

飛航服務總臺 111 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 111 年 6 月

目 錄

摘要.....	12
第一章 調查背景及目的.....	29
第二章 調查過程與方法.....	31
第三章 資料處理及分析方法.....	33
第四章 問卷回收及樣本特性分析	39
第五章 調查結果.....	45
第一部分 機師問卷.....	47
第一節 飛航管制.....	47
壹、航管單位管制員於提供服務時，使用專業術語之情形.....	47
貳、航管單位管制員發話速度之適中性	50
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、是否明瞭航管人員在協助處理駕駛員提出偏航申請時，需考量下列 4 項因素	58
陸、「飛航管制」服務整體滿意度	60
柒、機師對「飛航管制」各項服務不滿意原因	63
第二節 航空氣象.....	64
壹、軍方氣象單位所提供機場天氣報告資訊.....	64
貳、軍方氣象單位所提供機場預報資訊	67
參、總臺氣象單位所提供機場天氣報告資訊.....	70
肆、總臺氣象單位所提供機場預報資訊	73
伍、氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊.....	76
陸、航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊.....	79
柒、航空氣象資訊 APP 服務.....	82
捌、「航空氣象」服務整體滿意度	84
玖、機師對「航空氣象」各項服務不滿意原因	87
第三節 助航通訊.....	89
壹、目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性	89
貳、臺北飛航情報區內無線電通訊清晰度	92

參、臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性	95
肆、桃機公司所提供之助航燈光的妥善情形	98
伍、軍方所提供之機場助航燈光的妥善情形	101
陸、總臺所提供之機場助航燈光的妥善情形	104
柒、「助航通訊」服務整體滿意度	107
捌、機師對「助航通訊」各項服務不滿意原因	110
第四節 整體滿意度	112
壹、總臺各類飛航服務的整體表現滿意度	112
貳、IPA 分析(重要度-滿意度模型分析)	115
第二部分 簽派員問卷	118
第一節 飛航情報	118
壹、航空情報服務網站提供之飛航計畫申報及查詢功能	118
貳、AES 提供之航行警示圖	121
參、AES 產製之飛航前簡報及飛航公告查詢功能	124
肆、AES 產製之飛航文件及氣象查詢功能	127
伍、AES 提供之機場場面飛航公告圖示查詢、下載及列印功能	130
陸、AES 提供適合平板及手機等行動裝置之行動版網頁	133
柒、飛航諮詢臺提供之飛航公告及火山灰公告資訊服務	136
捌、飛航諮詢臺提供之飛航計畫諮詢服務	139
玖、飛航諮詢臺提供之飛航簡報及氣象諮詢服務	142
拾、「飛航情報」服務整體滿意度	145
拾壹、簽派員對「飛航情報」各項服務不滿意原因	148
第二節 航空氣象	149
壹、軍方氣象單位所提供機場天氣報告資訊	149
貳、軍方氣象單位所提供機場預報資訊	152
參、總臺氣象單位所提供機場天氣報告資訊	155
肆、總臺氣象單位所提供機場預報資訊	158
伍、氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊	161
陸、氣象單位所提供之颱風警報服務	164
柒、航空氣象服務網、簽派員專區及直昇機專區所提供資訊	167

捌、航空氣象資訊 APP 服務.....	170
玖、「航空氣象」服務整體滿意度.....	172
拾、簽派員對「航空氣象」各項服務不滿意原因.....	175
第三節 整體滿意度.....	176
壹、總臺各類飛航服務的整體表現滿意度.....	176
貳、IPA 分析(重要度-滿意度模型分析).....	179
第三部分 彙整分析.....	182
第六章 結論與建議.....	200
附錄一 簡單百分比.....	205
附錄二 信效度分析.....	215
附錄三 問卷.....	224
附錄四 統計表.....	232

表目錄

表 1 機師對「飛航管制」各項服務的期望	12
表 2 機師對「飛航管制」各項服務的感受	13
表 3 機師對「飛航管制」整體服務滿意度	14
表 4 機師對「飛航管制」感受與期望之服務品質缺口	14
表 5 機師對「航空氣象」各項服務的期望	15
表 6 機師對「航空氣象」各項服務的感受	16
表 7 機師對「航空氣象」整體服務滿意度	17
表 8 機師對「航空氣象」感受與期望之服務品質缺口	17
表 9 機師對「助航通訊」各項服務的期望	18
表 10 機師對「助航通訊」各項服務的感受	19
表 11 機師對「助航通訊」整體服務滿意度	19
表 12 機師對「助航通訊」感受與期望之服務品質缺口	20
表 13 機師對「飛航服務整體表現」滿意度	20
表 14 機師 IPA 分析(重要度—滿意度模型分析)	21
表 14 簽派員對「飛航情報」各項服務的期望	22
表 15 簽派員對「飛航情報」各項服務的感受	23
表 16 簽派員對「飛航情報」整體服務滿意度	24
表 17 簽派員對「飛航情報」感受與期望之服務品質缺口	24
表 18 簽派員對「航空氣象」各項服務的期望	25
表 19 簽派員對「航空氣象」各項服務的感受	26
表 20 簽派員對「航空氣象」整體服務滿意度	26
表 21 簽派員對「航空氣象」感受與期望之服務品質缺口	27
表 22 簽派員對「飛航服務整體表現」滿意度	27
表 23 簽派員 IPA 分析(重要度—滿意度模型分析)	28
表 2-1 調查對象與最少有效樣本數	31
表 4-1 有效問卷回卷情形統計	39
表 4-2-1 機師樣本結構—按航空類別分	40
表 4-2-2 機師樣本結構—按航空公司分	40
表 4-2-3 機師樣本結構—按服務航線分	41

表 4-2-4 機師樣本結構—按性別分	41
表 4-2-5 機師樣本結構—按服務年資分	41
表 4-2-6 機師樣本結構—按受訪者國籍分	42
表 4-2-7 機師樣本結構—按去年是否參加調查分	42
表 4-2-8 簽派員樣本結構—按航空類別分	42
表 4-2-9 簽派員樣本結構—按航空公司分	43
表 4-2-10 簽派員樣本結構—按性別分	43
表 4-2-11 簽派員樣本結構—按服務年資分	44
表 4-2-12 簽派員樣本結構—按去年是否參加調查分	44
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	48
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	49
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	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 5-1-1-6-1 「飛航管制」服務整體滿意度—按機師屬性分	61
表 5-1-1-6-2 「飛航管制」服務整體滿意度—按年度別分	62
表 5-1-1-7-1 機師對「飛航管制」各項服務不滿意原因	63
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	65
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	66
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	68
表 5-1-2-2-2 軍方氣象單位所提供機場預報資訊度—按年度別分	69
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	71
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	72
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	74
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	75
表 5-1-2-5-1 氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊—按機師屬性分	77

表 5-1-2-5-2 氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊—按年度別分	78
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	80
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	81
表 5-1-2-7-1 航空氣象資訊 APP 服務—按機師屬性分	83
表 5-1-2-8-1 「航空氣象」服務整體滿意度—按機師屬性分	85
表 5-1-2-8-2 「航空氣象」服務整體滿意度—按年度別分	86
表 5-1-2-9-1 機師對「航空氣象」各項服務不滿意原因	87
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	90
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	91
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	93
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	94
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	96
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	97
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	99
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	100
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	102
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	103
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	105
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	106
表 5-1-3-7-1 「助航通訊」服務整體滿意度—按機師屬性分	108
表 5-1-3-7-2 「助航通訊」服務整體滿意度—按年度別分	109
表 5-1-3-8-1 機師對「助航通訊」各項服務不滿意原因	110
表 5-1-4-1-1 各類飛航服務整體滿意度—按機師屬性分	113
表 5-1-4-1-2 各類飛航服務整體滿意度—按年度別分	114
表 5-1-4-2-1 各面向服務重要度及滿意評分	115
表 5-1-4-2-2 機師重要度-滿意度模型分析	117
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	119
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	120
表 5-2-1-2-1 AES 提供之航行警示圖—按簽派員屬性分	122

表 5-2-1-2-2 AES 提供之航行警示圖—按年度別分	123
表 5-2-1-3-1 AES 產製之飛航前簡報及飛航公告查詢功能—按簽派員屬性分	125
表 5-2-1-3-2 AES 產製之飛航前簡報及飛航公告查詢功能—按年度別分	126
表 5-2-1-4-1 AES 產製之飛航文件及氣象查詢功能—按簽派員屬性分	128
表 5-2-1-4-2 AES 產製之飛航文件及氣象查詢功能—按年度別分	129
表 5-2-1-5-1 AES 機場場面飛航公告圖示查詢、下載及列印功能—按簽派員屬性分	131
表 5-2-1-5-2 AES 之機場場面飛航公告圖示查詢、下載及列印功能—按年度別分	132
表 5-2-1-6-1 AES 提供適合平板及手機之行動版網頁 —按簽派員屬性分	134
表 5-2-1-6-2 AES 提供適合平板及手機等行動裝置之行動版網頁—按年度別分 ..	135
表 5-2-1-7-1 飛航諮詢臺提供飛航公告及火山灰公告資訊服務—按簽派員屬性分 ..	137
表 5-2-1-7-2 飛航諮詢臺提供之飛航公告及火山灰公告資訊服務—按年度別分 ..	138
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	140
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	141
表 5-2-1-9-1 飛航諮詢臺提供之飛航簡報及氣象諮詢服務—按簽派員屬性分	143
表 5-2-1-9-2 飛航諮詢臺提供之飛航簡報及氣象諮詢服務—按年度別分	144
表 5-2-1-10-1 「飛航情報」服務整體滿意度—按簽派員屬性分	146
表 5-2-1-10-2 「飛航情報」服務整體滿意度—按年度別分	147
表 5-2-1-11-1 簽派員對「飛航情報」各項服務不滿意原因	148
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	150
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	151
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	153
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	154
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	156
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	157
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	159
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	160
表 5-2-2-5-1 氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊—按簽派員屬性分	162
表 5-2-2-5-2 氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊—按年度別分	163
表 5-2-2-6-1 氣象單位所提供之颱風警報服務—按簽派員屬性分	165

表 5-2-2-6-2 氣象單位所提供之颱風警報服務—按年度別分	166
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	168
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	169
表 5-2-2-8-1 航空氣象資訊 APP 服務—按簽派員屬性分	171
表 5-2-2-9-1 「航空氣象」服務整體滿意度—按簽派員屬性分	173
表 5-2-2-9-2 「航空氣象」服務整體滿意度—按年度別分	174
表 5-2-2-10-1 簽派員對「航空氣象」各項服務不滿意原因	175
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	177
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	178
表 5-2-3-2-1 各面向服務重要度及滿意評分	179
表 5-2-3-2-2 簽派員重要度-滿意度模型分析	181
表 5-3-1 機師對總臺服務期望、感受及服務品質缺口	182
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	183
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	184
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	185
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	186
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	187
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	188
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	189
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	190
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	191
表 5-3-2 簽派員對總臺服務期望、感受及服務品質缺口	192
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	193
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	194
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	195
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	196
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	197
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	198
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	199

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	199
表 A-1 調查題目問句內容－機師問卷	216
表 A-2 信度分析結果(重要度)－機師問項.....	217
表 A-3 信度分析結果(滿意度)－機師問卷.....	218
表 A-4 滿意度量表之效度分析結果－機師問卷	219
表 A-5 調查題目問句內容－簽派員問卷	220
表 A-6 信度分析結果(重要度)－簽派員問卷.....	221
表 A-7 信度分析結果(滿意度)－簽派員問卷.....	222
表 A-8 滿意度量表之效度分析結果－簽派員問卷	223

圖目錄

圖 1-1 100 年~110 年起降架次	29
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	47
圖 5-1-1-2 航管單位管制員發話速度之適中性	50
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 5-1-1-5-1 是否明瞭航管人員在協助處理駕駛員提出偏航申請時需考量因素	58
圖 5-1-1-5-2 是否明瞭航管人員協助處理駕駛員提出偏航申請時需考量因素— 按機師屬性分	59
圖 5-1-1-6-1 「飛航管制」服務整體滿意度	60
圖 5-1-1-6-2 「飛航管制」服務整體滿意度—按年度別分	62
圖 5-1-2-1 軍方氣象單位所提供機場天氣報告資訊	64
圖 5-1-2-2 軍方氣象單位所提供機場預報資訊	67
圖 5-1-2-3 總臺氣象單位所提供機場天氣報告資訊	70
圖 5-1-2-4 總臺氣象單位所提供機場預報資訊	73
圖 5-1-2-5 氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊	76
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	79
圖 5-1-2-7 航空氣象資訊 APP 服務	82
圖 5-1-2-8-1 「航空氣象」服務整體滿意度	84
圖 5-1-2-8-2 「航空氣象」服務整體滿意度—按年度別分	86
圖 5-1-3-1 目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性	89
圖 5-1-3-2 臺北飛航情報區內無線電通訊清晰度	92
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	95
圖 5-1-3-4 桃機公司所提供之機場助航燈光的妥善情形	98
圖 5-1-3-5 軍方所提供之機場助航燈光的妥善情形	101
圖 5-1-3-6 總臺所提供之機場助航燈光的妥善情形	104
圖 5-1-3-7-1 「助航通訊」服務整體滿意度	107
圖 5-1-3-7-2 「助航通訊」服務整體滿意度—按年度別分	109
圖 5-1-4-1-1 各類飛航服務整體滿意度	112
圖 5-1-4-1-2 各類飛航服務整體滿意度—按年度別分	114

圖 5-1-4-2-1 各面向服務重要度-滿意度模型	115
圖 5-1-4-2-2 機師重要度-滿意度模型	116
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	118
圖 5-2-1-2 AES 提供之航行警示圖	121
圖 5-2-1-3 AES 產製之飛航前簡報及飛航公告查詢功能	124
圖 5-2-1-4 AES 產製之飛航文件及氣象查詢功能	127
圖 5-2-1-5 AES 提供之機場場面飛航公告圖示查詢、下載及列印功能	130
圖 5-2-1-6 AES 提供適合平板及手機等行動裝置之行動版網頁	133
圖 5-2-1-7 飛航諮詢臺提供之飛航公告及火山灰公告資訊服務	136
圖 5-2-1-8 飛航諮詢臺提供之飛航計畫諮詢服務	139
圖 5-2-1-9 飛航諮詢臺提供之飛航簡報及氣象諮詢服務	142
圖 5-2-1-10-1 「飛航情報」服務整體滿意度	145
圖 5-2-1-10-2 「飛航情報」服務整體滿意度－按年度別分	147
圖 5-2-2-1 軍方氣象單位所提供機場天氣報告資訊	149
圖 5-2-2-2 軍方氣象單位所提供機場預報資訊	152
圖 5-2-2-3 總臺氣象單位所提供機場天氣報告資訊	155
圖 5-2-2-4 總臺氣象單位所提供機場預報資訊	158
圖 5-2-2-5 氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊	161
圖 5-2-2-6 氣象單位所提供之颱風警報服務	164
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	167
圖 5-2-2-8 航空氣象資訊 APP 服務	170
圖 5-2-2-9-1 「航空氣象」服務整體滿意度	172
圖 5-2-2-9-2 「航空氣象」服務整體滿意度－按年度別分	174
圖 5-2-3-1-1 總臺各類飛航服務的整體表現滿意度	176
圖 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	178
圖 5-2-3-2-1 各面向服務重要度-滿意度模型	179
圖 5-2-3-2-2 簽派員重要度-滿意度模型	180

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「111 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 111 年 3 月 21 日至 5 月 13 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。扣除無效問卷後，本次調查計成功訪問 553 位航空公司機師及 116 位簽派員，在 95%信心水準下，抽樣誤差分別在 $\pm 3.8\%$ 及 $\pm 6.2\%$ 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

機師對於總臺提供飛航管制 4 項服務有很高的期望，分別有 98.7%~99.6% 認為服務是重要的，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」的重要度最高，而以「航管單位管制員發話速度之適中性」最低；從評分來看，各項服務評分介於 4.72~4.81 分，以「航管單位管制員於提供服務時，使用專業術語之情形」最高。

今(111)年與 110 年比較來看，各項目 2 年調查在統計上皆沒有顯著差異。

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			重要度(%)				重要評分(分)			
			110 年 (a)	111 年 (b)	差距 (b)-(a)	卡方 檢定	110 年 (c)	111 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	98.7	99.6	+0.9					
	普	通	1.1	0.4	-0.7		4.79	4.81	+0.02	
	不	重 要	0.2	0.0	-0.2					
A2.航管單位管制員發話速度之適中性	重	要	-	98.7	-					
	普	通	-	1.3	-		-	4.75	-	
	不	重 要	-	0.0	-					
A3.航管單位管制員提供各項資訊服務之完整性	重	要	98.7	98.9	+0.2					
	普	通	1.1	1.1	+0.0		4.73	4.72	-0.01	
	不	重 要	0.2	0.0	-0.2					
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	98.7	99.0	+0.3					
	普	通	1.3	1.0	-0.3		4.81	4.76	-0.05	
	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

(一)從服務項目觀之

機師對於總臺提供飛航管制 4 項服務感受到的滿意度也很高，分別有 92.6%~95.5% 表示滿意，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」滿意度最高，而以「航管單位管制員發話速度之適中性」最低；從評分來看，各項服務評分介於 4.34~4.45 分，以「航管單位管制員於提供服務時，使用專業術語之情形」最高。

今(111)年與 110 年比較來看，今年除「航管單位管制員於提供服務時，使用專業術語之情形」的滿意度及評分在統計上顯著高於去年調查以外，其他項目 2 年調查在統計上皆沒有顯著差異。

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		滿意度(%)				滿意評分(分)			
		110 年 (a)	111 年 (b)	差距 (b)-(a)	卡方 檢定	110 年 (c)	111 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	92.0	95.5	+3.5					
	普通	7.3	4.3	-3.0	*	4.30	4.45	+0.15	*
	不滿意	0.7	0.2	-0.5					
A2.航管單位管制員發話速度之適中性	滿意	-	92.6	-					
	普通	-	6.7	-		-	4.39	-	
	不滿意	-	0.7	-					
A3.航管單位管制員提供各項資訊服務之完整性	滿意	91.2	93.5	+2.3					
	普通	8.2	6.4	-1.8		4.27	4.34	+0.07	
	不滿意	0.5	0.2	-0.3					
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	93.1	93.8	+0.7					
	普通	6.7	6.2	-0.5		4.34	4.39	+0.05	
	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。

(二)從整體服務觀之

94.4%的機師滿意總臺過去一年「飛航管制」整體服務，5.1%表示普通，僅 0.5%不滿意，評分 4.43 分。

今(111)年與 110 年比較來看，滿意度上升 3.1 個百分點，普通下降 2.3 個百分點，不滿意度下降 0.8 個百分點；評分上升 0.26 分。近 2 年調查的滿意度及評分在統計上皆有顯著差異。

表 3 機師對「飛航管制」整體服務滿意度

單位：%；百分點；分

項目別	滿意度(%)				滿意評分(分)			
	110 年 (a)	111 年 (b)	差距 (b)-(a)	卡方 檢定	110 年 (c)	111 年 (d)	差距 (d)-(c)	t 檢定
滿意	91.3	94.4	+3.1					
普通	7.4	5.1	-2.3	*	4.17	4.43	+0.26	*
不滿意	1.3	0.5	-0.8					

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 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，感受皆低於期望 0.36~0.38 分，以「航管單位管制員提供各項資訊服務之完整性」落差最大。

今(111)年與 110 年比較來看，機師對於總臺提供飛航管制各項服務的感受與期望的落差(服務品質缺口)皆小於去年，其中「航管單位管制員於提供服務時，使用專業術語之情形」、「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」的服務品質缺口與去年調查皆有顯著差異。

表 4 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	110 年			111 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	4.79	4.30	-0.49	4.81	4.45	-0.36	+0.13	*
A2. 航管單位管制員發話速度之適中性	-	-	-	4.75	4.39	-0.36	-	
A3. 航管單位管制員提供各項資訊服務之完整性	4.73	4.27	-0.46	4.72	4.34	-0.38	+0.08	
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	4.81	4.34	-0.47	4.76	4.39	-0.37	+0.10	*

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

機師對於總臺提供航空氣象5項服務有很高的期望，分別有88.7%~98.2%認為服務是重要的，其中以「氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)」的重要度最高，而以「航空氣象資訊APP服務」最低；從評分來看，各項服務評分介於4.37~4.71分，以「氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)」最高。

今(111)年與110年比較來看，今年除「氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)」及「航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊」的重要評分在統計上與去年調查有顯著差異以外，其他項目2年調查在統計上皆沒有顯著差異。

表5 機師對「航空氣象」各項服務的期望

單位：%；百分點；分

服務項目		重要度(%)				重要評分(分)			
		110年 (a)	111年 (b)	差距 (b)-(a)	卡方 檢定	110年 (c)	111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	97.1	97.0	-0.1					
	普 通	2.7	2.8	+0.1		4.68	4.68	0.00	
	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	97.5	97.2	-0.3					
	普 通	2.3	2.6	+0.3		4.68	4.66	-0.02	
	不 重 要	0.2	0.2	+0.0					
B5.氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)	重 要	97.8	98.2	+0.4					
	普 通	2.0	1.8	-0.2		4.64	4.71	+0.07	*
	不 重 要	0.2	0.0	-0.2					
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	89.7	92.9	+3.2					
	普 通	9.1	6.7	-2.4		4.50	4.40	-0.10	*
	不 重 要	1.2	0.4	-0.8					
B7.航空氣象資訊APP服務	滿 意	-	88.7	-					
	普 通	-	10.9	-		-	4.37	-	
	不 滿 意	-	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。

二、感受

(一)從服務項目觀之

機師對於總臺提供航空氣象 5 項服務感受到的滿意度差異較大，分別有 81.9%~91.8% 表示滿意，其中以「氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)」滿意度最高，而以「航空氣象資訊 APP 服務」最低；從評分來看，各項服務評分介於 4.09~4.33 分，以「總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR/ SPECI)資訊」及「總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊」最高。

今(111)年與 110 年比較來看，今年除「氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)」的滿意評分及「航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊」的滿意度在統計上顯著高於去年調查以外，其他項目 2 年調查在統計上皆沒有顯著差異。

表 6 機師對「航空氣象」各項服務的感受

單位：%；百分點；分

服務項目			滿意度(%)				滿意評分(分)			
			110 年 (a)	111 年 (b)	差距 (b)-(a)	卡方 檢定	110 年 (c)	111 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		91.4	89.8	-1.6					
	普通		7.6	10.0	+2.4		4.29	4.33	+0.04	
	不滿意		1.1	0.2	-0.9					
B4.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊	滿意		91.2	90.6	-0.6					
	普通		7.8	9.2	+1.4		4.27	4.33	+0.06	
	不滿意		1.1	0.2	-0.9					
B5.氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)	滿意		88.8	91.8	+3.0					
	普通		10.9	7.8	-3.1		4.19	4.31	+0.12	*
	不滿意		0.4	0.4	+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	滿意		82.0	87.1	+5.1					
	普通		17.0	11.7	-5.3	*	4.12	4.18	+0.06	
	不滿意		1.0	1.2	+0.2					
B7.航空氣象資訊 APP 服務	滿意		-	81.9	-					
	普通		-	16.3	-		-	4.09	-	
	不滿意		-	1.8	-					

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)從整體服務觀之

94.8%的機師滿意總臺過去一年「航空氣象」整體服務，4.7%表示普通，僅 0.5%不滿意，評分 4.38 分。

今(111)年與 110 年比較來看，滿意度上升 1.7 個百分點，普通下降 1.7 個百分點，不滿意度維持不變；評分上升 0.13 分。近 2 年調查的滿意評分在統計上有顯著差異。

表 7 機師對「航空氣象」整體服務滿意度

單位：%；百分點；分

項目別	滿意度(%)				滿意評分(分)			
	110 年 (a)	111 年 (b)	差距 (b)-(a)	卡方 檢定	110 年 (c)	111 年 (d)	差距 (d)-(c)	t 檢定
滿意	93.1	94.8	+1.7					
普通	6.4	4.7	-1.7		4.25	4.38	+0.13	*
不滿意	0.5	0.5	+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，感受皆低於期望 0.22~0.40 分，以「氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)」落差最大。

今(111)年與 110 年比較來看，機師對於總臺提供航空氣象各項服務的感受與期望的落差(服務品質缺口)皆小於去年，其中「航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊」的服務品質缺口與去年調查有顯著差異。

表 8 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	110 年			111 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	4.29	-0.39	4.68	4.33	-0.35	+0.04	
B4.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊	4.68	4.27	-0.41	4.66	4.33	-0.33	+0.08	
B5.氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)	4.64	4.19	-0.45	4.71	4.31	-0.40	+0.05	
B6.航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊	4.50	4.12	-0.38	4.40	4.18	-0.22	+0.16	*
B7.航空氣象資訊 APP 服務	-	-	-	4.37	4.09	-0.28	-	

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

機師對於總臺提供助航通訊4項服務有很高的期望，分別有87.7%~99.1%認為服務是重要的，其中以「臺北飛航情報區內無線電通訊清晰度」的重要度最高，而以「臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性」最低；從評分來看，各項服務評分介於4.44~4.86分，以「目前各機場所提供之ILS(含LDA)訊號穩定性」最高。

今(111)年與110年比較來看，今年除「目前各機場所提供之ILS(含LDA)訊號穩定性」及「臺北飛航情報區內無線電通訊清晰度」的重要評分在統計上顯著高於去年調查以外，其他項目2年調查在統計上皆沒有顯著差異。

表9 機師對「助航通訊」各項服務的期望

單位：%；百分點；分

服務項目		重要度(%)				重要評分(分)			
		110年 (a)	111年 (b)	差距 (b)-(a)	卡方 檢定	110年 (c)	111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	99.3	98.7	-0.6					
	普 通	0.5	1.1	+0.6		4.78	4.86	+0.08	*
	不 重 要	0.2	0.2	+0.0					
C2. 臺北飛航情報區內無線電通訊清晰度	重 要	98.5	99.1	+0.6					
	普 通	1.3	0.9	-0.4		4.73	4.82	+0.09	*
	不 重 要	0.2	0.0	-0.2					
C3. 臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性	重 要	87.3	87.7	+0.4					
	普 通	11.0	10.8	-0.2		4.37	4.44	+0.07	
	不 重 要	1.7	1.5	-0.2					
C6. 總臺所提供之機場助航燈光的妥善情形	重 要	96.3	94.1	-2.2					
	普 通	3.0	5.7	+2.7		4.61	4.59	-0.02	
	不 重 要	0.7	0.2	-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。

二、感受

(一)從服務項目觀之

機師對於總臺提供助航通訊4項服務感受到的滿意度差異較大，分別有80.7%~92.0%表示滿意，其中以「臺北飛航情報區內無線電通訊清晰度」滿意度最高，而以「目前各機場所提供之ILS(含LDA)訊號穩定性」最低；從評分來看，各項服務評分介於4.10~4.37分，以「臺北飛航情報區內無線電通訊清晰度」最高。

今(111)年與 110 年比較來看，今年「臺北飛航情報區內無線電通訊清晰度」2 年調查的滿意度與評分在統計上有顯著差異，「目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性」與「臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性」2 年調查的滿意評分在統計上亦有顯著差異。

表 10 機師對「助航通訊」各項服務的感受

單位：%；百分點；分

服務項目		滿意度(%)				滿意評分(分)			
		110 年 (a)	111 年 (b)	差距 (b)-(a)	卡方 檢定	110 年 (c)	111 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	75.8	80.7	+4.9					
	普通	15.5	10.5	-5.0		3.91	4.10	+0.19	*
	不滿意	8.7	8.9	+0.2					
C2. 臺北飛航情報區內無線電通訊清晰度	滿意	86.9	92.0	+5.1					
	普通	11.8	7.4	-4.4	*	4.20	4.37	+0.17	*
	不滿意	1.3	0.5	-0.8					
C3. 臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性	滿意	87.3	88.0	+0.7					
	普通	12.3	11.8	-0.5		4.16	4.31	+0.15	*
	不滿意	0.4	0.2	-0.2					
C6. 總臺所提供之機場助航燈光的妥善情形	滿意	82.8	85.2	+2.4					
	普通	16.3	14.6	-1.7		4.09	4.15	+0.06	
	不滿意	1.0	0.2	-0.8					

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)從整體服務觀之

94.0%的機師滿意總臺過去一年「助航通訊」整體服務，5.8%表示普通，僅 0.2%不滿意，評分 4.38 分。

今(111)年與 110 年比較來看，滿意度上升 0.2 個百分點，普通上升 0.5 個百分點，不滿意度下降 0.7 個百分點；評分上升 0.19 分。近 2 年調查的滿意評分在統計上有顯著差異。

表 11 機師對「助航通訊」整體服務滿意度

單位：%；百分點；分

項目別		滿意度(%)				滿意評分(分)			
		110 年 (a)	111 年 (b)	差距 (b)-(a)	卡方 檢定	110 年 (c)	111 年 (d)	差距 (d)-(c)	t 檢定
滿意		93.8	94.0	+0.2					
普通		5.3	5.8	+0.5		4.19	4.38	+0.19	*
不滿意		0.9	0.2	-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。

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，感受皆低於期望 0.13~0.76 分，以「目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性」落差最大。

今(111)年與 110 年比較來看，機師對於總臺提供助航通訊各項服務的感受與期望的落差(服務品質缺口)皆小於去年，其中「目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性」的服務品質缺口與去年調查有顯著差異。

表 12 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	110 年			111 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	4.78	3.91	-0.87	4.86	4.10	-0.76	+0.11	*
C2.臺北飛航情報區內無線電通訊清晰度	4.73	4.20	-0.53	4.82	4.37	-0.45	+0.08	
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)〕	4.37	4.16	-0.21	4.44	4.31	-0.13	+0.08	
C6.總臺所提供之機場助航燈光的妥善情形	4.61	4.09	-0.52	4.59	4.15	-0.44	+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、飛航服務整體表現滿意度

94.9%的機師滿意總臺過去一年的「飛航服務整體表現」，4.7%表示普通，僅 0.4%不滿意，評分 4.38 分。

今(111)年與 110 年比較來看，滿意度上升 1.1 個百分點，普通下降 0.6 個百分點，不滿意度下降 0.5 個百分點；評分上升 0.20 分。近 2 年調查的滿意評分在統計上有顯著差異。

表 13 機師對「飛航服務整體表現」滿意度

單位：%；百分點；分

項目別	滿意度(%)				滿意評分(分)			
	110 年 (a)	111 年 (b)	差距 (b)-(a)	卡方 檢定	110 年 (c)	111 年 (d)	差距 (d)-(c)	t 檢定
滿意	93.8	94.9	+1.1					
普通	5.3	4.7	-0.6		4.18	4.38	+0.20	*
不滿意	0.9	0.4	-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。

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 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 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 14 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	4.81	4.45
	A2.航管單位管制員發話速度之適中性	4.75	4.39
	A3.航管單位管制員提供各項資訊服務之完整性	4.72	4.34
	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
	B3.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR/SPECI)資訊	4.68	4.33
	B5.氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)	4.71	4.31
	C2.臺北飛航情報區內無線電通訊清晰度	4.82	4.37
II、維持區	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	4.66	4.33
	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
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	4.4	4.18
	B7.航空氣象資訊 APP 服務	4.37	4.09
	C6.總臺所提供之機場助航燈光的妥善情形	4.59	4.15
IV、優先改善區	C1.目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性	4.86	4.1

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

簽派員對於總臺提供飛航情報 9 項服務有很高的期望，分別有 84.3%~96.5% 認為服務是重要的，其中以「航空情報服務網站(AES)提供之飛航計畫申報及查詢功能」及「飛航諮詢臺提供之飛航計畫諮詢服務」的重要度最高，而以「AES 提供適合平板及手機等行動裝置之行動版網頁」最低；從評分來看，各項服務評分介於 4.40~4.75 分，以「航空情報服務網站(AES)提供之飛航計畫申報及查詢功能」及「AES 提供之機場場面飛航公告圖示查詢、下載及列印功能」最高。

今(111)年與 110 年比較來看，各項目 2 年調查在統計上皆沒有顯著差異。

表 14 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			重要度(%)				重要評分(分)			
			110 年 (a)	111 年 (b)	差距 (b)-(a)	卡方 檢定	110 年 (c)	111 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	97.2	96.5	-0.7		4.69	4.75	+0.06	
	普	通	1.8	3.5	+1.7					
	不	重	0.9	0.0	-0.9					
A2. AES 提供之航行警示圖	重	要	95.5	89.5	-6.0		4.67	4.54	-0.13	
	普	通	4.5	9.6	+5.1					
	不	重	0.0	0.9	+0.9					
A3. AES 產製之飛航前簡報(PIB)及飛航公告查詢功能	重	要	91.8	92.1	+0.3		4.53	4.56	+0.03	
	普	通	7.3	6.1	-1.2					
	不	重	0.9	1.8	+0.9					
A4. AES 產製之飛航文件(Briefing)及氣象查詢功能	重	要	90.0	94.7	+4.7		4.50	4.62	+0.12	
	普	通	10.0	5.3	-4.7					
	不	重	0.0	0.0	+0.0					
A5. AES 提供之機場場面飛航公告圖示查詢、下載及列印功能	重	要	97.3	95.6	-1.7		4.67	4.75	+0.08	
	普	通	2.7	3.5	+0.8					
	不	重	0.0	0.9	+0.9					
A6. AES 提供適合平板及手機等行動裝置之行動版網頁	重	要	87.8	84.3	-3.5		4.41	4.40	-0.01	
	普	通	10.2	14.8	+4.6					
	不	重	2.0	0.9	-1.1					
A7. 飛航諮詢臺提供之飛航公告及火山灰公告資訊服務	重	要	91.4	93.0	+1.6		4.56	4.56	0.00	
	普	通	7.6	7.0	-0.6					
	不	重	1.0	0.0	-1.0					
A8. 飛航諮詢臺提供之飛航計畫諮詢服務	重	要	92.7	96.5	+3.8		4.62	4.69	+0.07	
	普	通	7.3	3.5	-3.8					
	不	重	0.0	0.0	+0.0					
A9. 飛航諮詢臺提供之飛航簡報及氣象諮詢服務	重	要	93.5	93.8	+0.3		4.58	4.65	+0.07	
	普	通	6.5	5.3	-1.2					
	不	重	0.0	0.9	+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

(一)從服務項目觀之

簽派員對於總臺提供飛航情報 9 項服務感受到的滿意度差異較大，分別有 78.7%~96.5% 表示滿意，其中以「航空情報服務網站(AES)提供之飛航計畫申報及查詢功能」及「AES 提供之機場場面飛航公告圖示查詢、下載及列印功能」滿意度最高，而以「AES 提供適合平板及手機等行動裝置之行動版網頁」最低；從評分來看，各項服務評分介於 4.11~4.56 分，以「AES 提供之機場場面飛航公告圖示查詢、下載及列印功能」最高。

今(111)年與 110 年比較來看，「AES 產製之飛航文件及氣象查詢功能」的滿意度在統計上顯著高於去年調查。

表 15 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			滿意度(%)				滿意評分(分)			
			110 年 (a)	111 年 (b)	差距 (b)-(a)	卡方 檢定	110 年 (c)	111 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	94.5	96.5	+2.0			4.52	4.51	-0.01	
	普通	5.5	3.5	-2.0						
	不滿意	0.0	0.0	+0.0						
A2. AES 提供之航行警示圖	滿意	90.0	86.8	-3.2			4.35	4.33	-0.02	
	普通	9.1	13.2	+4.1						
	不滿意	0.9	0.0	-0.9						
A3. AES 產製之飛航前簡報(PIB)及飛航公告查詢功能	滿意	89.1	93.0	+3.9			4.35	4.36	+0.01	
	普通	10.0	6.1	-3.9						
	不滿意	0.9	0.9	+0.0						
A4. AES 產製之飛航文件(Briefing)及氣象查詢功能	滿意	84.5	92.9	+8.4	*		4.38	4.42	+0.04	
	普通	15.5	6.2	-9.3						
	不滿意	0.0	0.9	+0.9						
A5. AES 提供之機場場面飛航公告圖示查詢、下載及列印功能	滿意	94.5	96.5	+2.0			4.57	4.56	-0.01	
	普通	5.5	3.5	-2.0						
	不滿意	0.0	0.0	+0.0						
A6. AES 提供適合平板及手機等行動裝置之行動版網頁	滿意	76.5	78.7	+2.2			4.10	4.11	+0.01	
	普通	22.4	21.3	-1.1						
	不滿意	1.0	0.0	-1.0						
A7. 飛航諮詢臺提供之飛航公告及火山灰公告資訊服務	滿意	79.0	88.6	+9.6			4.12	4.32	+0.20	
	普通	19.0	10.5	-8.5						
	不滿意	1.9	0.9	-1.0						
A8. 飛航諮詢臺提供之飛航計畫諮詢服務	滿意	91.7	94.7	+3.0			4.43	4.50	+0.07	
	普通	8.3	4.4	-3.9						
	不滿意	0.0	0.9	+0.9						
A9. 飛航諮詢臺提供之飛航簡報及氣象諮詢服務	滿意	88.9	95.6	+6.7			4.33	4.49	+0.16	
	普通	11.1	4.4	-6.7						
	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。

(二)從整體服務觀之

95.7% 的簽派員滿意總臺過去一年「飛航情報」整體服務，2.6% 表示普通，僅 1.7% 不滿意，評分 4.43 分。

今(111)年與 110 年比較來看，滿意度上升 2.1 個百分點，普通下降 3.8 個百分點，不滿意度上升 1.7 個百分點；評分上升 0.05 分。近 2 年調查的滿意度及評分在統計上皆沒有顯著差異。

表 16 簽派員對「飛航情報」整體服務滿意度

單位：%；百分點；分

項目別	滿意度(%)				滿意評分(分)			
	110 年 (a)	111 年 (b)	差距 (b)-(a)	卡方 檢定	110 年 (c)	111 年 (d)	差距 (d)-(c)	t 檢定
滿意	93.6	95.7	+2.1					
普通	6.4	2.6	-3.8		4.38	4.43	+0.05	
不滿意	0.0	1.7	+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滿意度皆低於期望，感受皆低於期望 0.16~0.29 分，以「AES 提供適合平板及手機等行動裝置之行動版網頁」落差最大。

今(111)年與 110 年比較來看，簽派員對於總臺提供飛航情報多項服務的感受與期望的落差(服務品質缺口)與去年相近，僅「飛航諮詢臺提供之飛航公告及火山灰公告資訊服務」服務品質缺口顯著小於去年調查。

表 17 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	110 年			111 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.航空情報服務網站(AES)提供之飛航計畫申報及查詢功能	4.69	4.52	-0.17	4.75	4.51	-0.24	-0.07	
A2.AES 提供之航行警示圖	4.67	4.35	-0.32	4.54	4.33	-0.21	+0.11	
A3.AES 產製之飛航前簡報(PIB)及飛航公告查詢功能	4.53	4.35	-0.18	4.56	4.36	-0.20	-0.02	
A4.AES 產製之飛航文件(Briefing)及氣象查詢功能	4.50	4.38	-0.12	4.62	4.42	-0.20	-0.08	
A5.AES 提供之機場場面飛航公告圖示查詢、下載及列印功能	4.67	4.57	-0.10	4.75	4.56	-0.19	-0.09	
A6.AES 提供適合平板及手機等行動裝置之行動版網頁	4.41	4.10	-0.31	4.40	4.11	-0.29	+0.02	
A7.飛航諮詢臺提供之飛航公告及火山灰公告資訊服務	4.56	4.12	-0.44	4.56	4.32	-0.24	+0.20	*
A8.飛航諮詢臺提供之飛航計畫諮詢服務	4.62	4.43	-0.19	4.69	4.50	-0.19	0.00	
A9.飛航諮詢臺提供之飛航簡報及氣象諮詢服務	4.58	4.33	-0.25	4.65	4.49	-0.16	+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。

貳、航空氣象

一、期望

簽派員對於總臺提供航空氣象 6 項服務有很高的期望，分別有 86.5%~99.1%認為服務是重要的，其中以「總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR / SPECI)資訊」的重要度最高，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」最低；從評分來看，各項服務評分介於 4.44~4.75 分，以「總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊」及「氣象單位所提供之颱風警報服務」最高。

今(111)年與 110 年比較來看，各項目 2 年調查在統計上皆沒有顯著差異。

表 18 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			重要度(%)				重要評分(分)			
			110 年 (a)	111 年 (b)	差距 (b)-(a)	卡方 檢定	110 年 (c)	111 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	96.4	99.1	+2.7					
	普	通	3.6	0.9	-2.7		4.72	4.74	+0.02	
	不	重	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	97.3	97.4	+0.1					
	普	通	2.7	2.6	-0.1		4.74	4.75	+0.01	
	不	重	0.0	0.0	+0.0					
B5.氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/ AIRMET)	重	要	96.4	94.8	-1.6					
	普	通	3.6	5.2	+1.6		4.65	4.68	+0.03	
	不	重	0.0	0.0	+0.0					
B6.氣象單位所提供之颱風警報服務	重	要	97.2	96.5	-0.7					
	普	通	2.8	3.5	+0.7		4.72	4.75	+0.03	
	不	重	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	88.9	86.5	-2.4					
	普	通	11.1	11.7	+0.6		4.46	4.46	0.00	
	不	重	0.0	1.8	+1.8					
B8.航空氣象資訊 APP 服務	重	要	-	87.2	-					
	普	通	-	12.8	-		-	4.44	-	
	不	重	-	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

(一)從服務項目觀之

簽派員對於總臺提供航空氣象 6 項服務感受到的滿意度差異較大，分別有 83.5%~94.7%表示滿意，其中以「總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊」滿意度最高，而以「航空氣象資訊 APP 服務」最低；從評分來看，各項服務評分介於 4.17~4.40 分，以「總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊」最高。

今(111)年與 110 年比較來看，「航空氣象服務網、簽派員專區及直昇機專區所提供資訊」的滿意度在統計上顯著高於去年調查。

表 19 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			滿意度(%)				滿意評分(分)			
			110 年 (a)	111 年 (b)	差距 (b)-(a)	卡方 檢定	110 年 (c)	111 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		91.8	92.2	+0.4					
	普通		7.3	7.8	+0.5		4.35	4.37	+0.02	
	不滿意		0.9	0.0	-0.9					
B4.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊	滿意		87.3	94.7	+7.4					
	普通		10.0	4.4	-5.6		4.27	4.40	+0.13	
	不滿意		2.7	0.9	-1.8					
B5.氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/ AIRMET)	滿意		88.2	90.4	+2.2					
	普通		11.8	9.6	-2.2		4.31	4.32	+0.01	
	不滿意		0.0	0.0	+0.0					
B6.氣象單位所提供之颱風警報服務	滿意		92.7	93.9	+1.2					
	普通		6.4	6.1	-0.3		4.36	4.39	+0.03	
	不滿意		0.9	0.0	-0.9					
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		73.1	88.3	+15.2					
	普通		25.9	11.7	-14.2	*	4.08	4.23	+0.15	
	不滿意		0.9	0.0	-0.9					
B8.航空氣象資訊 APP 服務	滿意		-	83.5	-					
	普通		-	16.5	-		-	4.17	-	
	不滿意		-	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)從整體服務觀之

96.6%的簽派員滿意總臺過去一年「航空氣象」整體服務，3.4%表示普通，無人表示不滿意，評分 4.42 分。

今(111)年與 110 年比較來看，滿意度上升 9.3 個百分點，普通下降 9.3 個百分點，不滿意度維持不變；評分上升 0.14 分。近 2 年調查的滿意度在統計上有顯著差異。

表 20 簽派員對「航空氣象」整體服務滿意度

單位：%；百分點；分

項目別		滿意度(%)				滿意評分(分)			
		110 年 (a)	111 年 (b)	差距 (b)-(a)	卡方 檢定	110 年 (c)	111 年 (d)	差距 (d)-(c)	t 檢定
滿意		87.3	96.6	+9.3					
普通		12.7	3.4	-9.3	*	4.28	4.42	+0.14	
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，感受皆低於期望 0.23~0.37 分，以「總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR / SPECI)資訊」落差最大。

今(111)年與 110 年比較來看，簽派員對於總臺提供航空氣象多項服務的感受與期望的落差(服務品質缺口)與去年相近。

表 21 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	110 年			111 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	4.72	4.35	-0.37	4.74	4.37	-0.37	0.00	
B4.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊	4.74	4.27	-0.47	4.75	4.40	-0.35	+0.12	
B5.氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)	4.65	4.31	-0.34	4.68	4.32	-0.36	-0.02	
B6.氣象單位所提供之颱風警報服務	4.72	4.36	-0.36	4.75	4.39	-0.36	0.00	
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	4.08	-0.38	4.46	4.23	-0.23	+0.15	
B8.航空氣象資訊 APP 服務	-	-	-	4.44	4.17	-0.27	-	

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、飛航服務整體表現滿意度

97.4%的簽派員滿意總臺過去一年的「飛航服務整體表現」，2.6%表示普通，無人表示不滿意，評分 4.38 分。

今(111)年與 110 年比較來看，滿意度上升 1.9 個百分點，普通下降 1.9 個百分點，不滿意度維持不變；評分上升 0.03 分。近 2 年調查的滿意度及評分在統計上皆沒有顯著差異。

表 22 簽派員對「飛航服務整體表現」滿意度

單位：%；百分點；分

項目別	滿意度(%)				滿意評分(分)			
	110 年 (a)	111 年 (b)	差距 (b)-(a)	卡方 檢定	110 年 (c)	111 年 (d)	差距 (d)-(c)	t 檢定
滿意	95.5	97.4	+1.9					
普通	4.5	2.6	-1.9		4.35	4.38	+0.03	
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 1 項：「氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)」，因重要度高於平均但滿意度低於平均，宜優先改善。

表 23 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.AES 提供之飛航計畫申報及查詢功能	4.75	4.51
	A5.AES 提供之機場場面飛航公告圖示查詢、下載及列印功能	4.75	4.56
	A8.飛航諮詢臺提供之飛航計畫諮詢服務	4.69	4.5
	A9.飛航諮詢臺提供之飛航簡報及氣象諮詢服務	4.65	4.49
	B3.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR / SPECI)資訊	4.74	4.37
	B4.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊	4.75	4.4
	B6.氣象單位所提供之颱風警報服務	4.75	4.39
II、維持區	A4.AES 產製之飛航文件(Briefing)及氣象查詢功能	4.62	4.42
III、次要改善區	A2.AES 提供之航行警示圖	4.54	4.33
	A3.AES 產製之飛航前簡報(PIB)及飛航公告查詢功能	4.56	4.36
	A6.AES 提供適合平板及手機等行動裝置之行動版網頁	4.40	4.11
	A7.飛航諮詢臺提供之飛航公告及火山灰公告資訊服務	4.56	4.32
	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
	B8.航空氣象資訊 APP 服務	4.44	4.17
IV、優先改善區	B5. 氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)	4.68	4.32

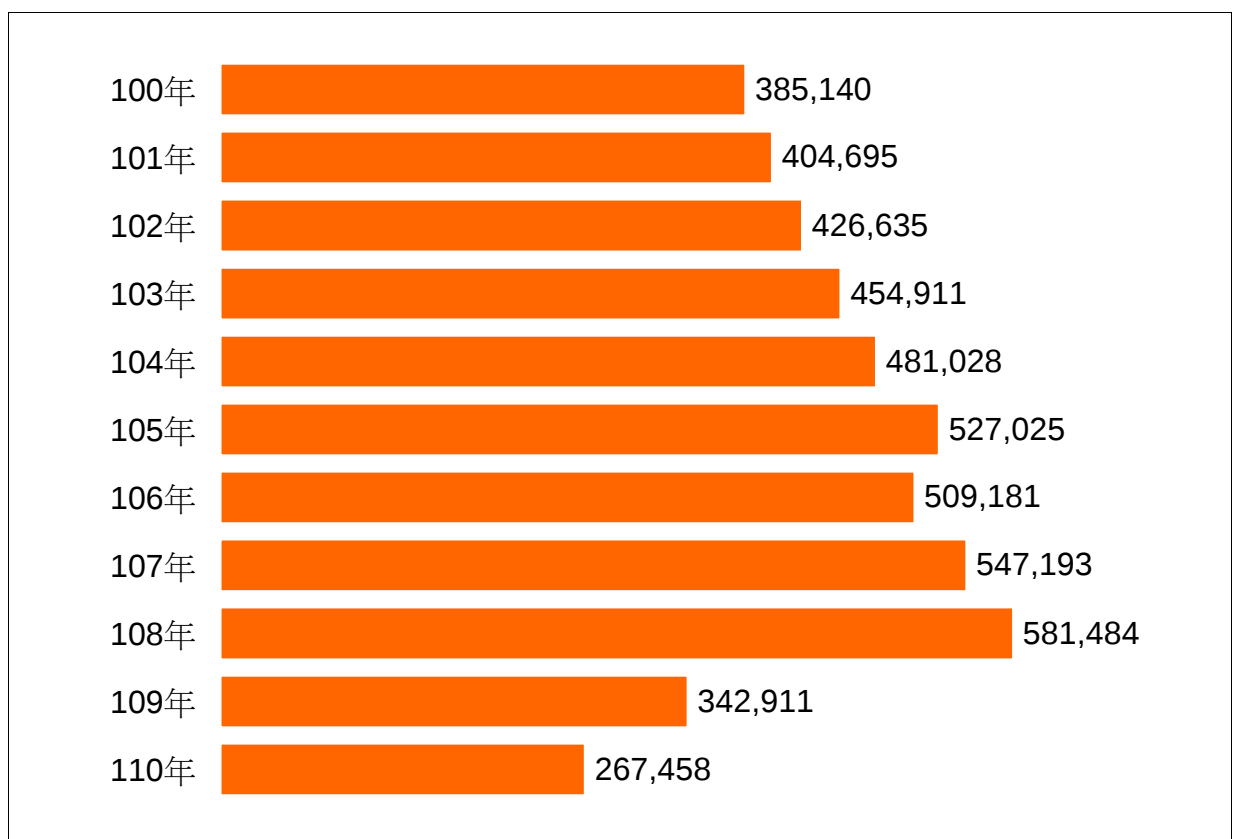
註：僅針對屬於總臺提供的服務項目進行分析(不包含軍方提供的服務)。

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 110 年我國起降架次，至 108 年的起降架次已高達 58 萬架次，109 年起因新冠肺炎疫情影響，航運量才明顯下滑。

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~110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(Air Navigation and Weather Services, ANWS)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

111 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 500 份與簽派員 90 份，合計至少 590 份。

必要調查對象應完成份數如下表(下表未列名之國籍民用航空運輸業與普通航空業者，如漢翔、飛聖、安捷飛航訓練中心等仍為調查對象，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	210	20
長榮航空公司	212	36
立榮航空公司	24	6
華信航空公司	17	5
台灣虎航	14	9
星宇航空	9	5
德安航空公司	5	4
凌天航空公司	4	2
飛特立航空公司	3	2
自強航空公司	1	-
華捷航空公司	1	1
小 計	500	90
合 計	590 (最少有效樣本數)	

問卷調查回收之有效樣本最少份數至少 590 份；調查方式採留置紙本問卷及線上問卷併行，紙本問卷最少有效樣本數機師應達 167 份、簽派員應達 30 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 111 年 3 月 21 日至 111 年 5 月 13 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 553 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 $\pm 3.8\%$ 以內。
- (二)簽派員：完成 116 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 $\pm 6.2\%$ 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：

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

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

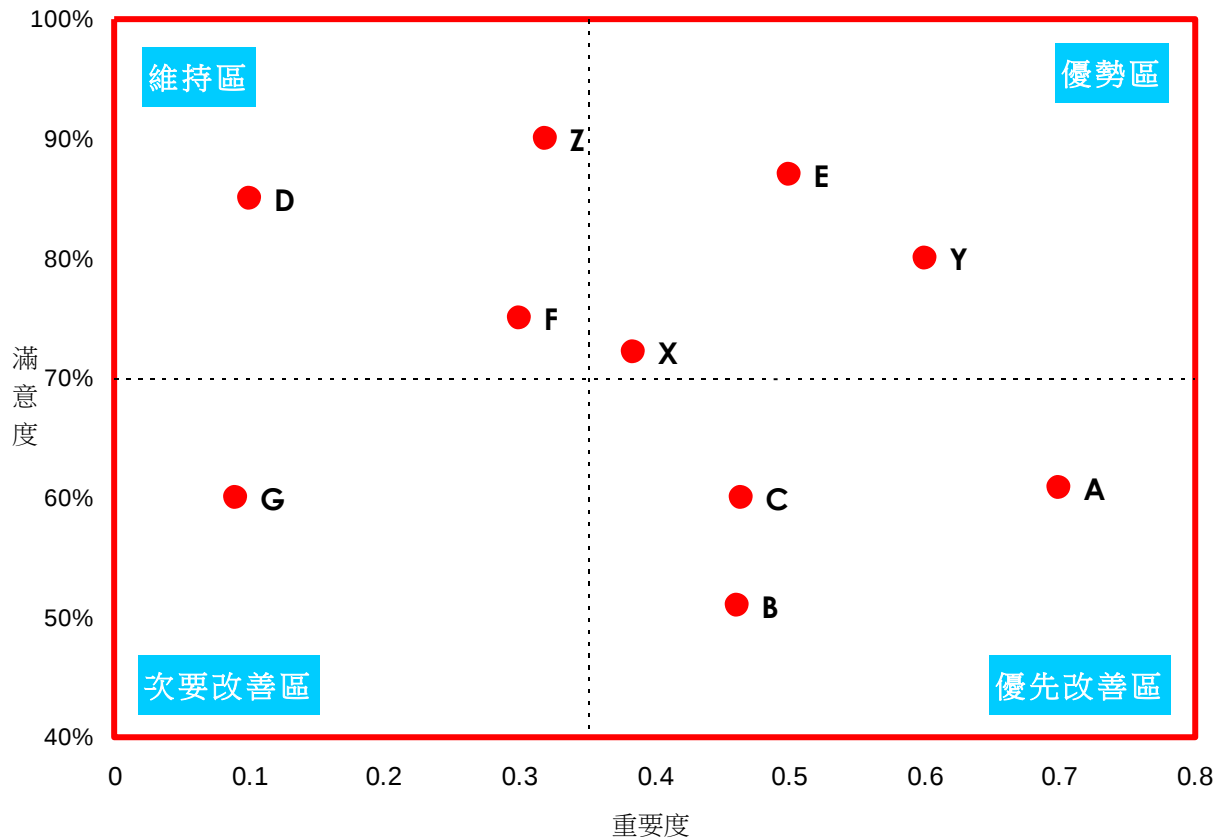
...

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

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民眾滿意，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 111 年 5 月 13 日止，共回收有效問卷：機師 553 份(紙本 398 份+網路調查 155 份)、簽派員 116 份(紙本 97 份+網路調查 19 份)；各家航空公司之回收份數皆達專案要求。

表 4-1 有效問卷回卷情形統計

公司名稱	機師				簽派員			
	應回 卷數	有效 問卷數	書面	網路	應回 卷數	有效 問卷數	書面	網路
標規								
中華航空公司	210	213	212	1	20	30	21	9
長榮航空公司	212	221	121	100	36	37	37	-
立榮航空公司	24	39	12	27	6	10	10	-
華信航空公司	17	20	-	20	5	5	-	5
台灣虎航	14	15	15	-	9	10	10	-
星宇航空	9	21	21	-	5	10	10	-
德安航空公司	5	6	6	-	4	5	5	-
凌天航空公司	4	8	8	-	2	3	3	-
飛特立航空公司	3	3	-	3	2	2	-	2
自強航空公司	1	3	3	-	-	-	-	-
華捷航空公司	1	1	-	1	1	1	-	1
小計	500	550	398	152	90	113	96	17
其他								
漢翔航空公司	-	1	-	1	-	1	1	-
安捷飛航訓練中心	-	1	-	1	-	1	-	1
飛聖國際航空公司	-	1	-	1	-	1	-	1
小計	-	3	-	3	-	3	1	2
合計	500	553	398	155	90	116	97	19

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 95.7%，遠高於普通航空業的 4.3%。

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	529	95.7%
普 通 航 空 業	24	4.3%
全 體	553	100.0%

(二)按航空公司分

以長榮航空(40.1%)及中華航空(38.3%)占比最高，其次依序為立榮航空(7.1%)、星宇航空(3.8%)、華信航空(3.6%)及臺灣虎航(2.7%)，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	212	38.3%
長 榮 航 空	222	40.1%
立 榮 航 空	39	7.1%
華 信 航 空	20	3.6%
台 灣 虎 航	15	2.7%
星 宇 航 空	21	3.8%
德 安 航 空	6	1.1%
飛 特 立 航 空	3	0.5%
凌 天 航 空	8	1.4%
華 捷 航 空	1	0.2%
漢 翔 航 空	1	0.2%
飛 聖 航 空	1	0.2%
自 強 航 空	3	0.5%
安捷飛航訓練中心	1	0.2%
全 體	553	100.0%

(三)按服務航線分

以國際航線(72.3%)占比最高，其次依序為國內航線(17.0%)、國內國際航線兼具(10.1%)及其他(0.4%)。

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	94	17.0%
國際航線	400	72.3%
國內國際航線兼具	56	10.1%
其他	2	0.4%
未填答	1	0.2%
全體	553	100.0%

(四)按性別分

男性占 95.7%，遠高於女性的 4.2%。

表 4-2-4 機師樣本結構—按性別分

性別	樣本數	占比
男	529	95.7%
女	23	4.2%
未填答	1	0.2%
全體	553	100.0%

(五)按服務年資分

以 10~未滿 20 年(30.4%)占比最高，其次依序為未滿 5 年(24.8%)、5-未滿 10 年(23.9%)及 20 年以上(20.3%)。

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	137	24.8%
5 ~ 未滿 10 年	132	23.9%
10 ~ 未滿 20 年	168	30.4%
20 年及以上	112	20.3%
未填答	4	0.7%
全體	553	100.0%

(六)按國籍分

本國籍占 86.8%，高於外國籍的 13.0%。

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	480	86.8%
外 國 籍	72	13.0%
未 填 答	1	0.2%
全 體	553	100.0%

(七)按去年是否參加調查分

去年未參加此調查占 59.3%，高於有參加調查的 40.7%。

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	225	40.7%
否	328	59.3%
全 體	553	100.0%

二、簽派員部分**(一)按航空類別分**

民用航空運輸業占 87.9%，遠高於普通航空業的 12.1%。

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	102	87.9%
普 通 航 空 業	14	12.1%
全 體	116	100.0%

(二)按航空公司分

以長榮航空(31.9%)占比最高，其次依序為中華航空(25.9%)、立榮航空(8.6%)、台灣虎航(8.6%)、星宇航空(8.6%)、華信航空(4.3%)、德安航空(4.3%)，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	30	25.9%
長榮航空	37	31.9%
立榮航空	10	8.6%
華信航空	5	4.3%
台灣虎航	10	8.6%
星宇航空	10	8.6%
德安航空	5	4.3%
飛特立航空	2	1.7%
凌天航空	3	2.6%
華捷航空	1	0.9%
漢翔航空	1	0.9%
飛聖航空	1	0.9%
安捷飛航訓練中心	1	0.9%
全體	116	100.0%

(三)按性別分

男性占 69.8%，遠高於女性的 29.3%。

表 4-2-10 簽派員樣本結構—按性別分

性別	樣本數	占比
男	81	69.8%
女	34	29.3%
未填答	1	0.9%
全體	116	100.0%

(四)按服務年資分

以 5 年-未滿 10 年(35.5%)占比最高，其次依序為未滿 5 年(27.6%)、20 年以上(23.3%)、10-未滿 20 年(11.2%)。

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	32	27.6%
5 ~ 未 滿 10 年	41	35.3%
10 ~ 未 滿 20 年	13	11.2%
20 年 及 以 上	27	23.3%
未 填 答	3	2.6%
全 體	116	100.0%

(五)按去年是否參加調查分

去年有參加此調查占 73.3%，遠高於未參加調查的 26.7%。

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	85	73.3%
否	31	26.7%
全 體	116	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、是否明瞭航管人員在協助處理駕駛員提出偏航申請時，需考量下列 4 項因素
- 陸、「飛航管制」服務整體滿意度
- 柒、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、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 提供之航行警示圖
- 參、AES 產製之飛航前簡報及飛航公告查詢功能
- 肆、AES 產製之飛航文件及氣象查詢功能
- 伍、AES 提供之機場場面飛航公告圖示查詢、下載及列印功能
- 陸、AES 提供適合平板及手機等行動裝置之行動版網頁
- 柒、飛航諮詢臺提供之飛航公告及火山灰公告資訊服務
- 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

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、氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊
- 陸、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)

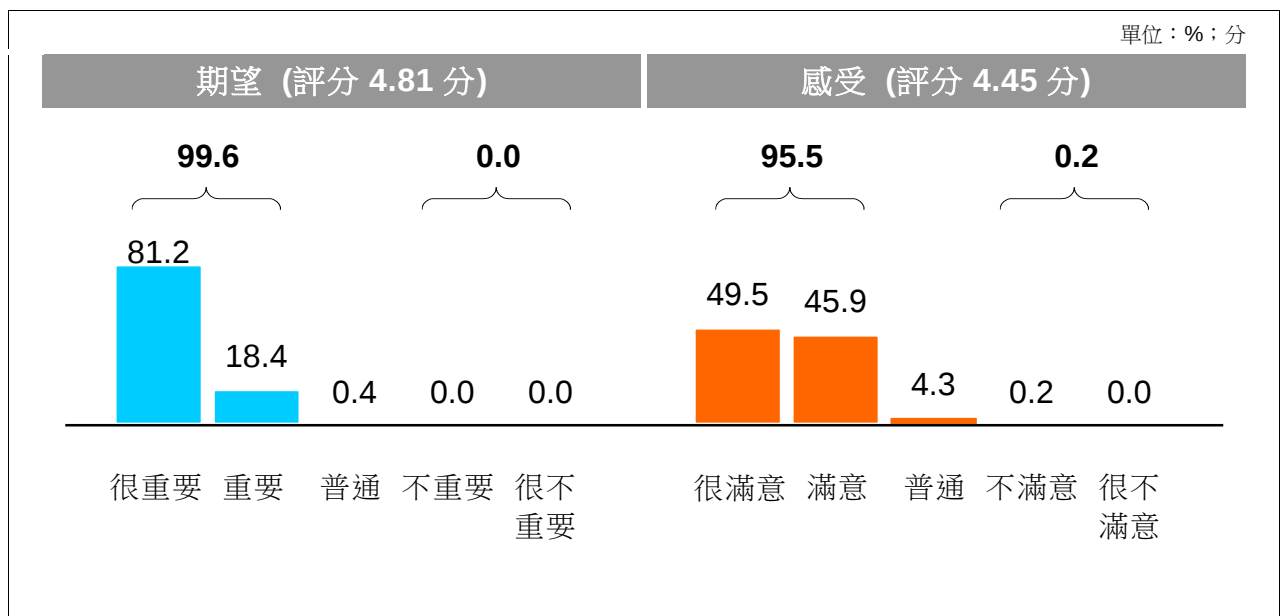
第三部分 彙整分析

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 99.6%認為重要，0.4%表示普通，無人認為不重要；從感受來看，有 95.5%滿意，4.3%表示普通，僅 0.2%不滿意；從服務品質缺口來看，期望及感受分別有 4.81 及 4.45 的評分，其中感受比期望低 0.36 分，經成對 t 檢定顯示，兩者差距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=553)

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

以下將從受訪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、從受訪機師屬性觀之

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 9 以上認為重要；從感受來看，男女機師皆有 9 成 5 以上滿意；從服務品質缺口來看，女性機師感受與期望的缺口大於男性機師。

國籍：從期望來看，本國及外國籍機師皆有 9 成 9 以上認為重要；從感受來看，本國及外國籍機師皆有 9 成 1 以上滿意；從服務品質缺口來看，外國籍機師感受與期望的缺口大於本國籍機師。

年資：從期望來看，各年資機師皆有 9 成 9 以上認為重要；從感受來看，各年資機師皆有 9 成以上滿意，以服務未滿 5 年者(98.5%)最高；從服務品質缺口來看，服務年資愈久者感受與期望的缺口愈大。

服務航線：從期望來看，服務各航線機師皆有 9 成 8 以上認為重要；從感受來看，滿意度皆在 9 成 2 以上，以專飛國際航線(96.5%)滿意度最高；從服務品質缺口來看，國內國際航線兼具者感受與期望的缺口較大。

航空類別：從期望來看，各航空類別機師皆有 9 成 9 以上認為重要；從感受來看，各航空類別機師皆有 9 成 5 以上滿意；從服務品質缺口來看，民用航空運輸業機師感受與期望的缺口較大。

調查參與：從期望來看，無論去年是否參與皆有 9 成 9 以上認為重要；從感受來看，無論去年是否參與皆有 9 成 3 以上滿意；從服務品質缺口來看，去年未參與調查者感受與期望的缺口較大。

經成對 t 檢定顯示，除普通航空機師感受與期望的缺口沒有顯著差異以外，其餘屬性機師感受與期望的缺口皆達顯著差異，其中以服務 20 年以上機師感受與期望的缺口最大。

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	99.6	0.4	0.0	95.5	4.3	0.2	4.81	4.45	-0.36	*
性別										
男性	99.6	0.4	0.0	95.5	4.3	0.2	4.80	4.45	-0.35	*
女性	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	5.00	4.52	-0.48	*
機師國籍										
本國籍	99.6	0.4	0.0	96.3	3.5	0.2	4.82	4.48	-0.34	*
外國籍	100.0	0.0	0.0	91.7	8.3	0.0	4.72	4.26	-0.46	*
服務年資										
未滿 5 年	99.3	0.7	0.0	98.5	1.5	0.0	4.74	4.54	-0.20	*
5-9 年	100.0	0.0	0.0	96.2	3.8	0.0	4.80	4.45	-0.35	*
10-19 年	99.4	0.6	0.0	95.8	4.2	0.0	4.86	4.47	-0.39	*
20 年以上	100.0	0.0	0.0	90.2	8.9	0.9	4.83	4.29	-0.54	*
服務航線										
國內航線	98.9	1.1	0.0	93.6	6.4	0.0	4.65	4.39	-0.26	*
國際航線	99.8	0.3	0.0	96.5	3.3	0.3	4.85	4.47	-0.38	*
兼具	100.0	0.0	0.0	92.9	7.1	0.0	4.80	4.39	-0.41	*
航空類別										
民航運輸業	99.6	0.4	0.0	95.3	4.5	0.2	4.82	4.45	-0.37	*
普通航空業	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	4.63	4.46	-0.17	
去年參與調查										
是	99.1	0.9	0.0	93.3	6.7	0.0	4.74	4.41	-0.33	*
否	100.0	0.0	0.0	97.0	2.7	0.3	4.85	4.47	-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。

二、從年度別觀之

從期望來看，歷年皆有 9 成 6 以上的機師認為此項服務重要。今(111)年與 110 年比較，重要上升 0.9 個百分點，普通下降 0.7 個百分點，而不重要下降 0.2 個百分點，卡方檢定顯示近 2 年調查結果沒有顯著差異。

從感受來看，歷年皆有 7 成 7 以上的機師對此項服務表示滿意。今(111)年與 110 年比較，滿意上升 3.5 個百分點，普通下降 3.0 個百分點，而不滿意下降 0.5 個百分點，卡方檢定顯示近 2 年調查結果有顯著差異。

從服務品質缺口來看，歷年機師對於服務的感受皆低於期望。今(111)年與 110 年比較，重要評分上升 0.02 分，滿意評分上升 0.15 分，而服務品質缺口縮小 0.13 分，t 檢定顯示近 2 年滿意評分及服務品質缺口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
104 109 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	*
111 年 VS. 110 年	110 年(1)	98.7	1.1	0.2	92.0	7.3	0.7	4.79	4.30	-0.49	*
	111 年(2)	99.6	0.4	0.0	95.5	4.3	0.2	4.81	4.45	-0.36	*
	差距(2)-(1)	+0.9	-0.7	-0.2	+3.5	-3.0	-0.5	+0.02	+0.15	+0.13	—
	檢定結果					*			*	*	

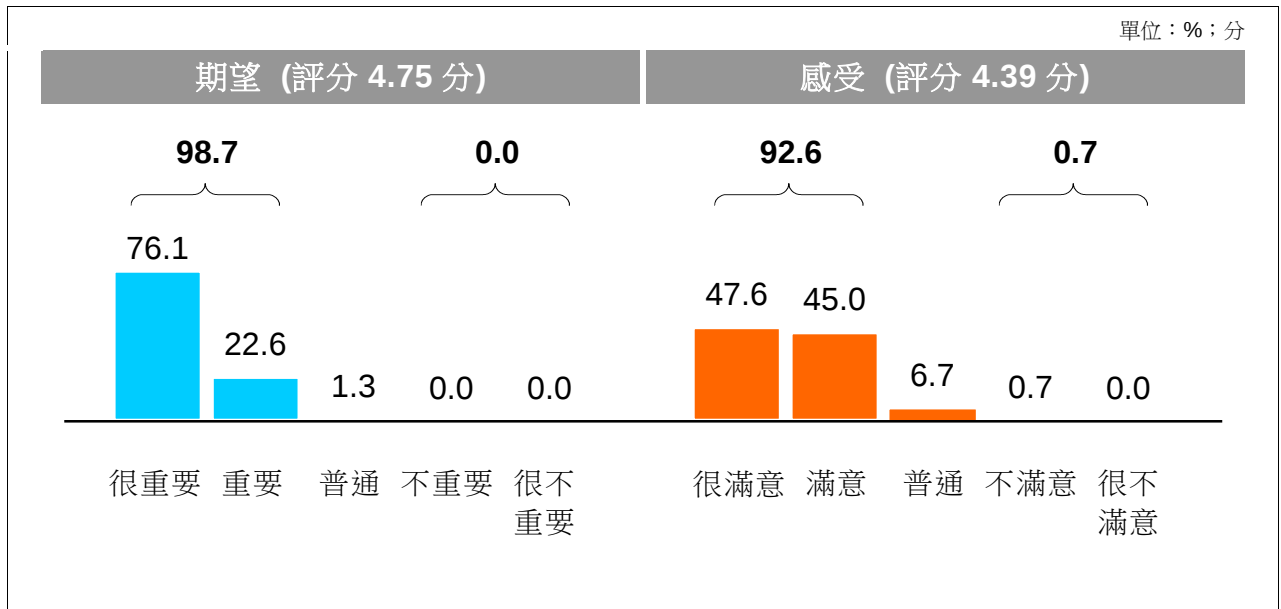
註：1.「期望」(%)及「感受」(%)之近 2 年比較採卡方檢定，「重要評分」、「滿意評分」、「服務品質缺口」之近 2 年分數比較採 t 檢定，該年度「服務品質缺口」(滿意評分-重要評分)採成對 t 檢定。

2.「*」表示在 95%信心水準下，比較結果有顯著差異。

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 98.7%認為重要，1.3%表示普通，無人認為不重要；從感受來看，有 92.6%滿意，6.7%表示普通，僅 0.7%不滿意；從服務品質缺口來看，期望及感受分別有 4.75 及 4.39 的評分，其中感受比期望低 0.36 分，經成對 t 檢定顯示，兩者差距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=553)
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

以下將從受訪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、從受訪機師屬性觀之

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，男女機師皆有 9 成 8 以上認為重要；從感受來看，男女機師皆有 9 成 1 以上滿意；從服務品質缺口來看，女性機師感受與期望的缺口大於男性機師。
- 國籍：**從期望來看，本國及外國籍機師皆近 9 成 9 認為重要；從感受來看，本國及外國籍機師皆有 8 成 8 以上滿意；從服務品質缺口來看，外國籍機師感受與期望的缺口大於本國籍機師。
- 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 9 成 1 以上滿意，以服務 20 年以上者(94.6%)最高；從服務品質缺口來看，服務年資 5-9 年者感受與期望的缺口較大。

服務航線：從期望來看，服務各航線機師皆有 9 成 7 以上認為重要；從感受來看，滿意度皆在 8 成 9 以上，以國際航線(94.0%)滿意度最高；從服務品質缺口來看，服務航線為國內國際航線兼具者感受與期望的缺口較大。

航空類別：從期望來看，各航空類別機師皆有 9 成 8 以上認為重要；從感受來看，各航空類別機師皆有 9 成 2 以上滿意；從服務品質缺口來看，普通航空機師感受與期望的缺口較大。

調查參與：從期望來看，無論去年是否參與皆近 9 成 9 認為重要；從感受來看，無論去年是否參與皆有 8 成 9 以上滿意；從服務品質缺口來看，去年未參與調查者感受與期望的缺口較大。

經成對 t 檢定顯示，各屬性機師感受與期望的缺口皆達顯著差異，其中以外國籍機師感受與期望的缺口最大。

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

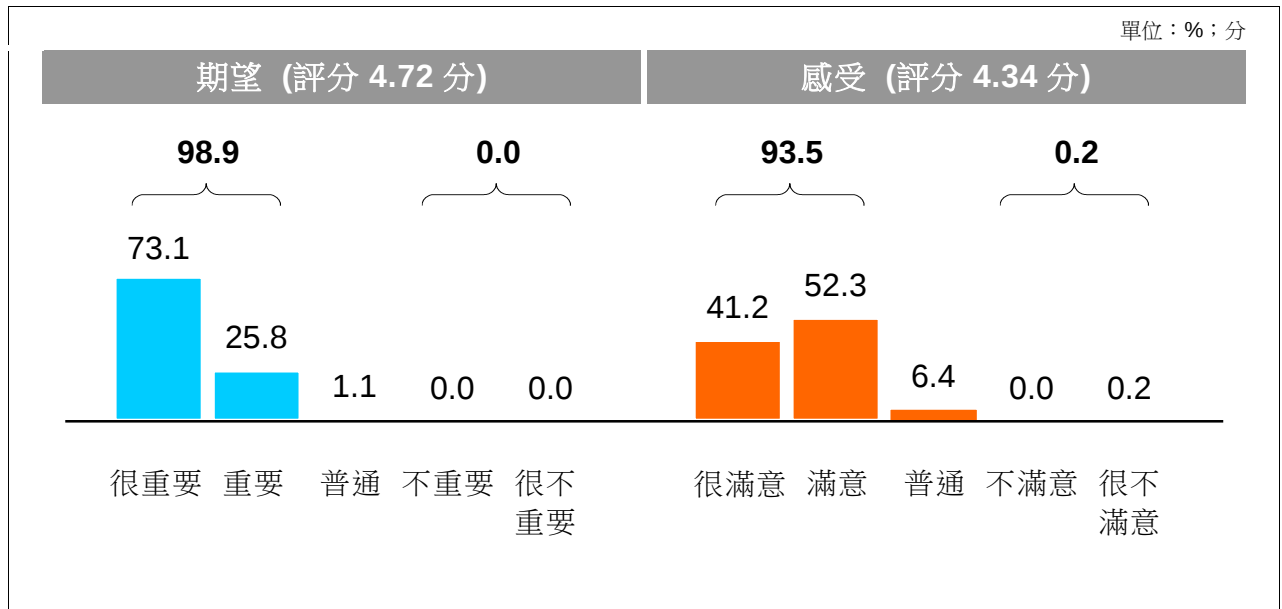
單位：%；分

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	98.7	1.3	0.0	92.6	6.7	0.7	4.75	4.39	-0.36	*
性別										
男性	98.7	1.3	0.0	92.8	6.6	0.6	4.74	4.39	-0.35	*
女性	100.0	0.0	0.0	91.3	8.7	0.0	4.96	4.57	-0.39	*
機師國籍										
本國籍	98.8	1.3	0.0	93.3	6.0	0.6	4.76	4.42	-0.34	*
外國籍	98.6	1.4	0.0	88.9	11.1	0.0	4.68	4.24	-0.44	*
服務年資										
未滿 5 年	97.8	2.2	0.0	93.4	5.8	0.7	4.73	4.46	-0.27	*
5-9 年	99.2	0.8	0.0	91.7	7.6	0.8	4.73	4.32	-0.41	*
10-19 年	98.2	1.8	0.0	91.1	8.3	0.6	4.76	4.41	-0.35	*
20 年以上	100.0	0.0	0.0	94.6	4.5	0.9	4.76	4.37	-0.39	*
服務航線										
國內航線	97.9	2.1	0.0	89.4	10.6	0.0	4.64	4.30	-0.34	*
國際航線	99.0	1.0	0.0	94.0	5.3	0.8	4.78	4.44	-0.34	*
兼具	98.2	1.8	0.0	89.3	10.7	0.0	4.70	4.29	-0.41	*
航空類別										
民航運輸業	98.7	1.3	0.0	92.4	6.8	0.8	4.75	4.40	-0.35	*
普通航空業	100.0	0.0	0.0	95.8	4.2	0.0	4.63	4.25	-0.38	*
去年參與調查										
是	98.7	1.3	0.0	89.3	9.8	0.9	4.68	4.35	-0.33	*
否	98.8	1.2	0.0	94.8	4.6	0.6	4.79	4.43	-0.36	*

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。

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 98.9%認為重要，1.1%表示普通，無人認為不重要；從感受來看，有 93.5%滿意，6.4%表示普通，僅 0.2%不滿意；從服務品質缺口來看，期望及感受分別有 4.72 及 4.34 的評分，其中感受比期望低 0.38 分，經成對 t 檢定顯示，兩者差距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」對您業務執行重要性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5-1-1-3 航管單位管制員提供各項資訊服務之完整性

以下將從受訪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、從受訪機師屬性觀之

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 8 以上認為重要；從感受來看，男女機師皆有 9 成 1 以上滿意；從服務品質缺口來看，女性機師感受與期望的缺口大於男性機師。
- 國籍：**從期望來看，本國及外國籍機師皆約 9 成 9 認為重要；從感受來看，本國及外國籍機師皆有 9 成 3 以上滿意；從服務品質缺口來看，外國籍機師感受與期望的缺口大於本國籍機師。
- 年資：**從期望來看，各年資機師皆有 9 成 8 以上認為重要；從感受來看，各年資機師皆有 8 成 9 以上滿意，以服務未滿 5 年者(97.1%)最高；從服務品質缺口來看，服務年資愈久者感受與期望的缺口愈大。

服務航線：從期望來看，服務各航線機師皆有 9 成 6 以上認為重要；從感受來看，滿意度皆在 8 成 9 以上，以國際航線(94.7%)滿意度最高；從服務品質缺口來看，專飛國際航線、服務航線為國內國際航線兼具者感受與期望的缺口較大。

航空類別：從期望來看，各航空類別機師皆有 9 成 8 以上認為重要；從感受來看，各航空類別機師皆有 9 成 3 以上滿意；從服務品質缺口來看，民用航空運輸業機師感受與期望的缺口較大。

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 成以上滿意；從服務品質缺口來看，去年未參與調查者感受與期望的缺口較大。

經成對 t 檢定顯示，各屬性機師感受與期望的缺口皆達顯著差異，其中以服務 20 年以上機師感受與期望的缺口最大。

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	98.9	1.1	0.0	93.5	6.4	0.2	4.72	4.34	-0.38	*
性別										
男性	98.9	1.1	0.0	93.7	6.1	0.2	4.72	4.35	-0.37	*
女性	100.0	0.0	0.0	91.3	8.7	0.0	4.83	4.35	-0.48	*
機師國籍										
本國籍	99.0	1.0	0.0	93.7	6.1	0.2	4.73	4.36	-0.37	*
外國籍	98.6	1.4	0.0	93.1	6.9	0.0	4.65	4.24	-0.41	*
服務年資										
未滿 5 年	99.3	0.7	0.0	97.1	2.9	0.0	4.74	4.48	-0.26	*
5-9 年	99.2	0.8	0.0	93.9	5.3	0.8	4.70	4.32	-0.38	*
10-19 年	98.8	1.2	0.0	92.8	7.2	0.0	4.73	4.35	-0.38	*
20 年以上	98.2	1.8	0.0	89.3	10.7	0.0	4.69	4.18	-0.51	*
服務航線										
國內航線	96.8	3.2	0.0	91.5	8.5	0.0	4.66	4.37	-0.29	*
國際航線	99.2	0.8	0.0	94.7	5.0	0.3	4.74	4.35	-0.39	*
兼具	100.0	0.0	0.0	89.3	10.7	0.0	4.66	4.27	-0.39	*
航空類別										
民航運輸業	98.9	1.1	0.0	93.2	6.6	0.2	4.72	4.34	-0.38	*
普通航空業	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	4.67	4.46	-0.21	*
去年參與調查										
是	97.3	2.7	0.0	90.6	9.4	0.0	4.66	4.33	-0.33	*
否	100.0	0.0	0.0	95.4	4.3	0.3	4.76	4.35	-0.41	*

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，歷年皆有 8 成 6 以上的機師認為此項服務重要。今(111)年與 110 年比較，重要上升 0.2 個百分點，普通維持不變，而不重要下降 0.2 個百分點，卡方檢定顯示近 2 年調查結果沒有顯著差異。

從感受來看，歷年皆有 6 成 7 以上的機師對此項服務表示滿意。今(111)年與 110 年比較，滿意上升 2.3 個百分點，普通下降 1.8 個百分點，而不滿意下降 0.3 個百分點，卡方檢定顯示近 2 年調查結果沒有顯著差異。

從服務品質缺口來看，歷年機師對於服務的感受皆低於期望。今(111)年與 110 年比較，重要評分下降 0.01 分，滿意評分上升 0.07 分，而服務品質缺口縮小 0.08 分，t 檢定顯示近 2 年重要評分、滿意評分及服務品質缺口在統計上皆沒有顯著差異。

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

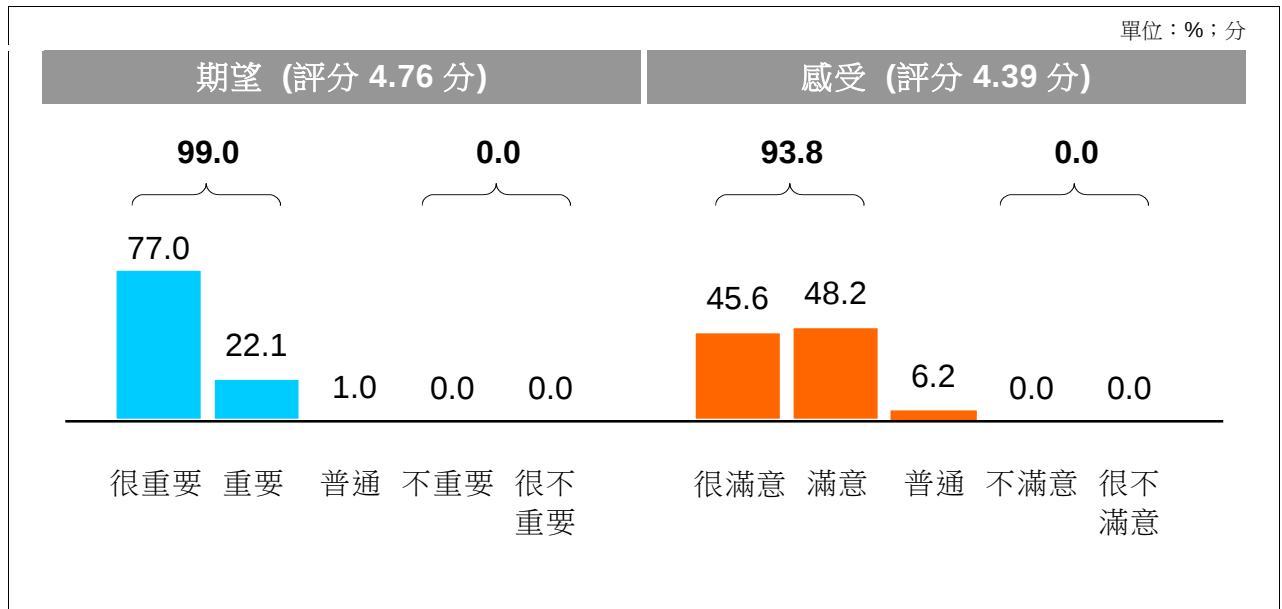
年度別		期望(%)			感受(%)			服務品質缺口(分)			
		重要	普通	不重要	滿意	普通	不滿意	重要 評分 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
104 109 年	1 0 4 年	92.5	6.8	0.7	68.2	28.3	3.5	4.46	3.81	-0.65	*
	1 0 5 年	94.3	5.2	0.5	72.0	23.9	4.1	4.41	3.85	-0.56	*
	1 0 6 年	86.6	13.0	0.4	67.9	28.2	3.9	4.25	3.82	-0.43	*
	1 0 7 年	86.1	13.4	0.5	71.6	25.4	3.0	4.24	3.89	-0.35	*
	1 0 8 年	93.8	5.6	0.6	74.2	23.8	2.1	4.46	3.92	-0.54	*
	1 0 9 年	97.3	2.5	0.2	87.7	11.6	0.7	4.63	4.19	-0.44	*
111 年 VS. 110 年	110 年(1)	98.7	1.1	0.2	91.2	8.2	0.5	4.73	4.27	-0.46	*
	111 年(2)	98.9	1.1	0.0	93.5	6.4	0.2	4.72	4.34	-0.38	*
	差距(2)-(1)	+0.2	+0.0	-0.2	+2.3	-1.8	-0.3	-0.01	+0.07	+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。

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 99.0%認為重要，1.0%表示普通，無人認為不重要；從感受來看，有 93.8%滿意，6.2%表示普通，無人不滿意；從服務品質缺口來看，期望及感受分別有 4.76 及 4.39 的評分，其中感受比期望低 0.37 分，經成對 t 檢定顯示，兩者差距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=421)

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

以下將從受訪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、從受訪機師屬性觀之

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 9 以上認為重要；從感受來看，男女機師皆有 8 成 9 以上滿意；從服務品質缺口來看，女性機師感受與期望的缺口大於男性機師。
- 國籍：**從期望來看，本國及外國籍機師皆約 9 成 9 認為重要；從感受來看，本國及外國籍機師皆有 8 成 7 以上滿意；從服務品質缺口來看，外國籍機師感受與期望的缺口大於本國籍機師。
- 年資：**從期望來看，各年資機師皆有 9 成 8 以上認為重要；從感受來看，各年資機師皆有 9 成 1 以上滿意，以服務未滿 5 年者(97.1%)最高；從服務品質缺口來看，服務年資 5-9 年者感受與期望的缺口較大。

服務航線：從期望來看，服務各航線機師皆有 9 成 9 以上認為重要；從感受來看，滿意度皆在 9 成 1 以上，以國際航線(94.5%)滿意度最高；從服務品質缺口來看，國際航線機師感受與期望的缺口較大。

航空類別：從期望來看，各航空類別機師皆有 9 成 9 以上認為重要；從感受來看，各航空類別機師皆有 9 成 3 以上滿意；從服務品質缺口來看，民用航空運輸業機師感受與期望的缺口較大。

調查參與：從期望來看，無論去年是否參與皆約 9 成 9 認為重要；從感受來看，無論去年是否參與皆有 9 成 3 以上滿意；從服務品質缺口來看，去年未參與調查者感受與期望的缺口較大。

經成對 t 檢定顯示，各屬性機師感受與期望的缺口皆達顯著差異，其中以外國籍機師感受與期望的缺口最大。

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	99.0	1.0	0.0	93.8	6.2	0.0	4.76	4.39	-0.37	*
性別										
男性	99.3	0.7	0.0	94.3	5.7	0.0	4.76	4.40	-0.36	*
女性	100.0	0.0	0.0	89.5	10.5	0.0	4.84	4.42	-0.42	*
機師國籍										
本國籍	99.4	0.6	0.0	95.2	4.8	0.0	4.78	4.43	-0.35	*
外國籍	98.5	1.5	0.0	87.9	12.1	0.0	4.70	4.24	-0.46	*
服務年資										
未滿 5 年	99.0	1.0	0.0	97.1	2.9	0.0	4.81	4.50	-0.31	*
5-9 年	99.0	1.0	0.0	91.4	8.6	0.0	4.69	4.28	-0.41	*
10-19 年	98.4	1.6	0.0	91.5	8.5	0.0	4.78	4.38	-0.40	*
20 年以上	100.0	0.0	0.0	96.3	3.7	0.0	4.77	4.43	-0.34	*
服務航線										
國內航線	100.0	0.0	0.0	93.9	6.1	0.0	4.73	4.45	-0.28	*
國際航線	99.0	1.0	0.0	94.5	5.5	0.0	4.77	4.37	-0.40	*
兼具	100.0	0.0	0.0	91.1	8.9	0.0	4.80	4.47	-0.33	*
航空類別										
民航運輸業	99.0	1.0	0.0	93.7	6.3	0.0	4.76	4.39	-0.37	*
普通航空業	100.0	0.0	0.0	95.5	4.5	0.0	4.68	4.41	-0.27	*
去年參與調查										
是	98.9	1.1	0.0	93.2	6.8	0.0	4.72	4.47	-0.25	*
否	99.2	0.8	0.0	94.3	5.7	0.0	4.79	4.34	-0.45	*

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，歷年皆有 9 成 6 以上的機師認為此項服務重要。今(111)年與 110 年比較，重要上升 0.3 個百分點，普通下降 0.3 個百分點，而不重要維持不變，卡方檢定顯示近 2 年調查結果沒有顯著差異。

從感受來看，歷年皆有 8 成 3 以上的機師對此項服務表示滿意。今(111)年與 110 年比較，滿意上升 0.7 個百分點，普通下降 0.5 個百分點，而不滿意下降 0.2 個百分點，卡方檢定顯示近 2 年調查結果沒有顯著差異。

從服務品質缺口來看，歷年機師對於服務的感受皆低於期望。今(111)年與 110 年比較，重要評分下降 0.05 分，滿意評分上升 0.05 分，而服務品質缺口縮小 0.10 分，t 檢定顯示近 2 年服務品質缺口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

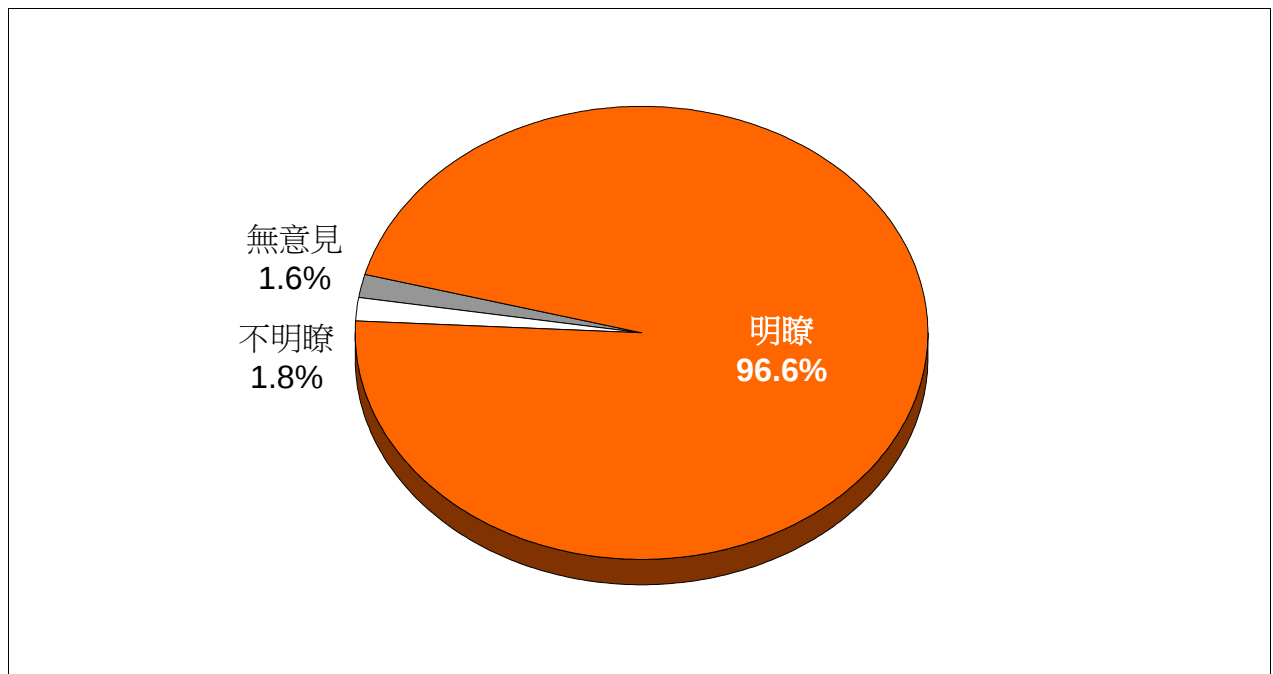
年度別		期望(%)			感受(%)			服務品質缺口(分)			
		重要	普通	不重要	滿意	普通	不滿意	重要 評分 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
107 109 年	107 年	97.0	3.0	0.0	86.9	12.6	0.6	4.70	4.22	-0.48	*
	108 年	96.8	3.2	0.0	83.4	16.4	0.2	4.69	4.18	-0.51	*
	109 年	98.9	1.1	0.0	89.7	10.3	0.0	4.71	4.31	-0.40	*
111 年 VS. 110 年	110 年(1)	98.7	1.3	0.0	93.1	6.7	0.2	4.81	4.34	-0.47	*
	111 年(2)	99.0	1.0	0.0	93.8	6.2	0.0	4.76	4.39	-0.37	*
	差距(2)-(1)	+0.3	-0.3	+0.0	+0.7	-0.5	-0.2	-0.05	+0.05	+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。

伍、是否明瞭航管人員在協助處理駕駛員提出偏航申請時，需考量下列 4 項因素

針對「是否明瞭航管人員在協助處理駕駛員提出偏航申請時，需考量下列 4 項因素：1.協調軍方同意；2.協調相關航管單位同意；3.限航區/飛航公告關閉區域； 4.其他航情(other traffic)影響」，機師有 96.6%表示明瞭，僅 1.8%表示不明瞭，另有 1.6%未表示意見。



Q.請問您是否明瞭航管人員在協助處理駕駛員提出偏航申請時，需考量下列 4 項因素：1.協調軍方同意；2.協調相關航管單位同意；3.限航區/飛航公告關閉區域； 4.其他航情(other traffic)影響 調查對象：全體機師(n=553)

圖5-1-1-5-1 是否明瞭航管人員在協助處理駕駛員提出偏航申請時需考量因素

以下將從受訪機師屬性來觀看機師「是否明瞭航管人員在協助處理駕駛員提出偏航申請時需考量因素」。

一、從受訪機師屬性觀之

不同「性別」、「機師國籍」、「服務年資」、「服務航線」、「航空類別」及「去年調查」機師的看法說明如下：

性別：不同性別機師皆有 9 成 6 以上表示明瞭。

機師國籍：不同國籍機師皆有 9 成 4 以上表示明瞭。

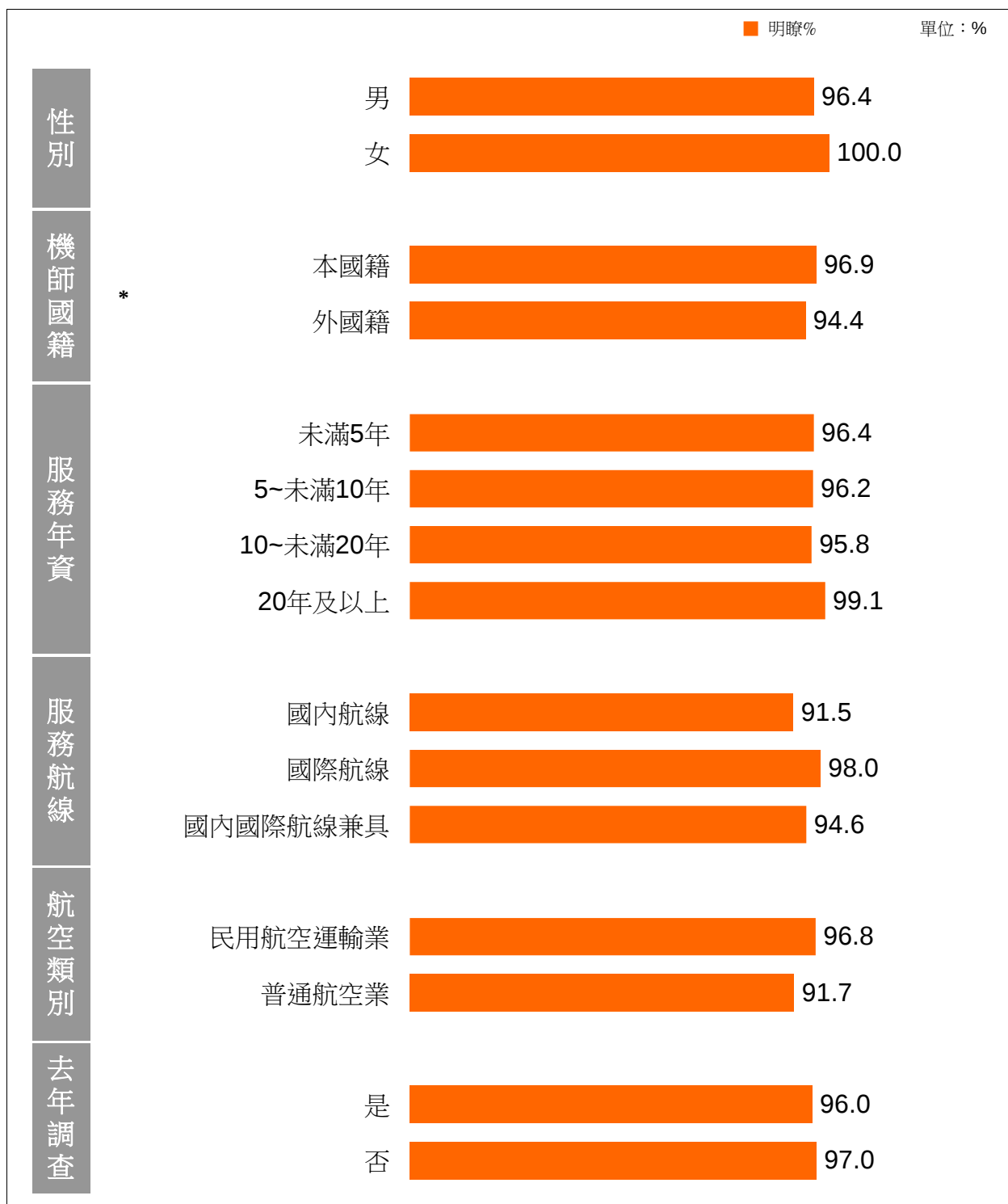
服務年資：不同服務年資機師皆有 9 成 5 以上表示明瞭，其中以年資 20 以上者(99.1%)最高。

服務航線：不同服務航線機師皆有 9 成 1 以上表示明瞭，其中以專飛國際航線者(98.0%)最高。

航空類別：無論是民用航空運輸業或普通航空業，皆有 9 成 1 以上表示明瞭。

去年調查：無論是否有參與去年調查，皆有 9 成 6 以上表示明瞭。

經卡方檢定顯示，不同「國籍」機師表示明瞭的比率在統計上有顯著差異。

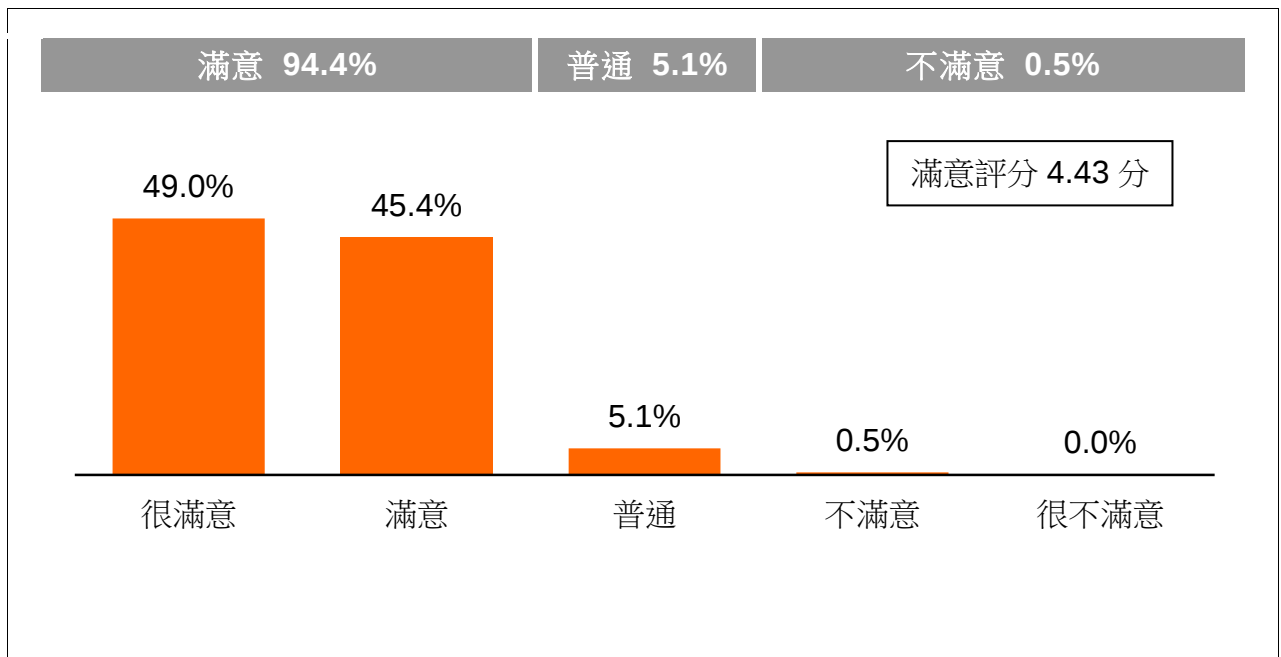


註：「*」表示在 95%的信心水準下，卡方檢定顯示該類屬性受訪者的回答有顯著差異。

**圖5-1-1-5-2 是否明瞭航管人員協助處理駕駛員提出偏航申請時需考量因素
—按機師屬性分**

陸、「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 94.4%表示滿意，5.1%表示普通，僅 0.5%不滿意。滿意評分為 4.43 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=553)

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5-1-1-6-1 「飛航管制」服務整體滿意度

以下將從受訪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、從受訪機師屬性觀之

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 5-1-1-6-1】

性別：女機師有 100.0%表示滿意，高於男機師的 94.1%。

國籍：本國及外國籍機師皆有 9 成 4 滿意。

年資：各年資機師皆有 8 成 9 以上滿意，以服務未滿 5 年者(97.8%)最高。

服務航線：服務各航線機師皆有 9 成 1 以上滿意，以專飛國際航線者(95.0%)滿意度最高。

航空類別：普通航空機師有 100.0%表示滿意，高於民用航空運輸業的 94.1%。

調查參與：無論去年是否參與調查，皆有 9 成 3 以上滿意。

經變異數分析顯示，不同「服務年資」機師的滿意評分在統計上有顯著差異。

表 5-1-1-6-1 「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	94.4	5.1	0.5	4.43	
性別					
男性	94.1	5.3	0.6	4.42	
女性	100.0	0.0	0.0	4.61	
機師國籍					
本國籍	94.4	5.0	0.6	4.45	
外國籍	94.4	5.6	0.0	4.31	
服務年資					
未滿 5 年	97.8	2.2	0.0	4.55	
5-9 年	95.5	3.0	1.5	4.43	*
10-19 年	94.0	5.4	0.6	4.40	
20 年以上	89.3	10.7	0.0	4.29	
服務航線					
國內航線	91.5	7.4	1.1	4.39	
國際航線	95.0	4.5	0.5	4.45	
兼具	94.6	5.4	0.0	4.34	
航空類別					
民用航空運輸業	94.1	5.3	0.6	4.43	
普通航空	100.0	0.0	0.0	4.42	
去年參與調查					
是	93.3	6.2	0.4	4.40	
否	95.1	4.3	0.6	4.45	

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 9，近 3 年滿意度更近 9 成以上，滿意度明顯高於往年。

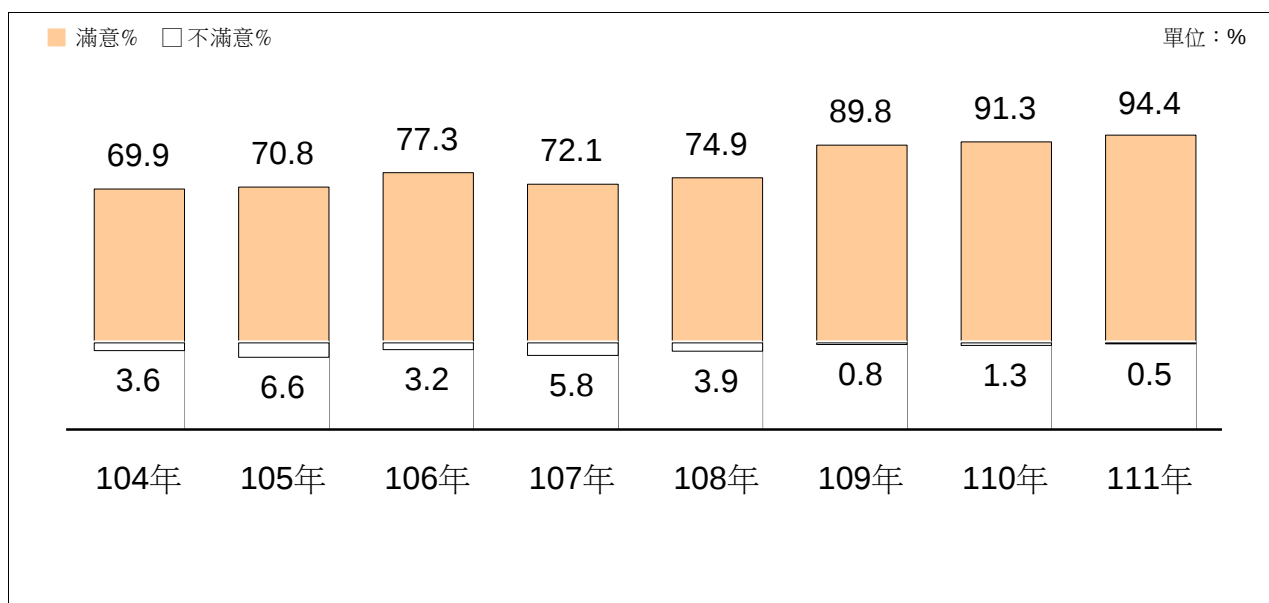


圖 5-1-1-6-2 「飛航管制」服務整體滿意度—按年度別分

今(111)年與 110 年比較來看，滿意上升 3.1 個百分點，普通下降 2.3 個百分點，不滿意下降 0.8 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，111 年表現為歷年調查最高，t 檢定顯示近 2 年滿意評分在統計有顯著差異。

表 5-1-1-6-2 「飛航管制」服務整體滿意度—按年度別分

項目		104-109 年						111 年 vs.110 年			
		104 年	105 年	106 年	107 年	108 年	109 年	110 年 (a)	111 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	+3.1	
	普通	26.5	22.6	19.5	22.0	21.2	9.3	7.4	5.1	-2.3	*
	不滿意	3.6	6.6	3.2	5.8	3.9	0.8	1.3	0.5	-0.8	
滿意評分(分)		3.76	3.75	3.88	3.79	3.87	4.18	4.17	4.43	+0.26	*

註： 1.滿意評分=5×很滿意%+4×滿意%+2×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。

柒、機師對「飛航管制」各項服務不滿意原因

「飛航管制」4 項服務中，機師對各服務的不滿意度均低於 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」更無人表示不滿意；而「飛航管制」整體服務僅 0.5%機師表示不滿意。各服務項目不滿意原因說明如下：

表 5-1-1-7-1 機師對「飛航管制」各項服務不滿意原因

單位：人

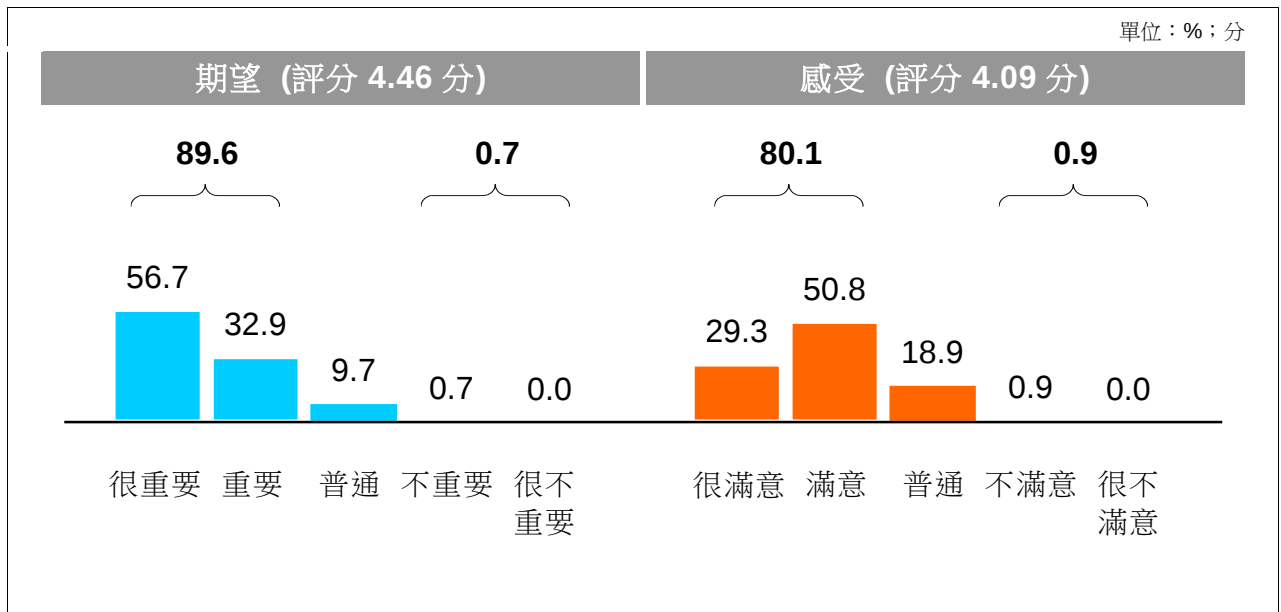
項目	不滿意者	原因類別	詳細原因	樣本數
A1.航管單位管制員於提供服務時，使用專業術語之情形	n=1	冗句 / 重複	常常過多的重複(非必要的)贅句、非專業術語，讓無線電佔用太多時間	1
A2.航管單位管制員發話速度之適中性	n=4	太慢 / 重複	有幾個 LANDING Clearance 太長太慢	1
			稍微慢，太多重複，常無法第一時間了解機員的要求，要重複多次	1
		訊息太多	一次性提供超過三項之指示	1
		語速太快	too fast, please announce.	1
A3.航管單位管制員提供各項資訊服務之完整性	n=1	其他	太多無相關訊息。	1
A6.「飛航管制」服務整體滿意度	n=3	航機隔離	進場間隔太大	1
		訊息太多	too many irrelevant info. Too slow.	1
		其他	A5 is not the excuse when aircraft require wx deviation which jeopardize flight safety.	1

註：不滿意原因為開放填答。

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

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 89.6%認為重要，9.7%表示普通，僅 0.7%認為不重要；從感受來看，有 80.1%滿意，18.9%表示普通，僅 0.9%不滿意；從服務品質缺口來看，期望及感受分別有 4.46 及 4.09 的評分，其中感受比期望低 0.37 分，經成對 t 檢定顯示，兩者差距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=423)

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

以下將從受訪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、從受訪機師屬性觀之

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，男女機師皆約 8 成 9 認為重要；從感受來看，男女機師皆有 8 成以上滿意；從服務品質缺口來看，男機師感受與期望的缺口大於女機師。

國籍：從期望來看，本國及外國籍機師皆有 8 成 3 以上認為重要；從感受來看，本國及外國籍機師皆有 7 成 3 以上滿意；從服務品質缺口來看，外國籍機師感受與期望的缺口大於本國籍機師。

年資：從期望來看，各年資機師皆有 8 成 2 以上認為重要；從感受來看，

各年資機師皆有 7 成 3 以上滿意，以服務 10-19 年者(84.8%)最高；從服務品質缺口來看，服務年資 5-9 年者感受與期望的缺口較大。

服務航線：從期望來看，服務各航線機師皆有 8 成 4 以上認為重要；從感受來看，滿意度皆在 7 成 4 以上，以服務航線為國內國際航線兼具者(83.6%)滿意度最高；從服務品質缺口來看，專飛國內航線機師感受與期望的缺口較大。

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，各航空類別機師皆有 7 成 9 以上滿意；從服務品質缺口來看，民用航空運輸業機師感受與期望的缺口較大。

調查參與：從期望來看，無論去年是否參與皆有 8 成 7 以上認為重要；從感受來看，無論去年是否參與皆有 7 成 6 以上滿意；從服務品質缺口來看，無論去年是否參與，感受與期望的缺口相當。

經成對 t 檢定顯示，除女性機師感受與期望的缺口沒有顯著差異以外，其餘屬性機師感受與期望的缺口皆達顯著差異，其中以專飛國內航線機師感受與期望的缺口最大。

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	89.6	9.7	0.7	80.1	18.9	0.9	4.46	4.09	-0.37	*
性別										
男性	89.6	9.9	0.5	80.0	19.1	1.0	4.46	4.09	-0.37	*
女性	88.9	5.6	5.6	88.9	11.1	0.0	4.33	4.06	-0.27	
機師國籍										
本國籍	90.4	8.7	0.8	81.4	17.5	1.1	4.47	4.11	-0.36	*
外國籍	83.9	16.1	0.0	73.2	26.8	0.0	4.34	3.93	-0.41	*
服務年資										
未滿 5 年	83.2	16.8	0.0	80.2	18.8	1.0	4.40	4.14	-0.26	*
5-9 年	92.2	6.9	1.0	78.4	19.6	2.0	4.44	4.00	-0.44	*
10-19 年	96.4	2.9	0.7	84.8	14.5	0.7	4.56	4.14	-0.42	*
20 年以上	82.1	16.7	1.3	73.1	26.9	0.0	4.35	3.99	-0.36	*
服務航線										
國內航線	97.9	2.1	0.0	74.5	21.3	4.3	4.68	4.03	-0.65	*
國際航線	84.9	14.0	1.1	81.5	18.5	0.0	4.34	4.09	-0.25	*
兼具	98.2	1.8	0.0	83.6	16.4	0.0	4.64	4.15	-0.49	*
航空類別										
民航運輸業	89.0	10.3	0.8	79.2	19.8	1.0	4.44	4.07	-0.37	*
普通航空業	100.0	0.0	0.0	95.8	4.2	0.0	4.71	4.38	-0.33	*
去年參與調查										
是	87.3	12.7	0.0	76.3	22.5	1.2	4.44	4.07	-0.37	*
否	91.2	7.6	1.2	82.8	16.4	0.8	4.47	4.10	-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，歷年皆有 7 成 8 以上的機師認為此項服務重要。今(111)年與 110 年比較，重要下降 1.0 個百分點，普通上升 1.7 個百分點，而不重要下降 0.6 個百分點，卡方檢定顯示近 2 年調查結果沒有顯著差異。

從感受來看，歷年皆有 6 成 3 以上的機師對此項服務表示滿意。今(111)年與 110 年比較，滿意上升 4.5 個百分點，普通下降 3.9 個百分點，而不滿意下降 0.7 個百分點，卡方檢定顯示近 2 年調查結果沒有顯著差異。

從服務品質缺口來看，歷年機師對於服務的感受皆低於期望。今(111)年與 110 年比較，重要評分下降 0.02 分，滿意評分上升 0.09 分，而服務品質缺口縮小 0.11 分，t 檢定顯示近 2 年服務品質缺口在統計上有顯著差異。

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

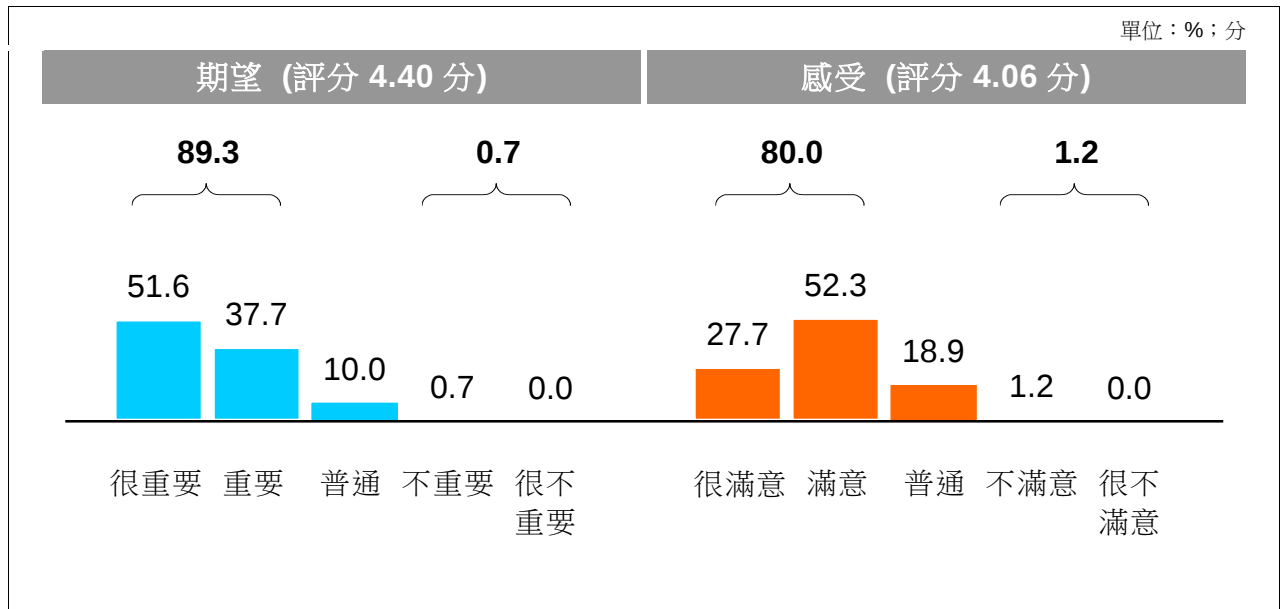
年度別		期望(%)			感受(%)			服務品質缺口(分)			
		重要	普通	不重要	滿意	普通	不滿意	重要 評分 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
108 109 年	108 年	78.4	18.9	2.7	63.0	34.0	3.0	4.24	3.77	-0.47	*
	109 年	90.1	9.3	0.6	72.6	26.4	1.0	4.41	3.94	-0.47	*
111 年 VS. 110 年	110 年(1)	90.6	8.0	1.3	75.6	22.8	1.6	4.48	4.00	-0.48	*
	111 年(2)	89.6	9.7	0.7	80.1	18.9	0.9	4.46	4.09	-0.37	*
	差距(2)-(1)	-1.0	+1.7	-0.6	+4.5	-3.9	-0.7	-0.02	+0.09	+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。

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 89.3%認為重要，10.0%表示普通，僅 0.7%認為不重要；從感受來看，有 80.0%滿意，18.9%表示普通，1.2%不滿意；從服務品質缺口來看，期望及感受分別有 4.40 及 4.06 的評分，其中感受比期望低 0.34 分，經成對 t 檢定顯示，兩者差距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=419)

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

以下將從受訪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、從受訪機師屬性觀之

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，男女機師皆約 8 成 9 認為重要；從感受來看，男女機師皆有 8 成以上滿意；從服務品質缺口來看，女性機師感受與期望的缺口大於男性機師。
- 國籍：**從期望來看，本國及外國籍機師皆有 8 成 1 以上認為重要；從感受來看，本國籍機師有 81.6%滿意，高於外國籍機師的 70.4%；從服務品質缺口來看，外國籍機師感受與期望的缺口大於本國籍機師。
- 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，各年資機師皆有 7 成 4 以上滿意，以服務 10-19 年者(84.9%)最高；從服務品質缺口來看，服務年資 5-19 年者感受與期望的缺口較大。

服務航線：從期望來看，服務各航線機師皆有 8 成 4 以上認為重要；從感受來看，滿意度皆在 7 成 7 以上，以服務航線為國內國際航線兼具者(83.6%)滿意度最高；從服務品質缺口來看，專飛國內航線機師感受與期望的缺口較大。

航空類別：從期望來看，各航空類別機師皆有 8 成 8 以上認為重要；從感受來看，各航空類別機師皆有 7 成 9 以上滿意；從服務品質缺口來看，各航空類別機師感受與期望的缺口相當。

調查參與：從期望來看，無論去年是否參與皆有 8 成 7 以上認為重要；從感受來看，無論去年是否參與皆有 7 成 7 以上滿意；從服務品質缺口來看，去年未參與調查者感受與期望的缺口較大。

經成對 t 檢定顯示，各屬性機師感受與期望的缺口皆達顯著差異，其中以專飛國內航線機師感受與期望的缺口最大。

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	89.3	10.0	0.7	80.0	18.9	1.2	4.40	4.06	-0.34	*
性別										
男性	89.3	10.0	0.8	80.0	18.8	1.3	4.41	4.08	-0.33	*
女性	88.9	11.1	0.0	83.3	16.7	0.0	4.28	3.89	-0.39	*
機師國籍										
本國籍	90.4	8.8	0.8	81.6	17.6	0.8	4.42	4.09	-0.33	*
外國籍	81.5	18.5	0.0	70.4	25.9	3.7	4.28	3.89	-0.39	*
服務年資										
未滿 5 年	84.0	16.0	0.0	81.0	18.0	1.0	4.37	4.16	-0.21	*
5-9 年	89.9	9.1	1.0	75.8	23.2	1.0	4.35	3.96	-0.39	*
10-19 年	95.7	3.6	0.7	84.9	12.9	2.2	4.51	4.12	-0.39	*
20 年以上	83.1	15.6	1.3	74.0	26.0	0.0	4.30	3.95	-0.35	*
服務航線										
國內航線	97.9	2.1	0.0	77.7	18.1	4.3	4.69	4.07	-0.62	*
國際航線	84.3	14.6	1.1	80.1	19.9	0.0	4.25	4.04	-0.21	*
兼具	98.2	1.8	0.0	83.6	14.5	1.8	4.60	4.15	-0.45	*
航空類別										
民航運輸業	88.6	10.6	0.8	79.0	19.7	1.3	4.38	4.05	-0.33	*
普通航空業	100.0	0.0	0.0	95.8	4.2	0.0	4.71	4.38	-0.33	*
去年參與調查										
是	87.6	11.8	0.6	77.5	20.7	1.8	4.40	4.08	-0.32	*
否	90.4	8.8	0.8	81.6	17.6	0.8	4.40	4.06	-0.34	*

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，歷年皆有 8 成以上的機師認為此項服務重要。今(111)年與 110 年比較，重要下降 2.0 個百分點，普通上升 2.6 個百分點，而不重要下降 0.7 個百分點，卡方檢定顯示近 2 年調查結果沒有顯著差異。

從感受來看，歷年皆有 6 成 5 以上的機師對此項服務表示滿意。今(111)年與 110 年比較，滿意上升 2.7 個百分點，普通下降 1.9 個百分點，而不滿意下降 0.7 個百分點，卡方檢定顯示近 2 年調查結果沒有顯著差異。

從服務品質缺口來看，歷年機師對於服務的感受皆低於期望。今(111)年與 110 年比較，重要評分下降 0.06 分，滿意評分上升 0.07 分，而服務品質缺口縮小 0.13 分，t 檢定顯示近 2 年服務品質缺口在統計上有顯著差異。

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

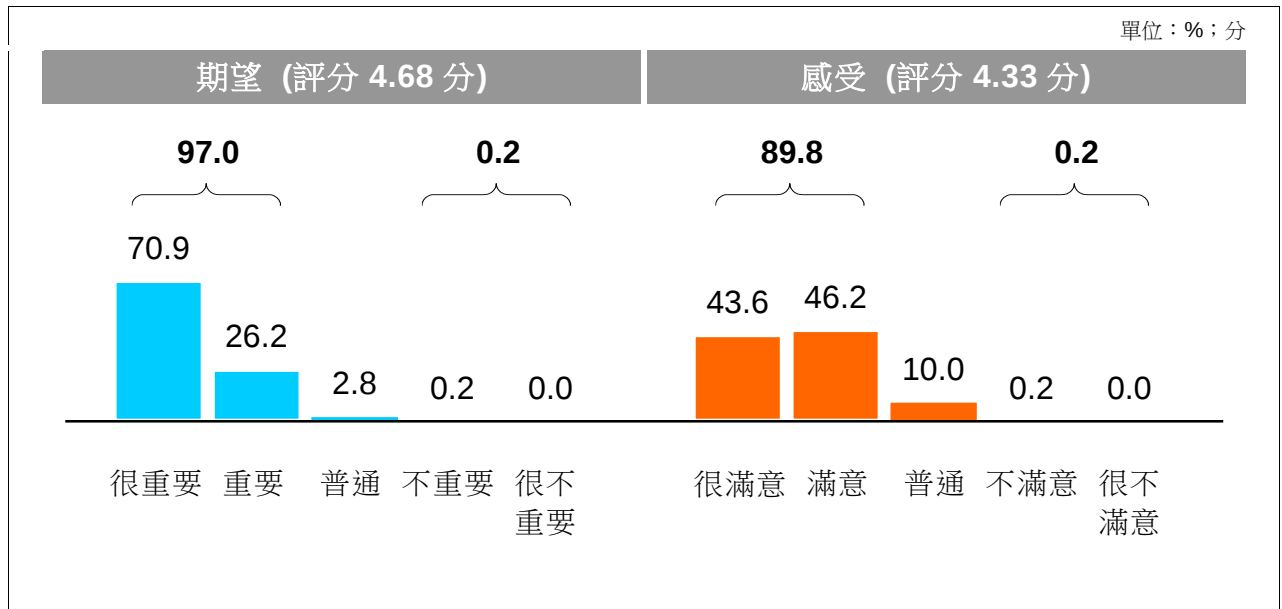
年度別		期望(%)			感受(%)			服務品質缺口(分)			
		重要	普通	不重要	滿意	普通	不滿意	重要 評分 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
108 109 年	108 年	80.7	17.1	2.2	65.5	32.3	2.2	4.24	3.80	-0.44	*
	109 年	88.1	11.3	0.6	71.1	28.5	0.4	4.34	3.93	-0.41	*
111 年 VS. 110 年	110 年(1)	91.3	7.4	1.4	77.3	20.8	1.9	4.46	3.99	-0.47	*
	111 年(2)	89.3	10.0	0.7	80.0	18.9	1.2	4.40	4.06	-0.34	*
	差距(2)-(1)	-2.0	+2.6	-0.7	+2.7	-1.9	-0.7	-0.06	+0.07	+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。

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 97.0%認為重要，2.8%表示普通，僅 0.2%認為不重要；從感受來看，有 89.8%滿意，10.0%表示普通，僅 0.2%不滿意；從服務品質缺口來看，期望及感受分別有 4.68 及 4.33 的評分，其中感受比期望低 0.35 分，經成對 t 檢定顯示，兩者差距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=539)

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

以下將從受訪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、從受訪機師屬性觀之

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，男女機師皆有 9 成 1 以上認為重要；從感受來看，男女機師皆有 8 成 2 以上滿意；從服務品質缺口來看，男機師感受與期望的缺口大於女機師。
- 國籍：**從期望來看，本國及外國籍機師皆有 9 成 6 以上認為重要；從感受來看，本國及外國籍機師皆有 8 成 9 以上滿意；從服務品質缺口來看，本國籍機師感受與期望的缺口大於外國籍機師。
- 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 8 以上滿意，以服務未滿 5 年者(91.9%)最高；從服務品質缺口來看，服務年資 20 年以上者感受與期望的缺口較

大。

服務航線：從期望來看，服務各航線機師皆有 9 成 6 以上認為重要；從感受來看，滿意度皆在 8 成 3 以上，以專飛國際航線者(91.7%)滿意度最高；從服務品質缺口來看，專飛國內航線機師感受與期望的缺口較大。

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，各航空類別機師皆有 8 成 9 以上滿意；從服務品質缺口來看，民用航空運輸業機師感受與期望的缺口較大。

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，無論去年是否參與皆有 8 成 6 以上滿意；從服務品質缺口來看，去年有參與調查者感受與期望的缺口較大。

經成對 t 檢定顯示，各屬性機師感受與期望的缺口皆達顯著差異，其中以專飛國內航線機師感受與期望的缺口最大。

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	97.0	2.8	0.2	89.8	10.0	0.2	4.68	4.33	-0.35	*
性別										
男性	97.3	2.5	0.2	90.3	9.5	0.2	4.68	4.34	-0.34	*
女性	91.3	8.7	0.0	82.6	17.4	0.0	4.61	4.30	-0.31	*
機師國籍										
本國籍	96.8	3.0	0.2	89.1	10.7	0.2	4.68	4.33	-0.35	*
外國籍	98.6	1.4	0.0	95.7	4.3	0.0	4.64	4.36	-0.28	*
服務年資										
未滿 5 年	96.3	3.7	0.0	91.9	8.1	0.0	4.74	4.43	-0.31	*
5-9 年	96.1	3.9	0.0	89.0	11.0	0.0	4.65	4.30	-0.35	*
10-19 年	98.8	0.6	0.6	89.0	10.4	0.6	4.67	4.33	-0.34	*
20 年以上	96.3	3.7	0.0	88.9	11.1	0.0	4.65	4.25	-0.40	*
服務航線										
國內航線	97.9	2.1	0.0	83.0	16.0	1.1	4.73	4.27	-0.46	*
國際航線	96.4	3.4	0.3	91.7	8.3	0.0	4.66	4.36	-0.30	*
兼具	100.0	0.0	0.0	89.3	10.7	0.0	4.68	4.25	-0.43	*
航空類別										
民航運輸業	96.9	2.9	0.2	89.5	10.3	0.2	4.67	4.32	-0.35	*
普通航空業	100.0	0.0	0.0	95.8	4.2	0.0	4.79	4.50	-0.29	*
去年參與調查										
是	95.9	3.7	0.5	86.3	13.2	0.5	4.66	4.30	-0.36	*
否	97.8	2.2	0.0	92.2	7.8	0.0	4.69	4.35	-0.34	*

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，歷年皆有 9 成 4 以上的機師認為此項服務重要。今(111)年與 110 年比較，重要下降 0.1 個百分點，普通上升 0.1 個百分點，而不重要維持不變，卡方檢定顯示近 2 年調查結果沒有顯著差異。

從感受來看，歷年皆有 8 成 5 以上的機師對此項服務表示滿意。今(111)年與 110 年比較，滿意下降 1.6 個百分點，普通上升 2.4 個百分點，而不滿意下降 0.9 個百分點，卡方檢定顯示近 2 年調查結果沒有顯著差異。

從服務品質缺口來看，歷年機師對於服務的感受皆低於期望。今(111)年與 110 年比較，重要評分維持不變，滿意評分上升 0.04 分，而服務品質缺口縮小 0.04 分，t 檢定顯示近 2 年重要評分、滿意評分及服務品質缺口在統計上皆沒有顯著差異。

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

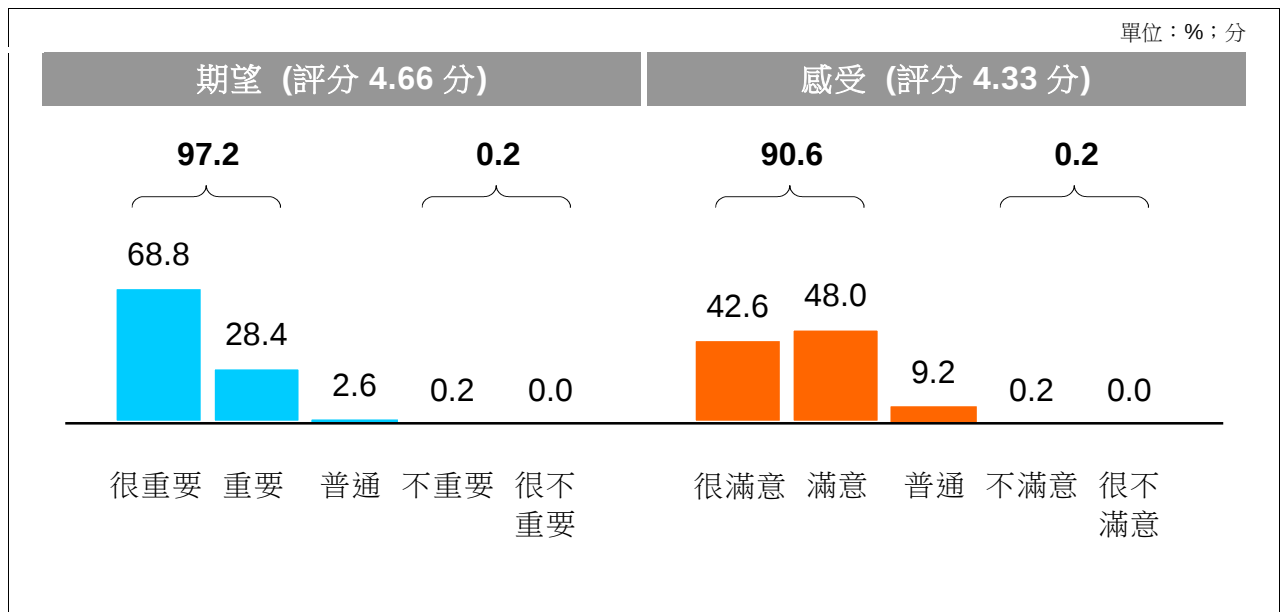
年度別		期望(%)			感受(%)			服務品質缺口(分)			
		重要	普通	不重要	滿意	普通	不滿意	重要 評分 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
104 109 年	104 年	98.2	1.8	0.0	86.7	12.4	0.9	4.69	4.11	-0.58	*
	105 年	99.1	0.7	0.2	86.9	12.4	0.7	4.69	4.11	-0.58	*
	106 年	98.0	2.0	0.0	88.8	11.0	0.2	4.59	4.17	-0.42	*
	107 年	98.0	2.0	0.0	87.3	11.0	1.7	4.60	4.13	-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	*
111 年 VS. 110 年	110 年(1)	97.1	2.7	0.2	91.4	7.6	1.1	4.68	4.29	-0.40	*
	111 年(2)	97.0	2.8	0.2	89.8	10.0	0.2	4.68	4.33	-0.35	*
	差距(2)-(1)	-0.1	+0.1	+0.0	-1.6	+2.4	-0.9	0.00	+0.04	+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、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 97.2%認為重要，2.6%表示普通，僅 0.2%認為不重要；從感受來看，有 90.6%滿意，9.2%表示普通，僅 0.2%不滿意；從服務品質缺口來看，期望及感受分別有 4.66 及 4.33 的評分，其中感受比期望低 0.33 分，經成對 t 檢定顯示，兩者差距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=542)

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

以下將從受訪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、從受訪機師屬性觀之

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，男女機師皆有 8 成 7 以上認為重要；從感受來看，男女機師皆有 8 成 2 以上滿意；從服務品質缺口來看，男機師感受與期望的缺口大於女機師。
- 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，本國及外國籍機師皆有 9 成以上滿意；從服務品質缺口來看，外國籍機師感受與期望的缺口大於本國籍機師。
- 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 9 以上滿意，以服務未滿 5 年者(92.0%)最高；

從服務品質缺口來看，服務年資愈久者感受與期望的缺口愈大。

服務航線：從期望來看，服務各航線機師皆有 9 成 6 以上認為重要；從感受來看，滿意度皆在 8 成 6 以上，以專飛國際航線者(92.3%)滿意度較高；從服務品質缺口來看，專飛國內航線機師感受與期望的缺口較大。

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，各航空類別機師皆有 9 成以上滿意；從服務品質缺口來看，民用航空運輸業機師感受與期望的缺口較大。

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 8 成 6 以上滿意；從服務品質缺口來看，去年有參與調查的機師感受與期望的缺口較大。

經成對 t 檢定顯示，除女性機師感受與期望的缺口沒有顯著差異以外，其餘屬性機師感受與期望的缺口皆達顯著差異，其中以年資 20 年以上及專飛國內航線機師感受與期望的缺口最大。

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	97.2	2.6	0.2	90.6	9.2	0.2	4.66	4.33	-0.33	*
性別										
男性	97.7	2.1	0.2	91.1	8.7	0.2	4.67	4.33	-0.34	*
女性	87.0	13.0	0.0	82.6	17.4	0.0	4.52	4.35	-0.17	
機師國籍										
本國籍	97.0	2.8	0.2	90.6	9.1	0.2	4.66	4.34	-0.32	*
外國籍	98.6	1.4	0.0	91.5	8.5	0.0	4.63	4.30	-0.33	*
服務年資										
未滿 5 年	96.4	3.6	0.0	92.0	8.0	0.0	4.71	4.43	-0.28	*
5-9 年	96.1	3.9	0.0	90.6	9.4	0.0	4.63	4.34	-0.29	*
10-19 年	97.6	1.8	0.6	89.8	9.6	0.6	4.63	4.30	-0.33	*
20 年以上	99.1	0.9	0.0	89.7	10.3	0.0	4.66	4.23	-0.43	*
服務航線										
國內航線	98.9	1.1	0.0	86.2	12.8	1.1	4.73	4.30	-0.43	*
國際航線	96.7	3.1	0.3	92.3	7.7	0.0	4.64	4.35	-0.29	*
兼具	98.2	1.8	0.0	87.5	12.5	0.0	4.64	4.23	-0.41	*
航空類別										
民航運輸業	97.1	2.7	0.2	90.3	9.5	0.2	4.65	4.32	-0.33	*
普通航空業	100.0	0.0	0.0	95.8	4.2	0.0	4.75	4.46	-0.29	*
去年參與調查										
是	97.3	2.3	0.5	86.9	12.7	0.5	4.68	4.32	-0.36	*
否	97.2	2.8	0.0	93.1	6.9	0.0	4.64	4.34	-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，歷年皆有 9 成 4 以上的機師認為此項服務重要。今(111)年與 110 年比較，重要下降 0.3 個百分點，普通上升 0.3 個百分點，而不重要維持不變，卡方檢定顯示近 2 年調查結果沒有顯著差異。

從感受來看，歷年皆有 8 成 3 以上的機師對此項服務表示滿意。今(111)年與 110 年比較，滿意下降 0.6 個百分點，普通上升 1.4 個百分點，而不滿意下降 0.9 個百分點，卡方檢定顯示近 2 年調查結果沒有顯著差異。

從服務品質缺口來看，歷年機師對於服務的感受皆低於期望。今(111)年與 110 年比較，重要評分下降 0.02 分，滿意評分上升 0.06 分，而服務品質缺口縮小 0.08 分，t 檢定顯示近 2 年重要評分、滿意評分及服務品質缺口在統計上皆沒有顯著差異。

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

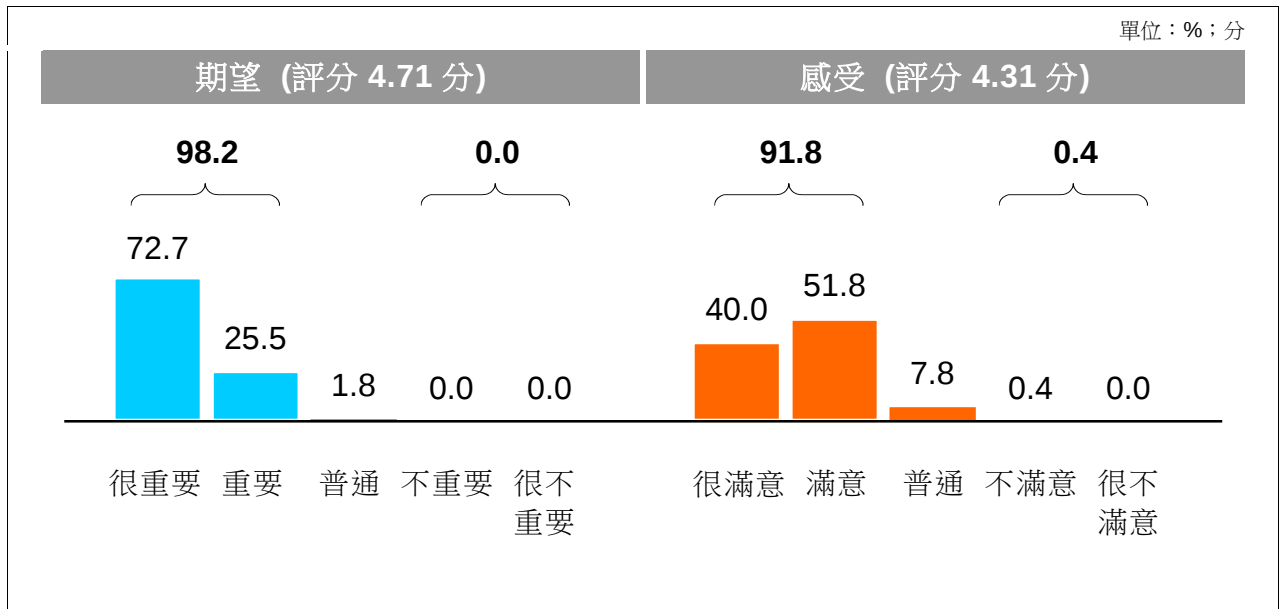
年度別		期望(%)			感受(%)			服務品質缺口(分)			
		重要	普通	不重要	滿意	普通	不滿意	重要 評分 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
104 109 年	1 0 4 年	97.8	2.2	0.0	84.3	14.7	1.0	4.66	4.04	-0.62	*
	1 0 5 年	99.1	0.7	0.2	83.7	14.9	1.4	4.63	4.06	-0.57	*
	1 0 6 年	97.2	2.8	0.0	84.5	14.1	1.4	4.56	4.08	-0.48	*
	1 0 7 年	97.9	2.0	0.2	86.2	12.9	0.9	4.57	4.12	-0.45	*
	1 0 8 年	94.6	5.4	0.0	84.6	15.2	0.2	4.53	4.10	-0.43	*
	1 0 9 年	95.8	4.2	0.0	90.8	8.8	0.4	4.58	4.22	-0.36	*
111 年 VS. 110 年	110 年(1)	97.5	2.3	0.2	91.2	7.8	1.1	4.68	4.27	-0.41	*
	111 年(2)	97.2	2.6	0.2	90.6	9.2	0.2	4.66	4.33	-0.33	*
	差距(2)-(1)	-0.3	+0.3	+0.0	-0.6	+1.4	-0.9	-0.02	+0.06	+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。

伍、氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊

機師對於「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 98.2%認為重要，1.8%表示普通，無人認為不重要；從感受來看，有 91.8%滿意，7.8%表示普通，僅 0.4%不滿意；從服務品質缺口來看，期望及感受分別有 4.71 及 4.31 的評分，其中感受比期望低 0.40 分，經成對 t 檢定顯示，兩者差距在統計上達顯著差異。



Q.「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=550)

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 氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊

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

一、從受訪機師屬性觀之

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 8 以上認為重要；從感受來看，男女機師皆有 9 成以上滿意；從服務品質缺口來看，女性機師感受與期望的缺口大於男性機師。
- 國籍：**從期望來看，本國及外國籍機師皆有 9 成 8 以上認為重要；從感受來看，本國及外國籍機師皆有 9 成 1 以上滿意；從服務品質缺口來看，本國及外國籍機師感受與期望的缺口相當。
- 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 9 以上滿意，以服務未滿 5 年者(95.6%)最高；從服務品質缺口來看，服務年資 20 年以上感受與期望的缺口較大。

服務航線：從期望來看，服務各航線機師皆有 9 成 6 以上認為重要；從感受來看，滿意度皆在 8 成 6 以上，以專飛國際航線者(93.5%)滿意度較高；從服務品質缺口來看，專飛國內航線機師感受與期望的缺口較大。

航空類別：從期望來看，各航空類別機師皆有 9 成 8 以上認為重要；從感受來看，皆近 9 成 2 滿意；從服務品質缺口來看，普通航空機師感受與期望的缺口較大。

調查參與：從期望來看，無論去年是否參與皆有 9 成 8 認為重要；從感受來看，無論去年是否參與皆有 8 成 9 以上滿意；從服務品質缺口來看，無論去年是否參與調查，機師感受與期望的缺口相當。

經成對 t 檢定顯示，各屬性機師感受與期望的缺口皆達顯著差異，其中以女性機師感受與期望的缺口最大。

表 5-1-2-5-1 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	98.2	1.8	0.0	91.8	7.8	0.4	4.71	4.31	-0.40	*
性別										
男性	98.1	1.9	0.0	92.0	7.6	0.4	4.71	4.32	-0.39	*
女性	100.0	0.0	0.0	90.9	9.1	0.0	4.82	4.27	-0.55	*
機師國籍										
本國籍	98.1	1.9	0.0	91.8	7.7	0.4	4.72	4.33	-0.39	*
外國籍	98.6	1.4	0.0	93.0	7.0	0.0	4.62	4.23	-0.39	*
服務年資										
未滿 5 年	97.1	2.9	0.0	95.6	3.6	0.7	4.71	4.44	-0.27	*
5-9 年	97.7	2.3	0.0	89.4	9.8	0.8	4.69	4.24	-0.45	*
10-19 年	98.8	1.2	0.0	90.4	9.6	0.0	4.70	4.29	-0.41	*
20 年以上	99.1	0.9	0.0	91.9	8.1	0.0	4.74	4.28	-0.46	*
服務航線										
國內航線	96.8	3.2	0.0	86.0	11.8	2.2	4.66	4.26	-0.40	*
國際航線	98.5	1.5	0.0	93.5	6.5	0.0	4.73	4.34	-0.39	*
兼具	98.2	1.8	0.0	90.9	9.1	0.0	4.64	4.25	-0.39	*
航空類別										
民航運輸業	98.1	1.9	0.0	91.8	7.8	0.4	4.71	4.32	-0.39	*
普通航空業	100.0	0.0	0.0	91.7	8.3	0.0	4.75	4.25	-0.50	*
去年參與調查										
是	98.2	1.8	0.0	89.3	10.7	0.0	4.69	4.30	-0.39	*
否	98.2	1.8	0.0	93.6	5.8	0.6	4.72	4.33	-0.39	*

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，歷年皆有 9 成 6 以上的機師認為此項服務重要。今(111)年與 110 年比較，重要上升 0.4 個百分點，普通下降 0.2 個百分點，而不重要下降 0.2 個百分點，卡方檢定顯示近 2 年調查結果沒有顯著差異。

從感受來看，歷年皆有 7 成 6 以上的機師對此項服務表示滿意。今(111)年與 110 年比較，滿意上升 3.0 個百分點，普通下降 3.1 個百分點，而不滿意維持不變，卡方檢定顯示近 2 年調查結果沒有顯著差異。

從服務品質缺口來看，歷年機師對於服務的感受皆低於期望。今(111)年與 110 年比較，重要評分上升 0.07 分，滿意評分上升 0.12 分，而服務品質缺口縮小 0.06 分，t 檢定顯示近 2 年重要評分、滿意評分在統計上皆有顯著差異。

表 5-1-2-5-2 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

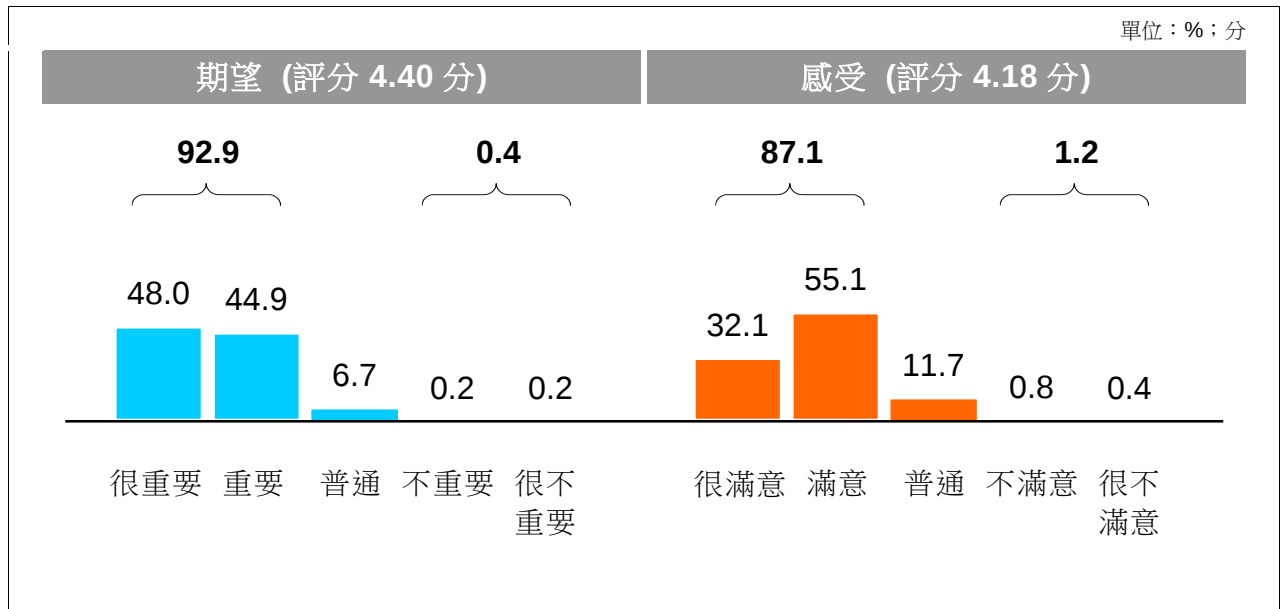
年度別		期望(%)			感受(%)			服務品質缺口(分)			
		重要	普通	不重要	滿意	普通	不滿意	重要 評分 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
104 109 年	104 年	97.4	2.4	0.2	79.1	19.5	1.4	4.64	3.97	-0.67	*
	105 年	97.1	2.7	0.2	76.5	21.5	2.0	4.56	3.94	-0.62	*
	106 年	96.2	3.8	0.0	77.5	21.3	1.2	4.55	3.98	-0.57	*
	107 年	97.8	2.0	0.2	82.0	17.3	0.8	4.58	4.04	-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	*
111 年 VS. 110 年	110 年(1)	97.8	2.0	0.2	88.8	10.9	0.4	4.64	4.19	-0.46	*
	111 年(2)	98.2	1.8	0.0	91.8	7.8	0.4	4.71	4.31	-0.40	*
	差距(2)-(1)	+0.4	-0.2	-0.2	+3.0	-3.1	+0.0	+0.07	+0.12	+0.06	—
	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 92.9%認為重要，6.7%表示普通，僅 0.4%認為不重要；從感受來看，有 87.1%滿意，11.7%表示普通，1.2%不滿意；從服務品質缺口來看，期望及感受分別有 4.40 及 4.18 的評分，其中感受比期望低 0.22 分，經成對 t 檢定顯示，兩者差距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=521)

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

以下將從受訪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、從受訪機師屬性觀之

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 7 以上認為重要；從感受來看，男機師有 87.7%滿意，高於女機師的 78.3%；從服務品質缺口來看，女性機師感受與期望的缺口大於男性機師。
- 國籍：**從期望來看，本國及外國籍機師皆有 9 成 2 以上認為重要；從感受來看，本國及外國籍機師皆有 8 成 3 以上滿意；從服務品質缺口來看，外國籍機師感受與期望的缺口大於本國籍機師。
- 年資：**從期望來看，各年資機師皆有 9 成 2 以上認為重要；從感受來看，各年資機師皆有 8 成 4 以上滿意，以服務未滿 5 年者(92.3%)最高；從服務品質缺口來看，服務年資愈久者感受與期望的缺口愈大。

服務航線：從期望來看，服務各航線機師皆有 9 成 2 以上認為重要；從感受來看，皆有 8 成 6 以上滿意，以專飛國內航線者(89.4%)滿意度較高；從服務品質缺口來看，專飛國內航線機師感受與期望的缺口較大。

航空類別：從期望來看，各航空類別機師皆有 9 成 2 以上認為重要；從感受來看，普通航空機師 100.0%滿意，高於民用航空運輸業的 86.5%；從服務品質缺口來看，民用航空運輸業機師感受與期望的缺口較大。

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 2 以上滿意；從服務品質缺口來看，去年有參與調查的機師感受與期望的缺口較大。

經成對 t 檢定顯示，除普通航空機師感受與期望的缺口沒有顯著差異以外，其餘屬性機師感受與期望的缺口皆達顯著差異，其中以服務 20 年以上機師感受與期望的缺口最大。

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	92.9	6.7	0.4	87.1	11.7	1.2	4.40	4.18	-0.22	*
性別										
男性	93.2	6.4	0.4	87.7	11.1	1.2	4.41	4.19	-0.22	*
女性	87.0	13.0	0.0	78.3	21.7	0.0	4.30	4.00	-0.30	*
機師國籍										
本國籍	93.0	6.6	0.4	87.9	10.8	1.3	4.42	4.20	-0.22	*
外國籍	92.4	7.6	0.0	83.3	16.7	0.0	4.32	4.00	-0.32	*
服務年資										
未滿 5 年	93.8	6.2	0.0	92.3	7.7	0.0	4.52	4.35	-0.17	*
5-9 年	92.0	8.0	0.0	86.4	12.8	0.8	4.36	4.18	-0.18	*
10-19 年	92.4	7.0	0.6	84.8	13.3	1.9	4.35	4.11	-0.24	*
20 年以上	94.2	4.8	1.0	84.6	13.5	1.9	4.40	4.04	-0.36	*
服務航線										
國內航線	94.7	5.3	0.0	89.4	9.6	1.1	4.57	4.29	-0.28	*
國際航線	92.4	7.0	0.5	86.7	11.9	1.4	4.34	4.13	-0.21	*
兼具	92.7	7.3	0.0	87.3	12.7	0.0	4.53	4.27	-0.26	*
航空類別										
民航運輸業	92.8	6.8	0.4	86.5	12.3	1.2	4.40	4.17	-0.23	*
普通航空業	95.8	4.2	0.0	100.0	0.0	0.0	4.50	4.38	-0.12	
去年參與調查										
是	91.5	8.0	0.5	82.2	15.0	2.8	4.45	4.15	-0.30	*
否	93.8	5.8	0.3	90.6	9.4	0.0	4.37	4.19	-0.18	*

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，歷年皆有 7 成 9 以上的機師認為此項服務重要。今(111)年與 110 年比較，重要上升 3.2 個百分點，普通下降 2.4 個百分點，而不重要下降 0.8 個百分點，卡方檢定顯示近 2 年調查結果沒有顯著差異。

從感受來看，歷年皆有 6 成 9 以上的機師對此項服務表示滿意。今(111)年與 110 年比較，滿意上升 5.1 個百分點，普通下降 5.3 個百分點，而不滿意上升 0.2 個百分點，卡方檢定顯示近 2 年調查結果有顯著差異。

從服務品質缺口來看，歷年機師對於服務的感受皆低於期望。今(111)年與 110 年比較，重要評分下降 0.10 分，滿意評分上升 0.06 分，而服務品質缺口縮小 0.16 分，t 檢定顯示近 2 年重要評分、服務品質缺口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

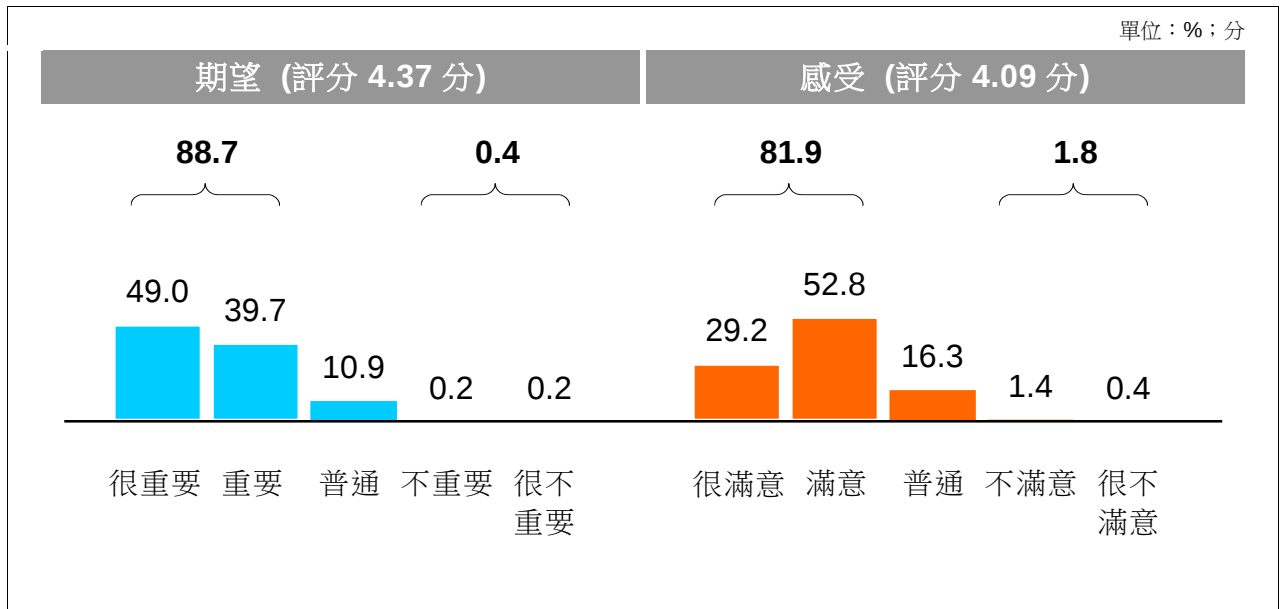
年度別		期望(%)			感受(%)			服務品質缺口(分)			
		重要	普通	不重要	滿意	普通	不滿意	重要 評分 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
104 109 年	104 年	88.5	11.3	0.2	72.6	25.1	2.3	4.37	3.84	-0.53	*
	105 年	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	106 年	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	107 年	84.2	15.5	0.3	75.4	23.7	0.9	4.26	3.98	-0.28	*
	108 年	79.5	19.4	1.1	69.2	30.0	0.9	4.19	3.87	-0.32	*
	109 年	89.8	10.2	0.0	78.2	21.5	0.3	4.42	4.09	-0.33	*
111 年 VS. 110 年	110 年(1)	89.7	9.1	1.2	82.0	17.0	1.0	4.50	4.12	-0.38	*
	111 年(2)	92.9	6.7	0.4	87.1	11.7	1.2	4.40	4.18	-0.22	*
	差距(2)-(1)	+3.2	-2.4	-0.8	+5.1	-5.3	+0.2	-0.10	+0.06	+0.16	—
	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 88.7%認為重要，10.9%表示普通，僅 0.4%認為不重要；從感受來看，有 81.9%滿意，16.3%表示普通，1.8%不滿意；從服務品質缺口來看，期望及感受分別有 4.37 及 4.09 的評分，其中感受比期望低 0.28 分，經成對 t 檢定顯示，兩者差距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=504)

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

以下將從受訪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、從受訪機師屬性觀之

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 1 以上認為重要；從感受來看，男女機師皆有 7 成 7 以上滿意；從服務品質缺口來看，男機師感受與期望的缺口大於女機師。

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，本國及外國籍機師皆有 7 成 5 以上滿意；從服務品質缺口來看，外國籍機師感受與期望的缺口大於本國籍機師。

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，各年資機師皆有 7 成 7 以上滿意，以服務未滿 5 年者(84.5%)最高；從服務品質缺口來看，以服務年資 20 年以上者感受與期望的缺口

較大。

服務航線：從期望來看，服務各航線機師皆有 8 成 4 以上認為重要；從感受來看，滿意度皆在 8 成 1 以上，以專飛國內航線者(85.1%)滿意度較高；從服務品質缺口來看，國內國際航線兼具機師感受與期望的缺口較大。

航空類別：從期望來看，各航空類別機師皆有 8 成 8 以上認為重要；從感受來看，各航空類別機師皆有 8 成 1 以上滿意；從服務品質缺口來看，普通航空機師感受與期望的缺口較大。

調查參與：從期望來看，無論去年是否參與皆有 8 成 6 以上認為重要；從感受來看，無論去年是否參與皆有 7 成 8 以上滿意；從服務品質缺口來看，去年有參與調查的機師感受與期望的缺口較大。

經成對 t 檢定顯示，除女性機師感受與期望的缺口沒有顯著差異以外，其餘屬性機師感受與期望的缺口皆達顯著差異，其中以國內國際航線兼具機師感受與期望的缺口最大。

表 5-1-2-7-1 航空氣象資訊 APP 服務—按機師屬性分

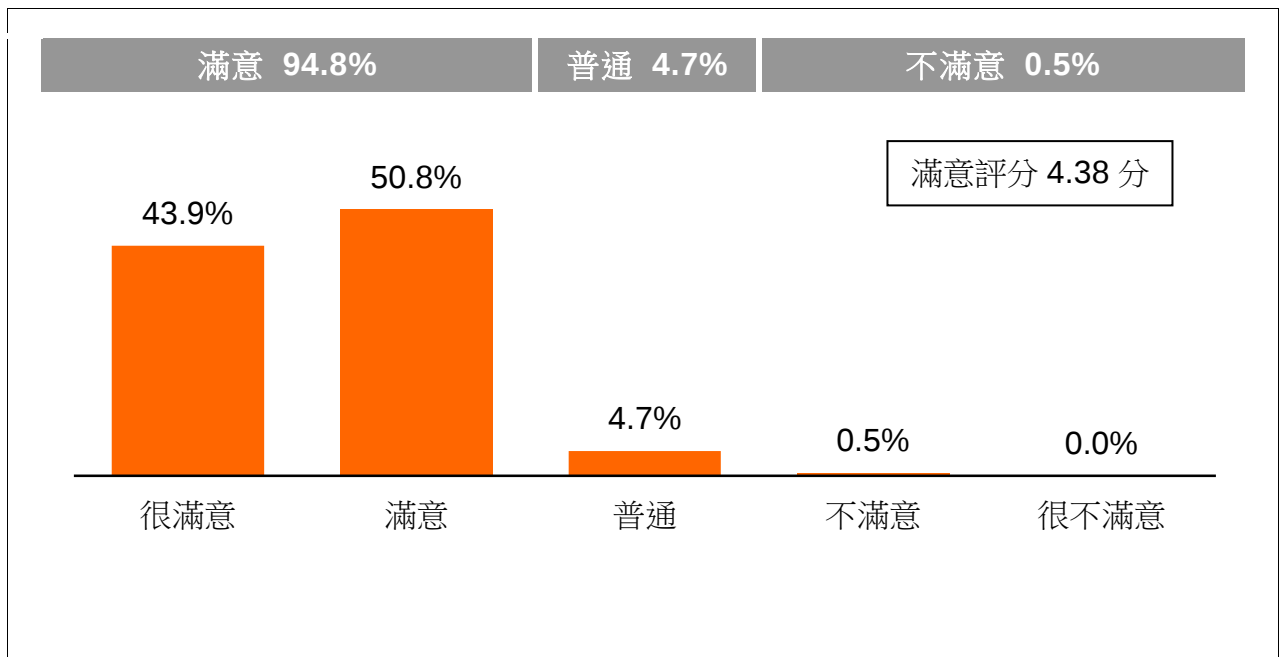
單位：%；分

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	88.7	10.9	0.4	81.9	16.3	1.8	4.37	4.09	-0.28	*
性別										
男性	89.0	10.6	0.4	82.3	15.8	1.9	4.38	4.09	-0.29	*
女性	81.8	18.2	0.0	77.3	22.7	0.0	4.27	4.09	-0.18	
機師國籍										
本國籍	88.8	10.7	0.5	83.1	14.8	2.1	4.38	4.12	-0.26	*
外國籍	87.5	12.5	0.0	75.0	25.0	0.0	4.28	3.92	-0.36	*
服務年資										
未滿 5 年	91.5	8.5	0.0	84.5	14.0	1.6	4.49	4.22	-0.27	*
5-9 年	83.6	15.6	0.8	77.9	20.5	1.6	4.28	4.05	-0.23	*
10-19 年	90.7	8.7	0.7	84.0	14.0	2.0	4.35	4.08	-0.27	*
20 年以上	87.9	12.1	0.0	79.8	18.2	2.0	4.36	3.98	-0.38	*
服務航線										
國內航線	98.9	1.1	0.0	85.1	9.6	5.3	4.65	4.22	-0.43	*
國際航線	84.7	14.7	0.6	81.0	18.1	0.8	4.27	4.05	-0.22	*
兼具	96.3	3.7	0.0	83.3	14.8	1.9	4.54	4.09	-0.45	*
航空類別										
民航運輸業	88.4	11.2	0.4	81.9	16.4	1.7	4.36	4.09	-0.27	*
普通航空業	95.7	4.3	0.0	82.6	13.0	4.3	4.52	4.17	-0.35	*
去年參與調查										
是	91.3	8.2	0.5	78.8	18.8	2.4	4.46	4.12	-0.34	*
否	86.8	12.8	0.3	84.1	14.5	1.4	4.31	4.07	-0.24	*

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、「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 94.8%表示滿意，4.7%表示普通，僅 0.5%不滿意。滿意評分為 4.38 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=553)

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

以下將從受訪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、從受訪機師屬性觀之

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：女機師有 100.0%表示滿意，高於男機師的 94.7%。

國籍：本國及外國籍機師皆有 9 成 4 以上滿意。

年資：各年資機師皆有 9 成 2 以上滿意，以服務未滿 5 年者(98.5%)最高。

服務航線：服務各航線機師皆有 9 成 2 以上滿意，以專飛國際航線者(95.5%)滿意度最高。

航空類別：普通航空機師有 100.0%表示滿意，高於民用航空運輸業的 94.5%。

調查參與：無論去年是否參與調查，皆有 9 成 2 以上滿意。

經變異數分析顯示，各屬性機師的滿意評分在統計上皆無顯著差異。

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	94.8	4.7	0.5	4.38	
性別					
男性	94.7	4.7	0.6	4.38	
女性	100.0	0.0	0.0	4.43	
機師國籍					
本國籍	94.6	4.8	0.6	4.40	
外國籍	97.2	2.8	0.0	4.26	
服務年資					
未滿 5 年	98.5	1.5	0.0	4.49	
5-9 年	94.7	4.5	0.8	4.35	
10-19 年	92.9	6.5	0.6	4.38	
20 年以上	92.9	6.3	0.9	4.29	
服務航線					
國內航線	92.6	7.4	0.0	4.39	
國際航線	95.5	3.8	0.8	4.39	
兼具	94.6	5.4	0.0	4.34	
航空類別					
民用航空運輸業	94.5	4.9	0.6	4.38	
普通航空	100.0	0.0	0.0	4.38	
去年參與調查					
是	92.9	6.7	0.4	4.35	
否	96.0	3.4	0.6	4.40	

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，近3年滿意度更高於9成1，滿意度高於往年。

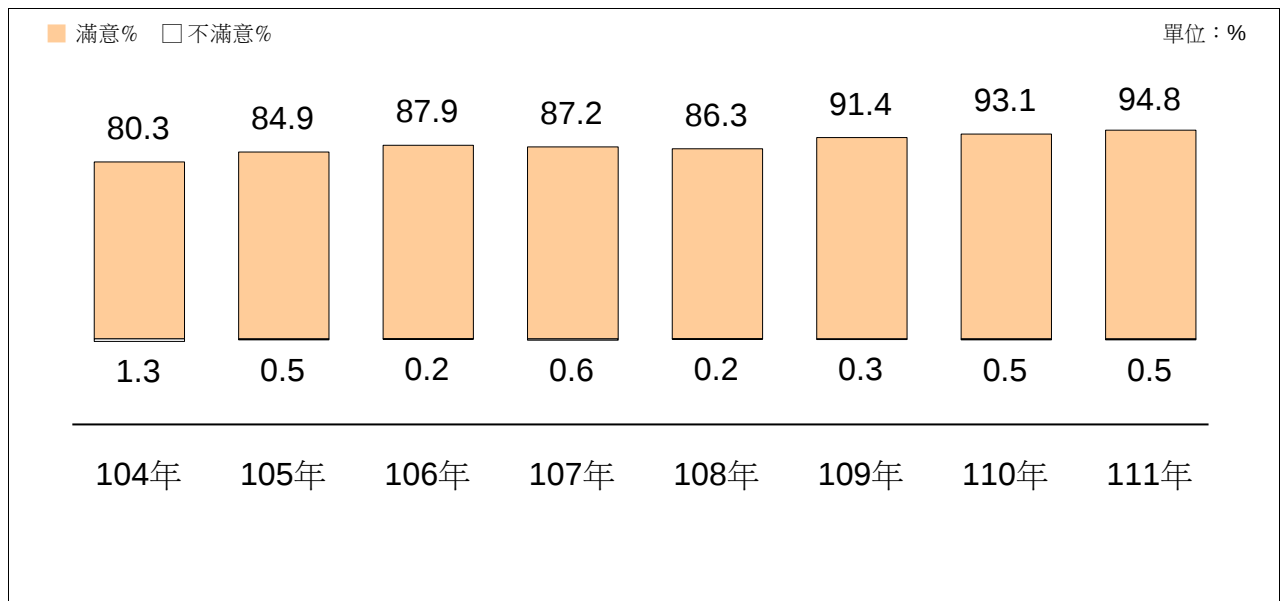


圖5-1-2-8-2 「航空氣象」服務整體滿意度—按年度別分

今(111)年與110年比較來看，滿意上升1.7個百分點，普通下降1.7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，111年表現為歷年調查最高，t檢定顯示近2年滿意評分在統計有顯著差異。

表 5-1-2-8-2 「航空氣象」服務整體滿意度—按年度別分

項目		104-109年						111年 vs. 110年			
		104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年 (a)	111年 (b)	差距 =(b)-(a)	檢定 結果
滿意度 (%)	滿意	80.3	84.9	87.9	87.2	86.3	91.4	93.1	94.8	+1.7	
	普通	18.4	14.6	11.9	12.2	13.5	8.3	6.4	4.7	-1.7	
	不滿意	1.3	0.5	0.2	0.6	0.2	0.3	0.5	0.5	0.0	
滿意評分(分)		3.93	4.03	4.11	4.06	4.06	4.22	4.25	4.38	+0.13	*

註： 1.滿意評分=5×很滿意%+4×滿意%+2×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2%；而「航空氣象」整體服務有0.5%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

項目	不滿意者	原因類別	詳細原因及不滿意機場		單位：人 樣本數
B1.軍方氣象單位所提供機場天氣報告資訊	n=4	準確性 & 即時性	清泉崗	更新的時間未能即使，電子語音 ATIS(RMQ)有時會有雜音	1
				TAF/METAR 偶有不符格式的錯誤	1
			全部	When really needs report accuracy, it always deviates "a lot" from what we see.	1
			-	更新及準確待提升	1
B2.軍方氣象單位所提供機場預報資訊	n=5	準確性 & 即時性	清泉崗	TAF/METAR 偶有不符格式的錯誤	1
				TAF are inaccurate at times particularly visibility forecasts. Otherwise winds are generally well predicted.	1
			全部	When really needs report accuracy, it always deviates "a lot" from what we see.	1
			-	更新及準確待提升	1
		無意見	無意見		1
B3.總臺氣象單位所提供機場天氣報告資訊	n=1	即時性	全部	When really needs report accuracy, it always deviates "a lot" from what we see.	1
B4.總臺氣象單位所提供機場預報資訊	n=1	無意見	無意見		1
B5.氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊	n=2	很少收到	印象中好像比較少收到類似資訊		1
		準確性	與實際有落差		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=6	介面不友善	還需要帳號登入，使用介面不方便、而且與航司已有的天氣資訊相比太過陽春		1
			Why need the PIN and need to be updated which cause not friendly to use. I rather to use other provider.		1
			為何要輸入密碼、帳號		1
			網頁惜未能以 RWD 響應式設計，方便平板或手機用戶可直接使用網站；部分資訊（例如機場警報、風切警報）藏在天際簡報頁面內難以發覺		1
			要一直更新登入密碼		1
			帳號申請流程不友善		1

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

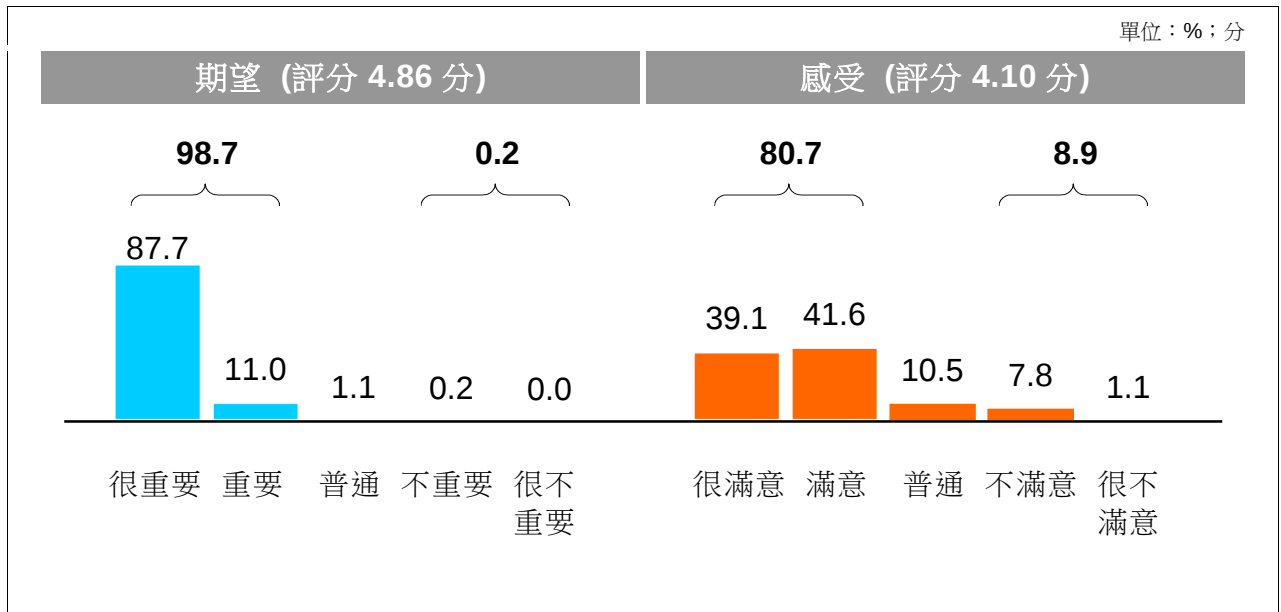
項目	不滿意者	原因類別	詳細原因及不滿意機場	樣本數
B7. 航空氣象資訊 APP 服務	n=9	介不友善	整體使用者介面落後，無用的圖像一堆、按鈕、登入方式影響專用使用者速度	1
			介面不友善	1
			Why need the PIN and need to be updated which cause not friendly to use. I rather to use other provider.	1
			ATIS always start from RCTP	1
			Can not trace history of METAR information.	1
			介面並不方便使用者快速瀏覽台灣本島各機場天氣	1
			登入帳密變更過於頻繁	1
			帳號申請流程不友善	1
			需定時更換 password，更換時經常當機	1
B8. 「航空氣象」服務整體滿意度	n=3	W太頻繁	請不要在 RCTP 一天到晚發 WS，完全不實用	1
		W太頻繁	Always "WS all runway".	1
		介不友善	Not friendly to use!	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 98.7%認為重要，1.1%表示普通，僅 0.2%認為不重要；從感受來看，有 80.7%滿意，10.5%表示普通，8.9%不滿意；從服務品質缺口來看，期望及感受分別有 4.86 及 4.10 的評分，其中感受比期望低 0.76 分，經成對 t 檢定顯示，兩者差距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=553)

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

以下將從受訪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、從受訪機師屬性觀之

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，男女機師皆有 9 成 5 以上認為重要；從感受來看，男女機師皆有 7 成 8 以上滿意；從服務品質缺口來看，女性機師感受與期望的缺口大於男性機師。
- 國籍：**從期望來看，本國及外國籍機師皆有 9 成 8 以上認為重要；從感受來看，外國籍機師有 90.3%滿意，高於本國籍機師的 79.4%；從服務品質缺口來看，本國籍機師感受與期望的缺口大於外國籍機師。
- 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 7 成 4 以上滿意，以服務 5-9 年者(90.2%)最高；從服務品質缺口來看，服務年資未滿 5 年者感受與期望的缺口較大。

服務航線：從期望來看，服務各航線機師皆有 9 成 5 以上認為重要；從感受來看，滿意度皆在 5 成 7 以上，以專飛國際航線者(88.0%)滿意度較高；從服務品質缺口來看，國內國際航線兼具機師感受與期望的缺口較大。

航空類別：從期望來看，各航空類別機師皆有 9 成 8 以上認為重要；從感受來看，各航空類別機師皆有 8 成以上滿意；從服務品質缺口來看，民用航空運輸業機師感受與期望的缺口較大。

調查參與：從期望來看，無論去年是否參與皆近 9 成 9 認為重要；從感受來看，未參與者有 86.9%滿意，高於有參與者的 71.6%；從服務品質缺口來看，去年有參與調查的機師感受與期望的缺口較大。

經成對 t 檢定顯示，各屬性機師感受與期望的缺口皆達顯著差異，其中以國內國際航線兼具機師感受與期望的缺口最大。

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	98.7	1.1	0.2	80.7	10.5	8.9	4.86	4.10	-0.76	*
性別										
男性	98.9	0.9	0.2	80.9	10.2	8.9	4.86	4.11	-0.75	*
女性	95.7	4.3	0.0	78.3	17.4	4.3	4.91	4.00	-0.91	*
機師國籍										
本國籍	98.5	1.3	0.2	79.4	11.0	9.6	4.89	4.07	-0.82	*
外國籍	100.0	0.0	0.0	90.3	6.9	2.8	4.71	4.29	-0.42	*
服務年資										
未滿 5 年	96.4	2.9	0.7	74.5	19.0	6.6	4.85	3.99	-0.86	*
5-9 年	99.2	0.8	0.0	90.2	5.3	4.5	4.87	4.32	-0.55	*
10-19 年	99.4	0.6	0.0	77.4	8.9	13.7	4.86	4.02	-0.84	*
20 年以上	100.0	0.0	0.0	81.3	8.9	9.8	4.87	4.07	-0.80	*
服務航線										
國內航線	95.7	3.2	1.1	64.9	16.0	19.1	4.71	3.64	-1.07	*
國際航線	99.3	0.8	0.0	88.0	7.3	4.8	4.89	4.29	-0.60	*
兼具	100.0	0.0	0.0	57.1	23.2	19.6	4.89	3.57	-1.32	*
航空類別										
民航運輸業	98.7	1.1	0.2	80.5	10.2	9.3	4.86	4.09	-0.77	*
普通航空業	100.0	0.0	0.0	83.3	16.7	0.0	4.83	4.21	-0.62	*
去年參與調查										
是	98.7	1.3	0.0	71.6	13.3	15.1	4.81	3.89	-0.92	*
否	98.8	0.9	0.3	86.9	8.5	4.6	4.90	4.24	-0.66	*

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，歷年皆有 9 成 8 以上的機師認為此項服務重要。今(111)年與 110 年比較，重要下降 0.6 個百分點，普通上升 0.6 個百分點，而不重要維持不變，卡方檢定顯示近 2 年調查結果沒有顯著差異。

從感受來看，歷年皆有 7 成 5 以上的機師對此項服務表示滿意。今(111)年與 110 年比較，滿意上升 4.9 個百分點，普通下降 5.0 個百分點，而不滿意上升 0.2 個百分點，卡方檢定顯示近 2 年調查結果沒有顯著差異。

從服務品質缺口來看，歷年機師對於服務的感受皆低於期望。今(111)年與 110 年比較，重要評分上升 0.08 分，滿意評分上升 0.19 分，而服務品質缺口縮小 0.11 分，t 檢定顯示近 2 年重要評分、滿意評分及服務品質缺口在統計上皆有顯著差異。

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

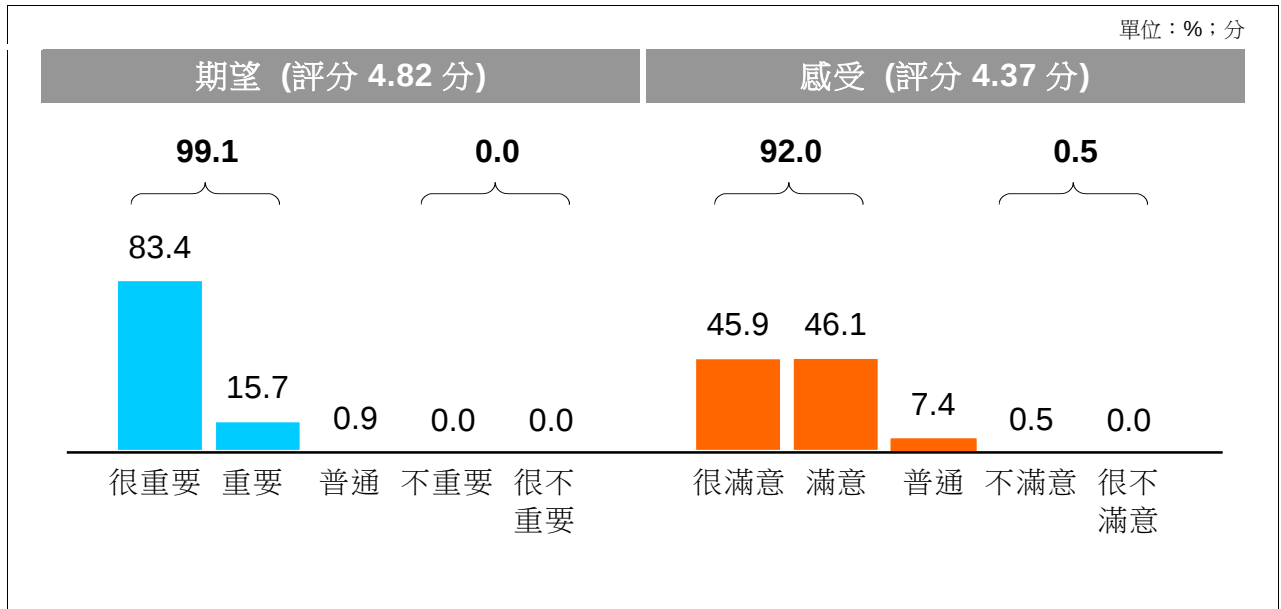
年度別		期望(%)			感受(%)			服務品質缺口(分)			
		重要	普通	不重要	滿意	普通	不滿意	重要 評分 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
104 109 年	104 年	98.6	1.4	0.0	82.3	13.8	3.9	4.81	4.00	-0.81	*
	105 年	99.5	0.5	0.0	87.3	9.8	2.9	4.79	4.14	-0.65	*
	106 年	98.8	1.0	0.2	81.7	12.9	5.4	4.77	4.06	-0.71	*
	107 年	98.5	1.4	0.2	82.5	13.8	3.8	4.74	4.03	-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	*
111 年 VS. 110 年	110 年(1)	99.3	0.5	0.2	75.8	15.5	8.7	4.78	3.91	-0.87	*
	111 年(2)	98.7	1.1	0.2	80.7	10.5	8.9	4.86	4.10	-0.76	*
	差距(2)-(1)	-0.6	+0.6	+0.0	+4.9	-5.0	+0.2	+0.08	+0.19	+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。

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 99.1%認為重要，0.9%表示普通，無人認為不重要；從感受來看，有 92.0%滿意，7.4%表示普通，僅 0.5%不滿意；從服務品質缺口來看，期望及感受分別有 4.82 及 4.37 的評分，其中感受比期望低 0.45 分，經成對 t 檢定顯示，兩者差距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=553)

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

以下將從受訪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、從受訪機師屬性觀之

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 5 以上認為重要；從感受來看，男女機師皆有 9 成 2 以上滿意；從服務品質缺口來看，男機師感受與期望的缺口大於女機師。
- 國籍：**從期望來看，本國及外國籍機師皆有 9 成 9 以上認為重要；從感受來看，本國及外國籍機師皆約 9 成 2 滿意；從服務品質缺口來看，本國籍機師感受與期望的缺口大於外國籍機師。
- 年資：**從期望來看，各年資機師皆約 9 成 9 認為重要；從感受來看，各年資機師皆有 9 成以上滿意，以服務未滿 5 年者(94.9%)最高；從服務品質缺口來看，服務年資 5-9 者感受與期望的缺口較大。

服務航線：從期望來看，服務各航線機師皆有 9 成 7 以上認為重要；從感受來看，滿意度皆在 8 成 9 以上，以專飛國際航線者(93.0%)滿意度較高；從服務品質缺口來看，專飛國內航線機師感受與期望的缺口較大。

航空類別：從期望來看，各航空類別機師皆有 9 成 9 以上認為重要；從感受來看，各航空類別機師皆約 9 成 2 滿意；從服務品質缺口來看，普通航空機師感受與期望的缺口較大。

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 8 成 7 以上滿意；從服務品質缺口來看，去年未參與調查的機師感受與期望的缺口較大。

經成對 t 檢定顯示，各屬性機師感受與期望的缺口皆達顯著差異，其中以普通航空機師感受與期望的缺口最大。

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	99.1	0.9	0.0	92.0	7.4	0.5	4.82	4.37	-0.45	*
性別										
男性	99.2	0.8	0.0	92.1	7.4	0.6	4.82	4.37	-0.45	*
女性	95.7	4.3	0.0	95.7	4.3	0.0	4.91	4.48	-0.43	*
機師國籍										
本國籍	99.0	1.0	0.0	92.3	7.1	0.6	4.84	4.38	-0.46	*
外國籍	100.0	0.0	0.0	91.7	8.3	0.0	4.72	4.33	-0.39	*
服務年資										
未滿 5 年	99.3	0.7	0.0	94.9	5.1	0.0	4.85	4.45	-0.40	*
5-9 年	99.2	0.8	0.0	90.9	7.6	1.5	4.84	4.35	-0.49	*
10-19 年	98.8	1.2	0.0	91.1	8.3	0.6	4.80	4.35	-0.45	*
20 年以上	99.1	0.9	0.0	91.1	8.9	0.0	4.79	4.33	-0.46	*
服務航線										
國內航線	97.9	2.1	0.0	90.4	8.5	1.1	4.72	4.26	-0.46	*
國際航線	99.3	0.8	0.0	93.0	6.5	0.5	4.86	4.41	-0.45	*
兼具	100.0	0.0	0.0	89.3	10.7	0.0	4.75	4.32	-0.43	*
航空類別										
民航運輸業	99.1	0.9	0.0	92.1	7.6	0.4	4.83	4.38	-0.45	*
普通航空業	100.0	0.0	0.0	91.7	4.2	4.2	4.75	4.17	-0.58	*
去年參與調查										
是	98.2	1.8	0.0	87.6	11.6	0.9	4.75	4.31	-0.44	*
否	99.7	0.3	0.0	95.1	4.6	0.3	4.88	4.42	-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，歷年皆有 9 成 7 以上的機師認為此項服務重要。今(111)年與 110 年比較，重要上升 0.6 個百分點，普通下降 0.4 個百分點，而不重要下降 0.2 個百分點，卡方檢定顯示近 2 年調查結果沒有顯著差異。

從感受來看，歷年皆有 7 成 9 以上的機師對此項服務表示滿意。今(111)年與 110 年比較，滿意上升 5.1 個百分點，普通下降 4.4 個百分點，而不滿意下降 0.8 個百分點，卡方檢定顯示近 2 年調查結果有顯著差異。

從服務品質缺口來看，歷年機師對於服務的感受皆低於期望。今(111)年與 110 年比較，重要評分上升 0.09 分，滿意評分上升 0.17 分，而服務品質缺口縮小 0.08 分，t 檢定顯示近 2 年重要評分、滿意評分在統計上皆有顯著差異。

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

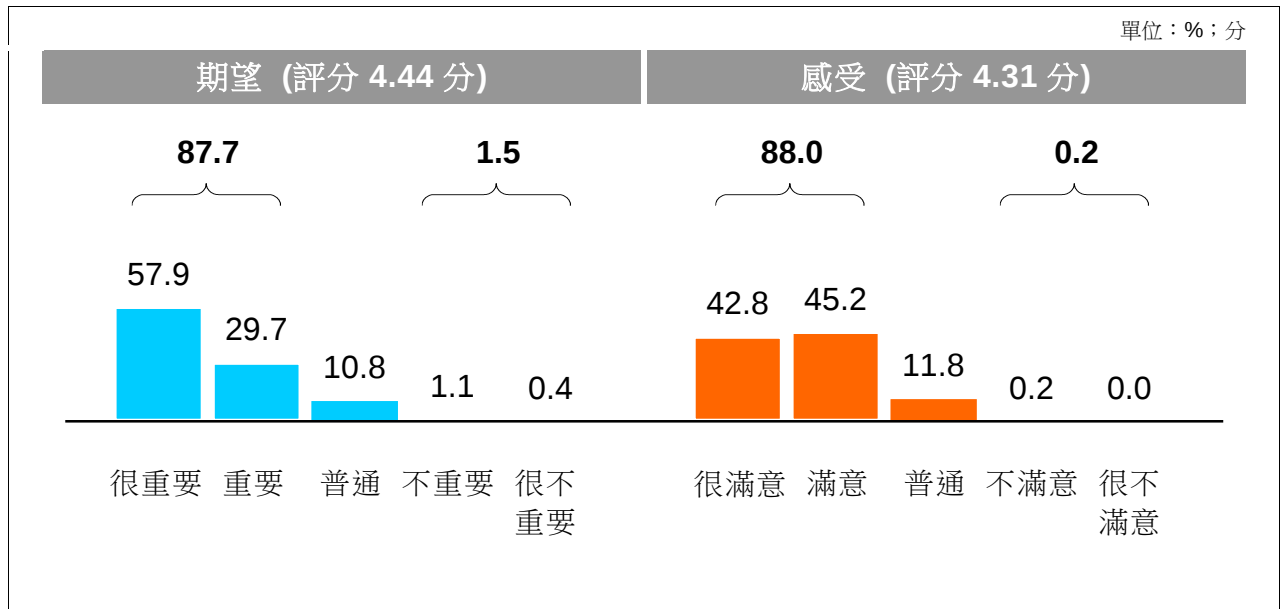
年度別		期望(%)			感受(%)			服務品質缺口(分)			
		重要	普通	不重要	滿意	普通	不滿意	重要 評分 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
104 109 年	104 年	97.8	2.2	0.0	79.7	18.1	2.2	4.68	3.93	-0.75	*
	105 年	98.4	1.6	0.0	86.6	11.6	1.8	4.65	4.11	-0.54	*
	106 年	98.6	1.4	0.0	86.2	10.5	3.4	4.63	4.14	-0.49	*
	107 年	98.2	1.8	0.0	84.7	13.8	1.5	4.61	4.09	-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	*
111 年 VS. 110 年	110 年(1)	98.5	1.3	0.2	86.9	11.8	1.3	4.73	4.20	-0.53	*
	111 年(2)	99.1	0.9	0.0	92.0	7.4	0.5	4.82	4.37	-0.45	*
	差距(2)-(1)	+0.6	-0.4	-0.2	+5.1	-4.4	-0.8	+0.09	+0.17	+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。

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 87.7%認為重要，10.8%表示普通，1.5%認為不重要；從感受來看，有 88.0%滿意，11.8%表示普通，僅 0.2%不滿意；從服務品質缺口來看，期望及感受分別有 4.44 及 4.31 的評分，其中感受比期望低 0.13 分，經成對 t 檢定顯示，兩者差距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/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=535)

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

以下將從受訪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、從受訪機師屬性觀之

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 7 成 3 以上認為重要；從感受來看，男女機師皆有 8 成 2 以上滿意；從服務品質缺口來看，女性機師感受與期望的缺口大於男性機師。
- 國籍：**從期望來看，本國及外國籍機師皆有 8 成 6 以上認為重要；從感受來看，本國及外國籍機師皆有 8 成 7 以上滿意；從服務品質缺口來看，外國籍機師感受與期望的缺口大於本國籍機師。
- 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，各年資機師皆有 8 成 3 以上滿意，以服務未滿 5 年者(90.8%)最高；從服務品質缺口來看，服務年資 5-9 年者感受與期望的缺口較大。

服務航線：從期望來看，服務各航線機師皆有 8 成 6 以上認為重要；從感受來看，滿意度皆約 8 成 8；從服務品質缺口來看，專飛國內航線機師感受與期望的缺口較大。

航空類別：從期望來看，各航空類別機師皆有 8 成 7 以上認為重要；從感受來看，各航空類別機師皆有 8 成 3 以上滿意；從服務品質缺口來看，普通航空機師感受與期望的缺口較大。

調查參與：從期望來看，無論去年是否參與皆有 8 成 6 以上認為重要；從感受來看，沒參與者有 90.9%滿意，高於有參與者的 83.8%；從服務品質缺口來看，去年有參與調查的機師感受與期望的缺口較大。

經成對 t 檢定顯示，除女性、國內國際航線兼具機師感受與期望的缺口沒有顯著差異以外，其餘屬性機師感受與期望的缺口皆達顯著差異，其中以普通航空機師感受與期望的缺口最大。

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	87.7	10.8	1.5	88.0	11.8	0.2	4.44	4.31	-0.13	*
性別										
男性	88.3	10.2	1.6	88.5	11.4	0.2	4.44	4.32	-0.12	*
女性	73.9	26.1	0.0	82.6	17.4	0.0	4.30	4.17	-0.13	
機師國籍										
本國籍	86.4	12.1	1.5	87.9	11.9	0.2	4.43	4.31	-0.12	*
外國籍	95.8	2.8	1.4	90.1	9.9	0.0	4.49	4.31	-0.18	*
服務年資										
未滿 5 年	87.0	12.2	0.8	90.8	9.2	0.0	4.48	4.35	-0.13	*
5-9 年	89.1	10.9	0.0	85.9	13.3	0.8	4.51	4.33	-0.18	*
10-19 年	90.7	7.4	1.9	90.1	9.9	0.0	4.45	4.36	-0.09	*
20 年以上	81.8	14.5	3.6	83.6	16.4	0.0	4.28	4.14	-0.14	*
服務航線										
國內航線	91.4	7.5	1.1	88.2	10.8	1.1	4.55	4.28	-0.27	*
國際航線	86.2	12.0	1.8	88.3	11.7	0.0	4.42	4.32	-0.10	*
兼具	91.1	8.9	0.0	87.5	12.5	0.0	4.39	4.27	-0.12	
航空類別										
民航運輸業	87.5	11.0	1.6	88.3	11.7	0.0	4.43	4.32	-0.11	*
普通航空業	91.7	8.3	0.0	83.3	12.5	4.2	4.58	4.13	-0.45	*
去年參與調查										
是	86.6	11.6	1.9	83.8	16.2	0.0	4.40	4.26	-0.14	*
否	88.4	10.3	1.3	90.9	8.8	0.3	4.46	4.34	-0.12	*

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，歷年皆有 7 成 7 以上的機師認為此項服務重要。今(111)年與 110 年比較，重要上升 0.4 個百分點，普通下降 0.2 個百分點，而不重要下降 0.2 個百分點，卡方檢定顯示近 2 年調查結果沒有顯著差異。

從感受來看，歷年皆有 7 成 8 以上的機師對此項服務表示滿意。今(111)年與 110 年比較，滿意上升 0.7 個百分點，普通下降 0.5 個百分點，而不滿意下降 0.2 個百分點，卡方檢定顯示近 2 年調查結果沒有顯著差異。

從服務品質缺口來看，歷年機師對於服務的感受皆低於期望。今(111)年與 110 年比較，重要評分上升 0.07 分，滿意評分上升 0.15 分，而服務品質缺口縮小 0.08 分，t 檢定顯示近 2 年滿意評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

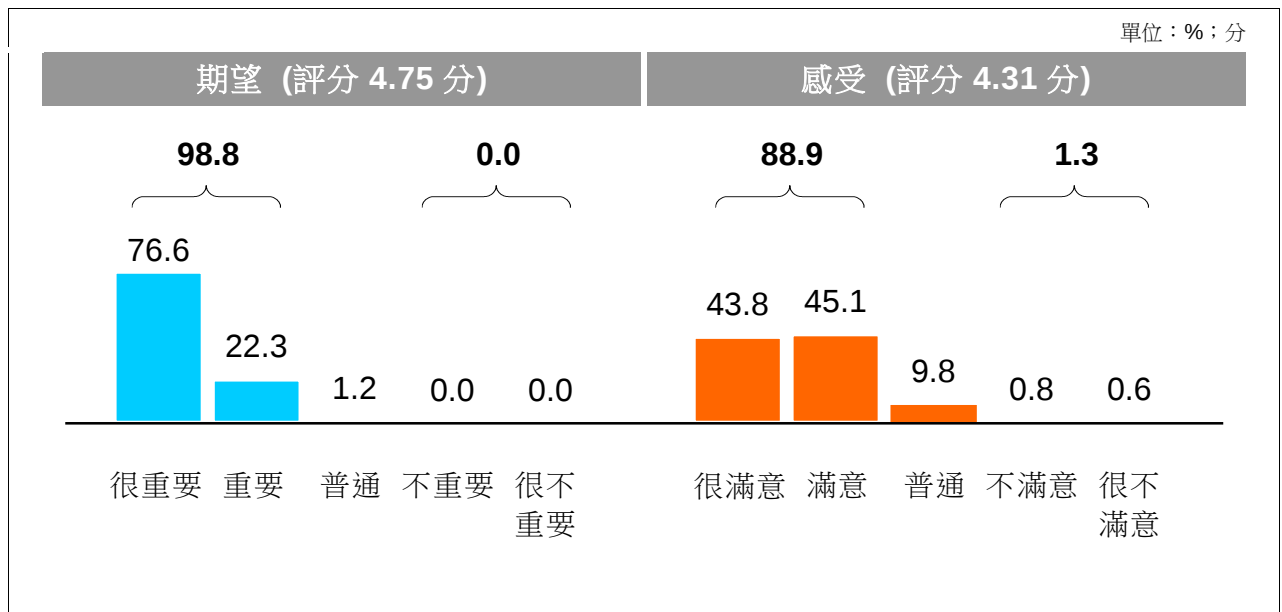
年度別		期望(%)			感受(%)			服務品質缺口(分)			
		重要	普通	不重要	滿意	普通	不滿意	重要 評分 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
104 109 年	104 年	89.8	8.9	1.3	80.5	18.6	0.9	4.43	3.99	-0.44	*
	105 年	82.6	17.1	0.2	86.3	13.7	0.0	4.23	4.10	-0.13	*
	106 年	77.0	20.3	2.8	78.9	20.0	1.1	4.12	4.01	-0.11	*
	107 年	81.9	15.5	2.5	80.4	19.3	0.3	4.25	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	*
111 年 VS. 110 年	110 年(1)	87.3	11.0	1.7	87.3	12.3	0.4	4.37	4.16	-0.21	*
	111 年(2)	87.7	10.8	1.5	88.0	11.8	0.2	4.44	4.31	-0.13	*
	差距(2)-(1)	+0.4	-0.2	-0.2	+0.7	-0.5	-0.2	+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。

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 98.8%認為重要，1.2%表示普通，無人認為不重要；從感受來看，有 88.9%滿意，9.8%表示普通，1.3%不滿意；從服務品質缺口來看，期望及感受分別有 4.75 及 4.31 的評分，其中感受比期望低 0.44 分，經成對 t 檢定顯示，兩者差距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=521)

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

以下將從受訪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、從受訪機師屬性觀之

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 1 以上認為重要；從感受來看，男女機師皆有 8 成 7 以上認為滿意；從服務品質缺口來看，女性機師感受與期望的缺口大於男性機師。
- 國籍：**從期望來看，本國及外國籍機師皆有 9 成 8 以上認為重要；從感受來看，本國及外國籍機師皆有 8 成 8 以上滿意，從服務品質缺口來看，本國籍機師感受與期望的缺口大於外國籍機師。
- 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 5 以上滿意，以服務 5-9 年者(91.1%)最高；從

服務品質缺口來看，服務年資 20 年以上者感受與期望的缺口較大。

服務航線：從期望來看，服務各航線機師皆有 9 成 7 以上認為重要；從感受來看，滿意度皆在 8 成 3 以上，以專飛國際航線者(90.2%)滿意度較高；從服務品質缺口來看，專飛國際航線機師感受與期望的缺口較大。

航空類別：從期望來看，各航空類別機師皆有 9 成 8 以上認為重要；從感受來看，普通航空機師 100.0%滿意，高於民用航空運輸業的 88.5%；從服務品質缺口來看，民用航空運輸業機師感受與期望的缺口較大。

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 8 成 5 以上滿意；從服務品質缺口來看，去年有參與調查的機師感受與期望的缺口較大。

經成對 t 檢定顯示，各屬性機師感受與期望的缺口皆達顯著差異，其中以服務 20 年以上機師感受與期望的缺口最大。

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	98.8	1.2	0.0	88.9	9.8	1.3	4.75	4.31	-0.44	*
性別										
男性	99.2	0.8	0.0	89.1	9.5	1.4	4.75	4.31	-0.44	*
女性	91.3	8.7	0.0	87.0	13.0	0.0	4.83	4.35	-0.48	*
機師國籍										
本國籍	98.7	1.3	0.0	88.4	10.0	1.6	4.77	4.31	-0.46	*
外國籍	100.0	0.0	0.0	93.0	7.0	0.0	4.66	4.32	-0.34	*
服務年資										
未滿 5 年	96.8	3.2	0.0	89.5	9.7	0.8	4.75	4.38	-0.37	*
5-9 年	98.4	1.6	0.0	91.1	8.9	0.0	4.78	4.37	-0.41	*
10-19 年	100.0	0.0	0.0	88.8	10.0	1.3	4.73	4.33	-0.40	*
20 年以上	100.0	0.0	0.0	85.3	11.0	3.7	4.76	4.11	-0.65	*
服務航線										
國內航線	97.1	2.9	0.0	83.8	16.2	0.0	4.63	4.26	-0.37	*
國際航線	99.0	1.0	0.0	90.2	8.1	1.8	4.78	4.32	-0.46	*
兼具	100.0	0.0	0.0	86.8	13.2	0.0	4.68	4.28	-0.40	*
航空類別										
民航運輸業	98.8	1.2	0.0	88.5	10.1	1.4	4.76	4.31	-0.45	*
普通航空業	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	4.61	4.22	-0.39	*
去年參與調查										
是	99.5	0.5	0.0	85.9	12.1	1.9	4.71	4.24	-0.47	*
否	98.4	1.6	0.0	90.8	8.3	1.0	4.78	4.35	-0.43	*

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，歷年皆有 9 成 7 以上的機師認為此項服務重要。今(111)年與 110 年比較，重要上升 0.9 個百分點，普通下降 0.7 個百分點，而不重要下降 0.2 個百分點，卡方檢定顯示近 2 年調查結果沒有顯著差異。

從感受來看，歷年皆有 8 成 2 以上的機師對此項服務表示滿意。今(111)年與 110 年比較，滿意下降 1.4 個百分點，普通上升 0.3 個百分點，而不滿意上升 1.1 個百分點，卡方檢定顯示近 2 年調查結果沒有顯著差異。

從服務品質缺口來看，歷年機師對於服務的感受皆低於期望。今(111)年與 110 年比較，重要評分上升 0.11 滿意評分上升 0.11 分，而服務品質缺口維持不變，t 檢定顯示近 2 年重要評分、滿意評分在統計上皆有顯著差異。

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

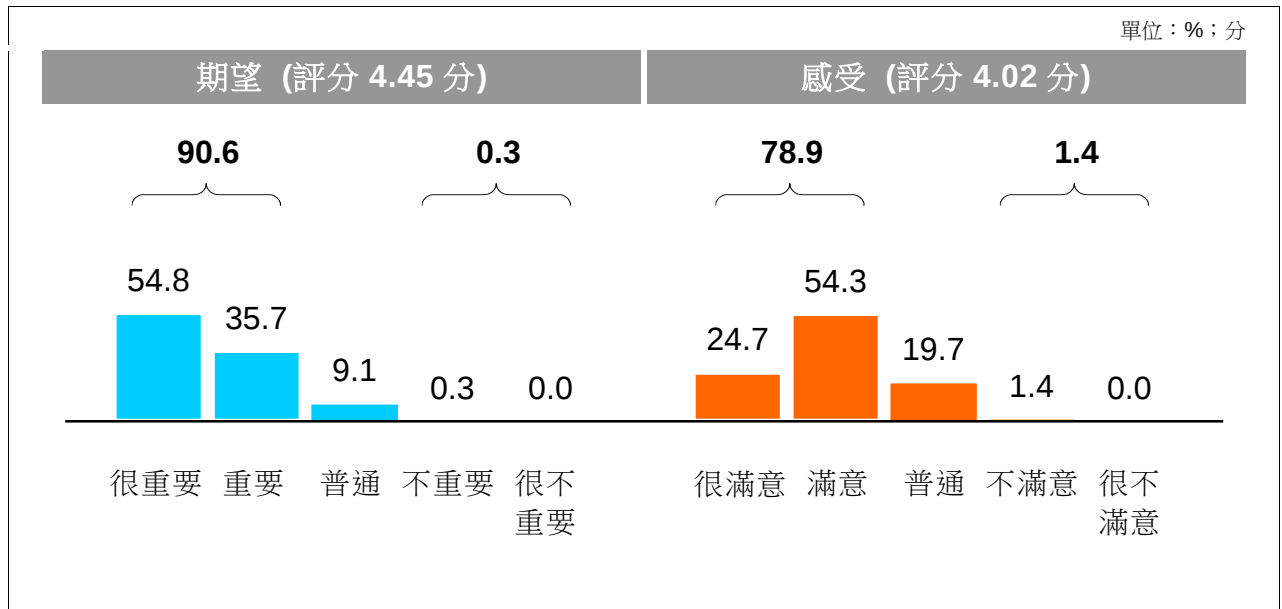
年度別		期望(%)			感受(%)			服務品質缺口(分)			
		重要	普通	不重要	滿意	普通	不滿意	重要 評分 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
108 109 年	108 年	97.8	2.2	0.0	82.6	15.6	1.8	4.61	4.06	-0.55	*
	109 年	98.2	1.8	0.0	87.5	11.9	0.6	4.66	4.22	-0.44	*
111 年 VS. 110 年	110 年(1)	97.9	1.9	0.2	90.3	9.5	0.2	4.64	4.20	-0.44	*
	111 年(2)	98.8	1.2	0.0	88.9	9.8	1.3	4.75	4.31	-0.44	*
	差距(2)-(1)	+0.9	-0.7	-0.2	-1.4	+0.3	+1.1	+0.11	+0.11	0.00	—
	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 90.6%認為重要，9.1%表示普通，僅 0.3%認為不重要；從感受來看，有 78.9%滿意，19.7%表示普通，1.4%不滿意；從服務品質缺口來看，期望及感受分別有 4.45 及 4.02 的評分，其中感受比期望低 0.43 分，經成對 t 檢定顯示，兩者差距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=361)

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

以下將從受訪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、從受訪機師屬性觀之

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 9 成以上認為重要；從感受來看，男女機師皆有 7 成 9 以上滿意；從服務品質缺口來看，女性機師感受與期望的缺口大於男性機師。
- 國籍：**從期望來看，本國及外國籍機師皆有 7 成 1 以上認為重要；從感受來看，本國籍機師有 81.8%滿意，高於外國籍機師的 60.9%；從服務品質缺口來看，本國籍機師感受與期望的缺口大於外國籍機師。
- 年資：**從期望來看，各年資機師皆有 8 成 4 以上認為重要；從感受來看，各年資機師皆有 7 成 2 以上滿意，以服務 10-19 年者(84.3%)最高；從服務品質缺口來看，服務年資愈久者感受與期望的缺口愈大。

服務航線：從期望來看，服務各航線機師皆有 8 成 5 以上認為重要；從感受來看，滿意度皆在 7 成 7 以上，以服務航線為國內國際航線兼具者(82.7%)滿意度較高；從服務品質缺口來看，專飛國內航線機師感受與期望的缺口較大。

航空類別：從期望來看，各航空類別機師皆有 9 成以上認為重要；從感受來看，普通航空機師有 86.4%滿意，高於民航機師的 78.5%；從服務品質缺口來看，普通航空機師感受與期望的缺口較大。

調查參與：從期望來看，無論去年是否參與皆有 8 成 9 以上認為重要；從感受來看，無論去年是否參與皆有 7 成 4 以上滿意；從服務品質缺口來看，去年有參與調查的機師感受與期望的缺口較大。

經成對 t 檢定顯示，各屬性機師感受與期望的缺口皆達顯著差異，其中以女性機師感受與期望的缺口最大。

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	90.6	9.1	0.3	78.9	19.7	1.4	4.45	4.02	-0.43	*
性別										
男性	90.4	9.3	0.3	79.1	19.5	1.5	4.44	4.03	-0.41	*
女性	93.8	6.3	0.0	81.3	18.8	0.0	4.63	3.94	-0.69	*
機師國籍										
本國籍	93.3	6.4	0.3	81.8	16.9	1.3	4.50	4.06	-0.44	*
外國籍	71.7	28.3	0.0	60.9	37.0	2.2	4.15	3.80	-0.35	*
服務年資										
未滿 5 年	88.5	11.5	0.0	79.3	19.5	1.1	4.45	4.11	-0.34	*
5-9 年	91.4	8.6	0.0	75.3	23.5	1.2	4.36	3.98	-0.38	*
10-19 年	95.0	5.0	0.0	84.3	13.2	2.5	4.53	4.06	-0.47	*
20 年以上	84.1	14.5	1.4	72.5	27.5	0.0	4.42	3.88	-0.54	*
服務航線										
國內航線	98.9	1.1	0.0	80.7	14.8	4.5	4.69	4.08	-0.61	*
國際航線	85.8	13.8	0.5	77.5	22.0	0.5	4.32	3.97	-0.35	*
兼具	96.2	3.8	0.0	82.7	17.3	0.0	4.58	4.12	-0.46	*
航空類別										
民航運輸業	90.0	9.7	0.3	78.5	20.1	1.5	4.44	4.01	-0.43	*
普通航空業	100.0	0.0	0.0	86.4	13.6	0.0	4.64	4.14	-0.50	*
去年參與調查										
是	89.5	10.5	0.0	74.7	22.8	2.5	4.46	4.02	-0.44	*
否	91.5	8.0	0.5	82.4	17.1	0.5	4.44	4.03	-0.41	*

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，歷年皆有 8 成 1 以上的機師認為此項服務重要。今(111)年與 110 年比較，重要下降 0.8 個百分點，普通上升 2.0 個百分點，而不重要下降 1.2 個百分點，卡方檢定顯示近 2 年調查結果沒有顯著差異。

從感受來看，歷年皆有 5 成 8 以上的機師對此項服務表示滿意。今(111)年與 110 年比較，滿意上升 1.7 個百分點，普通上升 0.1 個百分點，而不滿意下降 1.9 個百分點，卡方檢定顯示近 2 年調查結果沒有顯著差異。

從服務品質缺口來看，歷年機師對於服務的感受皆低於期望。今(111)年與 110 年比較，重要評分下降 0.02 分，滿意評分上升 0.03 分，而服務品質缺口縮小 0.05 分，t 檢定顯示近 2 年重要評分、滿意評分及服務品質缺口在統計上皆沒有顯著差異。

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

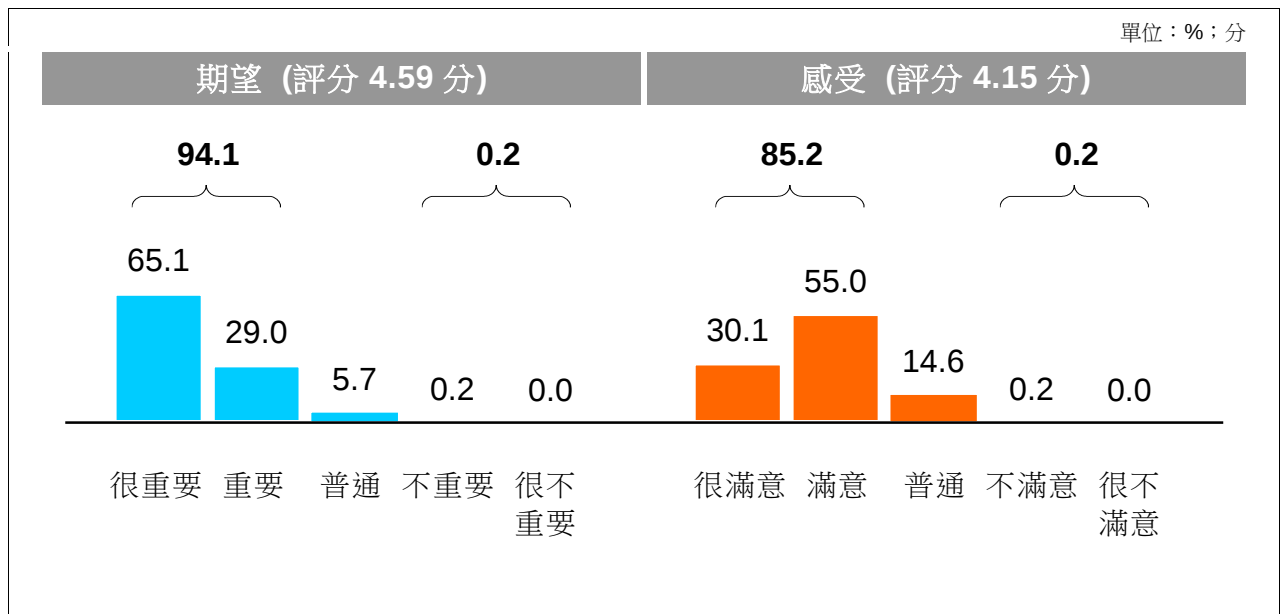
年度別		期望(%)			感受(%)			服務品質缺口(分)			
		重要	普通	不重要	滿意	普通	不滿意	重要 評分 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
108 109 年	108 年	81.9	15.7	2.4	58.5	37.2	4.3	4.30	3.69	-0.61	*
	109 年	90.4	9.6	0.0	69.3	28.5	2.2	4.45	3.89	-0.56	*
111 年 VS. 110 年	110 年(1)	91.4	7.1	1.5	77.2	19.6	3.3	4.47	3.99	-0.48	*
	111 年(2)	90.6	9.1	0.3	78.9	19.7	1.4	4.45	4.02	-0.43	*
	差距(2)-(1)	-0.8	+2.0	-1.2	+1.7	+0.1	-1.9	-0.02	+0.03	+0.05	—
	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 94.1%認為重要，5.7%表示普通，僅 0.2%認為不重要；從感受來看，有 85.2%滿意，14.6%表示普通，僅 0.2%不滿意；從服務品質缺口來看，期望及感受分別有 4.59 及 4.15 的評分，其中感受比期望低 0.44 分，經成對 t 檢定顯示，兩者差距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=458)

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

以下將從受訪機師屬性及年度別面向來觀看機師對於「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」的期待與感受。

一、從受訪機師屬性觀之

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 9 成 3 以上認為重要；從感受來看，男女機師皆有 8 成 3 以上滿意；從服務品質缺口來看，女性機師感受與期望的缺口大於男性機師。

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，本國及外國籍機師皆有 8 成 2 以上滿意；從服務品質缺口來看，本國籍機師感受與期望的缺口大於外國籍機師。

年資：從期望來看，各年資機師皆有 9 成 1 以上認為重要；從感受來看，

各年資機師皆有 8 成以上滿意，以服務未滿 5 年者(87.4%)最高；從服務品質缺口來看，服務年資愈久者感受與期望的缺口愈大。

服務航線：從期望來看，服務各航線機師皆有 9 成 2 以上認為重要；從感受來看，滿意度皆在 8 成 3 以上，以專飛國內航線者(86.2%)滿意度較高；從服務品質缺口來看，國內國際航線兼具機師感受與期望的缺口較大。

航空類別：從期望來看，各航空類別機師皆有 9 成 3 以上認為重要；從感受來看，普通航空機師有 95.8%滿意，高於民用航空運輸業的 84.6%；從服務品質缺口來看，普通航空機師感受與期望的缺口較大。

調查參與：從期望來看，無論去年是否參與皆約 9 成 4 認為重要；從感受來看，無論去年是否參與皆有 8 成 2 以上滿意；從服務品質缺口來看，去年未參與調查的機師感受與期望的缺口較大。

經成對 t 檢定顯示，各屬性機師感受與期望的缺口皆達顯著差異，其中以女性機師感受與期望的缺口最大。

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	94.1	5.7	0.2	85.2	14.6	0.2	4.59	4.15	-0.44	*
性別										
男性	93.8	5.9	0.2	85.4	14.4	0.2	4.58	4.16	-0.42	*
女性	100.0	0.0	0.0	83.3	16.7	0.0	4.83	4.06	-0.77	*
機師國籍										
本國籍	95.0	4.7	0.2	85.8	14.0	0.2	4.61	4.17	-0.44	*
外國籍	87.5	12.5	0.0	82.1	17.9	0.0	4.41	4.05	-0.36	*
服務年資										
未滿 5 年	91.9	8.1	0.0	87.4	12.6	0.0	4.60	4.24	-0.36	*
5-9 年	93.3	6.7	0.0	84.8	15.2	0.0	4.51	4.13	-0.38	*
10-19 年	97.3	2.7	0.0	86.5	12.8	0.7	4.64	4.18	-0.46	*
20 年以上	92.2	6.7	1.1	80.0	20.0	0.0	4.59	4.00	-0.59	*
服務航線										
國內航線	95.7	4.3	0.0	86.2	12.8	1.1	4.67	4.23	-0.44	*
國際航線	92.8	6.9	0.3	85.2	14.8	0.0	4.55	4.12	-0.43	*
兼具	98.2	1.8	0.0	83.9	16.1	0.0	4.63	4.18	-0.45	*
航空類別										
民航運輸業	93.8	6.0	0.2	84.6	15.2	0.2	4.58	4.14	-0.44	*
普通航空業	100.0	0.0	0.0	95.8	4.2	0.0	4.75	4.29	-0.46	*
去年參與調查										
是	93.8	6.2	0.0	82.9	16.6	0.5	4.59	4.16	-0.43	*
否	94.3	5.3	0.4	86.8	13.2	0.0	4.59	4.15	-0.44	*

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，歷年皆有 9 成 1 以上的機師認為此項服務重要。今(111)年與 110 年比較，重要下降 2.2 個百分點，普通上升 2.7 個百分點，而不重要下降 0.5 個百分點，卡方檢定顯示近 2 年調查結果沒有顯著差異。

從感受來看，歷年皆有 7 成以上的機師對此項服務表示滿意。今(111)年與 110 年比較，滿意上升 2.4 個百分點，普通下降 1.7 個百分點，而不滿意下降 0.8 個百分點，卡方檢定顯示近 2 年調查結果沒有顯著差異。

從服務品質缺口來看，歷年機師對於服務的感受皆低於期望。今(111)年與 110 年比較，重要評分下降 0.02 分，滿意評分上升 0.06 分，而服務品質缺口縮小 0.08 分，t 檢定顯示近 2 年重要評分、滿意評分及服務品質缺口在統計上皆沒有顯著差異。

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

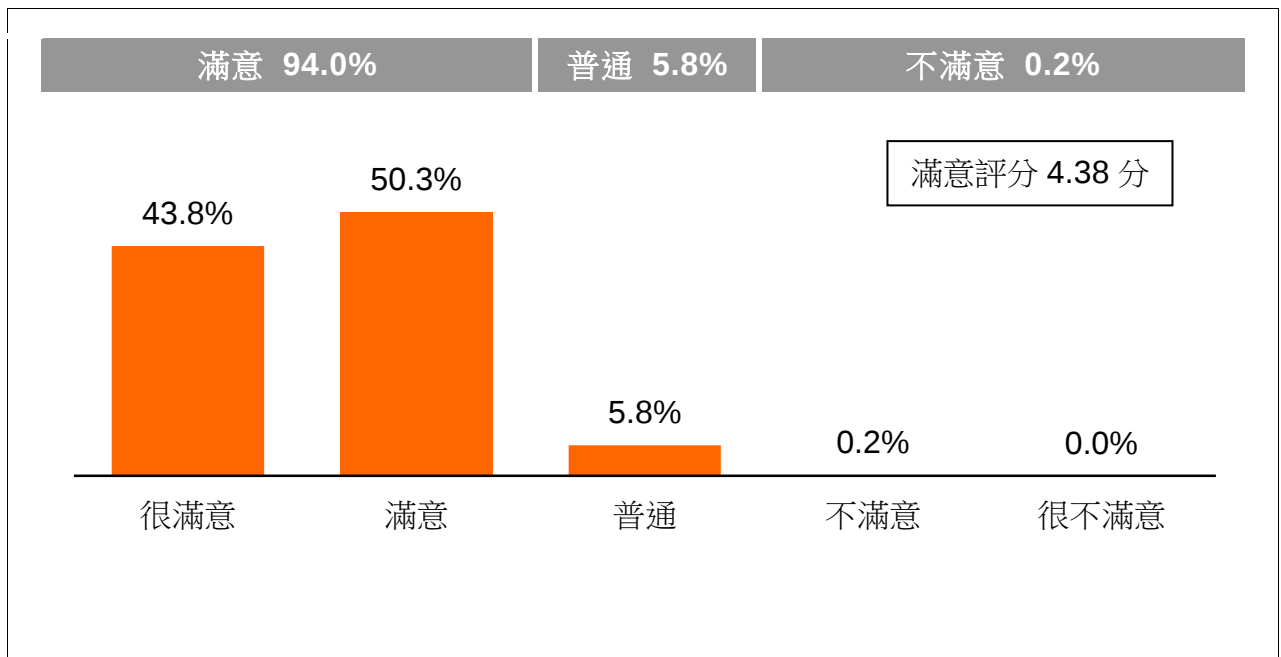
年度別		期望(%)			感受(%)			服務品質缺口(分)			
		重要	普通	不重要	滿意	普通	不滿意	重要 評分 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
104 109 年	104 年	98.2	1.8	0.0	72.8	21.1	6.1	4.70	3.81	-0.89	*
	105 年	97.1	2.7	0.2	76.1	20.0	3.9	4.61	3.93	-0.68	*
	106 年	97.5	2.3	0.2	79.1	18.4	2.5	4.55	3.98	-0.57	*
	107 年	96.6	3.4	0.0	79.0	19.1	1.9	4.55	3.97	-0.58	*
	108 年	91.7	7.8	0.5	70.6	27.3	2.1	4.49	3.88	-0.61	*
	109 年	96.0	4.0	0.0	74.5	23.4	2.1	4.56	3.97	-0.59	*
111 年 VS. 110 年	110 年(1)	96.3	3.0	0.7	82.8	16.3	1.0	4.61	4.09	-0.51	*
	111 年(2)	94.1	5.7	0.2	85.2	14.6	0.2	4.59	4.15	-0.44	*
	差距(2)-(1)	-2.2	+2.7	-0.5	+2.4	-1.7	-0.8	-0.02	+0.06	+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 94.0%表示滿意，5.8%表示普通，僅 0.2%不滿意。滿意評分為 4.38 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=553)

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

以下將從受訪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、從受訪機師屬性觀之

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：女機師有 100.0%表示滿意，高於男機師的 94.0%。

國籍：本國及外國籍機師皆有 9 成 4 以上滿意。

年資：各年資機師皆有 9 成 2 以上滿意，以服務 5-9 年者(96.2%)最高。

服務航線：服務各航線機師皆有 8 成 9 以上滿意，以專飛國際航線者(95.8%)滿意度最高。

航空類別：普通航空機師有 100.0%表示滿意，高於民用航空運輸業的 93.8%。

調查參與：無論去年是否參與調查，皆有 9 成 1 以上滿意。

經變異數分析顯示，不同「去年調查參與」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	94.0	5.8	0.2	4.38	
性別					
男性	94.0	5.9	0.2	4.37	
女性	100.0	0.0	0.0	4.52	
機師國籍					
本國籍	94.0	5.8	0.2	4.39	
外國籍	95.8	4.2	0.0	4.29	
服務年資					
未滿 5 年	93.4	5.8	0.7	4.41	
5-9 年	96.2	3.8	0.0	4.43	
10-19 年	93.5	6.5	0.0	4.36	
20 年以上	92.9	7.1	0.0	4.28	
服務航線					
國內航線	89.4	9.6	1.1	4.29	
國際航線	95.8	4.3	0.0	4.42	
兼具	91.1	8.9	0.0	4.27	
航空類別					
民用航空運輸業	93.8	6.0	0.2	4.38	
普通航空	100.0	0.0	0.0	4.33	
去年參與調查					
是	91.1	8.9	0.0	4.30	*
否	96.0	3.7	0.3	4.43	

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，近 3 年滿意度更高於 9 成 3，滿意度明顯高於往年。

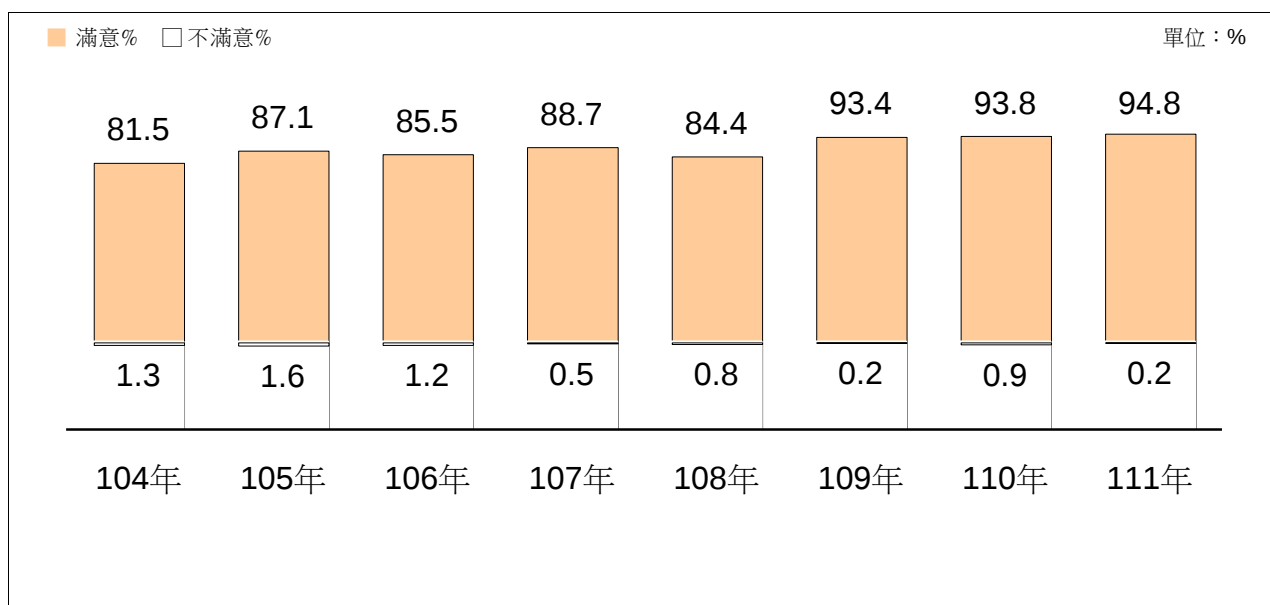


圖 5-1-3-7-2 「助航通訊」服務整體滿意度一按年度別分

今(111)年與 110 年比較來看，滿意上升 0.2 個百分點，普通上升 0.5 個百分點，不滿意下降 0.7 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，111 年表現為歷年調查最高，t 檢定顯示近 2 年滿意評分在統計有顯著差異。

表 5-1-3-7-2 「助航通訊」服務整體滿意度一按年度別分

項目		104-109 年						111 年 vs.110 年			
		104 年	105 年	106 年	107 年	108 年	109 年	110 年 (a)	111 年 (b)	差距 =(b)-(a)	檢定 結果
滿意度 (%)	滿意	81.5	87.1	85.5	88.7	84.4	93.4	93.8	94.0	+0.2	
	普通	17.2	11.3	13.3	10.8	14.8	6.4	5.3	5.8	+0.5	
	不滿意	1.3	1.6	1.2	0.5	0.8	0.2	0.9	0.2	-0.7	
滿意評分(分)		3.93	4.05	4.07	4.07	4.04	4.26	4.19	4.38	+0.19	*

註： 1.滿意評分=5×很滿意%+4×滿意%+2×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，機師的不滿意度均低於 9%；而「助航通訊」整體服務有 0.2%機師表示不滿意。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=49	訊號不穩	松山	G/S 不穩定/LOC 及 GS 訊號不穩定	10
				訊號不穩定	7
				松山 ILS10 G/S 不 stable	5
				松山 GS 訊號在最後 500' AGL 到 touchdown 變得很不穩定	4
				RCSS RWY 10 ILS GIS is not stable around below 500 ft.	3
				400 呎以下 G/S 訊號不穩定	2
				RCSS Rwy10 ILS 訊號在 300' AAL 不穩	2
				TSA ILS 10 進場時，約於 3-400FT 時 G/S 會上揚再下掉	1
				Glide slop deviation around 200-300' AGL	1
				RCSS ILS10 G/S signal not steady below 350 ft AGL.	1
				松山 10 訊號受高速公路干擾也遲遲未解決，應考慮與高公局合作高架道路上裝設遮蔽設施阻擋行經車輛干擾	1
				TPE ILS 05R and TSA ILS 10 signal sometime not stable.	1
				RCSS GS deciation at low attitude is a long existing issue.	1
				RCSS glideslope constantly having fluctuation especially at 300ft.	1
				ILS 訊號在 200~350 呎起伏太大	1
			TSA ILS R10 GP 3~0.5NM 不穩	1	
			松山機場多年來反映多次下滑道訊號不穩定，都說在範圍內，可是天氣惡劣的時候差這麼一點點就差很多，就不能把標準提高，不是 60 分及格就好了	1	
			清泉崗	shows unstable signals/ G/S signal is not stable	3
				ILS 訊號在 200~350 呎起伏太大	1
				RMQ R36/R18GP 3~0.5NM 不穩	1
		桃園	LOC Not stable	1	
			G/S flutuate	1	
			TPE ILS 05R signal sometime not stable.	1	
			桃機 ILS 訊號連續出現不穩定多次，而且不一定有航機從跑道端橫越也出現	1	
		澎湖	訊號不穩/signal is unstable frequently	3	
			RQC R02 ILS 的 LOC 歪歪偏右	1	
		無意見	-	4	

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

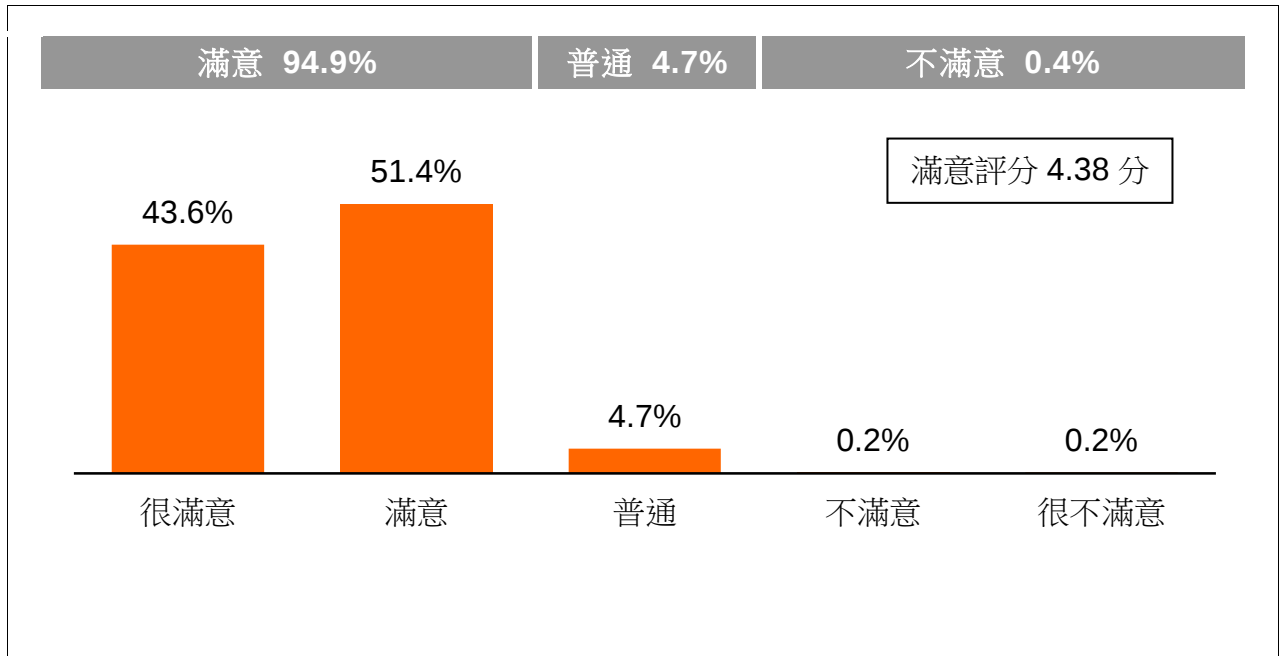
項目	不滿意者	原因類別	詳細原因及不滿意機場				樣本數
C2.臺北飛航情報區內無線電通訊清晰度	n=3	收訊不良	桃園	128.5	low altitude	雜訊有時多	1
			綠島	1188	任何高度	無線電發話太小聲	1
			未填答	125.5	above transtion altitude	時常收訊不良	1
C3.臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性	n=1	常故障	蘭嶼 DME 及 NDB 常常故障+綠島 VOR 時好時壞				1
C4.桃機公司所提供之機場助航燈光的妥善情形	n=7	照明不足	滑行道邊燈微弱				1
			跑道燈不夠亮(幾乎是所有飛過的機場中最暗的)				1
			助航燈光經常不足				1
		太刺眼	夜間停機坪燈光太刺眼				1
			LVO 或接近 LVO 時燈光有時太亮				1
		其他	桃機公司於機坪的燈光照明角度與亮度設計不佳，不僅直照轉入停機位時的駕駛艙並造成嚴重地面反光，只要地面潮濕就很難看清中心線				1
		無意見	-				1
C5.軍方所提供之機場助航燈光的妥善情形	n=5	照明不足	嘉義	RCKU 進場燈壞了許久，滑行道牌面常有長草掩蓋			1
				嘉義的進場燈修了很久年都沒有修好			1
			清泉崗	清泉崗進場燈光偏暗			1
			—	Some approach light always inop.			1
		其他	清泉崗	Flashing light too bright.			1
			花蓮	Flashing light too bright.			1
		無意見	-				1
C6.總臺所提供之機場助航燈光的妥善情形	n=1	其他	松山	Visual Docking SYS 與標線不一致，機坪燈光角度使駕駛員不易看清標線			1
C7.「助航通訊」服務整體滿意度	n=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 94.9%表示滿意，4.7%表示普通，僅 0.4%不滿意。滿意評分為 4.38 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=553)

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

以下將從受訪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、從受訪機師屬性觀之

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：女機師有 100.0%表示滿意，高於男機師的 94.9%。

國籍：本國及外國籍機師皆有 9 成 4 以上滿意。

年資：各年資機師皆有 9 成 1 以上滿意，以服務未滿 5 年者(98.5%)最高。

服務航線：服務各航線機師皆有 9 成以上滿意，以專飛國際航線者(96.3%)滿意度最高。

航空類別：普通航空機師有 100.0%表示滿意，高於民用航空運輸業的 94.7%。

調查參與：無論去年是否參與調查，皆有 9 成 2 以上滿意。

經變異數分析顯示，不同「國籍」、「服務年資」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	94.9	4.7	0.4	4.38	
性別					
男性	94.9	4.7	0.4	4.38	
女性	100.0	0.0	0.0	4.48	
機師國籍					
本國籍	95.2	4.4	0.4	4.40	*
外國籍	94.4	5.6	0.0	4.25	
服務年資					
未滿 5 年	98.5	1.5	0.0	4.48	
5-9 年	94.7	3.8	1.5	4.36	*
10-19 年	94.6	5.4	0.0	4.38	
20 年以上	91.1	8.9	0.0	4.27	
服務航線					
國內航線	90.4	9.6	0.0	4.34	
國際航線	96.3	3.3	0.5	4.40	
兼具	94.6	5.4	0.0	4.30	
航空類別					
民用航空運輸業	94.7	4.9	0.4	4.38	
普通航空	100.0	0.0	0.0	4.33	
去年參與調查					
是	92.9	7.1	0.0	4.34	
否	96.3	3.0	0.6	4.41	

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 3 年滿意度更高於 9 成 3，滿意度明顯高於往年。

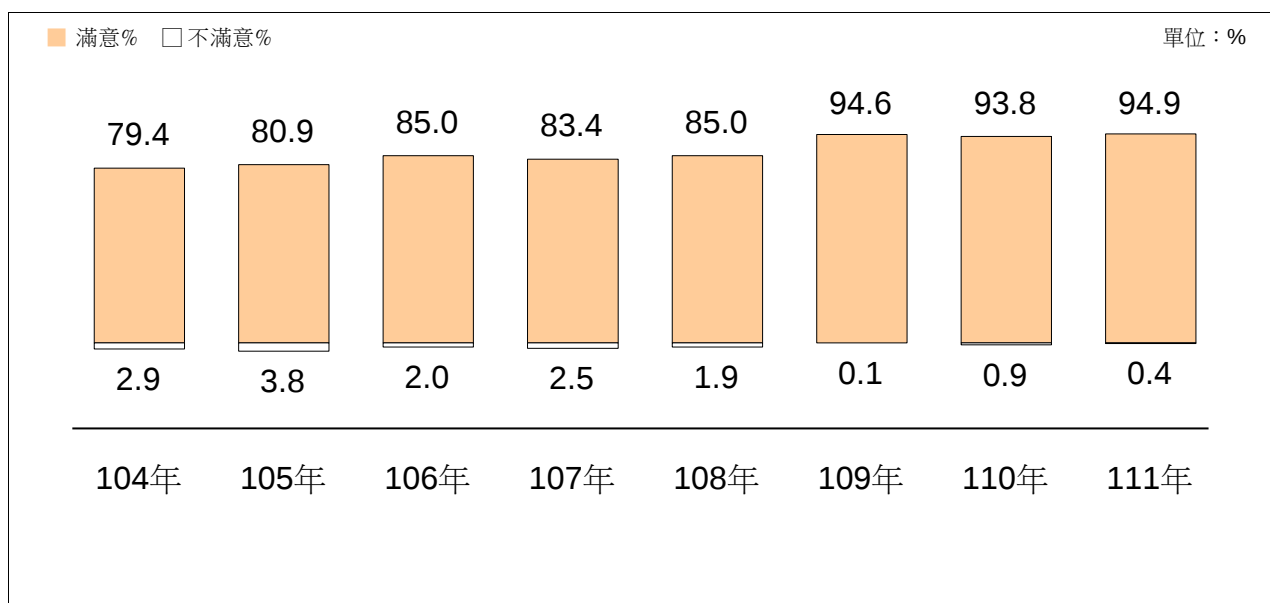


圖5-1-4-1-2 各類飛航服務整體滿意度—按年度別分

今(111)年與 110 年比較來看，滿意上升 1.1 個百分點，普通下降 0.6 個百分點，不滿意下降 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，111 年表現為歷年調查最高，t 檢定顯示近 2 年滿意評分在統計有顯著差異。

表 5-1-4-1-2 各類飛航服務整體滿意度—按年度別分

單位：%；百分點；分

項目		104-109 年						111 年 vs.110 年			
		104 年	105 年	106 年	107 年	108 年	109 年	110 年 (a)	111 年 (b)	差距 =(b)-(a)	檢定 結果
滿意度 (%)	滿意	79.4	80.9	85.0	83.4	85.0	94.6	93.8	94.9	+1.1	
	普通	17.7	15.3	13.0	14.1	13.1	5.3	5.3	4.7	-0.6	
	不滿意	2.9	3.8	2.0	2.5	1.9	0.1	0.9	0.4	-0.5	
滿意評分(分)		3.87	3.92	4.01	3.96	4.02	4.26	4.18	4.38	+0.20	*

註： 1.滿意評分=5×很滿意%+4×滿意%+2×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「助航通訊」(0.42)對整體表現影響力最高，其次為「飛航管制」(0.27)，再次為「航空氣象」(0.24)。

就各面向服務表現而言，滿意評分以「飛航管制」(4.43 分)最高，其次為「助航通訊」(4.38 分)與「航空氣象」(4.38 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	0.27	4.43	II 維持區
航 空 氣 象	0.24	4.38	III 次要改善區
助 航 通 訊	0.42	4.38	IV 優先改善區
各 面 向 的 平 均 值	0.31	4.40	—

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。

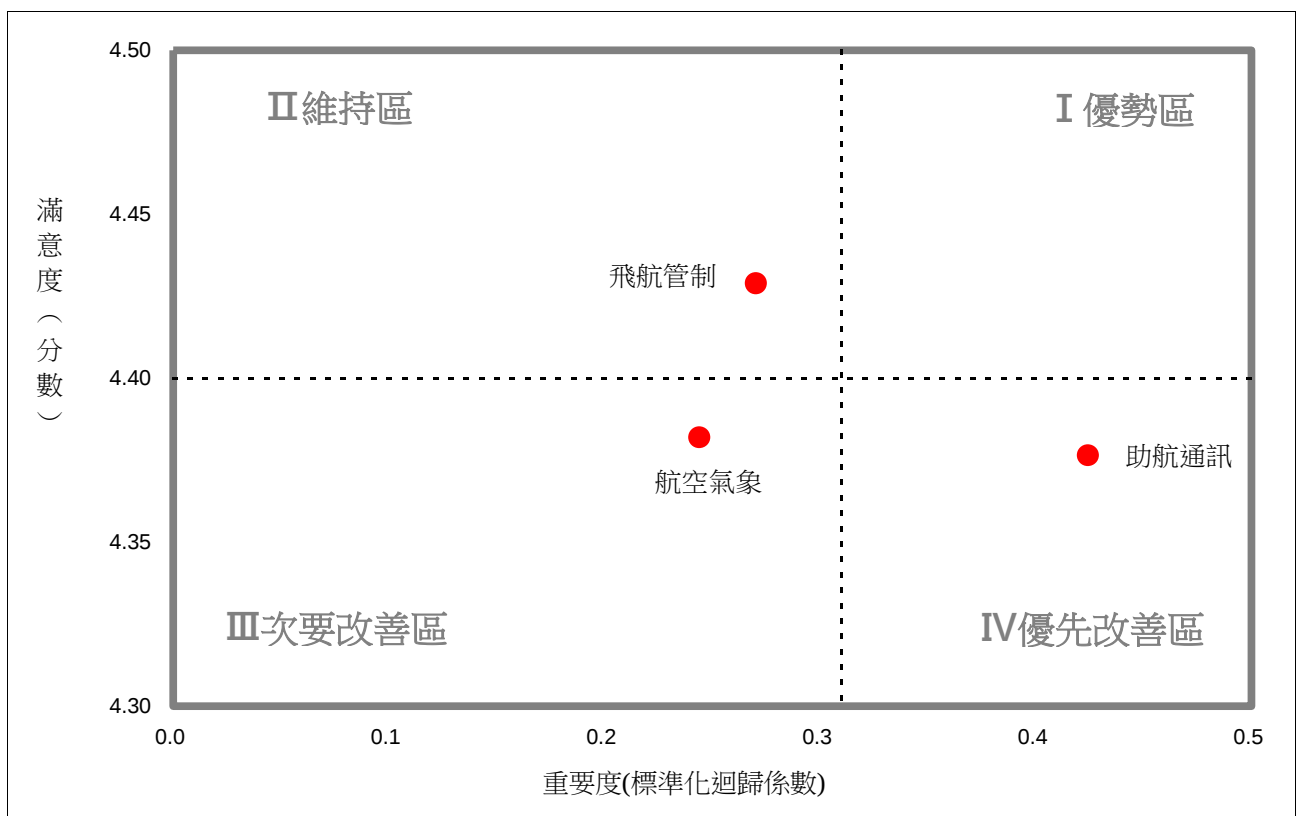


圖5-1-4-2-1 各面向服務重要度-滿意度模型

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：

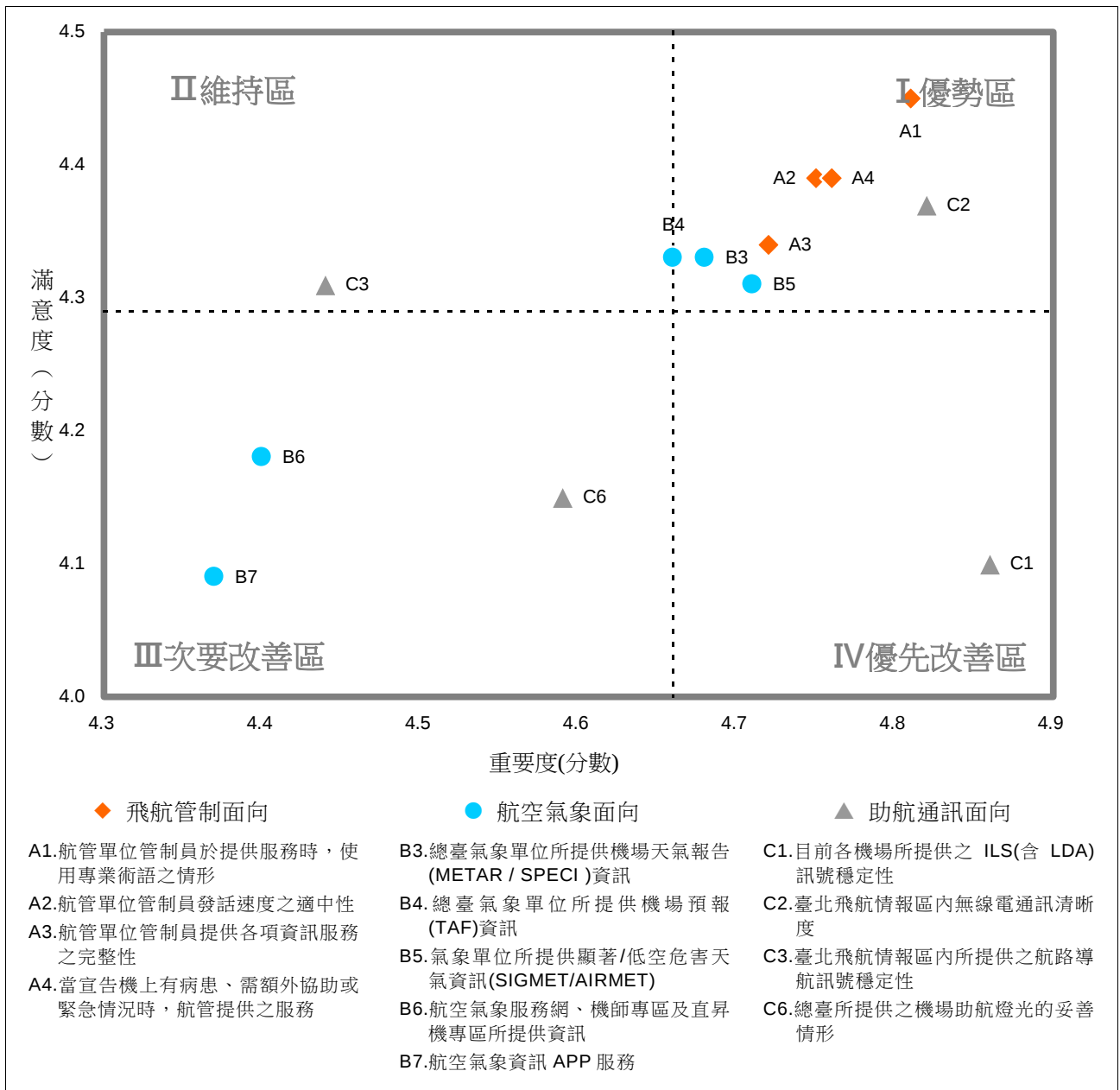


圖5-1-4-2-2 機師重要度-滿意度模型

重要度－滿意度模型發現，落在「優勢區」的項目有 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 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 4 項服務、「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」、「氣象單位所提供顯著/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	4.81	4.45	優勢項目
	A2.航管單位管制員發話速度之適中性	4.75	4.39	優勢項目
	A3.航管單位管制員提供各項資訊服務之完整性	4.72	4.34	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	4.76	4.39	優勢項目
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	4.68	4.33	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	4.66	4.33	維持項目
	B5.氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)	4.71	4.31	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	4.40	4.18	次要改善
	B7.航空氣象資訊 APP 服務	4.37	4.09	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	4.86	4.10	優先改善
	C2.臺北飛航情報區內無線電通訊清晰度	4.82	4.37	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	4.44	4.31	維持項目
	C6.總臺所提供之機場助航燈光的妥善情形	4.59	4.15	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，表示對於這些機師關切且重視的服務項目，做得很好且獲得機師滿意，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，但未來當機師提高對該項目的重視程度，則必須立即提出改善策略。

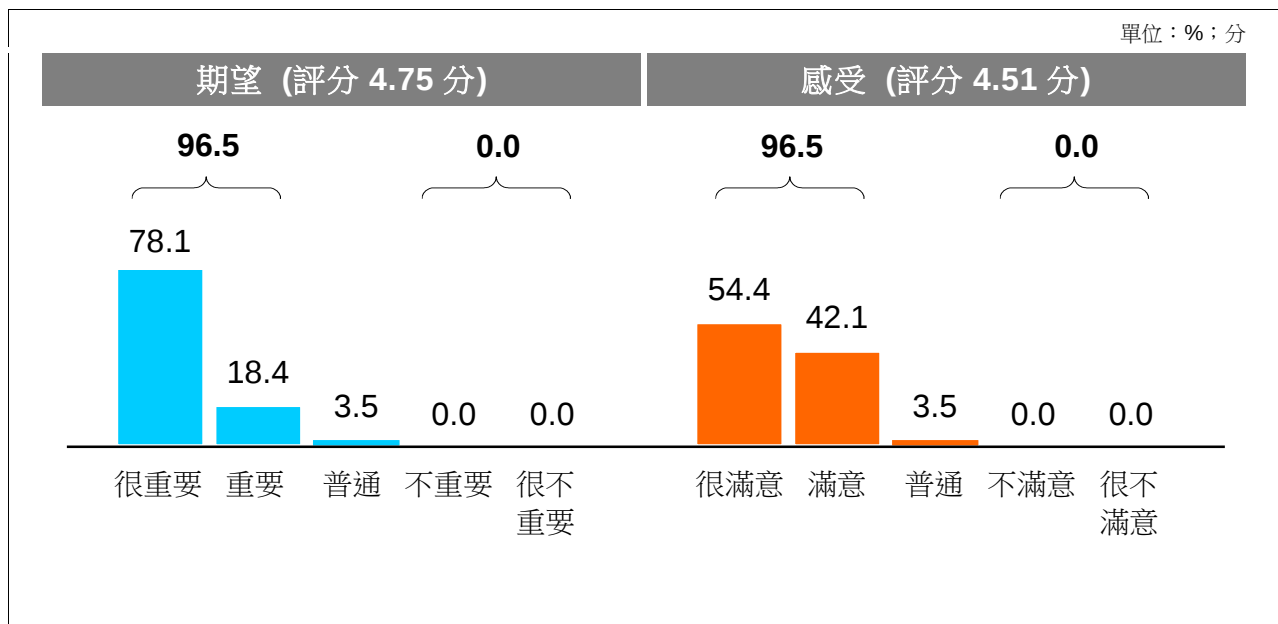
第 4 象限：服務品質優先改善區，落在此區域的服務項目，其重要度較高(對整體滿意度影響較大)，但滿意度較低，對這些服務項目，有必要立即進行檢討尋求改善，以提升機師滿意度，若能提升滿意度，將成為優勢之一。

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 96.5%認為重要，3.5%認為普通，無人認為不重要；從實際感受來看，有 96.5%表示滿意，3.5%表示普通，無人表示不滿意；從服務品質缺口來看，期望及感受分別有 4.75 及 4.51 的評分，其中感受比期望低 0.24 分，經成對 t 檢定顯示，兩者差距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=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5-2-1-1 航空情報服務網站提供之飛航計畫申報及查詢功能

以下將從受訪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、從受訪簽派員屬性觀之

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，男女簽派員皆有 9 成 6 以上認為重要；從感受來看，男簽派員有 98.7%滿意，高於女簽派員的 91.2%；從服務品質缺口來看，女性簽派員感受與期望的缺口大於男性簽派員。

年資：從期望來看，各年資簽派員皆有 9 成 4 以上認為重要；從感受來看，各年資簽派員皆有 9 成 5 以上滿意，以服務 10 年以上者(97.4%)最

高；從服務品質缺口來看，服務年資 5-9 年者感受與期望的缺口最大。

航空類別：從期望來看，各航空類別簽派員皆有 9 成 6 以上認為重要；從感受來看，各航空類別簽派員皆有 9 成 6 以上滿意；從服務品質缺口來看，普通航空簽派員感受與期望的缺口較大。

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 以上滿意；從服務品質缺口來看，去年有參與調查的簽派員感受與期望的缺口較大。

經成對 t 檢定顯示，除去年未參與調查簽派員感受與期望的缺口沒有顯著差異以外，其餘屬性簽派員感受與期望的缺口皆達顯著差異，其中以女性簽派員感受與期望的缺口最大。

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	96.5	3.5	0.0	96.5	3.5	0.0	4.75	4.51	-0.24	*
性別										
男性	96.2	3.8	0.0	98.7	1.3	0.0	4.71	4.54	-0.17	*
女性	97.1	2.9	0.0	91.2	8.8	0.0	4.85	4.44	-0.41	*
服務年資										
未滿 5 年	96.9	3.1	0.0	96.9	3.1	0.0	4.72	4.53	-0.19	*
5-9 年	97.6	2.4	0.0	95.1	4.9	0.0	4.83	4.49	-0.34	*
10 年以上	94.7	5.3	0.0	97.4	2.6	0.0	4.66	4.50	-0.16	*
航空類別										
民用航空運輸業	96.0	4.0	0.0	96.0	4.0	0.0	4.73	4.51	-0.22	*
普通航空	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	4.85	4.46	-0.39	*
去年參與調查										
是	96.4	3.6	0.0	96.4	3.6	0.0	4.78	4.52	-0.26	*
否	96.8	3.2	0.0	96.8	3.2	0.0	4.65	4.48	-0.17	

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 10-19 年」(n=13)及「年資 20 年以上」(n=27)樣本數偏少，調查數據誤差較大(因樣本數較少，少數 1-2 人表示不滿意數據就會明顯波動)；故交叉分析時將這二者合併為「年資 10 年以上」(n=40)。

二、從年度別觀之

從期望來看，歷年皆有 9 成 5 以上的簽派員認為此項服務重要。今(111)年與 110 年比較，重要下降 0.7 個百分點，普通上升 1.7 個百分點，而不重要下降 0.9 個百分點，卡方檢定顯示近 2 年調查結果沒有顯著差異。

從感受來看，歷年皆有 9 成 3 以上的簽派員對此項服務表示滿意。今(111)年與 110 年比較，滿意上升 2.0 個百分點，普通下降 2.0 個百分點，而不滿意維持不變，卡方檢定顯示近 2 年調查結果沒有顯著差異。

從服務品質缺口來看，歷年簽派員對本服務的實際感受皆顯著低於期望。今(111)年與 110 年比較，重要評分上升 0.06 分，滿意評分下降 0.01 分，而服務品質缺口擴大 0.07 分，t 檢定顯示近 2 年重要評分、滿意評分及服務品質缺口在統計上皆沒有顯著差異。

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

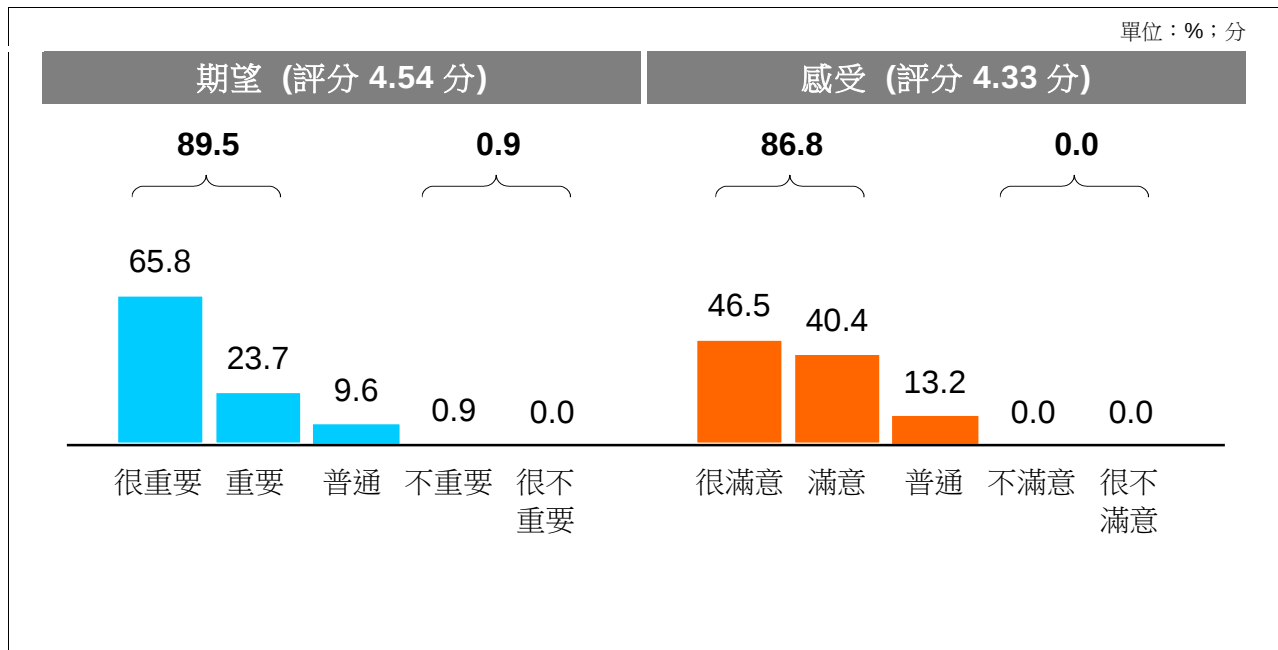
年度別		期望(%)			感受(%)			服務品質缺口(分)			
		重要	普通	不重要	滿意	普通	不滿意	重要 評分 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
104 109 年	1 0 4 年	96.1	3.9	0.0	93.3	3.8	2.9	4.69	4.30	-0.39	*
	1 0 5 年	97.8	2.2	0.0	95.7	4.3	0.0	4.69	4.47	-0.22	*
	1 0 6 年	95.0	3.8	1.3	96.3	3.8	0.0	4.55	4.25	-0.30	*
	1 0 7 年	100.0	0.0	0.0	99.0	1.0	0.0	4.69	4.45	-0.24	*
	1 0 8 年	98.9	1.1	0.0	94.5	4.4	1.1	4.70	4.46	-0.24	*
	1 0 9 年	95.6	4.4	0.0	95.6	4.4	0.0	4.70	4.54	-0.16	*
111 年 VS. 110 年	110 年(1)	97.2	1.8	0.9	94.5	5.5	0.0	4.69	4.52	-0.17	*
	111 年(2)	96.5	3.5	0.0	96.5	3.5	0.0	4.75	4.51	-0.24	*
	差距(2)-(1)	-0.7	+1.7	-0.9	+2.0	-2.0	0.0	+0.06	-0.01	-0.07	—
	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 提供之航行警示圖

簽派員對於「AES 提供之航行警示圖(有關火炮射擊、軍事演習、無人航空器活動範圍標示)」的看法，從期望來看，有 89.5%認為重要，9.6%認為普通，0.9%認為不重要；從實際感受來看，有 86.8%表示滿意，13.2%表示普通，無人表示不滿意。從服務品質缺口來看，期望及感受分別有 4.54 及 4.33 的評分，其中感受比期望低 0.21 分，經成對 t 檢定顯示，兩者差距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、無人航空器活動範圍標示)」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=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5-2-1-2 AES提供之航行警示圖

以下將從受訪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、從受訪簽派員屬性觀之

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，女簽派員有 93.9%認為重要，高於男簽派員的 87.5%；從感受來看，男女簽派員皆有 8 成 4 以上表示滿意；從服務品質缺口來看，女性簽派員感受與期望的缺口大於男性簽派員。
- 年資：**從期望來看，各年資簽派員皆有 8 成 1 以上認為重要，以服務 5-9 年者(95.1%)最高；從感受來看，各年資簽派員皆有 8 成 4 以上滿意，以服務 5-9 年者(90.2%)最高；從服務品質缺口來看，服務年資未滿 5 年者感受與期望的缺口最大。

航空類別：從期望來看，各航空類別簽派員皆有 8 成 9 以上認為重要；從感受來看，民用航空運輸業有 89.2% 表示滿意，高於普通航空的 66.7%；從服務品質缺口來看，普通航空簽派員感受與期望的缺口較大。

調查參與：從期望來看，無論去年是否參與皆有 8 成 8 以上認為重要；從感受來看，無論去年是否參與皆有 8 成 5 以上滿意；從服務品質缺口來看，去年未參與調查的簽派員感受與期望的缺口較大。

經成對 t 檢定顯示，除年資 10 年以上簽派員感受與期望的缺口沒有顯著差異以外，其餘屬性簽派員感受與期望的缺口皆達顯著差異，其中以普通航空簽派員感受與期望的缺口最大。

表 5-2-1-2-1 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	89.5	9.6	0.9	86.8	13.2	0.0	4.54	4.33	-0.21	*
性別										
男性	87.5	11.3	1.3	87.5	12.5	0.0	4.53	4.39	-0.14	*
女性	93.9	6.1	0.0	84.8	15.2	0.0	4.61	4.21	-0.40	*
服務年資										
未滿 5 年	90.6	6.3	3.1	84.4	15.6	0.0	4.56	4.28	-0.28	*
5-9 年	95.1	4.9	0.0	90.2	9.8	0.0	4.66	4.39	-0.27	*
10 年以上	81.6	18.4	0.0	84.2	15.8	0.0	4.37	4.29	-0.08	
航空類別										
民用航空運輸業	89.2	9.8	1.0	89.2	10.8	0.0	4.53	4.38	-0.15	*
普通航空	91.7	8.3	0.0	66.7	33.3	0.0	4.67	3.92	-0.75	*
去年參與調查										
是	88.0	12.0	0.0	85.5	14.5	0.0	4.53	4.33	-0.20	*
否	93.5	3.2	3.2	90.3	9.7	0.0	4.58	4.35	-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 10-19 年」(n=13)及「年資 20 年以上」(n=27)樣本數偏少，調查數據誤差較大(因樣本數較少，少數 1-2 人表示不滿意數據就會明顯波動)；故交叉分析時將這二者合併為「年資 10 年以上」(n=40)。

二、從年度別觀之

從期望來看，歷年皆有 8 成 9 以上的簽派員認為此項服務重要。今(111)年與 110 年比較，重要下降 6.0 個百分點，普通上升 5.1 個百分點，而不重要上升 0.9 個百分點，卡方檢定顯示近 2 年調查結果沒有顯著差異。

從感受來看，歷年皆有 8 成 4 以上的簽派員對此項服務表示滿意。今(111)年與 110 年比較，滿意下降 3.2 個百分點，普通上升 4.1 個百分點，而不滿意下降 0.9 個百分點，卡方檢定顯示近 2 年調查結果沒有顯著差異。

從服務品質缺口來看，歷年簽派員對本服務的實際感受皆顯著低於期望。今(111)年與 110 年比較，重要評分下降 0.13 分，滿意評分下降 0.02 分，而服務品質缺口縮小 0.11 分，t 檢定顯示近 2 年重要評分、滿意評分及服務品質缺口在統計上皆沒有顯著差異。

表 5-2-1-2-2 AES 提供之航行警示圖—按年度別分

單位：%；百分點；分

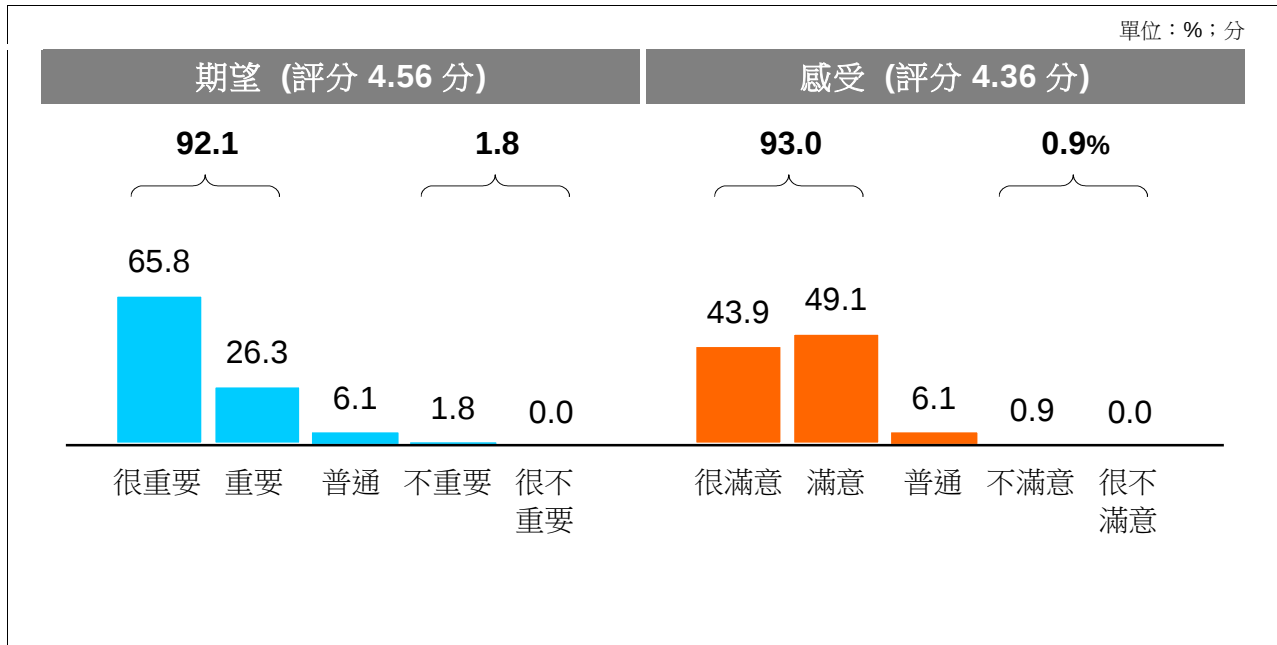
年度別		期望(%)			感受(%)			服務品質缺口(分)			
		重要	普通	不重要	滿意	普通	不滿意	重要 評分 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
105 109 年	105 年	97.8	1.1	1.1	95.8	4.2	0.0	4.57	4.43	-0.14	*
	106 年	93.8	6.3	0.0	93.8	6.3	0.0	4.48	4.23	-0.25	*
	107 年	96.0	4.0	0.0	84.8	15.2	0.0	4.58	4.28	-0.30	*
	108 年	97.8	1.1	1.1	96.7	3.3	0.0	4.69	4.48	-0.21	*
	109 年	95.6	4.4	0.0	94.7	5.3	0.0	4.62	4.48	-0.14	*
111 年 VS. 110 年	110 年 (1)	95.5	4.5	0.0	90.0	9.1	0.9	4.67	4.35	-0.32	*
	111 年 (2)	89.5	9.6	0.9	86.8	13.2	0.0	4.54	4.33	-0.21	*
	差距(2)-(1)	-6.0	+5.1	+0.9	-3.2	+4.1	-0.9	-0.13	-0.02	+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、AES 產製之飛航前簡報及飛航公告查詢功能

簽派員對於「AES 產製之飛航前簡報(PIB)及飛航公告查詢功能」的看法，從期望來看，有 92.1%認為重要，6.1%認為普通，1.8%認為不重要；從實際感受來看，有 93.0%表示滿意，6.1%表示普通，僅 0.9%表示不滿意。從服務品質缺口來看，期望及感受分別有 4.56 及 4.36 的評分，其中感受比期望低 0.20 分，經成對 t 檢定顯示，兩者差距在統計上達顯著差異。



Q.「AES 產製之飛航前簡報(PIB)及飛航公告查詢功能」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=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5-2-1-3 AES產製之飛航前簡報及飛航公告查詢功能

以下將從受訪簽派員屬性及年度別面向來觀看簽派員對於「AES 產製之飛航前簡報(PIB)及飛航公告查詢功能」的期待與感受。

一、從受訪簽派員屬性觀之

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，女簽派員有 97.1%認為重要，高於男簽派員的 89.9%；從感受來看，女簽派員有 97.1%滿意，高於男簽派員的 91.1%；從服務品質缺口來看，女簽派員感受與期望的缺口大於男簽派員。

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，也皆有 8 成 6 以上滿意，以服務 5-9 年者(100.0%)最高；從服務品質缺口來看，服務年資 10 年以上者感受與期望的缺口最大。

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 8 成 4 以上滿意；從服務品質缺口來

看，普通航空簽派員感受與期望的缺口較大。

調查參與：從期望來看，無論去年是否參與皆有 8 成 9 以上認為重要；從感受來看，無論去年是否參與皆有 9 成 2 以上滿意；從服務品質缺口來看，去年未參與調查的簽派員感受與期望的缺口較大。

經成對 t 檢定顯示，除年資未滿 10 年簽派員感受與期望的缺口沒有顯著差異以外，其餘屬性簽派員感受與期望的缺口皆達顯著差異，其中以普通航空簽派員感受與期望的缺口最大。

表 5-2-1-3-1 AES 產製之飛航前簡報及飛航公告查詢功能—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	92.1	6.1	1.8	93.0	6.1	0.9	4.56	4.36	-0.20	*
性別										
男性	89.9	7.6	2.5	91.1	7.6	1.3	4.52	4.38	-0.14	*
女性	97.1	2.9	0.0	97.1	2.9	0.0	4.68	4.32	-0.36	*
服務年資										
未滿 5 年	96.9	3.1	0.0	90.6	6.3	3.1	4.47	4.25	-0.22	
5-9 年	92.7	7.3	0.0	100.0	0.0	0.0	4.63	4.51	-0.12	
10 年以上	86.8	7.9	5.3	86.8	13.2	0.0	4.53	4.29	-0.24	*
航空類別										
民用航空運輸業	91.1	6.9	2.0	94.1	5.9	0.0	4.51	4.39	-0.12	*
普通航空	100.0	0.0	0.0	84.6	7.7	7.7	4.92	4.15	-0.77	*
去年參與調查										
是	89.2	8.4	2.4	92.8	7.2	0.0	4.54	4.39	-0.15	*
否	100.0	0.0	0.0	93.5	3.2	3.2	4.61	4.29	-0.32	*

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 10-19 年」(n=13)及「年資 20 年以上」(n=27)樣本數偏少，調查數據誤差較大(因樣本數較少，少數 1-2 人表示不滿意數據就會明顯波動)；故交叉分析時將這二者合併為「年資 10 年以上」(n=40)。

二、從年度別觀之

從期望來看，歷年皆有 8 成 9 以上的簽派員認為此項服務重要。今(111)年與 110 年比較，重要上升 0.3 個百分點，普通下降 1.2 個百分點，而不重要上升 0.9 個百分點，卡方檢定顯示近 2 年調查結果沒有顯著差異。

從感受來看，歷年皆有 8 成 8 以上的簽派員對此項服務表示滿意。今(111)年與 110 年比較，滿意上升 3.9 個百分點，普通下降 3.9 個百分點，而不滿意維持不變，卡方檢定顯示近 2 年調查結果沒有顯著差異。

從服務品質缺口來看，歷年簽派員對本服務的實際感受皆顯著低於期望。今(111)年與 110 年比較，重要評分上升 0.03 分，滿意評分上升 0.01 分，而服務品質缺口擴大 0.03 分，t 檢定顯示近 2 年重要評分、滿意評分及服務品質缺口在統計上皆沒有顯著差異。

表 5-2-1-3-2 AES 產製之飛航前簡報及飛航公告查詢功能—按年度別分

單位：%；百分點；分

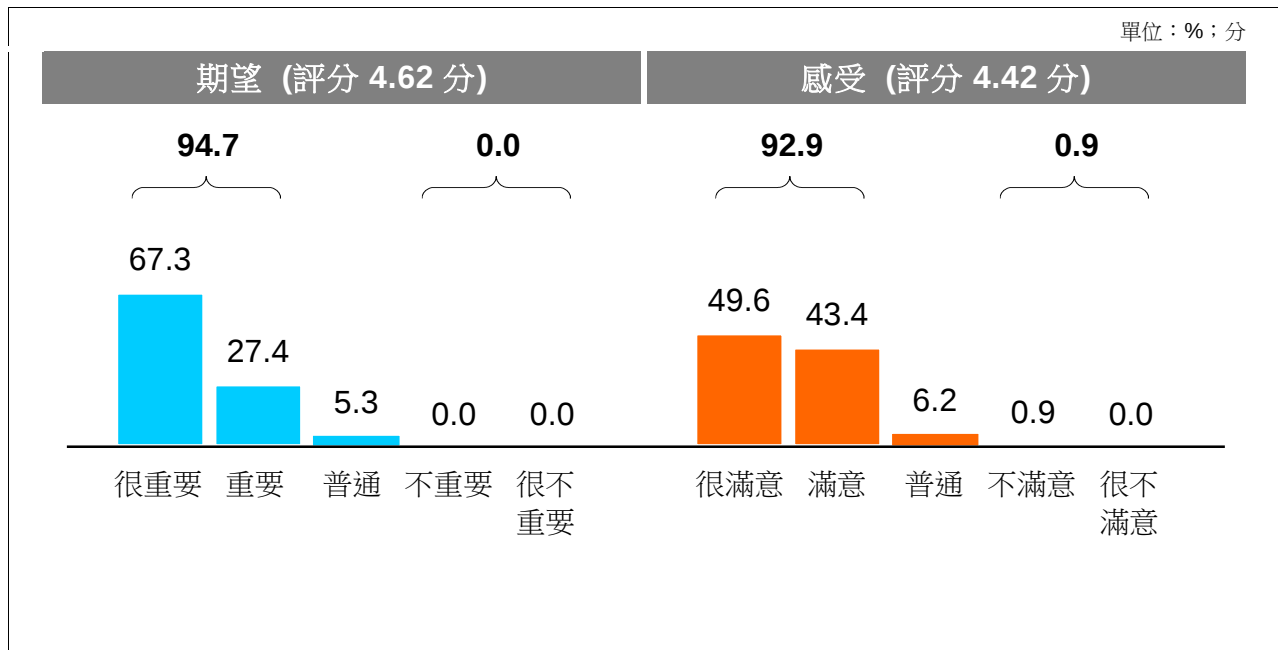
年度別		期望(%)			感受(%)			服務品質缺口(分)			
		重要	普通	不重要	滿意	普通	不滿意	重要 評分 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
105 109 年	105 年	94.8	5.2	0.0	92.7	7.3	0.0	4.55	4.39	-0.16	*
	106 年	89.3	10.7	0.0	88.0	12.0	0.0	4.41	4.16	-0.25	*
	107 年	93.9	6.1	0.0	88.8	11.2	0.0	4.46	4.26	-0.20	*
	108 年	96.6	3.4	0.0	89.9	9.0	1.1	4.54	4.35	-0.19	*
	109 年	95.6	4.4	0.0	93.9	6.1	0.0	4.56	4.46	-0.10	*
111 年 VS. 110 年	110 年(1)	91.8	7.3	0.9	89.1	10.0	0.9	4.53	4.35	-0.17	*
	111 年(2)	92.1	6.1	1.8	93.0	6.1	0.9	4.56	4.36	-0.20	*
	差距(2)-(1)	+0.3	-1.2	+0.9	+3.9	-3.9	+0.0	+0.03	+0.01	-0.03	—
	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 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 94.7%認為重要，5.3%認為普通，無人認為不重要；從實際感受來看，有 92.9%表示滿意，6.2%表示普通，0.9%表示不滿意。從服務品質缺口來看，期望及感受分別有 4.62 及 4.42 的評分，其中感受比期望低 0.20 分，經成對 t 檢定顯示，兩者差距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=113)

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產製之飛航文件及氣象查詢功能

以下將從受訪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、從受訪簽派員屬性觀之

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，男女簽派員皆有 9 成 3 以上認為重要；從感受來看，女簽派員 100.0%滿意，高於男簽派員的 89.7%；從服務品質缺口來看，女性簽派員感受與期望的缺口大於男性簽派員。

年資：從期望來看，各年資簽派員皆有 9 成以上認為重要；從感受來看，各年資簽派員皆有 9 成以上滿意，以服務 5-9 年者(95.1%)最高；從服務品質缺口來看，服務年資未滿 5 年者感受與期望的缺口最大。

航空類別：從期望來看，各航空類別簽派員皆有 9 成 4 以上認為重要；從感受

來看，各航空類別簽派員皆有 9 成 1 以上滿意；從服務品質缺口來看，普通航空簽派員感受與期望的缺口較大。

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，無論去年是否參與皆約 9 成 3 滿意；從服務品質缺口來看，去年未參與調查的簽派員感受與期望的缺口較大。

經成對 t 檢定顯示，除年資未滿 5 年簽派員感受與期望的缺口沒有顯著差異以外，其餘屬性簽派員感受與期望的缺口皆達顯著差異，其中以普通航空簽派員感受與期望的缺口最大。

表 5-2-1-4-1 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	94.7	5.3	0.0	92.9	6.2	0.9	4.62	4.42	-0.20	*
性別										
男性	93.6	6.4	0.0	89.7	9.0	1.3	4.59	4.44	-0.15	*
女性	97.1	2.9	0.0	100.0	0.0	0.0	4.71	4.38	-0.33	*
服務年資										
未滿 5 年	90.0	10.0	0.0	90.0	6.7	3.3	4.47	4.23	-0.24	
5-9 年	97.6	2.4	0.0	95.1	4.9	0.0	4.66	4.54	-0.12	*
10 年以上	94.9	5.1	0.0	92.3	7.7	0.0	4.67	4.44	-0.23	*
航空類別										
民用航空運輸業	94.1	5.9	0.0	93.1	6.9	0.0	4.57	4.43	-0.14	*
普通航空	100.0	0.0	0.0	91.7	0.0	8.3	5.00	4.33	-0.67	*
去年參與調查										
是	94.0	6.0	0.0	92.9	7.1	0.0	4.64	4.45	-0.19	*
否	96.6	3.4	0.0	93.1	3.4	3.4	4.55	4.31	-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 10-19 年」(n=13)及「年資 20 年以上」(n=27)樣本數偏少，調查數據誤差較大(因樣本數較少，少數 1-2 人表示不滿意數據就會明顯波動)；故交叉分析時將這二者合併為「年資 10 年以上」(n=40)。

二、從年度別觀之

從期望來看，歷年皆有 9 成以上的簽派員認為此項服務重要。今(111)年與 110 年比較，重要上升 4.7 個百分點，普通下降 4.7 個百分點，而不重要維持不變，卡方檢定顯示近 2 年調查結果沒有顯著差異。

從感受來看，歷年皆有 8 成 4 以上的簽派員對此項服務表示滿意。今(111)年與 110 年比較，滿意上升 8.4 個百分點，普通下降 9.3 個百分點，而不滿意上升 0.9 個百分點，卡方檢定顯示近 2 年調查結果有顯著差異。

從服務品質缺口來看，歷年簽派員對本服務的實際感受皆顯著低於期望。今(111)年與 110 年比較，重要評分上升 0.12 分，滿意評分上升 0.04 分，而服務品質缺口擴大 0.08 分，t 檢定顯示近 2 年重要評分、滿意評分及服務品質缺口在統計上皆沒有顯著差異。

表 5-2-1-4-2 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

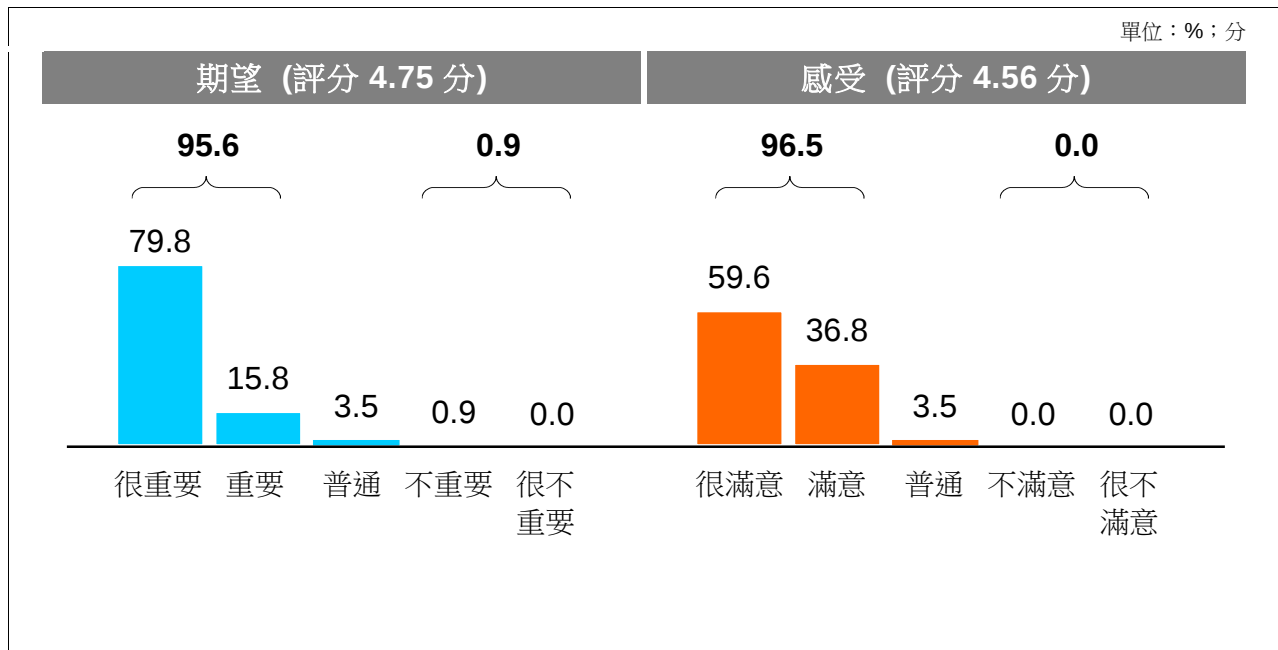
年度別		期望(%)			感受(%)			服務品質缺口(分)			
		重要	普通	不重要	滿意	普通	不滿意	重要 評分 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
105 109 年	105 年	95.9	3.1	1.0	90.6	6.3	3.1	4.53	4.34	-0.19	*
	106 年	93.6	6.4	0.0	87.2	11.5	1.3	4.50	4.15	-0.35	*
	107 年	93.9	6.1	0.0	89.9	10.1	0.0	4.51	4.24	-0.27	*
	108 年	96.7	2.2	1.1	93.4	6.6	0.0	4.57	4.52	-0.05	*
	109 年	94.7	5.3	0.0	94.7	5.3	0.0	4.61	4.49	-0.12	*
111 年 VS. 110 年	110 年(1)	90.0	10.0	0.0	84.5	15.5	0.0	4.50	4.38	-0.12	*
	111 年(2)	94.7	5.3	0.0	92.9	6.2	0.9	4.62	4.42	-0.20	*
	差距(2)-(1)	+4.7	-4.7	+0.0	+8.4	-9.3	+0.9	+0.12	+0.04	-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。

伍、AES 提供之機場場面飛航公告圖示查詢、下載及列印功能

簽派員對於「AES 提供之機場場面飛航公告圖示查詢、下載及列印功能」的看法，從期望來看，有 95.6%認為重要，3.5%認為普通，0.9%認為不重要；從實際感受來看，有 96.5%表示滿意，3.5%表示普通，無人表示不滿意。從服務品質缺口來看，期望及感受分別有 4.75 及 4.56 的評分，其中感受比期望低 0.19 分，經成對 t 檢定顯示，兩者差距在統計上達顯著差異。



Q.「AES 提供之機場場面飛航公告圖示查詢、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=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5-2-1-5 AES提供之機場場面飛航公告圖示查詢、下載及列印功能

以下將從受訪簽派員屬性及年度別面向來觀看簽派員對於「AES 提供之機場場面飛航公告圖示查詢、下載及列印功能」的期待與感受。

一、從受訪簽派員屬性觀之

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 3 以上認為重要；從感受來看，男女簽派員皆有 9 成 4 以上滿意；從服務品質缺口來看，女性簽派員感受與期望的缺口大於男性簽派員。
- 年資：**從期望來看，各年資簽派員皆有 9 成 2 以上認為重要；從感受來看，各年資簽派員皆有 9 成 4 以上滿意，以服務 5-9 年者(97.6%)最高；從服務品質缺口來看，服務年資 10 年以上者感受與期望的缺口最大。

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 1 以上滿意；從服務品質缺口來看，普通航空簽派員感受與期望的缺口較大。

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，無論去年是否參與皆有 9 成 6 以上滿意；從服務品質缺口來看，去年未參與調查的簽派員感受與期望的缺口較大。

經成對 t 檢定顯示，各屬性簽派員感受與期望的缺口皆達顯著差異，其中以普通航空簽派員感受與期望的缺口最大。

表 5-2-1-5-1 AES 機場場面飛航公告圖示查詢、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	95.6	3.5	0.9	96.5	3.5	0.0	4.75	4.56	-0.19	*
性別										
男性	93.7	5.1	1.3	94.9	5.1	0.0	4.71	4.57	-0.14	*
女性	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	4.82	4.53	-0.29	*
服務年資										
未滿 5 年	100.0	0.0	0.0	96.8	3.2	0.0	4.77	4.61	-0.16	*
5-9 年	95.1	4.9	0.0	97.6	2.4	0.0	4.76	4.59	-0.17	*
10 年以上	92.3	5.1	2.6	94.9	5.1	0.0	4.69	4.51	-0.18	*
航空類別										
民用航空運輸業	95.1	3.9	1.0	97.1	2.9	0.0	4.74	4.59	-0.15	*
普通航空	100.0	0.0	0.0	91.7	8.3	0.0	4.83	4.33	-0.50	*
去年參與調查										
是	94.0	4.8	1.2	96.4	3.6	0.0	4.71	4.54	-0.17	*
否	100.0	0.0	0.0	96.7	3.3	0.0	4.83	4.63	-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 10-19 年」(n=13)及「年資 20 年以上」(n=27)樣本數偏少，調查數據誤差較大(因樣本數較少，少數 1-2 人表示不滿意數據就會明顯波動)；故交叉分析時將這二者合併為「年資 10 年以上」(n=40)。

二、從年度別觀之

從期望來看，歷年皆有 9 成 2 以上的簽派員認為此項服務重要。今(111)年與 110 年比較，重要下降 1.7 個百分點，普通上升 0.8 個百分點，而不重要上升 0.9 個百分點，卡方檢定顯示近 2 年調查結果沒有顯著差異。

從感受來看，歷年皆有 9 成以上的簽派員對此項服務表示滿意。今(111)年與 110 年比較，滿意上升 2.0 個百分點，普通下降 2.0 個百分點，而不滿意維持不變，卡方檢定顯示近 2 年調查結果沒有顯著差異。

從服務品質缺口來看，歷年簽派員對本服務的實際感受皆顯著低於期望。今(111)年與 110 年比較，重要評分上升 0.08 分，滿意評分下降 0.01 分，而服務品質缺口擴大 0.09 分，t 檢定顯示近 2 年重要評分、滿意評分及服務品質缺口在統計上皆沒有顯著差異。

表 5-2-1-5-2 AES 之機場場面飛航公告圖示查詢、下載及列印功能—按年度別分

單位：%；百分點；分

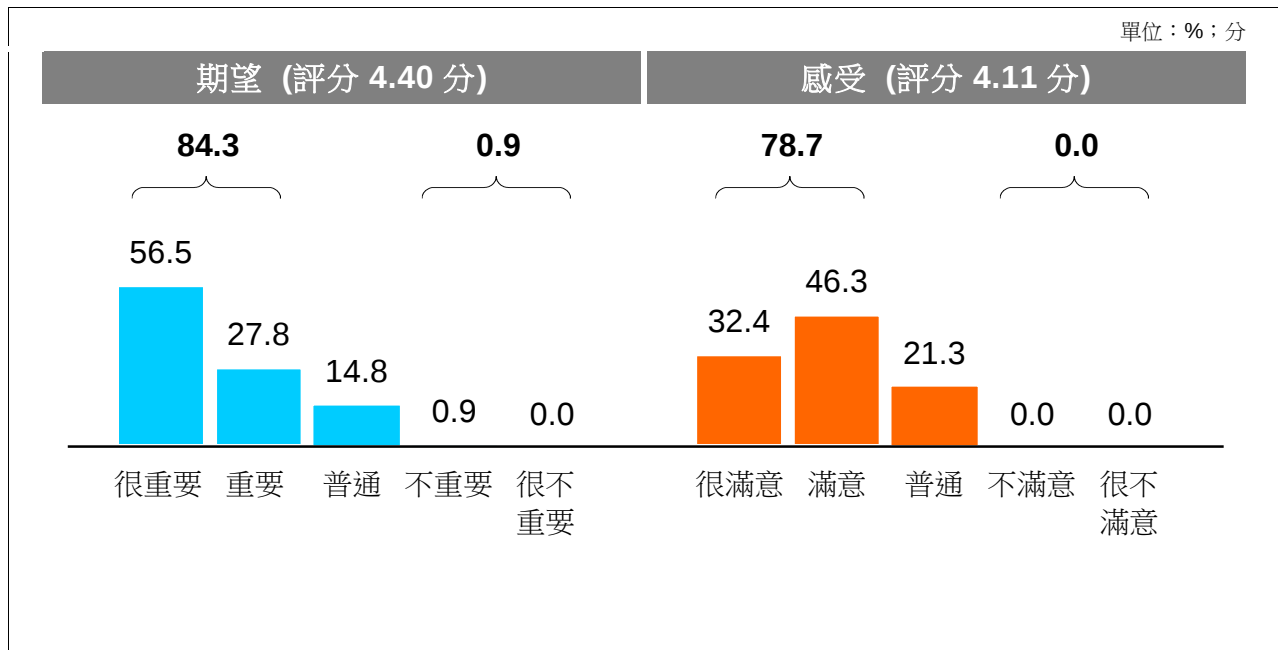
年度別		期望(%)			感受(%)			服務品質缺口(分)			
		重要	普通	不重要	滿意	普通	不滿意	重要 評分 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
105 109 年	105 年	97.9	2.1	0.0	95.9	3.1	1.0	4.63	4.44	-0.19	*
	106 年	92.4	7.6	0.0	92.4	7.6	0.0	4.39	4.25	-0.14	*
	107 年	95.9	4.1	0.0	90.8	8.2	1.0	4.59	4.42	-0.17	*
	108 年	100.0	0.0	0.0	97.8	2.2	0.0	4.68	4.59	-0.09	*
	109 年	97.4	2.6	0.0	93.9	6.1	0.0	4.69	4.57	-0.12	*
111 年 VS. 110 年	110 年(1)	97.3	2.7	0.0	94.5	5.5	0.0	4.67	4.57	-0.10	*
	111 年(2)	95.6	3.5	0.9	96.5	3.5	0.0	4.75	4.56	-0.19	*
	差距(2)-(1)	-1.7	+0.8	+0.9	+2.0	-2.0	+0.0	+0.08	-0.01	-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。

陸、AES 提供適合平板及手機等行動裝置之行動版網頁

簽派員對於「AES 提供適合平板及手機等行動裝置之行動版網頁」的看法，從期望來看，有 84.3%認為重要，14.8%認為普通，僅 0.9%認為不重要；從實際感受來看，有 78.7%表示滿意，21.3%表示普通，無人表示不滿意。從服務品質缺口來看，期望及感受分別有 4.40 及 4.11 的評分，其中感受比期望低 0.29 分，經成對 t 檢定顯示，兩者差距在統計上達顯著差異。



Q. 「AES 提供適合平板及手機等行動裝置之行動版網頁」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=108)

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提供適合平板及手機等行動裝置之行動版網頁

以下將從受訪簽派員屬性及年度別面向來觀看簽派員對於「AES 提供適合平板及手機等行動裝置之行動版網頁」的期待與感受。

一、從受訪簽派員屬性觀之

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，男女簽派員皆有 8 成 4 認為重要；從感受來看，男女簽派員皆有 7 成 8 以上滿意；從服務品質缺口來看，女性簽派員感受與期望的缺口大於男性簽派員。
- 年資：**從期望來看，各年資簽派員皆有 7 成 9 以上認為重要；從感受來看，各年資簽派員皆有 6 成 5 以上滿意，以服務 5-9 年者(84.6%)最高；從服務品質缺口來看，服務年資 10 年以上者感受與期望的缺口最大。

航空類別：從期望來看，各航空類別簽派員皆有 8 成 3 以上認為重要；從感受來看，各航空類別簽派員皆有 7 成 5 以上滿意；從服務品質缺口來看，普通航空簽派員感受與期望的缺口較大。

調查參與：從期望來看，無論去年是否參與皆有 8 成 2 以上認為重要；從感受來看，無論去年是否參與皆有 7 成 2 以上滿意；從服務品質缺口來看，去年未參與調查的簽派員感受與期望的缺口較大。

經成對 t 檢定顯示，除年資未滿 10 年簽派員感受與期望的缺口沒有顯著差異以外，其餘屬性簽派員感受與期望的缺口皆達顯著差異，其中以普通航空簽派員感受與期望的缺口最大。

表 5-2-1-6-1 AES 提供適合平板及手機之行動版網頁 —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	84.3	14.8	0.9	78.7	21.3	0.0	4.40	4.11	-0.29	*
性別										
男性	84.0	16.0	0.0	78.7	21.3	0.0	4.44	4.16	-0.28	*
女性	84.4	12.5	3.1	78.1	21.9	0.0	4.31	4.00	-0.31	*
服務年資										
未滿 5 年	79.3	20.7	0.0	65.5	34.5	0.0	4.17	3.90	-0.27	
5-9 年	82.1	15.4	2.6	84.6	15.4	0.0	4.33	4.21	-0.12	
10 年以上	89.2	10.8	0.0	81.1	18.9	0.0	4.59	4.19	-0.40	*
航空類別										
民用航空運輸業	83.3	15.6	1.0	79.2	20.8	0.0	4.39	4.11	-0.28	*
普通航空	91.7	8.3	0.0	75.0	25.0	0.0	4.50	4.08	-0.42	*
去年參與調查										
是	84.8	13.9	1.3	81.0	19.0	0.0	4.42	4.16	-0.26	*
否	82.8	17.2	0.0	72.4	27.6	0.0	4.34	3.97	-0.37	*

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 10-19 年」(n=13)及「年資 20 年以上」(n=27)樣本數偏少，調查數據誤差較大(因樣本數較少，少數 1-2 人表示不滿意數據就會明顯波動)；故交叉分析時將這二者合併為「年資 10 年以上」(n=40)。

二、從年度別觀之

從期望來看，歷年皆有 7 成 1 以上的簽派員認為此項服務重要。今(111)年與 110 年比較，重要下降 3.5 個百分點，普通上升 4.6 個百分點，而不重要下降 1.1 個百分點，卡方檢定顯示近 2 年調查結果沒有顯著差異。

從感受來看，歷年皆有 6 成 9 以上的簽派員對此項服務表示滿意。今(111)年與 110 年比較，滿意上升 2.2 個百分點，普通下降 1.1 個百分點，而不滿意下降 1.0 個百分點，卡方檢定顯示近 2 年調查結果沒有顯著差異。

從服務品質缺口來看，歷年簽派員對本服務的實際感受皆顯著低於期望。今(111)年與 110 年比較，重要評分下降 0.01 分，滿意評分上升 0.01 分，而服務品質缺口縮小 0.02 分，t 檢定顯示近 2 年重要評分、滿意評分及服務品質缺口在統計上皆沒有顯著差異。

表 5-2-1-6-2 AES 提供適合平板及手機等行動裝置之行動版網頁—按年度別分

單位：%；百分點；分

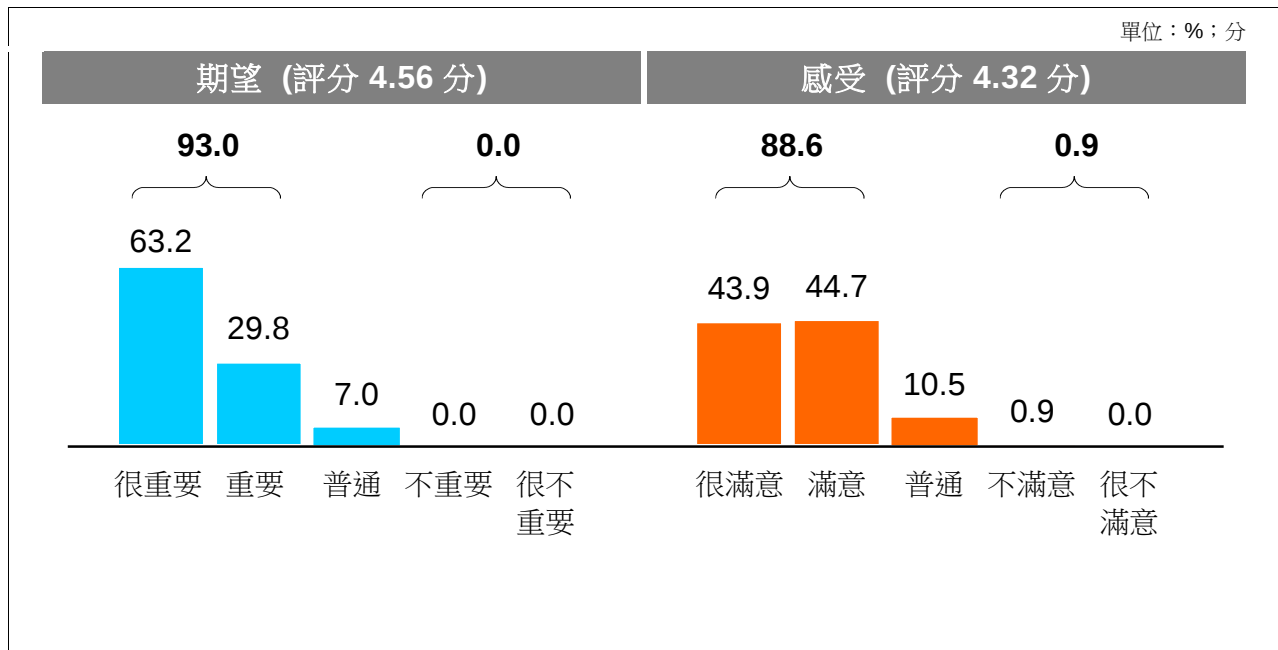
年度別		期望(%)			感受(%)			服務品質缺口(分)			
		重要	普通	不重要	滿意	普通	不滿意	重要 評分 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
106 109 年	106 年	81.5	18.5	0.0	80.0	20.0	0.0	4.17	4.00	-0.17	*
	107 年	71.3	26.6	2.1	71.3	28.7	0.0	3.98	3.91	-0.07	*
	108 年	87.2	12.8	0.0	69.8	27.9	2.3	4.35	4.00	-0.35	*
	109 年	89.3	10.7	0.0	80.6	19.4	0.0	4.42	4.21	-0.21	*
111 年 VS. 110 年	110 年 (1)	87.8	10.2	2.0	76.5	22.4	1.0	4.41	4.10	-0.31	*
	111 年 (2)	84.3	14.8	0.9	78.7	21.3	0.0	4.40	4.11	-0.29	*
	差距(2)-(1)	-3.5	+4.6	-1.1	+2.2	-1.1	-1.0	-0.01	+0.01	+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火山灰公告資訊服務

簽派員對於「飛航諮詢臺提供之飛航公告及火山灰公告資訊服務」的看法，從期望來看，有 93.0%認為重要，7.0%認為普通，無人認為不重要；從實際感受來看，有 88.6%表示滿意，10.5%表示普通，0.9%表示不滿意。從服務品質缺口來看，期望及感受分別有 4.56 及 4.32 的評分，其中感受比期望低 0.24 分，經成對 t 檢定顯示，兩者差距在統計上達顯著差異。



Q.「飛航諮詢臺提供之飛航公告及火山灰公告資訊服務」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=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5-2-1-7 飛航諮詢臺提供之飛航公告及火山灰公告資訊服務

以下將從受訪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公告及火山灰公告資訊服務」的期待與感受。

一、從受訪簽派員屬性觀之

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 成以上認為重要；從感受來看，女簽派員有 97.0%滿意，高於男簽派員的 85.0%；從服務品質缺口來看，女性簽派員感受與期望的缺口大於男性簽派員。
- 年資：**從期望來看，各年資簽派員皆有 8 成 9 以上認為重要；從感受來看，各年資簽派員皆有 8 成 4 以上滿意，以服務未滿 5 年者(90.3%)最高；從服務品質缺口來看，服務年資未滿 5 年者感受與期望的缺口最大。

航空類別：從期望來看，各航空類別簽派員皆有 8 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 4 以上滿意；從服務品質缺口來看，民用航空運輸業簽派員感受與期望的缺口較大。

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 8 成 6 以上滿意；從服務品質缺口來看，去年有參與調查的簽派員感受與期望的缺口較大。

經成對 t 檢定顯示，除普通航空簽派員感受與期望的缺口沒有顯著差異以外，其餘屬性簽派員感受與期望的缺口皆達顯著差異，其中以女性簽派員感受與期望的缺口最大。

表 5-2-1-7-1 飛航諮詢臺提供飛航公告及火山灰公告資訊服務—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	93.0	7.0	0.0	88.6	10.5	0.9	4.56	4.32	-0.24	*
性別										
男性	90.0	10.0	0.0	85.0	15.0	0.0	4.50	4.30	-0.20	*
女性	100.0	0.0	0.0	97.0	0.0	3.0	4.73	4.36	-0.37	*
服務年資										
未滿 5 年	93.5	6.5	0.0	90.3	9.7	0.0	4.55	4.29	-0.26	*
5-9 年	95.1	4.9	0.0	90.2	7.3	2.4	4.59	4.37	-0.22	*
10 年以上	89.7	10.3	0.0	84.6	15.4	0.0	4.51	4.26	-0.25	*
航空類別										
民用航空運輸業	94.1	5.9	0.0	89.1	9.9	1.0	4.58	4.34	-0.24	*
普通航空	84.6	15.4	0.0	84.6	15.4	0.0	4.38	4.15	-0.23	
去年參與調查										
是	90.5	9.5	0.0	86.9	11.9	1.2	4.56	4.31	-0.25	*
否	100.0	0.0	0.0	93.3	6.7	0.0	4.57	4.33	-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 10-19 年」(n=13)及「年資 20 年以上」(n=27)樣本數偏少，調查數據誤差較大(因樣本數較少，少數 1-2 人表示不滿意數據就會明顯波動)；故交叉分析時將這二者合併為「年資 10 年以上」(n=40)。

二、從年度別觀之

從期望來看，歷年皆有 8 成 7 以上的簽派員認為此項服務重要。今(111)年與 110 年比較，重要上升 1.6 個百分點，普通下降 0.6 個百分點，而不重要下降 1.0 個百分點，卡方檢定顯示近 2 年調查結果沒有顯著差異。

從感受來看，歷年皆有 7 成 9 以上的簽派員對此項服務表示滿意。今(111)年與 110 年比較，滿意上升 9.6 個百分點，普通下降 8.5 個百分點，而不滿意下降 1.0 個百分點，卡方檢定顯示近 2 年調查結果沒有顯著差異。

從服務品質缺口來看，歷年簽派員對本服務的實際感受皆顯著低於期望。今(111)年與 110 年比較，重要評分維持不變，滿意評分上升 0.20 分，而服務品質缺口縮小 0.20 分，t 檢定顯示近 2 年服務品質缺口在統計上有顯著差異。

表 5-2-1-7-2 飛航諮詢臺提供之飛航公告及火山灰公告資訊服務—按年度別分

單位：%；百分點；分

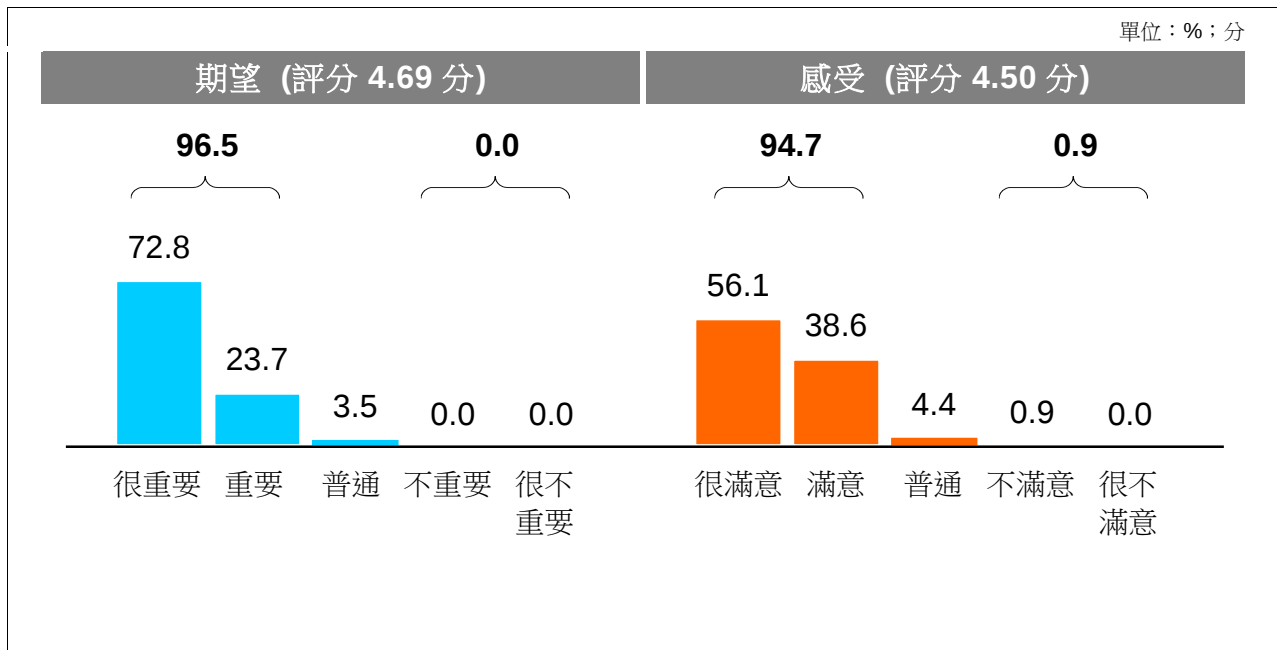
年度別		期望(%)			感受(%)			服務品質缺口(分)			
		重要	普通	不重要	滿意	普通	不滿意	重要 評分 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
104 109 年	104 年	97.1	2.9	0.0	95.2	4.8	0.0	4.67	4.38	-0.29	*
	105 年	94.7	5.3	0.0	93.7	6.3	0.0	4.54	4.40	-0.14	*
	106 年	87.3	12.7	0.0	82.3	17.7	0.0	4.29	4.08	-0.21	*
	107 年	94.7	5.3	0.0	85.3	13.7	1.1	4.54	4.24	-0.30	*
	108 年	95.5	4.5	0.0	85.4	12.4	2.2	4.51	4.24	-0.27	*
	109 年	93.6	6.4	0.0	89.0	11.0	0.0	4.56	4.36	-0.20	*
111 年 VS. 110 年	110 年(1)	91.4	7.6	1.0	79.0	19.0	1.9	4.56	4.12	-0.44	*
	111 年(2)	93.0	7.0	0.0	88.6	10.5	0.9	4.56	4.32	-0.24	*
	差距(2)-(1)	+1.6	-0.6	-1.0	+9.6	-8.5	-1.0	0.00	+0.20	+0.20	—
	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、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 96.5%認為重要，3.5%認為普通，無人認為不重要；從實際感受來看，有 94.7%表示滿意，4.4%表示普通，僅 0.9%表示不滿意。從服務品質缺口來看，期望及感受分別有 4.69 及 4.50 的評分，其中感受比期望低 0.19 分，經成對 t 檢定顯示，兩者差距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5-2-1-8 飛航諮詢臺提供之飛航計畫諮詢服務

以下將從受訪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、從受訪簽派員屬性觀之

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 6 以上認為重要；從感受來看，男女簽派員皆有 9 成 4 以上滿意；從服務品質缺口來看，女性簽派員感受與期望的缺口大於男性簽派員。

年資：從期望來看，各年資簽派員皆有 9 成 5 以上認為重要；從感受來看，各年資簽派員皆有 9 成 2 以上滿意，以服務未滿 5 年者(96.9%)最高；從服務品質缺口來看，服務年資 10 年以上者感受與期望的缺口最大。

航空類別：從期望來看，各航空類別簽派員皆有 9 成 6 以上認為重要；從感受

來看，各航空類別簽派員皆有 9 成 4 以上滿意；從服務品質缺口來看，普通航空簽派員感受與期望的缺口較大。

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，無論去年是否參與皆有 9 成 4 以上滿意；從服務品質缺口來看，去年未參與調查的簽派員感受與期望的缺口較大。

經成對 t 檢定顯示，除年資未滿 5 年及普通航空簽派員感受與期望的缺口沒有顯著差異以外，其餘屬性簽派員感受與期望的缺口皆達顯著差異，其中以女性簽派員感受與期望的缺口最大。

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	96.5	3.5	0.0	94.7	4.4	0.9	4.69	4.50	-0.19	*
性別										
男性	96.2	3.8	0.0	94.9	5.1	0.0	4.66	4.53	-0.13	*
女性	97.1	2.9	0.0	94.1	2.9	2.9	4.79	4.44	-0.35	*
服務年資										
未滿 5 年	96.9	3.1	0.0	96.9	0.0	3.1	4.69	4.53	-0.16	
5-9 年	95.1	4.9	0.0	92.7	7.3	0.0	4.71	4.51	-0.20	*
10 年以上	97.4	2.6	0.0	94.7	5.3	0.0	4.66	4.45	-0.21	*
航空類別										
民用航空運輸業	96.0	4.0	0.0	94.1	5.0	1.0	4.68	4.50	-0.18	*
普通航空	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	4.77	4.54	-0.23	
去年參與調查										
是	95.2	4.8	0.0	94.0	6.0	0.0	4.67	4.52	-0.15	*
否	100.0	0.0	0.0	96.8	0.0	3.2	4.74	4.45	-0.29	*

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 10-19 年」(n=13)及「年資 20 年以上」(n=27)樣本數偏少，調查數據誤差較大(因樣本數較少，少數 1-2 人表示不滿意數據就會明顯波動)；故交叉分析時將這二者合併為「年資 10 年以上」(n=40)。

二、從年度別觀之

從期望來看，歷年皆有 9 成 2 以上的簽派員認為此項服務重要。今(111)年與 110 年比較，重要上升 3.8 個百分點，普通下降 3.8 個百分點，而不重要維持不變，卡方檢定顯示近 2 年調查結果沒有顯著差異。

從感受來看，歷年皆有 9 成 1 以上的簽派員對此項服務表示滿意。今(111)年與 110 年比較，滿意上升 3.0 個百分點，普通下降 3.9 個百分點，而不滿意上升 0.9 個百分點，卡方檢定顯示近 2 年調查結果沒有顯著差異。

從服務品質缺口來看，歷年簽派員對本服務的實際感受皆顯著低於期望。今(111)年與 110 年比較，重要評分上升 0.07 分，滿意評分上升 0.07 分，而服務品質缺口維持不變，t 檢定顯示近 2 年重要評分、滿意評分及服務品質缺口在統計上皆沒有顯著差異。

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

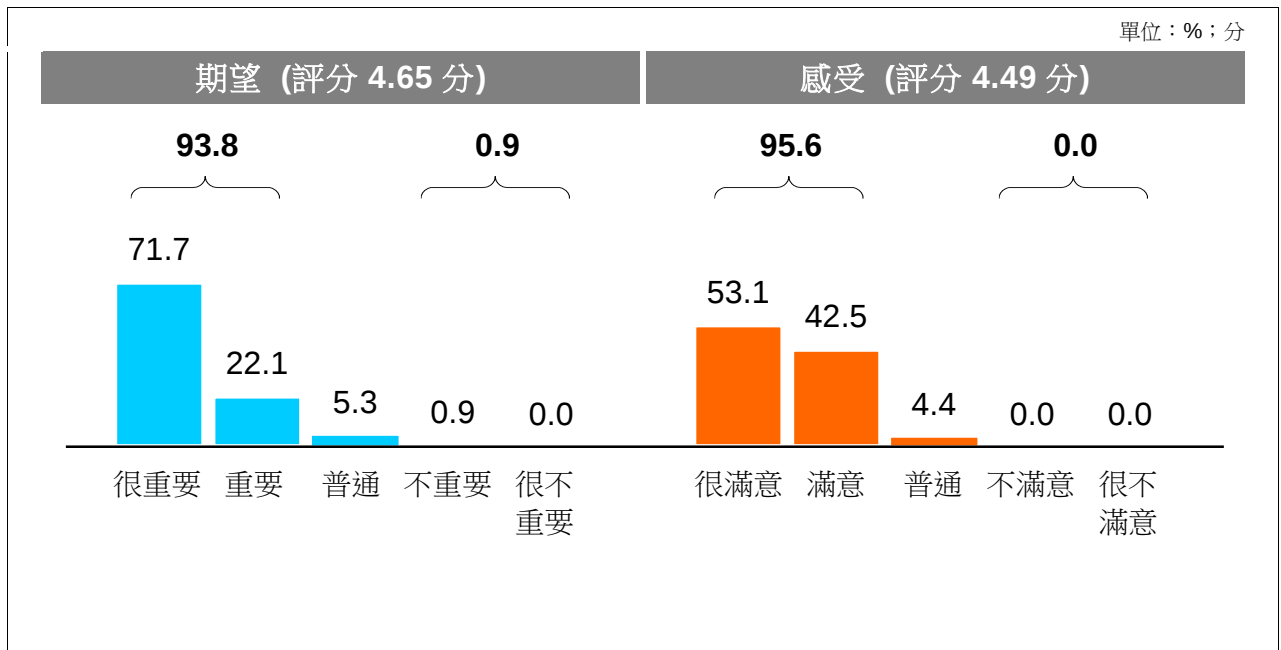
年度別		期望(%)			感受(%)			服務品質缺口(分)			
		重要	普通	不重要	滿意	普通	不滿意	重要 評分 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
105 109 年	105 年	95.8	4.2	0.0	92.6	7.4	0.0	4.58	4.46	-0.12	*
	106 年	96.2	3.8	0.0	93.7	6.3	0.0	4.54	4.30	-0.24	*
	107 年	94.9	5.1	0.0	91.8	8.2	0.0	4.59	4.42	-0.17	*
	108 年	95.5	4.5	0.0	93.2	6.8	0.0	4.63	4.47	-0.16	*
	109 年	98.2	1.8	0.0	93.0	7.0	0.0	4.68	4.48	-0.20	*
111 年 VS. 110 年	110 年(1)	92.7	7.3	0.0	91.7	8.3	0.0	4.62	4.43	-0.19	*
	111 年(2)	96.5	3.5	0.0	94.7	4.4	0.9	4.69	4.50	-0.19	*
	差距(2)-(1)	+3.8	-3.8	+0.0	+3.0	-3.9	+0.9	+0.07	+0.07	0.00	—
	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簡報及氣象諮詢服務

簽派員對於「飛航諮詢臺提供之飛航簡報及氣象諮詢服務」的看法，從期望來看，有 93.8%認為重要，5.3%認為普通，0.9%認為不重要；從實際感受來看，有 95.6%表示滿意，4.4%表示普通，無人表示不滿意。從服務品質缺口來看，期望及感受分別有 4.65 及 4.49 的評分，其中感受比期望低 0.16 分，經成對 t 檢定顯示，兩者差距在統計上達顯著差異。



Q.「飛航諮詢臺提供之飛航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=113)
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簡報及氣象諮詢服務

以下將從受訪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簡報及氣象諮詢服務」的期待與感受。

一、從受訪簽派員屬性觀之

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 3 以上認為重要；從感受來看，男簽派員有 97.4%滿意，高於女簽派員的 91.2%；從服務品質缺口來看，女性簽派員感受與期望的缺口大於男性簽派員。

年資：從期望來看，各年資簽派員皆有 9 成 2 以上認為重要；從感受來看，各年資簽派員皆有 9 成 4 以上滿意，以服務未滿 5 年者(96.8%)最高；從服務品質缺口來看，服務年資 5-9 年者感受與期望的缺口最大。

航空類別：從期望來看，各航空類別簽派員皆有 9 成 3 以上認為重要；從感受

來看，各航空類別簽派員皆有 9 成 5 以上滿意；從服務品質缺口來看，普通航空簽派員感受與期望的缺口較大。

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 9 成 5 以上滿意；從服務品質缺口來看，去年未參與調查的簽派員感受與期望的缺口較大。

經成對 t 檢定顯示，女性、年資 5-9 年、民用航空運輸業、普通航空及去年未參與調查簽派員感受與期望的缺口皆達顯著差異，其中以普通航空簽派員感受與期望的缺口最大。

表 5-2-1-9-1 飛航諮詢臺提供之飛航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	93.8	5.3	0.9	95.6	4.4	0.0	4.65	4.49	-0.16	*
性別										
男性	93.6	5.1	1.3	97.4	2.6	0.0	4.60	4.50	-0.10	
女性	94.1	5.9	0.0	91.2	8.8	0.0	4.76	4.47	-0.29	*
服務年資										
未滿 5 年	96.8	3.2	0.0	96.8	3.2	0.0	4.71	4.55	-0.16	
5-9 年	92.7	7.3	0.0	95.1	4.9	0.0	4.66	4.49	-0.17	*
10 年以上	92.1	5.3	2.6	94.7	5.3	0.0	4.55	4.45	-0.10	
航空類別										
民用航空運輸業	93.0	6.0	1.0	95.0	5.0	0.0	4.61	4.49	-0.12	*
普通航空	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	4.92	4.46	-0.46	*
去年參與調查										
是	91.5	7.3	1.2	95.1	4.9	0.0	4.59	4.49	-0.10	
否	100.0	0.0	0.0	96.8	3.2	0.0	4.81	4.48	-0.33	*

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 10-19 年」(n=13)及「年資 20 年以上」(n=27)樣本數偏少，調查數據誤差較大(因樣本數較少，少數 1-2 人表示不滿意數據就會明顯波動)；故交叉分析時將這二者合併為「年資 10 年以上」(n=40)。

二、從年度別觀之

從期望來看，歷年皆有 9 成 2 以上的簽派員認為此項服務重要。今(111)年與 110 年比較，重要上升 0.3 個百分點，普通下降 1.2 個百分點，而不重要上升 0.9 個百分點，卡方檢定顯示近 2 年調查結果沒有顯著差異。

從感受來看，歷年皆有 8 成 8 以上的簽派員對此項服務表示滿意。今(111)年與 110 年比較，滿意上升 6.7 個百分點，普通下降 6.7 個百分點，而不滿意維持不變，卡方檢定顯示近 2 年調查結果沒有顯著差異。

從服務品質缺口來看，歷年簽派員對本服務的實際感受皆顯著低於期望。今(111)年與 110 年比較，重要評分上升 0.07 分，滿意評分上升 0.16 分，而服務品質缺口縮小 0.09 分，t 檢定顯示近 2 年重要評分、滿意評分及服務品質缺口在統計上皆沒有顯著差異。

表 5-2-1-9-2 飛航諮詢臺提供之飛航簡報及氣象諮詢服務—按年度別分

單位：%；百分點；分

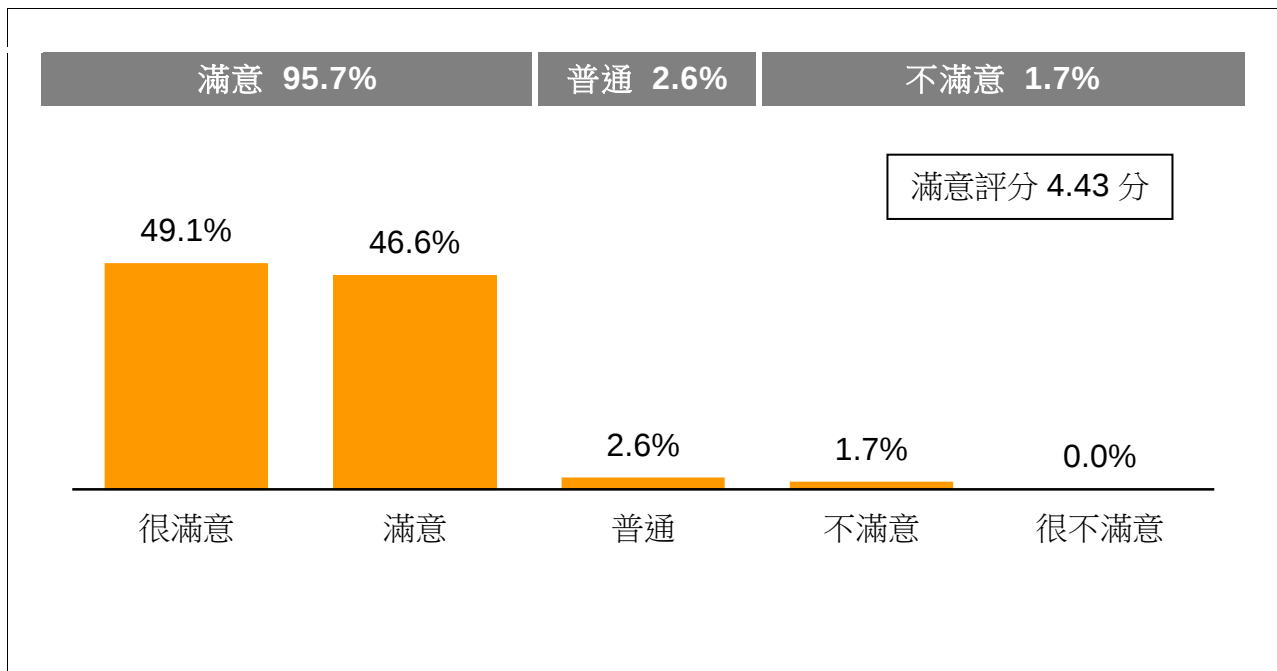
年度別		期望(%)			感受(%)			服務品質缺口(分)			
		重要	普通	不重要	滿意	普通	不滿意	重要 評分 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
105 109 年	105 年	92.5	7.5	0.0	90.4	9.6	0.0	4.48	4.36	-0.12	*
	106 年	96.2	3.9	0.0	89.7	10.3	0.0	4.47	4.24	-0.23	*
	107 年	95.9	4.1	0.0	92.8	7.2	0.0	4.54	4.42	-0.12	*
	108 年	97.8	1.1	1.1	91.0	9.0	0.0	4.57	4.46	-0.11	*
	109 年	94.7	5.3	0.0	93.8	6.2	0.0	4.62	4.50	-0.12	*
111 年 VS. 110 年	110 年(1)	93.5	6.5	0.0	88.9	11.1	0.0	4.58	4.33	-0.25	*
	111 年(2)	93.8	5.3	0.9	95.6	4.4	0.0	4.65	4.49	-0.16	*
	差距(2)-(1)	+0.3	-1.2	+0.9	+6.7	-6.7	+0.0	+0.07	+0.16	+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。

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 95.7%表示滿意，2.6%表示普通，1.7%表示不滿意；滿意評分為 4.43 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=116)

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5-2-1-10-1 「飛航情報」服務整體滿意度

以下將從受訪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、從受訪簽派員屬性觀之

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：男簽派員有 97.5%滿意，高於女簽派員的 91.2%。

年資：各年資簽派員皆有 9 成 2 以上滿意，以服務 10 年以上者(97.5%)最高。

航空類別：各航空類別簽派員皆有 9 成 2 以上滿意。

調查參與：無論去年是否參與皆有 9 成 3 以上滿意。

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	95.7	2.6	1.7	4.43	
性別					
男性	97.5	2.5	0.0	4.48	
女性	91.2	2.9	5.9	4.32	
服務年資					
未滿 5 年	96.9	3.1	0.0	4.38	
5-9 年	92.7	2.4	4.9	4.41	
10 年以上	97.5	2.5	0.0	4.48	
航空類別					
民用航空運輸業	96.1	2.0	2.0	4.44	
普通航空	92.9	7.1	0.0	4.36	
去年參與調查					
是	96.5	2.4	1.2	4.45	
否	93.5	3.2	3.2	4.39	

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 10-19 年」(n=13)及「年資 20 年以上」(n=27)樣本數偏少，調查數據誤差較大(因樣本數較少，少數 1-2 人表示不滿意數據就會明顯波動)；故交叉分析時將這二者合併為「年資 10 年以上」(n=40)。

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。

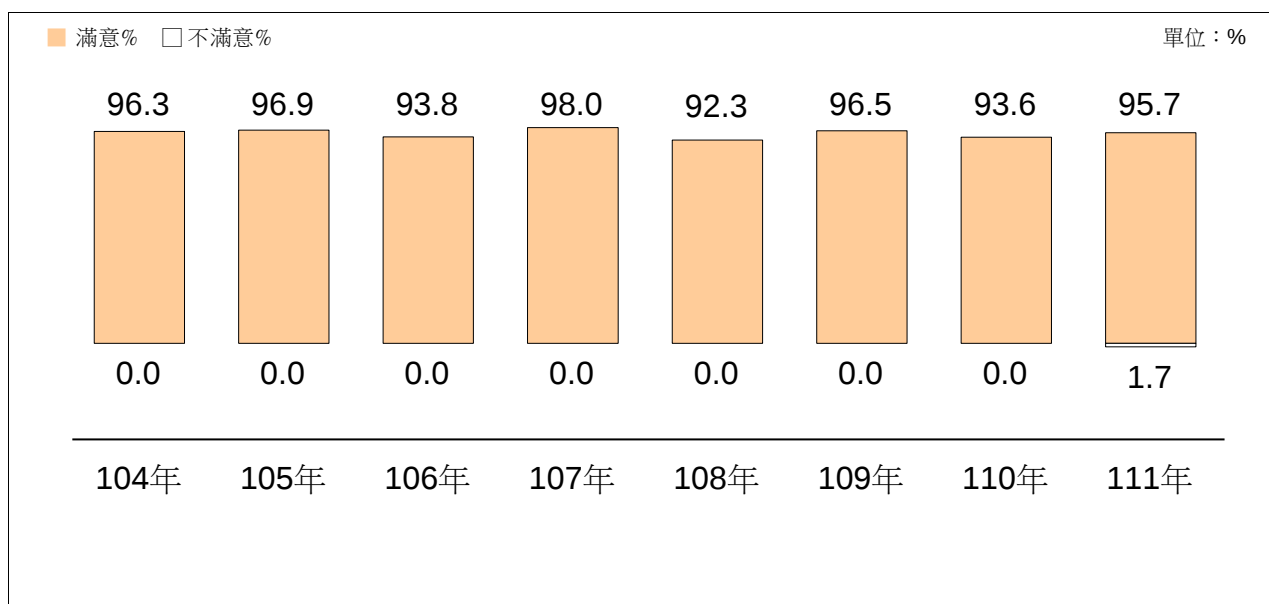


圖5-2-1-10-2 「飛航情報」服務整體滿意度—按年度別分

今(111)年與110年比較來看，滿意上升2.1個百分點，普通下降3.8個百分點，不滿意上升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，111年表現持平，t檢定顯示近2年滿意評分在統計沒有顯著差異。

表5-2-1-10-2 「飛航情報」服務整體滿意度—按年度別分

項目		104-109年						111年 vs. 110年			
		104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年 (a)	111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	+2.1	
	普通	3.7	3.1	6.3	2.0	7.7	3.5	6.4	2.6	-3.8	
	不滿意	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.7	+1.7	
滿意評分(分)		4.38	4.42	4.25	4.42	4.43	4.60	4.38	4.43	+0.05	

註：1. 滿意評分=5×很滿意%+4×滿意%+2×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。

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 4 項服務表示不滿意，其餘 5 項服務皆無人表示不滿意；而「飛航情報」整體服務僅 1.7%表示不滿意。各服務項目不滿意原因說明如下：

表 5-2-1-11-1 簽派員對「飛航情報」各項服務不滿意原因

單位：人

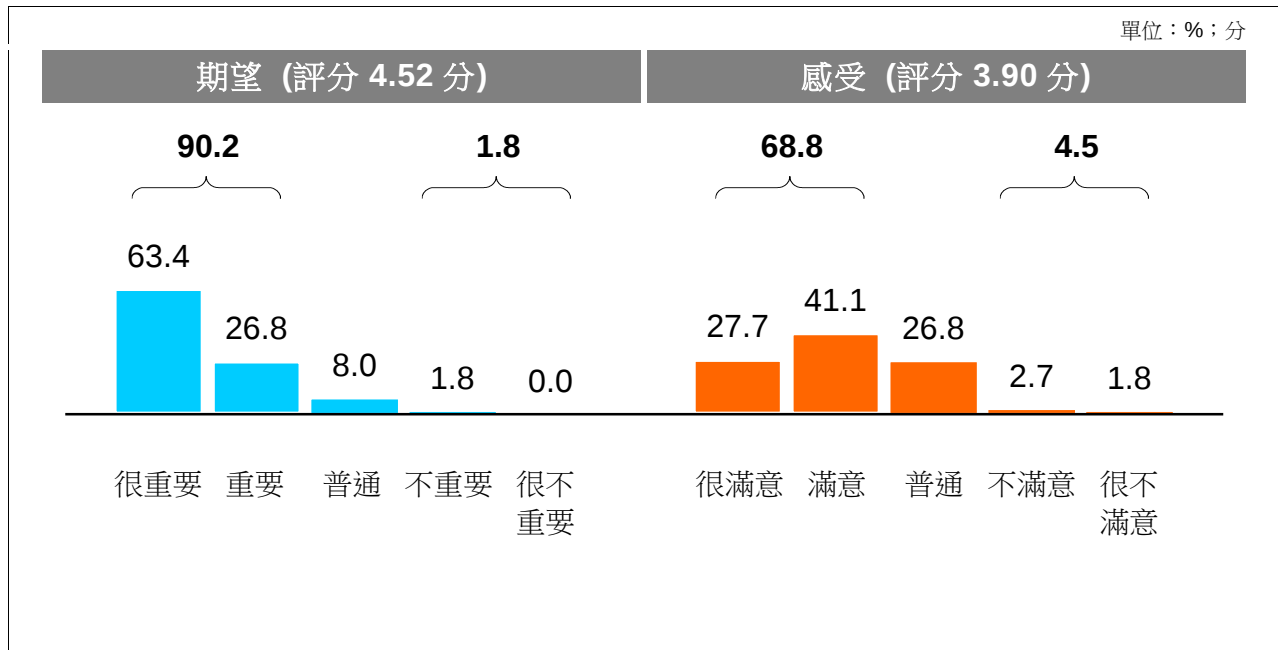
項目	不滿意者	原因類別	詳細原因	樣本數
A3.AES 產製之飛航前簡報(PIB)及飛航公告查詢功能	n=1	增加功能	UAV 公告不能一鍵取消	1
A4.AES 產製之飛航文件(Briefing)及氣象查詢功能	n=1	增加功能	UAV 公告不能一鍵取消	1
A7.飛航諮詢臺提供之飛航公告及火山灰公告資訊服務	n=1	資訊不足	資訊少	1
A8.飛航諮詢臺提供之飛航計畫諮詢服務	n=1	專業不足	諮詢的教官有給出錯誤答案過	1
A10.「飛航情報」服務整體滿意度	n=2	驗證碼太複雜	新的驗證碼很不方便使用，用戶密碼設定門檻複雜，希望可以改善至稍微方便登入，否則感覺有些浪費時間	1
			驗證碼太複雜，建議純數字	1

註：不滿意原因為開放填答。

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 90.2%認為重要，8.0%認為普通，1.8%認為不重要；從實際感受來看，有 68.8%表示滿意，26.8%表示普通，4.5%表示不滿意。從服務品質缺口來看，期望及感受分別有 4.52 及 3.90 的評分，其中感受比期望低 0.62 分，經成對 t 檢定顯示，兩者差距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=112)

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

以下將從受訪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』機場天氣報告(METAR / SPECI)資訊」的期待與感受。

一、從受訪簽派員屬性觀之

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 1 以上認為重要；從感受來看，女簽派員有 78.8%滿意，高於男簽派員的 64.1%；從服務品質缺口來看，男性簽派員感受與期望的缺口大於女性簽派員。

年資：從期望來看，各年資簽派員皆有 8 成 7 以上認為重要；從感受來看，各年資簽派員皆有 6 成 7 以上滿意，以服務未滿 5 年者(74.2%)最

高；從服務品質缺口來看，服務年資 10 年以上者感受與期望的缺口最大。

航空類別：從期望來看，各航空類別簽派員皆有 8 成 9 以上認為重要；從感受來看，普通航空有 91.7%滿意，高於民用航空運輸業的 66.0%；從服務品質缺口來看，民用航空運輸業簽派員感受與期望的缺口較大。

調查參與：從期望來看，無論去年是否參與皆有 8 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 以上滿意；從服務品質缺口來看，去年有參與調查的簽派員感受與期望的缺口較大。

經成對 t 檢定顯示，各屬性簽派員感受與期望的缺口皆達顯著差異，其中以男性簽派員感受與期望的缺口最大。

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	90.2	8.0	1.8	68.8	26.8	4.5	4.52	3.90	-0.62	*
性別										
男性	93.6	5.1	1.3	64.1	30.8	5.1	4.59	3.87	-0.72	*
女性	81.8	15.2	3.0	78.8	18.2	3.0	4.33	3.97	-0.36	*
服務年資										
未滿 5 年	87.1	12.9	0.0	74.2	19.4	6.5	4.45	3.87	-0.58	*
5-9 年	90.2	7.3	2.4	68.3	31.7	0.0	4.56	4.02	-0.54	*
10 年以上	91.9	5.4	2.7	67.6	24.3	8.1	4.49	3.81	-0.68	*
航空類別										
民用航空運輸業	89.0	9.0	2.0	66.0	29.0	5.0	4.49	3.85	-0.64	*
普通航空	100.0	0.0	0.0	91.7	8.3	0.0	4.75	4.33	-0.42	*
去年參與調查										
是	93.8	3.7	2.5	65.4	29.6	4.9	4.58	3.89	-0.69	*
否	80.6	19.4	0.0	77.4	19.4	3.2	4.35	3.94	-0.41	*

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 10-19 年」(n=13)及「年資 20 年以上」(n=27)樣本數偏少，調查數據誤差較大(因樣本數較少，少數 1-2 人表示不滿意數據就會明顯波動)；故交叉分析時將這二者合併為「年資 10 年以上」(n=40)。

二、從年度別觀之

從期望來看，歷年皆有 9 成以上的簽派員認為此項服務重要。今(111)年與 110 年比較，重要下降 0.6 個百分點，普通下降 1.2 個百分點，而不重要上升 1.8 個百分點，卡方檢定顯示近 2 年調查結果沒有顯著差異。

從感受來看，歷年皆有 6 成 1 以上的簽派員對此項服務表示滿意。今(111)年與 110 年比較，滿意上升 7.3 個百分點，普通下降 5.3 個百分點，而不滿意下降 1.9 個百分點，卡方檢定顯示近 2 年調查結果沒有顯著差異。

從服務品質缺口來看，歷年簽派員對本服務的實際感受皆顯著低於期望。今(111)年與 110 年比較，重要評分下降 0.05 分，滿意評分上升 0.13 分，而服務品質缺口縮小 0.18 分，t 檢定顯示近 2 年服務品質缺口在統計上有顯著差異。

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

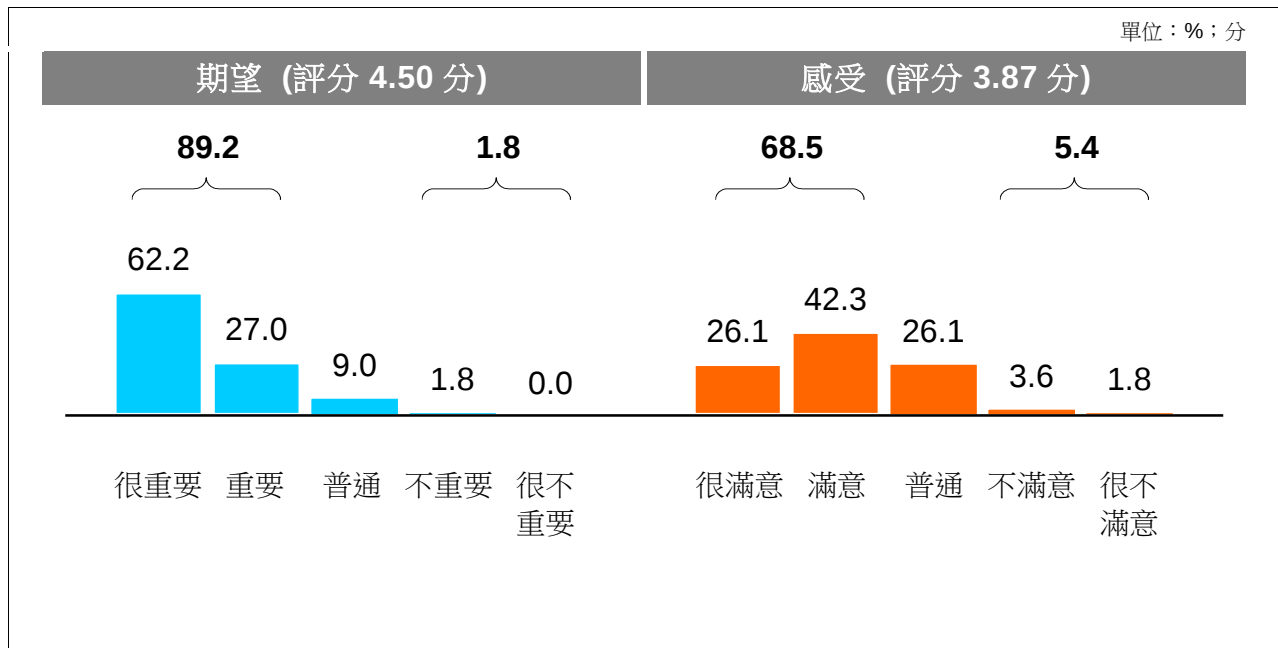
年度別		期望(%)			感受(%)			服務品質缺口(分)			
		重要	普通	不重要	滿意	普通	不滿意	重要 評分 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
108 109 年	108 年	93.3	5.6	1.1	64.4	27.8	7.8	4.57	3.77	-0.80	*
	109 年	90.7	9.3	0.0	70.4	24.1	5.6	4.53	3.94	-0.59	*
111 年 VS. 110 年	110 年 (1)	90.8	9.2	0.0	61.5	32.1	6.4	4.57	3.77	-0.80	*
	111 年 (2)	90.2	8.0	1.8	68.8	26.8	4.5	4.52	3.90	-0.62	*
	差距(2)-(1)	-0.6	-1.2	+1.8	+7.3	-5.3	-1.9	-0.05	+0.13	+0.18	—
	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 89.2%認為重要，9.0%認為普通，1.8%認為不重要；從實際感受來看，有 68.5%表示滿意，26.1%表示普通，5.4%表示不滿意。從服務品質缺口來看，期望及感受分別有 4.50 及 3.87 的評分，其中感受比期望低 0.63 分，經成對 t 檢定顯示，兩者差距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=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5-2-2-2 軍方氣象單位所提供機場預報資訊

以下將從受訪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、從受訪簽派員屬性觀之

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 1 以上認為重要；從感受來看，女簽派員有 78.8%滿意，高於男簽派員的 63.6%；從服務品質缺口來看，男性簽派員感受與期望的缺口大於女性簽派員。

年資：從期望來看，各年資簽派員皆有 8 成 7 以上認為重要；從感受來看，各年資簽派員皆有 6 成 6 以上滿意，以服務未滿 5 年者(74.2%)最高；從服務品質缺口來看，服務年資 10 年以上者感受與期望的缺

口最大。

航空類別：從期望來看，各航空類別簽派員皆有 8 成 7 以上認為重要；從感受來看，普通航空有 91.7%滿意，高於民用航空運輸業的 65.7%；從服務品質缺口來看，民用航空運輸業簽派員感受與期望的缺口較大。

調查參與：從期望來看，無論去年是否參與皆有 8 成以上認為重要；從感受來看，去年未參與者有 80.6%滿意，高於去年有參與者的 63.8%；從服務品質缺口來看，去年有參與調查的簽派員感受與期望的缺口較大。

經成對 t 檢定顯示，各屬性簽派員感受與期望的缺口皆達顯著差異，其中以男性簽派員感受與期望的缺口最大。

表 5-2-2-1 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	89.2	9.0	1.8	68.5	26.1	5.4	4.50	3.87	-0.63	*
性別										
男性	92.2	6.5	1.3	63.6	28.6	7.8	4.56	3.82	-0.74	*
女性	81.8	15.2	3.0	78.8	21.2	0.0	4.33	4.00	-0.33	*
服務年資										
未滿 5 年	87.1	12.9	0.0	74.2	19.4	6.5	4.48	3.87	-0.61	*
5-9 年	90.2	7.3	2.4	68.3	29.3	2.4	4.54	3.98	-0.56	*
10 年以上	88.9	8.3	2.8	66.7	25.0	8.3	4.42	3.78	-0.64	*
航空類別										
民用航空運輸業	87.9	10.1	2.0	65.7	28.3	6.1	4.46	3.82	-0.64	*
普通航空	100.0	0.0	0.0	91.7	8.3	0.0	4.75	4.33	-0.42	*
去年參與調查										
是	92.5	5.0	2.5	63.8	28.8	7.5	4.54	3.83	-0.71	*
否	80.6	19.4	0.0	80.6	19.4	0.0	4.39	4.00	-0.39	*

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 10-19 年」(n=13)及「年資 20 年以上」(n=27)樣本數偏少，調查數據誤差較大(因樣本數較少，少數 1-2 人表示不滿意數據就會明顯波動)；故交叉分析時將這二者合併為「年資 10 年以上」(n=40)。

二、從年度別觀之

從期望來看，歷年皆有 8 成 9 以上的簽派員認為此項服務重要。今(111)年與 110 年比較，重要下降 4.4 個百分點，普通上升 2.6 個百分點，而不重要上升 1.8 個百分點，卡方檢定顯示近 2 年調查結果沒有顯著差異。

從感受來看，歷年皆有 5 成 6 以上的簽派員對此項服務表示滿意。今(111)年與 110 年比較，滿意上升 12.5 個百分點，普通下降 7.8 個百分點，而不滿意下降 4.7 個百分點，卡方檢定顯示近 2 年調查結果沒有顯著差異。

從服務品質缺口來看，歷年簽派員對本服務的實際感受皆顯著低於期望。今(111)年與 110 年比較，重要評分下降 0.08 分，滿意評分上升 0.22 分，而服務品質缺口縮小 0.30 分，t 檢定顯示近 2 年服務品質缺口在統計上有顯著差異。

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

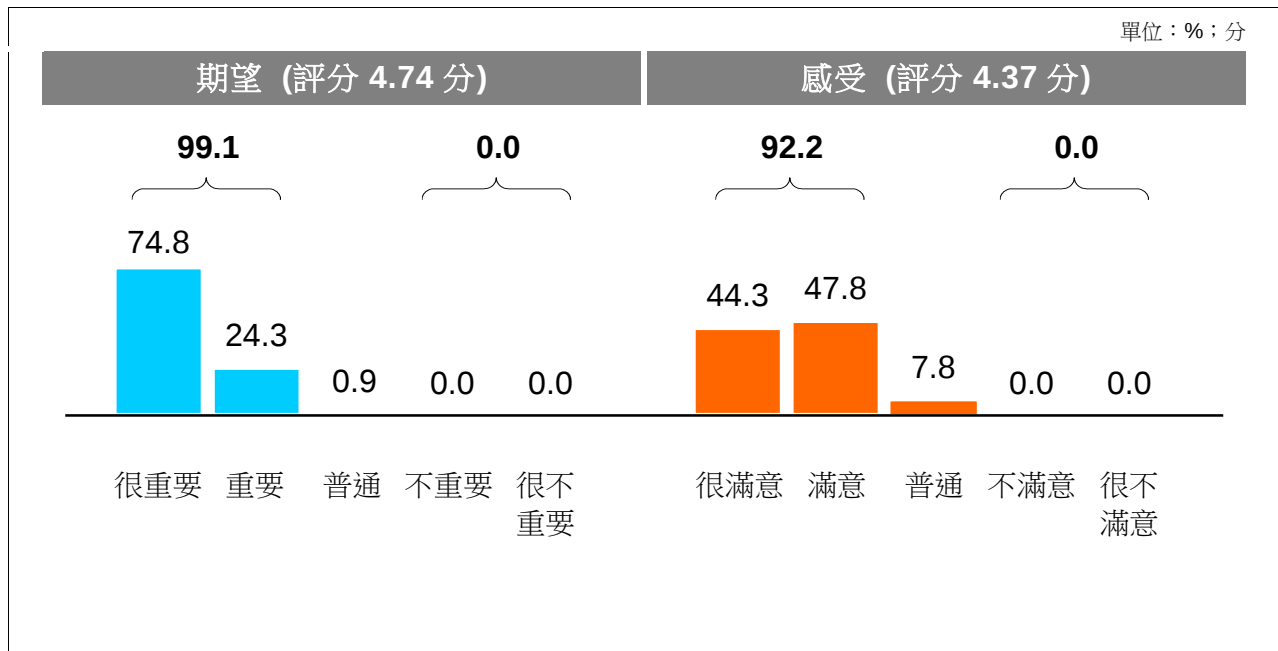
年度別		期望(%)			感受(%)			服務品質缺口(分)			
		重要	普通	不重要	滿意	普通	不滿意	重要 評分 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
108 109 年	108 年	92.1	6.7	1.1	57.3	33.7	9.0	4.49	3.69	-0.80	*
	109 年	91.7	8.3	0.0	65.1	28.4	6.4	4.55	3.82	-0.73	*
111 年 VS. 110 年	110 年(1)	93.6	6.4	0.0	56.0	33.9	10.1	4.58	3.65	-0.93	*
	111 年(2)	89.2	9.0	1.8	68.5	26.1	5.4	4.50	3.87	-0.63	*
	差距(2)-(1)	-4.4	+2.6	+1.8	+12.5	-7.8	-4.7	-0.08	+0.22	+0.30	—
	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 99.1%認為重要，0.9%認為普通，無人認為不重要；從實際感受來看，有 92.2%表示滿意，7.8%表示普通，無人表示不滿意。從服務品質缺口來看，期望及感受分別有 4.74 及 4.37 的評分，其中感受比期望低 0.37 分，經成對 t 檢定顯示，兩者差距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=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5-2-2-3 總臺氣象單位所提供機場天氣報告資訊

以下將從受訪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、從受訪簽派員屬性觀之

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，男女簽派員皆有 9 成 7 以上認為重要；從感受來看，男女簽派員皆有 9 成以上滿意；從服務品質缺口來看，男性簽派員感受與期望的缺口大於女性簽派員。

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 8 成 7 以上滿意，以服務未滿 5 年者(100.0%)最高；從服務品質缺口來看，服務年資 10 年以上者感受與期望的缺

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 1 以上滿意；從服務品質缺口來看，普通航空簽派員感受與期望的缺口較大。

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 成以上滿意；從服務品質缺口來看，去年有參與調查的簽派員感受與期望的缺口較大。

經成對 t 檢定顯示，各屬性簽派員感受與期望的缺口皆達顯著差異，其中以年資 10 年以上簽派員感受與期望的缺口最大。

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	99.1	0.9	0.0	92.2	7.8	0.0	4.74	4.37	-0.37	*
性別										
男性	100.0	0.0	0.0	90.0	10.0	0.0	4.76	4.36	-0.40	*
女性	97.1	2.9	0.0	97.1	2.9	0.0	4.68	4.38	-0.30	*
服務年資										
未滿 5 年	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	4.78	4.41	-0.37	*
5-9 年	97.6	2.4	0.0	90.2	9.8	0.0	4.68	4.39	-0.29	*
10 年以上	100.0	0.0	0.0	87.2	12.8	0.0	4.74	4.31	-0.43	*
航空類別										
民用航空運輸業	99.0	1.0	0.0	91.2	8.8	0.0	4.73	4.35	-0.38	*
普通航空	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	4.85	4.46	-0.39	*
去年參與調查										
是	100.0	0.0	0.0	90.5	9.5	0.0	4.75	4.33	-0.42	*
否	96.8	3.2	0.0	96.8	3.2	0.0	4.71	4.45	-0.26	*

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 10-19 年」(n=13)及「年資 20 年以上」(n=27)樣本數偏少，調查數據誤差較大(因樣本數較少，少數 1-2 人表示不滿意數據就會明顯波動)；故交叉分析時將這二者合併為「年資 10 年以上」(n=40)。

二、從年度別觀之

從期望來看，歷年皆有 9 成 5 以上的簽派員認為此項服務重要。今(111)年與 110 年比較，重要上升 2.7 個百分點，普通下降 2.7 個百分點，而不重要維持不變，卡方檢定顯示近 2 年調查結果沒有顯著差異。

從感受來看，歷年皆有 8 成 9 以上的簽派員對此項服務表示滿意。今(111)年與 110 年比較，滿意上升 0.4 個百分點，普通上升 0.5 個百分點，而不滿意下降 0.9 個百分點，卡方檢定顯示近 2 年調查結果沒有顯著差異。

從服務品質缺口來看，歷年簽派員對本服務的實際感受皆顯著低於期望。今(111)年與 110 年比較，重要評分上升 0.02 分，滿意評分上升 0.02 分，而服務品質缺口維持不變，t 檢定顯示近 2 年重要評分、滿意評分及服務品質缺口在統計上皆沒有顯著差異。

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

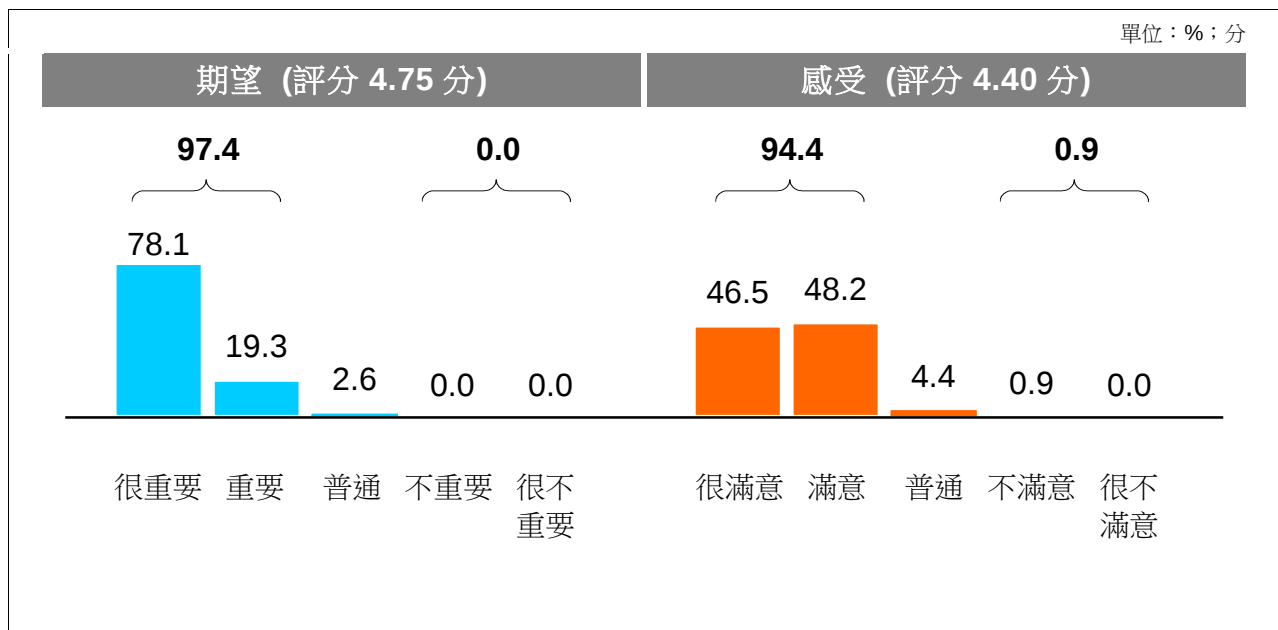
年度別		期望(%)			感受(%)			服務品質缺口(分)			
		重要	普通	不重要	滿意	普通	不滿意	重要 評分 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
104 109 年	104 年	100.0	0.0	0.0	91.5	7.6	0.9	4.80	4.33	-0.47	*
	105 年	99.0	1.0	0.0	92.7	6.3	1.0	4.79	4.43	-0.36	*
	106 年	97.5	2.5	0.0	92.5	7.5	0.0	4.61	4.18	-0.43	*
	107 年	99.0	1.0	0.0	92.9	7.1	0.0	4.78	4.33	-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	*
111 年 VS. 110 年	110 年(1)	96.4	3.6	0.0	91.8	7.3	0.9	4.72	4.35	-0.37	*
	111 年(2)	99.1	0.9	0.0	92.2	7.8	0.0	4.74	4.37	-0.37	*
	差距(2)-(1)	+2.7	-2.7	+0.0	+0.4	+0.5	-0.9	+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。

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 97.4%認為重要，2.6%認為普通，無人認為不重要；從實際感受來看，有 94.4%表示滿意，4.4%表示普通，僅 0.9%表示不滿意。從服務品質缺口來看，期望及感受分別有 4.75 及 4.40 的評分，其中感受比期望低 0.35 分，經成對 t 檢定顯示，兩者差距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=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5-2-2-4 總臺氣象單位所提供機場預報資訊

以下將從受訪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、從受訪簽派員屬性觀之

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，男女簽派員皆有 9 成 7 以上認為重要；從感受來看，男女簽派員皆有 9 成 3 以上滿意；從服務品質缺口來看，女性簽派員感受與期望的缺口大於男性簽派員。

年資：從期望來看，各年資簽派員皆有 9 成 4 以上認為重要；從感受來看，各年資簽派員皆有 9 成 2 以上滿意，以服務未滿 5 年者(96.9%)最高；從服務品質缺口來看，服務年資未滿 5 年者感受與期望的缺口最大。

航空類別：從期望來看，各航空類別簽派員皆有 9 成 7 以上認為重要；從感受來看，各航空類別簽派員皆有 9 成 2 以上滿意；從服務品質缺口來看，普通航空簽派員感受與期望的缺口較大。

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 3 以上滿意；從服務品質缺口來看，無論去年是否參與調查，感受與期望的缺口相當。

經成對 t 檢定顯示，各屬性簽派員感受與期望的缺口皆達顯著差異，其中以普通航空簽派員感受與期望的缺口最大。

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	97.4	2.6	0.0	94.7	4.4	0.9	4.75	4.40	-0.35	*
性別										
男性	97.5	2.5	0.0	93.7	5.1	1.3	4.75	4.41	-0.34	*
女性	97.1	2.9	0.0	97.1	2.9	0.0	4.76	4.41	-0.35	*
服務年資										
未滿 5 年	100.0	0.0	0.0	96.9	0.0	3.1	4.81	4.34	-0.47	*
5-9 年	97.6	2.4	0.0	95.1	4.9	0.0	4.73	4.49	-0.24	*
10 年以上	94.7	5.3	0.0	92.1	7.9	0.0	4.71	4.37	-0.34	*
航空類別										
民用航空運輸業	97.0	3.0	0.0	95.0	5.0	0.0	4.73	4.42	-0.31	*
普通航空	100.0	0.0	0.0	92.3	0.0	7.7	4.92	4.31	-0.61	*
去年參與調查										
是	97.6	2.4	0.0	95.2	4.8	0.0	4.75	4.40	-0.35	*
否	96.8	3.2	0.0	93.5	3.2	3.2	4.77	4.42	-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 10-19 年」(n=13)及「年資 20 年以上」(n=27)樣本數偏少，調查數據誤差較大(因樣本數較少，少數 1-2 人表示不滿意數據就會明顯波動)；故交叉分析時將這二者合併為「年資 10 年以上」(n=40)。

二、從年度別觀之

從期望來看，歷年皆有 9 成 4 以上的簽派員認為此項服務重要。今(111)年與 110 年比較，重要上升 0.1 個百分點，普通下降 0.1 個百分點，而不重要維持不變，卡方檢定顯示近 2 年調查結果沒有顯著差異。

從感受來看，歷年皆有 8 成 4 以上的簽派員對此項服務表示滿意。今(111)年與 110 年比較，滿意上升 7.4 個百分點，普通下降 5.6 個百分點，而不滿意下降 1.8 個百分點，卡方檢定顯示近 2 年調查結果沒有顯著差異。

從服務品質缺口來看，歷年簽派員對本服務的實際感受皆顯著低於期望。今(111)年與 110 年比較，重要評分上升 0.01 分，滿意評分上升 0.13 分，而服務品質缺口縮小 0.12 分，t 檢定顯示近 2 年重要評分、滿意評分及服務品質缺口在統計上皆沒有顯著差異。

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

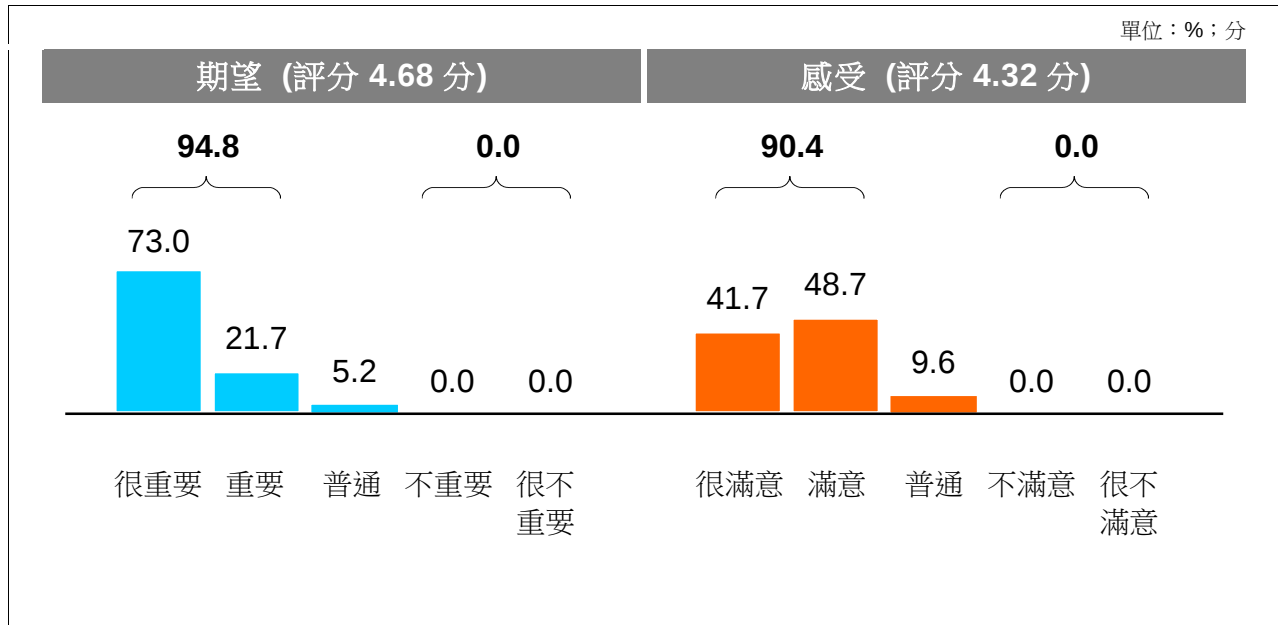
年度別		期望(%)			感受(%)			服務品質缺口(分)			
		重要	普通	不重要	滿意	普通	不滿意	重要 評分 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
104 109 年	104 年	100.0	0.0	0.0	87.8	11.3	0.9	4.79	4.24	-0.55	*
	105 年	100.0	0.0	0.0	84.4	12.5	3.1	4.78	4.27	-0.51	*
	106 年	95.0	5.1	0.0	88.6	11.4	0.0	4.59	4.15	-0.44	*
	107 年	97.9	2.1	0.0	87.6	10.3	2.1	4.76	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	*
111 年 VS. 110 年	110 年(1)	97.3	2.7	0.0	87.3	10.0	2.7	4.74	4.27	-0.47	*
	111 年(2)	97.4	2.6	0.0	94.7	4.4	0.9	4.75	4.40	-0.35	*
	差距(2)-(1)	+0.1	-0.1	+0.0	+7.4	-5.6	-1.8	+0.01	+0.13	+0.12	—
	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、氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊

簽派員對於「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 94.8%認為重要，5.2%認為普通，無人認為不重要；從實際感受來看，有 90.4%表示滿意，9.6%表示普通，無人表示不滿意。從服務品質缺口來看，期望及感受分別有 4.68 及 4.32 的評分，其中感受比期望低 0.36 分，經成對 t 檢定顯示，兩者差距在統計上達顯著差異。



Q.「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=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5-2-2-5 氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊

以下將從受訪簽派員屬性及年度別面向來觀看簽派員對於「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、從受訪簽派員屬性觀之

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 2 以上認為重要；從感受來看，男女簽派員皆有 8 成 7 以上滿意；從服務品質缺口來看，男性簽派員感受與期望的缺口大於女性簽派員。

年資：從期望來看，各年資簽派員皆有 9 成以上認為重要；從感受來看，各年資簽派員皆有 8 成以上滿意，以服務 5-9 年者(97.6%)最高；從服務品質缺口來看，服務年資 10 年以上者感受與期望的缺口最大。

航空類別：從期望來看，各航空類別簽派員皆有 9 成 2 以上認為重要；從感受來看，各航空類別簽派員皆有 9 成以上滿意；從服務品質缺口來看，

普通航空簽派員感受與期望的缺口較大。

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 8 成 8 以上滿意；從服務品質缺口來看，去年有參與調查的簽派員感受與期望的缺口較大。

經成對 t 檢定顯示，各屬性簽派員感受與期望的缺口皆達顯著差異，其中以普通航空簽派員感受與期望的缺口最大。

表 5-2-2-5-1 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	94.8	5.2	0.0	90.4	9.6	0.0	4.68	4.32	-0.36	*
性別										
男性	92.5	7.5	0.0	87.5	12.5	0.0	4.64	4.28	-0.36	*
女性	100.0	0.0	0.0	97.1	2.9	0.0	4.79	4.44	-0.35	*
服務年資										
未滿 5 年	96.8	3.2	0.0	93.5	6.5	0.0	4.74	4.35	-0.39	*
5-9 年	97.6	2.4	0.0	97.6	2.4	0.0	4.66	4.51	-0.15	*
10 年以上	90.0	10.0	0.0	80.0	20.0	0.0	4.63	4.13	-0.50	*
航空類別										
民用航空運輸業	95.1	4.9	0.0	90.2	9.8	0.0	4.67	4.33	-0.34	*
普通航空	92.3	7.7	0.0	92.3	7.7	0.0	4.77	4.23	-0.54	*
去年參與調查										
是	92.9	7.1	0.0	88.2	11.8	0.0	4.66	4.29	-0.37	*
否	100.0	0.0	0.0	96.7	3.3	0.0	4.73	4.40	-0.33	*

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 10-19 年」(n=13)及「年資 20 年以上」(n=27)樣本數偏少，調查數據誤差較大(因樣本數較少，少數 1-2 人表示不滿意數據就會明顯波動)；故交叉分析時將這二者合併為「年資 10 年以上」(n=40)。

二、從年度別觀之

從期望來看，歷年皆有 9 成 4 以上的簽派員認為此項服務重要。今(111)年與 110 年比較，重要下降 1.6 個百分點，普通上升 1.6 個百分點，而不重要維持不變，卡方檢定顯示近 2 年調查結果沒有顯著差異。

從感受來看，歷年皆有 8 成 7 以上的簽派員對此項服務表示滿意。今(111)年與 110 年比較，滿意上升 2.2 個百分點，普通下降 2.2 個百分點，而不滿意維持不變，卡方檢定顯示近 2 年調查結果沒有顯著差異。

從服務品質缺口來看，歷年簽派員對本服務的實際感受皆顯著低於期望。今(111)年與 110 年比較，重要評分上升 0.03 分，滿意評分上升 0.01 分，而服務品質缺口擴大 0.02 分，t 檢定顯示近 2 年重要評分、滿意評分及服務品質缺口在統計上皆沒有顯著差異。

表 5-2-2-5-2 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

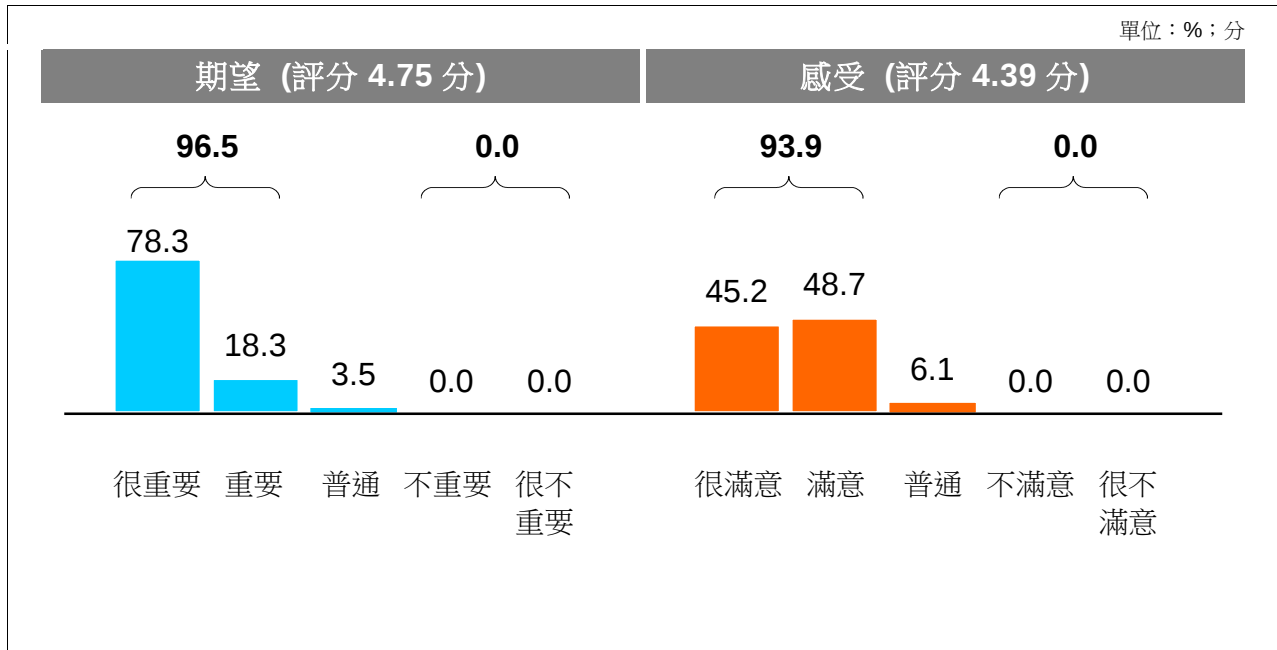
年度別		期望(%)			感受(%)			服務品質缺口(分)			
		重要	普通	不重要	滿意	普通	不滿意	重要 評分 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
104 109 年	104 年	99.1	0.9	0.0	94.4	5.6	0.0	4.75	4.36	-0.39	*
	105 年	98.9	1.1	0.0	92.6	7.4	0.0	4.64	4.44	-0.20	*
	106 年	96.3	3.8	0.0	87.5	12.5	0.0	4.50	4.09	-0.41	*
	107 年	98.0	2.0	0.0	93.9	6.1	0.0	4.74	4.35	-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	*
111 年 VS. 110 年	110 年(1)	96.4	3.6	0.0	88.2	11.8	0.0	4.65	4.31	-0.34	*
	111 年(2)	94.8	5.2	0.0	90.4	9.6	0.0	4.68	4.32	-0.36	*
	差距(2)-(1)	-1.6	+1.6	+0.0	+2.2	-2.2	+0.0	+0.03	+0.01	-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。

陸、氣象單位所提供之颱風警報服務

簽派員對於「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 96.5%認為重要，3.5%認為普通，無人認為不重要；從實際感受來看，有 93.9%表示滿意，6.1%表示普通，無人表示不滿意。從服務品質缺口來看，期望及感受分別有 4.75 及 4.39 的評分，其中感受比期望低 0.36 分，經成對 t 檢定顯示，兩者差距在統計上達顯著差異。



Q.「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=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5-2-2-6 氣象單位所提供之颱風警報服務

以下將從受訪簽派員屬性及年度別面向來觀看簽派員對於「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、從受訪簽派員屬性觀之

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，男女簽派員皆有 9 成 6 以上認為重要；從感受來看，男女簽派員皆有 9 成 1 以上滿意；從服務品質缺口來看，女性簽派員感受與期望的缺口大於男性簽派員。

年資：從期望來看，各年資簽派員皆有 9 成 5 以上認為重要；從感受來看，各年資簽派員皆有 9 成以上滿意，以服務 10 年以上者(97.5%)最高；從服務品質缺口來看，服務年資未滿 5 年及 10 年以上者感受與期望的缺口最大。

航空類別：從期望來看，各航空類別簽派員皆有 9 成 6 以上認為重要；從感受

來看，各航空類別簽派員皆有 9 成 3 以上滿意；從服務品質缺口來看，普通航空簽派員感受與期望的缺口較大。

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，無論去年是否參與皆有 9 成 2 以上滿意；從服務品質缺口來看，去年未參與調查的簽派員感受與期望的缺口較大。

經成對 t 檢定顯示，各屬性簽派員感受與期望的缺口皆達顯著差異，其中以女性簽派員感受與期望的缺口最大。

表 5-2-2-6-1 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	96.5	3.5	0.0	93.9	6.1	0.0	4.75	4.39	-0.36	*
性別										
男性	96.3	3.8	0.0	95.0	5.0	0.0	4.70	4.44	-0.26	*
女性	97.1	2.9	0.0	91.2	8.8	0.0	4.88	4.29	-0.59	*
服務年資										
未滿 5 年	96.8	3.2	0.0	90.3	9.7	0.0	4.77	4.39	-0.38	*
5-9 年	97.6	2.4	0.0	92.7	7.3	0.0	4.73	4.46	-0.27	*
10 年以上	95.0	5.0	0.0	97.5	2.5	0.0	4.73	4.35	-0.38	*
航空類別										
民用航空運輸業	96.1	3.9	0.0	93.1	6.9	0.0	4.73	4.38	-0.35	*
普通航空	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	4.92	4.46	-0.46	*
去年參與調查										
是	95.3	4.7	0.0	92.9	7.1	0.0	4.69	4.35	-0.34	*
否	100.0	0.0	0.0	96.7	3.3	0.0	4.90	4.50	-0.40	*

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 10-19 年」(n=13)及「年資 20 年以上」(n=27)樣本數偏少，調查數據誤差較大(因樣本數較少，少數 1-2 人表示不滿意數據就會明顯波動)；故交叉分析時將這二者合併為「年資 10 年以上」(n=40)。

二、從年度別觀之

從期望來看，歷年皆有 9 成 6 以上的簽派員認為此項服務重要。今(111)年與 110 年比較，重要下降 0.7 個百分點，普通上升 0.7 個百分點，而不重要維持不變，卡方檢定顯示近 2 年調查結果沒有顯著差異。

從感受來看，歷年皆有 8 成 8 以上的簽派員對此項服務表示滿意。今(111)年與 110 年比較，滿意上升 1.2 個百分點，普通下降 0.3 個百分點，而不滿意下降 0.9 個百分點，卡方檢定顯示近 2 年調查結果沒有顯著差異。

從服務品質缺口來看，歷年簽派員對本服務的實際感受皆顯著低於期望。今(111)年與 110 年比較，重要評分上升 0.03 分，滿意評分上升 0.03 分，而服務品質缺口維持不變，t 檢定顯示近 2 年重要評分、滿意評分及服務品質缺口在統計上皆沒有顯著差異。

表 5-2-2-6-2 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

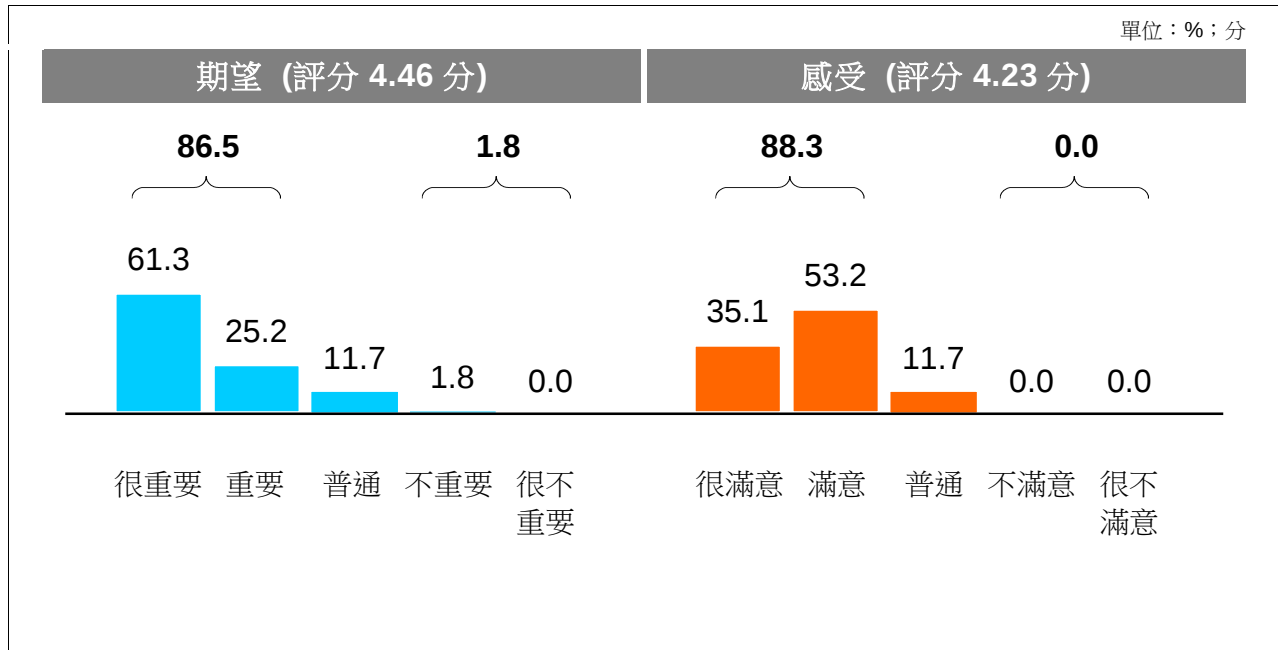
年度別		期望(%)			感受(%)			服務品質缺口(分)			
		重要	普通	不重要	滿意	普通	不滿意	重要 評分 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
104 109 年	104 年	99.0	1.0	0.0	90.6	9.4	0.0	4.59	4.19	-0.40	*
	105 年	96.8	3.2	0.0	89.5	10.5	0.0	4.68	4.40	-0.28	*
	106 年	97.4	2.6	0.0	88.5	11.5	0.0	4.64	4.23	-0.41	*
	107 年	98.0	2.0	0.0	88.8	11.2	0.0	4.71	4.32	-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	*
111 年 VS. 110 年	110 年(1)	97.2	2.8	0.0	92.7	6.4	0.9	4.72	4.36	-0.36	*
	111 年(2)	96.5	3.5	0.0	93.9	6.1	0.0	4.75	4.39	-0.36	*
	差距(2)-(1)	-0.7	+0.7	+0.0	+1.2	-0.3	-0.9	+0.03	+0.03	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。

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 86.5%認為重要，11.7%認為普通，1.8%認為不重要；從實際感受來看，有 88.3%表示滿意，11.7%表示普通，無人表示不滿意。從服務品質缺口來看，期望及感受分別有 4.46 及 4.23 的評分，其中感受比期望低 0.23 分，經成對 t 檢定顯示，兩者差距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=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5-2-2-7 航空氣象服務網、簽派員專區及直昇機專區所提供資訊

以下將從受訪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、從受訪簽派員屬性觀之

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，男女簽派員皆有 8 成 4 以上認為重要；從感受來看，男女簽派員皆有 8 成 7 以上滿意；從服務品質缺口來看，女性簽派員感受與期望的缺口大於男性簽派員。

年資：從期望來看，各年資簽派員皆有 8 成 2 以上認為重要；從感受來看，各年資簽派員皆有 8 成 2 以上滿意，以服務 5-9 年者(92.5%)最高；從服務品質缺口來看，服務年資 10 年以上者感受與期望的缺口最大。

航空類別：從期望來看，各航空類別簽派員皆有 8 成 5 以上認為重要；從感受

來看，各航空類別簽派員皆有 8 成 6 以上滿意；從服務品質缺口來看，普通航空簽派員感受與期望的缺口較大。

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，無論去年是否參與皆有 8 成 6 以上滿意；從服務品質缺口來看，去年有參與調查的簽派員感受與期望的缺口較大。

經成對 t 檢定顯示，男性、女性、年資 10 年以上、民用航空運輸業及去年有參與調查簽派員感受與期望的缺口皆達顯著差異，其中以女性簽派員感受與期望的缺口最大。

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	86.5	11.7	1.8	88.3	11.7	0.0	4.46	4.23	-0.23	*
性別										
男性	84.4	14.3	1.3	87.0	13.0	0.0	4.40	4.23	-0.17	*
女性	90.9	6.1	3.0	90.9	9.1	0.0	4.58	4.24	-0.34	*
服務年資										
未滿 5 年	82.8	13.8	3.4	82.8	17.2	0.0	4.34	4.14	-0.20	
5-9 年	87.5	10.0	2.5	92.5	7.5	0.0	4.48	4.35	-0.13	
10 年以上	87.2	12.8	0.0	87.2	12.8	0.0	4.49	4.18	-0.31	*
航空類別										
民用航空運輸業	85.7	12.2	2.0	86.7	13.3	0.0	4.44	4.22	-0.22	*
普通航空	92.3	7.7	0.0	100.0	0.0	0.0	4.62	4.31	-0.31	
去年參與調查										
是	85.4	12.2	2.4	86.6	13.4	0.0	4.46	4.23	-0.23	*
否	89.7	10.3	0.0	93.1	6.9	0.0	4.45	4.24	-0.21	

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 10-19 年」(n=13)及「年資 20 年以上」(n=27)樣本數偏少，調查數據誤差較大(因樣本數較少，少數 1-2 人表示不滿意數據就會明顯波動)；故交叉分析時將這二者合併為「年資 10 年以上」(n=40)。

二、從年度別觀之

從期望來看，歷年皆有 8 成 6 以上的簽派員認為此項服務重要。今(111)年與 110 年比較，重要下降 2.4 個百分點，普通上升 0.6 個百分點，而不重要上升 1.8 個百分點，卡方檢定顯示近 2 年調查結果沒有顯著差異。

從感受來看，歷年皆有 7 成 3 以上的簽派員對此項服務表示滿意。今(111)年與 110 年比較，滿意上升 15.2 個百分點，普通下降 14.2 個百分點，而不滿意下降 0.9 點，卡方檢定顯示近 2 年調查結果有顯著差異。

從服務品質缺口來看，歷年簽派員對本服務的實際感受皆顯著低於期望。今(111)年與 110 年比較，重要評分維持不變，滿意評分上升 0.15 分，而服務品質缺口縮小 0.15 分，t 檢定顯示近 2 年重要評分、滿意評分及服務品質缺口在統計上皆沒有顯著差異。

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

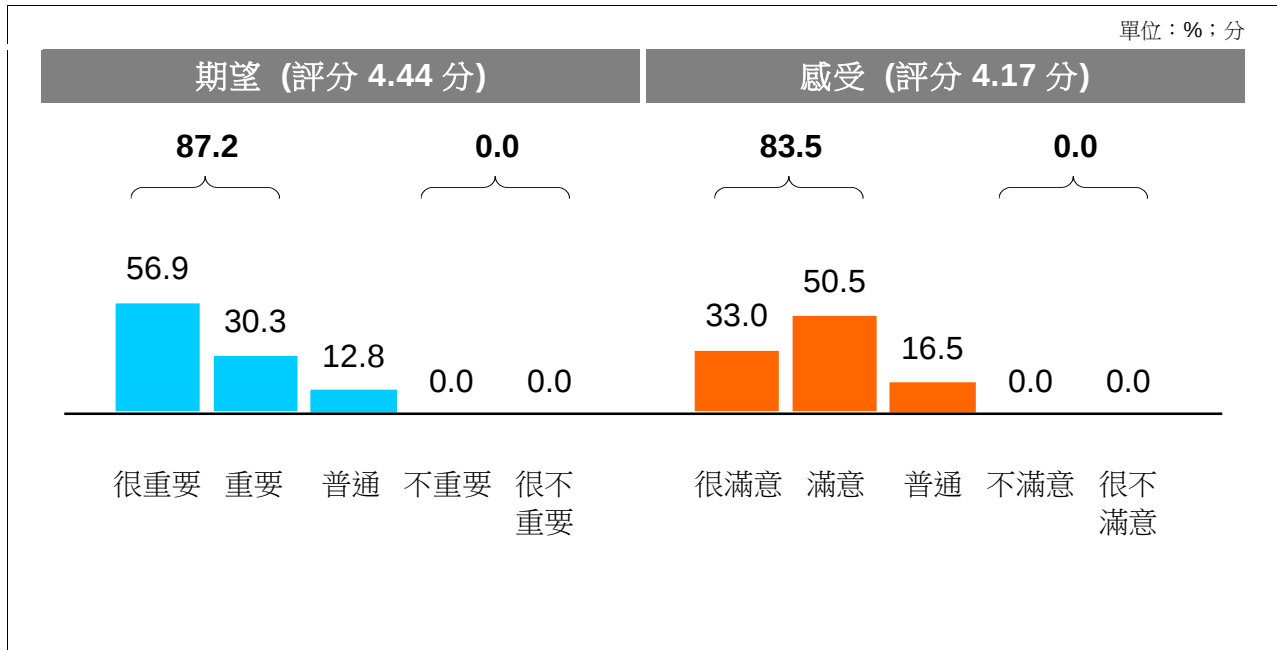
年度別		期望(%)			感受(%)			服務品質缺口(分)			
		重要	普通	不重要	滿意	普通	不滿意	重要 評分 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
104 109 年	104 年	96.1	3.9	0.0	93.2	5.9	0.9	4.64	4.36	-0.28	*
	105 年	92.5	7.5	0.0	87.1	12.9	0.0	4.58	4.38	-0.20	*
	106 年	94.8	5.2	0.0	89.6	10.4	0.0	4.53	4.19	-0.34	*
	107 年	96.9	3.1	0.0	90.8	9.2	0.0	4.59	4.31	-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	*
111 年 VS. 110 年	110 年(1)	88.9	11.1	0.0	73.1	25.9	0.9	4.46	4.08	-0.38	*
	111 年(2)	86.5	11.7	1.8	88.3	11.7	0.0	4.46	4.23	-0.23	*
	差距(2)-(1)	-2.4	+0.6	+1.8	+15.2	-14.2	-0.9	0.00	+0.15	+0.15	—
	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 87.2%認為重要，12.8%認為普通，無人認為不重要；從實際感受來看，有 83.5%表示滿意，16.5%表示普通，無人表示不滿意。從服務品質缺口來看，期望及感受分別有 4.44 及 4.17 的評分，其中感受比期望低 0.27 分，經成對 t 檢定顯示，兩者差距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=109)

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

以下將從受訪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、從受訪簽派員屬性觀之

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 6 以上認為重要；從感受來看，男女簽派員皆有 8 成 1 以上滿意；從服務品質缺口來看，女性簽派員感受與期望的缺口大於男性簽派員。

年資：從期望來看，各年資簽派員皆有 8 成以上認為重要；從感受來看，各年資簽派員皆有 7 成 6 以上滿意，以服務 10 年以上者(87.2%)最高；從服務品質缺口來看，服務年資 10 年以上者感受與期望的缺口最大。

航空類別：從期望來看，各航空類別簽派員皆有 8 成 5 以上認為重要；從感受來看，各航空類別簽派員皆有 8 成 1 以上滿意；從服務品質缺口來

看，普通航空簽派員感受與期望的缺口較大。

調查參與：從期望來看，無論去年是否參與皆有 8 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 2 以上滿意；從服務品質缺口來看，去年未參與調查的簽派員感受與期望的缺口較大。

經成對 t 檢定顯示，除年資 5-9 年者外，其餘屬性簽派員感受與期望的缺口皆達顯著差異，其中以普通航空簽派員感受與期望的缺口最大。

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

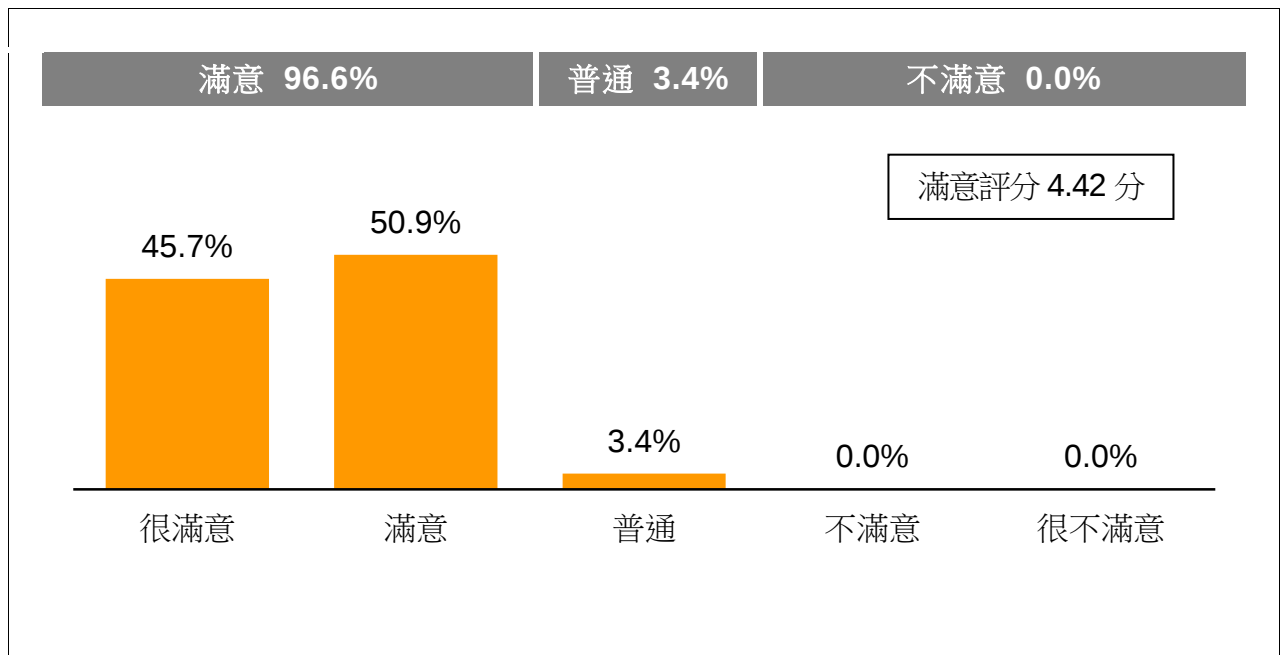
簽派員屬性	期望(%)			感受(%)			服務品質缺口(分)			
	重要	普通	不重要	滿意	普通	不滿意	重要 評分 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
全體	87.2	12.8	0.0	83.5	16.5	0.0	4.44	4.17	-0.27	*
性別										
男性	86.8	13.2	0.0	81.6	18.4	0.0	4.41	4.16	-0.25	*
女性	87.5	12.5	0.0	87.5	12.5	0.0	4.53	4.19	-0.34	*
服務年資										
未滿 5 年	80.0	20.0	0.0	76.7	23.3	0.0	4.30	4.00	-0.30	*
5-9 年	83.8	16.2	0.0	83.8	16.2	0.0	4.41	4.30	-0.11	
10 年以上	94.9	5.1	0.0	87.2	12.8	0.0	4.54	4.18	-0.36	*
航空類別										
民用航空運輸業	85.4	14.6	0.0	81.3	18.8	0.0	4.39	4.13	-0.26	*
普通航空	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	4.85	4.46	-0.39	*
去年參與調查										
是	86.3	13.8	0.0	83.8	16.3	0.0	4.44	4.19	-0.25	*
否	89.7	10.3	0.0	82.8	17.2	0.0	4.45	4.10	-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 10-19 年」(n=13)及「年資 20 年以上」(n=27)樣本數偏少，調查數據誤差較大(因樣本數較少，少數 1-2 人表示不滿意數據就會明顯波動)；故交叉分析時將這二者合併為「年資 10 年以上」(n=40)。

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 96.6%表示滿意，3.4%表示普通，無人表示不滿意；滿意評分為 4.42 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=116)

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5-2-2-9-1 「航空氣象」服務整體滿意度

以下將從受訪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、從受訪簽派員屬性觀之

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：男女簽派員有 9 成 4 以上滿意。

年資：各年資簽派員皆有 9 成 2 以上滿意，以服務未滿 5 年者(100.0%)最高。

航空類別：普通航空簽派員有 100.0%滿意，高於民用航空運輸業的 96.1%。

調查參與：去年未參與調查的簽派員有 100.0%滿意，高於去年有參與調查者的 95.3%

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 5-2-2-9-1 「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	96.6	3.4	0.0	4.42	
性別					
男性	97.5	2.5	0.0	4.43	
女性	94.1	5.9	0.0	4.41	
服務年資					
未滿 5 年	100.0	0.0	0.0	4.38	
5-9 年	92.7	7.3	0.0	4.44	
10 年以上	97.5	2.5	0.0	4.43	
航空類別					
民用航空運輸業	96.1	3.9	0.0	4.43	
普通航空	100.0	0.0	0.0	4.36	
去年參與調查					
是	95.3	4.7	0.0	4.42	
否	100.0	0.0	0.0	4.42	

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 10-19 年」(n=13)及「年資 20 年以上」(n=27)樣本數偏少，調查數據誤差較大(因樣本數較少，少數 1-2 人表示不滿意數據就會明顯波動)；故交叉分析時將這二者合併為「年資 10 年以上」(n=40)。

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，今年滿意度相較去年有明顯回升。

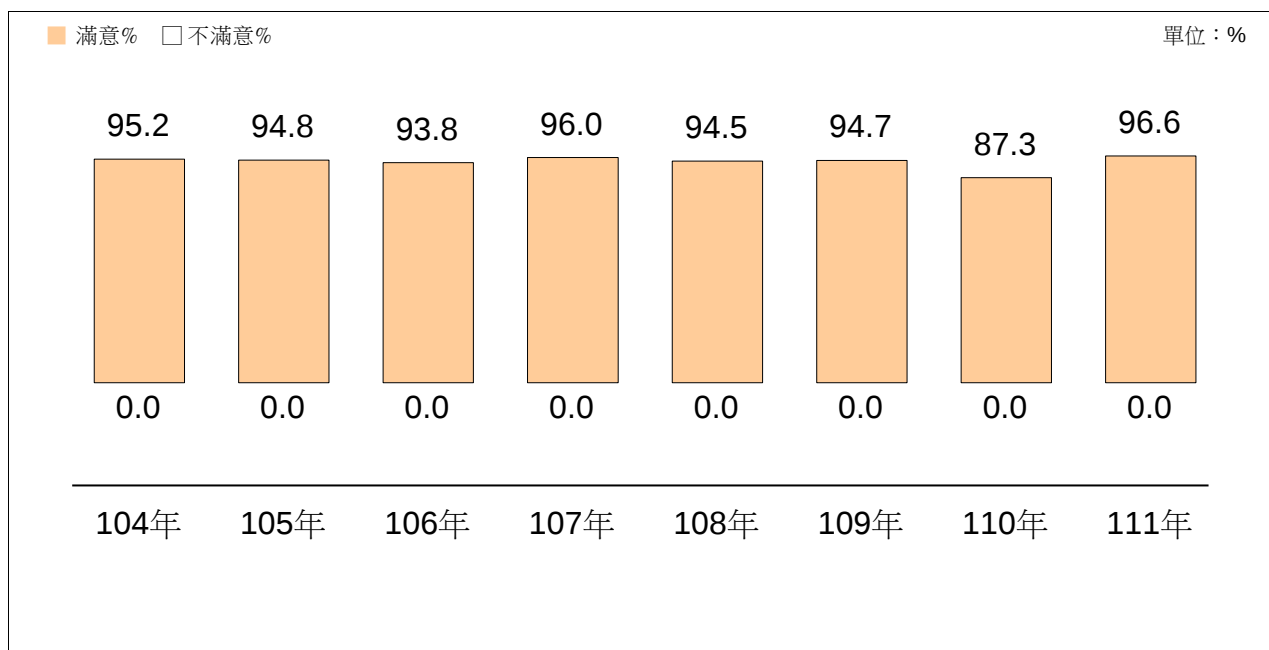


圖5-2-2-9-2 「航空氣象」服務整體滿意度—按年度別分

今(111)年與 110 年比較來看，滿意上升 9.3 個百分點，普通下降 9.3 個百分點，不滿意維持不變。卡方檢定顯示近 2 年調查有顯著差異。

就滿意評分分析，111 年表現略高於去年，t 檢定顯示近 2 年滿意評分在統計沒有顯著差異。

表 5-2-2-9-2 「航空氣象」服務整體滿意度—按年度別分

項目		104-109 年						111 年 vs.110 年			
		104 年	105 年	106 年	107 年	108 年	109 年	110 年 (a)	111 年 (b)	差距 =(b)-(a)	檢定 結果
		104 年	105 年	106 年	107 年	108 年	109 年	110 年 (a)	111 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	+9.3	
	普通	4.8	5.2	6.3	4.0	5.5	5.3	12.7	3.4	-9.3	*
	不滿意	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	+0.14	

註： 1.滿意評分=5×很滿意%+4×滿意%+2×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。

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 3 項服務表示不滿意，其他 5 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

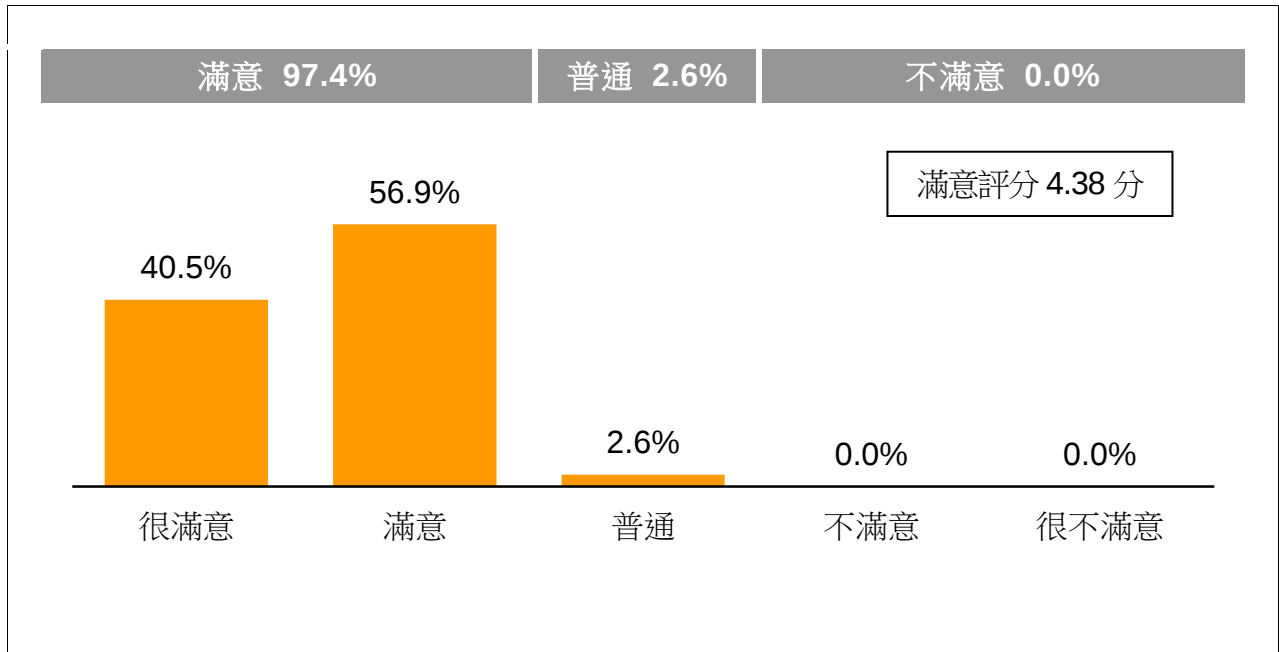
					單位：人
項目	不滿意者	原因類別	詳細原因及不滿意機場		樣本數
B1.軍方氣象單位所提供機場天氣報告資訊	n=5	準確性不佳	清泉崗	不準	1
				差異大	1
			未填答	提供資料時間過久，資訊判讀不是很正確	1
		其他	清泉崗	希望 RCMQ 提供 AWOS 服務，若遇天氣變化較快，awos 會較實用。	1
		無意見	-		1
B2.軍方氣象單位所提供機場預報資訊	n=6	準確性不佳	清泉崗	不準	1
				預報差異大	1
				資訊更新較慢，精準度不足，太常更改 TAF	1
				與實際情況不符而且常更改，無法提供有效參考	1
			澎湖	資訊更新較慢，精準度不足，太常更改 TAF	1
			澎湖	與實際情況不符而且常更改，無法提供有效參考	1
			-	提供資料時間過久，資訊判讀不是很正確	1
		無意見	-		1
B4.總臺氣象單位所提供機場預報資訊	n=1	即時性	高雄	天氣變熱時，風場改變為側風陣風，但 TAF 沒有報陣風，風速落差略多	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 97.4%表示滿意，2.6%表示普通，無人表示不滿意；滿意評分為 4.38 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=116)

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5-2-3-1-1 總臺各類飛航服務的整體表現滿意度

以下將從受訪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、從受訪簽派員屬性觀之

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：男簽派員有 98.8%滿意，高於女簽派員的 94.1%。

年資：各年資簽派員皆約 9 成 7 左右滿意。

航空類別：各航空類別簽派員皆有 9 成 7 以上滿意。

調查參與：無論去年是否參與皆約 9 成 7 左右滿意。

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 5-2-3-1-1 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	97.4	2.6	0.0	4.38	
性別					
男性	98.8	1.2	0.0	4.43	
女性	94.1	5.9	0.0	4.26	
服務年資					
未滿 5 年	96.9	3.1	0.0	4.31	
5-9 年	97.6	2.4	0.0	4.41	
10 年以上	97.5	2.5	0.0	4.38	
航空類別					
民用航空運輸業	97.1	2.9	0.0	4.39	
普通航空	100.0	0.0	0.0	4.29	
去年參與調查					
是	97.6	2.4	0.0	4.39	
否	96.8	3.2	0.0	4.35	

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 10-19 年」(n=13)及「年資 20 年以上」(n=27)樣本數偏少，調查數據誤差較大(因樣本數較少，少數 1-2 人表示不滿意數據就會明顯波動)；故交叉分析時將這二者合併為「年資 10 年以上」(n=40)。

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。

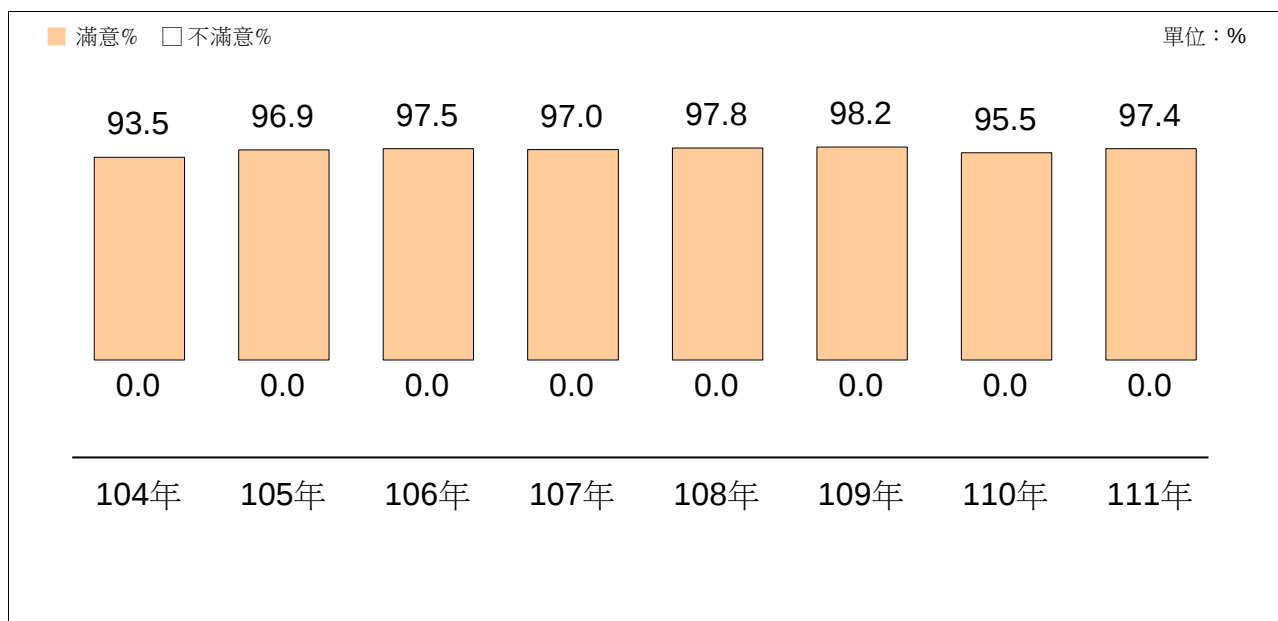


圖5-2-3-1-2 總臺各類飛航服務的整體表現滿意度—按年度別分

今(111)年與110年比較來看，滿意上升1.9個百分點，普通下降1.9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，111年表現持平，t檢定顯示近2年滿意評分在統計沒有顯著差異。

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		104-109年						111年 vs. 110年			
		104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年 (a)	111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	+1.9	
	普通	4.7	3.1	2.5	3.0	2.2	1.8	4.5	2.6	-1.9	
	不滿意	1.8	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	+0.03	

- 註： 1. 滿意評分=5×很滿意%+4×滿意%+2×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「飛航情報」(0.43)對整體表現之影響力最高，其次為「航空氣象」(0.40)。

就各面向服務表現而言，滿意評分則以「飛航情報」(4.43 分)略高於「航空氣象」(4.42 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	0.43	4.43	I 優勢項目
航 空 氣 象	0.40	4.42	III 次要改善
各 面 向 的 平 均 值	0.41	4.43	—

重要度-滿意度模型分析，「飛航情報」屬於優勢項目，其對整體滿意度影響較大且滿意度較高，是飛航服務的優勢所在；而「航空氣象」屬於次要改善項目，若行有餘力可針對此方向進行改善。

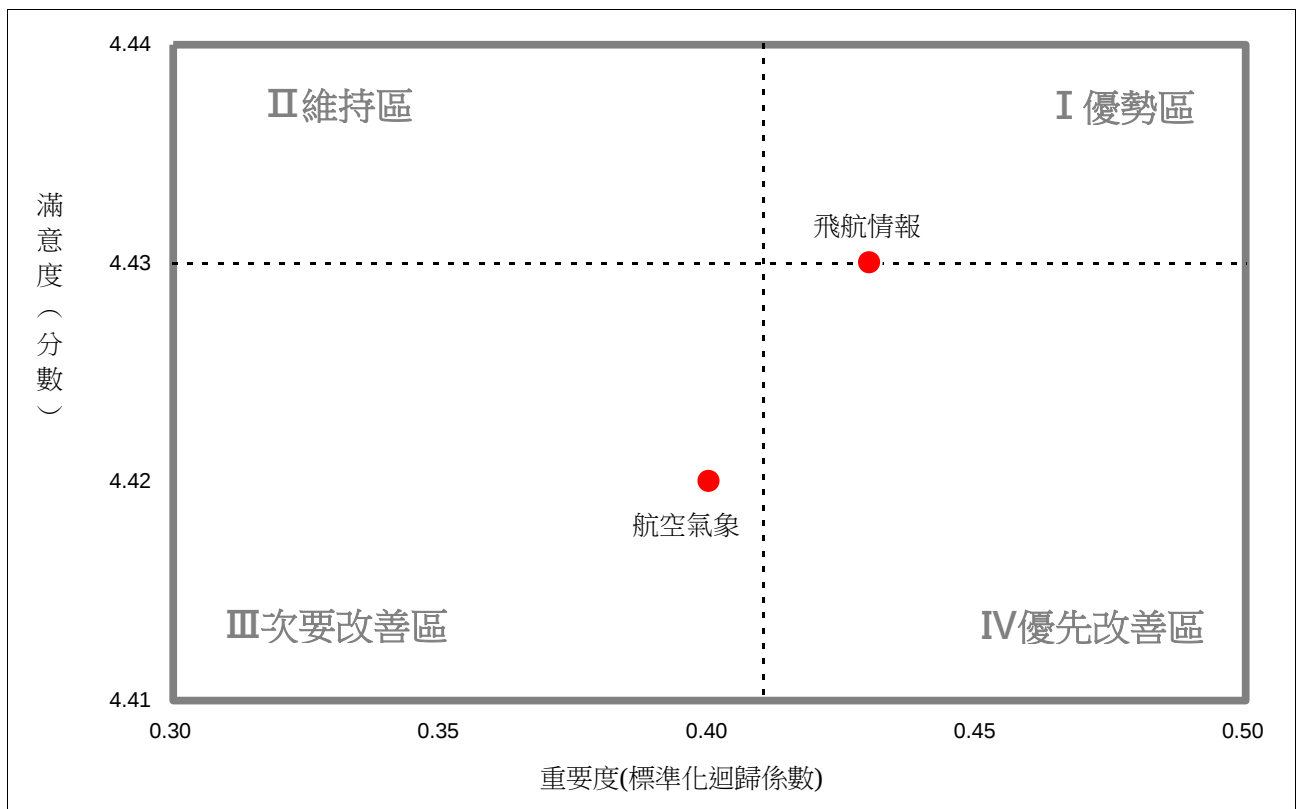


圖5-2-3-2-1 各面向服務重要度-滿意度模型

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：

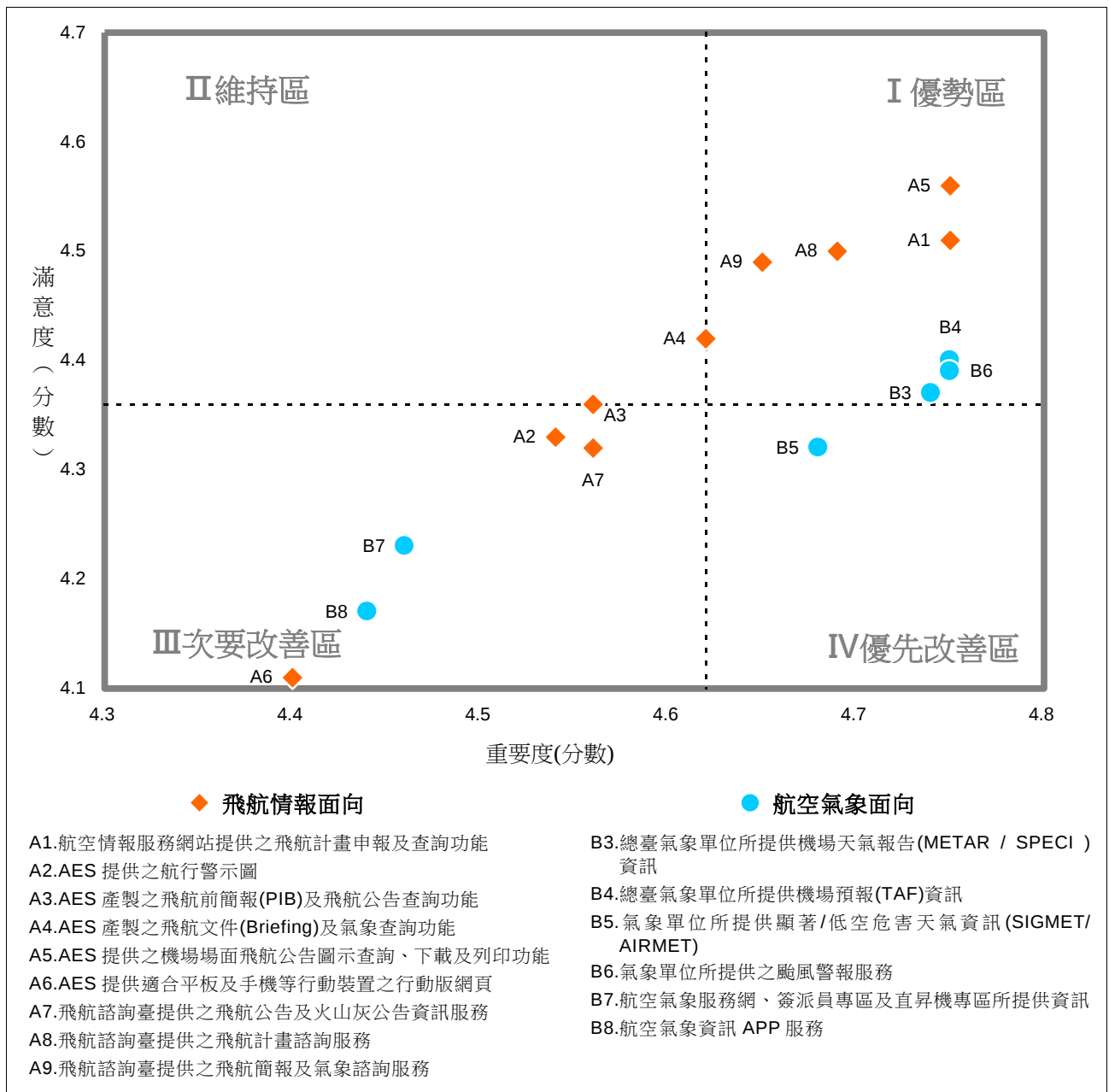


圖5-2-3-2-2 簽派員重要度-滿意度模型

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 1 項：「氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)」，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 提供之機場場面飛航公告圖示查詢、下載及列印功能」、「飛航諮詢臺提供之飛航計畫諮詢服務」、「飛航諮詢臺提供之飛航簡報及氣象諮詢服務」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機場預報(TAF)資訊」、「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 管 制	A1.AES 提供之飛航計畫申報及查詢功能	4.75	4.51	優勢項目
	A2.AES 提供之航行警示圖	4.54	4.33	次要改善
	A3.AES 產製之飛航前簡報(PIB)及飛航公告查詢功能	4.56	4.36	次要改善
	A4.AES 產製之飛航文件(Briefing)及氣象查詢功能	4.62	4.42	維持項目
	A5.AES 提供之機場場面飛航公告圖示查詢、下載及列印功能	4.75	4.56	優勢項目
	A6.AES 提供適合平板及手機等行動裝置之行動版網頁	4.40	4.11	次要改善
	A7.飛航諮詢臺提供之飛航公告及火山灰公告資訊服務	4.56	4.32	次要改善
	A8.飛航諮詢臺提供之飛航計畫諮詢服務	4.69	4.50	優勢項目
	A9.飛航諮詢臺提供之飛航簡報及氣象諮詢服務	4.65	4.49	優勢項目
航 空 氣 象	B3.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR / SPECI)資訊	4.74	4.37	優勢項目
	B4.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊	4.75	4.40	優勢項目
	B5.氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)	4.68	4.32	優先改善
	B6.氣象單位所提供之颱風警報服務	4.75	4.39	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	4.46	4.23	次要改善
	B8.航空氣象資訊 APP 服務	4.44	4.17	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 13 項飛航服務的期望皆約 87.7%~99.6%認為重要，對 A1.航管單位管制員於提供服務時，使用專業術語之情形的期望最高；感受的滿意度則皆約 80.7%~95.5%，其中以 A1.航管單位管制員於提供服務時，使用專業術語之情形最高，而以 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達 94.9%，而 3 大面向滿意度也皆高於 9 成 4，依序為航空氣象(94.8%)、飛航管制(94.4%)及助航通訊(94.0%)。

就服務品質缺口來看，機師對於總臺 13 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)訊號穩定性缺口最大，而以 C3.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。

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	-	-	-	94.9	4.7	0.4	-	4.38	-
飛航管制整體服務	-	-	-	94.4	5.1	0.5	-	4.43	-
A1.航管單位管制員於提供服務時， 使用專業術語之情形	99.6	0.4	0.0	95.5	4.3	0.2	4.81	4.45	-0.36
A2.航管單位管制員發話速度之適中性	98.7	1.3	0.0	92.6	6.7	0.7	4.75	4.39	-0.36
A3.航管單位管制員提供各項資訊服 務之完整性	98.9	1.1	0.0	93.5	6.4	0.2	4.72	4.34	-0.38
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	99.0	1.0	0.0	93.8	6.2	0.0	4.76	4.39	-0.37
航空氣象整體服務	-	-	-	94.8	4.7	0.5	-	4.38	-
B3.總臺氣象單位所提供機場天氣報 告(METAR/ SPECI)資訊	97.0	2.8	0.2	89.8	10.0	0.2	4.68	4.33	-0.35
B4.總臺氣象單位所提供機場預報 (TAF)資訊	97.2	2.6	0.2	90.6	9.2	0.2	4.66	4.33	-0.33
B5.氣象單位所提供顯著/低空危害 天氣資訊(SIGMET/AIRMET)	98.2	1.8	0.0	91.8	7.8	0.4	4.71	4.31	-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	92.9	6.7	0.4	87.1	11.7	1.2	4.40	4.18	-0.22
B7.航空氣象資訊 APP 服務	88.7	10.9	0.4	81.9	16.3	1.8	4.37	4.09	-0.28
助航通訊整體服務	-	-	-	94.0	5.8	0.2	-	4.38	-
C1.目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性	98.7	1.1	0.2	80.7	10.5	8.9	4.86	4.10	-0.76
C2.臺北飛航情報區內無線電通訊清 晰度	99.1	0.9	0.0	92.0	7.4	0.5	4.82	4.37	-0.45
C3.臺北飛航情報區內所提供之航路 導航訊號穩定性	87.7	10.8	1.5	88.0	11.8	0.2	4.44	4.31	-0.13
C6.總臺所提供之機場助航燈光的妥 善情形	94.1	5.7	0.2	85.2	14.6	0.2	4.59	4.15	-0.44

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期望、感受及服務品質缺口。

一、從機師屬性觀之

(一)性別

男女機師對於總臺 13 項飛航服務的期望皆約 73.9%~100.0%認為重要，其中男機師對 B4.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)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 2 項服務的期望高於女機師達 10 個百分點以上；感受的滿意度則皆約 77.3%~100.0%，其中男機師對 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)資訊及 B6.航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊 3 項服務的感受高於女機師達 7 個百分點以上。男女機師對於飛航服務整體表現及 3 大面向滿意度皆是女機師高於男機師。

就服務品質缺口而言，男女機師對於 13 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	-	-	94.9	100.0	-	-
飛航管制整體服務	-	-	94.1	100.0	-	-
A1.航管單位管制員於提供服務時，使用專業術語之情形	99.6	100.0	95.5	100.0	-0.35	-0.48
A2.航管單位管制員發話速度之適中性	98.7	100.0	92.8	91.3	-0.35	-0.39
A3.航管單位管制員提供各項資訊服務之完整性	98.9	100.0	93.7	91.3	-0.37	-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	99.3	100.0	94.3	89.5	-0.36	-0.42
航空氣象整體服務	-	-	94.7	100.0	-	-
B3.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR/ SPECI)資訊	97.3	91.3	90.3	82.6	-0.34	-0.31
B4.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊	97.7	87.0	91.1	82.6	-0.34	-0.17
B5.氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)	98.1	100.0	92.0	90.9	-0.39	-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	93.2	87.0	87.7	78.3	-0.22	-0.30
B7.航空氣象資訊 APP 服務	89.0	81.8	82.3	77.3	-0.29	-0.18
助航通訊整體服務	-	-	94.0	100.0	-	-
C1.目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性	98.9	95.7	80.9	78.3	-0.75	-0.91
C2.臺北飛航情報區內無線電通訊清晰度	99.2	95.7	92.1	95.7	-0.45	-0.43
C3.臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性	88.3	73.9	88.5	82.6	-0.12	-0.13
C6.總臺所提供之機場助航燈光的妥善情形	93.8	100.0	85.4	83.3	-0.42	-0.77

註：1.不同族群的重要度%若目視差異較大，其欄位以底色標示；滿意度%以此類推。

2.就個別族群而言，13 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

本國及外國籍機師對於總臺 13 項服務的期望皆有 86.4%~100.0%認為重要，其中本國籍對 C6.機場助航燈光的妥善情形的期望高於外國籍機師 7.5 個百分點，而外國籍對 C3.臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性的期望高於本國籍機師 9.4 個百分點；感受的滿意度則皆有 75.0%~96.3%，其中本國籍對 A4.當宣告機上有病患、需額外協助或緊急情況時，航管提供之服務的感受高於外國籍 7.3 個百分點，而外國籍對 C1.目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性的感受高於本國籍 10.9 個百分點。本國及外國籍機師對於飛航服務整體表現及 3 大面向滿意度皆在 94.0%~97.2%。

就服務品質缺口而言，本國及外國籍機師對於 13 項服務感受皆低於期望，本國籍對 C1.目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性的缺口最大，而外國籍對 A1.航管單位管制員於提供服務時，使用專業術語之情形及 A4.當宣告機上有病患、需額外協助或緊急情況時，航管提供之服務的缺口較大。

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	-	-	95.2	94.4	-	-
飛航管制整體服務	-	-	94.4	94.4	-	-
A1.航管單位管制員於提供服務時，使用專業術語之情形	99.6	100.0	96.3	91.7	-0.34	-0.46
A2.航管單位管制員發話速度之適中性	98.8	98.6	93.3	88.9	-0.34	-0.44
A3.航管單位管制員提供各項資訊服務之完整性	99.0	98.6	93.7	93.1	-0.37	-0.41
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	99.4	98.5	95.2	87.9	-0.35	-0.46
航空氣象整體服務	-	-	94.6	97.2	-	-
B3.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR/ SPECI)資訊	96.8	98.6	89.1	95.7	-0.35	-0.28
B4.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊	97.0	98.6	90.6	91.5	-0.32	-0.33
B5.氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)	98.1	98.6	91.8	93.0	-0.39	-0.39
B6.航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊	93.0	92.4	87.9	83.3	-0.22	-0.32
B7.航空氣象資訊 APP 服務	88.8	87.5	83.1	75.0	-0.26	-0.36
助航通訊整體服務	-	-	94.0	95.8	-	-
C1.目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性	98.5	100.0	79.4	90.3	-0.82	-0.42
C2.臺北飛航情報區內無線電通訊清晰度	99.0	100.0	92.3	91.7	-0.46	-0.39
C3.臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性	86.4	95.8	87.9	90.1	-0.12	-0.18
C6.總臺所提供之機場助航燈光的妥善情形	95.0	87.5	85.8	82.1	-0.44	-0.36

註：1.不同族群的重要度%若目視差異較大，其欄位以底色標示；滿意度%以此類推。

2.就個別族群而言，13 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

各年資機師對於總臺 13 項服務的期望皆有 81.8%~100.0%認為重要，對於 B7.航空氣象資訊 APP 服務及 C3.臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性的期望差異較大；感受的滿意度則皆有 74.5%~98.5%，對於 C1.目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性的感受差異最大。各年資機師對於飛航服務整體表現及 3 大面向滿意度皆在 91.1%~98.5%。

就服務品質缺口而言，各年資機師對於 13 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	-	-	-	-	98.5	94.7	94.6	91.1	-	-	-	-
飛航管制整體服務	-	-	-	-	97.8	95.5	94.0	89.3	-	-	-	-
A1.航管單位管制員於提供服務時，使用專業術語之情形	99.3	100.0	99.4	100.0	98.5	96.2	95.8	90.2	-0.20	-0.35	-0.39	-0.54
A2.航管單位管制員發話速度之適中性	97.8	99.2	98.2	100.0	93.4	91.7	91.1	94.6	-0.27	-0.41	-0.35	-0.39
A3.航管單位管制員提供各項資訊服務之完整性	99.3	99.2	98.8	98.2	97.1	93.9	92.8	89.3	-0.26	-0.38	-0.38	-0.51
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	99.0	99.0	98.4	100.0	97.1	91.4	91.5	96.3	-0.31	-0.41	-0.40	-0.34
航空氣象整體服務	-	-	-	-	98.5	94.7	92.9	92.9	-	-	-	-
B3.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR/ SPECI)資訊	96.3	96.1	98.8	96.3	91.9	89.0	89.0	88.9	-0.31	-0.35	-0.34	-0.40
B4.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊	96.4	96.1	97.6	99.1	92.0	90.6	89.8	89.7	-0.28	-0.29	-0.33	-0.43
B5.氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)	97.1	97.7	98.8	99.1	95.6	89.4	90.4	91.9	-0.27	-0.45	-0.41	-0.46
B6.航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊	93.8	92.0	92.4	94.2	92.3	86.4	84.8	84.6	-0.17	-0.18	-0.24	-0.36
B7.航空氣象資訊 APP 服務	91.5	83.6	90.7	87.9	84.5	77.9	84.0	79.8	-0.27	-0.23	-0.27	-0.38
助航通訊整體服務	-	-	-	-	93.4	96.2	93.5	92.9	-	-	-	-
C1.目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性	96.4	99.2	99.4	100.0	74.5	90.2	77.4	81.3	-0.86	-0.55	-0.84	-0.80
C2.臺北飛航情報區內無線電通訊清晰度	99.3	99.2	98.8	99.1	94.9	90.9	91.1	91.1	-0.40	-0.49	-0.45	-0.46
C3.臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性	87.0	89.1	90.7	81.8	90.8	85.9	90.1	83.6	-0.13	-0.18	-0.09	-0.14
C6.總臺所提供之機場助航燈光的妥善情形	91.9	93.3	97.3	92.2	87.4	84.8	86.5	80.0	-0.36	-0.38	-0.46	-0.59

註：1.不同族群的重要度%若目視差異較大，其欄位以底色標示；滿意度%以此類推。

2.就個別族群而言，13 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

各服務航線機師對於總臺 13 項服務的期望皆有 84.7%~100.0%認為重要，對於 B7.航空氣象資訊 APP 服務的期望差異最大；感受的滿意度則皆有 57.1%~96.5%，對於 C1.目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性的感受差異最大。各服務航線機師對於飛航服務整體表現及 3 大面向滿意度皆在 89.4%~96.3%。

就服務品質缺口而言，各服務航線機師對於 13 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	-	-	-	90.4	96.3	94.6	-	-	-
飛航管制整體服務	-	-	-	91.5	95.0	94.6	-	-	-
A1.航管單位管制員於提供服務時，使用專業術語之情形	98.9	99.8	100.0	93.6	96.5	92.9	-0.26	-0.38	-0.41
A2.航管單位管制員發話速度之適中性	97.9	99.0	98.2	89.4	94.0	89.3	-0.34	-0.34	-0.41
A3.航管單位管制員提供各項資訊服務之完整性	96.8	99.2	100.0	91.5	94.7	89.3	-0.29	-0.39	-0.39
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	100.0	99.0	100.0	93.9	94.5	91.1	-0.28	-0.40	-0.33
航空氣象整體服務	-	-	-	92.6	95.5	94.6	-	-	-
B3.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR/ SPECI)資訊	97.9	96.4	100.0	83.0	91.7	89.3	-0.46	-0.30	-0.43
B4.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊	98.9	96.7	98.2	86.2	92.3	87.5	-0.43	-0.29	-0.41
B5.氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)	96.8	98.5	98.2	86.0	93.5	90.9	-0.40	-0.39	-0.39
B6.航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊	94.7	92.4	92.7	89.4	86.7	87.3	-0.28	-0.21	-0.26
B7.航空氣象資訊 APP 服務	98.9	84.7	96.3	85.1	81.0	83.3	-0.43	-0.22	-0.45
助航通訊整體服務	-	-	-	89.4	95.8	91.1	-	-	-
C1.目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性	95.7	99.3	100.0	64.9	88.0	57.1	-1.07	-0.60	-1.32
C2.臺北飛航情報區內無線電通訊清晰度	97.9	99.3	100.0	90.4	93.0	89.3	-0.46	-0.45	-0.43
C3.臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性	91.4	86.2	91.1	88.2	88.3	87.5	-0.27	-0.10	-0.12
C6.總臺所提供之機場助航燈光的妥善情形	95.7	92.8	98.2	86.2	85.2	83.9	-0.44	-0.43	-0.45

註：1.不同族群的重要度%若目視差異較大，其欄位以底色標示；滿意度%以此類推。

2.就個別族群而言，13 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

服務不同航空類別機師對於總臺 13 項服務的期望皆有 87.5%~100.0%認為重要，其中普通航空機師對 B7.航空氣象資訊 APP 服務及 C6.總臺所提供之機場助航燈光的妥善情形分別比民用航空運輸業機師高出 7.3 及 6.2 個百分點；感受的滿意度則皆有 80.5%~100.0%，其中普通航空機師對 B6.航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊及 C6.總臺所提供之機場助航燈光的妥善情形的感受高於民用航空運輸業機師 10 個百分點以上。服務不同航空類別機師對於飛航服務整體表現及 3 大面向滿意度皆在 93.8%~100.0%。

就服務品質缺口而言，服務不同航空類別機師對於 13 項服務感受皆低於期望，皆對於 C1.目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性的缺口最大。

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	-	-	94.7	100.0	-	-
飛航管制整體服務	-	-	94.1	100.0	-	-
A1.航管單位管制員於提供服務時，使用專業術語之情形	99.6	100.0	95.3	100.0	-0.37	-0.17
A2.航管單位管制員發話速度之適中性	98.7	100.0	92.4	95.8	-0.35	-0.38
A3.航管單位管制員提供各項資訊服務之完整性	98.9	100.0	93.2	100.0	-0.38	-0.21
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	99.0	100.0	93.7	95.5	-0.37	-0.27
航空氣象整體服務	-	-	94.5	100.0	-	-
B3.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR/ SPECI)資訊	96.9	100.0	89.5	95.8	-0.35	-0.29
B4.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊	97.1	100.0	90.3	95.8	-0.33	-0.29
B5.氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)	98.1	100.0	91.8	91.7	-0.39	-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	92.8	95.8	86.5	100.0	-0.23	-0.12
B7.航空氣象資訊 APP 服務	88.4	95.7	81.9	82.6	-0.27	-0.35
助航通訊整體服務	-	-	93.8	100.0	-	-
C1.目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性	98.7	100.0	80.5	83.3	-0.77	-0.62
C2.臺北飛航情報區內無線電通訊清晰度	99.1	100.0	92.1	91.7	-0.45	-0.58
C3.臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性	87.5	91.7	88.3	83.3	-0.11	-0.45
C6.總臺所提供之機場助航燈光的妥善情形	93.8	100.0	84.6	95.8	-0.44	-0.46

註：1.不同族群的重要度%若目視差異較大，其欄位以底色標示；滿意度%以此類推。

2.就個別族群而言，13 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

主要航空公司機師對於總臺 13 項服務的期望皆有 81.6%~100.0%認為重要，其中對 B7.航空氣象資訊 APP 服務、C3.臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性及 C6.總臺所提供之機場助航燈光的妥善情形的期望有較大的差異；感受的滿意度則皆有 56.4%~100.0%，其中有 3 家主要航空公司機師對於 C1.目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性的感受的滿意度低於 7 成。主要航空公司機師對於飛航服務整體表現及 3 大面向滿意度皆在 82.1%~100.0%。

就服務品質缺口而言，主要航空公司機師對於 13 項服務感受皆低於期望，皆對於 C1.目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性的缺口最大。

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	-	-	-	-	-	-	94.1	87.2	85.0	100.0	90.5	100.0	-	-	-	-	-	-
飛航管制整體服務	-	-	-	-	-	-	91.4	84.6	95.0	100.0	95.2	100.0	-	-	-	-	-	-
A1.航管單位管制員於提供服務時，使用專業術語之情形	99.5	97.4	100.0	100.0	100.0	100.0	94.1	89.7	90.0	100.0	100.0	100.0	-0.43	-0.44	-0.20	-0.33	-0.43	-0.17
A2.航管單位管制員發話速度之適中性	97.7	94.9	100.0	100.0	100.0	100.0	89.2	84.6	95.0	86.7	95.2	95.8	-0.40	-0.49	-0.15	-0.53	-0.29	-0.38
A3.航管單位管制員提供各項資訊服務之完整性	98.6	97.4	90.0	100.0	100.0	100.0	90.5	94.9	80.0	100.0	95.2	100.0	-0.43	-0.36	-0.25	-0.33	-0.38	-0.21
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	97.7	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	90.9	93.1	94.7	100.0	100.0	95.5	-0.41	-0.45	-0.11	-0.13	-0.22	-0.27
航空氣象整體服務	-	-	-	-	-	-	93.2	84.6	90.0	100.0	90.5	100.0	-	-	-	-	-	-
B3.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR/ SPECI)資訊	96.3	100.0	90.0	100.0	100.0	100.0	85.6	79.5	80.0	93.3	100.0	95.8	-0.45	-0.69	-0.25	-0.47	-0.25	-0.29
B4.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊	96.7	100.0	95.0	100.0	100.0	100.0	86.0	76.9	90.0	100.0	100.0	95.8	-0.44	-0.69	-0.20	-0.47	-0.20	-0.29
B5.氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)	98.6	97.4	90.0	100.0	100.0	100.0	88.3	78.9	85.0	100.0	95.2	91.7	-0.50	-0.58	-0.10	-0.33	-0.38	-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	90.7	94.9	90.0	100.0	94.1	95.8	80.8	79.5	90.0	93.3	88.2	100.0	-0.35	-0.54	-0.20	-0.33	-0.29	-0.13
B7.航空氣象資訊 APP 服務	88.1	100.0	100.0	100.0	92.9	95.7	74.3	84.6	85.0	100.0	71.4	82.6	-0.43	-0.54	-0.40	-0.27	-0.57	-0.35
助航通訊整體服務	-	-	-	-	-	-	91.9	82.1	95.0	93.3	90.5	100.0	-	-	-	-	-	-
C1.目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性	97.7	97.4	95.0	100.0	100.0	100.0	75.7	56.4	65.0	60.0	81.0	83.3	-0.95	-1.41	-0.95	-1.07	-0.81	-0.63
C2.臺北飛航情報區內無線電通訊清晰度	99.1	100.0	90.0	100.0	100.0	100.0	88.3	92.3	80.0	100.0	95.2	91.7	-0.55	-0.56	-0.45	-0.27	-0.48	-0.58
C3.臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性	81.6	87.2	90.0	100.0	84.2	91.7	83.5	84.6	80.0	100.0	89.5	83.3	-0.12	-0.31	-0.30	-0.27	-0.16	-0.46
C6.總臺所提供之機場助航燈光的妥善情形	87.3	94.9	95.0	93.3	100.0	100.0	74.0	79.5	85.0	86.7	80.0	95.8	-0.44	-0.56	-0.40	-0.20	-0.40	-0.46

註：1.不同族群的重要度%若目視差異較大，其欄位以底色標示；滿意度%以此類推。

2.就個別族群而言，13 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

去年參與調查與否機師對於總臺 13 項服務的期望皆有 86.6%~100.0%認為重要，其中參與過調查的機師對 B7.航空氣象資訊 APP 服務比沒參與過機師高出 4.5 個百分點；感受的滿意度則皆有 71.6%~97.0%，其中沒參與過調查機師對 C1.目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性的感受高於參與過調查機師 15.3 個百分點。去年參與調查與否機師對於飛航服務整體表現及 3 大面向滿意度皆在 91.1%~96.3%。

就服務品質缺口而言，去年參與調查與否機師對於 13 項服務感受皆低於期望，皆對於 C1.目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性的缺口最大。

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	-	-	92.9	96.3	-	-
飛航管制整體服務	-	-	93.3	95.1	-	-
A1.航管單位管制員於提供服務時，使用專業術語之情形	99.1	100.0	93.3	97.0	-0.33	-0.38
A2.航管單位管制員發話速度之適中性	98.7	98.8	89.3	94.8	-0.33	-0.36
A3.航管單位管制員提供各項資訊服務之完整性	97.3	100.0	90.6	95.4	-0.33	-0.41
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	98.9	99.2	93.2	94.3	-0.25	-0.45
航空氣象整體服務	-	-	92.9	96.0	-	-
B3.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR/ SPECI)資訊	95.9	97.8	86.3	92.2	-0.36	-0.34
B4.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊	97.3	97.2	86.9	93.1	-0.36	-0.30
B5.氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)	98.2	98.2	89.3	93.6	-0.39	-0.39
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	93.8	82.2	90.6	-0.30	-0.18
B7.航空氣象資訊 APP 服務	91.3	86.8	78.8	84.1	-0.34	-0.24
助航通訊整體服務	-	-	91.1	96.0	-	-
C1.目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性	98.7	98.8	71.6	86.9	-0.92	-0.66
C2.臺北飛航情報區內無線電通訊清晰度	98.2	99.7	87.6	95.1	-0.44	-0.46
C3.臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性	86.6	88.4	83.8	90.9	-0.14	-0.12
C6.總臺所提供之機場助航燈光的妥善情形	93.8	94.3	82.9	86.8	-0.43	-0.44

註：1.不同族群的重要度%若目視差異較大，其欄位以底色標示；滿意度%以此類推。

2.就個別族群而言，13 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

歷年機師對於總臺 13 項服務的期望皆有 77.2%~99.6%認為重要，其中對 A3.航管單位管制員提供各項資訊服務之完整性及 B6.航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊的期望有較大差異；感受的滿意度則皆有 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。歷年機師對於飛航服務整體表現及 3 大面向滿意度皆在 72.1%~94.9%。

就服務品質缺口而言，歷年機師對於 13 項服務感受皆低於期望，皆對於 C1.目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性的缺口最大。

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)				
	107年	108年	109年	110年	111年	107年	108年	109年	110年	111年	107年	108年	109年	110年	111年
飛航服務整體表現	-	-	-	-	-	83.4	85.0	94.6	93.8	94.9	-	-	-	-	-
飛航管制整體服務	-	-	-	-	-	72.1	74.9	89.8	91.3	94.4	-	-	-	-	-
A1.航管單位管制員於提供服務時，使用專業術語之情形	96.4	98.3	98.7	98.7	99.6	80.2	81.6	89.8	92.0	95.5	-0.53	-0.67	-0.46	-0.49	-0.36
A2.航管單位管制員發話速度之適中性	-	-	-	-	98.7	-	-	-	-	92.6	-	-	-	-	-0.36
A3.航管單位管制員提供各項資訊服務之完整性	86.1	93.8	97.3	98.7	98.9	71.6	74.2	87.7	91.2	93.5	-0.35	-0.54	-0.44	-0.46	-0.38
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	97.0	96.8	98.9	98.7	99.0	86.9	83.4	89.7	93.1	93.8	-0.48	-0.51	-0.40	-0.47	-0.37
航空氣象整體服務	-	-	-	-	-	87.2	86.3	91.4	93.1	94.8	-	-	-	-	-
B3.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR/ SPECI)資訊	98.0	94.5	95.9	97.1	97.0	87.3	85.6	90.0	91.4	89.8	-0.47	-0.42	-0.38	-0.40	-0.35
B4.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊	97.9	94.6	95.8	97.5	97.2	86.2	84.6	90.8	91.2	90.6	-0.45	-0.43	-0.36	-0.41	-0.33
B5.氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)	97.8	96.2	97.1	97.8	98.2	82.0	79.8	86.0	88.8	91.8	-0.54	-0.53	-0.41	-0.46	-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	84.2	79.5	89.8	89.7	92.9	75.4	69.2	78.2	82.0	87.1	-0.28	-0.32	-0.33	-0.38	-0.22
B7.航空氣象資訊 APP 服務	-	-	-	-	88.7	-	-	-	-	81.9	-	-	-	-	-0.28
助航通訊整體服務	-	-	-	-	-	88.7	84.4	93.4	93.8	94.0	-	-	-	-	-
C1.目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性	98.5	98.7	98.9	99.3	98.7	82.5	77.3	80.0	75.8	80.7	-0.71	-0.87	-0.72	-0.87	-0.76
C2.臺北飛航情報區內無線電通訊清晰度	98.2	98.9	98.9	98.5	99.1	84.7	85.7	91.1	86.9	92.0	-0.52	-0.56	-0.41	-0.53	-0.45
C3.臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性	81.9	77.2	86.9	87.3	87.7	80.4	79.4	85.7	87.3	88.0	-0.22	-0.13	-0.15	-0.21	-0.13
C6.總臺所提供之機場助航燈光的妥善情形	96.6	91.7	96.0	96.3	94.1	79.0	70.6	74.5	82.8	85.2	-0.58	-0.61	-0.59	-0.51	-0.44

註：1.不同年度的重要度%若目視差異較大，其欄位以底色標示；滿意度%以此類推。

2.就單一年度而言，13 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

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)資訊的期望皆有 89.3%~97.2%認為重要，皆對總臺服務的期待高於軍方；感受的滿意度則皆有 80.0%~90.6%，皆對總臺服務的滿意度高於軍方。就服務品質缺口而言，機師對於總臺及軍方 2 項服務感受皆低於期望，皆是軍方的服務品質缺口略大些。

機師對於總臺、軍方及桃機提供機場助航燈光的妥善情形的期望皆有 90.6%~98.8%認為重要，對桃機的期待最高，其次是總臺；感受的滿意度則皆有 78.9%~88.9%，對桃機的滿意度最高，其次是總臺。就服務品質缺口而言，機師對於總臺、軍方及桃機提供機場助航燈光的妥善情形的感受皆低於期望。

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>97.0</u>	89.6	-	<u>89.8</u>	80.1	-	-0.35	-0.37	-
氣象單位所提供的機場預報(TAF)資訊	<u>97.2</u>	89.3	-	<u>90.6</u>	80.0	-	-0.33	-0.34	-
助航通訊									
機場助航燈光的妥善情形	94.1	90.6	<u>98.8</u>	85.2	78.9	<u>88.9</u>	-0.44	-0.43	-0.44

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 項飛航服務的期望皆約 84.3%~99.1%認為重要，對 B3.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR / SPECI)資訊的期望最高；感受的滿意度則皆約 78.7%~96.5%，其中以 A1.AES 提供之飛航計畫申報及查詢功能及 A5.AES 提供之機場場面飛航公告圖示查詢、下載及列印功能較高，而以 A6.AES 提供適合平板及手機等行動裝置之行動版網頁最低。飛航服務整體表現滿意度達 97.4%，而 2 大面向滿意度也皆高於 9 成 5，依序為航空氣象(96.6%)及飛航情報(95.7%)。

就服務品質缺口來看，簽派員對於總臺 15 項飛航服務的感受皆低於期望，以 B3.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR / SPECI)資訊缺口最大，而以 A9.飛航諮詢臺提供之飛航簡報及氣象諮詢服務缺口最小。

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	-	-	-	97.4	2.6	0.0	-	4.38	-
飛航情報整體服務	-	-	-	95.7	2.6	1.7	-	4.43	-
A1.航空情報服務網站(AES)提供之飛航計畫申報及查詢功能	96.5	3.5	0.0	96.5	3.5	0.0	4.75	4.51	-0.24
A2.AES 提供之航行警示圖	89.5	9.6	0.9	86.8	13.2	0.0	4.54	4.33	-0.21
A3.AES 產製之飛航前簡報(PIB)及飛航公告查詢功能	92.1	6.1	1.8	93.0	6.1	0.9	4.56	4.36	-0.20
A4.AES 產製之飛航文件(Briefing)及氣象查詢功能	94.7	5.3	0.0	92.9	6.2	0.9	4.62	4.42	-0.20
A5.AES 提供之機場場面飛航公告圖示查詢、下載及列印功能	95.6	3.5	0.9	96.5	3.5	0.0	4.75	4.56	-0.19
A6.AES 提供適合平板及手機等行動裝置之行動版網頁	84.3	14.8	0.9	78.7	21.3	0.0	4.40	4.11	-0.29
A7.飛航諮詢臺提供之飛航公告及火山灰公告資訊服務	93.0	7.0	0.0	88.6	10.5	0.9	4.56	4.32	-0.24
A8.飛航諮詢臺提供之飛航計畫諮詢服務	96.5	3.5	0.0	94.7	4.4	0.9	4.69	4.50	-0.19
A9.飛航諮詢臺提供之飛航簡報及氣象諮詢服務	93.8	5.3	0.9	95.6	4.4	0.0	4.65	4.49	-0.16
航空氣象整體服務	-	-	-	96.6	3.4	0.0	-	4.42	-
B3.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR / SPECI)資訊	99.1	0.9	0.0	92.2	7.8	0.0	4.74	4.37	-0.37
B4.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊	97.4	2.6	0.0	94.7	4.4	0.9	4.75	4.40	-0.35
B5.氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)	94.8	5.2	0.0	90.4	9.6	0.0	4.68	4.32	-0.36
B6.氣象單位所提供之颱風警報服務	96.5	3.5	0.0	93.9	6.1	0.0	4.75	4.39	-0.36
B7.航空氣象服務網、簽派員專區及直昇機專區所提供資訊	86.5	11.7	1.8	88.3	11.7	0.0	4.46	4.23	-0.23
B8.航空氣象資訊 APP 服務	87.2	12.8	0.0	83.5	16.5	0.0	4.44	4.17	-0.27

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。

一、從簽派員屬性觀之

(一)性別

男女簽派員對於總臺 15 項飛航服務的期望皆約 84.0%~100.0%認為重要，其中對 A3.AES 產製之飛航前簡報(PIB)及飛航公告查詢功能及 B5.氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)的期望有較大的差異；感受的滿意度則皆約 78.1%~100.0%，其中女簽派員對 A4.AES 產製之飛航文件(Briefing)及氣象查詢功能及 A7.飛航諮詢臺提供之飛航公告及火山灰公告資訊服務的感受高於男簽派員達 10 個百分點以上。男女簽派員對於飛航服務整體表現及 2 大面向滿意度皆是男簽派員高於女簽派員。

就服務品質缺口而言，男女簽派員對於 15 項飛航服務感受皆低於期望，其中男簽派員對 B3.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR / SPECI)資訊服務品質缺口最大，女簽派員對 B6.氣象單位所提供之颱風警報服務品質缺口最大。

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	-	-	98.8	94.1	-	-
飛航情報整體服務	-	-	97.5	91.2	-	-
A1.航空情報服務網站(AES)提供之飛航計畫申報及查詢功能	96.2	97.1	98.7	91.2	-0.17	-0.41
A2.AES 提供之航行警示圖	87.5	93.9	87.5	84.8	-0.14	-0.40
A3.AES 產製之飛航前簡報(PIB)及飛航公告查詢功能	89.9	97.1	91.1	97.1	-0.14	-0.36
A4.AES 產製之飛航文件(Briefing)及氣象查詢功能	93.6	97.1	89.7	100.0	-0.15	-0.33
A5.AES 提供之機場場面飛航公告圖示查詢、下載及列印功能	93.7	100.0	94.9	100.0	-0.14	-0.29
A6.AES 提供適合平板及手機等行動裝置之行動版網頁	84.0	84.4	78.7	78.1	-0.28	-0.31
A7.飛航諮詢臺提供之飛航公告及火山灰公告資訊服務	90.0	100.0	85.0	97.0	-0.20	-0.37
A8.飛航諮詢臺提供之飛航計畫諮詢服務	96.2	97.1	94.9	94.1	-0.13	-0.35
A9.飛航諮詢臺提供之飛航簡報及氣象諮詢服務	93.6	94.1	97.4	91.2	-0.10	-0.29
航空氣象整體服務	-	-	97.5	94.1	-	-
B3.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR / SPECI)資訊	100.0	97.1	90.0	97.1	-0.40	-0.30
B4.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊	97.5	97.1	93.7	97.1	-0.34	-0.35
B5.氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)	92.5	100.0	87.5	97.1	-0.36	-0.35
B6.氣象單位所提供之颱風警報服務	96.3	97.1	95.0	91.2	-0.26	-0.59
B7.航空氣象服務網、簽派員專區及直昇機專區所提供資訊	84.4	90.9	87.0	90.9	-0.17	-0.34
B8.航空氣象資訊 APP 服務	86.8	87.5	81.6	87.5	-0.25	-0.34

註：1.不同族群的重要度%若目視差異較大，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

各年資簽派員對於總臺 15 項服務的期望皆有 79.3%~100.0%認為重要，對於 A2.AES 提供之航行警示圖、A3.AES 產製之飛航前簡報(PIB)及飛航公告查詢功能及 B8.航空氣象資訊 APP 服務的期望差異較大；感受的滿意度則皆有 65.5%~100.0%，對於 A6.AES 提供適合平板及手機等行動裝置之行動版網頁及 B5.氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)的感受差異最大。各年資簽派員對於飛航服務整體表現及 2 大面向滿意度皆在 92.7%~100.0%。

就服務品質缺口而言，各年資簽派員對於 15 項服務感受皆低於期望，對服務品質缺口最大項目皆不同。

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	-	-	-	96.9	97.6	97.5	-	-	-
飛航情報整體服務	-	-	-	96.9	92.7	97.5	-	-	-
A1.航空情報服務網站(AES)提供之飛航計畫申報及查詢功能	96.9	97.6	94.7	96.9	95.1	97.4	-0.19	-0.34	-0.16
A2.AES 提供之航行警示圖	90.6	95.1	81.6	84.4	90.2	84.2	-0.28	-0.27	-0.08
A3.AES 產製之飛航前簡報(PIB)及飛航公告查詢功能	96.9	92.7	86.8	90.6	100.0	86.8	-0.22	-0.12	-0.24
A4.AES 產製之飛航文件(Briefing)及氣象查詢功能	90.0	97.6	94.9	90.0	95.1	92.3	-0.24	-0.12	-0.23
A5.AES 提供之機場場面飛航公告圖示查詢、下載及列印功能	100.0	95.1	92.3	96.8	97.6	94.9	-0.16	-0.17	-0.18
A6.AES 提供適合平板及手機等行動裝置之行動版網頁	79.3	82.1	89.2	65.5	84.6	81.1	-0.27	-0.12	-0.40
A7.飛航諮詢臺提供之飛航公告及火山灰公告資訊服務	93.5	95.1	89.7	90.3	90.2	84.6	-0.26	-0.22	-0.25
A8.飛航諮詢臺提供之飛航計畫諮詢服務	96.9	95.1	97.4	96.9	92.7	94.7	-0.16	-0.20	-0.21
A9.飛航諮詢臺提供之飛航簡報及氣象諮詢服務	96.8	92.7	92.1	96.8	95.1	94.7	-0.16	-0.17	-0.10
航空氣象整體服務	-	-	-	100.0	92.7	97.5	-	-	-
B3.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR / SPECI)資訊	100.0	97.6	100.0	100.0	90.2	87.2	-0.37	-0.29	-0.43
B4.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊	100.0	97.6	94.7	96.9	95.1	92.1	-0.47	-0.24	-0.34
B5.氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)	96.8	97.6	90.0	93.5	97.6	80.0	-0.39	-0.15	-0.50
B6.氣象單位所提供之颱風警報服務	96.8	97.6	95.0	90.3	92.7	97.5	-0.38	-0.27	-0.38
B7.航空氣象服務網、簽派員專區及直昇機專區所提供資訊	82.8	87.5	87.2	82.8	92.5	87.2	-0.20	-0.13	-0.31
B8.航空氣象資訊 APP 服務	80.0	83.8	94.9	76.7	83.8	87.2	-0.30	-0.11	-0.36

註：1.不同族群的重要度%若目視差異較大，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

服務不同航空類別簽派員對於總臺 15 項服務的期望皆有 83.3%~100.0%認為重要，其中對 B8.航空氣象資訊 APP 服務的期望差異較大；感受的滿意度則皆有 66.7%~100.0%，其中對 A2.AES 提供之航行警示圖及 B8.航空氣象資訊 APP 服務感受差異較大。服務不同航空類別簽派員對於飛航服務整體表現及 2 大面向滿意度皆在 92.9%~100.0%。

就服務品質缺口而言，服務不同航空類別簽派員對於 15 項服務感受皆低於期望，其中普通航空簽派員對於 A2.AES 提供之航行警示圖及 A3.AES 產製之飛航前簡報(PIB)及飛航公告查詢功能的服務品質缺口皆達-0.7 分以上。

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	-	-	97.1	100.0	-	-
飛航情報整體服務	-	-	96.1	92.9	-	-
A1.航空情報服務網站(AES)提供之 飛航計畫申報及查詢功能	96.0	100.0	96.0	100.0	-0.22	-0.39
A2.AES 提供之航行警示圖	89.2	91.7	89.2	66.7	-0.15	-0.75
A3.AES 產製之飛航前簡報(PIB)及 飛航公告查詢功能	91.1	100.0	94.1	84.6	-0.12	-0.77
A4.AES 產製之飛航文件(Briefing)及 氣象查詢功能	94.1	100.0	93.1	91.7	-0.14	-0.67
A5.AES 提供之機場場面飛航公告圖 示查詢、下載及列印功能	95.1	100.0	97.1	91.7	-0.15	-0.50
A6.AES 提供適合平板及手機等行動 裝置之行動版網頁	83.3	91.7	79.2	75.0	-0.28	-0.42
A7.飛航諮詢臺提供之飛航公告及火 山灰公告資訊服務	94.1	84.6	89.1	84.6	-0.24	-0.23
A8.飛航諮詢臺提供之飛航計畫諮詢服務	96.0	100.0	94.1	100.0	-0.18	-0.23
A9.飛航諮詢臺提供之飛航簡報及氣 象諮詢服務	93.0	100.0	95.0	100.0	-0.12	-0.46
航空氣象整體服務	-	-	96.1	100.0	-	-
B3.總臺氣象單位所提供機場天氣報 告(METAR / SPECI)資訊	99.0	100.0	91.2	100.0	-0.38	-0.39
B4.總臺氣象單位所提供機場預報 (TAF)資訊	97.0	100.0	95.0	92.3	-0.31	-0.61
B5.氣象單位所提供顯著/低空危害 天氣資訊(SIGMET/AIRMET)	95.1	92.3	90.2	92.3	-0.34	-0.54
B6.氣象單位所提供之颱風警報服務	96.1	100.0	93.1	100.0	-0.35	-0.46
B7.航空氣象服務網、簽派員專區及 直昇機專區所提供資訊	85.7	92.3	86.7	100.0	-0.22	-0.31
B8.航空氣象資訊 APP 服務	85.4	100.0	81.3	100.0	-0.26	-0.39

註：1.不同族群的重要度%若目視差異較大，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

主要航空公司簽派員對於總臺 15 項服務的期望皆有 60.0%~100.0%認為重要，其中對 A7.飛航諮詢臺提供之飛航公告及火山灰公告資訊服務、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簡報及氣象諮詢服務及 B7.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望有較大的差異；感受的滿意度則皆有 20.0%~100.0%，其中立榮簽派員(有 5 人回答此問項)對於 B7.航空氣象服務網、簽派員專區及直昇機專區所提供資訊的感受的滿意度僅 20%，有 80%回答普通。主要航空公司簽派員對於飛航服務整體表現及 2 大面向滿意度皆在 92.9%~100.0%。

就服務品質缺口而言，中華、長榮及星宇航空簽派員對於 15 項服務感受多低於期望，主要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	-	-	-	-	-	97.3	100.0	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-	-
飛航情報整體服務	-	-	-	-	-	97.3	100.0	100.0	100.0	92.9	-	-	-	-	-
A1. 航空情報服務網站(AES)提供之飛航計畫申報及查詢功能	91.7	100.0	100.0	100.0	100.0	97.2	100.0	100.0	100.0	100.0	-0.03	-0.40	-0.20	0.00	-0.38
A2.AES 提供之航行警示圖	83.8	100.0	100.0	100.0	91.7	91.9	90.0	100.0	100.0	66.7	0.00	-0.20	-0.40	+0.10	-0.75
A3.AES 產製之飛航前簡報(PIB)及飛航公告查詢功能	89.2	100.0	80.0	100.0	100.0	91.9	100.0	100.0	100.0	84.6	-0.11	-0.44	0.00	+0.10	-0.77
A4.AES 產製之飛航文件(Briefing)及氣象查詢功能	91.9	100.0	100.0	90.0	100.0	91.9	100.0	100.0	100.0	91.7	-0.08	-0.30	-0.20	+0.20	-0.67
A5.AES 提供之機場場面飛航公告圖示查詢、下載及列印功能	91.9	100.0	100.0	100.0	100.0	97.3	100.0	100.0	100.0	91.7	-0.08	-0.10	0.00	0.00	-0.50
A6.AES 提供適合平板及手機等行動裝置之行動版網頁	83.3	88.9	60.0	100.0	91.7	80.6	100.0	80.0	100.0	75.0	-0.22	-0.33	0.00	0.00	-0.42
A7.飛航諮詢臺提供之飛航公告及火山灰公告資訊服務	94.6	100.0	75.0	100.0	84.6	81.1	100.0	100.0	100.0	84.6	-0.24	-0.30	+0.25	+0.10	-0.23
A8.飛航諮詢臺提供之飛航計畫諮詢服務	94.6	100.0	80.0	100.0	100.0	91.9	100.0	100.0	100.0	100.0	-0.14	0.00	+0.20	0.00	-0.23
A9.飛航諮詢臺提供之飛航簡報及氣象諮詢服務	91.9	100.0	80.0	100.0	100.0	97.3	100.0	100.0	100.0	100.0	-0.08	-0.11	+0.20	0.00	-0.46
航空氣象整體服務	-	-	-	-	-	97.3	100.0	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	89.2	90.0	100.0	100.0	100.0	-0.35	-0.70	-0.60	-0.10	-0.38
B4.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊	94.4	100.0	100.0	100.0	100.0	94.4	90.0	100.0	100.0	92.3	-0.25	-0.70	-0.60	-0.10	-0.62
B5.氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)	91.9	100.0	100.0	100.0	92.3	89.2	80.0	80.0	100.0	92.3	-0.27	-0.80	-0.80	0.00	-0.54
B6.氣象單位所提供之颱風警報服務	91.9	100.0	100.0	100.0	100.0	94.6	100.0	80.0	100.0	100.0	-0.22	-0.80	-0.60	0.00	-0.46
B7.航空氣象服務網、簽派員專區及直昇機專區所提供資訊	83.8	100.0	60.0	100.0	92.3	94.6	100.0	20.0	100.0	100.0	+0.08	-0.56	-0.40	-0.11	-0.31
B8.航空氣象資訊 APP 服務	83.3	90.0	100.0	100.0	100.0	83.3	100.0	80.0	100.0	100.0	-0.11	-0.40	-0.40	+0.11	-0.38

註：1.不同族群的重要度%若目視差異較大，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

去年參與調查與否簽派員對於總臺 15 項服務的期望皆有 82.8%~100.0%認為重要，其中對 A3.AES 產製之飛航前簡報(PIB)及飛航公告查詢功能及 A7.飛航諮詢臺提供之飛航公告及火山灰公告資訊服務的期望有較大的差異；感受的滿意度則皆有 72.4%~96.8%，其中對 A6.AES 提供適合平板及手機等行動裝置之行動版網頁及 B5.氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)的感受差異較大。去年參與調查與否簽派員對於飛航服務整體表現及 2 大面向滿意度皆在 93.5%~100.0%。

就服務品質缺口而言，去年參與調查與否簽派員對於 15 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 5-3-2-1-5 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	-	-	97.6	96.8	-	-
飛航情報整體服務	-	-	96.5	93.5	-	-
A1.航空情報服務網站(AES)提供之飛航計畫申報及查詢功能	96.4	96.8	96.4	96.8	-0.26	-0.17
A2.AES 提供之航行警示圖	88.0	93.5	85.5	90.3	-0.20	-0.23
A3.AES 產製之飛航前簡報(PIB)及飛航公告查詢功能	89.2	100.0	92.8	93.5	-0.15	-0.32
A4.AES 產製之飛航文件(Briefing)及氣象查詢功能	94.0	96.6	92.9	93.1	-0.19	-0.24
A5.AES 提供之機場場面飛航公告圖示查詢、下載及列印功能	94.0	100.0	96.4	96.7	-0.17	-0.20
A6.AES 提供適合平板及手機等行動裝置之行動版網頁	84.8	82.8	81.0	72.4	-0.26	-0.37
A7.飛航諮詢臺提供之飛航公告及火山灰公告資訊服務	90.5	100.0	86.9	93.3	-0.25	-0.24
A8.飛航諮詢臺提供之飛航計畫諮詢服務	95.2	100.0	94.0	96.8	-0.15	-0.29
A9.飛航諮詢臺提供之飛航簡報及氣象諮詢服務	91.5	100.0	95.1	96.8	-0.10	-0.33
航空氣象整體服務	-	-	95.3	100.0	-	-
B3.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR / SPECI)資訊	100.0	96.8	90.5	96.8	-0.42	-0.26
B4.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊	97.6	96.8	95.2	93.5	-0.35	-0.35
B5.氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)	92.9	100.0	88.2	96.7	-0.37	-0.33
B6.氣象單位所提供之颱風警報服務	95.3	100.0	92.9	96.7	-0.34	-0.40
B7.航空氣象服務網、簽派員專區及直昇機專區所提供資訊	85.4	89.7	86.6	93.1	-0.23	-0.21
B8.航空氣象資訊 APP 服務	86.3	89.7	83.8	82.8	-0.25	-0.35

註：1.不同族群的重要度%若目視差異較大，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

歷年簽派員對於總臺 15 項服務的期望皆有 71.3%~100.0%認為重要，其中 A6.AES 提供適合平板及手機等行動裝置之行動版網頁與 B7.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望有較大差異；感受的滿意度則皆有 69.8%~99.0%，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資訊的感受有較大差異。歷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%~98.2%。

就服務品質缺口而言，歷年簽派員對於 15 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)				
	107年	108年	109年	110年	111年	107年	108年	109年	110年	111年	107年	108年	109年	110年	111年
飛航服務整體表現	-	-	-	-	-	97.0	97.8	98.2	95.5	97.4	-	-	-	-	-
飛航情報整體服務	-	-	-	-	-	98.0	92.3	96.5	93.6	95.7	-	-	-	-	-
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	98.9	95.6	97.2	96.5	99.0	94.5	95.6	94.5	96.5	-0.24	-0.24	-0.16	-0.17	-0.24
A2.AES 提供之航行警示圖	96.0	97.8	95.6	95.5	89.5	84.8	96.7	94.7	90.0	86.8	-0.30	-0.21	-0.14	-0.32	-0.21
A3.AES 產製之飛航前簡報(PIB)及飛航公告查詢功能	93.9	96.6	95.6	91.8	92.1	88.8	89.9	93.9	89.1	93.0	-0.20	-0.19	-0.10	-0.17	-0.20
A4.AES 產製之飛航文件(Briefing)及氣象查詢功能	93.9	96.7	94.7	90.0	94.7	89.9	93.4	94.7	84.5	92.9	-0.27	-0.05	-0.12	-0.12	-0.20
A5.AES 提供之機場場面飛航公告圖示查詢、下載及列印功能	95.9	100.0	97.4	97.3	95.6	90.8	97.8	93.9	94.5	96.5	-0.17	-0.09	-0.12	-0.10	-0.19
A6.AES 提供適合平板及手機等行動裝置之行動版網頁	71.3	87.2	89.3	87.8	84.3	71.3	69.8	80.6	76.5	78.7	-0.07	-0.35	-0.21	-0.31	-0.29
A7.飛航諮詢臺提供之飛航公告及火山灰公告資訊服務	94.7	95.5	93.6	91.4	93.0	85.3	85.4	89.0	79.0	88.6	-0.30	-0.27	-0.20	-0.44	-0.24
A8.飛航諮詢臺提供之飛航計畫諮詢服務	94.9	95.5	98.2	92.7	96.5	91.8	93.2	93.0	91.7	94.7	-0.17	-0.16	-0.20	-0.19	-0.19
A9.飛航諮詢臺提供之飛航簡報及氣象諮詢服務	95.9	97.8	94.7	93.5	93.8	92.8	91.0	93.8	88.9	95.6	-0.12	-0.11	-0.12	-0.25	-0.16
航空氣象整體服務	-	-	-	-	-	96.0	94.5	94.7	87.3	96.6	-	-	-	-	-
B3.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR / SPECI)資訊	99.0	95.6	95.6	96.4	99.1	92.9	91.2	89.5	91.8	92.2	-0.45	-0.37	-0.27	-0.37	-0.37
B4.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊	97.9	94.5	94.7	97.3	97.4	87.6	89.0	93.0	87.3	94.7	-0.47	-0.38	-0.25	-0.47	-0.35
B5.氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)	98.0	100.0	96.5	96.4	94.8	93.9	92.3	91.2	88.2	90.4	-0.39	-0.29	-0.28	-0.34	-0.36
B6.氣象單位所提供之颱風警報服務	98.0	100.0	97.4	97.2	96.5	88.8	88.8	90.4	92.7	93.9	-0.39	-0.47	-0.35	-0.36	-0.36
B7.航空氣象服務網、簽派員專區及直昇機專區所提供資訊	96.9	90.8	90.9	88.9	86.5	90.8	82.8	86.4	73.1	88.3	-0.28	-0.23	-0.25	-0.38	-0.23
B8.航空氣象資訊 APP 服務	-	-	-	-	87.2	-	-	-	-	83.5	-	-	-	-	-0.27

註：1.不同年度的重要度%若目視差異較大，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)資訊的期望皆有 89.2%~99.1%認為重要，皆對總臺服務的期待高於軍方；感受的滿意度則皆有 68.5%~94.7%，皆對總臺服務的滿意度高於軍方。就服務品質缺口而言，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	<u>99.1</u>	90.2	<u>92.2</u>	68.8	-0.37	-0.62
氣象單位所提供的機場預報(TAF)資訊	<u>97.4</u>	89.2	<u>94.7</u>	68.5	-0.35	-0.63

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 項服務的期望皆有 86.5%~99.1%認為重要，其中機師對 B7.航空氣象服務網、專區及直昇機專區所提供資訊的期望高於簽派員 6.4 個百分點；5 項服務感受的滿意度則皆有 81.9%~94.7%，其中簽派員對 B4.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊的感受高於機師 4.1 個百分點。機師及簽派員對於飛航服務整體表現及航空氣象整體滿意度皆在 94.8%~97.4%。

就服務品質缺口而言，機師及簽派員對於這 5 項服務感受皆低於期望，對其中服務品質缺口最大項目並不一樣。

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	-	-	94.9	97.4	-	-
航空氣象整體服務	-	-	94.8	96.6	-	-
B3.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR / SPECI)資訊	97.0	99.1	89.8	92.2	-0.35	-0.37
B4.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊	97.2	97.4	90.6	94.7	-0.33	-0.35
B5.氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)	98.2	94.8	91.8	90.4	-0.40	-0.36
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	92.9	86.5	87.1	88.3	-0.22	-0.23
B8.航空氣象資訊 APP 服務	88.7	87.2	81.9	83.5	-0.28	-0.27

註：1.不同調查對象的重要度%若目視差異較大，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，對過去一年總臺飛航服務持高度評價，對「飛航服務整體表現」滿意度皆高於 9 成。

機師對「飛航服務整體表現」滿意度達 94.9%，評分為 4.38 分；各個面向的整體服務滿意度皆高於 9 成，依序為「航空氣象」(94.8%)、「飛航管制」(94.4%)及「助航通訊」(94.0%)；滿意評分則依序為「飛航管制」(4.43 分)最高，其次為「助航通訊」(4.38 分)與「航空氣象」(4.38 分)。

簽派員對「飛航服務整體表現」滿意度達 97.4%，評分為 4.38 分；各個面向來看，簽派員對「航空氣象」(96.6%)整體滿意度略高於「飛航情報」(95.7%)；滿意評分則以「飛航情報」(4.43 分)略高於「航空氣象」(4.42 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」整體表現皆有高度評價，給予相當好評。

二、機師及簽派員對總臺提供飛航服務項目的滿意度多有 8 成以上，多數服務滿意度更達 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 92.6%~95.5%；「航空氣象」各服務滿意度皆介於 81.9%~91.8%，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 80.7%~92.0%，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。13 項服務指標中，有 7 項滿意度達 9 成以上，以「航管單位管制員於提供服務時，使用專業術語之情形」的 95.5% 滿意度最高。

就簽派員而言，「飛航情報」各服務滿意度皆介於 78.7%~96.5%，其中以「AES 提供適合平板及手機等行動裝置之行動版網頁」滿意度相對最低；「航空氣象」各服務滿意度皆介於 83.5%~94.7%，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，有 10 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」及「AES 提供之機場場面飛航公告圖示查詢、下載及列印功能」的 96.5% 滿意度最高。

三、與去年比較，本年度機師對「飛航管制」的整體滿意度顯著上升，無論是機師及簽派員，對「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」評價皆有明顯進步。

就機師而言，本年度「飛航管制」整體服務滿意度由去年的 91.3% 提升至 94.4%，滿意度較去年顯著上升；另有 3 項服務的滿意度較去年顯著上升，分別為：「航管單位管制員於提供服務時，使用專業術語之情形」、「航空氣

象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊」及「臺北飛航情報區內無線電通訊清晰度」。

此外，服務品質缺口縮小代表受訪者實際感受的滿意度逐年追上期望的重要度，亦是服務品質進步的指標之一。本年度機師對總臺以下 4 項服務的缺口較去年顯著縮小，分別為：「航管單位管制員於提供服務時，使用專業術語之情形」、「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」、「航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊」、「目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性」。

就簽派員而言，本年度「AES 產製之飛航文件及氣象查詢功能」及「航空氣象服務網、簽派員專區及直昇機專區所提供資訊」滿意度較去年顯著上升；「飛航諮詢臺提供之飛航公告及火山灰公告資訊服務」的服務品質缺口較去年顯著縮小。

類別		較去年明顯進步之項目
機師	滿意度(%) 顯著上升	A1.航管單位管制員於提供服務時，使用專業術語之情形 A6.「飛航管制」服務整體滿意度 B6.航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊 C2.臺北飛航情報區內無線電通訊清晰度
	服務品質 缺口顯著 縮小	A1.航管單位管制員於提供服務時，使用專業術語之情形 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 B6.航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊 C1.目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性
簽派員	滿意度(%) 顯著上升	A4.AES 產製之飛航文件(Briefing)及氣象查詢功能 B7.航空氣象服務網、簽派員專區及直昇機專區所提供資訊
	服務品質 缺口顯著 縮小	A7.飛航諮詢臺提供之飛航公告及火山灰公告資訊服務

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「總臺氣象單位」提供的相關服務品質缺口較大。

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」(-0.76 分)落差最大，其他項目的缺口則皆介於-0.1 至-0.5 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-0.1至-0.4分之間，以「總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR / SPECI)資訊」(-0.37分)落差最大，「氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)」(-0.36分)、「氣象單位所提供之颱風警報服務」(-0.36分)及「總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊」(-0.35分)次之。

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，「氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊」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，「氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊」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、無論是機師或簽派員，對總臺飛航服務持高度評價，宜持續保持。

機師對「飛航服務整體表現」滿意度達 94.9%，各個面向的整體服務滿意度皆達 9 成 4，其中「飛航管制」整體服務滿意度較去年顯著上升，且各項服務滿意度皆高於 8 成。調查發現，自 109 年起，機師對多項飛航服務滿意度逐年提升，今(111)年機師調查結果滿意度表現亦優於 110 年，維持高滿意度水準。

簽派員對「飛航服務整體表現」滿意度達 97.4%，各個面向的整體服務滿意度皆約 9 成 6 左右。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，各項服務不滿意度皆低於 1%。

調查顯示，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，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。

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」(-0.76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、8.9%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 80.7%，調查結果發現：就服務航線而言，專飛國內航線及兼具國際國內航線機師的滿意度評價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」不滿意度達 8.9%，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 ILS10 的 GS 訊號不穩」、「松山機場 500 ft 以下的 GS 訊號不穩定」及「松山機場下滑道的 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、簽派員認為「總臺氣象單位」提供服務表現較預期落差相對較大；而重要度－滿意度模型分析顯示「氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊」是最需要改善的項目。

就簽派員而言，服務品質缺口以「總臺氣象單位」所提供的相關服務落差較大，依序為「總臺氣象單位所提供機場天氣報告資訊」(-0.37 分)、「氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊」(-0.36 分)、「氣象單位所提供之颱風警報服務」(-0.36 分)及「總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊」(-0.35 分)。

重要度－滿意度模型發現，「氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊」屬於優先改善項目。

綜合以上調查結果，簽派員認為「總臺氣象單位」所提供的相關服務表現較預期落差較大；而「氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊」是最需要改善的項目，建議總臺可針對「氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊」優先改善，並持續觀察「總臺氣象單位」提供服務的滿意度變化。

五、數項服務滿意度較去年明顯進步，其中機師與簽派員皆認同「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」有明顯進步。

就機師而言，本年度有 3 項服務滿意度較去年顯著上升，包括「航管單位管制員於提供服務時，使用專業術語之情形」、「航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊」及「臺北飛航情報區內無線電通訊清晰度」，分別較去年提升 3.5~5.1 個百分點；其他項目滿意度則二年調查無顯著差異。

就簽派員而言，本年度有 2 項服務滿意度較去年顯著上升，包括「AES 產製之飛航文件及氣象查詢功能」及「航空氣象服務網、簽派員專區及直昇機專區所提供資訊」，分別較去年提升 8.4 與 15.2 個百分點；其他項目滿意度則二年調查無顯著差異。

調查顯示，數項服務滿意度較去年有顯著進步，值得肯定；無論是機師或簽派員，「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」滿意度皆較去年顯著上升，進步有目共睹。

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=553)		
	重要度	滿意度
很重要/很滿意	81.2%	49.5%
重要/滿意	18.4%	45.9%
普通	0.4%	4.3%
不重要/不滿意	0.0%	0.2%
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=553)		
	重要度	滿意度
很重要/很滿意	76.1%	47.6%
重要/滿意	22.6%	45.0%
普通	1.3%	6.7%
不重要/不滿意	0.0%	0.7%
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=551)		
	重要度	滿意度
很重要/很滿意	73.1%	41.2%
重要/滿意	25.8%	52.3%
普通	1.1%	6.4%
不重要/不滿意	0.0%	0.0%
很不重要/很不滿意	0.0%	0.2%
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=421)		
	重要度	滿意度
很重要/很滿意	77.0%	45.6%
重要/滿意	22.1%	48.2%
普通	1.0%	6.2%
不重要/不滿意	0.0%	0.0%
很不重要/很不滿意	0.0%	0.0%
A5.請問您是否明瞭航管人員在協助處理駕駛員提出偏航申請時，需考量下列 4 項因素： 1. 協調軍方同意；2.協調相關航管單位同意；3.限航區/飛航公告關閉區域； 4.其他航情 (other traffic)影響 (調查對象：機師，n=553)		
明瞭		96.6%
不明瞭		1.8%
無意見		1.6%

A6.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=553)		
		滿意度
很滿意		49.0%
滿意		45.4%
普通		5.1%
不滿意		0.5%
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=423)		
	重要度	滿意度
很重要/很滿意	56.7%	29.3%
重要/滿意	32.9%	50.8%
普通	9.7%	18.9%
不重要/不滿意	0.7%	0.9%
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：機師，n=419)		
	重要度	滿意度
很重要/很滿意	51.6%	27.7%
重要/滿意	37.7%	52.3%
普通	10.0%	18.9%
不重要/不滿意	0.7%	1.2%
很不重要/很不滿意	0.0%	0.0%
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=539)		
	重要度	滿意度
很重要/很滿意	70.9%	43.6%
重要/滿意	26.2%	46.2%
普通	2.8%	10.0%
不重要/不滿意	0.2%	0.2%
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=542)		
	重要度	滿意度
很重要/很滿意	68.8%	42.6%
重要/滿意	28.4%	48.0%
普通	2.6%	9.2%
不重要/不滿意	0.2%	0.2%
很不重要/很不滿意	0.0%	0.0%

B5.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=550)		
	重要度	滿意度
很重要/很滿意	72.7%	40.0%
重要/滿意	25.5%	51.8%
普通	1.8%	7.8%
不重要/不滿意	0.0%	0.4%
很不重要/很不滿意	0.0%	0.0%
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=521)		
	重要度	滿意度
很重要/很滿意	48.0%	32.1%
重要/滿意	44.9%	55.1%
普通	6.7%	11.7%
不重要/不滿意	0.2%	0.8%
很不重要/很不滿意	0.2%	0.4%
B7.航空氣象資訊 APP 服務 (調查對象：機師，n=504)		
	重要度	滿意度
很重要/很滿意	49.0%	29.2%
重要/滿意	39.7%	52.8%
普通	10.9%	16.3%
不重要/不滿意	0.2%	1.4%
很不重要/很不滿意	0.2%	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=553)		
		滿意度
很滿意		43.9%
滿意		50.8%
普通		4.7%
不滿意		0.5%
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=553)		
	重要度	滿意度
很重要/很滿意	87.7%	39.1%
重要/滿意	11.0%	41.6%
普通	1.1%	10.5%
不重要/不滿意	0.2%	7.8%
很不重要/很不滿意	0.0%	1.1%

C2.臺北飛航情報區內無線電通訊清晰度(調查對象：機師，n=553)		
	重要度	滿意度
很重要/很滿意	83.4%	45.9%
重要/滿意	15.7%	46.1%
普通	0.9%	7.4%
不重要/不滿意	0.0%	0.5%
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/VOR/DME)及歸航臺(NDB)) (調查對象：機師，n=535)		
	重要度	滿意度
很重要/很滿意	57.9%	42.8%
重要/滿意	29.7%	45.2%
普通	10.8%	11.8%
不重要/不滿意	1.1%	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=521)		
	重要度	滿意度
很重要/很滿意	76.6%	43.8%
重要/滿意	22.3%	45.1%
普通	1.2%	9.8%
不重要/不滿意	0.0%	0.8%
很不重要/很不滿意	0.0%	0.6%
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=361)		
	重要度	滿意度
很重要/很滿意	54.8%	24.7%
重要/滿意	35.7%	54.3%
普通	9.1%	19.7%
不重要/不滿意	0.3%	1.4%
很不重要/很不滿意	0.0%	0.0%
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=458)		
	重要度	滿意度
很重要/很滿意	65.1%	30.1%
重要/滿意	29.0%	55.0%
普通	5.7%	14.6%
不重要/不滿意	0.2%	0.2%
很不重要/很不滿意	0.0%	0.0%

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=553)	
	滿意度
很滿意	43.8%
滿意	50.3%
普通	5.8%
不滿意	0.2%
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=553)	
	滿意度
很滿意	43.6%
滿意	51.4%
普通	4.7%
不滿意	0.2%
很不滿意	0.2%

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=114)		
	重要度	滿意度
很重要/很滿意	78.1%	54.4%
重要/滿意	18.4%	42.1%
普通	3.5%	3.5%
不重要/不滿意	0.0%	0.0%
很不重要/很不滿意	0.0%	0.0%
A2.AES 提供之航行警示圖(有關火砲射擊、軍事演習、無人航空器活動範圍標示)(調查對象：簽派員，n=114)		
	重要度	滿意度
很重要/很滿意	65.8%	46.5%
重要/滿意	23.7%	40.4%
普通	9.6%	13.2%
不重要/不滿意	0.9%	0.0%
很不重要/很不滿意	0.0%	0.0%
A3.AES 產製之飛航前簡報(PIB)及飛航公告查詢功能(調查對象：簽派員，n=114)		
	重要度	滿意度
很重要/很滿意	65.8%	43.9%
重要/滿意	26.3%	49.1%
普通	6.1%	6.1%
不重要/不滿意	1.8%	0.9%
很不重要/很不滿意	0.0%	0.0%
A4.AES 產製之飛航文件(Briefing)及氣象查詢功能(調查對象：簽派員，n=113)		
	重要度	滿意度
很重要/很滿意	67.3%	49.6%
重要/滿意	27.4%	43.4%
普通	5.3%	6.2%
不重要/不滿意	0.0%	0.9%
很不重要/很不滿意	0.0%	0.0%
A5.AES 提供之機場場面飛航公告圖示查詢、下載及列印功能(調查對象：簽派員，n=114)		
	重要度	滿意度
很重要/很滿意	79.8%	59.6%
重要/滿意	15.8%	36.8%
普通	3.5%	3.5%
不重要/不滿意	0.9%	0.0%
很不重要/很不滿意	0.0%	0.0%

A6.AES 提供適合平板及手機等行動裝置之行動版網頁(調查對象：簽派員，n=108)		
	重要度	滿意度
很重要/很滿意	56.5%	32.4%
重要/滿意	27.8%	46.3%
普通	14.8%	21.3%
不重要/不滿意	0.9%	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火山灰公告資訊服務(調查對象：簽派員，n=114)		
	重要度	滿意度
很重要/很滿意	63.2%	43.9%
重要/滿意	29.8%	44.7%
普通	7.0%	10.5%
不重要/不滿意	0.0%	0.9%
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=114)		
	重要度	滿意度
很重要/很滿意	72.8%	56.1%
重要/滿意	23.7%	38.6%
普通	3.5%	4.4%
不重要/不滿意	0.0%	0.9%
很不重要/很不滿意	0.0%	0.0%
A9.飛航諮詢臺提供之飛航簡報及氣象諮詢服務(調查對象：簽派員，n=113)		
	重要度	滿意度
很重要/很滿意	71.7%	53.1%
重要/滿意	22.1%	42.5%
普通	5.3%	4.4%
不重要/不滿意	0.9%	0.0%
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=116)		
	滿意度	
很滿意	49.1%	
滿意	46.6%	
普通	2.6%	
不滿意	1.7%	
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=112)		
	重要度	滿意度
很重要/很滿意	63.4%	27.7%
重要/滿意	26.8%	41.1%
普通	8.0%	26.8%
不重要/不滿意	1.8%	2.7%
很不重要/很不滿意	0.0%	1.8%
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=111)		
	重要度	滿意度
很重要/很滿意	62.2%	26.1%
重要/滿意	27.0%	42.3%
普通	9.0%	26.1%
不重要/不滿意	1.8%	3.6%
很不重要/很不滿意	0.0%	1.8%
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=115)		
	重要度	滿意度
很重要/很滿意	74.8%	44.3%
重要/滿意	24.3%	47.8%
普通	0.9%	7.8%
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=114)		
	重要度	滿意度
很重要/很滿意	78.1%	46.5%
重要/滿意	19.3%	48.2%
普通	2.6%	4.4%
不重要/不滿意	0.0%	0.9%
很不重要/很不滿意	0.0%	0.0%
B5.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=115)		
	重要度	滿意度
很重要/很滿意	73.0%	41.7%
重要/滿意	21.7%	48.7%
普通	5.2%	9.6%
不重要/不滿意	0.0%	0.0%
很不重要/很不滿意	0.0%	0.0%

B6.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=115)		
	重要度	滿意度
很重要/很滿意	78.3%	45.2%
重要/滿意	18.3%	48.7%
普通	3.5%	6.1%
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=111)		
	重要度	滿意度
很重要/很滿意	61.3%	35.1%
重要/滿意	25.2%	53.2%
普通	11.7%	11.7%
不重要/不滿意	1.8%	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=109)		
	重要度	滿意度
很重要/很滿意	56.9%	33.0%
重要/滿意	30.3%	50.5%
普通	12.8%	16.5%
不重要/不滿意	0.0%	0.0%
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=116)		
	滿意度	
很滿意	45.7%	
滿意	50.9%	
普通	3.4%	
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=116)		
	滿意度	
很滿意	40.5%	
滿意	56.9%	
普通	2.6%	
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 A6.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.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，13 項調查題目的重要度在調查結果所得的 Cronbach's α 係數為 0.918，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「臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性」，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-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	0.638	0.913	0.815
	A2.航管單位管制員發話速度之適中性	0.664	0.911	
	A3.航管單位管制員提供各項資訊服務之完整性	0.798	0.906	
	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	0.498	0.917	
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	0.749	0.908	0.861
	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	0.755	0.908	
	B5. 氣 象 單 位 所 提 供 顯 著 / 低 空 危 害 天 氣 資 訊 (SIGMET/AIRMET)	0.736	0.908	
	B6.航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊	0.659	0.912	
	B7.航空氣象資訊 APP 服務	0.640	0.913	
助 航 通 訊	C1.目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性	0.637	0.913	0.712
	C2.臺北飛航情報區內無線電通訊清晰度	0.726	0.910	
	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))	0.527	0.919	
	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	0.614	0.914	
Cronbach's α		0.918		

(二)滿意度

Cronbach's α 結果可發現，整體而言，13 項調查題目的滿意度在調查結果所得的 Cronbach's α 係數為 0.926，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	0.679	0.920	0.856
	A2.航管單位管制員發話速度之適中性	0.710	0.919	
	A3.航管單位管制員提供各項資訊服務之完整性	0.774	0.917	
	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	0.565	0.924	
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	0.752	0.917	0.880
	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	0.771	0.917	
	B5. 氣 象 單 位 所 提 供 顯 著 / 低 空 危 害 天 氣 資 訊 (SIGMET/AIRMET)	0.749	0.917	
	B6.航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊	0.687	0.919	
	B7.航空氣象資訊 APP 服務	0.642	0.921	
助 航 通 訊	C1.目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性	0.455	0.934	0.751
	C2.臺北飛航情報區內無線電通訊清晰度	0.681	0.920	
	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))	0.748	0.917	
	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	0.701	0.919	
Cronbach's α		0.926		

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	553	0.603	0.000
	A2.航管單位管制員發話速度之適中性	553	0.597	0.000
	A3.航管單位管制員提供各項資訊服務之完整性	551	0.580	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	421	0.474	0.000
	A6.飛航管制整體滿意度	553	0.708	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	539	0.554	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	542	0.534	0.000
	B5.氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)	550	0.543	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	521	0.454	0.000
	B7.航空氣象資訊 APP 服務	504	0.402	0.000
	B8 航空氣象整體滿意度	553	0.713	0.000
助 航 通 訊	C1.目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性	553	0.456	0.000
	C2.臺北飛航情報區內無線電通訊清晰度	553	0.576	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))	535	0.574	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	458	0.527	0.000
	C7.助航通訊整體滿意度	553	0.770	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 提供之航行警示圖 A3.AES 產製之飛航前簡報(PIB)及飛航公告查詢功能 A4.AES 產製之飛航文件(Briefing)及氣象查詢功能 A5.AES 提供之機場場面飛航公告圖示查詢、下載及列印功能 A6.AES 提供適合平板及手機等行動裝置之行動版網頁 A7.飛航諮詢臺提供之飛航公告及火山灰公告資訊服務 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.氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET) B6.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 0.925，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，若信度分析剔除任 1 題，對於增進 Cronbach's α 信度係數皆沒有幫助；顯示同一題組之調查題目內部一致性佳，屬於同一量表。

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	0.610	0.921	0.889
	A2.AES 提供之航行警示圖	0.636	0.921	
	A3.AES 產製之飛航前簡報(PIB)及飛航公告查詢功能	0.701	0.919	
	A4.AES 產製之飛航文件(Briefing)及氣象查詢功能	0.623	0.921	
	A5.AES 提供之機場場面飛航公告圖示查詢、下載及列印功能	0.673	0.920	
	A6.AES 提供適合平板及手機等行動裝置之行動版網頁	0.592	0.923	
	A7.飛航諮詢臺提供之飛航公告及火山灰公告資訊服務	0.635	0.921	
	A8.飛航諮詢臺提供之飛航計畫諮詢服務	0.753	0.918	
	A9.飛航諮詢臺提供之飛航簡報及氣象諮詢服務	0.756	0.917	
航 空 氣 象	B3.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR/SPECI)資訊	0.528	0.924	0.836
	B4.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊	0.642	0.921	
	B5. 氣象單位所提供顯著 / 低空危害天氣資訊 (SIGMET/AIRMET)	0.718	0.918	
	B6.氣象單位所提供之颱風警報服務	0.725	0.919	
	B7.航空氣象服務網、簽派員專區及直昇機專區所提供資訊	0.628	0.922	
	B8 航空氣象資訊 APP 服務	0.604	0.922	
Cronbach's α		0.925		

(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 0.8，屬於高信度。

調查結果顯示，若信度分析剔除任 1 題，對於增進 Cronbach's α 信度係數皆沒有幫助；顯示同一題組之調查題目內部一致性佳，屬於同一量表。

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	0.771	0.944	0.928
	A2.AES 提供之航行警示圖	0.671	0.946	
	A3.AES 產製之飛航前簡報(PIB)及飛航公告查詢功能	0.681	0.946	
	A4.AES 產製之飛航文件(Briefing)及氣象查詢功能	0.757	0.944	
	A5.AES 提供之機場場面飛航公告圖示查詢、下載及列印功能	0.747	0.944	
	A6.AES 提供適合平板及手機等行動裝置之行動版網頁	0.714	0.945	
	A7.飛航諮詢臺提供之飛航公告及火山灰公告資訊服務	0.776	0.944	
	A8.飛航諮詢臺提供之飛航計畫諮詢服務	0.756	0.944	
	A9.飛航諮詢臺提供之飛航簡報及氣象諮詢服務	0.808	0.943	
航 空 氣 象	B3.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR / SPECI)資訊	0.713	0.945	0.881
	B4.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊	0.706	0.945	
	B5. 氣 象 單 位 所 提 供 顯 著 / 低 空 危 害 天 氣 資 訊 (SIGMET/AIRMET)	0.724	0.945	
	B6.氣象單位所提供之颱風警報服務	0.731	0.945	
	B7.航空氣象服務網、簽派員專區及直昇機專區所提供資訊	0.591	0.948	
	B8 航空氣象資訊 APP 服務	0.728	0.945	
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	114	0.669	0.000
	A2.AES 提供之航行警示圖	114	0.639	0.000
	A3.AES 產製之飛航前簡報(PIB)及飛航公告查詢功能	114	0.567	0.000
	A4.AES 產製之飛航文件(Briefing)及氣象查詢功能	113	0.486	0.000
	A5.AES 提供之機場場面飛航公告圖示查詢、下載及列印功能	114	0.530	0.001
	A6.AES 提供適合平板及手機等行動裝置之行動版網頁	108	0.603	0.000
	A7.飛航諮詢臺提供之飛航公告及火山灰公告資訊服務	114	0.662	0.000
	A8.飛航諮詢臺提供之飛航計畫諮詢服務	114	0.626	0.000
	A9.飛航諮詢臺提供之飛航簡報及氣象諮詢服務	113	0.625	0.000
	A10.飛航情報整體滿意度	116	0.738	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	115	0.492	0.000
	B4.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊	114	0.494	0.000
	B5. 氣象單位所提供顯著 / 低空危害天氣資訊 (SIGMET/AIRMET)	115	0.578	0.000
	B6.氣象單位所提供之颱風警報服務	115	0.561	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	111	0.507	0.000
	B8 航空氣象資訊 APP 服務	109	0.572	0.000
	B9 航空氣象整體滿意度	116	0.731	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

111 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 111 年 4 月 30 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、能見度、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、落地許可...) ☐ (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.請問您是否明瞭航管人員在協助處理駕駛員提出偏航申請時，需考量下列 4 項因素： 1.協調軍方同意；2.協調相關航管單位同意；3.限航區/飛航公告關閉區域；4.其他航情 (other traffic)影響？ ☐ (1)明瞭 ☐ (2)不明瞭			
A6.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→ A6-1.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.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)安捷飛航訓練中心
☐ (13)飛聖航空公司 ☐ (14)自強航空公司

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 111 年 4 月 30 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。

111 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 111 年 4 月 30 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 提供之航行警示圖 (有關火砲射擊、軍事演習、無人航空器活動範圍標示)	☐ (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	A2-1. 請問您不滿意原因？ _____ _____ _____
A3. AES 產製之飛航前簡報(PIB)及飛航公告查詢功能	☐ (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	A3-1. 請問您不滿意原因？ _____ _____ _____
A4. 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	A4-1. 請問您不滿意原因？ _____ _____ _____
A5. AES 提供之機場場面飛航公告圖示查詢、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	A5-1. 請問您不滿意原因？ _____ _____ _____
A6. AES 提供適合平板及手機等行動裝置之行動版網頁	☐ (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？ _____ _____ _____

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
A7.飛航諮詢臺提供之飛航公告及火山灰公告資訊服務	☐ (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？
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？

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
B5.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.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)安捷飛航訓練中心
☐ (13)飛聖航空公司			

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 111 年 4 月 30 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	553	4.81	0.40	100.0	99.6	81.2	18.4	0.4	0.0	0.0	0.0
性別 *											
男	529	4.80	0.41	100.0	99.6	80.5	19.1	0.4	0.0	0.0	0.0
女	23	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	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	480	4.82	0.39	100.0	99.6	82.7	16.9	0.4	0.0	0.0	0.0
外國籍	72	4.72	0.45	100.0	100.0	72.2	27.8	0.0	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
年資											
未滿5年	137	4.74	0.46	100.0	99.3	74.5	24.8	0.7	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	132	4.80	0.40	100.0	100.0	79.5	20.5	0.0	0.0	0.0	0.0
10~未滿20年	168	4.86	0.37	100.0	99.4	86.3	13.1	0.6	0.0	0.0	0.0
20年及以上	112	4.83	0.38	100.0	100.0	83.0	17.0	0.0	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	94	4.65	0.50	100.0	98.9	66.0	33.0	1.1	0.0	0.0	0.0
國際航線	400	4.85	0.37	100.0	99.8	85.0	14.8	0.3	0.0	0.0	0.0
國內國際航線兼具	56	4.80	0.40	100.0	100.0	80.4	19.6	0.0	0.0	0.0	0.0
其他	2	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	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
航空公司 *											
民用航空運輸業	529	4.82	0.40	100.0	99.6	82.0	17.6	0.4	0.0	0.0	0.0
中華航空	212	4.90	0.30	100.0	100.0	90.1	9.9	0.0	0.0	0.0	0.0
長榮航空	222	4.77	0.43	100.0	99.5	77.9	21.6	0.5	0.0	0.0	0.0
立榮航空	39	4.64	0.54	100.0	97.4	66.7	30.8	2.6	0.0	0.0	0.0
華信航空	20	4.70	0.47	100.0	100.0	70.0	30.0	0.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	15	4.80	0.41	100.0	100.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0
星宇航空	21	4.86	0.36	100.0	100.0	85.7	14.3	0.0	0.0	0.0	0.0
普通航空業	24	4.63	0.49	100.0	100.0	62.5	37.5	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	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	8	4.50	0.53	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	1	4.00	.	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	4.00	.	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
自強航空	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷飛航訓練中心	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	225	4.74	0.46	100.0	99.1	75.1	24.0	0.9	0.0	0.0	0.0
否	328	4.85	0.35	100.0	100.0	85.4	14.6	0.0	0.0	0.0	0.0
調查方式 *											
紙本問卷	398	4.86	0.34	100.0	100.0	86.4	13.6	0.0	0.0	0.0	0.0
網路問卷	155	4.66	0.50	100.0	98.7	67.7	31.0	1.3	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-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	553	4.45	0.59	100.0	95.5	49.5	45.9	4.3	0.2	0.2	0.0
性別											
男	529	4.45	0.59	100.0	95.5	49.5	45.9	4.3	0.2	0.2	0.0
女	23	4.52	0.51	100.0	100.0	52.2	47.8	0.0	0.0	0.0	0.0
未填答	1	3.00	.	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
國籍	*										
本國籍	480	4.48	0.58	100.0	96.3	51.9	44.4	3.5	0.2	0.2	0.0
外國籍	72	4.26	0.60	100.0	91.7	34.7	56.9	8.3	0.0	0.0	0.0
未填答	1	3.00	.	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
年資	*										
未滿5年	137	4.54	0.53	100.0	98.5	55.5	43.1	1.5	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	132	4.45	0.57	100.0	96.2	48.5	47.7	3.8	0.0	0.0	0.0
10~未滿20年	168	4.47	0.58	100.0	95.8	51.2	44.6	4.2	0.0	0.0	0.0
20年及以上	112	4.29	0.66	100.0	90.2	39.3	50.9	8.9	0.9	0.9	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	94	4.39	0.61	100.0	93.6	45.7	47.9	6.4	0.0	0.0	0.0
國際航線	400	4.47	0.57	100.0	96.5	50.8	45.8	3.3	0.3	0.3	0.0
國內國際航線兼具	56	4.39	0.62	100.0	92.9	46.4	46.4	7.1	0.0	0.0	0.0
其他	2	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
未填答	1	3.00	.	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	529	4.45	0.59	100.0	95.3	49.7	45.6	4.5	0.2	0.2	0.0
中華航空	212	4.59	0.55	100.0	97.2	62.3	34.9	2.8	0.0	0.0	0.0
長榮航空	222	4.35	0.60	100.0	94.1	41.0	53.2	5.4	0.5	0.5	0.0
立榮航空	39	4.21	0.61	100.0	89.7	30.8	59.0	10.3	0.0	0.0	0.0
華信航空	20	4.50	0.69	100.0	90.0	60.0	30.0	10.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	15	4.47	0.52	100.0	100.0	46.7	53.3	0.0	0.0	0.0	0.0
星宇航空	21	4.43	0.51	100.0	100.0	42.9	57.1	0.0	0.0	0.0	0.0
普通航空業	24	4.46	0.51	100.0	100.0	45.8	54.2	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	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	8	4.38	0.52	100.0	100.0	37.5	62.5	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	1	4.00	.	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
自強航空	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷飛航訓練中心	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	225	4.41	0.61	100.0	93.3	48.0	45.3	6.7	0.0	0.0	0.0
否	328	4.47	0.57	100.0	97.0	50.6	46.3	2.7	0.3	0.3	0.0
調查方式	*										
紙本問卷	398	4.48	0.58	100.0	96.2	52.0	44.2	3.5	0.3	0.3	0.0
網路問卷	155	4.37	0.60	100.0	93.5	43.2	50.3	6.5	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-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	553	4.75	0.46	100.0	98.7	76.1	22.6	1.3	0.0	0.0	0.0
性別 *											
男	529	4.74	0.47	100.0	98.7	75.4	23.3	1.3	0.0	0.0	0.0
女	23	4.96	0.21	100.0	100.0	95.7	4.3	0.0	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	480	4.76	0.46	100.0	98.8	77.3	21.5	1.3	0.0	0.0	0.0
外國籍	72	4.68	0.50	100.0	98.6	69.4	29.2	1.4	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
年資											
未滿5年	137	4.73	0.49	100.0	97.8	75.2	22.6	2.2	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	132	4.73	0.46	100.0	99.2	74.2	25.0	0.8	0.0	0.0	0.0
10~未滿20年	168	4.76	0.47	100.0	98.2	78.0	20.2	1.8	0.0	0.0	0.0
20年及以上	112	4.76	0.43	100.0	100.0	75.9	24.1	0.0	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	94	4.64	0.53	100.0	97.9	66.0	31.9	2.1	0.0	0.0	0.0
國際航線	400	4.78	0.44	100.0	99.0	79.3	19.8	1.0	0.0	0.0	0.0
國內國際航線兼具	56	4.70	0.50	100.0	98.2	71.4	26.8	1.8	0.0	0.0	0.0
其他	2	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	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
航空公司											
民用航空運輸業	529	4.75	0.46	100.0	98.7	76.7	21.9	1.3	0.0	0.0	0.0
中華航空	212	4.90	0.30	100.0	100.0	90.1	9.9	0.0	0.0	0.0	0.0
長榮航空	222	4.65	0.52	100.0	97.7	67.1	30.6	2.3	0.0	0.0	0.0
立榮航空	39	4.56	0.60	100.0	94.9	61.5	33.3	5.1	0.0	0.0	0.0
華信航空	20	4.75	0.44	100.0	100.0	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	15	4.80	0.41	100.0	100.0	80.0	20.0	0.0	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	24	4.63	0.49	100.0	100.0	62.5	37.5	0.0	0.0	0.0	0.0
德安航空	6	4.50	0.55	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	8	4.63	0.52	100.0	100.0	62.5	37.5	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	1	5.00	.	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
自強航空	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷飛航訓練中心	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	225	4.68	0.49	100.0	98.7	69.8	28.9	1.3	0.0	0.0	0.0
否	328	4.79	0.44	100.0	98.8	80.5	18.3	1.2	0.0	0.0	0.0
調查方式 *											
紙本問卷	398	4.81	0.41	100.0	99.2	81.9	17.3	0.8	0.0	0.0	0.0
網路問卷	155	4.59	0.54	100.0	97.4	61.3	36.1	2.6	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-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	553	4.39	0.65	100.0	92.6	47.6	45.0	6.7	0.7	0.7	0.0
性別											
男	529	4.39	0.64	100.0	92.8	46.9	45.9	6.6	0.6	0.6	0.0
女	23	4.57	0.66	100.0	91.3	65.2	26.1	8.7	0.0	0.0	0.0
未填答	1	2.00	.	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0
國籍	*										
本國籍	480	4.42	0.64	100.0	93.3	49.6	43.8	6.0	0.6	0.6	0.0
外國籍	72	4.24	0.64	100.0	88.9	34.7	54.2	11.1	0.0	0.0	0.0
未填答	1	2.00	.	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0
年資											
未滿5年	137	4.46	0.64	100.0	93.4	53.3	40.1	5.8	0.7	0.7	0.0
5~未滿10年	132	4.32	0.65	100.0	91.7	40.9	50.8	7.6	0.8	0.8	0.0
10~未滿20年	168	4.41	0.67	100.0	91.1	50.6	40.5	8.3	0.6	0.6	0.0
20年及以上	112	4.37	0.62	100.0	94.6	42.9	51.8	4.5	0.9	0.9	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	94	4.30	0.65	100.0	89.4	40.4	48.9	10.6	0.0	0.0	0.0
國際航線	400	4.44	0.63	100.0	94.0	50.3	43.8	5.3	0.8	0.8	0.0
國內國際航線兼具	56	4.29	0.65	100.0	89.3	39.3	50.0	10.7	0.0	0.0	0.0
其他	2	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
未填答	1	2.00	.	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	529	4.40	0.65	100.0	92.4	48.4	44.0	6.8	0.8	0.8	0.0
中華航空	212	4.60	0.55	100.0	97.2	63.2	34.0	2.8	0.0	0.0	0.0
長榮航空	222	4.25	0.69	100.0	89.2	37.8	51.4	9.0	1.8	1.8	0.0
立榮航空	39	4.08	0.62	100.0	84.6	23.1	61.5	15.4	0.0	0.0	0.0
華信航空	20	4.60	0.60	100.0	95.0	65.0	30.0	5.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	15	4.27	0.70	100.0	86.7	40.0	46.7	13.3	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	24	4.25	0.53	100.0	95.8	29.2	66.7	4.2	0.0	0.0	0.0
德安航空	6	4.17	0.41	100.0	100.0	16.7	83.3	0.0	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	3	4.00	1.00	100.0	66.7	33.3	33.3	33.3	0.0	0.0	0.0
凌天航空	8	4.13	0.35	100.0	100.0	12.5	87.5	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	1	4.00	.	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	4.00	.	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
自強航空	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷飛航訓練中心	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	225	4.35	0.69	100.0	89.3	46.2	43.1	9.8	0.9	0.9	0.0
否	328	4.43	0.61	100.0	94.8	48.5	46.3	4.6	0.6	0.6	0.0
調查方式	*										
紙本問卷	398	4.44	0.64	100.0	94.2	51.3	43.0	4.8	1.0	1.0	0.0
網路問卷	155	4.26	0.66	100.0	88.4	38.1	50.3	11.6	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-A3-1.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	551	4.72	0.47	100.0	98.9	73.1	25.8	1.1	0.0	0.0	0.0
性別											
男	527	4.72	0.48	100.0	98.9	72.9	26.0	1.1	0.0	0.0	0.0
女	23	4.83	0.39	100.0	100.0	82.6	17.4	0.0	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	478	4.73	0.47	100.0	99.0	74.3	24.7	1.0	0.0	0.0	0.0
外國籍	72	4.65	0.51	100.0	98.6	66.7	31.9	1.4	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
年資											
未滿5年	137	4.74	0.45	100.0	99.3	75.2	24.1	0.7	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	132	4.70	0.47	100.0	99.2	71.2	28.0	0.8	0.0	0.0	0.0
10~未滿20年	166	4.73	0.47	100.0	98.8	74.7	24.1	1.2	0.0	0.0	0.0
20年及以上	112	4.69	0.50	100.0	98.2	70.5	27.7	1.8	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	94	4.66	0.54	100.0	96.8	69.1	27.7	3.2	0.0	0.0	0.0
國際航線	398	4.74	0.45	100.0	99.2	75.1	24.1	0.8	0.0	0.0	0.0
國內國際航線兼具	56	4.66	0.48	100.0	100.0	66.1	33.9	0.0	0.0	0.0	0.0
其他	2	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	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
航空公司											
民用航空運輸業	527	4.72	0.47	100.0	98.9	73.4	25.4	1.1	0.0	0.0	0.0
中華航空	211	4.82	0.39	100.0	100.0	82.0	18.0	0.0	0.0	0.0	0.0
長榮航空	221	4.65	0.51	100.0	98.6	66.5	32.1	1.4	0.0	0.0	0.0
立榮航空	39	4.64	0.54	100.0	97.4	66.7	30.8	2.6	0.0	0.0	0.0
華信航空	20	4.65	0.67	100.0	90.0	75.0	15.0	10.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	15	4.80	0.41	100.0	100.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0
星宇航空	21	4.67	0.48	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
普通航空業	24	4.67	0.48	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	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	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	8	4.63	0.52	100.0	100.0	62.5	37.5	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	1	4.00	.	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
自強航空	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷飛航訓練中心	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	224	4.66	0.53	100.0	97.3	68.8	28.6	2.7	0.0	0.0	0.0
否	327	4.76	0.43	100.0	100.0	76.1	23.9	0.0	0.0	0.0	0.0
調查方式											
紙本問卷	396	4.76	0.43	100.0	99.7	76.3	23.5	0.3	0.0	0.0	0.0
網路問卷	155	4.62	0.55	100.0	96.8	65.2	31.6	3.2	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-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	551	4.34	0.61	100.0	93.5	41.2	52.3	6.4	0.2	0.0	0.2
性別											
男	527	4.35	0.61	100.0	93.7	41.2	52.6	6.1	0.2	0.0	0.2
女	23	4.35	0.65	100.0	91.3	43.5	47.8	8.7	0.0	0.0	0.0
未填答	1	3.00	.	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
國籍											
本國籍	478	4.36	0.61	100.0	93.7	42.9	50.8	6.1	0.2	0.0	0.2
外國籍	72	4.24	0.57	100.0	93.1	30.6	62.5	6.9	0.0	0.0	0.0
未填答	1	3.00	.	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
年資	*										
未滿5年	137	4.48	0.56	100.0	97.1	51.1	46.0	2.9	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	132	4.32	0.65	100.0	93.9	39.4	54.5	5.3	0.8	0.0	0.8
10~未滿20年	166	4.35	0.61	100.0	92.8	42.2	50.6	7.2	0.0	0.0	0.0
20年及以上	112	4.18	0.60	100.0	89.3	28.6	60.7	10.7	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	94	4.37	0.64	100.0	91.5	45.7	45.7	8.5	0.0	0.0	0.0
國際航線	398	4.35	0.60	100.0	94.7	40.5	54.3	5.0	0.3	0.0	0.3
國內國際航線兼具	56	4.27	0.65	100.0	89.3	37.5	51.8	10.7	0.0	0.0	0.0
其他	2	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
未填答	1	3.00	.	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	527	4.34	0.62	100.0	93.2	41.0	52.2	6.6	0.2	0.0	0.2
中華航空	211	4.45	0.57	100.0	96.2	49.3	46.9	3.8	0.0	0.0	0.0
長榮航空	221	4.23	0.64	100.0	90.5	33.0	57.5	9.0	0.5	0.0	0.5
立榮航空	39	4.28	0.56	100.0	94.9	33.3	61.5	5.1	0.0	0.0	0.0
華信航空	20	4.40	0.82	100.0	80.0	60.0	20.0	20.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	15	4.47	0.52	100.0	100.0	46.7	53.3	0.0	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	24	4.46	0.51	100.0	100.0	45.8	54.2	0.0	0.0	0.0	0.0
德安航空	6	4.17	0.41	100.0	100.0	16.7	83.3	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	8	4.50	0.53	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	1	5.00	.	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	4.00	.	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
自強航空	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷飛航訓練中心	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	224	4.33	0.64	100.0	90.6	42.9	47.8	9.4	0.0	0.0	0.0
否	327	4.35	0.59	100.0	95.4	40.1	55.4	4.3	0.3	0.0	0.3
調查方式											
紙本問卷	396	4.36	0.61	100.0	93.9	42.4	51.5	5.8	0.3	0.0	0.3
網路問卷	155	4.30	0.61	100.0	92.3	38.1	54.2	7.7	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	421	4.76	0.45	100.0	99.0	77.0	22.1	1.0	0.0	0.0	0.0
性別											
男	401	4.76	0.44	100.0	99.3	76.8	22.4	0.7	0.0	0.0	0.0
女	19	4.84	0.37	100.0	100.0	84.2	15.8	0.0	0.0	0.0	0.0
未填答	1	3.00	.	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
國籍											
本國籍	354	4.78	0.43	100.0	99.4	78.2	21.2	0.6	0.0	0.0	0.0
外國籍	66	4.70	0.50	100.0	98.5	71.2	27.3	1.5	0.0	0.0	0.0
未填答	1	3.00	.	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
年資											
未滿5年	103	4.81	0.42	100.0	99.0	81.6	17.5	1.0	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	105	4.69	0.49	100.0	99.0	69.5	29.5	1.0	0.0	0.0	0.0
10~未滿20年	129	4.78	0.45	100.0	98.4	79.1	19.4	1.6	0.0	0.0	0.0
20年及以上	82	4.77	0.42	100.0	100.0	76.8	23.2	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
服務航線											
國內航線	82	4.73	0.45	100.0	100.0	73.2	26.8	0.0	0.0	0.0	0.0
國際航線	291	4.77	0.45	100.0	99.0	77.7	21.3	1.0	0.0	0.0	0.0
國內國際航線兼具	45	4.80	0.40	100.0	100.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0
其他	2	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
未填答	1	3.00	.	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	399	4.76	0.45	100.0	99.0	77.4	21.6	1.0	0.0	0.0	0.0
中華航空	151	4.72	0.45	100.0	100.0	72.2	27.8	0.0	0.0	0.0	0.0
長榮航空	176	4.80	0.46	100.0	97.7	81.8	15.9	2.3	0.0	0.0	0.0
立榮航空	29	4.72	0.45	100.0	100.0	72.4	27.6	0.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	19	4.74	0.45	100.0	100.0	73.7	26.3	0.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	15	4.80	0.41	100.0	100.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0
星宇航空	9	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	22	4.68	0.48	100.0	100.0	68.2	31.8	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	8	4.38	0.52	100.0	100.0	37.5	62.5	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	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
自強航空	3	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷飛航訓練中心	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	176	4.72	0.48	100.0	98.9	72.7	26.1	1.1	0.0	0.0	0.0
否	245	4.79	0.43	100.0	99.2	80.0	19.2	0.8	0.0	0.0	0.0
調查方式											
紙本問卷	288	4.76	0.45	100.0	99.0	77.1	21.9	1.0	0.0	0.0	0.0
網路問卷	133	4.76	0.45	100.0	99.2	76.7	22.6	0.8	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-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	421	4.39	0.60	100.0	93.8	45.6	48.2	6.2	0.0	0.0	0.0
性別											
男	401	4.40	0.60	100.0	94.3	45.4	48.9	5.7	0.0	0.0	0.0
女	19	4.42	0.69	100.0	89.5	52.6	36.8	10.5	0.0	0.0	0.0
未填答	1	3.00	.	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
國籍	*										
本國籍	354	4.43	0.58	100.0	95.2	47.5	47.7	4.8	0.0	0.0	0.0
外國籍	66	4.24	0.66	100.0	87.9	36.4	51.5	12.1	0.0	0.0	0.0
未填答	1	3.00	.	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
年資	*										
未滿5年	103	4.50	0.56	100.0	97.1	53.4	43.7	2.9	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	105	4.28	0.61	100.0	91.4	36.2	55.2	8.6	0.0	0.0	0.0
10~未滿20年	129	4.38	0.64	100.0	91.5	46.5	45.0	8.5	0.0	0.0	0.0
20年及以上	82	4.43	0.57	100.0	96.3	46.3	50.0	3.7	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
服務航線											
國內航線	82	4.45	0.61	100.0	93.9	51.2	42.7	6.1	0.0	0.0	0.0
國際航線	291	4.37	0.59	100.0	94.5	42.6	51.9	5.5	0.0	0.0	0.0
國內國際航線兼具	45	4.47	0.66	100.0	91.1	55.6	35.6	8.9	0.0	0.0	0.0
其他	2	4.50	0.71	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
未填答	1	3.00	.	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	399	4.39	0.60	100.0	93.7	45.6	48.1	6.3	0.0	0.0	0.0
中華航空	151	4.35	0.56	100.0	96.0	39.1	57.0	4.0	0.0	0.0	0.0
長榮航空	176	4.38	0.65	100.0	90.9	47.2	43.8	9.1	0.0	0.0	0.0
立榮航空	29	4.28	0.59	100.0	93.1	34.5	58.6	6.9	0.0	0.0	0.0
華信航空	19	4.63	0.60	100.0	94.7	68.4	26.3	5.3	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	15	4.67	0.49	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
星宇航空	9	4.78	0.44	100.0	100.0	77.8	22.2	0.0	0.0	0.0	0.0
普通航空業	22	4.41	0.59	100.0	95.5	45.5	50.0	4.5	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	3	4.00	1.00	100.0	66.7	33.3	33.3	33.3	0.0	0.0	0.0
凌天航空	8	4.38	0.52	100.0	100.0	37.5	62.5	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	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
自強航空	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷飛航訓練中心	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	176	4.47	0.62	100.0	93.2	53.4	39.8	6.8	0.0	0.0	0.0
否	245	4.34	0.58	100.0	94.3	40.0	54.3	5.7	0.0	0.0	0.0
調查方式											
紙本問卷	288	4.38	0.59	100.0	94.4	43.4	51.0	5.6	0.0	0.0	0.0
網路問卷	133	4.43	0.63	100.0	92.5	50.4	42.1	7.5	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-A5.請問您是否明瞭航管人員在協助處理駕駛員提出偏航申請時，需考量下列4項因素：1.協調軍方同意；2.協調相關航管單位同意；3.限航區/飛航公告關閉區域；4.其他航情(other traffic)影響

調查對象：全體機師。

單位：人；%

項目別		合計		明瞭	不明瞭	無意見
		樣本數	百分比			
全體		553	100.0	96.6	1.8	1.6
性別	#					
男		529	100.0	96.4	1.9	1.7
女		23	100.0	100.0	0.0	0.0
未填答		1	100.0	100.0	.	0.0
國籍	*					
本國籍		480	100.0	96.9	1.3	1.9
外國籍		72	100.0	94.4	5.6	0.0
未填答		1	100.0	100.0	.	0.0
年資	#					
未滿5年		137	100.0	96.4	2.2	1.5
5~未滿10年		132	100.0	96.2	1.5	2.3
10~未滿20年		168	100.0	95.8	3.0	1.2
20年及以上		112	100.0	99.1	0.0	0.9
未填答		4	100.0	75.0	0.0	25.0
服務航線	#					
國內航線		94	100.0	91.5	3.2	5.3
國際航線		400	100.0	98.0	1.3	0.8
國內國際航線兼具		56	100.0	94.6	3.6	1.8
其他		2	100.0	100.0	0.0	0.0
未填答		1	100.0	100.0	.	0.0
航空公司	#					
民用航空運輸業						
中華航空		212	100.0	97.2	0.0	2.8
長榮航空		222	100.0	97.3	2.7	0.0
立榮航空		39	100.0	89.7	7.7	2.6
華信航空		20	100.0	100.0	0.0	0.0
台灣虎航		15	100.0	93.3	6.7	0.0
星宇航空		21	100.0	100.0	0.0	0.0
普通航空業						
德安航空		6	100.0	83.3	0.0	16.7
飛特立航空		3	100.0	100.0	0.0	0.0
凌天航空		8	100.0	87.5	0.0	12.5
華捷航空		1	100.0	100.0	.	0.0
漢翔航空		1	100.0	100.0	.	0.0
飛聖航空		1	100.0	100.0	.	0.0
自強航空		3	100.0	100.0	0.0	0.0
安捷飛航訓練中心		1	100.0	100.0	.	0.0
去年參加此調查	#					
是		225	100.0	96.0	1.8	2.2
否		328	100.0	97.0	1.8	1.2
調查方式	#					
紙本問卷		398	100.0	96.7	1.0	2.3
網路問卷		155	100.0	96.1	3.9	0.0

說明：

1. 統計表中統計檢定採卡方檢定。
2. 「*」表示在95%的信心水準下，不同群體間的回答有顯著差異。
3. 各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
4. # 表示該基本問項細格期望值小於5的比例超過20%，不適用卡方檢定。

附表I-A6.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	553	4.43	0.62	100.0	94.4	49.0	45.4	5.1	0.5	0.5	0.0
性別											
男	529	4.42	0.62	100.0	94.1	48.6	45.6	5.3	0.6	0.6	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	1	4.00	.	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
國籍											
本國籍	480	4.45	0.62	100.0	94.4	51.0	43.3	5.0	0.6	0.6	0.0
外國籍	72	4.31	0.57	100.0	94.4	36.1	58.3	5.6	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
年資											
未滿5年	137	4.55	0.54	100.0	97.8	56.9	40.9	2.2	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	132	4.43	0.63	100.0	95.5	49.2	46.2	3.0	1.5	1.5	0.0
10~未滿20年	168	4.40	0.62	100.0	94.0	47.0	47.0	5.4	0.6	0.6	0.0
20年及以上	112	4.29	0.65	100.0	89.3	40.2	49.1	10.7	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	94	4.39	0.68	100.0	91.5	48.9	42.6	7.4	1.1	1.1	0.0
國際航線	400	4.45	0.61	100.0	95.0	50.5	44.5	4.5	0.5	0.5	0.0
國內國際航線兼具	56	4.34	0.58	100.0	94.6	39.3	55.4	5.4	0.0	0.0	0.0
其他	2	4.50	0.71	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	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
航空公司											
民用航空運輸業											
中華航空	212	4.64	0.52	100.0	98.1	66.0	32.1	1.9	0.0	0.0	0.0
長榮航空	222	4.27	0.64	100.0	91.4	36.9	54.5	7.7	0.9	0.9	0.0
立榮航空	39	4.13	0.73	100.0	84.6	30.8	53.8	12.8	2.6	2.6	0.0
華信航空	20	4.60	0.60	100.0	95.0	65.0	30.0	5.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	15	4.60	0.51	100.0	100.0	60.0	40.0	0.0	0.0	0.0	0.0
星宇航空	21	4.19	0.51	100.0	95.2	23.8	71.4	4.8	0.0	0.0	0.0
普通航空業											
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	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	8	4.38	0.52	100.0	100.0	37.5	62.5	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	1	4.00	.	100.0	100.0	0.0	100.0	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
自強航空	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷飛航訓練中心	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	225	4.40	0.63	100.0	93.3	46.7	46.7	6.2	0.4	0.4	0.0
否	328	4.45	0.61	100.0	95.1	50.6	44.5	4.3	0.6	0.6	0.0
調查方式											
紙本問卷	398	4.46	0.62	100.0	94.7	51.8	43.0	4.5	0.8	0.8	0.0
網路問卷	155	4.35	0.60	100.0	93.5	41.9	51.6	6.5	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-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	423	4.46	0.70	100.0	89.6	56.7	32.9	9.7	0.7	0.7	0.0
性別											
男	404	4.46	0.69	100.0	89.6	56.9	32.7	9.9	0.5	0.5	0.0
女	18	4.33	0.84	100.0	88.9	50.0	38.9	5.6	5.6	5.6	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	366	4.47	0.69	100.0	90.4	57.7	32.8	8.7	0.8	0.8	0.0
外國籍	56	4.34	0.75	100.0	83.9	50.0	33.9	16.1	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
年資											
未滿5年	101	4.40	0.76	100.0	83.2	56.4	26.7	16.8	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	102	4.44	0.67	100.0	92.2	52.9	39.2	6.9	1.0	1.0	0.0
10~未滿20年	138	4.56	0.59	100.0	96.4	60.1	36.2	2.9	0.7	0.7	0.0
20年及以上	78	4.35	0.80	100.0	82.1	53.8	28.2	16.7	1.3	1.3	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	94	4.68	0.51	100.0	97.9	70.2	27.7	2.1	0.0	0.0	0.0
國際航線	271	4.34	0.76	100.0	84.9	49.8	35.1	14.0	1.1	1.1	0.0
國內國際航線兼具	55	4.64	0.52	100.0	98.2	65.5	32.7	1.8	0.0	0.0	0.0
其他	2	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	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
航空公司											
民用航空運輸業	399	4.44	0.71	100.0	89.0	55.9	33.1	10.3	0.8	0.8	0.0
中華航空	167	4.57	0.59	100.0	96.4	61.7	34.7	3.0	0.6	0.6	0.0
長榮航空	148	4.17	0.82	100.0	76.4	41.9	34.5	22.3	1.4	1.4	0.0
立榮航空	39	4.64	0.54	100.0	97.4	66.7	30.8	2.6	0.0	0.0	0.0
華信航空	20	4.70	0.57	100.0	95.0	75.0	20.0	5.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	15	4.80	0.41	100.0	100.0	80.0	20.0	0.0	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	24	4.71	0.46	100.0	100.0	70.8	29.2	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	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	8	4.63	0.52	100.0	100.0	62.5	37.5	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	1	4.00	.	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
自強航空	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷飛航訓練中心	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	173	4.44	0.71	100.0	87.3	56.6	30.6	12.7	0.0	0.0	0.0
否	250	4.47	0.69	100.0	91.2	56.8	34.4	7.6	1.2	1.2	0.0
調查方式	*										
紙本問卷	296	4.51	0.67	100.0	92.2	59.8	32.4	6.8	1.0	1.0	0.0
網路問卷	127	4.33	0.75	100.0	83.5	49.6	33.9	16.5	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-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	423	4.09	0.72	100.0	80.1	29.3	50.8	18.9	0.9	0.9	0.0
性別											
男	404	4.09	0.72	100.0	80.0	30.0	50.0	19.1	1.0	1.0	0.0
女	18	4.06	0.54	100.0	88.9	16.7	72.2	11.1	0.0	0.0	0.0
未填答	1	3.00	.	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
國籍											
本國籍	366	4.11	0.72	100.0	81.4	30.9	50.5	17.5	1.1	1.1	0.0
外國籍	56	3.93	0.68	100.0	73.2	19.6	53.6	26.8	0.0	0.0	0.0
未填答	1	3.00	.	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
年資											
未滿5年	101	4.14	0.75	100.0	80.2	34.7	45.5	18.8	1.0	1.0	0.0
5~未滿10年	102	4.00	0.72	100.0	78.4	23.5	54.9	19.6	2.0	2.0	0.0
10~未滿20年	138	4.14	0.68	100.0	84.8	30.4	54.3	14.5	0.7	0.7	0.0
20年及以上	78	3.99	0.73	100.0	73.1	25.6	47.4	26.9	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	94	4.03	0.85	100.0	74.5	33.0	41.5	21.3	4.3	4.3	0.0
國際航線	271	4.09	0.67	100.0	81.5	27.3	54.2	18.5	0.0	0.0	0.0
國內國際航線兼具	55	4.15	0.68	100.0	83.6	30.9	52.7	16.4	0.0	0.0	0.0
其他	2	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
未填答	1	3.00	.	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	399	4.07	0.72	100.0	79.2	28.6	50.6	19.8	1.0	1.0	0.0
中華航空	167	4.32	0.55	100.0	95.8	36.5	59.3	4.2	0.0	0.0	0.0
長榮航空	148	3.84	0.73	100.0	64.2	19.6	44.6	35.8	0.0	0.0	0.0
立榮航空	39	3.62	0.88	100.0	56.4	15.4	41.0	33.3	10.3	10.3	0.0
華信航空	20	4.25	0.79	100.0	80.0	45.0	35.0	20.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	15	4.40	0.63	100.0	93.3	46.7	46.7	6.7	0.0	0.0	0.0
星宇航空	10	4.10	0.57	100.0	90.0	20.0	70.0	10.0	0.0	0.0	0.0
普通航空業	24	4.38	0.58	100.0	95.8	41.7	54.2	4.2	0.0	0.0	0.0
德安航空	6	4.17	0.41	100.0	100.0	16.7	83.3	0.0	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	3	4.00	1.00	100.0	66.7	33.3	33.3	33.3	0.0	0.0	0.0
凌天航空	8	4.50	0.53	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	1	4.00	.	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	4.00	.	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
自強航空	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷飛航訓練中心	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	173	4.07	0.77	100.0	76.3	31.8	44.5	22.5	1.2	1.2	0.0
否	250	4.10	0.68	100.0	82.8	27.6	55.2	16.4	0.8	0.8	0.0
調查方式											
紙本問卷	296	4.17	0.66	100.0	86.1	30.7	55.4	13.5	0.3	0.3	0.0
網路問卷	127	3.90	0.81	100.0	66.1	26.0	40.2	31.5	2.4	2.4	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-B2-1.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	419	4.40	0.70	100.0	89.3	51.6	37.7	10.0	0.7	0.7	0.0
性別											
男	400	4.41	0.70	100.0	89.3	52.0	37.3	10.0	0.8	0.8	0.0
女	18	4.28	0.67	100.0	88.9	38.9	50.0	11.1	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	364	4.42	0.69	100.0	90.4	52.2	38.2	8.8	0.8	0.8	0.0
外國籍	54	4.28	0.76	100.0	81.5	46.3	35.2	18.5	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
年資											
未滿5年	100	4.37	0.75	100.0	84.0	53.0	31.0	16.0	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	99	4.35	0.69	100.0	89.9	46.5	43.4	9.1	1.0	1.0	0.0
10~未滿20年	139	4.51	0.61	100.0	95.7	56.1	39.6	3.6	0.7	0.7	0.0
20年及以上	77	4.30	0.78	100.0	83.1	48.1	35.1	15.6	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	94	4.69	0.51	100.0	97.9	71.3	26.6	2.1	0.0	0.0	0.0
國際航線	267	4.25	0.74	100.0	84.3	41.9	42.3	14.6	1.1	1.1	0.0
國內國際航線兼具	55	4.60	0.53	100.0	98.2	61.8	36.4	1.8	0.0	0.0	0.0
其他	2	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	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
航空公司	*										
民用航空運輸業	395	4.38	0.70	100.0	88.6	50.4	38.2	10.6	0.8	0.8	0.0
中華航空	163	4.47	0.59	100.0	96.3	51.5	44.8	3.1	0.6	0.6	0.0
長榮航空	148	4.14	0.81	100.0	75.7	39.2	36.5	23.0	1.4	1.4	0.0
立榮航空	39	4.64	0.49	100.0	100.0	64.1	35.9	0.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	20	4.65	0.67	100.0	90.0	75.0	15.0	10.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	15	4.80	0.41	100.0	100.0	80.0	20.0	0.0	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	24	4.71	0.46	100.0	100.0	70.8	29.2	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	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	8	4.63	0.52	100.0	100.0	62.5	37.5	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	1	4.00	.	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
自強航空	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷飛航訓練中心	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	169	4.40	0.72	100.0	87.6	53.3	34.3	11.8	0.6	0.6	0.0
否	250	4.40	0.68	100.0	90.4	50.4	40.0	8.8	0.8	0.8	0.0
調查方式											
紙本問卷	291	4.44	0.67	100.0	92.1	52.9	39.2	6.9	1.0	1.0	0.0
網路問卷	128	4.31	0.75	100.0	82.8	48.4	34.4	17.2	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-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	419	4.06	0.71	100.0	80.0	27.7	52.3	18.9	1.2	1.2	0.0
性別											
男	400	4.08	0.72	100.0	80.0	28.8	51.3	18.8	1.3	1.3	0.0
女	18	3.89	0.47	100.0	83.3	5.6	77.8	16.7	0.0	0.0	0.0
未填答	1	3.00	.	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
國籍	*										
本國籍	364	4.09	0.70	100.0	81.6	28.6	53.0	17.6	0.8	0.8	0.0
外國籍	54	3.89	0.79	100.0	70.4	22.2	48.1	25.9	3.7	3.7	0.0
未填答	1	3.00	.	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
年資											
未滿5年	100	4.16	0.75	100.0	81.0	36.0	45.0	18.0	1.0	1.0	0.0
5~未滿10年	99	3.96	0.70	100.0	75.8	21.2	54.5	23.2	1.0	1.0	0.0
10~未滿20年	139	4.12	0.70	100.0	84.9	28.8	56.1	12.9	2.2	2.2	0.0
20年及以上	77	3.95	0.69	100.0	74.0	20.8	53.2	26.0	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	94	4.07	0.83	100.0	77.7	34.0	43.6	18.1	4.3	4.3	0.0
國際航線	267	4.04	0.66	100.0	80.1	24.0	56.2	19.9	0.0	0.0	0.0
國內國際航線兼具	55	4.15	0.73	100.0	83.6	32.7	50.9	14.5	1.8	1.8	0.0
其他	2	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
未填答	1	3.00	.	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
航空公司	*										
民用航空運輸業	395	4.05	0.72	100.0	79.0	26.8	52.2	19.7	1.3	1.3	0.0
中華航空	163	4.28	0.56	100.0	94.5	33.1	61.3	5.5	0.0	0.0	0.0
長榮航空	148	3.82	0.74	100.0	63.5	18.9	44.6	35.8	0.7	0.7	0.0
立榮航空	39	3.64	0.84	100.0	61.5	12.8	48.7	28.2	10.3	10.3	0.0
華信航空	20	4.25	0.79	100.0	80.0	45.0	35.0	20.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	15	4.47	0.52	100.0	100.0	46.7	53.3	0.0	0.0	0.0	0.0
星宇航空	10	4.20	0.63	100.0	90.0	30.0	60.0	10.0	0.0	0.0	0.0
普通航空業	24	4.38	0.58	100.0	95.8	41.7	54.2	4.2	0.0	0.0	0.0
德安航空	6	4.17	0.41	100.0	100.0	16.7	83.3	0.0	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	3	4.00	1.00	100.0	66.7	33.3	33.3	33.3	0.0	0.0	0.0
凌天航空	8	4.50	0.53	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	1	4.00	.	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	4.00	.	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
自強航空	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷飛航訓練中心	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	169	4.08	0.77	100.0	77.5	32.0	45.6	20.7	1.8	1.8	0.0
否	250	4.06	0.67	100.0	81.6	24.8	56.8	17.6	0.8	0.8	0.0
調查方式	*										
紙本問卷	291	4.15	0.65	100.0	86.9	29.2	57.7	12.4	0.7	0.7	0.0
網路問卷	128	3.86	0.81	100.0	64.1	24.2	39.8	33.6	2.3	2.3	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-B3-1.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	539	4.68	0.53	100.0	97.0	70.9	26.2	2.8	0.2	0.2	0.0
性別											
男	515	4.68	0.53	100.0	97.3	71.1	26.2	2.5	0.2	0.2	0.0
女	23	4.61	0.66	100.0	91.3	69.6	21.7	8.7	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	469	4.68	0.54	100.0	96.8	71.9	24.9	3.0	0.2	0.2	0.0
外國籍	69	4.64	0.51	100.0	98.6	65.2	33.3	1.4	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
年資											
未滿5年	136	4.74	0.52	100.0	96.3	77.2	19.1	3.7	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	127	4.65	0.56	100.0	96.1	68.5	27.6	3.9	0.0	0.0	0.0
10~未滿20年	164	4.67	0.52	100.0	98.8	68.9	29.9	0.6	0.6	0.6	0.0
20年及以上	108	4.65	0.55	100.0	96.3	68.5	27.8	3.7	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	94	4.73	0.49	100.0	97.9	75.5	22.3	2.1	0.0	0.0	0.0
國際航線	386	4.66	0.55	100.0	96.4	70.2	26.2	3.4	0.3	0.3	0.0
國內國際航線兼具	56	4.68	0.47	100.0	100.0	67.9	32.1	0.0	0.0	0.0	0.0
其他	2	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	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
航空公司											
民用航空運輸業	515	4.67	0.54	100.0	96.9	70.5	26.4	2.9	0.2	0.2	0.0
中華航空	206	4.67	0.55	100.0	97.1	70.4	26.7	2.4	0.5	0.5	0.0
長榮航空	215	4.66	0.55	100.0	96.3	69.8	26.5	3.7	0.0	0.0	0.0
立榮航空	39	4.72	0.46	100.0	100.0	71.8	28.2	0.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	20	4.65	0.67	100.0	90.0	75.0	15.0	10.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	15	4.80	0.41	100.0	100.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0
星宇航空	20	4.65	0.49	100.0	100.0	65.0	35.0	0.0	0.0	0.0	0.0
普通航空業	24	4.79	0.41	100.0	100.0	79.2	20.8	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	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	8	4.75	0.46	100.0	100.0	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	1	5.00	.	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
自強航空	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷飛航訓練中心	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	219	4.66	0.57	100.0	95.9	70.8	25.1	3.7	0.5	0.5	0.0
否	320	4.69	0.51	100.0	97.8	70.9	26.9	2.2	0.0	0.0	0.0
調查方式											
紙本問卷	385	4.68	0.53	100.0	97.1	71.4	25.7	2.6	0.3	0.3	0.0
網路問卷	154	4.66	0.54	100.0	96.8	69.5	27.3	3.2	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-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	539	4.33	0.66	100.0	89.8	43.6	46.2	10.0	0.2	0.2	0.0
性別											
男	515	4.34	0.65	100.0	90.3	43.5	46.8	9.5	0.2	0.2	0.0
女	23	4.30	0.76	100.0	82.6	47.8	34.8	17.4	0.0	0.0	0.0
未填答	1	3.00	.	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
國籍											
本國籍	469	4.33	0.67	100.0	89.1	44.1	45.0	10.7	0.2	0.2	0.0
外國籍	69	4.36	0.57	100.0	95.7	40.6	55.1	4.3	0.0	0.0	0.0
未填答	1	3.00	.	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
年資											
未滿5年	136	4.43	0.64	100.0	91.9	50.7	41.2	8.1	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	127	4.30	0.66	100.0	89.0	40.9	48.0	11.0	0.0	0.0	0.0
10~未滿20年	164	4.33	0.68	100.0	89.0	44.5	44.5	10.4	0.6	0.6	0.0
20年及以上	108	4.25	0.64	100.0	88.9	36.1	52.8	11.1	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	94	4.27	0.76	100.0	83.0	44.7	38.3	16.0	1.1	1.1	0.0
國際航線	386	4.36	0.63	100.0	91.7	44.3	47.4	8.3	0.0	0.0	0.0
國內國際航線兼具	56	4.25	0.64	100.0	89.3	35.7	53.6	10.7	0.0	0.0	0.0
其他	2	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
未填答	1	3.00	.	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業											
中華航空	515	4.32	0.66	100.0	89.5	43.1	46.4	10.3	0.2	0.2	0.0
長榮航空	206	4.49	0.59	100.0	95.1	53.4	41.7	4.9	0.0	0.0	0.0
立榮航空	215	4.21	0.68	100.0	85.6	35.3	50.2	14.4	0.0	0.0	0.0
華信航空	39	4.03	0.74	100.0	79.5	25.6	53.8	17.9	2.6	2.6	0.0
台灣虎航	20	4.40	0.82	100.0	80.0	60.0	20.0	20.0	0.0	0.0	0.0
星宇航空	15	4.33	0.62	100.0	93.3	40.0	53.3	6.7	0.0	0.0	0.0
普通航空業	20	4.40	0.50	100.0	100.0	40.0	60.0	0.0	0.0	0.0	0.0
德安航空	24	4.50	0.59	100.0	95.8	54.2	41.7	4.2	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	6	4.33	0.52	100.0	100.0	33.3	66.7	0.0	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	8	4.63	0.52	100.0	100.0	62.5	37.5	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
自強航空	1	4.00	.	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷飛航訓練中心	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
去年參加此調查	1	5.00	.	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
是	219	4.30	0.71	100.0	86.3	44.3	42.0	13.2	0.5	0.5	0.0
否	320	4.35	0.62	100.0	92.2	43.1	49.1	7.8	0.0	0.0	0.0
調查方式	*										
紙本問卷	385	4.38	0.64	100.0	91.9	46.5	45.5	7.8	0.3	0.3	0.0
網路問卷	154	4.21	0.69	100.0	84.4	36.4	48.1	15.6	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-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	542	4.66	0.54	100.0	97.2	68.8	28.4	2.6	0.2	0.2	0.0
性別											
男	518	4.67	0.53	100.0	97.7	69.1	28.6	2.1	0.2	0.2	0.0
女	23	4.52	0.73	100.0	87.0	65.2	21.7	13.0	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	470	4.66	0.54	100.0	97.0	69.6	27.4	2.8	0.2	0.2	0.0
外國籍	71	4.63	0.51	100.0	98.6	64.8	33.8	1.4	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
年資											
未滿5年	137	4.71	0.53	100.0	96.4	74.5	21.9	3.6	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	128	4.63	0.56	100.0	96.1	67.2	28.9	3.9	0.0	0.0	0.0
10~未滿20年	166	4.63	0.56	100.0	97.6	65.7	31.9	1.8	0.6	0.6	0.0
20年及以上	107	4.66	0.49	100.0	99.1	67.3	31.8	0.9	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	94	4.73	0.47	100.0	98.9	74.5	24.5	1.1	0.0	0.0	0.0
國際航線	389	4.64	0.55	100.0	96.7	67.9	28.8	3.1	0.3	0.3	0.0
國內國際航線兼具	56	4.64	0.52	100.0	98.2	66.1	32.1	1.8	0.0	0.0	0.0
其他	2	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	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
航空公司											
民用航空運輸業	518	4.65	0.54	100.0	97.1	68.5	28.6	2.7	0.2	0.2	0.0
中華航空	209	4.61	0.57	100.0	96.7	65.1	31.6	2.9	0.5	0.5	0.0
長榮航空	215	4.66	0.54	100.0	96.7	69.3	27.4	3.3	0.0	0.0	0.0
立榮航空	39	4.69	0.47	100.0	100.0	69.2	30.8	0.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	20	4.70	0.57	100.0	95.0	75.0	20.0	5.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	15	4.93	0.26	100.0	100.0	93.3	6.7	0.0	0.0	0.0	0.0
星宇航空	20	4.70	0.47	100.0	100.0	70.0	30.0	0.0	0.0	0.0	0.0
普通航空業	24	4.75	0.44	100.0	100.0	75.0	25.0	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	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	8	4.63	0.52	100.0	100.0	62.5	37.5	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	1	5.00	.	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
自強航空	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷飛航訓練中心	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	221	4.68	0.54	100.0	97.3	71.0	26.2	2.3	0.5	0.5	0.0
否	321	4.64	0.53	100.0	97.2	67.3	29.9	2.8	0.0	0.0	0.0
調查方式											
紙本問卷	387	4.66	0.54	100.0	97.4	68.7	28.7	2.3	0.3	0.3	0.0
網路問卷	155	4.66	0.54	100.0	96.8	69.0	27.7	3.2	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-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	542	4.33	0.65	100.0	90.6	42.6	48.0	9.2	0.2	0.2	0.0
性別											
男	518	4.33	0.64	100.0	91.1	42.3	48.8	8.7	0.2	0.2	0.0
女	23	4.35	0.78	100.0	82.6	52.2	30.4	17.4	0.0	0.0	0.0
未填答	1	3.00	.	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
國籍											
本國籍	470	4.34	0.65	100.0	90.6	43.4	47.2	9.1	0.2	0.2	0.0
外國籍	71	4.30	0.62	100.0	91.5	38.0	53.5	8.5	0.0	0.0	0.0
未填答	1	3.00	.	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
年資											
未滿5年	137	4.43	0.64	100.0	92.0	51.1	40.9	8.0	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	128	4.34	0.64	100.0	90.6	43.0	47.7	9.4	0.0	0.0	0.0
10~未滿20年	166	4.30	0.66	100.0	89.8	40.4	49.4	9.6	0.6	0.6	0.0
20年及以上	107	4.23	0.62	100.0	89.7	33.6	56.1	10.3	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	94	4.30	0.73	100.0	86.2	44.7	41.5	12.8	1.1	1.1	0.0
國際航線	389	4.35	0.62	100.0	92.3	42.9	49.4	7.7	0.0	0.0	0.0
國內國際航線兼具	56	4.23	0.66	100.0	87.5	35.7	51.8	12.5	0.0	0.0	0.0
其他	2	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
未填答	1	3.00	.	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業											
中華航空	518	4.32	0.65	100.0	90.3	42.3	48.1	9.5	0.2	0.2	0.0
長榮航空	209	4.44	0.58	100.0	95.7	48.8	46.9	4.3	0.0	0.0	0.0
立榮航空	215	4.22	0.67	100.0	86.0	36.3	49.8	14.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	39	4.00	0.76	100.0	76.9	25.6	51.3	20.5	2.6	2.6	0.0
台灣虎航	20	4.50	0.69	100.0	90.0	60.0	30.0	10.0	0.0	0.0	0.0
星宇航空	15	4.47	0.52	100.0	100.0	46.7	53.3	0.0	0.0	0.0	0.0
普通航空業	20	4.50	0.51	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
德安航空	24	4.46	0.59	100.0	95.8	50.0	45.8	4.2	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	6	4.33	0.52	100.0	100.0	33.3	66.7	0.0	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	8	4.50	0.53	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	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
自強航空	1	4.00	.	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷飛航訓練中心	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	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
去年參加此調查											
是	221	4.32	0.71	100.0	86.9	45.7	41.2	12.7	0.5	0.5	0.0
否	321	4.34	0.60	100.0	93.1	40.5	52.6	6.9	0.0	0.0	0.0
調查方式	*										
紙本問卷	387	4.38	0.63	100.0	92.8	45.5	47.3	7.0	0.3	0.3	0.0
網路問卷	155	4.21	0.68	100.0	85.2	35.5	49.7	14.8	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-B5-1.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	550	4.71	0.49	100.0	98.2	72.7	25.5	1.8	0.0	0.0	0.0
性別											
男	527	4.71	0.50	100.0	98.1	72.5	25.6	1.9	0.0	0.0	0.0
女	22	4.82	0.39	100.0	100.0	81.8	18.2	0.0	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	478	4.72	0.49	100.0	98.1	74.3	23.8	1.9	0.0	0.0	0.0
外國籍	71	4.62	0.52	100.0	98.6	63.4	35.2	1.4	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
年資											
未滿5年	137	4.71	0.52	100.0	97.1	73.7	23.4	2.9	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	132	4.69	0.51	100.0	97.7	71.2	26.5	2.3	0.0	0.0	0.0
10~未滿20年	167	4.70	0.48	100.0	98.8	71.3	27.5	1.2	0.0	0.0	0.0
20年及以上	111	4.74	0.46	100.0	99.1	74.8	24.3	0.9	0.0	0.0	0.0
未填答	3	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	93	4.66	0.54	100.0	96.8	68.8	28.0	3.2	0.0	0.0	0.0
國際航線	399	4.73	0.48	100.0	98.5	74.7	23.8	1.5	0.0	0.0	0.0
國內國際航線兼具	55	4.64	0.52	100.0	98.2	65.5	32.7	1.8	0.0	0.0	0.0
其他	2	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	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
航空公司											
民用航空運輸業	526	4.71	0.50	100.0	98.1	72.6	25.5	1.9	0.0	0.0	0.0
中華航空	210	4.72	0.49	100.0	98.1	74.3	23.8	1.9	0.0	0.0	0.0
長榮航空	222	4.71	0.48	100.0	98.6	72.1	26.6	1.4	0.0	0.0	0.0
立榮航空	38	4.61	0.55	100.0	97.4	63.2	34.2	2.6	0.0	0.0	0.0
華信航空	20	4.55	0.69	100.0	90.0	65.0	25.0	10.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	15	4.80	0.41	100.0	100.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0
星宇航空	21	4.81	0.40	100.0	100.0	81.0	19.0	0.0	0.0	0.0	0.0
普通航空業	24	4.75	0.44	100.0	100.0	75.0	25.0	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	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	8	4.75	0.46	100.0	100.0	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	1	5.00	.	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
自強航空	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷飛航訓練中心	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	224	4.69	0.50	100.0	98.2	71.0	27.2	1.8	0.0	0.0	0.0
否	326	4.72	0.49	100.0	98.2	73.9	24.2	1.8	0.0	0.0	0.0
調查方式	*										
紙本問卷	396	4.74	0.46	100.0	98.7	75.8	23.0	1.3	0.0	0.0	0.0
網路問卷	154	4.62	0.55	100.0	96.8	64.9	31.8	3.2	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-B5-2.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	550	4.31	0.63	100.0	91.8	40.0	51.8	7.8	0.4	0.4	0.0
性別											
男	527	4.32	0.63	100.0	92.0	40.2	51.8	7.6	0.4	0.4	0.0
女	22	4.27	0.63	100.0	90.9	36.4	54.5	9.1	0.0	0.0	0.0
未填答	1	3.00	.	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
國籍											
本國籍	478	4.33	0.63	100.0	91.8	41.6	50.2	7.7	0.4	0.4	0.0
外國籍	71	4.23	0.57	100.0	93.0	29.6	63.4	7.0	0.0	0.0	0.0
未填答	1	3.00	.	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
年資											
未滿5年	137	4.44	0.60	100.0	95.6	48.9	46.7	3.6	0.7	0.7	0.0
5~未滿10年	132	4.24	0.66	100.0	89.4	35.6	53.8	9.8	0.8	0.8	0.0
10~未滿20年	167	4.29	0.63	100.0	90.4	38.3	52.1	9.6	0.0	0.0	0.0
20年及以上	111	4.28	0.61	100.0	91.9	36.0	55.9	8.1	0.0	0.0	0.0
未填答	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
服務航線											
國內航線	93	4.26	0.75	100.0	86.0	41.9	44.1	11.8	2.2	2.2	0.0
國際航線	399	4.34	0.60	100.0	93.5	40.1	53.4	6.5	0.0	0.0	0.0
國內國際航線兼具	55	4.25	0.62	100.0	90.9	34.5	56.4	9.1	0.0	0.0	0.0
其他	2	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
未填答	1	3.00	.	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	526	4.32	0.63	100.0	91.8	40.3	51.5	7.8	0.4	0.4	0.0
中華航空	210	4.45	0.54	100.0	97.6	47.6	50.0	2.4	0.0	0.0	0.0
長榮航空	222	4.21	0.63	100.0	88.3	32.4	55.9	11.7	0.0	0.0	0.0
立榮航空	38	4.03	0.82	100.0	78.9	28.9	50.0	15.8	5.3	5.3	0.0
華信航空	20	4.45	0.76	100.0	85.0	60.0	25.0	15.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	15	4.47	0.52	100.0	100.0	46.7	53.3	0.0	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	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	6	4.00	0.63	100.0	83.3	16.7	66.7	16.7	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	3	4.00	1.00	100.0	66.7	33.3	33.3	33.3	0.0	0.0	0.0
凌天航空	8	4.25	0.46	100.0	100.0	25.0	75.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	1	4.00	.	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	4.00	.	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
自強航空	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷飛航訓練中心	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	224	4.30	0.65	100.0	89.3	40.6	48.7	10.7	0.0	0.0	0.0
否	326	4.33	0.61	100.0	93.6	39.6	54.0	5.8	0.6	0.6	0.0
調查方式	*										
紙本問卷	396	4.36	0.61	100.0	93.4	42.4	51.0	6.3	0.3	0.3	0.0
網路問卷	154	4.21	0.66	100.0	87.7	33.8	53.9	11.7	0.6	0.6	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	521	4.40	0.64	100.0	92.9	48.0	44.9	6.7	0.4	0.2	0.2
性別											
男	497	4.41	0.64	100.0	93.2	48.3	44.9	6.4	0.4	0.2	0.2
女	23	4.30	0.70	100.0	87.0	43.5	43.5	13.0	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	454	4.42	0.64	100.0	93.0	49.3	43.6	6.6	0.4	0.2	0.2
外國籍	66	4.32	0.61	100.0	92.4	39.4	53.0	7.6	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
年資											
未滿5年	130	4.52	0.61	100.0	93.8	57.7	36.2	6.2	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	125	4.36	0.63	100.0	92.0	44.0	48.0	8.0	0.0	0.0	0.0
10~未滿20年	158	4.35	0.67	100.0	92.4	44.3	48.1	7.0	0.6	0.0	0.6
20年及以上	104	4.40	0.63	100.0	94.2	47.1	47.1	4.8	1.0	1.0	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	94	4.57	0.60	100.0	94.7	62.8	31.9	5.3	0.0	0.0	0.0
國際航線	369	4.34	0.64	100.0	92.4	42.3	50.1	7.0	0.5	0.3	0.3
國內國際航線兼具	55	4.53	0.63	100.0	92.7	60.0	32.7	7.3	0.0	0.0	0.0
其他	2	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	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
航空公司											
民用航空運輸業	497	4.40	0.64	100.0	92.8	47.7	45.1	6.8	0.4	0.2	0.2
中華航空	192	4.29	0.57	100.0	94.3	34.9	59.4	5.7	0.0	0.0	0.0
長榮航空	214	4.41	0.70	100.0	90.7	51.9	38.8	8.4	0.9	0.5	0.5
立榮航空	39	4.59	0.59	100.0	94.9	64.1	30.8	5.1	0.0	0.0	0.0
華信航空	20	4.60	0.68	100.0	90.0	70.0	20.0	10.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	15	4.80	0.41	100.0	100.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0
星宇航空	17	4.41	0.62	100.0	94.1	47.1	47.1	5.9	0.0	0.0	0.0
普通航空業	24	4.50	0.59	100.0	95.8	54.2	41.7	4.2	0.0	0.0	0.0
德安航空	6	4.50	0.55	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	8	4.38	0.52	100.0	100.0	37.5	62.5	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	1	3.00	.	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	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
自強航空	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷飛航訓練中心	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	213	4.45	0.68	100.0	91.5	54.0	37.6	8.0	0.5	0.0	0.5
否	308	4.37	0.61	100.0	93.8	43.8	50.0	5.8	0.3	0.3	0.0
調查方式											
紙本問卷	370	4.38	0.61	100.0	93.5	44.6	48.9	6.2	0.3	0.3	0.0
網路問卷	151	4.46	0.70	100.0	91.4	56.3	35.1	7.9	0.7	0.0	0.7

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-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	521	4.18	0.69	100.0	87.1	32.1	55.1	11.7	1.2	0.8	0.4
性別											
男	497	4.19	0.69	100.0	87.7	32.6	55.1	11.1	1.2	0.8	0.4
女	23	4.00	0.67	100.0	78.3	21.7	56.5	21.7	0.0	0.0	0.0
未填答	1	3.00	.	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
國籍	*										
本國籍	454	4.20	0.70	100.0	87.9	34.4	53.5	10.8	1.3	0.9	0.4
外國籍	66	4.00	0.58	100.0	83.3	16.7	66.7	16.7	0.0	0.0	0.0
未填答	1	3.00	.	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
年資	*										
未滿5年	130	4.35	0.62	100.0	92.3	43.1	49.2	7.7	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	125	4.18	0.67	100.0	86.4	32.0	54.4	12.8	0.8	0.8	0.0
10~未滿20年	158	4.11	0.72	100.0	84.8	29.1	55.7	13.3	1.9	1.3	0.6
20年及以上	104	4.04	0.70	100.0	84.6	22.1	62.5	13.5	1.9	1.0	1.0
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	94	4.29	0.68	100.0	89.4	40.4	48.9	9.6	1.1	1.1	0.0
國際航線	369	4.13	0.68	100.0	86.7	28.5	58.3	11.9	1.4	0.8	0.5
國內國際航線兼具	55	4.27	0.68	100.0	87.3	40.0	47.3	12.7	0.0	0.0	0.0
其他	2	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
未填答	1	3.00	.	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	497	4.17	0.69	100.0	86.5	31.8	54.7	12.3	1.2	0.8	0.4
中華航空	192	4.27	0.58	100.0	93.2	33.3	59.9	6.8	0.0	0.0	0.0
長榮航空	214	4.06	0.74	100.0	80.8	27.6	53.3	17.8	1.4	0.5	0.9
立榮航空	39	4.05	0.76	100.0	79.5	28.2	51.3	17.9	2.6	2.6	0.0
華信航空	20	4.40	0.68	100.0	90.0	50.0	40.0	10.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	15	4.47	0.64	100.0	93.3	53.3	40.0	6.7	0.0	0.0	0.0
星宇航空	17	4.12	0.93	100.0	88.2	35.3	52.9	0.0	11.8	11.8	0.0
普通航空業	24	4.38	0.49	100.0	100.0	37.5	62.5	0.0	0.0	0.0	0.0
德安航空	6	4.17	0.41	100.0	100.0	16.7	83.3	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	8	4.25	0.46	100.0	100.0	25.0	75.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	1	4.00	.	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	4.00	.	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
自強航空	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷飛航訓練中心	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	213	4.15	0.81	100.0	82.2	36.6	45.5	15.0	2.8	1.9	0.9
否	308	4.19	0.59	100.0	90.6	28.9	61.7	9.4	0.0	0.0	0.0
調查方式											
紙本問卷	370	4.20	0.65	100.0	88.9	32.2	56.8	10.3	0.8	0.8	0.0
網路問卷	151	4.11	0.78	100.0	82.8	31.8	51.0	15.2	2.0	0.7	1.3

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	504	4.37	0.70	100.0	88.7	49.0	39.7	10.9	0.4	0.2	0.2
性別											
男	481	4.38	0.70	100.0	89.0	49.3	39.7	10.6	0.4	0.2	0.2
女	22	4.27	0.77	100.0	81.8	45.5	36.4	18.2	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	439	4.38	0.70	100.0	88.8	50.3	38.5	10.7	0.5	0.2	0.2
外國籍	64	4.28	0.68	100.0	87.5	40.6	46.9	12.5	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
年資											
未滿5年	129	4.49	0.65	100.0	91.5	57.4	34.1	8.5	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	122	4.28	0.75	100.0	83.6	45.1	38.5	15.6	0.8	0.8	0.0
10~未滿20年	150	4.35	0.70	100.0	90.7	45.3	45.3	8.7	0.7	0.0	0.7
20年及以上	99	4.36	0.69	100.0	87.9	48.5	39.4	12.1	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	94	4.65	0.50	100.0	98.9	66.0	33.0	1.1	0.0	0.0	0.0
國際航線	353	4.27	0.74	100.0	84.7	43.1	41.6	14.7	0.6	0.3	0.3
國內國際航線兼具	54	4.54	0.57	100.0	96.3	57.4	38.9	3.7	0.0	0.0	0.0
其他	2	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	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
航空公司											
民用航空運輸業	481	4.36	0.70	100.0	88.4	48.6	39.7	11.2	0.4	0.2	0.2
中華航空	183	4.17	0.70	100.0	83.6	33.9	49.7	15.8	0.5	0.5	0.0
長榮航空	210	4.40	0.73	100.0	88.1	53.3	34.8	11.4	0.5	0.0	0.5
立榮航空	39	4.67	0.48	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	20	4.70	0.47	100.0	100.0	70.0	30.0	0.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	15	4.80	0.41	100.0	100.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0
星宇航空	14	4.50	0.65	100.0	92.9	57.1	35.7	7.1	0.0	0.0	0.0
普通航空業	23	4.52	0.59	100.0	95.7	56.5	39.1	4.3	0.0	0.0	0.0
德安航空	6	4.50	0.55	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	2	4.50	0.71	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	8	4.63	0.52	100.0	100.0	62.5	37.5	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	1	3.00	.	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	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	4.00	.	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
自強航空	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷飛航訓練中心	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	208	4.46	0.69	100.0	91.3	55.8	35.6	8.2	0.5	0.0	0.5
否	296	4.31	0.70	100.0	86.8	44.3	42.6	12.8	0.3	0.3	0.0
調查方式	*										
紙本問卷	354	4.31	0.72	100.0	85.6	46.0	39.5	14.1	0.3	0.3	0.0
網路問卷	150	4.51	0.63	100.0	96.0	56.0	40.0	3.3	0.7	0.0	0.7

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-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	504	4.09	0.73	100.0	81.9	29.2	52.8	16.3	1.8	1.4	0.4
性別											
男	481	4.09	0.73	100.0	82.3	29.1	53.2	15.8	1.9	1.5	0.4
女	22	4.09	0.75	100.0	77.3	31.8	45.5	22.7	0.0	0.0	0.0
未填答	1	3.00	.	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
國籍	*										
本國籍	439	4.12	0.74	100.0	83.1	31.0	52.2	14.8	2.1	1.6	0.5
外國籍	64	3.92	0.65	100.0	75.0	17.2	57.8	25.0	0.0	0.0	0.0
未填答	1	3.00	.	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
年資											
未滿5年	129	4.22	0.77	100.0	84.5	39.5	45.0	14.0	1.6	0.8	0.8
5~未滿10年	122	4.05	0.75	100.0	77.9	28.7	49.2	20.5	1.6	1.6	0.0
10~未滿20年	150	4.08	0.72	100.0	84.0	26.7	57.3	14.0	2.0	1.3	0.7
20年及以上	99	3.98	0.68	100.0	79.8	20.2	59.6	18.2	2.0	2.0	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	94	4.22	0.87	100.0	85.1	43.6	41.5	9.6	5.3	4.3	1.1
國際航線	353	4.05	0.69	100.0	81.0	25.2	55.8	18.1	0.8	0.6	0.3
國內國際航線兼具	54	4.09	0.71	100.0	83.3	27.8	55.6	14.8	1.9	1.9	0.0
其他	2	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
未填答	1	3.00	.	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	481	4.09	0.73	100.0	81.9	28.7	53.2	16.4	1.7	1.2	0.4
中華航空	183	4.15	0.59	100.0	89.1	26.2	62.8	10.9	0.0	0.0	0.0
長榮航空	210	3.98	0.79	100.0	74.3	26.2	48.1	23.8	1.9	1.0	1.0
立榮航空	39	4.13	0.86	100.0	84.6	35.9	48.7	7.7	7.7	7.7	0.0
華信航空	20	4.30	0.73	100.0	85.0	45.0	40.0	15.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	15	4.53	0.52	100.0	100.0	53.3	46.7	0.0	0.0	0.0	0.0
星宇航空	14	3.93	0.92	100.0	71.4	28.6	42.9	21.4	7.1	7.1	0.0
普通航空業	23	4.17	0.83	100.0	82.6	39.1	43.5	13.0	4.3	4.3	0.0
德安航空	6	3.50	0.84	100.0	66.7	0.0	66.7	16.7	16.7	16.7	0.0
飛特立航空	2	4.00	1.41	100.0	50.0	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	8	4.38	0.74	100.0	87.5	50.0	37.5	12.5	0.0	0.0	0.0
華捷航空	1	4.00	.	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	4.00	.	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
自強航空	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷飛航訓練中心	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	208	4.12	0.81	100.0	78.8	35.6	43.3	18.8	2.4	1.9	0.5
否	296	4.07	0.68	100.0	84.1	24.7	59.5	14.5	1.4	1.0	0.3
調查方式											
紙本問卷	354	4.09	0.70	100.0	82.5	28.2	54.2	16.1	1.4	1.4	0.0
網路問卷	150	4.08	0.81	100.0	80.7	31.3	49.3	16.7	2.7	1.3	1.3

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	553	4.38	0.60	100.0	94.8	43.9	50.8	4.7	0.5	0.5	0.0
性別											
男	529	4.38	0.60	100.0	94.7	44.0	50.7	4.7	0.6	0.6	0.0
女	23	4.43	0.51	100.0	100.0	43.5	56.5	0.0	0.0	0.0	0.0
未填答	1	3.00	.	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
國籍											
本國籍	480	4.40	0.61	100.0	94.6	46.3	48.3	4.8	0.6	0.6	0.0
外國籍	72	4.26	0.50	100.0	97.2	29.2	68.1	2.8	0.0	0.0	0.0
未填答	1	3.00	.	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
年資	137	4.49	0.53	100.0	98.5	50.4	48.2	1.5	0.0	0.0	0.0
未滿5年											
5~未滿10年	132	4.35	0.61	100.0	94.7	40.9	53.8	4.5	0.8	0.8	0.0
10~未滿20年	168	4.38	0.64	100.0	92.9	45.2	47.6	6.5	0.6	0.6	0.0
20年及以上	112	4.29	0.62	100.0	92.9	36.6	56.3	6.3	0.9	0.9	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	94	4.39	0.63	100.0	92.6	46.8	45.7	7.4	0.0	0.0	0.0
國際航線	400	4.39	0.60	100.0	95.5	43.8	51.8	3.8	0.8	0.8	0.0
國內國際航線兼具	56	4.34	0.58	100.0	94.6	39.3	55.4	5.4	0.0	0.0	0.0
其他	2	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
未填答	1	3.00	.	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	529	4.38	0.61	100.0	94.5	44.2	50.3	4.9	0.6	0.6	0.0
中華航空	212	4.57	0.55	100.0	98.1	59.4	38.7	1.4	0.5	0.5	0.0
長榮航空	222	4.23	0.59	100.0	93.2	31.1	62.2	5.9	0.9	0.9	0.0
立榮航空	39	4.15	0.67	100.0	84.6	30.8	53.8	15.4	0.0	0.0	0.0
華信航空	20	4.55	0.69	100.0	90.0	65.0	25.0	10.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	15	4.60	0.51	100.0	100.0	60.0	40.0	0.0	0.0	0.0	0.0
星宇航空	21	4.14	0.57	100.0	90.5	23.8	66.7	9.5	0.0	0.0	0.0
普通航空業	24	4.38	0.49	100.0	100.0	37.5	62.5	0.0	0.0	0.0	0.0
德安航空	6	4.00	0.00	100.0	100.0	0.0	100.0	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	8	4.50	0.53	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	1	4.00	.	100.0	100.0	0.0	100.0	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
自強航空	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷飛航訓練中心	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	225	4.35	0.62	100.0	92.9	42.7	50.2	6.7	0.4	0.4	0.0
否	328	4.40	0.59	100.0	96.0	44.8	51.2	3.4	0.6	0.6	0.0
調查方式	*										
紙本問卷	398	4.42	0.60	100.0	95.2	47.5	47.7	4.3	0.5	0.5	0.0
網路問卷	155	4.28	0.60	100.0	93.5	34.8	58.7	5.8	0.6	0.6	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	553	4.86	0.39	100.0	98.7	87.7	11.0	1.1	0.2	0.2	0.0
性別											
男	529	4.86	0.39	100.0	98.9	87.3	11.5	0.9	0.2	0.2	0.0
女	23	4.91	0.42	100.0	95.7	95.7	0.0	4.3	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	480	4.89	0.37	100.0	98.5	90.2	8.3	1.3	0.2	0.2	0.0
外國籍	72	4.71	0.46	100.0	100.0	70.8	29.2	0.0	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
年資											
未滿5年	137	4.85	0.48	100.0	96.4	89.1	7.3	2.9	0.7	0.7	0.0
5~未滿10年	132	4.87	0.36	100.0	99.2	87.9	11.4	0.8	0.0	0.0	0.0
10~未滿20年	168	4.86	0.36	100.0	99.4	86.9	12.5	0.6	0.0	0.0	0.0
20年及以上	112	4.87	0.34	100.0	100.0	86.6	13.4	0.0	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	94	4.71	0.58	100.0	95.7	76.6	19.1	3.2	1.1	1.1	0.0
國際航線	400	4.89	0.33	100.0	99.3	90.0	9.3	0.8	0.0	0.0	0.0
國內國際航線兼具	56	4.89	0.31	100.0	100.0	89.3	10.7	0.0	0.0	0.0	0.0
其他	2	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	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
航空公司											
民用航空運輸業	529	4.86	0.39	100.0	98.7	87.9	10.8	1.1	0.2	0.2	0.0
中華航空	212	4.91	0.29	100.0	100.0	91.0	9.0	0.0	0.0	0.0	0.0
長榮航空	222	4.85	0.44	100.0	97.7	87.8	9.9	1.8	0.5	0.5	0.0
立榮航空	39	4.74	0.50	100.0	97.4	76.9	20.5	2.6	0.0	0.0	0.0
華信航空	20	4.70	0.57	100.0	95.0	75.0	20.0	5.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	15	4.80	0.41	100.0	100.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0
星宇航空	21	4.95	0.22	100.0	100.0	95.2	4.8	0.0	0.0	0.0	0.0
普通航空業	24	4.83	0.38	100.0	100.0	83.3	16.7	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	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	8	4.63	0.52	100.0	100.0	62.5	37.5	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	1	5.00	.	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
自強航空	3	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷飛航訓練中心	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	225	4.81	0.42	100.0	98.7	82.7	16.0	1.3	0.0	0.0	0.0
否	328	4.90	0.36	100.0	98.8	91.2	7.6	0.9	0.3	0.3	0.0
調查方式	*										
紙本問卷	398	4.90	0.31	100.0	99.5	90.7	8.8	0.5	0.0	0.0	0.0
網路問卷	155	4.76	0.52	100.0	96.8	80.0	16.8	2.6	0.6	0.6	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	553	4.10	0.95	100.0	80.7	39.1	41.6	10.5	8.9	7.8	1.1
性別											
男	529	4.11	0.94	100.0	80.9	39.5	41.4	10.2	8.9	7.9	0.9
女	23	4.00	0.95	100.0	78.3	30.4	47.8	17.4	4.3	0.0	4.3
未填答	1	2.00	.	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0
國籍											
本國籍	480	4.07	0.97	100.0	79.4	38.8	40.6	11.0	9.6	8.3	1.3
外國籍	72	4.29	0.72	100.0	90.3	41.7	48.6	6.9	2.8	2.8	0.0
未填答	1	2.00	.	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0
年資											
未滿5年	137	3.99	0.95	100.0	74.5	32.8	41.6	19.0	6.6	4.4	2.2
5~未滿10年	132	4.32	0.77	100.0	90.2	46.2	43.9	5.3	4.5	4.5	0.0
10~未滿20年	168	4.02	1.05	100.0	77.4	39.9	37.5	8.9	13.7	12.5	1.2
20年及以上	112	4.07	0.95	100.0	81.3	36.6	44.6	8.9	9.8	8.9	0.9
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	94	3.64	1.06	100.0	64.9	20.2	44.7	16.0	19.1	17.0	2.1
國際航線	400	4.29	0.82	100.0	88.0	45.8	42.3	7.3	4.8	4.3	0.5
國內國際航線兼具	56	3.57	1.13	100.0	57.1	23.2	33.9	23.2	19.6	16.1	3.6
其他	2	4.00	1.41	100.0	50.0	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0
未填答	1	2.00	.	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業											
中華航空	529	4.09	0.96	100.0	80.5	39.1	41.4	10.2	9.3	8.1	1.1
長榮航空	212	4.48	0.71	100.0	92.9	58.0	34.9	4.2	2.8	2.8	0.0
立榮航空	222	3.91	1.02	100.0	75.7	30.2	45.5	11.3	13.1	10.8	2.3
華信航空	39	3.33	0.98	100.0	56.4	5.1	51.3	17.9	25.6	23.1	2.6
台灣虎航	20	3.75	1.02	100.0	65.0	25.0	40.0	20.0	15.0	15.0	0.0
星宇航空	15	3.73	0.88	100.0	60.0	20.0	40.0	33.3	6.7	6.7	0.0
普通航空業	21	4.14	0.73	100.0	81.0	33.3	47.6	19.0	0.0	0.0	0.0
德安航空	24	4.21	0.72	100.0	83.3	37.5	45.8	16.7	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	6	4.00	0.63	100.0	83.3	16.7	66.7	16.7	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	8	4.25	0.71	100.0	87.5	37.5	50.0	12.5	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
自強航空	1	3.00	.	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
安捷飛航訓練中心	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
去年參加此調查	1	5.00	.	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
是											
否	225	3.89	1.06	100.0	71.6	33.8	37.8	13.3	15.1	14.2	0.9
調查方式	328	4.24	0.84	100.0	86.9	42.7	44.2	8.5	4.6	3.4	1.2
紙本問卷											
網路問卷	398	4.19	0.92	100.0	82.7	44.5	38.2	9.8	7.5	6.8	0.8
	155	3.86	0.97	100.0	75.5	25.2	50.3	12.3	12.3	10.3	1.9

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-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	553	4.82	0.40	100.0	99.1	83.4	15.7	0.9	0.0	0.0	0.0
性別											
男	529	4.82	0.40	100.0	99.2	83.0	16.3	0.8	0.0	0.0	0.0
女	23	4.91	0.42	100.0	95.7	95.7	0.0	4.3	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	480	4.84	0.39	100.0	99.0	85.2	13.8	1.0	0.0	0.0	0.0
外國籍	72	4.72	0.45	100.0	100.0	72.2	27.8	0.0	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
年資											
未滿5年	137	4.85	0.37	100.0	99.3	86.1	13.1	0.7	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	132	4.84	0.39	100.0	99.2	84.8	14.4	0.8	0.0	0.0	0.0
10~未滿20年	168	4.80	0.43	100.0	98.8	81.5	17.3	1.2	0.0	0.0	0.0
20年及以上	112	4.79	0.43	100.0	99.1	80.4	18.8	0.9	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	94	4.72	0.50	100.0	97.9	74.5	23.4	2.1	0.0	0.0	0.0
國際航線	400	4.86	0.37	100.0	99.3	86.8	12.5	0.8	0.0	0.0	0.0
國內國際航線兼具	56	4.75	0.44	100.0	100.0	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0
其他	2	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	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
航空公司											
民用航空運輸業	529	4.83	0.40	100.0	99.1	83.7	15.3	0.9	0.0	0.0	0.0
中華航空	212	4.88	0.34	100.0	99.5	88.2	11.3	0.5	0.0	0.0	0.0
長榮航空	222	4.82	0.41	100.0	99.1	82.4	16.7	0.9	0.0	0.0	0.0
立榮航空	39	4.74	0.44	100.0	100.0	74.4	25.6	0.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	20	4.65	0.67	100.0	90.0	75.0	15.0	10.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	15	4.80	0.41	100.0	100.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0
星宇航空	21	4.81	0.40	100.0	100.0	81.0	19.0	0.0	0.0	0.0	0.0
普通航空業	24	4.75	0.44	100.0	100.0	75.0	25.0	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	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	8	4.63	0.52	100.0	100.0	62.5	37.5	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	1	5.00	.	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
自強航空	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷飛航訓練中心	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	225	4.75	0.47	100.0	98.2	76.9	21.3	1.8	0.0	0.0	0.0
否	328	4.88	0.34	100.0	99.7	87.8	11.9	0.3	0.0	0.0	0.0
調查方式	*										
紙本問卷	398	4.86	0.36	100.0	99.7	85.9	13.8	0.3	0.0	0.0	0.0
網路問卷	155	4.74	0.49	100.0	97.4	76.8	20.6	2.6	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-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	很不滿意	很不滿意
全體	553	4.37	0.64	100.0	92.0	45.9	46.1	7.4	0.5	0.5	0.0
性別											
男	529	4.37	0.64	100.0	92.1	45.7	46.3	7.4	0.6	0.6	0.0
女	23	4.48	0.59	100.0	95.7	52.2	43.5	4.3	0.0	0.0	0.0
未填答	1	3.00	.	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
國籍											
本國籍	480	4.38	0.65	100.0	92.3	46.7	45.6	7.1	0.6	0.6	0.0
外國籍	72	4.33	0.63	100.0	91.7	41.7	50.0	8.3	0.0	0.0	0.0
未填答	1	3.00	.	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
年資											
未滿5年	137	4.45	0.59	100.0	94.9	50.4	44.5	5.1	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	132	4.35	0.69	100.0	90.9	45.5	45.5	7.6	1.5	1.5	0.0
10~未滿20年	168	4.35	0.66	100.0	91.1	44.6	46.4	8.3	0.6	0.6	0.0
20年及以上	112	4.33	0.64	100.0	91.1	42.0	49.1	8.9	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	94	4.26	0.65	100.0	90.4	36.2	54.3	8.5	1.1	1.1	0.0
國際航線	400	4.41	0.64	100.0	93.0	48.8	44.3	6.5	0.5	0.5	0.0
國內國際航線兼具	56	4.32	0.66	100.0	89.3	42.9	46.4	10.7	0.0	0.0	0.0
其他	2	4.50	0.71	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
未填答	1	3.00	.	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	529	4.38	0.64	100.0	92.1	46.7	45.4	7.6	0.4	0.4	0.0
中華航空	212	4.55	0.57	100.0	96.2	59.0	37.3	3.8	0.0	0.0	0.0
長榮航空	222	4.27	0.67	100.0	88.3	39.2	49.1	11.3	0.5	0.5	0.0
立榮航空	39	4.18	0.56	100.0	92.3	25.6	66.7	7.7	0.0	0.0	0.0
華信航空	20	4.20	0.77	100.0	80.0	40.0	40.0	20.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	15	4.53	0.52	100.0	100.0	53.3	46.7	0.0	0.0	0.0	0.0
星宇航空	21	4.33	0.73	100.0	95.2	42.9	52.4	0.0	4.8	4.8	0.0
普通航空業	24	4.17	0.70	100.0	91.7	29.2	62.5	4.2	4.2	4.2	0.0
德安航空	6	3.50	0.84	100.0	66.7	0.0	66.7	16.7	16.7	16.7	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	8	4.13	0.35	100.0	100.0	12.5	87.5	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	1	4.00	.	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	4.00	.	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
自強航空	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷飛航訓練中心	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	225	4.31	0.71	100.0	87.6	44.0	43.6	11.6	0.9	0.9	0.0
否	328	4.42	0.60	100.0	95.1	47.3	47.9	4.6	0.3	0.3	0.0
調查方式											
紙本問卷	398	4.41	0.64	100.0	93.0	49.0	44.0	6.3	0.8	0.8	0.0
網路問卷	155	4.28	0.64	100.0	89.7	38.1	51.6	10.3	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-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	535	4.44	0.76	100.0	87.7	57.9	29.7	10.8	1.5	1.1	0.4
性別											
男	511	4.44	0.75	100.0	88.3	58.1	30.1	10.2	1.6	1.2	0.4
女	23	4.30	0.88	100.0	73.9	56.5	17.4	26.1	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	463	4.43	0.78	100.0	86.4	58.5	27.9	12.1	1.5	1.1	0.4
外國籍	71	4.49	0.63	100.0	95.8	54.9	40.8	2.8	1.4	1.4	0.0
未填答	1	4.00	.	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
年資											
未滿5年	131	4.48	0.74	100.0	87.0	61.8	25.2	12.2	0.8	0.8	0.0
5~未滿10年	128	4.51	0.69	100.0	89.1	61.7	27.3	10.9	0.0	0.0	0.0
10~未滿20年	162	4.45	0.71	100.0	90.7	56.2	34.6	7.4	1.9	1.9	0.0
20年及以上	110	4.28	0.91	100.0	81.8	51.8	30.0	14.5	3.6	1.8	1.8
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	93	4.55	0.68	100.0	91.4	64.5	26.9	7.5	1.1	1.1	0.0
國際航線	383	4.42	0.79	100.0	86.2	57.7	28.5	12.0	1.8	1.3	0.5
國內國際航線兼具	56	4.39	0.65	100.0	91.1	48.2	42.9	8.9	0.0	0.0	0.0
其他	2	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	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
航空公司											
民用航空運輸業											
中華航空	511	4.43	0.76	100.0	87.5	57.5	29.9	11.0	1.6	1.2	0.4
長榮航空	206	4.55	0.67	100.0	92.7	63.6	29.1	5.8	1.5	1.5	0.0
立榮航空	212	4.29	0.83	100.0	81.6	50.0	31.6	17.0	1.4	0.5	0.9
華信航空	39	4.44	0.79	100.0	87.2	59.0	28.2	10.3	2.6	2.6	0.0
台灣虎航	20	4.50	0.69	100.0	90.0	60.0	30.0	10.0	0.0	0.0	0.0
星宇航空	15	4.73	0.46	100.0	100.0	73.3	26.7	0.0	0.0	0.0	0.0
普通航空業	19	4.37	0.90	100.0	84.2	57.9	26.3	10.5	5.3	5.3	0.0
德安航空	24	4.58	0.65	100.0	91.7	66.7	25.0	8.3	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	6	4.67	0.52	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	3	3.67	1.15	100.0	33.3	33.3	0.0	66.7	0.0	0.0	0.0
華捷航空	8	4.75	0.46	100.0	100.0	75.0	25.0	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
自強航空	1	4.00	.	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷飛航訓練中心	3	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	1	5.00	.	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
是	216	4.40	0.78	100.0	86.6	56.0	30.6	11.6	1.9	1.4	0.5
否	319	4.46	0.74	100.0	88.4	59.2	29.2	10.3	1.3	0.9	0.3
調查方式											
紙本問卷	385	4.47	0.75	100.0	89.4	60.0	29.4	8.8	1.8	1.3	0.5
網路問卷	150	4.35	0.77	100.0	83.3	52.7	30.7	16.0	0.7	0.7	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	不滿意	很不滿意
全體	535	4.31	0.68	100.0	88.0	42.8	45.2	11.8	0.2	0.2	0.0
性別											
男	511	4.32	0.67	100.0	88.5	43.2	45.2	11.4	0.2	0.2	0.0
女	23	4.17	0.72	100.0	82.6	34.8	47.8	17.4	0.0	0.0	0.0
未填答	1	3.00	.	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
國籍											
本國籍	463	4.31	0.68	100.0	87.9	43.2	44.7	11.9	0.2	0.2	0.0
外國籍	71	4.31	0.65	100.0	90.1	40.8	49.3	9.9	0.0	0.0	0.0
未填答	1	3.00	.	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
年資											
未滿5年	131	4.35	0.64	100.0	90.8	44.3	46.6	9.2	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	128	4.33	0.73	100.0	85.9	47.7	38.3	13.3	0.8	0.8	0.0
10~未滿20年	162	4.36	0.66	100.0	90.1	45.7	44.4	9.9	0.0	0.0	0.0
20年及以上	110	4.14	0.67	100.0	83.6	30.0	53.6	16.4	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	93	4.28	0.70	100.0	88.2	40.9	47.3	10.8	1.1	1.1	0.0
國際航線	383	4.32	0.67	100.0	88.3	43.9	44.4	11.7	0.0	0.0	0.0
國內國際航線兼具	56	4.27	0.67	100.0	87.5	39.3	48.2	12.5	0.0	0.0	0.0
其他	2	4.50	0.71	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
未填答	1	3.00	.	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業											
中華航空	511	4.32	0.67	100.0	88.3	43.2	45.0	11.7	0.0	0.0	0.0
長榮航空	206	4.51	0.61	100.0	93.7	57.3	36.4	6.3	0.0	0.0	0.0
立榮航空	212	4.17	0.69	100.0	83.5	33.5	50.0	16.5	0.0	0.0	0.0
華信航空	39	4.13	0.66	100.0	84.6	28.2	56.4	15.4	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	20	4.20	0.77	100.0	80.0	40.0	40.0	20.0	0.0	0.0	0.0
星宇航空	15	4.47	0.52	100.0	100.0	46.7	53.3	0.0	0.0	0.0	0.0
普通航空業	19	4.21	0.63	100.0	89.5	31.6	57.9	10.5	0.0	0.0	0.0
德安航空	24	4.13	0.80	100.0	83.3	33.3	50.0	12.5	4.2	4.2	0.0
飛特立航空	6	3.67	0.82	100.0	83.3	0.0	83.3	0.0	16.7	16.7	0.0
凌天航空	3	3.67	1.15	100.0	33.3	33.3	0.0	66.7	0.0	0.0	0.0
華捷航空	8	4.38	0.52	100.0	100.0	37.5	62.5	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
飛聖航空	1	5.00	.	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
自強航空	1	4.00	.	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷飛航訓練中心	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
去年參加此調查	1	5.00	.	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
是	216	4.26	0.72	100.0	83.8	42.1	41.7	16.2	0.0	0.0	0.0
否	319	4.34	0.65	100.0	90.9	43.3	47.6	8.8	0.3	0.3	0.0
調查方式											
紙本問卷	385	4.36	0.66	100.0	90.4	45.7	44.7	9.4	0.3	0.3	0.0
網路問卷	150	4.17	0.71	100.0	82.0	35.3	46.7	18.0	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-C4-1.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	521	4.75	0.46	100.0	98.8	76.6	22.3	1.2	0.0	0.0	0.0
性別											
男	497	4.75	0.45	100.0	99.2	75.9	23.3	0.8	0.0	0.0	0.0
女	23	4.83	0.58	100.0	91.3	91.3	0.0	8.7	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	449	4.77	0.45	100.0	98.7	78.2	20.5	1.3	0.0	0.0	0.0
外國籍	71	4.66	0.48	100.0	100.0	66.2	33.8	0.0	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
年資											
未滿5年	124	4.75	0.50	100.0	96.8	78.2	18.5	3.2	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	124	4.78	0.45	100.0	98.4	79.8	18.5	1.6	0.0	0.0	0.0
10~未滿20年	160	4.73	0.45	100.0	100.0	72.5	27.5	0.0	0.0	0.0	0.0
20年及以上	109	4.76	0.43	100.0	100.0	76.1	23.9	0.0	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	68	4.63	0.54	100.0	97.1	66.2	30.9	2.9	0.0	0.0	0.0
國際航線	397	4.78	0.44	100.0	99.0	79.3	19.6	1.0	0.0	0.0	0.0
國內國際航線兼具	53	4.68	0.47	100.0	100.0	67.9	32.1	0.0	0.0	0.0	0.0
其他	2	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	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
航空公司											
民用航空運輸業	503	4.76	0.45	100.0	98.8	77.1	21.7	1.2	0.0	0.0	0.0
中華航空	211	4.80	0.44	100.0	98.6	81.0	17.5	1.4	0.0	0.0	0.0
長榮航空	216	4.75	0.44	100.0	99.5	75.5	24.1	0.5	0.0	0.0	0.0
立榮航空	23	4.57	0.59	100.0	95.7	60.9	34.8	4.3	0.0	0.0	0.0
華信航空	17	4.71	0.47	100.0	100.0	70.6	29.4	0.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	15	4.73	0.59	100.0	93.3	80.0	13.3	6.7	0.0	0.0	0.0
星宇航空	21	4.76	0.44	100.0	100.0	76.2	23.8	0.0	0.0	0.0	0.0
普通航空業	18	4.61	0.50	100.0	100.0	61.1	38.9	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	2	4.50	0.71	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	5	4.40	0.55	100.0	100.0	40.0	60.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	1	4.00	.	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
自強航空	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷飛航訓練中心	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	206	4.71	0.47	100.0	99.5	71.4	28.2	0.5	0.0	0.0	0.0
否	315	4.78	0.45	100.0	98.4	80.0	18.4	1.6	0.0	0.0	0.0
調查方式											
紙本問卷	381	4.78	0.45	100.0	98.7	79.0	19.7	1.3	0.0	0.0	0.0
網路問卷	140	4.69	0.48	100.0	99.3	70.0	29.3	0.7	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	很不滿意	很不滿意
全體	521	4.31	0.72	100.0	88.9	43.8	45.1	9.8	1.3	0.8	0.6
性別											
男	497	4.31	0.72	100.0	89.1	43.7	45.5	9.5	1.4	0.8	0.6
女	23	4.35	0.71	100.0	87.0	47.8	39.1	13.0	0.0	0.0	0.0
未填答	1	3.00	.	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
國籍											
本國籍	449	4.31	0.74	100.0	88.4	44.5	43.9	10.0	1.6	0.9	0.7
外國籍	71	4.32	0.60	100.0	93.0	39.4	53.5	7.0	0.0	0.0	0.0
未填答	1	3.00	.	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
年資	*										
未滿5年	124	4.38	0.69	100.0	89.5	49.2	40.3	9.7	0.8	0.8	0.0
5~未滿10年	124	4.37	0.64	100.0	91.1	46.0	45.2	8.9	0.0	0.0	0.0
10~未滿20年	160	4.33	0.73	100.0	88.8	45.6	43.1	10.0	1.3	0.6	0.6
20年及以上	109	4.11	0.81	100.0	85.3	31.2	54.1	11.0	3.7	1.8	1.8
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	68	4.26	0.73	100.0	83.8	42.6	41.2	16.2	0.0	0.0	0.0
國際航線	397	4.32	0.73	100.0	90.2	44.3	45.8	8.1	1.8	1.0	0.8
國內國際航線兼具	53	4.28	0.69	100.0	86.8	41.5	45.3	13.2	0.0	0.0	0.0
其他	2	4.50	0.71	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
未填答	1	3.00	.	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	503	4.31	0.73	100.0	88.5	44.5	43.9	10.1	1.4	0.8	0.6
中華航空	211	4.50	0.69	100.0	93.4	58.3	35.1	5.7	0.9	0.0	0.9
長榮航空	216	4.19	0.72	100.0	87.0	33.8	53.2	11.1	1.9	1.4	0.5
立榮航空	23	3.96	0.77	100.0	69.6	26.1	43.5	30.4	0.0	0.0	0.0
華信航空	17	4.29	0.77	100.0	82.4	47.1	35.3	17.6	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	15	4.47	0.74	100.0	86.7	60.0	26.7	13.3	0.0	0.0	0.0
星宇航空	21	4.00	0.77	100.0	81.0	23.8	57.1	14.3	4.8	4.8	0.0
普通航空業	18	4.22	0.43	100.0	100.0	22.2	77.8	0.0	0.0	0.0	0.0
德安航空	4	4.00	0.00	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	2	4.00	0.00	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	5	4.00	0.00	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	1	4.00	.	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	4.00	.	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
自強航空	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷飛航訓練中心	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	206	4.24	0.76	100.0	85.9	40.8	45.1	12.1	1.9	1.5	0.5
否	315	4.35	0.70	100.0	90.8	45.7	45.1	8.3	1.0	0.3	0.6
調查方式											
紙本問卷	381	4.34	0.73	100.0	89.2	47.2	42.0	9.2	1.6	1.0	0.5
網路問卷	140	4.21	0.69	100.0	87.9	34.3	53.6	11.4	0.7	0.0	0.7

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-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	361	4.45	0.67	100.0	90.6	54.8	35.7	9.1	0.3	0.3	0.0
性別											
男	344	4.44	0.67	100.0	90.4	54.4	36.0	9.3	0.3	0.3	0.0
女	16	4.63	0.62	100.0	93.8	68.8	25.0	6.3	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	314	4.50	0.63	100.0	93.3	56.7	36.6	6.4	0.3	0.3	0.0
外國籍	46	4.15	0.84	100.0	71.7	43.5	28.3	28.3	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
年資											
未滿5年	87	4.45	0.69	100.0	88.5	56.3	32.2	11.5	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	81	4.36	0.64	100.0	91.4	44.4	46.9	8.6	0.0	0.0	0.0
10~未滿20年	121	4.53	0.59	100.0	95.0	57.9	37.2	5.0	0.0	0.0	0.0
20年及以上	69	4.42	0.79	100.0	84.1	59.4	24.6	14.5	1.4	1.4	0.0
未填答	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
服務航線											
國內航線	88	4.69	0.49	100.0	98.9	70.5	28.4	1.1	0.0	0.0	0.0
國際航線	218	4.32	0.72	100.0	85.8	46.8	39.0	13.8	0.5	0.5	0.0
國內國際航線兼具	52	4.58	0.57	100.0	96.2	61.5	34.6	3.8	0.0	0.0	0.0
其他	2	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	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
航空公司	*										
民用航空運輸業	339	4.44	0.68	100.0	90.0	54.3	35.7	9.7	0.3	0.3	0.0
中華航空	131	4.56	0.51	100.0	99.2	56.5	42.7	0.8	0.0	0.0	0.0
長榮航空	129	4.14	0.82	100.0	74.4	40.3	34.1	24.8	0.8	0.8	0.0
立榮航空	37	4.73	0.45	100.0	100.0	73.0	27.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	20	4.75	0.44	100.0	100.0	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	15	4.80	0.41	100.0	100.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0
星宇航空	7	4.57	0.53	100.0	100.0	57.1	42.9	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	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	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	1	4.00	.	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
自強航空	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷飛航訓練中心	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	162	4.46	0.68	100.0	89.5	56.8	32.7	10.5	0.0	0.0	0.0
否	199	4.44	0.66	100.0	91.5	53.3	38.2	8.0	0.5	0.5	0.0
調查方式											
紙本問卷	243	4.47	0.64	100.0	92.6	55.1	37.4	7.0	0.4	0.4	0.0
網路問卷	118	4.41	0.72	100.0	86.4	54.2	32.2	13.6	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-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	361	4.02	0.71	100.0	78.9	24.7	54.3	19.7	1.4	1.4	0.0
性別											
男	344	4.03	0.71	100.0	79.1	25.3	53.8	19.5	1.5	1.5	0.0
女	16	3.94	0.57	100.0	81.3	12.5	68.8	18.8	0.0	0.0	0.0
未填答	1	3.00	.	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
國籍	*										
本國籍	314	4.06	0.69	100.0	81.8	25.2	56.7	16.9	1.3	1.3	0.0
外國籍	46	3.80	0.81	100.0	60.9	21.7	39.1	37.0	2.2	2.2	0.0
未填答	1	3.00	.	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
年資											
未滿5年	87	4.11	0.75	100.0	79.3	33.3	46.0	19.5	1.1	1.1	0.0
5~未滿10年	81	3.98	0.72	100.0	75.3	23.5	51.9	23.5	1.2	1.2	0.0
10~未滿20年	121	4.06	0.69	100.0	84.3	24.0	60.3	13.2	2.5	2.5	0.0
20年及以上	69	3.88	0.65	100.0	72.5	15.9	56.5	27.5	0.0	0.0	0.0
未填答	3	4.33	0.58	100.0	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0
服務航線											
國內航線	88	4.08	0.81	100.0	80.7	31.8	48.9	14.8	4.5	4.5	0.0
國際航線	218	3.97	0.66	100.0	77.5	20.2	57.3	22.0	0.5	0.5	0.0
國內國際航線兼具	52	4.12	0.68	100.0	82.7	28.8	53.8	17.3	0.0	0.0	0.0
其他	2	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
未填答	1	3.00	.	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	339	4.01	0.71	100.0	78.5	24.5	54.0	20.1	1.5	1.5	0.0
中華航空	131	4.19	0.48	100.0	96.2	22.9	73.3	3.8	0.0	0.0	0.0
長榮航空	129	3.82	0.78	100.0	61.2	21.7	39.5	38.0	0.8	0.8	0.0
立榮航空	37	3.81	0.91	100.0	70.3	21.6	48.6	18.9	10.8	10.8	0.0
華信航空	20	4.15	0.75	100.0	80.0	35.0	45.0	20.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	15	4.40	0.74	100.0	86.7	53.3	33.3	13.3	0.0	0.0	0.0
星宇航空	7	4.14	0.69	100.0	85.7	28.6	57.1	14.3	0.0	0.0	0.0
普通航空業	22	4.14	0.64	100.0	86.4	27.3	59.1	13.6	0.0	0.0	0.0
德安航空	5	3.80	0.45	100.0	80.0	0.0	80.0	20.0	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	4.14	0.38	100.0	100.0	14.3	85.7	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	1	3.00	.	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	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	3.00	.	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
自強航空	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷飛航訓練中心	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	162	4.02	0.79	100.0	74.7	29.6	45.1	22.8	2.5	2.5	0.0
否	199	4.03	0.63	100.0	82.4	20.6	61.8	17.1	0.5	0.5	0.0
調查方式	*										
紙本問卷	243	4.09	0.63	100.0	84.8	24.3	60.5	14.8	0.4	0.4	0.0
網路問卷	118	3.89	0.82	100.0	66.9	25.4	41.5	29.7	3.4	3.4	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	458	4.59	0.61	100.0	94.1	65.1	29.0	5.7	0.2	0.2	0.0
性別											
男	439	4.58	0.61	100.0	93.8	64.2	29.6	5.9	0.2	0.2	0.0
女	18	4.83	0.38	100.0	100.0	83.3	16.7	0.0	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	401	4.61	0.59	100.0	95.0	66.6	28.4	4.7	0.2	0.2	0.0
外國籍	56	4.41	0.71	100.0	87.5	53.6	33.9	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
年資											
未滿5年	111	4.60	0.64	100.0	91.9	68.5	23.4	8.1	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	105	4.51	0.62	100.0	93.3	58.1	35.2	6.7	0.0	0.0	0.0
10~未滿20年	148	4.64	0.53	100.0	97.3	66.9	30.4	2.7	0.0	0.0	0.0
20年及以上	90	4.59	0.67	100.0	92.2	67.8	24.4	6.7	1.1	1.1	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	94	4.67	0.56	100.0	95.7	71.3	24.5	4.3	0.0	0.0	0.0
國際航線	305	4.55	0.64	100.0	92.8	63.0	29.8	6.9	0.3	0.3	0.0
國內國際航線兼具	56	4.63	0.52	100.0	98.2	64.3	33.9	1.8	0.0	0.0	0.0
其他	2	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	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
航空公司											
民用航空運輸業	434	4.58	0.61	100.0	93.8	64.5	29.3	6.0	0.2	0.2	0.0
中華航空	177	4.71	0.47	100.0	99.4	71.8	27.7	0.6	0.0	0.0	0.0
長榮航空	173	4.42	0.72	100.0	87.3	55.5	31.8	12.1	0.6	0.6	0.0
立榮航空	39	4.64	0.58	100.0	94.9	69.2	25.6	5.1	0.0	0.0	0.0
華信航空	20	4.65	0.59	100.0	95.0	70.0	25.0	5.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	15	4.73	0.59	100.0	93.3	80.0	13.3	6.7	0.0	0.0	0.0
星宇航空	10	4.40	0.52	100.0	100.0	40.0	60.0	0.0	0.0	0.0	0.0
普通航空業	24	4.75	0.44	100.0	100.0	75.0	25.0	0.0	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	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	8	4.75	0.46	100.0	100.0	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	1	5.00	.	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
自強航空	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷飛航訓練中心	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	193	4.59	0.61	100.0	93.8	65.3	28.5	6.2	0.0	0.0	0.0
否	265	4.59	0.61	100.0	94.3	64.9	29.4	5.3	0.4	0.4	0.0
調查方式											
紙本問卷	322	4.61	0.60	100.0	94.7	66.5	28.3	5.0	0.3	0.3	0.0
網路問卷	136	4.54	0.63	100.0	92.6	61.8	30.9	7.4	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-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	458	4.15	0.66	100.0	85.2	30.1	55.0	14.6	0.2	0.2	0.0
性別											
男	439	4.16	0.66	100.0	85.4	30.5	54.9	14.4	0.2	0.2	0.0
女	18	4.06	0.64	100.0	83.3	22.2	61.1	16.7	0.0	0.0	0.0
未填答	1	3.00	.	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
國籍											
本國籍	401	4.17	0.66	100.0	85.8	31.2	54.6	14.0	0.2	0.2	0.0
外國籍	56	4.05	0.64	100.0	82.1	23.2	58.9	17.9	0.0	0.0	0.0
未填答	1	3.00	.	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
年資											
未滿5年	111	4.24	0.66	100.0	87.4	36.9	50.5	12.6	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	105	4.13	0.65	100.0	84.8	28.6	56.2	15.2	0.0	0.0	0.0
10~未滿20年	148	4.18	0.67	100.0	86.5	31.8	54.7	12.8	0.7	0.7	0.0
20年及以上	90	4.00	0.64	100.0	80.0	20.0	60.0	20.0	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	94	4.23	0.71	100.0	86.2	38.3	47.9	12.8	1.1	1.1	0.0
國際航線	305	4.12	0.63	100.0	85.2	26.9	58.4	14.8	0.0	0.0	0.0
國內國際航線兼具	56	4.18	0.69	100.0	83.9	33.9	50.0	16.1	0.0	0.0	0.0
其他	2	4.50	0.71	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
未填答	1	3.00	.	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	434	4.14	0.66	100.0	84.6	30.0	54.6	15.2	0.2	0.2	0.0
中華航空	177	4.28	0.53	100.0	96.0	31.6	64.4	4.0	0.0	0.0	0.0
長榮航空	173	3.98	0.73	100.0	74.0	24.9	49.1	25.4	0.6	0.6	0.0
立榮航空	39	4.08	0.70	100.0	79.5	28.2	51.3	20.5	0.0	0.0	0.0
華信航空	20	4.25	0.72	100.0	85.0	40.0	45.0	15.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	15	4.53	0.74	100.0	86.7	66.7	20.0	13.3	0.0	0.0	0.0
星宇航空	10	4.00	0.67	100.0	80.0	20.0	60.0	20.0	0.0	0.0	0.0
普通航空業	24	4.29	0.55	100.0	95.8	33.3	62.5	4.2	0.0	0.0	0.0
德安航空	6	4.00	0.00	100.0	100.0	0.0	100.0	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	8	4.38	0.52	100.0	100.0	37.5	62.5	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	1	3.00	.	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	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	4.00	.	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
自強航空	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷飛航訓練中心	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	193	4.16	0.70	100.0	82.9	33.2	49.7	16.6	0.5	0.5	0.0
否	265	4.15	0.63	100.0	86.8	27.9	58.9	13.2	0.0	0.0	0.0
調查方式											
紙本問卷	322	4.18	0.64	100.0	87.3	30.7	56.5	12.4	0.3	0.3	0.0
網路問卷	136	4.09	0.69	100.0	80.1	28.7	51.5	19.9	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-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	553	4.38	0.60	100.0	94.0	43.8	50.3	5.8	0.2	0.2	0.0
性別											
男	529	4.37	0.60	100.0	94.0	43.5	50.5	5.9	0.2	0.2	0.0
女	23	4.52	0.51	100.0	100.0	52.2	47.8	0.0	0.0	0.0	0.0
未填答	1	3.00	.	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
國籍											
本國籍	480	4.39	0.61	100.0	94.0	45.4	48.5	5.8	0.2	0.2	0.0
外國籍	72	4.29	0.54	100.0	95.8	33.3	62.5	4.2	0.0	0.0	0.0
未填答	1	3.00	.	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
年資											
未滿5年	137	4.41	0.64	100.0	93.4	48.2	45.3	5.8	0.7	0.7	0.0
5~未滿10年	132	4.43	0.57	100.0	96.2	47.0	49.2	3.8	0.0	0.0	0.0
10~未滿20年	168	4.36	0.60	100.0	93.5	42.9	50.6	6.5	0.0	0.0	0.0
20年及以上	112	4.28	0.59	100.0	92.9	34.8	58.0	7.1	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	94	4.29	0.68	100.0	89.4	40.4	48.9	9.6	1.1	1.1	0.0
國際航線	400	4.42	0.57	100.0	95.8	45.8	50.0	4.3	0.0	0.0	0.0
國內國際航線兼具	56	4.27	0.62	100.0	91.1	35.7	55.4	8.9	0.0	0.0	0.0
其他	2	4.50	0.71	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
未填答	1	3.00	.	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	529	4.38	0.61	100.0	93.8	44.2	49.5	6.0	0.2	0.2	0.0
中華航空	212	4.58	0.53	100.0	98.1	60.4	37.7	1.9	0.0	0.0	0.0
長榮航空	222	4.23	0.59	100.0	91.9	31.5	60.4	8.1	0.0	0.0	0.0
立榮航空	39	4.05	0.72	100.0	82.1	25.6	56.4	15.4	2.6	2.6	0.0
華信航空	20	4.35	0.59	100.0	95.0	40.0	55.0	5.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	15	4.60	0.63	100.0	93.3	66.7	26.7	6.7	0.0	0.0	0.0
星宇航空	21	4.29	0.64	100.0	90.5	38.1	52.4	9.5	0.0	0.0	0.0
普通航空業	24	4.33	0.48	100.0	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0
德安航空	6	4.17	0.41	100.0	100.0	16.7	83.3	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	8	4.38	0.52	100.0	100.0	37.5	62.5	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	1	4.00	.	100.0	100.0	0.0	100.0	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	4.00	.	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
自強航空	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷飛航訓練中心	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	225	4.30	0.62	100.0	91.1	39.1	52.0	8.9	0.0	0.0	0.0
否	328	4.43	0.58	100.0	96.0	47.0	49.1	3.7	0.3	0.3	0.0
調查方式 *											
紙本問卷	398	4.42	0.60	100.0	94.5	47.5	47.0	5.5	0.0	0.0	0.0
網路問卷	155	4.26	0.60	100.0	92.9	34.2	58.7	6.5	0.6	0.6	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-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	553	4.38	0.60	100.0	94.9	43.6	51.4	4.7	0.4	0.2	0.2
性別											
男	529	4.38	0.60	100.0	94.9	43.5	51.4	4.7	0.4	0.2	0.2
女	23	4.48	0.51	100.0	100.0	47.8	52.2	0.0	0.0	0.0	0.0
未填答											
國籍	*	1	3.00	.	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
本國籍	480	4.40	0.61	100.0	95.2	45.6	49.6	4.4	0.4	0.2	0.2
外國籍	72	4.25	0.55	100.0	94.4	30.6	63.9	5.6	0.0	0.0	0.0
未填答	1	3.00	.	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
年資	*										
未滿5年	137	4.48	0.53	100.0	98.5	49.6	48.9	1.5	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	132	4.36	0.67	100.0	94.7	43.9	50.8	3.8	1.5	0.8	0.8
10~未滿20年	168	4.38	0.59	100.0	94.6	42.9	51.8	5.4	0.0	0.0	0.0
20年及以上	112	4.27	0.61	100.0	91.1	35.7	55.4	8.9	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	94	4.34	0.65	100.0	90.4	43.6	46.8	9.6	0.0	0.0	0.0
國際航線	400	4.40	0.59	100.0	96.3	44.8	51.5	3.3	0.5	0.3	0.3
國內國際航線兼具	56	4.30	0.57	100.0	94.6	35.7	58.9	5.4	0.0	0.0	0.0
其他	2	4.50	0.71	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
未填答	1	3.00	.	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	529	4.38	0.61	100.0	94.7	44.0	50.7	4.9	0.4	0.2	0.2
中華航空	212	4.56	0.59	100.0	97.6	59.0	38.7	1.9	0.5	0.0	0.5
長榮航空	222	4.27	0.58	100.0	94.1	32.9	61.3	5.4	0.5	0.5	0.0
立榮航空	39	4.13	0.61	100.0	87.2	25.6	61.5	12.8	0.0	0.0	0.0
華信航空	20	4.40	0.75	100.0	85.0	55.0	30.0	15.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	15	4.60	0.51	100.0	100.0	60.0	40.0	0.0	0.0	0.0	0.0
星宇航空	21	4.14	0.57	100.0	90.5	23.8	66.7	9.5	0.0	0.0	0.0
普通航空業	24	4.33	0.48	100.0	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0
德安航空	6	4.17	0.41	100.0	100.0	16.7	83.3	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	8	4.38	0.52	100.0	100.0	37.5	62.5	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	1	4.00	.	100.0	100.0	0.0	100.0	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	4.00	.	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
自強航空	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷飛航訓練中心	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	225	4.34	0.61	100.0	92.9	41.3	51.6	7.1	0.0	0.0	0.0
否	328	4.41	0.60	100.0	96.3	45.1	51.2	3.0	0.6	0.3	0.3
調查方式	*										
紙本問卷	398	4.41	0.61	100.0	95.2	46.7	48.5	4.3	0.5	0.3	0.3
網路問卷	155	4.30	0.57	100.0	94.2	35.5	58.7	5.8	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。

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	114	4.75	0.51	100.0	96.5	78.1	18.4	3.5	0.0	0.0	0.0
性別											
男	79	4.71	0.53	100.0	96.2	74.7	21.5	3.8	0.0	0.0	0.0
女	34	4.85	0.44	100.0	97.1	88.2	8.8	2.9	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
年資											
未滿5年	32	4.72	0.52	100.0	96.9	75.0	21.9	3.1	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	41	4.83	0.44	100.0	97.6	85.4	12.2	2.4	0.0	0.0	0.0
10年及以上	38	4.66	0.58	100.0	94.7	71.1	23.7	5.3	0.0	0.0	0.0
未填答	3	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	101	4.73	0.53	100.0	96.0	77.2	18.8	4.0	0.0	0.0	0.0
中華航空	30	4.77	0.43	100.0	100.0	76.7	23.3	0.0	0.0	0.0	0.0
長榮航空	36	4.56	0.65	100.0	91.7	63.9	27.8	8.3	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	10	4.80	0.63	100.0	90.0	90.0	0.0	10.0	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	13	4.85	0.38	100.0	100.0	84.6	15.4	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	2	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	1	5.00	.	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
安捷飛航訓練中心	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	83	4.78	0.50	100.0	96.4	81.9	14.5	3.6	0.0	0.0	0.0
否	31	4.65	0.55	100.0	96.8	67.7	29.0	3.2	0.0	0.0	0.0
調查方式											
紙本問卷	95	4.73	0.53	100.0	95.8	76.8	18.9	4.2	0.0	0.0	0.0
網路問卷	19	4.84	0.37	100.0	100.0	84.2	15.8	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	114	4.51	0.57	100.0	96.5	54.4	42.1	3.5	0.0	0.0	0.0
性別											
男	79	4.54	0.53	100.0	98.7	55.7	43.0	1.3	0.0	0.0	0.0
女	34	4.44	0.66	100.0	91.2	52.9	38.2	8.8	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
年資											
未滿5年	32	4.53	0.57	100.0	96.9	56.3	40.6	3.1	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	41	4.49	0.60	100.0	95.1	53.7	41.5	4.9	0.0	0.0	0.0
10年及以上	38	4.50	0.56	100.0	97.4	52.6	44.7	2.6	0.0	0.0	0.0
未填答	3	4.67	0.58	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	101	4.51	0.58	100.0	96.0	55.4	40.6	4.0	0.0	0.0	0.0
中華航空	30	4.30	0.65	100.0	90.0	40.0	50.0	10.0	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	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	4.60	0.55	100.0	100.0	60.0	40.0	0.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	10	4.60	0.52	100.0	100.0	60.0	40.0	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	13	4.46	0.52	100.0	100.0	46.2	53.8	0.0	0.0	0.0	0.0
德安航空	4	4.25	0.50	100.0	100.0	25.0	75.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	2	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	4.33	0.58	100.0	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	1	4.00	.	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
安捷飛航訓練中心	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	83	4.52	0.57	100.0	96.4	55.4	41.0	3.6	0.0	0.0	0.0
否	31	4.48	0.57	100.0	96.8	51.6	45.2	3.2	0.0	0.0	0.0
調查方式											
紙本問卷	95	4.49	0.58	100.0	95.8	53.7	42.1	4.2	0.0	0.0	0.0
網路問卷	19	4.58	0.51	100.0	100.0	57.9	42.1	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-A2-1.AES提供之航行警示圖(有關火炮射擊、軍事演習、無人航空器活動範圍標示)

【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	114	4.54	0.71	100.0	89.5	65.8	23.7	9.6	0.9	0.9	0.0
性別											
男	80	4.53	0.75	100.0	87.5	66.3	21.3	11.3	1.3	1.3	0.0
女	33	4.61	0.61	100.0	93.9	66.7	27.3	6.1	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
年資											
未滿5年	32	4.56	0.76	100.0	90.6	68.8	21.9	6.3	3.1	3.1	0.0
5~未滿10年	41	4.66	0.57	100.0	95.1	70.7	24.4	4.9	0.0	0.0	0.0
10年及以上	38	4.37	0.79	100.0	81.6	55.3	26.3	18.4	0.0	0.0	0.0
未填答	3	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	102	4.53	0.71	100.0	89.2	64.7	24.5	9.8	1.0	1.0	0.0
中華航空	30	4.53	0.63	100.0	93.3	60.0	33.3	6.7	0.0	0.0	0.0
長榮航空	37	4.46	0.77	100.0	83.8	62.2	21.6	16.2	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	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	10	4.10	1.10	100.0	70.0	50.0	20.0	20.0	10.0	10.0	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	12	4.67	0.65	100.0	91.7	75.0	16.7	8.3	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	2	3.50	0.71	100.0	50.0	0.0	50.0	50.0	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	1	4.00	.	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
安捷飛航訓練中心	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	83	4.53	0.70	100.0	88.0	65.1	22.9	12.0	0.0	0.0	0.0
否	31	4.58	0.72	100.0	93.5	67.7	25.8	3.2	3.2	3.2	0.0
調查方式											
紙本問卷	95	4.53	0.73	100.0	88.4	65.3	23.2	10.5	1.1	1.1	0.0
網路問卷	19	4.63	0.60	100.0	94.7	68.4	26.3	5.3	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-A2-2.AES提供之航行警示圖(有關火炮射擊、軍事演習、無人航空器活動範圍標示)

【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	114	4.33	0.70	100.0	86.8	46.5	40.4	13.2	0.0	0.0	0.0
性別											
男	80	4.39	0.70	100.0	87.5	51.3	36.3	12.5	0.0	0.0	0.0
女	33	4.21	0.70	100.0	84.8	36.4	48.5	15.2	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
年資											
未滿5年	32	4.28	0.73	100.0	84.4	43.8	40.6	15.6	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	41	4.39	0.67	100.0	90.2	48.8	41.5	9.8	0.0	0.0	0.0
10年及以上	38	4.29	0.73	100.0	84.2	44.7	39.5	15.8	0.0	0.0	0.0
未填答	3	4.67	0.58	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	102	4.38	0.68	100.0	89.2	49.0	40.2	10.8	0.0	0.0	0.0
中華航空	30	4.20	0.61	100.0	90.0	30.0	60.0	10.0	0.0	0.0	0.0
長榮航空	37	4.46	0.65	100.0	91.9	54.1	37.8	8.1	0.0	0.0	0.0
立榮航空	10	4.60	0.70	100.0	90.0	70.0	20.0	10.0	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	10	3.90	0.88	100.0	60.0	30.0	30.0	40.0	0.0	0.0	0.0
星宇航空	10	4.80	0.42	100.0	100.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0
普通航空業	12	3.92	0.79	100.0	66.7	25.0	41.7	33.3	0.0	0.0	0.0
德安航空	4	3.75	0.50	100.0	75.0	0.0	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	2	3.50	0.71	100.0	50.0	0.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	2	3.00	0.00	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	1	4.00	.	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
安捷飛航訓練中心	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	83	4.33	0.72	100.0	85.5	47.0	38.6	14.5	0.0	0.0	0.0
否	31	4.35	0.66	100.0	90.3	45.2	45.2	9.7	0.0	0.0	0.0
調查方式											
紙本問卷	95	4.32	0.72	100.0	85.3	46.3	38.9	14.7	0.0	0.0	0.0
網路問卷	19	4.42	0.61	100.0	94.7	47.4	47.4	5.3	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-A3-1.AES產製之飛航前簡報(PIB)及飛航公告查詢功能

【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	114	4.56	0.69	100.0	92.1	65.8	26.3	6.1	1.8	1.8	0.0
性別											
男	79	4.52	0.75	100.0	89.9	64.6	25.3	7.6	2.5	2.5	0.0
女	34	4.68	0.53	100.0	97.1	70.6	26.5	2.9	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
年資											
未滿5年	32	4.47	0.57	100.0	96.9	50.0	46.9	3.1	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	41	4.63	0.62	100.0	92.7	70.7	22.0	7.3	0.0	0.0	0.0
10年及以上	38	4.53	0.86	100.0	86.8	71.1	15.8	7.9	5.3	5.3	0.0
未填答	3	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
航空公司	*										
民用航空運輸業	101	4.51	0.72	100.0	91.1	62.4	28.7	6.9	2.0	2.0	0.0
中華航空	30	4.40	0.86	100.0	90.0	56.7	33.3	3.3	6.7	6.7	0.0
長榮航空	37	4.46	0.69	100.0	89.2	56.8	32.4	10.8	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	4.60	0.89	100.0	80.0	80.0	0.0	20.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	10	4.30	0.67	100.0	90.0	40.0	50.0	10.0	0.0	0.0	0.0
星宇航空	10	4.80	0.42	100.0	100.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0
普通航空業	13	4.92	0.28	100.0	100.0	92.3	7.7	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	2	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	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	1	5.00	.	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
安捷飛航訓練中心	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	83	4.54	0.75	100.0	89.2	67.5	21.7	8.4	2.4	2.4	0.0
否	31	4.61	0.50	100.0	100.0	61.3	38.7	0.0	0.0	0.0	0.0
調查方式											
紙本問卷	95	4.55	0.71	100.0	91.6	65.3	26.3	6.3	2.1	2.1	0.0
網路問卷	19	4.63	0.60	100.0	94.7	68.4	26.3	5.3	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-A3-2.AES產製之飛航前簡報(PIB)及飛航公告查詢功能

【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	114	4.36	0.64	100.0	93.0	43.9	49.1	6.1	0.9	0.9	0.0
性別											
男	79	4.38	0.69	100.0	91.1	48.1	43.0	7.6	1.3	1.3	0.0
女	34	4.32	0.53	100.0	97.1	35.3	61.8	2.9	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
年資											
未滿5年	32	4.25	0.72	100.0	90.6	37.5	53.1	6.3	3.1	3.1	0.0
5~未滿10年	41	4.51	0.51	100.0	100.0	51.2	48.8	0.0	0.0	0.0	0.0
10年及以上	38	4.29	0.69	100.0	86.8	42.1	44.7	13.2	0.0	0.0	0.0
未填答	3	4.33	0.58	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	101	4.39	0.60	100.0	94.1	44.6	49.5	5.9	0.0	0.0	0.0
中華航空	30	4.17	0.59	100.0	90.0	26.7	63.3	10.0	0.0	0.0	0.0
長榮航空	37	4.35	0.63	100.0	91.9	43.2	48.6	8.1	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	10	4.40	0.52	100.0	100.0	40.0	60.0	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	13	4.15	0.90	100.0	84.6	38.5	46.2	7.7	7.7	7.7	0.0
德安航空	4	3.75	1.26	100.0	75.0	25.0	50.0	0.0	25.0	25.0	0.0
飛特立航空	2	4.00	1.41	100.0	50.0	50.0	0.0	50.0	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	1	4.00	.	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
安捷飛航訓練中心	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	83	4.39	0.62	100.0	92.8	45.8	47.0	7.2	0.0	0.0	0.0
否	31	4.29	0.69	100.0	93.5	38.7	54.8	3.2	3.2	3.2	0.0
調查方式											
紙本問卷	95	4.36	0.65	100.0	92.6	44.2	48.4	6.3	1.1	1.1	0.0
網路問卷	19	4.37	0.60	100.0	94.7	42.1	52.6	5.3	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-A4-1.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	113	4.62	0.59	100.0	94.7	67.3	27.4	5.3	0.0	0.0	0.0
性別											
男	78	4.59	0.61	100.0	93.6	65.4	28.2	6.4	0.0	0.0	0.0
女	34	4.71	0.52	100.0	97.1	73.5	23.5	2.9	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
年資											
未滿5年	30	4.47	0.68	100.0	90.0	56.7	33.3	10.0	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	41	4.66	0.53	100.0	97.6	68.3	29.3	2.4	0.0	0.0	0.0
10年及以上	39	4.67	0.58	100.0	94.9	71.8	23.1	5.1	0.0	0.0	0.0
未填答	3	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
航空公司	*										
民用航空運輸業	101	4.57	0.61	100.0	94.1	63.4	30.7	5.9	0.0	0.0	0.0
中華航空	30	4.43	0.63	100.0	93.3	50.0	43.3	6.7	0.0	0.0	0.0
長榮航空	37	4.41	0.64	100.0	91.9	48.6	43.2	8.1	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	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	9	4.89	0.33	100.0	100.0	88.9	11.1	0.0	0.0	0.0	0.0
星宇航空	10	4.70	0.67	100.0	90.0	80.0	10.0	10.0	0.0	0.0	0.0
普通航空業	12	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	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	2	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	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	1	5.00	.	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
安捷飛航訓練中心	0	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
去年參加此調查											
是	84	4.64	0.59	100.0	94.0	70.2	23.8	6.0	0.0	0.0	0.0
否	29	4.55	0.57	100.0	96.6	58.6	37.9	3.4	0.0	0.0	0.0
調查方式											
紙本問卷	95	4.59	0.61	100.0	93.7	65.3	28.4	6.3	0.0	0.0	0.0
網路問卷	18	4.78	0.43	100.0	100.0	77.8	22.2	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-A4-2.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	113	4.42	0.65	100.0	92.9	49.6	43.4	6.2	0.9	0.9	0.0
性別											
男	78	4.44	0.71	100.0	89.7	55.1	34.6	9.0	1.3	1.3	0.0
女	34	4.38	0.49	100.0	100.0	38.2	61.8	0.0	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
年資											
未滿5年	30	4.23	0.73	100.0	90.0	36.7	53.3	6.7	3.3	3.3	0.0
5~未滿10年	41	4.54	0.60	100.0	95.1	58.5	36.6	4.9	0.0	0.0	0.0
10年及以上	39	4.44	0.64	100.0	92.3	51.3	41.0	7.7	0.0	0.0	0.0
未填答	3	4.33	0.58	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	101	4.43	0.62	100.0	93.1	49.5	43.6	6.9	0.0	0.0	0.0
中華航空	30	4.20	0.66	100.0	86.7	33.3	53.3	13.3	0.0	0.0	0.0
長榮航空	37	4.32	0.63	100.0	91.9	40.5	51.4	8.1	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	4.80	0.45	100.0	100.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	9	4.56	0.53	100.0	100.0	55.6	44.4	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	12	4.33	0.89	100.0	91.7	50.0	41.7	0.0	8.3	8.3	0.0
德安航空	4	3.50	1.00	100.0	75.0	0.0	75.0	0.0	25.0	25.0	0.0
飛特立航空	2	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	1	4.00	.	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
安捷飛航訓練中心	0	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
去年參加此調查											
是	84	4.45	0.63	100.0	92.9	52.4	40.5	7.1	0.0	0.0	0.0
否	29	4.31	0.71	100.0	93.1	41.4	51.7	3.4	3.4	3.4	0.0
調查方式											
紙本問卷	95	4.39	0.67	100.0	91.6	48.4	43.2	7.4	1.1	1.1	0.0
網路問卷	18	4.56	0.51	100.0	100.0	55.6	44.4	0.0	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II-A5-1.AES提供之機場場面飛航公告圖示查詢、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	114	4.75	0.56	100.0	95.6	79.8	15.8	3.5	0.9	0.9	0.0
性別 *											
男	79	4.71	0.62	100.0	93.7	78.5	15.2	5.1	1.3	1.3	0.0
女	34	4.82	0.39	100.0	100.0	82.4	17.6	0.0	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
年資											
未滿5年	31	4.77	0.43	100.0	100.0	77.4	22.6	0.0	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	41	4.76	0.54	100.0	95.1	80.5	14.6	4.9	0.0	0.0	0.0
10年及以上	39	4.69	0.69	100.0	92.3	79.5	12.8	5.1	2.6	2.6	0.0
未填答	3	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	102	4.74	0.58	100.0	95.1	79.4	15.7	3.9	1.0	1.0	0.0
中華航空	30	4.60	0.62	100.0	93.3	66.7	26.7	6.7	0.0	0.0	0.0
長榮航空	37	4.68	0.71	100.0	91.9	78.4	13.5	5.4	2.7	2.7	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	10	4.90	0.32	100.0	100.0	90.0	10.0	0.0	0.0	0.0	0.0
星宇航空	10	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	12	4.83	0.39	100.0	100.0	83.3	16.7	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	2	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	4.33	0.58	100.0	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	1	5.00	.	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
安捷飛航訓練中心	0	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
去年參加此調查											
是	84	4.71	0.61	100.0	94.0	78.6	15.5	4.8	1.2	1.2	0.0
否	30	4.83	0.38	100.0	100.0	83.3	16.7	0.0	0.0	0.0	0.0
調查方式											
紙本問卷	96	4.76	0.56	100.0	95.8	81.3	14.6	3.1	1.0	1.0	0.0
網路問卷	18	4.67	0.59	100.0	94.4	72.2	22.2	5.6	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II-A5-2.AES提供之機場場面飛航公告圖示查詢、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	114	4.56	0.56	100.0	96.5	59.6	36.8	3.5	0.0	0.0	0.0
性別											
男	79	4.57	0.59	100.0	94.9	62.0	32.9	5.1	0.0	0.0	0.0
女	34	4.53	0.51	100.0	100.0	52.9	47.1	0.0	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
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	41	4.59	0.55	100.0	97.6	61.0	36.6	2.4	0.0	0.0	0.0
10年及以上	39	4.51	0.60	100.0	94.9	56.4	38.5	5.1	0.0	0.0	0.0
未填答	3	4.33	0.58	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	102	4.59	0.55	100.0	97.1	61.8	35.3	2.9	0.0	0.0	0.0
中華航空	30	4.37	0.61	100.0	93.3	43.3	50.0	6.7	0.0	0.0	0.0
長榮航空	37	4.59	0.55	100.0	97.3	62.2	35.1	2.7	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	4.80	0.45	100.0	100.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	10	4.50	0.53	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
星宇航空	10	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	12	4.33	0.65	100.0	91.7	41.7	50.0	8.3	0.0	0.0	0.0
德安航空	4	3.75	0.50	100.0	75.0	0.0	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	2	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	4.33	0.58	100.0	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	1	4.00	.	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
安捷飛航訓練中心	0	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
去年參加此調查											
是	84	4.54	0.57	100.0	96.4	57.1	39.3	3.6	0.0	0.0	0.0
否	30	4.63	0.56	100.0	96.7	66.7	30.0	3.3	0.0	0.0	0.0
調查方式											
紙本問卷	96	4.56	0.58	100.0	95.8	60.4	35.4	4.2	0.0	0.0	0.0
網路問卷	18	4.56	0.51	100.0	100.0	55.6	44.4	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-A6-1.AES提供適合平板及手機等行動裝置之行動版網頁

【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	108	4.40	0.77	100.0	84.3	56.5	27.8	14.8	0.9	0.9	0.0
性別											
男	75	4.44	0.76	100.0	84.0	60.0	24.0	16.0	0.0	0.0	0.0
女	32	4.31	0.82	100.0	84.4	50.0	34.4	12.5	3.1	3.1	0.0
未填答	1	4.00	.	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
年資											
未滿5年	29	4.17	0.76	100.0	79.3	37.9	41.4	20.7	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	39	4.33	0.84	100.0	82.1	53.8	28.2	15.4	2.6	2.6	0.0
10年及以上	37	4.59	0.69	100.0	89.2	70.3	18.9	10.8	0.0	0.0	0.0
未填答	3	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	96	4.39	0.79	100.0	83.3	56.3	27.1	15.6	1.0	1.0	0.0
中華航空	27	4.30	0.82	100.0	77.8	51.9	25.9	22.2	0.0	0.0	0.0
長榮航空	36	4.33	0.83	100.0	83.3	52.8	30.6	13.9	2.8	2.8	0.0
立榮航空	9	4.56	0.73	100.0	88.9	66.7	22.2	11.1	0.0	0.0	0.0
華信航空	5	4.20	1.10	100.0	60.0	60.0	0.0	40.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	10	4.40	0.70	100.0	90.0	50.0	40.0	10.0	0.0	0.0	0.0
星宇航空	9	4.78	0.44	100.0	100.0	77.8	22.2	0.0	0.0	0.0	0.0
普通航空業	12	4.50	0.67	100.0	91.7	58.3	33.3	8.3	0.0	0.0	0.0
德安航空	4	4.25	0.96	100.0	75.0	50.0	25.0	25.0	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	2	4.50	0.71	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	1	5.00	.	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
安捷飛航訓練中心	0	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
去年參加此調查											
是	79	4.42	0.78	100.0	84.8	58.2	26.6	13.9	1.3	1.3	0.0
否	29	4.34	0.77	100.0	82.8	51.7	31.0	17.2	0.0	0.0	0.0
調查方式											
紙本問卷	90	4.40	0.76	100.0	85.6	55.6	30.0	13.3	1.1	1.1	0.0
網路問卷	18	4.39	0.85	100.0	77.8	61.1	16.7	22.2	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II-A6-2.AES提供適合平板及手機等行動裝置之行動版網頁

【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	108	4.11	0.73	100.0	78.7	32.4	46.3	21.3	0.0	0.0	0.0
性別											
男	75	4.16	0.75	100.0	78.7	37.3	41.3	21.3	0.0	0.0	0.0
女	32	4.00	0.67	100.0	78.1	21.9	56.3	21.9	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
年資											
未滿5年	29	3.90	0.77	100.0	65.5	24.1	41.4	34.5	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	39	4.21	0.70	100.0	84.6	35.9	48.7	15.4	0.0	0.0	0.0
10年及以上	37	4.19	0.74	100.0	81.1	37.8	43.2	18.9	0.0	0.0	0.0
未填答	3	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	96	4.11	0.72	100.0	79.2	32.3	46.9	20.8	0.0	0.0	0.0
中華航空	27	4.00	0.73	100.0	74.1	25.9	48.1	25.9	0.0	0.0	0.0
長榮航空	36	4.11	0.71	100.0	80.6	30.6	50.0	19.4	0.0	0.0	0.0
立榮航空	9	4.22	0.44	100.0	100.0	22.2	77.8	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	10	3.70	0.82	100.0	50.0	20.0	30.0	50.0	0.0	0.0	0.0
星宇航空	9	4.78	0.44	100.0	100.0	77.8	22.2	0.0	0.0	0.0	0.0
普通航空業	12	4.08	0.79	100.0	75.0	33.3	41.7	25.0	0.0	0.0	0.0
德安航空	4	4.00	0.82	100.0	75.0	25.0	50.0	25.0	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	2	4.00	1.41	100.0	50.0	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	3	3.67	0.58	100.0	66.7	0.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0
華捷航空	1	4.00	.	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
安捷飛航訓練中心	0	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
去年參加此調查											
是	79	4.16	0.72	100.0	81.0	35.4	45.6	19.0	0.0	0.0	0.0
否	29	3.97	0.73	100.0	72.4	24.1	48.3	27.6	0.0	0.0	0.0
調查方式											
紙本問卷	90	4.10	0.72	100.0	78.9	31.1	47.8	21.1	0.0	0.0	0.0
網路問卷	18	4.17	0.79	100.0	77.8	38.9	38.9	22.2	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-A7-1.飛航諮詢臺提供之飛航公告及火山灰公告資訊服務

【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	114	4.56	0.62	100.0	93.0	63.2	29.8	7.0	0.0	0.0	0.0
性別											
男	80	4.50	0.68	100.0	90.0	60.0	30.0	10.0	0.0	0.0	0.0
女	33	4.73	0.45	100.0	100.0	72.7	27.3	0.0	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
年資											
未滿5年	31	4.55	0.62	100.0	93.5	61.3	32.3	6.5	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	41	4.59	0.59	100.0	95.1	63.4	31.7	4.9	0.0	0.0	0.0
10年及以上	39	4.51	0.68	100.0	89.7	61.5	28.2	10.3	0.0	0.0	0.0
未填答	3	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	101	4.58	0.60	100.0	94.1	64.4	29.7	5.9	0.0	0.0	0.0
中華航空	30	4.47	0.63	100.0	93.3	53.3	40.0	6.7	0.0	0.0	0.0
長榮航空	37	4.62	0.59	100.0	94.6	67.6	27.0	5.4	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	4	4.50	1.00	100.0	75.0	75.0	0.0	25.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	10	4.60	0.70	100.0	90.0	70.0	20.0	10.0	0.0	0.0	0.0
星宇航空	10	4.80	0.42	100.0	100.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0
普通航空業	13	4.38	0.77	100.0	84.6	53.8	30.8	15.4	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	2	3.50	0.71	100.0	50.0	0.0	50.0	50.0	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	1	5.00	.	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
安捷飛航訓練中心	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	84	4.56	0.66	100.0	90.5	65.5	25.0	9.5	0.0	0.0	0.0
否	30	4.57	0.50	100.0	100.0	56.7	43.3	0.0	0.0	0.0	0.0
調查方式											
紙本問卷	96	4.58	0.59	100.0	94.8	63.5	31.3	5.2	0.0	0.0	0.0
網路問卷	18	4.44	0.78	100.0	83.3	61.1	22.2	16.7	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-A7-2.飛航諮詢臺提供之飛航公告及火山灰公告資訊服務

【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	114	4.32	0.70	100.0	88.6	43.9	44.7	10.5	0.9	0.9	0.0
性別											
男	80	4.30	0.72	100.0	85.0	45.0	40.0	15.0	0.0	0.0	0.0
女	33	4.36	0.65	100.0	97.0	42.4	54.5	0.0	3.0	3.0	0.0
未填答	1	4.00	.	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
年資											
未滿5年	31	4.29	0.64	100.0	90.3	38.7	51.6	9.7	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	41	4.37	0.73	100.0	90.2	48.8	41.5	7.3	2.4	2.4	0.0
10年及以上	39	4.26	0.72	100.0	84.6	41.0	43.6	15.4	0.0	0.0	0.0
未填答	3	4.67	0.58	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	101	4.34	0.70	100.0	89.1	45.5	43.6	9.9	1.0	1.0	0.0
中華航空	30	4.10	0.66	100.0	90.0	23.3	66.7	6.7	3.3	3.3	0.0
長榮航空	37	4.38	0.79	100.0	81.1	56.8	24.3	18.9	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	4	4.75	0.50	100.0	100.0	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	10	4.20	0.63	100.0	90.0	30.0	60.0	10.0	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	13	4.15	0.69	100.0	84.6	30.8	53.8	15.4	0.0	0.0	0.0
德安航空	4	4.25	0.50	100.0	100.0	25.0	75.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	2	3.50	0.71	100.0	50.0	0.0	50.0	50.0	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	1	4.00	.	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
安捷飛航訓練中心	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	84	4.31	0.73	100.0	86.9	45.2	41.7	11.9	1.2	1.2	0.0
否	30	4.33	0.61	100.0	93.3	40.0	53.3	6.7	0.0	0.0	0.0
調查方式											
紙本問卷	96	4.31	0.72	100.0	87.5	44.8	42.7	11.5	1.0	1.0	0.0
網路問卷	18	4.33	0.59	100.0	94.4	38.9	55.6	5.6	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	114	4.69	0.53	100.0	96.5	72.8	23.7	3.5	0.0	0.0	0.0
性別											
男	79	4.66	0.55	100.0	96.2	69.6	26.6	3.8	0.0	0.0	0.0
女	34	4.79	0.48	100.0	97.1	82.4	14.7	2.9	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
年資											
未滿5年	32	4.69	0.54	100.0	96.9	71.9	25.0	3.1	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	41	4.71	0.56	100.0	95.1	75.6	19.5	4.9	0.0	0.0	0.0
10年及以上	38	4.66	0.53	100.0	97.4	68.4	28.9	2.6	0.0	0.0	0.0
未填答	3	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	101	4.68	0.55	100.0	96.0	72.3	23.8	4.0	0.0	0.0	0.0
中華航空	30	4.57	0.57	100.0	96.7	60.0	36.7	3.3	0.0	0.0	0.0
長榮航空	37	4.62	0.59	100.0	94.6	67.6	27.0	5.4	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	4.60	0.89	100.0	80.0	80.0	0.0	20.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	10	4.90	0.32	100.0	100.0	90.0	10.0	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	13	4.77	0.44	100.0	100.0	76.9	23.1	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	2	4.50	0.71	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	1	5.00	.	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
安捷飛航訓練中心	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	83	4.67	0.57	100.0	95.2	72.3	22.9	4.8	0.0	0.0	0.0
否	31	4.74	0.44	100.0	100.0	74.2	25.8	0.0	0.0	0.0	0.0
調查方式											
紙本問卷	95	4.71	0.52	100.0	96.8	73.7	23.2	3.2	0.0	0.0	0.0
網路問卷	19	4.63	0.60	100.0	94.7	68.4	26.3	5.3	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-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	114	4.50	0.63	100.0	94.7	56.1	38.6	4.4	0.9	0.9	0.0
性別											
男	79	4.53	0.60	100.0	94.9	58.2	36.7	5.1	0.0	0.0	0.0
女	34	4.44	0.70	100.0	94.1	52.9	41.2	2.9	2.9	2.9	0.0
未填答	1	4.00	.	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
年資											
未滿5年	32	4.53	0.67	100.0	96.9	59.4	37.5	0.0	3.1	3.1	0.0
5~未滿10年	41	4.51	0.64	100.0	92.7	58.5	34.1	7.3	0.0	0.0	0.0
10年及以上	38	4.45	0.60	100.0	94.7	50.0	44.7	5.3	0.0	0.0	0.0
未填答	3	4.67	0.58	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	101	4.50	0.64	100.0	94.1	56.4	37.6	5.0	1.0	1.0	0.0
中華航空	30	4.13	0.68	100.0	90.0	26.7	63.3	6.7	3.3	3.3	0.0
長榮航空	37	4.49	0.65	100.0	91.9	56.8	35.1	8.1	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	10	4.70	0.48	100.0	100.0	70.0	30.0	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	13	4.54	0.52	100.0	100.0	53.8	46.2	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	2	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	4.33	0.58	100.0	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	1	4.00	.	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
安捷飛航訓練中心	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	83	4.52	0.61	100.0	94.0	57.8	36.1	6.0	0.0	0.0	0.0
否	31	4.45	0.68	100.0	96.8	51.6	45.2	0.0	3.2	3.2	0.0
調查方式											
紙本問卷	95	4.52	0.60	100.0	94.7	56.8	37.9	5.3	0.0	0.0	0.0
網路問卷	19	4.42	0.77	100.0	94.7	52.6	42.1	0.0	5.3	5.3	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	113	4.65	0.63	100.0	93.8	71.7	22.1	5.3	0.9	0.9	0.0
性別											
男	78	4.60	0.65	100.0	93.6	67.9	25.6	5.1	1.3	1.3	0.0
女	34	4.76	0.55	100.0	94.1	82.4	11.8	5.9	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
年資											
未滿5年	31	4.71	0.53	100.0	96.8	74.2	22.6	3.2	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	41	4.66	0.62	100.0	92.7	73.2	19.5	7.3	0.0	0.0	0.0
10年及以上	38	4.55	0.72	100.0	92.1	65.8	26.3	5.3	2.6	2.6	0.0
未填答	3	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	100	4.61	0.65	100.0	93.0	69.0	24.0	6.0	1.0	1.0	0.0
中華航空	30	4.43	0.73	100.0	93.3	53.3	40.0	3.3	3.3	3.3	0.0
長榮航空	37	4.57	0.65	100.0	91.9	64.9	27.0	8.1	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	4.60	0.89	100.0	80.0	80.0	0.0	20.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	10	4.80	0.63	100.0	90.0	90.0	0.0	10.0	0.0	0.0	0.0
星宇航空	9	4.89	0.33	100.0	100.0	88.9	11.1	0.0	0.0	0.0	0.0
普通航空業	13	4.92	0.28	100.0	100.0	92.3	7.7	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	2	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	1	5.00	.	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
安捷飛航訓練中心	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	82	4.59	0.68	100.0	91.5	68.3	23.2	7.3	1.2	1.2	0.0
否	31	4.81	0.40	100.0	100.0	80.6	19.4	0.0	0.0	0.0	0.0
調查方式											
紙本問卷	94	4.63	0.64	100.0	93.6	70.2	23.4	5.3	1.1	1.1	0.0
網路問卷	19	4.74	0.56	100.0	94.7	78.9	15.8	5.3	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-A9-2.飛航諮詢臺提供之飛航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	113	4.49	0.58	100.0	95.6	53.1	42.5	4.4	0.0	0.0	0.0
性別											
男	78	4.50	0.55	100.0	97.4	52.6	44.9	2.6	0.0	0.0	0.0
女	34	4.47	0.66	100.0	91.2	55.9	35.3	8.8	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
年資											
未滿5年	31	4.55	0.57	100.0	96.8	58.1	38.7	3.2	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	41	4.49	0.60	100.0	95.1	53.7	41.5	4.9	0.0	0.0	0.0
10年及以上	38	4.45	0.60	100.0	94.7	50.0	44.7	5.3	0.0	0.0	0.0
未填答	3	4.33	0.58	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	100	4.49	0.59	100.0	95.0	54.0	41.0	5.0	0.0	0.0	0.0
中華航空	30	4.13	0.63	100.0	86.7	26.7	60.0	13.3	0.0	0.0	0.0
長榮航空	37	4.49	0.56	100.0	97.3	51.4	45.9	2.7	0.0	0.0	0.0
立榮航空	9	4.78	0.44	100.0	100.0	77.8	22.2	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	10	4.80	0.42	100.0	100.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0
星宇航空	9	4.89	0.33	100.0	100.0	88.9	11.1	0.0	0.0	0.0	0.0
普通航空業	13	4.46	0.52	100.0	100.0	46.2	53.8	0.0	0.0	0.0	0.0
德安航空	4	4.25	0.50	100.0	100.0	25.0	75.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	2	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	4.33	0.58	100.0	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	1	4.00	.	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
安捷飛航訓練中心	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	82	4.49	0.59	100.0	95.1	53.7	41.5	4.9	0.0	0.0	0.0
否	31	4.48	0.57	100.0	96.8	51.6	45.2	3.2	0.0	0.0	0.0
調查方式											
紙本問卷	94	4.49	0.58	100.0	95.7	53.2	42.6	4.3	0.0	0.0	0.0
網路問卷	19	4.47	0.61	100.0	94.7	52.6	42.1	5.3	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-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	116	4.43	0.64	100.0	95.7	49.1	46.6	2.6	1.7	1.7	0.0
性別											
男	81	4.48	0.55	100.0	97.5	50.6	46.9	2.5	0.0	0.0	0.0
女	34	4.32	0.81	100.0	91.2	47.1	44.1	2.9	5.9	5.9	0.0
未填答	1	4.00	.	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
年資											
未滿5年	32	4.38	0.55	100.0	96.9	40.6	56.3	3.1	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	41	4.41	0.77	100.0	92.7	53.7	39.0	2.4	4.9	4.9	0.0
10年及以上	40	4.48	0.55	100.0	97.5	50.0	47.5	2.5	0.0	0.0	0.0
未填答	3	4.67	0.58	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	102	4.44	0.64	100.0	96.1	50.0	46.1	2.0	2.0	2.0	0.0
中華航空	30	4.13	0.78	100.0	90.0	30.0	60.0	3.3	6.7	6.7	0.0
長榮航空	37	4.51	0.56	100.0	97.3	54.1	43.2	2.7	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	4.60	0.55	100.0	100.0	60.0	40.0	0.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	10	4.40	0.52	100.0	100.0	40.0	60.0	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	14	4.36	0.63	100.0	92.9	42.9	50.0	7.1	0.0	0.0	0.0
德安航空	5	4.00	0.71	100.0	80.0	20.0	60.0	20.0	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	2	4.50	0.71	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	1	5.00	.	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
安捷飛航訓練中心	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	85	4.45	0.61	100.0	96.5	49.4	47.1	2.4	1.2	1.2	0.0
否	31	4.39	0.72	100.0	93.5	48.4	45.2	3.2	3.2	3.2	0.0
調查方式											
紙本問卷	97	4.42	0.66	100.0	94.8	49.5	45.4	3.1	2.1	2.1	0.0
網路問卷	19	4.47	0.51	100.0	100.0	47.4	52.6	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-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	112	4.52	0.72	100.0	90.2	63.4	26.8	8.0	1.8	1.8	0.0
性別											
男	78	4.59	0.65	100.0	93.6	66.7	26.9	5.1	1.3	1.3	0.0
女	33	4.33	0.85	100.0	81.8	54.5	27.3	15.2	3.0	3.0	0.0
未填答	1	5.00	.	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
年資											
未滿5年	31	4.45	0.72	100.0	87.1	58.1	29.0	12.9	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	41	4.56	0.74	100.0	90.2	68.3	22.0	7.3	2.4	2.4	0.0
10年及以上	37	4.49	0.73	100.0	91.9	59.5	32.4	5.4	2.7	2.7	0.0
未填答	3	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	100	4.49	0.75	100.0	89.0	62.0	27.0	9.0	2.0	2.0	0.0
中華航空	30	4.33	0.80	100.0	86.7	50.0	36.7	10.0	3.3	3.3	0.0
長榮航空	36	4.25	0.84	100.0	80.6	47.2	33.3	16.7	2.8	2.8	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	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	10	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
星宇航空	9	4.67	0.50	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
普通航空業	12	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	4.50	0.58	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	2	4.50	0.71	100.0	100.0	50.0	50.0	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	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
安捷飛航訓練中心	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	81	4.58	0.69	100.0	93.8	66.7	27.2	3.7	2.5	2.5	0.0
否	31	4.35	0.80	100.0	80.6	54.8	25.8	19.4	0.0	0.0	0.0
調查方式											
紙本問卷	94	4.48	0.76	100.0	88.3	61.7	26.6	9.6	2.1	2.1	0.0
網路問卷	18	4.72	0.46	100.0	100.0	72.2	27.8	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	112	3.90	0.90	100.0	68.8	27.7	41.1	26.8	4.5	2.7	1.8
性別											
男	78	3.87	0.93	100.0	64.1	29.5	34.6	30.8	5.1	3.8	1.3
女	33	3.97	0.85	100.0	78.8	24.2	54.5	18.2	3.0	0.0	3.0
未填答	1	4.00	.	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
年資											
未滿5年	31	3.87	0.92	100.0	74.2	22.6	51.6	19.4	6.5	3.2	3.2
5~未滿10年	41	4.02	0.82	100.0	68.3	34.1	34.1	31.7	0.0	0.0	0.0
10年及以上	37	3.81	0.97	100.0	67.6	24.3	43.2	24.3	8.1	5.4	2.7
未填答	3	3.67	1.15	100.0	33.3	33.3	0.0	66.7	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	100	3.85	0.91	100.0	66.0	26.0	40.0	29.0	5.0	3.0	2.0
中華航空	30	3.87	0.73	100.0	66.7	20.0	46.7	33.3	0.0	0.0	0.0
長榮航空	36	4.08	0.77	100.0	75.0	33.3	41.7	25.0	0.0	0.0	0.0
立榮航空	10	3.10	1.20	100.0	40.0	10.0	30.0	30.0	30.0	20.0	10.0
華信航空	5	2.40	0.89	100.0	0.0	0.0	0.0	60.0	40.0	20.0	20.0
台灣虎航	10	3.90	0.88	100.0	60.0	30.0	30.0	40.0	0.0	0.0	0.0
星宇航空	9	4.44	0.53	100.0	100.0	44.4	55.6	0.0	0.0	0.0	0.0
普通航空業	12	4.33	0.65	100.0	91.7	41.7	50.0	8.3	0.0	0.0	0.0
德安航空	4	4.00	0.00	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	2	4.50	0.71	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	3	4.33	1.15	100.0	66.7	66.7	0.0	33.3	0.0	0.0	0.0
華捷航空	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
安捷飛航訓練中心	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	81	3.89	0.92	100.0	65.4	29.6	35.8	29.6	4.9	3.7	1.2
否	31	3.94	0.85	100.0	77.4	22.6	54.8	19.4	3.2	0.0	3.2
調查方式	*										
紙本問卷	94	3.98	0.85	100.0	72.3	29.8	42.6	24.5	3.2	2.1	1.1
網路問卷	18	3.50	1.04	100.0	50.0	16.7	33.3	38.9	11.1	5.6	5.6

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	111	4.50	0.74	100.0	89.2	62.2	27.0	9.0	1.8	1.8	0.0
性別											
男	77	4.56	0.68	100.0	92.2	64.9	27.3	6.5	1.3	1.3	0.0
女	33	4.33	0.85	100.0	81.8	54.5	27.3	15.2	3.0	3.0	0.0
未填答	1	5.00	.	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
年資											
未滿5年	31	4.48	0.72	100.0	87.1	61.3	25.8	12.9	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	41	4.54	0.74	100.0	90.2	65.9	24.4	7.3	2.4	2.4	0.0
10年及以上	36	4.42	0.77	100.0	88.9	55.6	33.3	8.3	2.8	2.8	0.0
未填答	3	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	99	4.46	0.76	100.0	87.9	60.6	27.3	10.1	2.0	2.0	0.0
中華航空	30	4.30	0.84	100.0	83.3	50.0	33.3	13.3	3.3	3.3	0.0
長榮航空	36	4.25	0.84	100.0	80.6	47.2	33.3	16.7	2.8	2.8	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	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	10	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	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	12	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	4.50	0.58	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	2	4.50	0.71	100.0	100.0	50.0	50.0	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	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
安捷飛航訓練中心	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	80	4.54	0.71	100.0	92.5	63.8	28.8	5.0	2.5	2.5	0.0
否	31	4.39	0.80	100.0	80.6	58.1	22.6	19.4	0.0	0.0	0.0
調查方式											
紙本問卷	93	4.46	0.76	100.0	88.2	60.2	28.0	9.7	2.2	2.2	0.0
網路問卷	18	4.67	0.59	100.0	94.4	72.2	22.2	5.6	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	111	3.87	0.91	100.0	68.5	26.1	42.3	26.1	5.4	3.6	1.8
性別											
男	77	3.82	1.00	100.0	63.6	28.6	35.1	28.6	7.8	5.2	2.6
女	33	4.00	0.66	100.0	78.8	21.2	57.6	21.2	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
年資											
未滿5年	31	3.87	0.81	100.0	74.2	19.4	54.8	19.4	6.5	6.5	0.0
5~未滿10年	41	3.98	0.94	100.0	68.3	34.1	34.1	29.3	2.4	0.0	2.4
10年及以上	36	3.78	0.96	100.0	66.7	22.2	44.4	25.0	8.3	5.6	2.8
未填答	3	3.67	1.15	100.0	33.3	33.3	0.0	66.7	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	99	3.82	0.92	100.0	65.7	24.2	41.4	28.3	6.1	4.0	2.0
中華航空	30	3.83	0.70	100.0	66.7	16.7	50.0	33.3	0.0	0.0	0.0
長榮航空	36	4.06	0.79	100.0	72.2	33.3	38.9	27.8	0.0	0.0	0.0
立榮航空	9	3.11	1.27	100.0	44.4	11.1	33.3	22.2	33.3	22.2	11.1
華信航空	5	2.40	1.14	100.0	20.0	0.0	20.0	20.0	60.0	40.0	20.0
台灣虎航	10	3.70	0.82	100.0	50.0	20.0	30.0	50.0	0.0	0.0	0.0
星宇航空	9	4.44	0.53	100.0	100.0	44.4	55.6	0.0	0.0	0.0	0.0
普通航空業	12	4.33	0.65	100.0	91.7	41.7	50.0	8.3	0.0	0.0	0.0
德安航空	4	4.00	0.00	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	2	4.50	0.71	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	3	4.33	1.15	100.0	66.7	66.7	0.0	33.3	0.0	0.0	0.0
華捷航空	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
安捷飛航訓練中心	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	80	3.83	0.99	100.0	63.8	28.8	35.0	28.8	7.5	5.0	2.5
否	31	4.00	0.63	100.0	80.6	19.4	61.3	19.4	0.0	0.0	0.0
調查方式	*										
紙本問卷	93	3.96	0.86	100.0	71.0	29.0	41.9	25.8	3.2	2.2	1.1
網路問卷	18	3.44	1.04	100.0	55.6	11.1	44.4	27.8	16.7	11.1	5.6

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	115	4.74	0.46	100.0	99.1	74.8	24.3	0.9	0.0	0.0	0.0
性別											
男	80	4.76	0.43	100.0	100.0	76.3	23.8	0.0	0.0	0.0	0.0
女	34	4.68	0.53	100.0	97.1	70.6	26.5	2.9	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
年資											
未滿5年	32	4.78	0.42	100.0	100.0	78.1	21.9	0.0	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	41	4.68	0.52	100.0	97.6	70.7	26.8	2.4	0.0	0.0	0.0
10年及以上	39	4.74	0.44	100.0	100.0	74.4	25.6	0.0	0.0	0.0	0.0
未填答	3	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	102	4.73	0.47	100.0	99.0	73.5	25.5	1.0	0.0	0.0	0.0
中華航空	30	4.50	0.57	100.0	96.7	53.3	43.3	3.3	0.0	0.0	0.0
長榮航空	37	4.73	0.45	100.0	100.0	73.0	27.0	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	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	10	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
星宇航空	10	4.80	0.42	100.0	100.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0
普通航空業	13	4.85	0.38	100.0	100.0	84.6	15.4	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	2	4.50	0.71	100.0	100.0	50.0	50.0	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	1	5.00	.	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
安捷飛航訓練中心	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	84	4.75	0.44	100.0	100.0	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0
否	31	4.71	0.53	100.0	96.8	74.2	22.6	3.2	0.0	0.0	0.0
調查方式											
紙本問卷	96	4.74	0.46	100.0	99.0	75.0	24.0	1.0	0.0	0.0	0.0
網路問卷	19	4.74	0.45	100.0	100.0	73.7	26.3	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-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	115	4.37	0.63	100.0	92.2	44.3	47.8	7.8	0.0	0.0	0.0
性別											
男	80	4.36	0.66	100.0	90.0	46.3	43.8	10.0	0.0	0.0	0.0
女	34	4.38	0.55	100.0	97.1	41.2	55.9	2.9	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
年資											
未滿5年	32	4.41	0.50	100.0	100.0	40.6	59.4	0.0	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	41	4.39	0.67	100.0	90.2	48.8	41.5	9.8	0.0	0.0	0.0
10年及以上	39	4.31	0.69	100.0	87.2	43.6	43.6	12.8	0.0	0.0	0.0
未填答	3	4.33	0.58	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	102	4.35	0.64	100.0	91.2	44.1	47.1	8.8	0.0	0.0	0.0
中華航空	30	4.13	0.63	100.0	86.7	26.7	60.0	13.3	0.0	0.0	0.0
長榮航空	37	4.38	0.68	100.0	89.2	48.6	40.5	10.8	0.0	0.0	0.0
立榮航空	10	4.20	0.63	100.0	90.0	30.0	60.0	10.0	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	10	4.70	0.48	100.0	100.0	70.0	30.0	0.0	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	13	4.46	0.52	100.0	100.0	46.2	53.8	0.0	0.0	0.0	0.0
德安航空	4	4.00	0.00	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	2	4.50	0.71	100.0	100.0	50.0	50.0	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	1	4.00	.	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
安捷飛航訓練中心	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	84	4.33	0.65	100.0	90.5	42.9	47.6	9.5	0.0	0.0	0.0
否	31	4.45	0.57	100.0	96.8	48.4	48.4	3.2	0.0	0.0	0.0
調查方式											
紙本問卷	96	4.40	0.64	100.0	91.7	47.9	43.8	8.3	0.0	0.0	0.0
網路問卷	19	4.21	0.54	100.0	94.7	26.3	68.4	5.3	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-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	114	4.75	0.49	100.0	97.4	78.1	19.3	2.6	0.0	0.0	0.0
性別											
男	79	4.75	0.49	100.0	97.5	77.2	20.3	2.5	0.0	0.0	0.0
女	34	4.76	0.50	100.0	97.1	79.4	17.6	2.9	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
年資											
未滿5年	32	4.81	0.40	100.0	100.0	81.3	18.8	0.0	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	41	4.73	0.50	100.0	97.6	75.6	22.0	2.4	0.0	0.0	0.0
10年及以上	38	4.71	0.57	100.0	94.7	76.3	18.4	5.3	0.0	0.0	0.0
未填答	3	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	101	4.73	0.51	100.0	97.0	76.2	20.8	3.0	0.0	0.0	0.0
中華航空	30	4.57	0.57	100.0	96.7	60.0	36.7	3.3	0.0	0.0	0.0
長榮航空	36	4.67	0.59	100.0	94.4	72.2	22.2	5.6	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	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	10	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	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	13	4.92	0.28	100.0	100.0	92.3	7.7	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	2	4.50	0.71	100.0	100.0	50.0	50.0	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	1	5.00	.	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
安捷飛航訓練中心	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	83	4.75	0.49	100.0	97.6	77.1	20.5	2.4	0.0	0.0	0.0
否	31	4.77	0.50	100.0	96.8	80.6	16.1	3.2	0.0	0.0	0.0
調查方式											
紙本問卷	95	4.75	0.50	100.0	96.8	77.9	18.9	3.2	0.0	0.0	0.0
網路問卷	19	4.79	0.42	100.0	100.0	78.9	21.1	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-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	114	4.40	0.62	100.0	94.7	46.5	48.2	4.4	0.9	0.9	0.0
性別											
男	79	4.41	0.65	100.0	93.7	48.1	45.6	5.1	1.3	1.3	0.0
女	34	4.41	0.56	100.0	97.1	44.1	52.9	2.9	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
年資											
未滿5年	32	4.34	0.65	100.0	96.9	40.6	56.3	0.0	3.1	3.1	0.0
5~未滿10年	41	4.49	0.60	100.0	95.1	53.7	41.5	4.9	0.0	0.0	0.0
10年及以上	38	4.37	0.63	100.0	92.1	44.7	47.4	7.9	0.0	0.0	0.0
未填答	3	4.33	0.58	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	101	4.42	0.59	100.0	95.0	46.5	48.5	5.0	0.0	0.0	0.0
中華航空	30	4.27	0.58	100.0	93.3	33.3	60.0	6.7	0.0	0.0	0.0
長榮航空	36	4.42	0.60	100.0	94.4	47.2	47.2	5.6	0.0	0.0	0.0
立榮航空	10	4.20	0.63	100.0	90.0	30.0	60.0	10.0	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	10	4.70	0.48	100.0	100.0	70.0	30.0	0.0	0.0	0.0	0.0
星宇航空	10	4.80	0.42	100.0	100.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0
普通航空業	13	4.31	0.85	100.0	92.3	46.2	46.2	0.0	7.7	7.7	0.0
德安航空	4	3.50	1.00	100.0	75.0	0.0	75.0	0.0	25.0	25.0	0.0
飛特立航空	2	4.50	0.71	100.0	100.0	50.0	50.0	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	1	4.00	.	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
安捷飛航訓練中心	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	83	4.40	0.58	100.0	95.2	44.6	50.6	4.8	0.0	0.0	0.0
否	31	4.42	0.72	100.0	93.5	51.6	41.9	3.2	3.2	3.2	0.0
調查方式											
紙本問卷	95	4.43	0.65	100.0	93.7	50.5	43.2	5.3	1.1	1.1	0.0
網路問卷	19	4.26	0.45	100.0	100.0	26.3	73.7	0.0	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II-B5-1.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	115	4.68	0.57	100.0	94.8	73.0	21.7	5.2	0.0	0.0	0.0
性別											
男	80	4.64	0.62	100.0	92.5	71.3	21.3	7.5	0.0	0.0	0.0
女	34	4.79	0.41	100.0	100.0	79.4	20.6	0.0	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
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	41	4.66	0.53	100.0	97.6	68.3	29.3	2.4	0.0	0.0	0.0
10年及以上	40	4.63	0.67	100.0	90.0	72.5	17.5	10.0	0.0	0.0	0.0
未填答	3	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	102	4.67	0.57	100.0	95.1	71.6	23.5	4.9	0.0	0.0	0.0
中華航空	30	4.50	0.57	100.0	96.7	53.3	43.3	3.3	0.0	0.0	0.0
長榮航空	37	4.68	0.63	100.0	91.9	75.7	16.2	8.1	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	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	10	4.60	0.70	100.0	90.0	70.0	20.0	10.0	0.0	0.0	0.0
星宇航空	10	4.80	0.42	100.0	100.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0
普通航空業	13	4.77	0.60	100.0	92.3	84.6	7.7	7.7	0.0	0.0	0.0
德安航空	5	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	2	3.50	0.71	100.0	50.0	0.0	50.0	50.0	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	1	5.00	.	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
安捷飛航訓練中心	0	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
去年參加此調查											
是	85	4.66	0.61	100.0	92.9	72.9	20.0	7.1	0.0	0.0	0.0
否	30	4.73	0.45	100.0	100.0	73.3	26.7	0.0	0.0	0.0	0.0
調查方式											
紙本問卷	97	4.68	0.57	100.0	94.8	73.2	21.6	5.2	0.0	0.0	0.0
網路問卷	18	4.67	0.59	100.0	94.4	72.2	22.2	5.6	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II-B5-2.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	115	4.32	0.64	100.0	90.4	41.7	48.7	9.6	0.0	0.0	0.0
性別											
男	80	4.28	0.67	100.0	87.5	40.0	47.5	12.5	0.0	0.0	0.0
女	34	4.44	0.56	100.0	97.1	47.1	50.0	2.9	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
年資	*										
未滿5年	31	4.35	0.61	100.0	93.5	41.9	51.6	6.5	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	41	4.51	0.55	100.0	97.6	53.7	43.9	2.4	0.0	0.0	0.0
10年及以上	40	4.13	0.72	100.0	80.0	32.5	47.5	20.0	0.0	0.0	0.0
未填答	3	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	102	4.33	0.65	100.0	90.2	43.1	47.1	9.8	0.0	0.0	0.0
中華航空	30	4.10	0.55	100.0	90.0	20.0	70.0	10.0	0.0	0.0	0.0
長榮航空	37	4.41	0.69	100.0	89.2	51.4	37.8	10.8	0.0	0.0	0.0
立榮航空	10	4.10	0.74	100.0	80.0	30.0	50.0	20.0	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	10	4.60	0.52	100.0	100.0	60.0	40.0	0.0	0.0	0.0	0.0
星宇航空	10	4.80	0.42	100.0	100.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0
普通航空業	13	4.23	0.60	100.0	92.3	30.8	61.5	7.7	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	2	3.50	0.71	100.0	50.0	0.0	50.0	50.0	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	1	4.00	.	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
安捷飛航訓練中心	0	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
去年參加此調查											
是	85	4.29	0.67	100.0	88.2	41.2	47.1	11.8	0.0	0.0	0.0
否	30	4.40	0.56	100.0	96.7	43.3	53.3	3.3	0.0	0.0	0.0
調查方式											
紙本問卷	97	4.35	0.65	100.0	90.7	44.3	46.4	9.3	0.0	0.0	0.0
網路問卷	18	4.17	0.62	100.0	88.9	27.8	61.1	11.1	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-B6-1.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	115	4.75	0.51	100.0	96.5	78.3	18.3	3.5	0.0	0.0	0.0
性別											
男	80	4.70	0.54	100.0	96.3	73.8	22.5	3.8	0.0	0.0	0.0
女	34	4.88	0.41	100.0	97.1	91.2	5.9	2.9	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
年資											
未滿5年	31	4.77	0.50	100.0	96.8	80.6	16.1	3.2	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	41	4.73	0.50	100.0	97.6	75.6	22.0	2.4	0.0	0.0	0.0
10年及以上	40	4.73	0.55	100.0	95.0	77.5	17.5	5.0	0.0	0.0	0.0
未填答	3	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	102	4.73	0.53	100.0	96.1	76.5	19.6	3.9	0.0	0.0	0.0
中華航空	30	4.67	0.55	100.0	96.7	70.0	26.7	3.3	0.0	0.0	0.0
長榮航空	37	4.57	0.65	100.0	91.9	64.9	27.0	8.1	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	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	10	4.90	0.32	100.0	100.0	90.0	10.0	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	13	4.92	0.28	100.0	100.0	92.3	7.7	0.0	0.0	0.0	0.0
德安航空	5	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	2	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	1	5.00	.	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
安捷飛航訓練中心	0	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
去年參加此調查											
是	85	4.69	0.56	100.0	95.3	74.1	21.2	4.7	0.0	0.0	0.0
否	30	4.90	0.31	100.0	100.0	90.0	10.0	0.0	0.0	0.0	0.0
調查方式											
紙本問卷	97	4.73	0.53	100.0	95.9	77.3	18.6	4.1	0.0	0.0	0.0
網路問卷	18	4.83	0.38	100.0	100.0	83.3	16.7	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-B6-2.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	115	4.39	0.60	100.0	93.9	45.2	48.7	6.1	0.0	0.0	0.0
性別											
男	80	4.44	0.59	100.0	95.0	48.8	46.3	5.0	0.0	0.0	0.0
女	34	4.29	0.63	100.0	91.2	38.2	52.9	8.8	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
年資											
未滿5年	31	4.39	0.67	100.0	90.3	48.4	41.9	9.7	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	41	4.46	0.64	100.0	92.7	53.7	39.0	7.3	0.0	0.0	0.0
10年及以上	40	4.35	0.53	100.0	97.5	37.5	60.0	2.5	0.0	0.0	0.0
未填答	3	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	102	4.38	0.61	100.0	93.1	45.1	48.0	6.9	0.0	0.0	0.0
中華航空	30	4.23	0.68	100.0	86.7	36.7	50.0	13.3	0.0	0.0	0.0
長榮航空	37	4.35	0.59	100.0	94.6	40.5	54.1	5.4	0.0	0.0	0.0
立榮航空	10	4.20	0.42	100.0	100.0	20.0	80.0	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	10	4.60	0.52	100.0	100.0	60.0	40.0	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	13	4.46	0.52	100.0	100.0	46.2	53.8	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	2	4.00	0.00	100.0	100.0	0.0	100.0	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	1	4.00	.	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
安捷飛航訓練中心	0	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
去年參加此調查											
是	85	4.35	0.61	100.0	92.9	42.4	50.6	7.1	0.0	0.0	0.0
否	30	4.50	0.57	100.0	96.7	53.3	43.3	3.3	0.0	0.0	0.0
調查方式											
紙本問卷	97	4.41	0.61	100.0	93.8	47.4	46.4	6.2	0.0	0.0	0.0
網路問卷	18	4.28	0.57	100.0	94.4	33.3	61.1	5.6	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	111	4.46	0.77	100.0	86.5	61.3	25.2	11.7	1.8	1.8	0.0
性別											
男	77	4.40	0.78	100.0	84.4	57.1	27.3	14.3	1.3	1.3	0.0
女	33	4.58	0.75	100.0	90.9	69.7	21.2	6.1	3.0	3.0	0.0
未填答	1	5.00	.	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
年資											
未滿5年	29	4.34	0.86	100.0	82.8	55.2	27.6	13.8	3.4	3.4	0.0
5~未滿10年	40	4.48	0.78	100.0	87.5	62.5	25.0	10.0	2.5	2.5	0.0
10年及以上	39	4.49	0.72	100.0	87.2	61.5	25.6	12.8	0.0	0.0	0.0
未填答	3	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	98	4.44	0.79	100.0	85.7	60.2	25.5	12.2	2.0	2.0	0.0
中華航空	29	4.52	0.74	100.0	86.2	65.5	20.7	13.8	0.0	0.0	0.0
長榮航空	37	4.30	0.81	100.0	83.8	48.6	35.1	13.5	2.7	2.7	0.0
立榮航空	9	4.67	0.50	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	5	3.80	1.30	100.0	60.0	40.0	20.0	20.0	20.0	20.0	0.0
台灣虎航	9	4.44	0.88	100.0	77.8	66.7	11.1	22.2	0.0	0.0	0.0
星宇航空	9	4.89	0.33	100.0	100.0	88.9	11.1	0.0	0.0	0.0	0.0
普通航空業	13	4.62	0.65	100.0	92.3	69.2	23.1	7.7	0.0	0.0	0.0
德安航空	5	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	2	4.00	0.00	100.0	100.0	0.0	100.0	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	1	5.00	.	100.0	100.0	100.0	0.0	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
飛聖航空	1	5.00	.	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷飛航訓練中心	0	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
去年參加此調查											
是	82	4.46	0.80	100.0	85.4	63.4	22.0	12.2	2.4	2.4	0.0
否	29	4.45	0.69	100.0	89.7	55.2	34.5	10.3	0.0	0.0	0.0
調查方式											
紙本問卷	93	4.47	0.75	100.0	87.1	61.3	25.8	11.8	1.1	1.1	0.0
網路問卷	18	4.39	0.92	100.0	83.3	61.1	22.2	11.1	5.6	5.6	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	111	4.23	0.65	100.0	88.3	35.1	53.2	11.7	0.0	0.0	0.0
性別											
男	77	4.23	0.67	100.0	87.0	36.4	50.6	13.0	0.0	0.0	0.0
女	33	4.24	0.61	100.0	90.9	33.3	57.6	9.1	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
年資											
未滿5年	29	4.14	0.69	100.0	82.8	31.0	51.7	17.2	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	40	4.35	0.62	100.0	92.5	42.5	50.0	7.5	0.0	0.0	0.0
10年及以上	39	4.18	0.64	100.0	87.2	30.8	56.4	12.8	0.0	0.0	0.0
未填答	3	4.33	0.58	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	98	4.22	0.67	100.0	86.7	35.7	51.0	13.3	0.0	0.0	0.0
中華航空	29	4.07	0.65	100.0	82.8	24.1	58.6	17.2	0.0	0.0	0.0
長榮航空	37	4.38	0.59	100.0	94.6	43.2	51.4	5.4	0.0	0.0	0.0
立榮航空	9	4.11	0.33	100.0	100.0	11.1	88.9	0.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	5	3.40	0.89	100.0	20.0	20.0	0.0	80.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	9	4.11	0.78	100.0	77.8	33.3	44.4	22.2	0.0	0.0	0.0
星宇航空	9	4.78	0.44	100.0	100.0	77.8	22.2	0.0	0.0	0.0	0.0
普通航空業	13	4.31	0.48	100.0	100.0	30.8	69.2	0.0	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	2	4.00	0.00	100.0	100.0	0.0	100.0	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	1	4.00	.	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
安捷飛航訓練中心	0	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
去年參加此調查											
是	82	4.23	0.67	100.0	86.6	36.6	50.0	13.4	0.0	0.0	0.0
否	29	4.24	0.58	100.0	93.1	31.0	62.1	6.9	0.0	0.0	0.0
調查方式	*										
紙本問卷	93	4.29	0.62	100.0	91.4	37.6	53.8	8.6	0.0	0.0	0.0
網路問卷	18	3.94	0.73	100.0	72.2	22.2	50.0	27.8	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	109	4.44	0.71	100.0	87.2	56.9	30.3	12.8	0.0	0.0	0.0
性別											
男	76	4.41	0.72	100.0	86.8	53.9	32.9	13.2	0.0	0.0	0.0
女	32	4.53	0.72	100.0	87.5	65.6	21.9	12.5	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
年資											
未滿5年	30	4.30	0.79	100.0	80.0	50.0	30.0	20.0	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	37	4.41	0.76	100.0	83.8	56.8	27.0	16.2	0.0	0.0	0.0
10年及以上	39	4.54	0.60	100.0	94.9	59.0	35.9	5.1	0.0	0.0	0.0
未填答	3	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
航空公司	*										
民用航空運輸業	96	4.39	0.73	100.0	85.4	53.1	32.3	14.6	0.0	0.0	0.0
中華航空	27	4.33	0.73	100.0	85.2	48.1	37.0	14.8	0.0	0.0	0.0
長榮航空	36	4.28	0.74	100.0	83.3	44.4	38.9	16.7	0.0	0.0	0.0
立榮航空	10	4.60	0.70	100.0	90.0	70.0	20.0	10.0	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	9	4.33	1.00	100.0	66.7	66.7	0.0	33.3	0.0	0.0	0.0
星宇航空	9	4.67	0.50	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
普通航空業	13	4.85	0.38	100.0	100.0	84.6	15.4	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	2	4.50	0.71	100.0	100.0	50.0	50.0	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	1	5.00	.	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
安捷飛航訓練中心	0	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
去年參加此調查											
是	80	4.44	0.73	100.0	86.3	57.5	28.8	13.8	0.0	0.0	0.0
否	29	4.45	0.69	100.0	89.7	55.2	34.5	10.3	0.0	0.0	0.0
調查方式											
紙本問卷	91	4.42	0.72	100.0	86.8	54.9	31.9	13.2	0.0	0.0	0.0
網路問卷	18	4.56	0.70	100.0	88.9	66.7	22.2	11.1	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	109	4.17	0.69	100.0	83.5	33.0	50.5	16.5	0.0	0.0	0.0
性別											
男	76	4.16	0.71	100.0	81.6	34.2	47.4	18.4	0.0	0.0	0.0
女	32	4.19	0.64	100.0	87.5	31.3	56.3	12.5	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
年資											
未滿5年	30	4.00	0.69	100.0	76.7	23.3	53.3	23.3	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	37	4.30	0.74	100.0	83.8	45.9	37.8	16.2	0.0	0.0	0.0
10年及以上	39	4.18	0.64	100.0	87.2	30.8	56.4	12.8	0.0	0.0	0.0
未填答	3	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	96	4.13	0.70	100.0	81.3	31.3	50.0	18.8	0.0	0.0	0.0
中華航空	27	3.93	0.68	100.0	74.1	18.5	55.6	25.9	0.0	0.0	0.0
長榮航空	36	4.17	0.70	100.0	83.3	33.3	50.0	16.7	0.0	0.0	0.0
立榮航空	10	4.20	0.42	100.0	100.0	20.0	80.0	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	9	3.78	0.83	100.0	55.6	22.2	33.3	44.4	0.0	0.0	0.0
星宇航空	9	4.78	0.44	100.0	100.0	77.8	22.2	0.0	0.0	0.0	0.0
普通航空業	13	4.46	0.52	100.0	100.0	46.2	53.8	0.0	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	2	4.50	0.71	100.0	100.0	50.0	50.0	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	1	4.00	.	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
安捷飛航訓練中心	0	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
去年參加此調查											
是	80	4.19	0.70	100.0	83.8	35.0	48.8	16.3	0.0	0.0	0.0
否	29	4.10	0.67	100.0	82.8	27.6	55.2	17.2	0.0	0.0	0.0
調查方式											
紙本問卷	91	4.18	0.68	100.0	84.6	33.0	51.6	15.4	0.0	0.0	0.0
網路問卷	18	4.11	0.76	100.0	77.8	33.3	44.4	22.2	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	116	4.42	0.56	100.0	96.6	45.7	50.9	3.4	0.0	0.0	0.0
性別											
男	81	4.43	0.55	100.0	97.5	45.7	51.9	2.5	0.0	0.0	0.0
女	34	4.41	0.61	100.0	94.1	47.1	47.1	5.9	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
年資											
未滿5年	32	4.38	0.49	100.0	100.0	37.5	62.5	0.0	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	41	4.44	0.63	100.0	92.7	51.2	41.5	7.3	0.0	0.0	0.0
10年及以上	40	4.43	0.55	100.0	97.5	45.0	52.5	2.5	0.0	0.0	0.0
未填答	3	4.67	0.58	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	102	4.43	0.57	100.0	96.1	47.1	49.0	3.9	0.0	0.0	0.0
中華航空	30	4.30	0.65	100.0	90.0	40.0	50.0	10.0	0.0	0.0	0.0
長榮航空	37	4.49	0.56	100.0	97.3	51.4	45.9	2.7	0.0	0.0	0.0
立榮航空	10	4.20	0.42	100.0	100.0	20.0	80.0	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	10	4.40	0.52	100.0	100.0	40.0	60.0	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	14	4.36	0.50	100.0	100.0	35.7	64.3	0.0	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	2	4.00	0.00	100.0	100.0	0.0	100.0	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	1	5.00	.	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
安捷飛航訓練中心	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	85	4.42	0.59	100.0	95.3	47.1	48.2	4.7	0.0	0.0	0.0
否	31	4.42	0.50	100.0	100.0	41.9	58.1	0.0	0.0	0.0	0.0
調查方式											
紙本問卷	97	4.43	0.58	100.0	95.9	47.4	48.5	4.1	0.0	0.0	0.0
網路問卷	19	4.37	0.50	100.0	100.0	36.8	63.2	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-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	116	4.38	0.54	100.0	97.4	40.5	56.9	2.6	0.0	0.0	0.0
性別											
男	81	4.43	0.52	100.0	98.8	44.4	54.3	1.2	0.0	0.0	0.0
女	34	4.26	0.57	100.0	94.1	32.4	61.8	5.9	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
年資											
未滿5年	32	4.31	0.54	100.0	96.9	34.4	62.5	3.1	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	41	4.41	0.55	100.0	97.6	43.9	53.7	2.4	0.0	0.0	0.0
10年及以上	40	4.38	0.54	100.0	97.5	40.0	57.5	2.5	0.0	0.0	0.0
未填答	3	4.67	0.58	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	102	4.39	0.55	100.0	97.1	42.2	54.9	2.9	0.0	0.0	0.0
中華航空	30	4.17	0.53	100.0	93.3	23.3	70.0	6.7	0.0	0.0	0.0
長榮航空	37	4.51	0.56	100.0	97.3	54.1	43.2	2.7	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	10	4.30	0.48	100.0	100.0	30.0	70.0	0.0	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	14	4.29	0.47	100.0	100.0	28.6	71.4	0.0	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	2	4.00	0.00	100.0	100.0	0.0	100.0	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	1	5.00	.	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
安捷飛航訓練中心	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	85	4.39	0.54	100.0	97.6	41.2	56.5	2.4	0.0	0.0	0.0
否	31	4.35	0.55	100.0	96.8	38.7	58.1	3.2	0.0	0.0	0.0
調查方式											
紙本問卷	97	4.38	0.53	100.0	97.9	40.2	57.7	2.1	0.0	0.0	0.0
網路問卷	19	4.37	0.60	100.0	94.7	42.1	52.6	5.3	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。