

飛航服務總臺 110 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 110 年 7 月

目 錄

摘要	12
第一章 調查背景及目的	23
第二章 調查過程與方法	25
第三章 資料處理及分析方法	27
第四章 問卷回收及樣本特性分析	33
第五章 調查結果	39
第一部分 機師問卷	41
第一節 飛航管制	41
壹、航管單位管制員於提供服務時，使用專業術語之情形	41
貳、航管單位管制員之發話清晰度	44
參、航管單位管制員提供各項資訊服務之完整性	47
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	50
伍、航管人員在協助處理駕駛員提出偏航申請時，需考量因素	53
陸、「飛航管制」服務整體滿意度	56
柒、機師對「飛航管制」各項服務不滿意原因	59
第二節 航空氣象	61
壹、軍方氣象單位所提供機場天氣報告資訊	61
貳、軍方氣象單位所提供機場預報資訊	64
參、總臺氣象單位所提供機場天氣報告資訊	67
肆、總臺氣象單位所提供機場預報資訊	70
伍、氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊	73
陸、航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊	76
柒、「航空氣象」服務整體滿意度	79
捌、機師對「航空氣象」各項服務不滿意原因	82
第三節 助航通訊	84
壹、目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性	84
貳、臺北飛航情報區內無線電通訊清晰度	87
參、臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性	90
肆、『桃園機場』助航燈光的妥善情形	93
伍、『清泉崗、嘉義、臺南及花蓮』機場助航燈光的妥善情形	96
陸、『松山、高雄、馬公、臺東、金門、馬祖及其他』機場助航燈光的妥善情形	99

柒、「助航通訊」服務整體滿意度.....	102
捌、機師對「助航通訊」各項服務不滿意原因	105
第四節 整體滿意度	108
壹、總臺各類飛航服務的整體表現滿意度	108
貳、IPA 分析(重要度-滿意度模型分析)	111
第二部分 簽派員問卷	115
第一節 飛航情報	115
壹、航空情報服務網站提供之飛航計畫申報及查詢功能	115
貳、AES 提供之航行警示圖	118
參、AES 產製之飛航前簡報及飛航公告查詢功能	121
肆、AES 產製之飛航文件及氣象查詢功能	124
伍、AES 提供之機場場面飛航公告圖示查詢、下載及列印功能.....	127
陸、AES 提供適合平板及手機等行動裝置之行動版網頁	130
柒、飛航諮詢臺提供之飛航公告及火山灰公告資訊服務	133
捌、飛航諮詢臺提供之飛航計畫諮詢服務	136
玖、飛航諮詢臺提供之飛航簡報及氣象諮詢服務	139
拾、「飛航情報」服務整體滿意度.....	142
拾壹、簽派員對「飛航情報」各項服務不滿意原因	145
第二節 航空氣象	146
壹、軍方氣象單位所提供機場天氣報告資訊	146
貳、軍方氣象單位所提供機場預報資訊	149
參、總臺氣象單位所提供機場天氣報告資訊	152
肆、總臺氣象單位所提供機場預報資訊	155
伍、氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊	158
陸、氣象單位所提供之颱風警報服務	161
柒、航空氣象服務網、簽派員專區及直昇機專區所提供資訊	164
捌、「航空氣象」服務整體滿意度.....	167
玖、簽派員對「航空氣象」各項服務不滿意原因	170
第三節 整體滿意度	172
壹、總臺各類飛航服務的整體表現滿意度	172
貳、IPA 分析(重要度-滿意度模型分析)	175
第三部分 彙整分析	179
壹、機師整體評價	179
貳、各屬性機師評價.....	180

參、各年度機師的評價.....	194
肆、機師對總臺及其他單位提供服務的評價	196
伍、簽派員整體評價.....	197
陸、各屬性簽派員評價.....	198
柒、各年度簽派員的評價.....	208
捌、簽派員對總臺及軍方氣象單位提供服務的評價	210
玖、機師與簽派員對航空氣象服務及整體評價	211
第六章 結論與建議.....	212
附錄一 簡單百分比	215
附錄二 信效度分析	225
附錄三 問卷	234
附錄四 統計表	242

表目錄

表 I 飛航服務整體滿意度－機師.....	12
表 II 飛航管制服務滿意度－機師	13
表 III 航空氣象服務滿意度－機師	14
表 IV 助航通訊服務滿意度－機師	15
表 V 飛航服務品質缺口－機師	16
表 VI 機師重要度－滿意度模型分析	17
表 VII 飛航服務整體滿意度－簽派員	18
表 VIII 飛航情報服務滿意度－簽派員	19
表 IX 航空氣象服務滿意度－簽派員	20
表 X 飛航服務品質缺口－簽派員	21
表 XI 簽派員重要度－滿意度模型分析.....	22
表 2-1 調查對象與最少有效樣本數.....	25
表 4-1 有效問卷回卷情形統計	33
表 4-2-1 機師樣本結構－按航空類別分	34
表 4-2-2 機師樣本結構－按航空公司分	34
表 4-2-3 機師樣本結構－按服務航線分	35
表 4-2-4 機師樣本結構－按性別分	35
表 4-2-5 機師樣本結構－按服務年資分	35
表 4-2-6 機師樣本結構－按受訪者國籍分	36
表 4-2-7 機師樣本結構－按去年是否參加調查分	36
表 4-2-8 簽派員樣本結構－按航空類別分	36
表 4-2-9 簽派員樣本結構－按航空公司分	37
表 4-2-10 簽派員樣本結構－按性別分	37
表 4-2-11 簽派員樣本結構－按服務年資分	38
表 4-2-12 簽派員樣本結構－按去年是否參加調查分	38
表 5-1-1-1-1 航管單位管制員於提供服務時，使用專業術語之情形－按機師屬性 分	42
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 ..	43
表 5-1-1-2-1 航管單位管制員之發話清晰度－按機師屬性分.....	45
表 5-1-1-2-2 航管單位管制員之發話清晰度－按年度別分.....	46

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	48
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	49
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 ..	51
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	52
表 5-1-1-5-1 航管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 ..	54
表 5-1-1-5-2 航管協助處理駕駛員提出偏航申請時，需考量因素—按年度別分	55
表 5-1-1-6-1 「飛航管制」服務整體滿意度—按機師屬性分.....	57
表 5-1-1-6-2 「飛航管制」服務整體滿意度—按年度別分.....	58
表 5-1-1-7-1 機師對「飛航管制」各項服務不滿意原因.....	59
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	62
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	63
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	65
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	66
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	68
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	69
表 5-1-2-4-1 總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊—按機師屬性分	71
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	72
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	74
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	75
表 5-1-2-6-1 航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊—按機師屬性 分.....	77
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 ..	78
表 5-1-2-7-1 「航空氣象」服務整體滿意度—按機師屬性分.....	80
表 5-1-2-7-2 「航空氣象」服務整體滿意度—按年度別分.....	81
表 5-1-2-8-1 機師對「航空氣象」各項服務不滿意原因.....	82
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.....	85
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.....	86
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	88
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	89
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	91
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	92

表 5-1-3-4-1 『桃園機場』助航燈光的妥善情形—按機師屬性分	94
表 5-1-3-4-2 『桃園機場』助航燈光的妥善情形—按年度別分	95
表 5-1-3-5-1 『清泉崗、嘉義、臺南及花蓮』機場助航燈光的妥善情形—按機師屬性分	97
表 5-1-3-5-2 『清泉崗、嘉義、臺南及花蓮』機場助航燈光的妥善情形—按年度別分	98
表 5-1-3-6-1 『松山、高雄、馬公、臺東、金門、馬祖及其他』機場助航燈光的妥善情形—按機師屬性分	100
表 5-1-3-6-2 『松山、高雄、馬公、臺東、金門、馬祖及其他』機場助航燈光的妥善情形—按年度別分	101
表 5-1-3-7-1 「助航通訊」服務整體滿意度—按機師屬性分	103
表 5-1-3-7-2 「助航通訊」服務整體滿意度—按年度別分	104
表 5-1-3-8-1 機師對「助航通訊」各項服務不滿意原因	105
表 5-1-4-1-1 各類飛航服務的整體表現滿意度—按機師屬性分	109
表 5-1-4-1-2 各類飛航服務的整體表現滿意度—按年度別分	110
表 5-1-4-2-1 各面向服務重要度及滿意評分	111
表 5-1-4-2-2 機師重要度-滿意度模型分析	114
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	116
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	117
表 5-2-1-2-1 AES 提供之航行警示圖—按簽派員屬性分	119
表 5-2-1-2-2 AES 提供之航行警示圖—按年度別分	120
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	122
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	123
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	125
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	126
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	128
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	129
表 5-2-1-6-1 AES 提供適合平板及手機等行動裝置之行動版網頁 —按簽派員屬性分	131
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	132
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	134
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	135

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	137
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	138
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	140
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	141
表 5-2-1-10-1 「飛航情報」服務整體滿意度—按簽派員屬性分	143
表 5-2-1-10-2 「飛航情報」服務整體滿意度—按年度別分.....	144
表 5-2-1-11-1 簽派員對「飛航情報」各項服務不滿意原因.....	145
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	147
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	148
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	150
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	151
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	153
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	154
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	156
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	157
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	159
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	160
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	162
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.....	163
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.....	165
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.....	166
表 5-2-2-8-1 「航空氣象」服務整體滿意度—按簽派員屬性分	168
表 5-2-2-8-2 「航空氣象」服務整體滿意度—按年度別分.....	169
表 5-2-2-9-1 簽派員對「航空氣象」各項服務不滿意原因.....	170
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	173
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	174
表 5-2-3-2-1 各面向服務重要度及滿意評分.....	175
表 5-2-3-2-2 簽派員重要度-滿意度模型分析	178
表 5-3-1 機師對總臺各項服務的評價	179
表 5-3-2-1-1 機師對總臺各項服務滿意度—按性別分.....	180

表 5-3-2-1-2 機師對總臺各項服務感受與期待之缺口－按性別分	181
表 5-3-2-2-1 機師對總臺各項服務滿意度－按國籍分	182
表 5-3-2-2-2 機師對總臺各項服務感受與期待之缺口－按國籍分	183
表 5-3-2-3-1 機師對總臺各項服務滿意度－按服務年資分	184
表 5-3-2-3-2 機師對總臺各項服務感受與期待之缺口－按服務年資分	185
表 5-3-2-4-1 機師對總臺各項服務滿意度－按服務航線分	186
表 5-3-2-4-2 機師對總臺各項服務感受與期待之缺口－按服務航線分	187
表 5-3-2-5-1 機師對總臺各項服務滿意度－按航空類別分	188
表 5-3-2-5-2 機師對總臺各項服務感受與期待之缺口－按航空類別分	189
表 5-3-2-6-1 機師對總臺各項服務滿意度－按航空公司分	190
表 5-3-2-6-2 機師對總臺各項服務感受與期待之缺口－按航空公司分	191
表 5-3-2-7-1 機師對總臺各項服務滿意度－按去年是否參與調查分	192
表 5-3-2-7-2 機師對總臺各項服務感受與期待之缺口－按去年是否參與調查分	193
表 5-3-3-1-1 機師對總臺各項服務滿意度－按年度別分	194
表 5-3-3-1-2 機師對總臺各項服務感受與期待之缺口－按年度別分	195
表 5-3-4 機師對總臺及其他單位提供服務的評價	196
表 5-3-5 簽派員對總臺各項服務的評價	197
表 5-3-6-1-1 簽派員對總臺各項服務滿意度－按性別分	198
表 5-3-6-1-2 簽派員對總臺各項服務感受與期待之缺口－按性別分	199
表 5-3-6-2-1 簽派員對總臺各項服務滿意度－按服務年資分	200
表 5-3-6-2-2 簽派員對總臺各項服務感受與期待之缺口－按服務年資分	201
表 5-3-6-3-1 簽派員對總臺各項服務滿意度－按航空類別分	202
表 5-3-6-3-2 簽派員對總臺各項服務感受與期待之缺口－按航空類別分	203
表 5-3-6-4-1 簽派員對總臺各項服務滿意度－按航空公司分	204
表 5-3-6-4-2 簽派員對總臺各項服務感受與期待之缺口－按航空公司分	205
表 5-3-6-5-1 簽派員對總臺各項服務滿意度－按去年是否參與調查分	206
表 5-3-6-5-2 簽派員對總臺各項服務感受與期待之缺口－按去年是否參與調查分	207
表 5-3-7-1 簽派員對機師對總臺各項服務滿意度－按年度別分	208
表 5-3-7-2 簽派員對總臺各項服務感受與期待之缺口－按年度別分	209
表 5-3-8 簽派員對總臺及軍方氣象單位提供服務的評價	210
表 5-3-4 機師與簽派員對航空氣象服務及整體評價	211

表 A-1 調查題目問句內容－機師問卷.....	226
表 A-2 信度分析結果－機師重要度問項.....	227
表 A-3 信度分析結果(滿意度)－機師問卷.....	228
表 A-4 滿意度量表之效度分析結果－機師問卷.....	229
表 A-5 調查題目問句內容－簽派員問卷.....	230
表 A-6 信度分析結果(重要度)－簽派員問卷.....	231
表 A-7 信度分析結果(滿意度)－簽派員問卷.....	232
表 A-8 滿意度量表之效度分析結果－簽派員問卷.....	233

圖目錄

圖 1-1 100 年~109 年起降架次.....	23
圖 5-1-1-1-1 航管單位管制員於提供服務時，使用專業術語之情形	41
圖 5-1-1-2-1 航管單位管制員之發話清晰度.....	44
圖 5-1-1-3-1 航管單位管制員提供各項資訊服務之完整性.....	47
圖 5-1-1-4-1 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	50
圖 5-1-1-5-1 航管人員在協助處理駕駛員提出偏航申請時，需考量因素	53
圖 5-1-1-6-1 「飛航管制」服務整體滿意度.....	56
圖 5-1-1-6-2 「飛航管制」服務整體滿意度—按年度別分.....	58
圖 5-1-2-1-1 軍方氣象單位所提供機場天氣報告資訊.....	61
圖 5-1-2-2-1 軍方氣象單位所提供機場預報資訊.....	64
圖 5-1-2-3-1 總臺氣象單位所提供機場天氣報告資訊.....	67
圖 5-1-2-4-1 總臺氣象單位所提供機場預報資訊.....	70
圖 5-1-2-5-1 氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊	73
圖 5-1-2-6-1 航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊	76
圖 5-1-2-7-1 「航空氣象」服務整體滿意度.....	79
圖 5-1-2-7-2 「航空氣象」服務整體滿意度—按年度別分.....	81
圖 5-1-3-1-1 目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性.....	84
圖 5-1-3-2-1 臺北飛航情報區內無線電通訊清晰度.....	87
圖 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	90
圖 5-1-3-4-1 『桃園機場』助航燈光的妥善情形.....	93
圖 5-1-3-5-1 『清泉崗、嘉義、臺南及花蓮』機場助航燈光的妥善情形	96
圖 5-1-3-6-1 『松山、高雄、馬公、臺東、金門、馬祖及其他』機場助航燈光的妥善情形	99
圖 5-1-3-7-1 「助航通訊」服務整體滿意度.....	102
圖 5-1-3-7-2 「助航通訊」服務整體滿意度—按年度別分.....	104
圖 5-1-4-1-1 各類飛航服務的整體表現滿意度.....	108
圖 5-1-4-1-2 各類飛航服務的整體表現滿意度—按年度別分.....	110
圖 5-1-4-2-1 各面向服務重要度-滿意度模型	111
圖 5-1-4-2-2 機師重要度-滿意度模型	112
圖 5-1-4-2-3 機師重要度(迴歸係數)-滿意度模型.....	113

圖 5-2-1-1-1 航空情報服務網站提供之飛航計畫申報及查詢功能	115
圖 5-2-1-2-1 AES 提供之航行警示圖	118
圖 5-2-1-3-1 AES 產製之飛航前簡報及飛航公告查詢功能	121
圖 5-2-1-4-1 AES 產製之飛航文件及氣象查詢功能	124
圖 5-2-1-5-1 AES 提供之機場場面飛航公告圖示查詢、下載及列印功能	127
圖 5-2-1-6-1 AES 提供適合平板及手機等行動裝置之行動版網頁	130
圖 5-2-1-7-1 飛航諮詢臺提供之飛航公告及火山灰公告資訊服務	133
圖 5-2-1-8-1 飛航諮詢臺提供之飛航計畫諮詢服務	136
圖 5-2-1-9-1 飛航諮詢臺提供之飛航簡報及氣象諮詢服務	139
圖 5-2-1-10-1 「飛航情報」服務整體滿意度	142
圖 5-2-1-10-2 「飛航情報」服務整體滿意度－按年度別分	144
圖 5-2-2-1-1 軍方氣象單位所提供機場天氣報告資訊	146
圖 5-2-2-2-1 軍方氣象單位所提供機場預報資訊	149
圖 5-2-2-3-1 總臺氣象單位所提供機場天氣報告資訊	152
圖 5-2-2-4-1 總臺氣象單位所提供機場預報資訊	155
圖 5-2-2-5-1 氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊	158
圖 5-2-2-6-1 氣象單位所提供之颱風警報服務	161
圖 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	164
圖 5-2-2-8-1 「航空氣象」服務整體滿意度	167
圖 5-2-2-8-2 「航空氣象」服務整體滿意度－按年度別分	169
圖 5-2-3-1-1 總臺各類飛航服務的整體表現滿意度	172
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	174
圖 5-2-3-2-1 各面向服務重要度-滿意度模型	175
圖 5-2-3-2-2 簽派員重要度-滿意度模型	176
圖 5-2-3-2-3 簽派員重要度(迴歸係數)-滿意度模型	177

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「110 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 110 年 4 月 6 日至 5 月 14 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 551 位航空公司機師及 110 位簽派員，在 95%信心水準下，抽樣誤差分別在 $\pm 3.8\%$ 及 $\pm 6.1\%$ 以內。謹將調查重要統計結果陳述如后：

壹、機師

一、飛航服務滿意度

(一)整體服務

機師對最近一年總臺的「飛航服務整體表現」有 93.8%表示滿意，5.3%表示普通，僅 0.9%表示不滿意。與去年(109 年)調查比較，滿意度下降 0.8 個百分點，與去年無顯著差異；而滿意評分由去年的 4.26 分下降至今年的 4.18 分，與去年相比有顯著差異。

各個面向來看，「助航通訊」(93.8%)、「航空氣象」(93.1%)及「飛航管制」(91.3%)的整體滿意度皆高於 9 成。與去年(109 年)調查比較，滿意度皆與去年無顯著差異；而滿意評分則以「助航通訊」下降 0.07 分最多，與去年相比有顯著差異。

表 I 飛航服務整體滿意度－機師

單位：%；百分點；分

面向			滿意度(%)				滿意評分(分)			
			109 年 (a)	110 年 (b)	差距 (b)-(a)	卡方 檢定	109 年 (c)	110 年 (d)	差距 (d)-(c)	t 檢定
飛航服務 整體表現	滿意		94.6	93.8	-0.8					
	普通		5.3	5.3	+0.0		4.26	4.18	-0.08	*
	不滿意		0.1	0.9	+0.8					
飛航管制 整體服務	滿意		89.8	91.3	+1.5					
	普通		9.3	7.4	-1.9		4.18	4.17	-0.01	
	不滿意		0.8	1.3	+0.5					
航空氣象 整體服務	滿意		91.4	93.1	+1.7					
	普通		8.3	6.4	-1.9		4.22	4.25	+0.03	
	不滿意		0.3	0.5	+0.2					
助航通訊 整體服務	滿意		93.4	93.8	+0.4					
	普通		6.4	5.3	-1.1		4.26	4.19	-0.07	*
	不滿意		0.2	0.9	+0.7					

註：*表示在 95%的信心水準下，統計檢定顯示近二年調查結果有顯著差異。

(二)飛航管制

就滿意度而言，除「航管單位管制員之發話清晰度」(89.5%)外，其餘服務項目的滿意度皆高於9成1，不滿意度皆低於2%。

就滿意評分而言，各服務項目滿意評分介於4.18~4.34分，以「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4.34分最高。

就與去年(109年)調查比較而言，「航管單位管制員提供各項資訊服務之完整性」的滿意度上升3.5個百分點，滿意評分由去年的4.19分上升至今年的4.27分，與去年相比有顯著提升。

表 II 飛航管制服務滿意度－機師

單位：%；百分點；分

服務項目			滿意度(%)				滿意評分(分)			
			109年 (a)	110年 (b)	差距 (b)-(a)	卡方 檢定	109年 (c)	110年 (d)	差距 (d)-(c)	t 檢定
飛 整 體 服 務	滿意		89.8	91.3	+1.5					
	普通		9.3	7.4	-1.9		4.18	4.17	-0.01	
	不滿意		0.8	1.3	+0.5					
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		89.8	92.0	+2.2					
	普通		10.1	7.3	-2.8		4.24	4.30	+0.06	
	不滿意		0.1	0.7	+0.6					
A2 航管單位管制員之 發話清晰度	滿意		87.4	89.5	+2.1					
	普通		11.9	8.7	-3.2		4.20	4.18	-0.02	
	不滿意		0.7	1.8	+1.1					
A3 航管單位管制員提 供各項資訊服務之 完整性	滿意		87.7	91.2	+3.5					
	普通		11.6	8.2	-3.4	*	4.19	4.27	+0.08	*
	不滿意		0.7	0.5	-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	滿意		89.7	93.1	+3.4					
	普通		10.3	6.7	-3.6		4.31	4.34	+0.03	
	不滿意		0.0	0.2	+0.2					

註：*表示在 95%的信心水準下，統計檢定顯示近二年調查結果有顯著差異。

(三)航空氣象

就滿意度而言，除「航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊」(82.0%)及「氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)」(88.8%)外，其餘服務項目的滿意度皆高於9成1；不滿意度皆低於2%。

就滿意評分而言，各服務項目滿意評分介於4.12~4.29分，以「總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR/ SPECI)資訊」的4.29分最高。

就與去年(109 年)調查比較而言，各服務項目滿意度及滿意評分皆與去年無顯著差異，近二年表現大致相當。

表 III 航空氣象服務滿意度－機師

單位：%；百分點；分

服務項目			滿意度(%)				滿意評分(分)			
			109 年 (a)	110 年 (b)	差距 (b)-(a)	卡方 檢定	109 年 (c)	110 年 (d)	差距 (d)-(c)	t 檢定
航空氣象 整體服務	滿意		91.4	93.1	+1.7					
	普通		8.3	6.4	-1.9		4.22	4.25	+0.03	
	不滿意		0.3	0.5	+0.2					
B3 總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR/ SPECI)資訊	滿意		90.0	91.4	+1.4					
	普通		9.5	7.6	-1.9		4.21	4.29	+0.08	
	不滿意		0.5	1.1	+0.6					
B4 總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊	滿意		90.8	91.2	+0.4					
	普通		8.8	7.8	-1.0		4.22	4.27	+0.05	
	不滿意		0.4	1.1	+0.7					
B5 氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)	滿意		86.0	88.8	+2.8					
	普通		13.6	10.9	-2.7		4.16	4.19	+0.03	
	不滿意		0.5	0.4	-0.1					
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		78.2	82.0	+3.8					
	普通		21.5	17.0	-4.5		4.09	4.12	+0.03	
	不滿意		0.3	1.0	+0.7					

註：1.*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。

2.本表僅列出總臺提供的服務項目，軍方或其他單位提供服務之調查結果請參閱完整報告。

(四)助航通訊

就滿意度而言，針對「助航通訊」，除「目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性」(75.8%)外，其餘服務項目的滿意度皆約 8 成多；不滿意度以「目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性」的 8.7%相對較高。

就滿意評分而言，以「目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性」的 3.91 分最低，其餘服務項目則介於 4.09~4.20 分，以「臺北飛航情報區內無線電通訊清晰度」的 4.20 分最高。

就與去年(109 年)調查比較而言，「『松山、高雄、馬公、臺東、金門、馬祖及其他』機場助航燈光的妥善情形」與去年相比有顯著提升，而「臺北飛航情報區內無線電通訊清晰度」的滿意度及滿意評分及「目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性」滿意評分則顯著下降。

表 IV 助航通訊服務滿意度－機師

單位：%；百分點；分

服務項目				滿意度(%)				滿意評分(分)			
				109 年 (a)	110 年 (b)	差距 (b)-(a)	卡方 檢定	109 年 (c)	110 年 (d)	差距 (d)-(c)	t 檢定
助 整 體 通 訊 服 務	滿意			93.4	93.8	+0.4					
	普通			6.4	5.3	-1.1		4.26	4.19	-0.07	*
	不滿意			0.2	0.9	+0.7					
C1 目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性	滿意			80.0	75.8	-4.2					
	普通			15.7	15.5	-0.2		4.04	3.91	-0.13	*
	不滿意			4.3	8.7	+4.4					
C2 臺北飛航情報區內無線電通訊清晰度	滿意			91.1	86.9	-4.2					
	普通			8.7	11.8	+3.1	*	4.31	4.20	-0.11	*
	不滿意			0.2	1.3	+1.1					
C3 臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性	滿意			85.7	87.3	+1.6					
	普通			13.7	12.3	-1.4		4.17	4.16	-0.01	
	不滿意			0.6	0.4	-0.2					
C6 『松山、高雄、馬公、臺東、金門、馬祖及其他』機場助航燈光的妥善情形	滿意			74.5	82.8	+8.3					
	普通			23.4	16.3	-7.1	*	3.97	4.09	+0.12	*
	不滿意			2.1	1.0	-1.1					

註：1.*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。

2.本表僅列出總臺提供的服務項目，軍方或其他單位提供服務之調查結果請參閱完整報告。

二、飛航服務品質缺口

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。

機師對於總臺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低於預期。服務品質缺口以「目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性」落差最大，其次為「航管單位管制員之發話清晰度」，再次為「臺北飛航情報區內無線電通訊清晰度」及「『松山、高雄、馬公、臺東、金門、馬祖及其他』機場助航燈光的妥善情形」，服務品質缺口皆大於 0.5 分。

與去年(109 年)調查比較，「目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性」、「航管單位管制員之發話清晰度」及「臺北飛航情報區內無線電通訊清晰度」的服務品質缺口較去年擴大 0.1 分以上，與去年調查有顯著差異。

表 V 飛航服務品質缺口－機師

單位：分

服務項目		109 年			110 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
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	4.70	4.24	-0.46	4.79	4.30	-0.49	-0.03	
	A2.航管單位管制員之發話清晰度	4.72	4.20	<u>-0.52</u>	4.82	4.18	<u>-0.64</u>	-0.12	*
	A3.航管單位管制員提供各項資訊服務之完整性	4.63	4.19	-0.44	4.73	4.27	-0.46	-0.02	
	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	4.71	4.31	-0.40	4.81	4.34	-0.47	-0.07	
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	4.59	4.21	-0.38	4.68	4.29	-0.39	-0.01	
	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	4.58	4.22	-0.36	4.68	4.27	-0.41	-0.05	
	B5.氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)	4.57	4.16	-0.41	4.64	4.19	-0.45	-0.04	
	B6.航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊	4.42	4.09	-0.33	4.50	4.12	-0.38	-0.05	
助 航 通 訊	C1.目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性	4.76	4.04	<u>-0.72</u>	4.78	3.91	<u>-0.87</u>	-0.15	*
	C2.臺北飛航情報區內無線電通訊清晰度	4.72	4.31	-0.41	4.73	4.20	<u>-0.53</u>	-0.12	*
	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))	4.32	4.17	-0.15	4.37	4.16	-0.21	-0.06	
	C6.『松山、高雄、馬公、臺東、金門、馬祖及其他』機場助航燈光的妥善情形	4.56	3.97	<u>-0.59</u>	4.61	4.09	<u>-0.52</u>	+0.07	

註： 1.服務品質缺口落差高於或等於 0.5 分則以□標識之。

2.本表僅列出總臺提供的服務項目，軍方或其他單位提供服務之調查結果請參閱完整報告。

三、機師重要度－滿意度模型

重要度－滿意度模型分析中，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。

重要度－滿意度模型發現，落在「優勢區」的項目有 6 項，「優勢區」的項目因滿意度與重要度皆高於平均，是飛航服務的優勢所在，應努力保持高滿意度，維持服務優勢。

而落在「優先改善區」的項目有 2 項，分別為：「目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性」及「航管單位管制員之發話清晰度」，因重要度高於平均但滿意度低於平均，宜優先改善。

表 VI 機師重要度－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	4.79	4.30
	A3.航管單位管制員提供各項資訊服務之完整性	4.73	4.27
	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
	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	4.29
	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	4.68	4.27
	C2.臺北飛航情報區內無線電通訊清晰度	4.73	4.20
IV、優先改善區	A2.航管單位管制員之發話清晰度	4.82	4.18
	C1.目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性	4.78	3.91
III、次要改善區	B5.氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)	4.64	4.19
	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
	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
	C6.『松山、高雄、馬公、臺東、金門、馬祖及其他』機場助航燈光的妥善情形	4.61	4.09
II、維持區	—		

註：僅針對總臺提供的服務項目進行分析。

貳、簽派員

一、飛航服務滿意度

(一)整體服務

簽派員對最近一年總臺的「飛航服務整體表現」有 95.5%表示滿意，4.5%表示普通，無人表示不滿意；與去年(109 年)調查比較，滿意度下降 2.7 個百分點，滿意評分由去年的 4.54 分下降至今年的 4.35 分，滿意評分與去年相比有顯著差異。

各個面向來看，「飛航情報」(93.6%)整體滿意度高於「航空氣象」(87.3%)，二者皆無人表示不滿意；與去年(109 年)調查比較，「航空氣象」及「飛航情報」滿意度分別下降 7.4 與 2.9 個百分點，滿意評分分別下降 0.24 及 0.22 分，滿意評分與去年相比有顯著差異。

表 VII 飛航服務整體滿意度－簽派員

單位：%；百分點；分

面向		滿意度(%)				滿意評分(分)			
		109 年 (a)	110 年 (b)	差距 (b)-(a)	卡方 檢定	109 年 (c)	110 年 (d)	差距 (d)-(c)	t 檢定
飛航服務 整體表現	滿意	98.2	95.5	-2.7					
	普通	1.8	4.5	+2.7		4.54	4.35	-0.19	*
	不滿意	0.0	0.0	0.0					
飛航情報 整體服務	滿意	96.5	93.6	-2.9					
	普通	3.5	6.4	+2.9		4.60	4.38	-0.22	*
	不滿意	0.0	0.0	0.0					
航空氣象 整體服務	滿意	94.7	87.3	-7.4					
	普通	5.3	12.7	+7.4		4.52	4.28	-0.24	*
	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)飛航情報

就滿意度而言，除「AES 提供適合平板及手機等行動裝置之行動版網頁」(76.5%)及「飛航諮詢臺提供之飛航公告及火山灰公告資訊服務」(79.0%)外，其餘服務項目的滿意度皆高於 8 成 4，以「航空情報服務網站(AES)提供之飛航計畫申報及查詢功能」(94.5%)及「AES 提供之機場場面飛航公告圖示查詢、下載及列印功能」(94.5%)最高；不滿意度皆低於 2%。

就滿意評分而言，各服務項目滿意評分介於 4.10~4.57 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」的 4.57 分最高。

就與去年(109 年)調查比較而言，「飛航諮詢臺提供之飛航公告及火山灰公告資訊服務」的滿意度及滿意評分及「AES 產製之飛航文件(Briefing)及氣象查詢功能」滿意度較去年顯著下降

表 VIII 飛航情報服務滿意度－簽派員

單位：%；百分點；分

服務項目			滿意度(%)				滿意評分(分)			
			109 年 (a)	110 年 (b)	差距 (b)-(a)	卡方 檢定	109 年 (c)	110 年 (d)	差距 (d)-(c)	t 檢定
飛航情報整體服務	滿意		96.5	93.6	-2.9					
	普通		3.5	6.4	+2.9		4.60	4.38	-0.22	
	不滿意		0.0	0.0	0.0					
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		95.6	94.5	-1.1					
	普通		4.4	5.5	+1.1		4.54	4.52	-0.02	
	不滿意		0.0	0.0	0.0					
A2 AES 提供之航行警示圖	滿意		94.7	90.0	-4.7					
	普通		5.3	9.1	+3.8		4.48	4.35	-0.13	
	不滿意		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	滿意		93.9	89.1	-4.8					
	普通		6.1	10.0	+3.9		4.46	4.35	-0.11	
	不滿意		0.0	0.9	+0.9					
A4 AES 產製之飛航文件(Briefing)及氣象查詢功能	滿意		94.7	84.5	-10.2					
	普通		5.3	15.5	+10.2	*	4.49	4.38	-0.11	
	不滿意		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	滿意		93.9	94.5	+0.6					
	普通		6.1	5.5	-0.6		4.57	4.57	0.00	
	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		80.6	76.5	-4.1					
	普通		19.4	22.4	+3.0		4.21	4.10	-0.11	
	不滿意		0.0	1.0	+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		89.0	79.0	-10.0					
	普通		11.0	19.0	+8.0	*	4.36	4.12	-0.24	*
	不滿意		0.0	1.9	+1.9					
A8 飛航諮詢臺提供之飛航計畫諮詢服務	滿意		93.0	91.7	-1.3					
	普通		7.0	8.3	+1.3		4.48	4.43	-0.05	
	不滿意		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	滿意		93.8	88.9	-4.9					
	普通		6.2	11.1	+4.9		4.50	4.33	-0.17	
	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)航空氣象

就滿意度而言，除「航空氣象服務網、簽派員專區及直昇機專區所提供資訊」(73.1%)外，其餘服務項目的滿意度皆高於 8 成 7，以「氣象單位所提供之颱風警報服務」(92.7%)最高；不滿意度皆低於 3%。

就滿意評分而言，各服務項目滿意評分介於 4.08~4.36 分，以「氣象單位所提供之颱風警報服務」的 4.36 分最高。

就與去年(109 年)調查比較而言，「航空氣象服務網、簽派員專區及直昇機專區所提供資訊」的滿意度下降 13.3 個百分點，滿意評分下降 0.24 分，與去年相比有顯著差異。

表 IX 航空氣象服務滿意度－簽派員

單位：%；百分點；分

服務項目			滿意度(%)				滿意評分(分)			
			109 年 (a)	110 年 (b)	差距 (b)-(a)	卡方 檢定	109 年 (c)	110 年 (d)	差距 (d)-(c)	t 檢定
航空氣象整體服務	滿意		94.7	87.3	-7.4		4.52	4.28	-0.24	
	普通		5.3	12.7	+7.4					
	不滿意		0.0	0.0	0.0					
B3 總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR / SPECI) 資訊	滿意		89.5	91.8	+2.3		4.41	4.35	-0.06	
	普通		10.5	7.3	-3.2					
	不滿意		0.0	0.9	+0.9					
B4 總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊	滿意		93.0	87.3	-5.7		4.44	4.27	-0.17	
	普通		7.0	10.0	+3.0					
	不滿意		0.0	2.7	+2.7					
B5 氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/ AIRMET)	滿意		91.2	88.2	-3.0		4.38	4.31	-0.07	
	普通		8.8	11.8	+3.0					
	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		90.4	92.7	+2.3		4.41	4.36	-0.05	
	普通		9.6	6.4	-3.2					
	不滿意		0.0	0.9	+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		86.4	73.1	-13.3		4.32	4.08	-0.24	*
	普通		12.7	25.9	+13.2	*				
	不滿意		0.9	0.9	0.0					

註：1.*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。

2.本表僅列出總臺提供的服務項目，軍方或其他單位提供服務之調查結果請參閱完整報告。

二、飛航服務品質缺口

簽派員對於總臺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「總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊」落差最大，其次為「飛航諮詢臺提供之飛航公告及火山灰公告資訊服務」，服務品質缺口皆大於 0.4 分。

與去年(109 年)調查比較，「飛航諮詢臺提供之飛航公告及火山灰公告資訊服務」、「總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊」及「AES 提供之航行警示圖」的服務品質缺口較去年擴大 0.18 分~0.24 分，與去年調查有顯著差異。

表 X 飛航服務品質缺口－簽派員

單位：分

服務項目		109 年			110 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
飛 航 情 報	A1.AES 提供之飛航計畫申報及查詢功能	4.70	4.54	-0.16	4.69	4.52	-0.17	-0.01	
	A2.AES 提供之航行警示圖	4.62	4.48	-0.14	4.67	4.35	-0.32	-0.18	*
	A3.AES 產製之飛航前簡報(PIB)及飛航公告查詢功能	4.56	4.46	-0.10	4.53	4.35	-0.18	-0.08	
	A4.AES 產製之飛航文件(Briefing)及氣象查詢功能	4.61	4.49	-0.12	4.50	4.38	-0.12	0.00	
	A5.AES 提供之機場場面飛航公告圖示查詢、下載及列印功能	4.69	4.57	-0.12	4.67	4.57	-0.10	+0.02	
	A6.AES 提供適合平板及手機等行動裝置之行動版網頁	4.42	4.21	-0.21	4.41	4.10	-0.31	-0.10	
	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	4.36	-0.20	4.56	4.12	-0.44	-0.24	*
	A8.飛航諮詢臺提供之飛航計畫諮詢服務	4.68	4.48	-0.20	4.62	4.43	-0.19	+0.01	
	A9.飛航諮詢臺提供之飛航簡報及氣象諮詢服務	4.62	4.50	-0.12	4.58	4.33	-0.25	-0.13	
航 空 氣 象	B3.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR / SPECI)資訊	4.68	4.41	-0.27	4.72	4.35	-0.37	-0.10	
	B4.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊	4.69	4.44	-0.25	4.74	4.27	-0.47	-0.22	*
	B5.氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)	4.66	4.38	-0.28	4.65	4.31	-0.34	-0.06	
	B6.氣象單位所提供之颱風警報服務	4.76	4.41	-0.35	4.72	4.36	-0.36	-0.01	
	B7.航空氣象服務網、簽派員專區及直昇機專區所提供資訊	4.57	4.32	-0.25	4.46	4.08	-0.38	-0.13	

註： 1.服務品質缺口落差高於或等於 0.4 分則以口標識之。

2.本表僅列出總臺提供的服務項目，軍方或其他單位提供服務之調查結果請參閱完整報告。

三、簽派員重要度－滿意度模型

重要度－滿意度模型分析中，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。

重要度－滿意度模型發現，落在「優勢區」的項目有 6 項，落在「優勢區」的項目因滿意度與重要度皆高於平均，是飛航服務的優勢所在，應努力保持高滿意度，維持服務優勢。

而落在「優先改善區」的項目有 2 項，分別為：「氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)」、「總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊」，因重要度高於平均但滿意度低於平均，宜優先改善。

表 XI 簽派員重要度－滿意度模型分析

所在象限	服務項目	重要評分	滿意評分
I、優勢區	A1.航空情報服務網站提供之飛航計畫申報及查詢功能	4.69	4.52
	A2.AES 提供之航行警示圖	4.67	4.35
	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
	A8.飛航諮詢臺提供之飛航計畫諮詢服務	4.62	4.43
	B3.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR / SPECI)資訊	4.72	4.35
	B6.氣象單位所提供之颱風警報服務	4.72	4.36
IV、優先改善區	B4.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊	4.74	4.27
	B5.氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)	4.65	4.31
III、次要改善區	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
	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
	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
II、維持區	A3.AES 產製之飛航前簡報(PIB)及飛航公告查詢功能	4.53	4.35
	A4.AES 產製之飛航文件(Briefing)及氣象查詢功能	4.50	4.38
	A9.飛航諮詢臺提供之飛航簡報及氣象諮詢服務	4.58	4.33

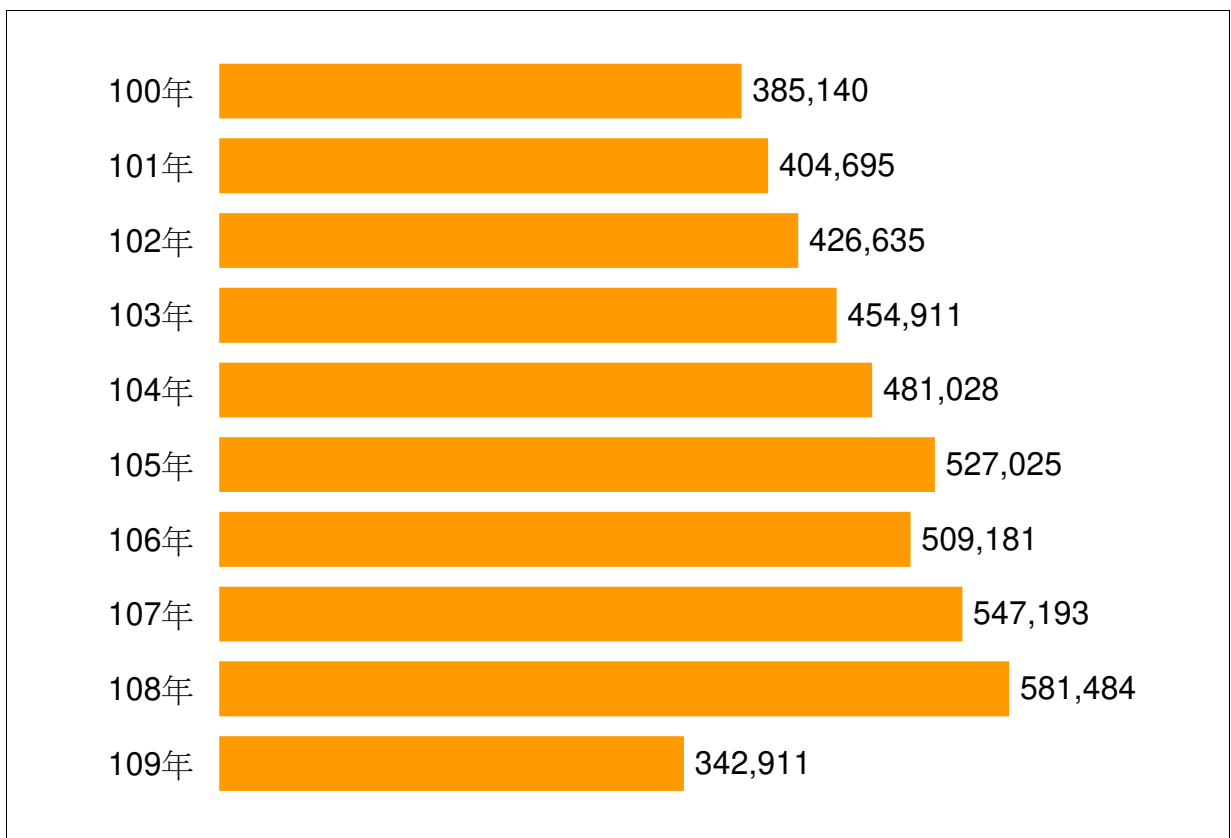
註：僅針對總臺提供的服務項目進行分析。

第一章 調查背景及目的

一、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 109 年我國起降架次，至 108 年的起降架次已高達 58 萬架次，109 年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~109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昇計畫。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，提昇總臺之飛航服務品質；更以國際化以及提昇服務品質與顧客滿意為工作核心，強化國際競爭優勢。

二、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昇調查與研究，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，作為持續改善與提昇服務品質之參考，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

一、專案名稱

110 年度飛航服務總臺服務滿意度調查案。

二、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，以為總臺未來持續改善與提升服務品質之參考。

三、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 480 份與簽派員 85 份，合計至少 565 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，如前進、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	200	21
長榮航空公司	195	32
立榮航空公司	25	6
華信航空公司	20	5
台灣虎航	19	9
星宇航空	7	3
德安航空公司	4	4
凌天航空公司	4	2
飛特立航空公司	3	2
自強航空公司	2	-
華捷航空公司	1	1
小 計	480	85
合 計	565 (最少有效樣本數)	

問卷調查回收之有效樣本最少份數至少 565 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 160 份、簽派員應達 30 份。

四、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。

五、調查項目

問卷內容係參照歷年問卷設計基礎，除社經背景外，亦針對機師與簽派員接觸的職務不同，而分別設計不同之題項。

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)

六、調查期間

自 110 年 4 月 6 日至 110 年 5 月 14 日。

七、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 551 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 110 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 $\pm 6.1\%$ 以內。

第三章 資料處理及分析方法

一、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。

二、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。

三、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 $1-\alpha$ 信賴水準下之信賴區間為： $Pr(|p - P| \leq d) = 1 - \alpha$

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

(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% 的信賴水準下，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。

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

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

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

$\bar{X} = \frac{T_{..}}{n}$ ：總平均數。

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

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

誤差變異 $= \sum_{i=1}^k \sum_{j=1}^{n_i} (X_{ij} - \bar{X}_i)^2 = \sum_{i=1}^k \sum_{j=1}^{n_i} X_{ij}^2 - \sum_{i=1}^k \frac{T_{i\cdot}^2}{n_i}$ (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。

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

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

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

$\bar{X} = \frac{T_{..}}{n}$ ：總平均數。

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

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

誤差變異 $= \sum_{i=1}^k \sum_{j=1}^{n_i} (X_{ij} - \bar{X}_i)^2 = \sum_{i=1}^k \sum_{j=1}^{n_i} X_{ij}^2 - \sum_{i=1}^k \frac{T_{i\cdot}^2}{n_i}$ (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：

$$Y_1=\alpha+\beta_1X_{11}+\beta_2X_{21}+\dots+\beta_kX_{k1}+\varepsilon_1$$

$$Y_2=\alpha+\beta_1X_{12}+\beta_2X_{22}+\dots+\beta_kX_{k2}+\varepsilon_2$$

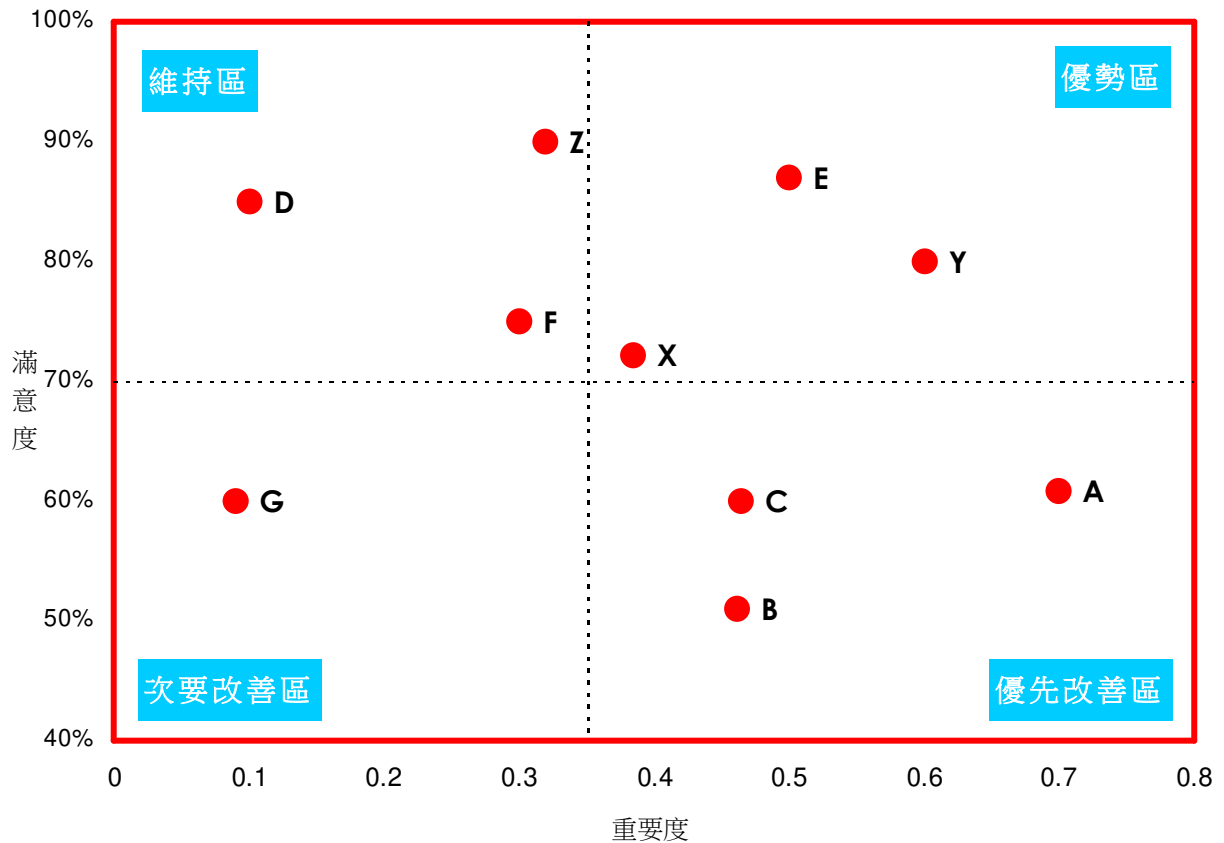
...

$$Y_n=\alpha+\beta_1X_{1n}+\beta_2X_{2n}+\dots+\beta_kX_{kn}+\varepsilon_n$$

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

(十一)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昇。
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，一但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，若能提昇滿意度，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 110 年 5 月 14 日止，共回收有效問卷：機師 551 份(紙本 432 份+網路調查 119 份)、簽派員 110 份(紙本 90 份+網路調查 20 份)；回收份數達專案要求，且各家業者的有效問卷回收份數皆高於應回卷數。

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	200	200	200	-	21	21	21	-
長榮航空公司	195	213	134	79	32	41	41	-
立榮航空公司	25	38	36	2	6	6	6	-
華信航空公司	20	24	-	24	5	8	-	8
台灣虎航	19	19	19	-	9	9	9	-
星宇航空	7	19	19	-	3	7	7	-
德安航空公司	4	7	7	-	4	4	4	-
凌天航空公司	4	12	12	-	2	2	2	-
飛特立航空公司	3	6	-	6	2	2	-	2
自強航空公司	2	5	5	-	-	-	-	-
華捷航空公司	1	3	-	3	1	3	-	3
小計	480	546	432	114	85	103	90	13
其他								
前進航空公司	-	-	-	-	-	-	-	-
漢翔航空公司	-	1	-	1	-	1	-	1
安捷飛航訓練中心	-	1	-	1	-	3	-	3
飛聖國際航空公司	-	3	-	3	-	3	-	3
小計	-	5	-	5	-	7	-	7
合計	480	551	432	119	85	110	90	20

貳、樣本結構分析

一、機師部分

(一)按航空類別分

民用航空運輸業占 93.1%，遠高於普通航空業的 6.9%。

表 4-2-1 機師樣本結構—按航空類別分

受訪者屬性	樣本數	占比
民 用 航 空 運 輸 業	513	93.1%
普 通 航 空 業	38	6.9%
全 體	551	100.0%

(二)按航空公司分

以長榮航空(38.7%)及中華航空(36.3%)占比最高，其次依序為立榮航空(6.9%)、華信航空(4.4%)、臺灣虎航(3.4%)及星宇航空(3.4%)，其餘航空公司占比皆低於 3%。

表 4-2-2 機師樣本結構—按航空公司分

受訪者屬性	樣本數	占比
中 華 航 空	200	36.3%
長 榮 航 空	213	38.7%
立 榮 航 空	38	6.9%
華 信 航 空	24	4.4%
台 灣 虎 航	19	3.4%
星 宇 航 空	19	3.4%
德 安 航 空	7	1.3%
飛 特 立 航 空	6	1.1%
凌 天 航 空	12	2.2%
華 捷 航 空	3	0.5%
漢 翔 航 空	1	0.2%
飛 聖 航 空	3	0.5%
自 強 航 空	5	0.9%
安捷飛航訓練中心	1	0.2%
全 體	551	100.0%

(三)按服務航線分

以國際航線(65.2%)占比最高，其次依序為國內國際航線兼具(16.7%)、國內航線(16.3%)及其他(1.8%)。

表 4-2-3 機師樣本結構—按服務航線分

受訪者屬性	樣本數	占比
國內航線	90	16.3%
國際航線	359	65.2%
國內國際航線兼具	92	16.7%
其他	10	1.8%
全體	551	100.0%

(四)按性別分

男性占 93.3%，遠高於女性的 6.7%。

表 4-2-4 機師樣本結構—按性別分

受訪者屬性	樣本數	占比
男	514	93.3%
女	37	6.7%
全體	551	100.0%

(五)按服務年資分

以 10~未滿 20 年(32.7%)占比最高，其次依序為 5-未滿 10 年(26.9%)、未滿 5 年(24.1%)及 20 年以上(16.3%)。

表 4-2-5 機師樣本結構—按服務年資分

受訪者屬性	樣本數	占比
未滿 5 年	133	24.1%
5 ~ 未滿 10 年	148	26.9%
10 ~ 未滿 20 年	180	32.7%
20 年及以上	90	16.3%
全體	551	100.0%

(六)按受訪者國籍分

本國籍占 86.8%，高於外國籍的 13.2%。

表 4-2-6 機師樣本結構—按受訪者國籍分

受訪者屬性	樣本數	占比
本 國 籍	478	86.8%
外 國 籍	73	13.2%
全 體	551	100.0%

(七)按去年是否參加調查分

去年未參加此調查占 59.5%，高於有參加調查的 40.5%。

表 4-2-7 機師樣本結構—按去年是否參加調查分

受訪者屬性	樣本數	占比
是	223	40.5%
否	328	59.5%
全 體	551	100.0%

二、簽派員部分**(一)按航空類別分**

民用航空運輸業占 83.6%，遠高於普通航空業的 16.4%。

表 4-2-8 簽派員樣本結構—按航空類別分

受訪者屬性	樣本數	占比
民 用 航 空 運 輸 業	92	83.6%
普 通 航 空 業	18	16.4%
全 體	110	100.0%

(二)按航空公司分

以長榮航空(37.3%)占比最高，其次依序為中華航空(19.1%)、台灣虎航(8.2%)、華信航空(7.3%)、星宇航空(6.4%)、立榮航空(5.5%)，其餘航空公司占比皆低於4%。

表 4-2-9 簽派員樣本結構—按航空公司分

受訪者屬性	樣本數	占比
中 華 航 空	21	19.1%
長 榮 航 空	41	37.3%
立 榮 航 空	6	5.5%
華 信 航 空	8	7.3%
台 灣 虎 航	9	8.2%
星 宇 航 空	7	6.4%
德 安 航 空	4	3.6%
飛 特 立 航 空	2	1.8%
凌 天 航 空	2	1.8%
華 捷 航 空	3	2.7%
漢 翔 航 空	1	0.9%
飛 聖 航 空	3	2.7%
安捷飛航訓練中心	3	2.7%
全 體	110	100.0%

(三)按性別分

男性占 74.5%，遠高於女性的 25.5%。

表 4-2-10 簽派員樣本結構—按性別分

受訪者屬性	樣本數	占比
男	82	74.5%
女	28	25.5%
全 體	110	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(30.9%)、20 年以上(19.1%)、10-未滿 20 年(14.5%)。

表 4-2-11 簽派員樣本結構—按服務年資分

受訪者屬性	樣本數	占比
未 滿 5 年	34	30.9%
5 ~ 未 滿 10 年	39	35.5%
10 ~ 未 滿 20 年	16	14.5%
20 年 及 以 上	21	19.1%
全 體	110	100.0%

(五)按去年是否參加調查分

去年有參加此調查占 78.2%，遠高於未參加調查的 21.8%。

表 4-2-12 簽派員樣本結構—按去年是否參加調查分

受訪者屬性	樣本數	占比
是	86	78.2%
否	24	21.8%
全 體	110	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份，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

- 一、航管單位管制員於提供服務時，使用專業術語之情形
- 二、航管單位管制員之發話清晰度
- 三、航管單位管制員提供各項資訊服務之完整性
- 四、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
- 五、航管人員在協助處理駕駛人提出偏航申請時，需考量因素
- 六、「飛航管制」服務整體滿意度
- 七、機師對「飛航管制」各項服務不滿意原因

第二節 航空氣象

- 一、軍方氣象單位所提供機場天氣報告(METAR/ SPECI)資訊
- 二、軍方氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊
- 三、總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR/SPECI)資訊
- 四、總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊
- 五、氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)
- 六、航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊
- 七、「航空氣象」服務整體滿意度
- 八、機師對「航空氣象」各項服務不滿意原因

第三節 助航通訊

- 一、目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性
- 二、臺北飛航情報區內無線電通訊清晰度
- 三、臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性
- 四、『桃園機場』助航燈光的妥善情形
- 五、『清泉崗、嘉義、臺南及花蓮』機場助航燈光的妥善情形
- 六、『松山、高雄、馬公、臺東、金門、馬祖及其他』機場助航燈光的妥善情形
- 七、「助航通訊」服務整體滿意度
- 八、機師對「助航通訊」各項服務不滿意原因

第四節 整體滿意度

- 一、總臺各類飛航服務的整體表現滿意度
- 二、各面向服務與整體滿意度關聯性分析

第二部分 簽派員問卷

第一節 飛航情報

- 一、航空情報服務網站提供之飛航計畫申報及查詢功能
- 二、AES 提供之航行警示圖
- 三、AES 產製之飛航前簡報及飛航公告查詢功能
- 四、AES 產製之飛航文件及氣象查詢功能
- 五、AES 提供之機場場面飛航公告圖示查詢、下載及列印功能
- 六、AES 提供適合平板及手機等行動裝置之行動版網頁
- 七、飛航諮詢臺提供之飛航公告及火山灰公告資訊服務
- 八、飛航諮詢臺提供之飛航計畫諮詢服務
- 九、飛航諮詢臺提供之飛航簡報及氣象諮詢服務
- 十、「飛航情報」服務整體滿意度
- 十一、簽派員對「飛航情報」各項服務不滿意原因

第二節 航空氣象

- 一、軍方氣象單位所提供機場天氣報告(METAR / SPECI)資訊
- 二、軍方氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊
- 三、總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR / SPECI)資訊
- 四、總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊
- 五、氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊
- 六、航空氣象服務網、簽派員專區及直昇機專區所提供資訊
- 七、氣象單位所提供之颱風警報服務
- 八、「航空氣象」服務整體滿意度
- 九、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

- 一、總臺各類飛航服務的整體表現滿意度
- 二、各面向服務與整體滿意度關聯性分析

第三部分 彙整分析

第一部分 機師問卷

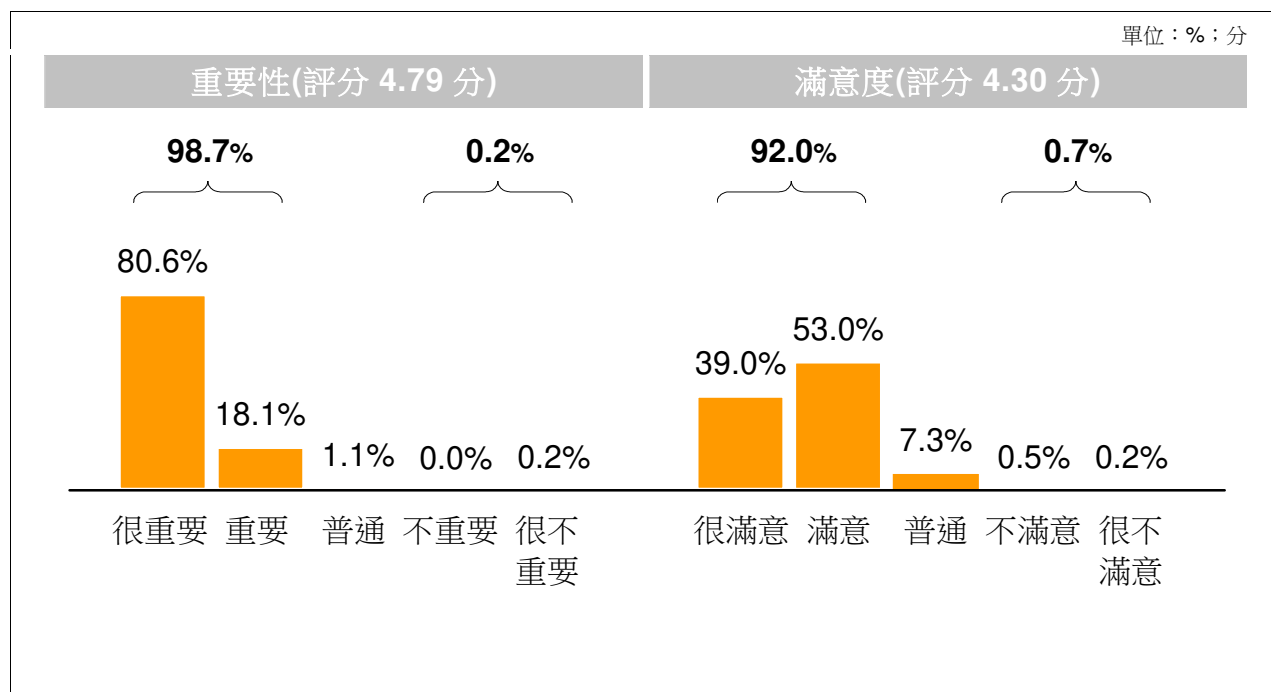
第一節 飛航管制

壹、航管單位管制員於提供服務時，使用專業術語之情形

一、整體分析

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，以期望來看，有 98.7%認為重要(很重要 80.6%，重要 18.1%)，1.1%認為普通，僅 0.2%認為不重要；以實際感受來看，有 92.0%表示滿意(很滿意 39.0%，滿意 53.0%)，7.3%表示普通，僅 0.7%表示不滿意。

以服務品質缺口來看，期望 4.79 分，而實際感受 4.30 分，機師實際感受與期望有-0.49 分之落差，經成對 t 檢定顯示，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=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5-1-1-1-1 航管單位管制員於提供服務時，使用專業術語之情形

二、按機師屬性分

就重要度而言，各屬性機師皆有 9 成 8 以上認為重要，皆低於 2%認為不重要。變異數分析顯示，不同「國籍」、「年資」及「航空類別」機師的評分在統計上達顯著差異。

重要評分	性別	國籍*	年資*	服務航線	航空類別*	去年參與調查
最 高	無 顯 著 異	本 國 籍	20 年 以 上	無 顯 著 異	民 用 航 空 運 輸 業	無 顯 著 異
最 低	無 差	外 國 籍	5 - 9 年	無 差	普 通 航 空	無 差

就滿意度而言，除女性及外國籍機師外，其餘屬性機師滿意度達 9 成以上，而不滿意度皆低於 3%。變異數分析顯示，不同「國籍」、「年資」及「航空類別」機師的評分在統計上達顯著差異。

滿意評分	性別	國籍*	年資*	服務航線	航空類別*	去年參與調查
最高	無顯著差異	本國籍	未滿 5 年	無顯著差異	普通航空	無顯著差異
最低	無顯著差異	外國籍	5 - 9 年	無顯著差異	民用航空運輸業	無顯著差異

就服務品質缺口而言，除普通航空業(-0.06 分)以外，其餘屬性機師實際感受與期望有-0.33~ -0.78 分的顯著差距；其中女性、年資 20 年以上機師有較大之落差，至於普通航空業、年資未滿 5 年及國內航線機師感受到的落差相對較小。變異數分析顯示，不同「性別」、「年資」、「服務航線」及「航空類別」機師感受的差距在統計上達顯著差異。

服務品質缺口	性別*	國籍	年資*	服務航線*	航空類別*	去年參與調查
差距最大	女性	無顯著差異	20 年以上	國際航線	民用航空運輸業	無顯著差異
差距最小	男性	無顯著差異	未滿 5 年	國內航線	普通航空	無顯著差異

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

單位：%；分

機師屬性	重要度(%)			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 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
全體	98.7	1.1	0.2	92.0	7.3	0.7	4.79	4.30	-0.49	*
性別										
男性	98.6	1.2	0.2	92.8	6.4	0.8	4.78	4.32	-0.46	*
女性	100.0	0.0	0.0	81.1	18.9	0.0	4.89	4.11	-0.78	*
機師國籍										
本國籍	98.7	1.3	0.0	92.9	6.5	0.6	4.81	4.33	-0.48	*
外國籍	98.6	0.0	1.4	86.3	12.3	1.4	4.63	4.14	-0.49	*
服務年資										
未滿 5 年	99.2	0.8	0.0	94.0	6.0	0.0	4.80	4.47	-0.33	*
5-9 年	98.0	1.4	0.7	90.5	7.4	2.0	4.70	4.22	-0.48	*
10-19 年	98.9	1.1	0.0	92.8	6.7	0.6	4.82	4.27	-0.55	*
20 年以上	98.9	1.1	0.0	90.0	10.0	0.0	4.86	4.26	-0.60	*
服務航線										
國內航線	98.9	1.1	0.0	94.4	4.4	1.1	4.73	4.39	-0.34	*
國際航線	98.6	1.1	0.3	90.5	8.6	0.8	4.81	4.26	-0.55	*
兼具	98.9	1.1	0.0	94.6	5.4	0.0	4.80	4.36	-0.44	*
航空類別										
民用航空運輸業	98.6	1.2	0.2	91.4	7.8	0.8	4.80	4.28	-0.52	*
普通航空	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	4.61	4.55	-0.06	
去年參與調查										
是	99.1	0.4	0.4	93.3	5.4	1.3	4.81	4.29	-0.52	*
否	98.5	1.5	0.0	91.2	8.5	0.3	4.77	4.31	-0.46	*

註：*表示該類屬性受訪者的服務品質缺口在 95%信賴水準下有顯著差異。

三、按年度別分

104~108 年調查題目「航管單位管制員使用之專業術語及發話清晰度」自 109 年起拆成「航管單位管制員於提供服務時，使用專業術語之情形」與「航管單位管制員之發話清晰度」2 題進行調查，因歷年題目有略微差異，僅針對近 2 年「航管單位管制員於提供服務時，使用專業術語之情形」調查結果作比較，104 年~108 年調查數據僅供參考。

就重要度而言，近 2 年皆有 98.7%的機師認為重要，今(110)年重要評分則較去年上升 0.09 分；t 檢定顯示，今年重要評分在統計上顯著高於去年調查。

就滿意度而言，今(110)年有 92.0%機師表示滿意，略高於去年的 89.8%，滿意評分較去年略增 0.06 分；t 檢定顯示，近 2 年滿意評分在統計上並沒有顯著差異。

就服務品質缺口而言，近 2 年機師實際感受皆低於期望，今(110)年服務品質缺口較去年擴大 0.03 分；t 檢定顯示，近 2 年服務品質缺口在統計上並沒有顯著差異。

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		重要度(%)			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 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
104 108 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	*
近 二 年 比 較	109 年(1)	98.7	1.3	0.0	89.8	10.1	0.1	4.70	4.24	-0.46	*
	110 年(2)	98.7	1.1	0.2	92.0	7.3	0.7	4.79	4.30	-0.49	*
	差距=(2)-(1)	0.0	-0.2	+0.2	+2.2	-2.8	+0.6	+0.09	+0.06	-0.03	
	檢定結果							*			

註：1.「重要度」(%)及「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%信賴水準下，比較結果有顯著差異。

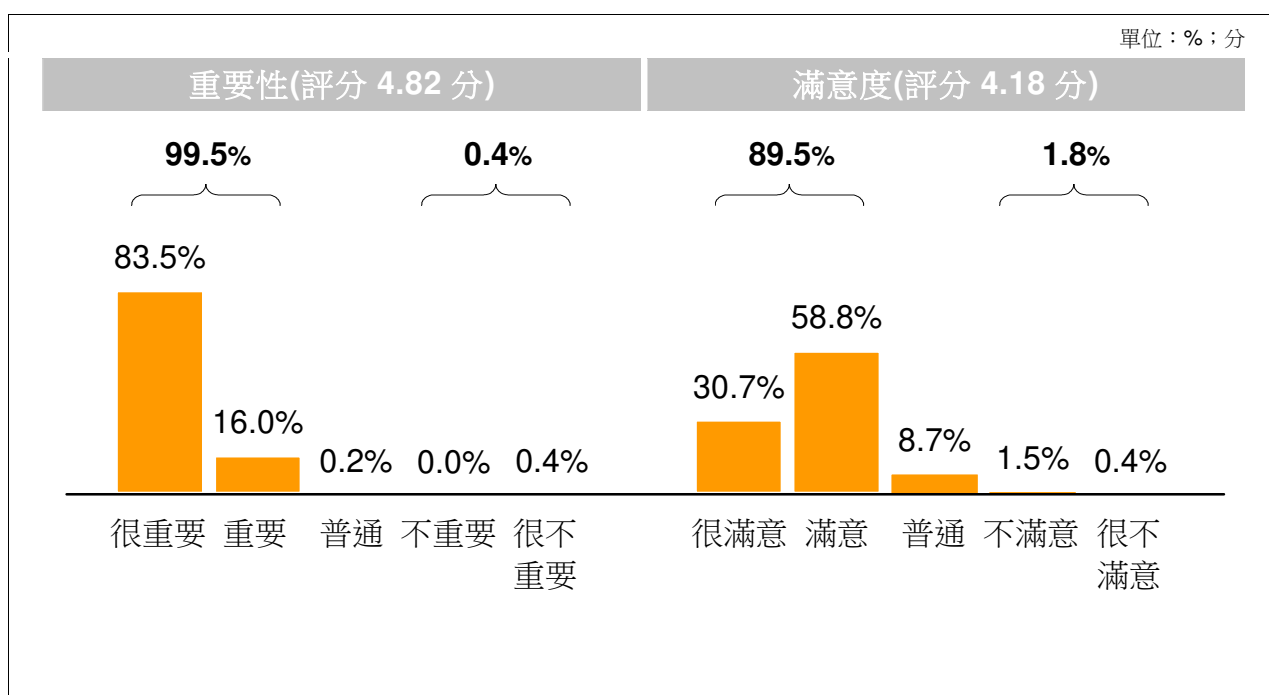
3.104-108 年為「航管單位管制員使用之專業術語及發話清晰度」之調查結果，其歷年比較僅供參考。

貳、航管單位管制員之發話清晰度

一、整體分析

機師對於「航管單位管制員之發話清晰度」的看法，以期望來看，有 99.5% 認為重要(很重要 83.5%，重要 16.0%)，0.2% 認為普通，0.4% 認為不重要；以實際感受來看，有 89.5% 表示滿意(很滿意 30.7%，滿意 58.8%)，8.7% 表示普通，僅 1.8% 表示不滿意。

以服務品質缺口來看，期望 4.82 分，而實際感受 4.18 分，機師實際感受與期望有 -0.64 分之落差，經成對 t 檢定顯示，在統計上達顯著差異。



Q.「航管單位管制員之發話清晰度」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=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5-1-1-2-1 航管單位管制員之發話清晰度

二、按機師屬性分

就重要度而言，各屬性機師皆有 9 成 8 以上認為重要，皆低於 2% 認為不重要。變異數分析顯示，不同「國籍」機師的評分在統計上達顯著差異。

重要評分	性別	國籍*	年資	服務航線	航空類別	去年參與調查
最高	無顯著差異	本國籍	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異
最低	無顯著差異	外國籍	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異

就滿意度而言，各屬性機師滿意度介於 86%~95%，而不滿意度皆低於 5%。變異數分析顯示，不同屬性機師的評分在統計上皆無顯著差異。

滿意評分	性別	國籍	年資	服務航線	航空類別	去年參與調查
最高	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異
最低	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異

就服務品質缺口而言，各屬性機師實際感受與期望有-0.50~-0.75 分的顯著差距；其中年資 10-19 年機師有較大之落差，而普通航空業機師感受到的落差相對較小。變異數分析顯示，不同屬性機師感受的差距在統計上皆無顯著差異。

滿意評分	性別	國籍	年資	服務航線	航空類別	去年參與調查
最高	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異
最低	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異

表 5-1-1-2-1 航管單位管制員之發話清晰度—按機師屬性分

單位：%；分

機師屬性	重要度(%)			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 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
全體	99.5	0.2	0.4	89.5	8.7	1.8	4.82	4.18	-0.64	*
性別										
男性	99.4	0.2	0.4	89.5	8.6	1.9	4.82	4.18	-0.64	*
女性	100.0	0.0	0.0	89.2	10.8	0.0	4.89	4.24	-0.65	*
機師國籍										
本國籍	99.6	0.2	0.2	90.0	8.6	1.5	4.84	4.19	-0.65	*
外國籍	98.6	0.0	1.4	86.3	9.6	4.1	4.70	4.08	-0.62	*
服務年資										
未滿 5 年	99.2	0.8	0.0	90.2	7.5	2.3	4.85	4.28	-0.57	*
5-9 年	99.3	0.0	0.7	89.9	7.4	2.7	4.78	4.17	-0.61	*
10-19 年	100.0	0.0	0.0	88.3	10.0	1.7	4.87	4.12	-0.75	*
20 年以上	98.9	0.0	1.1	90.0	10.0	0.0	4.76	4.18	-0.58	*
服務航線										
國內航線	100.0	0.0	0.0	87.8	8.9	3.3	4.81	4.21	-0.60	*
國際航線	99.4	0.0	0.6	90.3	8.1	1.7	4.83	4.18	-0.65	*
兼具	98.9	1.1	0.0	87.0	12.0	1.1	4.79	4.11	-0.68	*
航空類別										
民用航空運輸業	99.4	0.2	0.4	89.1	9.2	1.8	4.82	4.17	-0.65	*
普通航空	100.0	0.0	0.0	94.7	2.6	2.6	4.82	4.32	-0.50	*
去年參與調查										
是	99.6	0.0	0.4	87.9	9.9	2.2	4.84	4.13	-0.71	*
否	99.4	0.3	0.3	90.5	7.9	1.5	4.81	4.21	-0.60	*

註：*表示該類屬性受訪者的服務品質缺口在 95%信賴水準下有顯著差異。

三、按年度別分

104~108 年調查題目「航管單位管制員使用之專業術語及發話清晰度」自 109 年起拆成「航管單位管制員於提供服務時，使用專業術語之情形」與「航管單位管制員之發話清晰度」二題進行調查，因歷年題目有略微差異，僅針對近 2 年「航管單位管制員之發話清晰度」調查結果作比較，104 年~108 年調查數據僅供參考。

就重要度而言，今(110)年有 99.5%機師認為重要，略高於去年的 98.2%，重要評分則較去年上升 0.10 分；t 檢定顯示，今年重要評分在統計上顯著高於去年調查。

就滿意度而言，今(110)年有 89.5%機師表示滿意，略高於去年的 87.4%，滿意評分較去年下降 0.02 分；t 檢定顯示，近 2 年滿意評分在統計上並沒有顯著差異。

就服務品質缺口而言，近 2 年機師實際感受皆低於期望，今(110)年服務品質缺口較去年擴大 0.12 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 5-1-1-2-2 航管單位管制員之發話清晰度—按年度別分

單位：%；百分點；分

年度別		重要度(%)			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 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
104 108 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	*
近 二 年 比 較	109 年(1)	98.2	1.8	0.0	87.4	11.9	0.7	4.72	4.20	-0.52	*
	110 年(2)	99.5	0.2	0.4	89.5	8.7	1.8	4.82	4.18	-0.64	*
	差距=(2)-(1)	+1.3	-1.6	+0.4	+2.1	-3.2	+1.1	+0.10	-0.02	-0.12	
	檢定結果	*						*		*	

註：1.「重要度」(%)及「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%信賴水準下，比較結果有顯著差異。

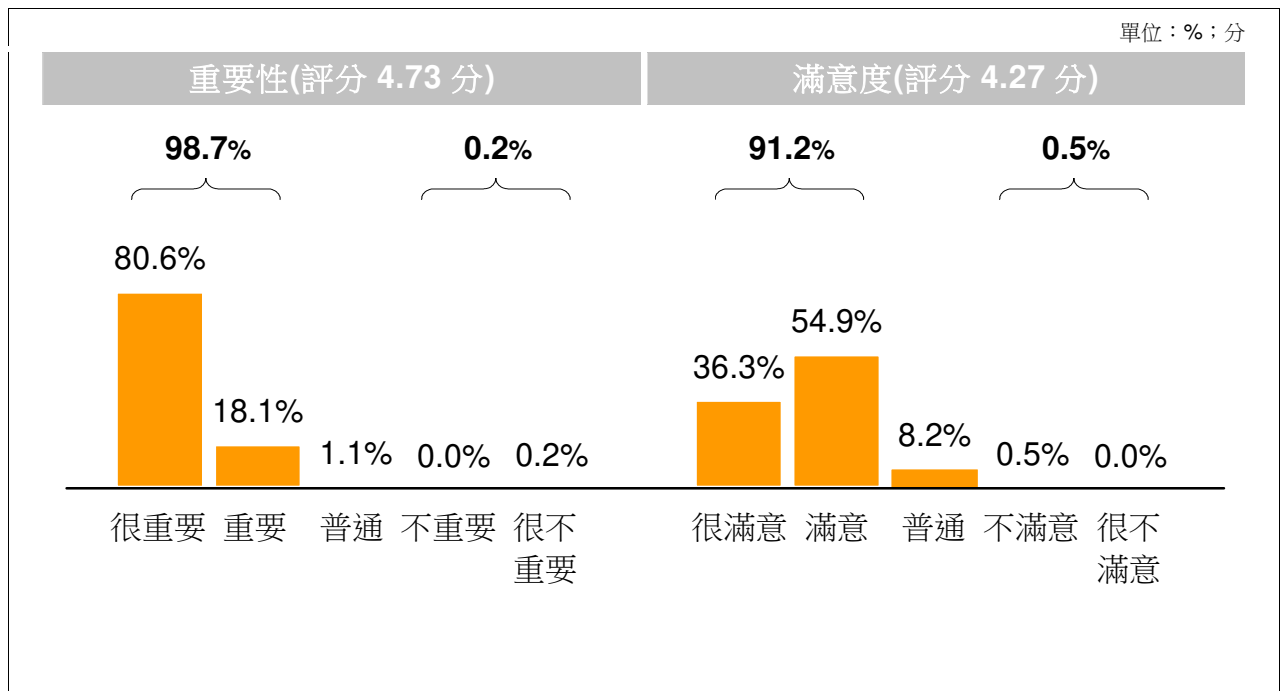
3.104-108 年為「航管單位管制員使用之專業術語及發話清晰度」之調查結果，其歷年比較僅供參考。

參、航管單位管制員提供各項資訊服務之完整性

一、整體分析

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，以期望來看，有 98.7%認為重要(很重要 80.6%，重要 18.1%)，1.1%認為普通，僅 0.2%認為不重要；以實際感受來看，有 91.2%表示滿意(很滿意 36.3%，滿意 54.9%)，8.2%表示普通，僅 0.5%表示不滿意。

以服務品質缺口來看，期望 4.73 分，而實際感受 4.27 分，機師實際感受與期望有-0.46 分之落差，經成對 t 檢定顯示，在統計上達顯著差異。



Q.「航管單位管制員提供各項資訊服務之完整性」對您業務執行重要度及您對該服務滿意度？調查對象：有接觸該服務的機師 (n=548)

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5-1-1-3-1 航管單位管制員提供各項資訊服務之完整性

二、按機師屬性分

就重要度而言，各屬性機師皆有 9 成 7 以上認為重要，皆低於 2%認為不重要。變異數分析顯示，不同「國籍」機師的評分在統計上達顯著差異。

重要評分	性別	國籍*	年資	服務航線	航空類別	去年參與調查
最高	無顯著差異	本國籍	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異
最低	無顯著差異	外國籍	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異

就滿意度而言，除女性外，其餘屬性機師滿意度達 8 成 6 以上，而不滿意度皆低於 2%。變異數分析顯示，不同「性別」、「年資」、「服務航線」及「航空類別」機師的評分在統計上達顯著差異。

滿意評分	性別*	國籍	年資*	服務航線*	航空類別*	去年參與調查
最高	男性	無顯著差異	未滿 5 年	國內航線	普通航空	無顯著差異
最低	女性	無顯著差異	5 - 19 年	國內國際兼具	民用航空運輸業	無顯著差異

就服務品質缺口而言，各屬性機師實際感受與期望有-0.24~-0.81 分的顯著差距；其中女性機師有較大之落差，至於年資未滿 5 年、國內航線及普通航空業機師感受到的落差相對較小。變異數分析顯示，不同「性別」、「國籍」、「年資」、「服務航線」及「航空類別」機師感受的差距在統計上達顯著差異。

服務品質缺口	性別*	國籍*	年資*	服務航線*	航空類別*	去年參與調查
差距最大	女性	本國籍	10-19 年	國際航線	民用航空運輸業	無顯著差異
差距最小	男性	外國籍	未滿 5 年	國內航線	普通航空	無顯著差異

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	重要度(%)			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 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
全體	98.7	1.1	0.2	91.2	8.2	0.5	4.73	4.27	-0.46	*
性別										
男性	98.6	1.2	0.2	92.8	6.7	0.6	4.72	4.29	-0.43	*
女性	100.0	0.0	0.0	70.3	29.7	0.0	4.78	3.97	-0.81	*
機師國籍										
本國籍	98.9	1.1	0.0	90.9	8.4	0.6	4.75	4.27	-0.48	*
外國籍	97.3	1.4	1.4	93.2	6.8	0.0	4.58	4.27	-0.31	*
服務年資										
未滿 5 年	97.0	3.0	0.0	97.0	3.0	0.0	4.72	4.48	-0.24	*
5-9 年	98.0	1.4	0.7	90.5	8.1	1.4	4.68	4.20	-0.48	*
10-19 年	100.0	0.0	0.0	88.2	11.2	0.6	4.78	4.20	-0.58	*
20 年以上	100.0	0.0	0.0	89.9	10.1	0.0	4.73	4.21	-0.52	*
服務航線										
國內航線	98.9	1.1	0.0	96.7	2.2	1.1	4.69	4.43	-0.26	*
國際航線	98.9	0.8	0.3	90.8	8.7	0.6	4.75	4.24	-0.51	*
兼具	97.8	2.2	0.0	86.8	13.2	0.0	4.67	4.19	-0.48	*
航空類別										
民用航空運輸業	98.6	1.2	0.2	90.8	8.6	0.6	4.73	4.25	-0.48	*
普通航空	100.0	0.0	0.0	97.4	2.6	0.0	4.74	4.47	-0.27	*
去年參與調查										
是	98.6	0.9	0.5	91.9	7.2	0.9	4.72	4.25	-0.47	*
否	98.8	1.2	0.0	90.8	8.9	0.3	4.73	4.29	-0.44	*

註：*表示該類屬性受訪者的服務品質缺口在 95%信賴水準下有顯著差異。

三、按年度別分

就重要度而言，歷年機師皆有 86%~99%的機師認為重要，重要評分介於 4.24~4.73 分，重要度自 108 年起逐年提升。今(110)年重要度達 98.7%，略高於去年的 97.3%，重要評分上升 0.10 分；t 檢定顯示，今年重要評分在統計上顯著高於去年調查。

就滿意度而言，歷年機師滿意度介於 67%~92%，滿意評分介於 3.81~4.27 分，滿意度自 108 年起逐年提升。今(110)年滿意度達 91.2%，高於去年的 87.7%，滿意評分較去年增加 0.08 分；t 檢定顯示，今年滿意評分在統計上顯著高於去年調查。

就服務品質缺口而言，歷年機師對本服務的實際感受皆顯著低於期望。今(110)年服務品質缺口較去年擴大 0.02 分，t 檢定顯示，近 2 年服務品質缺口在統計上並沒有顯著差異。

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		重要度(%)			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 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
104 108 年	104 年	92.5	6.8	0.7	68.2	28.3	3.5	4.46	3.81	-0.65	*
	105 年	94.3	5.2	0.5	72.0	23.9	4.1	4.41	3.85	-0.56	*
	106 年	86.6	13.0	0.4	67.9	28.2	3.9	4.25	3.82	-0.43	*
	107 年	86.1	13.4	0.5	71.6	25.4	3.0	4.24	3.89	-0.35	*
	108 年	93.8	5.6	0.6	74.2	23.8	2.1	4.46	3.92	-0.54	*
近 二 年 比 較	109 年(1)	97.3	2.5	0.2	87.7	11.6	0.7	4.63	4.19	-0.44	*
	110 年(2)	98.7	1.1	0.2	91.2	8.2	0.5	4.73	4.27	-0.46	*
	差距=(2)-(1)	+1.4	-1.4	0.0	+3.5	-3.4	-0.2	+0.10	+0.08	-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。

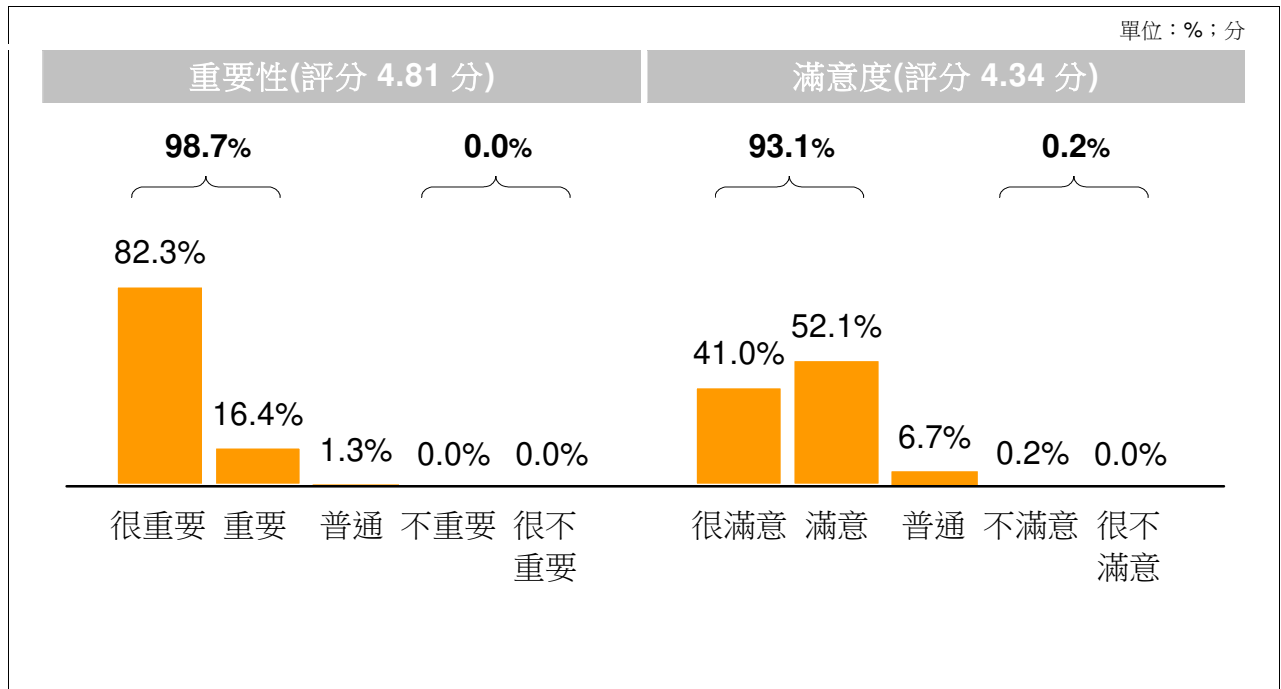
2. 「*」表示在 95%信賴水準下，比較結果有顯著差異。

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

一、整體分析

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，以期望來看，有 98.7%認為重要(很重要 82.3%，重要 16.4%)，1.3%認為普通，無人認為不重要；以實際感受來看，有 93.1%表示滿意(很滿意 41.0%，滿意 52.1%)，6.7%表示普通，僅 0.2%表示不滿意。

以服務品質缺口來看，期望 4.81 分，而實際感受 4.34 分，機師實際感受與期望有-0.47 分之落差，經成對 t 檢定顯示，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=451)

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5-1-1-4-1 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

二、按機師屬性分

就重要度而言，各屬性機師皆有 9 成 6 以上認為重要，無人認為不重要。變異數分析顯示，不同「國籍」機師的評分在統計上達顯著差異。

重要評分	性別	國籍*	年資	服務航線	航空類別	去年參與調查
最高	無顯著差異	本國籍	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異
最低		外國籍				

就滿意度而言，除女性、外國籍及服務航線為國內國際航線兼具者之機師外，其餘屬性機師滿意度達 9 成以上，而不滿意度皆低於 2%。變異數分析顯示，不同「國籍」、「年資」及「服務航線」機師的評分在統計上達顯著差異。

滿意評分	性別	國籍*	年資*	服務航線*	航空類別	去年參與調查
最高	無顯著差異	本國籍	未滿 5 年	國內航線	無顯著差異	無顯著差異
最低	無顯著差異	外國籍	20 年以上	國際航線 國內國際兼具	無顯著差異	無顯著差異

就服務品質缺口而言，各屬性機師實際感受與期望有-0.15~-0.64 分的顯著差距；其中女性機師有較大之落差，至於國內航線及普通航空業機師感受到的落差相對較小。變異數分析顯示，不同「服務航線」及「航空類別」機師感受的差距在統計上達顯著差異。

服務品質缺口	性別	國籍	年資	服務航線*	航空類別*	去年參與調查
差距最大	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	國際航線	民用航空運輸業	無顯著差異
差距最小	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	國內航線	普通航空	無顯著差異

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	重要度(%)			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 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
全體	98.7	1.3	0.0	93.1	6.7	0.2	4.81	4.34	-0.47	*
性別										
男性	98.6	1.4	0.0	93.6	6.1	0.2	4.80	4.34	-0.46	*
女性	100.0	0.0	0.0	85.7	14.3	0.0	4.93	4.29	-0.64	*
機師國籍										
本國籍	99.0	1.0	0.0	94.0	6.0	0.0	4.83	4.36	-0.47	*
外國籍	97.0	3.0	0.0	87.9	10.6	1.5	4.70	4.20	-0.50	*
服務年資										
未滿 5 年	99.0	1.0	0.0	97.0	3.0	0.0	4.85	4.50	-0.35	*
5-9 年	96.7	3.3	0.0	90.8	9.2	0.0	4.75	4.30	-0.45	*
10-19 年	99.3	0.7	0.0	92.8	7.2	0.0	4.82	4.29	-0.53	*
20 年以上	100.0	0.0	0.0	92.3	6.4	1.3	4.82	4.28	-0.54	*
服務航線										
國內航線	100.0	0.0	0.0	98.7	1.3	0.0	4.72	4.57	-0.15	*
國際航線	97.9	2.1	0.0	92.7	7.3	0.0	4.85	4.29	-0.56	*
兼具	100.0	0.0	0.0	88.6	10.1	1.3	4.80	4.29	-0.51	*
航空類別										
民用航空運輸業	98.6	1.4	0.0	93.0	6.7	0.2	4.82	4.32	-0.50	*
普通航空	100.0	0.0	0.0	94.1	5.9	0.0	4.71	4.53	-0.18	*
去年參與調查										
是	100.0	0.0	0.0	94.0	5.5	0.5	4.85	4.32	-0.53	*
否	97.8	2.2	0.0	92.5	7.5	0.0	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%信賴水準下有顯著差異。

三、按年度別分

就重要度而言，歷年皆有 97%~99% 的機師認為重要，重要評分介於 4.69~4.81 分。今(110)年重要度達 98.7%，與去年的 98.9% 相當。重要評分較去年上升 0.10 分；t 檢定顯示，今年重要評分在統計上顯著高於去年調查。

就滿意度而言，歷年機師滿意度介於 83%~94%，滿意評分介於 4.18~4.34 分，滿意度自 109 年起逐年提升。今(110)年滿意度達 93.1%，高於去年的 89.7%，滿意評分較去年略增 0.03 分；t 檢定顯示，近 2 年滿意評分在統計上並沒有顯著差異。

就服務品質缺口而言，歷年機師實際感受皆低於期望。今(110)服務品質缺口較去年擴大 0.07 分；t 檢定顯示，近 2 年服務品質缺口在統計上並沒有顯著差異。

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		重要度(%)			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 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
107 108 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	*
近 二 年 比 較	109 年(1)	98.9	1.1	0.0	89.7	10.3	0.0	4.71	4.31	-0.40	*
	110 年(2)	98.7	1.3	0.0	93.1	6.7	0.2	4.81	4.34	-0.47	*
	差距=(2)-(1)	-0.2	+0.2	0.0	+3.4	-3.6	+0.2	+0.10	+0.03	-0.07	
	檢定結果							*			

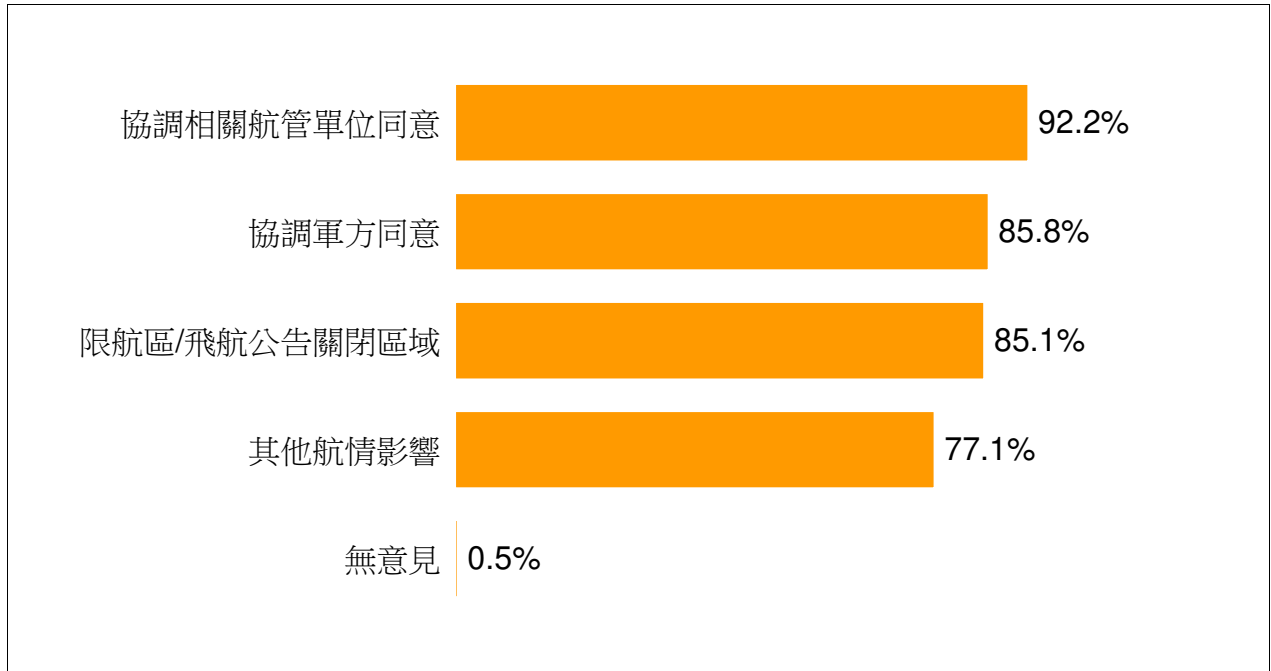
註：1. 「重要度」(%)及「滿意度」(%)之近 2 年比較採卡方檢定，「重要評分」、「滿意評分」、「服務品質缺口」之近 2 年分數比較採 t 檢定，該年度「服務品質缺口」(滿意評分-重要評分)採成對 t 檢定。

2. 「*」表示在 95%信賴水準下，比較結果有顯著差異。

伍、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、整體分析

機師認為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「協調相關航管單位同意」(92.2%)居多，其次依序為「協調軍方同意」(85.8%)、「限航區/飛航公告關閉區域」(85.1%)及「其他航情影響」(77.1%)



Q.您認為航管人員在協助處理駕駛員提出偏航申請時，需考量因素有哪些？(可複選) 調查對象：全體機師(n=551)

圖5-1-1-5-1 航管人員在協助處理駕駛員提出偏航申請時，需考量因素

二、按機師屬性分

多數屬性機師認為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「協調相關航管單位同意」居多，而服務航線為國內國際航線兼具者則以「協調軍方同意」居多。

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：不同性別機師認為需考量因素皆以「協調相關航管單位同意」居多。

機師國籍：不同國籍機師認為需考量因素皆以「協調相關航管單位同意」居多。

服務年資：不同服務年資機師認為需考量因素皆以「協調相關航管單位同意」居多。

服務航線：服務航線為專飛國內航線或專飛國際航線的機師認為需考量因素以「協調相關航管單位同意」居多，而國內國際航線兼具者則以「協調軍方同意」居多。

航空類別：無論是民用航空運輸業或普通航空業，機師認為需考量因素皆以「協調相關航管單位同意」居多。

去年調查：無論是否參與去年調查，機師認為需考量因素皆以「協調相關航管單位同意」居多。

表 5-1-1-5-1 航管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

單位：%

機師屬性	協調相關航管 單位同意	協調軍方同意	限航區/飛航 公告關閉區域	其他航情影響	無意見
全體	92.2	85.8	85.1	77.1	0.5
性別					
男性	92.2	86.0	84.8	76.5	0.6
女性	91.9	83.8	89.2	86.5	0.0
機師國籍					
本國籍	92.1	87.7	86.6	80.5	0.6
外國籍	93.2	74.0	75.3	54.8	0.0
服務年資					
未滿5年	93.2	82.7	86.5	85.0	0.0
5-9年	93.2	86.5	85.1	77.0	1.4
10-19年	91.7	87.8	83.9	76.7	0.6
20年以上	90.0	85.6	85.6	66.7	0.0
服務航線					
國內航線	94.4	86.7	84.4	80.0	0.0
國際航線	94.7	85.5	86.9	77.2	0.3
兼具	83.7	90.2	80.4	75.0	0.0
航空類別					
民用航空運輸業	92.4	87.1	86.2	77.8	0.2
普通航空	89.5	68.4	71.1	68.4	5.3
去年參與調查					
是	90.1	89.2	82.5	77.6	1.3
否	93.6	83.5	86.9	76.8	0.0

註：該屬性機師占比最高之項目以□標示。

三、按年度別分

歷年機師認為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「協調相關航管單位同意」居多，其次為「協調軍方同意」及「限航區/飛航公告關閉區域」，再次為「其他航情影響」。

今(110)年與去年比較來看，皆有 9 成多回答「協調相關航管單位同意」，8 成多回答「協調軍方同意」及「限航區/飛航公告關閉區域」，7 成多回答「其他航情影響」；近 2 年機師回答意見相當。

表 5-1-1-5-2 航管協助處理駕駛員提出偏航申請時，需考量因素－按年度別分

單位：%；百分點；分

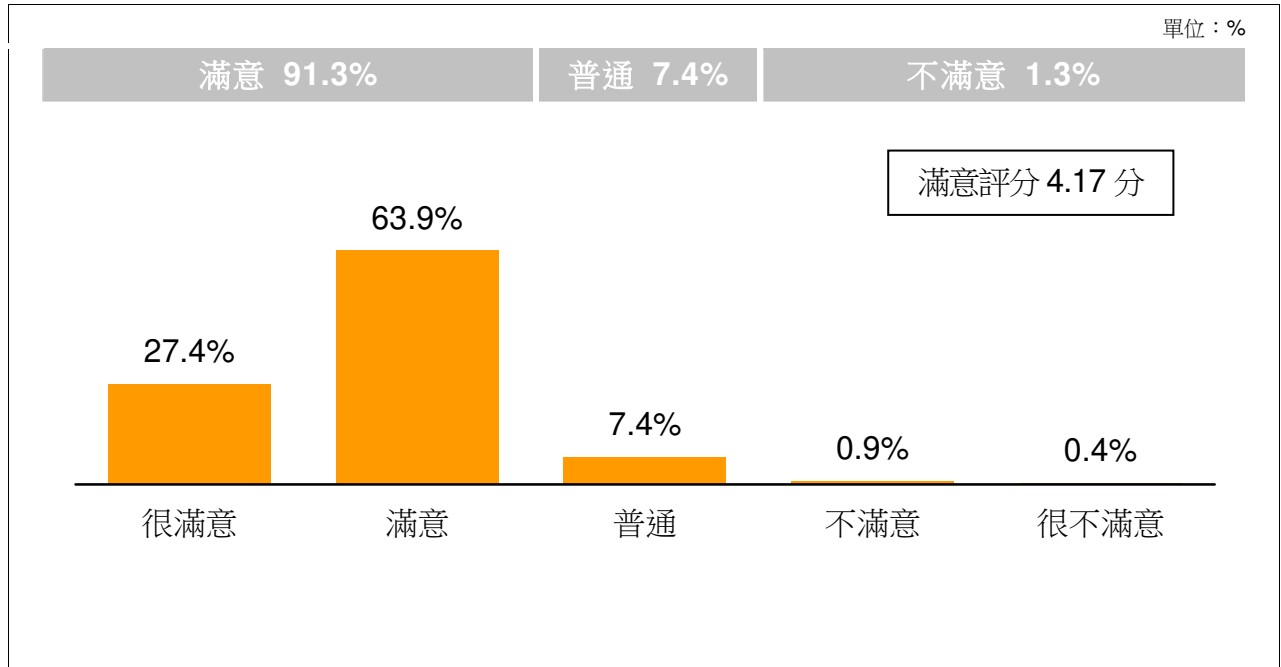
項目	108 年	近 2 年比較			
	108 年	109 年 (a)	110 年 (b)	差距=(b)-(a)	檢定 結果
協調相關航管單位同意	82.6	92.9	92.2	-0.7	
協調軍方同意	73.0	88.4	85.8	-2.6	
限航區/飛航公告關閉區域	72.8	86.0	85.1	-0.9	
其他航情影響	68.4	73.9	77.1	+3.2	

註：「*」表示在 95%信賴水準下，近 2 年回答該選項占比之差距有顯著差異。

陸、「飛航管制」服務整體滿意度

一、整體分析

機師對於總臺過去一年「飛航管制」服務整體滿意度看法，有 91.3%表示滿意(很滿意 27.4%，滿意 63.9%)，7.4%表示普通，僅 1.3%不滿意。滿意評分爲 4.17 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=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5-1-1-6-1 「飛航管制」服務整體滿意度

二、按機師屬性分

各屬性機師皆有 8 成 1 以上表示滿意，不滿意度皆低於 3%；年資未滿 5 年及普通航空業機師的滿意度更達 9 成 7 以上。

變異數分析顯示，不同「服務年資」及「航空類別」機師的滿意評分在統計上有顯著差異。說明如下：

服務年資：服務未滿 5 年機師的滿意評分達 4.34 分，而服務 5 年以上機師的滿意評分介於 4.10 ~ 4.17 分，其中以服務 10-19 年者的 4.10 分最低。

航空類別：普通航空業機師的滿意評分達 4.45 分，明顯高於民用航空運輸業機師的 4.15 分。

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	滿意度(%)			滿意評分(分)	
	滿意	普通	不滿意	分數	t 檢定
全體	91.3	7.4	1.3	4.17	
性別					
男性	92.0	6.6	1.4	4.18	
女性	81.1	18.9	0.0	4.00	
機師國籍					
本國籍	91.0	7.9	1.0	4.18	
外國籍	93.2	4.1	2.7	4.14	
服務年資					
未滿 5 年	97.0	2.3	0.8	4.34	
5-9 年	88.5	10.1	1.4	4.11	*
10-19 年	91.1	7.2	1.7	4.10	
20 年以上	87.8	11.1	1.1	4.17	
服務航線					
國內航線	92.2	5.6	2.2	4.29	
國際航線	91.4	7.5	1.1	4.15	
兼具	89.1	9.8	1.1	4.11	
航空類別					
民用航空運輸業	90.6	8.0	1.4	4.15	*
普通航空	100.0	0.0	0.0	4.45	
去年參與調查					
是	92.4	6.3	1.3	4.19	
否	90.5	8.2	1.2	4.16	

註：*表示該屬性受訪者的滿意評分在 95%信賴水準下有顯著差異。

三、按年度別分

歷年機師對「飛航管制」整體服務滿意度介於 69%~92%，不滿意度皆低於 7%；今(110)年滿意度達 91.3%，略高於 109 年的 89.8%，近 2 年滿意度明顯高於往年。

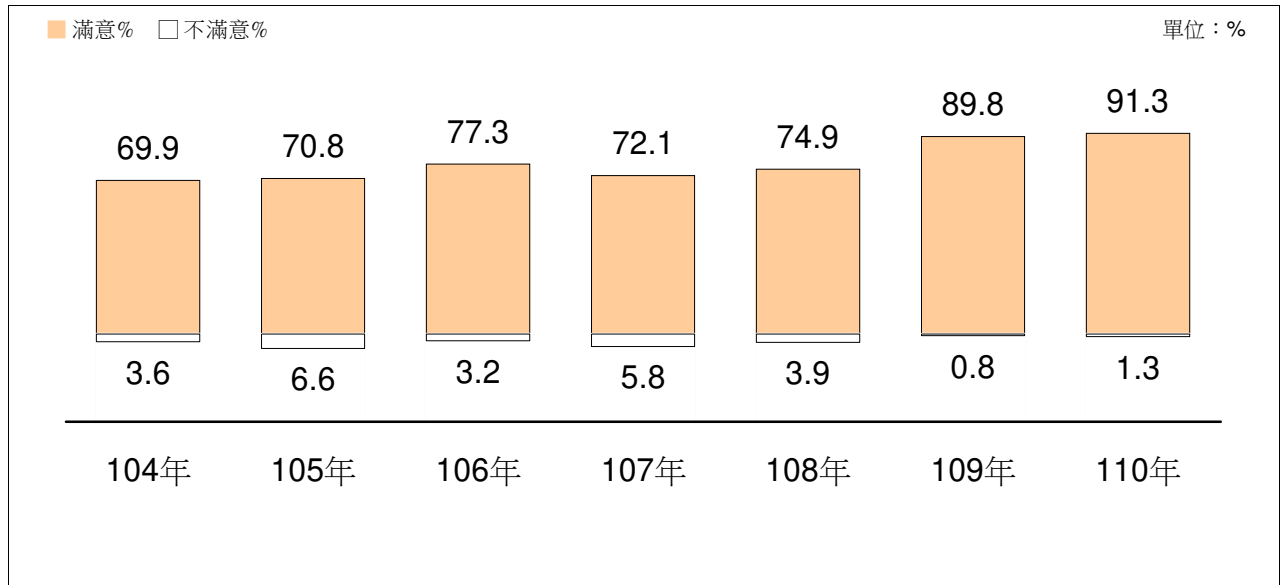


圖5-1-1-6-2 「飛航管制」服務整體滿意度－按年度別分

今(110)年與去年比較來看，滿意度上升 1.5 個百分點，不滿意度亦上升 0.5 個百分點，而普通下降 1.9 個百分點；滿意評分下降 0.01 分，t 檢定顯示，近 2 年滿意評分在統計上並沒有顯著差異。

表 5-1-1-6-2 「飛航管制」服務整體滿意度－按年度別分

單位：%；百分點；分

項目		104-108 年					近 2 年比較			
		104 年	105 年	106 年	107 年	108 年	109 年 (a)	110 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	+1.5	
	普通	26.5	22.6	19.5	22.0	21.2	9.3	7.4	-1.9	
	不滿意	3.6	6.6	3.2	5.8	3.9	0.8	1.3	+0.5	
滿意評分(分)		3.76	3.75	3.88	3.79	3.87	4.18	4.17	-0.01	

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%信賴水準下，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 2%；而「飛航管制」整體服務有 1.3%機師表示不滿意。各服務項目不滿意原因說明如下：

表 5-1-1-7-1 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=4	冗字/重複	有幾位管制員冗字和語助詞多，同一件事分 2-3 個 CALL。	1
			報到時便已向管制官告知我方抄收的最新天氣代碼，為何管制官卻常常要重複代碼、使用跑道、以及 QNH？	1
		無意見	無意見。	2
A2. 航管單位管制員之發話清晰度	n=10	雜訊干擾	高雄機場 RCKH APCH 在 MKG 以北聲音時常小且不清楚。	1
			RCKH GND 121.9 常有斷續及噪音問題。	1
			高雄進場管制台 124.7 雜訊干擾很多。	1
			其他 TPE APP 125.1 起飛後不清楚。	1
		語速太快	Talk too fast. Dosen't slow down when asked to say again.	1
		加強發音	More attention to correct pronunciation, specially numbers	1
		其他	有的管制員清晰度虎頭蛇尾，開頭清晰尾巴聽不見。	1
		無意見	無意見。	3
A3. 航管單位管制員提供各項資訊服務之完整性	n=3	相關航情	相關航情。	1
		其他	氣象終端自動資料換了(編碼)未告知是否有明顯改變。高雄 APP 經常未告知。	1
			起落資訊講太慢且過長。	1
A4. 當宣告機上有病患、需額外協助或緊急情況時，航管提供之服務	n=1	優先性	weather deviation in the south of taiwan over the strait gives too much priority to military areas, not a good service	1

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
A6.「飛航管制」服務整體滿意度	n=7	航 機 隔 離	Arrival 與 Control 速度不一也不合理，一言以蔽之就是「前後區根本不協調也不溝通」。	1
			相較於國外，我們的航管過於保守。間隔帶太大，影響跑道使用效率。	1
			ATC could be more information regarding different A/C performance to provid better seperation or sequence.	1
			Inflexible and way too conservative. Also suggest ordering lead plane to speed up, not always just asking trailing plane to slow down. Departure separation is ridiculous.	1
			Never understand why we often got speed controls that re contadicting (e.g. slow down by previous ATC, speed up by the next.)	1
		雜 訊 干 擾	高雄進場管制台 124.7 雜訊干擾很多，去年年底便有此情形，於今年 1 月時向管制官反應過，為何持續至今仍有雜訊干擾？設備老舊不維護也不更換嗎？發話的時候一直聽到背景音有雜音及雜訊干擾，這樣航管指令根本就沒辦法清楚傳達，有飛安疑慮為何不更新？	1
		無 意 見	無意見。	1

註：不滿意原因為開放填答。

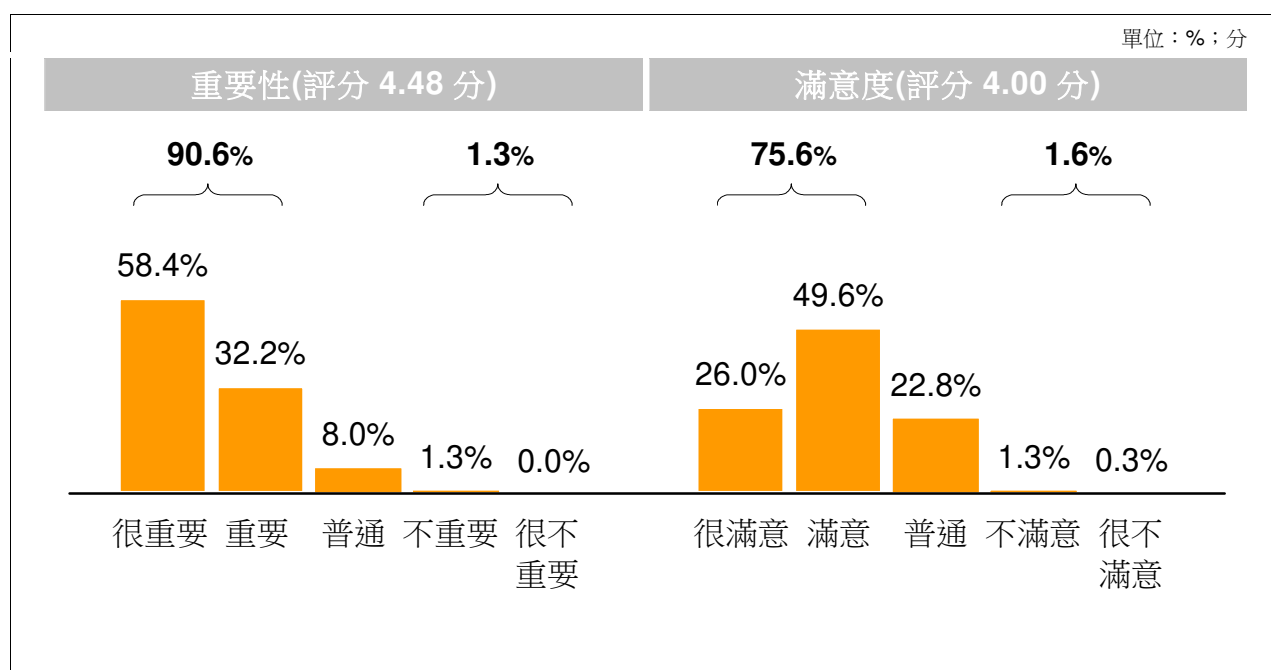
第二節 航空氣象

壹、軍方氣象單位所提供機場天氣報告資訊

一、整體分析

機師對於「軍方氣象單位所提供機場天氣報告(METAR/ SPECI)資訊」的看法，以期望來看，有 90.6%認為重要(很重要 58.4%，重要 32.2%)，8.0%認為普通，僅 1.3%認為不重要；以實際感受來看，有 75.6%表示滿意(很滿意 26.0%，滿意 49.6%)，22.8%表示普通，僅 1.6%表示不滿意。

以服務品質缺口來看，期望 4.48 分，而實際感受 4.00 分，機師實際感受與期望有-0.48 分之落差，經成對 t 檢定顯示，在統計上達顯著差異。



Q.「軍方氣象單位所提供『清泉崗、馬公、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=373)

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5-1-2-1-1 軍方氣象單位所提供機場天氣報告資訊

二、按機師屬性分

就重要度而言，除外國籍、年資 5-9 年或 20 年以上、專飛國際航線及民用航空運輸業外，其餘屬性機師皆有 9 成以上認為重要，皆低於 5%認為不重要。變異數分析顯示，不同「國籍」及「服務航線」機師的評分在統計上達顯著差異。

重要評分	性別	國籍*	年資	服務航線*	航空類別	去年參與調查
最 高	無 顯 著 異	本國籍	無 顯 著 異	國內航線	無 顯 著 異	無 顯 著 異
最 低	無 差	外國籍	無 差	國際航線	無 差	無 差

就滿意度而言，各屬性機師滿意度達 7 成 3 以上，以普通航空業的 9 成 2 滿意度最高，而不滿意度皆低於 4%。變異數分析顯示，不同「年資」及「航空類別」機師的評分在統計上達顯著差異。

滿意評分	性別	國籍	年資*	服務航線	航空類別*	去年參與調查
最高	無顯著差異	無顯著差異	未滿 5 年	無顯著差異	普通航空	無顯著差異
最低	無顯著差異	無顯著差異	5 - 9 年	無顯著差異	民用航空運輸業	無顯著差異

就服務品質缺口而言，除外國籍機師(-0.19 分)以外，其餘屬性機師實際感受與期望有-0.27~-0.71 分的顯著差距；其中專飛國內航線及服務航線國際國內航線兼具的機師感受到的落差較大，至於外國籍機師感受到的落差相對較小。變異數分析顯示，不同「國籍」及「服務航線」機師感受的差距在統計上達顯著差異。

服務品質缺口	性別	國籍*	年資	服務航線*	航空類別	去年參與調查
差距最大	無顯著差異	本國籍	無顯著差異	國內航線	無顯著差異	無顯著差異
差距最小	無顯著差異	外國籍	無顯著差異	國際航線	無顯著差異	無顯著差異

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	重要度(%)			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 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
全體	90.6	8.0	1.3	75.6	22.8	1.6	4.48	4.00	-0.48	*
性別										
男性	90.5	8.0	1.4	75.3	23.0	1.7	4.47	3.99	-0.48	*
女性	92.0	8.0	0.0	80.0	20.0	0.0	4.56	4.04	-0.52	*
機師國籍										
本國籍	91.2	7.9	0.9	75.2	23.0	1.8	4.51	3.99	-0.52	*
外國籍	86.0	9.3	4.7	79.1	20.9	0.0	4.26	4.07	-0.19	
服務年資										
未滿 5 年	93.4	6.6	0.0	82.4	17.6	0.0	4.58	4.20	-0.38	*
5-9 年	86.0	13.1	0.9	68.2	29.9	1.9	4.38	3.83	-0.55	*
10-19 年	93.3	5.0	1.7	77.5	20.8	1.7	4.50	3.97	-0.53	*
20 年以上	89.1	7.3	3.6	74.5	21.8	3.6	4.44	4.05	-0.39	*
服務航線										
國內航線	96.7	3.3	0.0	73.3	23.3	3.3	4.69	3.98	-0.71	*
國際航線	83.2	14.1	2.7	75.1	24.3	0.5	4.30	3.97	-0.33	*
兼具	98.9	1.1	0.0	76.4	21.3	2.2	4.63	4.02	-0.61	*
航空類別										
民用航空運輸業	89.9	8.6	1.5	73.8	24.4	1.8	4.47	3.97	-0.50	*
普通航空	97.3	2.7	0.0	91.9	8.1	0.0	4.54	4.27	-0.27	*
去年參與調查										
是	91.2	6.1	2.7	77.7	20.9	1.4	4.48	4.04	-0.44	*
否	90.2	9.3	0.4	74.2	24.0	1.8	4.48	3.97	-0.51	*

註：*表示該類屬性受訪者的服務品質缺口在 95%信賴水準下有顯著差異。

三、按年度別分

就重要度而言，歷年機師皆有 78%~91%的機師認為重要，重要評分介於 4.24~4.48 分，重要度逐年提升。今(110)年重要度達 90.6%，與去年的 90.1%相當，重要評分上升 0.07 分；t 檢定顯示，近 2 年重要評分在統計上並沒有顯著差異。

就滿意度而言，歷年機師滿意度介於 63%~76%，滿意評分介於 3.77~4.00 分，滿意度逐年提升。今(110)年滿意度達 75.6%，略高於去年的 72.6%，滿意評分較去年增加 0.06 分；t 檢定顯示，近 2 年滿意評分在統計上並沒有顯著差異。

就服務品質缺口而言，歷年機師對本服務的實際感受皆顯著低於期望。今(110)年服務品質缺口較去年擴大 0.01 分，t 檢定顯示，近 2 年服務品質缺口在統計上並沒有顯著差異。

表 5-1-2-1-2 軍方氣象單位所提供機場天氣報告資訊—按年度別分

單位：%；百分點；分

年度別		重要度(%)			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 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
108 年	108 年	78.4	18.9	2.7	63.0	34.0	3.0	4.24	3.77	-0.47	*
近 二 年 比 較	109 年 (1)	90.1	9.3	0.6	72.6	26.4	1.0	4.41	3.94	-0.47	*
	110 年 (2)	90.6	8.0	1.3	75.6	22.8	1.6	4.48	4.00	-0.48	*
	差距=(2)-(1)	+0.5	-1.3	+0.7	+3.0	-3.6	+0.6	+0.07	+0.06	-0.01	
	檢定結果										

註：1. 「重要度」(%)及「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。

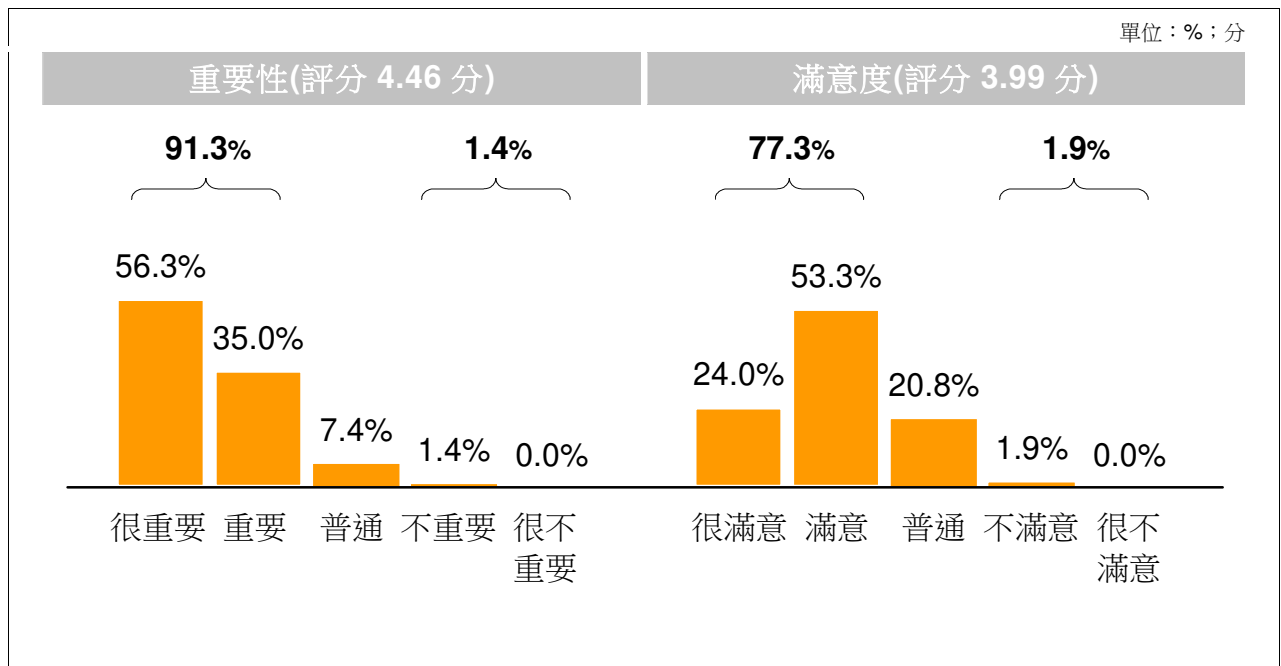
2. 「*」表示在 95%信賴水準下，比較結果有顯著差異。

貳、軍方氣象單位所提供機場預報資訊

一、整體分析

機師對於「軍方氣象單位所提供『清泉崗、馬公、花蓮、臺南及嘉義』機場預報(TAF)資訊」的看法，以期望來看，有 91.3%認為重要(很重要 56.3%，重要 35.0%)，7.4%認為普通，僅 1.4%認為不重要；以實際感受來看，有 77.3%表示滿意(很滿意 24.0%，滿意 53.3%)，20.8%表示普通，僅 1.9%表示不滿意。

以服務品質缺口來看，期望 4.46 分，而實際感受 3.99 分，機師實際感受與期望有-0.47 分之落差，經成對 t 檢定顯示，在統計上達顯著差異。



Q.「軍方氣象單位所提供『清泉崗、馬公、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=366)

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5-1-2-2-1 軍方氣象單位所提供機場預報資訊

二、按機師屬性分

就重要度而言，各屬性機師皆有 8 成 3 以上認為重要，皆低於 5%認為不重要。變異數分析顯示，不同「國籍」及「服務航線」機師的評分在統計上達顯著差異。

重要評分	性別	國籍*	年資	服務航線*	航空類別	去年參與調查
最高	無顯著差異	本國籍	無顯著差異	國內航線	無顯著差異	無顯著差異
最低		外國籍		國際航線		

就滿意度而言，各屬性機師滿意度達 7 成 1 以上，以普通航空業的 8 成 6 滿意度最高，而不滿意度皆低於 5%。變異數分析顯示，不同「年資」機師的評分在統計上達顯著差異。

滿意評分	性別	國籍	年資*	服務航線	航空類別	去年參與調查
最高	無顯著差異	無顯著差異	5 年以下	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異
最低	無顯著差異	無顯著差異	5 - 9 年	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異

就服務品質缺口而言，除外國籍機師(-0.20 分)以外，其餘屬性機師實際感受與期望有-0.31~ -0.72 分的顯著差距；其中專飛國內航空機師感受到的落差較大，而外國籍機師感受到的落差相對較小。變異數分析顯示，不同「國籍」及「服務航線」機師感受的差距在統計上達顯著差異。

服務品質缺口	性別	國籍*	年資	服務航線*	航空類別	去年參與調查
差距最大	無顯著差異	本國籍	無顯著差異	國內航線	無顯著差異	無顯著差異
差距最小	無顯著差異	外國籍	無顯著差異	國際航線	無顯著差異	無顯著差異

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	重要度(%)			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 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
全體	91.3	7.4	1.4	77.3	20.8	1.9	4.46	3.99	-0.47	*
性別										
男性	91.2	7.6	1.2	77.4	20.5	2.1	4.46	4.00	-0.46	*
女性	92.0	4.0	4.0	76.0	24.0	0.0	4.52	3.96	-0.56	*
機師國籍										
本國籍	91.7	7.4	0.9	77.2	20.6	2.2	4.49	3.99	-0.50	*
外國籍	87.8	7.3	4.9	78.0	22.0	0.0	4.22	4.02	-0.20	
服務年資										
未滿 5 年	92.3	6.6	1.1	80.2	19.8	0.0	4.51	4.16	-0.35	*
5-9 年	87.3	11.8	1.0	71.6	27.5	1.0	4.39	3.87	-0.52	*
10-19 年	94.2	4.2	1.7	81.7	15.0	3.3	4.50	3.96	-0.54	*
20 年以上	90.6	7.5	1.9	73.6	22.6	3.8	4.43	4.02	-0.41	*
服務航線										
國內航線	97.8	2.2	0.0	75.3	20.2	4.5	4.69	3.97	-0.72	*
國際航線	83.8	13.4	2.8	77.1	22.3	0.6	4.30	3.99	-0.31	*
兼具	98.9	1.1	0.0	77.5	20.2	2.2	4.58	3.99	-0.59	*
航空類別										
民用航空運輸業	90.6	7.9	1.5	76.4	21.5	2.1	4.46	3.97	-0.49	*
普通航空	97.2	2.8	0.0	86.1	13.9	0.0	4.50	4.19	-0.31	*
去年參與調查										
是	93.7	4.2	2.1	81.1	18.2	0.7	4.52	4.06	-0.46	*
否	89.7	9.4	0.9	74.9	22.4	2.7	4.42	3.95	-0.47	*

註：*表示該類屬性受訪者的服務品質缺口在 95%信賴水準下有顯著差異。

三、按年度別分

就重要度而言，歷年機師皆有 80%~92%的機師認為重要，重要評分介於 4.24~4.46 分，重要度逐年提升。今(110)年重要度達 91.3%，高於去年的 88.1%，重要評分上升 0.12 分；t 檢定顯示，今年重要評分在統計上顯著高於去年調查。

就滿意度而言，歷年機師滿意度介於 65%~78%，滿意評分介於 3.80~3.99 分，滿意度逐年提升。今(110)年滿意度達 77.3%，高於去年的 71.1%，滿意評分較去年增加 0.06 分；t 檢定顯示，近 2 年滿意評分在統計上並沒有顯著差異。

就服務品質缺口而言，歷年機師對本服務的實際感受皆顯著低於期望。今(110)年服務品質缺口較去年擴大 0.06 分，t 檢定顯示，近 2 年服務品質缺口在統計上並沒有顯著差異。

表 5-1-2-2-2 軍方氣象單位所提供機場預報資訊度—按年度別分

單位：%；百分點；分

年度別		重要度(%)			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 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
108 年	108 年	80.7	17.1	2.2	65.5	32.3	2.2	4.24	3.80	-0.44	*
近 二 年 比 較	109 年(1)	88.1	11.3	0.6	71.1	28.5	0.4	4.34	3.93	-0.41	*
	110 年(2)	91.3	7.4	1.4	77.3	20.8	1.9	4.46	3.99	-0.47	*
	差距=(2)-(1)	+3.2	-3.9	+0.8	+6.2	-7.7	+1.5	+0.12	+0.06	-0.06	
	檢定結果							*			

註：1. 「重要度」(%)及「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。

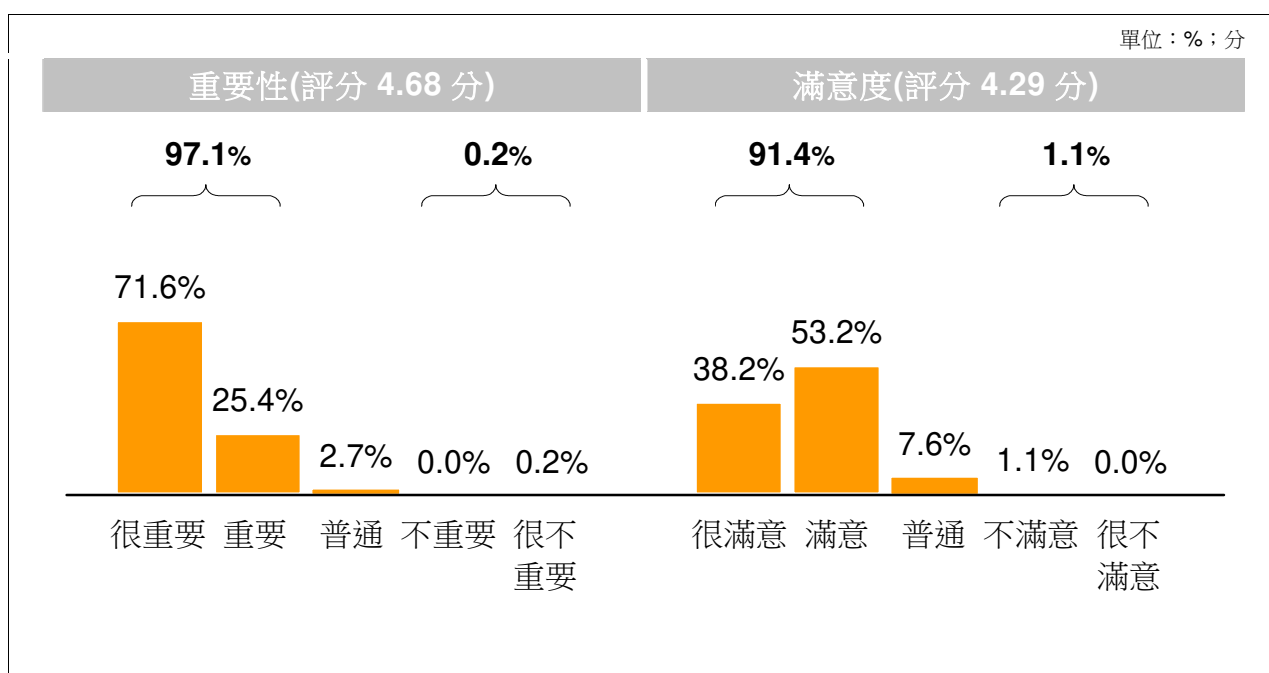
2. 「*」表示在 95%信賴水準下，比較結果有顯著差異。

參、總臺氣象單位所提供機場天氣報告資訊

一、整體分析

機師對於「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，以期望來看，有 97.1%認為重要(很重要 71.6%，重要 25.4%)，2.7%認為普通，僅 0.2%認為不重要；以實際感受來看，有 91.4%表示滿意(很滿意 38.2%，滿意 53.2%)，7.6%表示普通，僅 1.1%表示不滿意。

以服務品質缺口來看，期望 4.68 分，而實際感受 4.29 分，機師實際感受與期望有-0.39 分落差，經成對 t 檢定顯示，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=476)

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5-1-2-3-1 總臺氣象單位所提供機場天氣報告資訊

二、按機師屬性分

就重要度而言，各屬性機師皆有 9 成 2 以上認為重要，皆低於 2%認為不重要。變異數分析顯示，不同「年資」機師的評分在統計上達顯著差異。

重要評分	性別	國籍	年資*	服務航線	航空類別	去年參與調查
最高	無顯著差異	無顯著差異	未滿 5 年	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異
最低	無顯著差異	無顯著差異	10-19 年	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異
			5 - 9 年			

就滿意度而言，除年資 5-9 年者外，其餘屬性機師滿意度達 9 成以上，而不滿意度皆低於 4%。變異數分析顯示，不同「年資」機師的評分在統計上達顯著差異。

滿意評分	性別	國籍	年資*	服務航線	航空類別	去年參與調查
最高	無顯著差異	無顯著差異	未滿5年	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異
最低	無顯著差異	無顯著差異	5-19年	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異

就服務品質缺口而言，各屬性機師實際感受與期望有-0.28~-0.52分的顯著差距；其中女性及服務航線國內國際兼具機師感受到的落差較大，至於外國籍、年資未滿5年及普通航空業機師感受到的落差相對較小。變異數分析顯示，各屬性機師感受的差距在統計上皆無顯著差異。

服務品質缺口	性別	國籍	年資	服務航線	航空類別	去年參與調查
差距最大	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異
差距最小	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異

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	重要度(%)			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 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
全體	97.1	2.7	0.2	91.4	7.6	1.1	4.68	4.29	-0.39	*
性別										
男性	97.1	2.7	0.2	91.4	7.5	1.1	4.68	4.29	-0.39	*
女性	97.1	2.9	0.0	91.4	8.6	0.0	4.71	4.20	-0.51	*
機師國籍										
本國籍	97.2	2.8	0.0	91.2	7.6	1.2	4.69	4.28	-0.41	*
外國籍	96.3	1.9	1.9	92.6	7.4	0.0	4.63	4.35	-0.28	*
服務年資										
未滿5年	99.2	0.8	0.0	94.4	4.8	0.8	4.75	4.46	-0.29	*
5-9年	92.7	6.5	0.8	86.2	13.0	0.8	4.51	4.11	-0.40	*
10-19年	98.7	1.3	0.0	93.4	5.3	1.3	4.75	4.26	-0.49	*
20年以上	97.4	2.6	0.0	90.8	7.9	1.3	4.72	4.33	-0.39	*
服務航線										
國內航線	97.8	2.2	0.0	92.2	4.4	3.3	4.77	4.33	-0.44	*
國際航線	95.8	3.9	0.4	91.2	8.8	0.0	4.65	4.28	-0.37	*
兼具	100.0	0.0	0.0	90.1	7.7	2.2	4.75	4.23	-0.52	*
航空類別										
民用航空運輸業	96.8	3.0	0.2	90.9	8.0	1.1	4.68	4.27	-0.41	*
普通航空	100.0	0.0	0.0	97.4	2.6	0.0	4.71	4.42	-0.29	*
去年參與調查										
是	97.8	1.6	0.5	92.9	6.5	0.5	4.73	4.31	-0.42	*
否	96.6	3.4	0.0	90.4	8.2	1.4	4.65	4.27	-0.38	*

註：*表示該類屬性受訪者的服務品質缺口在 95%信賴水準下有顯著差異。

三、按年度別分

就重要度而言，歷年機師皆 94%~100%的機師認為重要，重要評分介於 4.55~4.69 分。今(110)年重要度達 97.1%，略高於去年的 95.9%，重要評分上升 0.09 分；t 檢定顯示，今年重要評分在統計上顯著高於去年調查。

就滿意度而言，歷年機師滿意度介於 85%~92%，滿意評分介於 4.11~4.29 分。今(110)年滿意度達 91.4%，略高於去年的 90.0%，滿意評分較去年增加 0.08 分；t 檢定顯示，近 2 年滿意評分在統計上並沒有顯著差異。

就服務品質缺口而言，歷年機師對本服務的實際感受皆顯著低於期望。今(110)年服務品質缺口較去年擴大 0.02 分，t 檢定顯示，近 2 年服務品質缺口在統計上並沒有顯著差異。

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		重要度(%)			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 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
104 108 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	*
近 二 年 比 較	109 年 (1)	95.9	3.9	0.2	90.0	9.5	0.5	4.59	4.21	-0.38	*
	110 年 (2)	97.1	2.7	0.2	91.4	7.6	1.1	4.68	4.29	-0.40	*
	差距=(2)-(1)	+1.2	-1.2	+0.0	+1.4	-1.9	+0.6	+0.09	+0.08	-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。

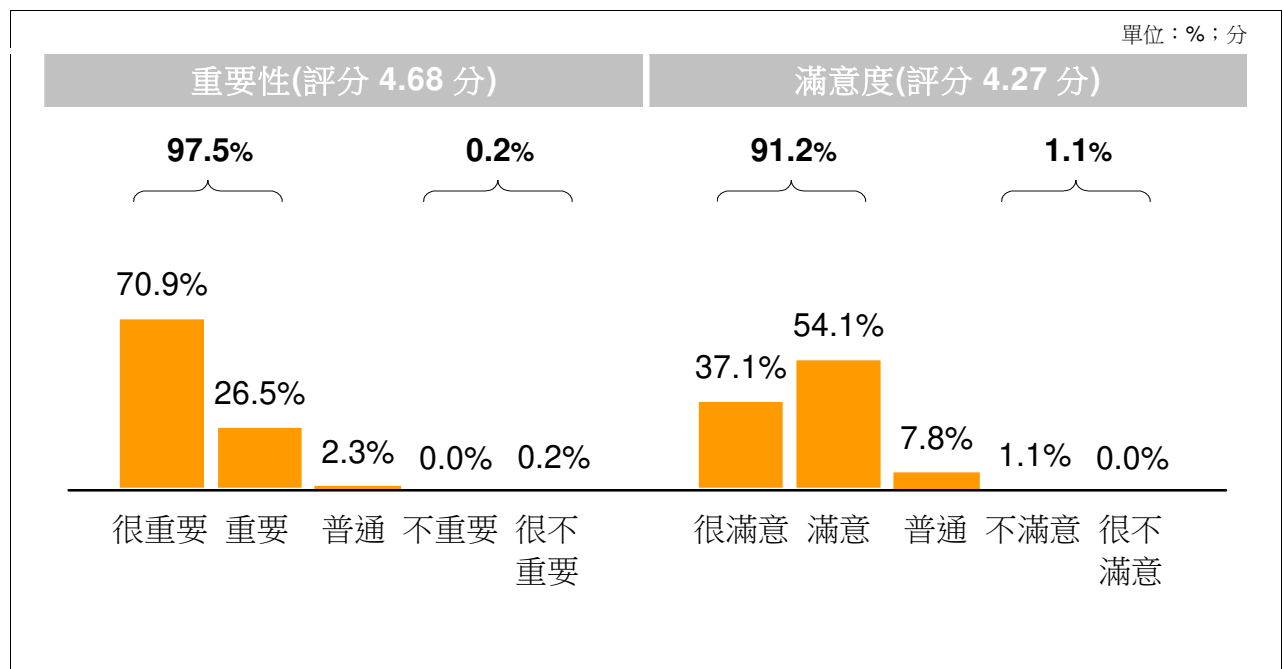
2. 「*」表示在 95%信賴水準下，比較結果有顯著差異。

肆、總臺氣象單位所提供機場預報資訊

一、整體分析

機師對於「當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，以期望來看，有 97.5%認為重要(很重要 70.9%，重要 26.5%)，2.3%認為普通，僅 0.2%認為不重要；以實際感受來看，有 91.2%表示滿意(很滿意 37.1%，滿意 54.1%)，7.8%表示普通，僅 1.1%表示不滿意。

以服務品質缺口來看，期望 4.68 分，而實際感受 4.27 分，機師實際感受與期望有-0.41 分之落差，經成對 t 檢定顯示，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=475)

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5-1-2-4-1 總臺氣象單位所提供機場預報資訊

二、按機師屬性分

就重要度而言，各屬性機師皆有 9 成 2 以上認為重要，皆低於 2%認為不重要。變異數分析顯示，不同「年資」機師的評分在統計上達顯著差異。

重要評分	性別	國籍	年資*	服務航線	航空類別	去年參與調查
最高	無顯著差異	無顯著差異	未滿 5 年	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異
最低	無顯著差異	無顯著差異	5 - 9 年	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異

就滿意度而言，除服務航線國內國際航線兼具及年資 20 年以上者外，其餘屬性機師滿意度達 9 成以上，而不滿意度皆低於 3%。變異數分析顯示，不同「年資」機師的評分在統計上達顯著差異。

滿意評分	性別	國籍	年資*	服務航線	航空類別	去年參與調查
最高	無顯著差異	無顯著差異	未滿 5 年	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異
最低	無顯著差異	無顯著差異	5 - 9 年	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異

就服務品質缺口而言，除外國籍機師(-0.17 分)外，其餘屬性機師實際感受與期望有-0.34~ -0.53 分的顯著差距；其中女性、年資 10-19 年及服務航線國內國際航線兼具者感受到的落差較大，至於外國籍機師感受到的落差相對較小。變異數分析顯示，不同「國籍」機師感受的差距在統計上達顯著差異。

服務品質缺口	性別	國籍*	年資	服務航線	航空類別	去年參與調查
差距最大	無顯著差異	本國籍	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異
差距最小	無顯著差異	外國籍	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異

表 5-1-2-4-1 總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊—按機師屬性分

單位：%；分

機師屬性	重要度(%)			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 (a)	滿意評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
全體	97.5	2.3	0.2	91.2	7.8	1.1	4.68	4.27	-0.41	*
性別										
男性	97.5	2.3	0.2	90.9	7.9	1.1	4.68	4.28	-0.40	*
女性	97.1	2.9	0.0	94.1	5.9	0.0	4.71	4.18	-0.53	*
機師國籍										
本國籍	97.6	2.4	0.0	91.0	8.1	1.0	4.70	4.26	-0.44	*
外國籍	96.3	1.9	1.9	92.6	5.6	1.9	4.56	4.39	-0.17	
服務年資										
未滿 5 年	100.0	0.0	0.0	93.6	5.6	0.8	4.76	4.42	-0.34	*
5-9 年	92.6	6.6	0.8	90.2	9.0	0.8	4.51	4.17	-0.34	*
10-19 年	99.3	0.7	0.0	90.8	7.9	1.3	4.74	4.22	-0.52	*
20 年以上	97.4	2.6	0.0	89.5	9.2	1.3	4.70	4.30	-0.40	*
服務航線										
國內航線	97.8	2.2	0.0	92.2	5.6	2.2	4.74	4.32	-0.42	*
國際航線	96.5	3.2	0.4	91.2	8.5	0.4	4.65	4.27	-0.38	*
兼具	100.0	0.0	0.0	89.0	8.8	2.2	4.71	4.20	-0.51	*
航空類別										
民用航空運輸業	97.3	2.5	0.2	90.6	8.2	1.1	4.68	4.26	-0.42	*
普通航空	100.0	0.0	0.0	97.4	2.6	0.0	4.74	4.39	-0.35	*
去年參與調查										
是	97.8	1.6	0.5	93.0	6.5	0.5	4.71	4.31	-0.40	*
否	97.2	2.8	0.0	90.0	8.6	1.4	4.66	4.25	-0.41	*

註：*表示該類屬性受訪者的服務品質缺口在 95%信賴水準下有顯著差異。

三、按年度別分

就重要度而言，歷年皆有 94%~100%的機師認為重要，重要評分介於 4.53~4.68 分。今(110)年重要度達 97.5%，略高於去年的 95.8%。重要評分較去年上升 0.10 分；t 檢定顯示，今年重要評分在統計上顯著高於去年調查。

就滿意度而言，歷年機師滿意度介於 83%~92%，滿意評分介於 4.04~4.27 分。今(110)年滿意度達 91.2%，與去年的 90.8%相當，滿意評分較去年略增 0.05 分；t 檢定顯示，近 2 年滿意評分在統計上並沒有顯著差異。

就服務品質缺口而言，歷年機師實際感受皆低於期望。今(110)服務品質缺口較去年擴大 0.05 分；t 檢定顯示，近 2 年服務品質缺口在統計上並沒有顯著差異。

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		重要度(%)			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 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
104 108 年	104 年	97.8	2.2	0.0	84.3	14.7	1.0	4.66	4.04	-0.62	*
	105 年	99.1	0.7	0.2	83.7	14.9	1.4	4.63	4.06	-0.57	*
	106 年	97.2	2.8	0.0	84.5	14.1	1.4	4.56	4.08	-0.48	*
	107 年	97.9	2.0	0.2	86.2	12.9	0.9	4.57	4.12	-0.45	*
	108 年	94.6	5.4	0.0	84.6	15.2	0.2	4.53	4.10	-0.43	*
近 二 年 比 較	109 年(1)	95.8	4.2	0.0	90.8	8.8	0.4	4.58	4.22	-0.36	*
	110 年(2)	97.5	2.3	0.2	91.2	7.8	1.1	4.68	4.27	-0.41	*
	差距=(2)-(1)	+1.7	-1.9	+0.2	+0.4	-1.0	+0.7	+0.10	+0.05	-0.05	
	檢定結果							*			

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

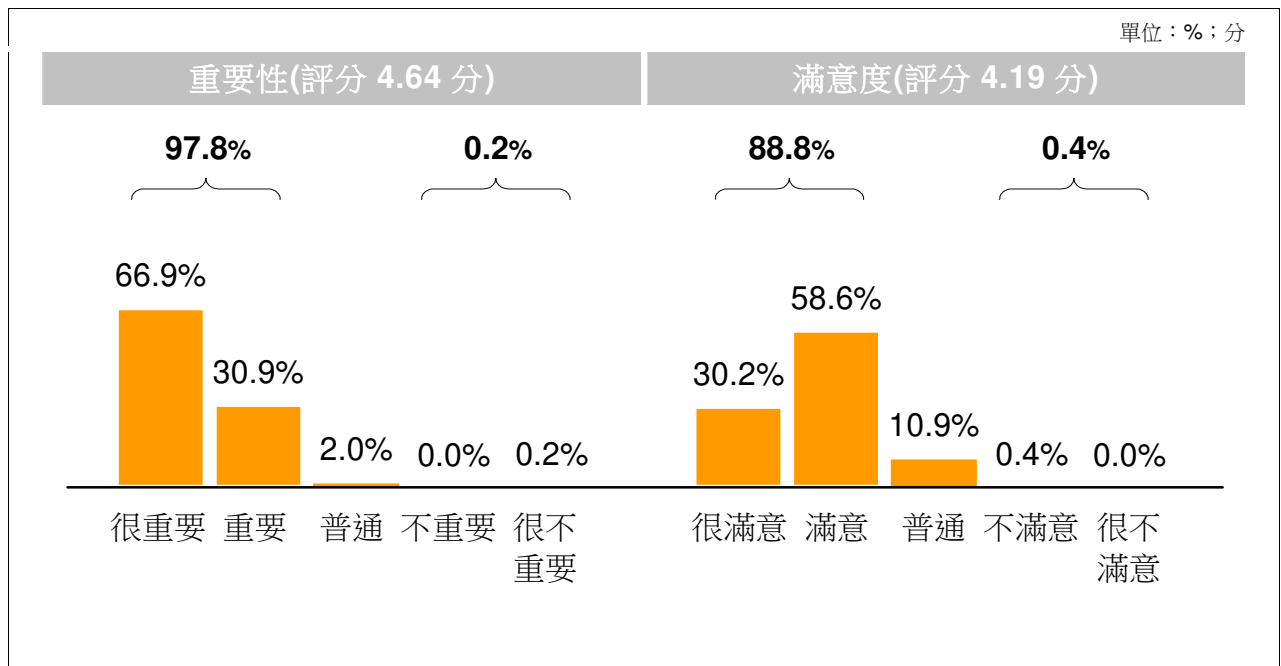
2. 「*」表示在 95%信賴水準下，比較結果有顯著差異。

伍、氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊

一、整體分析

機師對於「氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)」的看法，以期望來看，有 97.8%認為重要(很重要 66.9%，重要 30.9%)，2.0%認為普通，僅 0.2%認為不重要；以實際感受來看，有 88.8%表示滿意(很滿意 30.2%，滿意 58.6%)，10.9%表示普通，僅 0.4%表示不滿意。

以服務品質缺口來看，期望 4.64 分，而實際感受 4.19 分，機師實際感受與期望有-0.45 分之落差，經成對 t 檢定顯示，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=543)

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5-1-2-5-1 氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊

二、按機師屬性分

就重要度而言，各屬性機師皆有 9 成 3 以上認為重要，皆低於 2%認為不重要。變異數分析顯示，不同「國籍」機師的評分在統計上達顯著差異。

重要評分		性別	國籍*	年資	服務航線	航空類別	去年參與調查
最	高	無顯著差異	本國籍 外國籍	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異
最	低						

就滿意度而言，各屬性機師滿意度達 8 成以上，其中年資未滿 5 年或 10-19 年、普通航空業機師滿意度更達 9 成 4 以上；而不滿意度皆低於 2%。變異數分析顯示，不同「年資」及「航空類別」機師的評分在統計上達顯著差異。

滿意評分	性別	國籍	年資*	服務航線	航空類別*	去年參與調查
最高	無顯著差異	無顯著差異	未滿 5 年	無顯著差異	普通航空	無顯著差異
最低	無顯著差異	無顯著差異	5 - 9 年	無顯著差異	民用航空運輸業	無顯著差異

就服務品質缺口而言，各屬性機師實際感受與期望有-0.24~-0.62 分的顯著差距；其中女性機師感受到的落差較大，而外國籍機師感受到的落差相對較小。變異數分析顯示，不同「國籍」機師感受的差距在統計上達顯著差異。

服務品質缺口	性別	國籍*	年資	服務航線	航空類別	去年參與調查
差距最大	無顯著差異	本國籍	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異
差距最小	無顯著差異	外國籍	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異

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	重要度(%)			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 (a)	滿意評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
全體	97.8	2.0	0.2	88.8	10.9	0.4	4.64	4.19	-0.45	*
性別										
男性	97.6	2.2	0.2	88.7	10.9	0.4	4.64	4.19	-0.45	*
女性	100.0	0.0	0.0	89.2	10.8	0.0	4.73	4.11	-0.62	*
機師國籍										
本國籍	98.1	1.9	0.0	88.7	11.1	0.2	4.68	4.19	-0.49	*
外國籍	95.9	2.7	1.4	89.0	9.6	1.4	4.40	4.16	-0.24	*
服務年資										
未滿 5 年	100.0	0.0	0.0	94.6	5.4	0.0	4.67	4.33	-0.34	*
5-9 年	93.9	5.4	0.7	81.6	17.7	0.7	4.55	4.05	-0.50	*
10-19 年	98.9	1.1	0.0	94.4	5.1	0.6	4.67	4.21	-0.46	*
20 年以上	98.9	1.1	0.0	80.7	19.3	0.0	4.69	4.14	-0.55	*
服務航線										
國內航線	98.9	1.1	0.0	88.6	11.4	0.0	4.75	4.27	-0.48	*
國際航線	97.2	2.5	0.3	89.2	10.5	0.3	4.62	4.16	-0.46	*
兼具	100.0	0.0	0.0	85.9	13.0	1.1	4.65	4.15	-0.50	*
航空類別										
民用航空運輸業	97.8	2.0	0.2	88.2	11.4	0.4	4.64	4.17	-0.47	*
普通航空	97.2	2.8	0.0	97.2	2.8	0.0	4.72	4.44	-0.28	*
去年參與調查										
是	97.7	1.8	0.5	87.3	12.3	0.5	4.69	4.17	-0.52	*
否	97.8	2.2	0.0	89.8	9.9	0.3	4.61	4.20	-0.41	*

註：*表示該類屬性受訪者的服務品質缺口在 95%信賴水準下有顯著差異。

三、按年度別分

就重要度而言，歷年機師皆有 96%~98%的機師認為重要，重要評分介於 4.55~4.64 分。今(110)年重要度達 97.8%，與去年的 97.1%相當，重要評分上升 0.07 分；t 檢定顯示，近 2 年重要評分在統計上有顯著差異。

就滿意度而言，歷年機師滿意度介於 76%~89%，滿意評分介於 3.94~4.19 分。今(110)年滿意度達 88.8%，略高於去年的 86.0%，滿意評分較去年略增 0.03 分；t 檢定顯示，近 2 年滿意評分在統計上並沒有顯著差異。

就服務品質缺口而言，歷年機師對本服務的實際感受皆顯著低於期望。今(110)年服務品質缺口較去年擴大 0.05 分，t 檢定顯示，近 2 年服務品質缺口在統計上並沒有顯著差異。

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		重要度(%)			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 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
104 108 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	*
近 二 年 比 較	109 年 (1)	97.1	2.9	0.0	86.0	13.6	0.5	4.57	4.16	-0.41	*
	110 年 (2)	97.8	2.0	0.2	88.8	10.9	0.4	4.64	4.19	-0.46	*
	差距=(2)-(1)	+0.7	-0.9	+0.2	+2.8	-2.7	-0.1	+0.07	+0.03	-0.05	
	檢定結果							*			

註：1. 「重要度」(%)及「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。

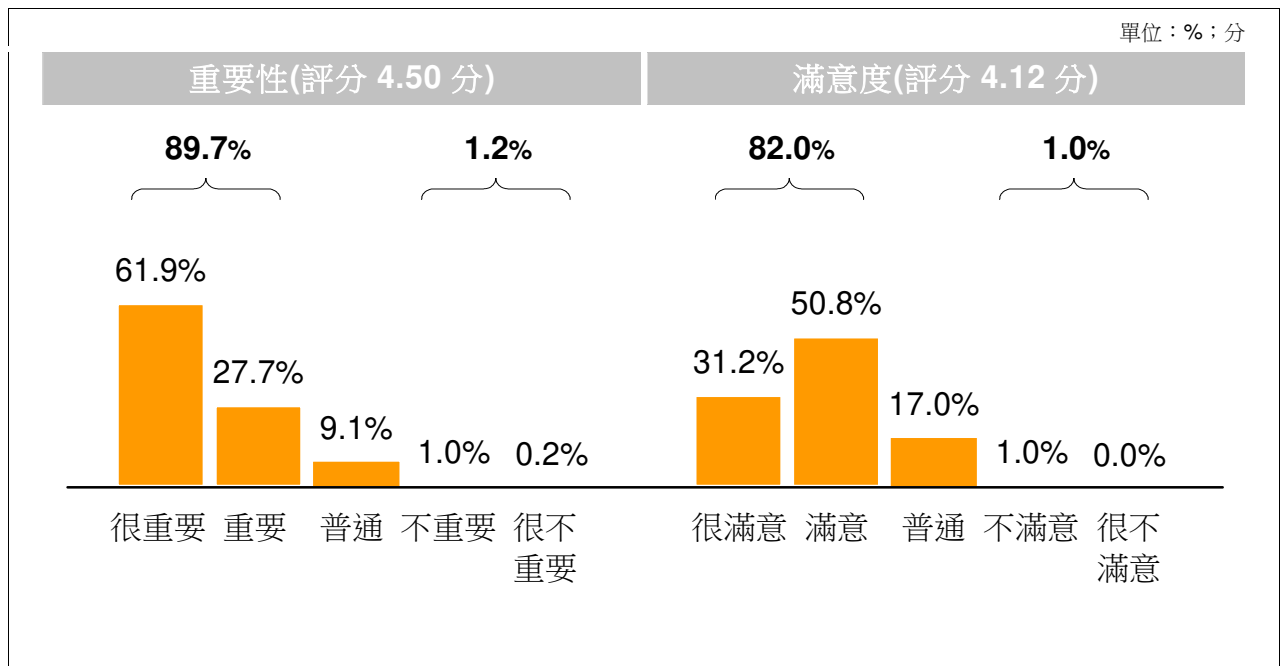
2. 「*」表示在 95%信賴水準下，比較結果有顯著差異。

陸、航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊

一、整體分析

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，以期望來看，有 89.7%認為重要(很重要 61.9%，重要 27.7%)，9.1%認為普通，僅 1.2%認為不重要；以實際感受來看，有 82.0%表示滿意(很滿意 31.2%，滿意 50.8%)，17.0%表示普通，僅 1.0%表示不滿意。

以服務品質缺口來看，期望 4.50 分，而實際感受 4.12 分，機師實際感受與期望有-0.38 分之落差，經成對 t 檢定顯示，在統計上達顯著差異。



Q.「航空氣象服務網、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=494)

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5-1-2-6-1 航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊

二、按機師屬性分

就重要度而言，各屬性機師皆有 8 成 5 以上認為重要，皆低於 3%認為不重要。變異數分析顯示，不同「國籍」、「服務航線」及「航空類別」機師的評分在統計上達顯著差異。

重要評分	性別	國籍*	年資	服務航線*	航空類別*	去年參與調查
最高	無顯著差異	本國籍	無顯著差異	國內航線	普通航空	無顯著差異
最低		外國籍		國際航線	民用航空運輸業	

就滿意度而言，除年資 5-19 年及專飛國際航線機師外，其餘屬性機師滿意度達 8 成 1 以上，而不滿意度皆低於 2%。變異數分析顯示，不同「年資」、「服務航線」及「航空類別」機師的評分在統計上達顯著差異。

滿意評分	性別	國籍	年資*	服務航線*	航空類別*	去年參與調查
最高	無顯著差異	無顯著差異	未滿 5 年	國內航線	普通航空	無顯著差異
最低	無顯著差異	無顯著差異	10-19 年	國際航線	民用航空運輸業	無顯著差異

就服務品質缺口而言，除外國籍機師(-0.14 分)外，其餘屬性機師實際感受與期望有-0.21~ -0.51 分的顯著差距；其中年資 10-19 年機師感受到的落差較大，至於外國籍、年資未滿 5 年機師感受到的落差相對較小。變異數分析顯示，不同「國籍」及「年資」機師感受的差距在統計上達顯著差異。

服務品質缺口	性別	國籍*	年資*	服務航線	航空類別	去年參與調查
差距最大	無顯著差異	本國籍	10-19 年	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異
差距最小	無顯著差異	外國籍	未滿 5 年	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異

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

單位：%；分

機師屬性	重要度(%)			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 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
全體	89.7	9.1	1.2	82.0	17.0	1.0	4.50	4.12	-0.38	*
性別										
男性	89.9	8.8	1.3	81.8	17.1	1.1	4.51	4.12	-0.39	*
女性	85.2	14.8	0.0	85.2	14.8	0.0	4.44	4.11	-0.33	*
機師國籍										
本國籍	89.6	9.3	1.2	81.9	16.9	1.2	4.54	4.13	-0.41	*
外國籍	90.5	7.9	1.6	82.5	17.5	0.0	4.22	4.08	-0.14	
服務年資										
未滿 5 年	91.5	7.8	0.8	90.7	8.5	0.8	4.56	4.35	-0.21	*
5-9 年	86.5	12.8	0.8	79.7	18.8	1.5	4.43	4.03	-0.40	*
10-19 年	89.7	9.0	1.3	75.5	23.9	0.6	4.51	4.00	-0.51	*
20 年以上	92.2	5.2	2.6	84.4	14.3	1.3	4.52	4.14	-0.38	*
服務航線										
國內航線	94.4	5.6	0.0	86.5	13.5	0.0	4.70	4.33	-0.37	*
國際航線	87.7	10.4	1.9	79.9	18.8	1.3	4.45	4.05	-0.40	*
兼具	90.7	9.3	0.0	82.6	16.3	1.2	4.49	4.13	-0.36	*
航空類別										
民用航空運輸業	88.8	9.8	1.3	81.4	17.5	1.1	4.48	4.09	-0.39	*
普通航空	100.0	0.0	0.0	89.2	10.8	0.0	4.76	4.46	-0.30	*
去年參與調查										
是	92.1	5.9	2.0	82.8	15.8	1.5	4.58	4.12	-0.46	*
否	88.0	11.3	0.7	81.4	17.9	0.7	4.45	4.12	-0.33	*

註：*表示該類屬性受訪者的服務品質缺口在 95%信賴水準下有顯著差異。

三、按年度別分

就重要度而言，歷年機師皆有 79%~90%的機師認為重要，重要評分介於 4.19~4.50 分。今(110)年重要度達 89.7%，與去年的 89.8%相當，重要評分上升 0.08 分；t 檢定顯示，近 2 年重要評分在統計上並沒有顯著差異。

就滿意度而言，歷年機師滿意度介於 69%~82%，滿意評分介於 3.84~4.12 分。今(110)年滿意度達 82.0%，高於去年的 78.2%，滿意評分較去年略增 0.03 分；t 檢定顯示，近 2 年滿意評分在統計上並沒有顯著差異。

就服務品質缺口而言，歷年機師對本服務的實際感受皆顯著低於期望。今(110)年服務品質缺口較去年擴大 0.05 分，t 檢定顯示，近 2 年服務品質缺口在統計上並沒有顯著差異。

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		重要度(%)			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 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
104 108 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	*
近 二 年 比 較	109 年 (1)	89.8	10.2	0.0	78.2	21.5	0.3	4.42	4.09	-0.33	*
	110 年 (2)	89.7	9.1	1.2	82.0	17.0	1.0	4.50	4.12	-0.38	*
	差距=(2)-(1)	-0.1	-1.1	+1.2	+3.8	-4.5	+0.7	+0.08	+0.03	-0.05	
	檢定結果										

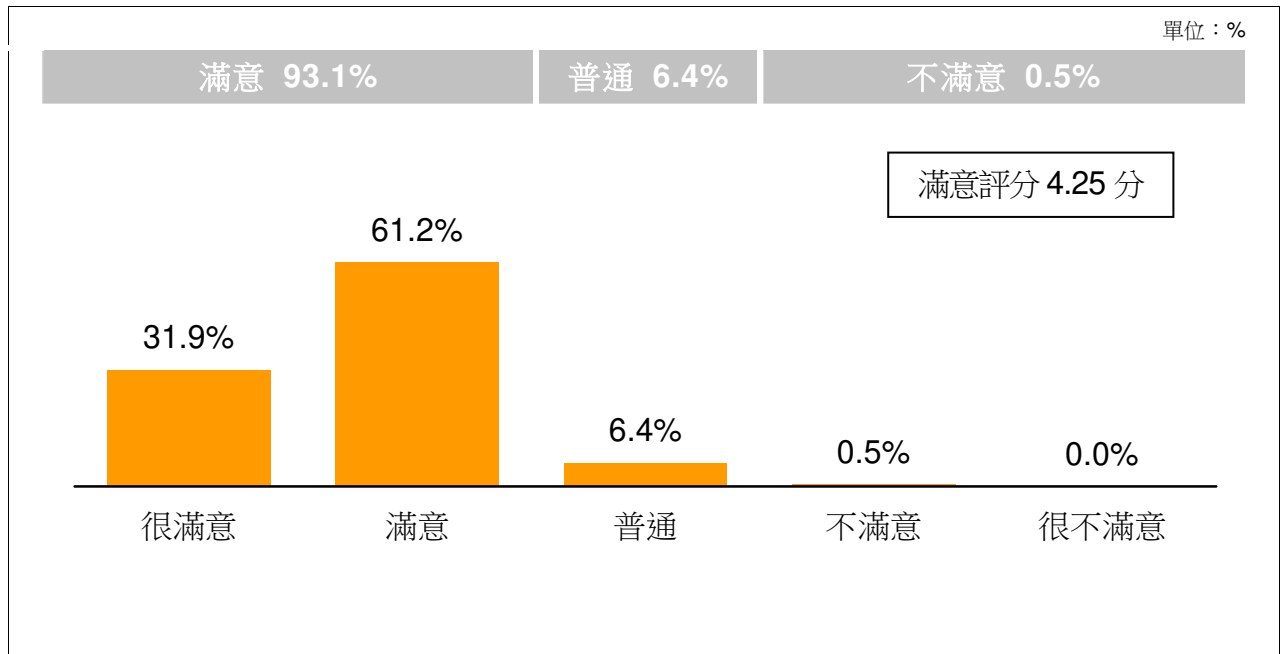
註：1. 「重要度」(%)、「滿意度」(%)之近 2 年比較採卡方檢定，「重要評分」、「滿意評分」、「服務品質缺口」之近 2 年分數比較採 t 檢定，該年度「服務品質缺口」(滿意評分-重要評分)採成對 t 檢定。

2. 「*」表示在 95%信賴水準下，比較結果有顯著差異。

柒、「航空氣象」服務整體滿意度

一、整體分析

機師對於總臺過去一年「航空氣象」服務整體滿意度看法，有 93.1%表示滿意(很滿意 31.9%，滿意 61.2%)，6.4%表示普通，僅 0.5%不滿意。滿意評分為 4.25 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=551)

說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-1-2-7-1 「航空氣象」服務整體滿意度

二、按機師屬性分

除年資 20 年以上者外，其餘屬性機師皆有 9 成 1 以上表示滿意，不滿意度皆低於 2%；年資未滿 5 年及普通航空業機師的滿意度更達 9 成 7。

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。說明如下：

服務年資：服務未滿 5 年機師的滿意評分達 4.44 分，而服務 5 年以上機師的滿意評分介於 4.16 ~ 4.21 分，其中以服務 5-9 年者的 4.16 分最低。

表 5-1-2-7-1 「航空氣象」服務整體滿意度－按機師屬性分

單位：%；分

機師屬性	滿意度(%)			滿意評分(分)	
	滿意	普通	不滿意	分數	t 檢定
全體	93.1	6.4	0.5	4.25	
性別					
男性	93.0	6.4	0.6	4.25	
女性	94.6	5.4	0.0	4.16	
機師國籍					
本國籍	92.9	6.7	0.4	4.24	
外國籍	94.5	4.1	1.4	4.25	
服務年資					
未滿 5 年	97.7	2.3	0.0	4.44	
5-9 年	91.2	7.4	1.4	4.16	*
10-19 年	93.9	5.6	0.6	4.19	
20 年以上	87.8	12.2	0.0	4.21	
服務航線					
國內航線	93.3	5.6	1.1	4.32	
國際航線	92.8	7.0	0.3	4.21	
兼具	93.5	5.4	1.1	4.27	
航空類別					
民用航空運輸業	92.8	6.6	0.6	4.23	
普通航空	97.4	2.6	0.0	4.42	
去年參與調查					
是	92.8	6.3	0.9	4.24	
否	93.3	6.4	0.3	4.25	

註：*表示該屬性受訪者的滿意評分在 95%信賴水準下有顯著差異。

三、按年度別分

歷年機師對「航空氣象」整體服務滿意度介於 80%~94%，不滿意度皆低於 2%；今(110)年滿意度達 93.1%，略高於 109 年的 91.4%，近 2 年滿意度明顯高於往年。

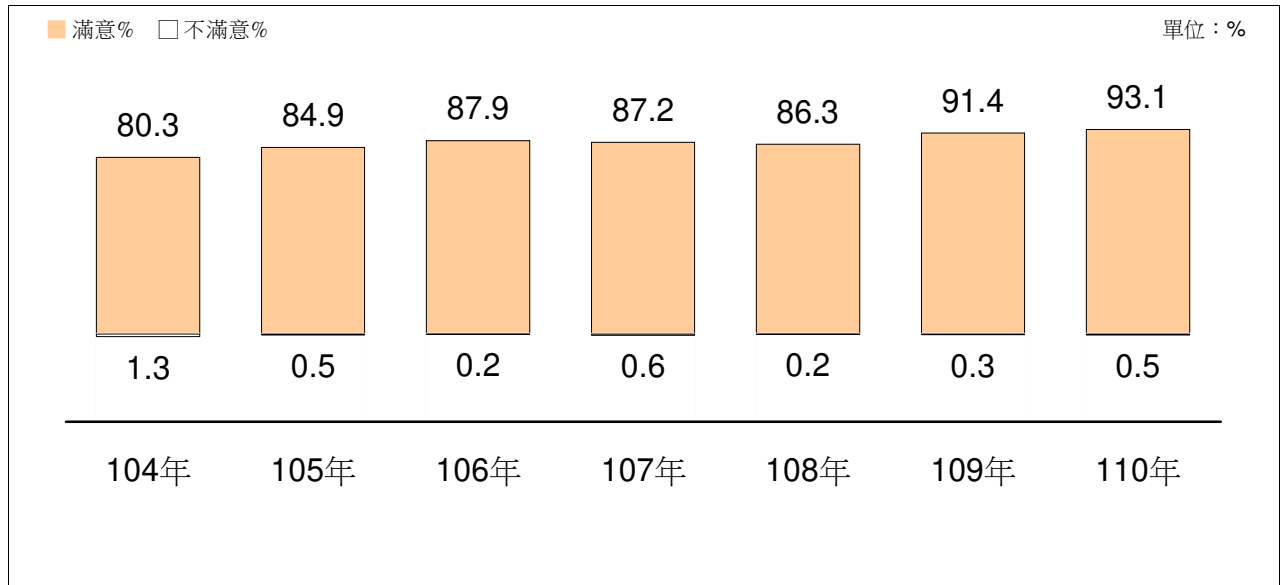


圖5-1-2-7-2 「航空氣象」服務整體滿意度－按年度別分

今(110)年與去年比較來看，滿意度上升 1.7 個百分點，不滿意度亦上升 0.2 個百分點，而普通下降 1.9 個百分點；滿意評分上升 0.03 分，t 檢定顯示，近 2 年滿意評分在統計上並沒有顯著差異。

表 5-1-2-7-2 「航空氣象」服務整體滿意度－按年度別分

單位：%；百分點；分

項目		104-108 年					近 2 年比較			
		104 年	105 年	106 年	107 年	108 年	109 年 (a)	110 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	+1.7	
	普通	18.4	14.6	11.9	12.2	13.5	8.3	6.4	-1.9	
	不滿意	1.3	0.5	0.2	0.6	0.2	0.3	0.5	+0.2	
滿意評分(分)		3.93	4.03	4.11	4.06	4.06	4.22	4.25	+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%信賴水準下，近 2 年結果有顯著差異。

捌、機師對「航空氣象」各項服務不滿意原因

「航空氣象」6 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 5-1-2-8-1 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『清泉崗、馬公、花蓮、臺南及嘉義』機場天氣報告資訊	n=6	更新太慢	馬公	更新速度慢/3-5 分的延遲	2
			清泉崗	更新速度慢	1
		查詢不便	全部	網路查詢不方便	1
				Can not be accessed from NOAA website	1
		其他	—	沒有 ATIS 頻道& D-ATIS	1
		無意見	無意見。		1
B2.軍方氣象單位所提供『清泉崗、馬公、花蓮、臺南及嘉義』機場預報資訊	n=7	更新太慢	清泉崗	更新速度慢	1
			馬公	更新速度慢	1
		查詢不便	全部	網路查詢不方便	1
				Can not be accessed from NOAA website	1
		預報不準	清泉崗	經常預報不準	1
			—	預報經常與實際天氣差異大	1
		無意見	清泉崗	—	1
			無意見。		1
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』機場天氣報告資訊	n=5	查詢不便	金門	Can not be accessed from NOAA website	1
				網路查詢不方便	1
			馬祖	Can not be accessed from NOAA website	1
				網路查詢不方便	1
			台東	網路查詢不方便	1
		預報不準	馬祖	天氣資訊落差大	1
			—	不能反應即時天氣	1
		其他	—	天氣變化時會在 1-2 分鐘內一直更新天氣	1

表 5-1-2-8-1 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
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』機場預報資訊	n=5	查詢不便	金門	Can not be accessed from NOAA website	1
				資料查詢不方便	1
			馬祖	Can not be accessed from NOAA website	1
				資料查詢不方便	1
			台東	資料查詢不方便	1
		預報不準	桃園	low visibility forecast is always optimistic.	1
			馬祖	天氣資訊落差大	1
			—	預報經常與實際差異大	1
B5. 氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊	n=2	不易取得	在飛行中取得不易		1
		無意見	無意見。		1
B6. 航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊	n=5	資訊不足	資訊不夠		1
			申請麻煩，資料不足以提供航空需求		1
		使用不便	介面功能、接觸方便性較其他網站、程式低		1
			資訊應以縮寫形式給予並於一頁面內顯示多個機場以便資訊讀取		1
		其他	可參考日本航空氣象廳的整合資訊網站 http://www.tono2.net		1
B7. 「航空氣象」服務整體滿意度	n=3	預報不準	預報經常差異大		1
			精確度不是很夠		1
		無意見	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。

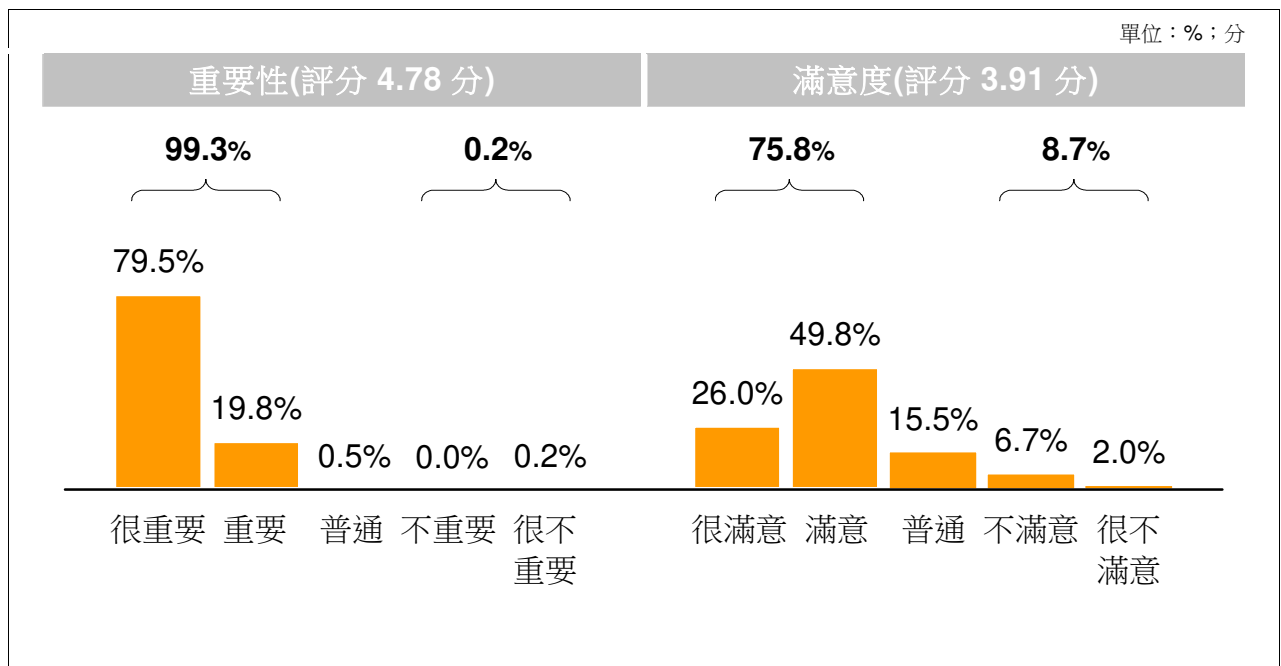
第三節 助航通訊

壹、目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性

一、整體分析

機師對於「目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性」的看法，以期望來看，有 99.3%認為重要(很重要 79.5%，重要 19.8%)，0.5%認為普通，僅 0.2%認為不重要；以實際感受來看，有 75.8%表示滿意(很滿意 26.0%，滿意 49.8%)，15.5%表示普通，8.7%表示不滿意，8.7%表示不滿意。

以服務品質缺口來看，期望 4.78 分，而實際感受 3.91 分，機師實際感受與期望有-0.87 分之落差，經成對 t 檢定顯示，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=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5-1-3-1-1 目前各機場所提供之ILS(含LDA)訊號穩定性

二、按機師屬性分

就重要度而言，各屬性機師皆有 9 成 7 以上認為重要，皆低於 2%認為不重要。變異數分析顯示，不同「國籍」機師的評分在統計上達顯著差異。

重要評分	性別	國籍*	服務年資	服務航線	航空類別	去年參與調查
最高	無顯著差異	本國籍	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異
最低	無顯著差異	外國籍	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異

就滿意度而言，除專飛國內航線及服務航線國內國際航線兼具者外，其餘屬性機師滿意度達 7 成以上，以普通航空業的 9 成滿意度最高，而不滿意度介於

5%~17%，年資 10-19 年、專飛國內航線及服務航線國內國際航線兼具者有 1 成 3 以上表示不滿意。變異數分析顯示，不同「國籍」、「年資」、「服務航線」及「航空類別」機師的評分在統計上達顯著差異。

滿意評分	性別	國籍*	年資*	服務航線*	航空類別*	去年參與調查
最高	無顯著差異	本國籍	20 年以上	國際航線	普通航空	無顯著差異
最低		外國籍	10-19 年	國內國際兼具	民用航空運輸業	

就服務品質缺口而言，各屬性機師實際感受與期望有-0.41~-1.22 分的顯著差距；其中專飛國內航線及服務航線國際國內航線兼具的機師感受到的落差較大，至於外國籍及普通航空業機師感受到的落差相對較小。變異數分析顯示，不同「國籍」、「服務航線」及「航空類別」機師感受的差距在統計上達顯著差異。

服務品質缺口	性別	國籍*	年資	服務航線*	航空類別*	去年參與調查
差距最大	無顯著差異	本國籍	無顯著差異	國內國際兼具	民用航空運輸業	無顯著差異
差距最小		外國籍		國際航線	普通航空	

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	重要度(%)			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(a)	滿意評分(b)	差距=(b)-(a)	成對 t 檢定
全體	99.3	0.5	0.2	75.8	15.5	8.7	4.78	3.91	-0.87	*
性別										
男性	99.2	0.6	0.2	76.2	14.8	9.0	4.78	3.92	-0.86	*
女性	100.0	0.0	0.0	70.3	24.3	5.4	4.78	3.84	-0.94	*
機師國籍										
本國籍	99.4	0.6	0.0	74.2	16.6	9.2	4.81	3.87	-0.94	*
外國籍	98.6	0.0	1.4	86.3	8.2	5.5	4.59	4.18	-0.41	*
服務年資										
未滿 5 年	100.0	0.0	0.0	78.9	15.0	6.0	4.83	4.05	-0.78	*
5-9 年	97.3	2.0	0.7	73.6	19.6	6.8	4.72	3.84	-0.88	*
10-19 年	100.0	0.0	0.0	71.5	15.1	13.4	4.78	3.77	-1.01	*
20 年以上	100.0	0.0	0.0	83.3	10.0	6.7	4.83	4.11	-0.72	*
服務航線										
國內航線	100.0	0.0	0.0	63.3	23.3	13.3	4.81	3.71	-1.10	*
國際航線	98.9	0.8	0.3	82.7	11.5	5.9	4.78	4.03	-0.75	*
兼具	100.0	0.0	0.0	58.7	25.0	16.3	4.79	3.57	-1.22	*
航空類別										
民用航空運輸業	99.2	0.6	0.2	74.8	15.8	9.4	4.78	3.88	-0.90	*
普通航空	100.0	0.0	0.0	89.5	10.5	0.0	4.82	4.37	-0.45	*
去年參與調查										
是	99.6	0.0	0.4	73.5	16.1	10.3	4.78	3.87	-0.91	*
否	99.1	0.9	0.0	77.4	15.0	7.6	4.79	3.94	-0.85	*

註：*表示該類屬性受訪者的服務品質缺口在 95%信賴水準下有顯著差異。

三、按年度別分

就重要度而言，歷年機師皆有 98%~100%的機師認為重要，重要評分介於 4.74~4.81 分。今(110)年重要度達 99.3%，略高於去年的 98.9%，重要評分上升 0.02 分；t 檢定顯示，近 2 年重要評分在統計上並沒有顯著差異。

就滿意度而言，歷年機師滿意度介於 75%~88%，滿意評分介於 3.91~4.14 分。今(110)年滿意度為 75.8%，低於去年的 80.0%，滿意評分較去年下降 0.13 分；t 檢定顯示，近 2 年滿意評分在統計上有顯著差異。

就服務品質缺口而言，歷年機師對本服務的實際感受皆顯著低於期望。今(110)年服務品質缺口較去年擴大 0.15 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 5-1-3-1-2 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		重要度(%)			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 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
104 108 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	*
近 二 年 比 較	109 年(1)	98.9	1.1	0.0	80.0	15.7	4.3	4.76	4.04	-0.72	*
	110 年(2)	99.3	0.5	0.2	75.8	15.5	8.7	4.78	3.91	-0.87	*
	差距=(2)-(1)	+0.4	-0.6	+0.2	-4.2	-0.2	+4.4	+0.02	-0.13	-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。

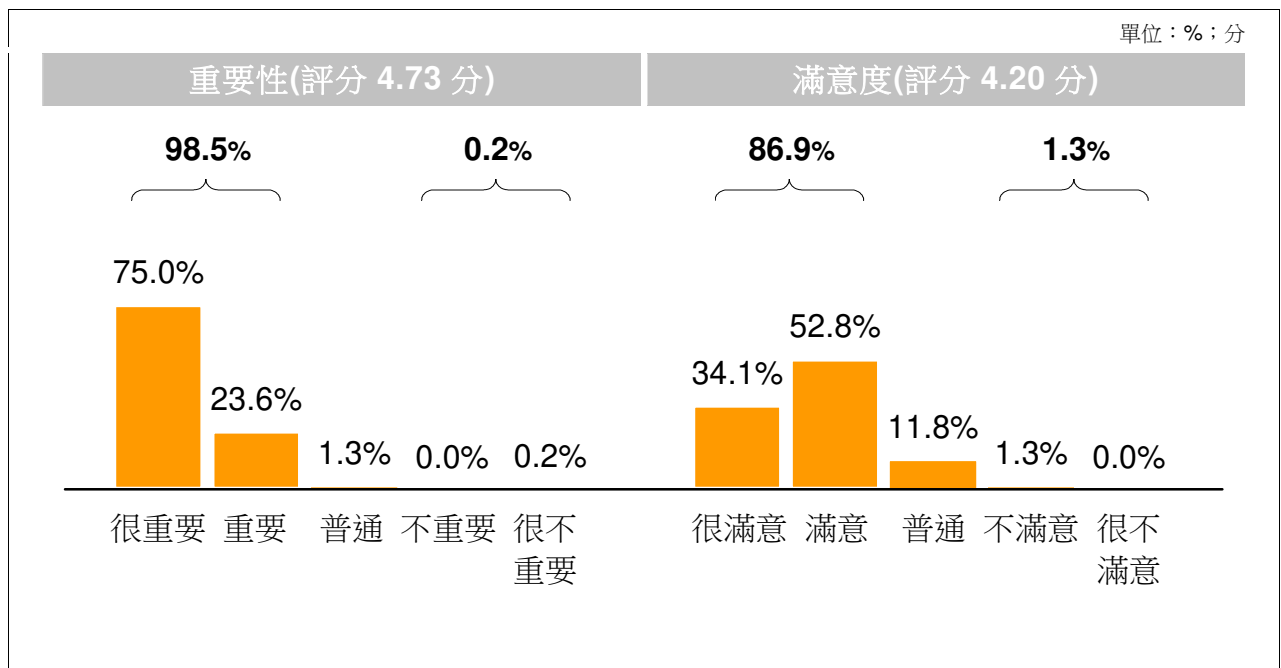
2. 「*」表示在 95%信賴水準下，比較結果有顯著差異。

貳、臺北飛航情報區內無線電通訊清晰度

一、整體分析

機師對於「臺北飛航情報區內無線電通訊清晰度」的看法，以期望來看，有 98.5%認為重要(很重要 75.0%，重要 23.6%)，1.3%認為普通，僅 0.2%認為不重要；以實際感受來看，有 86.9%表示滿意(很滿意 34.1%，滿意 52.8%)，11.8%表示普通，僅 1.3%表示不滿意。

以服務品質缺口來看，期望 4.73 分，而實際感受 4.20 分，機師實際感受與期望有-0.53 分之落差，經成對 t 檢定顯示，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=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5-1-3-2-1 臺北飛航情報區內無線電通訊清晰度

二、按機師屬性分

就重要度而言，各屬性機師皆有 9 成 6 以上認為重要，皆低於 2%認為不重要。變異數分析顯示，不同「國籍」及「年資」機師的評分在統計上達顯著差異。

重要評分	性別	國籍*	年資*	服務航線	航空類別	去年參與調查
最高	無顯著差異	本國籍	未滿 5 年	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異
最低		外國籍	5 - 9 年			

就滿意度而言，除女性機師外，其餘屬性機師滿意度達 8 成 2 以上，以外國籍機師的 9 成 7 滿意度最高，而不滿意度皆低於 4%。變異數分析顯示，不同「國籍」及「年資」機師的評分在統計上達顯著差異。

滿意評分	性別	國籍*	年資*	服務航線	航空類別	去年參與調查
最高	無顯著差異	外國籍	未滿 5 年	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異
最低	無顯著差異	本國籍	20 年以上	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異

就服務品質缺口而言，各屬性機師實際感受與期望有-0.17~-0.70 分的顯著差距；其中女性機師感受到的落差較大，而外國籍機師感受到的落差相對較小。變異數分析顯示，不同「國籍」機師感受的差距在統計上達顯著差異。

服務品質缺口	性別	國籍*	年資	服務航線	航空類別	去年參與調查
差距最大	無顯著差異	本國籍	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異
差距最小	無顯著差異	外國籍	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異

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	重要度(%)			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 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
全體	98.5	1.3	0.2	86.9	11.8	1.3	4.73	4.20	-0.53	*
性別										
男性	98.4	1.4	0.2	88.1	10.5	1.4	4.73	4.21	-0.52	*
女性	100.0	0.0	0.0	70.3	29.7	0.0	4.73	4.03	-0.70	*
機師國籍										
本國籍	98.7	1.3	0.0	85.4	13.2	1.5	4.76	4.17	-0.59	*
外國籍	97.3	1.4	1.4	97.3	2.7	0.0	4.55	4.38	-0.17	*
服務年資										
未滿 5 年	99.2	0.8	0.0	88.7	8.3	3.0	4.82	4.36	-0.46	*
5-9 年	96.6	2.7	0.7	89.2	10.8	0.0	4.64	4.18	-0.46	*
10-19 年	98.9	1.1	0.0	86.1	12.8	1.1	4.73	4.13	-0.60	*
20 年以上	100.0	0.0	0.0	82.2	16.7	1.1	4.77	4.12	-0.65	*
服務航線										
國內航線	100.0	0.0	0.0	86.7	10.0	3.3	4.77	4.21	-0.56	*
國際航線	98.1	1.7	0.3	86.9	12.0	1.1	4.72	4.19	-0.53	*
兼具	98.9	1.1	0.0	87.0	13.0	0.0	4.76	4.20	-0.56	*
航空類別										
民用航空運輸業	98.4	1.4	0.2	86.9	11.9	1.2	4.73	4.19	-0.54	*
普通航空	100.0	0.0	0.0	86.8	10.5	2.6	4.76	4.24	-0.52	*
去年參與調查										
是	99.1	0.4	0.4	83.0	15.7	1.3	4.73	4.15	-0.58	*
否	98.2	1.8	0.0	89.6	9.1	1.2	4.73	4.23	-0.50	*

註：*表示該類屬性受訪者的服務品質缺口在 95%信賴水準下有顯著差異。

三、按年度別分

就重要度而言，歷年機師皆有 97%~99%的機師認為重要，重要評分介於 4.61~4.73 分。今(110)年重要度達 98.5%，與去年的 98.8%相當，重要評分上升 0.01 分；t 檢定顯示，近 2 年重要評分在統計上並沒有顯著差異。

就滿意度而言，歷年機師滿意度介於 79%~92%，滿意評分介於 3.93~4.31 分。今(110)年滿意度達 86.9%，低於去年的 91.1%，滿意評分較去年下降 0.11 分；t 檢定顯示，近 2 年滿意評分在統計上有顯著差異。

就服務品質缺口而言，歷年機師對本服務的實際感受皆顯著低於期望。今(110)年服務品質缺口較去年擴大 0.12 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 5-1-3-2-2 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		重要度(%)			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 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
104 108 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	*
近 二 年 比 較	109 年(1)	98.9	1.1	0.0	91.1	8.7	0.2	4.72	4.31	-0.41	*
	110 年(2)	98.5	1.3	0.2	86.9	11.8	1.3	4.73	4.20	-0.53	*
	差距=(2)-(1)	-0.4	+0.2	+0.2	-4.2	+3.1	+1.1	+0.01	-0.11	-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。

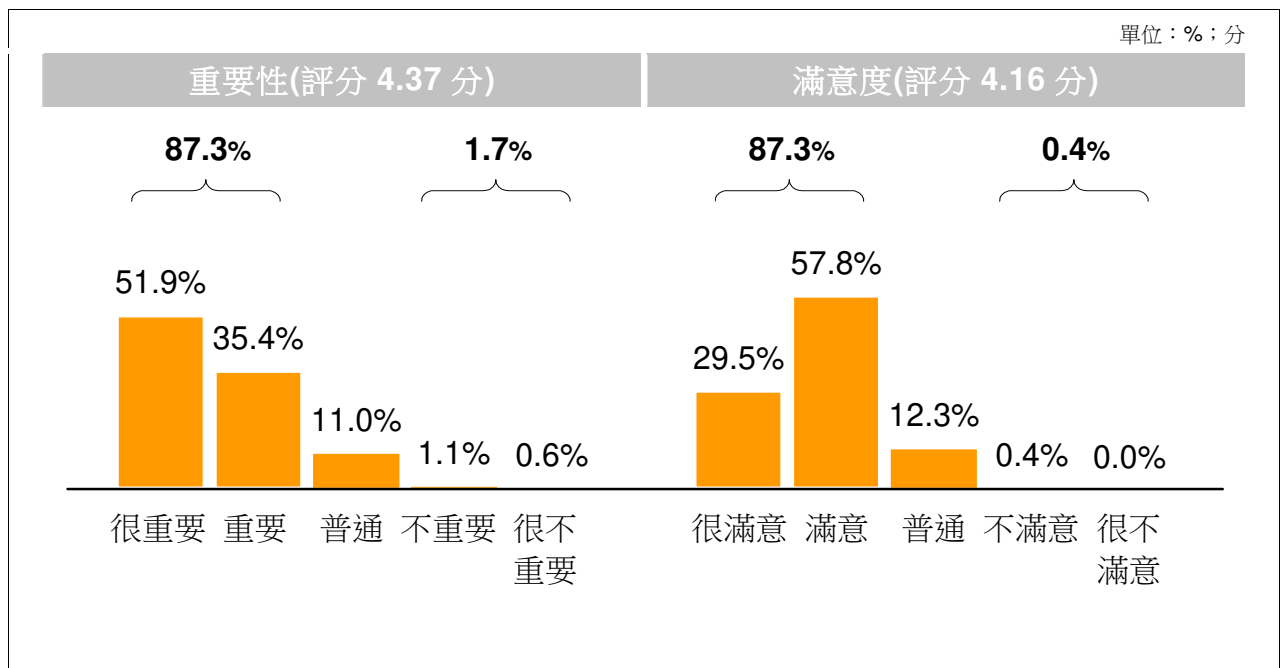
2. 「*」表示在 95%信賴水準下，比較結果有顯著差異。

參、臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性

一、整體分析

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(如多向導航臺/測距儀(VOR/DME)及歸航臺(NDB))」的看法，以期望來看，有 87.3%認為重要(很重要 51.9%，重要 35.4%)，11.0%認為普通，僅 1.7%認為不重要；以實際感受來看，有 87.3%表示滿意(很滿意 29.5%，滿意 57.8%)，12.3%表示普通，僅 0.4%表示不滿意。

以服務品質缺口來看，期望 4.37 分，而實際感受 4.16 分，機師實際感受與期望有-0.21 分落差，經成對 t 檢定顯示，在統計上達顯著差異。



Q.「臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性(如多向導航臺/測距儀(VOR/DME)及歸航臺(NDB))」對您業務執行重要度及您對該服務滿意度？調查對象：有接觸該服務的機師(n=536)

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5-1-3-3-1 臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性

二、按機師屬性分

就重要度而言，各屬性機師皆有 8 成 2 以上認為重要，皆低於 5%認為不重要。變異數分析顯示，不同「服務航線」及「航空類別」機師的評分在統計上達顯著差異。

重要評分	性別	國籍	年資	服務航線*	航空類別*	去年參與調查
最高	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	國內航線	普通航空	無顯著差異
最低				國際國內兼具	民用航空運輸業	

就滿意度而言，除女性及年資 20 年以上機師外，其餘屬性機師滿意度達 8 成 3 以上，而不滿意度皆低於 3%。變異數分析顯示，不同「服務航線」機師的評分在統計上達顯著差異。

滿意評分	性別	國籍	年資	服務航線*	航空類別	去年參與調查
最高	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	國內航線	無顯著差異	無顯著差異
最低	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	國際國內兼具	無顯著差異	無顯著差異

就服務品質缺口而言，除外國籍機師(+0.04 分)外，其餘屬性機師實際感受與期望有-0.15~-0.36 分的顯著差距；其中普通航空業及專飛國內航線機師感受到的落差較大，至於外國籍機師則滿意度高於預期。變異數分析顯示，不同「國籍」機師感受的差距在統計上達顯著差異。

服務品質缺口	性別	國籍*	年資	服務航線	航空類別	去年參與調查
差距最大	無顯著差異	本國籍	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異
差距最小	無顯著差異	外國籍	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異

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	重要度(%)			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 (a)	滿意評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
全體	87.3	11.0	1.7	87.3	12.3	0.4	4.37	4.16	-0.21	*
性別										
男性	87.6	10.6	1.8	88.0	11.6	0.4	4.37	4.17	-0.20	*
女性	82.9	17.1	0.0	77.1	22.9	0.0	4.31	4.06	-0.25	*
機師國籍										
本國籍	87.5	10.8	1.7	86.2	13.4	0.4	4.39	4.15	-0.24	*
外國籍	86.1	12.5	1.4	94.4	5.6	0.0	4.22	4.26	0.04	
服務年資										
未滿 5 年	90.5	9.5	0.0	91.3	7.9	0.8	4.54	4.32	-0.22	*
5-9 年	85.6	12.3	2.1	87.7	12.3	0.0	4.29	4.12	-0.17	*
10-19 年	89.7	9.1	1.1	88.0	12.0	0.0	4.41	4.15	-0.26	*
20 年以上	80.9	14.6	4.5	79.8	19.1	1.1	4.19	4.04	-0.15	*
服務航線										
國內航線	89.8	9.1	1.1	89.8	8.0	2.3	4.55	4.23	-0.32	*
國際航線	85.6	12.1	2.3	86.7	13.3	0.0	4.33	4.15	-0.18	*
兼具	90.1	9.9	0.0	85.7	14.3	0.0	4.31	4.11	-0.20	*
航空類別										
民用航空運輸業	87.0	11.2	1.8	87.2	12.4	0.4	4.35	4.16	-0.19	*
普通航空	91.7	8.3	0.0	88.9	11.1	0.0	4.61	4.25	-0.36	*
去年參與調查										
是	86.6	10.1	3.2	83.9	15.2	0.9	4.32	4.10	-0.22	*
否	87.8	11.6	0.6	89.7	10.3	0.0	4.40	4.21	-0.19	*

註：*表示該類屬性受訪者的服務品質缺口在 95%信賴水準下有顯著差異。

三、按年度別分

就重要度而言，歷年機師皆 77%~90%的機師認為重要，重要評分介於 4.12~4.43 分。今(110)年重要度達 87.3%，略高於去年的 86.9%，重要評分上升 0.05 分；t 檢定顯示，近 2 年重要評分在統計上並沒有顯著差異。

就滿意度而言，歷年機師滿意度介於 78%~88%，滿意評分介於 3.99~4.17 分。今(110)年滿意度達 87.3%，略高於去年的 85.7%，滿意評分較去年下降 0.01 分；t 檢定顯示，近 2 年滿意評分在統計上並沒有顯著差異。

就服務品質缺口而言，歷年機師對本服務的實際感受皆顯著低於期望。今(110)年服務品質缺口較去年擴大 0.06 分，t 檢定顯示，近 2 年服務品質缺口在統計上並沒有顯著差異。

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		重要度(%)			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 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
104 108 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	*
近 二 年 比 較	109 年(1)	86.9	11.6	1.5	85.7	13.7	0.6	4.32	4.17	-0.15	*
	110 年(2)	87.3	11.0	1.7	87.3	12.3	0.4	4.37	4.16	-0.21	*
	差距=(2)-(1)	+0.4	-0.6	+0.2	+1.6	-1.4	-0.2	+0.05	-0.01	-0.06	
	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。

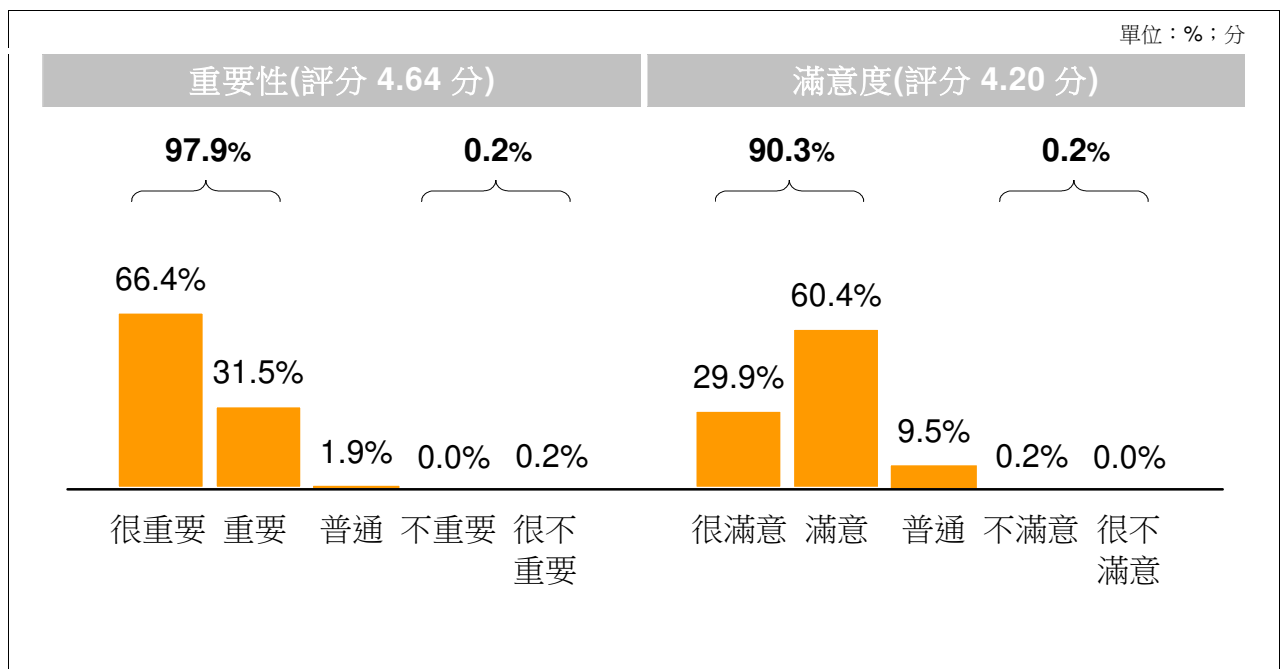
2. 「*」表示在 95%信賴水準下，比較結果有顯著差異。

肆、『桃園機場』助航燈光的妥善情形

一、整體分析

機師對於「『桃園機場』助航燈光的妥善情形」的看法，以期望來看，有 97.9% 認為重要(很重要 66.4%，重要 31.5%)，1.9% 認為普通，僅 0.2% 認為不重要；以實際感受來看，有 90.3% 表示滿意(很滿意 29.9%，滿意 60.4%)，9.5% 表示普通，僅 0.2% 表示不滿意。

以服務品質缺口來看，期望 4.64 分，而實際感受 4.20 分，機師實際感受與期望有 -0.44 分之落差，經成對 t 檢定顯示，在統計上達顯著差異。



Q. 「『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=518)

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5-1-3-4-1 『桃園機場』助航燈光的妥善情形

二、按機師屬性分

就重要度而言，各屬性機師皆有 9 成 4 以上認為重要，皆低於 2% 認為不重要。變異數分析顯示，不同「國籍」及「年資」機師的評分在統計上達顯著差異。

重要評分		性別	國籍*	年資*	服務航線	航空類別	去年參與調查
最	高	無顯著差異	本國籍	未滿 5 年	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異
最	低		外國籍	5 - 9 年			

就滿意度而言，各屬性機師滿意度達 8 成 6 以上，而不滿意度皆低於 1%；外國籍、年資未滿 5 年及普通航空業機師滿意度達 9 成 4 以上。變異數分析顯示，不同「國籍」及「年資」機師的評分在統計上達顯著差異。

滿意評分	性別	國籍*	年資*	服務航線	航空類別	去年參與調查
最高	無顯著差異	外國籍	未滿5年	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異
最低	無顯著差異	本國籍	5-9年	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異

就服務品質缺口而言，除外國籍機師(-0.14 分)外，其餘屬性機師實際感受與期望有-0.34~ -0.60 分的顯著差距；其中年資 20 年以上及女性機師感受到的落差較大，至於外國籍機師感受到的落差相對較小。變異數分析顯示，不同「國籍」機師感受的差距在統計上達顯著差異。

服務品質缺口	性別	國籍*	年資	服務航線	航空類別	去年參與調查
差距最大	無顯著差異	本國籍	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異
差距最小	無顯著差異	外國籍	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異

表 5-1-3-4-1 『桃園機場』助航燈光的妥善情形—按機師屬性分

單位：%；分

機師屬性	重要度(%)			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 (a)	滿意評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
全體	97.9	1.9	0.2	90.3	9.5	0.2	4.64	4.20	-0.44	*
性別										
男性	98.1	1.7	0.2	90.7	9.1	0.2	4.64	4.21	-0.43	*
女性	94.4	5.6	0.0	86.1	13.9	0.0	4.61	4.08	-0.53	*
機師國籍										
本國籍	98.0	2.0	0.0	89.5	10.3	0.2	4.66	4.17	-0.49	*
外國籍	97.2	1.4	1.4	95.8	4.2	0.0	4.50	4.36	-0.14	
服務年資										
未滿5年	98.3	1.7	0.0	94.1	5.9	0.0	4.76	4.37	-0.39	*
5-9年	95.8	3.5	0.7	87.3	12.7	0.0	4.47	4.11	-0.36	*
10-19年	98.2	1.8	0.0	92.4	7.0	0.6	4.64	4.19	-0.45	*
20年以上	100.0	0.0	0.0	86.0	14.0	0.0	4.74	4.14	-0.60	*
服務航線										
國內航線	96.9	3.1	0.0	92.3	7.7	0.0	4.63	4.28	-0.35	*
國際航線	98.6	1.1	0.3	89.7	10.0	0.3	4.66	4.18	-0.48	*
兼具	95.6	4.4	0.0	91.1	8.9	0.0	4.56	4.22	-0.34	*
航空類別										
民用航空運輸業	97.8	2.0	0.2	90.1	9.7	0.2	4.63	4.20	-0.43	*
普通航空	100.0	0.0	0.0	95.7	4.3	0.0	4.74	4.26	-0.48	*
去年參與調查										
是	98.1	1.5	0.5	88.3	11.2	0.5	4.59	4.16	-0.43	*
否	97.8	2.2	0.0	91.7	8.3	0.0	4.67	4.23	-0.44	*

註：*表示該類屬性受訪者的服務品質缺口在 95%信賴水準下有顯著差異。

三、按年度別分

就重要度而言，歷年皆有 97%~99% 的機師認為重要，重要評分介於 4.61~4.66 分。今(110)年重要度達 97.9%，與去年的 98.2% 相當。重要評分較去年下降 0.02 分；t 檢定顯示，近 2 年重要評分在統計上並沒有顯著差異。

就滿意度而言，歷年機師滿意度介於 82%~91%，滿意評分介於 4.06~4.22 分。今(110)年滿意度達 90.3%，高於去年的 87.5%，滿意評分較去年下降 0.02 分；t 檢定顯示，近 2 年滿意評分在統計上並沒有顯著差異。

就服務品質缺口而言，歷年機師實際感受皆低於期望。今(110)服務品質缺口與去年相當；t 檢定顯示，近 2 年服務品質缺口在統計上並沒有顯著差異。

表 5-1-3-4-2 『桃園機場』助航燈光的妥善情形—按年度別分

單位：%；百分點；分

年度別		重要度(%)			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 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
108 年	108 年	97.8	2.2	0.0	82.6	15.6	1.8	4.61	4.06	-0.55	*
近 二 年 比 較	109 年 (1)	98.2	1.8	0.0	87.5	11.9	0.6	4.66	4.22	-0.44	*
	110 年 (2)	97.9	1.9	0.2	90.3	9.5	0.2	4.64	4.20	-0.44	*
	差距=(2)-(1)	-0.3	+0.1	+0.2	+2.8	-2.4	-0.4	-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。

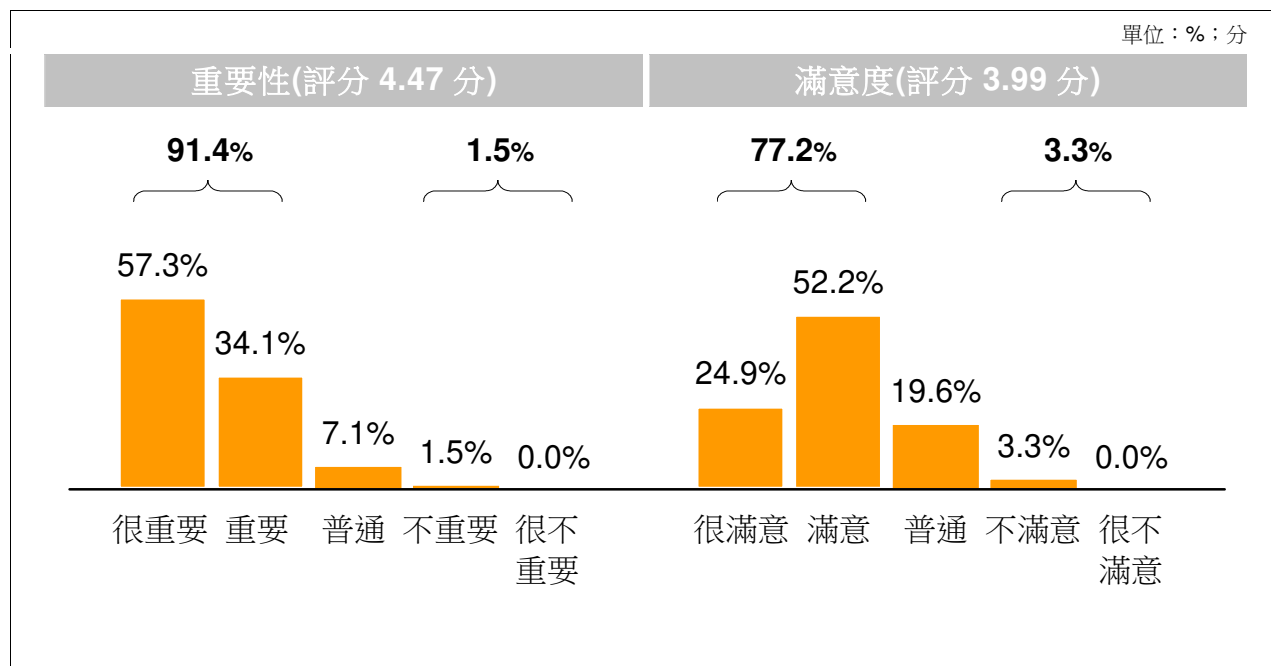
2. 「*」表示在 95%信賴水準下，比較結果有顯著差異。

伍、『清泉崗、嘉義、臺南及花蓮』機場助航燈光的妥善情形

一、整體分析

機師對於「『清泉崗、嘉義、臺南及花蓮』機場助航燈光的妥善情形」的看法，以期望來看，有 91.4%認為重要(很重要 57.3%，重要 34.1%)，7.1%認為普通，僅 1.5%認為不重要；以實際感受來看，有 77.2%表示滿意(很滿意 24.9%，滿意 52.2%)，19.6%表示普通，僅 3.3%表示不滿意。

以服務品質缺口來看，期望 4.47 分，而實際感受 3.99 分，機師實際感受與期望有-0.48 分之落差，經成對 t 檢定顯示，在統計上達顯著差異。



Q.「『清泉崗、嘉義、臺南及花蓮』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=337)

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5-1-3-5-1 『清泉崗、嘉義、臺南及花蓮』機場助航燈光的妥善情形

二、按機師屬性分

就重要度而言，各屬性機師皆有 8 成以上認為重要，普通航空業及專飛國內航線機師更有約 9 成 7 左右認為重要，皆低於 5%認為不重要。變異數分析顯示，不同「國籍」及「服務航線」機師的評分在統計上達顯著差異。

重要評分	性別	國籍*	年資	服務航線*	航空類別	去年參與調查
最高	無顯著差異	本國籍	無顯著差異	國內航線	無顯著差異	無顯著差異
最低	無顯著差異	外國籍	無顯著差異	國際航線	無顯著差異	無顯著差異

就滿意度而言，除外國籍及年資 20 年以上者，其餘屬性機師滿意度達 7 成 1 以上，其中普通航空業機師滿意度達 9 成；而不滿意度以專飛國內航線機師的 1 成最高。變異數分析顯示，不同屬性機師的評分在統計上皆無顯著差異。

滿意評分	性別	國籍	年資	服務航線	航空類別	去年參與調查
最高	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異
最低	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異

就服務品質缺口而言，除女性機師(-0.23 分)外，其餘各屬性機師實際感受與期望有-0.31~-0.74 分的顯著差距；其中專飛國內航線或服務航線國內國際兼具者感受到的落差較大，而女性機師感受到的落差相對較小。變異數分析顯示，不同「服務航線」機師感受的差距在統計上達顯著差異。

服務品質缺口	性別	國籍	年資	服務航線*	航空類別	去年參與調查
差距最大	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	國內航線	無顯著差異	無顯著差異
差距最小	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	國際航線	無顯著差異	無顯著差異

表 5-1-3-5-1 『清泉崗、嘉義、臺南及花蓮』機場助航燈光的妥善情形—按機師屬性分

單位：%；分

機師屬性	重要度(%)			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 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
全體	91.4	7.1	1.5	77.2	19.6	3.3	4.47	3.99	-0.48	*
性別										
男性	91.5	7.3	1.3	76.9	19.6	3.5	4.48	3.98	-0.50	*
女性	90.5	4.8	4.8	81.0	19.0	0.0	4.33	4.10	-0.23	
機師國籍										
本國籍	92.9	6.1	1.0	78.4	18.2	3.4	4.52	4.01	-0.51	*
外國籍	80.5	14.6	4.9	68.3	29.3	2.4	4.15	3.80	-0.35	*
服務年資										
未滿 5 年	90.5	7.1	2.4	84.5	14.3	1.2	4.52	4.15	-0.37	*
5-9 年	90.4	9.6	0.0	75.5	19.1	5.3	4.43	3.90	-0.53	*
10-19 年	94.5	3.6	1.8	77.3	19.1	3.6	4.50	3.96	-0.54	*
20 年以上	87.8	10.2	2.0	67.3	30.6	2.0	4.41	3.92	-0.49	*
服務航線										
國內航線	97.6	2.4	0.0	74.7	15.7	9.6	4.70	3.96	-0.74	*
國際航線	86.0	11.0	3.0	79.9	19.5	0.6	4.32	4.01	-0.31	*
兼具	95.1	4.9	0.0	71.6	25.9	2.5	4.52	3.91	-0.61	*
航空類別										
民用航空運輸業	90.8	7.5	1.6	75.7	21.3	3.0	4.45	3.97	-0.48	*
普通航空	96.9	3.1	0.0	90.6	3.1	6.3	4.69	4.19	-0.50	*
去年參與調查										
是	93.5	4.3	2.2	78.3	16.7	5.1	4.51	3.97	-0.54	*
否	89.9	9.0	1.0	76.4	21.6	2.0	4.45	4.00	-0.45	*

註：*表示該類屬性受訪者的服務品質缺口在 95%信賴水準下有顯著差異。

三、按年度別分

就重要度而言，歷年機師皆有 81%~92%的機師認為重要，重要評分介於 4.30~4.47 分，重要度逐年提升。今(110)年重要度達 91.4%，略高於去年的 90.4%，重要評分上升 0.02 分；t 檢定顯示，近 2 年重要評分在統計上並沒有顯著差異。

就滿意度而言，歷年機師滿意度介於 58%~78%，滿意評分介於 3.69~3.99 分，滿意度逐年提升。今(110)年滿意度達 77.2%，高於去年的 69.3%，滿意評分較去年略增 0.10 分；t 檢定顯示，近 2 年滿意評分在統計上並沒有顯著差異。

就服務品質缺口而言，歷年機師對本服務的實際感受皆顯著低於期望。今(110)年服務品質缺口較去年縮小 0.08 分，t 檢定顯示，近 2 年服務品質缺口在統計上並沒有顯著差異。

表 5-1-3-5-2 『清泉崗、嘉義、臺南及花蓮』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		重要度(%)			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 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
108 年	108 年	81.9	15.7	2.4	58.5	37.2	4.3	4.30	3.69	-0.61	*
近 二 年 比 較	109 年 (1)	90.4	9.6	0.0	69.3	28.5	2.2	4.45	3.89	-0.56	*
	110 年 (2)	91.4	7.1	1.5	77.2	19.6	3.3	4.47	3.99	-0.48	*
	差距=(2)-(1)	+1.0	-2.5	+1.5	+7.9	-8.9	+1.1	+0.02	+0.10	+0.08	
	檢定結果					*					

註：1. 「重要度」(%)及「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。

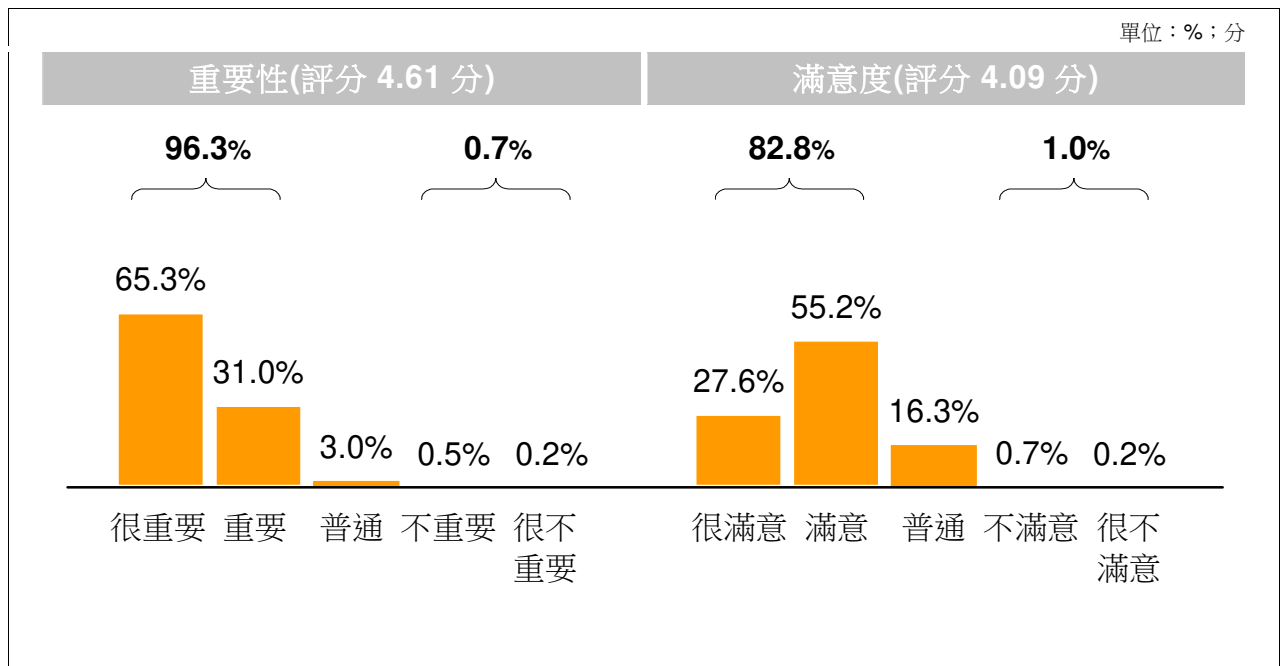
2. 「*」表示在 95%信賴水準下，比較結果有顯著差異。

陸、『松山、高雄、馬公、臺東、金門、馬祖及其他』機場助航燈光的妥善情形

一、整體分析

機師對於「『松山、高雄、馬公、臺東、金門、馬祖及其他』機場助航燈光的妥善情形」的看法，以期望來看，有 96.3%認為重要(很重要 65.3%，重要 31.0%)，3.0%認為普通，僅 0.7%認為不重要；以實際感受來看，有 82.8%表示滿意(很滿意 27.6%，滿意 55.2%)，16.3%表示普通，僅 1.0%表示不滿意。

以服務品質缺口來看，期望 4.61 分，而實際感受 4.09 分，機師實際感受與期望有-0.52 分之落差，經成對 t 檢定顯示，在統計上達顯著差異。



Q.「『松山、高雄、馬公、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=406)

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5-1-3-6-1 『松山、高雄、馬公、臺東、金門、馬祖及其他』機場助航燈光的妥善情形

二、按機師屬性分

就重要度而言，各屬性機師皆有 9 成 1 以上認為重要，其中年資 10-19 年及普通航空業機師更全數表示重要，皆低於 3%認為不重要。變異數分析顯示，不同「國籍」及「服務航線」機師的評分在統計上達顯著差異。

重要評分	性別	國籍*	年資	服務航線*	航空類別	去年參與調查
最	高	無	無	國內航線	無	無
最	低	差	差	國際航線	差	差
		顯著異	顯著異		顯著異	顯著異
		本國籍				
		外國籍				

就滿意度而言，除女性、年資 20 年以上及服務航線國內國際航線兼具者外，其餘屬性機師滿意度達 8 成以上，普通航空業更有 9 成 4 表示滿意，而不滿意度皆低於 3%。變異數分析顯示，不同「航空類別」機師的評分在統計上達顯著差異。

滿意評分	性別	國籍	年資	服務航線	航空類別*	去年參與調查
最高	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	普通航空	無顯著差異
最低	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	民用航空運輸業	無顯著差異

就服務品質缺口而言，除外國籍機師(-0.19 分)外，其餘屬性機師實際感受與期望有-0.42~ -0.61 分的顯著差距；其中年資 10-19 年機師感受到的落差較大，至於外國籍機師感受到的落差相對較小。變異數分析顯示，不同「國籍」機師感受的差距在統計上達顯著差異。

服務品質缺口	性別	國籍*	年資	服務航線	航空類別	去年參與調查
差距最大	無顯著差異	本國籍	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異
差距最小	無顯著差異	外國籍	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異

表 5-1-3-6-1 『松山、高雄、馬公、臺東、金門、馬祖及其他』機場助航燈光的妥善情形——按機師屬性分

單位：%；分

機師屬性	重要度(%)			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 (a)	滿意評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
全體	96.3	3.0	0.7	82.8	16.3	1.0	4.61	4.09	-0.52	*
性別										
男性	96.3	2.9	0.8	83.5	15.4	1.1	4.61	4.10	-0.51	*
女性	96.7	3.3	0.0	73.3	26.7	0.0	4.57	3.97	-0.60	*
機師國籍										
本國籍	96.7	2.8	0.6	81.9	17.0	1.1	4.63	4.08	-0.55	*
外國籍	93.6	4.3	2.1	89.4	10.6	0.0	4.40	4.21	-0.19	
服務年資										
未滿 5 年	93.9	5.1	1.0	84.7	15.3	0.0	4.65	4.20	-0.45	*
5-9 年	96.4	2.7	0.9	80.2	19.8	0.0	4.50	4.03	-0.47	*
10-19 年	100.0	0.0	0.0	86.2	10.9	2.9	4.66	4.05	-0.61	*
20 年以上	91.5	6.8	1.7	76.3	23.7	0.0	4.61	4.12	-0.49	*
服務航線										
國內航線	98.9	1.1	0.0	86.5	12.4	1.1	4.75	4.19	-0.56	*
國際航線	94.5	4.1	1.4	82.9	16.6	0.5	4.55	4.06	-0.49	*
兼具	97.8	2.2	0.0	76.9	20.9	2.2	4.60	4.02	-0.58	*
航空類別										
民用航空運輸業	95.9	3.2	0.8	81.6	17.3	1.1	4.59	4.06	-0.53	*
普通航空	100.0	0.0	0.0	94.4	5.6	0.0	4.78	4.36	-0.42	*
去年參與調查										
是	98.1	0.6	1.3	83.8	15.0	1.3	4.63	4.10	-0.53	*
否	95.1	4.5	0.4	82.1	17.1	0.8	4.59	4.09	-0.50	*

註：*表示該類屬性受訪者的服務品質缺口在 95%信賴水準下有顯著差異。

三、按年度別分

就重要度而言，歷年機師皆有 91%~99%的機師認為重要，重要評分介於 4.49~4.70 分。今(110)年重要度達 96.3%，與去年的 96.0%相當，重要評分上升 0.05 分；t 檢定顯示，近 2 年重要評分在統計上並沒有顯著差異。

就滿意度而言，歷年機師滿意度介於 70%~83%，滿意評分介於 3.81~4.09 分。今(110)年滿意度達 82.8%，高於去年的 74.5%，滿意評分較去年上升 0.12 分；t 檢定顯示，近 2 年滿意評分在統計上有顯著差異。

就服務品質缺口而言，歷年機師對本服務的實際感受皆顯著低於期望。今(110)年服務品質缺口較去年縮小 0.08 分，t 檢定顯示，近 2 年服務品質缺口在統計上並沒有顯著差異。

表 5-1-3-6-2 『松山、高雄、馬公、臺東、金門、馬祖及其他』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		重要度(%)			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 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
104 108 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	*
近 二 年 比 較	109 年(1)	96.0	4.0	0.0	74.5	23.4	2.1	4.56	3.97	-0.59	*
	110 年(2)	96.3	3.0	0.7	82.8	16.3	1.0	4.61	4.09	-0.51	*
	差距=(2)-(1)	+0.3	-1.0	+0.7	+8.3	-7.1	-1.1	+0.05	+0.12	+0.08	
	檢定結果					*			*		

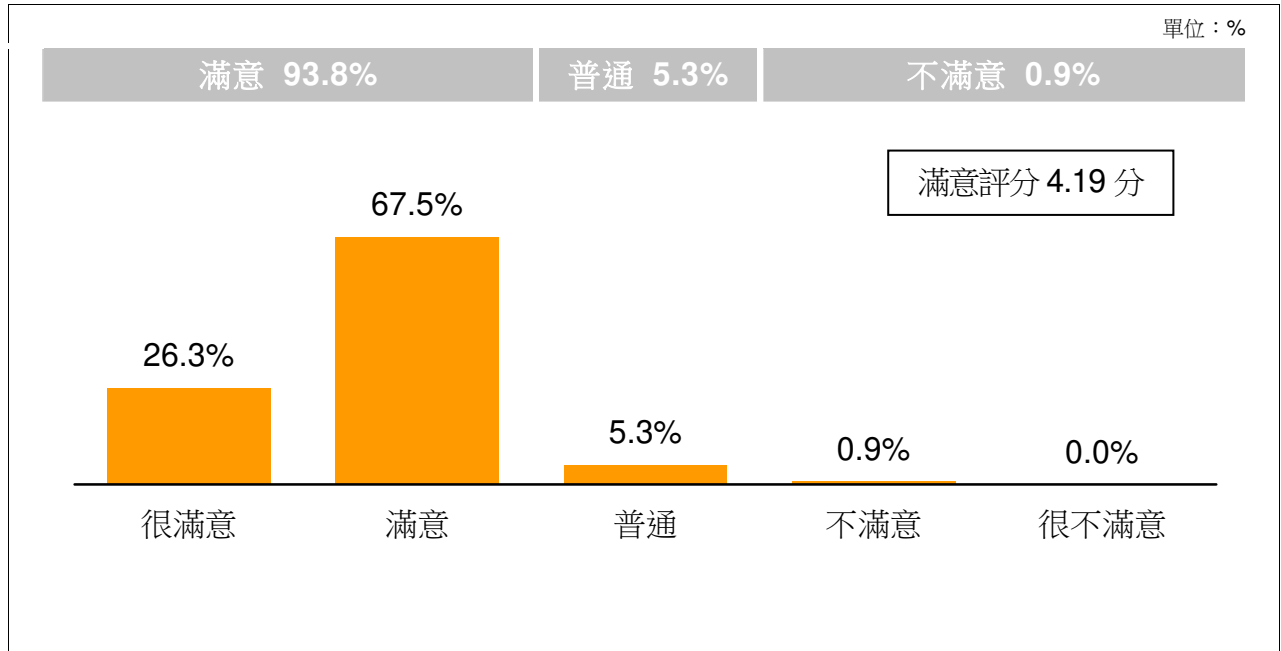
註：1. 「重要度」(%)、「滿意度」(%)之近 2 年比較採卡方檢定，「重要評分」、「滿意評分」、「服務品質缺口」之近 2 年分數比較採 t 檢定，該年度「服務品質缺口」(滿意評分-重要評分)採成對 t 檢定。

2. 「*」表示在 95%信賴水準下，比較結果有顯著差異。

柒、「助航通訊」服務整體滿意度

一、整體分析

機師對於總臺過去一年「助航通訊」服務整體滿意度看法，有 93.8%表示滿意(很滿意 26.3%，滿意 67.5%)，5.3%表示普通，僅 0.9%不滿意。滿意評分為 4.19 分。



Q.請問您對總臺過去一年「助航通訊」服務整體滿意度？調查對象：全體機師(n=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5-1-3-7-1 「助航通訊」服務整體滿意度

二、按機師屬性分

除女性、年資 5-9 年及服務航線為國內國際航線兼具者外，其餘屬性機師皆有 9 成 1 以上表示滿意，不滿意度皆低於 4%；外國籍及年資未滿 5 年機師的滿意度更達 9 成 7。

變異數分析顯示，不同「性別」、「國籍」、「服務年資」機師的滿意評分在統計上有顯著差異。說明如下：

性別： 男性機師的滿意評分達 4.21 分，明顯高於女性機師的 4.00 分。

國籍： 外國籍機師的滿意評分達 4.32 分，明顯高於本國籍機師的 4.17 分。

服務年資： 服務未滿 5 年機師的滿意評分達 4.33 分，而服務 5 年以上機師的滿意評分介於 4.11 ~ 4.21 分，其中以服務 5-9 年者的 4.11 分最低。

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	滿意度(%)			滿意評分(分)	
	滿意	普通	不滿意	分數	t 檢定
全體	93.8	5.3	0.9	4.19	
性別					
男性	94.4	4.9	0.8	4.21	*
女性	86.5	10.8	2.7	4.00	
機師國籍					
本國籍	93.3	5.6	1.0	4.17	*
外國籍	97.3	2.7	0.0	4.32	
服務年資					
未滿 5 年	97.7	1.5	0.8	4.33	
5-9 年	89.9	8.8	1.4	4.11	*
10-19 年	93.9	5.0	1.1	4.15	
20 年以上	94.4	5.6	0.0	4.21	
服務航線					
國內航線	91.1	5.6	3.3	4.19	
國際航線	95.5	4.2	0.3	4.19	
兼具	89.1	9.8	1.1	4.15	
航空類別					
民用航空運輸業	93.8	5.3	1.0	4.19	
普通航空	94.7	5.3	0.0	4.29	
去年參與調查					
是	93.7	5.4	0.9	4.20	
否	93.9	5.2	0.9	4.19	

註：*表示該屬性受訪者的滿意評分在 95%信賴水準下有顯著差異。

三、按年度別分

歷年機師對「助航通訊」整體服務滿意度介於 81%~94%，不滿意度皆低於 2%；今(110)年滿意度達 93.8%，與 109 年的 93.4%相當，近 2 年滿意度明顯高於往年。

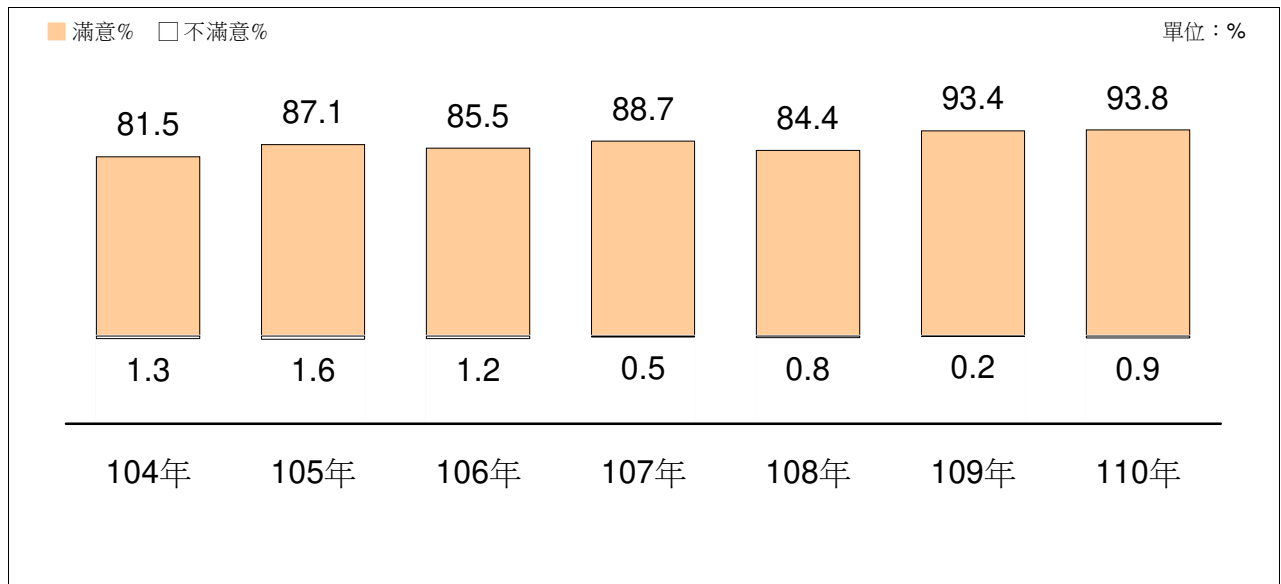


圖5-1-3-7-2 「助航通訊」服務整體滿意度－按年度別分

今(110)年與去年比較來看，滿意度上升 0.4 個百分點，不滿意度亦上升 0.7 個百分點，而普通下降 1.1 個百分點；滿意評分下降 0.07 分(主要是不滿意度上升的百分點高於滿意度)，t 檢定顯示，近 2 年滿意評分在統計上有顯著差異。

表 5-1-3-7-2 「助航通訊」服務整體滿意度－按年度別分

單位：%；百分點；分

項目		104-108 年					近 2 年比較			
		104 年	105 年	106 年	107 年	108 年	109 年 (a)	110 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	+0.4	
	普通	17.2	11.3	13.3	10.8	14.8	6.4	5.3	-1.1	
	不滿意	1.3	1.6	1.2	0.5	0.8	0.2	0.9	+0.7	
滿意評分(分)		3.93	4.05	4.07	4.07	4.04	4.26	4.19	-0.07	*

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%信賴水準下，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 0.9%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=48	訊 號 不 穩	松山	訊號不穩定	11
				RCSS ILS10 不穩定/ILS10 GS 訊號不穩	6
				GS 訊號不穩定	6
				RCSS ILS10 Final 300 "ft" 可以處理訊號不穩定嗎	4
				松山 ILS 下滑道訊號不穩定	4
				RCSS ILS10 G/S signal unstable below 500 feet	3
				unstable at low distance	1
				RCSS 松山 G/S glideslope 在 500RA 以下會向上 deviate 再向下造成 high descent rate	1
				G/S 信號不穩定 around 400 ft	1
				G/S signal fluctuation at 200' - 300' very frequently	1
				Unstable GS at 10W ALT	1
				松山短五邊訊號極不穩定	1
				Gp 訊號不穩定	1
				松山機場 High descent rate	1
			桃園	Other aircraft crossing RWY short before ever landing cause GS signal interference.	1
				GS 訊號不穩定	1
			清泉崗	訊號不穩定	3
				ILS BELOW 500 FEET 不是很穩	2
			台南	Compare with other country, GS & LOC signal is very unstable.	1
			金門	Compare with other country, GS & LOC signal is very unstable.	1
		高雄	KHH09 LOC 訊號不穩 GS 100ft 偏高	1	
		—	Signal are quite unstable and fluctuate all the time when aircraft is below 500ft AGL	1	
		無 意 見	無意見。		3

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=7	不清楚	桃園	125.1	1000-3000 呎	接收時有雜音	1
						起飛後，塔台轉離場波道時，有時會有雜音，特別是 125.1 會影響航管給機師指令聽不清楚	1
						起飛	1
			高雄	121.9	地面	斷續有雜音	1
				128.1	20000ft	RCKH APCH 在 MKG 以北聲音時常小且不清楚	1
				—	—	時有干擾或雜訊影響通話	1
		其他	桃園	127.6	20000-36000ft.	TPE ATIS 127.6 於 TONGA/STAR 階段無法收聽	1
C3. 臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性	n=2	訊號不穩	ILS 訊號低高度接近跑道不穩(松山 10，CCK 18/36)				1
		無意見	無意見。				1
C4. 『桃園機場』助航燈光的妥善情形	n=1	照明不足	Taxiway centerline and edge light very dim				1
C5. 『清泉崗、嘉義、臺南及花蓮』機場助航燈光的妥善情形	n=11	照明不足	清泉崗	Some lights inop.			1
				Sequence flash light are often too bright at night. App light are too bright at night unless requested to be dimmed by pilot			1
				部分 ALS 燈光不亮			1
				RCMQ，沒有跑道中心燈，低能見度的時候無法判別			1
				No Runway center light			1
			嘉義	PAPI 燈亮度差，無法調整			1
				Some lights inop.			1
			花蓮	進場燈光過亮，RWT 邊燈過暗			1
				Sequence flash light are often too bright at night. App light are too bright at night unless requested to be dimmed by pilot			1
			台南	部分 ALS 燈光不亮			1
			—	燈光太亮或太暗			1

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
		其 他	清泉崗	36 跑道 SFL 不照順序閃	1
		無 意 見	無意見。		2
C6.『松山、高雄、馬公、臺東、金門、馬祖及其他』機場助航燈光的妥善情形	n=4	照 明 不 足	高雄	MZG KNH 機場並無儀器進場燈 高雄 TAXI light 有的地方有 有的沒有 尤其是暗的地方 還有下雨天滑行線常被反光影響	1
			金門	RCBS RWY24 APP LGT very dim and difficult to see	1
		其 他	松山	停機坪照明亮度及角度嚴重影響飛行員對標線及位置的視線	1
		無 意 見	無意見。		1
C7.「助航通訊」服務整體滿意度	n=5	訊 號 不 穩	松山 ILS 反應多次，就是不處理		1
			RCSS R/W ILS 很不穩定		1
			自動終端天氣編碼改變未告知差異(高雄 APP 尤其已在進場階段)		1
		助 航 燈 光	機場的油漆標示，斑駁脫落，晚上時不好辨識(夜航，低能見度時)		1
		無 意 見	無意見。		1

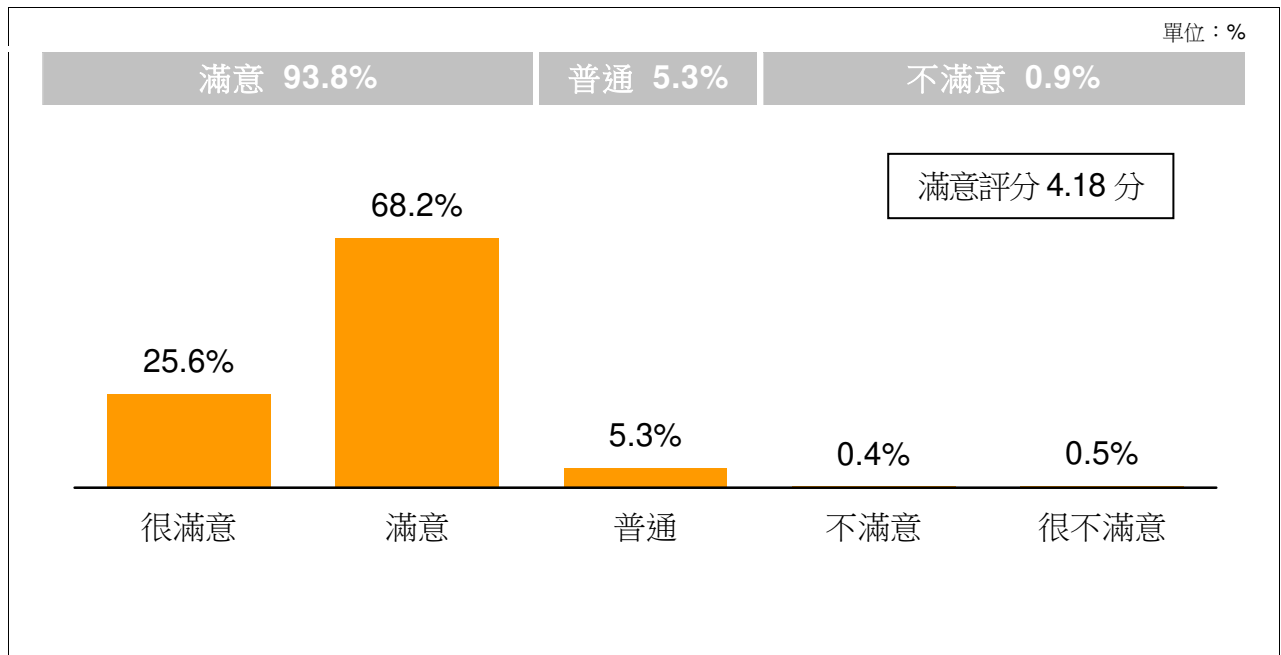
註：不滿意原因為開放填答，同 1 題之不滿意機場可複選。

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

一、整體分析

機師對於總臺在過去一年各類飛航服務的整體表現滿意度看法，有 93.8%表示滿意(很滿意 25.6%，滿意 68.2%)，5.3%表示普通，僅 0.9%不滿意。滿意評分為 4.18 分。



Q.請問您對總臺過去在一年各類飛航服務的整體表現滿意度？調查對象：全體機師(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5-1-4-1-1 各類飛航服務的整體表現滿意度

二、按機師屬性分

除女性機師外，其餘屬性機師皆有 9 成以上表示滿意，不滿意度皆低於 2%；年資未滿 5 年、專飛國內航線機師及普通航空業機師的滿意度更達 9 成 7 以上。

變異數分析顯示，不同「服務年資」、「服務航線」及「航空類別」機師的滿意評分在統計上有顯著差異。說明如下：

服務年資：服務未滿 5 年機師的滿意評分達 4.36 分，而服務 5 年以上機師的滿意評分介於 4.09 ~ 4.19 分，其中以服務 5-9 年者的 4.09 分最低。

服務航線：專飛國內航線機師的滿意評分達 4.32 分，明顯高於專飛國際航線機師的 4.15 分及國內國際航線兼具者的 4.14 分。

航空類別：普通航空業機師的滿意評分達 4.42 分，明顯高於民用航空運輸業機師的 4.16 分。

表 5-1-4-1-1 各類飛航服務的整體表現滿意度—按機師屬性分

單位：%；分

機師屬性	滿意度(%)			滿意評分(分)	
	滿意	普通	不滿意	分數	t 檢定
全體	93.8	5.3	0.9	4.18	
性別					
男性	94.2	4.9	1.0	4.19	
女性	89.2	10.8	0.0	4.08	
機師國籍					
本國籍	93.5	5.4	1.0	4.17	
外國籍	95.9	4.1	0.0	4.23	
服務年資					
未滿 5 年	98.5	1.5	0.0	4.36	
5-9 年	90.5	8.1	1.4	4.09	*
10-19 年	93.3	5.6	1.1	4.11	
20 年以上	93.3	5.6	1.1	4.19	
服務航線					
國內航線	97.8	1.1	1.1	4.32	
國際航線	93.3	5.6	1.1	4.15	*
兼具	91.3	8.7	0.0	4.14	
航空類別					
民用航空運輸業	93.4	5.7	1.0	4.16	*
普通航空	100.0	0.0	0.0	4.42	
去年參與調查					
是	93.7	5.4	0.9	4.19	
否	93.9	5.2	0.9	4.17	

註：*表示該屬性受訪者的滿意評分在 95%信賴水準下有顯著差異。

三、按年度別分

歷年機師對各類飛航服務整體表現滿意度介於 79%~95%，不滿意度皆低於 4%；今(110)年滿意度達 93.8%，與 109 年的 94.6%相近，近 2 年滿意度明顯高於往年。

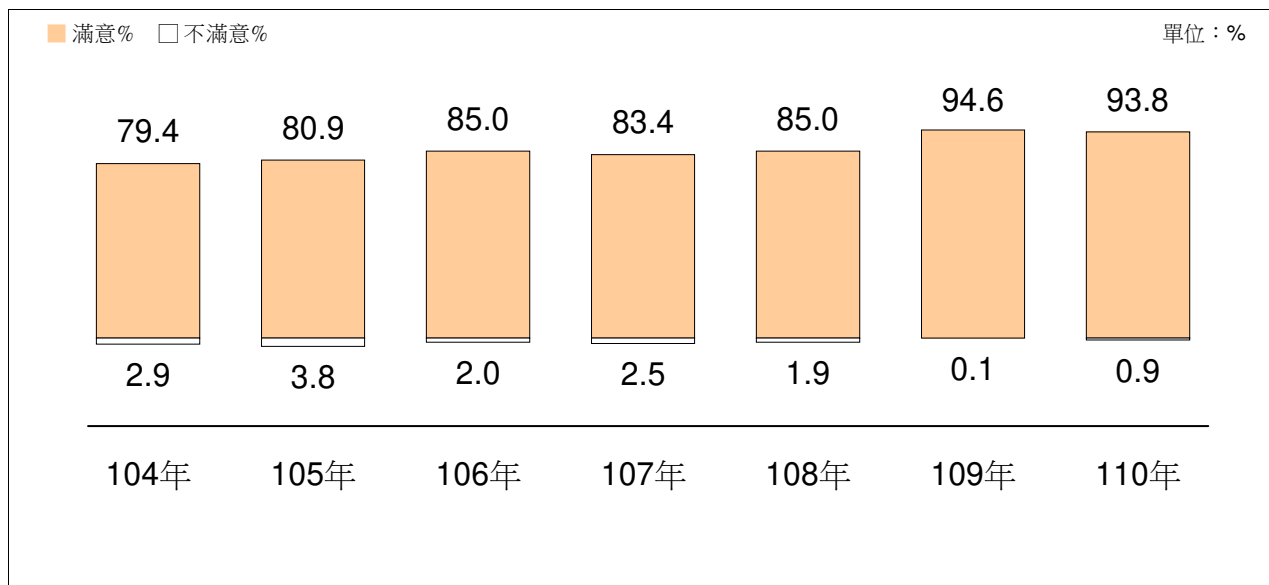


圖5-1-4-1-2 各類飛航服務的整體表現滿意度—按年度別分

今(110)年與去年比較來看，滿意度下降 0.8 個百分點，不滿意度上升 0.8 個百分點，而普通維持不變；滿意評分下降 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 5-1-4-1-2 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		104-108 年					近 2 年比較			
		104 年	105 年	106 年	107 年	108 年	109 年 (a)	110 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	-0.8	
	普通	17.7	15.3	13.0	14.1	13.1	5.3	5.3	0.0	
	不滿意	2.9	3.8	2.0	2.5	1.9	0.1	0.9	+0.8	
滿意評分(分)		3.87	3.92	4.01	3.96	4.02	4.26	4.18	-0.08	*

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%信賴水準下，近 2 年結果有顯著差異。

貳、IPA 分析(重要度-滿意度模型分析)

一、各面向分析

各面向服務表現與整體表現之複迴歸分析(標準化迴歸係數愈高代表對整體滿意度影響愈大，意即重要度愈高)，可發現「飛航管制」(0.40)對整體表現影響力最高，其次為「助航通訊」(0.33)，再次為「航空氣象」(0.11)。

過去一年各類飛航服務的整體表現滿意度達 93.8%，而就各面向服務表現而言，滿意評分則以「航空氣象」(4.25 分)最高，「助航通訊」(4.19 分)與「飛航管制」(4.17 分)相對較低。

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	0.40	4.17	IV 優先改善區
航 空 氣 象	0.11	4.25	II 維持區
助 航 通 訊	0.33	4.19	IV 優先改善區
各 面 向 的 平 均 值	0.28	4.20	—

透過重要度-滿意度模型分析，「飛航管制」及「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。

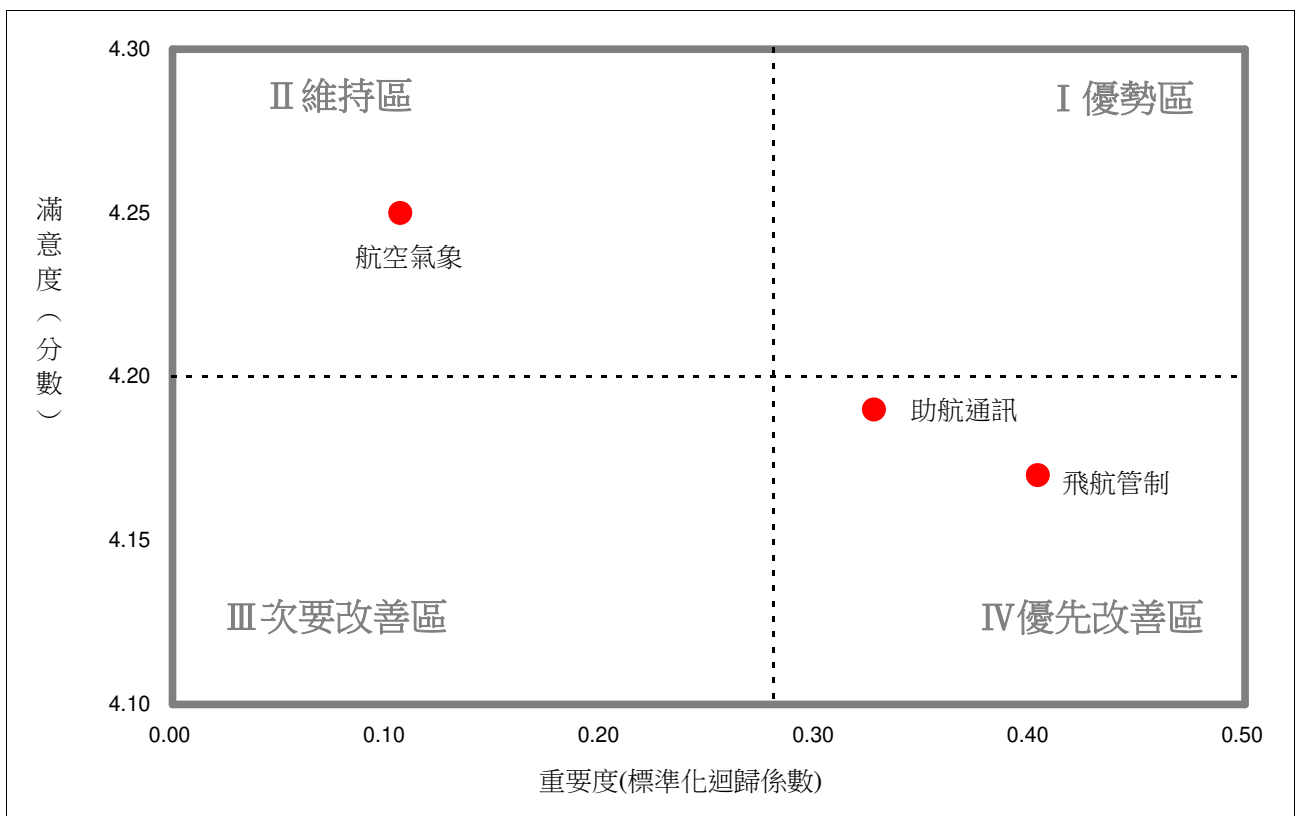


圖5-1-4-2-1 各面向服務重要度-滿意度模型

二、各項服務項目分析

(一)重要度採機師表示的重要評分為準

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：

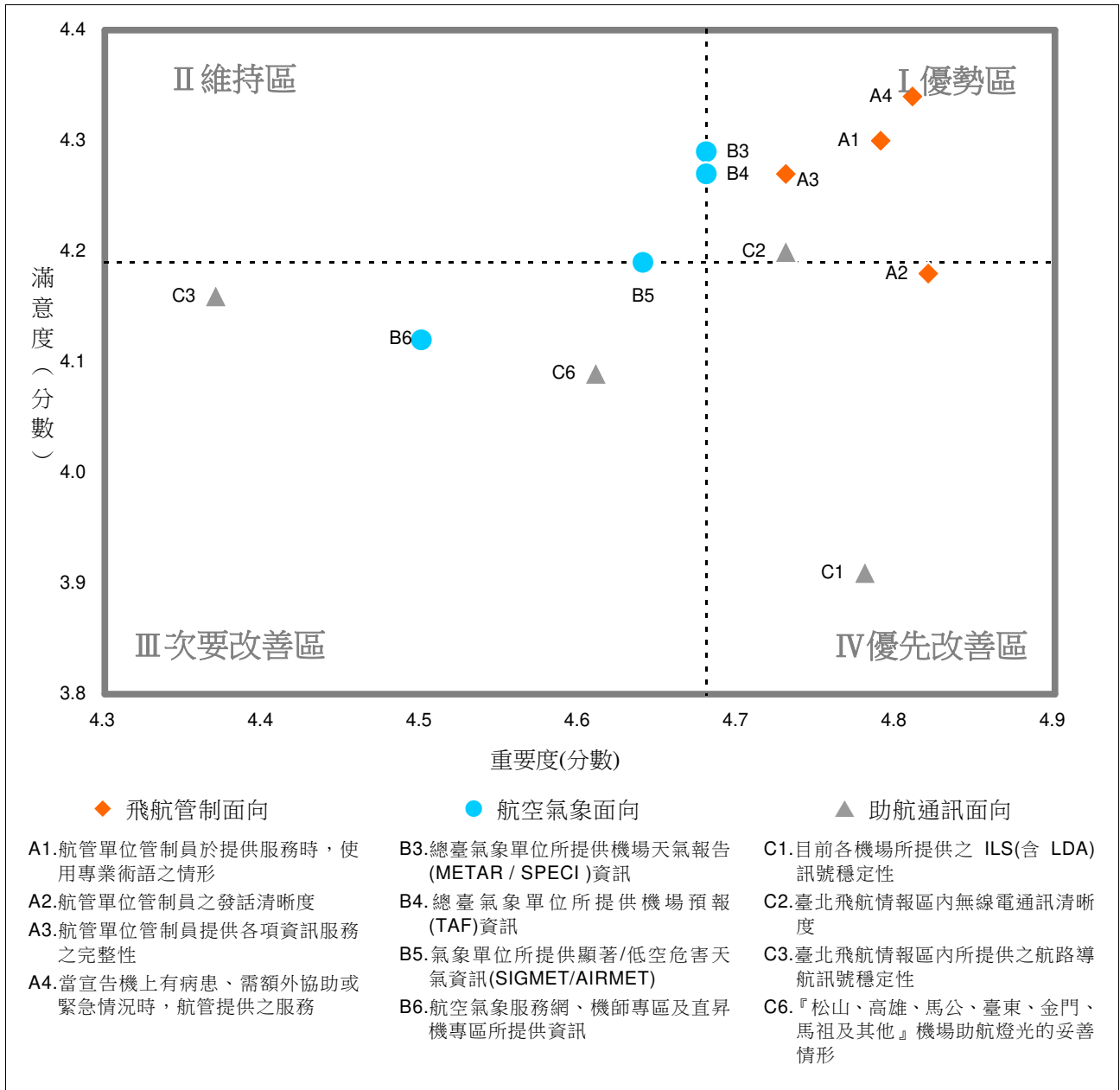


圖5-1-4-2-2 機師重要度-滿意度模型

重要度—滿意度模型發現，落在「優勢區」的項目有 6 項，「優勢區」的項目因滿意度與重要度皆高於平均，是飛航服務的優勢所在，應努力保持高滿意度，維持服務優勢。而落在「優先改善區」的項目有 2 項，分別為：「目前各機場所提供之 ILS (含 LDA) 訊號穩定性」及「航管單位管制員之發話清晰度」，因重要度高於平均但滿意度低於平均，宜優先改善。

(二)重要度採「複迴歸之標準化迴歸係數」

建議可透過複迴歸分析來瞭解各項服務與整體表現滿意度之間的關係，將「標準化迴歸係數」視為重要度(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)，可看出更清楚的模型散布。

重要度改採「複迴歸之標準化迴歸係數」，各服務項目在四象限之分布如下：

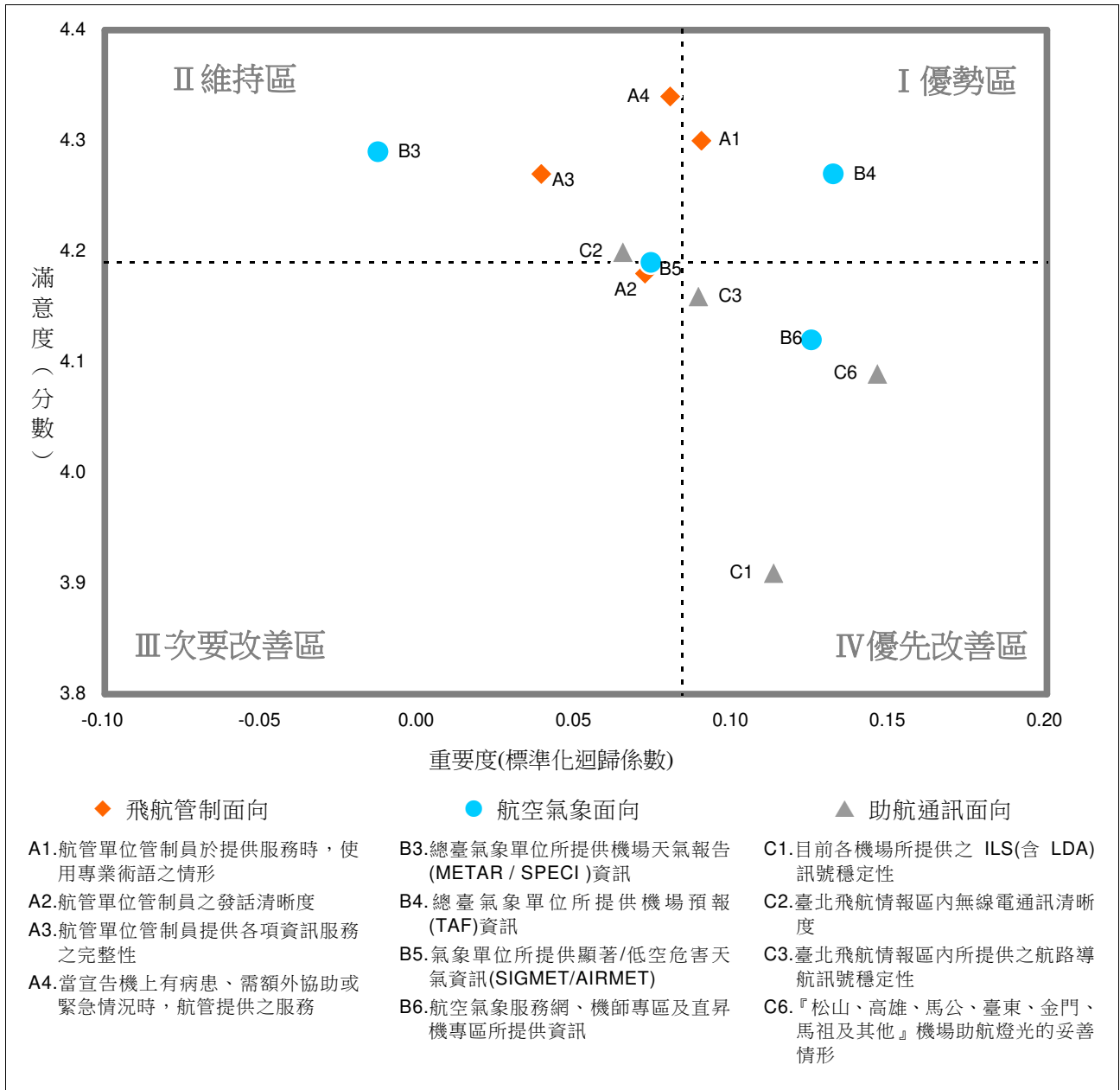


圖5-1-4-2-3 機師重要度(迴歸係數)-滿意度模型

重要度—滿意度模型發現，落在「優勢區」的項目有2項，分別為：「總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊」及「航管單位管制員於提供服務時，使用專業術語之情形」，是飛航服務的優勢所在。而落在「優先改善區」的項目有4項，分別為：「目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性」、「機場助航燈光的妥善情形」、「航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊」及「臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性」，宜優先改善。

(三)彙整分析

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

而「總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊」及「航管單位管制員於提供服務時，使用專業術語之情形」均落在第一象限「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		採重要評分	採迴歸係數	彙整結果
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	I	I	優勢項目
	A2.航管單位管制員之發話清晰度	IV	III	
	A3.航管單位管制員提供各項資訊服務之完整性	I	II	
	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	I	II	
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	I	II	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	I	I	
	B5.氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)	III	III	
	B6.航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊	III	IV	
助 航 通 訊	C1.目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性	IV	IV	優先改善
	C2.臺北飛航情報區內無線電通訊清晰度	I	II	
	C3.臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性	III	IV	
	C6.『松山、高雄、馬公、臺東、金門、馬祖及其他』機場助航燈光的妥善情形	III	IV	

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，若能提昇滿意度，將成為優勢之一。

第二部分 簽派員問卷

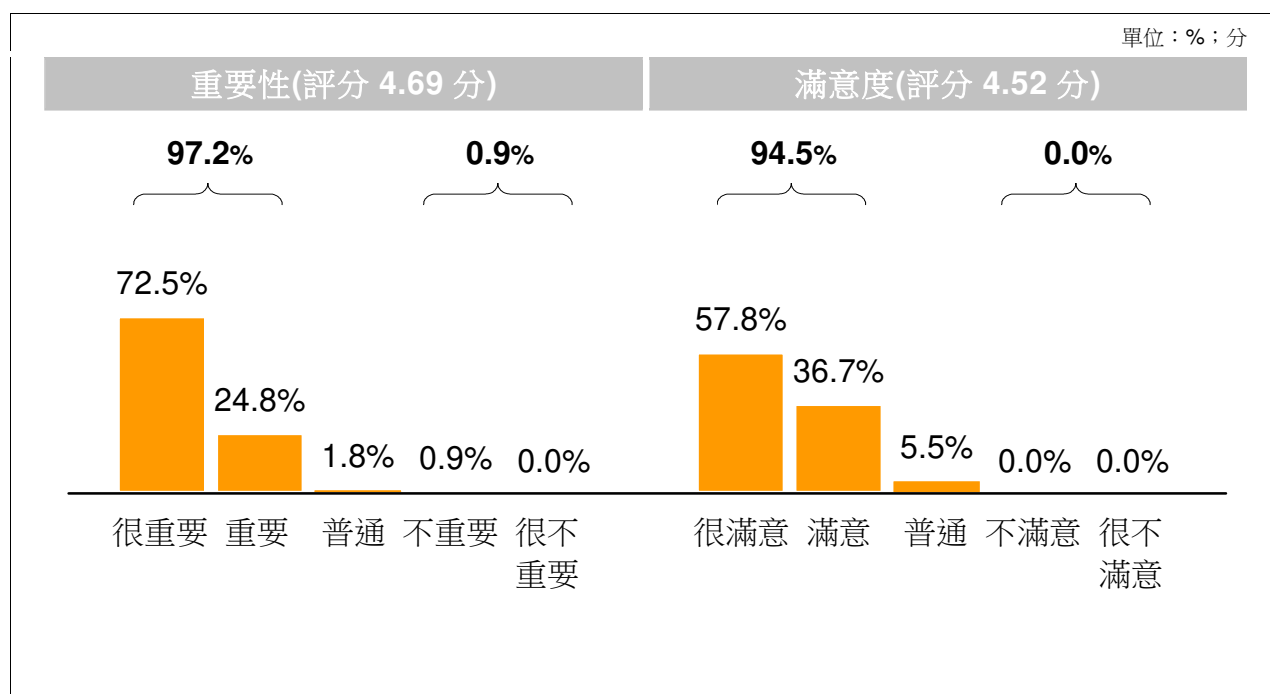
第一節 飛航情報

壹、航空情報服務網站提供之飛航計畫申報及查詢功能

一、整體分析

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，以期望來看，有 97.2%認為重要(很重要 72.5%，重要 24.8%)，1.8%認為普通，僅 0.9%認為不重要；以實際感受來看，有 94.5%表示滿意(很滿意 57.8%，滿意 36.7%)，5.5%表示普通，無人表示不滿意。

以服務品質缺口來看，期望 4.69 分，而實際感受 4.52 分，簽派員實際感受與期望有-0.17 分之落差，經成對 t 檢定顯示，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=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5-2-1-1-1 航空情報服務網站提供之飛航計畫申報及查詢功能

二、按簽派員屬性分

就重要度而言，各屬性簽派員皆有 9 成 4 以上認為重要，皆低於 3%認為不重要。變異數分析顯示，不同屬性簽派員的評分在統計上皆無顯著差異。

重要評分		性別	服務年資	航空類別	去年參與調查
最	高	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異
最	低				

就滿意度而言，各屬性簽派員滿意度達 8 成 9 以上，無人表示不滿意；年資未滿 5 年及普通航空業簽派員更全數表示滿意。變異數分析顯示，不同「航空類別」簽派員的評分在統計上達顯著差異。

滿意評分		性別	服務年資	航空類別*	去年參與調查
最高	最低	無顯著差異	無顯著差異	普通航空 民用航空運輸業	無顯著差異

就服務品質缺口而言，女性、服務年資 5 年以上、民用航空運輸業及無論去年是否參與調查的簽派員實際感受與期望有-0.14~-0.36 分的顯著差距；而普通航空業、年資未滿 5 年及男性簽派員感受到的落差相對較小。變異數分析顯示，不同「性別」簽派員感受的差距在統計上達顯著差異。

服務品質缺口		性別*	服務年資	航空類別	去年參與調查
差距最大	差距最小	女性 男性	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異

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	重要度(%)			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 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
全體	97.2	1.8	0.9	94.5	5.5	0.0	4.69	4.52	-0.17	*
性別										
男性	96.3	2.5	1.2	95.1	4.9	0.0	4.63	4.53	-0.10	
女性	100.0	0.0	0.0	92.9	7.1	0.0	4.86	4.50	-0.36	*
服務年資										
未滿 5 年	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	4.70	4.61	-0.09	
5-9 年	97.4	2.6	0.0	89.7	10.3	0.0	4.69	4.44	-0.25	*
10 年以上	94.6	2.7	2.7	94.6	5.4	0.0	4.68	4.54	-0.14	*
航空類別										
民用航空運輸業	96.7	2.2	1.1	93.5	6.5	0.0	4.65	4.47	-0.18	*
普通航空	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	4.88	4.82	-0.06	
去年參與調查										
是	96.5	2.3	1.2	95.3	4.7	0.0	4.65	4.51	-0.14	*
否	100.0	0.0	0.0	91.3	8.7	0.0	4.83	4.57	-0.26	*

註：1.*表示該類屬性受訪者的服務品質缺口在 95%信賴水準下有顯著差異。

2.因簽派員「年資 10-19 年」(n=16)及「年資 20 年以上」(n=21)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=37)，以下各表皆同。

三、按年度別分

就重要度而言，歷年簽派員皆有 95%~100%的簽派員認為重要，重要評分介於 4.55~4.70 分。今(110)年重要度達 97.2%，略高於去年的 95.6%，重要評分下降 0.01 分；t 檢定顯示，近 2 年重要評分在統計上並沒有顯著差異。

就滿意度而言，歷年簽派員滿意度介於 93%~99%，滿意評分介於 4.25~4.54 分。今(110)年滿意度達 94.5%，略低於去年的 95.6%，滿意評分較去年下降 0.02 分；t 檢定顯示，近 2 年滿意評分在統計上並沒有顯著差異。

就服務品質缺口而言，歷年簽派員對本服務的實際感受皆顯著低於期望。今(110)年服務品質缺口較去年擴大 0.01 分，t 檢定顯示，近 2 年服務品質缺口在統計上並沒有顯著差異。

表 5-2-1-1-2 AES 提供之飛航計畫申報及查詢功能—按年度別分

單位：%；百分點；分

年度別		重要度(%)			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 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
104 108 年	104 年	96.1	3.9	0.0	93.3	3.8	2.9	4.69	4.30	-0.39	*
	105 年	97.8	2.2	0.0	95.7	4.3	0.0	4.69	4.47	-0.22	*
	106 年	95.0	3.8	1.3	96.3	3.8	0.0	4.55	4.25	-0.30	*
	107 年	100.0	0.0	0.0	99.0	1.0	0.0	4.69	4.45	-0.24	*
	108 年	98.9	1.1	0.0	94.5	4.4	1.1	4.70	4.46	-0.24	*
近 二 年 比 較	109 年 (1)	95.6	4.4	0.0	95.6	4.4	0.0	4.70	4.54	-0.16	*
	110 年 (2)	97.2	1.8	0.9	94.5	5.5	0.0	4.69	4.52	-0.17	*
	差距=(2)-(1)	+1.6	-2.6	+0.9	-1.1	+1.1	+0.0	-0.01	-0.02	-0.01	
	檢定結果										

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

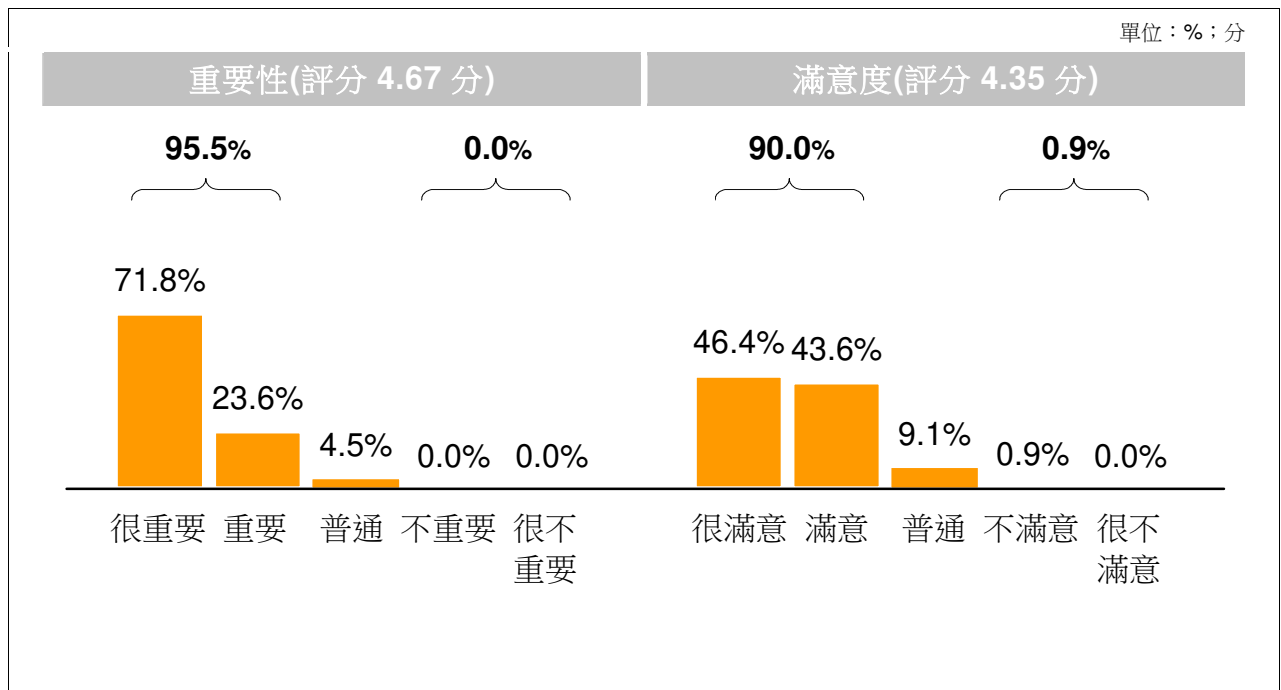
2. 「*」表示在 95%信賴水準下，比較結果有顯著差異。

貳、AES 提供之航行警示圖

一、整體分析

簽派員對於「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)」的看法，以期望來看，有 95.5%認為重要(很重要 71.8%，重要 23.6%)，4.5%認為普通，無人認為不重要；以實際感受來看，有 90.0%表示滿意(很滿意 46.4%，滿意 43.6%)，9.1%表示普通，0.9%表示不滿意。

以服務品質缺口來看，期望 4.67 分，而實際感受 4.35 分，簽派員實際感受與期望有-0.32 分之落差，經成對 t 檢定顯示，在統計上達顯著差異。



Q.「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)」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=110)

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5-2-1-2-1 AES提供之航行警示圖

二、按簽派員屬性分

就重要度而言，各屬性簽派員皆有 9 成 1 以上認為重要，無人認為不重要。變異數分析顯示，不同屬性簽派員的評分在統計上皆無顯著差異。

重要評分		性別	服務年資	航空類別	去年參與調查
最	高	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異
最	低				

就滿意度而言，各屬性簽派員滿意度達 8 成 3 以上，皆低於 6%表示不滿意。變異數分析顯示，不同屬性簽派員的評分在統計上皆無顯著差異。

滿意評分		性別	服務年資	航空類別	去年參與調查
最	高	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異
最	低				

就服務品質缺口而言，各屬性簽派員實際感受與期望有-0.27~ -0.42 分的差距，多數有顯著差異；其中去年未參與調查的簽派員感受到的落差較大，至於年資 10 年以上簽派員感受到的落差相對較小。變異數分析顯示，不同屬性簽派員感受的差距在統計上皆無顯著差異。

服務品質缺口		性別	服務年資	航空類別	去年參與調查
差 距 最 大	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異
差 距 最 小					

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	重要度(%)			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 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
全體	95.5	4.5	0.0	90.0	9.1	0.9	4.67	4.35	-0.32	*
性別										
男性	93.9	6.1	0.0	89.0	9.8	1.2	4.62	4.33	-0.29	*
女性	100.0	0.0	0.0	92.9	7.1	0.0	4.82	4.43	-0.39	*
服務年資										
未滿 5 年	97.1	2.9	0.0	94.1	2.9	2.9	4.82	4.47	-0.35	*
5-9 年	97.4	2.6	0.0	84.6	15.4	0.0	4.59	4.26	-0.33	*
10 年以上	91.9	8.1	0.0	91.9	8.1	0.0	4.62	4.35	-0.27	*
航空類別										
民用航空運輸業	95.7	4.3	0.0	90.2	9.8	0.0	4.65	4.34	-0.31	*
普通航空	94.4	5.6	0.0	88.9	5.6	5.6	4.78	4.44	-0.34	
去年參與調查										
是	95.3	4.7	0.0	91.9	8.1	0.0	4.66	4.37	-0.29	*
否	95.8	4.2	0.0	83.3	12.5	4.2	4.71	4.29	-0.42	*

註：*表示該類屬性受訪者的服務品質缺口在 95%信賴水準下有顯著差異。

三、按年度別分

就重要度而言，歷年簽派員皆有 93%~98% 的簽派員認為重要，重要評分介於 4.48~4.69 分。今(110)年重要度達 95.5%，與去年的 95.6% 相當，重要評分上升 0.05 分；t 檢定顯示，近 2 年重要評分在統計上並沒有顯著差異。

就滿意度而言，歷年簽派員滿意度介於 84%~97%，滿意評分介於 4.23~4.48 分。今(110)年滿意度達 90.0%，低於去年的 94.7%，滿意評分較去年下降 0.13 分；t 檢定顯示，近 2 年滿意評分在統計上並沒有顯著差異。

就服務品質缺口而言，歷年簽派員對本服務的實際感受皆顯著低於期望。今(110)年服務品質缺口較去年擴大 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 5-2-1-2-2 AES 提供之航行警示圖—按年度別分

單位：%；百分點；分

年度別		重要度(%)			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 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
105 108 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	*
近 二 年 比 較	109 年(1)	95.6	4.4	0.0	94.7	5.3	0.0	4.62	4.48	-0.14	*
	110 年(2)	95.5	4.5	0.0	90.0	9.1	0.9	4.67	4.35	-0.32	*
	差距=(2)-(1)	-0.1	+0.1	+0.0	-4.7	+3.8	+0.9	+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。

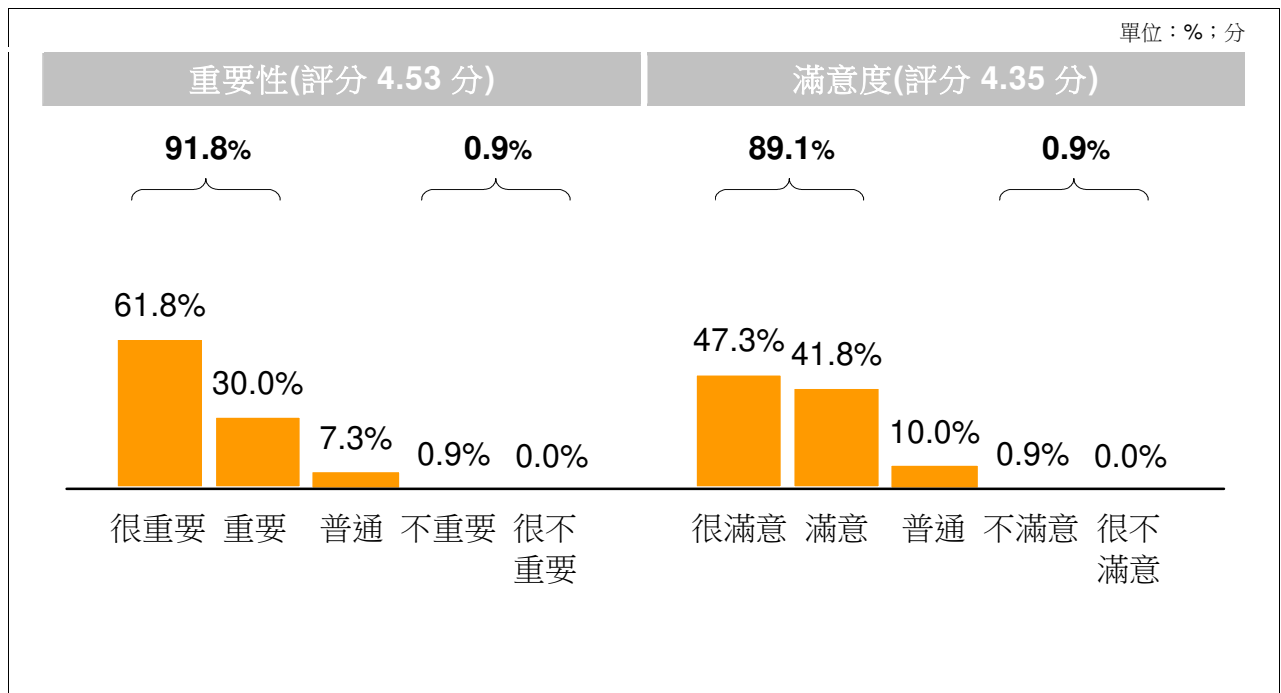
2. 「*」表示在 95%信賴水準下，比較結果有顯著差異。

參、AES 產製之飛航前簡報及飛航公告查詢功能

一、整體分析

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，以期望來看，有 91.8%認為重要(很重要 61.8%，重要 30.0%)，7.3%認為普通，僅 0.9%認為不重要；以實際感受來看，有 89.1%表示滿意(很滿意 47.3%，滿意 41.8%)，10.0%表示普通，僅 0.9%表示不滿意。

以服務品質缺口來看，期望 4.53 分，而實際感受 4.35 分，簽派員實際感受與期望有-0.18 分之落差，經成對 t 檢定顯示，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=110)

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5-2-1-3-1 AES產製之飛航前簡報及飛航公告查詢功能

二、按簽派員屬性分

就重要度而言，各屬性簽派員皆有 8 成 7 以上認為重要，皆低於 5%認為不重要。變異數分析顯示，不同屬性簽派員的評分在統計上皆無顯著差異。

重要評分	性別	服務年資	航空類別	去年參與調查
最高	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異
最低				

就滿意度而言，各屬性簽派員滿意度達 8 成 3 以上，皆低於 6%表示不滿意。變異數分析顯示，不同屬性簽派員的評分在統計上皆無顯著差異。

滿意評分		性別	服務年資	航空類別	去年參與調查
最	高	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異
最	低				

就服務品質缺口而言，除年資未滿 5 年、普通航空業、去年未參與調查者外，多數屬性簽派員實際感受與期望有-0.16~ -0.26 分的顯著差距；其中年資 5-9 年的簽派員感受到的落差較大，至於年資未滿 5 年及去年未參與調查的簽派員感受到的落差相對較小。變異數分析顯示，不同屬性簽派員感受的差距在統計上皆無顯著差異。

服務品質缺口		性別	服務年資	航空類別	去年參與調查
差 距 最 大	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異
差 距 最 小					

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	重要度(%)			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 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
全體	91.8	7.3	0.9	89.1	10.0	0.9	4.53	4.35	-0.18	*
性別										
男性	90.2	8.5	1.2	87.8	11.0	1.2	4.49	4.32	-0.17	*
女性	96.4	3.6	0.0	92.9	7.1	0.0	4.64	4.46	-0.18	*
服務年資										
未滿 5 年	94.1	2.9	2.9	94.1	2.9	2.9	4.53	4.44	-0.09	
5-9 年	92.3	7.7	0.0	84.6	15.4	0.0	4.49	4.23	-0.26	*
10 年以上	89.2	10.8	0.0	89.2	10.8	0.0	4.57	4.41	-0.16	*
航空類別										
民用航空運輸業	90.2	8.7	1.1	89.1	10.9	0.0	4.48	4.32	-0.16	*
普通航空	100.0	0.0	0.0	88.9	5.6	5.6	4.78	4.56	-0.22	
去年參與調查										
是	93.0	7.0	0.0	90.7	9.3	0.0	4.55	4.36	-0.19	*
否	87.5	8.3	4.2	83.3	12.5	4.2	4.46	4.33	-0.13	

註：*表示該類屬性受訪者的服務品質缺口在 95%信賴水準下有顯著差異。

三、按年度別分

就重要度而言，歷年簽派員皆 89%~97%的簽派員認為重要，重要評分介於 4.41~4.56 分。今(110)年重要度達 91.8%，低於去年的 95.6%，重要評分下降 0.03 分；t 檢定顯示，近 2 年重要評分在統計上並沒有顯著差異。

就滿意度而言，歷年簽派員滿意度介於 88%~94%，滿意評分介於 4.16~4.46 分。今(110)年滿意度達 89.1%，低於去年的 93.9%，滿意評分較去年下降 0.11 分；t 檢定顯示，近 2 年滿意評分在統計上並沒有顯著差異。

就服務品質缺口而言，歷年簽派員對本服務的實際感受皆顯著低於期望。今(110)年服務品質缺口較去年擴大 0.07 分，t 檢定顯示，近 2 年服務品質缺口在統計上並沒有顯著差異。

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		重要度(%)			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 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
105 108 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	*
近 二 年 比 較	109 年(1)	95.6	4.4	0.0	93.9	6.1	0.0	4.56	4.46	-0.10	*
	110 年(2)	91.8	7.3	0.9	89.1	10.0	0.9	4.53	4.35	-0.17	*
	差距=(2)-(1)	-3.8	+2.9	+0.9	-4.8	+3.9	+0.9	-0.03	-0.11	-0.07	
	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。

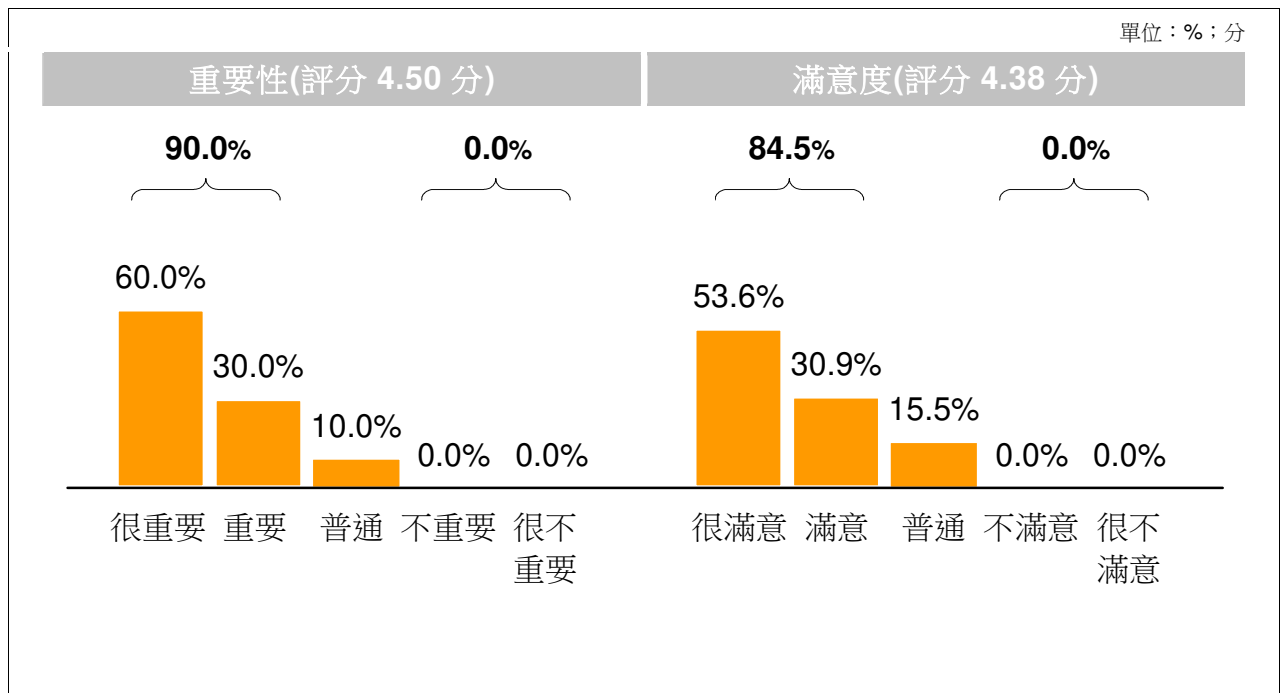
2. 「*」表示在 95%信賴水準下，比較結果有顯著差異。

肆、AES 產製之飛航文件及氣象查詢功能

一、整體分析

簽派員對於「AES 產製之飛航文件(Briefing)及氣象查詢功能」的看法，以期望來看，有 90.0%認為重要(很重要 60.0%，重要 30.0%)，10.0%認為普通，無人認為不重要；以實際感受來看，有 84.5%表示滿意(很滿意 53.6%，滿意 30.9%)，15.5%表示普通，無人表示不滿意。

以服務品質缺口來看，期望 4.50 分，而實際感受 4.38 分，簽派員實際感受與期望有-0.12 分之落差，經成對 t 檢定顯示，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=110)

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5-2-1-4-1 AES產製之飛航文件及氣象查詢功能

二、按簽派員屬性分

就重要度而言，各屬性簽派員皆有 8 成 4 以上認為重要，無人認為不重要。變異數分析顯示，不同屬性簽派員的評分在統計上皆無顯著差異。

重要評分		性別	服務年資	航空類別	去年參與調查
最	高	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異
最	低				

就滿意度而言，除年資 5-9 年者外，其餘屬性簽派員滿意度達 8 成 2 以上；無人表示不滿意。變異數分析顯示，不同屬性簽派員的評分在統計上皆無顯著差異。

滿意評分		性別	服務年資	航空類別	去年參與調查
最	高	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異
最	低				

就服務品質缺口而言，女性、服務年資未滿 10 年、民用航空運輸業及去年有參與調查的簽派員實際感受與期望有-0.12~-0.18 分的顯著差距；而去年未參與調查及年資 10 年以上簽派員感受到的落差相對較小。變異數分析顯示，不同屬性簽派員感受的差距在統計上皆無顯著差異。

服務品質缺口		性別	服務年資	航空類別	去年參與調查
差 距 最 大	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異
差 距 最 小					

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	重要度(%)			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 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
全體	90.0	10.0	0.0	84.5	15.5	0.0	4.50	4.38	-0.12	*
性別										
男性	87.8	12.2	0.0	84.1	15.9	0.0	4.45	4.35	-0.10	
女性	96.4	3.6	0.0	85.7	14.3	0.0	4.64	4.46	-0.18	*
服務年資										
未滿 5 年	97.1	2.9	0.0	88.2	11.8	0.0	4.56	4.41	-0.15	*
5-9 年	84.6	15.4	0.0	79.5	20.5	0.0	4.44	4.31	-0.13	*
10 年以上	89.2	10.8	0.0	86.5	13.5	0.0	4.51	4.43	-0.08	
航空類別										
民用航空運輸業	88.0	12.0	0.0	82.6	17.4	0.0	4.45	4.33	-0.12	*
普通航空	100.0	0.0	0.0	94.4	5.6	0.0	4.78	4.67	-0.11	
去年參與調查										
是	89.5	10.5	0.0	84.9	15.1	0.0	4.50	4.37	-0.13	*
否	91.7	8.3	0.0	83.3	16.7	0.0	4.50	4.42	-0.08	

註：*表示該類屬性受訪者的服務品質缺口在 95%信賴水準下有顯著差異。

三、按年度別分

就重要度而言，歷年簽派員皆有 90%~97%的簽派員認為重要，重要評分介於 4.50~4.61 分。今(110)年重要度達 90.0%，低於去年的 94.7%，重要評分下降 0.11 分；t 檢定顯示，近 2 年重要評分在統計上並沒有顯著差異。

就滿意度而言，歷年簽派員滿意度介於 84%~95%，滿意評分介於 4.15~4.52 分。今(110)年滿意度達 84.5%，低於去年的 94.7%，滿意評分較去年下降 0.11 分；t 檢定顯示，近 2 年滿意評分在統計上並沒有顯著差異。

就服務品質缺口而言，歷年簽派員對本服務的實際感受皆顯著低於期望。今(110)年服務品質缺口與去年相當，t 檢定顯示，近 2 年服務品質缺口在統計上並沒有顯著差異。

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		重要度(%)			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 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
105 108 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	*
近 二 年 比 較	109 年(1)	94.7	5.3	0.0	94.7	5.3	0.0	4.61	4.49	-0.12	*
	110 年(2)	90.0	10.0	0.0	84.5	15.5	0.0	4.50	4.38	-0.12	*
	差距=(2)-(1)	-4.7	+4.7	+0.0	-10.2	+10.2	+0.0	-0.11	-0.11	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。

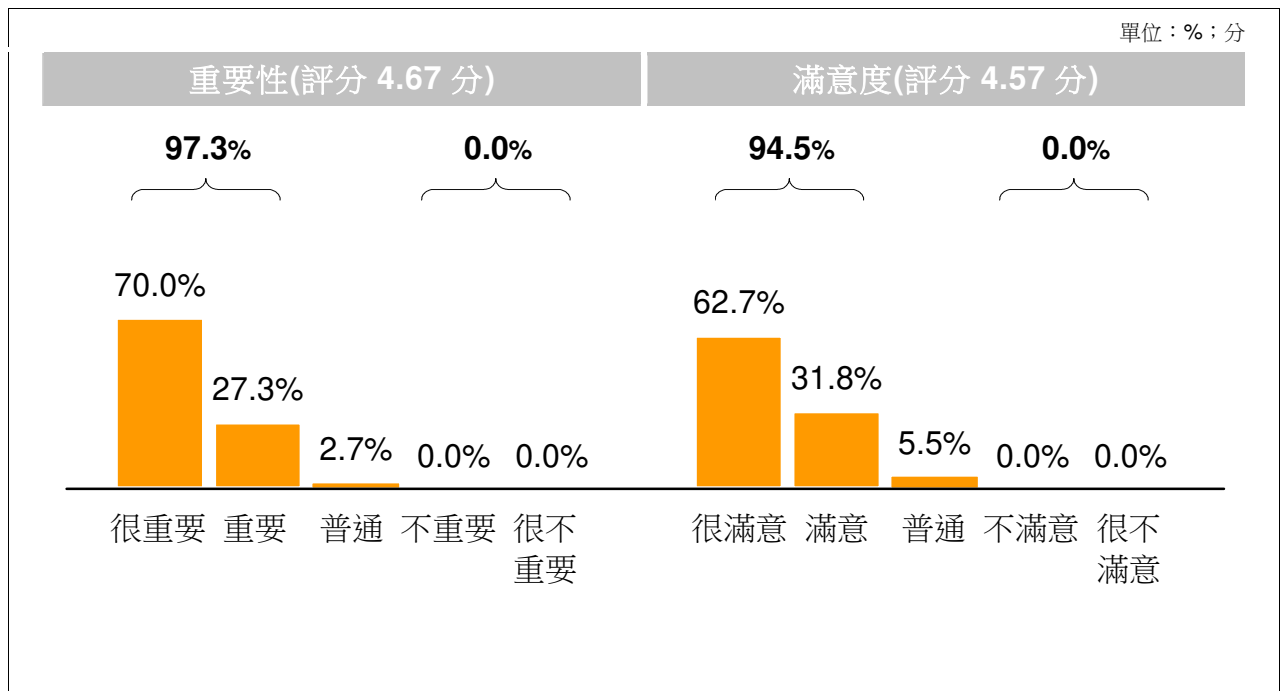
2. 「*」表示在 95%信賴水準下，比較結果有顯著差異。

伍、AES 提供之機場場面飛航公告圖示查詢、下載及列印功能

一、整體分析

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，以期望來看，有 97.3%認為重要(很重要 70.0%，重要 27.3%)，2.7%認為普通，無人認為不重要；以實際感受來看，有 94.5%表示滿意(很滿意 62.7%，滿意 31.8%)，5.5%表示普通，無人表示不滿意。

以服務品質缺口來看，期望 4.67 分，而實際感受 4.57 分，簽派員實際感受與期望有-0.10 分之落差，經成對 t 檢定顯示，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=110)

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5-2-1-5-1 AES提供之機場場面飛航公告圖示查詢、下載及列印功能

二、按簽派員屬性分

就重要度而言，各屬性簽派員皆有 9 成 4 以上認為重要，無人認為不重要。變異數分析顯示，不同「性別」簽派員的評分在統計上有顯著差異。

重要評分		性別*	服務年資	航空類別	去年參與調查
最	高	女性	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異
最	低	男性			

就滿意度而言，各屬性簽派員滿意度達 9 成 1 以上，無人表示不滿意。變異數分析顯示，不同屬性簽派員的評分在統計上皆無顯著差異。

滿意評分		性別	服務年資	航空類別	去年參與調查
最	高	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異
最	低				

就服務品質缺口而言，女性、民用航空運輸業及普通航空業、去年未參與調查的簽派員實際感受與期望有-0.09~-0.22 分的顯著差距；而男性、去年有參與調查的簽派員感受到的落差相對較小。變異數分析顯示，不同屬性簽派員感受的差距在統計上皆無顯著差異。

服務品質缺口		性別	服務年資	航空類別	去年參與調查
差 距 最 大	差 距 最 小	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異
差 距 最 小					

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	重要度(%)			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 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
全體	97.3	2.7	0.0	94.5	5.5	0.0	4.67	4.57	-0.10	*
性別										
男性	96.3	3.7	0.0	93.9	6.1	0.0	4.61	4.55	-0.06	
女性	100.0	0.0	0.0	96.4	3.6	0.0	4.86	4.64	-0.22	*
服務年資										
未滿 5 年	100.0	0.0	0.0	97.1	2.9	0.0	4.71	4.62	-0.09	
5-9 年	97.4	2.6	0.0	94.9	5.1	0.0	4.62	4.51	-0.11	
10 年以上	94.6	5.4	0.0	91.9	8.1	0.0	4.70	4.59	-0.11	
航空類別										
民用航空運輸業	96.7	3.3	0.0	93.5	6.5	0.0	4.64	4.55	-0.09	*
普通航空	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	4.83	4.67	-0.16	*
去年參與調查										
是	96.5	3.5	0.0	95.3	4.7	0.0	4.67	4.60	-0.07	
否	100.0	0.0	0.0	91.7	8.3	0.0	4.67	4.46	-0.21	*

註：*表示該類屬性受訪者的服務品質缺口在 95%信賴水準下有顯著差異。

三、按年度別分

就重要度而言，歷年簽派員皆有 92%~100%的簽派員認為重要，重要評分介於 4.39~4.69 分。今(110)年重要度達 97.3%，與去年的 97.4%相當，重要評分下降 0.02 分；t 檢定顯示，近 2 年重要評分在統計上並沒有顯著差異。

就滿意度而言，歷年簽派員滿意度介於 90%~98%，滿意評分介於 4.25~4.59 分。今(110)年滿意度達 94.5%，與去年的 93.9%相當，滿意評分與去年相當；t 檢定顯示，近 2 年滿意評分在統計上並沒有顯著差異。

就服務品質缺口而言，歷年簽派員對本服務的實際感受皆顯著低於期望。今(110)年服務品質缺口較去年縮小 0.02 分，t 檢定顯示，近 2 年服務品質缺口在統計上並沒有顯著差異。

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		重要度(%)			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 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
105 108 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	*
近 二 年 比 較	109 年(1)	97.4	2.6	0.0	93.9	6.1	0.0	4.69	4.57	-0.12	*
	110 年(2)	97.3	2.7	0.0	94.5	5.5	0.0	4.67	4.57	-0.10	*
	差距=(2)-(1)	-0.1	+0.1	+0.0	+0.6	-0.6	+0.0	-0.02	0.00	+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。

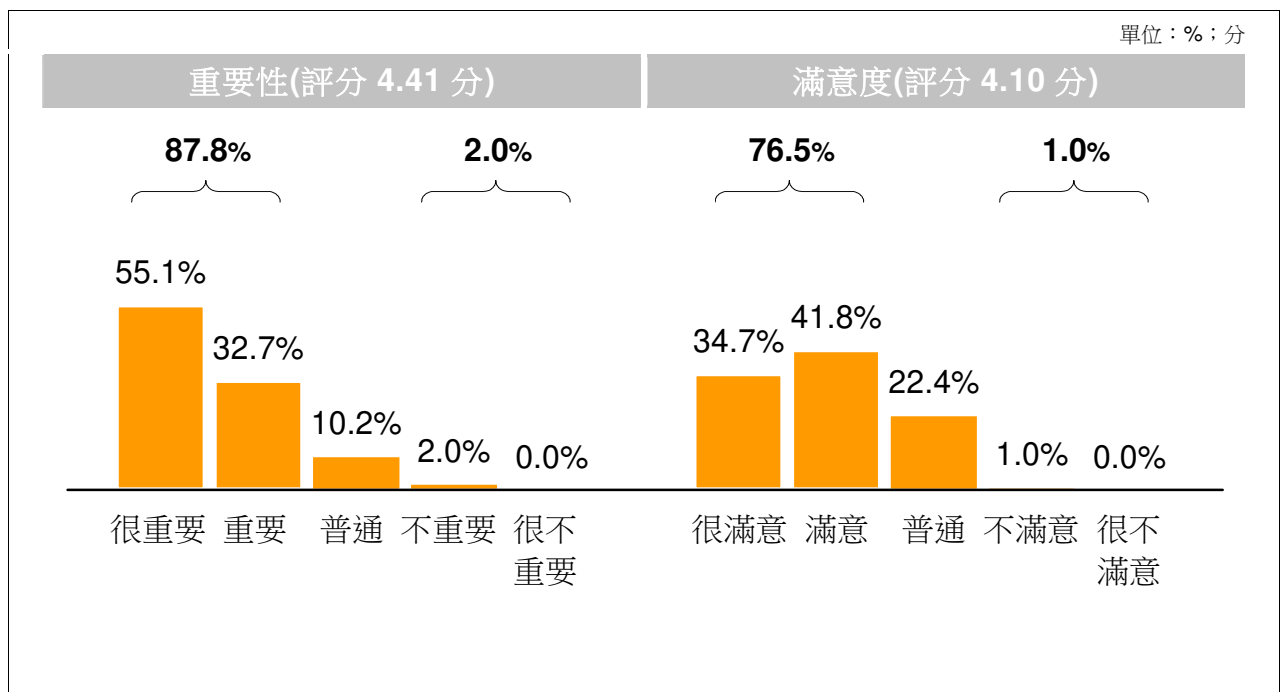
2. 「*」表示在 95%信賴水準下，比較結果有顯著差異。

陸、AES 提供適合平板及手機等行動裝置之行動版網頁

一、整體分析

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，以期望來看，有 87.8%認為重要(很重要 55.1%，重要 32.7%)，10.2%認為普通，僅 2.0%認為不重要；以實際感受來看，有 76.5%表示滿意(很滿意 34.7%，滿意 41.8%)，22.4%表示普通，僅 1.0%表示不滿意。

以服務品質缺口來看，期望 4.41 分，而實際感受 4.10 分，簽派員實際感受與期望有-0.31 分之落差，經成對 t 檢定顯示，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=98)

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5-2-1-6-1 AES提供適合平板及手機等行動裝置之行動版網頁

二、按簽派員屬性分

就重要度而言，各屬性簽派員皆有 8 成以上認為重要，皆低於 6%認為不重要。變異數分析顯示，不同屬性簽派員的評分在統計上皆無顯著差異。

重要評分		性別	服務年資	航空類別	去年參與調查
最	高	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異
最	低				

就滿意度而言，除去年未參與調查者外，其餘屬性簽派員滿意度達 7 成以上，皆低於 6%表示不滿意。變異數分析顯示，不同屬性簽派員的評分在統計上皆無顯著差異。

滿意評分		性別	服務年資	航空類別	去年參與調查
最	高	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異
最	低				

就服務品質缺口而言，男性、服務年資 5 年以上、民用航空運輸業及無論去年是否參與調查的簽派員實際感受與期望有-0.30~-0.47 分的顯著差距；而年資未滿 5 年及普通航空業簽派員感受到的落差相對較小。變異數分析顯示，不同屬性簽派員感受的差距在統計上皆無顯著差異。

服務品質缺口		性別	服務年資	航空類別	去年參與調查
差 距 最 大	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異
差 距 最 小					

表 5-2-1-6-1 AES 提供適合平板及手機等行動裝置之行動版網頁 —按簽派員屬性分

單位：%；分

簽派員屬性	重要度(%)			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 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
全體	87.8	10.2	2.0	76.5	22.4	1.0	4.41	4.10	-0.31	*
性別										
男性	89.2	9.5	1.4	78.4	21.6	0.0	4.41	4.11	-0.30	*
女性	83.3	12.5	4.2	70.8	25.0	4.2	4.42	4.08	-0.34	
服務年資										
未滿 5 年	80.0	16.7	3.3	76.7	23.3	0.0	4.30	4.17	-0.13	
5-9 年	88.9	8.3	2.8	72.2	27.8	0.0	4.28	3.97	-0.31	*
10 年以上	93.8	6.3	0.0	81.3	15.6	3.1	4.66	4.19	-0.47	*
航空類別										
民用航空運輸業	87.7	11.1	1.2	76.5	23.5	0.0	4.38	4.06	-0.32	*
普通航空	88.2	5.9	5.9	76.5	17.6	5.9	4.53	4.29	-0.24	
去年參與調查										
是	88.3	10.4	1.3	80.5	18.2	1.3	4.44	4.14	-0.30	*
否	85.7	9.5	4.8	61.9	38.1	0.0	4.29	3.95	-0.34	*

註：*表示該類屬性受訪者的服務品質缺口在 95%信賴水準下有顯著差異。

三、按年度別分

就重要度而言，歷年簽派員皆有 71%~90% 的簽派員認為重要，重要評分介於 3.98~4.42 分。今(110)年重要度達 87.8%，略低於去年的 89.3%，重要評分下降 0.01 分；t 檢定顯示，近 2 年重要評分在統計上並沒有顯著差異。

就滿意度而言，歷年簽派員滿意度介於 69%~81%，滿意評分介於 3.91~4.21 分。今(110)年滿意度為 76.5%，低於去年的 80.6%，滿意評分較去年下降 0.11 分；t 檢定顯示，近 2 年滿意評分在統計上並沒有顯著差異。

就服務品質缺口而言，歷年簽派員對本服務的實際感受皆顯著低於期望。今(110)年服務品質缺口較去年擴大 0.10 分，t 檢定顯示，近 2 年服務品質缺口在統計上並沒有顯著差異。

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		重要度(%)			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 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
106 108 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	*
近 二 年 比 較	109 年(1)	89.3	10.7	0.0	80.6	19.4	0.0	4.42	4.21	-0.21	*
	110 年(2)	87.8	10.2	2.0	76.5	22.4	1.0	4.41	4.10	-0.31	*
	差距=(2)-(1)	-1.5	-0.5	+2.0	-4.1	+3.0	+1.0	-0.01	-0.11	-0.10	
	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。

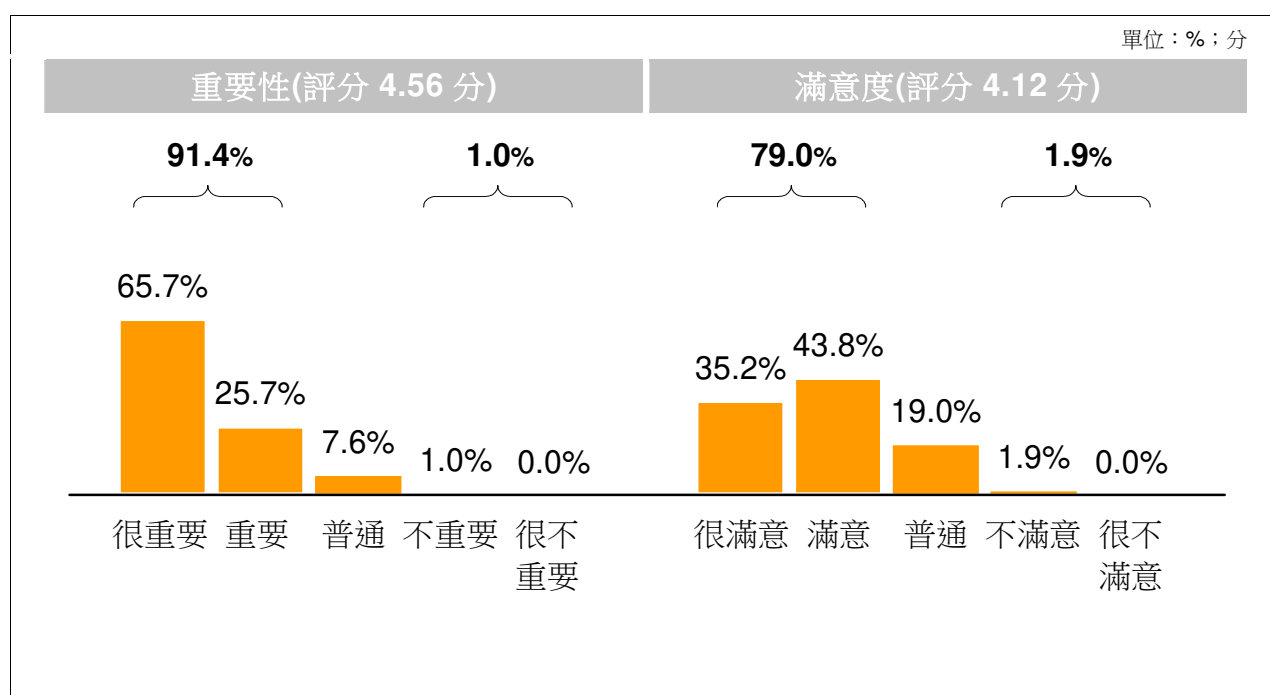
2. 「*」表示在 95%信賴水準下，比較結果有顯著差異。

柒、飛航諮詢臺提供之飛航公告及火山灰公告資訊服務

一、整體分析

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，以期望來看，有 91.4%認為重要(很重要 65.7%，重要 25.7%)，7.6%認為普通，僅 1.0%認為不重要；以實際感受來看，有 79.0%表示滿意(很滿意 35.2%，滿意 43.8%)，19.0%表示普通，1.9%表示不滿意。

以服務品質缺口來看，期望 4.56 分，而實際感受 4.12 分，簽派員實際感受與期望有-0.44 分之落差，經成對 t 檢定顯示，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=105)

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5-2-1-7-1 飛航諮詢臺提供之飛航公告及火山灰公告資訊服務

二、按簽派員屬性分

就重要度而言，各屬性簽派員皆有 8 成 6 以上認為重要，皆低於 3%認為不重要。變異數分析顯示，不同「性別」簽派員的評分在統計上達顯著差異。

重要評分		性別*	服務年資	航空類別	去年參與調查
最	高	女性	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異
最	低	男性			

就滿意度而言，除年資 5-9 年者外，其餘屬性簽派員滿意度達 7 成 6 以上，皆低於 4%表示不滿意。變異數分析顯示，不同屬性簽派員的評分在統計上皆無顯著差異。

滿意評分		性別	服務年資	航空類別	去年參與調查
最	高	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異
最	低				

就服務品質缺口而言，除普通航空業(-0.12 分)外，其餘屬性簽派員實際感受與期望有-0.32~ -0.58 分的顯著差距；其中女性、年資 5-9 年及民用航空運輸業簽派員感受到的落差較大，至於普通航空業簽派員感受到的落差相對較小。變異數分析顯示，不同屬性簽派員感受的差距在統計上皆無顯著差異。

服務品質缺口		性別	服務年資	航空類別	去年參與調查
差 距 最 大	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異
差 距 最 小					

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	重要度(%)			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 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
全體	91.4	7.6	1.0	79.0	19.0	1.9	4.56	4.12	-0.44	*
性別										
男性	89.9	8.9	1.3	77.2	21.5	1.3	4.48	4.09	-0.39	*
女性	96.2	3.8	0.0	84.6	11.5	3.8	4.81	4.23	-0.58	*
服務年資										
未滿 5 年	94.1	5.9	0.0	85.3	11.8	2.9	4.59	4.24	-0.35	*
5-9 年	86.1	11.1	2.8	63.9	33.3	2.8	4.44	3.89	-0.55	*
10 年以上	94.3	5.7	0.0	88.6	11.4	0.0	4.66	4.26	-0.40	*
航空類別										
民用航空運輸業	92.0	6.8	1.1	76.1	21.6	2.3	4.53	4.03	-0.50	*
普通航空	88.2	11.8	0.0	94.1	5.9	0.0	4.71	4.59	-0.12	
去年參與調查										
是	91.6	7.2	1.2	77.1	20.5	2.4	4.53	4.06	-0.47	*
否	90.9	9.1	0.0	86.4	13.6	0.0	4.68	4.36	-0.32	*

註：*表示該類屬性受訪者的服務品質缺口在 95%信賴水準下有顯著差異。

三、按年度別分

就重要度而言，歷年簽派員皆有 87%~98% 的簽派員認為重要，重要評分介於 4.29~4.67 分。今(110)年重要度達 91.4%，略低於去年的 93.6%，重要評分維持不變；t 檢定顯示，近 2 年重要評分在統計上並沒有顯著差異。

就滿意度而言，歷年簽派員滿意度介於 79%~96%，滿意評分介於 4.08~4.40 分。今(110)年滿意度為 79.0%，低於去年的 89.0%，滿意評分較去年下降 0.24 分；t 檢定顯示，近 2 年滿意評分在統計上有顯著差異。

就服務品質缺口而言，歷年簽派員對本服務的實際感受皆顯著低於期望。今(110)年服務品質缺口較去年擴大 0.24 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		重要度(%)			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 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
104 108 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	*
近 二 年 比 較	109 年(1)	93.6	6.4	0.0	89.0	11.0	0.0	4.56	4.36	-0.20	*
	110 年(2)	91.4	7.6	1.0	79.0	19.0	1.9	4.56	4.12	-0.44	*
	差距=(2)-(1)	-2.2	+1.2	+1.0	-10.0	+8.0	+1.9	0.00	-0.24	-0.24	
	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。

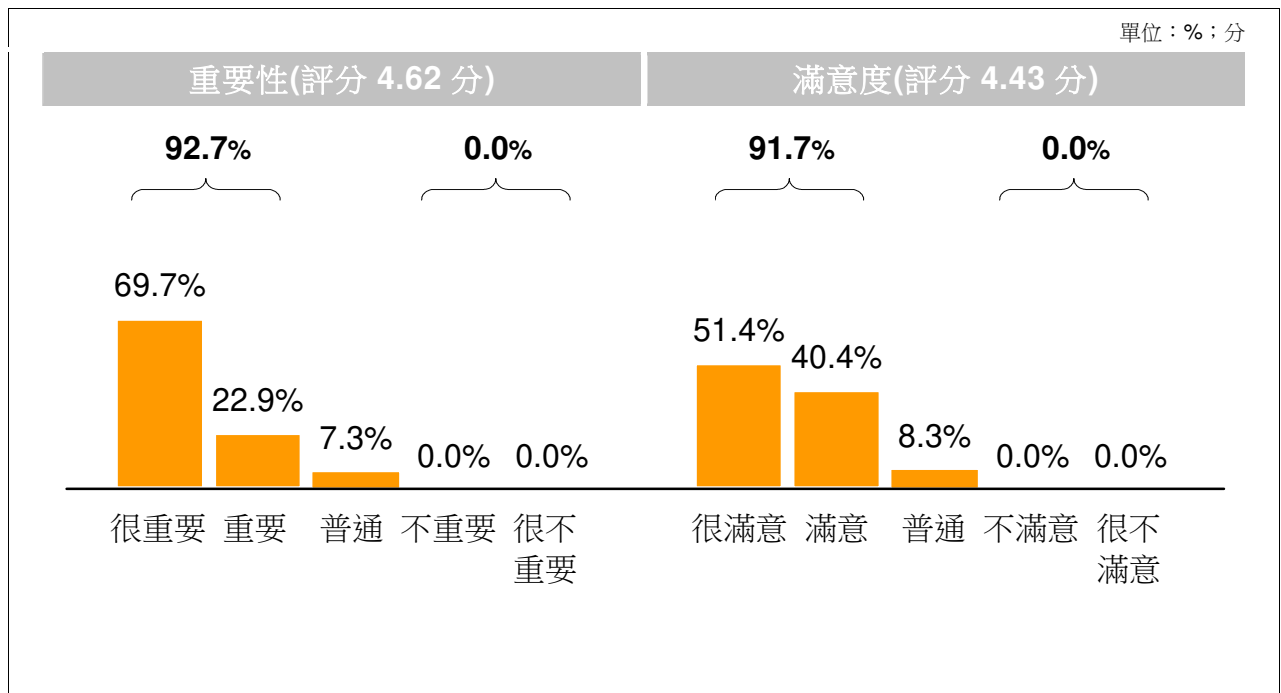
2. 「*」表示在 95%信賴水準下，比較結果有顯著差異。

捌、飛航諮詢臺提供之飛航計畫諮詢服務

一、整體分析

簽派員對於「飛航諮詢臺提供之飛航計畫諮詢服務」的看法，以期望來看，有 92.7%認為重要(很重要 69.7%，重要 22.9%)，7.3%認為普通，無人認為不重要；以實際感受來看，有 91.7%表示滿意(很滿意 51.4%，滿意 40.4%)，8.3%表示普通，無人表示不滿意。

以服務品質缺口來看，期望 4.62 分，而實際感受 4.43 分，簽派員實際感受與期望有-0.19 分之落差，經成對 t 檢定顯示，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=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5-2-1-8-1 飛航諮詢臺提供之飛航計畫諮詢服務

二、按簽派員屬性分

就重要度而言，各屬性簽派員皆有 8 成 2 以上認為重要，無人認為不重要；普通航空業簽派員更全數認為重要。變異數分析顯示，不同「航空類別」簽派員的評分在統計上達顯著差異。

重要評分		性別	服務年資	航空類別*	去年參與調查
最	高	無顯著差異	無顯著差異	普通航空	無顯著差異
最	低			民用航空運輸業	

就滿意度而言，各屬性簽派員滿意度達 8 成 4 以上，無人表示不滿意；普通航空業簽派員更全數表示滿意。變異數分析顯示，不同「航空類別」簽派員的評分在統計上達顯著差異。

滿意評分		性別	服務年資	航空類別*	去年參與調查
最	高	無顯著差異	無顯著差異	普通航空	無顯著差異
最	低			民用航空運輸業	

就服務品質缺口而言，不分性別、服務年資 5 年以上、民用航空運輸業及去年有參與調查的簽派員實際感受與期望有-0.14~-0.33 分的顯著差距；而年資未滿 5 年及去年未參與調查的簽派員感受到的落差相對較小。變異數分析顯示，不同屬性簽派員感受的差距在統計上皆無顯著差異。

服務品質缺口		性別	服務年資	航空類別	去年參與調查
差 距 最 大	差 距 最 小	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異
差 距 最 小					

表 5-2-1-8-1 飛航諮詢臺提供之飛航計畫諮詢服務—按簽派員屬性分

單位：%；分

簽派員屬性	重要度(%)			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 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
全體	92.7	7.3	0.0	91.7	8.3	0.0	4.62	4.43	-0.19	*
性別										
男性	92.7	7.3	0.0	93.9	6.1	0.0	4.59	4.44	-0.15	*
女性	92.6	7.4	0.0	85.2	14.8	0.0	4.74	4.41	-0.33	*
服務年資										
未滿 5 年	94.1	5.9	0.0	97.1	2.9	0.0	4.68	4.56	-0.12	
5-9 年	92.1	7.9	0.0	84.2	15.8	0.0	4.55	4.24	-0.31	*
10 年以上	91.9	8.1	0.0	94.6	5.4	0.0	4.65	4.51	-0.14	*
航空類別										
民用航空運輸業	91.2	8.8	0.0	90.1	9.9	0.0	4.57	4.37	-0.20	*
普通航空	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	4.89	4.72	-0.17	
去年參與調查										
是	95.3	4.7	0.0	91.9	8.1	0.0	4.65	4.44	-0.21	*
否	82.6	17.4	0.0	91.3	8.7	0.0	4.52	4.39	-0.13	

註：*表示該類屬性受訪者的服務品質缺口在 95%信賴水準下有顯著差異。

三、按年度別分

就重要度而言，歷年簽派員皆有 92%~99% 的簽派員認為重要，重要評分介於 4.54~4.68 分。今(110)年重要度達 92.7%，低於去年的 98.2%，重要評分下降 0.06 分；t 檢定顯示，近 2 年重要評分在統計上並沒有顯著差異。

就滿意度而言，歷年簽派員滿意度介於 91%~94%，滿意評分介於 4.30~4.48 分。今(110)年滿意度達 91.7%，略低於去年的 93.0%，滿意評分較去年下降 0.05 分；t 檢定顯示，近 2 年滿意評分在統計上並沒有顯著差異。

就服務品質缺口而言，歷年簽派員對本服務的實際感受皆顯著低於期望。今(110)年服務品質缺口較去年縮小 0.01 分，t 檢定顯示，近 2 年服務品質缺口在統計上並沒有顯著差異。

表 5-2-1-8-2 飛航諮詢臺提供之飛航計畫諮詢服務—按年度別分

單位：%；百分點；分

年度別		重要度(%)			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 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
105 108 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	*
近 二 年 比 較	109 年(1)	98.2	1.8	0.0	93.0	7.0	0.0	4.68	4.48	-0.20	*
	110 年(2)	92.7	7.3	0.0	91.7	8.3	0.0	4.62	4.43	-0.19	*
	差距=(2)-(1)	-5.5	+5.5	+0.0	-1.3	+1.3	+0.0	-0.06	-0.05	+0.01	
	檢定結果	*									

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

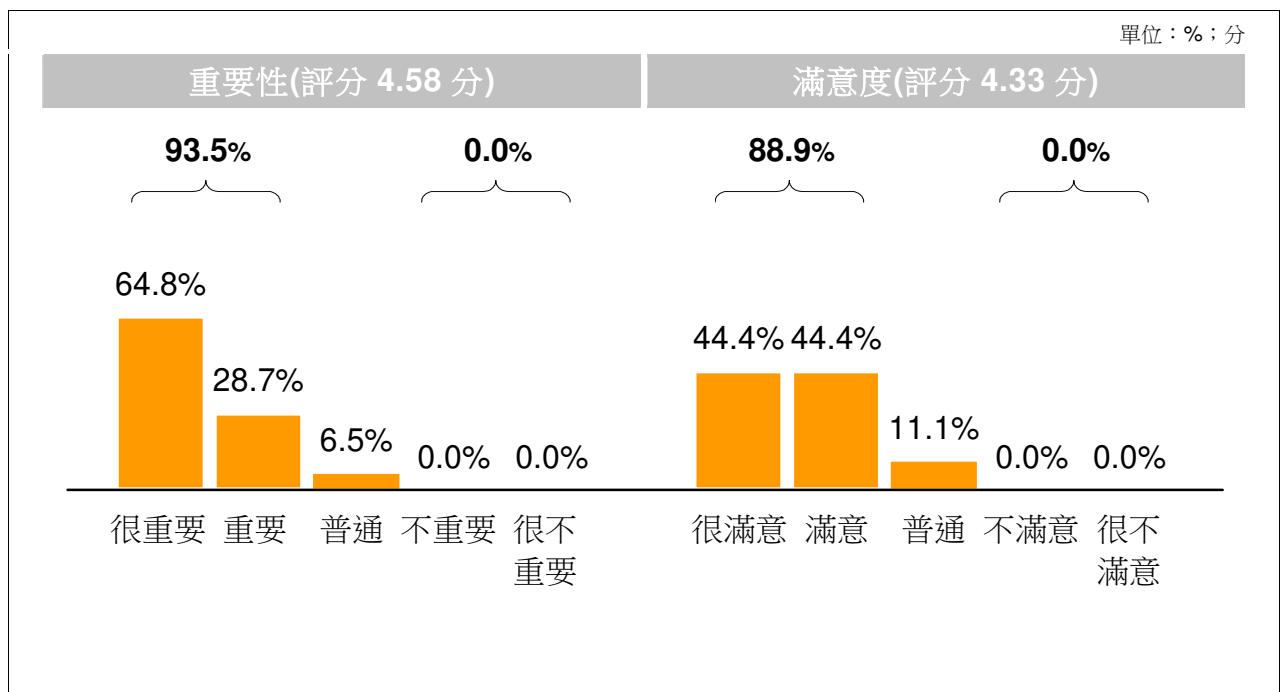
2. 「*」表示在 95%信賴水準下，比較結果有顯著差異。

玖、飛航諮詢臺提供之飛航簡報及氣象諮詢服務

一、整體分析

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，以期望來看，有 93.5%認為重要(很重要 64.8%，重要 28.7%)，6.5%認為普通，無人認為不重要；以實際感受來看，有 88.9%表示滿意(很滿意 44.4%，滿意 44.4%)，11.1%表示普通，無人表示不滿意。

以服務品質缺口來看，期望 4.58 分，而實際感受 4.33 分，簽派員實際感受與期望有-0.25 分之落差，經成對 t 檢定顯示，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=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5-2-1-9-1 飛航諮詢臺提供之飛航簡報及氣象諮詢服務

二、按簽派員屬性分

就重要度而言，各屬性簽派員皆有 8 成 7 以上認為重要，無人認為不重要；普通航空業簽派員更全數認為重要。變異數分析顯示，不同「性別」及「航空類別」簽派員的評分在統計上達顯著差異。

重要評分		性別*	服務年資	航空類別*	去年參與調查
最	高	女性	無顯著差異	普通航空	無顯著差異
最	低	男性		民用航空運輸業	

就滿意度而言，各屬性簽派員滿意度達 8 成 4 以上，無人表示不滿意；普通航空業簽派員更全數表示滿意。變異數分析顯示，不同「航空類別」簽派員的評分在統計上達顯著差異。

滿意評分		性別	服務年資	航空類別*	去年參與調查
最	高	無顯著差異	無顯著差異	普通航空	無顯著差異
最	低			民用航空運輸業	

就服務品質缺口而言，各屬性簽派員實際感受與期望有-0.22~-0.32 分的顯著差距；其中女性簽派員感受到的落差相對較大。變異數分析顯示，不同屬性簽派員感受的差距在統計上皆無顯著差異。

服務品質缺口		性別	服務年資	航空類別	去年參與調查
差 距 最 大	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異
差 距 最 小					

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	重要度(%)			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 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
全體	93.5	6.5	0.0	88.9	11.1	0.0	4.58	4.33	-0.25	*
性別										
男性	92.5	7.5	0.0	87.5	12.5	0.0	4.50	4.28	-0.22	*
女性	96.4	3.6	0.0	92.9	7.1	0.0	4.82	4.50	-0.32	*
服務年資										
未滿 5 年	97.1	2.9	0.0	88.2	11.8	0.0	4.62	4.38	-0.24	*
5-9 年	92.3	7.7	0.0	84.6	15.4	0.0	4.51	4.26	-0.25	*
10 年以上	91.4	8.6	0.0	94.3	5.7	0.0	4.63	4.37	-0.26	*
航空類別										
民用航空運輸業	92.2	7.8	0.0	86.7	13.3	0.0	4.51	4.26	-0.25	*
普通航空	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	4.94	4.72	-0.22	*
去年參與調查										
是	95.2	4.8	0.0	89.3	10.7	0.0	4.58	4.35	-0.23	*
否	87.5	12.5	0.0	87.5	12.5	0.0	4.58	4.29	-0.29	*

註：*表示該類屬性受訪者的服務品質缺口在 95%信賴水準下有顯著差異。

三、按年度別分

就重要度而言，歷年簽派員皆有 92%~98% 的簽派員認為重要，重要評分介於 4.47~4.62 分。今(110)年重要度達 93.5%，略低於去年的 94.7%，重要評分下降 0.04 分；t 檢定顯示，近 2 年重要評分在統計上並沒有顯著差異。

就滿意度而言，歷年簽派員滿意度介於 88%~94%，滿意評分介於 4.24~4.50 分。今(110)年滿意度達 88.9%，低於去年的 93.8%，滿意評分較去年下降 0.17 分；t 檢定顯示，近 2 年滿意評分在統計上並沒有顯著差異。

就服務品質缺口而言，歷年簽派員對本服務的實際感受皆顯著低於期望。今(110)年服務品質缺口較去年擴大 0.13 分，t 檢定顯示，近 2 年服務品質缺口在統計上並沒有顯著差異。

表 5-2-1-9-2 飛航諮詢臺提供之飛航簡報及氣象諮詢服務—按年度別分

單位：%；百分點；分

年度別		重要度(%)			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 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
105 108 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	*
近 二 年 比 較	109 年(1)	94.7	5.3	0.0	93.8	6.2	0.0	4.62	4.50	-0.12	*
	110 年(2)	93.5	6.5	0.0	88.9	11.1	0.0	4.58	4.33	-0.25	*
	差距=(2)-(1)	-1.2	+1.2	+0.0	-4.9	+4.9	+0.0	-0.04	-0.17	-0.13	
	檢定結果										

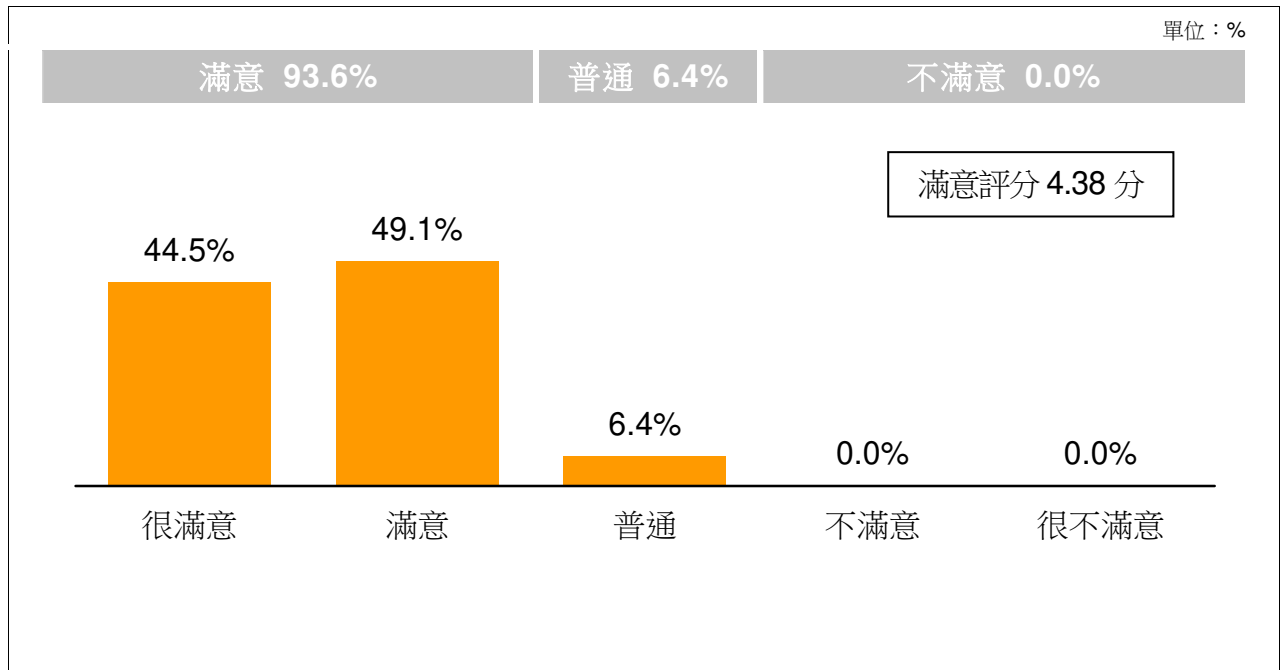
註：1. 「重要度」(%)、「滿意度」(%)之近 2 年比較採卡方檢定，「重要評分」、「滿意評分」、「服務品質缺口」之近 2 年分數比較採 t 檢定，該年度「服務品質缺口」(滿意評分-重要評分)採成對 t 檢定。

2. 「*」表示在 95%信賴水準下，比較結果有顯著差異。

拾、「飛航情報」服務整體滿意度

一、整體分析

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 93.6%表示滿意(很滿意 44.5%，滿意 49.1%)，6.4%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=110)

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

二、按簽派員屬性分

各屬性簽派員皆有 8 成 7 以上表示滿意，皆無人表示不滿意；普通航空簽派員更全數表示滿意。

變異數分析顯示，不同「航空類別」簽派員的滿意評分在統計上有顯著差異。說明如下：

航空類別： 普通航空簽派員的滿意評分達 4.67 分，明顯高於民用航空運輸業的 4.33 分。

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	滿意度(%)			滿意評分(分)	
	滿意	普通	不滿意	分數	統計檢定
全體	93.6	6.4	0.0	4.38	
性別					
男性	93.9	6.1	0.0	4.35	
女性	92.9	7.1	0.0	4.46	
服務年資					
未滿 5 年	97.1	2.9	0.0	4.44	
5-9 年	89.7	10.3	0.0	4.31	
10 年以上	94.6	5.4	0.0	4.41	
航空類別					
民用航空運輸業	92.4	7.6	0.0	4.33	*
普通航空	100.0	0.0	0.0	4.67	
去年參與調查					
是	95.3	4.7	0.0	4.41	
否	87.5	12.5	0.0	4.29	

註：*表示該屬性受訪者的滿意評分在 95%信賴水準下有顯著差異。

三、按年度別分

歷年簽派員對「飛航情報」整體服務滿意度介於 92%~98%，皆無人表示不滿意；今(110)年滿意度為 93.6%，低於 109 年的 96.5%。

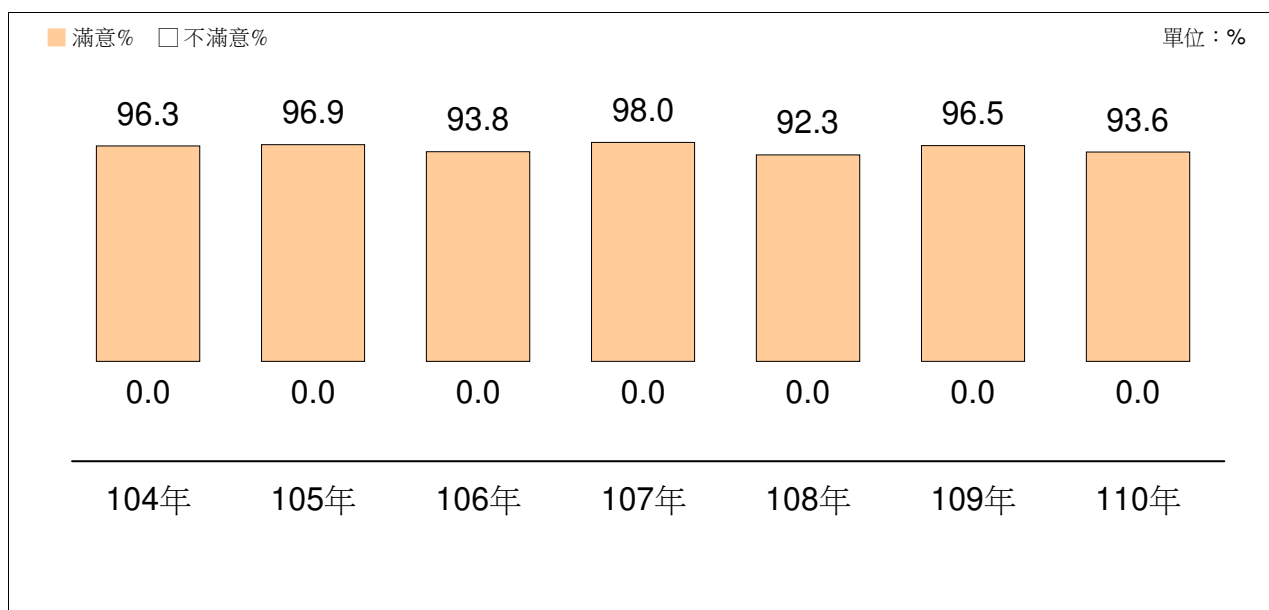


圖5-2-1-10-2 「飛航情報」服務整體滿意度—按年度別分

今(110)年與去年比較來看，滿意度下降 2.9 個百分點，不滿意度維持不變，而普通上升 2.9 個百分點；滿意評分下降 0.22 分，t 檢定顯示，近 2 年滿意評分在統計上有顯著差異。

表 5-2-1-10-2 「飛航情報」服務整體滿意度—按年度別分

單位：%；百分點；分

項目		104-108 年					近 2 年比較			
		104 年	105 年	106 年	107 年	108 年	109 年 (a)	110 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	-2.9	
	普通	3.7	3.1	6.3	2.0	7.7	3.5	6.4	+2.9	
	不滿意	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
滿意評分(分)		4.38	4.42	4.25	4.42	4.43	4.60	4.38	-0.22	*

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%信賴水準下，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」整體服務無人表示不滿意。各服務項目不滿意原因說明如下：

表 5-2-1-11-1 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
A2.AES 提供之航行警示圖	n=1	簡化圖示	圖示內塞入太多資訊，希望至少可以分南北區	1
A3.AES 產製之飛航前簡報(PIB)及飛航公告查詢功能	n=1	增加分區查詢功能	RCAA 資訊是否能分區查詢，方便快速過濾不需之資訊	1
A6.AES 提供適合平板及手機等行動裝置之行動版網頁	n=1	操作不便	手機介面操作不方便	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=2	增加其他火山資訊	希望可加入除東北亞外其他火山資訊，AES 目前只提供 TOKYO VAAC	1
		增加功能	"飛航公告"希望能參考"航行警示圖"，增加可自由刪除/選取 無人機之功能。	1

註：不滿意原因為開放填答。

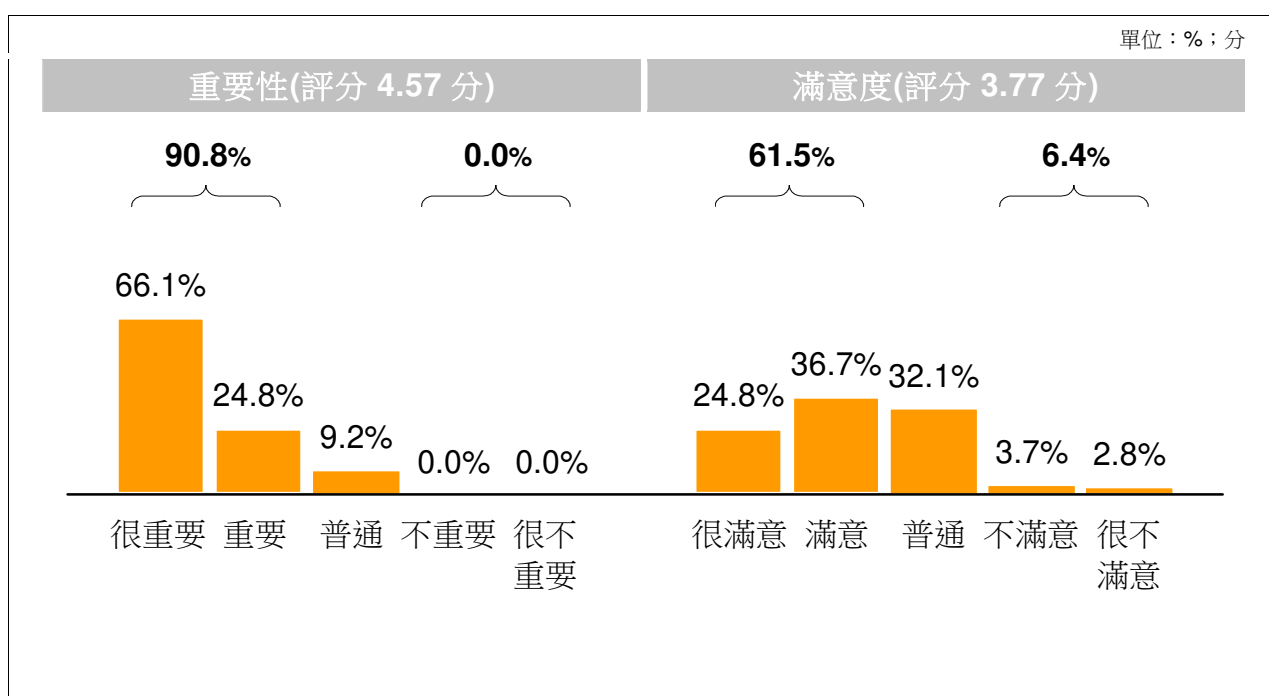
第二節 航空氣象

壹、軍方氣象單位所提供機場天氣報告資訊

一、整體分析

簽派員對於「軍方氣象單位所提供『清泉崗、馬公、花蓮、臺南及嘉義』機場天氣報告(METAR / SPECI)資訊」的看法，以期望來看，有 90.8%認為重要(很重要 66.1%，重要 24.8%)，9.2%認為普通，無人認為不重要；以實際感受來看，有 61.5%表示滿意(很滿意 24.8%，滿意 36.7%)，32.1%表示普通，6.4%表示不滿意。

以服務品質缺口來看，期望 4.57 分，而實際感受 3.77 分，簽派員實際感受與期望有-0.80 分之落差，經成對 t 檢定顯示，在統計上達顯著差異。



Q.「軍方氣象單位所提供『清泉崗、馬公、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=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5-2-2-1-1 軍方氣象單位所提供機場天氣報告資訊

二、按簽派員屬性分

就重要度而言，各屬性簽派員皆有 8 成 7 以上認為重要，無人認為不重要；普通航空業簽派員更全數認為重要。變異數分析顯示，不同屬性簽派員的評分在統計上皆無顯著差異。

重要評分		性別	服務年資	航空類別	去年參與調查
最	高	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異
最	低				

就滿意度而言，除男性、年資未滿 5 年、民用航空運輸業及去年有參與調查者外，其餘屬性簽派員滿意度達 6 成 3 以上，普通航空業簽派員更全數表示滿意；年資 10 年以上有 1 成 1 表示不滿意。變異數分析顯示，不同「航空類別」簽派員的評分在統計上達顯著差異。

滿意評分		性別	服務年資	航空類別*	去年參與調查
最高	最低	無顯著差異	無顯著差異	普通航空 民用航空運輸業	無顯著差異

就服務品質缺口而言，各屬性簽派員實際感受與期望有-0.17~-1.02 分的顯著差距；其中年資 10 年以上簽派員感受到的落差較大，至於普通航空業及女性簽派員感受到的落差相對較小。變異數分析顯示，不同「性別」及「航空類別」簽派員感受的差距在統計上達顯著差異。

服務品質缺口		性別*	服務年資	航空類別*	去年參與調查
差距最大	差距最小	男性 女性	無顯著差異	民用航空運輸業 普通航空	無顯著差異

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	重要度(%)			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 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
全體	90.8	9.2	0.0	61.5	32.1	6.4	4.57	3.77	-0.80	*
性別										
男性	90.2	9.8	0.0	54.9	37.8	7.3	4.59	3.67	-0.92	*
女性	92.6	7.4	0.0	81.5	14.8	3.7	4.52	4.07	-0.45	*
服務年資										
未滿 5 年	94.1	5.9	0.0	44.1	47.1	8.8	4.56	3.65	-0.91	*
5-9 年	87.2	12.8	0.0	74.4	25.6	0.0	4.46	3.97	-0.49	*
10 年以上	91.7	8.3	0.0	63.9	25.0	11.1	4.69	3.67	-1.02	*
航空類別										
民用航空運輸業	89.1	10.9	0.0	54.3	38.0	7.6	4.53	3.62	-0.91	*
普通航空	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	4.76	4.59	-0.17	*
去年參與調查										
是	89.4	10.6	0.0	58.8	34.1	7.1	4.56	3.69	-0.87	*
否	95.8	4.2	0.0	70.8	25.0	4.2	4.58	4.04	-0.54	*

註：*表示該類屬性受訪者的服務品質缺口在 95%信賴水準下有顯著差異。

三、按年度別分

就重要度而言，歷年簽派員皆有 90%~94% 的簽派員認為重要，重要評分介於 4.53~4.57 分。今(110)年重要度達 90.8%，與去年的 90.7% 相當，重要評分上升 0.04 分；t 檢定顯示，近 2 年重要評分在統計上並沒有顯著差異。

就滿意度而言，歷年簽派員滿意度介於 61%~71%，滿意評分介於 3.77~3.94 分。今(110)年滿意度為 61.5%，低於去年的 70.4%，滿意評分較去年下降 0.17 分；t 檢定顯示，近 2 年滿意評分在統計上並沒有顯著差異。

就服務品質缺口而言，歷年簽派員對本服務的實際感受皆顯著低於期望。今(110)年服務品質缺口較去年擴大 0.21 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		重要度(%)			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 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
108 年	108 年	93.3	5.6	1.1	64.4	27.8	7.8	4.57	3.77	-0.80	*
近 二 年 比 較	109 年 (1)	90.7	9.3	0.0	70.4	24.1	5.6	4.53	3.94	-0.59	*
	110 年 (2)	90.8	9.2	0.0	61.5	32.1	6.4	4.57	3.77	-0.80	*
	差距=(2)-(1)	+0.1	-0.1	+0.0	-8.9	+8.0	+0.8	+0.04	-0.17	-0.21	
	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。

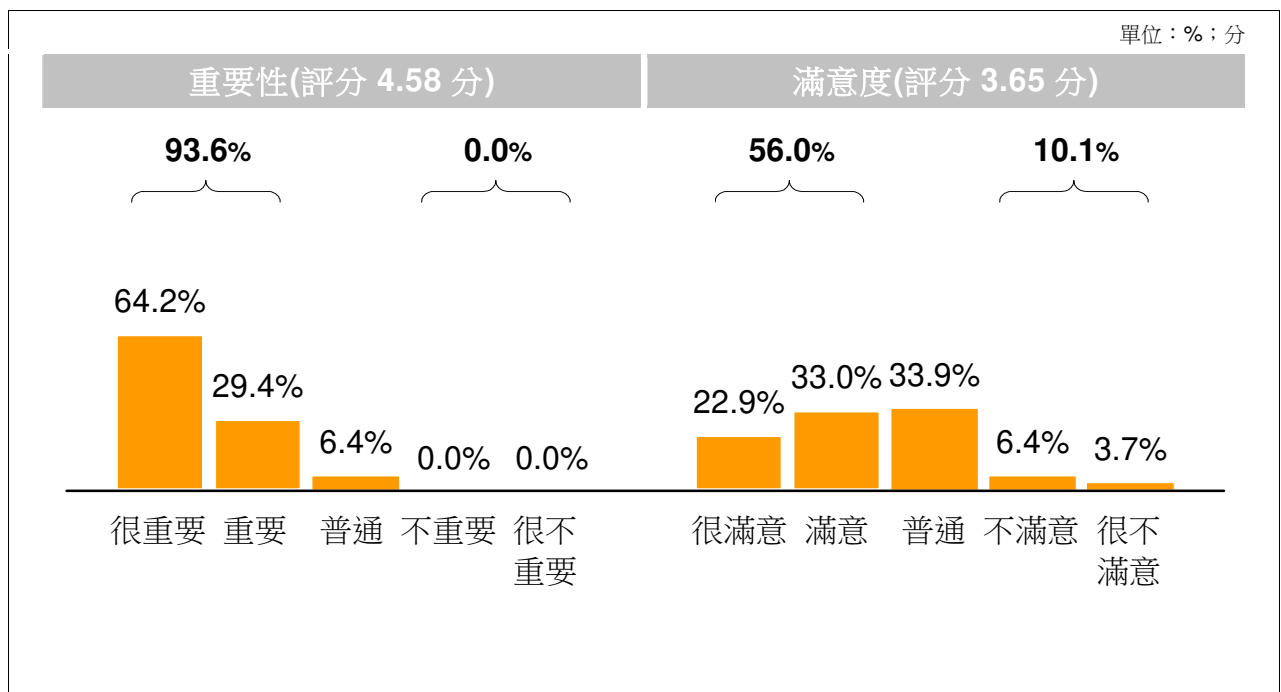
2. 「*」表示在 95%信賴水準下，比較結果有顯著差異。

貳、軍方氣象單位所提供機場預報資訊

一、整體分析

簽派員對於「軍方氣象單位所提供『清泉崗、馬公、花蓮、臺南及嘉義』機場預報(TAF)資訊」的看法，以期望來看，有 93.6%認為重要(很重要 64.2%，重要 29.4%)，6.4%認為普通，無人認為不重要；以實際感受來看，有 56.0%表示滿意(很滿意 22.9%，滿意 33.0%)，33.9%表示普通，10.1%表示不滿意。

以服務品質缺口來看，期望 4.58 分，而實際感受 3.65 分，簽派員實際感受與期望有-0.93 分之落差，經成對 t 檢定顯示，在統計上達顯著差異。



Q.「軍方氣象單位所提供『清泉崗、馬公、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=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5-2-2-2-1 軍方氣象單位所提供機場預報資訊

二、按簽派員屬性分

就重要度而言，各屬性簽派員皆有 9 成 1 以上認為重要，無人認為不重要；普通航空業簽派員更全數認為重要。變異數分析顯示，不同屬性簽派員的評分在統計上皆無顯著差異。

重要評分	性別	服務年資	航空類別	去年參與調查
最高	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異
最低				

就滿意度而言，除男性、年資未滿 5 年及民用航空運輸業外，其餘屬性簽派員滿意度達 5 成 1 以上，普通航空業簽派員更全數表示滿意；男性、年資未滿 5

年或 10 年以上、民用航空運輸業及去年有參與調查者有 10%~15% 表示不滿意。變異數分析顯示，不同「航空類別」簽派員的評分在統計上達顯著差異。

滿意評分		性別	服務年資	航空類別*	去年參與調查
最	高	無顯著差異	無顯著差異	普通航空	無顯著差異
最	低			民用航空運輸業	

就服務品質缺口而言，各屬性簽派員實際感受與期望有-0.17~-1.14 分的顯著差距；其中男性、年資未滿 5 年或 10 年以上、民用航空運輸業及去年有參與調查簽派員感受到的落差較大，至於普通航空業簽派員感受到的落差相對較小。變異數分析顯示，不同「性別」及「航空類別」簽派員感受的差距在統計上達顯著差異。

服務品質缺口		性別*	服務年資	航空類別*	去年參與調查
差	距	最大	無顯著差異	民用航空運輸業	無顯著差異
差	距	最小		普通航空	

表 5-2-2-2-1 軍方氣象單位所提供機場預報資訊—按簽派員屬性分

單位：%；分

簽派員屬性	重要度(%)			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 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
全體	93.6	6.4	0.0	56.0	33.9	10.1	4.58	3.65	-0.93	*
性別										
男性	93.9	6.1	0.0	48.8	40.2	11.0	4.60	3.55	-1.05	*
女性	92.6	7.4	0.0	77.8	14.8	7.4	4.52	3.96	-0.56	*
服務年資										
未滿 5 年	97.1	2.9	0.0	44.1	41.2	14.7	4.62	3.56	-1.06	*
5-9 年	92.3	7.7	0.0	69.2	25.6	5.1	4.46	3.85	-0.61	*
10 年以上	91.7	8.3	0.0	52.8	36.1	11.1	4.67	3.53	-1.14	*
航空類別										
民用航空運輸業	92.4	7.6	0.0	47.8	40.2	12.0	4.54	3.48	-1.06	*
普通航空	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	4.76	4.59	-0.17	*
去年參與調查										
是	92.9	7.1	0.0	51.8	37.6	10.6	4.58	3.55	-1.03	*
否	95.8	4.2	0.0	70.8	20.8	8.3	4.58	4.00	-0.58	*

註：*表示該類屬性受訪者的服務品質缺口在 95%信賴水準下有顯著差異。

三、按年度別分

就重要度而言，歷年簽派員皆有 91%~94% 的簽派員認為重要，重要評分介於 4.49~4.58 分。今(110)年重要度達 93.6%，略高於去年的 91.7%，重要評分上升 0.03 分；t 檢定顯示，近 2 年重要評分在統計上並沒有顯著差異。

就滿意度而言，歷年簽派員滿意度介於 56%~66%，滿意評分介於 3.65~3.82 分。今(110)年滿意度為 56.0%，低於去年的 65.1%，滿意評分較去年下降 0.17 分；t 檢定顯示，近 2 年滿意評分在統計上並沒有顯著差異。

就服務品質缺口而言，歷年簽派員對本服務的實際感受皆顯著低於期望。今(110)年服務品質缺口較去年擴大 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 5-2-2-2-2 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		重要度(%)			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 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
108 年	108 年	92.1	6.7	1.1	57.3	33.7	9.0	4.49	3.69	-0.80	*
近 二 年 比 較	109 年(1)	91.7	8.3	0.0	65.1	28.4	6.4	4.55	3.82	-0.73	*
	110 年(2)	93.6	6.4	0.0	56.0	33.9	10.1	4.58	3.65	-0.93	*
	差距=(2)-(1)	+1.9	-1.9	+0.0	-9.1	+5.5	+3.7	+0.03	-0.17	-0.20	
	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。

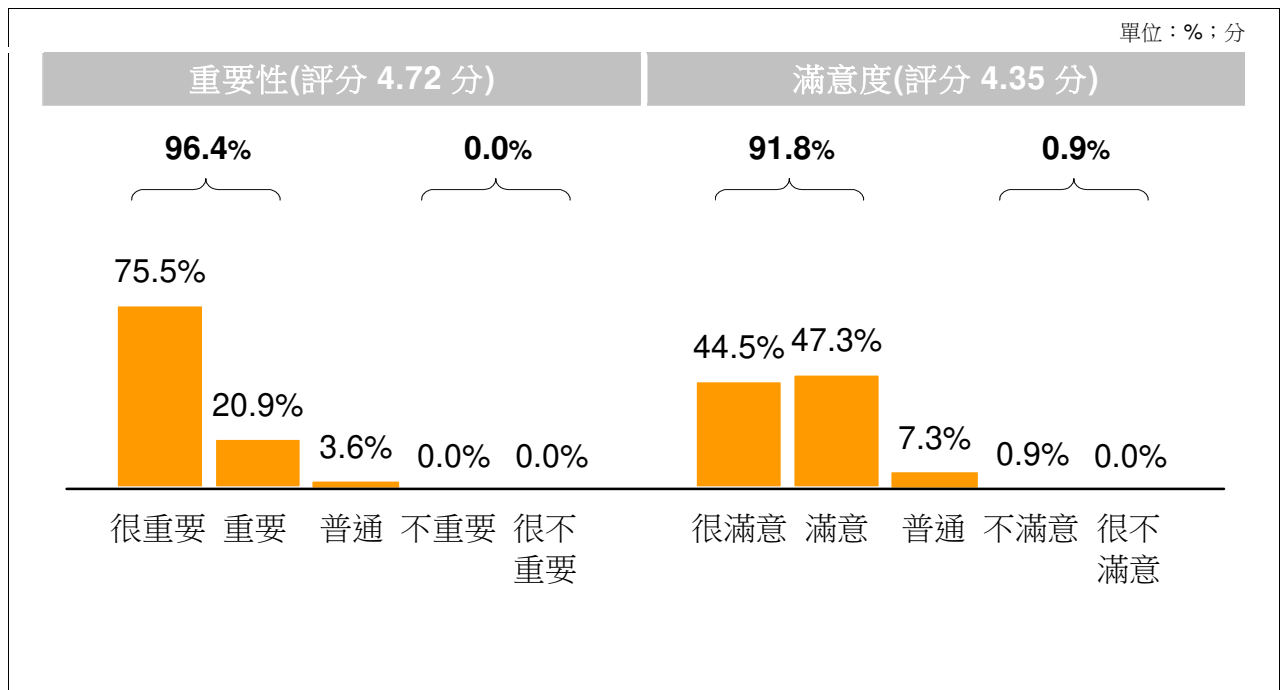
2. 「*」表示在 95%信賴水準下，比較結果有顯著差異。

參、總臺氣象單位所提供機場天氣報告資訊

一、整體分析

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，以期望來看，有 96.4% 認為重要(很重要 75.5%，重要 20.9%)，3.6% 認為普通，無人認為不重要；以實際感受來看，有 91.8% 表示滿意(很滿意 44.5%，滿意 47.3%)，7.3% 表示普通，僅 0.9% 表示不滿意。

以服務品質缺口來看，期望 4.72 分，而實際感受 4.35 分，簽派員實際感受與期望有 -0.37 分之落差，經成對 t 檢定顯示，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=110)

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5-2-2-3-1 總臺氣象單位所提供機場天氣報告資訊

二、按簽派員屬性分

就重要度而言，各屬性簽派員皆有 9 成 1 以上認為重要，無人認為不重要；年資未滿 5 年及普通航空業簽派員更全數認為重要。變異數分析顯示，不同屬性簽派員的評分在統計上皆無顯著差異。

重要評分		性別	服務年資	航空類別	去年參與調查
最	高	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異
最	低				

就滿意度而言，各屬性簽派員滿意度達 8 成 9 以上，皆低於 3% 表示不滿意；普通航空業簽派員更全數表示滿意。變異數分析顯示，不同「航空類別」簽派員的評分在統計上達顯著差異。

滿意評分		性別	服務年資	航空類別*	去年參與調查
最高	高	無顯著差異	無顯著差異	普通航空	無顯著差異
最低	低			民用航空運輸業	

就服務品質缺口而言，除普通航空業(-0.11 分)外，其餘屬性簽派員實際感受與期望有-0.25~ -0.43 分的顯著差距；其中女性及民用航空運輸業簽派員感受到的落差較大，至於普通航空業簽派員感受到的落差相對較小。變異數分析顯示，不同屬性簽派員感受的差距在統計上皆無顯著差異。

服務品質缺口		性別	服務年資	航空類別	去年參與調查
差距最大	大	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異
差距最小	小				

表 5-2-2-3-1 總臺氣象單位所提供機場天氣報告資訊—按簽派員屬性分

單位：%；分

簽派員屬性	重要度(%)			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 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
全體	96.4	3.6	0.0	91.8	7.3	0.9	4.72	4.35	-0.37	*
性別										
男性	96.3	3.7	0.0	92.7	6.1	1.2	4.71	4.37	-0.34	*
女性	96.4	3.6	0.0	89.3	10.7	0.0	4.75	4.32	-0.43	*
服務年資										
未滿 5 年	100.0	0.0	0.0	91.2	5.9	2.9	4.79	4.41	-0.38	*
5-9 年	97.4	2.6	0.0	94.9	5.1	0.0	4.64	4.26	-0.38	*
10 年以上	91.9	8.1	0.0	89.2	10.8	0.0	4.73	4.41	-0.32	*
航空類別										
民用航空運輸業	95.7	4.3	0.0	90.2	8.7	1.1	4.70	4.28	-0.42	*
普通航空	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	4.83	4.72	-0.11	
去年參與調查										
是	96.5	3.5	0.0	91.9	7.0	1.2	4.73	4.34	-0.39	*
否	95.8	4.2	0.0	91.7	8.3	0.0	4.67	4.42	-0.25	*

註：*表示該類屬性受訪者的服務品質缺口在 95%信賴水準下有顯著差異。

三、按年度別分

就重要度而言，歷年簽派員皆有 95%~100%的簽派員認為重要，重要評分介於 4.61~4.80 分。今(110)年重要度達 96.4%，略高於去年的 95.6%，重要評分上升 0.04 分；t 檢定顯示，近 2 年重要評分在統計上並沒有顯著差異。

就滿意度而言，歷年簽派員滿意度介於 89%~93%，滿意評分介於 4.18~4.43 分。今(110)年滿意度達 91.8%，略高於去年的 89.5%，滿意評分較去年下降 0.06 分；t 檢定顯示，近 2 年滿意評分在統計上並沒有顯著差異。

就服務品質缺口而言，歷年簽派員對本服務的實際感受皆顯著低於期望。今(110)年服務品質缺口較去年擴大 0.09 分，t 檢定顯示，近 2 年服務品質缺口在統計上並沒有顯著差異。

表 5-2-2-3-2 總臺氣象單位所提供機場天氣報告資訊—按年度別分

單位：%；百分點；分

年度別		重要度(%)			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 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
104 108 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	*
近 二 年 比 較	109 年 (1)	95.6	4.4	0.0	89.5	10.5	0.0	4.68	4.41	-0.27	*
	110 年 (2)	96.4	3.6	0.0	91.8	7.3	0.9	4.72	4.35	-0.36	*
	差距=(2)-(1)	+0.8	-0.8	+0.0	+2.3	-3.2	+0.9	+0.04	-0.06	-0.09	
	檢定結果										

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

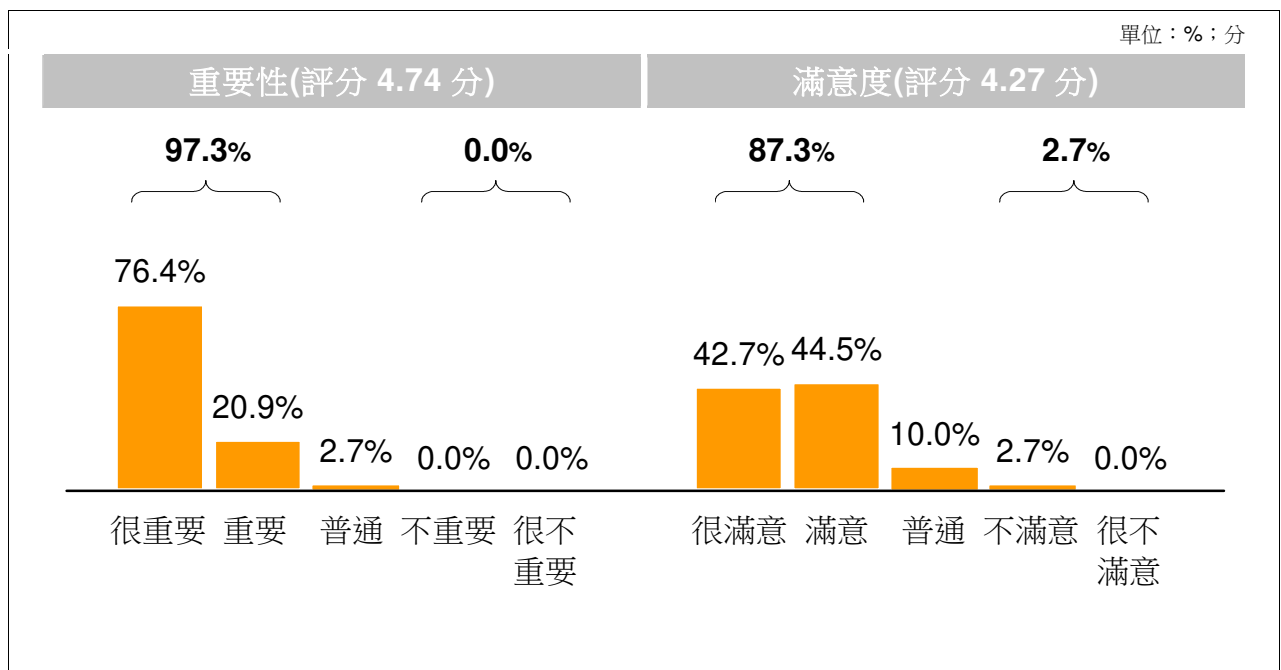
2. 「*」表示在 95%信賴水準下，比較結果有顯著差異。

肆、總臺氣象單位所提供機場預報資訊

一、整體分析

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，以期望來看，有 97.3%認為重要(很重要 76.4%，重要 20.9%)，2.7%認為普通，無人認為不重要；以實際感受來看，有 87.3%表示滿意(很滿意 42.7%，滿意 44.5%)，10.0%表示普通，僅 2.7%表示不滿意。

以服務品質缺口來看，期望 4.74 分，而實際感受 4.27 分，簽派員實際感受與期望有-0.47 分之落差，經成對 t 檢定顯示，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=110)

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5-2-2-4-1 總臺氣象單位所提供機場預報資訊

二、按簽派員屬性分

就重要度而言，各屬性簽派員皆有 9 成 4 以上認為重要，無人認為不重要；年資未滿 5 年、普通航空業及去年未參與調查的簽派員更全數認為重要。變異數分析顯示，不同屬性簽派員的評分在統計上皆無顯著差異。

重要評分		性別	服務年資	航空類別	去年參與調查
最	高	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異
最	低				

就滿意度而言，各屬性簽派員滿意度達 7 成 5 以上，皆低於 6%表示不滿意；普通航空業簽派員更全數表示滿意。變異數分析顯示，不同「航空類別」簽派員的評分在統計上達顯著差異。

滿意評分		性別	服務年資	航空類別*	去年參與調查
最	高	無顯著差異	無顯著差異	普通航空	無顯著差異
最	低			民用航空運輸業	

就服務品質缺口而言，除普通航空業(-0.11 分)外，其餘屬性簽派員實際感受與期望有-0.40~ -0.58 分的顯著差距；其中年資未滿 5 年、民用航空運輸業及去年未參與調查者受到的落差較大，至於普通航空業簽派員感受到的落差相對較小。變異數分析顯示，不同「航空類別」簽派員感受的差距在統計上達顯著差異。

服務品質缺口		性別	服務年資	航空類別*	去年參與調查
差	距	無顯著差異	無顯著差異	民用航空運輸業	無顯著差異
差	距			普通航空	

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	重要度(%)			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 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
全體	97.3	2.7	0.0	87.3	10.0	2.7	4.74	4.27	-0.47	*
性別										
男性	97.6	2.4	0.0	87.8	8.5	3.7	4.73	4.26	-0.47	*
女性	96.4	3.6	0.0	85.7	14.3	0.0	4.75	4.32	-0.43	*
服務年資										
未滿 5 年	100.0	0.0	0.0	85.3	8.8	5.9	4.82	4.24	-0.58	*
5-9 年	97.4	2.6	0.0	87.2	10.3	2.6	4.62	4.21	-0.41	*
10 年以上	94.6	5.4	0.0	89.2	10.8	0.0	4.78	4.38	-0.40	*
航空類別										
民用航空運輸業	96.7	3.3	0.0	84.8	12.0	3.3	4.72	4.18	-0.54	*
普通航空	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	4.83	4.72	-0.11	
去年參與調查										
是	96.5	3.5	0.0	90.7	7.0	2.3	4.74	4.30	-0.44	*
否	100.0	0.0	0.0	75.0	20.8	4.2	4.71	4.17	-0.54	*

註：*表示該類屬性受訪者的服務品質缺口在 95%信賴水準下有顯著差異。

三、按年度別分

就重要度而言，歷年簽派員皆有 94%~100%的簽派員認為重要，重要評分介於 4.59~4.79 分。今(110)年重要度達 97.3%，略高於去年的 94.7%，重要評分上升 0.05 分；t 檢定顯示，近 2 年重要評分在統計上並沒有顯著差異。

就滿意度而言，歷年簽派員滿意度介於 84%~93%，滿意評分介於 4.15~4.44 分。今(110)年滿意度達 87.3%，低於去年的 93.0%，滿意評分較去年下降 0.17 分；t 檢定顯示，近 2 年滿意評分在統計上並沒有顯著差異。

就服務品質缺口而言，歷年簽派員對本服務的實際感受皆顯著低於期望。今(110)年服務品質缺口較去年擴大 0.21 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 5-2-2-4-2 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		重要度(%)			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 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
104 108 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	*
近 二 年 比 較	109 年(1)	94.7	5.3	0.0	93.0	7.0	0.0	4.69	4.44	-0.25	*
	110 年(2)	97.3	2.7	0.0	87.3	10.0	2.7	4.74	4.27	-0.46	*
	差距=(2)-(1)	+2.6	-2.6	+0.0	-5.7	+3.0	+2.7	+0.05	-0.17	-0.21	
	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。

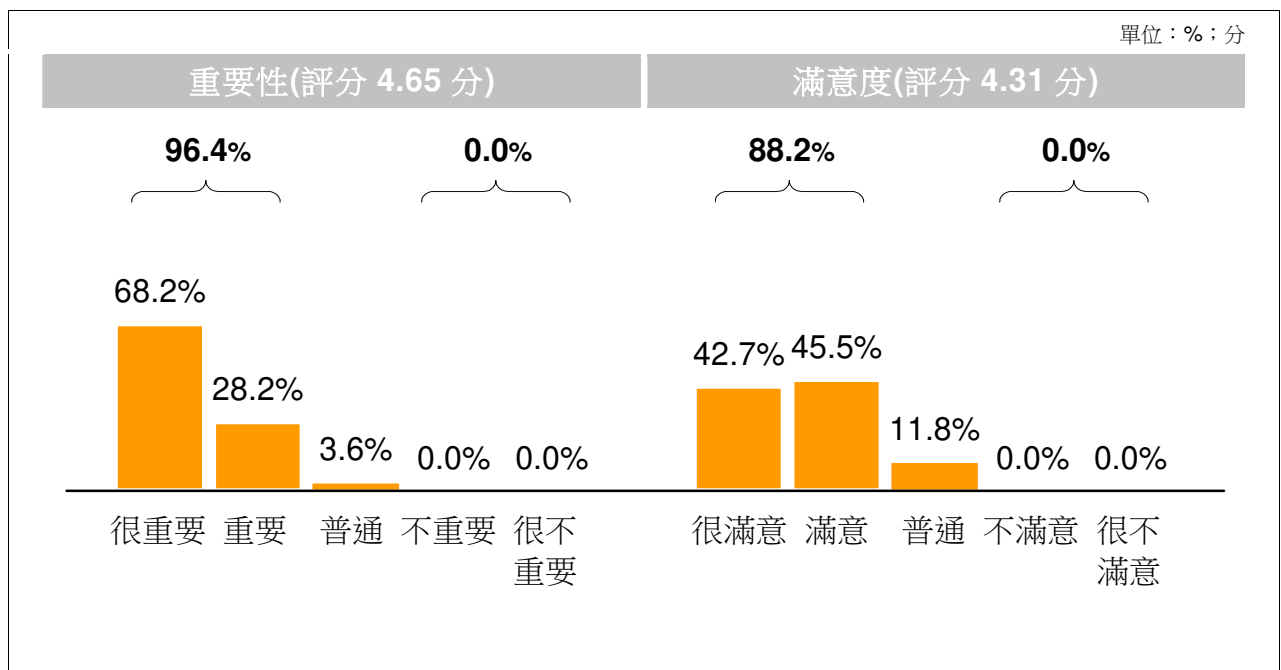
2. 「*」表示在 95%信賴水準下，比較結果有顯著差異。

伍、氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊

一、整體分析

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，以期望來看，有 96.4%認為重要(很重要 68.2%，重要 28.2%)，3.6%認為普通，無人認為不重要；以實際感受來看，有 88.2%表示滿意(很滿意 42.7%，滿意 45.5%)，11.8%表示普通，無人表示不滿意。

以服務品質缺口來看，期望 4.65 分，而實際感受 4.31 分，簽派員實際感受與期望有-0.34 分之落差，經成對 t 檢定顯示，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=110)

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5-2-2-5-1 氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊

二、按簽派員屬性分

就重要度而言，各屬性簽派員皆有 9 成 4 以上認為重要，無人認為不重要；女性、普通航空業及去年未參與調查的簽派員更全數認為重要。變異數分析顯示，不同屬性簽派員的評分在統計上皆無顯著差異。

重要評分		性別	服務年資	航空類別	去年參與調查
最	高	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異
最	低				

就滿意度而言，各屬性簽派員滿意度達 8 成 2 以上，無人表示不滿意；普通航空業簽派員更全數表示滿意。變異數分析顯示，不同「航空類別」簽派員的評分在統計上達顯著差異。

滿意評分		性別	服務年資	航空類別*	去年參與調查
最	高	無顯著差異	無顯著差異	普通航空	無顯著差異
最	低			民用航空運輸業	

就服務品質缺口而言，除普通航空業實際感受與期望相符外，其餘屬性簽派員實際感受與期望有-0.16~ -0.57 分的顯著差距；其中年資 5-9 年簽派員感受到的落差較大。變異數分析顯示，不同「年資」及「航空類別」簽派員感受的差距在統計上達顯著差異。

服務品質缺口		性別	服務年資*	航空類別*	去年參與調查
差	距	無顯著差異	5-9 年	民用航空運輸業	無顯著差異
差	距		10 年以上	普通航空	

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	重要度(%)			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 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
全體	96.4	3.6	0.0	88.2	11.8	0.0	4.65	4.31	-0.34	*
性別										
男性	95.1	4.9	0.0	86.6	13.4	0.0	4.60	4.29	-0.31	*
女性	100.0	0.0	0.0	92.9	7.1	0.0	4.79	4.36	-0.43	*
服務年資										
未滿 5 年	97.1	2.9	0.0	94.1	5.9	0.0	4.68	4.41	-0.27	*
5-9 年	97.4	2.6	0.0	82.1	17.9	0.0	4.67	4.10	-0.57	*
10 年以上	94.6	5.4	0.0	89.2	10.8	0.0	4.59	4.43	-0.16	*
航空類別										
民用航空運輸業	95.7	4.3	0.0	85.9	14.1	0.0	4.62	4.22	-0.40	*
普通航空	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	4.78	4.78	0.00	
去年參與調查										
是	95.3	4.7	0.0	87.2	12.8	0.0	4.62	4.29	-0.33	*
否	100.0	0.0	0.0	91.7	8.3	0.0	4.75	4.38	-0.37	*

註：*表示該類屬性受訪者的服務品質缺口在 95%信賴水準下有顯著差異。

三、按年度別分

就重要度而言，歷年簽派員皆有 96%~100%的簽派員認為重要，重要評分介於 4.50~4.75 分。今(110)年重要度達 96.4%，與去年的 96.5%相當，重要評分下降 0.01 分；t 檢定顯示，近 2 年重要評分在統計上並沒有顯著差異。

就滿意度而言，歷年簽派員滿意度介於 87%~95%，滿意評分介於 4.09~4.44 分。今(110)年滿意度達 88.2%，低於去年的 91.2%，滿意評分較去年下降 0.07 分；t 檢定顯示，近 2 年滿意評分在統計上並沒有顯著差異。

就服務品質缺口而言，歷年簽派員對本服務的實際感受皆顯著低於期望。今(110)年服務品質缺口較去年擴大 0.06 分，t 檢定顯示，近 2 年服務品質缺口在統計上並沒有顯著差異。

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		重要度(%)			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 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
104 108 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	*
近 二 年 比 較	109 年 (1)	96.5	2.6	0.9	91.2	8.8	0.0	4.66	4.38	-0.28	*
	110 年 (2)	96.4	3.6	0.0	88.2	11.8	0.0	4.65	4.31	-0.34	*
	差距=(2)-(1)	-0.1	+1.0	-0.9	-3.0	+3.0	+0.0	-0.01	-0.07	-0.06	
	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。

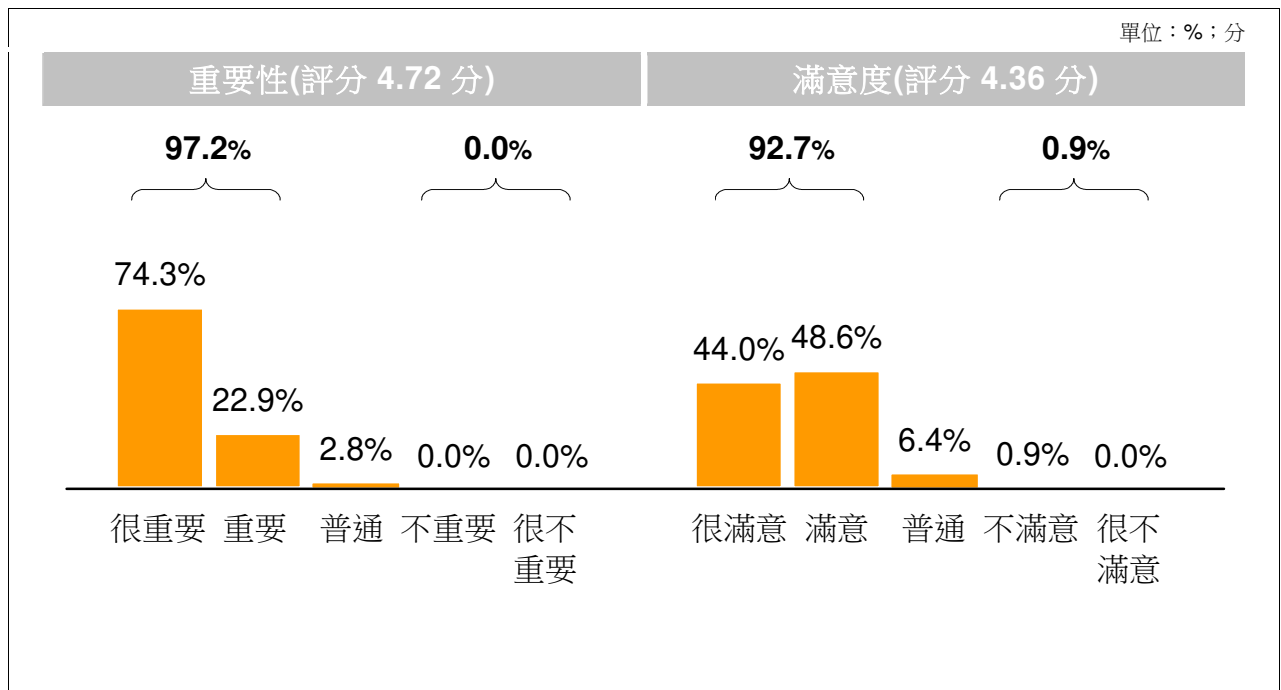
2. 「*」表示在 95%信賴水準下，比較結果有顯著差異。

陸、氣象單位所提供之颱風警報服務

一、整體分析

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，以期望來看，有 97.2%認為重要(很重要 74.3%，重要 22.9%)，2.8%認為普通，無人認為不重要；以實際感受來看，有 92.7%表示滿意(很滿意 44.0%，滿意 48.6%)，6.4%表示普通，僅 0.9%表示不滿意。

以服務品質缺口來看，期望 4.72 分，而實際感受 4.36 分，簽派員實際感受與期望有-0.36 落差，經成對 t 檢定顯示，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=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5-2-2-6-1 氣象單位所提供之颱風警報服務

二、按簽派員屬性分

就重要度而言，各屬性簽派員皆有 9 成 4 以上認為重要，無人認為不重要；女性、年資 5-9 年及普通航空業簽派員更全數認為重要。變異數分析顯示，不同屬性簽派員的評分在統計上皆無顯著差異。

重要評分		性別	服務年資	航空類別	去年參與調查
最	高	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異
最	低				

就滿意度而言，各屬性簽派員滿意度達 8 成 7 以上，皆低於 6%表示不滿意。變異數分析顯示，不同「航空類別」簽派員的評分在統計上達顯著差異。

滿意評分		性別	服務年資	航空類別*	去年參與調查
最	高	無顯著差異	無顯著差異	普通航空	無顯著差異
最	低			民用航空運輸業	

就服務品質缺口而言，除普通航空業(-0.22 分)外，其餘屬性簽派員實際感受與期望有-0.31~ -0.48 分的顯著差距；其中女性及年資 5-9 年簽派員感受到的落差較大，至於普通航空業簽派員感受到的落差相對較小。變異數分析顯示，不同屬性簽派員感受的差距在統計上皆無顯著差異。

服務品質缺口		性別	服務年資	航空類別	去年參與調查
差 距 最 大	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異
差 距 最 小					

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	重要度(%)			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 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
全體	97.2	2.8	0.0	92.7	6.4	0.9	4.72	4.36	-0.36	*
性別										
男性	96.3	3.7	0.0	92.7	7.3	0.0	4.68	4.37	-0.31	*
女性	100.0	0.0	0.0	92.6	3.7	3.7	4.81	4.33	-0.48	*
服務年資										
未滿 5 年	97.1	2.9	0.0	91.2	8.8	0.0	4.68	4.35	-0.33	*
5-9 年	100.0	0.0	0.0	94.7	5.3	0.0	4.74	4.32	-0.42	*
10 年以上	94.6	5.4	0.0	91.9	5.4	2.7	4.73	4.41	-0.32	*
航空類別										
民用航空運輸業	96.7	3.3	0.0	92.3	7.7	0.0	4.68	4.30	-0.38	*
普通航空	100.0	0.0	0.0	94.4	0.0	5.6	4.89	4.67	-0.22	
去年參與調查										
是	97.7	2.3	0.0	94.2	4.7	1.2	4.72	4.36	-0.36	*
否	95.7	4.3	0.0	87.0	13.0	0.0	4.70	4.35	-0.35	*

註：*表示該類屬性受訪者的服務品質缺口在 95%信賴水準下有顯著差異。

三、按年度別分

就重要度而言，歷年簽派員皆有 96%~100%的簽派員認為重要，重要評分介於 4.59~4.78 分。今(110)年重要度達 97.2%，與去年的 97.4%相當，重要評分下降 0.04 分；t 檢定顯示，近 2 年重要評分在統計上並沒有顯著差異。

就滿意度而言，歷年簽派員滿意度介於 88%~93%，滿意評分介於 4.19~4.41 分。今(110)年滿意度達 92.7%，略高於去年的 90.4%，滿意評分較去年下降 0.05 分；t 檢定顯示，近 2 年滿意評分在統計上並沒有顯著差異。

就服務品質缺口而言，歷年簽派員對本服務的實際感受皆顯著低於期望。今(110)年服務品質缺口較去年擴大 0.01 分，t 檢定顯示，近 2 年服務品質缺口在統計上並沒有顯著差異。

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		重要度(%)			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 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
104 108 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	*
近 二 年 比 較	109 年 (1)	97.4	2.6	0.0	90.4	9.6	0.0	4.76	4.41	-0.35	*
	110 年 (2)	97.2	2.8	0.0	92.7	6.4	0.9	4.72	4.36	-0.36	*
	差距=(2)-(1)	-0.2	+0.2	+0.0	+2.3	-3.2	+0.9	-0.04	-0.05	-0.01	
	檢定結果										

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

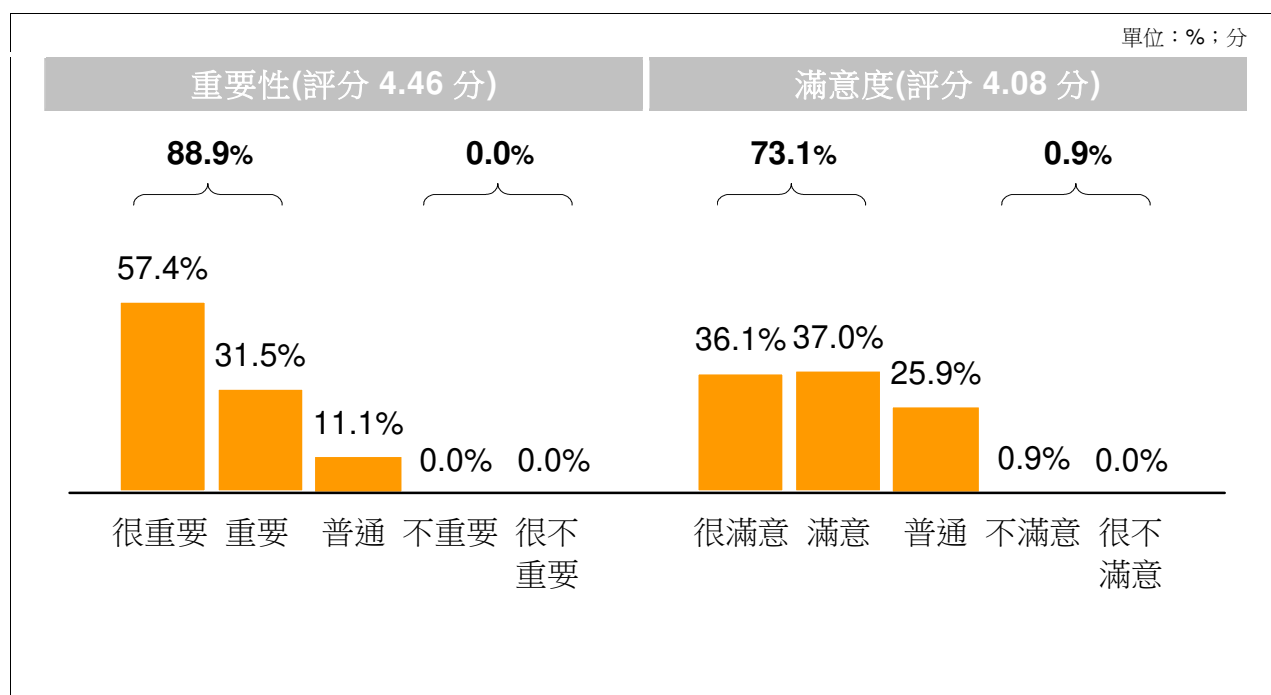
2. 「*」表示在 95%信賴水準下，比較結果有顯著差異。

柒、航空氣象服務網、簽派員專區及直昇機專區所提供資訊

一、整體分析

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，以期望來看，有 88.9%認為重要(很重要 57.4%，重要 31.5%)，11.1%認為普通，無人認為不重要；以實際感受來看，有 73.1%表示滿意(很滿意 36.1%，滿意 37.0%)，25.9%表示普通，僅 0.9%表示不滿意。

以服務品質缺口來看，期望 4.46 分，而實際感受 4.08 分，簽派員實際感受與期望有-0.38 分之落差，經成對 t 檢定顯示，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=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5-2-2-7-1 航空氣象服務網、簽派員專區及直昇機專區所提供資訊

二、按簽派員屬性分

就重要度而言，各屬性簽派員皆有 8 成 6 以上認為重要，無人認為不重要；普通航空業簽派員更全數認為重要。變異數分析顯示，不同「航空類別」簽派員的評分在統計上達顯著差異。

滿意評分		性別	服務年資	航空類別*	去年參與調查
最	高	無顯著差異	無顯著差異	普通航空	無顯著差異
最	低			民用航空運輸業	

就滿意度而言，除年資未滿 10 年者外，其餘屬性簽派員滿意度達 7 成以上，皆低於 6% 表示不滿意；以普通航空業的 8 成 9 滿意度最高。變異數分析顯示，不同「航空類別」簽派員的評分在統計上達顯著差異。

滿意評分		性別	服務年資	航空類別*	去年參與調查
最	高	無顯著差異	無顯著差異	普通航空	無顯著差異
最	低			民用航空運輸業	

就服務品質缺口而言，各屬性簽派員實際感受與期望有 -0.22~ -0.54 分的差距，多數有顯著差異；其中去年未參與調查的簽派員感受到的落差較大，至於年資 10 年以上及普通航空業簽派員感受到的落差相對較小。變異數分析顯示，不同屬性簽派員感受的差距在統計上皆無顯著差異。

服務品質缺口		性別	服務年資	航空類別	去年參與調查
差 距 最 大	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異
差 距 最 小					

表 5-2-2-7-1 航空氣象服務網、簽派員專區及直昇機專區所提供資訊—按簽派員屬性分

單位：%；分

簽派員屬性	重要度(%)			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 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
全體	88.9	11.1	0.0	73.1	25.9	0.9	4.46	4.08	-0.38	*
性別										
男性	88.8	11.3	0.0	72.5	26.3	1.3	4.43	4.05	-0.38	*
女性	89.3	10.7	0.0	75.0	25.0	0.0	4.57	4.18	-0.39	*
服務年資										
未滿 5 年	91.2	8.8	0.0	67.6	29.4	2.9	4.53	4.03	-0.50	*
5-9 年	86.8	13.2	0.0	68.4	31.6	0.0	4.42	4.00	-0.42	*
10 年以上	88.9	11.1	0.0	83.3	16.7	0.0	4.44	4.22	-0.22	*
航空類別										
民用航空運輸業	86.7	13.3	0.0	70.0	30.0	0.0	4.39	3.99	-0.40	*
普通航空	100.0	0.0	0.0	88.9	5.6	5.6	4.83	4.56	-0.27	
去年參與調查										
是	86.9	13.1	0.0	73.8	26.2	0.0	4.40	4.07	-0.33	*
否	95.8	4.2	0.0	70.8	25.0	4.2	4.67	4.13	-0.54	*

註：*表示該類屬性受訪者的服務品質缺口在 95%信賴水準下有顯著差異。

三、按年度別分

就重要度而言，歷年簽派員皆有 88%~97% 的簽派員認為重要，重要評分介於 4.46~4.64 分。今(110)年重要度達 88.9%，略低於去年的 90.9%，重要評分下降 0.11 分；t 檢定顯示，近 2 年重要評分在統計上並沒有顯著差異。

就滿意度而言，歷年簽派員滿意度介於 73%~94%，滿意評分介於 4.08~4.38 分。今(110)年滿意度為 73.1%，低於去年的 86.4%，滿意評分較去年下降 0.24 分；t 檢定顯示，近 2 年滿意評分在統計上有顯著差異。

就服務品質缺口而言，歷年簽派員對本服務的實際感受皆顯著低於期望。今(110)年服務品質缺口較去年擴大 0.13 分，t 檢定顯示，近 2 年服務品質缺口在統計上並沒有顯著差異。

表 5-2-2-7-2 航空氣象服務網、簽派員專區及直昇機專區所提供資訊—按年度別分

單位：%；百分點；分

年度別		重要度(%)			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 (a)	滿意 評分 (b)	差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
104 108 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	*
近 二 年 比 較	109 年(1)	90.9	9.1	0.0	86.4	12.7	0.9	4.57	4.32	-0.25	*
	110 年(2)	88.9	11.1	0.0	73.1	25.9	0.9	4.46	4.08	-0.38	*
	差距=(2)-(1)	-2.0	+2.0	+0.0	-13.3	+13.2	+0.0	-0.11	-0.24	-0.13	
	檢定結果					*			*		

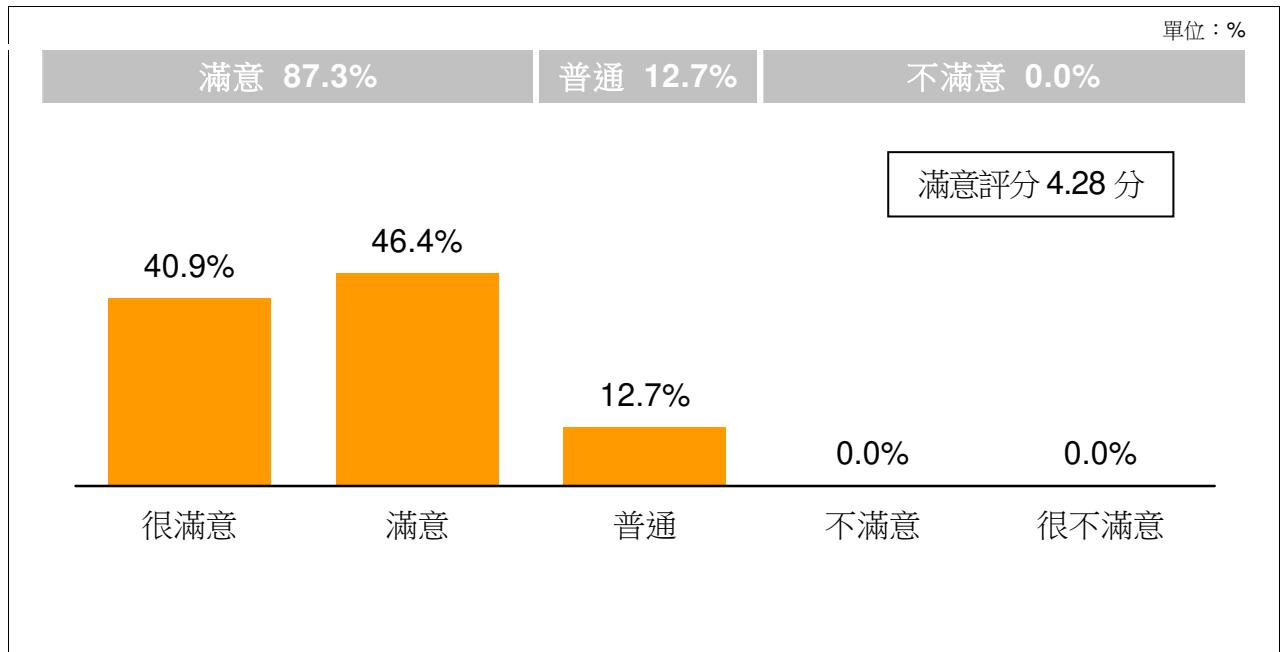
註：1. 「重要度」(%)、「滿意度」(%)之近 2 年比較採卡方檢定，「重要評分」、「滿意評分」、「服務品質缺口」之近 2 年分數比較採 t 檢定，該年度「服務品質缺口」(滿意評分-重要評分)採成對 t 檢定。

2. 「*」表示在 95%信賴水準下，比較結果有顯著差異。

捌、「航空氣象」服務整體滿意度

一、整體分析

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 87.3%表示滿意(很滿意 40.9%，滿意 46.4%)，12.7%表示普通，無人表示不滿意；滿意評分為 4.28 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=110)

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5-2-2-8-1 「航空氣象」服務整體滿意度

二、按簽派員屬性分

除服務年資未滿 5 年者外，其餘屬性簽派員皆有 8 成 5 以上表示滿意，皆無人表示不滿意；年資 5-9 年及普通航空簽派員更有 9 成 2 以上表示滿意。

變異數分析顯示，不同「航空類別」簽派員的滿意評分在統計上有顯著差異。說明如下：

航空類別： 普通航空簽派員的滿意評分達 4.67 分，高於民用航空運輸業的 4.21 分。

表 5-2-2-8-1 「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	滿意度(%)			滿意評分(分)	
	滿意	普通	不滿意	分數	統計檢定
全體	87.3	12.7	0.0	4.28	
性別					
男性	87.8	12.2	0.0	4.27	
女性	85.7	14.3	0.0	4.32	
服務年資					
未滿 5 年	79.4	20.6	0.0	4.18	
5-9 年	92.3	7.7	0.0	4.28	
10 年以上	89.2	10.8	0.0	4.38	
航空類別					
民用航空運輸業	85.9	14.1	0.0	4.21	*
普通航空	94.4	5.6	0.0	4.67	
去年參與調查					
是	87.2	12.8	0.0	4.28	
否	87.5	12.5	0.0	4.29	

註：*表示該屬性受訪者的滿意評分在 95%信賴水準下有顯著差異。

三、按年度別分

歷年簽派員對「航空氣象」整體服務滿意度介於 87%~96%，皆無人表示不滿意；今(110)年滿意度為 87.3%，低於 109 年的 94.7%。

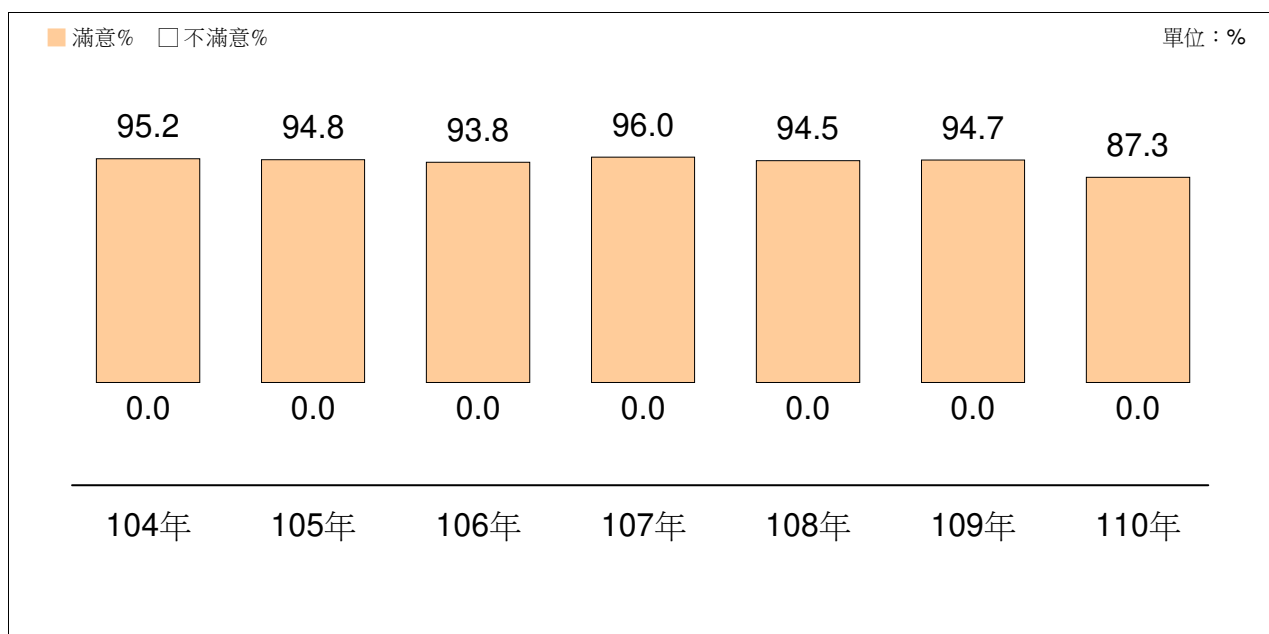


圖5-2-2-8-2 「航空氣象」服務整體滿意度—按年度別分

今(110)年與去年比較來看，滿意度下降 7.4 個百分點，不滿意度維持不變，而普通上升 7.4 個百分點；滿意評分下降 0.24 分，t 檢定顯示，近 2 年滿意評分在統計上有顯著差異。

表 5-2-2-8-2 「航空氣象」服務整體滿意度—按年度別分

單位：%；百分點；分

項目		104-108 年					近 2 年比較			
		104 年	105 年	106 年	107 年	108 年	109 年 (a)	110 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	-7.4	
	普通	4.8	5.2	6.3	4.0	5.5	5.3	12.7	+7.4	
	不滿意	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	-0.24	*

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%信賴水準下，近 2 年結果有顯著差異。

玖、簽派員對「航空氣象」各項服務不滿意原因

「航空氣象」7 項服務中，簽派員對其中 6 項服務表示不滿意，「氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊」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 5-2-2-9-1 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=7	準確性不佳	清泉崗	RCMQ TAF 非常不準，METAR 也不準時更新	1
				更新太慢，報不準	1
				對 2 小時的天氣趨勢判別不準確	1
				台中準確度欠佳	1
		即時性	金門	2130Z 才換新 METAR，希望能再早	1
		無意見	清泉崗	無意見。	1
			無意見。		3
B2. 軍方氣象單位所提供機場預報資訊	n=11	準確性不佳	清泉崗	準確度不佳/準確率太低	6
				清泉崗機場的 TAF 預報都是跟著 METAR 去做修正，氣象預報準確度有待加強	1
				預報內容及格式經常性錯誤或根本沒有更新預報，尤其清泉崗機場之預報準確度極低，其更新(正)TAF 的頻率極高，簽派員需長時間注意是否又有更新之報文，將造成航空公司簽放困擾以及判斷放飛可行性及合法性失準。	1
		即時性	清泉崗	更新不準時	1
		無意見	清泉崗	無意見。	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	桃園	METAR 已顯示低能見度才修正 TAF 資料	1

表 5-2-2-9-1 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
B4. 總臺氣象單位所提供機場預報資訊	n=3	即時性	桃園	METAR 已顯示低能見度才修正 TAF 資料	1
				低能見度準確度可再提升	1
				臨時修正 TAF 資料，使航機起飛後未能加足油料	1
B6. 氣象單位所提供之颱風警報服務	n=1	即時性	颱風警報的訊息不夠即時		1
B7. 航空氣象服務網、簽派員專區及直昇機專區所提供資訊	n=1	其他	希望臺北飛航情報區天氣大勢中能增加馬公的天氣資訊		1

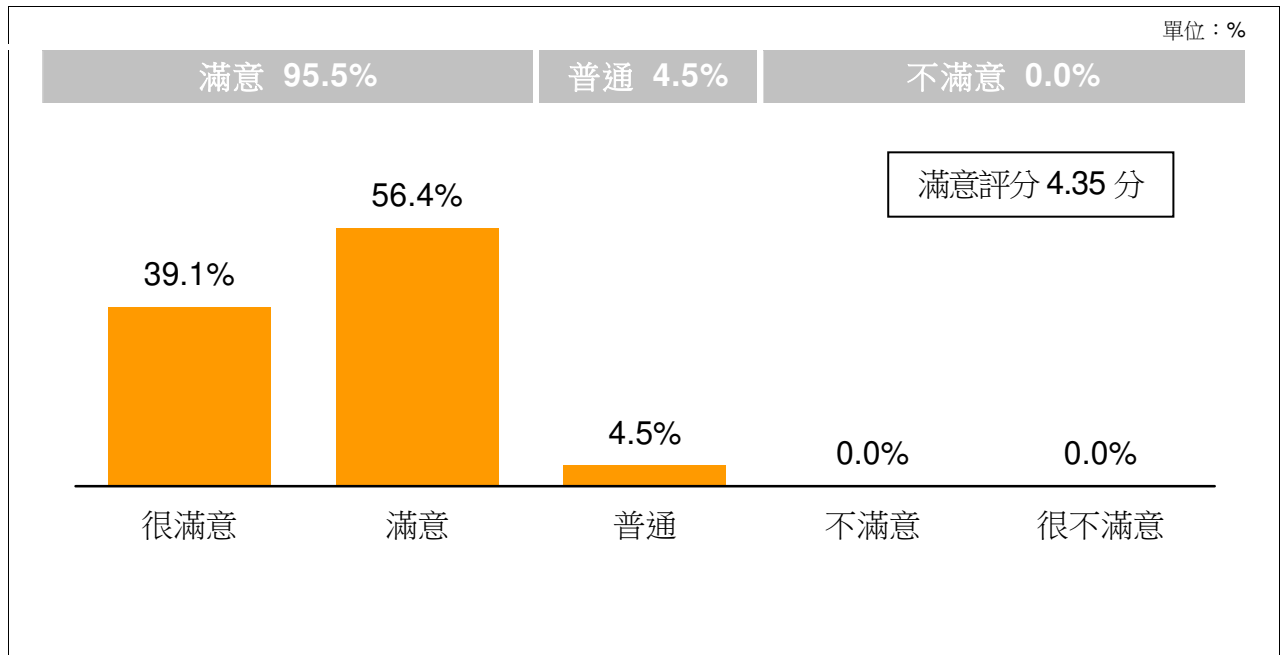
註：不滿意原因為開放填答。

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

一、整體分析

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 95.5%表示滿意(很滿意 39.1%，滿意 56.4%)，4.5%表示普通，無人表示不滿意；滿意評分為 4.35 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=110)

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

二、按簽派員屬性分

各屬性簽派員皆有 9 成 1 以上表示滿意，皆無人表示不滿意；普通航空簽派員更全數表示滿意。

變異數分析顯示，不同「航空類別」簽派員的滿意評分在統計上有顯著差異。說明如下：

航空類別：普通航空簽派員的滿意評分達 4.72 分，高於民用航空運輸業的 4.27 分。

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	滿意度(%)			滿意評分(分)	
	滿意	普通	不滿意	分數	統計檢定
全體	95.5	4.5	0.0	4.35	
性別					
男性	95.1	4.9	0.0	4.32	
女性	96.4	3.6	0.0	4.43	
服務年資					
未滿 5 年	97.1	2.9	0.0	4.38	
5-9 年	94.9	5.1	0.0	4.26	
10 年以上	94.6	5.4	0.0	4.41	
航空類別					
民用航空運輸業	94.6	5.4	0.0	4.27	*
普通航空	100.0	0.0	0.0	4.72	
去年參與調查					
是	96.5	3.5	0.0	4.35	
否	91.7	8.3	0.0	4.33	

註：*表示該屬性受訪者的滿意評分在 95%信賴水準下有顯著差異。

三、按年度別分

歷年簽派員對總臺各類飛航服務的整體表現滿意度介於 93%~99%，皆無人表示不滿意；今(110)年滿意度為 95.5%，低於 109 年的 98.2%。

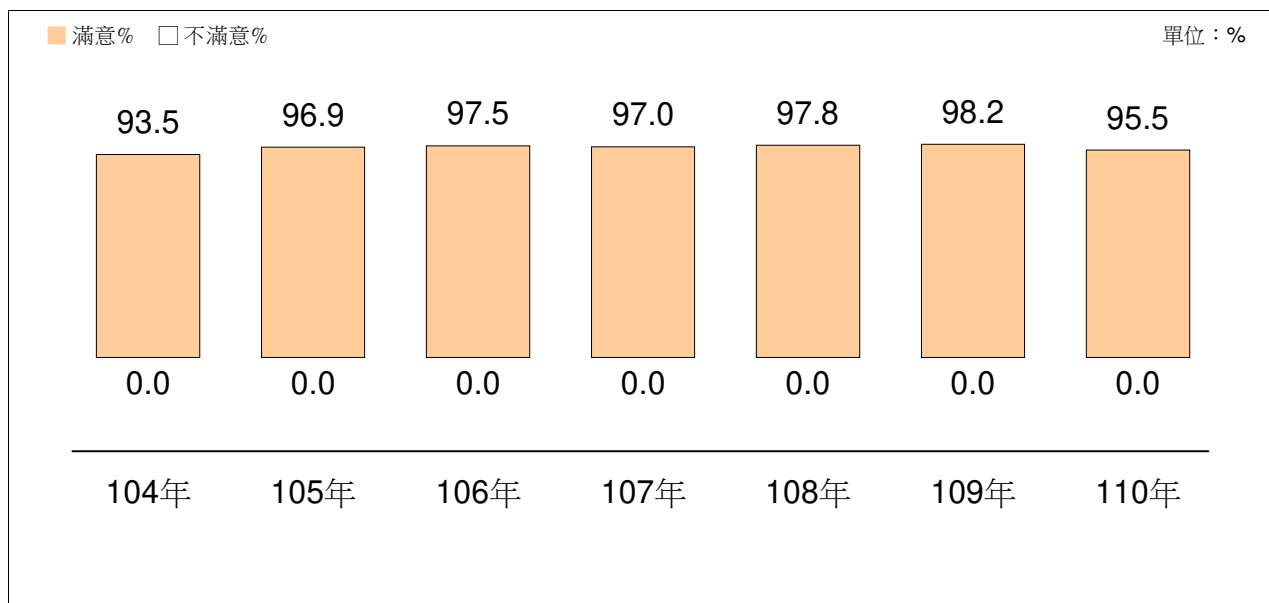


圖5-2-3-1-2 總臺各類飛航服務的整體表現滿意度—按年度別分

今(110)年與去年比較來看，滿意度下降 2.7 個百分點，不滿意度維持不變，而普通上升 2.7 個百分點；滿意評分下降 0.19 分，t 檢定顯示，近 2 年滿意評分在統計上有顯著差異。

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

項目		104-108 年					近 2 年比較			
		104 年	105 年	106 年	107 年	108 年	109 年 (a)	110 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	-2.7	
	普通	4.7	3.1	2.5	3.0	2.2	1.8	4.5	+2.7	
	不滿意	1.8	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	-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%信賴水準下，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」(0.50)對整體表現之影響力最高，其次為「航空氣象」(0.45)。

過去一年各類飛航服務的整體表現滿意度達 95.5%，而就各面向服務表現而言，滿意評分則以「飛航情報」(4.38 分)最高，「航空氣象」(4.28 分)相對較低。

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	0.50	4.38	I 優勢項目
航 空 氣 象	0.45	4.28	III 次要改善
各 面 向 的 平 均 值	0.47	4.33	—

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。

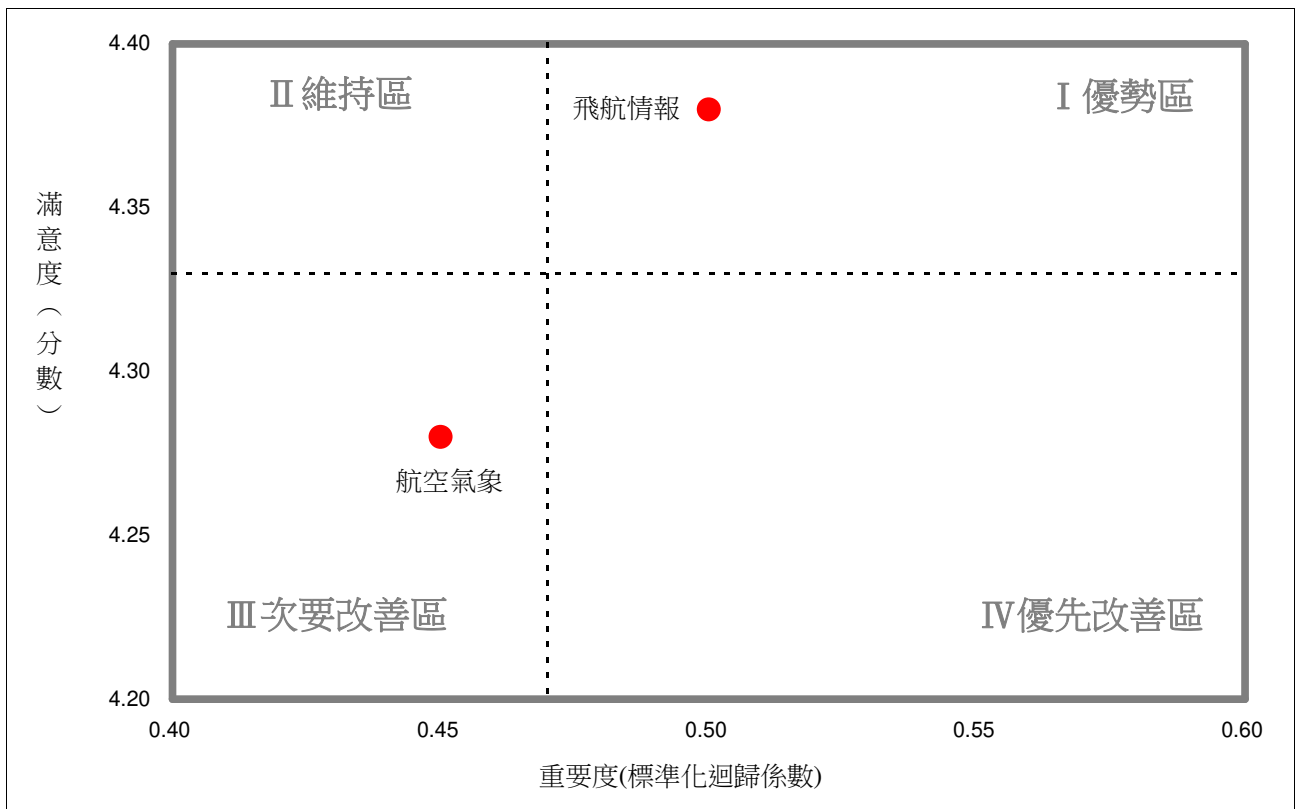


圖5-2-3-2-1 各面向服務重要度-滿意度模型

二、各項服務項目分析

(一)重要度採簽派員表示的重要評分為準

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：

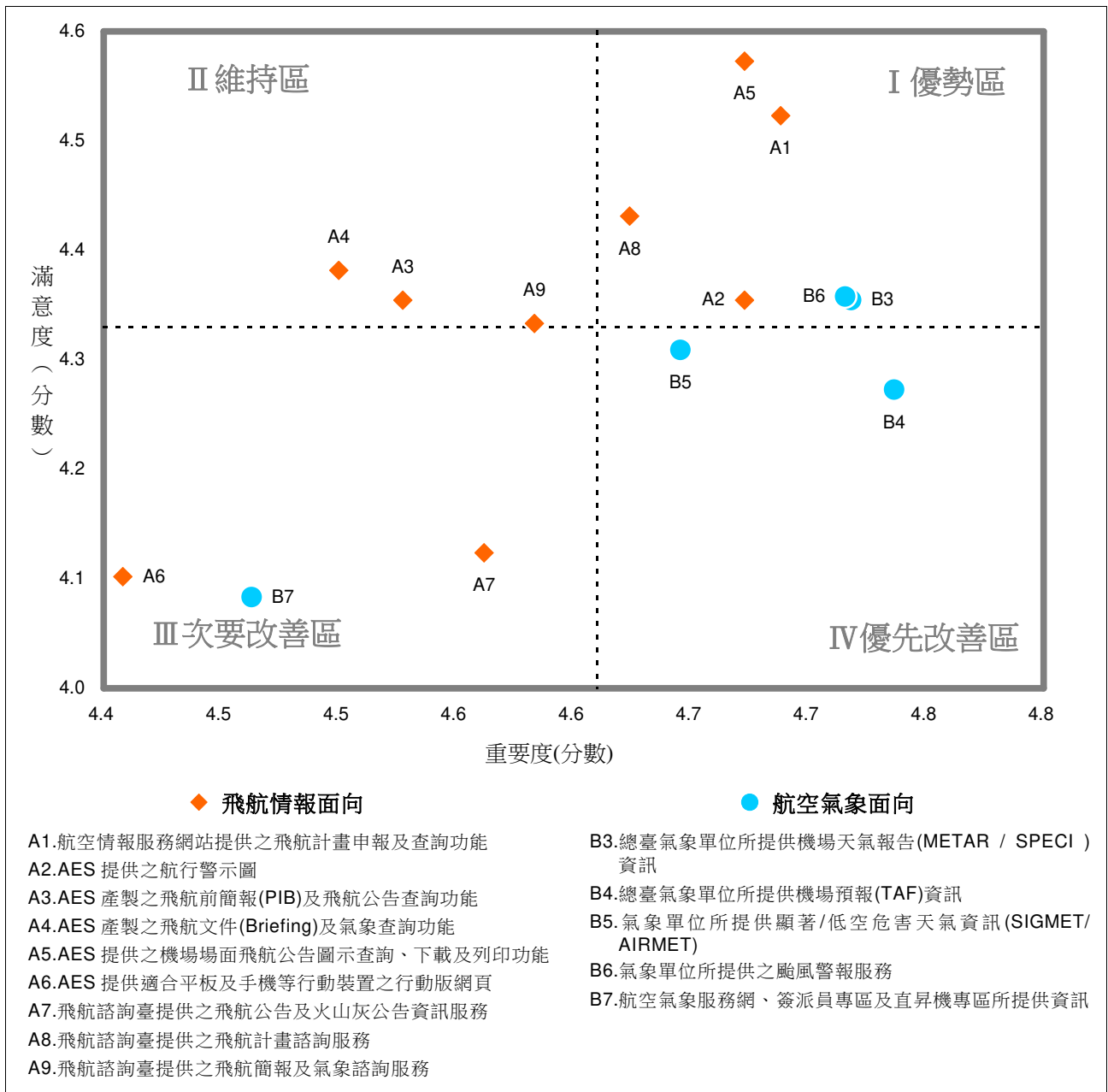


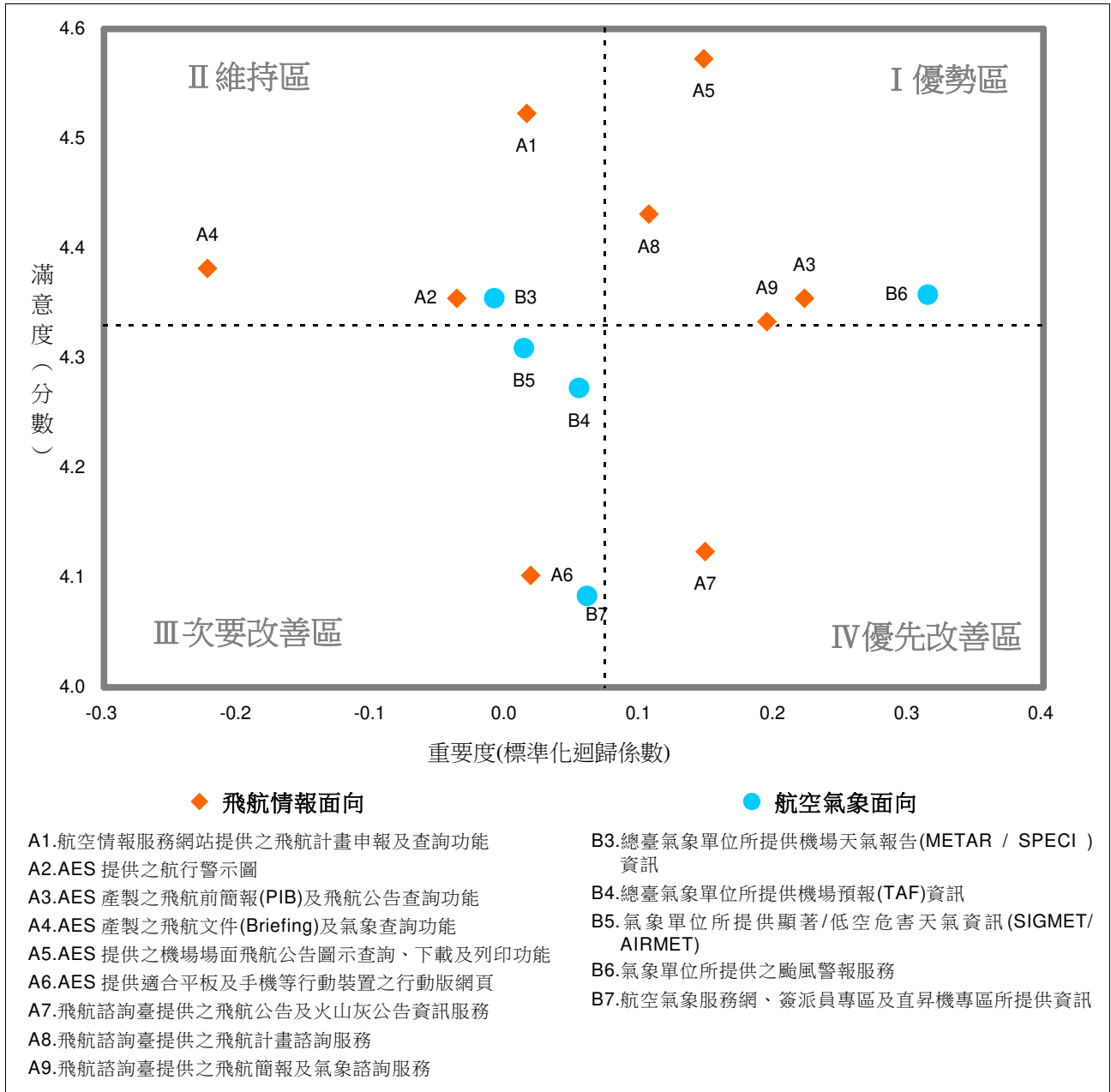
圖5-2-3-2-2 簽派員重要度-滿意度模型

重要度—滿意度模型發現，落在「優勢區」的項目有6項，落在「優勢區」的項目因滿意度與重要度皆高於平均，是飛航服務的優勢所在，應努力保持高滿意度，維持服務優勢；而落在「優先改善區」的項目有2項，分別為：「氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)」、「總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊」，因重要度高於平均但滿意度低於平均，宜優先改善。

(二)重要度採「複迴歸之標準化迴歸係數」

建議可透過複迴歸分析來瞭解各項服務與整體表現滿意度之間的關係，將「標準化迴歸係數」視為重要度(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)，可看出更清楚的模型散布。

重要度改採「複迴歸之標準化迴歸係數」，各服務項目在四象限之分布如下：



重要度—滿意度模型發現，落在「優勢區」的項目有5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。

而落在「優先改善區」的項目1項：「飛航諮詢臺提供之飛航公告及火山灰公告資訊服務」，因重要度高於平均但滿意度低於平均，宜優先改善。

(三)彙整分析

無論重要度採何種方式，「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」及「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		採重要評分	採迴歸係數	彙整結果
飛 航 管 制	A1.AES 提供之飛航計畫申報及查詢功能	I	II	
	A2.AES 提供之航行警示圖	I	II	
	A3.AES 產製之飛航前簡報(PIB)及飛航公告查詢功能	II	I	
	A4.AES 產製之飛航文件(Briefing)及氣象查詢功能	II	II	
	A5.AES 提供之機場場面飛航公告圖示查詢、下載及列印功能	I	I	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	III	III	
	A7.飛航諮詢臺提供之飛航公告及火山灰公告資訊服務	III	IV	
	A8.飛航諮詢臺提供之飛航計畫諮詢服務	I	I	優勢項目
	A9.飛航諮詢臺提供之飛航簡報及氣象諮詢服務	II	I	
航 空 氣 象	B3.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR / SPECI)資訊	I	II	
	B4.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊	IV	III	
	B5.氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)	IV	III	
	B6.氣象單位所提供之颱風警報服務	I	I	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	III	III	

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，若能提昇滿意度，將成為優勢之一。

第三部分 彙整分析

壹、機師整體評價

整體而言，機師對總臺提供之各類飛航服務整體表現滿意度達 93.8%。3 個服務面向的整體滿意度依序為「助航通訊」(93.8%)、「航空氣象」(93.1%)及「飛航管制」(91.3%)；各服務指標滿意度以「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」(93.1%)最高，而「目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性」滿意度最低(75.8%)且不滿意度相對較高(8.7%)。

表 5-3-1 機師對總臺各項服務的評價

單位：%；分

服務項目	重要度(%)			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)
飛航管制整體服務	-	-	-	91.3	7.4	1.3	-	4.17	-
A1.航管單位管制員於提供服務時，使用專業術語之情形	98.7	1.1	0.2	92.0	7.3	0.7	4.79	4.30	-0.49
A2.航管單位管制員之發話清晰度	99.5	0.2	0.4	89.5	8.7	1.8	4.82	4.18	-0.64
A3.航管單位管制員提供各項資訊服務之完整性	98.7	1.1	0.2	91.2	8.2	0.5	4.73	4.27	-0.46
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	98.7	1.3	0.0	93.1	6.7	0.2	4.81	4.34	-0.47
航空氣象整體服務	-	-	-	93.1	6.4	0.5	-	4.25	-
B3.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR/ SPECI)資訊	97.1	2.7	0.2	91.4	7.6	1.1	4.68	4.29	-0.39
B4.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊	97.5	2.3	0.2	91.2	7.8	1.1	4.68	4.27	-0.41
B5.氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)	97.8	2.0	0.2	88.8	10.9	0.4	4.64	4.19	-0.45
B6.航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊	89.7	9.1	1.2	82.0	17.0	1.0	4.50	4.12	-0.38
助航通訊整體服務	-	-	-	93.8	5.3	0.9	-	4.19	-
C1.目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性	99.3	0.5	0.2	75.8	15.5	8.7	4.78	3.91	-0.87
C2.臺北飛航情報區內無線電通訊清晰度	98.5	1.3	0.2	86.9	11.8	1.3	4.73	4.20	-0.53
C3.臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性	87.3	11.0	1.7	87.3	12.3	0.4	4.37	4.16	-0.21
C6.『松山、高雄、馬公、臺東、金門、馬祖及其他』機場助航燈光的妥善情形	96.3	3.0	0.7	82.8	16.3	1.0	4.61	4.09	-0.52
飛航服務整體表現	-	-	-	93.8	5.3	0.9	-	4.18	-

貳、各屬性機師評價

一、按性別分

就 3 個面向及整體滿意度而言，男機師對「飛航管制」滿意度顯著高於女機師；就 12 項服務滿意度而言，男機師對 3 項服務滿意度顯著高於女機師。(專業術語、各項資訊完整性、臺北飛航情報區內無線電通訊清晰度)

表 5-3-2-1-1 機師對總臺各項服務滿意度—按性別分

單位：%；百分點

服務項目	選 項	性別		男女差異分析	
		男性(1)	女性(2)	差距=(2)-(1)	卡方檢定
飛航管制整體服務	滿意	92.0	81.1	-10.9	*
	普	6.6	18.9	+12.3	
	不滿意	1.4	0.0	-1.4	
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	92.8	81.1	-11.7	*
	普	6.4	18.9	+12.5	
	不滿意	0.8	0.0	-0.8	
A2.航管單位管制員之發話清晰度	滿意	89.5	89.2	-0.3	
	普	8.6	10.8	+2.2	
	不滿意	1.9	0.0	-1.9	
A3.航管單位管制員提供各項資訊服務之完整性	滿意	92.8	70.3	-22.5	*
	普	6.7	29.7	+23.0	
	不滿意	0.6	0.0	-0.6	
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	93.6	85.7	-7.9	
	普	6.1	14.3	+8.2	
	不滿意	0.2	0.0	-0.2	
航空氣象整體服務	滿意	93.0	94.6	+1.6	
	普	6.4	5.4	-1.0	
	不滿意	0.6	0.0	-0.6	
B3.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR/ SPECI)資訊	滿意	91.4	91.4	+0.0	
	普	7.5	8.6	+1.1	
	不滿意	1.1	0.0	-1.1	
B4.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊	滿意	90.9	94.1	+3.2	
	普	7.9	5.9	-2.0	
	不滿意	1.1	0.0	-1.1	
B5.氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)	滿意	88.7	89.2	+0.5	
	普	10.9	10.8	-0.1	
	不滿意	0.4	0.0	-0.4	
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	81.8	85.2	+3.4	
	普	17.1	14.8	-2.3	
	不滿意	1.1	0.0	-1.1	
助航通訊整體服務	滿意	94.4	86.5	-7.9	
	普	4.9	10.8	+5.9	
	不滿意	0.8	2.7	+1.9	
C1.目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性	滿意	76.2	70.3	-5.9	
	普	14.8	24.3	+9.5	
	不滿意	9.0	5.4	-3.6	
C2.臺北飛航情報區內無線電通訊清晰度	滿意	88.1	70.3	-17.8	*
	普	10.5	29.7	+19.2	
	不滿意	1.4	0.0	-1.4	
C3.臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性	滿意	88.0	77.1	-10.9	
	普	11.6	22.9	+11.3	
	不滿意	0.4	0.0	-0.4	
C6.『松山、高雄、馬公、臺東、金門、馬祖及其他』機場助航燈光的妥善情形	滿意	83.5	73.3	-10.2	
	普	15.4	26.7	+11.3	
	不滿意	1.1	0.0	-1.1	
飛航服務整體表現	滿意	94.2	89.2	-5.0	
	普	4.9	10.8	+5.9	
	不滿意	1.0	0.0	-1.0	

註：*表示男女性機師對該項服務滿意度在 95%信賴水準下有顯著差異。

就 3 個面向及整體服務滿意評分而言，男機師對「助航通訊」滿意評分顯著高於女機師；就 12 項服務品質缺口而言，女機師對 2 項服務品質缺口顯著大於男機師(專業術語、各項資訊完整性)。

表 5-3-2-1-2 機師對總臺各項服務感受與期待之缺口－按性別分

單位：分

服務項目	評分與缺口	性別		男女差異分析	
		男性(1)	女性(2)	差距=(2)-(1)	檢定
飛航管制整體服務	滿意評分	4.18	4.00	-0.18	
A1.航管單位管制員於提供服務時，使用專業術語之情形	重要評分	4.78	4.89	+0.11	
	滿意評分	4.32	4.11	-0.21	
	缺口	-0.46	-0.78	-0.32	*
A2.航管單位管制員之發話清晰度	重要評分	4.82	4.89	+0.07	
	滿意評分	4.18	4.24	+0.06	
	缺口	-0.64	-0.65	-0.01	
A3.航管單位管制員提供各項資訊服務之完整性	重要評分	4.72	4.78	+0.06	
	滿意評分	4.29	3.97	-0.32	*
	缺口	-0.43	-0.81	-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	重要評分	4.80	4.93	+0.13	
	滿意評分	4.34	4.29	-0.05	
	缺口	-0.46	-0.64	-0.18	
航空氣象整體服務	滿意評分	4.25	4.16	-0.09	
B3.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR/ SPECI)資訊	重要評分	4.68	4.71	+0.03	
	滿意評分	4.29	4.20	-0.09	
	缺口	-0.39	-0.51	-0.12	
B4.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊	重要評分	4.68	4.71	+0.03	
	滿意評分	4.28	4.18	-0.10	
	缺口	-0.40	-0.53	-0.13	
B5.氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)	重要評分	4.64	4.73	+0.09	
	滿意評分	4.19	4.11	-0.08	
	缺口	-0.45	-0.62	-0.17	
B6.航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊	重要評分	4.51	4.44	-0.07	
	滿意評分	4.12	4.11	-0.01	
	缺口	-0.39	-0.33	+0.06	
助航通訊整體服務	滿意評分	4.21	4.00	-0.21	*
C1.目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性	重要評分	4.78	4.78	+0.00	
	滿意評分	3.92	3.84	-0.08	
	缺口	-0.86	-0.94	-0.08	
C2.臺北飛航情報區內無線電通訊清晰度	重要評分	4.73	4.73	+0.00	
	滿意評分	4.21	4.03	-0.18	
	缺口	-0.52	-0.70	-0.18	
C3.臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性	重要評分	4.37	4.31	-0.06	
	滿意評分	4.17	4.06	-0.11	
	缺口	-0.20	-0.25	-0.05	
C6.『松山、高雄、馬公、臺東、金門、馬祖及其他』機場助航燈光的妥善情形	重要評分	4.61	4.57	-0.04	
	滿意評分	4.10	3.97	-0.13	
	缺口	-0.51	-0.60	-0.09	
飛航服務整體表現	滿意評分	4.19	4.08	-0.11	

註：*表示男女性機師對該項服務的評分或服務品質缺口差距在 95%信賴水準下有顯著差異。

二、按國籍分

就 3 個面向及整體滿意度而言，不同國籍機師滿意度皆無顯著差異；就 12 項服務滿意度而言，外國籍機師對 2 項服務滿意度顯著高於本國籍機師(機場 ILS 訊號穩定性、臺北飛航情報區內無線電通訊清晰度)。

表 5-3-2-2-1 機師對總臺各項服務滿意度—按國籍分

單位：%；百分點

服務項目	選 項	國 籍		不同國籍差異分析	
		本國籍(1)	外國籍(2)	差距=(2)-(1)	檢 定
飛航管制整體服務	滿意	91.0	93.2	+2.2	
	普通	7.9	4.1	-3.8	
	不滿意	1.0	2.7	+1.7	
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	92.9	86.3	-6.6	
	普通	6.5	12.3	+5.8	
	不滿意	0.6	1.4	+0.8	
A2.航管單位管制員之發話清晰度	滿意	90.0	86.3	-3.7	
	普通	8.6	9.6	+1.0	
	不滿意	1.5	4.1	+2.6	
A3.航管單位管制員提供各項資訊服務之完整性	滿意	90.9	93.2	+2.3	
	普通	8.4	6.8	-1.6	
	不滿意	0.6	0.0	-0.6	
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	94.0	87.9	-6.1	
	普通	6.0	10.6	+4.6	
	不滿意	0.0	1.5	+1.5	
航空氣象整體服務	滿意	92.9	94.5	+1.6	
	普通	6.7	4.1	-2.6	
	不滿意	0.4	1.4	+1.0	
B3.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR/ SPECI)資訊	滿意	91.2	92.6	+1.4	
	普通	7.6	7.4	-0.2	
	不滿意	1.2	0.0	-1.2	
B4.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊	滿意	91.0	92.6	+1.6	
	普通	8.1	5.6	-2.5	
	不滿意	1.0	1.9	+0.9	
B5.氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)	滿意	88.7	89.0	+0.3	
	普通	11.1	9.6	-1.5	
	不滿意	0.2	1.4	+1.2	
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	81.9	82.5	+0.6	
	普通	16.9	17.5	+0.6	
	不滿意	1.2	0.0	-1.2	
助航通訊整體服務	滿意	93.3	97.3	+4.0	
	普通	5.6	2.7	-2.9	
	不滿意	1.0	0.0	-1.0	
C1.目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性	滿意	74.2	86.3	+12.1	*
	普通	16.6	8.2	-8.4	
	不滿意	9.2	5.5	-3.7	
C2.臺北飛航情報區內無線電通訊清晰度	滿意	85.4	97.3	+11.9	*
	普通	13.2	2.7	-10.5	
	不滿意	1.5	0.0	-1.5	
C3.臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性	滿意	86.2	94.4	+8.2	
	普通	13.4	5.6	-7.8	
	不滿意	0.4	0.0	-0.4	
C6.『松山、高雄、馬公、臺東、金門、馬祖及其他』機場助航燈光的妥善情形	滿意	81.9	89.4	+7.5	
	普通	17.0	10.6	-6.4	
	不滿意	1.1	0.0	-1.1	
飛航服務整體表現	滿意	93.5	95.9	+2.4	
	普通	5.4	4.1	-1.3	
	不滿意	1.0	0.0	-1.0	

註：*表示不同國籍機師對該項服務滿意度在 95%信賴水準下有顯著差異。

就 3 個面向及整體服務滿意評分而言，外國籍機師對「助航通訊」滿意評分顯著高於本國籍機師；就 12 項服務品質缺口而言，本國籍機師對 8 項服務品質缺口顯著大於外國籍機師。

表 5-3-2-2-2 機師對總臺各項服務感受與期待之缺口－按國籍分

單位：分

服務項目	評分與缺口	國籍		不同國籍差異分析	
		本國籍(1)	外國籍(2)	差距=(2)-(1)	檢定
飛航管制整體服務	滿意評分	4.18	4.14	-0.04	
A1.航管單位管制員於提供服務時，使用專業術語之情形	重要評分	4.81	4.63	-0.18	*
	滿意評分	4.33	4.14	-0.19	*
	缺口	-0.48	-0.49	-0.01	
A2.航管單位管制員之發話清晰度	重要評分	4.84	4.70	-0.14	*
	滿意評分	4.19	4.08	-0.11	
	缺口	-0.65	-0.62	+0.03	
A3.航管單位管制員提供各項資訊服務之完整性	重要評分	4.75	4.58	-0.17	*
	滿意評分	4.27	4.27	+0.00	
	缺口	-0.48	-0.31	+0.17	*
A4.當宣告機上有病患、需額外協助或緊急情況時，航管提供之服務	重要評分	4.83	4.70	-0.13	*
	滿意評分	4.36	4.20	-0.16	*
	缺口	-0.47	-0.50	-0.03	
航空氣象整體服務	滿意評分	4.24	4.25	+0.01	
B3.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR/ SPECI)資訊	重要評分	4.69	4.63	-0.06	
	滿意評分	4.28	4.35	+0.07	
	缺口	-0.41	-0.28	+0.13	
B4.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊	重要評分	4.70	4.56	-0.14	
	滿意評分	4.26	4.39	+0.13	
	缺口	-0.44	-0.17	+0.27	*
B5.氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)	重要評分	4.68	4.40	-0.28	*
	滿意評分	4.19	4.16	-0.03	
	缺口	-0.49	-0.24	+0.25	*
B6.航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊	重要評分	4.54	4.22	-0.32	*
	滿意評分	4.13	4.08	-0.05	
	缺口	-0.41	-0.14	+0.27	*
助航通訊整體服務	滿意評分	4.17	4.32	+0.15	*
C1.目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性	重要評分	4.81	4.59	-0.22	*
	滿意評分	3.87	4.18	+0.31	*
	缺口	-0.94	-0.41	+0.53	*
C2.臺北飛航情報區內無線電通訊清晰度	重要評分	4.76	4.55	-0.21	*
	滿意評分	4.17	4.38	+0.21	*
	缺口	-0.59	-0.17	+0.42	*
C3.臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性	重要評分	4.39	4.22	-0.17	
	滿意評分	4.15	4.26	+0.11	
	缺口	-0.24	0.04	+0.28	*
C6.『松山、高雄、馬公、臺東、金門、馬祖及其他』機場助航燈光的妥善情形	重要評分	4.63	4.40	-0.23	*
	滿意評分	4.08	4.21	+0.13	
	缺口	-0.55	-0.19	+0.36	*
飛航服務整體表現	滿意評分	4.17	4.23	+0.06	

註：*表示不同國籍機師對該項服務的評分或服務品質缺口差距在 95%信賴水準下有顯著差異。

三、按服務年資分

就 3 個面向及整體滿意度而言，年資未滿 5 年機師對「飛航服務整體表現」及「飛航管制」滿意度顯著高於其他年資機師；就 12 項服務滿意度而言，年資未滿 5 年機師有 3 項服務滿意度顯著高於其他年資機師。

表 5-3-2-3-1 機師對總臺各項服務滿意度－按服務年資分

單位：%

服務項目				服務年資				檢定
	選	項		未滿 5 年	5-9 年	10-19 年	20 年以上	
飛航管制整體服務	滿	意		97.0	88.5	91.1	87.8	*
	普	通		2.3	10.1	7.2	11.1	
	不	意	滿	0.8	1.4	1.7	1.1	
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		94.0	90.5	92.8	90.0	
	普	通		6.0	7.4	6.7	10.0	
	不	意	滿	0.0	2.0	0.6	0.0	
A2.航管單位管制員之發話清晰度	滿	意		90.2	89.9	88.3	90.0	
	普	通		7.5	7.4	10.0	10.0	
	不	意	滿	2.3	2.7	1.7	0.0	
A3.航管單位管制員提供各項資訊服務之完整性	滿	意		97.0	90.5	88.2	89.9	*
	普	通		3.0	8.1	11.2	10.1	
	不	意	滿	0.0	1.4	0.6	0.0	
A4.當宣告機上有病患、需額外協助或緊急情況時，航管提供之服務	滿	意		97.0	90.8	92.8	92.3	
	普	通		3.0	9.2	7.2	6.4	
	不	意	滿	0.0	0.0	0.0	1.3	
航空氣象整體服務	滿	意		97.7	91.2	93.9	87.8	
	普	通		2.3	7.4	5.6	12.2	
	不	意	滿	0.0	1.4	0.6	0.0	
B3.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR/ SPECI)資訊	滿	意		94.4	86.2	93.4	90.8	
	普	通		4.8	13.0	5.3	7.9	
	不	意	滿	0.8	0.8	1.3	1.3	
B4.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊	滿	意		93.6	90.2	90.8	89.5	
	普	通		5.6	9.0	7.9	9.2	
	不	意	滿	0.8	0.8	1.3	1.3	
B5.氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)	滿	意		94.6	81.6	94.4	80.7	*
	普	通		5.4	17.7	5.1	19.3	
	不	意	滿	0.0	0.7	0.6	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		90.7	79.7	75.5	84.4	*
	普	通		8.5	18.8	23.9	14.3	
	不	意	滿	0.8	1.5	0.6	1.3	
助航通訊整體服務	滿	意		97.7	89.9	93.9	94.4	
	普	通		1.5	8.8	5.0	5.6	
	不	意	滿	0.8	1.4	1.1	0.0	
C1.目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性	滿	意		78.9	73.6	71.5	83.3	
	普	通		15.0	19.6	15.1	10.0	
	不	意	滿	6.0	6.8	13.4	6.7	
C2.臺北飛航情報區內無線電通訊清晰度	滿	意		88.7	89.2	86.1	82.2	
	普	通		8.3	10.8	12.8	16.7	
	不	意	滿	3.0	0.0	1.1	1.1	
C3.臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性	滿	意		91.3	87.7	88.0	79.8	
	普	通		7.9	12.3	12.0	19.1	
	不	意	滿	0.8	0.0	0.0	1.1	
C6.『松山、高雄、馬公、臺東、金門、馬祖及其他』機場助航燈光的妥善情形	滿	意		84.7	80.2	86.2	76.3	
	普	通		15.3	19.8	10.9	23.7	
	不	意	滿	0.0	0.0	2.9	0.0	
飛航服務整體表現	滿	意		98.5	90.5	93.3	93.3	*
	普	通		1.5	8.1	5.6	5.6	
	不	意	滿	0.0	1.4	1.1	1.1	

註：*表示不同服務年資機師對該項服務滿意度在 95%信賴水準下有顯著差異。

就 3 個面向及整體服務滿意評分而言，年資未滿 5 年機師對「助航通訊」滿意評分顯著高於其他年資機師；就 12 項服務品質缺口而言，不同年資機師在 8 項服務品質缺口有顯著差異。

表 5-3-2-3-2 機師對總臺各項服務感受與期待之缺口—按服務年資分

單位：分

服務項目	評分與缺口	服務年資				檢定
		未滿 5 年	5-9 年	10-19 年	20 年以上	
飛航管制整體服務	滿意評分	4.34	4.11	4.10	4.17	
A1.航管單位管制員於提供服務時，使用專業術語之情形	重要評分	4.80	4.70	4.82	4.86	*
	滿意評分	4.47	4.22	4.27	4.26	*
	缺口	-0.33	-0.48	-0.55	-0.60	
A2.航管單位管制員之發話清晰度	重要評分	4.85	4.78	4.87	4.76	*
	滿意評分	4.28	4.17	4.12	4.18	
	缺口	-0.57	-0.61	-0.75	-0.58	
A3.航管單位管制員提供各項資訊服務之完整性	重要評分	4.72	4.68	4.78	4.73	*
	滿意評分	4.48	4.20	4.20	4.21	*
	缺口	-0.24	-0.48	-0.58	-0.52	
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	重要評分	4.85	4.75	4.82	4.82	*
	滿意評分	4.50	4.30	4.29	4.28	*
	缺口	-0.35	-0.45	-0.53	-0.54	
航空氣象整體服務	滿意評分	4.44	4.16	4.19	4.21	
B3.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR/ SPECI)資訊	重要評分	4.75	4.51	4.75	4.72	
	滿意評分	4.46	4.11	4.26	4.33	
	缺口	-0.29	-0.40	-0.49	-0.39	
B4.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊	重要評分	4.76	4.51	4.74	4.70	
	滿意評分	4.42	4.17	4.22	4.30	*
	缺口	-0.34	-0.34	-0.52	-0.40	
B5.氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)	重要評分	4.67	4.55	4.67	4.69	*
	滿意評分	4.33	4.05	4.21	4.14	*
	缺口	-0.34	-0.50	-0.46	-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	重要評分	4.56	4.43	4.51	4.52	*
	滿意評分	4.35	4.03	4.00	4.14	*
	缺口	-0.21	-0.40	-0.51	-0.38	
助航通訊整體服務	滿意評分	4.33	4.11	4.15	4.21	*
C1.目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性	重要評分	4.83	4.72	4.78	4.83	*
	滿意評分	4.05	3.84	3.77	4.11	*
	缺口	-0.78	-0.88	-1.01	-0.72	
C2.臺北飛航情報區內無線電通訊清晰度	重要評分	4.82	4.64	4.73	4.77	*
	滿意評分	4.36	4.18	4.13	4.12	*
	缺口	-0.46	-0.46	-0.60	-0.65	
C3.臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性	重要評分	4.54	4.29	4.41	4.19	
	滿意評分	4.32	4.12	4.15	4.04	*
	缺口	-0.22	-0.17	-0.26	-0.15	
C6.『松山、高雄、馬公、臺東、金門、馬祖及其他』機場助航燈光的妥善情形	重要評分	4.65	4.50	4.66	4.61	*
	滿意評分	4.20	4.03	4.05	4.12	*
	缺口	-0.45	-0.47	-0.61	-0.49	
飛航服務整體表現	滿意評分	4.36	4.09	4.11	4.19	

註：*表示不同服務年資機師對該項服務的評分或服務品質缺口差距在 95%信賴水準下有顯著差異。

四、按服務航線分

就 3 個面向及整體滿意度而言，專飛國際航線機師對「助航通訊」滿意度顯著高於專飛國內航線或二者兼具者；就 12 項服務滿意度而言，不同服務航線機師在 2 項服務滿意度有顯著差異。

表 5-3-2-4-1 機師對總臺各項服務滿意度－按服務航線分

單位：%

服務項目				服務航線			檢 定
	選		項	國內航線	國際航線	兼具	
飛航管制整體服務	滿		意	92.2	91.4	89.1	
	普		通	5.6	7.5	9.8	
	不	滿	意	2.2	1.1	1.1	
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	94.4	90.5	94.6	
	普		通	4.4	8.6	5.4	
	不	滿	意	1.1	0.8	0.0	
A2.航管單位管制員之發話清晰度	滿		意	87.8	90.3	87.0	
	普		通	8.9	8.1	12.0	
	不	滿	意	3.3	1.7	1.1	
A3.航管單位管制員提供各項資訊服務之完整性	滿		意	96.7	90.8	86.8	
	普		通	2.2	8.7	13.2	
	不	滿	意	1.1	0.6	0.0	
A4.當宣告機上有病患、需額外協助或緊急情況時，航管提供之服務	滿		意	98.7	92.7	88.6	*
	普		通	1.3	7.3	10.1	
	不	滿	意	0.0	0.0	1.3	
航空氣象整體服務	滿		意	93.3	92.8	93.5	
	普		通	5.6	7.0	5.4	
	不	滿	意	1.1	0.3	1.1	
B3.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR/ SPECI)資訊	滿		意	92.2	91.2	90.1	
	普		通	4.4	8.8	7.7	
	不	滿	意	3.3	0.0	2.2	
B4.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊	滿		意	92.2	91.2	89.0	
	普		通	5.6	8.5	8.8	
	不	滿	意	2.2	0.4	2.2	
B5.氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)	滿		意	88.6	89.2	85.9	
	普		通	11.4	10.5	13.0	
	不	滿	意	0.0	0.3	1.1	
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	86.5	79.9	82.6	
	普		通	13.5	18.8	16.3	
	不	滿	意	0.0	1.3	1.2	
助航通訊整體服務	滿		意	91.1	95.5	89.1	*
	普		通	5.6	4.2	9.8	
	不	滿	意	3.3	0.3	1.1	
C1.目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性	滿		意	63.3	82.7	58.7	*
	普		通	23.3	11.5	25.0	
	不	滿	意	13.3	5.9	16.3	
C2.臺北飛航情報區內無線電通訊清晰度	滿		意	86.7	86.9	87.0	
	普		通	10.0	12.0	13.0	
	不	滿	意	3.3	1.1	0.0	
C3.臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性	滿		意	89.8	86.7	85.7	
	普		通	8.0	13.3	14.3	
	不	滿	意	2.3	0.0	0.0	
C6.『松山、高雄、馬公、臺東、金門、馬祖及其他』機場助航燈光的妥善情形	滿		意	86.5	82.9	76.9	
	普		通	12.4	16.6	20.9	
	不	滿	意	1.1	0.5	2.2	
飛航服務整體表現	滿		意	97.8	93.3	91.3	
	普		通	1.1	5.6	8.7	
	不	滿	意	1.1	1.1	0.0	

註：*表示不同服務航線機師對該項服務滿意度在 95%信賴水準下有顯著差異。

就 3 個面向及整體服務滿意評分而言，專飛國內航線機師對「飛航服務整體表現」滿意評分顯著高於專飛國際航線或二者兼具者；就 12 項服務品質缺口而言，不同服務航線機師在 4 項服務品質缺口有顯著差異。

表 5-3-2-4-2 機師對總臺各項服務感受與期待之缺口—按服務航線分

單位：分

服務項目	評分與缺口	服務航線			檢定
		國內航線	國際航線	兼具	
飛航管制整體服務	滿意評分	4.29	4.15	4.11	
A1.航管單位管制員於提供服務時，使用專業術語之情形	重要評分 滿意評分 缺口	4.73 4.39 -0.34	4.81 4.26 -0.55	4.80 4.36 -0.44	*
A2.航管單位管制員之發話清晰度	重要評分 滿意評分 缺口	4.81 4.21 -0.60	4.83 4.18 -0.65	4.79 4.11 -0.68	
A3.航管單位管制員提供各項資訊服務之完整性	重要評分 滿意評分 缺口	4.69 4.43 -0.26	4.75 4.24 -0.51	4.67 4.19 -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	重要評分 滿意評分 缺口	4.72 4.57 -0.15	4.85 4.29 -0.56	4.80 4.29 -0.51	* *
航空氣象整體服務	滿意評分	4.32	4.21	4.27	
B3.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR/ SPECI)資訊	重要評分 滿意評分 缺口	4.77 4.33 -0.44	4.65 4.28 -0.37	4.75 4.23 -0.52	
B4.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊	重要評分 滿意評分 缺口	4.74 4.32 -0.42	4.65 4.27 -0.38	4.71 4.20 -0.51	
B5.氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)	重要評分 滿意評分 缺口	4.75 4.27 -0.48	4.62 4.16 -0.46	4.65 4.15 -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	重要評分 滿意評分 缺口	4.70 4.33 -0.37	4.45 4.05 -0.40	4.49 4.13 -0.36	* *
助航通訊整體服務	滿意評分	4.19	4.19	4.15	
C1.目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性	重要評分 滿意評分 缺口	4.81 3.71 -1.10	4.78 4.03 -0.75	4.79 3.57 -1.22	* *
C2.臺北飛航情報區內無線電通訊清晰度	重要評分 滿意評分 缺口	4.77 4.21 -0.56	4.72 4.19 -0.53	4.76 4.20 -0.56	
C3.臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性	重要評分 滿意評分 缺口	4.55 4.23 -0.32	4.33 4.15 -0.18	4.31 4.11 -0.20	*
C6.『松山、高雄、馬公、臺東、金門、馬祖及其他』機場助航燈光的妥善情形	重要評分 滿意評分 缺口	4.75 4.19 -0.56	4.55 4.06 -0.49	4.60 4.02 -0.58	*
飛航服務整體表現	滿意評分	4.32	4.15	4.14	*

註：*表示不同服務航線機師對該項服務的評分或服務品質缺口差距在 95%信賴水準下有顯著差異。

五、按航空類別分

就 3 個面向及整體滿意度而言，普通航空機師對「飛航管制」整體滿意度顯著高於民用航空運輸業；就 12 項服務滿意度而言，普通航空機師有 1 項服務滿意度高於民用航空運輸業(機場所提供之 ILS 訊號穩定性)。

表 5-3-2-5-1 機師對總臺各項服務滿意度—按航空類別分

單位：%；百分點

服務項目	選 項	航空類別		航空類別差異分析	
		民用航空運輸業(1)	普通航空(2)	差距=(2)-(1)	卡方檢定
飛航管制整體服務	滿意 普通 不滿意	90.6 8.0 1.4	100.0 0.0 0.0	+9.4 -8.0 -1.4	*
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 普通 不滿意	91.4 7.8 0.8	100.0 0.0 0.0	+8.6 -7.8 -0.8	
A2.航管單位管制員之發話清晰度	滿意 普通 不滿意	89.1 9.2 1.8	94.7 2.6 2.6	+5.6 -6.6 +0.8	
A3.航管單位管制員提供各項資訊服務之完整性	滿意 普通 不滿意	90.8 8.6 0.6	97.4 2.6 0.0	+6.6 -6.0 -0.6	
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 普通 不滿意	93.0 6.7 0.2	94.1 5.9 0.0	+1.1 -0.8 -0.2	
航空氣象整體服務	滿意 普通 不滿意	92.8 6.6 0.6	97.4 2.6 0.0	+4.6 -4.0 -0.6	
B3.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR/ SPECI)資訊	滿意 普通 不滿意	90.9 8.0 1.1	97.4 2.6 0.0	+6.5 -5.4 -1.1	
B4.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊	滿意 普通 不滿意	90.6 8.2 1.1	97.4 2.6 0.0	+6.8 -5.6 -1.1	
B5.氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)	滿意 普通 不滿意	88.2 11.4 0.4	97.2 2.8 0.0	+9.0 -8.6 -0.4	
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 普通 不滿意	81.4 17.5 1.1	89.2 10.8 0.0	+7.8 -6.7 -1.1	
助航通訊整體服務	滿意 普通 不滿意	93.8 5.3 1.0	94.7 5.3 0.0	+0.9 +0.0 -1.0	
C1.目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性	滿意 普通 不滿意	74.8 15.8 9.4	89.5 10.5 0.0	+14.7 -5.3 -9.4	
C2.臺北飛航情報區內無線電通訊清晰度	滿意 普通 不滿意	86.9 11.9 1.2	86.8 10.5 2.6	-0.1 -1.4 +1.4	
C3.臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性	滿意 普通 不滿意	87.2 12.4 0.4	88.9 11.1 0.0	+1.7 -1.3 -0.4	
C6.『松山、高雄、馬公、臺東、金門、馬祖及其他』機場助航燈光的妥善情形	滿意 普通 不滿意	81.6 17.3 1.1	94.4 5.6 0.0	+12.8 -11.7 -1.1	
飛航服務整體表現	滿意 普通 不滿意	93.4 5.7 1.0	100.0 0.0 0.0	+6.6 -5.7 -1.0	

註：*表示不同所屬航空類別機師對該項服務滿意度在 95%信賴水準下有顯著差異。

就 3 個面向及整體服務滿意評分而言，普通航空機師對「飛航服務整體表現」及「飛航管制」滿意評分顯著高於民用航空運輸業；就 12 項服務品質缺口而言，民用航空運輸業機師有 3 項服務品質缺口顯著大於普通航空(專業術語、緊急情況時航管提供之服務、機場所提供之 ILS 訊號穩定性)。

表 5-3-2-5-2 機師對總臺各項服務感受與期待之缺口—按航空類別分

單位：分

服務項目	評分與缺口	航空類別		航空類別差異分析	
		民用航空運輸業(1)	普通航空(2)	差距=(2)-(1)	檢定
飛航管制整體服務	滿意評分	4.15	4.45	+0.30	*
A1.航管單位管制員於提供服務時，使用專業術語之情形	重要評分	4.80	4.61	-0.19	*
	滿意評分	4.28	4.55	+0.27	*
	缺口	-0.52	-0.06	+0.46	*
A2.航管單位管制員之發話清晰度	重要評分	4.82	4.82	+0.00	
	滿意評分	4.17	4.32	+0.15	
	缺口	-0.65	-0.50	+0.15	
A3.航管單位管制員提供各項資訊服務之完整性	重要評分	4.73	4.74	+0.01	
	滿意評分	4.25	4.47	+0.22	*
	缺口	-0.48	-0.27	+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	重要評分	4.82	4.71	-0.11	
	滿意評分	4.32	4.53	+0.21	
	缺口	-0.50	-0.18	+0.32	*
航空氣象整體服務	滿意評分	4.23	4.42	+0.19	
B3.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR/ SPECI)資訊	重要評分	4.68	4.71	+0.03	
	滿意評分	4.27	4.42	+0.15	
	缺口	-0.41	-0.29	+0.12	
B4.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊	重要評分	4.68	4.74	+0.06	
	滿意評分	4.26	4.39	+0.13	
	缺口	-0.42	-0.35	+0.07	
B5.氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)	重要評分	4.64	4.72	+0.08	
	滿意評分	4.17	4.44	+0.27	*
	缺口	-0.47	-0.28	+0.19	
B6.航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊	重要評分	4.48	4.76	+0.28	*
	滿意評分	4.09	4.46	+0.37	*
	缺口	-0.39	-0.30	+0.09	
助航通訊整體服務	滿意評分	4.19	4.29	+0.10	
C1.目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性	重要評分	4.78	4.82	+0.04	
	滿意評分	3.88	4.37	+0.49	*
	缺口	-0.90	-0.45	+0.45	*
C2.臺北飛航情報區內無線電通訊清晰度	重要評分	4.73	4.76	+0.03	
	滿意評分	4.19	4.24	+0.05	
	缺口	-0.54	-0.52	+0.02	
C3.臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性	重要評分	4.35	4.61	+0.26	
	滿意評分	4.16	4.25	+0.09	
	缺口	-0.19	-0.36	-0.17	
C6.『松山、高雄、馬公、臺東、金門、馬祖及其他』機場助航燈光的妥善情形	重要評分	4.59	4.78	+0.19	
	滿意評分	4.06	4.36	+0.30	*
	缺口	-0.53	-0.42	+0.11	
飛航服務整體表現	滿意評分	4.16	4.42	+0.26	*

註：*表示不同所屬航空類別機師對該項服務的評分或服務品質缺口差距在 95%信賴水準下有顯著差異。

六、按航空公司分

就 3 個面向及整體滿意度而言，不同航空公司機師對「助航通訊」滿意度有顯著差異；就 12 項服務滿意度而言，不同航空公司機師有 1 項服務滿意度有顯著差異(機場 ILS 訊號穩定性之滿意度以普通航空業較高，民用航空運輸業除星宇外滿意度皆低於 8 成)。

表 5-3-2-6-1 機師對總臺各項服務滿意度－按航空公司分

單位：%

服務項目	選 項	民用航空運輸業						普通航空業			
		中 華	長 榮	立 榮	華 信	虎 航	星 宇	德 安	飛 特 立	凌 天	自 強
飛航管制整體服務	滿意 普通 不滿意	92.0 6.5 1.5	88.7 10.3 0.9	86.8 10.5 2.6	91.7 4.2 4.2	100.0 0.0 0.0	94.7 5.3 0.0	100.0 0.0 0.0	100.0 0.0 0.0	100.0 0.0 0.0	100.0 0.0 0.0
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 普通 不滿意	91.0 8.0 1.0	90.6 8.9 0.5	94.7 5.3 0.0	87.5 8.3 4.2	100.0 0.0 0.0	94.7 5.3 0.0	100.0 0.0 0.0	100.0 0.0 0.0	100.0 0.0 0.0	100.0 0.0 0.0
A2.航管單位管制員之發話清晰度	滿意 普通 不滿意	92.5 6.5 1.0	84.5 12.7 2.8	94.7 5.3 0.0	83.3 12.5 4.2	94.7 5.3 0.0	94.7 5.3 0.0	100.0 0.0 0.0	100.0 0.0 0.0	91.7 0.0 8.3	100.0 0.0 0.0
A3.航管單位管制員提供各項資訊服務之完整性	滿意 普通 不滿意	87.5 12.0 0.5	92.4 7.1 0.5	97.4 2.6 0.0	91.7 4.2 4.2	100.0 0.0 0.0	84.2 15.8 0.0	100.0 0.0 0.0	83.3 16.7 0.0	100.0 0.0 0.0	100.0 0.0 0.0
A4.當宣告機上有病患、需額外協助或緊急情況時，航管提供之服務	滿意 普通 不滿意	92.0 8.0 0.0	91.9 7.5 0.6	96.8 3.2 0.0	100.0 0.0 0.0	100.0 0.0 0.0	90.0 10.0 0.0	100.0 0.0 0.0	83.3 16.7 0.0	100.0 0.0 0.0	100.0 0.0 0.0
航空氣象整體服務	滿意 普通 不滿意	94.0 6.0 0.0	91.1 8.0 0.9	92.1 7.9 0.0	91.7 4.2 4.2	100.0 0.0 0.0	94.7 5.3 0.0	100.0 0.0 0.0	83.3 16.7 0.0	100.0 0.0 0.0	100.0 0.0 0.0
B3.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR/ SPECI)資訊	滿意 普通 不滿意	90.0 10.0 0.0	91.0 8.0 1.0	89.5 2.6 7.9	91.7 8.3 0.0	94.7 5.3 0.0	94.1 5.9 0.0	100.0 0.0 0.0	83.3 16.7 0.0	100.0 0.0 0.0	100.0 0.0 0.0
B4.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊	滿意 普通 不滿意	90.8 9.2 0.0	89.4 9.1 1.5	92.1 2.6 5.3	87.5 12.5 0.0	94.7 5.3 0.0	100.0 0.0 0.0	100.0 0.0 0.0	83.3 16.7 0.0	100.0 0.0 0.0	100.0 0.0 0.0
B5.氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)	滿意 普通 不滿意	88.7 11.3 0.0	85.8 13.2 0.9	84.2 15.8 0.0	91.7 8.3 0.0	100.0 0.0 0.0	100.0 0.0 0.0	100.0 0.0 0.0	83.3 16.7 0.0	100.0 0.0 0.0	100.0 0.0 0.0
B6.航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊	滿意 普通 不滿意	77.1 21.7 1.2	83.7 14.8 1.5	83.8 16.2 0.0	91.7 8.3 0.0	94.4 5.6 0.0	62.5 37.5 0.0	100.0 0.0 0.0	83.3 16.7 0.0	91.7 8.3 0.0	100.0 0.0 0.0
助航通訊整體服務	滿意 普通 不滿意	96.5 3.0 0.5	90.6 8.9 0.5	100.0 0.0 0.0	83.3 4.2 12.5	100.0 0.0 0.0	94.7 5.3 0.0	85.7 14.3 0.0	83.3 16.7 0.0	100.0 0.0 0.0	100.0 0.0 0.0
C1.目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性	滿意 普通 不滿意	75.5 18.0 6.5	77.8 10.8 11.3	57.9 26.3 15.8	66.7 25.0 8.3	63.2 21.1 15.8	89.5 10.5 0.0	100.0 0.0 0.0	100.0 0.0 0.0	91.7 8.3 0.0	100.0 0.0 0.0
C2.臺北飛航情報區內無線電通訊清晰度	滿意 普通 不滿意	85.5 14.5 0.0	87.3 10.8 1.9	97.4 2.6 0.0	75.0 20.8 4.2	100.0 0.0 0.0	78.9 15.8 5.3	85.7 14.3 0.0	83.3 16.7 0.0	91.7 0.0 8.3	80.0 20.0 0.0
C3.臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性	滿意 普通 不滿意	84.1 15.9 0.0	87.0 12.6 0.5	94.7 5.3 0.0	87.5 8.3 4.2	100.0 0.0 0.0	94.1 5.9 0.0	80.0 20.0 0.0	83.3 16.7 0.0	91.7 8.3 0.0	100.0 0.0 0.0
C6.『松山、高雄、馬公、臺東、金門、馬祖及其他』機場助航燈光的妥善情形	滿意 普通 不滿意	81.7 17.5 0.8	77.1 21.0 1.9	86.8 13.2 0.0	91.7 8.3 0.0	89.5 10.5 0.0	91.7 8.3 0.0	100.0 0.0 0.0	83.3 16.7 0.0	100.0 0.0 0.0	100.0 0.0 0.0
飛航服務整體表現	滿意 普通 不滿意	93.0 6.0 1.0	92.0 7.0 0.9	100.0 0.0 0.0	91.7 4.2 4.2	100.0 0.0 0.0	94.7 5.3 0.0	100.0 0.0 0.0	100.0 0.0 0.0	100.0 0.0 0.0	100.0 0.0 0.0

就 3 個面向及整體服務滿意評分而言，不同航空公司機師對「飛航服務整體表現」、「飛航管制」及「航空氣象」滿意評分有顯著差異；就 12 項服務品質缺口而言，不同航空公司機師有 4 項服務品質缺口有顯著差異(專業術語、各項資訊服務之完整性、緊急情況時航管提供之服務、機場 ILS 訊號穩定性)。

表 5-3-2-6-2 機師對總臺各項服務感受與期待之缺口—按航空公司分

		民用航空運輸業						普通航空業			
服務項目	評分與缺口	中華	長榮	立榮	華信	虎航	星宇	德安	飛特立	凌天	自強
飛航管制整體服務	滿意評分	4.08	4.16	4.16	4.33	4.53	4.21	4.29	4.50	4.67	4.40
A1.航管單位管制員於提供服務時，使用專業術語之情形	重要評分 滿意評分 缺口	4.86 4.19 -0.67	4.76 4.31 -0.45	4.79 4.32 -0.47	4.83 4.42 -0.41	4.53 4.63 0.10	4.95 4.42 -0.53	4.29 4.57 0.28	5.00 4.67 -0.33	4.75 4.67 -0.08	4.40 4.40 0.00
A2.航管單位管制員之發話清晰度	重要評分 滿意評分 缺口	4.87 4.15 -0.72	4.78 4.14 -0.64	4.82 4.29 -0.53	4.83 4.17 -0.66	4.74 4.42 -0.32	4.89 4.32 -0.57	4.43 4.29 -0.14	5.00 4.50 -0.50	5.00 4.42 -0.58	4.60 4.40 -0.20
A3.航管單位管制員提供各項資訊服務之完整性	重要評分 滿意評分 缺口	4.79 4.14 -0.65	4.69 4.32 -0.37	4.68 4.42 -0.26	4.75 4.33 -0.42	4.63 4.53 -0.10	4.74 4.11 -0.63	4.43 4.29 -0.14	5.00 4.50 -0.50	4.83 4.92 0.09	4.60 4.20 -0.40
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	重要評分 滿意評分 缺口	4.86 4.21 -0.65	4.81 4.35 -0.46	4.71 4.48 -0.23	4.76 4.62 -0.14	4.74 4.68 -0.06	4.90 4.20 -0.70	4.40 4.40 0.00	5.00 4.50 -0.50	4.75 4.75 0.00	4.50 4.50 0.00
航空氣象整體服務	滿意評分	4.14	4.27	4.21	4.42	4.58	4.26	4.29	4.17	4.67	4.40
B3.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR/ SPECI)資訊	重要評分 滿意評分 缺口	4.56 4.19 -0.37	4.71 4.29 -0.42	4.76 4.16 -0.60	4.92 4.50 -0.42	4.74 4.58 -0.16	4.82 4.35 -0.47	4.57 4.29 -0.28	5.00 4.17 -0.83	4.75 4.75 0.00	4.20 4.40 0.20
B4.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊	重要評分 滿意評分 缺口	4.58 4.18 -0.40	4.69 4.26 -0.43	4.76 4.18 -0.58	4.88 4.46 -0.42	4.68 4.58 -0.10	4.82 4.53 -0.29	4.57 4.29 -0.28	5.00 4.00 -1.00	4.75 4.75 0.00	4.40 4.40 0.00
B5.氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)	重要評分 滿意評分 缺口	4.54 4.07 -0.47	4.68 4.18 -0.50	4.71 4.11 -0.60	4.83 4.38 -0.45	4.58 4.58 0.00	4.79 4.47 -0.32	4.80 4.60 -0.20	4.67 4.00 -0.67	4.75 4.75 0.00	4.40 4.40 0.00
B6.航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊	重要評分 滿意評分 缺口	4.37 3.95 -0.42	4.47 4.14 -0.33	4.68 4.16 -0.52	4.75 4.38 -0.37	4.67 4.56 -0.11	4.63 3.88 -0.75	4.86 4.71 -0.15	5.00 4.17 -0.83	4.83 4.67 -0.16	4.40 4.40 0.00
助航通訊整體服務	滿意評分	4.14	4.20	4.29	4.08	4.47	4.16	4.00	4.17	4.50	4.40
C1.目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性	重要評分 滿意評分 缺口	4.69 3.80 -0.89	4.84 4.00 -0.84	4.82 3.61 -1.21	4.92 3.75 -1.17	4.74 3.63 -1.11	4.95 4.37 -0.58	4.57 4.57 0.00	5.00 4.50 -0.50	4.92 4.50 -0.42	4.60 4.20 -0.40
C2.臺北飛航情報區內無線電通訊清晰度	重要評分 滿意評分 缺口	4.65 4.08 -0.57	4.78 4.26 -0.52	4.82 4.32 -0.50	4.83 4.17 -0.66	4.58 4.53 -0.05	4.89 4.11 -0.78	4.43 4.29 -0.14	5.00 4.17 -0.83	4.83 4.42 -0.41	4.60 4.00 -0.60
C3.臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性	重要評分 滿意評分 缺口	4.31 4.02 -0.29	4.31 4.20 -0.11	4.55 4.32 -0.23	4.58 4.25 -0.33	4.37 4.47 0.10	4.53 4.35 -0.18	4.40 4.00 -0.40	4.67 4.17 -0.50	4.83 4.50 -0.33	4.40 4.20 -0.20
C6.『松山、高雄、馬公、臺東、金門、馬祖及其他』機場助航燈光的妥善情形	重要評分 滿意評分 缺口	4.52 4.04 -0.48	4.57 3.97 -0.60	4.68 4.16 -0.52	4.88 4.38 -0.50	4.58 4.42 -0.16	4.75 4.00 -0.75	4.67 4.17 -0.50	5.00 4.33 -0.67	4.83 4.67 -0.16	4.40 4.40 0.00
飛航服務整體表現	滿意評分	4.06	4.20	4.24	4.33	4.47	4.11	4.43	4.50	4.58	4.40

七、按去年是否參與調查分

就 3 個面向及整體滿意度而言，去年是否參與調查機師滿意度皆無顯著差異；就 12 項服務滿意度而言，去年未參與調查機師有 2 項服務滿意度顯著高於去年有參與調查者(臺北飛航情報區內無線電通訊清晰度、航路導航訊號穩定性)。

表 5-3-2-7-1 機師對總臺各項服務滿意度—按去年是否參與調查分

單位：%；百分點

服務項目	選 項	去年是否參與調查		參與調查與否差異分析	
		是(1)	否(2)	差距=(2)-(1)	檢定
飛航管制整體服務	滿意	92.4	90.5	-1.9	
	普通	6.3	8.2	+1.9	
	不滿意	1.3	1.2	-0.1	
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	93.3	91.2	-2.1	
	普通	5.4	8.5	+3.1	
	不滿意	1.3	0.3	-1.0	
A2.航管單位管制員之發話清晰度	滿意	87.9	90.5	+2.6	
	普通	9.9	7.9	-2.0	
	不滿意	2.2	1.5	-0.7	
A3.航管單位管制員提供各項資訊服務之完整性	滿意	91.9	90.8	-1.1	
	普通	7.2	8.9	+1.7	
	不滿意	0.9	0.3	-0.6	
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	94.0	92.5	-1.5	
	普通	5.5	7.5	+2.0	
	不滿意	0.5	0.0	-0.5	
航空氣象整體服務	滿意	92.8	93.3	+0.5	
	普通	6.3	6.4	+0.1	
	不滿意	0.9	0.3	-0.6	
B3.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR/ SPECI)資訊	滿意	92.9	90.4	-2.5	
	普通	6.5	8.2	+1.7	
	不滿意	0.5	1.4	+0.9	
B4.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊	滿意	93.0	90.0	-3.0	
	普通	6.5	8.6	+2.1	
	不滿意	0.5	1.4	+0.9	
B5.氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)	滿意	87.3	89.8	+2.5	
	普通	12.3	9.9	-2.4	
	不滿意	0.5	0.3	-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	滿意	82.8	81.4	-1.4	
	普通	15.8	17.9	+2.1	
	不滿意	1.5	0.7	-0.8	
助航通訊整體服務	滿意	93.7	93.9	+0.2	
	普通	5.4	5.2	-0.2	
	不滿意	0.9	0.9	+0.0	
C1.目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性	滿意	73.5	77.4	+3.9	
	普通	16.1	15.0	-1.1	
	不滿意	10.3	7.6	-2.7	
C2.臺北飛航情報區內無線電通訊清晰度	滿意	83.0	89.6	+6.6	*
	普通	15.7	9.1	-6.6	
	不滿意	1.3	1.2	-0.1	
C3.臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性	滿意	83.9	89.7	+5.8	*
	普通	15.2	10.3	-4.9	
	不滿意	0.9	0.0	-0.9	
C6.『松山、高雄、馬公、臺東、金門、馬祖及其他』機場助航燈光的妥善情形	滿意	83.8	82.1	-1.7	
	普通	15.0	17.1	+2.1	
	不滿意	1.3	0.8	-0.5	
飛航服務整體表現	滿意	93.7	93.9	+0.2	
	普通	5.4	5.2	-0.2	
	不滿意	0.9	0.9	+0.0	

註：*表示去年參與調查與否的機師對該項服務滿意度在 95%信賴水準下有顯著差異。

就 3 個面向及整體服務滿意評分而言，去年是否參與調查機師皆無顯著差異；就 12 項服務品質缺口而言，去年是否參與調查機師皆無顯著差異。

表 5-3-2-7-2 機師對總臺各項服務感受與期待之缺口－按去年是否參與調查分

單位：分

服務項目	評分與缺口	去年是否參與調查		參與調查與否差異分析	
		是(1)	否(2)	差距=(2)-(1)	檢定
飛航管制整體服務	滿意評分	4.19	4.16	-0.03	
A1.航管單位管制員於提供服務時，使用專業術語之情形	重要評分	4.81	4.77	-0.04	
	滿意評分	4.29	4.31	+0.02	
	缺口	-0.52	-0.46	+0.06	
A2.航管單位管制員之發話清晰度	重要評分	4.84	4.81	-0.03	
	滿意評分	4.13	4.21	+0.08	
	缺口	-0.71	-0.60	+0.11	
A3.航管單位管制員提供各項資訊服務之完整性	重要評分	4.72	4.73	+0.01	
	滿意評分	4.25	4.29	+0.04	
	缺口	-0.47	-0.44	+0.03	
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	重要評分	4.85	4.78	-0.07	
	滿意評分	4.32	4.35	+0.03	
	缺口	-0.53	-0.43	+0.10	
航空氣象整體服務	滿意評分	4.24	4.25	+0.01	
B3.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR/ SPECI)資訊	重要評分	4.73	4.65	-0.08	
	滿意評分	4.31	4.27	-0.04	
	缺口	-0.42	-0.38	+0.04	
B4.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊	重要評分	4.71	4.66	-0.05	
	滿意評分	4.31	4.25	-0.06	
	缺口	-0.40	-0.41	-0.01	
B5.氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)	重要評分	4.69	4.61	-0.08	
	滿意評分	4.17	4.20	+0.03	
	缺口	-0.52	-0.41	+0.11	
B6.航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊	重要評分	4.58	4.45	-0.13	
	滿意評分	4.12	4.12	+0.00	
	缺口	-0.46	-0.33	+0.13	
助航通訊整體服務	滿意評分	4.20	4.19	-0.01	
C1.目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性	重要評分	4.78	4.79	+0.01	
	滿意評分	3.87	3.94	+0.07	
	缺口	-0.91	-0.85	+0.06	
C2.臺北飛航情報區內無線電通訊清晰度	重要評分	4.73	4.73	+0.00	
	滿意評分	4.15	4.23	+0.08	
	缺口	-0.58	-0.50	+0.08	
C3.臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性	重要評分	4.32	4.40	+0.08	
	滿意評分	4.10	4.21	+0.11	
	缺口	-0.22	-0.19	+0.03	
C6.『松山、高雄、馬公、臺東、金門、馬祖及其他』機場助航燈光的妥善情形	重要評分	4.63	4.59	-0.04	
	滿意評分	4.10	4.09	-0.01	
	缺口	-0.53	-0.50	+0.03	
飛航服務整體表現	滿意評分	4.19	4.17	-0.02	

註：*表示去年參與調查與否的機師對該項服務的評分或服務品質缺口差距在 95%信賴水準下有顯著差異。

參、各年度機師的評價

就 3 個面向及整體滿意度而言，近 2 年機師滿意度無顯著差異；就 12 項服務滿意度而言，近 2 年調查有 1 項服務滿意度有顯著差異(各項資訊服務之完整性)。

表 5-3-3-1-1 機師對總臺各項服務滿意度—按年度別分

單位：%；百分點

服務項目	選 項	104~108 年					近 2 年比較			
		104 年	105 年	106 年	107 年	108 年	109 年(1)	110 年(2)	差距 =(2)-(1)	檢 定
飛航管制整體服務	滿意	69.9	70.8	77.3	72.1	74.9	89.8	91.3	+1.5	
	普通	26.5	22.6	19.5	22.0	21.2	9.3	7.4	-1.9	
	不滿意	3.6	6.6	3.2	5.8	3.9	0.8	1.3	+0.5	
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	-	-	-	-	-	89.8	92.0	+2.2	
	普通	-	-	-	-	-	10.1	7.3	-2.8	
	不滿意	-	-	-	-	-	0.1	0.7	+0.6	
A2.航管單位管制員之發話清晰度	滿意	-	-	-	-	-	87.4	89.5	+2.1	
	普通	-	-	-	-	-	11.9	8.7	-3.2	
	不滿意	-	-	-	-	-	0.7	1.8	+1.1	
A3.航管單位管制員提供各項資訊服務之完整性	滿意	68.2	72.0	67.9	71.6	74.2	87.7	91.2	+3.5	*
	普通	28.3	23.9	28.2	25.4	23.8	11.6	8.2	-3.4	
	不滿意	3.5	4.1	3.9	3.0	2.1	0.7	0.5	-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	滿意	-	-	-	86.9	83.4	89.7	93.1	+3.4	
	普通	-	-	-	12.6	16.4	10.3	6.7	-3.6	
	不滿意	-	-	-	0.6	0.2	0.0	0.2	+0.2	
航空氣象整體服務	滿意	80.3	84.9	87.9	87.2	86.3	91.4	93.1	+1.7	
	普通	18.4	14.6	11.9	12.2	13.5	8.3	6.4	-1.9	
	不滿意	1.3	0.5	0.2	0.6	0.2	0.3	0.5	+0.2	
B3.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR/ SPECI)資訊	滿意	86.7	86.9	88.8	87.3	85.6	90.0	91.4	+1.4	
	普通	12.4	12.4	11.0	11.0	13.5	9.5	7.6	-1.9	
	不滿意	0.9	0.7	0.2	1.7	1.0	0.5	1.1	+0.6	
B4.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊	滿意	84.3	83.7	84.5	86.2	84.6	90.8	91.2	+0.4	
	普通	14.7	14.9	14.1	12.9	15.2	8.8	7.8	-1.0	
	不滿意	1.0	1.4	1.4	0.9	0.2	0.4	1.1	+0.7	
B5.氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)	滿意	79.1	76.5	77.5	82.0	79.8	86.0	88.8	+2.8	
	普通	19.5	21.5	21.3	17.3	18.8	13.6	10.9	-2.7	
	不滿意	1.4	2.0	1.2	0.8	1.3	0.5	0.4	-0.1	
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	72.6	-	-	75.4	69.2	78.2	82.0	+3.8	
	普通	25.1	-	-	23.7	30.0	21.5	17.0	-4.5	
	不滿意	2.3	-	-	0.9	0.9	0.3	1.0	+0.7	
助航通訊整體服務	滿意	81.5	87.1	85.5	88.7	84.4	93.4	93.8	+0.4	
	普通	17.2	11.3	13.3	10.8	14.8	6.4	5.3	-1.1	
	不滿意	1.3	1.6	1.2	0.5	0.8	0.2	0.9	+0.7	
C1.目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性	滿意	82.3	87.3	81.7	82.5	77.3	80.0	75.8	-4.2	
	普通	13.8	9.8	12.9	13.8	15.2	15.7	15.5	-0.2	
	不滿意	3.9	2.9	5.4	3.8	7.5	4.3	8.7	+4.4	
C2.臺北飛航情報區內無線電通訊清晰度	滿意	79.7	86.6	86.2	84.7	85.7	91.1	86.9	-4.2	
	普通	18.1	11.6	10.5	13.8	12.6	8.7	11.8	+3.1	
	不滿意	2.2	1.8	3.4	1.5	1.7	0.2	1.3	+1.1	
C3.臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性	滿意	80.5	86.3	78.9	80.4	79.4	85.7	87.3	+1.6	
	普通	18.6	13.7	20.0	19.3	20.2	13.7	12.3	-1.4	
	不滿意	0.9	0.0	1.1	0.3	0.4	0.6	0.4	-0.2	
C6.『松山、高雄、馬公、臺東、金門、馬祖及其他』機場助航燈光的妥善情形	滿意	72.8	76.1	79.1	79.0	70.6	74.5	82.8	+8.3	
	普通	21.1	20.0	18.4	19.1	27.3	23.4	16.3	-7.1	
	不滿意	6.1	3.9	2.5	1.9	2.1	2.1	1.0	-1.1	
飛航服務整體表現	滿意	79.4	80.9	85.0	83.4	85.0	94.6	93.8	-0.8	
	普通	17.7	15.3	13.0	14.1	13.1	5.3	5.3	+0.0	
	不滿意	2.9	3.8	2.0	2.5	1.9	0.1	0.9	+0.8	

註：*表示近 2 年調查機師對該項服務滿意度在 95%信賴水準下有顯著差異。

就 3 個面向及整體滿意評分而言，今(110)年調查機師對「飛航整體服務表現」及「助航通訊」滿意評分較去年顯著下降；就 12 項服務滿意品質缺口而言，今(110)年調查機師有 1 項服務品質缺口較去年顯著縮小(機場助航燈光)，有 3 項服務品質缺口較去年顯著擴大(發話清晰度、機場 ILS 訊號穩定性、無線電通訊清晰度)。

表 5-3-3-1-2 機師對總臺各項服務感受與期待之缺口－按年度別分

單位：分

服務項目	評分與缺口	104~108 年					近 2 年比較			
		104 年	105 年	106 年	107 年	108 年	109 年(1)	110 年(2)	差距 =(2)-(1)	檢定
飛航管制整體服務	滿意評分	3.76	3.75	3.88	3.79	3.87	4.18	4.17	-0.01	
A1.航管單位管制員於提供服務時，使用專業術語之情形	重要評分	-	-	-	-	-	4.70	4.79	+0.09	
	滿意評分	-	-	-	-	-	4.24	4.30	+0.06	
	缺口	-	-	-	-	-	-0.46	-0.49	-0.03	
A2.航管單位管制員之發話清晰度	重要評分	-	-	-	-	-	4.72	4.82	+0.10	*
	滿意評分	-	-	-	-	-	4.20	4.18	-0.02	
	缺口	-	-	-	-	-	-0.52	-0.64	-0.12	*
A3.航管單位管制員提供各項資訊服務之完整性	重要評分	4.46	4.41	4.25	4.24	4.46	4.63	4.73	+0.10	*
	滿意評分	3.81	3.85	3.82	3.89	3.92	4.19	4.27	+0.08	*
	缺口	-0.65	-0.56	-0.43	-0.35	-0.54	-0.44	-0.46	-0.02	
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	重要評分	-	-	-	4.70	4.69	4.71	4.81	+0.10	*
	滿意評分	-	-	-	4.22	4.18	4.31	4.34	+0.03	
	缺口	-	-	-	-0.48	-0.51	-0.40	-0.47	-0.07	
航空氣象整體服務	滿意評分	3.93	4.03	4.11	4.06	4.06	4.22	4.25	+0.03	
B3.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR/ SPECI)資訊	重要評分	4.69	4.69	4.59	4.60	4.55	4.59	4.68	+0.09	
	滿意評分	4.11	4.11	4.17	4.13	4.13	4.21	4.29	+0.08	
	缺口	-0.58	-0.58	-0.42	-0.47	-0.42	-0.38	-0.40	-0.02	
B4.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊	重要評分	4.66	4.63	4.56	4.57	4.53	4.58	4.68	+0.10	
	滿意評分	4.04	4.06	4.08	4.12	4.10	4.22	4.27	+0.05	
	缺口	-0.62	-0.57	-0.48	-0.45	-0.43	-0.36	-0.41	-0.05	
B5.氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)	重要評分	4.64	4.56	4.55	4.58	4.56	4.57	4.64	+0.07	*
	滿意評分	3.97	3.94	3.98	4.04	4.03	4.16	4.19	+0.03	
	缺口	-0.67	-0.62	-0.57	-0.54	-0.53	-0.41	-0.46	-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	重要評分	4.37	-	-	4.26	4.19	4.42	4.50	+0.08	
	滿意評分	3.84	-	-	3.98	3.87	4.09	4.12	+0.03	
	缺口	-0.53	-	-	-0.28	-0.32	-0.33	-0.38	-0.05	
助航通訊整體服務	滿意評分	3.93	4.05	4.07	4.07	4.04	4.26	4.19	-0.07	*
C1.目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性	重要評分	4.81	4.79	4.77	4.74	4.80	4.76	4.78	+0.02	
	滿意評分	4.00	4.14	4.06	4.03	3.93	4.04	3.91	-0.13	*
	缺口	-0.81	-0.65	-0.71	-0.71	-0.87	-0.72	-0.87	-0.15	*
C2.臺北飛航情報區內無線電通訊清晰度	重要評分	4.68	4.65	4.63	4.61	4.73	4.72	4.73	+0.01	
	滿意評分	3.93	4.11	4.14	4.09	4.17	4.31	4.20	-0.11	*
	缺口	-0.75	-0.54	-0.49	-0.52	-0.56	-0.41	-0.53	-0.12	*
C3.臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性	重要評分	4.43	4.23	4.12	4.25	4.14	4.32	4.37	+0.05	
	滿意評分	3.99	4.10	4.01	4.03	4.01	4.17	4.16	-0.01	
	缺口	-0.44	-0.13	-0.11	-0.22	-0.13	-0.15	-0.21	-0.06	
C6.『松山、高雄、馬公、臺東、金門、馬祖及其他』機場助航燈光的妥善情形	重要評分	4.70	4.61	4.55	4.55	4.49	4.56	4.61	+0.05	*
	滿意評分	3.81	3.93	3.98	3.97	3.88	3.97	4.09	+0.12	*
	缺口	-0.89	-0.68	-0.57	-0.58	-0.61	-0.59	-0.51	+0.08	*
飛航服務整體表現	滿意評分	3.87	3.92	4.01	3.96	4.02	4.26	4.18	-0.08	*

註：*表示近 2 年調查機師對該項服務的評分或服務品質缺口差距在 95%信賴水準下有顯著差異。

肆、機師對總臺及其他單位提供服務的評價

針對總臺與其他單位提供服務進行比較，機師對總臺提供的「機場天氣報告資訊」、「機場預報資訊」滿意度皆達 9 成 1，高於軍方提供服務的 7 成多滿意度，服務品質缺口以軍方較大。

對各單位提供「助航燈光的妥善情形」的滿意度以「桃園機場」(90.3%)滿意度最高，其次依序為「總臺」(82.8%)及「軍方」(77.2%)，服務品質缺口則以「總臺」(-0.52 分)缺口最大，其次依序為「軍方」(-0.48 分)及「桃園機場」(-0.44 分)。

表 5-3-4 機師對總臺及其他單位提供服務的評價

單位：%；分

服務項目		重要度(%)			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)
機場 天氣 報告 資訊	B1.軍方氣象單位所提供『清泉崗、馬公、花蓮、臺南及嘉義』機場天氣報告(METAR / SPECI)資訊	90.6	8.0	1.3	75.6	22.8	1.6	4.48	4.00	-0.48
	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	97.1	2.7	0.2	91.4	7.6	1.1	4.68	4.29	-0.39
機場 預報 資訊	B2.軍方氣象單位所提供『清泉崗、馬公、花蓮、臺南及嘉義』機場預報(TAF)資訊	91.3	7.4	1.4	77.3	20.8	1.9	4.46	3.99	-0.47
	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	97.5	2.3	0.2	91.2	7.8	1.1	4.68	4.27	-0.41
助航 燈光的 妥善 情形	C4.『桃園機場』助航燈光的妥善情形	97.9	1.9	0.2	90.3	9.5	0.2	4.64	4.20	-0.44
	C5.『清泉崗、嘉義、臺南及花蓮』機場助航燈光的妥善情形	91.4	7.1	1.5	77.2	19.6	3.3	4.47	3.99	-0.48
	C6.『松山、高雄、馬公、臺東、金門、馬祖及其他』機場助航燈光的妥善情形	96.3	3.0	0.7	82.8	16.3	1.0	4.61	4.09	-0.52

伍、簽派員整體評價

整體而言，簽派員對總臺提供之各類飛航服務整體表現滿意度達 95.5%。2 個服務面向的整體滿意度依序為「飛航情報」(93.6%)及「航空氣象」(87.3%)；各服務指標滿意度以「航空情報服務網站(AES)提供之飛航計畫申報及查詢功能」(94.5%)及「AES 提供之機場場面飛航公告圖示查詢、下載及列印功能」(94.5%)最高，而「航空氣象服務網、簽派員專區及直昇機專區所提供資訊」(73.1%)滿意度最低，各項服務不滿意度皆低於 3%。

表 5-3-5 簽派員對總臺各項服務的評價

單位：%；分

服務項目	重要度(%)			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)
飛航情報整體服務	-	-	-	93.6	6.4	0.0	-	4.38	-
A1.航空情報服務網站(AES)提供之飛航計畫申報及查詢功能	97.2	1.8	0.9	94.5	5.5	0.0	4.69	4.52	-0.17
A2.AES 提供之航行警示圖	95.5	4.5	0.0	90.0	9.1	0.9	4.67	4.35	-0.32
A3.AES 產製之飛航前簡報(PIB)及飛航公告查詢功能	91.8	7.3	0.9	89.1	10.0	0.9	4.53	4.35	-0.18
A4.AES 產製之飛航文件(Briefing)及氣象查詢功能	90.0	10.0	0.0	84.5	15.5	0.0	4.50	4.38	-0.12
A5.AES 提供之機場場面飛航公告圖示查詢、下載及列印功能	97.3	2.7	0.0	94.5	5.5	0.0	4.67	4.57	-0.10
A6.AES 提供適合平板及手機等行動裝置之行動版網頁	87.8	10.2	2.0	76.5	22.4	1.0	4.41	4.10	-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	91.4	7.6	1.0	79.0	19.0	1.9	4.56	4.12	-0.44
A8.飛航諮詢臺提供之飛航計畫諮詢服務	92.7	7.3	0.0	91.7	8.3	0.0	4.62	4.43	-0.19
A9.飛航諮詢臺提供之飛航簡報及氣象諮詢服務	93.5	6.5	0.0	88.9	11.1	0.0	4.58	4.33	-0.25
航空氣象整體服務	-	-	-	87.3	12.7	0.0		4.28	
B3.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR / SPECI)資訊	96.4	3.6	0.0	91.8	7.3	0.9	4.72	4.35	-0.37
B4.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊	97.3	2.7	0.0	87.3	10.0	2.7	4.74	4.27	-0.47
B5.氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)	96.4	3.6	0.0	88.2	11.8	0.0	4.65	4.31	-0.34
B6.氣象單位所提供之颱風警報服務	97.2	2.8	0.0	92.7	6.4	0.9	4.72	4.36	-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	88.9	11.1	0.0	73.1	25.9	0.9	4.46	4.08	-0.38
飛航服務整體表現	-	-	-	95.5	4.5	0.0	-	4.35	-

陸、各屬性簽派員評價

一、按性別分

就 2 個面向及整體滿意度而言，不同性別簽派員的滿意度皆無顯著差異；就 14 項服務滿意度而言，不同性別簽派員的滿意度皆無顯著差異。

表 5-3-6-1-1 簽派員對總臺各項服務滿意度—按性別分

單位：%；百分點

服務項目			性別		男女差異分析	
			男性(1)	女性(2)	差距=(2)-(1)	卡方檢定
飛航情報整體服務	滿意	通意	93.9	92.9	-1.0	
	普通	滿意	6.1	7.1	+1.0	
	不滿意	通意	0.0	0.0	+0.0	
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	通意	95.1	92.9	-2.2	
	普通	滿意	4.9	7.1	+2.2	
	不滿意	通意	0.0	0.0	+0.0	
A2.AES 提供之航行警示圖	滿意	通意	89.0	92.9	+3.9	
	普通	滿意	9.8	7.1	-2.7	
	不滿意	通意	1.2	0.0	-1.2	
A3.AES 產製之飛航前簡報(PIB)及飛航公告查詢功能	滿意	通意	87.8	92.9	+5.1	
	普通	滿意	11.0	7.1	-3.9	
	不滿意	通意	1.2	0.0	-1.2	
A4.AES 產製之飛航文件(Briefing)及氣象查詢功能	滿意	通意	84.1	85.7	+1.6	
	普通	滿意	15.9	14.3	-1.6	
	不滿意	通意	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	滿意	通意	93.9	96.4	+2.5	
	普通	滿意	6.1	3.6	-2.5	
	不滿意	通意	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	通意	78.4	70.8	-7.6	
	普通	滿意	21.6	25.0	+3.4	
	不滿意	通意	0.0	4.2	+4.2	
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	通意	77.2	84.6	+7.4	
	普通	滿意	21.5	11.5	-10.0	
	不滿意	通意	1.3	3.8	+2.5	
A8.飛航諮詢臺提供之飛航計畫諮詢服務	滿意	通意	93.9	85.2	-8.7	
	普通	滿意	6.1	14.8	+8.7	
	不滿意	通意	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	滿意	通意	87.5	92.9	+5.4	
	普通	滿意	12.5	7.1	-5.4	
	不滿意	通意	0.0	0.0	+0.0	
航空氣象整體服務	滿意	通意	87.8	85.7	-2.1	
	普通	滿意	12.2	14.3	+2.1	
	不滿意	通意	0.0	0.0	+0.0	
B3.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR/SPECI)資訊	滿意	通意	92.7	89.3	-3.4	
	普通	滿意	6.1	10.7	+4.6	
	不滿意	通意	1.2	0.0	-1.2	
B4.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊	滿意	通意	87.8	85.7	-2.1	
	普通	滿意	8.5	14.3	+5.8	
	不滿意	通意	3.7	0.0	-3.7	
B5.氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)	滿意	通意	86.6	92.9	+6.3	
	普通	滿意	13.4	7.1	-6.3	
	不滿意	通意	0.0	0.0	+0.0	
B6.氣象單位所提供之颱風警報服務	滿意	通意	92.7	92.6	-0.1	
	普通	滿意	7.3	3.7	-3.6	
	不滿意	通意	0.0	3.7	+3.7	
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	通意	72.5	75.0	+2.5	
	普通	滿意	26.3	25.0	-1.3	
	不滿意	通意	1.3	0.0	-1.3	
飛航服務整體表現	滿意	通意	95.1	96.4	+1.3	
	普通	滿意	4.9	3.6	-1.3	
	不滿意	通意	0.0	0.0	+0.0	

註：*表示男女性簽派員對該項服務的滿意度在 95%信賴水準下有顯著差異。

就 2 個面向及整體服務滿意評分而言，不同性別簽派員的滿意評分皆沒有顯著差異；就 14 項服務品質缺口而言，不同性別簽派員在 1 項服務品質缺口有顯著差異(AES 提供之飛航計畫申報及查詢功能)。

表 5-3-6-1-2 簽派員對總臺各項服務感受與期待之缺口－按性別分

單位：分

服務項目	評分與缺口	性別		男女差異分析	
		男性(1)	女性(2)	差距=(2)-(1)	檢定
飛航情報整體服務	滿意評分	4.35	4.46	+0.11	
A1.航空情報服務網站(AES)提供之飛航計畫申報及查詢功能	重要評分 滿意評分 缺口	4.63 4.53 -0.10	4.86 4.50 -0.36	+0.23 -0.03 -0.26	*
A2.AES 提供之航行警示圖	重要評分 滿意評分 缺口	4.62 4.33 -0.29	4.82 4.43 -0.39	+0.20 +0.10 -0.10	
A3.AES 產製之飛航前簡報(PIB)及飛航公告查詢功能	重要評分 滿意評分 缺口	4.49 4.32 -0.17	4.64 4.46 -0.18	+0.15 +0.14 -0.01	
A4.AES 產製之飛航文件(Briefing)及氣象查詢功能	重要評分 滿意評分 缺口	4.45 4.35 -0.10	4.64 4.46 -0.18	+0.19 +0.11 -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	重要評分 滿意評分 缺口	4.61 4.55 -0.06	4.86 4.64 -0.22	+0.25 +0.09 -0.16	*
A6.AES 提供適合平板及手機等行動裝置之行動版網頁	重要評分 滿意評分 缺口	4.41 4.11 -0.30	4.42 4.08 -0.34	+0.01 -0.03 -0.04	
A7.飛航諮詢臺提供之飛航公告及火山灰公告資訊服務	重要評分 滿意評分 缺口	4.48 4.09 -0.39	4.81 4.23 -0.58	+0.33 +0.14 -0.19	*
A8.飛航諮詢臺提供之飛航計畫諮詢服務	重要評分 滿意評分 缺口	4.59 4.44 -0.15	4.74 4.41 -0.33	+0.15 -0.03 -0.18	
A9.飛航諮詢臺提供之飛航簡報及氣象諮詢服務	重要評分 滿意評分 缺口	4.50 4.28 -0.22	4.82 4.50 -0.32	+0.32 +0.22 -0.10	*
航空氣象整體服務	滿意評分	4.27	4.32	+0.05	
B3.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR/SPECI)資訊	重要評分 滿意評分 缺口	4.71 4.37 -0.34	4.75 4.32 -0.43	+0.04 -0.05 -0.09	
B4.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊	重要評分 滿意評分 缺口	4.73 4.26 -0.47	4.75 4.32 -0.43	+0.02 +0.06 +0.04	
B5.氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)	重要評分 滿意評分 缺口	4.60 4.29 -0.31	4.79 4.36 -0.43	+0.19 +0.07 -0.12	
B6.氣象單位所提供之颱風警報服務	重要評分 滿意評分 缺口	4.68 4.37 -0.31	4.81 4.33 -0.48	+0.13 -0.04 -0.17	
B7.航空氣象服務網、簽派員專區及直昇機專區所提供資訊	重要評分 滿意評分 缺口	4.43 4.05 -0.38	4.57 4.18 -0.39	+0.14 +0.13 -0.01	
飛航服務整體表現	滿意評分	4.32	4.43	+0.11	

註：*表示男女性簽派員對該項服務的評分或服務品質缺口差距在 95%信賴水準下有顯著差異。

二、按服務年資分

就 2 個面向及整體滿意度而言，不同年資簽派員的滿意度皆無顯著差異；就 14 項服務滿意度而言，不同年資簽派員在 1 項服務滿意度有顯著差異。

表 5-3-6-2-1 簽派員對總臺各項服務滿意度－按服務年資分

單位：%

服務項目	選	項	服務年資			卡方檢定
			未滿 5 年	5-9 年	10 年以上	
飛航情報整體服務	滿意	通意	97.1	89.7	94.6	
	普		2.9	10.3	5.4	
	不滿意		0.0	0.0	0.0	
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	通意	100.0	89.7	94.6	
	普		0.0	10.3	5.4	
	不滿意		0.0	0.0	0.0	
A2.AES 提供之航行警示圖	滿意	通意	94.1	84.6	91.9	
	普		2.9	15.4	8.1	
	不滿意		2.9	0.0	0.0	
A3.AES 產製之飛航前簡報(PIB)及飛航公告查詢功能	滿意	通意	94.1	84.6	89.2	
	普		2.9	15.4	10.8	
	不滿意		2.9	0.0	0.0	
A4.AES 產製之飛航文件(Briefing)及氣象查詢功能	滿意	通意	88.2	79.5	86.5	
	普		11.8	20.5	13.5	
	不滿意		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	滿意	通意	97.1	94.9	91.9	
	普		2.9	5.1	8.1	
	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	通意	76.7	72.2	81.3	
	普		23.3	27.8	15.6	
	不滿意		0.0	0.0	3.1	
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	通意	85.3	63.9	88.6	*
	普		11.8	33.3	11.4	
	不滿意		2.9	2.8	0.0	
A8.飛航諮詢臺提供之飛航計畫諮詢服務	滿意	通意	97.1	84.2	94.6	
	普		2.9	15.8	5.4	
	不滿意		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	滿意	通意	88.2	84.6	94.3	
	普		11.8	15.4	5.7	
	不滿意		0.0	0.0	0.0	
航空氣象整體服務	滿意	通意	79.4	92.3	89.2	
	普		20.6	7.7	10.8	
	不滿意		0.0	0.0	0.0	
B3.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR/SPECI)資訊	滿意	通意	91.2	94.9	89.2	
	普		5.9	5.1	10.8	
	不滿意		2.9	0.0	0.0	
B4.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊	滿意	通意	85.3	87.2	89.2	
	普		8.8	10.3	10.8	
	不滿意		5.9	2.6	0.0	
B5.氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)	滿意	通意	94.1	82.1	89.2	
	普		5.9	17.9	10.8	
	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	通意	91.2	94.7	91.9	
	普		8.8	5.3	5.4	
	不滿意		0.0	0.0	2.7	
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	通意	67.6	68.4	83.3	
	普		29.4	31.6	16.7	
	不滿意		2.9	0.0	0.0	
飛航服務整體表現	滿意	通意	97.1	94.9	94.6	
	普		2.9	5.1	5.4	
	不滿意		0.0	0.0	0.0	

註：*表示不同服務年資簽派員對該項服務滿意度在 95%信賴水準下有顯著差異。

就 2 個面向及整體服務滿意評分而言，不同年資簽派員的滿意評分皆沒有顯著差異；就 14 項服務品質缺口而言，不同年資簽派員在 1 項服務品質缺口有顯著差異(氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊)。

表 5-3-6-2-2 簽派員對總臺各項服務感受與期待之缺口—按服務年資分

單位：分

服務項目	評分與缺口	服務年資			檢定
		未滿 5 年	5-9 年	10 年以上	
飛航情報整體服務	滿意評分	4.44	4.31	4.41	
A1.航空情報服務網站(AES)提供之飛航計畫申報及查詢功能	重要評分 滿意評分 缺口	4.70 4.61 -0.09	4.69 4.44 -0.25	4.68 4.54 -0.14	
A2.AES 提供之航行警示圖	重要評分 滿意評分 缺口	4.82 4.47 -0.35	4.59 4.26 -0.33	4.62 4.35 -0.27	
A3.AES 產製之飛航前簡報(PIB)及飛航公告查詢功能	重要評分 滿意評分 缺口	4.53 4.44 -0.09	4.49 4.23 -0.26	4.57 4.41 -0.16	
A4.AES 產製之飛航文件(Briefing)及氣象查詢功能	重要評分 滿意評分 缺口	4.56 4.41 -0.15	4.44 4.31 -0.13	4.51 4.43 -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	重要評分 滿意評分 缺口	4.71 4.62 -0.09	4.62 4.51 -0.11	4.70 4.59 -0.11	
A6.AES 提供適合平板及手機等行動裝置之行動版網頁	重要評分 滿意評分 缺口	4.30 4.17 -0.13	4.28 3.97 -0.31	4.66 4.19 -0.47	
A7.飛航諮詢臺提供之飛航公告及火山灰公告資訊服務	重要評分 滿意評分 缺口	4.59 4.24 -0.35	4.44 3.89 -0.55	4.66 4.26 -0.40	
A8.飛航諮詢臺提供之飛航計畫諮詢服務	重要評分 滿意評分 缺口	4.68 4.56 -0.12	4.55 4.24 -0.31	4.65 4.51 -0.14	
A9.飛航諮詢臺提供之飛航簡報及氣象諮詢服務	重要評分 滿意評分 缺口	4.62 4.38 -0.24	4.51 4.26 -0.25	4.63 4.37 -0.26	
航空氣象整體服務	滿意評分	4.18	4.28	4.38	
B3.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR/SPECI)資訊	重要評分 滿意評分 缺口	4.79 4.41 -0.38	4.64 4.26 -0.38	4.73 4.41 -0.32	
B4.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊	重要評分 滿意評分 缺口	4.82 4.24 -0.58	4.62 4.21 -0.41	4.78 4.38 -0.40	
B5.氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)	重要評分 滿意評分 缺口	4.68 4.41 -0.27	4.67 4.10 -0.57	4.59 4.43 -0.16	*
B6.氣象單位所提供之颱風警報服務	重要評分 滿意評分 缺口	4.68 4.35 -0.33	4.74 4.32 -0.42	4.73 4.41 -0.32	
B7.航空氣象服務網、簽派員專區及直昇機專區所提供資訊	重要評分 滿意評分 缺口	4.53 4.03 -0.50	4.42 4.00 -0.42	4.44 4.22 -0.22	
飛航服務整體表現	滿意評分	4.38	4.26	4.41	

註：*表示不同服務年資簽派員對該項服務的評分或服務品質缺口差距在 95%信賴水準下有顯著差異。

三、按航空類別分

就 2 個面向及整體滿意度而言，不同航空類別簽派員的滿意度皆無顯著差異；就 14 項服務滿意度而言，不同航空類別簽派員的滿意度皆無顯著差異。

表 5-3-6-3-1 簽派員對總臺各項服務滿意度－按航空類別分

單位：%；百分點

服務項目	選	項	航空類別		航空類別差異分析	
			民用航空運輸業(1)	普通航空(2)	差距=(2)-(1)	卡方檢定
飛航情報整體服務	滿	意	92.4	100.0	+7.6	
	普	通	7.6	0.0	-7.6	
	不	意	0.0	0.0	+0.0	
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	93.5	100.0	+6.5	
	普	通	6.5	0.0	-6.5	
	不	意	0.0	0.0	+0.0	
A2.AES 提供之航行警示圖	滿	意	90.2	88.9	-1.3	
	普	通	9.8	5.6	-4.2	
	不	意	0.0	5.6	+5.6	
A3.AES 產製之飛航前簡報(PIB)及飛航公告查詢功能	滿	意	89.1	88.9	-0.2	
	普	通	10.9	5.6	-5.3	
	不	意	0.0	5.6	+5.6	
A4.AES 產製之飛航文件(Briefing)及氣象查詢功能	滿	意	82.6	94.4	+11.8	
	普	通	17.4	5.6	-11.8	
	不	意	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	滿	意	93.5	100.0	+6.5	
	普	通	6.5	0.0	-6.5	
	不	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	76.5	+0.0	
	普	通	23.5	17.6	-5.9	
	不	意	0.0	5.9	+5.9	
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	76.1	94.1	+18.0	
	普	通	21.6	5.9	-15.7	
	不	意	2.3	0.0	-2.3	
A8.飛航諮詢臺提供之飛航計畫諮詢服務	滿	意	90.1	100.0	+9.9	
	普	通	9.9	0.0	-9.9	
	不	意	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	滿	意	86.7	100.0	+13.3	
	普	通	13.3	0.0	-13.3	
	不	意	0.0	0.0	+0.0	
航空氣象整體服務	滿	意	85.9	94.4	+8.5	
	普	通	14.1	5.6	-8.5	
	不	意	0.0	0.0	+0.0	
B3.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR/SPECI)資訊	滿	意	90.2	100.0	+9.8	
	普	通	8.7	0.0	-8.7	
	不	意	1.1	0.0	-1.1	
B4.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊	滿	意	84.8	100.0	+15.2	
	普	通	12.0	0.0	-12.0	
	不	意	3.3	0.0	-3.3	
B5.氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)	滿	意	85.9	100.0	+14.1	
	普	通	14.1	0.0	-14.1	
	不	意	0.0	0.0	+0.0	
B6.氣象單位所提供之颱風警報服務	滿	意	92.3	94.4	+2.1	
	普	通	7.7	0.0	-7.7	
	不	意	0.0	5.6	+5.6	
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	70.0	88.9	+18.9	
	普	通	30.0	5.6	-24.4	
	不	意	0.0	5.6	+5.6	
飛航服務整體表現	滿	意	94.6	100.0	+5.4	
	普	通	5.4	0.0	-5.4	
	不	意	0.0	0.0	+0.0	

註：*表示不同所屬航空類別簽派員對該項服務滿意度在 95%信賴水準下有顯著差異。

就 2 個面向及整體服務滿意評分而言，普通航空簽派員的滿意評分皆顯著高於民用航空運輸業；就 14 項服務品質缺口而言，民用航空運輸業簽派員有 2 項服務品質缺口顯著大於普通航空。

表 5-3-6-3-2 簽派員對總臺各項服務感受與期待之缺口－按航空類別分

單位：分

服務項目	評分與缺口	航空類別		航空類別差異分析	
		民用航空運輸業(1)	普通航空(2)	差距=(2)-(1)	檢定
飛航情報整體服務	滿意評分	4.33	4.67	+0.34	*
A1.航空情報服務網站(AES)提供之飛航計畫申報及查詢功能	重要評分 滿意評分 缺口	4.65 4.47 -0.18	4.88 4.82 -0.06	+0.23 +0.35 +0.12	*
A2.AES 提供之航行警示圖	重要評分 滿意評分 缺口	4.65 4.34 -0.31	4.78 4.44 -0.34	+0.13 +0.10 -0.03	
A3.AES 產製之飛航前簡報(PIB)及飛航公告查詢功能	重要評分 滿意評分 缺口	4.48 4.32 -0.16	4.78 4.56 -0.22	+0.30 +0.24 -0.06	
A4.AES 產製之飛航文件(Briefing)及氣象查詢功能	重要評分 滿意評分 缺口	4.45 4.33 -0.12	4.78 4.67 -0.11	+0.33 +0.34 +0.01	
A5.AES 提供之機場場面飛航公告圖示查詢、下載及列印功能	重要評分 滿意評分 缺口	4.64 4.55 -0.09	4.83 4.67 -0.16	+0.19 +0.12 -0.07	
A6.AES 提供適合平板及手機等行動裝置之行動版網頁	重要評分 滿意評分 缺口	4.38 4.06 -0.32	4.53 4.29 -0.24	+0.15 +0.23 +0.08	
A7.飛航諮詢臺提供之飛航公告及火山灰公告資訊服務	重要評分 滿意評分 缺口	4.53 4.03 -0.50	4.71 4.59 -0.12	+0.18 +0.56 +0.38	*
A8.飛航諮詢臺提供之飛航計畫諮詢服務	重要評分 滿意評分 缺口	4.57 4.37 -0.20	4.89 4.72 -0.17	+0.32 +0.35 +0.03	*
A9.飛航諮詢臺提供之飛航簡報及氣象諮詢服務	重要評分 滿意評分 缺口	4.51 4.26 -0.25	4.94 4.72 -0.22	+0.43 +0.46 +0.03	*
航空氣象整體服務	滿意評分	4.21	4.67	+0.46	*
B3.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR/SPECI)資訊	重要評分 滿意評分 缺口	4.70 4.28 -0.42	4.83 4.72 -0.11	+0.13 +0.44 +0.31	*
B4.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊	重要評分 滿意評分 缺口	4.72 4.18 -0.54	4.83 4.72 -0.11	+0.11 +0.54 +0.43	*
B5.氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)	重要評分 滿意評分 缺口	4.62 4.22 -0.40	4.78 4.78 0.00	+0.16 +0.56 +0.40	*
B6.氣象單位所提供之颱風警報服務	重要評分 滿意評分 缺口	4.68 4.30 -0.38	4.89 4.67 -0.22	+0.21 +0.37 +0.16	*
B7.航空氣象服務網、簽派員專區及直昇機專區所提供資訊	重要評分 滿意評分 缺口	4.39 3.99 -0.40	4.83 4.56 -0.27	+0.44 +0.57 +0.13	*
航空氣象整體服務	滿意評分	4.27	4.72	+0.45	*

註：*表示不同所屬航空類別簽派員對該項服務的評分或服務品質缺口差距在 95%信賴水準下有顯著差異。

四、按航空公司分

就 2 個面向及整體滿意度而言，不同航空公司簽派員對飛航服務整體表現滿意度有顯著差異；就 14 項服務滿意度而言，中華航空簽派員有 1 項服務滿意度顯著低於其他航空公司(飛航諮詢臺提供之飛航計畫諮詢服務)。

表 5-3-6-4-1 簽派員對總臺各項服務滿意度—按航空公司分

服務項目			民用航空運輸業						普通航空業			
			中華	長榮	立榮	華信	虎航	星宇	德安	華捷	飛聖	安捷
飛航情報整體服務	滿意	意	81.0	95.1	100.0	100.0	88.9	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
	普通	通	19.0	4.9	0.0	0.0	11.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	不滿意	意	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
A1.航空情報服務網站提供之飛航計畫申報及查詢功能	滿意	意	90.5	92.7	100.0	100.0	88.9	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
	普通	通	9.5	7.3	0.0	0.0	11.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	不滿意	意	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
A2.AES 提供之航行警示圖	滿意	意	85.7	87.8	100.0	100.0	88.9	100.0	100.0	100.0	66.7	100.0
	普通	通	14.3	12.2	0.0	0.0	11.1	0.0	0.0	0.0	33.3	0.0
	不滿意	意	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
A3.AES 產製之飛航前簡報(PIB)及飛航公告查詢功能	滿意	意	95.2	85.4	100.0	87.5	88.9	85.7	100.0	100.0	66.7	100.0
	普通	通	4.8	14.6	0.0	12.5	11.1	14.3	0.0	0.0	33.3	0.0
	不滿意	意	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
A4.AES 產製之飛航文件(Briefing)及氣象查詢功能	滿意	意	76.2	80.5	100.0	87.5	88.9	85.7	100.0	100.0	66.7	100.0
	普通	通	23.8	19.5	0.0	12.5	11.1	14.3	0.0	0.0	33.3	0.0
	不滿意	意	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	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	滿意	意	85.7	92.7	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
	普通	通	14.3	7.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	不滿意	意	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	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	意	72.2	76.9	100.0	100.0	50.0	83.3	100.0	100.0	0.0	100.0
	普通	通	27.8	23.1	0.0	0.0	50.0	16.7	0.0	0.0	66.7	0.0
	不滿意	意	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	33.3	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	滿意	意	63.2	73.2	100.0	75.0	100.0	85.7	100.0	100.0	100.0	100.0
	普通	通	31.6	26.8	0.0	12.5	0.0	14.3	0.0	0.0	0.0	0.0
	不滿意	意	5.3	0.0	0.0	12.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
A8.飛航諮詢臺提供之飛航計畫諮詢服務	滿意	意	76.2	90.2	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
	普通	通	23.8	9.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	不滿意	意	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	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	滿意	意	81.0	82.5	100.0	100.0	88.9	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
	普通	通	19.0	17.5	0.0	0.0	11.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	不滿意	意	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
航空氣象整體服務	滿意	意	90.5	85.4	83.3	62.5	88.9	100.0	100.0	100.0	66.7	100.0
	普通	通	9.5	14.6	16.7	37.5	11.1	0.0	0.0	0.0	33.3	0.0
	不滿意	意	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
B3.總臺氣象單位所提供機場天氣報告資訊	滿意	意	95.2	85.4	100.0	87.5	100.0	85.7	100.0	100.0	100.0	100.0
	普通	通	4.8	12.2	0.0	12.5	0.0	14.3	0.0	0.0	0.0	0.0
	不滿意	意	0.0	2.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
B4.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊	滿意	意	90.5	80.5	100.0	75.0	100.0	71.4	100.0	100.0	100.0	100.0
	普通	通	9.5	12.2	0.0	25.0	0.0	28.6	0.0	0.0	0.0	0.0
	不滿意	意	0.0	7.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
B5.氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊	滿意	意	76.2	85.4	100.0	87.5	100.0	85.7	100.0	100.0	100.0	100.0
	普通	通	23.8	14.6	0.0	12.5	0.0	14.3	0.0	0.0	0.0	0.0
	不滿意	意	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
B6.氣象單位所提供之颱風警報服務	滿意	意	90.5	92.7	100.0	100.0	88.9	83.3	100.0	100.0	66.7	100.0
	普通	通	9.5	7.3	0.0	0.0	11.1	16.7	0.0	0.0	0.0	0.0
	不滿意	意	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	33.3	0.0
B7.航空氣象服務網、簽派員專區及直昇機專區所提供資訊	滿意	意	60.0	73.2	100.0	42.9	77.8	71.4	100.0	100.0	66.7	100.0
	普通	通	40.0	26.8	0.0	57.1	22.2	28.6	0.0	0.0	33.3	0.0
	不滿意	意	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛航服務整體表現	滿意	意	90.5	95.1	100.0	100.0	88.9	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
	普通	通	9.5	4.9	0.0	0.0	11.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	不滿意	意	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

就 2 個面向及整體服務滿意評分而言，虎航簽派員對飛航服務整體表現滿意評分相對較低；就 14 項服務品質缺口而言，不同航空公司有 2 項服務品質缺口有顯著差異(總臺氣象單位機場預報資訊、氣象單位顯著/低空危害天氣資訊)。

表 5-3-6-4-2 簽派員對總臺各項服務感受與期待之缺口－按航空公司分

單位：分

服務項目	評分與缺口	民用航空運輸業						普通航空業			
		中華	長榮	立榮	華信	虎航	星宇	德安	華捷	飛聖	安捷
飛航情報整體服務	滿意評分	4.24	4.29	4.67	4.38	4.22	4.57	4.75	4.67	4.33	4.67
A1.航空情報服務網站提供之飛航計畫申報及查詢功能	重要評分 滿意評分 缺口	4.71 4.43 -0.28	4.46 4.32 -0.14	5.00 4.67 -0.33	5.00 5.00 0.00	4.78 4.33 -0.45	4.71 4.86 0.15	5.00 4.75 -0.25	5.00 5.00 0.00	4.33 4.33 0.00	5.00 5.00 0.00
A2.AES 提供之航行警示圖	重要評分 滿意評分 缺口	4.57 4.33 -0.24	4.61 4.29 -0.32	5.00 4.33 -0.67	5.00 4.50 -0.50	4.44 4.22 -0.22	4.71 4.57 -0.14	5.00 4.75 -0.25	4.67 4.67 0.00	4.67 4.00 -0.67	5.00 4.67 -0.33
A3.AES 產製之飛航前簡報(PIB)及飛航公告查詢功能	重要評分 滿意評分 缺口	4.57 4.29 -0.28	4.49 4.22 -0.27	4.67 4.83 0.16	4.50 4.50 0.00	4.33 4.44 0.11	4.14 4.14 0.00	5.00 4.75 -0.25	4.67 4.67 0.00	4.33 4.00 -0.33	4.67 5.00 0.33
A4.AES 產製之飛航文件(Briefing)及氣象查詢功能	重要評分 滿意評分 缺口	4.57 4.29 -0.28	4.32 4.22 -0.10	5.00 5.00 0.00	4.63 4.38 -0.25	4.44 4.44 0.00	4.14 4.29 0.15	5.00 4.75 -0.25	4.67 5.00 0.33	4.33 4.00 -0.33	4.67 4.67 0.00
A5.AES 提供之機場場面飛航公告圖示查詢、下載及列印功能	重要評分 滿意評分 缺口	4.67 4.43 -0.24	4.59 4.54 -0.05	5.00 4.83 -0.17	4.75 4.63 -0.12	4.33 4.44 0.11	4.86 4.86 0.00	5.00 4.75 -0.25	5.00 4.67 -0.33	4.33 4.33 0.00	5.00 4.67 -0.33
A6.AES 提供適合平板及手機等行動裝置之行動版網頁	重要評分 滿意評分 缺口	4.56 4.00 -0.56	4.49 4.10 -0.39	4.50 4.50 0.00	4.33 4.33 0.00	3.75 3.63 -0.12	4.00 4.00 0.00	5.00 4.75 -0.25	4.67 4.67 0.00	4.00 2.67 -1.33	4.67 5.00 0.33
A7.飛航諮詢臺提供之飛航公告及火山灰公告資訊服務	重要評分 滿意評分 缺口	4.53 3.84 -0.69	4.49 4.02 -0.47	4.80 4.40 -0.40	4.63 3.88 -0.75	4.38 4.38 0.00	4.71 4.14 -0.57	5.00 4.75 -0.25	4.67 4.67 0.00	4.33 4.33 0.00	5.00 4.67 -0.33
A8.飛航諮詢臺提供之飛航計畫諮詢服務	重要評分 滿意評分 缺口	4.57 4.14 -0.43	4.49 4.29 -0.20	4.83 4.67 -0.16	4.88 4.75 -0.13	4.88 4.75 -0.13	4.14 4.43 0.29	5.00 4.75 -0.25	4.67 5.00 0.33	5.00 4.33 -0.67	5.00 4.67 -0.33
A9.飛航諮詢臺提供之飛航簡報及氣象諮詢服務	重要評分 滿意評分 缺口	4.52 4.19 -0.33	4.40 4.13 -0.27	4.80 4.60 -0.20	4.75 4.63 -0.12	4.78 4.33 -0.45	4.29 4.43 0.14	5.00 4.75 -0.25	5.00 5.00 0.00	5.00 4.33 -0.67	5.00 4.67 -0.33
航空氣象整體服務	滿意評分	4.14	4.20	4.50	3.88	4.33	4.43	5.00	4.67	4.00	4.67
B3.總臺氣象單位所提供機場天氣報告資訊	重要評分 滿意評分 缺口	4.52 4.29 -0.23	4.61 4.17 -0.44	5.00 4.67 -0.33	5.00 4.50 -0.50	4.78 4.56 -0.22	5.00 4.00 -1.00	5.00 4.50 -0.50	5.00 5.00 0.00	4.33 4.33 0.00	4.67 4.67 0.00
B4.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊	重要評分 滿意評分 缺口	4.52 4.33 -0.19	4.66 4.02 -0.64	5.00 4.50 -0.50	5.00 4.13 -0.87	4.78 4.56 -0.22	5.00 4.00 -1.00	5.00 4.50 -0.50	5.00 5.00 0.00	4.33 4.33 0.00	4.67 4.67 0.00
B5.氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊	重要評分 滿意評分 缺口	4.57 4.05 -0.52	4.51 4.22 -0.29	4.83 4.50 -0.33	4.88 4.38 -0.50	4.67 4.44 -0.23	4.86 4.00 -0.86	5.00 4.75 -0.25	4.67 5.00 0.33	4.33 4.33 0.00	4.67 4.67 0.00
B6.氣象單位所提供之颱風警報服務	重要評分 滿意評分 缺口	4.57 4.19 -0.38	4.66 4.37 -0.29	4.83 4.50 -0.33	4.75 4.38 -0.37	4.78 4.22 -0.56	4.83 4.00 -0.83	5.00 4.75 -0.25	5.00 5.00 0.00	4.67 3.67 -1.00	4.67 4.67 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	重要評分 滿意評分 缺口	4.25 3.85 -0.40	4.37 3.98 -0.39	4.83 4.67 -0.16	4.29 3.71 -0.58	4.56 4.22 -0.34	4.43 3.86 -0.57	5.00 4.75 -0.25	5.00 5.00 0.00	4.33 4.00 -0.33	4.67 4.67 0.00
飛航服務整體表現	滿意評分	4.19	4.24	4.67	4.38	4.11	4.43	4.75	4.67	4.33	5.00

五、按去年是否參與調查分

就 2 個面向及整體滿意度而言，去年是否參與調查簽派員滿意度皆無顯著差異；就 14 項服務滿意度而言，去年有參與調查簽派員有 1 項服務滿意度顯著高於去年未參與調查者(總臺氣象單位所提供機場預報資訊)。

表 5-3-6-5-1 簽派員對總臺各項服務滿意度－按去年是否參與調查分

單位：%；百分點

服務項目	選	項	去年是否參與調查		參與調查與否差異分析	
			是(1)	否(2)	是(1)	否(2)
飛航情報整體服務	滿意	通意	95.3	87.5	-7.8	
	普	意	4.7	12.5	+7.8	
	不滿意	通意	0.0	0.0	+0.0	
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	通意	95.3	91.3	-4.0	
	普	意	4.7	8.7	+4.0	
	不滿意	通意	0.0	0.0	+0.0	
A2.AES 提供之航行警示圖	滿意	通意	91.9	83.3	-8.6	
	普	意	8.1	12.5	+4.4	
	不滿意	通意	0.0	4.2	+4.2	
A3.AES 產製之飛航前簡報(PIB)及飛航公告查詢功能	滿意	通意	90.7	83.3	-7.4	
	普	意	9.3	12.5	+3.2	
	不滿意	通意	0.0	4.2	+4.2	
A4.AES 產製之飛航文件(Briefing)及氣象查詢功能	滿意	通意	84.9	83.3	-1.6	
	普	意	15.1	16.7	+1.6	
	不滿意	通意	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	滿意	通意	95.3	91.7	-3.6	
	普	意	4.7	8.3	+3.6	
	不滿意	通意	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	通意	80.5	61.9	-18.6	
	普	意	18.2	38.1	+19.9	
	不滿意	通意	1.3	0.0	-1.3	
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	通意	77.1	86.4	+9.3	
	普	意	20.5	13.6	-6.9	
	不滿意	通意	2.4	0.0	-2.4	
A8.飛航諮詢臺提供之飛航計畫諮詢服務	滿意	通意	91.9	91.3	-0.6	
	普	意	8.1	8.7	+0.6	
	不滿意	通意	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	滿意	通意	89.3	87.5	-1.8	
	普	意	10.7	12.5	+1.8	
	不滿意	通意	0.0	0.0	+0.0	
航空氣象整體服務	滿意	通意	87.2	87.5	+0.3	
	普	意	12.8	12.5	-0.3	
	不滿意	通意	0.0	0.0	+0.0	
B3.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR/SPECI)資訊	滿意	通意	91.9	91.7	-0.2	
	普	意	7.0	8.3	+1.3	
	不滿意	通意	1.2	0.0	-1.2	
B4.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊	滿意	通意	90.7	75.0	-15.7	*
	普	意	7.0	20.8	+13.8	
	不滿意	通意	2.3	4.2	+1.9	
B5.氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)	滿意	通意	87.2	91.7	+4.5	
	普	意	12.8	8.3	-4.5	
	不滿意	通意	0.0	0.0	+0.0	
B6.氣象單位所提供之颱風警報服務	滿意	通意	94.2	87.0	-7.2	
	普	意	4.7	13.0	+8.3	
	不滿意	通意	1.2	0.0	-1.2	
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	通意	73.8	70.8	-3.0	
	普	意	26.2	25.0	-1.2	
	不滿意	通意	0.0	4.2	+4.2	
飛航服務整體表現	滿意	通意	96.5	91.7	-4.8	
	普	意	3.5	8.3	+4.8	
	不滿意	通意	0.0	0.0	+0.0	

註：*表示去年參與調查與否的簽派員對該項服務滿意度在 95%信賴水準下有顯著差異。

就 2 個面向及整體服務滿意評分而言，去年是否參與調查簽派員皆無顯著差異；就 14 項服務品質缺口而言，去年是否參與調查簽派員皆無顯著差異。

表 5-3-6-5-2 簽派員對總臺各項服務感受與期待之缺口－按去年是否參與調查分

單位：分

服務項目	評分與缺口	去年是否參與調查		參與調查與否差異分析	
		是(1)	否(2)	是(1)	否(2)
飛航情報整體服務	滿意評分	4.41	4.29	-0.12	
A1.航空情報服務網站(AES)提供之飛航計畫申報及查詢功能	重要評分	4.65	4.83	+0.18	
	滿意評分	4.51	4.57	+0.06	
	缺口	-0.14	-0.26	-0.12	
A2.AES 提供之航行警示圖	重要評分	4.66	4.71	+0.05	
	滿意評分	4.37	4.29	-0.08	
	缺口	-0.29	-0.42	-0.13	
A3.AES 產製之飛航前簡報(PIB)及飛航公告查詢功能	重要評分	4.55	4.46	-0.09	
	滿意評分	4.36	4.33	-0.03	
	缺口	-0.19	-0.13	+0.06	
A4.AES 產製之飛航文件(Briefing)及氣象查詢功能	重要評分	4.50	4.50	0.00	
	滿意評分	4.37	4.42	+0.05	
	缺口	-0.13	-0.08	+0.05	
A5.AES 提供之機場場面飛航公告圖示查詢、下載及列印功能	重要評分	4.67	4.67	0.00	
	滿意評分	4.60	4.46	-0.14	
	缺口	-0.07	-0.21	-0.14	
A6.AES 提供適合平板及手機等行動裝置之行動版網頁	重要評分	4.44	4.29	-0.15	
	滿意評分	4.14	3.95	-0.19	
	缺口	-0.30	-0.34	-0.04	
A7.飛航諮詢臺提供之飛航公告及火山灰公告資訊服務	重要評分	4.53	4.68	+0.15	
	滿意評分	4.06	4.36	+0.30	
	缺口	-0.47	-0.32	+0.15	
A8.飛航諮詢臺提供之飛航計畫諮詢服務	重要評分	4.65	4.52	-0.13	
	滿意評分	4.44	4.39	-0.05	
	缺口	-0.21	-0.13	+0.08	
A9.飛航諮詢臺提供之飛航簡報及氣象諮詢服務	重要評分	4.58	4.58	0.00	
	滿意評分	4.35	4.29	-0.06	
	缺口	-0.23	-0.29	-0.06	
航空氣象整體服務	滿意評分	4.28	4.29	+0.01	
B3.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR/SPECI)資訊	重要評分	4.73	4.67	-0.06	
	滿意評分	4.34	4.42	+0.08	
	缺口	-0.39	-0.25	+0.14	
B4.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊	重要評分	4.74	4.71	-0.03	
	滿意評分	4.30	4.17	-0.13	
	缺口	-0.44	-0.54	-0.10	
B5.氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)	重要評分	4.62	4.75	+0.13	
	滿意評分	4.29	4.38	+0.09	
	缺口	-0.33	-0.37	-0.04	
B6.氣象單位所提供之颱風警報服務	重要評分	4.72	4.70	-0.02	
	滿意評分	4.36	4.35	-0.01	
	缺口	-0.36	-0.35	+0.01	
B7.航空氣象服務網、簽派員專區及直昇機專區所提供資訊	重要評分	4.40	4.67	+0.27	
	滿意評分	4.07	4.13	+0.06	
	缺口	-0.33	-0.54	-0.21	
飛航服務整體表現	滿意評分	4.35	4.33	-0.02	

註：*表示去年參與調查與否的簽派員對該項服務的評分或服務品質缺口差距在 95%信賴水準下有顯著差異。

柒、各年度簽派員的評價

就 2 個面向及整體滿意度而言，近 2 年調查簽派員滿意度皆無顯著差異；就 14 項服務滿意度而言，近 2 年調查簽派員有 3 項服務滿意度有顯著下降。

表 5-3-7-1 簽派員對機師對總臺各項服務滿意度—按年度別分

單位：%；百分點

服務項目	選 項	104~108 年					近 2 年比較			
		104 年	105 年	106 年	107 年	108 年	109 年(1)	110 年(2)	差距 =(2)-(1)	檢 定
飛航情報整體服務	滿意	96.3	96.9	93.8	98.0	92.3	96.5	93.6	-2.9	
	普通	3.7	3.1	6.3	2.0	7.7	3.5	6.4	+2.9	
	不滿意	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	+0.0	
A1.航空情報服務網站提供之飛航計畫申報及查詢功能	滿意	93.3	95.7	96.3	99.0	94.5	95.6	94.5	-1.1	
	普通	3.8	4.3	3.8	1.0	4.4	4.4	5.5	+1.1	
	不滿意	2.9	0.0	0.0	0.0	1.1	0.0	0.0	+0.0	
A2.AES 提供之航行警示圖	滿意	-	95.8	93.8	84.8	96.7	94.7	90.0	-4.7	
	普通	-	4.2	6.3	15.2	3.3	5.3	9.1	+3.8	
	不滿意	-	0.0	0.0	0.0	0.0	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	滿意	-	92.7	88.0	88.8	89.9	93.9	89.1	-4.8	
	普通	-	7.3	12.0	11.2	9.0	6.1	10.0	+3.9	
	不滿意	-	0.0	0.0	0.0	1.1	0.0	0.9	+0.9	
A4.AES 產製之飛航文件(Briefing)及氣象查詢功能	滿意	-	90.6	87.2	89.9	93.4	94.7	84.5	-10.2	
	普通	-	6.3	11.5	10.1	6.6	5.3	15.5	+10.2	*
	不滿意	-	3.1	1.3	0.0	0.0	0.0	0.0	+0.0	
A5.AES 供之機場場面飛航公告圖示查詢、下載及列印功能	滿意	-	95.9	92.4	90.8	97.8	93.9	94.5	+0.6	
	普通	-	3.1	7.6	8.2	2.2	6.1	5.5	-0.6	
	不滿意	-	1.0	0.0	1.0	0.0	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	-	-	80.0	71.3	69.8	80.6	76.5	-4.1	
	普通	-	-	20.0	28.7	27.9	19.4	22.4	+3.0	
	不滿意	-	-	0.0	0.0	2.3	0.0	1.0	+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	95.2	93.7	82.3	85.3	85.4	89.0	79.0	-10.0	
	普通	4.8	6.3	17.7	13.7	12.4	11.0	19.0	+8.0	*
	不滿意	0.0	0.0	0.0	1.1	2.2	0.0	1.9	+1.9	
A8.飛航諮詢臺提供之飛航計畫諮詢服務	滿意	-	92.6	93.7	91.8	93.2	93.0	91.7	-1.3	
	普通	-	7.4	6.3	8.2	6.8	7.0	8.3	+1.3	
	不滿意	-	0.0	0.0	0.0	0.0	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	滿意	-	90.4	89.7	92.8	91.0	93.8	88.9	-4.9	
	普通	-	9.6	10.3	7.2	9.0	6.2	11.1	+4.9	
	不滿意	-	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	+0.0	
航空氣象整體服務	滿意	95.2	94.8	93.8	96.0	94.5	94.7	87.3	-7.4	
	普通	4.8	5.2	6.3	4.0	5.5	5.3	12.7	+7.4	
	不滿意	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	+0.0	
B3.總臺氣象單位所提供機場天氣報告資訊	滿意	91.5	92.7	92.5	92.9	91.2	89.5	91.8	+2.3	
	普通	7.6	6.3	7.5	7.1	7.7	10.5	7.3	-3.2	
	不滿意	0.9	1.0	0.0	0.0	1.1	0.0	0.9	+0.9	
B4.總臺氣象單位所提供機場預報資訊	滿意	87.8	84.4	88.6	87.6	89.0	93.0	87.3	-5.7	
	普通	11.3	12.5	11.4	10.3	11.0	7.0	10.0	+3.0	
	不滿意	0.9	3.1	0.0	2.1	0.0	0.0	2.7	+2.7	
B5.氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊	滿意	94.4	92.6	87.5	93.9	92.3	91.2	88.2	-3.0	
	普通	5.6	7.4	12.5	6.1	6.6	8.8	11.8	+3.0	
	不滿意	0.0	0.0	0.0	0.0	1.1	0.0	0.0	+0.0	
B6.氣象單位所提供之颱風警報服務	滿意	90.6	89.5	88.5	88.8	88.8	90.4	92.7	+2.3	
	普通	9.4	10.5	11.5	11.2	11.2	9.6	6.4	-3.2	
	不滿意	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.9	+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	93.2	87.1	89.6	90.8	82.8	86.4	73.1	-13.3	
	普通	5.9	12.9	10.4	9.2	17.2	12.7	25.9	+13.2	*
	不滿意	0.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.9	0.9	+0.0	
飛航服務整體表現	滿意	93.5	96.9	97.5	97.0	97.8	98.2	95.5	-2.7	
	普通	4.7	3.1	2.5	3.0	2.2	1.8	4.5	+2.7	
	不滿意	1.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	+0.0	

就 2 個面向及整體滿意評分而言，今(110)年調查皆較去年顯著下降；就 14 項服務滿意品質缺口而言，今(110)年調查有 3 項服務品質缺口較去年顯著擴大。

表 5-3-7-2 簽派員對總臺各項服務感受與期待之缺口－按年度別分

單位：分

服務項目	評分與缺口	104~108 年					近 2 年比較			
		104 年	105 年	106 年	107 年	108 年	109 年(1)	110 年(2)	差距 =(2)-(1)	檢定
飛航情報整體服務	滿意評分	4.38	4.42	4.25	4.42	4.43	4.60	4.38	-0.22	*
A1.航空情報服務網站提供之飛航計畫申報及查詢功能	重要評分	4.69	4.69	4.55	4.69	4.70	4.70	4.69	-0.01	
	滿意評分	4.30	4.47	4.25	4.45	4.46	4.54	4.52	-0.02	
	缺口	-0.39	-0.22	-0.30	-0.24	-0.24	-0.16	-0.17	-0.01	
A2.AES 提供之航行警示圖	重要評分	-	4.57	4.48	4.58	4.69	4.62	4.67	+0.05	
	滿意評分	-	4.43	4.23	4.28	4.48	4.48	4.35	-0.13	
	缺口	-	-0.14	-0.25	-0.30	-0.21	-0.14	-0.32	-0.18	*
A3.AES 產製之飛航前簡報(PIB)及飛航公告查詢功能	重要評分	-	4.55	4.41	4.46	4.54	4.56	4.53	-0.03	
	滿意評分	-	4.39	4.16	4.26	4.35	4.46	4.35	-0.11	
	缺口	-	-0.16	-0.25	-0.20	-0.19	-0.10	-0.17	-0.07	
A4.AES 產製之飛航文件(Briefing)及氣象查詢功能	重要評分	-	4.53	4.50	4.51	4.57	4.61	4.50	-0.11	
	滿意評分	-	4.34	4.15	4.24	4.52	4.49	4.38	-0.11	
	缺口	-	-0.19	-0.35	-0.27	-0.05	-0.12	-0.12	0.00	
A5.AES 供之機場場面飛航公告圖示查詢、下載及列印功能	重要評分	-	4.63	4.39	4.59	4.68	4.69	4.67	-0.02	
	滿意評分	-	4.44	4.25	4.42	4.59	4.57	4.57	0.00	
	缺口	-	-0.19	-0.14	-0.17	-0.09	-0.12	-0.10	+0.02	
A6.AES 提供適合平板及手機等行動裝置之行動版網頁	重要評分	-	-	4.17	3.98	4.35	4.42	4.41	-0.01	
	滿意評分	-	-	4.00	3.91	4.00	4.21	4.10	-0.11	
	缺口	-	-	-0.17	-0.07	-0.35	-0.21	-0.31	-0.10	
A7.飛航諮詢臺提供之飛航公告及火山灰公告資訊服務	重要評分	4.67	4.54	4.29	4.54	4.51	4.56	4.56	0.00	
	滿意評分	4.38	4.40	4.08	4.24	4.24	4.36	4.12	-0.24	*
	缺口	-0.29	-0.14	-0.21	-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	重要評分	-	4.58	4.54	4.59	4.63	4.68	4.62	-0.06	
	滿意評分	-	4.46	4.30	4.42	4.47	4.48	4.43	-0.05	
	缺口	-	-0.12	-0.24	-0.17	-0.16	-0.20	-0.19	+0.01	
A9.飛航諮詢臺提供之飛航簡報及氣象諮詢服務	重要評分	-	4.48	4.47	4.54	4.57	4.62	4.58	-0.04	
	滿意評分	-	4.36	4.24	4.42	4.46	4.50	4.33	-0.17	
	缺口	-	-0.12	-0.23	-0.12	-0.11	-0.12	-0.25	-0.13	
航空氣象整體服務	滿意評分	4.30	4.39	4.25	4.31	4.33	4.52	4.28	-0.24	*
B3.總臺氣象單位所提供機場天氣報告資訊	重要評分	4.80	4.79	4.61	4.78	4.73	4.68	4.72	+0.04	
	滿意評分	4.33	4.43	4.18	4.33	4.36	4.41	4.35	-0.06	
	缺口	-0.47	-0.36	-0.43	-0.45	-0.37	-0.27	-0.36	-0.09	
B4.總臺氣象單位所提供機場預報資訊	重要評分	4.79	4.78	4.59	4.76	4.69	4.69	4.74	+0.05	
	滿意評分	4.24	4.27	4.15	4.29	4.31	4.44	4.27	-0.17	
	缺口	-0.55	-0.51	-0.44	-0.47	-0.38	-0.25	-0.46	-0.21	*
B5.氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊	重要評分	4.75	4.64	4.50	4.74	4.73	4.66	4.65	-0.01	
	滿意評分	4.36	4.44	4.09	4.35	4.44	4.38	4.31	-0.07	
	缺口	-0.39	-0.20	-0.41	-0.39	-0.29	-0.28	-0.34	-0.06	
B6.氣象單位所提供之颱風警報服務	重要評分	4.59	4.68	4.64	4.71	4.78	4.76	4.72	-0.04	
	滿意評分	4.19	4.40	4.23	4.32	4.31	4.41	4.36	-0.05	
	缺口	-0.40	-0.28	-0.41	-0.39	-0.47	-0.35	-0.36	-0.01	
B7.航空氣象服務網、簽派員專區及直昇機專區所提供資訊	重要評分	4.64	4.58	4.53	4.59	4.48	4.57	4.46	-0.11	
	滿意評分	4.36	4.38	4.19	4.31	4.25	4.32	4.08	-0.24	*
	缺口	-0.28	-0.20	-0.34	-0.28	-0.23	-0.25	-0.38	-0.13	
飛航服務整體表現	滿意評分	4.20	4.40	4.29	4.37	4.45	4.54	4.35	-0.19	*

捌、簽派員對總臺及軍方氣象單位提供服務的評價

針對「機場天氣報告資訊」服務進行比較，簽派員對本服務滿意度以總臺(91.8%)高於軍方(61.5%)，服務品質缺口以軍方(-0.80 分)大於總臺(-0.37 分)。

針對「機場預報資訊」服務進行比較，簽派員對本服務滿意度以總臺(87.3%)高於軍方(56.0%)，服務品質缺口以軍方(-0.93 分)大於總臺(-0.47 分)。

表 5-3-8 簽派員對總臺及軍方氣象單位提供服務的評價

單位：%；分；百分點

服務項目		重要度(%)			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)
機場 天氣 報告 資訊	B1.軍方氣象單位所提供『清泉崗、馬公、花蓮、臺南及嘉義』機場天氣報告(METAR / SPECI)資訊	90.8	9.2	0.0	61.5	32.1	6.4	4.57	3.77	-0.80
	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	96.4	3.6	0.0	91.8	7.3	0.9	4.72	4.35	-0.37
機場 預報 資訊	B2.軍方氣象單位所提供『清泉崗、馬公、花蓮、臺南及嘉義』機場預報(TAF)資訊	93.6	6.4	0.0	56.0	33.9	10.1	4.58	3.65	-0.93
	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	97.3	2.7	0.0	87.3	10.0	2.7	4.74	4.27	-0.47

玖、機師與簽派員對航空氣象服務及整體評價

針對機師與簽派員調查共有的題項(總臺提供航空氣象服務及整體評價)進行比較，機師的滿意度高出簽派員的項目有 3 項，分別為：「航空氣象服務」整體滿意度、「總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊」、「航空氣象服務網、專區及直昇機專區所提供資訊」；其他航空氣象服務及「飛航服務整體表現」滿意度則機師與簽派員評價大致相當。

就服務品質缺口來看，二者互有高低，其中機師對「氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)」的缺口(-0.45 分)高於簽派員(-0.34 分)，而簽派員對「總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊」的缺口(-0.47 分)高於機師(-0.41 分)。

表 5-3-4 機師與簽派員對航空氣象服務及整體評價

單位：%；分；百分點

服務項目		重要度(%)			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)
航空氣象整體服務	機 師	-	-	-	93.1	6.4	0.5	-	4.25	-
	簽 派 員	-	-	-	87.3	12.7	0.0	-	4.28	-
總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR/SPECI)資訊	機 師	97.1	2.7	0.2	91.4	7.6	1.1	4.68	4.29	-0.39
	簽 派 員	96.4	3.6	0.0	91.8	7.3	0.9	4.72	4.35	-0.37
總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊	機 師	97.5	2.3	0.2	91.2	7.8	1.1	4.68	4.27	-0.41
	簽 派 員	97.3	2.7	0.0	87.3	10.0	2.7	4.74	4.27	-0.47
氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)	機 師	97.8	2.0	0.2	88.8	10.9	0.4	4.64	4.19	-0.45
	簽 派 員	96.4	3.6	0.0	88.2	11.8	0.0	4.65	4.31	-0.34
航空氣象服務網、專區及直昇機專區所提供資訊	機 師	89.7	9.1	1.2	82.0	17.0	1.0	4.50	4.12	-0.38
	簽 派 員	88.9	11.1	0.0	73.1	25.9	0.9	4.46	4.08	-0.38
飛航服務整體表現	機 師	-	-	-	93.8	5.3	0.9	-	4.18	-
	簽 派 員	-	-	-	95.5	4.5	0.0	-	4.35	-

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93.8%，評分為4.18分；各個面向的整體服務滿意度皆高於9成，依序為「助航通訊」(93.8%)、「航空氣象」(93.1%)及「飛航管制」(91.3%)；滿意評分則依序為「航空氣象」(4.25分)，其次為「助航通訊」(4.19分)及「飛航管制」(4.17分)。

簽派員對「飛航服務整體表現」滿意度達95.5%，評分為4.35分；各個面向來看，簽派員對「飛航情報」(93.6%)整體滿意度高於「航空氣象」(87.3%)；滿意評分亦以「飛航情報」(4.38分)高於「航空氣象」(4.28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。

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89.5%~93.1%；「航空氣象」各服務滿意度皆介於82.0%~91.4%；「助航通訊」各服務滿意度介於75.8%~86.9%，以「目前各機場所提供之ILS訊號穩定性」的滿意度(75.8%)相對較低。

就簽派員而言，「飛航情報」各服務滿意度皆介於76.5%~94.5%，其中以「AES提供適合平板及手機等行動裝置之行動版網頁」(76.5%)及「飛航諮詢臺提供之飛航公告及火山灰公告資訊服務」(79.0%)滿意度相對較低；「航空氣象」各服務滿意度皆介於73.1%~92.7%，其中以「航空氣象服務網、簽派員專區及直昇機專區所提供資訊」(73.1%)滿意度相對較低。

三、機師對「目前各機場所提供之ILS訊號穩定性」及「航管單位管制員之發話清晰度」服務品質缺口較大，簽派員對「總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊」及「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，多數項目的服務品質缺口介於-0.4至-0.6分之間，以「目前各機場所提供之ILS訊號穩定性」(-0.87分)落差最大，「航管單位管制員之發話清晰度」(-0.64分)次之。

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，多數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預報(TAF)資訊」(-0.47 分)及「飛航諮詢臺提供之飛航公告及火山灰公告資訊服務」(-0.44 分)落差較大。

四、對機師而言，「目前各機場所提供之 ILS 訊號穩定性」及「航管單位管制員之發話清晰度」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」、「總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊」為優先改善項目。

對機師而言，從重要度－滿意度模型發現，有 2 項服務項目落在「優先改善區」，分別為：「目前各機場所提供之 ILS 訊號穩定性」及「航管單位管制員之發話清晰度」。

對簽派員而言，從重要度－滿意度模型發現，有 2 項服務項目落在「優先改善區」，分別為「氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊」、「總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊」，因重要度高於平均但滿意度低於平均，宜優先改善。

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 93.8%，各個面向的整體服務滿意度皆高於 9 成，且多數服務滿意度皆高於 8 成。調查發現，自 109 年起，機師對多項飛航服務滿意度有大幅提升，尤其以「飛航管制」整體服務滿意度提升最多；今(110)年機師調查結果滿意度大致與 109 年相當，維持高滿意度水準。

簽派員對「飛航服務整體表現」滿意度達 95.5%，對「飛航情報」(93.6%)整體滿意度高於「航空氣象」(87.3%)。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 3%。

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、從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」及「航管單位管制員之發話清晰度」皆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」(-0.87 分)、「航管單位管制員之發話清晰度」(-0.64 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」及「航管單位管制員之發話清晰度」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」及「航管單位管制員之發話清晰度」皆是機師認為表現不如預期或最需要改善的項目，建議總臺可針對以上項目優先改善，提升機師對飛航服務的滿意度。

三、8.7%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 75.8%，調查結果發現：就航空類別而言，民用航空運輸業機師對「目前各機場所提供之 ILS 訊號及穩定性」的滿意度評價低於普通航空業機師；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低於專飛國際航線者；換言之，民用航空運輸業機師及有飛國內航線機師對此滿意度較低。

「目前各機場所提供之 ILS 訊號穩定性」不滿意度達 8.7%，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、從簽派員的服務品質缺口或重要度－滿意度模型分析，「總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)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機場預報(TAF)資訊」(-0.47 分)及「飛航諮詢臺提供之飛航公告及火山灰公告資訊服務」(-0.44 分)落差較大。

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」、「總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊」屬於優先改善項目。

無論是服務品質缺口或重要度－滿意度模型，「總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊」皆是簽派員認為表現不如預期或最需要改善的項目，建議總臺可針對本項目優先改善，提升簽派員對飛航服務的滿意度。

五、簽派員的「飛航諮詢臺提供之飛航公告及火山灰公告資訊服務」服務品質缺口較大，且滿意度較去年下降 10 個百分點，宜持續觀察。

簽派員對「飛航諮詢臺提供之飛航公告及火山灰公告資訊服務」服務品質缺口落差(-0.44 分)較大，表示簽派員對此服務跟預期落差較大；此外，本服務滿意度為 79.0%，較去年的 89.0%滿意度下降 10.0 個百分點，普通上升 8.0 個百分點，不滿意度上升 1.9 個百分點，滿意度下降幅度較高，宜持續觀察。

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=551）		
	重要度	滿意度
很重要/很滿意	80.6%	39.0%
重要/滿意	18.1%	53.0%
普通	1.1%	7.3%
不重要/不滿意	0.0%	0.5%
很不重要/很不滿意	0.2%	0.2%
A2.航管單位管制員之發話清晰度（調查對象：機師，n=551）		
	重要度	滿意度
很重要/很滿意	83.5%	30.7%
重要/滿意	16.0%	58.8%
普通	0.2%	8.7%
不重要/不滿意	0.0%	1.5%
很不重要/很不滿意	0.4%	0.4%
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=548）		
	重要度	滿意度
很重要/很滿意	74.5%	36.3%
重要/滿意	24.3%	54.9%
普通	1.1%	8.2%
不重要/不滿意	0.0%	0.5%
很不重要/很不滿意	0.2%	0.0%
A4.當宣告機上有病患、需額外協助或緊急情況時，航管提供之服務(調查對象：機師，n=451)		
	重要度	滿意度
很重要/很滿意	82.3%	41.0%
重要/滿意	16.4%	52.1%
普通	1.3%	6.7%
不重要/不滿意	0.0%	0.2%
很不重要/很不滿意	0.0%	0.0%
A5.您認為航管人員在協助處理駕駛員提出偏航申請時，需考量因素有哪些？（調查對象：機師，n=551）		
協調相關航管單位同意		92.2%
協調軍方同意		85.8%
限航區/飛航公告關閉區域		85.1%
其他航情影響		77.1%
無意見		0.5%

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=551）		
		滿意度
很滿意		27.4%
滿意		63.9%
普通		7.4%
不滿意		0.9%
很不滿意		0.4%
B1.軍方氣象單位所提供『清泉崗、馬公、花蓮、臺南及嘉義』機場天氣報告(METAR/ SPECI) 資訊（調查對象：機師，n=373）		
	重要度	滿意度
很重要/很滿意	58.4%	26.0%
重要/滿意	32.2%	49.6%
普通	8.0%	22.8%
不重要/不滿意	1.3%	1.3%
很不重要/很不滿意	0.0%	0.3%
B2.軍方氣象單位所提供『清泉崗、馬公、花蓮、臺南及嘉義』機場預報(TAF)資訊（調查對象：機師，n=366）		
	重要度	滿意度
很重要/很滿意	56.3%	24.0%
重要/滿意	35.0%	53.3%
普通	7.4%	20.8%
不重要/不滿意	1.4%	1.9%
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=476)		
	重要度	滿意度
很重要/很滿意	71.6%	38.2%
重要/滿意	25.4%	53.2%
普通	2.7%	7.6%
不重要/不滿意	0.0%	1.1%
很不重要/很不滿意	0.2%	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=475)		
	重要度	滿意度
很重要/很滿意	70.9%	37.1%
重要/滿意	26.5%	54.1%
普通	2.3%	7.8%
不重要/不滿意	0.0%	1.1%
很不重要/很不滿意	0.2%	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=543)		
	重要度	滿意度
很重要/很滿意	66.9%	30.2%
重要/滿意	30.9%	58.6%
普通	2.0%	10.9%
不重要/不滿意	0.0%	0.4%
很不重要/很不滿意	0.2%	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=494)		
	重要度	滿意度
很重要/很滿意	61.9%	31.2%
重要/滿意	27.7%	50.8%
普通	9.1%	17.0%
不重要/不滿意	1.0%	1.0%
很不重要/很不滿意	0.2%	0.0%
B7.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=551)		
		滿意度
很滿意		31.9%
滿意		61.2%
普通		6.4%
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=550)		
	重要度	滿意度
很重要/很滿意	79.5%	26.0%
重要/滿意	19.8%	49.8%
普通	0.5%	15.5%
不重要/不滿意	0.0%	6.7%
很不重要/很不滿意	0.2%	2.0%
C2.臺北飛航情報區內無線電通訊清晰度(調查對象：機師，n=551)		
	重要度	滿意度
很重要/很滿意	75.0%	34.1%
重要/滿意	23.6%	52.8%
普通	1.3%	11.8%
不重要/不滿意	0.0%	1.3%
很不重要/很不滿意	0.2%	0.0%

C3.臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性(如多向導航臺/測距儀(VOR/DME)及歸航臺(NDB)) (調查對象：機師，n=536)		
	重要度	滿意度
很重要/很滿意	51.9%	29.5%
重要/滿意	35.4%	57.8%
普通	11.0%	12.3%
不重要/不滿意	1.1%	0.4%
很不重要/很不滿意	0.6%	0.0%
C4.『桃園機場』助航燈光的妥善情形(調查對象：機師，n=518)		
	重要度	滿意度
很重要/很滿意	66.4%	29.9%
重要/滿意	31.5%	60.4%
普通	1.9%	9.5%
不重要/不滿意	0.0%	0.2%
很不重要/很不滿意	0.2%	0.0%
C5.『清泉崗、嘉義、臺南及花蓮』機場助航燈光的妥善情形？(調查對象：機師，n=337)		
	重要度	滿意度
很重要/很滿意	57.3%	24.9%
重要/滿意	34.1%	52.2%
普通	7.1%	19.6%
不重要/不滿意	1.5%	3.3%
很不重要/很不滿意	0.0%	0.0%
C6.松山、高雄、馬公、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=406)		
	重要度	滿意度
很重要/很滿意	65.3%	27.6%
重要/滿意	31.0%	55.2%
普通	3.0%	16.3%
不重要/不滿意	0.5%	0.7%
很不重要/很不滿意	0.2%	0.2%
C7.請問您對總臺過去一年「助航通訊」服務整體滿意度？(調查對象：機師，n=551)		
		滿意度
很滿意		26.3%
滿意		67.5%
普通		5.3%
不滿意		0.9%
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=551)

	滿意度
很滿意	25.6%
滿意	68.2%
普通	5.3%
不滿意	0.4%
很不滿意	0.5%

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=109)		
	重要度	滿意度
很重要/很滿意	72.5%	57.8%
重要/滿意	24.8%	36.7%
普通	1.8%	5.5%
不重要/不滿意	0.9%	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=110)		
	重要度	滿意度
很重要/很滿意	71.8%	46.4%
重要/滿意	23.6%	43.6%
普通	4.5%	9.1%
不重要/不滿意	0.0%	0.9%
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=110)		
	重要度	滿意度
很重要/很滿意	61.8%	47.3%
重要/滿意	30.0%	41.8%
普通	7.3%	10.0%
不重要/不滿意	0.9%	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=110)		
	重要度	滿意度
很重要/很滿意	60.0%	53.6%
重要/滿意	30.0%	30.9%
普通	10.0%	15.5%
不重要/不滿意	0.0%	0.0%
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=110)		
	重要度	滿意度
很重要/很滿意	70.0%	62.7%
重要/滿意	27.3%	31.8%
普通	2.7%	5.5%
不重要/不滿意	0.0%	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=98)		
	重要度	滿意度
很重要/很滿意	55.1%	34.7%
重要/滿意	32.7%	41.8%
普通	10.2%	22.4%
不重要/不滿意	2.0%	1.0%
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=105)		
	重要度	滿意度
很重要/很滿意	65.7%	35.2%
重要/滿意	25.7%	43.8%
普通	7.6%	19.0%
不重要/不滿意	1.0%	1.9%
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=109)		
	重要度	滿意度
很重要/很滿意	69.7%	51.4%
重要/滿意	22.9%	40.4%
普通	7.3%	8.3%
不重要/不滿意	0.0%	0.0%
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=108)		
	重要度	滿意度
很重要/很滿意	64.8%	44.4%
重要/滿意	28.7%	44.4%
普通	6.5%	11.1%
不重要/不滿意	0.0%	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=110)		
	滿意度	
很滿意	44.5%	
滿意	49.1%	
普通	6.4%	
不滿意	0.0%	
很不滿意	0.0%	

B1.軍方氣象單位所提供『清泉崗、馬公、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=109)		
	重要度	滿意度
很重要/很滿意	66.1%	24.8%
重要/滿意	24.8%	36.7%
普通	9.2%	32.1%
不重要/不滿意	0.0%	3.7%
很不重要/很不滿意	0.0%	2.8%
B2.軍方氣象單位所提供『清泉崗、馬公、花蓮、臺南及嘉義』機場預報(TAF)資訊(調查對象：簽派員，n=109)		
	重要度	滿意度
很重要/很滿意	64.2%	22.9%
重要/滿意	29.4%	33.0%
普通	6.4%	33.9%
不重要/不滿意	0.0%	6.4%
很不重要/很不滿意	0.0%	3.7%
B3.總臺氣象單位所提供『松山、桃園、高雄、臺東、金門、馬祖及其他』機場天氣報告(METAR / SPECI) 資訊 (調查對象：簽派員，n=110)		
	重要度	滿意度
很重要/很滿意	75.5%	44.5%
重要/滿意	20.9%	47.3%
普通	3.6%	7.3%
不重要/不滿意	0.0%	0.9%
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=110)		
	重要度	滿意度
很重要/很滿意	76.4%	42.7%
重要/滿意	20.9%	44.5%
普通	2.7%	10.0%
不重要/不滿意	0.0%	2.7%
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=110)		
	重要度	滿意度
很重要/很滿意	68.2%	42.7%
重要/滿意	28.2%	45.5%
普通	3.6%	11.8%
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=109)		
	重要度	滿意度
很重要/很滿意	74.3%	44.0%
重要/滿意	22.9%	48.6%
普通	2.8%	6.4%
不重要/不滿意	0.0%	0.9%
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=108)		
	重要度	滿意度
很重要/很滿意	57.4%	36.1%
重要/滿意	31.5%	37.0%
普通	11.1%	25.9%
不重要/不滿意	0.0%	0.9%
很不重要/很不滿意	0.0%	0.0%

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：簽派員，n=110)	
	滿意度
很滿意	40.9%
滿意	46.4%
普通	12.7%
不滿意	0.0%
很不滿意	0.0%

B9.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=110)	
	滿意度
很滿意	39.1%
滿意	56.4%
普通	4.5%
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.航管單位管制員之發話清晰度 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.『松山、高雄、馬公、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，12 項調查題目的重要度在調查結果所得的 Cronbach's α 係數為 0.907，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。

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

表 A-2 信度分析結果—機師重要度問項

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	0.543	0.904	0.831
	A2.航管單位管制員之發話清晰度	0.503	0.906	
	A3.航管單位管制員提供各項資訊服務之完整性	0.666	0.899	
	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	0.531	0.905	
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	0.774	0.893	0.900
	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	0.798	0.892	
	B5. 氣 象 單 位 所 提 供 顯 著 / 低 空 危 害 天 氣 資 訊 (SIGMET/AIRMET)	0.778	0.893	
	B6.航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊	0.639	0.903	
助 航 通 訊	C1.目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性	0.613	0.902	0.773
	C2.臺北飛航情報區內無線電通訊清晰度	0.701	0.898	
	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))	0.589	0.905	
	C6.『松山、高雄、馬公、臺東、金門、馬祖及其他』機場助航燈光的妥善情形	0.643	0.900	
Cronbach's α		0.907		

(二)滿意度

Cronbach's α 結果可發現，整體而言，12 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「臺北飛航情報區內無線電通訊清晰度」，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	0.654	0.935	0.865
	A2.航管單位管制員之發話清晰度	0.621	0.936	
	A3.航管單位管制員提供各項資訊服務之完整性	0.736	0.933	
	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	0.644	0.935	
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	0.672	0.934	0.913
	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	0.761	0.932	
	B5.氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)	0.781	0.932	
	B6.航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊	0.793	0.931	
	B7.航空氣象整體滿意度	0.734	0.933	
助 航 通 訊	C1.目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性	0.803	0.931	0.818
	C2.臺北飛航情報區內無線電通訊清晰度	0.439	0.946	
	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))	0.698	0.934	
	C6.『松山、高雄、馬公、臺東、金門、馬祖及其他』機場助航燈光的妥善情形	0.718	0.933	
Cronbach's α		0.938		

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 0.35，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	551	0.477	0.000
	A2.航管單位管制員之發話清晰度	551	0.404	0.000
	A3.航管單位管制員提供各項資訊服務之完整性	548	0.497	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	451	0.470	0.000
	A6.飛航管制整體滿意度	551	0.665	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	476	0.460	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	475	0.460	0.000
	B5.氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)	543	0.504	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	494	0.526	0.000
	B7.航空氣象整體滿意度	551	0.566	0.000
助 航 通 訊	C1.目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號穩定性	550	0.357	0.000
	C2.臺北飛航情報區內無線電通訊清晰度	551	0.397	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))	536	0.509	0.000
	C6.『松山、高雄、馬公、臺東、金門、馬祖及其他』機場助航燈光的妥善情形	406	0.595	0.000
	C7.助航通訊整體滿意度	551	0.643	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，14 項調查題目的重要度在調查結果所得的 Cronbach's α 係數為 0.933，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「AES 提供適合平板及手機等行動裝置之行動版網頁」、「航空氣象服務網、簽派員專區及直昇機專區所提供資訊」，對於增進 Cronbach's α 信度係數有幫助；但保留該題之量表仍屬高信度，建議保留。

表 A-6 信度分析結果(重要度)－簽派員問卷

題組	服務項目	修正項目 總相關	項目刪除 之 α 值	題組的 α 值
飛 航 情 報	A1.航空情報服務網站提供之飛航計畫申報及查詢功能	0.729	0.927	0.900
	A2.AES 提供之航行警示圖	0.715	0.927	
	A3.AES 產製之飛航前簡報(PIB)及飛航公告查詢功能	0.701	0.927	
	A4.AES 產製之飛航文件(Briefing)及氣象查詢功能	0.722	0.927	
	A5.AES 提供之機場場面飛航公告圖示查詢、下載及列印功能	0.782	0.925	
	A6.AES 提供適合平板及手機等行動裝置之行動版網頁	0.517	0.935	
	A7.飛航諮詢臺提供之飛航公告及火山灰公告資訊服務	0.683	0.928	
	A8.飛航諮詢臺提供之飛航計畫諮詢服務	0.647	0.929	
	A9.飛航諮詢臺提供之飛航簡報及氣象諮詢服務	0.690	0.928	
航 空 氣 象	B3.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR/SPECI)資訊	0.788	0.926	0.830
	B4.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊	0.758	0.927	
	B5. 氣 象 單 位 所 提 供 顯 著 / 低 空 危 害 天 氣 資 訊 (SIGMET/AIRMET)	0.793	0.925	
	B6.氣象單位所提供之颱風警報服務	0.646	0.929	
	B7.航空氣象服務網、簽派員專區及直昇機專區所提供資訊	0.527	0.934	
Cronbach's α		0.933		

(二)滿意度

Cronbach's α 結果可發現，整體而言，14 項調查題目的滿意度在調查結果所得的 Cronbach's α 係數為 0.948，屬於高信度；而各題組之 Cronbach's α 係數也皆高於 0.9，屬於高信度。

調查結果顯示，若信度分析剔除任 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	0.704	0.945	0.928
	A2.AES 提供之航行警示圖	0.726	0.945	
	A3.AES 產製之飛航前簡報(PIB)及飛航公告查詢功能	0.762	0.944	
	A4.AES 產製之飛航文件(Briefing)及氣象查詢功能	0.790	0.943	
	A5.AES 提供之機場場面飛航公告圖示查詢、下載及列印功能	0.726	0.945	
	A6.AES 提供適合平板及手機等行動裝置之行動版網頁	0.605	0.948	
	A7.飛航諮詢臺提供之飛航公告及火山灰公告資訊服務	0.761	0.944	
	A8.飛航諮詢臺提供之飛航計畫諮詢服務	0.750	0.944	
	A9.飛航諮詢臺提供之飛航簡報及氣象諮詢服務	0.825	0.942	
航 空 氣 象	B3.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR / SPECI)資訊	0.735	0.944	0.911
	B4.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊	0.676	0.946	
	B5. 氣象單位所提供顯著 / 低空危害天氣資訊 (SIGMET/AIRMET)	0.788	0.943	
	B6.氣象單位所提供之颱風警報服務	0.740	0.944	
	B7.航空氣象服務網、簽派員專區及直昇機專區所提供資訊	0.727	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	109	0.518	0.000
	A2.AES 提供之航行警示圖	110	0.486	0.000
	A3.AES 產製之飛航前簡報(PIB)及飛航公告查詢功能	110	0.570	0.000
	A4.AES 產製之飛航文件(Briefing)及氣象查詢功能	110	0.536	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	110	0.576	0.001
	A6.AES 提供適合平板及手機等行動裝置之行動版網頁	98	0.517	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	105	0.640	0.000
	A8.飛航諮詢臺提供之飛航計畫諮詢服務	109	0.574	0.000
	A9.飛航諮詢臺提供之飛航簡報及氣象諮詢服務	108	0.682	0.000
	A10.飛航情報整體滿意度	110	0.790	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	110	0.580	0.000
	B4.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊	110	0.574	0.000
	B5. 氣象單位所提供顯著 / 低空危害天氣資訊 (SIGMET/AIRMET)	110	0.632	0.000
	B6.氣象單位所提供之颱風警報服務	109	0.693	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	108	0.605	0.000
	B8.航空氣象整體滿意度	110	0.771	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

110 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 110 年 5 月 7 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. 航管單位管制員之發話清晰度	☐ (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	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. 請問您認為航管人員在協助處理駕駛員提出偏航申請時，需考量因素有哪些？(可複選) ☐ (1) 協調相關航管單位同意 ☐ (2) 協調軍方同意 ☐ (3) 限航區/飛航公告關閉區域 ☐ (4) 其他航情(other traffic)影響			

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、馬公、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、馬公、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.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→

B7-1.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. 『清泉崗、嘉義、臺南及花蓮』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？

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
C6.『松山、高雄、馬公、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)前進航空公司	☐ (12)漢翔航空公司
☐ (13)安捷飛航訓練中心	☐ (14)飛聖航空公司	☐ (15)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 110 年 5 月 7 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。

110 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 110 年 5 月 7 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、馬公、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、馬公、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.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.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)前進航空公司
 ☐ (12)漢翔航空公司
☐ (13)安捷飛航訓練中心
 ☐ (14)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 110 年 5 月 7 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	551	4.79	0.46	100.0	98.7	80.6	18.1	1.1	0.2	0.0	0.2
性別											
男	514	4.78	0.47	100.0	98.6	80.0	18.7	1.2	0.2	0.0	0.2
女	37	4.89	0.31	100.0	100.0	89.2	10.8	0.0	0.0	0.0	0.0
國籍	*										
本國籍	478	4.81	0.42	100.0	98.7	82.6	16.1	1.3	0.0	0.0	0.0
外國籍	73	4.63	0.63	100.0	98.6	67.1	31.5	0.0	1.4	0.0	1.4
年資	*										
未滿5年	133	4.80	0.42	100.0	99.2	81.2	18.0	0.8	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	148	4.70	0.57	100.0	98.0	73.0	25.0	1.4	0.7	0.0	0.7
10~未滿20年	180	4.82	0.41	100.0	98.9	83.3	15.6	1.1	0.0	0.0	0.0
20年及以上	90	4.86	0.38	100.0	98.9	86.7	12.2	1.1	0.0	0.0	0.0
服務航線											
國內航線	90	4.73	0.47	100.0	98.9	74.4	24.4	1.1	0.0	0.0	0.0
國際航線	359	4.81	0.46	100.0	98.6	83.0	15.6	1.1	0.3	0.0	0.3
國內國際航線兼具	92	4.80	0.43	100.0	98.9	81.5	17.4	1.1	0.0	0.0	0.0
其他	10	4.40	0.52	100.0	100.0	40.0	60.0	0.0	0.0	0.0	0.0
航空公司	*										
民用航空運輸業	513	4.80	0.45	100.0	98.6	82.1	16.6	1.2	0.2	0.0	0.2
中華航空	200	4.86	0.38	100.0	99.0	87.0	12.0	1.0	0.0	0.0	0.0
長榮航空	213	4.76	0.51	100.0	98.6	78.4	20.2	0.9	0.5	0.0	0.5
立榮航空	38	4.79	0.41	100.0	100.0	78.9	21.1	0.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	24	4.83	0.38	100.0	100.0	83.3	16.7	0.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	19	4.53	0.70	100.0	89.5	63.2	26.3	10.5	0.0	0.0	0.0
星宇航空	19	4.95	0.23	100.0	100.0	94.7	5.3	0.0	0.0	0.0	0.0
普通航空業	38	4.61	0.50	100.0	100.0	60.5	39.5	0.0	0.0	0.0	0.0
德安航空	7	4.29	0.49	100.0	100.0	28.6	71.4	0.0	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	6	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	12	4.75	0.45	100.0	100.0	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	3	4.33	0.58	100.0	100.0	33.3	66.7	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	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
自強航空	5	4.40	0.55	100.0	100.0	40.0	60.0	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	223	4.81	0.47	100.0	99.1	83.0	16.1	0.4	0.4	0.0	0.4
否	328	4.77	0.45	100.0	98.5	79.0	19.5	1.5	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-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	551	4.30	0.64	100.0	92.0	39.0	53.0	7.3	0.7	0.5	0.2
性別											
男	514	4.32	0.64	100.0	92.8	39.7	53.1	6.4	0.8	0.6	0.2
女	37	4.11	0.70	100.0	81.1	29.7	51.4	18.9	0.0	0.0	0.0
國籍	*										
本國籍	478	4.33	0.63	100.0	92.9	40.6	52.3	6.5	0.6	0.4	0.2
外國籍	73	4.14	0.67	100.0	86.3	28.8	57.5	12.3	1.4	1.4	0.0
年資	*										
未滿5年	133	4.47	0.61	100.0	94.0	52.6	41.4	6.0	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	148	4.22	0.70	100.0	90.5	33.8	56.8	7.4	2.0	1.4	0.7
10~未滿20年	180	4.27	0.61	100.0	92.8	35.0	57.8	6.7	0.6	0.6	0.0
20年及以上	90	4.26	0.63	100.0	90.0	35.6	54.4	10.0	0.0	0.0	0.0
服務航線											
國內航線	90	4.39	0.68	100.0	94.4	46.7	47.8	4.4	1.1	0.0	1.1
國際航線	359	4.26	0.64	100.0	90.5	36.2	54.3	8.6	0.8	0.8	0.0
國內國際航線兼具	92	4.36	0.59	100.0	94.6	41.3	53.3	5.4	0.0	0.0	0.0
其他	10	4.50	0.53	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
航空公司	*										
民用航空運輸業	513	4.28	0.65	100.0	91.4	37.8	53.6	7.8	0.8	0.6	0.2
中華航空	200	4.19	0.61	100.0	91.0	29.0	62.0	8.0	1.0	1.0	0.0
長榮航空	213	4.31	0.65	100.0	90.6	40.4	50.2	8.9	0.5	0.5	0.0
立榮航空	38	4.32	0.57	100.0	94.7	36.8	57.9	5.3	0.0	0.0	0.0
華信航空	24	4.42	0.97	100.0	87.5	62.5	25.0	8.3	4.2	0.0	4.2
台灣虎航	19	4.63	0.50	100.0	100.0	63.2	36.8	0.0	0.0	0.0	0.0
星宇航空	19	4.42	0.61	100.0	94.7	47.4	47.4	5.3	0.0	0.0	0.0
普通航空業	38	4.55	0.50	100.0	100.0	55.3	44.7	0.0	0.0	0.0	0.0
德安航空	7	4.57	0.53	100.0	100.0	57.1	42.9	0.0	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	12	4.67	0.49	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	3	4.00	0.00	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	1	5.00	.	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
自強航空	5	4.40	0.55	100.0	100.0	40.0	60.0	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	223	4.29	0.65	100.0	93.3	37.2	56.1	5.4	1.3	0.9	0.4
否	328	4.31	0.64	100.0	91.2	40.2	50.9	8.5	0.3	0.3	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-A2-1.航管單位管制員之發話清晰度

【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	551	4.82	0.44	100.0	99.5	83.5	16.0	0.2	0.4	0.0	0.4
性別											
男	514	4.82	0.45	100.0	99.4	83.1	16.3	0.2	0.4	0.0	0.4
女	37	4.89	0.31	100.0	100.0	89.2	10.8	0.0	0.0	0.0	0.0
國籍	*										
本國籍	478	4.84	0.40	100.0	99.6	84.9	14.6	0.2	0.2	0.0	0.2
外國籍	73	4.70	0.62	100.0	98.6	74.0	24.7	0.0	1.4	0.0	1.4
年資											
未滿5年	133	4.85	0.38	100.0	99.2	85.7	13.5	0.8	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	148	4.78	0.50	100.0	99.3	80.4	18.9	0.0	0.7	0.0	0.7
10~未滿20年	180	4.87	0.34	100.0	100.0	86.7	13.3	0.0	0.0	0.0	0.0
20年及以上	90	4.76	0.57	100.0	98.9	78.9	20.0	0.0	1.1	0.0	1.1
服務航線											
國內航線	90	4.81	0.39	100.0	100.0	81.1	18.9	0.0	0.0	0.0	0.0
國際航線	359	4.83	0.45	100.0	99.4	85.0	14.5	0.0	0.6	0.0	0.6
國內國際航線兼具	92	4.79	0.43	100.0	98.9	80.4	18.5	1.1	0.0	0.0	0.0
其他	10	4.80	0.42	100.0	100.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	513	4.82	0.44	100.0	99.4	83.6	15.8	0.2	0.4	0.0	0.4
中華航空	200	4.87	0.34	100.0	100.0	87.0	13.0	0.0	0.0	0.0	0.0
長榮航空	213	4.78	0.54	100.0	98.6	81.2	17.4	0.5	0.9	0.0	0.9
立榮航空	38	4.82	0.39	100.0	100.0	81.6	18.4	0.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	24	4.83	0.38	100.0	100.0	83.3	16.7	0.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	19	4.74	0.45	100.0	100.0	73.7	26.3	0.0	0.0	0.0	0.0
星宇航空	19	4.89	0.32	100.0	100.0	89.5	10.5	0.0	0.0	0.0	0.0
普通航空業	38	4.82	0.39	100.0	100.0	81.6	18.4	0.0	0.0	0.0	0.0
德安航空	7	4.43	0.53	100.0	100.0	42.9	57.1	0.0	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	6	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	12	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	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	3	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
自強航空	5	4.60	0.55	100.0	100.0	60.0	40.0	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	223	4.84	0.43	100.0	99.6	85.7	13.9	0.0	0.4	0.0	0.4
否	328	4.81	0.45	100.0	99.4	82.0	17.4	0.3	0.3	0.0	0.3

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-A2-2.航管單位管制員之發話清晰度

【滿意度】

調查對象：有接觸本服務的機師。

單位：人；分；%

項目別	樣本數	滿意評分		滿意度							
		平均值	標準差	總計	滿意	很滿意	滿意	普通	不滿意	不滿意	很不滿意
全體	551	4.18	0.67	100.0	89.5	30.7	58.8	8.7	1.8	1.5	0.4
性別											
男	514	4.18	0.68	100.0	89.5	30.4	59.1	8.6	1.9	1.6	0.4
女	37	4.24	0.64	100.0	89.2	35.1	54.1	10.8	0.0	0.0	0.0
國籍											
本國籍	478	4.19	0.66	100.0	90.0	31.2	58.8	8.6	1.5	1.3	0.2
外國籍	73	4.08	0.78	100.0	86.3	27.4	58.9	9.6	4.1	2.7	1.4
年資											
未滿5年	133	4.28	0.70	100.0	90.2	39.8	50.4	7.5	2.3	2.3	0.0
5~未滿10年	148	4.17	0.73	100.0	89.9	31.1	58.8	7.4	2.7	1.4	1.4
10~未滿20年	180	4.12	0.64	100.0	88.3	25.0	63.3	10.0	1.7	1.7	0.0
20年及以上	90	4.18	0.59	100.0	90.0	27.8	62.2	10.0	0.0	0.0	0.0
服務航線											
國內航線	90	4.21	0.79	100.0	87.8	37.8	50.0	8.9	3.3	2.2	1.1
國際航線	359	4.18	0.66	100.0	90.3	30.1	60.2	8.1	1.7	1.4	0.3
國內國際航線兼具	92	4.11	0.64	100.0	87.0	25.0	62.0	12.0	1.1	1.1	0.0
其他	10	4.40	0.52	100.0	100.0	40.0	60.0	0.0	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業											
中華航空	200	4.15	0.56	100.0	92.5	23.0	69.5	6.5	1.0	1.0	0.0
長榮航空	213	4.14	0.76	100.0	84.5	32.4	52.1	12.7	2.8	2.3	0.5
立榮航空	38	4.29	0.57	100.0	94.7	34.2	60.5	5.3	0.0	0.0	0.0
華信航空	24	4.17	0.96	100.0	83.3	41.7	41.7	12.5	4.2	0.0	4.2
台灣虎航	19	4.42	0.61	100.0	94.7	47.4	47.4	5.3	0.0	0.0	0.0
星宇航空	19	4.32	0.58	100.0	94.7	36.8	57.9	5.3	0.0	0.0	0.0
普通航空業											
德安航空	7	4.29	0.49	100.0	100.0	28.6	71.4	0.0	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	6	4.50	0.55	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	12	4.42	0.90	100.0	91.7	58.3	33.3	0.0	8.3	8.3	0.0
華捷航空	3	3.67	0.58	100.0	66.7	0.0	66.7	33.3	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	3	4.33	0.58	100.0	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0
自強航空	5	4.40	0.55	100.0	100.0	40.0	60.0	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	223	4.13	0.71	100.0	87.9	28.7	59.2	9.9	2.2	1.3	0.9
否	328	4.21	0.65	100.0	90.5	32.0	58.5	7.9	1.5	1.5	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	548	4.73	0.49	100.0	98.7	74.5	24.3	1.1	0.2	0.0	0.2
性別											
男	511	4.72	0.50	100.0	98.6	74.2	24.5	1.2	0.2	0.0	0.2
女	37	4.78	0.42	100.0	100.0	78.4	21.6	0.0	0.0	0.0	0.0
國籍	*										
本國籍	475	4.75	0.46	100.0	98.9	76.2	22.7	1.1	0.0	0.0	0.0
外國籍	73	4.58	0.66	100.0	97.3	63.0	34.2	1.4	1.4	0.0	1.4
年資											
未滿5年	133	4.72	0.51	100.0	97.0	75.2	21.8	3.0	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	148	4.68	0.57	100.0	98.0	70.9	27.0	1.4	0.7	0.0	0.7
10~未滿20年	178	4.78	0.42	100.0	100.0	77.5	22.5	0.0	0.0	0.0	0.0
20年及以上	89	4.73	0.45	100.0	100.0	73.0	27.0	0.0	0.0	0.0	0.0
服務航線											
國內航線	90	4.69	0.49	100.0	98.9	70.0	28.9	1.1	0.0	0.0	0.0
國際航線	357	4.75	0.49	100.0	98.9	76.8	22.1	0.8	0.3	0.0	0.3
國內國際航線兼具	91	4.67	0.52	100.0	97.8	69.2	28.6	2.2	0.0	0.0	0.0
其他	10	4.80	0.42	100.0	100.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	510	4.73	0.50	100.0	98.6	74.5	24.1	1.2	0.2	0.0	0.2
中華航空	200	4.79	0.44	100.0	99.0	79.5	19.5	1.0	0.0	0.0	0.0
長榮航空	210	4.69	0.54	100.0	98.6	71.0	27.6	1.0	0.5	0.0	0.5
立榮航空	38	4.68	0.53	100.0	97.4	71.1	26.3	2.6	0.0	0.0	0.0
華信航空	24	4.75	0.44	100.0	100.0	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	19	4.63	0.60	100.0	94.7	68.4	26.3	5.3	0.0	0.0	0.0
星宇航空	19	4.74	0.45	100.0	100.0	73.7	26.3	0.0	0.0	0.0	0.0
普通航空業	38	4.74	0.45	100.0	100.0	73.7	26.3	0.0	0.0	0.0	0.0
德安航空	7	4.43	0.53	100.0	100.0	42.9	57.1	0.0	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	6	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	12	4.83	0.39	100.0	100.0	83.3	16.7	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	3	4.33	0.58	100.0	100.0	33.3	66.7	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	3	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
自強航空	5	4.60	0.55	100.0	100.0	60.0	40.0	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	222	4.72	0.52	100.0	98.6	74.3	24.3	0.9	0.5	0.0	0.5
否	326	4.73	0.47	100.0	98.8	74.5	24.2	1.2	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	548	4.27	0.63	100.0	91.2	36.3	54.9	8.2	0.5	0.5	0.0
性別 *											
男	511	4.29	0.61	100.0	92.8	37.0	55.8	6.7	0.6	0.6	0.0
女	37	3.97	0.76	100.0	70.3	27.0	43.2	29.7	0.0	0.0	0.0
國籍											
本國籍	475	4.27	0.64	100.0	90.9	36.6	54.3	8.4	0.6	0.6	0.0
外國籍	73	4.27	0.58	100.0	93.2	34.2	58.9	6.8	0.0	0.0	0.0
年資 *											
未滿5年	133	4.48	0.56	100.0	97.0	51.1	45.9	3.0	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	148	4.20	0.64	100.0	90.5	30.4	60.1	8.1	1.4	1.4	0.0
10~未滿20年	178	4.20	0.65	100.0	88.2	32.6	55.6	11.2	0.6	0.6	0.0
20年及以上	89	4.21	0.61	100.0	89.9	31.5	58.4	10.1	0.0	0.0	0.0
服務航線 *											
國內航線	90	4.43	0.60	100.0	96.7	47.8	48.9	2.2	1.1	1.1	0.0
國際航線	357	4.24	0.63	100.0	90.8	34.2	56.6	8.7	0.6	0.6	0.0
國內國際航線兼具	91	4.19	0.65	100.0	86.8	31.9	54.9	13.2	0.0	0.0	0.0
其他	10	4.50	0.53	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
航空公司 *											
民用航空運輸業	510	4.25	0.63	100.0	90.8	35.3	55.5	8.6	0.6	0.6	0.0
中華航空	200	4.14	0.62	100.0	87.5	26.5	61.0	12.0	0.5	0.5	0.0
長榮航空	210	4.32	0.62	100.0	92.4	40.0	52.4	7.1	0.5	0.5	0.0
立榮航空	38	4.42	0.55	100.0	97.4	44.7	52.6	2.6	0.0	0.0	0.0
華信航空	24	4.33	0.76	100.0	91.7	45.8	45.8	4.2	4.2	4.2	0.0
台灣虎航	19	4.53	0.51	100.0	100.0	52.6	47.4	0.0	0.0	0.0	0.0
星宇航空	19	4.11	0.66	100.0	84.2	26.3	57.9	15.8	0.0	0.0	0.0
普通航空業	38	4.47	0.56	100.0	97.4	50.0	47.4	2.6	0.0	0.0	0.0
德安航空	7	4.29	0.49	100.0	100.0	28.6	71.4	0.0	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	6	4.50	0.84	100.0	83.3	66.7	16.7	16.7	0.0	0.0	0.0
凌天航空	12	4.92	0.29	100.0	100.0	91.7	8.3	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	3	4.00	0.00	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	1	4.00	.	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	3	4.33	0.58	100.0	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0
自強航空	5	4.20	0.45	100.0	100.0	20.0	80.0	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	222	4.25	0.62	100.0	91.9	33.8	58.1	7.2	0.9	0.9	0.0
否	326	4.29	0.63	100.0	90.8	38.0	52.8	8.9	0.3	0.3	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-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	451	4.81	0.43	100.0	98.7	82.3	16.4	1.3	0.0	0.0	0.0
性別											
男	423	4.80	0.43	100.0	98.6	81.6	17.0	1.4	0.0	0.0	0.0
女	28	4.93	0.26	100.0	100.0	92.9	7.1	0.0	0.0	0.0	0.0
國籍	*										
本國籍	385	4.83	0.40	100.0	99.0	83.9	15.1	1.0	0.0	0.0	0.0
外國籍	66	4.70	0.53	100.0	97.0	72.7	24.2	3.0	0.0	0.0	0.0
年資											
未滿5年	100	4.85	0.39	100.0	99.0	86.0	13.0	1.0	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	120	4.75	0.51	100.0	96.7	78.3	18.3	3.3	0.0	0.0	0.0
10~未滿20年	153	4.82	0.40	100.0	99.3	83.0	16.3	0.7	0.0	0.0	0.0
20年及以上	78	4.82	0.39	100.0	100.0	82.1	17.9	0.0	0.0	0.0	0.0
服務航線											
國內航線	76	4.72	0.45	100.0	100.0	72.4	27.6	0.0	0.0	0.0	0.0
國際航線	287	4.85	0.41	100.0	97.9	86.8	11.1	2.1	0.0	0.0	0.0
國內國際航線兼具	79	4.80	0.40	100.0	100.0	79.7	20.3	0.0	0.0	0.0	0.0
其他	9	4.44	0.53	100.0	100.0	44.4	55.6	0.0	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	417	4.82	0.42	100.0	98.6	83.2	15.3	1.4	0.0	0.0	0.0
中華航空	175	4.86	0.40	100.0	98.3	87.4	10.9	1.7	0.0	0.0	0.0
長榮航空	161	4.81	0.44	100.0	98.1	82.6	15.5	1.9	0.0	0.0	0.0
立榮航空	31	4.71	0.46	100.0	100.0	71.0	29.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	21	4.76	0.44	100.0	100.0	76.2	23.8	0.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	19	4.74	0.45	100.0	100.0	73.7	26.3	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	34	4.71	0.46	100.0	100.0	70.6	29.4	0.0	0.0	0.0	0.0
德安航空	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	6	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	12	4.75	0.45	100.0	100.0	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	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	2	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
自強航空	4	4.50	0.58	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
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	183	4.85	0.36	100.0	100.0	84.7	15.3	0.0	0.0	0.0	0.0
否	268	4.78	0.46	100.0	97.8	80.6	17.2	2.2	0.0	0.0	0.0

說明：

- 1.統計表中針對平均數(評分)進行變異數分析(ANOVA)。
- 2.「*」表示在95%的信心水準下，不同群體間的平均數有顯著差異。
- 3.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
- 4.橫列百分比加總應該等於100%，有些目視加總不等於100%是因為四捨五入的關係。
- 5.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
- 6.樣本數n=1者無法計算標準差，以「.»標示。
- 7.重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

附表I-A4-2.當宣告機上有病患、需額外協助或緊急情況時，航管提供之服務

【滿意度】

調查對象：有接觸本服務的機師。

單位：人；分；%

項目別	樣本數	滿意評分		滿意度							
		平均值	標準差	總計	滿意	很滿意	滿意	普通	不滿意	不滿意	很不滿意
全體	451	4.34	0.61	100.0	93.1	41.0	52.1	6.7	0.2	0.2	0.0
性別											
男	423	4.34	0.60	100.0	93.6	40.9	52.7	6.1	0.2	0.2	0.0
女	28	4.29	0.71	100.0	85.7	42.9	42.9	14.3	0.0	0.0	0.0
國籍	*										
本國籍	385	4.36	0.59	100.0	94.0	42.3	51.7	6.0	0.0	0.0	0.0
外國籍	66	4.20	0.68	100.0	87.9	33.3	54.5	10.6	1.5	1.5	0.0
年資	*										
未滿5年	100	4.50	0.56	100.0	97.0	53.0	44.0	3.0	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	120	4.30	0.63	100.0	90.8	39.2	51.7	9.2	0.0	0.0	0.0
10~未滿20年	153	4.29	0.59	100.0	92.8	36.6	56.2	7.2	0.0	0.0	0.0
20年及以上	78	4.28	0.64	100.0	92.3	37.2	55.1	6.4	1.3	1.3	0.0
服務航線	*										
國內航線	76	4.57	0.52	100.0	98.7	57.9	40.8	1.3	0.0	0.0	0.0
國際航線	287	4.29	0.59	100.0	92.7	36.2	56.4	7.3	0.0	0.0	0.0
國內國際航線兼具	79	4.29	0.70	100.0	88.6	41.8	46.8	10.1	1.3	1.3	0.0
其他	9	4.44	0.53	100.0	100.0	44.4	55.6	0.0	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	417	4.32	0.61	100.0	93.0	39.6	53.5	6.7	0.2	0.2	0.0
中華航空	175	4.21	0.57	100.0	92.0	28.6	63.4	8.0	0.0	0.0	0.0
長榮航空	161	4.35	0.64	100.0	91.9	43.5	48.4	7.5	0.6	0.6	0.0
立榮航空	31	4.48	0.57	100.0	96.8	51.6	45.2	3.2	0.0	0.0	0.0
華信航空	21	4.62	0.50	100.0	100.0	61.9	38.1	0.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	19	4.68	0.48	100.0	100.0	68.4	31.6	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	34	4.53	0.61	100.0	94.1	58.8	35.3	5.9	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	6	4.50	0.84	100.0	83.3	66.7	16.7	16.7	0.0	0.0	0.0
凌天航空	12	4.75	0.45	100.0	100.0	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	3	4.00	1.00	100.0	66.7	33.3	33.3	33.3	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	2	4.50	0.71	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
自強航空	4	4.50	0.58	100.0	100.0	50.0	50.0	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	183	4.32	0.60	100.0	94.0	38.8	55.2	5.5	0.5	0.5	0.0
否	268	4.35	0.62	100.0	92.5	42.5	50.0	7.5	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-A5.您認為航管人員在協助處理駕駛員提出偏航申請時，需考量因素有哪些？

調查對象：全體機師。

單位：人；%

項目別	合計		協調相關航 管單位同意	協調軍方同 意	限航區/飛航 公告關閉區 域	其他航情影 響	無意見
	樣本數	百分比					
全體	551	100.0	92.2	85.8	85.1	77.1	0.5
性別							
男	514	100.0	92.2	86.0	84.8	76.5	0.6
女	37	100.0	91.9	83.8	89.2	86.5	0.0
國籍							
本國籍	478	100.0	92.1	87.7	86.6	80.5	0.6
外國籍	73	100.0	93.2	74.0	75.3	54.8	0.0
年資							
未滿5年	133	100.0	93.2	82.7	86.5	85.0	0.0
5~未滿10年	148	100.0	93.2	86.5	85.1	77.0	1.4
10~未滿20年	180	100.0	91.7	87.8	83.9	76.7	0.6
20年及以上	90	100.0	90.0	85.6	85.6	66.7	0.0
服務航線							
國內航線	90	100.0	94.4	86.7	84.4	80.0	0.0
國際航線	359	100.0	94.7	85.5	86.9	77.2	0.3
國內國際航線兼具	92	100.0	83.7	90.2	80.4	75.0	0.0
其他	10	100.0	60.0	50.0	70.0	70.0	20.0
航空公司							
民用航空運輸業	513	100.0	92.4	87.1	86.2	77.8	0.2
中華航空	200	100.0	96.0	89.0	90.0	79.5	0.0
長榮航空	213	100.0	90.1	85.0	83.6	75.6	0.5
立榮航空	38	100.0	97.4	92.1	89.5	92.1	0.0
華信航空	24	100.0	87.5	83.3	87.5	79.2	0.0
台灣虎航	19	100.0	73.7	84.2	68.4	52.6	0.0
星宇航空	19	100.0	94.7	89.5	84.2	78.9	0.0
普通航空業	38	100.0	89.5	68.4	71.1	68.4	5.3
德安航空	7	100.0	100.0	57.1	85.7	57.1	0.0
飛特立航空	6	100.0	100.0	100.0	83.3	83.3	0.0
凌天航空	12	100.0	75.0	58.3	50.0	66.7	16.7
華捷航空	3	100.0	100.0	100.0	100.0	66.7	0.0
漢翔航空	1	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	3	100.0	100.0	66.7	66.7	66.7	0.0
自強航空	5	100.0	80.0	60.0	100.0	80.0	0.0
安捷飛航訓練中心	1	100.0	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0
去年參加此調查							
是	223	100.0	90.1	89.2	82.5	77.6	1.3
否	328	100.0	93.6	83.5	86.9	76.8	0.0

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	551	4.17	0.62	100.0	91.3	27.4	63.9	7.4	1.3	0.9	0.4
性別											
男	514	4.18	0.62	100.0	92.0	28.0	64.0	6.6	1.4	1.0	0.4
女	37	4.00	0.62	100.0	81.1	18.9	62.2	18.9	0.0	0.0	0.0
國籍											
本國籍	478	4.18	0.62	100.0	91.0	27.8	63.2	7.9	1.0	0.8	0.2
外國籍	73	4.14	0.67	100.0	93.2	24.7	68.5	4.1	2.7	1.4	1.4
年資											
未滿5年	133	4.34	0.56	100.0	97.0	37.6	59.4	2.3	0.8	0.8	0.0
5~未滿10年	148	4.11	0.65	100.0	88.5	24.3	64.2	10.1	1.4	0.7	0.7
10~未滿20年	180	4.10	0.61	100.0	91.1	21.1	70.0	7.2	1.7	1.1	0.6
20年及以上	90	4.17	0.66	100.0	87.8	30.0	57.8	11.1	1.1	1.1	0.0
服務航線											
國內航線	90	4.29	0.72	100.0	92.2	40.0	52.2	5.6	2.2	1.1	1.1
國際航線	359	4.15	0.60	100.0	91.4	25.1	66.3	7.5	1.1	0.8	0.3
國內國際航線兼具	92	4.11	0.60	100.0	89.1	22.8	66.3	9.8	1.1	1.1	0.0
其他	10	4.40	0.52	100.0	100.0	40.0	60.0	0.0	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業											
中華航空	200	4.08	0.54	100.0	92.0	17.0	75.0	6.5	1.5	1.5	0.0
長榮航空	213	4.16	0.65	100.0	88.7	28.6	60.1	10.3	0.9	0.5	0.5
立榮航空	38	4.16	0.72	100.0	86.8	31.6	55.3	10.5	2.6	2.6	0.0
華信航空	24	4.33	0.92	100.0	91.7	50.0	41.7	4.2	4.2	0.0	4.2
台灣虎航	19	4.53	0.51	100.0	100.0	52.6	47.4	0.0	0.0	0.0	0.0
星宇航空	19	4.21	0.54	100.0	94.7	26.3	68.4	5.3	0.0	0.0	0.0
普通航空業											
德安航空	7	4.29	0.49	100.0	100.0	28.6	71.4	0.0	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	6	4.50	0.55	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	12	4.67	0.49	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	3	4.33	0.58	100.0	100.0	33.3	66.7	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	3	4.33	0.58	100.0	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0
自強航空	5	4.40	0.55	100.0	100.0	40.0	60.0	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	223	4.19	0.64	100.0	92.4	28.7	63.7	6.3	1.3	0.4	0.9
否	328	4.16	0.61	100.0	90.5	26.5	64.0	8.2	1.2	1.2	0.0

說明：

- 1.統計表中針對平均數(評分)進行變異數分析(ANOVA)。
- 2.「*」表示在95%的信心水準下，不同群體間的平均數有顯著差異。
- 3.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
- 4.橫列百分比加總應該等於100%，有些目視加總不等於100%是因為四捨五入的關係。
- 5.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
- 6.樣本數n=1者無法計算標準差，以「.»標示。
- 7.重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

**附表I-B1-1.軍方氣象單位所提供『清泉崗、馬公、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	373	4.48	0.70	100.0	90.6	58.4	32.2	8.0	1.3	1.3	0.0
性別											
男	348	4.47	0.71	100.0	90.5	58.0	32.5	8.0	1.4	1.4	0.0
女	25	4.56	0.65	100.0	92.0	64.0	28.0	8.0	0.0	0.0	0.0
國籍	*										
本國籍	330	4.51	0.68	100.0	91.2	60.3	30.9	7.9	0.9	0.9	0.0
外國籍	43	4.26	0.82	100.0	86.0	44.2	41.9	9.3	4.7	4.7	0.0
年資											
未滿5年	91	4.58	0.62	100.0	93.4	64.8	28.6	6.6	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	107	4.38	0.75	100.0	86.0	53.3	32.7	13.1	0.9	0.9	0.0
10~未滿20年	120	4.50	0.67	100.0	93.3	58.3	35.0	5.0	1.7	1.7	0.0
20年及以上	55	4.44	0.79	100.0	89.1	58.2	30.9	7.3	3.6	3.6	0.0
服務航線	*										
國內航線	90	4.69	0.53	100.0	96.7	72.2	24.4	3.3	0.0	0.0	0.0
國際航線	185	4.30	0.81	100.0	83.2	49.7	33.5	14.1	2.7	2.7	0.0
國內國際航線兼具	89	4.63	0.51	100.0	98.9	64.0	34.8	1.1	0.0	0.0	0.0
其他	9	4.44	0.53	100.0	100.0	44.4	55.6	0.0	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	336	4.47	0.72	100.0	89.9	58.6	31.3	8.6	1.5	1.5	0.0
中華航空	106	4.35	0.70	100.0	86.8	48.1	38.7	13.2	0.0	0.0	0.0
長榮航空	139	4.40	0.81	100.0	87.1	56.8	30.2	9.4	3.6	3.6	0.0
立榮航空	38	4.74	0.50	100.0	97.4	76.3	21.1	2.6	0.0	0.0	0.0
華信航空	24	4.88	0.34	100.0	100.0	87.5	12.5	0.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	19	4.68	0.48	100.0	100.0	68.4	31.6	0.0	0.0	0.0	0.0
星宇航空	10	4.30	0.67	100.0	90.0	40.0	50.0	10.0	0.0	0.0	0.0
普通航空業	37	4.54	0.56	100.0	97.3	56.8	40.5	2.7	0.0	0.0	0.0
德安航空	7	4.29	0.49	100.0	100.0	28.6	71.4	0.0	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	6	4.67	0.82	100.0	83.3	83.3	0.0	16.7	0.0	0.0	0.0
凌天航空	12	4.75	0.45	100.0	100.0	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	3	4.33	0.58	100.0	100.0	33.3	66.7	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	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
自強航空	5	4.20	0.45	100.0	100.0	20.0	80.0	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	148	4.48	0.73	100.0	91.2	59.5	31.8	6.1	2.7	2.7	0.0
否	225	4.48	0.68	100.0	90.2	57.8	32.4	9.3	0.4	0.4	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-B1-2.軍方氣象單位所提供『清泉崗、馬公、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	373	4.00	0.75	100.0	75.6	26.0	49.6	22.8	1.6	1.3	0.3
性別											
男	348	3.99	0.76	100.0	75.3	26.1	49.1	23.0	1.7	1.4	0.3
女	25	4.04	0.68	100.0	80.0	24.0	56.0	20.0	0.0	0.0	0.0
國籍											
本國籍	330	3.99	0.76	100.0	75.2	25.8	49.4	23.0	1.8	1.5	0.3
外國籍	43	4.07	0.70	100.0	79.1	27.9	51.2	20.9	0.0	0.0	0.0
年資											
未滿5年	91	4.20	0.72	100.0	82.4	37.4	45.1	17.6	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	107	3.83	0.76	100.0	68.2	17.8	50.5	29.9	1.9	0.9	0.9
10~未滿20年	120	3.97	0.70	100.0	77.5	20.8	56.7	20.8	1.7	1.7	0.0
20年及以上	55	4.05	0.85	100.0	74.5	34.5	40.0	21.8	3.6	3.6	0.0
服務航線											
國內航線	90	3.98	0.85	100.0	73.3	28.9	44.4	23.3	3.3	2.2	1.1
國際航線	185	3.97	0.70	100.0	75.1	22.7	52.4	24.3	0.5	0.5	0.0
國內國際航線兼具	89	4.02	0.77	100.0	76.4	28.1	48.3	21.3	2.2	2.2	0.0
其他	9	4.44	0.53	100.0	100.0	44.4	55.6	0.0	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業											
中華航空	336	3.97	0.76	100.0	73.8	25.0	48.8	24.4	1.8	1.5	0.3
長榮航空	106	3.84	0.72	100.0	67.0	17.9	49.1	32.1	0.9	0.9	0.0
立榮航空	139	4.02	0.73	100.0	77.7	25.9	51.8	20.9	1.4	1.4	0.0
華信航空	38	3.74	0.72	100.0	63.2	13.2	50.0	34.2	2.6	2.6	0.0
台灣虎航	24	4.00	1.10	100.0	70.8	41.7	29.2	20.8	8.3	4.2	4.2
星宇航空	19	4.68	0.48	100.0	100.0	68.4	31.6	0.0	0.0	0.0	0.0
普通航空業	10	4.00	0.47	100.0	90.0	10.0	80.0	10.0	0.0	0.0	0.0
德安航空	37	4.27	0.61	100.0	91.9	35.1	56.8	8.1	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	7	4.14	0.69	100.0	85.7	28.6	57.1	14.3	0.0	0.0	0.0
凌天航空	6	3.67	0.52	100.0	66.7	0.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0
華捷航空	12	4.67	0.49	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	3	4.00	0.00	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	1	5.00	.	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
自強航空	3	4.33	0.58	100.0	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷飛航訓練中心	5	4.20	0.45	100.0	100.0	20.0	80.0	0.0	0.0	0.0	0.0
去年參加此調查	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
是	148	4.04	0.76	100.0	77.7	28.4	49.3	20.9	1.4	0.7	0.7
否	225	3.97	0.75	100.0	74.2	24.4	49.8	24.0	1.8	1.8	0.0

說明：

- 1.統計表中針對平均數(評分)進行變異數分析(ANOVA)。
- 2.「*」表示在95%的信心水準下，不同群體間的平均數有顯著差異。
- 3.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
- 4.橫列百分比加總應該等於100%，有些目視加總不等於100%是因為四捨五入的關係。
- 5.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
- 6.樣本數n=1者無法計算標準差，以「.»標示。
- 7.重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

附表I-B2-1.軍方氣象單位所提供『清泉崗、馬公、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	366	4.46	0.69	100.0	91.3	56.3	35.0	7.4	1.4	1.4	0.0
性別											
男	341	4.46	0.69	100.0	91.2	55.7	35.5	7.6	1.2	1.2	0.0
女	25	4.52	0.77	100.0	92.0	64.0	28.0	4.0	4.0	4.0	0.0
國籍	*										
本國籍	325	4.49	0.67	100.0	91.7	58.5	33.2	7.4	0.9	0.9	0.0
外國籍	41	4.22	0.79	100.0	87.8	39.0	48.8	7.3	4.9	4.9	0.0
年資											
未滿5年	91	4.51	0.67	100.0	92.3	59.3	33.0	6.6	1.1	1.1	0.0
5~未滿10年	102	4.39	0.73	100.0	87.3	52.9	34.3	11.8	1.0	1.0	0.0
10~未滿20年	120	4.50	0.66	100.0	94.2	57.5	36.7	4.2	1.7	1.7	0.0
20年及以上	53	4.43	0.72	100.0	90.6	54.7	35.8	7.5	1.9	1.9	0.0
服務航線	*										
國內航線	89	4.69	0.51	100.0	97.8	70.8	27.0	2.2	0.0	0.0	0.0
國際航線	179	4.30	0.80	100.0	83.8	48.6	35.2	13.4	2.8	2.8	0.0
國內國際航線兼具	89	4.58	0.52	100.0	98.9	59.6	39.3	1.1	0.0	0.0	0.0
其他	9	4.33	0.50	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											
中華航空	330	4.46	0.71	100.0	90.6	56.7	33.9	7.9	1.5	1.5	0.0
長榮航空	101	4.36	0.70	100.0	87.1	48.5	38.6	12.9	0.0	0.0	0.0
立榮航空	138	4.37	0.79	100.0	87.7	52.9	34.8	8.7	3.6	3.6	0.0
華信航空	38	4.76	0.43	100.0	100.0	76.3	23.7	0.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	24	4.83	0.38	100.0	100.0	83.3	16.7	0.0	0.0	0.0	0.0
星宇航空	19	4.63	0.50	100.0	100.0	63.2	36.8	0.0	0.0	0.0	0.0
普通航空業	10	4.30	0.67	100.0	90.0	40.0	50.0	10.0	0.0	0.0	0.0
德安航空	36	4.50	0.56	100.0	97.2	52.8	44.4	2.8	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	7	4.00	0.58	100.0	85.7	14.3	71.4	14.3	0.0	0.0	0.0
凌天航空	5	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	12	4.67	0.49	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	3	4.33	0.58	100.0	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	1	5.00	.	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
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	5	4.20	0.45	100.0	100.0	20.0	80.0	0.0	0.0	0.0	0.0
去年參加此調查	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
是	143	4.52	0.68	100.0	93.7	60.8	32.9	4.2	2.1	2.1	0.0
否	223	4.42	0.70	100.0	89.7	53.4	36.3	9.4	0.9	0.9	0.0

說明：

- 1.統計表中針對平均數(評分)進行變異數分析(ANOVA)。
- 2.「*」表示在95%的信心水準下，不同群體間的平均數有顯著差異。
- 3.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
- 4.橫列百分比加總應該等於100%，有些目視加總不等於100%是因為四捨五入的關係。
- 5.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
- 6.樣本數n=1者無法計算標準差，以「.»標示。
- 7.重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

附表I-B2-2.軍方氣象單位所提供『清泉崗、馬公、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	366	3.99	0.73	100.0	77.3	24.0	53.3	20.8	1.9	1.9	0.0
性別											
男	341	4.00	0.73	100.0	77.4	24.3	53.1	20.5	2.1	2.1	0.0
女	25	3.96	0.68	100.0	76.0	20.0	56.0	24.0	0.0	0.0	0.0
國籍											
本國籍	325	3.99	0.73	100.0	77.2	24.0	53.2	20.6	2.2	2.2	0.0
外國籍	41	4.02	0.69	100.0	78.0	24.4	53.7	22.0	0.0	0.0	0.0
年資	*										
未滿5年	91	4.16	0.73	100.0	80.2	36.3	44.0	19.8	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	102	3.87	0.68	100.0	71.6	16.7	54.9	27.5	1.0	1.0	0.0
10~未滿20年	120	3.96	0.68	100.0	81.7	17.5	64.2	15.0	3.3	3.3	0.0
20年及以上	53	4.02	0.84	100.0	73.6	32.1	41.5	22.6	3.8	3.8	0.0
服務航線											
國內航線	89	3.97	0.80	100.0	75.3	25.8	49.4	20.2	4.5	4.5	0.0
國際航線	179	3.99	0.69	100.0	77.1	22.3	54.7	22.3	0.6	0.6	0.0
國內國際航線兼具	89	3.99	0.73	100.0	77.5	23.6	53.9	20.2	2.2	2.2	0.0
其他	9	4.44	0.53	100.0	100.0	44.4	55.6	0.0	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	330	3.97	0.73	100.0	76.4	23.0	53.3	21.5	2.1	2.1	0.0
中華航空	101	3.87	0.67	100.0	72.3	15.8	56.4	26.7	1.0	1.0	0.0
長榮航空	138	4.03	0.70	100.0	79.7	24.6	55.1	18.8	1.4	1.4	0.0
立榮航空	38	3.76	0.75	100.0	68.4	13.2	55.3	26.3	5.3	5.3	0.0
華信航空	24	3.96	1.00	100.0	66.7	37.5	29.2	25.0	8.3	8.3	0.0
台灣虎航	19	4.53	0.61	100.0	94.7	57.9	36.8	5.3	0.0	0.0	0.0
星宇航空	10	4.00	0.47	100.0	90.0	10.0	80.0	10.0	0.0	0.0	0.0
普通航空業	36	4.19	0.67	100.0	86.1	33.3	52.8	13.9	0.0	0.0	0.0
德安航空	7	4.00	0.58	100.0	85.7	14.3	71.4	14.3	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	5	3.60	0.55	100.0	60.0	0.0	60.0	40.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	12	4.67	0.49	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	3	3.67	0.58	100.0	66.7	0.0	66.7	33.3	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	3	4.00	1.00	100.0	66.7	33.3	33.3	33.3	0.0	0.0	0.0
自強航空	5	4.20	0.45	100.0	100.0	20.0	80.0	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	143	4.06	0.68	100.0	81.1	25.9	55.2	18.2	0.7	0.7	0.0
否	223	3.95	0.75	100.0	74.9	22.9	52.0	22.4	2.7	2.7	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-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	476	4.68	0.55	100.0	97.1	71.6	25.4	2.7	0.2	0.0	0.2
性別											
男	441	4.68	0.55	100.0	97.1	71.4	25.6	2.7	0.2	0.0	0.2
女	35	4.71	0.52	100.0	97.1	74.3	22.9	2.9	0.0	0.0	0.0
國籍											
本國籍	422	4.69	0.52	100.0	97.2	71.8	25.4	2.8	0.0	0.0	0.0
外國籍	54	4.63	0.71	100.0	96.3	70.4	25.9	1.9	1.9	0.0	1.9
年資											
未滿5年	126	4.75	0.45	100.0	99.2	75.4	23.8	0.8	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	123	4.51	0.69	100.0	92.7	60.2	32.5	6.5	0.8	0.0	0.8
10~未滿20年	151	4.75	0.47	100.0	98.7	76.2	22.5	1.3	0.0	0.0	0.0
20年及以上	76	4.72	0.51	100.0	97.4	75.0	22.4	2.6	0.0	0.0	0.0
服務航線											
國內航線	90	4.77	0.48	100.0	97.8	78.9	18.9	2.2	0.0	0.0	0.0
國際航線	285	4.65	0.59	100.0	95.8	69.5	26.3	3.9	0.4	0.0	0.4
國內國際航線兼具	91	4.75	0.44	100.0	100.0	74.7	25.3	0.0	0.0	0.0	0.0
其他	10	4.40	0.52	100.0	100.0	40.0	60.0	0.0	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業											
中華航空	438	4.68	0.55	100.0	96.8	71.7	25.1	3.0	0.2	0.0	0.2
長榮航空	140	4.56	0.61	100.0	93.6	62.1	31.4	6.4	0.0	0.0	0.0
立榮航空	200	4.71	0.56	100.0	97.5	74.0	23.5	2.0	0.5	0.0	0.5
華信航空	38	4.76	0.43	100.0	100.0	76.3	23.7	0.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	24	4.92	0.28	100.0	100.0	91.7	8.3	0.0	0.0	0.0	0.0
星宇航空	19	4.74	0.45	100.0	100.0	73.7	26.3	0.0	0.0	0.0	0.0
普通航空業	17	4.82	0.39	100.0	100.0	82.4	17.6	0.0	0.0	0.0	0.0
德安航空	38	4.71	0.46	100.0	100.0	71.1	28.9	0.0	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	7	4.57	0.53	100.0	100.0	57.1	42.9	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	6	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	12	4.75	0.45	100.0	100.0	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	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	5	4.20	0.45	100.0	100.0	20.0	80.0	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	184	4.73	0.54	100.0	97.8	76.6	21.2	1.6	0.5	0.0	0.5
否	292	4.65	0.54	100.0	96.6	68.5	28.1	3.4	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-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	476	4.29	0.65	100.0	91.4	38.2	53.2	7.6	1.1	1.1	0.0
性別											
男	441	4.29	0.65	100.0	91.4	39.0	52.4	7.5	1.1	1.1	0.0
女	35	4.20	0.58	100.0	91.4	28.6	62.9	8.6	0.0	0.0	0.0
國籍											
本國籍	422	4.28	0.65	100.0	91.2	37.7	53.6	7.6	1.2	1.2	0.0
外國籍	54	4.35	0.62	100.0	92.6	42.6	50.0	7.4	0.0	0.0	0.0
年資											
未滿5年	126	4.46	0.63	100.0	94.4	52.4	42.1	4.8	0.8	0.8	0.0
5~未滿10年	123	4.11	0.64	100.0	86.2	26.0	60.2	13.0	0.8	0.8	0.0
10~未滿20年	151	4.26	0.62	100.0	93.4	33.8	59.6	5.3	1.3	1.3	0.0
20年及以上	76	4.33	0.68	100.0	90.8	43.4	47.4	7.9	1.3	1.3	0.0
服務航線											
國內航線	90	4.33	0.72	100.0	92.2	44.4	47.8	4.4	3.3	3.3	0.0
國際航線	285	4.28	0.62	100.0	91.2	36.8	54.4	8.8	0.0	0.0	0.0
國內國際航線兼具	91	4.23	0.68	100.0	90.1	35.2	54.9	7.7	2.2	2.2	0.0
其他	10	4.50	0.53	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業											
中華航空	438	4.27	0.65	100.0	90.9	37.7	53.2	8.0	1.1	1.1	0.0
長榮航空	140	4.19	0.60	100.0	90.0	29.3	60.7	10.0	0.0	0.0	0.0
立榮航空	200	4.29	0.65	100.0	91.0	39.0	52.0	8.0	1.0	1.0	0.0
華信航空	38	4.16	0.82	100.0	89.5	34.2	55.3	2.6	7.9	7.9	0.0
台灣虎航	24	4.50	0.66	100.0	91.7	58.3	33.3	8.3	0.0	0.0	0.0
星宇航空	19	4.58	0.61	100.0	94.7	63.2	31.6	5.3	0.0	0.0	0.0
普通航空業	17	4.35	0.61	100.0	94.1	41.2	52.9	5.9	0.0	0.0	0.0
德安航空	38	4.42	0.55	100.0	97.4	44.7	52.6	2.6	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	7	4.29	0.49	100.0	100.0	28.6	71.4	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	6	4.17	0.75	100.0	83.3	33.3	50.0	16.7	0.0	0.0	0.0
華捷航空	12	4.75	0.45	100.0	100.0	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	3	4.00	0.00	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	1	5.00	.	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
自強航空	3	4.33	0.58	100.0	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷飛航訓練中心	5	4.40	0.55	100.0	100.0	40.0	60.0	0.0	0.0	0.0	0.0
去年參加此調查	1	4.00	.	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
是	184	4.31	0.62	100.0	92.9	38.6	54.3	6.5	0.5	0.5	0.0
否	292	4.27	0.67	100.0	90.4	38.0	52.4	8.2	1.4	1.4	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-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	475	4.68	0.54	100.0	97.5	70.9	26.5	2.3	0.2	0.0	0.2
性別											
男	441	4.68	0.54	100.0	97.5	70.7	26.8	2.3	0.2	0.0	0.2
女	34	4.71	0.52	100.0	97.1	73.5	23.5	2.9	0.0	0.0	0.0
國籍											
本國籍	421	4.70	0.51	100.0	97.6	72.0	25.7	2.4	0.0	0.0	0.0
外國籍	54	4.56	0.72	100.0	96.3	63.0	33.3	1.9	1.9	0.0	1.9
年資											
未滿5年	125	4.76	0.43	100.0	100.0	76.0	24.0	0.0	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	122	4.51	0.70	100.0	92.6	59.8	32.8	6.6	0.8	0.0	0.8
10~未滿20年	152	4.74	0.45	100.0	99.3	75.0	24.3	0.7	0.0	0.0	0.0
20年及以上	76	4.70	0.52	100.0	97.4	72.4	25.0	2.6	0.0	0.0	0.0
服務航線											
國內航線	90	4.74	0.49	100.0	97.8	76.7	21.1	2.2	0.0	0.0	0.0
國際航線	284	4.65	0.58	100.0	96.5	69.7	26.8	3.2	0.4	0.0	0.4
國內國際航線兼具	91	4.71	0.45	100.0	100.0	71.4	28.6	0.0	0.0	0.0	0.0
其他	10	4.50	0.53	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	437	4.68	0.55	100.0	97.3	70.7	26.5	2.5	0.2	0.0	0.2
中華航空	141	4.58	0.59	100.0	95.0	63.1	31.9	5.0	0.0	0.0	0.0
長榮航空	198	4.69	0.56	100.0	97.5	72.2	25.3	2.0	0.5	0.0	0.5
立榮航空	38	4.76	0.43	100.0	100.0	76.3	23.7	0.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	24	4.88	0.34	100.0	100.0	87.5	12.5	0.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	19	4.68	0.48	100.0	100.0	68.4	31.6	0.0	0.0	0.0	0.0
星宇航空	17	4.82	0.39	100.0	100.0	82.4	17.6	0.0	0.0	0.0	0.0
普通航空業	38	4.74	0.45	100.0	100.0	73.7	26.3	0.0	0.0	0.0	0.0
德安航空	7	4.57	0.53	100.0	100.0	57.1	42.9	0.0	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	6	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	12	4.75	0.45	100.0	100.0	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	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	3	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
自強航空	5	4.40	0.55	100.0	100.0	40.0	60.0	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	185	4.71	0.55	100.0	97.8	74.6	23.2	1.6	0.5	0.0	0.5
否	290	4.66	0.53	100.0	97.2	68.6	28.6	2.8	0.0	0.0	0.0

說明：

- 1.統計表中針對平均數(評分)進行變異數分析(ANOVA)。
- 2.「*」表示在95%的信心水準下，不同群體間的平均數有顯著差異。
- 3.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
- 4.橫列百分比加總應該等於100%，有些目視加總不等於100%是因為四捨五入的關係。
- 5.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
- 6.樣本數n=1者無法計算標準差，以「.»標示。
- 7.重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

附表I-B4-2.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	475	4.27	0.65	100.0	91.2	37.1	54.1	7.8	1.1	1.1	0.0
性別											
男	441	4.28	0.65	100.0	90.9	38.1	52.8	7.9	1.1	1.1	0.0
女	34	4.18	0.52	100.0	94.1	23.5	70.6	5.9	0.0	0.0	0.0
國籍											
本國籍	421	4.26	0.64	100.0	91.0	35.6	55.3	8.1	1.0	1.0	0.0
外國籍	54	4.39	0.68	100.0	92.6	48.1	44.4	5.6	1.9	1.9	0.0
年資											
未滿5年	125	4.42	0.64	100.0	93.6	48.8	44.8	5.6	0.8	0.8	0.0
5~未滿10年	122	4.17	0.61	100.0	90.2	27.9	62.3	9.0	0.8	0.8	0.0
10~未滿20年	152	4.22	0.64	100.0	90.8	32.2	58.6	7.9	1.3	1.3	0.0
20年及以上	76	4.30	0.69	100.0	89.5	42.1	47.4	9.2	1.3	1.3	0.0
服務航線											
國內航線	90	4.32	0.68	100.0	92.2	42.2	50.0	5.6	2.2	2.2	0.0
國際航線	284	4.27	0.62	100.0	91.2	36.3	54.9	8.5	0.4	0.4	0.0
國內國際航線兼具	91	4.20	0.69	100.0	89.0	33.0	56.0	8.8	2.2	2.2	0.0
其他	10	4.50	0.53	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業											
中華航空	437	4.26	0.65	100.0	90.6	36.6	54.0	8.2	1.1	1.1	0.0
長榮航空	141	4.18	0.58	100.0	90.8	27.0	63.8	9.2	0.0	0.0	0.0
立榮航空	198	4.26	0.68	100.0	89.4	37.9	51.5	9.1	1.5	1.5	0.0
華信航空	38	4.18	0.73	100.0	92.1	31.6	60.5	2.6	5.3	5.3	0.0
台灣虎航	24	4.46	0.72	100.0	87.5	58.3	29.2	12.5	0.0	0.0	0.0
星宇航空	19	4.58	0.61	100.0	94.7	63.2	31.6	5.3	0.0	0.0	0.0
普通航空業	17	4.53	0.51	100.0	100.0	52.9	47.1	0.0	0.0	0.0	0.0
德安航空	38	4.39	0.55	100.0	97.4	42.1	55.3	2.6	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	7	4.29	0.49	100.0	100.0	28.6	71.4	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	6	4.00	0.63	100.0	83.3	16.7	66.7	16.7	0.0	0.0	0.0
華捷航空	12	4.75	0.45	100.0	100.0	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	3	4.00	0.00	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	1	5.00	.	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
自強航空	3	4.33	0.58	100.0	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷飛航訓練中心	5	4.40	0.55	100.0	100.0	40.0	60.0	0.0	0.0	0.0	0.0
去年參加此調查	1	4.00	.	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
是	185	4.31	0.61	100.0	93.0	38.4	54.6	6.5	0.5	0.5	0.0
否	290	4.25	0.67	100.0	90.0	36.2	53.8	8.6	1.4	1.4	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-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	543	4.64	0.54	100.0	97.8	66.9	30.9	2.0	0.2	0.0	0.2
性別											
男	506	4.64	0.55	100.0	97.6	66.4	31.2	2.2	0.2	0.0	0.2
女	37	4.73	0.45	100.0	100.0	73.0	27.0	0.0	0.0	0.0	0.0
國籍	*										
本國籍	470	4.68	0.51	100.0	98.1	70.0	28.1	1.9	0.0	0.0	0.0
外國籍	73	4.40	0.68	100.0	95.9	46.6	49.3	2.7	1.4	0.0	1.4
年資											
未滿5年	130	4.67	0.47	100.0	100.0	66.9	33.1	0.0	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	147	4.55	0.66	100.0	93.9	62.6	31.3	5.4	0.7	0.0	0.7
10~未滿20年	178	4.67	0.49	100.0	98.9	68.5	30.3	1.1	0.0	0.0	0.0
20年及以上	88	4.69	0.49	100.0	98.9	70.5	28.4	1.1	0.0	0.0	0.0
服務航線											
國內航線	88	4.75	0.46	100.0	98.9	76.1	22.7	1.1	0.0	0.0	0.0
國際航線	353	4.62	0.57	100.0	97.2	65.2	32.0	2.5	0.3	0.0	0.3
國內國際航線兼具	92	4.65	0.48	100.0	100.0	65.2	34.8	0.0	0.0	0.0	0.0
其他	10	4.50	0.71	100.0	90.0	60.0	30.0	10.0	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	507	4.64	0.54	100.0	97.8	66.3	31.6	2.0	0.2	0.0	0.2
中華航空	195	4.54	0.56	100.0	96.9	56.9	40.0	3.1	0.0	0.0	0.0
長榮航空	212	4.68	0.55	100.0	98.1	71.2	26.9	1.4	0.5	0.0	0.5
立榮航空	38	4.71	0.52	100.0	97.4	73.7	23.7	2.6	0.0	0.0	0.0
華信航空	24	4.83	0.38	100.0	100.0	83.3	16.7	0.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	19	4.58	0.51	100.0	100.0	57.9	42.1	0.0	0.0	0.0	0.0
星宇航空	19	4.79	0.42	100.0	100.0	78.9	21.1	0.0	0.0	0.0	0.0
普通航空業	36	4.72	0.51	100.0	97.2	75.0	22.2	2.8	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	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	12	4.75	0.62	100.0	91.7	83.3	8.3	8.3	0.0	0.0	0.0
華捷航空	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	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	3	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
自強航空	5	4.40	0.55	100.0	100.0	40.0	60.0	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	220	4.69	0.55	100.0	97.7	72.3	25.5	1.8	0.5	0.0	0.5
否	323	4.61	0.53	100.0	97.8	63.2	34.7	2.2	0.0	0.0	0.0

說明：

- 1.統計表中針對平均數(評分)進行變異數分析(ANOVA)。
- 2.「*」表示在95%的信心水準下，不同群體間的平均數有顯著差異。
- 3.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
- 4.橫列百分比加總應該等於100%，有些目視加總不等於100%是因為四捨五入的關係。
- 5.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
- 6.樣本數n=1者無法計算標準差，以「.»標示。
- 7.重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

附表I-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	543	4.19	0.63	100.0	88.8	30.2	58.6	10.9	0.4	0.4	0.0
性別											
男	506	4.19	0.63	100.0	88.7	30.8	57.9	10.9	0.4	0.4	0.0
女	37	4.11	0.57	100.0	89.2	21.6	67.6	10.8	0.0	0.0	0.0
國籍											
本國籍	470	4.19	0.62	100.0	88.7	30.4	58.3	11.1	0.2	0.2	0.0
外國籍	73	4.16	0.65	100.0	89.0	28.8	60.3	9.6	1.4	1.4	0.0
年資	*										
未滿5年	130	4.33	0.58	100.0	94.6	38.5	56.2	5.4	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	147	4.05	0.67	100.0	81.6	24.5	57.1	17.7	0.7	0.7	0.0
10~未滿20年	178	4.21	0.55	100.0	94.4	27.5	66.9	5.1	0.6	0.6	0.0
20年及以上	88	4.14	0.71	100.0	80.7	33.0	47.7	19.3	0.0	0.0	0.0
服務航線	*										
國內航線	88	4.27	0.66	100.0	88.6	38.6	50.0	11.4	0.0	0.0	0.0
國際航線	353	4.16	0.60	100.0	89.2	27.5	61.8	10.5	0.3	0.3	0.0
國內國際航線兼具	92	4.15	0.68	100.0	85.9	30.4	55.4	13.0	1.1	1.1	0.0
其他	10	4.50	0.53	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	507	4.17	0.63	100.0	88.2	29.0	59.2	11.4	0.4	0.4	0.0
中華航空	195	4.07	0.54	100.0	88.7	17.9	70.8	11.3	0.0	0.0	0.0
長榮航空	212	4.18	0.69	100.0	85.8	33.5	52.4	13.2	0.9	0.9	0.0
立榮航空	38	4.11	0.65	100.0	84.2	26.3	57.9	15.8	0.0	0.0	0.0
華信航空	24	4.38	0.65	100.0	91.7	45.8	45.8	8.3	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	19	4.58	0.51	100.0	100.0	57.9	42.1	0.0	0.0	0.0	0.0
星宇航空	19	4.47	0.51	100.0	100.0	47.4	52.6	0.0	0.0	0.0	0.0
普通航空業	36	4.44	0.56	100.0	97.2	47.2	50.0	2.8	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	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	12	4.75	0.45	100.0	100.0	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	3	4.00	0.00	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	1	5.00	.	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	3	4.33	0.58	100.0	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0
自強航空	5	4.40	0.55	100.0	100.0	40.0	60.0	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	220	4.17	0.64	100.0	87.3	30.0	57.3	12.3	0.5	0.5	0.0
否	323	4.20	0.61	100.0	89.8	30.3	59.4	9.9	0.3	0.3	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-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	494	4.50	0.72	100.0	89.7	61.9	27.7	9.1	1.2	1.0	0.2
性別											
男	467	4.51	0.72	100.0	89.9	62.1	27.8	8.8	1.3	1.1	0.2
女	27	4.44	0.75	100.0	85.2	59.3	25.9	14.8	0.0	0.0	0.0
國籍	*										
本國籍	431	4.54	0.71	100.0	89.6	65.9	23.7	9.3	1.2	1.2	0.0
外國籍	63	4.22	0.73	100.0	90.5	34.9	55.6	7.9	1.6	0.0	1.6
年資											
未滿5年	129	4.56	0.67	100.0	91.5	65.1	26.4	7.8	0.8	0.8	0.0
5~未滿10年	133	4.43	0.77	100.0	86.5	57.9	28.6	12.8	0.8	0.0	0.8
10~未滿20年	155	4.51	0.72	100.0	89.7	62.6	27.1	9.0	1.3	1.3	0.0
20年及以上	77	4.52	0.72	100.0	92.2	62.3	29.9	5.2	2.6	2.6	0.0
服務航線	*										
國內航線	89	4.70	0.57	100.0	94.4	75.3	19.1	5.6	0.0	0.0	0.0
國際航線	309	4.45	0.77	100.0	87.7	59.2	28.5	10.4	1.9	1.6	0.3
國內國際航線兼具	86	4.49	0.66	100.0	90.7	58.1	32.6	9.3	0.0	0.0	0.0
其他	10	4.60	0.52	100.0	100.0	60.0	40.0	0.0	0.0	0.0	0.0
航空公司	*										
民用航空運輸業	457	4.48	0.73	100.0	88.8	60.8	28.0	9.8	1.3	1.1	0.2
中華航空	166	4.37	0.82	100.0	80.7	57.8	22.9	18.1	1.2	1.2	0.0
長榮航空	196	4.47	0.73	100.0	91.8	58.2	33.7	6.1	2.0	1.5	0.5
立榮航空	37	4.68	0.58	100.0	94.6	73.0	21.6	5.4	0.0	0.0	0.0
華信航空	24	4.75	0.53	100.0	95.8	79.2	16.7	4.2	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	18	4.67	0.49	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
星宇航空	16	4.63	0.50	100.0	100.0	62.5	37.5	0.0	0.0	0.0	0.0
普通航空業	37	4.76	0.43	100.0	100.0	75.7	24.3	0.0	0.0	0.0	0.0
德安航空	7	4.86	0.38	100.0	100.0	85.7	14.3	0.0	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	6	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	12	4.83	0.39	100.0	100.0	83.3	16.7	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	3	4.00	0.00	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	1	5.00	.	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	2	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
自強航空	5	4.40	0.55	100.0	100.0	40.0	60.0	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	203	4.58	0.72	100.0	92.1	68.0	24.1	5.9	2.0	1.5	0.5
否	291	4.45	0.72	100.0	88.0	57.7	30.2	11.3	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-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	494	4.12	0.71	100.0	82.0	31.2	50.8	17.0	1.0	1.0	0.0
性別											
男	467	4.12	0.72	100.0	81.8	31.5	50.3	17.1	1.1	1.1	0.0
女	27	4.11	0.64	100.0	85.2	25.9	59.3	14.8	0.0	0.0	0.0
國籍											
本國籍	431	4.13	0.72	100.0	81.9	32.0	49.9	16.9	1.2	1.2	0.0
外國籍	63	4.08	0.66	100.0	82.5	25.4	57.1	17.5	0.0	0.0	0.0
年資	*										
未滿5年	129	4.35	0.67	100.0	90.7	45.0	45.7	8.5	0.8	0.8	0.0
5~未滿10年	133	4.03	0.71	100.0	79.7	24.8	54.9	18.8	1.5	1.5	0.0
10~未滿20年	155	4.00	0.72	100.0	75.5	25.2	50.3	23.9	0.6	0.6	0.0
20年及以上	77	4.14	0.70	100.0	84.4	31.2	53.2	14.3	1.3	1.3	0.0
服務航線	*										
國內航線	89	4.33	0.70	100.0	86.5	46.1	40.4	13.5	0.0	0.0	0.0
國際航線	309	4.05	0.71	100.0	79.9	25.9	54.0	18.8	1.3	1.3	0.0
國內國際航線兼具	86	4.13	0.72	100.0	82.6	31.4	51.2	16.3	1.2	1.2	0.0
其他	10	4.60	0.52	100.0	100.0	60.0	40.0	0.0	0.0	0.0	0.0
航空公司	*										
民用航空運輸業											
中華航空	166	3.95	0.68	100.0	77.1	19.3	57.8	21.7	1.2	1.2	0.0
長榮航空	196	4.14	0.72	100.0	83.7	32.1	51.5	14.8	1.5	1.5	0.0
立榮航空	37	4.16	0.69	100.0	83.8	32.4	51.4	16.2	0.0	0.0	0.0
華信航空	24	4.38	0.65	100.0	91.7	45.8	45.8	8.3	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	18	4.56	0.62	100.0	94.4	61.1	33.3	5.6	0.0	0.0	0.0
星宇航空	16	3.88	0.81	100.0	62.5	25.0	37.5	37.5	0.0	0.0	0.0
普通航空業											
德安航空	7	4.71	0.49	100.0	100.0	71.4	28.6	0.0	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	6	4.17	0.75	100.0	83.3	33.3	50.0	16.7	0.0	0.0	0.0
凌天航空	12	4.67	0.65	100.0	91.7	75.0	16.7	8.3	0.0	0.0	0.0
華捷航空	3	3.67	0.58	100.0	66.7	0.0	66.7	33.3	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	2	4.00	1.41	100.0	50.0	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0
自強航空	5	4.40	0.55	100.0	100.0	40.0	60.0	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	203	4.12	0.72	100.0	82.8	31.0	51.7	15.8	1.5	1.5	0.0
否	291	4.12	0.71	100.0	81.4	31.3	50.2	17.9	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-B7.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	551	4.25	0.59	100.0	93.1	31.9	61.2	6.4	0.5	0.5	0.0
性別											
男	514	4.25	0.59	100.0	93.0	32.7	60.3	6.4	0.6	0.6	0.0
女	37	4.16	0.50	100.0	94.6	21.6	73.0	5.4	0.0	0.0	0.0
國籍											
本國籍	478	4.24	0.59	100.0	92.9	32.0	60.9	6.7	0.4	0.4	0.0
外國籍	73	4.25	0.60	100.0	94.5	31.5	63.0	4.1	1.4	1.4	0.0
年資											
未滿5年	133	4.44	0.54	100.0	97.7	45.9	51.9	2.3	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	148	4.16	0.60	100.0	91.2	25.7	65.5	7.4	1.4	1.4	0.0
10~未滿20年	180	4.19	0.55	100.0	93.9	26.1	67.8	5.6	0.6	0.6	0.0
20年及以上	90	4.21	0.64	100.0	87.8	33.3	54.4	12.2	0.0	0.0	0.0
服務航線											
國內航線	90	4.32	0.63	100.0	93.3	40.0	53.3	5.6	1.1	1.1	0.0
國際航線	359	4.21	0.57	100.0	92.8	28.7	64.1	7.0	0.3	0.3	0.0
國內國際航線兼具	92	4.27	0.61	100.0	93.5	34.8	58.7	5.4	1.1	1.1	0.0
其他	10	4.50	0.53	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業											
中華航空	200	4.14	0.49	100.0	94.0	20.0	74.0	6.0	0.0	0.0	0.0
長榮航空	213	4.27	0.64	100.0	91.1	36.6	54.5	8.0	0.9	0.9	0.0
立榮航空	38	4.21	0.58	100.0	92.1	28.9	63.2	7.9	0.0	0.0	0.0
華信航空	24	4.42	0.78	100.0	91.7	54.2	37.5	4.2	4.2	4.2	0.0
台灣虎航	19	4.58	0.51	100.0	100.0	57.9	42.1	0.0	0.0	0.0	0.0
星宇航空	19	4.26	0.56	100.0	94.7	31.6	63.2	5.3	0.0	0.0	0.0
普通航空業											
德安航空	7	4.29	0.49	100.0	100.0	28.6	71.4	0.0	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	6	4.17	0.75	100.0	83.3	33.3	50.0	16.7	0.0	0.0	0.0
凌天航空	12	4.67	0.49	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	3	4.00	0.00	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	1	5.00	.	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	3	4.33	0.58	100.0	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0
自強航空	5	4.40	0.55	100.0	100.0	40.0	60.0	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	223	4.24	0.60	100.0	92.8	31.8	61.0	6.3	0.9	0.9	0.0
否	328	4.25	0.58	100.0	93.3	32.0	61.3	6.4	0.3	0.3	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-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	550	4.78	0.45	100.0	99.3	79.5	19.8	0.5	0.2	0.0	0.2
性別											
男	513	4.78	0.45	100.0	99.2	79.5	19.7	0.6	0.2	0.0	0.2
女	37	4.78	0.42	100.0	100.0	78.4	21.6	0.0	0.0	0.0	0.0
國籍	*										
本國籍	477	4.81	0.41	100.0	99.4	82.0	17.4	0.6	0.0	0.0	0.0
外國籍	73	4.59	0.64	100.0	98.6	63.0	35.6	0.0	1.4	0.0	1.4
年資											
未滿5年	133	4.83	0.37	100.0	100.0	83.5	16.5	0.0	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	148	4.72	0.57	100.0	97.3	75.7	21.6	2.0	0.7	0.0	0.7
10~未滿20年	179	4.78	0.42	100.0	100.0	77.7	22.3	0.0	0.0	0.0	0.0
20年及以上	90	4.83	0.37	100.0	100.0	83.3	16.7	0.0	0.0	0.0	0.0
服務航線											
國內航線	90	4.81	0.39	100.0	100.0	81.1	18.9	0.0	0.0	0.0	0.0
國際航線	358	4.78	0.47	100.0	98.9	79.3	19.6	0.8	0.3	0.0	0.3
國內國際航線兼具	92	4.79	0.41	100.0	100.0	79.3	20.7	0.0	0.0	0.0	0.0
其他	10	4.70	0.48	100.0	100.0	70.0	30.0	0.0	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	512	4.78	0.45	100.0	99.2	79.3	19.9	0.6	0.2	0.0	0.2
中華航空	200	4.69	0.49	100.0	99.0	69.5	29.5	1.0	0.0	0.0	0.0
長榮航空	212	4.84	0.45	100.0	99.1	85.8	13.2	0.5	0.5	0.0	0.5
立榮航空	38	4.82	0.39	100.0	100.0	81.6	18.4	0.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	24	4.92	0.28	100.0	100.0	91.7	8.3	0.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	19	4.74	0.45	100.0	100.0	73.7	26.3	0.0	0.0	0.0	0.0
星宇航空	19	4.95	0.23	100.0	100.0	94.7	5.3	0.0	0.0	0.0	0.0
普通航空業	38	4.82	0.39	100.0	100.0	81.6	18.4	0.0	0.0	0.0	0.0
德安航空	7	4.57	0.53	100.0	100.0	57.1	42.9	0.0	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	6	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	12	4.92	0.29	100.0	100.0	91.7	8.3	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	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	3	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
自強航空	5	4.60	0.55	100.0	100.0	60.0	40.0	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	223	4.78	0.48	100.0	99.6	78.9	20.6	0.0	0.4	0.0	0.4
否	327	4.79	0.43	100.0	99.1	79.8	19.3	0.9	0.0	0.0	0.0

說明：

- 1.統計表中針對平均數(評分)進行變異數分析(ANOVA)。
- 2.「*」表示在95%的信心水準下，不同群體間的平均數有顯著差異。
- 3.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
- 4.橫列百分比加總應該等於100%，有些目視加總不等於100%是因為四捨五入的關係。
- 5.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
- 6.樣本數n=1者無法計算標準差，以「.»標示。
- 7.重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

附表I-C1-2.目前各機場所提供之ILS(含LDA)訊號穩定性

【滿意度】

調查對象：有接觸本服務的機師。

單位：人；分；%

項目別	樣本數	滿意評分		滿意度							
		平均值	標準差	總計	滿意	很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	很不滿意
全體	550	3.91	0.93	100.0	75.8	26.0	49.8	15.5	8.7	6.7	2.0
性別											
男	513	3.92	0.93	100.0	76.2	26.5	49.7	14.8	9.0	6.8	2.1
女	37	3.84	0.80	100.0	70.3	18.9	51.4	24.3	5.4	5.4	0.0
國籍	*										
本國籍	477	3.87	0.94	100.0	74.2	24.3	49.9	16.6	9.2	6.9	2.3
外國籍	73	4.18	0.81	100.0	86.3	37.0	49.3	8.2	5.5	5.5	0.0
年資	*										
未滿5年	133	4.05	0.97	100.0	78.9	35.3	43.6	15.0	6.0	2.3	3.8
5~未滿10年	148	3.84	0.89	100.0	73.6	20.3	53.4	19.6	6.8	4.1	2.7
10~未滿20年	179	3.77	0.94	100.0	71.5	19.6	52.0	15.1	13.4	12.3	1.1
20年及以上	90	4.11	0.84	100.0	83.3	34.4	48.9	10.0	6.7	6.7	0.0
服務航線	*										
國內航線	90	3.71	1.02	100.0	63.3	23.3	40.0	23.3	13.3	11.1	2.2
國際航線	358	4.03	0.87	100.0	82.7	28.8	53.9	11.5	5.9	3.6	2.2
國內國際航線兼具	92	3.57	0.96	100.0	58.7	15.2	43.5	25.0	16.3	15.2	1.1
其他	10	4.50	0.53	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
航空公司	*										
民用航空運輸業	512	3.88	0.93	100.0	74.8	24.4	50.4	15.8	9.4	7.2	2.1
中華航空	200	3.80	0.85	100.0	75.5	14.0	61.5	18.0	6.5	3.0	3.5
長榮航空	212	4.00	0.99	100.0	77.8	34.4	43.4	10.8	11.3	9.9	1.4
立榮航空	38	3.61	0.97	100.0	57.9	18.4	39.5	26.3	15.8	15.8	0.0
華信航空	24	3.75	0.99	100.0	66.7	20.8	45.8	25.0	8.3	4.2	4.2
台灣虎航	19	3.63	0.96	100.0	63.2	15.8	47.4	21.1	15.8	15.8	0.0
星宇航空	19	4.37	0.68	100.0	89.5	47.4	42.1	10.5	0.0	0.0	0.0
普通航空業	38	4.37	0.67	100.0	89.5	47.4	42.1	10.5	0.0	0.0	0.0
德安航空	7	4.57	0.53	100.0	100.0	57.1	42.9	0.0	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	6	4.50	0.55	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	12	4.50	0.67	100.0	91.7	58.3	33.3	8.3	0.0	0.0	0.0
華捷航空	3	4.00	1.00	100.0	66.7	33.3	33.3	33.3	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	3	3.67	1.15	100.0	33.3	33.3	0.0	66.7	0.0	0.0	0.0
自強航空	5	4.20	0.45	100.0	100.0	20.0	80.0	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	223	3.87	0.94	100.0	73.5	25.1	48.4	16.1	10.3	9.0	1.3
否	327	3.94	0.92	100.0	77.4	26.6	50.8	15.0	7.6	5.2	2.4

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	551	4.73	0.49	100.0	98.5	75.0	23.6	1.3	0.2	0.0	0.2
性別											
男	514	4.73	0.50	100.0	98.4	75.1	23.3	1.4	0.2	0.0	0.2
女	37	4.73	0.45	100.0	100.0	73.0	27.0	0.0	0.0	0.0	0.0
國籍	*										
本國籍	478	4.76	0.46	100.0	98.7	77.2	21.5	1.3	0.0	0.0	0.0
外國籍	73	4.55	0.67	100.0	97.3	60.3	37.0	1.4	1.4	0.0	1.4
年資	*										
未滿5年	133	4.82	0.41	100.0	99.2	82.7	16.5	0.8	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	148	4.64	0.61	100.0	96.6	68.2	28.4	2.7	0.7	0.0	0.7
10~未滿20年	180	4.73	0.47	100.0	98.9	73.9	25.0	1.1	0.0	0.0	0.0
20年及以上	90	4.77	0.43	100.0	100.0	76.7	23.3	0.0	0.0	0.0	0.0
服務航線											
國內航線	90	4.77	0.43	100.0	100.0	76.7	23.3	0.0	0.0	0.0	0.0
國際航線	359	4.72	0.52	100.0	98.1	74.1	24.0	1.7	0.3	0.0	0.3
國內國際航線兼具	92	4.76	0.45	100.0	98.9	77.2	21.7	1.1	0.0	0.0	0.0
其他	10	4.70	0.48	100.0	100.0	70.0	30.0	0.0	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	513	4.73	0.50	100.0	98.4	74.9	23.6	1.4	0.2	0.0	0.2
中華航空	200	4.65	0.51	100.0	98.5	66.0	32.5	1.5	0.0	0.0	0.0
長榮航空	213	4.78	0.50	100.0	98.6	80.3	18.3	0.9	0.5	0.0	0.5
立榮航空	38	4.82	0.39	100.0	100.0	81.6	18.4	0.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	24	4.83	0.38	100.0	100.0	83.3	16.7	0.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	19	4.58	0.61	100.0	94.7	63.2	31.6	5.3	0.0	0.0	0.0
星宇航空	19	4.89	0.46	100.0	94.7	94.7	0.0	5.3	0.0	0.0	0.0
普通航空業	38	4.76	0.43	100.0	100.0	76.3	23.7	0.0	0.0	0.0	0.0
德安航空	7	4.43	0.53	100.0	100.0	42.9	57.1	0.0	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	6	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	12	4.83	0.39	100.0	100.0	83.3	16.7	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	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	3	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
自強航空	5	4.60	0.55	100.0	100.0	60.0	40.0	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	223	4.73	0.51	100.0	99.1	74.9	24.2	0.4	0.4	0.0	0.4
否	328	4.73	0.48	100.0	98.2	75.0	23.2	1.8	0.0	0.0	0.0

說明：

- 1.統計表中針對平均數(評分)進行變異數分析(ANOVA)。
- 2.「*」表示在95%的信心水準下，不同群體間的平均數有顯著差異。
- 3.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
- 4.橫列百分比加總應該等於100%，有些目視加總不等於100%是因為四捨五入的關係。
- 5.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
- 6.樣本數n=1者無法計算標準差，以「.»標示。
- 7.重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

附表I-C2-2.臺北飛航情報區內無線電通訊清晰度

【滿意度】

調查對象：有接觸本服務的機師。

單位：人；分；%

項目別	樣本數	滿意評分		滿意度							
		平均值	標準差	總計	滿意	很滿意	滿意	普通	不滿意	不滿意	很不滿意
全體	551	4.20	0.69	100.0	86.9	34.1	52.8	11.8	1.3	1.3	0.0
性別											
男	514	4.21	0.68	100.0	88.1	34.2	53.9	10.5	1.4	1.4	0.0
女	37	4.03	0.80	100.0	70.3	32.4	37.8	29.7	0.0	0.0	0.0
國籍	*										
本國籍	478	4.17	0.70	100.0	85.4	33.1	52.3	13.2	1.5	1.5	0.0
外國籍	73	4.38	0.54	100.0	97.3	41.1	56.2	2.7	0.0	0.0	0.0
年資	*										
未滿5年	133	4.36	0.76	100.0	88.7	50.4	38.3	8.3	3.0	3.0	0.0
5~未滿10年	148	4.18	0.60	100.0	89.2	28.4	60.8	10.8	0.0	0.0	0.0
10~未滿20年	180	4.13	0.66	100.0	86.1	28.3	57.8	12.8	1.1	1.1	0.0
20年及以上	90	4.12	0.72	100.0	82.2	31.1	51.1	16.7	1.1	1.1	0.0
服務航線											
國內航線	90	4.21	0.76	100.0	86.7	37.8	48.9	10.0	3.3	3.3	0.0
國際航線	359	4.19	0.68	100.0	86.9	33.1	53.8	12.0	1.1	1.1	0.0
國內國際航線兼具	92	4.20	0.65	100.0	87.0	32.6	54.3	13.0	0.0	0.0	0.0
其他	10	4.40	0.70	100.0	90.0	50.0	40.0	10.0	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	513	4.19	0.68	100.0	86.9	33.7	53.2	11.9	1.2	1.2	0.0
中華航空	200	4.08	0.60	100.0	85.5	22.5	63.0	14.5	0.0	0.0	0.0
長榮航空	213	4.26	0.72	100.0	87.3	40.8	46.5	10.8	1.9	1.9	0.0
立榮航空	38	4.32	0.53	100.0	97.4	34.2	63.2	2.6	0.0	0.0	0.0
華信航空	24	4.17	0.92	100.0	75.0	45.8	29.2	20.8	4.2	4.2	0.0
台灣虎航	19	4.53	0.51	100.0	100.0	52.6	47.4	0.0	0.0	0.0	0.0
星宇航空	19	4.11	0.88	100.0	78.9	36.8	42.1	15.8	5.3	5.3	0.0
普通航空業	38	4.24	0.75	100.0	86.8	39.5	47.4	10.5	2.6	2.6	0.0
德安航空	7	4.29	0.76	100.0	85.7	42.9	42.9	14.3	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	6	4.17	0.75	100.0	83.3	33.3	50.0	16.7	0.0	0.0	0.0
凌天航空	12	4.42	0.90	100.0	91.7	58.3	33.3	0.0	8.3	8.3	0.0
華捷航空	3	3.67	0.58	100.0	66.7	0.0	66.7	33.3	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	3	4.33	0.58	100.0	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0
自強航空	5	4.00	0.71	100.0	80.0	20.0	60.0	20.0	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	223	4.15	0.72	100.0	83.0	33.2	49.8	15.7	1.3	1.3	0.0
否	328	4.23	0.66	100.0	89.6	34.8	54.9	9.1	1.2	1.2	0.0

說明：

- 1.統計表中針對平均數(評分)進行變異數分析(ANOVA)。
- 2.「*」表示在95%的信心水準下，不同群體間的平均數有顯著差異。
- 3.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
- 4.橫列百分比加總應該等於100%，有些目視加總不等於100%是因為四捨五入的關係。
- 5.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
- 6.樣本數n=1者無法計算標準差，以「.»標示。
- 7.重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

附表I-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	536	4.37	0.77	100.0	87.3	51.9	35.4	11.0	1.7	1.1	0.6
性別											
男	501	4.37	0.77	100.0	87.6	52.1	35.5	10.6	1.8	1.2	0.6
女	35	4.31	0.76	100.0	82.9	48.6	34.3	17.1	0.0	0.0	0.0
國籍											
本國籍	464	4.39	0.76	100.0	87.5	53.9	33.6	10.8	1.7	1.3	0.4
外國籍	72	4.22	0.77	100.0	86.1	38.9	47.2	12.5	1.4	0.0	1.4
年資											
未滿5年	126	4.54	0.67	100.0	90.5	63.5	27.0	9.5	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	146	4.29	0.81	100.0	85.6	46.6	39.0	12.3	2.1	0.7	1.4
10~未滿20年	175	4.41	0.70	100.0	89.7	52.0	37.7	9.1	1.1	1.1	0.0
20年及以上	89	4.19	0.89	100.0	80.9	43.8	37.1	14.6	4.5	3.4	1.1
服務航線	*										
國內航線	88	4.55	0.76	100.0	89.8	67.0	22.7	9.1	1.1	0.0	1.1
國際航線	347	4.33	0.80	100.0	85.6	50.4	35.2	12.1	2.3	1.7	0.6
國內國際航線兼具	91	4.31	0.64	100.0	90.1	40.7	49.5	9.9	0.0	0.0	0.0
其他	10	4.70	0.48	100.0	100.0	70.0	30.0	0.0	0.0	0.0	0.0
航空公司	*										
民用航空運輸業											
中華航空	500	4.35	0.77	100.0	87.0	50.6	36.4	11.2	1.8	1.2	0.6
長榮航空	195	4.31	0.74	100.0	89.2	44.1	45.1	8.7	2.1	1.5	0.5
立榮航空	207	4.31	0.81	100.0	83.1	50.7	32.4	15.0	1.9	1.4	0.5
華信航空	38	4.55	0.69	100.0	89.5	65.8	23.7	10.5	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	24	4.58	0.88	100.0	95.8	70.8	25.0	0.0	4.2	0.0	4.2
星宇航空	19	4.37	0.68	100.0	89.5	47.4	42.1	10.5	0.0	0.0	0.0
普通航空業	17	4.53	0.72	100.0	88.2	64.7	23.5	11.8	0.0	0.0	0.0
德安航空	36	4.61	0.64	100.0	91.7	69.4	22.2	8.3	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	5	4.40	0.89	100.0	80.0	60.0	20.0	20.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	6	4.67	0.82	100.0	83.3	83.3	0.0	16.7	0.0	0.0	0.0
華捷航空	12	4.83	0.58	100.0	91.7	91.7	0.0	8.3	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	3	4.33	0.58	100.0	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	1	5.00	.	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
自強航空	3	4.33	0.58	100.0	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0
安捷飛航訓練中心	5	4.40	0.55	100.0	100.0	40.0	60.0	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	217	4.32	0.84	100.0	86.6	50.2	36.4	10.1	3.2	1.8	1.4
否	319	4.40	0.72	100.0	87.8	53.0	34.8	11.6	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-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	536	4.16	0.64	100.0	87.3	29.5	57.8	12.3	0.4	0.4	0.0
性別											
男	501	4.17	0.63	100.0	88.0	29.5	58.5	11.6	0.4	0.4	0.0
女	35	4.06	0.73	100.0	77.1	28.6	48.6	22.9	0.0	0.0	0.0
國籍											
本國籍	464	4.15	0.65	100.0	86.2	29.1	57.1	13.4	0.4	0.4	0.0
外國籍	72	4.26	0.56	100.0	94.4	31.9	62.5	5.6	0.0	0.0	0.0
年資											
未滿5年	126	4.32	0.65	100.0	91.3	41.3	50.0	7.9	0.8	0.8	0.0
5~未滿10年	146	4.12	0.60	100.0	87.7	24.7	63.0	12.3	0.0	0.0	0.0
10~未滿20年	175	4.15	0.61	100.0	88.0	26.9	61.1	12.0	0.0	0.0	0.0
20年及以上	89	4.04	0.71	100.0	79.8	25.8	53.9	19.1	1.1	1.1	0.0
服務航線	*										
國內航線	88	4.23	0.69	100.0	89.8	35.2	54.5	8.0	2.3	2.3	0.0
國際航線	347	4.15	0.63	100.0	86.7	28.5	58.2	13.3	0.0	0.0	0.0
國內國際航線兼具	91	4.11	0.62	100.0	85.7	25.3	60.4	14.3	0.0	0.0	0.0
其他	10	4.50	0.53	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	500	4.16	0.64	100.0	87.2	29.0	58.2	12.4	0.4	0.4	0.0
中華航空	195	4.02	0.58	100.0	84.1	17.9	66.2	15.9	0.0	0.0	0.0
長榮航空	207	4.20	0.67	100.0	87.0	33.8	53.1	12.6	0.5	0.5	0.0
立榮航空	38	4.32	0.57	100.0	94.7	36.8	57.9	5.3	0.0	0.0	0.0
華信航空	24	4.25	0.79	100.0	87.5	41.7	45.8	8.3	4.2	4.2	0.0
台灣虎航	19	4.47	0.51	100.0	100.0	47.4	52.6	0.0	0.0	0.0	0.0
星宇航空	17	4.35	0.61	100.0	94.1	41.2	52.9	5.9	0.0	0.0	0.0
普通航空業	36	4.25	0.65	100.0	88.9	36.1	52.8	11.1	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	6	4.17	0.75	100.0	83.3	33.3	50.0	16.7	0.0	0.0	0.0
凌天航空	12	4.50	0.67	100.0	91.7	58.3	33.3	8.3	0.0	0.0	0.0
華捷航空	3	3.67	0.58	100.0	66.7	0.0	66.7	33.3	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	3	4.33	0.58	100.0	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0
自強航空	5	4.20	0.45	100.0	100.0	20.0	80.0	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	217	4.10	0.67	100.0	83.9	27.2	56.7	15.2	0.9	0.9	0.0
否	319	4.21	0.61	100.0	89.7	31.0	58.6	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-C4-1.『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	518	4.64	0.54	100.0	97.9	66.4	31.5	1.9	0.2	0.0	0.2
性別											
男	482	4.64	0.54	100.0	98.1	66.4	31.7	1.7	0.2	0.0	0.2
女	36	4.61	0.60	100.0	94.4	66.7	27.8	5.6	0.0	0.0	0.0
國籍	*										
本國籍	446	4.66	0.51	100.0	98.0	68.2	29.8	2.0	0.0	0.0	0.0
外國籍	72	4.50	0.67	100.0	97.2	55.6	41.7	1.4	1.4	0.0	1.4
年資	*										
未滿5年	119	4.76	0.46	100.0	98.3	78.2	20.2	1.7	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	142	4.47	0.64	100.0	95.8	52.8	43.0	3.5	0.7	0.0	0.7
10~未滿20年	171	4.64	0.52	100.0	98.2	65.5	32.7	1.8	0.0	0.0	0.0
20年及以上	86	4.74	0.44	100.0	100.0	74.4	25.6	0.0	0.0	0.0	0.0
服務航線											
國內航線	65	4.63	0.55	100.0	96.9	66.2	30.8	3.1	0.0	0.0	0.0
國際航線	359	4.66	0.53	100.0	98.6	68.2	30.4	1.1	0.3	0.0	0.3
國內國際航線兼具	90	4.56	0.58	100.0	95.6	60.0	35.6	4.4	0.0	0.0	0.0
其他	4	4.50	0.58	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	495	4.63	0.55	100.0	97.8	66.1	31.7	2.0	0.2	0.0	0.2
中華航空	200	4.55	0.54	100.0	98.0	57.0	41.0	2.0	0.0	0.0	0.0
長榮航空	210	4.71	0.53	100.0	98.6	73.3	25.2	1.0	0.5	0.0	0.5
立榮航空	29	4.52	0.63	100.0	93.1	58.6	34.5	6.9	0.0	0.0	0.0
華信航空	18	4.78	0.43	100.0	100.0	77.8	22.2	0.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	19	4.47	0.70	100.0	89.5	57.9	31.6	10.5	0.0	0.0	0.0
星宇航空	19	4.89	0.32	100.0	100.0	89.5	10.5	0.0	0.0	0.0	0.0
普通航空業	23	4.74	0.45	100.0	100.0	73.9	26.1	0.0	0.0	0.0	0.0
德安航空	2	4.50	0.71	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	4	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	4.88	0.35	100.0	100.0	87.5	12.5	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	3	4.00	0.00	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	1	5.00	.	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	3	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
自強航空	2	4.50	0.71	100.0	100.0	50.0	50.0	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	206	4.59	0.58	100.0	98.1	61.7	36.4	1.5	0.5	0.0	0.5
否	312	4.67	0.52	100.0	97.8	69.6	28.2	2.2	0.0	0.0	0.0

說明：

- 1.統計表中針對平均數(評分)進行變異數分析(ANOVA)。
- 2.「*」表示在95%的信心水準下，不同群體間的平均數有顯著差異。
- 3.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
- 4.橫列百分比加總應該等於100%，有些目視加總不等於100%是因為四捨五入的關係。
- 5.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
- 6.樣本數n=1者無法計算標準差，以「。」標示。
- 7.重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

附表I-C4-2.『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	518	4.20	0.60	100.0	90.3	29.9	60.4	9.5	0.2	0.2	0.0
性別											
男	482	4.21	0.60	100.0	90.7	30.5	60.2	9.1	0.2	0.2	0.0
女	36	4.08	0.60	100.0	86.1	22.2	63.9	13.9	0.0	0.0	0.0
國籍	*										
本國籍	446	4.17	0.60	100.0	89.5	28.3	61.2	10.3	0.2	0.2	0.0
外國籍	72	4.36	0.56	100.0	95.8	40.3	55.6	4.2	0.0	0.0	0.0
年資	*										
未滿5年	119	4.37	0.59	100.0	94.1	42.9	51.3	5.9	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	142	4.11	0.59	100.0	87.3	23.2	64.1	12.7	0.0	0.0	0.0
10~未滿20年	171	4.19	0.58	100.0	92.4	27.5	64.9	7.0	0.6	0.6	0.0
20年及以上	86	4.14	0.64	100.0	86.0	27.9	58.1	14.0	0.0	0.0	0.0
服務航線											
國內航線	65	4.28	0.60	100.0	92.3	35.4	56.9	7.7	0.0	0.0	0.0
國際航線	359	4.18	0.60	100.0	89.7	28.4	61.3	10.0	0.3	0.3	0.0
國內國際航線兼具	90	4.22	0.60	100.0	91.1	31.1	60.0	8.9	0.0	0.0	0.0
其他	4	4.50	0.58	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	495	4.20	0.60	100.0	90.1	29.9	60.2	9.7	0.2	0.2	0.0
中華航空	200	4.12	0.55	100.0	90.0	21.5	68.5	10.0	0.0	0.0	0.0
長榮航空	210	4.21	0.65	100.0	88.1	33.3	54.8	11.4	0.5	0.5	0.0
立榮航空	29	4.24	0.64	100.0	89.7	34.5	55.2	10.3	0.0	0.0	0.0
華信航空	18	4.28	0.57	100.0	94.4	33.3	61.1	5.6	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	19	4.68	0.48	100.0	100.0	68.4	31.6	0.0	0.0	0.0	0.0
星宇航空	19	4.32	0.48	100.0	100.0	31.6	68.4	0.0	0.0	0.0	0.0
普通航空業	23	4.26	0.54	100.0	95.7	30.4	65.2	4.3	0.0	0.0	0.0
德安航空	2	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	4	3.75	0.50	100.0	75.0	0.0	75.0	25.0	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	3	4.00	0.00	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	1	4.00	.	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	3	4.33	0.58	100.0	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0
自強航空	2	4.50	0.71	100.0	100.0	50.0	50.0	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	206	4.16	0.62	100.0	88.3	27.7	60.7	11.2	0.5	0.5	0.0
否	312	4.23	0.59	100.0	91.7	31.4	60.3	8.3	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-C5-1.『清泉崗、嘉義、臺南及花蓮』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	337	4.47	0.69	100.0	91.4	57.3	34.1	7.1	1.5	1.5	0.0
性別											
男	316	4.48	0.69	100.0	91.5	57.9	33.5	7.3	1.3	1.3	0.0
女	21	4.33	0.80	100.0	90.5	47.6	42.9	4.8	4.8	4.8	0.0
國籍	*										
本國籍	296	4.52	0.66	100.0	92.9	59.8	33.1	6.1	1.0	1.0	0.0
外國籍	41	4.15	0.85	100.0	80.5	39.0	41.5	14.6	4.9	4.9	0.0
年資											
未滿5年	84	4.52	0.74	100.0	90.5	64.3	26.2	7.1	2.4	2.4	0.0
5~未滿10年	94	4.43	0.66	100.0	90.4	52.1	38.3	9.6	0.0	0.0	0.0
10~未滿20年	110	4.50	0.66	100.0	94.5	57.3	37.3	3.6	1.8	1.8	0.0
20年及以上	49	4.41	0.76	100.0	87.8	55.1	32.7	10.2	2.0	2.0	0.0
服務航線	*										
國內航線	83	4.70	0.51	100.0	97.6	72.3	25.3	2.4	0.0	0.0	0.0
國際航線	164	4.32	0.79	100.0	86.0	49.4	36.6	11.0	3.0	3.0	0.0
國內國際航線兼具	81	4.52	0.59	100.0	95.1	56.8	38.3	4.9	0.0	0.0	0.0
其他	9	4.67	0.50	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	305	4.45	0.71	100.0	90.8	55.7	35.1	7.5	1.6	1.6	0.0
中華航空	95	4.39	0.66	100.0	90.5	48.4	42.1	9.5	0.0	0.0	0.0
長榮航空	120	4.33	0.82	100.0	85.8	50.8	35.0	10.0	4.2	4.2	0.0
立榮航空	38	4.63	0.54	100.0	97.4	65.8	31.6	2.6	0.0	0.0	0.0
華信航空	24	4.88	0.34	100.0	100.0	87.5	12.5	0.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	19	4.58	0.61	100.0	94.7	63.2	31.6	5.3	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	32	4.69	0.54	100.0	96.9	71.9	25.0	3.1	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	4	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	12	4.83	0.39	100.0	100.0	83.3	16.7	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	3	4.33	0.58	100.0	100.0	33.3	66.7	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	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
自強航空	5	4.60	0.55	100.0	100.0	60.0	40.0	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	138	4.51	0.69	100.0	93.5	59.4	34.1	4.3	2.2	2.2	0.0
否	199	4.45	0.70	100.0	89.9	55.8	34.2	9.0	1.0	1.0	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.『清泉崗、嘉義、臺南及花蓮』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	337	3.99	0.76	100.0	77.2	24.9	52.2	19.6	3.3	3.3	0.0
性別											
男	316	3.98	0.76	100.0	76.9	24.7	52.2	19.6	3.5	3.5	0.0
女	21	4.10	0.70	100.0	81.0	28.6	52.4	19.0	0.0	0.0	0.0
國籍											
本國籍	296	4.01	0.76	100.0	78.4	26.4	52.0	18.2	3.4	3.4	0.0
外國籍	41	3.80	0.71	100.0	68.3	14.6	53.7	29.3	2.4	2.4	0.0
年資											
未滿5年	84	4.15	0.70	100.0	84.5	32.1	52.4	14.3	1.2	1.2	0.0
5~未滿10年	94	3.90	0.78	100.0	75.5	20.2	55.3	19.1	5.3	5.3	0.0
10~未滿20年	110	3.96	0.75	100.0	77.3	22.7	54.5	19.1	3.6	3.6	0.0
20年及以上	49	3.92	0.81	100.0	67.3	26.5	40.8	30.6	2.0	2.0	0.0
服務航線											
國內航線	83	3.96	0.93	100.0	74.7	31.3	43.4	15.7	9.6	9.6	0.0
國際航線	164	4.01	0.66	100.0	79.9	22.0	57.9	19.5	0.6	0.6	0.0
國內國際航線兼具	81	3.91	0.76	100.0	71.6	22.2	49.4	25.9	2.5	2.5	0.0
其他	9	4.44	0.53	100.0	100.0	44.4	55.6	0.0	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	305	3.97	0.76	100.0	75.7	23.9	51.8	21.3	3.0	3.0	0.0
中華航空	95	3.98	0.67	100.0	78.9	20.0	58.9	20.0	1.1	1.1	0.0
長榮航空	120	3.91	0.70	100.0	72.5	19.2	53.3	26.7	0.8	0.8	0.0
立榮航空	38	3.68	0.99	100.0	63.2	21.1	42.1	21.1	15.8	15.8	0.0
華信航空	24	4.17	0.87	100.0	79.2	41.7	37.5	16.7	4.2	4.2	0.0
台灣虎航	19	4.53	0.61	100.0	94.7	57.9	36.8	5.3	0.0	0.0	0.0
星宇航空	9	4.11	0.60	100.0	88.9	22.2	66.7	11.1	0.0	0.0	0.0
普通航空業	32	4.19	0.78	100.0	90.6	34.4	56.3	3.1	6.3	6.3	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	4	3.75	0.50	100.0	75.0	0.0	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	12	4.58	0.51	100.0	100.0	58.3	41.7	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	3	3.33	1.15	100.0	66.7	0.0	66.7	0.0	33.3	33.3	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	3	3.67	1.53	100.0	66.7	33.3	33.3	0.0	33.3	33.3	0.0
自強航空	5	4.40	0.55	100.0	100.0	40.0	60.0	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	138	3.97	0.78	100.0	78.3	23.9	54.3	16.7	5.1	5.1	0.0
否	199	4.00	0.75	100.0	76.4	25.6	50.8	21.6	2.0	2.0	0.0

說明：

- 1.統計表中針對平均數(評分)進行變異數分析(ANOVA)。
- 2.「*」表示在95%的信心水準下，不同群體間的平均數有顯著差異。
- 3.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
- 4.橫列百分比加總應該等於100%，有些目視加總不等於100%是因為四捨五入的關係。
- 5.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
- 6.樣本數n=1者無法計算標準差，以「.」標示。
- 7.重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

附表I-C6-1.『松山、高雄、馬公、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	406	4.61	0.60	100.0	96.3	65.3	31.0	3.0	0.7	0.5	0.2
性別											
男	376	4.61	0.60	100.0	96.3	65.7	30.6	2.9	0.8	0.5	0.3
女	30	4.57	0.57	100.0	96.7	60.0	36.7	3.3	0.0	0.0	0.0
國籍	*										
本國籍	359	4.63	0.57	100.0	96.7	67.1	29.5	2.8	0.6	0.6	0.0
外國籍	47	4.40	0.77	100.0	93.6	51.1	42.6	4.3	2.1	0.0	2.1
年資											
未滿5年	98	4.65	0.63	100.0	93.9	72.4	21.4	5.1	1.0	1.0	0.0
5~未滿10年	111	4.50	0.64	100.0	96.4	55.0	41.4	2.7	0.9	0.0	0.9
10~未滿20年	138	4.66	0.48	100.0	100.0	65.9	34.1	0.0	0.0	0.0	0.0
20年及以上	59	4.61	0.70	100.0	91.5	71.2	20.3	6.8	1.7	1.7	0.0
服務航線	*										
國內航線	89	4.75	0.46	100.0	98.9	76.4	22.5	1.1	0.0	0.0	0.0
國際航線	217	4.55	0.67	100.0	94.5	62.2	32.3	4.1	1.4	0.9	0.5
國內國際航線兼具	91	4.60	0.53	100.0	97.8	62.6	35.2	2.2	0.0	0.0	0.0
其他	9	4.56	0.53	100.0	100.0	55.6	44.4	0.0	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	370	4.59	0.61	100.0	95.9	64.1	31.9	3.2	0.8	0.5	0.3
中華航空	120	4.52	0.55	100.0	97.5	54.2	43.3	2.5	0.0	0.0	0.0
長榮航空	157	4.57	0.70	100.0	93.6	65.6	28.0	4.5	1.9	1.3	0.6
立榮航空	38	4.68	0.53	100.0	97.4	71.1	26.3	2.6	0.0	0.0	0.0
華信航空	24	4.88	0.34	100.0	100.0	87.5	12.5	0.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	19	4.58	0.61	100.0	94.7	63.2	31.6	5.3	0.0	0.0	0.0
星宇航空	12	4.75	0.45	100.0	100.0	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0
普通航空業	36	4.78	0.42	100.0	100.0	77.8	22.2	0.0	0.0	0.0	0.0
德安航空	6	4.67	0.52	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	6	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	12	4.83	0.39	100.0	100.0	83.3	16.7	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	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	3	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
自強航空	5	4.40	0.55	100.0	100.0	40.0	60.0	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	160	4.63	0.60	100.0	98.1	66.9	31.3	0.6	1.3	0.6	0.6
否	246	4.59	0.60	100.0	95.1	64.2	30.9	4.5	0.4	0.4	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-C6-2.『松山、高雄、馬公、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	406	4.09	0.70	100.0	82.8	27.6	55.2	16.3	1.0	0.7	0.2
性別											
男	376	4.10	0.69	100.0	83.5	27.9	55.6	15.4	1.1	0.8	0.3
女	30	3.97	0.72	100.0	73.3	23.3	50.0	26.7	0.0	0.0	0.0
國籍											
本國籍	359	4.08	0.70	100.0	81.9	27.0	54.9	17.0	1.1	0.8	0.3
外國籍	47	4.21	0.62	100.0	89.4	31.9	57.4	10.6	0.0	0.0	0.0
年資											
未滿5年	98	4.20	0.69	100.0	84.7	35.7	49.0	15.3	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	111	4.03	0.65	100.0	80.2	22.5	57.7	19.8	0.0	0.0	0.0
10~未滿20年	138	4.05	0.70	100.0	86.2	22.5	63.8	10.9	2.9	2.2	0.7
20年及以上	59	4.12	0.77	100.0	76.3	35.6	40.7	23.7	0.0	0.0	0.0
服務航線											
國內航線	89	4.19	0.74	100.0	86.5	34.8	51.7	12.4	1.1	0.0	1.1
國際航線	217	4.06	0.65	100.0	82.9	23.5	59.4	16.6	0.5	0.5	0.0
國內國際航線兼具	91	4.02	0.76	100.0	76.9	27.5	49.5	20.9	2.2	2.2	0.0
其他	9	4.56	0.53	100.0	100.0	55.6	44.4	0.0	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	370	4.06	0.70	100.0	81.6	26.2	55.4	17.3	1.1	0.8	0.3
中華航空	120	4.04	0.67	100.0	81.7	23.3	58.3	17.5	0.8	0.8	0.0
長榮航空	157	3.97	0.74	100.0	77.1	22.9	54.1	21.0	1.9	1.3	0.6
立榮航空	38	4.16	0.64	100.0	86.8	28.9	57.9	13.2	0.0	0.0	0.0
華信航空	24	4.38	0.65	100.0	91.7	45.8	45.8	8.3	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	19	4.42	0.69	100.0	89.5	52.6	36.8	10.5	0.0	0.0	0.0
星宇航空	12	4.00	0.43	100.0	91.7	8.3	83.3	8.3	0.0	0.0	0.0
普通航空業	36	4.36	0.59	100.0	94.4	41.7	52.8	5.6	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	6	4.33	0.82	100.0	83.3	50.0	33.3	16.7	0.0	0.0	0.0
凌天航空	12	4.67	0.49	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	3	3.67	0.58	100.0	66.7	0.0	66.7	33.3	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	3	4.33	0.58	100.0	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0
自強航空	5	4.40	0.55	100.0	100.0	40.0	60.0	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	160	4.10	0.68	100.0	83.8	27.5	56.3	15.0	1.3	1.3	0.0
否	246	4.09	0.70	100.0	82.1	27.6	54.5	17.1	0.8	0.4	0.4

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	551	4.19	0.56	100.0	93.8	26.3	67.5	5.3	0.9	0.9	0.0
性別	*										
男	514	4.21	0.56	100.0	94.4	27.0	67.3	4.9	0.8	0.8	0.0
女	37	4.00	0.62	100.0	86.5	16.2	70.3	10.8	2.7	2.7	0.0
國籍	*										
本國籍	478	4.17	0.57	100.0	93.3	25.1	68.2	5.6	1.0	1.0	0.0
外國籍	73	4.32	0.52	100.0	97.3	34.2	63.0	2.7	0.0	0.0	0.0
年資	*										
未滿5年	133	4.33	0.55	100.0	97.7	36.1	61.7	1.5	0.8	0.8	0.0
5~未滿10年	148	4.11	0.60	100.0	89.9	22.3	67.6	8.8	1.4	1.4	0.0
10~未滿20年	180	4.15	0.54	100.0	93.9	22.2	71.7	5.0	1.1	1.1	0.0
20年及以上	90	4.21	0.53	100.0	94.4	26.7	67.8	5.6	0.0	0.0	0.0
服務航線											
國內航線	90	4.19	0.69	100.0	91.1	31.1	60.0	5.6	3.3	3.3	0.0
國際航線	359	4.19	0.51	100.0	95.5	24.2	71.3	4.2	0.3	0.3	0.0
國內國際航線兼具	92	4.15	0.63	100.0	89.1	27.2	62.0	9.8	1.1	1.1	0.0
其他	10	4.50	0.53	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	513	4.19	0.56	100.0	93.8	25.7	68.0	5.3	1.0	1.0	0.0
中華航空	200	4.14	0.46	100.0	96.5	17.5	79.0	3.0	0.5	0.5	0.0
長榮航空	213	4.20	0.61	100.0	90.6	30.0	60.6	8.9	0.5	0.5	0.0
立榮航空	38	4.29	0.46	100.0	100.0	28.9	71.1	0.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	24	4.08	0.97	100.0	83.3	37.5	45.8	4.2	12.5	12.5	0.0
台灣虎航	19	4.47	0.51	100.0	100.0	47.4	52.6	0.0	0.0	0.0	0.0
星宇航空	19	4.16	0.50	100.0	94.7	21.1	73.7	5.3	0.0	0.0	0.0
普通航空業	38	4.29	0.57	100.0	94.7	34.2	60.5	5.3	0.0	0.0	0.0
德安航空	7	4.00	0.58	100.0	85.7	14.3	71.4	14.3	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	6	4.17	0.75	100.0	83.3	33.3	50.0	16.7	0.0	0.0	0.0
凌天航空	12	4.50	0.52	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	3	4.00	0.00	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	1	4.00	.	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	3	4.33	0.58	100.0	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0
自強航空	5	4.40	0.55	100.0	100.0	40.0	60.0	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	223	4.20	0.57	100.0	93.7	26.9	66.8	5.4	0.9	0.9	0.0
否	328	4.19	0.56	100.0	93.9	25.9	68.0	5.2	0.9	0.9	0.0

說明：

- 1.統計表中針對平均數(評分)進行變異數分析(ANOVA)。
- 2.「*」表示在95%的信心水準下，不同群體間的平均數有顯著差異。
- 3.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
- 4.橫列百分比加總應該等於100%，有些目視加總不等於100%是因為四捨五入的關係。
- 5.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
- 6.樣本數n=1者無法計算標準差，以「.»標示。
- 7.重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

附表I-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	551	4.18	0.58	100.0	93.8	25.6	68.2	5.3	0.9	0.4	0.5
性別											
男	514	4.19	0.59	100.0	94.2	26.1	68.1	4.9	1.0	0.4	0.6
女	37	4.08	0.55	100.0	89.2	18.9	70.3	10.8	0.0	0.0	0.0
國籍											
本國籍	478	4.17	0.59	100.0	93.5	25.3	68.2	5.4	1.0	0.4	0.6
外國籍	73	4.23	0.51	100.0	95.9	27.4	68.5	4.1	0.0	0.0	0.0
年資	*										
未滿5年	133	4.36	0.51	100.0	98.5	37.6	60.9	1.5	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	148	4.09	0.61	100.0	90.5	20.9	69.6	8.1	1.4	0.7	0.7
10~未滿20年	180	4.11	0.56	100.0	93.3	19.4	73.9	5.6	1.1	0.6	0.6
20年及以上	90	4.19	0.63	100.0	93.3	27.8	65.6	5.6	1.1	0.0	1.1
服務航線	*										
國內航線	90	4.32	0.56	100.0	97.8	35.6	62.2	1.1	1.1	1.1	0.0
國際航線	359	4.15	0.60	100.0	93.3	23.4	69.9	5.6	1.1	0.3	0.8
國內國際航線兼具	92	4.14	0.55	100.0	91.3	22.8	68.5	8.7	0.0	0.0	0.0
其他	10	4.40	0.52	100.0	100.0	40.0	60.0	0.0	0.0	0.0	0.0
航空公司	*										
民用航空運輸業											
中華航空	200	4.06	0.55	100.0	93.0	15.0	78.0	6.0	1.0	0.0	1.0
長榮航空	213	4.20	0.62	100.0	92.0	29.6	62.4	7.0	0.9	0.5	0.5
立榮航空	38	4.24	0.43	100.0	100.0	23.7	76.3	0.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	24	4.33	0.76	100.0	91.7	45.8	45.8	4.2	4.2	4.2	0.0
台灣虎航	19	4.47	0.51	100.0	100.0	47.4	52.6	0.0	0.0	0.0	0.0
星宇航空	19	4.11	0.46	100.0	94.7	15.8	78.9	5.3	0.0	0.0	0.0
普通航空業	38	4.42	0.50	100.0	100.0	42.1	57.9	0.0	0.0	0.0	0.0
德安航空	7	4.43	0.53	100.0	100.0	42.9	57.1	0.0	0.0	0.0	0.0
飛特立航空	6	4.50	0.55	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	12	4.58	0.51	100.0	100.0	58.3	41.7	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	3	4.00	0.00	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	1	4.00	.	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	3	4.33	0.58	100.0	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0
自強航空	5	4.40	0.55	100.0	100.0	40.0	60.0	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	223	4.19	0.59	100.0	93.7	26.9	66.8	5.4	0.9	0.4	0.4
否	328	4.17	0.58	100.0	93.9	24.7	69.2	5.2	0.9	0.3	0.6

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。

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	109	4.69	0.56	100.0	97.2	72.5	24.8	1.8	0.9	0.9	0.0
性別											
男	81	4.63	0.60	100.0	96.3	67.9	28.4	2.5	1.2	1.2	0.0
女	28	4.86	0.36	100.0	100.0	85.7	14.3	0.0	0.0	0.0	0.0
年資											
未滿5年	33	4.70	0.47	100.0	100.0	69.7	30.3	0.0	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	39	4.69	0.52	100.0	97.4	71.8	25.6	2.6	0.0	0.0	0.0
10年及以上	37	4.68	0.67	100.0	94.6	75.7	18.9	2.7	2.7	2.7	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	92	4.65	0.58	100.0	96.7	69.6	27.2	2.2	1.1	1.1	0.0
中華航空	21	4.71	0.56	100.0	95.2	76.2	19.0	4.8	0.0	0.0	0.0
長榮航空	41	4.46	0.67	100.0	95.1	53.7	41.5	2.4	2.4	2.4	0.0
立榮航空	6	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	8	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	4.78	0.44	100.0	100.0	77.8	22.2	0.0	0.0	0.0	0.0
星宇航空	7	4.71	0.49	100.0	100.0	71.4	28.6	0.0	0.0	0.0	0.0
普通航空業	17	4.88	0.33	100.0	100.0	88.2	11.8	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	1	5.00	.	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	3	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	1	5.00	.	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	3	4.33	0.58	100.0	100.0	33.3	66.7	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											
是	86	4.65	0.59	100.0	96.5	69.8	26.7	2.3	1.2	1.2	0.0
否	23	4.83	0.39	100.0	100.0	82.6	17.4	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-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	109	4.52	0.60	100.0	94.5	57.8	36.7	5.5	0.0	0.0	0.0
性別											
男	81	4.53	0.59	100.0	95.1	58.0	37.0	4.9	0.0	0.0	0.0
女	28	4.50	0.64	100.0	92.9	57.1	35.7	7.1	0.0	0.0	0.0
年資											
未滿5年	33	4.61	0.50	100.0	100.0	60.6	39.4	0.0	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	39	4.44	0.68	100.0	89.7	53.8	35.9	10.3	0.0	0.0	0.0
10年及以上	37	4.54	0.61	100.0	94.6	59.5	35.1	5.4	0.0	0.0	0.0
航空公司	*										
民用航空運輸業	92	4.47	0.62	100.0	93.5	53.3	40.2	6.5	0.0	0.0	0.0
中華航空	21	4.43	0.68	100.0	90.5	52.4	38.1	9.5	0.0	0.0	0.0
長榮航空	41	4.32	0.61	100.0	92.7	39.0	53.7	7.3	0.0	0.0	0.0
立榮航空	6	4.67	0.52	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	8	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	4.33	0.71	100.0	88.9	44.4	44.4	11.1	0.0	0.0	0.0
星宇航空	7	4.86	0.38	100.0	100.0	85.7	14.3	0.0	0.0	0.0	0.0
普通航空業	17	4.82	0.39	100.0	100.0	82.4	17.6	0.0	0.0	0.0	0.0
德安航空	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	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	1	5.00	.	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	3	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	1	5.00	.	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	3	4.33	0.58	100.0	100.0	33.3	66.7	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											
是	86	4.51	0.59	100.0	95.3	55.8	39.5	4.7	0.0	0.0	0.0
否	23	4.57	0.66	100.0	91.3	65.2	26.1	8.7	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-A2-1.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)

【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	110	4.67	0.56	100.0	95.5	71.8	23.6	4.5	0.0	0.0	0.0
性別											
男	82	4.62	0.60	100.0	93.9	68.3	25.6	6.1	0.0	0.0	0.0
女	28	4.82	0.39	100.0	100.0	82.1	17.9	0.0	0.0	0.0	0.0
年資											
未滿5年	34	4.82	0.46	100.0	97.1	85.3	11.8	2.9	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	39	4.59	0.55	100.0	97.4	61.5	35.9	2.6	0.0	0.0	0.0
10年及以上	37	4.62	0.64	100.0	91.9	70.3	21.6	8.1	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	92	4.65	0.56	100.0	95.7	69.6	26.1	4.3	0.0	0.0	0.0
中華航空	21	4.57	0.60	100.0	95.2	61.9	33.3	4.8	0.0	0.0	0.0
長榮航空	41	4.61	0.59	100.0	95.1	65.9	29.3	4.9	0.0	0.0	0.0
立榮航空	6	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	8	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	4.44	0.73	100.0	88.9	55.6	33.3	11.1	0.0	0.0	0.0
星宇航空	7	4.71	0.49	100.0	100.0	71.4	28.6	0.0	0.0	0.0	0.0
普通航空業	18	4.78	0.55	100.0	94.4	83.3	11.1	5.6	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	4.00	1.41	100.0	50.0	50.0	0.0	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	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	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	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	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											
是	86	4.66	0.57	100.0	95.3	70.9	24.4	4.7	0.0	0.0	0.0
否	24	4.71	0.55	100.0	95.8	75.0	20.8	4.2	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-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	110	4.35	0.69	100.0	90.0	46.4	43.6	9.1	0.9	0.9	0.0
性別											
男	82	4.33	0.70	100.0	89.0	45.1	43.9	9.8	1.2	1.2	0.0
女	28	4.43	0.63	100.0	92.9	50.0	42.9	7.1	0.0	0.0	0.0
年資											
未滿5年	34	4.47	0.71	100.0	94.1	55.9	38.2	2.9	2.9	2.9	0.0
5~未滿10年	39	4.26	0.72	100.0	84.6	41.0	43.6	15.4	0.0	0.0	0.0
10年及以上	37	4.35	0.63	100.0	91.9	43.2	48.6	8.1	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	92	4.34	0.65	100.0	90.2	43.5	46.7	9.8	0.0	0.0	0.0
中華航空	21	4.33	0.73	100.0	85.7	47.6	38.1	14.3	0.0	0.0	0.0
長榮航空	41	4.29	0.68	100.0	87.8	41.5	46.3	12.2	0.0	0.0	0.0
立榮航空	6	4.33	0.52	100.0	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	8	4.50	0.53	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	9	4.22	0.67	100.0	88.9	33.3	55.6	11.1	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	18	4.44	0.86	100.0	88.9	61.1	27.8	5.6	5.6	5.6	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	2	3.50	2.12	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	50.0	50.0	0.0
華捷航空	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	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	3	4.00	1.00	100.0	66.7	33.3	33.3	33.3	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											
是	86	4.37	0.63	100.0	91.9	45.3	46.5	8.1	0.0	0.0	0.0
否	24	4.29	0.86	100.0	83.3	50.0	33.3	12.5	4.2	4.2	0.0

說明：

- 1.統計表中針對平均數(評分)進行變異數分析(ANOVA)。
- 2.「*」表示在95%的信心水準下，不同群體間的平均數有顯著差異。
- 3.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
- 4.橫列百分比加總應該等於100%，有些目視加總不等於100%是因為四捨五入的關係。
- 5.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
- 6.樣本數n=1者無法計算標準差，以「.»標示。
- 7.重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

附表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	110	4.53	0.67	100.0	91.8	61.8	30.0	7.3	0.9	0.9	0.0
性別											
男	82	4.49	0.71	100.0	90.2	59.8	30.5	8.5	1.2	1.2	0.0
女	28	4.64	0.56	100.0	96.4	67.9	28.6	3.6	0.0	0.0	0.0
年資											
未滿5年	34	4.53	0.71	100.0	94.1	61.8	32.4	2.9	2.9	2.9	0.0
5~未滿10年	39	4.49	0.64	100.0	92.3	56.4	35.9	7.7	0.0	0.0	0.0
10年及以上	37	4.57	0.69	100.0	89.2	67.6	21.6	10.8	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	92	4.48	0.70	100.0	90.2	58.7	31.5	8.7	1.1	1.1	0.0
中華航空	21	4.57	0.60	100.0	95.2	61.9	33.3	4.8	0.0	0.0	0.0
長榮航空	41	4.49	0.64	100.0	92.7	56.1	36.6	7.3	0.0	0.0	0.0
立榮航空	6	4.67	0.82	100.0	83.3	83.3	0.0	16.7	0.0	0.0	0.0
華信航空	8	4.50	0.76	100.0	87.5	62.5	25.0	12.5	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	9	4.33	1.12	100.0	77.8	66.7	11.1	11.1	11.1	11.1	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	18	4.78	0.43	100.0	100.0	77.8	22.2	0.0	0.0	0.0	0.0
德安航空	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	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	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	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	3	4.33	0.58	100.0	100.0	33.3	66.7	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											
是	86	4.55	0.63	100.0	93.0	61.6	31.4	7.0	0.0	0.0	0.0
否	24	4.46	0.83	100.0	87.5	62.5	25.0	8.3	4.2	4.2	0.0

說明：

- 1.統計表中針對平均數(評分)進行變異數分析(ANOVA)。
- 2.「*」表示在95%的信心水準下，不同群體間的平均數有顯著差異。
- 3.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
- 4.橫列百分比加總應該等於100%，有些目視加總不等於100%是因為四捨五入的關係。
- 5.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
- 6.樣本數n=1者無法計算標準差，以「.»標示。
- 7.重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

附表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	110	4.35	0.70	100.0	89.1	47.3	41.8	10.0	0.9	0.9	0.0
性別											
男	82	4.32	0.72	100.0	87.8	45.1	42.7	11.0	1.2	1.2	0.0
女	28	4.46	0.64	100.0	92.9	53.6	39.3	7.1	0.0	0.0	0.0
年資											
未滿5年	34	4.44	0.70	100.0	94.1	52.9	41.2	2.9	2.9	2.9	0.0
5~未滿10年	39	4.23	0.71	100.0	84.6	38.5	46.2	15.4	0.0	0.0	0.0
10年及以上	37	4.41	0.69	100.0	89.2	51.4	37.8	10.8	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	92	4.32	0.66	100.0	89.1	42.4	46.7	10.9	0.0	0.0	0.0
中華航空	21	4.29	0.56	100.0	95.2	33.3	61.9	4.8	0.0	0.0	0.0
長榮航空	41	4.22	0.69	100.0	85.4	36.6	48.8	14.6	0.0	0.0	0.0
立榮航空	6	4.83	0.41	100.0	100.0	83.3	16.7	0.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	8	4.50	0.76	100.0	87.5	62.5	25.0	12.5	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	9	4.44	0.73	100.0	88.9	55.6	33.3	11.1	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	18	4.56	0.86	100.0	88.9	72.2	16.7	5.6	5.6	5.6	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	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	2	3.50	2.12	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	50.0	50.0	0.0
華捷航空	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	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	3	4.00	1.00	100.0	66.7	33.3	33.3	33.3	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											
是	86	4.36	0.65	100.0	90.7	45.3	45.3	9.3	0.0	0.0	0.0
否	24	4.33	0.87	100.0	83.3	54.2	29.2	12.5	4.2	4.2	0.0

說明：

- 1.統計表中針對平均數(評分)進行變異數分析(ANOVA)。
- 2.「*」表示在95%的信心水準下，不同群體間的平均數有顯著差異。
- 3.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
- 4.橫列百分比加總應該等於100%，有些目視加總不等於100%是因為四捨五入的關係。
- 5.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
- 6.樣本數n=1者無法計算標準差，以「.»標示。
- 7.重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

附表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	110	4.50	0.67	100.0	90.0	60.0	30.0	10.0	0.0	0.0	0.0
性別											
男	82	4.45	0.71	100.0	87.8	57.3	30.5	12.2	0.0	0.0	0.0
女	28	4.64	0.56	100.0	96.4	67.9	28.6	3.6	0.0	0.0	0.0
年資											
未滿5年	34	4.56	0.56	100.0	97.1	58.8	38.2	2.9	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	39	4.44	0.75	100.0	84.6	59.0	25.6	15.4	0.0	0.0	0.0
10年及以上	37	4.51	0.69	100.0	89.2	62.2	27.0	10.8	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	92	4.45	0.70	100.0	88.0	56.5	31.5	12.0	0.0	0.0	0.0
中華航空	21	4.57	0.60	100.0	95.2	61.9	33.3	4.8	0.0	0.0	0.0
長榮航空	41	4.32	0.76	100.0	82.9	48.8	34.1	17.1	0.0	0.0	0.0
立榮航空	6	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	8	4.63	0.74	100.0	87.5	75.0	12.5	12.5	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	9	4.44	0.73	100.0	88.9	55.6	33.3	11.1	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	18	4.78	0.43	100.0	100.0	77.8	22.2	0.0	0.0	0.0	0.0
德安航空	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	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	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	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	3	4.33	0.58	100.0	100.0	33.3	66.7	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											
是	86	4.50	0.68	100.0	89.5	60.5	29.1	10.5	0.0	0.0	0.0
否	24	4.50	0.66	100.0	91.7	58.3	33.3	8.3	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-A4-2.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	110	4.38	0.74	100.0	84.5	53.6	30.9	15.5	0.0	0.0	0.0
性別											
男	82	4.35	0.74	100.0	84.1	51.2	32.9	15.9	0.0	0.0	0.0
女	28	4.46	0.74	100.0	85.7	60.7	25.0	14.3	0.0	0.0	0.0
年資											
未滿5年	34	4.41	0.70	100.0	88.2	52.9	35.3	11.8	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	39	4.31	0.80	100.0	79.5	51.3	28.2	20.5	0.0	0.0	0.0
10年及以上	37	4.43	0.73	100.0	86.5	56.8	29.7	13.5	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	92	4.33	0.76	100.0	82.6	50.0	32.6	17.4	0.0	0.0	0.0
中華航空	21	4.29	0.85	100.0	76.2	52.4	23.8	23.8	0.0	0.0	0.0
長榮航空	41	4.22	0.76	100.0	80.5	41.5	39.0	19.5	0.0	0.0	0.0
立榮航空	6	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	8	4.38	0.74	100.0	87.5	50.0	37.5	12.5	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	9	4.44	0.73	100.0	88.9	55.6	33.3	11.1	0.0	0.0	0.0
星宇航空	7	4.29	0.76	100.0	85.7	42.9	42.9	14.3	0.0	0.0	0.0
普通航空業	18	4.67	0.59	100.0	94.4	72.2	22.2	5.6	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	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	2	4.50	0.71	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	3	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	1	5.00	.	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	3	4.00	1.00	100.0	66.7	33.3	33.3	33.3	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											
是	86	4.37	0.74	100.0	84.9	52.3	32.6	15.1	0.0	0.0	0.0
否	24	4.42	0.78	100.0	83.3	58.3	25.0	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-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	110	4.67	0.53	100.0	97.3	70.0	27.3	2.7	0.0	0.0	0.0
性別 *											
男	82	4.61	0.56	100.0	96.3	64.6	31.7	3.7	0.0	0.0	0.0
女	28	4.86	0.36	100.0	100.0	85.7	14.3	0.0	0.0	0.0	0.0
年資											
未滿5年	34	4.71	0.46	100.0	100.0	70.6	29.4	0.0	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	39	4.62	0.54	100.0	97.4	64.1	33.3	2.6	0.0	0.0	0.0
10年及以上	37	4.70	0.57	100.0	94.6	75.7	18.9	5.4	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	92	4.64	0.55	100.0	96.7	67.4	29.3	3.3	0.0	0.0	0.0
中華航空	21	4.67	0.58	100.0	95.2	71.4	23.8	4.8	0.0	0.0	0.0
長榮航空	41	4.59	0.55	100.0	97.6	61.0	36.6	2.4	0.0	0.0	0.0
立榮航空	6	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	8	4.75	0.46	100.0	100.0	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	9	4.33	0.71	100.0	88.9	44.4	44.4	11.1	0.0	0.0	0.0
星宇航空	7	4.86	0.38	100.0	100.0	85.7	14.3	0.0	0.0	0.0	0.0
普通航空業	18	4.83	0.38	100.0	100.0	83.3	16.7	0.0	0.0	0.0	0.0
德安航空	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	2	4.50	0.71	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	3	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	1	5.00	.	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	3	4.33	0.58	100.0	100.0	33.3	66.7	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											
是	86	4.67	0.54	100.0	96.5	70.9	25.6	3.5	0.0	0.0	0.0
否	24	4.67	0.48	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0

說明：

- 1.統計表中針對平均數(評分)進行變異數分析(ANOVA)。
- 2.「*」表示在95%的信心水準下，不同群體間的平均數有顯著差異。
- 3.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
- 4.橫列百分比加總應該等於100%，有些目視加總不等於100%是因為四捨五入的關係。
- 5.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
- 6.樣本數n=1者無法計算標準差，以「.»標示。
- 7.重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

附表II-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	110	4.57	0.60	100.0	94.5	62.7	31.8	5.5	0.0	0.0	0.0
性別											
男	82	4.55	0.61	100.0	93.9	61.0	32.9	6.1	0.0	0.0	0.0
女	28	4.64	0.56	100.0	96.4	67.9	28.6	3.6	0.0	0.0	0.0
年資											
未滿5年	34	4.62	0.55	100.0	97.1	64.7	32.4	2.9	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	39	4.51	0.60	100.0	94.9	56.4	38.5	5.1	0.0	0.0	0.0
10年及以上	37	4.59	0.64	100.0	91.9	67.6	24.3	8.1	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	92	4.55	0.62	100.0	93.5	62.0	31.5	6.5	0.0	0.0	0.0
中華航空	21	4.43	0.75	100.0	85.7	57.1	28.6	14.3	0.0	0.0	0.0
長榮航空	41	4.54	0.64	100.0	92.7	61.0	31.7	7.3	0.0	0.0	0.0
立榮航空	6	4.83	0.41	100.0	100.0	83.3	16.7	0.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	8	4.63	0.52	100.0	100.0	62.5	37.5	0.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	9	4.44	0.53	100.0	100.0	44.4	55.6	0.0	0.0	0.0	0.0
星宇航空	7	4.86	0.38	100.0	100.0	85.7	14.3	0.0	0.0	0.0	0.0
普通航空業	18	4.67	0.49	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
德安航空	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	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	2	4.50	0.71	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	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	3	4.33	0.58	100.0	100.0	33.3	66.7	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											
是	86	4.60	0.58	100.0	95.3	65.1	30.2	4.7	0.0	0.0	0.0
否	24	4.46	0.66	100.0	91.7	54.2	37.5	8.3	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-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	98	4.41	0.76	100.0	87.8	55.1	32.7	10.2	2.0	2.0	0.0
性別											
男	74	4.41	0.72	100.0	89.2	52.7	36.5	9.5	1.4	1.4	0.0
女	24	4.42	0.88	100.0	83.3	62.5	20.8	12.5	4.2	4.2	0.0
年資											
未滿5年	30	4.30	0.88	100.0	80.0	53.3	26.7	16.7	3.3	3.3	0.0
5~未滿10年	36	4.28	0.74	100.0	88.9	41.7	47.2	8.3	2.8	2.8	0.0
10年及以上	32	4.66	0.60	100.0	93.8	71.9	21.9	6.3	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	81	4.38	0.73	100.0	87.7	51.9	35.8	11.1	1.2	1.2	0.0
中華航空	18	4.56	0.62	100.0	94.4	61.1	33.3	5.6	0.0	0.0	0.0
長榮航空	39	4.49	0.64	100.0	92.3	56.4	35.9	7.7	0.0	0.0	0.0
立榮航空	4	4.50	1.00	100.0	75.0	75.0	0.0	25.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	6	4.33	0.82	100.0	83.3	50.0	33.3	16.7	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	8	3.75	1.04	100.0	62.5	25.0	37.5	25.0	12.5	12.5	0.0
星宇航空	6	4.00	0.63	100.0	83.3	16.7	66.7	16.7	0.0	0.0	0.0
普通航空業	17	4.53	0.87	100.0	88.2	70.6	17.6	5.9	5.9	5.9	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	1	4.00	.	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	2	4.00	1.41	100.0	50.0	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	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	3	4.00	1.73	100.0	66.7	66.7	0.0	0.0	33.3	33.3	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											
是	77	4.44	0.73	100.0	88.3	57.1	31.2	10.4	1.3	1.3	0.0
否	21	4.29	0.85	100.0	85.7	47.6	38.1	9.5	4.8	4.8	0.0

說明：

- 1.統計表中針對平均數(評分)進行變異數分析(ANOVA)。
- 2.「*」表示在95%的信心水準下，不同群體間的平均數有顯著差異。
- 3.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
- 4.橫列百分比加總應該等於100%，有些目視加總不等於100%是因為四捨五入的關係。
- 5.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
- 6.樣本數n=1者無法計算標準差，以「。」標示。
- 7.重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

附表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	98	4.10	0.78	100.0	76.5	34.7	41.8	22.4	1.0	1.0	0.0
性別											
男	74	4.11	0.73	100.0	78.4	32.4	45.9	21.6	0.0	0.0	0.0
女	24	4.08	0.93	100.0	70.8	41.7	29.2	25.0	4.2	4.2	0.0
年資											
未滿5年	30	4.17	0.79	100.0	76.7	40.0	36.7	23.3	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	36	3.97	0.74	100.0	72.2	25.0	47.2	27.8	0.0	0.0	0.0
10年及以上	32	4.19	0.82	100.0	81.3	40.6	40.6	15.6	3.1	3.1	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	81	4.06	0.73	100.0	76.5	29.6	46.9	23.5	0.0	0.0	0.0
中華航空	18	4.00	0.77	100.0	72.2	27.8	44.4	27.8	0.0	0.0	0.0
長榮航空	39	4.10	0.75	100.0	76.9	33.3	43.6	23.1	0.0	0.0	0.0
立榮航空	4	4.50	0.58	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	6	4.33	0.52	100.0	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	8	3.63	0.74	100.0	50.0	12.5	37.5	50.0	0.0	0.0	0.0
星宇航空	6	4.00	0.63	100.0	83.3	16.7	66.7	16.7	0.0	0.0	0.0
普通航空業	17	4.29	0.99	100.0	76.5	58.8	17.6	17.6	5.9	5.9	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	1	4.00	.	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	2	4.00	1.41	100.0	50.0	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	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	3	2.67	0.58	100.0	0.0	0.0	0.0	66.7	33.3	33.3	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											
是	77	4.14	0.76	100.0	80.5	35.1	45.5	18.2	1.3	1.3	0.0
否	21	3.95	0.86	100.0	61.9	33.3	28.6	38.1	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-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	105	4.56	0.68	100.0	91.4	65.7	25.7	7.6	1.0	1.0	0.0
性別 *											
男	79	4.48	0.71	100.0	89.9	59.5	30.4	8.9	1.3	1.3	0.0
女	26	4.81	0.49	100.0	96.2	84.6	11.5	3.8	0.0	0.0	0.0
年資											
未滿5年	34	4.59	0.61	100.0	94.1	64.7	29.4	5.9	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	36	4.44	0.81	100.0	86.1	61.1	25.0	11.1	2.8	2.8	0.0
10年及以上	35	4.66	0.59	100.0	94.3	71.4	22.9	5.7	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	88	4.53	0.68	100.0	92.0	62.5	29.5	6.8	1.1	1.1	0.0
中華航空	19	4.53	0.70	100.0	89.5	63.2	26.3	10.5	0.0	0.0	0.0
長榮航空	41	4.49	0.68	100.0	90.2	58.5	31.7	9.8	0.0	0.0	0.0
立榮航空	5	4.80	0.45	100.0	100.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	8	4.63	0.52	100.0	100.0	62.5	37.5	0.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	8	4.38	1.06	100.0	87.5	62.5	25.0	0.0	12.5	12.5	0.0
星宇航空	7	4.71	0.49	100.0	100.0	71.4	28.6	0.0	0.0	0.0	0.0
普通航空業	17	4.71	0.69	100.0	88.2	82.4	5.9	11.8	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	1	5.00	.	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	2	4.00	1.41	100.0	50.0	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	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	3	4.33	1.15	100.0	66.7	66.7	0.0	33.3	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											
是	83	4.53	0.69	100.0	91.6	62.7	28.9	7.2	1.2	1.2	0.0
否	22	4.68	0.65	100.0	90.9	77.3	13.6	9.1	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-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	很不滿意	很不滿意
全體	105	4.12	0.78	100.0	79.0	35.2	43.8	19.0	1.9	1.9	0.0
性別											
男	79	4.09	0.77	100.0	77.2	32.9	44.3	21.5	1.3	1.3	0.0
女	26	4.23	0.82	100.0	84.6	42.3	42.3	11.5	3.8	3.8	0.0
年資											
未滿5年	34	4.24	0.78	100.0	85.3	41.2	44.1	11.8	2.9	2.9	0.0
5~未滿10年	36	3.89	0.85	100.0	63.9	27.8	36.1	33.3	2.8	2.8	0.0
10年及以上	35	4.26	0.66	100.0	88.6	37.1	51.4	11.4	0.0	0.0	0.0
航空公司 *											
民用航空運輸業	88	4.03	0.78	100.0	76.1	29.5	46.6	21.6	2.3	2.3	0.0
中華航空	19	3.84	0.90	100.0	63.2	26.3	36.8	31.6	5.3	5.3	0.0
長榮航空	41	4.02	0.76	100.0	73.2	29.3	43.9	26.8	0.0	0.0	0.0
立榮航空	5	4.40	0.55	100.0	100.0	40.0	60.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	8	3.88	0.99	100.0	75.0	25.0	50.0	12.5	12.5	12.5	0.0
台灣虎航	8	4.38	0.52	100.0	100.0	37.5	62.5	0.0	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	17	4.59	0.62	100.0	94.1	64.7	29.4	5.9	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	1	5.00	.	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	2	4.00	1.41	100.0	50.0	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	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	3	4.33	0.58	100.0	100.0	33.3	66.7	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											
是	83	4.06	0.79	100.0	77.1	31.3	45.8	20.5	2.4	2.4	0.0
否	22	4.36	0.73	100.0	86.4	50.0	36.4	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	109	4.62	0.62	100.0	92.7	69.7	22.9	7.3	0.0	0.0	0.0
性別											
男	82	4.59	0.63	100.0	92.7	65.9	26.8	7.3	0.0	0.0	0.0
女	27	4.74	0.59	100.0	92.6	81.5	11.1	7.4	0.0	0.0	0.0
年資											
未滿5年	34	4.68	0.59	100.0	94.1	73.5	20.6	5.9	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	38	4.55	0.65	100.0	92.1	63.2	28.9	7.9	0.0	0.0	0.0
10年及以上	37	4.65	0.63	100.0	91.9	73.0	18.9	8.1	0.0	0.0	0.0
航空公司	*										
民用航空運輸業	91	4.57	0.65	100.0	91.2	65.9	25.3	8.8	0.0	0.0	0.0
中華航空	21	4.57	0.60	100.0	95.2	61.9	33.3	4.8	0.0	0.0	0.0
長榮航空	41	4.49	0.71	100.0	87.8	61.0	26.8	12.2	0.0	0.0	0.0
立榮航空	6	4.83	0.41	100.0	100.0	83.3	16.7	0.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	8	4.88	0.35	100.0	100.0	87.5	12.5	0.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	8	4.88	0.35	100.0	100.0	87.5	12.5	0.0	0.0	0.0	0.0
星宇航空	7	4.14	0.90	100.0	71.4	42.9	28.6	28.6	0.0	0.0	0.0
普通航空業	18	4.89	0.32	100.0	100.0	88.9	11.1	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	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	2	4.50	0.71	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	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	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	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											
是	86	4.65	0.57	100.0	95.3	69.8	25.6	4.7	0.0	0.0	0.0
否	23	4.52	0.79	100.0	82.6	69.6	13.0	17.4	0.0	0.0	0.0

說明：

- 1.統計表中針對平均數(評分)進行變異數分析(ANOVA)。
- 2.「*」表示在95%的信心水準下，不同群體間的平均數有顯著差異。
- 3.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
- 4.橫列百分比加總應該等於100%，有些目視加總不等於100%是因為四捨五入的關係。
- 5.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
- 6.樣本數n=1者無法計算標準差，以「.»標示。
- 7.重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

附表II-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	109	4.43	0.64	100.0	91.7	51.4	40.4	8.3	0.0	0.0	0.0
性別											
男	82	4.44	0.61	100.0	93.9	50.0	43.9	6.1	0.0	0.0	0.0
女	27	4.41	0.75	100.0	85.2	55.6	29.6	14.8	0.0	0.0	0.0
年資											
未滿5年	34	4.56	0.56	100.0	97.1	58.8	38.2	2.9	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	38	4.24	0.71	100.0	84.2	39.5	44.7	15.8	0.0	0.0	0.0
10年及以上	37	4.51	0.61	100.0	94.6	56.8	37.8	5.4	0.0	0.0	0.0
航空公司 *											
民用航空運輸業	91	4.37	0.66	100.0	90.1	47.3	42.9	9.9	0.0	0.0	0.0
中華航空	21	4.14	0.79	100.0	76.2	38.1	38.1	23.8	0.0	0.0	0.0
長榮航空	41	4.29	0.64	100.0	90.2	39.0	51.2	9.8	0.0	0.0	0.0
立榮航空	6	4.67	0.52	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	8	4.75	0.46	100.0	100.0	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	8	4.75	0.46	100.0	100.0	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0
星宇航空	7	4.43	0.53	100.0	100.0	42.9	57.1	0.0	0.0	0.0	0.0
普通航空業	18	4.72	0.46	100.0	100.0	72.2	27.8	0.0	0.0	0.0	0.0
德安航空	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	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	2	4.50	0.71	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	3	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	1	5.00	.	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	3	4.33	0.58	100.0	100.0	33.3	66.7	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											
是	86	4.44	0.64	100.0	91.9	52.3	39.5	8.1	0.0	0.0	0.0
否	23	4.39	0.66	100.0	91.3	47.8	43.5	8.7	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-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	108	4.58	0.61	100.0	93.5	64.8	28.7	6.5	0.0	0.0	0.0
性別 *											
男	80	4.50	0.64	100.0	92.5	57.5	35.0	7.5	0.0	0.0	0.0
女	28	4.82	0.48	100.0	96.4	85.7	10.7	3.6	0.0	0.0	0.0
年資											
未滿5年	34	4.62	0.55	100.0	97.1	64.7	32.4	2.9	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	39	4.51	0.64	100.0	92.3	59.0	33.3	7.7	0.0	0.0	0.0
10年及以上	35	4.63	0.65	100.0	91.4	71.4	20.0	8.6	0.0	0.0	0.0
航空公司 *											
民用航空運輸業	90	4.51	0.64	100.0	92.2	58.9	33.3	7.8	0.0	0.0	0.0
中華航空	21	4.52	0.68	100.0	90.5	61.9	28.6	9.5	0.0	0.0	0.0
長榮航空	40	4.40	0.63	100.0	92.5	47.5	45.0	7.5	0.0	0.0	0.0
立榮航空	5	4.80	0.45	100.0	100.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	8	4.75	0.46	100.0	100.0	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	9	4.78	0.44	100.0	100.0	77.8	22.2	0.0	0.0	0.0	0.0
星宇航空	7	4.29	0.95	100.0	71.4	57.1	14.3	28.6	0.0	0.0	0.0
普通航空業	18	4.94	0.24	100.0	100.0	94.4	5.6	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	2	4.50	0.71	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	3	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	1	5.00	.	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	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	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											
是	84	4.58	0.59	100.0	95.2	63.1	32.1	4.8	0.0	0.0	0.0
否	24	4.58	0.72	100.0	87.5	70.8	16.7	12.5	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	108	4.33	0.67	100.0	88.9	44.4	44.4	11.1	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	28	4.50	0.64	100.0	92.9	57.1	35.7	7.1	0.0	0.0	0.0
年資											
未滿5年	34	4.38	0.70	100.0	88.2	50.0	38.2	11.8	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	39	4.26	0.72	100.0	84.6	41.0	43.6	15.4	0.0	0.0	0.0
10年及以上	35	4.37	0.60	100.0	94.3	42.9	51.4	5.7	0.0	0.0	0.0
航空公司 *											
民用航空運輸業	90	4.26	0.68	100.0	86.7	38.9	47.8	13.3	0.0	0.0	0.0
中華航空	21	4.19	0.75	100.0	81.0	38.1	42.9	19.0	0.0	0.0	0.0
長榮航空	40	4.13	0.69	100.0	82.5	30.0	52.5	17.5	0.0	0.0	0.0
立榮航空	5	4.60	0.55	100.0	100.0	60.0	40.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	8	4.63	0.52	100.0	100.0	62.5	37.5	0.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	9	4.33	0.71	100.0	88.9	44.4	44.4	11.1	0.0	0.0	0.0
星宇航空	7	4.43	0.53	100.0	100.0	42.9	57.1	0.0	0.0	0.0	0.0
普通航空業	18	4.72	0.46	100.0	100.0	72.2	27.8	0.0	0.0	0.0	0.0
德安航空	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	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	2	4.50	0.71	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	3	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	1	5.00	.	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	3	4.33	0.58	100.0	100.0	33.3	66.7	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											
是	84	4.35	0.67	100.0	89.3	45.2	44.0	10.7	0.0	0.0	0.0
否	24	4.29	0.69	100.0	87.5	41.7	45.8	12.5	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	110	4.38	0.61	100.0	93.6	44.5	49.1	6.4	0.0	0.0	0.0
性別											
男	82	4.35	0.60	100.0	93.9	41.5	52.4	6.1	0.0	0.0	0.0
女	28	4.46	0.64	100.0	92.9	53.6	39.3	7.1	0.0	0.0	0.0
年資											
未滿5年	34	4.44	0.56	100.0	97.1	47.1	50.0	2.9	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	39	4.31	0.66	100.0	89.7	41.0	48.7	10.3	0.0	0.0	0.0
10年及以上	37	4.41	0.60	100.0	94.6	45.9	48.6	5.4	0.0	0.0	0.0
航空公司	*										
民用航空運輸業	92	4.33	0.61	100.0	92.4	40.2	52.2	7.6	0.0	0.0	0.0
中華航空	21	4.24	0.77	100.0	81.0	42.9	38.1	19.0	0.0	0.0	0.0
長榮航空	41	4.29	0.56	100.0	95.1	34.1	61.0	4.9	0.0	0.0	0.0
立榮航空	6	4.67	0.52	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	8	4.38	0.52	100.0	100.0	37.5	62.5	0.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	9	4.22	0.67	100.0	88.9	33.3	55.6	11.1	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	18	4.67	0.49	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
德安航空	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	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	2	4.50	0.71	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	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	3	4.33	0.58	100.0	100.0	33.3	66.7	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											
是	86	4.41	0.58	100.0	95.3	45.3	50.0	4.7	0.0	0.0	0.0
否	24	4.29	0.69	100.0	87.5	41.7	45.8	12.5	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II-B1-1.軍方氣象單位所提供『清泉崗、馬公、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	109	4.57	0.66	100.0	90.8	66.1	24.8	9.2	0.0	0.0	0.0
性別											
男	82	4.59	0.67	100.0	90.2	68.3	22.0	9.8	0.0	0.0	0.0
女	27	4.52	0.64	100.0	92.6	59.3	33.3	7.4	0.0	0.0	0.0
年資											
未滿5年	34	4.56	0.61	100.0	94.1	61.8	32.4	5.9	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	39	4.46	0.72	100.0	87.2	59.0	28.2	12.8	0.0	0.0	0.0
10年及以上	36	4.69	0.62	100.0	91.7	77.8	13.9	8.3	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	92	4.53	0.69	100.0	89.1	64.1	25.0	10.9	0.0	0.0	0.0
中華航空	21	4.43	0.68	100.0	90.5	52.4	38.1	9.5	0.0	0.0	0.0
長榮航空	41	4.39	0.80	100.0	80.5	58.5	22.0	19.5	0.0	0.0	0.0
立榮航空	6	4.83	0.41	100.0	100.0	83.3	16.7	0.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	8	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	4.78	0.44	100.0	100.0	77.8	22.2	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	17	4.76	0.44	100.0	100.0	76.5	23.5	0.0	0.0	0.0	0.0
德安航空	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	2	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	2	4.50	0.71	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	1	5.00	.	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	3	4.33	0.58	100.0	100.0	33.3	66.7	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											
是	85	4.56	0.68	100.0	89.4	67.1	22.4	10.6	0.0	0.0	0.0
否	24	4.58	0.58	100.0	95.8	62.5	33.3	4.2	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-B1-2.軍方氣象單位所提供『清泉崗、馬公、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	109	3.77	0.96	100.0	61.5	24.8	36.7	32.1	6.4	3.7	2.8
性別											
男	82	3.67	0.96	100.0	54.9	22.0	32.9	37.8	7.3	4.9	2.4
女	27	4.07	0.92	100.0	81.5	33.3	48.1	14.8	3.7	0.0	3.7
年資											
未滿5年	34	3.65	1.01	100.0	44.1	29.4	14.7	47.1	8.8	8.8	0.0
5~未滿10年	39	3.97	0.71	100.0	74.4	23.1	51.3	25.6	0.0	0.0	0.0
10年及以上	36	3.67	1.12	100.0	63.9	22.2	41.7	25.0	11.1	2.8	8.3
航空公司	*										
民用航空運輸業	92	3.62	0.95	100.0	54.3	18.5	35.9	38.0	7.6	4.3	3.3
中華航空	21	4.10	0.70	100.0	81.0	28.6	52.4	19.0	0.0	0.0	0.0
長榮航空	41	3.41	1.00	100.0	41.5	14.6	26.8	51.2	7.3	0.0	7.3
立榮航空	6	3.17	0.98	100.0	50.0	0.0	50.0	16.7	33.3	33.3	0.0
華信航空	8	3.75	0.89	100.0	50.0	25.0	25.0	50.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	9	3.67	1.12	100.0	66.7	22.2	44.4	11.1	22.2	22.2	0.0
星宇航空	7	3.57	0.79	100.0	42.9	14.3	28.6	57.1	0.0	0.0	0.0
普通航空業	17	4.59	0.51	100.0	100.0	58.8	41.2	0.0	0.0	0.0	0.0
德安航空	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	2	4.50	0.71	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	2	4.50	0.71	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	1	5.00	.	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	3	4.33	0.58	100.0	100.0	33.3	66.7	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											
是	85	3.69	0.96	100.0	58.8	21.2	37.6	34.1	7.1	3.5	3.5
否	24	4.04	0.91	100.0	70.8	37.5	33.3	25.0	4.2	4.2	0.0

說明：

- 1.統計表中針對平均數(評分)進行變異數分析(ANOVA)。
- 2.「*」表示在95%的信心水準下，不同群體間的平均數有顯著差異。
- 3.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
- 4.橫列百分比加總應該等於100%，有些目視加總不等於100%是因為四捨五入的關係。
- 5.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
- 6.樣本數n=1者無法計算標準差，以「.»標示。
- 7.重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

附表II-B2-1.軍方氣象單位所提供『清泉崗、馬公、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	109	4.58	0.61	100.0	93.6	64.2	29.4	6.4	0.0	0.0	0.0
性別											
男	82	4.60	0.61	100.0	93.9	65.9	28.0	6.1	0.0	0.0	0.0
女	27	4.52	0.64	100.0	92.6	59.3	33.3	7.4	0.0	0.0	0.0
年資											
未滿5年	34	4.62	0.55	100.0	97.1	64.7	32.4	2.9	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	39	4.46	0.64	100.0	92.3	53.8	38.5	7.7	0.0	0.0	0.0
10年及以上	36	4.67	0.63	100.0	91.7	75.0	16.7	8.3	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	92	4.54	0.64	100.0	92.4	62.0	30.4	7.6	0.0	0.0	0.0
中華航空	21	4.33	0.66	100.0	90.5	42.9	47.6	9.5	0.0	0.0	0.0
長榮航空	41	4.44	0.71	100.0	87.8	56.1	31.7	12.2	0.0	0.0	0.0
立榮航空	6	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	8	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	4.78	0.44	100.0	100.0	77.8	22.2	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	17	4.76	0.44	100.0	100.0	76.5	23.5	0.0	0.0	0.0	0.0
德安航空	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	2	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	2	4.50	0.71	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	1	5.00	.	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	3	4.33	0.58	100.0	100.0	33.3	66.7	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											
是	85	4.58	0.62	100.0	92.9	64.7	28.2	7.1	0.0	0.0	0.0
否	24	4.58	0.58	100.0	95.8	62.5	33.3	4.2	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-B2-2.軍方氣象單位所提供『清泉崗、馬公、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	109	3.65	1.02	100.0	56.0	22.9	33.0	33.9	10.1	6.4	3.7
性別											
男	82	3.55	0.98	100.0	48.8	19.5	29.3	40.2	11.0	8.5	2.4
女	27	3.96	1.09	100.0	77.8	33.3	44.4	14.8	7.4	0.0	7.4
年資											
未滿5年	34	3.56	1.13	100.0	44.1	29.4	14.7	41.2	14.7	11.8	2.9
5~未滿10年	39	3.85	0.90	100.0	69.2	23.1	46.2	25.6	5.1	2.6	2.6
10年及以上	36	3.53	1.03	100.0	52.8	16.7	36.1	36.1	11.1	5.6	5.6
航空公司 *											
民用航空運輸業	92	3.48	1.00	100.0	47.8	16.3	31.5	40.2	12.0	7.6	4.3
中華航空	21	3.81	0.98	100.0	76.2	19.0	57.1	14.3	9.5	4.8	4.8
長榮航空	41	3.39	0.95	100.0	36.6	14.6	22.0	56.1	7.3	2.4	4.9
立榮航空	6	2.83	1.17	100.0	33.3	0.0	33.3	33.3	33.3	16.7	16.7
華信航空	8	3.50	1.20	100.0	50.0	25.0	25.0	25.0	25.0	25.0	0.0
台灣虎航	9	3.44	1.13	100.0	44.4	22.2	22.2	33.3	22.2	22.2	0.0
星宇航空	7	3.57	0.79	100.0	42.9	14.3	28.6	57.1	0.0	0.0	0.0
普通航空業	17	4.59	0.51	100.0	100.0	58.8	41.2	0.0	0.0	0.0	0.0
德安航空	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	2	4.50	0.71	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	2	4.50	0.71	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	1	5.00	.	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	3	4.33	0.58	100.0	100.0	33.3	66.7	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											
是	85	3.55	1.02	100.0	51.8	18.8	32.9	37.6	10.6	5.9	4.7
否	24	4.00	0.98	100.0	70.8	37.5	33.3	20.8	8.3	8.3	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-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	110	4.72	0.53	100.0	96.4	75.5	20.9	3.6	0.0	0.0	0.0
性別											
男	82	4.71	0.53	100.0	96.3	74.4	22.0	3.7	0.0	0.0	0.0
女	28	4.75	0.52	100.0	96.4	78.6	17.9	3.6	0.0	0.0	0.0
年資											
未滿5年	34	4.79	0.41	100.0	100.0	79.4	20.6	0.0	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	39	4.64	0.54	100.0	97.4	66.7	30.8	2.6	0.0	0.0	0.0
10年及以上	37	4.73	0.61	100.0	91.9	81.1	10.8	8.1	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	92	4.70	0.55	100.0	95.7	73.9	21.7	4.3	0.0	0.0	0.0
中華航空	21	4.52	0.68	100.0	90.5	61.9	28.6	9.5	0.0	0.0	0.0
長榮航空	41	4.61	0.59	100.0	95.1	65.9	29.3	4.9	0.0	0.0	0.0
立榮航空	6	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	8	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	4.78	0.44	100.0	100.0	77.8	22.2	0.0	0.0	0.0	0.0
星宇航空	7	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	18	4.83	0.38	100.0	100.0	83.3	16.7	0.0	0.0	0.0	0.0
德安航空	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	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	3	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	1	5.00	.	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	3	4.33	0.58	100.0	100.0	33.3	66.7	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											
是	86	4.73	0.52	100.0	96.5	76.7	19.8	3.5	0.0	0.0	0.0
否	24	4.67	0.56	100.0	95.8	70.8	25.0	4.2	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-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	110	4.35	0.66	100.0	91.8	44.5	47.3	7.3	0.9	0.9	0.0
性別											
男	82	4.37	0.66	100.0	92.7	45.1	47.6	6.1	1.2	1.2	0.0
女	28	4.32	0.67	100.0	89.3	42.9	46.4	10.7	0.0	0.0	0.0
年資											
未滿5年	34	4.41	0.74	100.0	91.2	52.9	38.2	5.9	2.9	2.9	0.0
5~未滿10年	39	4.26	0.55	100.0	94.9	30.8	64.1	5.1	0.0	0.0	0.0
10年及以上	37	4.41	0.69	100.0	89.2	51.4	37.8	10.8	0.0	0.0	0.0
航空公司 *											
民用航空運輸業	92	4.28	0.67	100.0	90.2	39.1	51.1	8.7	1.1	1.1	0.0
中華航空	21	4.29	0.56	100.0	95.2	33.3	61.9	4.8	0.0	0.0	0.0
長榮航空	41	4.17	0.74	100.0	85.4	34.1	51.2	12.2	2.4	2.4	0.0
立榮航空	6	4.67	0.52	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	8	4.50	0.76	100.0	87.5	62.5	25.0	12.5	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	7	4.00	0.58	100.0	85.7	14.3	71.4	14.3	0.0	0.0	0.0
普通航空業	18	4.72	0.46	100.0	100.0	72.2	27.8	0.0	0.0	0.0	0.0
德安航空	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	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	3	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	1	5.00	.	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	3	4.33	0.58	100.0	100.0	33.3	66.7	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											
是	86	4.34	0.66	100.0	91.9	43.0	48.8	7.0	1.2	1.2	0.0
否	24	4.42	0.65	100.0	91.7	50.0	41.7	8.3	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-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	110	4.74	0.50	100.0	97.3	76.4	20.9	2.7	0.0	0.0	0.0
性別											
男	82	4.73	0.50	100.0	97.6	75.6	22.0	2.4	0.0	0.0	0.0
女	28	4.75	0.52	100.0	96.4	78.6	17.9	3.6	0.0	0.0	0.0
年資											
未滿5年	34	4.82	0.39	100.0	100.0	82.4	17.6	0.0	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	39	4.62	0.54	100.0	97.4	64.1	33.3	2.6	0.0	0.0	0.0
10年及以上	37	4.78	0.53	100.0	94.6	83.8	10.8	5.4	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	92	4.72	0.52	100.0	96.7	75.0	21.7	3.3	0.0	0.0	0.0
中華航空	21	4.52	0.68	100.0	90.5	61.9	28.6	9.5	0.0	0.0	0.0
長榮航空	41	4.66	0.53	100.0	97.6	68.3	29.3	2.4	0.0	0.0	0.0
立榮航空	6	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	8	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	4.78	0.44	100.0	100.0	77.8	22.2	0.0	0.0	0.0	0.0
星宇航空	7	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	18	4.83	0.38	100.0	100.0	83.3	16.7	0.0	0.0	0.0	0.0
德安航空	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	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	3	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	1	5.00	.	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	3	4.33	0.58	100.0	100.0	33.3	66.7	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											
是	86	4.74	0.51	100.0	96.5	77.9	18.6	3.5	0.0	0.0	0.0
否	24	4.71	0.46	100.0	100.0	70.8	29.2	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-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	110	4.27	0.75	100.0	87.3	42.7	44.5	10.0	2.7	2.7	0.0
性別											
男	82	4.26	0.77	100.0	87.8	41.5	46.3	8.5	3.7	3.7	0.0
女	28	4.32	0.72	100.0	85.7	46.4	39.3	14.3	0.0	0.0	0.0
年資											
未滿5年	34	4.24	0.85	100.0	85.3	44.1	41.2	8.8	5.9	5.9	0.0
5~未滿10年	39	4.21	0.73	100.0	87.2	35.9	51.3	10.3	2.6	2.6	0.0
10年及以上	37	4.38	0.68	100.0	89.2	48.6	40.5	10.8	0.0	0.0	0.0
航空公司	*										
民用航空運輸業	92	4.18	0.77	100.0	84.8	37.0	47.8	12.0	3.3	3.3	0.0
中華航空	21	4.33	0.66	100.0	90.5	42.9	47.6	9.5	0.0	0.0	0.0
長榮航空	41	4.02	0.85	100.0	80.5	29.3	51.2	12.2	7.3	7.3	0.0
立榮航空	6	4.50	0.55	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	8	4.13	0.83	100.0	75.0	37.5	37.5	25.0	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	7	4.00	0.82	100.0	71.4	28.6	42.9	28.6	0.0	0.0	0.0
普通航空業	18	4.72	0.46	100.0	100.0	72.2	27.8	0.0	0.0	0.0	0.0
德安航空	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	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	3	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	1	5.00	.	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	3	4.33	0.58	100.0	100.0	33.3	66.7	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											
是	86	4.30	0.70	100.0	90.7	41.9	48.8	7.0	2.3	2.3	0.0
否	24	4.17	0.92	100.0	75.0	45.8	29.2	20.8	4.2	4.2	0.0

說明：

- 1.統計表中針對平均數(評分)進行變異數分析(ANOVA)。
- 2.「*」表示在95%的信心水準下，不同群體間的平均數有顯著差異。
- 3.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
- 4.橫列百分比加總應該等於100%，有些目視加總不等於100%是因為四捨五入的關係。
- 5.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
- 6.樣本數n=1者無法計算標準差，以「.»標示。
- 7.重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

附表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	110	4.65	0.55	100.0	96.4	68.2	28.2	3.6	0.0	0.0	0.0
性別											
男	82	4.60	0.58	100.0	95.1	64.6	30.5	4.9	0.0	0.0	0.0
女	28	4.79	0.42	100.0	100.0	78.6	21.4	0.0	0.0	0.0	0.0
年資											
未滿5年	34	4.68	0.53	100.0	97.1	70.6	26.5	2.9	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	39	4.67	0.53	100.0	97.4	69.2	28.2	2.6	0.0	0.0	0.0
10年及以上	37	4.59	0.60	100.0	94.6	64.9	29.7	5.4	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	92	4.62	0.57	100.0	95.7	66.3	29.3	4.3	0.0	0.0	0.0
中華航空	21	4.57	0.60	100.0	95.2	61.9	33.3	4.8	0.0	0.0	0.0
長榮航空	41	4.51	0.60	100.0	95.1	56.1	39.0	4.9	0.0	0.0	0.0
立榮航空	6	4.83	0.41	100.0	100.0	83.3	16.7	0.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	8	4.88	0.35	100.0	100.0	87.5	12.5	0.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	9	4.67	0.71	100.0	88.9	77.8	11.1	11.1	0.0	0.0	0.0
星宇航空	7	4.86	0.38	100.0	100.0	85.7	14.3	0.0	0.0	0.0	0.0
普通航空業	18	4.78	0.43	100.0	100.0	77.8	22.2	0.0	0.0	0.0	0.0
德安航空	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	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	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	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	3	4.33	0.58	100.0	100.0	33.3	66.7	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											
是	86	4.62	0.58	100.0	95.3	66.3	29.1	4.7	0.0	0.0	0.0
否	24	4.75	0.44	100.0	100.0	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0

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	110	4.31	0.67	100.0	88.2	42.7	45.5	11.8	0.0	0.0	0.0
性別											
男	82	4.29	0.69	100.0	86.6	42.7	43.9	13.4	0.0	0.0	0.0
女	28	4.36	0.62	100.0	92.9	42.9	50.0	7.1	0.0	0.0	0.0
年資											
未滿5年	34	4.41	0.61	100.0	94.1	47.1	47.1	5.9	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	39	4.10	0.68	100.0	82.1	28.2	53.8	17.9	0.0	0.0	0.0
10年及以上	37	4.43	0.69	100.0	89.2	54.1	35.1	10.8	0.0	0.0	0.0
航空公司 *											
民用航空運輸業	92	4.22	0.68	100.0	85.9	35.9	50.0	14.1	0.0	0.0	0.0
中華航空	21	4.05	0.74	100.0	76.2	28.6	47.6	23.8	0.0	0.0	0.0
長榮航空	41	4.22	0.69	100.0	85.4	36.6	48.8	14.6	0.0	0.0	0.0
立榮航空	6	4.50	0.55	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	8	4.38	0.74	100.0	87.5	50.0	37.5	12.5	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	9	4.44	0.53	100.0	100.0	44.4	55.6	0.0	0.0	0.0	0.0
星宇航空	7	4.00	0.58	100.0	85.7	14.3	71.4	14.3	0.0	0.0	0.0
普通航空業	18	4.78	0.43	100.0	100.0	77.8	22.2	0.0	0.0	0.0	0.0
德安航空	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	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	2	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	3	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	1	5.00	.	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	3	4.33	0.58	100.0	100.0	33.3	66.7	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											
是	86	4.29	0.68	100.0	87.2	41.9	45.3	12.8	0.0	0.0	0.0
否	24	4.38	0.65	100.0	91.7	45.8	45.8	8.3	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-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	109	4.72	0.51	100.0	97.2	74.3	22.9	2.8	0.0	0.0	0.0
性別											
男	82	4.68	0.54	100.0	96.3	72.0	24.4	3.7	0.0	0.0	0.0
女	27	4.81	0.40	100.0	100.0	81.5	18.5	0.0	0.0	0.0	0.0
年資											
未滿5年	34	4.68	0.53	100.0	97.1	70.6	26.5	2.9	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	38	4.74	0.45	100.0	100.0	73.7	26.3	0.0	0.0	0.0	0.0
10年及以上	37	4.73	0.56	100.0	94.6	78.4	16.2	5.4	0.0	0.0	0.0
航空公司											
民用航空運輸業	91	4.68	0.53	100.0	96.7	71.4	25.3	3.3	0.0	0.0	0.0
中華航空	21	4.57	0.60	100.0	95.2	61.9	33.3	4.8	0.0	0.0	0.0
長榮航空	41	4.66	0.53	100.0	97.6	68.3	29.3	2.4	0.0	0.0	0.0
立榮航空	6	4.83	0.41	100.0	100.0	83.3	16.7	0.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	8	4.75	0.71	100.0	87.5	87.5	0.0	12.5	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	9	4.78	0.44	100.0	100.0	77.8	22.2	0.0	0.0	0.0	0.0
星宇航空	6	4.83	0.41	100.0	100.0	83.3	16.7	0.0	0.0	0.0	0.0
普通航空業	18	4.89	0.32	100.0	100.0	88.9	11.1	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	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	2	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	3	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	1	5.00	.	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	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	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											
是	86	4.72	0.50	100.0	97.7	74.4	23.3	2.3	0.0	0.0	0.0
否	23	4.70	0.56	100.0	95.7	73.9	21.7	4.3	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-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	109	4.36	0.65	100.0	92.7	44.0	48.6	6.4	0.9	0.9	0.0
性別											
男	82	4.37	0.62	100.0	92.7	43.9	48.8	7.3	0.0	0.0	0.0
女	27	4.33	0.73	100.0	92.6	44.4	48.1	3.7	3.7	3.7	0.0
年資											
未滿5年	34	4.35	0.65	100.0	91.2	44.1	47.1	8.8	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	38	4.32	0.57	100.0	94.7	36.8	57.9	5.3	0.0	0.0	0.0
10年及以上	37	4.41	0.72	100.0	91.9	51.4	40.5	5.4	2.7	2.7	0.0
航空公司 *											
民用航空運輸業	91	4.30	0.61	100.0	92.3	37.4	54.9	7.7	0.0	0.0	0.0
中華航空	21	4.19	0.60	100.0	90.5	28.6	61.9	9.5	0.0	0.0	0.0
長榮航空	41	4.37	0.62	100.0	92.7	43.9	48.8	7.3	0.0	0.0	0.0
立榮航空	6	4.50	0.55	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	8	4.38	0.52	100.0	100.0	37.5	62.5	0.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	9	4.22	0.67	100.0	88.9	33.3	55.6	11.1	0.0	0.0	0.0
星宇航空	6	4.00	0.63	100.0	83.3	16.7	66.7	16.7	0.0	0.0	0.0
普通航空業	18	4.67	0.77	100.0	94.4	77.8	16.7	0.0	5.6	5.6	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	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	2	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	3	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	1	5.00	.	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	3	3.67	1.53	100.0	66.7	33.3	33.3	0.0	33.3	33.3	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											
是	86	4.36	0.63	100.0	94.2	43.0	51.2	4.7	1.2	1.2	0.0
否	23	4.35	0.71	100.0	87.0	47.8	39.1	13.0	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-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	108	4.46	0.69	100.0	88.9	57.4	31.5	11.1	0.0	0.0	0.0
性別											
男	80	4.43	0.69	100.0	88.8	53.8	35.0	11.3	0.0	0.0	0.0
女	28	4.57	0.69	100.0	89.3	67.9	21.4	10.7	0.0	0.0	0.0
年資											
未滿5年	34	4.53	0.66	100.0	91.2	61.8	29.4	8.8	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	38	4.42	0.72	100.0	86.8	55.3	31.6	13.2	0.0	0.0	0.0
10年及以上	36	4.44	0.69	100.0	88.9	55.6	33.3	11.1	0.0	0.0	0.0
航空公司 *											
民用航空運輸業	90	4.39	0.71	100.0	86.7	52.2	34.4	13.3	0.0	0.0	0.0
中華航空	20	4.25	0.72	100.0	85.0	40.0	45.0	15.0	0.0	0.0	0.0
長榮航空	41	4.37	0.66	100.0	90.2	46.3	43.9	9.8	0.0	0.0	0.0
立榮航空	6	4.83	0.41	100.0	100.0	83.3	16.7	0.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	7	4.29	0.95	100.0	71.4	57.1	14.3	28.6	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	9	4.56	0.73	100.0	88.9	66.7	22.2	11.1	0.0	0.0	0.0
星宇航空	7	4.43	0.98	100.0	71.4	71.4	0.0	28.6	0.0	0.0	0.0
普通航空業	18	4.83	0.38	100.0	100.0	83.3	16.7	0.0	0.0	0.0	0.0
德安航空	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	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	3	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	1	5.00	.	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	3	4.33	0.58	100.0	100.0	33.3	66.7	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											
是	84	4.40	0.71	100.0	86.9	53.6	33.3	13.1	0.0	0.0	0.0
否	24	4.67	0.56	100.0	95.8	70.8	25.0	4.2	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-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	108	4.08	0.81	100.0	73.1	36.1	37.0	25.9	0.9	0.9	0.0
性別											
男	80	4.05	0.81	100.0	72.5	33.8	38.8	26.3	1.3	1.3	0.0
女	28	4.18	0.82	100.0	75.0	42.9	32.1	25.0	0.0	0.0	0.0
年資											
未滿5年	34	4.03	0.90	100.0	67.6	38.2	29.4	29.4	2.9	2.9	0.0
5~未滿10年	38	4.00	0.81	100.0	68.4	31.6	36.8	31.6	0.0	0.0	0.0
10年及以上	36	4.22	0.72	100.0	83.3	38.9	44.4	16.7	0.0	0.0	0.0
航空公司 *											
民用航空運輸業	90	3.99	0.77	100.0	70.0	28.9	41.1	30.0	0.0	0.0	0.0
中華航空	20	3.85	0.81	100.0	60.0	25.0	35.0	40.0	0.0	0.0	0.0
長榮航空	41	3.98	0.72	100.0	73.2	24.4	48.8	26.8	0.0	0.0	0.0
立榮航空	6	4.67	0.52	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	7	3.71	0.95	100.0	42.9	28.6	14.3	57.1	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	9	4.22	0.83	100.0	77.8	44.4	33.3	22.2	0.0	0.0	0.0
星宇航空	7	3.86	0.69	100.0	71.4	14.3	57.1	28.6	0.0	0.0	0.0
普通航空業	18	4.56	0.86	100.0	88.9	72.2	16.7	5.6	5.6	5.6	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	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	2	3.50	2.12	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	50.0	50.0	0.0
華捷航空	3	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
漢翔航空	1	5.00	.	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
飛聖航空	3	4.00	1.00	100.0	66.7	33.3	33.3	33.3	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											
是	84	4.07	0.77	100.0	73.8	33.3	40.5	26.2	0.0	0.0	0.0
否	24	4.13	0.95	100.0	70.8	45.8	25.0	25.0	4.2	4.2	0.0

說明：

- 1.統計表中針對平均數(評分)進行變異數分析(ANOVA)。
- 2.「*」表示在95%的信心水準下，不同群體間的平均數有顯著差異。
- 3.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
- 4.橫列百分比加總應該等於100%，有些目視加總不等於100%是因為四捨五入的關係。
- 5.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
- 6.樣本數n=1者無法計算標準差，以「.»標示。
- 7.重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

附表II-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	110	4.28	0.68	100.0	87.3	40.9	46.4	12.7	0.0	0.0	0.0
性別											
男	82	4.27	0.67	100.0	87.8	39.0	48.8	12.2	0.0	0.0	0.0
女	28	4.32	0.72	100.0	85.7	46.4	39.3	14.3	0.0	0.0	0.0
年資											
未滿5年	34	4.18	0.76	100.0	79.4	38.2	41.2	20.6	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	39	4.28	0.60	100.0	92.3	35.9	56.4	7.7	0.0	0.0	0.0
10年及以上	37	4.38	0.68	100.0	89.2	48.6	40.5	10.8	0.0	0.0	0.0
航空公司	*										
民用航空運輸業	92	4.21	0.67	100.0	85.9	34.8	51.1	14.1	0.0	0.0	0.0
中華航空	21	4.14	0.57	100.0	90.5	23.8	66.7	9.5	0.0	0.0	0.0
長榮航空	41	4.20	0.68	100.0	85.4	34.1	51.2	14.6	0.0	0.0	0.0
立榮航空	6	4.50	0.84	100.0	83.3	66.7	16.7	16.7	0.0	0.0	0.0
華信航空	8	3.88	0.83	100.0	62.5	25.0	37.5	37.5	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	9	4.33	0.71	100.0	88.9	44.4	44.4	11.1	0.0	0.0	0.0
星宇航空	7	4.43	0.53	100.0	100.0	42.9	57.1	0.0	0.0	0.0	0.0
普通航空業	18	4.67	0.59	100.0	94.4	72.2	22.2	5.6	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	2	4.50	0.71	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	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	3	4.00	1.00	100.0	66.7	33.3	33.3	33.3	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											
是	86	4.28	0.68	100.0	87.2	40.7	46.5	12.8	0.0	0.0	0.0
否	24	4.29	0.69	100.0	87.5	41.7	45.8	12.5	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	110	4.35	0.57	100.0	95.5	39.1	56.4	4.5	0.0	0.0	0.0
性別											
男	82	4.32	0.56	100.0	95.1	36.6	58.5	4.9	0.0	0.0	0.0
女	28	4.43	0.57	100.0	96.4	46.4	50.0	3.6	0.0	0.0	0.0
年資											
未滿5年	34	4.38	0.55	100.0	97.1	41.2	55.9	2.9	0.0	0.0	0.0
5~未滿10年	39	4.26	0.55	100.0	94.9	30.8	64.1	5.1	0.0	0.0	0.0
10年及以上	37	4.41	0.60	100.0	94.6	45.9	48.6	5.4	0.0	0.0	0.0
航空公司 *											
民用航空運輸業	92	4.27	0.56	100.0	94.6	32.6	62.0	5.4	0.0	0.0	0.0
中華航空	21	4.19	0.60	100.0	90.5	28.6	61.9	9.5	0.0	0.0	0.0
長榮航空	41	4.24	0.54	100.0	95.1	29.3	65.9	4.9	0.0	0.0	0.0
立榮航空	6	4.67	0.52	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
華信航空	8	4.38	0.52	100.0	100.0	37.5	62.5	0.0	0.0	0.0	0.0
台灣虎航	9	4.11	0.60	100.0	88.9	22.2	66.7	11.1	0.0	0.0	0.0
星宇航空	7	4.43	0.53	100.0	100.0	42.9	57.1	0.0	0.0	0.0	0.0
普通航空業	18	4.72	0.46	100.0	100.0	72.2	27.8	0.0	0.0	0.0	0.0
德安航空	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	5.00	0.00	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
凌天航空	2	4.50	0.71	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
華捷航空	3	4.67	0.58	100.0	100.0	66.7	33.3	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	3	4.33	0.58	100.0	100.0	33.3	66.7	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											
是	86	4.35	0.55	100.0	96.5	38.4	58.1	3.5	0.0	0.0	0.0
否	24	4.33	0.64	100.0	91.7	41.7	50.0	8.3	0.0	0.0	0.0

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。