飛航服務總臺 108 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 108 年 6 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 38
第一部分 機師問卷 38
第一節 飛航管制 39
一、航管單位管制員提供航機落地距離或落地順序之主動性 39
二、航管單位管制員使用之專業術語及發話清晰度 41
三、航管單位管制員提供各項資訊服務之完整與必要性 44
四、針對臺北飛航情報區增加可用之出/進管高度及出/進管航行量之服務 47
五、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 49
六、航管單位對於航機因天氣因素請求偏航時所提供之服務 52
七、航管人員在協助處理駕駛員提出偏航申請時，需考量因素 55
八、對總臺過去一年「飛航管制」服務整體滿意度 56
九、機師對「飛航管制」各項服務不滿意原因 58
第二節 航空氣象 61
一、總臺氣象單位所提供機場天氣報告資訊 61
二、氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊 64
三、總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊 67
四、航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊 70
五、航空氣象資訊 APP 服務 73
六、對總臺過去一年「航空氣象」服務整體滿意度 76
七、機師對「航空氣象」各項服務不滿意原因 78
第三節 助航通訊 80
一、機場提供之 ILS 訊號準確度及穩定性 80
二、臺北飛航情報區內無線電通訊涵蓋率及清晰度 83
三、臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性 86
四、機場助航燈光的妥善情形 89
五、對總臺過去一年「助航通訊」服務整體滿意度 92
六、機師對「助航通訊」各項服務不滿意原因 94

第四節 整體滿意度 96
一、對總臺在過去一年各類飛航服務的整體表現滿意度 96
二、各面向服務與整體滿意度關聯性分析 98
第二部分 簽派員問卷 99
第一節 飛航情報 100
一、航空情報服務網站提供之飛航計畫申報及查詢功能 100
二、AES 提供之航行警示圖 103
三、AES 產製之飛航前簡報及飛航公告查詢功能 106
四、AES 產製之飛航文件及氣象查詢功能 109
五、AES 提供之機場場面飛航公告圖示查詢、下載及列印功能 112
六、AES 提供適合平板及手機等行動裝置之行動版網頁 115
七、飛航諮詢臺提供之飛航公告及火山灰公告資訊服務 118
八、飛航諮詢臺提供之飛航計畫諮詢服務 121
九、飛航諮詢臺提供之飛航簡報及氣象諮詢服務 124
十、「飛航情報」服務整體滿意度 127
十一、簽派員對「飛航情報」各項服務不滿意原因 129
第二節 航空氣象 130
一、氣象單位所提供機場天氣報告資訊 130
二、氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊 133
三、航空氣象服務網、簽派員專區及直昇機專區所提供資訊 136
四、氣象單位所提供機場預報資訊 139
五、氣象單位所提供之颱風警報服務 142
六、航空氣象資訊 APP 服務 145
七、「航空氣象」服務整體滿意度 148
八、簽派員對「航空氣象」各項服務不滿意原因 150
第三節 整體滿意度 151
一、對總臺在過去一年各類飛航服務的整體表現滿意度 151
二、各面向服務與整體滿意度關聯性分析 153
第三部分 彙整分析 154
第一節 重要度-滿意度模型分析 155
一、機師 155
二、簽派員 158
第二節 各項服務綜合比較分析 161
一、機師 161

二、簽派員 163
第三節 各航空公司機師及簽派員對飛航服務滿意度 165
一、機師 165
二、簽派員 173
第六章 結論與建議 176
附錄一 簡單百分比 180
附錄二 信效度分析 190
附錄三 問卷 199
附錄四 統計表 207

表目錄

表Ⅰ 各項飛航服務對機師的重要度 12
表Ⅱ 機師對各面向飛航服務整體滿意度 13
表Ⅲ 機師對各項飛航服務滿意度 14
表Ⅳ 近 3 年機師對各面向飛航服務滿意度 15
表Ⅴ 近 3 年機師飛航服務品質缺口 16
表Ⅵ 機師重要度－滿意度模型分析 17
表Ⅶ 各項飛航服務對簽派員的重要度 18
表Ⅷ 簽派員對各面向飛航服務整體滿意度 19
表Ⅸ 簽派員對各項飛航服務滿意度 19
表Ⅹ 近 3 年簽派員對各面向飛航服務滿意度 20
表Ⅺ 近 3 年簽派員飛航服務品質缺口 21
表ⅩⅡ 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—按受訪者性別分 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—按航空公司分 36
表 4-2-9 簽派員樣本結構—按航空類別分 37
表 4-2-10 簽派員樣本結構—按受訪者性別分 37
表 4-2-11 簽派員樣本結構—按服務年資分 37
表 4-2-12 簽派員樣本結構—按去年是否參加調查分 37
表 5-1-1-1-1 「提供航機落地距離或落地順序之主動性」—按機師屬性分 40
表 5-1-1-2-1 「航管單位管制員使用之專業術語及發話清晰度」—按機師屬性分 .. 42
表 5-1-1-2-2 「航管單位管制員使用之專業術語及發話清晰度」—按年度別分 43
表 5-1-1-3-1 「航管單位管制員提供各項資訊服務之完整與必要性」—按機師屬性分 .. 45

表 5-1-1-3-2 「航管單位管制員提供各項資訊服務之完整與必要性」—按年度別分.....46
表 5-1-1-4-1 「針對臺北飛航情報區增加可用之出/進管高度及出/進管航行量」—按機師屬性分.....48
表 5-1-1-5-1「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」—按機師屬性分.....50
表 5-1-1-5-2 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」—按年度別分.....51
表 5-1-1-6-1「航管單位對於航機因天氣因素請求偏航時所提供之服務」—按機師屬性分.....53
表 5-1-1-6-2「航管單位對於航機因天氣因素請求偏航時所提供之服務」—按年度別分.....54
表 5-1-1-7-1 協助處理偏航申請時，需考量因素－按重要度與滿意度分.....55
表 5-1-1-8-1 對總臺過去一年「飛航管制」服務整體滿意度－按年度別分.....57
表 5-1-1-9-1 機師對「飛航管制」各項服務不滿意原因.....59
表 5-1-2-1-1 「總臺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 「總臺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 「氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊」—按機師屬性分.....65
表 5-1-2-2-2 「氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊」—按年度別分.....66
表 5-1-2-3-1 「總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)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預報(TAF)資訊」—按年度別分.....69
表 5-1-2-4-1 「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.....71
表 5-1-2-4-2 「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.....72
表 5-1-2-5-1 「航空氣象資訊 APP 服務」—按機師屬性分.....74
表 5-1-2-5-2 「航空氣象資訊 APP 服務」—按年度別分.....75
表 5-1-2-6 -1 對總臺過去一年「航空氣象」服務整體滿意度－按年度別分.....77
表 5-1-2-7-1 機師對「航空氣象」各項服務不滿意原因.....79
表 5-1-3-1-1 「機場提供之 ILS 訊號準確度及穩定性」—按機師屬性分.....81
表 5-1-3-1-2 「機場提供之 ILS 訊號準確度及穩定性」—按年度別分.....82
表 5-1-3-2-1 「臺北飛航情報區內無線電通訊涵蓋率及清晰度」—按機師屬性分..84
表 5-1-3-2-2 「臺北飛航情報區內無線電通訊涵蓋率及清晰度」—按年度別分.....85
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 87
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 .. 88
表 5-1-3-4-1 「機場助航燈光的妥善情形」—按機師屬性分 90
表 5-1-3-4-2 「機場助航燈光的妥善情形」—按年度別分 91
表 5-1-3-5-1 對總臺過去一年「助航通訊」服務整體滿意度－按年度別分 93
表 5-1-3-6-1 機師對「助航通訊」各項服務不滿意原因 94
表 5-1-4-1-1 對總臺在過去一年各類飛航服務的整體表現滿意度－按年度別分 97
表 5-1-4-2 各面向服務與整體滿意度關聯性分析 98
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 101
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 102
表 5-2-1-2-1 「AES 提供之航行警示圖」—按簽派員屬性分 104
表 5-2-1-2-2 「AES 提供之航行警示圖」—按年度別分 105
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 107
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 108
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 110
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 111
表 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」按簽派員屬性分 113
表 5-2-1-5-2 「AES 提供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 114
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 116
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 117
表 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」—按簽派員屬性分 119
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 120
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 122
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 123
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 125
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 126
表 5-2-1-10-1 「飛航情報」整體滿意度－按年度別分 128

表 5-2-1-11 簽派員對「飛航情報」各項服務不滿意原因 129
表 5-2-2-1-1 「氣象單位所提供機場天氣報告資訊」—按簽派員屬性分 131
表 5-2-2-1-2 「氣象單位所提供機場天氣報告資訊」—按年度別分 132
表 5-2-2-2-1 「氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊」—按簽派員屬性分 134
表 5-2-2-2-2 「氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊」—按年度別分 135
表 5-2-2-3-1 「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 137
表 5-2-2-3-2 「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 138
表 5-2-2-4-1 「氣象單位所提供機場預報資訊」—按簽派員屬性分 140
表 5-2-2-4-2 「氣象單位所提供機場預報資訊」—按年度別分 141
表 5-2-2-5-1 「氣象單位所提供之颱風警報服務」—按簽派員屬性分 143
表 5-2-2-5-2 「氣象單位所提供之颱風警報服務」—按年度別分 144
表 5-2-2-6-1 「航空氣象資訊 APP 服務」—按簽派員屬性分 146
表 5-2-2-6-2 「航空氣象資訊 APP 服務」—按年度別分 147
表 5-2-2-7-1 「航空氣象」整體滿意度－按年度別分 149
表 5-2-2-8 簽派員對「航空氣象」各項服務不滿意原因 150
表 5-2-3-1-1 對總臺在過去一年各類飛航服務的整體表現滿意度－按年度別分 152
表 5-2-3-2 各面向服務與整體滿意度關聯性分析 153
表 5-3-1-1 機師重要度-滿意度模型 156
表 5-3-1-2 簽派員重要度-滿意度模型 159
表 5-3-2-1 機師對各項服務綜合比較分析 162
表 5-3-2-2 簽派員對各項服務綜合比較分析 164
表 5-3-3-1-1 各航空公司機師對飛航服務滿意度 165
表 5-3-3-1-1 各航空公司機師對飛航服務滿意度(續) 166
表 5-3-3-1-2 各航空公司機師對飛航服務不滿意度 167
表 5-3-3-1-2 各航空公司機師對飛航服務不滿意度(續) 168
表 5-3-3-1-3 各航空公司機師對飛航服務平均滿意分數 169
表 5-3-3-1-3 各航空公司機師對飛航服務平均滿意分數(續) 170
表 5-3-3-1-4 各航空公司機師對飛航服務品質缺口 171
表 5-3-3-1-4 各航空公司機師對飛航服務品質缺口(續) 172
表 5-3-3-2-1 各航空公司簽派員對飛航服務滿意度 173

表 5-3-3-2-2 各航空公司簽派員對飛航服務平均滿意分數.....174
表 5-3-3-2-3 各航空公司簽派員對飛航服務品質缺口.....175
表 6-1 各面向飛航服務整體滿意度.....176
表 6-2 機師飛航服務應優先改善項目之服務品質缺口.....177
表 6-3 簽派員飛航服務應優先改善項目之服務品質缺口.....178
表 A-1 調查題目問句內容－機師問卷.....191
表 A-2 信度分析結果(重要度)－機師問卷.....192
表 A-3 信度分析結果(滿意度)－機師問卷.....193
表 A-4 滿意度量表之效度分析結果－機師問卷.....194
表 A-5 調查題目問句內容－簽派員問卷.....195
表 A-6 信度分析結果(重要度)－簽派員問卷.....196
表 A-7 信度分析結果(滿意度)－簽派員問卷.....197
表 A-8 滿意度量表之效度分析結果－簽派員問卷.....198

圖目錄

圖 1-1 100 年~107 年起降架次 23
圖 5-1-1-1-1 「提供航機落地距離或落地順序之主動性」重要度與滿意度 39
圖 5-1-1-2-1 「航管單位管制員使用之專業術語及發話清晰度」重要度與滿意度 .. 41
圖 5-1-1-3-1 「航管單位管制員提供各項資訊服務之完整與必要性」重要度與滿意度..... 44
圖 5-1-1-4-1 「針對臺北飛航情報區增加可用之出/進管高度及出/進管航行量」重要度與滿意度 47
圖 5-1-1-5-1 「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」重要度與滿意度 49
圖 5-1-1-6-1 「航管單位對於航機因天氣因素請求偏航時所提供之服務」重要度與滿意度 52
圖 5-1-1-7-1 航管人員在協助處理駕駛員提出偏航申請時，需考量因素 55
圖 5-1-1-8-1 對總臺過去一年「飛航管制」服務整體滿意度 56
圖 5-1-1-8-2 對總臺過去一年「飛航管制」服務整體滿意度－按機師屬性分 56
圖 5-1-1-8-3 對總臺過去一年「飛航管制」服務整體滿意度－按年度別分 57
圖 5-1-2-1-1 「總臺氣象單位所提供機場天氣報告資訊」重要度與滿意度 61
圖 5-1-2-2-1 「氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊」重要度與滿意度 64
圖 5-1-2-3-1 「總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊」重要度與滿意度 67
圖 5-1-2-4-1 「航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊」重要度與滿意度 70
圖 5-1-2-5-1 「航空氣象資訊 APP 服務」重要度與滿意度 73
圖 5-1-2-6-1 對總臺過去一年「航空氣象」服務整體滿意度 76
圖 5-1-2-6-2 對總臺過去一年「航空氣象」服務整體滿意度－按機師屬性分 76
圖 5-1-2-6-3 對總臺過去一年「航空氣象」服務整體滿意度－按年度別分 77
圖 5-1-3-1-1 「機場提供之 ILS 訊號準確度及穩定性」重要度與滿意度 80
圖 5-1-3-2-1 「臺北飛航情報區內無線電通訊涵蓋率及清晰度」重要度與滿意度 .. 83
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」重要度與滿意度 86
圖 5-1-3-4-1 「機場助航燈光的妥善情形」重要度與滿意度 89
圖 5-1-3-5-1 對總臺過去一年「助航通訊」服務整體滿意度 92
圖 5-1-3-5-2 對總臺過去一年「助航通訊」服務整體滿意度－按機師屬性分 92
圖 5-1-3-5-3 對總臺過去一年「助航通訊」服務整體滿意度－按年度別分 93

圖 5-1-4-1-1 對總臺在過去一年各類飛航服務的整體表現滿意度 96
圖 5-1-4-1-2 對總臺在過去一年各類飛航服務的整體表現滿意度－按機師屬性分 .. 96
圖 5-1-4-1-3 對總臺在過去一年各類飛航服務的整體表現滿意度－按年度別分 97
圖 5-1-4-2 各面向服務重要度-滿意度模型 98
圖 5-2-1-1-1 「AES 提供之飛航計畫申報及查詢功能」重要度與滿意度 100
圖 5-2-1-2-1 「AES 提供之航行警示圖」重要度與滿意度 103
圖 5-2-1-3-1 「AES 產製之飛航前簡報及飛航公告查詢功能」重要度與滿意度 106
圖 5-2-1-4-1 「AES 產製之飛航文件及氣象查詢功能」重要度與滿意度 109
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」重要度與滿意度 112
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」重要度與滿意度 115
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」重要度與滿意度 118
圖 5-2-1-8-1 「飛航諮詢臺提供之飛航計畫諮詢服務」重要度與滿意度 121
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」重要度與滿意度 124
圖 5-2-1-10-1 「飛航情報」整體滿意度 127
圖 5-2-1-10-2 「飛航情報」整體滿意度－按簽派員屬性分 127
圖 5-2-1-10-3 「飛航情報」整體滿意度－按年度別分 128
圖 5-2-2-1-1 「氣象單位所提供機場天氣報告資訊」重要度與滿意度 130
圖 5-2-2-2-1 「氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊」重要度與滿意度 133
圖 5-2-2-3-1 「航空氣象服務網、簽派員專區及直昇機專區所提供資訊」重要度與滿意度 136
圖 5-2-2-4-1 「氣象單位所提供機場預報資訊」重要度與滿意度 139
圖 5-2-2-5-1 「氣象單位所提供之颱風警報服務」重要度與滿意度 142
圖 5-2-2-6-1 「航空氣象資訊 APP 服務」重要度與滿意度 145
圖 5-2-2-7-1 「航空氣象」整體滿意度 148
圖 5-2-2-7-2 「航空氣象」整體滿意度－按簽派員屬性分 148
圖 5-2-2-7-3 「航空氣象」整體滿意度－按年度別分 149
圖 5-2-3-1-1 對總臺在過去一年各類飛航服務的整體表現滿意度 151
圖 5-2-3-1-2 對總臺過去一年各類飛航服務的整體表現滿意度－按簽派員屬性分 151
圖 5-2-3-1-3 對總臺在過去一年各類飛航服務的整體表現滿意度－按年度別分 152

圖 5-2-3-2 各面向服務重要度-滿意度模型.....153
圖 5-3-1-1 機師重要度-滿意度模型.....155
圖 5-3-1-2 簽派員重要度-滿意度模型.....158

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「108 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 108 年 2 月 15 日至 4 月 9 日針對航空公司機師及簽派員進行留置問卷調查。本次調查計成功訪問 534 位航空公司機師及 91 位簽派員，在 95%信心水準下，抽樣誤差分別在±3.9%及±7.0%以內。謹將調查重要統計結果陳述如后：

壹、機師

一、飛航服務重要度

「飛航管制」方面，除「針對臺北飛航情報區 108 年 1 月開始縮短 ELATO 點及 ENVAR 點出/進管航機交接管隔離，同高度由 30 浬縮短至 20 浬，增加可用之出/進管高度及出/進管航行量之服務」外，其餘服務項目的重要度皆高於 9 成 1；各項服務不重要度皆低於 1%。平均分數介於 4.34~4.73 分，以「航管單位管制員使用之專業術語及發話清晰度」的 4.73 分最高。

「航空氣象」方面，除「航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊」及「航空氣象資訊 APP 服務」外，其餘服務項目的重要度皆高於 9 成 4；各項服務不重要度皆低於 2%。平均分數介於 4.19~4.56 分，以「氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)」的 4.56 分最高。

「助航通訊」方面，除「臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性」外，其餘項目的重要度皆高於 9 成 1。平均分數介於 4.14~4.80 分，以「目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號準確度(accuracy)及穩定性(stability)」的 4.80 分最高。

表 I 各項飛航服務對機師的重要度

單位：%；分

服務項目		重要度(%)			平均分數
		重要	普通	不重要	
飛航管制	A1.航管單位管制員提供航機落地距離(Track Mile)或落地順序(Sequence)之主動性	91.9	7.5	0.6	4.40
	A2.航管單位管制員使用之專業術語及發話清晰度	98.3	1.5	0.2	4.73
	A3.航管單位管制員提供各項資訊服務之完整與必要性	93.8	5.6	0.6	4.46
	A4.針對臺北飛航情報區 108 年 1 月開始縮短 ELATO 點及 ENVAR 點出/進管航機交接管隔離，同高度由 30 浬縮短至 20 浬，增加可用之出/進管高度及出/進管航行量之服務	88.1	11.7	0.2	4.34
	A5.當宣告機上有病患、需額外協助或緊急情況時，航管提供之服務	96.8	3.2	0.0	4.69
	A6.航管單位對於航機因天氣因素請求偏航時所提供之服務	98.5	1.5	0.0	4.71

表Ⅰ 各項飛航服務對機師的重要度

單位：%；分

服務項目		重要度(%) 重要	普通	不重要	平均分數
航空氣象	B1.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	94.5	4.9	0.6	4.55
	B2. 氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)	96.2	3.6	0.2	4.56
	B3.總臺氣象單位所提供松山、桃園、高雄、臺東、金門、馬祖及其他機場預報(TAF)資訊	94.6	5.4	0.0	4.53
	B4.航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊	79.5	19.4	1.1	4.19
	B5.航空氣象資訊 APP 服務	81.8	17.1	1.1	4.22
助航通訊	C1.目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號準確度(accuracy)及穩定性(stability)	98.7	1.3	0.0	4.80
	C2.臺北飛航情報區內無線電通訊涵蓋率及清晰度	98.9	1.1	0.0	4.73
	C3.臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性	77.2	18.7	4.1	4.14
	C4.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	91.7	7.8	0.5	4.49

註： 重要度低於 90%則以□標識之。

二、飛航服務滿意度

(一)整體滿意度

機師對最近一年總臺的「飛航服務整體表現滿意度」有 85.0%表示滿意，13.1%表示普通，1.9%表示不滿意；滿意評分為 4.02 分。

各個面向來看，以「航空氣象」(86.3%)及「助航通訊」(84.4%)整體滿意度相對較高，而「飛航管制」(74.9%)滿意度相對較低。

表Ⅱ 機師對各面向飛航服務整體滿意度

單位：%；分

項目別	飛航服務整體表現	飛航管制	航空氣象	助航通訊
滿　　意	**85.0**	74.9	86.3	84.4
普　　通	**13.1**	21.2	13.5	14.8
不 滿 意	**1.9**	3.9	0.2	0.8
平 均 值	**4.02**	3.87	4.06	4.04
標 準 差	**0.64**	0.74	0.58	0.62

(二)各項目滿意度

「飛航管制」方面，機師對「飛航管制整體滿意度」有 74.9%表示滿意，21.2%表示普通，3.9%表示不滿意；平均評分為 3.87 分。就各項指標而言，除「航管單位管制員提供航機落地距離(Track Mile)或落地順序(Sequence)之主動性」外，其餘服務項目的滿意度高於 7 成 4，不滿意度多低於 4%；然而「航管單位管制員提供航機落地距離(Track Mile)或落地順序(Sequence)之主動性」的不滿意度高達 12.6%。平均分數介於 3.43~4.18 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 4.18 分最高。

「航空氣象」方面，機師對「航空氣象整體滿意度」有 86.3%表示滿意，13.5%表示普通，僅 0.2%表示不滿意；平均評分為 4.06 分。就各項指標而言，除「航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊」及「航空氣象資訊 APP 服務」外，其餘服務項目的滿意度皆近 8 成以上；不滿意度皆低於 2%。平均分數介於 3.85~4.13 分，以「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 4.13 分最高

「助航通訊」方面，機師對「助航通訊整體滿意度」有 84.4%表示滿意，14.8%表示普通，0.8%表示不滿意；平均評分為 4.04 分。就各項指標而言，各服務項目的滿意度皆高於 7 成；不滿意度皆低於 8%。平均分數介於 3.93~4.17 分，以「臺北飛航情報區內無線電通訊涵蓋率及清晰度」的 4.17 分最高。

表Ⅲ 機師對各項飛航服務滿意度

單位：%；分

服務項目		滿意度(%)			平均分數
		滿意	普通	不滿意	
飛航管制	A1.航管單位管制員提供航機落地距離(Track Mile)或落地順序(Sequence)之主動性	46.1	41.4	12.6	3.43
	A2.航管單位管制員使用之專業術語及發話清晰度	81.6	16.3	2.1	4.06
	A3.航管單位管制員提供各項資訊服務之完整與必要性	74.2	23.8	2.1	3.92
	A4.針對臺北飛航情報區 108 年 1 月開始縮短 ELATO 點及 ENVAR 點出/進管航機交接管隔離，同高度由 30 浬縮短至 20 浬，增加可用之出/進管高度及出/進管航行量之服務	81.4	18.2	0.4	4.06
	A5.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	83.4	16.4	0.2	4.18
	A6.航管單位對於航機因天氣因素請求偏航時所提供之服務	86.4	12.2	1.3	4.13
	A7.「飛航管制」服務整體滿意度	74.9	21.2	3.9	3.87
航空氣象	B1.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	85.6	13.5	1.0	4.13
	B2.氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)	79.8	18.8	1.3	4.03
	B3.總臺氣象單位所提供松山、桃園、高雄、臺東、金門、馬祖及其他機場預報(TAF)資訊	84.6	15.2	0.2	4.10
	B4.航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊	69.2	30.0	0.9	3.87
	B5.航空氣象資訊 APP 服務	65.8	32.8	1.3	3.85
	B6.「航空氣象」服務整體滿意度	86.3	13.5	0.2	4.06

表Ⅲ 機師對各項飛航服務滿意度

單位：%；分

服務項目		滿意度(%)			平均分數
		滿意	普通	不滿意	
助航通訊	C1.目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號準確度(accuracy)及穩定性(stability)	77.3	15.2	7.5	3.93
	C2.臺北飛航情報區內無線電通訊涵蓋率及清晰度	85.7	12.6	1.7	4.17
	C3.臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性	79.4	20.2	0.4	4.01
	C4.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	70.6	27.3	2.1	3.88
	C5.「助航通訊」服務整體滿意度	84.4	14.8	0.8	4.04

註： 滿意度低於 70%則以□標識之。

三、近 3 年整體滿意度

近 3 年機師對「飛航服務整體表現滿意度」皆在 8 成 3 以上，各個面向來看，「助航通訊」及「航空氣象」整體滿意度皆在 8 成 4 以上，而「飛航管制」滿意度相對較低，近 3 年皆僅有 7 成多。

今年(108 年)與 107 年調查比較，機師對「飛航服務整體表現滿意度」上升 1.6 個百分點；各個面向來看，「飛航管制整體滿意度」上升 2.8 個百分點，而「航空氣象整體滿意度」下降 0.9 個百分點，「助航通訊整體滿意度」下降 4.3 個百分點。卡方檢定顯示，二年各項整體滿意度皆無顯著差異，滿意度趨勢大致呈平穩。

表Ⅳ 近 3 年機師對各面向飛航服務滿意度

單位：%

面向		106~108 年調查			近二年比較	
		106 年	107 年(a)	108 年(b)	差距(b)-(a)	檢定結果
飛航服務整體表現	滿意	85.0	83.4	85.0	+1.6	
	普通	13.0	14.1	13.1	-1.0	
	不滿意	2.0	2.5	1.9	-0.6	
	平均值	4.01	3.96	4.02	+0.06	
	標準差	-	0.66	0.64	-0.02	
飛航管制	滿意	77.3	72.1	74.9	+2.8	
	普通	19.5	22.0	21.2	-0.8	
	不滿意	3.2	5.8	3.9	-1.9	
	平均值	3.88	3.79	3.87	+0.08	
	標準差	-	0.81	0.74	-0.07	
航空氣象	滿意	87.9	87.2	86.3	-0.9	
	普通	11.9	12.2	13.5	+1.3	
	不滿意	0.2	0.6	0.2	-0.4	
	平均值	4.11	4.06	4.06	0.00	
	標準差	-	0.60	0.58	-0.02	
助航通訊	滿意	85.5	88.7	84.4	-4.3	
	普通	13.3	10.8	14.8	+4.0	
	不滿意	1.2	0.5	0.8	+0.3	
	平均值	4.07	4.07	4.04	-0.03	
	標準差	-	0.55	0.62	+0.07	

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。

四、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。

比較近 3 年調查共有的題項，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。近 3 年服務品質缺口皆以「航管單位管制員提供航機落地距離或落地順序之主動性」與「目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號準確度及穩定性」較高。

表Ⅴ 近 3 年機師飛航服務品質缺口

單位：分

服務項目		106 年			107 年			108 年		
		重要度 (1)	滿意度 (2)	缺口 (2)-(1)	重要度 (3)	滿意度 (4)	缺口 (4)-(3)	重要度 (5)	滿意度 (6)	缺口 (6)-(5)
飛航管制	A1.航管單位管制員提供航機落地距離 (Track Mile) 或落地順序 (Sequence)之主動性	-	-	-	-	-	-	4.40	3.43	-0.97
	A2.航管單位管制員使用之專業術語及發話清晰度	4.64	4.06	-0.58	4.56	4.03	-0.53	4.73	4.06	-0.67
	A3.航管單位管制員提供各項資訊服務之完整與必要性	4.25	3.82	-0.43	4.24	3.89	-0.35	4.46	3.92	-0.54
	A4.針對臺北飛航情報區 108 年 1 月開始縮短 ELATO 點及 ENVAR 點出/進管航機交接管隔離，同高度由 30 浬縮短至 20 浬，增加可用之出/進管高度及出/進管航行量之服務	-	-	-	-	-	-	4.34	4.06	-0.28
	A5.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	-	-	-	4.70	4.22	-0.48	4.69	4.18	-0.51
	A6.航管單位對於航機因天氣因素請求偏航時所提供之服務	4.72	4.15	-0.57	4.73	4.13	-0.60	4.71	4.13	-0.58
航空氣象	B1.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR / SPECI)資訊	4.59	4.17	-0.42	4.60	4.13	-0.47	4.55	4.13	-0.42
	B2.氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)	4.55	3.98	-0.57	4.58	4.04	-0.54	4.56	4.03	-0.53
	B3.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊	4.56	4.08	-0.48	4.57	4.12	-0.45	4.53	4.10	-0.43
	B4.航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊	-	-	-	4.26	3.98	-0.28	4.19	3.87	-0.32
	B5.航空氣象資訊 APP 服務	-	-	-	4.22	3.94	-0.28	4.22	3.85	-0.37
助導航通訊	C1.目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號準確度(accuracy)及穩定性(stability)	4.77	4.06	-0.71	4.74	4.03	-0.71	4.80	3.93	-0.87
	C2.臺北飛航情報區內無線電通訊涵蓋率及清晰度	4.63	4.14	-0.49	4.61	4.09	-0.52	4.73	4.17	-0.56
	C3.臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性	4.12	4.01	-0.11	4.25	4.03	-0.22	4.14	4.01	-0.13
	C4.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	4.55	3.98	-0.57	4.55	3.97	-0.58	4.49	3.88	-0.61

註：滿意分數與重要分數落差高於或等於 0.7 分則以□標識之。

五、機師重要度－滿意度模型

重要度－滿意度模型發現，落在第一象限「優勢區」的項目有 7 項，落在「優勢區」的項目因滿意度與重要度皆高於平均，是飛航服務的優勢所在，應努力保持高滿意度，維持服務優勢。

而落在第四象限「優先改善區」的項目有 1 項，此項為：「目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號準確度(accuracy)及穩定性(stability)」，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
Ⅰ、優　勢　區	A2.航管單位管制員使用之專業術語及發話清晰度 A5.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.航管單位對於航機因天氣因素請求偏航時所提供之服務 B1.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR / SPECI)資訊 B2.氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET) B3.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊 C2.臺北飛航情報區內無線電通訊涵蓋率及清晰度
Ⅳ、優先改善區	C1.目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號準確度(accuracy)及穩定性(stability)
Ⅲ、次要改善區	A1.航管單位管制員提供航機落地距離(Track Mile)或落地順序(Sequence)之主動性 A3.航管單位管制員提供各項資訊服務之完整與必要性 B4.航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊 B5.航空氣象資訊 APP 服務 C4.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
Ⅱ、錦上添花區	A4.針對臺北飛航情報區 108 年 1 月開始縮短 ELATO 點及 ENVAR 點出/進管航機交接管隔離，同高度由 30 浬縮短至 20 浬，增加可用之出/進管高度及出/進管航行量之服務 C3.臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性

貳、簽派員

一、各項飛航服務重要度

「飛航情報」方面，除「AES 提供適合平板及手機等行動裝置之行動版網頁」(重要度 87.2%) 外，簽派員對其餘服務項目表示重要的比率皆高於 9 成 5，各項目皆低於 2%表示不重要。平均分數介於 4.35~4.70 分，以「航空情報服務網站(AES)提供之飛航計畫申報及查詢功能」的 4.70 分最高

「航空氣象」方面，除「航空氣象資訊 APP 服務」(重要度 86.0%)外，簽派員對其餘服務項目表示重要的比率皆高於 9 成，各項目皆低於 2%表示不重要。平均分數介於 4.48 分~4.78 分，以「氣象單位所提供之颱風警報服務」的 4.78 分最高。

表Ⅶ 各項飛航服務對簽派員的重要度

單位：%；分

服務項目		重要度(%)			平均分數
		重要	普通	不重要	
飛航情報	A1.AES 提供之飛航計畫申報及查詢功能	98.9	1.1	0.0	4.70
	A2.AES 提供之航行警示圖	97.8	1.1	1.1	4.69
	A3.AES 產製之飛航前簡報(PIB)及飛航公告查詢功能	96.6	3.4	0.0	4.54
	A4.AES 產製之飛航文件(Briefing)及氣象查詢功能	96.7	2.2	1.1	4.57
	A5.AES 提供之機場場面飛航公告圖示查詢、下載及列印功能	100.0	0.0	0.0	4.68
	A6.AES 提供適合平板及手機等行動裝置之行動版網頁	87.2	12.8	0.0	4.35
	A7.飛航諮詢臺提供之飛航公告及火山灰公告資訊服務	95.5	4.5	0.0	4.51
	A8.飛航諮詢臺提供之飛航計畫諮詢服務	95.5	4.5	0.0	4.63
	A9.飛航諮詢臺提供之飛航簡報及氣象諮詢服務	97.8	1.1	1.1	4.57
航空氣象	B1.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	95.6	3.3	1.1	4.73
	B2.氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)	100.0	0.0	0.0	4.73
	B3.航空氣象服務網、簽派員專區及直昇機專區所提供資訊	90.8	8.0	1.1	4.48
	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	94.5	4.4	1.1	4.69
	B5.氣象單位所提供之颱風警報服務	100.0	0.0	0.0	4.78
	B6.航空氣象資訊 APP 服務	86.0	14.0	0.0	4.36

註： 重要度低於 90%則以□標識之。

二、各項飛航服務滿意度

(一)整體滿意度

簽派員對最近一年總臺的「飛航服務整體表現滿意度」有 97.8%表示滿意，2.2%表示普通，無人表示不滿意；平均評分為 4.45 分。各個面向來看，「飛航情報」(92.3%)與「航空氣象」(94.5%)整體滿意度皆達 9 成 2 以上。

表Ⅷ 簽派員對各面向飛航服務整體滿意度

單位： %；分

項目別	飛航服務整體表現	飛航情報	航空氣象
滿　　意	**97.8**	92.3	94.5
普　　通	**2.2**	7.7	5.5
不 滿 意	**0.0**	0.0	0.0
平 均 值	**4.45**	4.43	4.33
標 準 差	**0.54**	0.63	0.58

(二)各項目滿意度

「飛航情報」方面，簽派員對「飛航情報整體滿意度」有 92.3%表示滿意，7.7%表示普通，無人表示不滿意；平均評分為 4.43 分。就各項指標而言，除「AES 提供適合平板及手機等行動裝置之行動版網頁」外，其餘服務項目的滿意度皆高於 8 成 5，各項目不滿意度皆低於 3%。平均分數介於 4.00 分~4.59 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 4.59 分最高

「航空氣象」方面，簽派員對「航空氣象整體滿意度」有 94.5%表示滿意，5.5%表示普通，無人表示不滿意；平均評分為 4.33 分。就各項指標而言，除「航空氣象資訊 APP 服務」外，其餘服務項目滿意度皆高於 8 成 2，各項目不滿意度皆低於 2%。平均分數介於 4.02 分~4.44 分，以「氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)」的 4.44 分最高。

表Ⅸ 簽派員對各項飛航服務滿意度

單位：%；分

服務項目		滿意度(%)			平均分數
		滿意	普通	不滿意	
飛航情報	A1.AES 提供之飛航計畫申報及查詢功能	94.5	4.4	1.1	4.46
	A2.AES 提供之航行警示圖	96.7	3.3	0.0	4.48
	A3.AES 產製之飛航前簡報(PIB)及飛航公告查詢功能	89.9	9.0	1.1	4.35
	A4.AES 產製之飛航文件(Briefing)及氣象查詢功能	93.4	6.6	0.0	4.52
	A5.AES 提供之機場場面飛航公告圖示查詢、下載及列印功能	97.8	2.2	0.0	4.59
	A6.AES 提供適合平板及手機等行動裝置之行動版網頁	69.8	27.9	2.3	4.00
	A7.飛航諮詢臺提供之飛航公告及火山灰公告資訊服務	85.4	12.4	2.2	4.24
	A8.飛航諮詢臺提供之飛航計畫諮詢服務	93.2	6.8	0.0	4.47
	A9.飛航諮詢臺提供之飛航簡報及氣象諮詢服務	91.0	9.0	0.0	4.46
	A10.「飛航情報」服務整體滿意度	92.3	7.7	0.0	4.43

表IX 簽派員對各項飛航服務滿意度

單位：%；分

服務項目		滿意度(%) 滿意	普通	不滿意	平均分數
航空氣象	B1.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	91.2	7.7	1.1	4.36
	B2. 氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)	92.3	6.6	1.1	4.44
	B3.航空氣象服務網、簽派員專區及直昇機專區所提供資訊	82.8	17.2	0.0	4.25
	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	89.0	11.0	0.0	4.31
	B5.氣象單位所提供之颱風警報服務	88.8	11.2	0.0	4.31
	B6.航空氣象資訊 APP 服務	72.1	27.9	0.0	4.02
	B9.「航空氣象」服務整體滿意度	94.5	5.5	0.0	4.33

註： 滿意度低於 80%則以□標識之。

三、近 3 年整體滿意度

近 3 年簽派員對「飛航服務整體表現滿意度」皆達 9 成 7 以上，各個面向來看，「飛航情報」及「航空氣象」整體滿意度皆達 9 成 2 以上。

今年(108 年)與 107 年調查比較，簽派員對「飛航服務整體表現滿意度」較 107 年上升 0.8 個百分點；各個面向來看，「飛航情報整體滿意度」較 107 年下降 5.7 個百分點，而「航空氣象整體滿意度」較 107 年下降 1.5 個百分點。卡方檢定顯示，108 年各項整體滿意度皆與 107 年無顯著差異，滿意度趨勢大致呈平穩。

表X 近 3 年簽派員對各面向飛航服務滿意度

單位：%

項目		106~108 年調查 106 年	107 年(a)	108 年(b)	近二年比較 差距(b)-(a)	檢定結果
飛航服務整體表現	滿意	97.5	97.0	97.8	+0.8	
	普通	2.5	3.0	2.2	-0.8	
	不滿意	0.0	0.0	0.0	0.0	
	平均值	4.29	4.37	4.45	+0.08	
	標準差	-	0.55	0.54	-0.01	
飛航情報	滿意	93.8	98.0	92.3	-5.7	
	普通	6.3	2.0	7.7	+5.7	
	不滿意	0.0	0.0	0.0	0.0	
	平均值	4.25	4.42	4.43	+0.01	
	標準差	-	0.54	0.63	+0.09	
航空氣象	滿意	93.8	96.0	94.5	-1.5	
	普通	6.3	4.0	5.5	+1.5	
	不滿意	0.0	0.0	0.0	0.0	
	平均值	4.25	4.31	4.33	+0.02	
	標準差	-	0.55	0.58	+0.03	

註： *表示在 95%的信心水準下，卡方檢定顯示近二年調查結果有顯著差異。

四、飛航服務品質缺口

比較近 3 年調查共有的題項，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。

今年服務品質缺口以「氣象單位所提供之颱風警報服務」落差最大，106-107 年則以「總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊」、「總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR/SPECI)資訊」落差最大。

表 XI 近 3 年簽派員飛航服務品質缺口

單位：分

服務項目		106 年			107 年			108 年		
		重要度 (1)	滿意度 (2)	缺口 (2)-(1)	重要度 (3)	滿意度 (4)	缺口 (4)-(3)	重要度 (5)	滿意度 (6)	缺口 (6)-(5)
飛航情報	A1.AES 提供之飛航計畫申報及查詢功能	4.55	4.25	-0.30	4.69	4.45	-0.24	4.70	4.46	-0.24
	A2.AES 提供之航行警示圖	4.48	4.23	-0.25	4.58	4.28	-0.30	4.69	4.48	-0.21
	A3.AES 產製之飛航前簡報(PIB)及飛航公告查詢功能	4.41	4.16	-0.25	4.46	4.26	-0.20	4.54	4.35	-0.19
	A4.AES 產製之飛航文件(Briefing)及氣象查詢功能	4.50	4.15	-0.35	4.51	4.24	-0.27	4.57	4.52	-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	4.39	4.25	-0.14	4.59	4.42	-0.17	4.68	4.59	-0.09
	A6.AES 提供適合平板及手機等行動裝置之行動版網頁	4.17	4.00	-0.17	3.98	3.91	-0.07	4.35	4.00	-0.35
	A7.飛航諮詢臺提供之飛航公告及火山灰公告資訊服務	4.29	4.08	-0.21	4.54	4.24	-0.30	4.51	4.24	-0.27
	A8.飛航諮詢臺提供之飛航計畫諮詢服務	4.54	4.30	-0.24	4.59	4.42	-0.17	4.63	4.47	-0.16
	A9.飛航諮詢臺提供之飛航簡報及氣象諮詢服務	4.47	4.24	-0.23	4.54	4.42	-0.12	4.57	4.46	-0.11
航空氣象	B1.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR / SPECI)資訊	4.61	4.18	-0.43	4.78	4.33	-0.45	4.73	4.36	-0.37
	B2.氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)	4.50	4.09	-0.41	4.74	4.35	-0.39	4.73	4.44	-0.29
	B3.航空氣象服務網、簽派員專區及直昇機專區所提供資訊	4.53	4.19	-0.34	4.59	4.31	-0.28	4.48	4.25	-0.23
	B4.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊	4.59	4.15	-0.44	4.76	4.29	-0.47	4.69	4.31	-0.38
	B5.氣象單位所提供之颱風警報服務	4.64	4.23	-0.41	4.71	4.32	-0.39	4.78	4.31	-0.47
	B6.航空氣象資訊 APP 服務	-	-	-	4.09	3.99	-0.10	4.36	4.02	-0.34

註： 滿意分數與重要分數落差高於或等於 0.4 分則以□標識之。

五、簽派員重要度－滿意度模型

重要度－滿意度模型發現，落在第一象限「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。

而落在第四象限「優先改善區」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」、「氣象單位所提供之颱風警報服務」，因重要度高於平均但滿意度低於平均，宜優先改善。

表XII 簽派員重要度－滿意度模型分析

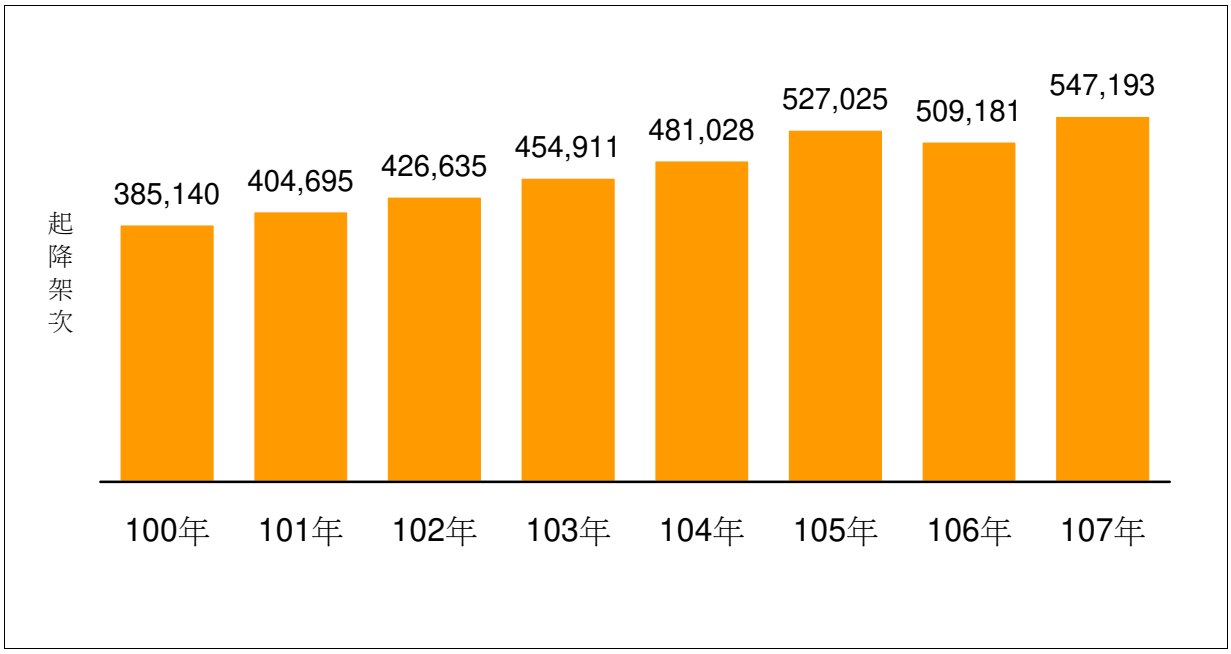
所在象限	服務項目
Ⅰ、優　勢　區	A1.航空情報服務網站提供之飛航計畫申報及查詢功能 A2.AES 提供之航行警示圖 A5.AES 提供之機場場面飛航公告圖示查詢、下載及列印功能 A8.飛航諮詢臺提供之飛航計畫諮詢服務 B1.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR / SPECI)資訊 B2.氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)
Ⅳ、優先改善區	B4.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊 B5.氣象單位所提供之颱風警報服務
Ⅲ、次要改善區	A3.AES 產製之飛航前簡報(PIB)及飛航公告查詢功能 A6.AES 提供適合平板及手機等行動裝置之行動版網頁 A7.飛航諮詢臺提供之飛航公告及火山灰公告資訊服務 B3.航空氣象服務網、簽派員專區及直昇機專區所提供資訊 B6.航空氣象資訊 APP 服務
Ⅱ、錦上添花區	A4.AES 產製之飛航文件(Briefing)及氣象查詢功能 A9.飛航諮詢臺提供之飛航簡報及氣象諮詢服務

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 107 年我國起降架次共成長 42.1%，尤其 107 年的起降架次更高達 54 萬架次，此現象更突顯出飛航服務的重要性。

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~107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(%)及重要度平均分數。

(二)瞭解機師/簽派員對各項服務評量指標的滿意度(%)及滿意度平均分數。

(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

108 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 400 份與簽派員 70 份，合計至少 470 份。

必要調查對象應完成份數如下表(下表未列名之我國航空公司，如前進、群鷹翔、漢翔等仍為調查對象,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	175	19
長榮航空公司	150	24
立榮航空公司	23	7
華信航空公司	12	3
遠東航空公司	10	2
台灣虎航	15	8
德安航空公司	5	3
飛特立航空公司	3	2
凌天航空公司	5	1
華捷航空公司	1	1
大鵬航空公司	1	0
小　計	**400**	**70**
合　計	**470** (最少有效樣本數)	

問卷調查回收之有效樣本最少份數至少 470 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 200 份、簽派員應達 35 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 108 年 2 月 15 日至 108 年 4 月 9 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 534 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±3.86%以內。

(二)簽派員：完成 91 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±7.05%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)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-α 信賴水準下之信賴區間為：$Pr\left(\left|p-P\right|\le d\right)=1-\alpha$

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

(二)頻次分析(簡單百分比) 控制

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。

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

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

$w_i=$權數

(三)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：

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

(四)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。

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

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。

(五)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：

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

其中，自由度是 n－1，

$\overline{d}$ 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。

(六)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。

(七)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，$i=1,2,\cdots,k\,;\,j=1,2,\cdots,n_i$。

n_i：第 i 個處理的觀察值個數。

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

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

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

$\overline{\overline{X}}=\frac{T..}{n}$：總平均數。

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

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

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

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

n_i：第 i 個處理的觀察值個數。

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

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

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

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

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

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

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

(八)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：

$$\gamma_{XY}=\frac{\sum X_iY_i-\left(\sum X_i\sum Y_i\right)/n}{\sqrt{\sum X_i^2-\left(\sum X_i\right)^2/n}\sqrt{\sum Y_i^2-\left(\sum Y_i\right)^2/n}}$$

(九)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。

Cronbach's α=$\frac{k}{k-1}\left(1-\frac{\sum s_i^2}{s^2}\right)$

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。

(十)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。

(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：

第一象限 優勢區(重要度高且滿意度高)

一般而言，對於使用者重視的指標項目，我們希望有較好的表現，且期望能夠繼續維持。落在此區域的指標項目，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指標項目，做得很好且獲得使用者滿意，也是目前我們的優勢，因此稱此區域為「高服務品質項目區」，而落在此區域的指標項目為「高服務品質項目」。

第二象限 錦上添花區 (重要度低而滿意度高)

某些使用者目前不太重視但滿意度很高的項目，將來亦有可能成為使用者重視的指標項目，故應該繼續保持目前的高滿意度，並持續觀察其重要度的變化，除非長期觀察下重要度並未提高，才能在成本考量的情況下權衡是否繼續維持(或觀察)此一指標項目的品質，而如何讓使用者對於此項滿意度更加重視，則有賴全民共識的提昇。因此落在這一區的指標項目，雖然重要度較低，但滿意度較高，我們稱此區域為「服務品質錦上添花區」，而落在此區域的指標項目為「服務品質錦上添花項目」。

第三象限 次要改善區(重要度低且滿意度低)

對於某些指標項目，使用者不是非常重視，但滿意度也不是非常高，這些指標項目可以不必立即採取改善對策，但是，一旦使用者的重視程度提高，則必須立即提出改善策略，因此要注意觀察使用者對此服務的重要度是否提昇，以提出改善策略。落在本區域的指標項目重要度較低，滿意度也較低，我們稱

此區域為「服務品質尚待改善區」，而稱落在此區域的指標項目為「服務品質尚待改善項目」。

第四象限 優先改善區(重要度高而滿意度低)

對於那些使用者非常重視，但表現卻不好的項目(使用者滿意度低)，有必要立即進行檢討尋求改善，以提升使用者滿意度，若能提升滿意度，將成為優勢之一。落在這一區的指標項目，其重要度較高，但滿意度較低(低於各項平均)，我們稱此區域為「服務品質急待改善項目區」，而稱落在此區域的指標項目為「服務品質急待改善項目」。

第四章 問卷回收及樣本特性分析

壹、問卷回收情形

截至 108 年 4 月 9 日止，共回收有效問卷：機師 534 份(紙本 369 份+網路調查 165 份)、簽派員 91 份(紙本 79 份+網路調查 12 份)；回收份數達專案要求，且各航空公司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

航空公司名稱	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
中華航空公司	**175**	**242**	160	82	**19**	**21**	21	-
長榮航空公司	**150**	**169**	127	42	**24**	**33**	33	-
立榮航空公司	**23**	**26**	26	-	**7**	**8**	8	-
華信航空公司	**12**	**31**	-	31	**3**	**7**	-	7
遠東航空公司	**10**	**10**	-	10	**2**	**2**	-	2
台灣虎航	**15**	**17**	17	-	**8**	**11**	11	-
德安航空公司	**5**	**5**	5	-	**3**	**3**	3	-
飛特立航空公司	**3**	**3**	3	-	**2**	**3**	-	3
凌天航空公司	**5**	**19**	19	-	**1**	**1**	1	-
華捷航空公司	**1**	**1**	1	-	**1**	**1**	1	-
大鵬航空公司	**1**	**7**	7	-	**-**	**-**	-	-
小計	**400**	**530**	**365**	**165**	**70**	**90**	**78**	**12**
前進航空公司	**-**	**-**	-	-	**-**	**-**	-	-
群鷹翔航空公司	**-**	**3**	3	-	**-**	**-**	-	-
漢翔航空公司	**-**	**1**	1	-	**-**	**1**	1	-
天際國際航空公司	**-**	**-**	-	-	**-**	**-**	-	-
小計	**-**	**4**	**4**	**-**	**-**	**1**	**1**	**-**
合計	**400**	**534**	**369**	**165**	**70**	**91**	**79**	**12**

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 92.7%，遠高於普通航空業的 7.3%。

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	495	92.7%
普通航空業	39	7.3%
全體	534	100.0%

(二)按航空公司分

以中華航空(45.3%)占比最高，其次依序為長榮(31.6%)、華信(5.8%)、立榮(4.9%)、凌天(3.6%)、虎航(3.2%)，其餘航空公司占比皆低於 2%。

表 4-2-2 機師樣本結構—按航空公司分

受訪者屬性	樣本數	占比
中華	242	45.3%
長榮	169	31.6%
立榮	26	4.9%
華信	31	5.8%
遠東	10	1.9%
虎航	17	3.2%
德安	5	0.9%
凌天	19	3.6%
大鵬	7	1.3%
群鷹翔	3	0.6%
漢翔	1	0.2%
飛特立	3	0.6%
華捷	1	0.2%
全體	534	100.0%

(三)按服務航線分

以國際航線(74.2%)占比最高，其次依序為國內航線(12.7%)、國內國際航線兼具(12.2%)、其他(0.9%)。

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	68	12.7%
國際航線	396	74.2%
國內國際航線兼具	65	12.2%
其他	5	0.9%
全體	534	100.0%

(四)按受訪者性別分

男性占 95.3%，遠高於女性的 4.7%。

表 4-2-4 機師樣本結構—按受訪者性別分

受訪者屬性	樣本數	占比
男	509	95.3%
女	25	4.7%
全體	534	100.0%

(五)按服務年資分

以未滿 5 年(33.0%)占比最高，其次依序為 10-未滿 20 年(27.0%)、20 年以上(21.7%)、5 年-未滿 10 年(18.4%)。

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	176	33.0%
5 ~ 未滿 10 年	98	18.4%
10 ~ 未滿 20 年	144	27.0%
20 年及以上	116	21.7%
全體	534	100.0%

(六)按受訪者國籍分

本國籍占 86.0%，高於外國籍的 14.0%。

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	459	86.0%
外國籍	75	14.0%
全體	534	100.0%

(七)按去年是否參加調查分

去年未參加此調查占 56.9%，高於有參加調查的 43.1%。

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	230	43.1%
否	304	56.9%
全體	534	100.0%

二、簽派員部分

(一)按航空公司分

以長榮航空(36.3%)占比最高，其次依序為中華(23.1%)、虎航(12.1%)、立榮(8.8%)、華信(7.7%)，其餘航空公司占比皆低於 4%。

表 4-2-8 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	21	23.1%
長榮	33	36.3%
立榮	8	8.8%
華信	7	7.7%
遠東	2	2.2%
虎航	11	12.1%
德安	3	3.3%
凌天	1	1.1%
漢翔	1	1.1%
飛特立	3	3.3%
華捷	1	1.1%
全體	91	100.0%

(二)按航空類別分

民用航空運輸業占 90.1%，遠高於普通航空業的 9.9%。

表 4-2-9 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	82	90.1%
普通航空業	9	9.9%
全體	91	100.0%

(三)按受訪者性別分

男性占 79.1%，遠高於女性的 20.9%。

表 4-2-10 簽派員樣本結構—按受訪者性別分

受訪者屬性	樣本數	占比
男	72	79.1%
女	19	20.9%
全體	91	100.0%

(四)按服務年資分

以未滿 5 年(40.7%)占比最高，其次依序為 5 年-未滿 10 年(25.3%)、20 年以上(22.0%)、10-未滿 20 年(12.1%)。

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	37	40.7%
5 ~ 未滿 10 年	23	25.3%
10 ~ 未滿 20 年	11	12.1%
20 年及以上	20	22.0%
全體	91	100.0%

(五)按去年是否參加調查分

去年有參加此調查占 72.5%，遠高於未參加調查的 27.5%。

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	66	72.5%
否	25	27.5%
全體	91	100.0%

第五章 調查結果

第一部分 機師問卷

調查內容分為四大主題，分別為「飛航管制」、「航空氣象」、「助航通訊」及「整體滿意度」。報告內容採以下規劃方式依序撰寫。

第一節 飛航管制

一、航管單位管制員提供航機落地距離或落地順序之主動性
二、航管單位管制員使用之專業術語及發話清晰度
三、航管單位管制員提供各項資訊服務之完整與必要性
四、針對臺北飛航情報區增加可用之出/進管高度及出/進管航行量之服務
五、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
六、航管單位對於航機因天氣因素請求偏航時所提供之服務
七、航管人員在協助處理駕駛人提出偏航申請時，需考量因素
八、對總臺過去一年「飛航管制」服務整體滿意度
九、機師對「飛航管制」各項服務不滿意原因

第二節 航空氣象

一、總臺氣象單位所提供機場天氣報告資訊
二、氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊
三、總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊
四、航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊
五、航空氣象資訊 APP 服務
六、對總臺過去一年「航空氣象」服務整體滿意度
七、機師對「航空氣象」各項服務不滿意原因

第三節 助航通訊

一、機場提供之 ILS 訊號準確度及穩定性
二、臺北飛航情報區內無線電通訊涵蓋率及清晰度
三、臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性
四、機場助航燈光的妥善情形
五、對總臺過去一年「助航通訊」服務整體滿意度
六、機師對「助航通訊」各項服務不滿意原因

第四節 整體滿意度

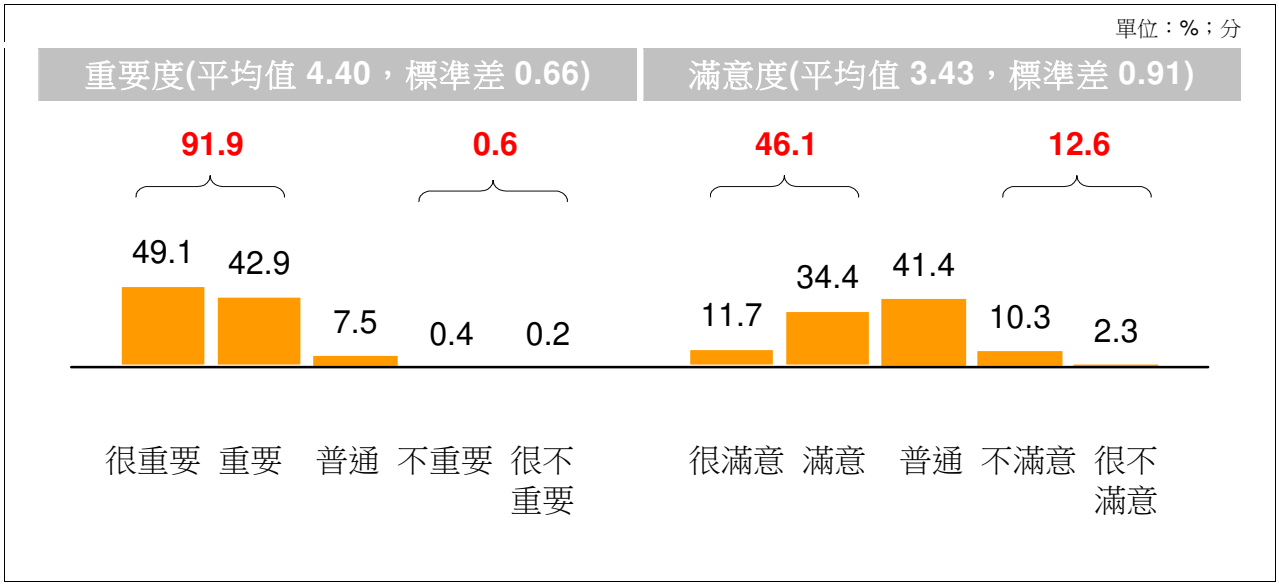
一、對總臺在過去一年各類飛航服務的整體表現滿意度
二、各面向服務與整體滿意度關聯性分析

第一節 飛航管制

一、航管單位管制員提供航機落地距離或落地順序之主動性

1.整體分析

91.9%機師認為「航管單位管制員提供航機落地距離或落地順序之主動性」重要，而僅 46.1%表示滿意；以服務品質缺口來看，機師期望重要度 4.40 分比實際感受滿意度 3.43 分高 0.97 分，經成對 t 檢定顯示，機師對重要度與滿意度有顯著差異。



Q.「航管單位管制員提供航機落地距離(Track Mile)或落地順序(Sequence)之主動性」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=532)

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 「提供航機落地距離或落地順序之主動性」重要度與滿意度

2.按機師屬性分

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。【參閱表 5-1-1-1-1】

性　　別： 以滿意度來看，女性機師滿意度高於男性；以服務品質缺口來看，男、女性機師實際感受的滿意度皆低於期望，而男性機師感受到的缺口較大。

機師國籍： 以滿意度來看，本國籍機師滿意度高於外國籍；以服務品質缺口來看，本國及外國籍機師實際感受的滿意度皆低於期望，而本國籍機師感受到的缺口較大。

服務年資： 以滿意度來看，服務未滿 5 年機師的滿意度最高；以服務品質缺口來看，各服務年資機師實際感受的滿意度皆低於期望，服務 5-9 年機師感受到的缺口最大，而服務未滿 5 年機師感受到的缺口最小。

服務航線： 以滿意度來看，專飛國內航線機師的滿意度最高，其次為國內及國際航線兼具機師，再次為專飛國際航線機師；以服務品質缺口來看，各服務航線機師實際感受的滿意度皆低於期望，而以專飛國際航線機師感受到的缺口最大。

航空類別： 以滿意度來看，普通航空機師滿意度遠高於民用航空運輸業機師；以服務品質缺口來看，各航空類別機師實際感受的滿意度皆低於期望，而民用航空運輸業機師感受到的缺口較大。

去年調查： 以滿意度來看，無論機師去年參與調查與否，滿意度相近；以服務品質缺口來看，實際感受的滿意度皆低於期望，無論機師去年參與調查與否，感受到的缺口相近。

經成對 t 檢定顯示，各屬性機師對「航管單位管制員提供航機落地距離或落地順序之主動性」的重要度與滿意度有顯著差異。

表 5-1-1-1-1 「提供航機落地距離或落地順序之主動性」—按機師屬性分

單位：%；分

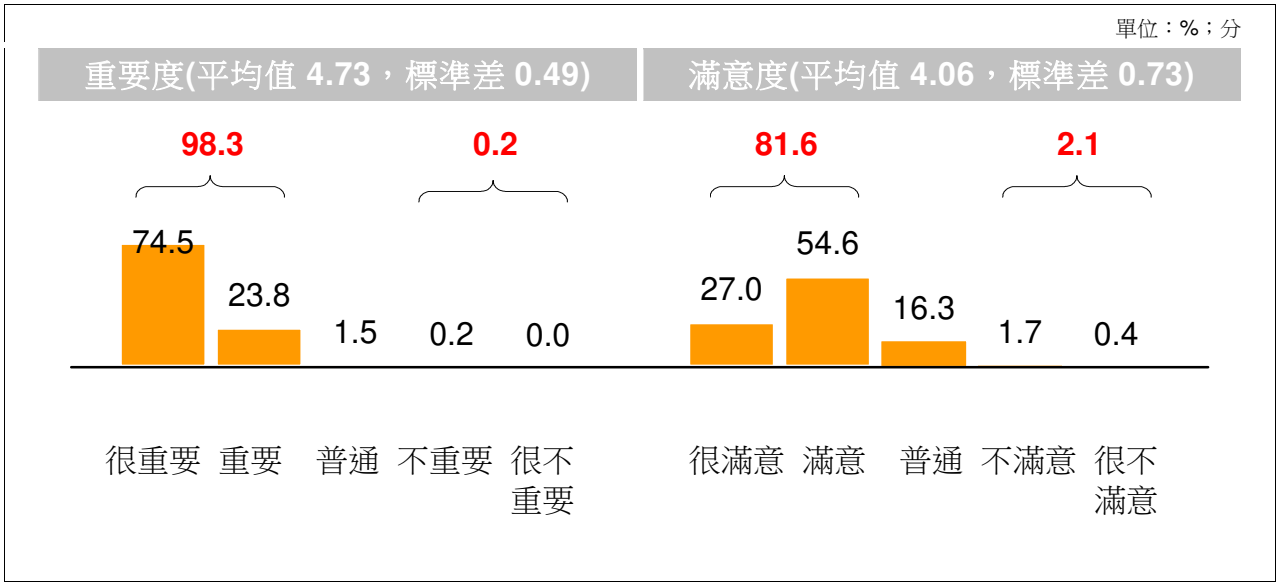
機師屬性	對業務執行重要度					實際感受滿意度					服務品質缺口	
	重要度			評分(a)		滿意度			評分(b)		差距	成對
	重要	普通	不重要	平均值	標準差	滿意	普通	不滿意	平均值	標準差	=(b)-(a)	t 檢定
全體	**91.9**	**7.5**	**0.6**	**4.40**	**0.66**	**46.1**	**41.4**	**12.6**	**3.43**	**0.91**	**-0.97**	*
性別												
男性	91.9	7.5	0.6	4.40	0.66	45.4	42.0	12.6	3.42	0.90	-0.98	*
女性	92.0	8.0	0.0	4.48	0.65	60.0	28.0	12.0	3.64	1.04	-0.84	*
機師國籍												
本國籍	92.1	7.4	0.4	4.44	0.65	46.8	41.4	11.8	3.45	0.90	-0.99	*
外國籍	90.7	8.0	1.3	4.16	0.68	41.3	41.3	17.3	3.28	0.94	-0.88	*
服務年資												
未滿 5 年	94.3	5.7	0.0	4.45	0.60	57.4	33.5	9.1	3.60	0.87	-0.85	*
5-9 年	91.8	8.2	0.0	4.45	0.64	38.8	48.0	13.3	3.36	0.91	-1.09	*
10-19 年	90.2	9.1	0.7	4.34	0.67	43.4	42.0	14.7	3.32	0.89	-1.02	*
20 年以上	90.4	7.8	1.7	4.37	0.74	38.3	47.0	14.8	3.37	0.95	-1.00	*
服務航線												
國內航線	95.5	3.0	1.5	4.60	0.70	70.1	20.9	9.0	3.81	0.96	-0.79	*
國際航線	90.9	8.6	0.5	4.37	0.66	40.0	45.3	14.7	3.33	0.91	-1.04	*
兼具	93.8	6.2	0.0	4.35	0.60	53.8	41.5	4.6	3.57	0.71	-0.78	*
航空類別												
民用航空運輸業	91.7	7.7	0.6	4.38	0.66	42.8	43.8	13.4	3.36	0.89	-1.02	*
普通航空	94.9	5.1	0.0	4.64	0.58	87.2	10.3	2.6	4.26	0.75	-0.38	*
去年是否參與調查												
是	89.6	10.0	0.4	4.42	0.69	46.5	39.6	13.9	3.43	0.92	-0.99	*
否	93.7	5.6	0.7	4.39	0.64	45.7	42.7	11.6	3.43	0.90	-0.96	*

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。

二、航管單位管制員使用之專業術語及發話清晰度

1.整體分析

98.3%機師認為「航管單位管制員使用之專業術語及發話清晰度」重要，有81.6表示滿意；以服務品質缺口來看，機師期望重要度4.73分比實際感受滿意度4.06分高0.67分，經成對 t 檢定顯示，機師對重要度與滿意度有顯著差異。



Q.「航管單位管制員使用之專業術語及發話清晰度」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=533)

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 「航管單位管制員使用之專業術語及發話清晰度」重要度與滿意度

2.按機師屬性分

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。【參閱表 5-1-1-2-1】

性　　別： 以滿意度來看，女性機師滿意度高於男性；以服務品質缺口來看，男、女性機師實際感受的滿意度皆低於期望，男、女性機師感受到的缺口相近。

機師國籍： 以滿意度來看，本國籍與外國籍機師滿意度相近；以服務品質缺口來看，本國及外國籍機師實際感受的滿意度皆低於期望，而外國籍機師感受到的缺口較大。

服務年資： 以滿意度來看，服務未滿 5 年機師的滿意度最高；以服務品質缺口來看，各服務年資機師實際感受的滿意度皆低於期望，服務 10-19 年機師感受到的缺口最大，而服務未滿 5 年機師感受到的缺口最小。

服務航線： 以滿意度來看，專飛國內航線機師、國內及國際航線兼具的滿意度較高，專飛國際航線機師相對較低；以服務品質缺口來看，各服務航線機師實際感受的滿意度皆低於期望，而以國內及國際航線兼具

機師感受到的缺口最大。

航空類別： 以滿意度來看，普通航空機師滿意度遠高於民用航空運輸業機師；以服務品質缺口來看，各航空類別機師實際感受的滿意度皆低於期望，而民用航空運輸業機師感受到的缺口較大。

去年調查： 以滿意度來看，無論機師去年參與調查與否，滿意度相近；以服務品質缺口來看，實際感受的滿意度皆低於期望，而去年沒有參與調查機師感受到的缺口較大。

經成對 t 檢定顯示，各屬性機師對「航管單位管制員使用之專業術語及發話清晰度」的重要度與滿意度有顯著差異。

表 5-1-1-2-1 「航管單位管制員使用之專業術語及發話清晰度」—按機師屬性分

單位：%；分

機師屬性	對業務執行重要度					實際感受滿意度					服務品質缺口	
	重要度			評分(a)		滿意度			評分(b)		差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
	重要	普通	不重要	平均值	標準差	滿意	普通	不滿意	平均值	標準差		
全體	**98.3**	**1.5**	**0.2**	4.73	0.49	**81.6**	**16.3**	**2.1**	**4.06**	**0.73**	**-0.67**	*
性別												
男性	98.2	1.6	0.2	4.72	0.49	81.3	16.7	2.0	4.06	0.73	-0.66	*
女性	100.0	0.0	0.0	4.76	0.44	88.0	8.0	4.0	4.12	0.73	-0.64	*
機師國籍												
本國籍	98.0	1.7	0.2	4.71	0.50	81.5	16.3	2.2	4.08	0.74	-0.63	*
外國籍	100.0	0.0	0.0	4.81	0.39	82.4	16.2	1.4	3.96	0.67	-0.85	*
服務年資												
未滿 5 年	100.0	0.0	0.0	4.79	0.41	88.6	9.7	1.7	4.20	0.68	-0.59	*
5-9 年	93.9	5.1	1.0	4.70	0.61	80.6	17.3	2.0	4.05	0.72	-0.65	*
10-19 年	99.3	0.7	0.0	4.66	0.49	75.7	21.5	2.8	3.90	0.75	-0.76	*
20 年以上	98.3	1.7	0.0	4.73	0.48	79.1	19.1	1.7	4.06	0.74	-0.67	*
服務航線												
國內航線	98.5	1.5	0.0	4.71	0.49	86.8	10.3	2.9	4.22	0.81	-0.49	*
國際航線	98.2	1.5	0.3	4.72	0.50	79.7	18.2	2.0	4.03	0.73	-0.69	*
兼具	98.5	1.5	0.0	4.78	0.45	86.2	12.3	1.5	4.08	0.64	-0.70	*
航空類別												
民用航空運輸業	98.2	1.6	0.2	4.72	0.50	80.6	17.2	2.2	4.02	0.73	-0.70	*
普通航空	100.0	0.0	0.0	4.79	0.41	94.9	5.1	0.0	4.54	0.60	-0.25	*
去年是否參與調查												
是	97.4	2.2	0.4	4.71	0.53	81.7	16.5	1.7	4.09	0.74	-0.62	*
否	99.0	1.0	0.0	4.74	0.46	81.5	16.2	2.3	4.04	0.72	-0.70	*

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。

3.按年度別分

以重要度來看，歷年「航管單位管制員使用之專業術語及發話清晰度」皆有9成6以上的機師認為重要,皆低於1%認為不重要;歷年重要評分皆介於4.56~4.73分。今(108)年與 107 年比較來看，重要度上升 1.9 個百分點，不重要度下降 0.1 個百分點，而普通下降 1.8 個百分點；卡方檢定顯示，近二年調查重要度無顯著差異，重要度趨勢呈平穩；重要評分上升 0.17 分，t 檢定顯示，近二年調查重要評分達顯著差異。

以滿意度來看，歷年機師滿意度皆介於 77%~82%，皆低於 5%表示不滿意；歷年滿意評分皆介於 3.94~4.06 分。今(108)年與 107 年比較來看，滿意度上升 1.4 個百分點,不滿意度下降 2.3 個百分點,而普通上升 0.9 個百分點;卡方檢定顯示，近二年調查滿意度無顯著差異，滿意度趨勢呈平穩；滿意評分上升 0.03 分，t 檢定顯示，近二年調查滿意評分無顯著差異。

以服務品質缺口來看，歷年機師對「航管單位管制員使用之專業術語及發話清晰度」實際感受的滿意度皆低於期望且服務品質缺口顯著。今(108)年與 107 年比較來看，107 年服務品質缺口-0.53，而 108 年服務品質缺口-0.67，今年服務品質缺口較去年明顯擴大。

表 5-1-1-2-2 「航管單位管制員使用之專業術語及發話清晰度」—按年度別分

單位：%；分；百分點

服務品質缺口 \ 年度別			104~106 年			近二年		近二年調查比較	
			104 年	105 年	106 年	107 年(1)	108 年(2)	差距(2)-(1)	檢定結果
對業務執行重要度	重要度	重要	97.7	98.4	98.2	96.4	98.3	+1.9	
		普通	2.1	1.4	1.8	3.3	1.5	-1.8	
		不重要	0.2	0.2	0.0	0.3	0.2	-0.1	
	評分(a)	平均值	4.65	4.65	4.64	4.56	4.73	+0.17	*
		標準差	-	-	-	0.58	0.49	-0.09	
實際感受滿意度	滿意度	滿意	77.9	81.2	80.3	80.2	81.6	+1.4	
		普通	18.3	14.5	15.4	15.4	16.3	+0.9	
		不滿意	3.8	4.3	4.3	4.4	2.1	-2.3	
	評分(b)	平均值	3.94	4.04	4.06	4.03	4.06	+0.03	
		標準差	-	-	-	0.80	0.73	-0.07	
服務品質缺口		差距=(b)-(a)	-0.71	-0.61	-0.58	-0.53	-0.67	-0.14	*
		t 檢定	*	*	*	*	*	-	

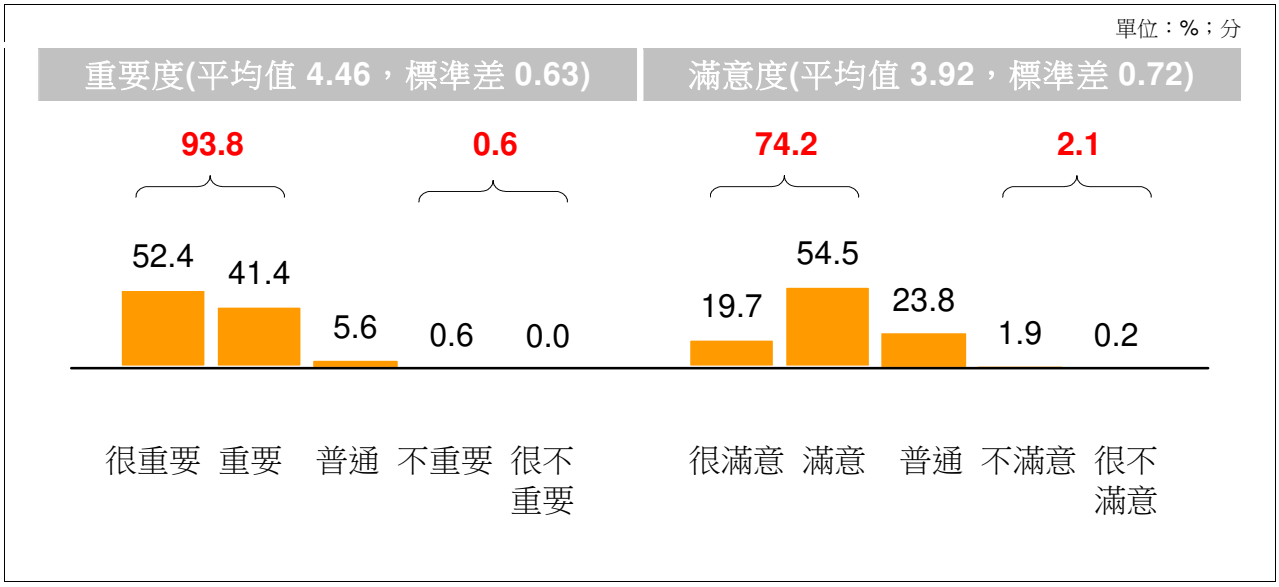
註：1.彙整結果卡方檢定乃將「很重要/很滿意」與「重要/滿意」合併為「重要/滿意」，「普通」維持原樣，「不重要/不滿意」與「很不重要/很不滿意」合併為「不重要/不滿意」。

2.「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

三、航管單位管制員提供各項資訊服務之完整與必要性

1.整體分析

93.8%機師認為「航管單位管制員提供各項資訊服務之完整與必要性」重要，而有 74.2%表示滿意；以服務品質缺口來看，機師期望重要度 4.46 分比實際感受滿意度 3.92 分高 0.54 分，經成對 t 檢定顯示，機師對重要度與滿意度有顯著差異。



Q.「航管單位管制員提供各項資訊服務之完整與必要性」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=534)

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與必要性」重要度與滿意度

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。【參閱表 5-1-1-3-1】

性　　別： 以滿意度來看，女性機師滿意度高於男性；以服務品質缺口來看，男、女性機師實際感受的滿意度皆低於期望，而男性機師感受到的缺口較大。

機師國籍： 以滿意度來看，本國籍及外國籍機師滿意度相近；以服務品質缺口來看，本國及外國籍機師實際感受的滿意度皆低於期望，而外國籍機師感受到的缺口較大。

服務年資： 以滿意度來看，服務未滿 5 年機師的滿意度最高；以服務品質缺口來看，各服務年資機師實際感受的滿意度皆低於期望，服務 10-19 年機師感受到的缺口最大，而服務未滿 5 年機師感受到的缺口最小。

服務航線： 以滿意度來看，專飛國內航線機師的滿意度最高，其次為國內及國際航線兼具機師，再次為專飛國際航線機師；以服務品質缺口來看，各服務航線機師實際感受的滿意度皆低於期望，而以專飛國際航線機師感受到的缺口最大。

航空類別： 以滿意度來看，普通航空機師滿意度遠高於民用航空運輸業機師；以服務品質缺口來看，各航空類別機師實際感受的滿意度皆低於期望，而民用航空運輸業機師感受到的缺口較大。

去年調查： 以滿意度來看，去年有參與調查機師的滿意度高於去年未參加調查者；以服務品質缺口來看，實際感受的滿意度皆低於期望，而去年沒有參與調查機師感受到的缺口較大。

經成對 t 檢定顯示，各屬性機師對「航管單位管制員提供各項資訊服務之完整與必要性」的重要度與滿意度有顯著差異。

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

單位：%；分

機師屬性	對業務執行重要度					實際感受滿意度					服務品質缺口	
	重要度			評分(a)		滿意度			評分(b)		差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
	重要	普通	不重要	平均值	標準差	滿意	普通	不滿意	平均值	標準差		
全體	**93.8**	**5.6**	**0.6**	**4.46**	**0.63**	**74.2**	**23.8**	**2.1**	**3.92**	**0.72**	**-0.54**	*
性別												
男性	93.9	5.5	0.6	4.46	0.63	73.9	24.0	2.2	3.91	0.73	-0.55	*
女性	92.0	8.0	0.0	4.48	0.65	80.0	20.0	0.0	4.00	0.65	-0.48	*
機師國籍												
本國籍	93.0	6.3	0.7	4.44	0.64	74.1	23.7	2.2	3.92	0.73	-0.52	*
外國籍	98.7	1.3	0.0	4.53	0.53	74.7	24.0	1.3	3.91	0.68	-0.62	*
服務年資												
未滿 5 年	92.6	6.3	1.1	4.46	0.67	84.1	14.8	1.1	4.06	0.65	-0.40	*
5-9 年	91.8	8.2	0.0	4.40	0.64	74.5	23.5	2.0	3.97	0.75	-0.43	*
10-19 年	94.4	5.6	0.0	4.44	0.60	64.6	31.3	4.2	3.71	0.74	-0.73	*
20 年以上	96.6	2.6	0.9	4.53	0.60	70.7	28.4	0.9	3.91	0.73	-0.62	*
服務航線												
國內航線	97.1	2.9	0.0	4.65	0.54	88.2	8.8	2.9	4.24	0.74	-0.41	*
國際航線	93.4	5.8	0.8	4.43	0.64	71.5	26.5	2.0	3.86	0.71	-0.57	*
兼具	92.3	7.7	0.0	4.40	0.63	73.8	24.6	1.5	3.89	0.69	-0.51	*
航空類別												
民用航空運輸業	93.3	6.1	0.6	4.43	0.64	72.5	25.3	2.2	3.87	0.71	-0.56	*
普通航空	100.0	0.0	0.0	4.74	0.44	94.9	5.1	0.0	4.44	0.60	-0.30	*
去年是否參與調查												
是	93.5	5.7	0.9	4.45	0.64	76.1	22.2	1.7	3.93	0.69	-0.52	*
否	94.1	5.6	0.3	4.46	0.62	72.7	25.0	2.3	3.90	0.75	-0.56	*

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。

3.按年度別分

以重要度來看，歷年「航管單位管制員提供各項資訊服務之完整與必要性」皆有 8 成 6 以上的機師認為重要，皆低於 1%認為不重要；歷年重要評分皆介於 4.24~4.46 分。今(108)年與 107 年比較來看，重要度上升 7.7 個百分點，不重要度上升 0.1 個百分點，而普通下降 7.8 個百分點；卡方檢定顯示，今年調查重要度有重要度較去年明顯提高。重要評分上升 0.22 分，t 檢定顯示，近二年調查重要評分有顯著差異。

以滿意度來看，歷年機師滿意度介於 67%~75%，皆低於 5%表示不滿意；歷年滿意評分皆介於 3.81~3.92 分。今(108)年與 107 年比較來看，滿意度上升 2.6 個百分點，不滿意度下降 0.9 個百分點，而普通下降 1.6 個百分點；卡方檢定顯示，近二年調查滿意度無顯著差異，滿意度趨勢呈平穩；滿意評分上升 0.03 分，t 檢定顯示，近二年調查滿意評分無顯著差異。

以服務品質缺口來看，歷年機師對「航管單位管制員提供各項資訊服務之完整與必要性」實際感受的滿意度皆低於期望且服務品質缺口顯著。今(108)年與 107 年比較來看，107 年服務品質缺口-0.35，而 108 年服務品質缺口-0.54，今年服務品質缺口較去年明顯擴大。

表 5-1-1-3-2 「航管單位管制員提供各項資訊服務之完整與必要性」—按年度別分

單位：%；分；百分點

服務品質缺口 \ 年度別			104~106 年			近二年		近二年調查比較	
			104 年	105 年	106 年	107 年(1)	108 年(2)	差距(2)-(1)	檢定結果
對業務執行重要度	重要度	重　　要	92.5	94.3	86.6	86.1	93.8	+7.7	
		普　　通	6.8	5.2	13.0	13.4	5.6	-7.8	*
		不 重 要	0.7	0.5	0.4	0.5	0.6	+0.1	
	評分(a)	平 均 值	4.46	4.41	4.25	4.24	4.46	+0.22	*
		標 準 差	-	-	-	0.69	0.63	-0.06	
實際感受滿意度	滿意度	滿　　意	68.2	72.0	67.9	71.6	74.2	+2.6	
		普　　通	28.3	23.9	28.2	25.4	23.8	-1.6	
		不 滿 意	3.5	4.1	3.9	3.0	2.1	-0.9	
	評分(b)	平 均 值	3.81	3.85	3.82	3.89	3.92	+0.03	
		標 準 差	-	-	-	0.77	0.72	-0.05	
服務品質缺口		差距=(b)-(a)	-0.65	-0.56	-0.43	-0.35	-0.54	-0.19	*
		t 檢 定	*	*	*	*	*	-	

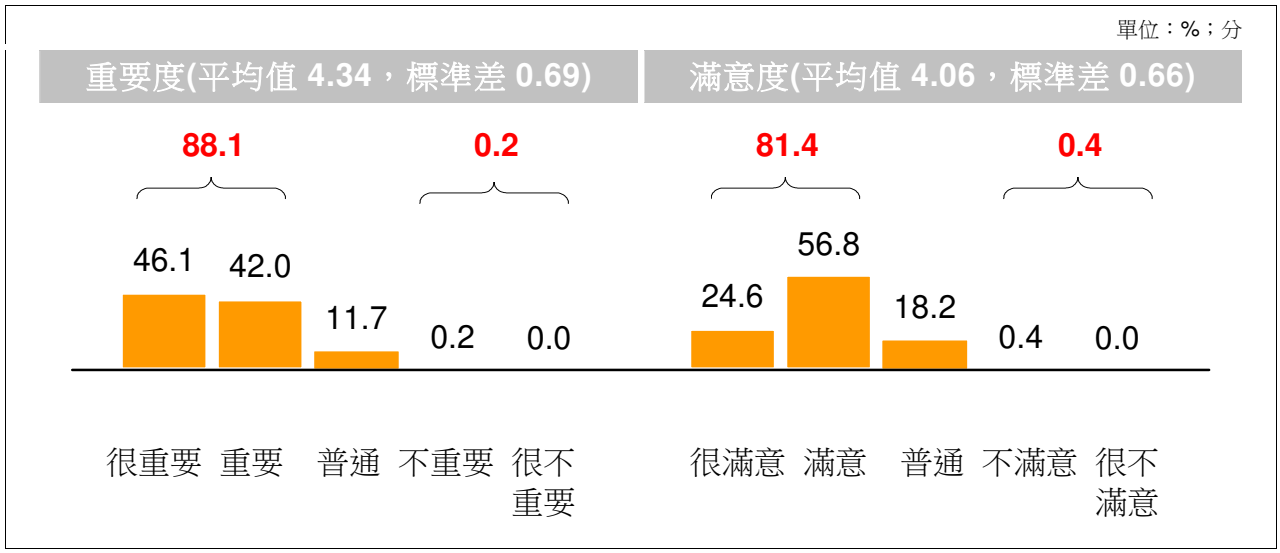
註：1.彙整結果卡方檢定乃將「很重要/很滿意」與「重要/滿意」合併為「重要/滿意」，「普通」維持原樣，「不重要/不滿意」與「很不重要/很不滿意」合併為「不重要/不滿意」。

2.「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

四、針對臺北飛航情報區增加可用之出/進管高度及出/進管航行量之服務

1.整體分析

88.1%機師認為「針對臺北飛航情報區 108 年 1 月開始縮短 ELATO 點及 ENVAR 點出/進管航機交接管隔離，同高度由 30 浬縮短至 20 浬，增加可用之出/進管高度及出/進管航行量之服務」重要，有 81.4%表示滿意；以服務品質缺口來看，機師期望重要度 4.34 分比實際感受滿意度 4.06 分高 0.28 分，經成對 t 檢定顯示，機師對重要度與滿意度有顯著差異。



Q.「針對臺北飛航情報區 108 年 1 月開始縮短 ELATO 點及 ENVAR 點出/進管航機交接管隔離，同高度由 30 浬縮短至 20 浬，增加可用之出/進管高度及出/進管航行量之服務」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=505)

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 「針對臺北飛航情報區增加可用之出/進管高度及出/進管航行量」重要度與滿意度

2.按機師屬性分

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。【參閱表 5-1-1-4-1】

性　　別： 以滿意度來看，男性機師滿意度高於女性；以服務品質缺口來看，男、女性機師實際感受的滿意度皆低於期望，而女性機師感受到的缺口較大。

機師國籍： 以滿意度來看，本國籍與外國籍機師滿意度相近；以服務品質缺口來看，本國及外國籍機師實際感受的滿意度皆低於期望，而本國籍與外國籍機師感受到的缺口相近。

服務年資： 以滿意度來看，服務未滿 5 年機師的滿意度最低；以服務品質缺口來看，各服務年資機師實際感受的滿意度皆低於期望，服務未滿 5 年機師感受到的缺口最大，而服務 5-9 年機師感受到的缺口最小。

服務航線： 以滿意度來看，專飛國際航線機師的滿意度較高，國內及國際航線兼具機師相對較低；以服務品質缺口來看，各服務航線機師實際感受的滿意度皆低於期望，而以專飛國際航線機師感受到的缺口最大。

航空類別： 以滿意度來看，普通航空機師滿意度高於民用航空運輸業機師；以服務品質缺口來看，普通航空機師實際感受的滿意度與期望相當，而民用航空運輸業實際感受的滿意度低於期望。

去年調查： 以滿意度來看，去年參與調查機師滿意度高於去年未參加調查者；以服務品質缺口來看，實際感受的滿意度皆低於期望，而去年沒有參與調查機師感受到的缺口較大。

經成對 t 檢定顯示，除專飛國內航線、普通航空業外，其餘屬性機師對「針對臺北飛航情報區增加可用之出/進管高度及出/進管航行量之服務」的重要度與滿意度有顯著差異。

表 5-1-1-4-1 「針對臺北飛航情報區增加可用之出/進管高度及出/進管航行量」—按機師屬性分

單位：%；分

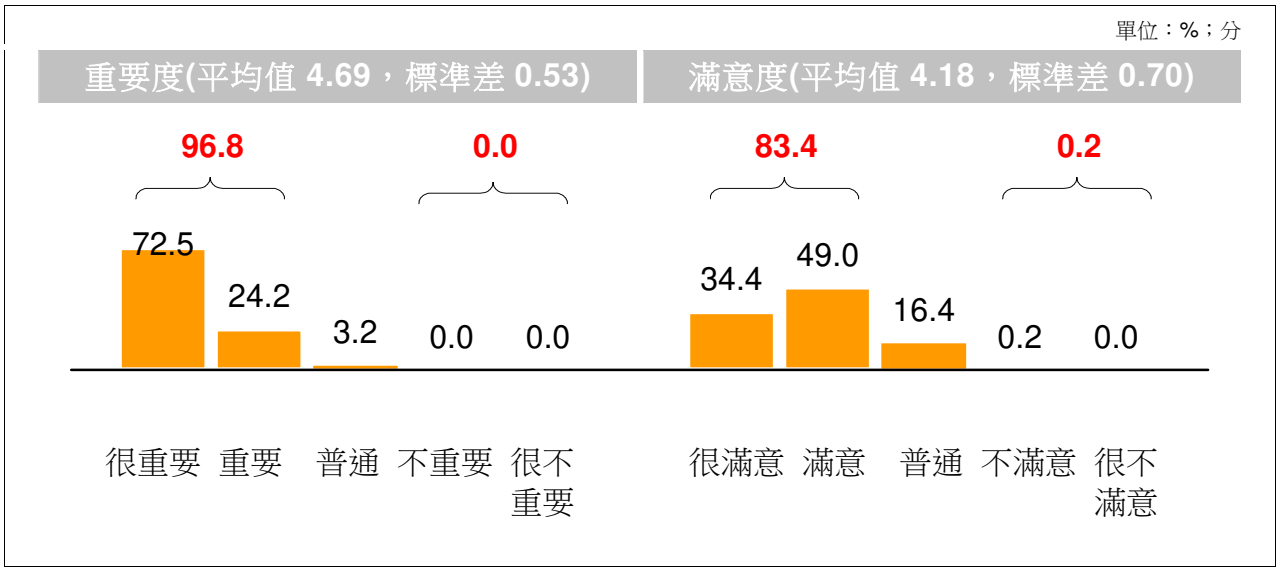
機師屬性	對業務執行重要度					實際感受滿意度					服務品質缺口	
	重要度			評分(a)		滿意度			評分(b)		差距	成對
	重要	普通	不重要	平均值	標準差	滿意	普通	不滿意	平均值	標準差	=(b)-(a)	t 檢定
全體	**88.1**	**11.7**	**0.2**	**4.34**	**0.69**	**81.4**	**18.2**	**0.4**	**4.06**	**0.66**	**-0.28**	*
性別												
男性	88.1	11.7	0.2	4.34	0.69	81.7	17.9	0.4	4.06	0.66	-0.28	*
女性	88.0	12.0	0.0	4.44	0.71	76.0	24.0	0.0	4.04	0.73	-0.40	*
機師國籍												
本國籍	88.2	11.6	0.2	4.35	0.69	81.4	18.6	0.0	4.07	0.66	-0.28	*
外國籍	87.8	12.2	0.0	4.27	0.67	81.1	16.2	2.7	3.99	0.69	-0.28	*
服務年資												
未滿 5 年	87.0	12.3	0.6	4.35	0.72	77.8	22.2	0.0	4.02	0.68	-0.33	*
5-9 年	89.1	10.9	0.0	4.32	0.66	82.6	17.4	0.0	4.08	0.65	-0.24	*
10-19 年	87.7	12.3	0.0	4.34	0.69	83.3	15.2	1.4	4.07	0.67	-0.27	*
20 年以上	89.4	10.6	0.0	4.35	0.67	83.2	16.8	0.0	4.08	0.64	-0.27	*
服務航線												
國內航線	79.5	20.5	0.0	4.20	0.76	81.8	18.2	0.0	4.09	0.68	-0.11	
國際航線	89.8	9.9	0.3	4.37	0.67	82.5	17.0	0.5	4.06	0.65	-0.31	*
兼具	84.4	15.6	0.0	4.28	0.72	75.0	25.0	0.0	4.00	0.71	-0.28	*
航空類別												
民用航空運輸業	88.7	11.1	0.2	4.35	0.68	81.2	18.4	0.4	4.05	0.66	-0.30	*
普通航空	76.9	23.1	0.0	4.23	0.82	84.6	15.4	0.0	4.23	0.71	0.00	
去年是否參與調查												
是	87.7	11.9	0.5	4.35	0.70	83.6	15.5	0.9	4.09	0.67	-0.26	*
否	88.5	11.5	0.0	4.34	0.67	79.7	20.3	0.0	4.03	0.66	-0.31	*

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。

五、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

1.整體分析

96.8%機師認為「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，有 83.4%表示滿意；以服務品質缺口來看，機師期望重要度 4.69 分比實際感受滿意度 4.18 分高 0.51 分，經成對 t 檢定顯示，機師對重要度與滿意度有顯著差異。



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(重要度 n=657；滿意度 n=433)

說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-1-1-5-1 「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」重要度與滿意度

2.按機師屬性分

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。【參閱表 5-1-1-5-1】

性　　別： 以滿意度來看，女性機師滿意度高於男性；以服務品質缺口來看，男、女性機師實際感受的滿意度皆低於期望，而男性機師感受到的缺口較大。

機師國籍： 以滿意度來看，本國籍機師滿意度高於外國籍；以服務品質缺口來看，本國及外國籍機師實際感受的滿意度皆低於期望，而外國籍機師感受到的缺口較大。

服務年資： 以滿意度來看，服務未滿 5 年機師的滿意度最高；以服務品質缺口來看，各服務年資機師實際感受的滿意度皆低於期望，服務 10-19 年機師感受到的缺口最大，而服務未滿 5 年機師感受到的缺口最小。

服務航線： 以滿意度來看，專飛國內航線機師的滿意度最高，其次為國內及國際航線兼具機師，再次為專飛國際航線機師；以服務品質缺口來看，

各服務航線機師實際感受的滿意度皆低於期望，而以國內及國際兼具航線機師感受到的缺口最大。

航空類別： 以滿意度來看，普通航空機師滿意度遠高於民用航空運輸業機師；以服務品質缺口來看，各航空類別機師實際感受的滿意度皆低於期望，而民用航空運輸業機師感受到的缺口較大。

去年調查： 以滿意度來看，去年未參與調查機師滿意度高於去年參與調查者；以服務品質缺口來看，實際感受的滿意度皆低於期望，而去年沒有參與調查機師感受到的缺口較大。

經成對 t 檢定顯示，各屬性機師對「當宣告機上有病患、需額外協助或緊急情況時，航管提供之服務」的重要度與滿意度有顯著差異。

表 5-1-1-5-1「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」—按機師屬性分

單位：%；分

機師屬性	對業務執行重要度					實際感受滿意度					服務品質缺口	
	重要度			評分(a)		滿意度			評分(b)		差距	成對
	重要	普通	不重要	平均值	標準差	滿意	普通	不滿意	平均值	標準差	=(b)-(a)	t 檢定
全體	**96.8**	**3.2**	**0.0**	**4.69**	**0.53**	**83.4**	**16.4**	**0.2**	**4.18**	**0.70**	**-0.51**	*
性別												
男性	96.6	3.4	0.0	4.69	0.53	83.1	16.7	0.2	4.17	0.70	-0.52	*
女性	100.0	0.0	0.0	4.68	0.48	89.5	10.5	0.0	4.21	0.63	-0.47	*
機師國籍												
本國籍	97.0	3.0	0.0	4.71	0.52	88.1	11.9	0.0	4.26	0.66	-0.45	*
外國籍	95.2	4.8	0.0	4.60	0.58	55.6	42.9	1.6	3.67	0.72	-0.93	*
服務年資												
未滿 5 年	98.5	1.5	0.0	4.76	0.46	86.9	13.1	0.0	4.28	0.69	-0.48	*
5-9 年	93.8	6.3	0.0	4.70	0.58	82.5	17.5	0.0	4.18	0.71	-0.52	*
10-19 年	98.4	1.6	0.0	4.69	0.50	82.4	17.6	0.0	4.10	0.67	-0.59	*
20 年以上	94.5	5.5	0.0	4.59	0.60	80.2	18.7	1.1	4.11	0.74	-0.48	*
服務航線												
國內航線	96.6	3.4	0.0	4.73	0.52	94.9	5.1	0.0	4.41	0.59	-0.32	*
國際航線	96.6	3.4	0.0	4.68	0.54	81.2	18.5	0.3	4.15	0.72	-0.53	*
兼具	98.0	2.0	0.0	4.69	0.51	82.4	17.6	0.0	4.06	0.65	-0.63	*
航空類別												
民用航空運輸業	96.5	3.5	0.0	4.69	0.54	82.1	17.7	0.3	4.15	0.70	-0.54	*
普通航空	100.0	0.0	0.0	4.76	0.43	97.3	2.7	0.0	4.49	0.56	-0.27	*
去年是否參與調查												
是	96.2	3.8	0.0	4.64	0.55	81.7	17.7	0.5	4.18	0.73	-0.46	*
否	97.2	2.8	0.0	4.73	0.50	84.6	15.4	0.0	4.17	0.67	-0.56	*

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。

3.按年度別分

以重要度來看，歷年「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」皆近 9 成 7 的機師認為重要，皆無人認為不重要；歷年重要評分皆介於 4.69~4.70 分。今(108)年與 107 年比較來看，重要度下降 0.2 個百分點，不重要度維持不變，而普通上升 0.2 個百分點；卡方檢定顯示，近二年調查重要度無顯著差異，重要度趨勢呈平穩；重要評分下降 0.01 分，t 檢定顯示，近二年調查重要評分無顯著差異。

以滿意度來看，歷年機師滿意度皆有 8 成 3 以上，皆低於 1%表示不滿意；歷年滿意評分皆介於 4.18~4.22 分。今(108)年與 107 年比較來看，滿意度下降 3.5 個百分點，不滿意度下降 0.4 個百分點，而普通上升 3.8 個百分點；卡方檢定顯示，近二年調查滿意度無顯著差異，滿意度趨勢呈平穩；滿意評分下降 0.04 分，t 檢定顯示，近二年調查滿意評分無顯著差異。

以服務品質缺口來看，歷年機師對「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」實際感受的滿意度皆低於期望且服務品質缺口顯著。今(108)年與 107 年比較來看，107 年服務品質缺口-0.48，而 108 年服務品質缺口-0.51，今年服務品質缺口與去年相近。

表 5-1-1-5-2 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」—按年度別分

單位：%；分；百分點

服務品質缺口 \ 年度別			近二年		近二年調查比較	
			107 年(1)	108 年(2)	差距(2)-(1)	檢定結果
對業務執行重要度	重要度	重要	97.0	96.8	-0.2	
		普通	3.0	3.2	+0.2	
		不重要	0.0	0.0	0.0	
	評分(a)	平均值	4.70	4.69	-0.01	
		標準差	0.52	0.53	+0.01	
實際感受滿意度	滿意度	滿意	86.9	83.4	-3.5	
		普通	12.6	16.4	+3.8	
		不滿意	0.6	0.2	-0.4	
	評分(b)	平均值	4.22	4.18	-0.04	
		標準差	0.68	0.70	+0.02	
服務品質缺口		差距=(b)-(a)	-0.48	-0.51	-0.03	
		t 檢定	*	*	-	

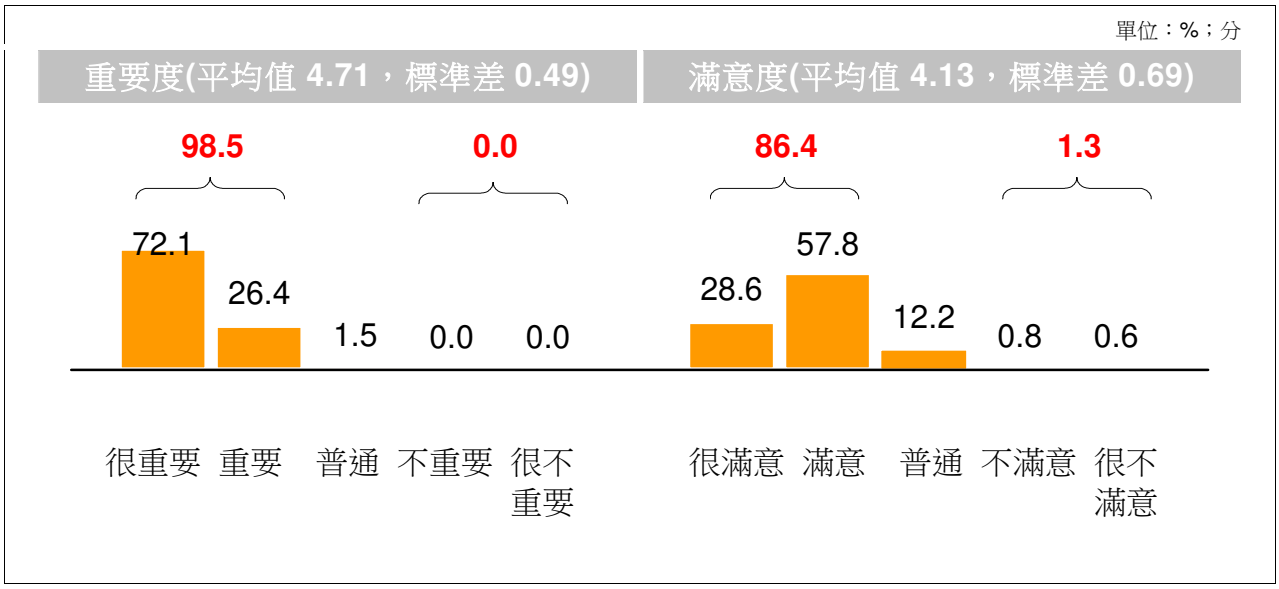
註：1.彙整結果卡方檢定乃將「很重要/很滿意」與「重要/滿意」合併為「重要/滿意」，「普通」維持原樣，「不重要/不滿意」與「很不重要/很不滿意」合併為「不重要/不滿意」。

2.「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

六、航管單位對於航機因天氣因素請求偏航時所提供之服務

1.整體分析

98.5%機師認為「航管單位對於航機因天氣因素請求偏航時所提供之服務」重要，有 86.4%表示滿意；以服務品質缺口來看，機師期望重要度 4.71 分比實際感受滿意度 4.13 分高 0.58 分，經成對 t 檢定顯示，機師對重要度與滿意度有顯著差異。



Q.「航管單位對於航機因天氣因素請求偏航時所提供之服務」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=531)

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「航管單位對於航機因天氣因素請求偏航時所提供之服務」重要度與滿意度

2.按機師屬性分

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。【參閱表 5-1-1-6-1】

性　　別： 以滿意度來看，男性機師滿意度高於女性；以服務品質缺口來看，男、女性機師實際感受的滿意度皆低於期望，而男性機師感受到的缺口較大。

機師國籍： 以滿意度來看，外國籍機師滿意度高於本國籍；以服務品質缺口來看，本國及外國籍機師實際感受的滿意度皆低於期望，而本國及外國籍機師感受到的缺口相近。

服務年資： 以滿意度來看，服務未滿 10 年機師的滿意度較高；以服務品質缺口來看，各服務年資機師實際感受的滿意度皆低於期望，服務 10-19 年機師感受到的缺口最大，而服務 5-9 年機師感受到的缺口最小。

服務航線： 以滿意度來看，專飛國內航線機師的滿意度最高，其次為專飛國際

航線機師，再次為國內及國際航線兼具機師；以服務品質缺口來看，各服務航線機師實際感受的滿意度皆低於期望，而以國內及國際航線兼具機師感受到的缺口最大。

航空類別： 以滿意度來看，普通航空機師滿意度遠高於民用航空運輸業機師；以服務品質缺口來看，各航空類別機師實際感受的滿意度皆低於期望，而民用航空運輸業機師感受到的缺口較大。

去年調查： 以滿意度來看，去年參與調查機師滿意度高於去年未參加調查者；以服務品質缺口來看，實際感受的滿意度皆低於期望，而去年沒有參與調查機師感受到的缺口較大。

經成對 t 檢定顯示，各屬性機師對「航管單位對於航機因天氣因素請求偏航時所提供之服務」的重要度與滿意度有顯著差異。

表 5-1-1-6-1「航管單位對於航機因天氣因素請求偏航時所提供之服務」—按機師屬性分

單位：%；分

機師屬性	對業務執行重要度					實際感受滿意度					服務品質缺口	
	重要度			評分(a)		滿意度			評分(b)		差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
	重要	普通	不重要	平均值	標準差	滿意	普通	不滿意	平均值	標準差		
全體	**98.5**	**1.5**	**0.0**	**4.71**	**0.49**	**86.4**	**12.2**	**1.3**	**4.13**	**0.69**	**-0.58**	*
性別												
男性	98.4	1.6	0.0	4.71	0.49	86.6	12.1	1.4	4.13	0.69	-0.58	*
女性	100.0	0.0	0.0	4.68	0.48	84.0	16.0	0.0	4.24	0.72	-0.44	*
機師國籍												
本國籍	98.7	1.3	0.0	4.72	0.48	86.0	12.5	1.5	4.14	0.71	-0.58	*
外國籍	97.3	2.7	0.0	4.62	0.54	89.2	10.8	0.0	4.07	0.53	-0.55	*
服務年資												
未滿 5 年	100.0	0.0	0.0	4.77	0.42	90.3	9.1	0.6	4.22	0.65	-0.55	*
5-9 年	96.9	3.1	0.0	4.69	0.53	89.6	10.4	0.0	4.21	0.61	-0.48	*
10-19 年	98.6	1.4	0.0	4.65	0.51	80.6	16.0	3.5	3.99	0.78	-0.66	*
20 年以上	97.4	2.6	0.0	4.69	0.52	85.2	13.9	0.9	4.12	0.66	-0.57	*
服務航線												
國內航線	97.0	3.0	0.0	4.70	0.52	92.5	3.0	4.5	4.25	0.79	-0.45	*
國際航線	98.7	1.3	0.0	4.71	0.48	85.5	13.5	1.0	4.11	0.68	-0.60	*
兼具	98.5	1.5	0.0	4.69	0.50	84.6	15.4	0.0	4.09	0.63	-0.60	*
航空類別												
民用航空運輸業	98.4	1.6	0.0	4.70	0.49	85.4	13.2	1.4	4.10	0.69	-0.60	*
普通航空	100.0	0.0	0.0	4.79	0.41	100.0	0.0	0.0	4.50	0.51	-0.29	*
去年是否參與調查												
是	97.8	2.2	0.0	4.69	0.51	88.2	10.9	0.9	4.18	0.69	-0.51	*
否	99.0	1.0	0.0	4.72	0.47	85.1	13.2	1.7	4.10	0.69	-0.62	*

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。

3.按年度別分

以重要度來看，歷年「航管單位對於航機因天氣因素請求偏航時所提供之服務」皆近 9 成 9 以上的機師認為重要，皆無人認為不重要；歷年重要評分皆介於 4.71~4.73 分。今(108)年與 107 年比較來看，重要度下降 0.3 個百分點，不重要度維持不變，而普通上升 0.3 個百分點；卡方檢定顯示，近二年調查重要度無顯著差異，重要度趨勢呈平穩；重要評分下降 0.02 分，t 檢定顯示，近二年調查重要評分無顯著差異。

以滿意度來看，歷年機師滿意度介於 85%~87%，皆低於 3%表示不滿意；歷年滿意評分皆介於 4.13~4.15 分。今(108)年與 107 年比較來看，滿意度下降 0.1 個百分點，不滿意度下降 1.4 個百分點，而普通上升 1.4 個百分點；卡方檢定顯示，近二年調查滿意度無顯著差異，滿意度趨勢呈平穩；滿意評分維持不變，t 檢定顯示，近二年調查滿意評分無顯著差異。

以服務品質缺口來看，歷年機師對「航管單位對於航機因天氣因素請求偏航時所提供之服務」實際感受的滿意度皆低於期望且服務品質缺口顯著。今(108)年與 107 年比較來看，107 年服務品質缺口-0.60，而 108 年服務品質缺口-0.58，今年服務品質缺口與去年相近。

表 5-1-1-6-2「航管單位對於航機因天氣因素請求偏航時所提供之服務」—按年度別分

單位：%；分；百分點

服務品質缺口 \ 年度別			106 年	近二年		近二年調查比較	
			106 年	107 年(1)	108 年(2)	差距(2)-(1)	檢定結果
對業務執行重要度	重要度	重要	98.4	98.8	98.5	-0.3	
		普通	1.6	1.2	1.5	+0.3	
		不重要	0.0	0.0	0.0	0.0	
	評分(a)	平均值	4.72	4.73	4.71	-0.02	
		標準差	-	0.47	0.49	+0.02	
實際感受滿意度	滿意度	滿意	85.8	86.5	86.4	-0.1	
		普通	11.9	10.8	12.2	+1.4	
		不滿意	2.4	2.7	1.3	-1.4	
	評分(b)	平均值	4.15	4.13	4.13	0.00	
		標準差	-	0.71	0.69	-0.02	
服務品質缺口		差距=(b)-(a)	-0.57	-0.60	-0.58	+0.02	
		t 檢定	*	*	*	-	

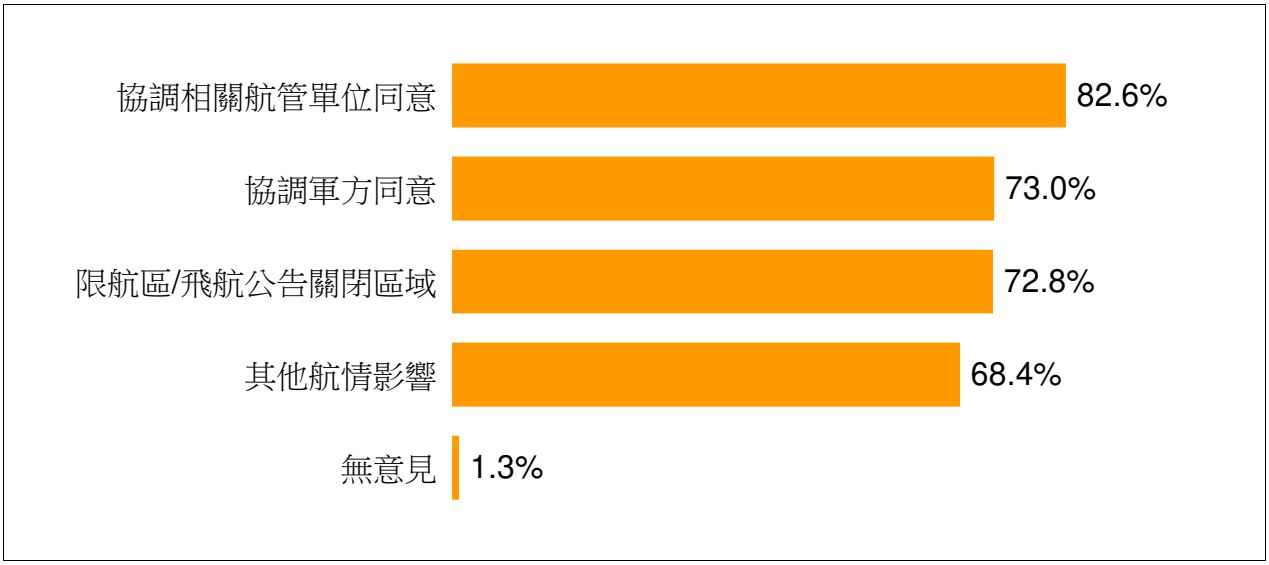
註：1.彙整結果卡方檢定乃將「很重要/很滿意」與「重要/滿意」合併為「重要/滿意」，「普通」維持原樣，「不重要/不滿意」與「很不重要/很不滿意」合併為「不重要/不滿意」。

2.「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

七、航管人員在協助處理駕駛員提出偏航申請時，需考量因素

1.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」(82.6%)居多，其次依序為「協調軍方同意」(73.0%)、「限航區/飛航公告關閉區域」(72.8%)及「其他航情影響」(68.4%)



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=534)

圖5-1-1-7-1 航管人員在協助處理駕駛員提出偏航申請時，需考量因素

2.按重要度與滿意度分

無論機師對「航管單位對於航機因天氣因素請求偏航時所提供之服務」重要度或滿意度的認知為何，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」或「協調軍方同意」居多。

表 5-1-1-7-1 協助處理偏航申請時，需考量因素－按重要度與滿意度分

單位：人；%

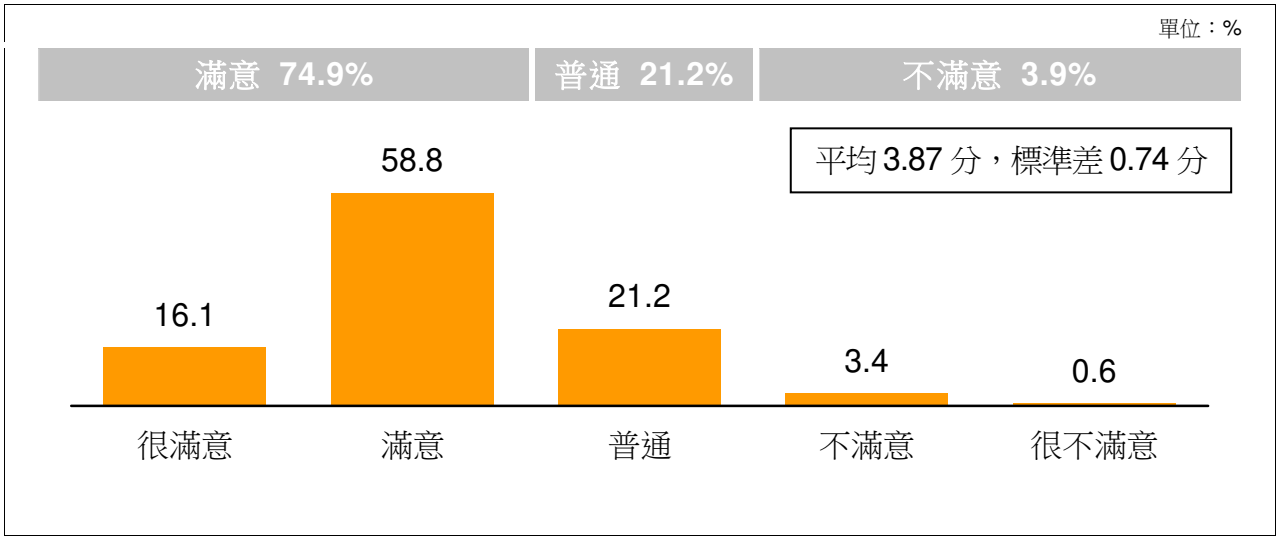
項目別	重要度			滿意度		
	重要	普通	不重要	滿意	普通	不滿意
樣本數	523	8	0	459	65	7
協調相關航管單位同意	**83.0**	**62.5**	-	**83.7**	**75.4**	85.7
協調軍方同意	74.0	37.5	-	73.2	**72.3**	**100.0**
限航區/飛航公告關閉區域	73.6	50.0	-	74.5	66.2	57.1
其他航情影響	68.8	**62.5**	-	71.2	52.3	57.1
無意見	1.1	0.0	-	.9	3.1	0.0

註：本表以「航管單位對於航機因天氣因素請求偏航時所提供之服務」重要度&滿意度之有效樣本數為分析基礎(base)，因該題重要度&滿意度之有效樣本數為 531 人(有 3 人未接觸)，與全體受訪者(n=534)爰有樣本數差異。

八、對總臺過去一年「飛航管制」服務整體滿意度

1.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 74.9%表示滿意，21.2%表示普通，3.9%不滿意。滿意評分為 3.87 分。



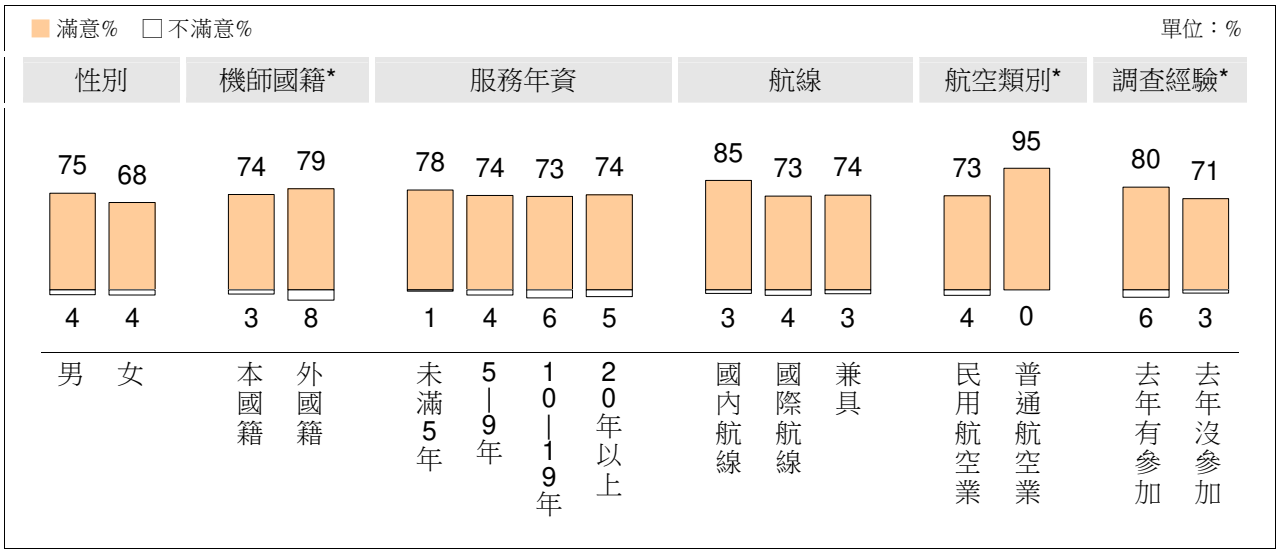
Q.請問您對總臺過去一年「飛航管制」服務整體滿意度？調查對象：全體機師(n=534)

說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-1-1-8-1 對總臺過去一年「飛航管制」服務整體滿意度

2.按機師屬性分

各屬性機師對於總臺過去一年「飛航管制」服務整體滿意度看法，皆有 6 成 8 以上表示滿意，其中專飛國內航線、普通航空業或去年有參加調查者的滿意度更達 8 成以上，而不滿意度皆低於 1 成，以外國籍機師的 8%相對較高。卡方檢定顯示，不同「機師國籍」、「航空類別」、「調查經驗」機師的滿意度有顯著差異。



註：*表示該類屬性受訪者的回答在 95%信賴水準下有顯著差異。

圖5-1-1-8-2 對總臺過去一年「飛航管制」服務整體滿意度－按機師屬性分

3.按年度別分

歷年皆有近 7 成以上的機師滿意總臺過去一年「飛航管制」整體服務，皆低於 7%表示不滿意。【參閱圖 5-1-1-8-3】

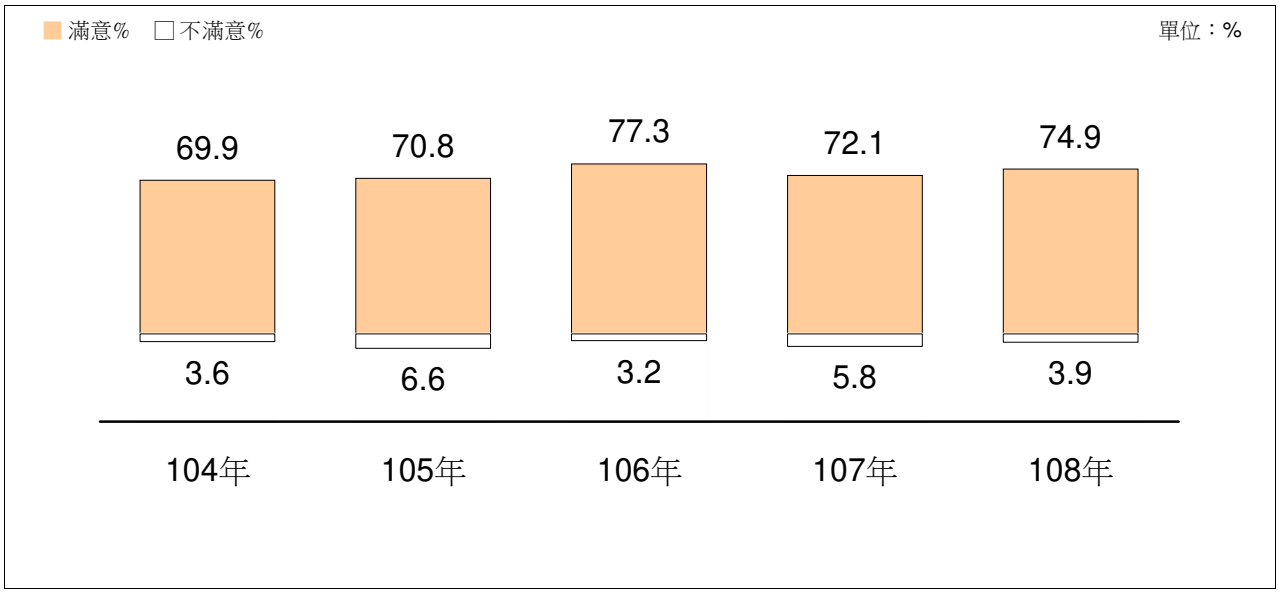


圖5-1-1-8-3 對總臺過去一年「飛航管制」服務整體滿意度－按年度別分

今(108)年與 107 年比較來看，滿意度上升 2.8 個百分點，不滿意度下降 1.9 個百分點，而普通下降 0.8 個百分點；卡方檢定顯示，近二年調查無顯著差異，滿意度趨勢呈平穩。滿意評分上升 0.08 分，t 檢定顯示，近二年調查滿意評分無顯著差異。【參閱表 5-1-1-8-1】

表 5-1-1-8-1 對總臺過去一年「飛航管制」服務整體滿意度－按年度別分

單位： %；分；百分點

項目	104-106 年			近二年調查		近二年調查比較	
	104 年	105 年	106 年	107 年(1)	108 年(2)	差距(2)-(1)	檢定結果
滿　　意	69.9	70.8	77.3	72.1	74.9	+2.8	
普　　通	26.5	22.6	19.5	22.0	21.2	-0.8	
不 滿 意	3.6	6.6	3.2	5.8	3.9	-1.9	
平 均 值	3.76	3.75	3.88	3.79	3.87	+0.08	
標 準 差	-	-	-	0.81	0.74	-0.07	

註：1.彙整結果卡方檢定乃將「很重要/很滿意」與「重要/滿意」合併為「重要/滿意」，「普通」維持原樣，「不重要/不滿意」與「很不重要/很不滿意」合併為「不重要/不滿意」。
2.「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

九、機師對「飛航管制」各項服務不滿意原因

「飛航管制」6 項服務中，除「航管單位管制員提供機落地距離(Track Mile)或落地順序(Sequence)之主動性」不滿意度達 12.6%以外，其餘服務不滿意度均低於 3%。【參閱表 5-1-1-9-1】

以下依服務項目不滿意高低順序說明不滿意原因。

1.「航管單位管制員提供機落地距離(Track Mile)或落地順序(Sequence)之主動性」不滿意度達 12.6%(n=67)，主要原因以「很少主動提供」(n=36)居多，「間距太大/太保守」(n=10)次之。

2.「航管單位管制員使用之專業術語及發話清晰度」不滿意度 2.1%(n=11)，主要原因為「口音太重」(n=4)、「太多贅詞」(n=3)、「語速太快」(n=2)。

3.「航管單位管制員提供各項資訊服務之完整與必要性」不滿意度 2.1%(n=11)。「是何種資訊不完整」以回答氣象資訊」(n=3)、「相關航情」(n=3)、「進場許可」(n=2)居多；「是何種資訊不必要」以回答「氣象資訊」(n=7)居多，「相關航情」(n=4)次之。

4.「航管單位對於航機因天氣因素請求偏航時所提供之服務」不滿意度 1.3%(n=7)，主要原因為「加強雙方溝通與民航機遭遇天氣之申請流程」(n=3)、「協調時間過久」(n=2)。

5.「針對臺北飛航情報區，增加可用之出/進管高度及出/進管航行量之服務」不滿意度僅 0.4%(n=2)，僅 1 人回答原因為「Still too many vectors to join airway」。

6.「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」不滿意度僅 0.2%(n=1)，原因為「處理及溝通技巧不佳」。

表 5-1-1-9-1 機師對「飛航管制」各項服務不滿意原因

單位：人；%

服務項目	不滿意%	原因		樣本數	反應的航空公司及樣本數
A1.航管單位管制員提供機落地距離 (Track Mile)或落地順序 (Sequence)之主動性	**12.6%** (n=67)	● 很少主動提供		36	中華(18)、長榮(13)、華信(2)、虎航(2)、大鵬(1)
		● 間距太大/太保守		10	中華(4)、長榮(5)、華信(1)
		● 可觀摩其他國際機場表現據以改善		4	中華(1)、長榮(3)
		● 調速抓不準		3	中華(2)、華信(1)
		● 一味要求後面的飛機減速		2	中華(1)、華信(1)
		● 順序不公		1	中華(1)
		● 不同航管員標準不一		1	立榮(1)
		● 專業術語太繁瑣		1	長榮(1)
		● 給予的 Track Mile 與實際常不相符		1	中華(1)
		● 特定管制員不專業		1	華信(1)
		● 外籍航空明顯未遵守進場速度限制		1	遠東(1)
		● 加強隔離技巧		1	長榮(1)
		● 無意見		11	中華(3)、長榮(6)、虎航(2)
A2.航管單位管制員使用之專業術語及發話清晰度	**2.1%** (n=11)	● 口音太重		4	中華(2)、長榮(1)、華信(1)
		● 太多贅詞		3	中華(1)、長榮(2)
		● 語速太快		2	中華(1)、華信(1)
		● 特定管制員不專業		1	華信(1)
		● Go around procedures are given as vectors instead of standard "execute missed app"		1	虎航(1)
		● 無意見		2	中華(1)、長榮(1)
A3.航管單位管制員提供各項資訊服務之完整與必要性	**2.1%** (n=11)	A3-1. 是何種資訊不完整？	● 氣象資訊	3	中華(2)、華信(1)
			● 相關航情	3	華信(2)、虎航(1)
			● 進場許可	2	中華(1)、華信(1)
			● 到場許可	1	華信(1)
			● 航管隔離技巧	1	長榮(1)
			● 無	5	中華(4)、長榮(1)
		A3-2. 是何種資訊不必要？	● 氣象資訊	7	中華(5)、長榮(1)、虎航(1)
			● 相關航情	4	中華(2)、華信(2)
			● 到場許可	1	長榮(1)
			● 進場許可	1	長榮(1)
			● 無意見	1	中華(1)

表 5-1-1-9-1 機師對「飛航管制」各項服務不滿意原因

單位：人；%

服務項目	不滿意%	原因	樣本數	反應的航空公司及樣本數
A4.針對臺北飛航情報區，增加可用之出/進管高度及出/進管航行量之服務	**0.4%** (n=2)	● Still too many vectors to join airway	1	虎航(1)
		● 無意見	1	長榮(1)
A5.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	**0.2%** (n=1)	● 處理及溝通技巧不佳	1	中華(1)
A6.航管單位對於航機因天氣因素請求偏航時所提供之服務	**1.3%** (n=7)	● 加強雙方溝通與民航機遭遇天氣之申請流程	3	中華(1)、立榮(1)、華信(1)
		● 協調時間過久	2	中華(1)、長榮(1)
		● 常因軍方管制而無法避讓	1	中華(1)
		● 無意見	1	華信(1)

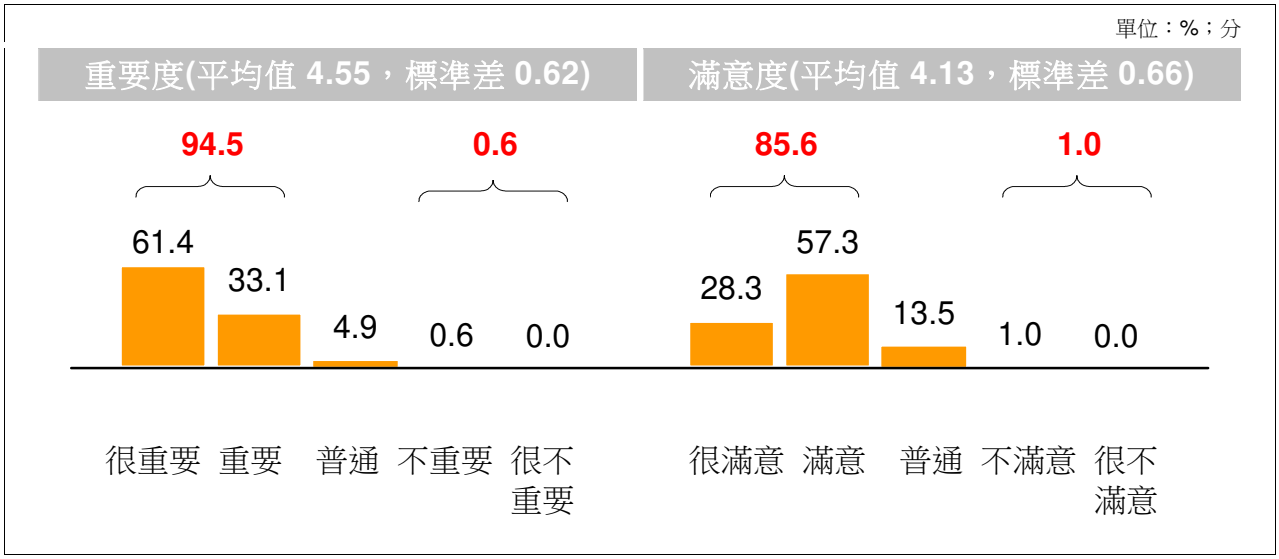
註：不滿意原因為開放填答，可複選。

第二節 航空氣象

一、總臺氣象單位所提供機場天氣報告資訊

1.整體分析

94.5%機師認為「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，有 85.6%表示滿意；以服務品質缺口來看，機師期望重要度 4.55 分比實際感受滿意度 4.13 分高 0.42 分，經成對 t 檢定顯示，機師對重要度與滿意度有顯著差異。



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=513)

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 「總臺氣象單位所提供機場天氣報告資訊」重要度與滿意度

2.按機師屬性分

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。【參閱表 5-1-2-1-1】

性　　別： 以滿意度來看，女性機師滿意度高於男性；以服務品質缺口來看，男、女性機師實際感受的滿意度皆低於期望，而男、女性機師感受到的缺口相近。

機師國籍： 以滿意度來看，外國籍機師滿意度高於本國籍；以服務品質缺口來看，本國及外國籍機師實際感受的滿意度皆低於期望，而本國籍機師感受到的缺口較大。

服務年資： 以滿意度來看，服務未滿 5 年、20 年以上機師的滿意度較高；以服務品質缺口來看，各服務年資機師實際感受的滿意度皆低於期望，服務 5-9 年機師感受到的缺口最大，而服務 20 年以上機師感-受到的缺口最小。

服務航線： 以滿意度來看，專飛國內航線機師的滿意度最高，其次為國內及國際航線兼具機師，再次為專飛國際航線機師；以服務品質缺口來看，各服務航線機師實際感受的滿意度皆低於期望，而以國內及國際航線兼具機師感受到的缺口最大。

航空類別： 以滿意度來看，普通航空機師滿意度遠高於民用航空運輸業機師；以服務品質缺口來看，各航空類別機師實際感受的滿意度皆低於期望，而民用航空運輸業機師感受到的缺口較大。

去年調查： 以滿意度來看，無論機師去年參與調查與否，滿意度相近；以服務品質缺口來看，實際感受的滿意度皆低於期望，而去年沒有參與調查機師感受到的缺口較大。

經成對 t 檢定顯示，各屬性機師對「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」的重要度與滿意度有顯著差異。

表 5-1-2-1-1 「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	對業務執行重要度					實際感受滿意度					服務品質缺口	
	重要度			評分(a)		滿意度			評分(b)		差距	成對
	重要	普通	不重要	平均值	標準差	重要	普通	不重要	平均值	標準差	=(b)-(a)	t 檢定
全體	**94.5**	**4.9**	**0.6**	**4.55**	**0.62**	**85.6**	**13.5**	**1.0**	**4.13**	**0.66**	**-0.42**	*
性別												
男性	94.5	4.9	0.6	4.55	0.62	85.2	13.7	1.0	4.13	0.67	-0.42	*
女性	96.0	4.0	0.0	4.60	0.58	92.0	8.0	0.0	4.16	0.55	-0.44	*
機師國籍												
本國籍	94.5	5.0	0.5	4.57	0.61	84.9	14.2	0.9	4.13	0.67	-0.44	*
外國籍	94.7	4.0	1.3	4.45	0.64	89.3	9.3	1.3	4.12	0.61	-0.33	*
服務年資												
未滿 5 年	94.7	4.1	1.2	4.61	0.63	87.1	12.4	0.6	4.18	0.66	-0.43	*
5-9 年	91.7	7.3	1.0	4.55	0.68	81.3	16.7	2.1	4.07	0.73	-0.48	*
10-19 年	96.4	3.6	0.0	4.52	0.57	85.4	13.9	0.7	4.06	0.62	-0.46	*
20 年以上	94.5	5.5	0.0	4.52	0.60	87.3	11.8	0.9	4.19	0.67	-0.33	*
服務航線												
國內航線	98.5	1.5	0.0	4.75	0.47	95.5	3.0	1.5	4.34	0.62	-0.41	*
國際航線	93.6	5.9	0.5	4.50	0.63	82.7	16.2	1.1	4.09	0.68	-0.41	*
兼具	95.4	3.1	1.5	4.63	0.63	90.8	9.2	0.0	4.14	0.56	-0.49	*
航空類別												
民用航空運輸業	94.1	5.3	0.6	4.53	0.63	84.6	14.3	1.1	4.09	0.66	-0.44	*
普通航空	100.0	0.0	0.0	4.79	0.41	97.4	2.6	0.0	4.55	0.55	-0.24	*
去年是否參與調查												
是	95.5	3.6	0.9	4.52	0.61	86.4	12.7	0.9	4.14	0.65	-0.38	*
否	93.8	5.8	0.3	4.58	0.62	84.9	14.0	1.0	4.12	0.67	-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。

3.按年度別分

以重要度來看，歷年「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」皆近 9 成 5 以上的機師認為重要，皆低於 1%認為不重要；歷年重要評分皆介於 4.55~4.69 分。今(108)年與 107 年比較來看，重要度下降 3.5 個百分點，不重要度上升 0.6 個百分點，而普通上升 2.9 個百分點；卡方檢定顯示，今年調查重要度明顯低於去年，普通占比明顯上升；重要評分下降 0.05 分，t 檢定顯示，近二年調查重要評分無顯著差異。

以滿意度來看，歷年機師滿意度高於 8 成 5，皆低於 2%表示不滿意；歷年滿意評分皆介於 4.11~4.17 分。今(108)年與 107 年比較來看，滿意度下降 1.7 個百分點，不滿意度也下降 0.7 個百分點，而普通上升 2.5 個百分點；卡方檢定顯示，近二年調查滿意度無顯著差異，滿意度趨勢呈平穩；滿意評分維持不變，t 檢定顯示，近二年調查滿意評分無顯著差異。

以服務品質缺口來看，歷年機師對「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」實際感受的滿意度皆低於期望且服務品質缺口顯著。今(108)年與 107 年比較來看，107 年服務品質缺口-0.47，而 108 年服務品質缺口-0.42，今年服務品質缺口與去年相近。

表 5-1-2-1-2 「總臺氣象單位所提供機場天氣報告資訊」—按年度別分

單位：%；分；百分點

服務品質缺口 \ 年度別			104~106 年			近二年		近二年調查比較	
			104 年	105 年	106 年	107 年(1)	108 年(2)	差距(2)-(1)	檢定結果
對業務執行重要度	重要度	重　　要	98.2	99.1	98.0	98.0	94.5	-3.5	
		普　　通	1.8	0.7	2.0	2.0	4.9	+2.9	*
		不 重 要	0.0	0.2	0.0	0.0	0.6	+0.6	
	評分(a)	平 均 值	4.69	4.69	4.59	4.60	4.55	-0.05	
		標 準 差	-	-	-	0.53	0.62	+0.09	
實際感受滿意度	滿意度	滿　　意	86.7	86.9	88.8	87.3	85.6	-1.7	
		普　　通	12.4	12.4	11.0	11.0	13.5	+2.5	
		不 滿 意	0.9	0.7	0.2	1.7	1.0	-0.7	
	評分(b)	平 均 值	4.11	4.11	4.17	4.13	4.13	0.00	
		標 準 差	-	-	-	0.66	0.66	0.00	
服務品質缺口		差距=(b)-(a)	-0.58	-0.58	-0.42	-0.47	-0.42	+0.05	
		t 檢 定	*	*	*	*	*	-	

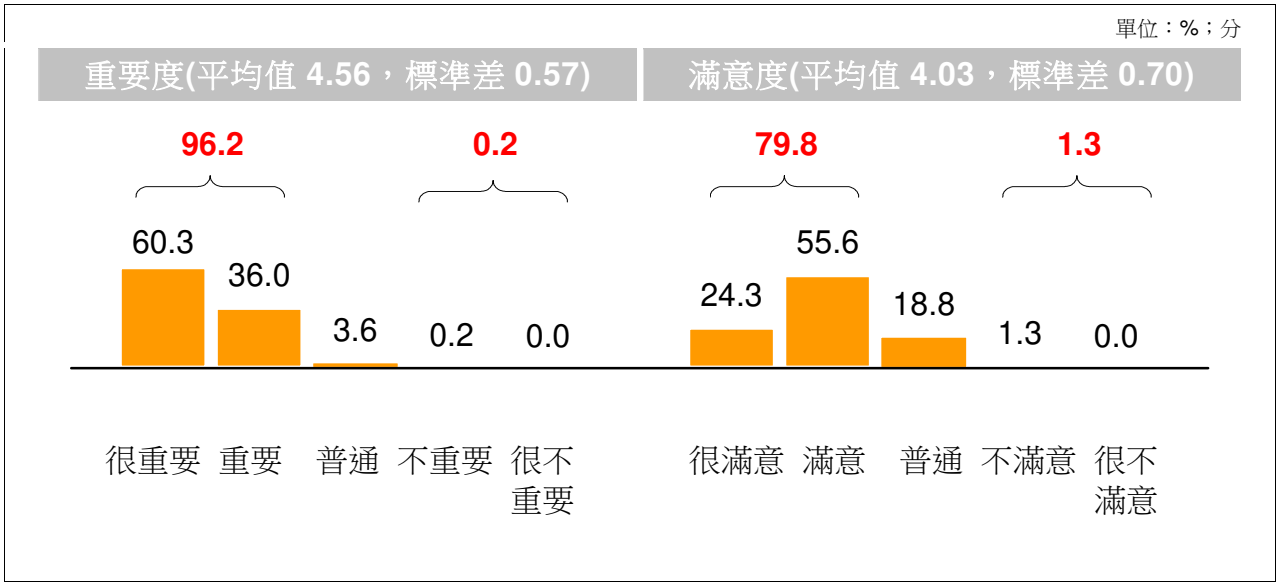
註：1.彙整結果卡方檢定乃將「很重要/很滿意」與「重要/滿意」合併為「重要/滿意」，「普通」維持原樣，「不重要/不滿意」與「很不重要/很不滿意」合併為「不重要/不滿意」。

2.「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

二、氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊

1.整體分析

96.2%機師認為「氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊」重要，有 79.8%表示滿意；以服務品質缺口來看，機師期望重要度 4.56 分比實際感受滿意度 4.03 分高 0.53 分，經成對 t 檢定顯示，機師對重要度與滿意度有顯著差異。



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=531)

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 「氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊」重要度與滿意度

2.按機師屬性分

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。【參閱表 5-1-2-2-1】

性　　別： 以滿意度來看，女性機師滿意度高於男性；以服務品質缺口來看，男、女性機師實際感受的滿意度皆低於期望，而男性機師感受到的缺口較大。

機師國籍： 以滿意度來看，本國籍機師滿意度高於外國籍；以服務品質缺口來看，本國及外國籍機師實際感受的滿意度皆低於期望，而本國籍與外國籍機師感受到的缺口相近。

服務年資： 以滿意度來看，服務未滿 5 年、10-19 年機師的滿意度較高；以服務品質缺口來看，各服務年資機師實際感受的滿意度皆低於期望，服務 5 年以上機師感受到的缺口較大，而服務未滿 5 年機師感受到的缺口最小。

服務航線： 以滿意度來看，專飛國內航線機師的滿意度最高，其次為國內及國際航線兼具機師，再次為專飛國際航線機師；以服務品質缺口來看，

各服務航線機師實際感受的滿意度皆低於期望，而以專飛國際航線機師感受到的缺口最大。

航空類別： 以滿意度來看，普通航空機師滿意度遠高於民用航空運輸業機師；以服務品質缺口來看，各航空類別機師實際感受的滿意度皆低於期望，而民用航空運輸業機師感受到的缺口較大。

去年調查： 以滿意度來看，無論機師去年參與調查與否，滿意度相近；以服務品質缺口來看，實際感受的滿意度皆低於期望，而無論機師去年參與調查與否，感受到的缺口相近。

經成對 t 檢定顯示，各屬性機師對「氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊」的重要度與滿意度有顯著差異。

表 5-1-2-2-1 「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	對業務執行重要度					實際感受滿意度					服務品質缺口	
	重要度			評分(a)		滿意度			評分(b)		差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
	重要	普通	不重要	平均值	標準差	滿意	普通	不滿意	平均值	標準差		
全體	**96.2**	**3.6**	**0.2**	**4.56**	**0.57**	**79.8**	**18.8**	**1.3**	**4.03**	**0.70**	**-0.53**	*
性別												
男性	96.0	3.8	0.2	4.56	0.58	79.4	19.2	1.4	4.02	0.70	-0.54	*
女性	100.0	0.0	0.0	4.56	0.51	88.0	12.0	0.0	4.12	0.60	-0.44	*
機師國籍												
本國籍	96.3	3.5	0.2	4.58	0.57	80.7	18.4	0.9	4.05	0.69	-0.53	*
外國籍	96.0	4.0	0.0	4.44	0.58	74.7	21.3	4.0	3.89	0.75	-0.55	*
服務年資												
未滿 5 年	96.0	4.0	0.0	4.57	0.57	81.1	18.3	0.6	4.09	0.69	-0.48	*
5-9 年	93.9	6.1	0.0	4.54	0.61	76.5	21.4	2.0	3.98	0.73	-0.56	*
10-19 年	98.6	0.7	0.7	4.52	0.55	81.1	17.5	1.4	3.97	0.64	-0.55	*
20 年以上	95.7	4.3	0.0	4.62	0.57	79.1	19.1	1.7	4.05	0.74	-0.57	*
服務航線												
國內航線	97.1	2.9	0.0	4.65	0.54	88.2	11.8	0.0	4.24	0.65	-0.41	*
國際航線	96.2	3.6	0.3	4.54	0.58	77.9	20.4	1.8	3.99	0.71	-0.55	*
兼具	95.4	4.6	0.0	4.57	0.59	83.1	16.9	0.0	4.05	0.62	-0.52	*
航空類別												
民用航空運輸業	95.9	3.9	0.2	4.55	0.58	78.7	19.9	1.4	4.00	0.69	-0.55	*
普通航空	100.0	0.0	0.0	4.77	0.43	94.9	5.1	0.0	4.44	0.60	-0.33	*
去年是否參與調查												
是	96.1	3.9	0.0	4.59	0.57	80.8	17.9	1.3	4.06	0.70	-0.53	*
否	96.4	3.3	0.3	4.54	0.58	79.1	19.5	1.3	4.00	0.69	-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。

3.按年度別分

以重要度來看，歷年「氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊」皆有 9 成 6 以上的機師認為重要，皆低於 1%認為不重要；歷年重要評分皆介於 4.56~4.64 分。今(108)年與 107 年比較來看，重要度下降 1.6 個百分點，不重要度維持不變，而普通上升 1.6 個百分點；卡方檢定顯示，近二年調查重要度無顯著差異，重要度趨勢呈平穩；重要評分下降 0.02 分，t 檢定顯示，近二年調查重要評分無顯著差異。

以滿意度來看，歷年機師滿意度「氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊」有 76%~82%機師表示滿意，皆僅 2%以下表示不滿意；歷年滿意評分皆介於 3.94~4.04 分。今(108)年與 107 年比較來看，滿意度下降 2.2 個百分點，不滿意度上升 0.5 個百分點，而普通上升 1.5 個百分點；卡方檢定顯示，近二年調查滿意度無顯著差異，滿意度趨勢呈平穩；滿意評分下降 0.01 分，t 檢定顯示，近二年調查滿意評分無顯著差異。

以服務品質缺口來看，歷年機師對「氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊」實際感受的滿意度皆低於期望且服務品質缺口顯著。今(108)年與 107 年比較來看，107 年服務品質缺口-0.54，而 108 年服務品質缺口-0.53，今年服務品質缺口與去年相近。

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

單位：%；分；百分點

服務品質缺口 \ 年度別			104~106 年			近二年		近二年調查比較	
			104 年	105 年	106 年	107 年(1)	108 年(2)	差距(2)-(1)	檢定結果
對業務執行重要度	重要度	重要	97.4	97.1	96.2	97.8	96.2	-1.6	
		普通	2.4	2.7	3.8	2.0	3.6	+1.6	
		不重要	0.2	0.2	0.0	0.2	0.2	0.0	
	評分(a)	平均值	4.64	4.56	4.55	4.58	4.56	-0.02	
		標準差	-	-	-	0.54	0.57	+0.03	
實際感受滿意度	滿意度	滿意	79.1	76.5	77.5	82.0	79.8	-2.2	
		普通	19.5	21.5	21.3	17.3	18.8	+1.5	
		不滿意	1.4	2.0	1.2	0.8	1.3	+0.5	
	評分(b)	平均值	3.97	3.94	3.98	4.04	4.03	-0.01	
		標準差	-	-	-	0.67	0.70	+0.03	
服務品質缺口		差距=(b)-(a)	-0.67	-0.62	-0.57	-0.54	-0.53	+0.01	
		t 檢定	*	*	*	*	*	-	

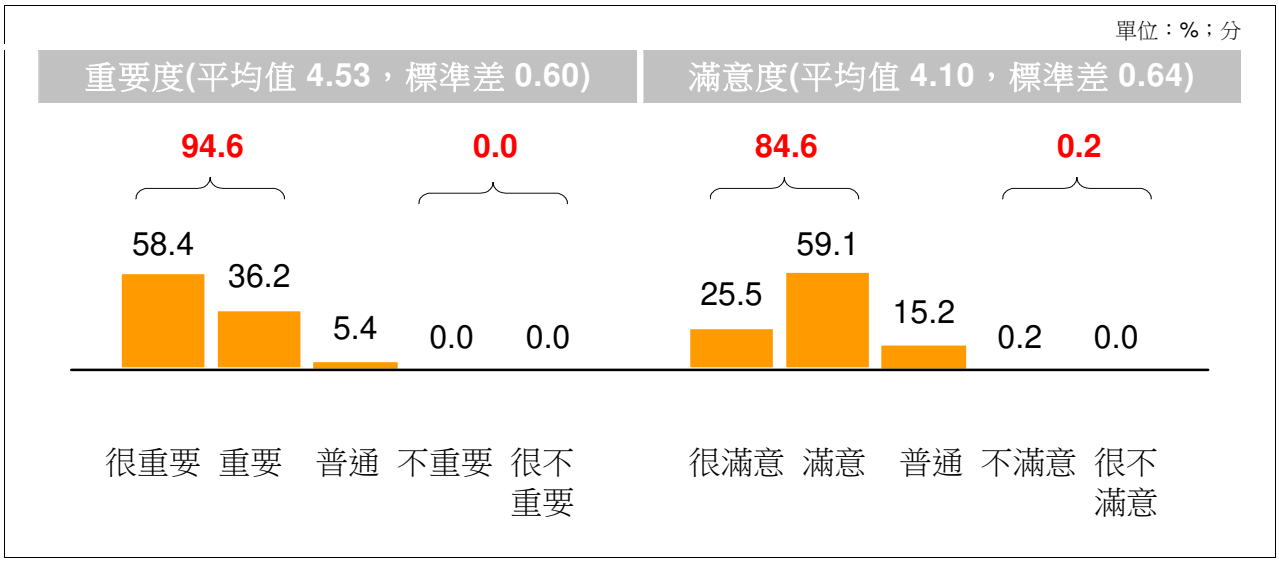
註：1.彙整結果卡方檢定乃將「很重要/很滿意」與「重要/滿意」合併為「重要/滿意」，「普通」維持原樣，「不重要/不滿意」與「很不重要/很不滿意」合併為「不重要/不滿意」。

2.「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

三、總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊

1.整體分析

94.6%機師認為「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，有 84.6%表示滿意；以服務品質缺口來看，機師期望重要度 4.53 分比實際感受滿意度 4.10 分高 0.43 分，經成對 t 檢定顯示，機師對重要度與滿意度有顯著差異。



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=514)

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預報(TAF)資訊」重要度與滿意度

2.按機師屬性分

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。【參閱表 5-1-2-3-1】

性　　別： 以滿意度來看，女性機師滿意度高於男性；以服務品質缺口來看，男、女性機師實際感受的滿意度皆低於期望，而男、女性機師感受到的缺口相近。

機師國籍： 以滿意度來看，本國籍機師滿意度高於外國籍；以服務品質缺口來看，本國及外國籍機師實際感受的滿意度皆低於期望，而本國籍與外國籍機師感受到的缺口相近。

服務年資： 以滿意度來看，服務未滿 5 年機師的滿意度最高；以服務品質缺口來看，各服務年資機師實際感受的滿意度皆低於期望，服務未滿 10 年機師感受到的缺口最大，而服務 20 年以上機師感受到的缺口最小。

服務航線： 以滿意度來看，專飛國內航線機師的滿意度最高，其次為專飛國際航線機師，再次為國內及國際航線兼具機師；以服務品質缺口來看，

各服務航線機師實際感受的滿意度皆低於期望，而以國內及國際航線兼具機師感受到的缺口最大。

航空類別： 以滿意度來看，普通航空機師滿意度遠高於民用航空運輸業機師；以服務品質缺口來看，各航空類別機師實際感受的滿意度皆低於期望，而民用航空運輸業機師感受到的缺口較大。

去年調查： 以滿意度來看，無論機師去年參與調查與否，滿意度相近；以服務品質缺口來看，實際感受的滿意度皆低於期望，而去年沒有參與調查機師感受到的缺口較大。

經成對 t 檢定顯示，各屬性機師對「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」的重要度與滿意度有顯著差異。

表 5-1-2-3-1 「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	對業務執行重要度					實際感受滿意度					服務品質缺口	
	重要度			評分(a)		滿意度			評分(b)		差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
	重要	普通	不重要	平均值	標準差	滿意	普通	不滿意	平均值	標準差		
全體	**94.6**	**5.4**	**0.0**	**4.53**	**0.60**	**84.6**	**15.2**	**0.2**	**4.10**	**0.64**	**-0.43**	*
性別												
男性	94.3	5.7	0.0	4.53	0.60	84.5	15.3	0.2	4.10	0.64	-0.43	*
女性	100.0	0.0	0.0	4.60	0.50	88.0	12.0	0.0	4.12	0.60	-0.48	*
機師國籍												
本國籍	94.5	5.5	0.0	4.54	0.60	85.0	15.0	0.0	4.11	0.63	-0.43	*
外國籍	94.7	5.3	0.0	4.47	0.60	82.7	16.0	1.3	4.05	0.68	-0.42	*
服務年資												
未滿 5 年	95.9	4.1	0.0	4.59	0.57	85.9	14.1	0.0	4.13	0.63	-0.46	*
5-9 年	90.5	9.5	0.0	4.55	0.66	83.2	16.8	0.0	4.09	0.65	-0.46	*
10-19 年	96.4	3.6	0.0	4.45	0.57	84.8	15.2	0.0	4.04	0.58	-0.41	*
20 年以上	93.7	6.3	0.0	4.51	0.62	83.8	15.3	0.9	4.14	0.69	-0.37	*
服務航線												
國內航線	98.5	1.5	0.0	4.74	0.48	94.1	5.9	0.0	4.32	0.58	-0.42	*
國際航線	93.6	6.4	0.0	4.48	0.61	83.0	16.7	0.3	4.06	0.64	-0.42	*
兼具	95.3	4.7	0.0	4.59	0.58	82.8	17.2	0.0	4.06	0.64	-0.53	*
航空類別												
民用航空運輸業	94.1	5.9	0.0	4.51	0.61	83.4	16.4	0.2	4.07	0.63	-0.44	*
普通航空	100.0	0.0	0.0	4.76	0.43	100.0	0.0	0.0	4.53	0.51	-0.23	*
去年是否參與調查												
是	95.1	4.9	0.0	4.52	0.59	85.7	13.9	0.4	4.12	0.64	-0.40	*
否	94.2	5.8	0.0	4.54	0.61	83.8	16.2	0.0	4.08	0.63	-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。

3.按年度別分

以重要度來看，歷年「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」皆近 9 成 5 以上的機師認為重要，皆低於 1%認為不重要；歷年重要評分皆介於 4.53~4.66 分。今(108)年與 107 年比較來看，重要度下降 3.3 個百分點，不重要度下降 0.2 個百分點，而普通上升 3.4 個百分點；卡方檢定顯示，今年調查重要度明顯低於去年，普通占比明顯上升；重要評分下降 0.04 分，t 檢定顯示，近二年調查重要評分無顯著差異。

以滿意度來看，歷年機師滿意度皆近 8 成 4 以上，皆低於 2%表示不滿意；歷年滿意評分皆介於 4.04~4.12 分。今(108)年與 107 年比較來看，滿意度下降 1.6 個百分點，不滿意度也下降 0.7 個百分點，而普通上升 2.3 個百分點；卡方檢定顯示，近二年調查滿意度無顯著差異，滿意度趨勢呈平穩；滿意評分下降 0.02 分，t 檢定顯示，近二年調查滿意評分無顯著差異。

以服務品質缺口來看，歷年機師對「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」實際感受的滿意度皆低於期望且服務品質缺口顯著。今(108)年與 107 年比較來看，107 年服務品質缺口-0.45，而 108 年服務品質缺口-0.43，今年服務品質缺口與去年相近。

表 5-1-2-3-2 「總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊」—按年度別分

單位：%；分；百分點

服務品質缺口 \ 年度別			104~106 年			近二年		近二年調查比較	
			104 年	105 年	106 年	107 年(1)	108 年(2)	差距(2)-(1)	檢定結果
對業務執行重要度	重要度	重　　要	97.8	99.1	97.2	97.9	94.6	-3.3	
		普　　通	2.2	0.7	2.8	2.0	5.4	+3.4	*
		不 重 要	0.0	0.2	0.0	0.2	0.0	-0.2	
	評分(a)	平 均 值	4.66	4.63	4.56	4.57	4.53	-0.04	
		標 準 差	-	-	-	0.54	0.60	+0.06	
實際感受滿意度	滿意度	滿　　意	84.3	83.7	84.5	86.2	84.6	-1.6	
		普　　通	14.7	14.9	14.1	12.9	15.2	+2.3	
		不 滿 意	1.0	1.4	1.4	0.9	0.2	-0.7	
	評分(b)	平 均 值	4.04	4.06	4.08	4.12	4.10	-0.02	
		標 準 差	-	-	-	0.65	0.64	-0.01	
服務品質缺口		差距=(b)-(a)	-0.62	-0.57	-0.48	-0.45	-0.43	+0.02	
		t 檢 定	*	*	*	*	*	-	

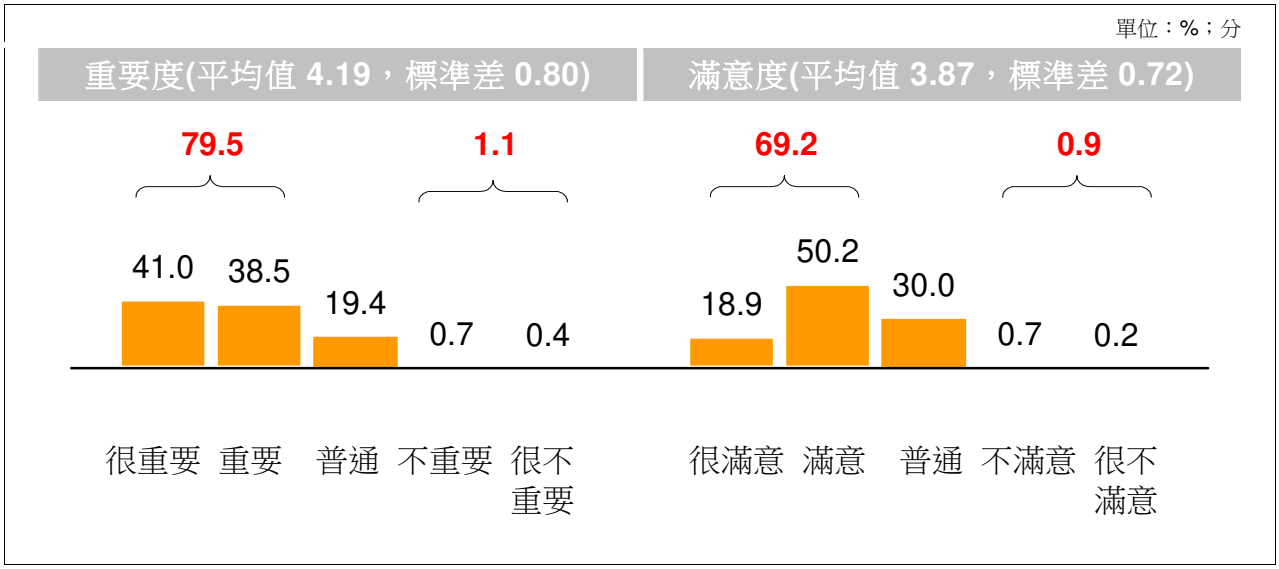
註：1.彙整結果卡方檢定乃將「很重要/很滿意」與「重要/滿意」合併為「重要/滿意」，「普通」維持原樣，「不重要/不滿意」與「很不重要/很不滿意」合併為「不重要/不滿意」。

2.「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

四、航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊

1.整體分析

79.5%機師認為「航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊」重要，有 69.2%表示滿意；以服務品質缺口來看，機師期望重要度 4.19 分比實際感受滿意度 3.87 分高 0.32 分，經成對 t 檢定顯示，機師對重要度與滿意度有顯著差異。



Q.「航空氣象服務網(https:// aoaws.anws.gov.tw)、機師專區及直昇機專區所提供資訊」對您業務執行重要度及您對該服務滿意度？
調查對象：有接觸該服務的機師(n=454)

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 「航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊」重要度與滿意度

2.按機師屬性分

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。【參閱表 5-1-2-4-1】

性　　別： 以滿意度來看，女性機師滿意度高於男性；以服務品質缺口來看，男、女性機師實際感受的滿意度皆低於期望，而男性機師感受到的缺口較大。

機師國籍： 以滿意度來看，本國籍機師滿意度高於外國籍；以服務品質缺口來看，本國及外國籍機師實際感受的滿意度皆低於期望，而本國籍機師感受到的缺口較大。

服務年資： 以滿意度來看，服務未滿 5 年機師的滿意度最高；以服務品質缺口來看，各服務年資機師實際感受的滿意度皆低於期望，服務 10-19 年機師感受到的缺口最大，而服務 20 年以上機師感受到的缺口最小。

服務航線： 以滿意度來看，專飛國內航線機師的滿意度最高，其次為國內及國際航線兼具機師，再次為專飛國際航線機師；以服務品質缺口來看，各服務航線機師實際感受的滿意度皆低於期望，而以專飛國內航線

機師感受到的缺口最大。

航空類別： 以滿意度來看，普通航空機師滿意度遠高於民用航空運輸業機師；以服務品質缺口來看，各航空類別機師實際感受的滿意度皆低於期望，而民用航空運輸業機師感受到的缺口較大。

去年調查： 以滿意度來看，去年沒有參與調查機師滿意度高於去年有參與調查者；以服務品質缺口來看，實際感受的滿意度皆低於期望，而無論去年是否參與調查，機師感受到的缺口相近。

經成對 t 檢定顯示，各屬性機師對「航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊」的重要度與滿意度有顯著差異。

表 5-1-2-4-1 「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	對業務執行重要度					實際感受滿意度					服務品質缺口	
	重要度			評分(a)		滿意度			評分(b)		差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
	重要	普通	不重要	平均值	標準差	滿意	普通	不滿意	平均值	標準差		
全體	**79.5**	**19.4**	**1.1**	**4.19**	**0.80**	**69.2**	**30.0**	**0.9**	**3.87**	**0.72**	**-0.32**	*
性別												
男性	79.0	19.8	1.2	4.19	0.80	68.7	30.4	0.9	3.86	0.72	-0.33	*
女性	90.0	10.0	0.0	4.25	0.64	80.0	20.0	0.0	4.00	0.65	-0.25	*
機師國籍												
本國籍	81.7	17.8	0.5	4.24	0.77	71.5	27.5	1.0	3.91	0.72	-0.33	*
外國籍	65.6	29.5	4.9	3.84	0.90	54.1	45.9	0.0	3.64	0.66	-0.20	*
服務年資												
未滿 5 年	86.6	12.1	1.3	4.27	0.75	72.6	26.1	1.3	3.90	0.71	-0.37	*
5-9 年	69.0	28.6	2.4	4.08	0.93	61.9	38.1	0.0	3.85	0.77	-0.23	*
10-19 年	81.5	18.5	0.0	4.23	0.74	68.5	29.8	1.6	3.80	0.71	-0.43	*
20 年以上	74.2	24.7	1.1	4.09	0.81	70.8	29.2	0.0	3.93	0.72	-0.16	*
服務航線												
國內航線	95.6	2.9	1.5	4.65	0.62	88.2	11.8	0.0	4.24	0.65	-0.41	*
國際航線	75.6	23.4	0.9	4.09	0.79	64.7	34.1	1.3	3.78	0.71	-0.31	*
兼具	82.0	16.4	1.6	4.18	0.83	70.5	29.5	0.0	3.90	0.70	-0.28	*
航空類別												
民用航空運輸業	78.3	20.5	1.2	4.15	0.80	67.7	31.3	1.0	3.83	0.71	-0.32	*
普通航空	9 2.3	7.7	0.0	4.56	0.64	84.6	15.4	0.0	4.31	0.73	-0.25	*
去年是否參與調查												
是	77.7	21.8	0.5	4.16	0.80	66.8	32.1	1.0	3.85	0.74	-0.31	*
否	80.8	17.6	1.5	4.21	0.80	70.9	28.4	0.8	3.88	0.71	-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。

3.按年度別分

以重要度來看，歷年「航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊」皆有近 8 成以上的機師認為重要，皆低於 2%認為不重要；歷年重要評分皆介於 4.19~4.37 分。今(108)年與 107 年比較來看，重要度下降 4.7 個百分點，不重要度上升 0.8 個百分點，而普通上升 3.9 個百分點；卡方檢定顯示，近二年調查重要度無顯著差異，重要度趨勢呈平穩；重要評分下降 0.07 分，t 檢定顯示，近二年調查重要評分無顯著差異。

以滿意度來看，歷年機師滿意度皆介於 69%~76%，皆低於 3%表示不滿意；歷年滿意評分皆介於 3.84~3.98 分。今(108)年與 107 年比較來看，滿意度下降 6.2 個百分點，不滿意度維持不變，而普通上升 6.3 個百分點；卡方檢定顯示，近二年調查滿意度無顯著差異，滿意度趨勢呈平穩；滿意評分下降 0.11 分，t 檢定顯示，今年調查滿意評分較去年明顯下滑。

以服務品質缺口來看，歷年機師對「航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊」實際感受的滿意度皆低於期望且服務品質缺口顯著。今(108)年與 107 年比較來看，107 年服務品質缺口-0.28，而 108 年服務品質缺口-0.32，今年服務品質缺口與去年相近。

表 5-1-2-4-2 「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：%；分；百分點

服務品質缺口 \ 年度別			104~106 年			近二年		近二年調查比較	
			104 年	105 年	106 年	107 年(1)	108 年(2)	差距(2)-(1)	檢定結果
對業務執行重要度	重要度	重要	88.5	-	-	84.2	79.5	-4.7	
		普通	11.3	-	-	15.5	19.4	+3.9	
		不重要	0.2	-	-	0.3	1.1	+0.8	
	評分(a)	平均值	4.37	-	-	4.26	4.19	-0.07	
		標準差	-	-	-	0.72	0.80	+0.08	
實際感受滿意度	滿意度	滿意	72.6	-	-	75.4	69.2	-6.2	
		普通	25.1	-	-	23.7	30.0	+6.3	
		不滿意	2.3	-	-	0.9	0.9	+0.0	
	評分(b)	平均值	3.84	-	-	3.98	3.87	-0.11	*
		標準差	-	-	-	0.73	0.72	-0.01	
服務品質缺口		差距=(b)-(a)	-0.53	-	-	-0.28	-0.32	-0.04	
		t 檢定	*	-	-	*	*	-	

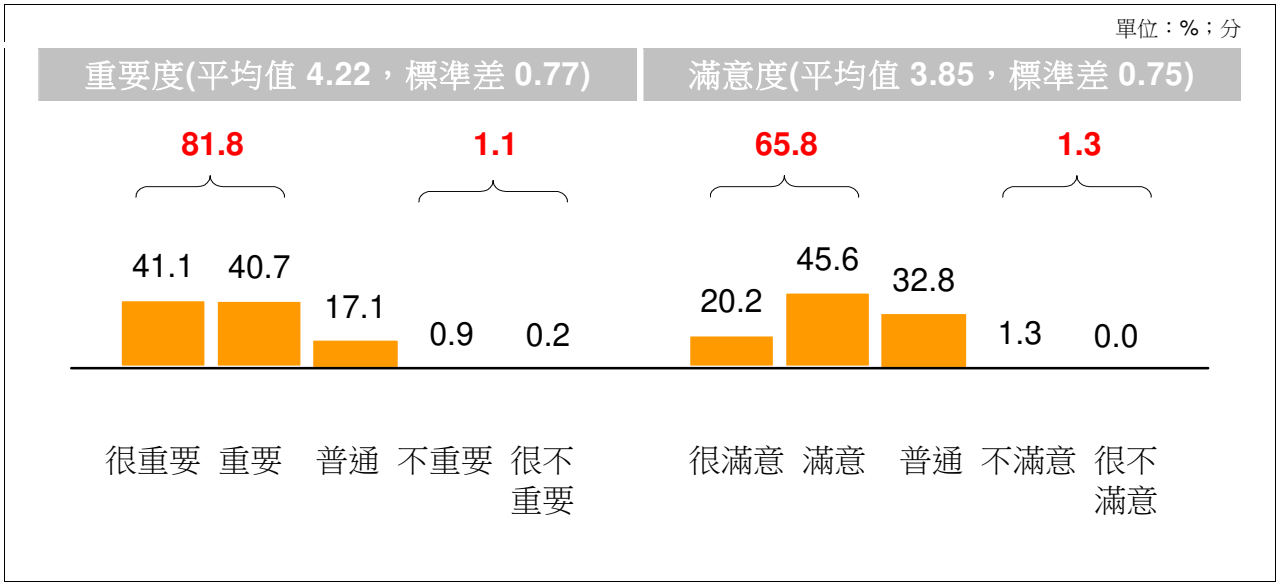
註：1.彙整結果卡方檢定乃將「很重要/很滿意」與「重要/滿意」合併為「重要/滿意」，「普通」維持原樣，「不重要/不滿意」與「很不重要/很不滿意」合併為「不重要/不滿意」。

2.「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

五、航空氣象資訊 APP 服務

1.整體分析

81.8%機師認為「航空氣象資訊 APP 服務」重要，有 65.8%表示滿意；以服務品質缺口來看，機師期望重要度 4.22 分比實際感受滿意度 3.85 分高 0.37 分，經成對 t 檢定顯示，機師對重要度與滿意度有顯著差異。



Q.「航空氣象資訊 APP 服務」對您業務執行重要度及您對該服務滿意度？調查對象：有接觸該服務的機師(n=445)
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 「航空氣象資訊APP服務」重要度與滿意度

2.按機師屬性分

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。【參閱表 5-1-2-5-1】

性　　別： 以滿意度來看，女性機師滿意度高於男性；以服務品質缺口來看，男、女性機師實際感受的滿意度皆低於期望，而女性機師感受到的缺口較大。

機師國籍： 以滿意度來看，本國籍與外國籍機師滿意度相近；以服務品質缺口來看，本國及外國籍機師實際感受的滿意度皆低於期望，而本國籍機師感受到的缺口較大。

服務年資： 以滿意度來看，服務 20 年以上機師的滿意度最高；以服務品質缺口來看，各服務年資機師實際感受的滿意度皆低於期望，服務 10-19 年機師感受到的缺口最大，而服務 20 年以上機師感受到的缺口最小。

服務航線： 以滿意度來看，專飛國內航線機師的滿意度最高，其次為國內及國際航線兼具機師，再次為專飛國際航線機師；以服務品質缺口來看，各服務航線機師實際感受的滿意度皆低於期望，而以專飛國內航線

機師感受到的缺口最大。

航空類別： 以滿意度來看，普通航空機師滿意度遠高於民用航空運輸業機師；以服務品質缺口來看，各航空類別機師實際感受的滿意度皆低於期望，而民用航空運輸業機師感受到的缺口較大。

去年調查： 以滿意度來看，去年沒參與調查的機師滿意度高於去年有參與調查者；以服務品質缺口來看，實際感受的滿意度皆低於期望，而去年有參與調查機師感受到的缺口較大。

經成對 t 檢定顯示，各屬性機師對「航空氣象資訊 APP 服務」的重要度與滿意度有顯著差異。

表 5-1-2-5-1 「航空氣象資訊 APP 服務」—按機師屬性分

單位：%；分

機師屬性	對業務執行重要度					實際感受滿意度					服務品質缺口	
	重要度			評分(a)		滿意度			評分(b)		差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
	重要	普通	不重要	平均值	標準差	滿意	普通	不滿意	平均值	標準差		
全體	81.8	17.1	1.1	4.22	0.77	65.8	32.8	1.3	3.85	0.75	-0.37	*
性別												
男性	81.6	17.2	1.2	4.21	0.77	65.6	33.3	1.2	3.85	0.75	-0.36	*
女性	85.7	14.3	0.0	4.33	0.73	71.4	23.8	4.8	3.86	0.79	-0.47	*
機師國籍												
本國籍	82.4	16.8	0.8	4.25	0.76	66.1	32.4	1.6	3.86	0.76	-0.39	*
外國籍	78.5	18.5	3.1	4.03	0.83	64.6	35.4	0.0	3.77	0.66	-0.26	*
服務年資												
未滿 5 年	88.2	10.5	1.3	4.27	0.73	68.6	28.8	2.6	3.88	0.77	-0.39	*
5-9 年	69.0	27.4	3.6	4.07	0.92	58.3	40.5	1.2	3.77	0.78	-0.30	*
10-19 年	82.4	17.6	0.0	4.24	0.73	63.0	36.1	0.8	3.80	0.73	-0.44	*
20 年以上	82.0	18.0	0.0	4.22	0.73	71.9	28.1	0.0	3.93	0.70	-0.29	*
服務航線												
國內航線	95.4	4.6	0.0	4.58	0.58	83.1	13.8	3.1	4.18	0.79	-0.40	*
國際航線	76.4	22.4	1.3	4.11	0.79	59.7	39.0	1.3	3.75	0.74	-0.36	*
兼具	93.5	4.8	1.6	4.34	0.72	77.4	22.6	0.0	3.97	0.65	-0.37	*
航空類別												
民用航空運輸業	80.3	18.4	1.2	4.18	0.78	63.9	34.9	1.2	3.80	0.73	-0.38	*
普通航空	97.4	2.6	0.0	4.61	0.55	86.8	10.5	2.6	4.32	0.77	-0.29	*
去年是否參與調查												
是	80.7	18.8	0.5	4.23	0.77	63.0	34.9	2.1	3.82	0.78	-0.41	*
否	82.6	15.8	1.6	4.20	0.77	68.0	31.2	0.8	3.87	0.73	-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。

3.按年度別分

以重要度來看，歷年「航空氣象資訊 APP 服務」皆近 8 成 2 以上的機師認為重要，皆低於 2%認為不重要；歷年重要評分皆介於 4.22~4.29 分。今(108)年與 107 年比較來看，重要度下降 1.2 個百分點，不重要度上升 0.2 個百分點，而普通上升 1.0 個百分點；卡方檢定顯示，近二年調查重要度無顯著差異，重要度趨勢呈平穩；重要評分維持不變，t 檢定顯示，近二年調查重要評分無顯著差異。

以滿意度來看，歷年機師滿意度皆介於 65%~72%，皆低於 3%表示不滿意；歷年滿意評分皆介於 3.78~3.94 分。今(108)年與 107 年比較來看，滿意度下降 6.0 個百分點，不滿意度也下降 0.1 個百分點，而普通上升 6.0 個百分點；卡方檢定顯示，近二年調查滿意度無顯著差異；滿意評分下降 0.09 分，t 檢定顯示，近二年調查重要評分無顯著差異。

以服務品質缺口來看，歷年機師對「航空氣象資訊 APP 服務」實際感受的滿意度皆低於期望且服務品質缺口顯著。今(108)年與 107 年比較來看，107 年服務品質缺口-0. 28，而 108 年服務品質缺口-0. 37，今年服務品質缺口與去年相近。

表 5-1-2-5-2 「航空氣象資訊 APP 服務」—按年度別分

單位：%；分；百分點

服務品質缺口 \ 年度別			104~106 年			近二年		近二年調查比較	
			104 年	105 年	106 年	107 年(1)	108 年(2)	差距(2)-(1)	檢定結果
對業務執行重要度	重要度	重要	83.6	-	-	83.0	81.8	-1.2	
		普通	15.8	-	-	16.1	17.1	+1.0	
		不重要	0.6	-	-	0.9	1.1	+0.2	
	評分(a)	平均值	4.29	-	-	4.22	4.22	0.00	
		標準差	-	-	-	0.74	0.77	+0.03	
實際感受滿意度	滿意度	滿意	68.1	-	-	71.8	65.8	-6.0	
		普通	29.7	-	-	26.8	32.8	+6.0	
		不滿意	2.2	-	-	1.4	1.3	-0.1	
	評分(b)	平均值	3.78	-	-	3.94	3.85	-0.09	
		標準差	-	-	-	0.78	0.75	-0.03	
服務品質缺口		差距=(b)-(a)	-0.51	-	-	-0.28	-0.37	-0.09	
		t 檢定	*	-	-	*	*	-	

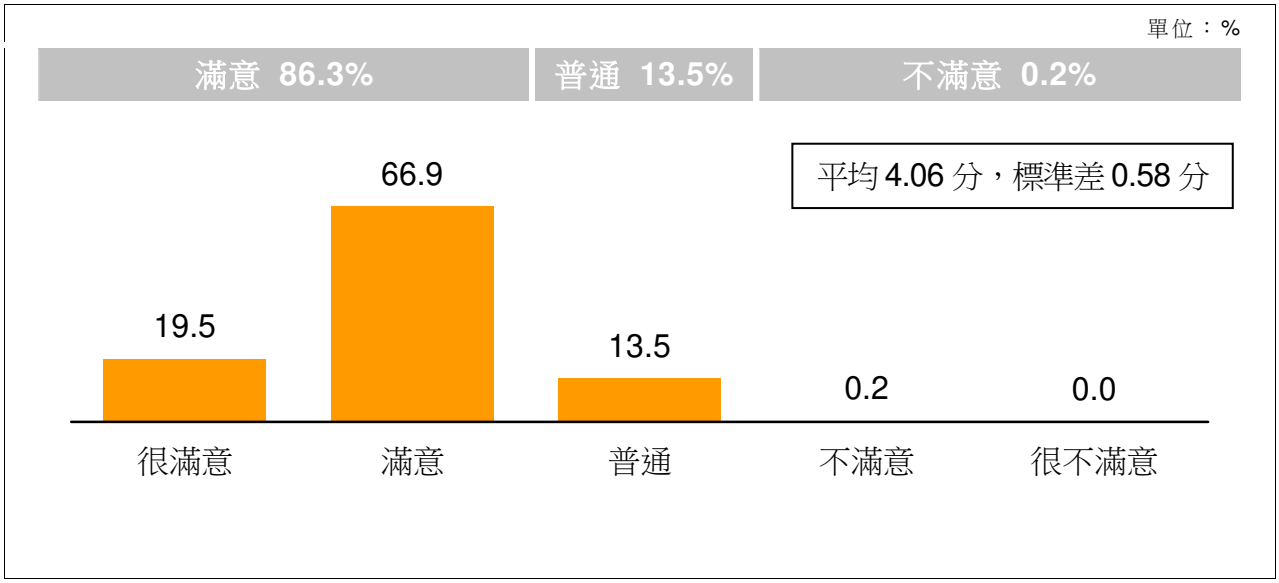
註：1.彙整結果卡方檢定乃將「很重要/很滿意」與「重要/滿意」合併為「重要/滿意」，「普通」維持原樣，「不重要/不滿意」與「很不重要/很不滿意」合併為「不重要/不滿意」。

2.「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

六、對總臺過去一年「航空氣象」服務整體滿意度

1.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 86.3%表示滿意，13.5%表示普通，0.2%不滿意；滿意評分為 4.06 分。

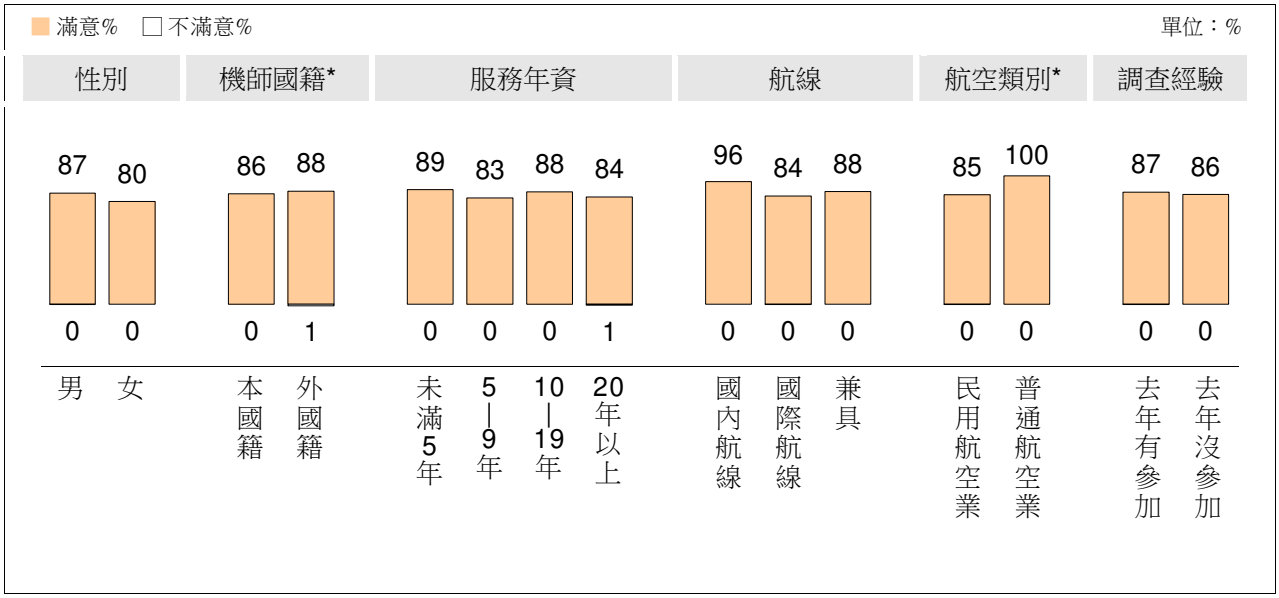


Q.請問您對總臺過去一年「航空氣象」服務整體滿意度？調查對象：有接觸該服務的機師(n=534)
說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-1-2-6-1 對總臺過去一年「航空氣象」服務整體滿意度

2.按機師屬性分

各屬性機師對於總臺過去一年「航空氣象」服務整體滿意度看法，皆有 8 成以上表示滿意，普通航空業機師更全數表示滿意，而不滿意度皆在 1%以下。卡方檢定顯示，不同「機師國籍」、「航空類別」機師的滿意度有顯著差異。



註：*表示該類屬性受訪者的回答在 95%信賴水準下有顯著差異。

圖5-1-2-6-2 對總臺過去一年「航空氣象」服務整體滿意度－按機師屬性分

3.按年度別分

歷年皆有 8 成以上的機師滿意總臺過去一年「航空氣象」整體服務，皆低於2%表示不滿意。【參閱圖 5-1-2-6-3】

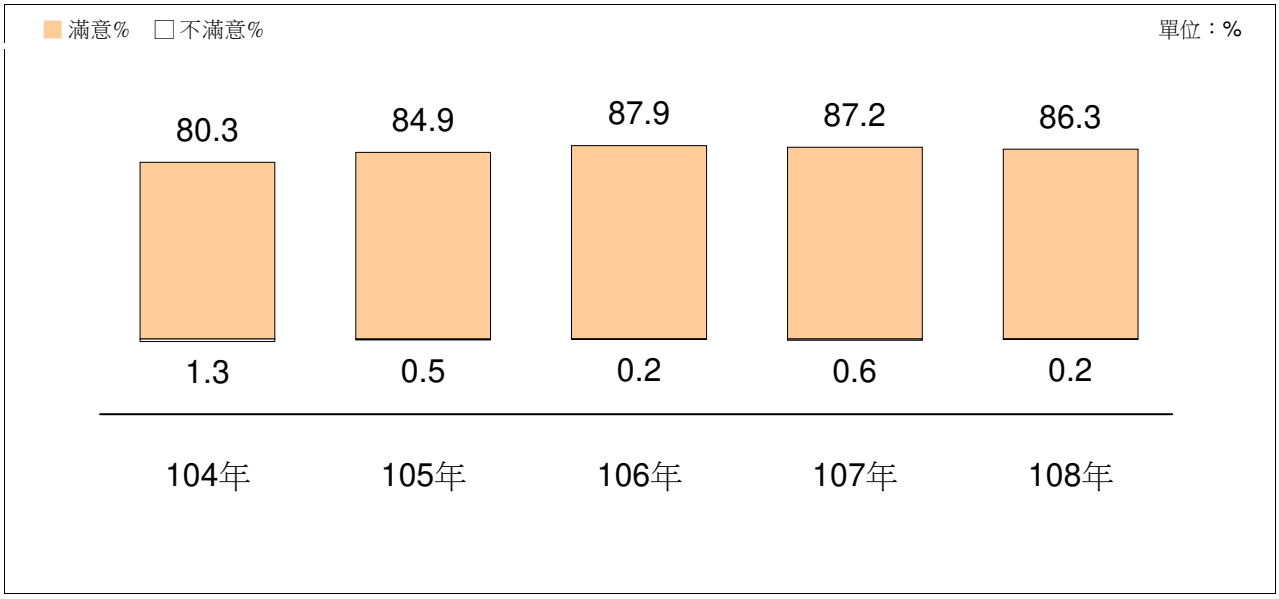


圖5-1-2-6-3 對總臺過去一年「航空氣象」服務整體滿意度－按年度別分

今(108)年與 107 年比較來看，滿意度下降 0.9 個百分點，不滿意度也下降 0.4 個百分點，而普通上升 1.3 個百分點；卡方檢定顯示，近二年調查沒有顯著差異，滿意度趨勢呈平穩。滿意評分維持不變，經 t 檢定顯示，近二年調查沒有顯著差異。【參閱表 5-1-2-6-1】

表 5-1-2-6 -1 對總臺過去一年「航空氣象」服務整體滿意度－按年度別分

單位：%；分；百分點

項目	104-106 年			近二年調查		近二年調查比較	
	104 年	105 年	106 年	107 年(1)	108 年(2)	差距(2)-(1)	檢定結果
滿　　意	80.3	84.9	87.9	87.2	86.3	-0.9	
普　　通	18.4	14.6	11.9	12.2	13.5	+1.3	
不 滿 意	1.3	0.5	0.2	0.6	0.2	-0.4	
平 均 值	3.93	4.03	4.11	4.06	4.06	0.00	
標 準 差	-	-	-	0.60	0.58	-0.02	

註：1.彙整結果卡方檢定乃將「很重要/很滿意」與「重要/滿意」合併為「重要/滿意」，「普通」維持原樣，「不重要/不滿意」與「很不重要/很不滿意」合併為「不重要/不滿意」。

2.「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

七、機師對「航空氣象」各項服務不滿意原因

「航空氣象」5 項服務不滿意度均低於 2%。【參閱表 5-1-2-7-1】

以下依服務項目不滿意高低順序說明不滿意原因。

1.「氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)」不滿意度 1.3(n=7)，以回答「不準」(n=3)、「塔台風切警報過於浮濫」(n=2) 居多。

2.「航空氣象資訊 APP 服務」不滿意度 1.3%(n=6)，以回答「功能太少，可以擴及 NOTAM」(n=2)居多。

3.「氣象單位所提供機場天氣報告(METAR/SPECI)資訊」不滿意度 1.0%(n=5)，以回答「30 分鐘更新一次太頻繁準」(n=2)居多。另追問是哪些機場，以回答「桃園機場」(n=3)、「松山機場」(n=2)居多。

4.「航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊」不滿意度 0.9%(n=4)，分別有 1 人回答「使用介面不便利」與「網站曾無法進入」。

5.「氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊」不滿意度 0.2%(n=1)，主要原因是「對壞天氣的預報太過樂觀」。另追問是哪些機場，主要是「桃園機場」與「松山機場」。

表 5-1-2-7-1 機師對「航空氣象」各項服務不滿意原因

單位：人；%

服務項目	不滿意%	原因		樣本數	反應的航空公司及樣本數
B1.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR / SPECI)資訊	**1.0%** (n=5)	● 30 分鐘更新一次太頻繁		2	中華(3)、長榮(1)、華信(1)
		● 松山機場 ATIS 範圍太小		1	中華(2)
		● 國內主要機種 ATR 並無機載 Wind Shear system		1	中華(1)
		● 太容易有 LLWS		1	華信(1)
		是發生在哪個機場？	● 桃園機場	3	中華(2)、長榮(1)
			● 松山	2	中華(2)
			● 高雄	1	華信(1)
B2.氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)	**1.3% (n=7)**	● 不準		3	中華(1)、長榮(2)
		● 塔台風切警報過於浮濫		2	中華(2)、
		● 無意見		2	中華(1)、長榮(1)
B3.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊	**0.2% (n=1)**	● 對壞天氣的預報太過樂觀		1	長榮(1)
		是發生在哪個機場？	● 桃園機場	1	長榮(1)
			● 松山	1	
B4.航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊	**0.9%** (n=4)	● 使用介面不便利		1	中華(1)
		● 網站曾無法進入		1	中華(1)
		● 無意見		2	中華(2)
B5.航空氣象資訊 APP 服務	**1.3%** (n=6)	● 功能太少，可以擴及 NOTAM		2	中華(2)
		● 沒有帳號，無法自行申請，不太方便		1	虎航(1)
		● 登入方式不易記，提示不足		1	長榮(1)
		● 資料更新比網頁版慢		1	立榮(1)
		● 無意見		1	凌天(1)

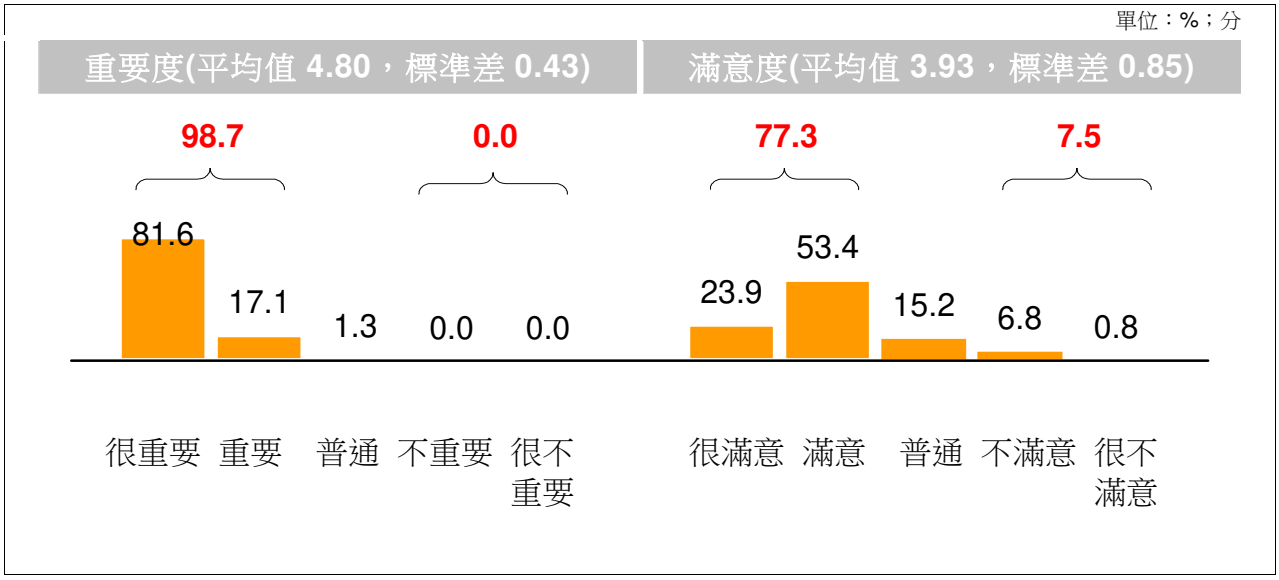
註：不滿意原因為開放填答，可複選。

第三節 助航通訊

一、機場提供之 ILS 訊號準確度及穩定性

1.整體分析

98.7%機師認為「機場提供之 ILS 訊號準確度及穩定性」重要，有 77.3%表示滿意；以服務品質缺口來看，機師期望重要度 4.80 分比實際感受滿意度 3.93 分高 0.87 分，經成對 t 檢定顯示，機師對重要度與滿意度有顯著差異。



Q.「目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號準確度(accuracy)及穩定性(stability)」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=532)

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 「機場提供之ILS訊號準確度及穩定性」重要度與滿意度

2.按機師屬性分

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。【參閱表 5-1-3-1-1】

性　　別： 以滿意度來看，男、女性機師滿意度相近；以服務品質缺口來看，男、女性機師實際感受的滿意度皆低於期望，而女性機師感受到的缺口較大。

機師國籍： 以滿意度來看，外國籍機師滿意度高於本國籍；以服務品質缺口來看，本國及外國籍機師實際感受的滿意度皆低於期望，而本國籍機師感受到的缺口較大。

服務年資： 以滿意度來看，服務未滿 5 年機師的滿意度最高；以服務品質缺口來看，各服務年資機師實際感受的滿意度皆低於期望，服務 10-19 年機師感受到的缺口最大，而服務 5-9 年和 20 年以上機師感受到的缺口最小。

服務航線： 以滿意度來看，專飛國內航線機師的滿意度最高，其次為專飛國際航線機師，再次為國內及國際航線兼具機師；以服務品質缺口來看，各服務航線機師實際感受的滿意度皆低於期望，而以國內及國際航線兼具機師感受到的缺口最大。

航空類別： 以滿意度來看，普通航空機師滿意度遠高於民用航空運輸業機師；以服務品質缺口來看，各航空類別機師實際感受的滿意度皆低於期望，而民用航空運輸業機師感受到的缺口較大。

去年調查： 以滿意度來看，無論機師去年參與調查與否，滿意度相近；以服務品質缺口來看，實際感受的滿意度皆低於期望，而無論機師去年參與調查與否，感受到的缺口相近。

經成對 t 檢定顯示，各屬性機師對「機場提供之 ILS 訊號準確度及穩定性」的重要度與滿意度有顯著差異。

表 5-1-3-1-1 「機場提供之 ILS 訊號準確度及穩定性」—按機師屬性分

單位：%；分

機師屬性	對業務執行重要度					實際感受滿意度					服務品質缺口	
	重要度			評分(a)		滿意度			評分(b)		差距	成對
	重要	普通	不重要	平均值	標準差	滿意	普通	不滿意	平均值	標準差	=(b)-(a)	t 檢定
全體	**98.7**	**1.3**	**0.0**	**4.80**	**0.43**	**77.3**	**15.2**	**7.5**	**3.93**	**0.85**	**-0.87**	*
性別												
男性	98.6	1.4	0.0	4.80	0.43	77.3	15.2	7.5	3.93	0.85	-0.87	*
女性	100.0	0.0	0.0	4.80	0.41	76.0	16.0	8.0	3.88	0.97	-0.92	*
機師國籍												
本國籍	98.7	1.3	0.0	4.81	0.42	75.9	16.4	7.7	3.91	0.86	-0.90	*
外國籍	98.7	1.3	0.0	4.75	0.47	85.3	8.0	6.7	4.03	0.77	-0.72	*
服務年資												
未滿 5 年	100.0	0.0	0.0	4.86	0.35	79.0	15.3	5.7	3.97	0.83	-0.89	*
5-9 年	96.9	3.1	0.0	4.79	0.48	78.1	13.5	8.3	3.97	0.90	-0.82	*
10-19 年	98.6	1.4	0.0	4.76	0.46	73.6	16.0	10.4	3.82	0.88	-0.94	*
20 年以上	98.3	1.7	0.0	4.78	0.46	78.4	15.5	6.0	3.97	0.80	-0.81	*
服務航線												
國內航線	98.5	1.5	0.0	4.82	0.42	82.1	10.4	7.5	4.06	0.85	-0.76	*
國際航線	99.2	0.8	0.0	4.80	0.42	78.5	14.4	7.1	3.94	0.83	-0.86	*
兼具	95.4	4.6	0.0	4.80	0.51	63.1	26.2	10.8	3.71	0.95	-1.09	*
航空類別												
民用航空運輸業	98.6	1.4	0.0	4.80	0.44	75.8	16.2	8.1	3.88	0.85	-0.92	*
普通航空	100.0	0.0	0.0	4.89	0.31	97.3	2.7	0.0	4.54	0.56	-0.35	*
去年是否參與調查												
是	98.7	1.3	0.0	4.80	0.43	76.8	14.5	8.8	3.94	0.92	-0.86	*
否	98.7	1.3	0.0	4.80	0.43	77.6	15.8	6.6	3.92	0.80	-0.88	*

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。

3.按年度別分

以重要度來看，歷年「機場提供之 ILS 訊號準確度及穩定性」皆近 9 成 9 以上的機師認為重要，皆低於 1%認為不重要；歷年重要評分皆介於 4.74~4.81 分。今(108)年與 107 年比較來看，重要度上升 0.2 個百分點，不重要度下降 0.2 個百分點，而普通下降 0.1 個百分點；卡方檢定顯示，近二年調查重要度無顯著差異，重要度趨勢呈平穩；重要評分上升 0.06 分，t 檢定顯示，今年調查重要評分明顯高於去年。

以滿意度來看，歷年機師滿意度「機場提供之 ILS 訊號準確度及穩定性」有 77%~88%機師表示滿意，皆低於 1 成表示不滿意；歷年滿意評分皆介於 3.93~4.14 分。今(108)年與 107 年比較來看，滿意度下降 5.2 個百分點，不滿意度上升 3.7 個百分點，而普通上升 1.4 個百分點；卡方檢定顯示，今年調查滿意度較去年明顯下滑；滿意評分下降 0.10 分，t 檢定顯示，今年調查滿意評分明顯低於去年。

以服務品質缺口來看，歷年機師對「機場提供之 ILS 訊號準確度及穩定性」實際感受的滿意度皆低於期望且服務品質缺口顯著。今(108)年與 107 年比較來看，107 年服務品質缺口-0.71，而 108 年服務品質缺口-0.87，今年服務品質缺口較去年明顯擴大。

表 5-1-3-1-2 「機場提供之 ILS 訊號準確度及穩定性」—按年度別分

單位：%；分；百分點

服務品質缺口 \ 年度別			104~106 年			近二年		近二年調查比較	
			104 年	105 年	106 年	107 年(1)	108 年(2)	差距(2)-(1)	檢定結果
對業務執行重要度	重要度	重要	98.6	99.5	98.8	98.5	98.7	+0.2	
		普通	1.4	0.5	1.0	1.4	1.3	-0.1	
		不重要	0.0	0.0	0.2	0.2	0.0	-0.2	
	評分(a)	平均值	4.81	4.79	4.77	4.74	4.80	+0.06	*
		標準差	-	-	-	0.48	0.43	-0.05	
實際感受滿意度	滿意度	滿意	82.3	87.3	81.7	82.5	77.3	-5.2	
		普通	13.8	9.8	12.9	13.8	15.2	+1.4	*
		不滿意	3.9	2.9	5.4	3.8	7.5	+3.7	
	評分(b)	平均值	4.00	4.14	4.06	4.03	3.93	-0.10	*
		標準差	-	-	-	0.76	0.85	+0.09	
服務品質缺口		差距=(b)-(a)	-0.81	-0.65	-0.71	-0.71	-0.87	-0.16	*
		t 檢定	*	*	*	*	*	-	

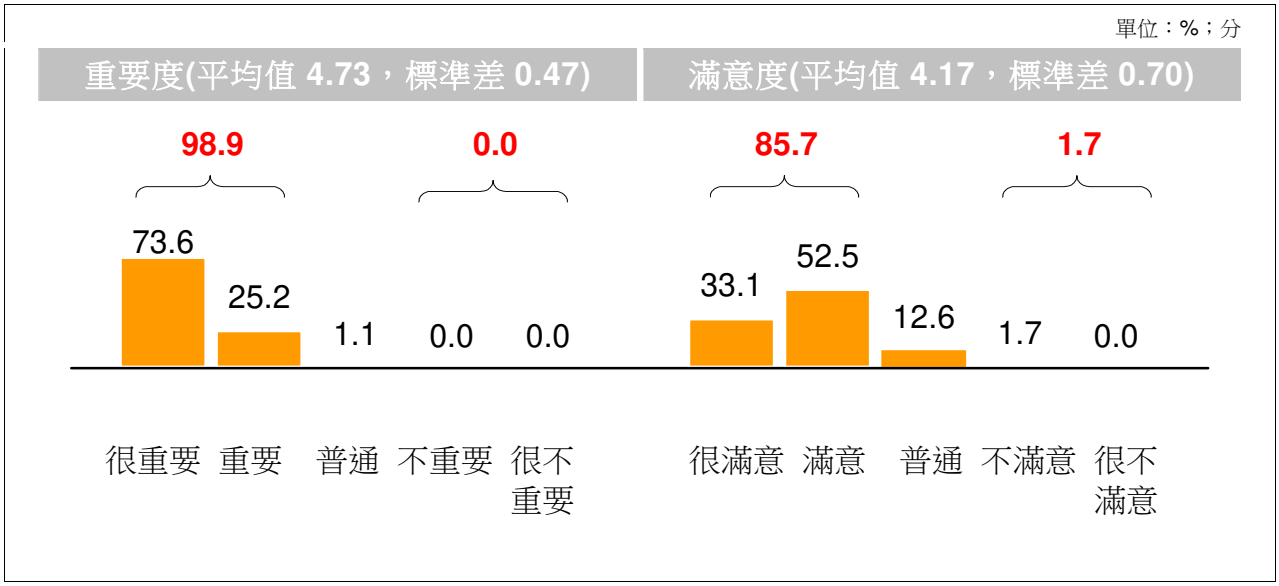
註：1.彙整結果卡方檢定乃將「很重要/很滿意」與「重要/滿意」合併為「重要/滿意」，「普通」維持原樣，「不重要/不滿意」與「很不重要/很不滿意」合併為「不重要/不滿意」。

2.「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

二、臺北飛航情報區內無線電通訊涵蓋率及清晰度

1.整體分析

98.9%機師認為「臺北飛航情報區內無線電通訊涵蓋率及清晰度」重要，有85.7%表示滿意；以服務品質缺口來看，機師期望重要度 4.73 分比實際感受滿意度 4.17 分高 0.56 分，經成對 t 檢定顯示，機師對重要度與滿意度有顯著差異。



Q.「臺北飛航情報區內無線電通訊涵蓋率及清晰度」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=531)

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涵蓋率及清晰度」重要度與滿意度

2.按機師屬性分

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。【參閱表 5-1-3-2-1】

性　　別： 以滿意度來看，女性機師滿意度高於男性；以服務品質缺口來看，男、女性機師實際感受的滿意度皆低於期望，而女性機師感受到的缺口較大。

機師國籍： 以滿意度來看，外國籍機師滿意度高於本國籍；以服務品質缺口來看，本國及外國籍機師實際感受的滿意度皆低於期望，而本國籍機師感受到的缺口較大。

服務年資： 以滿意度來看，服務未滿 5 年機師的滿意度最高；以服務品質缺口來看，各服務年資機師實際感受的滿意度皆低於期望，服務 5-9 年機師感受到的缺口最大，而服務未滿 5 年機師感受到的缺口最小。

服務航線： 以滿意度來看，專飛國內航線機師的滿意度最高，其次為專飛國際航線機師，再次為國內及國際航線兼具機師；以服務品質缺口來看，各服務航線機師實際感受的滿意度皆低於期望，而以國內及國際航

線兼具機師感受到的缺口最大。

航空類別： 以滿意度來看，民用航空運輸業機師滿意度遠高於普通航空機師；以服務品質缺口來看，各航空類別機師實際感受的滿意度皆低於期望，而民用航空運輸業與普通航空機師感受到的缺口相近。

去年調查： 以滿意度來看，去年有參與調查機師滿意度高於去年沒有參與調查者；以服務品質缺口來看，實際感受的滿意度皆低於期望，而去年沒有參與調查機師感受到的缺口較大。

經成對 t 檢定顯示，各屬性機師對「臺北飛航情報區內無線電通訊涵蓋率及清晰度」的重要度與滿意度有顯著差異。

表 5-1-3-2-1 「臺北飛航情報區內無線電通訊涵蓋率及清晰度」—按機師屬性分

單位：%；分

機師屬性	對業務執行重要度					實際感受滿意度					服務品質缺口	
	重要度			評分(a)		滿意度			評分(b)		差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
	重要	普通	不重要	平均值	標準差	滿意	普通	不滿意	平均值	標準差		
全體	**98.9**	**1.1**	**0.0**	**4.73**	**0.47**	**85.7**	**12.6**	**1.7**	**4.17**	**0.70**	**-0.56**	*
性別												
男性	98.8	1.2	0.0	4.72	0.47	85.6	12.6	1.8	4.17	0.71	-0.55	*
女性	100.0	0.0	0.0	4.80	0.41	88.0	12.0	0.0	4.20	0.65	-0.60	*
機師國籍												
本國籍	98.9	1.1	0.0	4.74	0.46	84.1	14.2	1.7	4.16	0.72	-0.58	*
外國籍	98.6	1.4	0.0	4.62	0.52	95.9	2.7	1.4	4.26	0.58	-0.36	*
服務年資												
未滿 5 年	99.4	0.6	0.0	4.80	0.42	92.0	7.4	0.6	4.29	0.63	-0.51	*
5-9 年	97.9	2.1	0.0	4.71	0.50	84.5	13.4	2.1	4.10	0.70	-0.61	*
10-19 年	99.3	0.7	0.0	4.66	0.49	85.3	11.9	2.8	4.12	0.72	-0.54	*
20 年以上	98.3	1.7	0.0	4.70	0.50	77.6	20.7	1.7	4.11	0.79	-0.59	*
服務航線												
國內航線	98.5	1.5	0.0	4.75	0.47	88.1	11.9	0.0	4.24	0.65	-0.51	*
國際航線	99.0	1.0	0.0	4.72	0.47	85.5	12.7	1.8	4.18	0.71	-0.54	*
兼具	98.5	1.5	0.0	4.72	0.48	83.1	13.8	3.1	4.06	0.73	-0.66	*
航空類別												
民用航空運輸業	98.8	1.2	0.0	4.72	0.48	86.0	12.2	1.8	4.17	0.70	-0.55	*
普通航空	100.0	0.0	0.0	4.79	0.41	81.6	18.4	0.0	4.21	0.74	-0.58	*
去年是否參與調查												
是	99.1	0.9	0.0	4.71	0.47	88.6	10.0	1.3	4.25	0.69	-0.46	*
否	98.7	1.3	0.0	4.74	0.47	83.4	14.6	2.0	4.11	0.71	-0.63	*

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。

3.按年度別分

以重要度來看，歷年「臺北飛航情報區內無線電通訊涵蓋率及清晰度」皆近9成8以上的機師認為重要，皆無人認為不重要；歷年重要評分皆介於4.61~4.73分。今(108)年與107年比較來看，重要度上升0.7個百分點，不重要度維持不變，而普通下降0.7個百分點；卡方檢定顯示，近二年調查重要度無顯著差異，重要度趨勢呈平穩；重要評分上升0.12分，t檢定顯示，今年調查重要評分較去年明顯上升。

以滿意度來看，歷年機師滿意度皆近8成以上，皆低於4%表示不滿意；歷年滿意評分皆介於3.93~4.17分。今(108)年與107年比較來看，滿意度上升1.0個百分點，不滿意度也上升0.2個百分點，而普通下降1.2個百分點；卡方檢定顯示，近二年調查滿意度無顯著差異，滿意度趨勢呈平穩；滿意評分上升0.08分，t檢定顯示，近二年調查滿意評分無顯著差異。

以服務品質缺口來看，歷年機師對「臺北飛航情報區內無線電通訊涵蓋率及清晰度」實際感受的滿意度皆低於期望且服務品質缺口顯著。今(108)年與107年比較來看，107年服務品質缺口-0.52，而108年服務品質缺口-0.56，今年服務品質缺口與去年相近。

表 5-1-3-2-2 「臺北飛航情報區內無線電通訊涵蓋率及清晰度」—按年度別分

單位：%；分；百分點

服務品質缺口 \ 年度別			104~106年			近二年		近二年調查比較	
			104年	105年	106年	107年(1)	108年(2)	差距(2)-(1)	檢定結果
對業務執行重要度	重要度	重要	97.8	98.4	98.6	98.2	98.9	+0.7	
		普通	2.2	1.6	1.4	1.8	1.1	-0.7	
		不重要	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
	評分(a)	平均值	4.68	4.65	4.63	4.61	4.73	+0.12	*
		標準差	-	-	-	0.52	0.47	-0.05	
實際感受滿意度	滿意度	滿意	79.7	86.6	86.2	84.7	85.7	+1.0	
		普通	18.1	11.6	10.5	13.8	12.6	-1.2	
		不滿意	2.2	1.8	3.4	1.5	1.7	+0.2	
	評分(b)	平均值	3.93	4.11	4.14	4.09	4.17	+0.08	
		標準差	-	-	-	0.68	0.70	+0.02	
服務品質缺口		差距=(b)-(a)	-0.75	-0.54	-0.49	-0.52	-0.56	-0.04	
		t檢定	*	*	*	*	*	-	

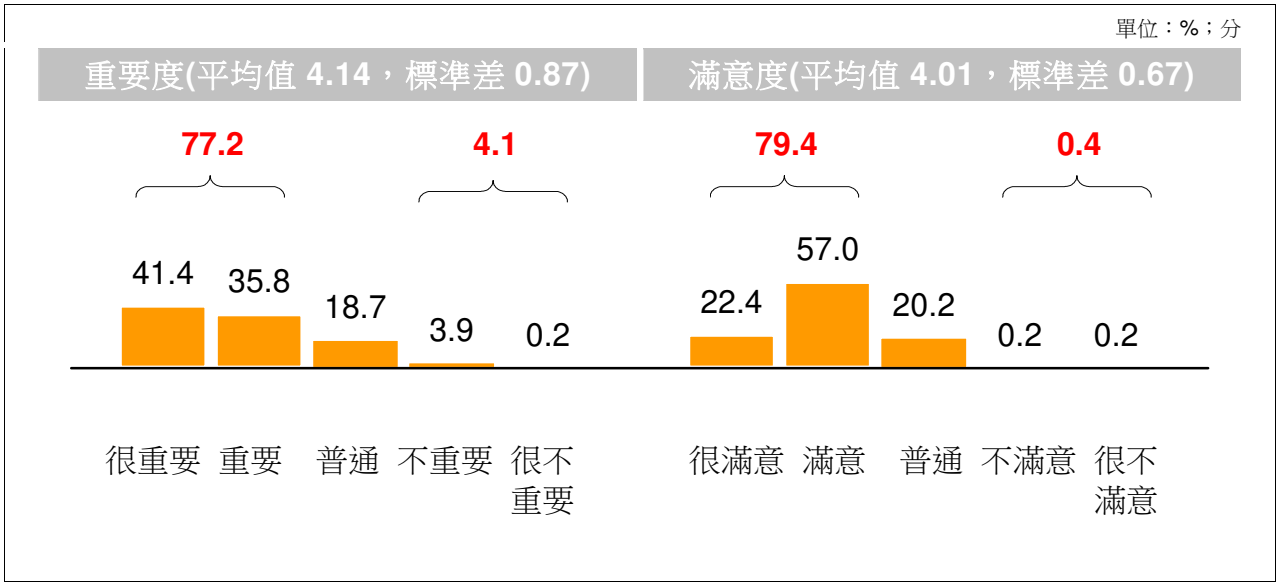
註：1.彙整結果卡方檢定乃將「很重要/很滿意」與「重要/滿意」合併為「重要/滿意」，「普通」維持原樣，「不重要/不滿意」與「很不重要/很不滿意」合併為「不重要/不滿意」。

2.「*」表示在95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

三、臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性

1.整體分析

77.2%機師認為「臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性」重要，有79.4%表示滿意；以服務品質缺口來看，機師期望重要度 4.14 分比實際感受滿意度 4.01 分高 0.13 分，經成對 t 檢定顯示，機師對重要度與滿意度有顯著差異。



Q.「臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性(例如多向導航臺/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=514)

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」重要度與滿意度

2.按機師屬性分

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。【參閱圖 5-1-3-3-1】

性　　別： 以滿意度來看，男性機師滿意度高於女性；以服務品質缺口來看，男、女性機師實際感受的滿意度皆低於期望，而女性機師感受到的缺口較大。

機師國籍： 以滿意度來看，外國籍機師滿意度高於本國籍；以服務品質缺口來看，本國及外國籍機師實際感受的滿意度皆低於期望，而本國籍機師感受到的缺口較大。

服務年資： 以滿意度來看，服務未滿 5 年機師的滿意度最高；以服務品質缺口來看，各服務年資機師實際感受的滿意度皆低於期望，服務 5-9 年機師感受到的缺口最大，而服務 20 年以上機師感受到的缺口最小。

服務航線： 以滿意度來看，專飛國內航線機師的滿意度最高，其次為國內及國際航線兼具機師，再次為專飛國際航線機師；以服務品質缺口來看，

各服務航線機師實際感受的滿意度皆低於期望，而以專飛國內航線機師感受到的缺口最大。

航空類別： 以滿意度來看，普通航空機師滿意度遠高於民用航空運輸業機師；以服務品質缺口來看，各航空類別機師實際感受的滿意度皆低於期望，而普通航空機師感受到的缺口較大。

去年調查： 以滿意度來看，無論機師去年參與調查與否，滿意度相近；以服務品質缺口來看，實際感受的滿意度皆低於期望，而去年沒有參與調查機師感受到的缺口較大。

經成對 t 檢定顯示，除外國籍、服務 20 年以上、國內及國際航線兼具、去年有參與調查者外，其餘屬性機師對「臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性」的重要度與滿意度有顯著差異。

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	對業務執行重要度					實際感受滿意度					服務品質缺口	
	重要度			評分(a)		滿意度			評分(b)		差距	成對
	重要	普通	不重要	平均值	標準差	滿意	普通	不滿意	平均值	標準差	=(b)-(a)	t 檢定
全體	**77.2**	**18.7**	**4.1**	**4.14**	**0.87**	**79.4**	**20.2**	**0.4**	**4.01**	**0.67**	**-0.13**	*
性別												
男性	77.1	18.6	4.3	4.14	0.87	79.8	19.8	0.4	4.02	0.67	-0.12	*
女性	79.2	20.8	0.0	4.21	0.78	70.8	29.2	0.0	3.92	0.72	-0.29	*
機師國籍												
本國籍	76.5	19.4	4.1	4.15	0.88	78.6	21.0	0.5	4.01	0.68	-0.14	*
外國籍	81.3	14.7	4.0	4.08	0.83	84.0	16.0	0.0	4.04	0.60	-0.04	
服務年資												
未滿 5 年	80.5	17.2	2.4	4.22	0.84	85.2	14.8	0.0	4.09	0.62	-0.13	*
5-9 年	77.4	19.4	3.2	4.19	0.86	79.6	19.4	1.1	4.02	0.69	-0.17	*
10-19 年	79.6	15.5	4.9	4.13	0.85	79.6	20.4	0.0	3.96	0.61	-0.17	*
20 年以上	69.1	24.5	6.4	4.00	0.94	70.0	29.1	0.9	3.94	0.79	-0.06	
服務航線												
國內航線	97.0	1.5	1.5	4.63	0.60	97.0	3.0	0.0	4.33	0.53	-0.30	*
國際航線	72.6	22.7	4.7	4.04	0.88	76.0	23.7	0.3	3.94	0.67	-0.10	*
兼具	82.8	14.1	3.1	4.22	0.86	79.7	18.8	1.6	4.05	0.72	-0.17	
航空類別												
民用航空運輸業	75.7	20.1	4.2	4.10	0.87	78.2	21.4	0.4	3.98	0.67	-0.12	*
普通航空	97.3	0.0	2.7	4.70	0.62	94.6	5.4	0.0	4.41	0.60	-0.29	*
去年是否參與調查												
是	74.7	21.8	3.6	4.13	0.88	80.9	19.1	0.0	4.08	0.68	-0.05	
否	79.2	16.3	4.5	4.15	0.86	78.2	21.1	0.7	3.96	0.66	-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。

3.按年度別分

以重要度來看，歷年「臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性」皆有 77%~90%的機師認為重要，皆低於 5%認為不重要；歷年重要評分皆介於 4.12~4.43 分。今(108)年與 107 年比較來看，重要度下降 4.7 個百分點，不重要度上升 1.6 個百分點，而普通上升 3.2 個百分點；卡方檢定顯示，近二年調查重要度無顯著差異，重要度趨勢呈平穩；重要評分下降 0.11 分，t 檢定顯示，今年調查重要評分較去年明顯下降。

以滿意度來看，歷年機師滿意度介於 78%~87%，皆低於 2%表示不滿意；歷年滿意評分皆介於 3.99~4.10 分。今(108)年與 107 年比較來看，滿意度下降 1.0 個百分點，不滿意度上升 0.1 個百分點，而普通上升 0.9 個百分點；卡方檢定顯示，近二年調查滿意度無顯著差異，滿意度趨勢呈平穩；滿意評分下降 0.02 分，t 檢定顯示，近二年調查滿意評分無顯著差異。

以服務品質缺口來看，歷年機師對「臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性」實際感受的滿意度皆低於期望且服務品質缺口顯著。今(108)年與 107 年比較來看，107 年服務品質缺口-0.22，而 108 年服務品質缺口-0.13，今年服務品質缺口較去年縮小。

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：%；分；百分點

服務品質缺口 \ 年度別			104~106 年			近二年		近二年調查比較	
			104 年	105 年	106 年	107 年(1)	108 年(2)	差距(2)-(1)	檢定結果
對業務執行重要度	重要度	重　　要	89.8	82.6	77.0	81.9	77.2	-4.7	
		普　　通	8.9	17.1	20.3	15.5	18.7	+3.2	
		不 重 要	1.3	0.2	2.8	2.5	4.1	+1.6	
	評分(a)	平 均 值	4.43	4.23	4.12	4.25	4.14	-0.11	*
		標 準 差	-	-	-	0.83	0.87	+0.04	
實際感受滿意度	滿意度	滿　　意	80.5	86.3	78.9	80.4	79.4	-1.0	
		普　　通	18.6	13.7	20.0	19.3	20.2	+0.9	
		不 滿 意	0.9	0.0	1.1	0.3	0.4	+0.1	
	評分(b)	平 均 值	3.99	4.10	4.01	4.03	4.01	-0.02	
		標 準 差	-	-	-	0.66	0.67	+0.01	
服務品質缺口		差距=(b)-(a)	-0.44	-0.13	-0.11	-0.22	-0.13	+0.09	
		t 檢 定	*	*	*	*	*	-	

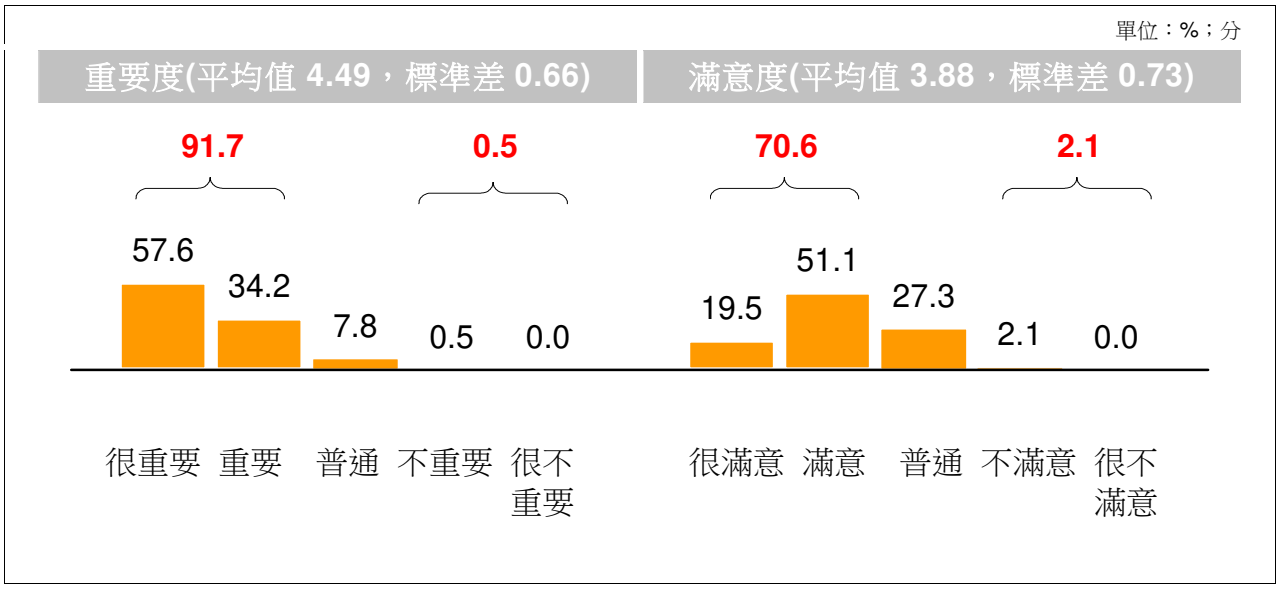
註：1.彙整結果卡方檢定乃將「很重要/很滿意」與「重要/滿意」合併為「重要/滿意」，「普通」維持原樣，「不重要/不滿意」與「很不重要/很不滿意」合併為「不重要/不滿意」。

2.「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

四、機場助航燈光的妥善情形

1.整體分析

91.7%機師認為「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，有 70.6%表示滿意；以服務品質缺口來看，機師期望重要度 4.49 分比實際感受滿意度 3.88 分高 0.61 分，經成對 t 檢定顯示，機師對重要度與滿意度有顯著差異。



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=436)

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 「機場助航燈光的妥善情形」重要度與滿意度

2.按機師屬性分

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。【參閱圖 5-1-3-4-1】

性　　別： 以滿意度來看，女性機師滿意度高於男性；以服務品質缺口來看，男、女性機師實際感受的滿意度皆低於期望，而女性機師感受到的缺口較大。

機師國籍： 以滿意度來看，外國籍機師滿意度高於本國籍；以服務品質缺口來看，本國及外國籍機師實際感受的滿意度皆低於期望，而本國籍機師感受到的缺口較大。

服務年資： 以滿意度來看，服務 20 以上機師的滿意度最高；以服務品質缺口來看，各服務年資機師實際感受的滿意度皆低於期望，服務 5 年以內機師感受到的缺口最大，而服務 20 年以上機師感受到的缺口最小。

服務航線： 以滿意度來看，專飛國內航線機師的滿意度最高，其次為國內及國際航線兼具機師，再次為專飛國際航線機師；以服務品質缺口來看，

各服務航線機師實際感受的滿意度皆低於期望，而以專飛國際航線機師感受到的缺口最大。

航空類別： 以滿意度來看，普通航空機師滿意度遠高於民用航空運輸業機師；以服務品質缺口來看，各航空類別機師實際感受的滿意度皆低於期望，而民用航空運輸業機師感受到的缺口較大。

去年調查： 以滿意度來看，無論機師去年參與調查與否，滿意度相近；以服務品質缺口來看，實際感受的滿意度皆低於期望，而去年沒有參與調查機師感受到的缺口較大。

經成對 t 檢定顯示，各屬性機師對「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」的重要度與滿意度有顯著差異。

表 5-1-3-4-1 「機場助航燈光的妥善情形」—按機師屬性分

單位：%；分

機師屬性	對業務執行重要度					實際感受滿意度					服務品質缺口	
	重要度			評分(a)		滿意度			評分(b)		差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
	重要	普通	不重要	平均值	標準差	滿意	普通	不滿意	平均值	標準差		
全體	**91.7**	**7.8**	**0.5**	**4.49**	**0.66**	**70.6**	**27.3**	**2.1**	**3.88**	**0.73**	**-0.61**	*
性別												
男性	91.5	8.2	0.2	4.49	0.66	70.5	27.5	1.9	3.88	0.73	-0.61	*
女性	95.5	0.0	4.5	4.50	0.74	72.7	22.7	4.5	3.82	0.73	-0.68	*
機師國籍												
本國籍	91.9	7.6	0.5	4.50	0.66	69.4	28.5	2.2	3.87	0.74	-0.63	*
外國籍	91.0	9.0	0.0	4.42	0.65	77.6	20.9	1.5	3.94	0.67	-0.48	*
服務年資												
未滿 5 年	93.8	5.6	0.7	4.53	0.64	68.8	28.5	2.8	3.83	0.73	-0.70	*
5-9 年	92.9	7.1	0.0	4.52	0.63	68.2	29.4	2.4	3.87	0.77	-0.65	*
10-19 年	90.8	9.2	0.0	4.46	0.66	71.7	26.7	1.7	3.88	0.70	-0.58	*
20 年以上	88.5	10.3	1.1	4.44	0.73	74.7	24.1	1.1	3.99	0.74	-0.45	*
服務航線												
國內航線	98.5	1.5	0.0	4.73	0.48	88.1	7.5	4.5	4.19	0.76	-0.54	*
國際航線	89.1	10.5	0.3	4.41	0.69	66.4	32.2	1.3	3.82	0.71	-0.59	*
兼具	96.7	1.6	1.6	4.59	0.62	70.5	26.2	3.3	3.82	0.72	-0.77	*
航空類別												
民用航空運輸業	91.0	8.5	0.5	4.46	0.67	67.9	29.8	2.3	3.82	0.72	-0.64	*
普通航空	100.0	0.0	0.0	4.84	0.37	100.0	0.0	0.0	4.54	0.51	-0.30	*
去年是否參與調查												
是	90.4	9.6	0.0	4.47	0.67	71.3	26.6	2.1	3.93	0.76	-0.54	*
否	92.7	6.5	0.8	4.50	0.66	70.2	27.8	2.0	3.85	0.71	-0.65	*

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。

3.按年度別分

以重要度來看，歷年「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」皆近 9 成 2 以上的機師認為重要，皆低於 1%認為不重要；歷年重要評分皆介於 4.49~4.70 分。今(108)年與 107 年比較來看，重要度下降 4.9 個百分點，不重要度上升 0.5 個百分點，而普通上升 4.4 個百分點；卡方檢定顯示，今年調查重要度較去年明顯下滑，普通占比明顯上升；重要評分下降 0.06 分，t 檢定顯示，近二年調查重要評分無顯著差異。

以滿意度來看，歷年機師滿意度介於 70%~80%，皆低於 7%表示不滿意；歷年滿意評分皆介於 3.81~3.98 分。今(108)年與 107 年比較來看，滿意度下降 8.4 個百分點，不滿意度上升 0.2 個百分點，而普通上升 8.2 個百分點；卡方檢定顯示，今年調查滿意度較去年明顯下滑，普通占比明顯上升。滿意評分下降 0.09 分，t 檢定顯示，今年調查滿意評分較去年明顯著下降。

以服務品質缺口來看，歷年機師對「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」實際感受的滿意度皆低於期望且服務品質缺口顯著。今(108)年與 107 年比較來看，107 年服務品質缺口-0.58，而 108 年服務品質缺口-0.61，今年服務品質缺口與去年相近。

表 5-1-3-4-2 「機場助航燈光的妥善情形」—按年度別分

單位：%；分；百分點

服務品質缺口 \ 年度別			104~106 年			近二年		近二年調查比較	
			104 年	105 年	106 年	107 年(1)	108 年(2)	差距(2)-(1)	檢定結果
對業務執行重要度	重要度	重　　要	98.2	97.1	97.5	96.6	91.7	-4.9	
		普　　通	1.8	2.7	2.3	3.4	7.8	+4.4	*
		不 重 要	0.0	0.2	0.2	0.0	0.5	+0.5	
	評分(a)	平 均 值	4.70	4.61	4.55	4.55	4.49	-0.06	
		標 準 差	-	-	-	0.56	0.66	+0.10	
實際感受滿意度	滿意度	滿　　意	72.8	76.1	79.1	79.0	70.6	-8.4	
		普　　通	21.1	20.0	18.4	19.1	27.3	+8.2	*
		不 滿 意	6.1	3.9	2.5	1.9	2.1	+0.2	
	評分(b)	平 均 值	3.81	3.93	3.98	3.97	3.88	-0.09	*
		標 準 差	-	-	-	0.71	0.73	+0.02	
服務品質缺口		差距=(b)-(a)	-0.89	-0.68	-0.57	-0.58	-0.61	-0.03	
		t 檢 定	*	*	*	*	*	-	

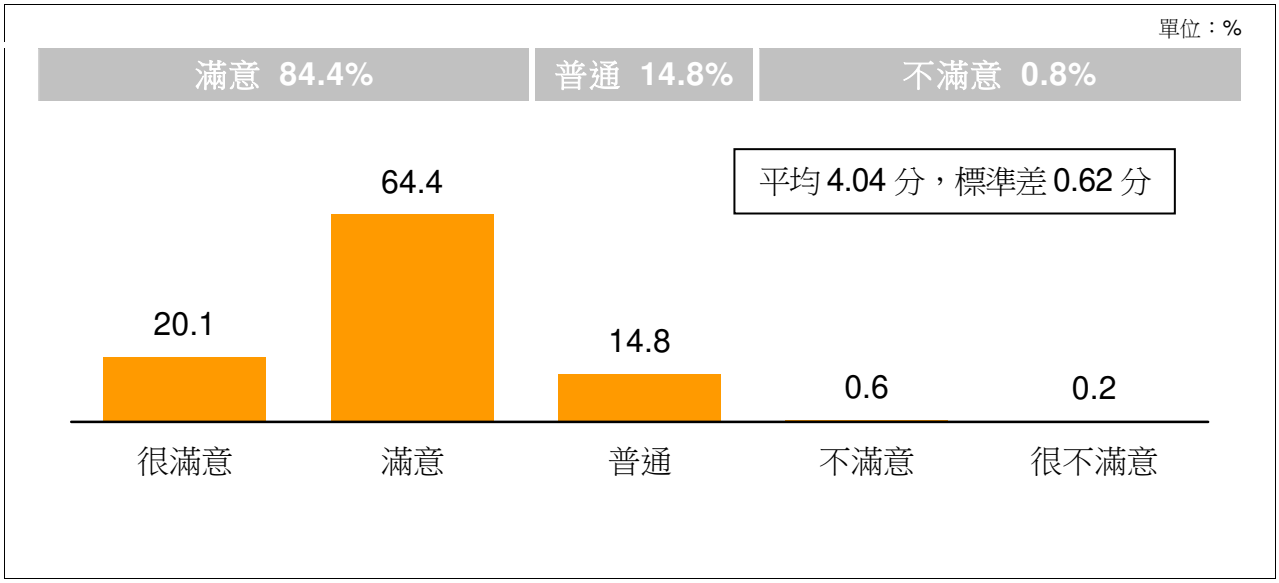
註：1.彙整結果卡方檢定乃將「很重要/很滿意」與「重要/滿意」合併為「重要/滿意」，「普通」維持原樣，「不重要/不滿意」與「很不重要/很不滿意」合併為「不重要/不滿意」。

2.「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

五、對總臺過去一年「助航通訊」服務整體滿意度

1.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 84.4%表示滿意，14.8%表示普通，0.8%不滿意。滿意評分為 4.04 分。

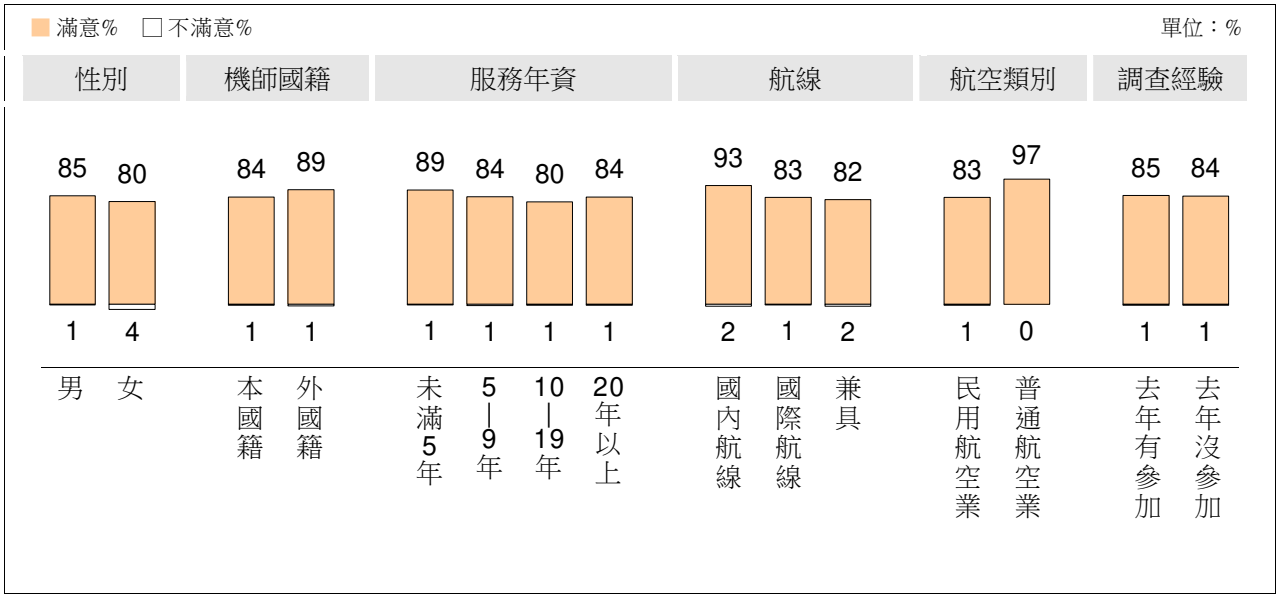


Q.請問您對總臺過去一年「助航通訊」服務整體滿意度？調查對象：有接觸該服務的機師(n=533)
說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-1-3-5-1 對總臺過去一年「助航通訊」服務整體滿意度

2.按機師屬性分

各屬性機師對於總臺過去一年「助航通訊」服務整體滿意度看法，皆有 8 成以上表示滿意，其中普通航空業機師更高達 9 成 7，而不滿意度皆低於 5%。卡方檢定顯示，不同屬性機師的滿意度沒有顯著差異。



註：*表示該類屬性受訪者的回答在 95%信賴水準下有顯著差異。

圖5-1-3-5-2 對總臺過去一年「助航通訊」服務整體滿意度－按機師屬性分

3.按年度別分

歷年皆近 8 成 2 以上的機師滿意總臺過去一年「助航通訊」整體服務，而表示不滿意皆低於 2%。【參閱圖 5-1-3-5-3】

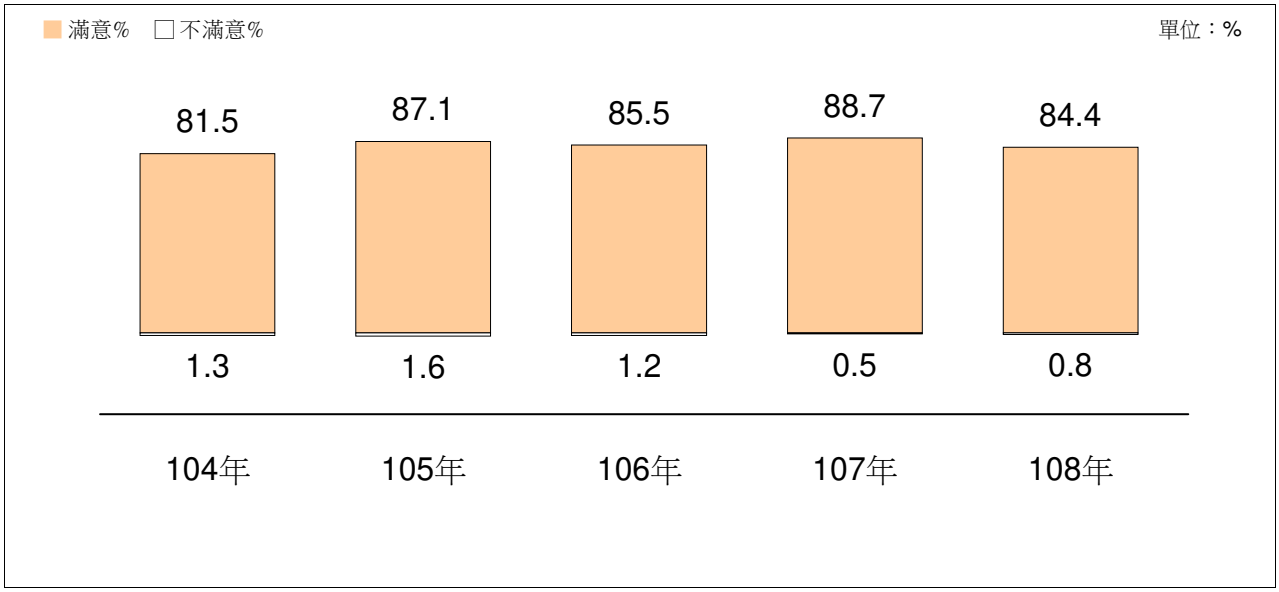


圖5-1-3-5-3 對總臺過去一年「助航通訊」服務整體滿意度－按年度別分

今(108)年與 107 年比較來看，滿意度下降 4.3 個百分點，不滿意度上升 0.3 個百分點，而普通上升 4.0 個百分點；卡方檢定顯示，近二年調查沒有顯著差異，滿意度趨勢呈平穩。滿意評分下降 0.03 分，經 t 檢定顯示，近二年調查沒有顯著差異。【參閱表 5-1-3-5-1】

表 5-1-3-5-1 對總臺過去一年「助航通訊」服務整體滿意度－按年度別分

單位：%；分；百分點

項目	104-106 年			近二年調查		近二年調查比較	
	104 年	105 年	106 年	107 年(1)	108 年(2)	差距(2)-(1)	檢定結果
滿　　意	81.5	87.1	85.5	88.7	84.4	-4.3	
普　　通	17.2	11.3	13.3	10.8	14.8	+4.0	
不 滿 意	1.3	1.6	1.2	0.5	0.8	+0.3	
平 均 值	3.93	4.05	4.07	4.07	4.04	-0.03	
標 準 差	-	-	-	0.55	0.62	+0.07	

註：1.彙整結果卡方檢定乃將「很重要/很滿意」與「重要/滿意」合併為「重要/滿意」，「普通」維持原樣，「不重要/不滿意」與「很不重要/很不滿意」合併為「不重要/不滿意」。

2.「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

六、機師對「助航通訊」各項服務不滿意原因

「助航通訊」5 項服務中，除「目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號準確度(accuracy)及穩定性(stability)」不滿意度 7.5%以外，其餘服務不滿意度均低於 3%。【參閱表 5-1-3-6-1】

以下依服務項目不滿意高低順序說明不滿意原因。

1.「目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號準確度(accuracy)及穩定性(stability)」不滿意度達 7.5%(n=40)，以回答「訊號(GS/ILS)不穩定」(n=38)居多。另追問哪些機場，以回答「松山機場」(n=29)居多，其次為「桃園機場」(n=5)。

2.「機場助航燈光的妥善情形」不滿意度 2.1%(n=9)，分別有 1 人回答「松山機場沒有照明的中心線燈」、「小港機場滑要道中心線燈不完全」、「short final 廣告燈影響視線」、「金門滑行道塗漆磨損嚴重燈光也不清晰」、「高雄滑行道指示燈明暗不一致」、「新增的 Runway guard light 二排，交錯閃動，且非常亮，似乎不符 ICAO 規範」、「RCBS could install papi and center line light to improve approach clarity」、「Need better runway lighting」、「Lack of CLL on some taxiway and runway」。另追問哪些機場，以回答「金門機場」(n=3)與「松山機場」(n=3)居多，其次為「高雄機場」(n=2)。

3.「臺北飛航情報區內無線電通訊涵蓋率及清晰度」不滿意度 1.7%(n=9)，以回答「傳輸不清楚」(n=3)、「常受干擾」(n=2)、「通訊背景噪音過大」(n=2)居多；另追問哪些機場，以回答「桃園機場」(n=4)居多；追問高度，以「 FL 200 and above」(n=2)與「800-2500ft」(n=2)居多。

4.「臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性」不滿意度 0.4%(n=2)，有 1 人回答「VOR 撤除對航行運作不利」。

表 5-1-3-6-1 機師對「助航通訊」各項服務不滿意原因

單位：人；%

服務項目	不滿意%	原因		樣本數	反應的航空公司及樣本數
C1.目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號準確度(accuracy)及穩定性(stability)	**7.5%** (n=40)	● 訊號(GS/ILS)不穩定		38	中華(20)、長榮(9)、立榮(1)、華信(8)
		● 無意見		2	中華(1)、遠東(1)
		是發生在哪個機場？	● 松山	29	中華(13)、長榮(9)、華信(7)
			● 桃園機場	5	中華(5)
			● 高雄	1	中華(1)
			● 台南	1	立榮(1)
			● 清泉崗	1	中華(1)
			● 無意見	3	中華(1)、華信(1)、遠東(1)

表 5-1-3-6-1 機師對「助航通訊」各項服務不滿意原因

單位：人；%

服務項目	不滿意%	原因		樣本數	反應的航空公司及樣本數
C2.臺北飛航情報區內無線電通訊涵蓋率及清晰度	**1.7%** (n=9)	● 傳輸不清楚		3	中華(2)、長榮(1)
		● 常受干擾		2	中華(1)、華信(1)
		● 通訊背景噪音過大		2	中華(2)
		● 無意見		2	長榮(1)、遠東(1)
		是發生在哪個機場？	● 桃園機場	4	中華(3)、華信(1)
			● 無意見	5	中華(2)、長榮(2)、遠東(1)
		發生的高度？	● FL 200 and above	2	
			● 800-2500ft	2	
			● 高度 4000	1	
			● 無意見	4	
C3.臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性	**0.4%** (n=2)	● VOR 撤除對航行運作不利		1	中華(1)
		● 無意見		1	遠東(1)
C4.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	**2.1%** (n=9)	● 松山機場沒有照明的中心線燈		1	中華(1)
		● 小港機場滑要道中心線燈不完全		1	立榮(1)
		● short final 廣告燈影響視線		1	中華(1)
		● 金門滑行道塗漆磨損嚴重燈光也不清晰		1	長榮(1)
		● 高雄滑行道指示燈明暗不一致		1	長榮(1)
		● 新增的 Runway guard light 二排，交錯閃動，且非常亮，似乎不符 ICAO 規範		1	中華(1)
		● RCBS could install papi and center line light to improve approach clarity.		1	長榮(1)
		● Need better runway lighting		1	華信(1)
		● Lack of CLL on some taxiway and runway		1	華信(1)
		● 無意見		1	長榮(1)
		是發生在哪個機場？	● 金門	3	長榮(2)、華信(1)
			● 松山	3	中華(3)
			● 高雄	2	長榮(1)、立榮(1)
			● 馬公	1	華信(1)
			● 無意見	2	長榮(1)、華信(1)

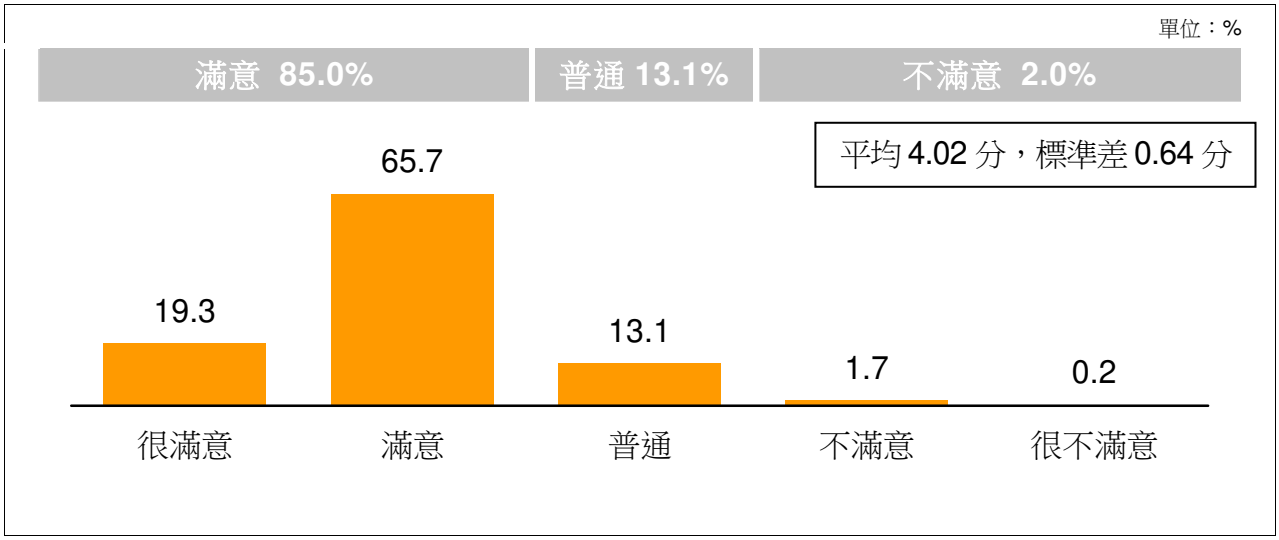
註：不滿意原因為開放填答，可複選。

第四節 整體滿意度

一、對總臺在過去一年各類飛航服務的整體表現滿意度

1.整體分析

機師對總臺在過去一年各類飛航服務的整體表現滿意度，有 85.0%表示滿意，13.1%表示普通，2.0%不滿意。滿意評分為 4.02 分。

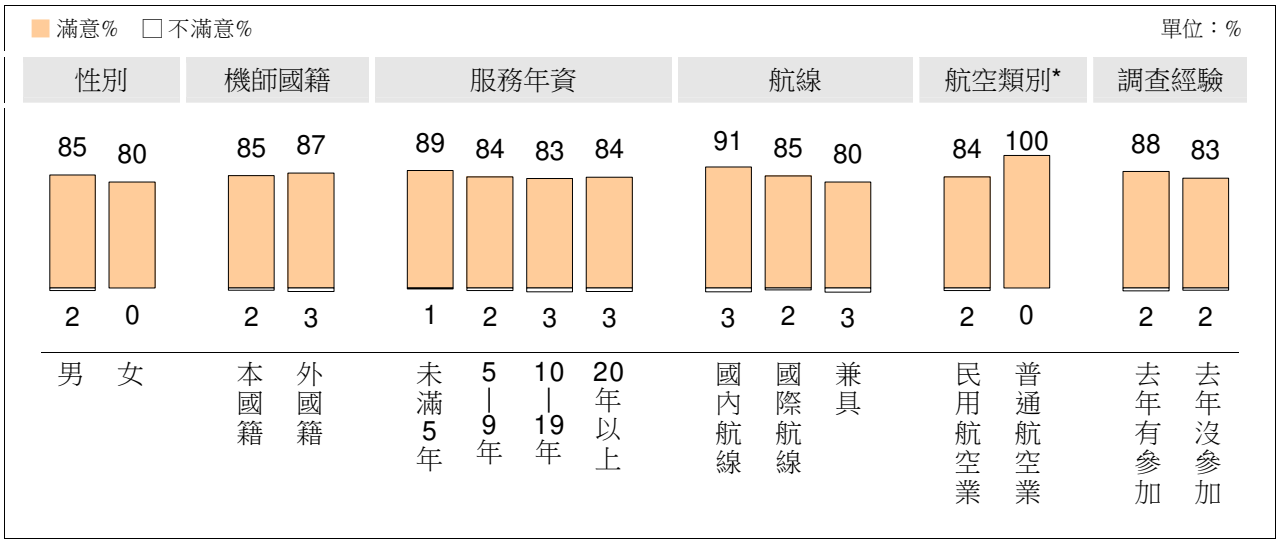


Q.請問您對總臺在過去一年各類飛航服務的整體表現滿意度？調查對象：全體機師(n=534)
說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-1-4-1-1 對總臺在過去一年各類飛航服務的整體表現滿意度

2.按機師屬性分

各屬性機師皆有 8 成以上滿意各類飛航服務的整體表現，其中普通航空業機師更全數表示滿意，而不滿意度皆在 3%以下。卡方檢定顯示，不同「航空類別」機師的滿意度有顯著差異。



註：*表示該類屬性受訪者的回答在 95%信賴水準下有顯著差異。

圖5-1-4-1-2 對總臺在過去一年各類飛航服務的整體表現滿意度－按機師屬性分

3.按年度別分

歷年皆有 79%~85%的機師滿意總臺在過去一年各類飛航服務的整體表現，而表示不滿意皆低於 4%。【參閱圖 5-1-4-1-3】

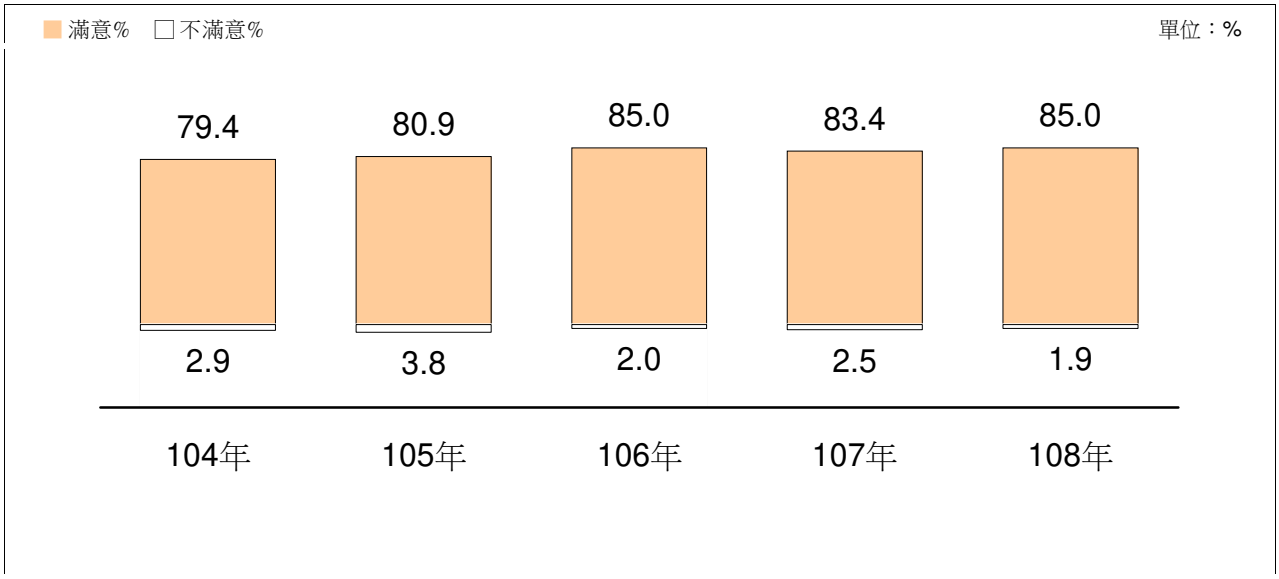


圖5-1-4-1-3 對總臺在過去一年各類飛航服務的整體表現滿意度－按年度別分

今(108)年與 107 年比較來看，滿意度上升 1.6 個百分點，不滿意度下降 0.6 個百分點，而普通下降 1.0 個百分點。卡方檢定顯示，近二年調查無顯著差異，滿意度趨勢呈平穩。滿意評分上升 0.06 分，經 t 檢定顯示，近二年調查沒有顯著差異。【參閱表 5-1-4-1-1】

表 5-1-4-1-1 對總臺在過去一年各類飛航服務的整體表現滿意度－按年度別分

單位：%；分；百分點

項目	104-106 年			近二年調查		近二年調查比較	
	104 年	105 年	106 年	107 年(1)	108 年(2)	差距(2)-(1)	檢定結果
滿　　意	79.4	80.9	85.0	83.4	85.0	+1.6	
普　　通	17.7	15.3	13.0	14.1	13.1	-1.0	
不 滿 意	2.9	3.8	2.0	2.5	1.9	-0.6	
平 均 值	3.87	3.92	4.01	3.96	4.02	+0.06	
標 準 差	-	-	-	0.66	0.64	-0.02	

註：1.彙整結果卡方檢定乃將「很重要/很滿意」與「重要/滿意」合併為「重要/滿意」，「普通」維持原樣，「不重要/不滿意」與「很不重要/很不滿意」合併為「不重要/不滿意」。

2.「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

二、各面向服務與整體滿意度關聯性分析

過去一年各類飛航服務的整體表現滿意度達 85.0%，而就各面向服務表現而言，以「航空氣象」(86.3%)滿意度最高，其次為「助航通訊」(84.4%)，而以「飛航管制」(74.9%)滿意度較低。

各面向服務表現與整體表現之相關性分析，可發現「飛航管制」(0.69)與整體表現之相關性最高，其次為「助航通訊」(0.65)，再次為「航空氣象」(0.61)。

表 5-1-4-2 各面向服務與整體滿意度關聯性分析

單位：人；%；分

項目別	飛航服務整體表現	飛航管制	航空氣象	助航通訊
樣本數	534	534	534	533
滿意	**85.0**	74.9	86.3	84.4
普通	**13.1**	21.2	13.5	14.8
不滿意	**1.9**	3.9	0.2	0.8
平均值	**4.02**	3.87	4.06	4.04
標準差	**0.64**	0.74	0.58	0.62
與飛航服務整體表現間相關係數	**1.00**	**0.69**	**0.61**	**0.65**

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

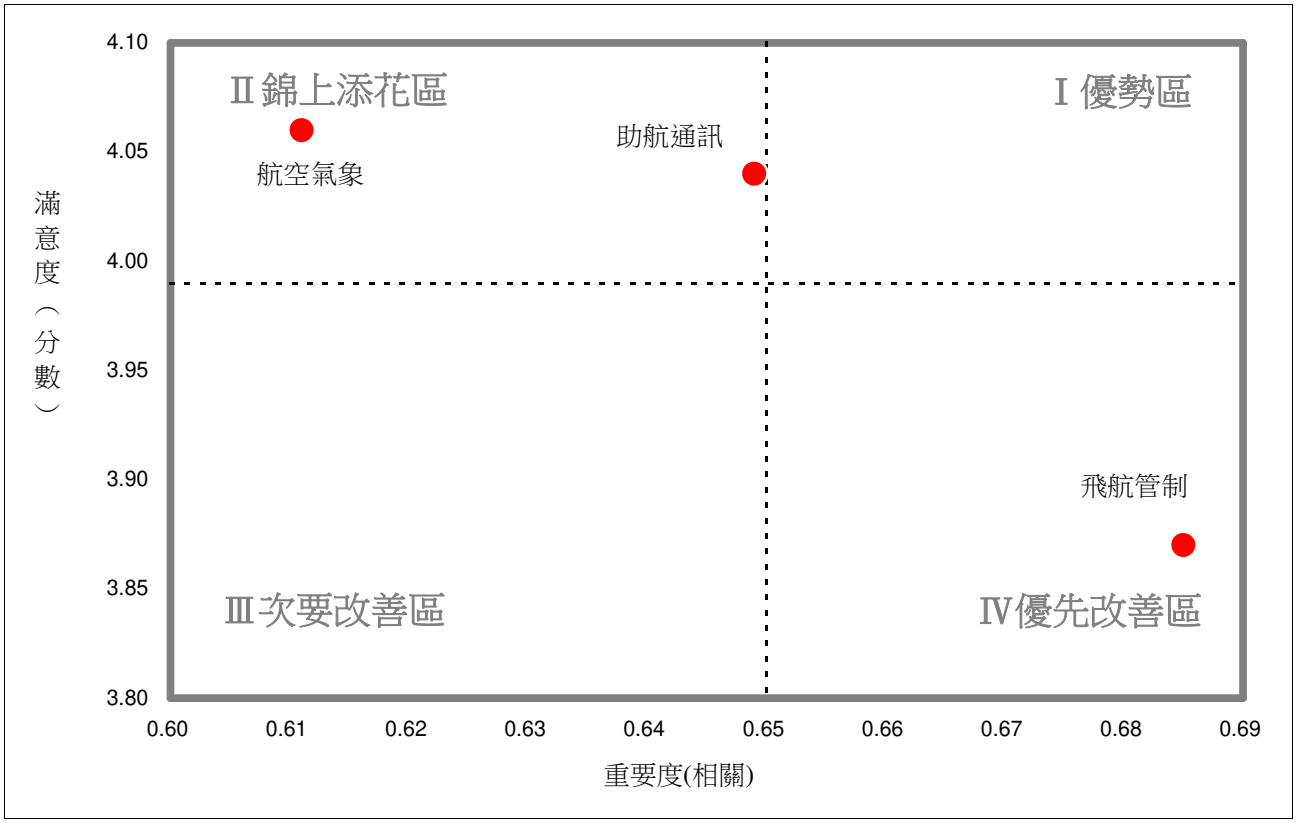


圖5-1-4-2 各面向服務重要度-滿意度模型

第二部分 簽派員問卷

調查內容分為三大主題，分別為「飛航情報」、「航空氣象」及「整體滿意度」。報告內容採以下規劃方式依序撰寫。

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、氣象單位所提供機場天氣報告資訊
二、氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊
三、航空氣象服務網、簽派員專區及直昇機專區所提供資訊
四、氣象單位所提供機場預報資訊
五、氣象單位所提供之颱風警報服務
六、航空氣象資訊 APP 服務
七、「航空氣象」服務整體滿意度
八、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

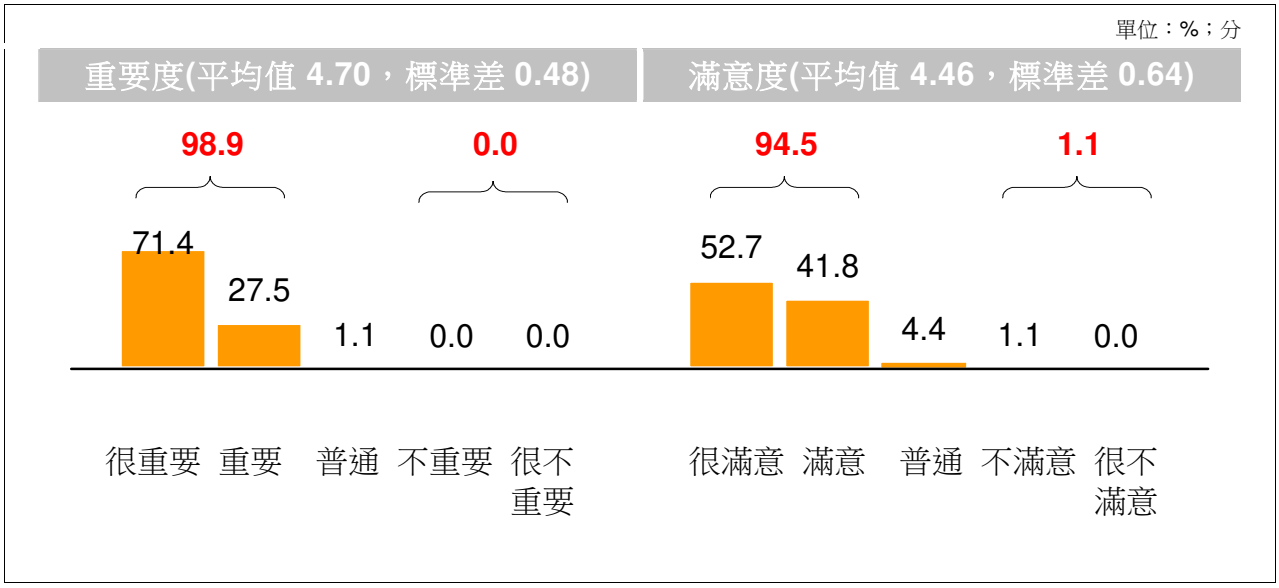
一、對總臺在過去一年各類飛航服務的整體表現滿意度
二、各面向服務與整體滿意度關聯性分析

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

1.整體分析

98.9%簽派員認為「航空情報服務網站提供之飛航計畫申報及查詢功能」重要，有 94.5%表示滿意；以服務品質缺口來看，簽派員期望重要度 4.70 分比實際感受滿意度 4.46 分高 0.24 分，經成對 t 檢定顯示，簽派員對重要度與滿意度有顯著差異。



Q.「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」對您業務執行重要度及您對該服務滿意度？調查對象：全體簽派員(n=91)

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 「AES提供之飛航計畫申報及查詢功能」重要度與滿意度

2.按簽派員屬性分

不同「性別」、「服務年資」、「航空類別」及「去年調查」簽派員的看法說明如下。【參閱表 5-2-1-1-1】

性　　別： 以滿意度來看，女性簽派員滿意度高於男性；以服務品質缺口來看，男、女性簽派員實際感受的滿意度皆低於期望，而男、女性簽派員感受到的缺口相近。

服務年資： 以滿意度來看，服務未滿 5 年簽派員的滿意度最高；以服務品質缺口來看，各服務年資簽派員實際感受的滿意度皆低於期望，服務 10 年以上簽派員感受到的缺口最大，而服務未滿 5 年簽派員感受到的缺口最小。

航空類別： 以滿意度來看，普通航空簽派員滿意度高於民用航空運輸業簽派員；以服務品質缺口來看，各航空類別簽派員實際感受的滿意度皆低於期望，而普通航空簽派員感受到的缺口較大。

去年調查： 以滿意度來看，去年沒有參與調查簽派員滿意度高於去年有參與調

查者；以服務品質缺口來看，實際感受的滿意度皆低於期望，而去年有參與調查簽派員感受到的缺口較大。

經成對 t 檢定顯示，除服務未滿 5 年、普通航空、去年沒有參與調查者外，其餘屬性簽派員對「AES 提供之飛航計畫申報及查詢功能」的重要度與滿意度有顯著差異。

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	對業務執行重要度					實際感受滿意度					服務品質缺口	
	重要度			評分(a)		滿意度			評分(b)		差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
	重要	普通	不重要	平均值	標準差	滿意	普通	不滿意	平均值	標準差		
全體	**98.9**	**1.1**	**0.0**	**4.70**	**0.48**	**94.5**	**4.4**	**1.1**	**4.46**	**0.64**	**-0.24**	*
性別												
男性	98.6	1.4	0.0	4.67	0.50	93.1	5.6	1.4	4.43	0.67	-0.24	*
女性	100.0	0.0	0.0	4.84	0.37	100.0	0.0	0.0	4.58	0.51	-0.26	*
服務年資												
未滿 5 年	100.0	0.0	0.0	4.73	0.45	100.0	0.0	0.0	4.62	0.49	-0.11	
5-10 年	100.0	0.0	0.0	4.78	0.42	91.3	8.7	0.0	4.48	0.67	-0.30	*
10 年以上	96.8	3.2	0.0	4.61	0.56	90.3	6.5	3.2	4.26	0.73	-0.35	*
服務航空類別												
民用航空運輸業	98.8	1.2	0.0	4.68	0.49	93.9	4.9	1.2	4.45	0.65	-0.23	*
普通航空業	100.0	0.0	0.0	4.89	0.33	100.0	0.0	0.0	4.56	0.53	-0.33	
去年是否參與調查												
去年有參加	98.5	1.5	0.0	4.67	0.51	92.4	6.1	1.5	4.36	0.67	-0.31	*
去年沒參加	100.0	0.0	0.0	4.80	0.41	100.0	0.0	0.0	4.72	0.46	-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。

3.按年度別分

以重要度來看，歷年「AES 提供之飛航計畫申報及查詢功能」皆有 9 成 5 以上的簽派員認為重要，皆低於 2%認為不重要；歷年重要評分皆介於 4.55~4.70 分。今(108)年與 107 年比較來看，重要度下降 1.1 個百分點，不重要度維持不變，而普通上升 1.1 個百分點；卡方檢定顯示，近二年調查重要度無顯著差異，重要度趨勢呈平穩；重要評分上升 0.01 分，t 檢定顯示，近二年調查重要評分無顯著差異。

以滿意度來看，歷年簽派員滿意度皆有 9 成 3 以上，皆低於 3%表示不滿意；歷年滿意評分皆介於 4.25~4.47 分。今(108)年與 107 年比較來看，滿意度下降 4.5 個百分點，不滿意度上升 1.1 個百分點，而普通上升 3.4 個百分點；卡方檢定顯示，近二年調查滿意度無顯著差異，滿意度趨勢呈平穩；滿意評分上升 0.01 分，t 檢定顯示，近二年調查滿意評分無顯著差異。

以服務品質缺口來看，歷年簽派員對「AES 提供之飛航計畫申報及查詢功能」實際感受的滿意度皆低於期望且服務品質缺口顯著。今(108)年與 107 年比較來看，107 年服務品質缺口-0.24，而 108 年服務品質缺口-0.24，今年服務品質缺口與去年相當。

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：%；分；百分點

服務品質缺口 \ 年度別			104~106 年			近二年		近二年調查比較	
			104 年	105 年	106 年	107 年(1)	108 年(2)	差距(2)-(1)	檢定結果
對業務執行重要度	重要度	重　　要	96.1	97.8	95.0	100.0	98.9	-1.1	
		普　　通	3.9	2.2	3.8	0.0	1.1	+1.1	
		不 重 要	0.0	0.0	1.3	0.0	0.0	0.0	
	評分(a)	平 均 值	4.69	4.69	4.55	4.69	4.70	+0.01	
		標 準 差	-	-	-	0.47	0.48	+0.01	
實際感受滿意度	滿意度	滿　　意	93.3	95.7	96.3	99.0	94.5	-4.5	
		普　　通	3.8	4.3	3.8	1.0	4.4	+3.4	
		不 滿 意	2.9	0.0	0.0	0.0	1.1	+1.1	
	評分(b)	平 均 值	4.30	4.47	4.25	4.45	4.46	+0.01	
		標 準 差	-	-	-	0.52	0.64	+0.12	
服務品質缺口		差距=(b)-(a)	-0.39	-0.22	-0.30	-0.24	-0.24	0.00	
		t 檢 定	*	*	*	*	*	-	

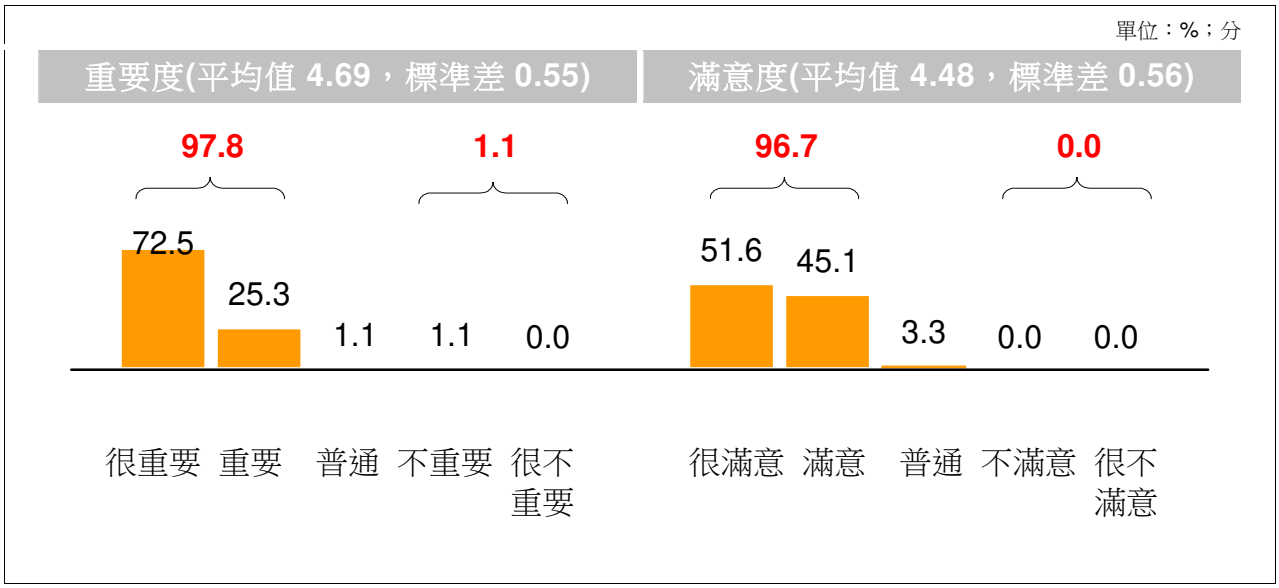
註：1.彙整結果卡方檢定乃將「很重要/很滿意」與「重要/滿意」合併為「重要/滿意」，「普通」維持原樣，「不重要/不滿意」與「很不重要/很不滿意」合併為「不重要/不滿意」。

2.「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

二、AES 提供之航行警示圖

1.整體分析

97.8%簽派員認為「AES 提供之航行警示圖」重要，有 96.7%表示滿意；以服務品質缺口來看，簽派員期望重要度 4.69 分比實際感受滿意度 4.48 分高 0.21 分，經成對 t 檢定顯示，簽派員對重要度與滿意度有顯著差異。



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：全體簽派員(n=91)

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」重要度與滿意度

2.按簽派員屬性分

不同「性別」、「服務年資」、「航空類別」及「去年調查」簽派員的看法說明如下。【參閱表 5-2-1-2-1】

性　　別： 以滿意度來看，女性簽派員滿意度高於男性；以服務品質缺口來看，男、女性簽派員實際感受的滿意度皆低於期望，而女性簽派員感受到的缺口較大。

服務年資： 以滿意度來看，服務未滿 5 年簽派員的滿意度最高；以服務品質缺口來看，各服務年資簽派員實際感受的滿意度皆低於期望，服務未滿 5 年簽派員感受到的缺口最大，而服務 10 年以上簽派員感受到的缺口最小。

航空類別： 以滿意度來看，普通航空簽派員滿意度高於民用航空運輸業簽派員；以服務品質缺口來看，各航空類別簽派員實際感受的滿意度皆低於期望，而民用航空運輸業與普通航空簽派員感受到的缺口相近。

去年調查： 以滿意度來看，無論去年是否參與調查，簽派員滿意度相近；以服

務品質缺口來看，實際感受的滿意度皆低於期望，而去年沒有參與調查簽派員感受到的缺口較大。

經成對 t 檢定顯示，除服務 10 年以上、普通航空外，其餘屬性簽派員對「AES 提供之航行警示圖」的重要度與滿意度有顯著差異。

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	對業務執行重要度					實際感受滿意度					服務品質缺口	
	重要度			評分(a)		滿意度			評分(b)		差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
	重要	普通	不重要	平均值	標準差	滿意	普通	不滿意	平均值	標準差		
全體	**97.8**	**1.1**	**1.1**	**4.69**	**0.55**	**96.7**	**3.3**	**0.0**	**4.48**	**0.56**	**-0.21**	*
性別												
男性	97.2	1.4	1.4	4.65	0.59	95.8	4.2	0.0	4.51	0.58	-0.14	*
女性	100.0	0.0	0.0	4.84	0.37	100.0	0.0	0.0	4.37	0.50	-0.47	*
服務年資												
未滿 5 年	100.0	0.0	0.0	4.70	0.46	97.3	2.7	0.0	4.43	0.55	-0.27	*
5-10 年	95.7	4.3	0.0	4.74	0.54	95.7	4.3	0.0	4.52	0.59	-0.22	*
10 年以上	96.8	0.0	3.2	4.65	0.66	96.8	3.2	0.0	4.52	0.57	-0.13	
服務航空類別												
民用航空運輸業	97.6	1.2	1.2	4.68	0.56	96.3	3.7	0.0	4.48	0.57	-0.20	*
普通航空業	100.0	0.0	0.0	4.78	0.44	100.0	0.0	0.0	4.56	0.53	-0.22	
去年是否參與調查												
去年有參加	97.0	1.5	1.5	4.65	0.59	97.0	3.0	0.0	4.52	0.56	-0.13	*
去年沒參加	100.0	0.0	0.0	4.80	0.41	96.0	4.0	0.0	4.40	0.58	-0.40	*

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。

3.按年度別分

以重要度來看，歷年「AES 提供之航行警示圖」皆近 9 成 4 以上的簽派員認為重要，皆低於 2%認為不重要；歷年重要評分皆介於 4.48~4.69 分。今(108)年與 107 年比較來看，重要度上升 1.8 個百分點，不重要度也上升 1.1 個百分點，而普通下降 2.9 個百分點；卡方檢定顯示，近二年調查重要度無顯著差異，重要度趨勢呈平穩；重要評分上升 0.11 分，t 檢定顯示，近二年調查重要評分無顯著差異。

以滿意度來看，歷年簽派員滿意度皆介於 84%~97%，皆無人表示不滿意；歷年滿意評分皆介於 4.23~4.48 分。今(108)年與 107 年比較來看，滿意度上升 11.9 個百分點，不滿意度維持不變，而普通下降 11.9 個百分點；卡方檢定顯示，今年調查滿意度較去年明顯提升，普通占比大幅下降；滿意評分上升 0.20 分，t 檢定顯示，今年調查滿意評分明顯高於去年。

以服務品質缺口來看，歷年簽派員對「AES 提供之航行警示圖」實際感受的滿意度皆低於期望且服務品質缺口顯著。今(108)年與 107 年比較來看，107 年服務品質缺口-0.30，而 108 年服務品質缺口-0.21，今年服務品質缺口較去年縮小。

表 5-2-1-2-2 「AES 提供之航行警示圖」—按年度別分

單位：%；分；百分點

服務品質缺口 \ 年度別			105~106 年		近二年		近二年調查比較	
			105 年	106 年	107 年(1)	108 年(2)	差距(2)-(1)	檢定結果
對業務執行重要度	重要度	重要	97.8	93.8	96.0	97.8	+1.8	
		普通	1.1	6.3	4.0	1.1	-2.9	
		不重要	1.1	0.0	0.0	1.1	+1.1	
	評分(a)	平均值	4.57	4.48	4.58	4.69	+0.11	
		標準差	-	-	0.57	0.55	-0.02	
實際感受滿意度	滿意度	滿意	95.8	93.8	84.8	96.7	+11.9	
		普通	4.2	6.3	15.2	3.3	-11.9	*
		不滿意	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
	評分(b)	平均值	4.43	4.23	4.28	4.48	+0.20	*
		標準差	-	-	0.71	0.56	-0.15	
服務品質缺口		差距=(b)-(a)	-0.14	-0.25	-0.30	-0.21	+0.09	
		t 檢定	*	*	*	*	-	

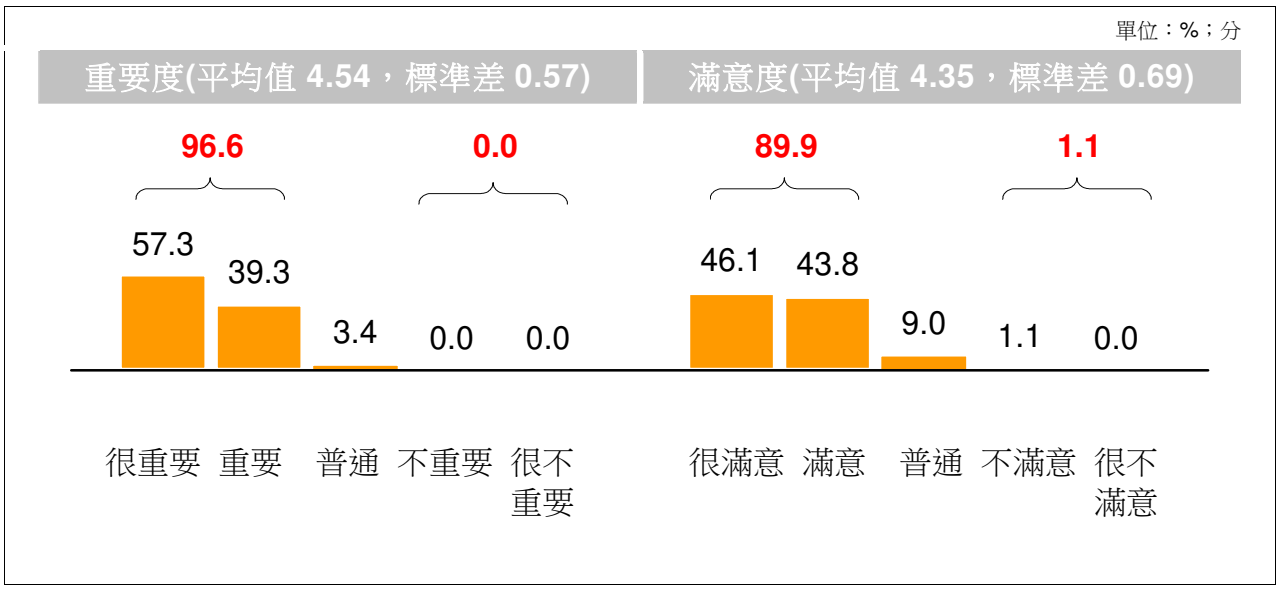
註：1.彙整結果卡方檢定乃將「很重要/很滿意」與「重要/滿意」合併為「重要/滿意」，「普通」維持原樣，「不重要/不滿意」與「很不重要/很不滿意」合併為「不重要/不滿意」。

2.「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

三、AES 產製之飛航前簡報及飛航公告查詢功能

1.整體分析

96.6%簽派員認為「AES 產製之飛航前簡報(PIB)及飛航公告查詢功能」重要，有 89.9%表示滿意；以服務品質缺口來看，簽派員期望重要度 4.54 分比實際感受滿意度 4.35 分高 0.19 分，經成對 t 檢定顯示，簽派員對重要度與滿意度有顯著差異。



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=89)

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」重要度與滿意度

2.按簽派員屬性分

不同「性別」、「服務年資」、「航空類別」及「去年調查」簽派員的看法說明如下。【參閱表 5-2-1-3-1】

性　　別： 以滿意度來看，女性簽派員滿意度高於男性；以服務品質缺口來看，男、女性簽派員實際感受的滿意度皆低於期望，而男、女性簽派員感受到的缺口相近。

服務年資： 以滿意度來看，服務 10 年以上簽派員的滿意度最高；以服務品質缺口來看，各服務年資簽派員實際感受的滿意度皆低於期望，服務 10 年以上簽派員感受到的缺口最大，而服務未滿 5 年簽派員感受到的缺口最小。

航空類別： 以滿意度來看，普通航空簽派員滿意度高於民用航空運輸業簽派員；以服務品質缺口來看，各航空類別簽派員實際感受的滿意度皆低於期望，而民用航空運輸業簽派員感受到的缺口較大。

去年調查： 以滿意度來看，去年有參與調查簽派員滿意度高於去年沒有參與調查者；以服務品質缺口來看，實際感受的滿意度皆低於期望，而去

年有參與調查簽派員感受到的缺口較大。

經成對 t 檢定顯示，除女性、服務未滿 5 年、普通航空、去年沒有參與調查者外，其餘屬性簽派員對「AES 產製之飛航前簡報(PIB)及飛航公告查詢功能」的重要度與滿意度有顯著差異。

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	對業務執行重要度					實際感受滿意度					服務品質缺口	
	重要度			評分(a)		滿意度			評分(b)		差距	成對
	重要	普通	不重要	平均值	標準差	滿意	普通	不滿意	平均值	標準差	=(b)-(a)	t 檢定
全體	**96.6**	**3.4**	**0.0**	**4.54**	**0.57**	**89.9**	**9.0**	**1.1**	**4.35**	**0.69**	**-0.19**	*
性別												
男性	97.1	2.9	0.0	4.51	0.56	88.6	10.0	1.4	4.31	0.71	-0.20	*
女性	94.7	5.3	0.0	4.63	0.60	94.7	5.3	0.0	4.47	0.61	-0.16	
服務年資												
未滿 5 年	94.4	5.6	0.0	4.47	0.61	91.7	8.3	0.0	4.39	0.64	-0.08	
5-10 年	95.7	4.3	0.0	4.57	0.59	82.6	17.4	0.0	4.35	0.78	-0.22	*
10 年以上	100.0	0.0	0.0	4.60	0.50	93.3	3.3	3.3	4.30	0.70	-0.30	*
服務航空類別												
民用航空運輸業	96.3	3.8	0.0	4.50	0.57	88.8	10.0	1.3	4.30	0.70	-0.20	*
普通航空業	100.0	0.0	0.0	4.89	0.33	100.0	0.0	0.0	4.78	0.44	-0.11	
去年是否參與調查												
去年有參加	98.4	1.6	0.0	4.53	0.53	90.6	7.8	1.6	4.31	0.69	-0.22	*
去年沒參加	92.0	8.0	0.0	4.56	0.65	88.0	12.0	0.0	4.44	0.71	-0.12	

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。

3.按年度別分

以重要度來看，歷年「AES 產製之飛航前簡報(PIB)及飛航公告查詢功能」皆有 8 成 9 以上的簽派員認為重要，皆無人認為不重要；歷年重要評分皆介於 4.41~4.55 分。今(108)年與 107 年比較來看，重要度上升 2.7 個百分點，不重要度維持不變，而普通下降 2.7 個百分點；卡方檢定顯示，近二年調查重要度無顯著差異，重要度趨勢呈平穩；重要評分上升 0.08 分，t 檢定顯示，近二年調查重要評分無顯著差異。

以滿意度來看，歷年簽派員滿意度皆有 8 成 8 以上，皆低於 2%表示不滿意；歷年滿意評分皆介於 4.16~4.39 分。今(108)年與 107 年比較來看，滿意度上升 1.1 個百分點，不滿意度也上升 1.1 個百分點，而普通下降 2.2 個百分點；卡方檢定顯示，近二年調查滿意度無顯著差異，滿意度趨勢呈平穩；滿意評分上升 0.09 分，t 檢定顯示，近二年調查滿意評分無顯著差異。

以服務品質缺口來看，歷年簽派員對「AES 產製之飛航前簡報(PIB)及飛航公告查詢功能」實際感受的滿意度皆低於期望且服務品質缺口顯著。今(108)年與 107 年比較來看，107 年服務品質缺口-0.20，而 108 年服務品質缺口-0.19，今年服務品質缺口與去年相近。

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：%；分；百分點

服務品質缺口 \ 年度別			105~106 年		近二年		近二年調查比較	
			105 年	106 年	107 年(1)	108 年(2)	差距(2)-(1)	檢定結果
對業務執行重要度	重要度	重要	94.8	89.3	93.9	96.6	+2.7	
		普通	5.2	10.7	6.1	3.4	-2.7	
		不重要	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
	評分(a)	平均值	4.55	4.41	4.46	4.54	+0.08	
		標準差	-	-	0.61	0.57	-0.04	
實際感受滿意度	滿意度	滿意	92.7	88.0	88.8	89.9	+1.1	
		普通	7.3	12.0	11.2	9.0	-2.2	
		不滿意	0.0	0.0	0.0	1.1	+1.1	
	評分(b)	平均值	4.39	4.16	4.26	4.35	+0.09	
		標準差	-	-	0.65	0.69	+0.04	
服務品質缺口		差距=(b)-(a)	-0.16	-0.25	-0.20	-0.19	+0.01	
		t 檢定	*	*	*	*	-	

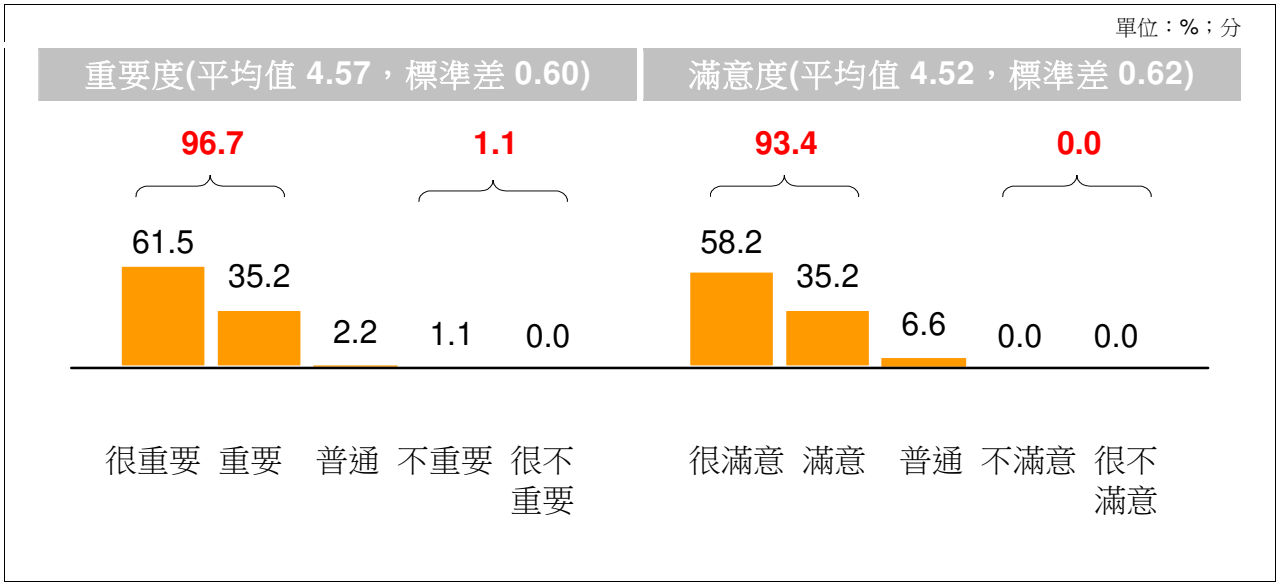
註：1.彙整結果卡方檢定乃將「很重要/很滿意」與「重要/滿意」合併為「重要/滿意」，「普通」維持原樣，「不重要/不滿意」與「很不重要/很不滿意」合併為「不重要/不滿意」。

2.「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

四、AES 產製之飛航文件及氣象查詢功能

1.整體分析

96.7%簽派員認為「AES 產製之飛航文件(Briefing)及氣象查詢功能」重要，有93.4%表示滿意；以服務品質缺口來看，簽派員期望重要度 4.57 分比實際感受滿意度 4.52 分高 0.05 分，經成對 t 檢定顯示，簽派員實際感受的滿意度與期望無顯著差異。



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：全體簽派員(n=91)
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」重要度與滿意度

2.按簽派員屬性分

不同「性別」、「服務年資」、「航空類別」及「去年調查」簽派員的看法說明如下。【參閱表 5-2-1-4-1】

性　　別： 以滿意度來看，女性簽派員滿意度高於男性；以服務品質缺口來看，男、女性簽派員實際感受的滿意度皆低於期望，而女性簽派員感受到的缺口較大。

服務年資： 以滿意度來看，服務未滿 10 年簽派員的滿意度較高；以服務品質缺口來看，服務未滿 5 年及服務 5-10 年簽派員實際感受的滿意度皆低於期望，其中以服務未滿 5 年簽派員感受到的缺口最大，而服務 10 年以上簽派員實際感受的滿意度高於期望。

航空類別： 以滿意度來看，普通航空簽派員滿意度高於民用航空運輸業簽派員；以服務品質缺口來看，普通航空簽派員實際感受的滿意度與期望相當，而民用航空運輸業簽派員實際感受的滿意度低於期望。

去年調查： 以滿意度來看，無論去年是否參與調查，簽派員滿意度相近；以服務品質缺口來看，實際感受的滿意度皆低於期望，而無論去年是否參與調查，簽派員感受到的缺口相近。

經成對 t 檢定顯示，各屬性簽派員對「AES 產製之飛航文件(Briefing)及氣象查詢功能」實際感受的滿意度與期望值無顯著差異。

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	對業務執行重要度					實際感受滿意度					服務品質缺口	
	重要度			評分(a)		滿意度			評分(b)		差距	成對
	重要	普通	不重要	平均值	標準差	滿意	普通	不滿意	平均值	標準差	=(b)-(a)	t 檢定
全體	**96.7**	**2.2**	**1.1**	**4.57**	**0.60**	**93.4**	**6.6**	**0.0**	**4.52**	**0.62**	**-0.05**	
性別												
男性	95.8	2.8	1.4	4.51	0.63	91.7	8.3	0.0	4.47	0.65	-0.04	
女性	100.0	0.0	0.0	4.79	0.42	100.0	0.0	0.0	4.68	0.48	-0.11	
服務年資												
未滿 5 年	97.3	2.7	0.0	4.62	0.55	94.6	5.4	0.0	4.51	0.61	-0.11	
5-10 年	100.0	0.0	0.0	4.61	0.50	95.7	4.3	0.0	4.52	0.59	-0.09	
10 年以上	93.5	3.2	3.2	4.48	0.72	90.3	9.7	0.0	4.52	0.68	0.04	
服務航空類別												
民用航空運輸業	96.3	2.4	1.2	4.55	0.61	92.7	7.3	0.0	4.49	0.63	-0.06	
普通航空業	100.0	0.0	0.0	4.78	0.44	100.0	0.0	0.0	4.78	0.44	0.00	
去年是否參與調查												
去年有參加	97.0	1.5	1.5	4.58	0.61	93.9	6.1	0.0	4.52	0.61	-0.06	
去年沒參加	96.0	4.0	0.0	4.56	0.58	92.0	8.0	0.0	4.52	0.65	-0.04	

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。

3.按年度別分

以重要度來看，歷年「AES 產製之飛航文件(Briefing)及氣象查詢功能」皆近 9 成 4 以上的簽派員認為重要，皆低於 2%認為不重要；歷年重要評分皆介於 4.50~4.57 分。今(108)年與 107 年比較來看，重要度上升 2.8 個百分點，不重要度也上升 1.1 個百分點，而普通下降 3.9 個百分點；卡方檢定顯示，近二年調查重要度無顯著差異，重要度趨勢呈平穩；重要評分上升 0.06 分，t 檢定顯示，近二年調查重要評分無顯著差異。

以滿意度來看，歷年簽派員滿意度皆有 8 成 7 以上，皆低於 4%表示不滿意；歷年滿意評分皆介於 4.15~4.52 分。今(108)年與 107 年比較來看，滿意度上升 3.5 個百分點，不滿意度維持不變，而普通下降 3.5 個百分點；卡方檢定顯示，近二年調查滿意度無顯著差異，滿意度趨勢呈平穩；滿意評分上升 0.28 分，t 檢定顯示，今年調查滿意評分明顯高於去年。

以服務品質缺口來看，歷年簽派員對「AES 產製之飛航文件(Briefing)及氣象查詢功能」實際感受的滿意度皆低於期望，105~107 年服務品質缺口皆達顯著。今(108)年與 107 年比較來看，107 年服務品質缺口-0.27，而 108 年服務品質缺口-0.05，今年服務品質缺口較去年明顯縮小。

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：%；分；百分點

服務品質缺口 \ 年度別			105~106 年		近二年		近二年調查比較	
			105 年	106 年	107 年(1)	108 年(2)	差距(2)-(1)	檢定結果
對業務執行重要度	重要度	重要	95.9	93.6	93.9	96.7	+2.8	
		普通	3.1	6.4	6.1	2.2	-3.9	
		不重要	1.0	0.0	0.0	1.1	+1.1	
	評分(a)	平均值	4.53	4.50	4.51	4.57	+0.06	
		標準差	-	-	0.61	0.60	-0.01	
實際感受滿意度	滿意度	滿意	90.6	87.2	89.9	93.4	+3.5	
		普通	6.3	11.5	10.1	6.6	-3.5	
		不滿意	3.1	1.3	0.0	0.0	0.0	
	評分(b)	平均值	4.34	4.15	4.24	4.52	+0.28	*
		標準差	-	-	0.62	0.62	0.00	
服務品質缺口		差距=(b)-(a)	-0.19	-0.35	-0.27	-0.05	+0.22	*
		t 檢定	*	*	*		-	

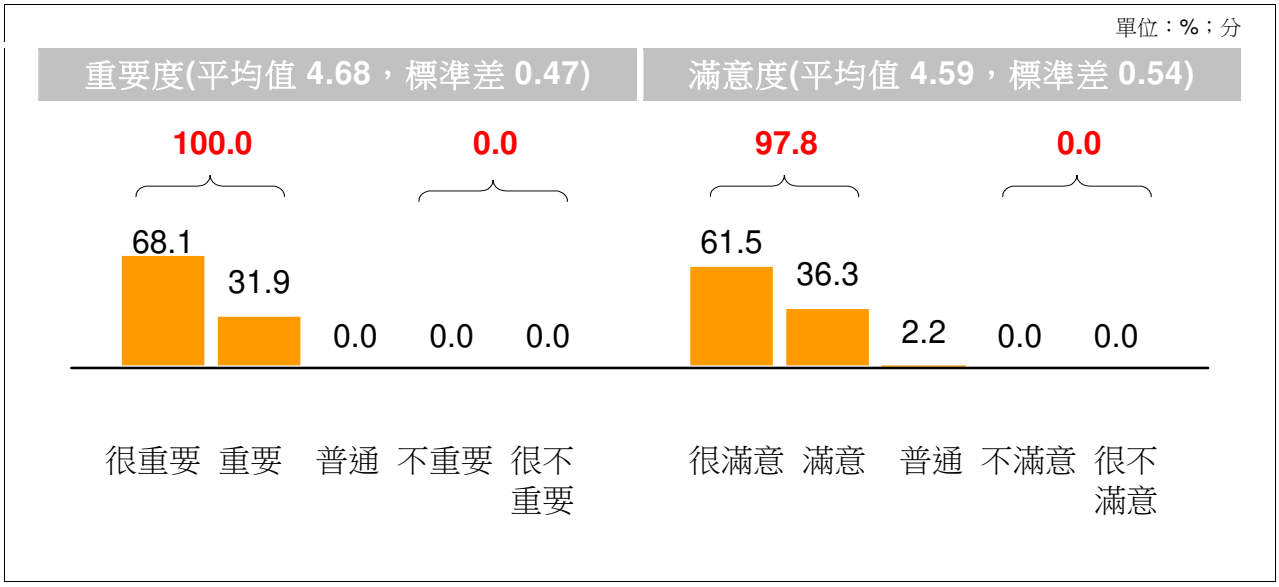
註：1.彙整結果卡方檢定乃將「很重要/很滿意」與「重要/滿意」合併為「重要/滿意」，「普通」維持原樣，「不重要/不滿意」與「很不重要/很不滿意」合併為「不重要/不滿意」。

2.「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

五、AES 提供之機場場面飛航公告圖示查詢、下載及列印功能

1.整體分析

簽派員全數認為「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，有 97.8%表示滿意；以服務品質缺口來看，簽派員期望重要度 4.68 分比實際感受滿意度 4.59 分高 0.09 分，經成對 t 檢定顯示，簽派員實際感受的滿意度與期望值無顯著差異。



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：全體簽派員(n=91)

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」重要度與滿意度

2.按簽派員屬性分

不同「性別」、「服務年資」、「航空類別」及「去年調查」簽派員的看法說明如下。【參閱表 5-2-1-5-1】

性　　別： 以滿意度來看，女性簽派員滿意度高於男性；以服務品質缺口來看，男、女性簽派員實際感受的滿意度皆低於期望，而女性簽派員感受到的缺口較大。

服務年資： 以滿意度來看，服務 5-10 年簽派員的滿意度最高；以服務品質缺口來看，各服務年資簽派員實際感受的滿意度皆低於期望，服務 5-10 年以上簽派員感受到的缺口最大，而服務未滿 5 年簽派員感受到的缺口最小。

航空類別： 以滿意度來看，普通航空簽派員滿意度高於民用航空運輸業簽派員；以服務品質缺口來看，各航空類別簽派員實際感受的滿意度皆低於期望，而普通航空簽派員感受到的缺口較大。

去年調查： 以滿意度來看，去年沒有參與調查簽派員滿意度高於去年有參與調

查者；以服務品質缺口來看，實際感受的滿意度皆低於期望，而無論去年是否參與調查，簽派員感受到的缺口相近。

經成對 t 檢定顯示，女性、服務 5-10 年簽派員對「AES 提供之機場場面飛航公告圖示查詢、下載及列印功能」的重要度與滿意度有顯著差異。

表 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」按簽派員屬性分

單位：%；分

簽派員屬性	對業務執行重要度					實際感受滿意度					服務品質缺口	
	重要度			評分(a)		滿意度			評分(b)		差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
	重要	普通	不重要	平均值	標準差	滿意	普通	不滿意	平均值	標準差		
全體	**100.0**	**0.0**	**0.0**	**4.68**	**0.47**	**97.8**	**2.2**	**0.0**	**4.59**	**0.54**	**-0.09**	
性別												
男性	100.0	0.0	0.0	4.65	0.48	97.2	2.8	0.0	4.60	0.55	-0.06	
女性	100.0	0.0	0.0	4.79	0.42	100.0	0.0	0.0	4.58	0.51	-0.21	*
服務年資												
未滿 5 年	100.0	0.0	0.0	4.68	0.47	97.3	2.7	0.0	4.65	0.54	-0.03	
5-10 年	100.0	0.0	0.0	4.74	0.45	100.0	0.0	0.0	4.52	0.51	-0.22	*
10 年以上	100.0	0.0	0.0	4.65	0.49	96.8	3.2	0.0	4.58	0.56	-0.07	
服務航空類別												
民用航空運輸業	100.0	0.0	0.0	4.66	0.48	97.6	2.4	0.0	4.59	0.54	-0.07	
普通航空業	100.0	0.0	0.0	4.89	0.33	100.0	0.0	0.0	4.67	0.50	-0.22	
去年是否參與調查												
去年有參加	100.0	0.0	0.0	4.67	0.48	97.0	3.0	0.0	4.58	0.56	-0.09	
去年沒參加	100.0	0.0	0.0	4.72	0.46	100.0	0.0	0.0	4.64	0.49	-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。

3.按年度別分

以重要度來看，歷年「AES 提供之機場場面飛航公告圖示查詢、下載及列印功能」皆有 9 成 2 以上的簽派員認為重要，皆無人認為不重要；歷年重要評分皆介於 4.39~4.68 分。今(108)年與 107 年比較來看，重要度上升 4.1 個百分點，不重要度維持不變，而普通下降 4.1 個百分點；卡方檢定顯示，近二年調查重要度無顯著差異，重要度趨勢呈平穩；重要評分上升 0.09 分，t 檢定顯示，近二年調查重要評分無顯著差異。

以滿意度來看，歷年簽派員滿意度皆有高於 9 成，皆 1%以下表示不滿意；歷年滿意評分皆介於 4.25~4.59 分。今(108)年與 107 年比較來看，滿意度上升 7.0 個百分點，不滿意度下降 1.0 個百分點，而普通下降 6.0 個百分點；卡方檢定顯示，近二年調查滿意度無顯著差異；滿意評分上升 0.17 分，t 檢定顯示，近二年調查滿意評分無顯著差異。

以服務品質缺口來看，歷年簽派員對「AES 提供之機場場面飛航公告圖示查詢、下載及列印功能」實際感受的滿意度皆低於期望，105~107 年服務品質缺口顯著。今(108)年與 107 年比較來看，107 年服務品質缺口-0.17，而 108 年服務品質缺口-0.09，今年服務品質缺口較去年縮小。

表 5-2-1-5-2 「AES 提供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：%；分；百分點

服務品質缺口 \ 年度別			105~106 年		近二年		近二年調查比較	
			105 年	106 年	107 年(1)	108 年(2)	差距(2)-(1)	檢定結果
對業務執行重要度	重要度	重要	97.9	92.4	95.9	100.0	+4.1	
		普通	2.1	7.6	4.1	0.0	-4.1	
		不重要	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
	評分(a)	平均值	4.63	4.39	4.59	4.68	+0.09	
		標準差	-	-	0.57	0.47	-0.10	
實際感受滿意度	滿意度	滿意	95.9	92.4	90.8	97.8	+7.0	
		普通	3.1	7.6	8.2	2.2	-6.0	
		不滿意	1.0	0.0	1.0	0.0	-1.0	
	評分(b)	平均值	4.44	4.25	4.42	4.59	+0.17	
		標準差	-	-	0.69	0.54	-0.15	
服務品質缺口		差距=(b)-(a)	-0.19	-0.14	-0.17	-0.09	+0.08	
		t 檢定	*	*	*		-	

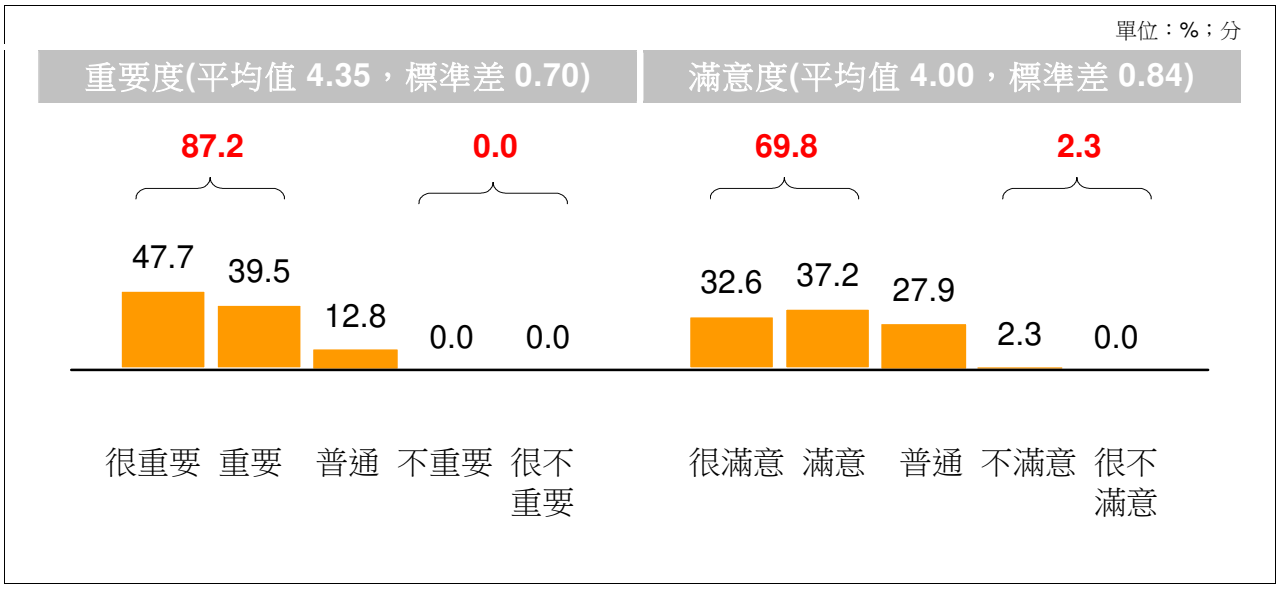
註：1.彙整結果卡方檢定乃將「很重要/很滿意」與「重要/滿意」合併為「重要/滿意」，「普通」維持原樣，「不重要/不滿意」與「很不重要/很不滿意」合併為「不重要/不滿意」。

2.「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

六、AES 提供適合平板及手機等行動裝置之行動版網頁

1.整體分析

87.2%簽派員認為「AES 提供適合平板及手機等行動裝置之行動版網頁」重要，有 69.8%表示滿意；以服務品質缺口來看，簽派員期望重要度 4.35 分比實際感受滿意度 4.00 分高 0.35 分，經成對 t 檢定顯示，簽派員對重要度與滿意度有顯著差異。



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=86)

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」重要度與滿意度

2.按簽派員屬性分

不同「性別」、「服務年資」、「航空類別」及「去年調查」簽派員的看法說明如下。【參閱表 5-2-1-6-1】

性　　別： 以滿意度來看，女性簽派員滿意度高於男性；以服務品質缺口來看，男、女性簽派員實際感受的滿意度皆低於期望，而男、女性簽派員感受到的缺口相近。

服務年資： 以滿意度來看，服務 10 年以上簽派員的滿意度最高；以服務品質缺口來看，各服務年資簽派員實際感受的滿意度皆低於期望，服務未滿 5 年簽派員感受到的缺口最大，而服務 5 年以上簽派員感受到的缺口較小。

航空類別： 以滿意度來看，民用航空運輸業簽派員滿意度高於普通航空簽派員；以服務品質缺口來看，各航空類別簽派員實際感受的滿意度皆低於期望，而普通航空簽派員感受到的缺口較大。

去年調查： 以滿意度來看，去年有參與調查簽派員滿意度高於去年沒有參與調查者；以服務品質缺口來看，實際感受的滿意度皆低於期望，而無論去年是否參與調查，簽派員感受到的缺口相當。

經成對 t 檢定顯示，除服務 5-10 年者外，其餘屬性簽派員對「AES 提供適合平板及手機等行動裝置之行動版網頁」的重要度與滿意度有顯著差異。

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	對業務執行重要度					實際感受滿意度					服務品質缺口	
	重要度			評分(a)		滿意度			評分(b)		差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
	重要	普通	不重要	平均值	標準差	滿意	普通	不滿意	平均值	標準差		
全體	**87.2**	**12.8**	**0.0**	**4.35**	**0.70**	**69.8**	**27.9**	**2.3**	**4.00**	**0.84**	**-0.35**	*
性別												
男性	88.2	11.8	0.0	4.35	0.69	69.1	27.9	2.9	4.00	0.86	-0.35	*
女性	83.3	16.7	0.0	4.33	0.77	72.2	27.8	0.0	4.00	0.77	-0.33	*
服務年資												
未滿 5 年	91.2	8.8	0.0	4.38	0.65	64.7	35.3	0.0	3.91	0.79	-0.47	*
5-10 年	77.3	22.7	0.0	4.14	0.77	59.1	36.4	4.5	3.86	0.94	-0.28	
10 年以上	90.0	10.0	0.0	4.47	0.68	83.3	13.3	3.3	4.20	0.81	-0.27	*
服務航空類別												
民用航空運輸業	85.7	14.3	0.0	4.31	0.71	70.1	27.3	2.6	4.01	0.85	-0.30	*
普通航空業	100.0	0.0	0.0	4.67	0.50	66.7	33.3	0.0	3.89	0.78	-0.78	*
去年是否參與調查												
去年有參加	90.5	9.5	0.0	4.38	0.66	76.2	20.6	3.2	4.03	0.80	-0.35	*
去年沒參加	78.3	21.7	0.0	4.26	0.81	52.2	47.8	0.0	3.91	0.95	-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。

3.按年度別分

以重要度來看，歷年「AES 提供適合平板及手機等行動裝置之行動版網頁」皆有 71%~88%的簽派員認為重要，皆低於 3%認為不重要；歷年重要評分皆介於 3.98~4.35 分。今(108)年與 107 年比較來看，重要度上升 15.9 個百分點，不重要度下降 2.1 個百分點，而普通下降 13.8 個百分點；卡方檢定顯示，今年調查重要度較去年明顯提升，普通占比明顯下降；重要評分上升 0.37 分，t 檢定顯示，今年調查重要評分較去年明顯上升。

以滿意度來看，歷年簽派員滿意度介於 69%~80%，皆低於 3%表示不滿意；歷年滿意評分皆介於 3.91~4.00 分。今(108)年與 107 年比較來看，滿意度下降 1.5 個百分點，不滿意度也上升 2.3 個百分點，而普通下降 0.8 個百分點；卡方檢定顯示，近二年調查滿意度無顯著差異，滿意度趨勢呈平穩；滿意評分上升 0.09 分，t 檢定顯示，近二年調查滿意評分無顯著差異。

以服務品質缺口來看，歷年簽派員對「AES 提供適合平板及手機等行動裝置之行動版網頁」實際感受的滿意度皆低於期望且服務品質缺口顯著。今(108)年與 107 年比較來看，107 年服務品質缺口-0.07，而 108 年服務品質缺口-0.35，今年服務品質缺口較去年明顯擴大。

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：%；分；百分點

服務品質缺口 \ 年度別			106 年	近二年		近二年調查比較	
			106 年	107 年(1)	108 年(2)	差距(2)-(1)	檢定結果
對業務執行重要度	重要度	重要	81.5	71.3	87.2	+15.9	
		普通	18.5	26.6	12.8	-13.8	*
		不重要	0.0	2.1	0.0	-2.1	
	評分(a)	平均值	4.17	3.98	4.35	+0.37	*
		標準差	-	0.84	0.70	-0.14	
實際感受滿意度	滿意度	滿意	80.0	71.3	69.8	-1.5	
		普通	20.0	28.7	27.9	-0.8	
		不滿意	0.0	0.0	2.3	+2.3	
	評分(b)	平均值	4.00	3.91	4.00	+0.09	
		標準差	-	0.70	0.84	+0.14	
服務品質缺口		差距=(b)-(a)	-0.17	-0.07	-0.35	-0.28	*
		t 檢定	*	*	*	-	

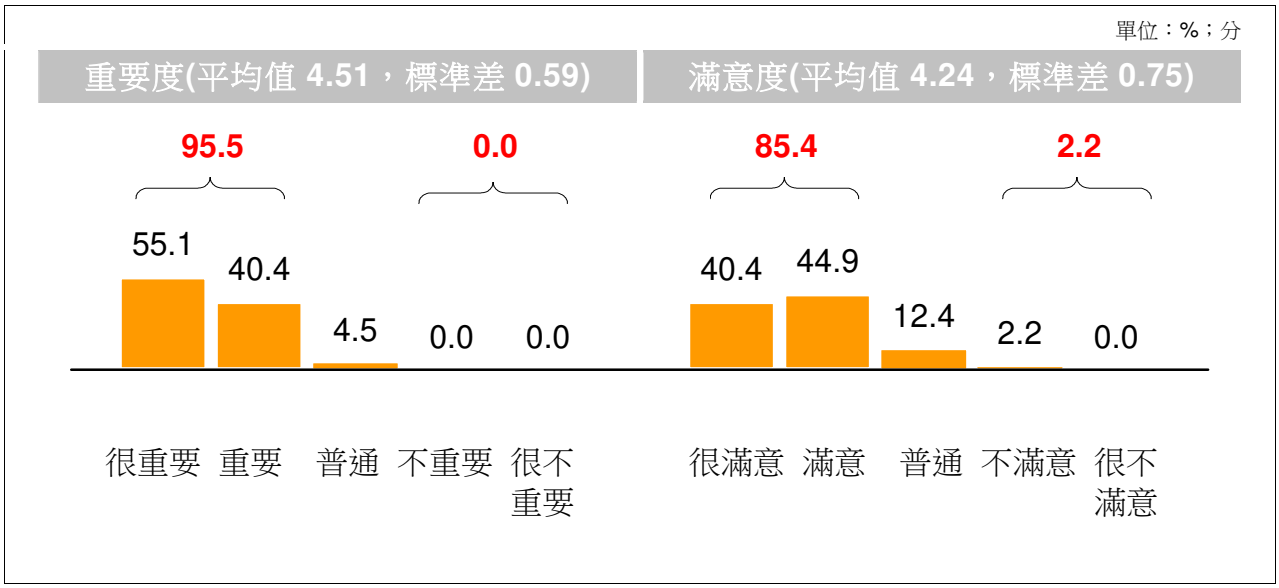
註：1.彙整結果卡方檢定乃將「很重要/很滿意」與「重要/滿意」合併為「重要/滿意」，「普通」維持原樣，「不重要/不滿意」與「很不重要/很不滿意」合併為「不重要/不滿意」。

2.「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

七、飛航諮詢臺提供之飛航公告及火山灰公告資訊服務

1.整體分析

95.5%簽派員認為「飛航諮詢臺提供之飛航公告及火山灰公告資訊服務」重要，有 85.4%表示滿意；以服務品質缺口來看，簽派員期望重要度 4.51 分比實際感受滿意度 4.24 分高 0.27 分，經成對 t 檢定顯示，簽派員對重要度與滿意度有顯著差異。



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=89)

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」重要度與滿意度

2.按簽派員屬性分

不同「性別」、「服務年資」、「航空類別」及「去年調查」簽派員的看法說明如下。【參閱表 5-2-1-7-1】

性　　別： 以滿意度來看，女性簽派員滿意度高於男性；以服務品質缺口來看，男、女性簽派員實際感受的滿意度皆低於期望，而男性簽派員感受到的缺口較大

服務年資： 以滿意度來看，服務 10 年以上簽派員的滿意度最高；以服務品質缺口來看，各服務年資簽派員實際感受的滿意度皆低於期望，服務 5-10 年以上簽派員感受到的缺口最大，而服務未滿 5 年簽派員感受到的缺口最小。

航空類別： 以滿意度來看，普通航空簽派員滿意度高於民用航空運輸業簽派員；以服務品質缺口來看，各航空類別簽派員實際感受的滿意度皆低於期望，而民用航空運輸業簽派員感受到的缺口較大。

去年調查： 以滿意度來看，無論去年是否參與調查，簽派員滿意度相近；以服

務品質缺口來看，實際感受的滿意度皆低於期望，而去年沒有參與調查簽派員感受到的缺口較大。

經成對 t 檢定顯示，除女性、服務未滿 5 年、普通航空外，其餘屬性簽派員對「飛航諮詢臺提供之飛航公告及火山灰公告資訊服務」的重要度與滿意度有顯著差異。

表 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」—按簽派員屬性分

單位：%；分

簽派員屬性	對業務執行重要度					實際感受滿意度					服務品質缺口	
	重要度			評分(a)		滿意度			評分(b)		差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
	重要	普通	不重要	平均值	標準差	滿意	普通	不滿意	平均值	標準差		
全體	**95.5**	**4.5**	**0.0**	**4.51**	**0.59**	**85.4**	**12.4**	**2.2**	**4.24**	**0.75**	**-0.27**	*
性別												
男性	95.8	4.2	0.0	4.50	0.58	81.9	15.3	2.8	4.22	0.81	-0.28	*
女性	94.1	5.9	0.0	4.53	0.62	100.0	0.0	0.0	4.29	0.47	-0.24	
服務年資												
未滿 5 年	94.4	5.6	0.0	4.50	0.61	88.9	11.1	0.0	4.36	0.68	-0.14	
5-10 年	95.5	4.5	0.0	4.41	0.59	68.2	27.3	4.5	3.91	0.87	-0.50	*
10 年以上	96.8	3.2	0.0	4.58	0.56	93.5	3.2	3.2	4.32	0.70	-0.26	*
服務航空類別												
民用航空運輸業	96.3	3.8	0.0	4.50	0.57	83.8	13.8	2.5	4.23	0.78	-0.27	*
普通航空業	88.9	11.1	0.0	4.56	0.73	100.0	0.0	0.0	4.33	0.50	-0.23	
去年是否參與調查												
去年有參加	95.3	4.7	0.0	4.47	0.59	85.9	12.5	1.6	4.23	0.73	-0.24	*
去年沒參加	96.0	4.0	0.0	4.60	0.58	84.0	12.0	4.0	4.24	0.83	-0.36	*

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。

3.按年度別分

以重要度來看，歷年「飛航諮詢臺提供之飛航公告及火山灰公告資訊服務」皆有 8 成 7 以上的簽派員認為重要，皆無人認為不重要；歷年重要評分皆介於 4.29~4.67 分。今(108)年與 107 年比較來看，重要度上升 0.8 個百分點，不重要度維持不變，而普通下降 0.8 個百分點；卡方檢定顯示，近二年調查重要度無顯著差異，重要度趨勢呈平穩；重要評分下降 0.03 分，t 檢定顯示，近二年調查重要評分無顯著差異。

以滿意度來看，歷年簽派員滿意度介於 82%~96%，皆低於 3%表示不滿意；歷年滿意評分皆介於 4.08~4.40 分。今(108)年與 107 年比較來看，滿意度上升 0.1 個百分點，不滿意度也上升 1.1 個百分點，而普通下降 1.3 個百分點；卡方檢定顯示，近二年調查滿意度無顯著差異，滿意度趨勢呈平穩；滿意評分維持不變，t 檢定顯示，近二年調查滿意評分無顯著差異。

以服務品質缺口來看，歷年簽派員對「飛航諮詢臺提供之飛航公告及火山灰公告資訊服務」實際感受的滿意度皆低於期望且服務品質缺口顯著。今(108)年與 107 年比較來看，107 年服務品質缺口-0.30，而 108 年服務品質缺口-0.27，今年服務品質缺口與去年相近。

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：%；分；百分點

服務品質缺口 \ 年度別			104~106 年			近二年		近二年調查比較	
			104 年	105 年	106 年	107 年(1)	108 年(2)	差距(2)-(1)	檢定結果
對業務執行重要度	重要度	重要	97.1	94.7	87.3	94.7	95.5	+0.8	
		普通	2.9	5.3	12.7	5.3	4.5	-0.8	
		不重要	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	+0.0	
	評分(a)	平均值	4.67	4.54	4.29	4.54	4.51	-0.03	
		標準差	-	-	-	0.60	0.59	-0.01	
實際感受滿意度	滿意度	滿意	95.2	93.7	82.3	85.3	85.4	+0.1	
		普通	4.8	6.3	17.7	13.7	12.4	-1.3	
		不滿意	0.0	0.0	0.0	1.1	2.2	+1.1	
	評分(b)	平均值	4.38	4.40	4.08	4.24	4.24	0.00	
		標準差	-	-	-	0.73	0.75	+0.02	
服務品質缺口		差距=(b)-(a)	-0.29	-0.14	-0.21	-0.30	-0.27	+0.03	
		t 檢定	*	*	*	*	*	-	

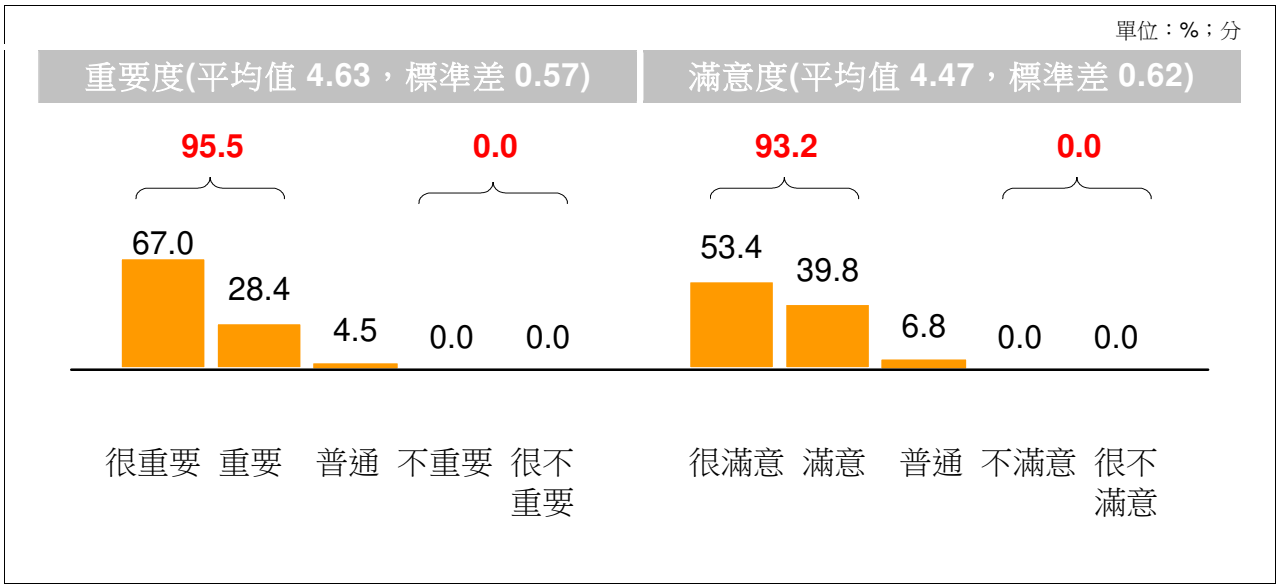
註：1.彙整結果卡方檢定乃將「很重要/很滿意」與「重要/滿意」合併為「重要/滿意」，「普通」維持原樣，「不重要/不滿意」與「很不重要/很不滿意」合併為「不重要/不滿意」。

2.「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

八、飛航諮詢臺提供之飛航計畫諮詢服務

1.整體分析

95.5%簽派員認為「飛航諮詢臺提供之飛航計畫諮詢服務」重要，有 93.2%表示滿意；以服務品質缺口來看，簽派員期望重要度 4.63 分比實際感受滿意度 4.47 分高 0.16 分，經成對 t 檢定顯示，簽派員對重要度與滿意度有顯著差異。



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=88)
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」重要度與滿意度

2.按簽派員屬性分

不同「性別」、「服務年資」、「航空類別」及「去年調查」簽派員的看法說明如下。【參閱表 5-2-1-8-1】

性　　別： 以滿意度來看，男、女性簽派員滿意度相近；以服務品質缺口來看，男、女性簽派員實際感受的滿意度皆低於期望，而男、女性簽派員感受到的缺口相近。

服務年資： 以滿意度來看，服務 10 年以上簽派員的滿意度最高；以服務品質缺口來看，各服務年資簽派員實際感受的滿意度皆低於期望，服務 5-10 年以上簽派員感受到的缺口最大，而服務 10 年以上簽派員感受到的缺口最小。

航空類別： 以滿意度來看，普通航空簽派員滿意度高於民用航空運輸業簽派員；以服務品質缺口來看，各航空類別簽派員實際感受的滿意度皆低於期望，而普通航空簽派員感受到的缺口較大。

去年調查： 以滿意度來看，無論去年是否參與調查，簽派員滿意度相近；以服

務品質缺口來看，實際感受的滿意度皆低於期望，而無論去年是否參與調查，簽派員感受到的缺口相近。

經成對 t 檢定顯示，除女性、服務 10 年以上、普通航空、去年沒有參與調查者外，其餘屬性簽派員對「飛航諮詢臺提供之飛航計畫諮詢服務」的重要度與滿意度有顯著差異。

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	對業務執行重要度					實際感受滿意度					服務品質缺口	
	重要度			評分(a)		滿意度			評分(b)		差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
	重要	普通	不重要	平均值	標準差	滿意	普通	不滿意	平均值	標準差		
全體	**95.5**	**4.5**	**0.0**	**4.63**	**0.57**	**93.2**	**6.8**	**0.0**	**4.47**	**0.62**	**-0.16**	*
性別												
男性	95.7	4.3	0.0	4.61	0.57	92.9	7.1	0.0	4.46	0.63	-0.15	*
女性	94.4	5.6	0.0	4.67	0.59	94.4	5.6	0.0	4.50	0.62	-0.17	
服務年資												
未滿 5 年	97.2	2.8	0.0	4.69	0.52	94.4	5.6	0.0	4.53	0.61	-0.16	*
5-10 年	90.9	9.1	0.0	4.55	0.67	81.8	18.2	0.0	4.23	0.75	-0.32	*
10 年以上	96.7	3.3	0.0	4.60	0.56	100.0	0.0	0.0	4.57	0.50	-0.03	
服務航空類別												
民用航空運輸業	94.9	5.1	0.0	4.61	0.59	92.4	7.6	0.0	4.46	0.64	-0.15	*
普通航空業	100.0	0.0	0.0	4.78	0.44	100.0	0.0	0.0	4.56	0.53	-0.22	
去年是否參與調查												
去年有參加	95.3	4.7	0.0	4.61	0.58	93.8	6.3	0.0	4.44	0.61	-0.17	*
去年沒參加	95.8	4.2	0.0	4.67	0.56	91.7	8.3	0.0	4.54	0.66	-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。

3.按年度別分

以重要度來看，歷年「飛航諮詢臺提供之飛航計畫諮詢服務」皆近 9 成 5 以上的簽派員認為重要，皆無人認為不重要；歷年重要評分皆介於 4.54~4.63 分。今(108)年與 107 年比較來看，重要度上升 0.6 個百分點，不重要度維持不變，而普通下降 0.6 個百分點；卡方檢定顯示，近二年調查重要度無顯著差異，重要度趨勢呈平穩；重要評分上升 0.04 分，t 檢定顯示，近二年調查重要評分無顯著差異。

以滿意度來看，歷年簽派員滿意度皆近 9 成 2 以上，皆無人表示不滿意；歷年滿意評分皆介於 4.30~4.47 分。今(108)年與 107 年比較來看，滿意度上升 1.4 個百分點，不滿意度維持不變，而普通下降 1.4 個百分點；卡方檢定顯示，近二年調查滿意度無顯著差異，滿意度趨勢呈平穩；滿意評分上升 0.05 分，t 檢定顯示，近二年調查滿意評分無顯著差異。

以服務品質缺口來看，歷年簽派員對「飛航諮詢臺提供之飛航計畫諮詢服務」實際感受的滿意度皆低於期望且服務品質缺口顯著。今(108)年與 107 年比較來看，107 年服務品質缺口-0.17，而 108 年服務品質缺口-0.16，今年服務品質缺口與去年相近。

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：%；分；百分點

服務品質缺口 \ 年度別			105~106 年		近二年		近二年調查比較	
			105 年	106 年	107 年(1)	108 年(2)	差距(2)-(1)	檢定結果
對業務執行重要度	重要度	重要	95.8	96.2	94.9	95.5	+0.6	
		普通	4.2	3.8	5.1	4.5	-0.6	
		不重要	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
	評分(a)	平均值	4.58	4.54	4.59	4.63	+0.04	
		標準差	-	-	0.59	0.57	-0.02	
實際感受滿意度	滿意度	滿意	92.6	93.7	91.8	93.2	+1.4	
		普通	7.4	6.3	8.2	6.8	-1.4	
		不滿意	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
	評分(b)	平均值	4.46	4.30	4.42	4.47	+0.05	
		標準差	-	-	0.64	0.62	-0.02	
服務品質缺口		差距=(b)-(a)	-0.12	-0.24	-0.17	-0.16	+0.01	
		t 檢定	*	*	*	*	-	

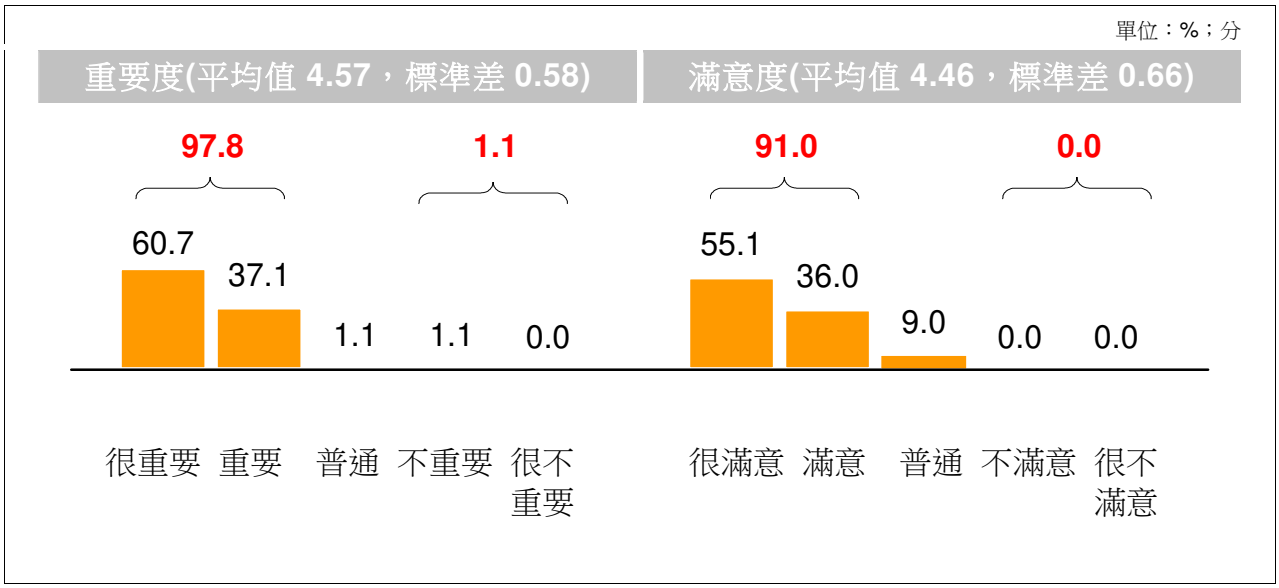
註：1.彙整結果卡方檢定乃將「很重要/很滿意」與「重要/滿意」合併為「重要/滿意」，「普通」維持原樣，「不重要/不滿意」與「很不重要/很不滿意」合併為「不重要/不滿意」。

2.「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

九、飛航諮詢臺提供之飛航簡報及氣象諮詢服務

1.整體分析

97.8%簽派員認為「飛航諮詢臺提供之飛航簡報及氣象諮詢服務」重要，有91.0%表示滿意；以服務品質缺口來看，簽派員期望重要度4.57分比實際感受滿意度4.46分高0.11分，經成對 t 檢定顯示，簽派員對重要度與滿意度有顯著差異。



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=89)

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」重要度與滿意度

2.按簽派員屬性分

不同「性別」、「服務年資」、「航空類別」及「去年調查」簽派員的看法說明如下。【參閱表 5-2-1-9-1】

性　　別： 以滿意度來看，女性簽派員滿意度高於男性；以服務品質缺口來看，男、女性簽派員實際感受的滿意度皆低於期望，而男、女性簽派員感受到的缺口相近。

服務年資： 以滿意度來看，服務10年以上簽派員的滿意度最高；以服務品質缺口來看，各服務年資簽派員實際感受的滿意度皆低於期望，服務未滿5年簽派員感受到的缺口最大，而服務5-10年簽派員感受到的缺口最小。

航空類別： 以滿意度來看，普通航空簽派員滿意度高於民用航空運輸業簽派員；以服務品質缺口來看，各航空類別簽派員實際感受的滿意度皆低於期望，而普通航空簽派員感受到的缺口較大。

去年調查： 以滿意度來看，去年有參與調查簽派員滿意度高於去年沒有參與調查者；以服務品質缺口來看，實際感受的滿意度皆低於期望，而去年沒有參與調查簽派員感受到的缺口較大。

經成對 t 檢定顯示，男性、服務未滿 5 年、民用航空運輸業簽派員對「飛航諮詢臺提供之飛航簡報及氣象諮詢服務」的重要度與滿意度有顯著差異。

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	對業務執行重要度					實際感受滿意度					服務品質缺口	
	重要度			評分(a)		滿意度			評分(b)		差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
	重要	普通	不重要	平均值	標準差	滿意	普通	不滿意	平均值	標準差		
全體	**97.8**	**1.1**	**1.1**	**4.57**	**0.58**	**91.0**	**9.0**	**0.0**	**4.46**	**0.66**	**-0.11**	*
性別												
男性	97.1	1.4	1.4	4.53	0.61	90.0	10.0	0.0	4.41	0.67	-0.12	*
女性	100.0	0.0	0.0	4.74	0.45	94.7	5.3	0.0	4.63	0.60	-0.11	
服務年資												
未滿 5 年	100.0	0.0	0.0	4.69	0.47	91.7	8.3	0.0	4.50	0.65	-0.19	*
5-10 年	95.7	4.3	0.0	4.39	0.58	87.0	13.0	0.0	4.35	0.71	-0.04	
10 年以上	96.7	0.0	3.3	4.57	0.68	93.3	6.7	0.0	4.50	0.63	-0.07	
服務航空類別												
民用航空運輸業	97.5	1.3	1.3	4.55	0.59	90.0	10.0	0.0	4.45	0.67	-0.10	*
普通航空業	100.0	0.0	0.0	4.78	0.44	100.0	0.0	0.0	4.56	0.53	-0.22	
去年是否參與調查												
去年有參加	96.9	1.5	1.5	4.55	0.61	92.3	7.7	0.0	4.46	0.64	-0.09	
去年沒參加	100.0	0.0	0.0	4.63	0.49	87.5	12.5	0.0	4.46	0.72	-0.17	

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。

3.按年度別分

以重要度來看，歷年「飛航諮詢臺提供之飛航簡報及氣象諮詢服務」皆近 9 成 3 以上的簽派員認為重要，皆低於 2%認為不重要；歷年重要評分皆介於 4.47~4.57 分。今(108)年與 107 年比較來看，重要度上升 1.9 個百分點，不重要度也上升 1.1 個百分點，而普通下降 3.0 個百分點；卡方檢定顯示，近二年調查重要度無顯著差異，重要度趨勢呈平穩；重要評分上升 0.03 分，t 檢定顯示，近二年調查重要評分無顯著差異。

以滿意度來看，歷年簽派員滿意度皆近 9 成以上，皆無人表示不滿意；歷年滿意評分皆介於 4.24~4.46 分。今(108)年與 107 年比較來看，滿意度下降 1.8 個百分點，不滿意度維持不變，而普通上升 1.8 個百分點；卡方檢定顯示，近二年調查滿意度無顯著差異，滿意度趨勢呈平穩；滿意評分上升 0.04 分，t 檢定顯示，近二年調查滿意評分無顯著差異。

以服務品質缺口來看，歷年簽派員對「飛航諮詢臺提供之飛航簡報及氣象諮詢服務」實際感受的滿意度皆低於期望且服務品質缺口顯著。今(108)年與 107 年比較來看，107 年服務品質缺口-0.12，而 108 年服務品質缺口-0.11，今年服務品質缺口與去年相近。

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：%；分；百分點

服務品質缺口 \ 年度別			105~106 年		近二年		近二年調查比較	
			105 年	106 年	107 年(1)	108 年(2)	差距(2)-(1)	檢定結果
對業務執行重要度	重要度	重要	92.5	96.2	95.9	97.8	+1.9	
		普通	7.5	3.9	4.1	1.1	-3.0	
		不重要	0.0	0.0	0.0	1.1	+1.1	
	評分(a)	平均值	4.48	4.47	4.54	4.57	+0.03	
		標準差	-	-	0.58	0.58	0.00	
實際感受滿意度	滿意度	滿意	90.4	89.7	92.8	91.0	-1.8	
		普通	9.6	10.3	7.2	9.0	+1.8	
		不滿意	0.0	0.0	0.0	0.0	+0.0	
	評分(b)	平均值	4.36	4.24	4.42	4.46	+0.04	
		標準差	-	-	0.63	0.66	+0.03	
服務品質缺口		差距=(b)-(a)	-0.12	-0.23	-0.12	-0.11	+0.01	
		t 檢定	*	*	*	*	-	

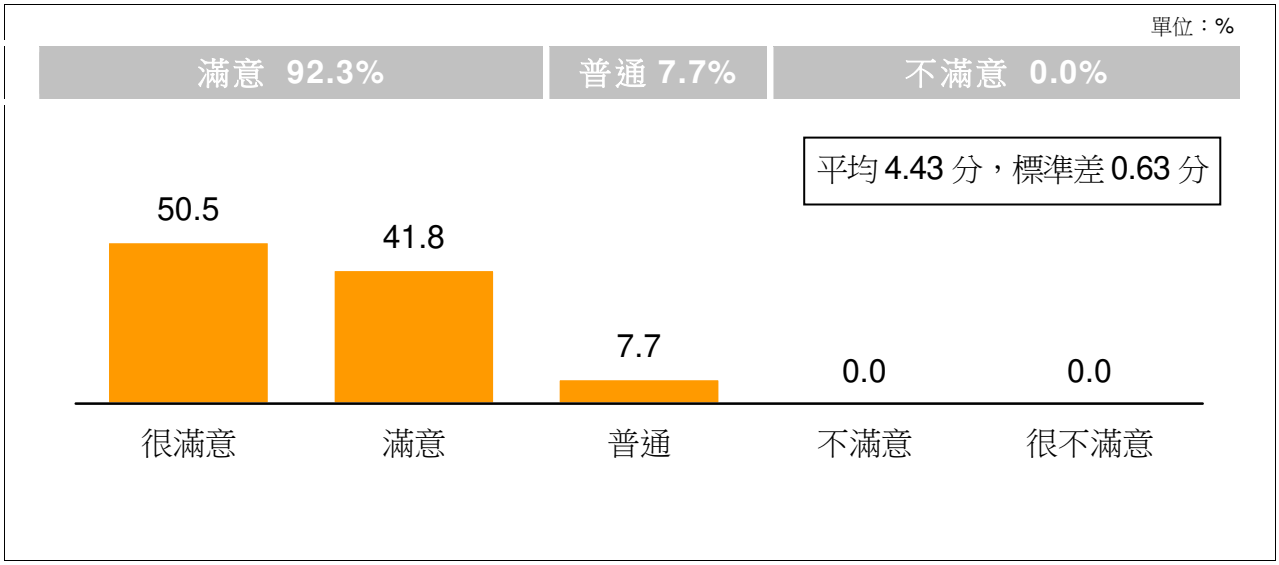
註：1.彙整結果卡方檢定乃將「很重要/很滿意」與「重要/滿意」合併為「重要/滿意」，「普通」維持原樣，「不重要/不滿意」與「很不重要/很不滿意」合併為「不重要/不滿意」。

2.「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

十、「飛航情報」服務整體滿意度

1.整體分析

簽派員對於總臺過去一年「飛航情報」服務整體滿意度的看法，有 92.3%表示滿意，7.7%表示普通，無人表示不滿意；滿意評分為 4.43 分。

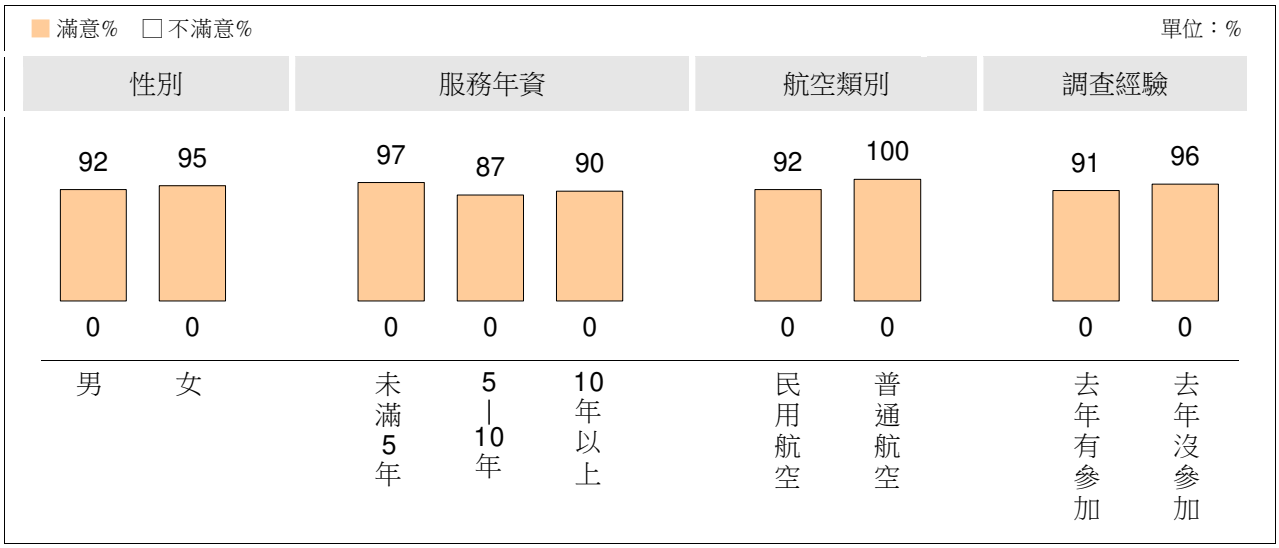


Q.請問您對總臺過去一年「飛航情報」服務整體滿意度？調查對象：全體簽派員(n=91)
說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-2-1-10-1 「飛航情報」整體滿意度

2.按簽派員屬性分

各屬性簽派員對於「飛航情報」整體滿意度均達 8 成 7 以上，其中女性、服務未滿 5 年、普通航空業、去年沒有參與調查的簽派員更達 9 成 5 以上表示滿意。卡方檢定顯示，不同屬性簽派員的滿意度沒有顯著差異。【參閱圖 5-2-1-10-2】



註：*表示該類屬性受訪者的回答在 95%信賴水準下有顯著差異。

圖5-2-1-10-2 「飛航情報」整體滿意度－按簽派員屬性分

3.按年度別分

歷年簽派員對「飛航情報」整體滿意度皆有 9 成 2 以上，皆無人表示不滿意。【參閱圖 5-2-1-10-3】

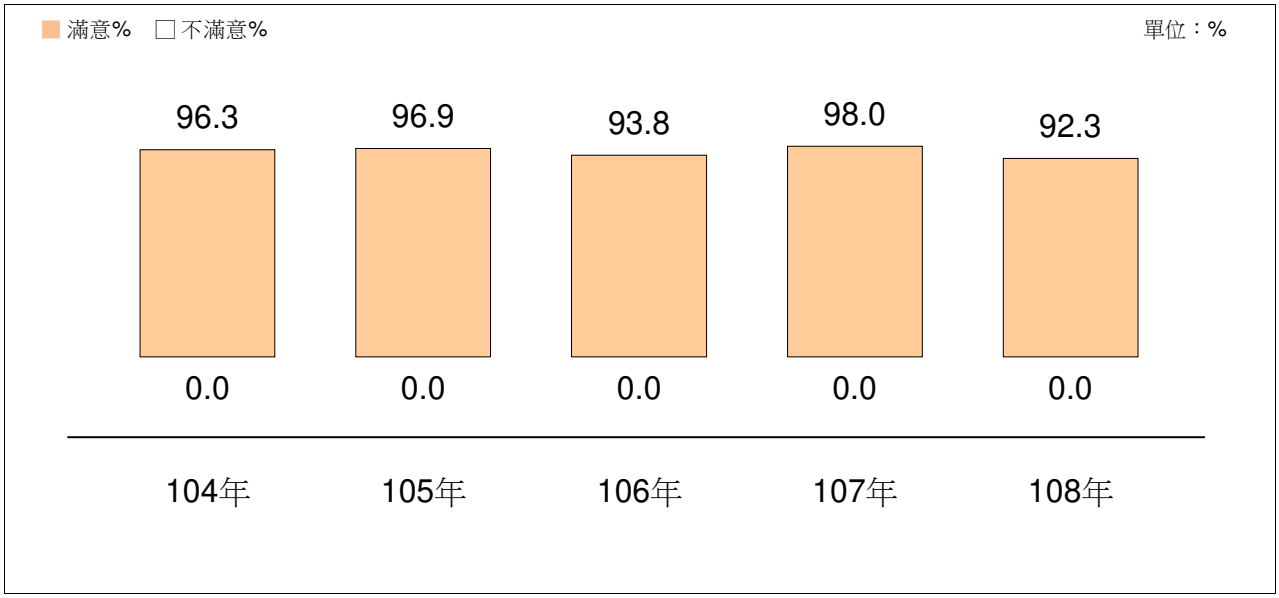


圖5-2-1-10-3 「飛航情報」整體滿意度－按年度別分

今(108)年與 107 年比較來看，滿意度下降 5.7 個百分點，不滿意度維持不變，而普通上升 5.7 個百分點；卡方檢定顯示，近二年調查滿意度無顯著差異，滿意度維持穩定趨勢。滿意評分上升 0.01 分，t 檢定顯示，近二年調查滿意評分無顯著差異。【參閱表 5-2-1-10-1】

表 5-2-1-10-1 「飛航情報」整體滿意度－按年度別分

單位： %；分；百分點

項目	104-106 年			近二年調查		近二年調查比較	
	104 年	105 年	106 年	107 年(1)	108 年(2)	差距(2)-(1)	檢定結果
滿　　意	96.3	96.9	93.8	98.0	92.3	-5.7	
普　　通	3.7	3.1	6.3	2.0	7.7	+5.7	
不 滿 意	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
平 均 值	4.38	4.42	4.25	4.42	4.43	+0.01	
標 準 差	-	-	-	0.54	0.63	+0.09	

註：1.彙整結果卡方檢定乃將「很重要/很滿意」與「重要/滿意」合併為「重要/滿意」，「普通」維持原樣，「不重要/不滿意」與「很不重要/很不滿意」合併為「不重要/不滿意」。

2.「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

十一、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，僅 4 項有 1-2 位受訪者表示不滿意外，其餘 5 項服務皆無人表示不滿意。【參閱表 5-2-1-11】

以下依服務項目不滿意高低順序說明不滿意原因。

1.「AES 提供適合平板及手機等行動裝置之行動版網頁」不滿意度達 2.3%(n=2)，原因為「介面宜更直覺」。

2.「飛航諮詢臺提供之飛航公告及火山灰公告資訊服務」不滿意度 2.2%(n=2)，原因為「不易查詢」。

3.「航空情報服務網站提供之飛航計畫申報及查詢功能」不滿意度 1.1%(n=1)，原因為「操作介面複雜」。

4.「AES 產製之飛航前簡報(PIB)及飛航公告查詢功能」不滿意度 1.1%(n=1)，原因為「缺少查詢功能」。

表 5-2-1-11 簽派員對「飛航情報」各項服務不滿意原因

單位：人；%

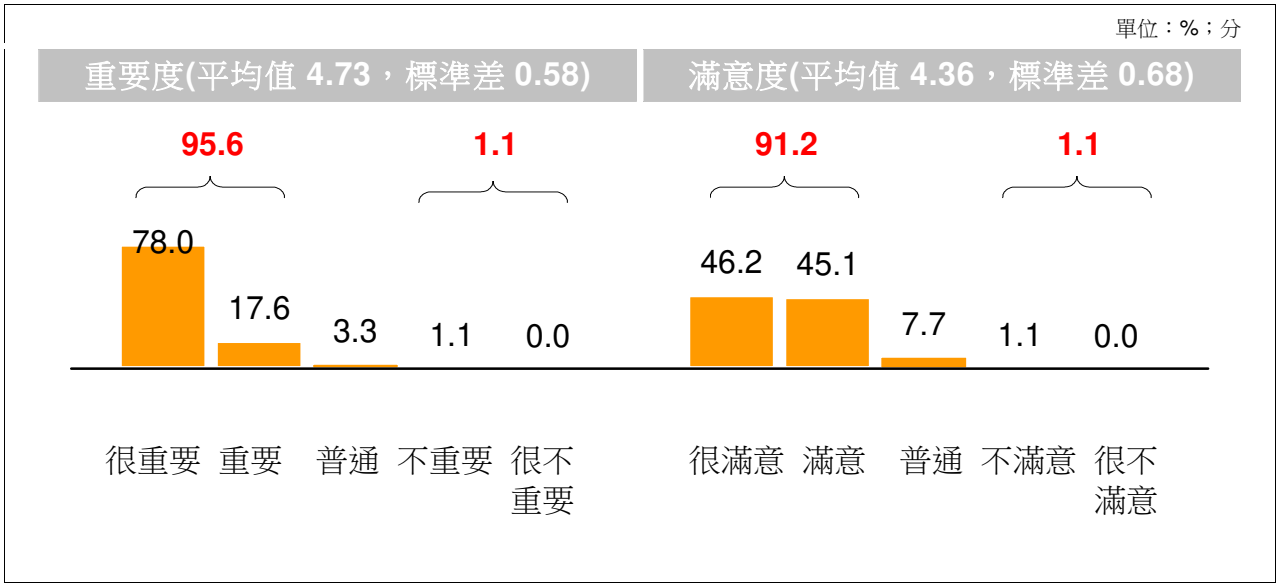
服務項目	不滿意%	原因	樣本數	反應的航空公司及樣本數
A1.航空情報服務網站提供之飛航計畫申報及查詢功能	**1.1%** (n=1)	● 操作介面複雜	1	長榮(1)
A2.AES 提供之航行警示圖	**0.0%** (n=0)	-	-	-
A3.AES 產製之飛航前簡報(PIB)及飛航公告查詢功能	**1.1%** (n=1)	● 缺少查詢功能	1	長榮(1)
A4.AES 產製之飛航文件(Briefing)及氣象查詢功能	**0.0%** (n=0)	-	-	-
A5.AES 提供之機場場面飛航公告圖示查詢、下載及列印功能	**0.0%** (n=0)	-	-	-
A6.AES 提供適合平板及手機等行動裝置之行動版網頁	**2.3%** (n=2)	● 介面宜更直覺	1	長榮(1)
		● 無意見	1	遠東(1)
A7.飛航諮詢臺提供之飛航公告及火山灰公告資訊服務	**2.2%** (n=2)	● 不易查詢	2	長榮(2)
A8.飛航諮詢臺提供之飛航計畫諮詢服務	**0.0%** (n=0)	-	-	-
A9.飛航諮詢臺提供之飛航簡報及氣象諮詢服務	**0.0%** (n=0)	-	-	-

第二節 航空氣象

一、氣象單位所提供機場天氣報告資訊

1.整體分析

95.6%簽派員認為「氣象單位所提供機場天氣報告(METAR/SPECI)資訊」重要，有 91.2%表示滿意；以服務品質缺口來看，簽派員期望重要度 4.73 分比實際感受滿意度 4.36 分高 0.37 分，經成對 t 檢定顯示，簽派員對重要度與滿意度有顯著差異。



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：全體簽派員(n=91)

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 「氣象單位所提供機場天氣報告資訊」重要度與滿意度

2.按簽派員屬性分

不同「性別」、「服務年資」、「航空類別」及「去年調查」簽派員的看法說明如下。【參閱表 5-2-2-1-1】

性　　別： 以滿意度來看，女性簽派員滿意度高於男性；以服務品質缺口來看，男、女性簽派員實際感受的滿意度皆低於期望，而女性簽派員感受到的缺口較大。

服務年資： 以滿意度來看，服務 5-10 年簽派員的滿意度最高；以服務品質缺口來看，各服務年資簽派員實際感受的滿意度皆低於期望，服務 5-10 年以上簽派員感受到的缺口最大，而服務未滿 5 年、10 年以上簽派員感受到的缺口較小。

航空類別： 以滿意度來看，普通航空簽派員滿意度高於民用航空運輸業簽派員；以服務品質缺口來看，各航空類別簽派員實際感受的滿意度皆低於期望，而普通航空與民用航空運輸業簽派員感受到的缺口相近。

去年調查： 以滿意度來看，去年有參與調查簽派員滿意度高於去年沒有參與調查者；以服務品質缺口來看，實際感受的滿意度皆低於期望，而去年沒有參與調查簽派員感受到的缺口較大。

經成對 t 檢定顯示，各屬性簽派員對「氣象單位所提供機場天氣報告(METAR/SPECI)資訊」的重要度與滿意度有顯著差異。

表 5-2-2-1-1 「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	對業務執行重要度					實際感受滿意度					服務品質缺口	
	重要度			評分(a)		滿意度			評分(b)		差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
	重要	普通	不重要	平均值	標準差	滿意	普通	不滿意	平均值	標準差		
全體	**95.6**	**3.3**	**1.1**	**4.73**	**0.58**	**91.2**	**7.7**	**1.1**	**4.36**	**0.68**	**-0.37**	*
性別												
男性	95.8	2.8	1.4	4.71	0.59	90.3	8.3	1.4	4.36	0.70	-0.35	*
女性	94.7	5.3	0.0	4.79	0.54	94.7	5.3	0.0	4.37	0.60	-0.42	*
服務年資												
未滿 5 年	97.3	2.7	0.0	4.76	0.49	91.9	8.1	0.0	4.46	0.65	-0.30	*
5-10 年	100.0	0.0	0.0	4.87	0.34	95.7	4.3	0.0	4.35	0.57	-0.52	*
10 年以上	90.3	6.5	3.2	4.58	0.76	87.1	9.7	3.2	4.26	0.77	-0.32	*
服務航空類別												
民用航空運輸業	95.1	3.7	1.2	4.71	0.60	90.2	8.5	1.2	4.34	0.69	-0.37	*
普通航空業	100.0	0.0	0.0	4.89	0.33	100.0	0.0	0.0	4.56	0.53	-0.33	*
去年是否參與調查												
去年有參加	93.9	4.5	1.5	4.67	0.64	93.9	4.5	1.5	4.39	0.65	-0.28	*
去年沒參加	100.0	0.0	0.0	4.88	0.33	84.0	16.0	0.0	4.28	0.74	-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。

3.按年度別分

以重要度來看，歷年「氣象單位所提供機場天氣報告(METAR/SPECI)資訊」皆近 9 成 6 以上的簽派員認為重要，皆低於 2%認為不重要；歷年重要評分皆介於 4.61~4.80 分。今(108)年與 107 年比較來看，重要度下降 3.4 個百分點，不重要度上升 1.1 個百分點，而普通上升 2.3 個百分點；卡方檢定顯示，近二年調查重要度無顯著差異，重要度趨勢呈平穩；重要評分下降 0.05 分，t 檢定顯示，近二年調查重要評分無顯著差異。

以滿意度來看，歷年簽派員滿意度有 9 成 1 以上，皆低於 2%表示不滿意；歷年滿意評分皆介於 4.18~4.43 分。今(108)年與 107 年比較來看，滿意度下降 1.7 個百分點，不滿意度上升 1.1 個百分點，而普通上升 0.6 個百分點；卡方檢定顯示，近二年調查滿意度無顯著差異，滿意度趨勢呈平穩；滿意評分上升 0.03 分，t 檢定顯示，近二年調查滿意評分無顯著差異。

以服務品質缺口來看，歷年簽派員對「氣象單位所提供機場天氣報告(METAR/SPECI)資訊」實際感受的滿意度皆低於期望且服務品質缺口顯著。今(108)年與 107 年比較來看，107 年服務品質缺口-0.45，而 108 年服務品質缺口-0.37，今年服務品質缺口較去年縮小。

表 5-2-2-1-2 「氣象單位所提供機場天氣報告資訊」—按年度別分

單位：%；分；百分點

服務品質缺口 \ 年度別			104~106 年			近二年		近二年調查比較	
			104 年	105 年	106 年	107 年(1)	108 年(2)	差距(2)-(1)	檢定結果
對業務執行重要度	重要度	重要	100.0	99.0	97.5	99.0	95.6	-3.4	
		普通	0.0	1.0	2.5	1.0	3.3	+2.3	
		不重要	0.0	0.0	0.0	0.0	1.1	+1.1	
	評分(a)	平均值	4.80	4.79	4.61	4.78	4.73	-0.05	
		標準差	-	-	-	0.44	0.58	+0.14	
實際感受滿意度	滿意度	滿意	91.5	92.7	92.5	92.9	91.2	-1.7	
		普通	7.6	6.3	7.5	7.1	7.7	+0.6	
		不滿意	0.9	1.0	0.0	0.0	1.1	+1.1	
	評分(b)	平均值	4.33	4.43	4.18	4.33	4.36	+0.03	
		標準差	-	-	-	0.61	0.68	+0.07	
服務品質缺口		差距=(b)-(a)	-0.47	-0.36	-0.43	-0.45	-0.37	+0.08	
		t 檢定	*	*	*	*	*	-	

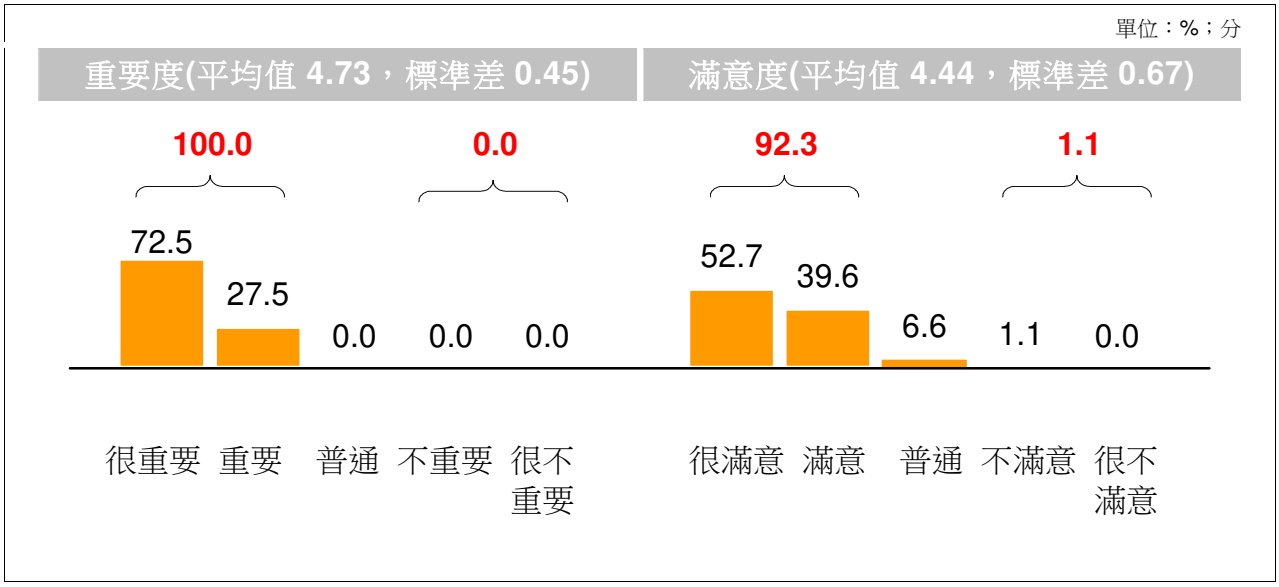
註：1.彙整結果卡方檢定乃將「很重要/很滿意」與「重要/滿意」合併為「重要/滿意」，「普通」維持原樣，「不重要/不滿意」與「很不重要/很不滿意」合併為「不重要/不滿意」。

2.「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

二、氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊

1.整體分析

100.0%簽派員認為「氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)」重要，有 92.3%表示滿意；以服務品質缺口來看，簽派員期望重要度 4.73 分比實際感受滿意度 4.44 分高 0.29 分，經成對 t 檢定顯示，簽派員對重要度與滿意度有顯著差異。



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：全體簽派員(n=91)

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 「氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊」重要度與滿意度

2.按簽派員屬性分

不同「性別」、「服務年資」、「航空類別」及「去年調查」簽派員的看法說明如下。【參閱表 5-2-2-2-1】

性　　別： 以滿意度來看，女性簽派員滿意度高於男性；以服務品質缺口來看，男、女性簽派員實際感受的滿意度皆低於期望，而男、女性簽派員感受到的缺口相近。

服務年資： 以滿意度來看，服務 5-10 年簽派員的滿意度最高；以服務品質缺口來看，各服務年資簽派員實際感受的滿意度皆低於期望，服務未滿 5 年簽派員感受到的缺口最大，而服務 5-10 年簽派員感受到的缺口最小。

航空類別： 以滿意度來看，普通航空簽派員滿意度高於民用航空運輸業簽派員；以服務品質缺口來看，各航空類別簽派員實際感受的滿意度皆低於期望，而民用航空運輸業簽派員感受到的缺口較大。

去年調查： 以滿意度來看，去年有參與調查簽派員滿意度高於去年沒有參與調查者；以服務品質缺口來看，實際感受的滿意度皆低於期望，而去年沒有參與調查簽派員感受到的缺口較大。

經成對 t 檢定顯示，除普通航空外，其餘屬性簽派員對「氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊」的重要度與滿意度有顯著差異。

表 5-2-2-2-1 「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	對業務執行重要度					實際感受滿意度					服務品質缺口	
	重要度			評分(a)		滿意度			評分(b)		差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
	重要	普通	不重要	平均值	標準差	滿意	普通	不滿意	平均值	標準差		
全體	**100.0**	**0.0**	**0.0**	**4.73**	**0.45**	**92.3**	**6.6**	**1.1**	**4.44**	**0.67**	**-0.29**	*
性別												
男性	100.0	0.0	0.0	4.71	0.46	91.7	6.9	1.4	4.43	0.69	-0.28	*
女性	100.0	0.0	0.0	4.79	0.42	94.7	5.3	0.0	4.47	0.61	-0.32	*
服務年資												
未滿 5 年	100.0	0.0	0.0	4.78	0.42	89.2	10.8	0.0	4.46	0.69	-0.32	*
5-10 年	100.0	0.0	0.0	4.65	0.49	95.7	4.3	0.0	4.43	0.59	-0.22	*
10 年以上	100.0	0.0	0.0	4.71	0.46	93.5	3.2	3.2	4.42	0.72	-0.29	*
服務航空類別												
民用航空運輸業	100.0	0.0	0.0	4.72	0.45	91.5	7.3	1.2	4.43	0.69	-0.29	*
普通航空業	100.0	0.0	0.0	4.78	0.44	100.0	0.0	0.0	4.56	0.53	-0.22	
去年是否參與調查												
去年有參加	100.0	0.0	0.0	4.70	0.46	97.0	1.5	1.5	4.47	0.61	-0.23	*
去年沒參加	100.0	0.0	0.0	4.80	0.41	80.0	20.0	0.0	4.36	0.81	-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。

3.按年度別分

以重要度來看，歷年「氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊」皆有 9 成 6 以上的簽派員認為重要，皆無人認為不重要；歷年重要評分皆介於 4.50~4.75 分。今(108)年與 107 年比較來看，重要度上升 2.0 個百分點，不重要度維持不變，而普通下降 2.0 個百分點；卡方檢定顯示，近二年調查重要度無顯著差異，重要度趨勢呈平穩；重要評分下降 0.01 分，t 檢定顯示，近二年調查重要評分無顯著差異。

以滿意度來看，歷年簽派員滿意度皆近 8 成 8 以上，皆低於 2%表示不滿意；歷年滿意評分皆介於 4.09~4.44 分。今(108)年與 107 年比較來看，滿意度下降 1.6 個百分點，不滿意度上升 1.1 個百分點，而普通上升 0.5 個百分點；卡方檢定顯示，近二年調查滿意度無顯著差異，滿意度趨勢呈平穩；滿意評分上升 0.09 分，t 檢定顯示，近二年調查滿意評分無顯著差異。

以服務品質缺口來看，歷年簽派員對「氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊」實際感受的滿意度皆低於期望且服務品質缺口顯著。今(108)年與 107 年比較來看，107 年服務品質缺口-0.39，而 108 年服務品質缺口-0.29，今年服務品質缺口較去年縮小。

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

單位：%；分；百分點

服務品質缺口 \ 年度別			104~106 年			近二年		近二年調查比較	
			104 年	105 年	106 年	107 年(1)	108 年(2)	差距(2)-(1)	檢定結果
對業務執行重要度	重要度	重要	99.1	98.9	96.3	98.0	100.0	+2.0	
		普通	0.9	1.1	3.8	2.0	0.0	-2.0	
		不重要	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
	評分(a)	平均值	4.75	4.64	4.50	4.74	4.73	-0.01	
		標準差	-	-	-	0.49	0.45	-0.04	
實際感受滿意度	滿意度	滿意	94.4	92.6	87.5	93.9	92.3	-1.6	
		普通	5.6	7.4	12.5	6.1	6.6	+0.5	
		不滿意	0.0	0.0	0.0	0.0	1.1	+1.1	
	評分(b)	平均值	4.36	4.44	4.09	4.35	4.44	+0.09	
		標準差	-	-	-	0.59	0.67	+0.08	
服務品質缺口		差距=(b)-(a)	-0.39	-0.20	-0.41	-0.39	-0.29	+0.10	
		t 檢定	*	*	*	*	*	-	

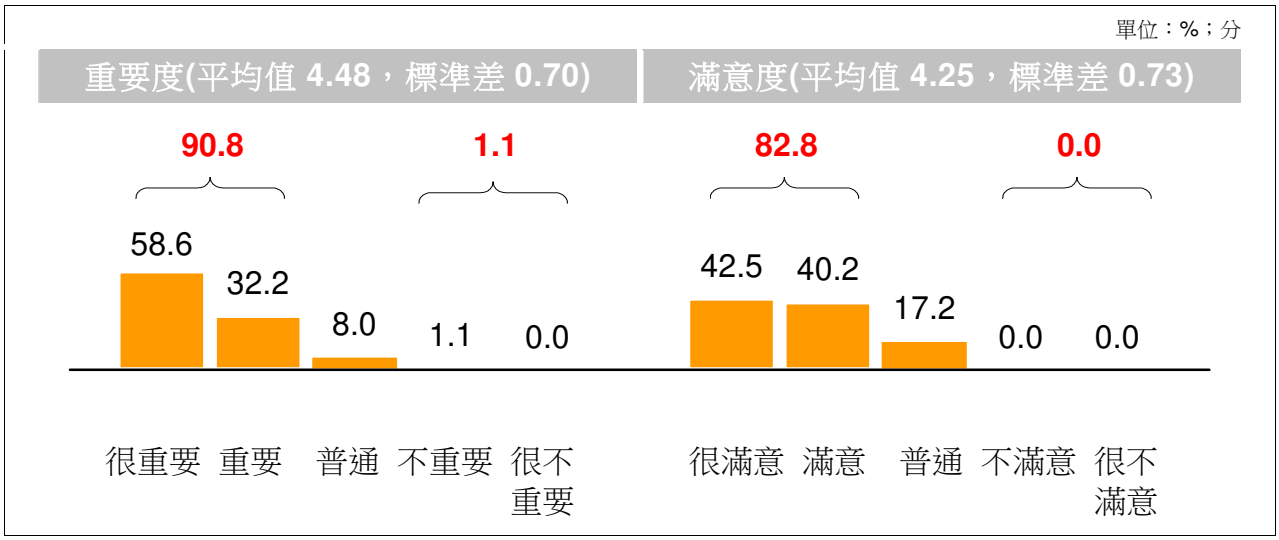
註：1.彙整結果卡方檢定乃將「很重要/很滿意」與「重要/滿意」合併為「重要/滿意」，「普通」維持原樣，「不重要/不滿意」與「很不重要/很不滿意」合併為「不重要/不滿意」。

2.「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

三、航空氣象服務網、簽派員專區及直昇機專區所提供資訊

1.整體分析

90.8%簽派員認為「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，有 82.8%表示滿意；以服務品質缺口來看，簽派員期望重要度 4.48 分比實際感受滿意度 4.25 分高 0.23 分，經成對 t 檢定顯示，簽派員對重要度與滿意度有顯著差異。



Q.「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」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=87)

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 「航空氣象服務網、簽派員專區及直昇機專區所提供資訊」重要度與滿意度

2.按簽派員屬性分

不同「性別」、「服務年資」、「航空類別」及「去年調查」簽派員的看法說明如下。【參閱表 5-2-2-3-1】

性　　別： 以滿意度來看，女性簽派員滿意度高於男性；以服務品質缺口來看，男、女性簽派員實際感受的滿意度皆低於期望，而男、女性簽派員感受到的缺口相近。

服務年資： 以滿意度來看，服務 5-10 年簽派員的滿意度最高；以服務品質缺口來看，各服務年資簽派員實際感受的滿意度皆低於期望，服務 5-10 年以上簽派員感受到的缺口最大，而服務 10 年以上簽派員感受到的缺口最小。

航空類別： 以滿意度來看，普通航空簽派員滿意度高於民用航空運輸業簽派員；以服務品質缺口來看，各航空類別簽派員實際感受的滿意度皆低於期望，而民用航空運輸業與普通航空簽派員感受到的缺口相近。

去年調查： 以滿意度來看，去年有參與調查簽派員滿意度高於去年沒有參與調查者；以服務品質缺口來看，實際感受的滿意度皆低於期望，而去年沒有參與調查簽派員感受到的缺口較大。

經成對 t 檢定顯示，除服務 10 年以上、普通航空外，其餘屬性簽派員對「航空氣象服務網、簽派員專區及直昇機專區所提供資訊」的重要度與滿意度有顯著差異。

表 5-2-2-3-1 「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	對業務執行重要度					實際感受滿意度					服務品質缺口	
	重要度			評分(a)		滿意度			評分(b)		差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
	重要	普通	不重要	平均值	標準差	滿意	普通	不滿意	平均值	標準差		
全體	**90.8**	**8.0**	**1.1**	**4.48**	**0.70**	**82.8**	**17.2**	**0.0**	**4.25**	**0.73**	**-0.23**	*
性別												
男性	89.9	8.7	1.4	4.41	0.71	79.7	20.3	0.0	4.17	0.75	-0.24	*
女性	94.4	5.6	0.0	4.78	0.55	94.4	5.6	0.0	4.56	0.62	-0.22	*
服務年資												
未滿 5 年	91.7	8.3	0.0	4.50	0.65	77.8	22.2	0.0	4.19	0.79	-0.31	*
5-10 年	95.7	4.3	0.0	4.57	0.59	87.0	13.0	0.0	4.22	0.67	-0.35	*
10 年以上	85.7	10.7	3.6	4.39	0.83	85.7	14.3	0.0	4.36	0.73	-0.03	
服務航空類別												
民用航空運輸業	89.7	9.0	1.3	4.44	0.71	80.8	19.2	0.0	4.21	0.74	-0.23	*
普通航空業	100.0	0.0	0.0	4.89	0.33	100.0	0.0	0.0	4.67	0.50	-0.22	
去年是否參與調查												
去年有參加	90.3	8.1	1.6	4.47	0.72	85.5	14.5	0.0	4.29	0.71	-0.18	*
去年沒參加	92.0	8.0	0.0	4.52	0.65	76.0	24.0	0.0	4.16	0.80	-0.36	*

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。

3.按年度別分

以重要度來看，歷年「航空氣象服務網、簽派員專區及直昇機專區所提供資訊」皆有高於 9 成的簽派員認為重要，皆低於 2%認為不重要；歷年重要評分皆介於 4.48~4.64 分。今(108)年與 107 年比較來看，重要度下降 6.1 個百分點，不重要度上升 1.1 個百分點，而普通上升 4.9 個百分點；卡方檢定顯示，近二年調查重要度無顯著差異；重要評分下降 0.11 分，t 檢定顯示，近二年調查重要評分無顯著差異。

以滿意度來看，歷年簽派員滿意度近 8 成 3 以上，皆無人表示不滿意；歷年滿意評分皆介於 4.19~4.38 分。今(108)年與 107 年比較來看，滿意度下降 8.0 個百分點，不滿意度維持不變，而普通上升 8.0 個百分點；卡方檢定顯示，近二年調查滿意度無顯著差異；滿意評分下降 0.06 分，t 檢定顯示，近二年調查滿意評分無顯著差異。

以服務品質缺口來看，歷年簽派員對「航空氣象服務網、簽派員專區及直昇機專區所提供資訊」實際感受的滿意度皆低於期望且服務品質缺口顯著。今(108)年與 107 年比較來看，107 年服務品質缺口-0.28，而 108 年服務品質缺口-0.23，今年服務品質缺口與去年相近。

表 5-2-2-3-2 「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：%；分；百分點

服務品質缺口 \ 年度別			104~106 年			近二年		近二年調查比較	
			104 年	105 年	106 年	107 年(1)	108 年(2)	差距(2)-(1)	檢定結果
對業務執行重要度	重要度	重要	96.1	92.5	94.8	96.9	90.8	-6.1	
		普通	3.9	7.5	5.2	3.1	8.0	+4.9	
		不重要	0.0	0.0	0.0	0.0	1.1	+1.1	
	評分(a)	平均值	4.64	4.58	4.53	4.59	4.48	-0.11	
		標準差	-	-	-	0.55	0.70	+0.15	
實際感受滿意度	滿意度	滿意	93.2	87.1	89.6	90.8	82.8	-8.0	
		普通	5.9	12.9	10.4	9.2	17.2	+8.0	
		不滿意	0.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
	評分(b)	平均值	4.36	4.38	4.19	4.31	4.25	-0.06	
		標準差	-	-	-	0.63	0.73	+0.10	
服務品質缺口		差距=(b)-(a)	-0.28	-0.20	-0.34	-0.28	-0.23	+0.05	
		t 檢定	*	*	*	*	*	-	

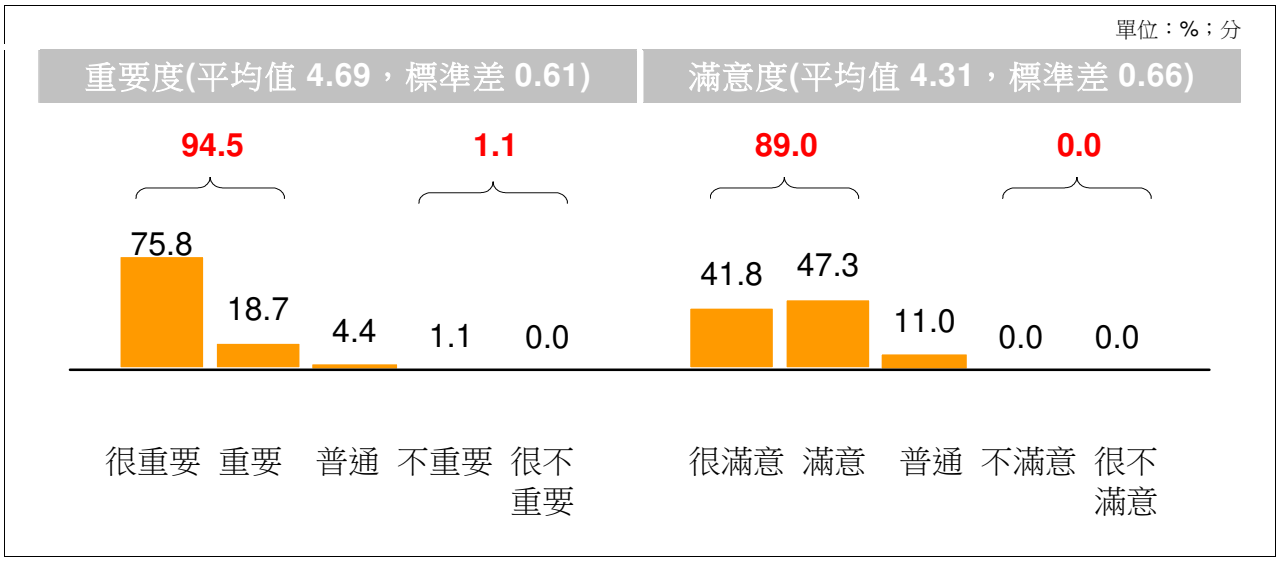
註：1.彙整結果卡方檢定乃將「很重要/很滿意」與「重要/滿意」合併為「重要/滿意」，「普通」維持原樣，「不重要/不滿意」與「很不重要/很不滿意」合併為「不重要/不滿意」。

2.「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

四、氣象單位所提供機場預報資訊

1.整體分析

94.5%簽派員認為「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，有 89.0%表示滿意；以服務品質缺口來看，簽派員期望重要度 4.69 分比實際感受滿意度 4.31 分高 0.38 分，經成對 t 檢定顯示，簽派員對重要度與滿意度有顯著差異。



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=91)

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 「氣象單位所提供機場預報資訊」重要度與滿意度

2.按簽派員屬性分

不同「性別」、「服務年資」、「航空類別」及「去年調查」簽派員的看法說明如下。【參閱表 5-2-2-4-1】

性　　別： 以滿意度來看，男性簽派員滿意度高於女性；以服務品質缺口來看，男、女性簽派員實際感受的滿意度皆低於期望，而女性簽派員感受到的缺口較大。

服務年資： 以滿意度來看，服務 5 年以上簽派員的滿意度較高；以服務品質缺口來看，各服務年資簽派員實際感受的滿意度皆低於期望，服務未滿 5 年簽派員感受到的缺口最大，而服務 10 年以上簽派員感受到的缺口最小。

航空類別： 以滿意度來看，普通航空簽派員滿意度高於民用航空運輸業簽派員；以服務品質缺口來看，各航空類別簽派員實際感受的滿意度皆低於期望，而民用航空運輸業簽派員感受到的缺口較大。

去年調查： 以滿意度來看，去年有參與調查簽派員滿意度高於去年沒有參與調查者；以服務品質缺口來看，實際感受的滿意度皆低於期望，而去年沒有參與調查簽派員感受到的缺口較大。

經成對 t 檢定顯示，除普通航空外，其餘屬性簽派員對「氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊」的重要度與滿意度有顯著差異。

表 5-2-2-4-1 「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	對業務執行重要度					實際感受滿意度					服務品質缺口	
	重要度			評分(a)		滿意度			評分(b)		差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
	重要	普通	不重要	平均值	標準差	滿意	普通	不滿意	平均值	標準差		
全體	**94.5**	**4.4**	**1.1**	**4.69**	**0.61**	**89.0**	**11.0**	**0.0**	**4.31**	**0.66**	**-0.38**	*
性別												
男性	94.4	4.2	1.4	4.67	0.63	91.7	8.3	0.0	4.35	0.63	-0.32	*
女性	94.7	5.3	0.0	4.79	0.54	78.9	21.1	0.0	4.16	0.76	-0.63	*
服務年資												
未滿 5 年	97.3	2.7	0.0	4.76	0.49	86.5	13.5	0.0	4.27	0.69	-0.49	*
5-10 年	95.7	4.3	0.0	4.78	0.52	91.3	8.7	0.0	4.35	0.65	-0.43	*
10 年以上	90.3	6.5	3.2	4.55	0.77	90.3	9.7	0.0	4.32	0.65	-0.23	*
服務航空類別												
民用航空運輸業	93.9	4.9	1.2	4.67	0.63	87.8	12.2	0.0	4.27	0.67	-0.40	*
普通航空業	100.0	0.0	0.0	4.89	0.33	100.0	0.0	0.0	4.67	0.50	-0.22	
去年是否參與調查												
去年有參加	92.4	6.1	1.5	4.64	0.67	90.9	9.1	0.0	4.30	0.63	-0.34	*
去年沒參加	100.0	0.0	0.0	4.84	0.37	84.0	16.0	0.0	4.32	0.75	-0.52	*

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。

3.按年度別分

以重要度來看，歷年「氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊」皆近 9 成 5 以上的簽派員認為重要，皆低於 2%認為不重要；歷年重要評分皆介於 4.59~4.79 分。今(108)年與 107 年比較來看，重要度下降 3.4 個百分點，不重要度上升 1.1 個百分點，而普通上升 2.3 個百分點；卡方檢定顯示，近二年調查重要度無顯著差異，重要度趨勢呈平穩；重要評分下降 0.07 分，t 檢定顯示，近二年調查重要評分無顯著差異。

以滿意度來看，歷年簽派員滿意度介於 84%~89%以上，皆低於 4%表示不滿意；歷年滿意評分皆介於 4.15~4.31 分。今(108)年與 107 年比較來看，滿意度上升 1.4 個百分點，不滿意度下降 2.1 個百分點，而普通上升 0.7 個百分點；卡方檢定顯示，近二年調查滿意度無顯著差異，滿意度趨勢呈平穩；滿意評分上升 0.02 分，t 檢定顯示，近二年調查滿意評分無顯著差異。

以服務品質缺口來看，歷年簽派員對「氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊」實際感受的滿意度皆低於期望且服務品質缺口顯著。今(108)年與 107 年比較來看，107 年服務品質缺口-0.47，而 108 年服務品質缺口-0.38，今年服務品質缺口較去年縮小。

表 5-2-2-4-2 「氣象單位所提供機場預報資訊」—按年度別分

單位：%；分；百分點

服務品質缺口 \ 年度別			104~106 年			近二年		近二年調查比較	
			104 年	105 年	106 年	107 年(1)	108 年(2)	差距(2)-(1)	檢定結果
對業務執行重要度	重要度	重要	100.0	100.0	95.0	97.9	94.5	-3.4	
		普通	0.0	0.0	5.1	2.1	4.4	+2.3	
		不重要	0.0	0.0	0.0	0.0	1.1	+1.1	
	評分(a)	平均值	4.79	4.78	4.59	4.76	4.69	-0.07	
		標準差	-	-	-	0.47	0.61	+0.14	
實際感受滿意度	滿意度	滿意	87.8	84.4	88.6	87.6	89.0	+1.4	
		普通	11.3	12.5	11.4	10.3	11.0	+0.7	
		不滿意	0.9	3.1	0.0	2.1	0.0	-2.1	
	評分(b)	平均值	4.24	4.27	4.15	4.29	4.31	+0.02	
		標準差	-	-	-	0.74	0.66	-0.08	
服務品質缺口		差距=(b)-(a)	-0.55	-0.51	-0.44	-0.47	-0.38	+0.09	
		t 檢定	*	*	*	*	*	-	

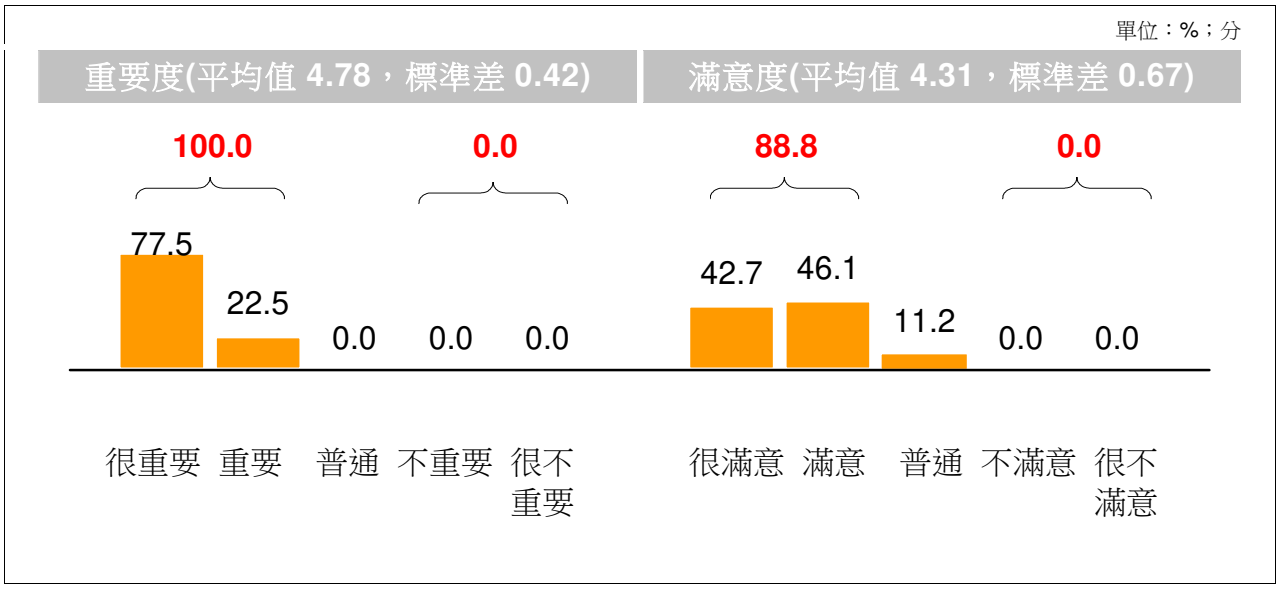
註：1.彙整結果卡方檢定乃將「很重要/很滿意」與「重要/滿意」合併為「重要/滿意」，「普通」維持原樣，「不重要/不滿意」與「很不重要/很不滿意」合併為「不重要/不滿意」。

2.「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

五、氣象單位所提供之颱風警報服務

1.整體分析

全數簽派員認為「氣象單位所提供之颱風警報服務」重要，有 88.8%表示滿意；以服務品質缺口來看，簽派員期望重要度 4.78 分比實際感受滿意度 4.31 分高 0.47 分，經成對 t 檢定顯示，簽派員對重要度與滿意度有顯著差異。



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=89)

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 「氣象單位所提供之颱風警報服務」重要度與滿意度

2.按簽派員屬性分

不同「性別」、「服務年資」、「航空類別」及「去年調查」簽派員的看法說明如下。【參閱表 5-2-2-5-1】

性　　別： 以滿意度來看，男、女性簽派員滿意度相近；以服務品質缺口來看，男、女性簽派員實際感受的滿意度皆低於期望，而女性簽派員感受到的缺口較大。

服務年資： 以滿意度來看，服務 10 年以上簽派員的滿意度最高；以服務品質缺口來看，各服務年資簽派員實際感受的滿意度皆低於期望，服務未滿 5 年簽派員感受到的缺口最大，而服務 10 年以上簽派員感受到的缺口最小。

航空類別： 以滿意度來看，民用航空運輸業與普通航空簽派員滿意度相近；以服務品質缺口來看，各航空類別簽派員實際感受的滿意度皆低於期望，而普通航空簽派員感受到的缺口較大。

去年調查： 以滿意度來看，去年有參與調查簽派員滿意度高於去年沒有參與調查者；以服務品質缺口來看，實際感受的滿意度皆低於期望，而去年沒有參與調查簽派員感受到的缺口較大。

經成對 t 檢定顯示，各屬性簽派員對「氣象單位所提供之颱風警報服務」的重要度與滿意度有顯著差異。

表 5-2-2-5-1 「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	對業務執行重要度					實際感受滿意度					服務品質缺口	
	重要度			評分(a)		滿意度			評分(b)		差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
	重要	普通	不重要	平均值	標準差	滿意	普通	不滿意	平均值	標準差		
全體	**100.0**	**0.0**	**0.0**	**4.78**	**0.42**	**88.8**	**11.2**	**0.0**	**4.31**	**0.67**	**-0.47**	*
性別												
男性	100.0	0.0	0.0	4.76	0.43	88.7	11.3	0.0	4.32	0.67	-0.44	*
女性	100.0	0.0	0.0	4.83	0.38	88.9	11.1	0.0	4.28	0.67	-0.55	*
服務年資												
未滿 5 年	100.0	0.0	0.0	4.81	0.40	83.3	16.7	0.0	4.25	0.73	-0.56	*
5-10 年	100.0	0.0	0.0	4.78	0.42	91.3	8.7	0.0	4.30	0.63	-0.48	*
10 年以上	100.0	0.0	0.0	4.73	0.45	93.3	6.7	0.0	4.40	0.62	-0.33	*
服務航空類別												
民用航空運輸業	100.0	0.0	0.0	4.75	0.44	88.8	11.3	0.0	4.30	0.66	-0.45	*
普通航空業	100.0	0.0	0.0	5.00	0.00	88.9	11.1	0.0	4.44	0.73	-0.56	*
去年是否參與調查												
去年有參加	100.0	0.0	0.0	4.73	0.45	92.2	7.8	0.0	4.33	0.62	-0.40	*
去年沒參加	100.0	0.0	0.0	4.88	0.33	80.0	20.0	0.0	4.28	0.79	-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。

3.按年度別分

以重要度來看，歷年「氣象單位所提供之颱風警報服務」皆近 9 成 7 以上的簽派員認為重要，皆無人認為不重要；歷年重要評分皆介於 4.59~4.78 分。今(108)年與 107 年比較來看，重要度上升 2.0 個百分點，不重要度維持不變，而普通下降 2.0 個百分點；卡方檢定顯示，近二年調查重要度無顯著差異，重要度趨勢呈平穩；重要評分上升 0.07 分，t 檢定顯示，近二年調查重要評分無顯著差異。

以滿意度來看，歷年簽派員滿意度介於 88%~91%，皆無人表示不滿意；歷年滿意評分皆介於 4.19~4.40 分。今(108)年與 107 年比較來看，滿意度維持不變；卡方檢定顯示，近二年調查滿意度無顯著差異，滿意度趨勢呈平穩；滿意評分下降 0.01 分，t 檢定顯示，近二年調查滿意評分無顯著差異。

以服務品質缺口來看，歷年簽派員對「氣象單位所提供之颱風警報服務」實際感受的滿意度皆低於期望且服務品質缺口顯著。今(108)年與 107 年比較來看，107 年服務品質缺口-0.39，而 108 年服務品質缺口-0.47，今年服務品質缺口較去年擴大。

表 5-2-2-5-2 「氣象單位所提供之颱風警報服務」—按年度別分

單位：%；分；百分點

服務品質缺口 \ 年度別			104~106 年			近二年		近二年調查比較	
			104 年	105 年	106 年	107 年(1)	108 年(2)	差距(2)-(1)	檢定結果
對業務執行重要度	重要度	重要	99.0	96.8	97.4	98.0	100.0	+2.0	
		普通	1.0	3.2	2.6	2.0	0.0	-2.0	
		不重要	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
	評分(a)	平均值	4.59	4.68	4.64	4.71	4.78	+0.07	
		標準差	-	-	-	0.50	0.42	-0.08	
實際感受滿意度	滿意度	滿意	90.6	89.5	88.5	88.8	88.8	0.0	
		普通	9.4	10.5	11.5	11.2	11.2	0.0	
		不滿意	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
	評分(b)	平均值	4.19	4.40	4.23	4.32	4.31	-0.01	
		標準差	-	-	-	0.67	0.67	0.00	
服務品質缺口		差距=(b)-(a)	-0.40	-0.28	-0.41	-0.39	-0.47	-0.08	
		t 檢定	*	*	*	*	*	-	

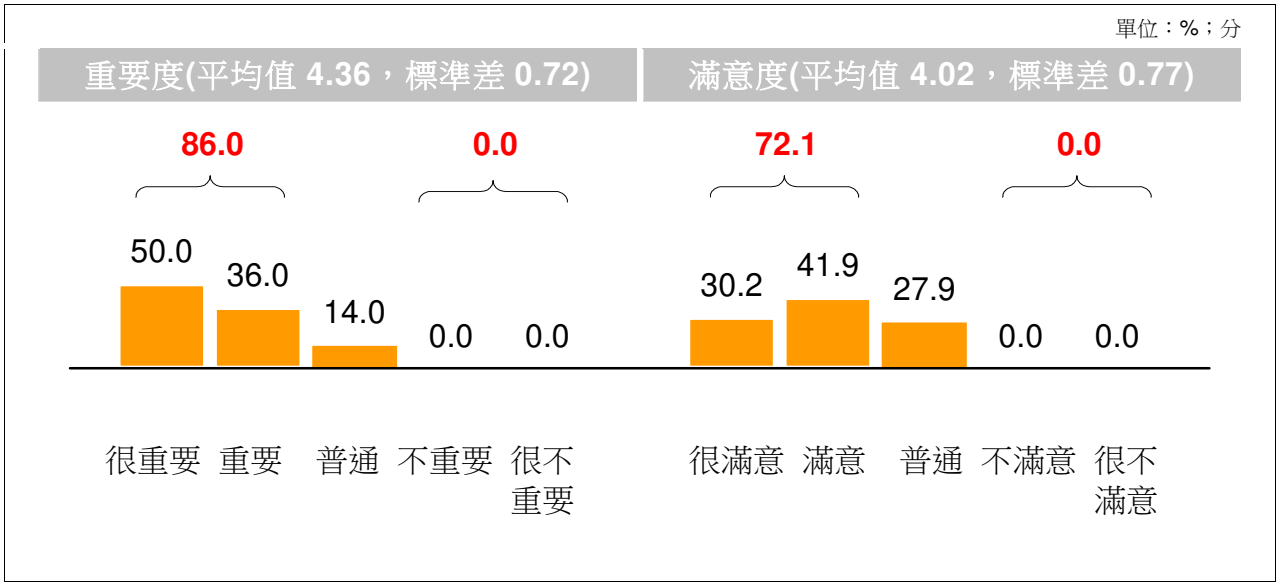
註：1.彙整結果卡方檢定乃將「很重要/很滿意」與「重要/滿意」合併為「重要/滿意」，「普通」維持原樣，「不重要/不滿意」與「很不重要/很不滿意」合併為「不重要/不滿意」。

2.「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

六、航空氣象資訊 APP 服務

1.整體分析

86.0%簽派員認為「航空氣象資訊 APP 服務」重要，有 72.1%表示滿意；以服務品質缺口來看，簽派員期望重要度 4.36 分比實際感受滿意度 4.02 分高 0.34 分，經成對 t 檢定顯示，簽派員對重要度與滿意度有顯著差異。



Q.「航空氣象資訊 APP 服務」對您業務執行重要度及您對該服務滿意度？調查對象：有接觸該服務的簽派員(n=86)
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 「航空氣象資訊APP服務」重要度與滿意度

2.按簽派員屬性分

不同「性別」、「服務年資」、「航空類別」及「去年調查」簽派員的看法說明如下。【參閱表 5-2-2-6-1】

性　　別： 以滿意度來看，男、女性簽派員滿意度相近；以服務品質缺口來看，男、女性簽派員實際感受的滿意度皆低於期望，而男性簽派員感受到的缺口較大。

服務年資： 以滿意度來看，服務 10 年以上簽派員的滿意度最高；以服務品質缺口來看，各服務年資簽派員實際感受的滿意度皆低於期望，無論服務，各服務年資簽派員感受到的缺口相近。

航空類別： 以滿意度來看，普通航空簽派員滿意度高於民用航空運輸業簽派員；以服務品質缺口來看，各航空類別簽派員實際感受的滿意度皆低於期望，而普通航空簽派員感受到的缺口較大。

去年調查： 以滿意度來看，去年有參與調查簽派員滿意度高於去年沒有參與調查者；以服務品質缺口來看，實際感受的滿意度皆低於期望，而去年有參與調查簽派員感受到的缺口較大。

經成對 t 檢定顯示，各屬性簽派員對「航空氣象資訊 APP 服務」的重要度與滿意度有顯著差異。

表 5-2-2-6-1 「航空氣象資訊 APP 服務」—按簽派員屬性分

單位：%；分

簽派員屬性	對業務執行重要度					實際感受滿意度					服務品質缺口	
	重要度			評分(a)		滿意度			評分(b)		差距 =(b)-(a)	成對 t 檢定
	重要	普通	不重要	平均值	標準差	滿意	普通	不滿意	平均值	標準差		
全體	**86.0**	**14.0**	**0.0**	**4.36**	**0.72**	**72.1**	**27.9**	**0.0**	**4.02**	**0.77**	**-0.34**	*
性別												
男性	88.4	11.6	0.0	4.38	0.69	72.5	27.5	0.0	4.03	0.77	-0.35	*
女性	76.5	23.5	0.0	4.29	0.85	70.6	29.4	0.0	4.00	0.79	-0.29	*
服務年資												
未滿 5 年	77.1	22.9	0.0	4.29	0.83	71.4	28.6	0.0	3.97	0.75	-0.32	*
5-10 年	90.9	9.1	0.0	4.27	0.63	63.6	36.4	0.0	3.91	0.81	-0.36	*
10 年以上	93.1	6.9	0.0	4.52	0.63	79.3	20.7	0.0	4.17	0.76	-0.35	*
服務航空類別												
民用航空運輸業	84.6	15.4	0.0	4.31	0.73	70.5	29.5	0.0	4.00	0.77	-0.31	*
普通航空業	100.0	0.0	0.0	4.88	0.35	87.5	12.5	0.0	4.25	0.71	-0.63	*
去年是否參與調查												
去年有參加	90.5	9.5	0.0	4.43	0.67	77.8	22.2	0.0	4.08	0.73	-0.35	*
去年沒參加	73.9	26.1	0.0	4.17	0.83	56.5	43.5	0.0	3.87	0.87	-0.30	*

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。

3.按年度別分

以重要度來看，歷年「航空氣象資訊 APP 服務」皆介於 74%~86%的簽派員認為重要，皆低於 2%認為不重要；歷年重要評分皆介於 4.09~4.36 分。今(108)年與 107 年比較來看，重要度上升 11.3 個百分點，不重要度下降 1.1 個百分點，而普通下降 10.2 個百分點；卡方檢定顯示，近二年調查重要度無顯著差異；重要評分上升 0.27 分，t 檢定顯示，近二年調查重要評分有顯著差異。

以滿意度來看，歷年簽派員滿意度介於 72%~79%，皆無人表示不滿意；歷年滿意評分皆介於 3.99~4.07 分。今(108)年與 107 年比較來看，滿意度下降 2.6 個百分點，不滿意度維持不變，而普通上升 2.6 個百分點；卡方檢定顯示，近二年調查滿意度無顯著差異，滿意度趨勢呈平穩；滿意評分上升 0.03 分，t 檢定顯示，近二年調查滿意評分無顯著差異。

以服務品質缺口來看，歷年簽派員對「航空氣象資訊 APP 服務」實際感受的滿意度皆低於期望且服務品質缺口顯著。今(108)年與 107 年比較來看，107 年服務品質缺口-0.10，而 108 年服務品質缺口-0.34，今年服務品質缺口較去年明顯擴大。

表 5-2-2-6-2 「航空氣象資訊 APP 服務」—按年度別分

單位：%；分；百分點

服務品質缺口 \ 年度別			104~106 年			近二年		近二年調查比較	
			104 年	105 年	106 年	107 年(1)	108 年(2)	差距(2)-(1)	檢定結果
對業務執行重要度	重要度	重要	83.0	-	-	74.7	86.0	+11.3	
		普通	15.7	-	-	24.2	14.0	-10.2	
		不重要	1.3	-	-	1.1	0.0	-1.1	
	評分(a)	平均值	4.28	-	-	4.09	4.36	+0.27	*
		標準差	-	-	-	0.80	0.72	-0.08	
實際感受滿意度	滿意度	滿意	78.9	-	-	74.7	72.1	-2.6	
		普通	21.1	-	-	25.3	27.9	+2.6	
		不滿意	0.0	-	-	0.0	0.0	0.0	
	評分(b)	平均值	4.07	-	-	3.99	4.02	+0.03	
		標準差	-	-	-	0.71	0.77	+0.06	
服務品質缺口		差距=(b)-(a)	-0.21	-	-	-0.10	-0.34	-0.24	*
		t 檢定	*	-	-	*	*	-	

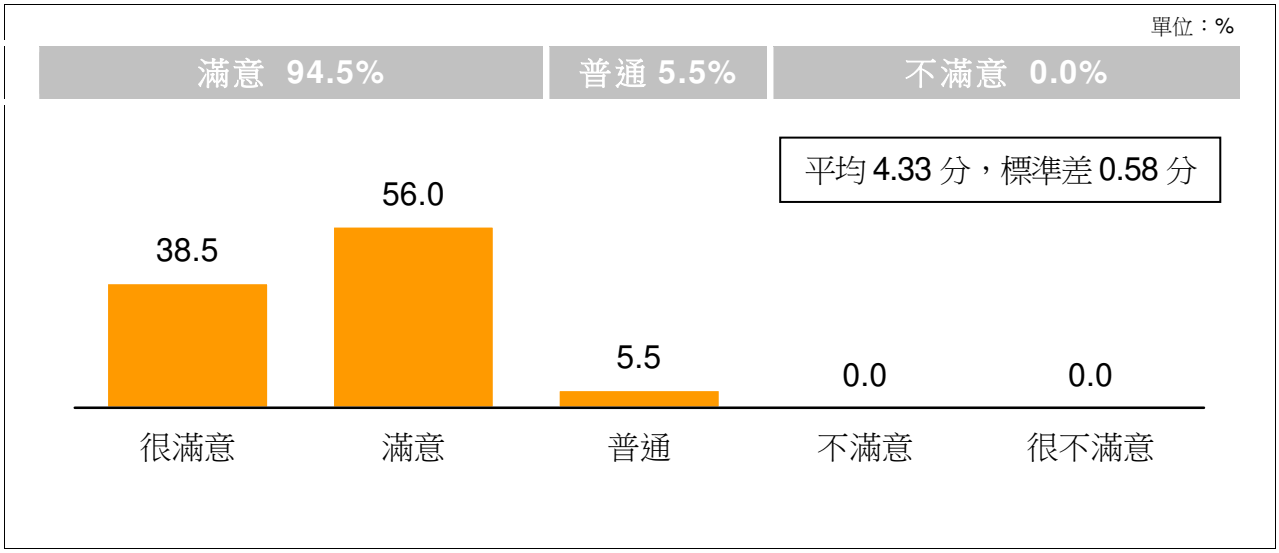
註：1.彙整結果卡方檢定乃將「很重要/很滿意」與「重要/滿意」合併為「重要/滿意」，「普通」維持原樣，「不重要/不滿意」與「很不重要/很不滿意」合併為「不重要/不滿意」。

2.「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

七、「航空氣象」服務整體滿意度

1.整體分析

簽派員對於總臺過去一年「航空氣象」服務整體滿意度的看法，有 94.5%表示滿意，5.5%表示普通，無人表示不滿意；滿意評分為 4.33 分。



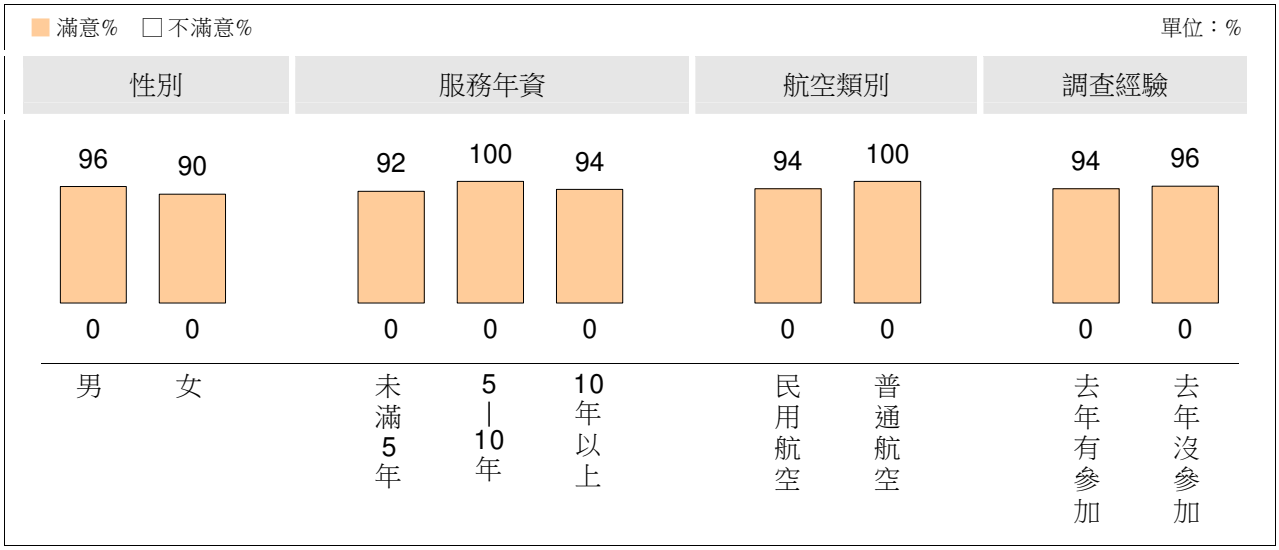
Q.請問您對總臺過去一年「航空氣象」服務整體滿意度？調查對象：全體簽派員(n=91)

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」整體滿意度

2.按簽派員屬性分

各屬性簽派員對於「航空氣象」整體滿意度均達 9 成以上，其中服務 5-10 年、普通航空業的簽派員更全數表示滿意。卡方檢定顯示，不同屬性簽派員的滿意度沒有顯著差異。【參閱圖 5-2-2-7-2】



註：*表示該類屬性受訪者的回答在 95%信賴水準下有顯著差異。

圖5-2-2-7-2 「航空氣象」整體滿意度－按簽派員屬性分

3.按年度別分

歷年簽派員對「航空氣象」整體滿意度皆近 9 成 4 以上，皆無人表示不滿意。【參閱圖 5-2-2-7-3】

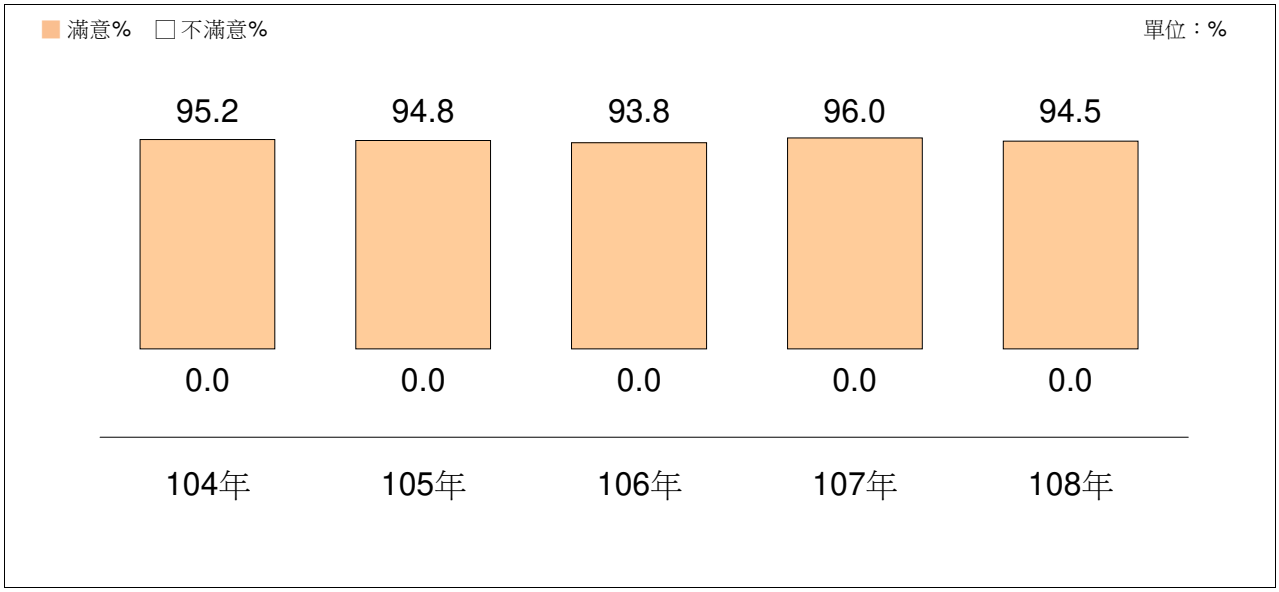


圖5-2-2-7-3 「航空氣象」整體滿意度－按年度別分

今(108)年與 107 年比較來看，滿意度下降 1.5 個百分點，不滿意度維持不變，而普通上升 1.5 個百分點；卡方檢定顯示，近二年調查滿意度無顯著差異，滿意度趨勢呈平穩。滿意評分上升 0.02 分，t 檢定顯示，近二年調查滿意評分無顯著差異。【參閱表 5-2-2-7-1】

表 5-2-2-7-1 「航空氣象」整體滿意度－按年度別分

單位：%；分；百分點

項目	104-106 年			近二年調查		近二年調查比較	
	104 年	105 年	106 年	107 年(1)	108 年(2)	差距(2)-(1)	檢定結果
滿　　意	95.2	94.8	93.8	96.0	94.5	-1.5	
普　　通	4.8	5.2	6.3	4.0	5.5	+1.5	
不 滿 意	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
平 均 值	4.30	4.39	4.25	4.31	4.33	+0.02	
標 準 差	-	-	-	0.55	0.58	+0.03	

註：1.彙整結果卡方檢定乃將「很重要/很滿意」與「重要/滿意」合併為「重要/滿意」，「普通」維持原樣，「不重要/不滿意」與「很不重要/很不滿意」合併為「不重要/不滿意」。

2.「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

八、簽派員對「航空氣象」各項服務不滿意原因

「航空氣象」6 項服務中，僅「總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR / SPECI)資訊」、「氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊」分別有 1 位受訪者表示不滿意外，其餘服務皆無人表示不滿意。【參閱表 5-2-2-8】

以下說明不滿意原因。

1.「總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR / SPECI)資訊」不滿意度 1.1%(n=1)，原因為「操作複雜」。

2.「氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊」不滿意度 1.1%(n=1)，原因為「操作複雜」。

表 5-2-2-8 簽派員對「航空氣象」各項服務不滿意原因

單位：人；%

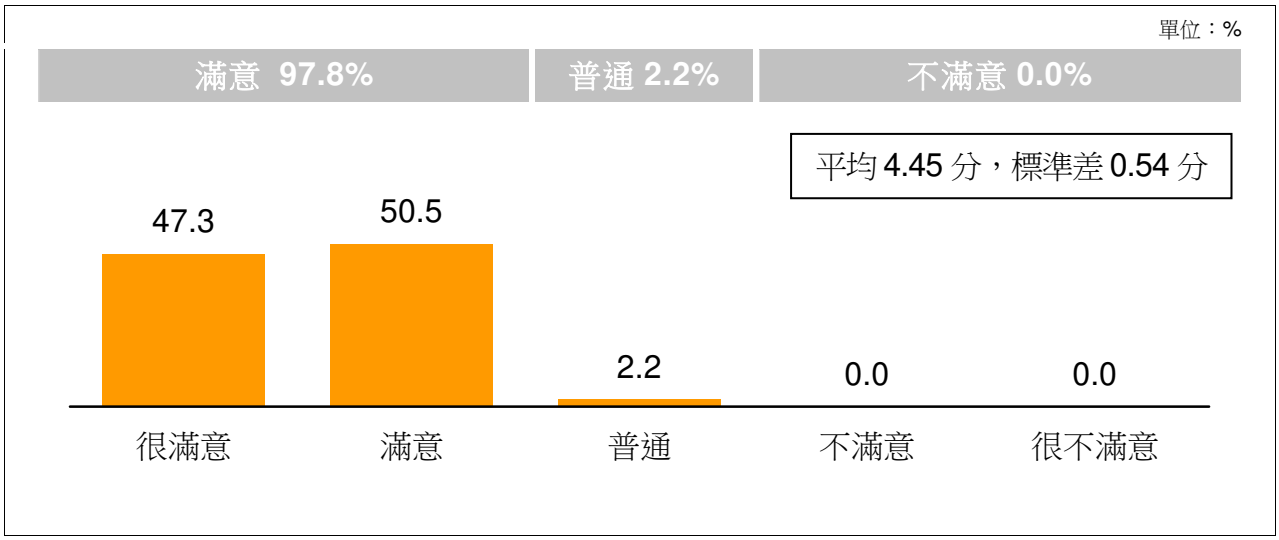
服務項目	不滿意%	原因		樣本數	反應的航空公司及樣本數
B1.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR / SPECI)資訊	**1.1%** (n=1)	● 操作複雜		1	長榮(1)
		哪些機場？	● 未填答	1	長榮(1)
B2.氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)	**1.1%** (n=1)	● 操作複雜		1	長榮(1)
B3.航空氣象服務網、簽派員專區及直昇機專區所提供資訊	**0.0%** (n=0)	-		-	-
B4.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊	**0.0%** (n=0)	-		-	-
B5.氣象單位所提供之颱風警報服務	**0.0%** (n=0)	-		-	-
B6.航空氣象資訊 APP 服務	**0.0%** (n=0)	-		-	-

第三節 整體滿意度

一、對總臺在過去一年各類飛航服務的整體表現滿意度

1.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 97.8%表示滿意意，2.2%表示普通，無人表示不滿意；滿意評分為 4.45 分。

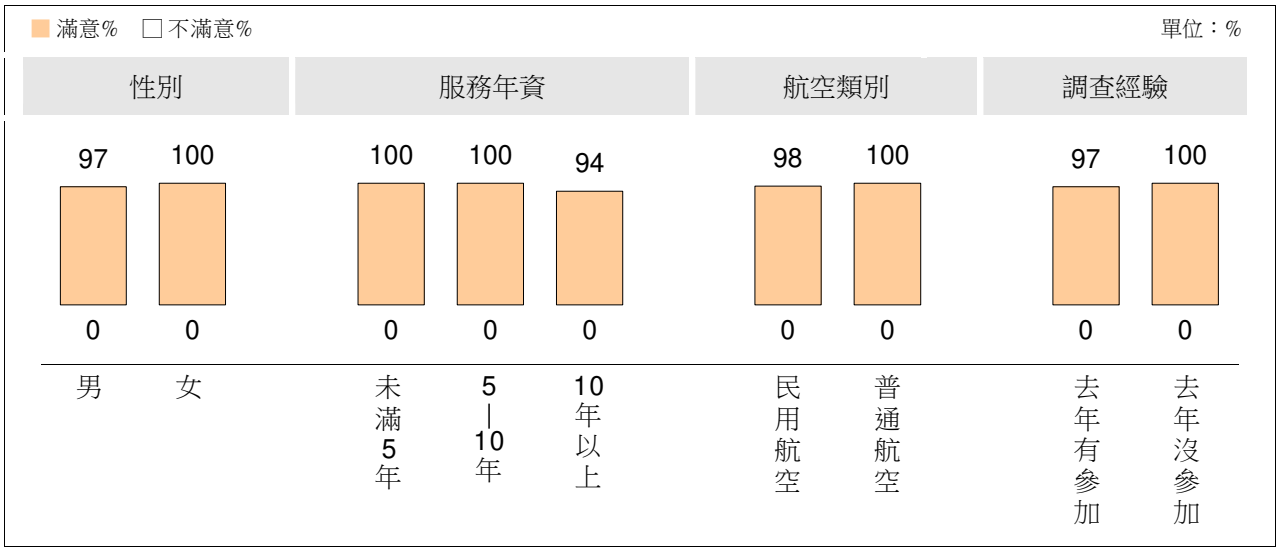


Q.請問您對總臺在過去一年各類飛航服務的整體表現滿意度？調查對象：全體簽派員(n=91)
說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-2-3-1-1 對總臺在過去一年各類飛航服務的整體表現滿意度

2.按簽派員屬性分

各屬性簽派員對於「航空氣象」整體滿意度均達 9 成 4 以上，其中服務未滿 10 年、普通航空業、去年沒參與調查的簽派員更全數表示滿意。卡方檢定顯示，不同屬性簽員的滿意度沒有顯著差異。【參閱圖 5-2-3-1-2】



註：*表示該類屬性受訪者的回答在 95%信賴水準下有顯著差異。

圖5-2-3-1-2 對總臺過去一年各類飛航服務的整體表現滿意度－按簽派員屬性分

3.按年度別分

歷年皆近 9 成 4 以上的簽派員滿意總臺在過去一年各類飛航服務的整體表現，而皆低於 2 %表示不滿意。【參閱圖 5-2-3-1-3】

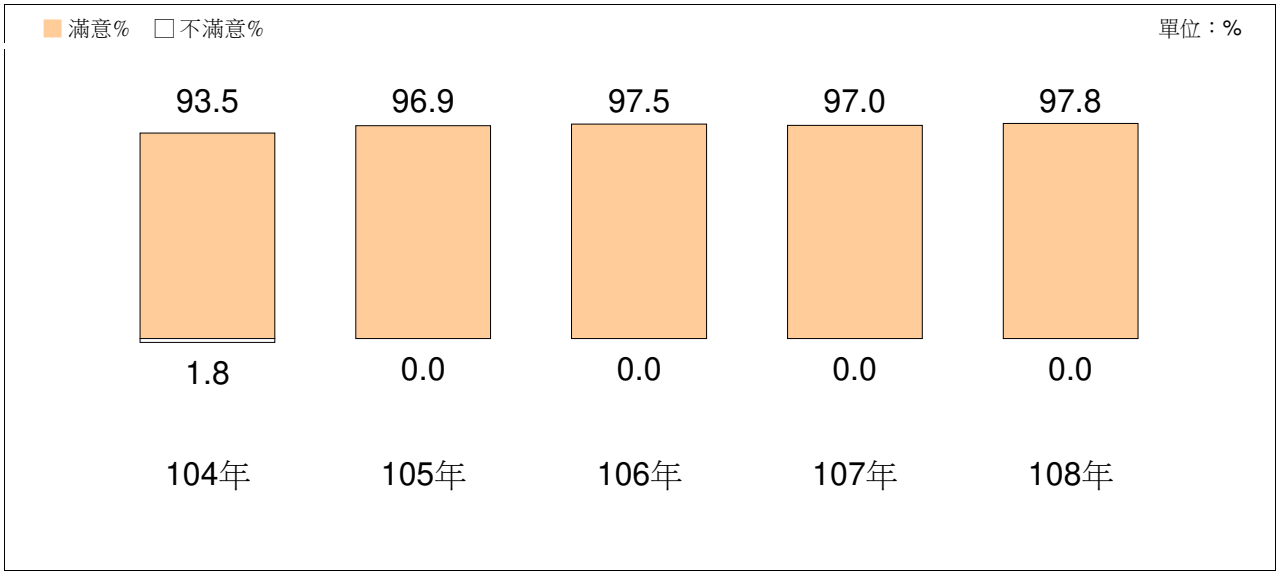


圖5-2-3-1-3 對總臺在過去一年各類飛航服務的整體表現滿意度－按年度別分

今(108)年與 107 年比較來看，滿意度上升 0.8 個百分點，不滿意度維持不變，而普通下降 0.8 個百分點；卡方檢定顯示，近二年調查滿意度無顯著差異，滿意度趨勢呈平穩。滿意評分上升 0.08 分，t 檢定顯示，近二年調查滿意評分無顯著差異。【參閱表 5-2-3-1-1】

表 5-2-3-1-1 對總臺在過去一年各類飛航服務的整體表現滿意度－按年度別分

單位： %；分；百分點

項目	104-106 年			近二年調查		近二年調查比較	
	104 年	105 年	106 年	107 年(1)	108 年(2)	差距(2)-(1)	檢定結果
滿　　意	93.5	96.9	97.5	97.0	97.8	+0.8	
普　　通	4.7	3.1	2.5	3.0	2.2	-0.8	
不 滿 意	1.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
平 均 值	4.20	4.40	4.29	4.37	4.45	+0.08	
標 準 差	-	-	-	0.55	0.54	-0.01	

註：1.彙整結果卡方檢定乃將「很重要/很滿意」與「重要/滿意」合併為「重要/滿意」，「普通」維持原樣，「不重要/不滿意」與「很不重要/很不滿意」合併為「不重要/不滿意」。
2.「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

二、各面向服務與整體滿意度關聯性分析

過去一年各類飛航服務的整體表現滿意度達 97.8%，而就各面向服務表現而言，以「航空氣象」 (94.5%)滿意度最高，其次為「飛航情報」 (92.3%)。

各面向服務表現與整體表現之相關性分析，可發現「航空氣象」(0.73)與整體表現之相關性最高，其次為「飛航情報」(0.53)。

表 5-2-3-2 各面向服務與整體滿意度關聯性分析

單位：人；%；分

項目別	飛航服務整體表現	飛航情報	航空氣象
樣本數	**91**	91	91
滿意	**97.8**	92.3	94.5
普通	**2.2**	7.7	5.5
不滿意	**0.0**	0.0	0.0
平均值	**4.45**	4.43	4.33
標準差	**0.54**	0.63	0.58
與飛航服務整體表現間相關係數	**1.00**	0.53	0.73

透過重要度-滿意度模型分析，「航空氣象」因重要度較高，滿意度相對較低，故落在第四象限「優先改善區」，但其滿意度表現並不差。

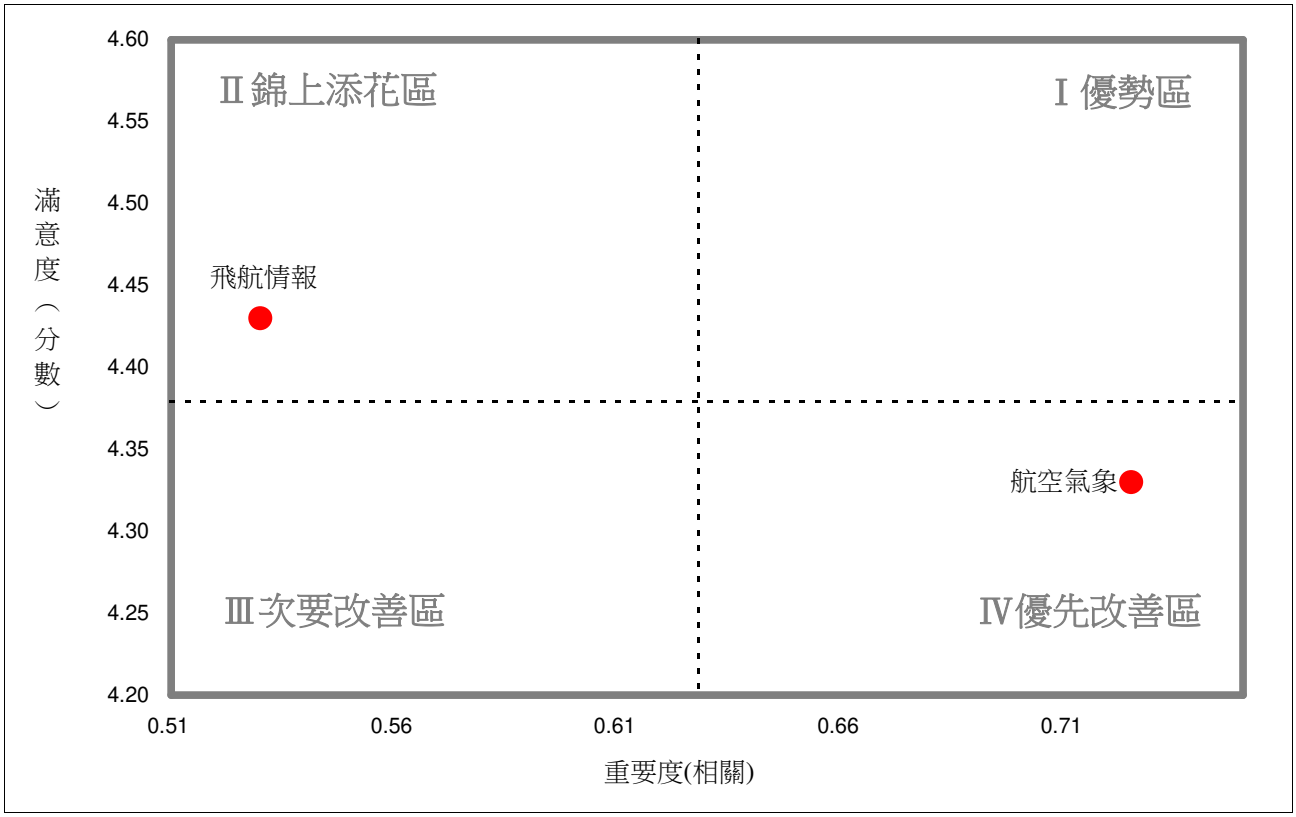


圖5-2-3-2 各面向服務重要度-滿意度模型

第三部分 彙整分析

調查內容分為三大主題，分別為「重要度-滿意度模型分析」、「各項服務綜合比較分析」及「各航空公司機師及簽派員對飛航服務滿意度」。報告內容採以下規劃方式依序撰寫。

第一節 重要度-滿意度模型分析

一、機師

二、簽派員

第二節 各項服務綜合比較分析

一、機師

二、簽派員

第三節 各航空公司機師及簽派員對飛航服務滿意度

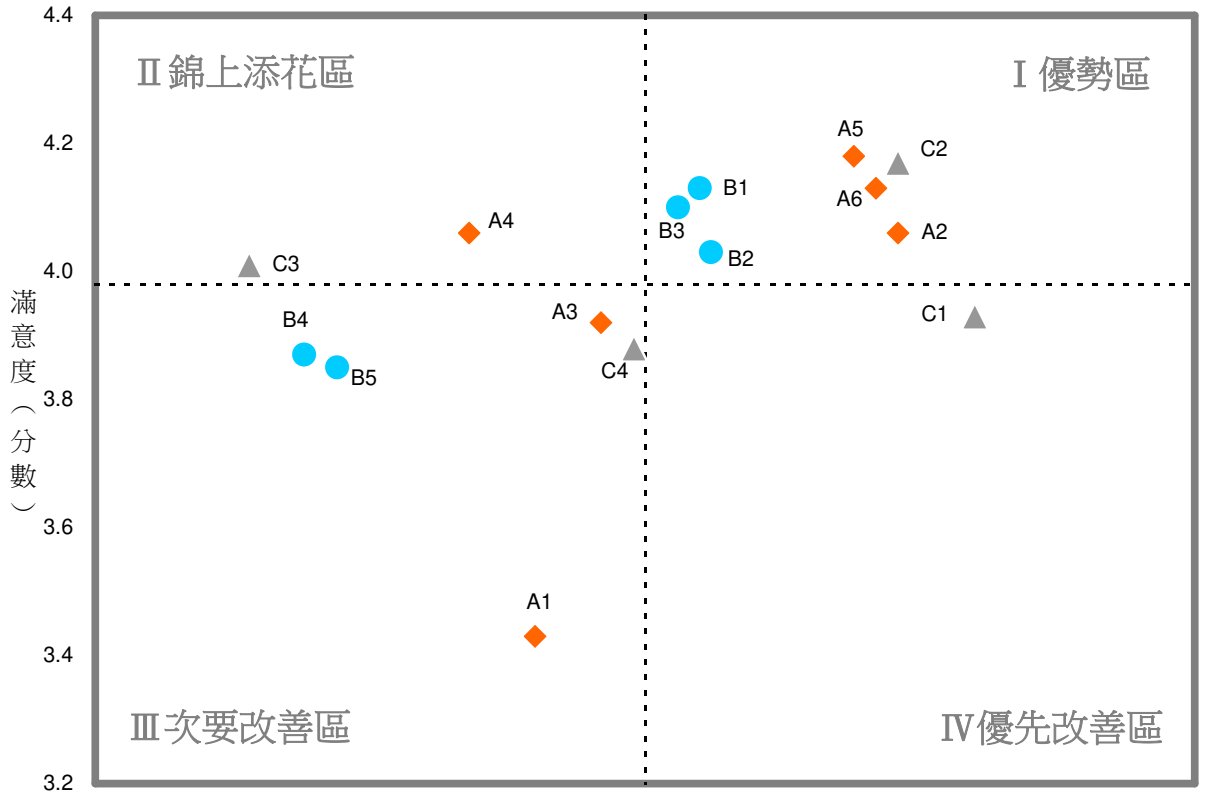
一、機師

二、簽派員

第一節 重要度-滿意度模型分析

一、機師

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：



◆ 飛航管制面向

A1.航管單位管制員提供航機落地距離(Track Mile)或落地順序(Sequence)之主動性

A2.航管單位管制員使用之專業術語及發話清晰度

A3.航管單位管制員提供各項資訊服務之完整與必要性

A4.針對臺北飛航情報區增加可用之出/進管高度及出/進管航行量之服務

A5.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.航管單位對於航機因天氣因素請求偏航時所提供之服務

● 航空氣象面向

B1.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR / SPECI)資訊

B2.氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)

B3.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊

B4.航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊

B5.航空氣象資訊 APP 服務

▲ 助航通訊面向

C1.目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號準確度(accuracy)及穩定性(stability)

C2.臺北飛航情報區內無線電通訊涵蓋率及清晰度

C3.臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性

C4.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

圖5-3-1-1 機師重要度-滿意度模型

其中應針對「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，「錦上添花項目」持續觀察。資料分析發現：「目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號準確度(accuracy)及穩定性(stability)」宜優先改善。

表 5-3-1-1 機師重要度-滿意度模型

服務項目		重要度	滿意度	所在象限
飛航管制	A1.航管單位管制員提供航機落地距離(Track Mile)或落地順序(Sequence)之主動性	4.40	3.43	Ⅲ
	A2.航管單位管制員使用之專業術語及發話清晰度	4.73	4.06	Ⅰ
	A3.航管單位管制員提供各項資訊服務之完整與必要性	4.46	3.92	Ⅲ
	A4.針對臺北飛航情報區 108 年 1 月開始縮短 ELATO 點及 ENVAR 點出/進管航機交接管隔離，同高度由 30 浬縮短至 20 浬，增加可用之出/進管高度及出/進管航行量之服務	4.34	4.06	Ⅱ
	A5.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	4.69	4.18	Ⅰ
	A6.航管單位對於航機因天氣因素請求偏航時所提供之服務	4.71	4.13	Ⅰ
航空氣象	B1.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR / SPECI)資訊	4.55	4.13	Ⅰ
	B2. 氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)	4.56	4.03	Ⅰ
	B3.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊	4.53	4.10	Ⅰ
	B4.航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊	4.19	3.87	Ⅲ
	B5.航空氣象資訊 APP 服務	4.22	3.85	Ⅲ
助航通訊	C1.目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號準確度(accuracy)及穩定性(stability)	4.80	3.93	Ⅳ
	C2.臺北飛航情報區內無線電通訊涵蓋率及清晰度	4.73	4.17	Ⅰ
	C3.臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性	4.14	4.01	Ⅱ
	C4.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	4.49	3.88	Ⅲ

註：第 1 象限：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，表示對於這些使用者關切且重視的服務項目，做得很好且獲得使用者滿意，也是目前的優勢所在。

第 2 象限：錦上添花區，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，故應該繼續保持目前的高滿意度，並持續觀察其重要度的變化。

第 3 象限：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，但未來當使用者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：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，以提升使用者滿意度，若能提昇滿意度，將成為優勢之一。

1.「優勢區」共有 7 項：

飛 航 管 制：有 3 項，分別為「航管單位管制員使用之專業術語及發話清晰度」「當宣告機上有病患、需額外協助或緊急情況時，航管提供之服務」、「航管單位對於航機因天氣因素請求偏航時所提供之服務」。

航 空 氣 象：有 3 項，分別為「總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR / SPECI)資訊」、「氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)」、「總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊」。

助 航 通 訊：有 1 項，此項為「臺北飛航情報區內無線電通訊涵蓋率及清晰度」。

2.「優先改善區」共有 1 項：

飛 航 管 制：無。

航 空 氣 象：無。

助 航 通 訊：有 1 項，此項為「目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號準確度(accuracy)及穩定性(stability)」。

3.「次要改善區」共有 5 項：

飛 航 管 制：有 2 項，分別為「航管單位管制員提供航機落地距離(Track Mile)或落地順序(Sequence)之主動性」及「航管單位管制員提供各項資訊服務之完整與必要性」。

航 空 氣 象：有 2 項，分別為「航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊」及「航空氣象資訊 APP 服務」。

助 航 通 訊：有 1 項，此項為「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.「錦上添花區」共有 2 項：

飛 航 管 制：有 1 項，此項為「針對臺北飛航情報區 108 年 1 月開始縮短 ELATO 點及 ENVAR 點出/進管航機交接管隔離，同高度由 30 浬縮短至 20 浬，增加可用之出/進管高度及出/進管航行量之服務」。

航 空 氣 象：無。

助 航 通 訊：有 1 項，此項為「臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性」。

二、簽派員

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：

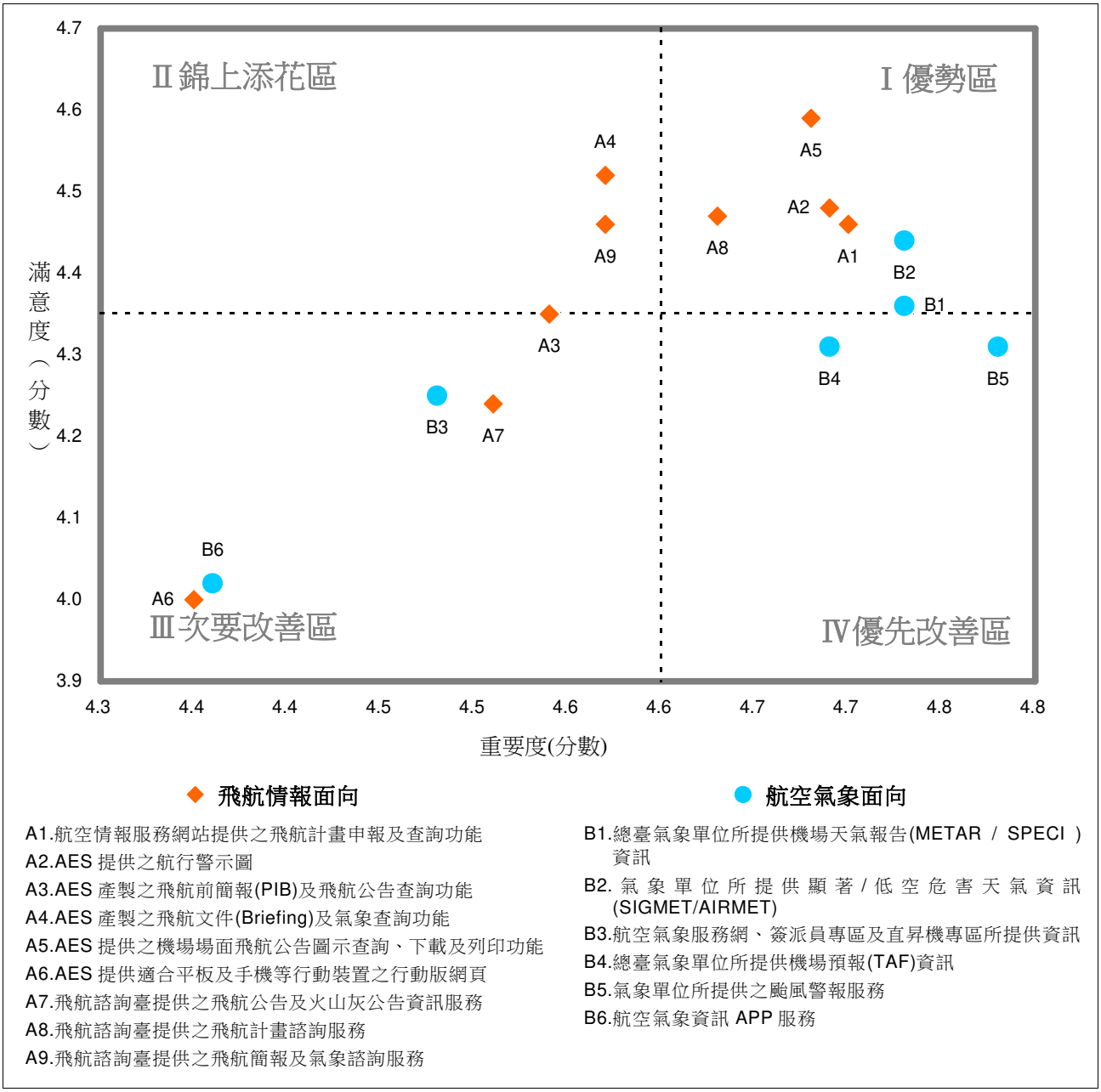


圖5-3-1-2 簽派員重要度-滿意度模型

其中應針對「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，「錦上添花項目」持續觀察。資料分析發現：「總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊」、「氣象單位所提供之颱風警報服務」宜優先改善。

表 5-3-1-2 簽派員重要度-滿意度模型

服務項目		重要度	滿意度	所在象限
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	4.70	4.46	I
	A2.AES 提供之航行警示圖	4.69	4.48	I
	A3.AES 產製之飛航前簡報(PIB)及飛航公告查詢功能	4.54	4.35	III
	A4.AES 產製之飛航文件(Briefing)及氣象查詢功能	4.57	4.52	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	4.68	4.59	I
	A6.AES 提供適合平板及手機等行動裝置之行動版網頁	4.35	4.00	III
	A7.飛航諮詢臺提供之飛航公告及火山灰公告資訊服務	4.51	4.24	III
	A8.飛航諮詢臺提供之飛航計畫諮詢服務	4.63	4.47	I
	A9.飛航諮詢臺提供之飛航簡報及氣象諮詢服務	4.57	4.46	II
航空氣象	B1.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR / SPECI)資訊	4.73	4.36	I
	B2.氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)	4.73	4.44	I
	B3.航空氣象服務網、簽派員專區及直昇機專區所提供資訊	4.48	4.25	III
	B4.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊	4.69	4.31	IV
	B5.氣象單位所提供之颱風警報服務	4.78	4.31	IV
	B6.航空氣象資訊 APP 服務	4.36	4.02	III

註：第 1 象限：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，表示對於這些使用者關切且重視的服務項目，做得很好且獲得使用者滿意，也是目前的優勢所在。

第 2 象限：錦上添花區，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，故應該繼續保持目前的高滿意度，並持續觀察其重要度的變化。

第 3 象限：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，但未來當使用者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：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，以提升使用者滿意度，若能提昇滿意度，將成為優勢之一。

1.「優勢區」共有 6 項：

飛 航 情 報：有 4 項，分別為「航空情報服務網站提供之飛航計畫申報及查詢功能」、「AES 提供之航行警示圖」、「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」。

航 空 氣 象：有 2 項，分別為「總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR / SPECI)資訊」、「氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)」。

2.「優先改善區」共有 2 項：

航 空 氣 象：有 2 項，分別為「總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊」、「氣象單位所提供之颱風警報服務」。

3.「次要改善區」共有 5 項：

飛 航 情 報：有 3 項，分別為「AES 產製之飛航前簡報(PIB)及飛航公告查詢功能」、「AES 提供適合平板及手機等行動裝置之行動版網頁」、「飛航諮詢臺提供之飛航公告及火山灰公告資訊服務」。

航 空 氣 象：有 2 項，分別為「航空氣象服務網、簽派員專區及直昇機專區所提供資訊」、「航空氣象資訊 APP 服務」。

4.「錦上添花區」共有 2 項：

飛 航 情 報：有 2 項，分別為「AES 產製之飛航文件(Briefing)及氣象查詢功能」、「飛航諮詢臺提供之飛航簡報及氣象諮詢服務」。

第二節 各項服務綜合比較分析

一、機師

綜合機師針對各項服務的評價，建議優先改善「目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號準確度(accuracy)及穩定性(stability)」;針對服務品質缺口相對較大的「航管單位管制員使用之專業術語及發話清晰度」、「航管單位管制員提供航機落地距離(Track Mile)或落地順序(Sequence)之主動性」以及滿意評分較去年明顯下降的「航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊」、「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」，亦應持續關注並加以改善。【參閱表 5-3-2-1】

類別		項目
滿意度	滿意評分前 3 名	A5.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 C2.臺北飛航情報區內無線電通訊涵蓋率及清晰度 A6.航管單位對於航機因天氣因素請求偏航時所提供之服務
	滿意評分末 3 名	A1.航管單位管制員提供航機落地距離(Track Mile)或落地順序(Sequence)之主動性 B5.航空氣象資訊 APP 服務 B4.航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊
	滿意評分明顯上升	無項目
	滿意評分明顯下降	B4.航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊 C1.目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號準確度(accuracy)及穩定性(stability) C4.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	缺口最大前 3 名	A1.航管單位管制員提供航機落地距離(Track Mile)或落地順序(Sequence)之主動性 C1.目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號準確度(accuracy)及穩定性(stability) A2.航管單位管制員使用之專業術語及發話清晰度
	缺口明顯擴大	A3.航管單位管制員提供各項資訊服務之完整與必要性 C1.目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號準確度(accuracy)及穩定性(stability) A2.航管單位管制員使用之專業術語及發話清晰度
模型	優先改善	C1.目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號準確度(accuracy)及穩定性(stability)

表 5-3-2-1 機師對各項服務綜合比較分析

單位：分

服務項目		模型	重要度				滿意度				服務品質缺口			
		重要度-滿意度	108 年		較 107 年差異		108 年		較 107 年差異		108 年		較 107 年差異	
			平均值	排序	差異	表現	平均值	排序	差異	表現	平均值	排序	差異	表現
飛航管制	A1.航管單位管制員提供航機落地距離(Track Mile)或落地順序(Sequence)之主動性	Ⅲ	4.40	**11**	-		3.43	**15**	-		-0.97	**15**	-	
	A2.航管單位管制員使用之專業術語及發話清晰度	Ⅰ	4.73	**2**	+0.17	↑	4.06	**6**	+0.03		-0.67	**13**	-0.14	↓
	A3.航管單位管制員提供各項資訊服務之完整與必要性	Ⅲ	4.46	**10**	+0.22	↑	3.92	**11**	+0.03		-0.54	**9**	-0.19	↓
	A4.針對臺北飛航情報區增加可用之出/進管高度及出/進管航行量之服務	Ⅱ	4.34	**12**	-		4.06	**7**	-		-0.28	**2**	-	
	A5.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	4.69	**5**	-0.01		4.18	**1**	-0.04		-0.51	**7**	-0.03	
	A6.航管單位對於航機因天氣因素請求偏航時所提供之服務	Ⅰ	4.71	**4**	-0.02		4.13	**3**	0.00		-0.58	**11**	+0.02	
航空氣象	B1.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR / SPECI)資訊	Ⅰ	4.55	**7**	-0.05		4.13	**4**	0.00		-0.42	**5**	+0.05	
	B2.氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊	Ⅰ	4.56	**6**	-0.02		4.03	**8**	-0.01		-0.53	**8**	+0.01	
	B3.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊	Ⅰ	4.53	**8**	-0.04		4.10	**5**	-0.02		-0.43	**6**	+0.02	
	B4.航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊	Ⅲ	4.19	**14**	-0.07		3.87	**13**	-0.11	↓	-0.32	**3**	-0.04	
	B5.航空氣象資訊 APP 服務	Ⅲ	4.22	**13**	0.00		3.85	**14**	-0.09		-0.37	**4**	-0.09	
助航通訊	C1.目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號準確度(accuracy)及穩定性(stability)	Ⅳ	4.80	**1**	+0.06	↑	3.93	**10**	-0.10	↓	-0.87	**14**	-0.16	↓
	C2.臺北飛航情報區內無線電通訊涵蓋率及清晰度	Ⅰ	4.73	**3**	+0.12	↑	4.17	**2**	+0.08		-0.56	**10**	-0.04	
	C3.臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性	Ⅱ	4.14	**15**	-0.11	↓	4.01	**9**	-0.02		-0.13	**1**	+0.09	
	C4.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	4.49	**9**	-0.06		3.88	**12**	-0.09	↓	-0.61	**12**	-0.03	

註： ↑ 代表統計檢定顯示本年度數值較去年有顯著上升，↓ 代表本年度數值較去年有顯著下降

二、簽派員

綜合簽派員針對各項服務的評價，建議優先改善「總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊」、「氣象單位所提供之颱風警報服務」；針對服務品質缺口相對較大的「總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR / SPECI)資訊」及缺口今年明顯擴大的「AES 提供適合平板及手機等行動裝置之行動版網頁」、「航空氣象資訊 APP 服務」，宜持續保持關注。【參閱表 5-3-2-2】

類別		項目
滿意度	滿意評分前 3 名	A5.AES 提供之機場場面飛航公告圖示查詢、下載及列印功能 A4.AES 產製之飛航文件(Briefing)及氣象查詢功能 A2.AES 提供之航行警示圖
	滿意評分末 3 名	A6.AES 提供適合平板及手機等行動裝置之行動版網頁 B6.航空氣象資訊 APP 服務 A7.飛航諮詢臺提供之飛航公告及火山灰公告資訊服務
	滿意評分明顯上升	A4.AES 產製之飛航文件(Briefing)及氣象查詢功能 A2.AES 提供之航行警示圖
	滿意評分明顯下降	無項目
服務品質缺口	缺口最大前 3 名	B5.氣象單位所提供之颱風警報服務 B4.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊 B1.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR / SPECI)資訊
	缺口明顯擴大	A6.AES 提供適合平板及手機等行動裝置之行動版網頁 B6.航空氣象資訊 APP 服務
模型	優先改善	B4.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊 B5.氣象單位所提供之颱風警報服務

表 5-3-2-2 簽派員對各項服務綜合比較分析

單位：人；%；分

服務項目		模型	重要度				滿意度				服務品質缺口			
		重要度-滿意度	108 年		較 107 年差異		108 年		較 107 年差異		108 年		較 107 年差異	
			平均值	排序	差異	表現	平均值	排序	差異	表現	平均值	排序	差異	表現
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	I	4.70	4	+0.01		4.46	5	+0.01		-0.24	8	0.00	
	A2.AES 提供之航行警示圖	I	4.69	5	+0.11		4.48	3	+0.20	↑	-0.21	6	+0.09	
	A3.AES 產製之飛航前簡報(PIB)及飛航公告查詢功能	III	4.54	11	+0.08		4.35	9	+0.09		-0.19	5	+0.01	
	A4.AES 產製之飛航文件(Briefing)及氣象查詢功能	II	4.57	10	+0.06		4.52	2	+0.28	↑	-0.05	1	+0.22	↑
	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	4.68	7	+0.09		4.59	1	+0.17		-0.09	2	+0.08	
	A6.AES 提供適合平板及手機等行動裝置之行動版網頁	III	4.35	15	+0.37	↑	4.00	15	+0.09		-0.35	12	-0.28	↓
	A7.飛航諮詢臺提供之飛航公告及火山灰公告資訊服務	III	4.51	12	-0.03		4.24	13	0.00		-0.27	9	+0.03	
	A8.飛航諮詢臺提供之飛航計畫諮詢服務	I	4.63	8	+0.04		4.47	4	+0.05		-0.16	4	+0.01	
	A9.飛航諮詢臺提供之飛航簡報及氣象諮詢服務	II	4.57	9	+0.03		4.46	6	+0.04		-0.11	3	+0.01	
航空氣象	B1.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR / SPECI)資訊	I	4.73	2	-0.05		4.36	8	+0.03		-0.37	13	+0.08	
	B2.氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)	I	4.73	2	-0.01		4.44	7	+0.09		-0.29	10	+0.10	
	B3.航空氣象服務網、簽派員專區及直昇機專區所提供資訊	III	4.48	13	-0.11		4.25	12	-0.06		-0.23	7	+0.05	
	B4.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊	IV	4.69	6	-0.07		4.31	11	+0.02		-0.38	14	+0.09	
	B5.氣象單位所提供之颱風警報服務	IV	4.78	1	+0.07		4.31	10	-0.01		-0.47	15	-0.08	
	B6.航空氣象資訊 APP 服務	III	4.36	14	+0.27	↑	4.02	14	+0.03		-0.34	11	-0.24	↓

註： ↑ 代表統計檢定顯示本年度數值較去年有顯著上升，↓ 代表本年度數值較去年有顯著下降。

第三節 各航空公司機師及簽派員對飛航服務滿意度

一、機師

(一)滿意度(%)

包含整體滿意度的 19 項指標，普通航空業機師的滿意度在多數指標的滿意度高於民用航空運輸業，僅「臺北飛航情報區內無線電通訊涵蓋率及清晰度」以民用航空運輸業機師滿意度高於普通航空業機師。

多數航空公司機師給予高滿意度，而「中華航空」、「華信航空」與「虎航」機師各有 3 項指標滿意度低於 60%。「航管單位管制員提供航機落地距離(Track Mile)或落地順序(Sequence)之主動性」有 5 家航空公司的滿意度低於 60%。

表 5-3-3-1-1 各航空公司機師對飛航服務滿意度

單位：人；%

飛航服務 \ 航空公司		民用航空運輸業							普通航空業							
			中華	長榮	立榮	華信	遠東	虎航		德安	凌天	大鵬	群鷹翔	漢翔	飛特立	華捷
回收樣本數		**495**	242	169	26	31	10	17	**39**	5	19	7	3	1	3	1
飛航管制	A1.航管單位管制員提供航機落地距離(Track Mile)或落地順序(Sequence)之主動性	**42.8**	40.5	40.5	53.8	53.3	80.0	41.2	**87.2**	100.0	89.5	71.4	100.0	100.0	66.7	100.0
	A2.航管單位管制員使用之專業術語及發話清晰度	**80.6**	79.8	81.7	92.3	74.2	80.0	75.0	**94.9**	80.0	100.0	85.7	100.0	100.0	100.0	100.0
	A3.航管單位管制員提供各項資訊服務之完整與必要性	**72.5**	71.9	72.8	92.3	64.5	70.0	64.7	**94.9**	100.0	94.7	100.0	100.0	100.0	66.7	100.0
	A4.針對臺北飛航情報區增加可用之出/進管高度及出/進管航行量之服務	**81.2**	83.3	82.8	66.7	73.1	66.7	70.6	**84.6**	100.0	100.0	66.7	66.7	100.0	33.3	100.0
	A5.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	**82.1**	82.1	79.3	95.0	83.3	100.0	75.0	**97.3**	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	66.7	100.0
	A6.航管單位對於航機因天氣因素請求偏航時所提供之服務	**85.4**	84.6	88.2	88.5	74.2	90.0	82.4	**100.0**	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
	A7.飛航管制整體滿意度	**73.3**	78.1	68.0	80.8	58.1	90.0	64.7	**94.9**	100.0	94.7	85.7	100.0	100.0	100.0	100.0

註： 1.本表樣本數是各航空公司回收樣本數，而回答滿意度是扣除未接觸該服務者樣本數，部分航空業樣本數過少，調查結果僅供參考。各航空公司回答滿意度的詳細樣本數請參閱附錄四統計表。
2.滿意度低於 60%則以□標識之。

表 5-3-3-1-1 各航空公司機師對飛航服務滿意度(續)

單位：人；%

飛航服務 \ 航空公司		民用航空運輸業							普通航空業							
			中華	長榮	立榮	華信	遠東	虎航		德安	凌天	大鵬	群鷹翔	漢翔	飛特立	華捷
回收樣本數		**495**	242	169	26	31	10	17	**39**	5	19	7	3	1	3	1
航空氣象	B1.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR / SPECI)資訊	**84.6**	83.8	84.0	92.3	90.3	90.0	76.5	**97.4**	100.0	94.4	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
	B2.氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)	**78.7**	78.8	76.8	88.5	77.4	80.0	82.4	**94.9**	100.0	89.5	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
	B3.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊	**83.4**	86.0	82.9	88.5	74.2	80.0	64.7	**100.0**	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	-
	B4.航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊	**67.7**	59.7	72.5	84.0	77.4	90.0	57.1	**84.6**	80.0	84.2	85.7	100.0	100.0	66.7	100.0
	B5.航空氣象資訊 APP 服務	**63.9**	57.7	65.5	70.8	79.3	90.0	64.3	**86.8**	80.0	78.9	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
	B6.航空氣象整體滿意度	**85.3**	85.5	84.6	92.3	74.2	100.0	88.2	**100.0**	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
助航通訊	C1.目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號準確度(accuracy)及穩定性(stability)	**75.8**	74.0	82.8	69.2	51.6	60.0	94.1	**97.3**	100.0	94.1	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
	C2.臺北飛航情報區內無線電通訊涵蓋率及清晰度	**86.0**	82.2	92.3	96.2	77.4	70.0	87.5	**81.6**	100.0	78.9	71.4	100.0	100.0	100.0	0.0
	C3.臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性	**78.2**	74.1	78.9	92.3	83.9	90.0	88.2	**94.6**	100.0	100.0	85.7	100.0	100.0	66.7	100.0
	C4.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	**67.9**	67.2	68.2	79.2	67.7	70.0	56.3	**100.0**	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
	C5.助航通訊整體滿意度	**83.4**	84.7	85.7	88.5	67.7	80.0	64.7	**97.4**	100.0	94.7	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
	D1.飛航服務整體滿意度	**83.8**	86.4	83.4	80.8	71.0	80.0	82.4	**100.0**	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

註： 1.本表樣本數是各航空公司回收樣本數，而回答滿意度是扣除未接觸該服務者樣本數，部分航空業樣本數過少，調查結果僅供參考。各航空公司回答滿意度的詳細樣本數請參閱附錄四統計表。

2.滿意度低於 60%則以□標識之。

(二)不滿意度(%)

包含整體滿意度的 19 項指標，民用航空運輸業機師對「航管單位管制員提供航機落地距離(Track Mile)或落地順序(Sequence)之主動性」有 13.4%不滿意，對「目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號準確度(accuracy)及穩定性(stability)」有 8.1%不滿意；而普通航空業機師在多項指標無不滿意。

多數航空公司機師無不滿意，而「遠東航空」機師有 6 項指標的不滿意度高於 10%(遠東航空的樣本數僅 10 份，其結果僅供參考)。

「航管單位管制員提供航機落地距離(Track Mile)或落地順序(Sequence)之主動性」有 5 家航空公司的不滿意度高於 10%，而其他服務不滿意度高於 10%均在 2 家以下。

表 5-3-3-1-2 各航空公司機師對飛航服務不滿意度

單位：人；%

飛航服務 \ 航空公司		民用航空運輸業							普通航空業							
			中華	長榮	立榮	華信	遠東	虎航		德安	凌天	大鵬	群鷹翔	漢翔	飛特立	華捷
回收樣本數		**495**	242	169	26	31	10	17	**39**	5	19	7	3	1	3	1
飛航管制	A1.航管單位管制員提供航機落地距離(Track Mile)或落地順序(Sequence)之主動性	**13.4**	**11.6**	**16.1**	3.8	**16.7**	**10.0**	**23.5**	**2.6**	0.0	0.0	14.3	0.0	0.0	0.0	0.0
	A2.航管單位管制員使用之專業術語及發話清晰度	**2.2**	1.7	2.4	0.0	6.5	0.0	6.3	**0.0**	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	A3.航管單位管制員提供各項資訊服務之完整與必要性	**2.2**	2.5	1.2	0.0	6.5	0.0	5.9	**0.0**	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	A4.針對臺北飛航情報區增加可用之出/進管高度及出/進管航行量之服務	**0.4**	0.0	0.6	0.0	0.0	0.0	5.9	**0.0**	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	A5.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	**0.3**	0.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	**0.0**	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	A6.航管單位對於航機因天氣因素請求偏航時所提供之服務	**1.4**	1.3	0.6	3.8	6.5	0.0	0.0	**0.0**	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	A7.飛航管制整體滿意度	**4.2**	1.2	7.1	3.8	6.5	**10.0**	**11.8**	**0.0**	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

註： 1.本表樣本數是各航空公司回收樣本數，而回答滿意度是扣除未接觸該服務者樣本數，部分航空業樣本數過少，調查結果僅供參考。各航空公司回答滿意度的詳細樣本數請參閱附錄四統計表。

2.不滿意度≥10%則以□標識之。

表 5-3-3-1-2 各航空公司機師對飛航服務不滿意度(續)

單位：人；%

飛航服務 \ 航空公司		民用航空運輸業							普通航空業							
			中華	長榮	立榮	華信	遠東	虎航		德安	凌天	大鵬	群鷹翔	漢翔	飛特立	華捷
回收樣本數		**495**	242	169	26	31	10	17	**39**	5	19	7	3	1	3	1
航空氣象	B1.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR / SPECI)資訊	**1.1**	1.3	0.6	0.0	3.2	0.0	0.0	**0.0**	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	B2.氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)	**1.4**	1.7	1.8	0.0	0.0	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預報(TAF)資訊	**0.2**	0.0	0.6	0.0	0.0	0.0	0.0	**0.0**	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	-
	B4.航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊	**1.0**	2.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	**0.0**	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	B5.航空氣象資訊 APP 服務	**1.2**	1.1	0.7	4.2	0.0	0.0	7.1	**2.6**	0.0	5.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	B6.航空氣象整體滿意度	**0.2**	0.0	0.6	0.0	0.0	0.0	0.0	**0.0**	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
助航通訊	C1.目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號準確度(accuracy)及穩定性(stability)	**8.1**	8.7	5.3	3.8	25.8	10.0	0.0	**0.0**	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	C2.臺北飛航情報區內無線電通訊涵蓋率及清晰度	**1.8**	2.1	1.2	0.0	3.2	10.0	0.0	**0.0**	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	C3.臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性	**0.4**	0.4	0.0	0.0	0.0	10.0	0.0	**0.0**	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	C4.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	**2.3**	1.6	2.3	4.2	6.5	0.0	0.0	**0.0**	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	C5.助航通訊整體滿意度	**0.8**	0.8	0.0	0.0	6.5	0.0	0.0	**0.0**	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	D1.飛航服務整體滿意度	**2.0**	1.2	1.8	0.0	9.7	10.0	0.0	**0.0**	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

註： 1.本表樣本數是各航空公司回收樣本數，而回答滿意度是扣除未接觸該服務者樣本數，部分航空業樣本數過少，調查結果僅供參考。各航空公司回答滿意度的詳細樣本數請參閱附錄四統計表。

2.不滿意度≥10%則以□標識之。

(三)平均滿意分數

包含整體滿意度的 19 項指標，普通航空業機師在各項指標的滿意分數皆高於民用航空運輸業機師。

多數航空公司機師給予高評分，「航管單位管制員提供航機落地距離(Track Mile)或落地順序(Sequence)之主動性」有 4 家航空公司的滿意分數低於 3.5 分。

表 5-3-3-1-3 各航空公司機師對飛航服務平均滿意分數

單位：人；分

飛航服務 \ 航空公司		民用航空運輸業							普通航空業							
			中華	長榮	立榮	華信	遠東	虎航		德安	凌天	大鵬	群鷹翔	漢翔	飛特立	華捷
回收樣本數		**495**	242	169	26	31	10	17	**39**	5	19	7	3	1	3	1
飛航管制	A1.航管單位管制員提供航機落地距離(Track Mile)或落地順序(Sequence)之主動性	**3.36**	3.41	3.24	3.50	3.43	3.80	3.24	**4.26**	4.40	4.32	3.57	5.00	5.00	4.00	5.00
	A2.航管單位管制員使用之專業術語及發話清晰度	**4.02**	4.05	4.02	4.15	3.84	4.20	3.69	**4.54**	4.20	4.68	4.00	5.00	5.00	4.67	5.00
	A3.航管單位管制員提供各項資訊服務之完整與必要性	**3.87**	3.89	3.82	4.15	3.81	3.90	3.82	**4.44**	4.40	4.53	4.14	5.00	4.00	4.00	5.00
	A4.針對臺北飛航情報區增加可用之出/進管高度及出/進管航行量之服務	**4.05**	4.11	4.01	3.89	3.96	3.89	3.88	**4.23**	4.00	4.50	3.67	4.33	5.00	3.33	5.00
	A5.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	**4.15**	4.14	4.11	4.25	4.08	4.70	4.17	**4.49**	4.25	4.61	4.00	5.00	5.00	4.33	5.00
	A6.航管單位對於航機因天氣因素請求偏航時所提供之服務	**4.10**	4.13	4.11	4.08	3.90	4.20	4.06	**4.50**	4.40	4.56	4.14	5.00	4.00	4.67	5.00
	A7.飛航管制整體滿意度	**3.82**	3.93	3.69	3.81	3.71	4.00	3.53	**4.46**	4.40	4.53	4.00	5.00	5.00	4.33	5.00

註： 1.本表樣本數是各航空公司回收樣本數，而回答滿意度是扣除未接觸該服務者樣本數，部分航空業樣本數過少，調查結果僅供參考。各航空公司回答滿意度的詳細樣本數請參閱附錄四統計表。
2.平均滿意分數低於 3.5 分則以□標識之。

表 5-3-3-1-3 各航空公司機師對飛航服務平均滿意分數(續)

單位：人；分

飛航服務 \ 航空公司		民用航空運輸業							普通航空業							
			中華	長榮	立榮	華信	遠東	虎航		德安	凌天	大鵬	群鷹翔	漢翔	飛特立	華捷
回收樣本數		**495**	242	169	26	31	10	17	**39**	5	19	7	3	1	3	1
航空氣象	B1.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR / SPECI)資訊	**4.09**	4.12	4.07	4.12	4.13	4.10	3.88	**4.55**	4.40	4.56	4.29	5.00	5.00	4.67	5.00
	B2.氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)	**4.00**	4.03	3.95	4.08	3.94	4.00	4.00	**4.44**	4.40	4.47	4.14	5.00	4.00	4.33	5.00
	B3.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊	**4.07**	4.12	4.05	4.08	3.97	3.90	3.76	**4.53**	4.40	4.58	4.29	5.00	5.00	4.33	-
	B4.航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊	**3.83**	3.72	3.91	3.96	3.97	4.20	3.71	**4.31**	4.20	4.37	4.00	5.00	5.00	3.67	5.00
	B5.航空氣象資訊 APP 服務	**3.80**	3.74	3.82	3.88	3.93	4.30	3.71	**4.32**	4.20	4.26	4.14	5.00	5.00	4.00	5.00
	B6.航空氣象整體滿意度	**4.02**	4.03	4.00	4.12	3.94	4.30	4.06	**4.46**	4.20	4.53	4.29	5.00	5.00	4.00	5.00
助航通訊	C1.目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號準確度(accuracy)及穩定性(stability)	**3.88**	3.81	4.08	3.77	**3.32**	3.60	4.24	**4.54**	4.40	4.59	4.29	5.00	4.00	4.67	5.00
	C2.臺北飛航情報區內無線電通訊涵蓋率及清晰度	**4.17**	4.15	4.24	4.23	3.97	3.90	4.19	**4.21**	4.50	4.16	3.71	5.00	5.00	4.67	**3.00**
	C3.臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性	**3.98**	3.97	3.96	4.08	4.03	4.10	4.06	**4.41**	4.20	4.59	4.00	5.00	4.00	4.00	5.00
	C4.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	**3.82**	3.85	3.79	3.92	3.74	3.90	3.63	**4.54**	4.40	4.59	4.29	5.00	4.00	4.67	5.00
	C5.助航通訊整體滿意度	**4.00**	4.03	4.03	4.00	3.81	3.90	3.82	**4.44**	4.40	4.42	4.29	5.00	5.00	4.33	4.00
	D1.飛航服務整體滿意度	**3.99**	4.05	3.96	3.96	3.74	3.90	4.00	**4.44**	4.40	4.47	4.14	5.00	5.00	4.00	5.00

註： 1.本表樣本數是各航空公司回收樣本數，而回答滿意度是扣除未接觸該服務者樣本數，部分航空業樣本數過少，調查結果僅供參考。各航空公司回答滿意度的詳細樣本數請參閱附錄四統計表。

2.平均滿意分數低於 3.5 分則以□標識之。

(四)服務品質缺口

滿意度減重要度為服務品質缺口，相減為負值表示實際感受低於預期，負值越大代表落差越大；反之正值表示實際感受超乎預期。無論民用航空運輸業或普通航空業，機師實際感受皆低於預期，民用航空運輸業機師在多項指標的服務品質缺口皆大於普通航空業。

在 15 項指標，「華信航空」與「遠東航空」機師有 4 項指標服務品質缺口達 0.75 分或以上，其他多數航空公司均少於 3 項。(遠東航空的樣本數僅 10 份，其結果僅供參考；「漢翔航空」機師有 6 項指標服務品質缺口達 0.75 分或以上，但樣本數僅 1 份，僅供參考)

「航管單位管制員提供航機落地距離(Track Mile)或落地順序(Sequence)之主動性」、「目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號準確度(accuracy)及穩定性(stability)」均有 5 家以上航空公司服務品質缺口達 0.75 分或以上。

表 5-3-3-1-4 各航空公司機師對飛航服務品質缺口

單位：人；分

飛航服務 \ 航空公司		民用航空運輸業							普通航空業							
			中華	長榮	立榮	華信	遠東	虎航		德安	凌天	大鵬	群鷹翔	漢翔	飛特立	華捷
回收樣本數		**495**	242	169	26	31	10	17	**39**	5	19	7	3	1	3	1
飛航管制	A1.航管單位管制員提供航機落地距離(Track Mile)或落地順序(Sequence)之主動性	**-1.02**	**-0.96**	**-1.08**	**-1.19**	**-1.00**	-0.60	**-1.29**	**-0.38**	-0.40	-0.26	**-1.29**	0.00	0.00	-0.33	+2.00
	A2.航管單位管制員使用之專業術語及發話清晰度	**-0.70**	-0.68	-0.67	-0.62	**-0.84**	-0.40	**-1.25**	**-0.26**	-0.40	-0.11	**-0.86**	0.00	0.00	0.00	0.00
	A3.航管單位管制員提供各項資訊服務之完整與必要性	**-0.56**	-0.56	-0.58	-0.38	-0.55	**-0.90**	-0.47	**-0.31**	-0.20	-0.26	-0.71	0.00	**-1.00**	-0.33	+1.00
	A4.針對臺北飛航情報區增加可用之出/進管高度及出/進管航行量之服務	**-0.30**	-0.24	-0.37	-0.39	-0.12	-0.44	-0.59	**0.00**	0.33	-0.17	0.00	0.00	0.00	0.33	0.00
	A5.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	**-0.54**	-0.55	-0.58	-0.45	-0.58	0.00	-0.42	**-0.27**	-0.25	-0.17	-0.71	0.00	0.00	-0.33	0.00
	A6.航管單位對於航機因天氣因素請求偏航時所提供之服務	**-0.60**	-0.59	-0.58	-0.54	-0.74	-0.60	-0.65	**-0.29**	-0.40	-0.22	-0.57	0.00	**-1.00**	0.00	0.00

註： 1.本表樣本數是各航空公司回收樣本數，而回答滿意度是扣除未接觸該服務者樣本數，部分航空業樣本數過少，調查結果僅供參考。各航空公司回答滿意度的詳細樣本數請參閱附錄四統計表。

2.滿意分數與重要分數落差高於或等於 0.75 分(若以 100 分計，相當於落差 15 分)則以□標識之。

表 5-3-3-1-4 各航空公司機師對飛航服務品質缺口(續)

單位：人；分

飛航服務 \ 航空公司		民用航空運輸業							普通航空業							
			中華	長榮	立榮	華信	遠東	虎航		德安	凌天	大鵬	群鷹翔	漢翔	飛特立	華捷
回收樣本數		**495**	242	169	26	31	10	17	**39**	5	19	7	3	1	3	1
航空氣象	B1.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR / SPECI)資訊	**-0.44**	-0.36	-0.49	-0.65	-0.52	-0.40	-0.59	**-0.24**	-0.40	-0.17	-0.57	0.00	0.00	0.00	0.00
	B2.氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)	**-0.55**	-0.52	-0.60	-0.62	-0.48	-0.60	-0.59	**-0.33**	-0.20	-0.26	-0.71	0.00	**-1.00**	-0.33	0.00
	B3.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊	**-0.45**	-0.36	-0.46	-0.69	-0.58	-0.70	-0.59	**-0.24**	-0.40	-0.16	-0.57	0.00	0.00	0.00	-
	B4.航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊	**-0.33**	-0.28	-0.27	-0.56	-0.52	-0.50	-0.50	**-0.26**	-0.40	-0.32	-0.43	0.00	0.00	0.00	+1.00
	B5.航空氣象資訊 APP 服務	**-0.38**	-0.33	-0.32	-0.71	-0.52	-0.40	-0.64	**-0.29**	-0.20	-0.37	-0.43	0.00	0.00	0.00	0.00
助航通訊	C1.目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號準確度(accuracy)及穩定性(stability)	**-0.91**	**-0.98**	-0.72	**-1.08**	**-1.35**	**-1.30**	-0.59	**-0.35**	-0.40	-0.35	-0.57	0.00	**-1.00**	0.00	0.00
	C2.臺北飛航情報區內無線電通訊涵蓋率及清晰度	**-0.55**	-0.55	-0.50	-0.58	-0.68	**-0.90**	-0.63	**-0.58**	0.00	-0.68	**-1.00**	0.00	0.00	0.00	**-2.00**
	C3.臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性	**-0.12**	-0.07	-0.06	-0.42	-0.26	-0.60	-0.41	**-0.30**	-0.40	-0.24	-0.71	0.00	**-1.00**	+0.33	0.00
	C4.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	**-0.64**	-0.53	-0.69	-0.67	**-0.87**	**-0.80**	**-0.88**	**-0.30**	-0.40	-0.24	-0.57	0.00	**-1.00**	0.00	0.00

註： 1.本表樣本數是各航空公司回收樣本數，而回答滿意度是扣除未接觸該服務者樣本數，部分航空業樣本數過少，調查結果僅供參考。各航空公司回答滿意度的詳細樣本數請參閱附錄四統計表。

2.滿意分數與重要分數落差高於或等於 0.75 分(若以 100 分計，相當於落差 15 分)則以□標識之。

二、簽派員

(一)滿意度(%)

包含整體滿意度的 18 項指標，普通航空業簽派員的滿意度在多數指標的滿意度高於民用航空運輸業。

大多數航空公司簽派員給予高滿意度，僅遠東航空公司簽派員有多項指標滿意度低於 60%(因遠東航空公司樣本數僅 2 份，數值僅供參考)。

表 5-3-3-2-1 各航空公司簽派員對飛航服務滿意度

單位：人；%

飛航服務＼航空公司		民用航空運輸業							普通航空業					
			中華	長榮	立榮	華信	遠東	虎航		德安	凌天	漢翔	飛特立	華捷
回收樣本數		**82**	21	33	8	7	2	11	**9**	3	1	1	3	1
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	**93.9**	100.0	84.8	100.0	100.0	100.0	100.0	**100.0**	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
	A2.AES 提供之航行警示圖	**96.3**	95.2	97.0	100.0	100.0	100.0	90.9	**100.0**	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
	A3.AES 產製之飛航前簡報(PIB)及飛航公告查詢功能	**88.8**	95.2	78.1	100.0	100.0	50.0	100.0	**100.0**	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
	A4.AES 產製之飛航文件(Briefing)及氣象查詢功能	**92.7**	95.2	87.9	100.0	100.0	50.0	100.0	**100.0**	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
	A5.AES 提供之機場場面飛航公告圖示查詢、下載及列印功能	**97.6**	100.0	97.0	100.0	100.0	100.0	90.9	**100.0**	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
	A6.AES 提供適合平板及手機等行動裝置之行動版網頁	**70.1**	70.0	66.7	100.0	85.7	0.0	60.0	**66.7**	66.7	0.0	100.0	66.7	100.0
	A7.飛航諮詢臺提供之飛航公告及火山灰公告資訊服務	**83.8**	90.0	81.3	100.0	100.0	0.0	72.7	**100.0**	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
	A8.飛航諮詢臺提供之飛航計畫諮詢服務	**92.4**	100.0	87.1	100.0	100.0	0.0	100.0	**100.0**	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
	A9.飛航諮詢臺提供之飛航簡報及氣象諮詢服務	**90.0**	95.2	87.1	100.0	100.0	0.0	90.9	**100.0**	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
	A10.飛航情報整體滿意度	**91.5**	95.2	84.8	87.5	100.0	100.0	100.0	**100.0**	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
航空氣象	B1.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR / SPECI)資訊	**90.2**	85.7	93.9	100.0	71.4	50.0	100.0	**100.0**	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
	B2.氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)	**91.5**	95.2	90.9	100.0	71.4	50.0	100.0	**100.0**	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
	B3.航空氣象服務網、簽派員專區及直昇機專區所提供資訊	**80.8**	81.0	83.3	100.0	71.4	50.0	72.7	**100.0**	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
	B4.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊	**87.8**	90.5	84.8	100.0	71.4	50.0	100.0	**100.0**	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
	B5.氣象單位所提供之颱風警報服務	**88.8**	95.2	90.6	100.0	71.4	50.0	81.8	**88.9**	100.0	100.0	100.0	66.7	100.0
	B6.航空氣象資訊 APP 服務	**70.5**	75.0	63.6	85.7	71.4	50.0	77.8	**87.5**	100.0	100.0	100.0	66.7	100.0
	B7.航空氣象整體滿意度	**93.9**	95.2	90.9	100.0	100.0	50.0	100.0	**100.0**	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
	C1.飛航服務整體滿意度	**97.6**	95.2	97.0	100.0	100.0	100.0	100.0	**100.0**	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

註： 1.本表樣本數是各航空公司回收樣本數，而回答滿意度是扣除未接觸該服務者樣本數，部分航空業樣本數過少，調查結果僅供參考。各航空公司回答滿意度的詳細樣本數請參閱附錄四統計表。
2.滿意度低於 60%則以□標識之。

(二)平均滿意分數

包含整體滿意度的 18 項指標，普通航空業簽派員的滿意度在多數指標的滿意分數高於民用航空運輸業。

大多數航空公司簽派員給予高評分，而遠東航空公司簽派員有 4 項指標滿意分數低於 3.5 分(因遠東航空公司樣本數僅 2 份，數值僅供參考)。

表 5-3-3-2-2 各航空公司簽派員對飛航服務平均滿意分數

單位：人；分

飛航服務 \ 航空公司		民用航空運輸業							普通航空業					
			中華	長榮	立榮	華信	遠東	虎航		德安	凌天	漢翔	飛特立	華捷
回收樣本數		**82**	21	33	8	7	2	11	**9**	3	1	1	3	1
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	**4.45**	4.62	4.27	4.63	4.71	4.00	4.45	**4.56**	4.33	5.00	5.00	4.67	4.00
	A2.AES 提供之航行警示圖	**4.48**	4.33	4.52	4.63	4.71	4.00	4.45	**4.56**	4.33	5.00	5.00	4.67	4.00
	A3.AES 產製之飛航前簡報(PIB)及飛航公告查詢功能	**4.30**	4.38	4.09	4.50	4.71	3.50	4.50	**4.78**	4.67	5.00	5.00	5.00	4.00
	A4.AES 產製之飛航文件(Briefing)及氣象查詢功能	**4.49**	4.48	4.39	4.75	4.57	3.50	4.73	**4.78**	4.67	5.00	5.00	4.67	5.00
	A5.AES 提供之機場場面飛航公告圖示查詢、下載及列印功能	**4.59**	4.52	4.61	4.75	4.71	4.00	4.55	**4.67**	4.67	5.00	5.00	4.67	4.00
	A6.AES 提供適合平板及手機等行動裝置之行動版網頁	**4.01**	4.00	3.97	4.50	4.29	**2.50**	3.90	**3.89**	4.00	**3.00**	5.00	3.67	4.00
	A7.飛航諮詢臺提供之飛航公告及火山灰公告資訊服務	**4.23**	4.25	4.22	4.50	4.43	**3.00**	4.09	**4.33**	4.33	5.00	5.00	4.00	4.00
	A8.飛航諮詢臺提供之飛航計畫諮詢服務	**4.46**	4.60	4.39	4.63	4.43	**3.00**	4.55	**4.56**	4.67	5.00	5.00	4.33	4.00
	A9.飛航諮詢臺提供之飛航簡報及氣象諮詢服務	**4.45**	4.52	4.48	4.63	4.43	**3.00**	4.36	**4.56**	4.67	5.00	5.00	4.33	4.00
	A10.飛航情報整體滿意度	**4.40**	4.48	4.27	4.38	4.86	4.00	4.45	**4.67**	5.00	5.00	5.00	4.33	4.00
航空氣象	B1.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR / SPECI)資訊	**4.34**	4.38	4.27	4.38	4.29	3.50	4.64	**4.56**	4.33	5.00	5.00	4.67	4.00
	B2.氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)	**4.43**	4.38	4.45	4.63	4.14	3.50	4.64	**4.56**	4.67	5.00	5.00	4.33	4.00
	B3.航空氣象服務網、簽派員專區及直昇機專區所提供資訊	**4.21**	4.19	4.20	4.71	4.00	3.50	4.18	**4.67**	4.67	5.00	5.00	4.67	4.00
	B4.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊	**4.27**	4.33	4.24	4.13	4.14	3.50	4.55	**4.67**	4.67	5.00	5.00	4.33	5.00
	B5.氣象單位所提供之颱風警報服務	**4.30**	4.43	4.31	4.29	4.14	3.50	4.27	**4.44**	4.67	5.00	5.00	3.67	5.00
	B6.航空氣象資訊 APP 服務	**4.00**	4.05	3.91	4.29	4.00	3.50	4.11	**4.25**	4.50	5.00	5.00	3.67	4.00
	B7.航空氣象整體滿意度	**4.30**	4.43	4.21	4.25	4.29	3.50	4.55	**4.56**	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00
	C1.飛航服務整體滿意度	**4.44**	4.52	4.42	4.25	4.57	4.00	4.45	**4.56**	4.67	5.00	5.00	4.00	5.00

註： 1.本表樣本數是各航空公司回收樣本數，而回答滿意度是扣除未接觸該服務者樣本數，部分航空業樣本數過少，調查結果僅供參考。各航空公司回答滿意度的詳細樣本數請參閱附錄四統計表。
2.平均滿意分數低於 3.5 分則以□標識之。

(三)服務品質缺口

滿意度減重要度為服務品質缺口，相減為負值表示實際感受低於預期，負值越大代表落差越大，反之正值表示實際感受超乎預期。無論民用航空運輸業或普通航空業，簽派員實際感受多低於預期。

在 15 項指標，「遠東航空」有 8 項指標服務品質缺口達 0.75 分或以上(因遠東航空公司樣本數僅 2 份，數值僅供參考)。

「AES 產製之飛航前簡報(PIB)及飛航公告查詢功能」、「AES 提供適合平板及手機等行動裝置之行動版網頁」、「總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊」及「氣象單位所提供之颱風警報服務」均有 2 家以上航空公司服務品質缺口達 0.75 分或以上。

表 5-3-3-2-3 各航空公司簽派員對飛航服務品質缺口

單位：人；分

飛航服務 \ 航空公司		民用航空運輸業							普通航空業					
			中華	長榮	立榮	華信	遠東	虎航		德安	凌天	漢翔	飛特立	華捷
	回收樣本數	**82**	21	33	8	7	2	11	**9**	3	1	1	3	1
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	**-0.23**	-0.19	-0.27	-0.38	+0.14	-0.50	-0.27	**-0.33**	-0.67	0.00	0.00	0.00	**-1.00**
	A2.AES 提供之航行警示圖	**-0.21**	-0.05	-0.33	-0.25	0.00	-0.50	-0.18	**-0.22**	-0.67	0.00	0.00	0.00	0.00
	A3.AES 產製之飛航前簡報(PIB)及飛航公告查詢功能	**-0.20**	-0.19	-0.34	-0.25	+0.43	**-1.00**	0.00	**-0.11**	-0.33	0.00	0.00	+0.33	**-1.00**
	A4.AES 產製之飛航文件(Briefing)及氣象查詢功能	**-0.06**	-0.05	-0.09	-0.13	+0.29	**-1.00**	0.00	**0.00**	-0.33	0.00	0.00	0.00	+1.00
	A5.AES 提供之機場場面飛航公告圖示查詢、下載及列印功能	**-0.07**	-0.14	-0.15	-0.13	+0.43	-0.50	+0.09	**-0.22**	-0.33	0.00	0.00	0.00	**-1.00**
	A6.AES 提供適合平板及手機等行動裝置之行動版網頁	**-0.30**	-0.15	-0.37	-0.25	+0.29	**-1.50**	-0.60	**-0.78**	**-1.00**	**-2.00**	0.00	-0.67	0.00
	A7.飛航諮詢臺提供之飛航公告及火山灰公告資訊服務	**-0.28**	-0.20	-0.38	-0.25	+0.14	**-1.00**	-0.27	**-0.22**	-0.67	0.00	0.00	0.00	0.00
	A8.飛航諮詢臺提供之飛航計畫諮詢服務	**-0.15**	-0.15	-0.10	-0.38	0.00	-0.50	-0.18	**-0.22**	-0.33	0.00	0.00	-0.33	0.00
	A9.飛航諮詢臺提供之飛航簡報及氣象諮詢服務	**-0.10**	+0.05	-0.16	-0.25	+0.14	-0.50	-0.18	**-0.22**	-0.33	0.00	0.00	-0.33	0.00
航空氣象	B1.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR / SPECI)資訊	**-0.37**	-0.10	-0.42	-0.63	-0.71	**-1.50**	-0.09	**-0.33**	-0.67	0.00	0.00	-0.33	0.00
	B2. 氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)	**-0.29**	-0.19	-0.33	-0.25	-0.43	**-1.00**	-0.18	**-0.22**	-0.33	0.00	0.00	-0.33	0.00
	B3.航空氣象服務網、簽派員專區及直昇機專區所提供資訊	**-0.23**	-0.05	-0.20	-0.29	-0.43	-0.50	-0.45	**-0.22**	-0.33	0.00	0.00	-0.33	0.00
	B4.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊	**-0.40**	-0.10	-0.45	**-0.88**	-0.57	**-1.50**	-0.18	**-0.22**	-0.33	0.00	0.00	-0.67	+1.00
	B5.氣象單位所提供之颱風警報服務	**-0.45**	-0.24	-0.50	-0.57	-0.57	**-1.00**	-0.45	**-0.56**	-0.33	0.00	0.00	**-1.33**	0.00
	B6.航空氣象資訊 APP 服務	**-0.31**	-0.20	-0.36	-0.43	-0.57	0.00	-0.11	**-0.63**	-0.50	0.00	0.00	**-1.33**	0.00

註： 1.本表樣本數是各航空公司回收樣本數，而回答滿意度是扣除未接觸該服務者樣本數，部分航空業樣本數過少，調查結果僅供參考。各航空公司回答滿意度的詳細樣本數請參閱附錄四統計表。
2.滿意分數與重要分數落差高於或等於 0.75 分(若以 100 分計，相當於落差 15 分)則以□標識之。

第六章 結論與建議

壹、結論

一、簽派員對飛航服務的滿意度評價明顯優於機師；簽派員對「航空氣象」與「飛航情報」皆有高度評價，機師對「航空氣象」及「助航通訊」的評價優於「飛航管制」

機師對「飛航服務整體表現」滿意度達 85.0%，評分為 4.02 分；各個面向來看，機師對「航空氣象」(滿意度 86.3%，評分 4.06 分) 及「助航通訊」(滿意度 84.4%，評分 4.04 分)評價優於「飛航管制」(滿意度 74.9%，評分 3.87 分)。

簽派員對「飛航服務整體表現」滿意度達 97.8%，評分為 4.45 分；各個面向來看，簽派員對「航空氣象」 (滿意度 94.5%，評分 4.33 分)與「飛航情報」(滿意度 92.3%，評分 4.43 分)皆有高度評價。

調查發現，簽派員對「飛航服務」的滿意度評價明顯優於機師，簽派員對多數調查指標的滿意度高於 9 成，且多數指標無人表示不滿意；而機師對多數調查指標的滿意度介於 7 成至 8 成多。

表 6-1 各面向飛航服務整體滿意度

單位：%；分

項目	機師				簽派員		
	飛航服務整體表現	飛航管制	航空氣象	助航通訊	飛航服務整體表現	飛航情報	航空氣象
滿　　意	85.0	74.9	86.3	84.4	97.8	92.3	94.5
普　　通	13.1	21.2	13.5	14.8	2.2	7.7	5.5
不 滿 意	1.9	3.9	0.2	0.8	0.0	0.0	0.0
平 均 值	4.02	3.87	4.06	4.04	4.45	4.43	4.33
標 準 差	0.64	0.74	0.58	0.62	0.54	0.63	0.58

二、機師對「航管單位管制員提供航機落地距離或落地順序之主動性」(12.6%)、「目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號準確度及穩定性」(7.5%)的不滿意度較高；簽派員對各項指標的不滿意度皆低於 3%

就機師而言，各項指標滿意度以「航管單位管制員提供航機落地距離或落地順序之主動性」(46.1%)、「航空氣象資訊 APP 服務」(65.8%)、「航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊」(69.2%)相對較低；不滿意度以「航管單位管制員提供航機落地距離或落地順序之主動性」的 12.6%最高，「目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號準確度及穩定性」的 7.5%次之，其他項目的不滿意度則低於 4%。

就簽派員而言，各項指標滿意度以「AES 提供適合平板及手機等行動裝置之行動版網頁」(69.8%)、「航空氣象資訊 APP 服務」(72.1%)相對較低；各項指標的不滿意度皆低於 3%，以「AES 提供適合平板及手機等行動裝置之行動版

網頁」(2.3%)、「飛航諮詢臺提供之飛航公告及火山灰公告資訊服務」(2.2%)相對較高。

三、機師對「航管單位管制員提供航機落地距離或落地順序之主動性」與「目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號準確度及穩定性」服務品質缺口較大，簽派員對「氣象單位所提供之颱風警報服務」服務品質缺口最大

重要度可視為預期感受，滿意度視為實際感受，兩者相減得知預期與實際感受之間的落差。以滿意度減去重要度即為服務品質缺口，若相減結果為負值表示實際感受低於預期感受，相減結果負值越大代表與預期感受落差越大。反之亦然，若為正值表示實際感受超乎預期。

機師對於飛航服務的重要度評價皆高於滿意度，代表受訪者實際感受不符合預期，多數項目的服務品質缺口介於-0.4 至-0.7 分之間，以「航管單位管制員提供航機落地距離或落地順序之主動性」(-0.97 分)與「目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號準確度及穩定性」(-0.87 分)落差較大。

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「氣象單位所提供之颱風警報服務」(-0.47 分)落差最大。

四、對機師而言，「目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號準確度及穩定性」宜列為優先改善項目；對簽派員而言，「氣象單位所提供之颱風警報服務」與「總臺氣象單位所提供機場預報資訊」宜列為優先改善項目

對機師而言，從重要度－滿意度模型發現，有 1 項服務項目落在「優先改善區」，此項為「助航通訊」的「目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號準確度及穩定性」。

本年度「目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號準確度及穩定性」的重要評分較 107 年上升 0.06 分，滿意評分則較 107 年下降 0.10 分，使得缺口變化較大，由 107 年的-0.71 分擴大至 108 年的-0.87 分。

表 6-2 機師飛航服務應優先改善項目之服務品質缺口

單位：分

優先改善項目	重要度(A)			滿意度(B)			缺口(B-A)		
	107 年 (1)	108 年 (2)	差異 (2)-(1)	107 年 (1)	108 年 (2)	差異 (4)-(3)	107 年 (1)	108 年 (2)	差異 (6)-(5)
C1.機場提供之 ILS 訊號準確度及穩定性	4.74	4.80	+0.06	4.03	3.93	-0.10	-0.71	-0.87	-0.16

對簽派員而言，從重要度－滿意度模型發現，有 2 項服務項目項服務項目落在「優先改善區」，為「航空氣象」的「氣象單位所提供之颱風警報服務」與「總臺氣象單位所提供機場預報資訊」。

本年度「總臺氣象單位所提供機場預報資訊」的重要評分較 107 年下降 0.07 分，滿意評分則較 107 年上升 0.02 分，缺口由 107 年的-0.47 分縮小至 108 年

的-0.38 分。「總臺氣象單位所提供機場預報資訊」缺口雖有縮小，但其落差仍大於多數指標，僅小於「氣象單位所提供之颱風警報服務」。

本年度「氣象單位所提供之颱風警報服務」的重要評分較 107 年上升 0.07 分，滿意評分則較 107 年下降 0.01 分，使得缺口變化較大，由 107 年的-0.39 分擴大至 108 年的-0.47 分。

表 6-3 簽派員飛航服務應優先改善項目之服務品質缺口

單位：分

優先改善項目	重要度(A)			滿意度(B)			缺口(B-A)		
	107 年 (1)	108 年 (2)	差異 (2)-(1)	107 年 (1)	108 年 (2)	差異 (4)-(3)	107 年 (1)	108 年 (2)	差異 (6)-(5)
B4.總臺氣象單位所提供機場預報資訊	4.76	4.69	-0.07	4.29	4.31	+0.02	-0.47	-0.38	+0.09
B5.氣象單位所提供之颱風警報服務	4.71	4.78	+0.07	4.32	4.31	-0.01	-0.39	-0.47	-0.08

貳、建議

一、簽派員對總臺飛航服務持高度肯定，宜持續保持，在穩健中求成長。

簽派員對「飛航服務整體表現」滿意度高達 97.8%，各面向服務滿意度均高於 9 成 2，其中「航空氣象」(94.5%)滿意度高於「飛航情報」(92.3%)。各項服務除「AES 提供適合平板及手機等行動裝置之行動版網頁」(69.8%)與「航空氣象資訊 APP 服務」(72.1%)以外，其他服務滿意度均高於 8 成，且多數高於 9 成。整體而言，簽派員對於總臺的多項服務皆有高滿意度的評價。

調查顯示簽派員對總臺在飛航服務方面的努力普遍給予好評，宜持續保持，在穩健中求成長。

二、對簽派員而言，「氣象單位所提供之颱風警報服務」與「總臺氣象單位所提供機場預報資訊」為優先改善項目。

對簽派員而言，從重要度－滿意度模型發現，「氣象單位所提供之颱風警報服務」與「總臺氣象單位所提供機場預報資訊」落在「優先改善區」；這些項目的重要度高於平均，但滿意度卻低於平均，屬於優先改善項目，主要是簽派員各項目滿意評分皆表現不錯，而「氣象單位所提供之颱風警報服務」(4.31 分)與「總臺氣象單位所提供機場預報資訊」(4.31 分)並非表現不佳，而是重要度高於平均值，滿意度略低於平均值，以致落在「優先改善區」。

多數航空公司簽派員對「氣象單位所提供之颱風警報服務」與「總臺氣象單位所提供機場預報資訊」滿意度皆有高評價，相較之下，僅「遠東航空」簽派員的評價相對較低(因樣本數較少，其值僅供參考)。

三、機師對總臺飛航服務以「飛航管制」滿意度相對較低，宜針對不滿意項目持續觀察並加以改善。

機師對「飛航服務整體表現」滿意度達 85.0%，各面向服務來看，「航空氣象」(86.3%) 及「助航通訊」(84.4%)滿意度優於「飛航管制」(74.9%)。而各項服務除「航管單位管制員提供航機落地距離或落地順序之主動性」(46.1%)、「航空氣象資訊 APP 服務」(65.8%)、「航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊」(69.2%)外，其他服務滿意度均高於 7 成，且大多高於 8 成。

不滿意度以「航管單位管制員提供航機落地距離或落地順序之主動性」的 12.6%最高，「目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號準確度及穩定性」的 7.5%次之；建議針對機師不滿意項目持續觀察並加以改善。

四、對機師而言，宜將「目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號準確度及穩定性」服務列為優先改善項目。

對機師而言，重要度－滿意度模型發現，「目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號準確度及穩定性」落在第四象限「優先改善區」，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，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。

調查結果發現：就航空類別而言，普通航空機師對「目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號準確度及穩定性」的滿意度評價明顯高於民用航空運輸業；就服務航線而言，專飛國內航線機師的滿意度評價最高，兼具國際、國內航線機師的滿意度評價最低。

機師不滿意「目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號準確度及穩定性」原因(n=40)主要為「訊號(GS/ILS)不穩定」，以反應「松山機場」(n=29)有此問題人數最多，其次為「桃園機場」(n=5)，建議優先改進「松山機場」的 ILS(含 LDA)訊號準確度及穩定性。

五、機師對「航管單位管制員提供航機落地距離或落地順序之主動性」不滿意度高達 1 成 3，值得特別注意。

機師對「航管單位管制員提供航機落地距離或落地順序之主動性」不滿意度高達 12.6%，不滿意度遠高於其他服務項目，值得特別注意。

調查結果發現：就航空類別而言，普通航空機師對「航管單位管制員提供航機落地距離或落地順序之主動性」的滿意度評價明顯高於民用航空運輸業；就服務航線而言，專飛國內航線機師的滿意度評價最高，專飛國際航線機師的滿意度評價最低。

機師不滿意「航管單位管制員提供航機落地距離或落地順序之主動性」原因(n=67)以「很少主動提供」居多，其次為「間距太大/太保守」，建議針對以上機師不滿意原因，作為未來改進「航管單位管制員提供航機落地距離或落地順序之主動性」之參酌。

附錄一 簡單百分比

一、機師問卷

A1.航管單位管制員提供航機落地距離(Track Mile)或落地順序(Sequence)之主動性(調查對象：機師，n=532)

	重要度	滿意度
很重要／很滿意	49.1%	11.7%
重要／滿意	42.9%	34.4%
普通	7.5%	41.4%
不重要／不滿意	0.4%	10.3%
很不重要／很不滿意	0.2%	2.3%

A2.航管單位管制員使用之專業術語及發話清晰度(調查對象：機師，n=533)

	重要度	滿意度
很重要／很滿意	74.5%	27.0%
重要／滿意	23.8%	54.6%
普通	1.5%	16.3%
不重要／不滿意	0.2%	1.7%
很不重要／很不滿意	0.0%	0.4%

A3.航管單位管制員提供各項資訊服務之完整與必要性(調查對象：機師，n=534)

	重要度	滿意度
很重要／很滿意	52.4%	19.7%
重要／滿意	41.4%	54.5%
普通	5.6%	23.8%
不重要／不滿意	0.6%	1.9%
很不重要／很不滿意	0.0%	0.2%

A4.針對臺北飛航情報區 108 年 1 月，增加可用之出/進管高度及出/進管航行量之服務(調查對象：機師，n=505)

	重要度	滿意度
很重要／很滿意	46.1%	24.6%
重要／滿意	42.0%	56.8%
普通	11.7%	18.2%
不重要／不滿意	0.2%	0.4%
很不重要／很不滿意	0.0%	0.0%

A5.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=433)

	重要度	滿意度
很重要／很滿意	72.5%	34.4%
重要／滿意	24.2%	49.0%
普通	3.2%	16.4%
不重要／不滿意	0.0%	0.2%
很不重要／很不滿意	0.0%	0.0%

一、機師問卷

A6.航管單位對於航機因天氣因素請求偏航時所提供之服務(調查對象：機師，n=531)

	重要度	滿意度
很重要／很滿意	72.1%	28.6%
重要／滿意	26.4%	57.8%
普通	1.5%	12.2%
不重要／不滿意	0.0%	0.8%
很不重要／很不滿意	0.0%	0.6%

A7.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=534)

協調相關航管單位同意	82.6%
協調軍方同意	73.0%
限航區/飛航公告關閉區域	72.8%
其他航情影響	68.4%
無意見	1.3%

A8.請問您對總臺過去一年「飛航管制」服務整體滿意度 (調查對象：機師，n=534)

	滿意度
很滿意	16.1%
滿意	58.8%
普通	21.2%
不滿意	3.4%
很不滿意	0.6%

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=403)(僅供參考)

	重要度	滿意度
很重要／很滿意	47.9%	17.6%
重要／滿意	30.5%	45.4%
普通	18.9%	34.0%
不重要／不滿意	2.7%	2.2%
很不重要／很不滿意	0.0%	0.7%

B2.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：機師，n=513)

	重要度	滿意度
很重要／很滿意	61.4%	28.3%
重要／滿意	33.1%	57.3%
普通	4.9%	13.5%
不重要／不滿意	0.6%	1.0%
很不重要／很不滿意	0.0%	0.0%

一、機師問卷

B3.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=531)

	重要度	滿意度
很重要／很滿意	60.3%	24.3%
重要／滿意	36.0%	55.6%
普通	3.6%	18.8%
不重要／不滿意	0.2%	1.3%
很不重要／很不滿意	0.0%	0.0%

B4.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=409)(僅供參考)

	重要度	滿意度
很重要／很滿意	46.0%	17.8%
重要／滿意	34.7%	47.7%
普通	17.1%	32.3%
不重要／不滿意	2.2%	1.5%
很不重要／很不滿意	0.0%	0.7%

B5.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=514)

	重要度	滿意度
很重要／很滿意	58.4%	25.5%
重要／滿意	36.2%	59.1%
普通	5.4%	15.2%
不重要／不滿意	0.0%	0.2%
很不重要／很不滿意	0.0%	0.0%

B6.航空氣象服務網(https:// aoaws.anws.gov.tw)、機師專區及直昇機專區所提供資訊(調查對象：機師，n=454)

	重要度	滿意度
很重要／很滿意	41.0%	18.9%
重要／滿意	38.5%	50.2%
普通	19.4%	30.0%
不重要／不滿意	0.7%	0.7%
很不重要／很不滿意	0.4%	0.2%

B7.航空氣象資訊 APP 服務 (調查對象：機師，n=445)

	重要度	滿意度
很重要／很滿意	41.1%	20.2%
重要／滿意	40.7%	45.6%
普通	17.1%	32.8%
不重要／不滿意	0.9%	1.3%
很不重要／很不滿意	0.2%	0.0%

一、機師問卷

B8.請問您對總臺過去一年「航空氣象」服務整體滿意度？(調查對象：機師，n=534)

	滿意度
很滿意	19.5%
滿意	66.9%
普通	13.5%
不滿意	0.2%
很不滿意	0.0%

C1.目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號準確度(accuracy)及穩定性(stability) (調查對象：機師，n=532)

	重要度	滿意度
很重要／很滿意	81.6%	23.9%
重要／滿意	17.1%	53.4%
普通	1.3%	15.2%
不重要／不滿意	0.0%	6.8%
很不重要／很不滿意	0.0%	0.8%

C2.臺北飛航情報區內無線電通訊涵蓋率及清晰度(調查對象：機師，n=531)

	重要度	滿意度
很重要／很滿意	73.6%	33.1%
重要／滿意	25.2%	52.5%
普通	1.1%	12.6%
不重要／不滿意	0.0%	1.7%
很不重要／很不滿意	0.0%	0.0%

C3.臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性(例如多向導航臺/測距儀(VOR/DME)及歸航臺(NDB) (調查對象：機師，n=514)

	重要度	滿意度
很重要／很滿意	41.4%	22.4%
重要／滿意	35.8%	57.0%
普通	18.7%	20.2%
不重要／不滿意	3.9%	0.2%
很不重要／很不滿意	0.2%	0.2%

C4.桃園機場助航燈光的妥善情形(調查對象：機師，n=505)(僅供參考)

	重要度	滿意度
很重要／很滿意	63.6%	25.5%
重要／滿意	34.3%	57.0%
普通	2.2%	15.6%
不重要／不滿意	0.0%	1.8%
很不重要／很不滿意	0.0%	0.0%

一、機師問卷

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=376)(僅供參考)

	重要度	滿意度
很重要／很滿意	51.1%	16.0%
重要／滿意	30.9%	42.6%
普通	15.7%	37.2%
不重要／不滿意	1.6%	2.7%
很不重要／很不滿意	0.8%	1.6%

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=436)

	重要度	滿意度
很重要／很滿意	57.6%	19.5%
重要／滿意	34.2%	51.1%
普通	7.8%	27.3%
不重要／不滿意	0.5%	2.1%
很不重要／很不滿意	0.0%	0.0%

C3.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=533)

	滿意度
很滿意	20.1%
滿意	64.4%
普通	14.8%
不滿意	0.6%
很不滿意	0.2%

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=534)

	滿意度
很滿意	19.3%
滿意	65.7%
普通	13.1%
不滿意	1.7%
很不滿意	0.2%

二、簽派員問卷

A1.航空情報服務網站(AES, https://aiss.anws.gov.tw)提供之飛航計畫申報及查詢功能(調查對象：簽派員，n=91)

	重要度	滿意度
很重要／很滿意	71.4%	52.7%
重要／滿意	27.5%	41.8%
普通	1.1%	4.4%
不重要／不滿意	0.0%	1.1%
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=91)

	重要度	滿意度
很重要／很滿意	72.5%	51.6%
重要／滿意	25.3%	45.1%
普通	1.1%	3.3%
不重要／不滿意	1.1%	0.0%
很不重要／很不滿意	0.0%	0.0%

A3.AES 產製之飛航前簡報(PIB)及飛航公告查詢功能(調查對象：簽派員，n=89)

	重要度	滿意度
很重要／很滿意	57.3%	46.1%
重要／滿意	39.3%	43.8%
普通	3.4%	9.0%
不重要／不滿意	0.0%	1.1%
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=91)

	重要度	滿意度
很重要／很滿意	61.5%	58.2%
重要／滿意	35.2%	35.2%
普通	2.2%	6.6%
不重要／不滿意	1.1%	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=91)

	重要度	滿意度
很重要／很滿意	68.1%	61.5%
重要／滿意	31.9%	36.3%
普通	0.0%	2.2%
不重要／不滿意	0.0%	0.0%
很不重要／很不滿意	0.0%	0.0%

二、簽派員問卷

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=86)

	重要度	滿意度
很重要／很滿意	47.7%	32.6%
重要／滿意	39.5%	37.2%
普通	12.8%	27.9%
不重要／不滿意	0.0%	2.3%
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=89)

	重要度	滿意度
很重要／很滿意	55.1%	40.4%
重要／滿意	40.4%	44.9%
普通	4.5%	12.4%
不重要／不滿意	0.0%	2.2%
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=88)

	重要度	滿意度
很重要／很滿意	67.0%	53.4%
重要／滿意	28.4%	39.8%
普通	4.5%	6.8%
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=89)

	重要度	滿意度
很重要／很滿意	60.7%	55.1%
重要／滿意	37.1%	36.0%
普通	1.1%	9.0%
不重要／不滿意	1.1%	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=91)

	滿意度
很滿意	50.5%
滿意	41.8%
普通	7.7%
不滿意	0.0%
很不滿意	0.0%

二、簽派員問卷

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=90) (僅供參考)

	重要度	滿意度
很重要／很滿意	64.4%	23.3%
重要／滿意	28.9%	41.1%
普通	5.6%	27.8%
不重要／不滿意	1.1%	4.4%
很不重要／很不滿意	0.0%	3.3%

B2.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=91)

	重要度	滿意度
很重要／很滿意	78.0%	46.2%
重要／滿意	17.6%	45.1%
普通	3.3%	7.7%
不重要／不滿意	1.1%	1.1%
很不重要／很不滿意	0.0%	0.0%

B3.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=91)

	重要度	滿意度
很重要／很滿意	72.5%	52.7%
重要／滿意	27.5%	39.6%
普通	0.0%	6.6%
不重要／不滿意	0.0%	1.1%
很不重要／很不滿意	0.0%	0.0%

B4.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=87)

	重要度	滿意度
很重要／很滿意	58.6%	42.5%
重要／滿意	32.2%	40.2%
普通	8.0%	17.2%
不重要／不滿意	1.1%	0.0%
很不重要／很不滿意	0.0%	0.0%

B5.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=89) (僅供參考)

	重要度	滿意度
很重要／很滿意	58.4%	25.8%
重要／滿意	33.7%	31.5%
普通	6.7%	33.7%
不重要／不滿意	1.1%	3.4%
很不重要／很不滿意	0.0%	5.6%

二、簽派員問卷

B6.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=91)

	重要度	滿意度
很重要／很滿意	75.8%	41.8%
重要／滿意	18.7%	47.3%
普通	4.4%	11.0%
不重要／不滿意	1.1%	0.0%
很不重要／很不滿意	0.0%	0.0%

B7.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=89)

	重要度	滿意度
很重要／很滿意	77.5%	42.7%
重要／滿意	22.5%	46.1%
普通	0.0%	11.2%
不重要／不滿意	0.0%	0.0%
很不重要／很不滿意	0.0%	0.0%

B8.航空氣象資訊 APP 服務(調查對象：簽派員，n=86)

	重要度	滿意度
很重要／很滿意	50.0%	30.2%
重要／滿意	36.0%	41.9%
普通	14.0%	27.9%
不重要／不滿意	0.0%	0.0%
很不重要／很不滿意	0.0%	0.0%

B9.請問您對總臺過去一年「航空氣象」服務整體滿意度？(調查對象：簽派員，n=91)

	滿意度
很滿意	38.5%
滿意	56.0%
普通	5.5%
不滿意	0.0%
很不滿意	0.0%

B10.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=91)

	滿意度
很滿意	47.3%
滿意	50.5%
普通	2.2%
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。

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，無法進行「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.航管單位管制員提供航機落地距離(Track Mile)或落地順序(Sequence)之主動性
	A2.航管單位管制員使用之專業術語及發話清晰度
	A3.航管單位管制員提供各項資訊服務之完整與必要性
	A4.針對臺北飛航情報區增加可用之出/進管高度及出/進管航行量之服務
	A5.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.航管單位對於航機因天氣因素請求偏航時所提供之服務
	A7.飛航管制整體滿意度
航空氣象	B1.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR / SPECI)資訊
	B2.氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)
	B3.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊
	B4.航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊
	B5.航空氣象資訊 APP 服務
	B6.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)訊號準確度(accuracy)及穩定性(stability)
	C2.臺北飛航情報區內無線電通訊涵蓋率及清晰度
	C3.臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性
	C4.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
	C5.助航通訊整體滿意度

一、信度分析

1.重要度

Cronbach's α 結果可發現，整體而言，15 項調查題目的重要度在調查結果所得的 Cronbach's α 係數為 0.919，屬於高信度；而各題組之 Cronbach's α 係數也皆高於 0.7，屬於高信度。

調查結果顯示，若信度分析剔除任 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-2 信度分析結果(重要度)－機師問卷

題組	服務項目	修正的項目總相關	項目刪除之α值	題組的α值
飛航管制	A1.航管單位管制員提供航機落地距離(Track Mile)或落地順序(Sequence)之主動性	0.487	0.918	0.784
	A2.航管單位管制員使用之專業術語及發話清晰度	0.587	0.915	
	A3.航管單位管制員提供各項資訊服務之完整與必要性	0.616	0.914	
	A4.針對臺北飛航情報區增加可用之出/進管高度及出/進管航行量之服務	0.546	0.916	
	A5.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	0.588	0.915	
	A6.航管單位對於航機因天氣因素請求偏航時所提供之服務	0.655	0.913	
航空氣象	B1.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR / SPECI)資訊	0.694	0.911	0.874
	B2.氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)	0.705	0.911	
	B3.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊	0.673	0.912	
	B4.航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊	0.694	0.911	
	B5.航空氣象資訊 APP 服務	0.726	0.910	
助航通訊	C1.目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號準確度(accuracy)及穩定性(stability)	0.582	0.915	0.749
	C2.臺北飛航情報區內無線電通訊涵蓋率及清晰度	0.734	0.912	
	C3.臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性	0.597	0.916	
	C4.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	0.703	0.911	
Cronbach's α		0.919		

2.滿意度

Cronbach's α 結果可發現，整體而言，15 項調查題目的滿意度在調查結果所得的 Cronbach's α 係數為 0.926，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-3 信度分析結果(滿意度)－機師問卷

題組	服務項目	修正的項目總相關	項目刪除之α值	題組的α值
飛航管制	A1.航管單位管制員提供航機落地距離(Track Mile)或落地順序(Sequence)之主動性	0.528	0.926	0.817
	A2.航管單位管制員使用之專業術語及發話清晰度	0.636	0.921	
	A3.航管單位管制員提供各項資訊服務之完整與必要性	0.715	0.919	
	A4.針對臺北飛航情報區增加可用之出/進管高度及出/進管航行量之服務	0.596	0.922	
	A5.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	0.921	
	A6.航管單位對於航機因天氣因素請求偏航時所提供之服務	0.594	0.922	
航空氣象	B1.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR / SPECI)資訊	0.748	0.918	0.870
	B2.氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)	0.771	0.917	
	B3.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊	0.695	0.919	
	B4.航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊	0.703	0.919	
	B5.航空氣象資訊 APP 服務	0.703	0.919	
助航通訊	C1.目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號準確度(accuracy)及穩定性(stability)	0.520	0.925	0.751
	C2.臺北飛航情報區內無線電通訊涵蓋率及清晰度	0.570	0.923	
	C3.臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性	0.692	0.920	
	C4.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	0.677	0.920	
Cronbach's α		0.926		

二、效度分析

以效標關聯效度來檢定這些調查項目是否能衡量所欲測量的變數。在此份問卷中，「對總臺在過去一年各類飛航服務的整體表現滿意度」即為效標。

針對調查結果，進行相關分析發現，各項目滿意度與「整體表現滿意度」的相關係數皆呈顯著正相關，各相關係數皆高於 0.4，各項目於現階段皆能有效預測「整體表現滿意度」。

表 A-4 滿意度量表之效度分析結果－機師問卷

題組	服務項目	N	r 值	Sig. (2-tailed)
飛航管制	A1.航管單位管制員提供航機落地距離(Track Mile)或落地順序(Sequence)之主動性	532	0.440	0.000
	A2.航管單位管制員使用之專業術語及發話清晰度	533	0.526	0.000
	A3.航管單位管制員提供各項資訊服務之完整與必要性	534	0.545	0.000
	A4.針對臺北飛航情報區增加可用之出/進管高度及出/進管航行量之服務	505	0.378	0.000
	A5.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	433	0.491	0.000
	A6.航管單位對於航機因天氣因素請求偏航時所提供之服務	531	0.436	0.000
	A7.飛航管制整體滿意度	534	0.685	0.000
航空氣象	B1.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR / SPECI)資訊	513	0.506	0.000
	B2.氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)	531	0.465	0.000
	B3.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊	514	0.559	0.000
	B4.航空氣象服務網、機師專區及直昇機專區所提供資訊	454	0.437	0.000
	B5.航空氣象資訊 APP 服務	445	0.403	0.000
	B6.航空氣象整體滿意度	534	0.611	0.000
助航通訊	C1.目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號準確度(accuracy)及穩定性(stability)	532	0.410	0.000
	C2.臺北飛航情報區內無線電通訊涵蓋率及清晰度	531	0.401	0.000
	C3.臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性	514	0.440	0.000
	C4.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	436	0.486	0.000
	C5.助航通訊整體滿意度	533	0.649	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。

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、由軍方及桃機獨立管理(非總臺主管業務)之服務項目、，無法進行「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	B1.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR / SPECI)資訊
	B2.氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)
	B3.航空氣象服務網、簽派員專區及直昇機專區所提供資訊
	B4.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊
	B5.氣象單位所提供之颱風警報服務
	B6.航空氣象資訊 APP 服務
	B7.航空氣象整體滿意度

一、信度分析

1.重要度

Cronbach's α 結果可發現，整體而言，15 項調查題目的重要度在調查結果所得的 Cronbach's α 係數為 0.921，屬於高信度；而各題組之 Cronbach's α 係數也皆高於 0.8，屬於高信度。

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

表 A-6 信度分析結果(重要度)－簽派員問卷

題組	服務項目	修正的項目總相關	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	0.534	0.919	0.878
	A2.AES 提供之航行警示圖	0.631	0.916	
	A3.AES 產製之飛航前簡報(PIB)及飛航公告查詢功能	0.516	0.920	
	A4.AES 產製之飛航文件(Briefing)及氣象查詢功能	0.690	0.914	
	A5.AES 提供之機場場面飛航公告圖示查詢、下載及列印功能	0.549	0.919	
	A6.AES 提供適合平板及手機等行動裝置之行動版網頁	0.619	0.917	
	A7.飛航諮詢臺提供之飛航公告及火山灰公告資訊服務	0.615	0.917	
	A8.飛航諮詢臺提供之飛航計畫諮詢服務	0.639	0.916	
	A9.飛航諮詢臺提供之飛航簡報及氣象諮詢服務	0.734	0.913	
航空氣象	B1.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR / SPECI)資訊	0.677	0.915	0.873
	B2. 氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)	0.702	0.915	
	B3.航空氣象服務網、簽派員專區及直昇機專區所提供資訊	0.657	0.916	
	B4.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊	0.700	0.914	
	B5.氣象單位所提供之颱風警報服務	0.738	0.915	
	B6.航空氣象資訊 APP 服務	0.620	0.917	
Cronbach's α		0.921		

2.滿意度

Cronbach's α 結果可發現，整體而言，15 項調查題目的滿意度在調查結果所得的 Cronbach's α 係數為 0.934，屬於高信度；而各題組之 Cronbach's α 係數也皆高於 0.8，屬於高信度。

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

表 A-7 信度分析結果(滿意度)－簽派員問卷

題組	服務項目	修正的項目總相關	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	0.674	0.929	0.906
	A2.AES 提供之航行警示圖	0.615	0.931	
	A3.AES 產製之飛航前簡報(PIB)及飛航公告查詢功能	0.620	0.931	
	A4.AES 產製之飛航文件(Briefing)及氣象查詢功能	0.694	0.929	
	A5.AES 提供之機場場面飛航公告圖示查詢、下載及列印功能	0.576	0.932	
	A6.AES 提供適合平板及手機等行動裝置之行動版網頁	0.673	0.930	
	A7.飛航諮詢臺提供之飛航公告及火山灰公告資訊服務	0.812	0.925	
	A8.飛航諮詢臺提供之飛航計畫諮詢服務	0.754	0.927	
	A9.飛航諮詢臺提供之飛航簡報及氣象諮詢服務	0.809	0.926	
航空氣象	B1.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR / SPECI)資訊	0.704	0.928	0.874
	B2. 氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)	0.653	0.930	
	B3.航空氣象服務網、簽派員專區及直昇機專區所提供資訊	0.658	0.930	
	B4.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊	0.668	0.929	
	B5.氣象單位所提供之颱風警報服務	0.546	0.933	
	B6.航空氣象資訊 APP 服務	0.655	0.930	
Cronbach's α		0.934		

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 0.3，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	91	0.388	0.000
	A2.AES 提供之航行警示圖	91	0.369	0.000
	A3.AES 產製之飛航前簡報(PIB)及飛航公告查詢功能	89	0.274	0.000
	A4.AES 產製之飛航文件(Briefing)及氣象查詢功能	91	0.423	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	91	0.254	0.001
	A6.AES 提供適合平板及手機等行動裝置之行動版網頁	86	0.411	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	89	0.542	0.000
	A8.飛航諮詢臺提供之飛航計畫諮詢服務	88	0.384	0.000
	A9.飛航諮詢臺提供之飛航簡報及氣象諮詢服務	89	0.479	0.000
	A10.飛航情報整體滿意度	91	0.530	0.000
航空氣象	B1.總臺氣象單位所提供機場天氣報告(METAR / SPECI)資訊	91	0.398	0.000
	B2. 氣象單位所提供顯著/低空危害天氣資訊(SIGMET/AIRMET)	91	0.396	0.000
	B3.航空氣象服務網、簽派員專區及直昇機專區所提供資訊	87	0.382	0.000
	B4.總臺氣象單位所提供機場預報(TAF)資訊	91	0.476	0.000
	B5.氣象單位所提供之颱風警報服務	89	0.284	0.000
	B6.航空氣象資訊 APP 服務	86	0.340	0.000
	B7.航空氣象整體滿意度	91	0.725	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

108 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。

敬祝 身體健康 萬事如意 **交通部民用航空局飛航服務總臺 敬啟**

◎請於□內「✓」各項服務對您業務執行的重要度及您對各項服務的滿意度，**若您不滿意服務則請填寫不滿意原因**。
◎問卷共 4 頁，請勿遺漏。填寫完畢後，請於 108 年 3 月 20 日前交給貴公司負責本問卷事宜的同仁。
◎如有疑問，歡迎電洽全方位市調公司(02-55900058#14 徐小姐)或民用航空局飛航服務總臺(02-87702023 李小姐)。

以下將總臺服務區分為「飛航管制」、「航空氣象」、「助航通訊」及「整體滿意度」四大部分，請依各類別下之調查項目分別勾選「√」**此服務對您業務執行的重要程度以及對此項服務的滿意程度，<u>若您☑(2)不滿意或☑(1)很不滿意，請填寫不滿意原因</u>**。

A.飛航管制			
問項	**重不重要？**	**滿不滿意？**	**不滿意原因**
A1.航管單位管制員提供航機落地距離(Track Mile)或落地順序(Sequence)之主動性	□(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	A1-1.請問您不滿意原因？
A2.航管單位管制員使用之專業術語及發話清晰度	□(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與必要性	□(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? □(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_____ A3-2 是何種資訊內容不必要? □(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_____

問項	重不重要？	滿不滿意？	不滿意原因
A4.針對臺北飛航情報區 108 年 1 月開始縮短 ELATO 點及 ENVAR 點出/進管航機交接管隔離，同高度由 30 浬縮短至 20 浬，增加可用之出/進管高度及出/進管航行量之服務	□(5)很重要 □(4)重要 □(3)普通 □(2)不重要 □(1)很不重要	□(5)很滿意 □(4)滿意 □(3)普通 □(2)不滿意 □(1)很不滿意 □(0)未接觸過	A4-1.請問您不滿意原因？
A5.當宣告機上有病患、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	A5-1.請問您不滿意原因？
A6.航管單位對於航機因天氣因素請求偏航時所提供之服務	□(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	A6-1.請問您不滿意原因？

A7.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？

□(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

A8.請問您對總臺過去一年「飛航管制」服務整體滿意度？

□(5)很滿意　□(4)滿意　□(3)普通　□(2)不滿意　□(1)很不滿意　□(0)未接觸過

B.航空氣象

問項	重不重要？	滿不滿意？	不滿意原因
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.請問是發生在哪個機場？
B2.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	B2-1.請問您不滿意原因？ B2-2.請問是發生在哪個機場？
B3.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	B3-1.請問您不滿意原因？

問項	重不重要？	滿不滿意？	不滿意原因
B4.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	B4-1.請問您不滿意原因？ B4-2.請問是發生在哪個機場？
B5.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	B5-1.請問您不滿意原因？ B5-2.請問是發生在哪個機場？
B6.航空氣象服務網(https://aoaws.anws.gov.tw)、機師專區及直昇機專區所提供資訊	□(5)很重要 □(4)重要 □(3)普通 □(2)不重要 □(1)很不重要	□(5)很滿意 □(4)滿意 □(3)普通 □(2)不滿意 □(1)很不滿意 □(0)未接觸過	B6-1.請問您不滿意原因？
B7.航空氣象資訊 APP 服務	□(5)很重要 □(4)重要 □(3)普通 □(2)不重要 □(1)很不重要	□(5)很滿意 □(4)滿意 □(3)普通 □(2)不滿意 □(1)很不滿意 □(0)未接觸過	B7-1.請問您不滿意原因？

B8.請問您對總臺過去一年「航空氣象」服務整體滿意度？

□(5)很滿意 □(4)滿意 □(3)普通 □(2)不滿意 □(1)很不滿意 □(0)未接觸過

C.助航通訊

問項	重不重要？	滿不滿意？	不滿意原因
C1.目前各機場所提供之 ILS(含 LDA)訊號準確度(accuracy)及穩定性(stability)	□(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.請問是發生在哪個機場？
C2.臺北飛航情報區內無線電通訊涵蓋率及清晰度	□(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.請問是發生在哪個機場？ C2-3.請問發生的高度？

問項	重不重要？	滿不滿意？	不滿意原因
C3.臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號穩定性(例如多向導航臺/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.請問是發生在哪個機場？
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.請問是發生在哪個機場？

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 □(1)很不滿意 □(0)未接觸過

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)遠東航空公司 □(06)德安航空公司 □(07)台灣虎航公司 □(08)凌天航空公司
□(09)大鵬航空公司 □(10)前進航空公司 □(11)群鷹翔航空公司 □(12)漢翔航空公司
□(13)飛特立航空公司 □(14)華捷航空公司 □(15)天際航空公司

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 108 年 3 月 20 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。

108 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總臺後續改善及未來發展之重要參據。問卷填寫資料僅供統計分析之用，不作其他用途，敬請放心填答。

敬祝 身體健康 萬事如意 **交通部民用航空局飛航服務總臺 敬啟**

◎請於□內「✓」各項服務對您業務執行的重要度及您對各項服務的滿意度，**若您不滿意服務則請填寫不滿意原因**。

◎問卷共 3 頁，請勿遺漏。填寫完畢後，請於 108 年 3 月 20 日前交給貴公司負責本問卷事宜的同仁。

◎如有疑問，歡迎電洽全方位市調公司(02-55900058#14 徐小姐)或民用航空局飛航服務總臺(02-87702023 李小姐)。

以下將總臺服務區分為「飛航情報」、「航空氣象」及「整體滿意度」三大部分，請依各類別下之調查項目分別勾選「√」**此服務對您業務執行的重要程度**以及**對此項服務的滿意程度，若您☑(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	**重不重要？**	**滿不滿意？**	**不滿意原因**
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？

問項	重不重要？	滿不滿意？	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？
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 □(1)很不滿意 □(0)未接觸過

B.航空氣象

問項	重不重要？	滿不滿意？	不滿意原因
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.請問是發生在哪個機場？
B2.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	B2-1.請問您不滿意原因？ B2-2.請問是發生在哪個機場？
B3.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	B3-1.請問您不滿意原因？
B4.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	B4-1.請問您不滿意原因？

問項	重不重要？	滿不滿意？	不滿意原因
B5.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	B5-1.請問您不滿意原因？ B5-2.請問是發生在哪個機場？
B6.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	B6-1.請問您不滿意原因？ B6-2.請問是發生在哪個機場？
B7.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	B7-1.請問您不滿意原因？
B8.航空氣象資訊 APP 服務	□(5)很重要 □(4)重要 □(3)普通 □(2)不重要 □(1)很不重要	□(5)很滿意 □(4)滿意 □(3)普通 □(2)不滿意 □(1)很不滿意 □(0)未接觸過	B8-1.請問您不滿意原因？

B9.請問您對總臺過去一年「航空氣象」服務整體滿意度？

□(5)很滿意 □(4)滿意 □(3)普通 □(2)不滿意 □(1)很不滿意 □(0)未接觸過

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)遠東航空公司 □(06)德安航空公司 □(07)台灣虎航公司 □(08)凌天航空公司
□(09)大鵬航空公司 □(10)前進航空公司 □(11)群鷹翔航空公司 □(12)漢翔航空公司
□(13)飛特立航空公司 □(14)華捷航空公司 □(15)天際航空公司

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 108 年 3 月 20 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. 統計表中類別變項之百分比比較採「卡方檢定」(Chi-square Test)。
2. ＊表示 p＜0.05，即在 95%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。
3. #表示細格期望值小於 5 的比例超過 20%，卡方檢定結果僅作參考。
4. 各題答案如有不知道或拒答，不加入檢定中。
5. 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。
6. 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。
7. 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.航管單位管制員提供航機落地距離(Track Mile)或落地順序(Sequence)之主動性

【重要度】

調查對象：有接觸本服務的機師。

單位：人；分；%

項目別	總計		平均分析		百分比分布						
	樣本數	百分比	平均值	標準差	重要	很重要	重要	普通	不重要	不重要	很不重要
全體	**532**	**100.0**	**4.40**	**0.66**	**91.9**	**49.1**	**42.9**	**7.5**	**0.6**	**0.4**	**0.2**
性別 #											
男	507	100.0	**4.40**	0.66	**91.9**	48.7	43.2	**7.5**	**0.6**	0.4	0.2
女	25	100.0	**4.48**	0.65	**92.0**	56.0	36.0	**8.0**	**0.0**	0.0	0.0
國籍 #											
本國籍	457	100.0	**4.44**	0.65	**92.1**	52.5	39.6	**7.4**	**0.4**	0.4	0.0
外國籍	75	100.0	**4.16**	0.68	**90.7**	28.0	62.7	**8.0**	**1.3**	0.0	1.3
年資 *#											
未滿5年	176	100.0	**4.45**	0.60	**94.3**	50.6	43.8	**5.7**	**0.0**	0.0	0.0
5~未滿10年	98	100.0	**4.45**	0.64	**91.8**	53.1	38.8	**8.2**	**0.0**	0.0	0.0
10~未滿20年	143	100.0	**4.34**	0.67	**90.2**	44.8	45.5	**9.1**	**0.7**	0.7	0.0
20年及以上	115	100.0	**4.37**	0.74	**90.4**	48.7	41.7	**7.8**	**1.7**	0.9	0.9
服務航線 #											
國內航線	67	100.0	**4.60**	0.70	**95.5**	67.2	28.4	**3.0**	**1.5**	0.0	1.5
國際航線	395	100.0	**4.37**	0.66	**90.9**	46.8	44.1	**8.6**	**0.5**	0.5	0.0
國內國際航線兼具	65	100.0	**4.35**	0.60	**93.8**	41.5	52.3	**6.2**	**0.0**	0.0	0.0
其他	5	100.0	**4.80**	0.45	**100.0**	80.0	20.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
航空類別 #											
民用航空運輸業	493	100.0	**4.38**	0.66	**91.7**	47.5	44.2	**7.7**	**0.6**	0.4	0.2
普通航空業	39	100.0	**4.64**	0.58	**94.9**	69.2	25.6	**5.1**	**0.0**	0.0	0.0
去年參加此調查 #											
是	230	100.0	**4.42**	0.69	**89.6**	52.6	37.0	**10.0**	**0.4**	0.4	0.0
否	302	100.0	**4.39**	0.64	**93.7**	46.4	47.4	**5.6**	**0.7**	0.3	0.3
航空公司 #											
中華	242	100.0	**4.37**	0.65	**90.5**	46.7	43.8	**9.5**	**0.0**	0.0	0.0
長榮	168	100.0	**4.33**	0.67	**91.1**	42.9	48.2	**7.7**	**1.2**	1.2	0.0
立榮	26	100.0	**4.69**	0.47	**100.0**	69.2	30.8	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
華信	30	100.0	**4.43**	0.86	**93.3**	56.7	36.7	**3.3**	**3.3**	0.0	3.3
遠東	10	100.0	**4.40**	0.52	**100.0**	40.0	60.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
虎航	17	100.0	**4.53**	0.62	**94.1**	58.8	35.3	**5.9**	**0.0**	0.0	0.0
德安	5	100.0	**4.80**	0.45	**100.0**	80.0	20.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
凌天	19	100.0	**4.58**	0.61	**94.7**	63.2	31.6	**5.3**	**0.0**	0.0	0.0
大鵬	7	100.0	**4.86**	0.38	**100.0**	85.7	14.3	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
群鷹翔	3	100.0	**5.00**	0.00	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
漢翔	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
飛特立	3	100.0	**4.33**	0.58	**100.0**	33.3	66.7	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
華捷	1	100.0	**3.00**	.	**0.0**	0.0	0.0	**100.0**	**0.0**	0.0	0.0

註：1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。

2.「*」表示在95%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。

表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。

3.將五分量表之選項合併為三項進行檢定，例如「很重要」與「重要」合併為「重要」，「很不重要」與「不重要」歸為「不重要」，「普通」維持原樣。

4.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。

5.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。

6.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。

7.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。

8.樣本數n=1者無法計算標準差，以「.」標示。

9.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.航管單位管制員提供航機落地距離(Track Mile)或落地順序(Sequence)之主動性

【滿意度】

調查對象：有接觸本服務的機師。

單位：人；分；%

項目別	總計		平均分析		百分比分布						
	樣本數	百分比	平均值	標準差	滿意	很滿意	滿意	普通	不滿意	不滿意	很不滿意
全體	**532**	**100.0**	**3.43**	**0.91**	**46.1**	**11.7**	**34.4**	**41.4**	**12.6**	**10.3**	**2.3**
性別 #											
男	507	100.0	**3.42**	0.90	**45.4**	11.2	34.1	**42.0**	**12.6**	10.5	2.2
女	25	100.0	**3.64**	1.04	**60.0**	20.0	40.0	**28.0**	**12.0**	8.0	4.0
國籍											
本國籍	457	100.0	**3.45**	0.90	**46.8**	12.3	34.6	**41.4**	**11.8**	9.8	2.0
外國籍	75	100.0	**3.28**	0.94	**41.3**	8.0	33.3	**41.3**	**17.3**	13.3	4.0
年資 *											
未滿5年	176	100.0	**3.60**	0.87	**57.4**	13.1	44.3	**33.5**	**9.1**	7.4	1.7
5~未滿10年	98	100.0	**3.36**	0.91	**38.8**	12.2	26.5	**48.0**	**13.3**	11.2	2.0
10~未滿20年	143	100.0	**3.32**	0.89	**43.4**	7.0	36.4	**42.0**	**14.7**	11.2	3.5
20年及以上	115	100.0	**3.37**	0.95	**38.3**	14.8	23.5	**47.0**	**14.8**	13.0	1.7
服務航線 *											
國內航線	67	100.0	**3.81**	0.96	**70.1**	22.4	47.8	**20.9**	**9.0**	6.0	3.0
國際航線	395	100.0	**3.33**	0.91	**40.0**	10.1	29.9	**45.3**	**14.7**	12.2	2.5
國內國際航線兼具	65	100.0	**3.57**	0.71	**53.8**	7.7	46.2	**41.5**	**4.6**	4.6	0.0
其他	5	100.0	**4.40**	0.55	**100.0**	40.0	60.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
航空類別 *											
國籍民用航空運輸業	493	100.0	**3.36**	0.89	**42.8**	9.3	33.5	**43.8**	**13.4**	11.0	2.4
普通航空業	39	100.0	**4.26**	0.75	**87.2**	41.0	46.2	**10.3**	**2.6**	2.6	0.0
去年參加此調查											
是	230	100.0	**3.43**	0.92	**46.5**	12.2	34.3	**39.6**	**13.9**	12.2	1.7
否	302	100.0	**3.43**	0.90	**45.7**	11.3	34.4	**42.7**	**11.6**	8.9	2.6
航空公司 *#											
中華	242	100.0	**3.41**	0.89	**40.5**	13.6	26.9	**47.9**	**11.6**	10.3	1.2
長榮	168	100.0	**3.24**	0.83	**40.5**	3.0	37.5	**43.5**	**16.1**	13.1	3.0
立榮	26	100.0	**3.50**	0.58	**53.8**	0.0	53.8	**42.3**	**3.8**	3.8	0.0
華信	30	100.0	**3.43**	1.07	**53.3**	13.3	40.0	**30.0**	**16.7**	10.0	6.7
遠東	10	100.0	**3.80**	0.79	**80.0**	10.0	70.0	**10.0**	**10.0**	10.0	0.0
虎航	17	100.0	**3.24**	1.25	**41.2**	17.6	23.5	**35.3**	**23.5**	11.8	11.8
德安	5	100.0	**4.40**	0.55	**100.0**	40.0	60.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
凌天	19	100.0	**4.32**	0.67	**89.5**	42.1	47.4	**10.5**	**0.0**	0.0	0.0
大鵬	7	100.0	**3.57**	0.79	**71.4**	0.0	71.4	**14.3**	**14.3**	14.3	0.0
群鷹翔	3	100.0	**5.00**	0.00	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
漢翔	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
飛特立	3	100.0	**4.00**	1.00	**66.7**	33.3	33.3	**33.3**	**0.0**	0.0	0.0
華捷	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0

註： 1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。

2.「*」表示在95%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。

表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。

3.將五分量表之選項合併為三項進行檢定，例如「很滿意」與「滿意」合併為「滿意」，「很不滿意」與「不滿意」歸為「不滿意」，「普通」維持原樣。

4.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。

5.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。

6.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。

7.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。

8.樣本數n=1者無法計算標準差，以「.」標示。

9.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.航管單位管制員使用之專業術語及發話清晰度

【重要度】

調查對象：有接觸本服務的機師。

單位：人；分；%

項目別	總計		平均分析		百分比分布						
	樣本數	百分比	平均值	標準差	重要	很重要	重要	普通	不重要	不重要	很不重要
全體	**533**	**100.0**	**4.73**	**0.49**	**98.3**	**74.5**	**23.8**	**1.5**	**0.2**	**0.2**	**0.0**
性別 #											
男	508	100.0	**4.72**	0.49	**98.2**	74.4	23.8	**1.6**	**0.2**	0.2	0.0
女	25	100.0	**4.76**	0.44	**100.0**	76.0	24.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
國籍 #											
本國籍	459	100.0	**4.71**	0.50	**98.0**	73.4	24.6	**1.7**	**0.2**	0.2	0.0
外國籍	74	100.0	**4.81**	0.39	**100.0**	81.1	18.9	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
年資 #											
未滿5年	176	100.0	**4.79**	0.41	**100.0**	79.0	21.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
5~未滿10年	98	100.0	**4.70**	0.61	**93.9**	77.6	16.3	**5.1**	**1.0**	1.0	0.0
10~未滿20年	144	100.0	**4.66**	0.49	**99.3**	66.7	32.6	**0.7**	**0.0**	0.0	0.0
20年及以上	115	100.0	**4.73**	0.48	**98.3**	74.8	23.5	**1.7**	**0.0**	0.0	0.0
服務航線 #											
國內航線	68	100.0	**4.71**	0.49	**98.5**	72.1	26.5	**1.5**	**0.0**	0.0	0.0
國際航線	395	100.0	**4.72**	0.50	**98.2**	73.9	24.3	**1.5**	**0.3**	0.3	0.0
國內國際航線兼具	65	100.0	**4.78**	0.45	**98.5**	80.0	18.5	**1.5**	**0.0**	0.0	0.0
其他	5	100.0	**4.80**	0.45	**100.0**	80.0	20.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
航空類別 #											
民用航空運輸業	494	100.0	**4.72**	0.50	**98.2**	74.1	24.1	**1.6**	**0.2**	0.2	0.0
普通航空業	39	100.0	**4.79**	0.41	**100.0**	79.5	20.5	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
去年參加此調查 #											
是	230	100.0	**4.71**	0.53	**97.4**	73.9	23.5	**2.2**	**0.4**	0.4	0.0
否	303	100.0	**4.74**	0.46	**99.0**	74.9	24.1	**1.0**	**0.0**	0.0	0.0
航空公司 #											
中華	242	100.0	**4.73**	0.49	**98.8**	74.4	24.4	**0.8**	**0.4**	0.4	0.0
長榮	169	100.0	**4.70**	0.51	**97.6**	72.2	25.4	**2.4**	**0.0**	0.0	0.0
立榮	26	100.0	**4.77**	0.43	**100.0**	76.9	23.1	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
華信	31	100.0	**4.68**	0.54	**96.8**	71.0	25.8	**3.2**	**0.0**	0.0	0.0
遠東	10	100.0	**4.60**	0.70	**90.0**	70.0	20.0	**10.0**	**0.0**	0.0	0.0
虎航	16	100.0	**4.94**	0.25	**100.0**	93.8	6.3	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
德安	5	100.0	**4.60**	0.55	**100.0**	60.0	40.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
凌天	19	100.0	**4.79**	0.42	**100.0**	78.9	21.1	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
大鵬	7	100.0	**4.86**	0.38	**100.0**	85.7	14.3	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
群鷹翔	3	100.0	**5.00**	0.00	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
漢翔	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
飛特立	3	100.0	**4.67**	0.58	**100.0**	66.7	33.3	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
華捷	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0

註：1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。

2.「*」表示在95%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。

表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。

3.將五分量表之選項合併為三項進行檢定，例如「很重要」與「重要」合併為「重要」，「很不重要」與「不重要」歸為「不重要」，「普通」維持原樣。

4.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。

5.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。

6.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。

7.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。

8.樣本數n=1者無法計算標準差，以「.」標示。

9.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.航管單位管制員使用之專業術語及發話清晰度

【滿意度】

調查對象：有接觸本服務的機師。

單位：人；分；%

項目別	總計		平均分析		百分比分布						
	樣本數	百分比	平均值	標準差	滿意	很滿意	滿意	普通	不滿意	不滿意	很不滿意
全體	**533**	**100.0**	**4.06**	**0.73**	**81.6**	**27.0**	**54.6**	**16.3**	**2.1**	**1.7**	**0.4**
性別 #											
男	508	100.0	**4.06**	0.73	**81.3**	27.0	54.3	**16.7**	**2.0**	1.6	0.4
女	25	100.0	**4.12**	0.73	**88.0**	28.0	60.0	**8.0**	**4.0**	4.0	0.0
國籍											
本國籍	459	100.0	**4.08**	0.74	**81.5**	28.8	52.7	**16.3**	**2.2**	2.0	0.2
外國籍	74	100.0	**3.96**	0.67	**82.4**	16.2	66.2	**16.2**	**1.4**	0.0	1.4
年資											
未滿5年	176	100.0	**4.20**	0.68	**88.6**	33.5	55.1	**9.7**	**1.7**	1.7	0.0
5~未滿10年	98	100.0	**4.05**	0.72	**80.6**	26.5	54.1	**17.3**	**2.0**	2.0	0.0
10~未滿20年	144	100.0	**3.90**	0.75	**75.7**	18.1	57.6	**21.5**	**2.8**	1.4	1.4
20年及以上	115	100.0	**4.06**	0.74	**79.1**	28.7	50.4	**19.1**	**1.7**	1.7	0.0
服務航線 3											
國內航線	68	100.0	**4.22**	0.81	**86.8**	39.7	47.1	**10.3**	**2.9**	1.5	1.5
國際航線	395	100.0	**4.03**	0.73	**79.7**	25.1	54.7	**18.2**	**2.0**	1.8	0.3
國內國際航線兼具	65	100.0	**4.08**	0.64	**86.2**	23.1	63.1	**12.3**	**1.5**	1.5	0.0
其他	5	100.0	**4.60**	0.55	**100.0**	60.0	40.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
航空類別 #											
國籍民用航空運輸業	494	100.0	**4.02**	0.73	**80.6**	24.5	56.1	**17.2**	**2.2**	1.8	0.4
普通航空業	39	100.0	**4.54**	0.60	**94.9**	59.0	35.9	**5.1**	**0.0**	0.0	0.0
去年參加此調查											
是	230	100.0	**4.09**	0.74	**81.7**	29.6	52.2	**16.5**	**1.7**	1.3	0.4
否	303	100.0	**4.04**	0.72	**81.5**	25.1	56.4	**16.2**	**2.3**	2.0	0.3
航空公司 #											
中華	242	100.0	**4.05**	0.72	**79.8**	26.9	52.9	**18.6**	**1.7**	1.7	0.0
長榮	169	100.0	**4.02**	0.70	**81.7**	23.1	58.6	**16.0**	**2.4**	2.4	0.0
立榮	26	100.0	**4.15**	0.54	**92.3**	23.1	69.2	**7.7**	**0.0**	0.0	0.0
華信	31	100.0	**3.84**	0.90	**74.2**	19.4	54.8	**19.4**	**6.5**	3.2	3.2
遠東	10	100.0	**4.20**	0.79	**80.0**	40.0	40.0	**20.0**	**0.0**	0.0	0.0
虎航	16	100.0	**3.69**	0.87	**75.0**	6.3	68.8	**18.8**	**6.3**	0.0	6.3
德安	5	100.0	**4.20**	0.84	**80.0**	40.0	40.0	**20.0**	**0.0**	0.0	0.0
凌天	19	100.0	**4.68**	0.48	**100.0**	68.4	31.6	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
大鵬	7	100.0	**4.00**	0.58	**85.7**	14.3	71.4	**14.3**	**0.0**	0.0	0.0
群鷹翔	3	100.0	**5.00**	0.00	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
漢翔	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
飛特立	3	100.0	**4.67**	0.58	**100.0**	66.7	33.3	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
華捷	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0

註：
1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。
2.「*」表示在95%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。
表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。
3.將五分量表之選項合併為三項進行檢定，例如「很滿意」與「滿意」合併為「滿意」，「很不滿意」與「不滿意」歸為「不滿意」，「普通」維持原樣。
4.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
5.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。
6.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。
7.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
8.樣本數n=1者無法計算標準差，以「.」標示。
9.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與必要性

【重要度】

調查對象：有接觸本服務的機師。

單位：人；分；%

項目別	總計		平均分析		百分比分布						
	樣本數	百分比	平均值	標準差	重要	很重要	重要	普通	不重要	不重要	很不重要
全體	**534**	**100.0**	**4.46**	**0.63**	**93.8**	**52.4**	**41.4**	**5.6**	**0.6**	**0.6**	**0.0**
性別 #											
男	509	100.0	**4.46**	0.63	**93.9**	52.3	41.7	**5.5**	**0.6**	0.6	0.0
女	25	100.0	**4.48**	0.65	**92.0**	56.0	36.0	**8.0**	**0.0**	0.0	0.0
國籍 #											
本國籍	459	100.0	**4.44**	0.64	**93.0**	52.1	41.0	**6.3**	**0.7**	0.7	0.0
外國籍	75	100.0	**4.53**	0.53	**98.7**	54.7	44.0	**1.3**	**0.0**	0.0	0.0
年資 #											
未滿5年	176	100.0	**4.46**	0.67	**92.6**	54.5	38.1	**6.3**	**1.1**	1.1	0.0
5~未滿10年	98	100.0	**4.40**	0.64	**91.8**	48.0	43.9	**8.2**	**0.0**	0.0	0.0
10~未滿20年	144	100.0	**4.44**	0.60	**94.4**	49.3	45.1	**5.6**	**0.0**	0.0	0.0
20年及以上	116	100.0	**4.53**	0.60	**96.6**	56.9	39.7	**2.6**	**0.9**	0.9	0.0
服務航線 #											
國內航線	68	100.0	**4.65**	0.54	**97.1**	67.6	29.4	**2.9**	**0.0**	0.0	0.0
國際航線	396	100.0	**4.43**	0.64	**93.4**	50.3	43.2	**5.8**	**0.8**	0.8	0.0
國內國際航線兼具	65	100.0	**4.40**	0.63	**92.3**	47.7	44.6	**7.7**	**0.0**	0.0	0.0
其他	5	100.0	**4.80**	0.45	**100.0**	80.0	20.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
航空類別 #											
民用航空運輸業	495	100.0	**4.43**	0.64	**93.3**	50.7	42.6	**6.1**	**0.6**	0.6	0.0
普通航空業	39	100.0	**4.74**	0.44	**100.0**	74.4	25.6	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
去年參加此調查 #											
是	230	100.0	**4.45**	0.64	**93.5**	52.2	41.3	**5.7**	**0.9**	0.9	0.0
否	304	100.0	**4.46**	0.62	**94.1**	52.6	41.4	**5.6**	**0.3**	0.3	0.0
航空公司 #											
中華	242	100.0	**4.45**	0.60	**94.2**	50.8	43.4	**5.8**	**0.0**	0.0	0.0
長榮	169	100.0	**4.40**	0.69	**91.7**	50.3	41.4	**6.5**	**1.8**	1.8	0.0
立榮	26	100.0	**4.54**	0.51	**100.0**	53.8	46.2	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
華信	31	100.0	**4.35**	0.71	**87.1**	48.4	38.7	**12.9**	**0.0**	0.0	0.0
遠東	10	100.0	**4.80**	0.42	**100.0**	80.0	20.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
虎航	17	100.0	**4.29**	0.59	**94.1**	35.3	58.8	**5.9**	**0.0**	0.0	0.0
德安	5	100.0	**4.60**	0.55	**100.0**	60.0	40.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
凌天	19	100.0	**4.79**	0.42	**100.0**	78.9	21.1	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
大鵬	7	100.0	**4.86**	0.38	**100.0**	85.7	14.3	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
群鷹翔	3	100.0	**5.00**	0.00	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
漢翔	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
飛特立	3	100.0	**4.33**	0.58	**100.0**	33.3	66.7	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
華捷	1	100.0	**4.00**	.	**100.0**	0.0	100.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0

註：1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。

2.「*」表示在95%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。

表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。

3.將五分量表之選項合併為三項進行檢定，例如「很重要」與「重要」合併為「重要」，「很不重要」與「不重要」歸為「不重要」，「普通」維持原樣。

4.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。

5.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。

6.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。

7.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。

8.樣本數n=1者無法計算標準差，以「.」標示。

9.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與必要性

【滿意度】

調查對象：有接觸本服務的機師。

單位：人；分；%

項目別	總計		平均分析		百分比分布						
	樣本數	百分比	平均值	標準差	滿意	很滿意	滿意	普通	不滿意	不滿意	很不滿意
全體	**534**	**100.0**	**3.92**	**0.72**	**74.2**	**19.7**	**54.5**	**23.8**	**2.1**	**1.9**	**0.2**
性別 #											
男	509	100.0	**3.91**	0.73	**73.9**	19.6	54.2	**24.0**	**2.2**	2.0	0.2
女	25	100.0	**4.00**	0.65	**80.0**	20.0	60.0	**20.0**	**0.0**	0.0	0.0
國籍											
本國籍	459	100.0	**3.92**	0.73	**74.1**	20.0	54.0	**23.7**	**2.2**	2.0	0.2
外國籍	75	100.0	**3.91**	0.68	**74.7**	17.3	57.3	**24.0**	**1.3**	1.3	0.0
年資 *#											
未滿5年	176	100.0	**4.06**	0.65	**84.1**	22.7	61.4	**14.8**	**1.1**	1.1	0.0
5~未滿10年	98	100.0	**3.97**	0.75	**74.5**	24.5	50.0	**23.5**	**2.0**	2.0	0.0
10~未滿20年	144	100.0	**3.71**	0.74	**64.6**	11.1	53.5	**31.3**	**4.2**	3.5	0.7
20年及以上	116	100.0	**3.91**	0.73	**70.7**	21.6	49.1	**28.4**	**0.9**	0.9	0.0
服務航線 *#											
國內航線	68	100.0	**4.24**	0.74	**88.2**	38.2	50.0	**8.8**	**2.9**	2.9	0.0
國際航線	396	100.0	**3.86**	0.71	**71.5**	16.4	55.1	**26.5**	**2.0**	1.8	0.3
國內國際航線兼具	65	100.0	**3.89**	0.69	**73.8**	16.9	56.9	**24.6**	**1.5**	1.5	0.0
其他	5	100.0	**4.60**	0.55	**100.0**	60.0	40.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
航空類別 *#											
國籍民用航空運輸業	495	100.0	**3.87**	0.71	**72.5**	17.4	55.2	**25.3**	**2.2**	2.0	0.2
普通航空業	39	100.0	**4.44**	0.60	**94.9**	48.7	46.2	**5.1**	**0.0**	0.0	0.0
去年參加此調查											
是	230	100.0	**3.93**	0.69	**76.1**	18.7	57.4	**22.2**	**1.7**	1.7	0.0
否	304	100.0	**3.90**	0.75	**72.7**	20.4	52.3	**25.0**	**2.3**	2.0	0.3
航空公司 #											
中華	242	100.0	**3.89**	0.74	**71.9**	19.8	52.1	**25.6**	**2.5**	2.5	0.0
長榮	169	100.0	**3.82**	0.65	**72.8**	11.2	61.5	**26.0**	**1.2**	0.6	0.6
立榮	26	100.0	**4.15**	0.54	**92.3**	23.1	69.2	**7.7**	**0.0**	0.0	0.0
華信	31	100.0	**3.81**	0.87	**64.5**	22.6	41.9	**29.0**	**6.5**	6.5	0.0
遠東	10	100.0	**3.90**	0.74	**70.0**	20.0	50.0	**30.0**	**0.0**	0.0	0.0
虎航	17	100.0	**3.82**	0.88	**64.7**	23.5	41.2	**29.4**	**5.9**	5.9	0.0
德安	5	100.0	**4.40**	0.55	**100.0**	40.0	60.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
凌天	19	100.0	**4.53**	0.61	**94.7**	57.9	36.8	**5.3**	**0.0**	0.0	0.0
大鵬	7	100.0	**4.14**	0.38	**100.0**	14.3	85.7	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
群鷹翔	3	100.0	**5.00**	0.00	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
漢翔	1	100.0	**4.00**	.	**100.0**	0.0	100.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
飛特立	3	100.0	**4.00**	1.00	**66.7**	33.3	33.3	**33.3**	**0.0**	0.0	0.0
華捷	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0

註： 1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。

2.「*」表示在95%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。

表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。

3.將五分量表之選項合併為三項進行檢定，例如「很滿意」與「滿意」合併為「滿意」，「很不滿意」與「不滿意」歸為「不滿意」，「普通」維持原樣。

4.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。

5.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。

6.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。

7.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。

8.樣本數n=1者無法計算標準差，以「.」標示。

9.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.針對臺北飛航情報區108年1月開始縮短ELATO點及ENVAR點出/進管航機交接管隔離，同高度由30浬縮短至20浬，增加可用之出/進管高度及出/進管航行量之服務

【重要度】

調查對象：有接觸本服務的機師。

單位：人；分；%

項目別	總計		平均分析		百分比分布						
	樣本數	百分比	平均值	標準差	重要	很重要	重要	普通	不重要	不重要	很不重要
全體	**505**	**100.0**	**4.34**	**0.69**	**88.1**	**46.1**	**42.0**	**11.7**	**0.2**	**0.2**	**0.0**
性別 #											
男	480	100.0	**4.34**	0.69	**88.1**	45.6	42.5	**11.7**	**0.2**	0.2	0.0
女	25	100.0	**4.44**	0.71	**88.0**	56.0	32.0	**12.0**	**0.0**	0.0	0.0
國籍 #											
本國籍	431	100.0	**4.35**	0.69	**88.2**	47.3	40.8	**11.6**	**0.2**	0.2	0.0
外國籍	74	100.0	**4.27**	0.67	**87.8**	39.2	48.6	**12.2**	**0.0**	0.0	0.0
年資 #											
未滿5年	162	100.0	**4.35**	0.72	**87.0**	48.8	38.3	**12.3**	**0.6**	0.6	0.0
5~未滿10年	92	100.0	**4.32**	0.66	**89.1**	42.4	46.7	**10.9**	**0.0**	0.0	0.0
10~未滿20年	138	100.0	**4.34**	0.69	**87.7**	46.4	41.3	**12.3**	**0.0**	0.0	0.0
20年及以上	113	100.0	**4.35**	0.67	**89.4**	45.1	44.2	**10.6**	**0.0**	0.0	0.0
服務航線 #											
國內航線	44	100.0	**4.20**	0.76	**79.5**	40.9	38.6	**20.5**	**0.0**	0.0	0.0
國際航線	394	100.0	**4.37**	0.67	**89.8**	47.0	42.9	**9.9**	**0.3**	0.3	0.0
國內國際航線兼具	64	100.0	**4.28**	0.72	**84.4**	43.8	40.6	**15.6**	**0.0**	0.0	0.0
其他	3	100.0	**4.33**	1.15	**66.7**	66.7	0.0	**33.3**	**0.0**	0.0	0.0
航空類別 #											
民用航空運輸業	479	100.0	**4.35**	0.68	**88.7**	46.1	42.6	**11.1**	**0.2**	0.2	0.0
普通航空業	26	100.0	**4.23**	0.82	**76.9**	46.2	30.8	**23.1**	**0.0**	0.0	0.0
去年參加此調查 #											
是	219	100.0	**4.35**	0.70	**87.7**	47.5	40.2	**11.9**	**0.5**	0.5	0.0
否	286	100.0	**4.34**	0.67	**88.5**	45.1	43.4	**11.5**	**0.0**	0.0	0.0
航空公司 *#											
中華	240	100.0	**4.35**	0.67	**89.2**	45.8	43.3	**10.8**	**0.0**	0.0	0.0
長榮	169	100.0	**4.38**	0.64	**91.1**	46.7	44.4	**8.9**	**0.0**	0.0	0.0
立榮	18	100.0	**4.28**	0.75	**83.3**	44.4	38.9	**16.7**	**0.0**	0.0	0.0
華信	26	100.0	**4.08**	0.80	**73.1**	34.6	38.5	**26.9**	**0.0**	0.0	0.0
遠東	9	100.0	**4.33**	0.71	**88.9**	44.4	44.4	**11.1**	**0.0**	0.0	0.0
虎航	17	100.0	**4.47**	0.87	**88.2**	64.7	23.5	**5.9**	**5.9**	5.9	0.0
德安	3	100.0	**3.67**	0.58	**66.7**	0.0	66.7	**33.3**	**0.0**	0.0	0.0
凌天	12	100.0	**4.67**	0.49	**100.0**	66.7	33.3	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
大鵬	3	100.0	**3.67**	0.58	**66.7**	0.0	66.7	**33.3**	**0.0**	0.0	0.0
群鷹翔	3	100.0	**4.33**	1.15	**66.7**	66.7	0.0	**33.3**	**0.0**	0.0	0.0
漢翔	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
飛特立	3	100.0	**3.00**	0.00	**0.0**	0.0	0.0	**100.0**	**0.0**	0.0	0.0
華捷	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0

註：1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。

2.「*」表示在95%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。

表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。

3.將五分量表之選項合併為三項進行檢定，例如「很重要」與「重要」合併為「重要」，「很不重要」與「不重要」歸為「不重要」，「普通」維持原樣。

4.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。

5.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。

6.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。

7.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。

8.樣本數n=1者無法計算標準差，以「.」標示。

9.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.針對臺北飛航情報區108年1月開始縮短ELATO點及ENVAR點出/進管航機交接管隔離，同高度由30浬縮短至20浬，增加可用之出/進管高度及出/進管航行量之服務

【滿意度】

調查對象：有接觸本服務的機師。

單位：人；分；%

項目別	總計		平均分析		百分比分布						
	樣本數	百分比	平均值	標準差	滿意	很滿意	滿意	普通	不滿意	不滿意	很不滿意
全體	**505**	**100.0**	**4.06**	**0.66**	**81.4**	**24.6**	**56.8**	**18.2**	**0.4**	**0.4**	**0.0**
性別 #											
男	480	100.0	**4.06**	0.66	**81.7**	24.4	57.3	**17.9**	**0.4**	0.4	0.0
女	25	100.0	**4.04**	0.73	**76.0**	28.0	48.0	**24.0**	**0.0**	0.0	0.0
國籍 *#											
本國籍	431	100.0	**4.07**	0.66	**81.4**	25.3	56.1	**18.6**	**0.0**	0.0	0.0
外國籍	74	100.0	**3.99**	0.69	**81.1**	20.3	60.8	**16.2**	**2.7**	2.7	0.0
年資 #											
未滿5年	162	100.0	**4.02**	0.68	**77.8**	24.1	53.7	**22.2**	**0.0**	0.0	0.0
5~未滿10年	92	100.0	**4.08**	0.65	**82.6**	25.0	57.6	**17.4**	**0.0**	0.0	0.0
10~未滿20年	138	100.0	**4.07**	0.67	**83.3**	24.6	58.7	**15.2**	**1.4**	1.4	0.0
20年及以上	113	100.0	**4.08**	0.64	**83.2**	24.8	58.4	**16.8**	**0.0**	0.0	0.0
服務航線 #											
國內航線	44	100.0	**4.09**	0.68	**81.8**	27.3	54.5	**18.2**	**0.0**	0.0	0.0
國際航線	394	100.0	**4.06**	0.65	**82.5**	24.1	58.4	**17.0**	**0.5**	0.5	0.0
國內國際航線兼具	64	100.0	**4.00**	0.71	**75.0**	25.0	50.0	**25.0**	**0.0**	0.0	0.0
其他	3	100.0	**4.00**	1.00	**66.7**	33.3	33.3	**33.3**	**0.0**	0.0	0.0
航空類別 #											
國籍民用航空運輸業	479	100.0	**4.05**	0.66	**81.2**	23.8	57.4	**18.4**	**0.4**	0.4	0.0
普通航空業	26	100.0	**4.23**	0.71	**84.6**	38.5	46.2	**15.4**	**0.0**	0.0	0.0
去年參加此調查 #											
是	219	100.0	**4.09**	0.67	**83.6**	26.5	57.1	**15.5**	**0.9**	0.9	0.0
否	286	100.0	**4.03**	0.66	**79.7**	23.1	56.6	**20.3**	**0.0**	0.0	0.0
航空公司 #											
中華	240	100.0	**4.11**	0.66	**83.3**	27.5	55.8	**16.7**	**0.0**	0.0	0.0
長榮	169	100.0	**4.01**	0.62	**82.8**	18.9	63.9	**16.6**	**0.6**	0.6	0.0
立榮	18	100.0	**3.89**	0.76	**66.7**	22.2	44.4	**33.3**	**0.0**	0.0	0.0
華信	26	100.0	**3.96**	0.72	**73.1**	23.1	50.0	**26.9**	**0.0**	0.0	0.0
遠東	9	100.0	**3.89**	0.78	**66.7**	22.2	44.4	**33.3**	**0.0**	0.0	0.0
虎航	17	100.0	**3.88**	0.86	**70.6**	23.5	47.1	**23.5**	**5.9**	5.9	0.0
德安	3	100.0	**4.00**	0.00	**100.0**	0.0	100.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
凌天	12	100.0	**4.50**	0.52	**100.0**	50.0	50.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
大鵬	3	100.0	**3.67**	0.58	**66.7**	0.0	66.7	**33.3**	**0.0**	0.0	0.0
群鷹翔	3	100.0	**4.33**	1.15	**66.7**	66.7	0.0	**33.3**	**0.0**	0.0	0.0
漢翔	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
飛特立	3	100.0	**3.33**	0.58	**33.3**	0.0	33.3	**66.7**	**0.0**	0.0	0.0
華捷	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0

註：
1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。
2.「*」表示在95%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。
表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。
3.將五分量表之選項合併為三項進行檢定，例如「很滿意」與「滿意」合併為「滿意」，「很不滿意」與「不滿意」歸為「不滿意」，「普通」維持原樣。
4.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
5.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。
6.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。
7.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
8.樣本數n=1者無法計算標準差，以「.」標示。
9.重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

附表I-A5-1.當宣告機上有病患、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	總計		平均分析		百分比分布						
	樣本數	百分比	平均值	標準差	重要	很重要	重要	普通	不重要	不重要	很不重要
全體	**433**	**100.0**	**4.69**	**0.53**	**96.8**	**72.5**	**24.2**	**3.2**	**0.0**	**0.0**	**0.0**
性別 #											
男	414	100.0	**4.69**	0.53	**96.6**	72.7	23.9	**3.4**	**0.0**	0.0	0.0
女	19	100.0	**4.68**	0.48	**100.0**	68.4	31.6	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
國籍 #											
本國籍	370	100.0	**4.71**	0.52	**97.0**	73.8	23.2	**3.0**	**0.0**	0.0	0.0
外國籍	63	100.0	**4.60**	0.58	**95.2**	65.1	30.2	**4.8**	**0.0**	0.0	0.0
年資 #											
未滿5年	137	100.0	**4.76**	0.46	**98.5**	77.4	21.2	**1.5**	**0.0**	0.0	0.0
5~未滿10年	80	100.0	**4.70**	0.58	**93.8**	76.3	17.5	**6.3**	**0.0**	0.0	0.0
10~未滿20年	125	100.0	**4.69**	0.50	**98.4**	70.4	28.0	**1.6**	**0.0**	0.0	0.0
20年及以上	91	100.0	**4.59**	0.60	**94.5**	64.8	29.7	**5.5**	**0.0**	0.0	0.0
服務航線 #											
國內航線	59	100.0	**4.73**	0.52	**96.6**	76.3	20.3	**3.4**	**0.0**	0.0	0.0
國際航線	319	100.0	**4.68**	0.54	**96.6**	71.8	24.8	**3.4**	**0.0**	0.0	0.0
國內國際航線兼具	51	100.0	**4.69**	0.51	**98.0**	70.6	27.5	**2.0**	**0.0**	0.0	0.0
其他	4	100.0	**5.00**	0.00	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
航空類別 #											
民用航空運輸業	396	100.0	**4.69**	0.54	**96.5**	72.2	24.2	**3.5**	**0.0**	0.0	0.0
普通航空業	37	100.0	**4.76**	0.43	**100.0**	75.7	24.3	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
去年參加此調查											
是	186	100.0	**4.64**	0.55	**96.2**	67.7	28.5	**3.8**	**0.0**	0.0	0.0
否	247	100.0	**4.73**	0.50	**97.2**	76.1	21.1	**2.8**	**0.0**	0.0	0.0
航空公司 #											
中華	190	100.0	**4.69**	0.51	**97.9**	71.6	26.3	**2.1**	**0.0**	0.0	0.0
長榮	140	100.0	**4.69**	0.55	**95.7**	72.9	22.9	**4.3**	**0.0**	0.0	0.0
立榮	20	100.0	**4.70**	0.47	**100.0**	70.0	30.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
華信	24	100.0	**4.67**	0.64	**91.7**	75.0	16.7	**8.3**	**0.0**	0.0	0.0
遠東	10	100.0	**4.70**	0.67	**90.0**	80.0	10.0	**10.0**	**0.0**	0.0	0.0
虎航	12	100.0	**4.58**	0.67	**91.7**	66.7	25.0	**8.3**	**0.0**	0.0	0.0
德安	4	100.0	**4.50**	0.58	**100.0**	50.0	50.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
凌天	18	100.0	**4.78**	0.43	**100.0**	77.8	22.2	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
大鵬	7	100.0	**4.71**	0.49	**100.0**	71.4	28.6	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
群鷹翔	3	100.0	**5.00**	0.00	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
漢翔	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
飛特立	3	100.0	**4.67**	0.58	**100.0**	66.7	33.3	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
華捷	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0

註：1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。

2.「*」表示在95%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。

表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。

3.將五分量表之選項合併為三項進行檢定，例如「很重要」與「重要」合併為「重要」，「很不重要」與「不重要」歸為「不重要」，「普通」維持原樣。

4.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。

5.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。

6.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。

7.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。

8.樣本數n=1者無法計算標準差，以「.」標示。

9.重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

附表I-A5-2.當宣告機上有病患、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	總計		平均分析		百分比分布						
	樣本數	百分比	平均值	標準差	滿意	很滿意	滿意	普通	不滿意	不滿意	很不滿意
全體	**433**	**100.0**	**4.18**	**0.70**	**83.4**	**34.4**	**49.0**	**16.4**	**0.2**	**0.2**	**0.0**
性別 #											
男	414	100.0	**4.17**	0.70	**83.1**	34.5	48.6	**16.7**	**0.2**	0.2	0.0
女	19	100.0	**4.21**	0.63	**89.5**	31.6	57.9	**10.5**	**0.0**	0.0	0.0
國籍 *#											
本國籍	370	100.0	**4.26**	0.66	**88.1**	38.1	50.0	**11.9**	**0.0**	0.0	0.0
外國籍	63	100.0	**3.67**	0.72	**55.6**	12.7	42.9	**42.9**	**1.6**	1.6	0.0
年資 #											
未滿5年	137	100.0	**4.28**	0.69	**86.9**	41.6	45.3	**13.1**	**0.0**	0.0	0.0
5~未滿10年	80	100.0	**4.18**	0.71	**82.5**	35.0	47.5	**17.5**	**0.0**	0.0	0.0
10~未滿20年	125	100.0	**4.10**	0.67	**82.4**	28.0	54.4	**17.6**	**0.0**	0.0	0.0
20年及以上	91	100.0	**4.11**	0.74	**80.2**	31.9	48.4	**18.7**	**1.1**	1.1	0.0
服務航線 #											
國內航線	59	100.0	**4.41**	0.59	**94.9**	45.8	49.2	**5.1**	**0.0**	0.0	0.0
國際航線	319	100.0	**4.15**	0.72	**81.2**	33.9	47.3	**18.5**	**0.3**	0.3	0.0
國內國際航線兼具	51	100.0	**4.06**	0.65	**82.4**	23.5	58.8	**17.6**	**0.0**	0.0	0.0
其他	4	100.0	**4.50**	0.58	**100.0**	50.0	50.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
航空類別 #											
國籍民用航空運輸業	396	100.0	**4.15**	0.70	**82.1**	32.8	49.2	**17.7**	**0.3**	0.3	0.0
普通航空業	37	100.0	**4.49**	0.56	**97.3**	51.4	45.9	**2.7**	**0.0**	0.0	0.0
去年參加此調查											
是	186	100.0	**4.18**	0.73	**81.7**	37.1	44.6	**17.7**	**0.5**	0.5	0.0
否	247	100.0	**4.17**	0.67	**84.6**	32.4	52.2	**15.4**	**0.0**	0.0	0.0
航空公司 #											
中華	190	100.0	**4.14**	0.71	**82.1**	32.6	49.5	**17.4**	**0.5**	0.5	0.0
長榮	140	100.0	**4.11**	0.72	**79.3**	31.4	47.9	**20.7**	**0.0**	0.0	0.0
立榮	20	100.0	**4.25**	0.55	**95.0**	30.0	65.0	**5.0**	**0.0**	0.0	0.0
華信	24	100.0	**4.08**	0.65	**83.3**	25.0	58.3	**16.7**	**0.0**	0.0	0.0
遠東	10	100.0	**4.70**	0.48	**100.0**	70.0	30.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
虎航	12	100.0	**4.17**	0.83	**75.0**	41.7	33.3	**25.0**	**0.0**	0.0	0.0
德安	4	100.0	**4.25**	0.50	**100.0**	25.0	75.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
凌天	18	100.0	**4.61**	0.50	**100.0**	61.1	38.9	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
大鵬	7	100.0	**4.00**	0.00	**100.0**	0.0	100.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
群鷹翔	3	100.0	**5.00**	0.00	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
漢翔	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
飛特立	3	100.0	**4.33**	1.15	**66.7**	66.7	0.0	**33.3**	**0.0**	0.0	0.0
華捷	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0

註：
1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。
2.「*」表示在95%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。
表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。
3.將五分量表之選項合併為三項進行檢定，例如「很滿意」與「滿意」合併為「滿意」，「很不滿意」與「不滿意」歸為「不滿意」，「普通」維持原樣。
4.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
5.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。
6.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。
7.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
8.樣本數n=1者無法計算標準差，以「.」標示。
9.重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

附表I-A6-1.航管單位對於航機因天氣因素請求偏航時所提供之服務

【重要度】

調查對象：有接觸本服務的機師。

單位：人；分；%

項目別	總計		平均分析		百分比分布						
	樣本數	百分比	平均值	標準差	重要	很重要	重要	普通	不重要	不重要	很不重要
全體	**531**	**100.0**	**4.71**	**0.49**	**98.5**	**72.1**	**26.4**	**1.5**	**0.0**	**0.0**	**0.0**
性別 #											
男	506	100.0	**4.71**	0.49	**98.4**	72.3	26.1	**1.6**	**0.0**	0.0	0.0
女	25	100.0	**4.68**	0.48	**100.0**	68.0	32.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
國籍 #											
本國籍	457	100.0	**4.72**	0.48	**98.7**	73.3	25.4	**1.3**	**0.0**	0.0	0.0
外國籍	74	100.0	**4.62**	0.54	**97.3**	64.9	32.4	**2.7**	**0.0**	0.0	0.0
年資 #											
未滿5年	176	100.0	**4.77**	0.42	**100.0**	77.3	22.7	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
5~未滿10年	96	100.0	**4.69**	0.53	**96.9**	71.9	25.0	**3.1**	**0.0**	0.0	0.0
10~未滿20年	144	100.0	**4.65**	0.51	**98.6**	66.7	31.9	**1.4**	**0.0**	0.0	0.0
20年及以上	115	100.0	**4.69**	0.52	**97.4**	71.3	26.1	**2.6**	**0.0**	0.0	0.0
服務航線 #											
國內航線	67	100.0	**4.70**	0.52	**97.0**	73.1	23.9	**3.0**	**0.0**	0.0	0.0
國際航線	394	100.0	**4.71**	0.48	**98.7**	72.1	26.6	**1.3**	**0.0**	0.0	0.0
國內國際航線兼具	65	100.0	**4.69**	0.50	**98.5**	70.8	27.7	**1.5**	**0.0**	0.0	0.0
其他	5	100.0	**4.80**	0.45	**100.0**	80.0	20.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
航空類別 #											
民用航空運輸業	493	100.0	**4.70**	0.49	**98.4**	71.6	26.8	**1.6**	**0.0**	0.0	0.0
普通航空業	38	100.0	**4.79**	0.41	**100.0**	78.9	21.1	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
去年參加此調查 #											
是	229	100.0	**4.69**	0.51	**97.8**	70.7	27.1	**2.2**	**0.0**	0.0	0.0
否	302	100.0	**4.72**	0.47	**99.0**	73.2	25.8	**1.0**	**0.0**	0.0	0.0
航空公司 #											
中華	240	100.0	**4.72**	0.46	**99.6**	72.5	27.1	**0.4**	**0.0**	0.0	0.0
長榮	169	100.0	**4.69**	0.50	**98.2**	70.4	27.8	**1.8**	**0.0**	0.0	0.0
立榮	26	100.0	**4.62**	0.57	**96.2**	65.4	30.8	**3.8**	**0.0**	0.0	0.0
華信	31	100.0	**4.65**	0.61	**93.5**	71.0	22.6	**6.5**	**0.0**	0.0	0.0
遠東	10	100.0	**4.80**	0.42	**100.0**	80.0	20.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
虎航	17	100.0	**4.71**	0.59	**94.1**	76.5	17.6	**5.9**	**0.0**	0.0	0.0
德安	5	100.0	**4.80**	0.45	**100.0**	80.0	20.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
凌天	18	100.0	**4.78**	0.43	**100.0**	77.8	22.2	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
大鵬	7	100.0	**4.71**	0.49	**100.0**	71.4	28.6	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
群鷹翔	3	100.0	**5.00**	0.00	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
漢翔	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
飛特立	3	100.0	**4.67**	0.58	**100.0**	66.7	33.3	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
華捷	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0

註：1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。

2.「*」表示在95%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。

表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。

3.將五分量表之選項合併為三項進行檢定，例如「很重要」與「重要」合併為「重要」，「很不重要」與「不重要」歸為「不重要」，「普通」維持原樣。

4.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。

5.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。

6.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。

7.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。

8.樣本數n=1者無法計算標準差，以「.」標示。

9.重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

附表I-A6-2.航管單位對於航機因天氣因素請求偏航時所提供之服務

【滿意度】

調查對象：有接觸本服務的機師。

單位：人；分；%

項目別	總計		平均分析		百分比分布						
	樣本數	百分比	平均值	標準差	滿意	很滿意	滿意	普通	不滿意	不滿意	很不滿意
全體	**531**	**100.0**	**4.13**	**0.69**	**86.4**	**28.6**	**57.8**	**12.2**	**1.3**	**0.8**	**0.6**
性別 #											
男	506	100.0	**4.13**	0.69	**86.6**	28.1	58.5	**12.1**	**1.4**	0.8	0.6
女	25	100.0	**4.24**	0.72	**84.0**	40.0	44.0	**16.0**	**0.0**	0.0	0.0
國籍 $											
本國籍	457	100.0	**4.14**	0.71	**86.0**	30.4	55.6	**12.5**	**1.5**	0.9	0.7
外國籍	74	100.0	**4.07**	0.53	**89.2**	17.6	71.6	**10.8**	**0.0**	0.0	0.0
年資 $											
未滿5年	176	100.0	**4.22**	0.65	**90.3**	32.4	58.0	**9.1**	**0.6**	0.0	0.6
5~未滿10年	96	100.0	**4.21**	0.61	**89.6**	31.3	58.3	**10.4**	**0.0**	0.0	0.0
10~未滿20年	144	100.0	**3.99**	0.78	**80.6**	22.9	57.6	**16.0**	**3.5**	2.1	1.4
20年及以上	115	100.0	**4.12**	0.66	**85.2**	27.8	57.4	**13.9**	**0.9**	0.9	0.0
服務航線 *#											
國內航線	67	100.0	**4.25**	0.79	**92.5**	38.8	53.7	**3.0**	**4.5**	3.0	1.5
國際航線	394	100.0	**4.11**	0.68	**85.5**	27.4	58.1	**13.5**	**1.0**	0.5	0.5
國內國際航線兼具	65	100.0	**4.09**	0.63	**84.6**	24.6	60.0	**15.4**	**0.0**	0.0	0.0
其他	5	100.0	**4.40**	0.55	**100.0**	40.0	60.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
航空類別 *#											
國籍民用航空運輸業	493	100.0	**4.10**	0.69	**85.4**	27.0	58.4	**13.2**	**1.4**	0.8	0.6
普通航空業	38	100.0	**4.50**	0.51	**100.0**	50.0	50.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
去年參加此調查 #											
是	229	100.0	**4.18**	0.69	**88.2**	31.4	56.8	**10.9**	**0.9**	0.0	0.9
否	302	100.0	**4.10**	0.69	**85.1**	26.5	58.6	**13.2**	**1.7**	1.3	0.3
航空公司 #											
中華	240	100.0	**4.13**	0.72	**84.6**	30.4	54.2	**14.2**	**1.3**	0.4	0.8
長榮	169	100.0	**4.11**	0.60	**88.2**	23.1	65.1	**11.2**	**0.6**	0.6	0.0
立榮	26	100.0	**4.08**	0.69	**88.5**	23.1	65.4	**7.7**	**3.8**	3.8	0.0
華信	31	100.0	**3.90**	0.94	**74.2**	25.8	48.4	**19.4**	**6.5**	3.2	3.2
遠東	10	100.0	**4.20**	0.63	**90.0**	30.0	60.0	**10.0**	**0.0**	0.0	0.0
虎航	17	100.0	**4.06**	0.66	**82.4**	23.5	58.8	**17.6**	**0.0**	0.0	0.0
德安	5	100.0	**4.40**	0.55	**100.0**	40.0	60.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
凌天	18	100.0	**4.56**	0.51	**100.0**	55.6	44.4	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
大鵬	7	100.0	**4.14**	0.38	**100.0**	14.3	85.7	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
群鷹翔	3	100.0	**5.00**	0.00	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
漢翔	1	100.0	**4.00**	.	**100.0**	0.0	100.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
飛特立	3	100.0	**4.67**	0.58	**100.0**	66.7	33.3	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
華捷	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0

註：
1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。
2.「*」表示在95%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。
表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。
3.將五分量表之選項合併為三項進行檢定，例如「很滿意」與「滿意」合併為「滿意」，「很不滿意」與「不滿意」歸為「不滿意」，「普通」維持原樣。
4.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
5.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。
6.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。
7.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
8.樣本數n=1者無法計算標準差，以「.」標示。
9.重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

附表I-A7.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	總計		百分比分布				
	樣本數	百分比	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	**534**	**100.0**	**82.6**	**73.0**	**72.8**	**68.4**	**1.3**
性別							
男	509	100.0	**82.7**	73.3	72.9	**67.8**	1.2
女	25	100.0	**80.0**	68.0	72.0	**80.0**	4.0
國籍							
本國籍	459	100.0	**84.3**	77.1	76.5	**73.6**	1.5
外國籍	75	100.0	**72.0**	48.0	50.7	**36.0**	0.0
年資							
未滿5年	176	100.0	**83.0**	73.9	77.3	**77.3**	1.1
5~未滿10年	98	100.0	**88.8**	71.4	73.5	**71.4**	0.0
10~未滿20年	144	100.0	**76.4**	75.0	71.5	**59.0**	2.8
20年及以上	116	100.0	**84.5**	70.7	67.2	**63.8**	0.9
服務航線							
國內航線	68	100.0	**85.3**	75.0	79.4	**69.1**	0.0
國際航線	396	100.0	**81.6**	72.2	70.7	**68.2**	1.8
國內國際航線兼具	65	100.0	**84.6**	75.4	80.0	**69.2**	0.0
其他	5	100.0	**100.0**	80.0	60.0	**60.0**	0.0
航空類別							
民用航空運輸業	495	100.0	**82.4**	72.5	72.1	**67.9**	1.4
普通航空業	39	100.0	**84.6**	79.5	82.1	**74.4**	0.0
去年參加此調查							
是	230	100.0	**80.0**	73.0	70.4	**70.0**	0.0
否	304	100.0	**84.5**	73.0	74.7	**67.1**	2.3
航空公司							
中華	242	100.0	**80.2**	73.6	68.2	**67.8**	2.9
長榮	169	100.0	**84.6**	73.4	77.5	**72.2**	0.0
立榮	26	100.0	**76.9**	65.4	73.1	**65.4**	0.0
華信	31	100.0	**96.8**	77.4	77.4	**71.0**	0.0
遠東	10	100.0	**70.0**	90.0	80.0	**70.0**	0.0
虎航	17	100.0	**82.4**	41.2	58.8	**23.5**	0.0
德安	5	100.0	**100.0**	80.0	60.0	**60.0**	0.0
凌天	19	100.0	**89.5**	73.7	78.9	**68.4**	0.0
大鵬	7	100.0	**71.4**	71.4	85.7	**85.7**	0.0
群鷹翔	3	100.0	**66.7**	100.0	100.0	**66.7**	0.0
漢翔	1	100.0	**100.0**	100.0	100.0	**100.0**	0.0
飛特立	3	100.0	**66.7**	100.0	100.0	**100.0**	0.0
華捷	1	100.0	**100.0**	100.0	100.0	**100.0**	0.0
偏航服務重要度							
重要	523	100.0	**83.0**	74.0	73.6	**68.8**	1.1
普通	8	100.0	**62.5**	37.5	50.0	**62.5**	0.0
偏航服務滿意度							
滿意	459	100.0	**83.7**	73.2	74.5	**71.2**	0.9
普通	65	100.0	**75.4**	72.3	66.2	**52.3**	3.1
不滿意	7	100.0	**85.7**	100.0	57.1	**57.1**	0.0

註：本題可複選。

附表I-A8.請問您對總臺過去一年「飛航管制」服務整體滿意度？

【滿意度】

調查對象：有接觸本服務的機師。

單位：人；分；%

項目別	總計		平均分析		百分比分布						
	樣本數	百分比	平均值	標準差	滿意	很滿意	滿意	普通	不滿意	不滿意	很不滿意
全體	**534**	**100.0**	**3.87**	**0.74**	**74.9**	**16.1**	**58.8**	**21.2**	**3.9**	**3.4**	**0.6**
性別 #											
男	509	100.0	**3.87**	0.73	**75.2**	15.9	59.3	**20.8**	**3.9**	3.3	0.6
女	25	100.0	**3.84**	0.80	**68.0**	20.0	48.0	**28.0**	**4.0**	4.0	0.0
國籍 *											
本國籍	459	100.0	**3.86**	0.72	**74.3**	15.7	58.6	**22.4**	**3.3**	2.8	0.4
外國籍	75	100.0	**3.88**	0.84	**78.7**	18.7	60.0	**13.3**	**8.0**	6.7	1.3
年資											
未滿5年	176	100.0	**3.92**	0.64	**77.8**	15.3	62.5	**21.0**	**1.1**	1.1	0.0
5~未滿10年	98	100.0	**3.84**	0.71	**73.5**	14.3	59.2	**22.4**	**4.1**	4.1	0.0
10~未滿20年	144	100.0	**3.79**	0.79	**72.9**	13.9	59.0	**20.8**	**6.3**	4.9	1.4
20年及以上	116	100.0	**3.90**	0.82	**74.1**	21.6	52.6	**20.7**	**5.2**	4.3	0.9
服務航線 #											
國內航線	68	100.0	**4.13**	0.79	**85.3**	32.4	52.9	**11.8**	**2.9**	1.5	1.5
國際航線	396	100.0	**3.81**	0.72	**73.0**	13.1	59.8	**22.7**	**4.3**	3.8	0.5
國內國際航線兼具	65	100.0	**3.86**	0.70	**73.8**	15.4	58.5	**23.1**	**3.1**	3.1	0.0
其他	5	100.0	**4.40**	0.55	**100.0**	40.0	60.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
航空類別 *											
民用航空運輸業	495	100.0	**3.82**	0.72	**73.3**	13.3	60.0	**22.4**	**4.2**	3.6	0.6
普通航空業	39	100.0	**4.46**	0.60	**94.9**	51.3	43.6	**5.1**	**0.0**	0.0	0.0
去年參加此調查 *											
是	230	100.0	**3.90**	0.76	**80.0**	17.0	63.0	**14.3**	**5.7**	4.8	0.9
否	304	100.0	**3.84**	0.72	**71.1**	15.5	55.6	**26.3**	**2.6**	2.3	0.3
航空公司 *#											
中華	242	100.0	**3.93**	0.65	**78.1**	16.5	61.6	**20.7**	**1.2**	1.2	0.0
長榮	169	100.0	**3.69**	0.75	**68.0**	8.9	59.2	**24.9**	**7.1**	6.5	0.6
立榮	26	100.0	**3.81**	0.57	**80.8**	3.8	76.9	**15.4**	**3.8**	3.8	0.0
華信	31	100.0	**3.71**	0.97	**58.1**	22.6	35.5	**35.5**	**6.5**	3.2	3.2
遠東	10	100.0	**4.00**	0.82	**90.0**	20.0	70.0	**0.0**	**10.0**	10.0	0.0
虎航	17	100.0	**3.53**	0.94	**64.7**	5.9	58.8	**23.5**	**11.8**	5.9	5.9
德安	5	100.0	**4.40**	0.55	**100.0**	40.0	60.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
凌天	19	100.0	**4.53**	0.61	**94.7**	57.9	36.8	**5.3**	**0.0**	0.0	0.0
大鵬	7	100.0	**4.00**	0.58	**85.7**	14.3	71.4	**14.3**	**0.0**	0.0	0.0
群鷹翔	3	100.0	**5.00**	0.00	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
漢翔	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
飛特立	3	100.0	**4.33**	0.58	**100.0**	33.3	66.7	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
華捷	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0

註：1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。

2.「*」表示在95%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。

表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。

3.將五分量表之選項合併為三項進行檢定，例如「很滿意」與「滿意」合併為「滿意」，「很不滿意」與「不滿意」歸為「不滿意」，「普通」維持原樣。

4.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。

5.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。

6.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。

7.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。

8.樣本數n=1者無法計算標準差，以「.」標示。

9.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	總計		平均分析		百分比分布						
	樣本數	百分比	平均值	標準差	重要	很重要	重要	普通	不重要	不重要	很不重要
全體	**403**	**100.0**	**4.24**	**0.85**	**78.4**	**47.9**	**30.5**	**18.9**	**2.7**	**2.7**	**0.0**
性別 #											
男	381	100.0	**4.24**	0.85	**78.5**	48.0	30.4	**18.9**	**2.6**	2.6	0.0
女	22	100.0	**4.18**	0.91	**77.3**	45.5	31.8	**18.2**	**4.5**	4.5	0.0
國籍											
本國籍	344	100.0	**4.25**	0.85	**79.1**	48.8	30.2	**18.0**	**2.9**	2.9	0.0
外國籍	59	100.0	**4.15**	0.85	**74.6**	42.4	32.2	**23.7**	**1.7**	1.7	0.0
年資 #											
未滿5年	134	100.0	**4.25**	0.86	**77.6**	50.0	27.6	**20.1**	**2.2**	2.2	0.0
5~未滿10年	79	100.0	**4.23**	0.93	**75.9**	51.9	24.1	**19.0**	**5.1**	5.1	0.0
10~未滿20年	113	100.0	**4.33**	0.76	**84.1**	49.6	34.5	**15.0**	**0.9**	0.9	0.0
20年及以上	77	100.0	**4.08**	0.87	**74.0**	37.7	36.4	**22.1**	**3.9**	3.9	0.0
服務航線 *#											
國內航線	66	100.0	**4.70**	0.53	**97.0**	72.7	24.2	**3.0**	**0.0**	0.0	0.0
國際航線	271	100.0	**4.06**	0.87	**71.2**	37.6	33.6	**25.5**	**3.3**	3.3	0.0
國內國際航線兼具	61	100.0	**4.49**	0.79	**88.5**	63.9	24.6	**8.2**	**3.3**	3.3	0.0
其他	5	100.0	**4.80**	0.45	**100.0**	80.0	20.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
航空類別 *#											
民用航空運輸業	367	100.0	**4.19**	0.86	**76.6**	45.5	31.1	**20.4**	**3.0**	3.0	0.0
普通航空業	36	100.0	**4.69**	0.52	**97.2**	72.2	25.0	**2.8**	**0.0**	0.0	0.0
去年參加此調查											
是	173	100.0	**4.27**	0.84	**79.2**	50.3	28.9	**18.5**	**2.3**	2.3	0.0
否	230	100.0	**4.21**	0.86	**77.8**	46.1	31.7	**19.1**	**3.0**	3.0	0.0
航空公司 *#											
中華	158	100.0	**3.97**	0.92	**68.4**	34.8	33.5	**25.9**	**5.7**	5.7	0.0
長榮	127	100.0	**4.18**	0.81	**76.4**	42.5	33.9	**22.8**	**0.8**	0.8	0.0
立榮	25	100.0	**4.76**	0.52	**96.0**	80.0	16.0	**4.0**	**0.0**	0.0	0.0
華信	31	100.0	**4.68**	0.54	**96.8**	71.0	25.8	**3.2**	**0.0**	0.0	0.0
遠東	10	100.0	**4.20**	1.03	**80.0**	50.0	30.0	**10.0**	**10.0**	10.0	0.0
虎航	16	100.0	**4.56**	0.73	**87.5**	68.8	18.8	**12.5**	**0.0**	0.0	0.0
德安	3	100.0	**4.67**	0.58	**100.0**	66.7	33.3	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
凌天	19	100.0	**4.63**	0.60	**94.7**	68.4	26.3	**5.3**	**0.0**	0.0	0.0
大鵬	7	100.0	**4.86**	0.38	**100.0**	85.7	14.3	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
群鷹翔	3	100.0	**5.00**	0.00	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
漢翔	1	100.0	**4.00**	.	**100.0**	0.0	100.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
飛特立	2	100.0	**4.50**	0.71	**100.0**	50.0	50.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
華捷	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0

註：1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。

2.「*」表示在95%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。

表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。

3.將五分量表之選項合併為三項進行檢定，例如「很重要」與「重要」合併為「重要」，「很不重要」與「不重要」歸為「不重要」，「普通」維持原樣。

4.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。

5.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。

6.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。

7.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。

8.樣本數n=1者無法計算標準差，以「.」標示。

9.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	總計		平均分析		百分比分布						
	樣本數	百分比	平均值	標準差	滿意	很滿意	滿意	普通	不滿意	不滿意	很不滿意
全體	**403**	**100.0**	**3.77**	**0.79**	**63.0**	**17.6**	**45.4**	**34.0**	**3.0**	**2.2**	**0.7**
性別 #											
男	381	100.0	**3.76**	0.79	**62.5**	17.6	44.9	**34.6**	**2.9**	2.1	0.8
女	22	100.0	**3.86**	0.77	**72.7**	18.2	54.5	**22.7**	**4.5**	4.5	0.0
國籍											
本國籍	344	100.0	**3.77**	0.80	**63.1**	18.3	44.8	**33.7**	**3.2**	2.3	0.9
外國籍	59	100.0	**3.75**	0.71	**62.7**	13.6	49.2	**35.6**	**1.7**	1.7	0.0
年資 #											
未滿5年	134	100.0	**3.78**	0.81	**65.7**	17.9	47.8	**29.9**	**4.5**	3.7	0.7
5~未滿10年	79	100.0	**3.75**	0.85	**62.0**	19.0	43.0	**32.9**	**5.1**	3.8	1.3
10~未滿20年	113	100.0	**3.75**	0.73	**62.8**	14.2	48.7	**36.3**	**0.9**	0.0	0.9
20年及以上	77	100.0	**3.79**	0.78	**59.7**	20.8	39.0	**39.0**	**1.3**	1.3	0.0
服務航線 *#											
國內航線	66	100.0	**3.95**	1.00	**75.8**	31.8	43.9	**15.2**	**9.1**	6.1	3.0
國際航線	271	100.0	**3.73**	0.70	**59.8**	14.0	45.8	**39.5**	**0.7**	0.7	0.0
國內國際航線兼具	61	100.0	**3.69**	0.87	**60.7**	16.4	44.3	**32.8**	**6.6**	4.9	1.6
其他	5	100.0	**4.40**	0.55	**100.0**	40.0	60.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
航空類別 *											
國籍民用航空運輸業	367	100.0	**3.70**	0.77	**60.2**	13.9	46.3	**36.5**	**3.3**	2.5	0.8
普通航空業	36	100.0	**4.47**	0.65	**91.7**	55.6	36.1	**8.3**	**0.0**	0.0	0.0
去年參加此調查											
是	173	100.0	**3.84**	0.73	**66.5**	19.1	47.4	**32.4**	**1.2**	1.2	0.0
否	230	100.0	**3.71**	0.82	**60.4**	16.5	43.9	**35.2**	**4.3**	3.0	1.3
航空公司 *#											
中華	158	100.0	**3.70**	0.72	**55.7**	14.6	41.1	**43.7**	**0.6**	0.6	0.0
長榮	127	100.0	**3.83**	0.67	**67.7**	15.0	52.8	**32.3**	**0.0**	0.0	0.0
立榮	25	100.0	**3.84**	0.62	**72.0**	12.0	60.0	**28.0**	**0.0**	0.0	0.0
華信	31	100.0	**3.29**	1.01	**48.4**	6.5	41.9	**32.3**	**19.4**	12.9	6.5
遠東	10	100.0	**3.00**	1.15	**30.0**	10.0	20.0	**40.0**	**30.0**	20.0	10.0
虎航	16	100.0	**3.75**	0.93	**68.8**	18.8	50.0	**18.8**	**12.5**	12.5	0.0
德安	3	100.0	**4.67**	0.58	**100.0**	66.7	33.3	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
凌天	19	100.0	**4.47**	0.70	**89.5**	57.9	31.6	**10.5**	**0.0**	0.0	0.0
大鵬	7	100.0	**4.29**	0.49	**100.0**	28.6	71.4	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
群鷹翔	3	100.0	**5.00**	0.00	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
漢翔	1	100.0	**4.00**	.	**100.0**	0.0	100.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
飛特立	2	100.0	**4.00**	1.41	**50.0**	50.0	0.0	**50.0**	**0.0**	0.0	0.0
華捷	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0

註：
1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。
2.「*」表示在95%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。
表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。
3.將五分量表之選項合併為三項進行檢定，例如「很滿意」與「滿意」合併為「滿意」，「很不滿意」與「不滿意」歸為「不滿意」，「普通」維持原樣。
4.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
5.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。
6.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。
7.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
8.樣本數n=1者無法計算標準差，以「.」標示。
9.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.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	總計		平均分析		百分比分布						
	樣本數	百分比	平均值	標準差	重要	很重要	重要	普通	不重要	不重要	很不重要
全體	**513**	**100.0**	**4.55**	**0.62**	**94.5**	**61.4**	**33.1**	**4.9**	**0.6**	**0.6**	**0.0**
性別 #											
男	488	100.0	**4.55**	0.62	**94.5**	61.3	33.2	**4.9**	**0.6**	0.6	0.0
女	25	100.0	**4.60**	0.58	**96.0**	64.0	32.0	**4.0**	**0.0**	0.0	0.0
國籍 #											
本國籍	438	100.0	**4.57**	0.61	**94.5**	63.0	31.5	**5.0**	**0.5**	0.5	0.0
外國籍	75	100.0	**4.45**	0.64	**94.7**	52.0	42.7	**4.0**	**1.3**	1.3	0.0
年資 #											
未滿5年	170	100.0	**4.61**	0.63	**94.7**	67.1	27.6	**4.1**	**1.2**	1.2	0.0
5~未滿10年	96	100.0	**4.55**	0.68	**91.7**	64.6	27.1	**7.3**	**1.0**	1.0	0.0
10~未滿20年	137	100.0	**4.52**	0.57	**96.4**	55.5	40.9	**3.6**	**0.0**	0.0	0.0
20年及以上	110	100.0	**4.52**	0.60	**94.5**	57.3	37.3	**5.5**	**0.0**	0.0	0.0
服務航線 #											
國內航線	67	100.0	**4.75**	0.47	**98.5**	76.1	22.4	**1.5**	**0.0**	0.0	0.0
國際航線	376	100.0	**4.50**	0.63	**93.6**	57.2	36.4	**5.9**	**0.5**	0.5	0.0
國內國際航線兼具	65	100.0	**4.63**	0.63	**95.4**	69.2	26.2	**3.1**	**1.5**	1.5	0.0
其他	5	100.0	**4.80**	0.45	**100.0**	80.0	20.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
航空類別 #											
民用航空運輸業	475	100.0	**4.53**	0.63	**94.1**	60.0	34.1	**5.3**	**0.6**	0.6	0.0
普通航空業	38	100.0	**4.79**	0.41	**100.0**	78.9	21.1	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
去年參加此調查 #											
是	221	100.0	**4.52**	0.61	**95.5**	57.9	37.6	**3.6**	**0.9**	0.9	0.0
否	292	100.0	**4.58**	0.62	**93.8**	64.0	29.8	**5.8**	**0.3**	0.3	0.0
航空公司 #											
中華	228	100.0	**4.48**	0.67	**93.0**	56.6	36.4	**5.7**	**1.3**	1.3	0.0
長榮	163	100.0	**4.56**	0.58	**95.7**	60.1	35.6	**4.3**	**0.0**	0.0	0.0
立榮	26	100.0	**4.77**	0.51	**96.2**	80.8	15.4	**3.8**	**0.0**	0.0	0.0
華信	31	100.0	**4.65**	0.55	**96.8**	67.7	29.0	**3.2**	**0.0**	0.0	0.0
遠東	10	100.0	**4.50**	0.71	**90.0**	60.0	30.0	**10.0**	**0.0**	0.0	0.0
虎航	17	100.0	**4.47**	0.72	**88.2**	58.8	29.4	**11.8**	**0.0**	0.0	0.0
德安	5	100.0	**4.80**	0.45	**100.0**	80.0	20.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
凌天	18	100.0	**4.72**	0.46	**100.0**	72.2	27.8	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
大鵬	7	100.0	**4.86**	0.38	**100.0**	85.7	14.3	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
群鷹翔	3	100.0	**5.00**	0.00	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
漢翔	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
飛特立	3	100.0	**4.67**	0.58	**100.0**	66.7	33.3	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
華捷	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0

註：1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。

2.「*」表示在95%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。

表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。

3.將五分量表之選項合併為三項進行檢定，例如「很重要」與「重要」合併為「重要」，「很不重要」與「不重要」歸為「不重要」，「普通」維持原樣。

4.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。

5.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。

6.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。

7.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。

8.樣本數n=1者無法計算標準差，以「.」標示。

9.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.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	總計		平均分析		百分比分布						
	樣本數	百分比	平均值	標準差	滿意	很滿意	滿意	普通	不滿意	不滿意	很不滿意
全體	**513**	**100.0**	**4.13**	**0.66**	**85.6**	**28.3**	**57.3**	**13.5**	**1.0**	**1.0**	**0.0**
性別 #											
男	488	100.0	**4.13**	0.67	**85.2**	28.5	56.8	**13.7**	**1.0**	1.0	0.0
女	25	100.0	**4.16**	0.55	**92.0**	24.0	68.0	**8.0**	**0.0**	0.0	0.0
國籍 #											
本國籍	438	100.0	**4.13**	0.67	**84.9**	29.0	55.9	**14.2**	**0.9**	0.9	0.0
外國籍	75	100.0	**4.12**	0.61	**89.3**	24.0	65.3	**9.3**	**1.3**	1.3	0.0
年資 #											
未滿5年	170	100.0	**4.18**	0.66	**87.1**	31.2	55.9	**12.4**	**0.6**	0.6	0.0
5~未滿10年	96	100.0	**4.07**	0.73	**81.3**	28.1	53.1	**16.7**	**2.1**	2.1	0.0
10~未滿20年	137	100.0	**4.06**	0.62	**85.4**	21.2	64.2	**13.9**	**0.7**	0.7	0.0
20年及以上	110	100.0	**4.19**	0.67	**87.3**	32.7	54.5	**11.8**	**0.9**	0.9	0.0
服務航線 *#											
國內航線	67	100.0	**4.34**	0.62	**95.5**	40.3	55.2	**3.0**	**1.5**	1.5	0.0
國際航線	376	100.0	**4.09**	0.68	**82.7**	26.9	55.9	**16.2**	**1.1**	1.1	0.0
國內國際航線兼具	65	100.0	**4.14**	0.56	**90.8**	23.1	67.7	**9.2**	**0.0**	0.0	0.0
其他	5	100.0	**4.40**	0.55	**100.0**	40.0	60.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
航空類別 #											
國籍民用航空運輸業	475	100.0	**4.09**	0.66	**84.6**	25.9	58.7	**14.3**	**1.1**	1.1	0.0
普通航空業	38	100.0	**4.55**	0.55	**97.4**	57.9	39.5	**2.6**	**0.0**	0.0	0.0
去年參加此調查 #											
是	221	100.0	**4.14**	0.65	**86.4**	28.1	58.4	**12.7**	**0.9**	0.9	0.0
否	292	100.0	**4.12**	0.67	**84.9**	28.4	56.5	**14.0**	**1.0**	1.0	0.0
航空公司 #											
中華	228	100.0	**4.12**	0.70	**83.8**	29.8	53.9	**14.9**	**1.3**	1.3	0.0
長榮	163	100.0	**4.07**	0.64	**84.0**	23.3	60.7	**15.3**	**0.6**	0.6	0.0
立榮	26	100.0	**4.12**	0.52	**92.3**	19.2	73.1	**7.7**	**0.0**	0.0	0.0
華信	31	100.0	**4.13**	0.67	**90.3**	25.8	64.5	**6.5**	**3.2**	3.2	0.0
遠東	10	100.0	**4.10**	0.57	**90.0**	20.0	70.0	**10.0**	**0.0**	0.0	0.0
虎航	17	100.0	**3.88**	0.60	**76.5**	11.8	64.7	**23.5**	**0.0**	0.0	0.0
德安	5	100.0	**4.40**	0.55	**100.0**	40.0	60.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
凌天	18	100.0	**4.56**	0.62	**94.4**	61.1	33.3	**5.6**	**0.0**	0.0	0.0
大鵬	7	100.0	**4.29**	0.49	**100.0**	28.6	71.4	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
群鷹翔	3	100.0	**5.00**	0.00	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
漢翔	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
飛特立	3	100.0	**4.67**	0.58	**100.0**	66.7	33.3	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
華捷	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0

註：
1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。
2.「*」表示在95%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。
表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。
3.將五分量表之選項合併為三項進行檢定，例如「很滿意」與「滿意」合併為「滿意」，「很不滿意」與「不滿意」歸為「不滿意」，「普通」維持原樣。
4.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
5.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。
6.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。
7.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
8.樣本數n=1者無法計算標準差，以「.」標示。
9.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.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	總計		平均分析		百分比分布						
	樣本數	百分比	平均值	標準差	重要	很重要	重要	普通	不重要	不重要	很不重要
全體	**531**	**100.0**	**4.56**	**0.57**	**96.2**	**60.3**	**36.0**	**3.6**	**0.2**	**0.2**	**0.0**
性別 #											
男	506	100.0	**4.56**	0.58	**96.0**	60.5	35.6	**3.8**	**0.2**	0.2	0.0
女	25	100.0	**4.56**	0.51	**100.0**	56.0	44.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
國籍 #											
本國籍	456	100.0	**4.58**	0.57	**96.3**	62.3	34.0	**3.5**	**0.2**	0.2	0.0
外國籍	75	100.0	**4.44**	0.58	**96.0**	48.0	48.0	**4.0**	**0.0**	0.0	0.0
年資 #											
未滿5年	175	100.0	**4.57**	0.57	**96.0**	61.1	34.9	**4.0**	**0.0**	0.0	0.0
5~未滿10年	98	100.0	**4.54**	0.61	**93.9**	60.2	33.7	**6.1**	**0.0**	0.0	0.0
10~未滿20年	143	100.0	**4.52**	0.55	**98.6**	54.5	44.1	**0.7**	**0.7**	0.7	0.0
20年及以上	115	100.0	**4.62**	0.57	**95.7**	66.1	29.6	**4.3**	**0.0**	0.0	0.0
服務航線 #											
國內航線	68	100.0	**4.65**	0.54	**97.1**	67.6	29.4	**2.9**	**0.0**	0.0	0.0
國際航線	393	100.0	**4.54**	0.58	**96.2**	58.5	37.7	**3.6**	**0.3**	0.3	0.0
國內國際航線兼具	65	100.0	**4.57**	0.59	**95.4**	61.5	33.8	**4.6**	**0.0**	0.0	0.0
其他	5	100.0	**4.80**	0.45	**100.0**	80.0	20.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
航空類別 #											
民用航空運輸業	492	100.0	**4.55**	0.58	**95.9**	58.9	37.0	**3.9**	**0.2**	0.2	0.0
普通航空業	39	100.0	**4.77**	0.43	**100.0**	76.9	23.1	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
去年參加此調查 #											
是	229	100.0	**4.59**	0.57	**96.1**	62.9	33.2	**3.9**	**0.0**	0.0	0.0
否	302	100.0	**4.54**	0.58	**96.4**	58.3	38.1	**3.3**	**0.3**	0.3	0.0
航空公司 #											
中華	240	100.0	**4.55**	0.58	**96.3**	58.8	37.5	**3.3**	**0.4**	0.4	0.0
長榮	168	100.0	**4.54**	0.58	**95.8**	58.3	37.5	**4.2**	**0.0**	0.0	0.0
立榮	26	100.0	**4.69**	0.47	**100.0**	69.2	30.8	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
華信	31	100.0	**4.42**	0.62	**93.5**	48.4	45.2	**6.5**	**0.0**	0.0	0.0
遠東	10	100.0	**4.60**	0.70	**90.0**	70.0	20.0	**10.0**	**0.0**	0.0	0.0
虎航	17	100.0	**4.59**	0.62	**94.1**	64.7	29.4	**5.9**	**0.0**	0.0	0.0
德安	5	100.0	**4.60**	0.55	**100.0**	60.0	40.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
凌天	19	100.0	**4.74**	0.45	**100.0**	73.7	26.3	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
大鵬	7	100.0	**4.86**	0.38	**100.0**	85.7	14.3	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
群鷹翔	3	100.0	**5.00**	0.00	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
漢翔	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
飛特立	3	100.0	**4.67**	0.58	**100.0**	66.7	33.3	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
華捷	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0

註：1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。

2.「*」表示在95%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。

表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。

3.將五分量表之選項合併為三項進行檢定，例如「很重要」與「重要」合併為「重要」，「很不重要」與「不重要」歸為「不重要」，「普通」維持原樣。

4.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。

5.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。

6.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。

7.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。

8.樣本數n=1者無法計算標準差，以「.」標示。

9.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.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	總計		平均分析		百分比分布						
	樣本數	百分比	平均值	標準差	滿意	很滿意	滿意	普通	不滿意	不滿意	很不滿意
全體	**531**	**100.0**	**4.03**	**0.70**	**79.8**	**24.3**	**55.6**	**18.8**	**1.3**	**1.3**	**0.0**
性別 #											
男	506	100.0	**4.02**	0.70	**79.4**	24.3	55.1	**19.2**	**1.4**	1.4	0.0
女	25	100.0	**4.12**	0.60	**88.0**	24.0	64.0	**12.0**	**0.0**	0.0	0.0
國籍 #											
本國籍	456	100.0	**4.05**	0.69	**80.7**	25.2	55.5	**18.4**	**0.9**	0.9	0.0
外國籍	75	100.0	**3.89**	0.75	**74.7**	18.7	56.0	**21.3**	**4.0**	4.0	0.0
年資 #											
未滿5年	175	100.0	**4.09**	0.69	**81.1**	28.0	53.1	**18.3**	**0.6**	0.6	0.0
5~未滿10年	98	100.0	**3.98**	0.73	**76.5**	23.5	53.1	**21.4**	**2.0**	2.0	0.0
10~未滿20年	143	100.0	**3.97**	0.64	**81.1**	17.5	63.6	**17.5**	**1.4**	1.4	0.0
20年及以上	115	100.0	**4.05**	0.74	**79.1**	27.8	51.3	**19.1**	**1.7**	1.7	0.0
服務航線 #											
國內航線	68	100.0	**4.24**	0.65	**88.2**	35.3	52.9	**11.8**	**0.0**	0.0	0.0
國際航線	393	100.0	**3.99**	0.71	**77.9**	22.6	55.2	**20.4**	**1.8**	1.8	0.0
國內國際航線兼具	65	100.0	**4.05**	0.62	**83.1**	21.5	61.5	**16.9**	**0.0**	0.0	0.0
其他	5	100.0	**4.20**	0.84	**80.0**	40.0	40.0	**20.0**	**0.0**	0.0	0.0
航空類別 #											
國籍民用航空運輸業	492	100.0	**4.00**	0.69	**78.7**	22.4	56.3	**19.9**	**1.4**	1.4	0.0
普通航空業	39	100.0	**4.44**	0.60	**94.9**	48.7	46.2	**5.1**	**0.0**	0.0	0.0
去年參加此調查 #											
是	229	100.0	**4.06**	0.70	**80.8**	26.6	54.1	**17.9**	**1.3**	1.3	0.0
否	302	100.0	**4.00**	0.69	**79.1**	22.5	56.6	**19.5**	**1.3**	1.3	0.0
航空公司 #											
中華	240	100.0	**4.03**	0.72	**78.8**	25.8	52.9	**19.6**	**1.7**	1.7	0.0
長榮	168	100.0	**3.95**	0.69	**76.8**	19.6	57.1	**21.4**	**1.8**	1.8	0.0
立榮	26	100.0	**4.08**	0.56	**88.5**	19.2	69.2	**11.5**	**0.0**	0.0	0.0
華信	31	100.0	**3.94**	0.63	**77.4**	16.1	61.3	**22.6**	**0.0**	0.0	0.0
遠東	10	100.0	**4.00**	0.67	**80.0**	20.0	60.0	**20.0**	**0.0**	0.0	0.0
虎航	17	100.0	**4.00**	0.61	**82.4**	17.6	64.7	**17.6**	**0.0**	0.0	0.0
德安	5	100.0	**4.40**	0.55	**100.0**	40.0	60.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
凌天	19	100.0	**4.47**	0.70	**89.5**	57.9	31.6	**10.5**	**0.0**	0.0	0.0
大鵬	7	100.0	**4.14**	0.38	**100.0**	14.3	85.7	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
群鷹翔	3	100.0	**5.00**	0.00	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
漢翔	1	100.0	**4.00**	.	**100.0**	0.0	100.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
飛特立	3	100.0	**4.33**	0.58	**100.0**	33.3	66.7	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
華捷	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0

註：
1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。
2.「*」表示在95%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。
表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。
3.將五分量表之選項合併為三項進行檢定，例如「很滿意」與「滿意」合併為「滿意」，「很不滿意」與「不滿意」歸為「不滿意」，「普通」維持原樣。
4.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
5.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。
6.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。
7.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
8.樣本數n=1者無法計算標準差，以「.」標示。
9.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.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	總計		平均分析		百分比分布						
	樣本數	百分比	平均值	標準差	重要	很重要	重要	普通	不重要	不重要	很不重要
全體	**409**	**100.0**	**4.24**	**0.81**	**80.7**	**46.0**	**34.7**	**17.1**	**2.2**	**2.2**	**0.0**
性別 #											
男	387	100.0	**4.24**	0.81	**80.4**	46.0	34.4	**17.6**	**2.1**	2.1	0.0
女	22	100.0	**4.27**	0.83	**86.4**	45.5	40.9	**9.1**	**4.5**	4.5	0.0
國籍 #											
本國籍	348	100.0	**4.27**	0.82	**81.0**	48.3	32.8	**16.4**	**2.6**	2.6	0.0
外國籍	61	100.0	**4.11**	0.73	**78.7**	32.8	45.9	**21.3**	**0.0**	0.0	0.0
年資 #											
未滿5年	134	100.0	**4.29**	0.77	**82.1**	47.8	34.3	**17.2**	**0.7**	0.7	0.0
5~未滿10年	81	100.0	**4.20**	0.95	**75.3**	50.6	24.7	**18.5**	**6.2**	6.2	0.0
10~未滿20年	115	100.0	**4.31**	0.72	**87.0**	45.2	41.7	**12.2**	**0.9**	0.9	0.0
20年及以上	79	100.0	**4.11**	0.85	**74.7**	39.2	35.4	**22.8**	**2.5**	2.5	0.0
服務航線 *#											
國內航線	65	100.0	**4.69**	0.50	**98.5**	70.8	27.7	**1.5**	**0.0**	0.0	0.0
國際航線	277	100.0	**4.08**	0.85	**73.6**	36.8	36.8	**23.5**	**2.9**	2.9	0.0
國內國際航線兼具	62	100.0	**4.48**	0.70	**91.9**	58.1	33.9	**6.5**	**1.6**	1.6	0.0
其他	5	100.0	**4.80**	0.45	**100.0**	80.0	20.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
航空類別 *#											
民用航空運輸業	374	100.0	**4.20**	0.83	**78.9**	43.6	35.3	**18.7**	**2.4**	2.4	0.0
普通航空業	35	100.0	**4.71**	0.46	**100.0**	71.4	28.6	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
去年參加此調查 #											
是	176	100.0	**4.25**	0.80	**81.3**	45.5	35.8	**17.0**	**1.7**	1.7	0.0
否	233	100.0	**4.24**	0.83	**80.3**	46.4	33.9	**17.2**	**2.6**	2.6	0.0
航空公司 *#											
中華	163	100.0	**3.99**	0.89	**69.9**	34.4	35.6	**25.2**	**4.9**	4.9	0.0
長榮	129	100.0	**4.24**	0.76	**80.6**	43.4	37.2	**19.4**	**0.0**	0.0	0.0
立榮	25	100.0	**4.72**	0.46	**100.0**	72.0	28.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
華信	31	100.0	**4.55**	0.62	**93.5**	61.3	32.3	**6.5**	**0.0**	0.0	0.0
遠東	10	100.0	**4.40**	0.97	**90.0**	60.0	30.0	**0.0**	**10.0**	10.0	0.0
虎航	16	100.0	**4.38**	0.72	**87.5**	50.0	37.5	**12.5**	**0.0**	0.0	0.0
德安	3	100.0	**4.67**	0.58	**100.0**	66.7	33.3	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
凌天	18	100.0	**4.72**	0.46	**100.0**	72.2	27.8	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
大鵬	7	100.0	**4.71**	0.49	**100.0**	71.4	28.6	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
群鷹翔	3	100.0	**5.00**	0.00	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
漢翔	1	100.0	**4.00**	.	**100.0**	0.0	100.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
飛特立	2	100.0	**4.50**	0.71	**100.0**	50.0	50.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
華捷	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0

註：1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。

2.「*」表示在95%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。

表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。

3.將五分量表之選項合併為三項進行檢定，例如「很重要」與「重要」合併為「重要」，「很不重要」與「不重要」歸為「不重要」，「普通」維持原樣。

4.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。

5.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。

6.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。

7.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。

8.樣本數n=1者無法計算標準差，以「.」標示。

9.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.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	總計		平均分析		百分比分布						
	樣本數	百分比	平均值	標準差	滿意	很滿意	滿意	普通	不滿意	不滿意	很不滿意
全體	**409**	**100.0**	**3.80**	**0.77**	**65.5**	**17.8**	**47.7**	**32.3**	**2.2**	**1.5**	**0.7**
性別 #											
男	387	100.0	**3.79**	0.78	**64.3**	18.1	46.3	**33.3**	**2.3**	1.6	0.8
女	22	100.0	**4.00**	0.53	**86.4**	13.6	72.7	**13.6**	**0.0**	0.0	0.0
國籍											
本國籍	348	100.0	**3.82**	0.78	**66.7**	18.7	48.0	**31.0**	**2.3**	1.4	0.9
外國籍	61	100.0	**3.70**	0.72	**59.0**	13.1	45.9	**39.3**	**1.6**	1.6	0.0
年資 #											
未滿5年	134	100.0	**3.84**	0.70	**69.4**	15.7	53.7	**29.1**	**1.5**	1.5	0.0
5~未滿10年	81	100.0	**3.78**	0.88	**65.4**	19.8	45.7	**29.6**	**4.9**	2.5	2.5
10~未滿20年	115	100.0	**3.80**	0.75	**66.1**	16.5	49.6	**32.2**	**1.7**	0.9	0.9
20年及以上	79	100.0	**3.78**	0.80	**58.2**	21.5	36.7	**40.5**	**1.3**	1.3	0.0
服務航線 *#											
國內航線	65	100.0	**4.00**	0.95	**76.9**	32.3	44.6	**16.9**	**6.2**	3.1	3.1
國際航線	277	100.0	**3.75**	0.70	**62.5**	13.7	48.7	**36.8**	**0.7**	0.4	0.4
國內國際航線兼具	62	100.0	**3.79**	0.81	**64.5**	19.4	45.2	**30.6**	**4.8**	4.8	0.0
其他	5	100.0	**4.40**	0.55	**100.0**	40.0	60.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
航空類別 *#											
國籍民用航空運輸業	374	100.0	**3.74**	0.75	**62.6**	14.4	48.1	**35.0**	**2.4**	1.6	0.8
普通航空業	35	100.0	**4.51**	0.56	**97.1**	54.3	42.9	**2.9**	**0.0**	0.0	0.0
去年參加此調查											
是	176	100.0	**3.84**	0.78	**65.3**	20.5	44.9	**33.0**	**1.7**	1.1	0.6
否	233	100.0	**3.78**	0.76	**65.7**	15.9	49.8	**31.8**	**2.6**	1.7	0.9
航空公司 *#											
中華	163	100.0	**3.74**	0.75	**60.1**	16.0	44.2	**38.7**	**1.2**	0.6	0.6
長榮	129	100.0	**3.83**	0.66	**68.2**	14.7	53.5	**31.8**	**0.0**	0.0	0.0
立榮	25	100.0	**3.88**	0.67	**72.0**	16.0	56.0	**28.0**	**0.0**	0.0	0.0
華信	31	100.0	**3.32**	0.98	**48.4**	6.5	41.9	**35.5**	**16.1**	9.7	6.5
遠東	10	100.0	**3.20**	0.92	**30.0**	10.0	20.0	**50.0**	**20.0**	20.0	0.0
虎航	16	100.0	**3.88**	0.62	**75.0**	12.5	62.5	**25.0**	**0.0**	0.0	0.0
德安	3	100.0	**4.67**	0.58	**100.0**	66.7	33.3	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
凌天	18	100.0	**4.56**	0.62	**94.4**	61.1	33.3	**5.6**	**0.0**	0.0	0.0
大鵬	7	100.0	**4.14**	0.38	**100.0**	14.3	85.7	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
群鷹翔	3	100.0	**5.00**	0.00	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
漢翔	1	100.0	**4.00**	.	**100.0**	0.0	100.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
飛特立	2	100.0	**4.50**	0.71	**100.0**	50.0	50.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
華捷	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0

註：
1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。
2.「*」表示在95%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。
表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。
3.將五分量表之選項合併為三項進行檢定，例如「很滿意」與「滿意」合併為「滿意」，「很不滿意」與「不滿意」歸為「不滿意」，「普通」維持原樣。
4.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
5.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。
6.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。
7.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
8.樣本數n=1者無法計算標準差，以「.」標示。
9.重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

附表I-B5-1.總臺氣象單位所提供松山、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	總計		平均分析		百分比分布						
	樣本數	百分比	平均值	標準差	重要	很重要	重要	普通	不重要	不重要	很不重要
全體	**514**	**100.0**	**4.53**	**0.60**	**94.6**	**58.4**	**36.2**	**5.4**	**0.0**	**0.0**	**0.0**
性別 #											
男	489	100.0	**4.53**	0.60	**94.3**	58.3	36.0	**5.7**	**0.0**	0.0	0.0
女	25	100.0	**4.60**	0.50	**100.0**	60.0	40.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
國籍 #											
本國籍	439	100.0	**4.54**	0.60	**94.5**	59.5	35.1	**5.5**	**0.0**	0.0	0.0
外國籍	75	100.0	**4.47**	0.60	**94.7**	52.0	42.7	**5.3**	**0.0**	0.0	0.0
年資											
未滿5年	170	100.0	**4.59**	0.57	**95.9**	63.5	32.4	**4.1**	**0.0**	0.0	0.0
5~未滿10年	95	100.0	**4.55**	0.66	**90.5**	64.2	26.3	**9.5**	**0.0**	0.0	0.0
10~未滿20年	138	100.0	**4.45**	0.57	**96.4**	48.6	47.8	**3.6**	**0.0**	0.0	0.0
20年及以上	111	100.0	**4.51**	0.62	**93.7**	57.7	36.0	**6.3**	**0.0**	0.0	0.0
服務航線 #											
國內航線	68	100.0	**4.74**	0.48	**98.5**	75.0	23.5	**1.5**	**0.0**	0.0	0.0
國際航線	377	100.0	**4.48**	0.61	**93.6**	54.1	39.5	**6.4**	**0.0**	0.0	0.0
國內國際航線兼具	64	100.0	**4.59**	0.58	**95.3**	64.1	31.3	**4.7**	**0.0**	0.0	0.0
其他	5	100.0	**4.80**	0.45	**100.0**	80.0	20.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
航空類別 #											
民用航空運輸業	476	100.0	**4.51**	0.61	**94.1**	56.9	37.2	**5.9**	**0.0**	0.0	0.0
普通航空業	38	100.0	**4.76**	0.43	**100.0**	76.3	23.7	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
去年參加此調查											
是	223	100.0	**4.52**	0.59	**95.1**	56.5	38.6	**4.9**	**0.0**	0.0	0.0
否	291	100.0	**4.54**	0.61	**94.2**	59.8	34.4	**5.8**	**0.0**	0.0	0.0
航空公司 #											
中華	228	100.0	**4.48**	0.60	**94.3**	53.9	40.4	**5.7**	**0.0**	0.0	0.0
長榮	164	100.0	**4.51**	0.61	**93.9**	57.3	36.6	**6.1**	**0.0**	0.0	0.0
立榮	26	100.0	**4.77**	0.43	**100.0**	76.9	23.1	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
華信	31	100.0	**4.55**	0.62	**93.5**	61.3	32.3	**6.5**	**0.0**	0.0	0.0
遠東	10	100.0	**4.60**	0.70	**90.0**	70.0	20.0	**10.0**	**0.0**	0.0	0.0
虎航	17	100.0	**4.35**	0.70	**88.2**	47.1	41.2	**11.8**	**0.0**	0.0	0.0
德安	5	100.0	**4.80**	0.45	**100.0**	80.0	20.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
凌天	19	100.0	**4.74**	0.45	**100.0**	73.7	26.3	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
大鵬	7	100.0	**4.86**	0.38	**100.0**	85.7	14.3	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
群鷹翔	3	100.0	**5.00**	0.00	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
漢翔	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
飛特立	3	100.0	**4.33**	0.58	**100.0**	33.3	66.7	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
華捷	0	-	**-**	-	**-**	-	-	**-**	**-**	-	-

註：1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。

2.「*」表示在95%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。

表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。

3.將五分量表之選項合併為三項進行檢定，例如「很重要」與「重要」合併為「重要」，「很不重要」與「不重要」歸為「不重要」，「普通」維持原樣。

4.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。

5.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。

6.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。

7.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。

8.樣本數n=1者無法計算標準差，以「.」標示。

9.重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

附表I-B5-2.總臺氣象單位所提供松山、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	總計		平均分析		百分比分布						
	樣本數	百分比	平均值	標準差	滿意	很滿意	滿意	普通	不滿意	不滿意	很不滿意
全體	**514**	**100.0**	**4.10**	**0.64**	**84.6**	**25.5**	**59.1**	**15.2**	**0.2**	**0.2**	**0.0**
性別 #											
男	489	100.0	**4.10**	0.64	**84.5**	25.6	58.9	**15.3**	**0.2**	0.2	0.0
女	25	100.0	**4.12**	0.60	**88.0**	24.0	64.0	**12.0**	**0.0**	0.0	0.0
國籍 #											
本國籍	439	100.0	**4.11**	0.63	**85.0**	25.7	59.2	**15.0**	**0.0**	0.0	0.0
外國籍	75	100.0	**4.05**	0.68	**82.7**	24.0	58.7	**16.0**	**1.3**	1.3	0.0
年資 #											
未滿5年	170	100.0	**4.13**	0.63	**85.9**	27.1	58.8	**14.1**	**0.0**	0.0	0.0
5~未滿10年	95	100.0	**4.09**	0.65	**83.2**	26.3	56.8	**16.8**	**0.0**	0.0	0.0
10~未滿20年	138	100.0	**4.04**	0.58	**84.8**	18.8	65.9	**15.2**	**0.0**	0.0	0.0
20年及以上	111	100.0	**4.14**	0.69	**83.8**	30.6	53.2	**15.3**	**0.9**	0.9	0.0
服務航線 #											
國內航線	68	100.0	**4.32**	0.58	**94.1**	38.2	55.9	**5.9**	**0.0**	0.0	0.0
國際航線	377	100.0	**4.06**	0.64	**83.0**	23.3	59.7	**16.7**	**0.3**	0.3	0.0
國內國際航線兼具	64	100.0	**4.06**	0.64	**82.8**	23.4	59.4	**17.2**	**0.0**	0.0	0.0
其他	5	100.0	**4.40**	0.55	**100.0**	40.0	60.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
航空類別 *#											
國籍民用航空運輸業	476	100.0	**4.07**	0.63	**83.4**	23.3	60.1	**16.4**	**0.2**	0.2	0.0
普通航空業	38	100.0	**4.53**	0.51	**100.0**	52.6	47.4	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
去年參加此調查 #											
是	223	100.0	**4.12**	0.64	**85.7**	26.9	58.7	**13.9**	**0.4**	0.4	0.0
否	291	100.0	**4.08**	0.63	**83.8**	24.4	59.5	**16.2**	**0.0**	0.0	0.0
航空公司 #											
中華	228	100.0	**4.12**	0.62	**86.0**	25.9	60.1	**14.0**	**0.0**	0.0	0.0
長榮	164	100.0	**4.05**	0.64	**82.9**	22.6	60.4	**16.5**	**0.6**	0.6	0.0
立榮	26	100.0	**4.08**	0.56	**88.5**	19.2	69.2	**11.5**	**0.0**	0.0	0.0
華信	31	100.0	**3.97**	0.71	**74.2**	22.6	51.6	**25.8**	**0.0**	0.0	0.0
遠東	10	100.0	**3.90**	0.57	**80.0**	10.0	70.0	**20.0**	**0.0**	0.0	0.0
虎航	17	100.0	**3.76**	0.66	**64.7**	11.8	52.9	**35.3**	**0.0**	0.0	0.0
德安	5	100.0	**4.40**	0.55	**100.0**	40.0	60.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
凌天	19	100.0	**4.58**	0.51	**100.0**	57.9	42.1	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
大鵬	7	100.0	**4.29**	0.49	**100.0**	28.6	71.4	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
群鷹翔	3	100.0	**5.00**	0.00	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
漢翔	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
飛特立	3	100.0	**4.33**	0.58	**100.0**	33.3	66.7	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
華捷	0	-	**-**	-	**-**	-	-	**-**	**-**	-	-

註：
1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。
2.「*」表示在95%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。
表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。
3.將五分量表之選項合併為三項進行檢定，例如「很滿意」與「滿意」合併為「滿意」，「很不滿意」與「不滿意」歸為「不滿意」，「普通」維持原樣。
4.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
5.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。
6.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。
7.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
8.樣本數n=1者無法計算標準差，以「.」標示。
9.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(https:// aoaws.anws.gov.tw)、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	總計		平均分析		百分比分布						
	樣本數	百分比	平均值	標準差	重要	很重要	重要	普通	不重要	不重要	很不重要
全體	**454**	**100.0**	**4.19**	**0.80**	**79.5**	**41.0**	**38.5**	**19.4**	**1.1**	**0.7**	**0.4**
性別 #											
男	434	100.0	**4.19**	0.80	**79.0**	41.2	37.8	**19.8**	**1.2**	0.7	0.5
女	20	100.0	**4.25**	0.64	**90.0**	35.0	55.0	**10.0**	**0.0**	0.0	0.0
國籍 *#											
本國籍	393	100.0	**4.24**	0.77	**81.7**	43.5	38.2	**17.8**	**0.5**	0.3	0.3
外國籍	61	100.0	**3.84**	0.90	**65.6**	24.6	41.0	**29.5**	**4.9**	3.3	1.6
年資 *#											
未滿5年	157	100.0	**4.27**	0.75	**86.6**	42.0	44.6	**12.1**	**1.3**	0.6	0.6
5~未滿10年	84	100.0	**4.08**	0.93	**69.0**	42.9	26.2	**28.6**	**2.4**	1.2	1.2
10~未滿20年	124	100.0	**4.23**	0.74	**81.5**	41.9	39.5	**18.5**	**0.0**	0.0	0.0
20年及以上	89	100.0	**4.09**	0.81	**74.2**	36.0	38.2	**24.7**	**1.1**	1.1	0.0
服務航線 *#											
國內航線	68	100.0	**4.65**	0.62	**95.6**	70.6	25.0	**2.9**	**1.5**	1.5	0.0
國際航線	320	100.0	**4.09**	0.79	**75.6**	34.4	41.3	**23.4**	**0.9**	0.6	0.3
國內國際航線兼具	61	100.0	**4.18**	0.83	**82.0**	39.3	42.6	**16.4**	**1.6**	0.0	1.6
其他	5	100.0	**4.60**	0.89	**80.0**	80.0	0.0	**20.0**	**0.0**	0.0	0.0
航空類別 #											
民用航空運輸業	415	100.0	**4.15**	0.80	**78.3**	38.8	39.5	**20.5**	**1.2**	0.7	0.5
普通航空業	39	100.0	**4.56**	0.64	**92.3**	64.1	28.2	**7.7**	**0.0**	0.0	0.0
去年參加此調查 #											
是	193	100.0	**4.16**	0.80	**77.7**	39.4	38.3	**21.8**	**0.5**	0.0	0.5
否	261	100.0	**4.21**	0.80	**80.8**	42.1	38.7	**17.6**	**1.5**	1.1	0.4
航空公司 *#											
中華	186	100.0	**4.00**	0.84	**72.0**	31.2	40.9	**25.8**	**2.2**	1.1	1.1
長榮	149	100.0	**4.17**	0.75	**79.2**	38.3	40.9	**20.8**	**0.0**	0.0	0.0
立榮	25	100.0	**4.52**	0.59	**96.0**	56.0	40.0	**4.0**	**0.0**	0.0	0.0
華信	31	100.0	**4.48**	0.77	**90.3**	61.3	29.0	**6.5**	**3.2**	3.2	0.0
遠東	10	100.0	**4.70**	0.67	**90.0**	80.0	10.0	**10.0**	**0.0**	0.0	0.0
虎航	14	100.0	**4.21**	0.70	**85.7**	35.7	50.0	**14.3**	**0.0**	0.0	0.0
德安	5	100.0	**4.60**	0.55	**100.0**	60.0	40.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
凌天	19	100.0	**4.68**	0.58	**94.7**	73.7	21.1	**5.3**	**0.0**	0.0	0.0
大鵬	7	100.0	**4.43**	0.79	**85.7**	57.1	28.6	**14.3**	**0.0**	0.0	0.0
群鷹翔	3	100.0	**5.00**	0.00	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
漢翔	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
飛特立	3	100.0	**3.67**	0.58	**66.7**	0.0	66.7	**33.3**	**0.0**	0.0	0.0
華捷	1	100.0	**4.00**	.	**100.0**	0.0	100.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0

註：1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。

2.「*」表示在95%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。

表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。

3.將五分量表之選項合併為三項進行檢定，例如「很重要」與「重要」合併為「重要」，「很不重要」與「不重要」歸為「不重要」，「普通」維持原樣。

4.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。

5.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。

6.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。

7.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。

8.樣本數n=1者無法計算標準差，以「.」標示。

9.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(https:// aoaws.anws.gov.tw)、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	總計		平均分析		百分比分布						
	樣本數	百分比	平均值	標準差	滿意	很滿意	滿意	普通	不滿意	不滿意	很不滿意
全體	**454**	**100.0**	**3.87**	**0.72**	**69.2**	**18.9**	**50.2**	**30.0**	**0.9**	**0.7**	**0.2**
性別 #											
男	434	100.0	**3.86**	0.72	**68.7**	18.9	49.8	**30.4**	**0.9**	0.7	0.2
女	20	100.0	**4.00**	0.65	**80.0**	20.0	60.0	**20.0**	**0.0**	0.0	0.0
國籍 *#											
本國籍	393	100.0	**3.91**	0.72	**71.5**	20.4	51.1	**27.5**	**1.0**	0.8	0.3
外國籍	61	100.0	**3.64**	0.66	**54.1**	9.8	44.3	**45.9**	**0.0**	0.0	0.0
年資 #											
未滿5年	157	100.0	**3.90**	0.71	**72.6**	19.1	53.5	**26.1**	**1.3**	1.3	0.0
5~未滿10年	84	100.0	**3.85**	0.77	**61.9**	22.6	39.3	**38.1**	**0.0**	0.0	0.0
10~未滿20年	124	100.0	**3.80**	0.71	**68.5**	13.7	54.8	**29.8**	**1.6**	0.8	0.8
20年及以上	89	100.0	**3.93**	0.72	**70.8**	22.5	48.3	**29.2**	**0.0**	0.0	0.0
服務航線 *#											
國內航線	68	100.0	**4.24**	0.65	**88.2**	35.3	52.9	**11.8**	**0.0**	0.0	0.0
國際航線	320	100.0	**3.78**	0.71	**64.7**	15.0	49.7	**34.1**	**1.3**	0.9	0.3
國內國際航線兼具	61	100.0	**3.90**	0.70	**70.5**	19.7	50.8	**29.5**	**0.0**	0.0	0.0
其他	5	100.0	**4.20**	0.84	**80.0**	40.0	40.0	**20.0**	**0.0**	0.0	0.0
航空類別 #											
國籍民用航空運輸業	415	100.0	**3.83**	0.71	**67.7**	16.4	51.3	**31.3**	**1.0**	0.7	0.2
普通航空業	39	100.0	**4.31**	0.73	**84.6**	46.2	38.5	**15.4**	**0.0**	0.0	0.0
去年參加此調查 #											
是	193	100.0	**3.85**	0.74	**66.8**	19.7	47.2	**32.1**	**1.0**	1.0	0.0
否	261	100.0	**3.88**	0.71	**70.9**	18.4	52.5	**28.4**	**0.8**	0.4	0.4
航空公司 *#											
中華	186	100.0	**3.72**	0.75	**59.7**	14.5	45.2	**38.2**	**2.2**	1.6	0.5
長榮	149	100.0	**3.91**	0.67	**72.5**	18.1	54.4	**27.5**	**0.0**	0.0	0.0
立榮	25	100.0	**3.96**	0.54	**84.0**	12.0	72.0	**16.0**	**0.0**	0.0	0.0
華信	31	100.0	**3.97**	0.66	**77.4**	19.4	58.1	**22.6**	**0.0**	0.0	0.0
遠東	10	100.0	**4.20**	0.63	**90.0**	30.0	60.0	**10.0**	**0.0**	0.0	0.0
虎航	14	100.0	**3.71**	0.73	**57.1**	14.3	42.9	**42.9**	**0.0**	0.0	0.0
德安	5	100.0	**4.20**	0.84	**80.0**	40.0	40.0	**20.0**	**0.0**	0.0	0.0
凌天	19	100.0	**4.37**	0.76	**84.2**	52.6	31.6	**15.8**	**0.0**	0.0	0.0
大鵬	7	100.0	**4.00**	0.58	**85.7**	14.3	71.4	**14.3**	**0.0**	0.0	0.0
群鷹翔	3	100.0	**5.00**	0.00	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
漢翔	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
飛特立	3	100.0	**3.67**	0.58	**66.7**	0.0	66.7	**33.3**	**0.0**	0.0	0.0
華捷	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0

註：
1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。
2.「*」表示在95%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。
表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。
3.將五分量表之選項合併為三項進行檢定，例如「很滿意」與「滿意」合併為「滿意」，「很不滿意」與「不滿意」歸為「不滿意」，「普通」維持原樣。
4.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
5.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。
6.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。
7.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
8.樣本數n=1者無法計算標準差，以「.」標示。
9.重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

附表I-B7-1.航空氣象資訊APP服務

【重要度】

調查對象：有接觸本服務的機師。

單位：人；分；%

項目別	總計		平均分析		百分比分布						
	樣本數	百分比	平均值	標準差	重要	很重要	重要	普通	不重要	不重要	很不重要
全體	**445**	**100.0**	**4.22**	**0.77**	**81.8**	**41.1**	**40.7**	**17.1**	**1.1**	**0.9**	**0.2**
性別 #											
男	424	100.0	**4.21**	0.77	**81.6**	40.8	40.8	**17.2**	**1.2**	0.9	0.2
女	21	100.0	**4.33**	0.73	**85.7**	47.6	38.1	**14.3**	**0.0**	0.0	0.0
國籍 #											
本國籍	380	100.0	**4.25**	0.76	**82.4**	43.2	39.2	**16.8**	**0.8**	0.8	0.0
外國籍	65	100.0	**4.03**	0.83	**78.5**	29.2	49.2	**18.5**	**3.1**	1.5	1.5
年資 *#											
未滿5年	153	100.0	**4.27**	0.73	**88.2**	41.2	47.1	**10.5**	**1.3**	0.7	0.7
5~未滿10年	84	100.0	**4.07**	0.92	**69.0**	41.7	27.4	**27.4**	**3.6**	3.6	0.0
10~未滿20年	119	100.0	**4.24**	0.73	**82.4**	41.2	41.2	**17.6**	**0.0**	0.0	0.0
20年及以上	89	100.0	**4.22**	0.73	**82.0**	40.4	41.6	**18.0**	**0.0**	0.0	0.0
服務航線 *#											
國內航線	65	100.0	**4.58**	0.58	**95.4**	63.1	32.3	**4.6**	**0.0**	0.0	0.0
國際航線	313	100.0	**4.11**	0.79	**76.4**	35.5	40.9	**22.4**	**1.3**	1.3	0.0
國內國際航線兼具	62	100.0	**4.34**	0.72	**93.5**	43.5	50.0	**4.8**	**1.6**	0.0	1.6
其他	5	100.0	**4.80**	0.45	**100.0**	80.0	20.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
航空類別 *#											
民用航空運輸業	407	100.0	**4.18**	0.78	**80.3**	39.1	41.3	**18.4**	**1.2**	1.0	0.2
普通航空業	38	100.0	**4.61**	0.55	**97.4**	63.2	34.2	**2.6**	**0.0**	0.0	0.0
去年參加此調查 #											
是	192	100.0	**4.23**	0.77	**80.7**	43.2	37.5	**18.8**	**0.5**	0.5	0.0
否	253	100.0	**4.20**	0.77	**82.6**	39.5	43.1	**15.8**	**1.6**	1.2	0.4
航空公司 *#											
中華	182	100.0	**4.07**	0.81	**76.9**	33.0	44.0	**20.9**	**2.2**	1.6	0.5
長榮	148	100.0	**4.14**	0.78	**77.0**	37.8	39.2	**22.3**	**0.7**	0.7	0.0
立榮	24	100.0	**4.58**	0.50	**100.0**	58.3	41.7	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
華信	29	100.0	**4.45**	0.63	**93.1**	51.7	41.4	**6.9**	**0.0**	0.0	0.0
遠東	10	100.0	**4.70**	0.48	**100.0**	70.0	30.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
虎航	14	100.0	**4.36**	0.74	**85.7**	50.0	35.7	**14.3**	**0.0**	0.0	0.0
德安	5	100.0	**4.40**	0.55	**100.0**	40.0	60.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
凌天	19	100.0	**4.63**	0.60	**94.7**	68.4	26.3	**5.3**	**0.0**	0.0	0.0
大鵬	7	100.0	**4.57**	0.53	**100.0**	57.1	42.9	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
群鷹翔	3	100.0	**5.00**	0.00	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
漢翔	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
飛特立	2	100.0	**4.00**	0.00	**100.0**	0.0	100.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
華捷	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0

註：1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。

2.「*」表示在95%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。

表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。

3.將五分量表之選項合併為三項進行檢定，例如「很重要」與「重要」合併為「重要」，「很不重要」與「不重要」歸為「不重要」，「普通」維持原樣。

4.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。

5.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。

6.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。

7.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。

8.樣本數n=1者無法計算標準差，以「.」標示。

9.重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

附表I-B7-2.航空氣象資訊APP服務

【滿意度】

調查對象：有接觸本服務的機師。

單位：人；分；%

項目別	總計		平均分析		百分比分布						
	樣本數	百分比	平均值	標準差	滿意	很滿意	滿意	普通	不滿意	不滿意	很不滿意
全體	**445**	**100.0**	**3.85**	**0.75**	**65.8**	**20.2**	**45.6**	**32.8**	**1.3**	**1.3**	**0.0**
性別 #											
男	424	100.0	**3.85**	0.75	**65.6**	20.3	45.3	**33.3**	**1.2**	1.2	0.0
女	21	100.0	**3.86**	0.79	**71.4**	19.0	52.4	**23.8**	**4.8**	4.8	0.0
國籍 #											
本國籍	380	100.0	**3.86**	0.76	**66.1**	21.6	44.5	**32.4**	**1.6**	1.6	0.0
外國籍	65	100.0	**3.77**	0.66	**64.6**	12.3	52.3	**35.4**	**0.0**	0.0	0.0
年資 #											
未滿5年	153	100.0	**3.88**	0.77	**68.6**	21.6	47.1	**28.8**	**2.6**	2.6	0.0
5~未滿10年	84	100.0	**3.77**	0.78	**58.3**	20.2	38.1	**40.5**	**1.2**	1.2	0.0
10~未滿20年	119	100.0	**3.80**	0.73	**63.0**	17.6	45.4	**36.1**	**0.8**	0.8	0.0
20年及以上	89	100.0	**3.93**	0.70	**71.9**	21.3	50.6	**28.1**	**0.0**	0.0	0.0
服務航線 *#											
國內航線	65	100.0	**4.18**	0.79	**83.1**	38.5	44.6	**13.8**	**3.1**	3.1	0.0
國際航線	313	100.0	**3.75**	0.74	**59.7**	16.3	43.5	**39.0**	**1.3**	1.3	0.0
國內國際航線兼具	62	100.0	**3.97**	0.65	**77.4**	19.4	58.1	**22.6**	**0.0**	0.0	0.0
其他	5	100.0	**4.20**	0.84	**80.0**	40.0	40.0	**20.0**	**0.0**	0.0	0.0
航空類別 *#											
國籍民用航空運輸業	407	100.0	**3.80**	0.73	**63.9**	17.7	46.2	**34.9**	**1.2**	1.2	0.0
普通航空業	38	100.0	**4.32**	0.77	**86.8**	47.4	39.5	**10.5**	**2.6**	2.6	0.0
去年參加此調查 #											
是	192	100.0	**3.82**	0.78	**63.0**	20.8	42.2	**34.9**	**2.1**	2.1	0.0
否	253	100.0	**3.87**	0.73	**68.0**	19.8	48.2	**31.2**	**0.8**	0.8	0.0
航空公司 *#											
中華	182	100.0	**3.74**	0.75	**57.7**	17.6	40.1	**41.2**	**1.1**	1.1	0.0
長榮	148	100.0	**3.82**	0.71	**65.5**	16.9	48.6	**33.8**	**0.7**	0.7	0.0
立榮	24	100.0	**3.88**	0.80	**70.8**	20.8	50.0	**25.0**	**4.2**	4.2	0.0
華信	29	100.0	**3.93**	0.59	**79.3**	13.8	65.5	**20.7**	**0.0**	0.0	0.0
遠東	10	100.0	**4.30**	0.67	**90.0**	40.0	50.0	**10.0**	**0.0**	0.0	0.0
虎航	14	100.0	**3.71**	0.83	**64.3**	14.3	50.0	**28.6**	**7.1**	7.1	0.0
德安	5	100.0	**4.20**	0.84	**80.0**	40.0	40.0	**20.0**	**0.0**	0.0	0.0
凌天	19	100.0	**4.26**	0.93	**78.9**	52.6	26.3	**15.8**	**5.3**	5.3	0.0
大鵬	7	100.0	**4.14**	0.38	**100.0**	14.3	85.7	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
群鷹翔	3	100.0	**5.00**	0.00	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
漢翔	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
飛特立	2	100.0	**4.00**	0.00	**100.0**	0.0	100.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
華捷	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0

註：
1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。
2.「*」表示在95%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。
表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。
3.將五分量表之選項合併為三項進行檢定，例如「很滿意」與「滿意」合併為「滿意」，「很不滿意」與「不滿意」歸為「不滿意」，「普通」維持原樣。
4.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
5.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。
6.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。
7.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
8.樣本數n=1者無法計算標準差，以「.」標示。
9.重要度/滿意度僅針對有接觸該服務者作分析，若回答「未接觸」或漏答者則視為遺漏值。

附表I-B8.請問您對總臺過去一年「航空氣象」服務整體滿意度

【滿意度】

調查對象：有接觸本服務的機師。

單位：人；分；%

項目別	總計		平均分析		百分比分布						
	樣本數	百分比	平均值	標準差	滿意	很滿意	滿意	普通	不滿意	不滿意	很不滿意
全體	**534**	**100.0**	**4.06**	**0.58**	**86.3**	**19.5**	**66.9**	**13.5**	**0.2**	**0.2**	**0.0**
性別 #											
男	509	100.0	**4.06**	0.58	**86.6**	19.8	66.8	**13.2**	**0.2**	0.2	0.0
女	25	100.0	**3.92**	0.57	**80.0**	12.0	68.0	**20.0**	**0.0**	0.0	0.0
國籍 *#											
本國籍	459	100.0	**4.05**	0.57	**86.1**	19.0	67.1	**13.9**	**0.0**	0.0	0.0
外國籍	75	100.0	**4.09**	0.62	**88.0**	22.7	65.3	**10.7**	**1.3**	1.3	0.0
年資 #											
未滿5年	176	100.0	**4.07**	0.53	**89.2**	17.6	71.6	**10.8**	**0.0**	0.0	0.0
5~未滿10年	98	100.0	**4.04**	0.62	**82.7**	21.4	61.2	**17.3**	**0.0**	0.0	0.0
10~未滿20年	144	100.0	**4.01**	0.51	**87.5**	13.2	74.3	**12.5**	**0.0**	0.0	0.0
20年及以上	116	100.0	**4.11**	0.68	**83.6**	28.4	55.2	**15.5**	**0.9**	0.9	0.0
服務航線 #											
國內航線	68	100.0	**4.28**	0.54	**95.6**	32.4	63.2	**4.4**	**0.0**	0.0	0.0
國際航線	396	100.0	**4.00**	0.57	**84.3**	16.2	68.2	**15.4**	**0.3**	0.3	0.0
國內國際航線兼具	65	100.0	**4.12**	0.60	**87.7**	24.6	63.1	**12.3**	**0.0**	0.0	0.0
其他	5	100.0	**4.40**	0.55	**100.0**	40.0	60.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
航空類別 *#											
民用航空運輸業	495	100.0	**4.02**	0.57	**85.3**	17.4	67.9	**14.5**	**0.2**	0.2	0.0
普通航空業	39	100.0	**4.46**	0.51	**100.0**	46.2	53.8	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
去年參加此調查 #											
是	230	100.0	**4.07**	0.58	**87.4**	19.6	67.8	**12.2**	**0.4**	0.4	0.0
否	304	100.0	**4.05**	0.58	**85.5**	19.4	66.1	**14.5**	**0.0**	0.0	0.0
航空公司 #											
中華	242	100.0	**4.03**	0.56	**85.5**	17.4	68.2	**14.5**	**0.0**	0.0	0.0
長榮	169	100.0	**4.00**	0.58	**84.6**	16.0	68.6	**14.8**	**0.6**	0.6	0.0
立榮	26	100.0	**4.12**	0.52	**92.3**	19.2	73.1	**7.7**	**0.0**	0.0	0.0
華信	31	100.0	**3.94**	0.68	**74.2**	19.4	54.8	**25.8**	**0.0**	0.0	0.0
遠東	10	100.0	**4.30**	0.48	**100.0**	30.0	70.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
虎航	17	100.0	**4.06**	0.56	**88.2**	17.6	70.6	**11.8**	**0.0**	0.0	0.0
德安	5	100.0	**4.20**	0.45	**100.0**	20.0	80.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
凌天	19	100.0	**4.53**	0.51	**100.0**	52.6	47.4	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
大鵬	7	100.0	**4.29**	0.49	**100.0**	28.6	71.4	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
群鷹翔	3	100.0	**5.00**	0.00	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
漢翔	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
飛特立	3	100.0	**4.00**	0.00	**100.0**	0.0	100.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
華捷	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0

註：1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。

2.「*」表示在95%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。

表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。

3.將五分量表之選項合併為三項進行檢定，例如「很滿意」與「滿意」合併為「滿意」，「很不滿意」與「不滿意」歸為「不滿意」，「普通」維持原樣。

4.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。

5.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。

6.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。

7.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。

8.樣本數n=1者無法計算標準差，以「.」標示。

9.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)訊號準確度(accuracy)及穩定性(stability)

【重要度】

調查對象：有接觸本服務的機師。

單位：人；分；%

項目別	總計		平均分析		百分比分布						
	樣本數	百分比	平均值	標準差	重要	很重要	重要	普通	不重要	不重要	很不重要
全體	**532**	**100.0**	**4.80**	**0.43**	**98.7**	**81.6**	**17.1**	**1.3**	**0.0**	**0.0**	**0.0**
性別 #											
男	507	100.0	**4.80**	0.43	**98.6**	81.7	17.0	**1.4**	**0.0**	0.0	0.0
女	25	100.0	**4.80**	0.41	**100.0**	80.0	20.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
國籍 #											
本國籍	457	100.0	**4.81**	0.42	**98.7**	82.5	16.2	**1.3**	**0.0**	0.0	0.0
外國籍	75	100.0	**4.75**	0.47	**98.7**	76.0	22.7	**1.3**	**0.0**	0.0	0.0
年資 #											
未滿5年	176	100.0	**4.86**	0.35	**100.0**	85.8	14.2	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
5~未滿10年	96	100.0	**4.79**	0.48	**96.9**	82.3	14.6	**3.1**	**0.0**	0.0	0.0
10~未滿20年	144	100.0	**4.76**	0.46	**98.6**	77.8	20.8	**1.4**	**0.0**	0.0	0.0
20年及以上	116	100.0	**4.78**	0.46	**98.3**	79.3	19.0	**1.7**	**0.0**	0.0	0.0
服務航線 *#											
國內航線	67	100.0	**4.82**	0.42	**98.5**	83.6	14.9	**1.5**	**0.0**	0.0	0.0
國際航線	396	100.0	**4.80**	0.42	**99.2**	80.6	18.7	**0.8**	**0.0**	0.0	0.0
國內國際航線兼具	65	100.0	**4.80**	0.51	**95.4**	84.6	10.8	**4.6**	**0.0**	0.0	0.0
其他	4	100.0	**5.00**	0.00	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
航空類別 #											
民用航空運輸業	495	100.0	**4.80**	0.44	**98.6**	81.0	17.6	**1.4**	**0.0**	0.0	0.0
普通航空業	37	100.0	**4.89**	0.31	**100.0**	89.2	10.8	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
去年參加此調查 #											
是	228	100.0	**4.80**	0.43	**98.7**	81.6	17.1	**1.3**	**0.0**	0.0	0.0
否	304	100.0	**4.80**	0.43	**98.7**	81.6	17.1	**1.3**	**0.0**	0.0	0.0
航空公司 *#											
中華	242	100.0	**4.80**	0.41	**99.6**	80.2	19.4	**0.4**	**0.0**	0.0	0.0
長榮	169	100.0	**4.80**	0.44	**98.2**	81.7	16.6	**1.8**	**0.0**	0.0	0.0
立榮	26	100.0	**4.85**	0.37	**100.0**	84.6	15.4	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
華信	31	100.0	**4.68**	0.65	**90.3**	77.4	12.9	**9.7**	**0.0**	0.0	0.0
遠東	10	100.0	**4.90**	0.32	**100.0**	90.0	10.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
虎航	17	100.0	**4.82**	0.39	**100.0**	82.4	17.6	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
德安	5	100.0	**4.80**	0.45	**100.0**	80.0	20.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
凌天	17	100.0	**4.94**	0.24	**100.0**	94.1	5.9	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
大鵬	7	100.0	**4.86**	0.38	**100.0**	85.7	14.3	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
群鷹翔	3	100.0	**5.00**	0.00	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
漢翔	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
飛特立	3	100.0	**4.67**	0.58	**100.0**	66.7	33.3	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
華捷	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0

註：1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。

2.「*」表示在95%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。

表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。

3.將五分量表之選項合併為三項進行檢定，例如「很重要」與「重要」合併為「重要」，「很不重要」與「不重要」歸為「不重要」，「普通」維持原樣。

4.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。

5.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。

6.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。

7.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。

8.樣本數n=1者無法計算標準差，以「.」標示。

9.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)訊號準確度(accuracy)及穩定性(stability)

【滿意度】

調查對象：有接觸本服務的機師。

單位：人；分；%

項目別	總計		平均分析		百分比分布						
	樣本數	百分比	平均值	標準差	滿意	很滿意	滿意	普通	不滿意	不滿意	很不滿意
全體	**532**	**100.0**	**3.93**	**0.85**	**77.3**	**23.9**	**53.4**	**15.2**	**7.5**	**6.8**	**0.8**
性別 #											
男	507	100.0	**3.93**	0.85	**77.3**	23.9	53.5	**15.2**	**7.5**	6.9	0.6
女	25	100.0	**3.88**	0.97	**76.0**	24.0	52.0	**16.0**	**8.0**	4.0	4.0
國籍											
本國籍	457	100.0	**3.91**	0.86	**75.9**	23.9	52.1	**16.4**	**7.7**	6.8	0.9
外國籍	75	100.0	**4.03**	0.77	**85.3**	24.0	61.3	**8.0**	**6.7**	6.7	0.0
年資											
未滿5年	176	100.0	**3.97**	0.83	**79.0**	25.0	54.0	**15.3**	**5.7**	4.5	1.1
5~未滿10年	96	100.0	**3.97**	0.90	**78.1**	28.1	50.0	**13.5**	**8.3**	7.3	1.0
10~未滿20年	144	100.0	**3.82**	0.88	**73.6**	19.4	54.2	**16.0**	**10.4**	9.7	0.7
20年及以上	116	100.0	**3.97**	0.80	**78.4**	24.1	54.3	**15.5**	**6.0**	6.0	0.0
服務航線											
國內航線	67	100.0	**4.06**	0.85	**82.1**	31.3	50.7	**10.4**	**7.5**	7.5	0.0
國際航線	396	100.0	**3.94**	0.83	**78.5**	23.0	55.6	**14.4**	**7.1**	6.3	0.8
國內國際航線兼具	65	100.0	**3.71**	0.95	**63.1**	20.0	43.1	**26.2**	**10.8**	9.2	1.5
其他	4	100.0	**4.50**	0.58	**100.0**	50.0	50.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
航空類別 *											
國籍民用航空運輸業	495	100.0	**3.88**	0.85	**75.8**	21.4	54.3	**16.2**	**8.1**	7.3	0.8
普通航空業	37	100.0	**4.54**	0.56	**97.3**	56.8	40.5	**2.7**	**0.0**	0.0	0.0
去年參加此調查											
是	228	100.0	**3.94**	0.92	**76.8**	27.6	49.1	**14.5**	**8.8**	7.5	1.3
否	304	100.0	**3.92**	0.80	**77.6**	21.1	56.6	**15.8**	**6.6**	6.3	0.3
航空公司 *#											
中華	242	100.0	**3.81**	0.85	**74.0**	17.4	56.6	**17.4**	**8.7**	7.4	1.2
長榮	169	100.0	**4.08**	0.80	**82.8**	30.8	52.1	**11.8**	**5.3**	5.3	0.0
立榮	26	100.0	**3.77**	0.71	**69.2**	11.5	57.7	**26.9**	**3.8**	3.8	0.0
華信	31	100.0	**3.32**	1.05	**51.6**	9.7	41.9	**22.6**	**25.8**	22.6	3.2
遠東	10	100.0	**3.60**	0.84	**60.0**	10.0	50.0	**30.0**	**10.0**	10.0	0.0
虎航	17	100.0	**4.24**	0.56	**94.1**	29.4	64.7	**5.9**	**0.0**	0.0	0.0
德安	5	100.0	**4.40**	0.55	**100.0**	40.0	60.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
凌天	17	100.0	**4.59**	0.62	**94.1**	64.7	29.4	**5.9**	**0.0**	0.0	0.0
大鵬	7	100.0	**4.29**	0.49	**100.0**	28.6	71.4	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
群鷹翔	3	100.0	**5.00**	0.00	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
漢翔	1	100.0	**4.00**	.	**100.0**	0.0	100.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
飛特立	3	100.0	**4.67**	0.58	**100.0**	66.7	33.3	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
華捷	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0

註： 1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。

2.「*」表示在95%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。

表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。

3.將五分量表之選項合併為三項進行檢定，例如「很滿意」與「滿意」合併為「滿意」，「很不滿意」與「不滿意」歸為「不滿意」，「普通」維持原樣。

4.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。

5.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。

6.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。

7.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。

8.樣本數n=1者無法計算標準差，以「.」標示。

9.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涵蓋率及清晰度

【重要度】

調查對象：有接觸本服務的機師。

單位：人；分；%

項目別	總計		平均分析		百分比分布						
	樣本數	百分比	平均值	標準差	重要	很重要	重要	普通	不重要	不重要	很不重要
全體	**531**	**100.0**	**4.73**	**0.47**	**98.9**	**73.6**	**25.2**	**1.1**	**0.0**	**0.0**	**0.0**
性別 #											
男	506	100.0	**4.72**	0.47	**98.8**	73.3	25.5	**1.2**	**0.0**	0.0	0.0
女	25	100.0	**4.80**	0.41	**100.0**	80.0	20.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
國籍 #											
本國籍	458	100.0	**4.74**	0.46	**98.9**	75.3	23.6	**1.1**	**0.0**	0.0	0.0
外國籍	73	100.0	**4.62**	0.52	**98.6**	63.0	35.6	**1.4**	**0.0**	0.0	0.0
年資 #											
未滿5年	175	100.0	**4.80**	0.42	**99.4**	80.6	18.9	**0.6**	**0.0**	0.0	0.0
5~未滿10年	97	100.0	**4.71**	0.50	**97.9**	73.2	24.7	**2.1**	**0.0**	0.0	0.0
10~未滿20年	143	100.0	**4.66**	0.49	**99.3**	67.1	32.2	**0.7**	**0.0**	0.0	0.0
20年及以上	116	100.0	**4.70**	0.50	**98.3**	71.6	26.7	**1.7**	**0.0**	0.0	0.0
服務航線 #											
國內航線	67	100.0	**4.75**	0.47	**98.5**	76.1	22.4	**1.5**	**0.0**	0.0	0.0
國際航線	394	100.0	**4.72**	0.47	**99.0**	73.1	25.9	**1.0**	**0.0**	0.0	0.0
國內國際航線兼具	65	100.0	**4.72**	0.48	**98.5**	73.8	24.6	**1.5**	**0.0**	0.0	0.0
其他	5	100.0	**4.80**	0.45	**100.0**	80.0	20.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
航空類別 #											
民用航空運輸業	493	100.0	**4.72**	0.48	**98.8**	73.2	25.6	**1.2**	**0.0**	0.0	0.0
普通航空業	38	100.0	**4.79**	0.41	**100.0**	78.9	21.1	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
去年參加此調查 #											
是	229	100.0	**4.71**	0.47	**99.1**	72.1	27.1	**0.9**	**0.0**	0.0	0.0
否	302	100.0	**4.74**	0.47	**98.7**	74.8	23.8	**1.3**	**0.0**	0.0	0.0
航空公司 #											
中華	242	100.0	**4.70**	0.49	**98.8**	71.1	27.7	**1.2**	**0.0**	0.0	0.0
長榮	168	100.0	**4.74**	0.47	**98.8**	75.0	23.8	**1.2**	**0.0**	0.0	0.0
立榮	26	100.0	**4.81**	0.40	**100.0**	80.8	19.2	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
華信	31	100.0	**4.65**	0.55	**96.8**	67.7	29.0	**3.2**	**0.0**	0.0	0.0
遠東	10	100.0	**4.80**	0.42	**100.0**	80.0	20.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
虎航	16	100.0	**4.81**	0.40	**100.0**	81.3	18.8	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
德安	4	100.0	**4.50**	0.58	**100.0**	50.0	50.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
凌天	19	100.0	**4.84**	0.37	**100.0**	84.2	15.8	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
大鵬	7	100.0	**4.71**	0.49	**100.0**	71.4	28.6	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
群鷹翔	3	100.0	**5.00**	0.00	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
漢翔	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
飛特立	3	100.0	**4.67**	0.58	**100.0**	66.7	33.3	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
華捷	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0

註：1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。

2.「*」表示在95%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。

表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。

3.將五分量表之選項合併為三項進行檢定，例如「很重要」與「重要」合併為「重要」，「很不重要」與「不重要」歸為「不重要」，「普通」維持原樣。

4.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。

5.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。

6.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。

7.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。

8.樣本數n=1者無法計算標準差，以「.」標示。

9.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涵蓋率及清晰度

【滿意度】

調查對象：有接觸本服務的機師。

單位：人；分；%

項目別	總計		平均分析		百分比分布						
	樣本數	百分比	平均值	標準差	滿意	很滿意	滿意	普通	不滿意	不滿意	很不滿意
全體	**531**	**100.0**	**4.17**	**0.70**	**85.7**	**33.1**	**52.5**	**12.6**	**1.7**	**1.7**	**0.0**
性別 #											
男	506	100.0	**4.17**	0.71	**85.6**	33.2	52.4	**12.6**	**1.8**	1.8	0.0
女	25	100.0	**4.20**	0.65	**88.0**	32.0	56.0	**12.0**	**0.0**	0.0	0.0
國籍 *											
本國籍	458	100.0	**4.16**	0.72	**84.1**	33.4	50.7	**14.2**	**1.7**	1.7	0.0
外國籍	73	100.0	**4.26**	0.58	**95.9**	31.5	64.4	**2.7**	**1.4**	1.4	0.0
年資 *#											
未滿5年	175	100.0	**4.29**	0.63	**92.0**	37.7	54.3	**7.4**	**0.6**	0.6	0.0
5~未滿10年	97	100.0	**4.10**	0.70	**84.5**	27.8	56.7	**13.4**	**2.1**	2.1	0.0
10~未滿20年	143	100.0	**4.12**	0.72	**85.3**	29.4	55.9	**11.9**	**2.8**	2.8	0.0
20年及以上	116	100.0	**4.11**	0.79	**77.6**	35.3	42.2	**20.7**	**1.7**	1.7	0.0
服務航線 #											
國內航線	67	100.0	**4.24**	0.65	**88.1**	35.8	52.2	**11.9**	**0.0**	0.0	0.0
國際航線	394	100.0	**4.18**	0.71	**85.5**	33.8	51.8	**12.7**	**1.8**	1.8	0.0
國內國際航線兼具	65	100.0	**4.06**	0.73	**83.1**	26.2	56.9	**13.8**	**3.1**	3.1	0.0
其他	5	100.0	**4.40**	0.55	**100.0**	40.0	60.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
航空類別 #											
國籍民用航空運輸業	493	100.0	**4.17**	0.70	**86.0**	32.7	53.3	**12.2**	**1.8**	1.8	0.0
普通航空業	38	100.0	**4.21**	0.74	**81.6**	39.5	42.1	**18.4**	**0.0**	0.0	0.0
去年參加此調查											
是	229	100.0	**4.25**	0.69	**88.6**	38.0	50.7	**10.0**	**1.3**	1.3	0.0
否	302	100.0	**4.11**	0.71	**83.4**	29.5	54.0	**14.6**	**2.0**	2.0	0.0
航空公司 #											
中華	242	100.0	**4.15**	0.75	**82.2**	34.7	47.5	**15.7**	**2.1**	2.1	0.0
長榮	168	100.0	**4.24**	0.62	**92.3**	32.7	59.5	**6.5**	**1.2**	1.2	0.0
立榮	26	100.0	**4.23**	0.51	**96.2**	26.9	69.2	**3.8**	**0.0**	0.0	0.0
華信	31	100.0	**3.97**	0.75	**77.4**	22.6	54.8	**19.4**	**3.2**	3.2	0.0
遠東	10	100.0	**3.90**	0.99	**70.0**	30.0	40.0	**20.0**	**10.0**	10.0	0.0
虎航	16	100.0	**4.19**	0.66	**87.5**	31.3	56.3	**12.5**	**0.0**	0.0	0.0
德安	4	100.0	**4.50**	0.58	**100.0**	50.0	50.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
凌天	19	100.0	**4.16**	0.76	**78.9**	36.8	42.1	**21.1**	**0.0**	0.0	0.0
大鵬	7	100.0	**3.71**	0.49	**71.4**	0.0	71.4	**28.6**	**0.0**	0.0	0.0
群鷹翔	3	100.0	**5.00**	0.00	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
漢翔	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
飛特立	3	100.0	**4.67**	0.58	**100.0**	66.7	33.3	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
華捷	1	100.0	**3.00**	.	**0.0**	0.0	0.0	**100.0**	**0.0**	0.0	0.0

註： 1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。
2.「*」表示在95%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。
表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。
3.將五分量表之選項合併為三項進行檢定，例如「很滿意」與「滿意」合併為「滿意」，「很不滿意」與「不滿意」歸為「不滿意」，「普通」維持原樣。
4.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
5.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。
6.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。
7.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
8.樣本數n=1者無法計算標準差，以「.」標示。
9.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(例如多向導航臺/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	總計		平均分析		百分比分布						
	樣本數	百分比	平均值	標準差	重要	很重要	重要	普通	不重要	不重要	很不重要
全體	**514**	**100.0**	**4.14**	**0.87**	**77.2**	**41.4**	**35.8**	**18.7**	**4.1**	**3.9**	**0.2**
性別 #											
男	490	100.0	**4.14**	0.87	**77.1**	41.4	35.7	**18.6**	**4.3**	4.1	0.2
女	24	100.0	**4.21**	0.78	**79.2**	41.7	37.5	**20.8**	**0.0**	0.0	0.0
國籍											
本國籍	439	100.0	**4.15**	0.88	**76.5**	43.1	33.5	**19.4**	**4.1**	4.1	0.0
外國籍	75	100.0	**4.08**	0.83	**81.3**	32.0	49.3	**14.7**	**4.0**	2.7	1.3
年資											
未滿5年	169	100.0	**4.22**	0.84	**80.5**	45.0	35.5	**17.2**	**2.4**	1.8	0.6
5~未滿10年	93	100.0	**4.19**	0.86	**77.4**	45.2	32.3	**19.4**	**3.2**	3.2	0.0
10~未滿20年	142	100.0	**4.13**	0.85	**79.6**	38.0	41.5	**15.5**	**4.9**	4.9	0.0
20年及以上	110	100.0	**4.00**	0.94	**69.1**	37.3	31.8	**24.5**	**6.4**	6.4	0.0
服務航線 *#											
國內航線	67	100.0	**4.63**	0.60	**97.0**	67.2	29.9	**1.5**	**1.5**	1.5	0.0
國際航線	379	100.0	**4.04**	0.88	**72.6**	35.9	36.7	**22.7**	**4.7**	4.7	0.0
國內國際航線兼具	64	100.0	**4.22**	0.86	**82.8**	43.8	39.1	**14.1**	**3.1**	1.6	1.6
其他	4	100.0	**5.00**	0.00	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
航空類別 *											
民用航空運輸業	477	100.0	**4.10**	0.87	**75.7**	38.8	36.9	**20.1**	**4.2**	4.0	0.2
普通航空業	37	100.0	**4.70**	0.62	**97.3**	75.7	21.6	**0.0**	**2.7**	2.7	0.0
去年參加此調查											
是	225	100.0	**4.13**	0.88	**74.7**	42.2	32.4	**21.8**	**3.6**	3.6	0.0
否	289	100.0	**4.15**	0.86	**79.2**	40.8	38.4	**16.3**	**4.5**	4.2	0.3
航空公司 *#											
中華	232	100.0	**4.03**	0.88	**72.8**	35.3	37.5	**22.8**	**4.3**	3.9	0.4
長榮	161	100.0	**4.02**	0.91	**70.8**	36.6	34.2	**23.6**	**5.6**	5.6	0.0
立榮	26	100.0	**4.50**	0.71	**88.5**	61.5	26.9	**11.5**	**0.0**	0.0	0.0
華信	31	100.0	**4.29**	0.74	**90.3**	41.9	48.4	**6.5**	**3.2**	3.2	0.0
遠東	10	100.0	**4.70**	0.48	**100.0**	70.0	30.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
虎航	17	100.0	**4.47**	0.51	**100.0**	47.1	52.9	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
德安	5	100.0	**4.60**	0.55	**100.0**	60.0	40.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
凌天	17	100.0	**4.82**	0.39	**100.0**	82.4	17.6	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
大鵬	7	100.0	**4.71**	0.49	**100.0**	71.4	28.6	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
群鷹翔	3	100.0	**5.00**	0.00	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
漢翔	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
飛特立	3	100.0	**3.67**	1.53	**66.7**	33.3	33.3	**0.0**	**33.3**	33.3	0.0
華捷	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0

註：1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。

2.「*」表示在95%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。

表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。

3.將五分量表之選項合併為三項進行檢定，例如「很重要」與「重要」合併為「重要」，「很不重要」與「不重要」歸為「不重要」，「普通」維持原樣。

4.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。

5.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。

6.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。

7.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。

8.樣本數n=1者無法計算標準差，以「.」標示。

9.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(例如多向導航臺/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	總計		平均分析		百分比分布						
	樣本數	百分比	平均值	標準差	滿意	很滿意	滿意	普通	不滿意	不滿意	很不滿意
全體	**514**	**100.0**	**4.01**	**0.67**	**79.4**	**22.4**	**57.0**	**20.2**	**0.4**	**0.2**	**0.2**
性別 #											
男	490	100.0	**4.02**	0.67	**79.8**	22.4	57.3	**19.8**	**0.4**	0.2	0.2
女	24	100.0	**3.92**	0.72	**70.8**	20.8	50.0	**29.2**	**0.0**	0.0	0.0
國籍 #											
本國籍	439	100.0	**4.01**	0.68	**78.6**	22.8	55.8	**21.0**	**0.5**	0.2	0.2
外國籍	75	100.0	**4.04**	0.60	**84.0**	20.0	64.0	**16.0**	**0.0**	0.0	0.0
年資 #											
未滿5年	169	100.0	**4.09**	0.62	**85.2**	24.3	60.9	**14.8**	**0.0**	0.0	0.0
5~未滿10年	93	100.0	**4.02**	0.69	**79.6**	23.7	55.9	**19.4**	**1.1**	1.1	0.0
10~未滿20年	142	100.0	**3.96**	0.61	**79.6**	16.9	62.7	**20.4**	**0.0**	0.0	0.0
20年及以上	110	100.0	**3.94**	0.79	**70.0**	25.5	44.5	**29.1**	**0.9**	0.0	0.9
服務航線 *#											
國內航線	67	100.0	**4.33**	0.53	**97.0**	35.8	61.2	**3.0**	**0.0**	0.0	0.0
國際航線	379	100.0	**3.94**	0.67	**76.0**	19.0	57.0	**23.7**	**0.3**	0.0	0.3
國內國際航線兼具	64	100.0	**4.05**	0.72	**79.7**	26.6	53.1	**18.8**	**1.6**	1.6	0.0
其他	4	100.0	**4.50**	0.58	**100.0**	50.0	50.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
航空類別 #											
國籍民用航空運輸業	477	100.0	**3.98**	0.67	**78.2**	20.5	57.7	**21.4**	**0.4**	0.2	0.2
普通航空業	37	100.0	**4.41**	0.60	**94.6**	45.9	48.6	**5.4**	**0.0**	0.0	0.0
去年參加此調查 #											
是	225	100.0	**4.08**	0.68	**80.9**	27.6	53.3	**19.1**	**0.0**	0.0	0.0
否	289	100.0	**3.96**	0.66	**78.2**	18.3	59.9	**21.1**	**0.7**	0.3	0.3
航空公司 *#											
中華	232	100.0	**3.97**	0.73	**74.1**	23.3	50.9	**25.4**	**0.4**	0.0	0.4
長榮	161	100.0	**3.96**	0.62	**78.9**	17.4	61.5	**21.1**	**0.0**	0.0	0.0
立榮	26	100.0	**4.08**	0.48	**92.3**	15.4	76.9	**7.7**	**0.0**	0.0	0.0
華信	31	100.0	**4.03**	0.60	**83.9**	19.4	64.5	**16.1**	**0.0**	0.0	0.0
遠東	10	100.0	**4.10**	0.88	**90.0**	30.0	60.0	**0.0**	**10.0**	10.0	0.0
虎航	17	100.0	**4.06**	0.56	**88.2**	17.6	70.6	**11.8**	**0.0**	0.0	0.0
德安	5	100.0	**4.20**	0.45	**100.0**	20.0	80.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
凌天	17	100.0	**4.59**	0.51	**100.0**	58.8	41.2	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
大鵬	7	100.0	**4.00**	0.58	**85.7**	14.3	71.4	**14.3**	**0.0**	0.0	0.0
群鷹翔	3	100.0	**5.00**	0.00	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
漢翔	1	100.0	**4.00**	.	**100.0**	0.0	100.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
飛特立	3	100.0	**4.00**	1.00	**66.7**	33.3	33.3	**33.3**	**0.0**	0.0	0.0
華捷	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0

註： 1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。
2.「*」表示在95%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。
表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。
3.將五分量表之選項合併為三項進行檢定，例如「很滿意」與「滿意」合併為「滿意」，「很不滿意」與「不滿意」歸為「不滿意」，「普通」維持原樣。
4.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
5.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。
6.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。
7.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
8.樣本數n=1者無法計算標準差，以「.」標示。
9.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	總計		平均分析		百分比分布						
	樣本數	百分比	平均值	標準差	重要	很重要	重要	普通	不重要	不重要	很不重要
全體	**505**	**100.0**	**4.61**	**0.53**	**97.8**	**63.6**	**34.3**	**2.2**	**0.0**	**0.0**	**0.0**
性別 #											
男	480	100.0	**4.61**	0.53	**97.7**	63.5	34.2	**2.3**	**0.0**	0.0	0.0
女	25	100.0	**4.64**	0.49	**100.0**	64.0	36.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
國籍 #											
本國籍	430	100.0	**4.63**	0.52	**98.1**	64.4	33.7	**1.9**	**0.0**	0.0	0.0
外國籍	75	100.0	**4.55**	0.58	**96.0**	58.7	37.3	**4.0**	**0.0**	0.0	0.0
年資 #											
未滿5年	160	100.0	**4.65**	0.49	**99.4**	65.6	33.8	**0.6**	**0.0**	0.0	0.0
5~未滿10年	93	100.0	**4.57**	0.60	**94.6**	62.4	32.3	**5.4**	**0.0**	0.0	0.0
10~未滿20年	138	100.0	**4.62**	0.49	**100.0**	61.6	38.4	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
20年及以上	114	100.0	**4.60**	0.58	**95.6**	64.0	31.6	**4.4**	**0.0**	0.0	0.0
服務航線 #											
國內航線	45	100.0	**4.58**	0.58	**95.6**	62.2	33.3	**4.4**	**0.0**	0.0	0.0
國際航線	395	100.0	**4.62**	0.53	**98.0**	63.8	34.2	**2.0**	**0.0**	0.0	0.0
國內國際航線兼具	63	100.0	**4.60**	0.52	**98.4**	61.9	36.5	**1.6**	**0.0**	0.0	0.0
其他	2	100.0	**5.00**	0.00	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
航空類別 #											
民用航空運輸業	480	100.0	**4.61**	0.53	**97.7**	63.3	34.4	**2.3**	**0.0**	0.0	0.0
普通航空業	25	100.0	**4.68**	0.48	**100.0**	68.0	32.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
去年參加此調查 #											
是	218	100.0	**4.63**	0.52	**98.2**	65.1	33.0	**1.8**	**0.0**	0.0	0.0
否	287	100.0	**4.60**	0.54	**97.6**	62.4	35.2	**2.4**	**0.0**	0.0	0.0
航空公司 *#											
中華	241	100.0	**4.63**	0.49	**99.6**	63.1	36.5	**0.4**	**0.0**	0.0	0.0
長榮	169	100.0	**4.60**	0.57	**95.9**	64.5	31.4	**4.1**	**0.0**	0.0	0.0
立榮	21	100.0	**4.57**	0.51	**100.0**	57.1	42.9	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
華信	23	100.0	**4.43**	0.73	**87.0**	56.5	30.4	**13.0**	**0.0**	0.0	0.0
遠東	9	100.0	**4.67**	0.50	**100.0**	66.7	33.3	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
虎航	17	100.0	**4.71**	0.47	**100.0**	70.6	29.4	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
德安	3	100.0	**4.00**	0.00	**100.0**	0.0	100.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
凌天	11	100.0	**4.82**	0.40	**100.0**	81.8	18.2	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
大鵬	4	100.0	**4.50**	0.58	**100.0**	50.0	50.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
群鷹翔	2	100.0	**5.00**	0.00	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
漢翔	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
飛特立	3	100.0	**4.67**	0.58	**100.0**	66.7	33.3	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
華捷	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0

註：1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。

2.「*」表示在95%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。

表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。

3.將五分量表之選項合併為三項進行檢定，例如「很重要」與「重要」合併為「重要」，「很不重要」與「不重要」歸為「不重要」，「普通」維持原樣。

4.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。

5.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。

6.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。

7.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。

8.樣本數n=1者無法計算標準差，以「.」標示。

9.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	總計		平均分析		百分比分布						
	樣本數	百分比	平均值	標準差	滿意	很滿意	滿意	普通	不滿意	不滿意	很不滿意
全體	**505**	**100.0**	**4.06**	**0.69**	**82.6**	**25.5**	**57.0**	**15.6**	**1.8**	**1.8**	**0.0**
性別 #											
男	480	100.0	**4.06**	0.70	**81.7**	25.8	55.8	**16.5**	**1.9**	1.9	0.0
女	25	100.0	**4.20**	0.41	**100.0**	20.0	80.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
國籍											
本國籍	430	100.0	**4.05**	0.71	**81.4**	25.6	55.8	**16.5**	**2.1**	2.1	0.0
外國籍	75	100.0	**4.15**	0.59	**89.3**	25.3	64.0	**10.7**	**0.0**	0.0	0.0
年資 #											
未滿5年	160	100.0	**4.14**	0.59	**88.8**	25.6	63.1	**11.3**	**0.0**	0.0	0.0
5~未滿10年	93	100.0	**4.11**	0.71	**81.7**	30.1	51.6	**17.2**	**1.1**	1.1	0.0
10~未滿20年	138	100.0	**3.98**	0.73	**79.7**	21.7	58.0	**16.7**	**3.6**	3.6	0.0
20年及以上	114	100.0	**4.02**	0.75	**78.1**	26.3	51.8	**19.3**	**2.6**	2.6	0.0
服務航線 #											
國內航線	45	100.0	**4.31**	0.60	**93.3**	37.8	55.6	**6.7**	**0.0**	0.0	0.0
國際航線	395	100.0	**4.06**	0.69	**82.5**	24.8	57.7	**15.7**	**1.8**	1.8	0.0
國內國際航線兼具	63	100.0	**3.92**	0.75	**74.6**	20.6	54.0	**22.2**	**3.2**	3.2	0.0
其他	2	100.0	**4.50**	0.71	**100.0**	50.0	50.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
航空類別 #											
國籍民用航空運輸業	480	100.0	**4.05**	0.69	**81.9**	24.6	57.3	**16.3**	**1.9**	1.9	0.0
普通航空業	25	100.0	**4.40**	0.58	**96.0**	44.0	52.0	**4.0**	**0.0**	0.0	0.0
去年參加此調查											
是	218	100.0	**4.16**	0.67	**87.2**	29.8	57.3	**11.5**	**1.4**	1.4	0.0
否	287	100.0	**3.99**	0.70	**79.1**	22.3	56.8	**18.8**	**2.1**	2.1	0.0
航空公司 #											
中華	241	100.0	**4.06**	0.73	**81.3**	27.0	54.4	**16.2**	**2.5**	2.5	0.0
長榮	169	100.0	**4.07**	0.64	**85.2**	22.5	62.7	**13.6**	**1.2**	1.2	0.0
立榮	21	100.0	**4.05**	0.59	**85.7**	19.0	66.7	**14.3**	**0.0**	0.0	0.0
華信	23	100.0	**3.87**	0.81	**69.6**	21.7	47.8	**26.1**	**4.3**	4.3	0.0
遠東	9	100.0	**3.89**	0.93	**55.6**	33.3	22.2	**44.4**	**0.0**	0.0	0.0
虎航	17	100.0	**4.00**	0.61	**82.4**	17.6	64.7	**17.6**	**0.0**	0.0	0.0
德安	3	100.0	**4.00**	0.00	**100.0**	0.0	100.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
凌天	11	100.0	**4.55**	0.52	**100.0**	54.5	45.5	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
大鵬	4	100.0	**4.00**	0.00	**100.0**	0.0	100.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
群鷹翔	2	100.0	**5.00**	0.00	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
漢翔	1	100.0	**4.00**	.	**100.0**	0.0	100.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
飛特立	3	100.0	**4.33**	1.15	**66.7**	66.7	0.0	**33.3**	**0.0**	0.0	0.0
華捷	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0

註： 1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。

2.「*」表示在95%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。

表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。

3.將五分量表之選項合併為三項進行檢定，例如「很滿意」與「滿意」合併為「滿意」，「很不滿意」與「不滿意」歸為「不滿意」，「普通」維持原樣。

4.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。

5.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。

6.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。

7.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。

8.樣本數n=1者無法計算標準差，以「.」標示。

9.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	總計		平均分析		百分比分布						
	樣本數	百分比	平均值	標準差	重要	很重要	重要	普通	不重要	不重要	很不重要
全體	**376**	**100.0**	**4.30**	**0.85**	**81.9**	**51.1**	**30.9**	**15.7**	**2.4**	**1.6**	**0.8**
性別 #											
男	357	100.0	**4.29**	0.85	**81.5**	51.0	30.5	**16.2**	**2.2**	1.4	0.8
女	19	100.0	**4.37**	0.83	**89.5**	52.6	36.8	**5.3**	**5.3**	5.3	0.0
國籍 *											
本國籍	321	100.0	**4.36**	0.80	**84.7**	53.6	31.2	**13.1**	**2.2**	1.9	0.3
外國籍	55	100.0	**3.95**	1.01	**65.5**	36.4	29.1	**30.9**	**3.6**	0.0	3.6
年資 *#											
未滿5年	126	100.0	**4.42**	0.82	**88.1**	57.9	30.2	**9.5**	**2.4**	0.8	1.6
5~未滿10年	73	100.0	**4.29**	0.84	**83.6**	49.3	34.2	**12.3**	**4.1**	4.1	0.0
10~未滿20年	107	100.0	**4.32**	0.80	**83.2**	50.5	32.7	**15.0**	**1.9**	1.9	0.0
20年及以上	70	100.0	**4.06**	0.93	**67.1**	41.4	25.7	**31.4**	**1.4**	0.0	1.4
服務航線 *#											
國內航線	65	100.0	**4.69**	0.50	**98.5**	70.8	27.7	**1.5**	**0.0**	0.0	0.0
國際航線	249	100.0	**4.14**	0.92	**74.7**	43.8	30.9	**21.7**	**3.6**	2.4	1.2
國內國際航線兼具	57	100.0	**4.51**	0.63	**93.0**	57.9	35.1	**7.0**	**0.0**	0.0	0.0
其他	5	100.0	**4.80**	0.45	**100.0**	80.0	20.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
航空類別 *#											
民用航空運輸業	340	100.0	**4.25**	0.86	**80.0**	48.2	31.8	**17.4**	**2.6**	1.8	0.9
普通航空業	36	100.0	**4.78**	0.42	**100.0**	77.8	22.2	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
去年參加此調查											
是	161	100.0	**4.25**	0.89	**77.6**	50.9	26.7	**20.5**	**1.9**	0.6	1.2
否	215	100.0	**4.33**	0.81	**85.1**	51.2	34.0	**12.1**	**2.8**	2.3	0.5
航空公司 *#											
中華	145	100.0	**4.06**	0.98	**72.4**	41.4	31.0	**22.1**	**5.5**	3.4	2.1
長榮	114	100.0	**4.25**	0.80	**78.9**	46.5	32.5	**20.2**	**0.9**	0.9	0.0
立榮	24	100.0	**4.58**	0.50	**100.0**	58.3	41.7	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
華信	31	100.0	**4.55**	0.68	**90.3**	64.5	25.8	**9.7**	**0.0**	0.0	0.0
遠東	10	100.0	**4.70**	0.48	**100.0**	70.0	30.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
虎航	16	100.0	**4.56**	0.63	**93.8**	62.5	31.3	**6.3**	**0.0**	0.0	0.0
德安	3	100.0	**4.33**	0.58	**100.0**	33.3	66.7	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
凌天	18	100.0	**4.78**	0.43	**100.0**	77.8	22.2	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
大鵬	7	100.0	**4.86**	0.38	**100.0**	85.7	14.3	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
群鷹翔	3	100.0	**5.00**	0.00	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
漢翔	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
飛特立	3	100.0	**4.67**	0.58	**100.0**	66.7	33.3	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
華捷	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0

註：1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。

2.「*」表示在95%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。

表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。

3.將五分量表之選項合併為三項進行檢定，例如「很重要」與「重要」合併為「重要」，「很不重要」與「不重要」歸為「不重要」，「普通」維持原樣。

4.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。

5.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。

6.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。

7.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。

8.樣本數n=1者無法計算標準差，以「.」標示。

9.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	總計		平均分析		百分比分布						
	樣本數	百分比	平均值	標準差	滿意	很滿意	滿意	普通	不滿意	不滿意	很不滿意
全體	**376**	**100.0**	**3.69**	**0.83**	**58.5**	**16.0**	**42.6**	**37.2**	**4.3**	**2.7**	**1.6**
性別 #											
男	357	100.0	**3.68**	0.83	**57.4**	16.2	41.2	**38.4**	**4.2**	2.5	1.7
女	19	100.0	**3.84**	0.69	**78.9**	10.5	68.4	**15.8**	**5.3**	5.3	0.0
國籍 *											
本國籍	321	100.0	**3.73**	0.84	**61.1**	17.4	43.6	**35.2**	**3.7**	1.9	1.9
外國籍	55	100.0	**3.44**	0.74	**43.6**	7.3	36.4	**49.1**	**7.3**	7.3	0.0
年資 #											
未滿5年	126	100.0	**3.76**	0.79	**65.9**	15.9	50.0	**29.4**	**4.8**	4.0	0.8
5~未滿10年	73	100.0	**3.56**	0.85	**52.1**	12.3	39.7	**42.5**	**5.5**	2.7	2.7
10~未滿20年	107	100.0	**3.69**	0.83	**58.9**	15.9	43.0	**37.4**	**3.7**	1.9	1.9
20年及以上	70	100.0	**3.67**	0.86	**51.4**	20.0	31.4	**45.7**	**2.9**	1.4	1.4
服務航線 *#											
國內航線	65	100.0	**4.08**	0.83	**80.0**	32.3	47.7	**16.9**	**3.1**	1.5	1.5
國際航線	249	100.0	**3.62**	0.77	**54.2**	12.4	41.8	**42.6**	**3.2**	2.0	1.2
國內國際航線兼具	57	100.0	**3.46**	0.91	**49.1**	10.5	38.6	**40.4**	**10.5**	7.0	3.5
其他	5	100.0	**4.40**	0.55	**100.0**	40.0	60.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
航空類別 *											
國籍民用航空運輸業	340	100.0	**3.60**	0.80	**54.4**	12.1	42.4	**40.9**	**4.7**	2.9	1.8
普通航空業	36	100.0	**4.50**	0.56	**97.2**	52.8	44.4	**2.8**	**0.0**	0.0	0.0
去年參加此調查											
是	161	100.0	**3.70**	0.86	**57.8**	18.6	39.1	**37.9**	**4.3**	2.5	1.9
否	215	100.0	**3.67**	0.80	**59.1**	14.0	45.1	**36.7**	**4.2**	2.8	1.4
航空公司 *#											
中華	145	100.0	**3.61**	0.84	**51.7**	15.2	36.6	**44.1**	**4.1**	2.1	2.1
長榮	114	100.0	**3.64**	0.69	**58.8**	8.8	50.0	**37.7**	**3.5**	3.5	0.0
立榮	24	100.0	**3.79**	0.66	**66.7**	12.5	54.2	**33.3**	**0.0**	0.0	0.0
華信	31	100.0	**3.39**	0.95	**45.2**	9.7	35.5	**45.2**	**9.7**	3.2	6.5
遠東	10	100.0	**3.20**	1.23	**30.0**	20.0	10.0	**50.0**	**20.0**	10.0	10.0
虎航	16	100.0	**3.63**	0.72	**62.5**	6.3	56.3	**31.3**	**6.3**	6.3	0.0
德安	3	100.0	**4.33**	0.58	**100.0**	33.3	66.7	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
凌天	18	100.0	**4.56**	0.51	**100.0**	55.6	44.4	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
大鵬	7	100.0	**4.29**	0.49	**100.0**	28.6	71.4	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
群鷹翔	3	100.0	**5.00**	0.00	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
漢翔	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
飛特立	3	100.0	**4.33**	1.15	**66.7**	66.7	0.0	**33.3**	**0.0**	0.0	0.0
華捷	1	100.0	**4.00**	.	**100.0**	0.0	100.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0

註： 1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。

2.「*」表示在95%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。

表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。

3.將五分量表之選項合併為三項進行檢定，例如「很滿意」與「滿意」合併為「滿意」，「很不滿意」與「不滿意」歸為「不滿意」，「普通」維持原樣。

4.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。

5.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。

6.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。

7.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。

8.樣本數n=1者無法計算標準差，以「.」標示。

9.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	總計		平均分析		百分比分布						
	樣本數	百分比	平均值	標準差	重要	很重要	重要	普通	不重要	不重要	很不重要
全體	**436**	**100.0**	**4.49**	**0.66**	**91.7**	**57.6**	**34.2**	**7.8**	**0.5**	**0.5**	**0.8**
性別 *#											
男	414	100.0	**4.49**	0.66	**91.5**	57.5	34.1	**8.2**	**0.2**	0.2	0.8
女	22	100.0	**4.50**	0.74	**95.5**	59.1	36.4	**0.0**	**4.5**	4.5	0.0
國籍 #											
本國籍	369	100.0	**4.50**	0.66	**91.9**	58.8	33.1	**7.6**	**0.5**	0.5	0.3
外國籍	67	100.0	**4.42**	0.65	**91.0**	50.7	40.3	**9.0**	**0.0**	0.0	3.6
年資 #											
未滿5年	144	100.0	**4.53**	0.64	**93.8**	59.7	34.0	**5.6**	**0.7**	0.7	1.6
5~未滿10年	85	100.0	**4.52**	0.63	**92.9**	58.8	34.1	**7.1**	**0.0**	0.0	0.0
10~未滿20年	120	100.0	**4.46**	0.66	**90.8**	55.0	35.8	**9.2**	**0.0**	0.0	0.0
20年及以上	87	100.0	**4.44**	0.73	**88.5**	56.3	32.2	**10.3**	**1.1**	1.1	1.4
服務航線 *#											
國內航線	67	100.0	**4.73**	0.48	**98.5**	74.6	23.9	**1.5**	**0.0**	0.0	0.0
國際航線	304	100.0	**4.41**	0.69	**89.1**	52.0	37.2	**10.5**	**0.3**	0.3	1.2
國內國際航線兼具	61	100.0	**4.59**	0.62	**96.7**	63.9	32.8	**1.6**	**1.6**	1.6	0.0
其他	4	100.0	**5.00**	0.00	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
航空類別 #											
民用航空運輸業	399	100.0	**4.46**	0.67	**91.0**	55.1	35.8	**8.5**	**0.5**	0.5	0.9
普通航空業	37	100.0	**4.84**	0.37	**100.0**	83.8	16.2	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
去年參加此調查 #											
是	188	100.0	**4.47**	0.67	**90.4**	56.9	33.5	**9.6**	**0.0**	0.0	1.2
否	248	100.0	**4.50**	0.66	**92.7**	58.1	34.7	**6.5**	**0.8**	0.8	0.5
航空公司 *#											
中華	186	100.0	**4.38**	0.71	**87.6**	51.1	36.6	**11.8**	**0.5**	0.5	2.1
長榮	132	100.0	**4.48**	0.64	**92.4**	55.3	37.1	**7.6**	**0.0**	0.0	0.0
立榮	24	100.0	**4.58**	0.50	**100.0**	58.3	41.7	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
華信	31	100.0	**4.61**	0.72	**93.5**	71.0	22.6	**3.2**	**3.2**	3.2	0.0
遠東	10	100.0	**4.70**	0.48	**100.0**	70.0	30.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
虎航	16	100.0	**4.50**	0.63	**93.8**	56.3	37.5	**6.3**	**0.0**	0.0	0.0
德安	5	100.0	**4.80**	0.45	**100.0**	80.0	20.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
凌天	17	100.0	**4.82**	0.39	**100.0**	82.4	17.6	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
大鵬	7	100.0	**4.86**	0.38	**100.0**	85.7	14.3	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
群鷹翔	3	100.0	**5.00**	0.00	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
漢翔	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
飛特立	3	100.0	**4.67**	0.58	**100.0**	66.7	33.3	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
華捷	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0

註：1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。

2.「*」表示在95%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。

表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。

3.將五分量表之選項合併為三項進行檢定，例如「很重要」與「重要」合併為「重要」，「很不重要」與「不重要」歸為「不重要」，「普通」維持原樣。

4.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。

5.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。

6.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。

7.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。

8.樣本數n=1者無法計算標準差，以「.」標示。

9.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	總計		平均分析		百分比分布						
	樣本數	百分比	平均值	標準差	滿意	很滿意	滿意	普通	不滿意	不滿意	很不滿意
全體	**436**	**100.0**	**3.88**	**0.73**	**70.6**	**19.5**	**51.1**	**27.3**	**2.1**	**2.1**	**0.0**
性別 #											
男	414	100.0	**3.88**	0.73	**70.5**	19.8	50.7	**27.5**	**1.9**	1.9	0.0
女	22	100.0	**3.82**	0.73	**72.7**	13.6	59.1	**22.7**	**4.5**	4.5	0.0
國籍											
本國籍	369	100.0	**3.87**	0.74	**69.4**	19.8	49.6	**28.5**	**2.2**	2.2	0.0
外國籍	67	100.0	**3.94**	0.67	**77.6**	17.9	59.7	**20.9**	**1.5**	1.5	0.0
年資 #											
未滿5年	144	100.0	**3.83**	0.73	**68.8**	16.7	52.1	**28.5**	**2.8**	2.8	0.0
5~未滿10年	85	100.0	**3.87**	0.77	**68.2**	21.2	47.1	**29.4**	**2.4**	2.4	0.0
10~未滿20年	120	100.0	**3.88**	0.70	**71.7**	17.5	54.2	**26.7**	**1.7**	1.7	0.0
20年及以上	87	100.0	**3.99**	0.74	**74.7**	25.3	49.4	**24.1**	**1.1**	1.1	0.0
服務航線 *#											
國內航線	67	100.0	**4.19**	0.76	**88.1**	35.8	52.2	**7.5**	**4.5**	4.5	0.0
國際航線	304	100.0	**3.82**	0.71	**66.4**	16.4	50.0	**32.2**	**1.3**	1.3	0.0
國內國際航線兼具	61	100.0	**3.82**	0.72	**70.5**	14.8	55.7	**26.2**	**3.3**	3.3	0.0
其他	4	100.0	**4.50**	0.58	**100.0**	50.0	50.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
航空類別 *#											
國籍民用航空運輸業	399	100.0	**3.82**	0.72	**67.9**	16.3	51.6	**29.8**	**2.3**	2.3	0.0
普通航空業	37	100.0	**4.54**	0.51	**100.0**	54.1	45.9	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
去年參加此調查											
是	188	100.0	**3.93**	0.76	**71.3**	23.4	47.9	**26.6**	**2.1**	2.1	0.0
否	248	100.0	**3.85**	0.71	**70.2**	16.5	53.6	**27.8**	**2.0**	2.0	0.0
航空公司 #											
中華	186	100.0	**3.85**	0.75	**67.2**	19.9	47.3	**31.2**	**1.6**	1.6	0.0
長榮	132	100.0	**3.79**	0.69	**68.2**	12.9	55.3	**29.5**	**2.3**	2.3	0.0
立榮	24	100.0	**3.92**	0.72	**79.2**	16.7	62.5	**16.7**	**4.2**	4.2	0.0
華信	31	100.0	**3.74**	0.77	**67.7**	12.9	54.8	**25.8**	**6.5**	6.5	0.0
遠東	10	100.0	**3.90**	0.74	**70.0**	20.0	50.0	**30.0**	**0.0**	0.0	0.0
虎航	16	100.0	**3.63**	0.62	**56.3**	6.3	50.0	**43.8**	**0.0**	0.0	0.0
德安	5	100.0	**4.40**	0.55	**100.0**	40.0	60.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
凌天	17	100.0	**4.59**	0.51	**100.0**	58.8	41.2	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
大鵬	7	100.0	**4.29**	0.49	**100.0**	28.6	71.4	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
群鷹翔	3	100.0	**5.00**	0.00	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
漢翔	1	100.0	**4.00**	.	**100.0**	0.0	100.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
飛特立	3	100.0	**4.67**	0.58	**100.0**	66.7	33.3	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
華捷	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0

註： 1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。
2.「*」表示在95%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。
表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。
3.將五分量表之選項合併為三項進行檢定，例如「很滿意」與「滿意」合併為「滿意」，「很不滿意」與「不滿意」歸為「不滿意」，「普通」維持原樣。
4.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。
5.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。
6.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。
7.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。
8.樣本數n=1者無法計算標準差，以「.」標示。
9.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：有接觸本服務的機師。

單位：人；分；%

項目別	總計		平均分析		百分比分布						
	樣本數	百分比	平均值	標準差	滿意	很滿意	滿意	普通	不滿意	不滿意	很不滿意
全體	**533**	**100.0**	**4.04**	**0.62**	**84.4**	**20.1**	**64.4**	**14.8**	**0.8**	**0.6**	**0.2**
性別 #											
男	508	100.0	**4.04**	0.62	**84.6**	19.9	64.8	**14.8**	**0.6**	0.4	0.2
女	25	100.0	**4.00**	0.76	**80.0**	24.0	56.0	**16.0**	**4.0**	4.0	0.0
國籍 #											
本國籍	458	100.0	**4.02**	0.62	**83.6**	19.2	64.4	**15.7**	**0.7**	0.4	0.2
外國籍	75	100.0	**4.13**	0.62	**89.3**	25.3	64.0	**9.3**	**1.3**	1.3	0.0
年資 #											
未滿5年	175	100.0	**4.09**	0.57	**89.1**	20.6	68.6	**10.3**	**0.6**	0.6	0.0
5~未滿10年	98	100.0	**4.05**	0.69	**83.7**	23.5	60.2	**15.3**	**1.0**	0.0	1.0
10~未滿20年	144	100.0	**3.92**	0.59	**79.9**	13.2	66.7	**19.4**	**0.7**	0.7	0.0
20年及以上	116	100.0	**4.08**	0.66	**83.6**	25.0	58.6	**15.5**	**0.9**	0.9	0.0
服務航線 #											
國內航線	68	100.0	**4.21**	0.61	**92.6**	29.4	63.2	**5.9**	**1.5**	1.5	0.0
國際航線	395	100.0	**4.01**	0.62	**83.3**	18.5	64.8	**16.2**	**0.5**	0.3	0.3
國內國際航線兼具	65	100.0	**3.98**	0.65	**81.5**	18.5	63.1	**16.9**	**1.5**	1.5	0.0
其他	5	100.0	**4.40**	0.55	**100.0**	40.0	60.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
航空類別 #											
民用航空運輸業	494	100.0	**4.00**	0.62	**83.4**	18.0	65.4	**15.8**	**0.8**	0.6	0.2
普通航空業	39	100.0	**4.44**	0.55	**97.4**	46.2	51.3	**2.6**	**0.0**	0.0	0.0
去年參加此調查 #											
是	229	100.0	**4.06**	0.65	**84.7**	22.7	62.0	**14.4**	**0.9**	0.4	0.4
否	304	100.0	**4.02**	0.60	**84.2**	18.1	66.1	**15.1**	**0.7**	0.7	0.0
航空公司 *#											
中華	242	100.0	**4.03**	0.63	**84.7**	19.4	65.3	**14.5**	**0.8**	0.4	0.4
長榮	168	100.0	**4.03**	0.56	**85.7**	17.3	68.5	**14.3**	**0.0**	0.0	0.0
立榮	26	100.0	**4.00**	0.49	**88.5**	11.5	76.9	**11.5**	**0.0**	0.0	0.0
華信	31	100.0	**3.81**	0.83	**67.7**	19.4	48.4	**25.8**	**6.5**	6.5	0.0
遠東	10	100.0	**3.90**	0.57	**80.0**	10.0	70.0	**20.0**	**0.0**	0.0	0.0
虎航	17	100.0	**3.82**	0.73	**64.7**	17.6	47.1	**35.3**	**0.0**	0.0	0.0
德安	5	100.0	**4.40**	0.55	**100.0**	40.0	60.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
凌天	19	100.0	**4.42**	0.61	**94.7**	47.4	47.4	**5.3**	**0.0**	0.0	0.0
大鵬	7	100.0	**4.29**	0.49	**100.0**	28.6	71.4	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
群鷹翔	3	100.0	**5.00**	0.00	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
漢翔	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
飛特立	3	100.0	**4.33**	0.58	**100.0**	33.3	66.7	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
華捷	1	100.0	**4.00**	.	**100.0**	0.0	100.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0

註：1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。

2.「*」表示在95%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。

表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。

3.將五分量表之選項合併為三項進行檢定，例如「很滿意」與「滿意」合併為「滿意」，「很不滿意」與「不滿意」歸為「不滿意」，「普通」維持原樣。

4.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。

5.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。

6.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。

7.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。

8.樣本數n=1者無法計算標準差，以「.」標示。

9.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：全體受訪機師。

單位：人；分；%

項目別	總計		平均分析		百分比分布						
	樣本數	百分比	平均值	標準差	滿意	很滿意	滿意	普通	不滿意	不滿意	很不滿意
全體	**534**	**100.0**	**4.02**	**0.64**	**85.0**	**19.3**	**65.7**	**13.1**	**1.9**	**1.7**	**0.2**
性別 #											
男	509	100.0	**4.02**	0.64	**85.3**	18.9	66.4	**12.8**	**2.0**	1.8	0.2
女	25	100.0	**4.08**	0.70	**80.0**	28.0	52.0	**20.0**	**0.0**	0.0	0.0
國籍											
本國籍	459	100.0	**4.01**	0.63	**84.7**	18.5	66.2	**13.5**	**1.7**	1.5	0.2
外國籍	75	100.0	**4.08**	0.67	**86.7**	24.0	62.7	**10.7**	**2.7**	2.7	0.0
年資 #											
未滿5年	176	100.0	**4.08**	0.57	**88.6**	19.9	68.8	**10.8**	**0.6**	0.6	0.0
5~未滿10年	98	100.0	**4.01**	0.65	**83.7**	19.4	64.3	**14.3**	**2.0**	2.0	0.0
10~未滿20年	144	100.0	**3.94**	0.63	**82.6**	13.9	68.8	**14.6**	**2.8**	2.8	0.0
20年及以上	116	100.0	**4.05**	0.73	**83.6**	25.0	58.6	**13.8**	**2.6**	1.7	0.9
服務航線 #											
國內航線	68	100.0	**4.19**	0.67	**91.2**	30.9	60.3	**5.9**	**2.9**	2.9	0.0
國際航線	396	100.0	**4.01**	0.63	**84.6**	18.4	66.2	**13.9**	**1.5**	1.3	0.3
國內國際航線兼具	65	100.0	**3.88**	0.63	**80.0**	10.8	69.2	**16.9**	**3.1**	3.1	0.0
其他	5	100.0	**4.40**	0.55	**100.0**	40.0	60.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
航空類別 *#											
民用航空運輸業	495	100.0	**3.99**	0.64	**83.8**	17.4	66.5	**14.1**	**2.0**	1.8	0.2
普通航空業	39	100.0	**4.44**	0.50	**100.0**	43.6	56.4	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
去年參加此調查											
是	230	100.0	**4.07**	0.65	**87.8**	21.7	66.1	**10.0**	**2.2**	1.7	0.4
否	304	100.0	**3.99**	0.63	**82.9**	17.4	65.5	**15.5**	**1.6**	1.6	0.0
航空公司 *#											
中華	242	100.0	**4.05**	0.61	**86.4**	19.8	66.5	**12.4**	**1.2**	1.2	0.0
長榮	169	100.0	**3.96**	0.63	**83.4**	14.8	68.6	**14.8**	**1.8**	1.2	0.6
立榮	26	100.0	**3.96**	0.60	**80.8**	15.4	65.4	**19.2**	**0.0**	0.0	0.0
華信	31	100.0	**3.74**	0.82	**71.0**	12.9	58.1	**19.4**	**9.7**	9.7	0.0
遠東	10	100.0	**3.90**	0.88	**80.0**	20.0	60.0	**10.0**	**10.0**	10.0	0.0
虎航	17	100.0	**4.00**	0.61	**82.4**	17.6	64.7	**17.6**	**0.0**	0.0	0.0
德安	5	100.0	**4.40**	0.55	**100.0**	40.0	60.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
凌天	19	100.0	**4.47**	0.51	**100.0**	47.4	52.6	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
大鵬	7	100.0	**4.14**	0.38	**100.0**	14.3	85.7	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
群鷹翔	3	100.0	**5.00**	0.00	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
漢翔	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
飛特立	3	100.0	**4.00**	0.00	**100.0**	0.0	100.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
華捷	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0

註：1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。

2.「*」表示在95%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。

表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。

3.將五分量表之選項合併為三項進行檢定，例如「很滿意」與「滿意」合併為「滿意」，「很不滿意」與「不滿意」歸為「不滿意」，「普通」維持原樣。

4.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。

5.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。

6.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。

7.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。

8.樣本數n=1者無法計算標準差，以「.」標示。

9.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	總計		平均分析		百分比分布						
	樣本數	百分比	平均值	標準差	重要	很重要	重要	普通	不重要	不重要	很不重要
全體	**91**	**100.0**	**4.70**	**0.48**	**98.9**	**71.4**	**27.5**	**1.1**	**0.0**	**0.0**	**0.0**
性別 #											
男	72	100.0	**4.67**	0.50	**98.6**	68.1	30.6	**1.4**	**0.0**	0.0	0.0
女	19	100.0	**4.84**	0.37	**100.0**	84.2	15.8	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
年資 #											
未滿5年	37	100.0	**4.73**	0.45	**100.0**	73.0	27.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
5~未滿10年	23	100.0	**4.78**	0.42	**100.0**	78.3	21.7	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
10年及以上	31	100.0	**4.61**	0.56	**96.8**	64.5	32.3	**3.2**	**0.0**	0.0	0.0
航空類別 #											
民用航空運輸業	82	100.0	**4.68**	0.49	**98.8**	69.5	29.3	**1.2**	**0.0**	0.0	0.0
普通航空業	9	100.0	**4.89**	0.33	**100.0**	88.9	11.1	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
去年參加此調查 #											
是	66	100.0	**4.67**	0.51	**98.5**	68.2	30.3	**1.5**	**0.0**	0.0	0.0
否	25	100.0	**4.80**	0.41	**100.0**	80.0	20.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
航空公司 #											
中華	21	100.0	**4.81**	0.40	**100.0**	81.0	19.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
長榮	33	100.0	**4.55**	0.56	**97.0**	57.6	39.4	**3.0**	**0.0**	0.0	0.0
立榮	8	100.0	**5.00**	0.00	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
華信	7	100.0	**4.57**	0.53	**100.0**	57.1	42.9	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
遠東	2	100.0	**4.50**	0.71	**100.0**	50.0	50.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
虎航	11	100.0	**4.73**	0.47	**100.0**	72.7	27.3	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
德安	3	100.0	**5.00**	0.00	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
凌天	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
漢翔	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
飛特立	3	100.0	**4.67**	0.58	**100.0**	66.7	33.3	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
華捷	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0

註：1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。

2.「*」表示在95%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。

表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。

3.將五分量表之選項合併為三項進行檢定，例如「很重要」與「重要」合併為「重要」，「很不重要」與「不重要」歸為「不重要」，「普通」維持原樣。

4.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。

5.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。

6.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。

7.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。

8.樣本數n=1者無法計算標準差，以「.」標示。

9.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」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	總計		平均分析		百分比分布						
	樣本數	百分比	平均值	標準差	滿意	很滿意	滿意	普通	不滿意	不滿意	很不滿意
全體	**91**	**100.0**	**4.46**	**0.64**	**94.5**	**52.7**	**41.8**	**4.4**	**1.1**	**1.1**	**0.0**
性別 #											
男	72	100.0	**4.43**	0.67	**93.1**	51.4	41.7	**5.6**	**1.4**	1.4	0.0
女	19	100.0	**4.58**	0.51	**100.0**	57.9	42.1	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
年資 #											
未滿5年	37	100.0	**4.62**	0.49	**100.0**	62.2	37.8	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
5~未滿10年	23	100.0	**4.48**	0.67	**91.3**	56.5	34.8	**8.7**	**0.0**	0.0	0.0
10年及以上	31	100.0	**4.26**	0.73	**90.3**	38.7	51.6	**6.5**	**3.2**	3.2	0.0
航空類別 #											
民用航空運輸業	82	100.0	**4.45**	0.65	**93.9**	52.4	41.5	**4.9**	**1.2**	1.2	0.0
普通航空業	9	100.0	**4.56**	0.53	**100.0**	55.6	44.4	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
去年參加此調查 #											
是	66	100.0	**4.36**	0.67	**92.4**	45.5	47.0	**6.1**	**1.5**	1.5	0.0
否	25	100.0	**4.72**	0.46	**100.0**	72.0	28.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
航空公司 #											
中華	21	100.0	**4.62**	0.50	**100.0**	61.9	38.1	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
長榮	33	100.0	**4.27**	0.80	**84.8**	45.5	39.4	**12.1**	**3.0**	3.0	0.0
立榮	8	100.0	**4.63**	0.52	**100.0**	62.5	37.5	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
華信	7	100.0	**4.71**	0.49	**100.0**	71.4	28.6	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
遠東	2	100.0	**4.00**	0.00	**100.0**	0.0	100.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
虎航	11	100.0	**4.45**	0.52	**100.0**	45.5	54.5	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
德安	3	100.0	**4.33**	0.58	**100.0**	33.3	66.7	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
凌天	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
漢翔	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
飛特立	3	100.0	**4.67**	0.58	**100.0**	66.7	33.3	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
華捷	1	100.0	**4.00**	.	**100.0**	0.0	100.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0

註 1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。

2.「*」表示在95%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。

表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。

3.將五分量表之選項合併為三項進行檢定，例如「很滿意」與「滿意」合併為「滿意」，「很不滿意」與「不滿意」歸為「不滿意」，「普通」維持原樣。

4.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。

5.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。

6.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。

7.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。

8.樣本數n=1者無法計算標準差，以「.」標示。

9.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」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	總計		平均分析		百分比分布						
	樣本數	百分比	平均值	標準差	重要	很重要	重要	普通	不重要	不重要	很不重要
全體	**91**	**100.0**	**4.69**	**0.55**	**97.8**	**72.5**	**25.3**	**1.1**	**1.1**	**1.1**	**0.0**
性別 #											
男	72	100.0	**4.65**	0.59	**97.2**	69.4	27.8	**1.4**	**1.4**	1.4	0.0
女	19	100.0	**4.84**	0.37	**100.0**	84.2	15.8	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
年資 #											
未滿5年	37	100.0	**4.70**	0.46	**100.0**	70.3	29.7	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
5~未滿10年	23	100.0	**4.74**	0.54	**95.7**	78.3	17.4	**4.3**	**0.0**	0.0	0.0
10年及以上	31	100.0	**4.65**	0.66	**96.8**	71.0	25.8	**0.0**	**3.2**	3.2	0.0
航空類別 #											
民用航空運輸業	82	100.0	**4.68**	0.56	**97.6**	72.0	25.6	**1.2**	**1.2**	1.2	0.0
普通航空業	9	100.0	**4.78**	0.44	**100.0**	77.8	22.2	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
去年參加此調查 #											
是	66	100.0	**4.65**	0.59	**97.0**	69.7	27.3	**1.5**	**1.5**	1.5	0.0
否	25	100.0	**4.80**	0.41	**100.0**	80.0	20.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
航空公司 #											
中華	21	100.0	**4.38**	0.74	**95.2**	47.6	47.6	**0.0**	**4.8**	4.8	0.0
長榮	33	100.0	**4.85**	0.44	**97.0**	87.9	9.1	**3.0**	**0.0**	0.0	0.0
立榮	8	100.0	**4.88**	0.35	**100.0**	87.5	12.5	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
華信	7	100.0	**4.71**	0.49	**100.0**	71.4	28.6	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
遠東	2	100.0	**4.50**	0.71	**100.0**	50.0	50.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
虎航	11	100.0	**4.64**	0.50	**100.0**	63.6	36.4	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
德安	3	100.0	**5.00**	0.00	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
凌天	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
漢翔	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
飛特立	3	100.0	**4.67**	0.58	**100.0**	66.7	33.3	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
華捷	1	100.0	**4.00**	.	**100.0**	0.0	100.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0

註：1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。

2.「*」表示在95%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。

表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。

3.將五分量表之選項合併為三項進行檢定，例如「很重要」與「重要」合併為「重要」，「很不重要」與「不重要」歸為「不重要」，「普通」維持原樣。

4.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。

5.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。

6.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。

7.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。

8.樣本數n=1者無法計算標準差，以「.」標示。

9.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」則視為遺漏值。

附表II-A2-2.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)

【滿意度】

調查對象：有接觸本服務的簽派員。

單位：人；分；%

項目別	總計		平均分析		百分比分布						
	樣本數	百分比	平均值	標準差	滿意	很滿意	滿意	普通	不滿意	不滿意	很不滿意
全體	**91**	**100.0**	**4.48**	**0.56**	**96.7**	**51.6**	**45.1**	**3.3**	**0.0**	**0.0**	**0.0**
性別 #											
男	72	100.0	**4.51**	0.58	**95.8**	55.6	40.3	**4.2**	**0.0**	0.0	0.0
女	19	100.0	**4.37**	0.50	**100.0**	36.8	63.2	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
年資 #											
未滿5年	37	100.0	**4.43**	0.55	**97.3**	45.9	51.4	**2.7**	**0.0**	0.0	0.0
5~未滿10年	23	100.0	**4.52**	0.59	**95.7**	56.5	39.1	**4.3**	**0.0**	0.0	0.0
10年及以上	31	100.0	**4.52**	0.57	**96.8**	54.8	41.9	**3.2**	**0.0**	0.0	0.0
航空類別 #											
民用航空運輸業	82	100.0	**4.48**	0.57	**96.3**	51.2	45.1	**3.7**	**0.0**	0.0	0.0
普通航空業	9	100.0	**4.56**	0.53	**100.0**	55.6	44.4	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
去年參加此調查 #											
是	66	100.0	**4.52**	0.56	**97.0**	54.5	42.4	**3.0**	**0.0**	0.0	0.0
否	25	100.0	**4.40**	0.58	**96.0**	44.0	52.0	**4.0**	**0.0**	0.0	0.0
航空公司 #											
中華	21	100.0	**4.33**	0.58	**95.2**	38.1	57.1	**4.8**	**0.0**	0.0	0.0
長榮	33	100.0	**4.52**	0.57	**97.0**	54.5	42.4	**3.0**	**0.0**	0.0	0.0
立榮	8	100.0	**4.63**	0.52	**100.0**	62.5	37.5	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
華信	7	100.0	**4.71**	0.49	**100.0**	71.4	28.6	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
遠東	2	100.0	**4.00**	0.00	**100.0**	0.0	100.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
虎航	11	100.0	**4.45**	0.69	**90.9**	54.5	36.4	**9.1**	**0.0**	0.0	0.0
德安	3	100.0	**4.33**	0.58	**100.0**	33.3	66.7	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
凌天	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
漢翔	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
飛特立	3	100.0	**4.67**	0.58	**100.0**	66.7	33.3	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
華捷	1	100.0	**4.00**	.	**100.0**	0.0	100.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0

註 1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。

2.「*」表示在95%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。

表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。

3.將五分量表之選項合併為三項進行檢定，例如「很滿意」與「滿意」合併為「滿意」，「很不滿意」與「不滿意」歸為「不滿意」，「普通」維持原樣。

4.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。

5.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。

6.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。

7.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。

8.樣本數n=1者無法計算標準差，以「.」標示。

9.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」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	總計		平均分析		百分比分布						
	樣本數	百分比	平均值	標準差	重要	很重要	重要	普通	不重要	不重要	很不重要
全體	**89**	**100.0**	**4.54**	**0.57**	**96.6**	**57.3**	**39.3**	**3.4**	**0.0**	**0.0**	**0.0**
性別 #											
男	70	100.0	**4.51**	0.56	**97.1**	54.3	42.9	**2.9**	**0.0**	0.0	0.0
女	19	100.0	**4.63**	0.60	**94.7**	68.4	26.3	**5.3**	**0.0**	0.0	0.0
年資 #											
未滿5年	36	100.0	**4.47**	0.61	**94.4**	52.8	41.7	**5.6**	**0.0**	0.0	0.0
5~未滿10年	23	100.0	**4.57**	0.59	**95.7**	60.9	34.8	**4.3**	**0.0**	0.0	0.0
10年及以上	30	100.0	**4.60**	0.50	**100.0**	60.0	40.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
航空類別 #											
民用航空運輸業	80	100.0	**4.50**	0.57	**96.3**	53.8	42.5	**3.8**	**0.0**	0.0	0.0
普通航空業	9	100.0	**4.89**	0.33	**100.0**	88.9	11.1	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
去年參加此調查 #											
是	64	100.0	**4.53**	0.53	**98.4**	54.7	43.8	**1.6**	**0.0**	0.0	0.0
否	25	100.0	**4.56**	0.65	**92.0**	64.0	28.0	**8.0**	**0.0**	0.0	0.0
航空公司 #											
中華	21	100.0	**4.57**	0.51	**100.0**	57.1	42.9	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
長榮	32	100.0	**4.44**	0.62	**93.8**	50.0	43.8	**6.3**	**0.0**	0.0	0.0
立榮	8	100.0	**4.75**	0.46	**100.0**	75.0	25.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
華信	7	100.0	**4.29**	0.76	**85.7**	42.9	42.9	**14.3**	**0.0**	0.0	0.0
遠東	2	100.0	**4.50**	0.71	**100.0**	50.0	50.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
虎航	10	100.0	**4.50**	0.53	**100.0**	50.0	50.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
德安	3	100.0	**5.00**	0.00	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
凌天	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
漢翔	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
飛特立	3	100.0	**4.67**	0.58	**100.0**	66.7	33.3	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
華捷	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0

註：1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。

2.「*」表示在95%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。

表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。

3.將五分量表之選項合併為三項進行檢定，例如「很重要」與「重要」合併為「重要」，「很不重要」與「不重要」歸為「不重要」，「普通」維持原樣。

4.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。

5.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。

6.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。

7.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。

8.樣本數n=1者無法計算標準差，以「.」標示。

9.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」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	總計		平均分析		百分比分布						
	樣本數	百分比	平均值	標準差	滿意	很滿意	滿意	普通	不滿意	不滿意	很不滿意
全體	**89**	**100.0**	**4.35**	**0.69**	**89.9**	**46.1**	**43.8**	**9.0**	**1.1**	**1.1**	**0.0**
性別 #											
男	70	100.0	**4.31**	0.71	**88.6**	44.3	44.3	**10.0**	**1.4**	1.4	0.0
女	19	100.0	**4.47**	0.61	**94.7**	52.6	42.1	**5.3**	**0.0**	0.0	0.0
年資 #											
未滿5年	36	100.0	**4.39**	0.64	**91.7**	47.2	44.4	**8.3**	**0.0**	0.0	0.0
5~未滿10年	23	100.0	**4.35**	0.78	**82.6**	52.2	30.4	**17.4**	**0.0**	0.0	0.0
10年及以上	30	100.0	**4.30**	0.70	**93.3**	40.0	53.3	**3.3**	**3.3**	3.3	0.0
航空類別 #											
民用航空運輸業	80	100.0	**4.30**	0.70	**88.8**	42.5	46.3	**10.0**	**1.3**	1.3	0.0
普通航空業	9	100.0	**4.78**	0.44	**100.0**	77.8	22.2	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
去年參加此調查 #											
是	64	100.0	**4.31**	0.69	**90.6**	42.2	48.4	**7.8**	**1.6**	1.6	0.0
否	25	100.0	**4.44**	0.71	**88.0**	56.0	32.0	**12.0**	**0.0**	0.0	0.0
航空公司 #											
中華	21	100.0	**4.38**	0.59	**95.2**	42.9	52.4	**4.8**	**0.0**	0.0	0.0
長榮	32	100.0	**4.09**	0.82	**78.1**	34.4	43.8	**18.8**	**3.1**	3.1	0.0
立榮	8	100.0	**4.50**	0.53	**100.0**	50.0	50.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
華信	7	100.0	**4.71**	0.49	**100.0**	71.4	28.6	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
遠東	2	100.0	**3.50**	0.71	**50.0**	0.0	50.0	**50.0**	**0.0**	0.0	0.0
虎航	10	100.0	**4.50**	0.53	**100.0**	50.0	50.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
德安	3	100.0	**4.67**	0.58	**100.0**	66.7	33.3	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
凌天	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
漢翔	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
飛特立	3	100.0	**5.00**	0.00	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
華捷	1	100.0	**4.00**	.	**100.0**	0.0	100.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0

註 1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。

2.「*」表示在95%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。

表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。

3.將五分量表之選項合併為三項進行檢定，例如「很滿意」與「滿意」合併為「滿意」，「很不滿意」與「不滿意」歸為「不滿意」，「普通」維持原樣。

4.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。

5.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。

6.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。

7.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。

8.樣本數n=1者無法計算標準差，以「.」標示。

9.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」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	總計		平均分析		百分比分布						
	樣本數	百分比	平均值	標準差	重要	很重要	重要	普通	不重要	不重要	很不重要
全體	**91**	**100.0**	**4.57**	**0.60**	**96.7**	**61.5**	**35.2**	**2.2**	**1.1**	**1.1**	**0.0**
性別 #											
男	72	100.0	**4.51**	0.63	**95.8**	56.9	38.9	**2.8**	**1.4**	1.4	0.0
女	19	100.0	**4.79**	0.42	**100.0**	78.9	21.1	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
年資 #											
未滿5年	37	100.0	**4.62**	0.55	**97.3**	64.9	32.4	**2.7**	**0.0**	0.0	0.0
5~未滿10年	23	100.0	**4.61**	0.50	**100.0**	60.9	39.1	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
10年及以上	31	100.0	**4.48**	0.72	**93.5**	58.1	35.5	**3.2**	**3.2**	3.2	0.0
航空類別 #											
民用航空運輸業	82	100.0	**4.55**	0.61	**96.3**	59.8	36.6	**2.4**	**1.2**	1.2	0.0
普通航空業	9	100.0	**4.78**	0.44	**100.0**	77.8	22.2	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
去年參加此調查 #											
是	66	100.0	**4.58**	0.61	**97.0**	62.1	34.8	**1.5**	**1.5**	1.5	0.0
否	25	100.0	**4.56**	0.58	**96.0**	60.0	36.0	**4.0**	**0.0**	0.0	0.0
航空公司 #											
中華	21	100.0	**4.52**	0.75	**95.2**	61.9	33.3	**0.0**	**4.8**	4.8	0.0
長榮	33	100.0	**4.48**	0.62	**93.9**	54.5	39.4	**6.1**	**0.0**	0.0	0.0
立榮	8	100.0	**4.88**	0.35	**100.0**	87.5	12.5	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
華信	7	100.0	**4.29**	0.49	**100.0**	28.6	71.4	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
遠東	2	100.0	**4.50**	0.71	**100.0**	50.0	50.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
虎航	11	100.0	**4.73**	0.47	**100.0**	72.7	27.3	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
德安	3	100.0	**5.00**	0.00	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
凌天	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
漢翔	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
飛特立	3	100.0	**4.67**	0.58	**100.0**	66.7	33.3	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
華捷	1	100.0	**4.00**	.	**100.0**	0.0	100.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0

註：1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。

2.「*」表示在95%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。

表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。

3.將五分量表之選項合併為三項進行檢定，例如「很重要」與「重要」合併為「重要」，「很不重要」與「不重要」歸為「不重要」，「普通」維持原樣。

4.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。

5.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。

6.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。

7.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。

8.樣本數n=1者無法計算標準差，以「.」標示。

9.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」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	總計		平均分析		百分比分布						
	樣本數	百分比	平均值	標準差	滿意	很滿意	滿意	普通	不滿意	不滿意	很不滿意
全體	**91**	**100.0**	**4.52**	**0.62**	**93.4**	**58.2**	**35.2**	**6.6**	**0.0**	**0.0**	**0.0**
性別 #											
男	72	100.0	**4.47**	0.65	**91.7**	55.6	36.1	**8.3**	**0.0**	0.0	0.0
女	19	100.0	**4.68**	0.48	**100.0**	68.4	31.6	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
年資 #											
未滿5年	37	100.0	**4.51**	0.61	**94.6**	56.8	37.8	**5.4**	**0.0**	0.0	0.0
5~未滿10年	23	100.0	**4.52**	0.59	**95.7**	56.5	39.1	**4.3**	**0.0**	0.0	0.0
10年及以上	31	100.0	**4.52**	0.68	**90.3**	61.3	29.0	**9.7**	**0.0**	0.0	0.0
航空類別 #											
民用航空運輸業	82	100.0	**4.49**	0.63	**92.7**	56.1	36.6	**7.3**	**0.0**	0.0	0.0
普通航空業	9	100.0	**4.78**	0.44	**100.0**	77.8	22.2	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
去年參加此調查 #											
是	66	100.0	**4.52**	0.61	**93.9**	57.6	36.4	**6.1**	**0.0**	0.0	0.0
否	25	100.0	**4.52**	0.65	**92.0**	60.0	32.0	**8.0**	**0.0**	0.0	0.0
航空公司 #											
中華	21	100.0	**4.48**	0.60	**95.2**	52.4	42.9	**4.8**	**0.0**	0.0	0.0
長榮	33	100.0	**4.39**	0.70	**87.9**	51.5	36.4	**12.1**	**0.0**	0.0	0.0
立榮	8	100.0	**4.75**	0.46	**100.0**	75.0	25.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
華信	7	100.0	**4.57**	0.53	**100.0**	57.1	42.9	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
遠東	2	100.0	**3.50**	0.71	**50.0**	0.0	50.0	**50.0**	**0.0**	0.0	0.0
虎航	11	100.0	**4.73**	0.47	**100.0**	72.7	27.3	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
德安	3	100.0	**4.67**	0.58	**100.0**	66.7	33.3	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
凌天	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
漢翔	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
飛特立	3	100.0	**4.67**	0.58	**100.0**	66.7	33.3	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
華捷	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0

註 1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。

2.「*」表示在95%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。

表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。

3.將五分量表之選項合併為三項進行檢定，例如「很滿意」與「滿意」合併為「滿意」，「很不滿意」與「不滿意」歸為「不滿意」，「普通」維持原樣。

4.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。

5.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。

6.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。

7.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。

8.樣本數n=1者無法計算標準差，以「.」標示。

9.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」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	總計		平均分析		百分比分布						
	樣本數	百分比	平均值	標準差	重要	很重要	重要	普通	不重要	不重要	很不重要
全體	**91**	**100.0**	**4.68**	**0.47**	**100.0**	**68.1**	**31.9**	**0.0**	**0.0**	**0.0**	**0.0**
性別 #											
男	72	100.0	**4.65**	0.48	**100.0**	65.3	34.7	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
女	19	100.0	**4.79**	0.42	**100.0**	78.9	21.1	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
年資 #											
未滿5年	37	100.0	**4.68**	0.47	**100.0**	67.6	32.4	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
5~未滿10年	23	100.0	**4.74**	0.45	**100.0**	73.9	26.1	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
10年及以上	31	100.0	**4.65**	0.49	**100.0**	64.5	35.5	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
航空類別 #											
民用航空運輸業	82	100.0	**4.66**	0.48	**100.0**	65.9	34.1	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
普通航空業	9	100.0	**4.89**	0.33	**100.0**	88.9	11.1	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
去年參加此調查 #											
是	66	100.0	**4.67**	0.48	**100.0**	66.7	33.3	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
否	25	100.0	**4.72**	0.46	**100.0**	72.0	28.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
航空公司 #											
中華	21	100.0	**4.67**	0.48	**100.0**	66.7	33.3	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
長榮	33	100.0	**4.76**	0.44	**100.0**	75.8	24.2	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
立榮	8	100.0	**4.88**	0.35	**100.0**	87.5	12.5	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
華信	7	100.0	**4.29**	0.49	**100.0**	28.6	71.4	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
遠東	2	100.0	**4.50**	0.71	**100.0**	50.0	50.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
虎航	11	100.0	**4.45**	0.52	**100.0**	45.5	54.5	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
德安	3	100.0	**5.00**	0.00	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
凌天	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
漢翔	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
飛特立	3	100.0	**4.67**	0.58	**100.0**	66.7	33.3	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
華捷	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0

註：1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。

2.「*」表示在95%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。

表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。

3.將五分量表之選項合併為三項進行檢定，例如「很重要」與「重要」合併為「重要」，「很不重要」與「不重要」歸為「不重要」，「普通」維持原樣。

4.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。

5.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。

6.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。

7.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。

8.樣本數n=1者無法計算標準差，以「.」標示。

9.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」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	總計		平均分析		百分比分布						
	樣本數	百分比	平均值	標準差	滿意	很滿意	滿意	普通	不滿意	不滿意	很不滿意
全體	**91**	**100.0**	**4.59**	**0.54**	**97.8**	**61.5**	**36.3**	**2.2**	**0.0**	**0.0**	**0.0**
性別 #											
男	72	100.0	**4.60**	0.55	**97.2**	62.5	34.7	**2.8**	**0.0**	0.0	0.0
女	19	100.0	**4.58**	0.51	**100.0**	57.9	42.1	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
年資 #											
未滿5年	37	100.0	**4.65**	0.54	**97.3**	67.6	29.7	**2.7**	**0.0**	0.0	0.0
5~未滿10年	23	100.0	**4.52**	0.51	**100.0**	52.2	47.8	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
10年及以上	31	100.0	**4.58**	0.56	**96.8**	61.3	35.5	**3.2**	**0.0**	0.0	0.0
航空類別 #											
民用航空運輸業	82	100.0	**4.59**	0.54	**97.6**	61.0	36.6	**2.4**	**0.0**	0.0	0.0
普通航空業	9	100.0	**4.67**	0.50	**100.0**	66.7	33.3	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
去年參加此調查 #											
是	66	100.0	**4.58**	0.56	**97.0**	60.6	36.4	**3.0**	**0.0**	0.0	0.0
否	25	100.0	**4.64**	0.49	**100.0**	64.0	36.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
航空公司 #											
中華	21	100.0	**4.52**	0.51	**100.0**	52.4	47.6	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
長榮	33	100.0	**4.61**	0.56	**97.0**	63.6	33.3	**3.0**	**0.0**	0.0	0.0
立榮	8	100.0	**4.75**	0.46	**100.0**	75.0	25.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
華信	7	100.0	**4.71**	0.49	**100.0**	71.4	28.6	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
遠東	2	100.0	**4.00**	0.00	**100.0**	0.0	100.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
虎航	11	100.0	**4.55**	0.69	**90.9**	63.6	27.3	**9.1**	**0.0**	0.0	0.0
德安	3	100.0	**4.67**	0.58	**100.0**	66.7	33.3	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
凌天	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
漢翔	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
飛特立	3	100.0	**4.67**	0.58	**100.0**	66.7	33.3	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
華捷	1	100.0	**4.00**	.	**100.0**	0.0	100.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0

註 1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。

2.「*」表示在95%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。

表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。

3.將五分量表之選項合併為三項進行檢定，例如「很滿意」與「滿意」合併為「滿意」，「很不滿意」與「不滿意」歸為「不滿意」，「普通」維持原樣。

4.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。

5.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。

6.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。

7.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。

8.樣本數n=1者無法計算標準差，以「.」標示。

9.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」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	總計		平均分析		百分比分布						
	樣本數	百分比	平均值	標準差	重要	很重要	重要	普通	不重要	不重要	很不重要
全體	**86**	**100.0**	**4.35**	**0.70**	**87.2**	**47.7**	**39.5**	**12.8**	**0.0**	**0.0**	**0.0**
性別 #											
男	68	100.0	**4.35**	0.69	**88.2**	47.1	41.2	**11.8**	**0.0**	0.0	0.0
女	18	100.0	**4.33**	0.77	**83.3**	50.0	33.3	**16.7**	**0.0**	0.0	0.0
年資 #											
未滿5年	34	100.0	**4.38**	0.65	**91.2**	47.1	44.1	**8.8**	**0.0**	0.0	0.0
5~未滿10年	22	100.0	**4.14**	0.77	**77.3**	36.4	40.9	**22.7**	**0.0**	0.0	0.0
10年及以上	30	100.0	**4.47**	0.68	**90.0**	56.7	33.3	**10.0**	**0.0**	0.0	0.0
航空類別 #											
民用航空運輸業	77	100.0	**4.31**	0.71	**85.7**	45.5	40.3	**14.3**	**0.0**	0.0	0.0
普通航空業	9	100.0	**4.67**	0.50	**100.0**	66.7	33.3	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
去年參加此調查 #											
是	63	100.0	**4.38**	0.66	**90.5**	47.6	42.9	**9.5**	**0.0**	0.0	0.0
否	23	100.0	**4.26**	0.81	**78.3**	47.8	30.4	**21.7**	**0.0**	0.0	0.0
航空公司 #											
中華	20	100.0	**4.15**	0.81	**75.0**	40.0	35.0	**25.0**	**0.0**	0.0	0.0
長榮	30	100.0	**4.33**	0.71	**86.7**	46.7	40.0	**13.3**	**0.0**	0.0	0.0
立榮	8	100.0	**4.75**	0.46	**100.0**	75.0	25.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
華信	7	100.0	**4.00**	0.82	**71.4**	28.6	42.9	**28.6**	**0.0**	0.0	0.0
遠東	2	100.0	**4.00**	0.00	**100.0**	0.0	100.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
虎航	10	100.0	**4.50**	0.53	**100.0**	50.0	50.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
德安	3	100.0	**5.00**	0.00	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
凌天	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
漢翔	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
飛特立	3	100.0	**4.33**	0.58	**100.0**	33.3	66.7	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
華捷	1	100.0	**4.00**	.	**100.0**	0.0	100.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0

註：1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。

2.「*」表示在95%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。

表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。

3.將五分量表之選項合併為三項進行檢定，例如「很重要」與「重要」合併為「重要」，「很不重要」與「不重要」歸為「不重要」，「普通」維持原樣。

4.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。

5.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。

6.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。

7.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。

8.樣本數n=1者無法計算標準差，以「.」標示。

9.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」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	總計		平均分析		百分比分布						
	樣本數	百分比	平均值	標準差	滿意	很滿意	滿意	普通	不滿意	不滿意	很不滿意
全體	**86**	**100.0**	**4.00**	**0.84**	**69.8**	**32.6**	**37.2**	**27.9**	**2.3**	**2.3**	**0.0**
性別 #											
男	68	100.0	**4.00**	0.86	**69.1**	33.8	35.3	**27.9**	**2.9**	2.9	0.0
女	18	100.0	**4.00**	0.77	**72.2**	27.8	44.4	**27.8**	**0.0**	0.0	0.0
年資 #											
未滿5年	34	100.0	**3.91**	0.79	**64.7**	26.5	38.2	**35.3**	**0.0**	0.0	0.0
5~未滿10年	22	100.0	**3.86**	0.94	**59.1**	31.8	27.3	**36.4**	**4.5**	4.5	0.0
10年及以上	30	100.0	**4.20**	0.81	**83.3**	40.0	43.3	**13.3**	**3.3**	3.3	0.0
航空類別 #											
民用航空運輸業	77	100.0	**4.01**	0.85	**70.1**	33.8	36.4	**27.3**	**2.6**	2.6	0.0
普通航空業	9	100.0	**3.89**	0.78	**66.7**	22.2	44.4	**33.3**	**0.0**	0.0	0.0
去年參加此調查 #											
是	63	100.0	**4.03**	0.80	**76.2**	30.2	46.0	**20.6**	**3.2**	3.2	0.0
否	23	100.0	**3.91**	0.95	**52.2**	39.1	13.0	**47.8**	**0.0**	0.0	0.0
航空公司 #											
中華	20	100.0	**4.00**	0.79	**70.0**	30.0	40.0	**30.0**	**0.0**	0.0	0.0
長榮	30	100.0	**3.97**	0.89	**66.7**	33.3	33.3	**30.0**	**3.3**	3.3	0.0
立榮	8	100.0	**4.50**	0.53	**100.0**	50.0	50.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
華信	7	100.0	**4.29**	0.76	**85.7**	42.9	42.9	**14.3**	**0.0**	0.0	0.0
遠東	2	100.0	**2.50**	0.71	**0.0**	0.0	0.0	**50.0**	**50.0**	50.0	0.0
虎航	10	100.0	**3.90**	0.88	**60.0**	30.0	30.0	**40.0**	**0.0**	0.0	0.0
德安	3	100.0	**4.00**	1.00	**66.7**	33.3	33.3	**33.3**	**0.0**	0.0	0.0
凌天	1	100.0	**3.00**	.	**0.0**	0.0	0.0	**100.0**	**0.0**	0.0	0.0
漢翔	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
飛特立	3	100.0	**3.67**	0.58	**66.7**	0.0	66.7	**33.3**	**0.0**	0.0	0.0
華捷	1	100.0	**4.00**	.	**100.0**	0.0	100.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0

註 1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。

2.「*」表示在95%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。

表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。

3.將五分量表之選項合併為三項進行檢定，例如「很滿意」與「滿意」合併為「滿意」，「很不滿意」與「不滿意」歸為「不滿意」，「普通」維持原樣。

4.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。

5.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。

6.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。

7.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。

8.樣本數n=1者無法計算標準差，以「.」標示。

9.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」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	總計		平均分析		百分比分布						
	樣本數	百分比	平均值	標準差	重要	很重要	重要	普通	不重要	不重要	很不重要
全體	**89**	**100.0**	**4.51**	**0.59**	**95.5**	**55.1**	**40.4**	**4.5**	**0.0**	**0.0**	**0.0**
性別 #											
男	72	100.0	**4.50**	0.58	**95.8**	54.2	41.7	**4.2**	**0.0**	0.0	0.0
女	17	100.0	**4.53**	0.62	**94.1**	58.8	35.3	**5.9**	**0.0**	0.0	0.0
年資 #											
未滿5年	36	100.0	**4.50**	0.61	**94.4**	55.6	38.9	**5.6**	**0.0**	0.0	0.0
5~未滿10年	22	100.0	**4.41**	0.59	**95.5**	45.5	50.0	**4.5**	**0.0**	0.0	0.0
10年及以上	31	100.0	**4.58**	0.56	**96.8**	61.3	35.5	**3.2**	**0.0**	0.0	0.0
航空類別 #											
民用航空運輸業	80	100.0	**4.50**	0.57	**96.3**	53.8	42.5	**3.8**	**0.0**	0.0	0.0
普通航空業	9	100.0	**4.56**	0.73	**88.9**	66.7	22.2	**11.1**	**0.0**	0.0	0.0
去年參加此調查 #											
是	64	100.0	**4.47**	0.59	**95.3**	51.6	43.8	**4.7**	**0.0**	0.0	0.0
否	25	100.0	**4.60**	0.58	**96.0**	64.0	32.0	**4.0**	**0.0**	0.0	0.0
航空公司 #											
中華	20	100.0	**4.45**	0.51	**100.0**	45.0	55.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
長榮	32	100.0	**4.59**	0.61	**93.8**	65.6	28.1	**6.3**	**0.0**	0.0	0.0
立榮	8	100.0	**4.75**	0.46	**100.0**	75.0	25.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
華信	7	100.0	**4.29**	0.76	**85.7**	42.9	42.9	**14.3**	**0.0**	0.0	0.0
遠東	2	100.0	**4.00**	0.00	**100.0**	0.0	100.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
虎航	11	100.0	**4.36**	0.50	**100.0**	36.4	63.6	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
德安	3	100.0	**5.00**	0.00	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
凌天	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
漢翔	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
飛特立	3	100.0	**4.00**	1.00	**66.7**	33.3	33.3	**33.3**	**0.0**	0.0	0.0
華捷	1	100.0	**4.00**	.	**100.0**	0.0	100.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0

註：1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。

2.「*」表示在95%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。

表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。

3.將五分量表之選項合併為三項進行檢定，例如「很重要」與「重要」合併為「重要」，「很不重要」與「不重要」歸為「不重要」，「普通」維持原樣。

4.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。

5.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。

6.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。

7.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。

8.樣本數n=1者無法計算標準差，以「.」標示。

9.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」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	總計		平均分析		百分比分布						
	樣本數	百分比	平均值	標準差	滿意	很滿意	滿意	普通	不滿意	不滿意	很不滿意
全體	**89**	**100.0**	**4.24**	**0.75**	**85.4**	**40.4**	**44.9**	**12.4**	**2.2**	**2.2**	**0.0**
性別 #											
男	72	100.0	**4.22**	0.81	**81.9**	43.1	38.9	**15.3**	**2.8**	2.8	0.0
女	17	100.0	**4.29**	0.47	**100.0**	29.4	70.6	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
年資 #											
未滿5年	36	100.0	**4.36**	0.68	**88.9**	47.2	41.7	**11.1**	**0.0**	0.0	0.0
5~未滿10年	22	100.0	**3.91**	0.87	**68.2**	27.3	40.9	**27.3**	**4.5**	4.5	0.0
10年及以上	31	100.0	**4.32**	0.70	**93.5**	41.9	51.6	**3.2**	**3.2**	3.2	0.0
航空類別 #											
民用航空運輸業	80	100.0	**4.23**	0.78	**83.8**	41.3	42.5	**13.8**	**2.5**	2.5	0.0
普通航空業	9	100.0	**4.33**	0.50	**100.0**	33.3	66.7	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
去年參加此調查 #											
是	64	100.0	**4.23**	0.73	**85.9**	39.1	46.9	**12.5**	**1.6**	1.6	0.0
否	25	100.0	**4.24**	0.83	**84.0**	44.0	40.0	**12.0**	**4.0**	4.0	0.0
航空公司 #											
中華	20	100.0	**4.25**	0.64	**90.0**	35.0	55.0	**10.0**	**0.0**	0.0	0.0
長榮	32	100.0	**4.22**	0.91	**81.3**	46.9	34.4	**12.5**	**6.3**	6.3	0.0
立榮	8	100.0	**4.50**	0.53	**100.0**	50.0	50.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
華信	7	100.0	**4.43**	0.53	**100.0**	42.9	57.1	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
遠東	2	100.0	**3.00**	0.00	**0.0**	0.0	0.0	**100.0**	**0.0**	0.0	0.0
虎航	11	100.0	**4.09**	0.83	**72.7**	36.4	36.4	**27.3**	**0.0**	0.0	0.0
德安	3	100.0	**4.33**	0.58	**100.0**	33.3	66.7	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
凌天	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
漢翔	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
飛特立	3	100.0	**4.00**	0.00	**100.0**	0.0	100.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
華捷	1	100.0	**4.00**	.	**100.0**	0.0	100.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0

註 1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。

2.「*」表示在95%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。

表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。

3.將五分量表之選項合併為三項進行檢定，例如「很滿意」與「滿意」合併為「滿意」，「很不滿意」與「不滿意」歸為「不滿意」，「普通」維持原樣。

4.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。

5.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。

6.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。

7.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。

8.樣本數n=1者無法計算標準差，以「.」標示。

9.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」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	總計		平均分析		百分比分布						
	樣本數	百分比	平均值	標準差	重要	很重要	重要	普通	不重要	不重要	很不重要
全體	**88**	**100.0**	**4.63**	**0.57**	**95.5**	**67.0**	**28.4**	**4.5**	**0.0**	**0.0**	**0.0**
性別 #											
男	70	100.0	**4.61**	0.57	**95.7**	65.7	30.0	**4.3**	**0.0**	0.0	0.0
女	18	100.0	**4.67**	0.59	**94.4**	72.2	22.2	**5.6**	**0.0**	0.0	0.0
年資 #											
未滿5年	36	100.0	**4.69**	0.52	**97.2**	72.2	25.0	**2.8**	**0.0**	0.0	0.0
5~未滿10年	22	100.0	**4.55**	0.67	**90.9**	63.6	27.3	**9.1**	**0.0**	0.0	0.0
10年及以上	30	100.0	**4.60**	0.56	**96.7**	63.3	33.3	**3.3**	**0.0**	0.0	0.0
航空類別 #											
民用航空運輸業	79	100.0	**4.61**	0.59	**94.9**	65.8	29.1	**5.1**	**0.0**	0.0	0.0
普通航空業	9	100.0	**4.78**	0.44	**100.0**	77.8	22.2	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
去年參加此調查 #											
是	64	100.0	**4.61**	0.58	**95.3**	65.6	29.7	**4.7**	**0.0**	0.0	0.0
否	24	100.0	**4.67**	0.56	**95.8**	70.8	25.0	**4.2**	**0.0**	0.0	0.0
航空公司 #											
中華	20	100.0	**4.75**	0.44	**100.0**	75.0	25.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
長榮	31	100.0	**4.48**	0.68	**90.3**	58.1	32.3	**9.7**	**0.0**	0.0	0.0
立榮	8	100.0	**5.00**	0.00	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
華信	7	100.0	**4.43**	0.53	**100.0**	42.9	57.1	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
遠東	2	100.0	**3.50**	0.71	**50.0**	0.0	50.0	**50.0**	**0.0**	0.0	0.0
虎航	11	100.0	**4.73**	0.47	**100.0**	72.7	27.3	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
德安	3	100.0	**5.00**	0.00	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
凌天	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
漢翔	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
飛特立	3	100.0	**4.67**	0.58	**100.0**	66.7	33.3	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
華捷	1	100.0	**4.00**	.	**100.0**	0.0	100.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0

註：1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。

2.「*」表示在95%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。

表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。

3.將五分量表之選項合併為三項進行檢定，例如「很重要」與「重要」合併為「重要」，「很不重要」與「不重要」歸為「不重要」，「普通」維持原樣。

4.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。

5.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。

6.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。

7.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。

8.樣本數n=1者無法計算標準差，以「.」標示。

9.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」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	總計		平均分析		百分比分布						
	樣本數	百分比	平均值	標準差	滿意	很滿意	滿意	普通	不滿意	不滿意	很不滿意
全體	**88**	**100.0**	**4.47**	**0.62**	**93.2**	**53.4**	**39.8**	**6.8**	**0.0**	**0.0**	**0.0**
性別 #											
男	70	100.0	**4.46**	0.63	**92.9**	52.9	40.0	**7.1**	**0.0**	0.0	0.0
女	18	100.0	**4.50**	0.62	**94.4**	55.6	38.9	**5.6**	**0.0**	0.0	0.0
年資 *#											
未滿5年	36	100.0	**4.53**	0.61	**94.4**	58.3	36.1	**5.6**	**0.0**	0.0	0.0
5~未滿10年	22	100.0	**4.23**	0.75	**81.8**	40.9	40.9	**18.2**	**0.0**	0.0	0.0
10年及以上	30	100.0	**4.57**	0.50	**100.0**	56.7	43.3	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
航空類別 #											
民用航空運輸業	79	100.0	**4.46**	0.64	**92.4**	53.2	39.2	**7.6**	**0.0**	0.0	0.0
普通航空業	9	100.0	**4.56**	0.53	**100.0**	55.6	44.4	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
去年參加此調查 #											
是	64	100.0	**4.44**	0.61	**93.8**	50.0	43.8	**6.3**	**0.0**	0.0	0.0
否	24	100.0	**4.54**	0.66	**91.7**	62.5	29.2	**8.3**	**0.0**	0.0	0.0
航空公司 #											
中華	20	100.0	**4.60**	0.50	**100.0**	60.0	40.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
長榮	31	100.0	**4.39**	0.72	**87.1**	51.6	35.5	**12.9**	**0.0**	0.0	0.0
立榮	8	100.0	**4.63**	0.52	**100.0**	62.5	37.5	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
華信	7	100.0	**4.43**	0.53	**100.0**	42.9	57.1	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
遠東	2	100.0	**3.00**	0.00	**0.0**	0.0	0.0	**100.0**	**0.0**	0.0	0.0
虎航	11	100.0	**4.55**	0.52	**100.0**	54.5	45.5	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
德安	3	100.0	**4.67**	0.58	**100.0**	66.7	33.3	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
凌天	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
漢翔	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
飛特立	3	100.0	**4.33**	0.58	**100.0**	33.3	66.7	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
華捷	1	100.0	**4.00**	.	**100.0**	0.0	100.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0

註 1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。

2.「*」表示在95%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。

表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。

3.將五分量表之選項合併為三項進行檢定，例如「很滿意」與「滿意」合併為「滿意」，「很不滿意」與「不滿意」歸為「不滿意」，「普通」維持原樣。

4.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。

5.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。

6.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。

7.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。

8.樣本數n=1者無法計算標準差，以「.」標示。

9.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」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	總計		平均分析		百分比分布						
	樣本數	百分比	平均值	標準差	重要	很重要	重要	普通	不重要	不重要	很不重要
全體	**89**	**100.0**	**4.57**	**0.58**	**97.8**	**60.7**	**37.1**	**1.1**	**1.1**	**1.1**	**0.0**
性別 #											
男	70	100.0	**4.53**	0.61	**97.1**	57.1	40.0	**1.4**	**1.4**	1.4	0.0
女	19	100.0	**4.74**	0.45	**100.0**	73.7	26.3	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
年資 #											
未滿5年	36	100.0	**4.69**	0.47	**100.0**	69.4	30.6	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
5~未滿10年	23	100.0	**4.39**	0.58	**95.7**	43.5	52.2	**4.3**	**0.0**	0.0	0.0
10年及以上	30	100.0	**4.57**	0.68	**96.7**	63.3	33.3	**0.0**	**3.3**	3.3	0.0
航空類別 #											
民用航空運輸業	80	100.0	**4.55**	0.59	**97.5**	58.8	38.8	**1.3**	**1.3**	1.3	0.0
普通航空業	9	100.0	**4.78**	0.44	**100.0**	77.8	22.2	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
去年參加此調查 #											
是	65	100.0	**4.55**	0.61	**96.9**	60.0	36.9	**1.5**	**1.5**	1.5	0.0
否	24	100.0	**4.63**	0.49	**100.0**	62.5	37.5	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
航空公司 #											
中華	21	100.0	**4.48**	0.75	**95.2**	57.1	38.1	**0.0**	**4.8**	4.8	0.0
長榮	31	100.0	**4.65**	0.49	**100.0**	64.5	35.5	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
立榮	8	100.0	**4.88**	0.35	**100.0**	87.5	12.5	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
華信	7	100.0	**4.29**	0.49	**100.0**	28.6	71.4	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
遠東	2	100.0	**3.50**	0.71	**50.0**	0.0	50.0	**50.0**	**0.0**	0.0	0.0
虎航	11	100.0	**4.55**	0.52	**100.0**	54.5	45.5	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
德安	3	100.0	**5.00**	0.00	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
凌天	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
漢翔	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
飛特立	3	100.0	**4.67**	0.58	**100.0**	66.7	33.3	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
華捷	1	100.0	**4.00**	.	**100.0**	0.0	100.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0

註：1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。

2.「*」表示在95%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。

表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。

3.將五分量表之選項合併為三項進行檢定，例如「很重要」與「重要」合併為「重要」，「很不重要」與「不重要」歸為「不重要」，「普通」維持原樣。

4.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。

5.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。

6.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。

7.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。

8.樣本數n=1者無法計算標準差，以「.」標示。

9.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」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	總計		平均分析		百分比分布						
	樣本數	百分比	平均值	標準差	滿意	很滿意	滿意	普通	不滿意	不滿意	很不滿意
全體	**89**	**100.0**	**4.46**	**0.66**	**91.0**	**55.1**	**36.0**	**9.0**	**0.0**	**0.0**	**0.0**
性別 #											
男	70	100.0	**4.41**	0.67	**90.0**	51.4	38.6	**10.0**	**0.0**	0.0	0.0
女	19	100.0	**4.63**	0.60	**94.7**	68.4	26.3	**5.3**	**0.0**	0.0	0.0
年資 #											
未滿5年	36	100.0	**4.50**	0.65	**91.7**	58.3	33.3	**8.3**	**0.0**	0.0	0.0
5~未滿10年	23	100.0	**4.35**	0.71	**87.0**	47.8	39.1	**13.0**	**0.0**	0.0	0.0
10年及以上	30	100.0	**4.50**	0.63	**93.3**	56.7	36.7	**6.7**	**0.0**	0.0	0.0
航空類別 #											
民用航空運輸業	80	100.0	**4.45**	0.67	**90.0**	55.0	35.0	**10.0**	**0.0**	0.0	0.0
普通航空業	9	100.0	**4.56**	0.53	**100.0**	55.6	44.4	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
去年參加此調查 #											
是	65	100.0	**4.46**	0.64	**92.3**	53.8	38.5	**7.7**	**0.0**	0.0	0.0
否	24	100.0	**4.46**	0.72	**87.5**	58.3	29.2	**12.5**	**0.0**	0.0	0.0
航空公司 #											
中華	21	100.0	**4.52**	0.60	**95.2**	57.1	38.1	**4.8**	**0.0**	0.0	0.0
長榮	31	100.0	**4.48**	0.72	**87.1**	61.3	25.8	**12.9**	**0.0**	0.0	0.0
立榮	8	100.0	**4.63**	0.52	**100.0**	62.5	37.5	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
華信	7	100.0	**4.43**	0.53	**100.0**	42.9	57.1	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
遠東	2	100.0	**3.00**	0.00	**0.0**	0.0	0.0	**100.0**	**0.0**	0.0	0.0
虎航	11	100.0	**4.36**	0.67	**90.9**	45.5	45.5	**9.1**	**0.0**	0.0	0.0
德安	3	100.0	**4.67**	0.58	**100.0**	66.7	33.3	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
凌天	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
漢翔	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
飛特立	3	100.0	**4.33**	0.58	**100.0**	33.3	66.7	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
華捷	1	100.0	**4.00**	.	**100.0**	0.0	100.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0

註 1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。

2.「*」表示在95%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。

表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。

3.將五分量表之選項合併為三項進行檢定，例如「很滿意」與「滿意」合併為「滿意」，「很不滿意」與「不滿意」歸為「不滿意」，「普通」維持原樣。

4.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。

5.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。

6.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。

7.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。

8.樣本數n=1者無法計算標準差，以「.」標示。

9.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」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：有接觸本服務的簽派員。

單位：人；分；%

項目別	總計		平均分析		百分比分布						
	樣本數	百分比	平均值	標準差	滿意	很滿意	滿意	普通	不滿意	不滿意	很不滿意
全體	**91**	**100.0**	**4.43**	**0.63**	**92.3**	**50.5**	**41.8**	**7.7**	**0.0**	**0.0**	**0.0**
性別 #											
男	72	100.0	**4.42**	0.64	**91.7**	50.0	41.7	**8.3**	**0.0**	0.0	0.0
女	19	100.0	**4.47**	0.61	**94.7**	52.6	42.1	**5.3**	**0.0**	0.0	0.0
年資 #											
未滿5年	37	100.0	**4.46**	0.56	**97.3**	48.6	48.6	**2.7**	**0.0**	0.0	0.0
5~未滿10年	23	100.0	**4.39**	0.72	**87.0**	52.2	34.8	**13.0**	**0.0**	0.0	0.0
10年及以上	31	100.0	**4.42**	0.67	**90.3**	51.6	38.7	**9.7**	**0.0**	0.0	0.0
航空類別 #											
民用航空運輸業	82	100.0	**4.40**	0.65	**91.5**	48.8	42.7	**8.5**	**0.0**	0.0	0.0
普通航空業	9	100.0	**4.67**	0.50	**100.0**	66.7	33.3	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
去年參加此調查 #											
是	66	100.0	**4.36**	0.65	**90.9**	45.5	45.5	**9.1**	**0.0**	0.0	0.0
否	25	100.0	**4.60**	0.58	**96.0**	64.0	32.0	**4.0**	**0.0**	0.0	0.0
航空公司 #											
中華	21	100.0	**4.48**	0.60	**95.2**	52.4	42.9	**4.8**	**0.0**	0.0	0.0
長榮	33	100.0	**4.27**	0.72	**84.8**	42.4	42.4	**15.2**	**0.0**	0.0	0.0
立榮	8	100.0	**4.38**	0.74	**87.5**	50.0	37.5	**12.5**	**0.0**	0.0	0.0
華信	7	100.0	**4.86**	0.38	**100.0**	85.7	14.3	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
遠東	2	100.0	**4.00**	0.00	**100.0**	0.0	100.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
虎航	11	100.0	**4.45**	0.52	**100.0**	45.5	54.5	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
德安	3	100.0	**5.00**	0.00	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
凌天	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
漢翔	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
飛特立	3	100.0	**4.33**	0.58	**100.0**	33.3	66.7	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
華捷	1	100.0	**4.00**	.	**100.0**	0.0	100.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0

註：1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。

2.「*」表示在95%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。

表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。

3.將五分量表之選項合併為三項進行檢定，例如「很滿意」與「滿意」合併為「滿意」，「很不滿意」與「不滿意」歸為「不滿意」，「普通」維持原樣。

4.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。

5.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。

6.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。

7.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。

8.樣本數n=1者無法計算標準差，以「.」標示。

9.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」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	總計		平均分析		百分比分布						
	樣本數	百分比	平均值	標準差	重要	很重要	重要	普通	不重要	不重要	很不重要
全體	**90**	**100.0**	**4.57**	**0.65**	**93.3**	**64.4**	**28.9**	**5.6**	**1.1**	**1.1**	**0.0**
性別 #											
男	71	100.0	**4.52**	0.67	**93.0**	60.6	32.4	**5.6**	**1.4**	1.4	0.0
女	19	100.0	**4.74**	0.56	**94.7**	78.9	15.8	**5.3**	**0.0**	0.0	0.0
年資 #											
未滿5年	36	100.0	**4.64**	0.54	**97.2**	66.7	30.6	**2.8**	**0.0**	0.0	0.0
5~未滿10年	23	100.0	**4.57**	0.66	**91.3**	65.2	26.1	**8.7**	**0.0**	0.0	0.0
10年及以上	31	100.0	**4.48**	0.77	**90.3**	61.3	29.0	**6.5**	**3.2**	3.2	0.0
航空類別 #											
民用航空運輸業	81	100.0	**4.53**	0.67	**92.6**	61.7	30.9	**6.2**	**1.2**	1.2	0.0
普通航空業	9	100.0	**4.89**	0.33	**100.0**	88.9	11.1	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
去年參加此調查 #											
是	65	100.0	**4.52**	0.69	**92.3**	61.5	30.8	**6.2**	**1.5**	1.5	0.0
否	25	100.0	**4.68**	0.56	**96.0**	72.0	24.0	**4.0**	**0.0**	0.0	0.0
航空公司 #											
中華	21	100.0	**4.33**	0.86	**85.7**	52.4	33.3	**9.5**	**4.8**	4.8	0.0
長榮	33	100.0	**4.45**	0.67	**90.9**	54.5	36.4	**9.1**	**0.0**	0.0	0.0
立榮	8	100.0	**5.00**	0.00	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
華信	7	100.0	**4.86**	0.38	**100.0**	85.7	14.3	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
遠東	2	100.0	**5.00**	0.00	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
虎航	10	100.0	**4.50**	0.53	**100.0**	50.0	50.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
德安	3	100.0	**5.00**	0.00	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
凌天	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
漢翔	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
飛特立	3	100.0	**5.00**	0.00	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
華捷	1	100.0	**4.00**	.	**100.0**	0.0	100.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0

註：1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。

2.「*」表示在95%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。

表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。

3.將五分量表之選項合併為三項進行檢定，例如「很重要」與「重要」合併為「重要」，「很不重要」與「不重要」歸為「不重要」，「普通」維持原樣。

4.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。

5.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。

6.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。

7.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。

8.樣本數n=1者無法計算標準差，以「.」標示。

9.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」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	總計		平均分析		百分比分布						
	樣本數	百分比	平均值	標準差	滿意	很滿意	滿意	普通	不滿意	不滿意	很不滿意
全體	**90**	**100.0**	**3.77**	**0.97**	**64.4**	**23.3**	**41.1**	**27.8**	**7.8**	**4.4**	**3.3**
性別 #											
男	71	100.0	**3.80**	0.89	**64.8**	22.5	42.3	**29.6**	**5.6**	4.2	1.4
女	19	100.0	**3.63**	1.26	**63.2**	26.3	36.8	**21.1**	**15.8**	5.3	10.5
年資 #											
未滿5年	36	100.0	**3.81**	0.92	**66.7**	22.2	44.4	**27.8**	**5.6**	2.8	2.8
5~未滿10年	23	100.0	**3.78**	1.09	**60.9**	30.4	30.4	**30.4**	**8.7**	4.3	4.3
10年及以上	31	100.0	**3.71**	0.97	**64.5**	19.4	45.2	**25.8**	**9.7**	6.5	3.2
航空類別 #											
民用航空運輸業	81	100.0	**3.73**	0.99	**63.0**	22.2	40.7	**28.4**	**8.6**	4.9	3.7
普通航空業	9	100.0	**4.11**	0.78	**77.8**	33.3	44.4	**22.2**	**0.0**	0.0	0.0
去年參加此調查 #											
是	65	100.0	**3.80**	0.97	**69.2**	23.1	46.2	**21.5**	**9.2**	6.2	3.1
否	25	100.0	**3.68**	0.99	**52.0**	24.0	28.0	**44.0**	**4.0**	0.0	4.0
航空公司 #											
中華	21	100.0	**3.95**	0.74	**71.4**	23.8	47.6	**28.6**	**0.0**	0.0	0.0
長榮	33	100.0	**3.61**	1.03	**54.5**	21.2	33.3	**33.3**	**12.1**	9.1	3.0
立榮	8	100.0	**2.75**	1.28	**37.5**	0.0	37.5	**25.0**	**37.5**	12.5	25.0
華信	7	100.0	**4.00**	1.00	**57.1**	42.9	14.3	**42.9**	**0.0**	0.0	0.0
遠東	2	100.0	**3.50**	0.71	**50.0**	0.0	50.0	**50.0**	**0.0**	0.0	0.0
虎航	10	100.0	**4.30**	0.48	**100.0**	30.0	70.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
德安	3	100.0	**4.33**	0.58	**100.0**	33.3	66.7	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
凌天	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
漢翔	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
飛特立	3	100.0	**3.33**	0.58	**33.3**	0.0	33.3	**66.7**	**0.0**	0.0	0.0
華捷	1	100.0	**4.00**	.	**100.0**	0.0	100.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0

註 1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。

2.「*」表示在95%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。

表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。

3.將五分量表之選項合併為三項進行檢定，例如「很滿意」與「滿意」合併為「滿意」，「很不滿意」與「不滿意」歸為「不滿意」，「普通」維持原樣。

4.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。

5.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。

6.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。

7.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。

8.樣本數n=1者無法計算標準差，以「.」標示。

9.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」則視為遺漏值。

附表II-B2-1.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	總計		平均分析		百分比分布						
	樣本數	百分比	平均值	標準差	重要	很重要	重要	普通	不重要	不重要	很不重要
全體	**91**	**100.0**	**4.73**	**0.58**	**95.6**	**78.0**	**17.6**	**3.3**	**1.1**	**1.1**	**0.0**
性別 #											
男	72	100.0	**4.71**	0.59	**95.8**	76.4	19.4	**2.8**	**1.4**	1.4	0.0
女	19	100.0	**4.79**	0.54	**94.7**	84.2	10.5	**5.3**	**0.0**	0.0	0.0
年資 #											
未滿5年	37	100.0	**4.76**	0.49	**97.3**	78.4	18.9	**2.7**	**0.0**	0.0	0.0
5~未滿10年	23	100.0	**4.87**	0.34	**100.0**	87.0	13.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
10年及以上	31	100.0	**4.58**	0.76	**90.3**	71.0	19.4	**6.5**	**3.2**	3.2	0.0
航空類別 #											
民用航空運輸業	82	100.0	**4.71**	0.60	**95.1**	76.8	18.3	**3.7**	**1.2**	1.2	0.0
普通航空業	9	100.0	**4.89**	0.33	**100.0**	88.9	11.1	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
去年參加此調查 #											
是	66	100.0	**4.67**	0.64	**93.9**	74.2	19.7	**4.5**	**1.5**	1.5	0.0
否	25	100.0	**4.88**	0.33	**100.0**	88.0	12.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
航空公司 #											
中華	21	100.0	**4.48**	0.81	**90.5**	61.9	28.6	**4.8**	**4.8**	4.8	0.0
長榮	33	100.0	**4.70**	0.59	**93.9**	75.8	18.2	**6.1**	**0.0**	0.0	0.0
立榮	8	100.0	**5.00**	0.00	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
華信	7	100.0	**5.00**	0.00	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
遠東	2	100.0	**5.00**	0.00	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
虎航	11	100.0	**4.73**	0.47	**100.0**	72.7	27.3	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
德安	3	100.0	**5.00**	0.00	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
凌天	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
漢翔	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
飛特立	3	100.0	**5.00**	0.00	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
華捷	1	100.0	**4.00**	.	**100.0**	0.0	100.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0

註：1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。

2.「*」表示在95%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。

表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。

3.將五分量表之選項合併為三項進行檢定，例如「很重要」與「重要」合併為「重要」，「很不重要」與「不重要」歸為「不重要」，「普通」維持原樣。

4.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。

5.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。

6.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。

7.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。

8.樣本數n=1者無法計算標準差，以「.」標示。

9.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」則視為遺漏值。

附表II-B2-2.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	總計		平均分析		百分比分布						
	樣本數	百分比	平均值	標準差	滿意	很滿意	滿意	普通	不滿意	不滿意	很不滿意
全體	**91**	**100.0**	**4.36**	**0.68**	**91.2**	**46.2**	**45.1**	**7.7**	**1.1**	**1.1**	**0.0**
性別 #											
男	72	100.0	**4.36**	0.70	**90.3**	47.2	43.1	**8.3**	**1.4**	1.4	0.0
女	19	100.0	**4.37**	0.60	**94.7**	42.1	52.6	**5.3**	**0.0**	0.0	0.0
年資 #											
未滿5年	37	100.0	**4.46**	0.65	**91.9**	54.1	37.8	**8.1**	**0.0**	0.0	0.0
5~未滿10年	23	100.0	**4.35**	0.57	**95.7**	39.1	56.5	**4.3**	**0.0**	0.0	0.0
10年及以上	31	100.0	**4.26**	0.77	**87.1**	41.9	45.2	**9.7**	**3.2**	3.2	0.0
航空類別 #											
民用航空運輸業	82	100.0	**4.34**	0.69	**90.2**	45.1	45.1	**8.5**	**1.2**	1.2	0.0
普通航空業	9	100.0	**4.56**	0.53	**100.0**	55.6	44.4	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
去年參加此調查 #											
是	66	100.0	**4.39**	0.65	**93.9**	47.0	47.0	**4.5**	**1.5**	1.5	0.0
否	25	100.0	**4.28**	0.74	**84.0**	44.0	40.0	**16.0**	**0.0**	0.0	0.0
航空公司 #											
中華	21	100.0	**4.38**	0.74	**85.7**	52.4	33.3	**14.3**	**0.0**	0.0	0.0
長榮	33	100.0	**4.27**	0.67	**93.9**	36.4	57.6	**3.0**	**3.0**	3.0	0.0
立榮	8	100.0	**4.38**	0.52	**100.0**	37.5	62.5	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
華信	7	100.0	**4.29**	0.95	**71.4**	57.1	14.3	**28.6**	**0.0**	0.0	0.0
遠東	2	100.0	**3.50**	0.71	**50.0**	0.0	50.0	**50.0**	**0.0**	0.0	0.0
虎航	11	100.0	**4.64**	0.50	**100.0**	63.6	36.4	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
德安	3	100.0	**4.33**	0.58	**100.0**	33.3	66.7	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
凌天	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
漢翔	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
飛特立	3	100.0	**4.67**	0.58	**100.0**	66.7	33.3	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
華捷	1	100.0	**4.00**	.	**100.0**	0.0	100.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0

註 1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。

2.「*」表示在95%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。

表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。

3.將五分量表之選項合併為三項進行檢定，例如「很滿意」與「滿意」合併為「滿意」，「很不滿意」與「不滿意」歸為「不滿意」，「普通」維持原樣。

4.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。

5.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。

6.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。

7.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。

8.樣本數n=1者無法計算標準差，以「.」標示。

9.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」則視為遺漏值。

附表II-B3-1.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	總計		平均分析		百分比分布						
	樣本數	百分比	平均值	標準差	重要	很重要	重要	普通	不重要	不重要	很不重要
全體	**91**	**100.0**	**4.73**	**0.45**	**100.0**	**72.5**	**27.5**	**0.0**	**0.0**	**0.0**	**0.0**
性別 #											
男	72	100.0	**4.71**	0.46	**100.0**	70.8	29.2	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
女	19	100.0	**4.79**	0.42	**100.0**	78.9	21.1	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
年資 #											
未滿5年	37	100.0	**4.78**	0.42	**100.0**	78.4	21.6	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
5~未滿10年	23	100.0	**4.65**	0.49	**100.0**	65.2	34.8	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
10年及以上	31	100.0	**4.71**	0.46	**100.0**	71.0	29.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
航空類別 #											
民用航空運輸業	82	100.0	**4.72**	0.45	**100.0**	72.0	28.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
普通航空業	9	100.0	**4.78**	0.44	**100.0**	77.8	22.2	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
去年參加此調查 #											
是	66	100.0	**4.70**	0.46	**100.0**	69.7	30.3	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
否	25	100.0	**4.80**	0.41	**100.0**	80.0	20.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
航空公司 #											
中華	21	100.0	**4.57**	0.51	**100.0**	57.1	42.9	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
長榮	33	100.0	**4.79**	0.42	**100.0**	78.8	21.2	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
立榮	8	100.0	**4.88**	0.35	**100.0**	87.5	12.5	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
華信	7	100.0	**4.57**	0.53	**100.0**	57.1	42.9	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
遠東	2	100.0	**4.50**	0.71	**100.0**	50.0	50.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
虎航	11	100.0	**4.82**	0.40	**100.0**	81.8	18.2	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
德安	3	100.0	**5.00**	0.00	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
凌天	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
漢翔	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
飛特立	3	100.0	**4.67**	0.58	**100.0**	66.7	33.3	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
華捷	1	100.0	**4.00**	.	**100.0**	0.0	100.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0

註：1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。

2.「*」表示在95%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。

表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。

3.將五分量表之選項合併為三項進行檢定，例如「很重要」與「重要」合併為「重要」，「很不重要」與「不重要」歸為「不重要」，「普通」維持原樣。

4.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。

5.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。

6.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。

7.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。

8.樣本數n=1者無法計算標準差，以「.」標示。

9.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」則視為遺漏值。

附表II-B3-2.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	總計		平均分析		百分比分布						
	樣本數	百分比	平均值	標準差	滿意	很滿意	滿意	普通	不滿意	不滿意	很不滿意
全體	**91**	**100.0**	**4.44**	**0.67**	**92.3**	**52.7**	**39.6**	**6.6**	**1.1**	**1.1**	**0.0**
性別 #											
男	72	100.0	**4.43**	0.69	**91.7**	52.8	38.9	**6.9**	**1.4**	1.4	0.0
女	19	100.0	**4.47**	0.61	**94.7**	52.6	42.1	**5.3**	**0.0**	0.0	0.0
年資 #											
未滿5年	37	100.0	**4.46**	0.69	**89.2**	56.8	32.4	**10.8**	**0.0**	0.0	0.0
5~未滿10年	23	100.0	**4.43**	0.59	**95.7**	47.8	47.8	**4.3**	**0.0**	0.0	0.0
10年及以上	31	100.0	**4.42**	0.72	**93.5**	51.6	41.9	**3.2**	**3.2**	3.2	0.0
航空類別 #											
民用航空運輸業	82	100.0	**4.43**	0.69	**91.5**	52.4	39.0	**7.3**	**1.2**	1.2	0.0
普通航空業	9	100.0	**4.56**	0.53	**100.0**	55.6	44.4	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
去年參加此調查 *#											
是	66	100.0	**4.47**	0.61	**97.0**	51.5	45.5	**1.5**	**1.5**	1.5	0.0
否	25	100.0	**4.36**	0.81	**80.0**	56.0	24.0	**20.0**	**0.0**	0.0	0.0
航空公司 #											
中華	21	100.0	**4.38**	0.59	**95.2**	42.9	52.4	**4.8**	**0.0**	0.0	0.0
長榮	33	100.0	**4.45**	0.75	**90.9**	57.6	33.3	**6.1**	**3.0**	3.0	0.0
立榮	8	100.0	**4.63**	0.52	**100.0**	62.5	37.5	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
華信	7	100.0	**4.14**	0.90	**71.4**	42.9	28.6	**28.6**	**0.0**	0.0	0.0
遠東	2	100.0	**3.50**	0.71	**50.0**	0.0	50.0	**50.0**	**0.0**	0.0	0.0
虎航	11	100.0	**4.64**	0.50	**100.0**	63.6	36.4	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
德安	3	100.0	**4.67**	0.58	**100.0**	66.7	33.3	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
凌天	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
漢翔	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
飛特立	3	100.0	**4.33**	0.58	**100.0**	33.3	66.7	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
華捷	1	100.0	**4.00**	.	**100.0**	0.0	100.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0

註 1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。

2.「*」表示在95%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。

表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。

3.將五分量表之選項合併為三項進行檢定，例如「很滿意」與「滿意」合併為「滿意」，「很不滿意」與「不滿意」歸為「不滿意」，「普通」維持原樣。

4.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。

5.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。

6.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。

7.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。

8.樣本數n=1者無法計算標準差，以「.」標示。

9.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」則視為遺漏值。

附表II-B4-1.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	總計		平均分析		百分比分布						
	樣本數	百分比	平均值	標準差	重要	很重要	重要	普通	不重要	不重要	很不重要
全體	**87**	**100.0**	**4.48**	**0.70**	**90.8**	**58.6**	**32.2**	**8.0**	**1.1**	**1.1**	**0.0**
性別 #											
男	69	100.0	**4.41**	0.71	**89.9**	52.2	37.7	**8.7**	**1.4**	1.4	0.0
女	18	100.0	**4.78**	0.55	**94.4**	83.3	11.1	**5.6**	**0.0**	0.0	0.0
年資 #											
未滿5年	36	100.0	**4.50**	0.65	**91.7**	58.3	33.3	**8.3**	**0.0**	0.0	0.0
5~未滿10年	23	100.0	**4.57**	0.59	**95.7**	60.9	34.8	**4.3**	**0.0**	0.0	0.0
10年及以上	28	100.0	**4.39**	0.83	**85.7**	57.1	28.6	**10.7**	**3.6**	3.6	0.0
航空類別 #											
民用航空運輸業	78	100.0	**4.44**	0.71	**89.7**	55.1	34.6	**9.0**	**1.3**	1.3	0.0
普通航空業	9	100.0	**4.89**	0.33	**100.0**	88.9	11.1	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
去年參加此調查 #											
是	62	100.0	**4.47**	0.72	**90.3**	58.1	32.3	**8.1**	**1.6**	1.6	0.0
否	25	100.0	**4.52**	0.65	**92.0**	60.0	32.0	**8.0**	**0.0**	0.0	0.0
航空公司 #											
中華	21	100.0	**4.24**	0.89	**81.0**	47.6	33.3	**14.3**	**4.8**	4.8	0.0
長榮	30	100.0	**4.40**	0.67	**90.0**	50.0	40.0	**10.0**	**0.0**	0.0	0.0
立榮	7	100.0	**5.00**	0.00	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
華信	7	100.0	**4.43**	0.79	**85.7**	57.1	28.6	**14.3**	**0.0**	0.0	0.0
遠東	2	100.0	**4.00**	0.00	**100.0**	0.0	100.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
虎航	11	100.0	**4.64**	0.50	**100.0**	63.6	36.4	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
德安	3	100.0	**5.00**	0.00	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
凌天	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
漢翔	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
飛特立	3	100.0	**5.00**	0.00	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
華捷	1	100.0	**4.00**	.	**100.0**	0.0	100.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0

註：1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。

2.「*」表示在95%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。

表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。

3.將五分量表之選項合併為三項進行檢定，例如「很重要」與「重要」合併為「重要」，「很不重要」與「不重要」歸為「不重要」，「普通」維持原樣。

4.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。

5.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。

6.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。

7.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。

8.樣本數n=1者無法計算標準差，以「.」標示。

9.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」則視為遺漏值。

附表II-B4-2.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	總計		平均分析		百分比分布						
	樣本數	百分比	平均值	標準差	滿意	很滿意	滿意	普通	不滿意	不滿意	很不滿意
全體	**87**	**100.0**	**4.25**	**0.73**	**82.8**	**42.5**	**40.2**	**17.2**	**0.0**	**0.0**	**0.0**
性別 #											
男	69	100.0	**4.17**	0.75	**79.7**	37.7	42.0	**20.3**	**0.0**	0.0	0.0
女	18	100.0	**4.56**	0.62	**94.4**	61.1	33.3	**5.6**	**0.0**	0.0	0.0
年資 #											
未滿5年	36	100.0	**4.19**	0.79	**77.8**	41.7	36.1	**22.2**	**0.0**	0.0	0.0
5~未滿10年	23	100.0	**4.22**	0.67	**87.0**	34.8	52.2	**13.0**	**0.0**	0.0	0.0
10年及以上	28	100.0	**4.36**	0.73	**85.7**	50.0	35.7	**14.3**	**0.0**	0.0	0.0
航空類別 #											
民用航空運輸業	78	100.0	**4.21**	0.74	**80.8**	39.7	41.0	**19.2**	**0.0**	0.0	0.0
普通航空業	9	100.0	**4.67**	0.50	**100.0**	66.7	33.3	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
去年參加此調查 #											
是	62	100.0	**4.29**	0.71	**85.5**	43.5	41.9	**14.5**	**0.0**	0.0	0.0
否	25	100.0	**4.16**	0.80	**76.0**	40.0	36.0	**24.0**	**0.0**	0.0	0.0
航空公司 #											
中華	21	100.0	**4.19**	0.75	**81.0**	38.1	42.9	**19.0**	**0.0**	0.0	0.0
長榮	30	100.0	**4.20**	0.71	**83.3**	36.7	46.7	**16.7**	**0.0**	0.0	0.0
立榮	7	100.0	**4.71**	0.49	**100.0**	71.4	28.6	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
華信	7	100.0	**4.00**	0.82	**71.4**	28.6	42.9	**28.6**	**0.0**	0.0	0.0
遠東	2	100.0	**3.50**	0.71	**50.0**	0.0	50.0	**50.0**	**0.0**	0.0	0.0
虎航	11	100.0	**4.18**	0.87	**72.7**	45.5	27.3	**27.3**	**0.0**	0.0	0.0
德安	3	100.0	**4.67**	0.58	**100.0**	66.7	33.3	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
凌天	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
漢翔	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
飛特立	3	100.0	**4.67**	0.58	**100.0**	66.7	33.3	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
華捷	1	100.0	**4.00**	.	**100.0**	0.0	100.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0

註 1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。

2.「*」表示在95%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。

表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。

3.將五分量表之選項合併為三項進行檢定，例如「很滿意」與「滿意」合併為「滿意」，「很不滿意」與「不滿意」歸為「不滿意」，「普通」維持原樣。

4.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。

5.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。

6.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。

7.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。

8.樣本數n=1者無法計算標準差，以「.」標示。

9.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」則視為遺漏值。

附表II-B5-1.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	總計		平均分析		百分比分布						
	樣本數	百分比	平均值	標準差	重要	很重要	重要	普通	不重要	不重要	很不重要
全體	**89**	**100.0**	**4.49**	**0.68**	**92.1**	**58.4**	**33.7**	**6.7**	**1.1**	**1.1**	**0.0**
性別 #											
男	70	100.0	**4.46**	0.67	**92.9**	54.3	38.6	**5.7**	**1.4**	1.4	0.0
女	19	100.0	**4.63**	0.68	**89.5**	73.7	15.8	**10.5**	**0.0**	0.0	0.0
年資 #											
未滿5年	36	100.0	**4.50**	0.65	**91.7**	58.3	33.3	**8.3**	**0.0**	0.0	0.0
5~未滿10年	23	100.0	**4.57**	0.59	**95.7**	60.9	34.8	**4.3**	**0.0**	0.0	0.0
10年及以上	30	100.0	**4.43**	0.77	**90.0**	56.7	33.3	**6.7**	**3.3**	3.3	0.0
航空類別 #											
民用航空運輸業	80	100.0	**4.46**	0.69	**91.3**	56.3	35.0	**7.5**	**1.3**	1.3	0.0
普通航空業	9	100.0	**4.78**	0.44	**100.0**	77.8	22.2	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
去年參加此調查 #											
是	64	100.0	**4.50**	0.69	**92.2**	59.4	32.8	**6.3**	**1.6**	1.6	0.0
否	25	100.0	**4.48**	0.65	**92.0**	56.0	36.0	**8.0**	**0.0**	0.0	0.0
航空公司 #											
中華	21	100.0	**4.38**	0.80	**90.5**	52.4	38.1	**4.8**	**4.8**	4.8	0.0
長榮	32	100.0	**4.31**	0.69	**87.5**	43.8	43.8	**12.5**	**0.0**	0.0	0.0
立榮	8	100.0	**5.00**	0.00	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
華信	7	100.0	**4.71**	0.49	**100.0**	71.4	28.6	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
遠東	2	100.0	**5.00**	0.00	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
虎航	10	100.0	**4.40**	0.70	**90.0**	50.0	40.0	**10.0**	**0.0**	0.0	0.0
德安	3	100.0	**5.00**	0.00	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
凌天	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
漢翔	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
飛特立	3	100.0	**4.67**	0.58	**100.0**	66.7	33.3	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
華捷	1	100.0	**4.00**	.	**100.0**	0.0	100.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0

註：1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。

2.「*」表示在95%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。

表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。

3.將五分量表之選項合併為三項進行檢定，例如「很重要」與「重要」合併為「重要」，「很不重要」與「不重要」歸為「不重要」，「普通」維持原樣。

4.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。

5.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。

6.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。

7.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。

8.樣本數n=1者無法計算標準差，以「.」標示。

9.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」則視為遺漏值。

附表II-B5-2.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	總計		平均分析		百分比分布						
	樣本數	百分比	平均值	標準差	滿意	很滿意	滿意	普通	不滿意	不滿意	很不滿意
全體	**89**	**100.0**	**3.69**	**1.07**	**57.3**	**25.8**	**31.5**	**33.7**	**9.0**	**3.4**	**5.6**
性別											
男	70	100.0	**3.70**	1.01	**57.1**	24.3	32.9	**35.7**	**7.1**	2.9	4.3
女	19	100.0	**3.63**	1.30	**57.9**	31.6	26.3	**26.3**	**15.8**	5.3	10.5
年資 #											
未滿5年	36	100.0	**3.78**	0.90	**61.1**	22.2	38.9	**36.1**	**2.8**	0.0	2.8
5~未滿10年	23	100.0	**3.74**	1.10	**56.5**	30.4	26.1	**34.8**	**8.7**	4.3	4.3
10年及以上	30	100.0	**3.53**	1.25	**53.3**	26.7	26.7	**30.0**	**16.7**	6.7	10.0
航空類別 #											
民用航空運輸業	80	100.0	**3.60**	1.09	**52.5**	23.8	28.8	**37.5**	**10.0**	3.8	6.3
普通航空業	9	100.0	**4.44**	0.53	**100.0**	44.4	55.6	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
去年參加此調查											
是	64	100.0	**3.61**	1.08	**56.3**	21.9	34.4	**32.8**	**10.9**	4.7	6.3
否	25	100.0	**3.88**	1.05	**60.0**	36.0	24.0	**36.0**	**4.0**	0.0	4.0
航空公司 #											
中華	21	100.0	**3.90**	0.83	**61.9**	28.6	33.3	**38.1**	**0.0**	0.0	0.0
長榮	32	100.0	**3.47**	1.11	**43.8**	21.9	21.9	**43.8**	**12.5**	6.3	6.3
立榮	8	100.0	**2.63**	1.19	**25.0**	0.0	25.0	**37.5**	**37.5**	12.5	25.0
華信	7	100.0	**3.71**	1.50	**57.1**	42.9	14.3	**28.6**	**14.3**	0.0	14.3
遠東	2	100.0	**3.50**	0.71	**50.0**	0.0	50.0	**50.0**	**0.0**	0.0	0.0
虎航	10	100.0	**4.10**	0.74	**80.0**	30.0	50.0	**20.0**	**0.0**	0.0	0.0
德安	3	100.0	**4.67**	0.58	**100.0**	66.7	33.3	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
凌天	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
漢翔	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
飛特立	3	100.0	**4.00**	0.00	**100.0**	0.0	100.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
華捷	1	100.0	**4.00**	.	**100.0**	0.0	100.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0

註 1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。

2.「*」表示在95%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。

表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。

3.將五分量表之選項合併為三項進行檢定，例如「很滿意」與「滿意」合併為「滿意」，「很不滿意」與「不滿意」歸為「不滿意」，「普通」維持原樣。

4.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。

5.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。

6.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。

7.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。

8.樣本數n=1者無法計算標準差，以「.」標示。

9.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」則視為遺漏值。

附表II-B6-1.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	總計		平均分析		百分比分布						
	樣本數	百分比	平均值	標準差	重要	很重要	重要	普通	不重要	不重要	很不重要
全體	**91**	**100.0**	**4.69**	**0.61**	**94.5**	**75.8**	**18.7**	**4.4**	**1.1**	**1.1**	**0.0**
性別 #											
男	72	100.0	**4.67**	0.63	**94.4**	73.6	20.8	**4.2**	**1.4**	1.4	0.0
女	19	100.0	**4.79**	0.54	**94.7**	84.2	10.5	**5.3**	**0.0**	0.0	0.0
年資 #											
未滿5年	37	100.0	**4.76**	0.49	**97.3**	78.4	18.9	**2.7**	**0.0**	0.0	0.0
5~未滿10年	23	100.0	**4.78**	0.52	**95.7**	82.6	13.0	**4.3**	**0.0**	0.0	0.0
10年及以上	31	100.0	**4.55**	0.77	**90.3**	67.7	22.6	**6.5**	**3.2**	3.2	0.0
航空類別 #											
民用航空運輸業	82	100.0	**4.67**	0.63	**93.9**	74.4	19.5	**4.9**	**1.2**	1.2	0.0
普通航空業	9	100.0	**4.89**	0.33	**100.0**	88.9	11.1	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
去年參加此調查 #											
是	66	100.0	**4.64**	0.67	**92.4**	72.7	19.7	**6.1**	**1.5**	1.5	0.0
否	25	100.0	**4.84**	0.37	**100.0**	84.0	16.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
航空公司 #											
中華	21	100.0	**4.43**	0.81	**90.5**	57.1	33.3	**4.8**	**4.8**	4.8	0.0
長榮	33	100.0	**4.70**	0.64	**90.9**	78.8	12.1	**9.1**	**0.0**	0.0	0.0
立榮	8	100.0	**5.00**	0.00	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
華信	7	100.0	**4.71**	0.49	**100.0**	71.4	28.6	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
遠東	2	100.0	**5.00**	0.00	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
虎航	11	100.0	**4.73**	0.47	**100.0**	72.7	27.3	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
德安	3	100.0	**5.00**	0.00	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
凌天	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
漢翔	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
飛特立	3	100.0	**5.00**	0.00	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
華捷	1	100.0	**4.00**	.	**100.0**	0.0	100.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0

註：1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。

2.「*」表示在95%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。

表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。

3.將五分量表之選項合併為三項進行檢定，例如「很重要」與「重要」合併為「重要」，「很不重要」與「不重要」歸為「不重要」，「普通」維持原樣。

4.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。

5.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。

6.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。

7.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。

8.樣本數n=1者無法計算標準差，以「.」標示。

9.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」則視為遺漏值。

附表II-B6-2.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	總計		平均分析		百分比分布						
	樣本數	百分比	平均值	標準差	滿意	很滿意	滿意	普通	不滿意	不滿意	很不滿意
全體	**91**	**100.0**	**4.31**	**0.66**	**89.0**	**41.8**	**47.3**	**11.0**	**0.0**	**0.0**	**0.0**
性別 #											
男	72	100.0	**4.35**	0.63	**91.7**	43.1	48.6	**8.3**	**0.0**	0.0	0.0
女	19	100.0	**4.16**	0.76	**78.9**	36.8	42.1	**21.1**	**0.0**	0.0	0.0
年資 #											
未滿5年	37	100.0	**4.27**	0.69	**86.5**	40.5	45.9	**13.5**	**0.0**	0.0	0.0
5~未滿10年	23	100.0	**4.35**	0.65	**91.3**	43.5	47.8	**8.7**	**0.0**	0.0	0.0
10年及以上	31	100.0	**4.32**	0.65	**90.3**	41.9	48.4	**9.7**	**0.0**	0.0	0.0
航空類別 #											
民用航空運輸業	82	100.0	**4.27**	0.67	**87.8**	39.0	48.8	**12.2**	**0.0**	0.0	0.0
普通航空業	9	100.0	**4.67**	0.50	**100.0**	66.7	33.3	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
去年參加此調查 #											
是	66	100.0	**4.30**	0.63	**90.9**	39.4	51.5	**9.1**	**0.0**	0.0	0.0
否	25	100.0	**4.32**	0.75	**84.0**	48.0	36.0	**16.0**	**0.0**	0.0	0.0
航空公司 #											
中華	21	100.0	**4.33**	0.66	**90.5**	42.9	47.6	**9.5**	**0.0**	0.0	0.0
長榮	33	100.0	**4.24**	0.71	**84.8**	39.4	45.5	**15.2**	**0.0**	0.0	0.0
立榮	8	100.0	**4.13**	0.35	**100.0**	12.5	87.5	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
華信	7	100.0	**4.14**	0.90	**71.4**	42.9	28.6	**28.6**	**0.0**	0.0	0.0
遠東	2	100.0	**3.50**	0.71	**50.0**	0.0	50.0	**50.0**	**0.0**	0.0	0.0
虎航	11	100.0	**4.55**	0.52	**100.0**	54.5	45.5	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
德安	3	100.0	**4.67**	0.58	**100.0**	66.7	33.3	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
凌天	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
漢翔	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
飛特立	3	100.0	**4.33**	0.58	**100.0**	33.3	66.7	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
華捷	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0

註 1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。

2.「*」表示在95%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。

表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。

3.將五分量表之選項合併為三項進行檢定，例如「很滿意」與「滿意」合併為「滿意」，「很不滿意」與「不滿意」歸為「不滿意」，「普通」維持原樣。

4.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。

5.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。

6.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。

7.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。

8.樣本數n=1者無法計算標準差，以「.」標示。

9.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」則視為遺漏值。

附表II-B7-1.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	總計		平均分析		百分比分布						
	樣本數	百分比	平均值	標準差	重要	很重要	重要	普通	不重要	不重要	很不重要
全體	**89**	**100.0**	**4.78**	**0.42**	**100.0**	**77.5**	**22.5**	**0.0**	**0.0**	**0.0**	**0.0**
性別 #											
男	71	100.0	**4.76**	0.43	**100.0**	76.1	23.9	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
女	18	100.0	**4.83**	0.38	**100.0**	83.3	16.7	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
年資 #											
未滿5年	36	100.0	**4.81**	0.40	**100.0**	80.6	19.4	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
5~未滿10年	23	100.0	**4.78**	0.42	**100.0**	78.3	21.7	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
10年及以上	30	100.0	**4.73**	0.45	**100.0**	73.3	26.7	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
航空類別 #											
民用航空運輸業	80	100.0	**4.75**	0.44	**100.0**	75.0	25.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
普通航空業	9	100.0	**5.00**	0.00	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
去年參加此調查 #											
是	64	100.0	**4.73**	0.45	**100.0**	73.4	26.6	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
否	25	100.0	**4.88**	0.33	**100.0**	88.0	12.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
航空公司 #											
中華	21	100.0	**4.67**	0.48	**100.0**	66.7	33.3	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
長榮	32	100.0	**4.81**	0.40	**100.0**	81.3	18.8	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
立榮	7	100.0	**4.86**	0.38	**100.0**	85.7	14.3	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
華信	7	100.0	**4.71**	0.49	**100.0**	71.4	28.6	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
遠東	2	100.0	**4.50**	0.71	**100.0**	50.0	50.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
虎航	11	100.0	**4.73**	0.47	**100.0**	72.7	27.3	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
德安	3	100.0	**5.00**	0.00	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
凌天	1	100.0	**5.00**		**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
漢翔	1	100.0	**5.00**		**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
飛特立	3	100.0	**5.00**	0.00	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
華捷	1	100.0	**5.00**		**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0

註：1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。

2.「*」表示在95%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。

表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。

3.將五分量表之選項合併為三項進行檢定，例如「很重要」與「重要」合併為「重要」，「很不重要」與「不重要」歸為「不重要」，「普通」維持原樣。

4.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。

5.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。

6.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。

7.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。

8.樣本數n=1者無法計算標準差，以「.」標示。

9.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」則視為遺漏值。

附表II-B7-2.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	總計		平均分析		百分比分布						
	樣本數	百分比	平均值	標準差	滿意	很滿意	滿意	普通	不滿意	不滿意	很不滿意
全體	**89**	**100.0**	**4.31**	**0.67**	**88.8**	**42.7**	**46.1**	**11.2**	**0.0**	**0.0**	**0.0**
性別 #											
男	71	100.0	**4.32**	0.67	**88.7**	43.7	45.1	**11.3**	**0.0**	0.0	0.0
女	18	100.0	**4.28**	0.67	**88.9**	38.9	50.0	**11.1**	**0.0**	0.0	0.0
年資 #											
未滿5年	36	100.0	**4.25**	0.73	**83.3**	41.7	41.7	**16.7**	**0.0**	0.0	0.0
5~未滿10年	23	100.0	**4.30**	0.63	**91.3**	39.1	52.2	**8.7**	**0.0**	0.0	0.0
10年及以上	30	100.0	**4.40**	0.62	**93.3**	46.7	46.7	**6.7**	**0.0**	0.0	0.0
航空類別 #											
民用航空運輸業	80	100.0	**4.30**	0.66	**88.8**	41.3	47.5	**11.3**	**0.0**	0.0	0.0
普通航空業	9	100.0	**4.44**	0.73	**88.9**	55.6	33.3	**11.1**	**0.0**	0.0	0.0
去年參加此調查 #											
是	64	100.0	**4.33**	0.62	**92.2**	40.6	51.6	**7.8**	**0.0**	0.0	0.0
否	25	100.0	**4.28**	0.79	**80.0**	48.0	32.0	**20.0**	**0.0**	0.0	0.0
航空公司 #											
中華	21	100.0	**4.43**	0.60	**95.2**	47.6	47.6	**4.8**	**0.0**	0.0	0.0
長榮	32	100.0	**4.31**	0.64	**90.6**	40.6	50.0	**9.4**	**0.0**	0.0	0.0
立榮	7	100.0	**4.29**	0.49	**100.0**	28.6	71.4	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
華信	7	100.0	**4.14**	0.90	**71.4**	42.9	28.6	**28.6**	**0.0**	0.0	0.0
遠東	2	100.0	**3.50**	0.71	**50.0**	0.0	50.0	**50.0**	**0.0**	0.0	0.0
虎航	11	100.0	**4.27**	0.79	**81.8**	45.5	36.4	**18.2**	**0.0**	0.0	0.0
德安	3	100.0	**4.67**	0.58	**100.0**	66.7	33.3	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
凌天	1	100.0	**5.00**		**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
漢翔	1	100.0	**5.00**		**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
飛特立	3	100.0	**3.67**	0.58	**66.7**	0.0	66.7	**33.3**	**0.0**	0.0	0.0
華捷	1	100.0	**5.00**		**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0

註 1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。

2.「*」表示在95%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。

表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。

3.將五分量表之選項合併為三項進行檢定，例如「很滿意」與「滿意」合併為「滿意」，「很不滿意」與「不滿意」歸為「不滿意」，「普通」維持原樣。

4.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。

5.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。

6.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。

7.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。

8.樣本數n=1者無法計算標準差，以「.」標示。

9.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」則視為遺漏值。

附表II-B8-1.航空氣象資訊APP服務

【重要度】

調查對象：有接觸本服務的簽派員。

單位：人；分；%

項目別	總計		平均分析		百分比分布						
	樣本數	百分比	平均值	標準差	重要	很重要	重要	普通	不重要	不重要	很不重要
全體	**86**	**100.0**	**4.36**	**0.72**	**86.0**	**50.0**	**36.0**	**14.0**	**0.0**	**0.0**	**0.0**
性別 #											
男	69	100.0	**4.38**	0.69	**88.4**	49.3	39.1	**11.6**	**0.0**	0.0	0.0
女	17	100.0	**4.29**	0.85	**76.5**	52.9	23.5	**23.5**	**0.0**	0.0	0.0
年資 #											
未滿5年	35	100.0	**4.29**	0.83	**77.1**	51.4	25.7	**22.9**	**0.0**	0.0	0.0
5~未滿10年	22	100.0	**4.27**	0.63	**90.9**	36.4	54.5	**9.1**	**0.0**	0.0	0.0
10年及以上	29	100.0	**4.52**	0.63	**93.1**	58.6	34.5	**6.9**	**0.0**	0.0	0.0
航空類別 #											
民用航空運輸業	78	100.0	**4.31**	0.73	**84.6**	46.2	38.5	**15.4**	**0.0**	0.0	0.0
普通航空業	8	100.0	**4.88**	0.35	**100.0**	87.5	12.5	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
去年參加此調查 #											
是	63	100.0	**4.43**	0.67	**90.5**	52.4	38.1	**9.5**	**0.0**	0.0	0.0
否	23	100.0	**4.17**	0.83	**73.9**	43.5	30.4	**26.1**	**0.0**	0.0	0.0
航空公司 #											
中華	20	100.0	**4.25**	0.72	**85.0**	40.0	45.0	**15.0**	**0.0**	0.0	0.0
長榮	33	100.0	**4.27**	0.80	**78.8**	48.5	30.3	**21.2**	**0.0**	0.0	0.0
立榮	7	100.0	**4.71**	0.49	**100.0**	71.4	28.6	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
華信	7	100.0	**4.57**	0.53	**100.0**	57.1	42.9	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
遠東	2	100.0	**3.50**	0.71	**50.0**	0.0	50.0	**50.0**	**0.0**	0.0	0.0
虎航	9	100.0	**4.22**	0.67	**88.9**	33.3	55.6	**11.1**	**0.0**	0.0	0.0
德安	2	100.0	**5.00**	0.00	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
凌天	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
漢翔	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
飛特立	3	100.0	**5.00**	0.00	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
華捷	1	100.0	**4.00**	.	**100.0**	0.0	100.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0

註：1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。

2.「*」表示在95%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。

表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。

3.將五分量表之選項合併為三項進行檢定，例如「很重要」與「重要」合併為「重要」，「很不重要」與「不重要」歸為「不重要」，「普通」維持原樣。

4.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。

5.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。

6.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。

7.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。

8.樣本數n=1者無法計算標準差，以「.」標示。

9.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」則視為遺漏值。

附表II-B8-2.航空氣象資訊APP服務

【滿意度】

調查對象：有接觸本服務的簽派員。

單位：人；分；%

項目別	總計		平均分析		百分比分布						
	樣本數	百分比	平均值	標準差	滿意	很滿意	滿意	普通	不滿意	不滿意	很不滿意
全體	**86**	**100.0**	**4.02**	**0.77**	**72.1**	**30.2**	**41.9**	**27.9**	**0.0**	**0.0**	**0.0**
性別 #											
男	69	100.0	**4.03**	0.77	**72.5**	30.4	42.0	**27.5**	**0.0**	0.0	0.0
女	17	100.0	**4.00**	0.79	**70.6**	29.4	41.2	**29.4**	**0.0**	0.0	0.0
年資											
未滿5年	35	100.0	**3.97**	0.75	**71.4**	25.7	45.7	**28.6**	**0.0**	0.0	0.0
5~未滿10年	22	100.0	**3.91**	0.81	**63.6**	27.3	36.4	**36.4**	**0.0**	0.0	0.0
10年及以上	29	100.0	**4.17**	0.76	**79.3**	37.9	41.4	**20.7**	**0.0**	0.0	0.0
航空類別 #											
民用航空運輸業	78	100.0	**4.00**	0.77	**70.5**	29.5	41.0	**29.5**	**0.0**	0.0	0.0
普通航空業	8	100.0	**4.25**	0.71	**87.5**	37.5	50.0	**12.5**	**0.0**	0.0	0.0
去年參加此調查											
是	63	100.0	**4.08**	0.73	**77.8**	30.2	47.6	**22.2**	**0.0**	0.0	0.0
否	23	100.0	**3.87**	0.87	**56.5**	30.4	26.1	**43.5**	**0.0**	0.0	0.0
航空公司 #											
中華	20	100.0	**4.05**	0.76	**75.0**	30.0	45.0	**25.0**	**0.0**	0.0	0.0
長榮	33	100.0	**3.91**	0.80	**63.6**	27.3	36.4	**36.4**	**0.0**	0.0	0.0
立榮	7	100.0	**4.29**	0.76	**85.7**	42.9	42.9	**14.3**	**0.0**	0.0	0.0
華信	7	100.0	**4.00**	0.82	**71.4**	28.6	42.9	**28.6**	**0.0**	0.0	0.0
遠東	2	100.0	**3.50**	0.71	**50.0**	0.0	50.0	**50.0**	**0.0**	0.0	0.0
虎航	9	100.0	**4.11**	0.78	**77.8**	33.3	44.4	**22.2**	**0.0**	0.0	0.0
德安	2	100.0	**4.50**	0.71	**100.0**	50.0	50.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
凌天	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
漢翔	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
飛特立	3	100.0	**3.67**	0.58	**66.7**	0.0	66.7	**33.3**	**0.0**	0.0	0.0
華捷	1	100.0	**4.00**	.	**100.0**	0.0	100.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0

註 1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。

2.「*」表示在95%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。

表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。

3.將五分量表之選項合併為三項進行檢定，例如「很滿意」與「滿意」合併為「滿意」，「很不滿意」與「不滿意」歸為「不滿意」，「普通」維持原樣。

4.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。

5.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。

6.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。

7.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。

8.樣本數n=1者無法計算標準差，以「.」標示。

9.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」則視為遺漏值。

附表II-B9.請問您對總臺過去一年「航空氣象」服務整體滿意度？

【滿意度】

調查對象：有接觸本服務的簽派員。

單位：人；分；%

項目別	總計		平均分析		百分比分布						
	樣本數	百分比	平均值	標準差	滿意	很滿意	滿意	普通	不滿意	不滿意	很不滿意
全體	**91**	**100.0**	**4.33**	**0.58**	**94.5**	**38.5**	**56.0**	**5.5**	**0.0**	**0.0**	**0.0**
性別 #											
男	72	100.0	**4.31**	0.55	**95.8**	34.7	61.1	**4.2**	**0.0**	0.0	0.0
女	19	100.0	**4.42**	0.69	**89.5**	52.6	36.8	**10.5**	**0.0**	0.0	0.0
年資 #											
未滿5年	37	100.0	**4.19**	0.57	**91.9**	27.0	64.9	**8.1**	**0.0**	0.0	0.0
5~未滿10年	23	100.0	**4.52**	0.51	**100.0**	52.2	47.8	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
10年及以上	31	100.0	**4.35**	0.61	**93.5**	41.9	51.6	**6.5**	**0.0**	0.0	0.0
航空類別 #											
民用航空運輸業	82	100.0	**4.30**	0.58	**93.9**	36.6	57.3	**6.1**	**0.0**	0.0	0.0
普通航空業	9	100.0	**4.56**	0.53	**100.0**	55.6	44.4	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
去年參加此調查 #											
是	66	100.0	**4.32**	0.59	**93.9**	37.9	56.1	**6.1**	**0.0**	0.0	0.0
否	25	100.0	**4.36**	0.57	**96.0**	40.0	56.0	**4.0**	**0.0**	0.0	0.0
航空公司 #											
中華	21	100.0	**4.43**	0.60	**95.2**	47.6	47.6	**4.8**	**0.0**	0.0	0.0
長榮	33	100.0	**4.21**	0.60	**90.9**	30.3	60.6	**9.1**	**0.0**	0.0	0.0
立榮	8	100.0	**4.25**	0.46	**100.0**	25.0	75.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
華信	7	100.0	**4.29**	0.49	**100.0**	28.6	71.4	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
遠東	2	100.0	**3.50**	0.71	**50.0**	0.0	50.0	**50.0**	**0.0**	0.0	0.0
虎航	11	100.0	**4.55**	0.52	**100.0**	54.5	45.5	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
德安	3	100.0	**5.00**	0.00	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
凌天	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
漢翔	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
飛特立	3	100.0	**4.00**	0.00	**100.0**	0.0	100.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
華捷	1	100.0	**4.00**	.	**100.0**	0.0	100.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0

註：1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。

2.「*」表示在95%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。

表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。

3.將五分量表之選項合併為三項進行檢定，例如「很滿意」與「滿意」合併為「滿意」，「很不滿意」與「不滿意」歸為「不滿意」，「普通」維持原樣。

4.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。

5.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。

6.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。

7.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。

8.樣本數n=1者無法計算標準差，以「.」標示。

9.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」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：簽派員。

單位：人；分；%

項目別	總計		平均分析		百分比分布						
	樣本數	百分比	平均值	標準差	滿意	很滿意	滿意	普通	不滿意	不滿意	很不滿意
全體	**91**	**100.0**	**4.45**	**0.54**	**97.8**	**47.3**	**50.5**	**2.2**	**0.0**	**0.0**	**0.0**
性別 #											
男	72	100.0	**4.44**	0.55	**97.2**	47.2	50.0	**2.8**	**0.0**	0.0	0.0
女	19	100.0	**4.47**	0.51	**100.0**	47.4	52.6	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
年資 #											
未滿5年	37	100.0	**4.41**	0.50	**100.0**	40.5	59.5	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
5~未滿10年	23	100.0	**4.61**	0.50	**100.0**	60.9	39.1	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
10年及以上	31	100.0	**4.39**	0.62	**93.5**	45.2	48.4	**6.5**	**0.0**	0.0	0.0
航空類別 #											
民用航空運輸業	82	100.0	**4.44**	0.55	**97.6**	46.3	51.2	**2.4**	**0.0**	0.0	0.0
普通航空業	9	100.0	**4.56**	0.53	**100.0**	55.6	44.4	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
去年參加此調查 #											
是	66	100.0	**4.44**	0.56	**97.0**	47.0	50.0	**3.0**	**0.0**	0.0	0.0
否	25	100.0	**4.48**	0.51	**100.0**	48.0	52.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
航空公司 #											
中華	21	100.0	**4.52**	0.60	**95.2**	57.1	38.1	**4.8**	**0.0**	0.0	0.0
長榮	33	100.0	**4.42**	0.56	**97.0**	45.5	51.5	**3.0**	**0.0**	0.0	0.0
立榮	8	100.0	**4.25**	0.46	**100.0**	25.0	75.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
華信	7	100.0	**4.57**	0.53	**100.0**	57.1	42.9	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
遠東	2	100.0	**4.00**	0.00	**100.0**	0.0	100.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
虎航	11	100.0	**4.45**	0.52	**100.0**	45.5	54.5	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
德安	3	100.0	**4.67**	0.58	**100.0**	66.7	33.3	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
凌天	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
漢翔	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
飛特立	3	100.0	**4.00**	0.00	**100.0**	0.0	100.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0
華捷	1	100.0	**5.00**	.	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	0.0	0.0

註：1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。

2.「*」表示在95%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。

表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。

3.將五分量表之選項合併為三項進行檢定，例如「很滿意」與「滿意」合併為「滿意」，「很不滿意」與「不滿意」歸為「不滿意」，「普通」維持原樣。

4.各題答案如有未表示意見者，亦不加入檢定中。

5.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。

6.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。

7.四捨五入進位關係，選項百分比目視加總可能有±0.01之誤差。

8.樣本數n=1者無法計算標準差，以「.」標示。

9.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」則視為遺漏值。