

臺東航空站-104 年滿意度調查旅客反映意見辦理情形

航空站	編號	建議事項	人次	承辦人員/辦理情形
臺東航空站	1	飛機小，可增加座位人數、班次。	1	業務會議上提報，惠請各航空公司參辦。
	2	航班太少，人多時要有加班機。	1	業務會議上提報，惠請各航空公司參辦。
	3	手機等 3C 產品充電設備不足。	2	1. 航廈上網區可上網及 3C 產品充電。 2. 服務台亦提供 3C 充電服務。
	4	電視字體太小。	1	本站提供旅客閱覽船班資料，擬重新研議設計版面陳列方式。
	5	天花板不夠高，空間有壓迫感。	1	考慮航廈空調設備、水電管路佈設空間，須架設輕鋼架天花板，以維美觀
	6	燈要亮一點。	1	航站照明均依據照度標準設置
	7	請提供電動車借用。	1	考量安全性及管理，經評估後若可行，則參考辦理。
	8	ATM 標示不清楚，不易看到。	1	104 年 4 月已有更新商店前標誌（含 ATM）。
	9	行李推車少了些。	1	目前航廈內供使用之行李推車計 71 輛，符合旅客使用需求，已請清潔人員多巡視行李推車置放點並予調配數量。
	10	交通的便利性不足。	1	聯外交通有鼎東客運公車、普悠瑪公車、台灣好行接駁公車及計程車等可搭乘。
	11	可增加公車班次。	1	本站聯外公車係補貼路線，公車時刻配合航班時刻行駛。

肆、104年3月各航空站旅客反映意見一覽表

航空站	建議事項	人次	小計
臺東 航空站	1. 飛機小，可增加座位人數、班次。	1	
	2. 航班太少，人多時要有加班機。	1	
	3. 手機等3C產品充電設備不足。	2	
	4. 電視字體太小。	1	
	5. 天花板不夠高，空間有壓迫感。	1	
	6. 燈要亮一點。	1	
	7. 請提供電動車借用。	1	
	8. ATM標示不清楚，不易看到。	1	
	9. 行李推車少了些。	1	
	10. 交通的便利性不足。	1	
	11. 可增加公車班次。	1	12

表8-1. 臺東航空站各項設施及服務滿意度

104年3月

項 目 \ 滿 意 度		滿 意 度 分 布 (%)						
		滿意度 (A)+(B)	很滿意 (A)	還算滿 意(B)	不太滿 意(C)	很不滿 意(D)	不知道/ 無意見	不滿 意度 (C)+(D)
1	航空站服務台人員之服務態度	99.32%	55.78%	43.54%	0.68%	0.00%	0.00%	0.68%
2	航空站航空公司櫃台服務人員態度	96.67%	51.33%	45.33%	2.67%	0.00%	0.67%	2.67%
3	登機前安全檢查人員態度	93.96%	38.93%	55.03%	2.01%	0.00%	4.03%	2.01%
4	登機前安全檢查徹不徹底及安全與安心程度	93.96%	38.93%	55.03%	2.01%	0.00%	4.03%	2.01%
5	行李通關速度及託運服務	95.14%	38.89%	56.25%	3.47%	0.00%	1.39%	3.47%
6	航空站洗手間清潔舒適度	98.61%	61.11%	37.50%	0.69%	0.00%	0.69%	0.69%
7	航空站環境整潔及美化綠化	97.28%	59.18%	38.10%	1.36%	0.00%	1.36%	1.36%
8	各項服務設施(如哺乳室、行李推車、匯兌處、提款機、商店等)便利性	92.91%	44.68%	48.23%	4.26%	0.00%	2.84%	4.26%
9	航空站內餐飲服務(含餐飲多樣性、便利性、服務態度、環境及餐飲價格)	81.06%	31.82%	49.24%	13.64%	3.03%	2.27%	16.67%
10	航空站導引指標清楚易懂	93.33%	46.00%	47.33%	6.00%	0.00%	0.67%	6.00%
11	航空站內廣播系統清晰度	93.29%	46.31%	46.98%	5.37%	0.00%	1.34%	5.37%
12	航空公司飛機準點情形	83.33%	36.00%	47.33%	9.33%	3.33%	4.00%	12.67%
13	航空站飛航資訊看板顯示清楚與即時性	96.64%	47.65%	48.99%	2.68%	0.00%	0.67%	2.68%
14	機場聯外交通(搭車、停車)便利性	82.00%	35.33%	46.67%	12.67%	2.00%	3.33%	14.67%
15	無線網路Wi-Fi使用便利性	88.81%	48.51%	40.30%	7.46%	0.75%	2.99%	8.21%
航空站整體服務滿意度 (獨立問項)		96.00%	45.33%	50.67%	3.33%	0.00%	0.67%	3.33%

有效樣本數：150人

製表日期：104年5月11日