

表8. 臺東航空站各項設施及服務項目滿意度

99年5月

項	目	滿意度					滿意度分布(%)					重視度	
		滿意度	滿意度人數(人)				滿意度分布(%)						
		很滿意	還算滿意	不太滿意	很不滿意	不知道/無意見	滿意度(A)+(B)	很滿意(A)	還算滿意(B)	不太滿意	很不滿意	不知道/無意見	
1	航空站服務台人員之服務態度	116	83	1			99.50%	58.00%	41.50%	0.50%	0.00%	0.00%	8.170
2	航空站航空公司櫃台服務人員態度	99	91	10			95.00%	49.50%	45.50%	5.00%	0.00%	0.00%	8.085
3	登機前安全檢查人員態度	78	115	2		5	96.50%	39.00%	57.50%	1.00%	0.00%	2.50%	7.890
4	行李通關速度及託運服務	84	105	2		9	94.50%	42.00%	52.50%	1.00%	0.00%	4.50%	7.885
5	航空站洗手間清潔舒適度	137	59	3		1	98.00%	68.50%	29.50%	1.50%	0.00%	0.50%	8.235
6	航空站環境整潔及美化綠化	137	60	3			98.50%	68.50%	30.00%	1.50%	0.00%	0.00%	8.225
7	各項服務設施(如行李推車、嬰兒處、商店及商業性服務設施)便利性	75	96	21	2	6	85.50%	37.50%	48.00%	10.50%	1.00%	3.00%	7.765
8	航空站內餐飲服務(含便利性、服務態度、環境及餐飲價格)	47	90	45	3	14	68.84%	23.62%	45.23%	22.61%	1.51%	7.04%	7.305
9	航空站導引指標清楚易懂	95	98	5		2	96.50%	47.50%	49.00%	2.50%	0.00%	1.00%	7.915
10	航空站內廣播系統清晰度	92	98	6	1	2	95.48%	46.23%	49.25%	3.02%	0.50%	1.01%	7.965
11	航空公司飛機準點情形	72	100	24	3	1	86.00%	36.00%	50.00%	12.00%	1.50%	0.50%	7.880
12	航空站飛航資訊看板顯示清楚與即時性	88	101	9	1	1	94.50%	44.00%	50.50%	4.50%	0.50%	0.50%	7.925
13	機場聯外交通(搭車、停車)便利性	50	103	31	12	4	76.50%	25.00%	51.50%	15.50%	6.00%	2.00%	7.615
航空站整體服務滿意度		101	97	1		1	99.00%	50.50%	48.50%	0.50%	0.00%	0.50%	

有效樣本數：200人

製表日期：99年6月11日

99 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	辦理情形
臺東航空站	1	往綠島的班次太少	於 99 年 7 月辦理之駐站單位業務協調會請德安航空公司參辦。
	2	一樓大廳蒼蠅太多	1. 目前正值農耕時期，囿於花東地區農民農作施撒有機肥料習慣，造成蒼蠅大量繁殖情況，臺東縣政府刻正積極提倡推動精緻農業，以解決前述施肥技術，蒼蠅數量已有逐年減少趨勢。 2. 本站為防止蒼蠅進入，除加強環境清潔整理外，另於航廈週圍設置噴霧系統並定期辦理防疫消毒等措施。
	3	請鼎東客運真的服務機場旅客，因為本人多次没能搭上公車往市區，眼看公車離去而無奈枯等下班，就只差短短幾分鐘，盼公車真能便利些	1. 本站每月發文請客運公司依據當月飛機班表派車接受旅客往返本站市區。 2. 從 6 月 26 日起啟動「台東 FUN 輕鬆接駁巴士」，每小時一班車採定點停靠乘載方式，提供旅客搭乘。
	4	請微笑	每年 7 月至 9 月訂為「禮貌月」，製作禮貌微笑胸章分發各組室同仁及各駐站單位，推行禮貌微笑運動，以親切禮貌的服務態度對待旅客及執行勤務，以達為民服務品質。
	5	服務台服務項目太少，希望可增加寄物（代收服務）以便離島居民方便性	已增購 1 組 39x43x80 公分置物櫃。
	6	我建議當地居民有優先搭機的權益	於 99 年 7 月辦理之駐站單位業務協調會請德安航空公司參辦。

	7	設置 7-11	站前廣場 B 棟簡易房舍為外經營為一般商店，歡迎 7-11 於本站辦理招標時投標。
	8	餐飲不夠充裕	於 99 年 7 月辦理之駐站單位業務協調會請汶吉商店、豬窩參辦。
	9	飲水機清潔請加強	每日由駐站清潔人員擦拭清理以保持清潔。
	10	增加首航值得肯定但沒飛上海有限可惜	於 99 年 7 月辦理之駐站單位業務協調會請立榮、華信航空公司參辦。
	11	接機時汽車亂停，毫無秩序，無人管理	於 99 年 7 月辦理之駐站單位業務協調會請臺東航警所確實執行交通秩序管制。
	12	建議多增加航班	於 99 年 7 月辦理之駐站單位業務協調會請立榮、華信、德安航空公司參辦。
	13	沒有賣香煙	已將旅客反映之訊息提供站前廣前商店參辦。
	14	商店多一點	目前有 3 家商店提供服務，另服務台亦受理旅客訂貨租用行銷廣告燈箱商店計 9 家。
	15	從臺北→到臺東飛綠島可否拉近時間，大飛機都無法接小飛機	於 99 年 7 月辦理之駐站單位業務協調會請立榮、華信、德安航空公司參辦。