

交通部民用航空局飛航服務總臺

102 年度交通部民用航空局飛航服務總臺 服務滿意度調查

計畫編號：SEC1022010

委託單位：交通部民用航空局飛航服務總臺

執行單位：異視行銷市場調查股份有限公司

中華民國 102 年 11 月

研究背景與動機

近年來受國際與國內經濟發展影響，加上兩岸直航之推動，空運班次成長明顯，班次量的成長使原本已經狹小的臺北飛航情報區(Taipei FIR)服務更複雜，提供的飛航服務也更加重要。此外，在高度國際化競爭趨勢下，更高的飛航服務品質，也是提升國際競爭力，增加國際航空公司接受我國飛航服務的誘因，因此持續強化飛航服務，提升飛航服務品質極為重要。

交通部民用航空局飛航服務總臺(以下以飛航服務總臺簡稱之)之職掌為依據國際民航組織規定及國際標準全天候 24 小時對飛航於臺北飛航情報區(Taipei Flight Information Region)內之國內外軍民航空器提供一切有關飛航管制、飛航情報、航空氣象、航空通信、地面助導航設施等之飛航服務，確保本區中之飛航安全及空運便利，並以「**飛航安全，世界一流；飛航服務，顧客滿意**」為品質政策，提供航空顧客即時、正確與完整之飛航服務。

為提高我國飛航服務品質，並加強為民服務工作，飛航服務總臺(Air Navigation and Weather Services, ANWS)逐年度持續辦理滿意度調查與服務提升計畫。本年度計畫期望藉由整合各單位之業務，同時進行量化與質化之調查與訪談，結合客觀公正的外部研究機制，以期瞭解服務對象對於飛航服務總臺整體服務之滿意度，以及滿意或不滿意背後所隱藏的問題或原因，並追蹤服務改善與滿意度變化，積極尋求以「顧客導向」為基礎之服務理念的實踐狀況與可能改善之潛力，提升飛航服務總臺之為民服務品質，實踐飛航服務總臺「飛航安全、世界一流；飛航服務，顧客滿意」之願景，建立飛航服務總臺為民服務效能與行政革新之最佳標竿，強化政府之交通飛航主管單位整體治理能力，更以國際化以及提升服務品質與顧客滿意為工作核心，強化國際競爭優勢。

研究目的

本研究依據飛航服務總臺 100 年度滿意度調查問卷及結果為基礎，經討論修改後研擬整合性的服務品質提升調查與研究，針對量化調查結果進行統計分析，以了解飛航服務總臺之各服務對象對於飛航服務總臺提供服務之滿意度，並且透過質化的深入訪談，歸納受訪機師及簽派員對於飛航服務總臺提供的各項服務提出問題與建議改善方向以及服務需求等相關意見，作為持續改善與提升服務品質之參考，更希望能研擬積極導入「追求顧客滿意」之組織文化，並作為未來發展政策擬定之依據。依此，本研究之目的主要包括如下：

1. 瞭解飛航服務總臺對於服務對象在服務內容之差異性。
2. 將 100 年度與今年度調查，進行趨勢分析，瞭解兩年度滿意度績效。
3. 服務對象之服務滿意度與服務缺失意見。
4. 提供飛航服務總臺未來提升各項服務的滿意度建議。

滿意度調查結果

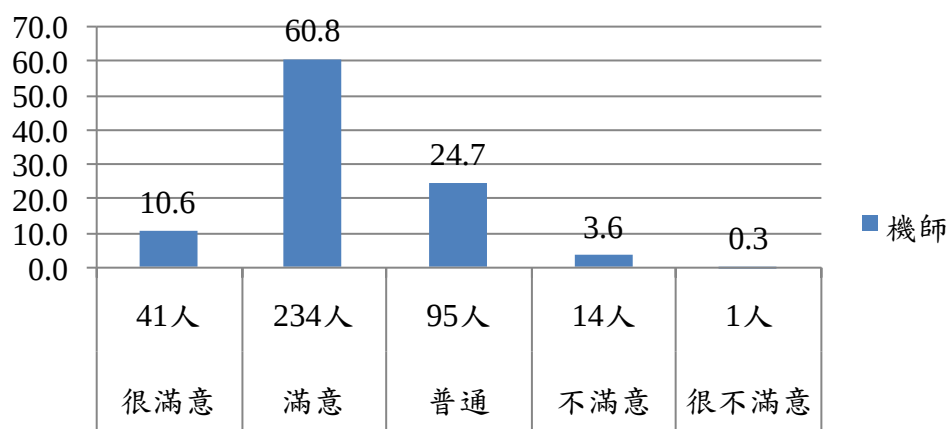
本次調查針對民用航空運輸業(中華航空、長榮航空、遠東航空、復興航空、華信航空、立榮航空)以及普通航空業(華捷商旅航空、飛特立航空、前進航空、德安航空、凌天航空、群鷹翔國土資源航空、漢翔航空、大鵬航空、中興航空)各家公司的本國籍機師、外國籍機師與簽派員為主要的問卷調查對象。

本研究共計完成 572 份有效樣本。本國籍機師方面共取得有效問卷計 403 份(民用航空運輸業共 350 份，普通航空運輸業共 53 份)，外國籍機師問卷共回收 7 份有效問卷；簽派員共回收 162 份有效樣本(民用航空運輸業 146 份，普通航空業 16 份)，其分析如下：

(一) 飛航管制

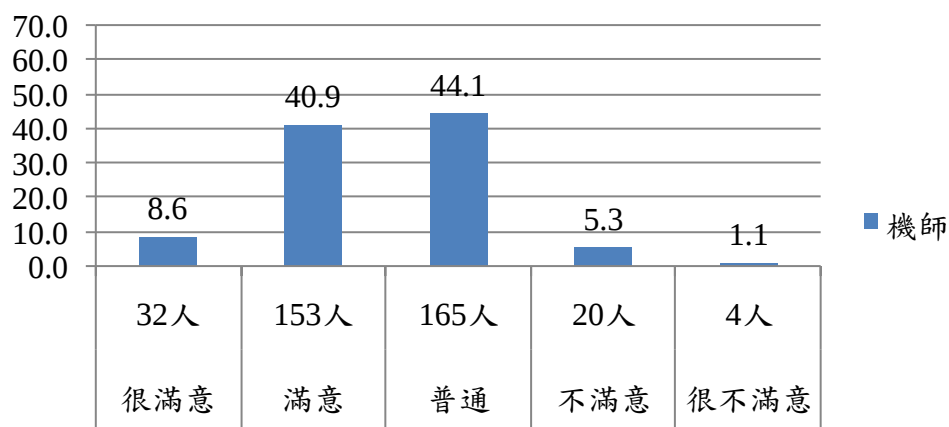
1. 對本區管制員所提供之高度安排

本次調查「對本區管制員所提供之高度安排」問項，機師方面扣除 25 位未填答，共計有 385 位填答，當中又以滿意的比例最高，約占 60.8%，其次為普通(24.7%)。



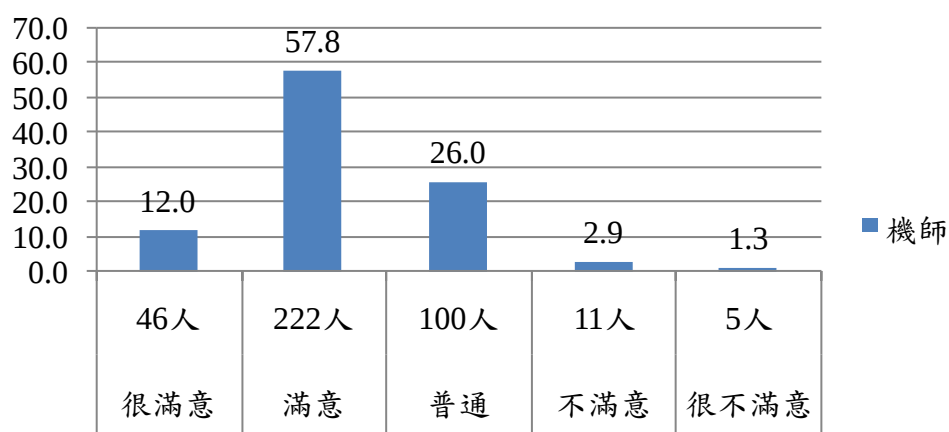
2. 管制員所提供不間斷下降到場 (CDA) 作業之服務

本次調查「管制員所提供不間斷下降到場 (CDA) 作業之服務」問項，機師方面扣除 36 位未填答，共計有 374 位填答，當中又以普通的比例最高，占 44.1%，其次為滿意(40.9%)。



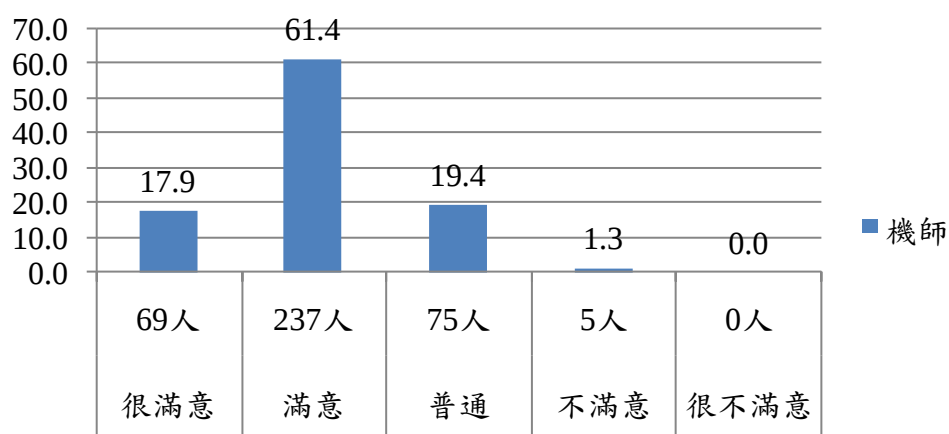
3. 管制員提供之相關航情資訊服務

本次調查「管制員提供之相關航情資訊服務」問項，機師方面扣除 26 位未填答，共計有 384 位填答，當中又以滿意的比例最高，約占 57.8%，其次為普通(26.0%)。



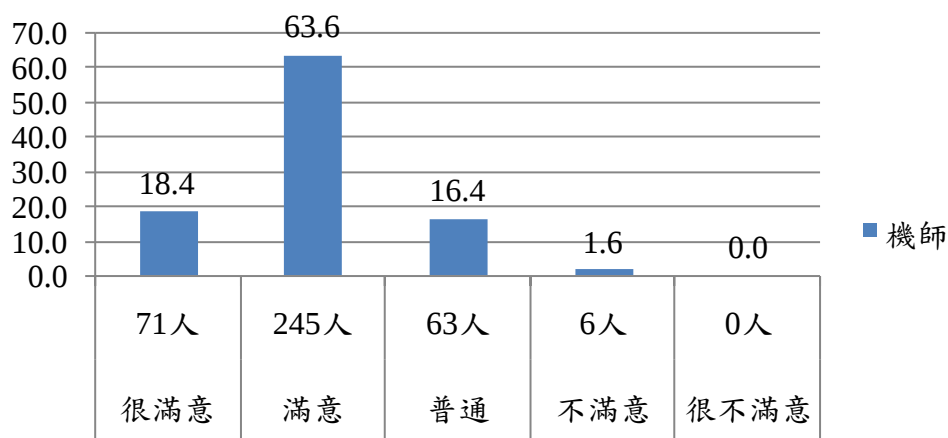
4. 管制員提供之無線電航空英語溝通能力

本次調查「管制員提供之無線電航空英語溝通能力」問項，機師方面扣除 24 位未填答，共計有 386 位填答，當中又以滿意的比例最高，占 61.4%，其次為普通(19.4%)。



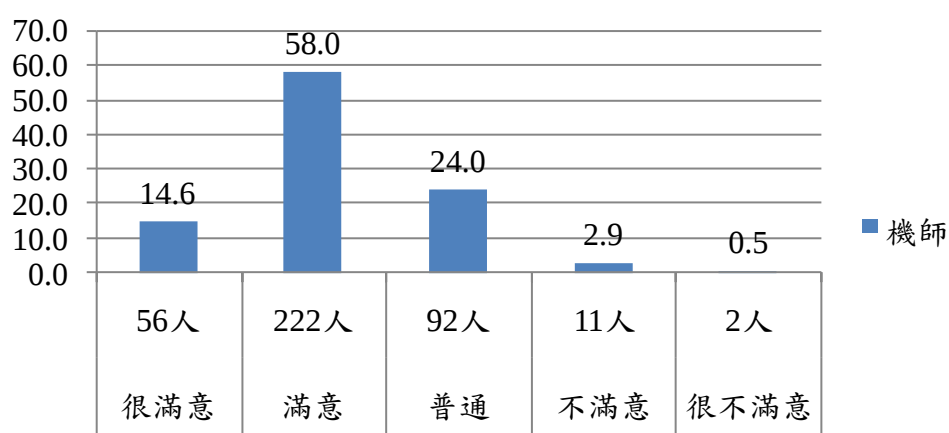
5. 向本區航管提出飛航需求時，管制員之配合度及提供資訊之能力

本次調查之「向本區航管提出飛航需求時，管制員之配合度及提供資訊之能力」問項，機師方面扣除 25 位未填答，共計有 385 位填答，當中又以滿意的比例最高，占 63.6%，其次為很滿意(18.4%)。



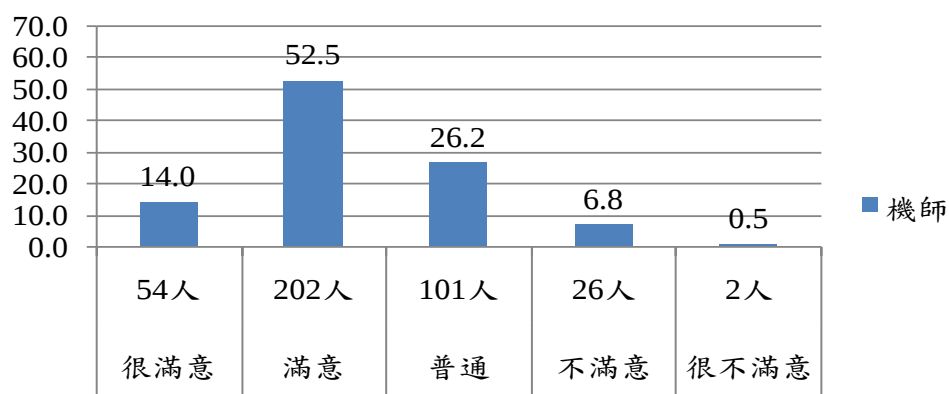
6. 塔臺管制所提供之服務

本次調查「塔臺管制所提供之服務」問項，機師方面扣除 27 位未填答，共計有 383 位填答，當中又以滿意的比例最高，占 58.0%，其次為普通(24.0%)。



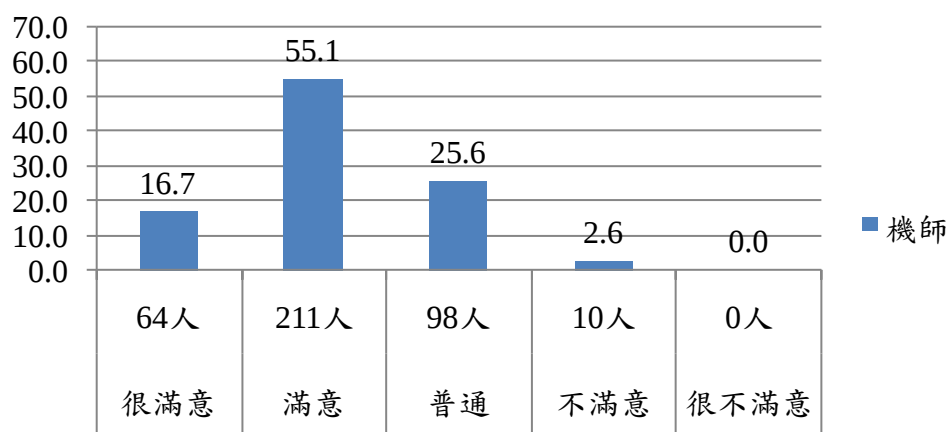
7. 近場管制所提供之服務

本次調查「近場管制所提供之服務」問項，機師方面扣除 25 位未填答，共計有 385 位填答，當中又以滿意的比例最高，占 52.5%，其次為普通(26.2%)。



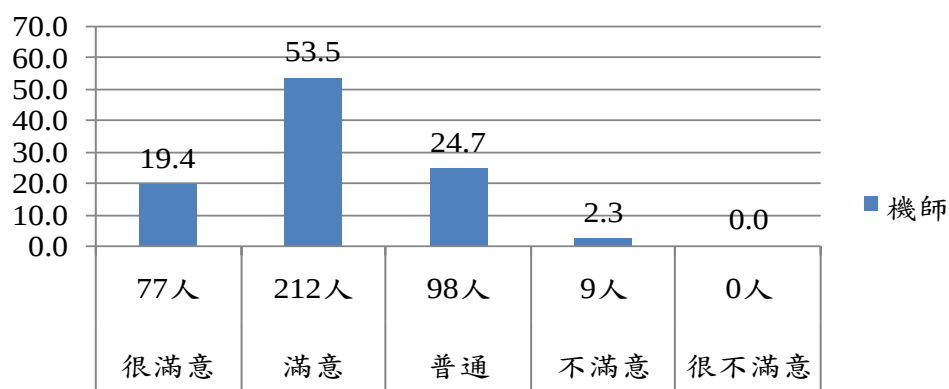
8. 航路管制所提供之服務

本次調查「航路管制所提供之服務」問項，機師方面扣除 27 位未填答，共計有 383 位填答，當中又以滿意的比例最高，占 55.1%，其次為普通(25.6%)。



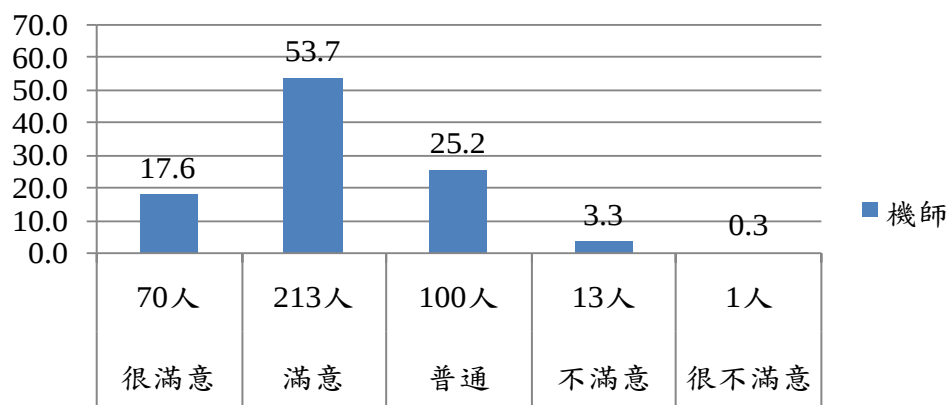
9. 飛航管制員服務態度之積極性及主動性

本次調查「飛航管制員服務態度之積極性及主動性」問項，機師方面扣除 14 位未填答，共計有 396 位填答，當中又以滿意的比例最高，占 53.5%，其次為普通(24.7%)。



10. 整體而言，對總臺這一年來在飛航管制服務的改善

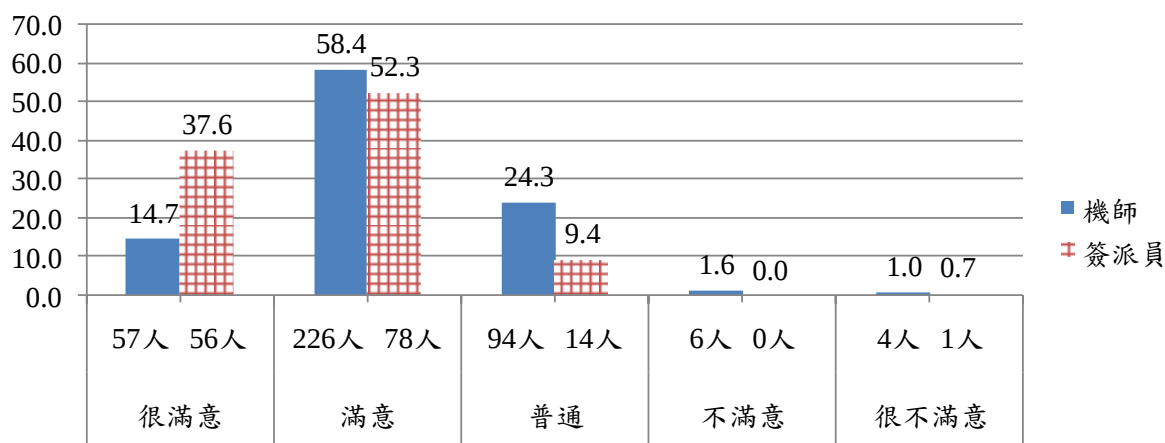
本次調查「整體而言，對總臺這一年來在飛航管制服務的改善」問項，機師方面扣除 13 位未填答，共計有 397 位填答，當中又以滿意的比例最高，占 53.7%，其次為普通(25.2%)。



(二) 飛航情報

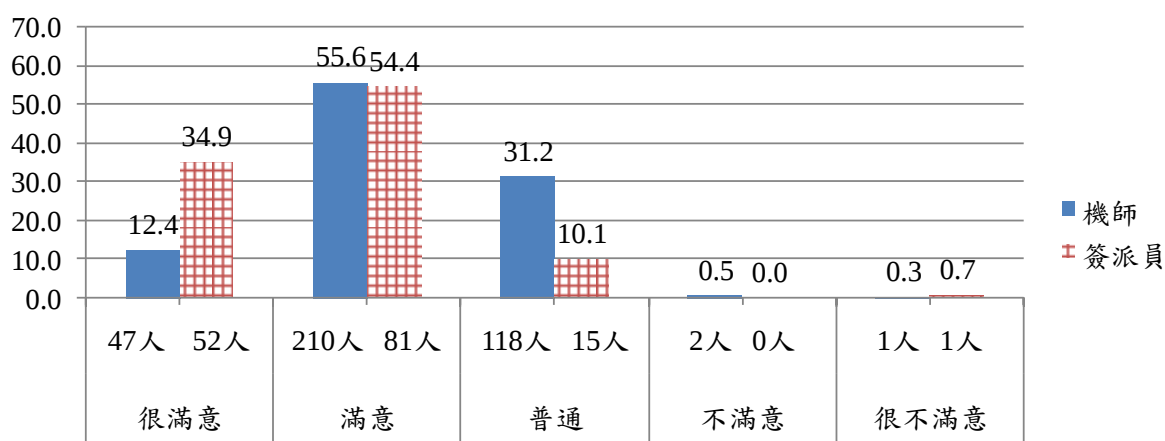
1. 對臺北飛航情報中心發布之飛航公告(NOTAM)

本次調查之「對臺北飛航情報中心發布之飛航公告(NOTAM)」問項，機師方面扣除 23 位未填答，共計有 387 位填答，當中又以滿意的比例最高，占 58.4%，其次為普通(24.3%)；簽派員方面扣除 13 位未填答，共計有 149 位填答，當中又以滿意的比例最高，占 52.3%，其次為很滿意(37.6%)。



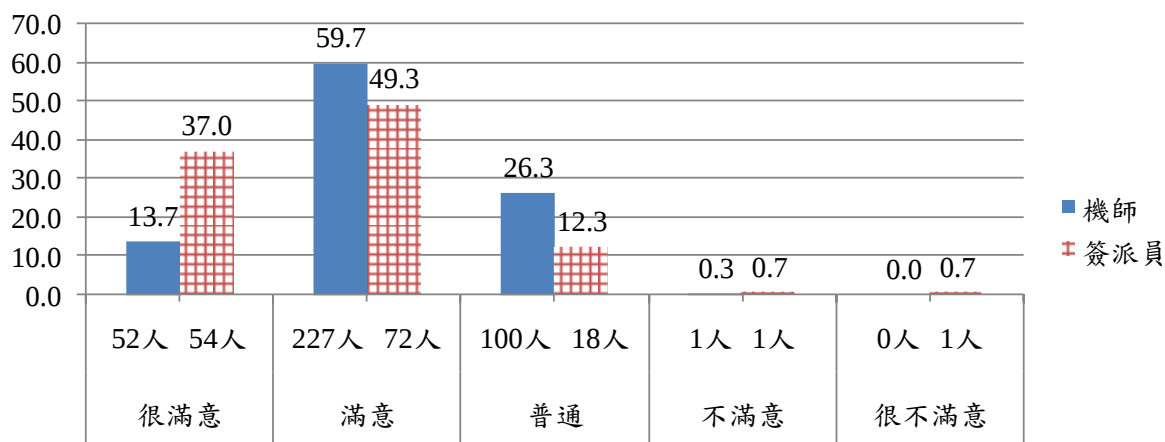
2. 對臺北飛航情報中心提供之航行警示圖

本次調查「對臺北飛航情報中心提供之航行警示圖」問項，機師方面扣除 32 位未填答，共計有 378 位填答，當中又以滿意的比例最高，占 55.6%，其次為普通(31.2%)；簽派員方面扣除 13 位未填答，共計有 149 位填答，當中又以滿意的比例最高，占 54.4%，其次為很滿意(34.9%)。



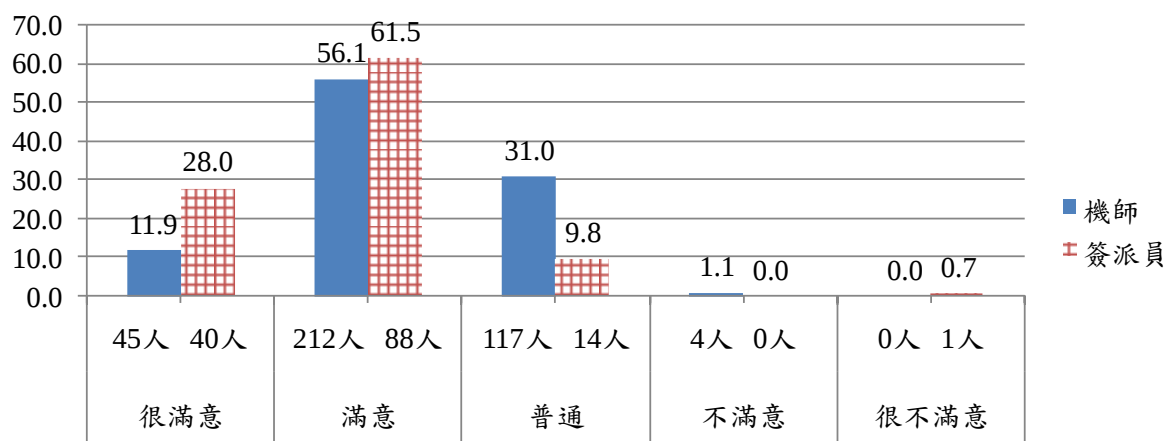
3. 對臺北飛航情報中心提供之飛航計畫(FPL)服務

本次調查「對臺北飛航情報中心提供之飛航計畫(FPL)服務」問項，機師方面扣除 30 位未填答，共計有 380 位填答，當中又以滿意的比例最高，占 59.7%，其次為普通(26.3%)；簽派員方面扣除 16 位未填答，共計有 146 位填答，當中又以滿意的比例最高，占 49.3%，其次為很滿意(37.0%)。



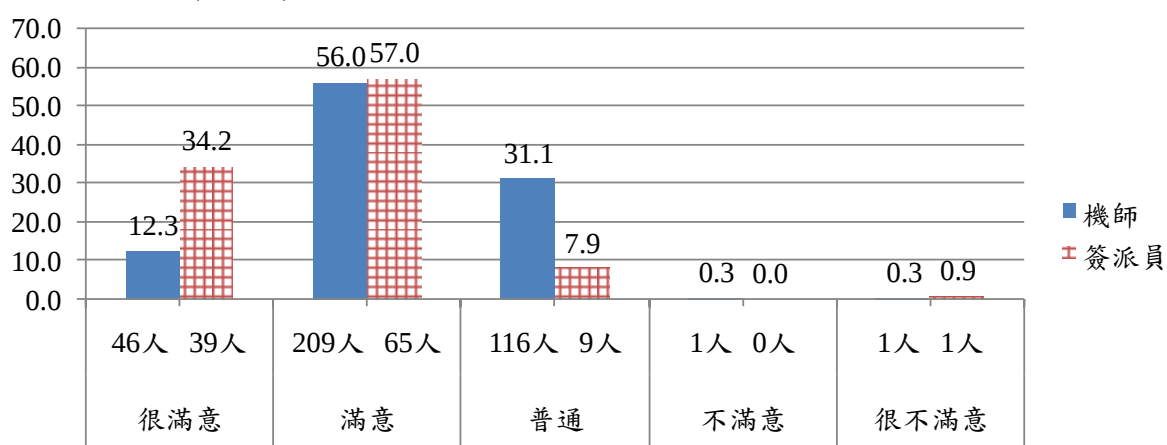
4. 對臺北飛航情報中心提供之飛航簡報(Briefing)資料

本次調查「對臺北飛航情報中心提供之飛航簡報(Briefing)資料」問項，機師方面扣除 32 位未填答，共計有 378 位填答，當中又以滿意的比例最高，占 56.1%，其次為普通(31.0%)；簽派員方面扣除 19 位未填答，共計有 143 位填答，當中又以滿意的比例最高，占 61.5%，其次為很滿意(28.0%)。



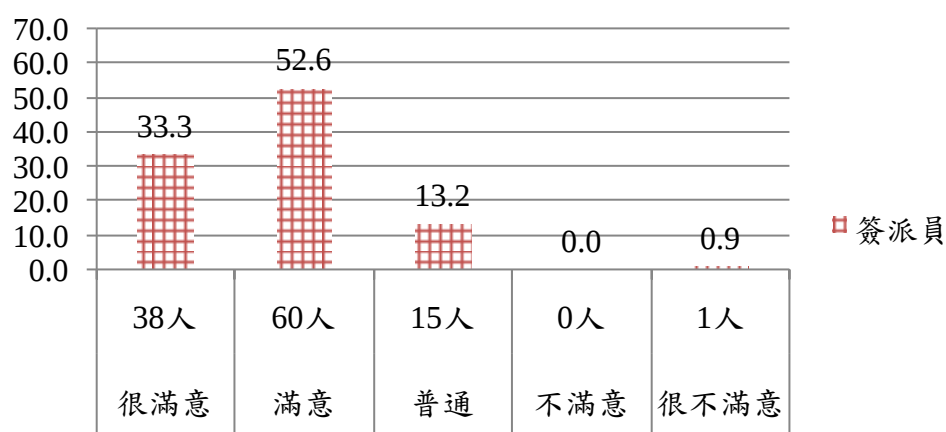
5. 對臺北飛航情報中心提供之航空情報服務網站已經整合飛航計畫、飛航簡報及飛航公告查詢等服務於單一窗口

本次調查「對臺北飛航情報中心提供之航空情報服務網站已經整合飛航計畫、飛航簡報及飛航公告查詢等服務於單一窗口」問項，機師方面扣除 37 位未填答，共計有 373 位填答，當中又以滿意的比例最高，占 56.0%，其次為普通(31.1%)；簽派員方面扣除 48 位未填答，共計有 114 位填答，當中又以滿意的比例最高，占 57.0%，其次為很滿意(34.2%)。



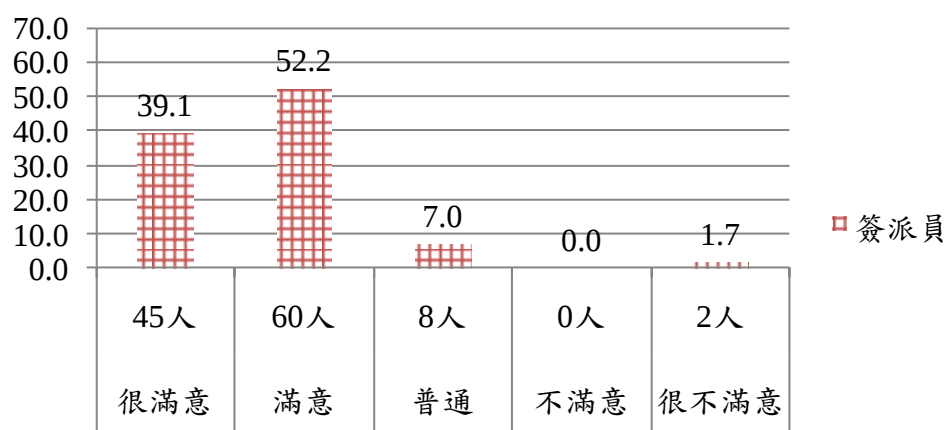
6. 新增飛航公告查詢依地名(Location Indicator)、情報區(FIR)、序號(series)及時間等條件

本次調查「新增飛航公告查詢依地名(Location Indicator)、情報區(FIR)、序號(series)及時間等條件」問項，簽派員方面扣除 48 位未填答，共計有 114 位填答，當中又以滿意的比例最高，占 52.6%，其次為很滿意(33.3%)。



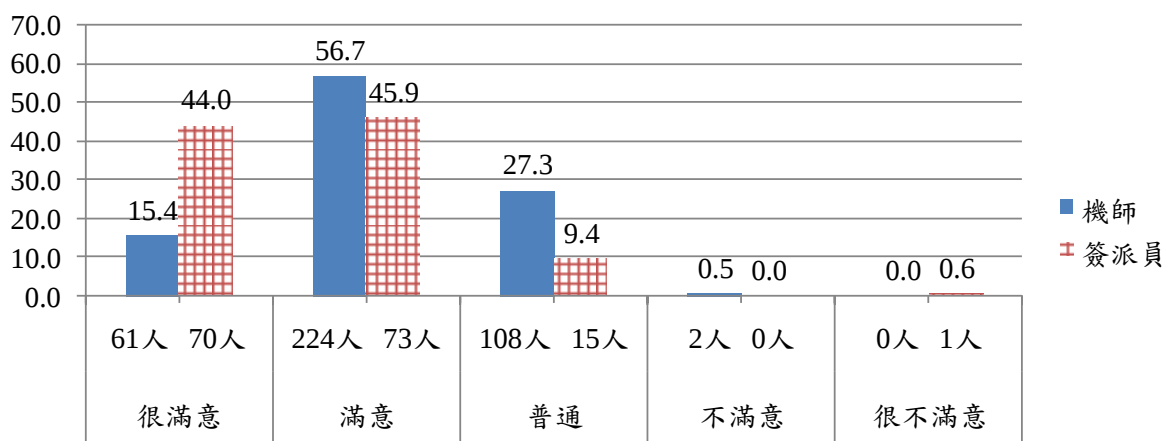
7. 提供之飛航簡報(Briefing)資料(包含 NOTAM、天氣圖及航行警示圖)新增依需求勾選列印資料之便利性

本次調查「提供之飛航簡報(Briefing)資料(包含 NOTAM，天氣圖及航行警示圖)新增依需求勾選列印資料之便利性」問項，簽派員方面扣除 47 位未填答，共計有 115 位填答，當中以滿意的比例最高，占 52.2%，其次為很滿意(39.1%)。



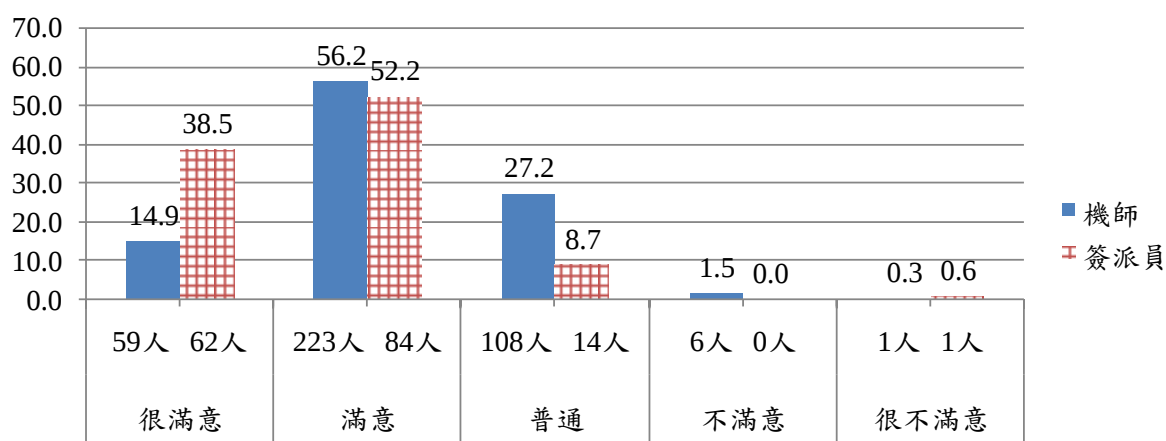
8. 對飛航情報人員服務態度之積極性及主動性

本次調查「對飛航情報人員服務態度之積極性及主動性」問項，機師方面扣除 15 位未填答，共計有 395 位填答，當中又以滿意的比例最高，占 56.7%，其次為普通(27.3%)；簽派員方面扣除 3 位未填答，共計有 159 位填答，當中又以滿意的比例最高，占 45.9%，其次為很滿意(44.0%)。



9. 整體而言，對總臺這一年來在飛航情報服務的改善

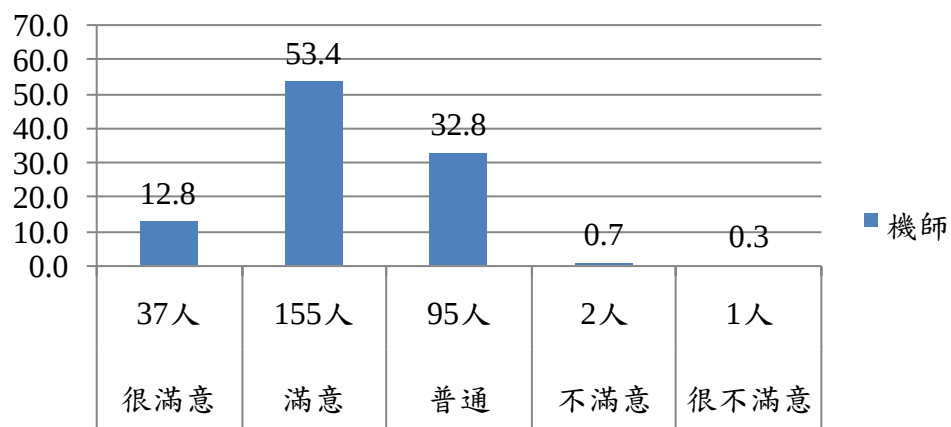
本次調查「整體而言，對總臺這一年來在飛航情報服務的改善」問項，機師方面扣除 13 位未填答，共計有 397 位填答，當中又以滿意的比例最高，占 56.2%，其次為普通(27.2%)；簽派員方面扣除 1 位未填答，共計有 161 位填答，當中又以滿意的比例最高，占 52.2%，其次為很滿意(38.5%)。



(三) 航空通信

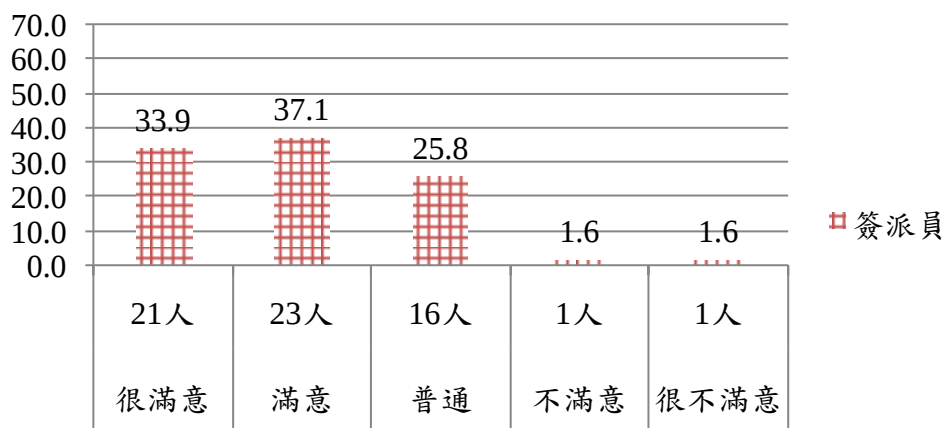
1. 對總臺臺北電臺提供之陸空通訊高頻及特高頻 VHF127.3MHz 服務

本次調查「對總臺臺北電臺提供之陸空通訊高頻及特高頻 VHF127.3MHz 服務」問項，機師方面扣除 120 位未填答，共計有 290 位填答，當中又以滿意的比例最高，占 53.4%，其次為普通(32.8%)。



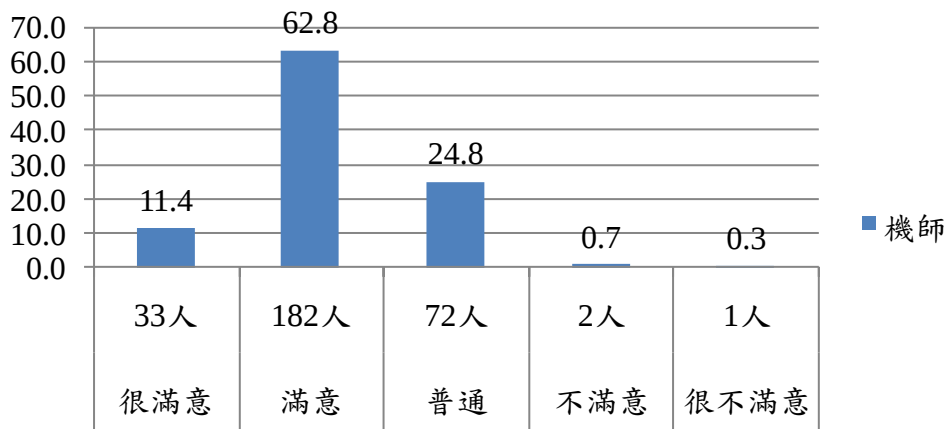
2. 對於臺北航空通信中心飛航訊息處理系統 UA 申請使用手續的便利性

本次調查「對於總臺臺北航空通信中心飛航訊息處理系統(AMHS)UA 申請使用手續的便利性」問項，簽派員方面扣除 100 位未填答，共計有 62 位填答，當中又以滿意的比例最高，占 37.1%，其次為很滿意(33.9%)。



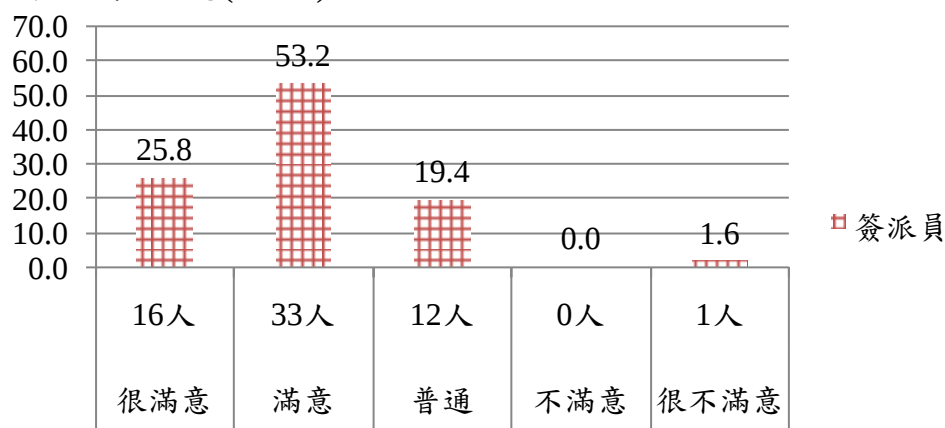
3. 航空通信人員抄收通訊的專業能力

本次調查「航空通信人員抄收通訊的專業能力」問項，機師方面扣除 120 位未填答，共計有 290 位填答，當中又以滿意的比例最高，占 62.8%，其次為普通(24.8%)。



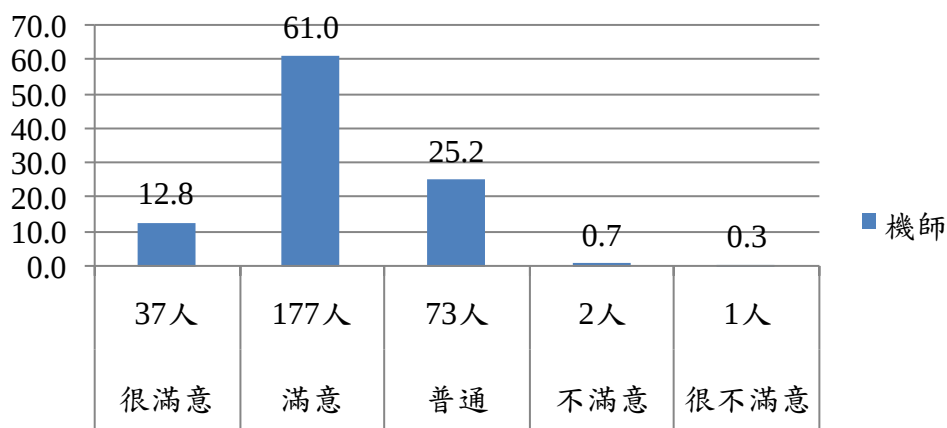
4. 認為航空通信人員對於回答 UA 使用或操作問題的專業能力

本次調查「認為航空通信人員對於回答 UA 使用或操作問題的專業能力」問項，簽派員方面扣除 100 位未填答，共計有 62 位填答，當中又以滿意的比例最高，占 53.2%，其次為很滿意(25.8%)。



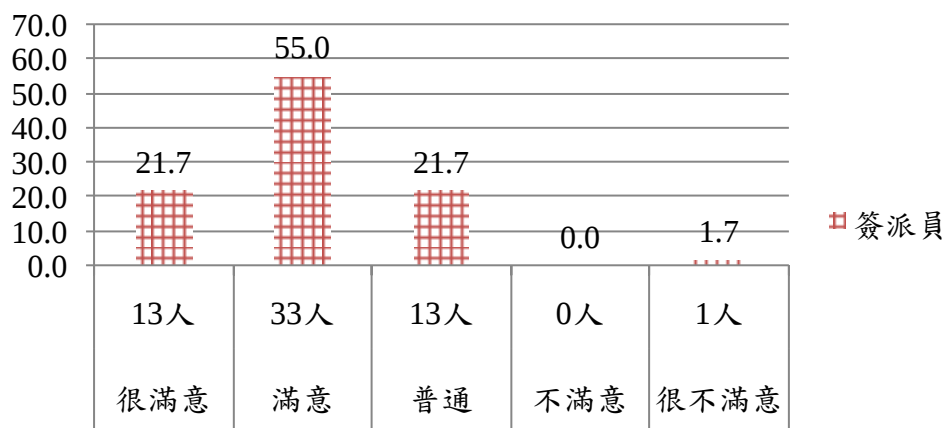
5. 航空通信人員與航機通聯時的轉報能力及效率

本次調查「航空通信人員與航機通聯時的轉報能力及效率」問項，機師方面扣除 120 位未填答，共計有 290 位填答，當中又以滿意的比例最高，占 61.0%，其次為普通(25.2%)。



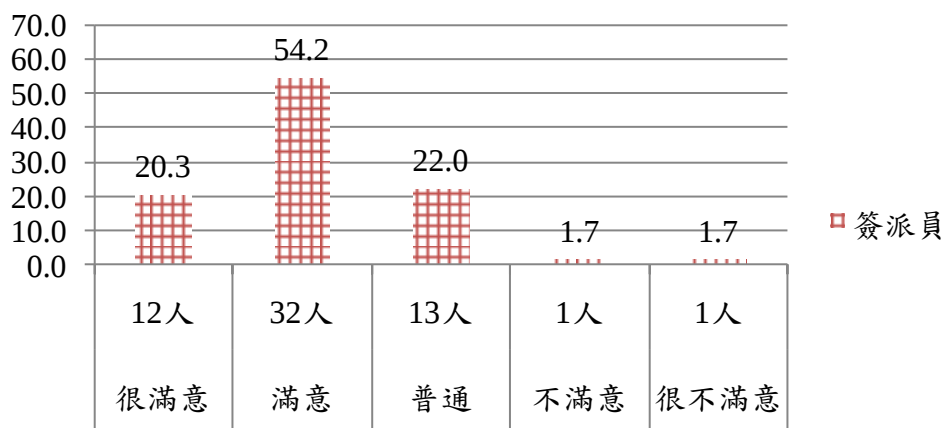
6. 對飛航訊息處理系統(AMHS) UA 的使用及操作功能

本次調查「對飛航訊息處理系統(AMHS) UA 的使用及操作功能」問項，簽派員方面扣除 102 位未填答，共計有 60 位填答，當中又以滿意的比例最高，占 55.0%，其次為很滿意及普通(21.7%)。



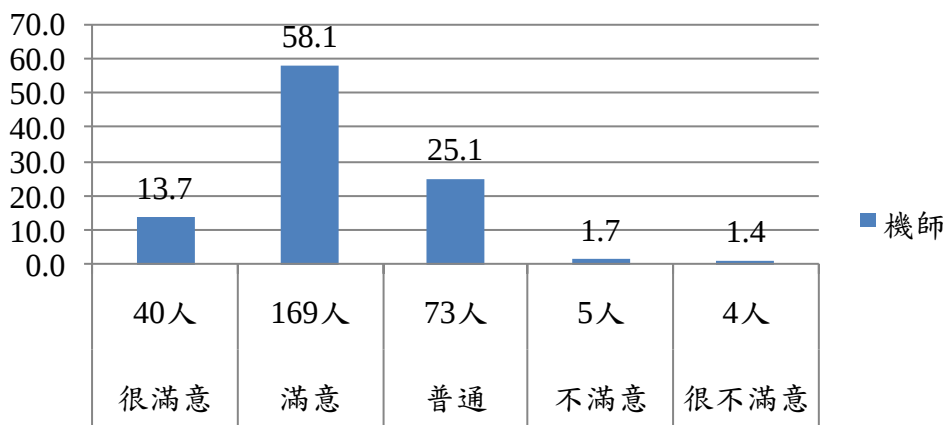
7. UA 的連線穩定度

本次調查「UA 的連線穩定度」問項，簽派員方面扣除 103 位未填答，共計有 59 位填答，當中又以滿意的比例最高，占 54.2%，其次為普通(22.0%)。



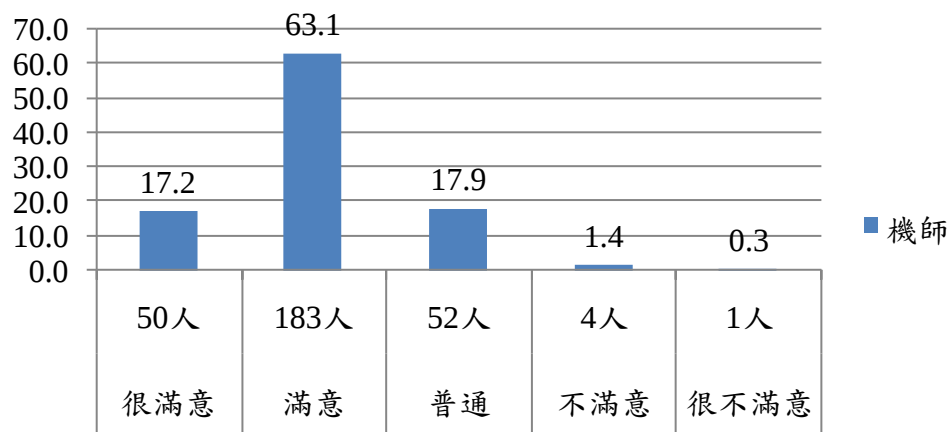
8. 航空通信人員於高頻無線電通聯中，對其所提供之機場天氣播報

本次調查「航空通信人員於高頻無線電通聯中，對其所提供之機場天氣播報」問項，機師方面扣除 119 位未填答，共計有 291 位填答，當中又以滿意的比例最高，占 58.1%，其次為普通(25.1%)。



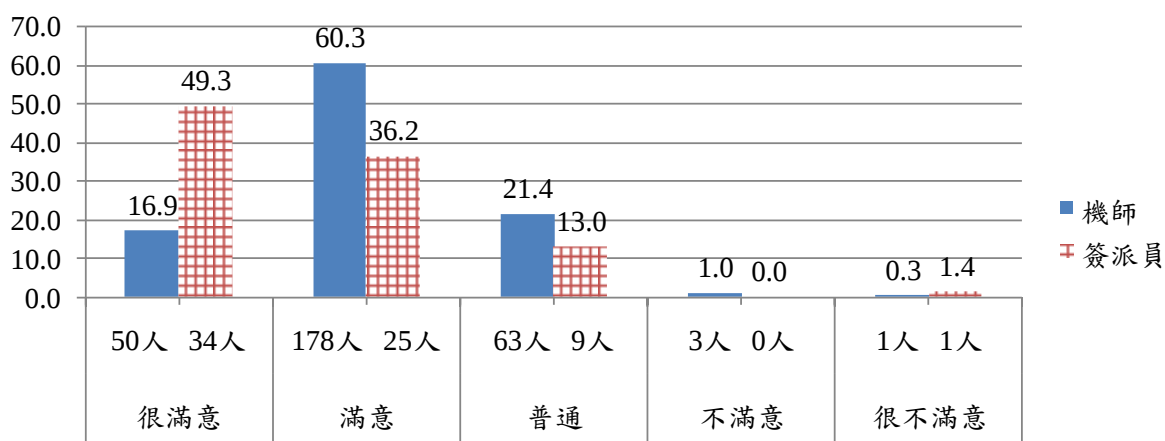
9. 航空通信人員的無線電溝通英語專業能力

本次調查「航空通信人員的無線電溝通英語專業能力」問項，機師方面扣除 120 位未填答，共計有 290 位填答，當中又以滿意的比例最高，占 63.1%，其次為普通(17.9%)。



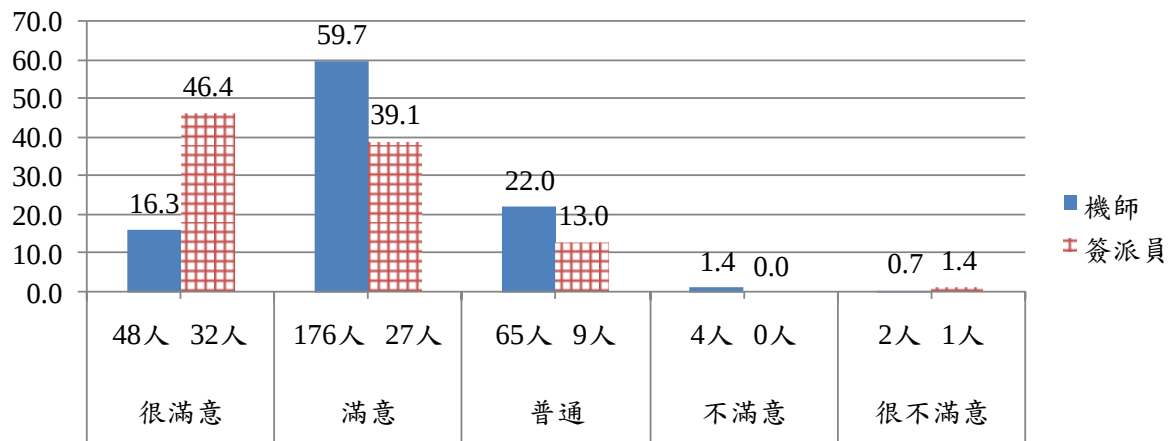
10. 對航空通信人員整體服務態度之積極性及主動性

本次調查「對航空通信人員整體服務態度之積極性及主動性」問項，機師方面扣除 115 位未填答，共計有 295 位填答，當中又以滿意的比例最高，占 60.3%，其次為普通(21.4%)；簽派員方面扣除 93 位未填答，共計有 69 位填答，當中又以很滿意的比例最高，占 49.3%，其次為滿意(36.2%)。



11. 整體而言，對總臺這一年來在航空通信服務的改善

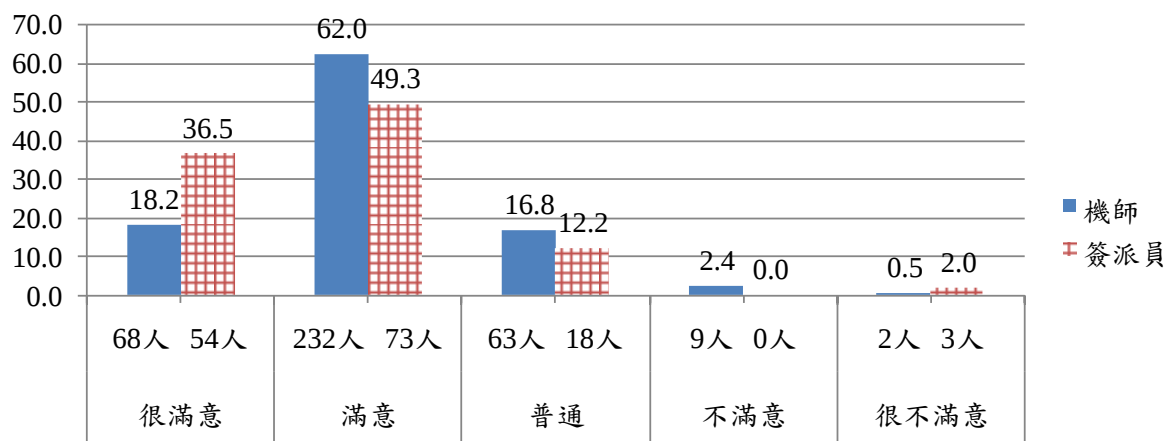
本次調查「整體而言，對總臺這一年來在航空通信服務的改善」問項，機師方面扣除 115 位未填答，共計有 295 位填答，當中又以滿意的比例最高，占 59.7%，其次為普通(22.0%)；簽派員方面扣除 93 位未填答，共計有 69 位填答，當中又以很滿意的比例最高，占 46.4%，其次為滿意(39.1%)。



(四) 航空氣象

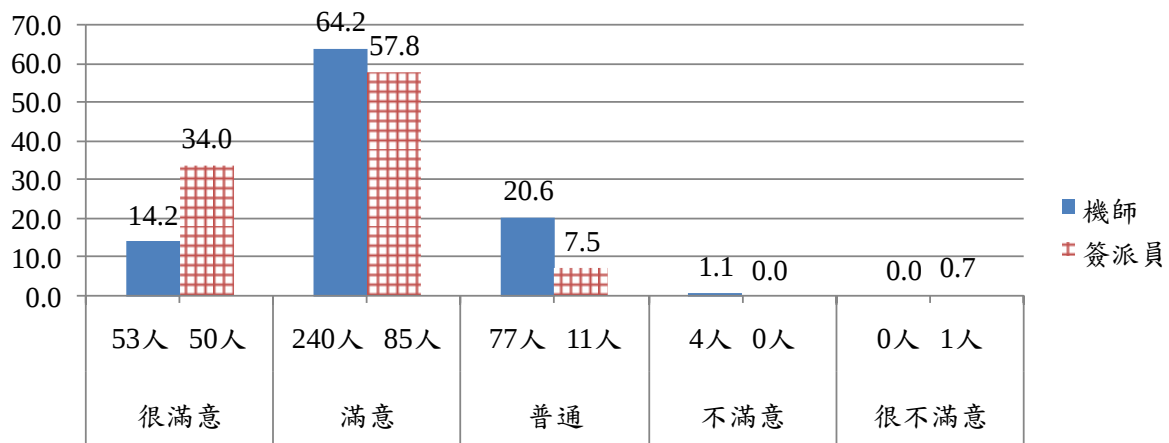
1. 對臺北航空氣象中心提供的機場天氣預報、測報資料

本次調查「對臺北航空氣象中心提供的機場天氣預報、測報資料」問項，機師方面扣除 36 位未填答，共計有 374 位填答，當中又以滿意的比例最高，占 62.0%，其次為很滿意(18.2%)；簽派員方面扣除 14 位未填答，共計有 148 位填答，當中又以滿意的比例最高，占 49.3%，其次為很滿意(36.5%)。



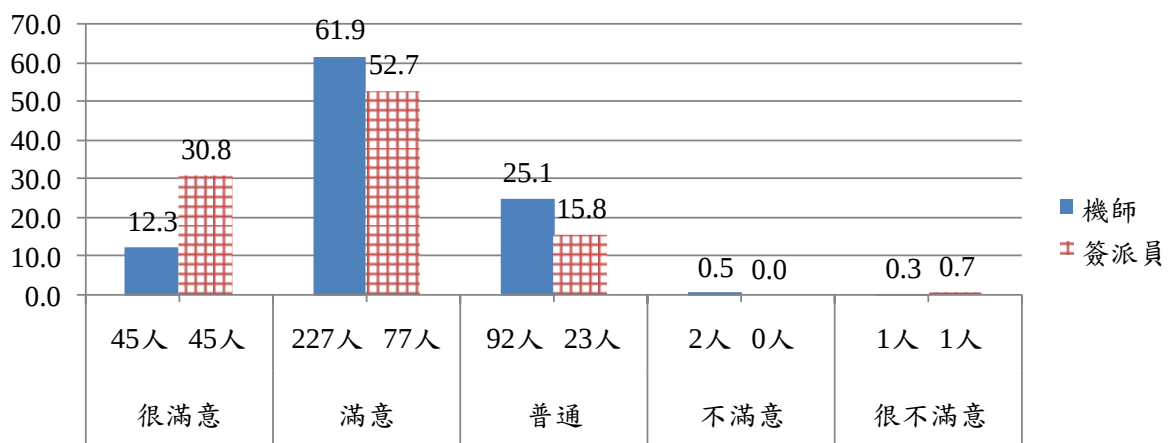
2. 提供之顯著危害天氣資料

本次調查「提供之顯著危害天氣資料」問項，機師方面扣除 36 位未填答，共計有 374 位填答，當中又以滿意的比例最高，占 64.2%，其次為普通(20.6%)；簽派員方面扣除 15 位未填答，共計有 147 位填答，當中又以滿意的比例最高，占 57.8%，其次為很滿意(34.0%)。



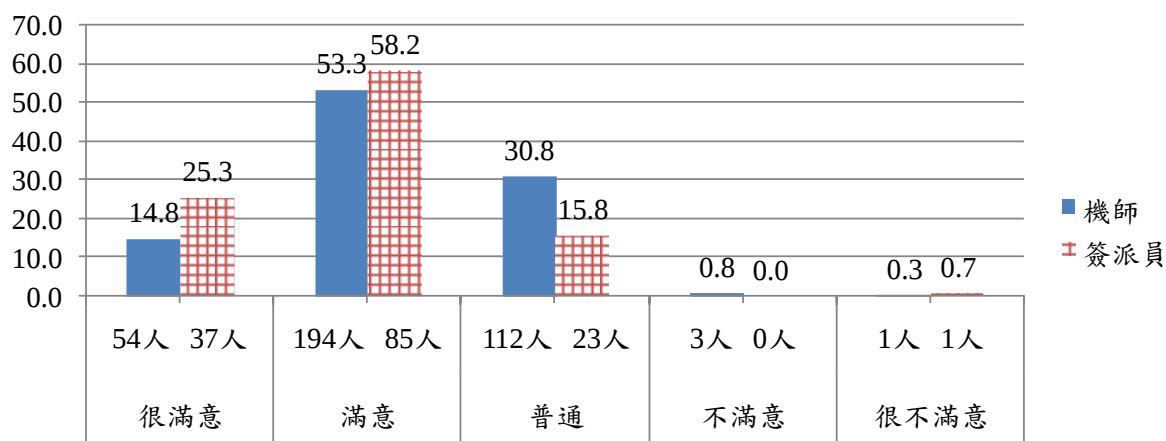
3. 各氣象臺提供之機場警報資料

本次調查「各氣象臺提供之機場警報資料」問項，機師方面扣除 43 位未填答，共計有 367 位填答，當中又以滿意的比例最高，占 61.9%，其次為普通(25.1%)；簽派員方面扣除 16 位未填答，共計有 146 位填答，當中又以滿意的比例最高，占 52.7%，其次為很滿意(30.8%)。



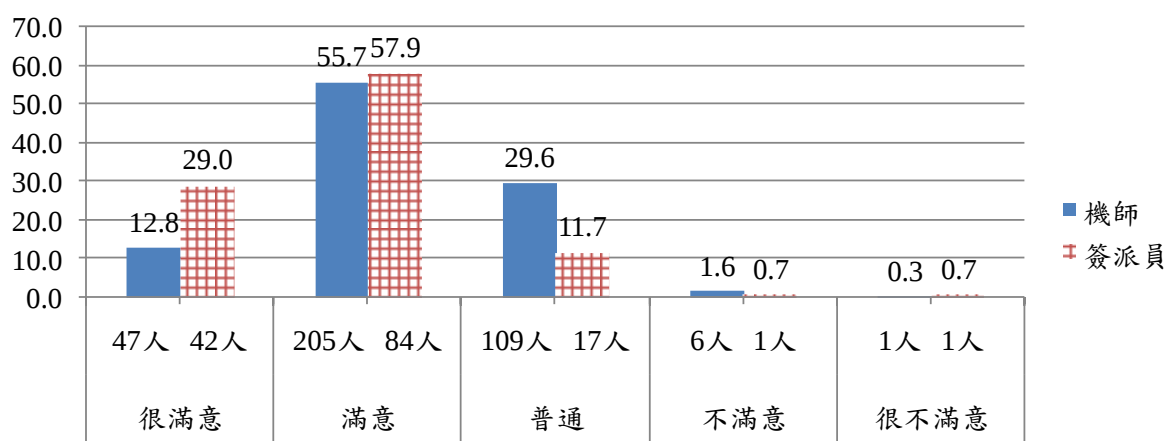
4. 對於『航空氣象服務網』所提供之氣象資料內容豐富性及系統操作便利性

本次調查「對於『航空氣象服務網』所提供之氣象資料內容豐富性及系統操作便利性」問項，機師方面扣除 46 位未填答，共計有 364 位填答，當中又以滿意的比例最高，占 53.3%，其次為普通(30.8%)；簽派員方面扣除 16 位未填答，共計有 146 位填答，當中又以滿意的比例最高，占 58.2%，其次為很滿意(25.3%)。



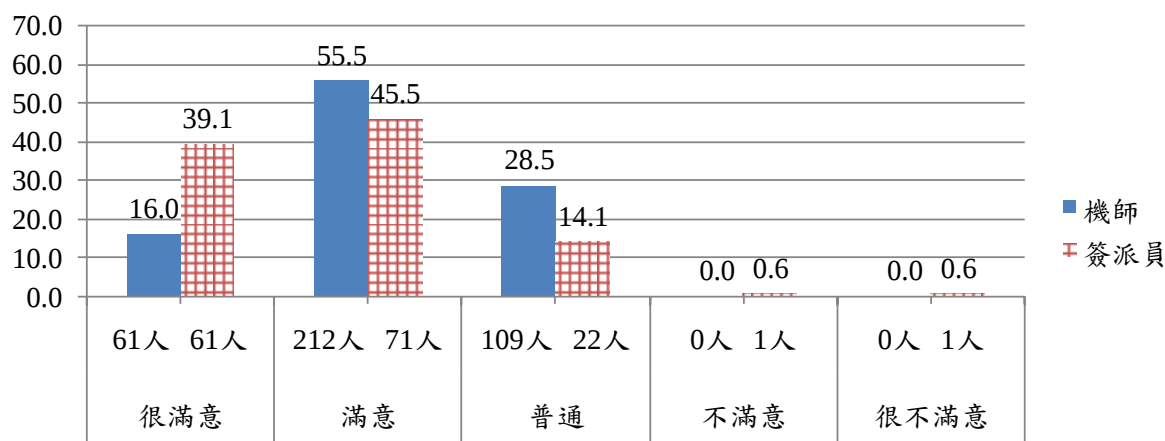
5. 所提供之氣象資料取得管道足夠性及使用便利性

本次調查「提供之氣象資料取得管道足夠性及使用便利性」問項，機師方面扣除 42 位未填答，共計有 368 位填答，當中又以滿意的比例最高，占 55.7%，其次為普通(29.6%)；簽派員方面扣除 17 位未填答，共計有 145 位填答，當中又以滿意的比例最高，占 57.9%，其次為很滿意(29.0%)。



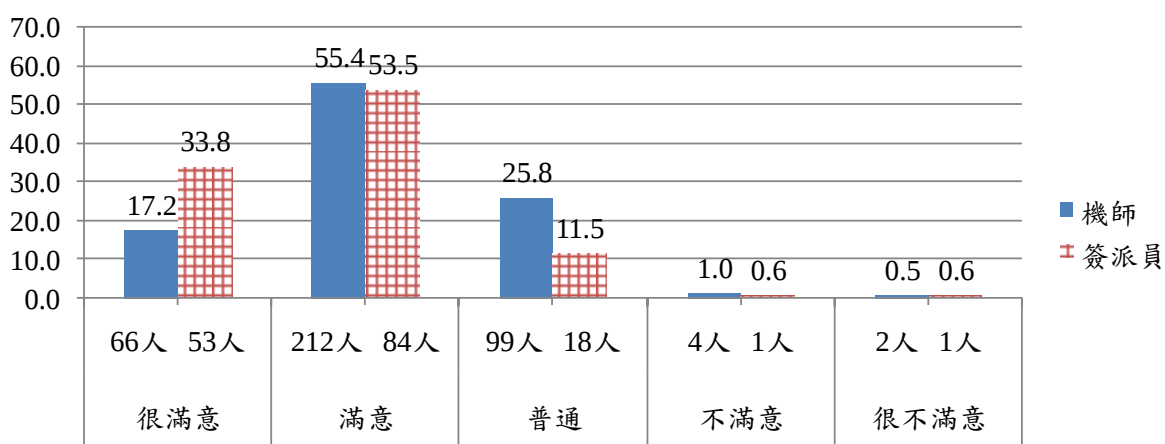
6. 對氣象服務人員服務態度之積極性及主動性

本次調查「對氣象服務人員服務態度之積極性及主動性」問項，機師方面扣除 28 位未填答，共計有 382 位填答，當中又以滿意的比例最高，占 55.5%，其次為普通(28.5%)；簽派員方面扣除 6 位未填答，共計有 156 位填答，當中又以滿意的比例最高，占 45.5%，其次為很滿意(39.1%)。



7. 整體而言，對總臺這一年來在航空氣象服務的改善

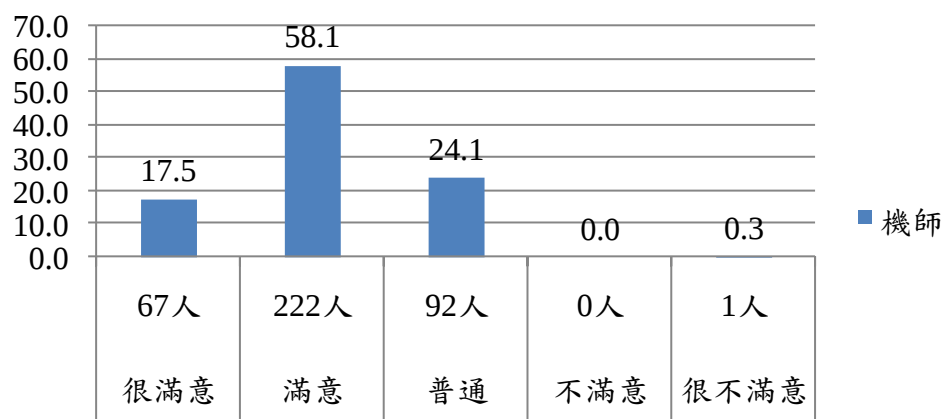
本次調查「整體而言，對總臺這一年來在航空氣象服務的改善」問項，機師方面扣除 27 位未填答，共計有 383 位填答，當中又以滿意的比例最高，占 55.4%，其次為普通(25.8%)；簽派員方面扣除 5 位未填答，共計有 157 位填答，當中又以滿意的比例最高，占 53.5%，其次為很滿意(33.8%)。



(五) 助導航設備

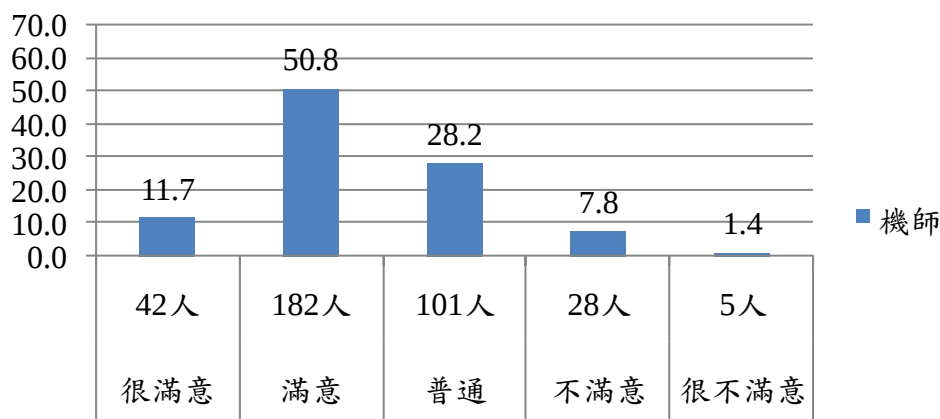
1. 對臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號

本次調查「對臺北飛航情報區內所提供之航路導航訊號」問項，機師方面扣除 28 位未填答，共計有 382 位填答，當中又以滿意的比例最高，占 58.1%，其次為普通(24.1%)。



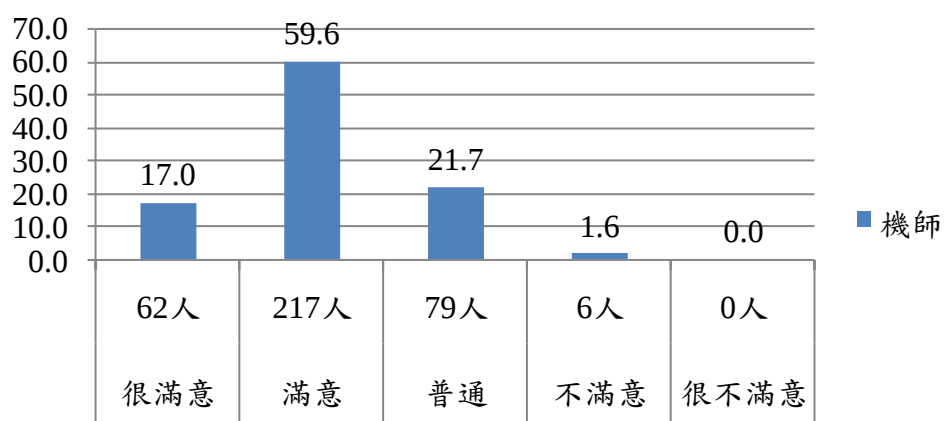
2. 在夜間起飛/落地階段對於本總臺提供之助航燈光品質

本次調查「在夜間起飛/落地階段對於本總臺提供之助航燈光品質」問項，機師方面扣除 52 位未填答，共計有 358 位填答，當中又以滿意的比例最高，占 50.8%，其次為普通(28.2%)。



3. 對飛行員與管制員間之無線電通訊品質

本次調查「對飛行員與管制員間之無線電通訊品質」問項，機師方面扣除 46 位未填答，共計有 364 位填答，當中又以滿意的比例最高，占 59.6%，其次為普通(21.7%)。



4. 整體而言，對總臺這一年來在助導航設備服務的改善

本次調查「整體而言，對總臺這一年來在助導航設備服務的改善」問項，機師方面扣除 41 位未填答，共計有 369 位填答，當中又以滿意的比例最高，占 59.6%，其次為普通(24.1%)。

