交通部航港局
104 年海運服務業對航政業務滿意度調查與政策分析
調查報告

計畫主持人：張其祿教授
共同主持人：魯炳炎教授
共同主持人：王俊傑副教授
專案研究員：黃志呈助理教授
陳怡昌助理教授
計畫助理　：李清水、駱巧珊

委託單位：交通部航港局
執行單位：國立中山大學社科院民意與市場調查中心
中　華　民　國　１　０　４　年　１　０　月

目　次

壹、計畫執行
一、研究主旨 1
二、研究方法及步驟 6
（一）調查執行時間 6
（二）調查方式 6
（三）調查對象 6
（四）研究流程 8
（五）問卷設計與調查執行 9
（六）品質掌控 18
（七）資料處理與分析 21
（八）焦點座談 22
貳、滿意度調查分析 23
一、接觸機關業務別 23
二、機關服務人員及環境滿意度 29
三、機關櫃檯申辦服務及處理速度滿意度 35
四、航港單一窗口服務平臺(MTNet)之滿意度 41
五、申訴及處理滿意度 58
六、資訊公開滿意度 61
七、行政程序 63
八、整體滿意度及建言 71
九、個人及公司基本資料 73
十、調查發現 76

十一、調查建議.....84
參、航政業務政策調查分析.....86
一、國際經驗.....86
二、航港管理執行.....93
三、政策建議.....100
肆、研究人員及分工配置.....102
一、人力配置.....102
二、計畫人力分工.....103
參考文獻.....104
附錄一：焦點座談會議紀錄.....105
附錄二：大川航運會前書面資料.....108
附錄三：行業與滿意度交叉表.....109
附錄四：二年度滿意度比較表.....118
附錄五：期末審查會議意見回覆表.....131

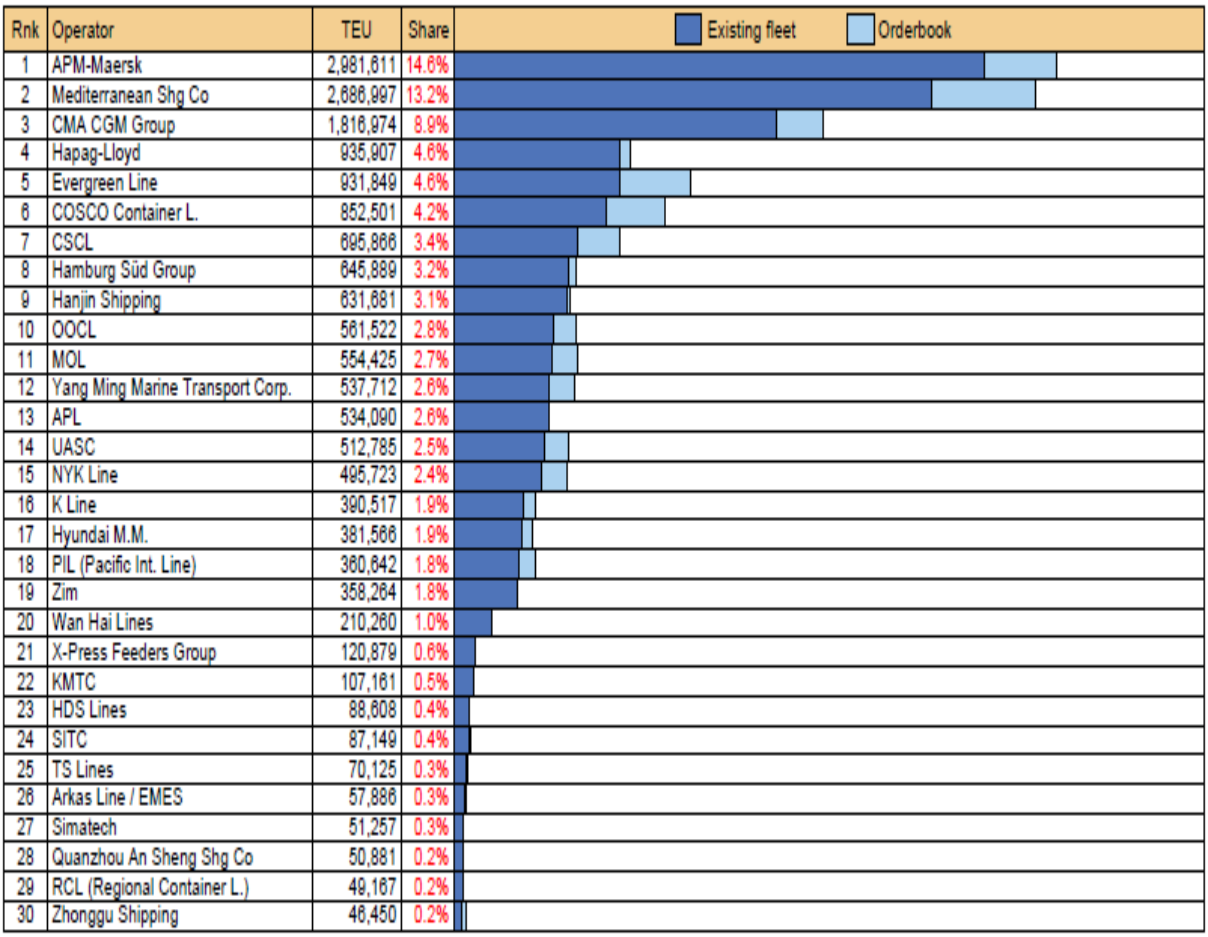
壹、計畫執行

一、研究主旨

我國為一典型的海島國家，四周環海，內水、領海及鄰接水域達 13 萬 8,100 平方公里，約為我國領土的 3.82 倍，而專屬經濟海域更超過 54 萬平方公里。再者作為一個島國，我國基本上無法仰賴自給自足維持良好的生活品質，必須依賴對外貿易，根據主計總處的資料，我國以當年度價格國民所得帳所計算的近 3 年貿易依存度約為 130%上下，這些龐大的進出口貿易量絕大部分需經過海洋運輸。

海洋對於我國的重要性不可言喻，因此，我國首先在 1998 年公布施行「中華民國領海及鄰接區法」與「中華民國專屬經濟海域及大陸礁層法」，也在 2004 年成立「海洋事務推動委員會」來推動海洋相關事務，在 2008 年依中央行政機關組織基準法更名為「行政院海洋事務推動小組」。本研究所要探討的航政業務政策，亦屬海洋政策的一環，在海洋政策綱領中，第 4 目標—健全經營環境，發展海洋產業的第 1 項策略就是「強化航港造船產業」。不過，海洋政策所涵蓋的層面相當大，包括安全議題、污染、資源，甚至是文化、人才培育等，航政業務所佔的篇幅相對有限。

交通部另外在 2013 年出版的運輸政策白皮書中，就針對海運以專冊討論。專冊中除了介紹我國海運的現況之外，也討論了我國海運產業所面對的課題及對應的策略與行動方案。由於我國的地理位置也相當優秀，位於東亞第一島鍊的核心位置，可連結東北亞與東南亞各地的主要港口，可作為重要的轉運基地。因此，我國港口的吞吐量對比於我國的經濟規模相當大。我國的高雄港甚至曾名列全球第三大港口，僅次於香港與新加坡。另外，根據 Alphaliner 的統計，截至 2015 年 12 月初的資料，我國有三家航商的運能（以二十尺貨櫃作為衡量單位）名列全球前三十名，分別是長榮（第 5）、陽明（第 12）、萬海（第 20）。顯見我國商港與航商在國際間具備相當的競爭力。



Rnk	Operator	TEU	Share
1	APM-Maersk	2,981,611	14.6%
2	Mediterranean Shg Co	2,686,997	13.2%
3	CMA CGM Group	1,816,974	8.9%
4	Hapag-Lloyd	935,907	4.6%
5	Evergreen Line	931,849	4.6%
6	COSCO Container L.	852,501	4.2%
7	CSCL	695,866	3.4%
8	Hamburg Süd Group	645,889	3.2%
9	Hanjin Shipping	631,681	3.1%
10	OOCL	561,522	2.8%
11	MOL	554,425	2.7%
12	Yang Ming Marine Transport Corp.	537,712	2.6%
13	APL	534,090	2.6%
14	UASC	512,785	2.5%
15	NYK Line	495,723	2.4%
16	K Line	390,517	1.9%
17	Hyundai M.M.	381,566	1.9%
18	PIL (Pacific Int. Line)	360,642	1.8%
19	Zim	358,264	1.8%
20	Wan Hai Lines	210,260	1.0%
21	X-Press Feeders Group	120,879	0.6%
22	KMTC	107,161	0.5%
23	HDS Lines	88,608	0.4%
24	SITC	87,149	0.4%
25	TS Lines	70,125	0.3%
26	Arkas Line / EMES	57,886	0.3%
27	Simatech	51,257	0.3%
28	Quanzhou An Sheng Shg Co	50,881	0.2%
29	RCL (Regional Container L.)	48,167	0.2%
30	Zhonggu Shipping	46,450	0.2%

資料來源：Alphaliner。http://www.alphaliner.com/top100/index.php

圖 1：全球前 20 大航商及其運能

不過，近年來，我國港口排名有明顯下滑的趨勢，國籍貨輪與船員的數量也減少，顯示我國航海事業的發展已經遭遇的一些困難。以港口排名來看，表 1 與表 2 分別是全球各國與各商港的港口運量排行，根據國際港埠協會(International Association of Port and Harbor, IAPH)的資料，我國貨運量恰為全球第 10 名，約佔全球貨運量 2.36%，雖然仍高於我國貿易量佔全球的份額，但在近 10 年中，台灣整體排名明顯下滑。在 2004 年，我國的貨運量猶勝於馬來西亞、阿聯、德國，與韓國相近，在 10 年後，我國不僅被上述 3 國超越，也與韓國的差距愈來愈大。

表 1：全球各國港口運量排行（單位：千 TEU）

年度	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	成長率
中國	52741	66121	84811	103823	114959	108799	130290	144642	160069	174680	330%
美國	34901	38519	40897	41646	39319	37353	42337	42737	43664	44532	128%
新加坡	21329	23192	24792	27936	29918	26592	29178	30728	32499	33516	157%

韓國	14363	15113	15514	17405	17748	15699	18542	20834	21610	22583	157%
香港	21984	22427	23539	23998	24494	21040	23699	24384	23117	22352	102%
日本	16436	16777	18470	19028	18944	16285	18098	19417	21232	21516	131%
馬來西亞	11510	12027	13419	14829	16030	15922	18267	20139	20898	21427	186%
阿聯	8662	9846	10967	11009	14756	14425	15176	17548	18121	19336	223%
德國	12479	13507	15010	16644	17178	13296	14821	17429	17579	18088	145%
台灣	13029	12791	13102	13720	12971	11352	12736	14076	14976	15353	118%
全球	351060	382622	433253	484361	509441	472273	540816	587484	616675	651099	185%

資料來源：International Association of Ports and Harbors

表 2：全球各商港港口貨櫃量排行（單位：千 TEU）

年度	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	成長率
上海	14557	18084	21710	26150	27980	25002	29069	31739	32529	33617	231%
新加坡	21392	23192	24792	27936	29918	25866	28431	29937	31649	32240	151%
深圳	13656	16197	18469	21099	21414	18250	22509	22570	22940	23278	170%
香港	21984	22427	23539	23998	24494	21040	23699	24384	23117	22352	102%
釜山	11492	11843	12030	13270	13452	11980	14194	16184	17046	17686	154%
寧波	4006	55208	7068	10653	11226	10502	13144	14510	15670	17351	433%
青島	5140	6307	7702	9462	10320	10260	12012	13020	14503	15520	302%
廣州	3304	4685	6600	10257	11001	11190	12550	14260	14743	15309	463%
杜拜	6429	8619	8923	10791	11827	11100	11600	13000	13270	13641	212%
天津	3814	4801	5950	8176	8500	8700	10080	11580	12300	13010	341%
鹿特丹	8281	9300	9655	9900	10800	9743	11145	11876	11865	11621	140%
大連	2211	2651	3212	4642	4503	4552	5242	6400	8060	10860	491%
巴生	5244	5544	6326	7312	7970	7309	8870	9603	10000	10350	197%
高雄	9714	9471	9775	9200	9677	8581	9181	9636	9781	9937	102%
漢堡	7003	8088	8862	9360	9737	7007	7900	9014	8863	9302	133%
安特衛普	6050	6482	7019	8355	8664	7309	8468	8664	8633	8578	142%
廈門	2872	3342	4019	4627	5034	4680	5820	6450	7201	8010	279%
洛杉磯	7321	7485	8470	7103	7850	7261	7831	7940	8077	7868	107%
丹戎帕拉帕斯	4020	4177	4770	8800	5600	6016	6530	7520	7700	7627	190%
長堤	5780	6710	7290	7312	6488	5067	6263	6100	6045	6730	116%

全球	351060	382622	433253	484361	509441	472273	540816	587484	616675	651099	185%

資料來源：International Association of Ports and Harbors
http://www.iaphworldports.org/LinkClick.aspx?fileticket=A7oMk7mR0a4%3D&tabid=4879

表 3 為我國國籍船舶登記數及貨運量，從艘數來看，雖然 2005 年後有幾年下滑，但在 2010 年後艘數就回升至原來水準，近年來國籍船舶的艘數更多了。但總噸位、載重噸僅是回到 2005 年左右的水準，顯示目前登記為我國國籍的船舶遠較 2005 年為小，另外，從貨運噸數、延噸浬來看，我國國籍船舶的貨運量明顯萎縮。可能為了經營兩岸直航航線的中小型船舶才來登記在我國國籍，事實上，我國航商使用權宜輪的比例相當高，[1]如何吸引我國航商將船舶登錄為我國籍，一直普受討論，也曾採用噸位稅制作為選項之一來吸引航商，但其實稅制只是影響國籍登錄的因素之一，船員國籍的限制與我國國籍船員不足的現象及其他變因也是重要因素（鍾政棋等，2006）。

表 3：我國國籍船舶登記數及貨運量

年度	艘數	總噸位	載重噸	貨運噸數	延噸浬
2,005	270	3,374,761	5,484,290	85,853	180,710
2,006	258	3,005,203	4,962,058	78,135	154,245
2,007	262	2,853,241	4,672,289	70,291	125,847
2,008	267	2,868,332	4,709,741	65,250	129,950
2,009	267	2,703,834	4,237,587	53,972	113,343
2,010	278	2,789,176	4,400,330	55,390	114,607
2,011	290	2,888,558	4,493,037	53,477	126,859
2,012	288	3,113,599	4,672,453	47,727	97,230
2,013	295	3,373,753	4,977,349	49,521	107,343
2,014	304	3,635,946	5,284,951	54,427	113,335

資料來源：交通部

在國籍船員方面，雖然船員的不足是全球性的問題（劉祥得、方福樑，2005），但我國所面臨的問題似乎更大。根據俞克維等（2014）的問卷調查，在我國航商所雇用的船員中，我國船員的比例，僅有 39%，其次是中國大陸籍（34%），我國船員相當短缺，特別是艙面部與機艙部乙級船員，我國船員僅佔 30%左右。在 2008 年後，通過航海人員考試(測驗)人數較先前增加，以近兩年（2013 至 2014 年）為例，交通部航海人員測驗及格人數分別為 625 人與 842 人，均較過去大幅成長，或許未來能解決船員不足的問

[1] 根據俞克維等（2014）的問卷調查，接受調查的 11 家航商，有 308 艘船，其中就有 250 艘為權宜國籍船。

題。

如前所述，我國航運及港口產業的發展的確產生了一些問題，有些問題或者不是源自於產業本身，例如：我國近年來出口成長幅度下降，連帶造成港口吞吐量的成長率下滑，但仍應檢視產業相關政策是否有調整必要，也應探討面對外在環境變化時政策如何因應。

委託單位交通部航港局專責掌理航港公權力事項，為使委託各項施政作為更能符合民眾的期待，依據交通部航港局 104 年度提升服務品質執行計畫之「強化機關形象，建立顧客關係」實施要項規定，規劃運用社會科學研究方法，辦理本次業務滿意度調查，以瞭解民眾對本局服務品質滿意度，並提出改善建議，做為持續提升整體施政效能之參考。除了一般的滿意度調查外，也希望本研究能借重我國航商的國際經驗與他們對航務、港務、船舶、船員、航安等各項議題的建議，找出航政管理興革的大致方向，作為未來進一步深入做出細部政策建議的基礎，即便囿於時間、經費，無法深入探討細部的政策建議。據此，本研究目的有二：

（一）104 年海運服務業對航政業務滿意度調查

關於航港公權力事項，瞭解民眾、廠商對本局服務品質滿意度，做為持續提升整體施政效能之參考。

（二）104 年海運服務業對航政業務政策分析調查

本滿意度調查案之政策研究，本研究以航港局目前直接執行的業務為研究內容，旨在透過問卷調查與焦點座談瞭解借重我國航商的國際經驗，找尋未來可供細部研究其他國家案例，並提出航政管理興革之芻議。

二、研究方法及步驟

（一）調查執行時間

自本計畫得標起，自 104 年 6 月 25 起設計問卷，6 月 30 日完成審核後即開始調查，7 月底完成期中報告初稿並完成修正初稿（104 年海運服務業對航政業務滿意度調查調查進度）；104 年 9 月 15 日如期完成期末報告初稿(內容包括滿意度調查報告及政策分析)。

(二）調查方式

原本網路調查為主、電話訪問為輔助；但經過統計，目前與航港局業務往來廠商全部為 1364 家，其中北部航務中心有 982 家廠商、中部航務中心有 117 家廠商、南部航務中心有 251 家廠商、東部航務中心有 14 家廠商。若根據資料進一步分析 1364 家廠商，其中有承辦人員電子郵件信箱的廠商 467 家（34.2%），沒有留電子郵件信箱的有 897 家（65.8%）。

網路問卷雖然透過電子郵件集體發放，但是不見得能夠全部都會填寫，而沒有留電子郵件信箱一定得透過電話訪問完成調查。因此調查方式改為電話訪問為主、網路調查為輔助。

（三）調查對象

本次調查對象為航港單一窗口服務平臺(MTNet)登錄且營運之海運服務業者，包括船舶運送業、船務代理業、海運承攬運送業及貨櫃集散站經營業之業務負責人前往網站填寫問卷。計 1,364 家，回收有效樣本為 60%(820 份)。因為不是每一個廠商都有國際經驗，因此問卷第八部份，僅具有國際經驗的廠商填寫完成 247 份。本研究調查方式如下：

1.網路調查方式，架設網路調查網站，邀請目前於航港單一窗口服務平臺(MTNet)登錄且營運之海運服務業者，包括船舶運送業、船務代理業、海運承攬運送業及貨櫃集散站經營業之業務負責人前往網站填寫問卷。

2.電話訪問（採用電腦輔助電話訪問系統 CATI）方式進行，平均每通電話訪問成功樣本，需大約 15～20 分鐘，並以電話訪問進行輔助網路調查。

本研究採電話訪問（電腦輔助電話訪問系統【CATI】；聯合報系統）方式進行，電話訪問優缺點見表 4。

由國立中山大學市場與民意研究中心 24 線電話訪問專線進行資料之蒐集，採用電腦輔助電話訪問系統（Computer Assisted Telephone Interview，CATI）。在資料蒐集過程中可即時監看、監聽，以嚴格的品管控制提高問卷的有效性。凡電話無人接聽、電話中、受訪對象不在等因素無法完成之樣本，須於執行期限內進行 1~2 次的追蹤，以提高達成率，達成預計份數的目標。（見表 4：電話訪問之優缺點）。

表 4：電話訪問之優缺點說明

選擇標準	電話訪問
處理複雜問卷能力	優：可以透過聲音與受訪者溝通，但有時候遇到複雜問題說不清楚。
徵集大量資料能力	可：透過電話接觸，但可能會有拒訪等問題，現階段還有詐騙集團之疑慮，但是主動權操之在我，而非受訪者。
資料的正確性	可：可能加雜訪員之意見，但是可以透過監看監聽系統來糾正。
對訪員影響之控制	可：透過監看監聽系統來糾正訪員錯誤，無調查能力之訪員可要求退出。
樣本控制程度	可：涉及到電話拒訪率問題，要達到要求份數，需要多撥電話。
時間需求	極優：可在短時間完成。
可能回見率	可：可以有效掌握。
成本	優：研究人員費用、電話費、訪問費可降低。

（四）研究流程

本研究之研究流程詳如下圖 2：研究流程圖所示。

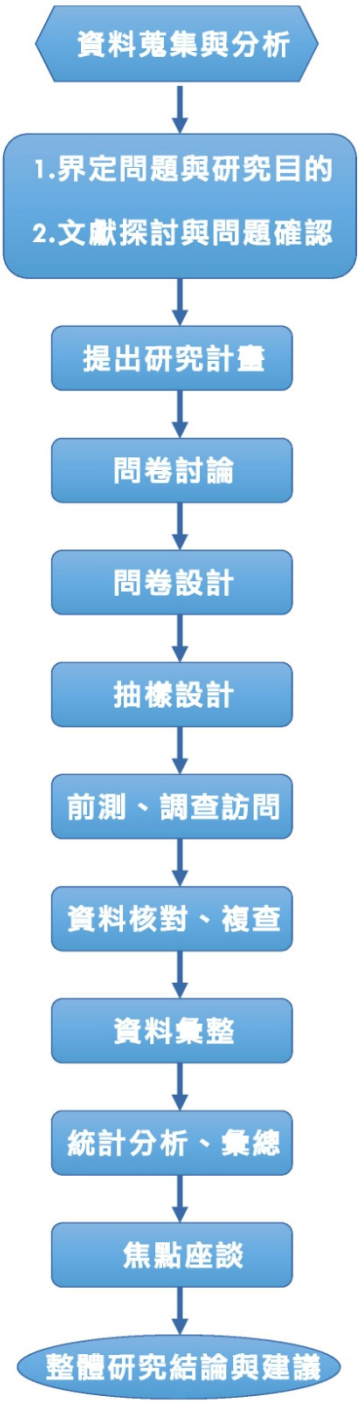


圖 2：研究流程圖

（五）問卷設計與調查執行

根據調查主旨與研究內容，由本計畫研究小組與調查委託者，共同研擬、編製電話訪問問卷，俾利問卷題目符合調查主旨，由委託單位與調查單位討論並進行修正。

A. 104 年海運服務業對航政業務滿意度調查

參考 103 年的調查問卷，內容如下：

一、接觸機關業務別

1.請問貴公司最常辦理那些業務？(可複選，最多 3 項)
2.請問貴公司與航港局局本部那個業務組往來最頻繁？(單選)
3.請問貴公司與航港局那個航務中心往來最頻繁？(單選)
4.請問貴公司到航港局所屬單位洽公的頻率大約多久一次？

二、機關服務人員及環境滿意度

5.請問您對於航港局所屬單位業務往來的相關承辦人員「服務態度」滿不滿意？
6.請問您對於航港局所屬單位業務往來的相關承辦人員「專業能力」滿不滿意？
7.請問您對於業務往來單位的「洽公環境」及「環境綠美化」滿不滿意？

三、機關櫃檯申辦服務及處理速度滿意度

8.請問您對於各航務中心的「櫃檯申辦服務態度」滿不滿意？
9.請問您對於各航務中心的「櫃檯處理速度」滿不滿意？
10.請問您對於各航務中心的「櫃檯人力配置」滿不滿意？

四、航港單一窗口服務平臺(MTNet)之滿意度 11.請問貴公司使用「航港單一窗口服務平臺」(MTNet)辦理相關業務的頻率大約多久一次？
12.請問您滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「操作便利性」？
13.請問您滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「處理速度」？
14.請問您滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「系統穩定度」？
15.整體而言，請問您滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「解決問題」的能力？
15-1.請問您較不滿意的作業為何？(可複選)
16.請問您滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的回覆速度」？
17.請問您滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的處理結果」？
18.請問您滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的整體服務」？

五、申訴及處理滿意度

19.請問您有沒有向航港局相關單位提出申訴過？
20.請問您滿不滿意航港局相關單位的「申訴管道的暢通性」？
21.請問您滿不滿意航港局或所屬機關的「申訴處理」？
（不滿意續答 21—1）
21-1.請問您不滿意的主要原因為何？(可複選)

六、資訊公開滿意度

22.為使資訊公開透明化，航港局在官方網站提供相關資訊供民眾查詢，請問貴公司對航港局在「資訊公開」方面的表現滿不滿意？

七、行政程式
23.請問您在申辦各項業務時是否被重複要求同樣的資訊或證明？
有，但不常發生（續答第 23.1 題）
有，申辦各項業務時常有此類情形（續答第 23.1 題）
23.1 請說明相關情形？
24.請問您在申辦各項業務時是否感覺被要求提供與申辦業務不相關的資訊或證明？(有，不常發生或，有，申辦各項業務時常有此類情形，續答第 24.1 題）
24.1 請說明相關情形？
25. 請問過去一年中，您向航港局所申請的各項業務中，是否有被駁回或退件的情形？（有，問 26、27 題）
26. 請問，航港局將貴公司之申請駁回或退件的原因為（複選題）
27. 請問，航港局將貴公司之申請駁回或退件是否清楚說明裁量的原因與依據？

八、個人及公司基本資料
1. 貴公司行業別：
2. 貴公司已成立：
3. 貴公司員工人數：
4. 貴公司資本額約為新台幣（不含上限)：
5. 貴公司 2014 年發生於營業收入約為（不含上限)：
6. 貴公司 2014 年營業收入約為發生於國內的比重約為（不含上限）
7. 貴公司主要的營業活動發生在下列哪個港口或其周邊（可複選)：
8.您在貴公司的職務：
9.您在海運服務業年資？

B. **104 年海運服務業對航政業務政策分析調查**

本滿意度調查案之政策研究，將以航港局目前直接執行的業務為研究內容，旨在透過問卷調查瞭解各類航商接洽業務之流程是否有簡化或縮短的可能，以協助航港局提升行政效率並滿足航商的需求。詳細內容於得標後，由計畫主持人、共同主持人與航港局進行討論，擬定政策研究方向，實際調查之向度與題目經研究團隊與委託單位合議，此部分調查題目確定如下：

八、國際經驗
28. 請問，貴公司是否有海外據點？（無者，跳答第 33 題）
29. 請問，貴公司的海外據點在那個地區？（可複選）
30. 請問，從貴公司海外據點的經驗來看，哪一個國家/地區的航港管理機關的滿意度最高？（單選）
31. 請問，貴公司對第 30 題所答稱之國家/地區滿意的原因為何？（可複選）
32. 請問，與貴公司對第 30 題所答稱之國家/地區相比，我國航港管理機關可再精進的是哪一部分？

九、航港管理執行
33. 我國航港管理業務可粗略分成航務、港務、船舶、船員、航安等 5 大面向，請問，

貴公司認為，哪一個面向可再有精進的需要？（可複選）
(1) 航務（續答第 33.1 題）
(2) 港務（續答第 33.2 題）
(3) 船舶（續答第 33.3 題）
(4) 船員（續答第 33.4 題）
(5) 航安（續答第 33.5 題）
(6) 各方面都已相當進步（跳答第 35 題）

33.1 請問，貴公司認為在航務業務方面可再精進的議題為(提示選項)
33.2 請問，貴公司認為在港務業務方面可再精進的議題為(提示選項)
33.3 請問，貴公司認為在船舶業務方面可再精進的議題為(提示選項)
33.4 請問，貴公司認為在船員業務方面可再精進的議題為(提示選項)
33.5 請問，貴公司認為在航安業務方面可再精進的議題為(提示選項)
34. 請問，貴公司認為我國航港管理機關應如何精進業務的執行？（可複選）

十、整體滿意度及建言

35.整體來說，請問您滿不滿意航港局過去二年的表現？

在問卷調查的方面，本研究預計進行兩部分的航商意見調查，其中第一部分只針對航商對委託單位交通部航港局的施政滿意度進行調查，第二部分，除了既有的滿意度調查，將融合對政府航運政策的探討與需求。所有問卷調查的工作在委託單位審核過問卷內容後即可進行，進行調查的方式以電話訪問、網路問卷等方式施測，回收有效樣本數為 60%，計 820 份。本次調查，詳細問卷內容如下：

敬啟者：

為使各項施政作為更能符合民眾的期待，特委託國立中山大學社會科院民意與市場調查研究中心進行「104 年海運服務業對航政業務滿意度調查」之問卷調查，我們衷心地期盼貴公司由業務相關人員以實際情況填答。

請問貴公司負責「航運業務」的負責人事哪位，能夠跟他做個簡單的訪問嗎？

請問貴公司負責「航港單一窗口服務平臺(MTNet)」的負責人事哪位，能夠跟他做個簡單的訪問嗎？

本問卷採用無記名方式進行，所搜集的資料僅做整體分析使用。請您於 104 年 7 月 10 日前完成，非常感謝您的協助！

敬祝 順心如意！

交通部航港局 敬上

國立中山大學民調中心

聯絡人：駱巧珊 小姐 電話 07-5252000＃5630

傳真：07-5255503

一、接觸機關業務別

1.請問貴公司最常辦理那些業務？(可複選，最多 3 項)

□(1)船舶進出港簽證 □(2)船務代理業設立登記及管理

□(3)船舶運送業設立登記及管理 □(4)海運承攬運送業設立登記及管理

□(5)貨櫃集散站經營業設立登記及管理 □(6)船舶理貨業設立登記及管理

□(7)船員監理簽證 □(8)動力小船駕駛測驗與發證

□(9)船舶登記 □(10)海事報告簽證及海事調查

□(11)申請不適用強制引水 □(12)船舶檢丈

□(13)港口國管制 □(14)申請停航

□(15)報送固定航班表 □(16)自由貿易港區事業管理

□(99)其他

2.請問貴公司與航港局局本部那個業務組往來最頻繁？(單選)

□(1)航務組 □(2)船舶組 □(3)船員組

□(4)港務組 □(5)航安組

3.請問貴公司與航港局那個航務中心往來最頻繁？(單選)

□(1)北部航務中心 □(2)中部航務中心 □(3)南部航務中心

□(4)東部航務中心

4.請問貴公司到航港局所屬單位洽公的頻率大約多久一次？

□(1)1 週 3 次以上 □(2)1 週 1-2 次 □(3)2 週 1 次

□(4)3 週 1 次 □(5)1 個月 1 次 □(6)1~2 個月 1 次

□(7)3~4 個月 1 次 □(8)5~6 個月 1 次 □(9)6 個月不到 1 次

二、機關服務人員及環境滿意度

5.請問您對於航港局所屬單位業務往來的相關承辦人員「服務態度」滿不滿意？

□(1)非常滿意 □(2)滿意 □(3)還算滿意 □(4)不滿意 □(5)非常不滿意

6.請問您對於航港局所屬單位業務往來的相關承辦人員「專業能力」滿不滿意？

□(1)非常滿意 □(2)滿意 □(3)還算滿意 □(4)不滿意 □(5)非常不滿意

7.請問您對於業務往來單位的「洽公環境」及「環境綠美化」滿不滿意？

□(1)非常滿意 □(2)滿意 □(3)還算滿意 □(4)不滿意 □(5)非常不滿意

三、機關櫃檯申辦服務及處理速度滿意度

8.請問您對於各航務中心的「櫃檯申辦服務態度」滿不滿意？

□(1)非常滿意 □(2)滿意 □(3)還算滿意 □(4)不滿意 □(5)非常不滿意

9.請問您對於各航務中心的「櫃檯處理速度」滿不滿意？

□(1)非常滿意 □(2)滿意 □(3)還算滿意 □(4)不滿意 □(5)非常不滿意

10.請問您對於各航務中心的「櫃檯人力配置」滿不滿意？

□(1)非常滿意 □(2)滿意 □(3)還算滿意 □(4)不滿意 □(5)非常不滿意

四、航港單一窗口服務平臺(MTNet)之滿意度

11.請問貴公司使用「航港單一窗口服務平臺」(MTNet)辦理相關業務的頻率大約多久一次？

□(1)1 週 3 次以上 □(2)1 週 1-2 次 □(3)2 週 1 次 □(4)3 週 1 次

□(5)1 個月 1 次 □(6)1~2 個月 1 次 □(7)3~4 個月 1 次

□(8)5~6 個月 1 次 □(9)6 個月不到 1 次

12.請問您滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「操作便利性」？

□(1)非常滿意 □(2)滿意 □(3)還算滿意 □(4)不滿意 □(5)非常不滿意

13.請問您滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「處理速度」？

□(1)非常滿意 □(2)滿意 □(3)還算滿意 □(4)不滿意 □(5)非常不滿意

14.請問您滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「系統穩定度」？

□(1)非常滿意 □(2)滿意 □(3)還算滿意 □(4)不滿意 □(5)非常不滿意

15.整體而言，請問您滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「解決問題」的能力？

□(1)非常滿意 □(2)滿意 □(3)還算滿意

□(4)不滿意 (續答 15-1) □(5)非常不滿意 (續答 15-1)

15-1.請問您較不滿意的作業為何？(可複選)

□(1)進出港申請 □(2)檢丈申請 □(3)公司籌設作業

□(4)進出港船員申報 □(5)公司登記事項變更 □(6)小額支付繳費作業

□(7)航線申辦 □(8)自貿港區專用車隊標誌申請

□(9)乙航次業務登記 □(10)人員車輛通行證申請 □(11)營運資料申辦

□(12)統計查詢 □(13)港口代理登記 □(14)固定航班申辦

□(15)購建申請 □(99)其他(請說明)

16.請問您滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的回覆速度」？
□(1)非常滿意 □(2)滿意 □(3)還算滿意 □(4)不滿意 □(5)非常不滿意

17.請問您滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的處理結果」？
□(1)非常滿意 □(2)滿意 □(3)還算滿意 □(4)不滿意 □(5)非常不滿意

18.請問您滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的整體服務」？
□(1)非常滿意 □(2)滿意 □(3)還算滿意 □(4)不滿意 □(5)非常不滿意

五、申訴及處理滿意度
19.請問您有沒有向航港局相關單位提出申訴過？
□(1)有
□(2)沒有(跳答第 22 題)

20.請問您滿不滿意航港局相關單位的「申訴管道的暢通性」？
□(1)非常滿意 □(2)滿意 □(3)還算滿意 □(4)不滿意 □(5)非常不滿意

21.請問您滿不滿意航港局或所屬機關的「申訴處理」？
□(1)非常滿意 □(2)滿意 □(3)還算滿意 □(4)不滿意(續答 21─1)□(5)非常不滿意(續答 21─1)

21-1.請問您不滿意的主要原因為何？(可複選)
□(1)申訴管理不夠暢通
□(2)處理時效有待加強
□(3)申訴事項未得到解決
□(4)受理單位對法規不熟悉或曲解法令
□(5)其他(請說明)

六、資訊公開滿意度
22.為使資訊公開透明化，航港局在官方網站提供相關資訊供民眾查詢，請問貴公司對航港局在「資訊公開」方面的表現滿不滿意？
□(1)非常滿意 □(2)滿意 □(3)還算滿意 □(4)不滿意 □(5)非常不滿意

七、行政程序
23.請問您在申辦各項業務時是否被重複要求同樣的資訊或證明？
□(1)完全沒有
□(2)有，但不常發生（續答第 23.1 題）
□(3)有，申辦各項業務時常有此類情形（續答第 23.1 題）
□(4)無意見
23.1 請說明相關情形？_____

24.請問您在申辦各項業務時是否感覺被要求提供與申辦業務不相關的資訊或證明？
□(1)完全沒有
□(2)有，但不常發生（續答第 24.1 題）

□(3)有，申辦各項業務時常有此類情形（續答第 24.1 題）
□(4)無意見
24.1 請說明相關情形？_____

25. 請問過去一年中，您向航港局所申請的各項業務中，是否有被駁回或退件的情形？
□(1)無（跳答第 28 題）
□(2)有

26. 請問，航港局將貴公司之申請駁回或退件的原因為（複選題）
□(1)申請資料不齊全 □(2)資格不合 □(3)額度不足 □(4)申請期限已過
□(5)其他(請說明) _____

27. 請問，航港局將貴公司之申請駁回或退件是否清楚說明裁量的原因與依據？
□(1)無
□(2)有，並提供解決方案
□(3)有，但有解決方案，未提供
□(4)有，但不存在解決方案

八、國際經驗
28. 請問，貴公司是否有海外據點？
□(1)無（跳答第 33 題）
□(2)有

29. 請問，貴公司的海外據點在那個地區？（可複選）
□(1)東北亞（不含中國大陸） □(2) 中國大陸 □(3) 日本
□(4)韓國 □(5) 香港 □(6) 東南亞（不含新加坡）
□(7) 新加坡 □(8) 其他亞洲地區 □(9)紐、澳
□(10)其他大洋洲地區 □(11)北美洲 □(12)拉丁美洲與迦勒比海地區
□(13)歐洲 □(14)非洲

30. 請問，從貴公司海外據點的經驗來看，哪一個國家/地區的航港管理機關的滿意度最高？（單選）
□(1)東北亞（不含中國大陸） □(2) 中國大陸 □(3) 日本
□(4)韓國 □(5) 香港 □(6) 東南亞（不含新加坡）
□(7) 新加坡 □(8) 其他亞洲地區 □(9)紐、澳
□(10)其他大洋洲地區 □(11)北美洲 □(12)拉丁美洲與迦勒比海地區
□(13)歐洲 □(14)非洲
□(15) 不知道（跳答第 33 題）

31. 請問，貴公司對第 30 題所答稱之國家/地區滿意的原因為何？（可複選）
□(1)航港管理政策
□(2)行政效率
□(3)行政透明度（例如：政策法規簡單、清楚，裁量過程透明）
□(4)其他(請說明_____

32. 請問，與貴公司對第 30 題所答稱之國家/地區相比，我國航港管理機關可再精進的是哪一部分？
□(1)航港管理政策
□(2)行政效率
□(3)行政透明度（例如：政策法規簡單、清楚、公開，裁量過程透明公開）
□(4)其他(請說明_____

九、航港管理執行
33. 我國航港管理業務可粗略分成航務、港務、船舶、船員、航安等 5 大面向，請問，貴公司認為，哪一個面向可再有精進的需要？（可複選）
□(1) 航務（續答第 33.1 題）
□(2) 港務（續答第 33.2 題）
□(3) 船舶（續答第 33.3 題）
□(4) 船員（續答第 33.4 題）
□(5) 航安（續答第 33.5 題）
□(6) 各方面都已相當進步（跳答第 35 題）

33.1 請問，貴公司認為在航務業務方面可再精進的議題為 (提示選項)
□(1) 各類業務審核與督導□(2) 營運虧損補貼業務□(9)其他(請說明_____
33.2 請問，貴公司認為在港務業務方面可再精進的議題為(提示選項)
□(1) 商港的擴建與更新 □(2) 商港服務費 □(3) 自由經濟示範區的推動
□(9) 其他(請說明_____

33.3 請問，貴公司認為在船舶業務方面可再精進的議題為(提示選項)
□(1) 船舶登記 □(2) 船舶建造 □(3) 船舶檢驗 □(9) 其他(請說明_____

33.4 請問，貴公司認為在船員業務方面可再精進的議題為(提示選項)
□(1)國籍船員養成 □(2)外籍船員管理 □(9)其他(請說明_____

33.5 請問，貴公司認為在航安業務方面可再精進的議題為(提示選項)
□ (1) 航路標識維護管理(含燈塔) □ (2) 海難事件之救護
□ (3) 提供海事評議書檔案應用申請 □ (4)航船佈告 □ (5)其他/未回答_____

34. 請問，貴公司認為我國航港管理機關應如何精進業務的執行？（可複選）
□(1)增加預算 □(2)增加員額 □(3)簡化行政程序
□(4)加強人員訓練 □(5)修訂相關法規 □(6)強化與我國其他行政機關的合作
□(7)強化與他國航港管理機關的合作 □(9)其他(請說明_____

十、整體滿意度及建言
35.整體來說，請問您滿不滿意航港局過去二年的表現？
□(1)非常滿意 □(2)滿意 □(3)還算滿意 □(4)不滿意 □(5)非常不滿意

十一、個人及公司基本資料

1. 貴公司行業別：
□(1)海運承攬運送業 □(2)船舶運送業 □(3)船務代理業 □(4)貨櫃集散站經營業

2. 貴公司已成立：
□(1)未滿 1 年 □(2)1~3 年 □(3)3~5 年 □(4)5~10 年
□(5)10~15 年 □(6)15~20 年 □(7)20 年以上

3. 貴公司員工人數：
□(1) 20 人以下 □(2) 20 人～50 人 □(3) 50 人～100 人 □(4) 100 人～200 人
□(5) 200 人～500 人 □(6) 500 人以上

4. 貴公司資本額約為新台幣（不含上限）：
□(1)1 千萬元以下 □(2)1 千萬元～2 千萬元 □(3) 2 千萬元～5 千萬元
□(4)5 千萬元～1 億元 □(5) 1 億元～2 億元 □(6) 2 億元～5 億元 □(7) 5 億元～10 億元
□(8) 10 億元～50 億元 □(9) 50 億元以上

5. 貴公司 2014 年發生於營業收入約為（不含上限）：
□(1)500 萬元以下 □(2)500 萬元～1 千萬元 □(3) 1 千萬元～5 千萬元
□(4) 5 千萬元～1 億元 □(5) 1 億元～2 億元 □(6) 2 億元～5 億元 □(7) 5 億元～10 億元
□(8) 10 億元～50 億元 □(9) 50 億元～100 億元 □(10) 100 億元以上

6. 貴公司 2014 年營業收入約為發生於國內的比重約為（不含上限）
□(1) 100% □(2) 80%~100% □(3) 60%~40% □(4) 40%以下

7. 貴公司主要的營業活動發生在下列哪個港口或其周邊（可複選）：
□(1)基隆港 □(2) 台北港 □(3) 台中港 □(4) 安平港
□(5)高雄港 □(6) 花蓮港 □(7) 蘇澳港 □(9) 其他(請說明)

8.您在貴公司的職務：
□(1)公司負責人 □(2)業務主管 □(3)業務承辦人
□(9)其他(請說明) _____

9.您在海運服務業年資？
□(1)未滿 1 年 □(2)1~3 年 □(3)3~5 年 □(4)5~10 年
□(5)10~15 年 □(6)15~20 年 □(7)20 年以上

（六）品質掌控

1.網站設計，網站設計均先進行前測、網路速度品質測試，以及與每位受訪者的 email 邀請函連結，確認為有業務往來的人方能進行填寫問卷。

調查網址為：http://savers-based.com/survey/index.php

網路調查相關資料詳見附錄：網路調查資料。

圖 3：網路調查首頁截圖

2.電話訪問流程，電話訪問為輔助方式，本中心執行電話訪問專案均有規劃完善之流程（見下頁圖 4：電話訪問專案執行流程圖），同時並須確實填寫執行訪案流程確認表。在電話訪問執行現場亦有負責專案之助理人員負責問卷講解，由督導進行訪問監聽，並依執行訪問之訪員人數配置督導 2~3 名。

訪員須依照訪訓規定執行問卷訪問，並有督導負責監看、監聽訪員訪問之品管過程，中心專責之研究人員及資調組人員亦會負責問卷流程掌控及整體品管。

3.訪員與督導之招募與訓練

本中心在執行電話訪問專案時皆有完善之規劃，從問卷設計、抽樣、訪員招募與訓練、電話訪問、資料檢誤、資料分析與報告等皆按一定標準程序進行。此外，在電話訪問過程中，亦有現場督導，以指導訪員訪問技巧及解答疑難問題。

本中心的督導，皆是由資深訪員升任，具有相當的調查經驗；而電話訪問員包含學生、家庭主婦、上班族等，均有相當多次之調查經驗。

訪員在訪員招募過程，皆經嚴格之訪員甄選及訓練，其需具備流利的國、台語能力，且需經 3 小時以上的訪員訓練課程之後，才能安排上線訪問。此外，本校民調中心亦訓練有能以客語進行訪問之訪員。最後，由於本校為聲譽卓著之學術機構，立場向來中立客觀，完全無民調之「機構效應」，故更能保障所獲得民調資料的正確性。

詳見次頁電話流程見圖 4：

4.信度控制

信度與誤差變異之間有密切的關係。誤差變異越大，信度越低；誤差變異越小，則信度越高。因此本研究在進行電話訪問時特別強調問卷調查的可靠性，即信度，因此針對誤差變異來源，採取以下幾點作法：

4.1 降低訪員因素變異方面

本中心已建構一套完整的問卷調查施行程序，並且編印相關手冊。在電話訪問前測，本中心會針對督導施以訓練；調查當日，針對電話訪問員施以二小時訓練，使訪員與督導均對調查目的、問卷形式與內容充分瞭解後，才准予上線進行電話訪問。在調查過程中，除要求訪員確實依據問卷調查程序進行外，也會要求督導嚴格督導，力求提高訪員的調查品質。

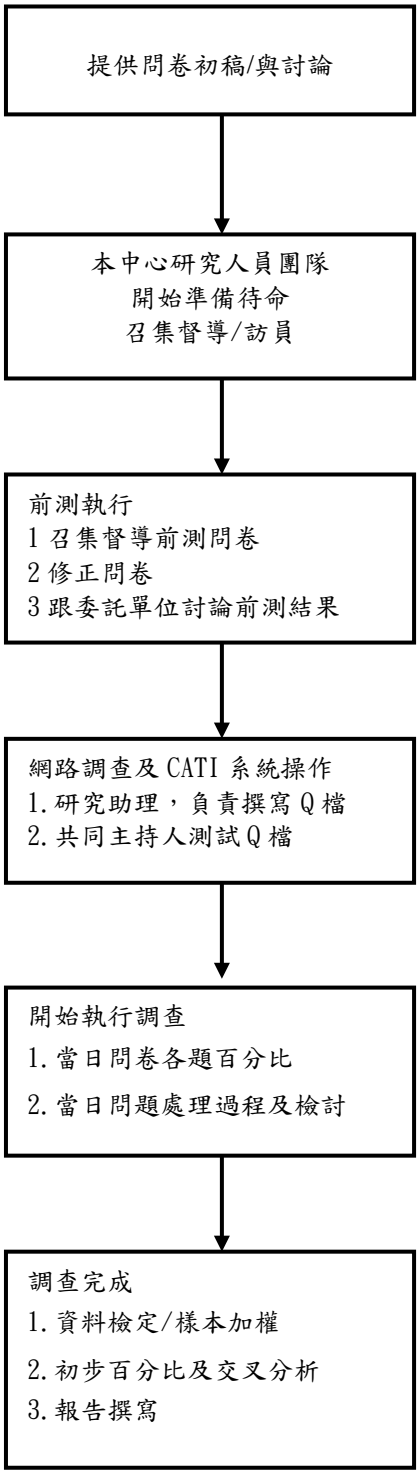


圖 4：電話訪問專案執行流程圖

4.2 測驗情境因素變異方面

本中心採用 CATI 電腦輔助電話系統，因此進行電話訪問調查時，訪員是在標準化的環境中進行，沒有情境因素變異的問題。

4.3 各題之間的檢誤

每日資料蒐集檔完成後，可將有關聯之題目做一檢誤，以比對受訪者回答問卷之誠實程度，同時檢視受訪者兩者之間的回答關連性高低，以瞭解受訪者回答是否誠實，其他有關連之題目等均可比照辦理作一比對。

4.4 資料檢核控制

在資料檢誤上，在資料完成電腦建檔後，研究小組將依問卷的內容設計進行檢誤，以檢出不符邏輯或不合理資料，並加以修正。

4.5 代表性檢測

在調查資料完成後，經檢誤之後，將以 SPSS 統計軟體進行統計分析，並檢視各變項之分佈情形，以了解資料相關性。同時進行各變數樣本代表性分析，以評估資料的品質。

5.效度控制

效度評估的方法有很多種，但效度的評估較不易，尤其系統性的誤差更難以偵測，且效度的問題，與研究的理論基礎及所測度概念或變數之間，有著密切的關係。

針對本項研究之調查項目，由於本中心身處於研究型大學內，在邀請專精各項調查之學者並無問題；而過去本中心經常協助各領域學者進行調查，根據本次調查主旨，在尋找專家學者上應無困難。

再者本研究計畫團隊，張其祿教授、魯炳炎教授、王俊傑副教授均為公共政策領域，同時魯炳炎教授為航運政策，黃志呈助理教授有多年調查經驗，陳怡昌助理教授亦任教於企業管理系，在航運政策、調查、商業等領域均有專人負責，足能勝任本次調查的目的。

（七）資料處理與分析

1.資料檢誤

完成調查後，首先要對資料進行檢誤，找出不合邏輯的問項結果，進行複查或刪除。同時對全部訪問人數做初步統計，瞭解是否達成各區配額。

2.資料複查

資料檢誤後,接著要進行複查工作,若遇到有問題之樣本時,一方面透過電話複查，向受訪者追問資料的內容是否正確；另一方面透過調閱訪問過程錄音檔，以瞭解訪員點選問項是否確實。

（八）焦點座談

畢竟經由電腦訪查意見調查內容，僅是本研究預先設計選項後的航商反應，為求更能理解問卷調查結果的真實意義，並收集更完整的航商意見。本研究另行舉辦一場焦點座談會，焦點座談之記錄，請見附錄一。本研究邀請了 4 家航商與高雄市海洋局代表出席焦點座談會，但大川航運代表臨時無法與會（正式與會名單請見表 4），而改提交書面資料（請見附錄二）。會中除了簡要提報意見調查的結果供與會者參考之外，也請與會者就以下幾個議題提出看法與建議：

1. 在航港局的各項行政流程中，您認為是否有需要修正之處，以加強行政效率？
2. 在航務、港務、船舶、船員、航安五大面向中，您認為那個面向的政策需要有所調整？如何調整？
3. 請問就您與其他國家航港管理機關交涉的經驗，請問哪一個國家的滿意度最高？在航務、港務、船舶、船員、航安五大面向中，有哪些值得效法之處？
4. 請問，您覺得我國航港管理機關可和哪些國家/地區的航港管理機關進行深度合作，以加快兩地間的航運流程？

座談會意見將反映在後續討論與政策建議之中。

表 5：座談會與會名單

單位	**職稱**	**與會人員**
高雄市海洋局	技正	黃金聲　先生
弘昇船務代理(股)公司	經理	王文仲　先生
大正船務代理有限公司	總經理	吳俊毅　先生
皓盛船務代理有限公司	總經理	胡釗　先生

貳、滿意度調查分析

一、接觸機關業務別

(一)請問貴公司最常辦理那些業務

1.請問貴公司最常辦理那些業務？(可複選，最多 3 項)
□(1)船舶進出港簽證　□(2)船務代理業設立登記及管理
□(3)船舶運送業設立登記及管理□(4)海運承攬運送業設立登記及管理
□(5)貨櫃集散站經營業設立登記及管理□(6)船舶理貨業設立登記及管理
□(7)船員監理簽證　□(8)動力小船駕駛測驗與發證
□(9)船舶登記　□(10)海事報告簽證
□(11)申請不適用強制引水　□(12)船舶檢丈
□(13)港口國管制　□(14)申請停航
□(15)報送固定航班表　□(16)自由貿易港區事業管理
□(99)其他

分析結果顯示，「船舶進出港簽證」者計占 24.0%，回答「海運承攬運送業設立登記及管理」者計 23.0%，回答「船務代理業設立登記及管理」者計 18.9%、「船員監理簽證」11.4%。詳見表 6 所示：

表 6：請問貴公司最常辦理那些業務

選　　項	次數	百分比
船舶進出港簽證	304	24.0
船務代理業設立登記及管理	240	18.9
船舶運送業設立登記及	96	7.6
海運承攬運送業設立登記及管理	292	23.0
貨櫃集散站經營業設立登記及管理	34	2.7
船舶理貨業設立登記及管理	5	0.4
船員監理簽證	144	11.4
船舶登記	74	5.8
海事報告簽證	25	2.0
申請不適用強制引水	10	0.8
船舶檢丈	5	0.4
報送固定航班表	5	0.4
自由貿易港區事業管理.	18	1.4
其他	15	1.2
總和	1267	100.0

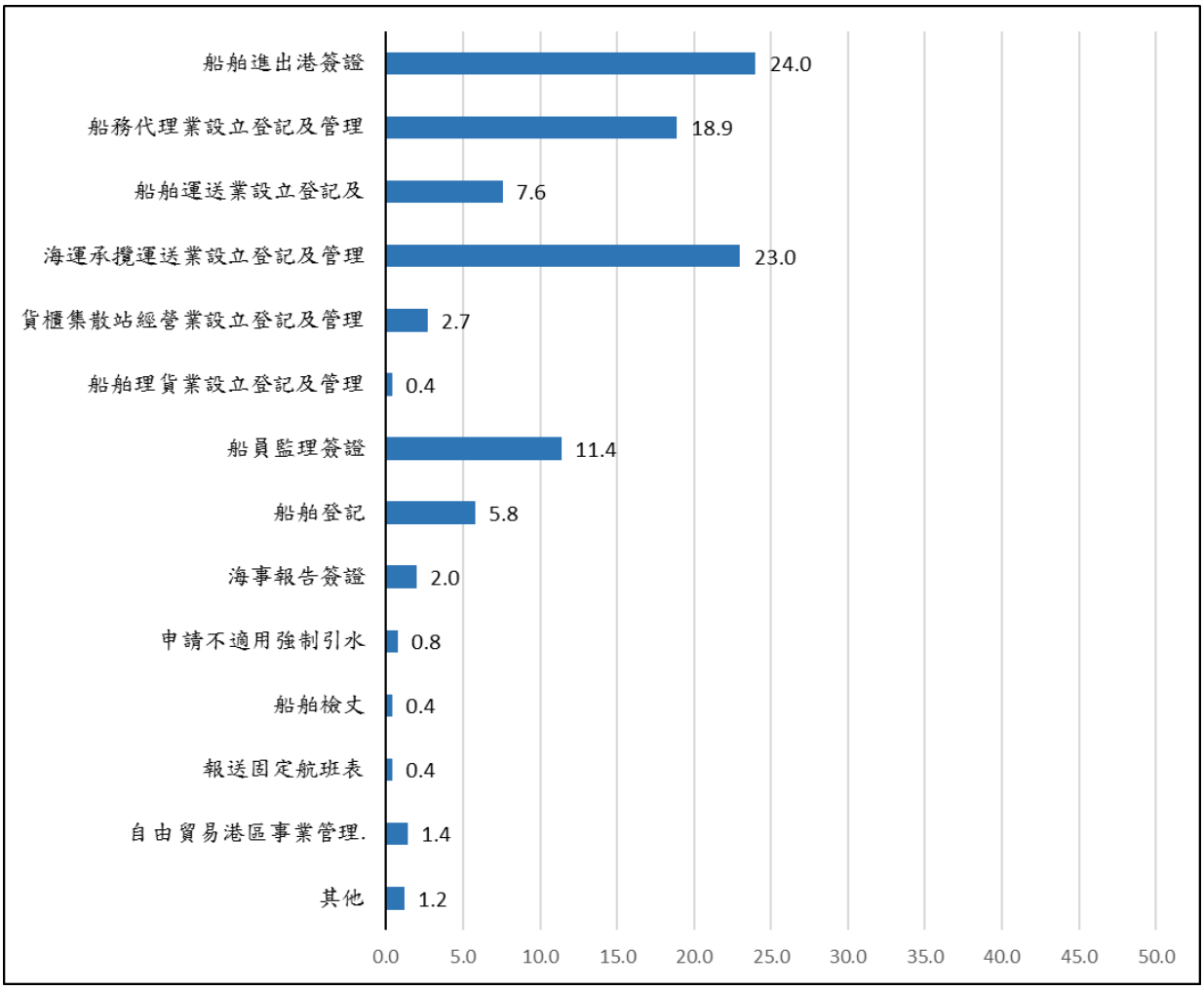


圖 5：請問貴公司最常辦理那些業務(%)

(二)請問貴公司與航港局局本部那個業務組往來最頻繁

2.請問貴公司與航港局局本部那個業務組往來最頻繁？(單選) □(1)航務組　□(2)船舶組　□(3)船員組 □(4)港務組　□(5)航安組

分析結果顯示，「港務組」者計 46.2%，「航務組」42.8%，「船員組」者 6.7%。詳見表 7 所示：

表 7：請問貴公司與航港局局本部那個業務組往來最頻繁

選　　項	次數	百分比
航務組	351	42.8
船舶組	30	3.7
船員組	55	6.7
港務組	379	46.2
航安組	5	0.6
總和	820	100.0

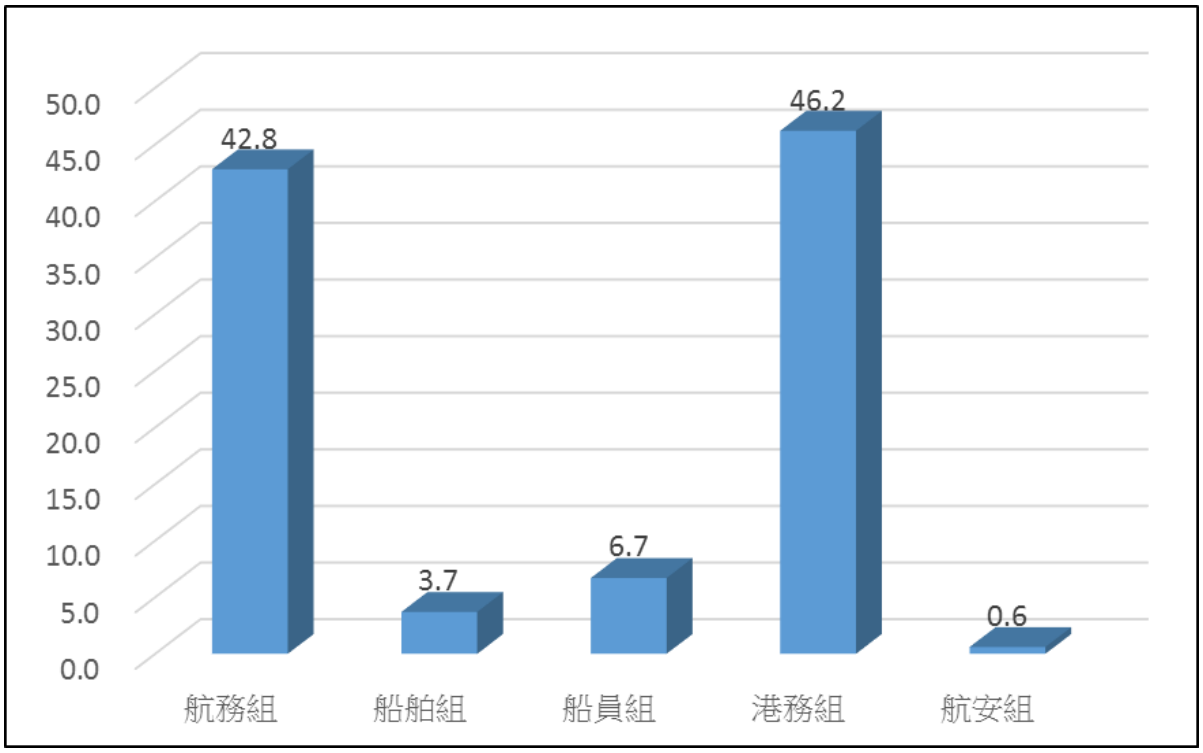


圖 6：請問貴公司與航港局局本部那個業務組往來最頻繁(%)

(三)請問貴公司與航港局那個航務中心往來最頻繁

3.請問貴公司與航港局那個航務中心往來最頻繁？(單選) □(1)北部航務中心　□(2)中部航務中心　□(3)南部航務中心 □(4)東部航務中心

結果顯示，「北部航務中心」比例為 63.7%，其次依序為「南部航務中心」26.0%，「中部航務中心」9.1%，「東部航務中心」1.2%。詳見表 8 所示：

表 8：請問貴公司與航港局那個部航務中心往來最頻繁

選　　項	次數	百分比
北部航務中心	522	63.7
中部航務中心	75	9.1
南部航務中心	213	26.0
東部航務中心	10	1.2
總和	820	100.0

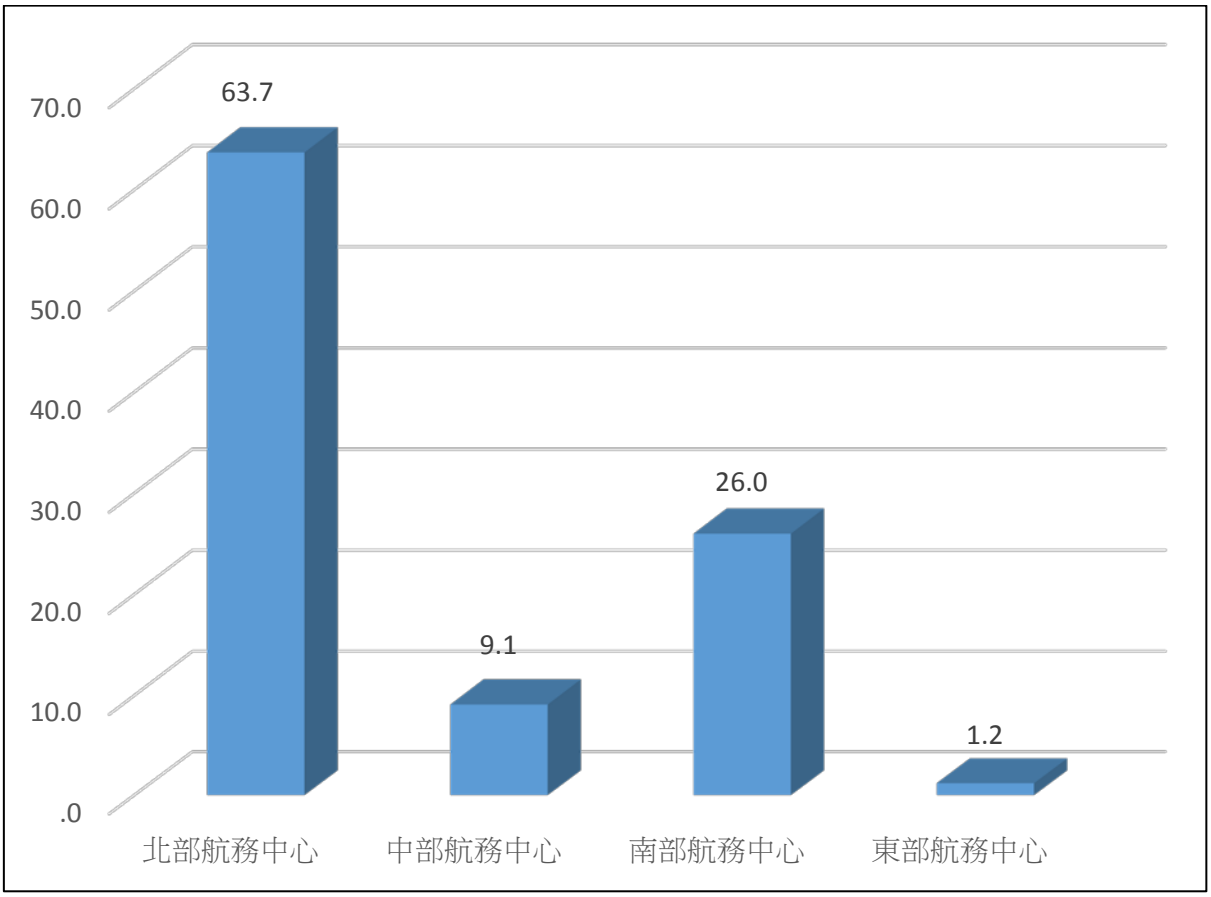


圖 7：請問貴公司與航港局那個航務中心往來最頻繁(%)

(四)請問貴公司到航港局所屬單位洽公的頻率大約多久一次

4.請問貴公司到航港局所屬單位洽公的頻率大約多久一次？		
□(1)1 週 3 次以上	□(2)1 週 1-2 次	□(3)2 週 1 次
□(4)3 週 1 次	□(5)1 個月 1 次	□(6)1~2 個月 1 次
□(7)3~4 個月 1 次	□(8)5~6 個月 1 次	□(9)6 個月不到 1 次

分析結果顯示，在 820 位廠商中，回答「6 個月不到 1 次」者計 300 人，占 36.6%，回答「1 週 3 次以上」者計 186 人，占 22.7%，回答「1 週 1-2 次」者計 112 人，占 13.7%。詳見表 9 所示：

表 9：請問貴公司到航港局所屬單位洽公的頻率大約多久一次

選　　項	次數	百分比
1 週 3 次以上	186	22.7
1 週 1-2 次	112	13.7
2 週 1 次	47	5.7
3 週 1 次	4	0.5
1 個月 1 次	83	10.1
1~2 個月 1 次	41	5.0
3~4 個月 1 次	29	3.5
5~6 個月 1 次	18	2.2
6 個月不到 1 次	300	36.6
總和	820	100.0

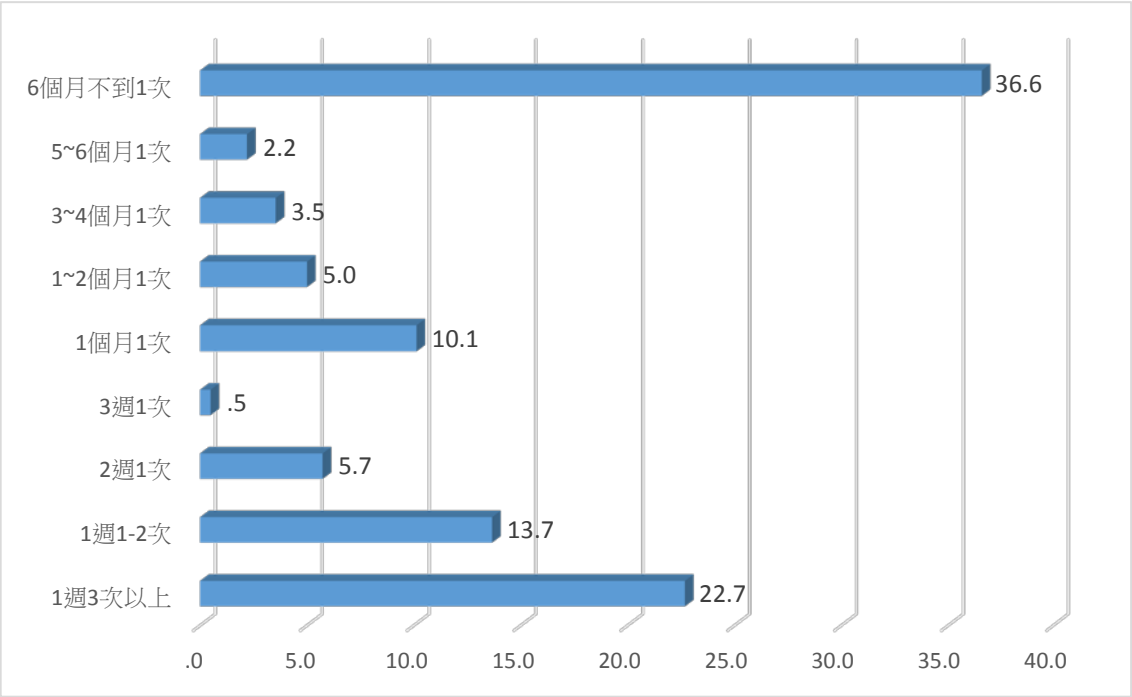


圖 8：請問貴公司到航港局所屬單位洽公的頻率大約多久一次(%)

二、機關服務人員及環境滿意度

(一)請問您對於航港局所屬單位業務往來的相關承辦人員「服務態度」滿不滿意

5.請問您對於航港局所屬單位業務往來的相關承辦人員「服務態度」滿不滿意？ □(1)非常滿意　□(2)滿意　□(3)還算滿意 □(4)不滿意　□(5)非常不滿意

結果顯示，從 820 位民眾之訪問中得知，回答「滿意」比例為 57.2%，其次依序為「還算滿意」17.4%，「無意見」12.2%，「非常滿意」11.3%，合計滿意度為，85.9%，不滿意度為，1.8%。詳見表 10 所示：

表 10：請問您對於航港局所屬單位業務往來的相關承辦人員「服務態度」滿不滿意

選　　項	次數	百分比
非常滿意	93	11.3
滿意	469	57.2
還算滿意	143	17.4
不滿意	10	1.2
非常不滿意	5	0.6
無意見	100	12.2
總和	820	100.0

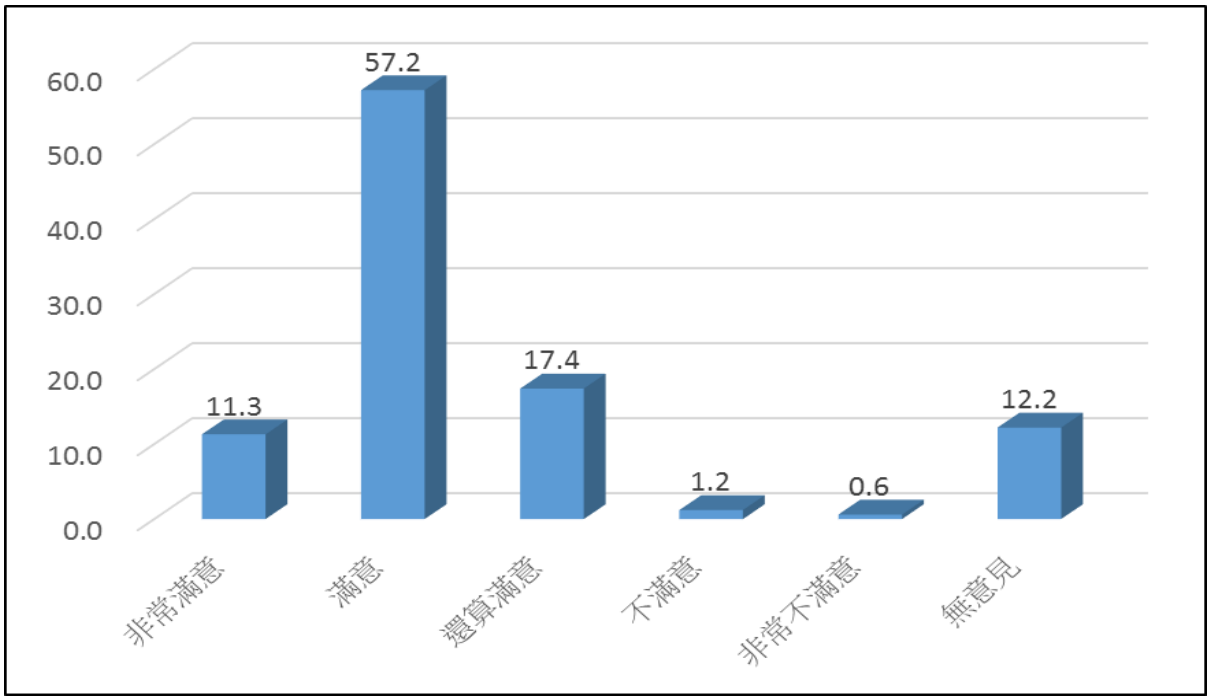


圖 9：請問您對於航港局所屬單位業務往來的相關承辦人員「服務態度」滿不滿意(%)

交叉分析顯示，各轄區業者之滿意度，北部航務中心 82.8%、中部航務中心 89.3%、南部航務中心 92.0%、東部航務中心 100.0%。

表 11：各轄區業者對服務態度滿意度

		5.請問您對於航港局所屬單位業務往來的相關承辦人員「服務態度」滿不滿意？			總和
		滿意	不滿意	無意見	
中心	北部航務中心	432	5	85	522
		82.8%	1.0%	16.3%	100.0%
	中部航務中心	67	5	3	75
		89.3%	6.7%	4.0%	100.0%
	南部航務中心	196	5	12	213
		92.0%	2.3%	5.6%	100.0%
	東部航務中心	10	0	0	10
		100.0%	.0%	.0%	100.0%
總和		705	15	100	820
		86.0%	1.8%	12.2%	100.0%

若將無意見排除，重新計算滿意度，則交叉分析顯示，各轄區業者之滿意度，北部航務中心98.9%、中部航務中心93.1%、南部航務中心97.5%、東部航務中心100.0%。見表11續。

表11續：各轄區業者對服務態度滿意度

		5.請問您對於航港局所屬單位業務往來的相關承辦人員「服務態度」滿不滿意？		總和
		滿意	不滿意	
中心	北部航務中心	432	5	437
		98.9%	1.1%	100.0%
	中部航務中心	67	5	72
		93.1%	6.9%	100.0%
	南部航務中心	196	5	201
		97.5%	2.5%	100.0%
	東部航務中心	10	0	10
		100.0%	.0%	100.0%
總和		705	15	720
		97.9%	2.1%	100.0%

(二)請問您對於航港局所屬單位業務往來的相關承辦人員「專業能力」滿不滿意

6.請問您對於航港局所屬單位業務往來的相關承辦人員「專業能力」滿不滿意？
□(1)非常滿意 □(2)滿意 □(3)還算滿意 □(4)不滿意 □(5)非常不滿意

結果顯示，從 820 位民眾之訪問中得知，回答「滿意」比例為 57.0%，其次依序為「還算滿意」17.6%，「無意見」13.4%，「非常滿意」10.2%，合計滿意度為，84.8%，不滿意度為，1.8%。詳見表 12 所示：

表 12：請問您對於航港局所屬單位業務往來的相關承辦人員「專業能力」滿不滿意

選　　項	次數	百分比
非常滿意	84	10.2
滿意	467	57.0
還算滿意	144	17.6
不滿意	10	1.2
非常不滿意	5	0.6
無意見	110	13.4
總和	820	100.0

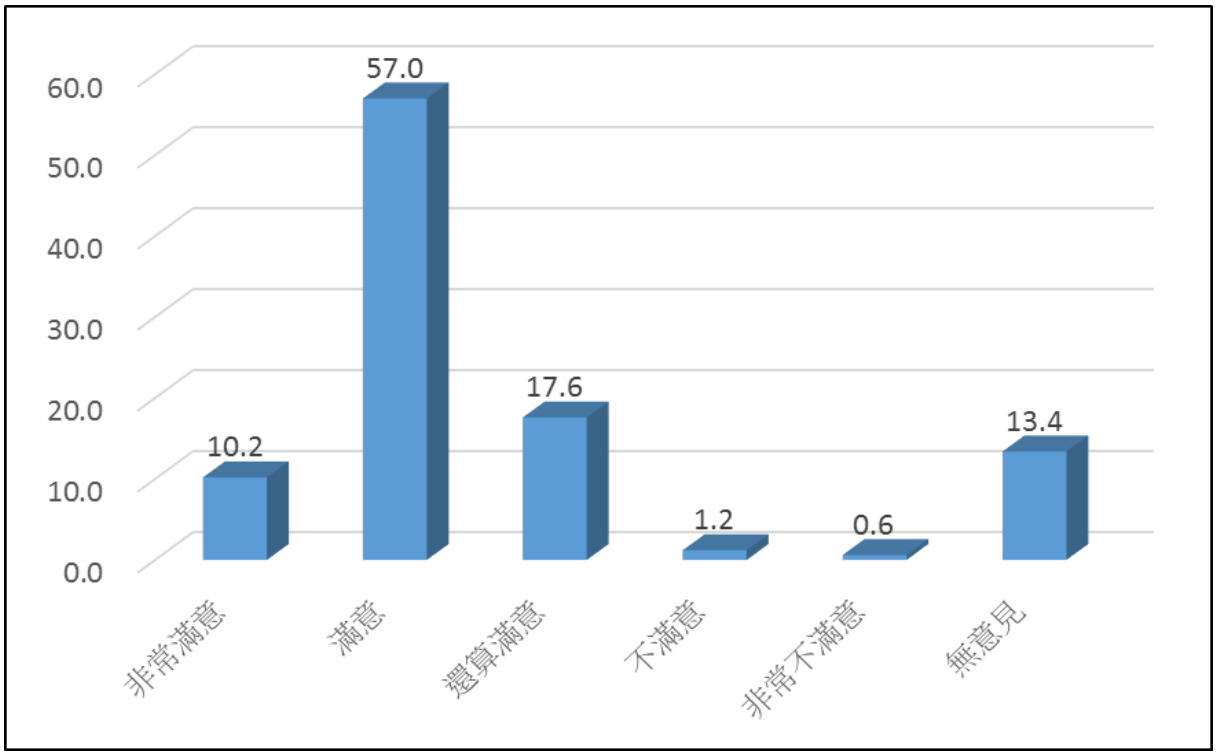


圖 10：請問您對於航港局所屬單位業務往來的相關承辦人員「專業能力」滿不滿意(%)

交叉分析顯示，各轄區業者之滿意度，北部航務中心 82.6%、中部航務中心 82.7%、南部航務中心 90.1%、東部航務中心 100.0%。

表13：各轄區業者對「專業能力」滿意度

		6.請問您對於航港局所屬單位業務往來的相關承辦人員「專業能力」滿不滿意？			總和
		還算滿意	不滿意	無意見	
中心	北部航務中心	431 82.6%	0 .0%	91 17.4%	522 100.0%
	中部航務中心	62 82.7%	10 13.3%	3 4.0%	75 100.0%
	南部航務中心	192 90.1%	5 2.3%	16 7.5%	213 100.0%
	東部航務中心	10 100.0%	0 .0%	0 .0%	10 100.0%
總和		695 84.8%	15 1.8%	110 13.4%	820 100.0%

若將無意見排除，重新計算滿意度，則交叉分析顯示，各轄區業者之滿意度，北部航務中心100.0%、中部航務中心86.1%、南部航務中心97.5%、東部航務中心100.0%。見表13續。

表13續：各轄區業者對「專業能力」滿意度

		6.請問您對於航港局所屬單位業務往來的相關承辦人員「專業能力」滿不滿意？		總和
		還算滿意	不滿意	
中心	北部航務中心	431 100.0%	0 .0%	431 100.0%
	中部航務中心	62 86.1%	10 13.9%	72 100.0%
	南部航務中心	192 97.5%	5 2.5%	197 100.0%
	東部航務中心	10 100.0%	0 .0%	10 100.0%
總和		695 97.9%	15 2.1%	710 100.0%

(三)請問您對於業務往來單位的「洽公環境」及「環境綠美化」滿不滿意

7.請問您對於業務往來單位的「洽公環境」及「環境綠美化」滿不滿意？ □(1)非常滿意　□(2)滿意　□(3)還算滿意 □(4)不滿意　□(5)非常不滿意

結果顯示，從 820 位民眾之訪問中得知，回答「滿意」比例為 51.7%，其次依序為「無意見」23.5%，「還算滿意」15.2%，「非常滿意」7.8%，「不滿意」1.7%等。合計滿意度為，74.7%，不滿意度為，1.7%。詳見表 14 所示：

表 14：請問您對於業務往來單位的「洽公環境」及「環境綠美化」滿不滿意

選　　項	次數	百分比
非常滿意	64	7.8
滿意	424	51.7
還算滿意	125	15.2
不滿意	14	1.7
無意見	193	23.5
總和	820	100.0

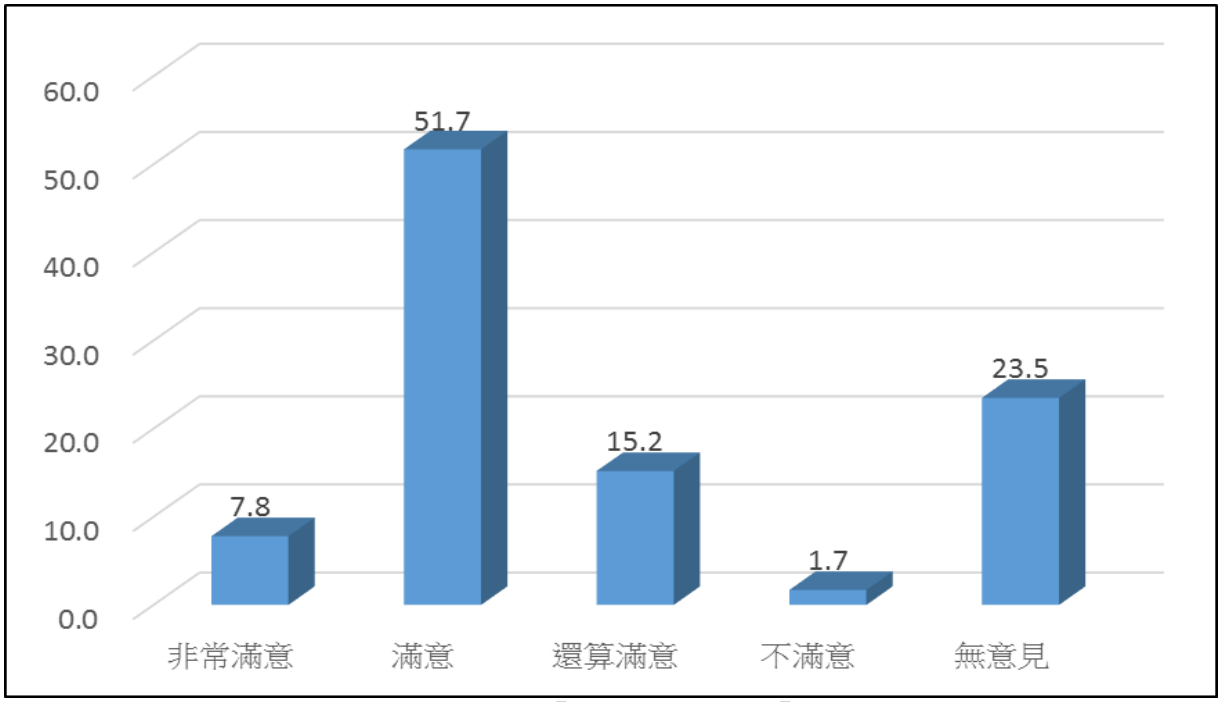


圖 11：請問您對於業務往來單位的「洽公環境」及「環境綠美化」滿不滿意(%)

交叉分析顯示，各轄區業者之滿意度，北部航務中心 68.4%、中部航務中心 86.7%、南部航務中心 85.0%、東部航務中心 100.0%。

表15：各轄區業者對「業務往來單位的「洽公環境」及「環境綠美化」滿意度

		7.請問您對於業務往來單位的「洽公環境」及「環境綠美化」滿不滿意？			
		還算滿意	不滿意	無意見	總和
中心	北部航務中心	357	0	165	522
		68.4%	.0%	31.6%	100.0%
	中部航務中心	65	0	10	75
		86.7%	.0%	13.3%	100.0%
	南部航務中心	181	14	18	213
		85.0%	6.6%	8.5%	100.0%
	東部航務中心	10	0	0	10
		100.0%	.0%	.0%	100.0%
總和		613	14	193	820
		74.8%	1.7%	23.5%	100.0%

若將無意見排除，重新計算滿意度，則交叉分析顯示，各轄區業者之滿意度，北部航務中心100.0%、中部航務中心100.0%、南部航務中心92.8%、東部航務中心100.0%。見表15續。

表15續：各轄區業者對「業務往來單位的「洽公環境」及「環境綠美化」滿意度

		7. 請問您對於業務往來單位的「洽公環境」及「環境綠美化」滿不滿意？		
		還算滿意	不滿意	總和
中心	北部航務中心	357	0	357
		100.0%	.0%	100.0%
	中部航務中心	65	0	65
		100.0%	.0%	100.0%
	南部航務中心	181	14	195
		92.8%	7.2%	100.0%
	東部航務中心	10	0	10
		100.0%	.0%	100.0%
總和		613	14	627
		97.8%	2.2%	100.0%

三、機關櫃檯申辦服務及處理速度滿意度

(一)請問您對於各航務中心的「櫃檯申辦服務態度」滿不滿意

8.請問您對於各航務中心的「櫃檯申辦服務態度」滿不滿意？
□(1)非常滿意 □(2)滿意 □(3)還算滿意 □(4)不滿意 □(5)非常不滿意

結果顯示，從 820 位民眾之訪問中得知，回答「滿意」比例為 55.7%，其次依序為「無意見」18.8%，「還算滿意」14.8%，「非常滿意」8.9%，「不滿意」1.8%等。合計滿意度為，79.4%，不滿意度為，1.8%。詳見表 16 所示：

表 16：請問您對於各航務中心的「櫃檯申辦服務態度」滿不滿意

選　　項	次數	百分比
非常滿意	73	8.9
滿意	457	55.7
還算滿意	121	14.8
不滿意	15	1.8
無意見	154	18.8
總和	820	100.0

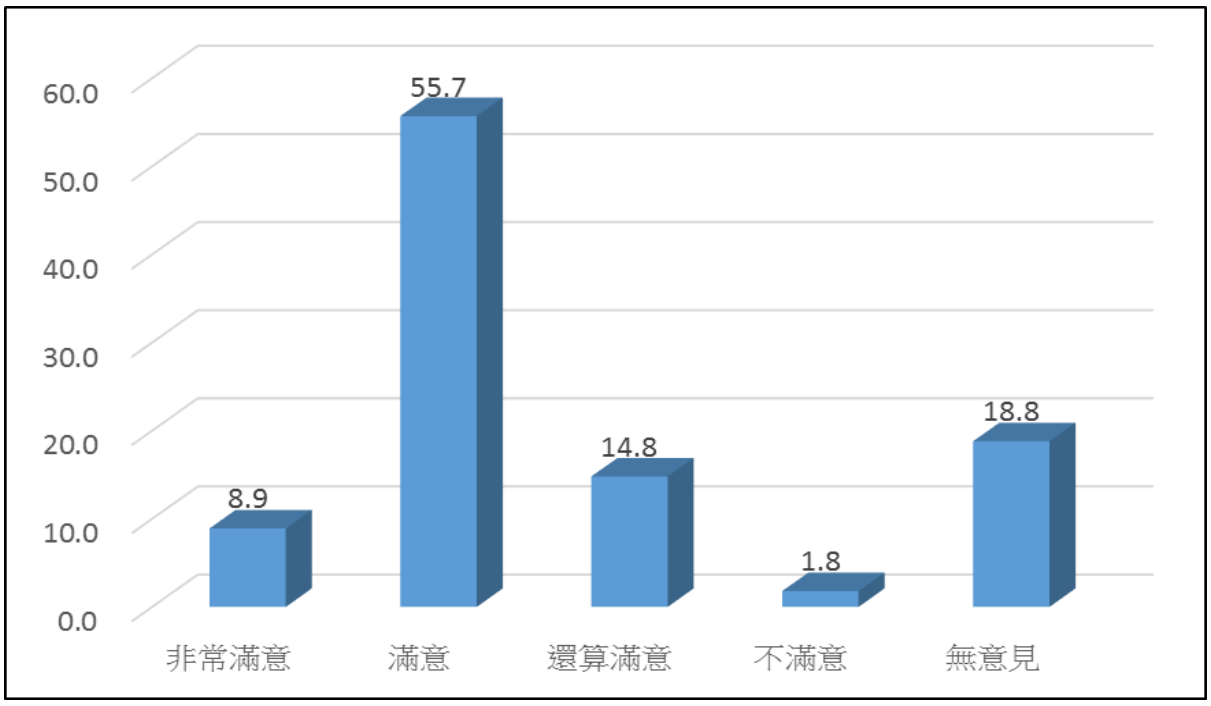


圖 12：請問您對於各航務中心的「櫃檯申辦服務態度」滿不滿意(%)

交叉分析顯示，各轄區業者之滿意度，北部航務中心 74.3%、中部航務中心 88.0%、南部航務中心 87.8%、東部航務中心 100.0%。

表17：各轄區業者對「櫃檯申辦服務態度」滿意度

		8.請問您對於各航務中心的「櫃檯申辦服務態度」滿不滿意？			
		還算滿意	不滿意	無意見	總和
中心	北部航務中心	388 74.3%	5 1.0%	129 24.7%	522 100.0%
	中部航務中心	66 88.0%	5 6.7%	4 5.3%	75 100.0%
	南部航務中心	187 87.8%	5 2.3%	21 9.9%	213 100.0%
	東部航務中心	10 100.0%	0 .0%	0 .0%	10 100.0%
總和		651 79.4%	15 1.8%	154 18.8%	820 100.0%

若將無意見排除，重新計算滿意度，則交叉分析顯示，各轄區業者之滿意度，北部航務中心98.7%、中部航務中心93.0%、南部航務中心97.4%、東部航務中心100.0%。見表17續。

表17續：各轄區業者對「櫃檯申辦服務態度」滿意度

		8.請問您對於各航務中心的「櫃檯申辦服務態度」滿不滿意？		
		還算滿意	不滿意	總和
中心	北部航務中心	388 98.7%	5 1.3%	393 100.0%
	中部航務中心	66 93.0%	5 7.0%	71 100.0%
	南部航務中心	187 97.4%	5 2.6%	192 100.0%
	東部航務中心	10 100.0%	0 .0%	10 100.0%
總和		651 97.7%	15 2.3%	666 100.0%

(二)請問您對於各航務中心的「櫃檯處理速度」滿不滿意

9.請問您對於各航務中心的「櫃檯處理速度」滿不滿意？
□(1)非常滿意 □(2)滿意 □(3)還算滿意 □(4)不滿意 □(5)非常不滿意

結果顯示，從 820 位民眾之訪問中得知，回答「滿意」比例為 54.5%，其次依序為「無意見」18.9%，「還算滿意」16.0%，「非常滿意」9.4%，合計滿意度為，79.9%，不滿意度為，1.2%。詳見表 18 所示：

表 18：請問您對於各航務中心的「櫃檯處理速度」滿不滿意

選　　項	次數	百分比
非常滿意	77	9.4
滿意	447	54.5
還算滿意	131	16.0
不滿意	5	0.6
非常不滿意	5	0.6
無意見	155	18.9
總和	820	100.0

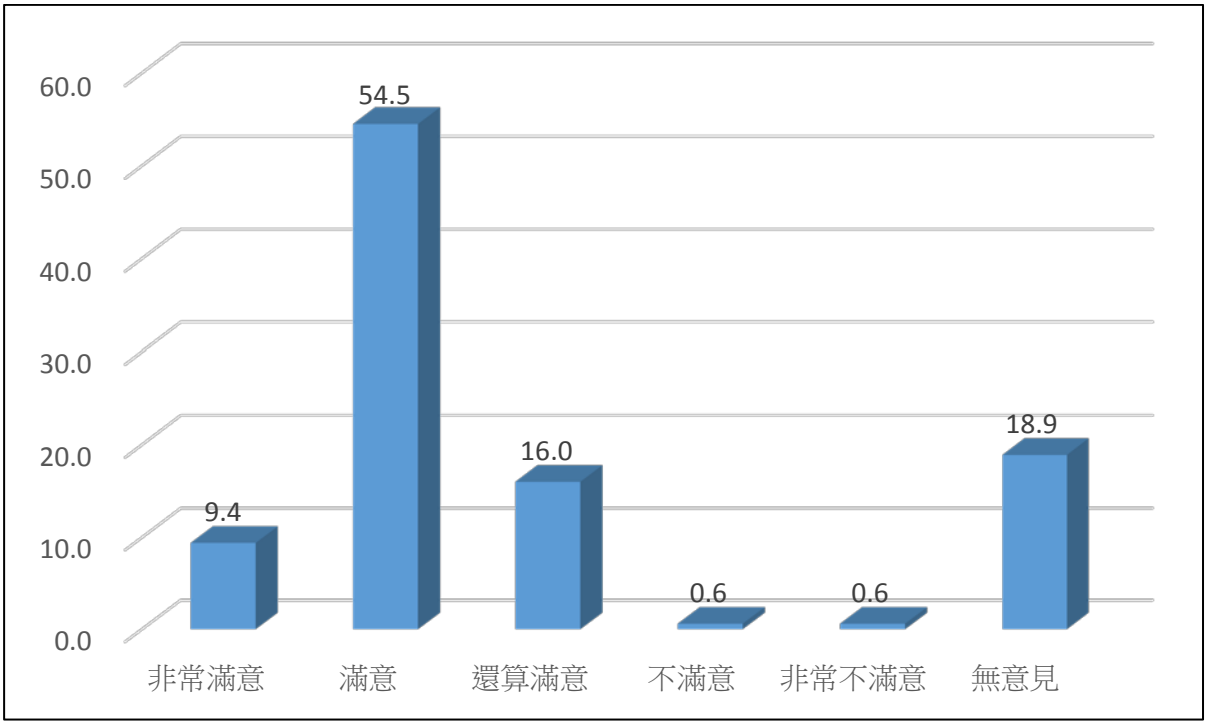


圖 13：請問您對於各航務中心的「櫃檯處理速度」滿不滿意(%)

交叉分析顯示，各轄區業者之滿意度，北部航務中心 74.7%、中部航務中心 89.3%、南部航務中心 88.3%、東部航務中心 100.0%。

表19：各轄區業者對「櫃檯處理速度」滿意度

		9.請問您對於各航務中心的「櫃檯處理速度」滿不滿意？			
		還算滿意	不滿意	無意見	總和
中心	北部航務中心	390	0	132	522
		74.7%	.0%	25.3%	100.0%
	中部航務中心	67	5	3	75
		89.3%	6.7%	4.0%	100.0%
	南部航務中心	188	5	20	213
		88.3%	2.3%	9.4%	100.0%
	東部航務中心	10	0	0	10
		100.0%	.0%	.0%	100.0%
總和		655	10	155	820
		79.9%	1.2%	18.9%	100.0%

若將無意見排除，重新計算滿意度，則交叉分析顯示，各轄區業者之滿意度，北部航務中心100.0%、中部航務中心93.1%、南部航務中心97.4%、東部航務中心100.0%。見表19續。

表19續：各轄區業者對「櫃檯處理速度」滿意度

		9. 請問您對於各航務中心的「櫃檯處理速度」滿不滿意？		
		還算滿意	不滿意	總和
中心	北部航務中心	390	0	390
		100.0%	.0%	100.0%
	中部航務中心	67	5	72
		93.1%	6.9%	100.0%
	南部航務中心	188	5	193
		97.4%	2.6%	100.0%
	東部航務中心	10	0	10
		100.0%	.0%	100.0%
總和		655	10	665
		98.5%	1.5%	100.0%

(三)請問您對於各航務中心的「櫃檯人力配置」滿不滿意

10.請問您對於各航務中心的「櫃檯人力配置」滿不滿意？
□(1)非常滿意 □(2)滿意 □(3)還算滿意 □(4)不滿意 □(5)非常不滿意

結果顯示，從 820 位民眾之訪問中得知，回答「滿意」比例為 52.0%，其次依序為「無意見」22.2%，「還算滿意」15.1%，「非常滿意」8.4%，合計滿意度為，75.5%，不滿意度為，2.3%。詳見表 20 所示：

表 20：請問您對於各航務中心的「櫃檯人力配置」滿不滿意

選　　項	次數	百分比
非常滿意	69	8.4
滿意	426	52.0
還算滿意	124	15.1
不滿意	14	1.7
非常不滿意	5	0.6
無意見	182	22.2
總和	820	100.0

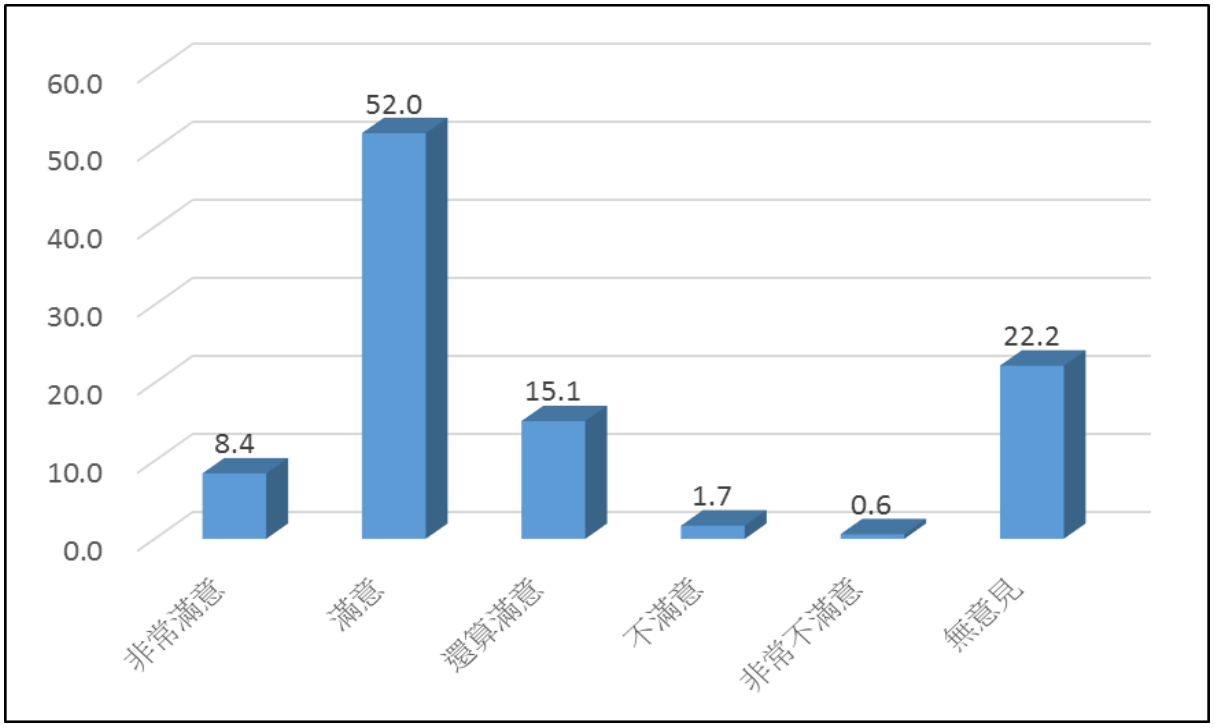


圖 14：請問您對於各航務中心的「櫃檯人力配置」滿不滿意(%)

交叉分析顯示，各轄區業者之滿意度，北部航務中心 71.3%、中部航務中心 80.0%、南部航務中心 83.1%、東部航務中心 100.0%。

表21：各轄區業者對「櫃檯人力配置」滿意度

		10.請問您對於各航務中心的「櫃檯人力配置」滿不滿意？			
		還算滿意	不滿意	無意見	總和
中心	北部航務中心	372	5	145	522
		71.3%	1.0%	27.8%	100.0%
	中部航務中心	60	5	10	75
		80.0%	6.7%	13.3%	100.0%
	南部航務中心	177	9	27	213
		83.1%	4.2%	12.7%	100.0%
	東部航務中心	10	0	0	10
		100.0%	.0%	.0%	100.0%
總和		619	19	182	820
		75.5%	2.3%	22.2%	100.0%

若將無意見排除，重新計算滿意度，則交叉分析顯示，各轄區業者之滿意度，北部航務中心98.7%、中部航務中心92.3%、南部航務中心95.2%、東部航務中心100.0%。見表21續。

表21續：各轄區業者對「櫃檯人力配置」滿意度

		10.請問您對於各航務中心的「櫃檯人力配置」滿不滿意？		
		還算滿意	不滿意	總和
中心	北部航務中心	372	5	377
		98.7%	1.3%	100.0%
	中部航務中心	60	5	65
		92.3%	7.7%	100.0%
	南部航務中心	177	9	186
		95.2%	4.8%	100.0%
	東部航務中心	10	0	10
		100.0%	.0%	100.0%
總和		619	19	638
		97.0%	3.0%	100.0%

四、航港單一窗口服務平臺(MTNet)之滿意度

(一)請問貴公司使用「航港單一窗口服務平臺」(MTNet)辦理相關業務的頻率大約多久一次

11.請問貴公司使用「航港單一窗口服務平臺」(MTNet)辦理相關業務的頻率大約多久一次？		
□(1)1 週 3 次以上	□(2)1 週 1-2 次	□(3)2 週 1 次□(4)3 週 1 次
□(5)1 個月 1 次	□(6)1~2 個月 1 次	□(7)3~4 個月 1 次
□(8)5~6 個月 1 次	□(9)6 個月不到 1 次	

分析結果顯示，在 820 位廠商中，回答「6 個月不到 1 次」者占 37.7%、「1 週 3 次以上」者占 26.3%、「1 週 1-2 次」者占 12.3%。詳見表 22 所示：

表 22：請問貴公司使用「航港單一窗口服務平臺」(MTNet)辦理相關業務的頻率大約多久一次

選　　項	次數	百分比
1 週 3 次以上	216	26.3
1 週 1-2 次	101	12.3
2 週 1 次	38	4.6
3 週 1 次	5	0.6
1 個月 1 次	57	7.0
1~2 個月 1 次	36	4.4
3~4 個月 1 次	48	5.9
5~6 個月 1 次	10	1.2
6 個月不到 1 次	309	37.7
總和	820	100.0

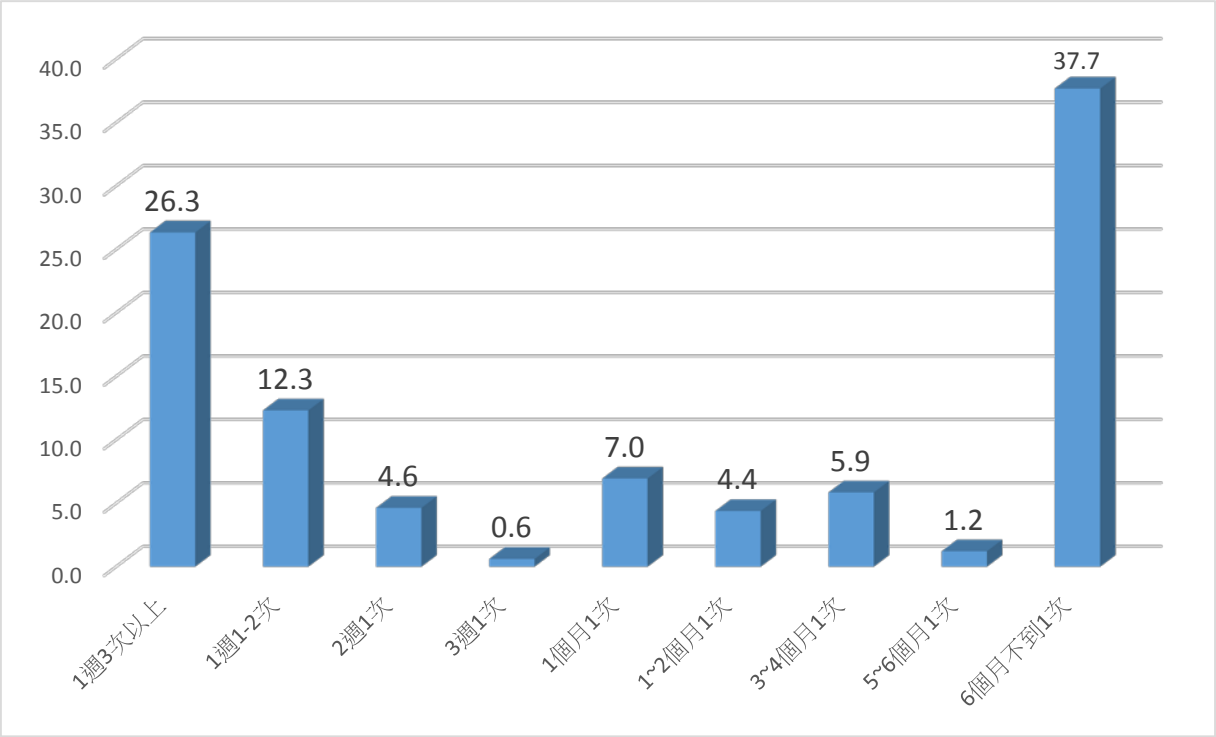


圖 15：請問貴公司使用「航港單一窗口服務平臺」(MTNet)辦理相關業務的頻率大約多久一次(%)

(二)請問您滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「操作便利性」

12.請問您滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「操作便利性」？
□(1)非常滿意　□(2)滿意　□(3)還算滿意 □(4)不滿意　□(5)非常不滿意

結果顯示，從 820 位民眾之訪問中得知，回答「滿意」比例為 52.1%，其次依序為「還算滿意」21.2%，「無意見」16.7%，「非常滿意」7.7%，「不滿意」2.3%等。合計滿意度為，81.0%，不滿意度為，2.3%。詳見表 23 所示：

表 23：請問您滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「操作便利性」

選　　項	次數	百分比
非常滿意	63	7.7
滿意	427	52.1
還算滿意	174	21.2
不滿意	19	2.3
無意見	137	16.7
總和	820	100.0

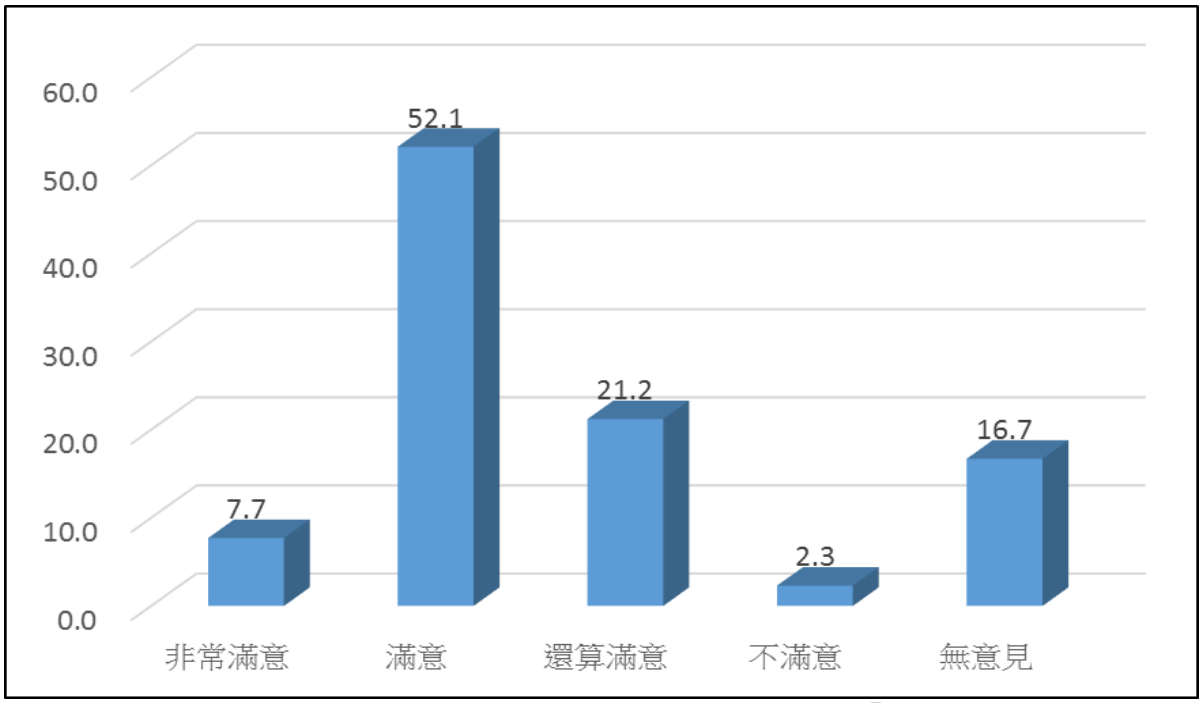


圖 16：請問您滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「操作便利性」(%)

交叉分析顯示，各轄區業者之滿意度，北部航務中心 78.0%、中部航務中心 86.7%、南部航務中心 85.4%、東部航務中心 100.0%。

表24：各轄區業者對「航港單一窗口服務平臺(MTNet)「操作便利性」」滿意度

		12.請問您滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「操作便利性」？			
		還算滿意	不滿意	無意見	總和
中心	北部航務中心	407	10	105	522
		78.0%	1.9%	20.1%	100.0%
	中部航務中心	65	0	10	75
		86.7%	.0%	13.3%	100.0%
	南部航務中心	182	9	22	213
		85.4%	4.2%	10.3%	100.0%
	東部航務中心	10	0	0	10
		100.0%	.0%	.0%	100.0%
總和		664	19	137	820
		81.0%	2.3%	16.7%	100.0%

若將無意見排除，重新計算滿意度，則交叉分析顯示，各轄區業者之滿意度，北部航務中心97.6%、中部航務中心100.0%、南部航務中心95.3%、東部航務中心100.0%。見表24續。

表24續：各轄區業者對「航港單一窗口服務平臺(MTNet)「操作便利性」」滿意度

		12.請問您滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「操作便利性」？		
		還算滿意	不滿意	總和
中心	北部航務中心	407	10	417
		97.6%	2.4%	100.0%
	中部航務中心	65	0	65
		100.0%	.0%	100.0%
	南部航務中心	182	9	191
		95.3%	4.7%	100.0%
	東部航務中心	10	0	10
		100.0%	.0%	100.0%
總和		664	19	683
		97.2%	2.8%	100.0%

(三)請問您滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「處理速度」

13.請問您滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「處理速度」？
□(1)非常滿意 □(2)滿意 □(3)還算滿意 □(4)不滿意 □(5)非常不滿意

結果顯示，從 820 位民眾之訪問中得知，回答「滿意」比例為 50.6%，其次依序為「還算滿意」21.3%，「無意見」16.8%，「非常滿意」8.8%，「不滿意」2.4%等。合計滿意度為，80.7%，不滿意度為，2.4%。詳見表 25 所示：

表 25：請問您滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「處理速度」

選　　項	次數	百分比
非常滿意	72	8.8
滿意	415	50.6
還算滿意	175	21.3
不滿意	20	2.4
無意見	138	16.8
總和	820	100.0

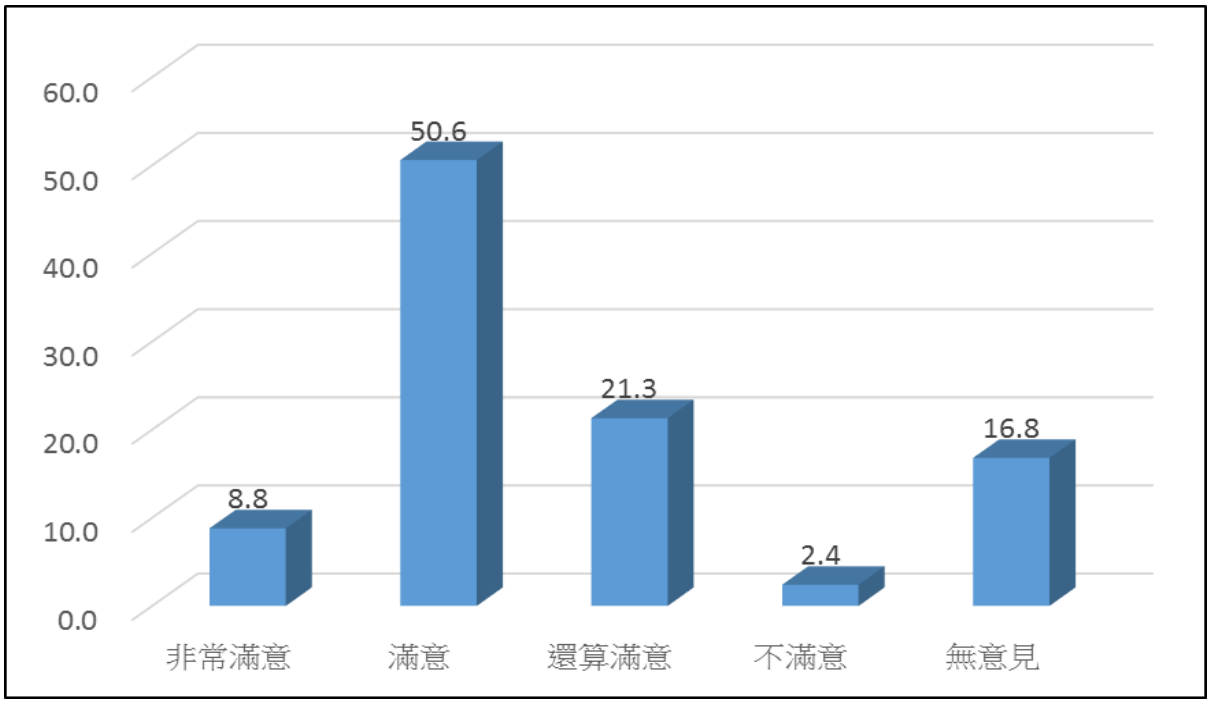


圖 17：請問您滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「處理速度」(%)

交叉分析顯示，各轄區業者之滿意度，北部航務中心 77.6%、中部航務中心 80.0%、南部航務中心 87.8%、東部航務中心 100.0%。

表26：各轄區業者對「航港單一窗口服務平臺(MTNet)「處理速度」」滿意度

		13.請問您滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「處理速度」？			
		還算滿意	不滿意	無意見	總和
中心	北部航務中心	405	10	107	522
		77.6%	1.9%	20.5%	100.0%
	中部航務中心	60	5	10	75
		80.0%	6.7%	13.3%	100.0%
	南部航務中心	187	5	21	213
		87.8%	2.3%	9.9%	100.0%
	東部航務中心	10	0	0	10
		100.0%	.0%	.0%	100.0%
總和		662	20	138	820
		80.7%	2.4%	16.8%	100.0%

若將無意見排除，重新計算滿意度，則交叉分析顯示，各轄區業者之滿意度，北部航務中心97.6%、中部航務中心92.3%、南部航務中心97.4%、東部航務中心100.0%。見表26續。

表26續：各轄區業者對「航港單一窗口服務平臺(MTNet)「處理速度」」滿意度

		13.請問您滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「處理速度」？		
		還算滿意	不滿意	總和
中心	北部航務中心	405	10	415
		97.6%	2.4%	100.0%
	中部航務中心	60	5	65
		92.3%	7.7%	100.0%
	南部航務中心	187	5	192
		97.4%	2.6%	100.0%
	東部航務中心	10	0	10
		100.0%	.0%	100.0%
總和		662	20	682
		97.1%	2.9%	100.0%

(四)請問您滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「系統穩定度」

14.請問您滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「系統穩定度」？
□(1)非常滿意　□(2)滿意　□(3)還算滿意 □(4)不滿意　□(5)非常不滿意

結果顯示，從 820 位民眾之訪問中得知，回答「滿意」比例為 45.9%，其次依序為「還算滿意」25.4%，「無意見」17.7%，「非常滿意」7.1%，「不滿意」4.0%等。合計滿意度為，78.4%，不滿意度為，4.0%。詳見表 27 所示：

表 27：請問您滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「系統穩定度」

選　　項	次數	百分比
非常滿意	58	7.1
滿意	376	45.9
還算滿意	208	25.4
不滿意	33	4.0
無意見	145	17.7
總和	820	100.0

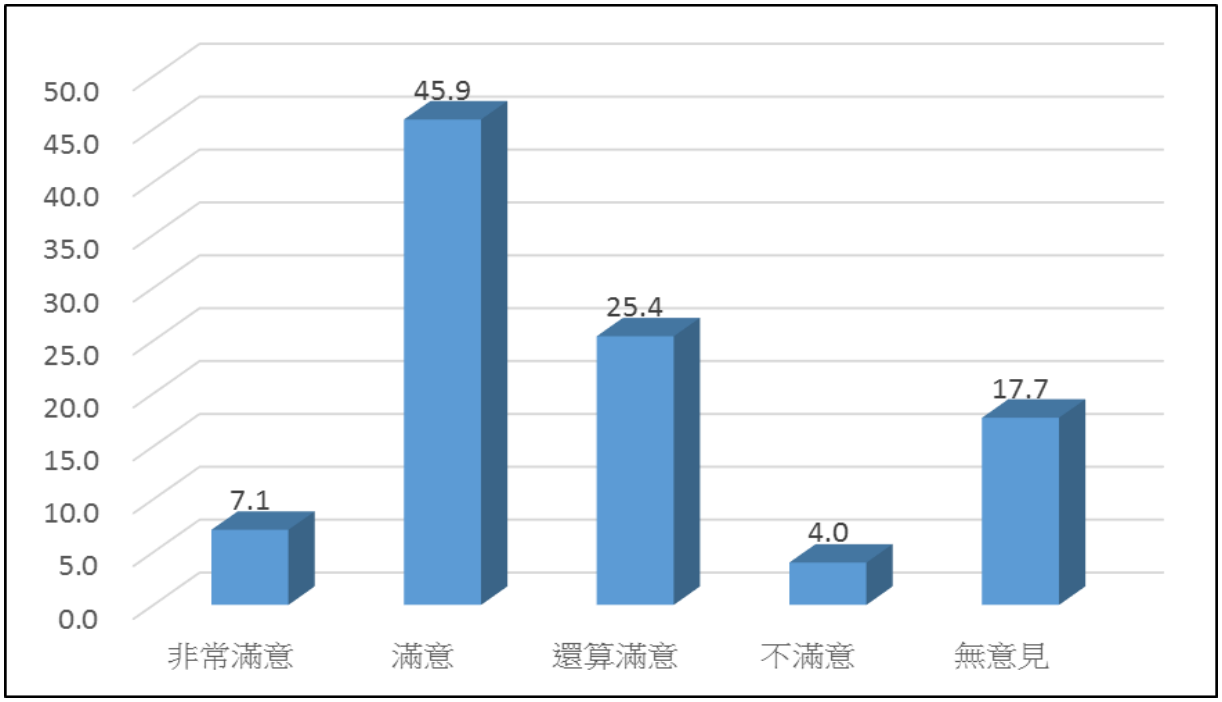


圖 18：請問您滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「系統穩定度」(%)

交叉分析顯示，各轄區業者之滿意度，北部航務中心 75.3%、中部航務中心 78.7%、南部航務中心 84.5%、東部航務中心 100.0%。

表28：各轄區業者對「航港單一窗口服務平臺(MTNet)「系統穩定度」」滿意度

		14.請問您滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「系統穩定度」？			
		還算滿意	不滿意	無意見	總和
中心	北部航務中心	393	18	111	522
		75.3%	3.4%	21.3%	100.0%
	中部航務中心	59	6	10	75
		78.7%	8.0%	13.3%	100.0%
	南部航務中心	180	9	24	213
		84.5%	4.2%	11.3%	100.0%
	東部航務中心	10	0	0	10
		100.0%	.0%	.0%	100.0%
總和		642	33	145	820
		78.3%	4.0%	17.7%	100.0%

若將無意見排除，重新計算滿意度，則交叉分析顯示，各轄區業者之滿意度，北部航務中心95.6%、中部航務中心90.8%、南部航務中心95.2%、東部航務中心100.0%。見表28續。

表 28 續：各轄區業者對「航港單一窗口服務平臺(MTNet)「系統穩定度」」滿意度

		14. 請問您滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「系統穩定度」？		
		還算滿意	不滿意	總和
中心	北部航務中心	393	18	411
		95.6%	4.4%	100.0%
	中部航務中心	59	6	65
		90.8%	9.2%	100.0%
	南部航務中心	180	9	189
		95.2%	4.8%	100.0%
	東部航務中心	10	0	10
		100.0%	.0%	100.0%
總和		642	33	675
		95.1%	4.9%	100.0%

(五)整體而言，請問您滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「解決問題」的能力

15.整體而言，請問您滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「解決問題」的能力？
□(1)非常滿意　□(2)滿意　□(3)還算滿意
□(4)不滿意 (續答 15-1) □(5)非常不滿意 (續答 15-1)

結果顯示，從 820 位民眾之訪問中得知，回答「滿意」比例為 42.0%，其次依序為「還算滿意」28.9%，「無意見」18.5%，「非常滿意」7.1%，合計滿意度為，78.0%，不滿意度為，3.5%。詳見表 29 所示：

表 29：整體而言，請問您滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「解決問題」的能力

選　　項	次數	百分比
非常滿意	58	7.1
滿意	344	42.0
還算滿意	237	28.9
不滿意	24	2.9
非常不滿意	5	0.6
無意見	152	18.5
總和	820	100.0

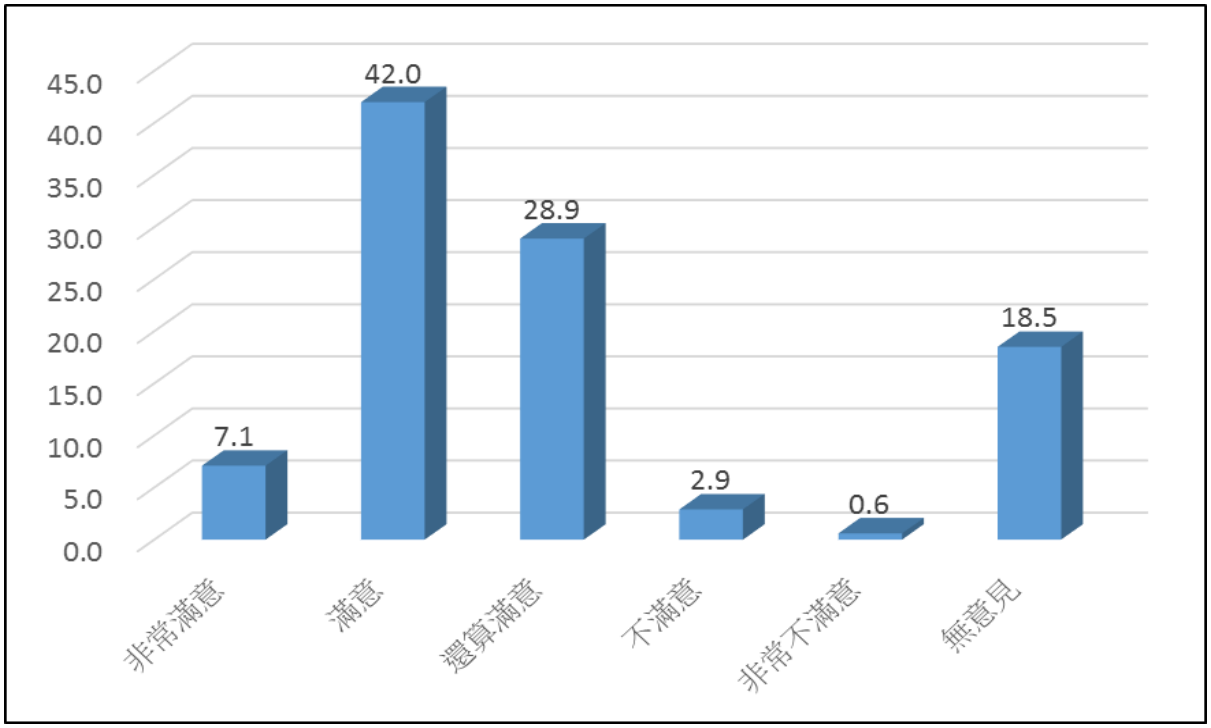


圖 19：整體而言，請問您滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「解決問題」的能力 (%)

表 30：不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「解決問題」能力的原因

選　　項	次數	百分比
進出港申請	12	41.4
進出港船員申報	3	10.3
公司登記事項變更	3	10.3
人員車輛通行證申請	5	17.2
營運資料申辦	1	3.4
港口代理登記	3	10.3
固定航班申辦	2	6.8
總和	29	100.0

交叉分析顯示，各轄區業者之滿意度，北部航務中心 76.1%、中部航務中心 80.0%、南部航務中心 80.8%、東部航務中心 100.0%。

表31：各轄區業者對「航港單一窗口服務平臺(MTNet)「解決問題能力」」滿意度

		15.整體而言，請問您滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「解決問題」的能力？			
		還算滿意	不滿意	無意見	總和
中心	北部航務中心	397	10	115	522
		76.1%	1.9%	22.0%	100.0%
	中部航務中心	60	5	10	75
		80.0%	6.7%	13.3%	100.0%
	南部航務中心	172	14	27	213
		80.8%	6.6%	12.7%	100.0%
	東部航務中心	10	0	0	10
		100.0%	.0%	.0%	100.0%
總和		639	29	152	820
		77.9%	3.5%	18.5%	100.0%

若將無意見排除，重新計算滿意度，則交叉分析顯示，各轄區業者之滿意度，北部航務中心97.5%、中部航務中心92.3%、南部航務中心92.5%、東部航務中心100.0%。見表31續。

表 31 續：各轄區業者對「航港單一窗口服務平臺(MTNet)「解決問題能力」」滿意度

		15.整體而言，請問您滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「解決問題」的能力？		
		還算滿意	不滿意	總和
中心	北部航務中心	397	10	407
		97.5%	2.5%	100.0%
	中部航務中心	60	5	65
		92.3%	7.7%	100.0%
	南部航務中心	172	14	186
		92.5%	7.5%	100.0%
	東部航務中心	10	0	10
		100.0%	.0%	100.0%
總和		639	29	668
		95.7%	4.3%	100.0%

(六)請問您滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的回覆速度」

16.請問您滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的回覆速度」？
□(1)非常滿意 □(2)滿意 □(3)還算滿意 □(4)不滿意 □(5)非常不滿意

結果顯示，從 820 位民眾之訪問中得知，回答「滿意」比例為 40.4%，其次依序為「無意見」32.6%，「還算滿意」17.6%，「非常滿意」5.9%，「不滿意」3.7%等。合計滿意度為，63.9%，不滿意度為，3.7%。詳見表 32 所示：

表 32：請問您滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的回覆速度」

選　　項	次數	百分比
非常滿意	48	5.9
滿意	331	40.4
還算滿意	144	17.6
不滿意	30	3.7
無意見	267	32.6
總和	820	100.0

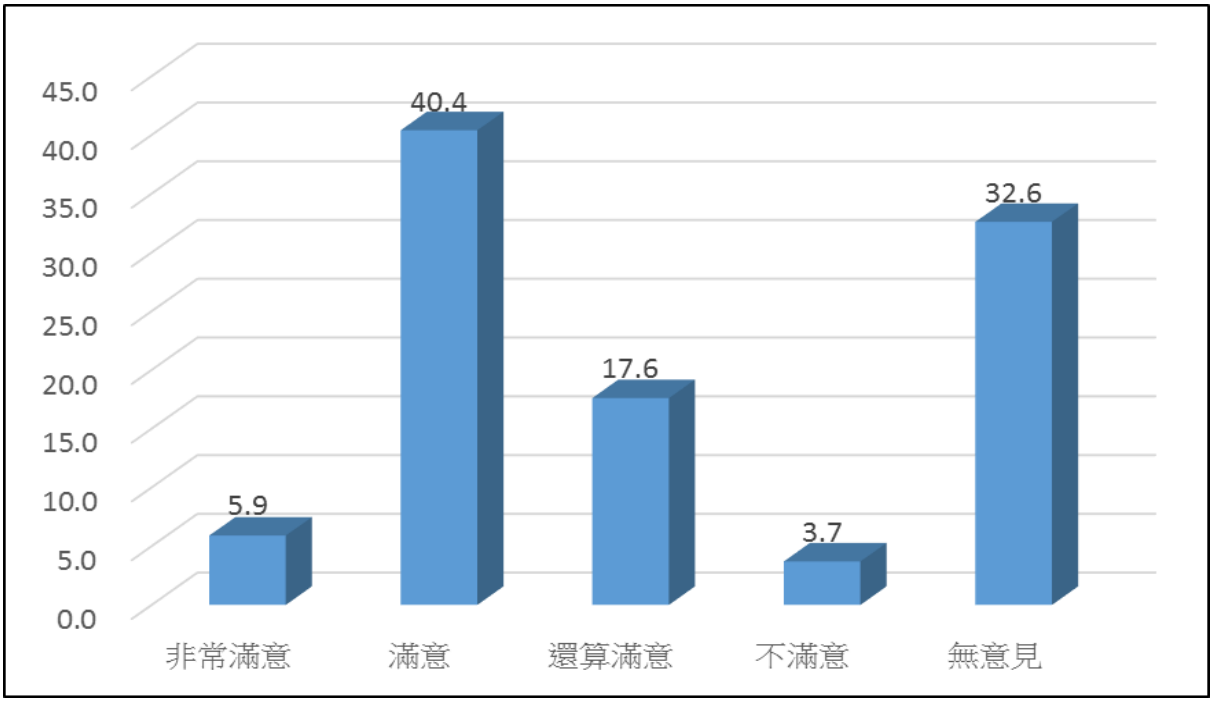


圖 20：請問您滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的回覆速度」(%)

交叉分析顯示，各轄區業者之滿意度，北部航務中心 60.5%、中部航務中心 72.0%、南部航務中心 70.4%、東部航務中心 30.0%。

表33：各轄區業者對「航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的回覆速度」」滿意度

		16.請問您滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的回覆速度」？			
		還算滿意	不滿意	無意見	總和
中心	北部航務中心	316	10	196	522
		60.5%	1.9%	37.5%	100.0%
	中部航務中心	54	10	11	75
		72.0%	13.3%	14.7%	100.0%
	南部航務中心	150	10	53	213
		70.4%	4.7%	24.9%	100.0%
	東部航務中心	3	0	7	10
		30.0%	.0%	70.0%	100.0%
總和		523	30	267	820
		63.8%	3.7%	32.6%	100.0%

若將無意見排除，重新計算滿意度，則交叉分析顯示，各轄區業者之滿意度，北部航務中心96.9%、中部航務中心84.4%、南部航務中心93.8%、東部航務中心100.0%。見表33續。

表 33 續：各轄區業者對「航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的回覆速度」」滿意度

		16. 請問您滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的回覆速度」？		
		還算滿意	不滿意	總和
中心	北部航務中心	316	10	326
		96.9%	3.1%	100.0%
	中部航務中心	54	10	64
		84.4%	15.6%	100.0%
	南部航務中心	150	10	160
		93.8%	6.3%	100.0%
	東部航務中心	3	0	3
		100.0%	.0%	100.0%
總和		523	30	553
		94.6%	5.4%	100.0%

(七)請問您滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的處理結果」

17.請問您滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的處理結果」？
□(1)非常滿意 □(2)滿意 □(3)還算滿意 □(4)不滿意 □(5)非常不滿意

結果顯示，從 820 位民眾之訪問中得知，回答「滿意」比例為 40.4%，其次依序為「無意見」32.0%，「還算滿意」18.2%，「非常滿意」6.5%，合計滿意度為，65.1%，不滿意度為，3.0%。詳見表 34 所示：

表 34：請問您滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的處理結果」

選　　項	次數	百分比
非常滿意	53	6.5
滿意	331	40.4
還算滿意	149	18.2
不滿意	20	2.4
非常不滿意	5	0.6
無意見	262	32.0
總和	820	100.0

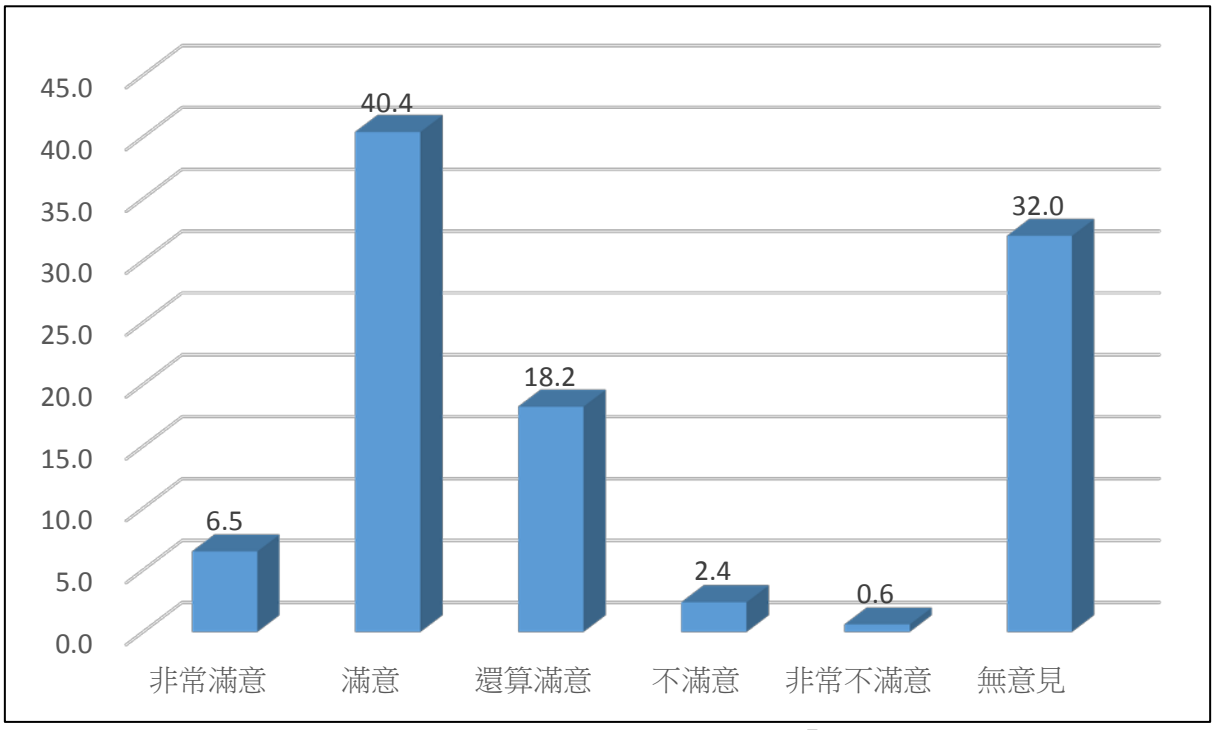


圖 21：請問您滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的處理結果」(%)

交叉分析顯示，各轄區業者之滿意度，北部航務中心 62.3%、中部航務中心 65.3%、南部航務中心 73.2%、東部航務中心 30.0%。

表35：各轄區業者對「航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的處理結果」」滿意度

		17.請問您滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的處理結果」？			
		還算滿意	不滿意	無意見	總和
中心	北部航務中心	325	5	192	522
		62.3%	1.0%	36.8%	100.0%
	中部航務中心	49	15	11	75
		65.3%	20.0%	14.7%	100.0%
	南部航務中心	156	5	52	213
		73.2%	2.3%	24.4%	100.0%
	東部航務中心	3	0	7	10
		30.0%	.0%	70.0%	100.0%
總和		533	25	262	820
		65.0%	3.0%	32.0%	100.0%

若將無意見排除，重新計算滿意度，則交叉分析顯示，各轄區業者之滿意度，北部航務中心98.5%、中部航務中心76.6%、南部航務中心96.9%、東部航務中心100.0%。見表35續。

表 35 續：各轄區業者對「航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的處理結果」」滿意度

		17. 請問您滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的處理結果」？		
		還算滿意	不滿意	總和
中心	北部航務中心	325	5	330
		98.5%	1.5%	100.0%
	中部航務中心	49	15	64
		76.6%	23.4%	100.0%
	南部航務中心	156	5	161
		96.9%	3.1%	100.0%
	東部航務中心	3	0	3
		100.0%	.0%	100.0%
總和		533	25	558
		95.5%	4.5%	100.0%

(八)請問您滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的整體服務」

18.請問您滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的整體服務」？ □(1)非常滿意　□(2)滿意　□(3)還算滿意 □(4)不滿意　□(5)非常不滿意

結果顯示，從 820 位民眾之訪問中得知，回答「滿意」比例為 44.1%，其次依序為「無意見」31.5%，「還算滿意」14.8%，「非常滿意」6.5%，「不滿意」3.2%等。合計滿意度為，65.4%，不滿意度為，3.2%。詳見表 36 所示：

表 36：請問您滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的整體服務」

選　　項	次數	百分比
非常滿意	53	6.5
滿意	362	44.1
還算滿意	121	14.8
不滿意	26	3.2
無意見	258	31.5
總和	820	100.0

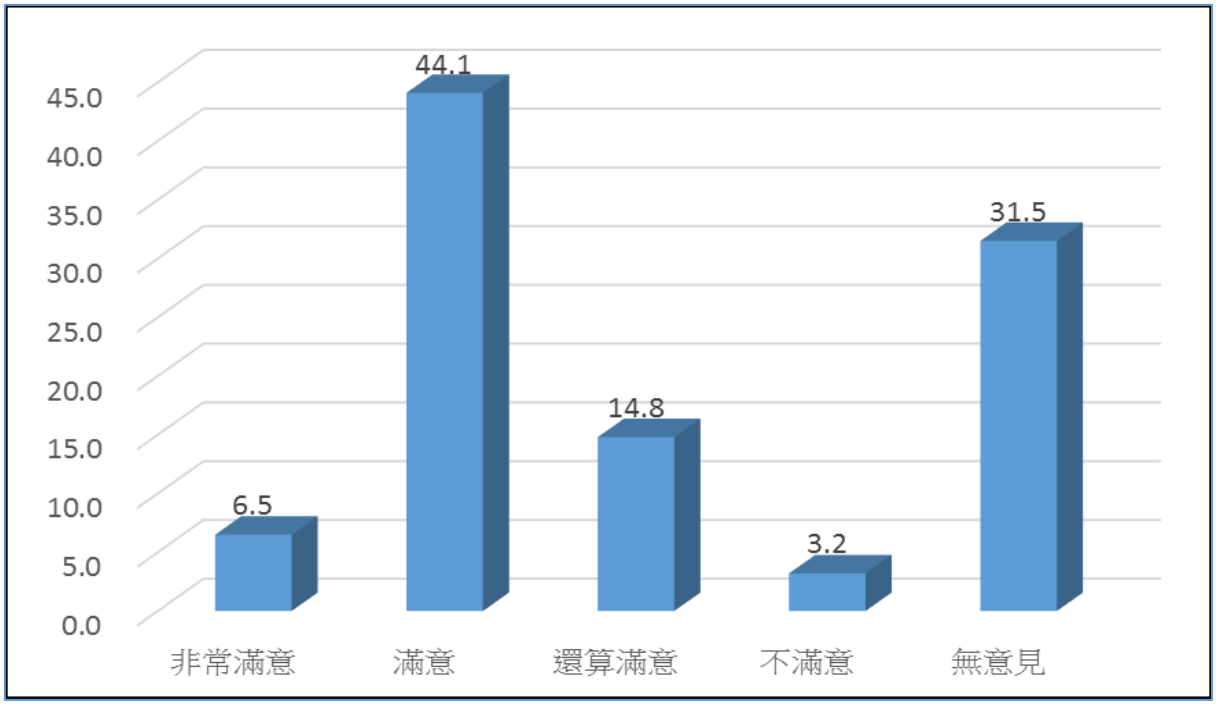


圖 22：請問您滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的整體服務」(%)

交叉分析顯示，各轄區業者之滿意度，北部航務中心 62.8%、中部航務中心 65.3%、南部航務中心 73.2%、東部航務中心 30.0%。

表37：各轄區業者對「航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的整體服務」」滿意度

		18.請問您滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的整體服務」？			總和
		還算滿意	不滿意	無意見	
中心	北部航務中心	328	5	189	522
		62.8%	1.0%	36.2%	100.0%
	中部航務中心	49	15	11	75
		65.3%	20.0%	14.7%	100.0%
	南部航務中心	156	6	51	213
		73.2%	2.8%	23.9%	100.0%
	東部航務中心	3	0	7	10
		30.0%	.0%	70.0%	100.0%
總和		536	26	258	820
		65.4%	3.2%	31.5%	100.0%

若將無意見排除，重新計算滿意度，則交叉分析顯示，各轄區業者之滿意度，北部航務中心98.5%、中部航務中心76.6%、南部航務中心96.3%、東部航務中心100.0%。見表37續。

表 37 續：各轄區業者對「航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的整體服務」」滿意度

		18. 請問您滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的整體服務」？		總和
		還算滿意	不滿意	
中心	北部航務中心	328	5	333
		98.5%	1.5%	100.0%
	中部航務中心	49	15	64
		76.6%	23.4%	100.0%
	南部航務中心	156	6	162
		96.3%	3.7%	100.0%
	東部航務中心	3	0	3
		100.0%	.0%	100.0%
總和		536	26	562
		95.4%	4.6%	100.0%

五、申訴及處理滿意度

(一)請問您有沒有向航港局相關單位提出申訴過

19.請問您有沒有向航港局相關單位提出申訴過？ □(1)有 □(2)沒有(跳答第 22 題)

分析結果顯示，在 820 位廠商中，回答「有」者計 26 人，占 3.2%，回答「沒有」者計 794 人，占 96.8%。詳見表 38 所示：

表 38：請問您有沒有向航港局相關單位提出申訴過

選　　項	次數	百分比
有	26	3.2
沒有(跳答第 22 題)	794	96.8
總和	820	100.0

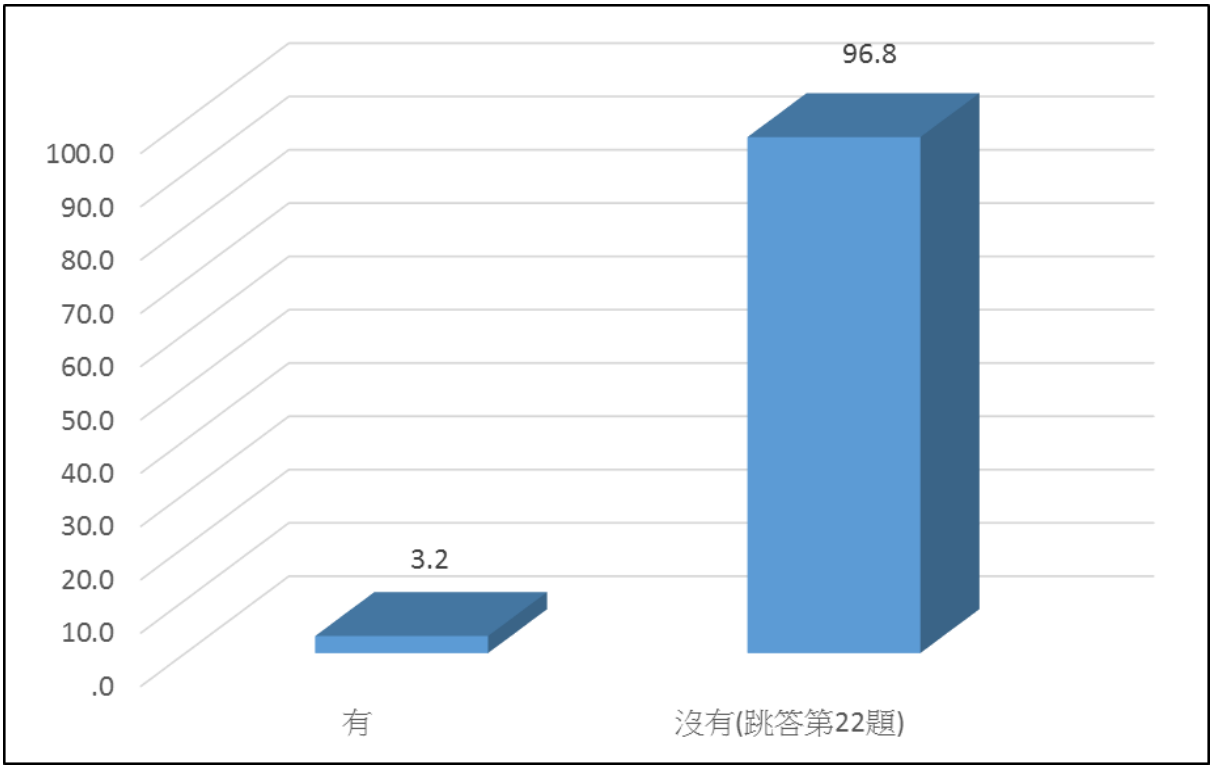


圖 23：請問您有沒有向航港局相關單位提出申訴過(%)

(二)請問您滿不滿意航港局相關單位的「申訴管道的暢通性」

20.請問您滿不滿意航港局相關單位的「申訴管道的暢通性」？ □(1)非常滿意　□(2)滿意　□(3)還算滿意 □(4)不滿意　□(5)非常不滿意

結果顯示，從 26 位民眾之訪問中得知，回答「還算滿意」比例為 53.8%，其次依序為「滿意」30.8%，「不滿意」15.4%。詳見表 39 所示：

表 39：請問您滿不滿意航港局相關單位的「申訴管道的暢通性」

選　　項	次數	百分比
滿意	8	30.8
還算滿意	14	53.8
不滿意	4	15.4
總和	26	100.0

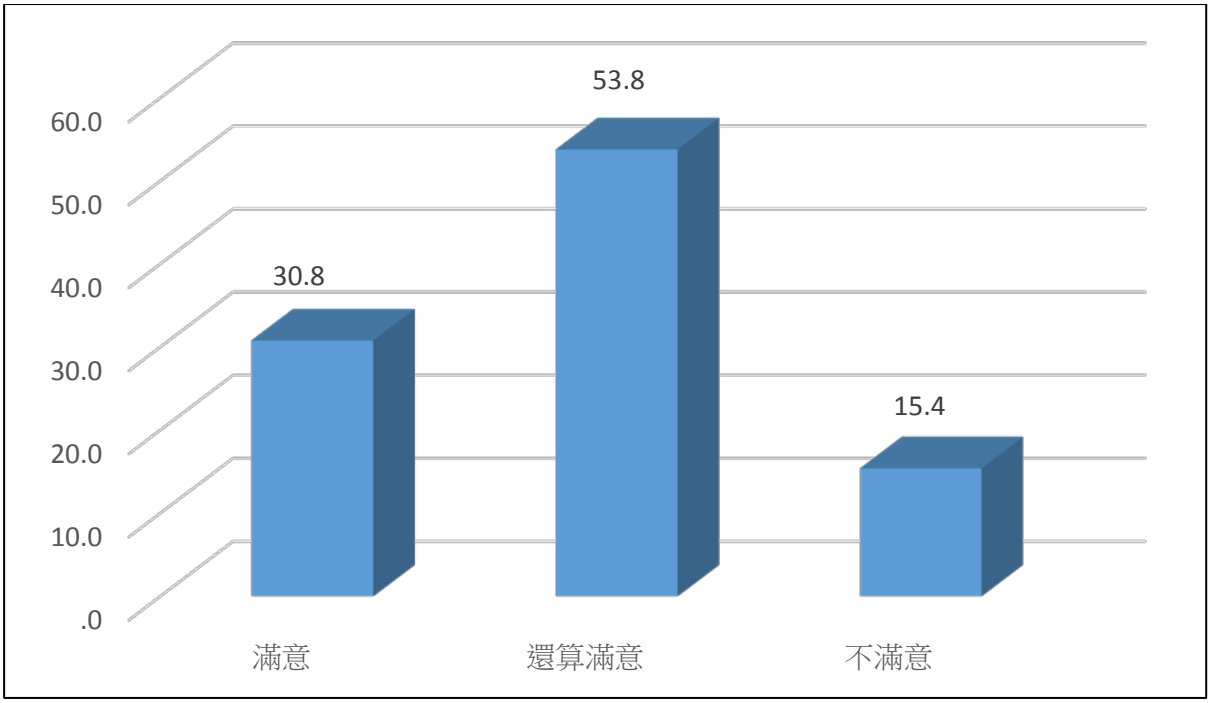


圖 24：請問您滿不滿意航港局相關單位的「申訴管道的暢通性」(%)

(三)請問您滿不滿意航港局或所屬機關的「申訴處理」

21.請問您滿不滿意航港局或所屬機關的「申訴處理」？ □(1)非常滿意　□(2)滿意　□(3)還算滿意 □(4)不滿意（續答 21─1）　□(5)非常不滿意（續答 21─1）

結果顯示，從 26 位民眾之訪問中得知，回答「還算滿意」比例為 65.4%，其次依序為「不滿意」23.1%，「滿意」11.5%，合計滿意度 76.9%，不滿意度 23.1%。詳見表 40 所示：

表 40：請問您滿不滿意航港局或所屬機關的「申訴處理」

選　　項	次數	百分比
滿意	3	11.5
還算滿意	17	65.4
不滿意	6	23.1
總和	26	100.0

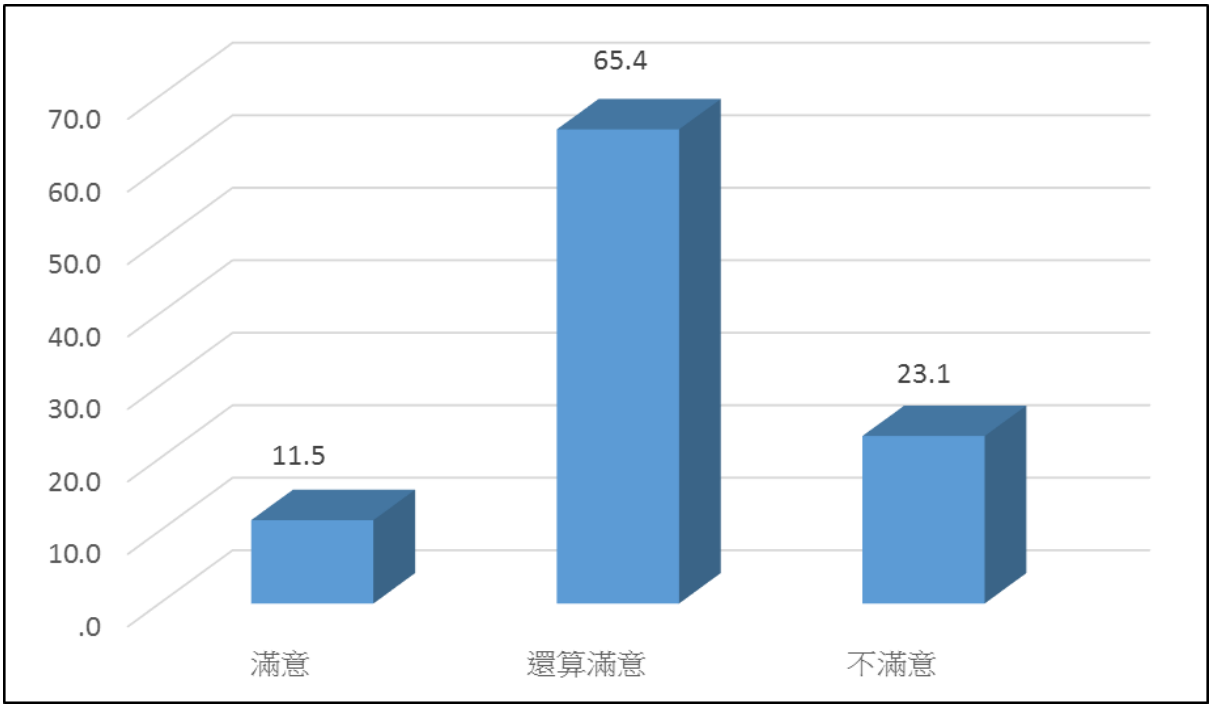


圖 25：請問您滿不滿意航港局或所屬機關的「申訴處理」(%)

表 41：不滿意航港局或所屬機關「申訴處理」的原因

選項	次數	百分比
申訴管理不夠暢通	1	16.7
處理時效有待加強	3	50.0
申訴事項未得到解決	2	33.3
總和	6	100.0

六、資訊公開滿意度

(一)為使資訊公開透明化，航港局在官方網站提供相關資訊供民眾查詢，請問貴公司對航港局在「資訊公開」方面的表現滿不滿意

22.為使資訊公開透明化，航港局在官方網站提供相關資訊供民眾查詢，請問貴公司對航港局在「資訊公開」方面的表現滿不滿意？
□(1)非常滿意 □(2)滿意 □(3)還算滿意 □(4)不滿意 □(5)非常不滿意

結果顯示，從 820 位民眾之訪問中得知，回答「滿意」比例為 49.6%，其次依序為「還算滿意」22.9%，「無意見」16.7%，「非常滿意」10.2%，「不滿意」0.5%等。合計滿意度為，82.7%，不滿意度為 0.5%。詳見表 42 所示：

表 42：為使資訊公開透明化，航港局在官方網站提供相關資訊供民眾查詢，請問貴公司對航港局在「資訊公開」方面的表現滿不滿意

選　　項	次數	百分比
非常滿意	84	10.2
滿意	407	49.6
還算滿意	188	22.9
不滿意	4	0.5
無意見	137	16.7
總和	820	100.0

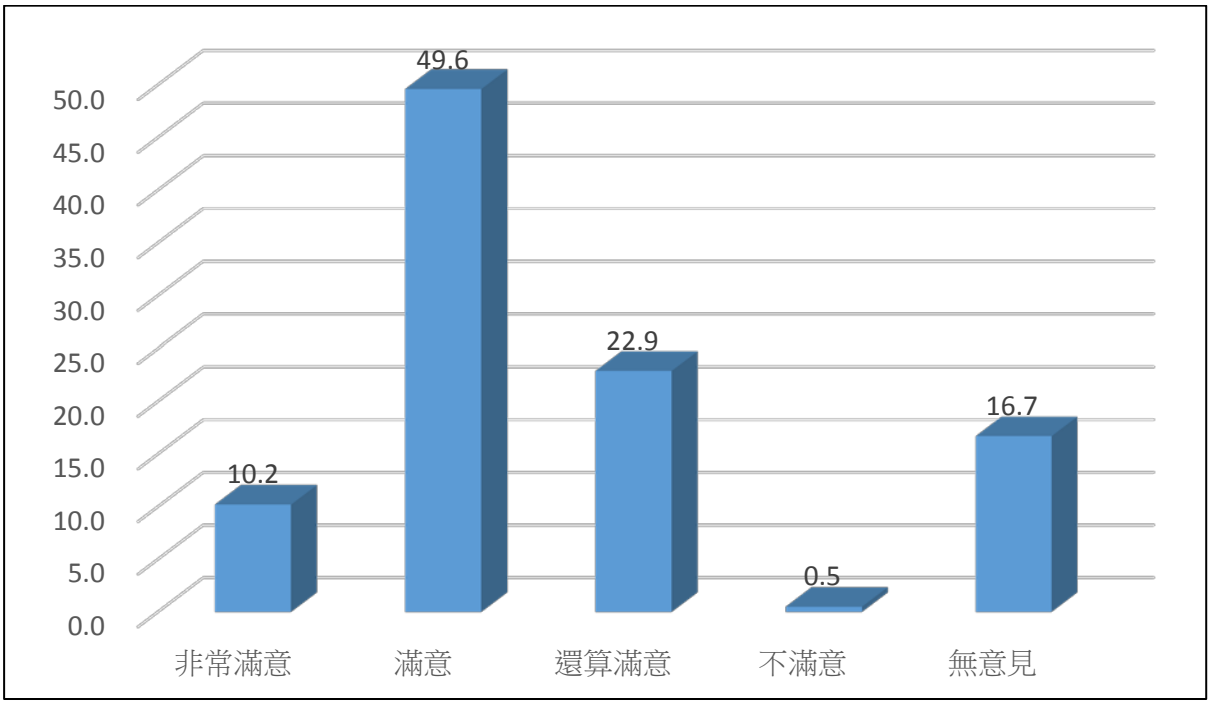


圖 26：為使資訊公開透明化，航港局在官方網站提供相關資訊供民眾查詢，請問貴公司對航港局在「資訊公開」方面的表現滿不滿意(%)

交叉分析顯示,各轄區業者之滿意度,北部航務中心79.3%、中部航務中心92.0%、南部航務中心88.7%、東部航務中心70.0%。

表43：各轄區業者對「資訊公開」滿意度

		22.為使資訊公開透明化,航港局在官方網站提供相關資訊供民眾查詢，請問貴公司對航港局在「資訊公開」方面的表現滿不滿意？			
		還算滿意	不滿意	無意見	總和
中心	北部航務中心	414 79.3%	0 .0%	108 20.7%	522 100.0%
	中部航務中心	69 92.0%	0 .0%	6 8.0%	75 100.0%
	南部航務中心	189 88.7%	4 1.9%	20 9.4%	213 100.0%
	東部航務中心	7 70.0%	0 .0%	3 30.0%	10 100.0%
總和		679 82.8%	4 .5%	137 16.7%	820 100.0%

若將無意見排除，重新計算滿意度，則交叉分析顯示，各轄區業者之滿意度，北部航務中心100.0%、中部航務中心100.0%、南部航務中心97.9%、東部航務中心100.0%。見表43續。

表43續：各轄區業者對「資訊公開」滿意度

		22. 為使資訊公開透明化，航港局在官方網站提供相關資訊供民眾查詢，請問貴公司對航港局在「資訊公開」方面的表現滿不滿意？		
		還算滿意	不滿意	總和
中心	北部航務中心	414 100.0%	0 .0%	414 100.0%
	中部航務中心	69 100.0%	0 .0%	69 100.0%
	南部航務中心	189 97.9%	4 2.1%	193 100.0%
	東部航務中心	7 100.0%	0 .0%	7 100.0%
總和		679 99.4%	4 .6%	683 100.0%

七、行政程序

(一)請問您在申辦各項業務時是否被重複要求同樣的資訊或證明

23.請問您在申辦各項業務時是否被重複要求同樣的資訊或證明？
□(1)完全沒有
□(2)有，但不常發生（續答第 23.1 題）
□(3)有，申辦各項業務時常有此類情形（續答第 23.1 題）
□(4)無意見
23.1 請說明相關情形？_____

結果顯示，從 820 位民眾之訪問中得知，回答「完全沒有」比例為 88.4%，其次依序為「有，但不常發生（續答第 23.1 題)」8.5%，「有，申辦各項業務時常有此類情形（續答第 23.1 題)」3.0%。詳見表 44 所示：

表 44：請問您在申辦各項業務時是否被重複要求同樣的資訊或證明

選　　項	次數	百分比
完全沒有	725	88.4
有，但不常發生(續答第 23.1 題)	70	8.5
有，申辦各項業務時常有此類情形 （續答第 23.1 題）	25	3.0
總和	820	100.0

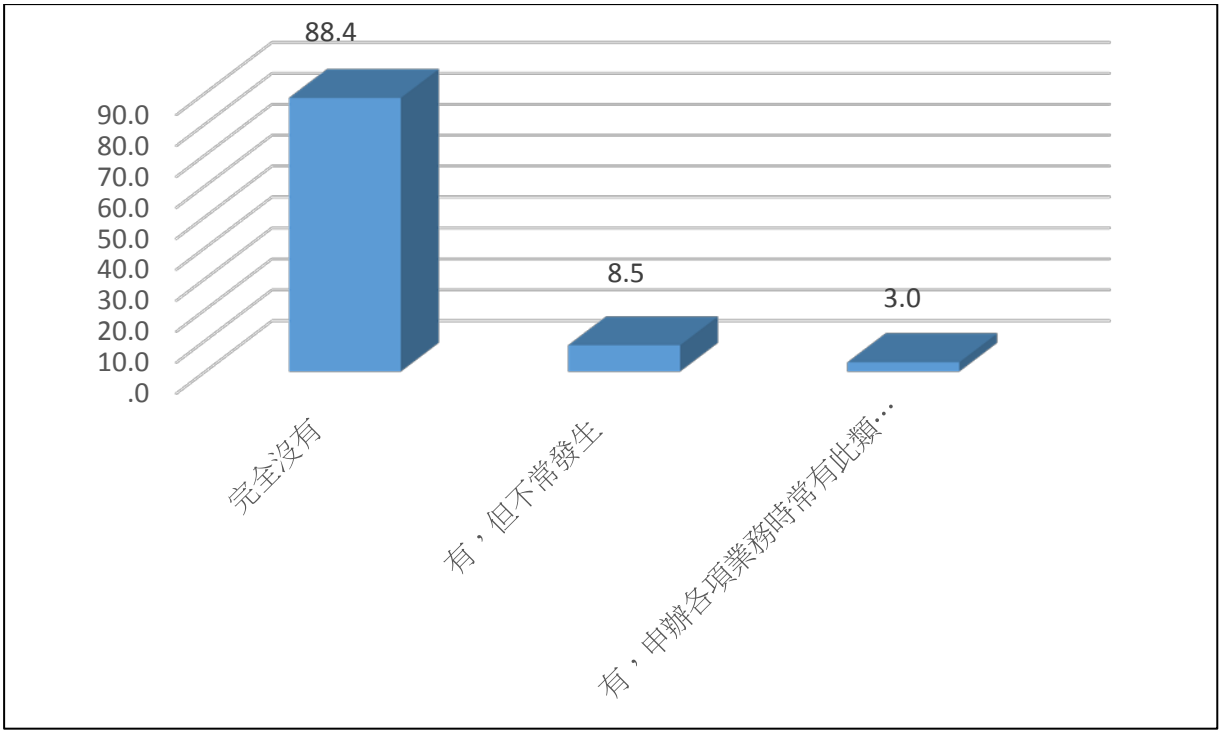


圖 27：請問您在申辦各項業務時是否被重複要求同樣的資訊或證明(%)

交叉分析顯示，各轄區業者之滿意度，北部航務中心 88.5%、中部航務中心 80.0%、南部航務中心 90.6%、東部航務中心 100.0%。

表45：各轄區業者對「申辦各項業務時是否被重複要求同樣的資訊或證明」之經驗

		23.請問您在申辦各項業務時是否被重複要求同樣的資訊或證明？			總和
		完全沒有	有，但不常發生（續答第23.1題）	有，申辦各項業務時常有此類情形（續答第23.1題）	
中心	北部航務中心	462 88.5%	45 8.6%	15 2.9%	522 100.0%
	中部航務中心	60 80.0%	15 20.0%	0 .0%	75 100.0%
	南部航務中心	193 90.6%	10 4.7%	10 4.7%	213 100.0%
	東部航務中心	10 100.0%	0 .0%	0 .0%	10 100.0%
總和		725 88.4%	70 8.5%	25 3.0%	820 100.0%

(二)請問您在申辦各項業務時是否感覺被要求提供與申辦業務不相關的資訊或證明

24.請問您在申辦各項業務時是否感覺被要求提供與申辦業務不相關的資訊或證明？
□(1)完全沒有
□(2)有，但不常發生（續答第 24.1 題）
□(3)有，申辦各項業務時常有此類情形（續答第 24.1 題）
□(4)無意見
24.1 請說明相關情形？_____

結果顯示，從 820 位民眾之訪問中得知，回答「完全沒有」比例為 95.9%，其次依序為「有，但不常發生（續答第 24.1 題）」4.1%。詳見表 46 所示：

表 46：請問您在申辦各項業務時是否感覺被要求提供與申辦業務不相關的資訊或證明

選　　項	次數	百分比
完全沒有	786	95.9
有，但不常發生	34	4.1
總和	820	100.0

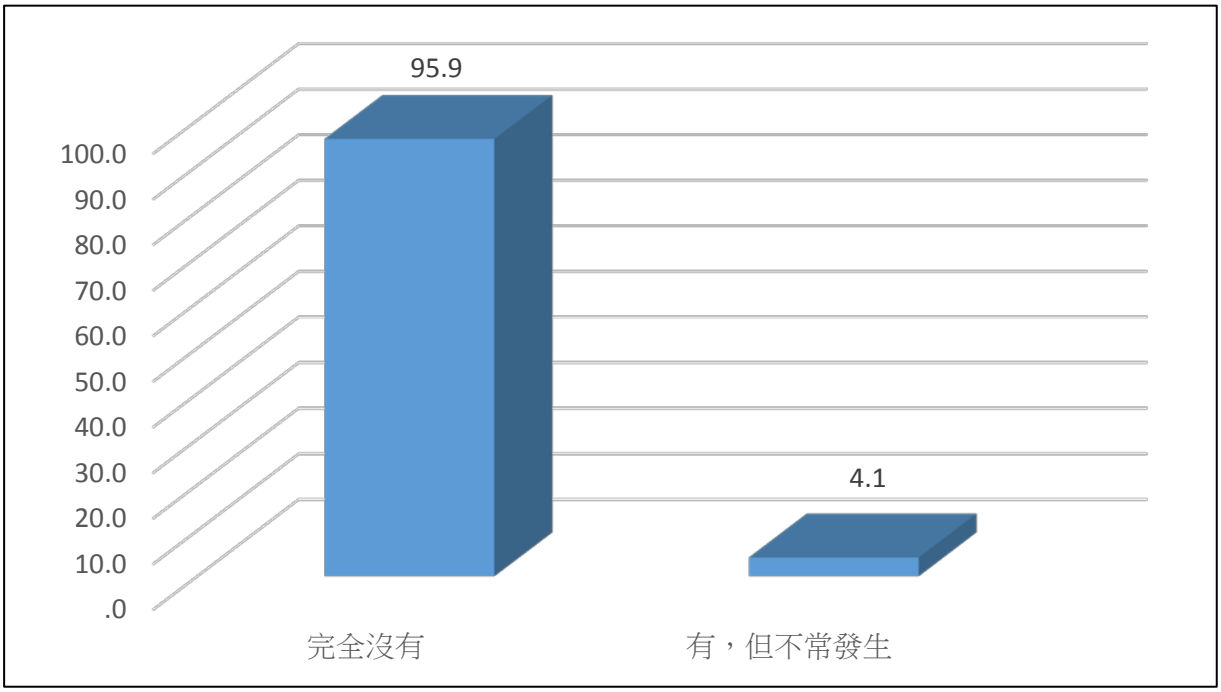


圖 27：請問您在申辦各項業務時是否感覺被要求提供與申辦業務不相關的資訊或證明 (%)

交叉分析顯示，各轄區業者之滿意度，北部航務中心 98.1%、中部航務中心 93.3%、南部航務中心 91.1%、東部航務中心 100.0%。

表47：各轄區業者對「在申辦各項業務時是否感覺被要求提供與申辦業務不相關的資訊或證明？」之情況

		24.請問您在申辦各項業務時是否感覺被要求提供與申辦業務不相關的資訊或證明？		
		完全沒有	有，但不常發生（續答第24.1題）	總和
中心	北部航務中心	512 98.1%	10 1.9%	522 100.0%
	中部航務中心	70 93.3%	5 6.7%	75 100.0%
	南部航務中心	194 91.1%	19 8.9%	213 100.0%
	東部航務中心	10 100.0%	0 .0%	10 100.0%
總和		786 95.9%	34 4.1%	820 100.0%

(三)請問過去一年中，您向航港局所申請的各項業務中，是否有被駁回或退件的情形

25. 請問過去一年中，您向航港局所申請的各項業務中，是否有被駁回或退件的情形？ □(1)無（跳答第 28 題） □(2)有

結果顯示，從 820 位民眾之訪問中得知，回答「無（跳答第 28 題）」比例為 62.8%，其次依序為「有」37.2%：

表 48：請問過去一年中，您向航港局所申請的各項業務中，是否有被駁回或退件的情形

選　　項	次數	百分比
無（跳答第 28 題）	515	62.8
有	305	37.2
總和	820	100.0

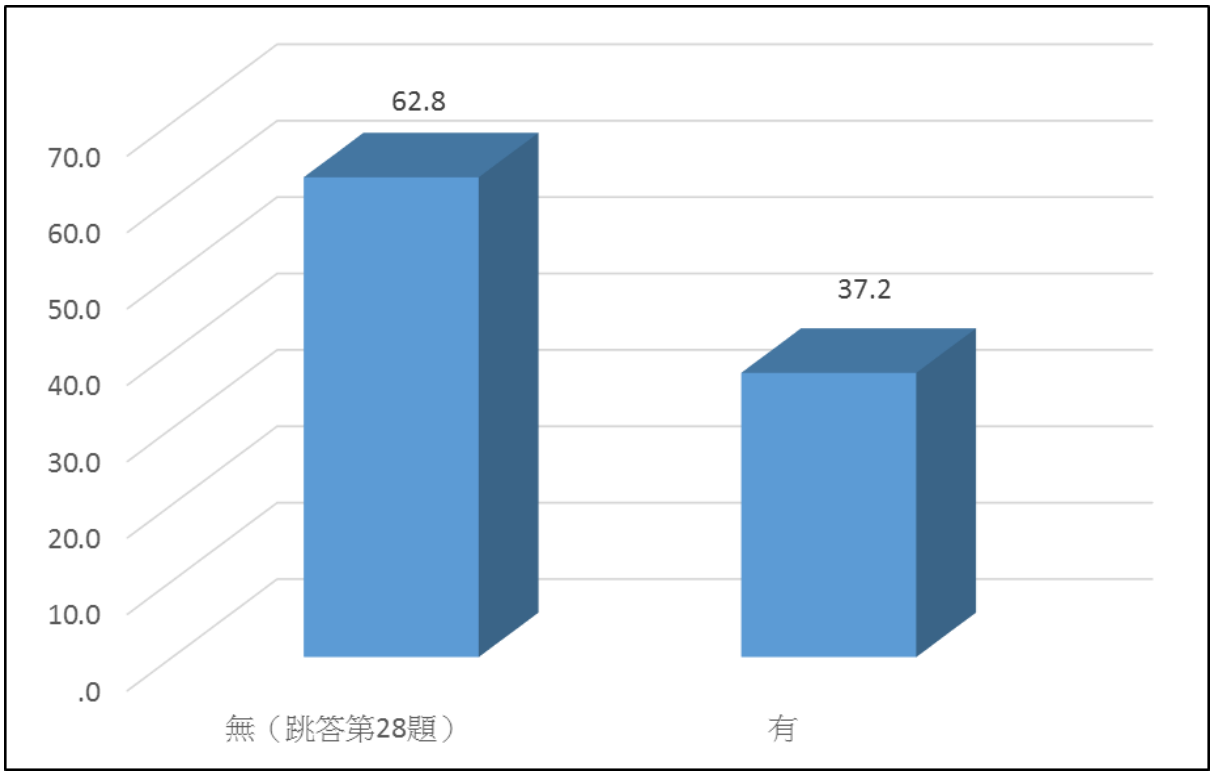


圖 29：請問過去一年中，您向航港局所申請的各項業務中，是否有被駁回或退件的情形 (%)

交叉分析顯示，各轄區業者之滿意度，北部航務中心 70.1%、中部航務中心 60.0%、南部航務中心 47.4%、東部航務中心 30.0%。

表49：各轄區業者對「向航港局所申請的各項業務中，是否有被駁回或退件的情形」情況

		25. 請問過去一年中，您向航港局所申請的各項業務中，是否有被駁回或退件的情形？		
		無（跳答第28題）	有	總和
中心	北部航務中心	366	156	522
		70.1%	29.9%	100.0%
	中部航務中心	45	30	75
		60.0%	40.0%	100.0%
	南部航務中心	101	112	213
		47.4%	52.6%	100.0%
	東部航務中心	3	7	10
		30.0%	70.0%	100.0%
總和		515	305	820
		62.8%	37.2%	100.0%

(四)請問，航港局將貴公司之申請駁回或退件的原因

26. 請問，航港局將貴公司之申請駁回或退件的原因為（複選題） □(1)申請資料不齊全 □(2)資格不合 □(3)額度不足 □(4)申請期限已過 □(5)其他(請說明) _____

結果顯示，從 305 位民眾之訪問中得知，回答「申請資料不齊全」比例為 91.1%，其次依序為「資格不合」5.6%，「申請期限已過」1.6%，「無法排序」1.6%，詳見表 50 所示：

表 50：請問，航港局將貴公司之申請駁回或退件的原因

選　　項	次數	百分比
申請資料不齊全	278	91.1
資格不合	17	5.6
申請期限已過	5	1.6
其他	5	1.6
總和	305	100.0

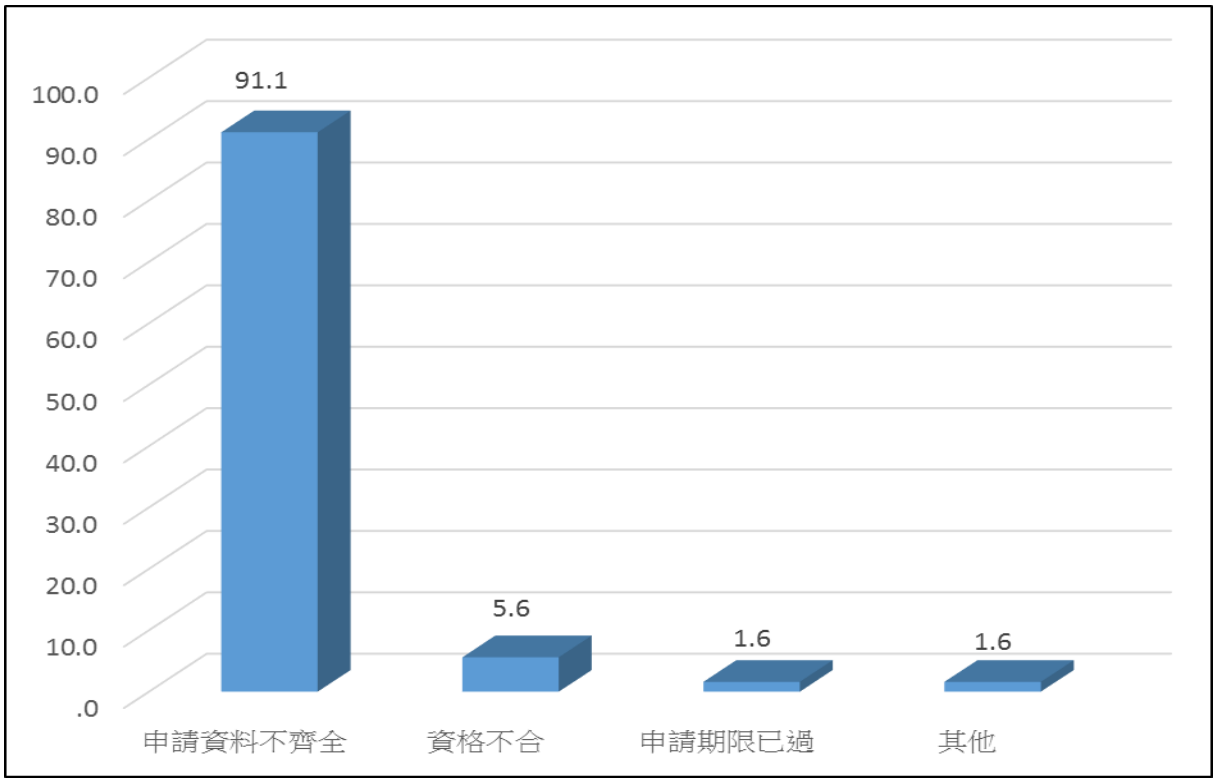


圖 30：請問，航港局將貴公司之申請駁回或退件的原因(%)

(五)請問，航港局將貴公司之申請駁回或退件是否清楚說明裁量的原因與依據

27. 請問，航港局將貴公司之申請駁回或退件是否清楚說明裁量的原因與依據？
□(1)無
□(2)有，並提供解決方案
□(3)有，但有解決方案，未提供
□(4)有，但不存在解決方案

結果顯示，從 305 位民眾之訪問中得知，回答「有，並提供解決方案」比例為 87.5%，其次依序為「有，但不存在解決方案」4.9%，「有，但有解決方案，未提供」4.6%，「無」3.0%。詳見表 51 所示：

表 51：請問，航港局將貴公司之申請駁回或退件是否清楚說明裁量的原因與依據

選　　項	次數	百分比
無	9	3.0
有，並提供解決方案	267	87.5
有，但有解決方案，未提供	14	4.6
有，但不存在解決方案	15	4.9
總和	305	100.0

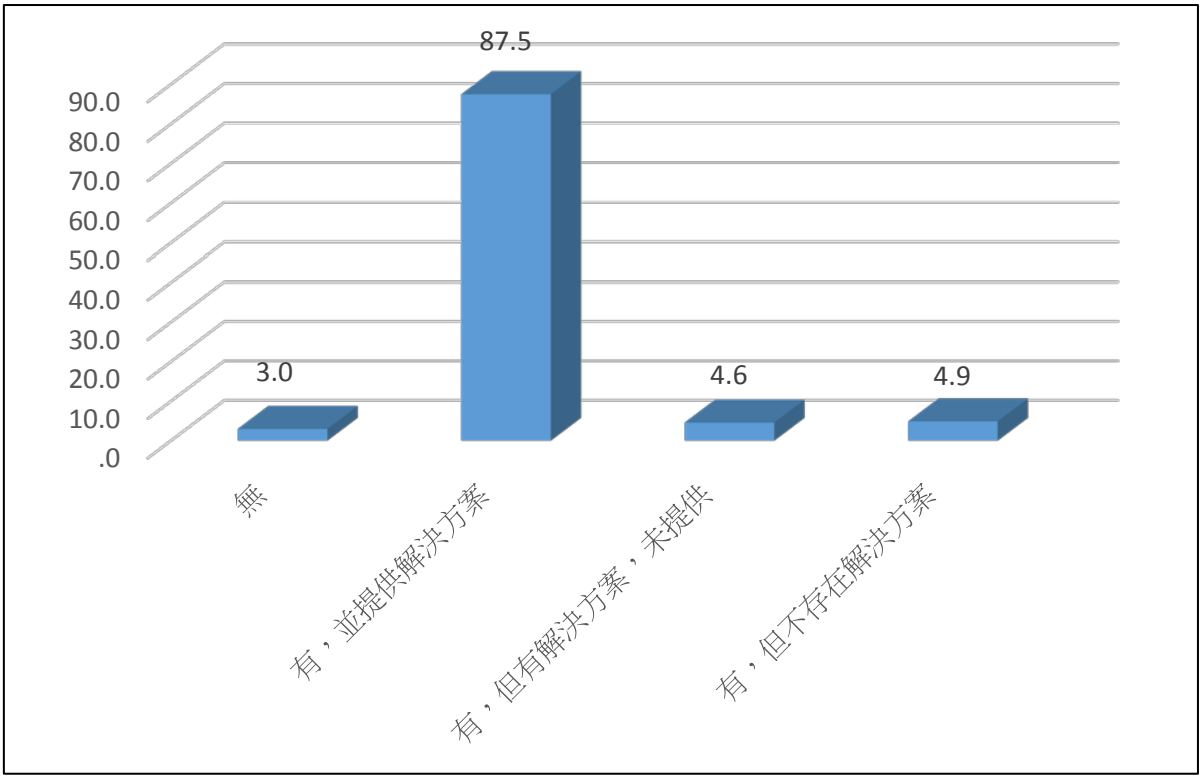


圖 31：請問，航港局將貴公司之申請駁回或退件是否清楚說明裁量的原因與依據(%)

八、整體滿意度及建言

(一)整體來說，請問您滿不滿意航港局過去二年的表現

35.整體來說，請問您滿不滿意航港局過去二年的表現？
□(1)非常滿意 □(2)滿意 □(3)還算滿意 □(4)不滿意 □(5)非常不滿意

結果顯示，從 820 位民眾之訪問中得知，回答「滿意」比例為 61.8%，其次依序為「還算滿意」20.1%，「無意見」10.2%，「非常滿意」5.4%，合計滿意度為，87.3%，不滿意度為，2.4%。詳見 52 表所示：

表 52：整體來說，請問您滿不滿意航港局過去二年的表現

選　　項	次數	百分比
非常滿意	44	5.4
滿意	507	61.8
還算滿意	165	20.1
不滿意	10	1.2
非常不滿意	10	1.2
無意見	84	10.2
總和	820	100.0

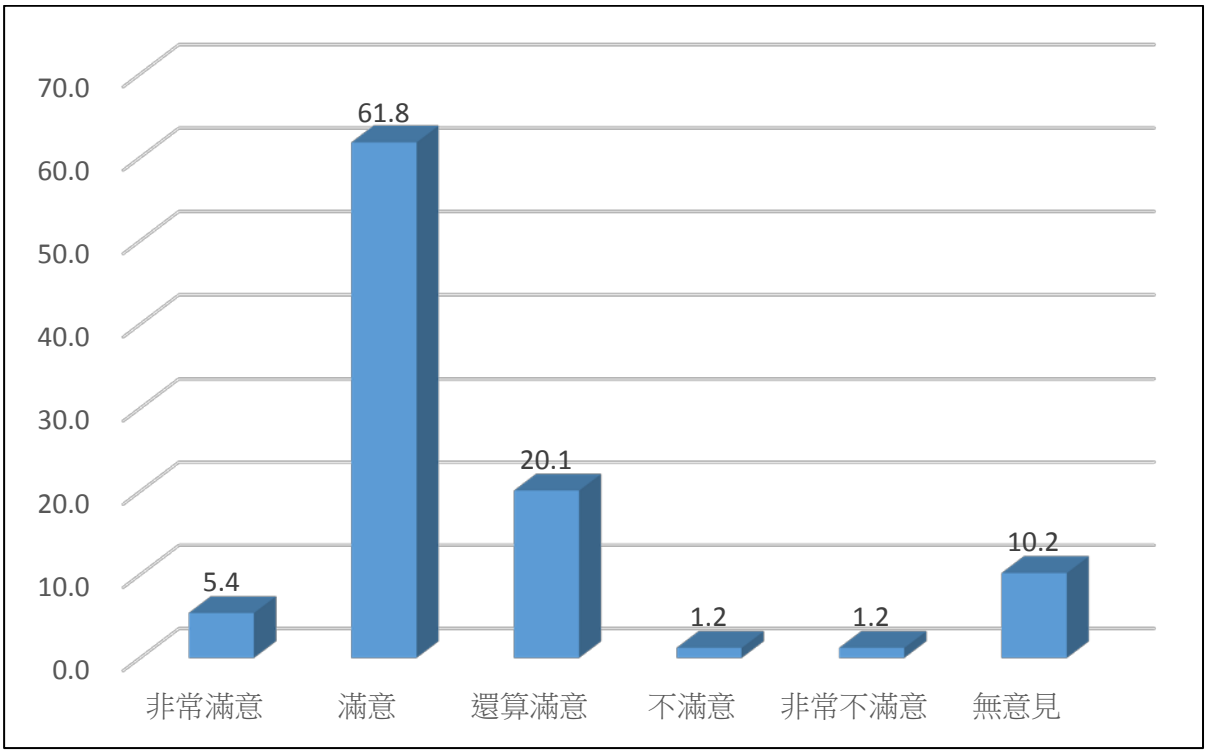


圖 32：整體來說，請問您滿不滿意航港局過去二年的表現(%)

交叉分析顯示，各轄區業者之滿意度，北部航務中心 86.6%、中部航務中心 89.3%、南部航務中心 87.8%、東部航務中心 100.0%。

表53：各轄區業者對「航港局過去二年的表現」滿意度

		35.整體來說，請問您滿不滿意航港局過去二年的表現？			
		還算滿意	不滿意	無意見	總和
中心	北部航務中心	452	0	70	522
		86.6%	.0%	13.4%	100.0%
	中部航務中心	67	5	3	75
		89.3%	6.7%	4.0%	100.0%
	南部航務中心	187	15	11	213
		87.8%	7.0%	5.2%	100.0%
	東部航務中心	10	0	0	10
		100.0%	.0%	.0%	100.0%
總和		716	20	84	820
		87.3%	2.4%	10.2%	100.0%

若將無意見排除，重新計算滿意度，則交叉分析顯示，各轄區業者之滿意度，北部航務中心100.0%、中部航務中心93.1%、南部航務中心92.6%、東部航務中心100.0%。見表53續。

表 53 續：各轄區業者對「航港局過去二年的表現」滿意度

		35. 整體來說，請問您滿不滿意航港局過去二年的表現？		
		還算滿意	不滿意	總和
中心	北部航務中心	452	0	452
		100.0%	.0%	100.0%
	中部航務中心	67	5	72
		93.1%	6.9%	100.0%
	南部航務中心	187	15	202
		92.6%	7.4%	100.0%
	東部航務中心	10	0	10
		100.0%	.0%	100.0%
總和		716	20	736
		97.3%	2.7%	100.0%

九、個人及公司基本資料

(一)貴公司行業別

1. 貴公司行業別：
□(1)海運承攬運送業 □(2)船舶運送業 □(3)船務代理業 □(4)貨櫃集散站經營業

結果顯示，從 820 位民眾之訪問中得知，回答「船務代理業」比例為 42.0%，其次依序為「海運承攬運送業」40.1%，「船舶運送業」13.9%，「貨櫃集散站經營業」4.0%占 4.2%。詳見表 54 所示：

表 54：貴公司行業別

選　　項	次數	百分比
海運承攬運送業	329	40.1
船舶運送業	114	13.9
船務代理業	344	42.0
貨櫃集散站經營業	33	4.0
總和	820	100.0

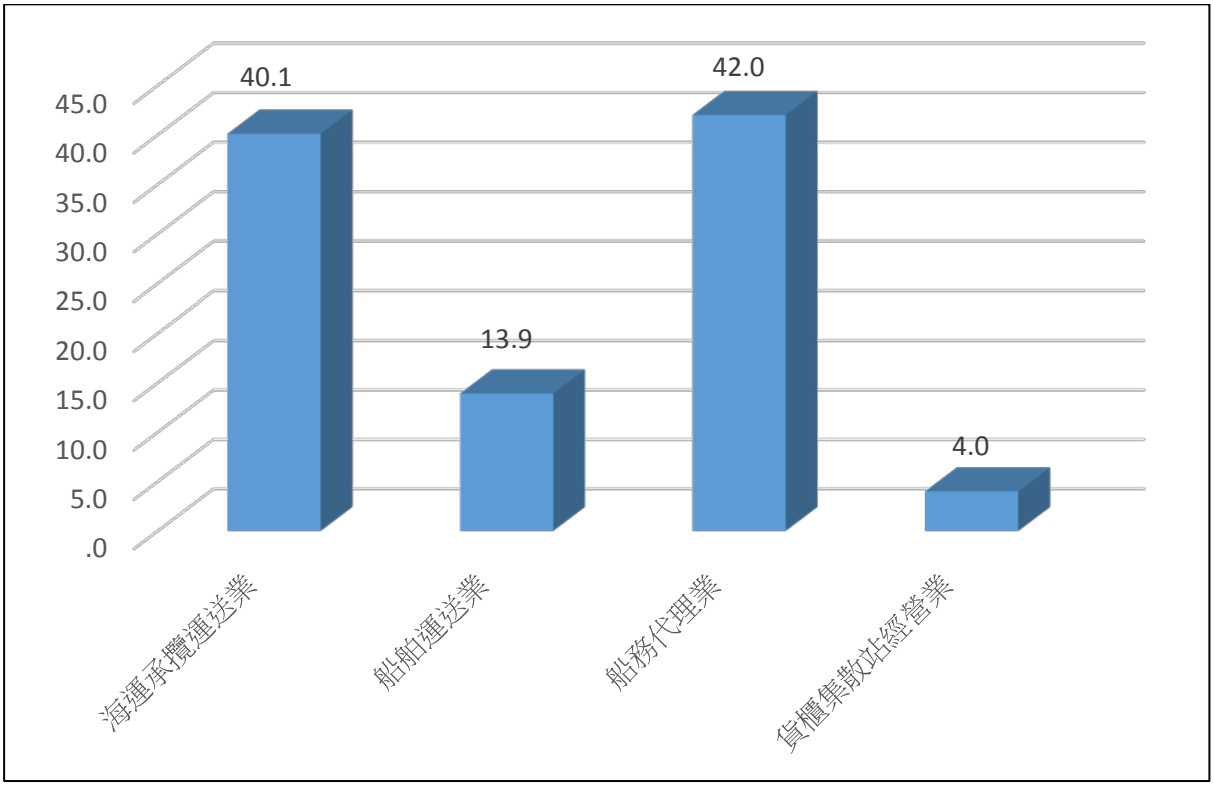


圖 33：貴公司行業別(%)

(二)您在貴公司的職務

8.您在貴公司的職務：
□(1)公司負責人　□(2)業務主管　□(3)業務承辦人
□(9)其他(請說明) _____

結果顯示，從 820 位民眾之訪問中得知，回答「業務承辦人」比例為 56.8%，其次依序為「業務主管」30.1%，「其他」8.2%，「公司負責人」4.9%。詳見表 55 所示：

表 55：您在貴公司的職務

選　　項	次數	百分比
公司負責人	40	4.9
業務主管	247	30.1
業務承辦人	466	56.8
其他	67	8.2
總和	820	100.0

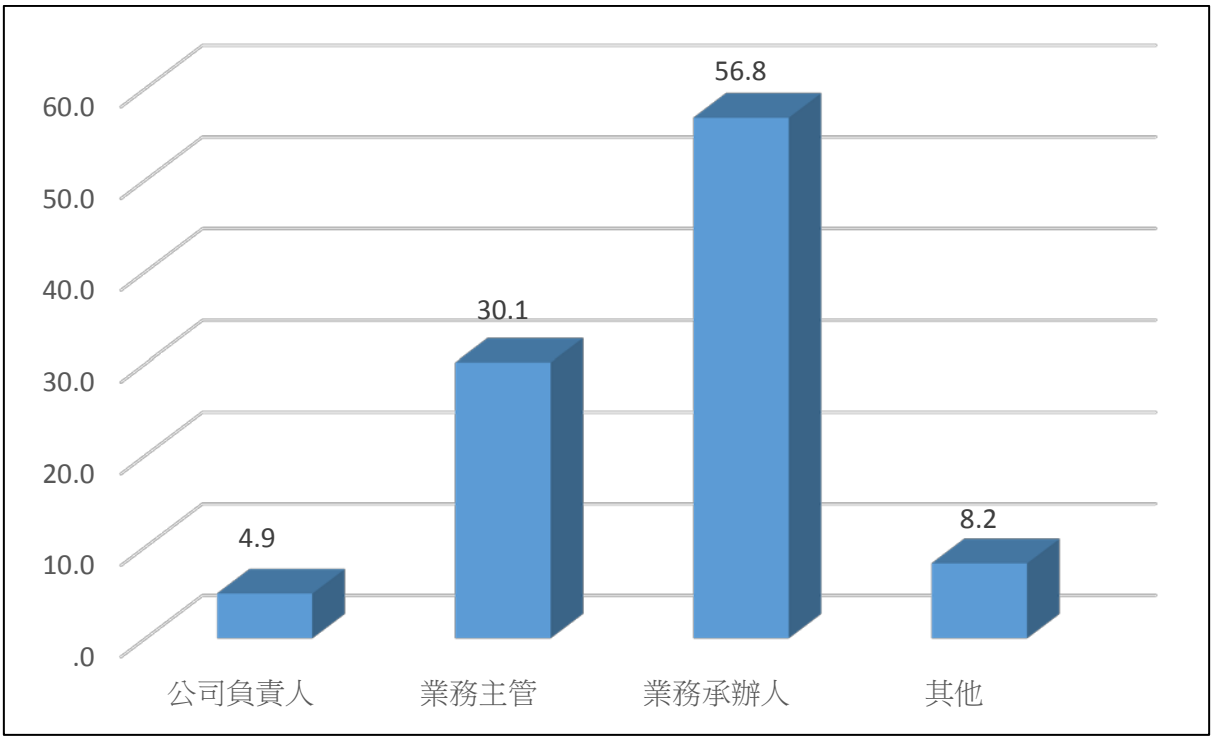


圖 34：您在貴公司的職務(%)

(三)您在海運服務業年資

9.您在海運服務業年資？			
□(1)未滿 1 年	□(2)1~3 年	□(3)3~5 年	□(4)5~10 年
□(5)10~15 年	□(6)15~20 年	□(7)20 年以上	

分析結果顯示，回答「20 年以上」44.6%、「5~10 年」14.5%、「10~15 年」13.9%、「15~20 年」12.3%，詳見表 56 所示：

表 56：年資

選　　項	次數	百分比
未滿 1 年	20	2.4
1~3 年	71	8.7
3~5 年	29	3.5
5~10 年	119	14.5
10~15 年	114	13.9
15~20 年	101	12.3
20 年以上	366	44.6
總和	820	100.0

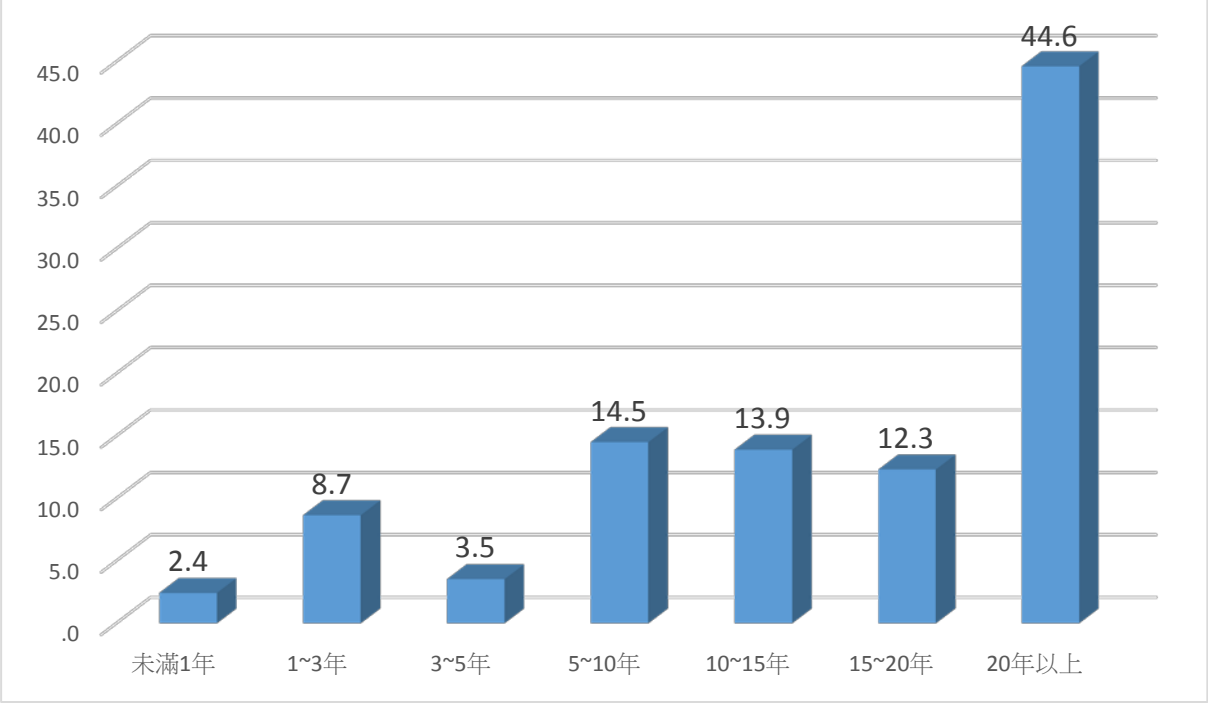


圖 34：年資(%)

十、調查發現

(一)接觸機關業務別

1. 請問貴公司最常辦理那些業務

分析結果顯示，「船舶進出港簽證」者計占 24.0%，回答「海運承攬運送業設立登記及管理」者計 23.0%，回答「船務代理業設立登記及管理」者計 18.9%、「船員監理簽證」11.4%。（見第 23 頁，表 6、圖 5）

2. 請問貴公司與航港局局本部那個業務組往來最頻繁

分析結果顯示，「港務組」者計 46.2%，「航務組」42.8%，「船員組」者 6.7%。（見第 25 頁，表 7、圖 6）

3. 請問貴公司與航港局那個航務中心往來最頻繁

結果顯示，「北部航務中心」比例為 63.7%，其次依序為「南部航務中心」26.0%，「中部航務中心」9.1%，「東部航務中心」1.2%。（見第 26 頁，表 8、圖 7）

4. 請問貴公司到航港局所屬單位洽公的頻率大約多久一次

分析結果顯示，在 820 位廠商中，回答「6 個月不到 1 次」者計 300 人，占 36.6%，回答「1 週 3 次以上」者計 186 人，占 22.7%，回答「1 週 1-2 次」者計 112 人，占 13.7%。（見第 27 頁，表 9、圖 8）

(二)機關服務人員及環境滿意度

1. 請問您對於航港局所屬單位業務往來的相關承辦人員「服務態度」滿不滿意

結果顯示，從 820 位民眾之訪問中得知，回答「滿意」比例為 57.2%，其次依序為「還算滿意」17.4%，「無意見」12.2%，「非常滿意」11.3%，合計滿意度為，85.9%，不滿意度為，1.8%。（見第 29 頁，表 10、圖 9）

交叉分析顯示，各轄區業者之滿意度，北部航務中心 82.8%、中部航務中心 89.3%、南部航務中心 92.0%、東部航務中心 100.0%。（見第 30 頁，表 11）

若將無意見排除，重新計算滿意度，則交叉分析顯示，各轄區業者之滿意度，北部航務中心 98.9%、中部航務中心 93.1%、南部航務中心 97.5%、東部航務中心 100.0%。（見第 30 頁，表 11 續）

2. 請問您對於航港局所屬單位業務往來的相關承辦人員「專業能力」滿不滿意

結果顯示，從 820 位民眾之訪問中得知，回答「滿意」比例為 57.0%，其次依序為「還算滿意」17.6%，「無意見」13.4%，「非常滿意」10.2%，合計滿意度為，84.8%，不滿意度為，1.8%。（見第 31 頁，表 12、圖 10）

交叉分析顯示，各轄區業者之滿意度，北部航務中心 82.6%、中部航務中心 82.7%、南部航務中心 90.1%、東部航務中心 100.0%。（見第 32 頁，表 13）

若將無意見排除，重新計算滿意度，則交叉分析顯示，各轄區業者之滿意度，北部航務中心 100.0%、中部航務中心 86.1%、南部航務中心 97.5%、東部航務中心 100.0%。（見第 20 頁，表 13 續）

3. 請問您對於業務往來單位的「洽公環境」及「環境綠美化」滿不滿意

結果顯示，從 820 位民眾之訪問中得知，回答「滿意」比例為 51.7%，其次依序為「無意見」23.5%，「還算滿意」15.2%，「非常滿意」7.8%，「不滿意」1.7%等。合計滿意度為，74.7%，不滿意度為，1.7%。（見第 33 頁，表 14、圖 11）

交叉分析顯示，各轄區業者之滿意度，北部航務中心 68.4%、中部航務中心 86.7%、南部航務中心 85.0%、東部航務中心 100.0%。（見第 34 頁，表 15）

若將無意見排除，重新計算滿意度，則交叉分析顯示，各轄區業者之滿意度，北部航務中心 100.0%、中部航務中心 100.0%、南部航務中心 92.8%、東部航務中心 100.0%。（見第 34 頁，表 15 續）

(三)機關櫃檯申辦服務及處理速度滿意度

1. 請問您對於各航務中心的「櫃檯申辦服務態度」滿不滿意

結果顯示，從 820 位民眾之訪問中得知，回答「滿意」比例為 55.7%，其次依序為「無意見」18.8%，「還算滿意」14.8%，「非常滿意」8.9%，「不滿意」1.8%等。合計滿意度為，79.4%，不滿意度為，1.8%。（見第 35 頁，表 16、圖 12）

交叉分析顯示，各轄區業者之滿意度，北部航務中心 74.3%、中部航務中心 88.0%、南部航務中心 87.8%、東部航務中心 100.0%。（見第 36 頁，表 17）

若將無意見排除，重新計算滿意度，則交叉分析顯示，各轄區業者之滿意度，北部航務中心 98.7%、中部航務中心 93.0%、南部航務中心 97.4%、東部航務中心 100.0%。（見第 36 頁，表 17 續）

2. 請問您對於各航務中心的「櫃檯處理速度」滿不滿意

結果顯示，從 820 位民眾之訪問中得知，回答「滿意」比例為 54.5%，其次依序為「無意見」18.9%，「還算滿意」16.0%，「非常滿意」9.4%，合計滿意度為，79.9%，不滿意度為，1.2%。（見第 37 頁，表 18、圖 13）

交叉分析顯示，各轄區業者之滿意度，北部航務中心 74.7%、中部航務中心 89.3%、南部航務中心 88.3%、東部航務中心 100.0%。（見第 38 頁，表 19）

若將無意見排除，重新計算滿意度，則交叉分析顯示，各轄區業者之滿意度，北部航務中心 100.0%、中部航務中心 93.1%、南部航務中心 97.4%、東部航務中心 100.0%。（見第 38 頁，表 19 續）

3. 請問您對於各航務中心的「櫃檯人力配置」滿不滿意

結果顯示，從 820 位民眾之訪問中得知，回答「滿意」比例為 52.0%，其次依序為「無意見」22.2%，「還算滿意」15.1%，「非常滿意」8.4%，合計滿意度為，75.5%，不滿意度為，2.3%。（見第 39 頁，表 20、圖 14）

交叉分析顯示，各轄區業者之滿意度，北部航務中心 71.3%、中部航務中心 80.0%、南部航務中心 83.1%、東部航務中心 100.0%。（見第 40 頁，表 21）

若將無意見排除，重新計算滿意度，則交叉分析顯示，各轄區業者之滿意度，北部航務中心 98.7%、中部航務中心 92.3%、南部航務中心 95.2%、東部航務中心 100.0%。（見第 40 頁，表 21 續）。

(四)航港單一窗口服務平臺(MTNet)之滿意度

1. 請問貴公司使用「航港單一窗口服務平臺」(MTNet)辦理相關業務的頻率大約多久一次

分析結果顯示，在 820 位廠商中，回答「6 個月不到 1 次」者占 37.7%、「1 週 3 次以上」者占 26.3%、「1 週 1-2 次」者占 12.3%。（見第 41 頁，表 22、圖 15）

2. 請問您滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「操作便利性」

結果顯示，從 820 位民眾之訪問中得知，回答「滿意」比例為 52.1%，其次依序為「還算滿意」21.2%，「無意見」16.7%，「非常滿意」7.7%，「不滿意」2.3%等。合計滿意度為，81.0%，不滿意度為，2.3%。（見第 43 頁，表 23、圖 16）

交叉分析顯示，各轄區業者之滿意度，北部航務中心 78.0%、中部航務中心 86.7%、南部航務中心 85.4%、東部航務中心 100.0%。（見第 44 頁，表 24）

若將無意見排除，重新計算滿意度，則交叉分析顯示，各轄區業者之滿意度，北部航務中心 97.6%、中部航務中心 100.0%、南部航務中心 95.3%、東部航務中心 100.0%。（見第 44 頁，表 24 續）

3. 請問您滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「處理速度」

結果顯示，從 820 位民眾之訪問中得知，回答「滿意」比例為 50.6%，其次依序為「還算滿意」21.3%，「無意見」16.8%，「非常滿意」8.8%，「不滿意」2.4%等。合計滿意度為，80.7%，不滿意度為，2.4%。（見第 45 頁，表 25、圖 17）

交叉分析顯示，各轄區業者之滿意度，北部航務中心 77.6%、中部航務中心 80.0%、南部航務中心 87.8%、東部航務中心 100.0%。（見第 46 頁，表 26）

若將無意見排除，重新計算滿意度，則交叉分析顯示，各轄區業者之滿意度，北部航務中心 97.6%、中部航務中心 92.3%、南部航務中心 97.4%、東部航務中心 100.0%。（見第 46 頁，表 26 續）

4. 請問您滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「系統穩定度」

結果顯示，從 820 位民眾之訪問中得知，回答「滿意」比例為 45.9%，其次依序為「還算滿意」25.4%，「無意見」17.7%，「非常滿意」7.1%，「不滿意」4.0%等。合計滿意度為，78.4%，不滿意度為，4.0%。（見第 47 頁，表 27、圖 18）

交叉分析顯示，各轄區業者之滿意度，北部航務中心 75.3%、中部航務中心 78.7%、南部航務中心 84.5%、東部航務中心 100.0%。（見第 48 頁，表 28）

若將無意見排除，重新計算滿意度，則交叉分析顯示，各轄區業者之滿意度，北部航務中心 95.6%、中部航務中心 90.8%、南部航務中心 95.2%、東部航務中心 100.0%。（見第 48 頁，表 28 續）

5. 整體而言，請問您滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「解決問題」的能力

結果顯示，從 820 位民眾之訪問中得知，回答「滿意」比例為 42.0%，其次依序為「還算滿意」28.9%，「無意見」18.5%，「非常滿意」7.1%，合計滿意度為，78.0%，不滿意度為，3.5%。（見第 49 頁，表 29、圖 19）

交叉分析顯示，各轄區業者之滿意度，北部航務中心 76.1%、中部航務中心 80.0%、南部航務中心 80.8%、東部航務中心 100.0%。（見第 50 頁，表 31）

若將無意見排除，重新計算滿意度，則交叉分析顯示，各轄區業者之滿意度，北部航務中心 97.5%、中部航務中心 92.3%、南部航務中心 92.5%、東部航務中心 100.0%。（見第 51 頁，表 31 續）

6. 請問您滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的回覆速度」

結果顯示，從 820 位民眾之訪問中得知，回答「滿意」比例為 40.4%，其次依序為「無意見」32.6%，「還算滿意」17.6%，「非常滿意」5.9%，「不滿意」3.7%等。合計滿意度為，63.9%，不滿意度為，3.7%。（見第 52 頁，表 32、圖 20）

交叉分析顯示，各轄區業者之滿意度，北部航務中心 60.5%、中部航務中心 72.0%、南部航務中心 70.4%、東部航務中心 30.0%。（見第 53 頁，表 33）

若將無意見排除，重新計算滿意度，則交叉分析顯示，各轄區業者之滿意度，北部航務中心 96.9%、中部航務中心 84.4%、南部航務中心 93.8%、東部航務中心 100.0%。（見第 53 頁，表 33 續）

7. 請問您滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的處理結果」

結果顯示，從 820 位民眾之訪問中得知，回答「滿意」比例為 40.4%，其次依序為「無意見」32.0%，「還算滿意」18.2%，「非常滿意」6.5%，合計滿意度為，65.1%，不滿意度為，3.0%。（見第 54 頁，表 34、圖 21）

交叉分析顯示，各轄區業者之滿意度，北部航務中心 62.3%、中部航務中心 65.3%、南部航務中心 73.2%、東部航務中心 30.0%。（見第 55 頁，表 35）

若將無意見排除，重新計算滿意度，則交叉分析顯示，各轄區業者之滿意度，北部航務中心 98.5%、中部航務中心 76.6%、南部航務中心 96.9%、東部航務中心 100.0%。（見第 55 頁，表 35 續）

8. 請問您滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的整體服務」

結果顯示，從 820 位民眾之訪問中得知，回答「滿意」比例為 44.1%，其次依序為「無意見」31.5%，「還算滿意」14.8%，「非常滿意」6.5%，「不滿意」3.2%等。合計滿意度為，65.4%，不滿意度為，3.2%。」（見第 56 頁，表 36、圖 22）

交叉分析顯示，各轄區業者之滿意度，北部航務中心 62.8%、中部航務中心 65.3%、南部航務中心 73.2%、東部航務中心 30.0%。（見第 57 頁，表 37）

若將無意見排除，重新計算滿意度，則交叉分析顯示，各轄區業者之滿意度，北部航務中心 98.5%、中部航務中心 76.6%、南部航務中心 96.3%、東部航務中心 100.0%。（見第 57 頁，表 37 續）

(五)申訴及處理滿意度

1. 請問您有沒有向航港局相關單位提出申訴過

分析結果顯示，在 820 位廠商中，回答「有」者計 26 人，占 3.2%，回答「沒有」者計 794 人，占 96.8%。（見第 58 頁，表 38、圖 23）

2. 請問您滿不滿意航港局相關單位的「申訴管道的暢通性」

結果顯示，從 26 位民眾之訪問中得知，回答「還算滿意」比例為 53.8%，其次依序為「滿意」30.8%，「不滿意」15.4%。（見第 59 頁，表 39、圖 24）

3. 請問您滿不滿意航港局或所屬機關的「申訴處理」

結果顯示，從 26 位民眾之訪問中得知，回答「還算滿意」比例為 65.4%，其次依序為「不滿意」23.1%，「滿意」11.5%，合計滿意度 76.9%，不滿意度 23.1%。（見第 60 頁，表 40、圖 25）

(六)資訊公開滿意度

1. 為使資訊公開透明化，航港局在官方網站提供相關資訊供民眾查詢，請問貴公司對航港局在「資訊公開」方面的表現滿不滿意

結果顯示，從 820 位民眾之訪問中得知，回答「滿意」比例為 49.6%，其次依序為「還算滿意」22.9%，「無意見」16.7%，「非常滿意」10.2%，「不滿意」0.5%等。合計滿意度為，82.7%，不滿意度為 0.5%。（見第 61 頁，表 42、圖 26）

交叉分析顯示，各轄區業者之滿意度，北部航務中心 79.3%、中部航務中心 92.0%、南部航務中心 88.7%、東部航務中心 70.0%。（見第 62 頁，表 43）

若將無意見排除，重新計算滿意度，則交叉分析顯示，各轄區業者之滿意度，北部航務中心 100.0%、中部航務中心 100.0%、南部航務中心 97.9%、東部航務中心 100.0%。（見第 62 頁，表 43 續）

(七)行政程序

1. 請問您在申辦各項業務時是否被重複要求同樣的資訊或證明

結果顯示，從 820 位民眾之訪問中得知，回答「完全沒有」比例為 88.4%，其次依序為「有，但不常發生（續答第 23.1 題）」8.5%，「有，申辦各項業務時常有此類情形

（續答第 23.1 題）」3.0%。（見第 63 頁，表 44、圖 27）

交叉分析顯示，各轄區業者之滿意度，北部航務中心 88.5%、中部航務中心 80.0%、南部航務中心 90.6%、東部航務中心 100.0%。（見第 64 頁，表 45）

2. 請問您在申辦各項業務時是否感覺被要求提供與申辦業務不相關的資訊或證明

結果顯示，從 820 位民眾之訪問中得知，回答「完全沒有」比例為 95.9%，其次依序為「有，但不常發生（續答第 24.1 題）」4.1%。（見第 65 頁，表 46、圖 28）

交叉分析顯示，各轄區業者之滿意度，北部航務中心 98.1%、中部航務中心 93.3%、南部航務中心 91.1%、東部航務中心 100.0%。（見第 66 頁，表 47）

3. 請問過去一年中，您向航港局所申請的各項業務中，是否有被駁回或退件的情形

結果顯示，從 820 位民眾之訪問中得知，回答「無（跳答第 28 題）」比例為 62.8%，其次依序為「有」37.2%。（見第 67 頁，表 48、圖 29）

交叉分析顯示，各轄區業者之滿意度，北部航務中心 70.1%、中部航務中心 60.0%、南部航務中心 47.4%、東部航務中心 30.0%。（見第 68 頁，表 49）

4. 請問，航港局將貴公司之申請駁回或退件的原因為

結果顯示，從 305 位民眾之訪問中得知，回答「申請資料不齊全」比例為 91.1%，其次依序為「資格不合」5.6%，「申請期限已過」1.6%，「無法排序」1.6%。（見第 69 頁，表 50、圖 30）

5. 請問，航港局將貴公司之申請駁回或退件是否清楚說明裁量的原因與依據

結果顯示，從 305 位民眾之訪問中得知，回答「有，並提供解決方案」比例為 87.5%，其次依序為「有，但不存在解決方案」4.9%，「有，但有解決方案，未提供」4.6%，「無」3.0%。（見第 70 頁，表 51、圖 31）

(八)整體滿意度及建言

1. 整體來說，請問您滿不滿意航港局過去二年的表現

結果顯示，從 820 位民眾之訪問中得知，回答「滿意」比例為 61.8%，其次依序為「還算滿意」20.1%，「無意見」10.2%，「非常滿意」5.4%，合計滿意度為，87.3%，不

滿意度為，2.4%。（見第 71 頁，表 52、圖 32）

交叉分析顯示，各轄區業者之滿意度，北部航務中心 86.6%、中部航務中心 89.3%、南部航務中心 87.8%、東部航務中心 100.0%。（見第 72 頁，表 53）

若將無意見排除，重新計算滿意度，則交叉分析顯示，各轄區業者之滿意度，北部航務中心 100.0%、中部航務中心 93.1%、南部航務中心 92.6%、東部航務中心 100.0%。（見第 72 頁，表 53 續）

(九)個人及公司基本資料

1. 貴公司行業別

結果顯示，從 820 位民眾之訪問中得知，回答「船務代理業」比例為 42.0%，其次依序為「海運承攬運送業」40.1%，「船舶運送業」13.9%，「貨櫃集散站經營業」4.0%占 4.2%。（見第 73 頁，表 54、圖 33）

2. 您在貴公司的職務

結果顯示，從 820 位民眾之訪問中得知，回答「業務承辦人」比例為 56.8%，其次依序為「業務主管」30.1%，「其他」8.2%，「公司負責人」4.9%。（見第 74 頁，表 55、圖 34）

3. 在海運服務業年資

分析結果顯示，回答「20 年以上」44.6%、「5~10 年」14.5%、「10~15 年」13.9%、「15~20 年」12.3%。（見第 75 頁，表 56、圖 35）

十一、調查改進建議

本次問卷由於本中心係第一年執行，主要以 103 年問卷之問項為主，進行修正，第二部分政策則依計畫需求進行。今年度初步執行的過程發現，若以目前的調查方式，則無法真正區分出現場臨櫃的滿意度，以及 MTnet 的滿意度。此處分為二部分

（一）調查對象

以今年調查方式發現，名冊上所有廠商不一定都有跟航港局各服務中心接觸，而本次調查是名冊上所有廠商皆問,甚至有些名冊是公司負責人,而負責人在一些中小企業、大公司內可能是不會親自接觸的，這會與實際情況有些落差。

再者，若一般公司，各部門接觸的單位不一樣，甚至部門內職員所負責事物也不一樣；有些人經驗甚豐富，與各地航務中心人員也熟，使用 MTNet 也順手；而有些人是新手，可能才剛碰觸相關事項，各類事務未能上手熟稔；或者一間公司內，案件申請與 MTnet 使用是不同人，若以目前一廠商一位受訪者，可能無法真正代表所謂的服務滿意度。

（二）親自申請與 MTnet 使用者分開調查

建議來年度調查時分二個部分，在各航務中心部分，臨櫃申請者，均能留下姓名電話，以及申請案件事項，作為臨櫃申請滿意度調查的母體，最後以申請案件進行電話訪問式的普查或抽樣訪問;在退回申請的案件部分,先進行量化瞭解,再做深度電話訪談。

至於 MTnet 的使用者，大部分均有 mail，可以先採用 E-mail 方式，再輔以電話訪問進行。由於電子平台是未來主流，在每次調查完畢後，建議可以召開使用者的焦點座談，由 Mtnet 系統維護商與使用者，根據調查結果來進行討論與建議。

在國際經驗上，仍受限於受訪者的經驗，每個人在見解與實務經驗上均有不同，

因此填答上僅能參考，尤其國際經驗涉及到公司業務，受訪者身處的部門可能看法不一，業務部門、行政部門，甚至經營高層對同一問題可能有不一樣的看法，業務部門重業績，行政部門重程序，經營高層看願景，會有大的差異。來年的作法，建議先訂定主題，調查完畢後再根據結果邀請經營者，進行討論。

（三）問卷內容的審議

由於初次承接本案，此次調查的問卷內容主要是根據去年版本進行修正，也經委託單位的審查，但結果可能受限於調查方式與對象，以及預算及時間。有些部分結果無法真正反應。如「1.請問貴公司最常辦理那些業務？」、「2.請問貴公司與航港局局本部

那個業務組往來最頻繁？」、「3.請問貴公司與航港局那個航務中心往來最頻繁？」「4.請問貴公司到航港局所屬單位洽公的頻率大約多久一次？」，

本次詢問受訪者，係以去年問卷為根據基礎，若以接觸項目為結果的話，極有可能是因受訪者的經驗而產生差異（甚至不是公司上的差異，而是個人上的差異）。不管是接觸到的航港局單位或接觸的事務，都有差異。再加上題目型態為「單選題」，僅能選 1 個答案，更會有受訪者經驗的濃厚色彩，因此「個人經驗填答」與「公司業務或申請事項填答」均會有不一樣的結果。這也就回歸到第一點的訪問對象，第二點的申請者、使用者的經驗，以及用申請案的概念，未來若一案一人，一次經驗或一人多案申請經驗也可，但就是看問卷設計型態而定，如此必能夠更公正客觀，但所需時間與經費會更多。

參、航政業務政策調查分析

本次調查對象為航港單一窗口服務平臺(MTNet)登錄且營運之海運服務業者，包括船舶運送業、船務代理業、海運承攬運送業及貨櫃集散站經營業之業務負責人前往網站填寫問卷。計 1,364 家，雖然完成 820 份。但因為不是每一個廠商都有國際經驗，此部分僅具有國際經驗的廠商填寫完成 247 份。

本研究這部分的調查分析以各類航商之國際經驗與對航港管理政策意見為調查內容，旨在透過各類航商經驗，找尋未來可資借鏡的他國航港管理單位，並協助航港局找出精進行政效率並滿足航商的需求的政策改革方向。以下將分別介紹國際經驗與航港管理執行兩大方面的調查結果，並提出綜合性的政策建議。

一、國際經驗

（一）海外據點

28. 請問，貴公司是否有海外據點？ □(1)無（跳答第 33 題） □(2)有

接受本研究調查的航商僅有近三成（27.94%）在國外設有據點，此一比例較原先設想為低,但其實即便航商未直接在國外設有據點,只要經營國際航線或向國外購買船舶，應也有與他國航管機關有接觸的經驗，或瞭解相關訊息。本研究理應針對未在國外設有據點的航商追問相關國際經驗，這是未來在研究設計上可以再調整之處。

表 57：受訪公司是否有海外據點

選　　項	次數	百分比
無	178	72.06
有	69	27.94
總和	247	100.00

（二）海外據點在那個地區

29. 請問，貴公司的海外據點在那個地區？（可複選）
□ (1)東北亞（不含中國大陸） □ (2) 中國大陸 □(3) 日本 □ (4)韓國
□ (5) 香港 □ (6) 東南亞（不含新加坡） □ (7) 新加坡 □ (8) 其他亞洲地區
□ (9)紐、澳 □(10)其他大洋洲地區 □ (11)北美洲
□ (12)拉丁美洲與迦勒比海地區 □ (13)歐洲 □ (14)非洲

根據調查結果，平均而言，如果一個航商在國外有據點，將不只設一個據點（平均為 2.58 個），因此，設有海外據點航商可以提供超過一個國家的經驗，甚至也可以進行不同國家之間經驗的比較。另外，我們可以看出我國航商在選擇海外據點的位置時，主要考慮的點可能是貿易需求，中國大陸（含香港）為我國最重要的貿易伙伴。不過，部分座談會的與會航商表示，兩岸航線受制於中國大陸國貨國運的政策，我國航商獲益甚為有限，有些不公平的現象，盼我國航港管理機關能有所調整。

表 58：受訪公司海外據點之所在

選　　項	次數	百分比
東北亞（不含中國大陸）	12	17.39
中國大陸	46	66.67
日本	16	23.19
韓國	6	8.70
香港	24	34.78
東南亞（不含新加坡）	12	17.39
新加坡	9	13.04
其他亞洲地區	9	13.04
紐、澳	4	5.80
其他大洋洲地區	3	4.35
北美洲	19	27.54
拉丁美洲與迦勒比海地區	5	7.25
歐洲	13	18.84
非洲	0	0.00
總和	178	257.97

註：以 69 家設有國外據點之航商作為百分比計算基礎

就貿易伙伴的重要性而言，其次是北美洲、日本與歐洲，這些也都與我國有深厚的貿易關係。貿易關係也與地緣關係密切，如果不將亞洲切分如此之細，其實亞洲應是我國航商最密集設點之處，亞洲地區的國家通常與我國保有暨競爭又合作的關係。事實上，我國港口所進出的貨物並不純然為進出口我國的商品，也有許多貨物在我國港口進行分裝、集散，這些業務必須與其他鄰近國家相互競爭。另外，在船隻註冊、船員雇用、

航線管理等管理方面，各國之間也有競合關係。如果我國航商能提供這些國家航管機關之資訊，他山之石，可以攻錯，再吸收其他國家航管機關的優點後，也有助於我國航運業務在國際間之競爭力。

（三）從海外據點經驗，對哪一個國家/地區的航港管理機關的滿意度最高

30. 請問，從貴公司海外據點的經驗來看，哪一個國家/地區的航港管理機關的滿意度最高？

□ (1)東北亞（不含中國大陸） □ (2) 中國大陸 □(3) 日本 □ (4)韓國
□ (5) 香港 □ (6) 東南亞（不含新加坡） □ (7) 新加坡□ (8) 其他亞洲地區
□ (9)紐、澳 □(10)其他大洋洲地區 □ (11)北美洲
□ (12)拉丁美洲與迦勒比海地區 □ (13)歐洲 □ (14)非洲

本次調查中，有逾 3 分之 1 的航商明確表示特定國家/地區的航港管理機關的滿意度最高，日本與香港是獲得最多航商青睞的國家/地區。反倒是最多航商設點的中國大陸甚少被提及。除了日本與香港外，新加坡、北美洲、歐洲也獲得部分航商的支持。基於地緣競爭與文化相似度的考量，本研究認為日本、香港、新加坡應是未來主管機關進行深度國別研究時的首選標的國家/地區。

表 59：受訪航商最滿意的其他國家航港管理機關

選　　項	次數	百分比
東北亞（不含中國大陸）	2	2.90
中國大陸	1	1.45
日本	6	8.70
韓國	0	0.00
香港	6	8.70
東南亞（不含新加坡）	0	0.00
新加坡	3	4.35
其他亞洲地區	2	2.90
紐、澳	0	0.00
其他大洋洲地區	0	0.00
北美洲	3	4.35
拉丁美洲與迦勒比海地區	0	0.00
歐洲	3	4.35
非洲	0	0.00
不知道	43	62.32
總和	69	100.00

註：以 69 家設有國外據點之航商作為百分比計算基礎

（三）對該國家/地區的航港管理機關的滿意的原因

31. 請問，貴公司對第 30 題所答稱之國家/地區滿意的原因為何？（可複選）
□ (1) 航港管理政策 □ (2) 行政效率
□ (3) 行政透明度（例如：政策法規簡單、清楚，裁量過程透明）
□ (4) 其他
32. 請問，貴公司對對第 30 題所答稱之國家/地區相比，我國航港管理機關可再精進的是哪一部分？
□ (1) 航港管理政策 □ (2) 行政效率
□ (3) 行政透明度（例如：政策法規簡單、清楚，裁量過程透明） □ (4) 其他

整體來看，航商對滿意度高的他國航港管理機關的滿意是多層面的，也就是說，滿意的原因不只一個，而最主要滿意的原因為航港管理政策與行政效率。對照於受訪廠商建議我國航港管理機關可再精進的部分恰好也是航港管理政策與行政效率，只是排名順序略有不同。在本研究中，其實受訪廠商對主管機關（航港局）的滿意程度已相當高，特別行政效率方面（請見附錄一）。本研究認為，如果主管機關能同時針對航港管理政策與行政效率進行改善自是最佳，但若囿於時間或經費上的考量，航港管理政策應是更應該著重的部分。

表 60：受訪航商對其他國家/地區滿意的原因

選　　項	次數	百分比
航港管理政策	12	52.18
行政效率	15	65.22
行政透明度	8	34.78
其他	0	0.00
總和	38	165.22

註：以 23 家明確表示特定國家/地區的航港管理機關的滿意度最高之航商作為百分比計算基礎。

表 61：我國航港管理機關可再精進的部分

選　　項	次數	百分比
航港管理政策	10	43.48
行政效率	8	34.78
行政透明度	1	4.35
其他	0	0.00
不知道	4	17.39
總和	23	100.00

註：以 23 家明確表示特定國家/地區的航港管理機關的滿意度最高之航商作為百分比計算基礎。

除了各個問題的簡單統計分析以外，本研究也嘗試進行一些交叉分析。從表 62 來看，海運承攬運送業擁有國外據點的比例最高，船舶運送業與船務代理業則只有略多於 20%的航商有國外據點，這應只是反應業務內容的差異。不過，上述調查結果也提醒我們，海運承攬運送業一般有相當多的國際經驗，可作為未來重要的資訊來源。

表 62：航商類型 vs. 有無國外據點

	海運承攬運送業	船舶運送業	船務代理業	貨櫃集散站經營業
有國外據點	35 41.67%	10 23.81%	23 20.35%	1 12.50%
無國外據點	49 58.33%	32 76.19%	90 79.65%	7 87.50%

註：依航商類型計算百分比

從表 63 來看，我國航商對他國航管機關滿意原因與認為我國可精進之處可能有輕度相關的現象，特別在航港管理政策與行政效率兩個部分，行政透明度的部分的相關則不明顯。也就是說，對他國航管機關的航港管理政策或行政效率滿意的航商，也會有相當多的比例認為我國主管機關在這些方面可再精進。

表 63：對他國航管機關滿意原因 vs. 我國可精進之處

		我國可精進的部分		
		航港管理政策	行政效率	行政透明度
對他國航管機關滿意原因	航港管理政策	6 20.00%	7 23.33%	3 10.00%
	行政效率	3 10.00%	7 23.33%	3 10.00%
	行政透明度	0 0.00%	0 0.00%	1 3.33%

註：依全體回應數計算百分比

若以日本、香港、新加坡作為未來潛在國別研究的對象時，日本可考慮從其行政效率著手進行研究。香港的強項則為航港管理政策，參與座談會的弘昇船務代理(股)公司王經理文仲也曾以香港的港口國管制(Port State Control, PSC)說明香港相關制度之完善。新加坡的各個向度則相對平均，或可進行一概括性研究。

表 64：對他國航管機關滿意原因 vs. 對特定國家之滿意

	日本	香港	新加坡
航港管理政策	2 18.18%	4 57.14%	2 28.57%
行政效率	5 45.45%	2 28.57%	3 42.86%
行政透明度	4 36.36%	1 14.29%	2 28.57%

註：依滿意國家計算百分比。

二、航港管理執行

（一）航務、港務、船舶、船員、航安等 5 大面向，哪一個面向可再改進

本研究也針對航務、港務、船舶、船員、航安等航港管理執行 5 大面向進行調查分析，主要調查結果如下。

33. 我國航港管理業務可粗略分成航務、港務、船舶、船員、航安等 5 大面向，請問，貴公司認為，哪一個面向可再有精進的需要？（可複選）
□ (1) 航務 □ (2) 港務 □ (3) 船舶 □ (4) 船員 □ (5) 航安 □ (6) 各方面都已相當進步

與滿意度調查相符的是有近 3 分之 2 的受訪航商表示主管機關在航務、港務、船舶、船員、航安等 5 大面向都已相當進步。如要再要求更為精進，則 5 大面向都有受訪航商希望更為精進之處，算是相當平均。不過，航務、港務、船員等三大面向仍是最受到受訪航商關注的面向，在座談會中，航務與船員相關的問題的確也是討論最為熱烈的問題。

表 65：我國航港管理機關可再精進的面向

選　　項	次數	百分比
航務	28	11.34
港務	28	11.34
船舶	13	5.26
船員	25	10.12
航安	20	8.10
各方面都已相當進步	160	64.78
總和	274	110.93

（二）航務面向可再改進議題

33.1 貴公司認為在航務業務方面可再精進的議題為
□ (1) 各類業務審核與督導 □ (2) 營運虧損補貼業務 □ (3) 其他/未回答

在航務業務方面，虧損補貼並不是我國航商目前希望有所變革的部分，不過，不論是「各類業務審核與督導」，或是「其他」，這些比較籠統的選項可能無法準確反應受訪航商的需求，需要透過其他管道，再仔細探究我國航商在航務業務的需求。事實上，先前所提到的兩岸航線問題，應該屬於此一範疇。

表 66：我國航港管理機關在航務業務方面可再精進的議題

選　　項	次數	百分比
各類業務審核與督導	16	57.14
營運虧損補貼業務	4	14.29
其他/未回答	8	28.57
總和	28	100.00

註：以 28 家明確表示航務可為繼續精進之面向的航商作為百分比計算基礎

（三）港務面向可再改進議題

33.2 貴公司認為在港務業務方面可再精進的議題為
□ (1) 商港的擴建與更新 □ (2) 商港服務費 □ (3) 自由經濟示範區的推動 □ (3) 其他/未回答

在港務業務方面，我國航商的需求比較集中於「商港的擴建與更新」，不過，近年來我國的港口吞吐量的成長相當有限，甚至高雄港也有不少碼頭移作他用，如流行音樂中心，航商的需求可能是設備的更新。另外，過去政府積極推動的自由經濟示範區，目前似乎不是我國航商最關注的議題，只有不到 20%的受訪航商提到自由經濟示範區，可能的原因是自由貿易港區本來就是自由經濟示範區的前身，而自由貿易港區的開放程度以敷大多數航商的需求，且目前自由經濟示範區的政策方向與自由貿易港區相比，主要在強化與策略產業的連結，如智慧物流、農業加值、健康產業、教育產業等，在產業活絡後對航運需求固然可有所提升，但畢竟比較直接。若能強化我國自由經濟示範區與他國也具有港埠的自由經濟區的連結，航商應該更能感受自由經濟示範區議題的重要性。

表 67：我國航港管理機關在港務業務方面可再精進的議題

選　　項	次數	百分比
商港的擴建與更新	14	50.00
商港服務費	3	10.71
自由經濟示範區的推動	4	14.29
其他/未回答	7	25.00
總和	28	100.00

註：以 28 家明確表示港務可為繼續精進之面向的航商作為百分比計算基礎

（三）船舶業務面向可再改進議題

33.3 貴公司認為在船舶業務方面可再精進的議題為
□ (1) 船舶登記 □ (2) 船舶建造 □ (3) 船舶檢驗 □ (4) 其他/未回答

船舶登記與檢驗是我國航商在船舶業務方面比較關注的議題，事實上，除了先前所提到的 PSC 的相關問題之外，本研究在焦點座談所邀請到的大川航運，在會前也提交一份書面資料，也與船舶登記的議題有關，是關於船舶噸數認定的問題，這也連帶涉及航商稅賦的高低。本研究認為可就此議題的相關問題進行更深入之研究。

表 68：我國航港管理機關在船舶業務方面可再精進的議題

選　　項	次數	百分比
船舶登記	5	38.46
船舶建造	1	7.69
船舶檢驗	5	38.46
其他/未回答	2	15.38
總和	13	100.00

註：以 13 家明確表示船舶可為繼續精進之面向的航商作為百分比計算基礎

（四）船員業務面向可再改進議題

33.4 貴公司認為在船員業務方面可再精進的議題為
□ (1) 國籍船員養成 □ (2) 外籍船員管理 □ (3) 其他/未回答

我國航商在船員相關議題上最重視的就是「國籍船員的養成」，但從實際的層面來看，國籍船員的不足不只是供給單方面的問題。除了進入航海科系的學生可能不足之外，相關科系畢業生也未必願意擔任航海相關工作。座談會與會者認為，各地區航務中心或可成為連結航商與海事相關科系的橋樑，協助學生獲得實習的機會，間接鼓勵相關科系畢業生上船工作。

另外，座談會與會者也表示，由於科技的進步，已經不需要那麼多船員來操作船隻，然而，我國航港管理機構對於相關規定並未鬆綁。不論是我國籍船員至他國籍船隻工作，或是我國籍輪船僱用他國籍船員，都存在許多不變與限制。以我國籍船員受僱至他國籍船隻為例，外僱會的程序複雜，也常要求一些難以達成的要求，例如：文件公證等，甚至可能誘發額外的管理費用。我國籍輪船僱用他國籍船員時，則會面臨國輪進用我國船員比例的限制。

表 69：我國航港管理機關在船員業務方面可再精進的議題

選　　項	次數	百分比
國籍船員養成	15	60.00
外籍船員管理	5	20.00
其他/未回答	5	20.00
總和	25	100.00

註：以 25 家明確表示船員可為繼續精進之面向的航商作為百分比計算基礎

（五）航安業務面向可再改進議題

33.5 貴公司認為在航安業務方面可再精進的議題為
□ (1) 航路標識維護管理(含燈塔) □ (2) 海難事件之救護
□ (3) 提供海事評議書檔案應用申請 □ (4)航船佈告 □ (5)其他/未回答

在航安業務方面，我國航商比較在意的是「航安設備的管理」，畢竟，「海難事件之救護」主要是海巡署的權責。不過，安全設備仍相當重要，主管機關或可針對航商進行普遍性調查，並主動檢視台灣周遭海域是否有航安設備不足的問題。

表 70：我國航港管理機關在航安業務方面可再精進的議題

選　　項	次數	百分比
航路標識維護管理(含燈塔)	11	55.00
海難事件之救護	6	30.00
其他/未回答	3	15.00
總和	20	100.00

註：以 20 家明確表示航安可為繼續精進之面向的航商作為百分比計算基礎

（六）航港管理機關應如何精進業務的執行

34. 請問，貴公司認為我國航港管理機關應如何精進業務的執行？（可複選）
□ (1) 增加預算 □ (2) 增加員額 □ (3) 簡化行政程序 □ (4) 加強人員訓練 □ (5) 修訂相關法規 □ (6) 強化與我國其他行政機關的合作 □ (7) 強化與他國航港管理機關的合作 □ (8) 其他/未回答

增加預算或員額並非是我國航商建議航港管理機關精進業務執行的方式，事實上，在政府資源有限的情形下也不可行。因此，我國航港管理機關應在使用既有資源的情形下精進業務執行的方式，探討如何簡化行政程序、加強人員訓練、修訂相關法規、強化與他國航港管理機關的合作是我國航商比較期待的方式。

表 71：我國航港管理機關應如何精進業務的執行

選　　項	次數	百分比
增加預算	5	7.69
增加員額	5	7.69
簡化行政程序	23	35.38
加強人員訓練	19	29.23
修訂相關法規	11	16.92
強化與我國其他行政機關的合作	4	6.15
強化與他國航港管理機關的合作	11	16.92
總和	65	100.00

註：以受訪航商總反應數計算百分比

從表 72 來看，如果因貨櫃集散站經營業家數過少而暫不考慮之外，船舶運送業認為我國航港管理機關需要精進的面向較多，其次是船務代理業。船舶運送業所提到的面向，相對平均，只是反而有較少比例的航商認為船舶業務需要精進。船務代理業則認為航務、港務、船員三大面向應再精進。平均而言，航務與港務是最常被提到的面向，應特別重視。

表 72：航商類型 vs. 我國可精進之面向

	海運承攬運送業	船舶運送業	船務代理業	貨櫃集散站經營業
航務	7 9.72%	5 10.00%	16 10.96%	0 0.00%
港務	5 6.64%	5 10.00%	18 12.33%	0 0.00%
船舶	3 4.17%	3 6.00%	7 4.79%	0 0.00%
船員	4 5.56%	6 12.00%	15 10.27%	0 0.00%
航安	5 6.94%	6 12.00%	8 5.48%	1 16.67%
各方面都已相當進步	48 66.67%	25 50.00%	82 56.16%	5 83.33%

註：依航商類型計算百分比

普遍來說，航商國內營運比重愈低者，愈容易提出我國航港管理機關應精進的方向，這可能是這些航商比較容易有國際經驗，也比較容易拿相對優秀的他國航港管理機關進行相比。特別是國內營運比重佔 40~60%航商有較多的意見，他們對船員面向的相關議題相當關心。

表 73：航商國內營運比重 vs. 我國可精進之面向

	100%	80%~100%	60%~40%	40%以下
航務	7 11.86%	7 15.56%	4 15.38%	5 17.86%
港務	7 11.86%	4 8.89%	4 15.38%	4 14.29%
船舶	3 5.08%	3 6.67%	1 3.85%	2 7.14%
船員	5 8.47%	2 4.44%	5 19.23%	3 1.71%
航安	5 8.47%	4 8.89%	2 7.69%	2 7.14%
各方面都已相當進步	32 54.24%	25 55.56%	10 38.46%	12 42.86%

註：依航商營運比重計算百分比

三、政策建議

本節前兩段以問卷調查結果為主，座談會討論內容為輔，針對國際經驗與航港管理執行兩方面進行前導性的政策分析。綜合前兩段的分析，本研究初步建議可見表 74。本研究之政策建議可分成兩類：第一類為可優先執行者，主要在資訊的收集可立即進行，作為未來進一步深度政策研究與政策修訂的依據；第二類則與深度政策研究或政策修訂有關，可在第一類政策建議執行到一定程度後，開始進行。

表 74：本研究初步建議

執行順序	建議內容	相關討論資訊
可優先執行	1. 對我國航商針對鄰近國家航管機關之資訊進行深度訪談。	請參見頁 87 至頁 88。
	2. 未來進行意見調查時，可針對國際經驗較為豐富的航商設定關於其國際經驗的題目。	請參見頁 87 至頁 88。
可稍後執行	3. 針對日本、香港、新加坡進行國別研究。以香港作為航港管理政策研究標的，針對日本的研究可側重在行政效率。	請參見頁 89 至頁 92。
	4. 針對航務、船舶、船員等議題面向進行航港管理政策研究。	請參見頁 93。
	5. 重新檢視法規，並設法簡化行政程序、強化人員訓練。	請參見頁 98 至頁 99。
	6. 並增進與他國航港管理機關的合作	請參見頁 98 至頁 99。

資料來源：本研究整理。

另外，座談會航商針對航港管理政策提出了一些細部意見，整理如下，供委託單位參考：

1. PSC 方面：

a. 進一步訓練檢查人員，確保檢查標準與國際標準（如：東京備忘錄）一致；

b. 有缺失時，請著重於輔導，而避免採取扣船的處罰措施；

c. 在最短的時間內，上網公告 PSC 的結果；

d. 抽檢機制應公開、公平、透明。

2. 船員方面：

a. 利用航務中心作為航商與學校的橋樑，強化學校在實習輔導的角色；

b. 簡化國輪聘用外籍船員，與外輪聘用國籍船員的限制與程序；

c. 考量最新科技而重新檢視各類船舶所需船員人數的限制；

d. 鬆綁一船僅有一船長的限制。

3. 兩岸航線：

a. 設法改變中國大陸審核作為經營兩岸航線之必要條件的情形，減少中國大陸航商壟斷之情形；

b. 增加外籍船舶經營兩岸航線的機會。

4. 其他：

a. 強化航商與航港管理單位的溝通管道；

b. 統一海難搜救機制；

c. 簡化鬆綁遊憩船隻的管理機制，鼓勵親水。

PSC 為帶有處罰的管制業務，難免受到業者的抱怨，此外，根據委託單位的訊息，多項座談會與會業者反映待改進事項其實可於 MTNet 逕以處理，未來若能多宣導 MTNet 的功能，或能更便利我國航商推展業務。

肆、研究人員及分工配置

一、人力配置

國立中山大學社會科學院民意與市場研究中心，是全國頂尖大學之中，其中二間有設置學術調查機構（全台頂尖大學只有政治大學與中山大學設置調查中心），具備十足的學術中立特性。基於長期對台灣縣市觀察的關懷，以及執行全國及地方性調查的經驗，能為本案提出最客觀、最踏實的研究內容。本專案研究人力如下：

國立中山大學社科院民意與市場研究中心特組成本研究團隊，茲臚列本團體研究人力如下：

1.計畫主持人：張其祿　教授（國立中山大學政治經濟學系專任教授）

國立中山大學海洋事務研究所合聘教授

專長：民意研究、公共政策、研究方法、公共政策預算

2.共同主持人：魯炳炎教授（國立東華大學公共行政學系教授）

專長：公共政策；海運政策；政策行銷；非營利組織行銷

1.共同主持人：王俊傑副教授（國立中山大學政治經濟學系專任副教授）

專長：公共政策、政治經濟學

3.1 專案研究員：黃志呈　助理教授

專長：調查與實務、施政滿意度、投票行為、族群認同

3.2 專案研究員：陳怡昌助理教授（崑山科技大學國際企業學系）

專長：人力資源管理、企業管理、非營利組織管理

4.計畫助理：李清水、駱巧珊

本計畫團隊助理二名，分別是李清水、駱巧珊，二人學、經歷如下：

李清水，學歷：國立中山大學海洋環境與工程研究所博士班，研究環境倫理等駱巧珊，現職：國立中山大學民意與市場調查研究中心助理

5.資深督導

本中心督導皆為從資深訪員出身，同時具備大學以上學歷。由於督導較多，而各督導都有專案在執行，本計畫先列一名資深督導，再從資深督導遴選、分配本調查案。

二、計畫人力分工表

本計畫團隊由張其祿教授（社科院副院長、民意與市場研究中心主任）帶領，魯炳炎教授、政治經濟系王俊傑副教授教授，對於公部門政策研究調查，本中心的勝任程度應無問題。

專案研究員黃志呈助理教授，長期於中心進行研究、政策、施政滿意度調查，對於政策規劃調查評估等實際經驗豐富；崑山科技大學企管系陳怡昌助理教授，對於人力資源管理，均有深度研究；均能使本研究團隊能勝任此一計畫預定目的。

本次民眾意見蒐集專案成員分工如下：

計畫主持人、共同主持人：張其祿、魯炳炎、王俊傑

1.整案之品質掌控。

2.計畫全盤規劃。

3.問卷審核、報告審核。

專案研究員：黃志呈、陳怡昌

1.本民眾意見調查執行之規劃及有關單位交付之注意事項。

2.掌握進度與品質控管。

3.訪員訓練講課、訪訓教材彙編與結果分析。

4.報告初步撰寫。

專案研究員：黃志呈、陳怡昌

1.抽樣設計、電話樣本抽取、受訪樣本抽取。

2.樣本結構與母體比較及加權後之樣本代表性檢定。

3.信度、效度檢驗及實際數據推估。

研究助理

1.執行調查及注意有關單位交付之注意事項。

2.連絡工作與行政庶務、3.訪訓與管理訪員。

督導員

1.參與問卷初稿測試工作。

2.協助訪訓與執行監聽。

3.隨時掌握訪員現況，反應訪員意見與所遭遇之問題。

參考文獻

俞克維、郭俊良、胡家聲（2014），我國國籍船員供需與發展，海事群暨水產群群科中心電子報，50，課程新知專欄。

劉祥得、方福樑（2005），未來全球船員短缺問題—兼論我國船員人力資源政策，航運季刊，14：2，頁 21-40。

鍾政棋、張雅涵、張志清(2006)，我國船舶設籍問題與因應對策之研擬，航運季刊，15：3，頁 41-62。

附錄一：焦點座談會議紀錄

2015 年 9 月 14 日航港局管理革新芻議座談會會議紀錄

與談人：

王文仲經理

吳俊毅總經理

胡釗總經理

黃金生技正

吳奕宏技正

王俊傑副教授

張其祿教授

李予綱教授

黃志呈研究員

張其祿教授開場致詞：略。

王俊傑副教授簡報：略。

王文仲經理：

一、若能夠將 PSC 的檢查結果公告，將更有公信力。國外 PSC 相關檢查結果，都會公開上網，希望我國當局比照辦理。

二、由於台灣海事院校科系較少，未來船員的遞補數量將逐漸減少。

三、畢業學生須經過一年實習才能正式考取證照，但政府跟校方都沒有提供資源輔導畢業生實習。此部分希望當局能夠協助資源傳遞。

吳俊毅總經理：

一、由於中國大陸的「國貨國運」政策，使兩岸航線的貨運，都需有中國大陸的核可，也因此造成台灣的航海經濟與市場被中國大陸所壟斷。

二、針對 PSC 的問題，政策的出發點雖良善，但其合法性以及資格似乎並沒有被法令所規範。台灣當局雖然依照東京議定書的內容進行檢查，但台灣又非會員國。同時，當局在管理權上對於扣船的行為非常草率，甚至讓專業度較為不足的替代役進行 PSC 的檢查作業，週日又休假，使船商的停駛成本大增。同時，船舶可能在日前才進行過 PSC 檢驗，進入高雄港卻需要再次檢查，標準不一。

三、船員聘雇部分，本國籍船員的聘僱、登船手續非常繁瑣，又需要額外付出管理費，導致沒有航商願意聘雇本國籍的船員。

王文仲經理與吳俊毅總經理：

一、外僱會本意是要保障台灣籍的船員，但反而造成政策反效果。因現今兩岸航線的船舶都是註冊中國大陸籍為主。

二、目前許多經營兩岸航線的船以前都是跑國內航線，現在跑兩岸航線，船的載重量就會降低。當初是為了保護國人的經濟利益，也希望讓本國註冊外籍的船隻能夠改回本國籍，但最終的經濟利益都被中國大陸壟斷。這種壟斷也是逐步控制，從外籍船可以申請，到只要有中港台資就能營運，到只有中港台籍註冊船可以經營，使台灣航港局被架空。

胡釗總經理：

一、關於 PSC 在台中的扣船狀態，跟高雄差異不大。

二、在勞動力部分，航商找不到船員，船員找不到工作。台中沒有相關院校，造成相關單位找不到船員。

三、以往一條船的操作需要 60 餘位船員，而現在的船舶電子化，船員的勞力需求就可能可以下降，但並沒有相關研究跟法規重新檢討船員的勞力需求狀況，使船員的規定過於僵化。我國法規規範不允許三個船長同時登錄同一艘船隻，但在實務操作上就是有這樣的需求。

四、海難訓練的區塊，公部門非常陌生。海事或營造公司在現在的政策下是開放可以進行海上救難，但公部門對於技術相關的訓練跟協助都還需加強。

王文仲經理與胡釗總經理：交通部有統計我國船員在本國籍船舶的服務人數，看起來比例也不低的原因，是因國輪數量過少，所以也只能聘任。有時候船隻亦透過顧問的方式聘雇台籍船員，以規避行政成本與管理費。

李予綱教授：

一、PSC 的檢驗人員資格該如何判定，如沒有冷氣被扣船相當荒謬。航港局如何透過業者的意見反映，來修訂相關的法律，是最直接可以進行的部分。

二、船員減少的部分，想請教海上作業是否很辛苦？現在船員的薪水都相當豐富，一般來說是新台幣十來萬起跳。是否是因為現在工作比較辛苦，年輕人比較希望可以待在相對輕鬆的領域來工作？

三、實習的部分，政府跟學校都沒有進行媒合，要求學生自行尋找，亦非常有問題。這部分是否需要學校統籌資源，來進行長久的處理。學生在這方面的資訊管道與人脈都是缺少的，也因此需要公部門的介入。

四、台灣的船商都是以外籍船員的聘雇為主，因可以節省管理費的開銷以及行政成本。

五、海難救助的資源方面，公部門是否也能夠進行整合也值得討論。例如透過跨域治理的方式來處理大規模的船難。若能建立治理模式，未來就不需要讓私部門自力更生解決問題。

六、台灣當局希望能開放海洋，希望台灣人民能親水親海。但在個人的休閒遊艇或

海釣船部分，是否限制上仍過度控制，反而違反了政府希望人民親海的想法？

胡釗總經理：遊艇為交通部核發的船，設施卻仍欠缺。漁港配置的遊艇停泊區域不夠，就算有船，也沒太多點可以停泊。因此法規上雖然開放，環境卻不夠配合。

張其祿教授針對以上討論進行整理：

一、 PSC 要修法，要修哪裡？

二、 學校該如何處理實習的媒合？

三、 台籍船員的規範須在哪個部分進行調整？

四、 海難的部分哪裡需要調整？

五、 休憩船業的部分，該如何修改？

黃金聲技正：休憩產業的部分由於漁船船員證是為了證明漁民身分，也等同於擁有漁民的福利。政府機關的立場，是希望遊艇活動不需要特別職業就可以全民參與。在推展遊艇活動的部分，仍需要航政主管機關著手改進，才能改善現在的船舶環境。

王文仲經理：為航務中心可以擔任媒合機構，處理航商的缺額並告知學校。同時亦希望本國船員登錄可透過網路作業進行。

吳俊毅總經理：若 PSC 抽檢能建立出一個公平公開的抽檢機制，業界就不會有太多的意見。

胡釗總經理：PSC 應以勸導、輔導為準，而非扣船等處分行為。同時針對救難業務等統籌工作，若能有較跨部會的單位來處理航管問題，一些層級較高的問題比較能被解決。

張其祿教授：本次計畫除了方向性的改善，也希望具體明確可以改善的政策建議。感謝與談人員提供了寶貴意見。

附錄二：大川航運會前書面資料

大川航運股份有限公司針對座談會提出之看法

我們是屬國內航線的航商，國內的船舶都是由日本購入，對於國內船舶制度與日本國內船舶制度有以下幾點看法：

1. 同一艘船舶在日本國內航線的認定噸位較低。國內航線船舶噸位能是否參照日本國內航線的獨立管理(Class JG)，而非目前的與國際接軌，例如 日本船舶GT499噸輸入到臺灣來重新丈量後都是1500噸左右，都要比照國際規格。
2. 同一艘船舶在日本國內航線的認定人員配置較少。在目前國內船員就業人數不足的情況下，導致國內航線徵才不易，以國內航線的的角度重新調整人員，來符合目前市場需求。
3. 船用燃油的費用國內航線又比國際航線較高，使得營運成本較國際線高。

綜上幾點，導致台灣國內航線應營運成本過高，船舶只能用國外的中古船舶，又需使用較多的船員，造成國內航線營運及管理上較為困難，若能整體制度上的改善，讓國內航商在更完善的制度下，使國內航線在航務、港務、船舶、船員等五大面向都能獲得整體的提升。

附錄三：行業與滿意度交叉表

5.請問您對於航港局所屬單位業務往來的相關承辦人員「服務態度」滿不滿意？

			5.請問您對於航港局所屬單位業務往來的相關承辦人員「服務態度」滿不滿意？			
			還算滿意	不滿意	無意見	總和
行業	海運承攬運送業	個數	250	1	78	329
		橫列%	76.0%	.3%	23.7%	100.0%
	船舶運送業	個數	105	5	4	114
		橫列%	92.1%	4.4%	3.5%	100.0%
	船務代理業	個數	326	9	9	344
		橫列%	94.8%	2.6%	2.6%	100.0%
	貨櫃集散站經營業	個數	24	0	9	33
		橫列%	72.7%	.0%	27.3%	100.0%
總和		個數	705	15	100	820
		橫列%	86.0%	1.8%	12.2%	100.0%

6.請問您對於航港局所屬單位業務往來的相關承辦人員「專業能力」滿不滿意？

			6.請問您對於航港局所屬單位業務往來的相關承辦人員「專業能力」滿不滿意？			
			還算滿意	不滿意	無意見	總和
行業	海運承攬運送業	個數	248	0	81	329
		橫列%	75.4%	.0%	24.6%	100.0%
	船舶運送業	個數	97	10	7	114
		橫列%	85.1%	8.8%	6.1%	100.0%
	船務代理業	個數	326	5	13	344
		橫列%	94.8%	1.5%	3.8%	100.0%
	貨櫃集散站經營業	個數	24	0	9	33
		橫列%	72.7%	.0%	27.3%	100.0%
總和		個數	695	15	110	820
		橫列%	84.8%	1.8%	13.4%	100.0%

7.請問您對於業務往來單位的「洽公環境」及「環境綠美化」滿不滿意？

			7.請問您對於業務往來單位的「洽公環境」及「環境綠美化」滿不滿意？			
			還算滿意	不滿意	無意見	總和
行業	海運承攬運送業	個數	195	0	134	329
		橫列%	59.3%	.0%	40.7%	100.0%
	船舶運送業	個數	90	10	14	114
		橫列%	78.9%	8.8%	12.3%	100.0%
	船務代理業	個數	305	4	35	344
		橫列%	88.7%	1.2%	10.2%	100.0%
	貨櫃集散站經營業	個數	23	0	10	33
		橫列%	69.7%	.0%	30.3%	100.0%
總和		個數	613	14	193	820
		橫列%	74.8%	1.7%	23.5%	100.0%

8.請問您對於各航務中心的「櫃檯申辦服務態度」滿不滿意？

			8.請問您對於各航務中心的「櫃檯申辦服務態度」滿不滿意？			
			還算滿意	不滿意	無意見	總和
行業	海運承攬運送業	個數	219	1	109	329
		橫列%	66.6%	.3%	33.1%	100.0%
	船舶運送業	個數	101	5	8	114
		橫列%	88.6%	4.4%	7.0%	100.0%
	船務代理業	個數	307	9	28	344
		橫列%	89.2%	2.6%	8.1%	100.0%
	貨櫃集散站經營業	個數	24	0	9	33
		橫列%	72.7%	.0%	27.3%	100.0%
總和		個數	651	15	154	820
		橫列%	79.4%	1.8%	18.8%	100.0%

9.請問您對於各航務中心的「櫃檯處理速度」滿不滿意？

			9.請問您對於各航務中心的「櫃檯處理速度」滿不滿意？			
			還算滿意	不滿意	無意見	總和
行業	海運承攬運送業	個數	217	0	112	329
		橫列%	66.0%	.0%	34.0%	100.0%
	船舶運送業	個數	101	5	8	114
		橫列%	88.6%	4.4%	7.0%	100.0%
	船務代理業	個數	313	5	26	344
		橫列%	91.0%	1.5%	7.6%	100.0%
	貨櫃集散站經營業	個數	24	0	9	33
		橫列%	72.7%	.0%	27.3%	100.0%
總和		個數	655	10	155	820
		橫列%	79.9%	1.2%	18.9%	100.0%

10.請問您對於各航務中心的「櫃檯人力配置」滿不滿意？

			10.請問您對於各航務中心的「櫃檯人力配置」滿不滿意？			
			還算滿意	不滿意	無意見	總和
行業	海運承攬運送業	個數	205	0	124	329
		橫列%	62.3%	.0%	37.7%	100.0%
	船舶運送業	個數	95	10	9	114
		橫列%	83.3%	8.8%	7.9%	100.0%
	船務代理業	個數	296	9	39	344
		橫列%	86.0%	2.6%	11.3%	100.0%
	貨櫃集散站經營業	個數	23	0	10	33
		橫列%	69.7%	.0%	30.3%	100.0%
總和		個數	619	19	182	820
		橫列%	75.5%	2.3%	22.2%	100.0%

12.請問您滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「操作便利性」？

			12.請問您滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「操作便利性」？			
			還算滿意	不滿意	無意見	總和
行業	海運承攬運送業	個數	236	0	93	329
		橫列%	71.7%	.0%	28.3%	100.0%
	船舶運送業	個數	106	0	8	114
		橫列%	93.0%	.0%	7.0%	100.0%
	船務代理業	個數	298	19	27	344
		橫列%	86.6%	5.5%	7.8%	100.0%
	貨櫃集散站經營業	個數	24	0	9	33
		橫列%	72.7%	.0%	27.3%	100.0%
總和		個數	664	19	137	820
		橫列%	81.0%	2.3%	16.7%	100.0%

13.請問您滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「處理速度」？

			13.請問您滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「處理速度」？			
			還算滿意	不滿意	無意見	總和
行業	海運承攬運送業	個數	237	1	91	329
		橫列%	72.0%	.3%	27.7%	100.0%
	船舶運送業	個數	96	10	8	114
		橫列%	84.2%	8.8%	7.0%	100.0%
	船務代理業	個數	305	9	30	344
		橫列%	88.7%	2.6%	8.7%	100.0%
	貨櫃集散站經營業	個數	24	0	9	33
		橫列%	72.7%	.0%	27.3%	100.0%
總和		個數	662	20	138	820
		橫列%	80.7%	2.4%	16.8%	100.0%

14.請問您滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「系統穩定度」？

			14.請問您滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「系統穩定度」？			
			還算滿意	不滿意	無意見	總和
行業	海運承攬運送業	個數	232	0	97	329
		橫列%	70.5%	.0%	29.5%	100.0%
	船舶運送業	個數	101	5	8	114
		橫列%	88.6%	4.4%	7.0%	100.0%
	船務代理業	個數	285	28	31	344
		橫列%	82.8%	8.1%	9.0%	100.0%
	貨櫃集散站經營業	個數	24	0	9	33
		橫列%	72.7%	.0%	27.3%	100.0%
總和		個數	642	33	145	820
		橫列%	78.3%	4.0%	17.7%	100.0%

15.整體而言，請問您滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「解決問題」的能力？

			15.整體而言，請問您滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「解決問題」的能力？			
			還算滿意	不滿意	無意見	總和
行業	海運承攬運送業	個數	229	5	95	329
		橫列%	69.6%	1.5%	28.9%	100.0%
	船舶運送業	個數	92	10	12	114
		橫列%	80.7%	8.8%	10.5%	100.0%
	船務代理業	個數	294	14	36	344
		橫列%	85.5%	4.1%	10.5%	100.0%
	貨櫃集散站經營業	個數	24	0	9	33
		橫列%	72.7%	.0%	27.3%	100.0%
總和		個數	639	29	152	820
		橫列%	77.9%	3.5%	18.5%	100.0%

16.請問您滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的回覆速度」？

			16.請問您滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的回覆速度」？			
			還算滿意	不滿意	無意見	總和
行業	海運承攬運送業	個數	186	5	138	329
		橫列%	56.5%	1.5%	41.9%	100.0%
	船舶運送業	個數	71	15	28	114
		橫列%	62.3%	13.2%	24.6%	100.0%
	船務代理業	個數	253	10	81	344
		橫列%	73.5%	2.9%	23.5%	100.0%
	貨櫃集散站經營業	個數	13	0	20	33
		橫列%	39.4%	.0%	60.6%	100.0%
總和		個數	523	30	267	820
		橫列%	63.8%	3.7%	32.6%	100.0%

17.請問您滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的處理結果」？

			17.請問您滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的處理結果」？			
			還算滿意	不滿意	無意見	總和
行業	海運承攬運送業	個數	192	0	137	329
		橫列%	58.4%	.0%	41.6%	100.0%
	船舶運送業	個數	80	10	24	114
		橫列%	70.2%	8.8%	21.1%	100.0%
	船務代理業	個數	248	15	81	344
		橫列%	72.1%	4.4%	23.5%	100.0%
	貨櫃集散站經營業	個數	13	0	20	33
		橫列%	39.4%	.0%	60.6%	100.0%
總和		個數	533	25	262	820
		橫列%	65.0%	3.0%	32.0%	100.0%

18.請問您滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的整體服務」？

			18.請問您滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的整體服務」？			
			還算滿意	不滿意	無意見	總和
行業	海運承攬運送業	個數	193	1	135	329
		橫列%	58.7%	.3%	41.0%	100.0%
	船舶運送業	個數	80	10	24	114
		橫列%	70.2%	8.8%	21.1%	100.0%
	船務代理業	個數	249	15	80	344
		橫列%	72.4%	4.4%	23.3%	100.0%
	貨櫃集散站經營業	個數	14	0	19	33
		橫列%	42.4%	.0%	57.6%	100.0%
總和		個數	536	26	258	820
		橫列%	65.4%	3.2%	31.5%	100.0%

20.請問您滿不滿意航港局相關單位的「申訴管道的暢通性」？

			20.請問您滿不滿意航港局相關單位的「申訴管道的暢通性」？			
			還算滿意	不滿意	無意見	總和
行業	海運承攬運送業	個數	8	1	320	329
		橫列%	2.4%	.3%	97.3%	100.0%
	船舶運送業	個數	5	0	109	114
		橫列%	4.4%	.0%	95.6%	100.0%
	船務代理業	個數	9	3	332	344
		橫列%	2.6%	.9%	96.5%	100.0%
	貨櫃集散站經營業	個數	0	0	33	33
		橫列%	.0%	.0%	100.0%	100.0%
總和		個數	22	4	794	820
		橫列%	2.7%	.5%	96.8%	100.0%

21.請問您滿不滿意航港局或所屬機關的「申訴處理」？

			21.請問您滿不滿意航港局或所屬機關的「申訴處理」？			
			還算滿意	不滿意	無意見	總和
行業	海運承攬運送業	個數	8	1	320	329
		橫列%	2.4%	.3%	97.3%	100.0%
	船舶運送業	個數	3	2	109	114
		橫列%	2.6%	1.8%	95.6%	100.0%
	船務代理業	個數	9	3	332	344
		橫列%	2.6%	.9%	96.5%	100.0%
	貨櫃集散站經營業	個數	0	0	33	33
		橫列%	.0%	.0%	100.0%	100.0%
總和		個數	20	6	794	820
		橫列%	2.4%	.7%	96.8%	100.0%

22.為使資訊公開透明化，航港局在官方網站提供相關資訊供民眾查詢，請問貴公司對航港局在「資訊公開」方面的表現滿不滿意？

			22.為使資訊公開透明化，航港局在官方網站提供相關資訊供民眾查詢，請問貴公司對航港局在「資訊公開」方面的表現滿不滿意？			
			還算滿意	不滿意	無意見	總和
行業	海運承攬運送業	個數	242	0	87	329
		橫列%	73.6%	.0%	26.4%	100.0%
	船舶運送業	個數	110	0	4	114
		橫列%	96.5%	.0%	3.5%	100.0%
	船務代理業	個數	303	4	37	344
		橫列%	88.1%	1.2%	10.8%	100.0%
	貨櫃集散站經營業	個數	24	0	9	33
		橫列%	72.7%	.0%	27.3%	100.0%
總和		個數	679	4	137	820
		橫列%	82.8%	.5%	16.7%	100.0%

35.整體來說，請問您滿不滿意航港局過去二年的表現？

			35.整體來說，請問您滿不滿意航港局過去二年的表現？			
			還算滿意	不滿意	無意見	總和
行業	海運承攬運送業	個數	266	5	58	329
		橫列%	80.9%	1.5%	17.6%	100.0%
	船舶運送業	個數	105	5	4	114
		橫列%	92.1%	4.4%	3.5%	100.0%
	船務代理業	個數	321	10	13	344
		橫列%	93.3%	2.9%	3.8%	100.0%
	貨櫃集散站經營業	個數	24	0	9	33
		橫列%	72.7%	.0%	27.3%	100.0%
總和		個數	716	20	84	820
		橫列%	87.3%	2.4%	10.2%	100.0%

附錄四：二年度滿意度比較表

一、接觸機關業務別

(一)請問貴公司最常辦理那些業務

附表 3-1：請問貴公司最常辦理那些業務

	103 年		104 年	
選　　項	次數	百分比	次數	百分比
船舶進出港簽證	261	32.1	304	24.0
船務代理業設立登記及管理	223	27.4	240	18.9
船舶運送業設立登記及管理	65	8.0	96	7.6
海運承攬運送業設立登記及管理	332	40.8	292	23.0
貨櫃集散站經營業設立登記及管理	47	5.8	34	2.7
船舶理貨業設立登記及管理	9	1.1	5	0.4
船員監理簽證	84	10.3	144	11.4
船舶登記	67	8.2	74	5.8
海事報告簽證及海事調查	21	2.6	25	2.0
申請不適用強制引水	8	1.0	10	0.8
船舶檢丈	7	0.9	5	0.4
報送固定航班表	20	2.5	5	0.4
自由貿易港區事業管理	21	2.6	18	1.4
港口國管制	12	1.5		
申請停航	10	1.2		
其他	63	7.7	15	1.2
總和	1250	153.8	1267	100.0

(二)請問貴公司與航港局局本部那個業務組往來最頻繁

附表 3-2：請問貴公司與航港局局本部那個業務組往來最頻繁

	103 年		104 年	
選　　項	次數	百分比	次數	百分比
航務組	328	40.3	351	42.8
船舶組	49	6.0	30	3.7
船員組	37	4.6	55	6.7
港務組	395	48.6	379	46.2
航安組	4	0.5	5	0.6
總和	813	100.0	820	100.0

(三)請問貴公司與航港局那個航務中心往來最頻繁

附表 3-3：貴公司與航港局那個航務中心往來最頻繁

	103 年		104 年	
選　　項	次數	百分比	次數	百分比
北部航務中心	510	62.7	522	63.7
中部航務中心	58	7.1	75	9.1
南部航務中心	204	25.1	213	26.0
東部航務中心	21	2.6	10	1.2
無	20	2.5		
總和	813	100.0	820	100.0

(四)請問貴公司到航港局所屬單位洽公的頻率大約多久一次

附表 3-4：請問貴公司到航港局所屬單位洽公的頻率大約多久一次

選　　項	103 年		104 年	
選　　項	次數	百分比	次數	百分比
1 週 3 次以上	167	20.5	186	22.7
1 週 1-2 次	99	12.2	112	13.7
2 週 1 次	34	4.2	47	5.7
3 週 1 次	12	1.5	4	0.5
1 個月 1 次	58	7.1	83	10.1
1~2 個月 1 次	28	3.4	41	5.0
3~4 個月 1 次	34	4.2	29	3.5
5~6 個月 1 次	29	3.6	18	2.2
6 個月不到 1 次	343	42.2	300	36.6
無	9	1.1		
總和	813	100.0	820	100.0

二、機關服務人員及環境滿意度

(一)請問您對於航港局所屬單位業務往來的相關承辦人員「服務態度」滿不滿意

附表 3-5：請問您對於航港局所屬單位業務往來的相關承辦人員「服務態度」滿不滿意

選　　項	103 年		104 年	
	次數	百分比	次數	百分比
非常滿意	76	9.3	93	11.3
滿意	510	62.7	469	57.2
還算滿意	118	14.5	143	17.4
不滿意	4	0.5	10	1.2
非常不滿意	2	0.2	5	0.6
無意見	103	12.7	100	12.2
總和	813	100.0	820	100.0

(二)請問您對於航港局所屬單位業務往來的相關承辦人員「專業能力」滿不滿意

附表 3-6：請問您對於航港局所屬單位業務往來的相關承辦人員「專業能力」滿不滿意

選　　項	103 年		104 年	
	次數	百分比	次數	百分比
非常滿意	70	8.6	84	10.2
滿意	478	58.8	467	57.0
還算滿意	144	17.7	144	17.6
不滿意	4	0.5	10	1.2
非常不滿意	4	0.5	5	0.6
無意見	113	13.9	110	13.4
總和	813	100.0	820	100.0

(三)請問您對於業務往來單位的「洽公環境」及「環境綠美化」滿不滿意

附表 3-7：請問您對於業務往來單位的「洽公環境」及「環境綠美化」滿不滿意

選　　項	103 年		104 年	
	次數	百分比	次數	百分比
非常滿意	41	5.0	64	7.8
滿意	418	51.4	424	51.7
普通	137	16.9		
還算滿意			125	15.2
不滿意	1	0.1	14	1.7
非常不滿意	1	0.1		
無意見	215	26.4	193	23.5
總和	813	100.0	820	100.0

三、機關櫃檯申辦服務及處理速度滿意度

(一)請問您對於各航務中心的「櫃檯申辦服務態度」滿不滿意

附表 3-8：請問您對於各航務中心的「櫃檯申辦服務態度」滿不滿意

選　　項	103 年		104 年	
	次數	百分比	次數	百分比
非常滿意	54	6.6	73	8.9
滿意	487	59.9	457	55.7
普通	111	13.7		
還算滿意			121	14.8
不滿意	3	0.4	15	1.8
非常不滿意	1	0.1		
無意見	157	19.3	154	18.8
總和	813	100.0	820	100.0

(二)請問您對於各航務中心的「櫃檯處理速度」滿不滿意

附表 3-9：請問您對於各航務中心的「櫃檯處理速度」滿不滿意

選　　項	103 年		104 年	
	次數	百分比	次數	百分比
非常滿意	52	6.4	77	9.4
滿意	448	55.1	447	54.5
普通	151	18.6		
還算滿意			131	16.0
不滿意	4	0.5	5	0.6
非常不滿意	1	0.1	5	0.6
無意見	157	19.3	155	18.9
總和	813	100.0	820	100.0

(三)請問您對於各航務中心的「櫃檯人力配置」滿不滿意

附表 3-10：請問您對於各航務中心的「櫃檯人力配置」滿不滿意

選　　項	103 年		104 年	
	次數	百分比	次數	百分比
非常滿意	39	4.8	69	8.4
滿意	417	51.3	426	52.0
普通	163	20.0		
還算滿意			124	15.1
不滿意	12	1.5	14	1.7
非常不滿意			5	0.6
無意見	182	22.4	182	22.2
總和	813	100.0	820	100.0

四、航港單一窗口服務平臺(MTNet)之滿意度

(一)請問貴公司使用「航港單一窗口服務平臺」(MTNet)辦理相關業務的頻率大約多久一次

附表 3-11：請問貴公司使用「航港單一窗口服務平臺」(MTNet)辦理相關業務的頻率大約多久一次

選　　項	103 年		104 年	
	次數	百分比	次數	百分比
1 週 3 次以上	211	26.0	216	26.3
1 週 1-2 次	95	11.7	101	12.3
2 週 1 次	41	5.0	38	4.6
3 週 1 次	11	1.4	5	0.6
1 個月 1 次	39	4.8	57	7.0
1~2 個月 1 次	26	3.2	36	4.4
3~4 個月 1 次	27	3.3	48	5.9
5~6 個月 1 次	27	3.3	10	1.2
6 個月不到 1 次	329	40.5	309	37.7
無	7	0.9		
總和	813	100.0	820	100.0

(二)請問您滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「操作便利性」

附表 3-12：請問您滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「操作便利性」

選　　項	103 年		104 年	
	次數	百分比	次數	百分比
非常滿意	50	6.2	63	7.7
滿意	444	54.6	427	52.1
普通	161	19.8		
還算滿意			174	21.2
不滿意	14	1.7	19	2.3
非常不滿意	6	0.7		
無意見	138	17.0	137	16.7
總和	813	100.0	820	100.0

(三)請問您滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「處理速度」

附表 3-13：請問您滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「處理速度」

選　　項	103 年		104 年	
	次數	百分比	次數	百分比
非常滿意	52	6.4	72	8.8
滿意	456	56.1	415	50.6
普通	144	17.7		
還算滿意			175	21.3
不滿意	17	2.1	20	2.4
非常不滿意	4	0.5		
無意見	140	17.2	138	16.8
總和	813	100.0	820	100.0

(四)請問您滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「系統穩定度」

附表 3-14：請問您滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「系統穩定度」

選　　項	103 年		104 年	
	次數	百分比	次數	百分比
非常滿意	48	5.9	58	7.1
滿意	423	52.0	376	45.9
普通	164	20.2		
還算滿意			208	25.4
不滿意	19	2.3	33	4.0
非常不滿意	11	1.4		
無意見	148	18.2	145	17.7
總和	813	100.0	820	100.0

(五)整體而言，請問您滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「解決問題」的能力

附表 3-15：整體而言，請問您滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「解決問題」的能力

選　　項	103 年		104 年	
	次數	百分比	次數	百分比
非常滿意	48	5.9	58	7.1
滿意	449	55.2	344	42.0
普通	147	18.1		
還算滿意			237	28.9
不滿意	10	1.2	24	2.9
非常不滿意	3	0.4	5	0.6
無意見	156	19.2	152	18.5
總和	813	100.0	820	100.0

(六)請問您滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的回覆速度」

附表 3-16：請問您滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的回覆速度」

選　　項	103 年		104 年	
	次數	百分比	次數	百分比
非常滿意	38	4.7	48	5.9
滿意	362	44.5	331	40.4
普通	126	15.5		
還算滿意			144	17.6
不滿意	5	0.6	30	3.7
非常不滿意	4	0.5		
無意見	278	34.2	267	32.6
總和	813	100.0	820	100.0

(七)請問您滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的處理結果」

附表 3-17：請問您滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的處理結果」

選　　項	103 年		104 年	
	次數	百分比	次數	百分比
非常滿意	38	4.7	53	6.5
滿意	366	45.0	331	40.4
普通	128	15.7		
還算滿意			149	18.2
不滿意	5	0.6	20	2.4
非常不滿意	4	0.5	5	0.6
無意見	272	3.5	262	32.0
總和	813	100.0	820	100.0

(八)請問您滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的整體服務」

附表 3-18：請問您滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的整體服務」

選　　項	103 年		104 年	
	次數	百分比	次數	百分比
非常滿意	38	4.7	53	6.5
滿意	383	47.1	362	44.1
普通	124	15.3		
還算滿意			121	14.8
不滿意	1	0.1	26	3.2
非常不滿意	4	0.5		
無意見	263	32.3	258	31.5
總和	813	100.0	820	100.0

五、申訴及處理滿意度

(一)請問您有沒有向航港局相關單位提出申訴過

附表 3-19：請問您有沒有向航港局相關單位提出申訴過

選　　項	103 年		104 年	
	次數	百分比	次數	百分比
有	34	4.2	26	3.2
沒有(跳答第 22 題)	779	95.8	794	96.8
總和	813	100.0	820	100.0

(二)請問您滿不滿意航港局相關單位的「申訴管道的暢通性」

附表 3-20：請問您滿不滿意航港局相關單位的「申訴管道的暢通性」

選　　項	103 年		104 年	
	次數	百分比	次數	百分比
滿意	19	55.9	8	30.8
普通	9	26.5		
還算滿意			14	53.8
不滿意	6	17.6	4	15.4
總和	34	100.0	26	100.0

(三)請問您滿不滿意航港局或所屬機關的「申訴處理」

附表 3-21：請問您滿不滿意航港局或所屬機關的「申訴處理」

選　　項	103 年		104 年	
	次數	百分比	次數	百分比
非常滿意	3	8.8		
滿意	16	47.1	3	11.5
普通	7	20.6		
還算滿意			17	65.4
不滿意	8	23.5	6	23.1
總和	34	100.0	26	100.0

六、資訊公開滿意度

(一)為使資訊公開透明化，航港局在官方網站提供相關資訊供民眾查詢，請問貴公司對航港局在「資訊公開」方面的表現滿不滿意

附表 3-22：為使資訊公開透明化，航港局在官方網站提供相關資訊供民眾查詢，請問貴公司對航港局在「資訊公開」方面的表現滿不滿意

選　　項	103 年		104 年	
	次數	百分比	次數	百分比
非常滿意	53	6.5	84	10.2
滿意	488	60.0	407	49.6
普通	130	16.0		
還算滿意			188	22.9
不滿意	8	1.0	4	0.5
非常不滿意	2	0.2		
無意見	132	16.2	137	16.7
總和	813	100.0	820	100.0

七、行政程序

(一)請問您在申辦各項業務時是否被重複要求同樣的資訊或證明

附表 3-23：請問您在申辦各項業務時是否被重複要求同樣的資訊或證明

選　　項	103 年		104 年	
	次數	百分比	次數	百分比
完全沒有			725	88.4
有，但不常發生(續答第 23.1 題)			70	8.5
有，申辦各項業務時常有此類情形（續答第 23.1 題）			25	3.0
總和			820	100.0

(二)請問您在申辦各項業務時是否感覺被要求提供與申辦業務不相關的資訊或證明

附表 3-24：請問您在申辦各項業務時是否感覺被要求提供與申辦業務不相關的資訊或證明

選　　項	103 年		104 年	
	次數	百分比	次數	百分比
完全沒有			786	95.9
有，但不常發生			34	4.1
總和			820	100.0

(三)請問過去一年中，您向航港局所申請的各項業務中，是否有被駁回或退件的情形

附表 3-25：請問過去一年中，您向航港局所申請的各項業務中，是否有被駁回或退件的情形

選　　項	103 年		104 年	
	次數	百分比	次數	百分比
無（跳答第 28 題）			515	62.8
有			305	37.2
總和			820	100.0

(四)請問，航港局將貴公司之申請駁回或退件的原因為

附表 3-26：請問，航港局將貴公司之申請駁回或退件的原因為

選　　項	103 年		104 年	
	次數	百分比	次數	百分比
申請資料不齊全			278	91.1
資格不合			17	5.6
申請期限已過			5	1.6
其他			5	1.6
總和			305	100.0

(五)請問，航港局將貴公司之申請駁回或退件是否清楚說明裁量的原因與依據

附表 3-27：請問，航港局將貴公司之申請駁回或退件是否清楚說明裁量的原因與依據

選　　項	103 年		104 年	
	次數	百分比	次數	百分比
無			9	3.0
有，並提供解決方案			267	87.5
有，但有解決方案，未提供			14	4.6
有，但不存在解決方案			15	4.9
總和			305	100.0

八、整體滿意度及建言

(一)整體來說，請問您滿不滿意航港局過去二年的表現

附表 3-28 整體來說，請問您滿不滿意航港局過去二年的表現

選　　項	103 年		104 年	
	次數	百分比	次數	百分比
非常滿意	51	6.3	44	5.4
滿意	496	610	507	61.8
普通	160	19.7		
還算滿意			165	20.1
不滿意	7	0.9	10	1.2
非常不滿意	2	0.2	10	1.2
無意見	97	11.9	84	10.2
總和	813	100.0	820	100.0

九、個人及公司基本資料

(一)貴公司行業別

附表 3-29：貴公司行業別

選　　項	103 年		104 年	
	次數	百分比	次數	百分比
海運承攬運送業	361	44.4	329	40.1
船舶運送業	96	11.8	114	13.9
船務代理業	310	38.1	344	42.0
貨櫃集散站經營業	46	5.7	33	4.0
總和	813	100.0	820	100.0

(二)您在貴公司的職務

附表 3-30：您在貴公司的職務

選　　項	103 年		104 年	
	次數	百分比	次數	百分比
公司負責人	51	6.3	40	4.9
業務主管	315	38.7	247	30.1
業務承辦人	293	36.0	466	56.8
其他	154	18.9	67	8.2
總和	813	100.0	820	100.0

(三)您在海運服務業年資

附表 3-31：年資

選　　項	103 年		104 年	
	次數	百分比	次數	百分比
未滿 1 年	39	4.8	20	2.4
1~3 年	104	12.8	71	8.7
3~5 年	93	11.4	29	3.5
5~10 年	138	17.0	119	14.5
10~15 年	115	14.1	114	13.9
15~20 年	106	130	101	12.3
20 年以上	218	26.8	366	44.6
總和	813	100.0	820	100.0

附錄五：期末審查意見回覆表

審查意見與委託單位需求	研究團隊回覆
企劃組	
有關問卷設計並未規範需參考103年問卷之問項，需依現況修正。	由於本計畫此次會議內容的問題，不管是問卷、樣本或分析結果，歸究其原因，主要都在調查方法上的問題，因此本報告根據會議在調查上的問題，在貳、滿意度調查分析增列十一、調查改進建議(第84-85頁）請參閱，利於來年調查計畫實施改進。
座談會與會業者反映多項待改進事項部分，於MTNet皆可逕以處理。	已於第參節末補充說明，見第100頁。
報告書第5頁第1段，針對國籍船員不足部分，係引用2008年資料，請依現況更新。	已遵照指示增加了近兩年（2013至2014年）交通部航海人員測驗及格人數的資料，見第5頁。
本案政策分析部分，未有明確建議，請補正。	在本報告第參節第三段已將問卷調查與座談會之重要結果以條列方式做出政策建議，見第100-101頁。
依據問卷調查結果顯示，尚有多數受訪者使用MTNet頻率偏低，為利問卷調查結果能充分反映MTNet使用情形，請承辦單位清查MTNet帳號使用狀況。	請參閱貳、滿意度調查分析增列十一、調查改進建議（第84-85頁），利於來年調查計畫實施改進。
第6頁，最末段所述…本研究採電話訪問優缺點應是見表4，非為表1。	已修正，見第6頁。
第29頁，第二條第(一)項所列合計滿意度為68.5%，惟查表2-2-1，所列「非常滿意」為11.3%，「滿意」為57.2%，「還算滿意」為17.4%，爰合計應為85.9%。	已修正，見第29頁。
第52、54、56頁，表2-4-11表格內容請修正，以符合本案其他表格之一致性。	已修正，見第52、54、56頁。
第84頁，針對海外據點所提建議部分「如果我國航商能提供這些國家航管機關之資訊，也有助於我國在國際間之競爭力」，本項建議理由為何？請補充說明。	已遵照指示補充說明。見第84頁。
第90頁，針對港務面向可改進議題部分，所述「過去政府積極推動的自由經濟示範區，目前似乎不是我國航商最關注的議題，可能的原因是自由貿易港區的開放程度已敷大多數航商的需求」，所持理由為何？請補充說明。	已遵照指示補充說明。見第90頁。
第93頁，(五)之議題應屬航安業務，非為船舶業務，請修正。	已遵照指示修正。已修正，見第93頁。
請針對政策分析之建議排序，以利參酌採用。	已遵照指示在第參節第三段說明，見第

	100頁。
請將103年及104年之滿意度調查結果作對照，俾便分析。	已增列附錄四，二年度百分比對照表。
報告書文字請再檢視，避免誤繕。	已修正。
港務組	
本案受訪業者具國際經驗者僅佔3成，僅以此作為國際經驗問項之調查結果產出是否符合實況，請說明。	本研究的主體為滿意度調查，故調查對象為委託單位所提供之航商清冊，並非抽樣調查，因此，受訪者中具國際經驗者僅佔3成的結果並非來自於抽樣誤差。另外，研究團隊並未要求不具國際經驗的航商回答國際經驗相關之問題，因此，問卷調查所獲得之結果應能符合實況。已修正，見第86頁。
第90頁，針對港務面向再改進議題部分，因港務組業務非僅止3項，不利於充分反映受訪者意見。	各組業務繁雜不容易一一納入選項，研究團隊主觀選擇的結果掛一漏萬，確有受訪者選擇其他之選項。研究團隊未來進行類似的研究會改進，會請各業務組提供合適的選項進行調查。研究團隊第一次設計相關問題，懇請委託單位諒解疏漏之處。已修正，見第90頁。
第25頁結果顯示業者與港務組往來最頻繁，本次調查主要對象之海運服務業包括船舶運送業、船務代理業、海運承攬運送業及貨櫃集散站經營業等，未包括港務組業管船舶貨物裝卸承攬業及船舶理貨業，與問卷結果似與事實不符，請再詳細說明。	本次調查對象僅針對海運服務業包括船舶運送業、船務代理業、海運承攬運送業及貨櫃集散站經營業。
有關政策分析部分，請再依業務性質予分類。	第參節第三段的政策建議可分成兩部分，一是本研究整體的初步建議，二是座談會的意見。座談會的意見已根據議題別進行分類，而整體的初步建議大多是跨議題的政策建議，並不易依據業務性質分類。
船員組	
第3頁，表1內，美國與新加坡自2010年至2013年的數據皆相同，數據是否有誤。	美國部分的數字確實有誤，已修正，謝謝指教，見第3頁。
第5頁第1段，所述「以近兩年(2013至2014年)為例，交通部航海人員測驗及格人數分別為876人與924人(含舊案補考及格人數)」，經查正確人數應分別為625人與842人，建議請確認。	已修正，見第5頁。
有關第93頁所述「在座談會中，航務與船員相關的問題的確也是討論最為熱烈的問題。」、第96頁第2段所述略以「由於科技的進步，已經不需要那麼多船員來操作…然而，相關規定並未鬆綁…不論我國船員至他國船工作，或是我國船僱用他國船員，都存在許多不變與限制…外僱會的程序複雜，也常要求一些難以達成的要求…」、第98頁第1	已列於100至101頁的政策建議中。

段所述「船務代理業則認為航務、港務、船員三大面向應再精進。」皆有清楚提出船員業務相關待改進項目，至感佩服，建議可併於第100頁政策建議中提出建議，俾尋求改善措施。	
第6頁倒數第4行有提到表1，但報告書內並未看到。	已修正，見第6頁。
第23頁，表2-1-1次數的總和有誤。	已修正，見第23頁。
第73頁，圖2-9-1船務代理業圖示長條圖顯示有誤。	已修正，見第73頁。
航務組	
第13頁的問卷與政策分析係乎沒有關聯性。	本次的問卷調查大部分仍與一般的滿意度調查有關，與政策分析關連的部分主要在第八部分的國際經驗與第九部分的航港管理執行，請參考這兩部分的問卷調查結果。
建議問卷內容應反映業者對MTNet實務操作之滿意性，以作為NEW MTNet規劃參考。	請參閱貳、滿意度調查分析增列十一、調查改進建議（第84-85頁），利於來年調查計畫實施改進。
有關問卷調查內航務中心交叉分析部分，為何北部航務中心受訪者「無意見」者偏多，無法完整呈現受訪者對北部航務中心之意見。	已於每題滿意度原交叉表後，再增列一個扣除無意見的交叉表。詳見個題滿意度內文。
座談會為何僅於南部辦理，因航商多數位於北部，如有辦理座談會需求，亦應於北部辦理。	雖然座談會在南部辦理，但邀請之對象仍為全國航商，本次座談會亦有中部的航商與會。僅在南部辦理主要原因是研究期間不長，故只能舉辦一場座談會，考量研究團隊獲得行政支援的便利性，故在南部舉行座談會，未來類似的研究，在時間允許的情形下，也定會在北部舉辦座談會，懇請委託單位諒解。
航安組	
第3頁，表2應為全球各商港港口貨櫃量排行，請更正。	已遵照指示修正，見第3頁。
第23頁，針對業者最常辦理業務部分，應針對業務屬性予分類，本問卷內之業務未含括本局所有業務，不利於受訪者充分表達其需求，且「海事報告簽證及海事調查」非業者可申辦業務。	各組業務繁雜不容易一一納入選項，研究團隊主觀選擇的結果掛一漏萬，確有受訪者選擇其他之選項。研究團隊未來進行類似的研究會改進，會請各業務組提供合適的選項進行調查。研究團隊第一次設計相關問題，懇請委託單位諒解疏漏之處。
船舶組	
應將「MTNet滿意度」及「臨櫃滿意度」予分類調查。	請參閱貳、滿意度調查分析增列十一、調查改進建議（第84-85頁），利於來年調查計畫實施改進。
建議問卷題目需完整含括各組業務範疇。	各組業務繁雜不容易一一納入選項，研究團隊主觀選擇的結果掛一漏萬，確有受訪

	者選擇其他之選項。研究團隊未來進行類似的研究會改進，會請各業務組提供合適的選項進行調查。研究團隊第一次設計相關問題，懇請委託單位諒解疏漏之處。
座談會可邀集各業務組到場說明，以及時解決業者之疑惑並雙向溝通。	由於研究期間不長，座談會的聯絡時間較為短促，故僅通知企劃組與會，此外，當初座談會的定位偏向於航商業者意見之蒐集。不過，未來類似的研究，在時間允許的情形下，也定會邀集各業務組到場說明。