

交通部航港局 102 年度

海運服務業對航政業務 滿意度調查

委託單位：交通部航港局

執行單位：全方位市場調查有限公司

目 錄

摘 要	7
第一章 調查主旨	11
第二章 調查設計與方法	12
第二章 資料分析方法	14
第三章 訪問回收情形與樣本結構	17
第四章 調查結果	19
壹、接觸機關業務別	20
一、最常辦理哪些業務	20
二、到航港局所屬單位洽公頻率	22
三、與哪個單位業務往來最頻繁	24
貳、機關服務人員及環境滿意度	25
一、承辦人員「服務態度」滿意度	25
二、承辦人員「專業能力」滿意度	28
三、業務往來單位「環境綠美化」滿意度	31
四、業務往來單位「洽公環境」滿意度	34
參、機關櫃檯申辦服務及處理速度滿意度	37
一、航務中心「櫃檯申辦服務態度」滿意度	37
二、航務中心「櫃檯處理速度」滿意度	40
肆、航港單一窗口服務平台 (MTNet) 之滿意度	43
一、常不常利用「航港單一窗口服務平台(MTNet)」辦理相關業務	43
二、航港單一窗口服務平台(MTNet)「操作便利性」滿意度	44
三、航港單一窗口服務平台(MTNet)「回應速度」滿意度	47
四、航港單一窗口服務平台(MTNet)「電子支付作業」滿意度	50
五、航港單一窗口服務平台(MTNet)「客服專線」滿意度	53
六、航港單一窗口服務平台(MTNet)「統計查詢系統」滿意度	56
七、航港單一窗口服務平台(MTNet)「整體滿意度」	59
八、較不滿意的作業為何	62
伍、申訴管道及處理之滿意度	63
一、「申訴管道的暢通性」滿意度	63

二、有沒有向航港局相關單位提出申訴	66
三、「申訴處理」滿意度	67
四、不滿意「申訴處理」的主要原因.....	67
陸、資訊公開之滿意度	68
一、「資訊公開表現」滿意度.....	68
柒、整體滿意度及建言	71
一、航港局「整體表現」滿意度	71
二、具體建議或反映事項.....	74
捌、彙整結果.....	76
一、航港局各項表現滿意度彙整	76
二、航港局各項表現滿意度－按最常往來單位分	78
三、MTNet 及相關業務滿意度－按 MTNet 使用頻率分	81
四、重要度-滿意度知覺圖.....	82
第五章 結論與建議.....	83
 附錄一 調查問卷	 89
附錄二 單題百分比.....	93
附錄三 信效度分析.....	100
附錄四 統計表	103

表目錄

表 3-1 問卷回收一覽表.....	17
表 3-2 樣本結構	17
表 4-1 最常辦理哪些業務—按洽公頻率分	21
表 4-4 承辦人員「服務態度」滿意度—按最常往來單位分	26
表 4-5 承辦人員「專業能力」滿意度—按最常往來單位分	29
表 4-6 業務往來單位「環境綠美化」滿意度—按最常往來單位分	32
表 4-7 業務往來單位「洽公環境」滿意度—按最常往來單位分	35
表 4-8 航務中心「櫃檯申辦服務態度」滿意度—按最常往來單位分	38
表 4-9 航務中心「櫃檯處理速度」滿意度—按最常往來單位分	41
表 4-11 MTNet「操作便利性」滿意度—按使用頻率分	45
表 4-12 MTNet「回應速度」滿意度—按使用頻率分	48
表 4-13 MTNet「電子支付作業」滿意度—按使用頻率分	51
表 4-14 MTNet「客服專線」滿意度—按使用頻率分	54
表 4-15 MTNet「統計查詢系統」滿意度—按使用頻率分	57
表 4-16 MTNet「整體滿意度」—按使用頻率分	60
表 4-18 「申訴管道的暢通性」滿意度—按最常往來單位分	64
表 4-22 「資訊公開表現」滿意度—按使用頻率分	69
表 4-23 航港局「整體表現」滿意度—按最常往來單位分	72
表 4-24 具體建議或反映事項	74
表 4-25 航港局各項表現滿意度彙整	76
表 4-26 航港局各項表現滿意度彙整《針對有表態者》	77
表 4-27 航港局各項表現—按最常往來單位分	78
表 4-28 MTNet 及相關業務滿意度—按 MTNet 使用頻率分	81
表 5-1 機關服務人員及環境滿意度《針對有表態者》	83
表 5-2 機關櫃檯申辦服務及處理速度滿意度《針對有表態者》	84
表 5-3 航港單一窗口服務平台 (MTNet) 之滿意度《針對有表態者》	85
表 5-4 申訴管道及處理之滿意度《針對有表態者》	85
表 5-5 資訊公開之滿意度《針對有表態者》	86
表 5-5 航港局整體滿意度《針對有表態者》	86
表 A1 投入信效度分析之調查題目	100
表 A2 信度分析結果.....	101
表 A3 調查結果之效度分析	102

圖目錄

圖 4-1 最常辦理哪些業務	20
圖 4-2-1 到航港局所屬單位洽公頻率	22
圖 4-2-2 到航港局所屬單位洽公頻率—按最常往來單位分	22
圖 4-2-3 到航港局所屬單位洽公頻率—按受訪者屬性分	23
圖 4-3-1 與哪個單位業務往來最頻繁	24
圖 4-3-2 與哪個單位業務往來最頻繁—按受訪者屬性分	24
圖 4-4-1 承辦人員「服務態度」滿意度	25
圖 4-4-2 承辦人員「服務態度」滿意度《針對有表態者》	25
圖 4-4-3 承辦人員「服務態度」滿意度—按最常往來單位分	26
圖 4-4-4 承辦人員「服務態度」滿意度—按業者屬性分	27
圖 4-5-1 承辦人員「專業能力」滿意度	28
圖 4-5-2 承辦人員「專業能力」滿意度《針對有表態者》	28
圖 4-5-3 承辦人員「專業能力」滿意度—按最常往來單位分	29
圖 4-5-4 承辦人員「專業能力」滿意度—按業者屬性分	30
圖 4-6-1 業務往來單位「環境綠美化」滿意度	31
圖 4-6-2 業務往來單位「環境綠美化」滿意度《針對有表態者》	31
圖 4-6-3 業務往來單位「環境綠美化」滿意度—按最常往來單位分	32
圖 4-6-4 業務往來單位「環境綠美化」滿意度—按業者屬性分	33
圖 4-7-1 業務往來單位「洽公環境」滿意度	34
圖 4-7-2 業務往來單位「洽公環境」滿意度《針對有表態者》	34
圖 4-7-3 業務往來單位「洽公環境」滿意度—按最常往來單位分	35
圖 4-7-4 業務往來單位「洽公環境」滿意度—按業者屬性分	36
圖 4-8-1 航務中心「櫃檯申辦服務態度」滿意度	37
圖 4-8-2 航務中心「櫃檯申辦服務態度」滿意度《針對有表態者》	37
圖 4-8-3 航務中心「櫃檯申辦服務態度」滿意度—按最常往來單位分	38
圖 4-8-4 航務中心「櫃檯申辦服務態度」滿意度—按業者屬性分	39
圖 4-9-1 航務中心「櫃檯處理速度」滿意度	40

圖 4-9-2 航務中心「櫃檯處理速度」滿意度《針對有表態者》	40
圖 4-9-3 航務中心「櫃檯處理速度」滿意度—按最常往來單位分	41
圖 4-9-4 航務中心「櫃檯處理速度」滿意度—按業者屬性分	42
圖 4-10-1 常不常利用「航港單一窗口服務平台(MTNet)」辦理相關業務	43
圖 4-10-2 經常利用 MTNet 辦理相關業務比率—按受訪者屬性分	43
圖 4-11-1 航港單一窗口服務平台(MTNet)「操作便利性」滿意度	44
圖 4-11-2 MTNet「操作便利性」滿意度《針對有表態者》	44
圖 4-11-3 MTNet「操作便利性」滿意度—按使用頻率分	45
圖 4-11-4 MTNet「操作便利性」滿意度—按業者屬性分	46
圖 4-12-1 航港單一窗口服務平台(MTNet)「回應速度」滿意度	47
圖 4-12-2 MTNet「回應速度」滿意度《針對有表態者》	47
圖 4-12-3 MTNet「回應速度」滿意度—按使用頻率分	48
圖 4-12-4 MTNet「回應速度」滿意度—按業者屬性分	49
圖 4-13-1 航港單一窗口服務平台(MTNet)「電子支付作業」滿意度	50
圖 4-13-2 MTNet「電子支付作業」滿意度《針對有表態者》	50
圖 4-13-3 MTNet「電子支付作業」滿意度—按使用頻率分	51
圖 4-13-4 MTNet「電子支付作業」滿意度—按業者屬性分	52
圖 4-14-1 航港單一窗口服務平台(MTNet)「客服專線」滿意度	53
圖 4-14-2 MTNet「客服專線」滿意度《針對有表態者》	53
圖 4-14-3 MTNet「客服專線」滿意度—按使用頻率分	54
圖 4-14-4 MTNet「客服專線」滿意度—按業者屬性分	55
圖 4-15-1 航港單一窗口服務平台(MTNet)「統計查詢系統」滿意度	56
圖 4-15-2 MTNet「統計查詢系統」滿意度《針對有表態者》	56
圖 4-15-3 MTNet「統計查詢系統」滿意度—按使用頻率分	57
圖 4-15-4 MTNet「統計查詢系統」滿意度—按業者屬性分	58
圖 4-16-1 航港單一窗口服務平台(MTNet)「整體滿意度」	59
圖 4-16-2 航港單一窗口服務平台(MTNet)「整體滿意度」《針對有表態者》	59
圖 4-16-3 MTNet「整體滿意度」—按使用頻率分	60
圖 4-16-4 MTNet「整體滿意度」—按業者屬性分	61

圖 4-17 較不滿意的作業為何	62
圖 4-18-1 「申訴管道的暢通性」滿意度	63
圖 4-18-2 「申訴管道的暢通性」滿意度《針對有表態者》	63
圖 4-18-3 「申訴管道的暢通性」滿意度—按最常往來單位分	64
圖 4-18-4 「申訴管道的暢通性」滿意度—按業者屬性分	65
圖 4-19-1 有沒有向航港局相關單位提出申訴	66
圖 4-19-2 有向航港局相關單位提出申訴比率—按受訪者屬性分	66
圖 4-20 「申訴處理」滿意度	67
圖 4-21 不滿意「申訴處理」的主要原因	67
圖 4-22-1 「資訊公開表現」滿意度	68
圖 4-22-2 「資訊公開表現」滿意度《針對有表態者》	68
圖 4-22-3 「資訊公開表現」滿意度—按使用頻率分	69
圖 4-22-4 「資訊公開表現」滿意度滿意度—按業者屬性分	70
圖 4-23-1 航港局「整體表現」滿意度	71
圖 4-23-2 航港局「整體表現」滿意度《針對有表態者》	71
圖 4-23-3 航港局「整體表現」滿意度—按最常往來單位分	72
圖 4-23-4 航港局「整體表現」滿意度—按業者屬性分	73
圖 4-29 「交通部航港局」重要度-滿意度分析	82

摘 要

交通部航港局為使各項施政作為更能符合民眾的期待，特委託全方位市場調查公司辦理「102 年海運服務業對航政業務滿意度調查」，以瞭解民眾對本局服務品質的滿意度，做為提升整體施政效能之參考。本調查係針對目前於航港單一窗口服務平台(MTNet)登錄且營運之海運服務業者，全部計 1,318 家(實際家數以 MTNet 統計數為準)進行郵寄問卷調查，調查期間為 102 年 3 月 28 日至 4 月 24 日，成功訪問 519 位業者，回收率達 39.4%。謹將調查重要統計結果陳述如后：

壹、接觸機關業務別

一、業者最常辦理業務為「海運承攬運送業設立登記及管理」及「船舶進出港簽證」

- 業者最常辦理業務依序為「海運承攬運送業設立登記及管理」(43.4%)、「船舶進出港簽證」(35.5%)、「船員監理簽證」(17.0%)、「船務代理業設立登記及管理」(12.7%)、「船舶登記」(10.6%)、「船舶運送業設立登記及管理」(5.6%)，其他業務別占比皆不到 5%。

二、業者有三成七到航港局所屬單位洽公頻率一個月達 1 次以上，高達五成二半年不到 1 次；有四成三與局本部往來較頻繁，四成六與航務中心往來較頻繁

- 19.8%業者到航港局所屬單位洽公頻率一週達 3 次以上，37.4%業者洽公頻率一個月達 1 次以上，51.6%業者洽公頻率半年不到 1 次。
- 43.2%業者經常到局本部洽公，其中又以「航務組」(19.5%)、「港務組」(17.5%)為主；46.2%業者經常到航務中心洽公，其中又以「北航務中心」(28.9%)為主，「南航務中心」(12.9%)次之。

貳、機關服務人員及環境滿意度

一、全體受訪業者有八成左右滿意承辦人員「服務態度」及「專業能力」；針對有表態者做分析，「服務態度」及「專業能力」滿意度皆高達九成八

- 全體受訪業者中有 80.9%滿意承辦人員「服務態度」，1.5%不滿意；另有 17.5%無意見。進一步針對有表態者(即扣除無意見者)做分析，有表態的業者高達 98.1%滿意承辦人員「服務態度」
- 全體受訪業者中有 79.8%滿意承辦人員「專業能力」，1.3%不滿意；另有 18.9%無意見。進一步針對有表態者(即扣除無意見者)做分析，有表態的業者高達 98.3%滿意承辦人員「專業能力」。

二、全體受訪業者有六成多滿意業務往來單位「環境綠美化」及「洽公環境」；針對有表態者做分析，「服務態度」及「專業能力」滿意度皆高達九成八

- 全體受訪業者中有 64.5%滿意業務往來單位「環境綠美化」，1.5%不滿意；另有 33.9%無意見。進一步針對有表態者(即扣除無意見者)做分析，有表態的業者有 97.7%滿意「環境綠美化」。
- 全體受訪業者中有 67.2%滿意業務往來單位「洽公環境」，1.2%不滿意；另有 31.6%無意見。進一步針對有表態者(即扣除無意見者)做分析，有表態的業者有 98.3%滿意「洽公環境」。

參、機關櫃檯申辦服務及處理速度滿意度

一、全體受訪業者有六成多滿意航務中心「櫃檯申辦服務態度」及「櫃檯處理速度」；針對有表態者做分析，「櫃檯申辦服務態度」及「櫃檯處理速度」滿意度皆高達九成六以上

- 全體受訪業者中有 68.4%滿意航務中心「櫃檯申辦服務態度」，1.5%不滿意；另有 30.1%無意見。進一步針對有表態者(即扣除無意見者)做分析，有表態的業者高達 97.8%滿意航務中心「櫃檯申辦服務態度」。
- 全體受訪業者中有 66.7%滿意航務中心「櫃檯處理速度」，2.5%不滿意；另有 30.8%無意見。進一步針對有表態者(即扣除無意見者)做分析，有表態的業者高達 96.4%滿意「櫃檯處理速度」。

肆、航港單一窗口服務平台 (MTNet) 之滿意度

一、三成四業者經常利用「航港單一窗口服務平台(MTNet)」辦理相關業務

- 33.5%業者經常利用「航港單一窗口服務平台(MTNet)」辦理相關業務，17.0%偶爾利用。

二、全體受訪業者有六成多業者滿意 MTNet「操作便利性」、「回應速度」，五成多滿意 MTNet「客服專線」、「統計查詢系統」，四成二滿意 MTNet「電子支付作業」表示滿意；針對有表態者做分析，MTNet 各項目滿意度皆達九成三以上

- 全體受訪業者中有 62.4%滿意航港單一窗口服務平台(MTNet)「操作便利性」，3.1%不滿意；另有 34.5%無意見。進一步針對有表態者(即扣除無意見者)做分析，有表態的業者有 95.3%滿意 MTNet「操作便利性」。

- 全體受訪業者中有 61.3%滿意航港單一窗口服務平台(MTNet)「回應速度」，4.4%不滿意；另有 34.3%無意見。進一步針對有表態者(即扣除無意見者)做分析，有表態的業者有 93.3%滿意 MTNet「回應速度」。
- 全體受訪業者中有 41.8%滿意航港單一窗口服務平台(MTNet)「電子支付作業」，1.2%不滿意；另有 57.0%無意見。進一步針對有表態者(即扣除無意見者)做分析，有表態的業者有 97.3%滿意 MTNet「電子支付作業」。
- 全體受訪業者中有 55.1%滿意航港單一窗口服務平台(MTNet)「客服專線」，1.9%不滿意；另有 43.0%無意見。進一步針對有表態者(即扣除無意見者)做分析，有表態的業者有 96.6%滿意 MTNet「客服專線」。
- 全體受訪業者中有 54.1%滿意航港單一窗口服務平台(MTNet)「統計查詢系統」，1.2%不滿意；另有 44.7%無意見。進一步針對有表態者(即扣除無意見者)做分析，有表態的業者有 97.9%滿意 MTNet「統計查詢系統」。

三、全體受訪業者有六成四滿意航港單一窗口服務平台；針對有表態者做分析，「MTNet 整體滿意度」達九成六。對 MTNet 不滿意的作業以「進出港申請」及「人員車輛通行證申請」為主

- 整體而言，全體受訪業者中有 64.2%滿意航港單一窗口服務平台(MTNet)，2.7%不滿意；另有 33.1%無意見。進一步針對有表態者(即扣除無意見者)做分析，有表態的業者有 96.0%滿意航港單一窗口服務平台(MTNet)。
- 不滿意 MTNet 整體表現者不滿意的作業以「進出港申請」(28.6%)、「人員車輛通行證申請」(28.6%)為主，其次為「統計查詢」(14.3%)。

伍、申訴管道及處理之滿意度

一、全體受訪業者有六成二滿意航港局相關單位「申訴管道的暢通性」；針對有表態者做分析，「申訴管道的暢通性」滿意度達九成六

- 全體受訪業者中有 61.8%滿意航港局相關單位「申訴管道的暢通性」，2.9%不滿意；另有 35.3%無意見。進一步針對有表態者(即扣除無意見者)做分析，有表態的業者有 95.5%滿意「申訴管道的暢通性」。

二、6%業者曾向航港局相關單位提出申訴；其中有七成八滿意航港局或所屬機關的「申訴處理」，二成二不滿意

- 有 6.2%業者曾向航港局相關單位提出申訴；其中 78.1%滿意航港局或所屬機關的「申訴處理」，21.9%不滿意。

三、不滿意航港局或所屬機關「申訴處理」的原因以「申訴事項未得到解決」為主，其次為「處理時效有待加強」

- 不滿意航港局或所屬機關「申訴處理」的原因以「申訴事項未得到解決」(71.4%) 為主，其次依序為「處理時效有待加強」(42.9%)、「申訴管理不夠暢通」(28.6%)、「受理單位對法規不熟悉或曲解法令」(28.6%)。

陸、資訊公開之滿意度

一、全體受訪業者有八成滿意航港局「資訊公開方面」表現；針對有表態者做分析，「資訊公開方面」滿意度高達九成八

- 全體受訪業者中有 79.6%滿意航港局「資訊公開方面」表現，1.9%不滿意；另有 18.5%無意見。進一步針對有表態者(即扣除無意見者)做分析，有表態的業者有 97.6%滿意「資訊公開方面」表現。

柒、整體滿意度

一、全體受訪業者有八成四業者滿意航港局過去一年的整體表現；針對有表態者做分析，「航港局整體滿意度」達九成七

- 全體受訪業者中有 84.0%滿意航港局過去一年的整體表現，2.7%不滿意；另有 13.3%無意見。進一步針對有表態者(即扣除無意見者)做分析，有表態的業者有 96.9%滿意航港局過去一年的整體表現。

第一章 調查主旨

交通部航港局（簡稱航港局）於 101 年 3 月 1 日正式成立，為中華民國有關航運與商港事務的最高主管機關；航港局專責掌理航港公權力事項，接受交通部委任辦理船舶運送業、海運承攬運送業、船務代理業、貨櫃集散站經營業、臺灣轄區與大陸轄區海運直航、船員管理等事項。航港局掌理事項包括：

- 一、海運航業、船舶、船員、海事、商港之法規、政策及發展計畫研擬。
- 二、航業、船舶驗船機構、船員與駕駛訓練機構、商港港埠業監理業務之規劃、執行及督導。
- 三、國際海運合作、聯營機構、航運秩序管理業務之規劃、執行及督導。
- 四、船舶檢丈、登記與航行安全業務之規劃、執行及督導。
- 五、船員與駕駛訓練、發證、考核業務之規劃、執行及督導。
- 六、海事、引水業務之規劃、執行及督導。
- 七、商港與商港自由貿易港區監理業務及公有公共基礎設施之建設管理。
- 八、航路標識之規劃、建造、維護、監督、管理及航行安全之促進。
- 九、海運國際條約、公約、協定、規範與標準之蒐集、編譯及執行。
- 十、其他航港相關事務之規劃、執行及督導。

航港局 102 年提升服務品質之總體目標如下：(一)辦理業者滿意服務，塑造專業、便民、高效率的服務形象與聲譽；(二)促使資訊透明化，提供友善網路服務，確保民眾知的權利與資訊使用權；(三)整合服務功能，統合運用資源，開發創新服務措施，提升服務品質。

為使航港局服務品質持續提升，各項施政作為更能符合民眾的期待；航港局爰規劃運用社會科學研究方法，委託全方位市場調查公司辦理「102 年海運服務業對航政業務滿意度調查」，以瞭解民眾對航港局服務品質滿意度，並提出改善建議，做為持續提升整體施政效能之參考。

第二章 調查設計與方法

一、專案名稱

102 年海運服務業對航政業務滿意度調查。

二、調查範圍：

臺灣轄區。

三、調查對象：

目前於航港單一窗口服務平台(MTNet)登錄且營運之海運服務業者，包括：(1)海運承攬業。(2)船舶運送業。(3)船務代理業。(4)貨櫃集散站經營業。

四、調查母體及樣本：

目前於航港單一窗口服務平台(MTNet)登錄且營運之海運服務業者，全部計 1,318 家(實際家數以 MTNet 統計數為準，部分業者跨足 2 個業別以上)，其類別如下：

(一)海運承攬業：計 817 家。

(二)船舶運送業：計 184 家。

(三)船務代理業：計 421 家。

(四)貨櫃集散站經營業：計 31 家。

五、調查方式：

採郵寄方式為主，電話催收為輔，問卷直接寄至各受查者，郵件內含問卷，受查者填寫問卷完反摺後直接寄回。

未回卷者最後以電話進行催收，並配合受查者提供多元調查管道，包含傳真、電話調查等方式調查。

六、調查執行時間

民國 102 年 3 月 28 日至 4 月 24 日

七、抽樣方法與樣本規模：

以交通部航港局提供之受訪對象名單計 1,318 家(實際家數以 MTNet 統計數為準)，全面調查投遞問卷。預定回收有效樣本數為 30%(惟若未達 436 份，則至少須回收至 436 份以上)。

七、調查項目：

共計 15 題，相關重點包括：

- (1)受訪對象參與機關業務接洽業務種類及頻率、最常往來單位。
- (2)受訪對象對機關服務人員及環境之滿意度。
- (3)受訪對象對機關櫃檯申辦服務及處理速度之滿意度。
- (4)受訪對象對航港單一窗口服務平台(MTNet)之滿意度。
- (5)受訪對象對機關申訴管道及處理之滿意度。
- (6)受訪對象對機關資訊公開之滿意度。
- (7)受訪對象對機關之整體滿意度及具體興革建議。
- (8)受訪者基本資料。

八、回收樣本數、回收率及抽樣誤差

本次調查有效樣本為 519 份，有效問卷回收率為 39.4%，在 95%的信賴水準下，全體百分比結果之抽樣誤差在 $\pm 3.35\%$ 以內。

第二章 資料分析方法

一、資料處理

調查資料以電腦處理為主，人工處理為輔。人工處理部分包含調查資料審核、結果表之核對、研判與分析等。電腦處理部分包括調查資料登錄、軟體程式設計、資料處理及結果表列印等。

二、統計分析

(一)簡單百分比

計算各類別變項的百分比，可了解各題目回答的分布情形；用來分析樣本之基本特性、看法等分配狀況。

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

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

(二)抽樣誤差

抽樣誤差估計，採用較保守的簡單隨機抽樣公式做推估：

以樣本比例 p 推估母體比例 P ，在 $1-\alpha$ 信賴水準下之信賴區間為：

$$\Pr(|p - P| \leq d) = 1 - \alpha$$

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

(三)滿意評分

根據國外學者研究發現顧客滿意度與顧客忠誠度有密切關係，當顧客滿意度提升，相對顧客忠誠度亦隨之提升。不過顧客滿意度與顧客忠誠度間並非單純的直線關係，通常非常滿意與只是滿意顧客的忠誠度間有明顯落差。根據 1995 Jones & Sasser 兩位學者所做的研究發現，在過去 18 個月對全錄非常滿意的顧客其再購比率是只是滿意顧客的六倍。

本調查滿意度選項採李克特量表，也就是非常滿意、滿意、普通、不滿意、非常不滿意，滿意度若是利用 TOP3(非常滿意+還算滿意+普通)來衡量時，不僅會忽略掉非常滿意、滿意及普通之程度上差異，同時也忽視不滿意者意見。

故在機關別表現滿意度比較方式則採選項配分計算之平均數為準，配分方式分別為「非常滿意」5 分、「滿意」4 分、「普通」3 分、「不滿意」2 分、「非常不滿意」1 分。

滿意度評分=非常滿意%×5+滿意%×4+普通%×3+不滿意%×2+非常不滿意%×1。

平均數落在 1~5 分間，滿意評分愈高表示愈滿意，分數低於 3 分表示受訪者傾向負面評價，相對而言，評分高於 3 分表示受訪者傾向正面評價。

(四)交叉分析與獨立性檢定

各題與基本資料的交叉表以分析不同屬性受訪者的看法是否差異。在 95% 的信賴水準下，若 p 檢定值小於 0.05，則認定兩變數間並非完全獨立。

卡方檢定是用來檢定交叉表橫列與直行變數彼此獨立之假設的統計量，如果任何 Cell 的期望值少於 1，或超過 20% 的 Cell 期望值少於 5 時，將依變數與變項的類型給予合併或者列為遺漏值。卡方值計算公式如下：

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

f_i = 樣本觀察值中屬於第 i 組的次數，稱為觀察次數。

e_i = 在 H_0 為真之下，屬於第 i 組的期望次數，稱為理論次數。

(五)相關分析

採用皮爾森相關係數(Pearson correlation coefficient)測量兩連續變數間關係的強弱，其計算公式如下：

$$r_{xy} = \frac{\sum X_i Y_i - (\sum X_i \sum Y_i) / n}{\sqrt{\sum X_i^2 - (\sum X_i)^2 / n} \sqrt{\sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2 / n}}$$

(六)信度分析

信度係指測量結果的一致性(reliability)、穩定性及可靠性；也就是即使重複做測量，也會得到相似的測量結果。本研究預計以 Cronbach's α 係數為信度指標，分別測量各面向題組之內部一致性。Cronbach's α 公式如下：

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

s_i^2 ：各題目的變異數

s^2 ：測驗分數的變異數

k：題數

若 α 值愈高，表示量表內各項目之衡量結果愈趨一致，意即量表之信度愈高。Cuedford(1965)提出 Cronbach's α 高於 0.7 為高信度，小於 0.35 則為低信度。若 α 值愈高，表示量表內各項目之衡量結果愈趨一致，亦即量表信度愈高。

(七)效度分析

效度(validity)係指一份問卷能正確測量到所要測量特質之程度。一般衡量效度可分為內容效度、效標關聯效度與構念效度三方法來衡量。

內容效度旨在瞭解衡量內容之真確性，亦即各問項是否能適切地衡量調查之主題。內容效度主要係由專家判斷問卷之適切性，而無一定之方法可真正確保內容效度。

效標關聯效度係以驗證性的方法，來探討測驗分數與一些外在效標之間的關係，而效標就是指測驗所要預測的某些行為或量數。

構念效度係指問卷能否確實衡量所欲表示之理論構念，即同時考慮理論與測量工具之配合。本研究預計利用「效標關聯效度」來檢驗問卷之效度。

第三章 訪問回收情形與樣本結構

一、問卷回收情形

本調查採全查，由於部分業者跨足 2 種行業以上，重複資料僅保留一筆(以統一編號為準)，故全體名單為 1,318 個受查者，截至 102 年 4 月 24 日止，共回收有效問卷 519 份，回收率為 39.4%，詳細回收情形如表 3-1 所示。

表 3-1 問卷回收一覽表

名單別	寄發問卷數 ①	回收問卷數 ②	回收率 =②/①
海 運 承 攬 業	817	279	34.1%
船 舶 運 送 業	184	54	29.3%
船 務 代 理 業	421	172	40.9%
貨 櫃 集 散 經 營 業	31	14	45.2%
總 計	1,318	519	39.4%

註：1.若同一業者(以統一編號為準)跨足 2 種行業以上，則寄發問卷時只寄一份。

2.名單別為原始資料，與受訪者勾選答案略有不同。

二、抽樣誤差

本次調查有效樣本為 519 份，在 95%的信賴水準下，全體百分比結果之抽樣誤差在±3.35%以內。

三、樣本結構

有效樣本之結構及樣本數，如表 3-2 所示。

表 3-2 樣本結構

業者屬性	樣本數	百分比
全體	519	100.0%
公司行業別		
海運承攬業	262	50.5%
船舶運送業	79	15.2%
船務代理業	181	34.9%
貨櫃集散經營業	16	3.1%

表 3-2 樣本結構

業者屬性	樣本數	百分比
全體	519	100.0%
職務別		
公司負責人	38	7.3%
業務主管	199	38.3%
業務承辦人	222	42.8%
其他	54	10.4%
拒答	6	1.2%
年資		
未滿 1 年	12	2.3%
1~3 年	46	8.9%
3~5 年	39	7.5%
5~10 年	89	17.1%
10~15 年	88	17.0%
15~20 年	76	14.6%
20 年以上	159	30.6%
拒答	10	1.9%
性別		
男	250	48.2%
女	256	49.3%
拒答	13	2.5%

第四章 調查結果

調查內容分為七大主題，分別為「接觸機關業務別」、「機關服務人員及環境滿意度」、「機關櫃檯申辦服務及處理速度之滿意度」、「航港單一窗口服務平台 (MTNet) 之滿意度」、「申訴管道及處理之滿意度」、「資訊公開滿意度」、「整體滿意度及建言」。報告內容呈現方式則採以下規劃方式依序撰寫。

壹、接觸機關業務別

- 一、最常辦理哪些業務
- 二、到航港局所屬單位洽公頻率
- 三、與哪個單位業務往來最頻繁

貳、機關服務人員及環境滿意度

- 一、機關服務人員「服務態度」滿意度
- 二、機關服務人員「專業能力」滿意度
- 三、業務往來單位「環境綠美化」滿意度
- 四、業務往來單位「洽公環境」滿意度

參、機關櫃檯申辦服務及處理速度之滿意度

- 一、航務中心「櫃檯申辦服務態度」滿意度
- 二、航務中心「機關櫃檯處理速度」滿意度

肆、航港單一窗口服務平台 (MTNet) 之滿意度

- 一、常不常利用「航港單一窗口服務平台(MTNet)」辦理相關業務
- 二、航港單一窗口服務平台(MTNet)「操作便利性」滿意度
- 三、航港單一窗口服務平台(MTNet)「回應速度」滿意度
- 四、航港單一窗口服務平台(MTNet)「電子支付作業」滿意度
- 五、航港單一窗口服務平台(MTNet)「客服專線」之服務滿意度
- 六、航港單一窗口服務平台(MTNet)「統計查詢系統」滿意度
- 七、航港單一窗口服務平台(MTNet) 整體滿意度
- 八、較不滿意航港單一窗口服務平台(MTNet)的作業為何

伍、申訴管道及處理之滿意度

- 一、「申訴管道的暢通性」滿意度
- 二、有沒有向航港局相關單位提出申訴
- 三、航港局或所屬機關的「申訴處理」滿意度
- 四、不滿意航港局「申訴處理」的主要原因

陸、資訊公開滿意度

- 一、「資訊公開表現」滿意度

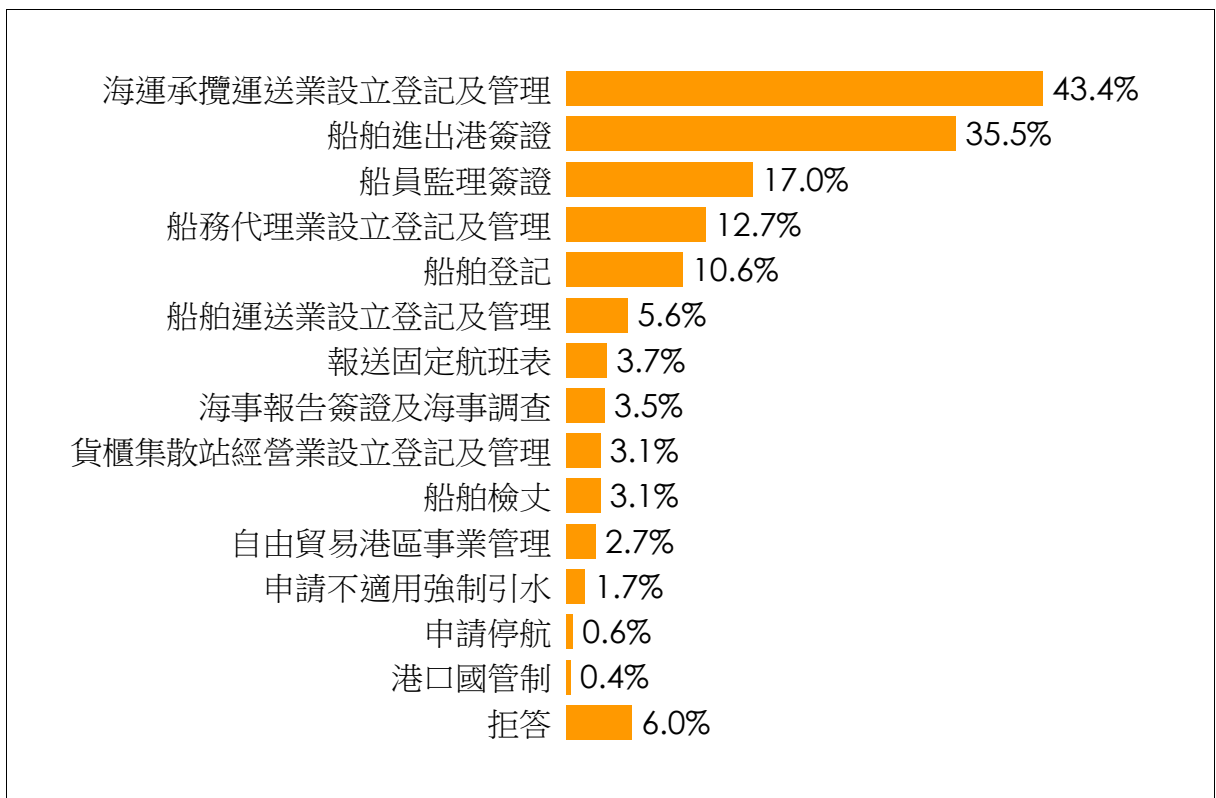
柒、整體滿意度及建言

- 一、航港局「整體表現」滿意度
- 二、具體建議或反映事項

壹、接觸機關業務別

一、最常辦理哪些業務

業者最常辦理業務依序為「海運承攬運送業設立登記及管理」(43.4%)、「船舶進出港簽證」(35.5%)、「船員監理簽證」(17.0%)、「船務代理業設立登記及管理」(12.7%)、「船舶登記」(10.6%)、「船舶運送業設立登記及管理」(5.6%)、「報送固定航班表」(3.7%)、「海事報告簽證及海事調查」(3.5%)、「貨櫃集散站經營業設立登記及管理」(3.1%)、「船舶檢丈」(3.1%)，其他業務別占比皆不到 3%，另有 6.0%拒答。



Q.請問貴公司最常辦理哪些業務(可複選，最多3項)? (全體受訪者，n=519)

圖4-1 最常辦理哪些業務

1.按洽公頻率分

到航港局所屬單位洽公一個月至少 1 次者，最常辦理業務以「船舶進出港簽證」為主，其次為「船員監理簽證」；洽公頻率一週至少 1 次者更高達 91.6% 最常辦理「船舶進出港簽證」。

洽公頻率 2-6 個月 1 次者以辦理「海運承攬運送業設立及管理」為主，其次為「船舶進出港簽證」、「船員監理簽證」、「船舶登記」。

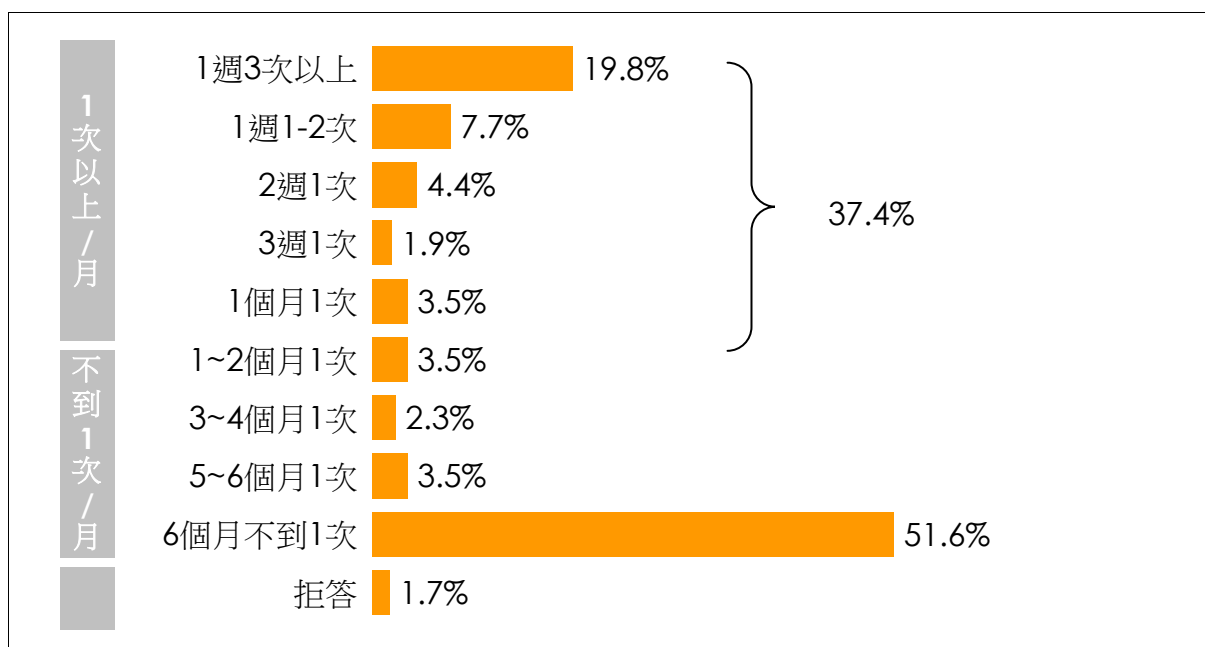
洽公頻率半年不到 1 次者有高達 72.8%最常辦理「海運承攬運送業設立及管理」。

表 4-1 最常辦理哪些業務—按洽公頻率分

洽公頻率 最常辦理業務	1 週 1 次以上	1 個月 1-2 次	2~6 個月 1 次	半年 不到 1 次
樣本數	143	51	48	268
海運承攬運送業設立登記及管理	5.6%	3.9%	33.3%	72.8%
船舶進出港簽證	91.6%	58.8%	25.0%	3.7%
船員監理簽證	35.0%	37.3%	22.9%	2.2%
船務代理業設立登記及管理	19.6%	11.8%	16.7%	8.6%
船舶登記	18.9%	19.6%	20.8%	3.0%
船舶運送業設立登記及管理	7.0%	17.6%	12.5%	1.5%
報送固定航班表	3.5%	7.8%	8.3%	1.9%
海事報告簽證及海事調查	10.5%	3.9%	0.0%	0.4%
貨櫃集散站經營業設立登記及管理	1.4%	2.0%	2.1%	4.5%
船舶檢丈	5.6%	7.8%	6.3%	0.4%
自由貿易港區事業管理	2.1%	3.9%	4.2%	2.6%
申請不適用強制引水	4.9%	2.0%	0.0%	0.4%
申請停航	1.4%	2.0%	0.0%	0.0%
港口國管制	0.7%	0.0%	0.0%	0.4%
拒答	0.7%	0.0%	4.2%	9.7%

二、到航港局所屬單位洽公頻率

37.4%業者到航港局所屬單位洽公頻率一個月達 1 次以上，有 19.8%一週 3 次以上，高達 51.6%半年不到 1 次；另有 1.7%拒答。



Q.請問貴公司到航港局所屬單位洽公的頻率大約多久一次？(全體受訪者，n=519)

圖4-2-1 到航港局所屬單位洽公頻率

1.按最常往來單位分

就業者最常往來單位而言，最常接觸船舶組、船員組、中部、南部、東部航務中心者到航港局所屬單位洽公頻率較高，有六成以上一個月達 1 次以上；最常接觸港務組、北部航務中心者洽公頻率較低，一個月 1 次以上比率皆未達三成。

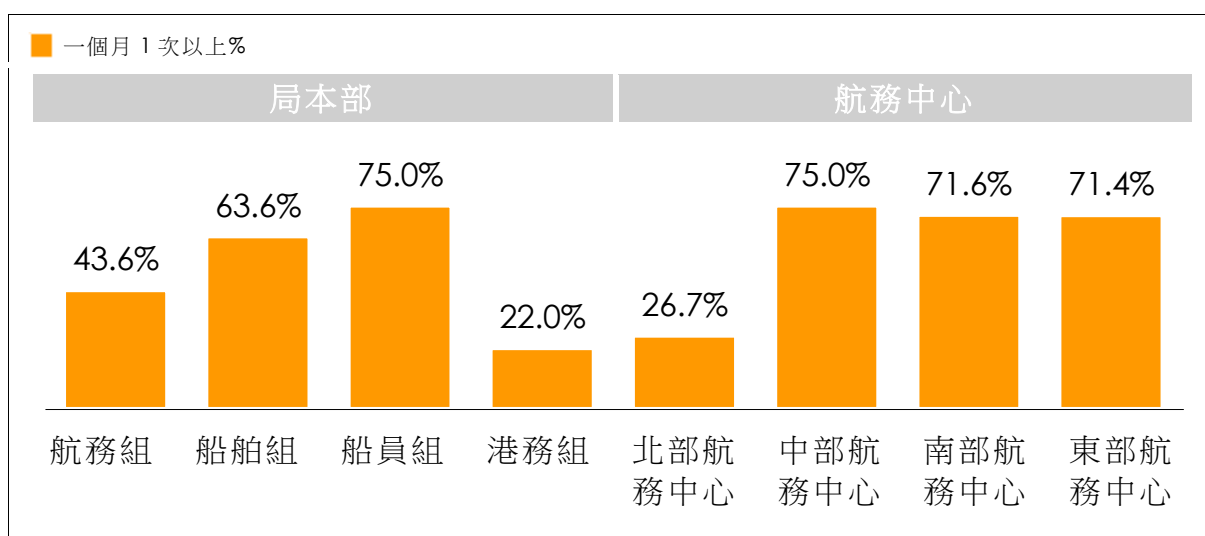
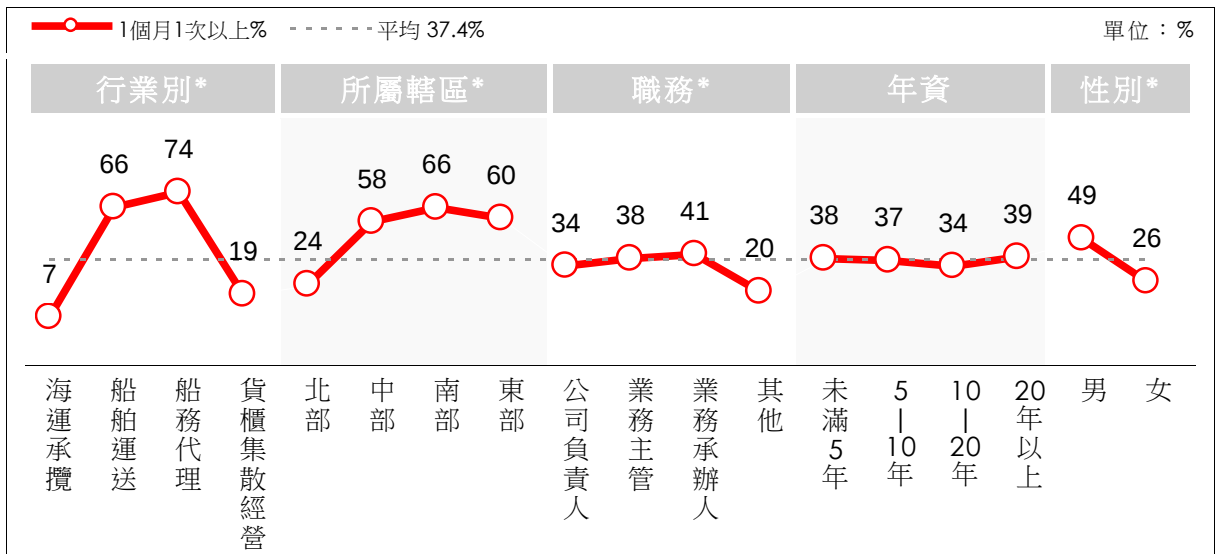


圖4-2-2 到航港局所屬單位洽公頻率—按最常往來單位分

2.按受訪者屬性分

除船舶運送業、船務代理業、中部、南部及東部轄區外，其他屬性受訪者到航港局所屬單位洽公頻率一個月 1 次以上比率皆未達五成。



註：標示「*」表示該類屬性業者的回答在 95%信賴水準下有顯著差異；公司行業別可複選，故不予檢定。

圖4-2-3 到航港局所屬單位洽公頻率—按受訪者屬性分

卡方檢定顯示，不同「行業」、「所屬轄區」、「職務」、「性別」受訪者在洽公頻率上有顯著差異；各屬性受訪者洽公頻率說明如下：

行 業 別： 相較其他業別，船舶運送業、船務代理業到航港局所屬單位洽公頻率較高，有六成以上到航港局所屬單位洽公一個月至少 1 次。

所 屬 轄 區： 相較於北部，中部、南部及東部轄區受訪者到航港局所屬單位洽公頻率較高，有五成以上到航港局所屬單位洽公一個月至少 1 次。

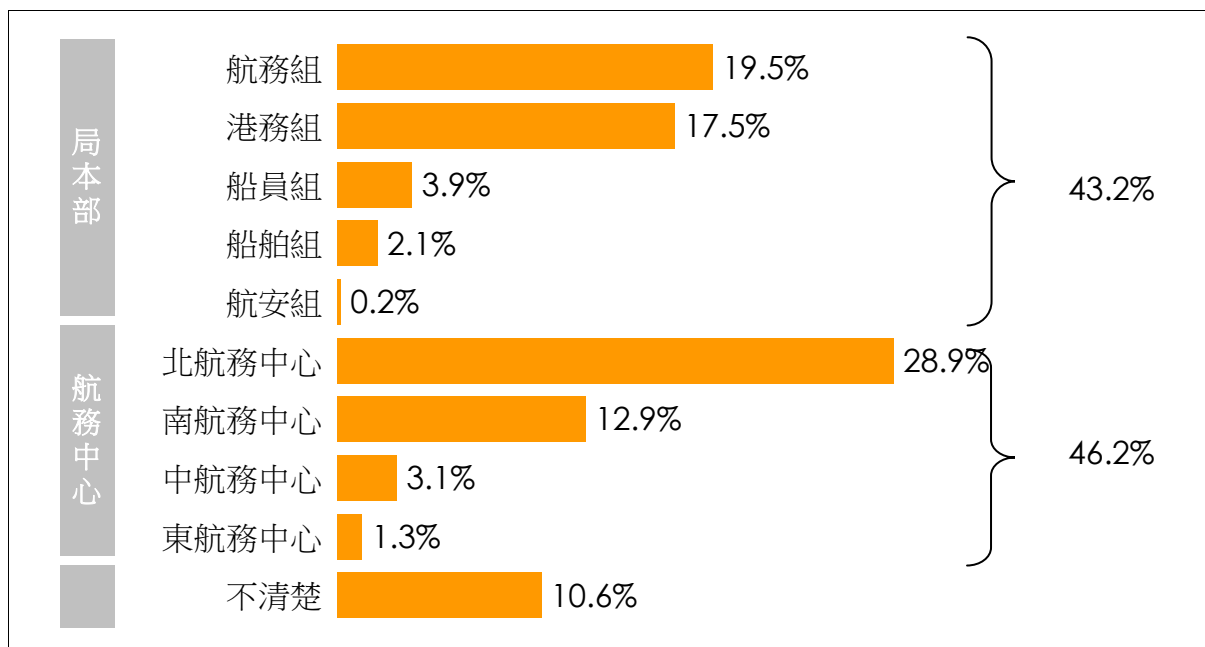
職 務： 不同職務別受訪者到航港局所屬單位洽公一個月 1 次以上比率皆未達五成，其他人員僅有二成一個月洽公 1 次以上。

年 資： 不同年資受訪者到航港局所屬單位洽公一個月 1 次以上比率皆為三成多。

性 別： 男性受訪者有四成九到航港局所屬單位洽公至少 1 次，高於女性的二成六。

三、與哪個單位業務往來最頻繁

受訪者有 43.2%與局本部往來較頻繁，其中以「航務組」(19.5%)、「港務組」(17.5%)為主；有 46.2%與航務中心往來較頻繁，其中以「北航務中心」(28.9%)為主，「南航務中心」(12.9%)次之；另有 10.6%表示不清楚。

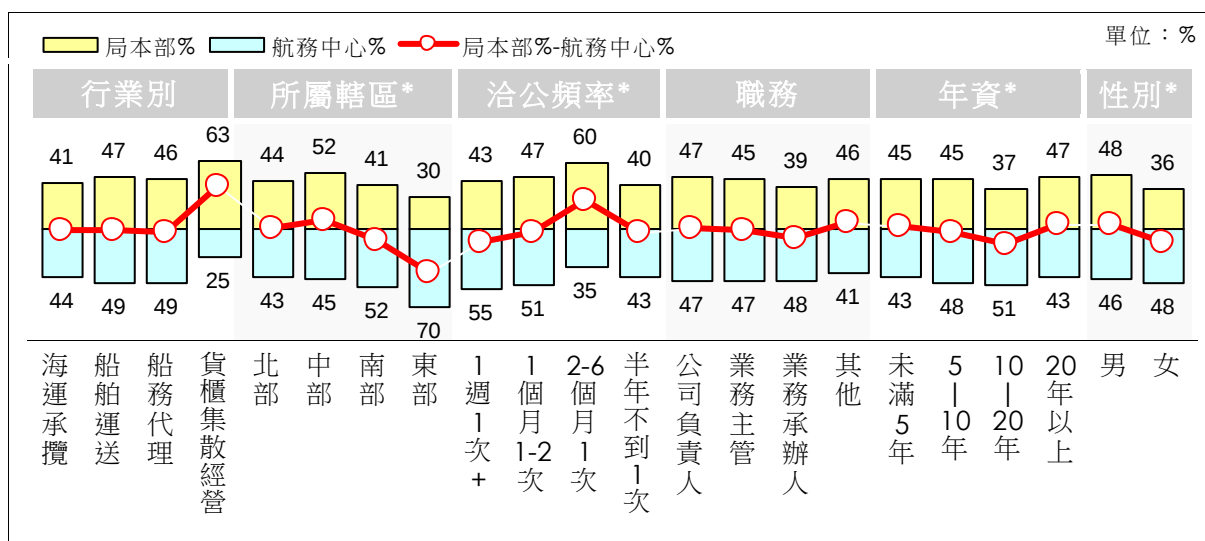


Q. 請問貴公司與哪個單位業務往來最頻繁？(單選)(全體受訪者，n=519)

圖4-3-1 與哪個單位業務往來最頻繁

1.按受訪者屬性分

貨櫃集散經營業、洽公頻率 2-6 個月 1 次者與局本部往來較頻繁，東部轄區、年資 10-20 年、女性受訪者與航務中心往來較頻繁，其餘屬性受訪者則二者比率皆達四成以上。



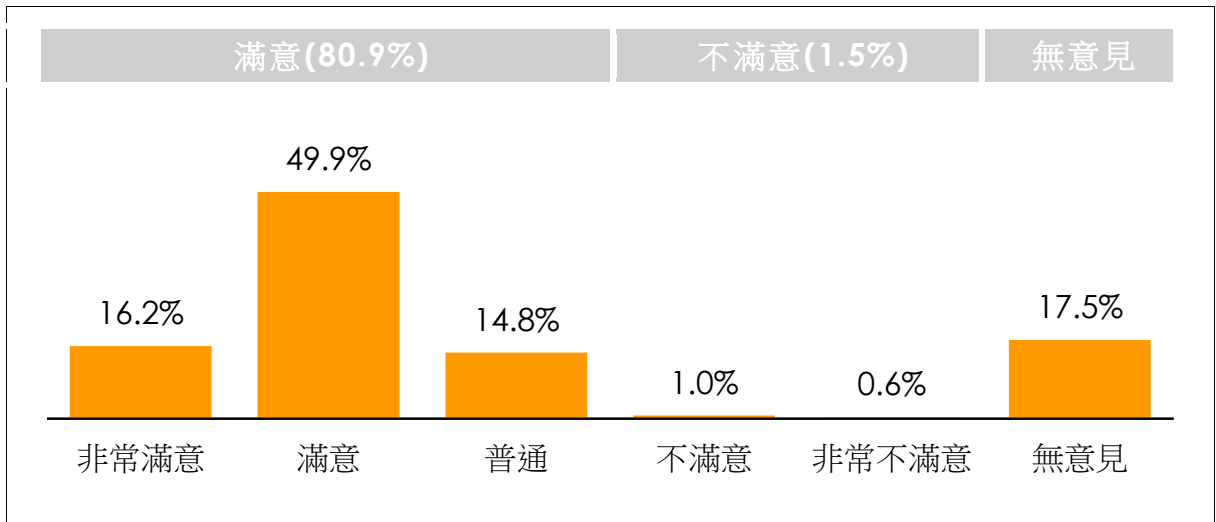
註：標示「*」表示該類屬性業者的回答在 95%信賴水準下有顯著差異；公司行業別可複選，故不予檢定。

圖4-3-2 與哪個單位業務往來最頻繁—按受訪者屬性分

貳、機關服務人員及環境滿意度

一、承辦人員「服務態度」滿意度

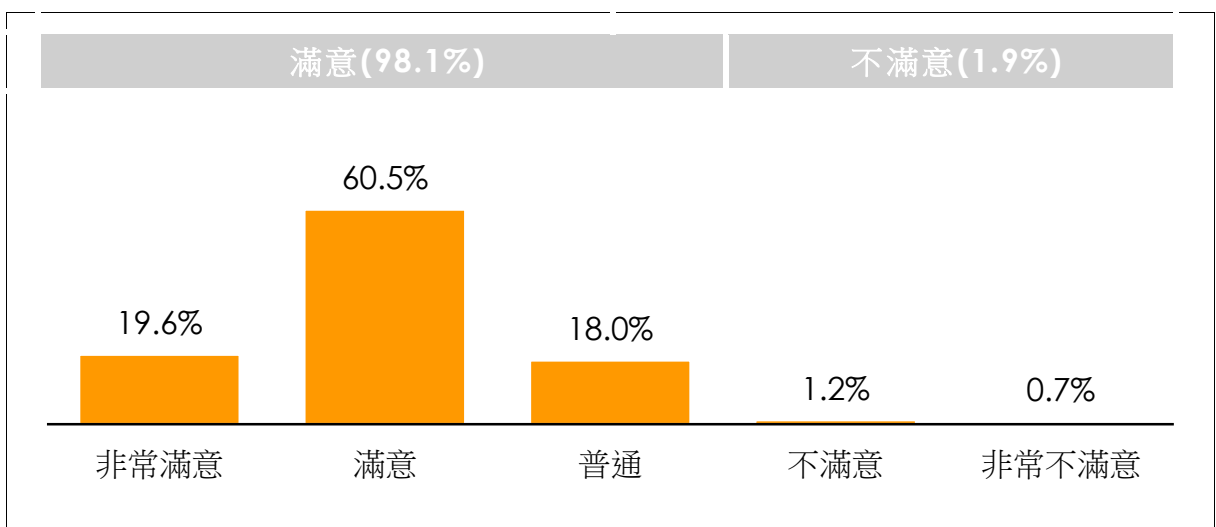
80.9%業者滿意承辦人員「服務態度」(16.2%非常滿意+49.9%滿意+14.8%普通)，1.5%不滿意(1.0%不滿意+0.6%非常不滿意)；另有 17.5%無意見。



Q.請問您對於業務往來的相關承辦人員「服務態度」滿不滿意？(全體受訪者，n=519)

圖4-4-1 承辦人員「服務態度」滿意度

進一步針對有表態者(即扣除無意見者)做分析，有表態的業者高達 98.1%滿意承辦人員「服務態度」(19.6%非常滿意+60.5%滿意+18.0%普通)，1.9%不滿意(1.2%不滿意+0.7%非常不滿意)。

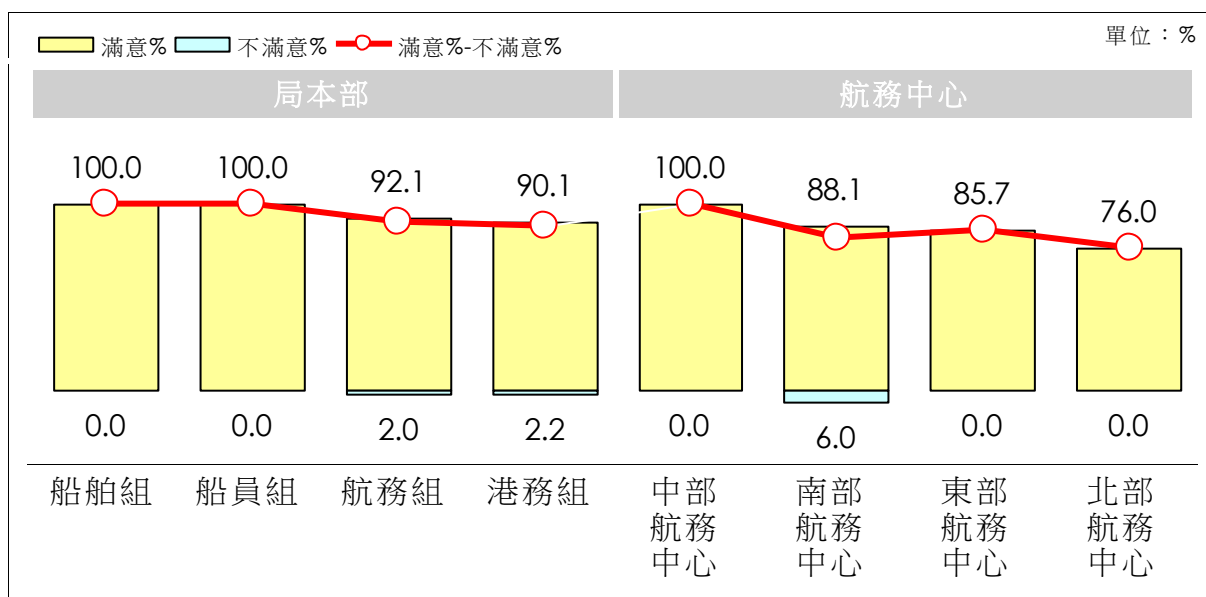


Q.請問您對於業務往來的相關承辦人員「服務態度」滿不滿意？(有表態者，n=428)

圖4-4-2 承辦人員「服務態度」滿意度《針對有表態者》

1.按最常往來單位分

就業者最常往來單位而言，除北部航務中心外，最常接洽其他單位別者皆有八成以上表示滿意，其中船舶組、船員組、航務組、港務組及中部航務中心更達九成以上；不同最常往來單位別業者表示不滿意的比率皆未達一成。



註：統計圖呈現方式乃依滿意%高低排序，航安組因樣本數僅 1 名，故未列出其結果。

圖4-4-3 承辦人員「服務態度」滿意度—按最常往來單位分

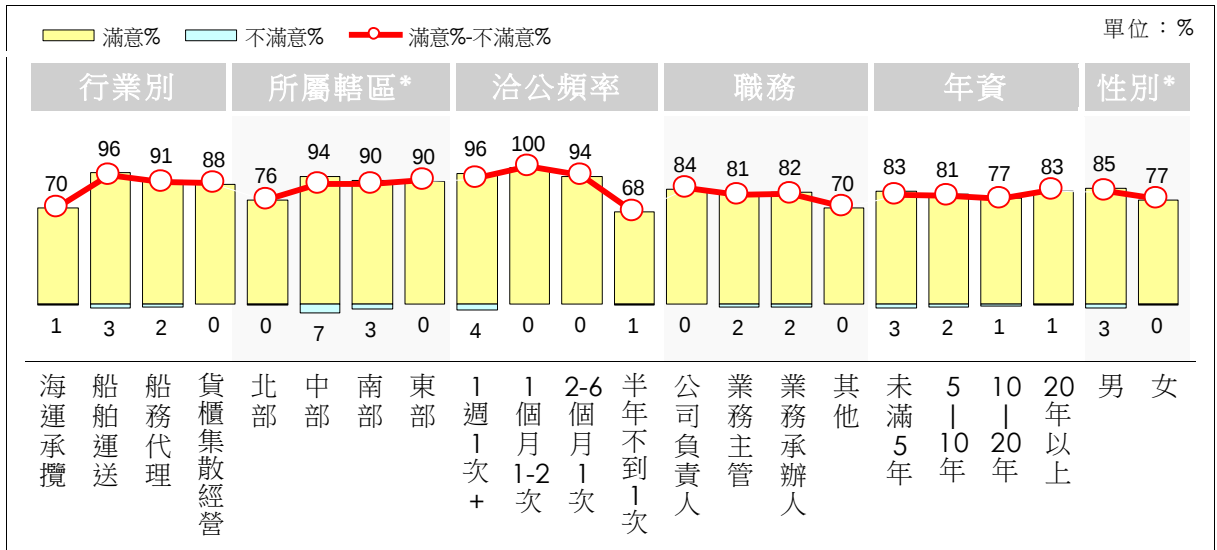
卡方檢定顯示，不同最常往來單位別之受訪者在承辦人員「服務態度」滿意度上並無顯著差異。

表 4-4 承辦人員「服務態度」滿意度—按最常往來單位分

單位：%								
單位別	傾向 滿意	非常 滿意	滿意	普通	傾向 不滿意	不 滿意	很不 滿意	無意見
航 務 組	92.1	14.9	63.4	13.9	2.0	0.0	2.0	5.9
船 舶 組	100.0	27.3	54.5	18.2	0.0	0.0	0.0	0.0
船 員 組	100.0	30.0	55.0	15.0	0.0	0.0	0.0	0.0
港 務 組	90.1	12.1	60.4	17.6	2.2	2.2	0.0	7.7
航 安 組	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
北航務中心	76.0	17.3	46.0	12.7	0.0	0.0	0.0	24.0
中航務中心	100.0	25.0	56.3	18.8	0.0	0.0	0.0	0.0
南航務中心	88.1	17.9	49.3	20.9	6.0	4.5	1.5	6.0
東航務中心	85.7	28.6	57.1	0.0	0.0	0.0	0.0	14.3

2.按受訪者屬性分

多數屬性受訪者有七成以上對承辦人員「服務態度」表示滿意，其中船舶運送業、船務代理業、中部、南部、東部轄區、洽公頻率半年至少 1 次者更有九成以上表示滿意；各屬性受訪者表示不滿意比率皆低於一成。



註：標示「*」表示該類屬性業者的回答在 95%信賴水準下有顯著差異；公司行業別可複選，故不予檢定。

圖4-4-4 承辦人員「服務態度」滿意度—按業者屬性分

卡方檢定顯示，不同「所屬轄區」、「性別」受訪者在承辦人員「服務態度」滿意度上有顯著差異；各屬性受訪者看法說明如下：

行 業 別： 不同行業別受訪者皆有七成以上表示滿意，船舶運送業、船務代理業更有九成以上表示滿意。

所 屬 轄 區： 不同轄區別受訪者皆有七成以上表示滿意，中部、南部、東部更有九成以上表示滿意

洽 公 頻 率： 洽公頻率半年至少 1 次之受訪者有九成以上表示滿意。

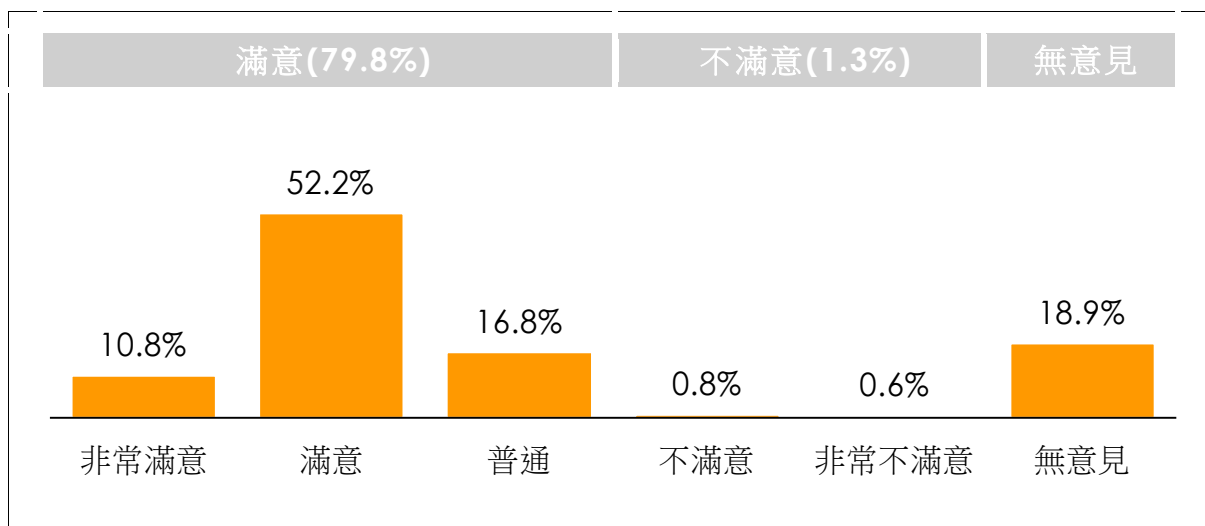
職 務： 不同職務別受訪者皆有七成以上表示滿意。

年 資： 不同年資受訪者皆有七成以上表示滿意。

性 別： 不同性別受訪者皆有七成以上表示滿意，男性表示不滿意的比率略高於女性。

二、承辦人員「專業能力」滿意度

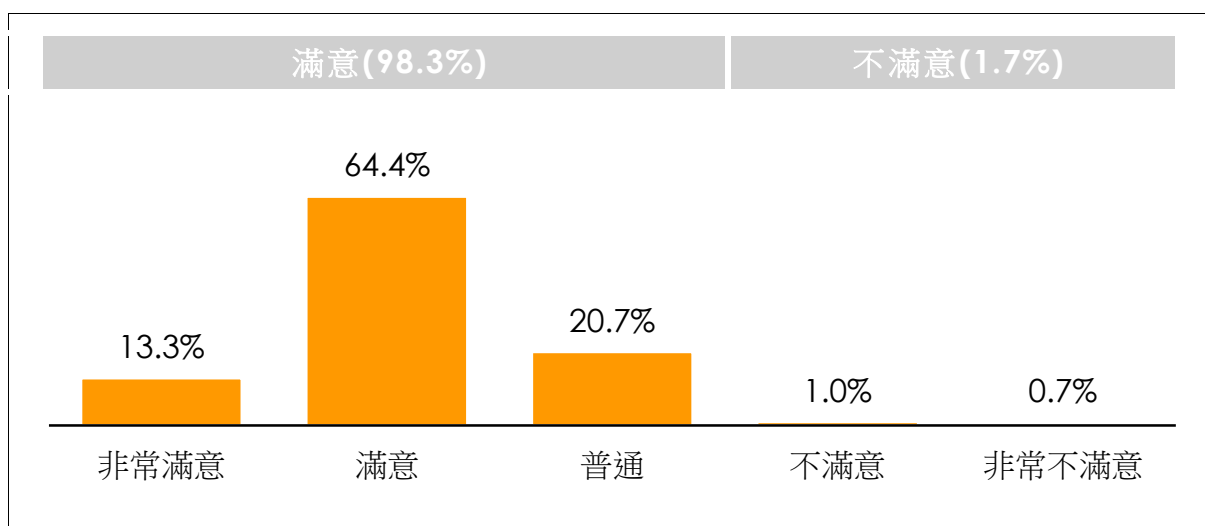
有 79.8%業者滿意承辦人員「專業能力」(10.8%非常滿意+52.2%滿意+16.8%普通)，1.3%不滿意(0.8%不滿意+0.6%非常不滿意)；另有 18.9%無意見。



Q.請問您對於業務往來的相關承辦人員「專業能力」滿不滿意？(全體受訪者，n=519)

圖4-5-1 承辦人員「專業能力」滿意度

進一步針對有表態者(即扣除無意見者)做分析，有表態的業者高達 98.3%滿意承辦人員「專業能力」(13.3%非常滿意+64.4%滿意+20.7%普通)，1.7%不滿意(1.0%不滿意+0.7%非常不滿意)。

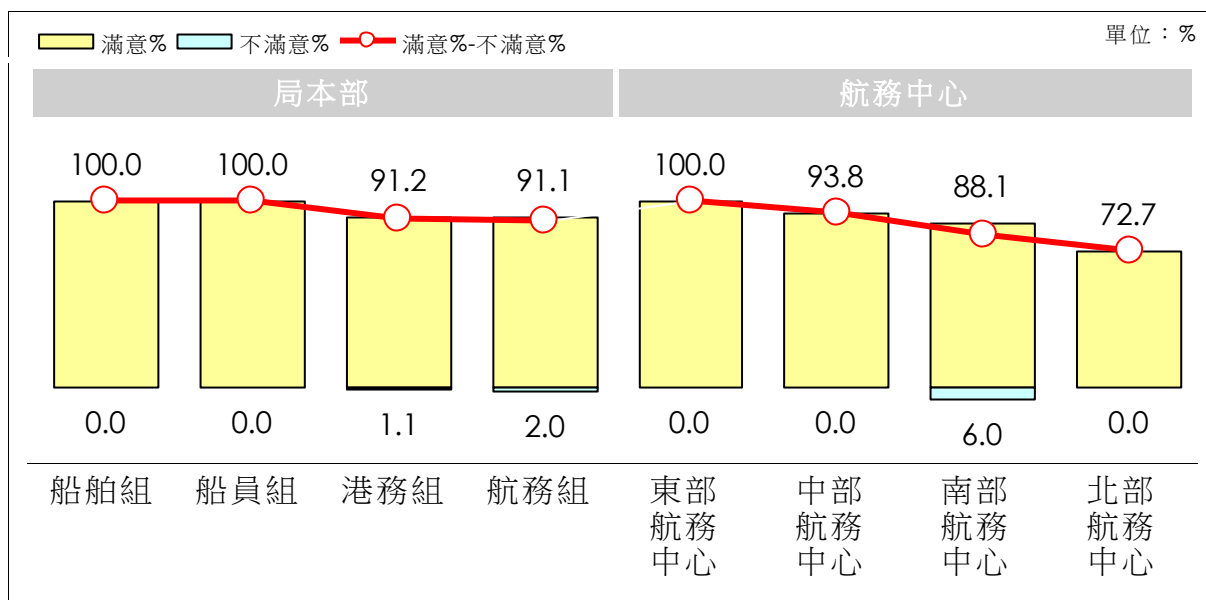


Q.請問您對於業務往來的相關承辦人員「專業能力」滿不滿意？(有表態者，n=421)

圖4-5-2 承辦人員「專業能力」滿意度《針對有表態者》

1.按最常往來單位分

就業者最常往來單位而言，除北部航務中心外，最常接洽其他單位別者皆有八成以上表示滿意，其中船舶組、船員組、港務組、航務組、東部及中部航務中心更達九成以上；不同最常往來單位別業者表示不滿意的比率皆未達一成。



註：統計圖呈現方式乃依滿意%高低排序，航安組因樣本數僅 1 名，故未列出其結果。

圖4-5-3 承辦人員「專業能力」滿意度—按最常往來單位分

卡方檢定顯示，不同最常往來單位別之受訪者在承辦人員「專業能力」滿意度上並無顯著差異。

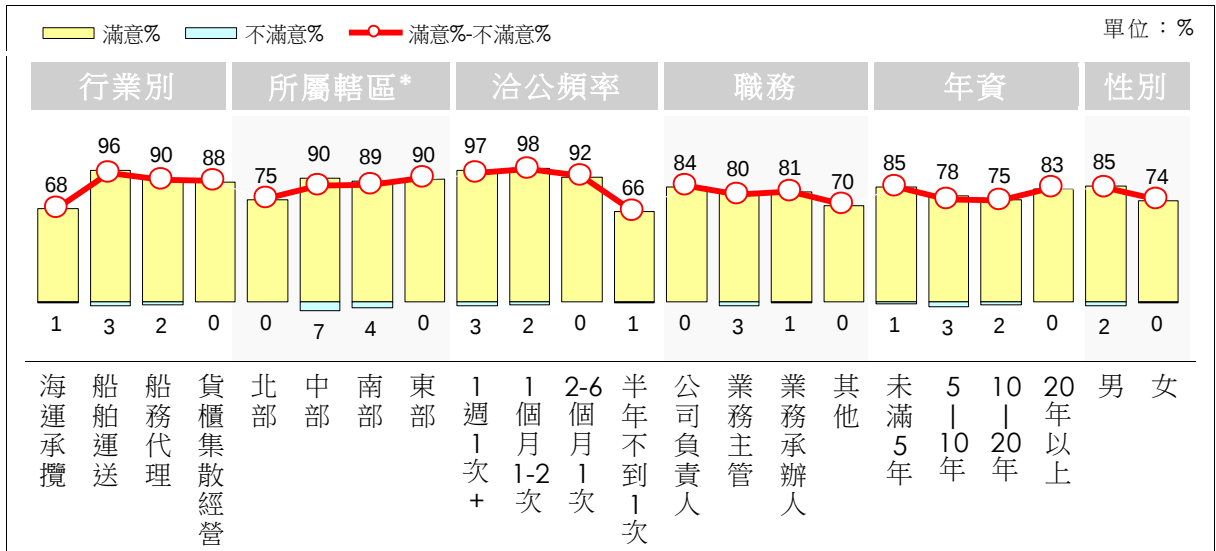
表 4-5 承辦人員「專業能力」滿意度—按最常往來單位分

單位：%

單位別								無意見
	傾向 滿意	非常 滿意	滿意	普通	傾向 不滿意	不 滿意	很不 滿意	
航 務 組	91.1	13.9	59.4	17.8	2.0	0.0	2.0	6.9
船 舶 組	100.0	18.2	63.6	18.2	0.0	0.0	0.0	0.0
船 員 組	100.0	15.0	65.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0
港 務 組	91.2	7.7	62.6	20.9	1.1	0.0	1.1	7.7
航 安 組	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
北航務中心	72.7	9.3	50.7	12.7	0.0	0.0	0.0	27.3
中航務中心	93.8	18.8	56.3	18.8	0.0	0.0	0.0	6.3
南航務中心	88.1	11.9	55.2	20.9	6.0	6.0	0.0	6.0
東航務中心	100.0	14.3	57.1	28.6	0.0	0.0	0.0	0.0

2.按受訪者屬性分

除海運承攬業、半年洽公不到 1 次者外，其餘屬性受訪者皆有七成以上對承辦人員「專業能力」表示滿意，其中船舶運送業、船務代理業、中部、東部轄區、洽公頻率半年至少 1 次者更有九成以上表示滿意；各屬性受訪者表示不滿意比率皆低於一成。



註：標示「*」表示該類屬性業者的回答在 95%信賴水準下有顯著差異；公司行業別可複選，故不予檢定。

圖4-5-4 承辦人員「專業能力」滿意度—按業者屬性分

卡方檢定顯示，不同「所屬轄區」受訪者在承辦人員「專業能力」滿意度上有顯著差異；各屬性受訪者看法說明如下：

行 業 別： 除海運承攬業外，其餘行業別受訪者皆有八成以上表示滿意。

所 屬 轄 區： 不同轄區別受訪者皆有七成以上表示滿意，中部、東部更有九成以上表示滿意

洽 公 頻 率： 洽公頻率半年至少 1 次之受訪者有九成以上表示滿意。

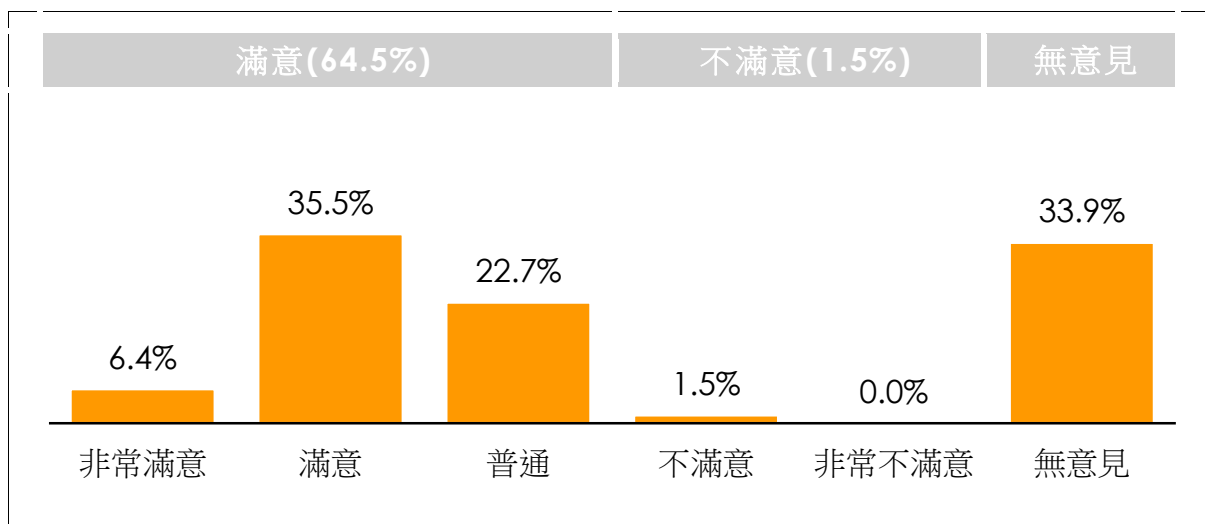
職 務： 不同職務別受訪者皆有七成以上表示滿意。

年 資： 不同年資受訪者皆有七成以上表示滿意。

性 別： 不同性別受訪者皆有七成以上表示滿意。

三、業務往來單位「環境綠美化」滿意度

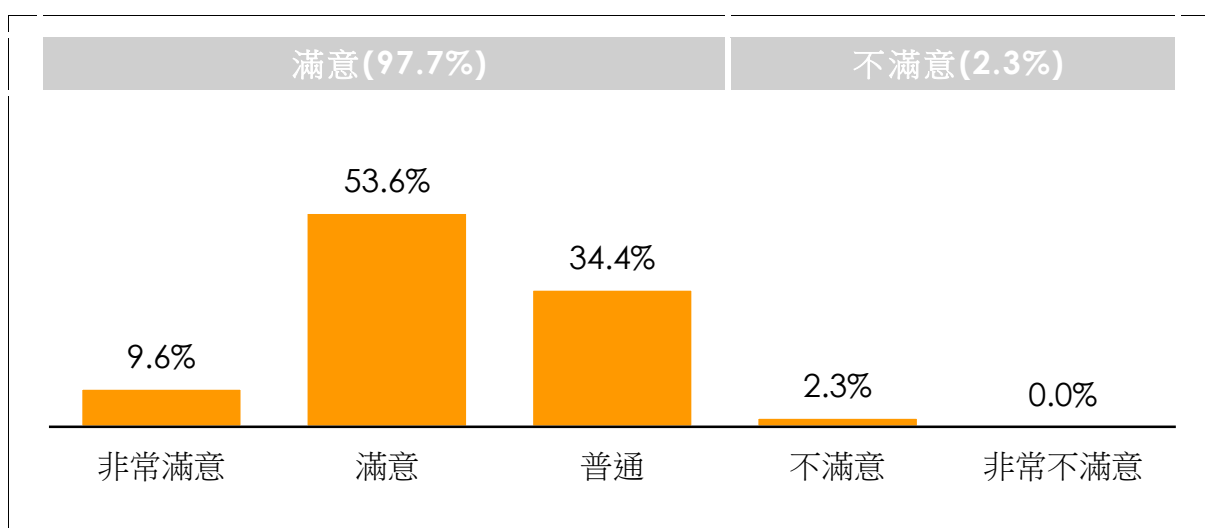
有 64.5%業者滿意業務往來單位「環境綠美化」(6.4%非常滿意+35.5%滿意+22.7%普通)，1.5%不滿意(1.5%不滿意+0.0%非常不滿意)；另有 33.9%無意見。



Q.請問您對於對於業務往來單位的「環境綠美化」滿不滿意？(全體受訪者，n=519)

圖4-6-1 業務往來單位「環境綠美化」滿意度

進一步針對有表態者(即扣除無意見者)做分析，有表態的業者有 97.7%滿意業務往來單位「環境綠美化」(9.6%非常滿意+53.6%滿意+34.4%普通)，2.3%不滿意(2.3%不滿意+0.0%非常不滿意)。

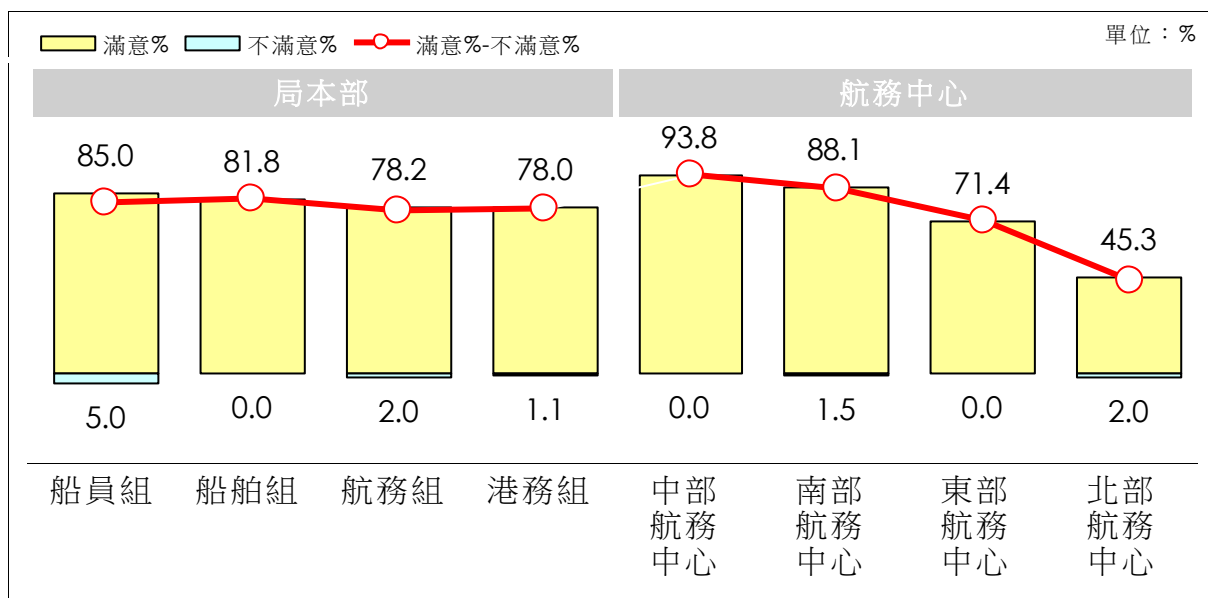


Q.請問您對於對於業務往來單位的「環境綠美化」滿不滿意？(有表態者，n=343)

圖4-6-2 業務往來單位「環境綠美化」滿意度《針對有表態者》

1.按最常往來單位分

就業者最常往來單位而言，除北部航務中心外，最常接洽其他單位別者皆有七成以上表示滿意，其中中部航務中心更達九成以上；不同最常往來單位別業者表示不滿意的比率皆在 5%以下。



註：統計圖呈現方式乃依滿意%高低排序，航安組因樣本數僅 1 名，故未列出其結果。

圖4-6-3 業務往來單位「環境綠美化」滿意度—按最常往來單位分

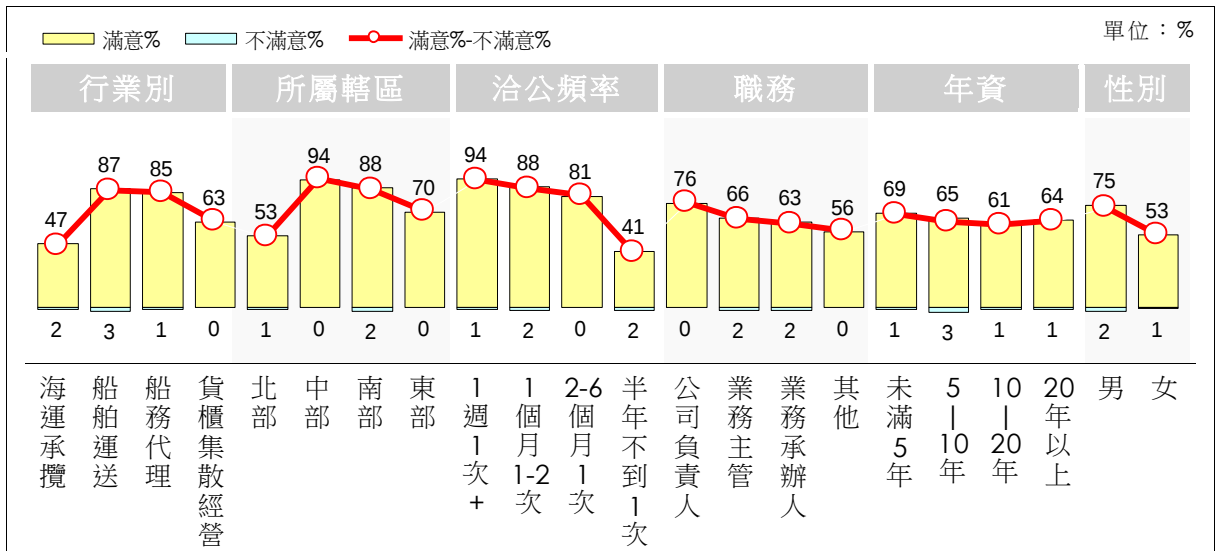
卡方檢定顯示，不同最常往來單位別之受訪者在業務往來單位「環境綠美化」滿意度上並無顯著差異。

表 4-6 業務往來單位「環境綠美化」滿意度—按最常往來單位分

單位別								無意見
	傾向滿意	非常滿意	滿意	普通	傾向不滿意	不滿意	很不滿意	
航務組	78.2	5.9	44.6	27.7	2.0	2.0	0.0	19.8
船舶組	81.8	9.1	27.3	45.5	0.0	0.0	0.0	18.2
船員組	85.0	0.0	60.0	25.0	5.0	5.0	0.0	10.0
港務組	78.0	6.6	46.2	25.3	1.1	1.1	0.0	20.9
航安組	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
北航務中心	45.3	6.7	22.0	16.7	2.0	2.0	0.0	52.7
中航務中心	93.8	12.5	43.8	37.5	0.0	0.0	0.0	6.3
南航務中心	88.1	7.5	50.7	29.9	1.5	1.5	0.0	10.4
東航務中心	71.4	0.0	28.6	42.9	0.0	0.0	0.0	28.6

2.按受訪者屬性分

除海運承攬業、半年洽公不到 1 次者外，其餘屬性受訪者皆有五成以上對業務往來單位「環境綠美化」表示滿意，其中船舶運送業、船務代理業、中部、南部轄區、洽公頻率半年至少 1 次者更有八成以上表示滿意；各屬性受訪者表示不滿意比率皆在 3%以下。



註：標示「*」表示該類屬性業者的回答在 95%信賴水準下有顯著差異；公司行業別可複選，故不予檢定。

圖4-6-4 業務往來單位「環境綠美化」滿意度—按業者屬性分

卡方檢定顯示，不同屬性受訪者在業務往來單位「環境綠美化」滿意度上沒有顯著差異；各屬性受訪者看法說明如下：

行 業 別： 除海運承攬業外，其餘行業別受訪者皆有六成以上表示滿意，船舶運送業、船務代理業更有八成以上表示滿意。

所 屬 轄 區： 除北部轄區外，其他轄區別受訪者皆有七成以上表示滿意，中部、南部更有八成以上表示滿意

洽 公 頻 率： 洽公頻率愈高者表示滿意的比率愈高。

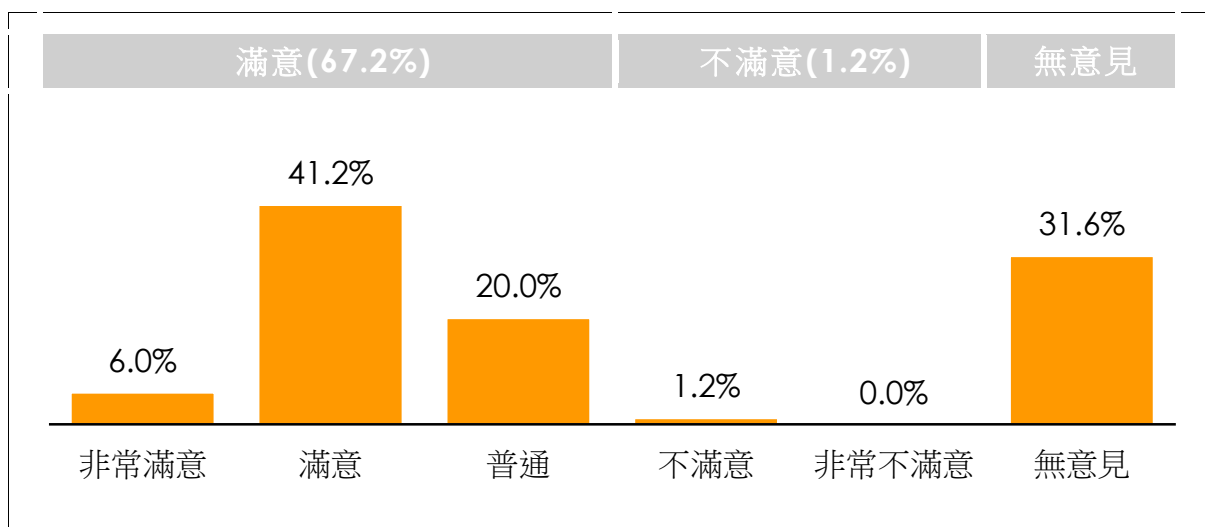
職 務： 不同職務別受訪者皆有五成以上表示滿意，職務愈高者表示滿意的比率愈高。

年 資： 不同年資受訪者皆有六成多表示滿意。

性 別： 不同性別受訪者皆有五成以上表示滿意。

四、業務往來單位「洽公環境」滿意度

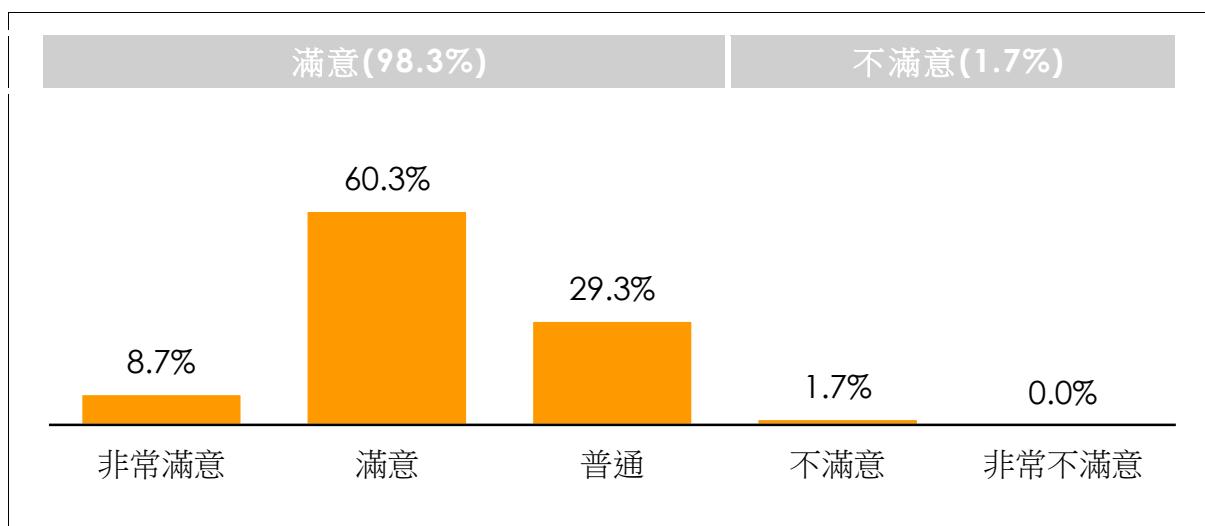
有 67.2%業者滿意業務往來單位「洽公環境」(6.0%非常滿意+41.2%滿意+20.0%普通), 1.2%不滿意(1.2%不滿意+0.0%非常不滿意); 另有 31.6%無意見。



Q.請問您對於對於業務往來單位的「洽公環境」滿不滿意？(全體受訪者，n=519)

圖4-7-1 業務往來單位「洽公環境」滿意度

進一步針對有表態者(即扣除無意見者)做分析, 有表態的業者有 98.3%滿意業務往來單位「洽公環境」(8.7%非常滿意+60.3%滿意+29.3%普通), 1.7%不滿意(1.7%不滿意+0.0%非常不滿意)。

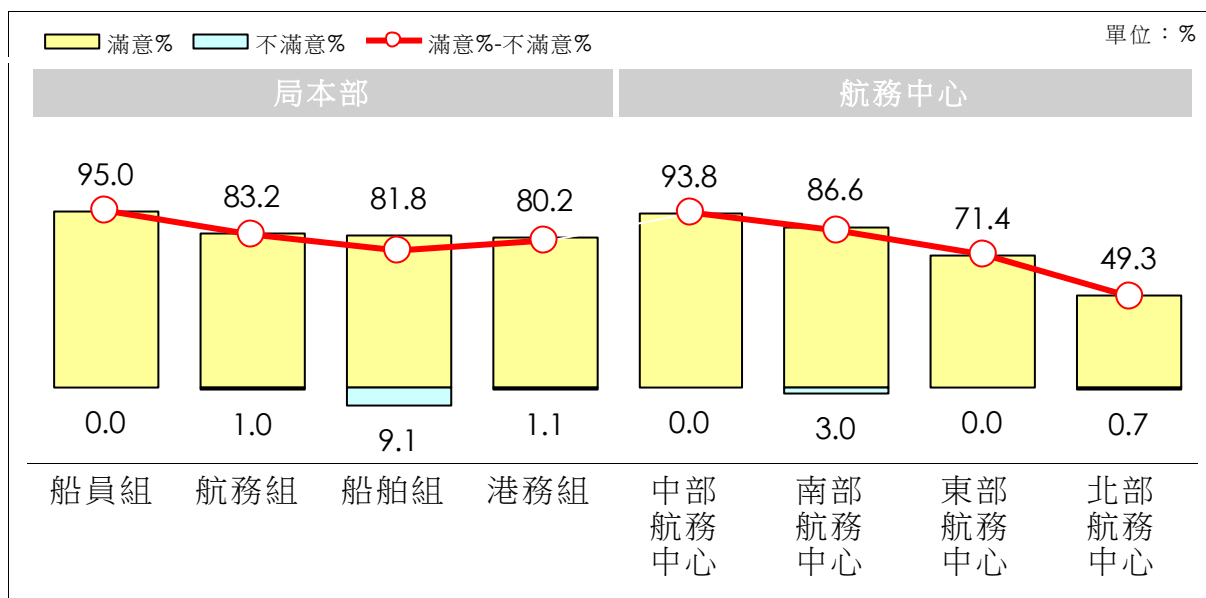


Q.請問您對於對於業務往來單位的「洽公環境」滿不滿意？(有表態者，n=355)

圖4-7-2 業務往來單位「洽公環境」滿意度《針對有表態者》

1.按最常往來單位分

就業者最常往來單位而言，除北部航務中心外，最常接洽其他單位別者皆有七成以上表示滿意，其中船員組、中部航務中心更達九成以上；不同最常往來單位別業者表示不滿意的比率皆未達一成。



註：統計圖呈現方式乃依滿意%高低排序，航安組因樣本數僅 1 名，故未列出其結果。

圖4-7-3 業務往來單位「洽公環境」滿意度—按最常往來單位分

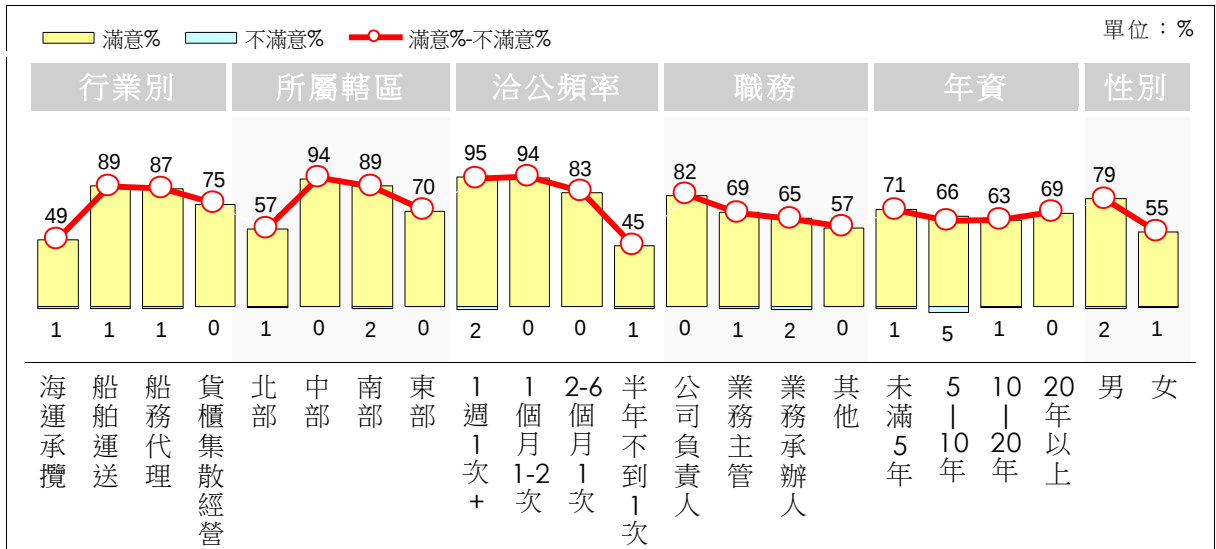
卡方檢定顯示，不同最常往來單位別之受訪者在業務往來單位「洽公環境」滿意度上並無顯著差異。

表 4-7 業務往來單位「洽公環境」滿意度—按最常往來單位分

單位別	滿意度				不滿意度			無意見
	傾向滿意	非常滿意	滿意	普通	傾向不滿意	不滿意	很不滿意	
航務組	83.2	6.9	51.5	24.8	1.0	1.0	0.0	15.8
船舶組	81.8	9.1	54.5	18.2	9.1	9.1	0.0	9.1
船員組	95.0	0.0	65.0	30.0	0.0	0.0	0.0	5.0
港務組	80.2	5.5	50.5	24.2	1.1	1.1	0.0	18.7
航安組	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
北航務中心	49.3	6.0	30.7	12.7	0.7	0.7	0.0	50.0
中航務中心	93.8	12.5	50.0	31.3	0.0	0.0	0.0	6.3
南航務中心	86.6	7.5	53.7	25.4	3.0	3.0	0.0	10.4
東航務中心	71.4	0.0	14.3	57.1	0.0	0.0	0.0	28.6

2.按受訪者屬性分

除海運承攬業、半年洽公不到 1 次者外，其餘屬性受訪者皆有五成以上對業務往來單位「洽公環境」表示滿意，其中中部轄區、洽公頻率一個月至少 1 次者更有九成以上表示滿意；各屬性受訪者表示不滿意比率皆在 5%以下。



註：標示「*」表示該類屬性業者的回答在 95%信賴水準下有顯著差異；公司行業別可複選，故不予檢定。

圖4-7-4 業務往來單位「洽公環境」滿意度—按業者屬性分

卡方檢定顯示，不同屬性受訪者在業務往來單位「洽公環境」滿意度上沒有顯著差異；各屬性受訪者看法說明如下：

行 業 別： 除海運承攬業外，其餘行業別受訪者皆有七成以上表示滿意，船舶運送業、船務代理業更有八成以上表示滿意。

所 屬 轄 區： 除北部轄區外，其他轄區別受訪者皆有七成以上表示滿意，中部更有九成四表示滿意

洽 公 頻 率： 洽公頻率愈高者表示滿意的比率愈高，洽公頻率一個月至少 1 次者更有九成以上表示滿意。

職 務： 不同職務別受訪者皆有五成以上表示滿意，職務愈高者表示滿意的比率愈高。

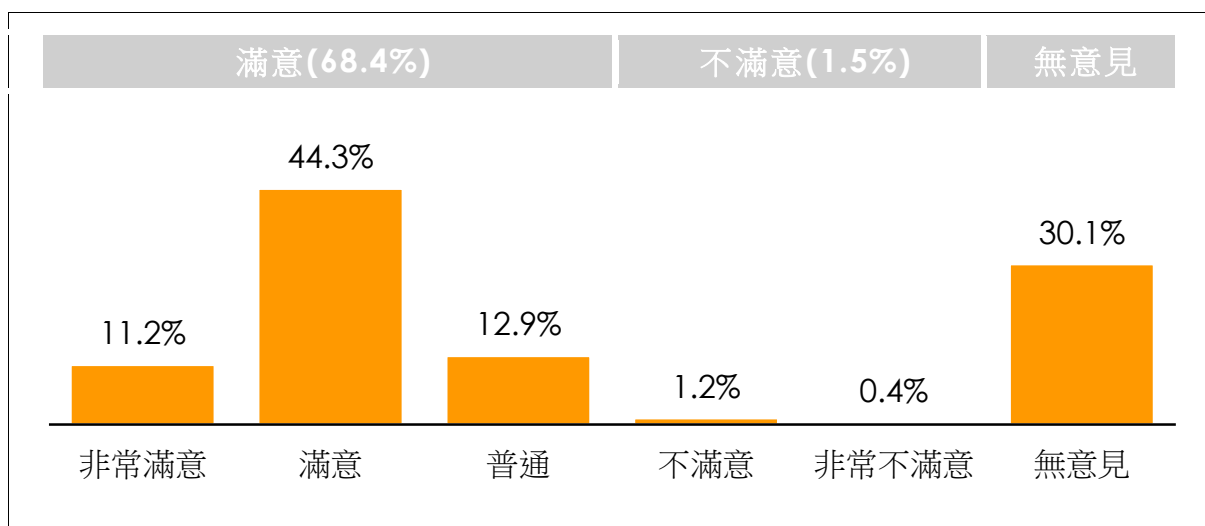
年 資： 不同年資受訪者皆有六成以上表示滿意。

性 別： 不同性別受訪者皆有五成以上表示滿意。

參、機關櫃檯申辦服務及處理速度滿意度

一、航務中心「櫃檯申辦服務態度」滿意度

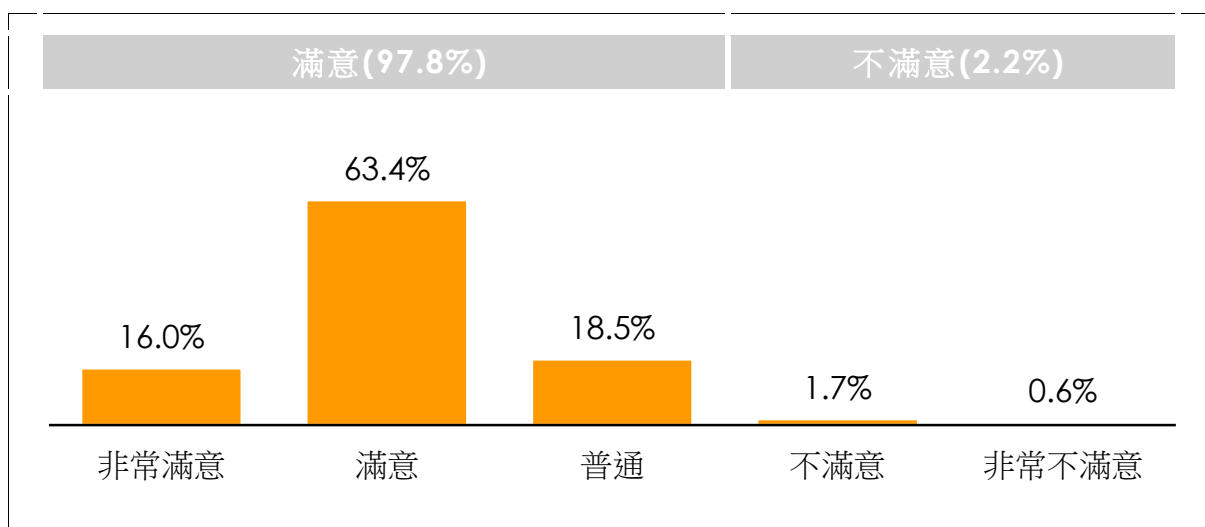
有 68.4%業者滿意航務中心「櫃檯申辦服務態度」(11.2%非常滿意+44.3%滿意+12.9%普通)，1.5%不滿意(1.2%不滿意+0.4%非常不滿意)；另有 30.1%無意見。



Q.請問您對於各航務中心的「櫃檯申辦服務態度」滿不滿意？(全體受訪者，n=519)

圖4-8-1 航務中心「櫃檯申辦服務態度」滿意度

進一步針對有表態者(即扣除無意見者)做分析，有表態的業者高達 97.8%滿意航務中心「櫃檯申辦服務態度」(16.0%非常滿意+63.4%滿意+18.5%普通)，2.2%不滿意(1.7%不滿意+0.6%非常不滿意)。

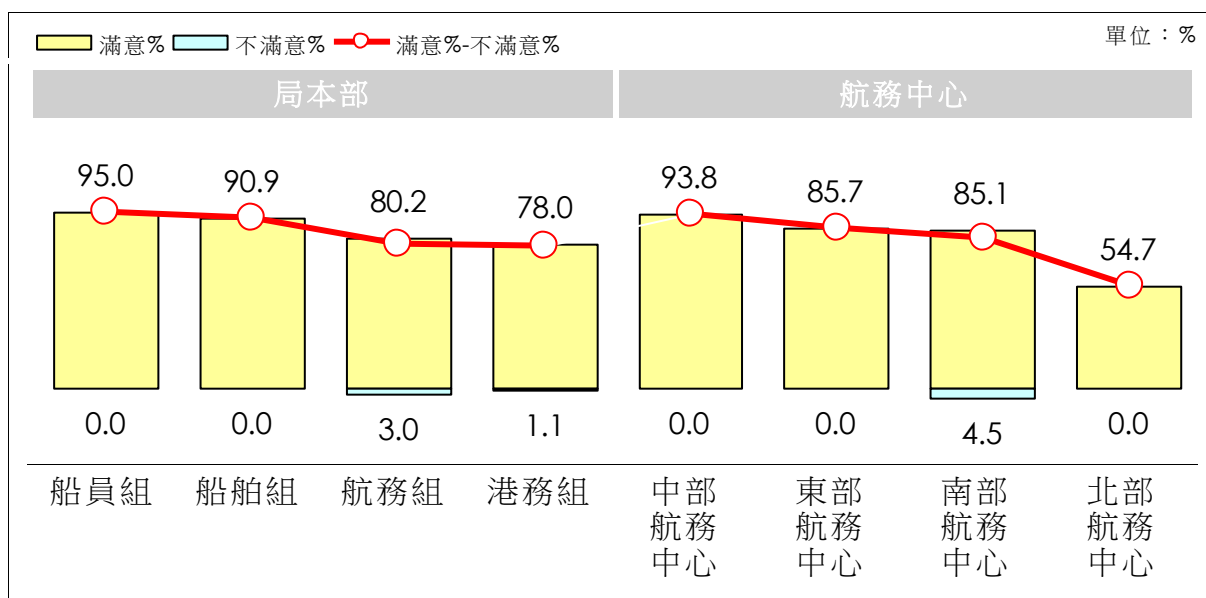


Q.請問您對於各航務中心的「櫃檯申辦服務態度」滿不滿意？(有表態者，n=363)

圖4-8-2 航務中心「櫃檯申辦服務態度」滿意度《針對有表態者》

1.按最常往來單位分

就業者最常往來單位而言，除北部航務中心外，最常接洽其他單位別者皆有七成以上表示滿意，其中船員組、船舶組及中部航務中心更達九成以上；不同最常往來單位別業者表示不滿意的比率皆未達 5%。



註：統計圖呈現方式乃依滿意%高低排序，航安組因樣本數僅 1 名，故未列出其結果。

圖4-8-3 航務中心「櫃檯申辦服務態度」滿意度—按最常往來單位分

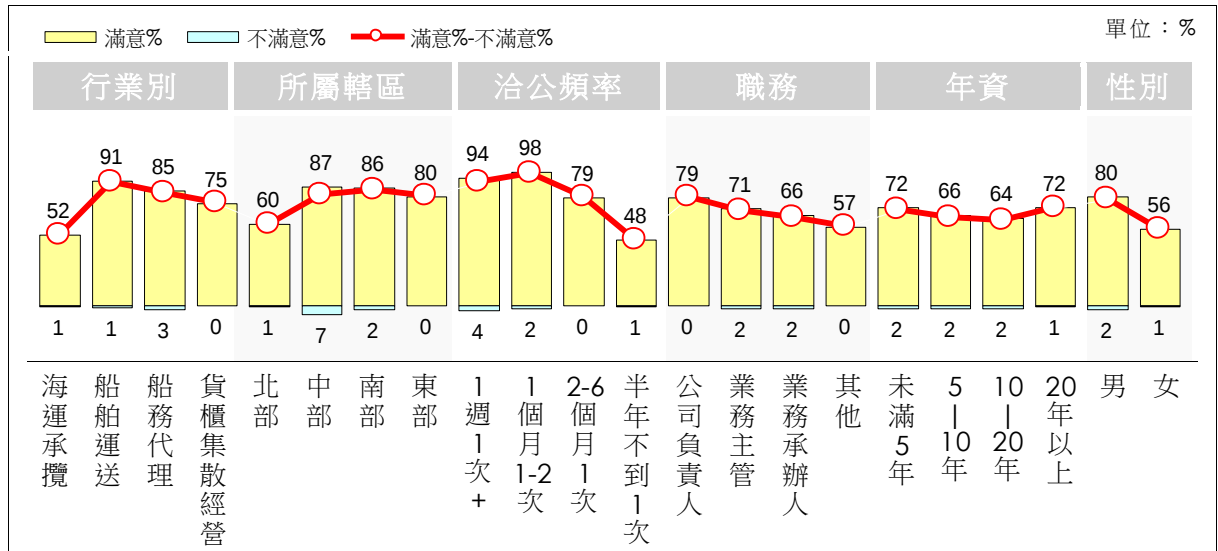
卡方檢定顯示，不同最常往來單位別之受訪者在航務中心「櫃檯申辦服務態度」滿意度上並無顯著差異。

表 4-8 航務中心「櫃檯申辦服務態度」滿意度—按最常往來單位分

單位別	滿意度				不滿意度			無意見
	傾向滿意	非常滿意	滿意	普通	傾向不滿意	不滿意	很不滿意	
航務組	80.2	11.9	53.5	14.9	3.0	2.0	1.0	16.8
船舶組	90.9	18.2	54.5	18.2	0.0	0.0	0.0	9.1
船員組	95.0	10.0	75.0	10.0	0.0	0.0	0.0	5.0
港務組	78.0	7.7	53.8	16.5	1.1	0.0	1.1	20.9
航安組	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
北航務中心	54.7	10.0	35.3	9.3	0.0	0.0	0.0	45.3
中航務中心	93.8	31.3	50.0	12.5	0.0	0.0	0.0	6.3
南航務中心	85.1	14.9	53.7	16.4	4.5	4.5	0.0	10.4
東航務中心	85.7	28.6	42.9	14.3	0.0	0.0	0.0	14.3

2.按受訪者屬性分

除洽公頻率半年不到 1 次者外，其餘屬性受訪者皆有五成以上對航務中心「櫃檯申辦服務態度」表示滿意，其中船舶運送業、洽公頻率一個月至少 1 次者更有九成以上表示滿意；各屬性受訪者表示不滿意比率皆低於一成。



註：標示「*」表示該類屬性業者的回答在 95%信賴水準下有顯著差異；公司行業別可複選，故不予檢定。

圖4-8-4 航務中心「櫃檯申辦服務態度」滿意度—按業者屬性分

卡方檢定顯示，不同屬性受訪者在航務中心「櫃檯申辦服務態度」滿意度上沒有顯著差異；各屬性受訪者看法說明如下：

行 業 別： 除海運承攬業外，其餘行業別受訪者皆有七成以上表示滿意，船舶運送業更有九成一表示滿意。

所 屬 轄 區： 不同轄區別受訪者皆有六成以上表示滿意，中部、南部、東部更有八成以上表示滿意

洽 公 頻 率： 洽公頻率一個月至少 1 次之受訪者有九成以上表示滿意。

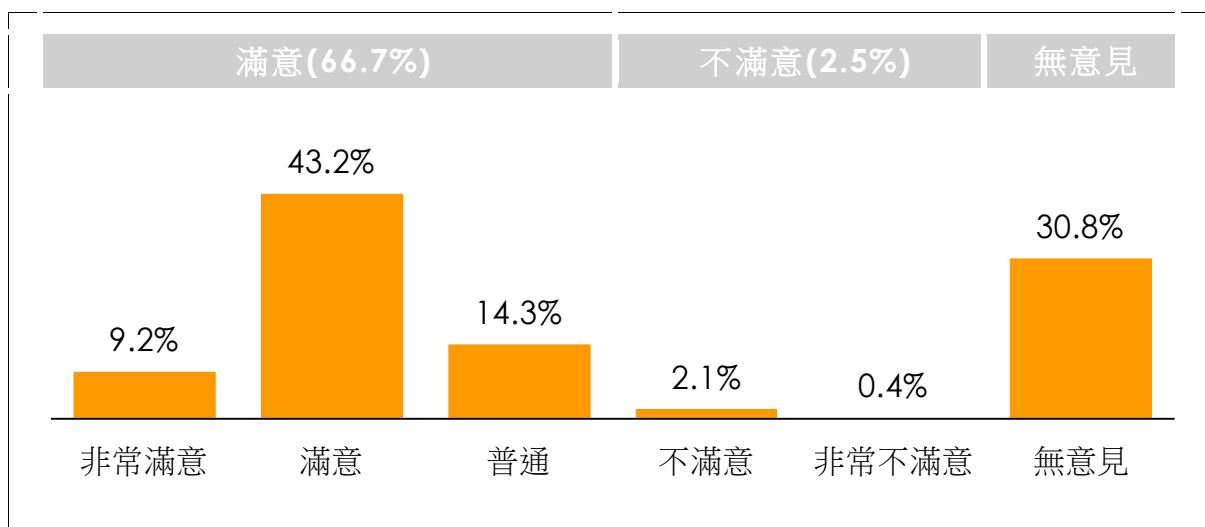
職 務： 不同職務別受訪者皆有五成以上表示滿意，職務愈高者表示滿意的比率愈高。

年 資： 不同年資受訪者皆有六成以上表示滿意。

性 別： 不同性別受訪者皆有五成以上表示滿意。

二、航務中心「櫃檯處理速度」滿意度

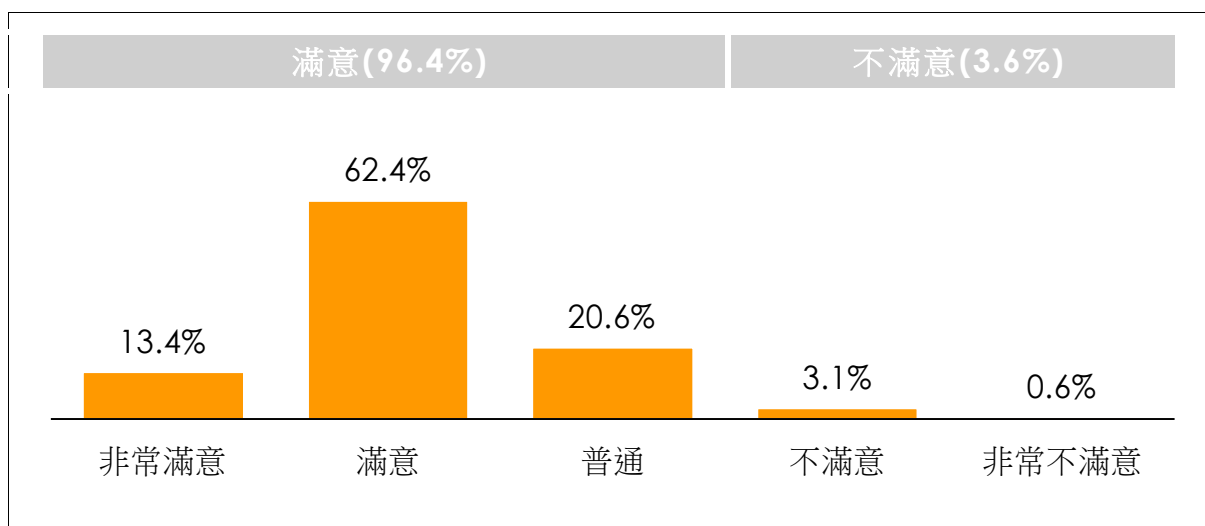
有 66.7%業者滿意航務中心「櫃檯處理速度」(9.2%非常滿意+43.2%滿意+14.3%普通), 2.5%不滿意(2.1%不滿意+0.4%非常不滿意);另有 30.8%無意見。



Q.請問您對於各航務中心的「櫃檯處理速度」滿不滿意?(全體受訪者, n=519)

圖4-9-1 航務中心「櫃檯處理速度」滿意度

進一步針對有表態者(即扣除無意見者)做分析,有表態的業者高達 96.4%滿意航務中心「櫃檯處理速度」(13.4%非常滿意+62.4%滿意+20.6%普通), 3.6%不滿意(3.1%不滿意+0.6%非常不滿意)。

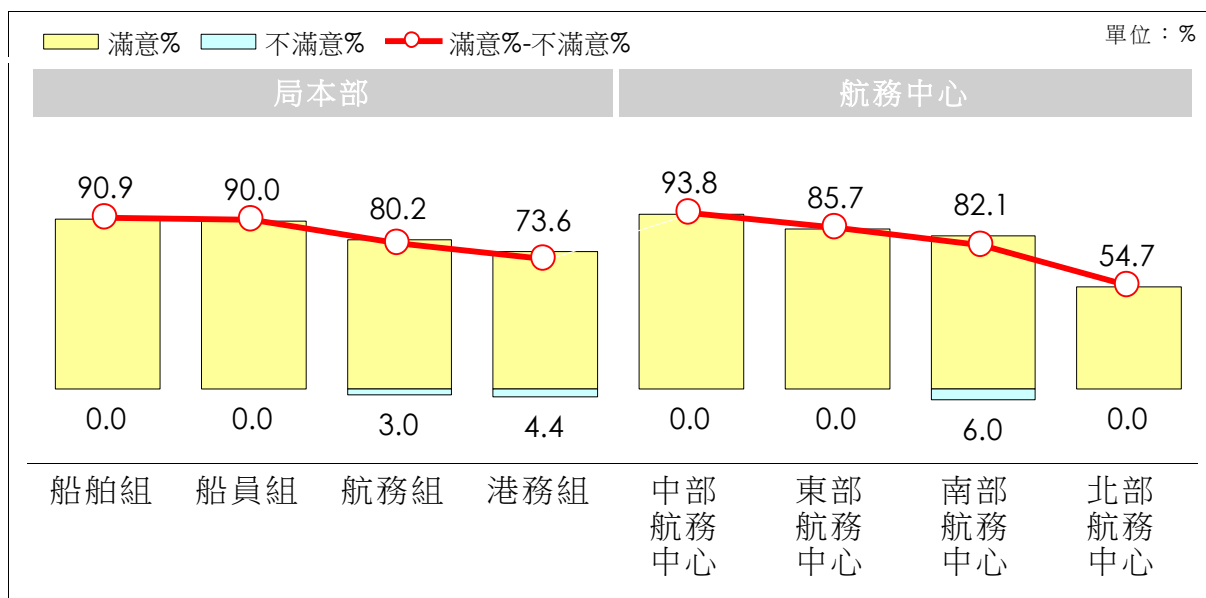


Q.請問您對於各航務中心的「櫃檯處理速度」滿不滿意?(有表態者, n=359)

圖4-9-2 航務中心「櫃檯處理速度」滿意度《針對有表態者》

1.按最常往來單位分

就業者最常往來單位而言，除北部航務中心外，最常接洽其他單位別者皆有七成以上表示滿意，其中船舶組、船員組及中部航務中心更達九成以上；不同最常往來單位別業者表示不滿意的比率皆未達一成。



註：統計圖呈現方式乃依滿意%高低排序，航安組因樣本數僅 1 名，故未列出其結果。

圖4-9-3 航務中心「櫃檯處理速度」滿意度—按最常往來單位分

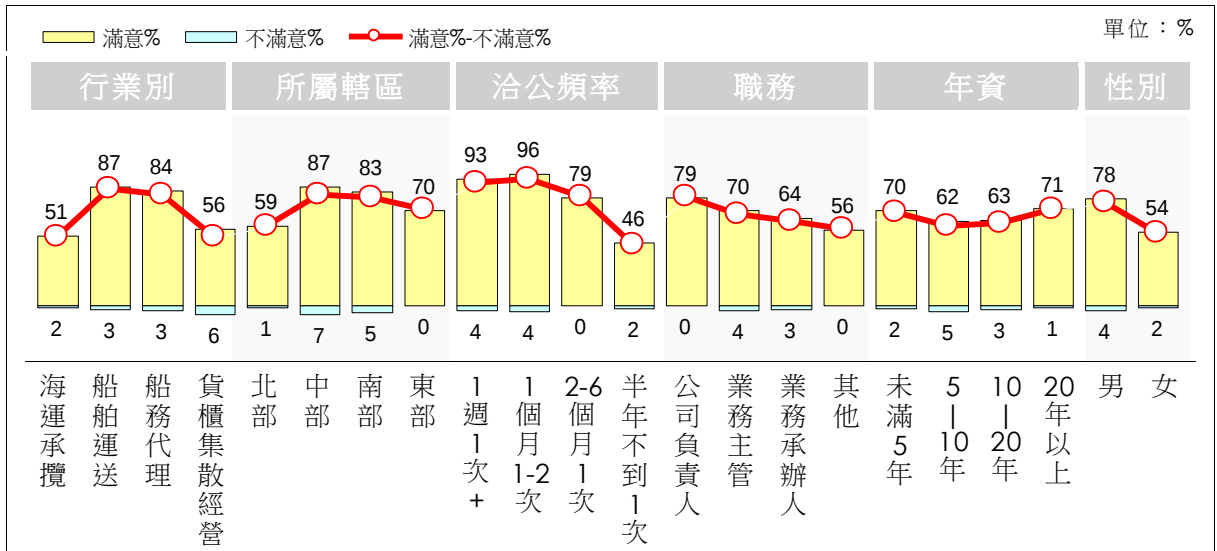
卡方檢定顯示，不同最常往來單位別之受訪者在航務中心「櫃檯處理速度」滿意度上並無顯著差異。

表 4-9 航務中心「櫃檯處理速度」滿意度—按最常往來單位分

單位別								無意見
	傾向滿意	非常滿意	滿意	普通	傾向不滿意	不滿意	很不滿意	
航務組	80.2	9.9	51.5	18.8	3.0	3.0	0.0	16.8
船舶組	90.9	18.2	54.5	18.2	0.0	0.0	0.0	9.1
船員組	90.0	5.0	65.0	20.0	0.0	0.0	0.0	10.0
港務組	73.6	6.6	47.3	19.8	4.4	3.3	1.1	22.0
航安組	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
北航務中心	54.7	7.3	38.0	9.3	0.0	0.0	0.0	45.3
中航務中心	93.8	25.0	62.5	6.3	0.0	0.0	0.0	6.3
南航務中心	82.1	13.4	50.7	17.9	6.0	4.5	1.5	11.9
東航務中心	85.7	28.6	42.9	14.3	0.0	0.0	0.0	14.3

2.按受訪者屬性分

除洽公頻率半年不到 1 次者外，其餘屬性受訪者皆有五成以上對航務中心「櫃檯處理速度」表示滿意，其中洽公頻率一個月至少 1 次者更有九成以上表示滿意；各屬性受訪者表示不滿意比率皆低於一成。



註：標示「*」表示該類屬性業者的回答在 95%信賴水準下有顯著差異；公司行業別可複選，故不予檢定。

圖4-9-4 航務中心「櫃檯處理速度」滿意度—按業者屬性分

卡方檢定顯示，不同屬性受訪者在航務中心「櫃檯處理速度」滿意度上沒有顯著差異；各屬性受訪者看法說明如下：

行 業 別： 各行業別受訪者皆有五成以上表示滿意，其中船舶運送業、船務代理業更有八成以上表示滿意。

所 屬 轄 區： 不同轄區別受訪者皆有五成以上表示滿意，中部、南部更有八成以上表示滿意

洽 公 頻 率： 洽公頻率愈高者表示滿意的比率愈高；洽公頻率一個月至少 1 次之受訪者有九成以上表示滿意。

職 務： 不同職務別受訪者皆有五成以上表示滿意，職務愈高者表示滿意的比率愈高。

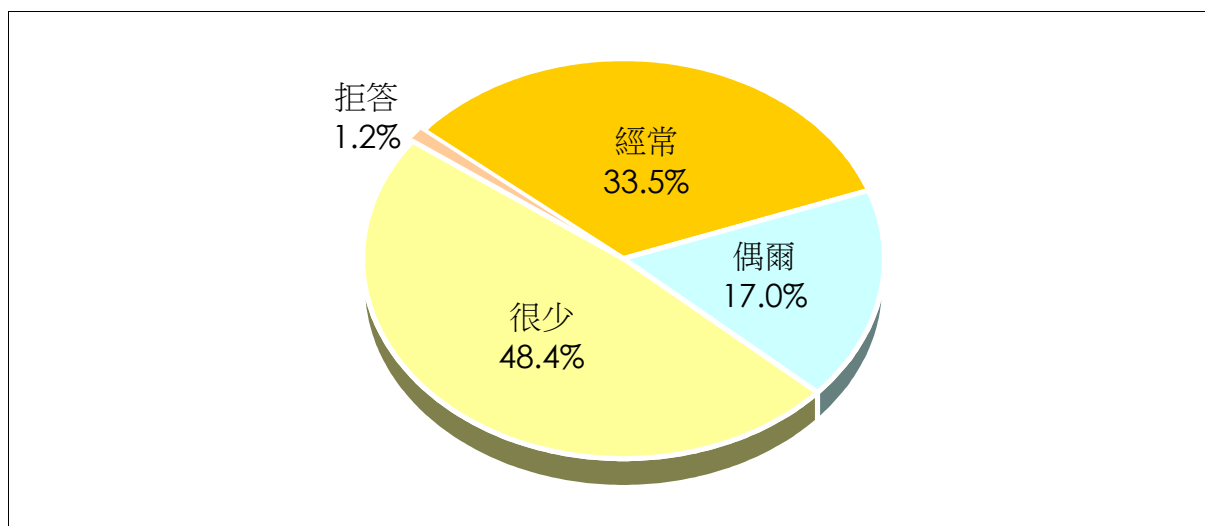
年 資： 不同年資受訪者皆有六成以上表示滿意。

性 別： 不同性別受訪者皆有五成以上表示滿意。

肆、航港單一窗口服務平台 (MTNet) 之滿意度

一、常不常利用「航港單一窗口服務平台(MTNet)」辦理相關業務

有 33.5%業者經常利用「航港單一窗口服務平台(MTNet)」辦理相關業務，17.0%偶爾利用，48.4%很少利用，另有 1.2%拒答。

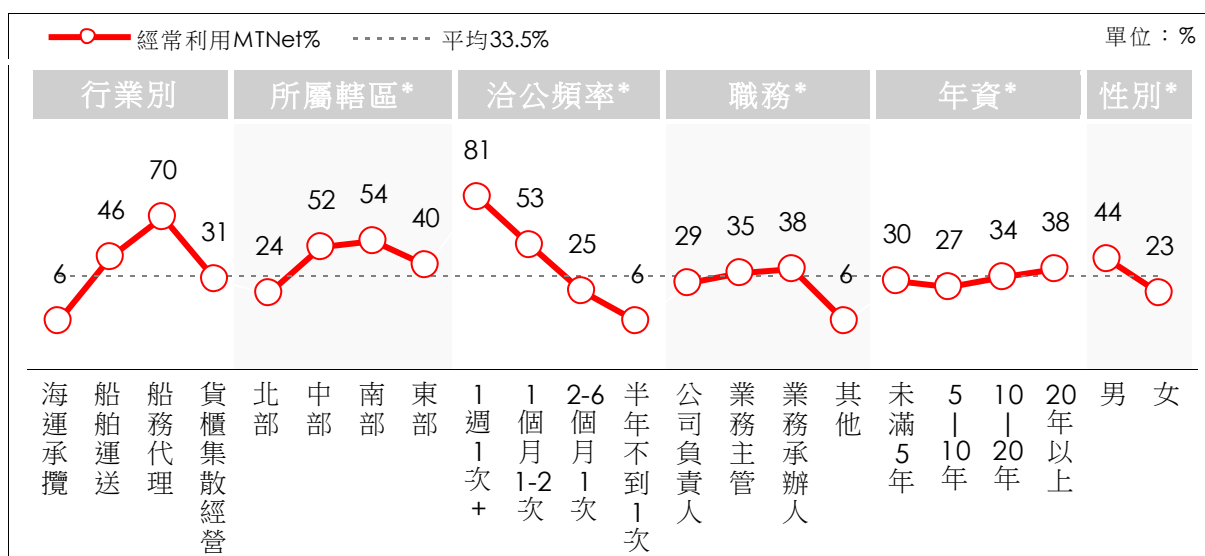


Q.請問貴公司常不常利用「航港單一窗口服務平台(MTNet)」辦理相關業務？(全體受訪者，n=519)

圖4-10-1 常不常利用「航港單一窗口服務平台(MTNet)」辦理相關業務

2.按受訪者屬性分

船務代理業、中部、南部轄區、洽公頻率一個月至少 1 次者有五成以上經常利用「航港單一窗口服務平台(MTNet)」辦理相關業務；海運承攬業、洽公頻率半年不到 1 次、其他職務者經常利用 MTNet 比率則不到一成。

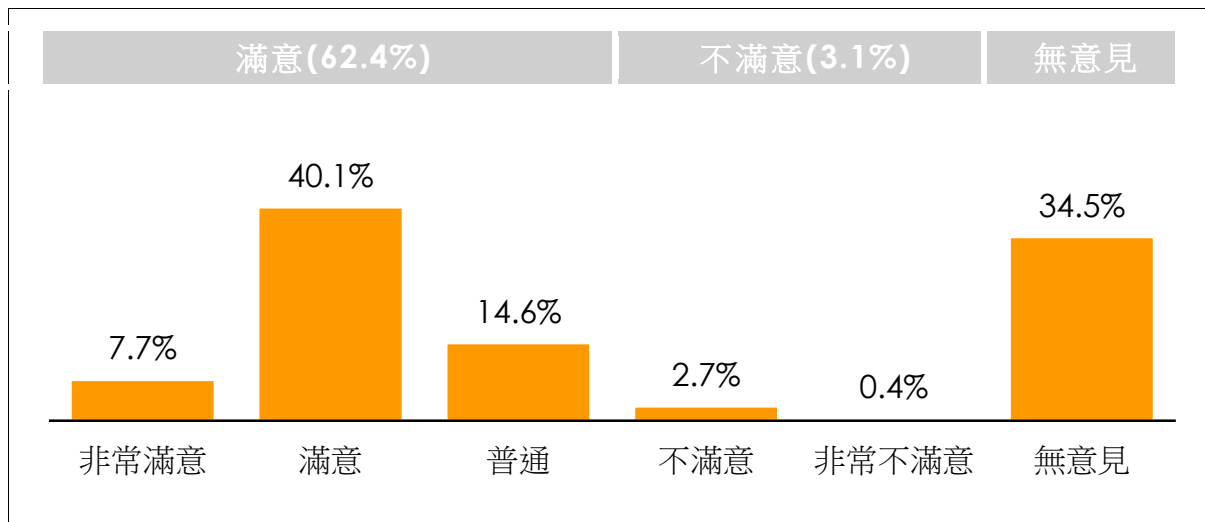


註：標示「*」表示該類屬性業者的回答在 95%信賴水準下有顯著差異；公司行業別可複選，故不予檢定。

圖4-10-2 經常利用 MTNet 辦理相關業務比率—按受訪者屬性分

二、航港單一窗口服務平台(MTNet)「操作便利性」滿意度

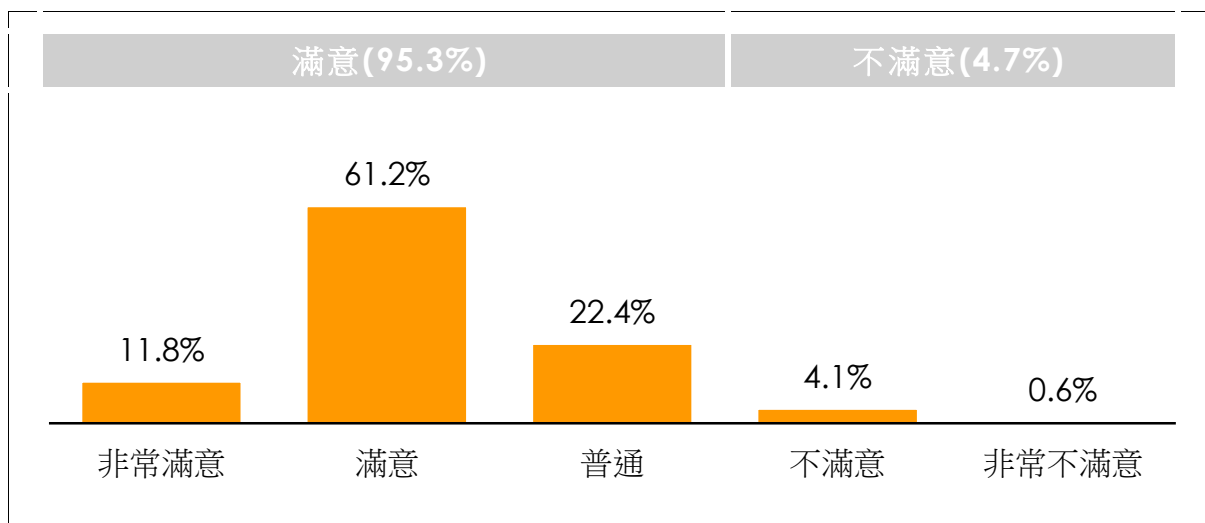
有 62.4%業者滿意航港單一窗口服務平台(MTNet)「操作便利性」(7.7%非常滿意+40.1%滿意+14.6%普通)，3.1%不滿意(2.7%不滿意+0.4%非常不滿意)；另有 34.5%無意見。



Q.請問您對於航港單一窗口服務平台(MTNet)「操作便利性」滿不滿意？(全體受訪者，n=519)

圖4-11-1 航港單一窗口服務平台(MTNet)「操作便利性」滿意度

進一步針對有表態者(即扣除無意見者)做分析，有表態的業者有 95.3%滿意航港單一窗口服務平台(MTNet)「操作便利性」(11.8%非常滿意+61.2%滿意+22.4%普通)，4.7%不滿意(4.1%不滿意+0.6%非常不滿意)。



Q.請問您對於航港單一窗口服務平台(MTNet)「操作便利性」滿不滿意？(有表態者，n=340)

圖4-11-2 MTNet「操作便利性」滿意度《針對有表態者》

1.按使用頻率分

就使用頻率而言，經常與偶爾使用「航港單一窗口服務平台(MTNet)」者皆有九成以上表示滿意其「操作便利性」；不同使用頻率者表示不滿意的比率皆未達一成。

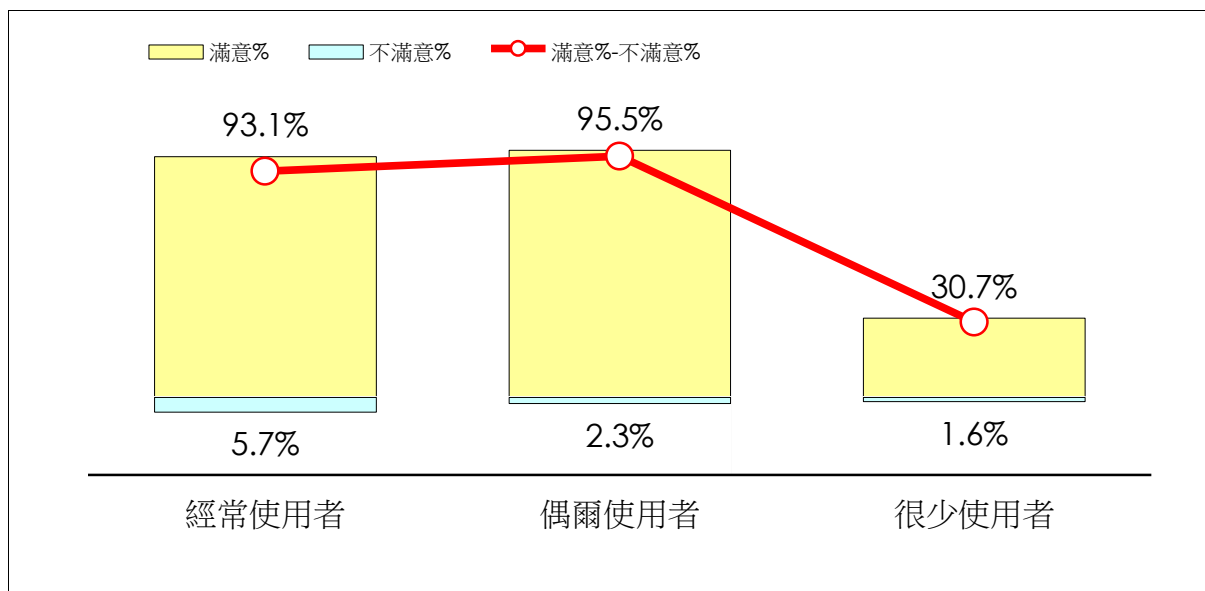


圖4-11-3 MTNet「操作便利性」滿意度—按使用頻率分

卡方檢定顯示，不同使用頻率之受訪者在 MTNet「操作便利性」滿意度上並無顯著差異。

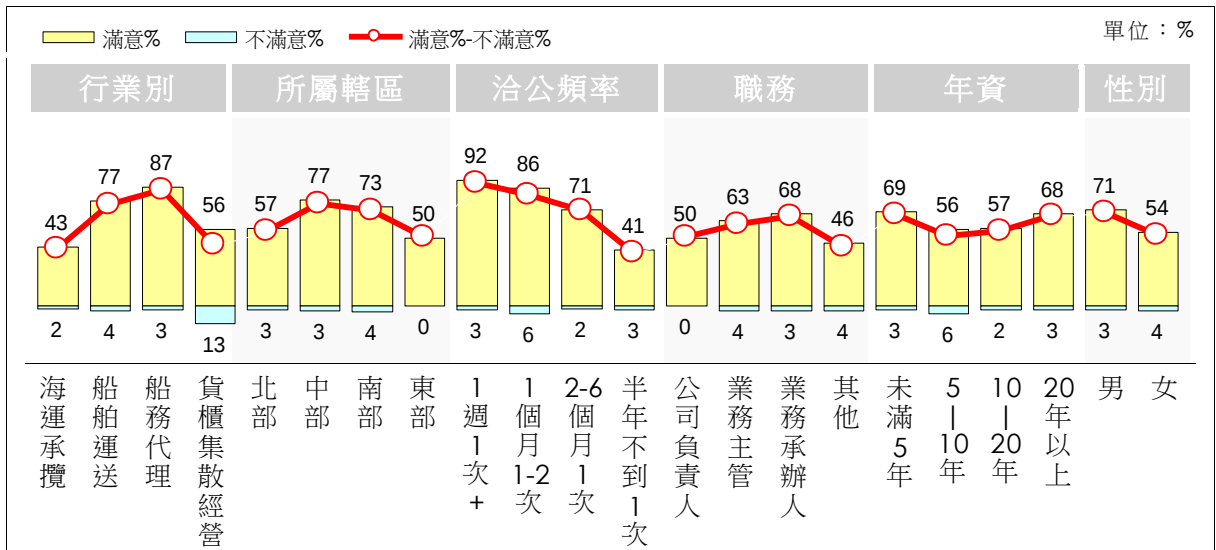
表 4-11 MTNet「操作便利性」滿意度—按使用頻率分

單位：%

使用頻率	傾向滿意				傾向不滿意			無意見
	傾向滿意	非常滿意	滿意	普通	傾向不滿意	不滿意	很不滿意	
經 常	93.1	15.5	60.9	16.7	5.7	5.7	0.0	1.1
偶 爾	95.5	5.7	70.5	19.3	2.3	2.3	0.0	2.3
很 少	30.7	3.2	15.5	12.0	1.6	0.8	0.8	67.7

2.按受訪者屬性分

除海運承攬業、洽公頻率半年不到 1 次、其他職務者外，其餘屬性受訪者皆有五成以上對航港單一窗口服務平台 (MTNet)「操作便利性」表示滿意，其中船務代理業、洽公頻率一個月至少 1 次者更有八成以上表示滿意；除貨櫃集散經營業外，其餘屬性受訪者表示不滿意比率皆低於一成。



註：標示「*」表示該類屬性業者的回答在 95%信賴水準下有顯著差異；公司行業別可複選，故不予檢定。

圖4-11-4 MTNet「操作便利性」滿意度—按業者屬性分

卡方檢定顯示，不同屬性受訪者在 MTNet「操作便利性」滿意度上沒有顯著差異；各屬性受訪者看法說明如下：

行業別：船舶運送業及船務代理業受訪者皆有七成以上表示滿意，貨櫃集散經營業有一成三表示不滿意。

所屬轄區：不同轄區別受訪者皆有五成以上表示滿意，中部、南部更有七成以上表示滿意。

洽公頻率：洽公頻率愈高者表示滿意的比率愈高，洽公頻率一週至少 1 次者有九成二表示滿意。

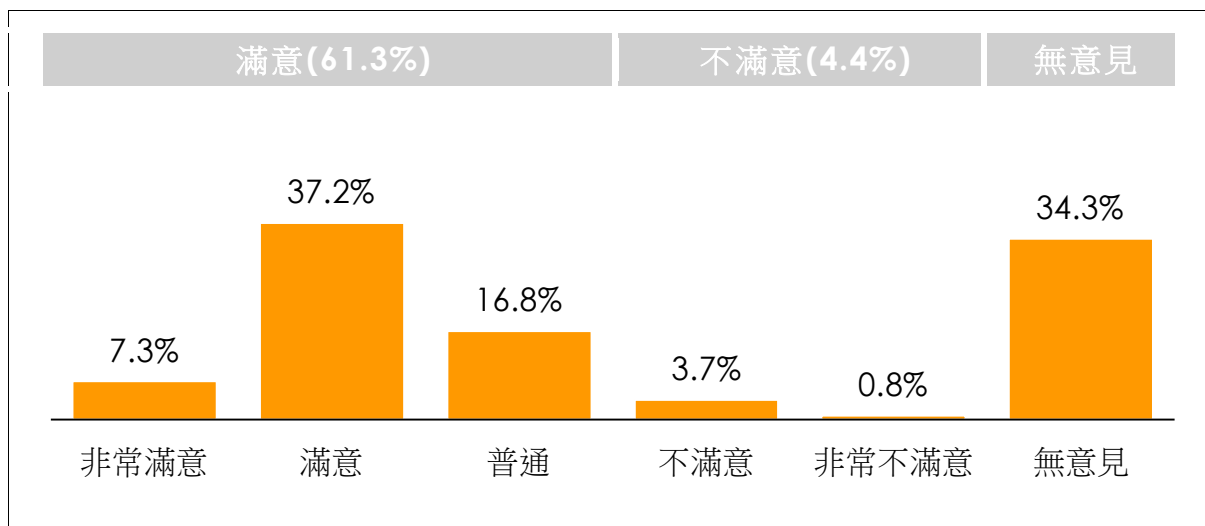
職務：除其他職務者外，其餘職務別受訪者皆有五成以上表示滿意，業務主管及業務承辦人有六成以上表示滿意。

年資：不同年資受訪者皆有五成以上表示滿意。

性別：不同性別受訪者皆有五成以上表示滿意。

三、航港單一窗口服務平台(MTNet)「回應速度」滿意度

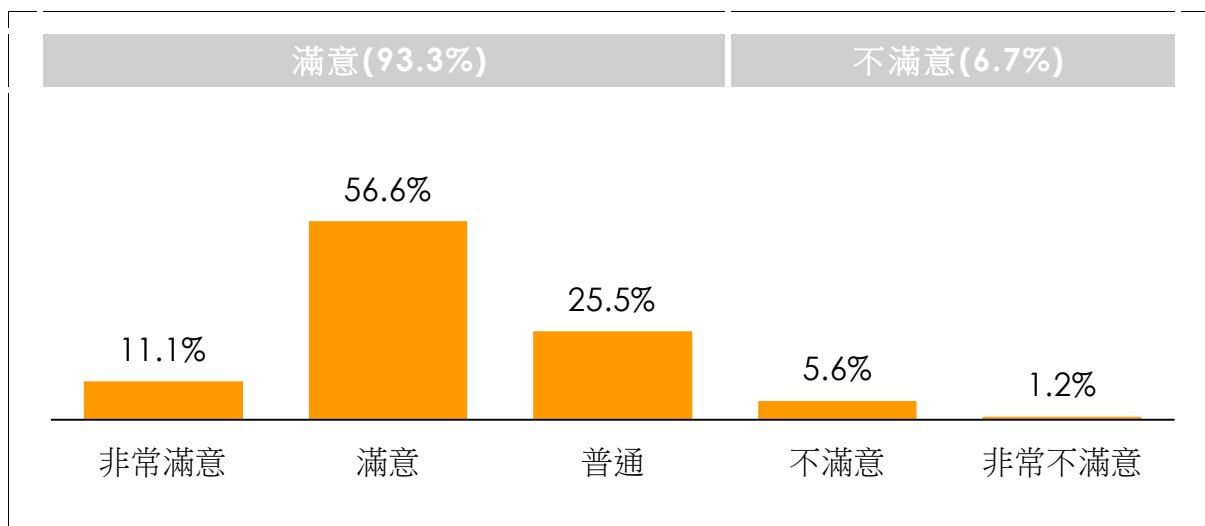
有 61.3%業者滿意航港單一窗口服務平台(MTNet)「回應速度」(7.3%非常滿意+37.2%滿意+16.8%普通)，4.4%不滿意(3.7%不滿意+0.8%非常不滿意)；另有 34.3%無意見。



Q.請問您對於航港單一窗口服務平台(MTNet)「回應速度」滿不滿意？(全體受訪者，n=519)

圖4-12-1 航港單一窗口服務平台(MTNet)「回應速度」滿意度

進一步針對有表態者(即扣除無意見者)做分析，有表態的業者有 93.3%滿意航港單一窗口服務平台(MTNet)「回應速度」(11.1%非常滿意+56.6%滿意+25.5%普通)，6.7%不滿意(5.6%不滿意+1.2%非常不滿意)。



Q.請問您對於航港單一窗口服務平台(MTNet)「回應速度」滿不滿意？(有表態者，n=341)

圖4-12-2 MTNet「回應速度」滿意度《針對有表態者》

1.按使用頻率分

就使用頻率而言，經常與偶爾使用「航港單一窗口服務平台(MTNet)」者皆近九成以上表示滿意其「回應速度」；經常使用「航港單一窗口服務平台(MTNet)」者有一成表示不滿意。

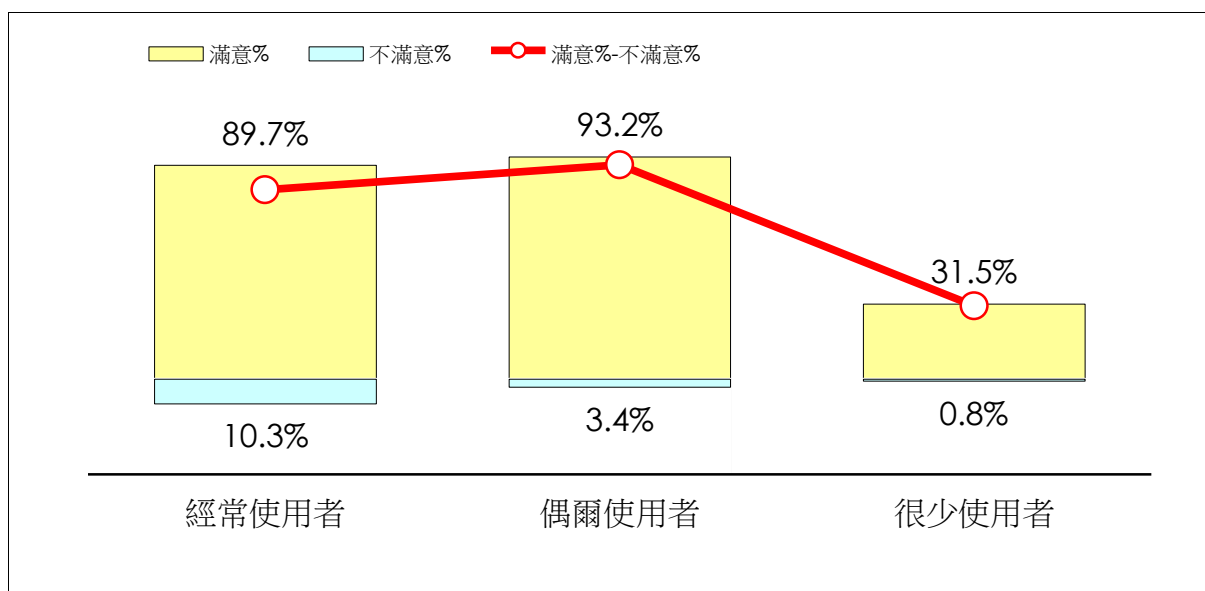


圖4-12-3 MTNet「回應速度」滿意度—按使用頻率分

卡方檢定顯示，不同使用頻率之受訪者在 MTNet「回應速度」滿意度上有顯著差異。

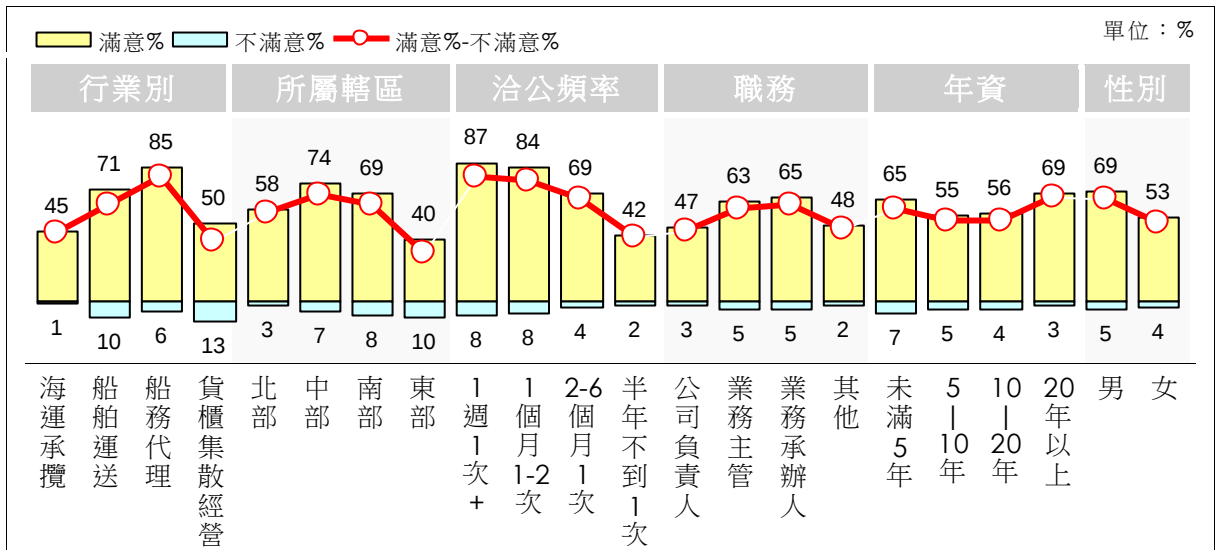
表 4-12 MTNet「回應速度」滿意度—按使用頻率分

單位：%

使用頻率	傾向滿意				傾向不滿意			無意見
	傾向滿意	非常滿意	滿意	普通	傾向不滿意	不滿意	很不滿意	
經 常	89.7	13.2	51.1	25.3	10.3	8.6	1.7	0.0
偶 爾	93.2	8.0	64.8	20.5	3.4	3.4	0.0	3.4
很 少	31.5	3.2	18.3	10.0	0.8	0.4	0.4	67.7

2.按受訪者屬性分

除海運承攬業、洽公頻率半年不到 1 次、公司負責人、其他職務者外，其餘屬性受訪者皆有五成以上對航港單一窗口服務平台 (MTNet)「回應速度」表示滿意，其中船務代理業、洽公頻率一個月至少 1 次者更有八成以上表示滿意；船舶運送業、貨櫃集散經營業及東部轄區受訪者有一成以上表示不滿意。



註：標示「*」表示該類屬性業者的回答在 95%信賴水準下有顯著差異；公司行業別可複選，故不予檢定。

圖4-12-4 MTNet「回應速度」滿意度—按業者屬性分

卡方檢定顯示，不同屬性受訪者在 MTNet「回應速度」滿意度上沒有顯著差異；各屬性受訪者看法說明如下：

行 業 別： 船舶運送業及船務代理業受訪者皆有七成以上表示滿意，船舶運送業及貨櫃集散經營業有一成以上表示不滿意。

所 屬 轄 區： 除東部外，其他轄區別受訪者皆有五成以上表示滿意；東部有一成表示不滿意。

洽 公 頻 率： 洽公頻率愈高者表示滿意的比率愈高，洽公頻率一個月至少 1 次者有八成以上表示滿意。

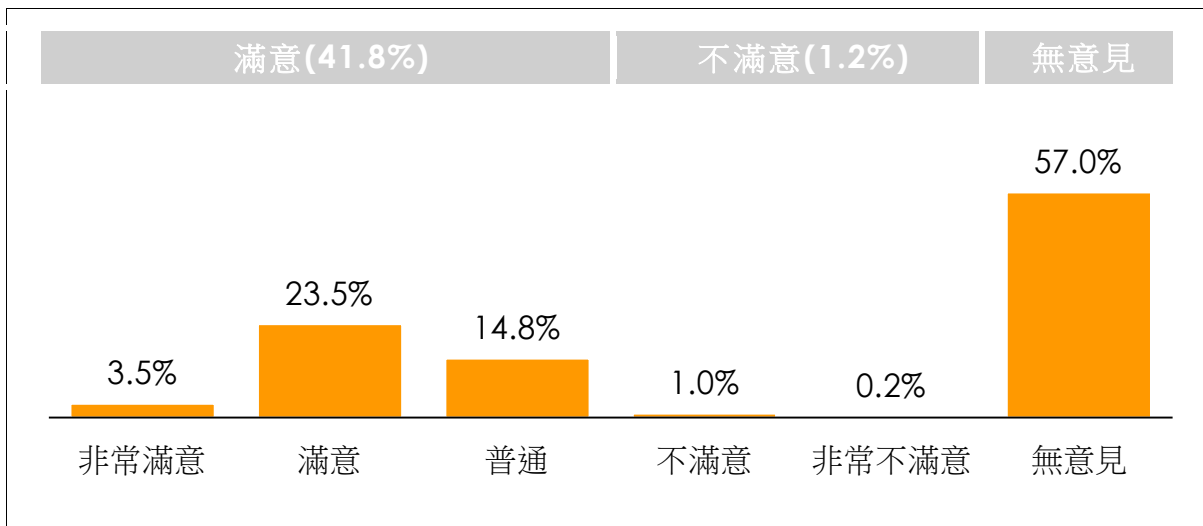
職 務： 業務主管及業務承辦人有六成多表示滿意。

年 資： 不同年資受訪者皆有五成以上表示滿意。

性 別： 不同性別受訪者皆有五成以上表示滿意。

四、航港單一窗口服務平台(MTNet)「電子支付作業」滿意度

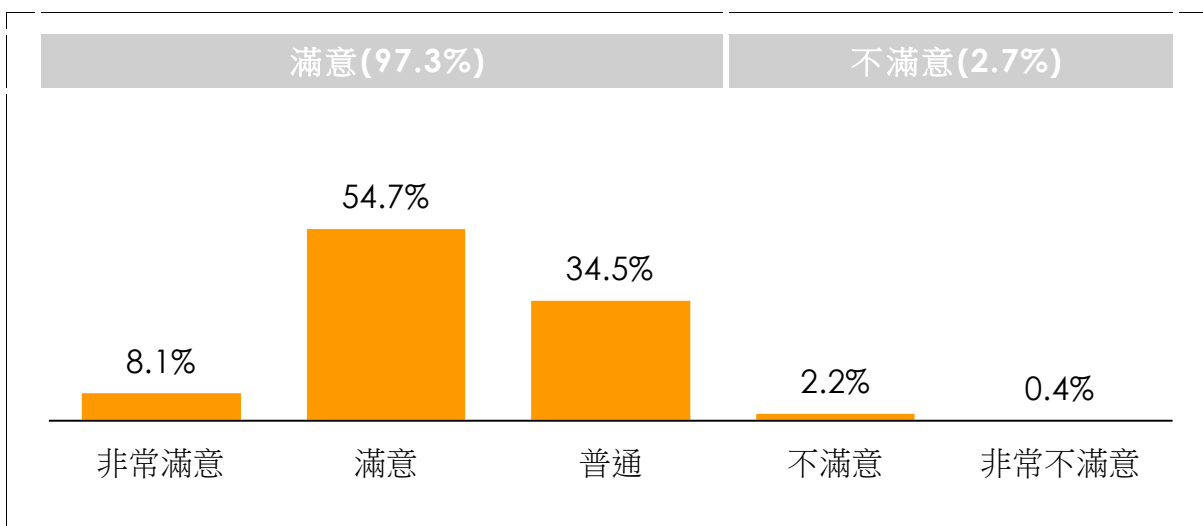
有 41.8%業者滿意航港單一窗口服務平台(MTNet)「電子支付作業」(3.5%非常滿意+23.5%滿意+14.8%普通)，1.2%不滿意(1.0%不滿意+0.2%非常不滿意)；另有 57.0%無意見。



Q.請問您對於航港單一窗口服務平台(MTNet)「電子支付作業」滿不滿意？(全體受訪者，n=519)

圖4-13-1 航港單一窗口服務平台(MTNet)「電子支付作業」滿意度

進一步針對有表態者(即扣除無意見者)做分析，有表態的業者有 97.3%滿意航港單一窗口服務平台(MTNet)「電子支付作業」(8.1%非常滿意+54.7%滿意+34.5%普通)，2.7%不滿意(2.2%不滿意+0.4%非常不滿意)。



Q.請問您對於航港單一窗口服務平台(MTNet)「電子支付作業」滿不滿意？(有表態者，n=223)

圖4-13-2 MTNet「電子支付作業」滿意度《針對有表態者》

1.按使用頻率分

就使用頻率而言，經常與偶爾使用「航港單一窗口服務平台(MTNet)」者皆有五成以上表示滿意其「電子支付作業」；不同使用頻率者表示不滿意的比率皆未達 3%。

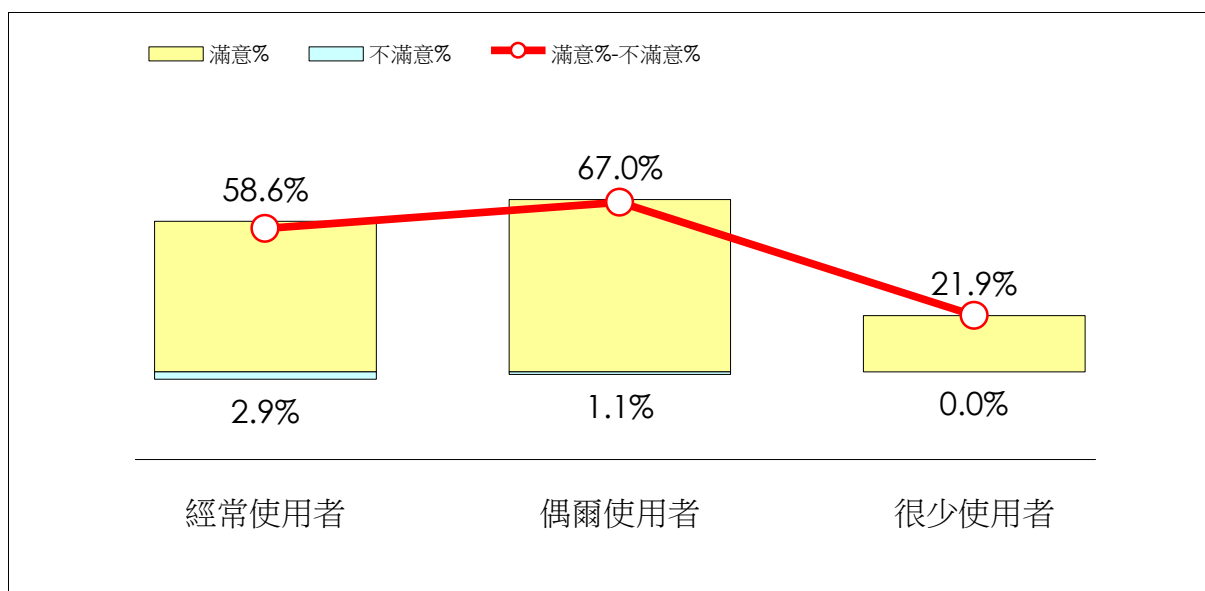


圖4-13-3 MTNet「電子支付作業」滿意度—按使用頻率分

卡方檢定顯示，不同使用頻率之受訪者在 MTNet「電子支付作業」滿意度上並無顯著差異。

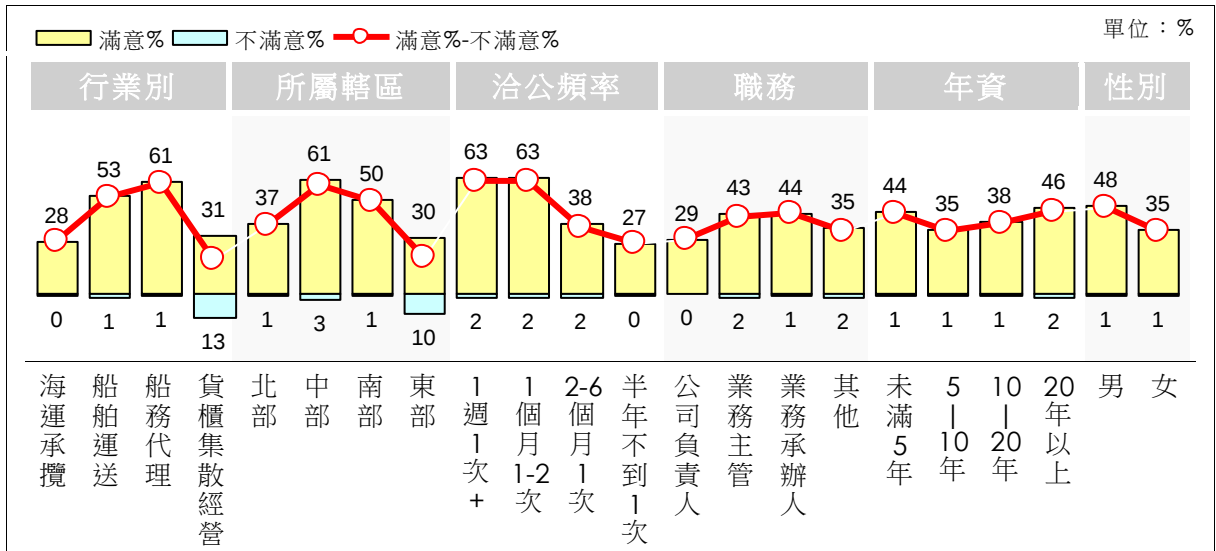
表 4-13 MTNet「電子支付作業」滿意度—按使用頻率分

單位：%

使用頻率	傾向滿意				傾向不滿意			無意見
	傾向滿意	非常滿意	滿意	普通	傾向不滿意	不滿意	很不滿意	
經 常	58.6	6.3	34.5	17.8	2.9	2.3	0.6	38.5
偶 爾	67.0	3.4	44.3	19.3	1.1	1.1	0.0	31.8
很 少	21.9	1.6	8.8	11.6	0.0	0.0	0.0	78.1

2.按受訪者屬性分

船務代理業、中部轄區、洽公頻率一個月至少 1 次者皆有六成以上對航港單一窗口服務平台 (MTNet)「電子支付作業」表示滿意；貨櫃集散經營業、東部轄區受訪者有一成以上表示不滿意。



註：標示「*」表示該類屬性業者的回答在 95%信賴水準下有顯著差異；公司行業別可複選，故不予檢定。

圖4-13-4 MTNet「電子支付作業」滿意度—按業者屬性分

卡方檢定顯示，不同屬性受訪者在 MTNet「電子支付作業」滿意度上沒有顯著差異；各屬性受訪者看法說明如下：

行 業 別： 船舶運送業及船務代理業受訪者皆有五成以上表示滿意；貨櫃集散經營業有一成三表示不滿意。

所 屬 轄 區： 中部、南部轄區受訪者皆有五成以上表示滿意，東部轄區受訪者有一成以上表示不滿意。

洽 公 頻 率： 洽公頻率愈高者表示滿意的比率愈高，洽公頻率一個月至少 1 次者有六成以上表示滿意。

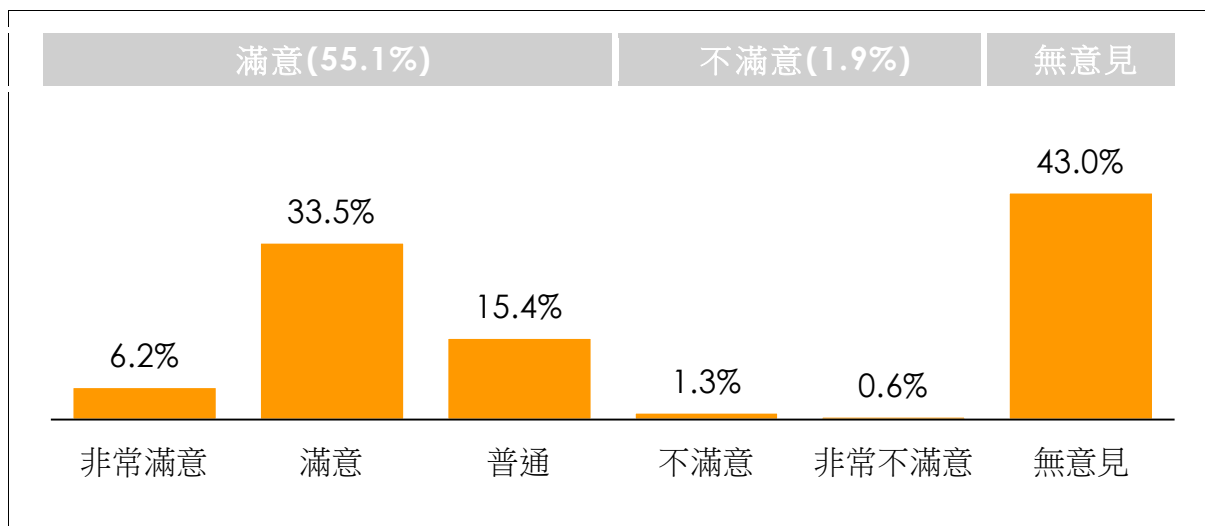
職 務： 業務主管及業務承辦人有四成以上表示滿意。

年 資： 不同年資受訪者皆有三成以上表示滿意。

性 別： 不同性別受訪者皆有三成以上表示滿意。

五、航港單一窗口服務平台(MTNet)「客服專線」滿意度

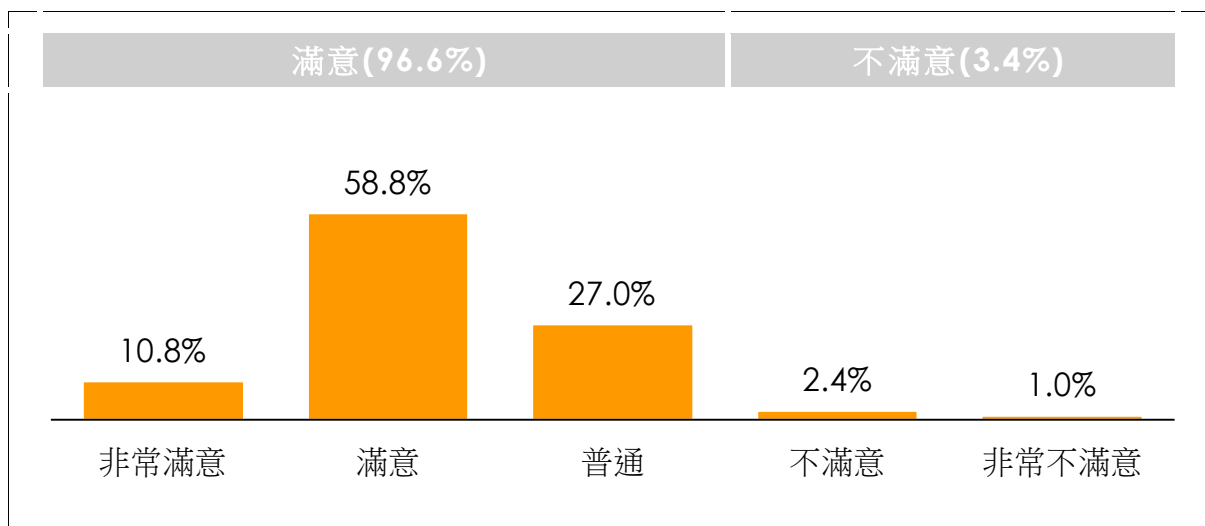
有 55.1%業者滿意航港單一窗口服務平台(MTNet)「客服專線」(6.2%非常滿意+33.5%滿意+15.4%普通)，1.9%不滿意(1.3%不滿意+0.6%非常不滿意)；另有 43.0%無意見。



Q.請問您對於航港單一窗口服務平台(MTNet)「客服專線」滿不滿意？(全體受訪者，n=519)

圖4-14-1 航港單一窗口服務平台(MTNet)「客服專線」滿意度

進一步針對有表態者(即扣除無意見者)做分析，有表態的業者有 96.6%滿意航港單一窗口服務平台(MTNet)「客服專線」(10.8%非常滿意+58.8%滿意+27.0%普通)，3.4%不滿意(2.4%不滿意+1.0%非常不滿意)。



Q.請問您對於航港單一窗口服務平台(MTNet)「客服專線」滿不滿意？(有表態者，n=296)

圖4-14-2 MTNet「客服專線」滿意度《針對有表態者》

1.按使用頻率分

就使用頻率而言，經常與偶爾使用「航港單一窗口服務平台(MTNet)」者皆有八成以上表示滿意其「客服專線」；不同使用頻率者表示不滿意的比率皆未達 4%。

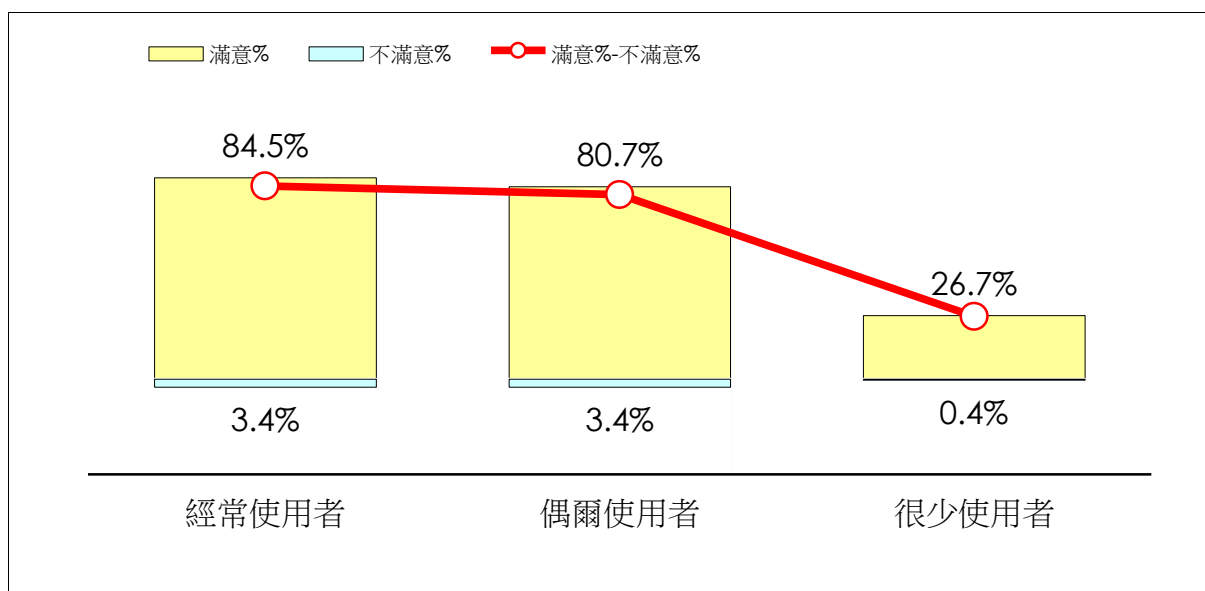


圖4-14-3 MTNet「客服專線」滿意度—按使用頻率分

卡方檢定顯示，不同使用頻率之受訪者在 MTNet「客服專線」滿意度上並無顯著差異。

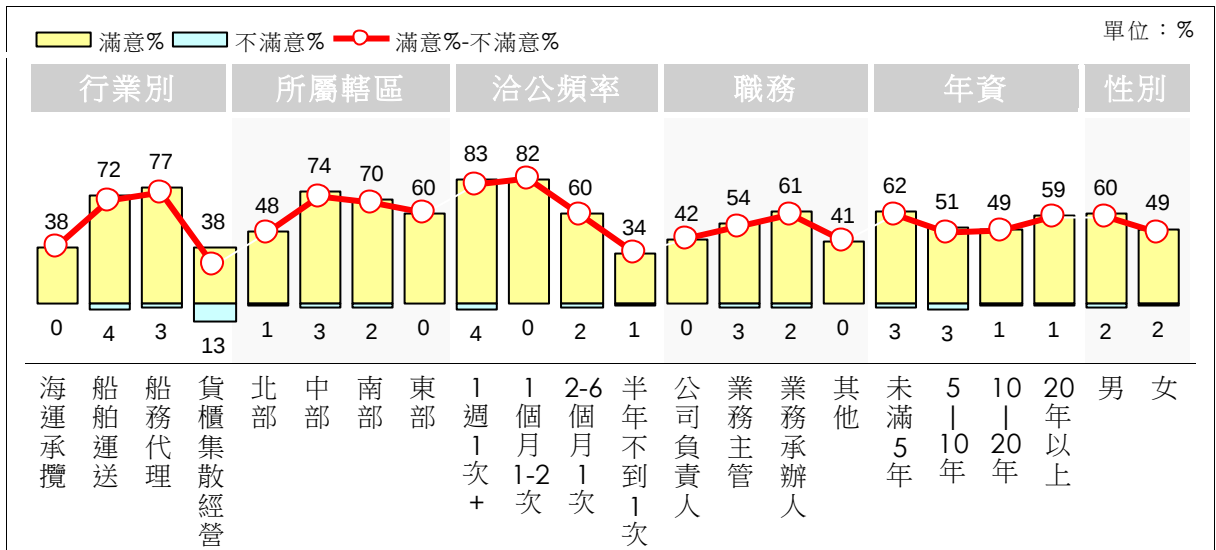
表 4-14 MTNet「客服專線」滿意度—按使用頻率分

單位：%

使用頻率	傾向滿意				傾向不滿意			無意見
	傾向滿意	非常滿意	滿意	普通	傾向不滿意	不滿意	很不滿意	
經 常	84.5	10.3	54.6	19.5	3.4	2.3	1.1	12.1
偶 爾	80.7	8.0	52.3	20.5	3.4	3.4	0.0	15.9
很 少	26.7	2.8	13.1	10.8	0.4	0.0	0.4	72.9

2.按受訪者屬性分

除海運承攬業、貨櫃集散經營業、洽公頻率半年不到 1 次者外，其餘屬性受訪者皆有四成以上對航港單一窗口服務平台(MTNet)「客服專線」表示滿意，其中洽公頻率一個月至少 1 次者更有八成以上表示滿意；除貨櫃集散經營業外，其餘屬性受訪者表示不滿意比率皆低於一成。



註：標示「*」表示該類屬性業者的回答在 95%信賴水準下有顯著差異；公司行業別可複選，故不予檢定。

圖4-14-4 MTNet「客服專線」滿意度—按業者屬性分

卡方檢定顯示，不同屬性受訪者在 MTNet「客服專線」滿意度上沒有顯著差異；各屬性受訪者看法說明如下：

行 業 別： 船舶運送業及船務代理業受訪者皆有七成以上表示滿意，貨櫃集散經營業有一成三表示不滿意。

所 屬 轄 區： 除北部外，其餘轄區別受訪者皆有五成以上表示滿意，中部、南部更有七成以上表示滿意。

洽 公 頻 率： 洽公頻率愈高者表示滿意的比率愈高，洽公頻率一個月至少 1 次者有八成以上表示滿意。

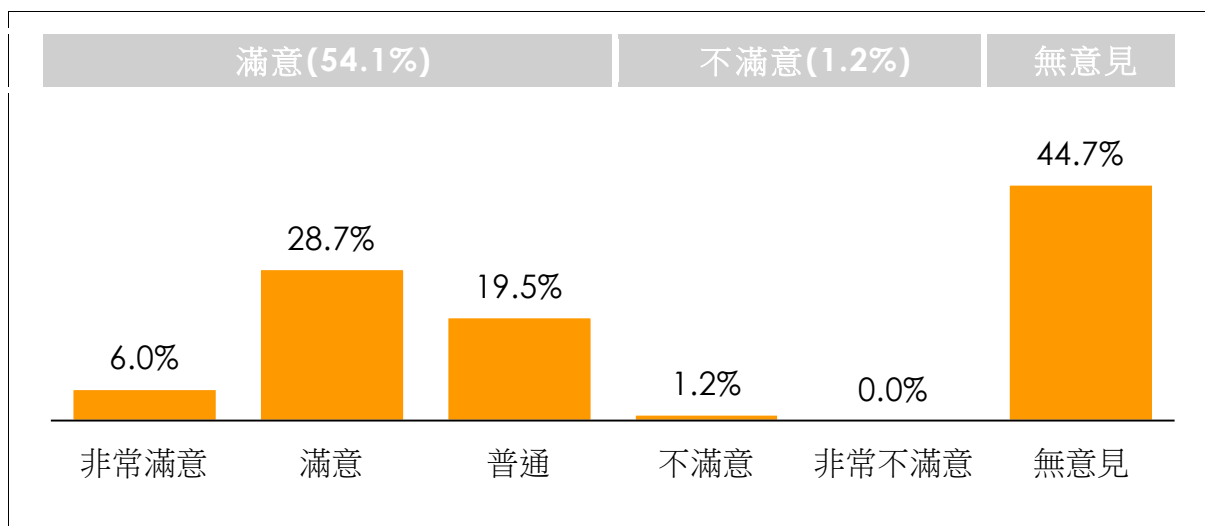
職 務： 各職務別受訪者皆有四成以上表示滿意，業務承辦人有六成一表示滿意。

年 資： 不同年資受訪者皆有四成以上表示滿意。

性 別： 不同性別受訪者皆有四成以上表示滿意。

六、航港單一窗口服務平台(MTNet)「統計查詢系統」滿意度

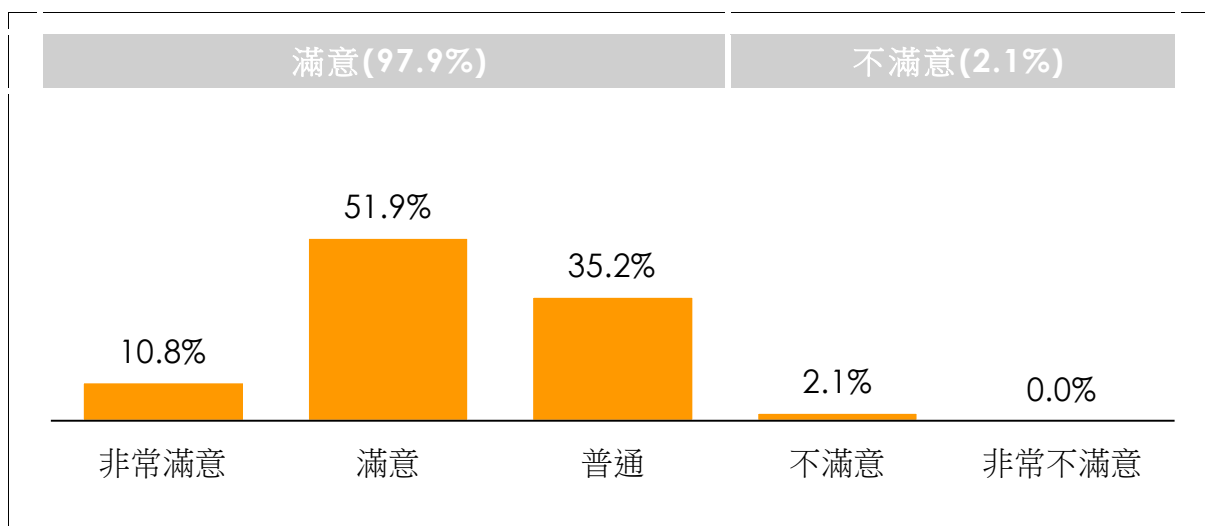
有 54.1%業者滿意航港單一窗口服務平台(MTNet)「統計查詢系統」(6.0%非常滿意+28.7%滿意+19.5%普通)，1.2%不滿意(1.2%不滿意+0.0%非常不滿意)；另有 44.7%無意見。



Q.請問您對於航港單一窗口服務平台(MTNet)「統計查詢系統」滿不滿意？(全體受訪者，n=519)

圖4-15-1 航港單一窗口服務平台(MTNet)「統計查詢系統」滿意度

進一步針對有表態者(即扣除無意見者)做分析，有表態的業者有 97.9%滿意航港單一窗口服務平台(MTNet)「統計查詢系統」(10.8%非常滿意+51.9%滿意+35.2%普通)，2.1%不滿意(2.1%不滿意+0.0%非常不滿意)。



Q.請問您對於航港單一窗口服務平台(MTNet)「統計查詢系統」滿不滿意？(有表態者，n=287)

圖4-15-2 MTNet「統計查詢系統」滿意度《針對有表態者》

1.按使用頻率分

就使用頻率而言，經常與偶爾使用「航港單一窗口服務平台(MTNet)」者皆有七成以上表示滿意其「統計查詢系統」；不同使用頻率者表示不滿意的比率皆未達 3%。

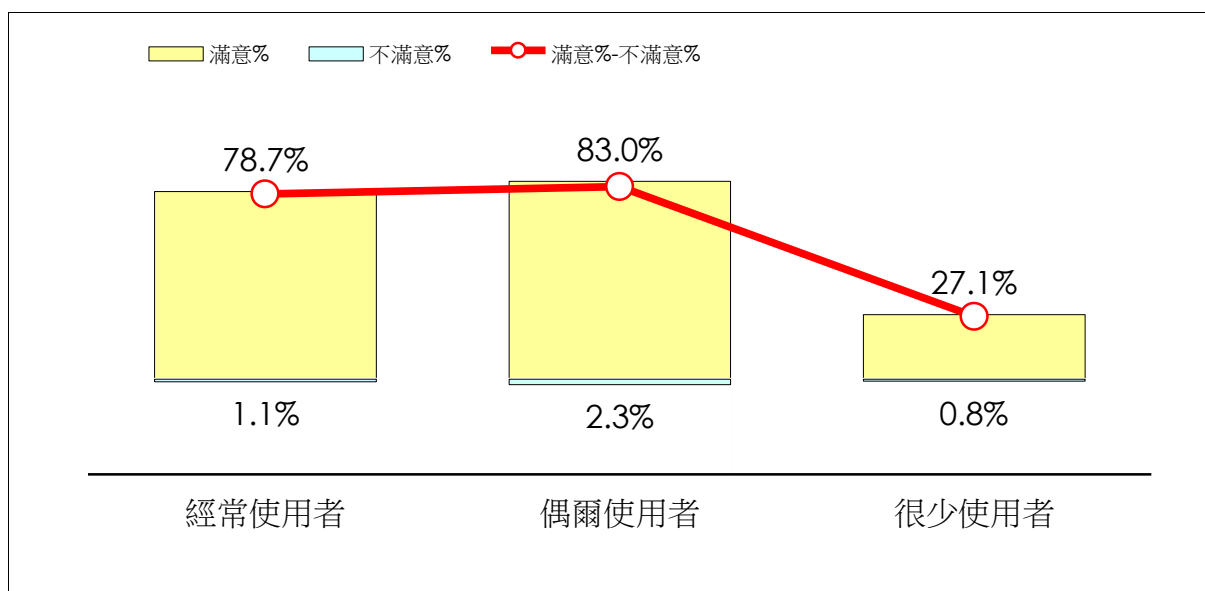


圖4-15-3 MTNet「統計查詢系統」滿意度—按使用頻率分

卡方檢定顯示，不同使用頻率之受訪者在 MTNet「統計查詢系統」滿意度上並無顯著差異。

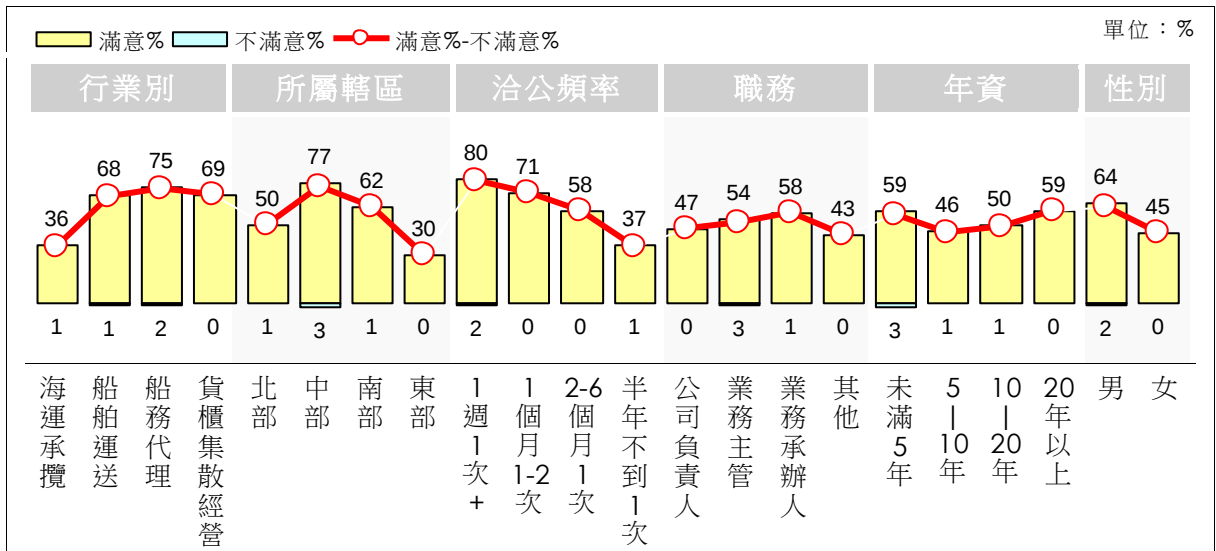
表 4-15 MTNet「統計查詢系統」滿意度—按使用頻率分

單位：%

使用頻率	傾向滿意				傾向不滿意			無意見
	傾向滿意	非常滿意	滿意	普通	傾向不滿意	不滿意	很不滿意	
經 常	78.7	9.8	42.0	27.0	1.1	1.1	0.0	20.1
偶 爾	83.0	5.7	54.5	22.7	2.3	2.3	0.0	14.8
很 少	27.1	3.6	11.2	12.4	0.8	0.8	0.0	72.1

2.按受訪者屬性分

除海運承攬業、東部轄區、洽公頻率半年不到 1 次外，其餘屬性受訪者皆有四成以上對航港單一窗口服務平台 (MTNet)「統計查詢系統」表示滿意，其中船務代理業、中部轄區、洽公頻率一個月至少 1 次者更有七成以上表示滿意；各屬性受訪者表示不滿意比率皆在 3%以下。



註：標示「*」表示該類屬性業者的回答在 95%信賴水準下有顯著差異；公司行業別可複選，故不予檢定。

圖4-15-4 MTNet「統計查詢系統」滿意度—按業者屬性分

卡方檢定顯示，不同屬性受訪者在 MTNet「統計查詢系統」滿意度上沒有顯著差異；各屬性受訪者看法說明如下：

行 業 別： 除海運承攬業外，其餘行業別受訪者皆有六成以上表示滿意。

所 屬 轄 區： 除東部外，其餘轄區別受訪者皆有五成以上表示滿意，中部更有七成七表示滿意。

洽 公 頻 率： 洽公頻率愈高者表示滿意的比率愈高，洽公頻率一週至少 1 次者有八成表示滿意。

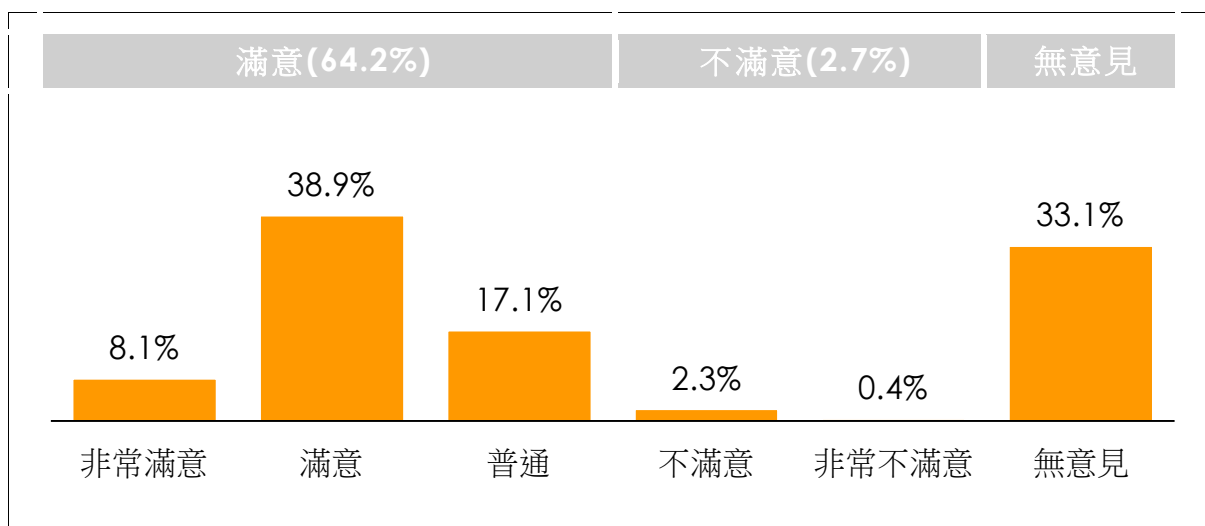
職 務： 不同職務別受訪者皆有四成以上表示滿意，業務主管及業務承辦人有五成以上表示滿意。

年 資： 不同年資受訪者皆有四成以上表示滿意。

性 別： 不同性別受訪者皆有四成以上表示滿意。

七、航港單一窗口服務平台(MTNet)「整體滿意度」

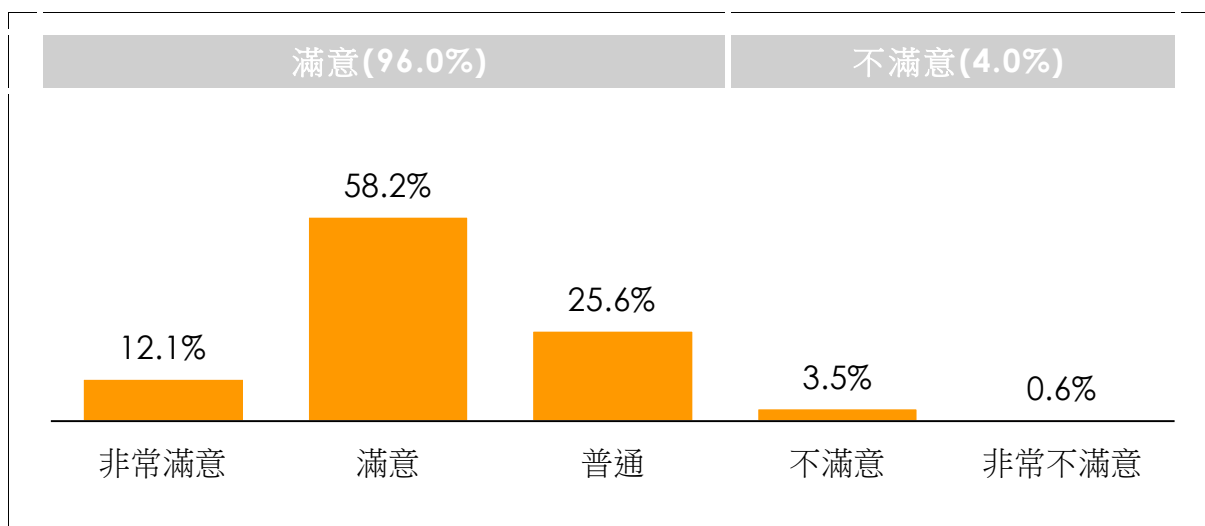
整體而言，有 64.2%業者滿意航港單一窗口服務平台(8.1%非常滿意+38.9%滿意+17.1%普通)，2.7%不滿意(2.3%不滿意+0.4%非常不滿意)；另有 33.1%無意見。



Q.整體而言，請問您滿不滿意航港單一窗口服務平台(MTNet)？(全體受訪者，n=519)

圖4-16-1 航港單一窗口服務平台(MTNet)「整體滿意度」

進一步針對有表態者(即扣除無意見者)做分析，有表態的業者有 96.0%滿意航港單一窗口服務平台(MTNet)(12.1%非常滿意+58.2%滿意+25.6%普通)，4.0%不滿意(3.5%不滿意+0.6%非常不滿意)。



Q.整體而言，請問您滿不滿意航港單一窗口服務平台(MTNet)？(有表態者，n=347)

圖4-16-2 航港單一窗口服務平台(MTNet)「整體滿意度」《針對有表態者》

1.按使用頻率分

就使用頻率而言，經常與偶爾使用「航港單一窗口服務平台(MTNet)」者皆有九成以上表示滿意其整體表現；不同使用頻率者表示不滿意的比率皆未達一成。

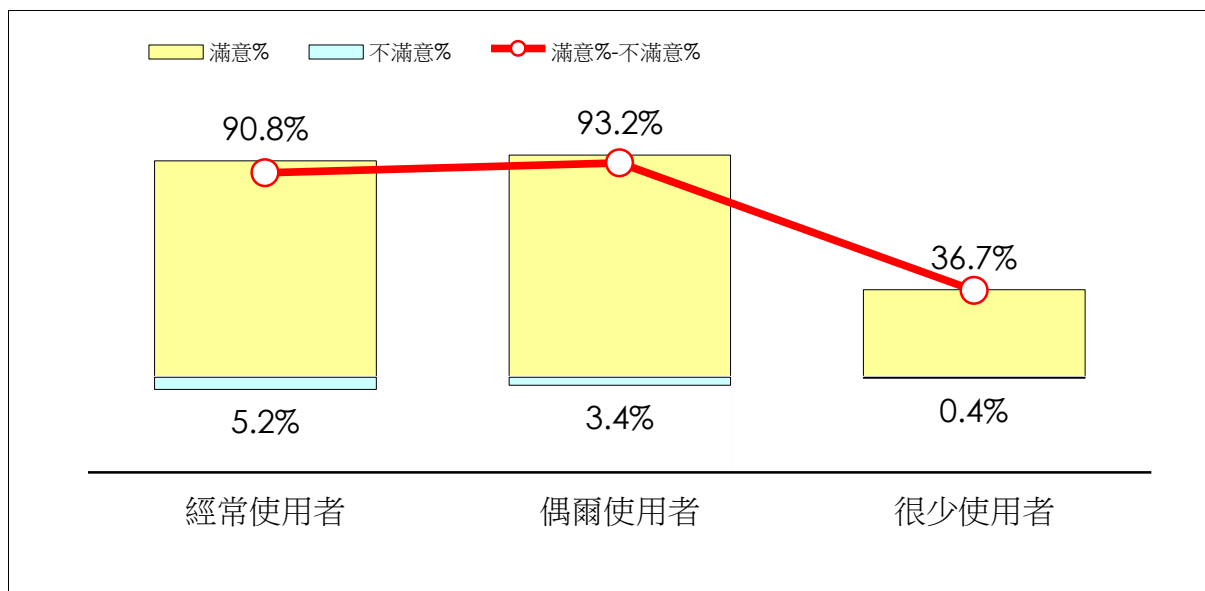


圖4-16-3 MTNet「整體滿意度」—按使用頻率分

卡方檢定顯示，不同使用頻率之受訪者在 MTNet「整體滿意度」上並無顯著差異。

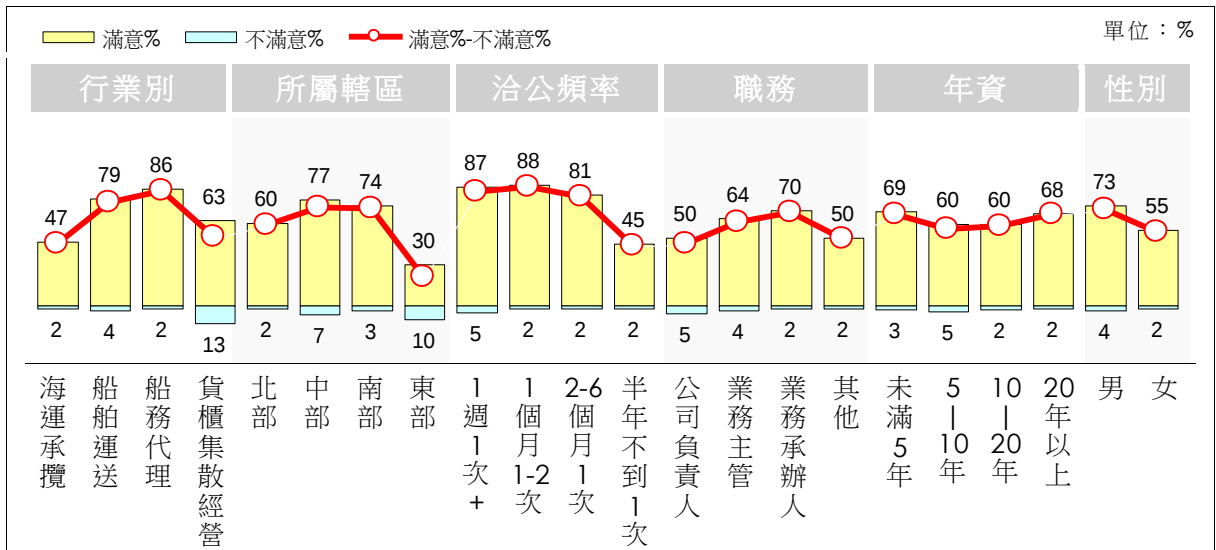
表 4-16 MTNet「整體滿意度」—按使用頻率分

單位：%

使用頻率	傾向滿意				傾向不滿意			無意見
	傾向滿意	非常滿意	滿意	普通	傾向不滿意	不滿意	很不滿意	
經 常	90.8	12.6	55.7	22.4	5.2	4.6	0.6	4.0
偶 爾	93.2	8.0	64.8	20.5	3.4	3.4	0.0	3.4
很 少	36.7	5.2	18.7	12.7	0.4	0.0	0.4	62.9

2.按受訪者屬性分

除海運承攬業、東部轄區、洽公頻率半年不到1次、其他職務者外，其餘屬性受訪者皆有五成以上對航港單一窗口服務平台(MTNet)整體表現表示滿意，其中船務代理業、洽公頻率一個月至少1次者更有八成以上表示滿意；貨櫃集散經營業及東部轄區受訪者有一成以上表示不滿意。



註：標示「*」表示該類屬性業者的回答在95%信賴水準下有顯著差異；公司行業別可複選，故不予檢定。

圖4-16-4 MTNet「整體滿意度」—按業者屬性分

卡方檢定顯示，不同屬性受訪者在MTNet「整體滿意度」上沒有顯著差異；各屬性受訪者看法說明如下：

行業別：除海運承攬業外，其餘行業別受訪者皆有六成以上表示滿意；貨櫃集散經營業有一成三表示不滿意。

所屬轄區：除東部，其餘轄區別受訪者皆有六成以上表示滿意，中部、南部更有七成以上表示滿意；東部有一成表示不滿意。

洽公頻率：洽公頻率半年至少1次者有八成以上表示滿意。

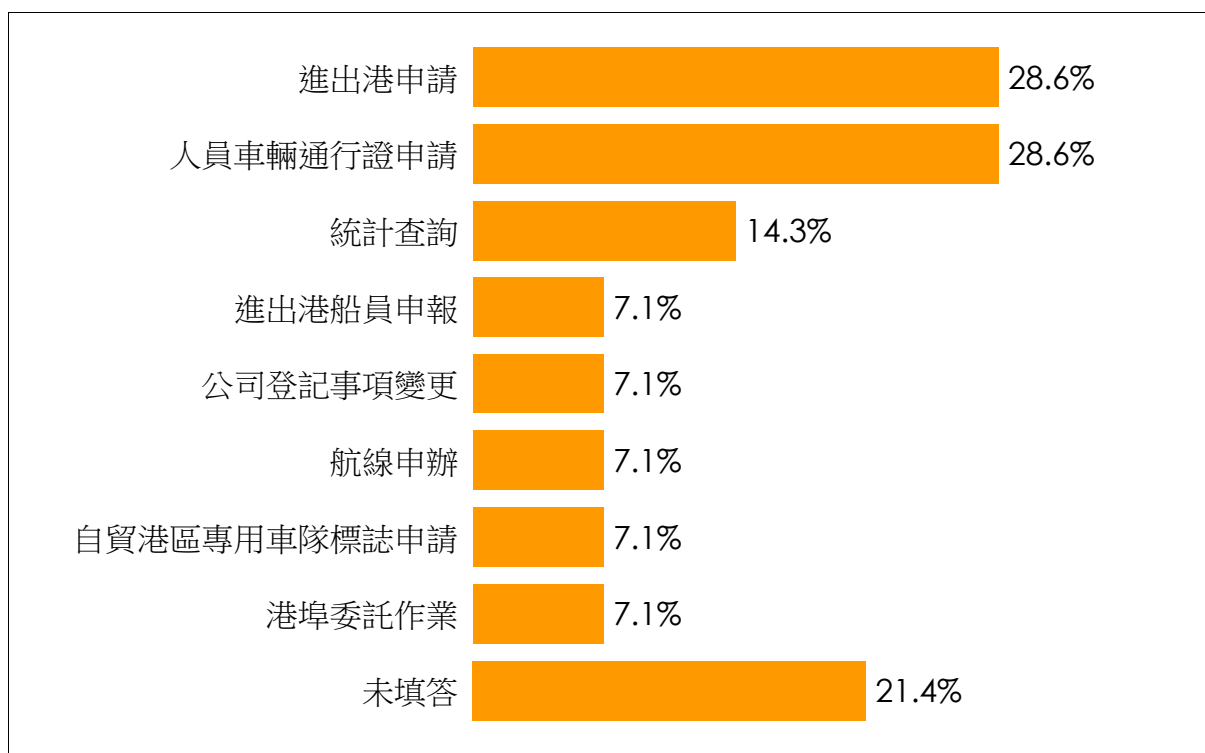
職務：不同職務別受訪者皆有五成以上表示滿意，業務承辦人有七成表示滿意。

年資：不同年資受訪者皆有六成以上表示滿意。

性別：不同性別受訪者皆有五成以上表示滿意。

八、較不滿意的作業為何

2.7%的受訪者對 MTNet 整體表現表示不滿意，不滿意的作業以「進出港申請」(28.6%)、「人員車輛通行證申請」(28.6%)為主，其次依序為「統計查詢」(14.3%)、「進出港船員申報」(7.1%)、「公司登記事項變更」(7.1%)、「航線申辦」(7.1%)、「自貿港區專用車隊標誌申請」(7.1%)、「港埠委託作業」(7.1%)；另有 21.4%未填答。



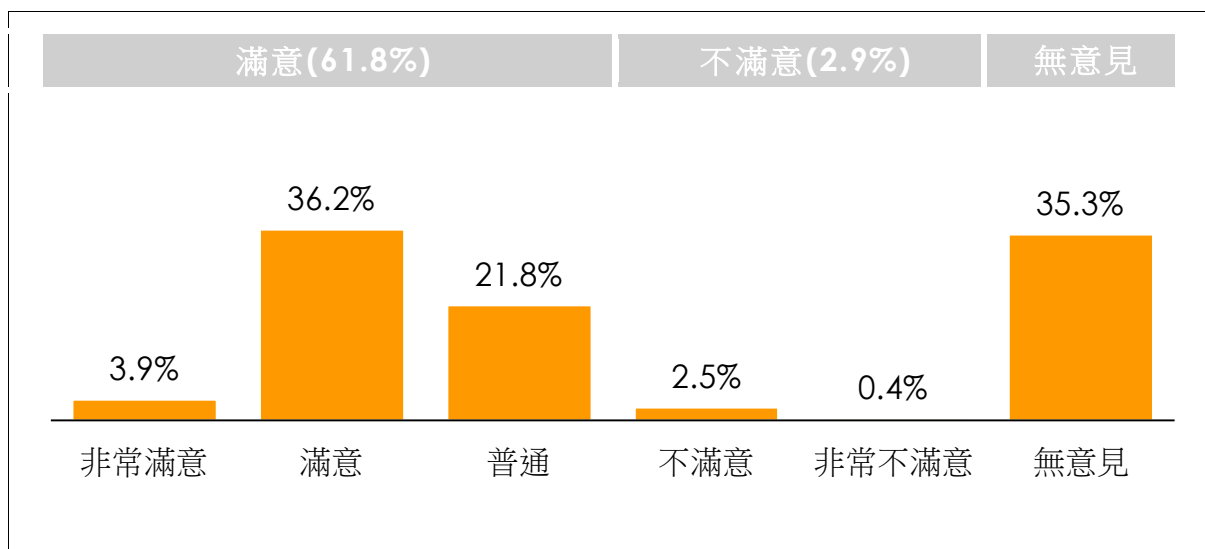
Q.請問您較不滿意的作業為何？(可複選)？(不滿意MTNet整體表現者，n=14)

圖4-17 較不滿意的作業為何

伍、申訴管道及處理之滿意度

一、「申訴管道的暢通性」滿意度

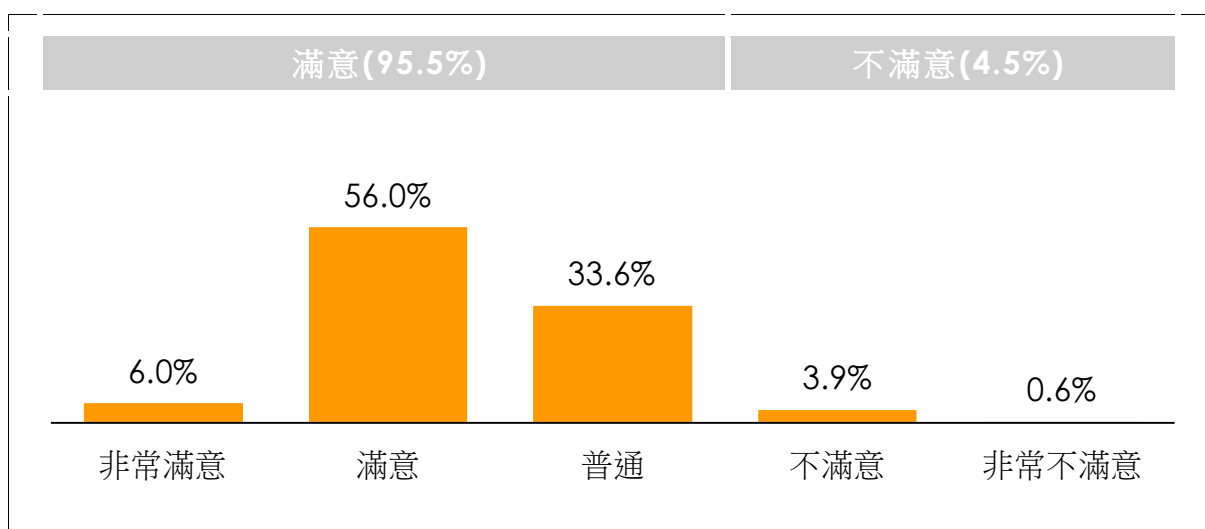
有 61.8%業者滿意航港局相關單位「申訴管道的暢通性」(3.9%非常滿意+36.2%滿意+21.8%普通)，2.9%不滿意(2.5%不滿意+0.4%非常不滿意)；另有 35.3%無意見。



Q. 請問您滿不滿意航港局相關單位的「申訴管道的暢通性」？(全體受訪者，n=519)

圖4-18-1 「申訴管道的暢通性」滿意度

進一步針對有表態者(即扣除無意見者)做分析，有表態的業者有 95.5%滿意「申訴管道的暢通性」(6.0%非常滿意+56.0%滿意+33.6%普通)，4.5%不滿意(3.9%不滿意+0.6%非常不滿意)。

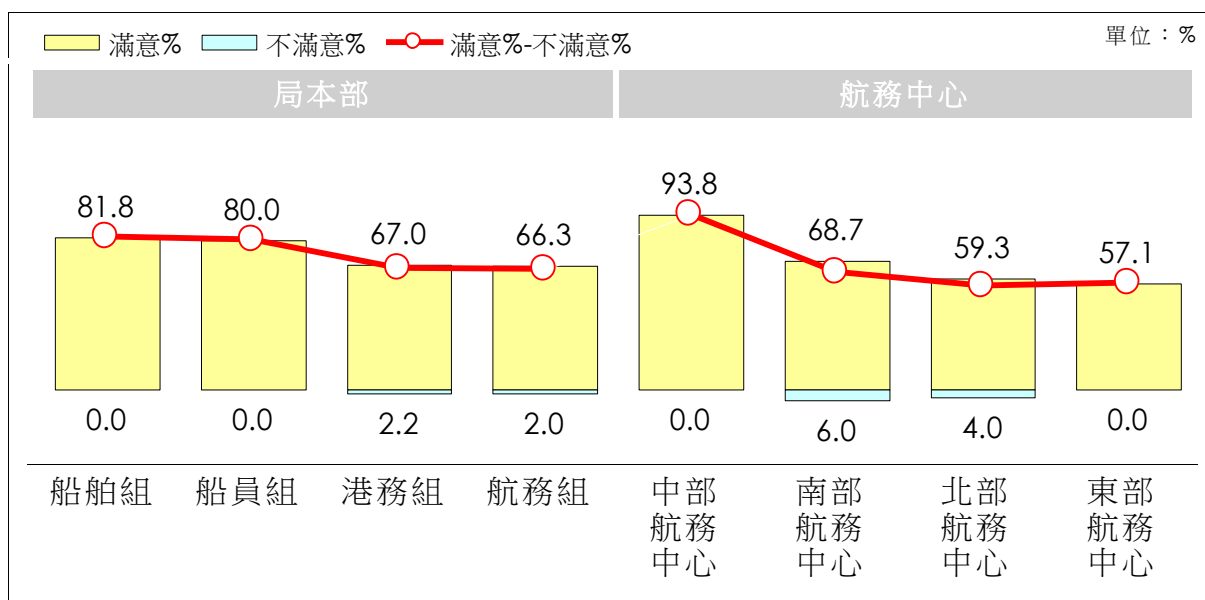


Q. 請問您滿不滿意航港局相關單位的「申訴管道的暢通性」？(有表態者，n=336)

圖4-18-2 「申訴管道的暢通性」滿意度《針對有表態者》

1.按最常往來單位分

就業者最常往來單位而言，不同最常接洽單位別者皆有五成以上表示滿意，其中船舶組、船員組及中部航務中心更達八成以上；不同最常往來單位別業者表示不滿意的比率皆未達一成。



註：統計圖呈現方式乃依滿意%高低排序，航安組因樣本數僅 1 名，故未列出其結果。

圖4-18-3 「申訴管道的暢通性」滿意度—按最常往來單位分

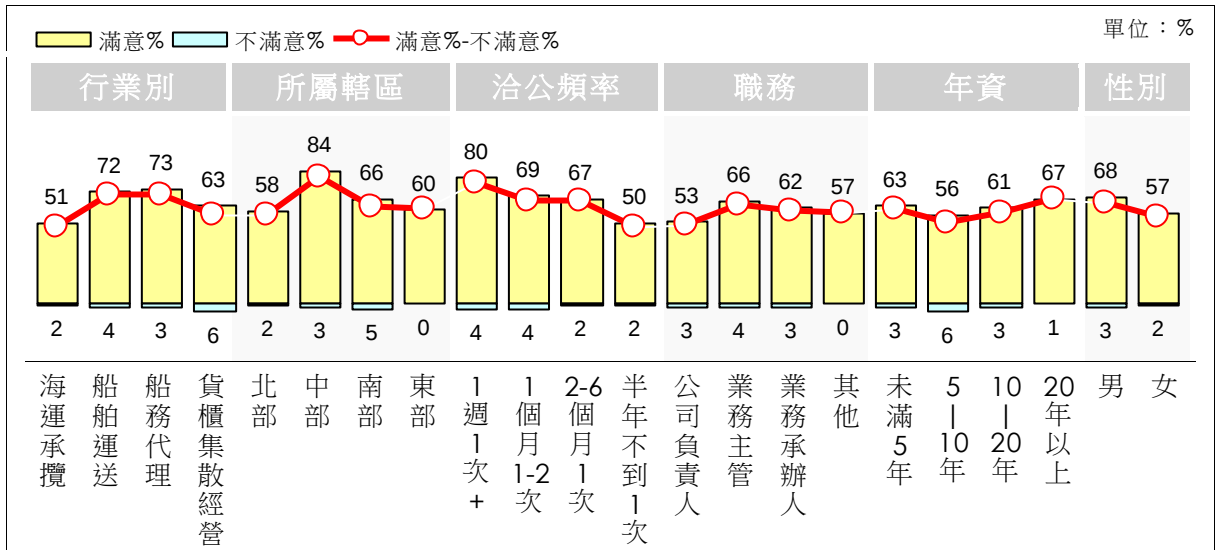
卡方檢定顯示，不同最常往來單位別之受訪者在「申訴管道的暢通性」滿意度上並無顯著差異。

表 4-18 「申訴管道的暢通性」滿意度—按最常往來單位分

單位：%									
單位別	傾向 滿意	傾向滿意			傾向 不滿意	傾向不滿意		無意見	
		非常 滿意	滿意	普通		不 滿意	很不 滿意		
航務組	66.3	5.9	38.6	21.8	2.0	2.0	0.0	31.7	
船舶組	81.8	0.0	54.5	27.3	0.0	0.0	0.0	18.2	
船員組	80.0	0.0	45.0	35.0	0.0	0.0	0.0	20.0	
港務組	67.0	4.4	36.3	26.4	2.2	1.1	1.1	30.8	
航安組	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
北航務中心	59.3	4.0	36.0	19.3	4.0	3.3	0.7	36.7	
中航務中心	93.8	6.3	68.8	18.8	0.0	0.0	0.0	6.3	
南航務中心	68.7	1.5	43.3	23.9	6.0	6.0	0.0	25.4	
東航務中心	57.1	0.0	14.3	42.9	0.0	0.0	0.0	42.9	

2.按受訪者屬性分

各屬性受訪者皆有五成以上對「申訴管道的暢通性」表示滿意，其中中部轄區、洽公頻率一週至少1次者更有八成以上表示滿意；各屬性受訪者表示不滿意比率皆低於一成。



註：標示「*」表示該類屬性業者的回答在 95%信賴水準下有顯著差異；公司行業別可複選，故不予檢定。

圖4-18-4「申訴管道的暢通性」滿意度—按業者屬性分

卡方檢定顯示，不同屬性受訪者在「申訴管道的暢通性」滿意度上沒有顯著差異；各屬性受訪者看法說明如下：

行 業 別： 不同行業別受訪者皆有五成以上表示滿意，船舶運送業、船務代理業更有七成以上表示滿意。

所 屬 轄 區： 不同轄區別受訪者皆有五成以上表示滿意，中部更有八成四表示滿意

洽 公 頻 率： 洽公頻率愈高者表示滿意的比率愈高；洽公頻率1週至少1次之受訪者有八成表示滿意。

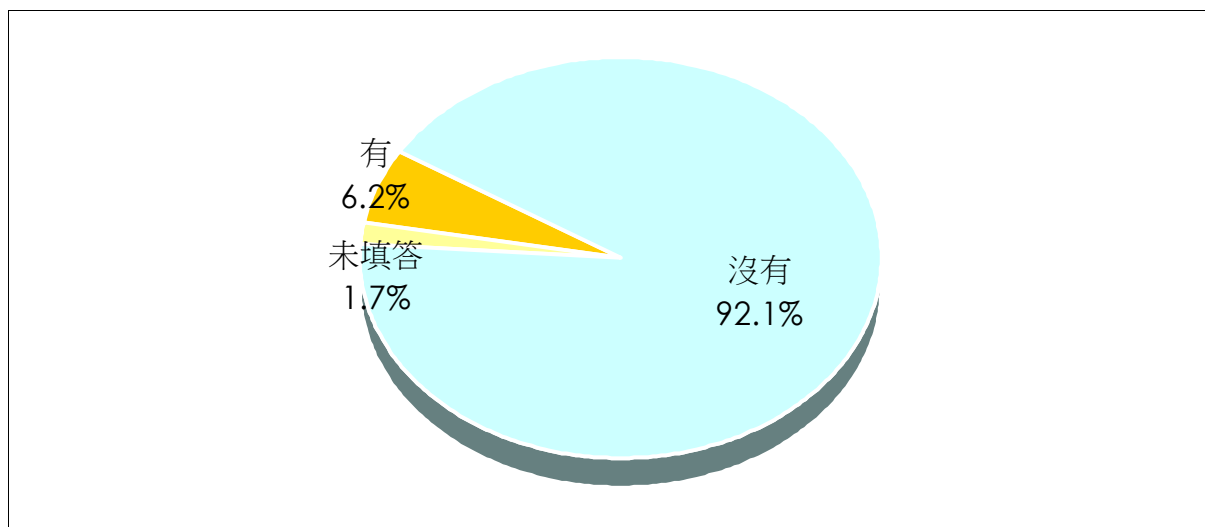
職 務： 不同職務別受訪者皆有五成以上表示滿意。

年 資： 不同年資受訪者皆有五成以上表示滿意。

性 別： 不同性別受訪者皆有五成以上表示滿意。

二、有沒有向航港局相關單位提出申訴

有 6.2%業者曾向航港局相關單位提出申訴，92.1%沒有，另有 1.7%未填答。

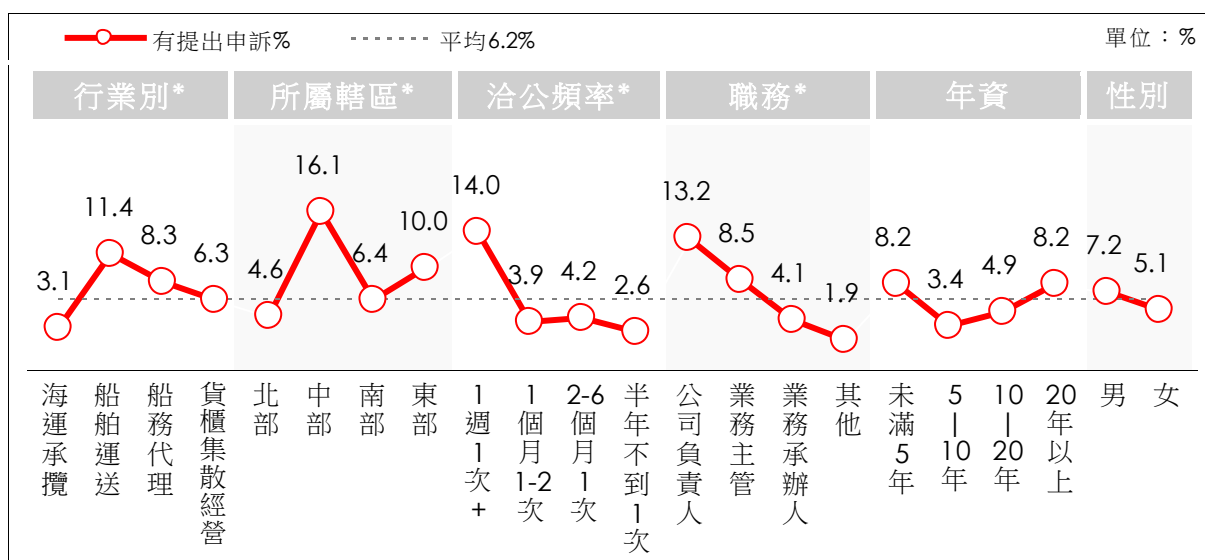


Q.請問您有沒有向航港局相關單位提出申訴？(全體受訪者，n=519)

圖4-19-1 有沒有向航港局相關單位提出申訴

1.按受訪者屬性分

船舶運送業、中部、東部轄區、洽公頻率一週至少 1 次、公司負責人有一成以上曾向航港局相關單位提出申訴；其餘屬性受訪者皆不到一成曾向航港局相關單位提出申訴。

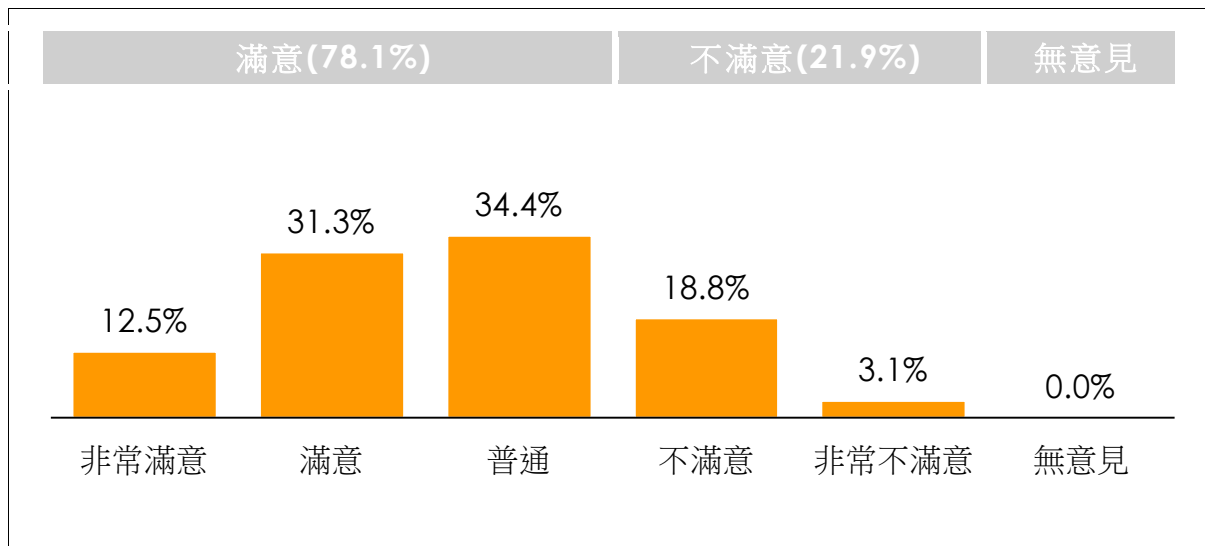


註：標示「*」表示該類屬性業者的回答在 95%信賴水準下有顯著差異；公司行業別可複選，故不予檢定。

圖4-19-2 有向航港局相關單位提出申訴比率—按受訪者屬性分

三、「申訴處理」滿意度

有 6.2%受訪者曾向航港局相關單位提出申訴；其中 78.1%滿意航港局或所屬機關的「申訴處理」(12.5%非常滿意+31.3%滿意+34.4%普通)，21.9%不滿意(18.8%不滿意+3.1%非常不滿意)。

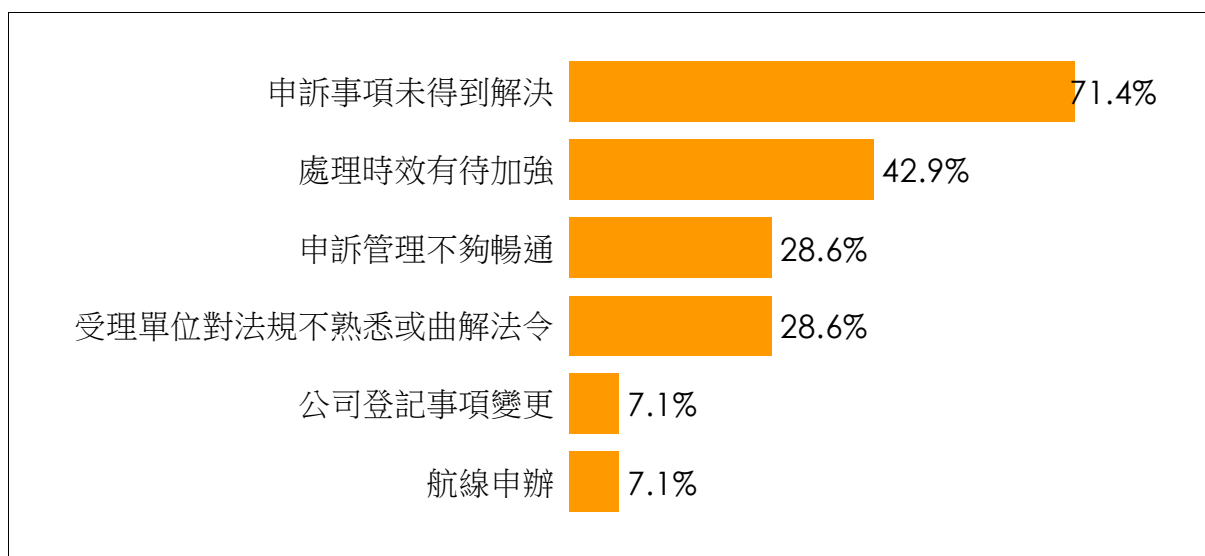


Q.請問您滿不滿意航港局或所屬機關的「申訴處理」？(有提出申訴者，n=32)

圖4-20 「申訴處理」滿意度

四、不滿意「申訴處理」的主要原因

不滿意航港局或所屬機關「申訴處理」的原因以「申訴事項未得到解決」(71.4%)為主，其次依序為「處理時效有待加強」(42.9%)、「申訴管理不夠暢通」(28.6%)、「受理單位對法規不熟悉或曲解法令」(28.6%)。



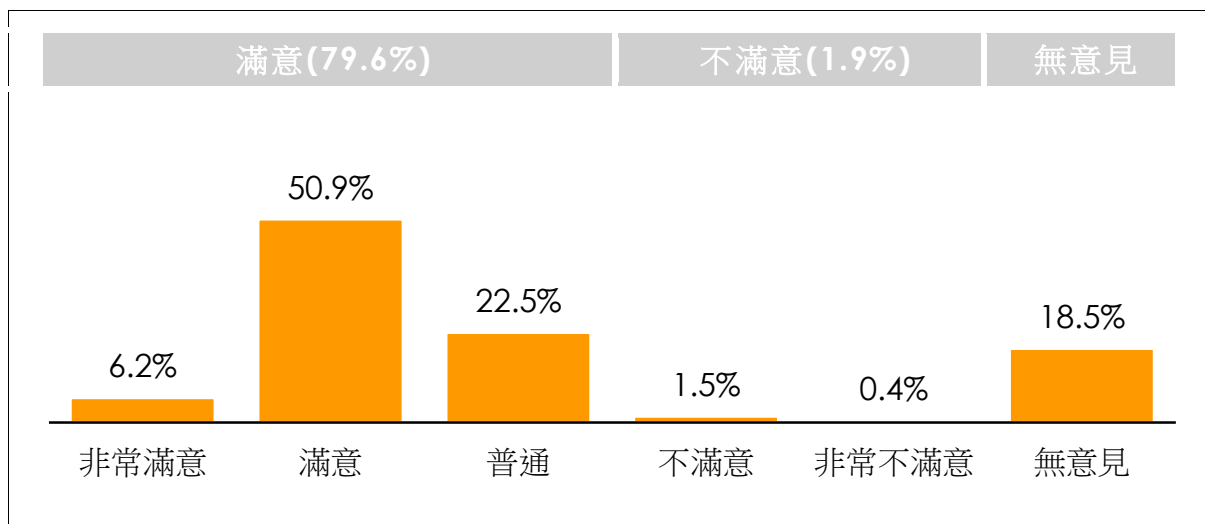
Q.請問您不滿意的主要原因為何？(可複選)？(不滿意申訴處理者，n=7)

圖4-21 不滿意「申訴處理」的主要原因

陸、資訊公開之滿意度

一、「資訊公開表現」滿意度

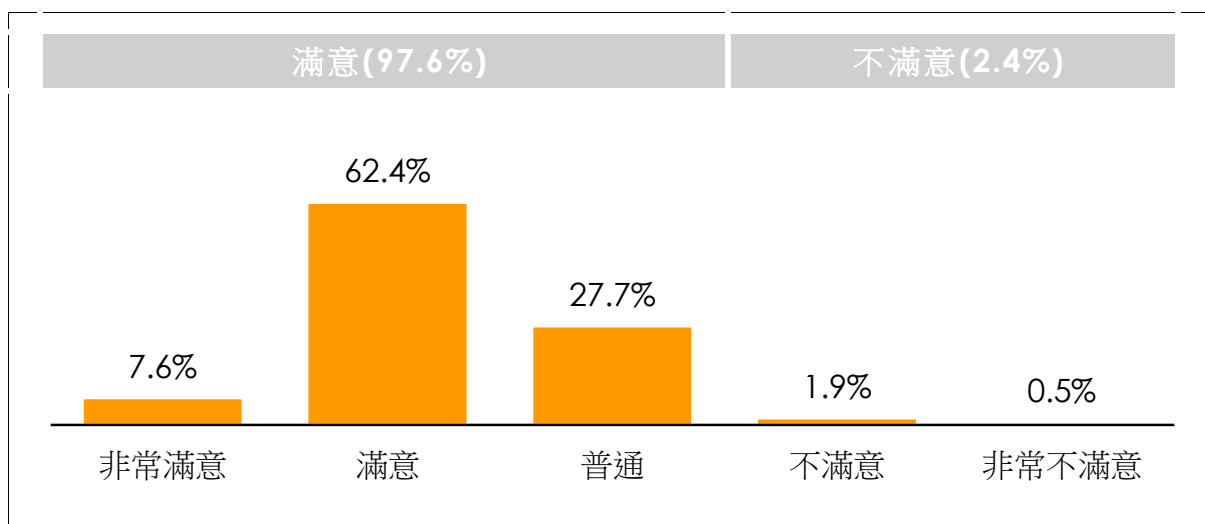
為使資訊公開透明化，航港局在官方網站提供相關資訊供民眾查詢；有 79.6% 業者滿意航港局「資訊公開方面」表現 (6.2% 非常滿意 + 50.9% 滿意 + 22.5% 普通)，1.9% 不滿意 (1.5% 不滿意 + 0.4% 非常不滿意)；另有 18.5% 無意見。



Q. 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，請問您對航港局在「資訊公開方面」的表現滿不滿意？(全體受訪者，n=519)

圖4-22-1 「資訊公開表現」滿意度

進一步針對有表態者(即扣除無意見者)做分析，有表態的業者有 97.6% 滿意「資訊公開方面」表現 (7.6% 非常滿意 + 62.4% 滿意 + 27.7% 普通)，2.4% 不滿意 (1.9% 不滿意 + 0.5% 非常不滿意)。



Q. 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，請問您對航港局在「資訊公開方面」的表現滿不滿意？(有表態者，n=450)

圖4-22-2 「資訊公開表現」滿意度《針對有表態者》

1.按使用頻率分

就使用頻率而言，經常與偶爾使用「航港單一窗口服務平台(MTNet)」者有九成以上表示滿意航港局「資訊公開方面」表現；不同使用頻率者表示不滿意比率皆未達 3%。

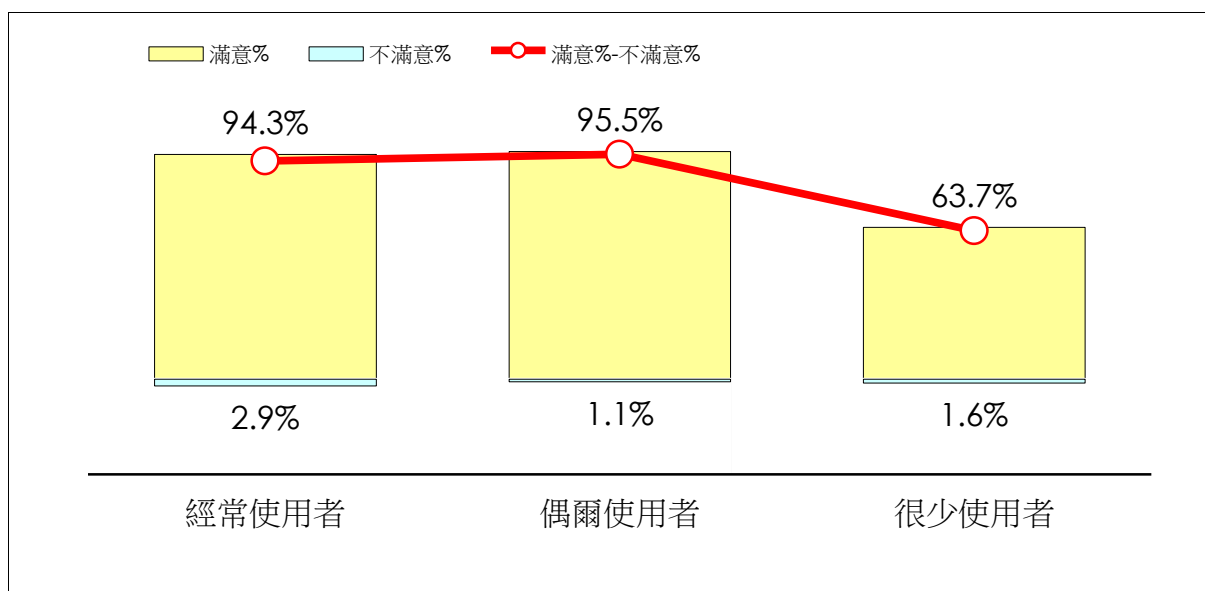


圖4-22-3 「資訊公開表現」滿意度—按使用頻率分

卡方檢定顯示，不同使用頻率之受訪者在航港局「資訊公開方面」表現滿意度上並無顯著差異。

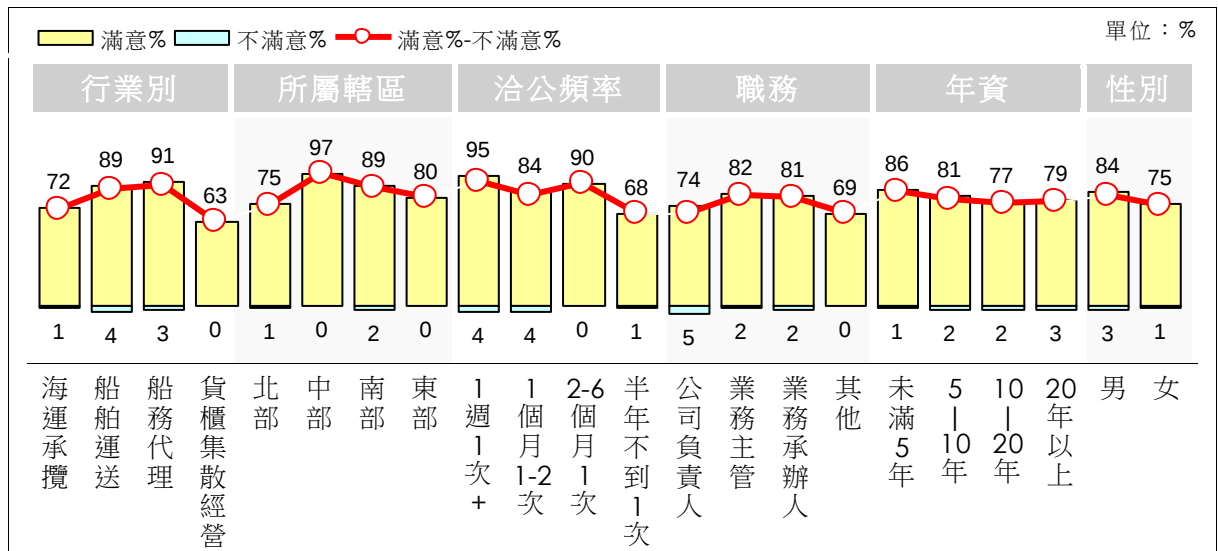
表 4-22 「資訊公開表現」滿意度—按使用頻率分

單位：%

使用頻率		傾向 滿意	非常 滿意			傾向 不滿意	不 滿意		無意見
			滿意	普通			很不 滿意		
經	常	94.3	7.5	59.2	27.6	2.9	2.3	0.6	2.9
偶	爾	95.5	6.8	67.0	21.6	1.1	1.1	0.0	3.4
很	少	63.7	5.2	39.4	19.1	1.6	1.2	0.4	34.7

2.按受訪者屬性分

各屬性受訪者皆有六成以上對航港局「資訊公開方面」表現表示滿意，其中船務代理、中部轄區、洽公頻率一週至少 1 次及 2-6 個月 1 次者更有九成以上表示滿意；各屬性受訪者表示不滿意比率皆在 5%以下。



註：標示「*」表示該類屬性業者的回答在 95%信賴水準下有顯著差異；公司行業別可複選，故不予檢定。

圖4-22-4 「資訊公開表現」滿意度滿意度一按業者屬性分

卡方檢定顯示，不同屬性受訪者在航港局「資訊公開方面」表現滿意度上沒有顯著差異；各屬性受訪者看法說明如下：

行 業 別：不同行業別受訪者皆有六成以上表示滿意，船務代理業更有九成一表示滿意。

所 屬 轄 區：不同轄區別受訪者皆有七成以上表示滿意，中部更有九成七表示滿意。

洽 公 頻 率：洽公頻率半年至少 1 次者皆有八成以上表示滿意，洽公頻率一週至少 1 次及 2-6 個月 1 次者更有九成以上表示滿意

職 務：不同職務別受訪者皆有六成以上表示滿意，業務主管及業務承辦人有八成以上表示滿意。

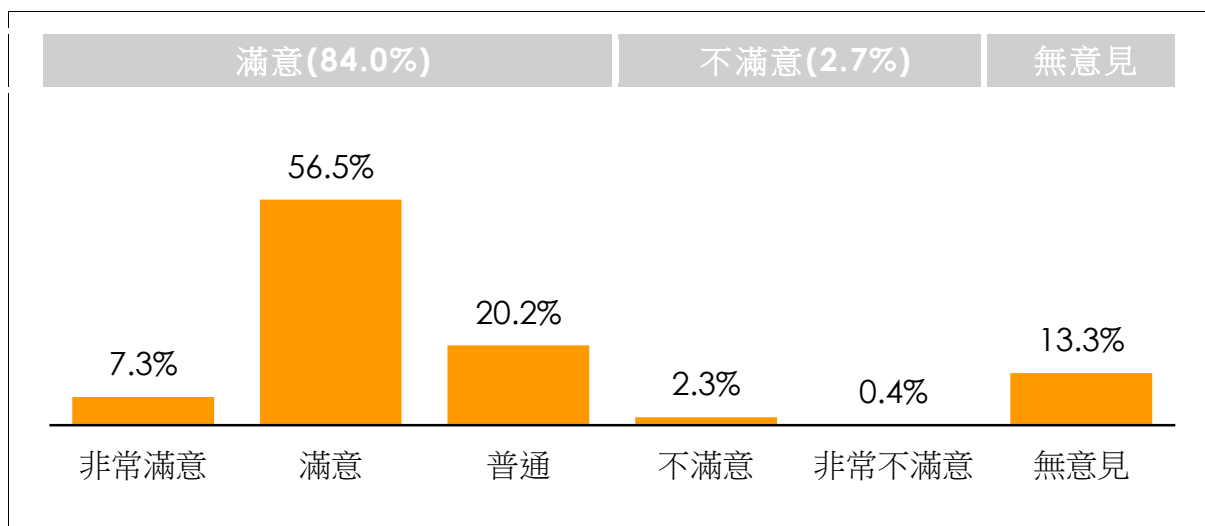
年 資：不同年資受訪者皆有七成以上表示滿意。

性 別：不同性別受訪者皆有七成以上表示滿意。

柒、整體滿意度及建言

一、航港局「整體表現」滿意度

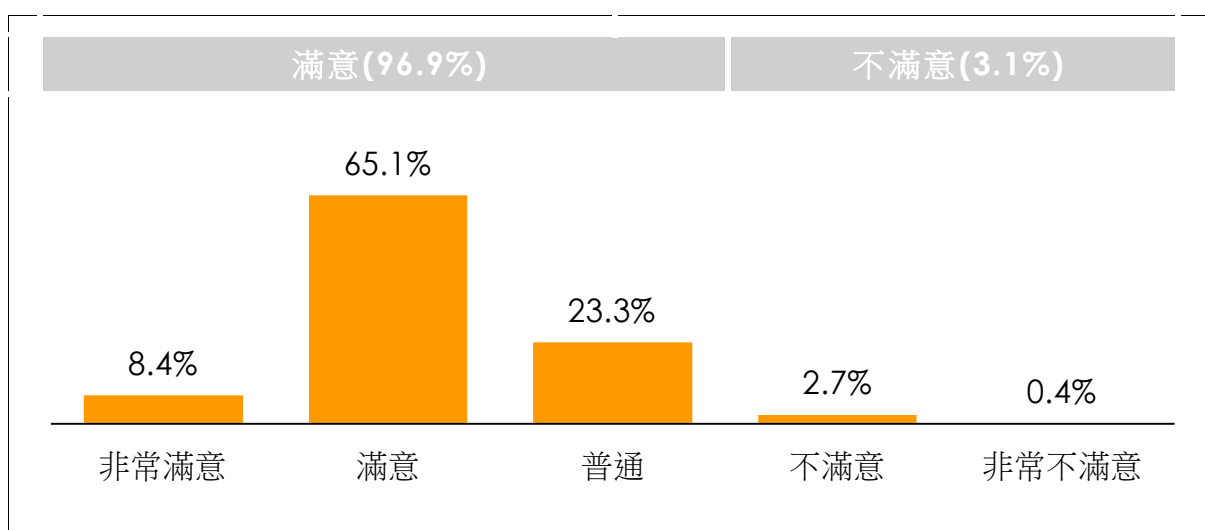
84.0%業者滿意航港局過去一年的整體表現(7.3%非常滿意+56.5%滿意+20.2%普通)，2.7%不滿意(2.3%不滿意+0.4%非常不滿意)；另有 13.3%無意見。



Q.整體來說，請問您滿不滿意航港局過去一年的表現？(全體受訪者，n=519)

圖4-23-1 航港局「整體表現」滿意度

進一步針對有表態者(即扣除無意見者)做分析，有表態的業者有 96.9%滿意航港局過去一年的整體表現(8.4%非常滿意+65.1%滿意+23.3%普通)，3.1%不滿意(2.7%不滿意+0.4%非常不滿意)。

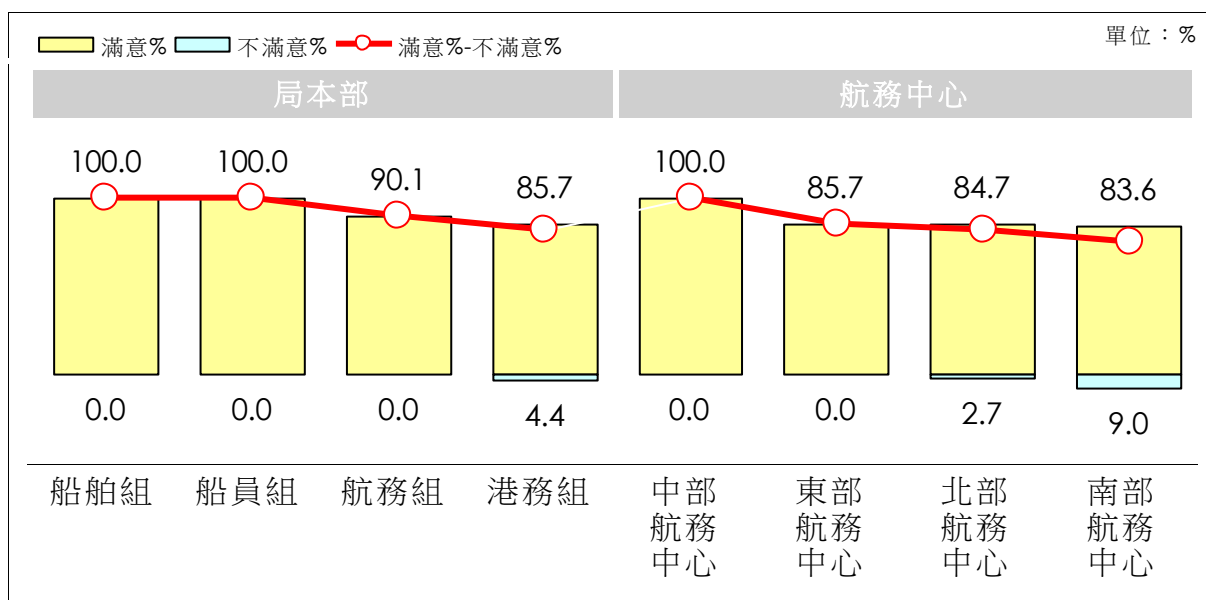


Q.請問您對於業務往來的相關承辦人員「服務態度」滿不滿意？(有表態者，n=428)

圖4-23-2 航港局「整體表現」滿意度《針對有表態者》

1.按最常往來單位分

就業者最常往來單位而言，不同最常接洽單位別者皆有八成以上表示滿意，其中船舶組、船員組、航務組及中部航務中心更達九成以上；不同最常往來單位別業者表示不滿意的比率皆未達一成。



註：統計圖呈現方式乃依滿意%高低排序，航安組因樣本數僅 1 名，故未列出其結果。

圖4-23-3航港局「整體表現」滿意度—按最常往來單位分

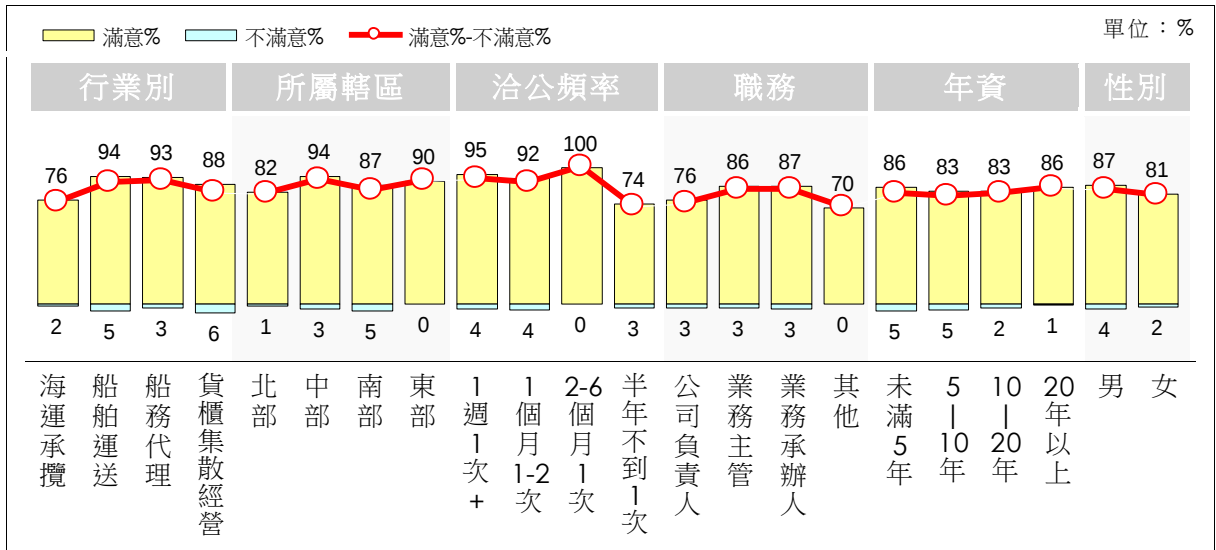
卡方檢定顯示，不同最常往來單位別之受訪者在航港局過去一年「整體表現」滿意度上有顯著差異。

表 4-23 航港局「整體表現」滿意度—按最常往來單位分

單位別	滿意度				不滿意度			無意見
	傾向滿意	非常滿意	滿意	普通	傾向不滿意	不滿意	很不滿意	
航務組	90.1	6.9	57.4	25.7	0.0	0.0	0.0	9.9
船舶組	100.0	9.1	72.7	18.2	0.0	0.0	0.0	0.0
船員組	100.0	5.0	70.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0
港務組	85.7	8.8	57.1	19.8	4.4	3.3	1.1	9.9
航安組	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
北航務中心	84.7	8.7	58.7	17.3	2.7	2.0	0.7	12.7
中航務中心	100.0	12.5	68.8	18.8	0.0	0.0	0.0	0.0
南航務中心	83.6	3.0	61.2	19.4	9.0	9.0	0.0	7.5
東航務中心	85.7	14.3	28.6	42.9	0.0	0.0	0.0	14.3

2.按受訪者屬性分

各屬性受訪者有七成以上對航港局過去一年「整體表現」表示滿意，其中船舶運送業、船務代理業、中部、東部轄區、洽公頻率半年至少 1 次者更有九成以上表示滿意；各屬性受訪者表示不滿意比率皆低於一成。



註：標示「*」表示該類屬性業者的回答在 95%信賴水準下有顯著差異；公司行業別可複選，故不予檢定。

圖4-23-4 航港局「整體表現」滿意度—按業者屬性分

卡方檢定顯示，不同屬性受訪者在航港局過去一年「整體表現」滿意度上沒有顯著差異；各屬性受訪者看法說明如下：

行 業 別：不同行業別受訪者皆有七成以上表示滿意，船舶運送業、船務代理業更有九成以上表示滿意。

所 屬 轄 區：不同轄區別受訪者皆有八成以上表示滿意，中部、東部更有九成以上表示滿意

洽 公 頻 率：洽公頻率半年至少 1 次之受訪者有九成以上表示滿意。

職 務：不同職務別受訪者皆有七成以上表示滿意，業務主管及業務承辦人有八成以上表示滿意。

年 資：不同年資受訪者皆有八成以上表示滿意。

性 別：不同性別受訪者皆有八成以上表示滿意。

二、具體建議或反映事項

27 位受訪者提供具體建議或反映事項，其中以「行政效率」方面提及比率較高，達 5 件；「人力配置」、「MTNet 頻寬速度」、「調查對象選取」、「權責劃分」也各有 3 件反映事項。

表 4-24 具體建議或反映事項

類別	具體說明	行業別
行政效率	- 船員簽證發放處理速度要加快，以利工作流暢 - 加強辦事效率 - 加強案件處理速度 - 業務登記作業處理速度可以再快一點 - 更上一層樓	船務代理業 海運承攬業 海運承攬業 船務代理業 船務代理業
人力配置	- 航港局對於非上班日進出港船員名單之審核，應有值班審核，而非以航商應提前安排工作預報名單，臨時有工作也無法申報，高雄港乃國際港口並非台灣假日就全無作業 - 航港局、航政監理單位的人員人手不足，請盡量補齊 - 航港局人手太少	船舶運送業 船務代理業 船舶運送業
服務態度	- 服務人員態度有待改進 - 希望態度更主動積極，幫助申請過程中的時效	海運承攬業 海運承攬業
專業能力	業務承辦不夠便民，專業知識不足，不懂的地方不可依承辦人員主觀意見辦理業務，造成航商浪費更多時間跟金錢及對相關業務部門之反感	船舶運送業
頻寬速度	- 服務平台頻寬不夠，速度太慢 - MTNet 操作介面要再人性化一點，回應速度過慢 - MTNet 回應速度有時過慢	船務代理業 船舶運送業 船舶運送業
客服專線	- 關於 MTNet 客服人員需加強教育，很多事情反應，往往得到消極的回答，專業能力不足夠，且客服人員對於 MTNet 網站的操作使用顯然沒概念 - 客服專線服務人員專業能力不足	船務代理業 船務代理業

表 4-24 具體建議或反映事項

系統整合	• MTNet 網頁設計不夠親民，各航務中心系統應統一整合，以利查詢	海運承攬業
	• MTNet 系統繁瑣且毫無流暢性，申辦業務無法一次性完成，系統一套，核准一套，窗口負責人員太多，找不到可以申訴管道	海運承攬業
統計查詢	• 承攬業方面要查詢進出口貨櫃數量，數據較難查詢，都是以噸為單位	海運承攬業
新增功能	• 提供智慧型手機登記(現只能查詢)	船舶運送業
業務便民	• 針對同一公司同一負責人所屬船舶其船員應可互相調派航行，今航港局限制要求每週需辦理船員任卸職實非常不合理	船舶運送業
	• 押款期限過長	海運承攬業
調查對象選取	• 請挑選適合的對象、行業別作抽樣問卷，不要作無謂的問卷，浪費時間、人力	船務代理業
	• 實際接觸作業者為其他分公司(航港局本身應有資料)，而其他分公司亦有接到問卷，以後調查請直接寄給分公司即可，本公司不便作答	船務代理業
	• 本公司為船務總代理，有關與航港局的業務接洽均經由港口代理公司承辦，因此恕無法回答此次之調查內容	船務代理業
權責劃分	• 航港局跟港務行政業務是否切割得很清楚，請公私分明	船舶運送業
	• 自由貿易港區管理辦法應由單一主管機關(如交通部)全權負責，以避免現今主管機關無權的多頭馬車效能不彰現象	貨櫃集散經營業
	• 各港區人員資訊應統一，避免多頭馬車令申請人無所適從	貨櫃集散經營業
其他	• 有新資訊或政策應以 mail 通知各公司行號	海運承攬業
	• 加強散雜貨碼頭建設	船務代理業
	• 航港局或航務中心應規劃停車場，方便民眾洽公	海運承攬業

捌、彙整結果

一、航港局各項表現滿意度彙整

16 項表現中不滿意比率以「申訴處理」的 21.9%最高，其餘各項目不滿意比率皆未達 5%。

表 4-25 航港局各項表現滿意度彙整

單位：家；%

項目		樣本數	傾向滿意	非常滿意	滿意	普通	傾向不滿意	不滿意	很不滿意	無意見
人員及環境	承辦人員服務態度	519	80.9	16.2	49.9	14.8	1.5	1.0	0.6	17.5
	承辦人員專業能力	519	79.8	10.8	52.2	16.8	1.3	0.8	0.6	18.9
	環境綠美化	519	64.5	6.4	35.5	22.7	1.5	1.5	0.0	33.9
	洽公環境	519	67.2	6.0	41.2	20.0	1.2	1.2	0.0	31.6
櫃檯	櫃檯申辦服務態度	519	68.4	11.2	44.3	12.9	1.5	1.2	0.4	30.1
	櫃檯處理速度	519	66.7	9.2	43.2	14.3	2.5	2.1	0.4	30.8
M T N E t	操作便利性	519	62.4	7.7	40.1	14.6	3.1	2.7	0.4	34.5
	回應速度	519	61.3	7.3	37.2	16.8	4.4	3.7	0.8	34.3
	電子支付作業	519	41.8	3.5	23.5	14.8	1.2	1.0	0.2	57.0
	客服專線	519	55.1	6.2	33.5	15.4	1.9	1.3	0.6	43.0
	統計查詢系統	519	54.1	6.0	28.7	19.5	1.2	1.2	0.0	44.7
	整體滿意度	519	64.2	8.1	38.9	17.1	2.7	2.3	0.4	33.1
申訴	申訴管道的暢通性	519	61.8	3.9	36.2	21.8	2.9	2.5	0.4	35.3
	申訴處理	32	78.1	12.5	31.3	34.4	21.9	18.8	3.1	0.0
其他	資訊公開方面	519	79.6	6.2	50.9	22.5	1.9	1.5	0.4	18.5
整體	航港局整體滿意度	519	84.0	7.3	56.5	20.2	2.7	2.3	0.4	13.3

註：1.傾向滿意%=非常滿意%+滿意%+普通%，傾向不滿意%=非常不滿意%+不滿意%。

由於部分問項可能因受訪者未接觸致使無意見比率較高，進一步針對有表態者(即扣除無意見者)做分析，16項表現中除「申訴處理」僅78.1%表示滿意，21.9%表示不滿意外，其餘各項目的滿意度皆高於九成，不滿意比率皆未達7%。

表 4-26 航港局各項表現滿意度彙整《針對有表態者》

單位：家；%；分

項目		樣本數	傾向滿意	非常滿意	滿意	普通	傾向不滿意	不滿意	很不滿意	滿意評分
人員及環境	承辦人員服務態度	428	98.1	19.6	60.5	18.0	1.9	1.2	0.7	3.97
	承辦人員專業能力	421	98.3	13.3	64.4	20.7	1.7	1.0	0.7	3.89
	環境綠美化	343	97.7	9.6	53.6	34.4	2.3	2.3	0.0	3.71
	洽公環境	355	98.3	8.7	60.3	29.3	1.7	1.7	0.0	3.76
櫃檯	櫃檯申辦服務態度	363	97.8	16.0	63.4	18.5	2.2	1.7	0.6	3.93
	櫃檯處理速度	359	96.4	13.4	62.4	20.6	3.6	3.1	0.6	3.85
M T N E t	操作便利性	340	95.3	11.8	61.2	22.4	4.7	4.1	0.6	3.79
	回應速度	341	93.3	11.1	56.6	25.5	6.7	5.6	1.2	3.71
	電子支付作業	223	97.3	8.1	54.7	34.5	2.7	2.2	0.4	3.68
	客服專線	296	96.6	10.8	58.8	27.0	3.4	2.4	1.0	3.76
	統計查詢系統	287	97.9	10.8	51.9	35.2	2.1	2.1	0.0	3.71
	整體滿意度	347	96.0	12.1	58.2	25.6	4.0	3.5	0.6	3.78
申訴	申訴管道的暢通性	336	95.5	6.0	56.0	33.6	4.5	3.9	0.6	3.63
	申訴處理	32	78.1	12.5	31.3	34.4	21.9	18.8	3.1	3.31
其他	資訊公開方面	423	97.6	7.6	62.4	27.7	2.4	1.9	0.5	3.75
整體	航港局整體滿意度	450	96.9	8.4	65.1	23.3	3.1	2.7	0.4	3.78

註：1.扣除無意見後，傾向滿意%=非常滿意%+滿意%+普通%，傾向不滿意%=非常不滿意%+不滿意%。

2.滿意評分考量滿意程度差異，其公式=5× 非常滿意%+4× 滿意%+3× 普通%+2× 不滿意%+1× 非常不滿意%(滿意評分計算為扣除無意見%之結果)。

二、航港局各項表現滿意度－按最常往來單位分

最常往來「船員組」者在「MTNet 回應速度」有 20.0%不滿意，除此之外，往來不同單位者在其餘項目不滿意度皆未達一成。卡方檢定顯示，不同往來單位對航港局的「整體滿意度」有顯著差異；不滿意比率以南航務中心的 9.0%略高。

表 4-27 航港局各項表現－按最常往來單位分

項目別		最常往來單位	樣本數 (家)	滿意度				滿意 評分
				傾向 滿意	傾向 不滿意	無意見	卡方 檢定	
人員及環境	承辦人員服務態度	航務組	101	92.1%	2.0%	5.9%		3.95
		船員組	20	100.0%	0.0%	0.0%		4.15
		港務組	91	90.1%	2.2%	7.7%		3.89
		北航務中心	150	76.0%	0.0%	24.0%		4.06
		中航務中心	16	100.0%	0.0%	0.0%		4.06
		南航務中心	67	88.1%	6.0%	6.0%		3.83
	承辦人員專業能力	航務組	101	91.1%	2.0%	6.9%		3.89
		船員組	20	100.0%	0.0%	0.0%		3.95
		港務組	91	91.2%	1.1%	7.7%		3.82
		北航務中心	150	72.7%	0.0%	27.3%		3.95
		中航務中心	16	93.8%	0.0%	6.3%		4.00
		南航務中心	67	88.1%	6.0%	6.0%		3.78
	環境美化	航務組	101	78.2%	2.0%	19.8%		3.68
		船員組	20	85.0%	5.0%	10.0%		3.61
		港務組	91	78.0%	1.1%	20.9%		3.74
		北航務中心	150	45.3%	2.0%	52.7%		3.70
		中航務中心	16	93.8%	0.0%	6.3%		3.73
		南航務中心	67	88.1%	1.5%	10.4%		3.72
	洽公環境	航務組	101	83.2%	1.0%	15.8%		3.76
		船員組	20	95.0%	0.0%	5.0%		3.68
		港務組	91	80.2%	1.1%	18.7%		3.74
		北航務中心	150	49.3%	0.7%	50.0%		3.84
		中航務中心	16	93.8%	0.0%	6.3%		3.80
		南航務中心	67	86.6%	3.0%	10.4%		3.73
櫃檯	櫃檯申辦服務態度	航務組	101	80.2%	3.0%	16.8%		3.88
		船員組	20	95.0%	0.0%	5.0%		4.00
		港務組	91	78.0%	1.1%	20.9%		3.85
		北航務中心	150	54.7%	0.0%	45.3%		4.01
		中航務中心	16	93.8%	0.0%	6.3%		4.20
		南航務中心	67	85.1%	4.5%	10.4%		3.88

表 4-27 航港局各項表現－按最常往來單位分

項目別		最常往來 單位	樣本數 (家)	滿意度				滿意 評分
				傾向 滿意	傾向 不滿意	無意見	卡方 檢定	
櫃檯	櫃檯處理速度	航 務 組	101	80.2%	3.0%	16.8%		3.82
		船 員 組	20	90.0%	0.0%	10.0%		3.83
		港 務 組	91	73.6%	4.4%	22.0%		3.70
		北航務中心	150	54.7%	0.0%	45.3%		3.96
		中航務中心	16	93.8%	0.0%	6.3%		4.20
		南航務中心	67	82.1%	6.0%	11.9%		3.80
單一窗口服務平台	操作 便利 性	航 務 組	101	75.2%	0.0%	24.8%		3.92
		船 員 組	20	90.0%	0.0%	10.0%		3.89
		港 務 組	91	65.9%	4.4%	29.7%		3.64
		北航務中心	150	51.3%	5.3%	43.3%		3.78
		中航務中心	16	87.5%	0.0%	12.5%		4.14
		南航務中心	67	73.1%	4.5%	22.4%		3.77
	回 應 速 度	航 務 組	101	72.3%	4.0%	23.8%		3.74
		船 員 組	20	75.0%	20.0%	5.0%		3.47
		港 務 組	91	67.0%	3.3%	29.7%		3.66
		北航務中心	150	52.7%	4.0%	43.3%		3.76
		中航務中心	16	87.5%	0.0%	12.5%		3.93
		南航務中心	67	73.1%	4.5%	22.4%		3.71
	電 子 支 付 作 業	航 務 組	101	59.4%	0.0%	40.6%		3.73
		船 員 組	20	50.0%	0.0%	50.0%		3.50
		港 務 組	91	54.9%	2.2%	42.9%		3.56
		北航務中心	150	23.3%	1.3%	75.3%		3.62
		中航務中心	16	75.0%	0.0%	25.0%		4.00
		南航務中心	67	44.8%	0.0%	55.2%		3.90
	客 服 專 線	航 務 組	101	67.3%	1.0%	31.7%		3.83
		船 員 組	20	80.0%	0.0%	20.0%		3.88
		港 務 組	91	67.0%	3.3%	29.7%		3.58
		北航務中心	150	37.3%	1.3%	61.3%		3.91
		中航務中心	16	87.5%	0.0%	12.5%		3.93
		南航務中心	67	67.2%	3.0%	29.9%		3.70
	統 計 查 詢 系 統	航 務 組	101	70.3%	0.0%	29.7%		3.80
		船 員 組	20	90.0%	0.0%	10.0%		3.61
		港 務 組	91	64.8%	2.2%	33.0%		3.62
		北航務中心	150	38.7%	2.0%	59.3%		3.72
		中航務中心	16	87.5%	0.0%	12.5%		3.79
		南航務中心	67	50.7%	1.5%	47.8%		3.71

表 4-27 航港局各項表現－按最常往來單位分

項目別		最常往來單位	樣本數(家)	滿意度				滿意評分
				傾向滿意	傾向不滿意	無意見	卡方檢定	
單一窗口平台	整體滿意度	航務組	101	78.2%	0.0%	21.8%		3.89
		船員組	20	90.0%	0.0%	10.0%		3.89
		港務組	91	69.2%	3.3%	27.5%		3.73
		北航務中心	150	56.0%	2.7%	41.3%		3.83
		中航務中心	16	81.3%	6.3%	12.5%		3.93
		南航務中心	67	73.1%	6.0%	20.9%		3.60
申訴	申訴管道暢通性	航務組	101	66.3%	2.0%	31.7%		3.71
		船員組	20	80.0%	0.0%	20.0%		3.56
		港務組	91	67.0%	2.2%	30.8%		3.60
		北航務中心	150	59.3%	4.0%	36.7%		3.62
		中航務中心	16	93.8%	0.0%	6.3%		3.87
		南航務中心	67	68.7%	6.0%	25.4%		3.54
其他	資訊公開方面	航務組	101	80.2%	1.0%	18.8%		3.80
		船員組	20	90.0%	5.0%	5.0%		3.58
		港務組	91	93.4%	1.1%	5.5%		3.72
		北航務中心	150	74.0%	2.7%	23.3%		3.76
		中航務中心	16	100.0%	0.0%	0.0%		4.00
		南航務中心	67	88.1%	4.5%	7.5%		3.66
整體	航港局整體滿意度	航務組	101	90.1%	0.0%	9.9%	*	3.79
		船員組	20	100.0%	0.0%	0.0%		3.80
		港務組	91	85.7%	4.4%	9.9%		3.77
		北航務中心	150	84.7%	2.7%	12.7%		3.83
		中航務中心	16	100.0%	0.0%	0.0%		3.94
		南航務中心	67	83.6%	9.0%	7.5%		3.63

註：1. 傾向滿意%=非常滿意%+滿意%+普通%，傾向不滿意%=非常不滿意%+不滿意%。

2. 「無意見」列為遺漏值不予檢定。

3. *表示在 95%信心水準下，不同組別結果達顯著差異；**表示在 99%信心水準下，不同組別結果達顯著差異；***表示在 99.9%信心水準下，不同組別結果達顯著差異。

4. 航安組(n=1)、東航務中心(n=7)、船舶組(n=11)因樣本數過少，故未加入檢定亦不列出其結果。

5. 滿意評分考量滿意程度差異，其公式=5×非常滿意%+4×滿意%+3×普通%+2×不滿意%+1×非常不滿意%(滿意評分計算為扣除無意見%之結果)。

三、MTNet 及相關業務滿意度－按 MTNet 使用頻率分

卡方檢定顯示，不同使用頻率者在「MTNet 回應速度」滿意度上有顯著差異，其中經常使用 MTNet 者有 10.3%不滿意。除「MTNet 回應速度」外，不同使用頻率者在 MTNet 及相關業務滿意度項目之不滿意比率皆未達 6%。

表 4-28 MTNet 及相關業務滿意度－按 MTNet 使用頻率分

項目別		MTNet 使用頻率		樣本數 (家)	滿意度				滿意 評分
					傾向 滿意	傾向 不滿意	無意見	卡方 檢定	
單一窗口 服務平台	MTNet 操作便利性	經 常	174	93.1%	5.7%	1.1%			3.87
		偶 爾	88	95.5%	2.3%	2.3%			3.81
		很 少	251	30.7%	1.6%	67.7%			3.60
	MTNet 回 應 速 度	經 常	174	89.7%	10.3%	0.0%			3.66
		偶 爾	88	93.2%	3.4%	3.4%	*		3.80
		很 少	251	31.5%	0.8%	67.7%			3.73
	MTNet 電 子 支 付 業 作	經 常	174	58.6%	2.9%	38.5%			3.71
		偶 爾	88	67.0%	1.1%	31.8%			3.73
		很 少	251	21.9%	0.0%	78.1%			3.55
	MTNet 客 服 專 線	經 常	174	84.5%	3.4%	12.1%			3.80
		偶 爾	88	80.7%	3.4%	15.9%			3.77
		很 少	251	26.7%	0.4%	72.9%			3.66
	MTNet 統 計 查 詢 統 系	經 常	174	78.7%	1.1%	20.1%			3.76
		偶 爾	88	83.0%	2.3%	14.8%			3.75
		很 少	251	27.1%	0.8%	72.1%			3.63
	MTNet 整 體 滿 意 度	經 常	174	90.8%	5.2%	4.0%			3.78
		偶 爾	88	93.2%	3.4%	3.4%			3.80
		很 少	251	36.7%	0.4%	62.9%			3.76
其 他	資 訊 公 開 方 面	經 常	174	94.3%	2.9%	2.9%			3.73
		偶 爾	88	95.5%	1.1%	3.4%			3.82
		很 少	251	63.7%	1.6%	34.7%			3.73
整 體	航 港 局 整 體 滿 意 度	經 常	174	94.3%	3.4%	2.3%			3.78
		偶 爾	88	94.3%	4.5%	1.1%			3.77
		很 少	251	72.9%	1.6%	25.5%			3.80

註：1. 傾向滿意%=非常滿意%+滿意%+普通%，傾向不滿意%=非常不滿意%+不滿意%。

2. 「無意見」列為遺漏值不予檢定。

3. *表示在 95%信心水準下，不同組別結果達顯著差異；**表示在 99%信心水準下，不同組別結果達顯著差異；***表示在 99.9%信心水準下，不同組別結果達顯著差異。

4. 滿意評分考量滿意程度差異，其公式=5× 非常滿意%+4× 滿意%+3× 普通%+2× 不滿意%+1× 非常不滿意%(滿意評分計算為扣除無意見%之結果)。

四、重要度-滿意度知覺圖

將「航港局整體滿意度」與各項目之皮爾森相關值視為重要度，而各項目之滿意評分為滿意度(考量滿意程度差異，滿意度評分=5x 非常滿意%+4x 滿意%+3x 普通%+2x 不滿意%+1x 非常不滿意%，滿意評分計算為扣除無意見%之結果)；滿意度高於各項目滿意度之平均值者視為高滿意，滿意度低於各項目滿意度之平均值者視為低滿意，重要度亦然。

各項目表現在四象限之分布如下：

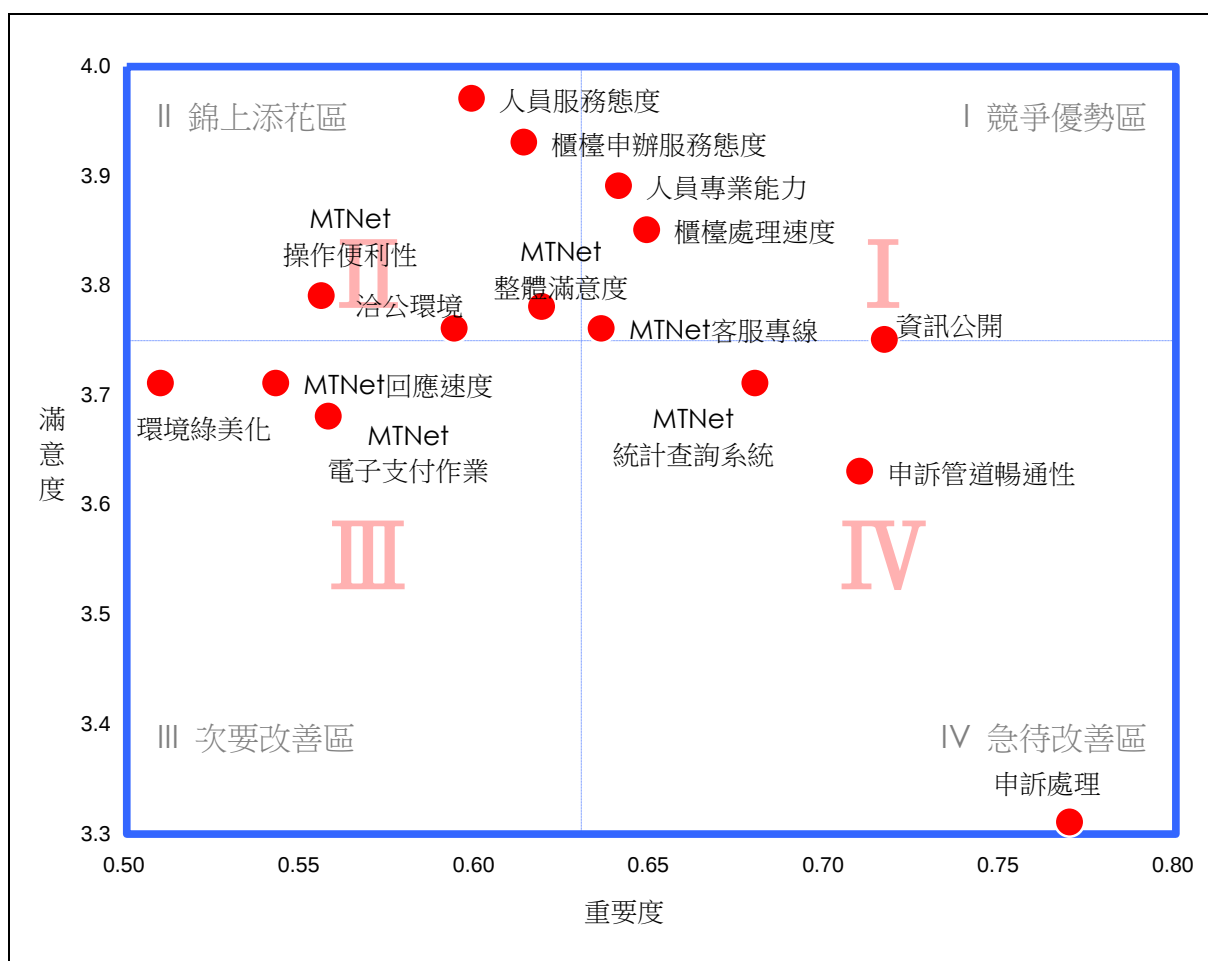


圖4-29 「交通部航港局」重要度-滿意度分析

其中應針對「急待改善項目」優先改善，其次為「次要改善項目」，針對「競爭優勢項目」精益求精，「錦上添花項目」繼續保持。

本次調查發現：「申訴處理」、「申訴管道暢通性」及「MTNet 統計查詢系統」宜優先改善、而「MTNet 電子支付作業」、「MTNet 回應速度」、「環境綠美化」為次要改善項目。

第五章 結論與建議

壹、結論

一、業者接觸機關情況

- 業者最常辦理業務依序為「海運承攬運送業設立登記及管理」(43.4%)、「船舶進出港簽證」(35.5%)、「船員監理簽證」(17.0%)、「船務代理業設立登記及管理」(12.7%)、「船舶登記」(10.6%)。就洽公頻率而言，洽公頻率較高者最常辦理業務以「船舶進出港簽證」為主，洽公頻率較低者以辦理「海運承攬運送業設立及管理」為主。
- 業者有 37.4%到航港局所屬單位洽公頻率一個月達 1 次以上，高達 51.6%半年不到 1 次。就業者最常往來單位而言，最常接觸船舶組、船員組、中部、南部、東部航務中心者到航港局所屬單位洽公頻率較高，最常接觸港務組、北部航務中心者洽公頻率較低。
- 業者與局本部的「航務組」(19.5%)、「港務組」(17.5%)及航務中心的「北航務中心」(28.9%)、「南航務中心」(12.9%)往來較頻繁。

二、機關服務人員及環境滿意度

- 就有表態者而言，機關服務人員及環境各項目之滿意比率皆達九成以上，依序為「承辦人員專業能力」(98.3%)、「業務往來單位洽公環境」(98.3%)、「承辦人員服務態度」(98.1%)、「業務往來單位環境綠美化」(97.7%)；各項目之滿意評分皆介於 3-4 分間，意即滿意度介於普通至滿意之間。

表 5-1 機關服務人員及環境滿意度《針對有表態者》

單位：家；%；分

項目	樣本數	傾向滿意				傾向不滿意			滿意評分
			非常滿意	滿意	普通		不滿意	很不滿意	
承辦人員服務態度	428	98.1	19.6	60.5	18.0	1.9	1.2	0.7	3.97
承辦人員專業能力	421	98.3	13.3	64.4	20.7	1.7	1.0	0.7	3.89
環境綠美化	343	97.7	9.6	53.6	34.4	2.3	2.3	0.0	3.71
洽公環境	355	98.3	8.7	60.3	29.3	1.7	1.7	0.0	3.76

註： 1.扣除無意見後，傾向滿意%=非常滿意%+滿意%+普通%，傾向不滿意%=非常不滿意%+不滿意%。

2.滿意評分考量滿意程度差異，其公式=5× 非常滿意%+4× 滿意%+3× 普通%+2× 不滿意%+1× 非常不滿意%(滿意評分計算為扣除無意見%之結果)。

三、機關櫃檯申辦服務及處理速度滿意度

- 就有表態者而言，航務中心櫃檯各項目之滿意比率皆達九成以上，依序為「櫃檯申辦服務態度」(97.8%)、「櫃檯處理速度」(96.4%)；各項目之滿意評分皆介於 3-4 分間，意即滿意度介於普通至滿意之間。
- 就不滿意比率而言，「櫃檯申辦服務態度」及「櫃檯處理速度」不滿意率皆低於 5%。

表 5-2 機關櫃檯申辦服務及處理速度滿意度《針對有表態者》

單位：家；%；分

項目	樣本數	傾向滿意	滿意			傾向不滿意	不滿意		滿意評分
			非常滿意	滿意	普通		不滿意	很不滿意	
櫃檯申辦服務態度	363	97.8	16.0	63.4	18.5	2.2	1.7	0.6	3.93
櫃檯處理速度	359	96.4	13.4	62.4	20.6	3.6	3.1	0.6	3.85

註： 1.扣除無意見後，傾向滿意%=非常滿意%+滿意%+普通%，傾向不滿意%=非常不滿意%+不滿意%。

2.滿意評分考量滿意程度差異，其公式=5× 非常滿意%+4× 滿意%+3× 普通%+2× 不滿意%+1× 非常不滿意%(滿意評分計算為扣除無意見%之結果)。

四、航港單一窗口服務平台 (MTNet) 之滿意度

- 有 33.5%業者經常利用「航港單一窗口服務平台(MTNet)」辦理相關業務。船務代理業、中部、南部轄區、洽公頻率一個月至少 1 次者有五成以上經常利用 MTNet 辦理相關業務。
- 就有表態者而言，航港單一窗口服務平台(MTNet)各項目之滿意比率皆達九成以上， MTNet「整體滿意度」為 96.0%，其他項目滿意比率依序為「統計查詢系統」(97.9%)、「電子支付作業」(97.3%)、「客服專線」(96.6%)、「操作便利性」(95.3%)、「回應速度」(93.3%)；有表態者在各項目之滿意評分皆介於 3-4 分間，意即滿意度介於普通至滿意之間。
- 就不滿意比率而言，經常使用 MTNet、船舶運送業在 MTNet「回應速度」上有一成以上不滿意；多數屬性受訪者在 MTNet 各項目不滿意度皆未達一成。
- 不滿意 MTNet 整體表現者其不滿意作業以「進出港申請」(28.6%)、「人員車輛通行證申請」(28.6%)為主，其次為「統計查詢」(14.3%)。

表 5-3 航港單一窗口服務平台 (MTNet) 之滿意度《針對有表態者》

單位：家；%；分

項目	樣本數	傾向滿意				傾向不滿意			滿意評分
			非常滿意	滿意	普通		不滿意	很不滿意	
操作便利性	340	95.3	11.8	61.2	22.4	4.7	4.1	0.6	3.79
回應速度	341	93.3	11.1	56.6	25.5	6.7	5.6	1.2	3.71
電子支付作業	223	97.3	8.1	54.7	34.5	2.7	2.2	0.4	3.68
客服專線	296	96.6	10.8	58.8	27.0	3.4	2.4	1.0	3.76
統計查詢系統	287	97.9	10.8	51.9	35.2	2.1	2.1	0.0	3.71
整體滿意度	347	96.0	12.1	58.2	25.6	4.0	3.5	0.6	3.78

註： 1.扣除無意見後，傾向滿意%=非常滿意%+滿意%+普通%，傾向不滿意%=非常不滿意%+不滿意%。

2.滿意評分考量滿意程度差異，其公式=5× 非常滿意%+4× 滿意%+3× 普通%+2× 不滿意%+1× 非常不滿意%(滿意評分計算為扣除無意見%之結果)。

五、申訴管道及處理之滿意度

- 就有表態者而言，95.5%業者滿意航港局相關單位「申訴管道的暢通性」，4.5%不滿意；滿意評分為 3.63 分，意即滿意度介於普通至滿意之間。
- 有 6.2%業者曾向航港局相關單位提出申訴；船舶運送業、中部、東部轄區、洽公頻率一週至少 1 次、公司負責人有一成以上曾向航港局相關單位提出申訴。
- 曾向航港局相關單位提出申訴者有 78.1%滿意航港局或所屬機關的「申訴處理」)，21.9%不滿意。不滿意原因以「申訴事項未得到解決」(71.4%)為主，其次為「處理時效有待加強」(42.9%)。

表 5-4 申訴管道及處理之滿意度《針對有表態者》

單位：家；%；分

項目	樣本數	傾向滿意				傾向不滿意			滿意評分
			非常滿意	滿意	普通		不滿意	很不滿意	
申訴管道的暢通性	336	95.5	6.0	56.0	33.6	4.5	3.9	0.6	3.63
申訴處理	32	78.1	12.5	31.3	34.4	21.9	18.8	3.1	3.31

註： 1.扣除無意見後，傾向滿意%=非常滿意%+滿意%+普通%，傾向不滿意%=非常不滿意%+不滿意%。

2.滿意評分考量滿意程度差異，其公式=5× 非常滿意%+4× 滿意%+3× 普通%+2× 不滿意%+1× 非常不滿意%(滿意評分計算為扣除無意見%之結果)。

六、資訊公開之滿意度

- 就有表態者而言，97.6%業者滿意航港局「資訊公開方面」表現，2.4%不滿意；滿意評分爲 3.75 分，意即滿意度介於普通至滿意之間。

表 5-5 資訊公開之滿意度《針對有表態者》

單位：家；%；分

項目	樣本數	傾向滿意				傾向不滿意			滿意評分
			非常滿意	滿意	普通		不滿意	很不滿意	
資訊公開方面	423	97.6	7.6	62.4	27.7	2.4	1.9	0.5	3.75

註： 1.扣除無意見後，傾向滿意%=非常滿意%+滿意%+普通%，傾向不滿意%=非常不滿意%+不滿意%。

2.滿意評分考量滿意程度差異，其公式=5× 非常滿意%+4× 滿意%+3× 普通%+2× 不滿意%+1× 非常不滿意%(滿意評分計算為扣除無意見%之結果)。

七、整體滿意度

- 就有表態者而言，96.9%業者滿意航港局過去一年的整體表現，3.1%不滿意；滿意評分爲 3.78 分，意即滿意度介於普通至滿意之間。

表 5-5 航港局整體滿意度《針對有表態者》

單位：家；%；分

項目	樣本數	傾向滿意				傾向不滿意			滿意評分
			非常滿意	滿意	普通		不滿意	很不滿意	
航港局整體滿意度	450	96.9	8.4	65.1	23.3	3.1	2.7	0.4	3.78

註： 1.扣除無意見後，傾向滿意%=非常滿意%+滿意%+普通%，傾向不滿意%=非常不滿意%+不滿意%。

2.滿意評分考量滿意程度差異，其公式=5× 非常滿意%+4× 滿意%+3× 普通%+2× 不滿意%+1× 非常不滿意%(滿意評分計算為扣除無意見%之結果)。

貳、建議

一、加強承辦人員服務品質(服務態度、專業能力)及航務中心櫃檯處理速度，提升航港局整體服務水準

整體來看，除「申訴處理」外，業者對航港局其餘項目之不滿意比率多低於 5%，顯示業者對航港局之服務尚稱滿意；不過細看業者最常往來業務組的評價，仍有部分單位的不滿意比率略高於其他單位。

業務往來承辦人員方面，最常往來南部航務中心者在「承辦人員服務態度」、「承辦人員專業能力」表示不滿意的比率略高於其他單位。

業務往來單位環境方面，最常往來船員組者在「環境綠美化」上表示不滿意的比率略高於其他單位。

航務中心櫃檯方面，最常往來南部航務中心者在「櫃檯處理速度」表示不滿意的比率略高於其他單位。

站在第一線的服務人員、客服人員與業者接觸最為頻繁，其專業能力及服務熱忱對航港局的形象影響甚大，主動積極的服務態度與專業能力可提高業者對航港局的正向觀感。就人員服務而言，強化櫃檯及客服人員熟稔承辦案件之能力、推行禮貌運動、建立代理人制度、網站建置「Q&A」提供業者查詢業務疑難問題皆是可著力處。此外，有業者反映「不同單位及港區人員資訊應統一，避免多頭馬車令申請人無所適從」，顯示不同單位資訊交流、資源整合及員工訓練方面仍有改善空間。

就人力配置而言，部分業者抱怨「航港局人力不足」導致案件審查時間太長或處理速度過慢，而「假日無人值班審核」亦不利於航商工作進度，以上幾點可列為未來航港局人力配置的參考項目。

有鑑於不同行業別海運業者對航港局的業務需求有所不同，建議可視需求不定期辦理相關業務座談會，針對航商或相關公、工會需求及港埠業務特性，擬定客製化服務作業策略。

二、MTNet 改善頻寬不足，加強系統整合，提供使用者友善的介面服務

有 33.5%業者經常利用「航港單一窗口服務平台(MTNet)」辦理相關業務。其中船務代理業、中部、南部轄區、洽公頻率一個月至少 1 次者更有五成以上經常利用 MTNet 辦理相關業務。

然而，經常使用 MTNet、船舶運送業這些重度使用者在 MTNet「回應速度」上有一成以上不滿意。部分業者反映「MTNet 頻寬不足、速度太慢」，顯示頻寬及連線速度應是 MTNet 未來改善的重點項目。

受訪者對 MTNet 不滿意的作業以「進出港申請」、「人員車輛通行證申請」為主，其次為「統計查詢」。部分業者反映「發放證件速度過慢」，應是不滿意主因，另有業者反映「MTNet 申辦業務無法一次性完成，系統一套，核准一套」或「各航務中心系統應統一整合，以利查詢」，顯示 MTNet 在系統整合上尚有進步空間，系統若能有效整合有助於增進處理效率，可作為 MTNet 未來改善的參考項目。

在統計查詢方面，另有業者反映「承攬業方面要查詢進出口貨櫃數量，數據較難查詢，都是以噸為單位」，亦可作為 MTNet 未來改善的參考項目，提供使用者更豐富的資訊。

在客服專線方面，專線人員平日應有足夠的專業訓練及講習，且定期稽核考察其對 MTNet 的熟稔程度，以建立客服人員優質形象，避免客服人員操作知識不足讓使用者對航港局專業觀感不佳。

三、加強申訴管道的曝光率，建置申訴案件線上查詢系統，配合網路問卷調查回覆機制，提高申訴者對申訴辦理情形的滿意度

船舶運送業、洽公頻率一週至少 1 次者有一成以上曾向航港局相關單位提出申訴。曾向航港局相關單位提出申訴者有 21.9% 不滿意航港局或所屬機關的「申訴處理」，顯示在申訴處理這方面，航港局尚有很大的進步空間。申訴者不滿意申訴處理原因以「申訴事項未得到解決」為主，其次為「處理時效有待加強」。

針對申訴處理方面，建議航港局可提供多元化申訴管道，如檢舉電話、傳真、專用信箱及首長信箱；同時加強申訴管道的曝光率，讓業者得知航港局多元化的申訴管道。有關申訴處理方面，可建置申訴案件線上查詢系統，讓申訴者隨時得知目前處理狀況，同時配合網路問卷調查回覆機制，讓申訴者有機會表達其意見，同時責成投訴單位的處理情形，提高申訴者對申訴辦理情形的滿意度。

附錄一 調查問卷

102 年海運服務業對航政業務滿意度調查

主辦單位：交通部航港局

執行單位：全方位市場調查有限公司

敬啟者：

為使各項施政作為更能符合民眾的期待，特委託全方位市場調查公司辦理「102 年海運服務業對航政業務滿意度調查」，以瞭解民眾對本局服務品質的滿意度，做為提升整體施政效能之參考。敬請惠予撥冗填答，**問卷所得資料，僅供統計分析及本局改進參考用**。敬請填答後於 **102 年 4 月 10 日前寄回**。謝謝您的協助與合作！

謹此 敬祝 身體健康 鴻圖大展

交通部航港局 敬啟

◎填寫過程中有任何疑問，歡迎電洽全方位市場調查公司(02-5590-0058 # 14)或航港局(02-8978-2842)。

一、接觸機關業務別

1. 請問貴公司最常辦理哪些業務？(可複選，最多 3 項)

- | | |
|---|--|
| ☐ (01) 船舶進出港簽證 | ☐ (02) 船務代理業設立登記及管理 |
| ☐ (03) 船舶運送業設立登記及管理 | ☐ (04) 海運承攬運送業設立登記及管理 |
| ☐ (05) 貨櫃集散站經營業設立登記及管理 | ☐ (06) 船員監理簽證 |
| ☐ (07) 船舶登記 | ☐ (08) 海事報告簽證及海事調查 |
| ☐ (09) 申請不適用強制引水 | ☐ (10) 船舶檢丈 |
| ☐ (11) 港口國管制 | ☐ (12) 申請停航 |
| ☐ (13) 報送固定航班表 | ☐ (14) 自由貿易港區事業管理 |
| ☐ (99) 其他(_____) | |

2. 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 |

3. 請問貴公司與哪個單位業務往來最頻繁？(單選)

- | | | | | |
|------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|----------------------------------|
| ☐ (1) 航務組 | ☐ (2) 船舶組 | ☐ (3) 船員組 | ☐ (4) 港務組 | ☐ (5) 航安組 |
| ☐ (6) 北航務中心 | ☐ (7) 中航務中心 | ☐ (8) 南航務中心 | ☐ (9) 東航務中心 | |

二、機關服務人員及環境滿意度

4. 請問您對於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) 普通 ☐ (4) 不滿意 ☐ (5) 非常不滿意 ☐ (6) 無意見

5. 請問您對於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) 普通 ☐ (4) 不滿意 ☐ (5) 非常不滿意 ☐ (6) 無意見

6. 請問您對於業務往來單位的「**環境綠美化**」滿不滿意？

☐ (1) 非常滿意 ☐ (2) 滿意 ☐ (3) 普通 ☐ (4) 不滿意 ☐ (5) 非常不滿意 ☐ (6) 無意見

7. 請問您對於業務往來單位的「**洽公環境**」滿不滿意？

☐ (1) 非常滿意 ☐ (2) 滿意 ☐ (3) 普通 ☐ (4) 不滿意 ☐ (5) 非常不滿意 ☐ (6) 無意見

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) 普通 ☐ (4) 不滿意 ☐ (5) 非常不滿意 ☐ (6) 無意見

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) 普通 ☐ (4) 不滿意 ☐ (5) 非常不滿意 ☐ (6) 無意見

四、航港單一窗口服務平台(MTNet)之滿意度

「航港單一窗口服務平台(MTNet)」提供航運業者及航港局或交通部相關航運業務網路申辦作業，且可在 MTNet 得到新的航運訊息。

10. 請問貴公司常不常利用「**航港單一窗口服務平台(MTNet)**」辦理相關業務？

☐ (1) 經常 ☐ (2) 偶爾 ☐ (3) 很少

11. 請問您滿不滿意航港單一窗口服務平台(MTNet)「**操作便利性**」？

☐ (1) 非常滿意 ☐ (2) 滿意 ☐ (3) 普通 ☐ (4) 不滿意 ☐ (5) 非常不滿意 ☐ (6) 無意見

12. 請問您滿不滿意航港單一窗口服務平台(MTNet)「**回應速度**」？

☐ (1) 非常滿意 ☐ (2) 滿意 ☐ (3) 普通 ☐ (4) 不滿意 ☐ (5) 非常不滿意 ☐ (6) 無意見

13. 請問您滿不滿意航港單一窗口服務平台(MTNet)「**電子支付作業**」？

☐ (1) 非常滿意 ☐ (2) 滿意 ☐ (3) 普通 ☐ (4) 不滿意 ☐ (5) 非常不滿意 ☐ (6) 無意見

14. 請問您滿不滿意航港單一窗口服務平台(MTNet)「**客服專線**」之服務？

☐ (1) 非常滿意 ☐ (2) 滿意 ☐ (3) 普通 ☐ (4) 不滿意 ☐ (5) 非常不滿意 ☐ (6) 無意見

15. 請問您滿不滿意航港單一窗口服務平台(MTNet)「統計查詢系統」?

- ☐ (1) 非常滿意 ☐ (2) 滿意 ☐ (3) 普通 ☐ (4) 不滿意 ☐ (5) 非常不滿意 ☐ (6) 無意見

16. 整體而言，請問您滿不滿意航港單一窗口服務平台(MTNet)?

- ☐ (1) 非常滿意
☐ (2) 滿意
☐ (3) 普通
☐ (4) 不滿意 → 續答 16-1
☐ (5) 非常不滿意 → 續答 16-1
☐ (6) 無意見

16-1. 請問您較不滿意的作業為何? (可複選)

- ☐ (01) 進出港申請 ☐ (02) 檢丈申請
☐ (03) 公司籌設作業 ☐ (04) 進出港船員申報
☐ (05) 公司登記事項變更 ☐ (06) 小額支付繳費作業
☐ (07) 航線申辦 ☐ (08) 自貿港區專用車隊標誌申請
☐ (09) 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) 購建申請 ☐ (99) 其他(請說明_____)

五、申訴管道及處理之滿意度

17. 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) 普通 ☐ (4) 不滿意 ☐ (5) 非常不滿意 ☐ (6) 無意見

18. 請問您有沒有向航港局相關單位提出申訴?

- ☐ (1) 有 ☐ (2) 沒有 (跳答 Q20)

19. 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) 普通
☐ (4) 不滿意 → 續答 19-1
☐ (5) 非常不滿意 → 續答 19-1
☐ (6) 無意見

19-1. 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
☐ (9) 其他(請說明_____)

六、其他

20. 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，請問您對航港局在「資訊公開方面」的表現滿不滿意?

- ☐ (1) 非常滿意 ☐ (2) 滿意 ☐ (3) 普通 ☐ (4) 不滿意 ☐ (5) 非常不滿意 ☐ (6) 無意見

七、整體滿意度及建言

21. 整體來說，請問您滿不滿意航港局過去一年的表現?

- ☐ (1) 非常滿意 ☐ (2) 滿意 ☐ (3) 普通 ☐ (4) 不滿意 ☐ (5) 非常不滿意 ☐ (6) 無意見

22. 請問您對航港局有何具體建議或反映事項，惠請賜告；如有其他寶貴意見，亦請惠予簡略說明（自由作答）：

八、個人基本資料

1. 貴公司行業別	☐ (1) 海運承攬業 ☐ (2) 船舶運送業 ☐ (3) 船務代理業 ☐ (4) 貨櫃集散經營業
2. 您在貴公司職務	☐ (1) 公司負責人 ☐ (2) 業務主管 ☐ (3) 業務承辦人 ☐ (9) 其他(_____)
3. 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
4. 性別	☐ (1) 男 ☐ (2) 女

☆ 非常感謝您的作答！祝您 身體健康 萬事如意。

☆ 敬請於 **102 年 4 月 10 日** 前，將填妥的問卷折疊密封，免貼郵票寄回「全方位市場調查有限公司」或傳真至該公司(02)5590-0110、(02)5590-0051。

----- (請沿虛線折紙) -----

廣 告 回 信
三重 郵局登記證
三重廣字第0427號
免 貼 郵 票

24159

新北市三重區重新路五段 609 巷 14 號 3 樓之 5

全方位市場調查有限公司 收

附錄二 單題百分比

1.請問貴公司最常辦理哪些業務？(可複選，最多 3 項) (調查對象：全體受訪者 n=519)

船舶進出港簽證	35.5%
船務代理業設立登記及管理	12.7%
船舶運送業設立登記及管理	5.6%
海運承攬運送業設立登記及管理	43.4%
貨櫃集散站經營業設立登記及管理	3.1%
船員監理簽證	17.0%
船舶登記	10.6%
海事報告簽證及海事調查	3.5%
申請不適用強制引水	1.7%
船舶檢丈	3.1%
港口國管制	0.4%
申請停航	0.6%
報送固定航班表	3.7%
自由貿易港區事業管理	2.7%
拒答	6.0%

2.請問貴公司到航港局所屬單位洽公的頻率大約多久一次？(調查對象：全體受訪者 n=519)

1 週 3 次以上	19.8%
1 週 1-2 次	7.7%
2 週 1 次	4.4%
3 週 1 次	1.9%
1 個月 1 次	3.5%
1~2 個月 1 次	3.5%
3~4 個月 1 次	2.3%
5~6 個月 1 次	3.5%
6 個月不到 1 次	51.6%
拒答	1.7%

3.請問貴公司與哪個單位業務往來最頻繁？(單選) (調查對象：全體受訪者 n=519)

航務組	19.5%
船舶組	2.1%
船員組	3.9%

港務組	17.5%	
航安組	0.2%	
北航務中心	28.9%	
中航務中心	3.1%	
南航務中心	12.9%	
東航務中心	1.3%	
不清楚	10.6%	
4.請問您對於業務往來的相關承辦人員「服務態度」滿不滿意？(調查對象：全體受訪者 n=519)		
非常滿意	16.2%	
滿意	49.9%	> 80.9%
普通	14.8%	
不滿意	1.0%	
非常不滿意	0.6%	> 1.5%
無意見	17.5%	
5.請問您對於業務往來的相關承辦人員「專業能力」滿不滿意？(調查對象：全體受訪者 n=519)		
非常滿意	10.8%	
滿意	52.2%	> 79.8%
普通	16.8%	
不滿意	0.8%	
非常不滿意	0.6%	> 1.3%
無意見	18.9%	
6.請問您對於業務往來單位的「環境綠美化」滿不滿意？(調查對象：全體受訪者 n=519)		
非常滿意	6.4%	
滿意	35.5%	> 64.5%
普通	22.7%	
不滿意	1.5%	
非常不滿意	0.0%	> 1.5%
無意見	33.9%	

7.請問您對於業務往來單位的「洽公環境」滿不滿意？(調查對象：全體受訪者 n=519)

非常滿意	6.0%	
滿意	41.2%	> 67.2%
普通	20.0%	
不滿意	1.2%	
非常不滿意	0.0%	> 1.2%
無意見	31.6%	

8.請問您對於各航務中心的「櫃檯申辦服務態度」滿不滿意？(調查對象：全體受訪者 n=519)

非常滿意	11.2%	
滿意	44.3%	> 68.4%
普通	12.9%	
不滿意	1.2%	
非常不滿意	0.4%	> 1.5%
無意見	30.1%	

9.請問您對於各航務中心的「櫃檯處理速度」滿不滿意？(調查對象：全體受訪者 n=519)

非常滿意	9.2%	
滿意	43.2%	> 66.7%
普通	14.3%	
不滿意	2.1%	
非常不滿意	0.4%	> 2.5%
無意見	30.8%	

10.請問貴公司常不常利用「航港單一窗口服務平台(MTNet)」辦理相關業務？(調查對象：全體受訪者 n=519)

經常	33.5%
偶爾	17.0%
很少	48.4%
拒答	1.2%

11.請問您滿不滿意航港單一窗口服務平台(MTNet)「操作便利性」？(調查對象：全體受訪者 n=519)

非常滿意	7.7%	
滿意	40.1%	> 62.4%
普通	14.6%	
不滿意	2.7%	
非常不滿意	0.4%	> 3.1%
無意見	34.5%	

12.請問您滿不滿意航港單一窗口服務平台(MTNet)「回應速度」？(調查對象：全體受訪者 n=519)

非常滿意	7.3%	
滿意	37.2%	> 61.3%
普通	16.8%	
不滿意	3.7%	
非常不滿意	0.8%	> 4.4%
無意見	34.3%	

13.請問您滿不滿意航港單一窗口服務平台(MTNet)「電子支付作業」？(調查對象：全體受訪者 n=519)

非常滿意	3.5%	
滿意	23.5%	> 41.8%
普通	14.8%	
不滿意	1.0%	
非常不滿意	0.2%	> 1.2%
無意見	57.0%	

14.請問您滿不滿意航港單一窗口服務平台(MTNet)「客服專線」之服務？(調查對象：全體受訪者 n=519)

非常滿意	6.2%	
滿意	33.5%	> 55.1%
普通	15.4%	
不滿意	1.3%	
非常不滿意	0.6%	> 1.9%
無意見	43.0%	

15.請問您滿不滿意航港單一窗口服務平台(MTNet)「統計查詢系統」？(調查對象：全體受訪者 n=519)

非常滿意	6.0%	
滿意	28.7%	> 54.1%
普通	19.5%	
不滿意	1.2%	
非常不滿意	0.0%	> 1.2%
無意見	44.7%	

16.整體而言，請問您滿不滿意航港單一窗口服務平台(MTNet)？(調查對象：全體受訪者 n=519)

非常滿意	8.1%	
滿意	38.9%	> 64.2%
普通	17.1%	
不滿意	2.3%	
非常不滿意	0.4%	> 2.7%
無意見	33.1%	

16a.請問您較不滿意的作業為何？(可複選)(調查對象：不滿意 MTNet 者 n=14)

進出港申請	28.6%
進出港船員申報	7.1%
公司登記事項變更	7.1%
航線申辦	7.1%
自貿港區專用車隊標誌申請	7.1%
人員車輛通行證申請	28.6%
統計查詢	14.3%
港埠委託作業	7.1%
未填答	21.4%

17.請問您滿不滿意航港局相關單位的「申訴管道的暢通性」？(調查對象：全體受訪者 n=519)

非常滿意	3.9%	
滿意	36.2%	> 61.8%
普通	21.8%	
不滿意	2.5%	
非常不滿意	0.4%	> 2.9%
無意見	35.3%	

18.請問您有沒有向航港局相關單位提出申訴？(調查對象：全體受訪者 n=519)			
有	6.2%		
沒有	92.1%		
未填答	1.7%		
19.請問您滿不滿意航港局或所屬機關的「申訴處理」？(調查對象：有提出申訴者 n=32)			
非常滿意	12.5%		
滿意	31.3%	>	78.1%
普通	34.4%		
不滿意	18.8%		
非常不滿意	3.1%	>	21.9%
19a.請問您不滿意的主要原因為何？(可複選) (調查對象：對申訴處理不滿意者 n=7)			
申訴管理不夠暢通	28.6%		28.6%
處理時效有待加強	42.9%		42.9%
申訴事項未得到解決	71.4%		71.4%
受理單位對法規不熟悉或曲解法令	28.6%		28.6%
20.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，請問您對航港局在「資訊公開方面」的表現滿不滿意？(調查對象：全體受訪者 n=519)			
非常滿意	6.2%		
滿意	50.9%	>	79.6%
普通	22.5%		
不滿意	1.5%		
非常不滿意	0.4%	>	1.9%
無意見	18.5%		
21.整體來說，請問您滿不滿意航港局過去一年的表現？(調查對象：全體受訪者 n=519)			
非常滿意	7.3%		
滿意	56.5%	>	84.0%
普通	20.2%		
不滿意	2.3%		
非常不滿意	0.4%	>	2.7%
無意見	13.3%		

b1.貴公司行業別(調查對象：全體受訪者 n=519)	
海運承攬業	50.5%
船舶運送業	15.2%
船務代理業	34.9%
貨櫃集散經營業	3.1%
b2.您在貴公司職務(調查對象：全體受訪者 n=519)	
公司負責人	7.3%
業務主管	38.3%
業務承辦人	42.8%
其他	10.4%
拒答	1.2%
b3.您在海運服務業年資(調查對象：全體受訪者 n=519)	
未滿 1 年	2.3%
1~3 年	8.9%
3~5 年	7.5%
5~10 年	17.1%
10~15 年	17.0%
15~20 年	14.6%
20 年以上	30.6%
拒答	1.9%
b4.性別(調查對象：全體受訪者 n=519)	
男	48.2%
女	49.3%
拒答	2.5%

附錄三 信效度分析

表 A1 是本次問卷題目中能夠投入信效度分析的問卷題目，以李克特式量表型態的題目來進行「信效度分析」，跳答題、個人資料題目及其他非屬量表型態者，無法進行「信效度分析」。

表 A1 投入信效度分析之調查題目

題組	問句內容
人 員 及 環 境	請問您對於業務往來的相關承辦人員「服務態度」滿不滿意？ 請問您對於業務往來的相關承辦人員「專業能力」滿不滿意？ 請問您對於業務往來單位的「環境綠美化」滿不滿意？ 請問您對於業務往來單位的「洽公環境」滿不滿意？
櫃 檯	請問您對於各航務中心的「櫃檯申辦服務態度」滿不滿意？ 請問您對於各航務中心的「櫃檯處理速度」滿不滿意？
航港單一 窗口服務 平台 (MTNet)	請問您滿不滿意航港單一窗口服務平台(MTNet)「操作便利性」？ 請問您滿不滿意航港單一窗口服務平台(MTNet)「回應速度」？ 請問您滿不滿意航港單一窗口服務平台(MTNet)「電子支付作業」？ 請問您滿不滿意航港單一窗口服務平台(MTNet)「客服專線」之服務？ 請問您滿不滿意航港單一窗口服務平台(MTNet)「統計查詢系統」？ 整體而言，請問您滿不滿意航港單一窗口服務平台(MTNet)？
申 訴	請問您滿不滿意航港局相關單位的「申訴管道的暢通性」？
資訊公開	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，請問您對航港局在「資訊公開方面」的表現滿不滿意？
整 體	整體來說，請問您滿不滿意航港局過去一年的表現？

一、信度分析

Cronbach' s α 結果可發現，15 項調查題目所得的 Cronbach' s α 係數為 0.964，大於 0.7 以上，屬於高信度。

就分量表而言，「人員與環境」之 Cronbach' s α 為 0.883，「櫃檯」之 Cronbach' s α 為 0.914，「航港單一窗口服務平台(MTNet)」之 Cronbach' s α 為 0.944。各分量表之 Cronbach' s α 皆大於 0.7 以上，皆屬於高信度。

表 A2 信度分析結果

分量表	問項	修正的 項目總相關	項目刪除 α 值	分量表 α 值
人 員 及 環 境	承辦人員「服務態度」	0.961	0.802	0.883
	承辦人員「專業能力」	0.961	0.802	
	業務往來單位「環境綠美化」	0.962	0.733	
	業務往來單位「洽公環境」	0.961	0.790	
櫃 檯	航務中心「櫃檯申辦服務態度」	0.961	0.773	0.914
	航務中心「櫃檯處理速度」	0.960	0.833	
航港單一 窗口服務 平 台 (MTNet)	MTNet「操作便利性」	0.961	0.778	0.944
	MTNet「回應速度」	0.960	0.816	
	MTNet「電子支付作業」	0.962	0.734	
	MTNet「客服專線」	0.960	0.829	
	MTNet「統計查詢系統」	0.961	0.770	
	MTNet「整體滿意度」	0.960	0.815	
申 訴	「申訴管道的暢通性」	0.962	0.748	—
資訊公開	「資訊公開方面」表現	0.962	0.742	—
整 體	航港局「整體滿意度」	0.961	0.797	—
總量表 Cronbach's α		—	—	0.964

二、效度分析

以效標關聯效度來檢定這些調查項目是否能衡量所欲測量的變數。在此份問卷中，「航港局整體滿意度」即為效標。

針對調查結果，進行相關分析發現，各項目滿意度與「航港局整體滿意度」的相關係數皆呈顯著正相關。各項目之相關係數皆高於 0.5，於現階段能有效預測「整體服務滿意度」。

表 A3 調查結果之效度分析

項目	整體滿意度	
	r 值	Sig. (2-tailed)
1. 請問您對於業務往來的相關承辦人員「服務態度」滿不滿意？	0.599	0.000
2. 請問您對於業務往來的相關承辦人員「專業能力」滿不滿意？	0.641	0.000
3. 請問您對於業務往來單位的「環境綠美化」滿不滿意？	0.510	0.000
4. 請問您對於業務往來單位的「洽公環境」滿不滿意？	0.594	0.000
5. 請問您對於各航務中心的「櫃檯申辦服務態度」滿不滿意？	0.614	0.000
6. 請問您對於各航務中心的「櫃檯處理速度」滿不滿意？	0.649	0.000
7. 請問您滿不滿意航港單一窗口服務平台(MTNet)「操作便利性」？	0.556	0.000
8. 請問您滿不滿意航港單一窗口服務平台(MTNet)「回應速度」？	0.543	0.000
9. 請問您滿不滿意航港單一窗口服務平台(MTNet)「電子支付作業」？	0.558	0.000
10. 請問您滿不滿意航港單一窗口服務平台(MTNet)「客服專線」之服務？	0.636	0.000
11. 請問您滿不滿意航港單一窗口服務平台(MTNet)「統計查詢系統」？	0.680	0.000
12. 整體而言，請問您滿不滿意航港單一窗口服務平台(MTNet)？	0.619	0.000
13. 請問您滿不滿意航港局相關單位的「申訴管道的暢通性」？	0.710	0.000
14. 請問您對航港局在「資訊公開方面」的表現滿不滿意？	0.717	0.000

附錄四 統計表

1. 統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。
2. *表示 $p < 0.05$ ，即在 95%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。
**表示 $p < 0.01$ ，即在 99%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。
***表示 $p < 0.001$ ，即在 99.9%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。
3. # 表示細格期望值小於 5 的比例超過 20%，卡方檢定結果僅作參考。
4. 將五等量表之選項合併為兩項進行檢定，例如「非常滿意」、「滿意」、「普通」合併為「滿意」，「非常不滿意」與「不滿意」歸為「不滿意」，而「無意見」則列為遺漏值不予檢定。
5. 各題答案如有未表態情形(如不知道、不確定、拒答)，不加入檢定中。
6. 交叉表所列之數值為修正選項後之檢定值，不過，表中仍維持原變數選項分類。
7. 橫列百分比加總應該等於 100%，有些不等於 100%是因為四捨五入的關係。