

交通部航港局

103 年海運服務業對航政 業務滿意度調查報告

委託單位：交通部航港局

執行單位：鴻澄子溝通行銷股份有限公司

中華民國 103 年 7 月

目錄

調查摘要	1
第壹章 調查背景與目的	5
第貳章 調查方法概述	6
一、調查範圍	6
二、調查對象	6
三、調查期間	6
四、調查項目	6
五、調查方式	6
六、抽樣方式與程序.....	7
七、調查接觸結果	8
八、統計分析方法	9
第參章 調查結果分析	10
一、樣本特性分析	10
二、接觸機關業務分析	14
三、機關服務人員及環境滿意度分析	21
四、機關櫃檯申辦服務及處理速度滿意度	29
五、航港單一窗口服務平臺(MTNet)之滿意度	36
六、申訴及處理滿意度	55
七、資訊公開滿意度.....	59
八、整體滿意度及建言	61
九、102 年度與 103 年度相同問項滿意度調查比較.....	66
第肆章 調查發現與建議	67
附錄 I 統計表	74
附錄 II 問卷.....	102
附錄 III 接觸紀錄明細表	108

表目錄

表 2-7-1 有效電訪實際接觸情形統計表	8
表 3-1-1 受訪公司行業別統計表	10
表 3-1-2 受訪者在公司的職務統計表	11
表 3-1-3 受訪者在海運服務業年資統計表	12
表 3-1-4 受訪者性別統計表	13
表 3-2-1 最常辦理業務統計表	14
表 3-2-2 往來頻繁業務組統計表	16
表 3-2-3 往來頻繁的航務中心統計表	18
表 3-2-4 海運服務業者到航港局所屬單位洽公頻率統計表	19
表 3-3-1 業務往來的相關承辦人員「服務態度」滿意度統計表	21
表 3-3-2 業務往來的相關承辦人員「專業能力」滿意度統計表	24
表 3-3-3 業務往來單位的「洽公環境」及「環境綠美化」滿意度統計表	27
表 3-4-1 航務中心的「櫃檯申辦服務態度」滿意度統計表	29
表 3-4-2 航務中心的「櫃檯處理速度」滿意度統計表	31
表 3-4-3 航務中心的「櫃檯人力配置」滿意度統計表	33
表 3-3-5 航港單一窗口服務平臺(MTNet)辦理相關業務的頻率統計表	36
表 3-3-6 航港單一窗口服務平臺(MTNet)「操作便利性」滿意度統計表	38
表 3-3-7 航港單一窗口服務平臺(MTNet)「處理速度」統計表	40
表 3-3-8 航港單一窗口服務平臺(MTNet)「系統穩定度」滿意度統計表	42
表 3-3-9 航港單一窗口服務平臺(MTNet)「解決問題」的能力滿意度統計表	44
表 3-3-10 對航港單一窗口服務平臺(MTNet)解決問題較不滿意的作業統計表	46
表 3-3-11 對航港單一窗口服務平臺(MTNet)解決問題較不滿意作業的原因統計表	47
表 3-3-12 航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的回覆速度」滿意度統計表	48
表 3-3-13 航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的處理結果」滿意度統計表	50
表 3-3-14 航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的整體服務」滿意度統計表	52
表 3-3-15 對航港單一窗口服務平臺(MTNet)客服專線整體服務不滿意原因統計表	54
表 3-4-1 向航港局相關單位提出申訴經驗統計表	55
表 3-4-2 申訴管道的暢通性滿意度統計表	56
表 3-4-3 申訴處理滿意度統計表	57
表 3-4-4 對申訴處理不滿意的主要原因統計表	58
表 3-5 航港局「資訊公開」滿意度統計表	59
表 3-6 過去二年表現的滿意度統計表	61

表 3-4-4 建議與反映事項統計表	63
表 3-4-4-1 依行業別之建議與反映事項統計表	64
表 3.7 102 年度與 103 年度相同問項滿意度比較分析表	66
表 4.1 航港局各項表現滿意度彙整	67

圖目錄

圖 3-1-1 受訪公司行業別統計圖	10
圖 3-1-2 受訪者在公司的職務統計圖	11
圖 3-1-3 受訪者在海運服務業年資統計圖	12
圖 3-1-4 受訪者性別統計圖	13
圖 3-2-1 最常辦理業務統計圖	15
圖 3-2-2 往來頻繁業務組統計圖	16
圖 3-2-3 往來頻繁的航務中心統計圖	18
圖 3-2-4 海運服務業者到航港局所屬單位洽公頻率統計圖	19
圖 3-3-1 業務往來的相關承辦人員「服務態度」滿意度統計圖	21
圖 3-3-1-1 業務往來的相關承辦人員「服務態度」滿意度統計圖(扣除無意見者)	22
圖 3-3-1-2 各業務組相關承辦人員「服務態度」滿意度統計圖	23
圖 3-3-1-3 各航務中心相關承辦人員「服務態度」滿意度統計圖	23
圖 3-3-2 業務往來的相關承辦人員「專業能力」滿意度統計圖	24
圖 3-3-2-1 業務往來的相關承辦人員「專業能力」滿意度統計圖(扣除無意見者)	25
圖 3-3-2-2 各業務組相關承辦人員「專業能力」滿意度統計圖	26
圖 3-3-2-3 各航務中心相關承辦人員「專業能力」滿意度統計圖	26
圖 3-3-3 業務往來單位的「洽公環境」及「環境綠美化」滿意度統計圖	27
圖 3-3-3-1 業務往來單位的「洽公環境」及「環境綠美化」滿意度統計圖(扣除無意見) ...	28
圖 3-3-3-2 航港局各單位的「洽公環境」及「環境綠美化」滿意度統計圖	28
圖 3-4-1 航務中心的「櫃檯申辦服務態度」滿意度統計圖	29
圖 3-4-1-1 航務中心的「櫃檯申辦服務態度」滿意度統計圖(扣除無意見)	30
圖 3-4-1-2 各航務中心的「櫃檯申辦服務態度」滿意度統計圖	30
圖 3-4-2 航務中心的「櫃檯處理速度」滿意度統計圖	31
圖 3-4-2-1 航務中心的「櫃檯處理速度」滿意度統計圖(扣除無意見)	32
圖 3-4-2-2 各航務中心的「櫃檯處理速度」滿意度統計圖	32
圖 3-4-3 航務中心的「櫃檯人力配置」滿意度統計圖	33
圖 3-4-3-1 航務中心的「櫃檯人力配置」滿意度統計圖(扣除無意見)	34

圖 3-4-3-1 各航務中心的「櫃檯人力配置」滿意度統計圖	35
圖 3-3-5 航港單一窗口服務平臺(MTNet)辦理相關業務的頻率統計圖	36
圖 3-3-6 航港單一窗口服務平臺(MTNet)「操作便利性」滿意度統計圖	38
圖 3-3-6-1 航港單一窗口服務平臺(MTNet)「操作便利性」滿意度統計圖(扣除無意見)....	39
圖 3-3-7 航港單一窗口服務平臺(MTNet)「處理速度」統計圖	40
圖 3-3-7-1 航港單一窗口服務平臺(MTNet)「處理速度」統計圖(扣除無意見)	41
圖 3-3-8 航港單一窗口服務平臺(MTNet)「系統穩定度」滿意度統計圖	42
圖 3-3-8-1 航港單一窗口服務平臺(MTNet)「系統穩定度」滿意度統計圖(扣除無意見)....	43
圖 3-3-9 航港單一窗口服務平臺(MTNet)「解決問題」的能力滿意度統計圖	44
圖 3-3-9-1 航港單一窗口服務平臺(MTNet)「解決問題」的能力滿意度統計圖(扣除無意見)	45
圖 3-3-10 航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的回覆速度」滿意度統計圖	48
圖 3-3-10-1 航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的回覆速度」滿意度統計圖(扣 除無意見)	49
圖 3-3-11 航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的處理結果」滿意度統計圖	50
圖 3-3-11-1 航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的處理結果」滿意度統計圖(扣 除無意見)	51
圖 3-3-12 航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的整體服務」滿意度統計圖	52
圖 3-3-12-1 航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的整體服務」滿意度統計圖(扣 除無意見)	53
圖 3-4-1 向航港局相關單位提出申訴經驗統計圖	55
圖 3-4-2 申訴管道的暢通性滿意度統計圖	56
圖 3-4-3 申訴處理滿意度統計圖	57
圖 3-5 航港局「資訊公開」滿意度統計圖	59
圖 3-5-1 航港局「資訊公開」滿意度統計圖(扣除無意見)	60
圖 3-6 過去二年表現的滿意度統計圖	61
圖 3-6-1 過去二年表現的滿意度統計圖(扣除無意見)	62

調查摘要

本調查於 103 年 6 月 25 日至 7 月 10 日以郵寄問卷方式，針對航港局提供之受訪名單 1,328 家業者，有效樣本數為 813 份，在 95% 的信賴水準下，最大抽樣誤差不超過 $\pm 2.14\%$ ，其調查結果摘要如下：

一、接觸機關業務別

1. 受訪業者最常辦理業務

海運服務業者最常辦理的業務為海運承攬運送業設立登記及管理有 40.8%，其次船舶進出港簽證有 32.1%，船務代理業設立登記及管理有 27.4%，船員監理簽證有 10.3%，其餘業務不到 10%。

2. 受訪業者最常往來機關單位

業務組部份，海運服務業者與港務組往來最頻繁有 48.6%，其次為航務組有 40.3%，其餘不到 10%；航務中心部份，海運服務業者與北部航務中心往來最頻繁有 62.7%，其次為南部航務中心有 25.1%，其餘不到 10%。

3. 受訪業者至航港局洽公頻率

海運服務業者到航港局所屬單位最常之洽公頻率是 6 個月不到 1 次有 42.2%，其次為 1 週 3 次以上有 20.5%，1 週 1~2 次有 12.2%，其餘不到 10%。

二、機關服務人員與環境滿意度

1. 受訪業者對機關承辦人員「服務態度」滿意度

有 86.6% 的海運服務業者對於承辦人員「服務態度」持正面評價，0.7% 持負面評價，12.7% 持無意見。另進一步扣除無意見者做分析，有 99.2% 持正面評價，0.8% 持負面評價。

2. 受訪業者對機關承辦人員「專業能力」滿意度

有 85.1% 的海運服務業者對於承辦人員「專業能力」持正面評價，1.0% 持負面評價，13.9% 持無意見。另進一步扣除無意見

者做分析，有 98.9%持正面評價，1.1%持負面評價。

3. 受訪業者對「洽公環境」及「環境綠美化」滿意度

有 73.3%的海運服務業者對於業務往來單位的「洽公環境」及「環境綠美化」滿意度持正面評價，0.2%持負面評價，26.4%持無意見。另進一步扣除無意見者做分析，有 99.7%持正面評價，0.3%持負面評價。

三、機關櫃檯申辦服務及處理速度滿意度

1. 受訪業者對各航務中心「櫃檯申辦服務態度」滿意度

有 80.2%的海運服務業者對於各航務中心的「櫃檯申辦服務態度」滿意度持正面評價，0.5%持負面評價，19.3%持無意見。另進一步扣除無意見者做分析，有 99.4%持正面評價，0.6%持負面評價。

2. 受訪業者對各航務中心「櫃檯處理速度」滿意度

有 80.1%的海運服務業者對於各航務中心的「櫃檯處理速度」滿意度持正面評價，0.6%持負面評價，19.3%持無意見。另進一步扣除無意見者做分析，有 99.2%持正面評價，0.8%持負面評價。

3. 受訪業者對各航務中心「櫃檯人力配置」滿意度

有 76.1%的海運服務業者對於各航務中心的「櫃檯人力配置」滿意度持正面評價，1.5%持負面評價，22.4%持無意見。另進一步扣除無意見者做分析，有 98.1%持正面評價，1.9%持負面評價。

四、航港單一窗口服務平臺(MTNet)滿意度

1. 受訪業者使用 MTNet 之頻率

有 40.5%的海運服務業者表示使用「航港單一窗口服務平臺」(MTNet)辦理相關業務的頻率 6 個月不到 1 次，其次 26.0%為 1 週 3 次以上，11.7%為 1 週 1~2 次，其餘不到 10%。

2. 受訪業者使用 MTNet「操作便利性」滿意度

有 80.6% 的海運服務業者對於航港單一窗口服務平臺(MTNet)「操作便利性」滿意度持正面評價，2.5%持負面評價，17.0%持無意見。另進一步扣除無意見者做分析，有 97.0%持正面評價，3.0%持負面評價。

3. 受訪業者使用 MTNet「處理速度」滿意度

有 80.2% 的海運服務業者對於航港單一窗口服務平臺(MTNet)「處理速度」滿意度持正面評價，2.6%持負面評價，17.2%持無意見。另進一步扣除無意見者做分析，有 96.9%持正面評價，3.1%持負面評價。

4. 受訪業者使用 MTNet「系統穩定度」滿意度

有 78.1% 的海運服務業者對於航港單一窗口服務平臺(MTNet)「系統穩定度」滿意度持正面評價，3.7%持負面評價，18.2%持無意見。另進一步扣除無意見者做分析，有 95.5%持正面評價，4.6%持負面評價。

5. 受訪業者對於 MTNet「解決問題」能力滿意度

有 79.2% 的海運服務業者對於航港單一窗口服務平臺(MTNet)「解決問題」滿意度持正面評價，1.6%持負面評價，19.2%持無意見。另進一步扣除無意見者做分析，有 98.0%持正面評價，2.0%持負面評價。

6. 受訪業者對於 MTNet「客服專線的回覆速度」滿意度

有 64.7% 的海運服務業者對於航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的回覆速度」滿意度持正面評價，1.1%持負面評價，34.2%持無意見。另進一步扣除無意見者做分析，有 98.3%持正面評價，1.7%持負面評價。

7. 受訪業者對於 MTNet「客服專線的處理結果」滿意度

有 65.4% 的海運服務業者對於航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的處理結果」滿意度持正面評價，1.1%持負面評價，33.5%持無意見。另進一步扣除無意見者做分析，有 98.3%持正面評價，1.7%持負面評價。

8. 受訪業者對於 MTNet「客服專線的整體服務」滿意度

有 67.0% 的海運服務業者對於航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的整體服務」滿意度持正面評價，0.6%持負面評價，32.3%持無意見。另進一步扣除無意見者做分析，有 99.1%持正面評價，0.9%持負面評價。

五、申訴處理及資訊公開滿意度

1. 受訪業者對於「申訴管道暢通性」及「申訴處理」滿意度

有 4.2% 的海運服務業者曾向航港局相關單位提出申訴，有 95.8% 的海運服務業者表示未曾向航港局相關單位提出申訴。

有 82.4% 的海運服務業者對於航港局相關單位的「申訴管道的暢通性」滿意度持正面評價，17.6%持負面評價。

有 76.5% 的海運服務業者對於航港局相關單位的「申訴處理」滿意度持正面評價，23.5%持負面評價。

2. 受訪業者對於「資訊公開」滿意度

有 82.5% 的海運服務業者對於航港局在「資訊公開」方面的表現滿意度持正面評價，1.2%持負面評價，16.2%持無意見。另進一步扣除無意見者做分析，有 98.5%持正面評價，1.5%持負面評價。

六、整體滿意度

有 87.0% 的海運服務業者對於航港局過去兩年「整體滿意度」表現持正面評價，1.1%持負面評價，11.9%持無意見。另進一步扣除無意見者做分析有，98.7%持正面評價，1.3%持負面評價。

第壹章 調查背景與目的

一、調查背景

原交通部轄屬之基隆、臺中、高雄及花蓮等 4 個港務局，成立有年，鑑於其等兼具港埠事業經營及執行公權力之政商合一型態，常遭受外界質疑「球員兼裁判」之公平性，且在拓展業務方面亦常受限於行政體系之層層束縛，缺乏經營彈性與市場即時應變能力，而礙港埠經營效率與國際競爭力。基此，為因應上述改善需求，遂參酌海運先進國家「政商分立」為港埠經營之體制，並配合政府組織改造，將 4 港務局改制為「航港局」及「臺灣港務股份有限公司」，前者職司航政及港政公權力業務，後者專責港埠經營業務。

二、調查目的

本滿意度調查目的係規劃運用社會科學研究方法，辦理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。

第貳章 調查方法概述

一、調查範圍

臺灣地區

二、調查對象

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，包括海運承攬業、船舶運送業、船務代理業及貨櫃集散站經營業，共 1,328 家業者。

三、調查期間

民國 103 年 6 月 25 日至 7 月 10 日。

四、調查項目

1. 瞭解受訪對象參與機關業務別問項：接洽業務種類及頻率、最常往來之單位。
2. 瞭解受訪對象對航港單一窗口服務平臺(MTNet)之滿意度。
3. 瞭解受訪對象對機關服務人員及環境之滿意度。
4. 瞭解受訪對象對機關櫃檯申辦服務、處理速度及人力配置之滿意度。
5. 瞭解受訪對象對機關申訴管道及處理之滿意度。
6. 瞭解受訪對象對機關資訊公開之滿意度。
7. 具體興革建議。
8. 基本問項：包括受訪業者性別、行業別、職務、年資。

五、調查方式

1. 原則採「郵寄問卷」方式辦理，必要時得輔以電話訪問及多元管道蒐集法等其他方式。
2. 須記錄每次催收問卷狀況及業者營運情況或不願意填寫問卷原因。

六、抽樣方式與程序

1. 以航港局提供之受訪對象名單 1,328 家業者，全面調查投遞問卷，回收有效樣本數為 813 份，在 95%的信賴水準下，最大抽樣誤差不超過±2.14%。

$$D = \pm Z \times \sqrt{\frac{p^*q}{n} * \frac{N-n}{N-1}}$$

$$D = \pm 1.96 \times \sqrt{\frac{0.5*0.5}{813} * \frac{1,328-813}{1,328-1}}$$

$$D = \pm 2.14\%$$

2. 郵寄問卷：將印製好的問卷郵寄至海運服務業者業進行全面普查。
3. 調查執行：預計將分為三階段進行
 - (1) 第一階段採郵寄問卷，問卷格式如附錄 II，並以電訪確認資料送達情形，若未收到問卷，則提供郵寄、傳真、E-mail、網站下載等方式使填表人收到問卷，確認收到問卷後，記錄收執問卷之填表人姓名、職稱及預定完成問卷回郵時間，登錄於問卷回收時間紀錄表後，則進行問卷回執狀況之第二階段追蹤。
 - (2) 第二階段以電話訪問進行全面問卷回收，針對問卷回執時間紀錄表之情形，進行問卷回收工作，主要目的在於確認企業填表人是否已填寫完成，未完成是否因不瞭解問卷內容，是否需要當面解釋問卷，此接觸情形將確實登錄於問卷回收表，以便確認問卷回收情形。
 - (3) 第三階段則對問卷回執狀況表中之回收情形，進行回收問卷確認，並針對回執問卷狀況表中詳細記錄不願意配合調查之原因，並回報給委託單位。
 - a.提供設備：電訪所需設備，包含電話、電腦及場地。
 - b.控管品質：訪問過程需設立品質監控機制，可隨時提供委託單位訪查。
 - c.回報進度：調查期間每星期五向委託單位回報調查進度。

七、調查接觸結果

本次調查共有 1,328 樣本，其接觸次數為 2,576，訪問有效樣本則有 813 份。業者回收郵寄問卷數量為 201 件，占有效樣本 25%；催收問卷為 612 件，占有效樣本 75%。其中有 15 家業者已無營業，而拒訪或中途拒訪的受訪者多數表示在忙不方便受訪。(請參閱附錄 III)

表 2-7-1 有效電訪實際接觸情形統計表

接觸情形		第一週	第二週	總數
非人為因素	無人接聽/答錄機	186	260	446
	電話中	41	57	98
	傳真機	14	20	34
	空號/電話故障/暫停使用	75	105	180
	總計	316	442	758
人為因素	無合格受訪對象/會議中	242	357	599
	公司已停業/無此公司	14	1	15
	拒訪	65	91	156
	中途拒訪	53	74	127
	已訪問過或非受訪地區	45	63	108
	成功樣本	325	488	813
	總計	744	1074	1818
合計		1060	1516	2576

八、統計分析方法

原始資料經整理及除錯後，使用 SPSS For Windows (社會科學統計套裝軟體)於電腦系統中運算資料，根據樣本資料的特性決定合適的統計分析工具與方法，統計方法與分析程序如下：

1. 敘述性統計 (Descriptive analysis)

進行統計次數及統計百分比的呈現，主要用意為樣本在各題項之次數分配情形及樣本人口特質的分佈情況。

2. 交叉分析 (Cross analysis)

題項與基本資料進行交叉分析及卡方(Chi-Square)值檢定。用以檢視在雙重條件下，樣本間是否存在顯著差異，以顯示因素之關係而推測可能影響因素。交叉表第一步採用卡方檢定，交叉表的卡方顯著水準小於 5%時才認定兩變數間相關。並以概似比卡方檢定 (Likelihood Ratio Chi-square Test) 檢定其關聯性之顯著性。其次是在有相關的交叉表內，以 Z 檢定找出有顯著差異的地方，檢視兩個獨立的次群體 (subgroups) 對同一議題看法百分比間的差異，採用下列的 Z_2 檢定：

$$Z_2 = \frac{\hat{P}_1 - \hat{P}_2}{\sqrt{\frac{\hat{P}_1(1-\hat{P}_1)}{n_1} + \frac{\hat{P}_2(1-\hat{P}_2)}{n_2}}}$$

3. 卡方檢定 (Chi-square)

交叉分析表內將附上各題與基本變項之卡方檢定 (Chi-square) 結果，透過卡方檢定了解交叉表橫列與直行變數兩變數間是否獨立；若交叉表的卡方顯著水準小於 5%，則認定兩變數間並非完全獨立，若大於 5%則反之。如果任何表內方格中(Cell)的期望值少於 1，或 20%的格子有少於 5 的期望次數時，則將依變數與變項的類型給予合併或者列為遺漏值。

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{(O_{i,j} - E_{i,j})^2}{E_{i,j}}.$$

第參章 調查結果分析

一、樣本特性分析

1. 受訪公司行業別

本次調查受訪者中，以行業別在海運承攬業的受訪者居多，占 44.4%，其次依序為船務代理業占 38.1%，船舶運送業占 11.8%，貨櫃集散站經營業占 5.7%。

表 3-1-1 受訪公司行業別統計表

行業別	樣本數	百分比(%)
海運承攬業	361	44.4
船舶運送業	96	11.8
船務代理業	310	38.1
貨櫃集散站經營業	46	5.7
總和	813	100.0



圖 3-1-1 受訪公司行業別統計圖

2. 受訪者在公司的職務

本次調查受訪者中，職務為業務主管的受訪者居多，占 38.7%，其次依序為業務承辦人占 36.0%，公司負責人占 6.3%，其他職務詳表 3-1-2。

表 3-1-2 受訪者在公司的職務統計表

職務	樣本數	百分比(%)
公司負責人	51	6.3
業務主管	315	38.7
業務承辦人	293	36.0
其他(會計 41、職員 18、財務部 13、業務助理 11、未答 10、行政專員 8、客服人員 6、管理部 5、經理 8、操作員 4、文件部 op 專員 3、OP 2、人事部主管 2、行政主管 3、行政秘書 2、海運出口 op 2、海運進口 op 2、專員 2 船務組主管 2、業務 2、業務秘書 2、總務職員 2、總機 2、副理 1、顧客服務 1)	154	18.9
總和	813	100.0

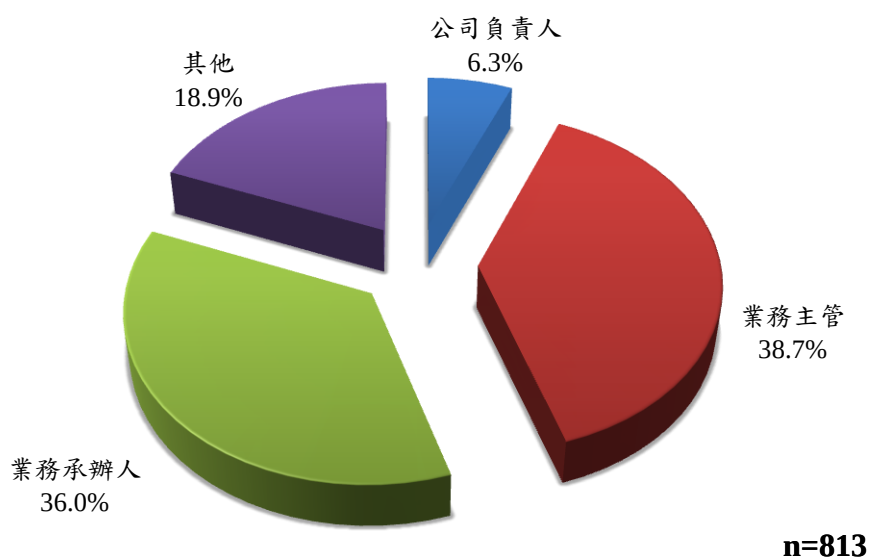


圖 3-1-2 受訪者在公司的職務統計圖

3. 受訪者在海運服務業年資

本次調查受訪者中，以年資 20 年以上的受訪者居多，占 26.8%，其次依序為 5~10 年占 17.0%，10~15 年占 14.1%，15~20 年占 13.0%，1~3 年占 12.8%，3~5 年占 11.4%，未滿 1 年 4.8%。

表 3-1-3 受訪者在海運服務業年資統計表

年資	樣本數	百分比(%)
未滿 1 年	39	4.8
1~3 年	104	12.8
3~5 年	93	11.4
5~10 年	138	17.0
10~15 年	115	14.1
15~20 年	106	13.0
20 年以上	218	26.8
總和	813	100.0

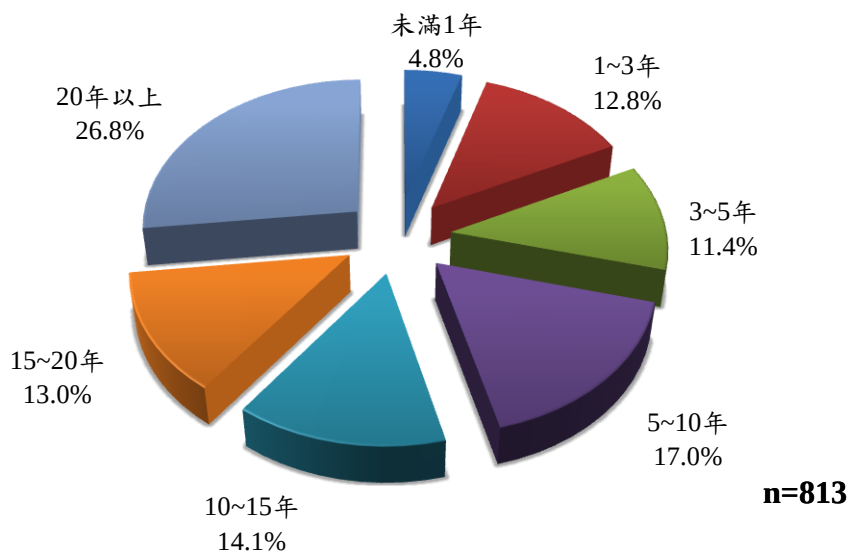


圖 3-1-3 受訪者在海運服務業年資統計圖

4. 受訪者性別

本次調查受訪者中，女性受訪者占 54.2%，男性占 45.8%。

表 3-1-4 受訪者性別統計表

性別	樣本數	百分比(%)
男	372	45.8
女	441	54.2
總和	813	100.0

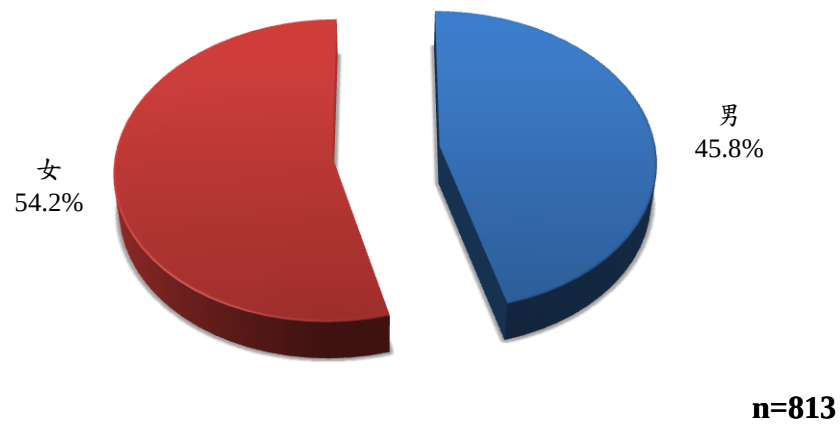


圖 3-1-4 受訪者性別統計圖

二、接觸機關業務分析

1. 海運服務業者最常辦理業務(Q1)

有 40.8% 的海運服務業者最常辦理的業務是「海運承攬運送業設立登記及管理」，其次為「船舶進出港簽證」(32.1%)，「船務代理業設立登記及管理」(27.4%)，其餘如表 3-2-1 所示。

表 3-2-1 最常辦理業務統計表

	樣本數	百分比(%)
海運承攬運送業設立登記及管理	332	40.8
船舶進出港簽證	261	32.1
船務代理業設立登記及管理	223	27.4
船員監理簽證	84	10.3
船舶登記	67	8.2
船舶運送業設立登記及管理	65	8.0
貨櫃集散站經營業設立登記及管理	47	5.8
海事報告簽證及海事調查	21	2.6
自由貿易港區事業管理	21	2.6
報送固定航班表	20	2.5
港口國管制	12	1.5
申請停航	10	1.2
船舶理貨業設立登記及管理	9	1.1
申請不適用強制引水	8	1.0
船舶檢丈	7	0.9
其他	63	7.7
總和	1250	153.8

註：此題為複選題，故細項加總大於等於 100.0%

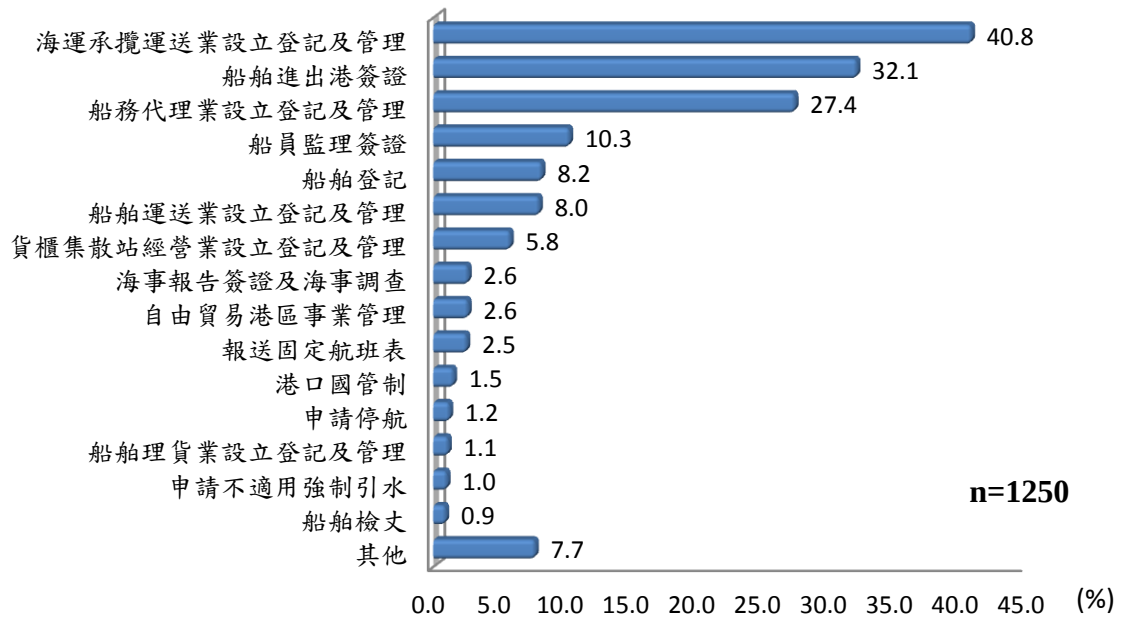


圖 3-2-1 最常辦理業務統計圖

本題為複選題，故不進行卡方檢定。(請參閱附表1)

2. 海運服務業者與航港局局本部那個業務組往來最頻繁(Q2)

有 48.6%的受訪海運服務業者往來最頻繁的業務組是「港務組」，其次為「航務組」(40.3%)，「船舶組」(6.0%)，其餘如表 3-2-2 所示。

表 3-2-2 往來頻繁業務組統計表

	樣本數	百分比(%)
航務組	328	40.3
船舶組	49	6.0
船員組	37	4.6
港務組	395	48.6
航安組	4	0.5
總和	813	100.0

註：各項目百分比因四捨五入進位之關係造成總計百分比有 ± 0.01 之誤差。

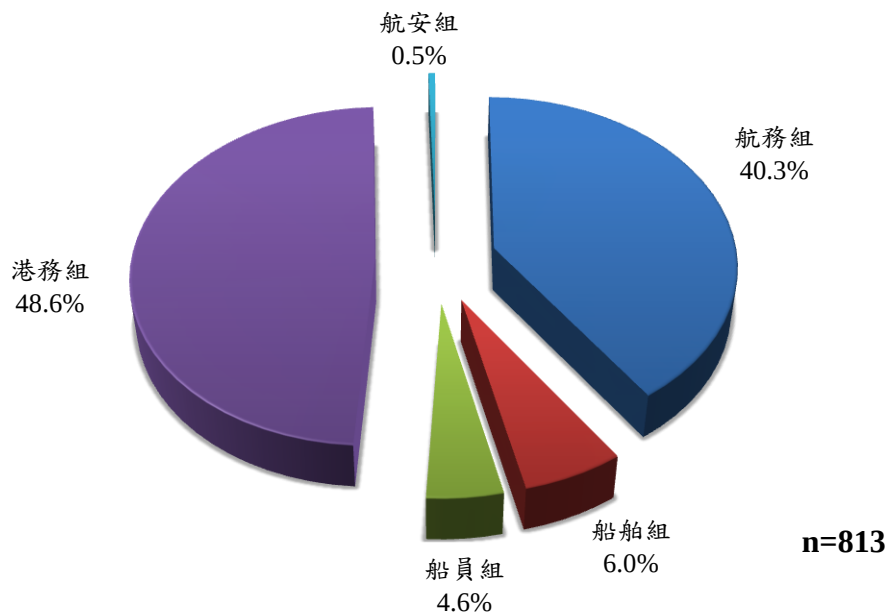


圖 3-2-2 往來頻繁業務組統計圖

經卡方檢定發現，不同性別對與航港局局本部那個業務組往來最頻繁有顯著差異，而行業別、職務及年資不適合卡方檢定(期望值低於 5 之比率不得大於 25%)。(請參閱附表 2)

男性受訪者與航港局局本部航務組(51.6%)往來最頻繁比例較女性高；而女性受訪者在船舶組(7.5%)、船員組(4.8%)、港務組(56.0%)較高於男性受訪者。

3. 海運服務業與航港局那個航務中心往來最頻繁(Q3)

有 62.7% 的受訪海運服務業者往來最頻繁的航務中心是「北部航務中心」，其次依序為「南部航務中心」(25.1%)，「中部航務中心」(7.1%)，「東部航務中心」(2.6%)，而有「無」(2.5%)，如表 3-2-3 所示。

表 3-2-3 往來頻繁的航務中心統計表

	樣本數	百分比(%)
北部航務中心	510	62.7
中部航務中心	58	7.1
南部航務中心	204	25.1
東部航務中心	21	2.6
無	20	2.5
總和	813	100.0

註：各項目百分比因四捨五入進位之關係造成總計百分比有 ± 0.01 之誤差。

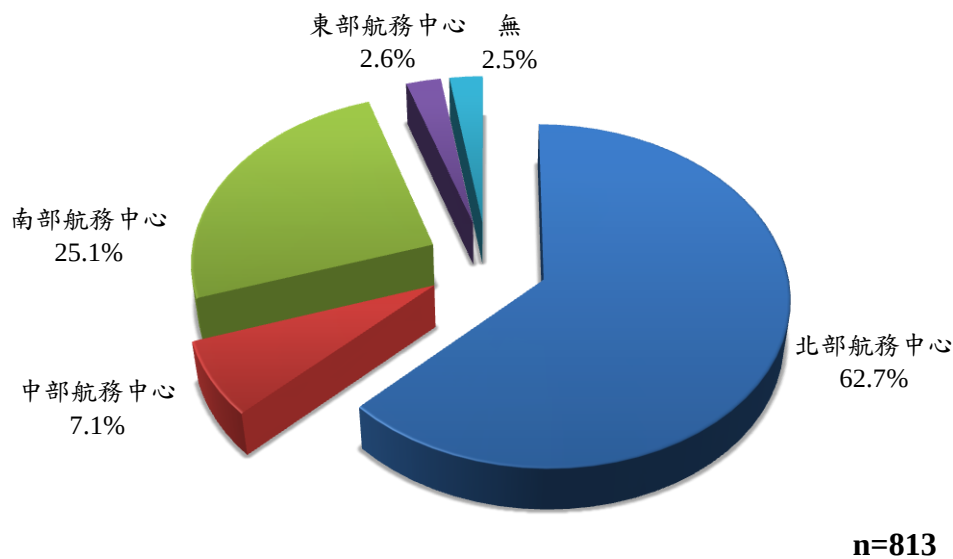


圖 3-2-3 往來頻繁的航務中心統計圖

經卡方檢定發現，不同性別對與航港局那個航務中心往來最頻繁無顯著差異，而行業別、職務及年資不適合卡方檢定(期望值低於 5 之比率不得大於 25%)。(請參閱附表 3)

4. 海運服務業者到航港局所屬單位洽公頻率(Q4)

有 42.2% 的受訪海運服務業者到航港局所屬單位洽公的頻率是「6 個月不到 1 次」，其次為「1 週 3 次以上」(20.5%)，「1 週 1~2 次」(12.2%)，其餘如表 3-2-4 所示。

表 3-2-4 海運服務業者到航港局所屬單位洽公頻率統計表

	樣本數	百分比(%)
6 個月不到 1 次	343	42.2
5~6 個月 1 次	29	3.6
3~4 個月 1 次	34	4.2
1~2 個月 1 次	28	3.4
1 個月 1 次	58	7.1
3 週 1 次	12	1.5
2 週 1 次	34	4.2
1 週 1~2 次	99	12.2
1 週 3 次以上	167	20.5
無	9	1.1
總和	813	100.0

註：各項目百分比因四捨五入進位之關係造成總計百分比有±0.01 之誤差。

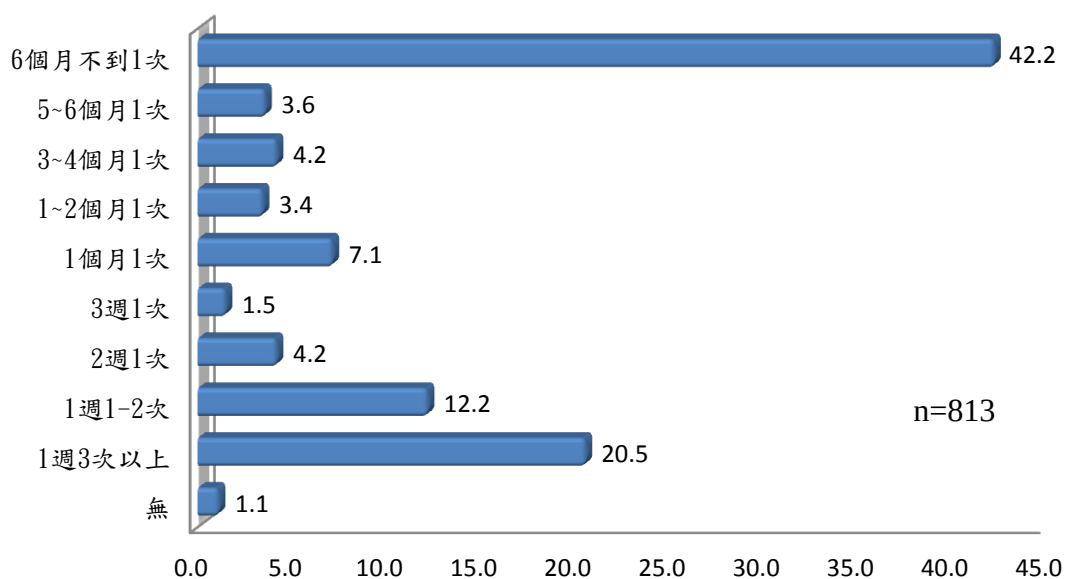


圖 3-2-4 海運服務業者到航港局所屬單位洽公頻率統計圖

經卡方檢定發現，不同性別對到航港局所屬單位洽公的頻率有顯著差異，而行業別、職務及年資不適合卡方檢定(期望值低於 5 之比率不得大於 25%)。(請參閱附表 4)

男性受訪者到航港局所屬單位洽公頻率 1 週 3 次以上(30.1%)、1 週 1~2 次(14.2%)、3 週 1 次(1.9%)、3~4 個月 1 次(4.6%)比例較女性高；而女性受訪者則是 2 週 1 次(5.0%)、1 個月 1 次(7.3%)、1~2 個月 1 次(4.1%)、5~6 個月 1 次(4.5%)、6 個月不到 1 次(50.1%)皆高於男性受訪者。

三、機關服務人員及環境滿意度分析

1. 航港局所屬單位業務往來的相關承辦人員「服務態度」滿意度(Q5)

有 86.6% 的受訪海運服務業者對航港局所屬單位業務往來的相關承辦人員「服務態度」持正面評價(非常滿意占 9.3%、滿意占 62.7%、普通占 14.5%)，而有 0.7% 的受訪者持負面評價(不滿意占 0.5%、非常不滿意占 0.2%)，另有 12.7% 的受訪業者表示無意見。

表 3-3-1 業務往來的相關承辦人員「服務態度」滿意度統計表

	樣本數	百分比(%)	正/負面評價
非常滿意	76	9.3	86.6
滿意	510	62.7	
普通	118	14.5	
不滿意	4	0.5	0.7
非常不滿意	2	0.2	
無意見	103	12.7	12.7
總和	813	100.0	100.0

註：各項目百分比因四捨五入進位之關係造成總計百分比有±0.01 之誤差。

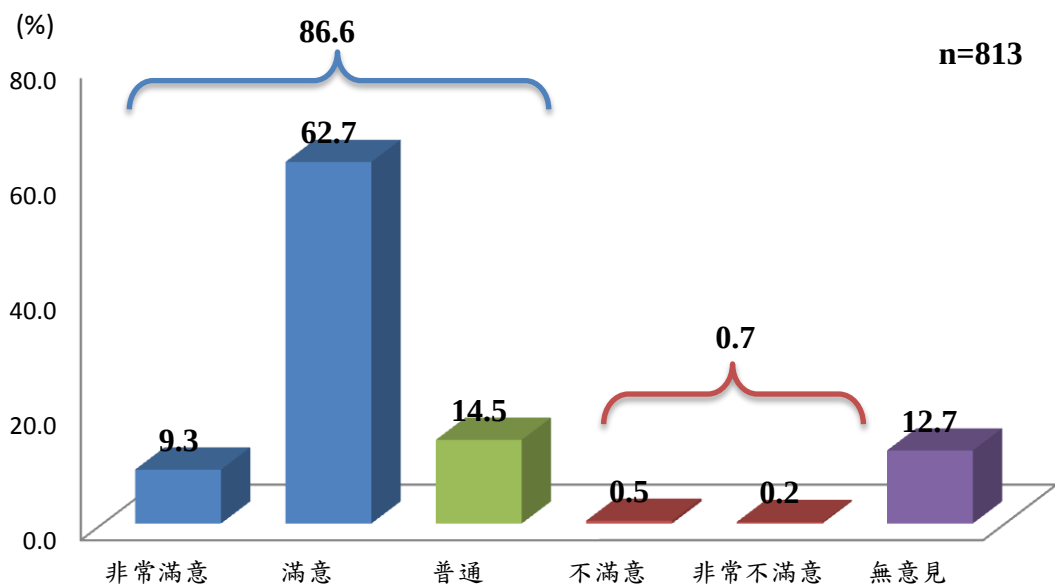


圖 3-3-1 業務往來的相關承辦人員「服務態度」滿意度統計圖

經卡方檢定發現，不同性別、行業別、職務及年資對承辦人員「服務態度」滿意度不適合卡方檢定(期望值低於 5 之比率不得大於 25%)。(請參閱附表 5)

進一步針對有表態者(即扣除無意見者)做分析，有 99.2%的業者持正面評價 (非常滿意占 10.7%、滿意占 71.8%、普通占 16.6%)，0.8%的業者持負面評價(不滿意占 0.6%、非常不滿意占 0.3%)。

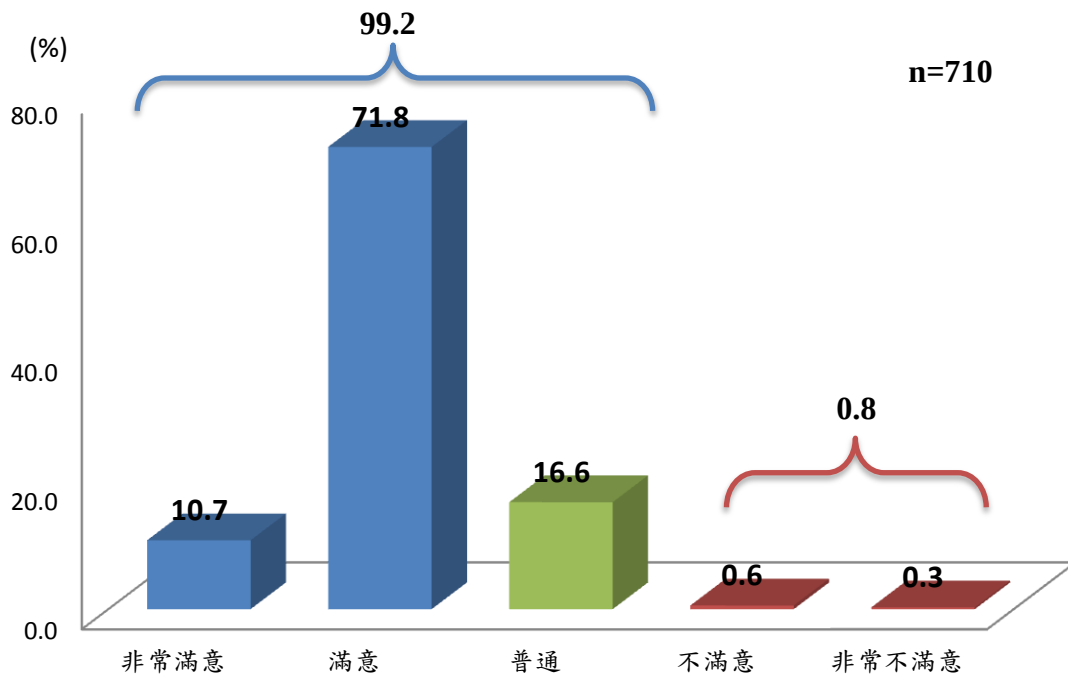


圖 3-3-1-1 業務往來的相關承辦人員「服務態度」滿意度統計圖(扣除無意見者)

另針對航港局各單位的承辦人員「服務態度」進行分析，在業務組部份，正面評價最高為航安組(100%)，其次依序為船員組(94.6%)，航務組(89.6%)，船舶組(87.8%)，港務組(83.0%)。

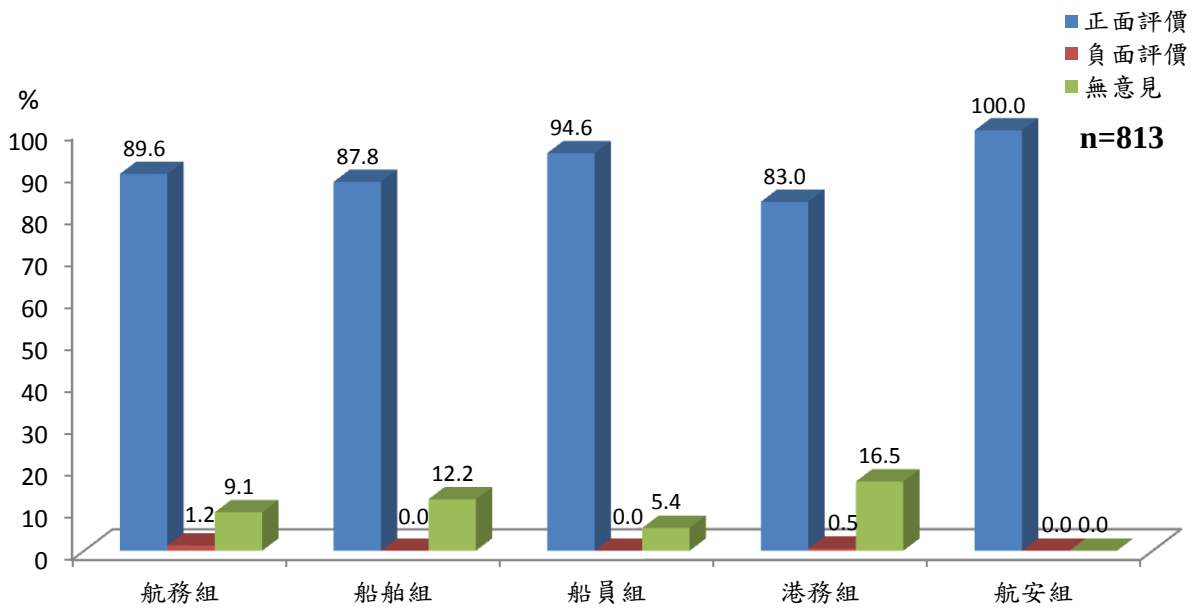


圖 3-3-1-2 各業務組相關承辦人員「服務態度」滿意度統計圖

倘加入各航務中心部份，正面評價最高為中部航務中心(91.4%)，其次依序為局本部(91.0%)，東部航務中心(90.5%)，南部航務中心(88.2%)，北部航務中心(86.5%)。

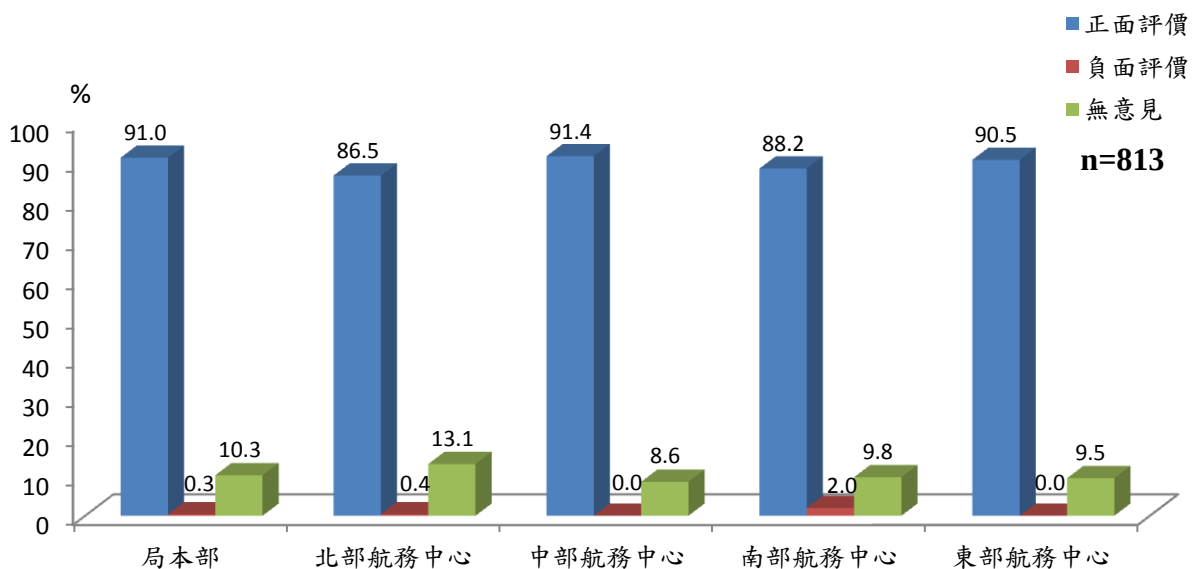


圖 3-3-1-3 各航務中心相關承辦人員「服務態度」滿意度統計圖

2. 航港局所屬單位業務往來的相關承辦人員「專業能力」滿意度(Q6)

有 85.1%的受訪海運服務業者對於航港局所屬單位業務往來的相關承辦人員「專業能力」持正面評價(非常滿意占 8.6%、滿意占 58.8%、普通占 17.7%)，而有 1.0%的受訪者持負面評價(不滿意占 0.5%、非常不滿意占 0.5%)，另有 13.9%的受訪業者表示無意見。

表 3-3-2 業務往來的相關承辦人員「專業能力」滿意度統計表

	樣本數	百分比(%)	正/負面評價
非常滿意	70	8.6	85.1
滿意	478	58.8	
普通	144	17.7	
不滿意	4	0.5	1.0
非常不滿意	4	0.5	
無意見	113	13.9	13.9
總和	813	100.0	100.0

註：各項目百分比因四捨五入進位之關係造成總計百分比有±0.01 之誤差。

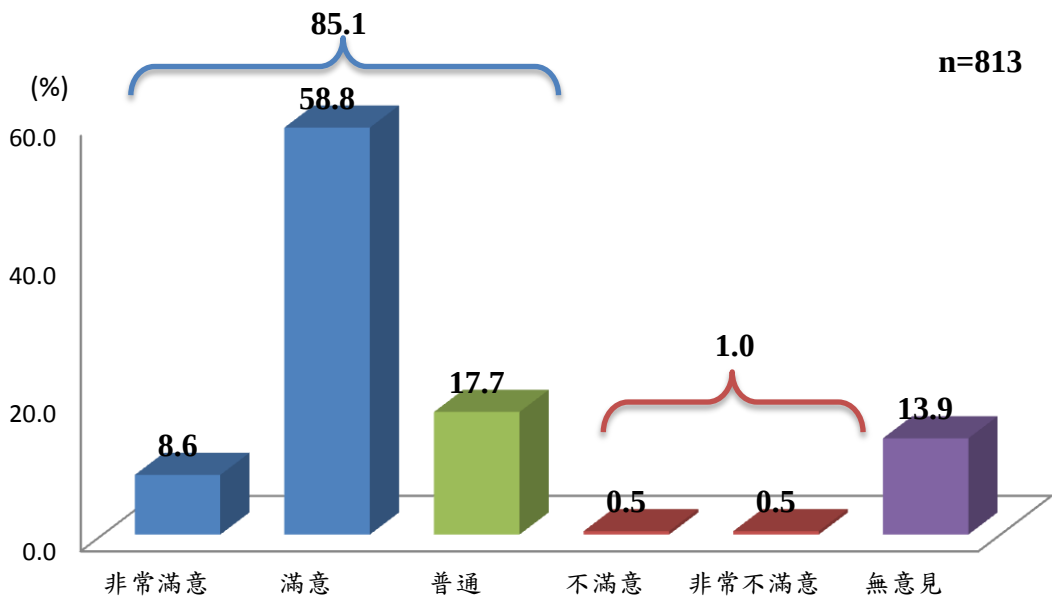


圖 3-3-2 業務往來的相關承辦人員「專業能力」滿意度統計圖

經卡方檢定發現，不同性別、行業別、職務及年資對承辦人員「專業能力」滿意度不適合卡方檢定(期望值低於 5 之比率不得大於 25%)。(請參閱附表 6)

進一步針對有表態者(即扣除無意見者)做分析，有 98.9%的業者持正面評價(非常滿意占 10.0%、滿意占 68.3%、普通占 20.6%)，1.1%的業者持負面評價(不滿意占 0.6%、非常不滿意占 0.6%)。

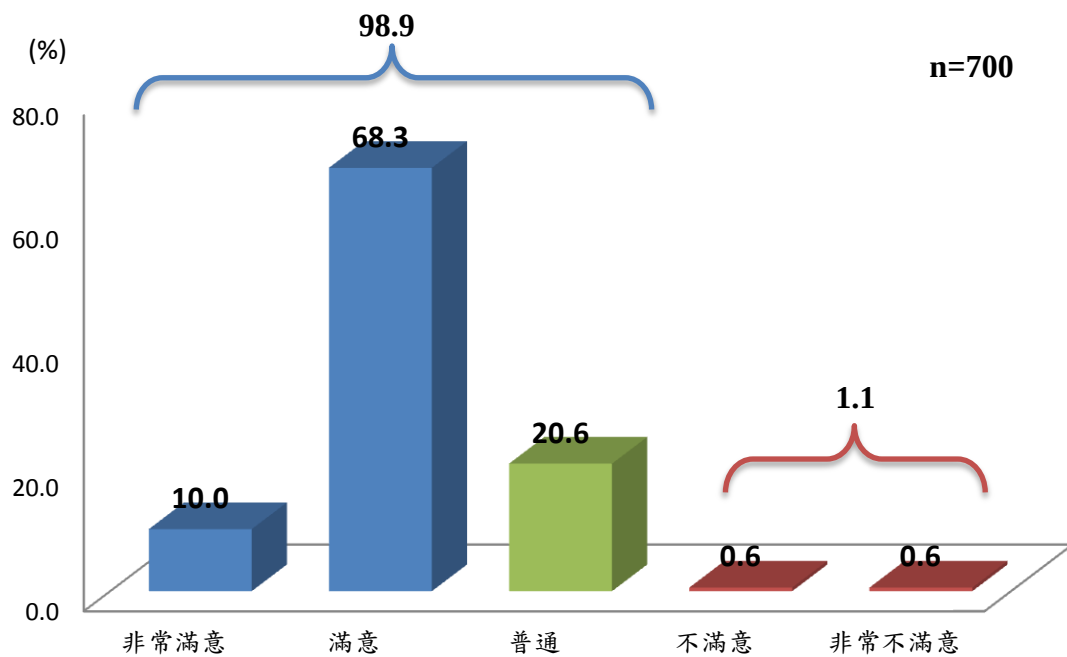


圖 3-3-2-1 業務往來的相關承辦人員「專業能力」滿意度統計圖(扣除無意見者)

另針對航港局各單位的承辦人員「專業能力」進行分析。業務組部份，正面評價最高為航安組(100%)，其次依序為船員組(91.9%)，航務組(88.1%)，船舶組(87.8%)，港務組(81.5%)。

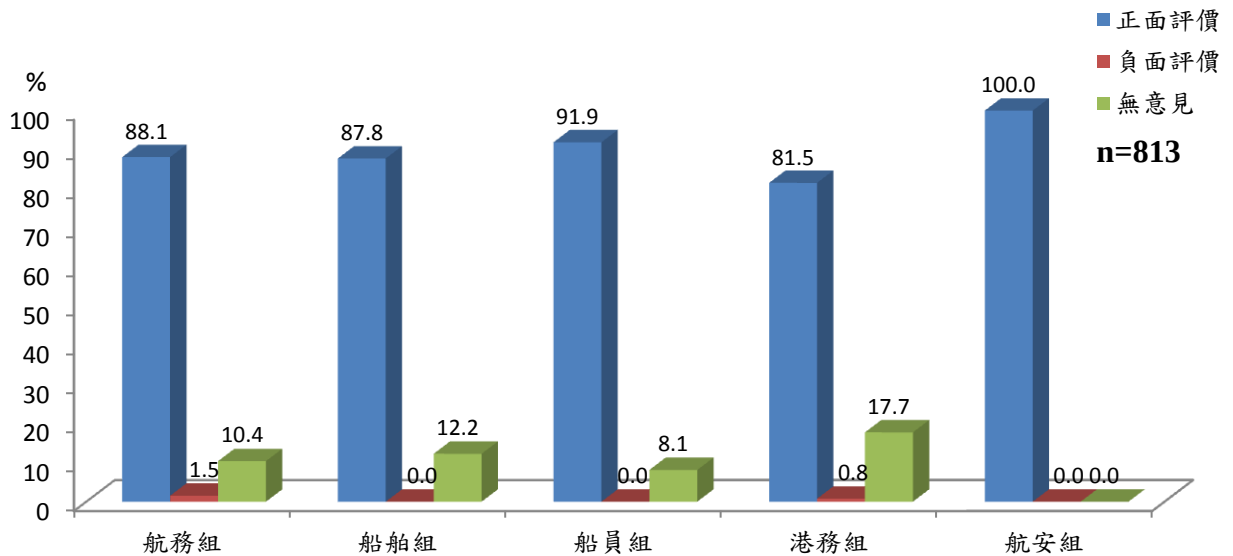


圖 3-3-2-2 各業務組相關承辦人員「專業能力」滿意度統計圖

倘加入各航務中心部份，正面評價最高為中部航務中心(91.4%)，其次依序為局本部(89.9%)，南部航務中心(86.8%)，東部航務中心(85.7%)，北部航務中心(84.9%)。

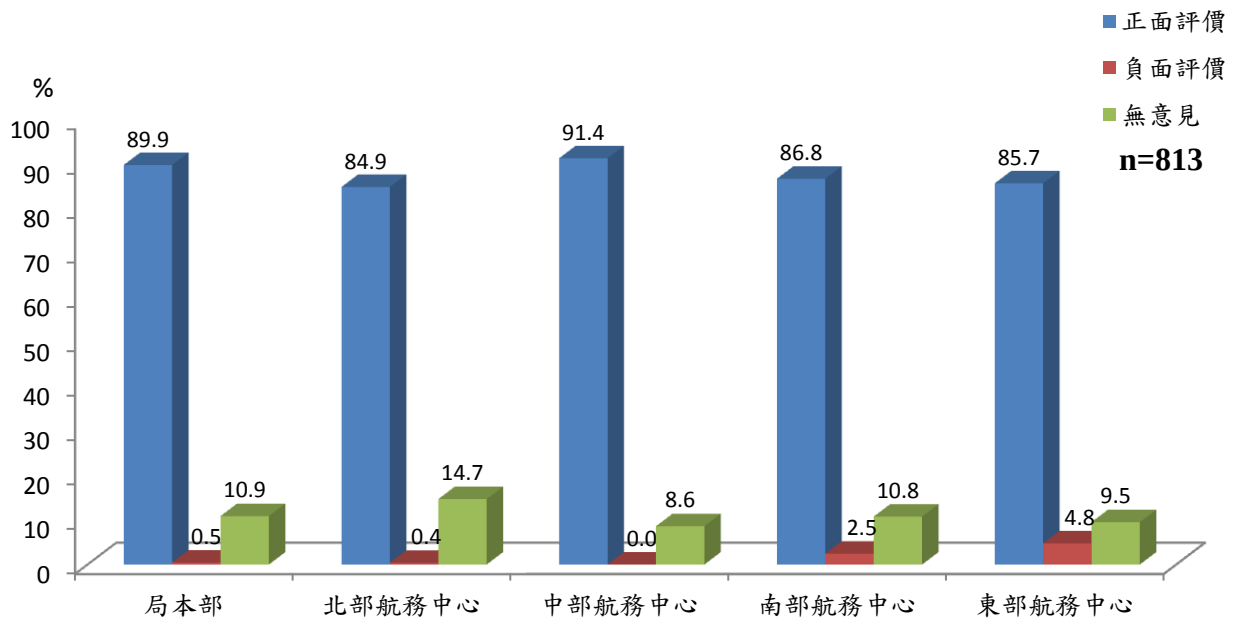


圖 3-3-2-3 各航務中心相關承辦人員「專業能力」滿意度統計圖

3. 業務往來單位的「洽公環境」及「環境綠美化」滿意度(Q7)

有 73.3% 的受訪海運服務業者對於業務往來單位的「洽公環境」及「環境綠美化」持正面評價(非常滿意占 5.0%、滿意占 51.4%、普通占 16.9%)，而有 0.2% 的受訪者持負面評價(不滿意占 0.1%、非常不滿意占 0.1%)，另有 26.4% 的受訪業者表示無意見。

表 3-3-3 業務往來單位的「洽公環境」及「環境綠美化」滿意度統計表

	樣本數	百分比(%)	正/負面評價
非常滿意	41	5.0	73.3
滿意	418	51.4	
普通	137	16.9	
不滿意	1	0.1	0.2
非常不滿意	1	0.1	
無意見	215	26.4	26.4
總和	813	100.0	100.0

註：各項目百分比因四捨五入進位之關係造成總計百分比有±0.01 之誤差。

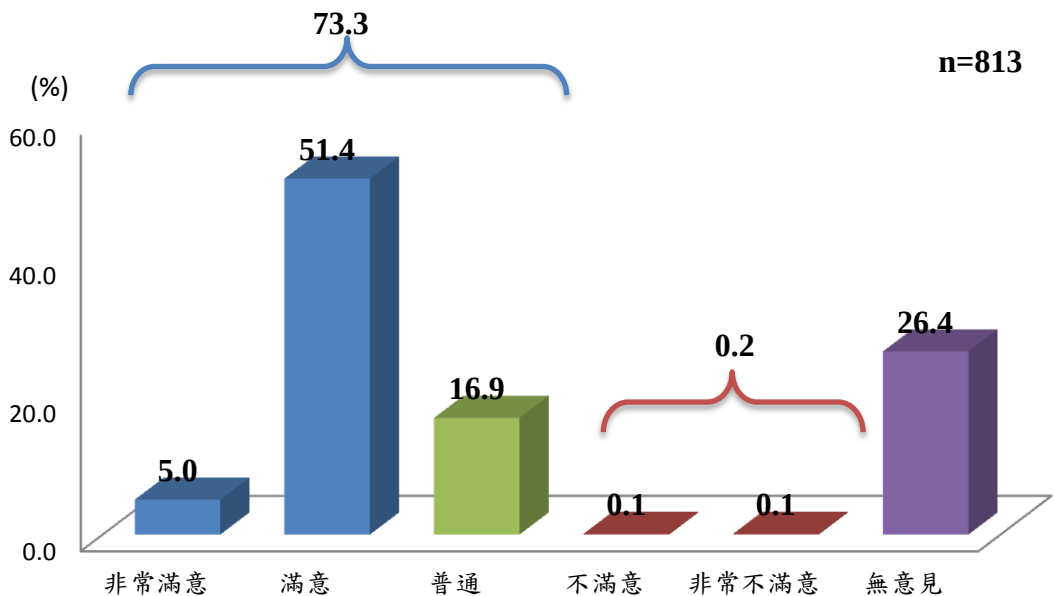


圖 3-3-1 業務往來單位的「洽公環境」及「環境綠美化」滿意度統計圖

經卡方檢定發現，不同性別、行業別、職務及年資對業務往來單位的「洽公環境」及「環境綠美化」滿意度不適合卡方檢定(期望值低於 5 之比率不得大於 25%)。(請參閱附表 7)

進一步針對有表態者(即扣除無意見者)做分析，有 99.7 的業者持正面評價(非常滿意占 6.9%、滿意占 69.9%、普通占 22.9%)，0.3%的業者持負面評價(不滿意占 0.2%、非常不滿意占 0.2%)。

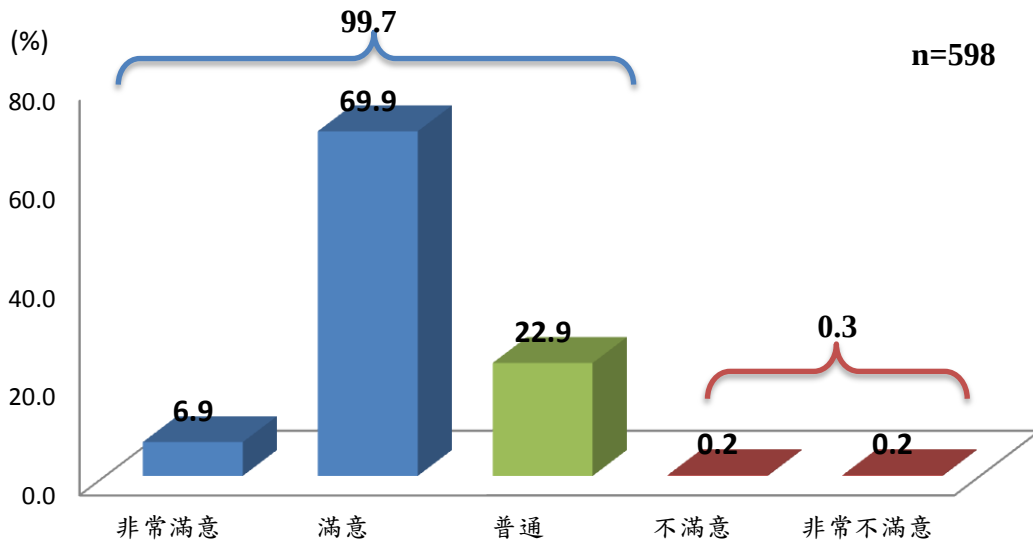


圖 3-3-3-1 業務往來單位的「洽公環境」及「環境綠美化」滿意度統計圖(扣除無意見)

另針對航港局各單位的「洽公環境」及「環境綠美化」進行分析，正面評價最高為中部航務中心(87.9%)，其次依序為南部航務中心(85.8%)，東部航務中心(76.2%)，局本部(68.7%)，北部航務中心(68.0%)。

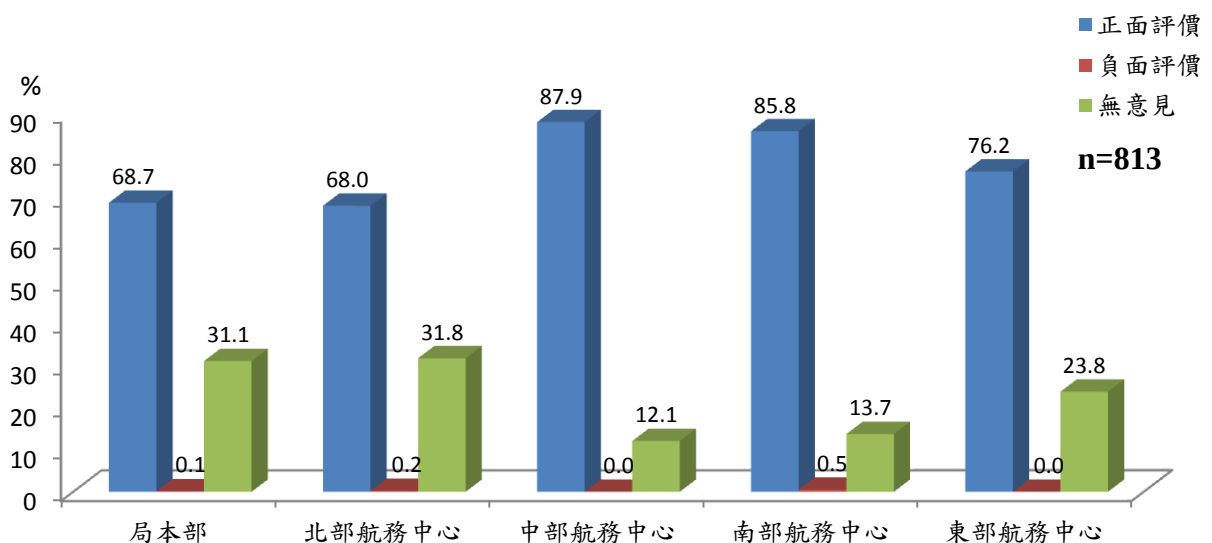


圖 3-3-3-2 航港局各單位的「洽公環境」及「環境綠美化」滿意度統計圖

四、機關櫃檯申辦服務及處理速度滿意度

1. 對於各航務中心的「櫃檯申辦服務態度」滿意度(Q8)

有 80.2% 的受訪海運服務業者對於各航務中心的「櫃檯申辦服務態度」持正面評價(非常滿意占 6.6%、滿意占 59.9%、普通占 13.7%)，而有 0.5% 的受訪者持負面評價(不滿意占 0.4%、非常不滿意占 0.1%)，另有 19.3% 的受訪業者表示無意見。

表 3-4-1 航務中心的「櫃檯申辦服務態度」滿意度統計表

	樣本數	百分比(%)	正/負面評價
非常滿意	54	6.6	80.2
滿意	487	59.9	
普通	111	13.7	
不滿意	3	0.4	0.5
非常不滿意	1	0.1	
無意見	157	19.3	19.3
總和	813	100.0	100.0

註：各項目百分比因四捨五入進位之關係造成總計百分比有±0.01 之誤差。

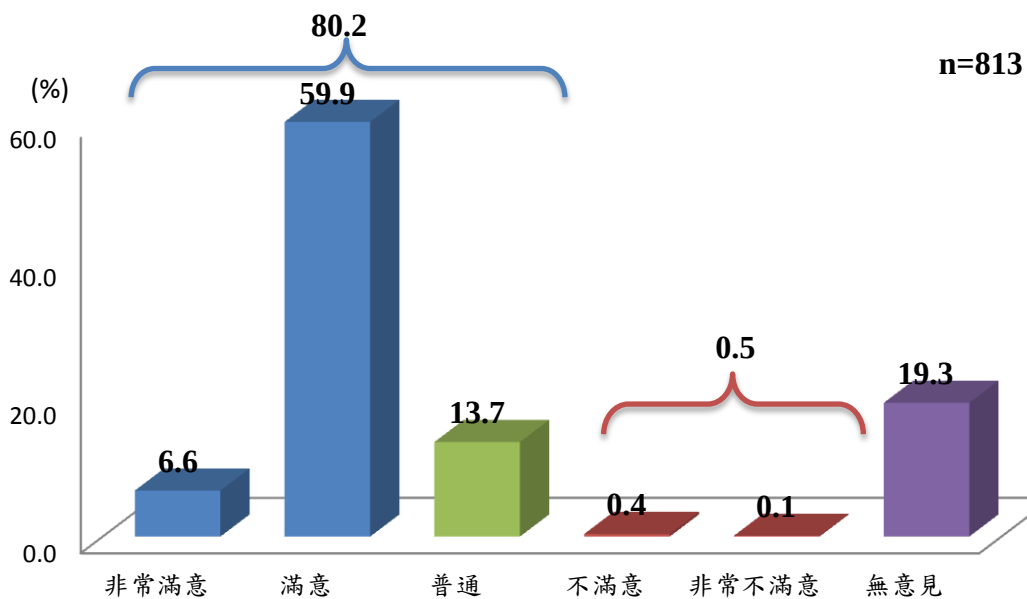


圖 3-4-1 航務中心的「櫃檯申辦服務態度」滿意度統計圖

經卡方檢定發現，不同職務及年資對各航務中心的「櫃檯申辦服務態度」滿意度無顯著差異，而性別及行業別不適合卡方檢定(期望值低於 5 之比率不得大於 25%)。(請參閱附表 8)

進一步針對有表態者(即扣除無意見者)做分析，有 99.4%的業者持正面評價(非常滿意占 8.2%、滿意占 74.2%、普通占 16.9%)，0.6%的業者持負面評價(不滿意占 0.5%、非常不滿意占 0.2%)。

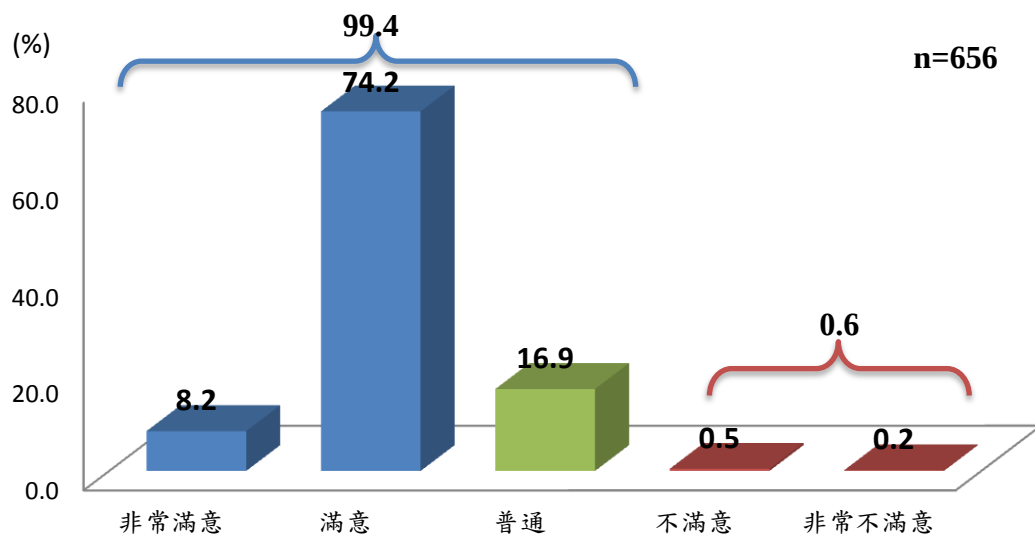


圖 3-4-1-1 航務中心的「櫃檯申辦服務態度」滿意度統計圖(扣除無意見)

另針對各航務中心的「櫃檯申辦服務態度」進行分析，正面評價最高為中部航務中心(91.4%)，其次依序為東部航務中心(85.7%)，南部航務中心(85.3%)，北部航務中心(77.6%)。

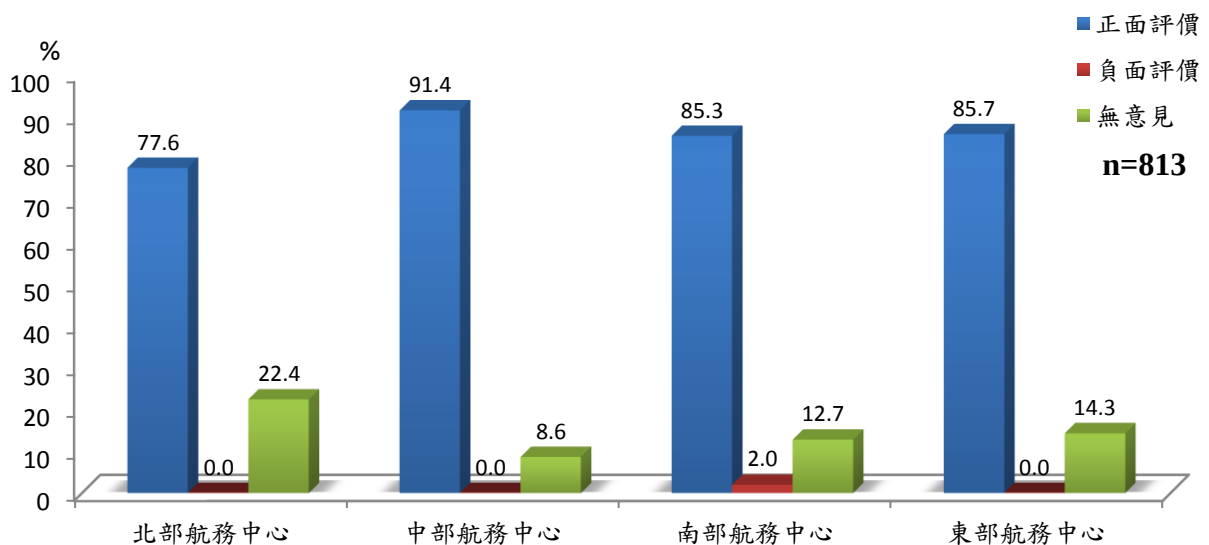


圖 3-4-1-2 各航務中心的「櫃檯申辦服務態度」滿意度統計圖

2. 對於各航務中心的「櫃檯處理速度」滿意度(Q9)

有 80.1% 的受訪海運服務業者對於各航務中心的「櫃檯處理速度」持正面評價(非常滿意占 6.4%、滿意占 55.1%、普通占 18.6%)，而有 0.6% 的受訪者持負面評價(不滿意占 0.5%、非常不滿意占 0.1%)，另有 19.3% 的受訪業者表示無意見。

表 3-4-2 航務中心的「櫃檯處理速度」滿意度統計表

	樣本數	百分比(%)	正/負面評價
非常滿意	52	6.4	80.1
滿意	448	55.1	
普通	151	18.6	
不滿意	4	0.5	0.6
非常不滿意	1	0.1	
無意見	157	19.3	19.3
總和	813	100.0	100.0

註：各項目百分比因四捨五入進位之關係造成總計百分比有±0.01 之誤差。

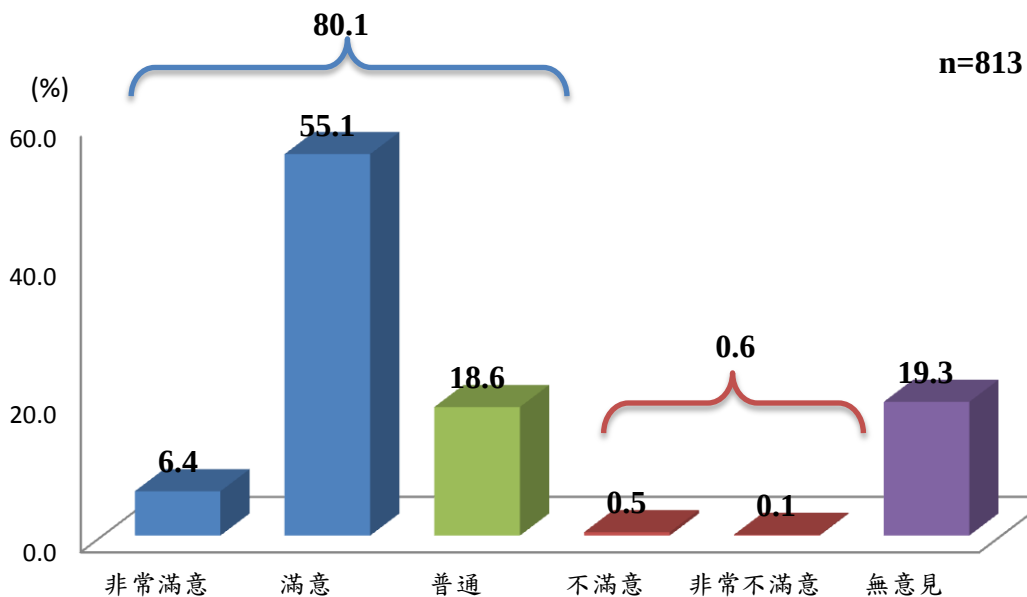


圖 3-4-2 航務中心的「櫃檯處理速度」滿意度統計圖

經卡方檢定發現，不同年資對各航務中心的「櫃檯處理速度」滿意度無顯著差異，而性別、行業別及職務不適合卡方檢定(期望值低於 5 之比率不得大於 25%)。(請參閱附表 9)

進一步針對有表態者(即扣除無意見者)做分析，有 99.2 的業者持正面評價(非常滿意占 7.9%、滿意占 68.3%、普通占 23.0%)，0.8%的業者持負面評價(不滿意占 0.6%、非常不滿意占 0.2%)。

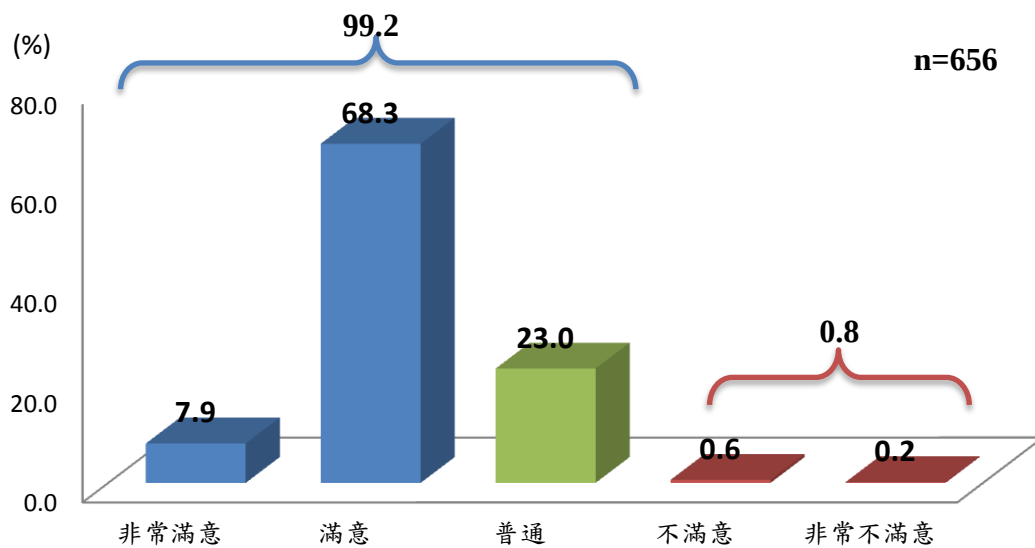


圖 3-4-2-1 航務中心的「櫃檯處理速度」滿意度統計圖(扣除無意見)

另針對各航務中心的「櫃檯處理速度」進行分析，正面評價最高為中部航務中心(89.7%)，其次依序為南部航務中心(86.3%)，東部航務中心(85.7%)，北部航務中心(77.3%)。

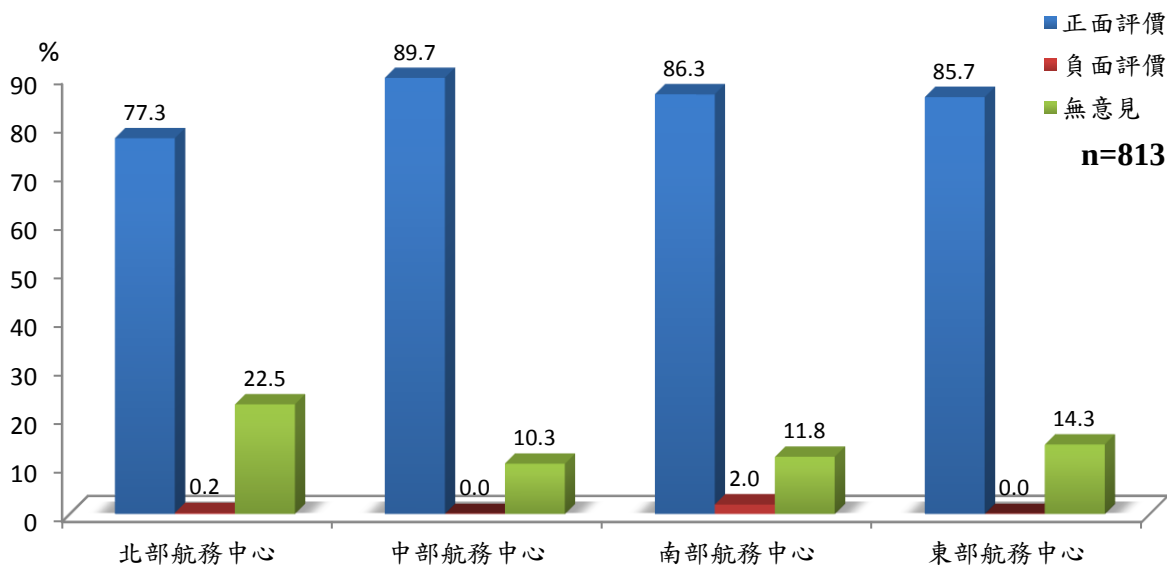


圖 3-4-2-2 各航務中心的「櫃檯處理速度」滿意度統計圖

3. 對於各航務中心的「櫃檯人力配置」滿意度(Q10)

有 76.1%的受訪海運服務業者對於各航務中心的「櫃檯人力配置」持正面評價(非常滿意占 4.8%、滿意占 51.3%、普通占 20.0%)，而有 1.5%的受訪者持負面評價(不滿意占 1.5%)，另有 22.4%的受訪業者表示無意見。

表 3-4-3 航務中心的「櫃檯人力配置」滿意度統計表

	樣本數	百分比(%)	正/負面評價
非常滿意	39	4.8	76.1
滿意	417	51.3	
普通	163	20.0	
不滿意	12	1.5	1.5
非常不滿意	-	-	
無意見	182	22.4	22.4
總和	813	100.0	100.0

註：各項目百分比因四捨五入進位之關係造成總計百分比有±0.01 之誤差。

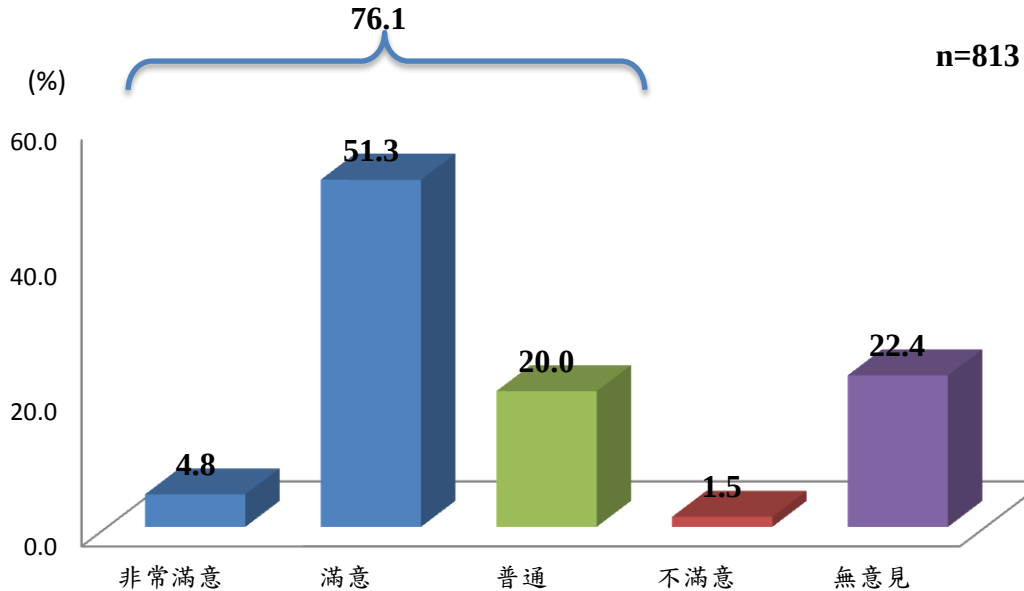


圖 3-4-3 航務中心的「櫃檯人力配置」滿意度統計圖

經卡方檢定發現，不同性別對各航務中心的「櫃檯人力配置」滿意度有顯著差異，不同年資無顯著差異，而行業別及職務不適合卡方檢定(期望值低於 5 之比率不得大於 25%)。(請參閱附表 10)

男性受訪者對各航務中心的「櫃檯人力配置」滿意度持正面評價(82.3%)高於女性受訪者；而男性受訪者持負面評價(2.4%)比例亦高於女性受訪者。

進一步針對有表態者(即扣除無意見者)做分析，有 98.1 的業者持正面評價(非常滿意占 6.2%、滿意占 66.1%、普通占 25.8%)，1.9%的業者持負面評價(不滿意占 1.9%)

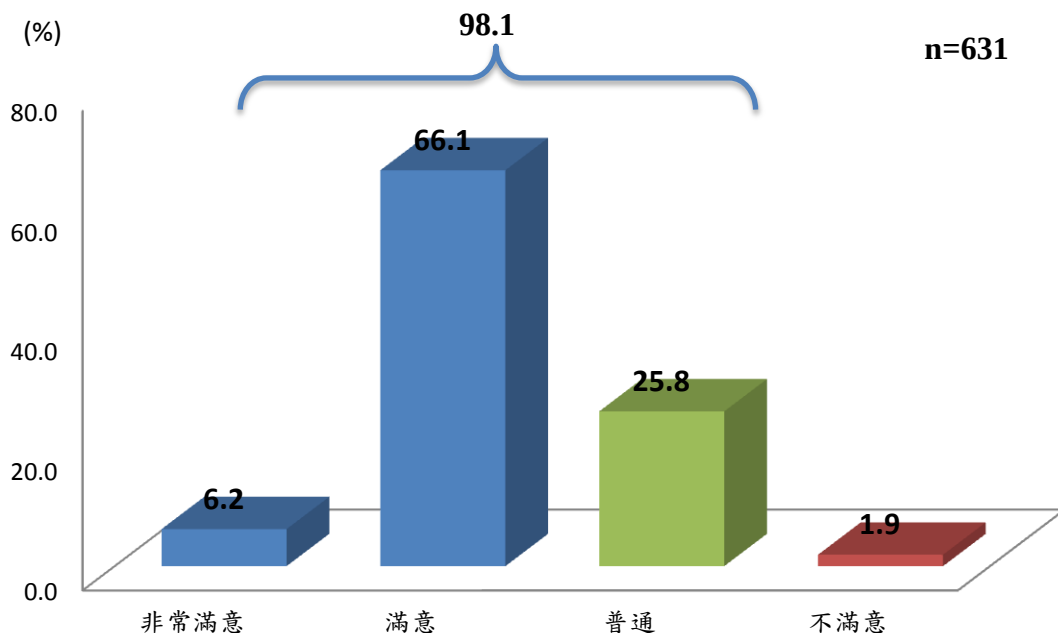


圖 3-4-3-1 航務中心的「櫃檯人力配置」滿意度統計圖(扣除無意見)

另針對各航務中心的「櫃檯人力配置」進行分析，正面評價最高為中部航務中心(86.2%)，其次依序為南部航務中心(83.3%)，東部航務中心(76.2%)，北部航務中心(72.9%)。

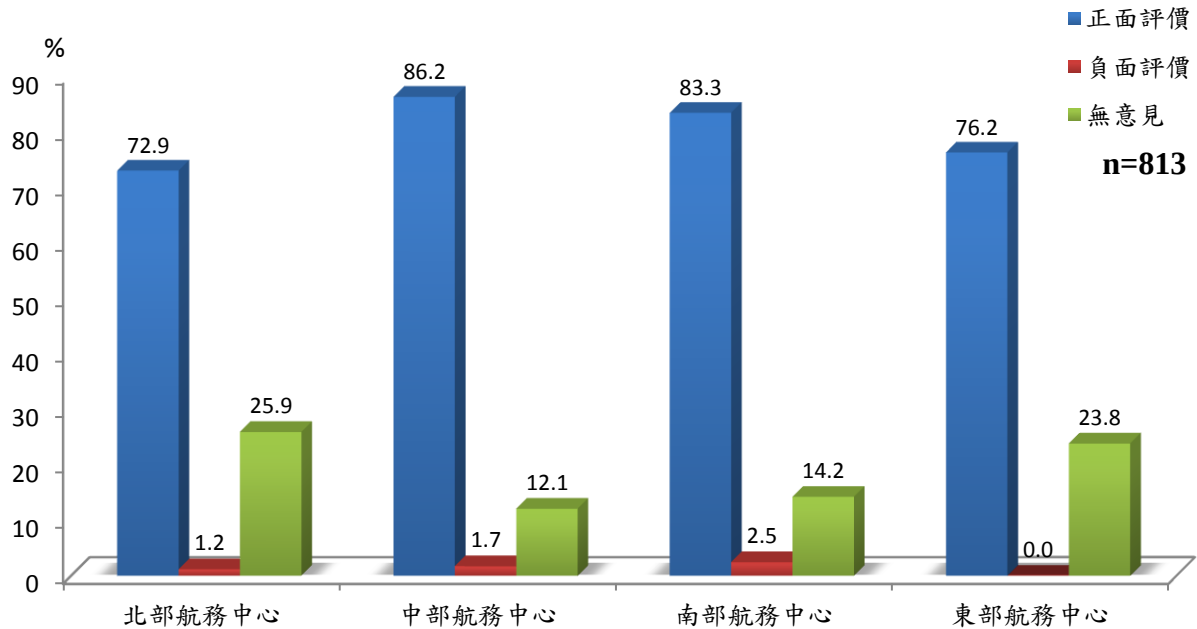


圖 3-4-3-1 各航務中心的「櫃檯人力配置」滿意度統計圖

五、航港單一窗口服務平臺(MTNet)之滿意度

1. 使用「航港單一窗口服務平臺」(MTNet)辦理相關業務的頻率(Q11)

有 40.5% 的受訪海運服務業者使用「航港單一窗口服務平臺」(MTNet)辦理相關業務的頻率是「6 個月不到 1 次」，其次依序為「1 週 3 次以上」(26.0%)，「1 週 1~2 次」(11.7%)，其餘如表 3-3-5 所示。

表 3-3-5 航港單一窗口服務平臺(MTNet)辦理相關業務的頻率統計表

	樣本數	百分比(%)
6 個月不到 1 次	329	40.5
5~6 個月 1 次	27	3.3
3~4 個月 1 次	27	3.3
1~2 個月 1 次	26	3.2
1 個月 1 次	39	4.8
3 週 1 次	11	1.4
2 週 1 次	41	5.0
1 週 1~2 次	95	11.7
1 週 3 次以上	211	26.0
無	7	0.9
總和	813	100.0

註：各項目百分比因四捨五入進位之關係造成總計百分比有±0.01 之誤差。

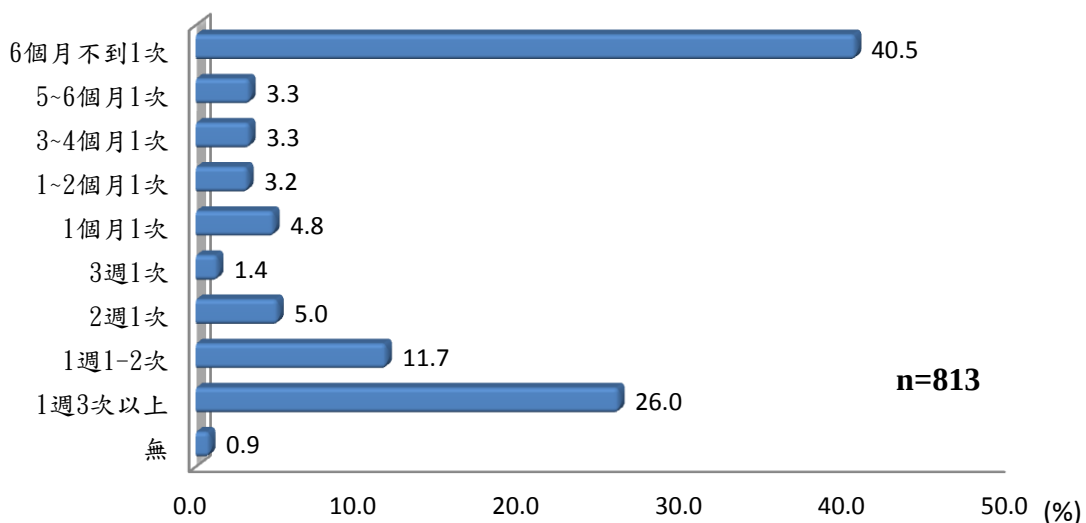


圖 3-3-5 航港單一窗口服務平臺(MTNet)辦理相關業務的頻率統計圖

經卡方檢定發現，不同性別對「航港單一窗口服務平臺」(MTNet)辦理相關業務的頻率有顯著差異，而行業別、職務及年資不適合卡方檢定(期望值低於 5 之比率不得大於 25%)。(請參閱附表 11)

男性受訪者對「航港單一窗口服務平臺」(MTNet)辦理相關業務的頻率是 1 週 3 次以上(39.2%)、1 週 1~2 次(13.4%)、3 週 1 次(1.6%)、1 個月 1 次(5.9%)、5~6 個月 1 次(4.0%)比例較女性高；而女性受訪者則是 2 週 1 次(6.1%)、1~2 個月 1 次(4.8%)、3~4 個月 1 次(3.9%)、6 個月不到 1 次(51.5%)皆高於男性受訪者。

2. 航港單一窗口服務平臺(MTNet)「操作便利性」滿意度(Q12)

有 80.6%的受訪海運服務業者對於單一窗口服務平臺(MTNet)「操作便利性」持正面評價(非常滿意占 6.2%、滿意占 54.6%、普通占 19.8%)，而有 2.5%的受訪者持負面評價(不滿意占 1.7%、非常不滿意占 0.7%)，另有 17.0%的受訪業者表示無意見。

表 3-3-6 航港單一窗口服務平臺(MTNet)「操作便利性」滿意度統計表

	樣本數	百分比(%)	正/負面評價
非常滿意	50	6.2	80.6
滿意	444	54.6	
普通	161	19.8	
不滿意	14	1.7	2.5
非常不滿意	6	0.7	
無意見	138	17.0	17.0
總和	813	100.0	100.0

註：各項目百分比因四捨五入進位之關係造成總計百分比有±0.01 之誤差。

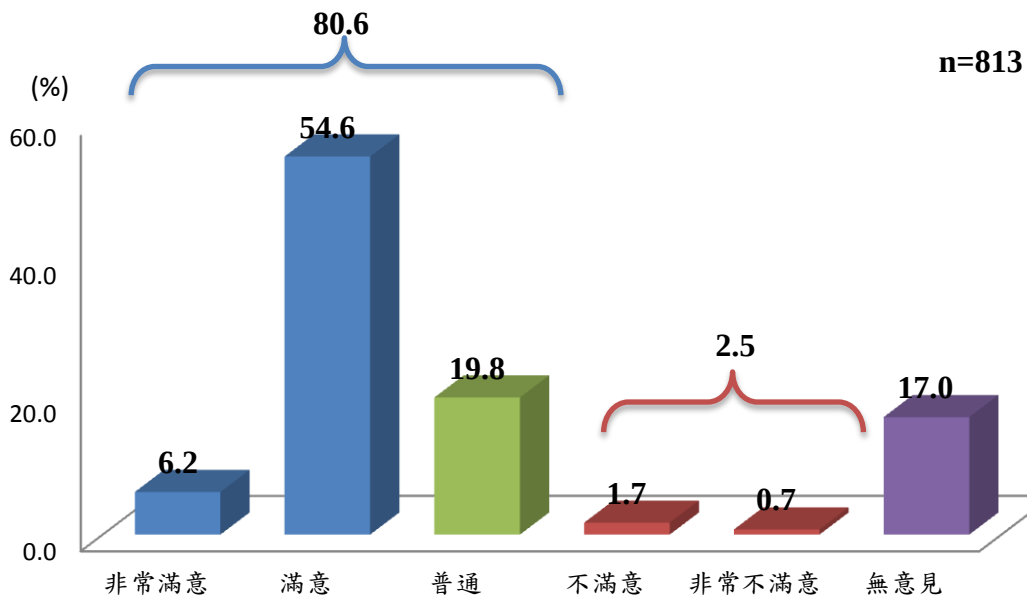


圖 3-3-6 航港單一窗口服務平臺(MTNet)「操作便利性」滿意度統計圖

經卡方檢定發現，不同性別對航港單一窗口服務平臺(MTNet)「操作便利性」滿意度有顯著差異，而行業別、職務及年資不適合卡方檢定(期望值低於 5 之比率不得大於 25%)。(請參閱附表 12)

男性受訪者對航港單一窗口服務平臺(MTNet)「操作便利性」滿意度持正面評價(85.5%)比例較女性受訪者高；而男性受訪者持負面評價(3.5%)比例高於女性受訪者。

進一步針對有表態者(即扣除無意見者)做分析，有 97.0%的業者持正面評價(非常滿意占 7.4%、滿意占 65.8%、普通占 23.9%)，3.0%的業者持負面評價(不滿意占 2.1%、非常不滿意占 0.9%)。

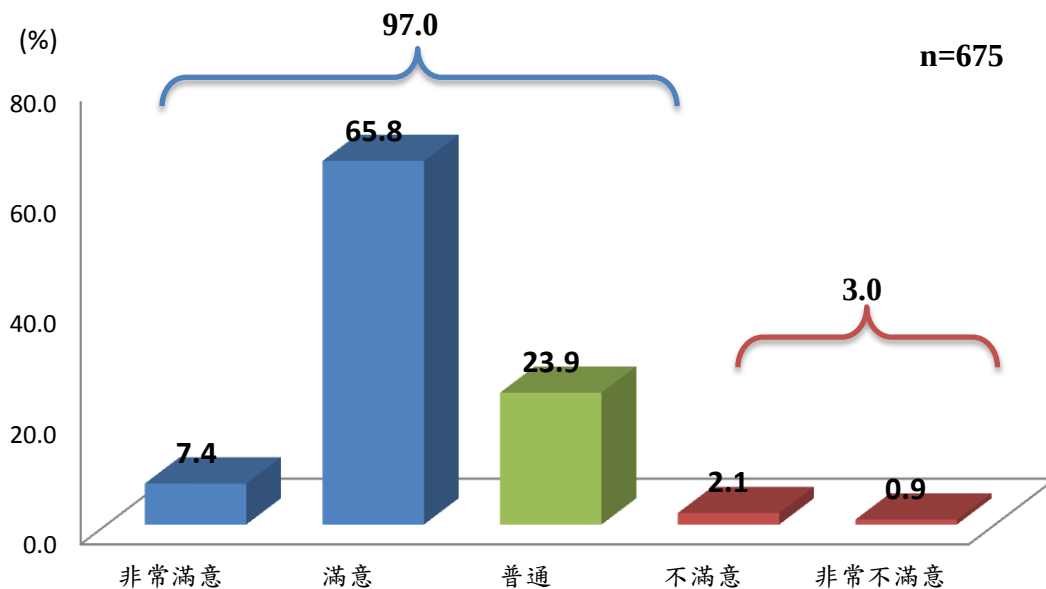


圖 3-3-6-1 航港單一窗口服務平臺(MTNet)「操作便利性」滿意度統計圖(扣除無意見)

3. 航港單一窗口服務平臺(MTNet)「處理速度」滿意度(Q13)

有 80.2%的受訪海運服務業者對於單一窗口服務平臺(MTNet)「處理速度」持正面評價(非常滿意占 6.4%、滿意占 56.1%、普通占 17.7%)，而有 2.6%的受訪者持負面評價(不滿意占 2.1%、非常不滿意占 0.5%)，另有 17.2%的受訪業者表示無意見。

表 3-3-7 航港單一窗口服務平臺(MTNet)「處理速度」統計表

	樣本數	百分比(%)	正/負面評價
非常滿意	52	6.4	80.2
滿意	456	56.1	
普通	144	17.7	
不滿意	17	2.1	2.6
非常不滿意	4	0.5	
無意見	140	17.2	17.2
總和	813	100.0	100.0

註：各項目百分比因四捨五入進位之關係造成總計百分比有±0.01 之誤差。

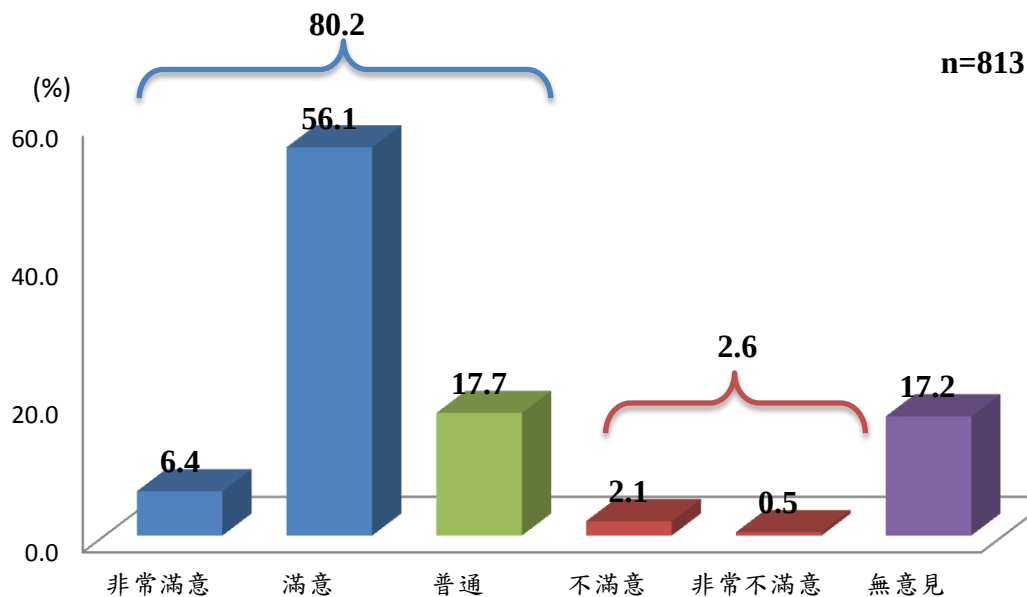


圖 3-3-7 航港單一窗口服務平臺(MTNet)「處理速度」統計圖

經卡方檢定發現，不同性別對航港單一窗口服務平臺(MTNet)「處理速度」滿意度有顯著差異，而行業別、職務及年資不適合卡方檢定(期望值低於 5 之比率不得大於 25%)。(請參閱附表 13)

男性受訪者對航港單一窗口服務平臺(MTNet)「處理速度」滿意度持正面評價(86.6%)比例較女性受訪者高；而男性受訪者持負面評價(3.0%)比例高於女性受訪者。

進一步針對有表態者(即扣除無意見者)做分析，有 96.9%的業者持正面評價(非常滿意占 7.7%、滿意占 67.8%、普通占 21.4%)，3.1%的業者持負面評價(不滿意占 2.5%、非常不滿意占 0.6%)。

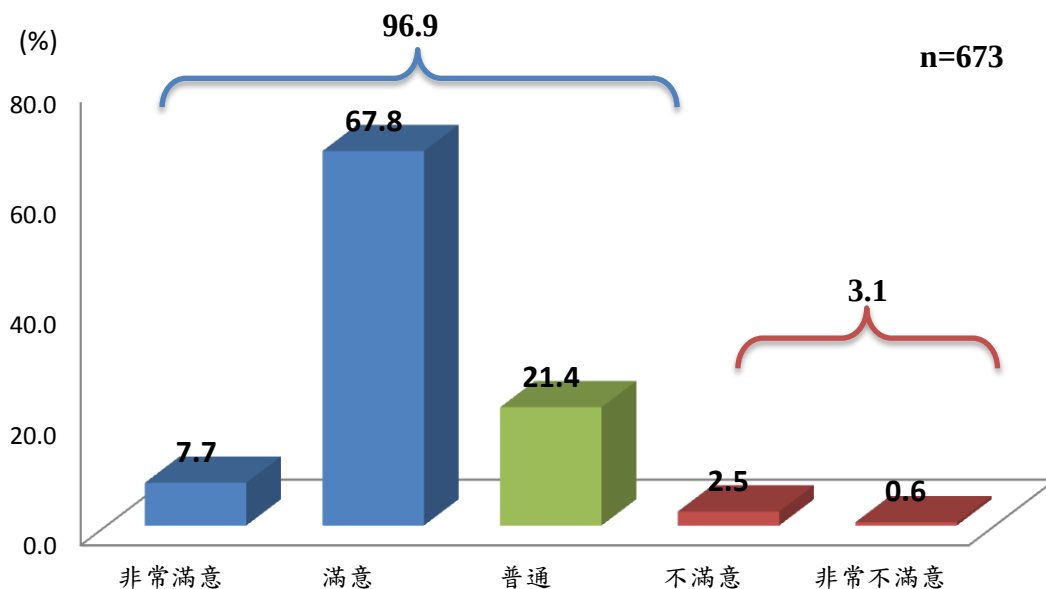


圖 3-3-7-1 航港單一窗口服務平臺(MTNet)「處理速度」統計圖(扣除無意見)

4. 航港單一窗口服務平臺(MTNet)「系統穩定度」滿意度(Q14)

有 78.1%的受訪海運服務業者對於單一窗口服務平臺(MTNet)「系統穩定度」持正面評價(非常滿意占 5.9%、滿意占 52.0%、普通占 20.2%)，而有 3.7%的受訪者持負面評價(不滿意占 2.3%、非常不滿意占 1.4%)，另有 18.2%的受訪業者表示無意見。

表 3-3-8 航港單一窗口服務平臺(MTNet)「系統穩定度」滿意度統計表

	樣本數	百分比(%)	正/負面評價
非常滿意	48	5.9	78.1
滿意	423	52.0	
普通	164	20.2	
不滿意	19	2.3	3.7
非常不滿意	11	1.4	
無意見	148	18.2	18.2
總和	813	100.0	100.0

註：各項目百分比因四捨五入進位之關係造成總計百分比有±0.01 之誤差。

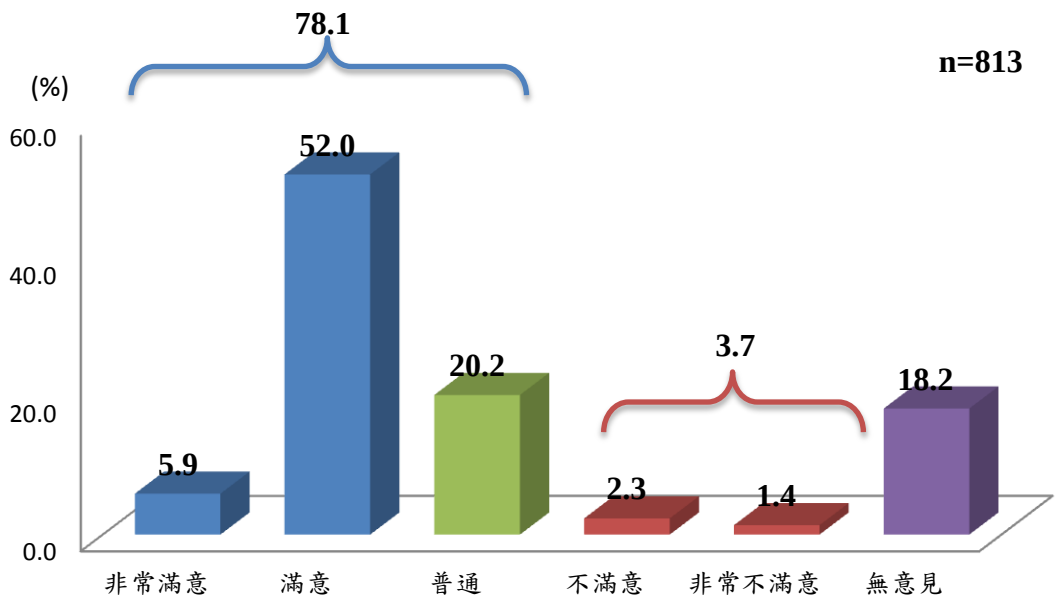


圖 3-3-8 航港單一窗口服務平臺(MTNet)「系統穩定度」滿意度統計圖

經卡方檢定發現，不同性別對航港單一窗口服務平臺(MTNet)「系統穩定度」滿意度有顯著差異，而行業別、職務及年資不適合卡方檢定(期望值低於 5 之比率不得大於 25%)。(請參閱附表 14)

男性受訪者對航港單一窗口服務平臺(MTNet)「系統穩定度」滿意度持正面評價(84.1%)比例較女性高；而男性受訪者持負面評價(3.8%)比例高於女性受訪者。

進一步針對有表態者(即扣除無意見者)做分析，有 95.5%的業者持正面評價(非常滿意占 7.2%、滿意占 63.6%、普通占 24.7%)，4.6%的業者持負面評價(不滿意占 2.9%、非常不滿意占 1.7%)。

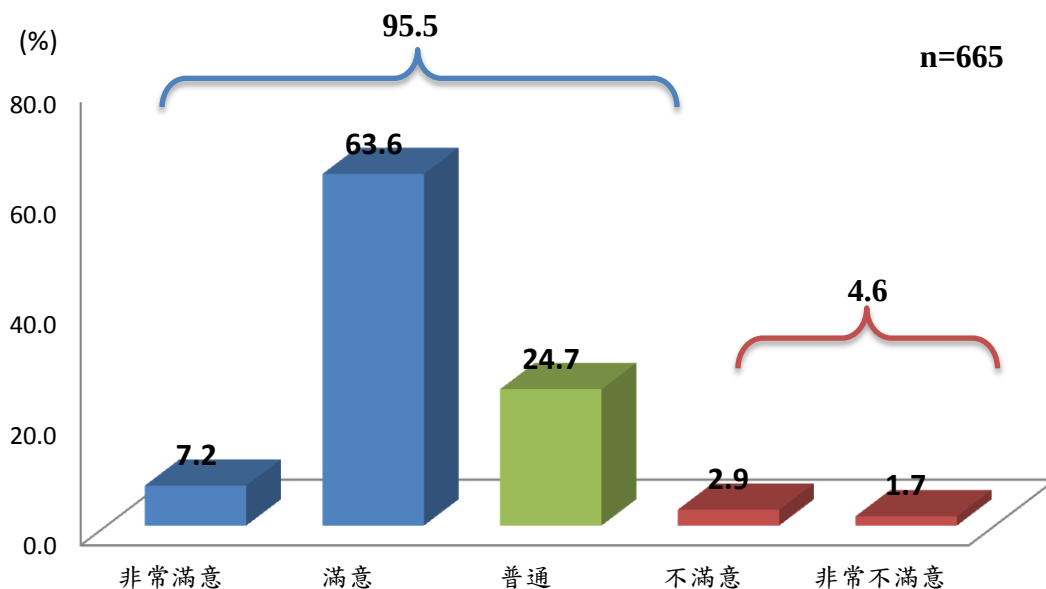


圖 3-3-8-1 航港單一窗口服務平臺(MTNet)「系統穩定度」滿意度統計圖(扣除無意見)

5. 航港單一窗口服務平臺(MTNet)「解決問題」的能力滿意度(Q15)

有 79.2%的受訪海運服務業者對於單一窗口服務平臺(MTNet)「解決問題」的能力持正面評價(非常滿意占 5.9%、滿意占 55.2%、普通占 18.1%)，而有 1.6%的受訪者持負面評價(不滿意占 1.2%、非常不滿意占 0.4%)，另有 19.2%的受訪業者表示無意見。

表 3-3-9 航港單一窗口服務平臺(MTNet)「解決問題」的能力滿意度統計表

	樣本數	百分比(%)	正/負面評價
非常滿意	48	5.9	79.2
滿意	449	55.2	
普通	147	18.1	
不滿意	10	1.2	1.6
非常不滿意	3	0.4	
無意見	156	19.2	19.2
總和	813	100.0	100.0

註：各項目百分比因四捨五入進位之關係造成總計百分比有±0.01 之誤差。

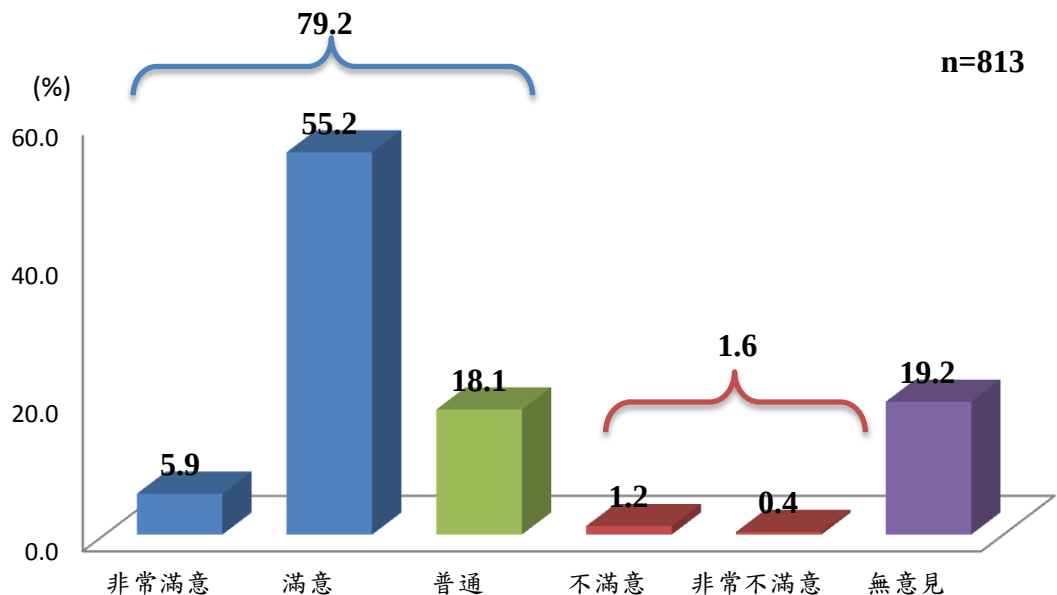


圖 3-3-9 航港單一窗口服務平臺(MTNet)「解決問題」的能力滿意度統計圖

經卡方檢定發現，不同性別、行業別、職務及年資對單一窗口服務平臺(MTNet)「解決問題」的能力滿意程度不適合卡方檢定(期望值低於 5 之比率不得大於 25%)。(請參閱附表 15)

進一步針對有表態者(即扣除無意見者)做分析，有 98.0%的業者持正面評價(非常滿意占 7.3%、滿意占 68.3%、普通占 22.4%)，2.0%的業者持負面評價(不滿意占 1.5%、非常不滿意占 0.5%)。

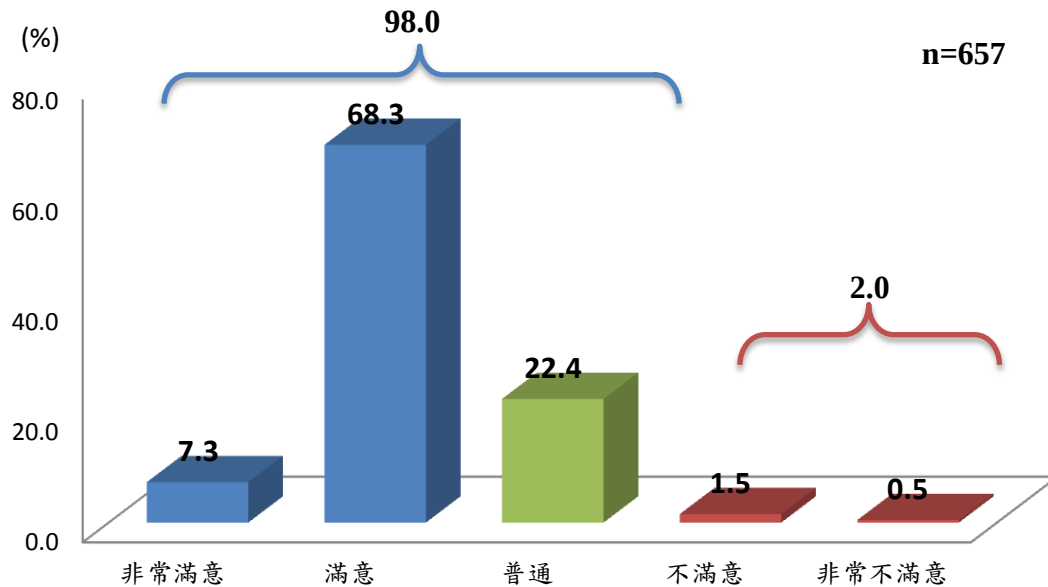


圖 3-3-9-1 航港單一窗口服務平臺(MTNet)「解決問題」的能力滿意度統計圖(扣除無意見)

6. 承上題，對較不滿意的作業與原因(Q15.1)

進一步調查持負面評價的 13 位受訪者，對航港單一窗口服務平臺(MTNet)的不滿意作業有 3 位受訪者表示為進出港申請，其次有 2 位表示為公司登記事項變更及船員申辦問題，其餘請參考表 3-3-10。

表 3-3-10 對航港單一窗口服務平臺(MTNet)解決問題較不滿意的作業統計表

	樣本數	行業別
進出港申請	3	船務代理業
公司登記事項變更	2	海運承攬業 貨櫃集散站經營業
船員申辦問題	2	船舶運送業
人員車輛通行證申請	1	船務代理業
固定航班申辦	1	貨櫃集散站經營業
系統問題	1	海運承攬業
無意見	3	船舶運送業 船務代理業
總和	13	

Base=13

進一步調查對航港單一窗口服務平臺(MTNet)不滿意作業的原因請參考表 3-3-11。

表 3-3-11 對航港單一窗口服務平臺(MTNet)解決問題較不滿意作業的原因統計表

	樣本數	行業別
1.速度慢 2.反應敷衍 3.無專業能力 4.建議從不改善 5.電話詢問都必須再轉其他..	1	船務代理業
MTNet 程式設計有很大改進空間，使用不便利	1	船務代理業
MTNET 程式設計不良，非常難用	1	船務代理業
申請固定航班停航時，如果只申請停航一至二班，常常當機無法跳至完成審核的點選	1	船舶運送業
希望能把 MTNET 系統換掉	1	海運承攬業
系統不穩定，經常出錯	1	船務代理業
無法使用手機申報，MTNet，反應多次	1	船舶運送業
操作頁面不方便，許多事項仍需是用書面申請	1	海運承攬業
MTNet 的網站資訊系統的網頁，我用 IE 11.0 開啟，每次都要輸入在相容性檢視設定輸入 "163.29.117.240" 才能使用各選項，已經反應多次，得到答案都是 "還在找方法解決"	1	船務代理業
臨時通行證非上班時間無法辦理，是否可線上審核	1	船務代理業
無意見	3	船舶運送業 貨櫃集散站經營業
總和	13	

Base=13

7. 航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的回覆速度」滿意度(Q16)

有 64.7%的受訪海運服務業者對於航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的回覆速度」持正面評價(非常滿意占 4.7%、滿意占 44.5%、普通占 15.5%)，而有 1.1%的受訪者持負面評價(不滿意占 0.6%、非常不滿意占 0.5%)，另有 34.2%的受訪業者表示無意見。

表 3-3-12 航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的回覆速度」滿意度統計表

	樣本數	百分比(%)	正/負面評價
非常滿意	38	4.7	64.7
滿意	362	44.5	
普通	126	15.5	
不滿意	5	0.6	1.1
非常不滿意	4	0.5	
無意見	278	34.2	34.2
總和	813	100.0	100.0

註：各項目百分比因四捨五入進位之關係造成總計百分比有±0.01 之誤差。

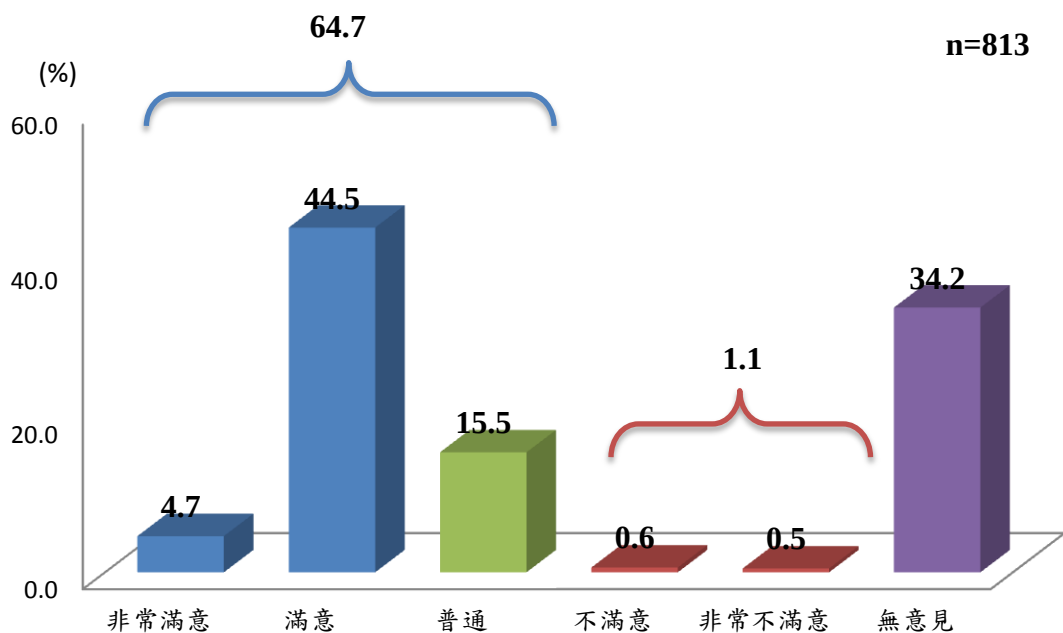


圖 3-3-10 航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的回覆速度」滿意度統計圖

經卡方檢定發現，不同年資對航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的回覆速度」滿意度無顯著差異，而性別、行業別及職務不適合卡方檢定(期望值低於 5 之比率不得大於 25%)。(請參閱附表 16)

進一步針對有表態者(即扣除無意見者)做分析，有 98.3%的業者持正面評價(非常滿意占 7.1%、滿意占 67.7%、普通占 23.6%)，1.7%的業者持負面評價(不滿意占 0.9%、非常不滿意占 0.7%)。

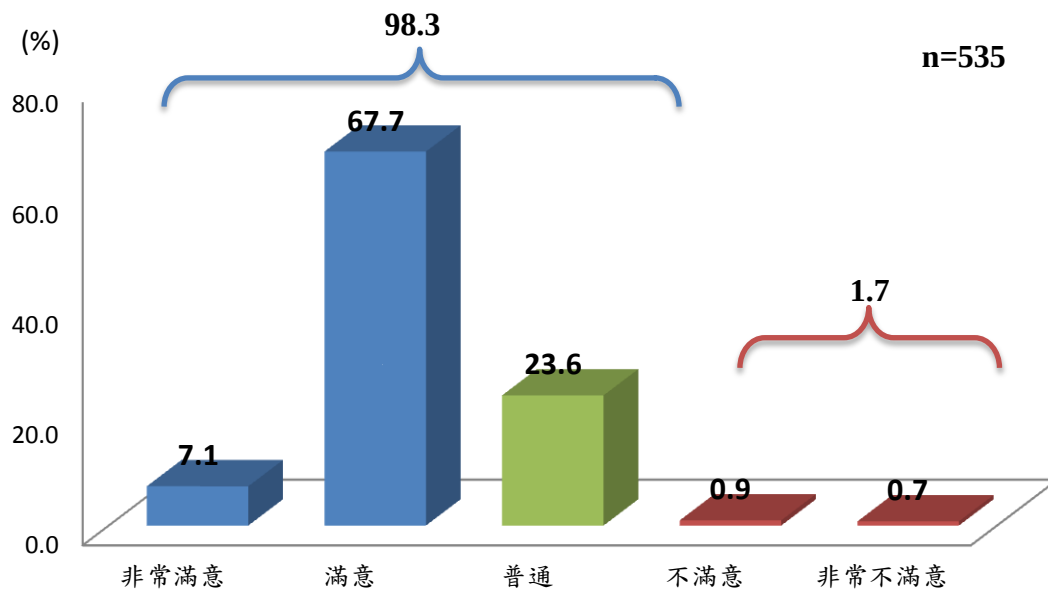


圖 3-3-10-1 航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的回覆速度」滿意度統計圖(扣除無意見)

8. 航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的處理結果」滿意度(Q17)

有 65.4%的受訪海運服務業者對於航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的處理結果」持正面評價(非常滿意占 4.7%、滿意占 45.0%、普通占 15.7%)，而有 1.1%的受訪者持負面評價(不滿意占 0.6%、非常不滿意占 0.5%)，另有 33.5%的受訪業者表示無意見。

表 3-3-13 航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的處理結果」滿意度統計表

	樣本數	百分比(%)	正/負面評價
非常滿意	38	4.7	65.4
滿意	366	45.0	
普通	128	15.7	
不滿意	5	0.6	1.1
非常不滿意	4	0.5	
無意見	272	33.5	33.5
總和	813	100.0	100.0

註：各項目百分比因四捨五入進位之關係造成總計百分比有±0.01 之誤差。

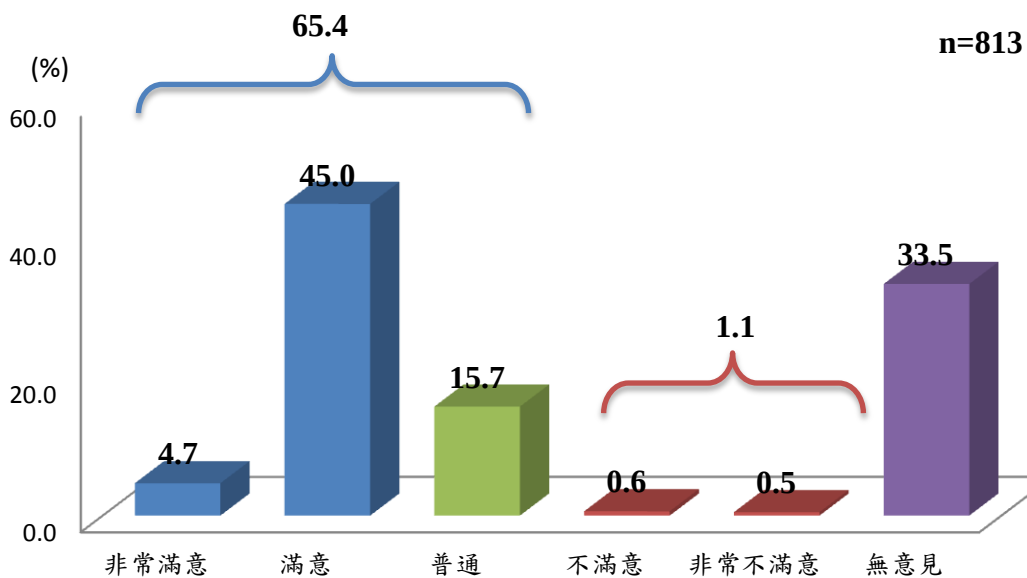


圖 3-3-11 航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的處理結果」滿意度統計圖

經卡方檢定發現，不同性別、行業別、職務及年資對航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的處理結果」滿意度不適合卡方檢定(期望值低於 5 之比率不得大於 25%)。(請參閱附表 17)

進一步針對有表態者(即扣除無意見者)做分析，有 98.3%的業者持正面評價(非常滿意占 7.0%、滿意占 67.7%、普通占 23.7%)，1.7%的業者持負面評價(不滿意占 0.9%、非常不滿意占 0.7%)。

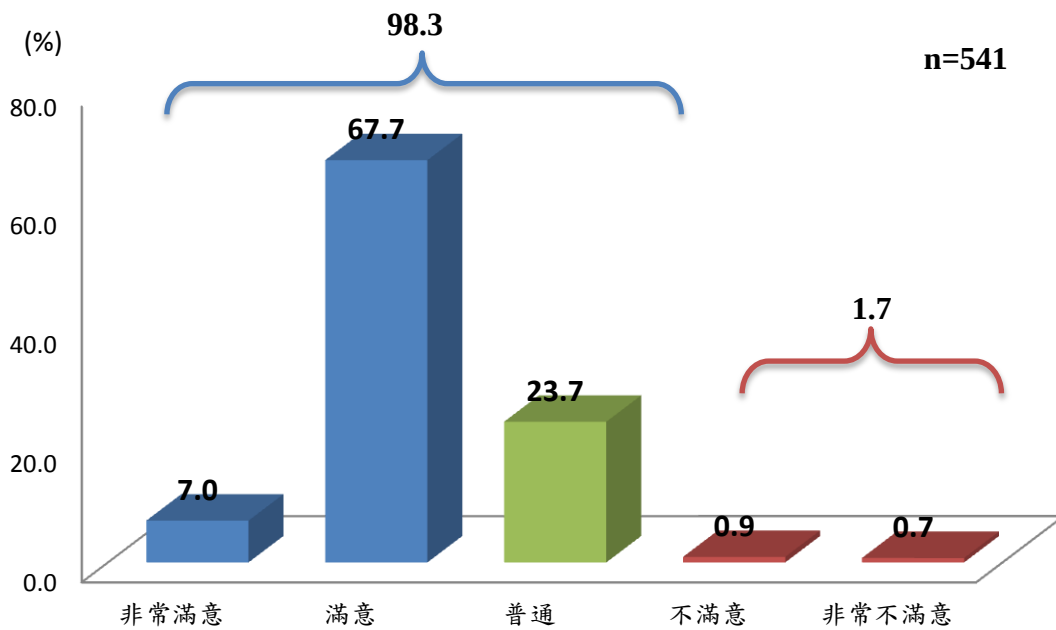


圖 3-3-11-1 航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的處理結果」滿意度統計圖(扣除無意見)

9. 航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的整體服務」滿意度(Q18)

有 67.0%的受訪海運服務業者對於航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的整體服務」持正面評價(非常滿意占 4.7%、滿意占 47.1%、普通占 15.3%)，而有 0.6%的受訪者持負面評價(不滿意占 0.1%、非常不滿意占 0.5%)，另有 32.3%的受訪業者表示無意見。

表 3-3-14 航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的整體服務」滿意度統計表

	樣本數	百分比(%)	正/負面評價
非常滿意	38	4.7	67.0
滿意	383	47.1	
普通	124	15.3	
不滿意	1	0.1	0.6
非常不滿意	4	0.5	
無意見	263	32.3	32.3
總和	813	100.0	100.0

註：各項目百分比因四捨五入進位之關係造成總計百分比有±0.01 之誤差。

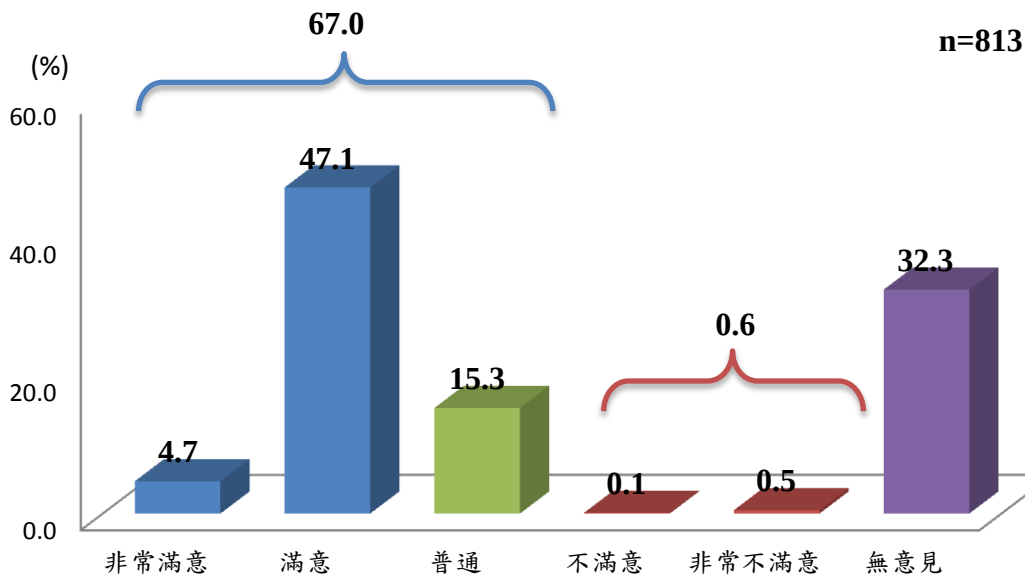


圖 3-3-12 航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的整體服務」滿意度統計圖

經卡方檢定發現，不同年資對航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的整體服務」滿意度無顯著差異，而性別、行業別及職務不適合卡方檢定(期望值低於 5 之比率不得大於 25%)。(請參閱附表 18)

進一步針對有表態者(即扣除無意見者)做分析，有 99.1%的業者持正面評價(非常滿意占 6.9%、滿意占 69.6%、普通占 22.5%)，0.9%的業者持負面評價(不滿意占 0.2%、非常不滿意占 0.7%)。

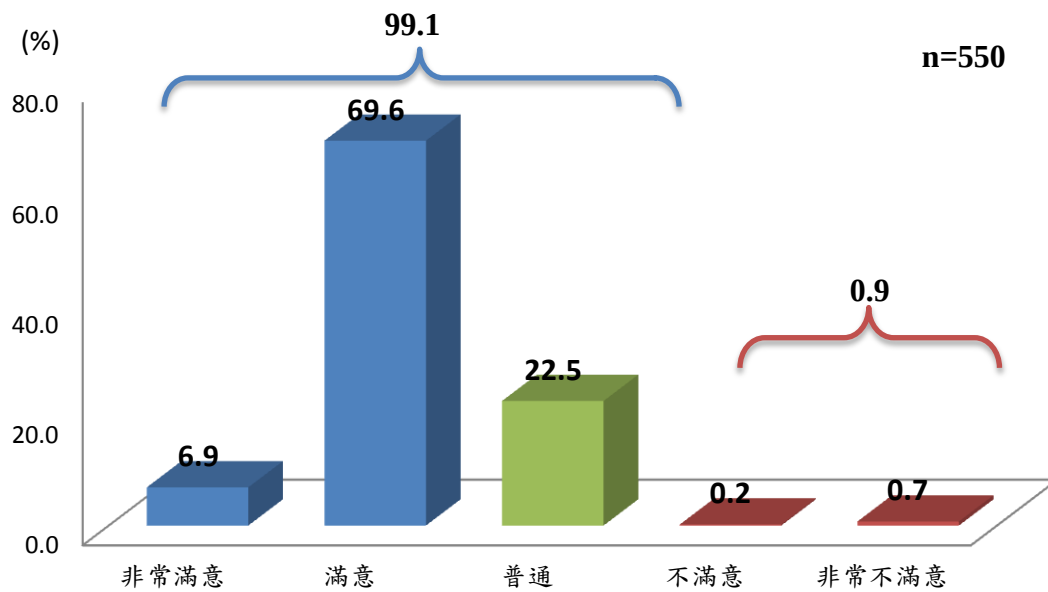


圖 3-3-12-1 航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的整體服務」滿意度統計圖(扣除無意見)

10. 承上題，不滿意之原因(Q18.1)

進一步調查 5 位持負面評價受訪者對航港單一窗口服務平臺(MTNet)的客服專線整體服務之不滿意原因，請參考表 3-3-15。

表 3-3-15 對航港單一窗口服務平臺(MTNet)客服專線整體服務不滿意原因統計表

	樣本數	行業別
老是用抬面化敷衍，自開始啟用到現在一直出問題，拆除或廢除比人工還麻煩	1	船務代理業
回覆速度慢且不懂程序，處理很慢對民眾問題不會理會	1	船舶運送業
服務太慢	1	船務代理業
無意見	2	船舶運送業 船務代理業
總和	5	

Base=5

六、申訴及處理滿意度

1. 向航港局相關單位提出申訴經驗(Q19)

根據調查結果顯示，有 4.2%的受訪海運服務業者曾向航港局相關單位提出申訴，而有 95.8%的受訪海運服務業者未曾申訴過。

表 3-4-1 向航港局相關單位提出申訴經驗統計表

	樣本數	百分比(%)
有	34	4.2
沒有	779	95.8
總和	813	100.0

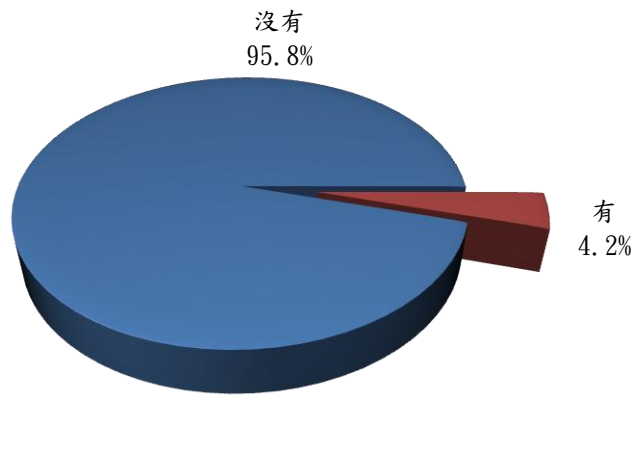


圖 3-4-1 向航港局相關單位提出申訴經驗統計圖

經卡方檢定發現，不同性別及職務對向航港局相關單位提出申訴經驗有顯著差異，而行業別及年資不適合卡方檢定(期望值低於 5 之比率不得大於 25%)。(請參閱附表 19)

男性受訪者向航港局相關單位提出申訴經驗(5.9%)比例較女性高；而女性受訪者未曾申訴(97.3%)比例高於男性受訪者。

職務為業務主管向航港局相關單位提出申訴經驗(6.3%)比例較其他職務高；職務為業務承辦人未曾提出申訴經驗(96.2%)比例較其他職務高。

2. 航港局相關單位「申訴管道的暢通性」滿意度(Q20)

有 82.4% 的受訪海運服務業者對於航港局相關單位「申訴管道的暢通性」持正面評價(滿意占 55.9%、普通占 26.5%)，而有 17.6% 的受訪海運服務業者持負面評價(不滿意占 17.6%)。

表 3-4-2 申訴管道的暢通性滿意度統計表

	樣本數	百分比(%)	正/負面評價
非常滿意	-	-	82.4
滿意	19	55.9	
普通	9	26.5	
不滿意	6	17.6	17.6
非常不滿意	-	-	
無意見	-	-	-
總和	34	100.0	100.0

註：各項目百分比因四捨五入進位之關係造成總計百分比有±0.01 之誤差。

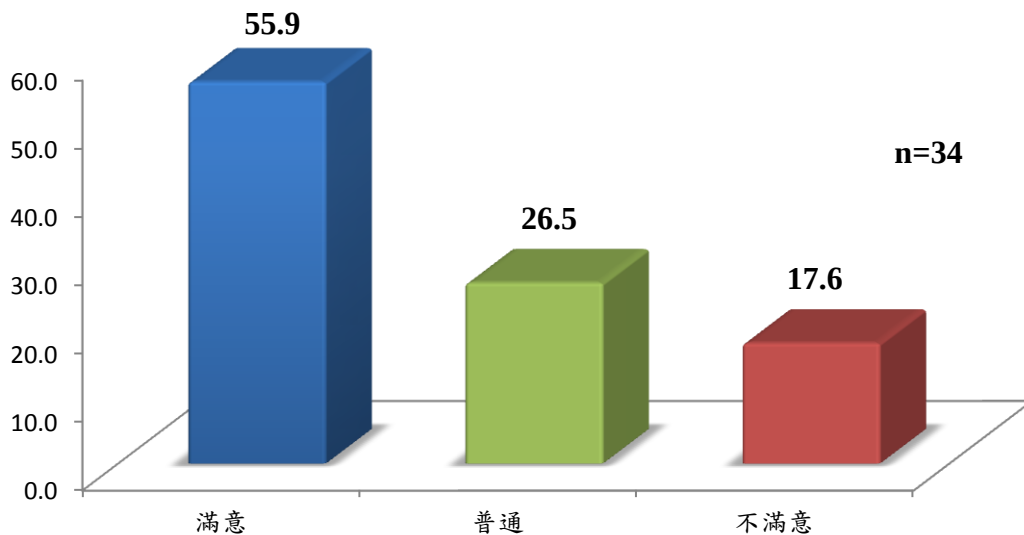


圖 3-4-2 申訴管道的暢通性滿意度統計圖

經卡方檢定發現，不同性別對申訴管道的暢通性滿意度無顯著差異，而行業別、職務及年資不適合卡方檢定(期望值低於 5 之比率不得大於 25%)。(請參閱附表 20)

3. 航港局相關單位「申訴處理」滿意度(Q21)

有 76.5% 的受訪海運服務業者對於航港局相關單位「申訴處理」持正面評價(非常滿意占 8.8%，滿意占 47.1%、普通 20.6%)，而有 23.5% 的受訪者持負面評價(不滿意占 23.5%)。

表 3-4-3 申訴處理滿意度統計表

	樣本數	百分比(%)	正/負面評價
非常滿意	3	8.8	76.5
滿意	16	47.1	
普通	7	20.6	
不滿意	8	23.5	23.5
非常不滿意	-	-	
無意見	-	-	
總和	34	100.0	100.0

註：各項目百分比因四捨五入進位之關係造成總計百分比有±0.01 之誤差。

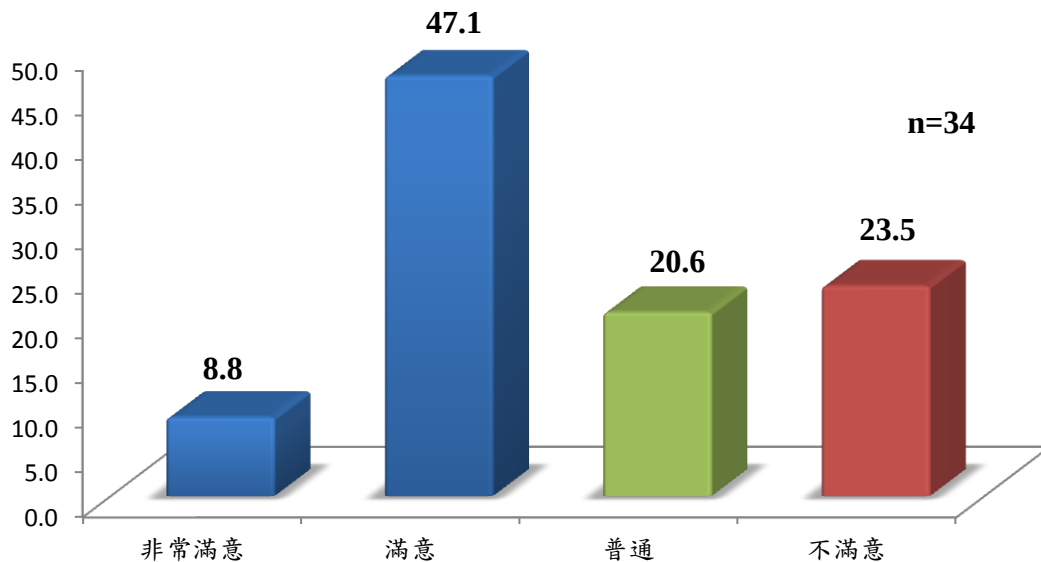


圖 3-4-3 申訴處理滿意度統計圖

經卡方檢定發現，不同性別對申訴處理滿意程度無顯著差異，而行業別、職務及年資不適合卡方檢定(期望值低於5之比率不得大於25%)。(請參閱附表 21)

4. 承上題，不滿意的主要原因(Q21.1)

進一步調查 8 位持負面評價受訪者對航港局相關單位的「申訴處理」不滿意原因，請參考表 3-4-4。

表 3-4-4 對申訴處理不滿意的主要原因統計表

	樣本數	行業別
處理時效有待加強	4	船舶運送業 船務代理業 貨櫃集散站經營業
申訴事項未得到解決	2	海運承攬業 船務代理業
受理單位對法規不熟悉或曲解法令	2	貨櫃集散站經營業
總和	8	

Base=8

七、資訊公開滿意度

1. 航港局「資訊公開」滿意度(Q22)

有 82.5% 的受訪海運服務業者對於航港局官方網站「資訊公開」滿意度持正面評價(非常滿意占 6.5%、滿意占 60.0%、普通占 16.0%)，而有 1.2% 的受訪者持負面評價(不滿意占 1.0%、非常不滿意占 0.2%)，另有 16.2% 的受訪業者表示無意見。

表 3-5 航港局「資訊公開」滿意度統計表

	樣本數	百分比(%)	正/負面評價
非常滿意	53	6.5	82.5
滿意	488	60.0	
普通	130	16.0	
不滿意	8	1.0	1.2
非常不滿意	2	0.2	
無意見	132	16.2	16.2
總和	813	100.0	100.0

註：各項目百分比因四捨五入進位之關係造成總計百分比有±0.01 之誤差。

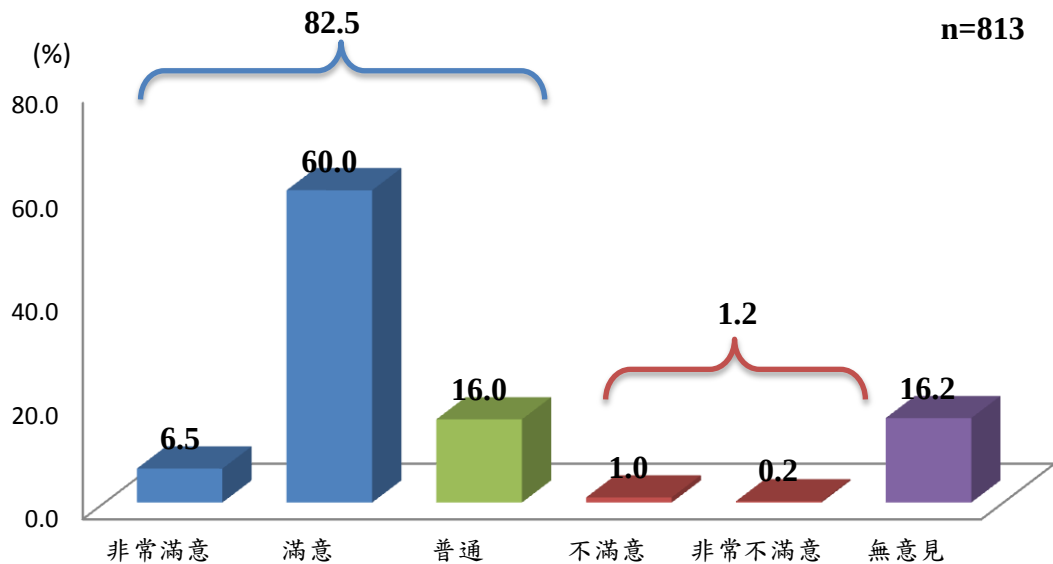


圖 3-5 航港局「資訊公開」滿意度統計圖

經卡方檢定發現，不同性別、行業別、職務及年資對航港局「資訊公開」滿意度不適合卡方檢定(期望值低於 5 之比率不得大於 25%)。(請參閱附表 22)

進一步針對有表態者(即扣除無意見者)做分析，有 98.5%的業者持正面評價(非常滿意占 7.8%、滿意占 71.7%、普通占 19.1%)，1.5%的業者持負面評價(不滿意占 1.2%、非常不滿意占 0.3%)。

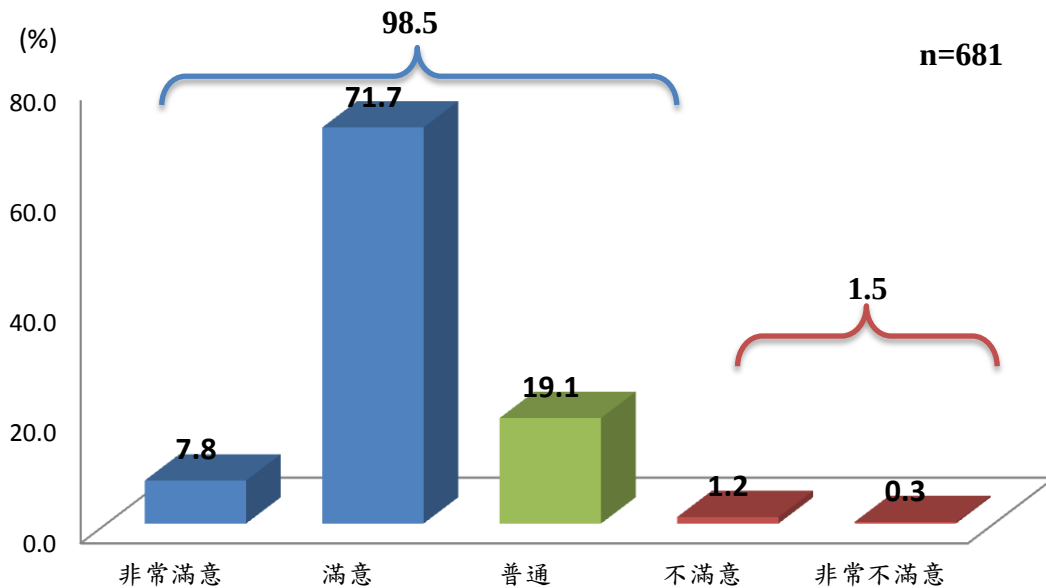


圖 3-5-1 航港局「資訊公開」滿意度統計圖(扣除無意見)

八、整體滿意度及建言

1. 航港局過去二年表現的滿意度(Q23)

有 87.0%的受訪海運服務業者對於航港局過去二年的表現持正面評價(非常滿意占 6.3%、滿意占 61.0%、普通占 19.7%)，而有 1.1%的受訪者持負面評價(不滿意占 0.9%、非常不滿意占 0.2%)，另有 11.9%的受訪者表示無意見。

表 3-6 過去二年表現的滿意度統計表

	樣本數	百分比(%)	正/負面評價
非常滿意	51	6.3	87.0
滿意	496	61.0	
普通	160	19.7	
不滿意	7	0.9	1.1
非常不滿意	2	0.2	
無意見	97	11.9	11.9
總和	813	100.0	100.0

註：各項目百分比因四捨五入進位之關係造成總計百分比有±0.01 之誤差。

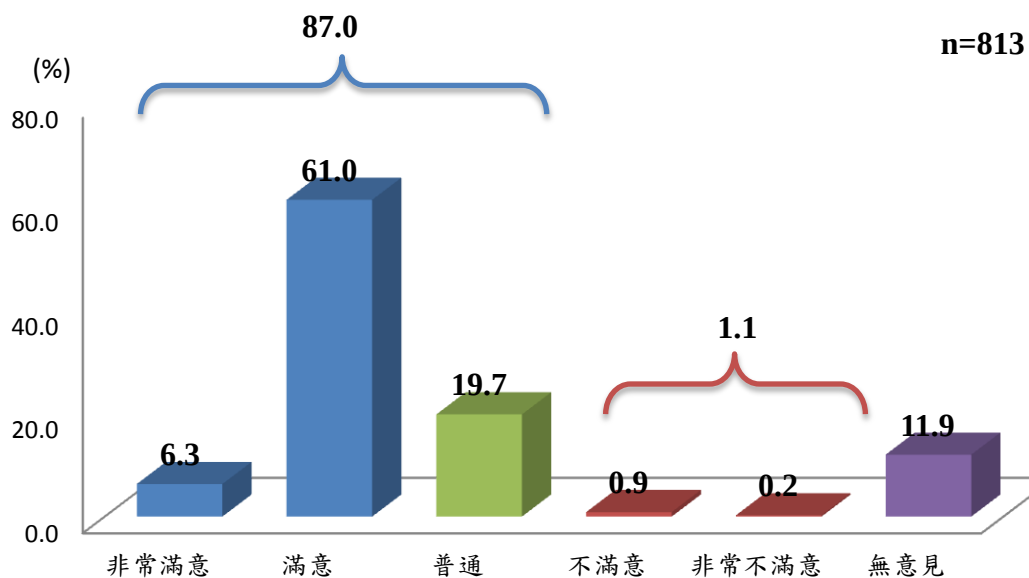


圖 3-6 過去二年表現的滿意度統計圖

經卡方檢定發現，不同性別、行業別、職務及年資對航港局過去二年表現的滿意度不適合卡方檢定(期望值低於 5 之比率不得大於 25%)。(請參閱附表 23)

進一步針對有表態者(即扣除無意見者)做分析，有 98.7%的業者持正面評價 (非常滿意占 7.1%、滿意占 69.3%、普通占 22.3%)，1.3%的業者持負面評價(占 1.0%、非常不滿意占 0.3%)。

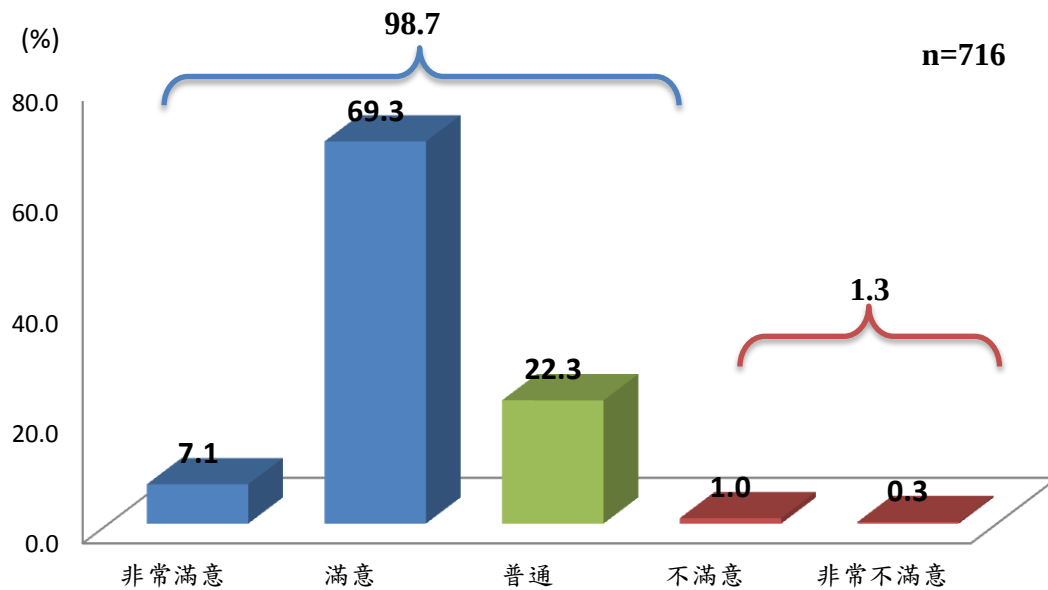


圖 3-6-1 過去二年表現的滿意度統計圖(扣除無意見)

2. 對航港局之建議與反映事項(Q24)

進一步調查業者對於航港局所提出的具體建議與反映事項，請參考表 3-4-4。

表 3-4-4 建議與反映事項統計表

項目	樣本數
1.拖船務服務要加強。2.建新的拖船，因拖船常不夠。	1
1.法規多加訓練 2.人手不足	1
各港條款不一，新近人員官僚味盼少一點，專業度能多一些。	1
官員航政法規要熟悉，官僚作風，一問三不知	1
希望政府的公務機關各單位能多瞭解法規，給予民眾正確的協助，勿讓民眾直接摸不著頭緒就先去辦業務，有的規則民眾也看不懂。	1
加快業務辦理速度	3
事要有積極承擔性	1
應加速與便利化各申請業務所需具備證書之程序	1
加強專業知識	1
開放民間業者參與自由貿易港區 2.協調海關鬆綁法規 3.重視高雄港供應鏈規範	1
自由經濟示範區加速推動	1
對自留港區事業主權益，應積極保護並依法協助業主與海關之協調	1
有關港口碼頭租用情形，應事前主動通知，以免影響貨品存放。	1
MTNET 系統便利些	1
MTNET 單一窗口平台請快設定	1
MTNet 服務平台上傳資料時，只能用 IE 上傳，大部份無用 IE 會傳不上去。	1
因部分申請系統只能使用 IE，是否可開放使用 Google Chrome 也可使用	1
開放使用 google 瀏覽器"所有"使用權限	1
廠商提供的文件資料少一點，MTNet 操作能在簡化些	1
請貴局去督促 MTNET 確實改善	1
系統穩定性	1
希望 e 化平台能夠淺而易懂	1
希望新的資網能夠 pass 公會，讓業者早收到訊息	1
更新電腦資訊，且資訊可即時查明	1

增設溝通服務平台，讓民眾有可申訴的管道	1
多宣導一下	1
希望假日有專人輪值，提供航商服務	1
決策時間拖的有點長	1
承辦人員速度拖延，態度極差	1
建議參照各縣市政府方式增列單一窗口受理民眾查詢辦理相關業務事項	1
建議增列單一窗口受理民眾或業者查詢或辦理船舶相關業務事項	1
現在是網路時代應該在網上直接勾選回應，省時省力省電，最重要事效率高又環保	1
與國際接軌，勿閉門造車	1
每年都要做這種問卷，千篇一律的內容跟問題	1
總和	36

若依海運服務業各行業別區分重新彙整業者之建議反應事項，如表 3-4-4-1 所示。

表 3-4-4-1 依行業別之建議與反映事項統計表

行業別	建議事項	次數
海運承攬業	希望 e 化平台能夠淺而易懂，MTNet 操作能在簡化些	3
	更新電腦資訊，且資訊可即時查明	3
	MTNet 許多事項仍需是用書面申請，希望廠商提供的文件資料少一點減少流程及時間	2
	MTNet 能多宣導	2
	加強港務局承辦業務的辦事效率	2
	現在是網路時代應該在網上直接勾選回應，省時省力省電，最重要事效率高又環保	1
	對自留港區事業主權益，應積極保護並依法協助業主與海關之協調	1
船舶運送業	希望政府的公務機關各單位能多瞭解法規，給予民眾正確的協助，希望能更積極處理，勿讓民眾直接摸不著頭緒就先去辦業務，有的規則民眾也看不懂。	3
	應加速與便利化各申請業務所需具備證書之程序	2
	無法使用手機申報，MTNet，反應多次	1
	MTNet 申請固定航班停航時，如果只申請停航一至二	1

	班，常常當機無法跳至完成審核的點選	
	增設溝通服務平台，讓民眾有可申訴的管道	1
	各港條款不一，新進人員關官僚味盼少一點，專業度能多一些。	1
	MTNet 服務平台上傳資料時，只能用 IE 上傳，大部份無用 IE 會傳不上去。	1
船務代理業	MTNet 程式設計有很大改進空間，使用不便利	6
	加快專業知識，業務辦理速度，加強服務態度	5
	客服給的答案都是千篇一律，無法解決我問題	2
	因部分申請系統只能使用 IE，是否可開放使用 Google Chrome 也可使用	2
	是否以後問卷調查少點，真的沒時間回答，謝謝	2
	MTNet 網頁用 IE 11.0 開啟，每次都要輸入在相容性檢視設定輸入"163.29.117.240"才能使用各選項，已經反應多次，得到答案都是"還在找方法解決"	1
	希望假日有專人輪值，提供航商服務	1
	臨時通行證飛上班時間無法辦理，是否可線上審核	1
	自由經濟示範區加速推動	1
	與國際接軌，勿閉門造車	1
	有關港口碼頭租用情形，應事前主動通知，以免影響貨品存放。	1
	1.拖船務服務要加強。 2.建新的拖船，因拖船常不夠。	1
貨櫃集散站經營業	法規多加訓練	1
	開放民間業者參與自由貿易港區	1
	協調海關鬆綁法規	1
	重視高雄港供應鏈規範	1
	服務人員不足	1

九、102 年度與 103 年度相同問項滿意度調查比較

海運服務業受訪者對於航政業務滿意度，在各面向的正面評價皆明顯提升，負面評價明顯下降。人員與環境部份，以「洽公環境」及「環境綠美化」滿意度提升最多為 7.6%；櫃檯服務部份，以「櫃檯處理速度」滿意度提升最多為 13.4%；航港單一窗口服務平臺(MTNet)部份，以「處理速度」滿意度提升最多為 18.9%；申訴處理部份，「申訴管道的暢通性」滿意度提升 20.6%，但在「申訴處理」滿意度下降 1.6%；在「資訊公開」方面的滿意度提升 2.9%；航港局整體滿意度提升 3.0%。

表 3.7 102 年度與 103 年度相同問項滿意度比較分析表

百分比(%)

項目		正面評價			負面評價		
		102 年	103 年	差距百分比	102 年	103 年	差距百分比
人員及環境	對於航港局所屬單位業務往來的相關承辦人員「服務態度」滿意度	80.9	86.6	5.7	1.5	0.7	-0.8
	對於航港局所屬單位業務往來的相關承辦人員「專業能力」滿意度	79.8	85.1	5.3	1.3	1.0	-0.3
	對於業務往來單位的「洽公環境」及「環境綠美化」滿意度	65.7	73.3	7.6	1.4	0.2	-1.2
櫃檯	對於各航務中心的「櫃檯申辦服務態度」滿意度	68.4	80.2	11.8	1.5	0.5	-1.0
	對於各航務中心的「櫃檯處理速度」滿意度	66.7	80.1	13.4	2.5	0.6	-1.9
MTNet	航港單一窗口服務平臺(MTNet)「操作便利性」滿意度	62.4	80.6	18.2	3.1	2.5	-0.6
	航港單一窗口服務平臺(MTNet)「處理速度」滿意度	61.3	80.2	18.9	4.4	2.6	-1.8
	航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的整體服務」滿意度	55.1	67.1	8.0	1.9	0.6	-1.3
申訴	航港局相關單位的「申訴管道的暢通性」滿意度	61.8	82.4	20.6	2.9	17.6	14.7
	航港局相關單位的「申訴處理」滿意度	78.1	76.5	-1.6	21.9	23.5	1.6
資訊	航港局在官方網站提供相關資訊供民眾查詢，在「資訊公開」方面的滿意度	79.6	82.5	2.9	1.9	1.2	-0.7
整體	航港局整體滿意度	84.0	87.0	3.0	2.7	1.1	-1.6

第肆章 調查發現與建議

一、 結論

本研究彙整各項滿意度之調查結果，彙整如表 4.1 所示。

表 4.1 航港局各項表現滿意度彙整

百分比(%)

項目		樣本數	正面評價	非常滿意	滿意	普通	負面評價	不滿意	很不滿意	無意見
人員及環境	承辦人員「服務態度」	813	86.6	9.3	62.7	14.5	0.7	0.5	0.2	12.7
	承辦人員「專業能力」	813	85.1	8.6	58.8	17.7	1.0	0.5	0.5	13.9
	「洽公環境」及「環境綠美化」	813	73.3	5.0	51.4	16.9	0.2	0.1	0.1	26.4
櫃檯	航務中心的「櫃檯申辦服務態度」	813	80.2	6.6	59.9	13.7	0.5	0.4	0.1	19.3
	航務中心的「櫃檯處理速度」	813	80.1	6.4	55.1	18.6	0.6	0.5	0.1	19.3
	航務中心的「櫃檯人力配置」	813	76.1	4.8	51.3	20.0	1.5	1.5	0.0	22.4
M T N e t	「操作便利性」	813	80.6	6.2	54.6	19.8	2.5	1.7	0.7	17.0
	「處理速度」	813	80.2	6.4	56.1	17.7	2.6	2.1	0.5	17.2
	「系統穩定度」	813	78.1	5.9	52.0	20.2	3.7	2.3	1.4	18.2
	「解決問題」	813	79.2	5.9	55.2	18.1	1.6	1.2	0.4	19.2
	「客服專線的回覆速度」	813	64.7	4.7	44.5	15.5	1.1	0.6	0.5	34.2
	「客服專線的處理結果」	813	65.4	4.7	45.0	15.7	1.1	0.6	0.5	33.5
	「客服專線的整體服務」	813	67.0	4.7	47.1	15.3	0.6	0.1	0.5	32.3
申訴	申訴管道的暢通性	34	82.4	0.0	55.9	26.5	17.6	17.6	0.0	0.0
	申訴處理	34	76.5	8.8	47.1	20.6	23.5	23.5	0.0	0.0

資 訊	「資訊公開」方面的滿意度	813	82.5	6.5	60.0	16.0	1.2	1.0	0.2	16.2
整 體	整體滿意度	813	87.0	6.3	61.0	19.7	1.1	0.9	0.2	11.9

本調查於 103 年 6 月 25 日至 7 月 10 日以郵寄問卷方式，針對航港局提供之受訪名單 1,328 家業者，有效樣本數為 813 份，在 95% 的信賴水準下，最大抽樣誤差不超過 $\pm 2.14\%$ ，其調查結果摘要如下：

(一) 接觸機關業務別

1. 受訪業者最常辦理業務

海運服務業者最常辦理的業務為海運承攬運送業設立登記及管理有 40.8%，其次船舶進出港簽證有 32.1%，船務代理業設立登記及管理有 27.4%，船員監理簽證有 10.3%，其餘業務不到 10%。

2. 受訪業者最常往來機關單位

業務組部份，海運服務業者與港務組往來最頻繁有 48.6%，其次為航務組有 40.3%，其餘不到 10%；航務中心部份，海運服務業者與北部航務中心往來最頻繁有 62.7%，其次為南部航務中心有 25.1%，其餘不到 10%。

3. 受訪業者至航港局洽公頻率

海運服務業者到航港局所屬單位最常之洽公頻率是 6 個月不到 1 次有 42.2%，其次為 1 週 3 次以上有 20.5%，1 週 1~2 次有 12.2%，其餘不到 10%。

(二) 機關服務人員與環境滿意度

1. 受訪業者對機關承辦人員「服務態度」滿意度

有 86.6% 的海運服務業者對於承辦人員「服務態度」持正面評價，0.7% 持負面評價，12.7% 持無意見。另進一步扣除無意見者做分析，有 99.2% 持正面評價，0.8% 持負面評價。

2. 受訪業者對機關承辦人員「專業能力」滿意度

有 85.1% 的海運服務業者對於承辦人員「專業能力」持正面評價，1.0% 持負面評價，13.9% 持無意見。另進一步扣除無意見者做分析，有 98.9% 持正面評價，1.1% 持負面評價。

3. 受訪業者對「洽公環境」及「環境綠美化」滿意度

有 73.3% 的海運服務業者對於業務往來單位的「洽公環境」及「環境綠美化」滿意度持正面評價，0.2% 持負面評價，26.4% 持無意見。另進一步扣除無意見者做分析，有 99.7% 持正面評價，0.3% 持負面評價。

(三) 機關櫃檯申辦服務及處理速度滿意度

1. 受訪業者對各航務中心「櫃檯申辦服務態度」滿意度

有 80.2% 的海運服務業者對於各航務中心的「櫃檯申辦服務態度」滿意度持正面評價，0.5% 持負面評價，19.3% 持無意見。另進一步扣除無意見者做分析，有 99.4% 持正面評價，0.6% 持負面評價。

2. 受訪業者對各航務中心「櫃檯處理速度」滿意度

有 80.1% 的海運服務業者對於各航務中心的「櫃檯處理速度」滿意度持正面評價，0.6% 持負面評價，19.3% 持無意見。另進一步扣除無意見者做分析，有 99.2% 持正面評價，0.8% 持負面評價。

3. 受訪業者對各航務中心「櫃檯人力配置」滿意度

有 76.1% 的海運服務業者對於各航務中心的「櫃檯人力配置」滿意度持正面評價，1.5% 持負面評價，22.4% 持無意見。另進一步扣除無意見者做分析，有 98.1% 持正面評價，1.9% 持負面評價。

(四) 航港單一窗口服務平臺(MTNet)滿意度

1. 受訪業者使用 MTNet 之頻率

有 40.5% 的海運服務業者表示使用「航港單一窗口服務平臺」(MTNet)辦理相關業務的頻率 6 個月不到 1 次，其次 26.0% 為 1 週 3 次以上，11.7% 為 1 週 1~2 次，其餘不到 10%。

2. 受訪業者使用 MTNet「操作便利性」滿意度

有 80.6% 的海運服務業者對於航港單一窗口服務平臺(MTNet)「操作便利性」滿意度持正面評價，2.5%持負面評價，17.0%持無意見。另進一步扣除無意見者做分析，有 97.0%持正面評價，3.0%持負面評價。

3. 受訪業者使用 MTNet「處理速度」滿意度

有 80.2% 的海運服務業者對於航港單一窗口服務平臺(MTNet)「處理速度」滿意度持正面評價，2.6%持負面評價，17.2%持無意見。另進一步扣除無意見者做分析，有 96.9%持正面評價，3.1%持負面評價。

4. 受訪業者使用 MTNet「系統穩定度」滿意度

有 78.1% 的海運服務業者對於航港單一窗口服務平臺(MTNet)「系統穩定度」滿意度持正面評價，3.7%持負面評價，18.2%持無意見。另進一步扣除無意見者做分析，有 95.5%持正面評價，4.6%持負面評價。

5. 受訪業者對於 MTNet「解決問題」能力滿意度

有 79.2% 的海運服務業者對於航港單一窗口服務平臺(MTNet)「解決問題」滿意度持正面評價，1.6%持負面評價，19.2%持無意見。另進一步扣除無意見者做分析，有 98.0%持正面評價，2.0%持負面評價。

6. 受訪業者對於 MTNet「客服專線的回覆速度」滿意度

有 64.7% 的海運服務業者對於航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的回覆速度」滿意度持正面評價，1.1%持負面評價，34.2%持無意見。另進一步扣除無意見者做分析，有 98.3%持正面評價，1.7%持負面評價。

7. 受訪業者對於 MTNet「客服專線的處理結果」滿意度

有 65.4% 的海運服務業者對於航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的處理結果」滿意度持正面評價，1.1%持負

面評價，33.5%持無意見。另進一步扣除無意見者做分析，有98.3%持正面評價，1.7%持負面評價。

8. 受訪業者對於 MTNet「客服專線的整體服務」滿意度

有 67.0%的海運服務業者對於航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的整體服務」滿意度持正面評價，0.6%持負面評價，32.3%持無意見。另進一步扣除無意見者做分析，有99.1%持正面評價，0.9%持負面評價。

(五) 申訴處理及資訊公開滿意度

1. 受訪業者對於「申訴管道暢通性」及「申訴處理」滿意度

有 4.2%的海運服務業者曾向航港局相關單位提出申訴，有95.8%的海運服務業者表示未曾向航港局相關單位提出申訴。

有 82.4%的海運服務業者對於航港局相關單位的「申訴管道的暢通性」滿意度持正面評價，17.6%持負面評價。

有 76.5%的海運服務業者對於航港局相關單位的「申訴處理」滿意度持正面評價，23.5%持負面評價。

2. 受訪業者對於「資訊公開」滿意度

有 82.5%的海運服務業者對於航港局在「資訊公開」方面的表現滿意度持正面評價，1.2%持負面評價，16.2%持無意見。另進一步扣除無意見者做分析，有 98.5%持正面評價，1.5%持負面評價。

(六) 整體滿意度

有 87.0%的海運服務業者對於航港局過去兩年「整體滿意度」表現持正面評價，1.1%持負面評價，11.9%持無意見。另進一步扣除無意見者做分析有，98.7%持正面評價，1.3%持負面評價。

二、建議

根據上述結論，本研究提出下列建議供交通部航港局提升整體施政效能之參考。

1. 加強航港單一窗口服務平臺(MTNet)宣導及推廣

本次調查發現，業者對於航港單一窗口服務平臺(MTNet)的使用頻率大都落於「六個月不到一次」(40.5%)、「一週三次以上」(26.0%)，且對於各項服務正面評價滿意度約為 70~80%，表示仍有很大改善空間，建議先行對航港單一窗口服務平臺(MTNet)功能性及介面性重新檢視是否符合業者之需求，再請各相關單位加以推廣，尤其是較常與業者接觸之單位，另亦可運用文宣海報及相關官網、社群網站等作為宣傳途徑。

2. 改善航港單一窗口服務平臺(MTNet)系統

經由本次調查發現，多位受訪者對於航港單一窗口服務平臺(MTNet)的穩定性、操作性、功能性及瀏覽器相容性等問題，均提出意見，對此本研究提出以下改善建議：

- ✧ 穩定性：可檢測該主機系統（規格）及網路頻寬等是否能符合目前使用量，或進行壓力測試等確認穩定性。
- ✧ 操作性：可於首頁依行業別區分，將業者經常申辦之業務建立捷徑，便利業者能快速取得資訊。
- ✧ 功能性：多位業者提出希望減少申辦流程及提供相關文件，建議可透過擴充之功能，直接線上申辦時可上傳多個檔案或壓縮檔等，增加便利性。
- ✧ 瀏覽器相容性：為考量大眾使用習慣，可增修為多瀏覽器相容性，起碼需符合目前使用最頻繁的三大瀏覽器，分別為：IE、Google Chrome、Firefox。

3. 定期辦理教育訓練，提升服務人員服務品質與效率

本次調查發現，業者對於業務往來的相關承辦人員「服務態度」有 86.6%持正面評價、各航務中心的「櫃檯申辦服務態度」有 80.2%持正面評價、航港局相關單位的「申訴處理」有 76.5%持正面評價，表示業者對於服務人員的工作表現給予肯定，但仍

有很大進步空間，為了回應業者的期望，且持續提供高水準的服務品質，建議可以針對服務人員辦理「專業核心能力及服務態度訓練」等相關教育課程，並可運用多元化教材，例如：微電影、專題演講等，藉此培養同仁服務業者之應對技巧，並以感同身受的心態，用不同的角度去幫助業者解決問題，以誠懇的語氣及熱忱的態度服務民眾，提升航港局為民服務成效及整體形象。

4. 舉辦海運服務業者說明會或定期發送電子報

本次調查發現，業者對於航港局「資訊公開」滿意度有 82.5% 持正面評價，表示仍有部份改善空間，建議可透過舉辦業者說明會傳達重要訊息與相關事務；或可建立電子報系統，主動將重要訊息發送至業者電子信箱，與業者建立良好互動關係，提升航港局形象。

5. 完善洽公環境，提升整體形象

本次調查發現，業者對於業務往來單位的「洽公環境」及「環境綠美化」滿意度，有 73.3% 的業者持正面評價，表示仍有很大改善空間，建議在洽公環境上提供老花眼鏡、公用電話、影印機及傳真、「iTaiwan」WiFi 無線網路熱點等設備，增加洽公的方便性，並在洽公環境或公共空間張貼機關願景標語及利用畫飾裝點，營造溫馨辦公環境，有效提升整體環境及形象。

6. 採用網路問卷調查方式

本次調查發現，業者對於填答郵寄問卷方式效果有限，所以建議未來可採用網路問卷方式填答，可節省往來時間讓業者有更充足時間回填，也可減少紙張的使用，為地球做環保；另外建議可於調查前先行公文通知業者或於網站公告，以利業者協助配合調查。

附錄 I 統計表

1. 統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Pearson 的 Chi-square Test)。

*表示 $P < 0.05$ ，**表示 $P < 0.01$ ，***表示 $P < 0.001$ 。

基本資料或回答項目的「不知道/拒答」，不列入卡方值計算。此外，各屬性樣本數偏低之族群不列入卡方值計算。因此，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。

2. 為符合卡方檢定之假設，各格內的期望次數應該至少為 1，而且不應有超過 25%的格子有少於 5 的期望次數。若不符合卡方檢定假設者，將以「#」表示項目不符合統計基本假設。

附表 1. 請問貴公司最常辦理哪些業務？(複選)

		樣本數	合計	船舶進出港簽證	船務代理業設立登記及管理	船舶運送業設立登記及管理	海運承攬運送業設立及管理	貨櫃集散站經營營業設立及管理	船舶理貨業設立及管理	船員監理簽證
總計		813	100.0	32.1	27.4	8.0	40.8	5.8	1.1	10.3
性別	男性	372	100.0	44.4	27.2	11.3	32.5	8.6	1.9	15.6
	女性	441	100.0	21.8	27.7	5.2	47.8	3.4	0.5	5.9
行業別 #	海運承攬業	361	100.0	10.5	18.3	5.3	77.3	1.7	1.7	1.1
	船舶運送業	96	100.0	43.8	12.5	21.9	28.1	2.1	1.0	29.2
	船務代理業	310	100.0	57.4	45.5	6.8	7.7	1.3	0.6	16.8
	貨櫃集散站經營業	46	100.0	6.5	8.7	8.7	4.3	76.1	0.0	0.0
職務 #	公司負責人	51	100.0	27.5	23.5	5.9	54.9	3.9	3.9	5.9
	業務主管	315	100.0	40.0	33.3	9.8	38.1	8.6	1.0	12.7
	業務承辦人	293	100.0	35.2	27.0	8.5	31.7	4.4	1.4	11.9
	其他	154	100.0	11.7	17.5	3.9	59.1	3.2	0.0	3.9
年資 #	未滿 1 年	39	100.0	17.9	20.5	2.6	59.0	7.7	0.0	2.6
	1~3 年	104	100.0	33.7	28.8	8.7	50.0	3.8	1.9	8.7
	3~5 年	93	100.0	33.3	23.7	8.6	45.2	9.7	0.0	12.9
	5~10 年	138	100.0	29.0	24.6	11.6	43.5	6.5	1.4	5.8
	10~15 年	115	100.0	35.7	32.2	3.5	40.9	0.9	2.6	15.7
	15~20 年	106	100.0	31.1	17.9	11.3	41.5	1.9	0.0	5.7
	20 年以上	218	100.0	33.9	33.5	6.9	29.4	8.7	0.9	13.8

附表 1. 請問貴公司最常辦理哪些業務？(複選)(續 1)

		動力 小船 駕駛 測驗 與發 證	船 舶 登 記	海 事 報 告 簽 證 及 海 事 調 查	申 請 不 適 用 強 制 引 水	船 舶 檢 丈	港 口 國 管 制	申 請 停 航	報 送 固 定 航 班 表	自 由 貿 易 港 區 事 業 管 理	其 他
	總計	0.0	8.2	2.6	1.0	0.9	1.5	1.2	2.5	2.6	7.7
性 別	男性	0.0	10.5	5.1	1.9	1.3	3.2	1.1	3.8	3.2	3.2
	女性	0.0	6.3	0.5	0.2	0.5	0.0	1.4	1.4	2.0	11.6
行 業 別 #	海運承攬業	0.0	1.4	0.0	0.3	0.6	0.3	0.6	2.2	2.2	11.9
	船舶運送業	0.0	13.5	1.0	0.0	2.1	0.0	2.1	4.2	5.2	4.2
	船務代理業	0.0	15.5	6.5	2.3	1.0	3.5	1.9	2.6	1.0	4.5
	貨櫃集散站 經營業	0.0	2.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10.9	4.3
	公司負責人	0.0	0.0	0.0	7.8	0.0	7.8	3.9	3.9	0.0	3.9
職 務 #	業務主管	0.0	8.6	6.0	0.3	1.0	2.5	0.0	2.5	2.5	5.1
	業務承辦人	0.0	10.6	0.7	0.7	1.4	0.0	2.0	3.4	3.8	8.9
	其他	0.0	5.8	0.0	0.6	0.0	0.0	1.3	0.0	1.3	12.3
年 資 #	未滿 1 年	0.0	5.1	0.0	0.0	0.0	0.0	5.1	0.0	0.0	5.1
	1~3 年	0.0	12.5	0.0	0.0	0.0	1.9	1.9	3.8	0.0	9.6
	3~5 年	0.0	9.7	0.0	0.0	3.2	0.0	4.3	4.3	4.3	5.4
	5~10 年	0.0	9.4	0.7	1.4	2.2	0.0	0.0	2.9	5.8	10.1
	10~15 年	0.0	8.7	0.0	1.7	0.0	2.6	0.0	3.5	2.6	9.6
	15~20 年	0.0	5.7	2.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5.7	12.3
	20 年以上	0.0	6.4	7.8	1.8	0.5	3.2	0.9	1.8	0.0	3.7

附表 2.請問貴公司與航港局局本部那個業務組往來最頻繁？

		樣本數	合計	航務組	船舶組	船員組	港務組	航安組
總計		813	100.0	40.3	6.0	4.6	48.6	0.5
性別	男性	372	100.0	51.6	4.3	4.3	39.8	0.0
	*** 女性	441	100.0	30.8	7.5	4.8	56.0	0.9
行業別 #	海運承攬業	361	100.0	33.2	8.9	2.5	55.4	0.0
	船舶運送業	96	100.0	36.5	2.1	15.6	41.7	4.2
	船務代理業	310	100.0	48.7	4.5	4.2	42.6	0.0
	貨櫃集散站經營業	46	100.0	47.8	2.2	0.0	50.0	0.0
職務 #	公司負責人	51	100.0	56.9	0.0	2.0	41.2	0.0
	業務主管	315	100.0	46.0	7.6	3.5	41.6	1.3
	業務承辦人	293	100.0	40.3	4.4	8.5	46.8	0.0
	其他	154	100.0	23.4	7.8	0.0	68.8	0.0
年資 #	未滿 1 年	39	100.0	35.9	0.0	5.1	59.0	0.0
	1~3 年	104	100.0	24.0	6.7	9.6	57.7	1.9
	3~5 年	93	100.0	32.3	7.5	4.3	55.9	0.0
	5~10 年	138	100.0	37.7	5.8	1.4	53.6	1.4
	10~15 年	115	100.0	45.2	7.8	2.6	44.3	0.0
	15~20 年	106	100.0	45.3	10.4	3.8	40.6	0.0
	20 年以上	218	100.0	49.1	3.2	5.5	42.2	0.0

附表 3. 請問貴公司與航港局那個航務中心往來最頻繁？

		樣本數	合計	北航務 中心	中航務 中心	南航務 中心	東航務 中心	無
總計		813	100.0	62.7	7.1	25.1	2.6	2.5
性別	男性	372	100.0	59.7	5.6	29.3	2.7	2.7
	女性	441	100.0	65.3	8.4	21.5	2.5	2.3
行業 別 #	海運承攬業	361	100.0	75.6	7.2	12.2	0.8	4.2
	船舶運送業	96	100.0	56.3	0.0	37.5	6.3	0.0
	船務代理業	310	100.0	48.4	9.7	37.1	3.9	1.0
	貨櫃集散站經營 業	46	100.0	71.7	4.3	19.6	0.0	4.3
職務 #	公司負責人	51	100.0	56.9	15.7	15.7	3.9	7.8
	業務主管	315	100.0	66.7	6.0	24.8	1.3	1.3
	業務承辦人	293	100.0	56.3	9.6	27.6	4.8	1.7
	其他	154	100.0	68.8	1.9	24.0	0.6	4.5
年資 #	未滿 1 年	39	100.0	56.4	0.0	43.6	0.0	0.0
	1~3 年	104	100.0	58.7	12.5	25.0	1.0	2.9
	3~5 年	93	100.0	51.6	2.2	36.6	3.2	6.5
	5~10 年	138	100.0	71.7	2.9	23.2	2.2	0.0
	10~15 年	115	100.0	57.4	6.1	29.6	5.2	1.7
	15~20 年	106	100.0	57.5	13.2	24.5	0.9	3.8
	20 年以上	218	100.0	70.2	8.3	16.1	3.2	2.3

附表 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？

	樣本 數	合計	1 週 3 次 以上	1 週 1-2 次	2 週 1 次	3 週 1 次	1 個月 1 次	1~2 個月 1 次	3~4 個月 1 次	5~6 個月 1 次	6 個 月不 到 1 次	無
總計	813	100.0	20.5	12.2	4.2	1.5	7.1	3.4	4.2	3.6	42.2	1.1
性別 男性	372	100.0	30.1	14.2	3.2	1.9	7.0	2.7	4.6	2.4	32.8	1.1
*** 女性	441	100.0	12.5	10.4	5.0	1.1	7.3	4.1	3.9	4.5	50.1	1.1
行業 海運承攬業	361	100.0	6.6	1.7	4.7	0.6	6.1	2.2	5.0	3.3	68.7	1.1
船舶運送業	96	100.0	9.4	30.2	4.2	3.1	13.5	4.2	8.3	3.1	24.0	0.0
別 船務代理業	310	100.0	40.6	20.0	4.2	2.3	7.1	4.2	1.9	2.3	16.5	1.0
# 貨櫃集散站 經營業	46	100.0	17.4	4.3	0.0	0.0	2.2	6.5	4.3	15.2	45.7	4.3
公司負責人	51	100.0	25.5	9.8	0.0	0.0	3.9	0.0	0.0	0.0	56.9	3.9
職務 業務主管	315	100.0	25.7	13.7	5.1	2.2	7.3	2.5	5.7	3.5	34.0	0.3
# 業務承辦人	293	100.0	20.1	11.6	4.4	1.0	7.8	5.8	4.8	5.5	38.2	0.7
其他	154	100.0	9.1	11.0	3.2	1.3	6.5	1.9	1.3	1.3	61.7	2.6
年資 未滿 1 年	39	100.0	12.8	15.4	0.0	0.0	15.4	2.6	5.1	0.0	48.7	0.0
1~3 年	104	100.0	12.5	10.6	6.7	2.9	16.3	2.9	3.8	1.9	40.4	1.9
3~5 年	93	100.0	15.1	18.3	5.4	2.2	4.3	1.1	6.5	5.4	39.8	2.2
# 5~10 年	138	100.0	16.7	10.1	1.4	0.0	5.8	7.2	8.0	3.6	47.1	0.0
10~15 年	115	100.0	15.7	13.9	3.5	3.5	3.5	7.0	4.3	3.5	45.2	0.0
15~20 年	106	100.0	30.2	9.4	9.4	0.0	7.5	0.0	0.0	0.0	40.6	2.8
20 年以上	218	100.0	28.4	11.5	2.8	1.4	5.0	2.3	2.8	6.0	39.0	0.9

附表 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？

	樣本 數	合計	非常 滿意	滿意	普通	正面 評價	不 滿意	非常 不滿意	負面 評價	無意 見
總計	813	100.0	9.3	62.7	14.5	86.6	0.5	0.2	0.7	12.7
性別 男性	372	100.0	14.8	60.5	14.0	89.2	0.8	0.5	1.3	9.4
# 女性	441	100.0	4.8	64.6	15.0	84.4	0.2	0.0	0.2	15.4
行業 海運承攬業	361	100.0	6.6	59.3	14.4	80.3	0.6	0.0	0.6	19.1
船舶運送業	96	100.0	9.4	58.3	19.8	87.5	0.0	1.0	1.0	11.5
別 船務代理業	310	100.0	12.9	66.1	13.9	92.9	0.3	0.3	0.6	6.5
# 貨櫃集散站 經營業	46	100.0	6.5	76.1	8.7	91.3	2.2	0.0	2.2	6.5
職務 公司負責人	51	100.0	13.7	58.8	13.7	86.3	0.0	0.0	0.0	13.7
業務主管	315	100.0	12.1	59.0	16.2	87.3	1.0	0.3	1.3	11.4
# 業務承辦人	293	100.0	8.2	64.5	16.4	89.1	0.3	0.3	0.7	10.2
其他	154	100.0	4.5	68.2	7.8	80.5	0.0	0.0	0.0	19.5
年資 未滿 1 年	39	100.0	7.7	66.7	10.3	84.6	0.0	0.0	0.0	15.4
1~3 年	104	100.0	2.9	64.4	18.3	85.6	1.0	1.0	1.9	12.5
3~5 年	93	100.0	11.8	66.7	15.1	93.5	0.0	0.0	0.0	6.5
# 5~10 年	138	100.0	5.1	61.6	12.3	79.0	0.0	0.7	0.7	20.3
10~15 年	115	100.0	10.4	60.9	17.4	88.7	0.0	0.0	0.0	11.3
15~20 年	106	100.0	4.7	64.2	12.3	81.1	0.0	0.0	0.0	18.9
20 年以上	218	100.0	16.1	60.6	14.2	90.8	1.4	0.0	1.4	7.8

附表 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？

	樣本 數	合計	非常 滿意	滿意	普通	正面 評價	不 滿意	非常 不滿 意	負面 評價	無意 見
總計	813	100.0	8.6	58.8	17.7	85.1	0.5	0.5	1.0	13.9
性別 男性	372	100.0	12.1	59.4	17.5	89.0	1.1	0.5	1.6	9.4
# 女性	441	100.0	5.7	58.3	17.9	81.9	0.0	0.5	0.5	17.7
行業 海運承攬業	361	100.0	7.5	53.5	16.9	77.8	0.3	0.6	0.8	21.3
別 船舶運送業	96	100.0	8.3	58.3	18.8	85.4	0.0	2.1	2.1	12.5
# 船務代理業	310	100.0	10.0	64.8	17.7	92.6	0.6	0.0	0.6	6.8
貨櫃集散站 經營業	46	100.0	8.7	60.9	21.7	91.3	2.2	0.0	2.2	6.5
職務 公司負責人	51	100.0	11.8	56.9	17.6	86.3	0.0	0.0	0.0	13.7
# 業務主管	315	100.0	10.8	59.0	17.8	87.6	1.3	0.0	1.3	11.1
業務承辦人	293	100.0	7.5	60.1	18.4	86.0	0.0	1.4	1.4	12.6
其他	154	100.0	5.2	56.5	16.2	77.9	0.0	0.0	0.0	22.1
年資 未滿 1 年	39	100.0	7.7	66.7	5.1	79.5	0.0	0.0	0.0	20.5
# 1~3 年	104	100.0	4.8	53.8	25.0	83.7	0.0	1.9	1.9	14.4
3~5 年	93	100.0	12.9	55.9	23.7	92.5	0.0	1.1	1.1	6.5
5~10 年	138	100.0	7.2	55.1	15.2	77.5	0.7	0.0	0.7	21.7
10~15 年	115	100.0	9.6	60.0	16.5	86.1	0.0	0.9	0.9	13.0
15~20 年	106	100.0	2.8	62.3	15.1	80.2	0.9	0.0	0.9	18.9
20 年以上	218	100.0	11.9	61.0	17.4	90.4	0.9	0.0	0.9	8.7

附表 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？

		樣本 數	合計	非常 滿意	滿意	普通	正面 評價	不 滿意	非常 不滿意	負面 評價	無意 見
	總計	813	100.0	5.0	51.4	16.9	73.3	0.1	0.1	0.2	26.4
性別	男性	372	100.0	7.5	57.3	16.9	81.7	0.3	0.3	0.5	17.7
#	女性	441	100.0	2.9	46.5	16.8	66.2	0.0	0.0	0.0	33.8
行業	海運承攬業	361	100.0	2.5	41.6	15.8	59.8	0.0	0.0	0.0	40.2
別	船舶運送業	96	100.0	7.3	51.0	21.9	80.2	0.0	1.0	1.0	18.8
#	船務代理業	310	100.0	8.1	61.0	17.4	86.5	0.3	0.0	0.3	13.2
	貨櫃集散站 經營業	46	100.0	0.0	65.2	10.9	76.1	0.0	0.0	0.0	23.9
職務	公司負責人	51	100.0	3.9	66.7	2.0	72.5	0.0	0.0	0.0	27.5
#	業務主管	315	100.0	7.6	52.4	17.1	77.1	0.0	0.0	0.0	22.9
	業務承辦人	293	100.0	4.4	50.2	19.1	73.7	0.3	0.3	0.7	25.6
	其他	154	100.0	1.3	46.8	16.9	64.9	0.0	0.0	0.0	35.1
年資	未滿 1 年	39	100.0	2.6	56.4	15.4	74.4	0.0	0.0	0.0	25.6
#	1~3 年	104	100.0	2.9	44.2	25.0	72.1	0.0	1.0	1.0	26.9
	3~5 年	93	100.0	6.5	61.3	14.0	81.7	1.1	0.0	1.1	17.2
	5~10 年	138	100.0	4.3	40.6	18.1	63.0	0.0	0.0	0.0	37.0
	10~15 年	115	100.0	7.8	51.3	15.7	74.8	0.0	0.0	0.0	25.2
	15~20 年	106	100.0	0.9	50.0	19.8	70.8	0.0	0.0	0.0	29.2
	20 年以上	218	100.0	6.9	57.3	12.8	77.1	0.0	0.0	0.0	22.9

附表 8. 請問您對於各航務中心的「櫃檯申辦服務態度」滿不滿意？

		樣本 數	合計	非常 滿意	滿意	普通	正面 評價	不 滿意	非常 不滿 意	負面 評價	無意 見
	總計	813	100.0	6.6	59.9	13.7	80.2	0.4	0.1	0.5	19.3
性別	男性	372	100.0	9.7	63.2	14.8	87.6	0.5	0.3	0.8	11.6
#	女性	441	100.0	4.1	57.1	12.7	73.9	0.2	0.0	0.2	25.9
行業	海運承攬業	361	100.0	4.7	52.1	14.1	70.9	0.0	0.0	0.0	29.1
別	船舶運送業	96	100.0	8.3	52.1	19.8	80.2	2.1	0.0	2.1	17.7
#	船務代理業	310	100.0	8.7	68.7	12.3	89.7	0.3	0.3	0.6	9.7
	貨櫃集散站 經營業	46	100.0	4.3	78.3	6.5	89.1	0.0	0.0	0.0	10.9
職務	公司負責人	51	100.0	9.8	64.7	9.8	84.3	0.0	0.0	0.0	15.7
	業務主管	315	100.0	8.3	57.5	16.5	82.2	0.6	0.3	1.0	16.8
	業務承辦人	293	100.0	6.5	62.8	13.3	82.6	0.3	0.0	0.3	17.1
	其他	154	100.0	2.6	57.8	9.7	70.1	0.0	0.0	0.0	29.9
年資	未滿 1 年	39	100.0	7.7	59.0	12.8	79.5	0.0	0.0	0.0	20.5
	1~3 年	104	100.0	2.9	57.7	18.3	78.8	1.0	0.0	1.0	20.2
	3~5 年	93	100.0	7.5	63.4	15.1	86.0	0.0	0.0	0.0	14.0
	5~10 年	138	100.0	5.8	53.6	10.9	70.3	0.7	0.7	1.4	28.3
	10~15 年	115	100.0	8.7	59.1	13.9	81.7	0.0	0.0	0.0	18.3
	15~20 年	106	100.0	1.9	56.6	13.2	71.7	0.0	0.0	0.0	28.3
	20 年以上	218	100.0	9.6	65.6	12.8	88.1	0.5	0.0	0.5	11.5

附表 9. 請問您對於各航務中心的「櫃檯處理速度」滿不滿意？

		樣本 數	合計	非常 滿意	滿意	普通	正面 評價	不 滿意	非常 不滿意	負面 評價	無意 見
	總計	813	100.0	6.4	55.1	18.6	80.1	0.5	0.1	0.6	19.3
性別	男性	372	100.0	8.9	58.9	20.4	88.2	0.8	0.3	1.1	10.8
#	女性	441	100.0	4.3	51.9	17.0	73.2	0.2	0.0	0.2	26.5
行業	海運承攬業	361	100.0	4.7	46.8	18.0	69.5	0.3	0.0	0.3	30.2
別	船舶運送業	96	100.0	8.3	51.0	21.9	81.3	1.0	0.0	1.0	17.7
#	船務代理業	310	100.0	8.1	64.8	17.7	90.6	0.6	0.3	1.0	8.4
	貨櫃集散站 經營業	46	100.0	4.3	63.0	21.7	89.1	0.0	0.0	0.0	10.9
職務	公司負責人	51	100.0	5.9	68.6	9.8	84.3	0.0	0.0	0.0	15.7
#	業務主管	315	100.0	8.3	51.7	22.2	82.2	0.3	0.3	0.6	17.1
	業務承辦人	293	100.0	6.1	58.4	19.5	84.0	0.7	0.0	0.7	15.4
	其他	154	100.0	3.2	51.3	12.3	66.9	0.6	0.0	0.6	32.5
年資	未滿 1 年	39	100.0	5.1	56.4	17.9	79.5	0.0	0.0	0.0	20.5
	1~3 年	104	100.0	4.8	50.0	22.1	76.9	1.9	0.0	1.9	21.2
	3~5 年	93	100.0	7.5	58.1	22.6	88.2	0.0	0.0	0.0	11.8
	5~10 年	138	100.0	5.1	49.3	15.9	70.3	0.7	0.7	1.4	28.3
	10~15 年	115	100.0	8.7	53.9	17.4	80.0	0.0	0.0	0.0	20.0
	15~20 年	106	100.0	1.9	56.6	16.0	74.5	0.0	0.0	0.0	25.5
	20 年以上	218	100.0	8.7	59.6	18.8	87.2	0.5	0.0	0.5	12.4

附表 10. 請問您對於各航務中心的「櫃檯人力配置」滿不滿意？

	樣本 數	合計	非常 滿意	滿意	普通	正面 評價	不 滿意	非常 不滿意	負面 評價	無意 見
總計	813	100.0	4.8	51.3	20.0	76.1	1.5	0.0	1.5	22.4
性別 男性	372	100.0	7.0	53.0	22.3	82.3	2.4	0.0	2.4	15.3
*** 女性	441	100.0	2.9	49.9	18.1	71.0	0.7	0.0	0.7	28.3
行業 海運承攬業	361	100.0	2.8	47.1	16.9	66.8	0.6	0.0	0.6	32.7
別 船舶運送業	96	100.0	7.3	47.9	21.9	77.1	2.1	0.0	2.1	20.8
船務代理業	310	100.0	6.8	56.1	23.2	86.1	1.9	0.0	1.9	11.9
# 貨櫃集散站 經營業	46	100.0	2.2	58.7	19.6	80.4	4.3	0.0	4.3	15.2
職務 公司負責人	51	100.0	2.0	62.7	11.8	76.5	0.0	0.0	0.0	23.5
業務主管	315	100.0	7.3	47.3	22.2	76.8	2.2	0.0	2.2	21.0
# 業務承辦人	293	100.0	4.4	54.3	21.8	80.5	1.4	0.0	1.4	18.1
其他	154	100.0	1.3	50.0	14.9	66.2	0.6	0.0	0.6	33.1
年資 未滿 1 年	39	100.0	5.1	51.3	20.5	76.9	2.6	0.0	2.6	20.5
1~3 年	104	100.0	2.9	49.0	24.0	76.0	1.9	0.0	1.9	22.1
3~5 年	93	100.0	5.4	55.9	24.7	86.0	0.0	0.0	0.0	14.0
5~10 年	138	100.0	2.9	52.9	12.3	68.1	2.2	0.0	2.2	29.7
10~15 年	115	100.0	6.1	45.2	24.3	75.7	0.9	0.0	0.9	23.5
15~20 年	106	100.0	1.9	49.1	18.9	69.8	1.9	0.0	1.9	28.3
20 年以上	218	100.0	7.3	53.7	19.3	80.3	1.4	0.0	1.4	18.3

附表 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？

	樣本 數	合計	1 週 3 次 以上	1 週 1-2 次	2 週 1 次	3 週 1 次	1 個月 1 次	1~2 個月 1 次	3~4 個月 1 次	5~6 個月 1 次	6 個 月不 到 1 次	無
總計	813	100.0	26.0	11.7	5.0	1.4	4.8	3.2	3.3	3.3	40.5	0.9
性別 男性	372	100.0	39.2	13.4	3.8	1.6	5.9	1.3	2.7	4.0	27.4	0.5
*** 女性	441	100.0	14.7	10.2	6.1	1.1	3.9	4.8	3.9	2.7	51.5	1.1
行業 海運承攬業	361	100.0	7.2	3.6	4.4	0.6	3.9	3.3	5.0	3.6	67.3	1.1
船舶運送業	96	100.0	16.7	27.1	12.5	3.1	10.4	0.0	4.2	2.1	24.0	0.0
別 船務代理業	310	100.0	52.3	16.1	3.5	1.9	4.8	2.9	1.0	2.6	14.2	0.6
# 貨櫃集散站 經營業	46	100.0	15.2	13.0	4.3	0.0	0.0	10.9	4.3	8.7	41.3	2.2
職務 公司負責人	51	100.0	23.5	9.8	2.0	0.0	3.9	0.0	0.0	0.0	58.8	2.0
業務主管	315	100.0	33.3	12.4	7.0	1.3	4.8	2.2	4.1	3.5	30.8	0.6
# 業務承辦人	293	100.0	26.3	10.6	3.4	1.0	7.2	5.1	4.8	3.4	38.2	0.0
其他	154	100.0	11.0	13.0	5.2	2.6	0.6	2.6	0.0	3.9	58.4	2.6
年資 未滿 1 年	39	100.0	0.0	15.4	0.0	0.0	20.5	0.0	5.1	0.0	59.0	0.0
1~3 年	104	100.0	26.0	7.7	6.7	2.9	2.9	3.8	3.8	0.0	46.2	0.0
3~5 年	93	100.0	19.4	20.4	3.2	2.2	8.6	0.0	4.3	10.8	29.0	2.2
# 5~10 年	138	100.0	27.5	5.8	2.9	1.4	5.8	5.8	7.2	1.4	42.0	0.0
10~15 年	115	100.0	22.6	10.4	6.1	3.5	3.5	5.2	1.7	1.7	43.5	1.7
15~20 年	106	100.0	39.6	7.5	10.4	0.0	0.0	1.9	0.0	5.7	33.0	1.9
20 年以上	218	100.0	27.5	15.6	4.1	0.0	3.7	2.8	2.3	3.2	40.4	0.5

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

		樣本 數	合計	非常 滿意	滿意	普通	正面 評價	不 滿意	非常 不滿意	負面 評價	無意 見
	總計	813	100.0	6.2	54.6	19.8	80.6	1.7	0.7	2.5	17.0
性別	男性	372	100.0	9.9	55.9	19.6	85.5	3.0	0.5	3.5	11.0
***	女性	441	100.0	2.9	53.5	20.0	76.4	0.7	0.9	1.6	22.0
行業	海運承攬業	361	100.0	3.0	48.5	16.1	67.6	0.6	1.1	1.7	30.7
別	船舶運送業	96	100.0	8.3	47.9	28.1	84.4	8.3	0.0	8.3	7.3
#	船務代理業	310	100.0	10.0	61.3	21.3	92.6	1.3	0.6	1.9	5.5
	貨櫃集散站 經營業	46	100.0	0.0	71.7	21.7	93.5	0.0	0.0	0.0	6.5
職務	公司負責人	51	100.0	3.9	52.9	3.9	60.8	0.0	3.9	3.9	35.3
#	業務主管	315	100.0	9.8	55.6	20.3	85.7	1.0	0.6	1.6	12.7
	業務承辦人	293	100.0	5.8	56.3	23.2	85.3	3.4	0.0	3.4	11.3
	其他	154	100.0	0.0	50.0	17.5	67.5	0.6	1.3	1.9	30.5
年資	未滿 1 年	39	100.0	5.1	48.7	15.4	69.2	5.1	0.0	5.1	25.6
#	1~3 年	104	100.0	1.9	51.0	17.3	70.2	2.9	0.0	2.9	26.9
	3~5 年	93	100.0	4.3	51.6	24.7	80.6	4.3	0.0	4.3	15.1
	5~10 年	138	100.0	1.4	58.7	23.2	83.3	1.4	0.0	1.4	15.2
	10~15 年	115	100.0	12.2	41.7	25.2	79.1	0.0	3.5	3.5	17.4
	15~20 年	106	100.0	5.7	50.9	17.9	74.5	1.9	0.0	1.9	23.6
	20 年以上	218	100.0	9.2	64.7	15.6	89.4	0.5	0.9	1.4	9.2

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

	樣本 數	合計	非常 滿意	滿意	普通	正面 評價	不 滿意	非常 不滿 意	負面 評價	無意 見
總計	813	100.0	6.4	56.1	17.7	80.2	2.1	0.5	2.6	17.2
性別										
男性	372	100.0	9.9	58.1	18.5	86.6	2.4	0.5	3.0	10.5
*** 女性	441	100.0	3.4	54.4	17.0	74.8	1.8	0.5	2.3	22.9
行業										
別										
海運承攬業	361	100.0	3.0	48.5	15.0	66.5	1.1	0.6	1.7	31.9
船舶運送業	96	100.0	10.4	53.1	18.8	82.3	8.3	0.0	8.3	9.4
船務代理業	310	100.0	10.0	62.6	20.3	92.9	1.6	0.6	2.3	4.8
# 貨櫃集散站 經營業	46	100.0	0.0	78.3	19.6	97.8	0.0	0.0	0.0	2.2
職務										
#										
公司負責人	51	100.0	3.9	52.9	3.9	60.8	0.0	3.9	3.9	35.3
業務主管	315	100.0	9.8	57.5	18.4	85.7	2.2	0.0	2.2	12.1
業務承辦人	293	100.0	5.1	60.4	21.2	86.7	2.7	0.0	2.7	10.6
其他	154	100.0	2.6	46.1	14.3	63.0	1.3	1.3	2.6	34.4
年資										
#										
未滿 1 年	39	100.0	5.1	38.5	25.6	69.2	0.0	0.0	0.0	30.8
1~3 年	104	100.0	5.8	52.9	12.5	71.2	3.8	0.0	3.8	25.0
3~5 年	93	100.0	4.3	53.8	24.7	82.8	4.3	0.0	4.3	12.9
5~10 年	138	100.0	1.4	60.9	19.6	81.9	2.9	0.0	2.9	15.2
10~15 年	115	100.0	10.4	50.4	14.8	75.7	3.5	0.0	3.5	20.9
15~20 年	106	100.0	3.8	56.6	14.2	74.5	0.0	1.9	1.9	23.6
20 年以上	218	100.0	10.1	61.5	17.9	89.4	0.5	0.9	1.4	9.2

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

		樣本 數	合計	非常 滿意	滿意	普通	正面 評價	不 滿意	非常 不滿意	負面 評價	無意 見
總計		813	100.0	5.9	52.0	20.2	78.1	2.3	1.4	3.7	18.2
性別	男性	372	100.0	9.1	54.0	21.0	84.1	1.9	1.9	3.8	12.1
	*** 女性	441	100.0	3.2	50.3	19.5	73.0	2.7	0.9	3.6	23.4
行業 別 #	海運承攬業	361	100.0	3.3	46.8	14.4	64.5	1.1	1.1	2.2	33.2
	船舶運送業	96	100.0	10.4	50.0	28.1	88.5	2.1	2.1	4.2	7.3
	船務代理業	310	100.0	8.4	55.2	25.8	89.4	3.5	1.6	5.2	5.5
	貨櫃集散站 經營業	46	100.0	0.0	76.1	10.9	87.0	4.3	0.0	4.3	8.7
	公司負責人	51	100.0	2.0	60.8	3.9	66.7	0.0	3.9	3.9	29.4
職務 #	業務主管	315	100.0	9.5	54.0	21.6	85.1	1.6	0.6	2.2	12.7
	業務承辦人	293	100.0	5.1	53.6	23.5	82.3	4.1	1.7	5.8	11.9
	其他	154	100.0	1.3	42.2	16.2	59.7	1.3	1.3	2.6	37.7
年資 #	未滿 1 年	39	100.0	7.7	41.0	15.4	64.1	0.0	0.0	0.0	35.9
	1~3 年	104	100.0	3.8	39.4	27.9	71.2	1.9	1.9	3.8	25.0
	3~5 年	93	100.0	4.3	53.8	26.9	84.9	2.2	0.0	2.2	12.9
	5~10 年	138	100.0	2.2	57.2	15.2	74.6	4.3	2.2	6.5	18.8
	10~15 年	115	100.0	8.7	43.5	20.0	72.2	3.5	3.5	7.0	20.9
	15~20 年	106	100.0	5.7	47.2	19.8	72.6	1.9	0.0	1.9	25.5
	20 年以上	218	100.0	8.3	62.8	17.9	89.0	1.4	0.9	2.3	8.7

附表 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？

	樣本 數	合計	非常 滿意	滿意	普通	正面 評價	不 滿意	非常 不滿意	負面 評價	無意 見
總計	813	100.0	5.9	55.2	18.1	79.2	1.2	0.4	1.6	19.2
性別										
# 男性	372	100.0	9.1	56.7	19.1	84.9	1.9	0.3	2.2	12.9
# 女性	441	100.0	3.2	54.0	17.2	74.4	0.7	0.5	1.1	24.5
行業										
# 海運承攬業	361	100.0	3.9	46.5	16.3	66.8	0.0	0.6	0.6	32.7
# 船舶運送業	96	100.0	10.4	49.0	20.8	80.2	4.2	0.0	4.2	15.6
# 船務代理業	310	100.0	7.1	64.8	19.7	91.6	1.6	0.3	1.9	6.5
# 貨櫃集散站 經營業	46	100.0	4.3	71.7	15.2	91.3	2.2	0.0	2.2	6.5
職務										
# 公司負責人	51	100.0	3.9	58.8	5.9	68.6	0.0	2.0	2.0	29.4
# 業務主管	315	100.0	7.9	58.1	18.4	84.4	1.0	0.3	1.3	14.3
# 業務承辦人	293	100.0	4.4	60.1	19.8	84.3	2.4	0.0	2.4	13.3
# 其他	154	100.0	5.2	39.0	18.2	62.3	0.0	0.6	0.6	37.0
年資										
# 未滿 1 年	39	100.0	7.7	51.3	10.3	69.2	0.0	0.0	0.0	30.8
# 1~3 年	104	100.0	3.8	45.2	24.0	73.1	1.9	0.0	1.9	25.0
# 3~5 年	93	100.0	6.5	45.2	23.7	75.3	3.2	0.0	3.2	21.5
# 5~10 年	138	100.0	1.4	58.7	19.6	79.7	0.7	0.0	0.7	19.6
# 10~15 年	115	100.0	5.2	50.4	20.0	75.7	1.7	1.7	3.5	20.9
# 15~20 年	106	100.0	5.7	50.9	17.9	74.5	0.0	0.0	0.0	25.5
# 20 年以上	218	100.0	9.6	67.4	12.4	89.4	0.9	0.5	1.4	9.2

附表 15.1.請問您較不滿意的作業為何？

	樣本 數	合計	進出 港 申請	公司 籌設 作業	進出 港 船員 申報	公司 登記 事項 變更	小額 支付 繳費 作業	航線 申辦	自貿 港區 專用 車隊 標誌 申請	乙航 次業 務登 記	人員 車輛 通行 證申 請
總計	14	100.0	21.4	0.0	0.0	14.3	0.0	0.0	0.0	0.0	7.1
性別 男性	9	100.0	33.3	0.0	0.0	11.1	0.0	0.0	0.0	0.0	11.1
女性	5	100.0	0.0	0.0	0.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
行業 海運承攬業	2	100.0	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
船舶運送業	4	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
船務代理業	7	100.0	42.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	14.3
貨櫃集散站 經營業	1	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
職務 公司負責人	1	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
業務主管	5	100.0	40.0	0.0	0.0	40.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
業務承辦人	7	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	14.3
其他	1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
年資 未滿 1 年	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
1~3 年	2	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
3~5 年	4	100.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	25.0
5~10 年	1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
10~15 年	4	100.0	0.0	0.0	0.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
15~20 年	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
20 年以上	3	100.0	66.7	0.0	0.0	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

附表 15.1.請問您較不滿意的作業為何？(續 15.1)

		營運資 料申辦	統計查 詢	港口代 理登記	固定航 班申辦	購建申 請	其他
總計		0.0	0.0	0.0	7.1	0.0	57.1
性別	男性	0.0	0.0	0.0	11.1	0.0	44.4
	女性	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	80.0
行業 別	海運承攬業	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0
	船舶運送業	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
	船務代理業	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	42.9
	貨櫃集散站經營 業	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
職務	公司負責人	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	業務主管	0.0	0.0	0.0	20.0	0.0	20.0
	業務承辦人	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	85.7
	其他	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
年資	未滿 1 年	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	1~3 年	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
	3~5 年	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0
	5~10 年	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
	10~15 年	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	75.0
	15~20 年	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	20 年以上	0.0	0.0	0.0	33.3	0.0	0.0

附表 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」？

	樣本 數	合計	非常 滿意	滿意	普通	正面 評價	不 滿意	非常 不滿意	負面 評價	無意 見
總計	813	100.0	4.7	44.5	15.5	64.7	0.6	0.5	1.1	34.2
性別 男性	372	100.0	6.5	48.9	15.3	70.7	1.1	1.1	2.2	27.2
# 女性	441	100.0	3.2	40.8	15.6	59.6	0.2	0.0	0.2	40.1
行業 海運承攬業	361	100.0	4.4	36.6	13.6	54.6	0.0	0.0	0.0	45.4
別 船舶運送業	96	100.0	8.3	42.7	19.8	70.8	0.0	2.1	2.1	27.1
# 船務代理業	310	100.0	4.5	51.6	16.5	72.6	1.3	0.6	1.9	25.5
貨櫃集散站 經營業	46	100.0	0.0	63.0	15.2	78.3	2.2	0.0	2.2	19.6
職務 公司負責人	51	100.0	2.0	49.0	7.8	58.8	0.0	3.9	3.9	37.3
# 業務主管	315	100.0	6.3	45.4	14.6	66.3	0.6	0.0	0.6	33.0
業務承辦人	293	100.0	4.8	44.0	17.4	66.2	1.0	0.7	1.7	32.1
其他	154	100.0	1.9	42.2	16.2	60.4	0.0	0.0	0.0	39.6
年資 未滿 1 年	39	100.0	5.1	30.8	25.6	61.5	0.0	0.0	0.0	38.5
1~3 年	104	100.0	5.8	36.5	14.4	56.7	1.0	1.9	2.9	40.4
3~5 年	93	100.0	4.3	32.3	20.4	57.0	2.2	0.0	2.2	40.9
5~10 年	138	100.0	2.2	49.3	12.3	63.8	0.0	0.0	0.0	36.2
10~15 年	115	100.0	6.1	44.3	13.9	64.3	0.0	0.0	0.0	35.7
15~20 年	106	100.0	3.8	43.4	18.9	66.0	0.0	0.0	0.0	34.0
20 年以上	218	100.0	5.5	53.7	13.3	72.5	0.9	0.9	1.8	25.7

附表 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」？

		樣本 數	合計	非常 滿意	滿意	普通	正面 評價	不 滿意	非常 不滿 意	負面 評價	無意 見
	總計	813	100.0	4.7	45.0	15.7	65.4	0.6	0.5	1.1	33.5
性別	男性	372	100.0	7.0	47.0	17.5	71.5	1.3	1.1	2.4	26.1
#	女性	441	100.0	2.7	43.3	14.3	60.3	0.0	0.0	0.0	39.7
行業	海運承攬業	361	100.0	4.4	37.7	13.6	55.7	0.0	0.0	0.0	44.3
別	船舶運送業	96	100.0	6.3	45.8	20.8	72.9	0.0	2.1	2.1	25.0
#	船務代理業	310	100.0	5.2	51.0	17.4	73.5	1.3	0.6	1.9	24.5
	貨櫃集散站 經營業	46	100.0	0.0	60.9	10.9	71.7	2.2	0.0	2.2	26.1
職務	公司負責人	51	100.0	2.0	51.0	5.9	58.8	0.0	3.9	3.9	37.3
#	業務主管	315	100.0	6.3	46.3	14.9	67.6	1.3	0.0	1.3	31.1
	業務承辦人	293	100.0	5.5	43.3	18.1	66.9	0.3	0.7	1.0	32.1
	其他	154	100.0	0.6	43.5	16.2	60.4	0.0	0.0	0.0	39.6
年資	未滿 1 年	39	100.0	5.1	35.9	20.5	61.5	0.0	0.0	0.0	38.5
#	1~3 年	104	100.0	3.8	39.4	13.5	56.7	0.0	1.9	1.9	41.3
	3~5 年	93	100.0	4.3	30.1	29.0	63.4	2.2	0.0	2.2	34.4
	5~10 年	138	100.0	2.2	49.3	10.9	62.3	0.7	0.0	0.7	37.0
	10~15 年	115	100.0	7.8	45.2	12.2	65.2	0.0	0.0	0.0	34.8
	15~20 年	106	100.0	3.8	41.5	20.8	66.0	0.0	0.0	0.0	34.0
	20 年以上	218	100.0	5.5	54.6	12.8	72.9	0.9	0.9	1.8	25.2

附表 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」？

	樣本 數	合計	非常 滿意	滿意	普通	正面 評價	不 滿意	非常 不滿意	負面 評價	無意 見
總計	813	100.0	4.7	47.1	15.3	67.0	0.1	0.5	0.6	32.3
性別	男性	372	100.0	7.0	48.9	16.9	72.8	0.3	1.1	25.8
#	女性	441	100.0	2.7	45.6	13.8	62.1	0.0	0.0	37.9
行業	海運承攬業	361	100.0	4.4	39.6	13.3	57.3	0.0	0.0	42.7
別	船舶運送業	96	100.0	6.3	47.9	19.8	74.0	0.0	2.1	24.0
#	船務代理業	310	100.0	5.2	53.9	16.5	75.5	0.3	0.6	23.5
	貨櫃集散站 經營業	46	100.0	0.0	58.7	13.0	71.7	0.0	0.0	28.3
職務	公司負責人	51	100.0	2.0	52.9	5.9	60.8	0.0	3.9	35.3
#	業務主管	315	100.0	6.3	46.0	15.6	67.9	0.3	0.0	31.7
	業務承辦人	293	100.0	5.5	48.1	17.4	71.0	0.0	0.7	28.3
	其他	154	100.0	0.6	45.5	13.6	59.7	0.0	0.0	40.3
年資	未滿 1 年	39	100.0	5.1	35.9	20.5	61.5	0.0	0.0	38.5
	1~3 年	104	100.0	3.8	40.4	14.4	58.7	0.0	1.9	39.4
	3~5 年	93	100.0	4.3	36.6	22.6	63.4	0.0	0.0	36.6
	5~10 年	138	100.0	2.2	51.4	12.3	65.9	0.0	0.0	34.1
	10~15 年	115	100.0	7.8	47.0	11.3	66.1	0.0	0.0	33.9
	15~20 年	106	100.0	3.8	43.4	20.8	67.9	0.0	0.0	32.1
	20 年以上	218	100.0	5.5	56.0	12.8	74.3	0.5	0.9	24.3

附表 19. 請問您有沒有向航港局相關單位提出申訴過？

		樣本數	合計	有	沒有
總計		813	100.0	4.2	95.8
性別	男性	372	100.0	5.9	94.1
	* 女性	441	100.0	2.7	97.3
行業別	海運承攬業	361	100.0	1.4	98.6
	船舶運送業	96	100.0	2.1	97.9
	船務代理業	310	100.0	7.4	92.6
	# 貨櫃集散站經營業	46	100.0	8.7	91.3
職務	公司負責人	51	100.0	5.9	94.1
	業務主管	315	100.0	6.3	93.7
	* 業務承辦人	293	100.0	3.8	96.2
	其他	154	100.0	0.0	100.0
年資	未滿 1 年	39	100.0	0.0	100.0
	1~3 年	104	100.0	1.9	98.1
	3~5 年	93	100.0	2.2	97.8
	5~10 年	138	100.0	6.5	93.5
	# 10~15 年	115	100.0	0.0	100.0
	15~20 年	106	100.0	3.8	96.2
	20 年以上	218	100.0	7.8	92.2

附表 20. 請問您滿不滿意航港局相關單位的「申訴管道的暢通性」？

		樣本 數	合計	非常 滿意	滿意	普通	正面 評價	不 滿意	非常 不滿 意	負面 評價	無意 見
	總計	34	100.0	0.0	55.9	26.5	82.4	17.6	0.0	17.6	0.0
性別	男性	22	100.0	0.0	68.2	22.7	90.9	9.1	0.0	9.1	0.0
	女性	12	100.0	0.0	33.3	33.3	66.7	33.3	0.0	33.3	0.0
行業 別 #	海運承攬業	5	100.0	0.0	60.0	40.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	船舶運送業	2	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0
	船務代理業	23	100.0	0.0	60.9	30.4	91.3	8.7	0.0	8.7	0.0
	貨櫃集散站 經營業	4	100.0	0.0	50.0	0.0	50.0	50.0	0.0	50.0	0.0
	公司負責人	3	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
職務 #	業務主管	20	100.0	0.0	55.0	15.0	70.0	30.0	0.0	30.0	0.0
	業務承辦人	11	100.0	0.0	45.5	54.5	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	其他	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
年資 #	未滿 1 年	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	1~3 年	2	100.0	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	3~5 年	2	100.0	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	5~10 年	9	100.0	0.0	33.3	44.4	77.8	22.2	0.0	22.2	0.0
	10~15 年	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	15~20 年	4	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	20 年以上	17	100.0	0.0	70.6	5.9	76.5	23.5	0.0	23.5	0.0

附表 21. 請問您滿不滿意航港局或所屬機關的「申訴處理」？

	樣本 數	合計	非常 滿意	滿意	普通	正面 評價	不 滿意	非常 不滿 意	負面 評價	無意 見
總計	34	100.0	8.8	47.1	20.6	76.5	23.5	0.0	23.5	0.0
性別										
男性	22	100.0	13.6	45.5	22.7	81.8	18.2	0.0	18.2	0.0
女性	12	100.0	0.0	50.0	16.7	66.7	33.3	0.0	33.3	0.0
行業										
別										
#										
海運承攬業	5	100.0	40.0	0.0	40.0	80.0	20.0	0.0	20.0	0.0
船舶運送業	2	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0
船務代理業	23	100.0	4.3	60.9	21.7	87.0	13.0	0.0	13.0	0.0
貨櫃集散站 經營業	4	100.0	0.0	50.0	0.0	50.0	50.0	0.0	50.0	0.0
職務										
#										
公司負責人	3	100.0	33.3	66.7	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
業務主管	20	100.0	10.0	40.0	10.0	60.0	40.0	0.0	40.0	0.0
業務承辦人	11	100.0	0.0	54.5	45.5	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
其他	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
年資										
#										
未滿 1 年	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
1~3 年	2	100.0	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
3~5 年	2	100.0	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
5~10 年	9	100.0	0.0	44.4	33.3	77.8	22.2	0.0	22.2	0.0
10~15 年	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
15~20 年	4	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
20 年以上	17	100.0	17.6	47.1	0.0	64.7	35.3	0.0	35.3	0.0

附表 21.1.請問您不滿意的主要原因為何？(複選)

		樣本數	合計	申訴管理 不夠暢通	處理時效 有待加強	申訴事項 未得到解 決	受理單位 對法規不 熟悉或曲 解法令	其他
總計		8	100.0	0.0	75.0	50.0	25.0	0.0
性別	男性	4	100.0	0.0	50.0	50.0	50.0	0.0
	女性	4	100.0	0.0	100.0	50.0	0.0	0.0
行業 別	海運承攬業	1	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
	船舶運送業	2	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
	船務代理業	3	100.0	0.0	66.7	100.0	0.0	0.0
	貨櫃集散站經營 業	2	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0
職務	公司負責人	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	業務主管	8	100.0	0.0	75.0	50.0	25.0	0.0
	業務承辦人	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	其他	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
年資	未滿 1 年	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	1~3 年	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	3~5 年	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	5~10 年	2	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
	10~15 年	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	15~20 年	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	20 年以上	6	100.0	0.0	66.7	66.7	33.3	0.0

附表 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？

		樣本 數	合計	非常 滿意	滿意	普通	正面 評價	不 滿意	非常 不滿意	負面 評價	無意 見
	總計	813	100.0	6.5	60.0	16.0	82.5	1.0	0.2	1.2	16.2
性別	男性	372	100.0	8.3	62.9	16.1	87.4	1.6	0.5	2.2	10.5
#	女性	441	100.0	5.0	57.6	15.9	78.5	0.5	0.0	0.5	21.1
行業	海運承攬業	361	100.0	5.5	59.3	12.7	77.6	0.0	0.0	0.0	22.4
別	船舶運送業	96	100.0	8.3	59.4	17.7	85.4	0.0	2.1	2.1	12.5
#	船務代理業	310	100.0	8.1	58.4	20.3	86.8	1.9	0.0	1.9	11.3
	貨櫃集散站 經營業	46	100.0	0.0	78.3	8.7	87.0	4.3	0.0	4.3	8.7
職務	公司負責人	51	100.0	9.8	64.7	5.9	80.4	0.0	0.0	0.0	19.6
#	業務主管	315	100.0	7.9	60.3	18.7	87.0	0.6	0.0	0.6	12.4
	業務承辦人	293	100.0	5.8	61.1	16.0	82.9	2.0	0.7	2.7	14.3
	其他	154	100.0	3.9	55.8	13.6	73.4	0.0	0.0	0.0	26.6
年資	未滿 1 年	39	100.0	7.7	56.4	15.4	79.5	0.0	0.0	0.0	20.5
#	1~3 年	104	100.0	3.8	65.4	14.4	83.7	1.9	1.9	3.8	12.5
	3~5 年	93	100.0	2.2	51.6	20.4	74.2	2.2	0.0	2.2	23.7
	5~10 年	138	100.0	4.3	58.0	14.5	76.8	1.4	0.0	1.4	21.7
	10~15 年	115	100.0	9.6	57.4	16.5	83.5	1.7	0.0	1.7	14.8
	15~20 年	106	100.0	5.7	59.4	18.9	84.0	0.0	0.0	0.0	16.0
	20 年以上	218	100.0	9.6	64.7	14.2	88.5	0.0	0.0	0.0	11.5

附表 23. 整體來說，請問您滿不滿意航港局過去二年的表現？

	樣本 數	合計	非常 滿意	滿意	普通	正面 評價	不 滿意	非常 不滿 意	負面 評價	無意 見
總計	813	100.0	6.3	61.0	19.7	87.0	0.9	0.2	1.1	11.9
性別 男性	372	100.0	9.4	62.6	17.5	89.5	1.3	0.5	1.9	8.6
# 女性	441	100.0	3.6	59.6	21.5	84.8	0.5	0.0	0.5	14.7
行業 海運承攬業	361	100.0	3.6	58.7	18.6	87.0	0.6	0.0	0.6	18.6
別 船舶運送業	96	100.0	10.4	53.1	24.0	80.9	0.0	2.1	2.1	10.4
# 船務代理業	310	100.0	9.0	62.9	20.6	87.5	1.0	0.0	1.0	6.5
貨櫃集散站 經營業	46	100.0	0.0	82.6	13.0	92.6	4.3	0.0	4.3	0.0
職務 公司負責人	51	100.0	9.8	62.7	0.0	95.7	0.0	0.0	0.0	27.5
業務主管	315	100.0	9.2	59.7	21.9	87.0	1.3	0.0	1.3	7.9
# 業務承辦人	293	100.0	4.4	64.5	20.8	72.5	0.0	0.7	0.7	9.6
其他	154	100.0	2.6	56.5	19.5	90.8	1.9	0.0	1.9	19.5
年資 未滿 1 年	39	100.0	7.7	56.4	15.4	89.8	0.0	0.0	0.0	20.5
# 1~3 年	104	100.0	3.8	60.6	24.0	78.6	1.0	1.9	2.9	8.7
3~5 年	93	100.0	4.3	61.3	25.8	87.0	2.2	0.0	2.2	6.5
5~10 年	138	100.0	2.9	56.5	22.5	79.5	0.7	0.0	0.7	17.4
10~15 年	115	100.0	7.8	63.5	19.1	88.5	1.7	0.0	1.7	7.8
15~20 年	106	100.0	3.8	58.5	19.8	91.4	0.0	0.0	0.0	17.9
20 年以上	218	100.0	10.6	64.7	14.2	81.9	0.5	0.0	0.5	10.1