

財政部關務署高雄關
110 年度為民服務問卷調查
調查報告



中華民國 110 年 8 月

目 錄

表 目 錄.....	ii
圖 目 錄.....	iii
壹、調查主旨及依據	1
貳、調查過程與方法	3
一、問卷設計.....	3
二、調查對象.....	3
三、調查項目	3
四、抽樣設計.....	4
五、調查方式.....	4
六、調查時間.....	4
七、問卷完成情形.....	5
八、資料處理及分析方法.....	6
參、相關業者之調查結果分析	7
一、對本關洽公環境及設施之滿意度.....	7
二、對本關同仁各項服務之滿意度.....	11
三、對本關各項作業及服務措施之滿意度.....	21
四、對本關所提出的具體意見及建議事項.....	33
肆、年度調查之比較結果	35
本關近 10 年相關調查結果之比較（相關業者）	35
伍、民眾建議事項之本關處理及回應	39
民眾建議事項之本關處理及回應.....	39
陸、結論與建議	45
附錄一：訪問之回應內容統計表	49
附錄二：信度與效度分析之結果	65
附錄三：問卷	73

表 目 錄

表 2.1 調查問卷之訪問成功率一覽表	5
表 3.1 相關業者對「洽公環境」的滿意程度	7
表 3.2 相關業者對「洽公環境」不滿意的處所	8
表 3.3 相關業者對「洽公環境」不滿意的原因	8
表 3.4 相關業者對「洽公設施」的滿意程度	9
表 3.5 相關業者對「洽公設施」不滿意的處所	10
表 3.6 相關業者對「洽公設施」不滿意的原因	10
表 3.7 相關業者對「電話服務禮貌」的滿意程度	11
表 3.8 相關業者對「電話服務禮貌」不滿意的原因	12
表 3.9 相關業者對「承辦人員服務態度」的滿意程度	13
表 3.10 相關業者對「承辦人員服務態度」不滿意的原因	14
表 3.11 相關業者對「職務代理人服務態度」的滿意程度	15
表 3.12 相關業者對「職務代理人服務態度」不滿意的原因	16
表 3.13 相關業者對「處理案件專業性」的滿意程度	17
表 3.14 相關業者對「處理案件專業性」不滿意的原因	18
表 3.15 相關業者對本關「整體服務」的滿意程度	19
表 3.16 相關業者對本關「整體服務」不滿意的原因	20
表 3.17 相關業者對本關「網站服務措施」的滿意程度	21
表 3.18 相關業者對本關「網站服務措施」不滿意的原因	22
表 3.19 相關業者對本關「網站提供之線上申辦服務」的滿意程度	23
表 3.20 相關業者對本關「網站提供之線上申辦服務」的滿意程度	24
表 3.21 相關業者對本關可多增加哪些線上服務的意見及建議	25
表 3.22 相關業者對本關「辦理各項講習、說明會、研討會」的滿意程度	26
表 3.23 相關業者對本關「辦理各項講習、說明會、研討會」不滿意的原因	27
表 3.24 相關業者對本關「納保事項服務單一窗口」的滿意程度	28
表 3.25 相關業者對本關「納保事項服務單一窗口」不滿意的原因	29
表 3.26 受訪業者向本關提出建議、申訴或問題之管道	30
表 3.27 相關業者對本關「處理建議、申訴或問題」的滿意程度	31
表 3.28 相關業者對本關「處理建議、申訴或問題」不滿意的原因	32
表 3.29 相關業者對本關所提出的具體意見及建議事項	33
表 4.1 高雄關近 10 年服務項目及措施之滿意度比較表（相關業者）	35
表 5.1 高雄關對於相關業者各項反映意見之處理情形一覽表	39

圖目錄

圖 3.1 相關業者對「洽公環境」的滿意程度	7
圖 3.2 相關業者對「洽公設施」的滿意程度	9
圖 3.3 相關業者對「電話服務禮貌」的滿意程度	11
圖 3.4 相關業者對「承辦人員服務態度」的滿意程度	13
圖 3.5 相關業者對「職務代理人服務態度」的滿意程度	15
圖 3.6 相關業者對「處理案件專業性」的滿意程度	17
圖 3.7 相關業者對本關「整體服務」的滿意程度	19
圖 3.8 相關業者對本關「網站服務措施」的滿意程度	21
圖 3.9 相關業者對本關「網站提供之線上申辦服務」的滿意程度	23
圖 3.10 相關業者對本關「辦理各項講習、說明會、研討會」的滿意程度	26
圖 3.11 相關業者對本關「納保事項服務單一窗口」的滿意程度	28
圖 3.12 相關業者對本關「處理建議、申訴或問題」的滿意程度	31

壹、調查主旨及依據

一、緣起

本關為民服務工作向來注重商民之反映，廣開民眾建言管道，除設有電子及民眾意見信箱、舉辦業界座談會外，並建置服務中心，派駐專人提供各項便民服務，以落實民意為依歸之服務理念。「便民服務，簡化作業；提升績效，優質通關」為本關服務目標。因此，每年均透過辦理調查研究之方式，以充分掌握民意，瞭解商民對本關各項業務措施滿意程度及各項服務推動績效，俾作為日後施政改進之參考。

二、目的

- (一) 瞭解相關業者（包含報關業、運輸業、倉儲業、貨棧業、貨櫃集散站業、保稅業者等，以下皆同）對於本關各項為民服務工作之滿意情形，包括對本關洽公環境、硬體服務設施、對本關同仁電話服務禮貌、服務態度及專業性、職務代理人服務態度、通關作業流程、網站內容、各項服務措施及整體服務之滿意度¹。
- (二) 比較各年度之調查結果，瞭解本關各項為民服務工作績效增減情形，以檢討、改進為民服務作業。

¹ 本關原本除了相關業者之外，也會進行「入出境旅客」的意見調查。惟 109-110 年因新冠肺炎疫情之影響，導致入出境旅客數量銳減，故而這兩年並無執行「入出境旅客」部份之調查。

三、依據

依據行政院 106 年 1 月 9 日院授發社字第 1061300008 號函頒「政府服務躍升方案」辦理。

貳、調查過程與方法

在調查過程與方法方面，茲將本次調查研究的問卷設計、調查對象、調查項目、抽樣設計、調查方式、調查時間、問卷完成情形、資料處理及分析方法，分別說明如下：

一、問卷設計

問卷設計由本關議定研究主題後，延請相關學術及業務專家共同設計，經由本關審核之後，方才定稿並施行之。

二、調查對象

以本關服務轄區內之報關業、運輸業、倉儲業、貨棧業、貨櫃集散站業、保稅業者...等為此次調查母體，受訪對象為上述相關業者及廠商負責或熟悉該公司通關業務之人員。

三、調查項目

本年度的為民服務問卷調查，包含三大部分的意見測量：第一部分為商民對於洽公環境及本關人員各項服務的滿意度；第二部分為商民對於各項作業及服務措施的滿意度；第三部分為商民對本關各項政策及服務事項的建議事項。

四、抽樣設計

依據本次調查的研究需求，可供調查之母體清冊包括本關建置的轄區內之相關業者 897 家（含本關服務轄區內之報關業、運輸業、倉儲業、貨棧業、貨櫃集散站業、保稅業者），抽樣方式為普查。

五、調查方式

本調查案是以電話訪問之方式進行獨立樣本訪問，並全程以「電腦輔助電話訪問」系統(Computer Assisted Telephone Interviewing, CATI)來進行訪問。CATI 系統可將訪問過程制式化，舉凡題目順序、跳題追問、隨機選項、隨機題目...等電話訪問所需要的功能，都可以藉由 CATI 系統完成。同時，再配合「訪問監督系統」進行控管程序，研究人員可對訪問過程即時監控，以確保調查品質。

六、調查時間

在相關業者部分，由全國公信力民意調查股份有限公司於 110 年 8 月 17 日（週二）及 8 月 18 日（週三）的下午 13:00 至 17:00 間進行電話訪問調查，共計完成有效樣本 323 份。

七、問卷完成情形

在相關業者方面，總計完成的有效成功問卷為 323 份，成功率為 36.0%，在 95%信賴度下，抽樣誤差為 ± 4.36 個百分點。訪問成功率及抽樣誤差請參見表 2.1。

$$\text{抽樣誤差之計算公式：} \pm Z_{\frac{\alpha}{2}} \times \sqrt{\frac{P(1-P)}{n}} \times \sqrt{\frac{N-n}{N-1}}$$

1. P 以 1/2 (最大可能機率) 代入
2. 95%信賴水準， $\alpha=0.05$ ，其值等於 1.96
3. N 為母體數， n 為有效樣本數

表 2.1 調查問卷之訪問成功率一覽表

調查類別	訪問 樣本數	有效 成功份數	有效 訪問率	95%信賴度 之抽樣誤差
相關業者	897	323	36.0%	$\pm 4.36\%$

說明：本研究之調查結果，「百分比」計算方式為計算至萬分位，四捨五入至千分位。故將各百分比相加可能不等於 100%，此乃因採用四捨五入處理所致。以下報告本文及附錄內容之各圖表計算方式皆同，呈現方式亦相同，故不予贅述。

八、資料處理及分析方法

本調查所使用的統計電腦軟體為「SPSS 統計分析軟體」(Statistical Package for the Social Science)。針對本次調查主題、各題目的類型、特性及代表意義，主要是採取「次數分配分析」(Frequency Analysis) 的統計分析方法。此一分析方法用以瞭解受訪樣本之基本特性、認知、評價、滿意狀況之分配狀況，主要功能為針對分類性變數進行整體分析之用。例如：各題項及基本資料之分析。

計算次數百分比的公式為： $(x/y) * 100$ ， x 代表某問項意見相同之次數， y 代表總次數，透過計算各項意見表達態度或意見佔全體的百分比，可以觀察各因素分布情形及重要性。使用百分比的時機有二，說明相同子群在母體所占比率，如趨勢比較時，觀察項目增加、減少程度或幅度。

$$\text{proportion (p)}=f/n$$

$$\text{percentage(\%)}=(f/n)\times 100=p\times 100$$

f =次數(frequency)，在某一類別中之數目或件數

n =所有類別或項目中之數目的總和

此外，本次的調查結果，「百分比」計算方式為計算至萬分位，四捨五入至千分位。故將各百分比相加可能不等於 100%，此乃因採用四捨五入處理所致。以下報告本文及附錄內容之各圖表計算方式皆同，呈現方式亦相同，故不予贅述。

參、相關業者之調查結果分析

一、對本關洽公環境及設施之滿意度

(一)「洽公環境」方面

1. 調查分析結果：

如表 3.1 及圖 3.1 調查結果所示，除了有 102 位的受訪業者表示「未到過高雄關」、有 1 位的受訪業者「無反應」之外，其餘的受訪業者之中，有 98.2%的業者對於本關洽公環境傾向滿意（20.9%為很滿意，77.3%為滿意）；有 1.8%的業者傾向不滿意（1.8%為不滿意）。

要特別說明的是，由於「無反應」是因為部分受訪的業者，本身無相關接觸經驗或無充份資訊可供評價之參考，故不宜納入滿意度計算之中。因此，報告中有關滿意度的百分比計算方面，均是扣除「無反應」及「無接觸該項服務項目的經驗」後的結果，以下分析內容皆同，故不再贅述。

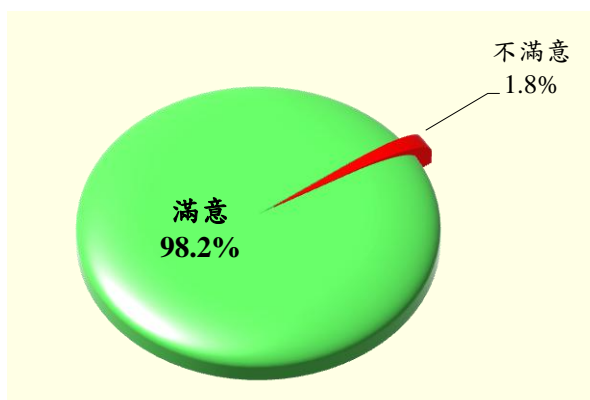


圖 3.1 相關業者對「洽公環境」的滿意程度

表 3.1 相關業者對「洽公環境」的滿意程度

項目	次數	百分比
很滿意	46	20.9
滿意	170	77.3
不滿意	4	1.8
很不滿意	0	0.0
未到過高雄關	102	-
無反應	1	-
總計	323	100.0

說明：本圖表之百分比是扣除「未到過高雄關」及「無反應」後的計算結果。

2. 不滿意處所：

對於本關的洽公環境，受訪業者感到不滿意的處所，如表 3.2 所示。

受訪業者所提出的處所為：「高雄總關」及「高雄前鎮關」。

表 3.2 相關業者對「洽公環境」不滿意的處所

項目內容	回答人數	百分比
高雄總關	3	75.0
高雄前鎮關	1	25.0
總計	4	100.0

說明：有 319 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 4 人。

3. 不滿意原因：

對於本關的洽公環境，受訪業者感到不滿意的原因，如表 3.3 所示。

受訪業者所提出的原因為：「明亮程度」及「禮堂的演講台應更新」。

表 3.3 相關業者對「洽公環境」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
明亮程度	3	75.0
禮堂的演講台應更新	1	25.0
總計	4	100.0

說明：有 319 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 4 人。

(二)「洽公設施」方面

1. 調查分析結果：

如表 3.4 及圖 3.2 的調查結果所示,除了有 95 位的受訪業者表示「未到過高雄關」、有 8 位的受訪業者「無反應」之外,其餘的受訪業者之中,有 98.6%的業者對於本關洽公設施傾向滿意(19.1%為很滿意,79.5%為滿意);有 1.4%的業者傾向不滿意(1.4%為不滿意)。

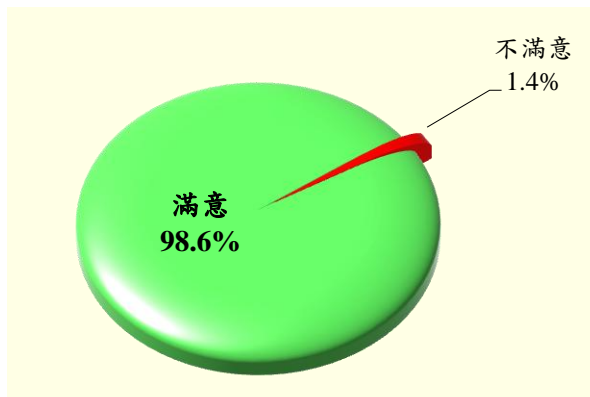


圖 3.2 相關業者對「洽公設施」的滿意程度

表 3.4 相關業者對「洽公設施」的滿意程度

項目	次數	百分比
很滿意	42	19.1
滿意	175	79.5
不滿意	3	1.4
很不滿意	0	0.0
未到過高雄關	95	-
無反應	8	-
總計	323	100.0

說明：本圖表之百分比是扣除「未到過高雄關」及「無反應」後的計算結果。

2. 不滿意處所：

對於本關的洽公設施，受訪業者感到不滿意的處所，如表 3.5 所示。

受訪業者所提出的處所為：「高雄總關」及「加工出口區」。

表 3.5 相關業者對「洽公設施」不滿意的處所

項目內容	回答人數	百分比
高雄總關	1	33.3
加工出口區	1	33.3
無反應	1	33.3
總計	3	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 有 320 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 人。

3. 不滿意原因：

對於本關的洽公設施，受訪業者感到不滿意的原因，如表 3.6 所示。

受訪業者所提出的原因為：「查詢電腦回應速度」及「方向引導」。

表 3.6 相關業者對「洽公設施」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
查詢電腦回應速度	2	66.7
方向引導	1	33.3
總計	3	100.0

說明：有 320 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 人。

二、對本關同仁各項服務之滿意度

(一)「電話服務禮貌」方面

1. 調查分析結果：

如表 3.7 及圖 3.3 的調查結果所示，除了有 38 位的受訪業者表示「無此經驗」、有 2 位的受訪業者「無反應」之外，其餘的受訪業者之中，有 98.2% 的業者對於本關人員的電話服務禮貌傾向滿意（25.1% 為很滿意，73.1% 為滿意）；有 1.8% 的業者傾向不滿意（0.4% 為很不滿意，1.4% 為不滿意）。

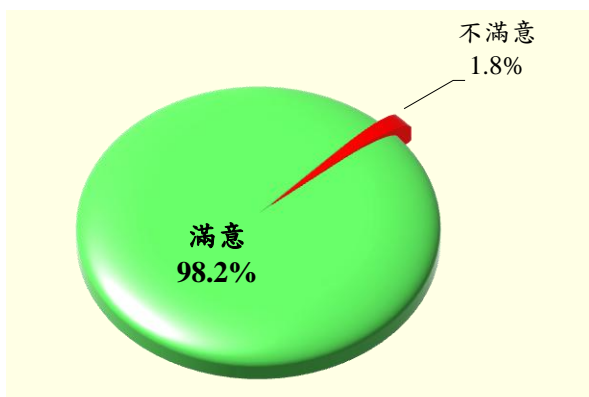


圖 3.3 相關業者對「電話服務禮貌」的滿意程度

表 3.7 相關業者對「電話服務禮貌」的滿意程度

項目	次數	百分比
很滿意	71	25.1
滿意	207	73.1
不滿意	4	1.4
很不滿意	1	0.4
無此經驗	38	-
無反應	2	-
總計	323	100.0

說明：本圖表之百分比是扣除「無此經驗」及「無反應」後的計算結果。

2. 不滿意原因：

對於本關人員的電話服務禮貌，受訪業者感到不滿意的原因，如表 3.8 所示。受訪業者所提出的原因為：「口氣不佳」、「專業性不足」及「電話常轉接」。

表 3.8 相關業者對「電話服務禮貌」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
口氣不佳	2	40.0
專業性不足	2	40.0
電話常轉接	1	20.0
總計	5	100.0

說明：有 318 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 5 人。

(二)「承辦人員服務態度」方面

1. 調查分析結果：

如表 3.9 及圖 3.4 的調查結果所示，除了有 39 位的受訪業者表示「無此經驗」、有 1 位的受訪業者「無反應」之外，其餘的受訪業者之中，有 98.6% 的業者對於本關承辦人員服務態度傾向滿意（27.6% 為很滿意，71.0% 為滿意）；有 1.5% 的業者傾向不滿意（0.4% 為很不滿意，1.1% 為不滿意）。

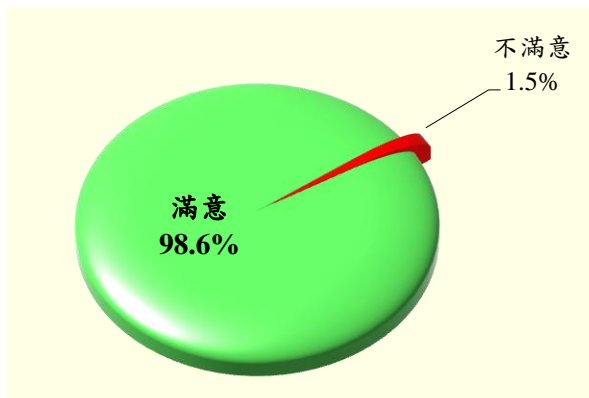


圖 3.4 相關業者對「承辦人員服務態度」的滿意程度

表 3.9 相關業者對「承辦人員服務態度」的滿意程度

項目	次數	百分比
很滿意	78	27.6
滿意	201	71.0
不滿意	3	1.1
很不滿意	1	0.4
無此經驗	39	-
無反應	1	-
總計	323	100.0

說明：本圖表之百分比是扣除「無此經驗」及「無反應」後的計算結果。

2. 不滿意原因：

對於本關承辦人員的服務態度，受訪業者感到不滿意的原因，如表 3.10 所示。受訪業者所提出的原因為：「態度不夠積極，缺乏熱忱度」、「關員一直講電話不理洽公民眾」及「處理關務缺乏彈性，有刁難的感覺」。

表 3.10 相關業者對「承辦人員服務態度」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
態度不夠積極，缺乏熱忱度	2	50.0
關員一直講電話不理洽公民眾	1	25.0
處理關務缺乏彈性，有刁難的感覺	1	25.0
總計	4	100.0

說明：有 319 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 4 人。

(三)「職務代理人服務態度」方面

1. 調查分析結果：

如表 3.11 及圖 3.5 的調查結果所示，除了有 76 位的受訪業者表示「無此經驗」、有 1 位的受訪業者「無反應」之外，其餘的受訪業者之中，有 90.6%的業者對於本關職務代理人服務態度傾向滿意（19.9%為很滿意，70.7%為滿意）；有 9.3%的業者傾向不滿意（9.3%為不滿意）。

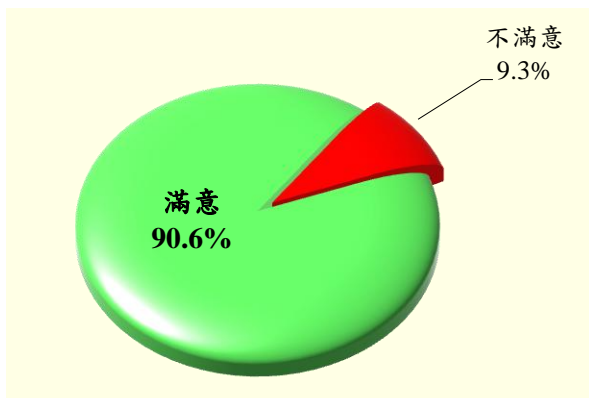


圖 3.5 相關業者對「職務代理人服務態度」的滿意程度

表 3.11 相關業者對「職務代理人服務態度」的滿意程度

項目	次數	百分比
很滿意	49	19.9
滿意	174	70.7
不滿意	23	9.3
很不滿意	0	0.0
無此經驗	76	-
無反應	1	-
總計	323	100.0

說明：本圖表之百分比是扣除「無此經驗」及「無反應」後的計算結果。

2. 不滿意原因：

對於本關職務代理人的服務態度，受訪業者感到不滿意的原因，如表 3.12 所示。受訪業者所提出的原因為：「職務代理人會推託，請業者下次再來」、「職務代理人不專業；對業務不熟悉」、「無法接續並確實代理處理案件」、「職務代理人無法即時處理問題」、「職務代理人無法回覆相關問題」及「找不到職務代理人」。

表 3.12 相關業者對「職務代理人服務態度」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
職務代理人會推託，請業者下次再來	8	34.8
職務代理人不專業；對業務不熟悉	5	21.7
無法接續並確實代理處理案件	4	17.4
職務代理人無法即時處理問題	4	17.4
職務代理人無法回覆相關問題	1	4.3
找不到職務代理人	1	4.3
總計	23	100.0

說明：有 300 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 23 人。

(四)「處理案件專業性」方面

1. 調查分析結果：

如表 3.13 及圖 3.6 的調查結果所示，除了有 36 位的受訪業者表示「無此經驗」、有 2 位的受訪業者「無反應」之外，其餘的受訪業者之中，有 95.8% 的業者對於本關承辦人員的處理案件專業性傾向滿意（21.8% 為很滿意，74.0% 為滿意）；有 4.2% 的業者傾向不滿意（4.2% 為不滿意）。

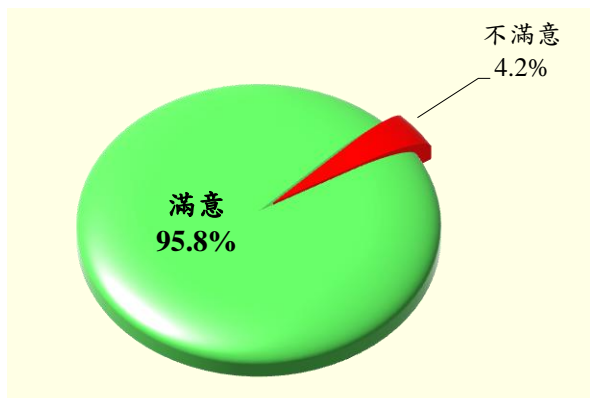


圖 3.6 相關業者對「處理案件專業性」的滿意程度

表 3.13 相關業者對「處理案件專業性」的滿意程度

項目	次數	百分比
很滿意	62	21.8
滿意	211	74.0
不滿意	12	4.2
很不滿意	0	0.0
無此經驗	36	-
無反應	2	-
總計	323	100.0

說明：本圖表之百分比是扣除「無此經驗」及「無反應」後的計算結果。

2. 不滿意原因：

對於本關承辦人員的處理案件專業性，受訪業者感到不滿意的原因，如表 3.14 所示。受訪業者所提出的原因為：「關員的專業度不夠」、「辦理關務時會拖延，未能即時回覆」、「關員處理態度不夠彈性，太制式化」、「關員對於法令、稅則及文件，沒有一致的認定標準」、「關員應積極協助商民處理關務」、「關員一次就講清楚要業者所準備的文件」、「關員調動頻繁，致使關員專業不足」及「新進關員不夠專業」。

表 3.14 相關業者對「處理案件專業性」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
關員的專業度不夠	2	16.7
辦理關務時會拖延，未能即時回覆	2	16.7
關員處理態度不夠彈性，太制式化	2	16.7
關員對於法令、稅則及文件，沒有一致的認定標準	1	8.3
關員應積極協助商民處理關務	1	8.3
關員一次就講清楚要業者所準備的文件	1	8.3
關員調動頻繁，致使關員專業不足	1	8.3
新進關員不夠專業	1	8.3
無反應	1	8.3
總計	12	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 有 311 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 12 人。

(五)「整體服務」方面

1. 調查分析結果：

如表 3.15 及圖 3.7 的調查結果所示，除了有 14 位的受訪業者「無反應」之外，其餘的受訪業者之中，有 98.7% 的業者對於本關「整體服務」傾向滿意（20.1% 為很滿意，78.6% 為滿意）；有 1.3% 的業者傾向不滿意（1.3% 為不滿意）。

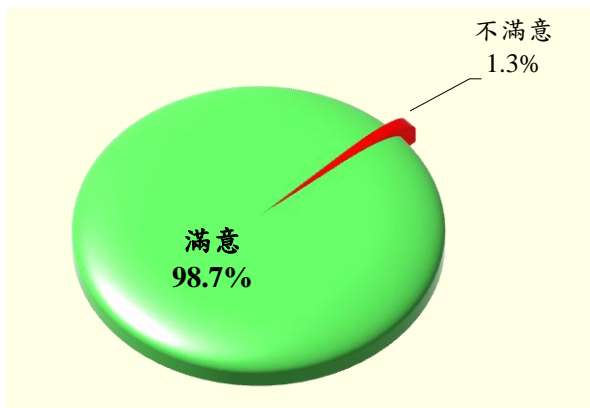


圖 3.7 相關業者對本關「整體服務」的滿意程度

表 3.15 相關業者對本關「整體服務」的滿意程度

項目	次數	百分比
很滿意	62	20.1
滿意	243	78.6
不滿意	4	1.3
很不滿意	0	0.0
無反應	14	-
總計	323	100.0

說明：本圖表之百分比是扣除「無反應」後的計算結果。

2. 不滿意原因：

對於本關「整體服務」，受訪業者感到不滿意的原因，如表 3.16 所示。受訪業者所提出的原因為：「關員態度不夠積極，處理關務會拖延」、「關員不接受業者解釋，太過主觀」及「處理關務缺乏彈性，有刁難的感覺」。

表 3.16 相關業者對本關「整體服務」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
關員態度不夠積極，處理關務會拖延	2	50.0
關員不接受業者解釋，太過主觀	1	25.0
處理關務缺乏彈性，有刁難的感覺	1	25.0
總計	4	100.0

說明：有 319 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 4 人。

三、對本關各項作業及服務措施之滿意度

(一)「網站服務措施」方面

1. 調查分析結果：

如表 3.17 及圖 3.8 的調查結果所示，除了有 52 位的受訪業者表示「無此經驗」、有 1 位的受訪業者「無反應」之外，其餘的受訪業者之中，有 95.1%的業者對於本關網站服務措施傾向滿意（17.0%為很滿意，78.1%為滿意）；有 4.8%的業者傾向不滿意（0.4%為很不滿意，4.4%為不滿意）。

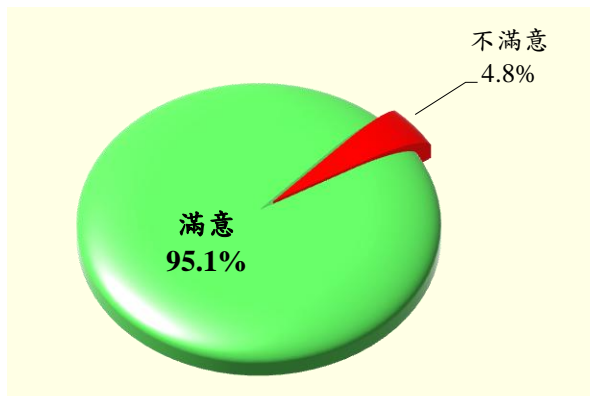


圖 3.8 相關業者對本關「網站服務措施」的滿意程度

表 3.17 相關業者對本關「網站服務措施」的滿意程度

項目	次數	百分比
很滿意	46	17.0
滿意	211	78.1
不滿意	12	4.4
很不滿意	1	0.4
無此經驗	52	-
無反應	1	-
總計	323	100.0

說明：本圖表之百分比是扣除「無此經驗」及「無反應」後的計算結果。

2. 不滿意原因：

對於本關的網站服務措施，受訪業者感到不滿意的原因，如表 3.18 所示。受訪業者所提出的原因為：「網路速度太慢、不易連上」、「網站找資料的功能，沒以前方便好用」、「網站的更新速度太慢」、「多提供一些案例及常見問題答詢之資料」、「稅則部份不好查，資料查不到」、「有些連結點進去後，無法有效連結」、「網站分類不佳，資料不好尋找」及「按一個連結就要輸入一次代號密碼，不方便」。

表 3.18 相關業者對本關「網站服務措施」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
網路速度太慢、不易連上	4	30.8
網站找資料的功能，沒以前方便好用	2	15.4
網站的更新速度太慢	1	7.7
多提供一些案例及常見問題答詢之資料	1	7.7
稅則部份不好查，資料查不到	1	7.7
有些連結點進去後，無法有效連結	1	7.7
網站分類不佳，資料不好尋找	1	7.7
按一個連結就要輸入一次代號密碼，不方便	1	7.7
無反應	1	7.7
總計	13	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 310 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 13 人。

(二)「網站提供之線上申辦服務」方面

1. 調查分析結果：

如表 3.19 及圖 3.9 的調查結果所示，除了有 85 位的受訪業者表示「無此經驗」之外，其餘的受訪業者之中，有 98.7% 的業者對於本關網站提供之線上申辦服務傾向滿意（21.0% 為很滿意，77.7% 為滿意）；有 1.3% 的業者傾向不滿意（1.3% 為不滿意）。

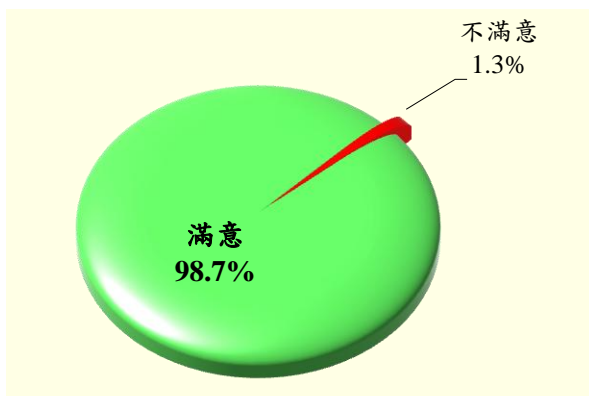


圖 3.9 相關業者對本關「網站提供之線上申辦服務」的滿意程度

表 3.19 相關業者對本關「網站提供之線上申辦服務」的滿意程度

項目	次數	百分比
很滿意	50	21.0
滿意	185	77.7
不滿意	3	1.3
很不滿意	0	0.0
無此經驗	85	-
無反應	0	-
總計	323	100.0

說明：本圖表之百分比是扣除「無此經驗」及「無反應」後的計算結果。

2. 不滿意原因：

對於本關網站提供之線上申辦服務，受訪業者感到不滿意的原因，如表 3.20 所示。受訪業者所提出的原因為：「表單種類需即時更新」及「原料內銷轉售要填的資料太多，希望簡化」。

表 3.20 相關業者對本關「網站提供之線上申辦服務」的滿意程度

項目內容	回答人數	百分比
表單種類需即時更新	1	33.3
原料內銷轉售要填的資料太多，希望簡化	1	33.3
無反應	1	33.3
總計	3	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 有 320 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 人。

(三)「本關可多增加的線上服務」方面

調查分析結果：

相關業者認為高雄關可多增加哪些線上服務的意見及建議？有 39.3%的受訪業者沒有表達明確的意見，有 57.6%的受訪業者表示「已經很好，不用增加」。其次，有 10 位受訪業者提出比較具體的建議。這些建議及意見如表 3.21 所列。

表 3.21 相關業者對本關可多增加哪些線上服務的意見及建議

項目內容	回答人數	百分比
希望加強上網查詢進出貨時間之功能	1	0.3
希望增加無紙化線上查帳之功能	1	0.3
加強案件流程進度的查詢功能	1	0.3
增加航船相關文件線上化及無紙化	1	0.3
多增加稅則適用的實例內容	1	0.3
增加線上即時答詢之功能/增加線上客服功能	1	0.3
稅則查詢之便民服務	1	0.3
加工區保稅廠的線上窗口不完整	1	0.3
結算表可以線上作業，不用再列印	1	0.3
加強稅則預審功能	1	0.3
已經很好，不用增加	186	57.6
無反應	127	39.3
總計	323	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

(四)「辦理各項講習、說明會、座談會」方面

1. 調查分析結果：

如表 3.22 及圖 3.10 的調查結果所示，除了有 107 位的受訪業者表示「無此經驗」、有 2 位的受訪業者「無反應」之外，其餘的受訪業者之中，有 98.1%的業者對於本關辦理各項講習、說明會、座談會傾向滿意（20.1%為很滿意，78.0%為滿意）；有 1.9%的業者傾向不滿意（1.9%為不滿意）。

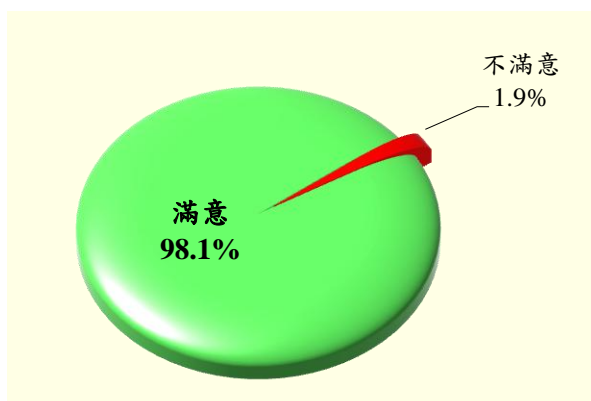


表 3.22 相關業者對本關「辦理各項講習、說明會、座談會」的滿意程度

項目	次數	百分比
很滿意	43	20.1
滿意	167	78.0
不滿意	4	1.9
很不滿意	0	0.0
無此經驗	107	-
無反應	2	-
總計	323	100.0

圖 3.10 相關業者對本關「辦理各項講習、說明會、座談會」的滿意程度

說明：本圖表之百分比是扣除「無此經驗」及「無反應」後的計算結果。

2. 不滿意原因：

對於本關辦理各項講習、說明會、座談會，受訪業者感到不滿意的原因，如表 3.23 所示。受訪業者所提出的原因為：「加強課程內容及實用性」、「應提供相關會議資料」及「相關的資訊不夠充足」。

表 3.23 相關業者對本關「辦理各項講習、說明會、座談會」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
加強課程內容及實用性	2	50.0
應提供相關會議資料	1	25.0
相關的資訊不夠充足	1	25.0
總計	4	100.0

說明：有 319 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 4 人。

(五)「納保事項服務單一窗口」方面

1. 調查分析結果：

如表 3.24 及圖 3.11 的調查結果所示，除了有 216 位的受訪業者表示「無此經驗」、有 6 位的受訪業者「無反應」之外，其餘的受訪業者之中，有 99.0%的業者對於本關「納保事項服務單一窗口」傾向滿意（20.8%為很滿意，78.2%為滿意）；有 1.0%的業者傾向不滿意（1.0%為不滿意）。

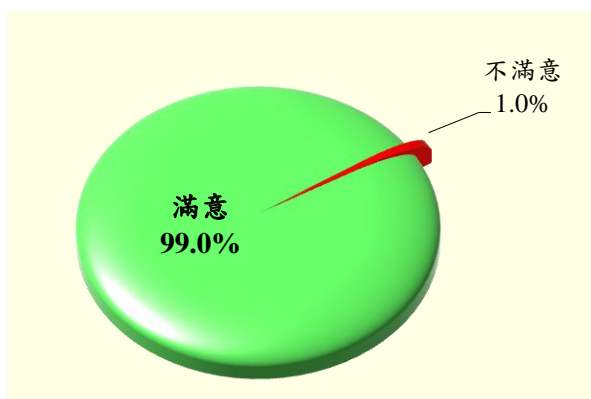


圖 3.11 相關業者對本關「納保事項服務單一窗口」的滿意程度

表 3.24 相關業者對本關「納保事項服務單一窗口」的滿意程度

項目	次數	百分比
很滿意	21	20.8
滿意	79	78.2
不滿意	1	1.0
很不滿意	0	0.0
無此經驗	216	-
無反應	6	-
總計	323	100.0

說明：本圖表之百分比是扣除「無此經驗」及「無反應」後的計算結果。

2. 不滿意原因：

對於本關「納保事項服務單一窗口」，受訪業者感到不滿意的原因，如表 3.25 所示。受訪業者所提出的原因，只有一個為：「應加強此一服務措施內容的宣導」。

表 3.25 相關業者對本關「納保事項服務單一窗口」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
應加強此一服務措施內容的宣導	1	100.0
總計	1	100.0

說明：有 322 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 1 人。

(六)「向本關提出建議、申訴或問題之管道」方面**調查分析結果：**

受訪業者主要是透過哪些方式和管道來向本關提出建議、申訴或問題？調查結果如表 3.26 所示。前 3 項依序為：1.「本關電話」(49.8%)，2.「親自至本關協談」(17.3%)，3.「E-mail 電子信箱」(17.3%)。其餘的項目則較少，回答次數都在 30 以下，百分比在 8% 以下。最後，有 22.0% 表示「未曾提出建議、申訴或問題」。

表 3.26 受訪業者向本關提出建議、申訴或問題之管道

項目內容	回答次數	百分比
本關電話	161	49.8
親自至本關協談	56	17.3
E-mail 電子信箱	56	17.3
向監管海關提出	26	8.0
透過報關業者提出	15	4.6
透過公會提出	13	4.0
寫申訴書或正式行文	10	3.1
透過座談會提出	6	1.9
服務場所之民意信箱	5	1.5
申訴專線 (0800-711210)	3	0.9
未曾提出建議、申訴或問題	71	22.0
無反應	2	0.6
總計	424	131.3

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.本題是複選題，故回答次數 424 會超過有效回答人數的 323 人。

3.本表百分比的計算，是以回答人數 323 為計算的分母，因此百分比的加總會超過 100%。

(七)「處理建議、申訴或問題」方面

1. 調查分析結果：

如表 3.27 及圖 3.12 的調查結果所示，除了有 120 位的受訪業者表示「無此經驗」、有 1 位的受訪業者「無反應」之外，其餘的受訪業者之中，有 97.5%的業者對於本關處理建議、申訴或問題傾向滿意（19.8%為很滿意，77.7%為滿意）；有 2.5%的業者傾向不滿意（2.5%為不滿意）。

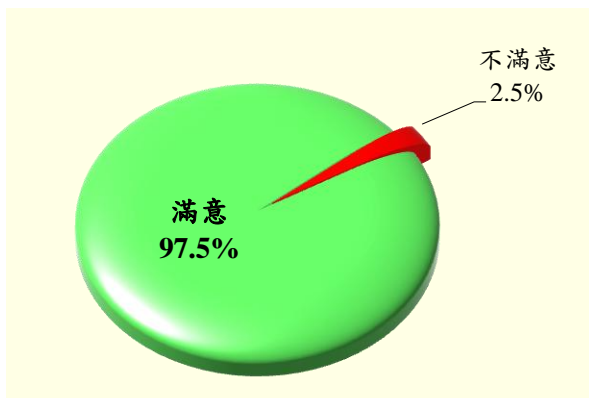


圖 3.12 相關業者對本關「處理建議、申訴或問題」的滿意程度

表 3.27 相關業者對本關「處理建議、申訴或問題」的滿意程度

項目	次數	百分比
很滿意	40	19.8
滿意	157	77.7
不滿意	5	2.5
很不滿意	0	0.0
無此經驗	120	-
無反應	1	-
總計	323	100.0

說明：本圖表之百分比是扣除「無此經驗」及「無反應」後的計算結果。

2. 不滿意原因：

對於本關處理建議、申訴或問題，受訪業者感到不滿意的原因，如表 3.28 所示。受訪業者所提出的原因為：「稅則適用都以關員意見為主，申訴也沒用」、「沒有即時回覆處理」及「法條要實務化，關員認定要活用法條」。

表 3.28 相關業者對本關「處理建議、申訴或問題」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
稅則適用都以關員意見為主，申訴也沒用	2	40.0
沒有即時回覆處理	1	20.0
法條要實務化，關員認定要活用法條	1	20.0
無反應	1	20.0
總計	5	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 有 318 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 5 人。

四、對本關所提出的具體意見及建議事項

調查分析結果：

相關業者對於高雄關所提出之改進建議，有 26.9% 的受訪業者沒有表達明確的意見，有 65.9% 的受訪業者表示「都很好，不用改善」。

其次，有 23 位受訪業者提出比較具體的建議。這些建議及意見如表 3.29 所列。

表 3.29 相關業者對本關所提出的具體意見及建議事項

項目內容	回答人數	百分比
關員對於法令、稅則及文件，沒有一致的認定標準	6	1.9
加強關員的專業知識及訓練	4	1.2
關員調動頻繁，致使關員的專業知識不足	4	1.2
加強通關作業的速度	2	0.6
加強關員的服務態度	1	0.3
增加網站內的稅則條款資料之數量	1	0.3
加強關員的電話禮貌及態度	1	0.3
落實職務代理人制度	1	0.3
關員暫離櫃檯時，應有告示牌告知商民	1	0.3
加強線上申辦的業務範圍	1	0.3
無紙化作業的進度太慢，應予改進	1	0.3
都很好，不用改善	213	65.9
無反應	87	26.9
總計	323	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

肆、年度調查之比較結果

本關近 10 年相關調查結果之比較 (相關業者)

表 4.1 高雄關近 10 年服務項目及措施之滿意度比較表 (相關業者)

項目	滿意度之年度趨勢比較																						
洽公環境	<table border="1"> <tr><th>年份</th><td>101年</td><td>102年</td><td>103年</td><td>104年</td><td>105年</td><td>106年</td><td>107年</td><td>108年</td><td>109年</td><td>110年</td></tr> <tr><th>滿意度</th><td>98.0%</td><td>98.7%</td><td>98.8%</td><td>88.1%</td><td>95.9%</td><td>91.6%</td><td>97.3%</td><td>99.6%</td><td>96.7%</td><td>98.2%</td></tr> </table>	年份	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年	滿意度	98.0%	98.7%	98.8%	88.1%	95.9%	91.6%	97.3%	99.6%	96.7%	98.2%
年份	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年													
滿意度	98.0%	98.7%	98.8%	88.1%	95.9%	91.6%	97.3%	99.6%	96.7%	98.2%													
洽公設施	<table border="1"> <tr><th>年份</th><td>101年</td><td>102年</td><td>103年</td><td>104年</td><td>105年</td><td>106年</td><td>107年</td><td>108年</td><td>109年</td><td>110年</td></tr> <tr><th>滿意度</th><td>98.0%</td><td>98.8%</td><td>98.8%</td><td>96.0%</td><td>97.9%</td><td>89.6%</td><td>95.8%</td><td>97.1%</td><td>97.0%</td><td>98.6%</td></tr> </table>	年份	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年	滿意度	98.0%	98.8%	98.8%	96.0%	97.9%	89.6%	95.8%	97.1%	97.0%	98.6%
年份	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年													
滿意度	98.0%	98.8%	98.8%	96.0%	97.9%	89.6%	95.8%	97.1%	97.0%	98.6%													
電話服務禮貌	<table border="1"> <tr><th>年份</th><td>101年</td><td>102年</td><td>103年</td><td>104年</td><td>105年</td><td>106年</td><td>107年</td><td>108年</td><td>109年</td><td>110年</td></tr> <tr><th>滿意度</th><td>98.1%</td><td>99.2%</td><td>99.2%</td><td>98.7%</td><td>99.7%</td><td>97.0%</td><td>99.4%</td><td>97.8%</td><td>98.0%</td><td>98.2%</td></tr> </table>	年份	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年	滿意度	98.1%	99.2%	99.2%	98.7%	99.7%	97.0%	99.4%	97.8%	98.0%	98.2%
年份	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年													
滿意度	98.1%	99.2%	99.2%	98.7%	99.7%	97.0%	99.4%	97.8%	98.0%	98.2%													
承辦人員服務態度	<table border="1"> <tr><th>年份</th><td>101年</td><td>102年</td><td>103年</td><td>104年</td><td>105年</td><td>106年</td><td>107年</td><td>108年</td><td>109年</td><td>110年</td></tr> <tr><th>滿意度</th><td>95.3%</td><td>98.0%</td><td>97.6%</td><td>97.4%</td><td>99.0%</td><td>97.6%</td><td>99.1%</td><td>97.1%</td><td>98.0%</td><td>98.6%</td></tr> </table>	年份	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年	滿意度	95.3%	98.0%	97.6%	97.4%	99.0%	97.6%	99.1%	97.1%	98.0%	98.6%
年份	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年													
滿意度	95.3%	98.0%	97.6%	97.4%	99.0%	97.6%	99.1%	97.1%	98.0%	98.6%													

項目	滿意度之年度趨勢比較																						
職務代理人服務態度	<table border="1"> <tr> <th>年份</th> <td>101年</td><td>102年</td><td>103年</td><td>104年</td><td>105年</td><td>106年</td><td>107年</td><td>108年</td><td>109年</td><td>110年</td> </tr> <tr> <th>滿意度</th> <td>92.3%</td><td>92.7%</td><td>92.5%</td><td>92.1%</td><td>95.9%</td><td>94.6%</td><td>97.1%</td><td>90.2%</td><td>89.2%</td><td>90.6%</td> </tr> </table>	年份	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年	滿意度	92.3%	92.7%	92.5%	92.1%	95.9%	94.6%	97.1%	90.2%	89.2%	90.6%
年份	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年													
滿意度	92.3%	92.7%	92.5%	92.1%	95.9%	94.6%	97.1%	90.2%	89.2%	90.6%													
處理案件專業性	<table border="1"> <tr> <th>年份</th> <td>101年</td><td>102年</td><td>103年</td><td>104年</td><td>105年</td><td>106年</td><td>107年</td><td>108年</td><td>109年</td><td>110年</td> </tr> <tr> <th>滿意度</th> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>96.4%</td><td>98.9%</td><td>93.4%</td><td>95.1%</td><td>95.8%</td> </tr> </table>	年份	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年	滿意度						96.4%	98.9%	93.4%	95.1%	95.8%
年份	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年													
滿意度						96.4%	98.9%	93.4%	95.1%	95.8%													
整體服務	<table border="1"> <tr> <th>年份</th> <td>101年</td><td>102年</td><td>103年</td><td>104年</td><td>105年</td><td>106年</td><td>107年</td><td>108年</td><td>109年</td><td>110年</td> </tr> <tr> <th>滿意度</th> <td>93.9%</td><td>97.2%</td><td>96.0%</td><td>93.5%</td><td>97.6%</td><td>98.3%</td><td>99.2%</td><td>99.1%</td><td>99.7%</td><td>98.7%</td> </tr> </table>	年份	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年	滿意度	93.9%	97.2%	96.0%	93.5%	97.6%	98.3%	99.2%	99.1%	99.7%	98.7%
年份	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年													
滿意度	93.9%	97.2%	96.0%	93.5%	97.6%	98.3%	99.2%	99.1%	99.7%	98.7%													
網站服務措施	<table border="1"> <tr> <th>年份</th> <td>101年</td><td>102年</td><td>103年</td><td>104年</td><td>105年</td><td>106年</td><td>107年</td><td>108年</td><td>109年</td><td>110年</td> </tr> <tr> <th>滿意度</th> <td>98.0%</td><td>97.5%</td><td>97.9%</td><td>98.3%</td><td>96.5%</td><td>97.6%</td><td>98.6%</td><td>97.2%</td><td>94.8%</td><td>95.1%</td> </tr> </table>	年份	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年	滿意度	98.0%	97.5%	97.9%	98.3%	96.5%	97.6%	98.6%	97.2%	94.8%	95.1%
年份	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年													
滿意度	98.0%	97.5%	97.9%	98.3%	96.5%	97.6%	98.6%	97.2%	94.8%	95.1%													
線上申辦服務 網站提供之	<table border="1"> <tr> <th>年份</th> <td>101年</td><td>102年</td><td>103年</td><td>104年</td><td>105年</td><td>106年</td><td>107年</td><td>108年</td><td>109年</td><td>110年</td> </tr> <tr> <th>滿意度</th> <td>99.5%</td><td>99.1%</td><td>97.3%</td><td>97.5%</td><td>98.5%</td><td>98.9%</td><td>98.7%</td><td>99.0%</td><td>97.8%</td><td>98.7%</td> </tr> </table>	年份	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年	滿意度	99.5%	99.1%	97.3%	97.5%	98.5%	98.9%	98.7%	99.0%	97.8%	98.7%
年份	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年													
滿意度	99.5%	99.1%	97.3%	97.5%	98.5%	98.9%	98.7%	99.0%	97.8%	98.7%													

項目	滿意度之年度趨勢比較																						
辦理說明會、座談會、各項講習、	<table border="1"> <thead> <tr> <th>年份</th> <th>滿意度 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>101年</td><td>96.4%</td></tr> <tr><td>102年</td><td>99.1%</td></tr> <tr><td>103年</td><td>97.0%</td></tr> <tr><td>104年</td><td>96.9%</td></tr> <tr><td>105年</td><td>98.1%</td></tr> </tbody> </table>	年份	滿意度 (%)	101年	96.4%	102年	99.1%	103年	97.0%	104年	96.9%	105年	98.1%										
年份	滿意度 (%)																						
101年	96.4%																						
102年	99.1%																						
103年	97.0%																						
104年	96.9%																						
105年	98.1%																						
服務單一窗口 納保事項	<table border="1"> <thead> <tr> <th>年份</th> <th>滿意度 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>101年</td><td>99.2%</td></tr> <tr><td>102年</td><td>99.0%</td></tr> </tbody> </table>	年份	滿意度 (%)	101年	99.2%	102年	99.0%																
年份	滿意度 (%)																						
101年	99.2%																						
102年	99.0%																						
處理建議、申訴或問題	<table border="1"> <thead> <tr> <th>年份</th> <th>滿意度 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>101年</td><td>96.4%</td></tr> <tr><td>102年</td><td>96.2%</td></tr> <tr><td>103年</td><td>96.0%</td></tr> <tr><td>104年</td><td>95.2%</td></tr> <tr><td>105年</td><td>96.5%</td></tr> <tr><td>106年</td><td>95.8%</td></tr> <tr><td>107年</td><td>97.1%</td></tr> <tr><td>108年</td><td>93.5%</td></tr> <tr><td>109年</td><td>95.8%</td></tr> <tr><td>110年</td><td>97.5%</td></tr> </tbody> </table>	年份	滿意度 (%)	101年	96.4%	102年	96.2%	103年	96.0%	104年	95.2%	105年	96.5%	106年	95.8%	107年	97.1%	108年	93.5%	109年	95.8%	110年	97.5%
年份	滿意度 (%)																						
101年	96.4%																						
102年	96.2%																						
103年	96.0%																						
104年	95.2%																						
105年	96.5%																						
106年	95.8%																						
107年	97.1%																						
108年	93.5%																						
109年	95.8%																						
110年	97.5%																						

說明：資料為空白者，表示該年度並無相同的題目可供比較。

伍、民眾建議事項之本關處理及回應

民眾建議事項之本關處理及回應

表 5.1 高雄關對於相關業者各項反映意見之處理情形一覽表

編號	反映意見	處理情形或改善措施
1	<p>對本關承辦人員的「處理案件專業性」：</p> <p>關員處理案件欠缺專業性及禮貌，時有拖延或缺乏彈性之處置作為，亦無一致的認定標準。</p>	<p>本關向來注重關員之專業能力與服務態度，未來仍將持續落實以下精進措施：</p> <p>一、定期舉辦業務教育訓練，增加專業知識。</p> <p>二、遇法令修正時賡續向關員及商民宣導，以減少雙方認知差距。</p> <p>三、鼓勵關員透過關務知識管理系統分享或研讀知識文件，以強化經驗傳承。</p> <p>四、請各單位適時辦理業務經驗交流及案例分享，加強實務處理能力。</p> <p>五、業者對法令見解或作業方式之認定，經承辦人員說明後仍有分歧或疑義之情形時，股長應協助承辦人員與業者進行討論溝通以取得共識。</p> <p>六、請各級主管不定期督導關員之作業情形，適時輔導關員本於服務精神，理性溝通並注意禮貌，於法規範圍內，儘量給予商民合理作業彈性，協助便捷通關。</p>
2	<p>對本關「職務代理人的服務態度」：</p> <p>職務代理人會推託，對於業務不夠熟悉專業，無法即時處理</p>	<p>本關將要求各單位執行下列職務代理相關事項：</p> <p>一、承辦人請假時應與其職務代理人確實交接業務，並對其職務代理人負有業</p>

編號	反映意見	處理情形或改善措施
	<p>問題或案件，有時找不到職務代理人</p>	<p>務指導之責。</p> <p>二、各級主管應掌握所屬關員出勤情形，並不定期督導職務代理人代理業務之情形。</p> <p>三、職務代理人對於商民洽詢內容如仍不熟悉或有疑義時，應立即請股長或其他資深同仁協助，處理態度應委婉、即時且明確，不可推諉，以免影響商民權益。</p>
<p>3</p>	<p>關員的調動頻繁，致使關員專業不足，新進關員亦不夠專業</p>	<p>一、海關業務項目多元龐雜，各單位主管依業務需要指派關員工作，並得依機關業務需要隨時調整渠等業務，關員一級單位任期以 3 年為原則，除擔任特殊工作者於必要時得延長至 5 年外，調動難謂頻繁，且實施定期輪調、職務歷練始能培育關務通才，亦有避免久任之防弊機能，具維護公益目的。</p> <p>二、為培育優秀關員，本關每年辦理各項專業知能課程，例如新進人員教育訓練、海關驗貨及分估養成、貨棧管理實務、關務法規與通關實務專題研修、標竿學習等課程，期提升同仁專業知能。</p> <p>三、本關除為關員安排前開專業知能研習，業請各單位主管加強關員業務經驗傳承指導，指派資深關員輔導新進人員，並建立工作手冊，協助新進人員熟悉作業方式；另為加強關員業務知能，初任驗估工作，須經見習並考核通過後方取得獨立作業資格，將責請各單位持續精進關員業務知能，提供更優質的服</p>

編號	反映意見	處理情形或改善措施
		務。
4	關員暫離櫃檯時，應有告示牌告知商民	商民前來洽公如遇關員暫離櫃檯，仍可洽詢其職務代理人或其他關員，本關亦將要求股長主動關切等待接洽之商民。
5	<p>對本關「網站服務措施」：</p> <p>(1)網路速度太慢、不易連上/網站找資料的功能，沒以前方便好用/更新速度太慢/有些連結無效/網站分類不佳，資料不好尋找/按一個連結就要輸入一次代號密碼，不方便</p> <p>(2)增加網站內的稅則條款資料之數量/稅則部份不好查，資料查不到/多提供一些案例及常見問題答詢之資料</p>	<p>一、業者係使用其本身之網路系統連接關務署主機，故網路速度緩慢原因並非全然因本關網路系統造成，惟本關仍將持續監控網路連線異常情形，並儘速立即排除。</p> <p>二、本關指派專人定期檢核外網網頁連結之有效性，若有未即時修正之情形，請業者逕洽本關資訊室。</p> <p>三、至於網站功能、更新速度、網站分類、資料尋找、需要每次輸入代號密碼等相關意見，請商民提供明確具體之系統名稱及項目，供本關評估修改之可行性。</p> <p>四、增加網站內的稅則條款資料之數量、稅則部份之查詢，及案例之提供與常見問題答詢之資料，均屬關務署法制組維護權責，將轉達意見，俾利作業。</p>
6	<p>建議增加的線上服務：</p> <p>(1)加強上網查詢進出貨時間之功能/加強案件流程進度的查詢功能/增加線上即時答詢之功能/增加線上客服功能/加強線上申辦的業務範圍</p> <p>(2)增加航船相關文件線上化及無紙化</p> <p>(3)結算表可以線上作業，不用</p>	<p>一、目前關港貿單一窗口已有 GB323(海運進口貨物進倉查詢)、GB312(出口貨物進倉查詢)作業可查詢進倉資料，另 GB301(進口報單通關流程查詢)、GB309(出口報單通關流程查詢)可查詢進、出口報單通關流程。其他建議則請業者明確詳述所需加強之查詢功能及線上申辦業務，以評估程式增修之可行性。</p>

編號	反映意見	處理情形或改善措施
	<p>再列印/增加無紙化線上查帳之功能/加工區保稅廠的線上窗口不完整</p> <p>(4)加強稅則預審功能/稅則查詢之便民服務/多增加稅則適用的實例內容</p>	<p>二、對業者所提航船相關文件線上化及無紙化方案會循序提報辦理。</p> <p>三、關於保稅業務服務部分說明如下：</p> <p>(一)科學園區：</p> <p>目前科學園區事業保稅智慧服務平台尚無提供結算表線上作業，但可利用保稅智慧服務平台之「海關線上稽核資料傳輸」，執行無紙化線上查帳。</p> <p>(二)科技產業園區：</p> <p>1、依據科技產業園區保稅業務管理辦法第 15 條第 5 項規定：「委由會計師辦理盤存並簽證之盤存清冊及在製品、半成品、成品盤存數折合原料分析表、出口、內銷成品折合原料分析表，得經海關核准以電子媒體錄製送交海關審核。」，及同法第 11 條第 2 項規定：「前項帳冊、報表及有關之憑證，區內事業得於盤點結束後報經海關核准，以微縮影片、磁帶、磁碟片、光碟片或其他電子媒體，按序攝錄後依規定年限保存，其原始單證得予銷燬。但海關依法進行查案時，如須複印單證及有關文件，區內事業應負責提供。」，據此，廠商除了線上傳輸之外，尚可透過光碟片或其他電子媒體攝錄後依規定年限保存。</p> <p>2、囿於結算報告表之帳表繁多，若線上傳輸須有一定之硬體儲存空間，且相關之折合原料分析表包含整年度所有的產品單位用料清表使用量，資訊安全之疑慮仍須考量。</p>

編號	反映意見	處理情形或改善措施
		<p>(三)保稅工廠：</p> <p>1、依據海關管理保稅工廠辦法第 20 條第 4、5 項規定：「保稅工廠應於盤存日之翌日起二個月內，根據盤存清冊編製盤存統計表……保稅原料結算報告表及……折合原料分析清表，送交監管海關備查，必要時予以查核」、「前項送交監管海關備查之各類表報，得經監管海關核准以電子媒體儲存備查。但經委託之會計師審核簽章更正相關表報內容者，不適用之。」，保稅結算報告表相關附件資料包含上年度保稅原料結算報告表結轉下期資料、盤存清冊、盤存統計表、各類折合原料分析清表、報廢清冊、保稅原料帳、保稅成品帳、產品單位用料清表、其他相關帳冊及可其他可供除帳資料，資料繁雜、檔案龐大，現行規定送交監管海關備查之各類表報，得經監管海關核准以電子媒體儲存備查，已可符合實務需求，尚無建置平台線上作業需求。</p> <p>2、保稅工廠保稅處理系統並未與海關連線，保稅業務稽核採赴廠查核。增加無紙化線上查帳之功能，須就法規及實務執行面通盤檢討，並考量成本、實際效益和廠商配合意願。</p> <p>四、與稅則相關之建議，為關務署法制組維護權責，將轉達意見，俾利作業。</p>
7	加強通關作業及無紙化作業速度	請各通關單位提升通關作業速度，經常檢視及優先處理 C2 無紙化作業報單，

編號	反映意見	處理情形或改善措施
		亦籲請報關業者報關時備齊應檢附之文件，以便加快通關作業。

陸、結論與建議

綜合前面章節之論述，本次調查結果有以下幾點發現及建議：

(一) 對本關洽公環境及設施之滿意度

1. 「洽公環境」方面：相關業者的滿意度為 98.2%。受訪業者不滿意的原因，以「明亮程度」為較多，故可針對此方面再加以精進。
2. 「洽公設施」方面：相關業者的滿意度為 98.6%。受訪業者不滿意的原因多為：「查詢電腦回應速度」及「方向引導」，故而應該針對這些方面加以改進。

(二) 對本關同仁各項服務之滿意度

1. 「電話服務禮貌」方面：相關業者的滿意度為 98.2%。受訪業者不滿意的原因多為：「口氣不佳」及「專業性不足」，故而應該多加強本關同仁的電話禮貌之訓練及考評。
2. 「承辦人員服務態度」方面：相關業者的滿意度為 98.6%。受訪業者不滿意的原因多認為承辦人員的態度有精進空間，故而應該針對此方面加以改進。

3. 「職務代理人服務態度」方面：相關業者的滿意度為 90.6%，本項滿意度稍微偏低，應該針對相關業者不滿意的地方加以改進，並加強落實職務代理人制度。
4. 「處理案件專業性」方面：相關業者的滿意度為 95.8%，顯示本關人員在處理案件的專業性方面，仍有持續精進與改善的空間。
5. 「整體服務」方面：相關業者的滿意度為 98.7%，顯示本關在「為民服務」方面，已經獲致相當高的工作成效。

（三）對本關各項作業及服務措施之滿意度

1. 「網站服務措施」方面：相關業者的滿意度為 95.1%，受訪業者不滿意的原因以「網路速度太慢」為較多，故而應該多加強網站的硬體設備及網路頻寬。
2. 「網站提供之線上申辦服務」方面：相關業者的滿意度為 98.7%，顯示有使用過本關線上服務的相關業者，絕大多數對於網站內容給予正面評價。
3. 「本關可多增加的線上服務」方面：可參考相關業者所提出的建議及意見，並研擬改善及增進的措施。
4. 「辦理各項講習、說明會、座談會」方面：相關業者的滿意度為 98.1%。

5. 「納保事項服務單一窗口」方面：相關業者的滿意度為 99.0%。
6. 「向本關提出建議、申訴或問題之管道」方面：前 3 項依序為：
 1. 「本關電話」(49.8%)，2. 「親自至本關協談」(17.3%)，3. 「E-mail 電子信箱」(17.3%)。
7. 「處理相關業者建議或申訴」方面：相關業者的滿意度為 97.5%，受訪業者不滿意的原因以「稅則適用都以關員意見為主，申訴也沒用」為較多，故而應該針對此方面加以改進。

(四) 對本關所提出的具體意見及建議事項

有 23 位相關業者對於本關提出具體意見及建議事項，次數比較多的項目為：「關員對於法令、稅則及文件，沒有一致的認定標準」、「加強關員的專業知識及訓練」及「關員調動頻繁，致使關員的專業知識不足」。因此，建議需要在「專業性」與「一致化」這兩方面持續努力，方能持續提升為民服務的滿意度。

附錄一：訪問之回應內容統計表

A.1-1 請問您對本關洽公環境（整潔、綠美化、明亮度）是否滿意？

項目內容	回答人數	百分比
很滿意	46	20.9
滿意	170	77.3
不滿意	4	1.8
很不滿意	0	0.0
未到過高雄關	102	-
無反應	1	-
總計	323	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。
2.本表百分比是扣除「未到過高雄關」及「無反應」後的計算結果。

A.1-2 對本關洽公環境之不滿意處所？

項目內容	回答人數	百分比
高雄總關	3	75.0
高雄前鎮關	1	25.0
總計	4	100.0

說明：有 319 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 4 人。

A.1-3 對本關洽公環境之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
明亮程度	3	75.0
禮堂的演講台應更新	1	25.0
總計	4	100.0

說明：有 319 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 4 人。

A.1-4 請問您對本關洽公設施（即硬體服務設施）是否滿意？

項目內容	回答人數	百分比
很滿意	42	19.1
滿意	175	79.5
不滿意	3	1.4
很不滿意	0	0.0
未到過高雄關	95	-
無反應	8	-
總計	323	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.本表百分比是扣除「未到過高雄關」及「無反應」後的計算結果。

A.1-5 對本關洽公設施之不滿意處所？

項目內容	回答人數	百分比
高雄總關	1	33.3
加工出口區	1	33.3
無反應	1	33.3
總計	3	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 320 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 人。

A.1-6 對本關洽公設施之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
查詢電腦回應速度	2	66.7
方向引導	1	33.3
總計	3	100.0

說明：有 320 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 人。

A.1-7 請問您對本關人員之電話服務禮貌是否滿意？

項目內容	回答人數	百分比
很滿意	71	25.1
滿意	207	73.1
不滿意	4	1.4
很不滿意	1	0.4
無此經驗	38	-
無反應	2	-
總計	323	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.本表百分比是扣除「無此經驗」及「無反應」後的計算結果。

A.1-8 對本關人員電話服務禮貌之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
口氣不佳	2	40.0
專業性不足	2	40.0
電話常轉接	1	20.0
總計	5	100.0

說明：有 318 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 5 人。

A.1-9 請問您與本關接洽業務時，對本關承辦人員的服務態度是否滿意？

項目內容	回答人數	百分比
很滿意	78	27.6
滿意	201	71.0
不滿意	3	1.1
很不滿意	1	0.4
無此經驗	39	-
無反應	1	-
總計	323	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。
2.本表百分比是扣除「無此經驗」及「無反應」後的計算結果。

A.1-10 對本關承辦人員服務態度之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
態度不夠積極，缺乏熱忱度	2	50.0
關員一直講電話不理洽公民眾	1	25.0
處理關務缺乏彈性，有刁難的感覺	1	25.0
總計	4	100.0

說明：有 319 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 4 人。

A.1-11 請問您與本關接洽業務時，關員請假不在，對職務代理人的服務態度是否滿意？

項目內容	回答人數	百分比
很滿意	49	19.9
滿意	174	70.7
不滿意	23	9.3
很不滿意	0	0.0
無此經驗	76	-
無反應	1	-
總計	323	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。
2. 本表百分比是扣除「無此經驗」及「無反應」後的計算結果。

A.1-12 對本關職務代理人服務態度之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
職務代理人會推託，請業者下次再來	8	34.8
職務代理人不專業；對業務不熟悉	5	21.7
無法接續並確實代理處理案件	4	17.4
職務代理人無法即時處理問題	4	17.4
職務代理人無法回覆相關問題	1	4.3
找不到職務代理人	1	4.3
總計	23	100.0

說明：有 300 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 23 人。

A.1-13 請問您至本關接洽業務時，對本關承辦人員的「處理案件專業性」是否滿意？

項目內容	回答人數	百分比
很滿意	62	21.8
滿意	211	74.0
不滿意	12	4.2
很不滿意	0	0.0
無此經驗	36	-
無反應	2	-
總計	323	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。
2. 本表百分比是扣除「無此經驗」及「無反應」後的計算結果。

A.1-14 對本關承辦人員「處理案件專業性」之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
關員的專業度不夠	2	16.7
辦理關務時會拖延，未能即時回覆	2	16.7
關員處理態度不夠彈性，太制式化	2	16.7
關員對於法令、稅則及文件，沒有一致的認定標準	1	8.3
關員應積極協助商民處理關務	1	8.3
關員一次就講清楚要業者所準備的文件	1	8.3
關員調動頻繁，致使關員專業不足	1	8.3
新進關員不夠專業	1	8.3
無反應	1	8.3
總計	12	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。
2. 有 311 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 12 人。

A.1-15 請問您對本關網站（<https://kaohsiung.customs.gov.tw/>）的「服務措施」是否滿意？

項目內容	回答人數	百分比
很滿意	46	17.0
滿意	211	78.1
不滿意	12	4.4
很不滿意	1	0.4
無此經驗	52	-
無反應	1	-
總計	323	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。
2. 本表百分比是扣除「無此經驗」及「無反應」後的計算結果。

A.1-16 對本關網站「服務措施」之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
網路速度太慢、不易連上	4	30.8
網站找資料的功能，沒以前方便好用	2	15.4
網站的更新速度太慢	1	7.7
多提供一些案例及常見問題答詢之資料	1	7.7
稅則部份不好查，資料查不到	1	7.7
有些連結點進去後，無法有效連結	1	7.7
網站分類不佳，資料不好尋找	1	7.7
按一個連結就要輸入一次代號密碼，不方便	1	7.7
無反應	1	7.7
總計	13	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。
2. 有 310 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 13 人。

A.1-17 請問您對本關網站所提供之線上申辦服務(包含民眾上網申辦、書表檔案下載、線上申辦及稅費繳納等)是否滿意?

項目內容	回答人數	百分比
很滿意	50	21.0
滿意	185	77.7
不滿意	3	1.3
很不滿意	0	0.0
無此經驗	85	-
無反應	0	-
總計	323	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。
2.本表百分比是扣除「無此經驗」及「無反應」後的計算結果。

A.1-18 對本關網站線上服務之不滿意原因?

項目內容	回答人數	百分比
表單種類需即時更新	1	33.3
原料內銷轉售要填的資料太多，希望簡化	1	33.3
無反應	1	33.3
總計	3	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。
2.有 320 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 人。

A.1-19 請問您認為本關可多增加哪些線上服務？

項目內容	回答人數	百分比
希望加強上網查詢進出貨時間之功能	1	0.3
希望增加無紙化線上查帳之功能	1	0.3
加強案件流程進度的查詢功能	1	0.3
增加航船相關文件線上化及無紙化	1	0.3
多增加稅則適用的實例內容	1	0.3
增加線上即時答詢之功能/增加線上客服功能	1	0.3
稅則查詢之便民服務	1	0.3
加工區保稅廠的線上窗口不完整	1	0.3
結算表可以線上作業，不用再列印	1	0.3
加強稅則預審功能	1	0.3
已經很好，不用增加	186	57.6
無反應	127	39.3
總計	323	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

A.1-20 請問您對本關辦理各項講習、說明會、座談會（如：業者聯合座談會、相關規定講習等）是否滿意？

項目內容	回答人數	百分比
很滿意	43	20.1
滿意	167	78.0
不滿意	4	1.9
很不滿意	0	0.0
無此經驗	107	-
無反應	2	-
總計	323	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。
2. 本表百分比是扣除「無此經驗」及「無反應」後的計算結果。

A.1-21 對本關辦理各項講習、說明會、座談會之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
加強課程內容及實用性	2	50.0
應提供相關會議資料	1	25.0
相關的資訊不夠充足	1	25.0
總計	4	100.0

說明：有 319 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 4 人。

A.1-22 本關因應「納稅者權利保護法」成立之納保事項服務單一窗口，請問您是否滿意？

項目內容	回答人數	百分比
很滿意	21	20.8
滿意	79	78.2
不滿意	1	1.0
很不滿意	0	0.0
無此經驗	216	-
無反應	6	-
總計	323	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。
2. 本表百分比是扣除「無此經驗」及「無反應」後的計算結果。

A.1-23 對本關納保事項服務單一窗口之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
應加強此一服務措施內容的宣導	1	100.0
總計	1	100.0

說明：有 322 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 1 人。

A.1-24 請問您通常以何種方式向本關提出建議、申訴或問題？

項目內容	回答次數	百分比
本關電話	161	49.8
親自至本關協談	56	17.3
E-mail 電子信箱	56	17.3
向監管海關提出	26	8.0
透過報關業者提出	15	4.6
透過公會提出	13	4.0
寫申訴書或正式行文	10	3.1
透過座談會提出	6	1.9
服務場所之民意信箱	5	1.5
申訴專線(0800-711210)	3	0.9
未曾提出建議、申訴或問題	71	22.0
無反應	2	0.6
總計	424	131.3

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.本題是複選題，故回答次數 424 會超過有效回答人數的 323 人。

3.本表百分比的計算，是以回答人數 323 為計算的分母，因此百分比的加總會超過 100%。

A.1-25 本關對於您所提建議、申訴或問題之處理，請問您是否滿意？

項目內容	回答人數	百分比
很滿意	40	19.8
滿意	157	77.7
不滿意	5	2.5
很不滿意	0	0.0
無此經驗	120	-
無反應	1	-
總計	323	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.本表百分比是扣除「無此經驗」及「無反應」後的計算結果。

A.1-26 對本關處理建議、申訴或問題之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
稅則適用都以關員意見為主，申訴也沒用	2	40.0
沒有即時回覆處理	1	20.0
法條要實務化，關員認定要活用法條	1	20.0
無反應	1	20.0
總計	5	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 318 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 5 人。

A.1-27 請問您對本關整體的服務是否滿意？

項目內容	回答人數	百分比
很滿意	62	20.1
滿意	243	78.6
不滿意	4	1.3
很不滿意	0	0.0
無反應	14	-
總計	323	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.本表百分比是扣除「無反應」後的計算結果。

A.1-28 對本關整體的服務之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
關員態度不夠積極，處理關務會拖延	2	50.0
關員不接受業者解釋，太過主觀	1	25.0
處理關務缺乏彈性，有刁難的感覺	1	25.0
總計	4	100.0

說明：有 319 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 4 人。

A.1-29 請問您對於本關是否有其他意見或建議事項？

項目內容	回答人數	百分比
關員對於法令、稅則及文件，沒有一致的認定標準	6	1.9
加強關員的專業知識及訓練	4	1.2
關員調動頻繁，致使關員的專業知識不足	4	1.2
加強通關作業的速度	2	0.6
加強關員的服務態度	1	0.3
增加網站內的稅則條款資料之數量	1	0.3
加強關員的電話禮貌及態度	1	0.3
落實職務代理人制度	1	0.3
關員暫離櫃檯時，應有告示牌告知商民	1	0.3
加強線上申辦的業務範圍	1	0.3
無紙化作業的進度太慢，應予改進	1	0.3
都很好，不用改善	213	65.9
無反應	87	26.9
總計	323	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

附錄二：信度與效度分析之結果

一、信度分析

首先，針對本年度的「為民服務意見調查」之量表題目進行信度分析，以瞭解該量表之可靠程度，亦即量表之一致性與穩定性之指標。所採用的信度計算方式為 Cronbach's α 係數信度分析，以李克特式量表之型態的題目來進行「信度分析」(Reliability Analysis)。以下是本次問卷題目中能夠投入信度分析的問卷題目，同時也是本次調查的重點題目；其餘的題目型態，如：開放題、跳答題...等，皆非李克特式量表型態。因此，無法進行「信度分析」。

表 D.1 調查題目之分組及問句內容

調查對象	題目內容
相關業者部分	對高雄關「洽公環境」的滿意程度
	對高雄關「洽公設施」的滿意程度
	對高雄關「人員電話服務禮貌」的滿意程度
	對高雄關「承辦人員服務態度」的滿意程度
	對高雄關「職務代理人服務態度」的滿意程度
	對高雄關「承辦人員處理案件專業性」的滿意程度
	對高雄關「網站服務措施」的滿意程度
	對高雄關「網站提供之線上申辦服務」的滿意程度
	對高雄關「辦理各項講習、說明會、座談會」的滿意程度
	對高雄關「納保事項服務單一窗口」的滿意程度
	對高雄關「處理建議、申訴或問題」的滿意程度
	對高雄關「整體服務」的滿意程度

其次，在進行信度及效度分析之前，先就前述題目的選項予以重新過錄。目的是使所有的題目的方向（評價之正向及反向）都能一致，並且使「不知道、沒意見、未填答（即無反應）」及「無相關接觸經驗」的選項也能投入分析。因此，各題目選項重新過錄的方法如下：

「相關業者部分」滿意度類型題目之「很滿意」定義為「2」、「滿意」定義為「1」、「不滿意」定義為「-1」、「很不滿意」定義為「-2」。

此外，各題的「無反應」、「未到過高雄關」、「無此經驗」則定義為「0」。

因此，經過上述的選項重錄程序之後，所有要進行信度及效度檢測的題目，都成為正向的題目，也就是數字愈高、受訪業者及旅客的評價及看法也愈趨正面。

表 D.2 信度分析之結果

各分量表及其題項變數名稱	校正該題項後與分量表總分之相關 (Corrected Item-Total Correlation)	刪除該題項後分量表的 Alpha 係數 (Cronbach's Alpha if Item Deleted)	分量表之 Cronbach's α 信度係數
【分量表】 相關業者部分之滿意度			0.8976
對高雄關「洽公環境」的滿意程度	0.6573	0.8869	
對高雄關「洽公設施」的滿意程度	0.6995	0.8848	
對高雄關「人員電話服務禮貌」的滿意程度	0.6707	0.8864	
對高雄關「承辦人員服務態度」的滿意程度	0.7216	0.8837	
對高雄關「職務代理人服務態度」的滿意程度	0.5725	0.8924	
對高雄關「承辦人員處理案件專業性」的滿意程度	0.6923	0.8851	
對高雄關「網站服務措施」的滿意程度	0.5320	0.8935	
對高雄關「網站提供之線上申辦服務」的滿意程度	0.5863	0.8906	
對高雄關「辦理各項講習、說明會、座談會」的滿意程度	0.6104	0.8894	
對高雄關「納保事項服務單一窗口」的滿意程度	0.4443	0.8972	
對高雄關「處理建議、申訴或問題」的滿意程度	0.5612	0.8920	
對高雄關「整體服務」的滿意程度	0.6535	0.8885	

其次，就表 D.2 的各欄資料進行說明，如下所述：

第一欄：為各分量表及其題項變數名稱。

第二欄「Corrected Item-Total Correlation」：為校正後該題項與分量表總分的相關，如果相關係數太低，可以考慮刪除。

第三欄「Cronbach's Alpha if Item Deleted」：為刪除該題項後分量表的 Alpha 係數。此值如果變得較大，表示將該題刪除後，就可以提高量表的 Alpha 係數。此欄中各題項的係數變化，就是決定該題項是否應該保留或刪除的主要依據。以【分量表】的第一題為例，如果刪除此題題項後，其餘 11 個題項的 Alpha 係數就會變成 0.8869，反而比未刪除前的 0.8976 還要低，顯示第一題項有其保留的必要。反之，如果刪除該選項之後，Alpha 係數值會變得比 0.8976 還要高的話，就表示此選項有刪除的必要。

第四欄「Cronbach's α 信度係數」：為各分量表所有題項的 Cronbach's α 信度係數值。通常，Cronbach's α 係數的接受度最好在 0.70 以上；0.60 以上在實務上也是可以接受的範圍。

透過信度分析的結果，首先，分量表的 Cronbach's α 係數為：0.8976，信度係數值大於 0.8 以上，顯示分量表具有相當好的信度測量值。

其次，在分量表的題項方面，所有的題項均較未刪除前的分量表 Cronbach's α 信度係數值為低，顯示全部題項與分量表總分間的內部一致性均佳，亦即不需要刪除任一題目，這些題目都具有一定程度的可靠性及有效性，並可通過信度分析的檢驗。

二、效度分析

「效度」(Validity) 是指問卷調查題目所測結果的正確性，亦即一個題目能夠測量到它所想要測量的心理特質的程度。在行為及社會科學調查研究領域中，通常是使用「因素分析」(Factor Analysis) 來求得量表的「建構效度」(Construct Validity)。

「因素分析」的目的是藉由共同因素的發現而確定觀念的結構成份，根據調查或量表所抽取的共同因素，可以瞭解調查或量表有效測量的特質或態度為何。易言之，因素分析可以抽取變項間的共同因素 (Common Factor)，以較少的構念來代表原來較複雜的資料結構；並依此來瞭解調查所使用的題目，是否具有正確的效度。

在進行檢測效度的「因素分析」時，所投入的題目變項，與「信度分析」一樣，都是前述的 12 個題項。同樣的，這 12 個題項在進行「因素分析」時，也必須進行選項的重新過錄，其過錄的方法與「信度分析」相同。

以下就是「因素分析」的表格呈現之分析結果。

表 D.3 因素分析之結果

報關業者部分	解釋變異量	累積解釋變異量	Component (抽取的因素)			共同性
			因素 1	因素 2	因素 3	
對高雄關「承辦人員處理案件專業性」的滿意程度	47.95%	47.95%	0.846	0.417	0.382	0.716
對高雄關「承辦人員服務態度」的滿意程度			0.829	0.543	0.345	0.715
對高雄關「整體服務」的滿意程度			0.805	0.297	0.485	0.689
對高雄關「人員電話服務禮貌」的滿意程度			0.803	0.439	0.363	0.646
對高雄關「職務代理人服務態度」的滿意程度			0.682	0.393	0.353	0.469
對高雄關「處理建議、申訴或問題」的滿意程度			0.602	0.458	0.414	0.407
對高雄關「洽公環境」的滿意程度	8.41%	56.36%	0.548	0.881	0.343	0.796
對高雄關「洽公設施」的滿意程度			0.585	0.881	0.388	0.804
對高雄關「納保事項服務單一窗口」的滿意程度			0.292	0.630	0.453	0.451
對高雄關「辦理各項講習、說明會、座談會」的滿意程度			0.558	0.571	0.557	0.493
對高雄關「網站服務措施」的滿意程度	7.10%	63.47%	0.459	0.336	0.842	0.718
對高雄關「網站提供之線上申辦服務」的滿意程度			0.459	0.475	0.831	0.712
特徵值			5.754	1.009	0.852	

註：因素萃取方法—主成分分析；轉軸方法—含 Kaiser 常態化的 OBLIMIN 法。

就表 D.3 相關業者部分的因素分析結果來進行說明，如下所述：

- 一、相關業者部分的因素分析共萃取出 3 個共同因素。這 3 個因素的特徵值 (Eigen values) 分別為：5.754、1.009 及 0.852 (因素分析的因素萃取數目，是以 Eigen values 大於 1 的因素才予以納入。所以，從上表的結果來看，原本應該是只萃取出 2 個因素。但是，由於本研究之目的在於進行效度檢測，故決定為萃取出 3 個因素)。
- 二、萃取出 3 個共同因素，對於相關業者部分的 12 個題項變數的個別解釋變異量，分別為：47.95%、8.41% 及 7.10%。其次，這 3 個共同因素的累積解釋變異量為 63.47%。也就是說，只要依靠這 3 個因素，就可以解釋所有 12 個題項變數所測量結果的 63.47% 部份。
- 三、就 3 個共同因素來看，每一個因素的因素成分 (Component)，亦即因素負荷量，是指每一個題項變數在每一個因素的負荷量，也就是說，這些數字可以反應出題目變項與因素成分之間的關係。在因素分析的結果表中，標明的數字是指個別變項在因素上有顯著的負荷量。

以因素 1 為例，它與所有變項的因素負荷量最高的前 6 項，其數值依序為：0.846、0.829、0.805、0.803、0.682 及 0.602。而這 6 個變項是詢問「高雄關人員服務項目、整體服務及處理申訴建議」的題目。因此，所萃取的因素 1，可以定義為「相關業者對高雄關人員服務項目、整體服務及處理申訴建議的滿意度」。其餘的 2 個因素，也可依此來加以說明及定義。

四、最後，在檢視 3 個共同因素與 12 個變項之間的因素負荷量之後，可以發現，指涉同一概念的題目變項都是被相同的萃取因素所包涵。亦即：「因素 1」包含「對高雄關人員服務項目、整體服務及處理申訴建議的滿意度」相關的 6 個題目；「因素 2」包含「對高雄關辦理講習說明會座談會、納保事項服務單一窗口及洽公環境與設施的滿意度」相關的 4 個題目；「因素 3」包含「對高雄關網站服務的滿意度」相關的 2 個題目。因此，這 3 個萃取出來的因素，與相關業者的調查問卷題目之主要內容及結構大致相符。

整體而言，經過因素分析的結果，「相關業者部分」所萃取出來的因素，是符合調查題目所欲建構的概念。也就是說，從問卷題目的效度來看，本次在「相關業者部分」的調查題目具有相當高的「建構效度」，亦即調查實施的題目能夠測量出受訪對象正確的心理特質之態度。

附錄三：問卷

財政部關務署高雄關 110 年度為民服務問卷調查表 (報關業、運輸業、倉儲業、貨棧業、貨櫃集散站業、保稅業者等)

親愛的女士、先生您好：

為瞭解您對本關服務各項服務之滿意度，特辦理本次為民服務意見調查。本問卷調查僅供滿意度調查分析及未來改進之參考，以提升為民服務品質，謝謝您的協助與合作。

敬祝 生意興隆 萬事如意

財政部關務署高雄關

1、請問您對本關洽公環境（整潔、綠美化、明亮度）是否滿意？

很滿意 滿意 不滿意 很不滿意



1-1. 不滿意處所：_____

1-2. 不滿意原因： 整潔程度 綠美化程度 明亮度程度 其他_____

2、請問您對本關洽公設施（即硬體服務設施）是否滿意？

很滿意 滿意 不滿意 很不滿意



2-1. 不滿意處所：_____

2-2. 不滿意原因： 方向引導 查詢電腦回應速度 無障礙設施 其他_____

3、請問您對本關人員之電話服務禮貌是否滿意？

很滿意 滿意 不滿意 很不滿意



不滿意原因： 口氣不佳 專業性不足 電話常轉接 其他_____

4、請問您與本關接洽業務時，對本關承辦人員的服務態度是否滿意？

很滿意 滿意 不滿意 很不滿意



不滿意之原因：_____

5、請問您與本關接洽業務時，關員請假不在，對職務代理人的服務態度是否滿意？

很滿意 滿意 不滿意 很不滿意



不滿意之原因：_____

6、請問您至本關接洽業務時，對本關承辦人員的「處理案件專業性」是否滿意？

很滿意 滿意 不滿意 很不滿意



不滿意之原因：_____

7、請問您對本關網站 (<https://kaohsiung.customs.gov.tw/>) 的「服務措施」是否滿意？

很滿意 滿意 不滿意 很不滿意



不滿意之原因： _____

8、請問您對本關網站所提供之線上申辦服務（包含民眾上網申辦、書表檔案下載、線上申辦及稅費繳納等）是否滿意？

很滿意 滿意 不滿意 很不滿意



不滿意之原因： _____

9、請問您認為本關可多增加哪些線上服務？

10、請問您對本關辦理各項講習、說明會、座談會（如：業者聯合座談會、相關規定講習等）是否滿意？

很滿意 滿意 不滿意 很不滿意 未曾參加



不滿意之原因： _____

11、本關因應「納稅者權利保護法」成立之納保事項服務單一窗口，請問您是否滿意？

很滿意 滿意 不滿意 很不滿意 未曾洽詢



不滿意之原因： _____

12.請問您通常以何種方式向本關提出建議、申訴或問題？

親自至本關協談 本關電話 E-mail 電子信箱 申訴專線(0800711210)
 服務場所之民意信箱 其他 _____ 未曾提出建議、申訴或問題

13、本關對於您所提建議、申訴或問題之處理，請問您是否滿意？

很滿意 滿意 不滿意 很不滿意 未曾提出



不滿意之原因： _____

14、請問您對本關整體的服務是否滿意？

很滿意 滿意 不滿意 很不滿意



不滿意之原因： _____

15、請問您對於本關是否有其他意見或建議事項？
