

財政部關務署高雄關

111 年度為民服務問卷調查

調查報告



中華民國 111 年 10 月



## 目 錄

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 .....	13
三、對本關各項作業及服務措施之滿意度 .....	23
四、對本關所提出的具體意見及建議事項 .....	35
肆、年度調查之比較結果 .....	37
本關近 10 年相關調查結果之比較（相關業者） .....	37
伍、民眾建議事項之本關處理及回應 .....	41
民眾建議事項之本關處理及回應 .....	41
陸、結論與建議 .....	47
附錄一：訪問之回應內容統計表 .....	51
附錄二：信度與效度分析之結果 .....	67
附錄三：問卷 .....	75

## 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 .....	9
表 3.4 相關業者對「洽公設施」的滿意程度 .....	10
表 3.5 相關業者對「洽公設施」不滿意的處所 .....	11
表 3.6 相關業者對「洽公設施」不滿意的原因 .....	12
表 3.7 相關業者對「電話服務禮貌」的滿意程度 .....	13
表 3.8 相關業者對「電話服務禮貌」不滿意的原因 .....	14
表 3.9 相關業者對「承辦人員服務態度」的滿意程度 .....	15
表 3.10 相關業者對「承辦人員服務態度」不滿意的原因 .....	16
表 3.11 相關業者對「職務代理人服務態度」的滿意程度 .....	17
表 3.12 相關業者對「職務代理人服務態度」不滿意的原因 .....	18
表 3.13 相關業者對「處理案件專業性」的滿意程度 .....	19
表 3.14 相關業者對「處理案件專業性」不滿意的原因 .....	20
表 3.15 相關業者對本關「整體服務」的滿意程度 .....	21
表 3.16 相關業者對本關「整體服務」不滿意的原因 .....	22
表 3.17 相關業者對本關「網站服務措施」的滿意程度 .....	23
表 3.18 相關業者對本關「網站服務措施」不滿意的原因 .....	24
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 .....	25
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 .....	26
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 .....	27
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 .....	28
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 .....	29
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 .....	30
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 .....	31
表 3.26 受訪業者向本關提出建議、申訴或問題之管道 .....	32
表 3.27 相關業者對本關「處理建議、申訴或問題」的滿意程度 .....	33
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 .....	34
表 3.29 相關業者對本關所提出的具體意見及建議事項 .....	35
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） .....	37
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 .....	41

---

## 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 .....	10
圖 3.3 相關業者對「電話服務禮貌」的滿意程度 .....	13
圖 3.4 相關業者對「承辦人員服務態度」的滿意程度 .....	15
圖 3.5 相關業者對「職務代理人服務態度」的滿意程度 .....	17
圖 3.6 相關業者對「處理案件專業性」的滿意程度 .....	19
圖 3.7 相關業者對本關「整體服務」的滿意程度 .....	21
圖 3.8 相關業者對本關「網站服務措施」的滿意程度 .....	23
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 .....	25
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 .....	28
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 .....	30
圖 3.12 相關業者對本關「處理建議、申訴或問題」的滿意程度 .....	33



## 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<sup>1</sup>。
- (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。

<sup>1</sup> 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 109-111 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 919 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 111 年 10 月 17 日（週一）至 10 月 24 日（週一）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 303 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 303 份，成功率為 33.0%，在 95%信賴度下，抽樣誤差為  $\pm 4.61$  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	919	303	33.0%	$\pm 4.61\%$

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 83 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 96.3%的業者對於本關洽公環境傾向滿意（21.9%為很滿意，74.4%為滿意）；有 3.7%的業者傾向不滿意（3.7%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。

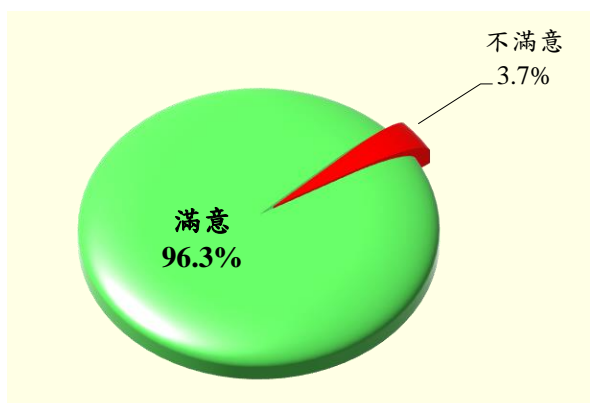


圖 3.1 相關業者對「洽公環境」的滿意程度

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	48	21.9
滿意	163	74.4
不滿意	8	3.7
很不滿意	0	0.0
未到過高雄關	83	-
無反應	1	-
總計	303	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：「停車地點」、「旗津分關」、「嘉南分關」、「業務一組及二組」、「金門派出課」、「高雄機場分關」及「關本部一樓」。

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
停車地點	1	12.5
旗津分關	1	12.5
嘉南分關	1	12.5
業務一組及二組	1	12.5
金門派出課	1	12.5
高雄機場分關	1	12.5
關本部一樓	1	12.5
無反應	1	12.5
總計	8	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 有 295 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 8 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」、「停車不太方便」、「廁所老舊」、「空間場所狹小」、「建物有危樓之虞」及「有異味飄出」。

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	37.5
停車不太方便	1	12.5
廁所老舊	1	12.5
空間場所狹小	1	12.5
建物有危樓之虞	1	12.5
有異味飄出	1	12.5
總計	8	100.0

說明：有 295 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 8 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 81 位的受訪業者表示「未到過高雄關」之外，其餘的受訪業者之中，有 96.8% 的業者對於本關洽公設施傾向滿意（13.7% 為很滿意，83.1% 為滿意）；有 3.2% 的業者傾向不滿意（3.2% 為不滿意）。

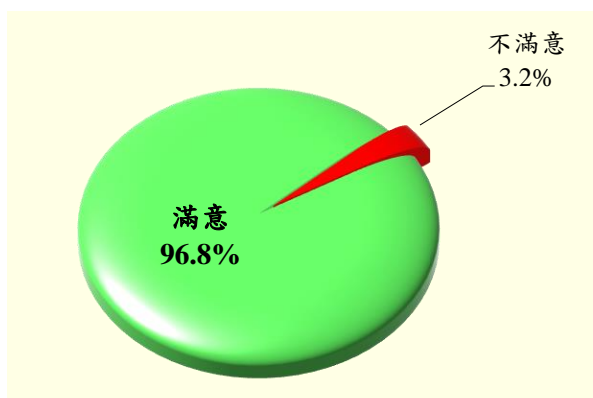


圖 3.2 相關業者對「洽公設施」的滿意程度

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	30	13.7
滿意	182	83.1
不滿意	7	3.2
很不滿意	0	0.0
未到過高雄關	81	-
無反應	3	-
總計	303	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：「關本部」、「收文單位」、「嘉南分關」、「業務二組」及「旗津分關及小港分關」。

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
關本部	2	28.6
收文單位	1	14.3
嘉南分關	1	14.3
業務二組	1	14.3
旗津分關及小港分關	1	14.3
無反應	1	14.3
總計	7	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 296 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 7 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：「硬體設施皆老舊」、「方向引導」、「查詢電腦回應速度」、「電腦老舊且髒」、「投單不夠便利」及「電腦常當機」。

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
硬體設施皆老舊	2	28.6
方向引導	1	14.3
查詢電腦回應速度	1	14.3
電腦老舊且髒	1	14.3
投單不夠便利	1	14.3
電腦常當機	1	14.3
總計	7	100.0

說明：有 296 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 7 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 21 位的受訪業者表示「無此經驗」之外，其餘的受訪業者之中，有 98.6% 的業者對於本關人員的電話服務禮貌傾向滿意（27.3% 為很滿意，71.3% 為滿意）；有 1.4% 的業者傾向不滿意（1.4% 為不滿意）。

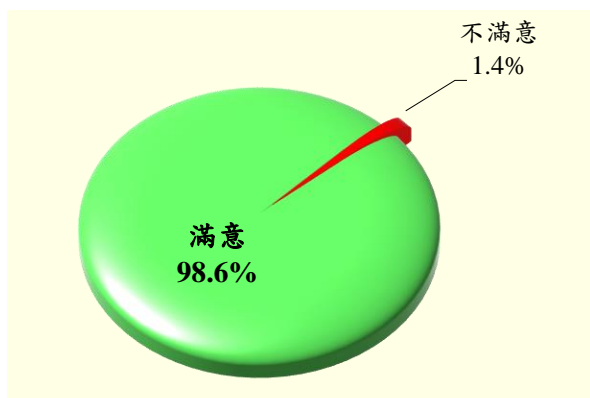


圖 3.3 相關業者對「電話服務禮貌」的滿意程度

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	77	27.3
滿意	201	71.3
不滿意	4	1.4
很不滿意	0	0.0
無此經驗	21	-
無反應	0	-
總計	303	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：「電話常轉接」及「口氣不佳」。

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
電話常轉接	3	75.0
口氣不佳	1	25.0
總計	4	100.0

說明：有 299 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 4 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 47 位的受訪業者表示「無此經驗」之外,其餘的受訪業者之中,有 98.5%的業者對於本關承辦人員服務態度傾向滿意(26.2%為很滿意,72.3%為滿意);有 1.6%的業者傾向不滿意(1.6%為不滿意)。

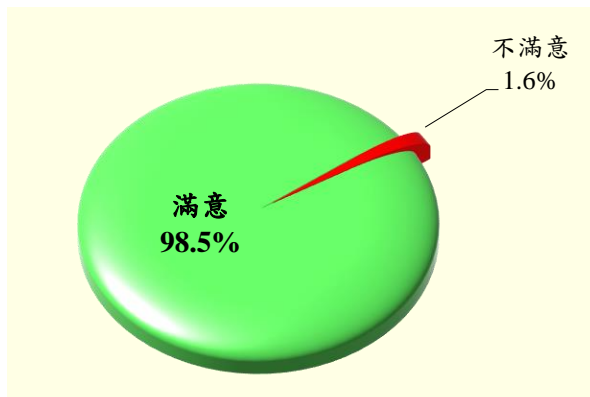


圖 3.4 相關業者對「承辦人員服務態度」的滿意程度

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	67	26.2
滿意	185	72.3
不滿意	4	1.6
很不滿意	0	0.0
無此經驗	47	-
無反應	0	-
總計	303	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：「口氣不佳；態度官僚」、「小問題卻矯枉過正」及「承辦人員會互相推諉」。

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
口氣不佳；態度官僚	2	50.0
小問題卻矯枉過正	1	25.0
承辦人員會互相推諉	1	25.0
總計	4	100.0

說明：有 299 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 51 位的受訪業者表示「無此經驗」之外，其餘的受訪業者之中，有 93.7%的業者對於本關職務代理人服務態度傾向滿意(17.1%為很滿意,76.6%為滿意)；有 6.3%的業者傾向不滿意（6.3%為不滿意）。

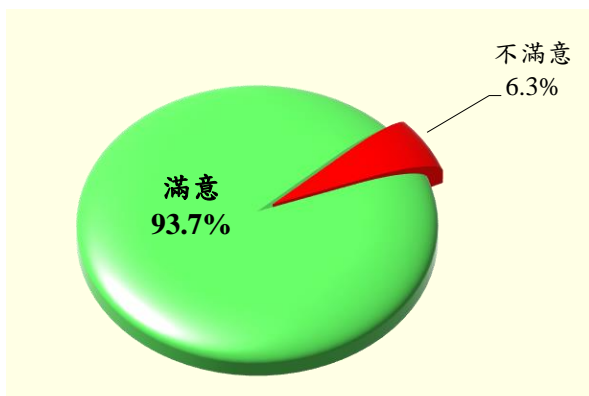


圖 3.5 相關業者對「職務代理人服務態度」的滿意程度

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	43	17.1
滿意	193	76.6
不滿意	16	6.3
很不滿意	0	0.0
無此經驗	51	-
無反應	0	-
總計	303	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，沒有立即處理」、「職務代理人不專業；對業務不熟悉」、「職務交接不完整，致使代理人不會辦理」、「無法接續並確實代理處理案件」、「代理人業務量多，影響服務態度」、「職務代理人處理效率較慢」及「職務代理人會堅持己見，不好溝通」。

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，沒有立即處理	5	31.3
職務代理人不專業；對業務不熟悉	5	31.3
職務交接不完整，致使代理人不會辦理	2	12.5
無法接續並確實代理處理案件	1	6.3
代理人業務量多，影響服務態度	1	6.3
職務代理人處理效率較慢	1	6.3
職務代理人會堅持己見，不好溝通	1	6.3
總計	16	100.0

說明：有 287 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 16 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 18 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 96.1% 的業者對於本關承辦人員的處理案件專業性傾向滿意（19.0% 為很滿意，77.1% 為滿意）；有 3.9% 的業者傾向不滿意（0.4% 為很不滿意，3.5% 為不滿意）。

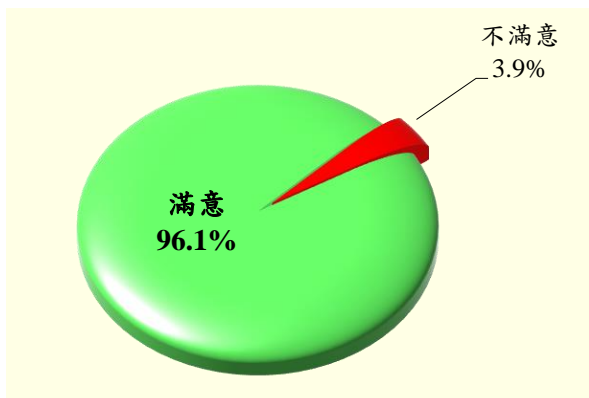


圖 3.6 相關業者對「處理案件專業性」的滿意程度

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	54	19.0
滿意	219	77.1
不滿意	10	3.5
很不滿意	1	0.4
無此經驗	18	-
無反應	1	-
總計	303	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」、「都是以關員的認知為主，溝通性不足」、「新進關員的經驗及專業度不足」、「關員對法令、稅則及文件，無一致認定及處理標準」、「關員調動頻繁，致使關員專業不足」及「年輕關員處理態度不夠彈性，太嚴苛」。

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	4	36.4
都是以關員的認知為主，溝通性不足	2	18.2
新進關員的經驗及專業度不足	2	18.2
關員對法令、稅則及文件，無一致認定及處理標準	1	9.1
關員調動頻繁，致使關員專業不足	1	9.1
年輕關員處理態度不夠彈性，太嚴苛	1	9.1
總計	11	100.0

說明：有 292 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 11 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 7 位的受訪業者「無反應」之外，其餘的受訪業者之中，有 99.4% 的業者對於本關「整體服務」傾向滿意（17.6% 為很滿意，81.8% 為滿意）；有 0.7% 的業者傾向不滿意（0.7% 為不滿意）。

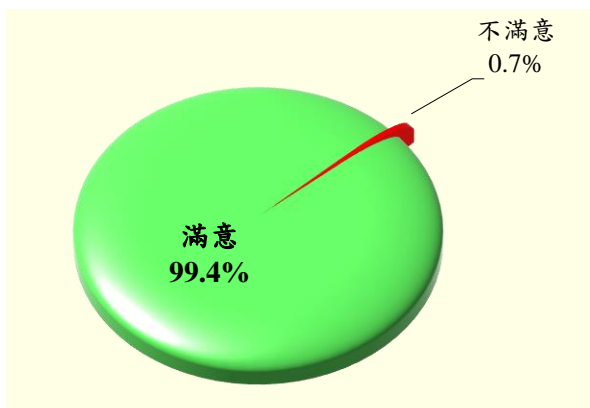


表 3.15 相關業者對本關「整體服務」的滿意程度

項目	次數	百分比
很滿意	52	17.6
滿意	242	81.8
不滿意	2	0.7
很不滿意	0	0.0
無反應	7	-
總計	303	100.0

圖 3.7 相關業者對本關「整體服務」的滿意程度

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：「有些問題反映多年，仍未見改進」及「關員態度有點官僚」。

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
有些問題反映多年，仍未見改進	1	50.0
關員態度有點官僚	1	50.0
總計	2	100.0

說明：有 301 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 2 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 40 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 93.9%的業者對於本關網站服務措施傾向滿意（18.7%為很滿意，75.2%為滿意）；有 6.1%的業者傾向不滿意（6.1%為不滿意）。

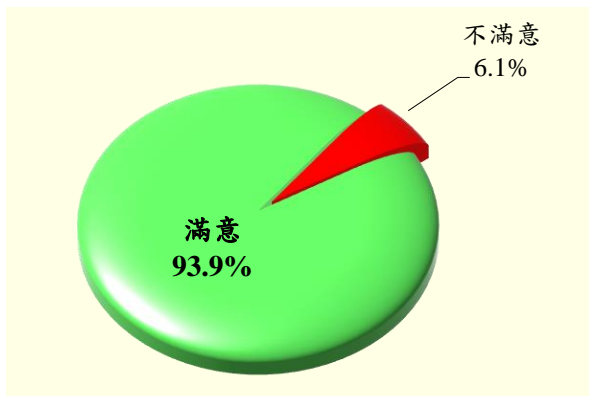


圖 3.8 相關業者對本關「網站服務措施」的滿意程度

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	49	18.7
滿意	197	75.2
不滿意	16	6.1
很不滿意	0	0.0
無此經驗	40	-
無反應	1	-
總計	303	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：「降低網站故障及當機率」、「加強網站系統的連線速度及穩定性」、「加強網站查詢系統的便利性」、「不要太經常更換系統」、「線上扣款遲遲未能開通」、「細節條例法案不易搜尋到」、「有反映意見，但未曾改善」、「網站的更新速度太慢」及「網站功能項目不足」。

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
降低網站故障及當機率	4	25.0
加強網站系統的連線速度及穩定性	4	25.0
加強網站查詢系統的便利性	2	12.5
不要太經常更換系統	1	6.3
線上扣款遲遲未能開通	1	6.3
細節條例法案不易搜尋到	1	6.3
有反映意見，但未曾改善	1	6.3
網站的更新速度太慢	1	6.3
網站功能項目不足	1	6.3
總計	16	100.0

說明：有 287 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 16 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 63 位的受訪業者表示「無此經驗」之外，其餘的受訪業者之中，有 98.4% 的業者對於本關網站提供之線上申辦服務傾向滿意（23.8% 為很滿意，74.6% 為滿意）；有 1.7% 的業者傾向不滿意（1.7% 為不滿意）。

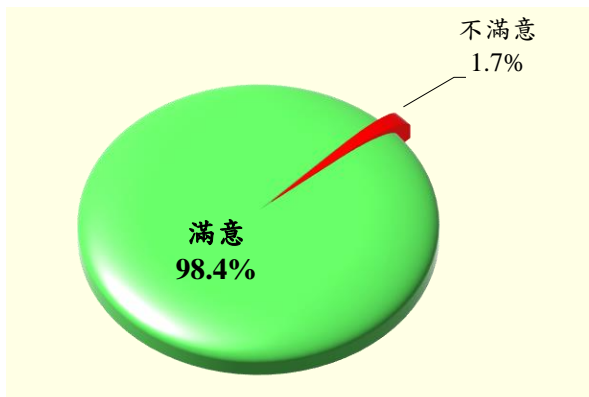


圖 3.9 相關業者對本關「網站提供之線上申辦服務」的滿意程度

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	57	23.8
滿意	179	74.6
不滿意	4	1.7
很不滿意	0	0.0
無此經驗	63	-
無反應	0	-
總計	303	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：「加強下載項目及內容的說明」、「加強無紙化業務的服務項目及內容」、「線上申辦操作不易，反而更費時」及「網站功能項目不足，關務署網站較齊全」。

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
加強下載項目及內容的說明	1	25.0
加強無紙化業務的服務項目及內容	1	25.0
線上申辦操作不易，反而更費時	1	25.0
網站功能項目不足，關務署網站較齊全	1	25.0
總計	4	100.0

說明：有 299 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 4 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 40.6% 的受訪業者沒有表達明確的意見，有 53.8% 的受訪業者表示「已經很好，不用增加」。其次，有 17 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
簡化線上作業以降低人工成本	2	0.7
加強公告部分內容的詳細程度	1	0.3
加強改善網路連線品質的穩定度	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
用料清表的申請可拿到高科號碼	1	0.3
保稅執照及相關登記事項應能線上申請	1	0.3
新的放行單序號能夠透過線上申請	1	0.3
開放線上增加翻艙申請准單項目	1	0.3
附上其他關別的連結，以利查詢資料	1	0.3
夾帶附件的傳輸速度要加快	1	0.3
新措施及法規要有專區即時呈現	1	0.3
增設線上申請長期委任書之處理	1	0.3
保留線上的歷史資料，以利查詢	1	0.3
增設更多便民系統之設計	1	0.3
保稅智慧服務平台要顯示關員編號	1	0.3
短溢卸可增加線上申請業務	1	0.3
已經很好，不用增加	163	53.8
無反應	123	40.6
總計	303	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 92 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 94.7% 的業者對於本關辦理各項講習、說明會、座談會傾向滿意（21.4% 為很滿意，73.3% 為滿意）；有 5.2% 的業者傾向不滿意（5.2% 為不滿意）。

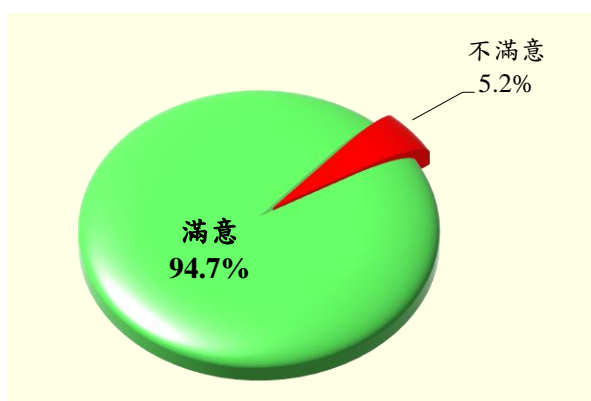


圖 3.10 相關業者對本關「辦理各項講習、說明會、座談會」的滿意程度

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	45	21.4
滿意	154	73.3
不滿意	11	5.2
很不滿意	0	0.0
無此經驗	92	-
無反應	1	-
總計	303	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：「都會有個人主觀意見，此情形頗嚴重」、「現場提出問題，沒有得到正面回應」、「增加舉辦「海運快遞」相關課程」、「講習及說明會的場次安排太少」、「相關規定與現場實際說明內容不符」、「建議線上直播或提供課程錄影資料」、「加強提供機場相關業務的課程及會議」及「參與的業者沒有發言權」。

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
都會有個人主觀意見，此情形頗嚴重	3	27.3
現場提出問題，沒有得到正面回應	2	18.2
增加舉辦「海運快遞」相關課程	1	9.1
講習及說明會的場次安排太少	1	9.1
相關規定與現場實際說明內容不符	1	9.1
建議線上直播或提供課程錄影資料	1	9.1
加強提供機場相關業務的課程及會議	1	9.1
參與的業者沒有發言權	1	9.1
總計	11	100.0

說明：有 292 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 11 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 179 位的受訪業者表示「無此經驗」之外，其餘的受訪業者之中，有 99.2%的業者對於本關「納保事項服務單一窗口」傾向滿意（21.0%為很滿意，78.2%為滿意）；有 0.8%的業者傾向不滿意（0.8%為不滿意）。

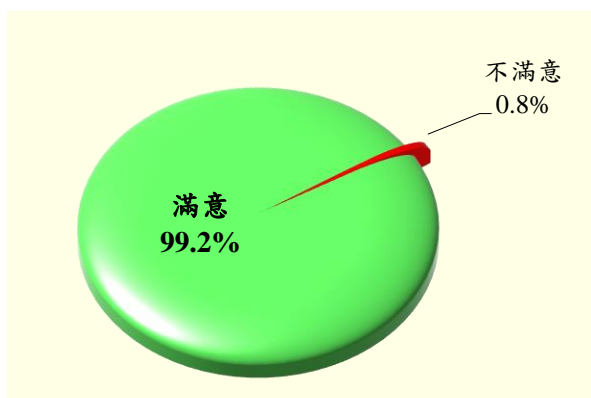


圖 3.11 相關業者對本關「納保事項服務單一窗口」的滿意程度

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	26	21.0
滿意	97	78.2
不滿意	1	0.8
很不滿意	0	0.0
無此經驗	179	-
無反應	0	-
總計	303	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。受訪業者並沒有提出明確的原因。

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
無反應	1	100.0
總計	1	100.0

說明：有 302 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。在可以複選的情況之下，前 3 項依序為：1.「本關電話」(53.1%)，2.「親自至本關協談」(20.5%)，3.「E-mail 電子信箱」(20.5%)。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 14.9% 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
<b>本關電話</b>	<b>161</b>	<b>53.1</b>
<b>親自至本關協談</b>	<b>62</b>	<b>20.5</b>
<b>E-mail 電子信箱</b>	<b>62</b>	<b>20.5</b>
向監管海關提出	22	7.3
透過座談會提出	10	3.3
透過報關業者提出	10	3.3
透過公會提出	10	3.3
申訴專線 (0800-711210)	7	2.3
服務場所之民意信箱	6	2.0
寫申訴書或正式行文	5	1.7
透過問卷調查提出	2	0.7
<b>未曾提出建議、申訴或問題</b>	<b>45</b>	<b>14.9</b>
無反應	0	0.0
總計	402	132.7

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 402 會超過有效回答人數的 303 人。

3.本表百分比的計算，是以回答人數 303 人為計算的分母，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 74 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 94.7% 的業者對於本關處理建議、申訴或問題傾向滿意（18.5% 為很滿意，76.2% 為滿意）；有 5.3% 的業者傾向不滿意（5.3% 為不滿意）。

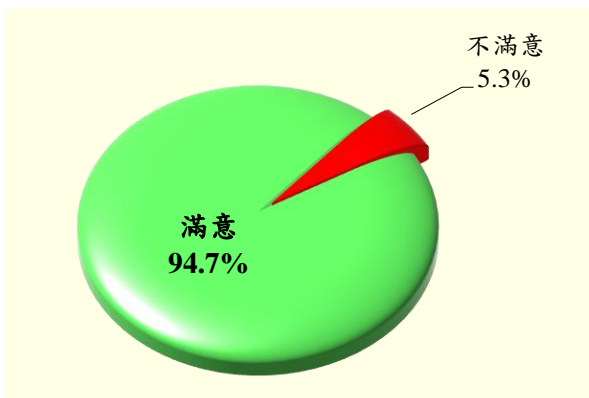


圖 3.12 相關業者對本關「處理建議、申訴或問題」的滿意程度

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	42	18.5
滿意	173	76.2
不滿意	12	5.3
很不滿意	0	0.0
無此經驗	74	-
無反應	2	-
總計	303	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：「沒有得到滿意結果及清楚的解決方案」、「反映是貨主的過失，卻還是處罰業者」、「所提建議，關員都沒反應上去」、「關員調動頻繁，導致問題一直得不到答覆」、「反映問題後，仍執意以法令強迫壓制」、「過往反映的問題，之後還是重覆出現」及「現行法規對大陸的管制太多」。

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
沒有得到滿意結果及清楚的解決方案	5	41.7
反映是貨主的過失，卻還是處罰業者	1	8.3
所提建議，關員都沒反應上去	1	8.3
關員調動頻繁，導致問題一直得不到答覆	1	8.3
反映問題後，仍執意以法令強迫壓制	1	8.3
過往反映的問題，之後還是重覆出現	1	8.3
現行法規對大陸的管制太多	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 291 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 12 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 30.0% 的受訪業者沒有表達明確的意見，有 59.7% 的受訪業者表示「都很好，不用改善」。

其次，有 31 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
加強關員的專業知識及訓練	6	2.0
加強新進關員的專業知識及訓練	3	1.0
關員對於法令、稅則及文件，沒有一致的認定標準	3	1.0
加強關員的服務態度	2	0.7
關員處理關務時要有彈性	2	0.7
增設停車空間	2	0.7
關員調動頻繁，致使關員的專業知識不足	1	0.3
加強遴選優秀關員的內部機制	1	0.3
收文單位的方向引導及指示牌不明確	1	0.3
監管與高雄關通行許可要一致	1	0.3
翻艙申請准單的項目不足	1	0.3
每月例行輔導的要求太多且嚴格	1	0.3
成立稅賦單一快速窗口	1	0.3
希望提出的意見能統一做出反應	1	0.3
簡化保稅原料內銷轉售申請表單的填寫	1	0.3
應改善關貿系統的當機次數	1	0.3
機場分關辦公室人員服裝儀容不整，應予改善	1	0.3
簡化更改報單的相關程序	1	0.3
網站增設清關案例，以供業者參考	1	0.3
都很好，不用改善	181	59.7
無反應	91	30.0
總計	303	100.0

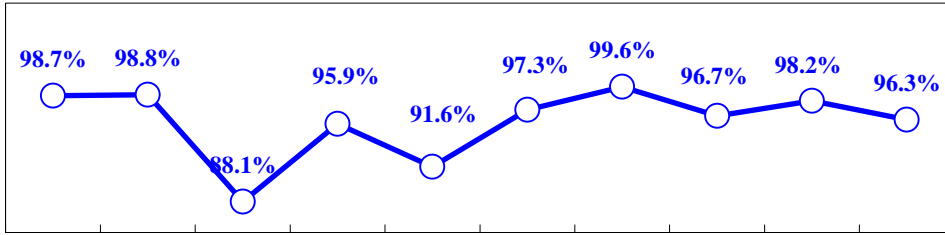
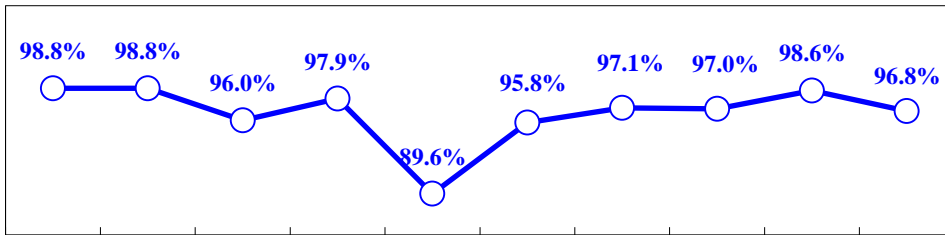
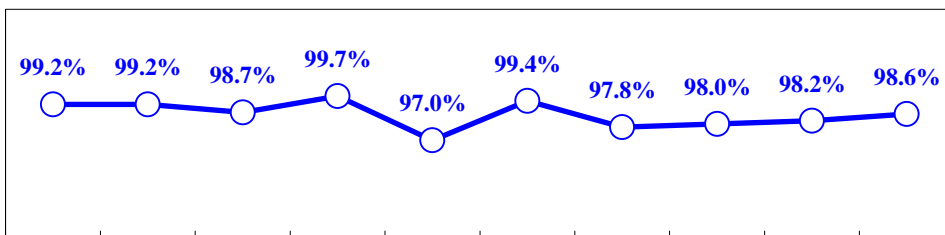
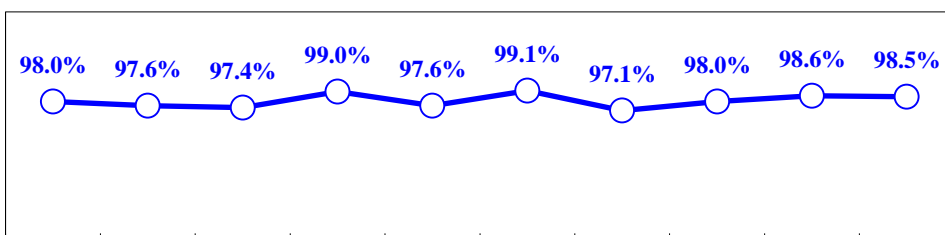
說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。



## 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" data-bbox="408 862 1356 907"> <tr> <th>年份</th> <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> <td>111年</td> </tr> <tr> <th>滿意度</th> <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> <td>96.3%</td> </tr> </table>	年份	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年	111年	滿意度	98.7%	98.8%	88.1%	95.9%	91.6%	97.3%	99.6%	96.7%	98.2%	96.3%
年份	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年	111年													
滿意度	98.7%	98.8%	88.1%	95.9%	91.6%	97.3%	99.6%	96.7%	98.2%	96.3%													
洽公設施	 <table border="1" data-bbox="408 1176 1356 1220"> <tr> <th>年份</th> <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> <td>111年</td> </tr> <tr> <th>滿意度</th> <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> <td>96.8%</td> </tr> </table>	年份	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年	111年	滿意度	98.8%	98.8%	96.0%	97.9%	89.6%	95.8%	97.1%	97.0%	98.6%	96.8%
年份	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年	111年													
滿意度	98.8%	98.8%	96.0%	97.9%	89.6%	95.8%	97.1%	97.0%	98.6%	96.8%													
電話服務禮貌	 <table border="1" data-bbox="408 1489 1356 1534"> <tr> <th>年份</th> <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> <td>111年</td> </tr> <tr> <th>滿意度</th> <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> <td>98.6%</td> </tr> </table>	年份	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年	111年	滿意度	99.2%	99.2%	98.7%	99.7%	97.0%	99.4%	97.8%	98.0%	98.2%	98.6%
年份	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年	111年													
滿意度	99.2%	99.2%	98.7%	99.7%	97.0%	99.4%	97.8%	98.0%	98.2%	98.6%													
承辦人員服務態度	 <table border="1" data-bbox="408 1803 1356 1848"> <tr> <th>年份</th> <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> <td>111年</td> </tr> <tr> <th>滿意度</th> <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> <td>98.5%</td> </tr> </table>	年份	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年	111年	滿意度	98.0%	97.6%	97.4%	99.0%	97.6%	99.1%	97.1%	98.0%	98.6%	98.5%
年份	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年	111年													
滿意度	98.0%	97.6%	97.4%	99.0%	97.6%	99.1%	97.1%	98.0%	98.6%	98.5%													

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>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> <td>111年</td> </tr> <tr> <th>滿意度</th> <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> <td>93.7%</td> </tr> </table>	年份	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年	111年	滿意度	92.7%	92.5%	92.1%	95.9%	94.6%	97.1%	90.2%	89.2%	90.6%	93.7%
年份	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年	111年													
滿意度	92.7%	92.5%	92.1%	95.9%	94.6%	97.1%	90.2%	89.2%	90.6%	93.7%													
處理案件專業性	<table border="1"> <tr> <th>年份</th> <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> <td>111年</td> </tr> <tr> <th>滿意度</th> <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> <td>96.1%</td> </tr> </table>	年份	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年	111年	滿意度					96.4%	98.9%	93.4%	95.1%	95.8%	96.1%
年份	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年	111年													
滿意度					96.4%	98.9%	93.4%	95.1%	95.8%	96.1%													
整體服務	<table border="1"> <tr> <th>年份</th> <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> <td>111年</td> </tr> <tr> <th>滿意度</th> <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> <td>99.4%</td> </tr> </table>	年份	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年	111年	滿意度	97.2%	96.0%	93.5%	97.6%	98.3%	99.2%	99.1%	99.7%	98.7%	99.4%
年份	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年	111年													
滿意度	97.2%	96.0%	93.5%	97.6%	98.3%	99.2%	99.1%	99.7%	98.7%	99.4%													
網站服務措施	<table border="1"> <tr> <th>年份</th> <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> <td>111年</td> </tr> <tr> <th>滿意度</th> <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> <td>93.9%</td> </tr> </table>	年份	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年	111年	滿意度	97.5%	97.9%	98.3%	96.5%	97.6%	98.6%	97.2%	94.8%	95.1%	93.9%
年份	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年	111年													
滿意度	97.5%	97.9%	98.3%	96.5%	97.6%	98.6%	97.2%	94.8%	95.1%	93.9%													
線上申辦服務 網站提供之	<table border="1"> <tr> <th>年份</th> <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> <td>111年</td> </tr> <tr> <th>滿意度</th> <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> <td>98.4%</td> </tr> </table>	年份	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年	111年	滿意度	99.1%	97.3%	97.5%	98.5%	98.9%	98.7%	99.0%	97.8%	98.7%	98.4%
年份	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年	111年													
滿意度	99.1%	97.3%	97.5%	98.5%	98.9%	98.7%	99.0%	97.8%	98.7%	98.4%													

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>106年</td><td>96.4%</td></tr> <tr><td>107年</td><td>99.1%</td></tr> <tr><td>108年</td><td>97.0%</td></tr> <tr><td>109年</td><td>96.9%</td></tr> <tr><td>110年</td><td>98.1%</td></tr> <tr><td>111年</td><td>94.7%</td></tr> </tbody> </table>	年份	滿意度 (%)	106年	96.4%	107年	99.1%	108年	97.0%	109年	96.9%	110年	98.1%	111年	94.7%								
年份	滿意度 (%)																						
106年	96.4%																						
107年	99.1%																						
108年	97.0%																						
109年	96.9%																						
110年	98.1%																						
111年	94.7%																						
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>109年</td><td>99.2%</td></tr> <tr><td>110年</td><td>99.0%</td></tr> <tr><td>111年</td><td>99.2%</td></tr> </tbody> </table>	年份	滿意度 (%)	109年	99.2%	110年	99.0%	111年	99.2%														
年份	滿意度 (%)																						
109年	99.2%																						
110年	99.0%																						
111年	99.2%																						
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>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> <tr><td>111年</td><td>94.7%</td></tr> </tbody> </table>	年份	滿意度 (%)	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%	111年	94.7%
年份	滿意度 (%)																						
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%																						
111年	94.7%																						

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>「職務代理人服務態度」方面：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 職務代理人會推託，沒有立即處理。</li> <li>• 職務代理人不專業；對業務不熟悉。</li> <li>• 職務交接不完整，致使代理人不會辦理。</li> </ul>	<p>落實職務代理人制度，加強業務專業訓練，建立職務交接作業流程標準化，遇同仁請假時，職務代理人應能瞭解所代理之業務並協助處理，避免被代理人不在即無法處理公務之情況發生。被代理人於差假前應先行將其工作及持有之資料（含電子檔）交代清楚，並對職務代理人負業務指導之責。如仍有其他疑問，轉請主管協助處理，避免延宕情事產生，另賡續督導落實職務代理制度，以維行政效能。</p>
2	<p>「處理案件專業性」方面：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 關員的專業度不夠</li> <li>• 都是以關員的認知為主，溝通性不足</li> <li>• 關員調動頻繁，致使關員專業不足</li> <li>• 新進關員的經驗及專業度不足</li> </ul>	<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職務，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，實施定期輪調、職務歷練始能培育關務通才，且亦有避免久任防弊機能，均具有維護公益之目的。</p>

編號	反映意見	處理情形或改善措施
		<p>二、關員職務調整初期或有業務經驗未盡熟稔之處，將責請各單位主管加強落實業務經驗傳承指導，指派嫻熟業務同仁輔導，增進經驗之傳承，使業務運作順暢，落實師徒制。</p> <p>三、持續辦理新進人員及各項專業訓練，增開各項專業教育課程，辦理內部教育訓練，定期舉辦業務經驗交流研習，加強經驗傳承，以精進關員業務知能，提供更優質的服務。</p> <p>四、加強同仁對商民的溝通技巧，除日常施以訓練課程，以提升專業素養外，適時由主管叮囑所屬同仁應注意溝通禮儀與談話技巧，面臨與業者認知相左時，除與其他同仁討論，亦將進一步瞭解業者作業困難之處，祈依法行政同時，亦能便捷業者需求。</p>
3	<p>「網站服務措施」方面：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 降低網站故障及當機率</li> <li>• 加強網站系統的連線速度及穩定性</li> <li>• 加強網站查詢系統的便利性</li> </ul>	<p>資訊室與本關外網網站開發及維護單位（財政部財政資訊中心），有建立「緊急聯絡群組」，發現問題時，可即時反應及處理。</p>

編號	反映意見	處理情形或改善措施
4	<p>「本關可多增加的線上服務」方面：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 新措施及法規要有專區即時呈現</li> <li>• 用料清表的申請可拿到高科號碼</li> <li>• 保稅執照及相關登記事項應能線上申請</li> <li>• 新的放行單序號能夠透過線上申請</li> <li>• 開放線上增加翻艙申請准單項目</li> <li>• 增設線上申請長期委任書之處理</li> <li>• 保稅智慧服務平台要顯示關員編號</li> </ul>	<p>一、新措施發布於本關外網最新消息或重要業務公告專區；海關相關法規集中在本關外網/資訊公開/法令規章，建議業者參考利用。</p> <p>二、目前科學園區用料清表線上申請案件原則上皆以字號高普南、文號為系統案件編號編列，惟廠商個別需求，亦准以南科字、高科字號編列。</p> <p>三、海關設有保稅智慧服務平臺，提供9大類業者多項線上申請之保稅業務，而保稅執照相關登記項目如負責人及資本額異動、印鑑卡及專責人員之變更等亦可線上申辦，歡迎多加利用。</p> <p>四、目前新的放行單序號可透過保稅智慧服務平臺選擇區內事業報備電腦放行單序號案件申請。</p> <p>五、依據關務署 111 年 5 月 4 日台關業字第 1111011447 號函已開放申請船邊翻艙作業以傳真或電郵替代臨櫃辦理。</p> <p>六、線上長期委任功能已建置於關港貿單一窗口，本關將積極宣導，請業者多加利用，以節省人力與時間成本。</p> <p>七、保稅智慧服務平臺新需求可由保稅業者向關務署提出申請。</p>

編號	反映意見	處理情形或改善措施
5	<p>「辦理各項講習、說明會、座談會」方面：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 都會有個人主觀意見，此情形頗嚴重</li> <li>• 現場提出問題，沒有得到正面回應</li> <li>• 增加舉辦「海運快遞」相關課程</li> </ul>	<p>一、業者聯合座談會現場臨時提案如涉及法規或特殊情況，無法立即回復時，均於會議紀錄註明辦理情形。</p> <p>二、以適時的宣導及良性的溝通，增進業者對各項業務推動及相關法規增修條文內容之了解，並就海運快遞方面，預計於業者座談會中作「預先確認委任報關作業」之宣導。</p>
6	<p>「處理建議、申訴或問題」方面：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 沒有得到滿意結果及清楚的解決方案</li> <li>• 關員調動頻繁，導致問題一直得不到答覆</li> <li>• 反映問題後，仍執意以法令強迫壓制</li> </ul>	<p>一、宣導同仁應熟捻業務及法規，對於商民詢問問題，如無法第一時間回復，可先請對方留下聯絡方式，待查詢相關法規及與同仁間相互討論後再儘速詳細回復。如同仁於遇有爭議事項，語氣和緩耐心向業者清楚說明原因或請長官協助解決。</p> <p>二、請同仁以同理心面對申訴案件，以耐心及專業態度解決問題，第一時間不能決解時要及時向上級反映。另加強內部教育訓練，強化調動交接確實，增進經驗傳承，避免出現斷層，使業務運作順暢，以提升服務滿意度。</p> <p>三、適時向商民說明法令規定，化解雙方歧見。如係法令規定不完善，則主動利用適當途徑提案修正或報請上級機關修正。</p>

編號	反映意見	處理情形或改善措施
7	<ul style="list-style-type: none"> <li>加強關員的專業知識及訓練</li> </ul>	<p>為培育優秀關務人員，每年視業務實際需要檢討訂定年度訓練計畫，期提升同仁專業知能。在專業課程方面有舉辦海關驗貨及分估養成班、海關驗貨及分估進階班、海關保稅業務(稽核)班、貨棧管理實務訓練班、關務日語班及關務英語班；另不定期舉辦業務相關專題講座及標竿學習，遴選本關若干標竿案例，邀請優秀同仁分享經驗，促進專業領域交流，落實經驗傳承。</p>
8	<ul style="list-style-type: none"> <li>增設停車空間</li> </ul>	<p>本關場地及空間有限，目前無法增設額外停車位，請欲至本關洽公之業者多加利用大眾交通工具；若確實有停車需求，本關相鄰之棧貳庫設有對外開放之收費停車場，還請業者酌予利用。</p>
9	<ul style="list-style-type: none"> <li>簡化保稅原料內銷轉售申請表單的填寫</li> </ul>	<p>現行保稅智慧平台（BAA014）保稅工廠保稅原料內銷轉售申請案件：原進口報單號碼、原料名稱及規格、產地、稅則號別、料號、數量/單位和內銷原因等填列資料皆為審查基本項目，尚無法簡化需求。</p>
10	<ul style="list-style-type: none"> <li>網站增設清關案例，以供業者參考</li> </ul>	<p>本關外網便民服務項下設有報關實務分享專區，持續配合發表通關實務案例，可供業者參考。</p>
11	<ul style="list-style-type: none"> <li>機場分關辦公室人員服裝儀容不整，應予改善</li> </ul>	<p>會加強宣導同仁維持制服之整潔及佩帶識別證。</p>



## 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 96.3%。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 96.8%。受訪業者不滿意的原因，以「硬體設施皆老舊」為較多，故而應該針對此方面加以改進。

### (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 98.6%。受訪業者不滿意的原因多為：「電話常轉接」及「口氣不佳」，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 98.5%。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 93.7%，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 96.1%，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 99.4%，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 93.9%，受訪業者不滿意的原因以「降低網站故障及當機率」及「加強網站系統的連線速度及穩定性」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 98.4%，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 94.7%。

5. 「納保事項服務單一窗口」方面：相關業者的滿意度為 99.2%。
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」(53.1%)，
  2. 「親自至本關協談」(20.5%)，
  3. 「E-mail 電子信箱」(20.5%)。
7. 「處理相關業者建議或申訴」方面：相關業者的滿意度為 94.7%，受訪業者不滿意的原因以「沒有得到滿意結果及清楚的解決方案」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 31 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：「加強關員的專業知識及訓練」、「加強新進關員的專業知識及訓練」及「關員對於法令、稅則及文件，沒有一致的認定標準」。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	48	21.9
滿意	163	74.4
不滿意	8	3.7
很不滿意	0	0.0
未到過高雄關	83	-
無反應	1	-
總計	303	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
停車地點	1	12.5
旗津分關	1	12.5
嘉南分關	1	12.5
業務一組及二組	1	12.5
金門派出課	1	12.5
高雄機場分關	1	12.5
關本部一樓	1	12.5
無反應	1	12.5
總計	8	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 有 295 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 8 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	37.5
停車不太方便	1	12.5
廁所老舊	1	12.5
空間場所狹小	1	12.5
建物有危樓之虞	1	12.5
有異味飄出	1	12.5
總計	8	100.0

說明：有 295 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 8 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	30	13.7
滿意	182	83.1
不滿意	7	3.2
很不滿意	0	0.0
未到過高雄關	81	-
無反應	3	-
總計	303	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
關本部	2	28.6
收文單位	1	14.3
嘉南分關	1	14.3
業務二組	1	14.3
旗津分關及小港分關	1	14.3
無反應	1	14.3
總計	7	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 有 296 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 7 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
硬體設施皆老舊	2	28.6
方向引導	1	14.3
查詢電腦回應速度	1	14.3
電腦老舊且髒	1	14.3
投單不夠便利	1	14.3
電腦常當機	1	14.3
總計	7	100.0

說明：有 296 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 7 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	77	27.3
滿意	201	71.3
不滿意	4	1.4
很不滿意	0	0.0
無此經驗	21	-
無反應	0	-
總計	303	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
電話常轉接	3	75.0
口氣不佳	1	25.0
總計	4	100.0

說明：有 299 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 4 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	67	26.2
滿意	185	72.3
不滿意	4	1.6
很不滿意	0	0.0
無此經驗	47	-
無反應	0	-
總計	303	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
口氣不佳；態度官僚	2	50.0
小問題卻矯枉過正	1	25.0
承辦人員會互相推諉	1	25.0
總計	4	100.0

說明：有 299 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	43	17.1
滿意	193	76.6
不滿意	16	6.3
很不滿意	0	0.0
無此經驗	51	-
無反應	0	-
總計	303	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，沒有立即處理	5	31.3
職務代理人不專業；對業務不熟悉	5	31.3
職務交接不完整，致使代理人不會辦理	2	12.5
無法接續並確實代理處理案件	1	6.3
代理人業務量多，影響服務態度	1	6.3
職務代理人處理效率較慢	1	6.3
職務代理人會堅持己見，不好溝通	1	6.3
總計	16	100.0

說明：有 287 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 16 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	54	19.0
滿意	219	77.1
不滿意	10	3.5
很不滿意	1	0.4
無此經驗	18	-
無反應	1	-
總計	303	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	4	36.4
都是以關員的認知為主，溝通性不足	2	18.2
新進關員的經驗及專業度不足	2	18.2
關員對法令、稅則及文件，無一致認定及處理標準	1	9.1
關員調動頻繁，致使關員專業不足	1	9.1
年輕關員處理態度不夠彈性，太嚴苛	1	9.1
總計	11	100.0

說明：有 292 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 11 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	49	18.7
滿意	197	75.2
不滿意	16	6.1
很不滿意	0	0.0
無此經驗	40	-
無反應	1	-
總計	303	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
降低網站故障及當機率	4	25.0
加強網站系統的連線速度及穩定性	4	25.0
加強網站查詢系統的便利性	2	12.5
不要太經常更換系統	1	6.3
線上扣款遲遲未能開通	1	6.3
細節條例法案不易搜尋到	1	6.3
有反映意見，但未曾改善	1	6.3
網站的更新速度太慢	1	6.3
網站功能項目不足	1	6.3
總計	16	100.0

說明：有 287 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 16 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	57	23.8
滿意	179	74.6
不滿意	4	1.7
很不滿意	0	0.0
無此經驗	63	-
無反應	0	-
總計	303	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
加強下載項目及內容的說明	1	25.0
加強無紙化業務的服務項目及內容	1	25.0
線上申辦操作不易，反而更費時	1	25.0
網站功能項目不足，關務署網站較齊全	1	25.0
總計	4	100.0

說明：有 299 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 4 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
簡化線上作業以降低人工成本	2	0.7
加強公告部分內容的詳細程度	1	0.3
加強改善網路連線品質的穩定度	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
用料清表的申請可拿到高科號碼	1	0.3
保稅執照及相關登記事項應能線上申請	1	0.3
新的放行單序號能夠透過線上申請	1	0.3
開放線上增加翻艙申請准單項目	1	0.3
附上其他關別的連結，以利查詢資料	1	0.3
夾帶附件的傳輸速度要加快	1	0.3
新措施及法規要有專區即時呈現	1	0.3
增設線上申請長期委任書之處理	1	0.3
保留線上的歷史資料，以利查詢	1	0.3
增設更多便民系統之設計	1	0.3
保稅智慧服務平台要顯示關員編號	1	0.3
短溢卸可增加線上申請業務	1	0.3
已經很好，不用增加	163	53.8
無反應	123	40.6
總計	303	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	45	21.4
滿意	154	73.3
不滿意	11	5.2
很不滿意	0	0.0
無此經驗	92	-
無反應	1	-
總計	303	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
都會有個人主觀意見，此情形頗嚴重	3	27.3
現場提出問題，沒有得到正面回應	2	18.2
增加舉辦「海運快遞」相關課程	1	9.1
講習及說明會的場次安排太少	1	9.1
相關規定與現場實際說明內容不符	1	9.1
建議線上直播或提供課程錄影資料	1	9.1
加強提供機場相關業務的課程及會議	1	9.1
參與的業者沒有發言權	1	9.1
總計	11	100.0

說明：有 292 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 11 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	26	21.0
滿意	97	78.2
不滿意	1	0.8
很不滿意	0	0.0
無此經驗	179	-
無反應	0	-
總計	303	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
無反應	1	100.0
總計	1	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。  
2. 有 302 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	53.1
親自至本關協談	62	20.5
E-mail 電子信箱	62	20.5
向監管海關提出	22	7.3
透過座談會提出	10	3.3
透過報關業者提出	10	3.3
透過公會提出	10	3.3
申訴專線 (0800-711210)	7	2.3
服務場所之民意信箱	6	2.0
寫申訴書或正式行文	5	1.7
透過問卷調查提出	2	0.7
未曾提出建議、申訴或問題	45	14.9
無反應	0	0.0
總計	402	132.7

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 402 會超過有效回答人數的 303 人。

3. 本表百分比的計算，是以回答人數 303 人為計算的分母，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	42	18.5
滿意	173	76.2
不滿意	12	5.3
很不滿意	0	0.0
無此經驗	74	-
無反應	2	-
總計	303	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
沒有得到滿意結果及清楚的解決方案	5	41.7
反映是貨主的過失，卻還是處罰業者	1	8.3
所提建議，關員都沒反應上去	1	8.3
關員調動頻繁，導致問題一直得不到答覆	1	8.3
反映問題後，仍執意以法令強迫壓制	1	8.3
過往反映的問題，之後還是重覆出現	1	8.3
現行法規對大陸的管制太多	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 291 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 12 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	52	17.6
滿意	242	81.8
不滿意	2	0.7
很不滿意	0	0.0
無反應	7	-
總計	303	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
有些問題反映多年，仍未見改進	1	50.0
關員態度有點官僚	1	50.0
總計	2	100.0

說明：有 301 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 2 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
加強關員的專業知識及訓練	6	2.0
加強新進關員的專業知識及訓練	3	1.0
關員對於法令、稅則及文件，沒有一致的認定標準	3	1.0
加強關員的服務態度	2	0.7
關員處理關務時要有彈性	2	0.7
增設停車空間	2	0.7
關員調動頻繁，致使關員的專業知識不足	1	0.3
加強遴選優秀關員的內部機制	1	0.3
收文單位的方向引導及指示牌不明確	1	0.3
監管與高雄關通行許可要一致	1	0.3
翻艙申請准單的項目不足	1	0.3
每月例行輔導的要求太多且嚴格	1	0.3
成立稅賦單一快速窗口	1	0.3
希望提出的意見能統一做出反應	1	0.3
簡化保稅原料內銷轉售申請表單的填寫	1	0.3
應改善關貿系統的當機次數	1	0.3
機場分關辦公室人員服裝儀容不整，應予改善	1	0.3
簡化更改報單的相關程序	1	0.3
網站增設清關案例，以供業者參考	1	0.3
都很好，不用改善	181	59.7
無反應	91	30.0
總計	303	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  $\alpha$  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 $\alpha$ 信度係數
<b>【分量表】</b> 相關業者部分之滿意度			<b>0.8602</b>
對高雄關「洽公環境」的滿意程度	0.5389	0.8493	
對高雄關「洽公設施」的滿意程度	0.5681	0.8473	
對高雄關「人員電話服務禮貌」的滿意程度	0.5712	0.8475	
對高雄關「承辦人員服務態度」的滿意程度	0.6773	0.8399	
對高雄關「職務代理人服務態度」的滿意程度	0.5429	0.8490	
對高雄關「承辦人員處理案件專業性」的滿意程度	0.5584	0.8480	
對高雄關「網站服務措施」的滿意程度	0.4891	0.8528	
對高雄關「網站提供之線上申辦服務」的滿意程度	0.5723	0.8469	
對高雄關「辦理各項講習、說明會、座談會」的滿意程度	0.4892	0.8532	
對高雄關「納保事項服務單一窗口」的滿意程度	0.3734	0.8599	
對高雄關「處理建議、申訴或問題」的滿意程度	0.5063	0.8517	
對高雄關「整體服務」的滿意程度	0.6540	0.8461	

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 0.8493，反而比未刪除前的 0.8602 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 0.8602 還要高的話，就表示此選項有刪除的必要。

第四欄「Cronbach's  $\alpha$  信度係數」：為各分量表所有題項的 Cronbach's  $\alpha$  信度係數值。通常，Cronbach's  $\alpha$  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  $\alpha$  係數為：0.8602，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  $\alpha$  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	40.85%	40.85%	<b>0.823</b>	0.251	-0.101	0.690
對高雄關「整體服務」的滿意程度			<b>0.767</b>	0.404	-0.302	0.611
對高雄關「職務代理人服務態度」的滿意程度			<b>0.739</b>	0.196	-0.311	0.585
對高雄關「承辦人員服務態度」的滿意程度			<b>0.705</b>	0.426	-0.507	0.628
對高雄關「人員電話服務禮貌」的滿意程度			<b>0.662</b>	0.466	-0.198	0.487
對高雄關「處理建議、申訴或問題」的滿意程度			<b>0.599</b>	0.403	-0.181	0.391
對高雄關「網站提供之線上申辦服務」的滿意程度	9.80%	50.66%	0.487	<b>0.725</b>	-0.195	0.573
對高雄關「網站服務措施」的滿意程度			0.492	<b>0.715</b>	0.079	0.663
對高雄關「辦理各項講習、說明會、座談會」的滿意程度			0.321	<b>0.701</b>	-0.338	0.516
對高雄關「納保事項服務單一窗口」的滿意程度			0.111	<b>0.655</b>	-0.428	0.538
對高雄關「洽公設施」的滿意程度	8.78%	59.44%	0.428	0.363	<b>-0.833</b>	0.755
對高雄關「洽公環境」的滿意程度			0.397	0.379	<b>-0.800</b>	0.695
特徵值			4.902	1.177	1.053	

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：4.902、1.177 及 1.053 (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)。
- 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：40.85%、9.80% 及 8.78%。其次，這 3 個共同因素的累積解釋變異量為 59.44%。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 59.44% 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：0.823、0.767、0.739、0.705、0.662 及 0.599。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網站服務的滿意度」相關的 4 個題目；「因素 3」包含「對高雄關洽公環境與設施的滿意度」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 111 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？

\_\_\_\_\_