

財政部關務署高雄關  
109 年度為民服務問卷調查  
調查報告



中華民國 109 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 .....	43
附錄一：訪問之回應內容統計表 .....	47
附錄二：信度與效度分析之結果 .....	63
附錄三：問卷 .....	71

## 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<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。惟今年因新冠肺炎疫情之影響，導致入出境旅客數量銳減，故而今年並無執行「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，頒之「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 109 年 8 月 13 日（週四）及 8 月 17 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 331 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 331 份，成功率為 36.9%，在 95%信賴度下，抽樣誤差為  $\pm 4.28$  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	331	36.9%	$\pm 4.28\%$

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 87 位的受訪業者表示「未到過高雄關」、有 3 位的受訪業者「無反應」之外，其餘的受訪業者之中，有 96.7%的業者對於本關洽公環境傾向滿意（17.4%為很滿意，79.3%為滿意）；有 3.3%的業者傾向不滿意（0.8%為很不滿意，2.5%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。

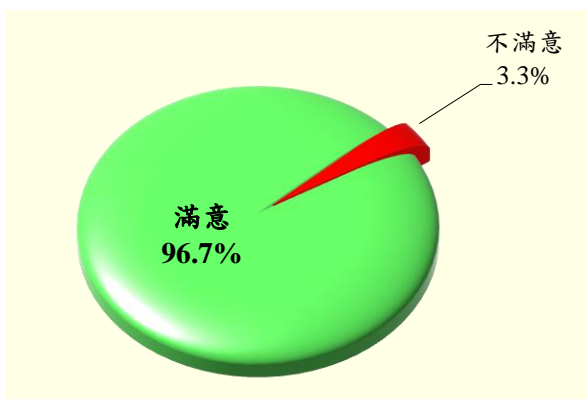


圖 3.1 相關業者對「洽公環境」的滿意程度

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	42	17.4
滿意	191	79.3
不滿意	6	2.5
很不滿意	2	0.8
未到過高雄關	87	-
無反應	3	-
總計	331	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：「高雄小港、前鎮（總關 BA）」、「高雄前鎮加工出口」、「高雄總關一樓櫃檯」、「高雄總關」、「機場報關休息室」及「小港關」。

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
高雄小港、前鎮（總關 BA）	1	12.5
高雄前鎮加工出口	1	12.5
高雄總關一樓櫃檯	1	12.5
高雄總關	1	12.5
機場報關休息室	1	12.5
小港關	1	12.5
無反應	2	25.0
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 323 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」、「整潔程度」、「二樓辦公處之天花板宜整修」及「盆栽滋生蚊蠅」。

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	4	50.0
整潔程度	2	25.0
二樓辦公處之天花板宜整修	1	12.5
盆栽滋生蚊蠅	1	12.5
總計	8	100.0

說明：有 323 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 90 位的受訪業者表示「未到過高雄關」、有 7 位的受訪業者「無反應」之外，其餘的受訪業者之中，有 97.0%的業者對於本關洽公設施傾向滿意（13.7%為很滿意，83.3%為滿意）；有 3.0%的業者傾向不滿意（0.9%為很不滿意，2.1%為不滿意）。

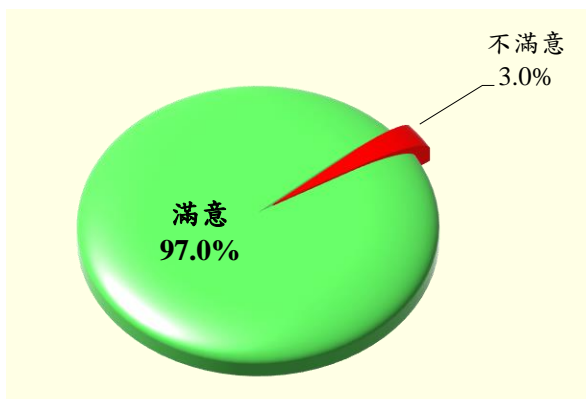


圖 3.2 相關業者對「洽公設施」的滿意程度

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	32	13.7
滿意	195	83.3
不滿意	5	2.1
很不滿意	2	0.9
未到過高雄關	90	-
無反應	7	-
總計	331	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：「前鎮中島、業務二組」、「南科園區」、「高雄總關會議室」及「機場報關休息室」。

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
前鎮中島、業務二組	1	14.3
南科園區	1	14.3
高雄總關會議室	1	14.3
機場報關休息室	1	14.3
無反應	3	42.9
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 324 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：「查詢電腦回應速度」、「建築及設備老舊」、「三樓門太重，關門聲太大」及「空間太狹窄」。

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	28.6
建築及設備老舊	2	28.6
三樓門太重，關門聲太大	1	14.3
空間太狹窄	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 324 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 31 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 98.0%的業者對於本關人員的電話服務禮貌傾向滿意（20.4%為很滿意，77.6%為滿意）；有 2.0%的業者傾向不滿意（0.7%為很不滿意，1.3%為不滿意）。

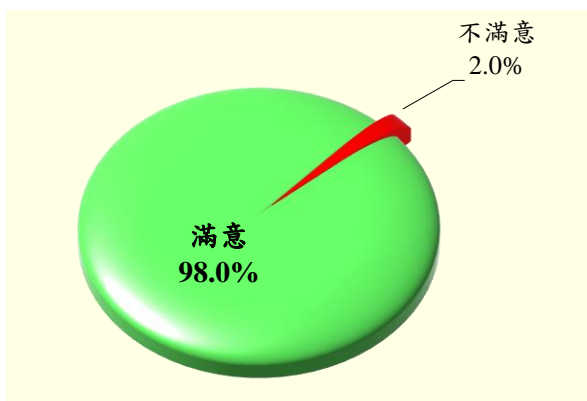


圖 3.3 相關業者對「電話服務禮貌」的滿意程度

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	61	20.4
滿意	232	77.6
不滿意	4	1.3
很不滿意	2	0.7
無此經驗	31	-
無反應	1	-
總計	331	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	3	50.0
專業性不足	1	16.7
電話常轉接	1	16.7
無反應	1	16.7
總計	6	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 325 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 6 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 30 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 98.0%的業者對於本關承辦人員服務態度傾向滿意（19.3%為很滿意，78.7%為滿意）；有 2.0%的業者傾向不滿意（0.7%為很不滿意，1.3%為不滿意）。

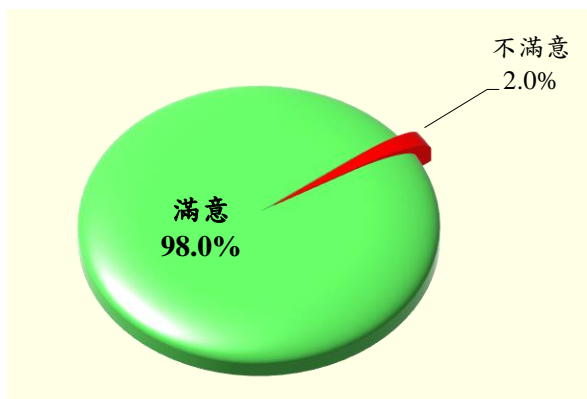


圖 3.4 相關業者對「承辦人員服務態度」的滿意程度

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	58	19.3
滿意	236	78.7
不滿意	4	1.3
很不滿意	2	0.7
無此經驗	30	-
無反應	1	-
總計	331	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：「會推卸責任，不肯負責」、「態度敷衍」、「處理關務缺乏彈性，有刁難的感覺」、「態度冷淡」、「部份關員說話較自誇」及「態度上比較官僚化」。

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
會推卸責任，不肯負責	1	16.7
態度敷衍	1	16.7
處理關務缺乏彈性，有刁難的感覺	1	16.7
態度冷淡	1	16.7
部份關員說話較自誇	1	16.7
態度上比較官僚化	1	16.7
總計	6	100.0

說明：有 325 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 6 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 61 位的受訪業者表示「無此經驗」之外，其餘的受訪業者之中，有 89.2%的業者對於本關職務代理人服務態度傾向滿意(15.9%為很滿意，73.3%為滿意)；有 10.8%的業者傾向不滿意(0.4%為很不滿意，10.4%為不滿意)。

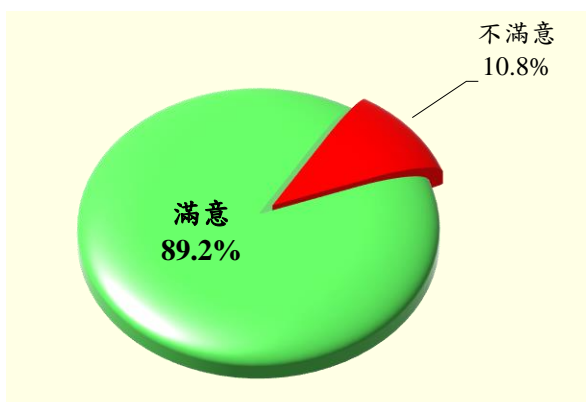


圖 3.5 相關業者對「職務代理人服務態度」的滿意程度

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	15.9
滿意	198	73.3
不滿意	28	10.4
很不滿意	1	0.4
無此經驗	61	-
無反應	0	-
總計	331	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：「職務代理人不專業；對業務不熟悉」、「職務代理人會推託，請業者下次再來」、「職務代理人處理態度不佳、不夠積極」、「無法接續並確實代理處理案件」、「職務代理人不能解決問題，虛設而已」、「職務代理人效率不佳，常耽誤作業」及「急件才會處理，一般都要原關員處理」。

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
職務代理人不專業；對業務不熟悉	8	27.6
職務代理人會推託，請業者下次再來	7	24.1
職務代理人處理態度不佳、不夠積極	4	13.8
無法接續並確實代理處理案件	4	13.8
職務代理人不能解決問題，虛設而已	3	10.3
職務代理人效率不佳，常耽誤作業	2	6.9
急件才會處理，一般都要原關員處理	1	3.4
總計	29	100.0

說明：有 302 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 29 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 26 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%的業者對於本關承辦人員的處理案件專業性傾向滿意（14.8%為很滿意，80.3%為滿意）；有 5.0%的業者傾向不滿意（0.7%為很不滿意，4.3%為不滿意）。

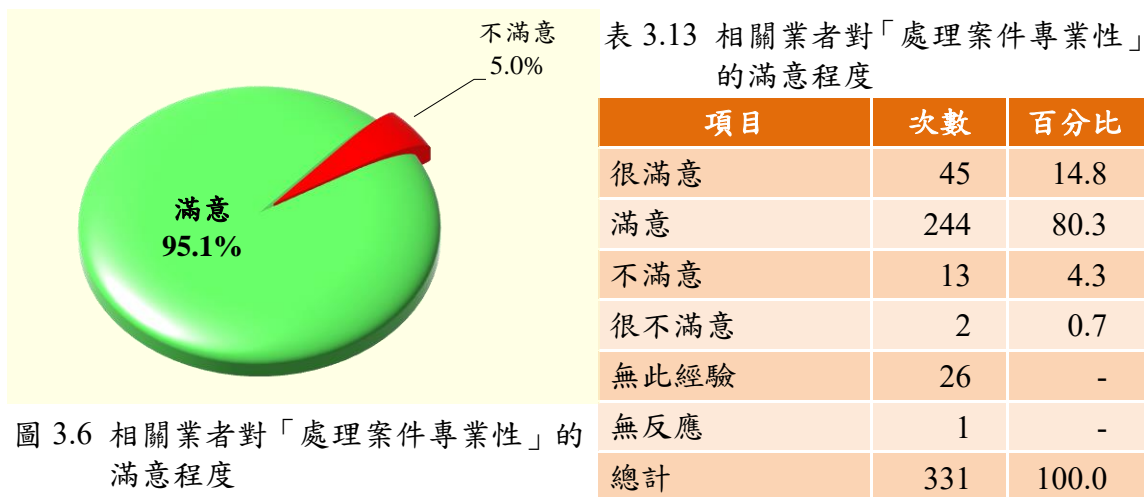


圖 3.6 相關業者對「處理案件專業性」的滿意程度

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」、「關員調動頻繁，致使關員專業不足」、「新進關員的專業度有待加強」、「關員對於法令、稅則及文件，沒有一致的認定標準」、「專業性不足，難以溝通」、「新進關員對倉單不夠專業」、「關員處理態度不夠彈性，太制式化」及「會推卸責任，不願擔責任」。

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	3	20.0
關員調動頻繁，致使關員專業不足	2	13.3
新進關員的專業度有待加強	2	13.3
關員對於法令、稅則及文件，沒有一致的認定標準	2	13.3
專業性不足，難以溝通	1	6.7
新進關員對倉單不夠專業	1	6.7
關員處理態度不夠彈性，太制式化	1	6.7
會推卸責任，不願擔責任	1	6.7
無反應	2	13.3
總計	15	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 有 316 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 15 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 5 位的受訪業者「無反應」之外，其餘的受訪業者之中，有 99.7% 的業者對於本關「整體服務」傾向滿意（16.3% 為很滿意，83.4% 為滿意）；有 0.3% 的業者傾向不滿意（0.3% 為不滿意）。

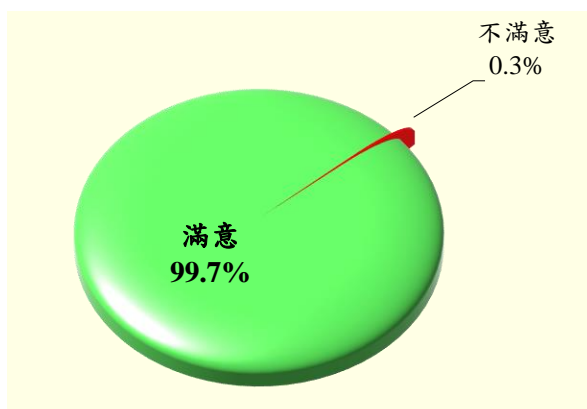


圖 3.7 相關業者對本關「整體服務」的滿意程度

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	53	16.3
滿意	272	83.4
不滿意	1	0.3
很不滿意	0	0.0
無反應	5	-
總計	331	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，只有一個為：「便民度不足，申辦手續及法規太複雜」。

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
便民度不足，申辦手續及法規太複雜	1	100.0
總計	1	100.0

說明：有 330 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 1 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 42 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 94.8%的業者對於本關網站服務措施傾向滿意（17.1%為很滿意，77.7%為滿意）；有 5.2%的業者傾向不滿意（0.3%為很不滿意，4.9%為不滿意）。

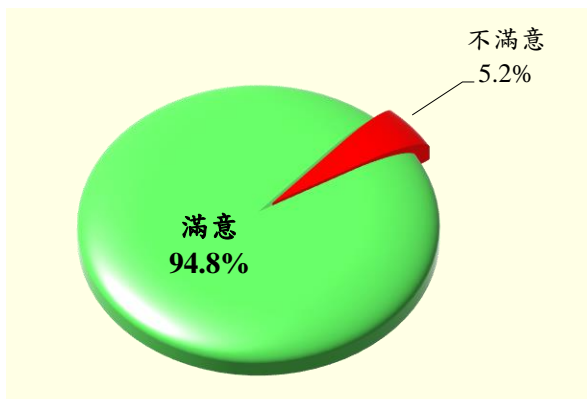


圖 3.8 相關業者對本關「網站服務措施」的滿意程度

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	17.1
滿意	223	77.7
不滿意	14	4.9
很不滿意	1	0.3
無此經驗	42	-
無反應	2	-
總計	331	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」、「網站分類不佳，資料不好尋找」、「不夠便民、很難操作」、「網站介面沒以前好用」、「系統常常更新，造成不便。也常常當機」、「網站架構及流程不夠順暢」、「網路公告事項內容應發給公會來告知業者」、「單一窗口入口不好找資料」及「稅則部份不好查，資料查不到」。

表 3.18 相關業者對本關「網站服務措施」不滿意的原因

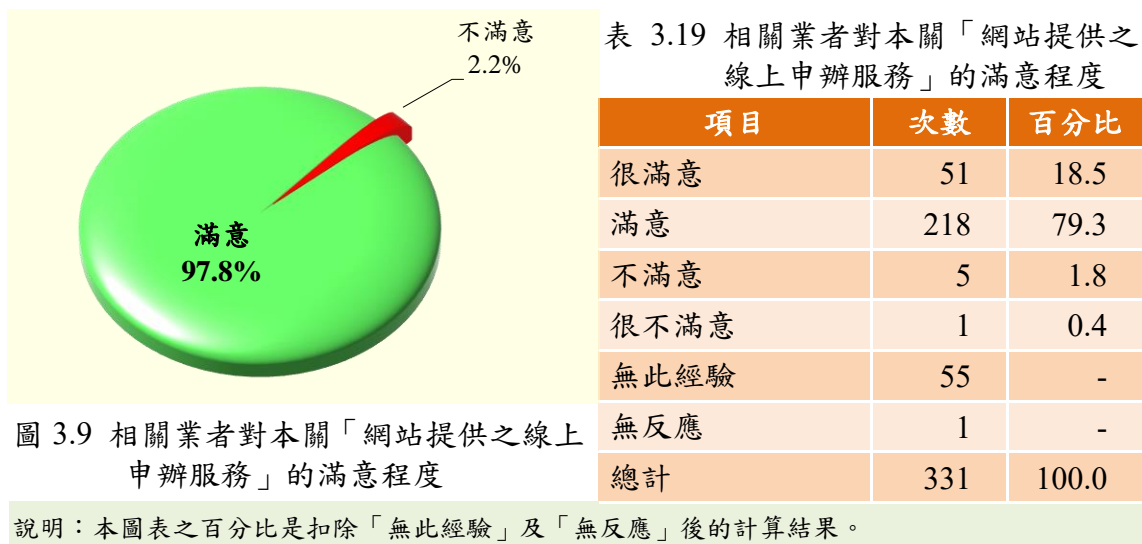
項目內容	回答人數	百分比
網路速度太慢	4	26.7
網站分類不佳，資料不好尋找	2	13.3
不夠便民、很難操作	2	13.3
網站介面沒以前好用	2	13.3
系統常常更新，造成不便。也常常當機	1	6.7
網站架構及流程不夠順暢	1	6.7
網路公告事項內容應發給公會來告知業者	1	6.7
單一窗口入口不好找資料	1	6.7
稅則部份不好查，資料查不到	1	6.7
總計	15	100.0

說明：有 316 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 15 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 55 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 97.8%的業者對於本關網站提供之線上申辦服務傾向滿意（18.5%為很滿意，79.3%為滿意）；有 2.2%的業者傾向不滿意（0.4%為很不滿意，1.8%為不滿意）。



## 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：「程序複雜，還要找人幫忙操作」、「網路速度太慢」、「金門報關只能採紙本作業，不能線上申辦」、「上傳的文件希望可以一次性處理」、「讀卡機有時會讀不到」及「表單下載的檔案類型只有 ODT，應予增加」。

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
程序複雜，還要找人幫忙操作	1	16.7
網路速度太慢	1	16.7
金門報關只能採紙本作業，不能線上申辦	1	16.7
上傳的文件希望可以一次性處理	1	16.7
讀卡機有時會讀不到	1	16.7
表單下載的檔案類型只有 ODT，應予增加	1	16.7
總計	6	100.0

說明：有 325 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 6 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 29.6%的受訪業者沒有表達明確的意見，有 65.9%的受訪業者表示「已經很好，不用增加」。其次，有 15 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
增加線上即時答詢之功能/增加線上客服功能	2	0.6
稅則查詢之便民服務	2	0.6
增加海運航次修改之功能	1	0.3
線上用電子補收單，想知道關員的處理進度	1	0.3
海空運存放處所、監管編號查詢、國別程式	1	0.3
增加進出口查詢通關之窗口	1	0.3
部分業者及民眾不瞭解如何操作，要多加宣導	1	0.3
增加稅則預審功能	1	0.3
法規講習內容應置於線上資訊	1	0.3
保稅結算報表及報告予以電子化操作	1	0.3
設立業者反映問題之專區	1	0.3
加強海空物流廠商資訊各方面的整合	1	0.3
能夠直接查詢承辦關員的職稱編號	1	0.3
已經很好，不用增加	218	65.9
無反應	98	29.6
總計	331	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、研討會」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 79 位的受訪業者表示「無此經驗」之外，其餘的受訪業者之中，有 96.9%的業者對於本關辦理各項講習、說明會、研討會傾向滿意(17.1%為很滿意，79.8%為滿意)；有 3.2%的業者傾向不滿意(3.2%為不滿意)。

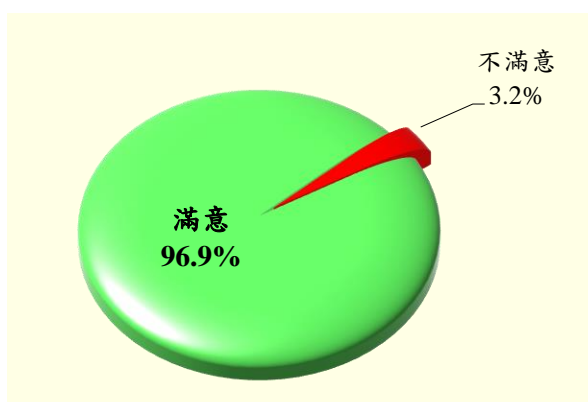


表 3.22 相關業者對本關「辦理各項講習、說明會、研討會」的滿意程度

項目	次數	百分比
很滿意	43	17.1
滿意	201	79.8
不滿意	8	3.2
很不滿意	0	0.0
無此經驗	79	-
無反應	0	-
總計	331	100.0

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

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、研討會，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：「場次太少，應增加舉辦場次」、「座談會中提出問題無法即時回覆」、「課程都一樣，應該多樣化」、「加強講習內容與報關業務之間的關聯度」、「應加強宣導，有些課程不知道可以參加」及「講習內容沒有重點」。

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

項目內容	回答人數	百分比
場次太少，應增加舉辦場次	2	25.0
座談會中提出問題無法即時回覆	2	25.0
課程都一樣，應該多樣化	1	12.5
加強講習內容與報關業務之間的關聯度	1	12.5
應加強宣導，有些課程不知道可以參加	1	12.5
講習內容沒有重點	1	12.5
總計	8	100.0

說明：有 323 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 8 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 204 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 99.2%的業者對於本關「納保事項服務單一窗口」傾向滿意（17.5%為很滿意，81.7%為滿意）；有 0.8%的業者傾向不滿意（0.8%為不滿意）。

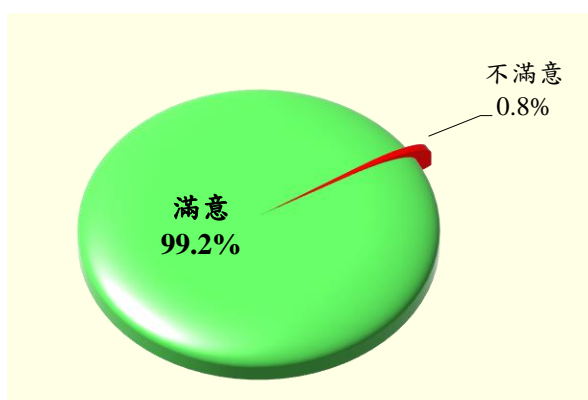


表 3.24 相關業者對本關「納保事項服務單一窗口」的滿意程度

項目	次數	百分比
很滿意	22	17.5
滿意	103	81.7
不滿意	1	0.8
很不滿意	0	0.0
無此經驗	204	-
無反應	1	-
總計	331	100.0

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

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：「負責關員不夠專業」。

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
負責關員不夠專業	1	100.0
總計	1	100.0

說明：有 330 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」(53.5%)，2.「親自至本關協談」(23.9%)，3.「E-mail 電子信箱」(22.7%)。其餘的項目則較少，回答次數都在 20 以下，百分比在 6%以下。最後，有 9.4%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	177	53.5
親自至本關協談	79	23.9
E-mail 電子信箱	75	22.7
透過公會提出	17	5.1
透過座談會提出	16	4.8
申訴專線 (0800-711210)	11	3.3
服務場所之民意信箱	11	3.3
寫申訴書或正式行文	10	3.0
透過報關業者提出	10	3.0
向監管海關提出	6	1.8
透過高雄關網站提出	1	0.3
未曾提出建議、申訴或問題	31	9.4
無反應	1	0.3
總計	445	134.4

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 445 會超過有效回答人數的 331 人。

3.本表百分比的計算，是以回答人數 331 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 111 位的受訪業者表示「無此經驗」、有 7 位的受訪業者「無反應」之外，其餘的受訪業者之中，有 95.8%的業者對於本關處理建議、申訴或問題傾向滿意（12.7%為很滿意，83.1%為滿意）；有 4.2%的業者傾向不滿意（4.2%為不滿意）。

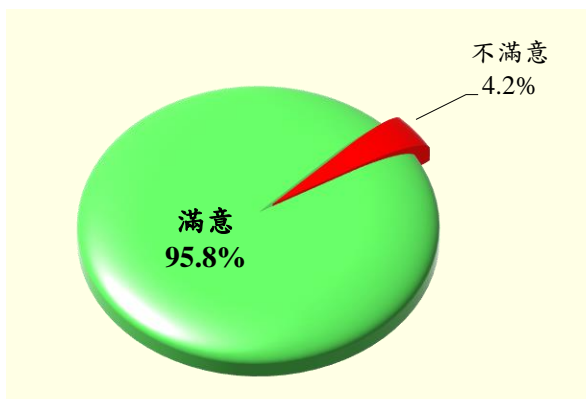


表 3.27 相關業者對本關「處理建議、申訴或問題」的滿意程度

項目	次數	百分比
很滿意	27	12.7
滿意	177	83.1
不滿意	9	4.2
很不滿意	0	0.0
無此經驗	111	-
無反應	7	-
總計	331	100.0

圖 3.12 相關業者對本關「處理建議、申訴或問題」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：「問題沒有解決」、「關員不願意接受打電話申訴，會要求行文」、「申訴應該匿名」、「沒有即時回覆處理」、「處理意見都沒有回覆」、「流程應再簡化一點」及「找不到專責負責關員，電話一直轉接」。

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
問題沒有解決	3	33.3
關員不願意接受打電話申訴，會要求行文	1	11.1
申訴應該匿名	1	11.1
沒有即時回覆處理	1	11.1
處理意見都沒有回覆	1	11.1
流程應再簡化一點	1	11.1
找不到專責負責關員，電話一直轉接	1	11.1
總計	9	100.0

說明：有 322 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 9 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 26.6%的受訪業者沒有表達明確的意見，有 66.5%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	3	0.9
加強關員的專業知識及訓練	2	0.6
關員調動頻繁，致使關員的專業知識不足	2	0.6
加強審核作業速度	2	0.6
要給予資深關員獎勵	1	0.3
網路上傳反而比紙本慢。在網路討論區提出問題，也不回覆	1	0.3
關港貿窗口 CPT 網頁速度慢，回覆速度也慢	1	0.3
辦理說明會盡可能在例假日較有時間參加	1	0.3
值班關員要因應需求並實施彈性下班時間	1	0.3
增加洽公停車空間	1	0.3
稅則稅率不夠完善，無法事先確認稅率	1	0.3
應明確告知更改報單所需之文件	1	0.3
無紙化作業的進度太慢，應予改進	1	0.3
處理關務時能在法令許可下多些彈性	1	0.3
網站設立業者反映問題之專區	1	0.3
落實職務代理人制度	1	0.3
作業流程再簡化；落實無紙化	1	0.3
出口報關修改金額所附文件及流程要簡化	1	0.3
都很好，不用改善	220	66.5
無反應	88	26.6
總計	331	100.0

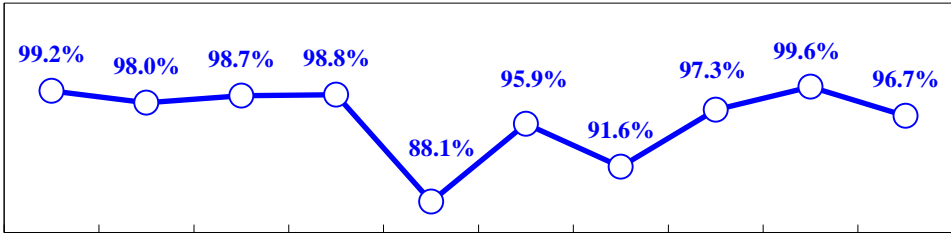
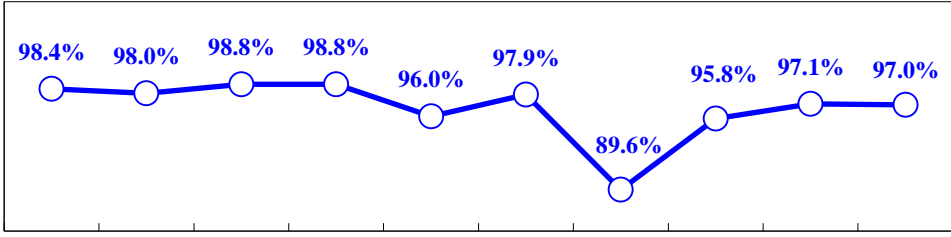
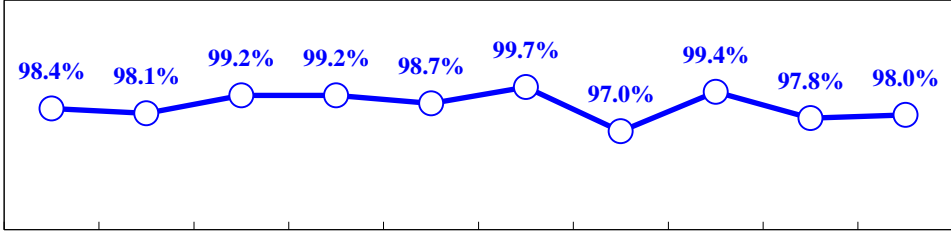
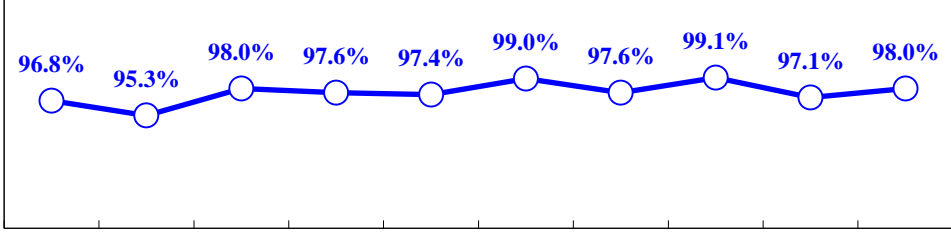
說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

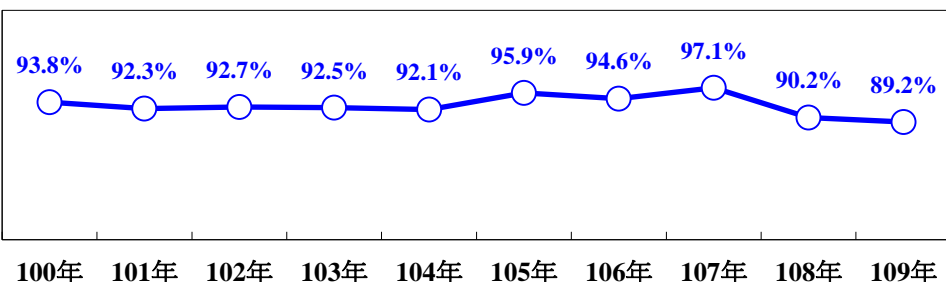
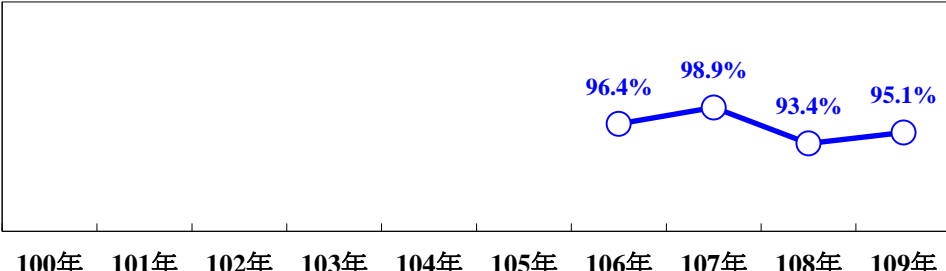
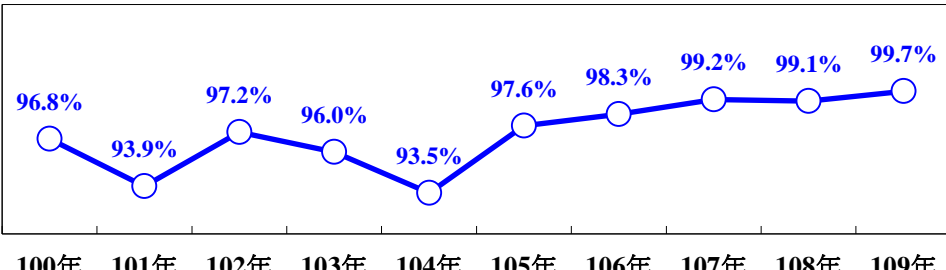
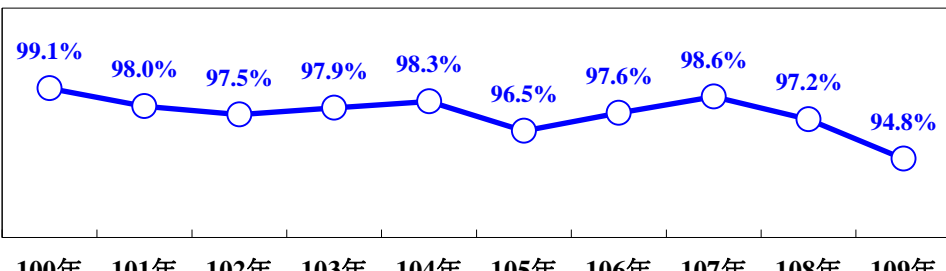
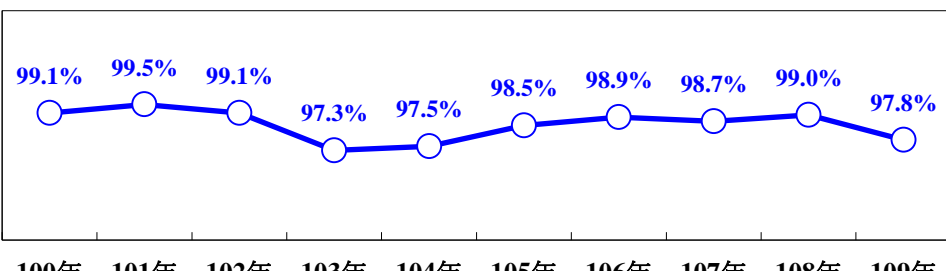


## 肆、年度調查之比較結果

## 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="389 875 1343 909"> <tr> <td>100年</td><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> </tr> </table>	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年
100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年		
洽公設施	 <table border="1" data-bbox="389 1193 1343 1227"> <tr> <td>100年</td><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> </tr> </table>	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年
100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年		
電話服務禮貌	 <table border="1" data-bbox="389 1512 1343 1545"> <tr> <td>100年</td><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> </tr> </table>	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年
100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年		
承辦人員服務態度	 <table border="1" data-bbox="389 1830 1343 1863"> <tr> <td>100年</td><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> </tr> </table>	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年
100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年		

項目	滿意度之年度趨勢比較																						
職務代理人服務態度	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年份</th> <th>滿意度 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>100年</td><td>93.8%</td></tr> <tr><td>101年</td><td>92.3%</td></tr> <tr><td>102年</td><td>92.7%</td></tr> <tr><td>103年</td><td>92.5%</td></tr> <tr><td>104年</td><td>92.1%</td></tr> <tr><td>105年</td><td>95.9%</td></tr> <tr><td>106年</td><td>94.6%</td></tr> <tr><td>107年</td><td>97.1%</td></tr> <tr><td>108年</td><td>90.2%</td></tr> <tr><td>109年</td><td>89.2%</td></tr> </tbody> </table>	年份	滿意度 (%)	100年	93.8%	101年	92.3%	102年	92.7%	103年	92.5%	104年	92.1%	105年	95.9%	106年	94.6%	107年	97.1%	108年	90.2%	109年	89.2%
年份	滿意度 (%)																						
100年	93.8%																						
101年	92.3%																						
102年	92.7%																						
103年	92.5%																						
104年	92.1%																						
105年	95.9%																						
106年	94.6%																						
107年	97.1%																						
108年	90.2%																						
109年	89.2%																						
處理案件專業性	 <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>98.9%</td></tr> <tr><td>108年</td><td>93.4%</td></tr> <tr><td>109年</td><td>95.1%</td></tr> </tbody> </table>	年份	滿意度 (%)	106年	96.4%	107年	98.9%	108年	93.4%	109年	95.1%												
年份	滿意度 (%)																						
106年	96.4%																						
107年	98.9%																						
108年	93.4%																						
109年	95.1%																						
整體服務	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年份</th> <th>滿意度 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>100年</td><td>96.8%</td></tr> <tr><td>101年</td><td>93.9%</td></tr> <tr><td>102年</td><td>97.2%</td></tr> <tr><td>103年</td><td>96.0%</td></tr> <tr><td>104年</td><td>93.5%</td></tr> <tr><td>105年</td><td>97.6%</td></tr> <tr><td>106年</td><td>98.3%</td></tr> <tr><td>107年</td><td>99.2%</td></tr> <tr><td>108年</td><td>99.1%</td></tr> <tr><td>109年</td><td>99.7%</td></tr> </tbody> </table>	年份	滿意度 (%)	100年	96.8%	101年	93.9%	102年	97.2%	103年	96.0%	104年	93.5%	105年	97.6%	106年	98.3%	107年	99.2%	108年	99.1%	109年	99.7%
年份	滿意度 (%)																						
100年	96.8%																						
101年	93.9%																						
102年	97.2%																						
103年	96.0%																						
104年	93.5%																						
105年	97.6%																						
106年	98.3%																						
107年	99.2%																						
108年	99.1%																						
109年	99.7%																						
網站服務措施	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年份</th> <th>滿意度 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>100年</td><td>99.1%</td></tr> <tr><td>101年</td><td>98.0%</td></tr> <tr><td>102年</td><td>97.5%</td></tr> <tr><td>103年</td><td>97.9%</td></tr> <tr><td>104年</td><td>98.3%</td></tr> <tr><td>105年</td><td>96.5%</td></tr> <tr><td>106年</td><td>97.6%</td></tr> <tr><td>107年</td><td>98.6%</td></tr> <tr><td>108年</td><td>97.2%</td></tr> <tr><td>109年</td><td>94.8%</td></tr> </tbody> </table>	年份	滿意度 (%)	100年	99.1%	101年	98.0%	102年	97.5%	103年	97.9%	104年	98.3%	105年	96.5%	106年	97.6%	107年	98.6%	108年	97.2%	109年	94.8%
年份	滿意度 (%)																						
100年	99.1%																						
101年	98.0%																						
102年	97.5%																						
103年	97.9%																						
104年	98.3%																						
105年	96.5%																						
106年	97.6%																						
107年	98.6%																						
108年	97.2%																						
109年	94.8%																						
線上申辦服務 網站提供之	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年份</th> <th>滿意度 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>100年</td><td>99.1%</td></tr> <tr><td>101年</td><td>99.5%</td></tr> <tr><td>102年</td><td>99.1%</td></tr> <tr><td>103年</td><td>97.3%</td></tr> <tr><td>104年</td><td>97.5%</td></tr> <tr><td>105年</td><td>98.5%</td></tr> <tr><td>106年</td><td>98.9%</td></tr> <tr><td>107年</td><td>98.7%</td></tr> <tr><td>108年</td><td>99.0%</td></tr> <tr><td>109年</td><td>97.8%</td></tr> </tbody> </table>	年份	滿意度 (%)	100年	99.1%	101年	99.5%	102年	99.1%	103年	97.3%	104年	97.5%	105年	98.5%	106年	98.9%	107年	98.7%	108年	99.0%	109年	97.8%
年份	滿意度 (%)																						
100年	99.1%																						
101年	99.5%																						
102年	99.1%																						
103年	97.3%																						
104年	97.5%																						
105年	98.5%																						
106年	98.9%																						
107年	98.7%																						
108年	99.0%																						
109年	97.8%																						

項目	滿意度之年度趨勢比較																						
辦理說明會、研討會、 各項講習、	<table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>滿意度 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>100年</td><td></td></tr> <tr><td>101年</td><td></td></tr> <tr><td>102年</td><td></td></tr> <tr><td>103年</td><td></td></tr> <tr><td>104年</td><td></td></tr> <tr><td>105年</td><td></td></tr> <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> </tbody> </table>	年度	滿意度 (%)	100年		101年		102年		103年		104年		105年		106年	96.4%	107年	99.1%	108年	97.0%	109年	96.9%
年度	滿意度 (%)																						
100年																							
101年																							
102年																							
103年																							
104年																							
105年																							
106年	96.4%																						
107年	99.1%																						
108年	97.0%																						
109年	96.9%																						
服務單一窗口 納保事項	<table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>滿意度 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>100年</td><td></td></tr> <tr><td>101年</td><td></td></tr> <tr><td>102年</td><td></td></tr> <tr><td>103年</td><td></td></tr> <tr><td>104年</td><td></td></tr> <tr><td>105年</td><td></td></tr> <tr><td>106年</td><td></td></tr> <tr><td>107年</td><td></td></tr> <tr><td>108年</td><td></td></tr> <tr><td>109年</td><td>99.2%</td></tr> </tbody> </table>	年度	滿意度 (%)	100年		101年		102年		103年		104年		105年		106年		107年		108年		109年	99.2%
年度	滿意度 (%)																						
100年																							
101年																							
102年																							
103年																							
104年																							
105年																							
106年																							
107年																							
108年																							
109年	99.2%																						
處理建議、 申訴或問 題	<table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>滿意度 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>100年</td><td>96.9%</td></tr> <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> </tbody> </table>	年度	滿意度 (%)	100年	96.9%	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%
年度	滿意度 (%)																						
100年	96.9%																						
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%																						

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	網站設立業者反映問題之專區。	本關外網設有關務論壇，提供民眾依留言版主題發表文章，其路徑為高雄關首頁/互動專區/關務論壇，歡迎民眾上網多加利用。
2	關港貿窗口 CPT 網頁速度慢，回覆速度也慢，網站分類不佳，資料不好尋找。	一、「關港貿窗口 CPT 網頁速度慢，回覆速度也慢」乙節，應與當時之網路連線、開啟使用網頁有關；嗣後類此情形，請電洽單一窗口客服 0800-299-889 或本關資訊室 (07)562-8432，以便立即查明處理。 二、「網站分類不佳，資料不好尋找」乙節，請詳告何種資料搜尋不易，或請提供網站分類建議，本關將評估轉請關務署採取改善措施。
3	增加線上功能 (1)增加線上客服功能	(1)海關業務種類複雜及多樣化，衍生問題態樣的複雜程度相對增加，資料庫建立及維護仍需更謹慎評估，但基於目前民眾使用習慣，線上客服是本關未來努力的方向，在此之前，若民眾有任何問題歡迎來信或撥打免付費語音專線 (0800-005055)洽詢。

編號	反映意見	處理情形或改善措施
	<p>(2)增加線上稅則預審功能</p> <p>(3)增加海空運存放處所、監管編號查詢、國別程式。</p> <p>(4)增加海運航次修改之功能</p> <p>(5)線上用電子補收單，想知道關員的處理進度。</p>	<p>(2)自 107 年 1 月份起於「關港貿單一窗口」新增「進口貨物稅則預先審核」線上申辦服務，申請人使用已註冊之「自然人憑證」或「工商憑證」登入後，進入海關 WEB 申辦系統/其他申辦/進口貨物稅則預先審核申請作業，於線上填具申請書並將相關文件上傳辦理。</p> <p>(3)關於增加海空運存放處所、監管編號查詢、國別程式，目前關務署及關港貿單一窗口網站首頁，均可查詢關港貿作業代碼。</p> <p>(4)進口航次僅限於海關核准之更正期限內(48 或 72 小時)且船舶未離港的情形下，可自行於艙單表頭(901)辦理更正；另出口航次部分，因所涉態樣繁多(如出口裝船清表、結關系統等)，歡迎來信或撥打免付費語音專線(0800-005055)洽詢。</p> <p>(5)透過關港貿單一窗口網站/進口通關流程/(GB301)進口報單通關流程查詢頁面，輸入報單號碼後即可查詢報單之處理進度。</p>

編號	反映意見	處理情形或改善措施
4	關員的調動頻繁，致關員專業度不足。	<p>一、「落實關員輪調有培育通才及防弊之公益目的」</p> <p>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> <p>二、「責請各單位持續精進關員核心專業知能」</p> <p>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，持續精進關員業務知能，提供更優質的服務。</p>
5	落實職務代理人制度，職務代理人專業度不足，無法及時處理，會推託請業者下次再來，不能解決問題，形同虛設。	<p>本關定期舉辦內部同仁教育訓練，透過經驗交流強化關員的專業度；另有不定期的內部職務輪調，期使關員熟悉多方業務，以利同仁間相互支援。本關絕不容忍有推託等此類情形發生，倘如遇有職務代理人推託情事，請立即向在場主管反映。</p>

編號	反映意見	處理情形或改善措施
6	<p>業者對於本關舉辦之各項講習、說明會、研討會等反映如下：</p> <p>(1)會中提出之問題無法即時回覆。</p> <p>(2)舉辦場次太少，應增加場次，並加強宣導，有些課程不知道可以參加。</p> <p>(3)講習內容應置於線上資訊供參。</p>	<p>(1)據悉講師及與談者皆即時回覆業者提問，授課完畢亦留在講習會現場，讓參與講習者有即時管道詢問其疑義；嗣後倘有類此情形，請以電話或書面述明相關疑問及留下聯繫電話，本關將轉知講習老師或說明會、研討會主席，以書面或電話個別答覆。</p> <p>(2)本關主辦之各項講習，均由本關發函，透過公會轉知所屬，讓業者得以直接知悉舉辦場次並派員報名參加；相關訊息請與公會保持聯繫。</p> <p>(3)講習內容電子檔是否於網路公開分享，係由各講師依內容自行決定，若同意分享者，其電子檔係由承辦人或公會轉發參加講習人員。</p>
7	金門報關只能採紙本作業，不能線上申辦。	金門地區自 106 年 3 月起已得採 C2 無紙化通關，非僅限以紙本報關。

## 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 96.7%。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 97.0%。受訪業者不滿意的原因多為：「查詢電腦回應速度」及「建築及設備老舊」，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 98.0%。受訪業者不滿意的原因多為：「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 98.0%。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 89.2%，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 95.1%，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 99.7%，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 94.8%，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 97.8%，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、研討會」方面：相關業者的滿意度為 96.9%。

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」(53.5%)，2. 「親自至本關協談」(23.9%)，3. 「E-mail 電子信箱」(22.7%)。
7. 「處理相關業者建議或申訴」方面：相關業者的滿意度為 95.8%，受訪業者不滿意的原因以「問題沒有解決」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	42	17.4
滿意	191	79.3
不滿意	6	2.5
很不滿意	2	0.8
未到過高雄關	87	-
無反應	3	-
總計	331	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
高雄小港、前鎮（總關 BA）	1	12.5
高雄前鎮加工出口	1	12.5
高雄總關一樓櫃檯	1	12.5
高雄總關	1	12.5
機場報關休息室	1	12.5
小港關	1	12.5
無反應	2	25.0
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 323 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	4	50.0
整潔程度	2	25.0
二樓辦公處之天花板宜整修	1	12.5
盆栽滋生蚊蠅	1	12.5
總計	8	100.0

說明：有 323 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	32	13.7
滿意	195	83.3
不滿意	5	2.1
很不滿意	2	0.9
未到過高雄關	90	-
無反應	7	-
總計	331	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
前鎮中島、業務二組	1	14.3
南科園區	1	14.3
高雄總關會議室	1	14.3
機場報關休息室	1	14.3
無反應	3	42.9
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 324 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
查詢電腦回應速度	2	28.6
建築及設備老舊	2	28.6
三樓門太重，關門聲太大	1	14.3
空間太狹窄	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 324 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	61	20.4
滿意	232	77.6
不滿意	4	1.3
很不滿意	2	0.7
無此經驗	31	-
無反應	1	-
總計	331	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	3	50.0
專業性不足	1	16.7
電話常轉接	1	16.7
無反應	1	16.7
總計	6	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 325 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 6 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	58	19.3
滿意	236	78.7
不滿意	4	1.3
很不滿意	2	0.7
無此經驗	30	-
無反應	1	-
總計	331	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
會推卸責任，不肯負責	1	16.7
態度敷衍	1	16.7
處理關務缺乏彈性，有刁難的感覺	1	16.7
態度冷淡	1	16.7
部份關員說話較自誇	1	16.7
態度上比較官僚化	1	16.7
總計	6	100.0

說明：有 325 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 6 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	15.9
滿意	198	73.3
不滿意	28	10.4
很不滿意	1	0.4
無此經驗	61	-
無反應	0	-
總計	331	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
職務代理人不專業；對業務不熟悉	8	27.6
職務代理人會推託，請業者下次再來	7	24.1
職務代理人處理態度不佳、不夠積極	4	13.8
無法接續並確實代理處理案件	4	13.8
職務代理人不能解決問題，虛設而已	3	10.3
職務代理人效率不佳，常耽誤作業	2	6.9
急件才會處理，一般都要原關員處理	1	3.4
總計	29	100.0

說明：有 302 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 29 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	45	14.8
滿意	244	80.3
不滿意	13	4.3
很不滿意	2	0.7
無此經驗	26	-
無反應	1	-
總計	331	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	3	20.0
關員調動頻繁，致使關員專業不足	2	13.3
新進關員的專業度有待加強	2	13.3
關員對於法令、稅則及文件，沒有一致的認定標準	2	13.3
專業性不足，難以溝通	1	6.7
新進關員對倉單不夠專業	1	6.7
關員處理態度不夠彈性，太制式化	1	6.7
會推卸責任，不願擔責任	1	6.7
無反應	2	13.3
總計	15	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 316 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 15 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	17.1
滿意	223	77.7
不滿意	14	4.9
很不滿意	1	0.3
無此經驗	42	-
無反應	2	-
總計	331	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	4	26.7
網站分類不佳，資料不好尋找	2	13.3
不夠便民、很難操作	2	13.3
網站介面沒以前好用	2	13.3
系統常常更新，造成不便。也常常當機	1	6.7
網站架構及流程不夠順暢	1	6.7
網路公告事項內容應發給公會來告知業者	1	6.7
單一窗口入口不好找資料	1	6.7
稅則部份不好查，資料查不到	1	6.7
總計	15	100.0

說明：有 316 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 15 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	51	18.5
滿意	218	79.3
不滿意	5	1.8
很不滿意	1	0.4
無此經驗	55	-
無反應	1	-
總計	331	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
程序複雜，還要找人幫忙操作	1	16.7
網路速度太慢	1	16.7
金門報關只能採紙本作業，不能線上申辦	1	16.7
上傳的文件希望可以一次性處理	1	16.7
讀卡機有時會讀不到	1	16.7
表單下載的檔案類型只有 ODT，應予增加	1	16.7
總計	6	100.0

說明：有 325 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 6 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
增加線上即時答詢之功能/增加線上客服功能	2	0.6
稅則查詢之便民服務	2	0.6
增加海運航次修改之功能	1	0.3
線上用電子補收單，想知道關員的處理進度	1	0.3
海空運存放處所、監管編號查詢、國別程式	1	0.3
增加進出口查詢通關之窗口	1	0.3
部分業者及民眾不瞭解如何操作，要多加宣導	1	0.3
增加稅則預審功能	1	0.3
法規講習內容應置於線上資訊	1	0.3
保稅結算報表及報告予以電子化操作	1	0.3
設立業者反映問題之專區	1	0.3
加強海空物流廠商資訊各方面的整合	1	0.3
能夠直接查詢承辦關員的職稱編號	1	0.3
已經很好，不用增加	218	65.9
無反應	98	29.6
總計	331	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、研討會（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	17.1
滿意	201	79.8
不滿意	8	3.2
很不滿意	0	0.0
無此經驗	79	-
無反應	0	-
總計	331	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、研討會之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
場次太少，應增加舉辦場次	2	25.0
座談會中提出問題無法即時回覆	2	25.0
課程都一樣，應該多樣化	1	12.5
加強講習內容與報關業務之間的關聯度	1	12.5
應加強宣導，有些課程不知道可以參加	1	12.5
講習內容沒有重點	1	12.5
總計	8	100.0

說明：有 323 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 8 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	22	17.5
滿意	103	81.7
不滿意	1	0.8
很不滿意	0	0.0
無此經驗	204	-
無反應	1	-
總計	331	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
負責關員不夠專業	1	100.0
總計	1	100.0

說明：有 330 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	177	53.5
親自至本關協談	79	23.9
E-mail 電子信箱	75	22.7
透過公會提出	17	5.1
透過座談會提出	16	4.8
申訴專線 (0800-711210)	11	3.3
服務場所之民意信箱	11	3.3
寫申訴書或正式行文	10	3.0
透過報關業者提出	10	3.0
向監管海關提出	6	1.8
透過高雄關網站提出	1	0.3
未曾提出建議、申訴或問題	31	9.4
無反應	1	0.3
總計	445	134.4

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 445 會超過有效回答人數的 331 人。

3. 本表百分比的計算，是以回答人數 331 為計算的分母，因此百分比的加總會超過 100%。

## A.1-25 請問您對本關處理您的建議、申訴或問題是否滿意？

項目內容	回答人數	百分比
很滿意	27	12.7
滿意	177	83.1
不滿意	9	4.2
很不滿意	0	0.0
無此經驗	111	-
無反應	7	-
總計	331	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
問題沒有解決	3	33.3
關員不願意接受打電話申訴，會要求行文	1	11.1
申訴應該匿名	1	11.1
沒有即時回覆處理	1	11.1
處理意見都沒有回覆	1	11.1
流程應再簡化一點	1	11.1
找不到專責負責關員，電話一直轉接	1	11.1
總計	9	100.0

說明：有 322 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 9 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	53	16.3
滿意	272	83.4
不滿意	1	0.3
很不滿意	0	0.0
無反應	5	-
總計	331	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
便民度不足，申辦手續及法規太複雜	1	100.0
總計	1	100.0

說明：有 330 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 1 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	3	0.9
加強關員的專業知識及訓練	2	0.6
關員調動頻繁，致使關員的專業知識不足	2	0.6
加強審核作業速度	2	0.6
要給予資深關員獎勵	1	0.3
網路上傳反而比紙本慢。在網路討論區提出問題，也不回覆	1	0.3
關港貿窗口 CPT 網頁速度慢，回覆速度也慢	1	0.3
辦理說明會盡可能在例假日較有時間參加	1	0.3
值班關員要因應需求並實施彈性下班時間	1	0.3
增加洽公停車空間	1	0.3
稅則稅率不夠完善，無法事先確認稅率	1	0.3
應明確告知更改報單所需之文件	1	0.3
無紙化作業的進度太慢，應予改進	1	0.3
處理關務時能在法令許可下多些彈性	1	0.3
網站設立業者反映問題之專區	1	0.3
落實職務代理人制度	1	0.3
作業流程再簡化；落實無紙化	1	0.3
出口報關修改金額所附文件及流程要簡化	1	0.3
都很好，不用改善	220	66.5
無反應	88	26.6
總計	331	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、研討會」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>0.8754</b>
對高雄關「洽公環境」的滿意程度	0.6207	0.8621	
對高雄關「洽公設施」的滿意程度	0.6510	0.8603	
對高雄關「人員電話服務禮貌」的滿意程度	0.5719	0.8653	
對高雄關「承辦人員服務態度」的滿意程度	0.6375	0.8616	
對高雄關「職務代理人服務態度」的滿意程度	0.6241	0.8623	
對高雄關「承辦人員處理案件專業性」的滿意程度	0.5457	0.8668	
對高雄關「網站服務措施」的滿意程度	0.5810	0.8647	
對高雄關「網站提供之線上申辦服務」的滿意程度	0.5919	0.8640	
對高雄關「辦理各項講習、說明會、研討會」的滿意程度	0.5218	0.8683	
對高雄關「納保事項服務單一窗口」的滿意程度	0.3971	0.8752	
對高雄關「處理建議、申訴或問題」的滿意程度	0.4580	0.8722	
對高雄關「整體服務」的滿意程度	0.6859	0.8636	

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 0.8621，反而比未刪除前的 0.8754 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 0.8754 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：0.8754，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「承辦人員服務態度」的滿意程度	43.63%	43.63%	<b>0.851</b>	0.282	-0.441	0.737
對高雄關「人員電話服務禮貌」的滿意程度			<b>0.808</b>	0.237	-0.396	0.672
對高雄關「整體服務」的滿意程度			<b>0.735</b>	0.497	-0.535	0.596
對高雄關「職務代理人服務態度」的滿意程度			<b>0.711</b>	0.452	-0.451	0.532
對高雄關「承辦人員處理案件專業性」的滿意程度			<b>0.688</b>	0.359	-0.350	0.477
對高雄關「處理建議、申訴或問題」的滿意程度			<b>0.577</b>	0.375	-0.266	0.354
對高雄關「網站服務措施」的滿意程度	9.72%	53.35%	0.453	<b>0.808</b>	-0.412	0.666
對高雄關「網站提供之線上申辦服務」的滿意程度			0.479	<b>0.759</b>	-0.451	0.611
對高雄關「納保事項服務單一窗口」的滿意程度			0.265	<b>0.730</b>	-0.211	0.543
對高雄關「辦理各項講習、說明會、研討會」的滿意程度			0.407	<b>0.583</b>	-0.534	0.447
對高雄關「洽公設施」的滿意程度	7.97%	61.32%	0.493	0.402	<b>-0.932</b>	0.869
對高雄關「洽公環境」的滿意程度			0.484	0.354	<b>-0.924</b>	0.855
特徵值			5.236	1.166	0.957	

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：5.236、1.166 及 0.957 (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：43.63%、9.72% 及 7.97%。其次，這 3 個共同因素的累積解釋變異量為 61.32%。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 61.32% 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：0.851、0.808、0.735、0.711、0.688 及 0.577。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研討會、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 109 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、研討會（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、請問您對本關處理您的建議、申訴或問題是否滿意？

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？

\_\_\_\_\_