

財政部關務署高雄關
114 年度為民服務問卷調查

調查報告



中華民國 114 年 11 月

目 錄

表 目 錄.....	ii
圖 目 錄.....	iv
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	5
七、問卷回收情形	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
肆、入出境旅客之調查結果分析	35
一、對本關洽公環境之滿意度	35
二、對本關同仁各項服務之滿意度	37
三、對本關海關資訊網站服務措施之滿意度	45
四、對本關所提出的具體意見及建議事項	47
伍、年度調查之比較結果.....	49
一、本關近 11 年相關調查結果之比較（相關業者）	49
二、本關近 11 年相關調查結果之比較（入出境旅客）	52
陸、民眾建議事項之本關處理及回應	55
民眾建議事項之本關處理及回應	55
柒、結論與建議.....	59
一、相關業者部分	59
二、入出境旅客部分	61
附錄一：訪問之回應內容統計表	63
附錄二：信度與效度分析之結果	85
附錄三：問卷.....	97

表 目 錄

表 2.1 調查問卷之有效成功及回收率一覽表	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、座談會」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、座談會」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 受訪旅客對「海關服務櫃檯的洽公環境」的滿意程度	35
表 4.2 受訪旅客對「海關服務櫃檯的洽公環境」不滿意的處所	36
表 4.3 受訪旅客對「海關服務櫃檯的洽公環境」不滿意的原因	36
表 4.4 受訪旅客對「本關海關關員的服務禮儀」的滿意程度	37
表 4.5 受訪旅客對「本關海關關員的服務禮儀」不滿意的對象	38

表 4.6 受訪旅客對「本關海關關員的服務禮儀」不滿意的原因	38
表 4.7 受訪旅客對「本關海關關員的服務專業性」的滿意程度	39
表 4.8 受訪旅客對「本關海關關員的服務專業性」不滿意的對象	40
表 4.9 受訪旅客對「本關海關關員的服務專業性」不滿意的原因	40
表 4.10 受訪旅客對「關員解決問題能力、意見回應與改善程度」的滿意程度 ..	41
表 4.11 受訪旅客對「關員解決問題能力、意見回應與改善程度」不滿意的原因 ..	42
表 4.12 受訪旅客對本關「整體服務」的滿意程度	43
表 4.13 受訪旅客對本關「整體服務」不滿意的原因	44
表 4.14 受訪旅客對「海關資訊網站服務措施」的滿意程度	45
表 4.15 受訪旅客對「海關資訊網站服務措施」不滿意的原因	46
表 4.16 受訪旅客對本關在旅客通關檢查及服務事項的意見及建議事項	47
表 5.1 高雄關近 11 年服務項目及措施之滿意度比較表（相關業者）	49
表 5.2 高雄關近 11 年服務項目及措施之滿意度比較表（入出境旅客）	52
表 5.3 高雄關對於相關業者各項反映意見之處理情形一覽表	55
表 5.4 高雄關對於入出境旅客各項反映意見之處理情形一覽表	58

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、座談會」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
圖 4.1 受訪旅客對「海關服務櫃檯的洽公環境」的滿意程度	35
圖 4.2 受訪旅客對「本關海關關員的服務禮儀」的滿意程度	37
圖 4.3 受訪旅客對「本關海關關員的服務專業性」的滿意程度	39
圖 4.4 受訪旅客對「關員解決問題能力、意見回應與改善程度」的滿意程度	41
圖 4.5 受訪旅客對本關「整體服務」的滿意程度	43
圖 4.6 受訪旅客對「海關資訊網站服務措施」的滿意程度	45

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、承攬業、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。
- (二) 瞭解入出境旅客對於本關各項為民服務工作之滿意情形，如：洽公環境、通關作業、關員服務禮儀及專業能力...等。此外，並瞭解旅客對入出境通關服務措施的評價及相關意見，以加強與商民間之雙向溝通。
- (三) 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。

¹ 因 109-111 年因新冠肺炎疫情之影響，導致入出境旅客數量銳減，故而本關在 109-111 年並無執行「入出境旅客」為民服務問卷調查。之後在 112 年重啟「入出境旅客」的意見調查。其次，113 年則是兩種調查皆暫停執行一次。

三、依據

依據行政院 96 年 7 月 23 日院授研展字第 09600152471 號函，頒之「政府服務創新精進方案」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、調查方法、調查時間、問卷回收情形、樣本結構、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

共分兩大類，一是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。一是以高雄國際航空站（小港機場）之入出境旅客為此次調查母體。

三、調查項目

本年度的為民服務問卷調查，依受訪對象的性質可分為兩大類：相關業者及入出境旅客。兩者皆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下列受訪名單：(1)轄區內之相關業者 894 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。(2)高雄國際航空站之入出境旅客，抽樣方式為在調查日期派遣訪員至高雄國際航空站進行訪問工作，抽樣方式為：隨機抽取當日在該機場入出境的若干班機，抽中該班機之旅客即為受訪對象，訪問人數預計為 300 人以上。

五、調查方式

在相關業者部分，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。

在入出境旅客部分，是以「面對面訪問方式」或將問卷交付受訪旅客以「直接填答方式」來進行調查，亦即在旅客登機前或下機後，由訪員當場詢問受訪旅客，或等待受訪旅客填畢問卷之後，再予以回收。

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 114 年 10 月 28 日（週二）至 10 月 30 日（週四）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 318 份。在入出境旅客部分，由全國公信力民意調查股份有限公司於 114 年 9 月 21 日（週日）派遣訪員前往高雄國際航空站進行問卷調查。

七、問卷回收情形

在相關業者方面，總計完成的有效成功問卷為 318 份，成功率為 35.6%，在 95%信賴度下，抽樣誤差為 ± 4.41 個百分點。在入出境旅客方面，共發送 310 份問卷，完成有效成功問卷 301 份，回收率 97.1%，在 95%信賴度下，抽樣誤差為 ± 5.65 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 調查問卷之有效成功及回收率一覽表

調查類別	樣本數及發放份數	有效成功份數	有效成功及回收率	95%信賴度之抽樣誤差
相關業者	894	318	35.6%	$\pm 4.41\%$
入出境旅客	310	301	97.1%	$\pm 5.65\%$

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

在資料處理方面，於問卷回收之後，由全國公信力民意調查股份有限公司進行「問卷輸入系統撰寫」之程序，輸入員只需依照電腦指示輸入（key-in）回收問卷答案之選項代號，該系統可自動進行選項輸入管制、自動跳題...等強大的輔助功能，能有效提高資料處理效率，降低人工錯誤。此外，針對受訪業者及受訪旅客所填答之開放性的特殊答案，執行單位研究人員亦會進行「編碼」（coding）的工作，使得受訪業者及受訪旅客所回答的特殊答案，仍然能詳實而完整地記錄在最後結果之中，以提供最完整的調查資訊。

在資料分析方面，本調查於訪問完畢後，旋即以電腦進行除錯、過錄、統計等資料處理工作，所使用的電腦軟體為「SPSS 統計分析軟體」（Statistical Package for the Social Science）。

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 100 位的受訪業者表示「未到過高雄關」、有 5 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環境傾向滿意（17.4%為很滿意，81.2%為滿意）；有 1.4%的業者傾向不滿意（0.5%為很不滿意，0.9%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及入出境旅客，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。

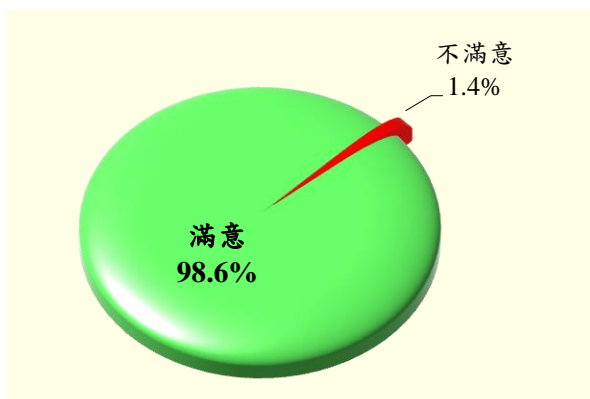


圖 3.1 相關業者對「洽公環境」的滿意程度

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	37	17.4
滿意	173	81.2
不滿意	2	0.9
很不滿意	1	0.5
未到過高雄關	100	—
無反應	5	—
總計	318	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：「關本部」及「小港分關」。

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
關本部	1	33.3
小港分關	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 315 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：「整潔程度」、「綠美化程度」及「明亮程度」。

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
整潔程度	1	33.3
綠美化程度	1	33.3
明亮程度	1	33.3
總計	3	100.0

說明：有 315 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 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 93 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 96.8% 的業者對於本關洽公設施傾向滿意（10.1% 為很滿意，86.7% 為滿意）；有 3.2% 的業者傾向不滿意（3.2% 為不滿意）。

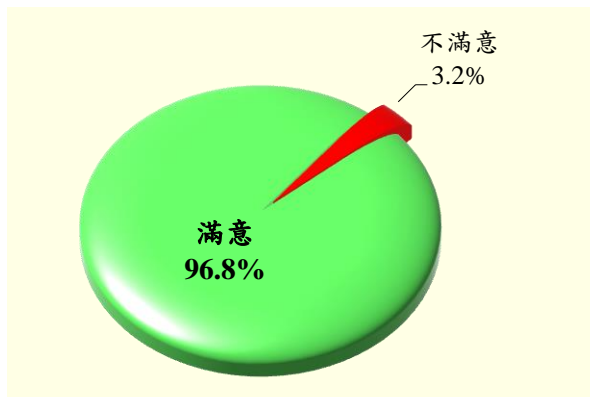


圖 3.2 相關業者對「洽公設施」的滿意程度

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	22	10.1
滿意	189	86.7
不滿意	7	3.2
很不滿意	0	0.0
未到過高雄關	93	—
無反應	7	—
總計	318	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」、「關本部服務台」及「進出口免證查驗單位」。

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
關本部服務台	1	14.3
進出口免證查驗單位	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 311 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」、「方向引導」、「機車停車位不足」、「硬體設備不足」及「加強空調設備」。

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	3	42.9
方向引導	1	14.3
機車停車位不足	1	14.3
硬體設備不足	1	14.3
加強空調設備	1	14.3
總計	7	100.0

說明：有 311 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 49 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 99.3% 的業者對於本關人員的電話服務禮貌傾向滿意（19.8% 為很滿意，79.5% 為滿意）；有 0.7% 的業者傾向不滿意（0.7% 為不滿意）。

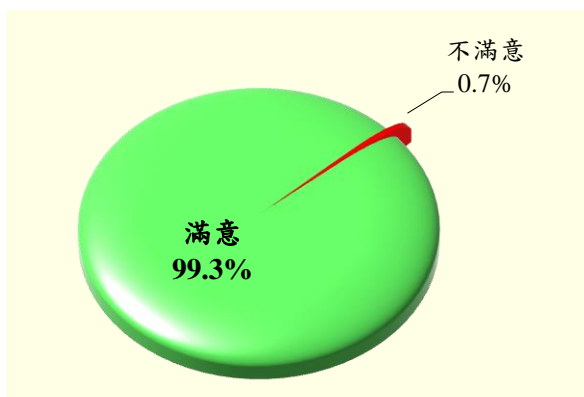


圖 3.3 相關業者對「電話服務禮貌」的滿意程度

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	53	19.8
滿意	213	79.5
不滿意	2	0.7
很不滿意	0	0.0
無此經驗	49	—
無反應	1	—
總計	318	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」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	1	50.0
電話常轉接	1	50.0
總計	2	100.0

說明：有 316 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 2 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 51 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% 的業者對於本關承辦人員服務態度傾向滿意（19.2% 為很滿意，78.6% 為滿意）；有 2.3% 的業者傾向不滿意（2.3% 為不滿意）。

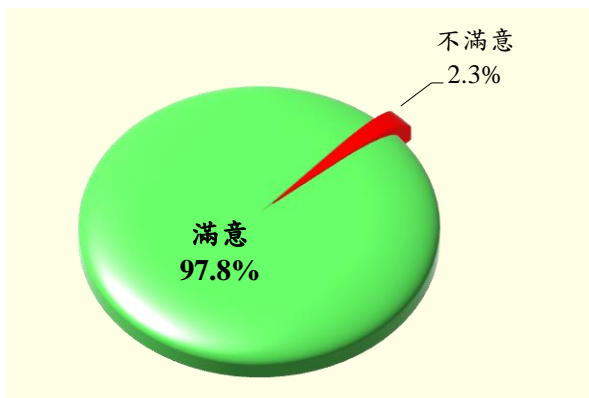


圖 3.4 相關業者對「承辦人員服務態度」的滿意程度

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	51	19.2
滿意	209	78.6
不滿意	6	2.3
很不滿意	0	0.0
無此經驗	51	—
無反應	1	—
總計	318	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：「服務態度不佳」、「口氣不佳」、「有官僚作風」及「處事的熱誠不足」。

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
服務態度不佳	3	50.0
口氣不佳	1	16.7
有官僚作風	1	16.7
處事的熱誠不足	1	16.7
總計	6	100.0

說明：有 312 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 98 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 95.0%的業者對於本關職務代理人服務態度傾向滿意（11.5%為很滿意，83.5%為滿意）；有 5.0%的業者傾向不滿意（0.9%為很不滿意，4.1%為不滿意）。

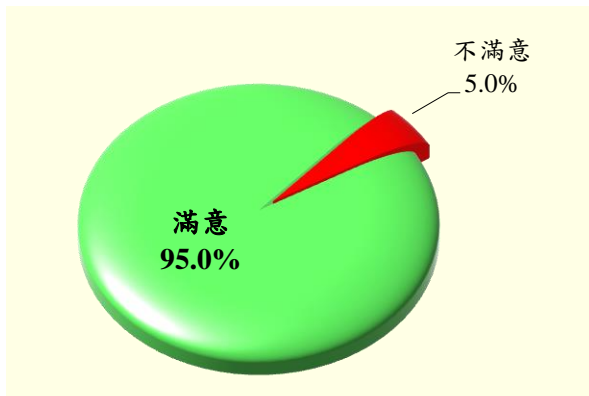


圖 3.5 相關業者對「職務代理人服務態度」的滿意程度

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	25	11.5
滿意	182	83.5
不滿意	9	4.1
很不滿意	2	0.9
無此經驗	98	—
無反應	2	—
總計	318	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」、「代理人不願處理，留給原承辦人處理」、「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」及「職務代理人處理效率慢，不夠積極」。

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	5	45.5
代理人不願處理，留給原承辦人處理	2	18.2
職務交接不完整，致使代理人不會辦理	2	18.2
無法接續並確實代理處理案件	1	9.1
職務代理人處理效率慢，不夠積極	1	9.1
總計	11	100.0

說明：有 307 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 11 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 44 位的受訪業者表示「無此經驗」、有 3 位的受訪業者「無反應」之外，其餘的受訪業者之中，有 98.2% 的業者對於本關承辦人員的處理案件專業性傾向滿意（15.9% 為很滿意，82.3% 為滿意）；有 1.8% 的業者傾向不滿意（1.8% 為不滿意）。

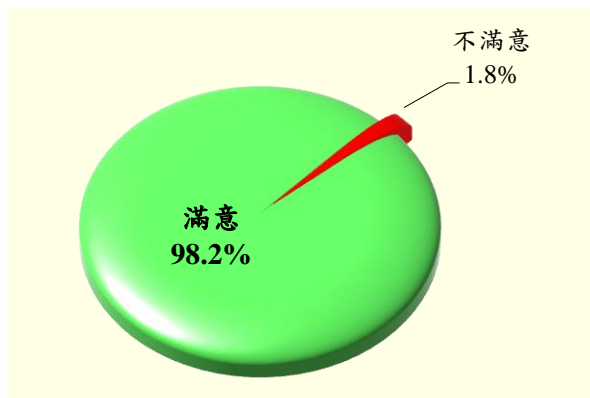


圖 3.6 相關業者對「處理案件專業性」的滿意程度

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	43	15.9
滿意	223	82.3
不滿意	5	1.8
很不滿意	0	0.0
無此經驗	44	—
無反應	3	—
總計	318	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」、「關員對法令、稅則及文件，無一致認定及處理標準」、「新進關員的經驗及專業度不足」及「主觀意識強，處事不夠中立」。

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	40.0
關員對法令、稅則及文件，無一致認定及處理標準	1	20.0
新進關員的經驗及專業度不足	1	20.0
主觀意識強，處事不夠中立	1	20.0
總計	5	100.0

說明：有 313 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 5 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 11 位的受訪業者「無反應」之外，其餘的受訪業者之中，100.0%的業者對於本關的便民服務設施方面傾向滿意（12.1%為很滿意，為 87.9%滿意）；沒有任何一位業者傾向不滿意。

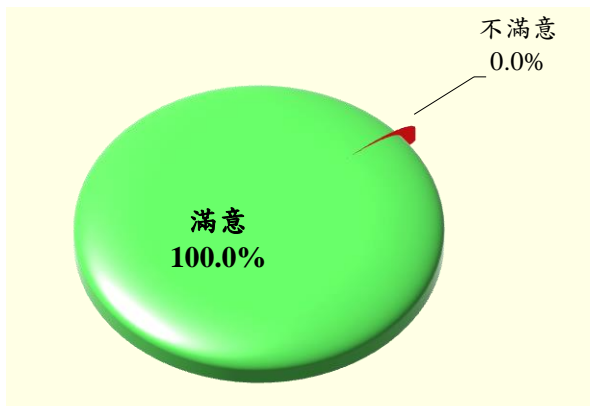


表 3.15 相關業者對本關「整體服務」的滿意程度

項目	次數	百分比
很滿意	37	12.1
滿意	270	87.9
不滿意	0	0.0
很不滿意	0	0.0
無反應	11	—
總計	318	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。因為沒有任何一位受訪業者感到不滿意，所以也就無不滿意原因可供分析。

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
無	—	—
總計	—	—

說明：沒有不滿意的受訪者，故本題無有效回答人數。

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 48 位的受訪業者表示「無此經驗」、有 4 位的受訪業者「無反應」之外，其餘的受訪業者之中，有 98.1%的業者對於本關網站服務措施傾向滿意（12.4%為很滿意，85.7%為滿意）；有 1.9%的業者傾向不滿意（1.9%為不滿意）。

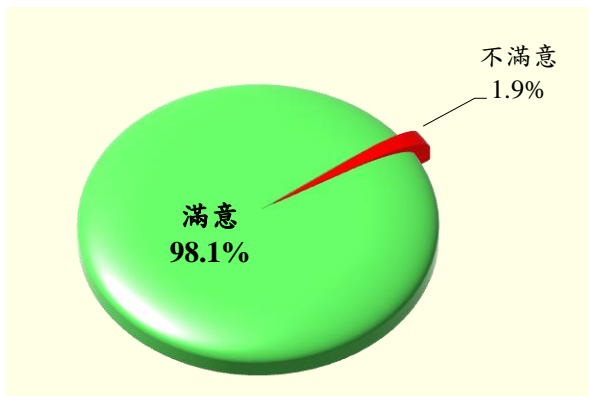


圖 3.8 相關業者對本關「網站服務措施」的滿意程度

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	33	12.4
滿意	228	85.7
不滿意	5	1.9
很不滿意	0	0.0
無此經驗	48	—
無反應	4	—
總計	318	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：「連結到其他網站的圖示不好找」、「加強網站查詢系統的便利性」、「網站的資訊要整合，以免太分散」及「降低網站故障及當機率」。

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
連結到其他網站的圖示不好找	1	20.0
加強網站查詢系統的便利性	1	20.0
網站的資訊要整合，以免太分散	1	20.0
降低網站故障及當機率	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 313 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 5 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 51 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 98.9% 的業者對於本關網站提供之線上申辦服務傾向滿意（12.4% 為很滿意，86.5% 為滿意）；有 1.1% 的業者傾向不滿意（1.1% 為不滿意）。

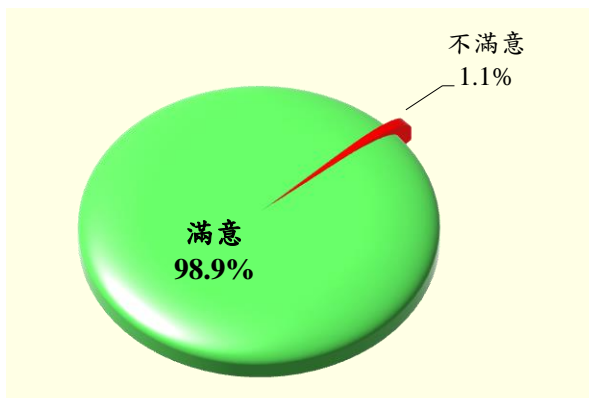


圖 3.9 相關業者對本關「網站提供之線上申辦服務」的滿意程度

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	33	12.4
滿意	230	86.5
不滿意	3	1.1
很不滿意	0	0.0
無此經驗	51	—
無反應	1	—
總計	318	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：「線上申辦上傳資料後，還要補紙本資料」、「加強軟體的更新」及「上傳需特定檔案格式，不方便」。

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
線上申辦上傳資料後，還要補紙本資料	1	33.3
加強軟體的更新	1	33.3
上傳需特定檔案格式，不方便	1	33.3
總計	3	100.0

說明：有 315 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 34.9%的受訪業者沒有表達明確的意見，有 58.8%的受訪業者表示「已經很好，不用增加」。其次，有 20 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
增設稅則問題查詢之窗口或 0800 專線	2	0.6
優化修改文件的頁面及功能	2	0.6
增加線上即時答詢之功能/增加線上客服功能	2	0.6
增加申訴管道或平台	1	0.3
停機前一週應在網站公告	1	0.3
提供完整的窗口聯繫電話資料	1	0.3
可即時查詢新法規及條款	1	0.3
建議可開放申請個人帳號登入	1	0.3
加快線上申辦的處理速度	1	0.3
比照臺中關增設 QR Code 掃碼功能	1	0.3
加強連結操作的順暢度	1	0.3
增設更多人性化及便民系統之設計	1	0.3
可線上申請特別准單之處理	1	0.3
開放更多的線上申辦項目	1	0.3
增加申辦稅則相關資訊	1	0.3
開辦線上課程及講座	1	0.3
增設 AI 智能客服功能	1	0.3
已經很好，不用增加	187	58.8
無反應	111	34.9
總計	318	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 141 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 99.4%的業者對於本關辦理各項講習、說明會、座談會傾向滿意（16.0%為很滿意，83.4%為滿意）；有 0.6%的業者傾向不滿意（0.6%為不滿意）。

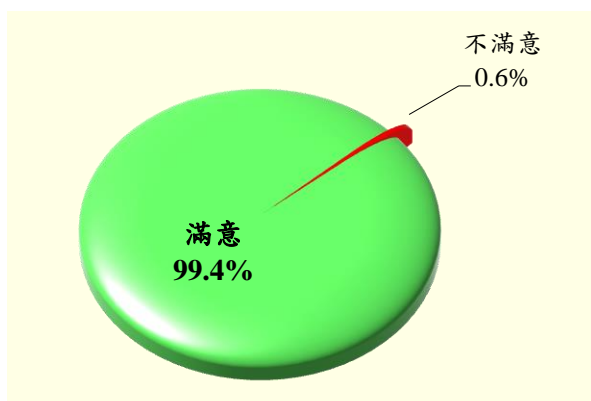


表 3.22 相關業者對本關「辦理各項講習、說明會、座談會」的滿意程度

項目	次數	百分比
很滿意	28	16.0
滿意	146	83.4
不滿意	1	0.6
很不滿意	0	0.0
無此經驗	141	—
無反應	2	—
總計	318	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，只有一個為：「多在假日時段舉辦，以利業者參加」。

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
多在假日時段舉辦，以利業者參加	1	100.0
總計	1	100.0

說明：有 317 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 1 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 198 位的受訪業者表示「無此經驗」、有 3 位的受訪業者「無反應」之外，其餘的受訪業者之中，有 98.3%的業者對於本關「納保事項服務單一窗口」傾向滿意（12.0%為很滿意，86.3%為滿意）；有 1.7%的業者傾向不滿意（1.7%為不滿意）。

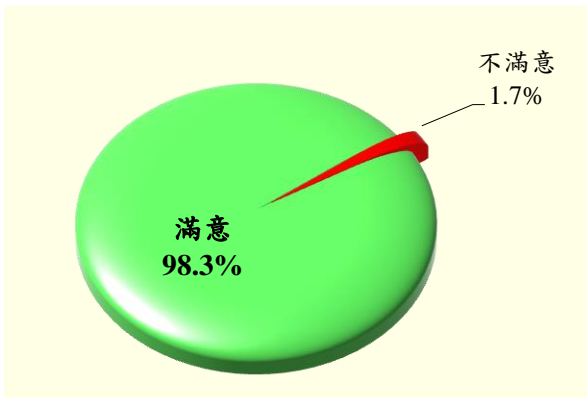


表 3.24 相關業者對本關「納保事項服務單一窗口」的滿意程度

項目	次數	百分比
很滿意	14	12.0
滿意	101	86.3
不滿意	2	1.7
很不滿意	0	0.0
無此經驗	198	—
無反應	3	—
總計	318	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	2	100.0
總計	2	100.0

說明：有 316 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 2 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」(50.9%)，2.「E-mail 電子信箱」(22.3%)，3.「親自至本關協談」(21.1%)。其餘的項目則較少，回答次數都在 30 以下，百分比在 9% 以下。最後，有 17.9% 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
本關電話	162	50.9
E-mail 電子信箱	71	22.3
親自至本關協談	67	21.1
向監管海關提出	27	8.5
透過報關業者提出	12	3.8
透過座談會提出	10	3.1
申訴專線	9	2.8
透過公會提出	8	2.5
寫申訴書或正式行文	4	1.3
透過網站提出	2	0.6
服務場所之民意信箱	1	0.3
未曾提出建議、申訴或問題	57	17.9
無反應	0	0
總計	430	135.2

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 430 會超過有效回答人數的 318 人。

3.本表百分比的計算，是以回答人數 318 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 125 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 99.0%的業者對於本關處理建議、申訴或問題傾向滿意（13.1%為很滿意，85.9%為滿意）；有 1.0%的業者傾向不滿意（1.0%為不滿意）。

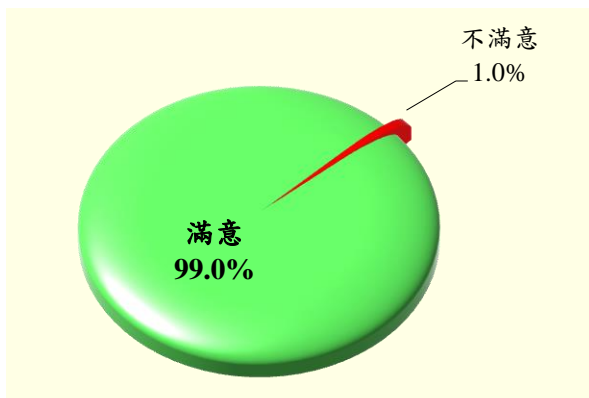


圖 3.12 相關業者對本關「處理建議、申訴或問題」的滿意程度

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	25	13.1
滿意	164	85.9
不滿意	2	1.0
很不滿意	0	0.0
無此經驗	125	—
無反應	2	—
總計	318	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，只有一個為：「沒有得到滿意結果及清楚的解決方案」。

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	2	100.0
總計	2	100.0

說明：有 316 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 2 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 37.4% 的受訪業者沒有表達明確的意見，有 56.6% 的受訪業者表示「都很好，不用改善」。

其次，有 19 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	4	1.3
加強關員的專業知識及訓練	2	0.6
加強關員的服務態度	2	0.6
加強新進關員的專業知識及訓練	1	0.3
增加關務方面的宣導	1	0.3
颱風天關閉碼頭的話，能提早在網站公告	1	0.3
無紙化的配套措施能夠更完善	1	0.3
高雄機場分關未提供洽公停車位	1	0.3
更新辦公環境及相關硬體設備	1	0.3
加強網站系統之優化	1	0.3
應將進口報關期限提示業者	1	0.3
加速稅則預審的處理速度	1	0.3
表揚績優業者或人員，希望以座談會方式來舉辦	1	0.3
關員處理關務時要有彈性	1	0.3
都很好，不用改善	180	56.6
無反應	119	37.4
總計	318	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

肆、入出境旅客之調查結果分析

一、對本關洽公環境之滿意度

1. 調查分析結果：

如表 4.1 及圖 4.1 的調查結果所示，有 98.3% 的旅客對於本關「海關服務櫃檯」（如：入境行李檢查檯、出境服務檯、海關課稅處）的洽公環境傾向滿意（35.2% 為很滿意，63.1% 為滿意）；有 1.7% 的旅客傾向不滿意（1.7% 為不滿意）。

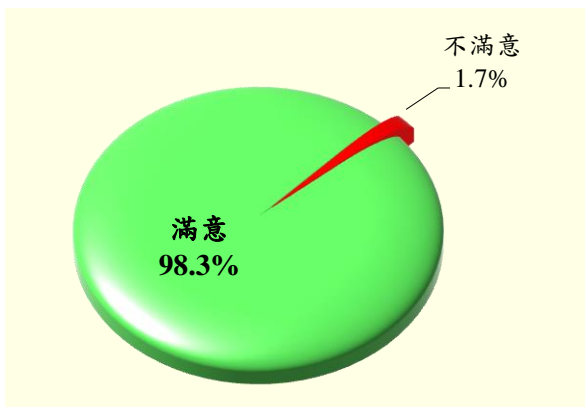


表 4.1 受訪旅客對「海關服務櫃檯的洽公環境」的滿意程度

項目	次數	百分比
很滿意	106	35.2
滿意	190	63.1
不滿意	5	1.7
很不滿意	0	0.0
無反應	0	—
總計	301	100.0

圖 4.1 受訪旅客對「海關服務櫃檯的洽公環境」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. 不滿意處所：

對於「海關服務櫃檯的洽公環境」，受訪旅客感到不滿意的處所，如表 4.2 所示。受訪旅客所提出的處所為：「入境行李檢查檯」及「出境服務檯」。

表 4.2 受訪旅客對「海關服務櫃檯的洽公環境」不滿意的處所

項目內容	回答人數	百分比
入境行李檢查檯	3	60.0
出境服務檯	1	20.0
無反應	1	20.0
總計	5	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2.有 296 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 5 人。

3. 不滿意原因：

對於「海關服務櫃檯的洽公環境」，受訪旅客感到不滿意的原因，如表 4.3 所示。受訪旅客所提出的原因為：「排隊人潮太多」及「座位太少」。

表 4.3 受訪旅客對「海關服務櫃檯的洽公環境」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
排隊人潮太多	2	40.0
座位太少	1	20.0
無反應	2	40.0
總計	5	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2.有 296 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 5 人。

二、對本關同仁各項服務之滿意度

(一)「服務禮儀」方面

1. 調查分析結果：

如表 4.4 及圖 4.2 的調查結果所示，除了有 1 位的受訪旅客「無反應」之外，其餘的受訪旅客之中，有 99.0% 的旅客對於本關海關關員的「服務禮儀」傾向滿意（39.0% 為很滿意，60.0% 為滿意）；有 1.0% 的旅客傾向不滿意（1.0% 為不滿意）。

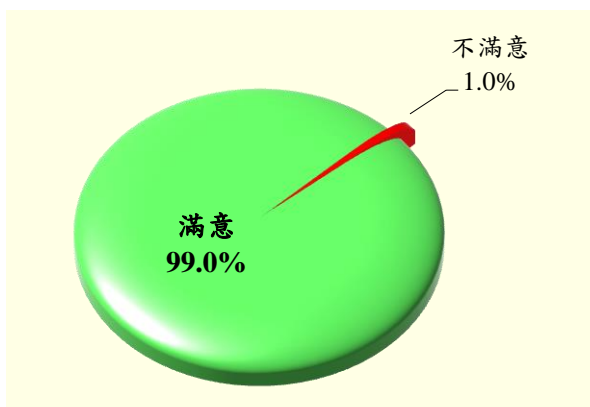


圖 4.2 受訪旅客對「本關海關關員的服務禮儀」的滿意程度

表 4.4 受訪旅客對「本關海關關員的服務禮儀」的滿意程度

項目	次數	百分比
很滿意	117	39.0
滿意	180	60.0
不滿意	3	1.0
很不滿意	0	0.0
無反應	1	—
總計	301	100.0

說明：本圖表之百分比是扣除「無反應」後的計算結果。

2. 不滿意對象：

對於本關海關關員的「服務禮儀」，受訪旅客感到不滿意的對象，如表 4.5 所示。受訪旅客並沒有提出明確的對象。

表 4.5 受訪旅客對「本關海關關員的服務禮儀」不滿意的對象

項目內容	回答人數	百分比
無反應	3	100.0
總計	3	100.0

說明：有 298 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：

對於本關海關關員的「服務禮儀」，受訪旅客感到不滿意的原因，如表 4.6 所示。受訪旅客所提出的原因，只有一個為：「開的櫃檯很少，等很久」。

表 4.6 受訪旅客對「本關海關關員的服務禮儀」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
開的櫃檯很少，等很久	1	33.3
無反應	2	66.7
總計	3	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2. 有 298 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 人。

(二)「服務專業性」方面

1. 調查分析結果：

如表 4.7 及圖 4.3 的調查結果所示，除了有 1 位的受訪旅客「無反應」之外，其餘的受訪旅客之中，有 99.4% 的旅客對於本關海關關員的「服務專業性」傾向滿意（38.7% 為很滿意，60.7% 為滿意）；有 0.7% 的旅客傾向不滿意（0.7% 為不滿意）。

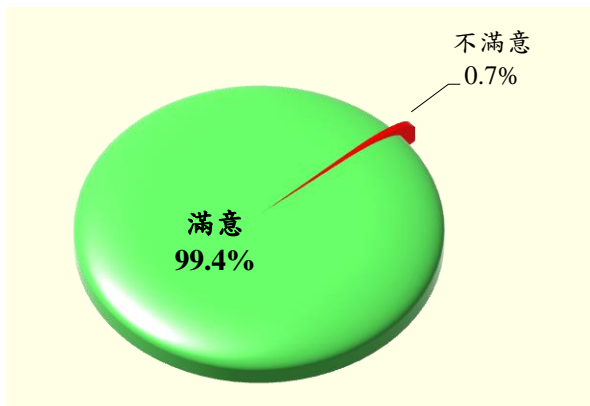


圖 4.3 受訪旅客對「本關海關關員的服務專業性」的滿意程度

表 4.7 受訪旅客對「本關海關關員的服務專業性」的滿意程度

項目	次數	百分比
很滿意	116	38.7
滿意	182	60.7
不滿意	2	0.7
很不滿意	0	0.0
無反應	1	—
總計	301	100.0

說明：本圖表之百分比是扣除「無反應」後的計算結果。

2. 不滿意對象：

對於本關海關關員的「服務專業性」，受訪旅客感到不滿意的對象，如表 4.8 所示。受訪旅客並沒有提出明確的對象。

表 4.8 受訪旅客對「本關海關關員的服務專業性」不滿意的對象

項目內容	回答人數	百分比
無反應	2	100.0
總計	2	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2. 有 299 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 2 人。

3. 不滿意原因：

對於本關海關關員的「服務專業性」，受訪旅客感到不滿意的原因，如表 4.9 所示。受訪旅客並沒有提出明確的原因。

表 4.9 受訪旅客對「本關海關關員的服務專業性」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
無反應	2	100.0
總計	2	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2. 有 299 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 2 人。

(三)「海關服務關員的解決問題能力、意見回應與改善程度」方面

1. 調查分析結果：

如表 4.10 及圖 4.4 的調查結果所示，除了有 20 位的受訪旅客表示「無此經驗」之外，其餘的受訪旅客之中，有 99.0% 的旅客對於海關服務關員的「解決問題能力、意見回應與改善程度」傾向滿意（38.1% 為很滿意，60.9% 為滿意）；有 1.1% 的旅客傾向不滿意（1.1% 為不滿意）。

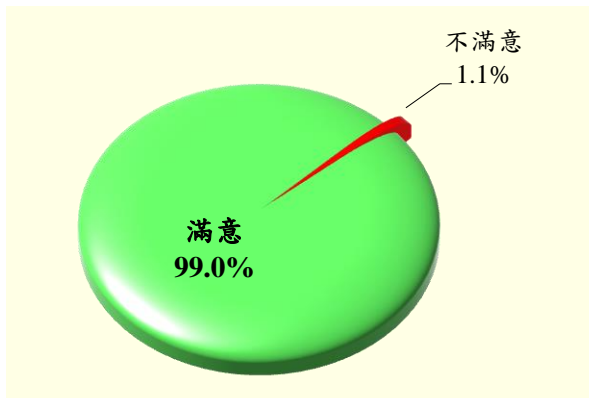


圖 4.4 受訪旅客對「關員解決問題能力、意見回應與改善程度」的滿意程度

表 4.10 受訪旅客對「關員解決問題能力、意見回應與改善程度」的滿意程度

項目	次數	百分比
很滿意	107	38.1
滿意	171	60.9
不滿意	3	1.1
很不滿意	0	0.0
無此經驗	20	—
無反應	0	—
總計	301	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：

對於海關服務關員的「解決問題能力、意見回應與改善程度」，受訪旅客感到不滿意的原因，如表 4.11 所示。受訪旅客所提出的原因，只有一個為：「旅客多時，關員就缺少耐心」。

表 4.11 受訪旅客對「關員解決問題能力、意見回應與改善程度」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
旅客多時，關員就缺少耐心	1	33.3
無反應	2	66.7
總計	3	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2. 有 298 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 人。

(四)「整體服務」方面

1. 調查分析結果：

如表 4.12 及圖 4.5 的調查結果所示，有 98.3% 的旅客對於本關所提供的旅客行李入出境通關服務之「整體服務」傾向滿意（36.5% 為很滿意，61.8% 為滿意）；有 1.7% 的旅客傾向不滿意（1.7% 為不滿意）。

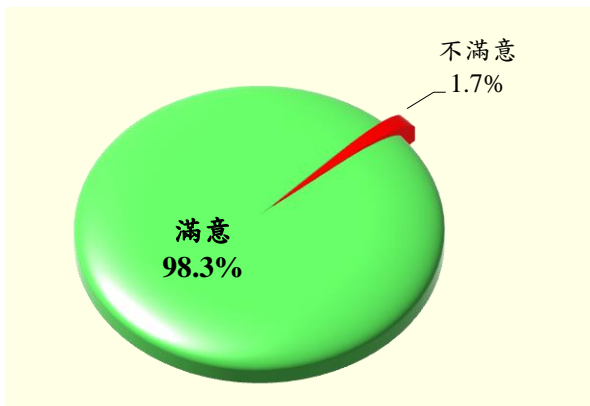


圖 4.5 受訪旅客對本關「整體服務」的滿意程度

表 4.12 受訪旅客對本關「整體服務」的滿意程度

項目	次數	百分比
很滿意	110	36.5
滿意	186	61.8
不滿意	5	1.7
很不滿意	0	0.0
無反應	0	—
總計	301	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」，受訪旅客感到不滿意的原因，如表 4.13 所示。受訪旅客所提出的原因為：「排隊等很久」、「動線規劃可以更完善」及「入境通關處理速度慢」。

表 4.13 受訪旅客對本關「整體服務」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
排隊等很久	1	20.0
動線規劃可以更完善	1	20.0
入境通關處理速度慢	1	20.0
無反應	2	40.0
總計	5	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2. 有 296 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 5 人。

三、對本關海關資訊網站服務措施之滿意度

1. 調查分析結果：

如表 4.14 及圖 4.6 的調查結果所示，除了有 35 位的受訪旅客表示「無此經驗」、有 1 位的受訪旅客「無反應」之外，其餘的受訪旅客之中，有 98.9% 的旅客對於本關海關資訊網站服務措施傾向滿意（36.6% 為很滿意，62.3% 為滿意）；有 1.1% 的旅客傾向不滿意（1.1% 為不滿意）。

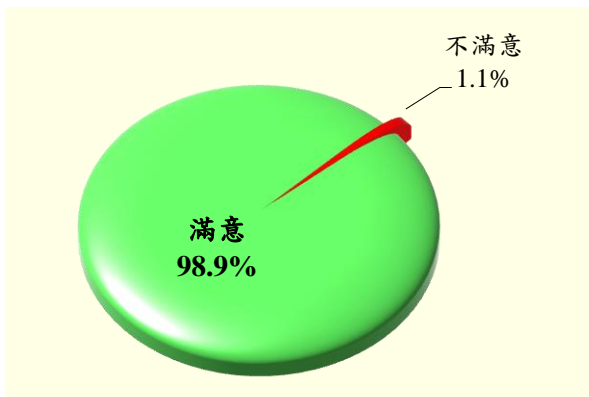


圖 4.6 受訪旅客對「海關資訊網站服務措施」的滿意程度

表 4.14 受訪旅客對「海關資訊網站服務措施」的滿意程度

項目	次數	百分比
很滿意	97	36.6
滿意	165	62.3
不滿意	3	1.1
很不滿意	0	0.0
無此經驗	35	—
無反應	1	—
總計	301	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「海關資訊網站服務措施」，受訪旅客感到不滿意的原因，如表 4.15 所示。受訪旅客並沒有提出明確的原因。

表 4.15 受訪旅客對「海關資訊網站服務措施」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
無反應	3	100.0
總計	3	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2. 有 298 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 人。

四、對本關所提出的具體意見及建議事項

調查分析結果：

在受訪旅客對於通關檢查及服務事項方面之相關意見及建議方面，有 70.4% 的受訪旅客沒有表達明確的意見，有 27.9% 的受訪旅客表示「無建議/都很好，無意見」，有 5 位受訪旅客提出比較具體的建議。這些建議及意見如表 4.16 所列。

表 4.16 受訪旅客對本關在旅客通關檢查及服務事項的意見及建議事項

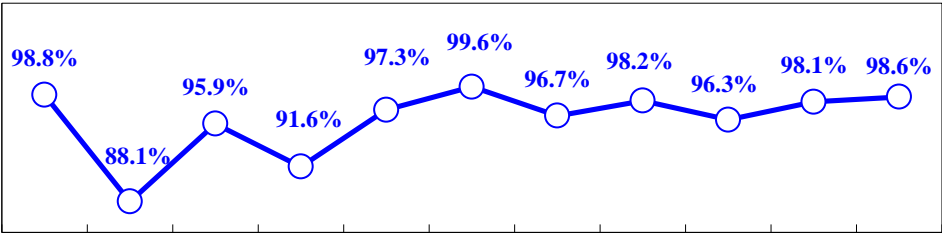
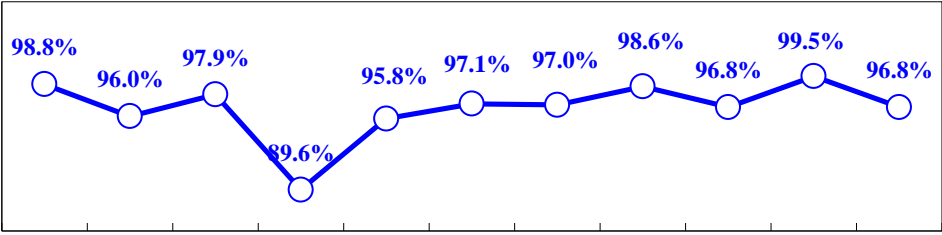
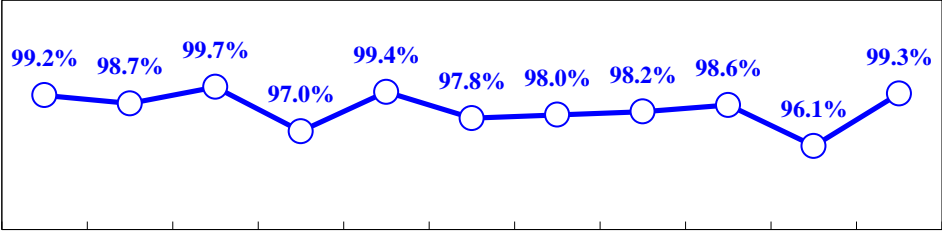
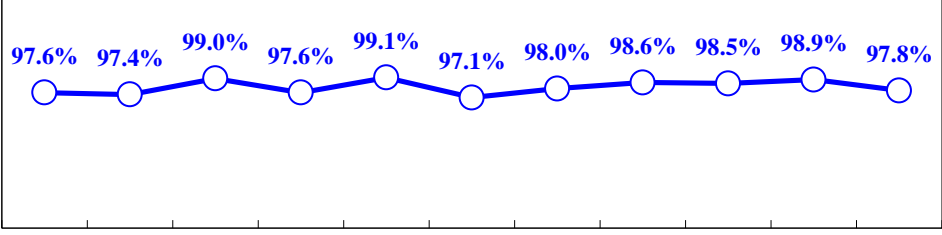
項目內容	回答人數	百分比
加強宣導入境行李檢查相關事項	1	0.3
哺乳室設施不足	1	0.3
座位區不足	1	0.3
應該改善排隊等待的動線規劃	1	0.3
可以再嚴謹一點	1	0.3
無建議/都很好，無意見	84	27.9
無反應	212	70.4
總計	301	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

伍、年度調查之比較結果

一、本關近 11 年相關調查結果之比較 (相關業者)

表 5.1 高雄關近 11 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="416 875 1361 913"> <tr> <th>年份</th> <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> <td>112年</td> <td>114年</td> </tr> <tr> <th>滿意度</th> <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> <td>98.1%</td> <td>98.6%</td> </tr> </table>	年份	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年	111年	112年	114年	滿意度	98.8%	88.1%	95.9%	91.6%	97.3%	99.6%	96.7%	98.2%	96.3%	98.1%	98.6%
年份	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年	111年	112年	114年														
滿意度	98.8%	88.1%	95.9%	91.6%	97.3%	99.6%	96.7%	98.2%	96.3%	98.1%	98.6%														
洽公設施	 <table border="1" data-bbox="416 1193 1361 1232"> <tr> <th>年份</th> <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> <td>112年</td> <td>114年</td> </tr> <tr> <th>滿意度</th> <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> <td>99.5%</td> <td>96.8%</td> </tr> </table>	年份	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年	111年	112年	114年	滿意度	98.8%	96.0%	97.9%	89.6%	95.8%	97.1%	97.0%	98.6%	96.8%	99.5%	96.8%
年份	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年	111年	112年	114年														
滿意度	98.8%	96.0%	97.9%	89.6%	95.8%	97.1%	97.0%	98.6%	96.8%	99.5%	96.8%														
電話服務禮貌	 <table border="1" data-bbox="416 1512 1361 1550"> <tr> <th>年份</th> <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> <td>112年</td> <td>114年</td> </tr> <tr> <th>滿意度</th> <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> <td>96.1%</td> <td>99.3%</td> </tr> </table>	年份	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年	111年	112年	114年	滿意度	99.2%	98.7%	99.7%	97.0%	99.4%	97.8%	98.0%	98.2%	98.6%	96.1%	99.3%
年份	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年	111年	112年	114年														
滿意度	99.2%	98.7%	99.7%	97.0%	99.4%	97.8%	98.0%	98.2%	98.6%	96.1%	99.3%														
承辦人員服務態度	 <table border="1" data-bbox="416 1830 1361 1868"> <tr> <th>年份</th> <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> <td>112年</td> <td>114年</td> </tr> <tr> <th>滿意度</th> <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> <td>98.9%</td> <td>97.8%</td> </tr> </table>	年份	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年	111年	112年	114年	滿意度	97.6%	97.4%	99.0%	97.6%	99.1%	97.1%	98.0%	98.6%	98.5%	98.9%	97.8%
年份	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年	111年	112年	114年														
滿意度	97.6%	97.4%	99.0%	97.6%	99.1%	97.1%	98.0%	98.6%	98.5%	98.9%	97.8%														

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>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> <td>112年</td> <td>114年</td> </tr> <tr> <th>滿意度</th> <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> <td>92.8%</td> <td>95.0%</td> </tr> </table>	年份	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年	111年	112年	114年	滿意度	92.5%	92.1%	95.9%	94.6%	97.1%	90.2%	89.2%	90.6%	93.7%	92.8%	95.0%
年份	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年	111年	112年	114年														
滿意度	92.5%	92.1%	95.9%	94.6%	97.1%	90.2%	89.2%	90.6%	93.7%	92.8%	95.0%														
處理案件專業性	<table border="1"> <tr> <th>年份</th> <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> <td>112年</td> <td>114年</td> </tr> <tr> <th>滿意度</th> <td>96.4%</td> <td>98.9%</td> <td>93.4%</td> <td>95.1%</td> <td>95.8%</td> <td>96.1%</td> <td>94.9%</td> <td>98.2%</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	年份	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年	111年	112年	114年	滿意度	96.4%	98.9%	93.4%	95.1%	95.8%	96.1%	94.9%	98.2%			
年份	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年	111年	112年	114年														
滿意度	96.4%	98.9%	93.4%	95.1%	95.8%	96.1%	94.9%	98.2%																	
整體服務	<table border="1"> <tr> <th>年份</th> <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> <td>112年</td> <td>114年</td> </tr> <tr> <th>滿意度</th> <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> <td>99.3%</td> <td>100.0%</td> </tr> </table>	年份	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年	111年	112年	114年	滿意度	96.0%	93.5%	97.6%	98.3%	99.2%	99.1%	99.7%	98.7%	99.4%	99.3%	100.0%
年份	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年	111年	112年	114年														
滿意度	96.0%	93.5%	97.6%	98.3%	99.2%	99.1%	99.7%	98.7%	99.4%	99.3%	100.0%														
網站服務措施	<table border="1"> <tr> <th>年份</th> <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> <td>112年</td> <td>114年</td> </tr> <tr> <th>滿意度</th> <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> <td>94.4%</td> <td>98.1%</td> </tr> </table>	年份	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年	111年	112年	114年	滿意度	97.9%	98.3%	96.5%	97.6%	98.6%	97.2%	94.8%	95.1%	93.9%	94.4%	98.1%
年份	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年	111年	112年	114年														
滿意度	97.9%	98.3%	96.5%	97.6%	98.6%	97.2%	94.8%	95.1%	93.9%	94.4%	98.1%														
線上申辦服務 網站提供之	<table border="1"> <tr> <th>年份</th> <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> <td>112年</td> <td>114年</td> </tr> <tr> <th>滿意度</th> <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> <td>97.5%</td> <td>98.9%</td> </tr> </table>	年份	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年	111年	112年	114年	滿意度	97.3%	97.5%	98.5%	98.9%	98.7%	99.0%	97.8%	98.7%	98.4%	97.5%	98.9%
年份	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年	111年	112年	114年														
滿意度	97.3%	97.5%	98.5%	98.9%	98.7%	99.0%	97.8%	98.7%	98.4%	97.5%	98.9%														

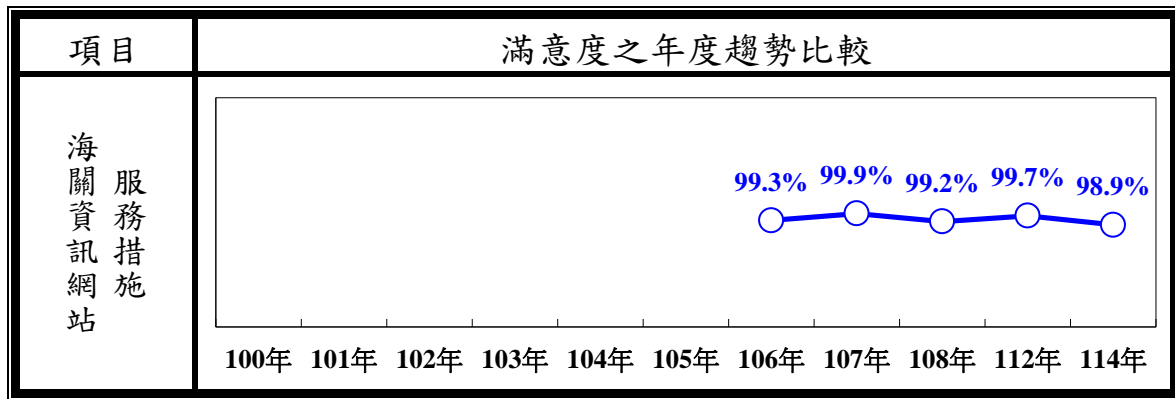
項目	滿意度之年度趨勢比較																								
辦理說明會、座談會、各項講習、	<table border="1"> <thead> <tr> <th>年份</th> <th>滿意度 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>103年</td><td>96.4%</td></tr> <tr><td>104年</td><td>99.1%</td></tr> <tr><td>105年</td><td>97.0%</td></tr> <tr><td>106年</td><td>96.9%</td></tr> <tr><td>107年</td><td>98.1%</td></tr> <tr><td>108年</td><td>94.7%</td></tr> <tr><td>109年</td><td>97.5%</td></tr> <tr><td>110年</td><td>99.4%</td></tr> </tbody> </table>	年份	滿意度 (%)	103年	96.4%	104年	99.1%	105年	97.0%	106年	96.9%	107年	98.1%	108年	94.7%	109年	97.5%	110年	99.4%						
年份	滿意度 (%)																								
103年	96.4%																								
104年	99.1%																								
105年	97.0%																								
106年	96.9%																								
107年	98.1%																								
108年	94.7%																								
109年	97.5%																								
110年	99.4%																								
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>103年</td><td>99.2%</td></tr> <tr><td>104年</td><td>99.0%</td></tr> <tr><td>105年</td><td>99.2%</td></tr> <tr><td>106年</td><td>99.0%</td></tr> <tr><td>107年</td><td>98.3%</td></tr> </tbody> </table>	年份	滿意度 (%)	103年	99.2%	104年	99.0%	105年	99.2%	106年	99.0%	107年	98.3%												
年份	滿意度 (%)																								
103年	99.2%																								
104年	99.0%																								
105年	99.2%																								
106年	99.0%																								
107年	98.3%																								
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>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> <tr><td>112年</td><td>93.2%</td></tr> <tr><td>113年</td><td>99.0%</td></tr> </tbody> </table>	年份	滿意度 (%)	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%	112年	93.2%	113年	99.0%
年份	滿意度 (%)																								
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%																								
112年	93.2%																								
113年	99.0%																								

說明：資料為空白者，表示該年度並無相同的題目可供比較。

二、本關近 11 年相關調查結果之比較 (入出境旅客)

表 5.2 高雄關近 11 年服務項目及措施之滿意度比較表 (入出境旅客)

項目	滿意度之年度趨勢比較																								
海關服務櫃檯的洽公環境	<table border="1"> <tr><th>年份</th><td>106年</td><td>107年</td><td>108年</td><td>112年</td><td>114年</td></tr> <tr><th>滿意度</th><td>99.5%</td><td>99.0%</td><td>98.1%</td><td>99.0%</td><td>98.3%</td></tr> </table>	年份	106年	107年	108年	112年	114年	滿意度	99.5%	99.0%	98.1%	99.0%	98.3%												
年份	106年	107年	108年	112年	114年																				
滿意度	99.5%	99.0%	98.1%	99.0%	98.3%																				
海關關員的服務禮儀	<table border="1"> <tr><th>年份</th><td>106年</td><td>107年</td><td>108年</td><td>112年</td><td>114年</td></tr> <tr><th>滿意度</th><td>99.6%</td><td>99.6%</td><td>99.2%</td><td>99.7%</td><td>99.0%</td></tr> </table>	年份	106年	107年	108年	112年	114年	滿意度	99.6%	99.6%	99.2%	99.7%	99.0%												
年份	106年	107年	108年	112年	114年																				
滿意度	99.6%	99.6%	99.2%	99.7%	99.0%																				
海關關員的服務專業性	<table border="1"> <tr><th>年份</th><td>106年</td><td>107年</td><td>108年</td><td>112年</td><td>114年</td></tr> <tr><th>滿意度</th><td>99.6%</td><td>99.5%</td><td>99.0%</td><td>99.7%</td><td>99.4%</td></tr> </table>	年份	106年	107年	108年	112年	114年	滿意度	99.6%	99.5%	99.0%	99.7%	99.4%												
年份	106年	107年	108年	112年	114年																				
滿意度	99.6%	99.5%	99.0%	99.7%	99.4%																				
海關服務關員(意見回應與改善程度)的解決問題能力	<table border="1"> <tr><th>年份</th><td>106年</td><td>107年</td><td>108年</td><td>112年</td><td>114年</td></tr> <tr><th>滿意度</th><td>99.9%</td><td>99.6%</td><td>99.4%</td><td>99.6%</td><td>99.0%</td></tr> </table>	年份	106年	107年	108年	112年	114年	滿意度	99.9%	99.6%	99.4%	99.6%	99.0%												
年份	106年	107年	108年	112年	114年																				
滿意度	99.9%	99.6%	99.4%	99.6%	99.0%																				
旅客行李入出境通關的整體服務	<table border="1"> <tr><th>年份</th><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>112年</td><td>114年</td></tr> <tr><th>滿意度</th><td>89.6%</td><td>96.0%</td><td>96.1%</td><td>95.7%</td><td>92.2%</td><td>88.2%</td><td>100.0%</td><td>98.7%</td><td>98.1%</td><td>99.0%</td><td>98.3%</td></tr> </table>	年份	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	112年	114年	滿意度	89.6%	96.0%	96.1%	95.7%	92.2%	88.2%	100.0%	98.7%	98.1%	99.0%	98.3%
年份	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	112年	114年														
滿意度	89.6%	96.0%	96.1%	95.7%	92.2%	88.2%	100.0%	98.7%	98.1%	99.0%	98.3%														



說明：1.109-111 年度因新冠肺炎疫情而未執行調查。

2.106 年度的題目有大幅度改變，只有「整體服務」一題可供比較，其餘各題並無相同的題目可供比較，故而資料為空白。

陸、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 5.3 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"> • 職務代理人不專業；對業務不熟悉 • 代理人不願處理，留給原承辦人處理 • 職務交接不完整，致使代理人不會辦理 	<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"> • 關員的專業度不夠 • 關員對法令、稅則及文件，無一致認定及處理標準 • 新進關員的經驗及專業度不足 • 主觀意識強，處事不夠中立 	<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、增開法規再訓練課程，提升同仁法規專業素養外，並依法適當行使裁量權，以維持行政中立。</p>
3	<p>「網站服務措施」方面：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 連結到其他網站的圖示不好找 • 加強網站查詢系統的便利性 • 網站的資訊要整合，以免太分散 • 降低網站故障及當機率 	<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>
4	<p>「本關可多增加的線上服務」方面：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 增設稅則問題查詢之窗口或 0800 專線 • 優化修改文件的頁面及功能 • 增加線上即時答詢之功能/增加線上客服功能 	<p>一、本關設立之進口稅則預審專線已行之有年，未來會加強宣導此一服務。</p> <p>二、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
5	<p>「辦理各項講習、說明會、座談會」方面：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 多在假日時段舉辦，以利業者參加 	<p>未來本關將評估民眾需求，適當加開假日場次</p>
6	<p>「處理建議、申訴或問題」方面：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 沒有得到滿意結果及清楚的解決方案 	<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，第一時間不能解決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>

表 5.4 高雄關對於入出境旅客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>「解決問題能力、意見回應與改善程度」方面：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 旅客多時，關員就缺少耐心 	<p>海關辦理旅客行李物品查緝業務，因相關法令規章細瑣且繁雜，並須隨時警戒突發事件，表情不免嚴肅，本關將持續向同仁宣導，辦理旅客行李查緝業務或受理申報業務時應柔和面部表情。</p>
2	<ul style="list-style-type: none"> • 加強宣導入境行李檢查相關事項 • 哺乳室設施不足 • 動線規劃可以更完善 • 入境通關處理速度慢 	<p>一、本關將賡續加強入境行李檢查相關事項，並設有諮詢管道供民眾洽詢。</p> <p>二、由於主管單位為高雄國際航空站，本關將轉請評估增加哺乳室設施、改善動線規劃之可行性，以提高旅客服務品質。</p> <p>三、將加強關員勤前教育、在職訓練及服務禮儀，使關員熟稔行李檢查實務及查驗技巧。</p>

柒、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、相關業者部分

(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 98.6%。受訪業者不滿意的原因，多為：「整潔程度」、「綠美化程度」及「明亮程度」，故可針對這些方面再加以精進。
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為：「查詢電腦回應速度」，故而應該針對此方面加以改進。

(二) 對本關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 99.3%。受訪業者不滿意的原因多為：「口氣不佳」及「電話常轉接」，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 97.8%。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 95.0%，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 98.2%，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 100.0%，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 98.1%，受訪業者不滿意的原因為「連結到其他網站的圖示不好找」、「加強網站查詢系統的便利性」、「網站的資訊要整合，以免太分散」及「降低網站故障及當機率」為較多，故而應該多加強網站的查詢系統、硬體設備及網站運作的穩定性。
2. 「網站提供之線上申辦服務」方面：相關業者的滿意度為 98.9%，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 99.4%。

5. 「納保事項服務單一窗口」方面：相關業者的滿意度為 98.3%。
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」(50.9%)，
 2. 「E-mail 電子信箱」(22.3%)，
 3. 「親自至本關協談」(21.1%)。
7. 「處理相關業者建議或申訴」方面：相關業者的滿意度為 99.0%，受訪業者不滿意的原因為「沒有得到滿意結果及清楚的解決方案」，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 19 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「加強關員的服務態度」。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。

二、入出境旅客部分

(一) 對本關洽公環境之滿意度

「海關服務櫃檯的洽公環境」方面：受訪旅客的滿意度為 98.3%。

(二) 對本關同仁各項服務之滿意度

1. 「本關海關關員的服務禮儀」方面：受訪旅客的滿意度為 99.0%。
2. 「本關海關關員的服務專業性」方面：受訪旅客的滿意度為 99.4%。
3. 「關員解決問題能力、意見回應與改善程度」方面：受訪旅客的滿意度為 99.0%。
4. 「旅客行李入出境通關的整體服務」方面：受訪旅客的滿意度為 98.3%。

(三) 對本關各項作業及服務措施之滿意度

「海關資訊網站服務措施」方面：旅客的滿意度為 98.9%。

(四) 對本關所提出的具體意見及建議事項

有關旅客對於通關檢查及服務事項方面之相關意見及建議，有 5 位受訪旅客提出比較具體的建議，可做為加強本關為民服務之參考。

附錄一：訪問之回應內容統計表

【相關業者部分】

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	37	17.4
滿意	173	81.2
不滿意	2	0.9
很不滿意	1	0.5
未到過高雄關	100	—
無反應	5	—
總計	318	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
關本部	1	33.3
小港分關	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 315 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 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
整潔程度	1	33.3
綠美化程度	1	33.3
明亮程度	1	33.3
總計	3	100.0

說明：有 315 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 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	22	10.1
滿意	189	86.7
不滿意	7	3.2
很不滿意	0	0.0
未到過高雄關	93	-
無反應	7	-
總計	318	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
關本部服務台	1	14.3
進出口免證查驗單位	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 311 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	3	42.9
方向引導	1	14.3
機車停車位不足	1	14.3
硬體設備不足	1	14.3
加強空調設備	1	14.3
總計	7	100.0

說明：有 311 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	53	19.8
滿意	213	79.5
不滿意	2	0.7
很不滿意	0	0.0
無此經驗	49	—
無反應	1	—
總計	318	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	1	50.0
電話常轉接	1	50.0
總計	2	100.0

說明：有 316 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 2 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	51	19.2
滿意	209	78.6
不滿意	6	2.3
很不滿意	0	0.0
無此經驗	51	-
無反應	1	-
總計	318	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
服務態度不佳	3	50.0
口氣不佳	1	16.7
有官僚作風	1	16.7
處事的熱誠不足	1	16.7
總計	6	100.0

說明：有 312 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	25	11.5
滿意	182	83.5
不滿意	9	4.1
很不滿意	2	0.9
無此經驗	98	-
無反應	2	-
總計	318	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	5	45.5
代理人不願處理，留給原承辦人處理	2	18.2
職務交接不完整，致使代理人不會辦理	2	18.2
無法接續並確實代理處理案件	1	9.1
職務代理人處理效率慢，不夠積極	1	9.1
總計	11	100.0

說明：有 307 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 11 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	43	15.9
滿意	223	82.3
不滿意	5	1.8
很不滿意	0	0.0
無此經驗	44	—
無反應	3	—
總計	318	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	40.0
關員對法令、稅則及文件，無一致認定及處理標準	1	20.0
新進關員的經驗及專業度不足	1	20.0
主觀意識強，處事不夠中立	1	20.0
總計	5	100.0

說明：有 313 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 5 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	33	12.4
滿意	228	85.7
不滿意	5	1.9
很不滿意	0	0.0
無此經驗	48	—
無反應	4	—
總計	318	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
連結到其他網站的圖示不好找	1	20.0
加強網站查詢系統的便利性	1	20.0
網站的資訊要整合，以免太分散	1	20.0
降低網站故障及當機率	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 313 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 5 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	33	12.4
滿意	230	86.5
不滿意	3	1.1
很不滿意	0	0.0
無此經驗	51	-
無反應	1	-
總計	318	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
線上申辦上傳資料後，還要補紙本資料	1	33.3
加強軟體的更新	1	33.3
上傳需特定檔案格式，不方便	1	33.3
總計	3	100.0

說明：有 315 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
增設稅則問題查詢之窗口或 0800 專線	2	0.6
優化修改文件的頁面及功能	2	0.6
增加線上即時答詢之功能/增加線上客服功能	2	0.6
增加申訴管道或平台	1	0.3
停機前一週應在網站公告	1	0.3
提供完整的窗口聯繫電話資料	1	0.3
可即時查詢新法規及條款	1	0.3
建議可開放申請個人帳號登入	1	0.3
加快線上申辦的處理速度	1	0.3
比照臺中關增設 QR Code 掃碼功能	1	0.3
加強連結操作的順暢度	1	0.3
增設更多人性化及便民系統之設計	1	0.3
可線上申請特別准單之處理	1	0.3
開放更多的線上申辦項目	1	0.3
增加申辦稅則相關資訊	1	0.3
開辦線上課程及講座	1	0.3
增設 AI 智能客服功能	1	0.3
已經很好，不用增加	187	58.8
無反應	111	34.9
總計	318	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	28	16.0
滿意	146	83.4
不滿意	1	0.6
很不滿意	0	0.0
無此經驗	141	—
無反應	2	—
總計	318	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
多在假日時段舉辦，以利業者參加	1	100.0
總計	1	100.0

說明：有 317 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 1 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	14	12.0
滿意	101	86.3
不滿意	2	1.7
很不滿意	0	0.0
無此經驗	198	—
無反應	3	—
總計	318	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	2	100.0
總計	2	100.0

說明：有 316 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 2 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	162	50.9
E-mail 電子信箱	71	22.3
親自至本關協談	67	21.1
向監管海關提出	27	8.5
透過報關業者提出	12	3.8
透過座談會提出	10	3.1
申訴專線	9	2.8
透過公會提出	8	2.5
寫申訴書或正式行文	4	1.3
透過網站提出	2	0.6
服務場所之民意信箱	1	0.3
未曾提出建議、申訴或問題	57	17.9
無反應	0	0
總計	430	135.2

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 430 會超過有效回答人數的 318 人。

3.本表百分比的計算，是以回答人數 318 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	25	13.1
滿意	164	85.9
不滿意	2	1.0
很不滿意	0	0.0
無此經驗	125	—
無反應	2	—
總計	318	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	2	100.0
總計	2	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 2 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	37	12.1
滿意	270	87.9
不滿意	0	0.0
很不滿意	0	0.0
無反應	11	—
總計	318	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
無	—	—
總計	—	—

說明：沒有不滿意的受訪者，故本題無有效回答人數。

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	4	1.3
加強關員的專業知識及訓練	2	0.6
加強關員的服務態度	2	0.6
加強新進關員的專業知識及訓練	1	0.3
增加關務方面的宣導	1	0.3
颱風天關閉碼頭的話，能提早在網站公告	1	0.3
無紙化的配套措施能夠更完善	1	0.3
高雄機場分關未提供洽公停車位	1	0.3
更新辦公環境及相關硬體設備	1	0.3
加強網站系統之優化	1	0.3
應將進口報關期限提示業者	1	0.3
加速稅則預審的處理速度	1	0.3
表揚績優業者或人員，希望以座談會方式來舉辦	1	0.3
關員處理關務時要有彈性	1	0.3
都很好，不用改善	180	56.6
無反應	119	37.4
總計	318	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

【入出境旅客部分】

A.2-1 您對本關海關服務櫃檯「洽公環境」是否滿意？

項目內容	回答人數	百分比
很滿意	106	35.2
滿意	190	63.1
不滿意	5	1.7
很不滿意	0	0.0
無反應	0	-
總計	301	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2.本表百分比是扣除「無反應」後的計算結果。

A.2-2 對本關海關服務櫃檯「洽公環境」之不滿意處所？

項目內容	回答人數	百分比
入境行李檢查檯	3	60.0
出境服務檯	1	20.0
無反應	1	20.0
總計	5	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2.有 296 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 5 人。

A.2-3 對本關海關服務櫃檯「洽公環境」之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
排隊人潮太多	2	40.0
座位太少	1	20.0
無反應	2	40.0
總計	5	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2.有 296 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 5 人。

A.2-4 您對本關海關關員的「服務禮儀」是否滿意？

項目內容	回答人數	百分比
很滿意	117	39.0
滿意	180	60.0
不滿意	3	1.0
很不滿意	0	0.0
無反應	1	—
總計	301	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2.本表百分比是扣除「無反應」後的計算結果。

A.2-5 對本關海關關員的「服務禮儀」之不滿意對象？

項目內容	回答人數	百分比
無反應	3	100.0
總計	3	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2.有 298 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 人。

A.2-6 對本關海關關員的「服務禮儀」之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
開的櫃檯很少，等很久	1	33.3
無反應	2	66.7
總計	3	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2.有 298 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 人。

A.2-7 您本關海關關員的「服務專業性」是否感到滿意？

項目內容	回答人數	百分比
很滿意	116	38.7
滿意	182	60.7
不滿意	2	0.7
很不滿意	0	0.0
無反應	1	—
總計	301	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2. 本表百分比是扣除「無反應」後的計算結果。

A.2-8 對本關海關關員的「服務專業性」之不滿意對象？

項目內容	回答人數	百分比
無反應	2	100.0
總計	2	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2. 有 299 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 2 人。

A.2-9 對本關海關關員的「服務專業性」之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
無反應	2	100.0
總計	2	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2. 有 299 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 2 人。

A.2-10 您對本關海關服務關員解決問題能力、意見回應與改善程度是否感到滿意？

項目內容	回答人數	百分比
很滿意	107	38.1
滿意	171	60.9
不滿意	3	1.1
很不滿意	0	0.0
無此經驗	20	—
無反應	0	—
總計	301	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2. 本表百分比是扣除「無此經驗」及「無反應」後之計算結果。

A.2-11 對海關服務關員解決問題能力、意見回應與改善程度之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
旅客多時，關員就缺少耐心	1	33.3
無反應	2	66.7
總計	3	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2. 有 298 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 人。

A.2-12 您對本關海關資訊網站服務措施是否滿意？

項目內容	回答人數	百分比
很滿意	97	36.6
滿意	165	62.3
不滿意	3	1.1
很不滿意	0	0.0
無此經驗	35	—
無反應	1	—
總計	301	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2.本表百分比是扣除「無此經驗」及「無反應」後之計算結果。

A.2-13 對海關資訊網站服務措施之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
無反應	3	100.0
總計	3	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2.有 298 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 人。

A.2-14 您對高雄關海關整體的旅客行李入出境通關服務滿意度為何？

項目內容	回答人數	百分比
很滿意	110	36.5
滿意	186	61.8
不滿意	5	1.7
很不滿意	0	0.0
無反應	0	-
總計	301	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2.本表百分比是扣除「無反應」後之計算結果。

A.2-15 對海關整體服務之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
排隊等很久	1	20.0
動線規劃可以更完善	1	20.0
入境通關處理速度慢	1	20.0
無反應	2	40.0
總計	5	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2.有 296 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 5 人。

A.2-16 您對本關旅客通關檢查及服務事項是否有其他意見或建議事項？

項目內容	回答人數	百分比
加強宣導入境行李檢查相關事項	1	0.3
哺乳室設施不足	1	0.3
座位區不足	1	0.3
應該改善排隊等待的動線規劃	1	0.3
可以再嚴謹一點	1	0.3
無建議/都很好，無意見	84	27.9
無反應	212	70.4
總計	301	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

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、相關業者資料及入出境旅客個人資料題目...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	
入出境旅客部分	對「海關服務櫃檯的洽公環境」的滿意程度
	對「海關關員的服務禮儀」的滿意程度
	對「海關關員的服務專業性」的滿意程度
	對「關員解決問題能力、意見回應與改善程度」的滿意程度
	對「海關資訊網站服務措施」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：

一、「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」。

二、「入出境旅客部分」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」、「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 1】 相關業者部分之滿意度			0.8730
對高雄關「洽公環境」的滿意程度	0.6292	0.8585	
對高雄關「洽公設施」的滿意程度	0.6089	0.8599	
對高雄關「人員電話服務禮貌」的滿意程度	0.6385	0.8582	
對高雄關「承辦人員服務態度」的滿意程度	0.7213	0.8524	
對高雄關「職務代理人服務態度」的滿意程度	0.5120	0.8668	
對高雄關「承辦人員處理案件專業性」的滿意程度	0.6301	0.8588	
對高雄關「網站服務措施」的滿意程度	0.5465	0.8639	
對高雄關「網站提供之線上申辦服務」的滿意程度	0.5662	0.8628	
對高雄關「辦理各項講習、說明會、座談會」的滿意程度	0.5264	0.8654	
對高雄關「納保事項服務單一窗口」的滿意程度	0.3101	0.8776	
對高雄關「處理建議、申訴或問題」的滿意程度	0.4880	0.8677	
對高雄關「整體服務」的滿意程度	0.6502	0.8621	
【分量表 2】 入出境旅客部分之滿意度			0.9290
對「海關服務櫃檯的洽公環境」的滿意程度	0.8167	0.9130	
對「海關關員的服務禮儀」的滿意程度	0.7677	0.9193	
對「海關關員的服務專業性」的滿意程度	0.8262	0.9126	
對「關員解決問題能力、意見回應與改善程度」的滿意程度	0.8190	0.9126	
對「海關資訊網站服務措施」的滿意程度	0.7381	0.9256	
對高雄關「整體服務」的滿意程度	0.8173	0.9129	

在上表的信度分析結果，共可分為 2 個分量表，每個分量表下的題項所要測量的內容，分屬於「相關業者」及「入出境旅客」兩類受訪商民之滿意度。

其次，就上表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 1】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 0.8585，反而比未刪除前的 0.8730 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 0.8730 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，在兩個分量表的 Cronbach's α 係數分別為：0.8730 及 0.9290，信度係數值都大於 0.87 以上，顯示兩個分量表都具有相當好的信度測量值。

其次，在各分量表的題項方面，大多數的題項均較未刪除前的分量表 Cronbach's α 信度係數值為低（只有分量表 1 的「納保事項服務單一窗口之滿意度」是例外），顯示大多數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（前述 1 題是重要題目，所以也不建議刪除），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 18 個題項 (相關業者部分的 12 題及入出境旅客部分的 6 題)。同樣的，這 18 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（相關業者部分）

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	43.46%	43.46%	0.873	0.353	0.471	0.800
對高雄關「承辦人員處理案件專業性」的滿意程度			0.857	0.318	0.296	0.736
對高雄關「人員電話服務禮貌」的滿意程度			0.795	0.386	0.336	0.640
對高雄關「職務代理人服務態度」的滿意程度			0.704	0.253	0.282	0.501
對高雄關「整體服務」的滿意程度			0.672	0.654	0.201	0.639
對高雄關「處理建議、申訴或問題」的滿意程度			0.530	0.468	0.205	0.358
對高雄關「網站提供之線上申辦服務」的滿意程度	11.17%	54.63%	0.393	0.830	0.237	0.695
對高雄關「網站服務措施」的滿意程度			0.393	0.798	0.243	0.643
對高雄關「辦理各項講習、說明會、研討會」的滿意程度			0.311	0.749	0.387	0.582
對高雄關「納保事項服務單一窗口」的滿意程度			0.135	0.487	0.287	0.265
對高雄關「洽公設施」的滿意程度	8.48%	63.10%	0.449	0.404	0.923	0.877
對高雄關「洽公環境」的滿意程度			0.474	0.446	0.891	0.837
特徵值			5.215	1.340	1.017	

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：5.215、1.340 及 1.017 (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：43.46%、11.17% 及 8.48%。其次，這 3 個共同因素的累積解釋變異量為 63.10%。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 63.10% 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：0.873、0.857、0.795、0.704、0.672 及 0.530。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。

表 D.4 因素分析之結果（入出境旅客部分）

入出境旅客部分	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「整體服務」的滿意程度	74.54%	74.54%	0.935	0.636	0.658	0.876
對「海關服務櫃檯的洽公環境」的滿意程度			0.915	0.614	0.707	0.849
對「海關資訊網站服務措施」的滿意程度	9.01%	83.56%	0.622	0.971	0.585	0.948
對「關員解決問題能力、意見回應與改善程度」的滿意程度			0.807	0.875	0.596	0.870
對「海關關員的服務禮儀」的滿意程度	5.97%	89.53%	0.670	0.584	0.973	0.950
對「海關關員的服務專業性」的滿意程度			0.815	0.586	0.897	0.880
特徵值			4.473	0.541	0.358	

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.4 入出境旅客部分的因素分析結果來進行說明，如下所述：

- 一、入出境旅客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：4.473、0.541 及 0.358 (一般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 1 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、萃取出的 3 個共同因素，對於入出境旅客部分的 6 個題項變數的個別解釋變異量，分別為：74.54%、9.01% 及 5.97%。其次，這 3 個共同因素的累積解釋變異量為 89.53%。也就是說，只要依靠這 3 個因素，就可以解釋所有 6 個題項變數所測量結果的 89.53% 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 3 項，其數值依序為：0.935、0.915。而這 2 個變項都是詢問「高雄關海關洽公環境及海關整體服務方面」的題目。因此，所萃取的因素 1，可以定義為「入出境旅客對高雄關海關洽公環境及海關整體服務方面的滿意度」。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 6 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「對高雄關海關洽公環境及海關整體服務方面的滿意度」相關的 2 個題目；「因素 2」包含「認為高雄關關員能力及對資訊網站服務的滿意度」相關的 2 個題目；「因素 3」包含「對高雄關海關人員服務禮儀及專業性方面的滿意度」相關的 2 個題目。因此，這 3 個萃取出來的因素，與入出境旅客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」及「入出境旅客部分」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」及「入出境旅客部分」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 114 年度為民服務問卷調查表 (報關業、運輸業、倉儲業、承攬業、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？

財政部關務署高雄關 114 年度為民服務問卷調查表（入出境旅客）

親愛的女士、先生您好：

為瞭解您對本關服務之需求，做為今後改進之參考，特製作本問卷，本關將珍惜您的寶貴意見，謝謝您的協助與合作。

敬祝 身體健康 萬事如意

財政部關務署高雄關 敬啟

填寫說明：請於適當的□內打✓，需要說明原因者，請具體敘述。

1. 您對本關海關服務櫃檯（如：入境行李檢查檯、出境服務檯、海關課稅處）「洽公環境」是否滿意？

1.很滿意 2.滿意 3.不滿意 4.很不滿意

【1.1 不滿意處所： (1)入境行李檢查檯 (2)出境服務檯 (3)海關課稅檯

1.2 不滿意原因： (1)整潔程度 (2)其他_____】

2. 您對本關海關關員的「服務禮儀」是否滿意？

1.很滿意 2.滿意 3.不滿意 4.很不滿意

【2.1 不滿意對象：_____】

2.2 不滿意原因：_____】

3. 您對本關海關關員的「服務專業性」是否滿意？

1.很滿意 2.滿意 3.不滿意 4.很不滿意

【3.1 不滿意對象：_____】

3.2 不滿意原因：_____】

4. 您對本關海關服務關員解決問題能力、意見回應與改善程度是否滿意？

1.很滿意 2.滿意 3.不滿意 4.很不滿意 5.無此經驗

【不滿意原因：_____】

5. 您對本關海關資訊網站服務措施是否滿意？

1.很滿意 2.滿意 3.不滿意 4.很不滿意 5.無此經驗

【不滿意原因：_____】

6. 您對高雄關海關整體的旅客行李入出境通關服務滿意度為何？

1.很滿意 2.滿意 3.不滿意 4.很不滿意

【不滿意原因：_____】

7. 您對本關旅客通關檢查及服務事項是否有其他意見或建議事項？
