

財政部關務署高雄關
106 年度為民服務問卷調查
調查報告



中華民國 106 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.....	2
一、問卷設計.....	2
二、調查對象.....	2
三、調查項目.....	2
四、抽樣設計.....	3
五、調查方式.....	3
六、調查時間.....	3
七、問卷回收情形.....	4
八、資料處理及分析方法.....	5
九、樣本結構.....	5
參、相關業者之調查結果分析.....	11
一、對本關洽公環境及設施之滿意度.....	11
二、對本關同仁各項服務之滿意度.....	17
三、對本關各項作業及服務措施之滿意度.....	32
四、對本關所提出的具體意見及建議事項.....	51
肆、入出境旅客之調查結果分析.....	52
一、對本關洽公環境之滿意度.....	52
二、對本關同仁各項服務之滿意度.....	55
三、對本關各項作業及服務措施之滿意度.....	69
四、對本關所提出的具體意見及建議事項.....	76
伍、民眾建議事項及本關處理意見.....	77
一、民眾之意見與本關之回應.....	77
二、本關近 10 年相關服務滿意度統計資料之比較.....	81
陸、結論與建議.....	86
一、相關業者部分.....	86
二、入出境旅客部分.....	88
附錄一：樣本結構表.....	90
附錄二：訪問之回應內容統計表.....	91
附錄三：交叉分析表.....	116
附錄四：信度與效度分析之結果.....	139
附錄五：問卷.....	149

表 目 錄

表 2.1	調查問卷之有效回收率一覽表	4
表 3.1	相關業者對「洽公環境」不滿意的處所	13
表 3.2	相關業者對「洽公環境」不滿意的原因	13
表 3.3	相關業者對「洽公設施」不滿意的處所	16
表 3.4	相關業者對「洽公設施」不滿意的原因	16
表 3.5	相關業者對「電話服務禮貌」不滿意的原因	19
表 3.6	相關業者對「承辦人員服務態度」不滿意的原因	22
表 3.7	相關業者對「職務代理人服務態度」不滿意的原因	25
表 3.8	相關業者對「處理案件專業性」不滿意的原因	28
表 3.9	相關業者對本關「整體服務」不滿意的原因	31
表 3.10	相關業者對本關「進口通關作業」不滿意的原因	34
表 3.11	相關業者對本關「出口通關作業」不滿意的原因	37
表 3.12	相關業者對本關「處理建議、申訴或問題」不滿意的原因	41
表 3.13	相關業者對本關「網站內容」不滿意的原因	44
表 3.14	相關業者對本關「網站提供之線上服務」不滿意的原因	47
表 3.15	相關業者對本關「辦理各項講習、說明會、研討會」不滿意的場次	50
表 3.16	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	50
表 3.17	相關業者對本關所提出的具體意見及建議事項	51
表 4.1	旅客對「海關服務櫃檯的洽公環境」不滿意的處所	54
表 4.2	旅客對「海關服務櫃檯的洽公環境」不滿意的原因	54
表 4.3	旅客對「本關海關關員的服務禮儀」不滿意的對象	57
表 4.4	旅客對「本關海關關員的服務禮儀」不滿意的原因	57
表 4.5	旅客對「本關人員的電話服務禮儀」不滿意的原因	60
表 4.6	旅客對「本關海關關員的服務專業性」不滿意的對象	63
表 4.7	旅客對「本關海關關員的服務專業性」不滿意的原因	63
表 4.8	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	66
表 4.9	旅客對本關「整體服務」不滿意的原因	68
表 4.10	旅客對「海關資訊網站服務措施」不滿意的原因	71
表 4.11	旅客對「海關提供之通關資訊」不滿意的原因	74
表 4.12	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	76
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	77
表 5.2	高雄關對於入出境旅客各項反映意見之處理情形一覽表	80
表 5.3	高雄關近 10 年服務項目及措施之滿意度比較表（相關業者）	81
表 5.4	高雄關各年度服務項目及措施之滿意度比較表（入出境旅客）	84

圖目錄

圖 2.1	相關業者之成功樣本結構：公司成立時間	6
圖 2.2	相關業者之成功樣本結構：每月辦理進出口相關業務次數	6
圖 2.3	相關業者之成功樣本結構：從事進出口相關業務年資	7
圖 2.4	成功樣本結構：職位	7
圖 2.5	入出境旅客之成功樣本結構：性別	8
圖 2.6	入出境旅客之成功樣本結構：年齡	8
圖 2.7	入出境旅客之成功樣本結構：教育程度	9
圖 2.8	入出境旅客之成功樣本結構：職業	9
圖 2.9	入出境旅客之成功樣本結構：國籍	10
圖 3.1	相關業者對「洽公環境」的滿意程度	11
圖 3.2	相關業者對「洽公環境」滿意度之交叉分析結果	12
圖 3.3	相關業者對「洽公設施」的滿意程度	14
圖 3.4	相關業者對「洽公設施」滿意度之交叉分析結果	15
圖 3.5	相關業者對「電話服務禮貌」的滿意程度	17
圖 3.6	相關業者對「電話服務禮貌」滿意度之交叉分析結果	18
圖 3.7	相關業者對「承辦人員服務態度」的滿意程度	20
圖 3.8	相關業者對「承辦人員服務態度」滿意度之交叉分析結果	21
圖 3.9	相關業者對「職務代理人服務態度」的滿意程度	23
圖 3.10	相關業者對「職務代理人服務態度」滿意度之交叉分析結果	24
圖 3.11	相關業者對「處理案件專業性」的滿意程度	26
圖 3.12	相關業者對「處理案件專業性」滿意度之交叉分析結果	27
圖 3.13	相關業者對本關「整體服務」的滿意程度	29
圖 3.14	相關業者對本關「整體服務」滿意度之交叉分析結果	30
圖 3.15	相關業者對本關「進口通關作業」的滿意程度	32
圖 3.16	相關業者對本關「進口通關作業」滿意度之交叉分析結果	33
圖 3.17	相關業者對本關「出口通關作業」的滿意程度	35
圖 3.18	相關業者對本關「出口通關作業」滿意度之交叉分析結果	36
圖 3.19	相關業者向本關提出建議、申訴或問題之管道	38
圖 3.20	相關業者對本關「處理建議、申訴或問題」的滿意程度	39
圖 3.21	相關業者對本關「處理建議、申訴或問題」滿意度之交叉分析結果	40

圖 3.22	相關業者對本關「網站內容」的滿意程度	42
圖 3.23	相關業者對本關「網站內容」滿意度之交叉分析結果	43
圖 3.24	相關業者對本關「網站提供之線上服務」的滿意程度	45
圖 3.25	相關業者對本關「網站提供之線上服務」滿意度之交叉分析結果	46
圖 3.26	相關業者對本關「辦理各項講習、說明會、研討會」的滿意程度	48
圖 3.27	相關業者對本關「辦理各項講習、說明會、研討會」滿意度之交叉分析結果	49
圖 4.1	旅客對「海關服務櫃檯的洽公環境」的滿意程度	52
圖 4.2	「海關服務櫃檯的洽公環境」滿意度之交叉分析結果	53
圖 4.3	旅客對「本關海關關員的服務禮儀」的滿意程度	55
圖 4.4	「本關海關關員的服務禮儀」滿意度之交叉分析結果	56
圖 4.5	旅客對「本關人員的電話服務禮儀」的滿意程度	58
圖 4.6	「本關人員的電話服務禮儀」滿意度之交叉分析結果	59
圖 4.7	旅客對「本關海關關員的服務專業性」的滿意程度	61
圖 4.8	「本關海關關員的服務專業性」滿意度之交叉分析結果	62
圖 4.9	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	64
圖 4.10	「關員解決問題能力、意見回應與改善程度」滿意度之交叉分析結果	65
圖 4.11	旅客對本關「整體服務」的滿意程度	67
圖 4.12	本關「整體服務」滿意度之交叉分析結果	68
圖 4.13	旅客對「海關資訊網站服務措施」的滿意程度	69
圖 4.14	「海關資訊網站服務措施」滿意度之交叉分析結果	70
圖 4.15	旅客認為「海關提供之通關資訊」對通關的幫助程度	72
圖 4.16	「海關提供之通關資訊」對通關幫助程度之交叉分析結果	73
圖 4.17	旅客對入境攜帶物品的申報資訊之獲取管道	75

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。
- (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。

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

在研究方法方面，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）、金門水頭碼頭、澎湖馬公航空站、臺南航空站及泊靠高雄港國際郵輪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 519 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（小港機場）、金門水頭碼頭、澎湖馬公航空站、臺南航空站及高雄港國際郵輪之入出境旅客，抽樣方式為在本次調查月份內隨機選定 5 天，並隨機抽取當日入出境的若干交通航次，抽中該交通航次之旅客即為受訪對象，訪問人數大約有 1,400 人。

五、調查方式

本研究主要是以「郵寄/自填問卷調查法」進行訪問。在相關業者部分，是透過寄發問卷及回郵信封給受訪業者，請受訪業者自行填妥後寄回。其次，針對部分臨櫃洽公之業者，則是發放問卷給業者當場填寫後回收。在入出境旅客部分，是在旅客登機前或下機後，發放問卷給受訪旅客當場填寫後回收。

六、調查時間

此次調查由本關於民國 106 年 6 月開始寄發郵寄問卷給受訪廠商，至民國 106 年 6 月底完成所有的問卷回收作業，並於該段調查時期，本關另對入出境旅客亦同時實訪問卷調查。

七、問卷回收情形

由本研究所建構的調查母體清冊中，計有 519 家的相關業者，1,400 位的入出境旅客。在 1 個月的調查期間中，相關業者方面，總計回收的有效成功問卷為 411 份，回收率為 79.2%，在 95%信賴度下，抽樣誤差為 ±2.21 個百分點。入出境旅客方面，總計完成有效成功問卷 1,366 份，回收率 97.6%，在 95%信賴度下，抽樣誤差為 ±2.65 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 調查問卷之有效回收率一覽表

	發放份數	有效 回收份數	有效 回收率	95%信賴度 之抽樣誤差
相關業者	519	411	79.2%	±2.21%
入出境旅客	1400	1366	97.6%	±2.65%

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）。

九、樣本結構

本次調查之相關業者及入出境旅客的樣本結構，分別描述如下：

【相關業者部分】

(一) 公司成立時間：3.2%的業者成立時間在 5 年以下，9.7%是在 6 ~10 年，23.6%是在 11~20 年，60.1%是在 21 年以上。另有 3.4% 是無反應（參見圖 2.1）。

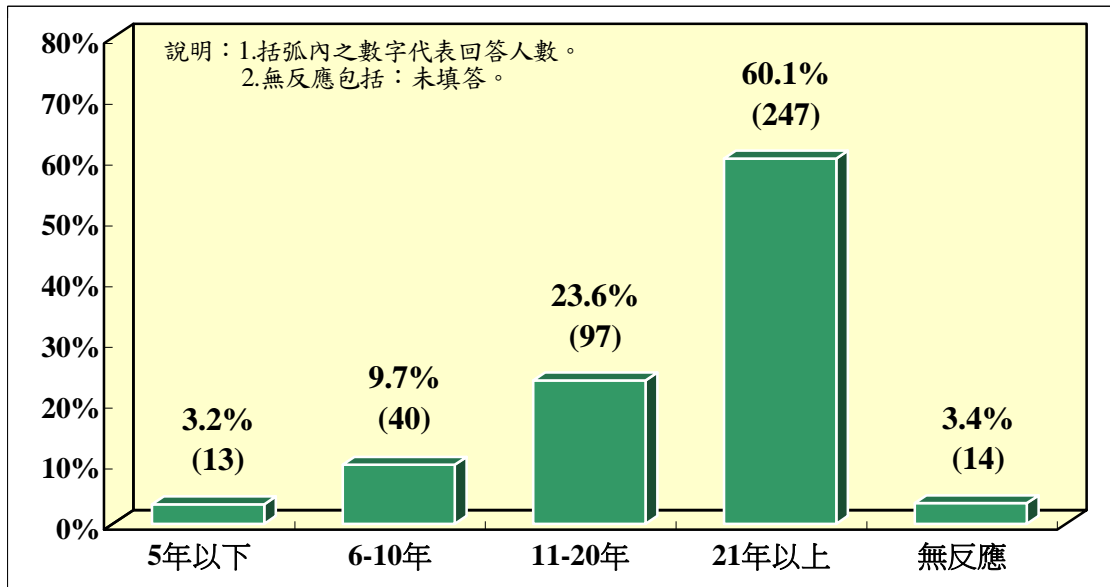


圖 2.1 相關業者之成功樣本結構：公司成立時間

(二) 每月辦理進出口相關業務次數：29.9%的業者每月在高雄關辦理進出口相關業務次數是在 100 次以下，32.4%是在 101 次~300 次，31.1%是在 301 次以上。另有 6.6% 是無反應（參見圖 2.2）。

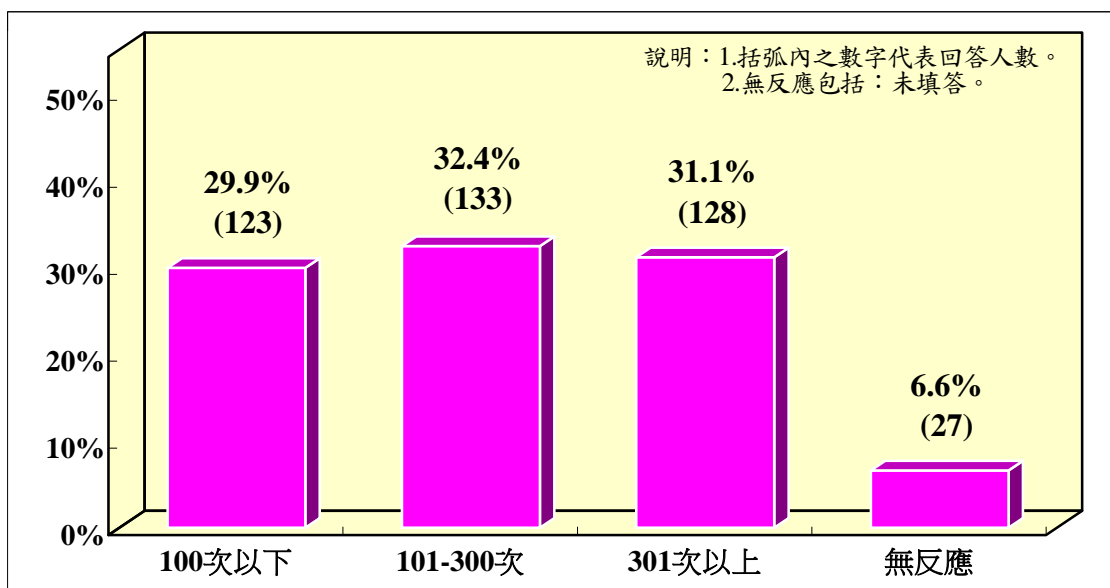


圖 2.2 相關業者之成功樣本結構：每月辦理進出口相關業務次數

(三) 從事進出口相關業務年資：有 6.3% 的受訪者年資在 2 年以下，有 16.3% 的年資在 3~5 年者，有 16.8% 的年資在 6~10 年，有 57.2% 的年資在 11 年以上。另有 3.4% 是無反應（參見圖 2.3）。

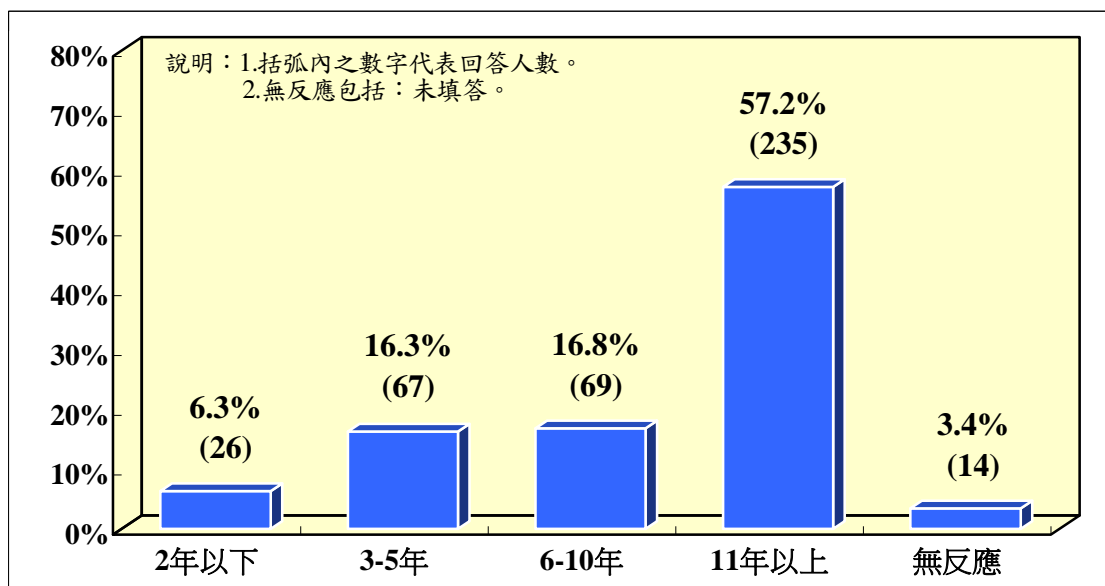


圖 2.3 相關業者之成功樣本結構：從事進出口相關業務年資

(四) 職位：受訪者的職位是職員階級有 62.5%，職位是業務主管（課長級以上）職位者有 20.7%，職位是負責人或經理級以上職位者有 12.9%。另有 3.9% 是無反應（參見圖 2.4）。

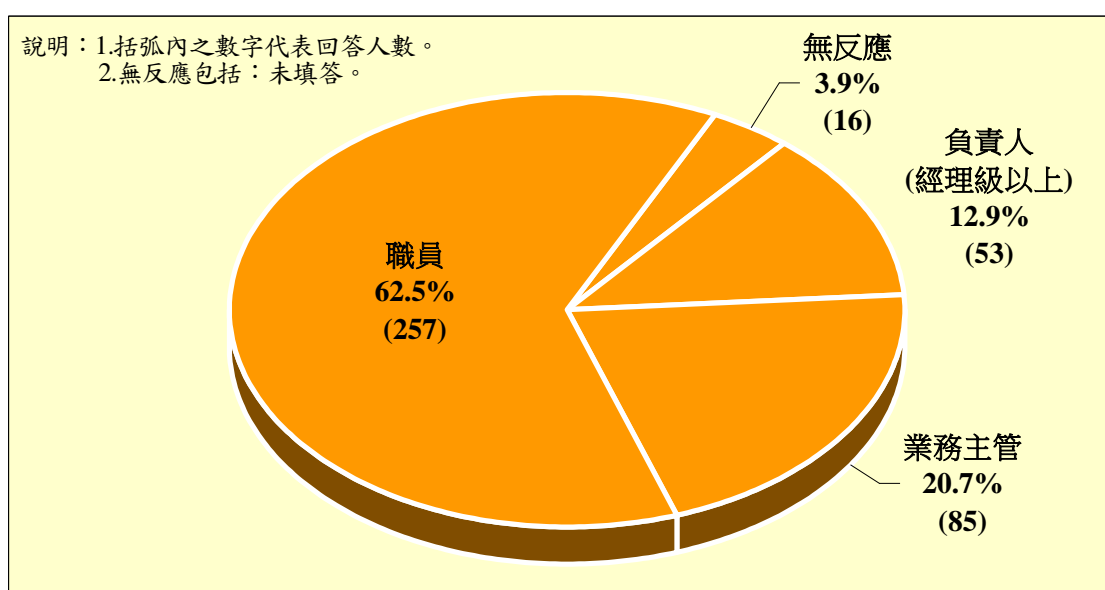


圖 2.4 成功樣本結構：職位

【入出境旅客部分】

(一) 性別：有 46.3% 的受訪者是男性，有 52.9% 是女性。另有 0.7% 是無反應（參見圖 2.5）。

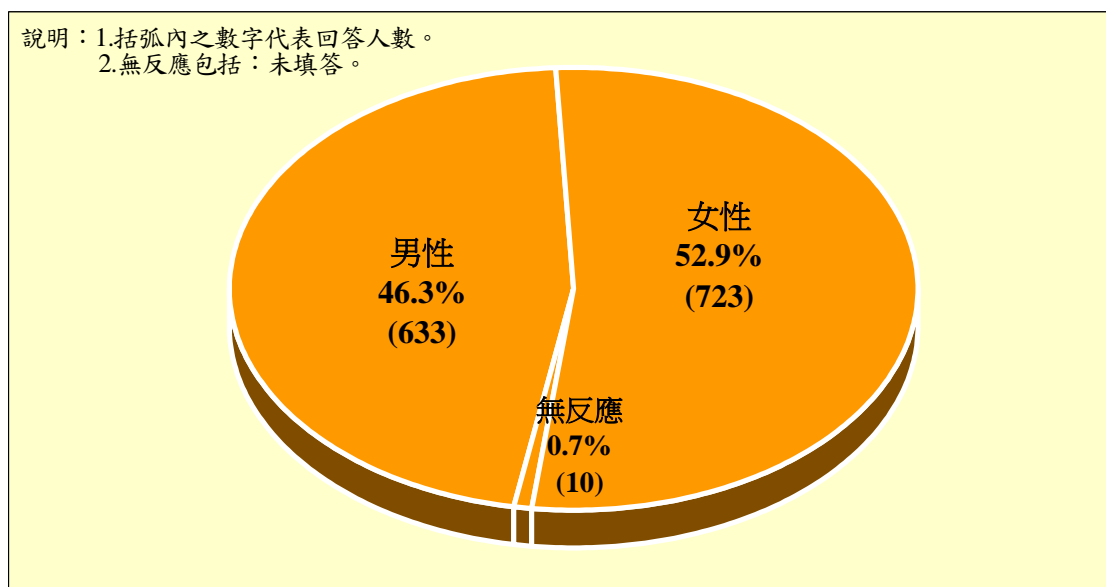


圖 2.5 入出境旅客之成功樣本結構：性別

(二) 年齡：有 15.3% 的受訪者是 20 歲以下，有 25.8% 是 21-30 歲，有 23.1% 是 31-40 歲，有 15.7% 是 41-50 歲，有 18.1% 是 51 歲以上。另有 1.9% 是無反應（參見圖 2.6）。

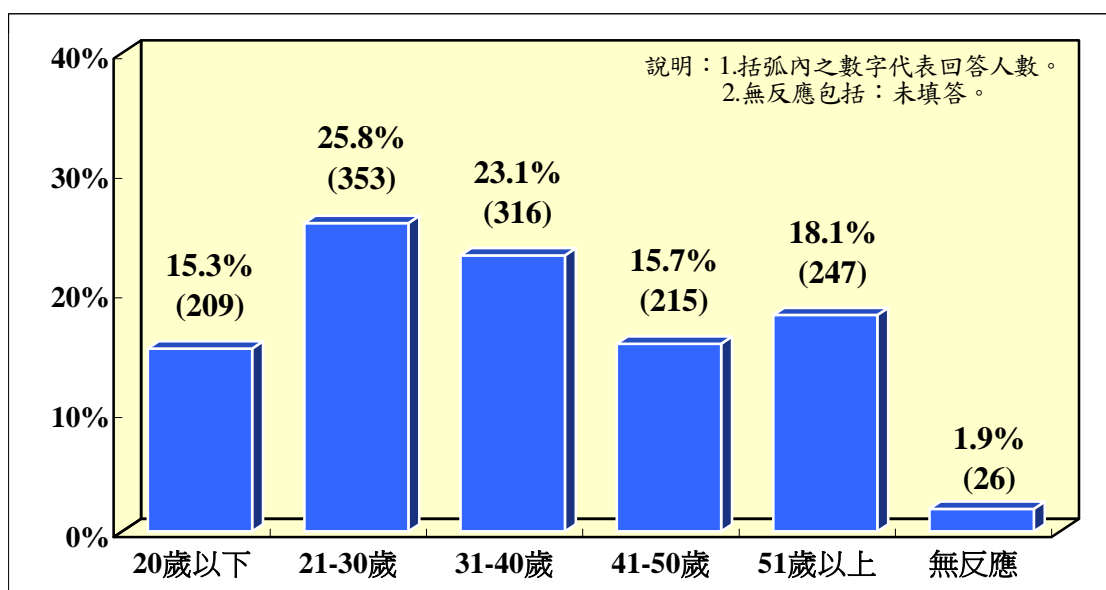


圖 2.6 入出境旅客之成功樣本結構：年齡

(三) 教育程度：有 3.7% 的受訪者是國初中以下教育程度，有 23.5% 是高中，有 55.6% 是專科/大學，有 10.8% 是碩士以上。另有 6.5% 是無反應（參見圖 2.7）。

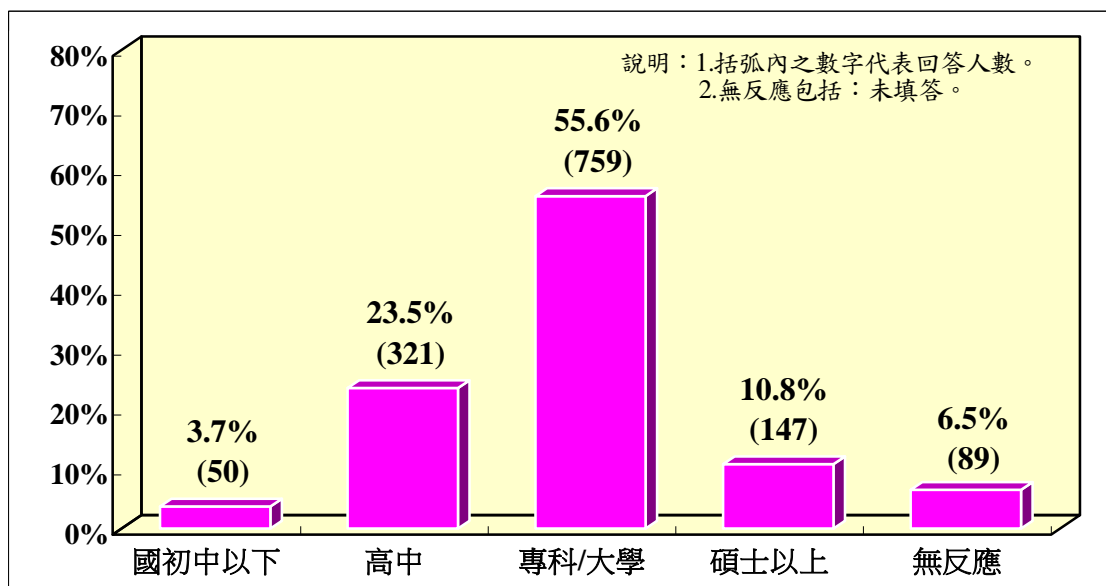


圖 2.7 入出境旅客之成功樣本結構：教育程度

(四) 職業：受訪者的職業以「學生」的比例為最多 (27.4%)，第二是「服務業」(19.0%)，其餘各類依序為：「製造業」(9.9%)、「軍公教」(9.2%)、「金融貿易業」(8.1%)、「家庭主婦」(7.7%)、「退休及無業」(7.0%)、「其他」(0.9%)。另有 10.8% 是無反應（參見圖 2.8）。

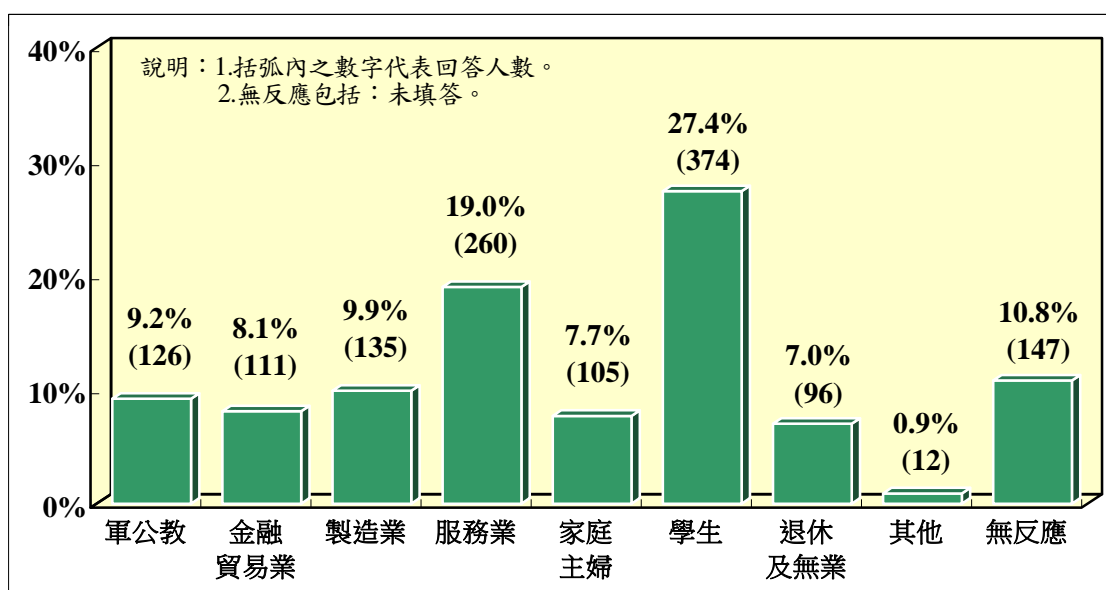


圖 2.8 入出境旅客之成功樣本結構：職業

(五) 國籍：受訪者的國籍以「中華民國」為最多（68.6%），第二是「中國大陸及港澳」（14.3%），其餘的比例都較低。另有 15.2% 是無反應（參見圖 2.9）。

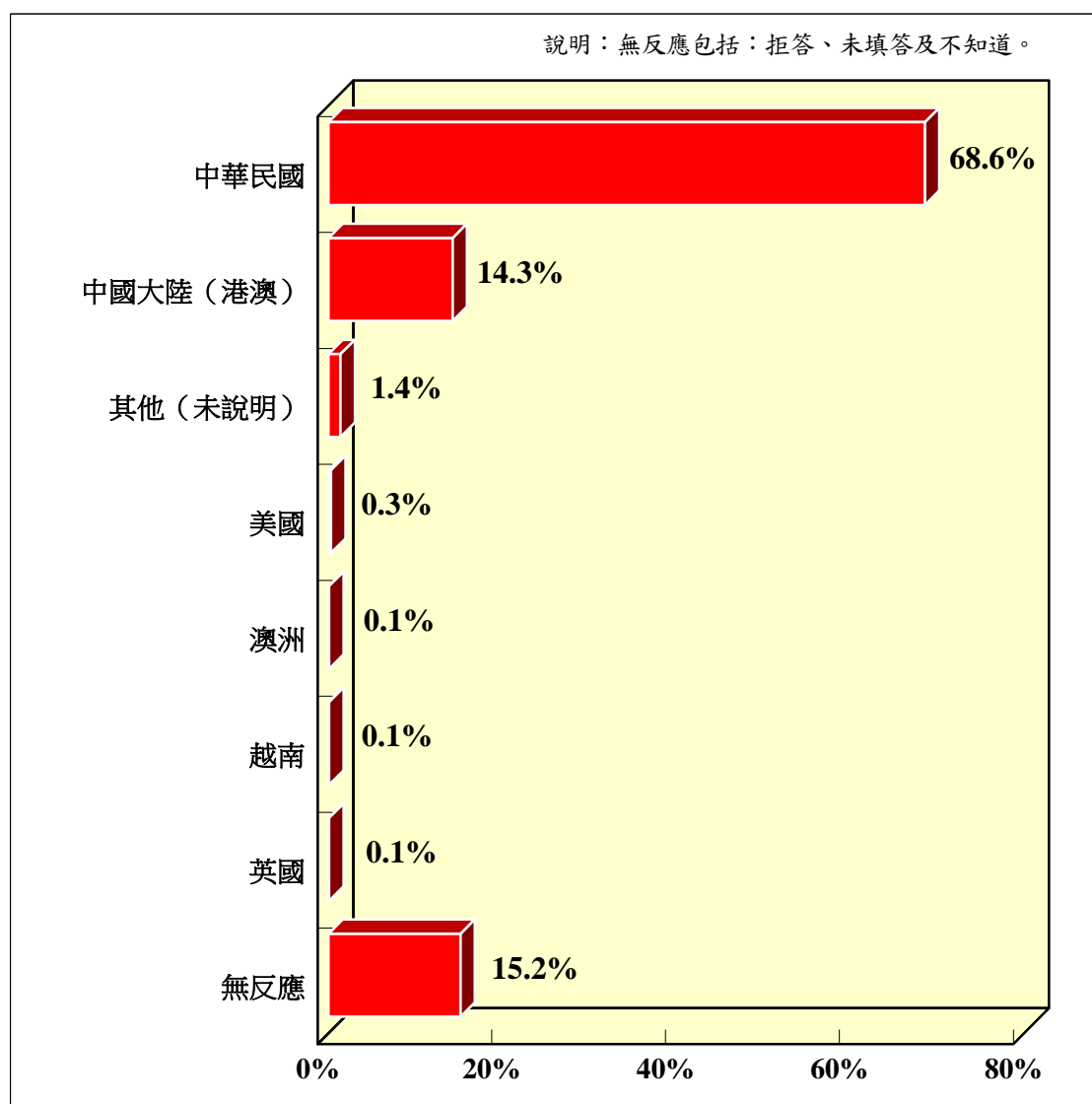


圖 2.9 入出境旅客之成功樣本結構：國籍

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：

如圖 3.1 調查結果所示，除了有 8 位的受訪業者表示「未到過高雄關」、1 位「無反應」之外，其餘的受訪業者之中，有 91.6% 的業者對於本關洽公環境傾向滿意（26.4% 為很滿意，65.2% 為滿意）；有 8.5% 的業者傾向不滿意（1.0% 為很不滿意，7.5% 為不滿意）。

要特別說明的是，由於「無反應」是因為部分受訪業者及入出境旅客，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。

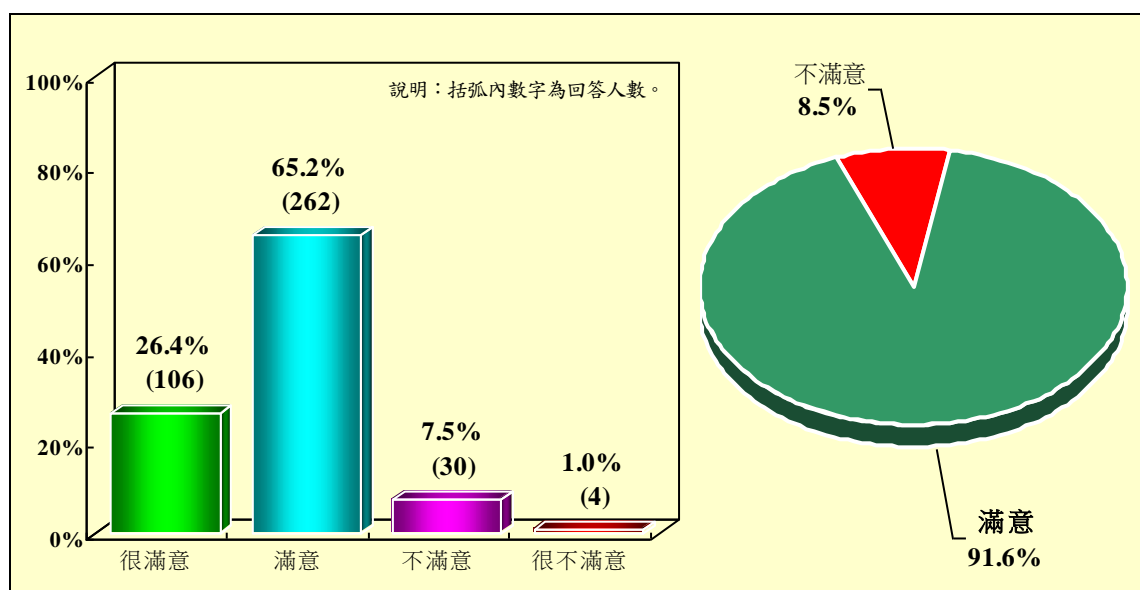


圖 3.1 相關業者對「洽公環境」的滿意程度

2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 3.2 及附錄三表 C.1-1），無論是在公司成立時間、每月辦理進出口相關業務次數、從事進出口相關業務年資及職位的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。此外，公司成立時間為 21 年以上、每月辦理進出口相關業務次數為 301 次以上、從事進出口相關業務年資為 2 年以下、職位為職員者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

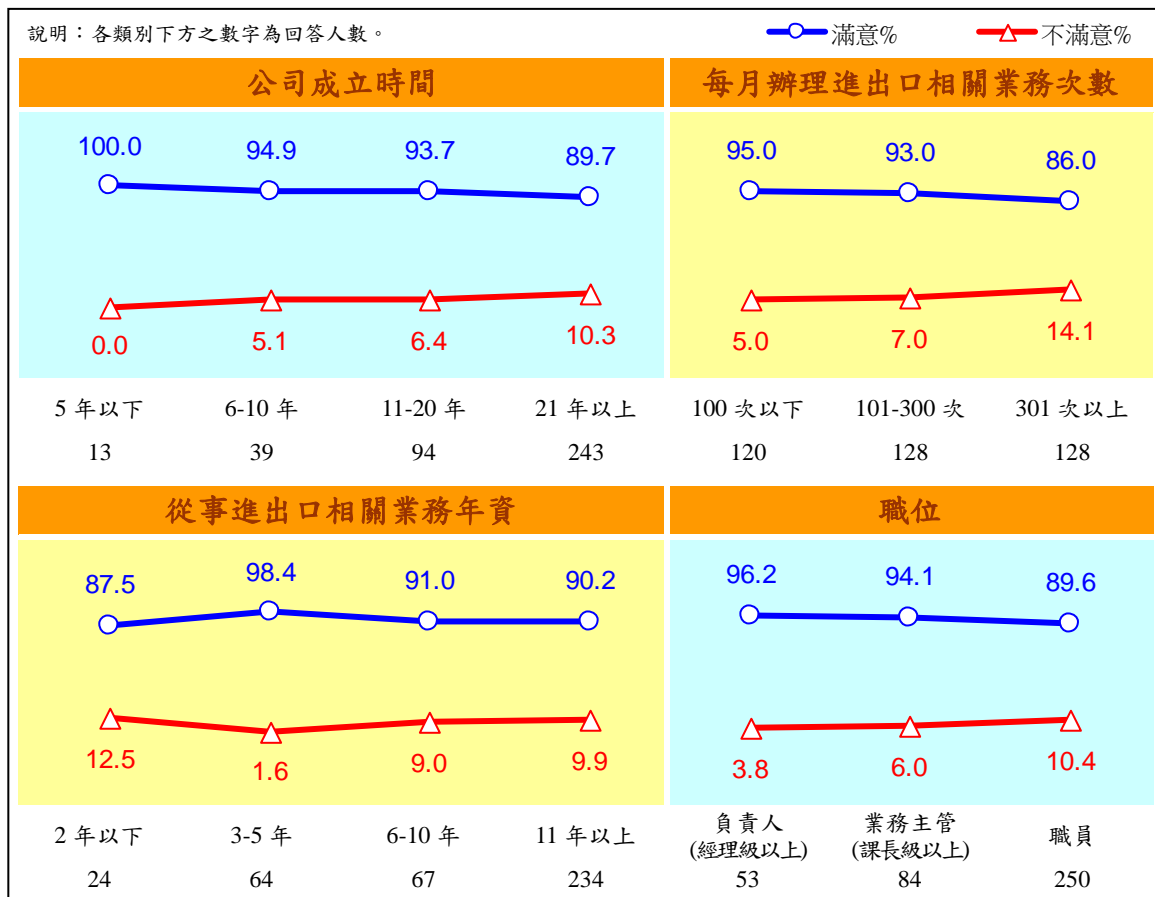


圖 3.2 相關業者對「洽公環境」滿意度之交叉分析結果

3. 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 3.1 所示。

受訪業者所提出的處所，以「機場分關辦公室」的次數為最多。

表 3.1 相關業者對「洽公環境」不滿意的處所

	回答人數	百分比
機場分關辦公室	7	20.6
一樓洗手間	1	2.9
旗津分關	1	2.9
業者所提供辦公處室	1	2.9
一、二樓	1	2.9
BC 海關辦公室	1	2.9
無反應	22	64.7
總計	34	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2.有 377 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 34 人。

4. 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 3.2 所示。

受訪業者所提出的原因，前 3 項依序為：「冷氣不開或晚開早關，使環境悶熱」、「明亮程度」及「空調不夠冷」。

表 3.2 相關業者對「洽公環境」不滿意的原因

	回答人數	百分比
冷氣不開或晚開早關，使環境悶熱	15	44.1
明亮程度	8	23.5
空調不夠冷	3	8.8
整潔程度	2	5.9
綠美化程度	2	5.9
老舊	2	5.9
洗手間應分性別	1	2.9
空間狹小，外界噪音過大	1	2.9
總計	34	100.0

說明：有 377 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 34 人。

(二)「洽公設施」方面

1. 調查分析結果：

如圖 3.3 調查結果所示，除了有 10 位的受訪業者表示「未到過高雄關」、1 位「無反應」之外，其餘的受訪業者之中，有 89.6%的業者對於本關洽公設施傾向滿意（20.3%為很滿意，69.3%為滿意）；有 10.6%的業者傾向不滿意（2.8%為很不滿意，7.8%為不滿意）。

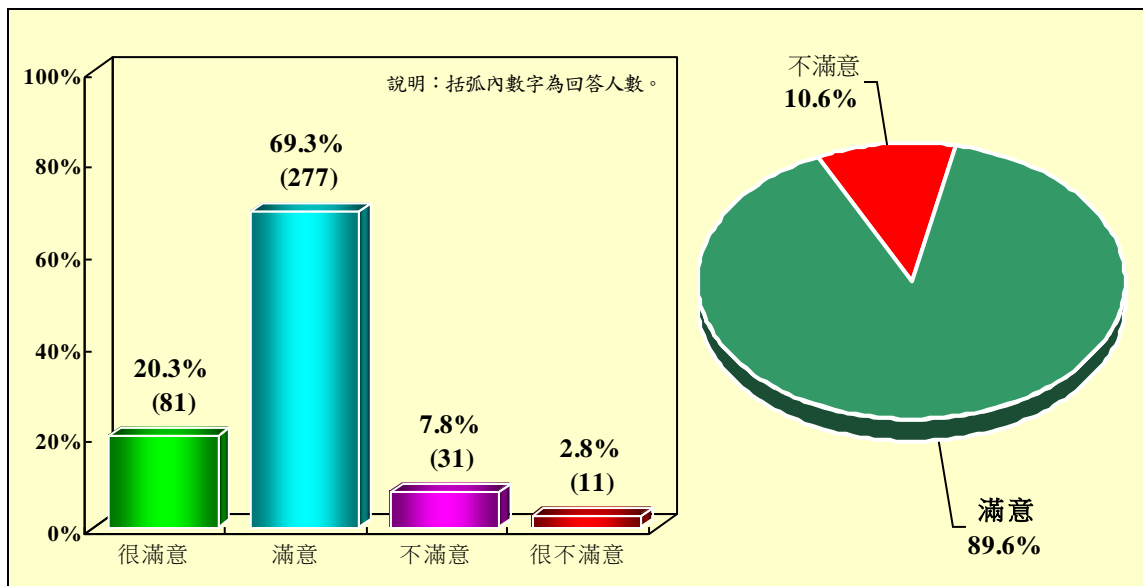


圖 3.3 相關業者對「洽公設施」的滿意程度

2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 3.4 及附錄三表 C.1-2），無論是在公司成立時間、每月辦理進出口相關業務次數、從事進出口相關業務年資及職位的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。此外，公司成立時間為 21 年以上、每月辦理進出口相關業務次數為 301 次以上、從事進出口相關業務年資為 11 年以上、職位為職員者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

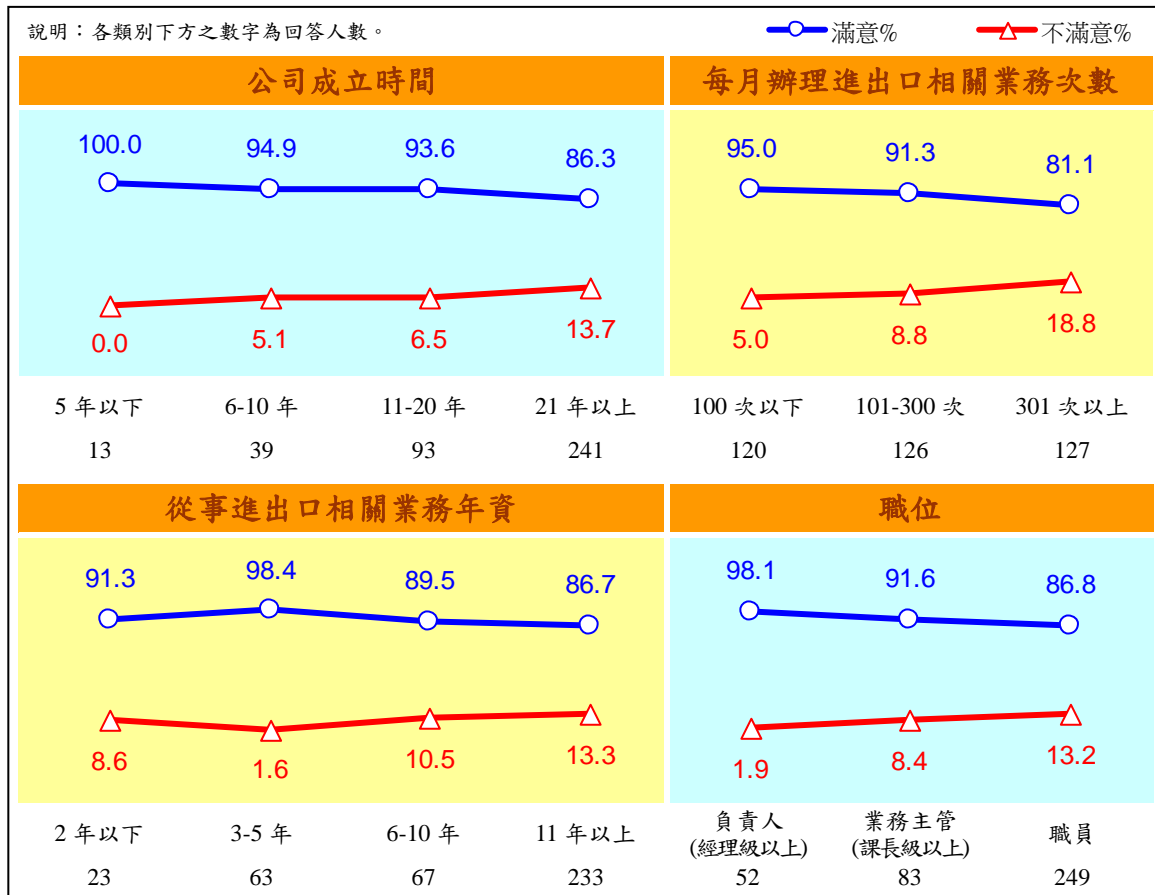


圖 3.4 相關業者對「洽公設施」滿意度之交叉分析結果

3. 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 3.3 所示。
受訪業者所提出的處所為：「機場分關辦公室」、「BC 海關辦公室」
及「二中心儀檢站」。

表 3.3 相關業者對「洽公設施」不滿意的處所

	回答人數	百分比
機場分關辦公室	2	4.8
BC 海關辦公室	2	4.8
二中心儀檢站	2	4.8
無反應	36	85.7
總計	42	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2.有 369 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 42 人。

4. 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 3.4 所示。
受訪業者所提出的原因，前 2 項為：「冷氣不開或晚開早關，使環
境悶熱」及「查詢電腦回應速度」。

表 3.4 相關業者對「洽公設施」不滿意的原因

	回答人數	百分比
冷氣不開或晚開早關，使環境悶熱	23	54.8
查詢電腦回應速度	8	19.0
提供可查詢關員代碼之通關流程頁面	2	4.8
故障率高	2	4.8
方向引導	1	2.4
無障礙設施	1	2.4
停車場的車位不足	1	2.4
網路太慢	1	2.4
無反應	3	7.1
總計	42	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2.有 369 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 42 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：

如圖 3.5 調查結果所示，除了有 10 位的受訪業者表示「無此經驗」之外，其餘的受訪業者之中，有 97.0% 的業者對於本關人員的電話服務禮貌傾向滿意（32.2% 為很滿意，64.8% 為滿意）；有 3.0% 的業者傾向不滿意（0.5% 為很不滿意，2.5% 為不滿意）。

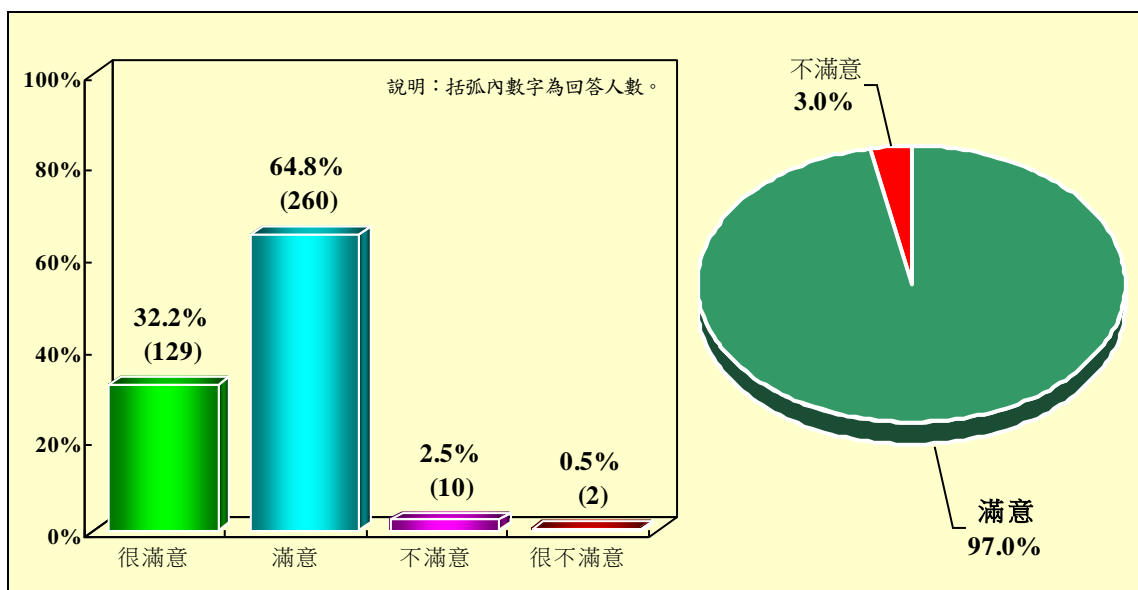


圖 3.5 相關業者對「電話服務禮貌」的滿意程度

2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 3.6 及附錄三表 C.1-3），無論是在公司成立時間、每月辦理進出口相關業務次數、從事進出口相關業務年資及職位的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。此外，公司成立時間為 5 年以下、每月辦理進出口相關業務次數為 100 次以下、從事進出口相關業務年資為 6-10 年、職位為業務主管者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

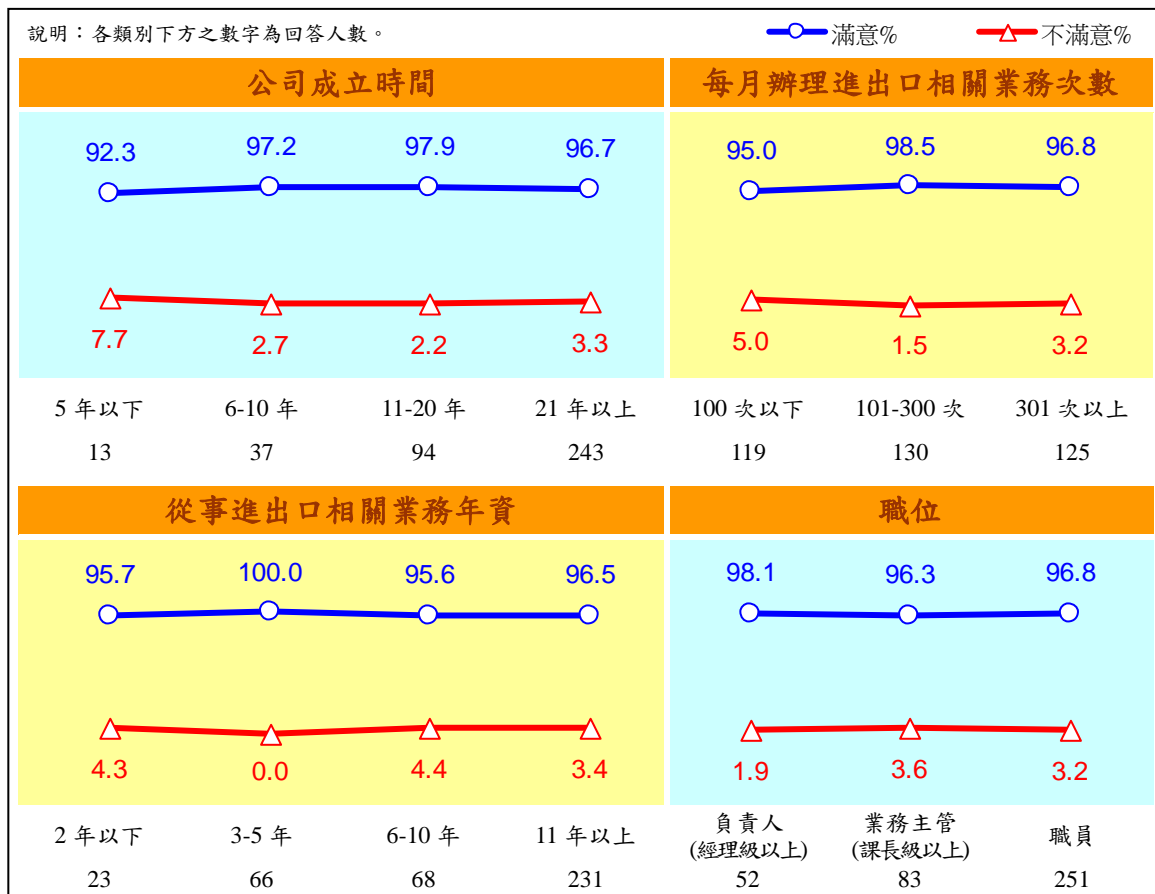


圖 3.6 相關業者對「電話服務禮貌」滿意度之交叉分析結果

3. 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 3.5 所示。受訪業者所提出的原因為：「電話常轉接」、「專業性不足」及「口氣不佳」。

表 3.5 相關業者對「電話服務禮貌」不滿意的原因

	回答人數	百分比
電話常轉接	5	41.7
專業性不足	4	33.3
口氣不佳	3	25.0
總計	12	100.0

說明：有 399 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 12 人。

(二)「承辦人員服務態度」方面

1. 調查分析結果：

如圖 3.7 調查結果所示，除了有 5 位的受訪業者表示「無此經驗」、6 位「無反應」之外，其餘的受訪業者之中，有 97.6%的業者對於本關承辦人員服務態度傾向滿意（30.8%為很滿意，66.8%為滿意）；有 2.5%的業者傾向不滿意（1.5%為很不滿意，1.0%為不滿意）。

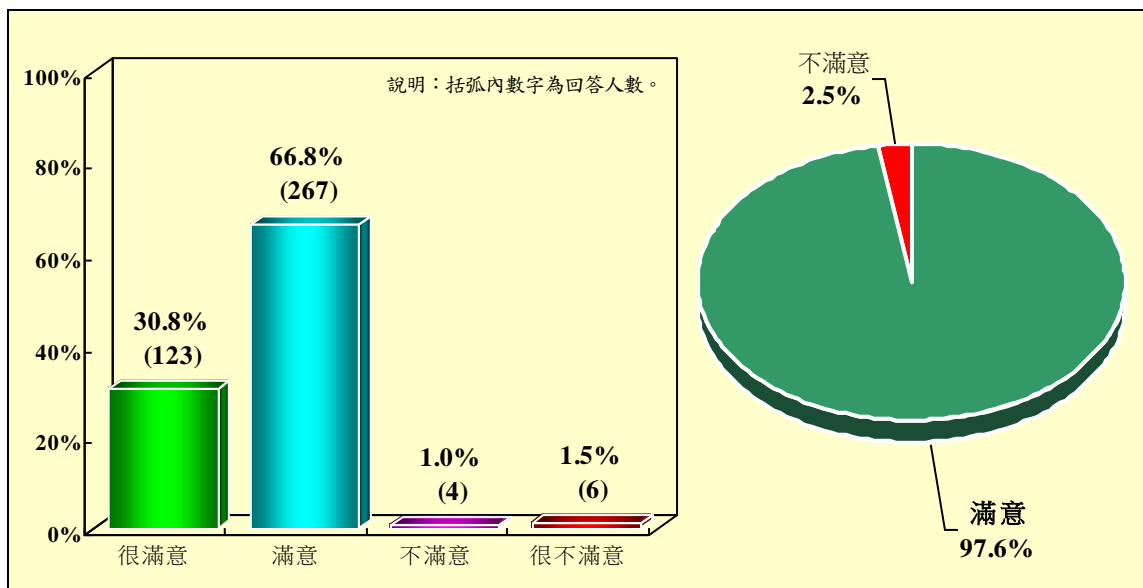


圖 3.7 相關業者對「承辦人員服務態度」的滿意程度

2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 3.8 及附錄三表 C.1-4），無論是在公司成立時間、每月辦理進出口相關業務次數、從事進出口相關業務年資及職位的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。此外，公司成立時間為 5 年以下、每月辦理進出口相關業務次數為 301 次以上、從事進出口相關業務年資為 11 年以上、職位為業務主管者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

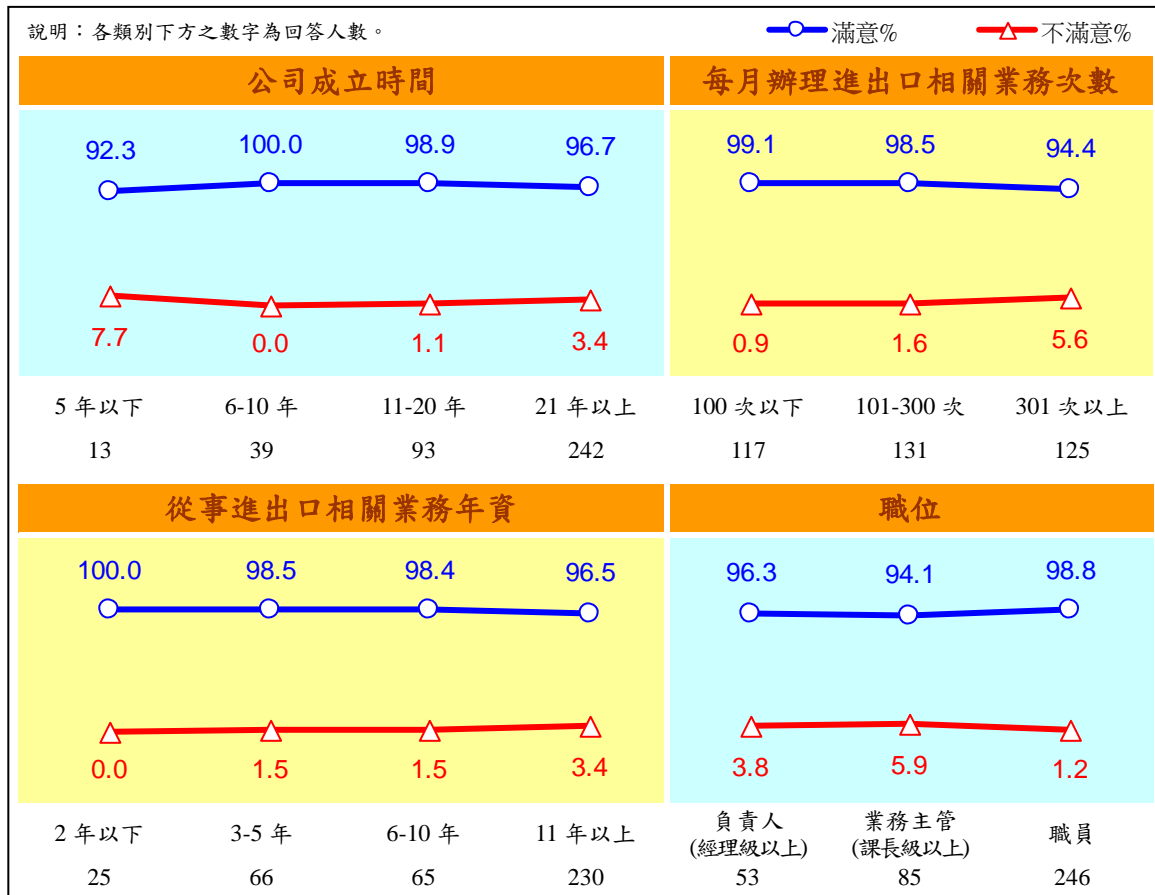


圖 3.8 相關業者對「承辦人員服務態度」滿意度之交叉分析結果

3. 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 3.6 所示。受訪業者所提出的原因為：「口氣不佳」、「專業度不足」、「有些關員太官僚」、「關員對業者陳述及解釋不予理會」及「部分新進估價人員的專業性不足」。

表 3.6 相關業者對「承辦人員服務態度」不滿意的原因

	回答人數	百分比
口氣不佳	3	30.0
專業度不足	2	20.0
有些關員太官僚	2	20.0
關員對業者陳述及解釋不予理會	1	10.0
部分新進估價人員的專業性不足	1	10.0
無反應	1	10.0
總計	10	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2. 有 401 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 10 人。

(三)「職務代理人服務態度」方面

1. 調查分析結果：

如圖 3.9 調查結果所示，除了有 18 位的受訪業者表示「無此經驗」、3 位「無反應」之外，其餘的受訪業者之中，有 94.6% 的業者對於本關職務代理人服務態度傾向滿意（23.1% 為很滿意，71.5% 為滿意）；有 5.4% 的業者傾向不滿意（1.3% 為很不滿意，4.1% 為不滿意）。

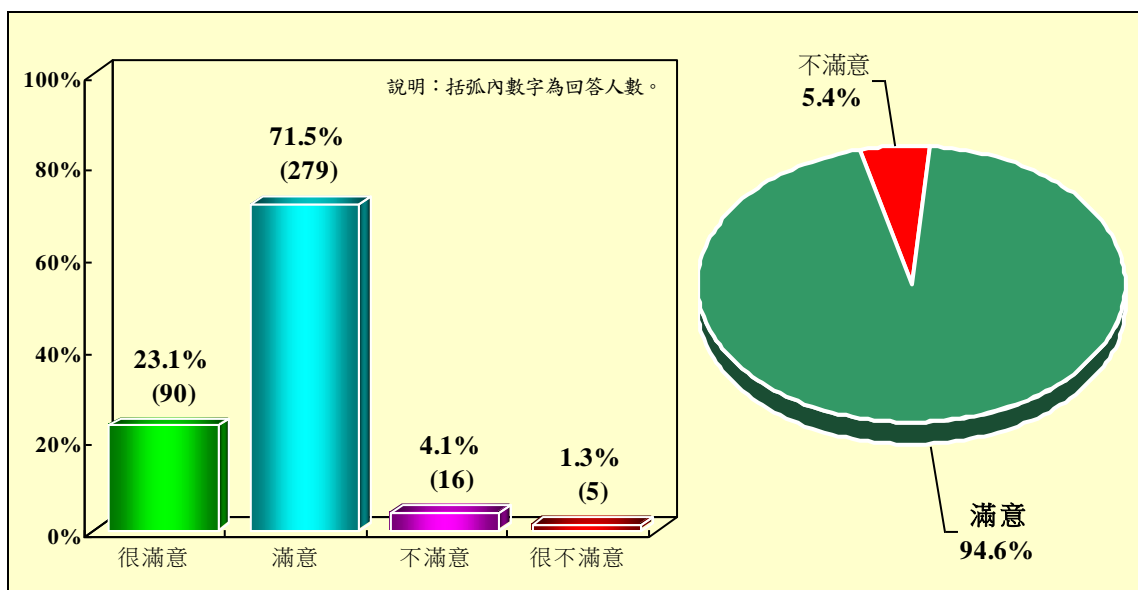


圖 3.9 相關業者對「職務代理人服務態度」的滿意程度

2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 3.10 及附錄三表 C.1-5），無論是在公司成立時間、每月辦理進出口相關業務次數、從事進出口相關業務年資及職位的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。此外，公司成立時間為 21 年以上、每月辦理進出口相關業務次數為 301 次以上、從事進出口相關業務年資為 11 年以上、職位為負責人或經理級以上者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

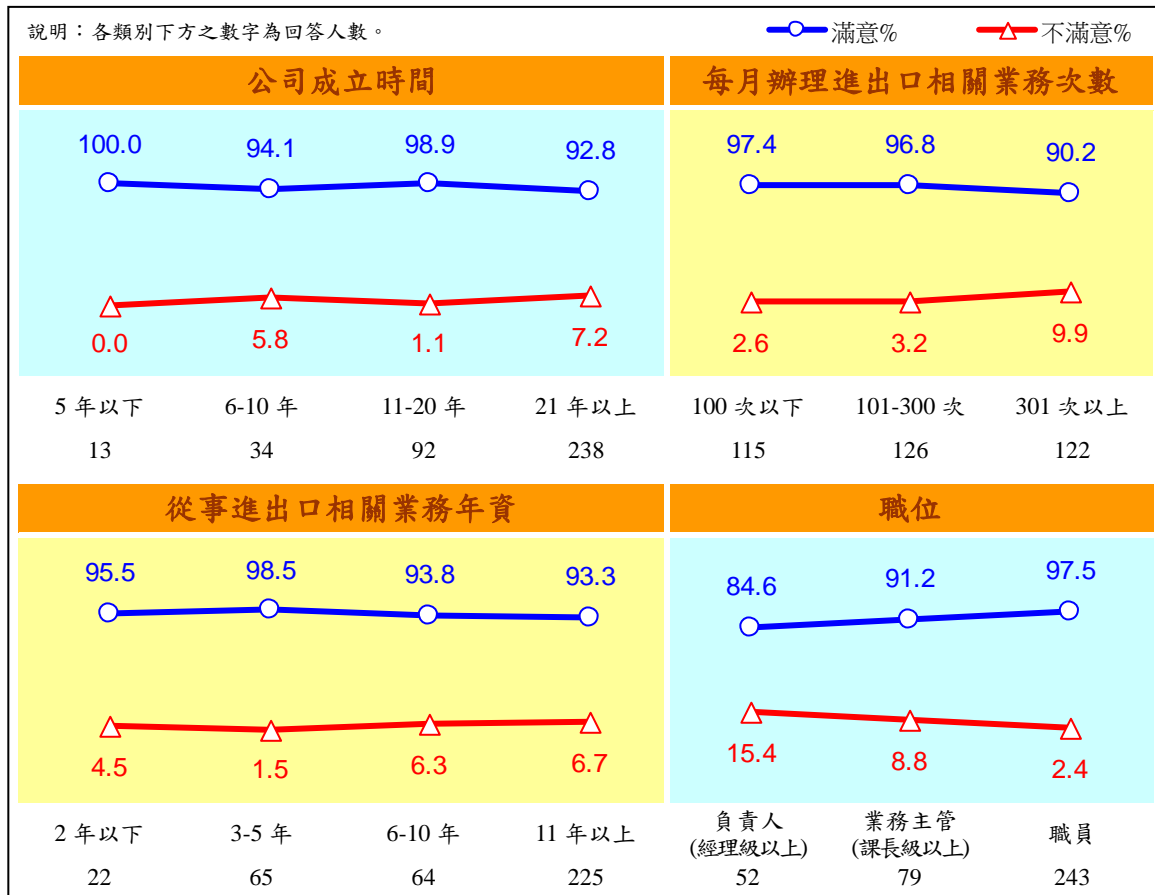


圖 3.10 相關業者對「職務代理人服務態度」滿意度之交叉分析結果

3. 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 3.7 所示。受訪業者所提出的原因為：「會推托說等原關員回來再處理」、「交接不確實，不敢代為執行」、「沒有落實職務代理人制度」、「都推詞說不會，不願代為執行」、「專業不足」及「與業務承辦人的回應不一致」。

表 3.7 相關業者對「職務代理人服務態度」不滿意的原因

	回答人數	百分比
會推托說等原關員回來再處理	6	28.6
交接不確實，不敢代為執行	4	19.0
沒有落實職務代理人制度	3	14.3
都推詞說不會，不願代為執行	3	14.3
專業不足	1	4.8
與業務承辦人的回應不一致	1	4.8
無反應	3	14.3
總計	21	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2. 有 390 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 21 人。

(四)「處理案件專業性」方面

1. 調查分析結果：

如圖 3.11 調查結果所示，除了有 17 位的受訪業者表示「無此經驗」、4 位「無反應」之外，其餘的受訪業者之中，有 96.4%的業者對於本關承辦人員的處理案件專業性傾向滿意（23.8%為很滿意，72.6%為滿意）；有 3.6%的業者傾向不滿意（1.3%為很不滿意，2.3%為不滿意）。

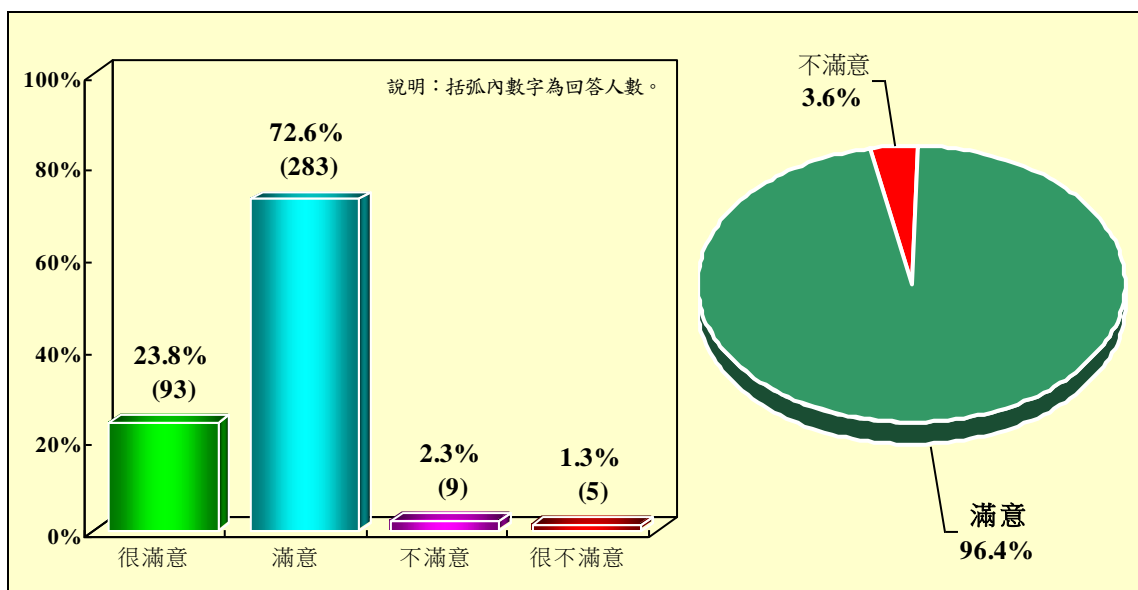


圖 3.11 相關業者對「處理案件專業性」的滿意程度

2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 3.12 及附錄三表 C.1-8），無論是在公司成立時間、每月辦理進出口相關業務次數、從事進出口相關業務年資及職位的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。此外，公司成立時間為 5 年以下、每月辦理進出口相關業務次數為 301 次以上、從事進出口相關業務年資為 11 年以上、職位為負責人或經理級以上者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

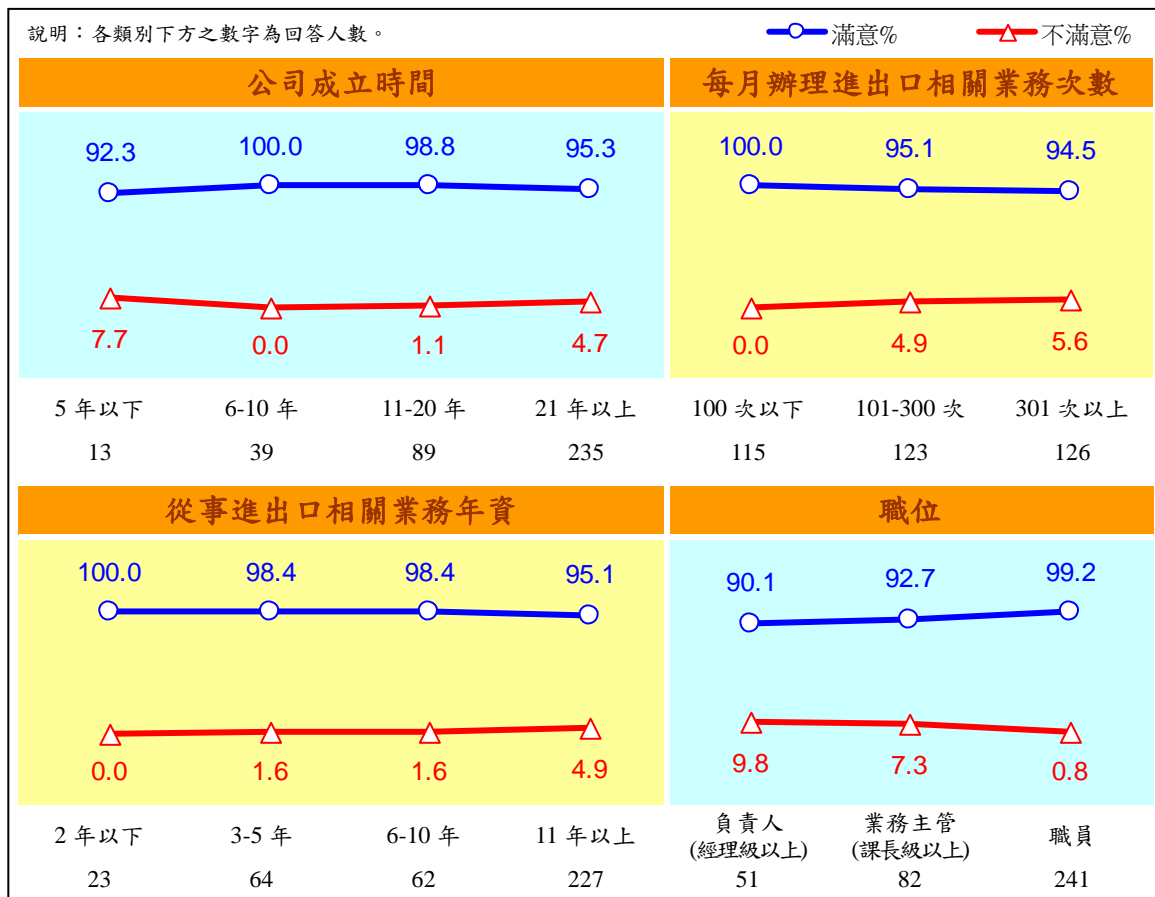


圖 3.12 相關業者對「處理案件專業性」滿意度之交叉分析結果

3. 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 3.8 所示。受訪業者所提出的原因為：「專業不足、互推責任」、「太過專斷，其他關員及稍早案件的解釋皆不算數」、「很多東西已不適用，卻還一直執著在那些方面」、「預審稅則的時間希望能更快」、「太過依法行政，應適度變通或寬鬆以對」、「估價人員與驗貨人員的業務聯繫不夠確實」、「部分人員未受專業事前講習」及「能力不足，又不願請教有經驗者」。

表 3.8 相關業者對「處理案件專業性」不滿意的原因

	回答人數	百分比
專業不足、互推責任	3	21.4
太過專斷，其他關員及稍早案件的解釋皆不算數	2	14.3
很多東西已不適用，卻還一直執著在那些方面	1	7.1
預審稅則的時間希望能更快	1	7.1
太過依法行政，應適度變通或寬鬆以對	1	7.1
估價人員與驗貨人員的業務聯繫不夠確實	1	7.1
部分人員未受專業事前講習	1	7.1
能力不足，又不願請教有經驗者	1	7.1
無反應	3	21.4
總計	14	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2. 有 397 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 14 人。

(五)「整體服務」方面

1. 調查分析結果：

如圖 3.13 調查結果所示，除了有 9 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「整體服務」傾向滿意（24.9%為很滿意，73.4%為滿意）；有 1.7%的業者傾向不滿意（0.2%為很不滿意，1.5%為不滿意）。

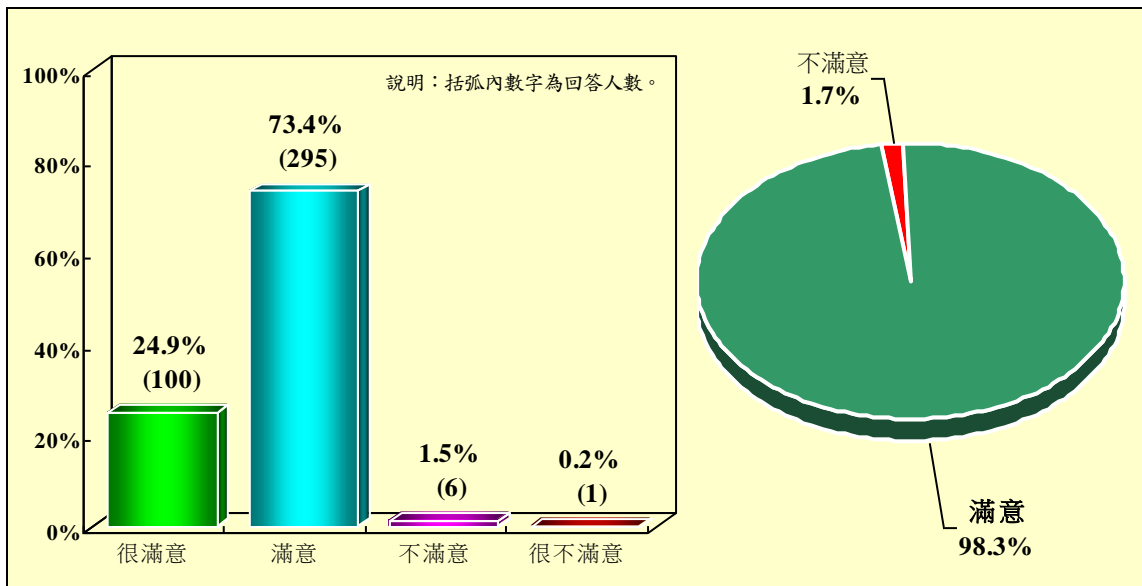


圖 3.13 相關業者對本關「整體服務」的滿意程度

2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 3.14 及附錄三表 C.1-14），無論是在公司成立時間、每月辦理進出口相關業務次數、從事進出口相關業務年資及職位的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。此外，公司成立時間為 6-10 年、每月辦理進出口相關業務次數為 100 次以下、從事進出口相關業務年資為 6-10 年、職位為職員者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

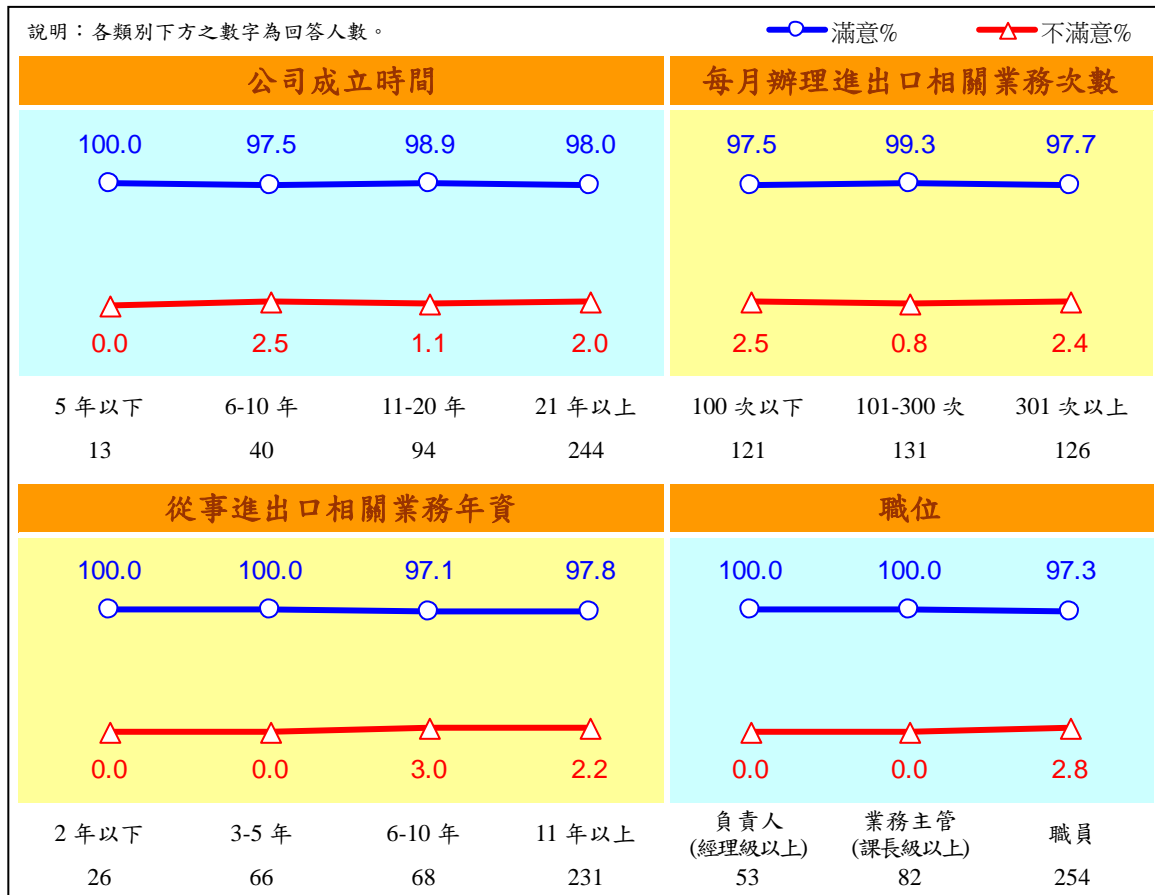


圖 3.14 相關業者對本關「整體服務」滿意度之交叉分析結果

3. 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 3.9 所示。受訪業者所提出的原因為：「請開啟冷氣，不要太晚開機或太早關機」、「有時無法得到快速解答」、「辦公環境不佳」及「加強傳真機的完善率」。

表 3.9 相關業者對本關「整體服務」不滿意的原因

	回答人數	百分比
請開啟冷氣，不要太晚開機或太早關機	1	14.3
有時無法得到快速解答	1	14.3
辦公環境不佳	1	14.3
加強傳真機的完善率	1	14.3
無反應	3	42.9
總計	7	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2. 有 404 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 7 人。

三、對本關各項作業及服務措施之滿意度

(一)「進口通關作業」方面

如圖 3.15 調查結果所示，除了有 24 位的受訪業者表示「無此經驗」、3 位「無反應」之外，其餘的受訪業者之中，有 97.2%的業者對於本關辦理「進口通關作業」傾向滿意（25.8%為很滿意，71.4%為滿意）；有 2.8%的業者傾向不滿意（0.5%為很不滿意，2.3%為不滿意）。

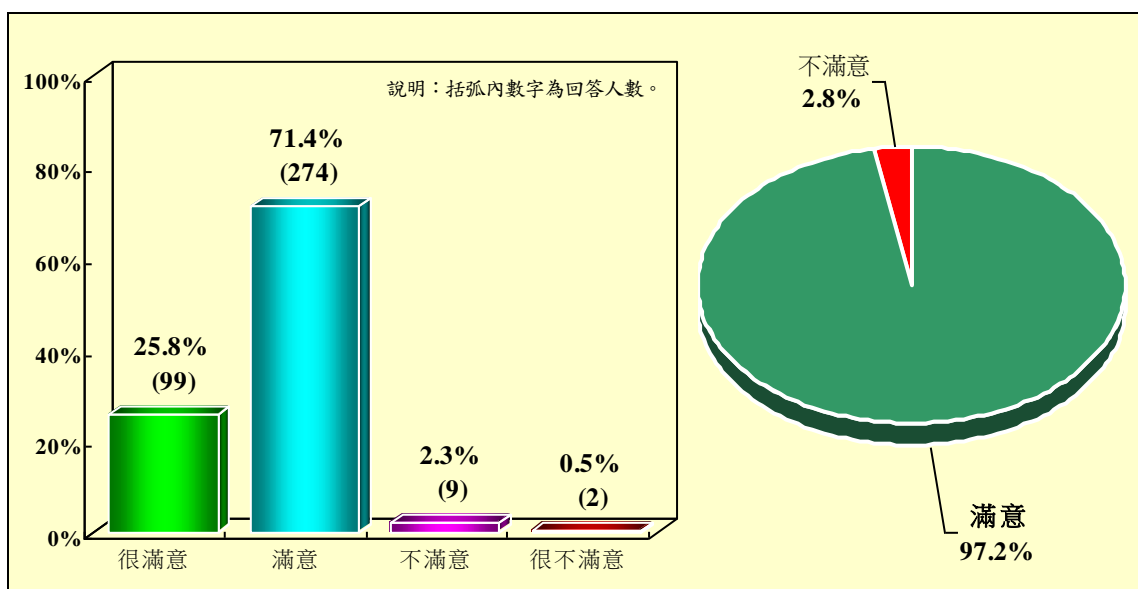


圖 3.15 相關業者對本關「進口通關作業」的滿意程度

2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 3.16 及附錄三表 C.1-6），無論是在公司成立時間、每月辦理進出口相關業務次數、從事進出口相關業務年資及職位的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。此外，公司成立時間為 21 年以上、每月辦理進出口相關業務次數為 301 次以上、從事進出口相關業務年資為 11 年以上、職位為業務主管者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

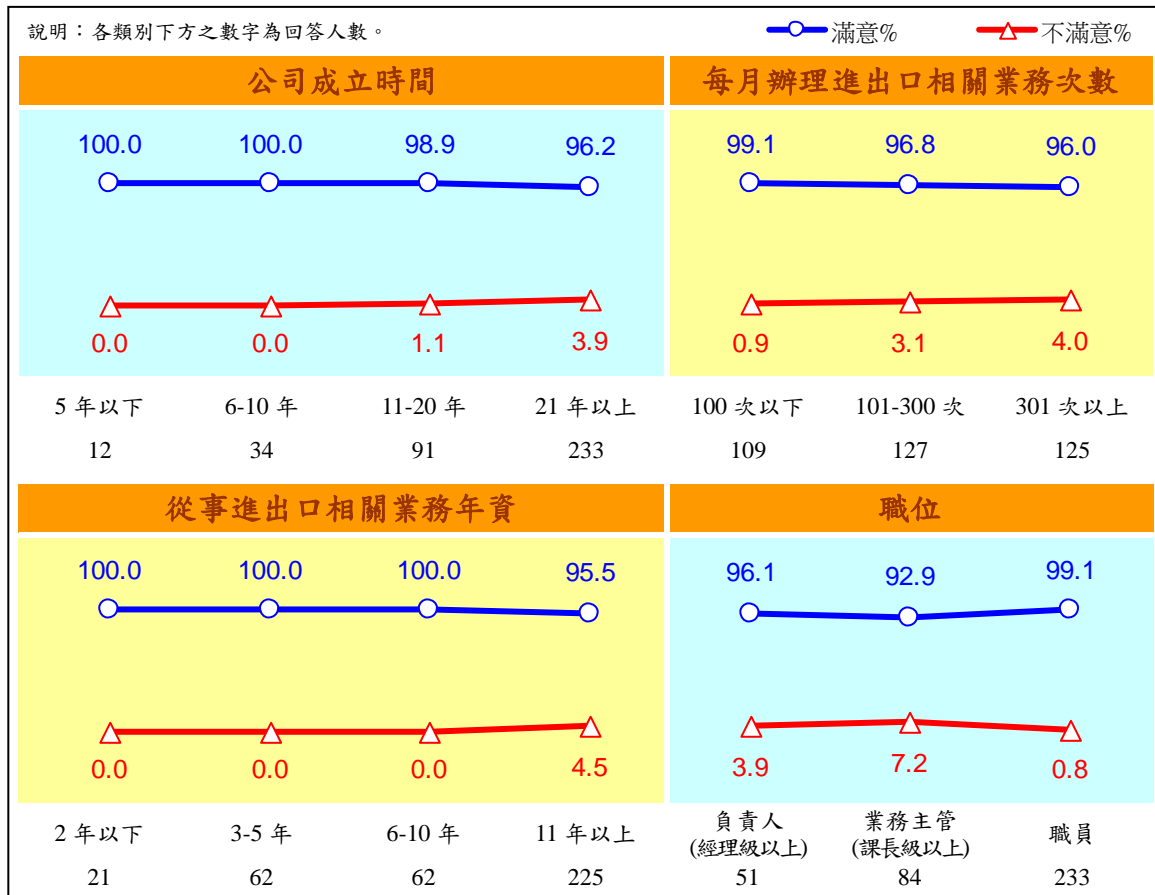


圖 3.16 相關業者對本關「進口通關作業」滿意度之交叉分析結果

3. 不滿意原因：

對於本關辦理「進口通關作業」，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：「速度太慢」、「部分通關法規已不適用，應予檢討」、「專業不足，以致徒增通關時間」、「查驗貨物經驗不足」及「估價關員流動頻繁，不適任人員太多」。

表 3.10 相關業者對本關「進口通關作業」不滿意的原因

	回答人數	百分比
速度太慢	3	27.3
部分通關法規已不適用，應予檢討	1	9.1
專業不足，以致徒增通關時間	1	9.1
查驗貨物經驗不足	1	9.1
估價關員流動頻繁，不適任人員太多	1	9.1
無反應	4	36.4
總計	11	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2. 有 400 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 11 人。

(二)「出口通關作業」方面

如圖 3.17 調查結果所示，除了有 24 位的受訪業者表示「無此經驗」、1 位「無反應」之外，其餘的受訪業者之中，有 98.9%的業者對於本關辦理「出口通關作業」傾向滿意（28.2%為很滿意，70.7%為滿意）；有 1.0%的業者傾向不滿意（1.0%為不滿意）。

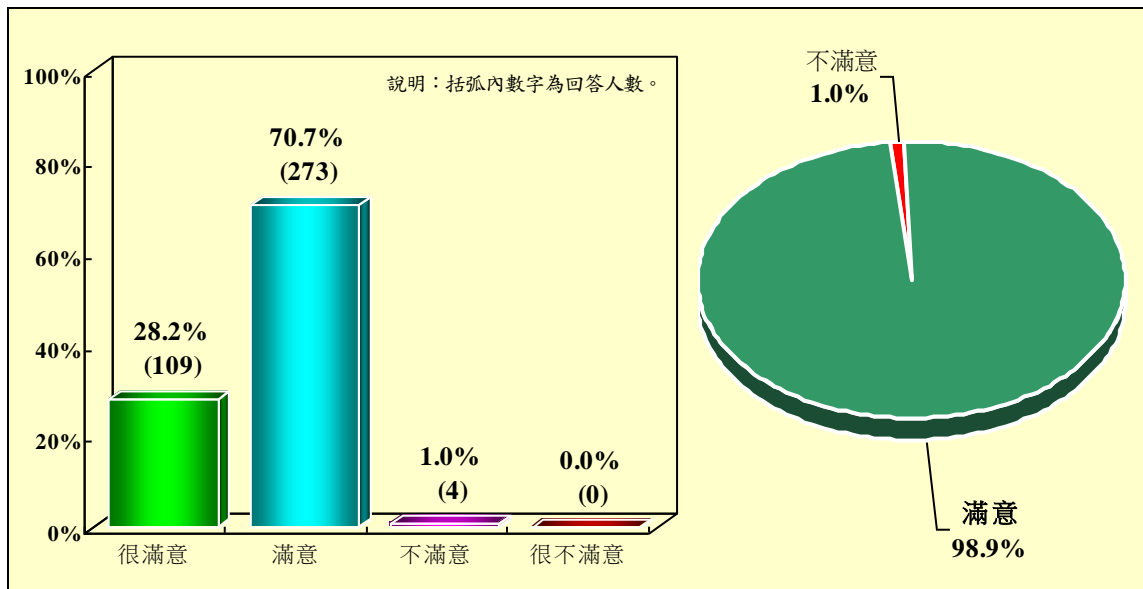


圖 3.17 相關業者對本關「出口通關作業」的滿意程度

2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 3.18 及附錄三表 C.1-7），無論是在公司成立時間、每月辦理進出口相關業務次數、從事進出口相關業務年資及職位的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。此外，公司成立時間為 21 年以上、每月辦理進出口相關業務次數為 101-300 次、從事進出口相關業務年資為 11 年以上、職位為業務主管者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

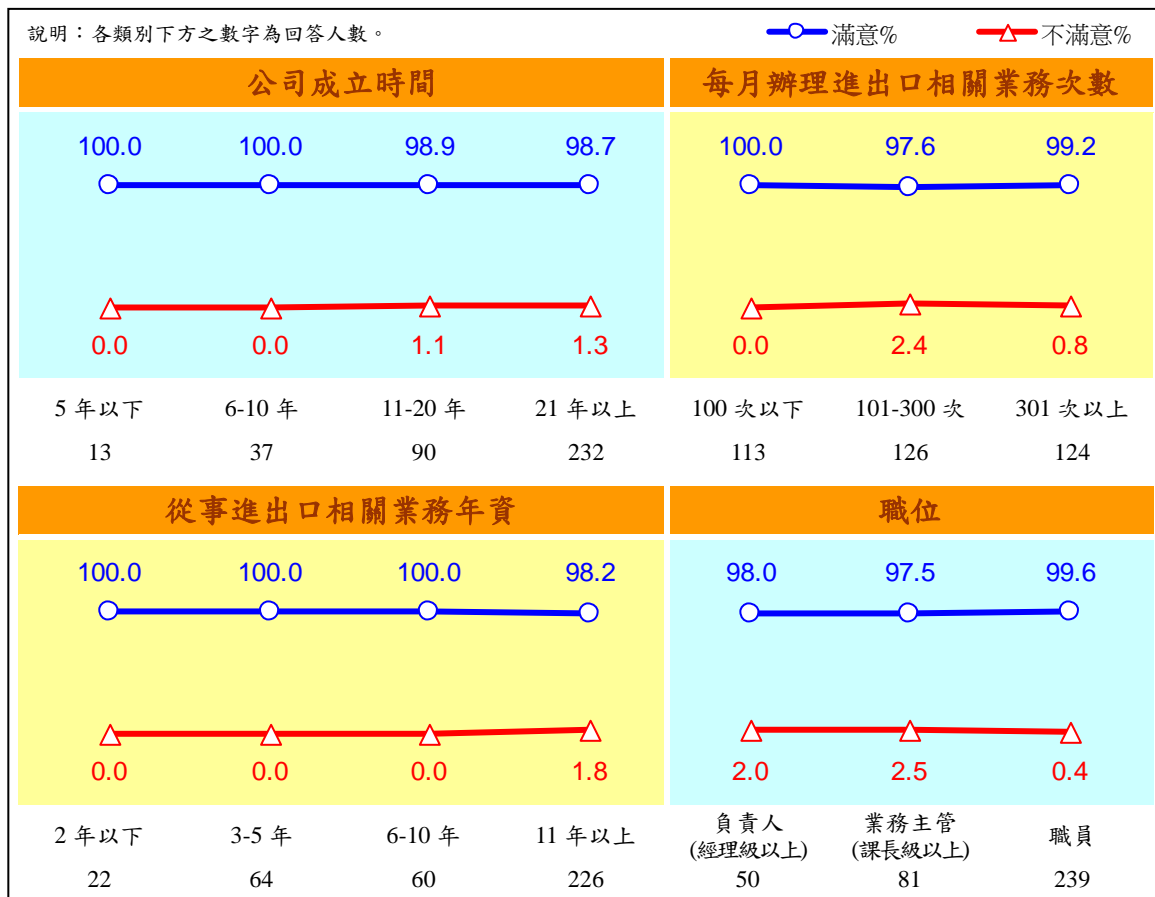


圖 3.18 相關業者對本關「出口通關作業」滿意度之交叉分析結果

3. 不滿意原因：

對於本關辦理「出口通關作業」，受訪業者感到不滿意的原因，如表 3.11 所示。受訪業者所提出的原因為：「落實無紙化政策，減少不必要的文件拷貝」及「常吹毛求疵，依法行政的觀念變成擾民」。

表 3.11 相關業者對本關「出口通關作業」不滿意的原因

	回答人數	百分比
落實無紙化政策，減少不必要的文件拷貝	2	50.0
常吹毛求疵，依法行政的觀念變成擾民	1	25.0
無反應	1	25.0
總計	4	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2. 有 407 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 4 人。

(三)「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？調查結果如圖 3.19 所示。在可以複選的情況下，前 3 項依序為：1.「本關電話」(40.1%)，2.「親自至本關洽談」(37.2%)，3.「申訴專線」(10.5%)。其餘的項目則較少，回答次數都在 35 以下，百分比在 8% 以下。最後，有 0.7% 表示「未曾提出建議、申訴或問題」。

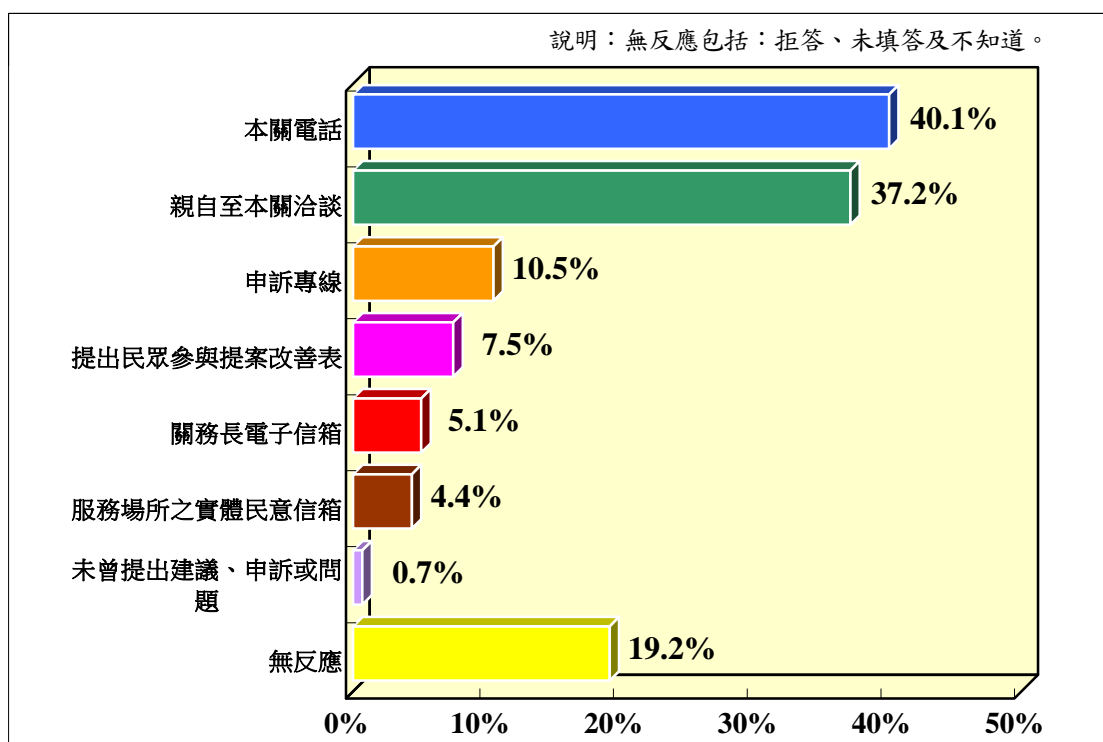


圖 3.19 相關業者向本關提出建議、申訴或問題之管道

2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示(參見附錄三表 C.1-9)，大多數的背景資料變數中，都是以「本關電話」或「親自至本關洽談」的比例為最高。

(四)「處理建議、申訴或問題」方面

如圖 3.20 調查結果所示，除了有 81 位的受訪業者表示「未曾提出建議、申訴或問題」、19 位「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（20.9%為很滿意，74.9%為滿意）；有 4.2%的業者傾向不滿意（1.0%為很不滿意，3.2%為不滿意）。

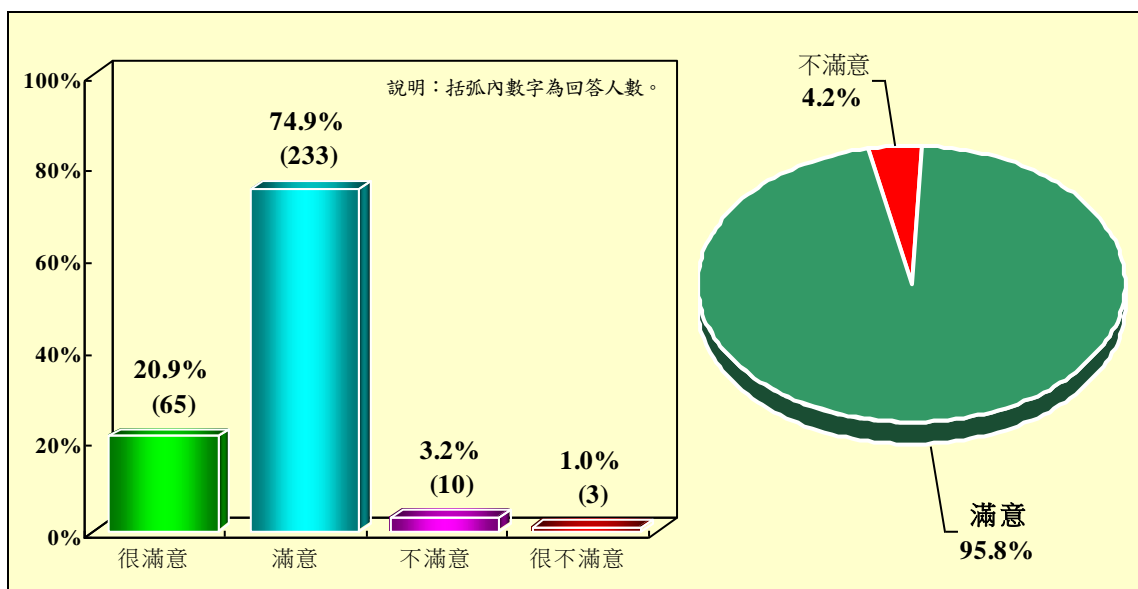


圖 3.20 相關業者對本關「處理建議、申訴或問題」的滿意程度

2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 3.21 及附錄三表 C.1-10），無論是在公司成立時間、每月辦理進出口相關業務次數、從事進出口相關業務年資及職位的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。此外，公司成立時間為 21 年以上、每月辦理進出口相關業務次數為 301 次以上、從事進出口相關業務年資為 11 年以上、職位為負責人或經理級以上者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

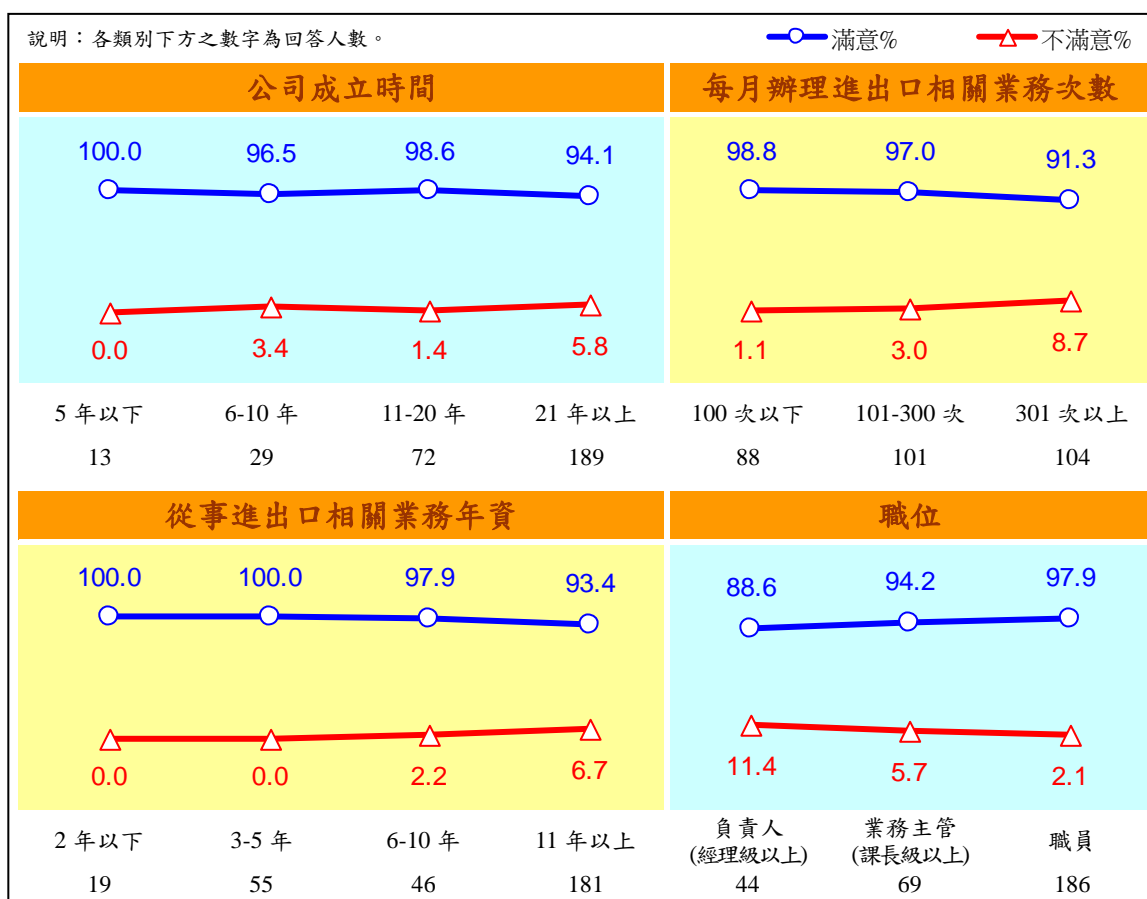


圖 3.21 相關業者對本關「處理建議、申訴或問題」滿意度之交叉分析結果

3. 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 3.12 所示。受訪業者所提出的原因為：「處理的時間拖太長，遲遲得不到回覆」、「還需改進」、「太官方制式回答」、「都只是紙上談兵，不了了之」、「建議若被駁回，沒再替業者思考如何改善」、「根本沒有改善」及「便民的服務度不高」。

表 3.12 相關業者對本關「處理建議、申訴或問題」不滿意的原因

	回答人數	百分比
處理的時間拖太長，遲遲得不到回覆	4	30.8
還需改進	3	23.1
太官方制式回答	2	15.4
都只是紙上談兵，不了了之	1	7.7
建議若被駁回，沒再替業者思考如何改善	1	7.7
根本沒有改善	1	7.7
便民的服務度不高	1	7.7
總計	13	100.0

說明：有 398 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 13 人

(五)「網站內容」方面

如圖 3.22 調查結果所示，除了有 29 位的受訪業者表示「從未瀏覽過」、6 位「無反應」之外，其餘的受訪業者之中，有 97.6% 的業者對於本關網站內容傾向滿意（20.5% 為很滿意，77.1% 為滿意）；有 2.4% 的業者傾向不滿意（0.3% 為很不滿意，2.1% 為不滿意）。

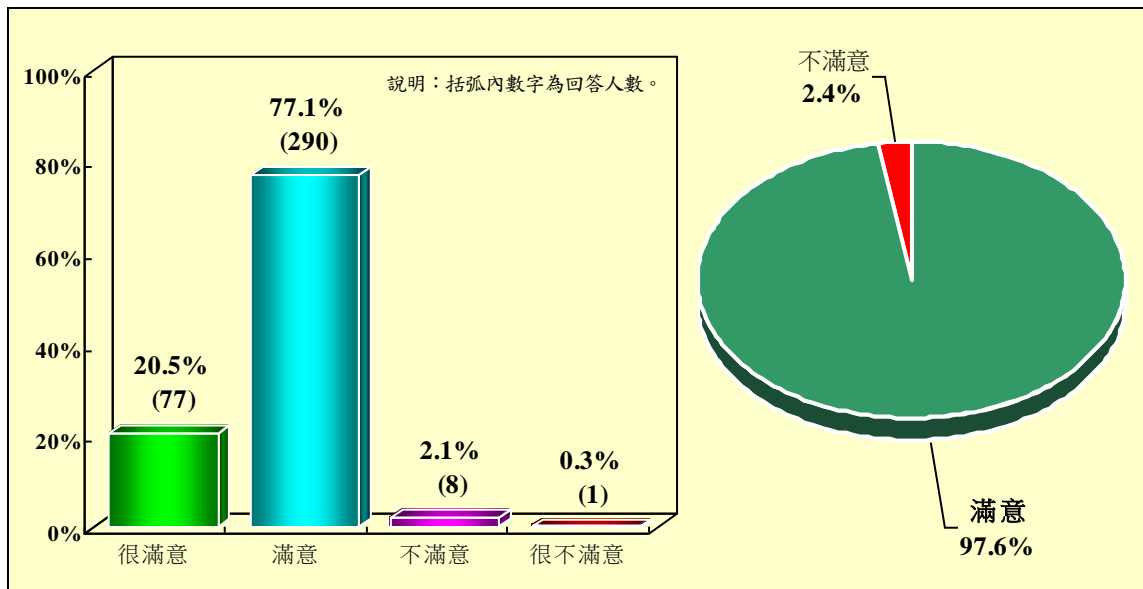


圖 3.22 相關業者對本關「網站內容」的滿意程度

2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 3.23 及附錄三表 C.1-11），無論是在公司成立時間、每月辦理進出口相關業務次數、從事進出口相關業務年資及職位的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。此外，公司成立時間為 6-10 年、每月辦理進出口相關業務次數為 301 次以上、從事進出口相關業務年資為 2 年以下、職位為職員者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

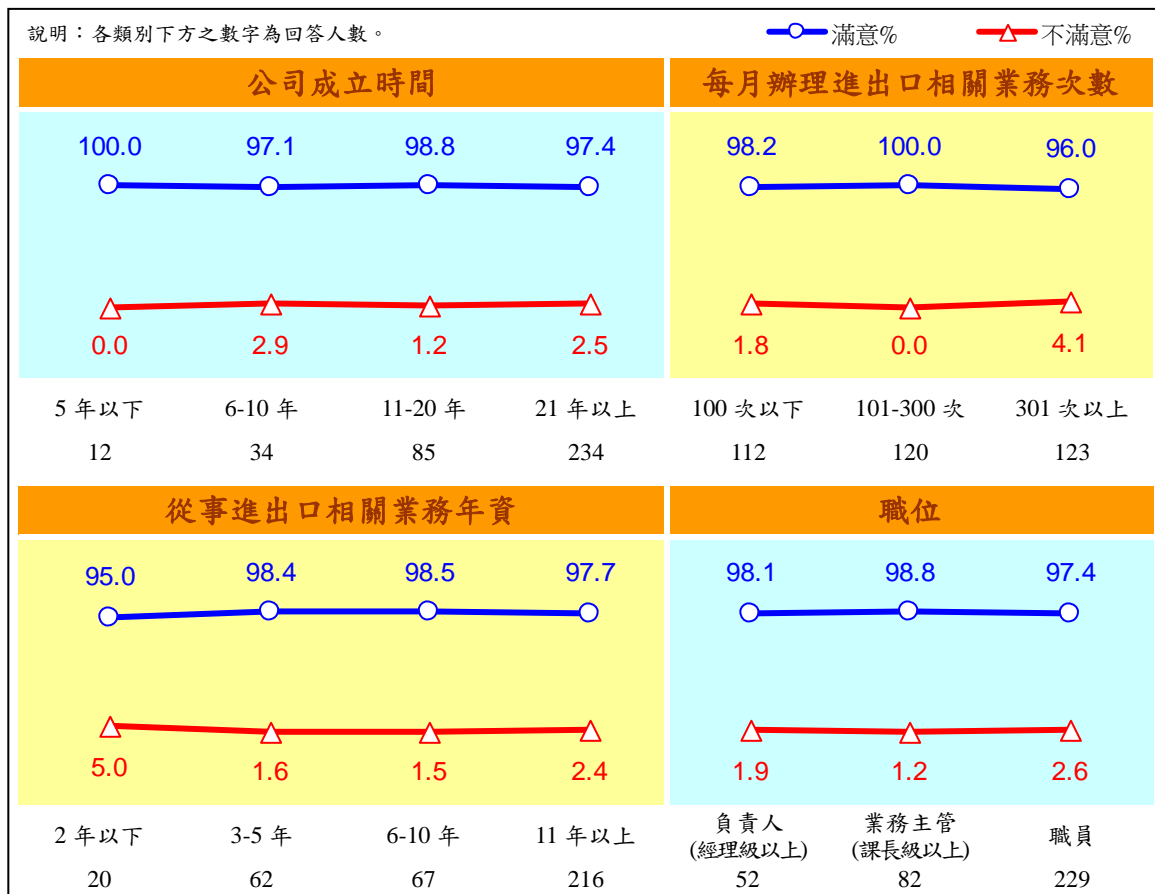


圖 3.23 相關業者對本關「網站內容」滿意度之交叉分析結果

3. 不滿意原因：

對於本關的網站內容，受訪業者感到不滿意的原因，如表 3.13 所示。受訪業者所提出的原因為：「不太清楚、太雜亂」、「網路速度緩慢」、「稅則預審及以往判例應提供更詳實資料」、「資料法規未全數更新」、「所需資訊不足」及「增加可供查詢海關經辦員代碼」。

表 3.13 相關業者對本關「網站內容」不滿意的原因

	回答人數	百分比
不太清楚、太雜亂	2	22.2
網路速度緩慢	2	22.2
稅則預審及以往判例應提供更詳實資料	1	11.1
資料法規未全數更新	1	11.1
所需資訊不足	1	11.1
增加可供查詢海關經辦員代碼	1	11.1
無反應	1	11.1
總計	9	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2. 有 402 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 9 人。

(六)「網站提供之線上服務」方面

如圖 3.24 調查結果所示，除了有 41 位的受訪業者表示「從未使用」、11 位「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服務傾向滿意（23.1%為很滿意，75.8%為滿意）；有 1.2%的業者傾向不滿意（0.6%為很不滿意，0.6%為不滿意）。

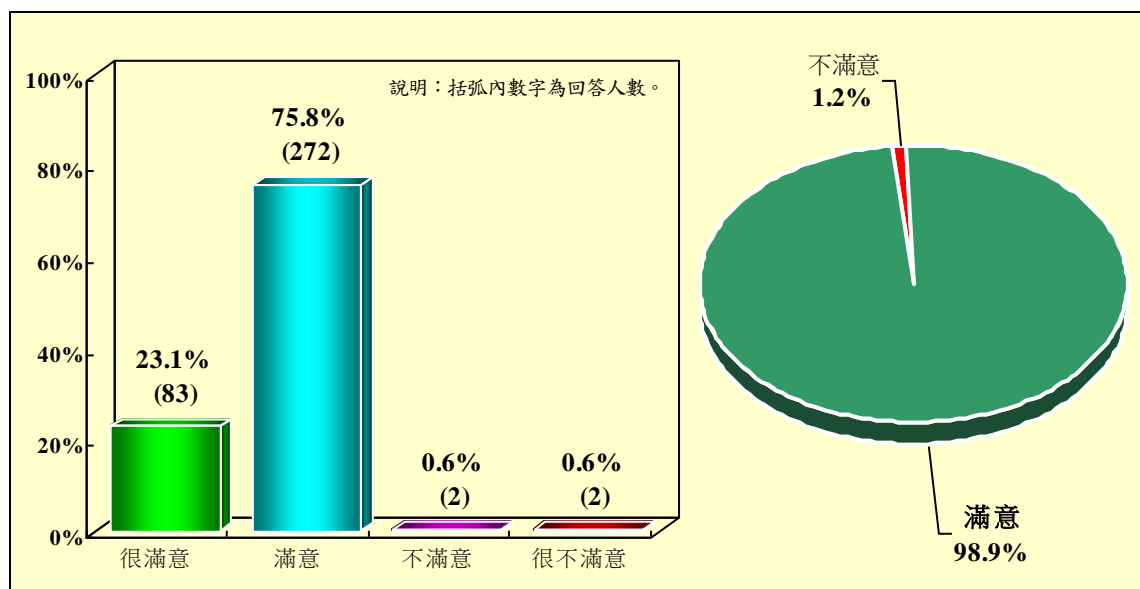


圖 3.24 相關業者對本關「網站提供之線上服務」的滿意程度

2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 3.25 及附錄三表 C.1-12），無論是在公司成立時間、每月辦理進出口相關業務次數、從事進出口相關業務年資及職位的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。此外，公司成立時間為 11-20 年、每月辦理進出口相關業務次數為 100 次以下、從事進出口相關業務年資為 6-10 年、職位為業務主管者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

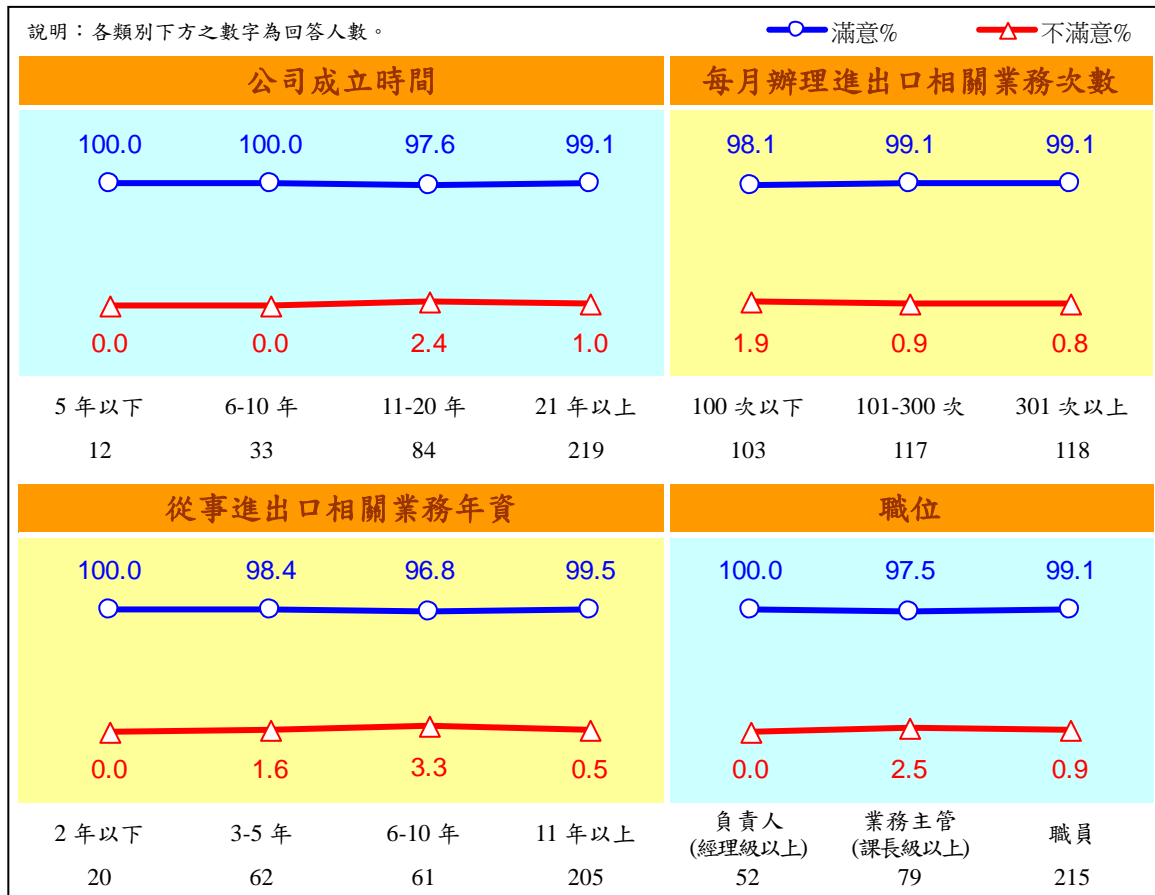


圖 3.25 相關業者對本關「網站提供之線上服務」滿意度之交叉分析結果

3. 不滿意原因：

對於本關網站提供之線上服務，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：「缺少線上發問平台」及「不夠簡便」。

表 3.14 相關業者對本關「網站提供之線上服務」不滿意的原因

	回答人數	百分比
缺少線上發問平台	1	25.0
不夠簡便	1	25.0
無反應	2	50.0
總計	4	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2. 有 407 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 4 人。

(七)「辦理各項講習、說明會、研討會」方面

如圖 3.26 調查結果所示，除了有 11 位的受訪業者表示「未曾參加」、316 位「無反應」之外，其餘的受訪業者之中，有 96.4%的業者對於本關辦理各項講習、說明會、研討會傾向滿意（21.4%為很滿意，75.0%為滿意）；有 3.6%的業者傾向不滿意（3.6%為不滿意）。

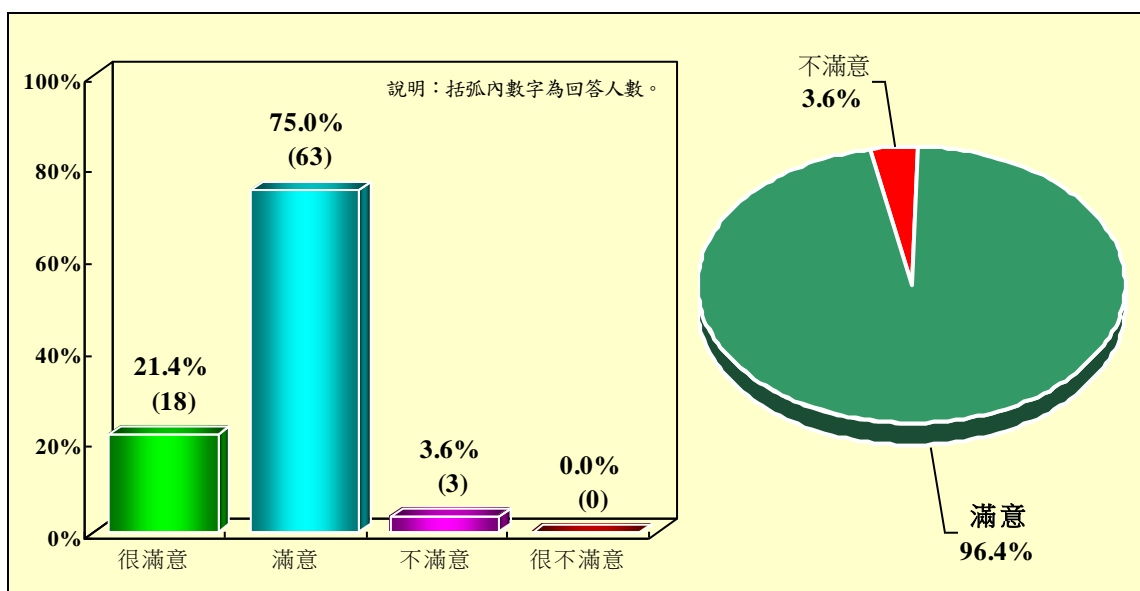


圖 3.26 相關業者對本關「辦理各項講習、說明會、研討會」的滿意程度

2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 3.27 及附錄三表 C.1-13），無論是在公司成立時間、每月辦理進出口相關業務次數、從事進出口相關業務年資及職位的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。此外，公司成立時間為 21 年以上、每月辦理進出口相關業務次數為 301 次以上、從事進出口相關業務年資為 11 年以上、職位為負責人或經理級以上者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

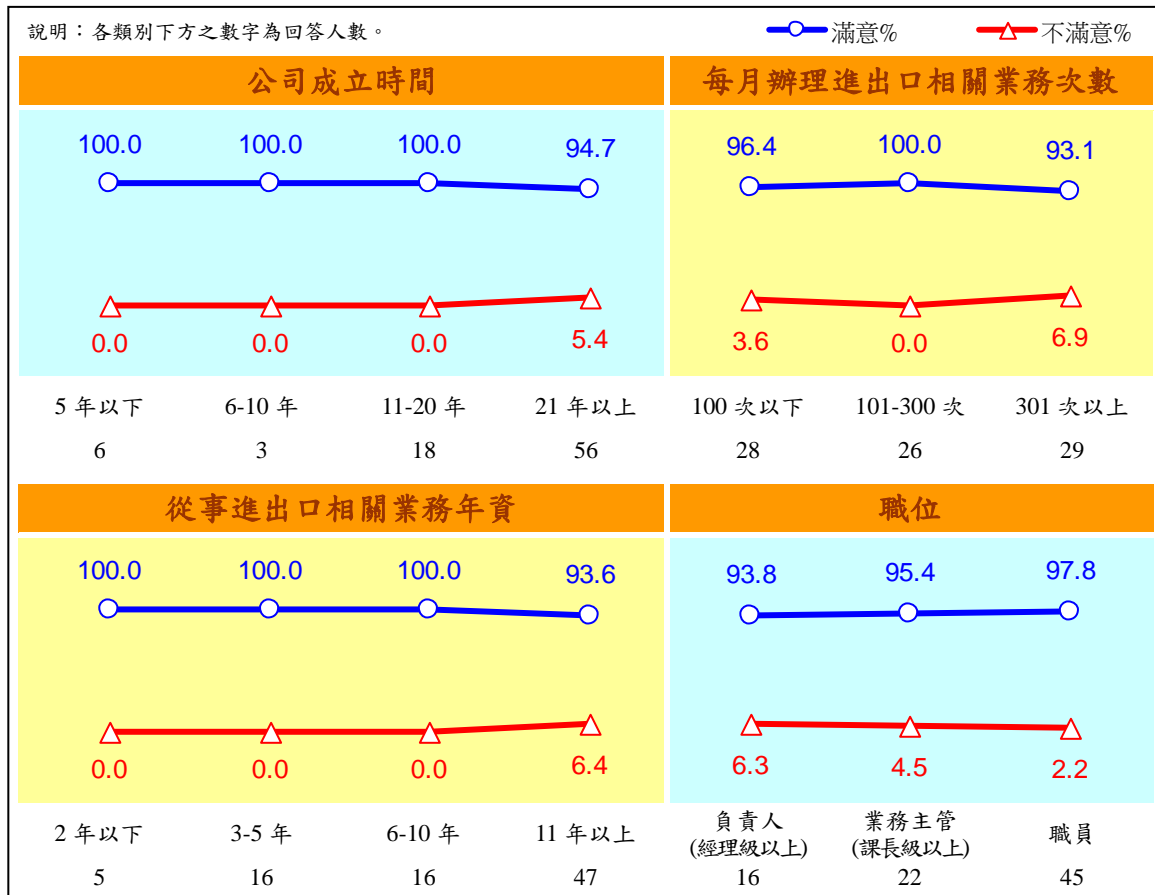


圖 3.27 相關業者對本關「辦理各項講習、說明會、研討會」滿意度之交叉分析結果

3. 不滿意場次：

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場次，如表 3.15 所示。受訪業者並沒有提出明確的場次名稱。

表 3.15 相關業者對本關「辦理各項講習、說明會、研討會」不滿意的場次

	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 408 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 人。

4. 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 3.16 所示。受訪業者所提出的原因為：「很少參加，感覺沒什麼意義」、「舉辦時間均是上班投單時間，應予排開」及「有提意見也沒有改善」。

表 3.16 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

	回答人數	百分比
很少參加，感覺沒什麼意義	1	33.3
舉辦時間均是上班投單時間，應予排開	1	33.3
有提意見也沒有改善	1	33.3
總計	3	100.0

說明：有 408 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：

相關業者對於高雄關所提出之改進建議，有 78.3% 的受訪業者沒有表達明確的意見，有 13.1% 的受訪業者認為「都很好，不用改善」，有 35 位受訪業者提出比較具體的建議。這些建議及意見如表 3.17 所列。

表 3.17 相關業者對本關所提出的具體意見及建議事項

	回答人數	百分比
請開啟冷氣，不要太晚開機或太早關機	14	3.4
驗貨人員專業及經驗不足，常延誤通關時間	2	0.5
建議座談會多分享違法案例，減少誤觸法令機會	2	0.5
加強對新進驗貨及驗估人員的講習及督導	1	0.2
很多通關法則已不適用，請海關要時常檢討改進	1	0.2
人員調動使經驗傳承不足，主管擔當及魄力不足	1	0.2
對於海關提倡通關自動化，快速通關常綁手綁腳	1	0.2
依法行政不是擾民，應予適度變通及寬鬆以對	1	0.2
將座談會或演講內容上傳網站，以供上網詳閱	1	0.2
應多採納業者意見，共同討論，使作法更適切	1	0.2
出口查驗後有急於放行裝船者應直接封回放行	1	0.2
希望可以常舉辦講習及說明會，以瞭解保稅作業	1	0.2
關務 APP 通關查詢已年久失修	1	0.2
增加停車位，以利洽公商民停車	1	0.2
進口業務三樓應增置報關人員書寫的桌子	1	0.2
開放更多可以建議或投訴的專線	1	0.2
全台海關的電腦軟體作業系統應該一致化	1	0.2
建議事項請落實	1	0.2
增加可供查詢海關經辦員代碼，以利後補作業	1	0.2
加強關員的服務態度	1	0.2
都很好，不用改善	54	13.1
無反應	322	78.3
總計	411	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

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：

如圖 4.1 調查結果所示，在所有的受訪旅客之中，有 99.5% 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（45.4% 為很滿意，54.1% 為滿意）；有 0.5% 的旅客傾向不滿意（0.5% 為不滿意）。

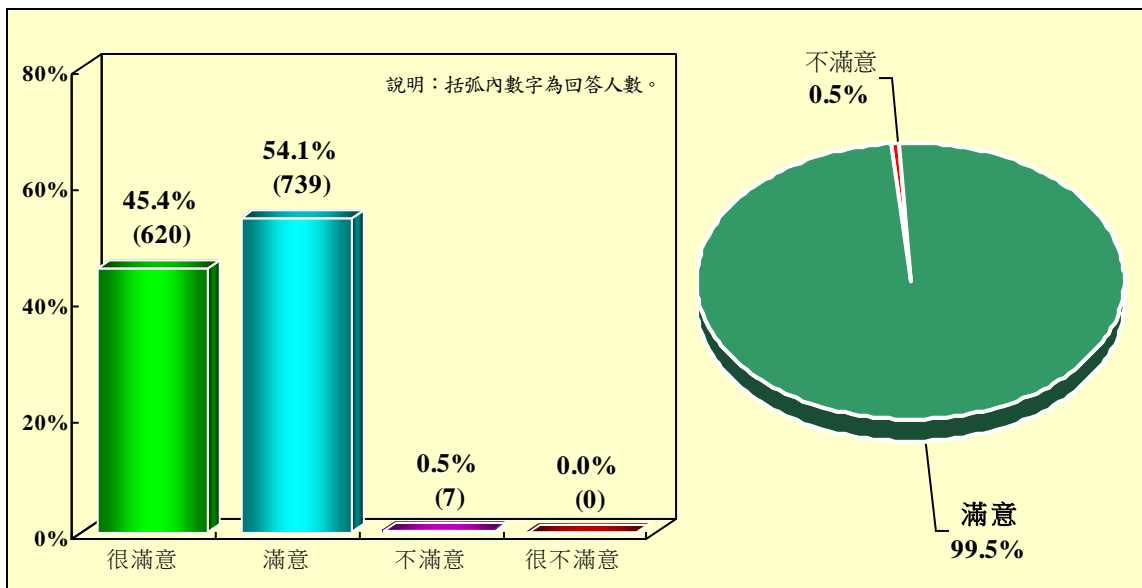


圖 4.1 旅客對「海關服務櫃檯的洽公環境」的滿意程度

2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示(參見圖 4.2 及附錄三表 C.2-1)，無論是在性別、年齡、教育程度、國籍及職業類別的背景資料變數中，都是滿意的比例遠高於不滿意的比例。其中，性別為男性、年齡為 51 歲以上、教育程度為專科/大學學歷、國籍為本國籍、職業為其他的旅客，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

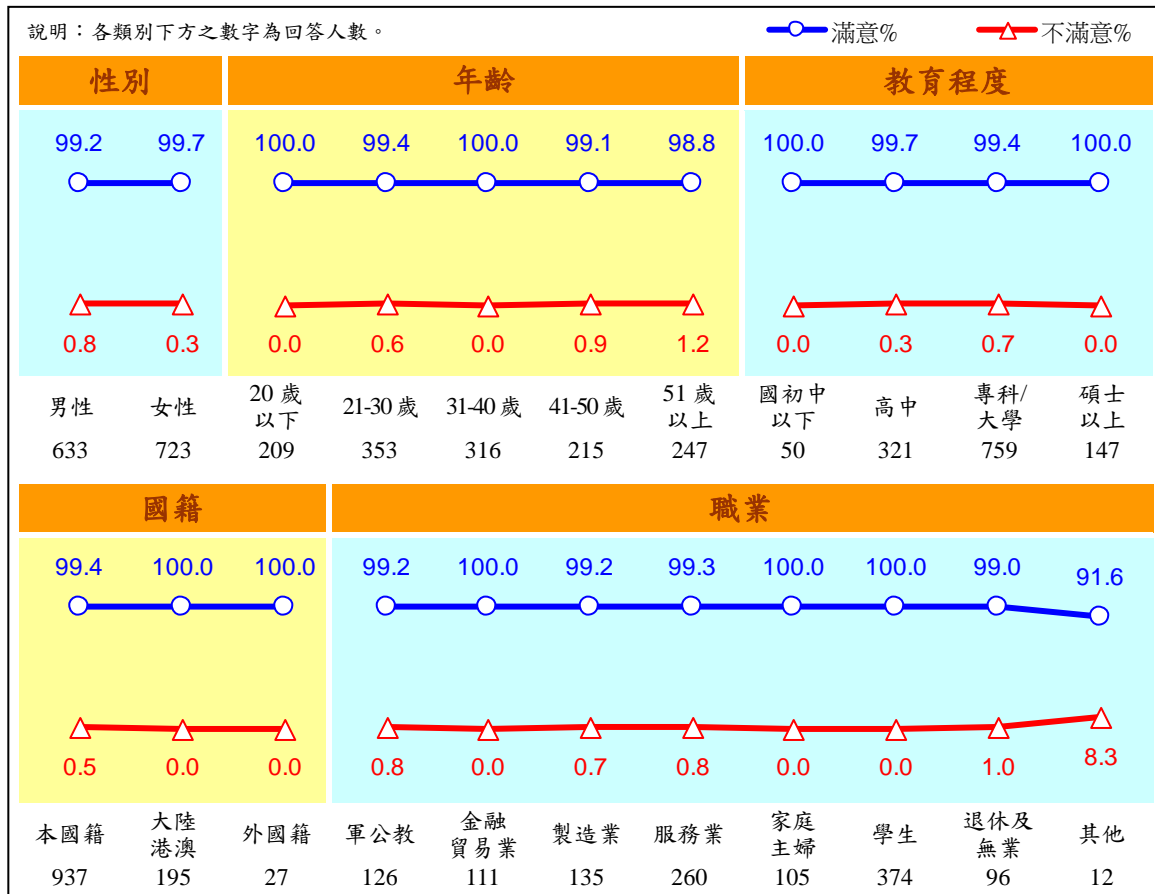


圖 4.2 「海關服務櫃檯的洽公環境」滿意度之交叉分析結果

3. 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 4.1 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 4.1 旅客對「海關服務櫃檯的洽公環境」不滿意的處所

	回答人數	百分比
入境行李檢查檯	2	28.6
出境服務檯	2	28.6
無反應	3	42.9
總計	7	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2. 有 1,359 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 7 人。

4. 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 4.2 所示。受訪旅客所提出的原因為：「整潔程度」及「空間太小」。

表 4.2 旅客對「海關服務櫃檯的洽公環境」不滿意的原因

	回答人數	百分比
整潔程度	2	28.6
空間太小	1	14.3
無反應	4	57.1
總計	7	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2. 有 1,359 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)「服務禮儀」方面

1. 調查分析結果：

如圖 4.3 調查結果所示，除了有 43 位的受訪業者表示「無此經驗」、1 位「無反應」之外，其餘的受訪旅客之中，有 99.6% 的旅客對於本關海關關員的「服務禮儀」傾向滿意（48.9% 為很滿意，50.7% 為滿意）；有 0.4% 的旅客傾向不滿意（0.4% 為不滿意）。

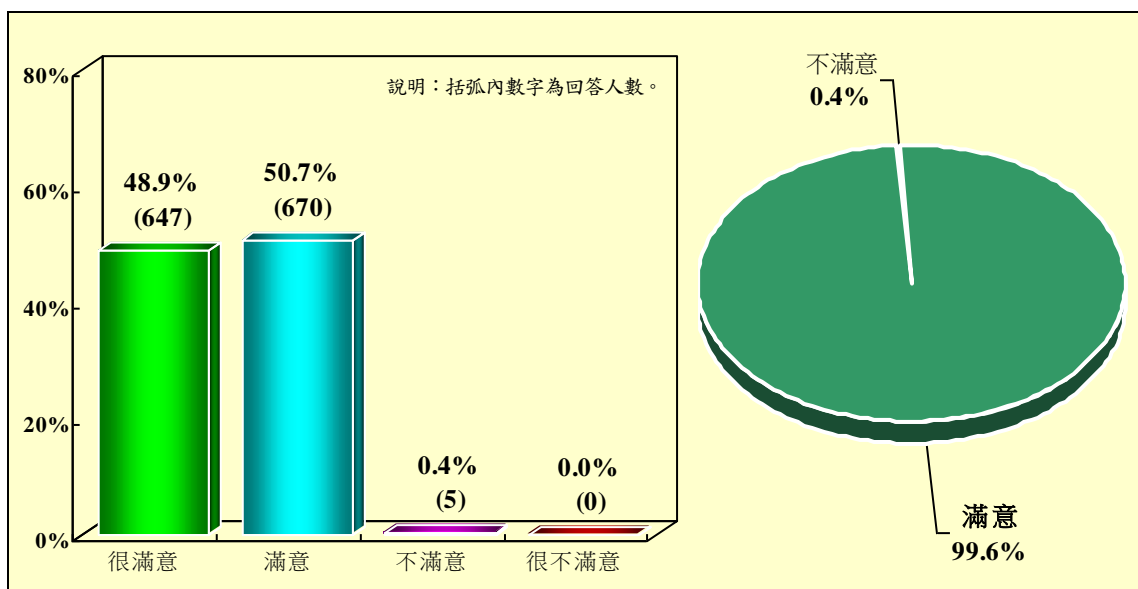


圖 4.3 旅客對「本關海關關員的服務禮儀」的滿意程度

2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示(參見圖 4.4 及附錄三表 C.2-2)，無論是在性別、年齡、教育程度、國籍及職業類別的背景資料變數中，都是滿意的比例遠高於不滿意的比例。其中，性別為男性、年齡為 21-30 歲、教育程度為高中及專科/大學學歷、國籍為本國籍、職業為其他的旅客，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

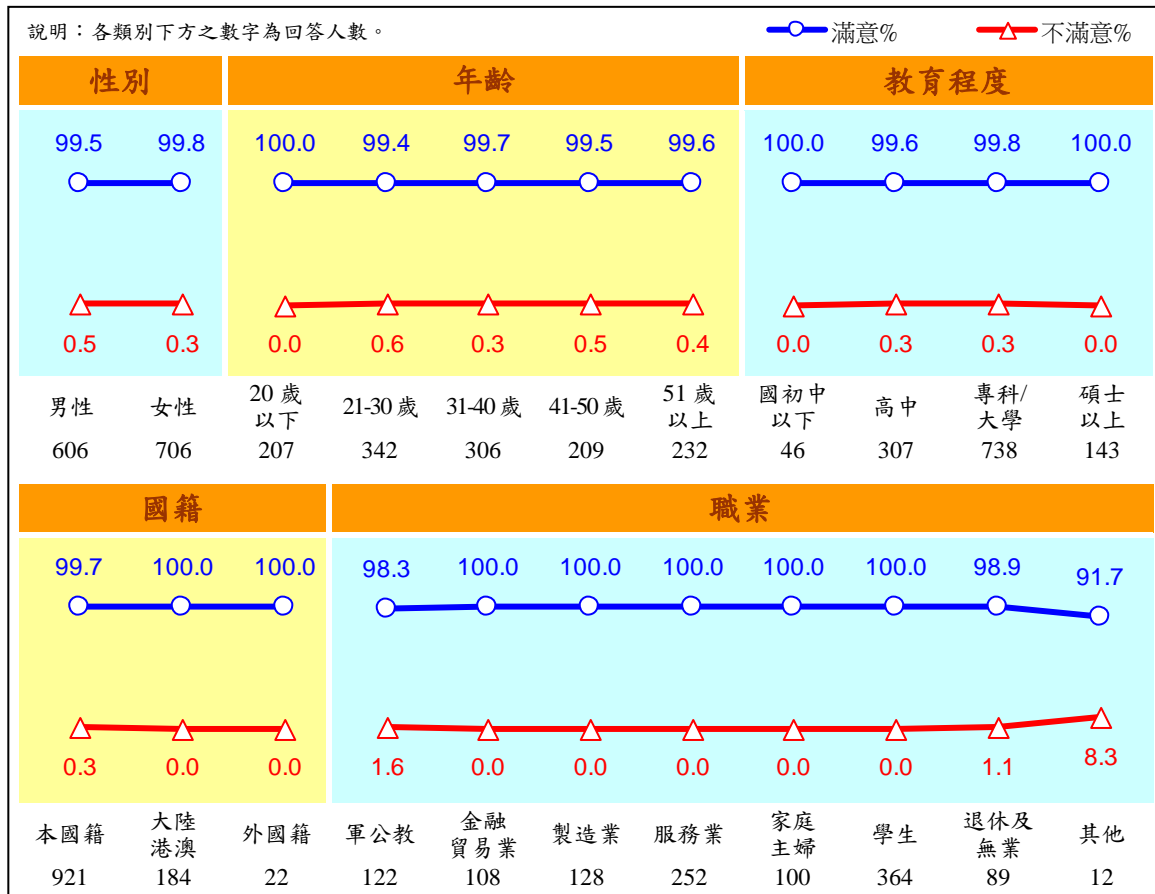


圖 4.4 「本關海關關員的服務禮儀」滿意度之交叉分析結果

3. 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 4.3 所示。受訪旅客所提出的對象為：「海關出境服務檯關員」及「行李檢查關員」。

表 4.3 旅客對「本關海關關員的服務禮儀」不滿意的對象

	回答人數	百分比
海關出境服務檯關員	3	60.0
行李檢查關員	2	40.0
總計	5	100.0

說明：有 1,361 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 5 人。

4. 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 4.4 所示。受訪旅客所提出的原因為：「有疑問時，關員未能耐心解說」及「關員動作粗魯、態度隨便」。

表 4.4 旅客對「本關海關關員的服務禮儀」不滿意的原因

	回答人數	百分比
有疑問時，關員未能耐心解說	3	60.0
關員動作粗魯、態度隨便	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 1,361 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 5 人。

(二)「電話服務禮儀」方面

1. 調查分析結果：

如圖 4.5 調查結果所示，除了有 158 位的受訪業者表示「無此經驗」、5 位「無反應」之外，其餘的受訪旅客之中，有 99.7%的旅客對於本關人員的「電話服務禮儀」傾向滿意(47.2%為很滿意，52.5%為滿意)；有 0.3%的旅客傾向不滿意(0.3%為不滿意)。

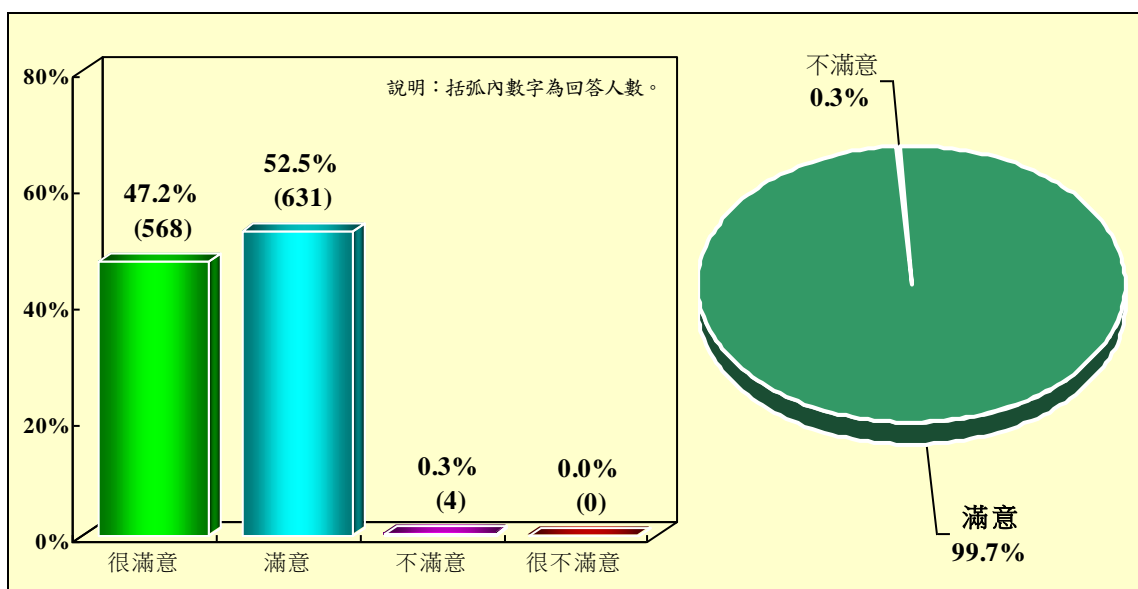


圖 4.5 旅客對「本關人員的電話服務禮儀」的滿意程度

2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示(參見圖 4.6 及附錄三表 C.2-3)，無論是在性別、年齡、教育程度、國籍及職業類別的背景資料變數中，都是滿意的比例遠高於不滿意的比例。其中，性別為男性、年齡為 31-40 歲、教育程度為高中學歷、國籍為本國籍、職業為軍公教的旅客，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

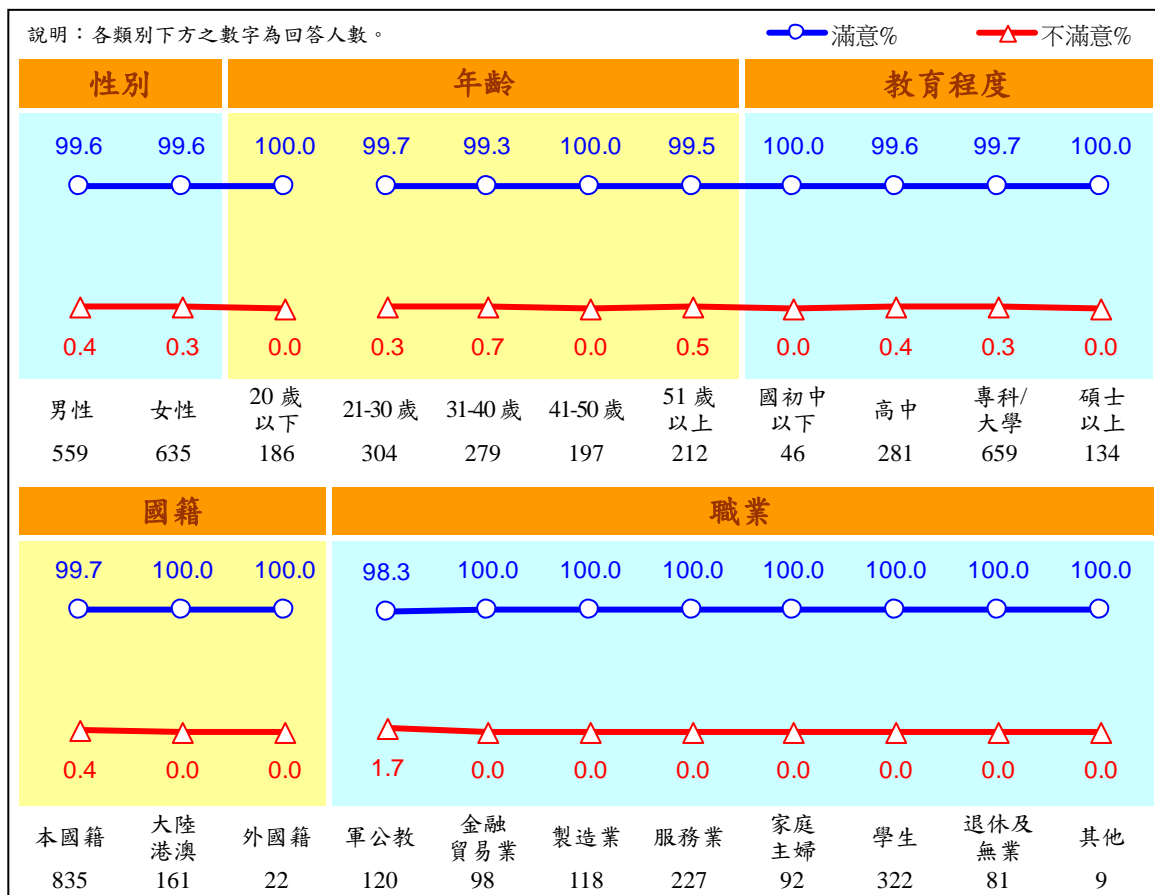


圖 4.6 「本關人員的電話服務禮儀」滿意度之交叉分析結果

3. 不滿意原因：

對於本關人員的「電話服務禮儀」，受訪旅客感到不滿意的原因，如表 4.5 所示。受訪旅客所提出的原因為：「口氣不佳」及「電話常轉接」。

表 4.5 旅客對「本關人員的電話服務禮儀」不滿意的原因

	回答人數	百分比
口氣不佳	2	50.0
電話常轉接	2	50.0
總計	4	100.0

說明：有 1,362 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 4 人。

(三)「服務專業性」方面

1. 調查分析結果：

如圖 4.7 調查結果所示，除了有 100 位的受訪業者表示「無此經驗」、2 位「無反應」之外，其餘的受訪旅客之中，有 99.6%的旅客對於本關海關關員的「服務專業性」傾向滿意（49.3%為很滿意，50.3%為滿意）；有 0.4%的旅客傾向不滿意（0.4%為不滿意）。

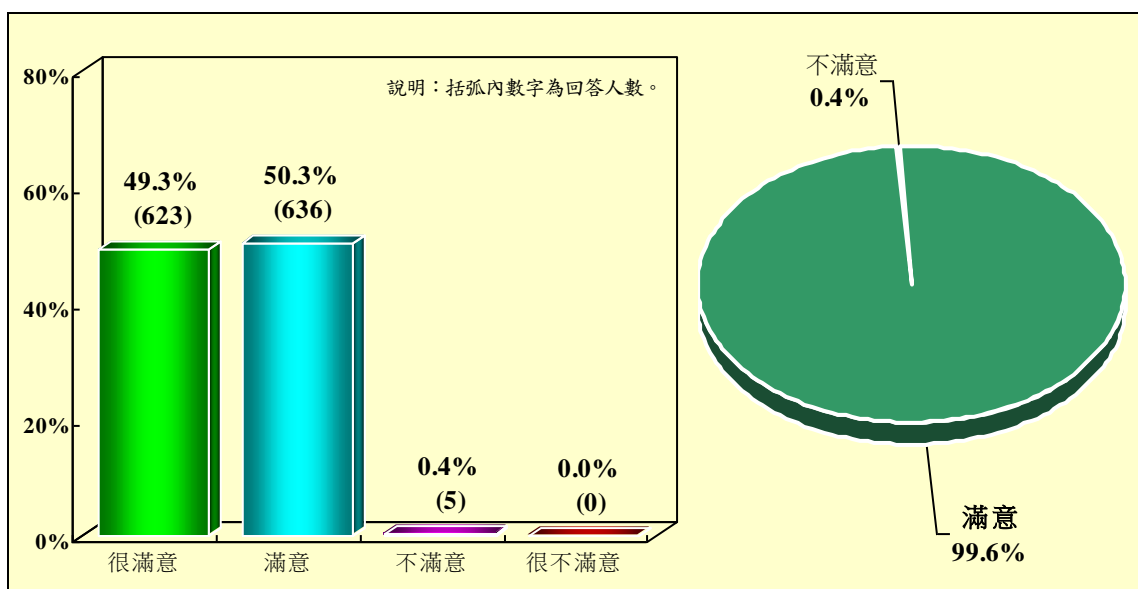


圖 4.7 旅客對「本關海關關員的服務專業性」的滿意程度

2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示(參見圖 4.8 及附錄三表 C.2-4)，無論是在性別、年齡、教育程度、國籍及職業類別的背景資料變數中，都是滿意的比例遠高於不滿意的比例。其中，性別為女性、年齡為 31-40 歲、教育程度為碩士以上學歷、國籍為本國籍、職業為軍公教的旅客，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

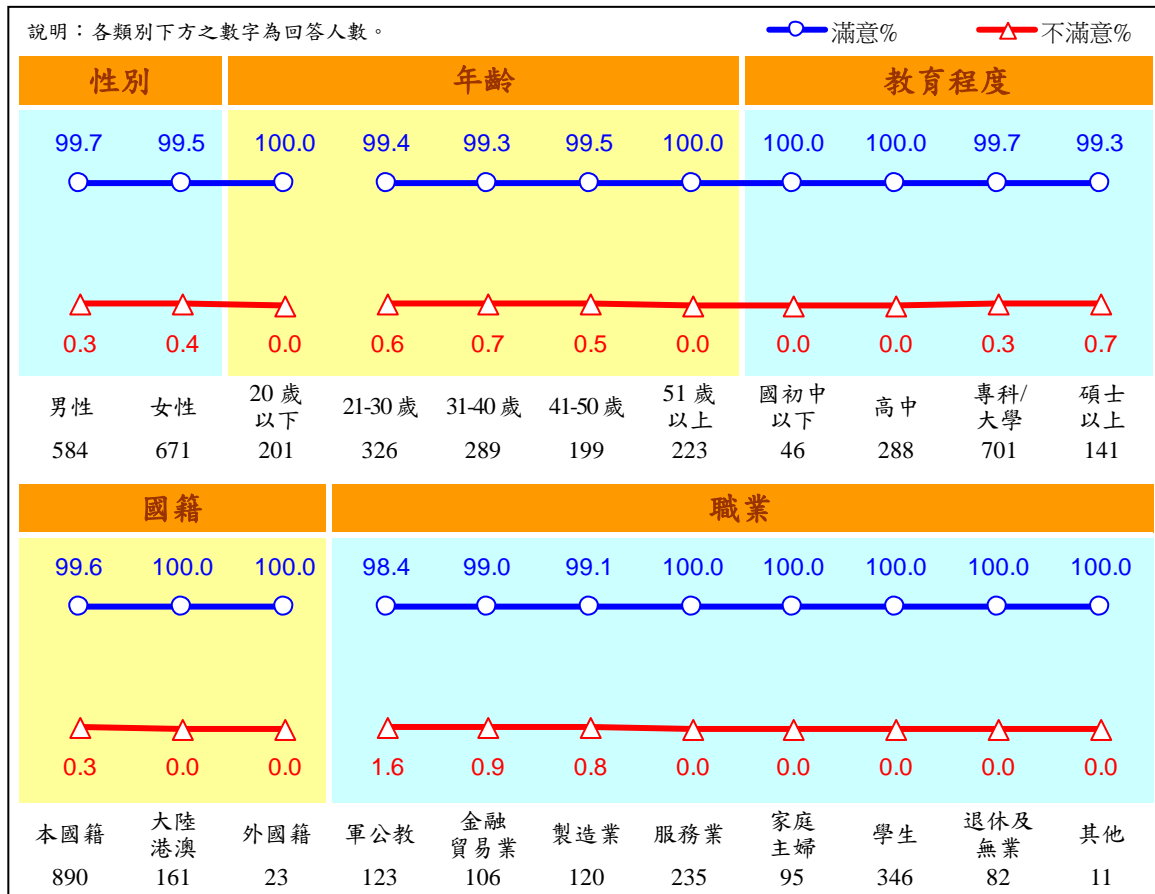


圖 4.8 「本關海關關員的服務專業性」滿意度之交叉分析結果

3. 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 4.6 所示。受訪旅客所提出的對象為：「行李檢查關員」及「海關出境服務檯關員」。

表 4.6 旅客對「本關海關關員的服務專業性」不滿意的對象

	回答人數	百分比
行李檢查關員	3	60.0
海關出境服務檯關員	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 1,361 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 5 人。

4. 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 4.7 所示。受訪旅客所提出的原因為：「很多人帶香菇，未被查驗」及「沒認真檢查」。

表 4.7 旅客對「本關海關關員的服務專業性」不滿意的原因

	回答人數	百分比
很多人帶香菇，未被查驗	1	20.0
沒認真檢查	1	20.0
無反應	3	60.0
總計	5	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2. 有 1,361 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 5 人。

(四)「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：

如圖 4.9 調查結果所示，除了有 115 位的受訪業者表示「無此經驗」、4 位「無反應」之外，其餘的受訪旅客之中，有 99.9%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（47.8%為很滿意，52.1%為滿意）；有 0.1%的旅客傾向不滿意（0.1%為不滿意）。

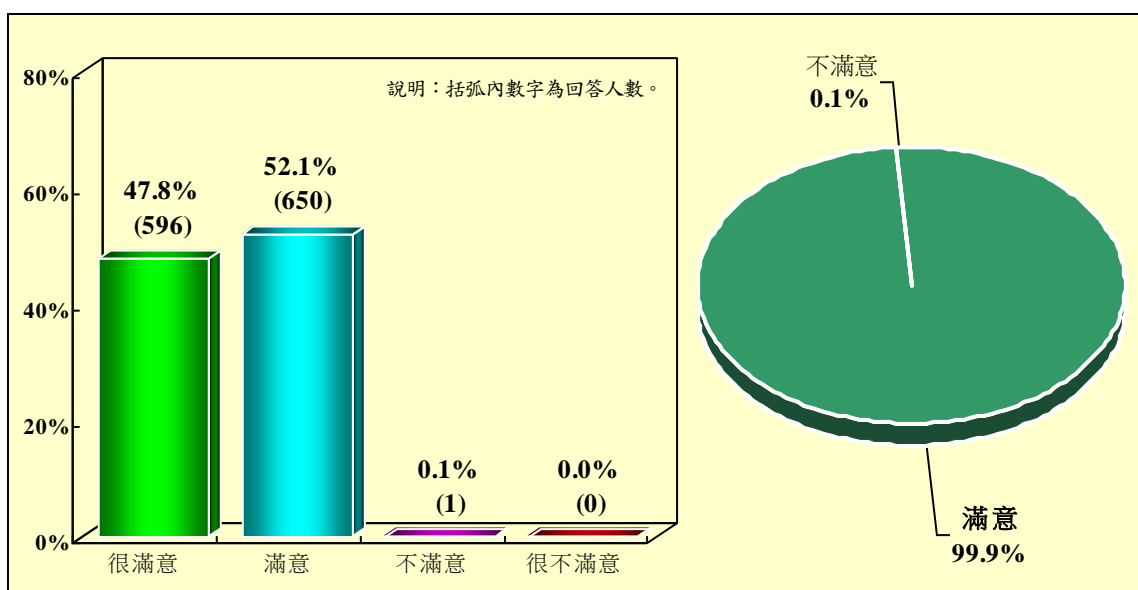


圖 4.9 旅客對「關員解決問題能力、意見回應與改善程度」的滿意程度

2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 4.10 及附錄三表 C.2-5），無論是在性別、年齡、教育程度、國籍及職業類別的背景資料變數中，都是滿意的比例遠高於不滿意的比例。其中，性別為女性、年齡為 21-30 歲、教育程度為專科/大學學歷、國籍為本國籍的旅客，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

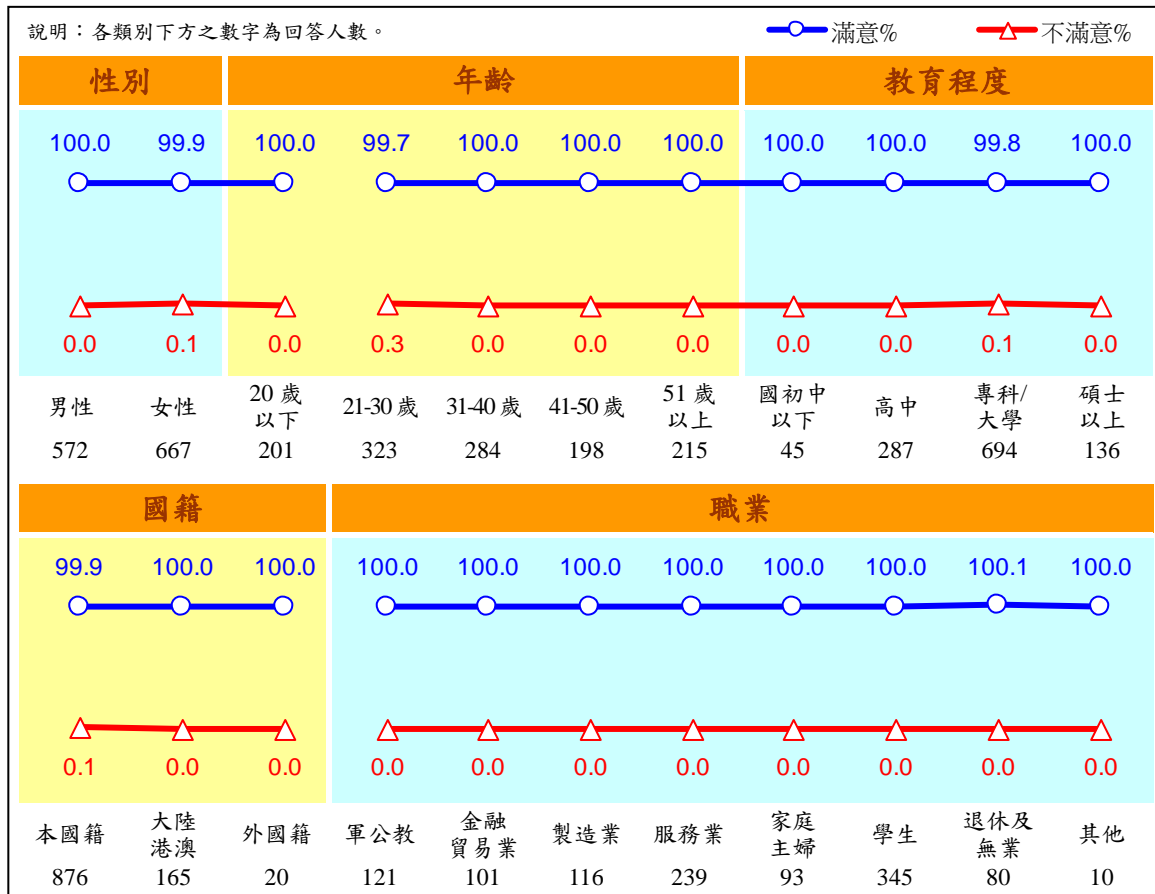


圖 4.10 「關員解決問題能力、意見回應與改善程度」滿意度之交叉分析結果

3. 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 4.8 所示。受訪業者並沒有提出明確的意見。

表 4.8 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

	回答人數	百分比
無反應	1	100.0
總計	1	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2. 有 1,365 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 1 人。

(五)「整體服務」方面

1. 調查分析結果：

如圖 4.11 調查結果所示，除了有 29 位「無反應」之外，其餘的受訪旅客之中，所有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（43.5%為很滿意，56.5%為滿意）；沒有任何一位旅客傾向不滿意。

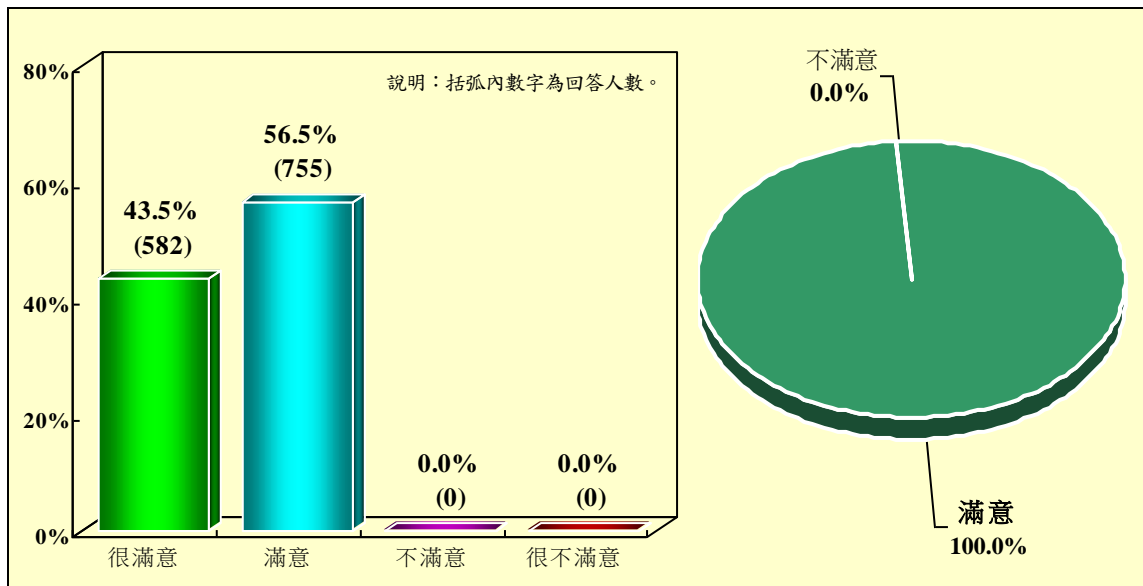


圖 4.11 旅客對本關「整體服務」的滿意程度

2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 4.12 及附錄三表 C.2-9），沒有任何一位的受訪旅客是持不滿意的態度。

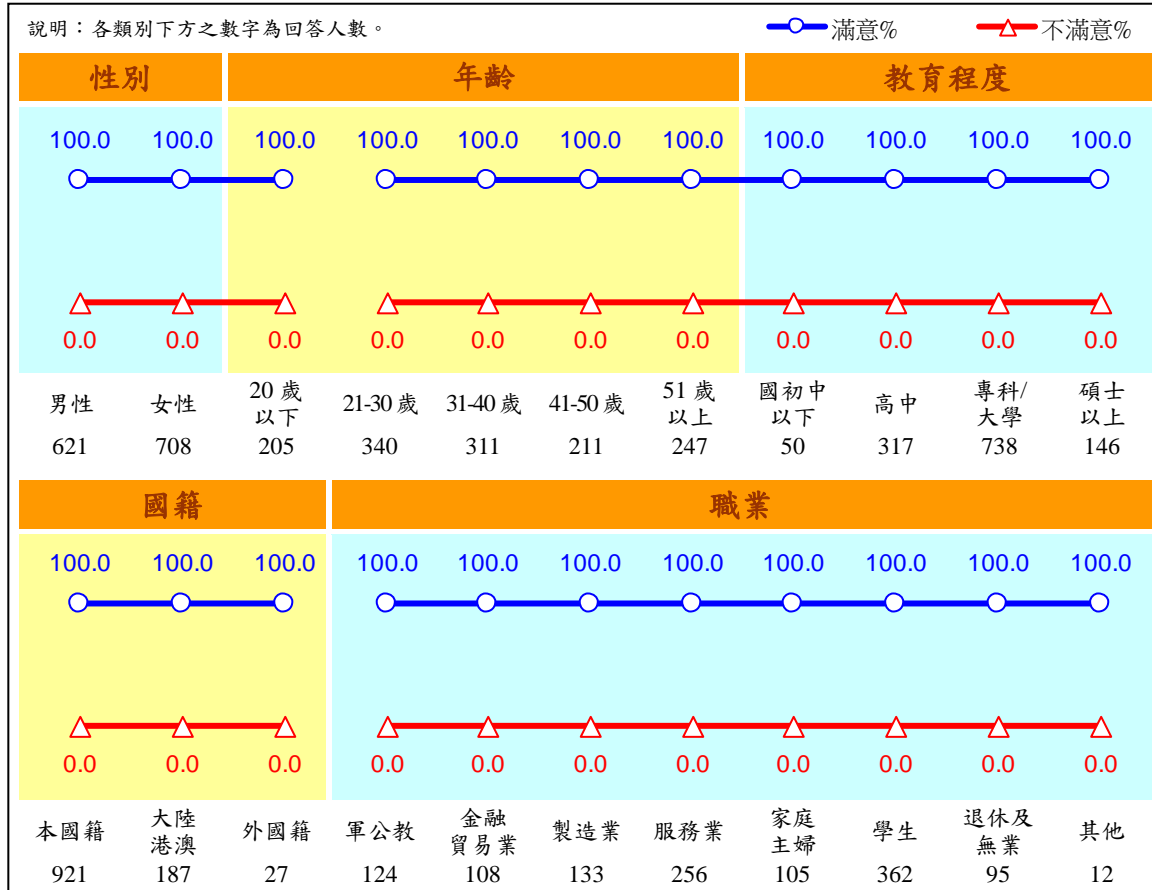


圖 4.12 本關「整體服務」滿意度之交叉分析結果

3. 不滿意原因：

對於本關「整體服務」，沒有任何一位的受訪旅客是持不滿意的態度，如表 4.9 所示。

表 4.9 旅客對本關「整體服務」不滿意的原因

	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)「海關資訊網站服務措施」方面

1. 調查分析結果：

如圖 4.13 調查結果所示，除了有 116 位的受訪業者表示「無此經驗」、9 位「無反應」之外，其餘的受訪旅客之中，有 99.3%的旅客對於本關海關資訊網站服務措施傾向滿意（42.0%為很滿意，57.3%為滿意）；有 0.7%的旅客傾向不滿意（0.7%為不滿意）。

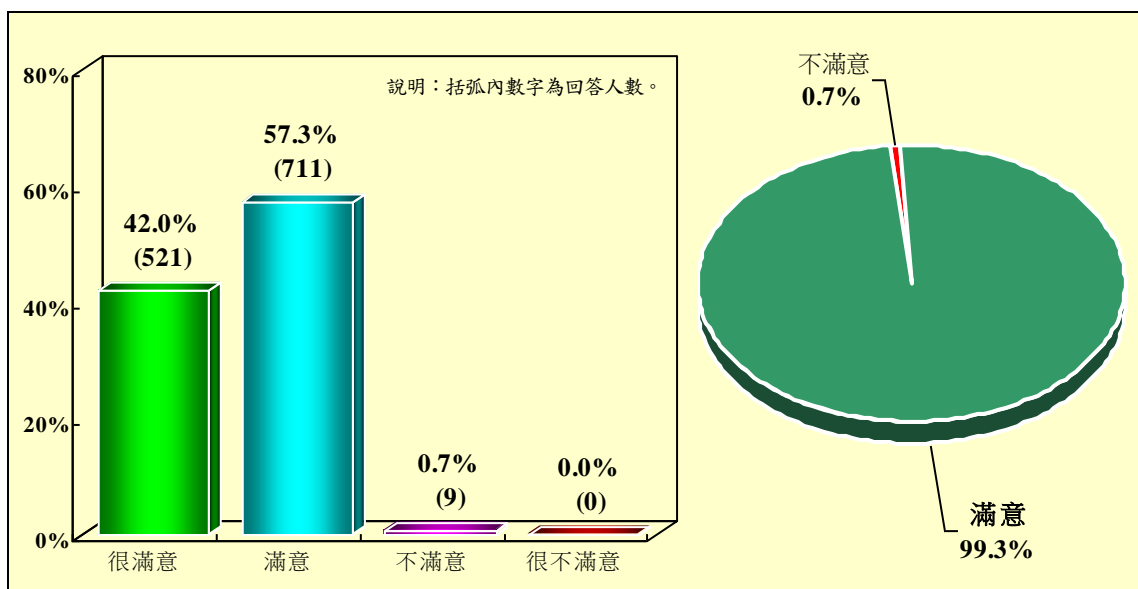


圖 4.13 旅客對「海關資訊網站服務措施」的滿意程度

2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 4.14 及附錄三表 C.2-6），無論是在性別、年齡、教育程度、國籍及職業類別的背景資料變數中，都是滿意的比例遠高於不滿意的比例。其中，性別為男性、年齡為 41-50 歲、教育程度為高中及碩士以上學歷、國籍為大陸港澳籍、職業為金融貿易業的旅客，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

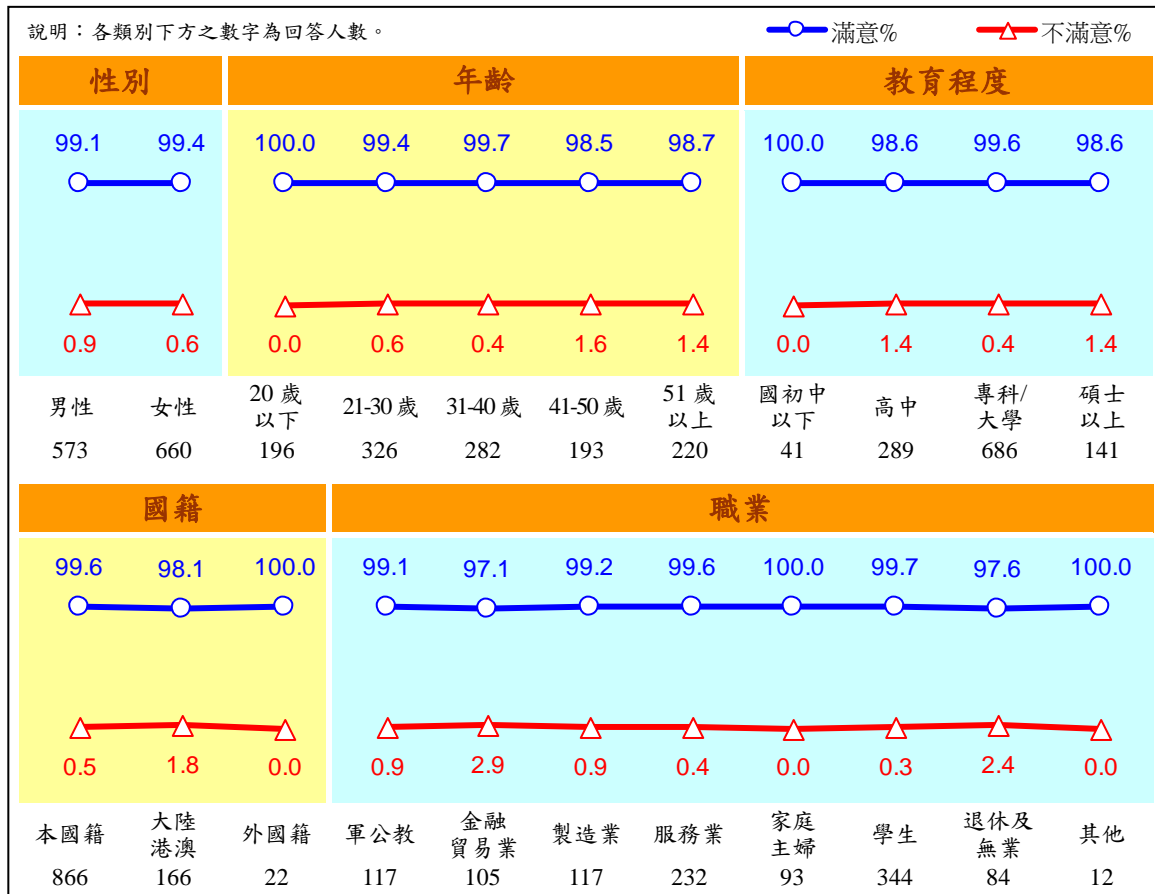


圖 4.14 「海關資訊網站服務措施」滿意度之交叉分析結果

3. 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 4.10 所示。受訪業者並沒有提出明確的意見。

表 4.10 旅客對「海關資訊網站服務措施」不滿意的原因

	回答人數	百分比
無反應	9	100.0
總計	9	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2. 有 1,357 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 9 人。

(二)「海關提供之通關資訊」方面

1. 調查分析結果：

如圖 4.15 調查結果所示，除了有 51 位的受訪業者表示「不知有這些通關資訊」、7 位「無反應」之外，其餘的受訪旅客之中，有 99.2% 的旅客傾向認為海關提供之通關資訊對於通關是有幫助的（44.4% 為很有幫助，54.8% 為有幫助）；有 0.8% 的旅客傾向認為沒有幫助（0.1% 為很沒有幫助，0.7% 為沒有幫助）。

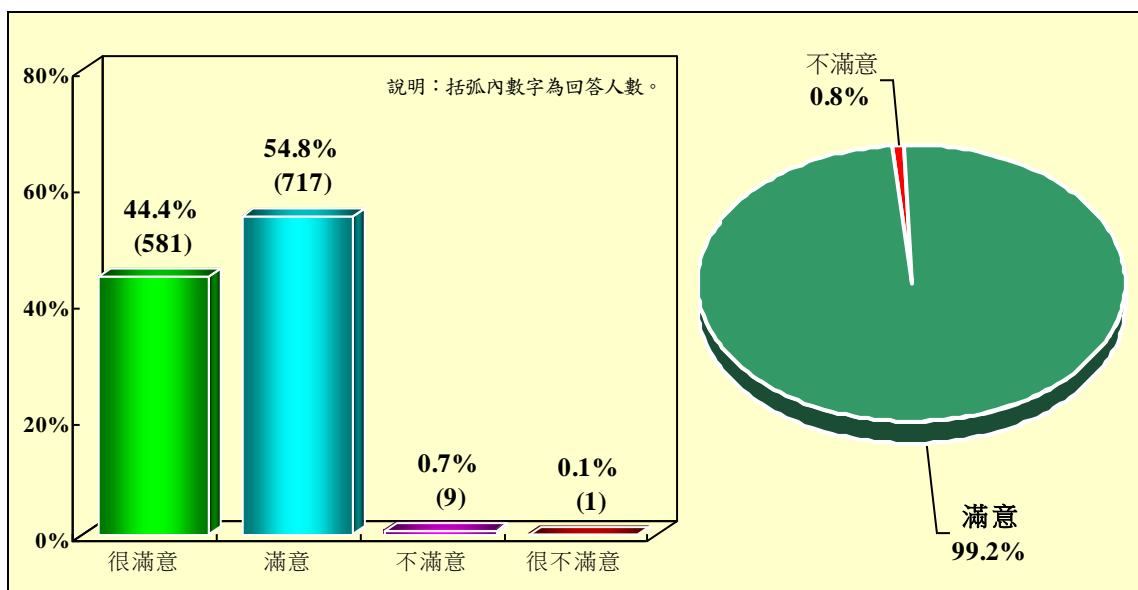


圖 4.15 旅客認為「海關提供之通關資訊」對通關的幫助程度

2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 4.16 及附錄三表 C.2-7），無論是在性別、年齡、教育程度、國籍及職業類別的背景資料變數中，都是認為有幫助的比例高於認為沒有幫助的比例。其中，性別為女性、年齡為 41-50 歲、教育程度為碩士以上學歷、國籍為大陸港澳籍、職業為家庭主婦的旅客，認為沒有幫助的比例較其他同類特徵為高。

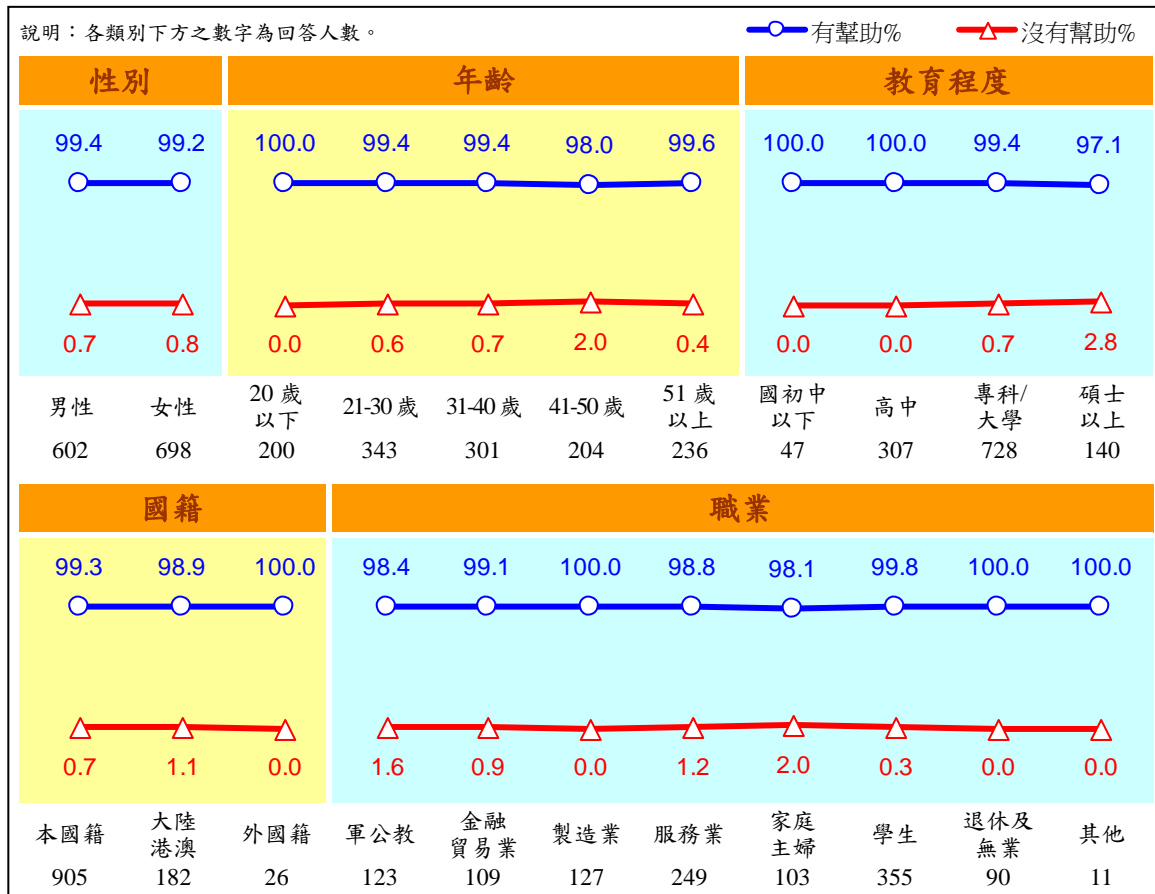


圖 4.16 「海關提供之通關資訊」對通關幫助程度之交叉分析結果

3. 不滿意原因：

對於海關所提供之通關資訊，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為：「解答不明確」及「內容未更新」。

表 4.11 旅客對「海關提供之通關資訊」不滿意的原因

	回答人數	百分比
解答不明確	2	20.0
內容未更新	1	10.0
無反應	7	70.0
總計	10	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2. 有 1,356 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 10 人。

(三)「對入境攜帶物品的疑問之獲取解答管道」方面

調查分析結果：

當旅客對入境所攜帶之物品是否要申報有疑問時，會以何種方式來獲得解答？調查結果如圖 4.17 所示，依序為：1.海關網站(55.9%)；2.詢問海關關員(47.1%)；3.詢問旅行社領隊(27.1%)；4.海關印製宣導手冊(19.7%)；5.詢問航空公司(19.7%)；6.中華民國海關申報單上的說明(16.3%)；7.入境室公告欄(12.7%)；8.其他網站(0.1%)；9.詢問親朋好友(0.1%)。另外，有 2.2% 的人是無反應。

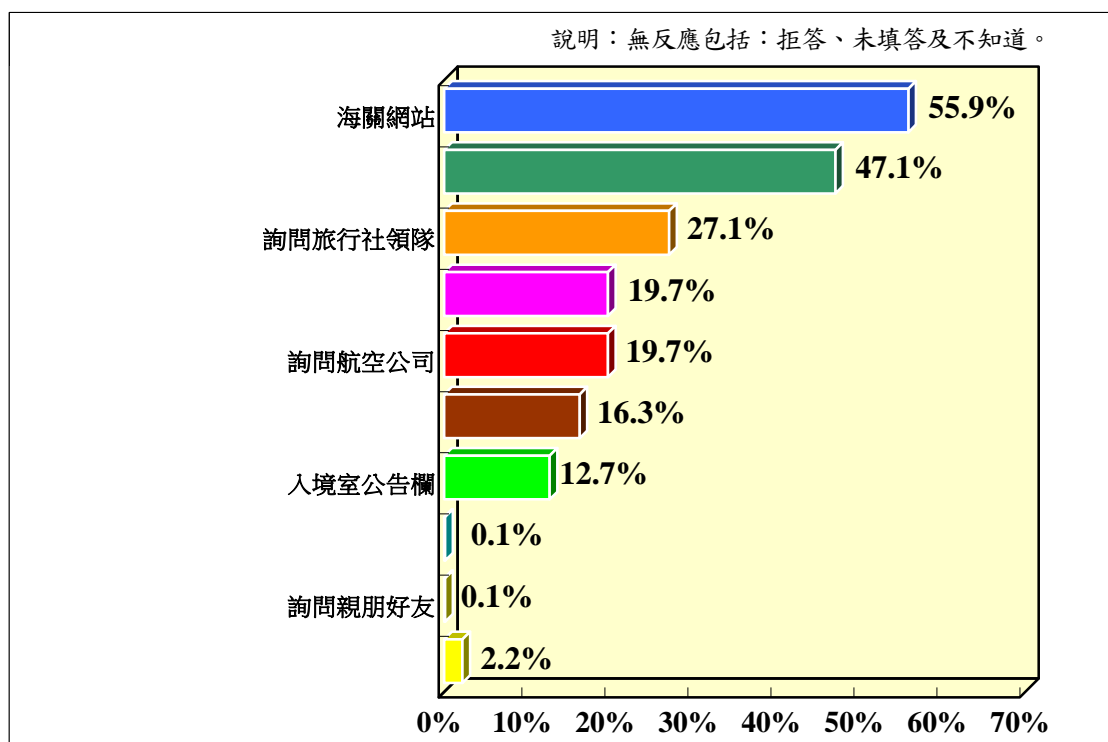


圖 4.17 旅客對入境攜帶物品的申報資訊之獲取管道

四、對本關所提出的具體意見及建議事項

調查分析結果：

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 88.3% 的受訪旅客沒有表達明確的意見，有 11.3% 的受訪旅客認為「都很好，不用改善」，有 6 位受訪旅客提出比較具體的建議。這些建議及意見如表 4.12 所列。

表 4.12 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

	回答人數	百分比
海關人員的制服不夠美觀，建議可改其他色系	2	0.1
加快通關速度	2	0.1
檢查行李用 X 光即可，為何要打開行李？浪費旅客時間	1	0.1
請加強入境旅客手提行李通關檢查	1	0.1
都很好，不用改善	154	11.3
無反應	1206	88.3
總計	1366	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

伍、民眾建議事項及本關處理意見

一、民眾之意見與本關之回應

(一) 相關業者部分

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	處理意見
1	洽公環境-明亮程度	本關採購 200 盞 LED 燈具，關本部、小港分關、旗津分關、業務二組各 50 盞，於 8 月 1 號陸續安裝完成，照明程度應有效提高。
2	洽公設施-查詢電腦回應速度	<ol style="list-style-type: none"> 洽公查詢機，其查詢項目甚多，請業者提供是單一畫面或全面性回應速度緩慢，以便確認當時發生之狀況。 業者於查詢時，若電腦回應速度緩慢，請即時向本關資訊室反應。
3	電話服務禮貌- <ul style="list-style-type: none"> • 電話常轉接 • 專業性不足 • 口氣不佳 	<ol style="list-style-type: none"> 「電話服務禮貌」滿意度達 97%，不滿意應屬少數案例，仍請各單位主管注意，如不是經辦業務之電話，請同仁轉接電話時先查詢同仁分機所載業務承辦者號碼再行轉接，以維護機關形象。 本關常態、不定期、持續對關員施以專業訓練，俾提昇關員對業務廣泛、深入瞭解，並要求關員以自身專業解決民眾電話詢問之問是，並儘量減少電話轉接及注重電話禮貌。 本關外網已建立查詢各通關單位與承辦業務之電話網頁，業者可直撥找到洽公對象，請於相關座談會時向業者宣導，當可避免電話常轉接現象。

編號	反映意見	處理意見
4	職務代理人服務態度- <ul style="list-style-type: none"> • 會推托說等原關員回來再處理 • 交接不確實，不敢代為執行 • 沒有落實職務代理人制度 • 都推詞說不會，不願代為執行 	<ol style="list-style-type: none"> 1.通關案件如經辦業務複雜或牽涉退稅金額正確性，以原經辦人辦理較為妥適時，會要求無急迫性案件，俟當事人辦理。 2.遇有人員公差、公假、請假或休假時，落實職務代理人制度，代理人員即時辦理所代理職務之工作，請假人員亦先行將其工作及資料交代清楚，俾利職務代理人接續辦理，確實達到行政效率與服務品質之提升。 3.股長可視代理情況機動調整。
5	處理建議、申訴或問題- 處理的時間拖太長，遲遲得不到回覆	<ol style="list-style-type: none"> 1.參據「財政部關務署高雄關人民陳情案件作業要點」落實執行。 2.«處理建議、申訴或問題»滿意度達95.8%，少數特殊案例應屬案情複雜，若承辦短期無法完成案件，應適時聯繫業者，告知事件處理階段及進度，避免業者認為承辦單位辦事效率不佳，進而影響機關形象。 3.現民眾申請案件，多已e化，本關對民眾之疑問、申請各項問題，皆以最快速度辦理，並要求各股股長督導。
6	本關網站內容- <ul style="list-style-type: none"> • 不太清楚、太雜亂 • 網路速度緩慢 	<ol style="list-style-type: none"> 1.請業者透過本關多元管道反映，明確指出網站資訊提供項目，做為本關網站改善之依據。 2.本關網站及網路維運皆由關務署負責，相關業者反映意見將建議關務署進行調整改善。

編號	反映意見	處理意見
7	建議座談會多分享違法案例，減少誤觸法令機會	<ol style="list-style-type: none"> 1.本關外網已有提供申報不符案例分享可供參考(路徑：首頁/業務專區/貨物通關業務/報關實務學習專區/錯誤案例分享)，商民如有疑問亦可電話或臨櫃詢問。 2.本關外網已建立復查決定書查詢系統，任何人均可輸入關鍵字查詢相關違章案例，請於相關座談會時向業者宣導，當可減少誤觸法令機會。 3.本關於業者座談會、專責人員訓練講習等適當場合配合宣導政策及分享違法案例，俾減少業者誤觸法令。

(二)入出境旅客部分

表 5.2 高雄關對於入出境旅客各項反映意見之處理情形一覽表

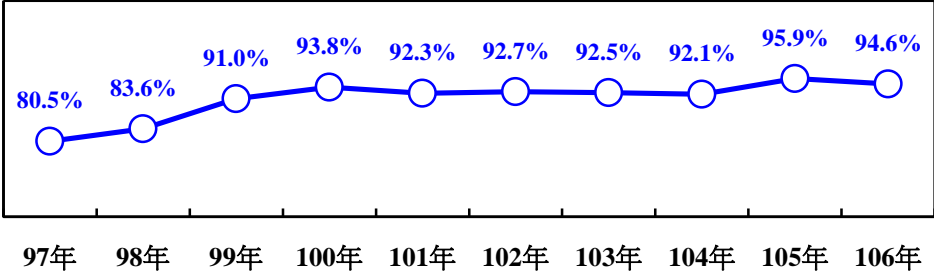
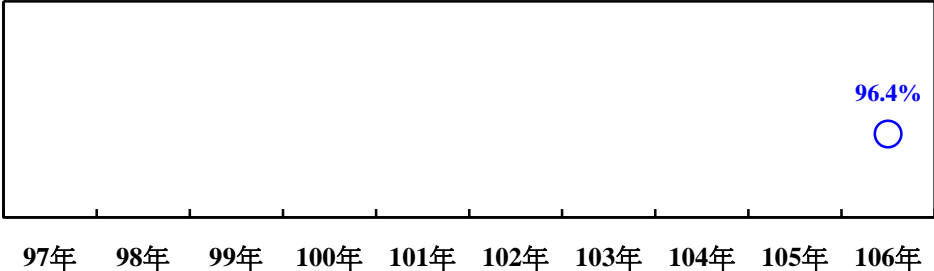
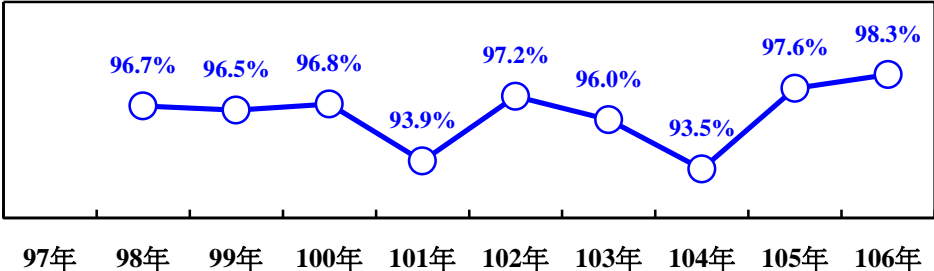
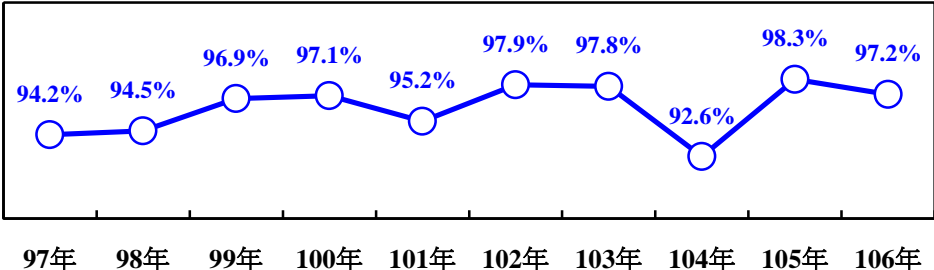
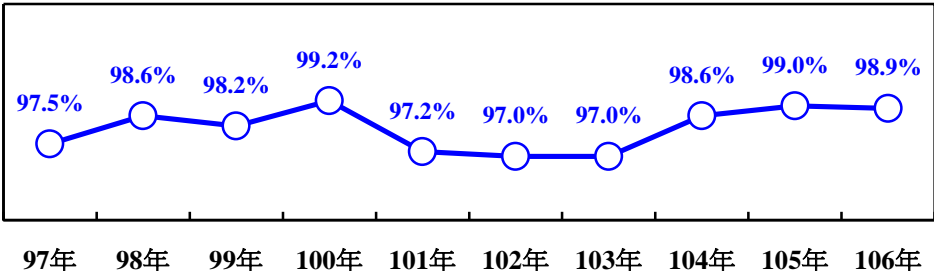
編號	反映意見	處理意見
1	服務櫃檯「洽公環境」- 整潔程度	<ol style="list-style-type: none"> 1.高雄小港國際機場之洽公環境，由航站清潔公司統籌處理。 2.已請執勤關員注意維持服務櫃檯「洽公環境」整潔程度。
2	海關關員的「服務禮儀」- 有疑問時，關員未能耐心解說	<ol style="list-style-type: none"> 1.執勤關員需面對各式各樣，甚至來自不同地區的旅客，在溝通上，除了本身的專業知識外，必需掌握說話的技巧，甚至需具備相當外語能力，建請人事室針對此問題對行李檢查員進行訓練。 2.已請關員注意服務禮儀，無法解答時，請辦公室予以協助，並多利用服務專線及宣導手冊。
3	電話服務禮儀- 口氣不佳/電話常轉接	<ol style="list-style-type: none"> 1.民眾常無法分辨機場或港口內不同公務機關的職責劃分，遇到問題，習慣打電話至海關詢問，海關對於非業管之問題，會告知旅客並協助轉接至權責單位，轉接過程若過於冗長，容易造成民眾觀感不佳。 2.除有種子關員專門負責回答旅客問題之服務專線外，亦加強其他關員電話服務禮儀訓練，並不定時進行電話服務禮儀測試。 3.對於非海關業管之詢問，關員須向旅客說明後再予以轉接，避免讓旅客產生公務機關互踢皮球之想法。

二、本關近 10 年相關服務滿意度統計資料之比較

(一)相關業者部分

表 5.3 高雄關近 10 年服務項目及措施之滿意度比較表（相關業者）

項目	滿意度之年度趨勢比較																						
洽公環境	<table border="1"> <tr> <th>年份</th> <td>97年</td> <td>98年</td> <td>99年</td> <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> </tr> <tr> <th>滿意度</th> <td>97.1%</td> <td>98.8%</td> <td>97.4%</td> <td>99.2%</td> <td>98.0%</td> <td>98.7%</td> <td>98.8%</td> <td>88.1%</td> <td>95.9%</td> <td>91.6%</td> </tr> </table>	年份	97年	98年	99年	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	滿意度	97.1%	98.8%	97.4%	99.2%	98.0%	98.7%	98.8%	88.1%	95.9%	91.6%
年份	97年	98年	99年	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年													
滿意度	97.1%	98.8%	97.4%	99.2%	98.0%	98.7%	98.8%	88.1%	95.9%	91.6%													
服務場所設施	<table border="1"> <tr> <th>年份</th> <td>97年</td> <td>98年</td> <td>99年</td> <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> </tr> <tr> <th>滿意度</th> <td>96.4%</td> <td>98.5%</td> <td>97.6%</td> <td>98.4%</td> <td>98.0%</td> <td>98.8%</td> <td>98.8%</td> <td>96.0%</td> <td>97.9%</td> <td>89.6%</td> </tr> </table>	年份	97年	98年	99年	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	滿意度	96.4%	98.5%	97.6%	98.4%	98.0%	98.8%	98.8%	96.0%	97.9%	89.6%
年份	97年	98年	99年	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年													
滿意度	96.4%	98.5%	97.6%	98.4%	98.0%	98.8%	98.8%	96.0%	97.9%	89.6%													
電話服務禮貌	<table border="1"> <tr> <th>年份</th> <td>97年</td> <td>98年</td> <td>99年</td> <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> </tr> <tr> <th>滿意度</th> <td>97.8%</td> <td>96.5%</td> <td>99.3%</td> <td>98.4%</td> <td>98.1%</td> <td>99.2%</td> <td>99.2%</td> <td>98.7%</td> <td>99.7%</td> <td>97.0%</td> </tr> </table>	年份	97年	98年	99年	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	滿意度	97.8%	96.5%	99.3%	98.4%	98.1%	99.2%	99.2%	98.7%	99.7%	97.0%
年份	97年	98年	99年	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年													
滿意度	97.8%	96.5%	99.3%	98.4%	98.1%	99.2%	99.2%	98.7%	99.7%	97.0%													
承辦人員服務態度	<table border="1"> <tr> <th>年份</th> <td>97年</td> <td>98年</td> <td>99年</td> <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> </tr> <tr> <th>滿意度</th> <td>93.4%</td> <td>93.0%</td> <td>97.7%</td> <td>96.8%</td> <td>95.3%</td> <td>98.0%</td> <td>97.6%</td> <td>97.4%</td> <td>99.0%</td> <td>97.6%</td> </tr> </table>	年份	97年	98年	99年	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	滿意度	93.4%	93.0%	97.7%	96.8%	95.3%	98.0%	97.6%	97.4%	99.0%	97.6%
年份	97年	98年	99年	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年													
滿意度	93.4%	93.0%	97.7%	96.8%	95.3%	98.0%	97.6%	97.4%	99.0%	97.6%													

項目	滿意度之年度趨勢比較																						
職務代理人服務	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年份</th> <th>滿意度 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>97年</td><td>80.5%</td></tr> <tr><td>98年</td><td>83.6%</td></tr> <tr><td>99年</td><td>91.0%</td></tr> <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> </tbody> </table>	年份	滿意度 (%)	97年	80.5%	98年	83.6%	99年	91.0%	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%
年份	滿意度 (%)																						
97年	80.5%																						
98年	83.6%																						
99年	91.0%																						
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%																						
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>97年</td><td></td></tr> <tr><td>98年</td><td></td></tr> <tr><td>99年</td><td></td></tr> <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> </tbody> </table>	年份	滿意度 (%)	97年		98年		99年		100年		101年		102年		103年		104年		105年		106年	96.4%
年份	滿意度 (%)																						
97年																							
98年																							
99年																							
100年																							
101年																							
102年																							
103年																							
104年																							
105年																							
106年	96.4%																						
本關整體服務	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年份</th> <th>滿意度 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>97年</td><td></td></tr> <tr><td>98年</td><td>96.7%</td></tr> <tr><td>99年</td><td>96.5%</td></tr> <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> </tbody> </table>	年份	滿意度 (%)	97年		98年	96.7%	99年	96.5%	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%
年份	滿意度 (%)																						
97年																							
98年	96.7%																						
99年	96.5%																						
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%																						
進口通關作業	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年份</th> <th>滿意度 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>97年</td><td>94.2%</td></tr> <tr><td>98年</td><td>94.5%</td></tr> <tr><td>99年</td><td>96.9%</td></tr> <tr><td>100年</td><td>97.1%</td></tr> <tr><td>101年</td><td>95.2%</td></tr> <tr><td>102年</td><td>97.9%</td></tr> <tr><td>103年</td><td>97.8%</td></tr> <tr><td>104年</td><td>92.6%</td></tr> <tr><td>105年</td><td>98.3%</td></tr> <tr><td>106年</td><td>97.2%</td></tr> </tbody> </table>	年份	滿意度 (%)	97年	94.2%	98年	94.5%	99年	96.9%	100年	97.1%	101年	95.2%	102年	97.9%	103年	97.8%	104年	92.6%	105年	98.3%	106年	97.2%
年份	滿意度 (%)																						
97年	94.2%																						
98年	94.5%																						
99年	96.9%																						
100年	97.1%																						
101年	95.2%																						
102年	97.9%																						
103年	97.8%																						
104年	92.6%																						
105年	98.3%																						
106年	97.2%																						
出口通關作業	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年份</th> <th>滿意度 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>97年</td><td>97.5%</td></tr> <tr><td>98年</td><td>98.6%</td></tr> <tr><td>99年</td><td>98.2%</td></tr> <tr><td>100年</td><td>99.2%</td></tr> <tr><td>101年</td><td>97.2%</td></tr> <tr><td>102年</td><td>97.0%</td></tr> <tr><td>103年</td><td>97.0%</td></tr> <tr><td>104年</td><td>98.6%</td></tr> <tr><td>105年</td><td>99.0%</td></tr> <tr><td>106年</td><td>98.9%</td></tr> </tbody> </table>	年份	滿意度 (%)	97年	97.5%	98年	98.6%	99年	98.2%	100年	99.2%	101年	97.2%	102年	97.0%	103年	97.0%	104年	98.6%	105年	99.0%	106年	98.9%
年份	滿意度 (%)																						
97年	97.5%																						
98年	98.6%																						
99年	98.2%																						
100年	99.2%																						
101年	97.2%																						
102年	97.0%																						
103年	97.0%																						
104年	98.6%																						
105年	99.0%																						
106年	98.9%																						

項目	滿意度之年度趨勢比較																						
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>97年</td><td>93.9%</td></tr> <tr><td>98年</td><td>97.1%</td></tr> <tr><td>99年</td><td>96.9%</td></tr> <tr><td>100年</td><td>96.4%</td></tr> <tr><td>101年</td><td>96.2%</td></tr> <tr><td>102年</td><td>96.0%</td></tr> <tr><td>103年</td><td>95.2%</td></tr> <tr><td>104年</td><td>96.5%</td></tr> <tr><td>105年</td><td>95.8%</td></tr> </tbody> </table>	年份	滿意度 (%)	97年	93.9%	98年	97.1%	99年	96.9%	100年	96.4%	101年	96.2%	102年	96.0%	103年	95.2%	104年	96.5%	105年	95.8%		
年份	滿意度 (%)																						
97年	93.9%																						
98年	97.1%																						
99年	96.9%																						
100年	96.4%																						
101年	96.2%																						
102年	96.0%																						
103年	95.2%																						
104年	96.5%																						
105年	95.8%																						
本關網站內容	<table border="1"> <thead> <tr> <th>年份</th> <th>滿意度 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>97年</td><td>97.1%</td></tr> <tr><td>98年</td><td>99.3%</td></tr> <tr><td>99年</td><td>98.7%</td></tr> <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> </tbody> </table>	年份	滿意度 (%)	97年	97.1%	98年	99.3%	99年	98.7%	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%
年份	滿意度 (%)																						
97年	97.1%																						
98年	99.3%																						
99年	98.7%																						
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%																						
網站提供之線上服務	<table border="1"> <thead> <tr> <th>年份</th> <th>滿意度 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>97年</td><td>99.2%</td></tr> <tr><td>98年</td><td>99.1%</td></tr> <tr><td>99年</td><td>99.5%</td></tr> <tr><td>100年</td><td>99.1%</td></tr> <tr><td>101年</td><td>97.3%</td></tr> <tr><td>102年</td><td>97.5%</td></tr> <tr><td>103年</td><td>98.5%</td></tr> <tr><td>104年</td><td>98.9%</td></tr> </tbody> </table>	年份	滿意度 (%)	97年	99.2%	98年	99.1%	99年	99.5%	100年	99.1%	101年	97.3%	102年	97.5%	103年	98.5%	104年	98.9%				
年份	滿意度 (%)																						
97年	99.2%																						
98年	99.1%																						
99年	99.5%																						
100年	99.1%																						
101年	97.3%																						
102年	97.5%																						
103年	98.5%																						
104年	98.9%																						
辦理說明會、研討會、各項講習、	<table border="1"> <thead> <tr> <th>年份</th> <th>滿意度 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>97年</td><td></td></tr> <tr><td>98年</td><td></td></tr> <tr><td>99年</td><td></td></tr> <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> </tbody> </table>	年份	滿意度 (%)	97年		98年		99年		100年		101年		102年		103年		104年		105年		106年	96.4%
年份	滿意度 (%)																						
97年																							
98年																							
99年																							
100年																							
101年																							
102年																							
103年																							
104年																							
105年																							
106年	96.4%																						

說明：1.97 年度至 99 年度皆執行 2 次調查，故本表所列滿意度，為該年度 2 次調查滿意度之平均值。

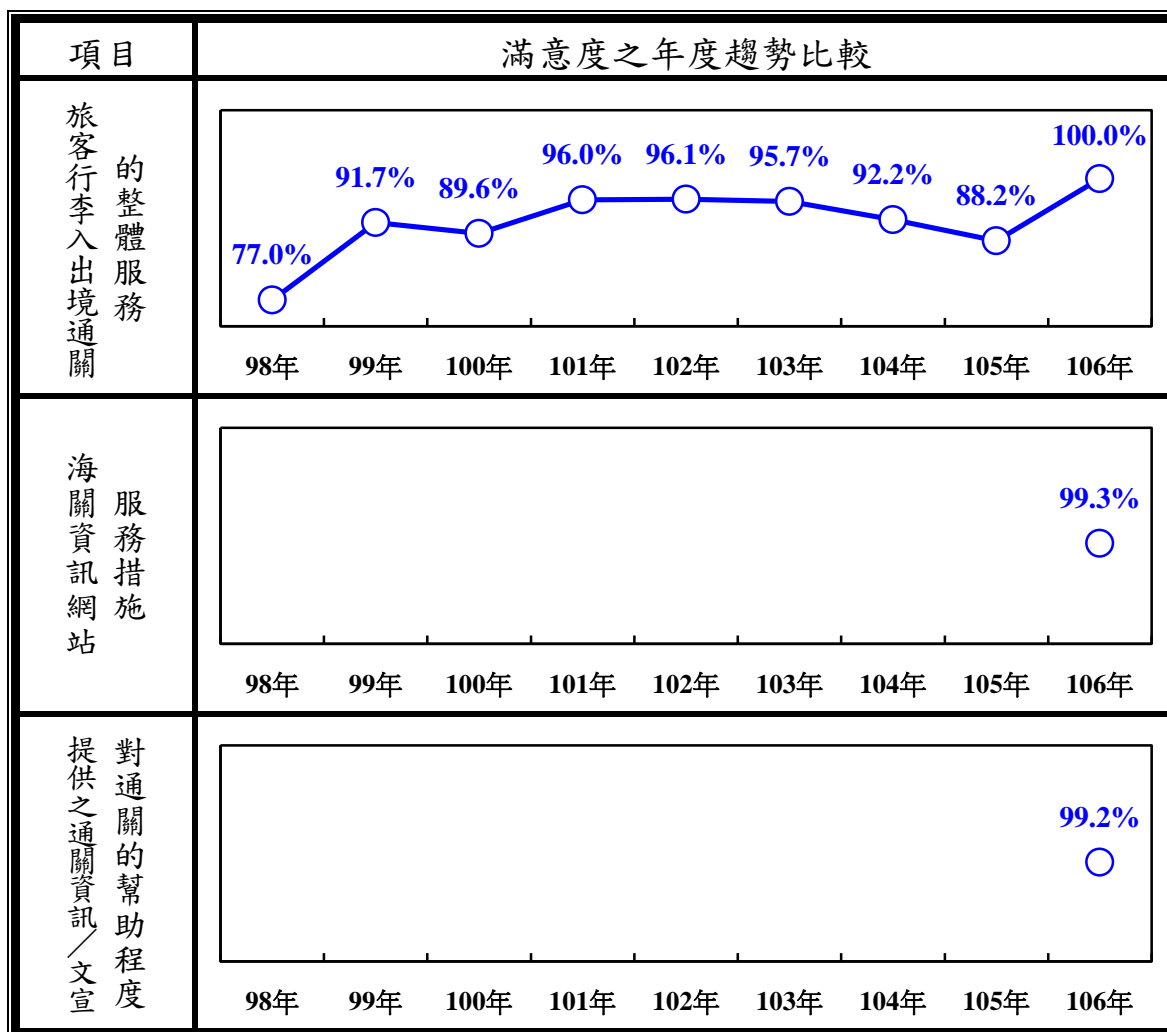
2.資料為空白者，表示該年度並無相同的題目可供比較。

3.98 年度及 99 年度是將「處理業者建議」及「處理業者申訴」兩題的滿意度平均值，與 100 年度的「處理業者建議或申訴」滿意度來進行比較。

(二)入出境旅客部分

表 5.4 高雄關各年度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>98年</td><td>99年</td><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></tr> <tr><th>滿意度</th><td>99.5%</td><td>99.5%</td><td>99.5%</td><td>99.5%</td><td>99.5%</td><td>99.5%</td><td>99.5%</td><td>99.5%</td><td>99.5%</td></tr> </table>	年份	98年	99年	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	滿意度	99.5%	99.5%	99.5%	99.5%	99.5%	99.5%	99.5%	99.5%	99.5%
年份	98年	99年	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年												
滿意度	99.5%	99.5%	99.5%	99.5%	99.5%	99.5%	99.5%	99.5%	99.5%												
海關關員的服務禮儀	<table border="1"> <tr><th>年份</th><td>98年</td><td>99年</td><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></tr> <tr><th>滿意度</th><td>99.6%</td><td>99.6%</td><td>99.6%</td><td>99.6%</td><td>99.6%</td><td>99.6%</td><td>99.6%</td><td>99.6%</td><td>99.6%</td></tr> </table>	年份	98年	99年	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	滿意度	99.6%	99.6%	99.6%	99.6%	99.6%	99.6%	99.6%	99.6%	99.6%
年份	98年	99年	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年												
滿意度	99.6%	99.6%	99.6%	99.6%	99.6%	99.6%	99.6%	99.6%	99.6%												
電話服務禮儀	<table border="1"> <tr><th>年份</th><td>98年</td><td>99年</td><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></tr> <tr><th>滿意度</th><td>99.7%</td><td>99.7%</td><td>99.7%</td><td>99.7%</td><td>99.7%</td><td>99.7%</td><td>99.7%</td><td>99.7%</td><td>99.7%</td></tr> </table>	年份	98年	99年	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	滿意度	99.7%	99.7%	99.7%	99.7%	99.7%	99.7%	99.7%	99.7%	99.7%
年份	98年	99年	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年												
滿意度	99.7%	99.7%	99.7%	99.7%	99.7%	99.7%	99.7%	99.7%	99.7%												
海關關員的服務專業性	<table border="1"> <tr><th>年份</th><td>98年</td><td>99年</td><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></tr> <tr><th>滿意度</th><td>99.6%</td><td>99.6%</td><td>99.6%</td><td>99.6%</td><td>99.6%</td><td>99.6%</td><td>99.6%</td><td>99.6%</td><td>99.6%</td></tr> </table>	年份	98年	99年	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	滿意度	99.6%	99.6%	99.6%	99.6%	99.6%	99.6%	99.6%	99.6%	99.6%
年份	98年	99年	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年												
滿意度	99.6%	99.6%	99.6%	99.6%	99.6%	99.6%	99.6%	99.6%	99.6%												
海關服務關員的意見回應與改善程度	<table border="1"> <tr><th>年份</th><td>98年</td><td>99年</td><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></tr> <tr><th>滿意度</th><td>99.9%</td><td>99.9%</td><td>99.9%</td><td>99.9%</td><td>99.9%</td><td>99.9%</td><td>99.9%</td><td>99.9%</td><td>99.9%</td></tr> </table>	年份	98年	99年	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	滿意度	99.9%	99.9%	99.9%	99.9%	99.9%	99.9%	99.9%	99.9%	99.9%
年份	98年	99年	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年												
滿意度	99.9%	99.9%	99.9%	99.9%	99.9%	99.9%	99.9%	99.9%	99.9%												



- 說明：1. 「入出境旅客」從 98 年度才進行調查，故只有 98 年以後的資料可供比較。
2. 98 年度調查的問項為五分類：「很滿意、滿意、普通、不滿意、很不滿意」，99 年度以後的問項則改為：「很滿意、滿意、不滿意、很不滿意、無意見」。在本表所呈現的滿意度皆為「很滿意+滿意」。由於兩個年度在滿意度所採取的問項分類方式並不一致，因此，與 98 年度的調查結果無法進行實質上的比較分析，僅能提供參考而已。
3. 98 年度及 99 年度執行 2 次調查，故本表所列滿意度，為該年度 2 次調查滿意度之平均值。
4. 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、結論與建議

本次調查結果有以下幾點結論及建議：

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 91.6%。本項滿意度稍微偏低，受訪業者不滿意的原因多為「冷氣不開或晚開早關，使環境悶熱」，故而應該針對此方面加以改進。
2. 「洽公設施」方面：相關業者的滿意度為 89.6%。本項滿意度稍微偏低，受訪業者不滿意的原因多為「冷氣不開或晚開早關，使環境悶熱」，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 97.0%，顯示本關人員的電話服務禮貌受到絕大多數的相關業者肯定。
2. 「承辦人員服務態度」方面：相關業者的滿意度為 97.6%。整體而言，相關業者對於本關承辦人員的服務態度方面也給予非常高的滿意度評價。
3. 「職務代理人服務態度」方面：相關業者的滿意度為 94.6%，本項滿意度稍微偏低，應該針對相關業者不滿意的地方加以改進。

4. 「處理案件專業性」方面：相關業者的滿意度為 96.4%，顯示本關人員在處理案件的專業性方面，也獲得絕大多數業者的肯定。
5. 「整體服務」方面：相關業者的滿意度為 98.3%，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. 「進口通關作業」方面：相關業者的滿意度為 97.2%。
2. 「出口通關作業」方面：相關業者的滿意度為 98.9%，顯示相關業者對於本關出口通關作業的滿意比例略高於進口通關作業，並且兩者的比例都在 9 成 7 以上。
3. 「向本關提出建議、申訴或問題之管道」方面：相關業者向本關提出建議或申訴時，最常用的表達方式是「本關電話」(40.1%) 及「親自至本關洽談」(37.2%)。
4. 「處理相關業者建議或申訴」方面：相關業者的滿意度為 95.8%。
5. 「網站內容」方面：相關業者的滿意度為 97.6%，顯示有接觸過本關網站的相關業者，絕大多數對於網站內容給予正面評價。
6. 「網站提供之線上服務」方面：相關業者的滿意度為 98.9%。
7. 「辦理各項講習、說明會、研討會」方面：相關業者的滿意度為 96.4%。

(四) 對本關所提出的具體意見及建議事項

有 35 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：「請開啟冷氣，不要太晚開機或太早關機」。整體而言，本關在洽公場所的空調設施方面，是相關業者比較認為需要改進的地方。因此，建議需要在「提供商民一個舒適的洽公環境」與「落實節能省電」之間，取得一個適切的平衡點，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：旅客的滿意度為 99.5%。

(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：旅客的滿意度為 99.6%。
2. 「本關人員的電話服務禮儀」方面：旅客的滿意度為 99.7%。
3. 「本關海關關員的服務專業性」方面：旅客的滿意度為 99.6%。
4. 「關員解決問題能力、意見回應與改善程度」方面：旅客的滿意度為 99.6%。
5. 「旅客行李入出境通關的整體服務」方面：旅客的滿意度為 100.0%。

(三) 對本關各項作業及服務措施之滿意度

1. 「海關資訊網站服務措施」方面：旅客的滿意度為 99.3%。
2. 「海關提供之通關資訊」方面：旅客的正面評價為 99.2%。
3. 旅客對入境攜帶物品的疑問之獲取解答管道，前 3 項依序為：1. 海關網站 (55.9%)；2. 詢問海關關員 (47.1%)；3. 詢問旅行社領隊 (27.1%)。

(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 6 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：樣本結構表

A.1 相關業者之樣本結構表

		個數	百分比
公司成立時間	5 年以下	13	3.3
	6-10 年	40	10.1
	11-20 年	97	24.4
	21 年以上	247	62.2
每月辦理進出口相關業務次數	100 次以下	123	32.0
	101-300 次	133	34.6
	301 次以上	128	33.3
從事進出口相關業務年資	2 年以下	26	6.5
	3-5 年	67	16.9
	6-10 年	69	17.4
	11 年以上	235	59.2
職位	負責人（經理級以上）	53	13.4
	業務主管（課長級以上）	85	21.5
	職員	257	65.1

說明：本表百分比是扣除各變項中「無反應」後所計算之結果。

A.2 入出境旅客之樣本結構表

		個數	百分比
性別	男性	633	46.7
	女性	723	53.3
年齡	20 歲以下	209	15.6
	21-30 歲	353	26.3
	31-40 歲	316	23.6
	41-50 歲	215	16.0
	51 歲以上	247	18.4
教育程度	國初中以下	50	3.9
	高中	321	25.1
	專科/大學	759	59.4
	碩士以上	147	11.5
國籍	本國籍	937	80.8
	大陸港澳	195	16.8
	外國籍	27	2.3
職業	軍公教	126	10.3
	金融貿易業	111	9.1
	製造業	135	11.1
	服務業	260	21.3
	家庭主婦	105	8.6
	學生	374	30.7
	退休及無業	96	7.9
	其他	12	1.0

說明：本表百分比是扣除各變項中「無反應」後所計算之結果。

附錄二：訪問之回應內容統計表

【相關業者部分】

B.1-1 請問您對本關洽公環境（整潔、綠美化、明亮度）是否滿意？

	回答人數	百分比
很滿意	106	26.4
滿意	262	65.2
不滿意	30	7.5
很不滿意	4	1.0
未到過高雄關	8	-
無反應	1	-
總計	411	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2.本表是扣除「未到過高雄關」及「無反應」後之計算結果。

B.1-2 對本關洽公環境之不滿意處所？

	回答人數	百分比
機場分關辦公室	7	20.6
一樓洗手間	1	2.9
旗津分關	1	2.9
業者所提供辦公處室	1	2.9
一、二樓	1	2.9
BC海關辦公室	1	2.9
無反應	22	64.7
總計	34	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2.有 377 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 34 人。

B.1-3 對本關洽公環境之不滿意原因？

	回答人數	百分比
冷氣不開或晚開早關，使環境悶熱	15	44.1
明亮程度	8	23.5
空調不夠冷	3	8.8
整潔程度	2	5.9
綠美化程度	2	5.9
老舊	2	5.9
洗手間應分性別	1	2.9
空間狹小，外界噪音過大	1	2.9
總計	34	100.0

說明：有 377 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 34 人。

B.1-4 請問您對本關洽公設施（即硬體服務設施）是否滿意？

	回答人數	百分比
很滿意	81	20.3
滿意	277	69.3
不滿意	31	7.8
很不滿意	11	2.8
未到過高雄關	10	-
無反應	1	-
總計	411	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。
2.本表是扣除「未到過高雄關」及「無反應」後之計算結果。

B.1-5 對本關洽公設施之不滿意處所？

	回答人數	百分比
機場分關辦公室	2	4.8
BC 海關辦公室	2	4.8
二中心儀檢站	2	4.8
無反應	36	85.7
總計	42	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。
2.有 369 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 42 人。

B.1-6 對本關洽公設施之不滿意原因？

	回答人數	百分比
冷氣不開或晚開早關，使環境悶熱	23	54.8
查詢電腦回應速度	8	19.0
提供可查詢關員代碼之通關流程頁面	2	4.8
故障率高	2	4.8
方向引導	1	2.4
無障礙設施	1	2.4
停車場的車位不足	1	2.4
網路太慢	1	2.4
無反應	3	7.1
總計	42	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。
2.有 369 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 42 人。

B.1-7 請問您對本關人員之電話服務禮貌是否滿意？

	回答人數	百分比
很滿意	129	32.2
滿意	260	64.8
不滿意	10	2.5
很不滿意	2	0.5
無此經驗	10	-
總計	411	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2.本表是扣除「無此經驗」後之計算結果。

B.1-8 對本關人員電話服務禮貌之不滿意原因？

	回答人數	百分比
電話常轉接	5	41.7
專業性不足	4	33.3
口氣不佳	3	25.0
總計	12	100.0

說明：有 399 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 12 人。

B.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？

	回答人數	百分比
很滿意	123	30.8
滿意	267	66.8
不滿意	4	1.0
很不滿意	6	1.5
無此經驗	5	-
無反應	6	-
總計	411	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2.本表是扣除「無此經驗」及「無反應」後之計算結果。

B.1-10 對本關承辦人員服務態度之不滿意原因？

	回答人數	百分比
口氣不佳	3	30.0
專業度不足	2	20.0
有些關員太官僚	2	20.0
關員對業者陳述及解釋不予理會	1	10.0
部分新進估價人員的專業性不足	1	10.0
無反應	1	10.0
總計	10	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2.有 401 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 10 人。

B.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？

	回答人數	百分比
很滿意	90	23.1
滿意	279	71.5
不滿意	16	4.1
很不滿意	5	1.3
無此經驗	18	-
無反應	3	-
總計	411	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。
2.本表是扣除「無此經驗」及「無反應」後之計算結果。

B.1-12 對本關職務代理人服務態度之不滿意原因？

	回答人數	百分比
會推托說等原關員回來再處理	6	28.6
交接不確實，不敢代為決行	4	19.0
沒有落實職務代理人制度	3	14.3
都推詞說不會，不願代為執行	3	14.3
專業不足	1	4.8
與業務承辦人的回應不一致	1	4.8
無反應	3	14.3
總計	21	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。
2.有 390 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 21 人。

B.1-13 請問您對本關辦理「進口通關」作業是否滿意？

	回答人數	百分比
很滿意	99	25.8
滿意	274	71.4
不滿意	9	2.3
很不滿意	2	0.5
無此經驗	24	-
無反應	3	-
總計	411	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2.本表是扣除「無此經驗」及「無反應」後之計算結果。

B.1-14 對本關辦理「進口通關」作業之不滿意原因？

	回答人數	百分比
速度太慢	3	27.3
部分通關法規已不適用，應予檢討	1	9.1
專業不足，以致徒增通關時間	1	9.1
查驗貨物經驗不足	1	9.1
估價關員流動頻繁，不適任人員太多	1	9.1
無反應	4	36.4
總計	11	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2.有 400 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 11 人。

B.1-15 請問您對本關辦理「出口通關」作業是否滿意？

	回答人數	百分比
很滿意	109	28.2
滿意	273	70.7
不滿意	4	1.0
很不滿意	0	0.0
無此經驗	24	-
無反應	1	-
總計	411	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2.本表是扣除「無此經驗」及「無反應」後之計算結果。

B.1-16 對本關辦理「出口通關」作業之不滿意原因？

	回答人數	百分比
落實無紙化政策，減少不必要的文件拷貝	2	50.0
常吹毛求疵，依法行政的觀念變成擾民	1	25.0
無反應	1	25.0
總計	4	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2.有 407 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 4 人。

B.1-17 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？

	回答人數	百分比
很滿意	93	23.8
滿意	283	72.6
不滿意	9	2.3
很不滿意	5	1.3
無此經驗	17	-
無反應	4	-
總計	411	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。
2.本表是扣除「無此經驗」及「無反應」後之計算結果。

B.1-18 對本關承辦人員「處理案件專業性」之不滿意原因？

	回答人數	百分比
專業不足、互推責任	3	21.4
太過專斷，其他關員及稍早案件的解釋皆不算數	2	14.3
很多東西已不適用，卻還一直執著在那些方面	1	7.1
預審稅則的時間希望能更快	1	7.1
太過依法行政，應適度變通或寬鬆以對	1	7.1
估價人員與驗貨人員的業務聯繫不夠確實	1	7.1
部分人員未受專業事前講習	1	7.1
能力不足，又不願請教有經驗者	1	7.1
無反應	3	21.4
總計	14	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。
2.有 397 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 14 人。

B.1-19 請問您通常以何種方式向本關提出建議、申訴或問題？

	回答次數	百分比
本關電話	165	40.1
親自至本關洽談	153	37.2
申訴專線	43	10.5
提出民眾參與提案改善表	31	7.5
關務長電子信箱	21	5.1
服務場所之實體民意信箱	18	4.4
未曾提出建議、申訴或問題	3	0.7
無反應	79	19.2
總計	513	124.8

- 說明：1.「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。
 2.本題是複選題，故回答次數 513 會超過有效回答人數的 411 人。
 3.本表百分比的計算，是以回答人數 411 人為計算的分母，因此百分比的加總會超過 100%。

B.1-20 請問您對本關處理您的建議、申訴或問題是否滿意？

	回答人數	百分比
很滿意	65	20.9
滿意	233	74.9
不滿意	10	3.2
很不滿意	3	1.0
未曾提出建議、申訴或問題	81	-
無反應	19	-
總計	411	100.0

- 說明：1.「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。
 2.本表是扣除「未曾提出建議、申訴或問題」及「無反應」後之計算結果。

B.1-21 對本關處理建議、申訴或問題之不滿意原因？

	回答人數	百分比
處理的時間拖太長，遲遲得不到回覆	4	30.8
還需改進	3	23.1
太官方制式回答	2	15.4
都只是紙上談兵，不了了之	1	7.7
建議若被駁回，沒再替業者思考如何改善	1	7.7
根本沒有改善	1	7.7
便民的服務度不高	1	7.7
總計	13	100.0

說明：有 398 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 13 人。

B.1-22 請問您對本關網站內容是否滿意？

	回答人數	百分比
很滿意	77	20.5
滿意	290	77.1
不滿意	8	2.1
很不滿意	1	0.3
從未瀏覽過	29	-
無反應	6	-
總計	411	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2.本表是扣除「從未瀏覽過」及「無反應」後之計算結果。

B.1-23 對本關網站內容之不滿意原因？

	回答人數	百分比
不太清楚、太雜亂	2	22.2
網路速度緩慢	2	22.2
稅則預審及以往判例應提供更詳實資料	1	11.1
資料法規未全數更新	1	11.1
所需資訊不足	1	11.1
增加可供查詢海關經辦員代碼	1	11.1
無反應	1	11.1
總計	9	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2.有 402 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 9 人。

B.1-24 請問您對本關網站所提供之線上服務（包含線上申辦、表單下載、線上扣繳稅費及網路繳稅等）是否滿意？

	回答人數	百分比
很滿意	83	23.1
滿意	272	75.8
不滿意	2	0.6
很不滿意	2	0.6
從未使用	41	-
無反應	11	-
總計	411	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。
2.本表是扣除「從未使用」及「無反應」後之計算結果。

B.1-25 對本關網站線上服務之不滿意原因？

	回答人數	百分比
缺少線上發問平台	1	25.0
不夠簡便	1	25.0
無反應	2	50.0
總計	4	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。
2.有 407 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 4 人。

B.1-26 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？

	回答人數	百分比
很滿意	18	21.4
滿意	63	75.0
不滿意	3	3.6
很不滿意	0	0.0
未曾參加	11	-
無反應	316	-
總計	411	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。
2.本表是扣除「未曾參加」及「無反應」後之計算結果。

B.1-27 對本關辦理各項講習、說明會、研討會之不滿意場次？

	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 408 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 人。

B.1-28 對本關辦理各項講習、說明會、研討會之不滿意原因？

	回答人數	百分比
很少參加，感覺沒什麼意義	1	33.3
舉辦時間均是上班投單時間，應予排開	1	33.3
有提意見也沒有改善	1	33.3
總計	3	100.0

說明：有 408 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 人。

B.1-29 請問您對本關整體的服務是否滿意？

	回答人數	百分比
很滿意	100	24.9
滿意	295	73.4
不滿意	6	1.5
很不滿意	1	0.2
無反應	9	-
總計	411	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。
2.本表是扣除「無反應」後之計算結果。

B.1-30 對本關整體的服務之不滿意原因？

	回答人數	百分比
請開啟冷氣，不要太晚開機或太早關機	1	14.3
有時無法得到快速解答	1	14.3
辦公環境不佳	1	14.3
加強傳真機的完善率	1	14.3
無反應	3	42.9
總計	7	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。
2.有 404 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 7 人。

B.1-31 請問您對於本關是否有其他意見或建議事項？

	回答人數	百分比
請開啟冷氣，不要太晚開機或太早關機	14	3.4
驗貨人員專業及經驗不足，常延誤通關時間	2	0.5
建議座談會多分享違法案例，減少誤觸法令機會	2	0.5
加強對新進驗貨及驗估人員的講習及督導	1	0.2
很多通關法則已不適用，請海關要時常檢討改進	1	0.2
人員調動使經驗傳承不足，主管擔當及魄力不足	1	0.2
對於海關提倡通關自動化，快速通關常綁手綁腳	1	0.2
依法行政不是擾民，應予適度變通及寬鬆以對	1	0.2
將座談會或演講內容上傳網站，以供上網詳閱	1	0.2
應多採納業者意見，共同討論，使作法更適切	1	0.2
出口查驗後有急於放行裝船者應直接封回放行	1	0.2
希望可以常舉辦講習及說明會，以瞭解保稅作業	1	0.2
關務 APP 通關查詢已年久失修	1	0.2
增加停車位，以利洽公商民停車	1	0.2
進口業務三樓應增置報關人員書寫的桌子	1	0.2
開放更多可以建議或投訴的專線	1	0.2
全台海關的電腦軟體作業系統應該一致化	1	0.2
建議事項請落實	1	0.2
增加可供查詢海關經辦員代碼，以利後補作業	1	0.2
加強關員的服務態度	1	0.2
都很好，不用改善	54	13.1
無反應	322	78.3
總計	411	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

B.1-32 請問貴公司成立的時間？

	回答人數	百分比
5 年以下	13	3.2
6-10 年	40	9.7
11-20 年	97	23.6
21 年以上	247	60.1
無反應	14	3.4
總計	411	100.0

說明：「無反應」包括「未填答」。

B.1-33 請問貴公司平均每月在本關辦理進出口相關業務的次數？

	回答人數	百分比
100 次以下	123	29.9
101-300 次	133	32.4
301 次以上	128	31.1
無反應	27	6.6
總計	411	100.0

說明：「無反應」包括「未填答」。

B.1-34 請問您從事目前業務有多久？

	回答人數	百分比
2 年以下	26	6.3
3-5 年	67	16.3
6-10 年	69	16.8
11 年以上	235	57.2
無反應	14	3.4
總計	411	100.0

說明：「無反應」包括「未填答」。

B.1-35 請問您在貴公司（行）擔任的職位？

	回答人數	百分比
負責人（經理級以上）	53	12.9
業務主管（課長級以上）	85	20.7
職員	257	62.5
無反應	16	3.9
總計	411	100.0

說明：「無反應」包括「未填答」。

【入出境旅客部分】

B.2-1 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？

	回答人數	百分比
很滿意	620	45.4
滿意	739	54.1
不滿意	7	0.5
很不滿意	0	0.0
無反應	0	-
總計	1366	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。
2.本表是扣除「無反應」後之計算結果。

B.2-2 對本關海關服務櫃檯「洽公環境」之不滿意處所？

	回答人數	百分比
入境行李檢查檯	2	28.6
出境服務檯	2	28.6
無反應	3	42.9
總計	7	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。
2.有 1,359 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 7 人。

B.2-3 對本關海關服務櫃檯「洽公環境」之不滿意原因？

	回答人數	百分比
整潔程度	2	28.6
空間太小	1	14.3
無反應	4	57.1
總計	7	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。
2.有 1,359 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 7 人。

B.2-4 您對本關海關關員的「服務禮儀」是否滿意？

	回答人數	百分比
很滿意	647	48.9
滿意	670	50.7
不滿意	5	0.4
很不滿意	0	0.0
無此經驗	43	-
無反應	1	-
總計	1366	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2.本表是扣除「無此經驗」及「無反應」後之計算結果。

B.2-5 對本關海關關員的「服務禮儀」之不滿意對象？

	回答人數	百分比
海關出境服務檯關員	3	60.0
行李檢查關員	2	40.0
總計	5	100.0

說明：有 1,361 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 5 人。

B.2-6 對本關海關關員的「服務禮儀」之不滿意原因？

	回答人數	百分比
有疑問時，關員未能耐心解說	3	60.0
關員動作粗魯、態度隨便	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 1,361 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 5 人。

B.2-7 當您利用電話洽詢業務時，對本關人員之電話服務禮儀是否滿意？

	回答人數	百分比
很滿意	568	47.2
滿意	631	52.5
不滿意	4	0.3
很不滿意	0	0.0
無此經驗	158	-
無反應	5	-
總計	1366	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。
2.本表是扣除「無此經驗」及「無反應」後之計算結果。

B.2-8 對本關人員電話服務禮儀之不滿意原因？

	回答人數	百分比
口氣不佳	2	50.0
電話常轉接	2	50.0
總計	4	100.0

說明：有 1,362 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 4 人。

B.2-9 您對本關海關關員的「服務專業性」是否滿意？

	回答人數	百分比
很滿意	623	49.3
滿意	636	50.3
不滿意	5	0.4
很不滿意	0	0.0
無此經驗	100	-
無反應	2	-
總計	1366	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。
2.本表是扣除「無此經驗」及「無反應」後之計算結果。

B.2-10 對本關海關關員的「服務專業性」之不滿意對象？

	回答人數	百分比
行李檢查關員	3	60.0
海關出境服務檯關員	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 1,361 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 5 人。

B.2-11 對本關海關關員的「服務專業性」之不滿意原因？

	回答人數	百分比
很多人帶香菇，未被查驗	1	20.0
沒認真檢查	1	20.0
無反應	3	60.0
總計	5	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。
2.有 1,361 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 5 人。

B.2-12 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？

	回答人數	百分比
很滿意	596	47.8
滿意	650	52.1
不滿意	1	0.1
很不滿意	0	0.0
無此經驗	115	-
無反應	4	-
總計	1366	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。
2.本表是扣除「無此經驗」及「無反應」後之計算結果。

B.2-13 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？

	回答人數	百分比
無反應	1	100.0
總計	1	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。
2.有 1,365 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 1 人。

B.2-14 您對本關海關資訊網站服務措施是否滿意？

	回答人數	百分比
很滿意	521	42.0
滿意	711	57.3
不滿意	9	0.7
很不滿意	0	0.0
無此經驗	116	-
無反應	9	-
總計	1366	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。
2.本表是扣除「無此經驗」及「無反應」後之計算結果。

B.2-15 對海關資訊網站服務措施之不滿意原因？

	回答人數	百分比
無反應	9	100.0
總計	9	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。
2.有 1,357 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 9 人。

B.2-16 海關提供之通關資訊(文宣、液晶螢幕動態顯示或看板標示等)
服務措施對您通關是否有幫助？

	回答人數	百分比
很有幫助	581	44.4
有幫助	717	54.8
沒有幫助	9	0.7
很沒有幫助	1	0.1
不知有這些通關資訊	51	-
無反應	7	-
總計	1366	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2.本表是扣除「不知有這些通關資訊」及「無反應」後之計算結果。

B.2-17 對海關提供通關資訊服務措施之不滿意原因？

	回答人數	百分比
解答不明確	2	20.0
內容未更新	1	10.0
無反應	7	70.0
總計	10	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2.有 1,356 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 10 人。

B.2-18 您對入境所攜帶的物品，如有疑問時，您會以何種方式獲得解答？

	回答人數	百分比
海關網站	763	55.9
詢問海關關員	643	47.1
詢問旅行社領隊	370	27.1
海關印製宣導手冊	269	19.7
詢問航空公司	269	19.7
「中華民國海關申報單」上的說明	222	16.3
入境室公告欄	173	12.7
其他網站（如：Google 搜尋網站）	1	0.1
詢問親朋好友	1	0.1
無反應	30	2.2
總計	2741	200.7

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。
 2.本題是複選題，故回答次數 2,741 會超過有效回答人數的 1,366 人。
 3.本表百分比的計算，是以回答人數 1,366 人為計算的分母，因此百分比的加總會超過 100%。

B.2-19 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？

	回答人數	百分比
很滿意	582	43.5
滿意	755	56.5
不滿意	0	0.0
很不滿意	0	0.0
無反應	29	-
總計	1366	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。
 2.本表是扣除「無反應」後之計算結果。

B.2-20 對高雄關海關整體服務之不滿意原因？

	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。

B.2-21 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？

	回答人數	百分比
海關人員的制服不夠美觀，建議可改其他色系	2	0.1
加快通關速度	2	0.1
檢查行李用X光即可，為何要打開行李？浪費旅客時間	1	0.1
請加強入境旅客手提行李通關檢查	1	0.1
都很好，不用改善	154	11.3
無反應	1206	88.3
總計	1366	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

B.2-22 性別

	回答人數	百分比
男性	633	46.3
女性	723	52.9
無反應	10	0.7
總計	1366	100.0

說明：「無反應」包括「未填答」。

B.2-23 國籍

	回答人數	百分比
中華民國	937	68.6
中國大陸（港澳）	195	14.3
其他（未說明）	19	1.4
美國	4	0.3
澳洲	1	0.1
越南	1	0.1
英國	2	0.1
無反應	207	15.2
總計	1366	100.0

說明：「無反應」包括「未填答」。

【國籍—選項合併後】

	回答人數	百分比
本國籍	937	68.6
大陸港澳	195	14.3
外國籍	27	2.0
無反應	207	15.2
總計	1366	100.0

說明：「無反應」包括「未填答」。

B.2-24 年齡

	回答人數	百分比
20歲以下	209	15.3
21-30歲	353	25.8
31-40歲	316	23.1
41-50歲	215	15.7
51歲以上	247	18.1
無反應	26	1.9
總計	1366	100.0

說明：「無反應」包括「未填答」。

B.2-25 教育程度

	回答人數	百分比
國初中以下	50	3.7
高中	321	23.5
專科/大學	759	55.6
碩士以上	147	10.8
無反應	89	6.5
總計	1366	100.0

說明：「無反應」包括「未填答」。

B.2-26 職業

	回答人數	百分比
軍公教	126	9.2
金融貿易業	111	8.1
製造業	135	9.9
服務業	260	19.0
家庭主婦	105	7.7
學生	374	27.4
退休及無業	96	7.0
其他（未說明）	11	0.8
社會服務業	1	0.1
無反應	147	10.8
總計	1366	100.0

說明：「無反應」包括「未填答」。

【職業—選項合併後】

	回答人數	百分比
軍公教	126	9.2
金融貿易業	111	8.1
製造業	135	9.9
服務業	260	19.0
家庭主婦	105	7.7
學生	374	27.4
退休及無業	96	7.0
其他	12	0.9
無反應	147	10.8
總計	1366	100.0

說明：「無反應」包括「未填答」。

附錄三：交叉分析表

【相關業者部分】

C.1-1 請問您對本關洽公環境是否滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			樣本數
	合計	很滿意	滿意	合計	不滿意	很不滿意	
整體	91.6	26.4	65.2	8.5	7.5	1.0	402
公司成立時間							
5 年以下	100.0	23.1	76.9	0.0	0.0	0.0	13
6-10 年	94.9	38.5	56.4	5.1	5.1	0.0	39
11-20 年	93.7	30.9	62.8	6.4	4.3	2.1	94
21 年以上	89.7	23.0	66.7	10.3	9.5	0.8	243
每月辦理進出口相關業務次數							
100 次以下	95.0	31.7	63.3	5.0	3.3	1.7	120
101-300 次	93.0	22.7	70.3	7.0	7.0	0.0	128
301 次以上	86.0	26.6	59.4	14.1	12.5	1.6	128
從事進出口相關業務年資							
2 年以下	87.5	25.0	62.5	12.5	8.3	4.2	24
3-5 年	98.4	37.5	60.9	1.6	1.6	0.0	64
6-10 年	91.0	16.4	74.6	9.0	7.5	1.5	67
11 年以上	90.2	26.5	63.7	9.9	9.0	0.9	234
職位							
負責人（經理級以上）	96.2	26.4	69.8	3.8	3.8	0.0	53
業務主管（課長級以上）	94.1	29.8	64.3	6.0	3.6	2.4	84
職員	89.6	25.6	64.0	10.4	9.6	0.8	250

1. 「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。
2. 本表的百分比計算已將受訪者基本資料的「無反應」之樣本排除。
3. 部分類別的樣本數太少（小於10），會導致其百分比數字變動較大，為避免過度推論，僅供參考。

C.1-2 請問您對本關洽公設施是否滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			樣本數
	合計	很滿意	滿意	合計	不滿意	很不滿意	
整體	89.6	20.3	69.3	10.6	7.8	2.8	400
公司成立時間							
5年以下	100.0	23.1	76.9	0.0	0.0	0.0	13
6-10年	94.9	35.9	59.0	5.1	5.1	0.0	39
11-20年	93.6	19.4	74.2	6.5	2.2	4.3	93
21年以上	86.3	17.8	68.5	13.7	10.8	2.9	241
每月辦理進出口相關業務次數							
100次以下	95.0	25.8	69.2	5.0	3.3	1.7	120
101-300次	91.3	15.1	76.2	8.8	4.8	4.0	126
301次以上	81.1	22.0	59.1	18.8	15.7	3.1	127
從事進出口相關業務年資							
2年以下	91.3	17.4	73.9	8.6	4.3	4.3	23
3-5年	98.4	28.6	69.8	1.6	0.0	1.6	63
6-10年	89.5	14.9	74.6	10.5	6.0	4.5	67
11年以上	86.7	19.7	67.0	13.3	10.7	2.6	233
職位							
負責人(經理級以上)	98.1	17.3	80.8	1.9	1.9	0.0	52
業務主管(課長級以上)	91.6	25.3	66.3	8.4	7.2	1.2	83
職員	86.8	19.3	67.5	13.2	9.2	4.0	249

1.「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2.本表的百分比計算已將受訪者基本資料的「無反應」之樣本排除。

3.部分類別的樣本數太少(小於10)，會導致其百分比數字變動較大，為避免過度推論，僅供參考。

C.1-3 請問您對本關人員之電話服務禮貌是否滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			樣本數
	合計	很滿意	滿意	合計	不滿意	很不滿意	
整體	97.0	32.2	64.8	3.0	2.5	0.5	401
公司成立時間							
5年以下	92.3	30.8	61.5	7.7	7.7	0.0	13
6-10年	97.2	48.6	48.6	2.7	2.7	0.0	37
11-20年	97.9	30.9	67.0	2.2	1.1	1.1	94
21年以上	96.7	31.7	65.0	3.3	2.9	0.4	243
每月辦理進出口相關業務次數							
100次以下	95.0	39.5	55.5	5.0	4.2	0.8	119
101-300次	98.5	26.2	72.3	1.5	1.5	0.0	130
301次以上	96.8	35.2	61.6	3.2	2.4	0.8	125
從事進出口相關業務年資							
2年以下	95.7	34.8	60.9	4.3	4.3	0.0	23
3-5年	100.0	39.4	60.6	0.0	0.0	0.0	66
6-10年	95.6	20.6	75.0	4.4	2.9	1.5	68
11年以上	96.5	34.6	61.9	3.4	3.0	0.4	231
職位							
負責人(經理級以上)	98.1	30.8	67.3	1.9	1.9	0.0	52
業務主管(課長級以上)	96.3	34.9	61.4	3.6	3.6	0.0	83
職員	96.8	33.1	63.7	3.2	2.4	0.8	251

1.「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2.本表的百分比計算已將受訪者基本資料的「無反應」之樣本排除。

3.部分類別的樣本數太少(小於10),會導致其百分比數字變動較大,為避免過度推論,僅供參考。

C.1-4 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？

	滿意(%)			不滿意(%)			樣本數
	合計	很滿意	滿意	合計	不滿意	很不滿意	
整體	97.6	30.8	66.8	2.5	1.0	1.5	400
公司成立時間							
5年以下	92.3	23.1	69.2	7.7	0.0	7.7	13
6-10年	100.0	43.6	56.4	0.0	0.0	0.0	39
11-20年	98.9	33.3	65.6	1.1	0.0	1.1	93
21年以上	96.7	28.9	67.8	3.4	1.7	1.7	242
每月辦理進出口相關業務次數							
100次以下	99.1	39.3	59.8	0.9	0.0	0.9	117
101-300次	98.5	25.2	73.3	1.6	0.8	0.8	131
301次以上	94.4	32.0	62.4	5.6	2.4	3.2	125
從事進出口相關業務年資							
2年以下	100.0	40.0	60.0	0.0	0.0	0.0	25
3-5年	98.5	33.3	65.2	1.5	0.0	1.5	66
6-10年	98.4	24.6	73.8	1.5	0.0	1.5	65
11年以上	96.5	31.7	64.8	3.4	1.7	1.7	230
職位							
負責人(經理級以上)	96.3	20.8	75.5	3.8	1.9	1.9	53
業務主管(課長級以上)	94.1	29.4	64.7	5.9	3.5	2.4	85
職員	98.8	34.6	64.2	1.2	0.0	1.2	246

1.「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2.本表的百分比計算已將受訪者基本資料的「無反應」之樣本排除。

3.部分類別的樣本數太少(小於10)，會導致其百分比數字變動較大，為避免過度推論，僅供參考。

C.1-5 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？

	滿意(%)			不滿意(%)			樣本數
	合計	很滿意	滿意	合計	不滿意	很不滿意	
整體	94.6	23.1	71.5	5.4	4.1	1.3	390
公司成立時間							
5年以下	100.0	23.1	76.9	0.0	0.0	0.0	13
6-10年	94.1	44.1	50.0	5.8	2.9	2.9	34
11-20年	98.9	26.1	72.8	1.1	0.0	1.1	92
21年以上	92.8	19.3	73.5	7.2	5.9	1.3	238
每月辦理進出口相關業務次數							
100次以下	97.4	27.8	69.6	2.6	0.9	1.7	115
101-300次	96.8	20.6	76.2	3.2	3.2	0.0	126
301次以上	90.2	23.8	66.4	9.9	7.4	2.5	122
從事進出口相關業務年資							
2年以下	95.5	27.3	68.2	4.5	4.5	0.0	22
3-5年	98.5	32.3	66.2	1.5	1.5	0.0	65
6-10年	93.8	21.9	71.9	6.3	4.7	1.6	64
11年以上	93.3	20.9	72.4	6.7	4.9	1.8	225
職位							
負責人(經理級以上)	84.6	11.5	73.1	15.4	13.5	1.9	52
業務主管(課長級以上)	91.2	26.6	64.6	8.8	6.3	2.5	79
職員	97.5	25.1	72.4	2.4	1.6	0.8	243

1.「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2.本表的百分比計算已將受訪者基本資料的「無反應」之樣本排除。

3.部分類別的樣本數太少(小於10)，會導致其百分比數字變動較大，為避免過度推論，僅供參考。

C.1-6 請問您對本關辦理「進口通關」作業是否滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			樣本數
	合計	很滿意	滿意	合計	不滿意	很不滿意	
整體	97.2	25.8	71.4	2.8	2.3	0.5	384
公司成立時間							
5年以下	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	12
6-10年	100.0	38.2	61.8	0.0	0.0	0.0	34
11-20年	98.9	26.4	72.5	1.1	1.1	0.0	91
21年以上	96.2	24.5	71.7	3.9	3.0	0.9	233
每月辦理進出口相關業務次數							
100次以下	99.1	32.1	67.0	0.9	0.9	0.0	109
101-300次	96.8	22.0	74.8	3.1	3.1	0.0	127
301次以上	96.0	27.2	68.8	4.0	2.4	1.6	125
從事進出口相關業務年資							
2年以下	100.0	42.9	57.1	0.0	0.0	0.0	21
3-5年	100.0	30.6	69.4	0.0	0.0	0.0	62
6-10年	100.0	19.4	80.6	0.0	0.0	0.0	62
11年以上	95.5	25.3	70.2	4.5	3.6	0.9	225
職位							
負責人(經理級以上)	96.1	25.5	70.6	3.9	3.9	0.0	51
業務主管(課長級以上)	92.9	27.4	65.5	7.2	6.0	1.2	84
職員	99.1	26.6	72.5	0.8	0.4	0.4	233

1. 「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2. 本表的百分比計算已將受訪者基本資料的「無反應」之樣本排除。

3. 部分類別的樣本數太少(小於10)，會導致其百分比數字變動較大，為避免過度推論，僅供參考。

C.1-7 請問您對本關辦理「出口通關」作業是否滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			樣本數
	合計	很滿意	滿意	合計	不滿意	很不滿意	
整體	98.9	28.2	70.7	1.0	1.0	0.0	386
公司成立時間							
5年以下	100.0	38.5	61.5	0.0	0.0	0.0	13
6-10年	100.0	43.2	56.8	0.0	0.0	0.0	37
11-20年	98.9	27.8	71.1	1.1	1.1	0.0	90
21年以上	98.7	26.7	72.0	1.3	1.3	0.0	232
每月辦理進出口相關業務次數							
100次以下	100.0	32.7	67.3	0.0	0.0	0.0	113
101-300次	97.6	25.4	72.2	2.4	2.4	0.0	126
301次以上	99.2	31.5	67.7	0.8	0.8	0.0	124
從事進出口相關業務年資							
2年以下	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	22
3-5年	100.0	32.8	67.2	0.0	0.0	0.0	64
6-10年	100.0	20.0	80.0	0.0	0.0	0.0	60
11年以上	98.2	28.3	69.9	1.8	1.8	0.0	226
職位							
負責人(經理級以上)	98.0	26.0	72.0	2.0	2.0	0.0	50
業務主管(課長級以上)	97.5	25.9	71.6	2.5	2.5	0.0	81
職員	99.6	31.0	68.6	0.4	0.4	0.0	239

1.「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2.本表的百分比計算已將受訪者基本資料的「無反應」之樣本排除。

3.部分類別的樣本數太少(小於10),會導致其百分比數字變動較大,為避免過度推論,僅供參考。

C.1-8 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？

	滿意(%)			不滿意(%)			樣本數
	合計	很滿意	滿意	合計	不滿意	很不滿意	
整體	96.4	23.8	72.6	3.6	2.3	1.3	390
公司成立時間							
5年以下	92.3	30.8	61.5	7.7	7.7	0.0	13
6-10年	100.0	43.6	56.4	0.0	0.0	0.0	39
11-20年	98.8	21.3	77.5	1.1	1.1	0.0	89
21年以上	95.3	22.1	73.2	4.7	2.6	2.1	235
每月辦理進出口相關業務次數							
100次以下	100.0	29.6	70.4	0.0	0.0	0.0	115
101-300次	95.1	19.5	75.6	4.9	4.9	0.0	123
301次以上	94.5	26.2	68.3	5.6	1.6	4.0	126
從事進出口相關業務年資							
2年以下	100.0	34.8	65.2	0.0	0.0	0.0	23
3-5年	98.4	32.8	65.6	1.6	1.6	0.0	64
6-10年	98.4	21.0	77.4	1.6	0.0	1.6	62
11年以上	95.1	22.0	73.1	4.9	3.1	1.8	227
職位							
負責人(經理級以上)	90.1	17.6	72.5	9.8	3.9	5.9	51
業務主管(課長級以上)	92.7	23.2	69.5	7.3	6.1	1.2	82
職員	99.2	26.6	72.6	0.8	0.4	0.4	241

1. 「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2. 本表的百分比計算已將受訪者基本資料的「無反應」之樣本排除。

3. 部分類別的樣本數太少(小於10)，會導致其百分比數字變動較大，為避免過度推論，僅供參考。

C.1-9 請問您通常以何種方式向本關提出建議、申訴或問題？

	本關電話 (%)	親自至本關洽談 (%)	申訴專線 (%)	提出民眾參與提案改善表 (%)	關務長電子信箱 (%)	服務場所之實體民意信箱 (%)	未曾提建議、申訴或問題 (%)	無反應 (%)	樣本數
整體	40.1	37.2	10.5	7.5	5.1	4.4	0.7	19.2	411
公司成立時間									
5 年以下	84.6	30.8	15.4	0.0	15.4	0.0	0.0	0.0	13
6-10 年	35.0	37.5	10.0	7.5	2.5	2.5	0.0	22.5	40
11-20 年	37.1	44.3	12.4	11.3	5.2	6.2	2.1	18.6	97
21 年以上	40.9	35.6	9.7	6.5	5.3	4.5	0.4	17.8	247
每月辦理進出口相關業務次數									
100 次以下	39.0	37.4	13.0	1.6	3.3	2.4	1.6	21.1	123
101-300 次	43.6	30.1	10.5	6.8	5.3	4.5	0.0	20.3	133
301 次以上	39.8	45.3	9.4	12.5	7.8	7.0	0.8	12.5	128
從事進出口相關業務年資									
2 年以下	50.0	50.0	19.2	3.8	3.8	0.0	0.0	7.7	26
3-5 年	56.7	35.8	13.4	7.5	7.5	4.5	1.5	9.0	67
6-10 年	46.4	29.0	8.7	7.2	4.3	5.8	1.4	15.9	69
11 年以上	33.6	38.7	9.4	7.7	5.1	4.7	0.4	23.0	235
職位									
負責人 (經理級以上)	41.5	50.9	0.0	9.4	5.7	0.0	0.0	11.3	53
業務主管 (課長級以上)	48.2	38.8	7.1	5.9	8.2	4.7	0.0	12.9	85
職員	38.1	33.9	14.0	7.8	4.3	5.1	1.2	21.8	257

1. 「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2. 本表的百分比計算已將受訪者基本資料的「無反應」之樣本排除。

3. 部分類別的樣本數太少 (小於10)，會導致其百分比數字變動較大，為避免過度推論，僅供參考。

C.1-10 請問您對本關處理您的建議、申訴或問題是否滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			樣本數
	合計	很滿意	滿意	合計	不滿意	很不滿意	
整體	95.8	20.9	74.9	4.2	3.2	1.0	311
公司成立時間							
5年以下	100.0	23.1	76.9	0.0	0.0	0.0	13
6-10年	96.5	37.9	58.6	3.4	3.4	0.0	29
11-20年	98.6	25.0	73.6	1.4	1.4	0.0	72
21年以上	94.1	16.9	77.2	5.8	4.2	1.6	189
每月辦理進出口相關業務次數							
100次以下	98.8	22.7	76.1	1.1	1.1	0.0	88
101-300次	97.0	20.8	76.2	3.0	3.0	0.0	101
301次以上	91.3	22.1	69.2	8.7	5.8	2.9	104
從事進出口相關業務年資							
2年以下	100.0	21.1	78.9	0.0	0.0	0.0	19
3-5年	100.0	29.1	70.9	0.0	0.0	0.0	55
6-10年	97.9	19.6	78.3	2.2	2.2	0.0	46
11年以上	93.4	18.8	74.6	6.7	5.0	1.7	181
職位							
負責人(經理級以上)	88.6	13.6	75.0	11.4	9.1	2.3	44
業務主管(課長級以上)	94.2	21.7	72.5	5.7	4.3	1.4	69
職員	97.9	22.6	75.3	2.1	1.6	0.5	186

1. 「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2. 本表的百分比計算已將受訪者基本資料的「無反應」之樣本排除。

3. 部分類別的樣本數太少(小於10)，會導致其百分比數字變動較大，為避免過度推論，僅供參考。

C.1-11 請問您對本關網站內容是否滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			樣本數
	合計	很滿意	滿意	合計	不滿意	很不滿意	
整體	97.6	20.5	77.1	2.4	2.1	0.3	376
公司成立時間							
5 年以下	100.0	25.0	75.0	0.0	0.0	0.0	12
6-10 年	97.1	26.5	70.6	2.9	2.9	0.0	34
11-20 年	98.8	25.9	72.9	1.2	1.2	0.0	85
21 年以上	97.4	17.9	79.5	2.5	2.1	0.4	234
每月辦理進出口相關業務次數							
100 次以下	98.2	21.4	76.8	1.8	1.8	0.0	112
101-300 次	100.0	20.0	80.0	0.0	0.0	0.0	120
301 次以上	96.0	22.8	73.2	4.1	3.3	0.8	123
從事進出口相關業務年資							
2 年以下	95.0	25.0	70.0	5.0	5.0	0.0	20
3-5 年	98.4	25.8	72.6	1.6	1.6	0.0	62
6-10 年	98.5	11.9	86.6	1.5	1.5	0.0	67
11 年以上	97.7	21.3	76.4	2.4	1.9	0.5	216
職位							
負責人（經理級以上）	98.1	21.2	76.9	1.9	1.9	0.0	52
業務主管（課長級以上）	98.8	22.0	76.8	1.2	1.2	0.0	82
職員	97.4	20.1	77.3	2.6	2.2	0.4	229

1. 「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2. 本表的百分比計算已將受訪者基本資料的「無反應」之樣本排除。

3. 部分類別的樣本數太少（小於10），會導致其百分比數字變動較大，為避免過度推論，僅供參考。

C.1-12 請問您對本關網站所提供之線上服務是否滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			樣本數
	合計	很滿意	滿意	合計	不滿意	很不滿意	
整體	98.9	23.1	75.8	1.2	0.6	0.6	359
公司成立時間							
5 年以下	100.0	25.0	75.0	0.0	0.0	0.0	12
6-10 年	100.0	27.3	72.7	0.0	0.0	0.0	33
11-20 年	97.6	25.0	72.6	2.4	1.2	1.2	84
21 年以上	99.1	22.4	76.7	1.0	0.5	0.5	219
每月辦理進出口相關業務次數							
100 次以下	98.1	21.4	76.7	1.9	0.0	1.9	103
101-300 次	99.1	22.2	76.9	0.9	0.9	0.0	117
301 次以上	99.1	28.8	70.3	0.8	0.8	0.0	118
從事進出口相關業務年資							
2 年以下	100.0	20.0	80.0	0.0	0.0	0.0	20
3-5 年	98.4	25.8	72.6	1.6	1.6	0.0	62
6-10 年	96.8	14.8	82.0	3.3	0.0	3.3	61
11 年以上	99.5	25.4	74.1	0.5	0.5	0.0	205
職位							
負責人（經理級以上）	100.0	30.8	69.2	0.0	0.0	0.0	52
業務主管（課長級以上）	97.5	22.8	74.7	2.5	2.5	0.0	79
職員	99.1	21.9	77.2	0.9	0.0	0.9	215

1. 「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2. 本表的百分比計算已將受訪者基本資料的「無反應」之樣本排除。

3. 部分類別的樣本數太少（小於10），會導致其百分比數字變動較大，為避免過度推論，僅供參考。

C.1-13 請問您對本關辦理各項講習、說明會、研討會是否滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			樣本數
	合計	很滿意	滿意	合計	不滿意	很不滿意	
整體	96.4	21.4	75.0	3.6	3.6	0.0	84
公司成立時間							
5 年以下	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	6
6-10 年	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	3
11-20 年	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	18
21 年以上	94.7	14.3	80.4	5.4	5.4	0.0	56
每月辦理進出口相關業務次數							
100 次以下	96.4	25.0	71.4	3.6	3.6	0.0	28
101-300 次	100.0	11.5	88.5	0.0	0.0	0.0	26
301 次以上	93.1	24.1	69.0	6.9	6.9	0.0	29
從事進出口相關業務年資							
2 年以下	100.0	20.0	80.0	0.0	0.0	0.0	5
3-5 年	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	16
6-10 年	100.0	12.5	87.5	0.0	0.0	0.0	16
11 年以上	93.6	14.9	78.7	6.4	6.4	0.0	47
職位							
負責人(經理級以上)	93.8	12.5	81.3	6.3	6.3	0.0	16
業務主管(課長級以上)	95.4	22.7	72.7	4.5	4.5	0.0	22
職員	97.8	22.2	75.6	2.2	2.2	0.0	45

1. 「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2. 本表的百分比計算已將受訪者基本資料的「無反應」之樣本排除。

3. 部分類別的樣本數太少(小於10)，會導致其百分比數字變動較大，為避免過度推論，僅供參考。

C.1-14 請問您對本關整體的服務是否滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			樣本數
	合計	很滿意	滿意	合計	不滿意	很不滿意	
整體	98.3	24.9	73.4	1.7	1.5	0.2	402
公司成立時間							
5年以下	100.0	30.8	69.2	0.0	0.0	0.0	13
6-10年	97.5	32.5	65.0	2.5	2.5	0.0	40
11-20年	98.9	26.6	72.3	1.1	0.0	1.1	94
21年以上	98.0	23.0	75.0	2.0	2.0	0.0	244
每月辦理進出口相關業務次數							
100次以下	97.5	27.3	70.2	2.5	1.7	0.8	121
101-300次	99.3	21.4	77.9	0.8	0.8	0.0	131
301次以上	97.7	29.4	68.3	2.4	2.4	0.0	126
從事進出口相關業務年資							
2年以下	100.0	30.8	69.2	0.0	0.0	0.0	26
3-5年	100.0	34.8	65.2	0.0	0.0	0.0	66
6-10年	97.1	16.2	80.9	3.0	1.5	1.5	68
11年以上	97.8	24.2	73.6	2.2	2.2	0.0	231
職位							
負責人(經理級以上)	100.0	18.9	81.1	0.0	0.0	0.0	53
業務主管(課長級以上)	100.0	25.6	74.4	0.0	0.0	0.0	82
職員	97.3	26.0	71.3	2.8	2.4	0.4	254

1. 「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2. 本表的百分比計算已將受訪者基本資料的「無反應」之樣本排除。

3. 部分類別的樣本數太少(小於10)，會導致其百分比數字變動較大，為避免過度推論，僅供參考。

【入出境旅客部分】

C.2-1 您對本關海關服務櫃檯「洽公環境」是否滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			樣本數
	合計	很滿意	滿意	合計	不滿意	很不滿意	
整體	99.5	45.4	54.1	0.5	0.5	0.0	1366
性別							
男性	99.2	47.1	52.1	0.8	0.8	0.0	633
女性	99.7	43.8	55.9	0.3	0.3	0.0	723
年齡							
20歲以下	100.0	56.0	44.0	0.0	0.0	0.0	209
21-30歲	99.4	45.9	53.5	0.6	0.6	0.0	353
31-40歲	100.0	40.8	59.2	0.0	0.0	0.0	316
41-50歲	99.1	44.7	54.4	0.9	0.9	0.0	215
51歲以上	98.8	42.5	56.3	1.2	1.2	0.0	247
教育程度							
國初中以下	100.0	54.0	46.0	0.0	0.0	0.0	50
高中	99.7	44.2	55.5	0.3	0.3	0.0	321
專科/大學	99.4	43.0	56.4	0.7	0.7	0.0	759
碩士以上	100.0	60.5	39.5	0.0	0.0	0.0	147
國籍							
本國籍	99.4	45.0	54.4	0.5	0.5	0.0	937
大陸港澳	100.0	42.6	57.4	0.0	0.0	0.0	195
外國籍	100.0	40.7	59.3	0.0	0.0	0.0	27
職業							
軍公教	99.2	49.2	50.0	0.8	0.8	0.0	126
金融貿易業	100.0	41.4	58.6	0.0	0.0	0.0	111
製造業	99.2	40.7	58.5	0.7	0.7	0.0	135
服務業	99.3	40.8	58.5	0.8	0.8	0.0	260
家庭主婦	100.0	47.6	52.4	0.0	0.0	0.0	105
學生	100.0	49.2	50.8	0.0	0.0	0.0	374
退休及無業	99.0	43.8	55.2	1.0	1.0	0.0	96
其他	91.6	58.3	33.3	8.3	8.3	0.0	12

1. 「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。
2. 本表的百分比計算已將受訪者基本資料的「無反應」之樣本排除。
3. 部分類別的樣本數太少（小於10），會導致其百分比數字變動較大，為避免過度推論，僅供參考。

C.2-2 您對本關海關關員的「服務禮儀」是否滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			樣本數
	合計	很滿意	滿意	合計	不滿意	很不滿意	
整體	99.6	48.9	50.7	0.4	0.4	0.0	1322
性別							
男性	99.5	51.5	48.0	0.5	0.5	0.0	606
女性	99.8	46.5	53.3	0.3	0.3	0.0	706
年齡							
20歲以下	100.0	58.5	41.5	0.0	0.0	0.0	207
21-30歲	99.4	47.1	52.3	0.6	0.6	0.0	342
31-40歲	99.7	46.4	53.3	0.3	0.3	0.0	306
41-50歲	99.5	50.7	48.8	0.5	0.5	0.0	209
51歲以上	99.6	45.3	54.3	0.4	0.4	0.0	232
教育程度							
國初中以下	100.0	56.5	43.5	0.0	0.0	0.0	46
高中	99.6	49.8	49.8	0.3	0.3	0.0	307
專科/大學	99.8	44.9	54.9	0.3	0.3	0.0	738
碩士以上	100.0	65.7	34.3	0.0	0.0	0.0	143
國籍							
本國籍	99.7	49.2	50.5	0.3	0.3	0.0	921
大陸港澳	100.0	44.6	55.4	0.0	0.0	0.0	184
外國籍	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	22
職業							
軍公教	98.3	51.6	46.7	1.6	1.6	0.0	122
金融貿易業	100.0	46.3	53.7	0.0	0.0	0.0	108
製造業	100.0	49.2	50.8	0.0	0.0	0.0	128
服務業	100.0	49.2	50.8	0.0	0.0	0.0	252
家庭主婦	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	100
學生	100.0	50.3	49.7	0.0	0.0	0.0	364
退休及無業	98.9	42.7	56.2	1.1	1.1	0.0	89
其他	91.7	50.0	41.7	8.3	8.3	0.0	12

1. 「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2. 本表的百分比計算已將受訪者基本資料的「無反應」之樣本排除。

3. 部分類別的樣本數太少（小於10），會導致其百分比數字變動較大，為避免過度推論，僅供參考。

C.2-3 當您利用電話洽詢業務時，對本關人員之電話服務禮儀是否滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			樣本數
	合計	很滿意	滿意	合計	不滿意	很不滿意	
整體	99.7	47.2	52.5	0.3	0.3	0.0	1203
性別							
男性	99.6	50.6	49.0	0.4	0.4	0.0	559
女性	99.6	43.9	55.7	0.3	0.3	0.0	635
年齡							
20歲以下	100.0	51.1	48.9	0.0	0.0	0.0	186
21-30歲	99.7	46.1	53.6	0.3	0.3	0.0	304
31-40歲	99.3	48.0	51.3	0.7	0.7	0.0	279
41-50歲	100.0	49.7	50.3	0.0	0.0	0.0	197
51歲以上	99.5	42.0	57.5	0.5	0.5	0.0	212
教育程度							
國初中以下	100.0	52.2	47.8	0.0	0.0	0.0	46
高中	99.6	45.2	54.4	0.4	0.4	0.0	281
專科/大學	99.7	43.7	56.0	0.3	0.3	0.0	659
碩士以上	100.0	67.9	32.1	0.0	0.0	0.0	134
國籍							
本國籍	99.7	45.4	54.3	0.4	0.4	0.0	835
大陸港澳	100.0	47.2	52.8	0.0	0.0	0.0	161
外國籍	100.0	54.5	45.5	0.0	0.0	0.0	22
職業							
軍公教	98.3	55.0	43.3	1.7	1.7	0.0	120
金融貿易業	100.0	46.9	53.1	0.0	0.0	0.0	98
製造業	100.0	50.8	49.2	0.0	0.0	0.0	118
服務業	100.0	44.9	55.1	0.0	0.0	0.0	227
家庭主婦	100.0	48.9	51.1	0.0	0.0	0.0	92
學生	100.0	46.3	53.7	0.0	0.0	0.0	322
退休及無業	100.0	43.2	56.8	0.0	0.0	0.0	81
其他	100.0	55.6	44.4	0.0	0.0	0.0	9

1. 「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2. 本表的百分比計算已將受訪者基本資料的「無反應」之樣本排除。

3. 部分類別的樣本數太少（小於10），會導致其百分比數字變動較大，為避免過度推論，僅供參考。

C.2-4 您對本關海關關員的「服務專業性」是否滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			樣本數
	合計	很滿意	滿意	合計	不滿意	很不滿意	
整體	99.6	49.3	50.3	0.4	0.4	0.0	1264
性別							
男性	99.7	50.9	48.8	0.3	0.3	0.0	584
女性	99.5	47.8	51.7	0.4	0.4	0.0	671
年齡							
20歲以下	100.0	54.7	45.3	0.0	0.0	0.0	201
21-30歲	99.4	46.9	52.5	0.6	0.6	0.0	326
31-40歲	99.3	48.1	51.2	0.7	0.7	0.0	289
41-50歲	99.5	51.8	47.7	0.5	0.5	0.0	199
51歲以上	100.0	47.5	52.5	0.0	0.0	0.0	223
教育程度							
國初中以下	100.0	52.2	47.8	0.0	0.0	0.0	46
高中	100.0	47.6	52.4	0.0	0.0	0.0	288
專科/大學	99.7	46.8	52.9	0.3	0.3	0.0	701
碩士以上	99.3	63.8	35.5	0.7	0.7	0.0	141
國籍							
本國籍	99.6	49.4	50.2	0.3	0.3	0.0	890
大陸港澳	100.0	47.8	52.2	0.0	0.0	0.0	161
外國籍	100.0	52.2	47.8	0.0	0.0	0.0	23
職業							
軍公教	98.4	57.7	40.7	1.6	1.6	0.0	123
金融貿易業	99.0	52.8	46.2	0.9	0.9	0.0	106
製造業	99.1	50.8	48.3	0.8	0.8	0.0	120
服務業	100.0	46.0	54.0	0.0	0.0	0.0	235
家庭主婦	100.0	50.5	49.5	0.0	0.0	0.0	95
學生	100.0	48.8	51.2	0.0	0.0	0.0	346
退休及無業	100.0	45.1	54.9	0.0	0.0	0.0	82
其他	100.0	54.5	45.5	0.0	0.0	0.0	11

1. 「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2. 本表的百分比計算已將受訪者基本資料的「無反應」之樣本排除。

3. 部分類別的樣本數太少（小於10），會導致其百分比數字變動較大，為避免過度推論，僅供參考。

C.2-5 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？

	滿意(%)			不滿意(%)			樣本數
	合計	很滿意	滿意	合計	不滿意	很不滿意	
整體	99.9	47.8	52.1	0.1	0.1	0.0	1247
性別							
男性	100.0	50.2	49.8	0.0	0.0	0.0	572
女性	99.9	45.6	54.3	0.1	0.1	0.0	667
年齡							
20歲以下	100.0	53.7	46.3	0.0	0.0	0.0	201
21-30歲	99.7	47.1	52.6	0.3	0.3	0.0	323
31-40歲	100.0	48.6	51.4	0.0	0.0	0.0	284
41-50歲	100.0	47.5	52.5	0.0	0.0	0.0	198
51歲以上	100.0	42.8	57.2	0.0	0.0	0.0	215
教育程度							
國初中以下	100.0	55.6	44.4	0.0	0.0	0.0	45
高中	100.0	46.0	54.0	0.0	0.0	0.0	287
專科/大學	99.8	44.8	55.0	0.1	0.1	0.0	694
碩士以上	100.0	63.2	36.8	0.0	0.0	0.0	136
國籍							
本國籍	99.9	48.2	51.7	0.1	0.1	0.0	876
大陸港澳	100.0	43.0	57.0	0.0	0.0	0.0	165
外國籍	100.0	60.0	40.0	0.0	0.0	0.0	20
職業							
軍公教	100.0	55.4	44.6	0.0	0.0	0.0	121
金融貿易業	100.0	50.5	49.5	0.0	0.0	0.0	101
製造業	100.0	50.9	49.1	0.0	0.0	0.0	116
服務業	100.0	43.1	56.9	0.0	0.0	0.0	239
家庭主婦	100.0	48.4	51.6	0.0	0.0	0.0	93
學生	100.0	48.4	51.6	0.0	0.0	0.0	345
退休及無業	100.1	43.8	56.3	0.0	0.0	0.0	80
其他	100.0	60.0	40.0	0.0	0.0	0.0	10

1. 「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2. 本表的百分比計算已將受訪者基本資料的「無反應」之樣本排除。

3. 部分類別的樣本數太少（小於10），會導致其百分比數字變動較大，為避免過度推論，僅供參考。

C.2-6 您對本關海關資訊網站服務措施是否滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			樣本數
	合計	很滿意	滿意	合計	不滿意	很不滿意	
整體	99.3	42.0	57.3	0.7	0.7	0.0	1241
性別							
男性	99.1	44.5	54.6	0.9	0.9	0.0	573
女性	99.4	40.2	59.2	0.6	0.6	0.0	660
年齡							
20歲以下	100.0	49.0	51.0	0.0	0.0	0.0	196
21-30歲	99.4	40.5	58.9	0.6	0.6	0.0	326
31-40歲	99.7	41.5	58.2	0.4	0.4	0.0	282
41-50歲	98.5	38.9	59.6	1.6	1.6	0.0	193
51歲以上	98.7	41.4	57.3	1.4	1.4	0.0	220
教育程度							
國初中以下	100.0	48.8	51.2	0.0	0.0	0.0	41
高中	98.6	41.2	57.4	1.4	1.4	0.0	289
專科/大學	99.6	37.9	61.7	0.4	0.4	0.0	686
碩士以上	98.6	58.2	40.4	1.4	1.4	0.0	141
國籍							
本國籍	99.6	42.4	57.2	0.5	0.5	0.0	866
大陸港澳	98.1	36.1	62.0	1.8	1.8	0.0	166
外國籍	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	22
職業							
軍公教	99.1	50.4	48.7	0.9	0.9	0.0	117
金融貿易業	97.1	39.0	58.1	2.9	2.9	0.0	105
製造業	99.2	38.5	60.7	0.9	0.9	0.0	117
服務業	99.6	38.4	61.2	0.4	0.4	0.0	232
家庭主婦	100.0	46.2	53.8	0.0	0.0	0.0	93
學生	99.7	44.5	55.2	0.3	0.3	0.0	344
退休及無業	97.6	36.9	60.7	2.4	2.4	0.0	84
其他	100.0	41.7	58.3	0.0	0.0	0.0	12

1. 「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2. 本表的百分比計算已將受訪者基本資料的「無反應」之樣本排除。

3. 部分類別的樣本數太少（小於10），會導致其百分比數字變動較大，為避免過度推論，僅供參考。

C.2-7 海關提供之通關資訊服務措施對您通關是否有幫助？

	有幫助(%)			沒有幫助(%)			樣本數
	合計	很有幫助	有幫助	合計	沒有幫助	很沒有幫助	
整體	99.2	44.4	54.8	0.8	0.7	0.1	1308
性別							
男性	99.4	48.7	50.7	0.7	0.7	0.0	602
女性	99.2	40.7	58.5	0.8	0.7	0.1	698
年齡							
20歲以下	100.0	51.0	49.0	0.0	0.0	0.0	200
21-30歲	99.4	44.3	55.1	0.6	0.3	0.3	343
31-40歲	99.4	45.2	54.2	0.7	0.7	0.0	301
41-50歲	98.0	38.7	59.3	2.0	2.0	0.0	204
51歲以上	99.6	43.2	56.4	0.4	0.4	0.0	236
教育程度							
國初中以下	100.0	42.6	57.4	0.0	0.0	0.0	47
高中	100.0	42.3	57.7	0.0	0.0	0.0	307
專科/大學	99.4	41.8	57.6	0.7	0.7	0.0	728
碩士以上	97.1	60.7	36.4	2.8	2.1	0.7	140
國籍							
本國籍	99.3	44.6	54.7	0.7	0.7	0.0	905
大陸港澳	98.9	39.6	59.3	1.1	1.1	0.0	182
外國籍	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	26
職業							
軍公教	98.4	56.9	41.5	1.6	1.6	0.0	123
金融貿易業	99.1	51.4	47.7	0.9	0.9	0.0	109
製造業	100.0	40.9	59.1	0.0	0.0	0.0	127
服務業	98.8	40.6	58.2	1.2	1.2	0.0	249
家庭主婦	98.1	40.8	57.3	2.0	1.0	1.0	103
學生	99.8	45.4	54.4	0.3	0.3	0.0	355
退休及無業	100.0	35.6	64.4	0.0	0.0	0.0	90
其他	100.0	54.5	45.5	0.0	0.0	0.0	11

1. 「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2. 本表的百分比計算已將受訪者基本資料的「無反應」之樣本排除。

3. 部分類別的樣本數太少（小於10），會導致其百分比數字變動較大，為避免過度推論，僅供參考。

C.2-8 您對入境所攜帶的物品，如有疑問時，您會以何種方式獲得解答？

	海關網站 (%)	詢問海關關員 (%)	詢問旅行社領隊 (%)	海關印製宣導手冊 (%)	詢問航空公司 (%)	「中華民國海關申報單」上的說明 (%)	入境室公告欄 (%)	其他網站(如：Google) (%)	詢問親朋好友 (%)	無反應 (%)	樣本數
整體	55.9	47.1	27.1	19.7	19.7	16.3	12.7	0.1	0.1	2.2	1366
性別											
男性	54.7	45.7	27.6	19.1	19.4	14.1	11.5	0.0	0.2	2.5	633
女性	57.0	48.5	26.4	20.2	19.6	18.1	13.6	0.1	0.0	1.7	723
年齡											
20歲以下	68.9	41.6	17.7	22.5	13.4	20.6	16.7	0.0	0.0	2.9	209
21-30歲	60.3	45.3	26.9	17.3	21.8	15.3	11.0	0.3	0.0	1.7	353
31-40歲	54.4	47.5	28.5	20.6	20.9	12.7	9.8	0.0	0.0	0.9	316
41-50歲	46.5	47.4	31.2	19.1	22.8	20.9	14.9	0.0	0.5	2.8	215
51歲以上	48.2	56.3	31.6	20.6	18.6	14.2	13.8	0.0	0.0	2.4	247
教育程度											
國初中以下	50.0	38.0	30.0	12.0	24.0	12.0	14.0	0.0	0.0	4.0	50
高中	47.7	53.3	23.4	19.0	21.5	18.7	15.3	0.0	0.0	2.8	321
專科/大學	58.9	47.2	29.2	20.4	18.8	15.9	11.3	0.0	0.1	1.3	759
碩士以上	65.3	41.5	21.1	15.0	19.0	14.3	12.2	0.7	0.0	2.0	147
國籍											
本國籍	58.6	46.2	24.8	18.7	18.7	17.8	12.1	0.1	0.0	2.6	937
大陸港澳	37.9	52.3	33.3	15.9	16.9	8.7	8.2	0.0	0.0	0.5	195
外國籍	48.1	29.6	33.3	3.7	29.6	3.7	7.4	0.0	0.0	0.0	27
職業											
軍公教	67.5	37.3	19.8	19.8	14.3	18.3	12.7	0.0	0.0	2.4	126
金融貿易業	53.2	42.3	36.0	21.6	31.5	18.9	14.4	0.9	0.0	0.9	111
製造業	54.1	48.9	28.9	21.5	21.5	8.1	15.6	0.0	0.7	0.7	135
服務業	41.5	53.5	32.3	20.8	23.1	15.4	9.2	0.0	0.0	1.2	260
家庭主婦	47.6	58.1	32.4	22.9	20.0	17.1	16.2	0.0	0.0	1.0	105
學生	65.5	47.6	23.5	20.1	17.4	18.2	13.9	0.0	0.0	2.1	374
退休及無業	41.7	57.3	28.1	15.6	18.8	10.4	11.5	0.0	0.0	2.1	96
其他	75.0	41.7	50.0	33.3	16.7	16.7	16.7	0.0	0.0	0.0	12

1. 「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2. 本表的百分比計算已將受訪者基本資料的「無反應」之樣本排除。

3. 部分類別的樣本數太少（小於10），會導致其百分比數字變動較大，為避免過度推論，僅供參考。

C.2-9 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？

	滿意(%)			不滿意(%)			樣本數
	合計	很滿意	滿意	合計	不滿意	很不滿意	
整體	100.0	43.5	56.5	0.0	0.0	0.0	1337
性別							
男性	100.0	47.3	52.7	0.0	0.0	0.0	621
女性	100.0	40.3	59.7	0.0	0.0	0.0	708
年齡							
20歲以下	100.0	50.7	49.3	0.0	0.0	0.0	205
21-30歲	100.0	42.6	57.4	0.0	0.0	0.0	340
31-40歲	100.0	42.1	57.9	0.0	0.0	0.0	311
41-50歲	100.0	43.1	56.9	0.0	0.0	0.0	211
51歲以上	100.0	41.3	58.7	0.0	0.0	0.0	247
教育程度							
國初中以下	100.0	42.0	58.0	0.0	0.0	0.0	50
高中	100.0	39.7	60.3	0.0	0.0	0.0	317
專科/大學	100.0	41.6	58.4	0.0	0.0	0.0	738
碩士以上	100.0	61.0	39.0	0.0	0.0	0.0	146
國籍							
本國籍	100.0	43.4	56.6	0.0	0.0	0.0	921
大陸港澳	100.0	41.7	58.3	0.0	0.0	0.0	187
外國籍	100.0	48.1	51.9	0.0	0.0	0.0	27
職業							
軍公教	100.0	46.0	54.0	0.0	0.0	0.0	124
金融貿易業	100.0	42.6	57.4	0.0	0.0	0.0	108
製造業	100.0	46.6	53.4	0.0	0.0	0.0	133
服務業	100.0	43.0	57.0	0.0	0.0	0.0	256
家庭主婦	100.0	41.0	59.0	0.0	0.0	0.0	105
學生	100.0	44.5	55.5	0.0	0.0	0.0	362
退休及無業	100.0	38.9	61.1	0.0	0.0	0.0	95
其他	100.0	58.3	41.7	0.0	0.0	0.0	12

1. 「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2. 本表的百分比計算已將受訪者基本資料的「無反應」之樣本排除。

3. 部分類別的樣本數太少（小於10），會導致其百分比數字變動較大，為避免過度推論，僅供參考。

附錄四：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「辦理進口通關作業」的滿意程度
	對高雄關「辦理出口通關作業」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「處理建議、申訴或問題」的滿意程度
	對高雄關「網站內容」的滿意程度
	對高雄關「網站提供線上服務」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「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「海關人員的電話服務禮儀」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
	認為「海關提供之通關資訊」對通關的幫助程度
	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「未填答」、「未到過高雄關」、「無此經驗」、「未曾提出建議、申訴或問題」、「從未瀏覽過」、「從未使用」、「未曾參加」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「未填答」、「無此經驗」、「不知有此資訊」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)	各分量表之 Cronbach's α 信度係數
【分量表 1】 相關業者部分之滿意度			0.8991
對高雄關「洽公環境」的滿意程度	0.5582	0.8946	
對高雄關「洽公設施」的滿意程度	0.5998	0.8932	
對高雄關「人員電話服務禮貌」的滿意程度	0.6295	0.8904	
對高雄關「承辦人員服務態度」的滿意程度	0.6840	0.8878	
對高雄關「職務代理人服務態度」的滿意程度	0.6761	0.8880	
對高雄關「辦理進口通關作業」的滿意程度	0.6765	0.8883	
對高雄關「辦理出口通關作業」的滿意程度	0.6266	0.8910	
對高雄關「承辦人員處理案件專業性」的滿意程度	0.6651	0.8887	
對高雄關「處理建議、申訴或問題」的滿意程度	0.6477	0.8894	
對高雄關「網站內容」的滿意程度	0.5956	0.8920	
對高雄關「網站提供線上服務」的滿意程度	0.5723	0.8929	
對高雄關「辦理各項講習、說明會、研討會」的滿意程度	0.2543	0.9044	
對高雄關「整體服務」的滿意程度	0.6980	0.8884	
【分量表 2】 入出境旅客部分之滿意度			0.9077
對「海關服務櫃檯的洽公環境」的滿意程度	0.6689	0.8991	
對「海關關員的服務禮儀」的滿意程度	0.7205	0.8945	
對「海關人員的電話服務禮儀」的滿意程度	0.7047	0.8963	
對「海關關員的服務專業性」的滿意程度	0.7811	0.8887	
對「關員解決問題能力、意見回應與改善程度」的滿意程度	0.7733	0.8894	
對「海關資訊網站服務措施」的滿意程度	0.7095	0.8954	
認為「海關提供之通關資訊」對通關的幫助程度	0.6619	0.8994	
對高雄關「整體服務」的滿意程度	0.6170	0.9029	

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 12 個題項的 Alpha 係數就會變成 0.8946，反而比未刪除前的 0.8991 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 0.8991 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：0.8991 及 0.9077，信度係數值都大於 0.89 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「對高雄關『辦理各項講習、說明會、研討會』的滿意程度」是例外），顯示大多數題項與各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 21 個題項（相關業者部分的 13 題及入出境旅客部分的 8 題）。同樣的，這 21 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)

相關業者部分	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	因素 4	
對高雄關「承辦人員處理案件專業性」的滿意程度	46.67%	46.67%	0.858	0.173	0.369	-0.397	0.754
對高雄關「職務代理人服務態度」的滿意程度			0.821	0.084	0.490	-0.366	0.683
對高雄關「承辦人員服務態度」的滿意程度			0.798	0.082	0.607	-0.275	0.714
對高雄關「辦理進口通關作業」的滿意程度			0.742	-0.088	0.468	-0.567	0.653
對高雄關「處理建議、申訴或問題」的滿意程度			0.671	0.295	0.393	-0.587	0.601
對高雄關「辦理出口通關作業」的滿意程度			0.649	-0.147	0.443	-0.624	0.619
對高雄關「辦理各項講習、說明會、研討會」的滿意程度	7.89%	54.56%	0.198	0.914	0.207	-0.192	0.859
對高雄關「洽公環境」的滿意程度	7.19%	61.76%	0.359	0.124	0.828	-0.338	0.696
對高雄關「人員電話服務禮貌」的滿意程度			0.598	-0.051	0.775	-0.274	0.684
對高雄關「洽公設施」的滿意程度			0.422	0.186	0.750	-0.440	0.600
對高雄關「整體服務」的滿意程度			0.577	0.082	0.700	-0.562	0.617
對高雄關「網站提供線上服務」的滿意程度	6.85%	68.60%	0.368	0.051	0.478	-0.835	0.732
對高雄關「網站內容」的滿意程度			0.466	0.262	0.359	-0.815	0.707
特徵值			6.068	1.026	0.935	0.890	

註：因素萃取方法—主成分分析；轉軸方法—含 Kaiser 常態化的 Equamax 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 4 個共同因素。這 4 個因素的特徵值 (Eigen values) 分別為：6.068、1.026、0.935 及 0.890 (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 4 個因素)。
- 二、萃取出 4 個共同因素，對於相關業者部分的 13 個題項變數的個別解釋變異量，分別為：46.67%、7.89%、7.19% 及 6.85%。其次，這 4 個共同因素的累積解釋變異量為 68.60%。也就是說，只要依靠這 4 個因素，就可以解釋所有 13 個題項變數所測量結果的 68.60% 部份。
- 三、就 4 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：0.858、0.821、0.798、0.742、0.671 及 0.649。而這 6 個變項是詢問「高雄關人員服務項目、辦理進出口通關作業及處理申訴建議」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、辦理進出口通關作業及處理申訴建議的滿意度」。其餘的 3 個因素，也可依此來加以說明及定義。

四、最後，在檢視 4 個共同因素與 13 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、辦理進出口通關作業及處理申訴建議的滿意度」相關的 6 個題目；「因素 2」包含「對高雄關辦理各項講習說明會研討會的滿意度」相關的 1 個題目；「因素 3」包含「對高雄關洽公環境與設施、電話服務禮貌及整體服務的滿意度」相關的 4 個題目；「因素 4」包含「對高雄關網路服務的滿意度」相關的 2 個題目。因此，這 4 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「海關關員的服務專業性」的滿意程度	61.00%	61.00%	0.890	0.518	0.463	0.799
對「關員解決問題能力、意見回應與改善程度」的滿意程度			0.871	0.529	0.469	0.772
對「海關人員的電話服務禮儀」的滿意程度			0.851	0.481	0.371	0.729
對「海關關員的服務禮儀」的滿意程度			0.757	0.358	0.754	0.795
認為「海關提供之通關資訊」對通關的幫助程度	8.64%	69.64%	0.556	0.882	0.383	0.794
對「海關資訊網站服務措施」的滿意程度			0.680	0.811	0.351	0.758
對「海關服務櫃檯的洽公環境」的滿意程度	8.24%	77.89%	0.575	0.433	0.886	0.821
對高雄關「整體服務」的滿意程度			0.417	0.713	0.724	0.764
特徵值			4.880	0.691	0.659	

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：4.880、0.691 及 0.659 (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 8 個題項變數的個別解釋變異量，分別為：61.00%、8.64% 及 8.24%。其次，這 3 個共同因素的累積解釋變異量為 77.89%。也就是說，只要依靠這 3 個因素，就可以解釋所有 8 個題項變數所測量結果的 77.89% 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 4 項，其數值依序為：0.890、0.871、0.851、0.757。而這 4 個變項都是詢問「高雄關海關人員相關服務及評價方面」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人員服務及能力方面的滿意度」。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 8 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「對高雄關人員服務及能力方面的滿意度」相關的 4 個題目；「因素 2」包含「認為高雄關提供之通關資訊幫助程度及對資訊網站服務的滿意度」相關的 2 個題目；「因素 3」包含「對高雄關海關洽公環境及整體服務的滿意度」相關的 2 個題目。因此，這 3 個萃取出來的因素，與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。

附錄五：問卷

財政部關務署高雄關 106 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，懇請撥冗惠賜卓見。本問卷採不記名方式，並請免貼郵票於 1 週內寄回，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 敬啟
聯絡電話 07-5628223 劉小姐

填寫說明：請於適當的 內打 ，需要說明原因者，請具體敘述。

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 未到過高雄關

【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 未到過高雄關

【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 無此經驗

【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 無此經驗

【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 無此經驗

【不滿意之原因：_____】

6、請問您對本關辦理「進口通關」作業是否滿意？

很滿意 滿意 不滿意 很不滿意 無此經驗

【不滿意之原因：_____】

7、請問您對本關辦理「出口通關」作業是否滿意？

很滿意 滿意 不滿意 很不滿意 無此經驗

【不滿意之原因：_____】

8、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 無此經驗

【不滿意之原因：_____】

9、請問您通常以何種方式向本關提出建議、申訴或問題？【可複選】

親自至本關洽談 申訴專線(0800-711-210) 本關電話 提出民眾參與提案改善表
關務長電子信箱(khcustoms@webmail.customs.gov.tw) 服務場所之實體民意信箱

10、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 未曾提出建議、申訴或問題

【不滿意之原因：_____】

11、請問您對本關網站內容是否滿意？（本關網址：<http://kaohsiung.customs.gov.tw>）

很滿意 滿意 不滿意 很不滿意 從未瀏覽過

【不滿意之原因：_____】

12、請問您對本關網站所提供之線上服務（包含線上申辦、表單下載、線上扣繳稅費及網路繳稅等）是否滿意？

很滿意 滿意 不滿意 很不滿意 從未使用

【不滿意之原因：_____】

13、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？

【13.1.不滿意場次：_____】
13.2.不滿意原因：_____】

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？

基本資料：（請於適當的內打✓）

1.請問貴公司成立的時間：

5年以下 6-10年 11-20年 21年以上

2.請問貴公司平均每月在本關辦理進出口相關業務之次數：

100次以下 101-300次 301次以上

3.請問您從事目前業務有多久：

2年以下 3-5年 6-10年 11年以上

4.請問您在貴公司（行）擔任的職位：

負責人（經理級以上） 業務主管（課長級以上） 職員

財政部關務署高雄關 106 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 生意興隆 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 5.無此經驗

【2.1 不滿意對象： (1)行李檢查關員

(2)海關出境服務檯關員

(3)海關課稅檯關員

2.2 不滿意原因： (1)您有疑問時，關員未能耐心解說

(2)關員動作粗魯、態度隨便

(3)其他_____】

3. 當您利用電話洽詢業務時，對本關人員之電話服務禮儀是否滿意？

1.很滿意 2.滿意 3.不滿意 4.很不滿意 5.無此經驗

【3.1 不滿意原因： (1)口氣不佳 (2)電話常轉接 (3)專業性不足

(4)其他_____】

4. 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 5.無此經驗

【4.1 不滿意對象： (1)行李檢查關員

(2)海關出境服務檯關員

(3)海關課稅檯關員

4.2 不滿意原因：_____】

5. 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：_____】

財政部關務署高雄關 106 年度為民服務問卷調查表 (入出境旅客)
2017 Questionnaire on Services Provided by Kaohsiung Customs, Customs Administration,
Ministry of Finance (for Inbound/Outbound Passengers)

Ladies and Gentlemen,

This questionnaire is designed to help us gain a better understanding of your requirements of our services, which will be used as references for our improvement. Your responses would be highly appreciated. Thank you.

Best Regards,
Kaohsiung Customs, Customs Administration,
Ministry of Finance

Instructions: Please tick (✓) the appropriate box(es) for each question. Please specify your reasons where necessary.

1. Are you satisfied with the facilities of our service counters (such as Inbound Baggage Inspection Counter, Customs Service Counter in Departure Hall, Customs Duty Payments Counter)?

1. Very Satisfied 2. Satisfied 3. Dissatisfied 4. Very Dissatisfied

【1.1 Dissatisfying Area : (1) Inbound Baggage Inspection Counter

(2) Customs Service Counter in Departure Hall

(3) Customs Duty Payments Counter

1.2 Reason for Dissatisfaction: (1) Cleanliness (2) Others _____】

2. Are you satisfied with the service etiquette of our customs officers?

1. Very Satisfied 2. Satisfied 3. Dissatisfied 4. Very Dissatisfied 5. Not Applicable

【2.1 Dissatisfying Service Provider : (1) Officer Conducting Baggage Inspection

(2) Customs Officer at Service Counter in Departure Hall

(3) Officer at Customs Duty Payments Counter

2.2 Reason for Dissatisfaction : (1) Impatience toward Your Needs

(2) Crude Behavior or Dismissive Attitude

(3) Others _____】

3. Are you satisfied with the service etiquette of our customs officers when making inquiries on the phone?

1. Very Satisfied 2. Satisfied 3. Dissatisfied 4. Very Dissatisfied 5. Not Applicable

【3.1 Reason for Dissatisfaction: (1) Bad Manner of Expression (2) A Call Is Always Transferred

(3) Insufficient Professionalism (4) Others _____】

4. Are you satisfied with the professionalism of our customs officers?

1. Very Satisfied 2. Satisfied 3. Dissatisfied 4. Very Dissatisfied 5. Not Applicable

【4.1 Dissatisfying Service Provider : (1) Officer Conducting Baggage Inspection

(2) Customs Officer at Service Counter in Departure Hall

(3) Officer at Customs Duty Payments Counter

4.2 Reason for Dissatisfaction: _____】

5. Are you satisfied with our customs officers' problem-solving abilities, our responses to your opinions, and our degree of improvement?

1. Very Satisfied 2. Satisfied 3. Dissatisfied 4. Very Dissatisfied 5. Not Applicable

【Reason for Dissatisfaction: _____】

6. Are you satisfied with the services provided on our website?

1. Very Satisfied 2. Satisfied 3. Dissatisfied 4. Very Dissatisfied 5. Not Applicable

【Reason for Dissatisfaction: _____】

7. Do you find the clearance information provided by the customs authority (via propaganda, dynamic displays on LCD, bulletin boards, etc.) useful for your clearance?

1. Very Useful 2. Useful 3. Not Useful 4. Useless 5. Unaware of This Service

【7.1 Reason for Dissatisfaction : (1) Lack of Clarity in Information Provided

(2) Delays in Updating Information

(3) Others _____】

8. Where would you seek for assistance if you needed further information regarding your personal luggage or goods brought into the country? (More than one box may be ticked)

1. Customs Official Website 2. Information Printed on "Customs Declaration" Form

3. Inquiring Customs Officer(s) 4. Bulletin Board in Arrival Hall

5. Guideline Booklets Issued by Customs Authority 6. Inquiring Airline Staff

7. Inquiring Tour Guide 8. Others _____

9. Are you satisfied with the overall service provided for inbound/outbound passengers by Kaohsiung Customs?

1. Very Satisfied 2. Satisfied 3. Dissatisfied 4. Very Dissatisfied

【Reason for Dissatisfaction: _____】

10. Do you have any other comment or suggestion on the luggage inspection process or services provided by Kaohsiung Customs?

*** Please kindly provide the following details for our further analysis:**

Gender : 1. Male 2. Female

Nationality : 1. Taiwan (R. O. C.) 2. China (Hong Kong/Macau) 3. Others _____

Age : 1. 20 or below 2. 21~30 3. 31~40 4. 41~50 5. 51 or above

Education : 1. Master or above 2. Degree/Diploma 3. Senior High 4. Junior High

Occupation : 1. Government 2. Finance 3. Manufacture 4. Service

5. Housewife 6. Student 7. Retired/Out of Employment

8. Others _____