

財政部關務署高雄關
107 年度為民服務問卷調查
調查報告



中華民國 107 年 7 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
參、相關業者之調查結果分析.....	6
一、對本關洽公環境及設施之滿意度.....	6
二、對本關同仁各項服務之滿意度.....	10
三、對本關各項作業及服務措施之滿意度.....	20
四、對本關所提出的具體意見及建議事項.....	32
肆、入出境旅客之調查結果分析.....	33
一、對本關洽公環境之滿意度.....	33
二、對本關同仁各項服務之滿意度.....	35
三、對本關海關資訊網站服務措施之滿意度.....	43
四、對本關所提出的具體意見及建議事項.....	45
伍、民眾建議事項及本關處理意見.....	46
一、民眾之意見與本關之回應.....	46
二、本關近 10 年相關服務滿意度統計資料之比較.....	49
陸、結論與建議.....	54
一、相關業者部分.....	54
二、入出境旅客部分.....	56
附錄一：訪問之回應內容統計表.....	58
附錄二：信度與效度分析之結果.....	79
附錄三：問卷.....	89

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	7
表 3.2	相關業者對「洽公環境」不滿意的原因	7
表 3.3	相關業者對「洽公設施」不滿意的處所	9
表 3.4	相關業者對「洽公設施」不滿意的原因	9
表 3.5	相關業者對「電話服務禮貌」不滿意的原因	11
表 3.6	相關業者對「承辦人員服務態度」不滿意的原因	13
表 3.7	相關業者對「職務代理人服務態度」不滿意的原因	15
表 3.8	相關業者對「處理案件專業性」不滿意的原因	17
表 3.9	相關業者對本關「整體服務」不滿意的原因	19
表 3.10	相關業者對本關「處理建議、申訴或問題」不滿意的原因	21
表 3.11	相關業者對本關「網站內容」不滿意的原因	23
表 3.12	相關業者對本關「網站提供之線上服務」不滿意的原因	25
表 3.13	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	27
表 3.14	相關業者對本關「辦理各項講習、說明會、研討會」不滿意的原因	27
表 3.15	相關業者對本關「實施共同查驗服務」不滿意的原因	29
表 3.16	相關業者對本關「稅則預先審核線上申辦服務」不滿意的原因	31
表 3.17	相關業者對本關所提出的具體意見及建議事項	32
表 4.1	旅客對「海關服務櫃檯的洽公環境」不滿意的處所	34
表 4.2	旅客對「海關服務櫃檯的洽公環境」不滿意的原因	34
表 4.3	旅客對「本關海關關員的服務禮儀」不滿意的對象	36
表 4.4	旅客對「本關海關關員的服務禮儀」不滿意的原因	36
表 4.5	旅客對「本關海關關員的服務專業性」不滿意的對象	38
表 4.6	旅客對「本關海關關員的服務專業性」不滿意的原因	38
表 4.7	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	40
表 4.8	旅客對本關「整體服務」不滿意的原因	42
表 4.9	旅客對「海關資訊網站服務措施」不滿意的原因	44
表 4.10	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	45
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	46
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	48
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）	49
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）	52

圖目錄

圖 3.1	相關業者對「洽公環境」的滿意程度	6
圖 3.2	相關業者對「洽公設施」的滿意程度	8
圖 3.3	相關業者對「電話服務禮貌」的滿意程度	10
圖 3.4	相關業者對「承辦人員服務態度」的滿意程度	12
圖 3.5	相關業者對「職務代理人服務態度」的滿意程度	14
圖 3.6	相關業者對「處理案件專業性」的滿意程度	16
圖 3.7	相關業者對本關「整體服務」的滿意程度	18
圖 3.8	相關業者對本關「處理建議、申訴或問題」的滿意程度	20
圖 3.9	相關業者對本關「網站內容」的滿意程度	22
圖 3.10	相關業者對本關「網站提供之線上服務」的滿意程度	24
圖 3.11	相關業者對本關「辦理各項講習、說明會、研討會」的滿意程度	26
圖 3.12	相關業者對本關「實施共同查驗服務」的滿意程度	28
圖 3.13	相關業者對本關「稅則預先審核線上申辦服務」的滿意程度	30
圖 4.1	旅客對「海關服務櫃檯的洽公環境」的滿意程度	33
圖 4.2	旅客對「本關海關關員的服務禮儀」的滿意程度	35
圖 4.3	旅客對「本關海關關員的服務專業性」的滿意程度	37
圖 4.4	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	39
圖 4.5	旅客對本關「整體服務」的滿意程度	41
圖 4.6	旅客對「海關資訊網站服務措施」的滿意程度	43

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 1,900 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 107 年 5 月開始寄發郵寄問卷給受訪廠商，至民國 107 年 5 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，1,900 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 453 份，回收率為 87.3%，在 95%信賴度下，抽樣誤差為 ± 1.64 個百分點。入出境旅客方面，總計完成有效成功問卷 1,400 份，回收率 73.7%，在 95%信賴度下，抽樣誤差為 ± 2.62 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	453	87.3%	$\pm 1.64\%$
入出境旅客	1900	1400	73.7%	$\pm 2.62\%$

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

八、資料處理及分析方法

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

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

參、相關業者之調查結果分析

一、對本關洽公環境及設施之滿意度

(一) 「洽公環境」方面

1. 調查分析結果：

如圖 3.1 調查結果所示，有 97.3%的業者對於本關洽公環境傾向滿意（23.6%為很滿意，73.7%為滿意）；有 2.6%的業者傾向不滿意（2.6%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。

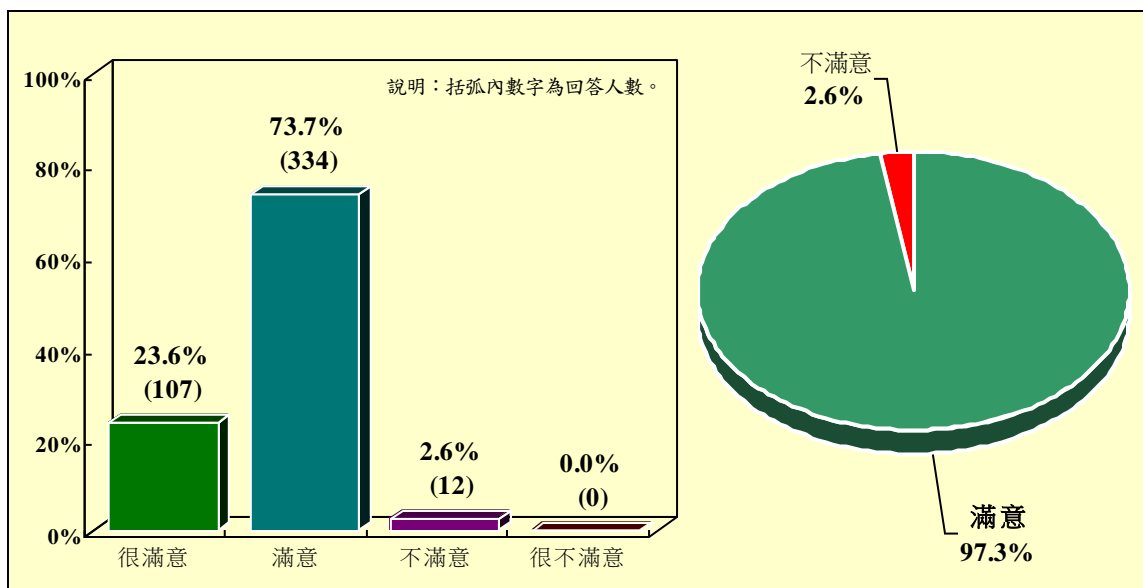


圖 3.1 相關業者對「洽公環境」的滿意程度

2. 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，只有一個：「廁所部分」。

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
廁所部分	2	16.7
無反應	10	83.3
總計	12	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2.有 441 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 12 人。

3. 不滿意原因：

對於本關的洽公環境，受訪業者感到不滿意的原因，如表 3.2 所示。

受訪業者所提出的原因，前 3 項依序為：「整潔程度」、「空氣品質」及「因施工影響洽公環境」。

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
整潔程度	2	16.7
空氣品質	2	16.7
因施工影響洽公環境	2	16.7
綠美化程度	1	8.3
明亮程度	1	8.3
蚊蟲太多	1	8.3
沒有洗手乳或肥皂	1	8.3
無反應	2	16.7
總計	12	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2.有 441 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 12 人。

(二)「洽公設施」方面

1. 調查分析結果：

如圖 3.2 調查結果所示，除了有 4 位的受訪業者「無反應」之外，其餘的受訪業者之中，有 95.8% 的業者對於本關洽公設施傾向滿意（18.7% 為很滿意，77.1% 為滿意）；有 4.3% 的業者傾向不滿意（0.7% 為很不滿意，3.6% 為不滿意）。

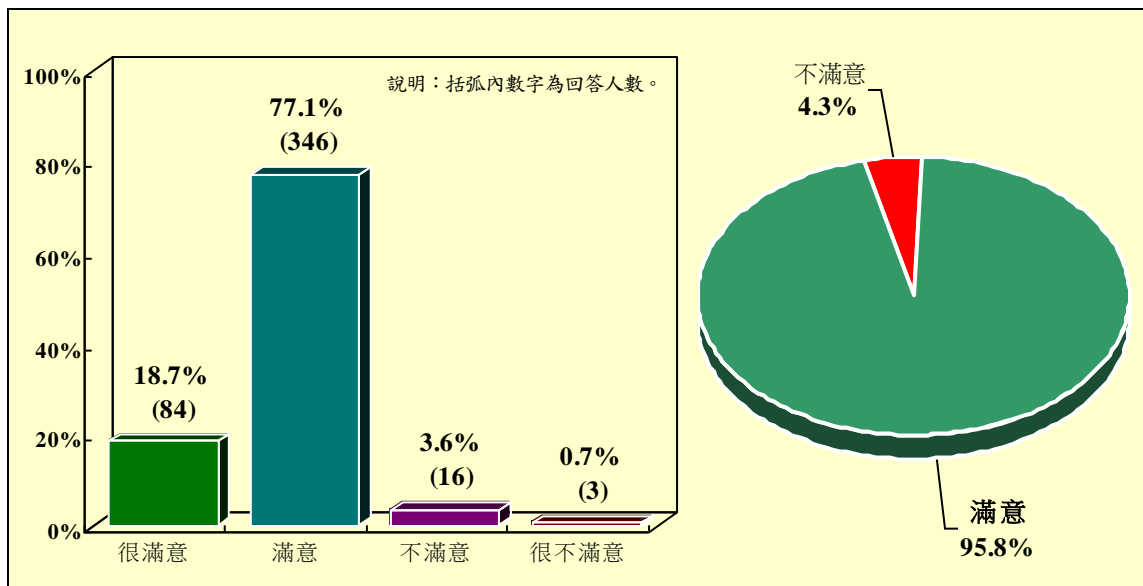


圖 3.2 相關業者對「洽公設施」的滿意程度

2. 不滿意處所：

對於本關的洽公設施，受訪業者感到不滿意的處所，如表 3.3 所示。
受訪業者所提出的處所為：「小港分關 2 樓」、「各分關區」及「廁所部分」。

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
小港分關 2 樓	1	5.3
各分關區	1	5.3
廁所部分	1	5.3
無反應	16	84.2
總計	19	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2.有 434 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 19 人。

3. 不滿意原因：

對於本關的洽公設施，受訪業者感到不滿意的原因，如表 3.4 所示。
受訪業者所提出的原因，前 2 項為：「查詢電腦回應速度」及「電腦常故障」。

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
查詢電腦回應速度	5	26.3
電腦常故障	4	21.1
有待加強	1	5.3
冷氣太慢開	1	5.3
增加查詢電腦數量	1	5.3
網路很慢，常當機	1	5.3
因施工影響洽公環境	1	5.3
WIFI 訊號太弱	1	5.3
無反應	4	21.1
總計	19	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2.有 434 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 19 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 3.3 調查結果所示，除了有 3 位的受訪業者「無反應」之外，其餘的受訪業者之中，有 99.4% 的業者對於本關人員的電話服務禮貌傾向滿意（27.8% 為很滿意，71.6% 為滿意）；有 0.7% 的業者傾向不滿意（0.7% 為不滿意）。

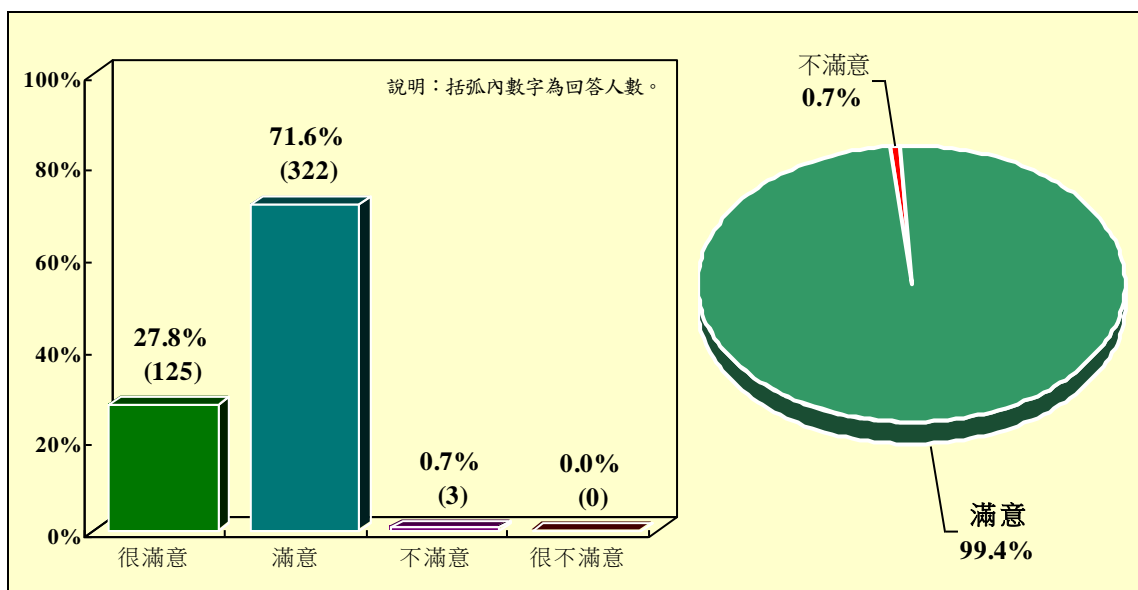


圖 3.3 相關業者對「電話服務禮貌」的滿意程度

2. 不滿意原因：

對於本關人員的電話服務禮貌，受訪業者感到不滿意的原因，如表 3.5 所示。受訪業者所提出的原因為：「電話常轉接」及「專業性不足」。

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	2	66.7
專業性不足	1	33.3
總計	3	100.0

說明：有 450 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 人。

(二)「承辦人員服務態度」方面

1. 調查分析結果：

如圖 3.4 調查結果所示，除了有 5 位的受訪業者「無反應」之外，其餘的受訪業者之中，有 99.1% 的業者對於本關承辦人員服務態度傾向滿意（26.1% 為很滿意，73.0% 為滿意）；有 0.9% 的業者傾向不滿意（0.9% 為不滿意）。

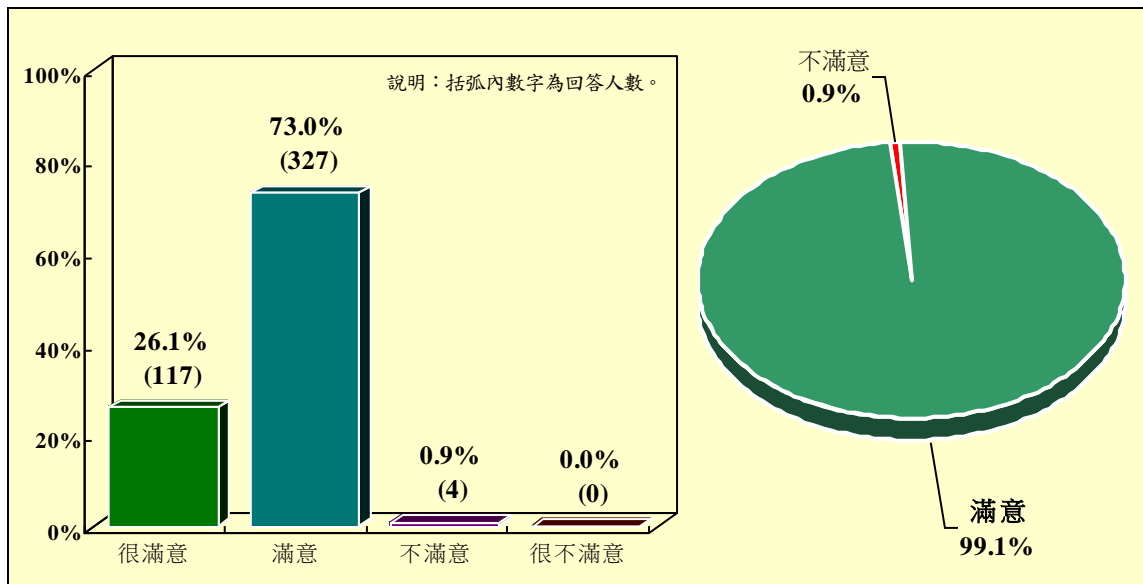


圖 3.4 相關業者對「承辦人員服務態度」的滿意程度

2. 不滿意原因：

對於本關承辦人員的服務態度，受訪業者感到不滿意的原因，如表 3.6 所示。受訪業者所提出的原因為：「部分關員的態度有待改進」及「未積極解決問題」。

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
部分關員的態度有待改進	1	25.0
未積極解決問題	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 449 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 4 人。

(三)「職務代理人服務態度」方面

1. 調查分析結果：

如圖 3.5 調查結果所示，除了有 1 位的受訪業者「無反應」之外，其餘的受訪業者之中，有 97.1%的業者對於本關職務代理人服務態度傾向滿意（22.1%為很滿意，75.0%為滿意）；有 2.9%的業者傾向不滿意（2.9%為不滿意）。

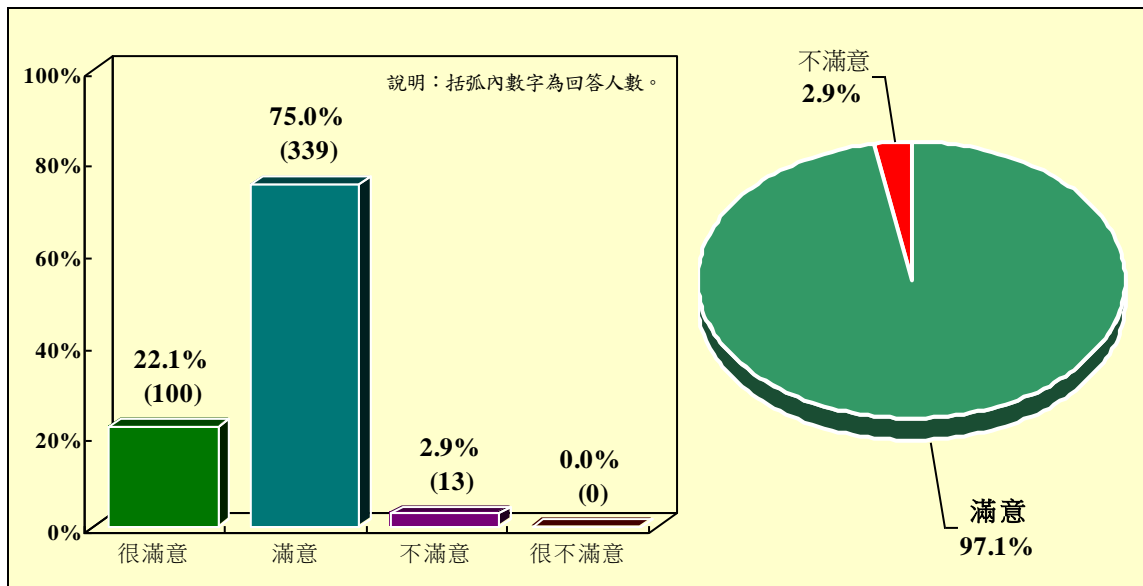


圖 3.5 相關業者對「職務代理人服務態度」的滿意程度

2. 不滿意原因：

對於本關職務代理人的服務態度，受訪業者感到不滿意的原因，如表 3.7 所示。受訪業者所提出的原因為：「仍要等原執行關員回來才進行」、「一問三不知」、「愛理不理」、「面色難看」、「有待改進」、「會有推托情形」及「對業務不瞭解，工作熱忱不足」。

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
仍要等原執行關員回來才進行	2	15.4
一問三不知	2	15.4
愛理不理	1	7.7
面色難看	1	7.7
有待改進	1	7.7
會有推托情形	1	7.7
對業務不瞭解，工作熱忱不足	1	7.7
無反應	4	30.8
總計	13	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2. 有 440 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 13 人。

(四)「處理案件專業性」方面

1. 調查分析結果：

如圖 3.6 調查結果所示，除了有 1 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%的業者對於本關承辦人員的處理案件專業性傾向滿意（24.4%為很滿意，74.5%為滿意）；有 1.1%的業者傾向不滿意（1.1%為不滿意）。

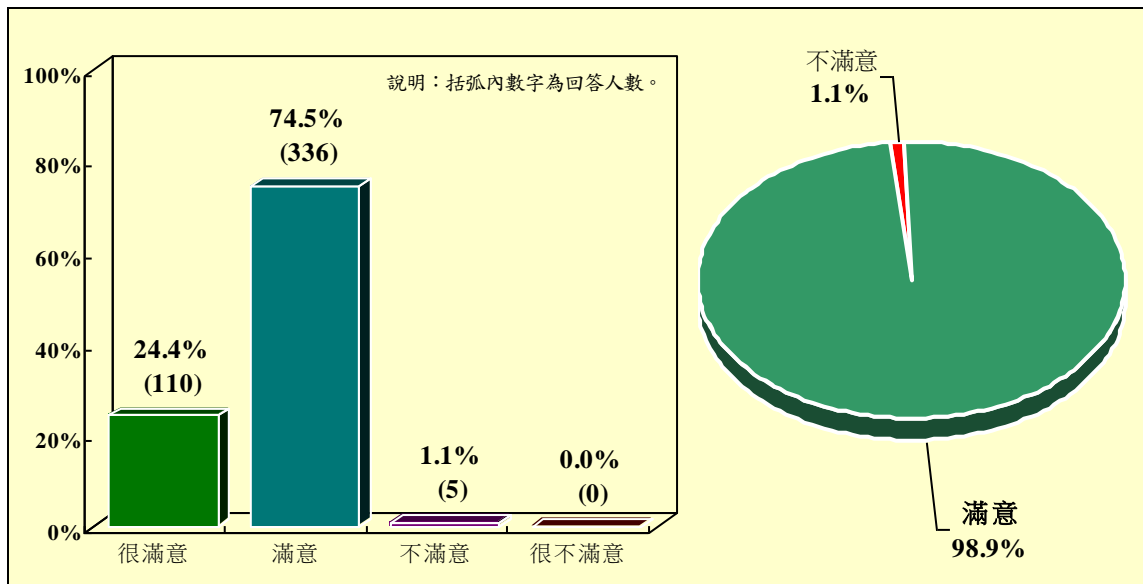


圖 3.6 相關業者對「處理案件專業性」的滿意程度

2. 不滿意原因：

對於本關承辦人員的處理案件專業性，受訪業者感到不滿意的原因，如表 3.8 所示。受訪業者所提出的原因為：「處理效率不佳」及「一知半解，專業知識不足，各自解讀」。

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
處理效率不佳	1	20.0
一知半解，專業知識不足，各自解讀	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 448 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 5 人。

(五)「整體服務」方面

1. 調查分析結果：

如圖 3.7 調查結果所示，除了有 3 位的受訪業者「無反應」之外，其餘的受訪業者之中，有 99.2% 的業者對於本關「整體服務」傾向滿意（23.6% 為很滿意，75.6% 為滿意）；有 0.9% 的業者傾向不滿意（0.9% 為不滿意）。

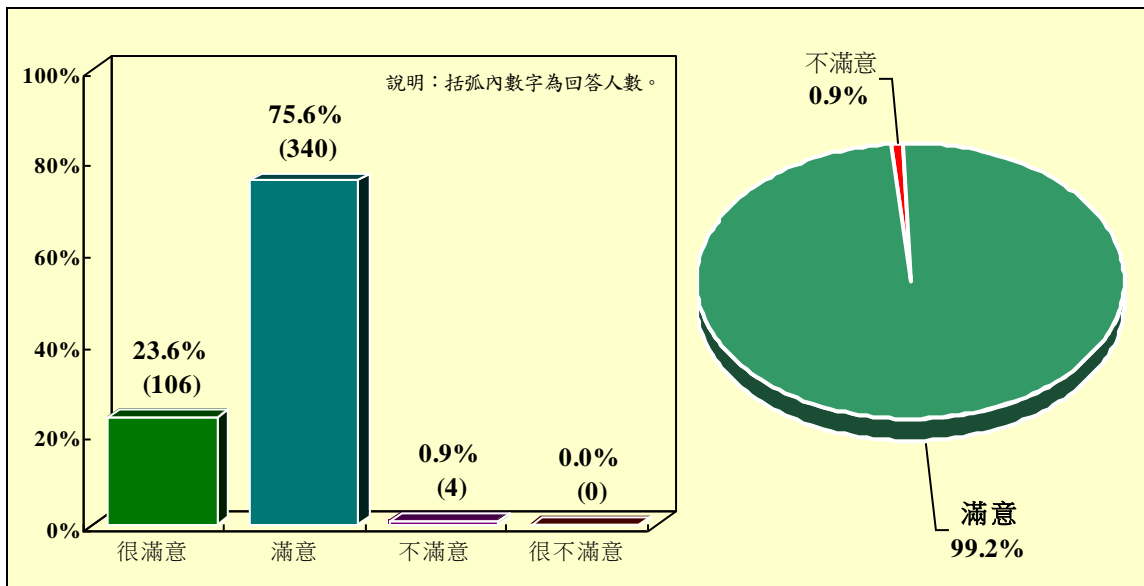


圖 3.7 相關業者對本關「整體服務」的滿意程度

2. 不滿意原因：

對於本關「整體服務」，受訪業者感到不滿意的原因，如表 3.9 所示。受訪業者並沒有提出明確的原因。

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
無反應	4	100.0
總計	4	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2. 有 449 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 4 人。

三、對本關各項作業及服務措施之滿意度

(一)「處理建議、申訴或問題」方面

1. 調查分析結果：

如圖 3.8 調查結果所示，除了有 2 位的受訪業者表示「未曾提出建議、申訴或問題」、6 位「無反應」之外，其餘的受訪業者之中，有 97.1%的業者對於本關處理建議、申訴或問題傾向滿意（20.2%為很滿意，76.9%為滿意）；有 2.9%的業者傾向不滿意（0.2%為很不滿意，2.7%為不滿意）。

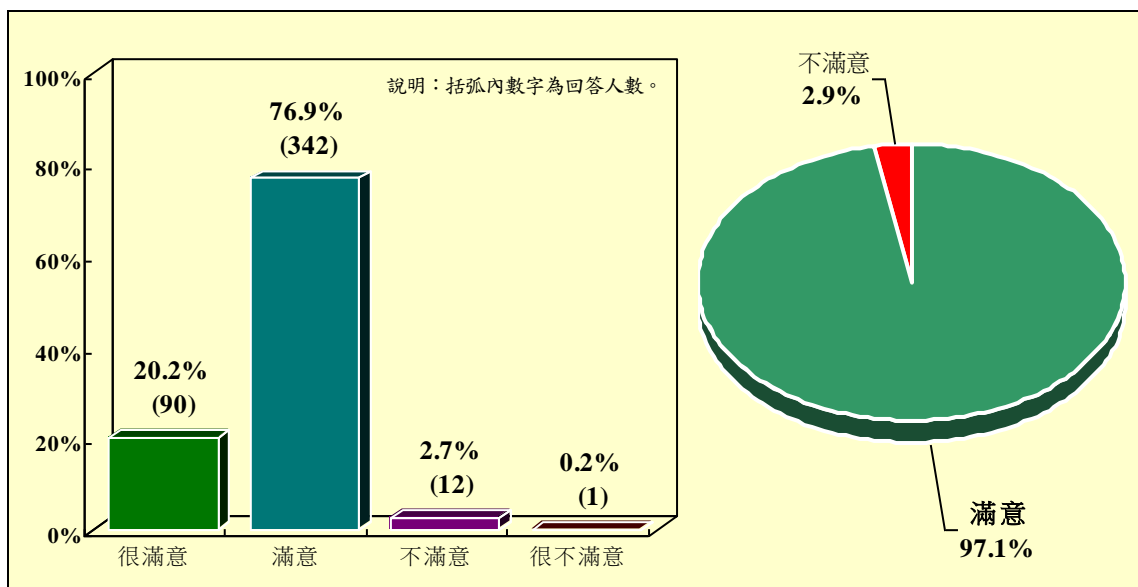


圖 3.8 相關業者對本關「處理建議、申訴或問題」的滿意程度

2. 不滿意原因：

對於本關處理建議、申訴或問題，受訪業者感到不滿意的原因，如表 3.10 所示。受訪業者所提出的原因為：「沒有回覆及處理/沒下文」、「申訴不一定改進/沒改進」、「後續處理不夠積極」、「沒有實際解決問題」、「本位主義太重」、「處理態度不佳」及「應該更開放的接受業者建議」。

表 3.10 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
沒有回覆及處理/沒下文	3	23.1
申訴不一定改進/沒改進	2	15.4
後續處理不夠積極	1	7.7
沒有實際解決問題	1	7.7
本位主義太重	1	7.7
處理態度不佳	1	7.7
應該更開放的接受業者建議	1	7.7
無反應	3	23.1
總計	13	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2. 有 440 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 13 人。

(二)「網站內容」方面

1. 調查分析結果：

如圖 3.9 調查結果所示，除了有 6 位的受訪業者「無反應」之外，其餘的受訪業者之中，有 98.6% 的業者對於本關網站內容傾向滿意（23.7% 為很滿意，74.9% 為滿意）；有 1.3% 的業者傾向不滿意（1.3% 為不滿意）。

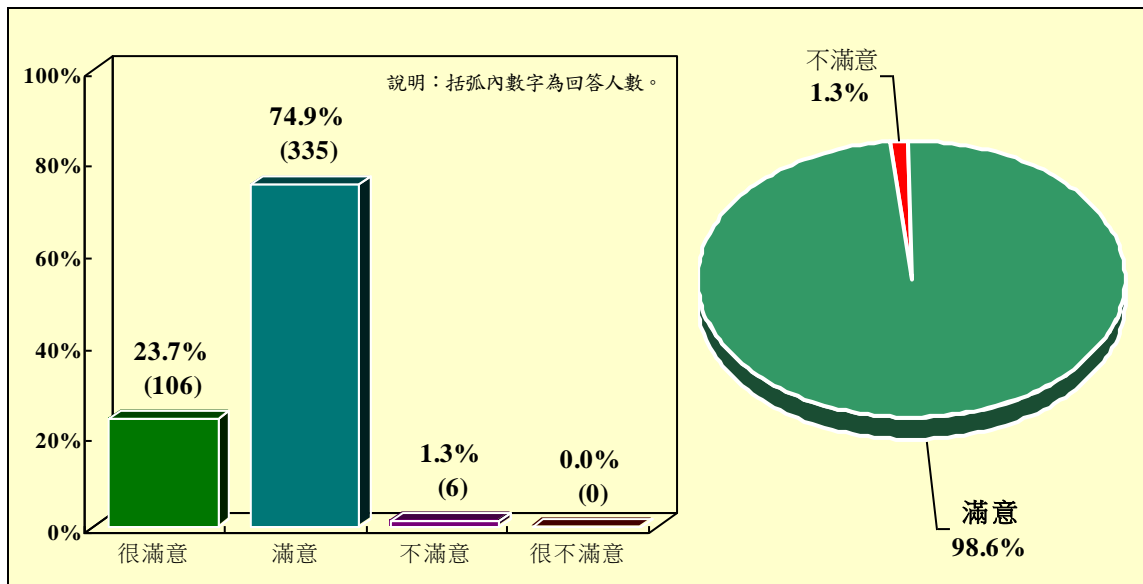


圖 3.9 相關業者對本關「網站內容」的滿意程度

2. 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 3.11 所示。受訪業者所提出的原因為：「網站常會當機」及「網站處理速度慢」。

表 3.11 相關業者對本關「網站內容」不滿意的原因

	回答人數	百分比
網站常會當機	2	33.3
網站處理速度慢	1	16.7
無反應	3	50.0
總計	6	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2. 有 447 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 6 人。

(三)「網站提供之線上服務」方面

1. 調查分析結果：

如圖 3.10 調查結果所示，除了有 2 位的受訪業者「無反應」之外，其餘的受訪業者之中，有 98.7% 的業者對於本關網站提供之線上服務傾向滿意（23.3% 為很滿意，75.4% 為滿意）；有 1.3% 的業者傾向不滿意（1.3% 為不滿意）。

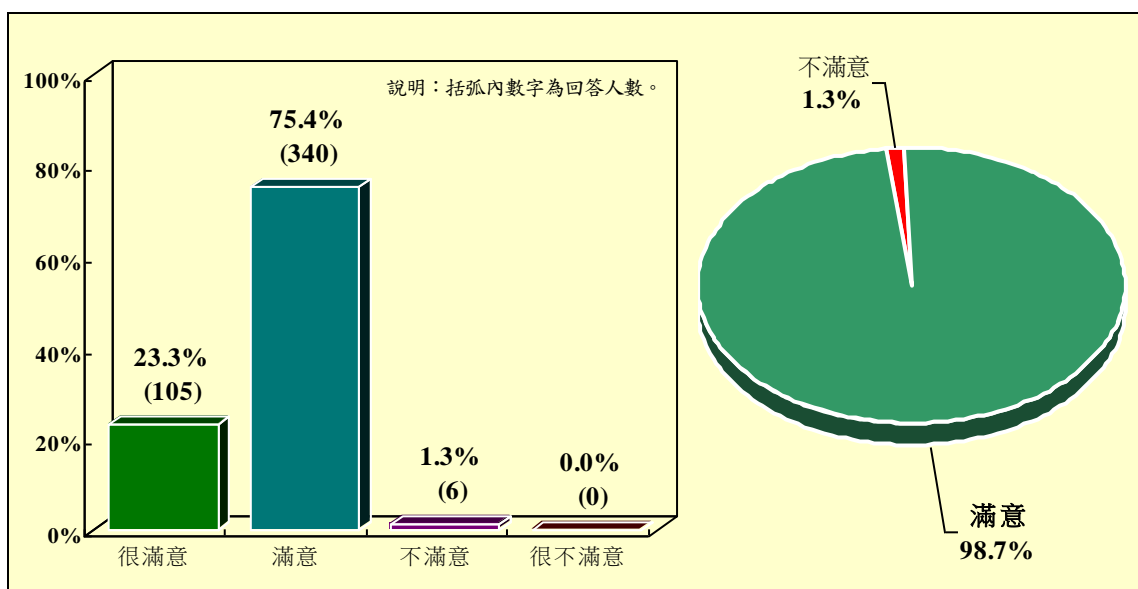


圖 3.10 相關業者對本關「網站提供之線上服務」的滿意程度

2. 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 3.12 所示。受訪業者所提出的原因為：「網站常當機」、「報單連線更正的規費仍然無法以台銀現金繳納」、「網路繳稅尚未取得正本進口稅費繳納證」及「網路速度太慢」。

表 3.12 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
網站常當機	2	33.3
報單連線更正的規費仍然無法以台銀現金繳納	1	16.7
網路繳稅尚未取得正本進口稅費繳納證	1	16.7
網路速度太慢	1	16.7
無反應	1	16.7
總計	6	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2. 有 447 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 6 人。

(四)「辦理各項講習、說明會、研討會」方面

1. 調查分析結果：

如圖 3.11 調查結果所示，除了有 30 位的受訪業者表示「未曾參加」、4 位「無反應」之外，其餘的受訪業者之中，有 99.1%的業者對於本關辦理各項講習、說明會、研討會傾向滿意（23.2%為很滿意，75.9%為滿意）；有 1.0%的業者傾向不滿意（1.0%為不滿意）。

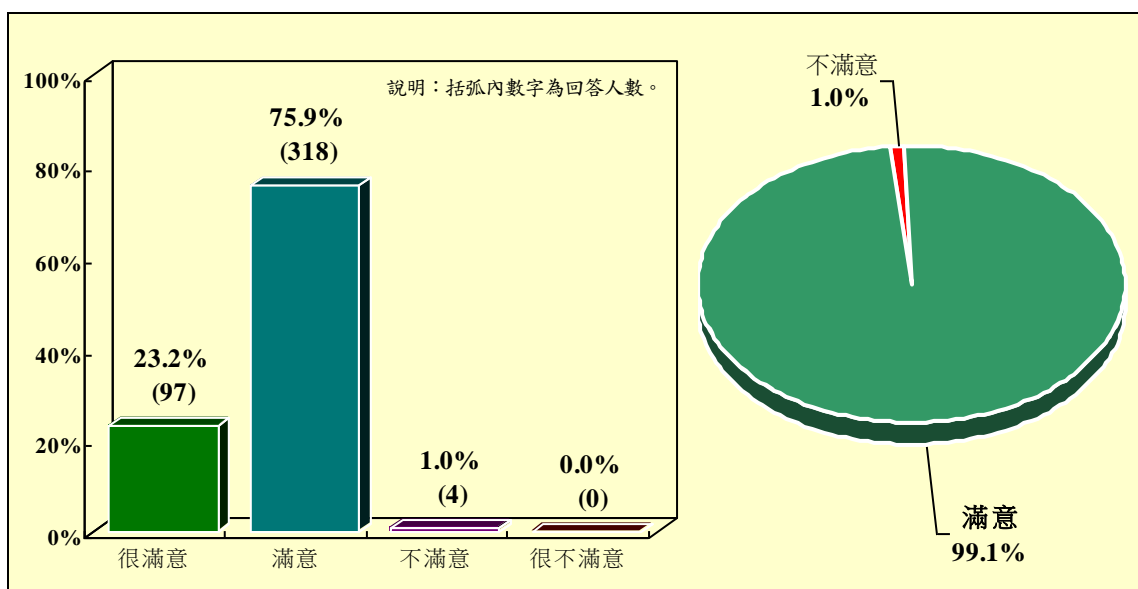


圖 3.11 相關業者對本關「辦理各項講習、說明會、研討會」的滿意程度

2. 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 3.13 所示。受訪業者所提出的場次名稱為：「出口查驗方面的場次」。

表 3.13 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
出口查驗方面的場次	1	25.0
無反應	3	75.0
總計	4	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2. 有 449 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 4 人。

3. 不滿意原因：

對於本關辦理各項講習、說明會、研討會，受訪業者感到不滿意的原因，如表 3.14 所示。受訪業者所提出的原因只有一個：「舉辦時間都是在上班時間，參與人數少」。

表 3.14 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
舉辦時間都是在上班時間，參與人數少	1	25.0
無反應	3	75.0
總計	4	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2. 有 449 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 4 人。

(五)「實施共同查驗服務」方面

1. 調查分析結果：

如圖 3.12 調查結果所示，除了有 30 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 98.5% 的業者對於本關與其他機關實施共同查驗之服務傾向滿意（20.0% 為很滿意，78.5% 為滿意）；有 1.4% 的業者傾向不滿意（0.2% 為很不滿意，1.2% 為不滿意）。

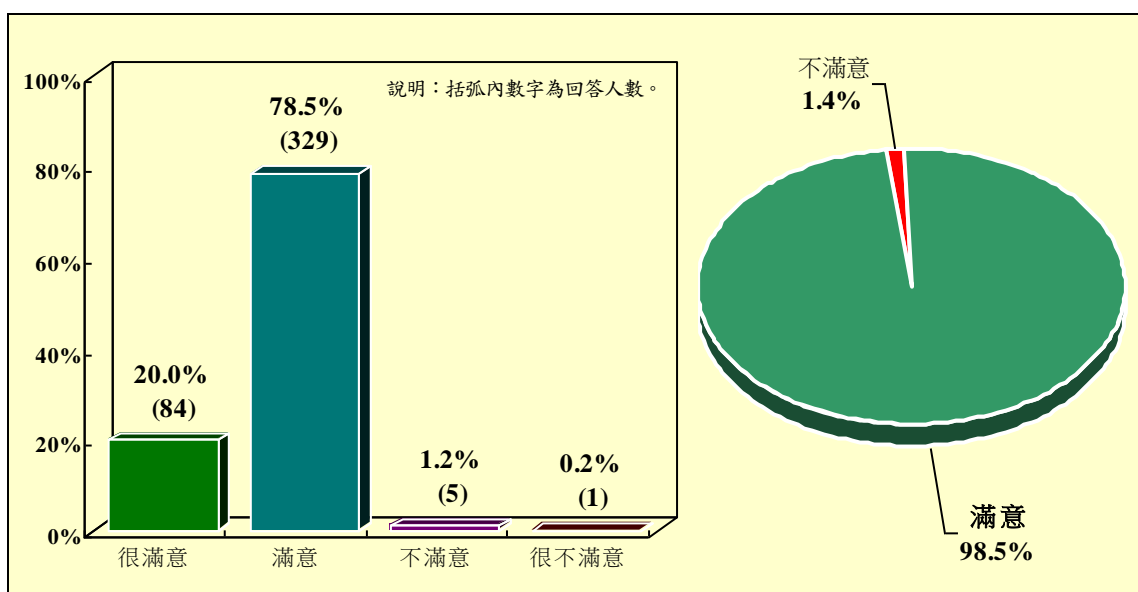


圖 3.12 相關業者對本關「實施共同查驗服務」的滿意程度

2. 不滿意原因：

對於本關與其他機關實施共同查驗之服務，受訪業者感到不滿意的原因，如表 3.15 所示。受訪業者所提出的原因為：「不夠便利」、「有待加強」及「關員常意見不一致」。

表 3.15 相關業者對本關「實施共同查驗服務」不滿意的原因

	回答人數	百分比
不夠便利	1	16.7
有待加強	1	16.7
關員常意見不一致	1	16.7
無反應	3	50.0
總計	6	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2. 有 447 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 6 人。

(六)「稅則預先審核線上申辦服務」方面

1. 調查分析結果：

如圖 3.13 調查結果所示，除了有 50 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 99.5%的業者對於本關所提供稅則預先審核線上申辦之服務傾向滿意（21.0%為很滿意，78.5%為滿意）；有 0.5%的業者傾向不滿意（0.5%為不滿意）。

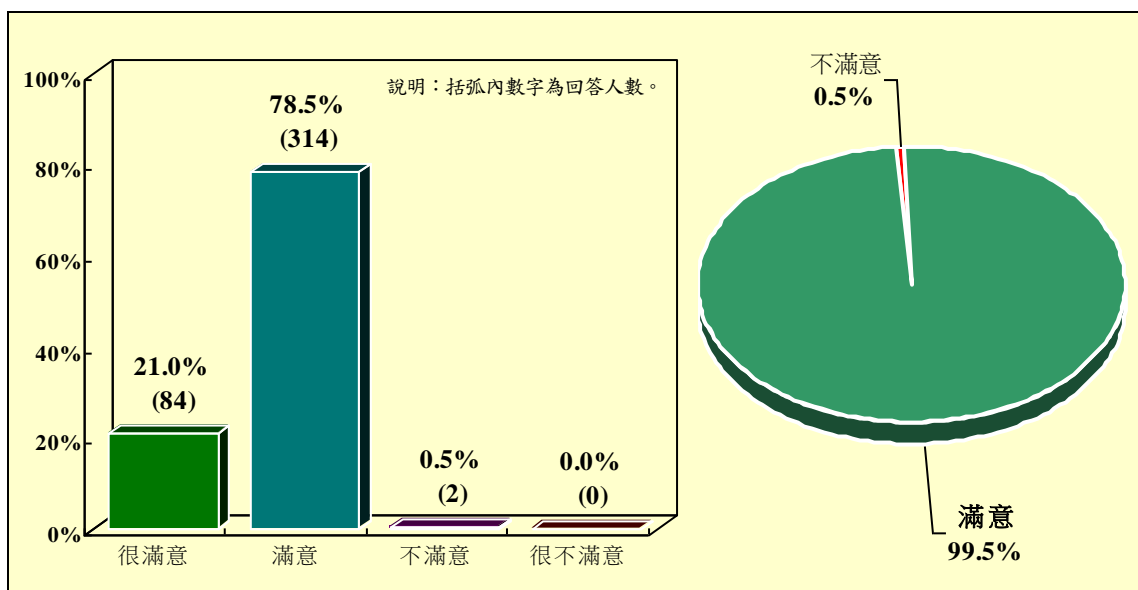


圖 3.13 相關業者對本關「稅則預先審核線上申辦服務」的滿意程度

2. 不滿意原因：

對於本關所提供稅則預先審核線上申辦之服務，受訪業者感到不滿意的原因，如表 3.16 所示。受訪業者並沒有提出明確的原因。

表 3.16 相關業者對本關「稅則預先審核線上申辦服務」不滿意的原因

	回答人數	百分比
無反應	2	100.0
總計	2	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2. 有 451 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 2 人。

四、對本關所提出的具體意見及建議事項

調查分析結果：

相關業者對於高雄關所提出之改進建議，有 86.8% 的受訪業者沒有表達明確的意見，有 10.2% 的受訪業者表示「無建議/都很好，無意見」，有 14 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
落實無紙化及加強 E 化環境	2	0.4
無紙化稅則跨股估價不連貫	2	0.4
驗估關員要加強專業及經驗	1	0.2
C2 無紙化需會股審核時經常卡關	1	0.2
加強空調以改善室內溫度	1	0.2
對於需押運案件，能否就近派員處理	1	0.2
請和以前一樣提供洗手乳及肥皂	1	0.2
處理業務時，應予適度變通及寬鬆以對	1	0.2
電腦很慢、蚊蟲很多、冷氣太慢開	1	0.2
希望冷氣能開久一點	1	0.2
網站資訊希望能夠透明	1	0.2
驗貨時請勿過度破壞貨品	1	0.2
無建議/都很好，無意見	46	10.2
無反應	393	86.8
總計	453	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，除了有 1 位的受訪業者「無反應」之外，其餘的受訪旅客之中，有 99.0%的旅客對於本關「海關服務櫃檯」（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（42.2%為很滿意，56.8%為滿意）；有 1.0%的旅客傾向不滿意（0.1%為很不滿意，0.9%為不滿意）。

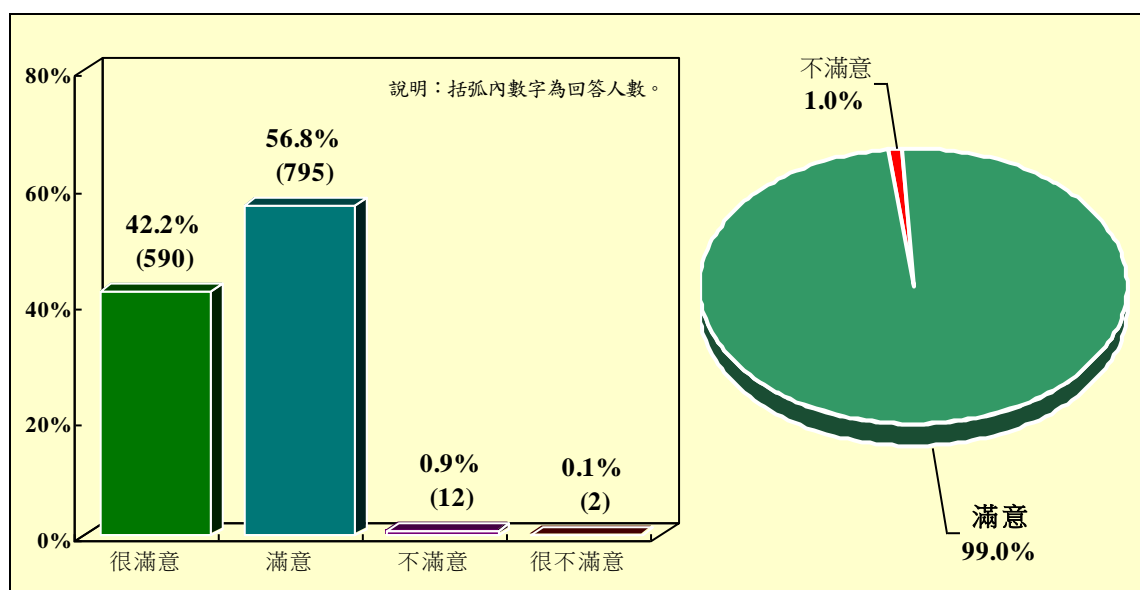


圖 4.1 旅客對「海關服務櫃檯的洽公環境」的滿意程度

2. 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「海關課稅檯」。

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	9	64.3
海關課稅檯	1	7.1
無反應	4	28.6
總計	14	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2. 有 1,386 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 14 人。

3. 不滿意原因：

對於「海關服務櫃檯的洽公環境」，受訪旅客感到不滿意的原因，如表 4.2 所示。受訪旅客所提出的原因為：「整潔程度」及「太慢」。

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	3	21.4
太慢	1	7.1
無反應	10	71.4
總計	14	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2. 有 1,386 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 14 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 4.2 調查結果所示，除了有 3 位的受訪旅客「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（45.3% 為很滿意，54.3% 為滿意）；有 0.4% 的旅客傾向不滿意（0.1% 為很不滿意，0.3% 為不滿意）。

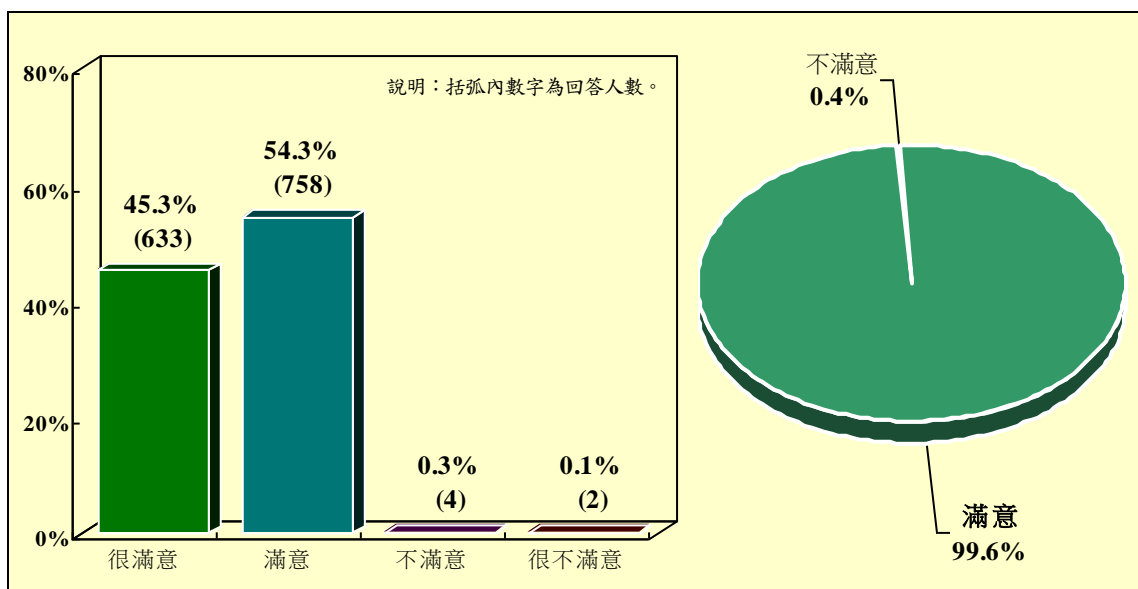


圖 4.2 旅客對「本關海關關員的服務禮儀」的滿意程度

2. 不滿意對象：

對於本關海關關員的「服務禮儀」，受訪旅客感到不滿意的對象，如表 4.3 所示。受訪旅客所提出的對象為：「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
行李檢查關員	1	16.7
無反應	5	83.3
總計	6	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2. 有 1,394 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 6 人。

3. 不滿意原因：

對於本關海關關員的「服務禮儀」，受訪旅客感到不滿意的原因，如表 4.4 所示。受訪旅客所提出的原因為：「關員沒有笑容」及「態度不佳」。

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
關員沒有笑容	1	16.7
態度不佳	1	16.7
無反應	4	66.7
總計	6	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2. 有 1,394 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 6 人。

(二)「服務專業性」方面

1. 調查分析結果：

如圖 4.3 調查結果所示，除了有 1 位的受訪旅客「無反應」之外，其餘的受訪旅客之中，有 99.5% 的旅客對於本關海關關員的「服務專業性」傾向滿意（42.7% 為很滿意，56.8% 為滿意）；有 0.5% 的旅客傾向不滿意（0.1% 為很不滿意，0.4% 為不滿意）。

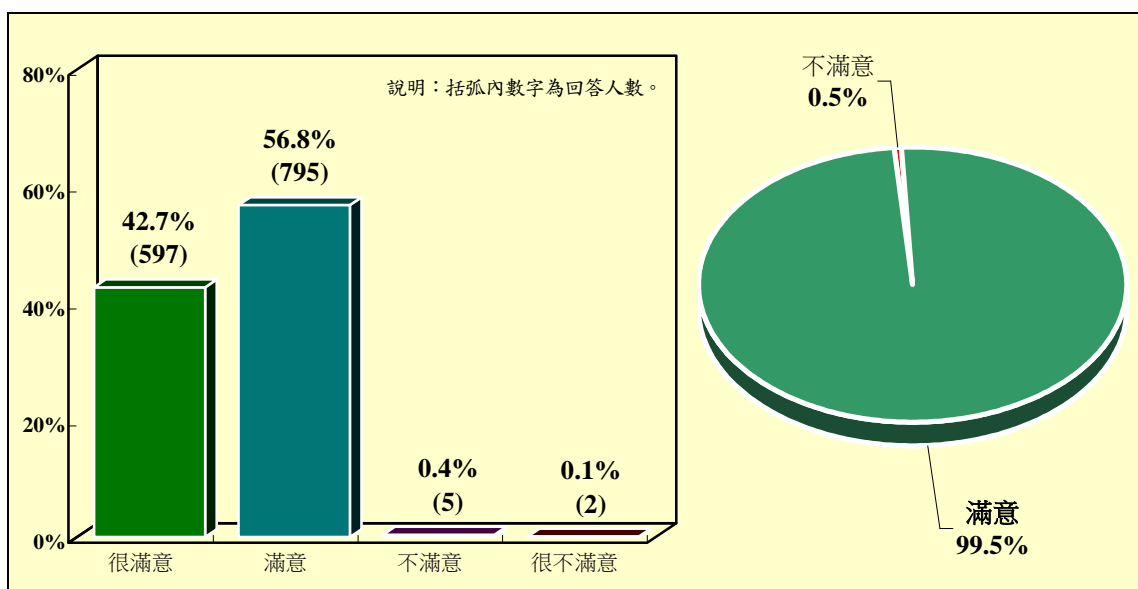


圖 4.3 旅客對「本關海關關員的服務專業性」的滿意程度

2. 不滿意對象：

對於本關海關關員的「服務專業性」，受訪旅客感到不滿意的對象，如表 4.5 所示。受訪旅客所提出的對象為：「行李檢查關員」及「海關課稅檯」。

表 4.5 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	1	14.3
海關課稅檯	1	14.3
無反應	5	71.4
總計	7	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2. 有 1,393 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 7 人。

3. 不滿意原因：

對於本關海關關員的「服務專業性」，受訪旅客感到不滿意的原因，如表 4.6 所示。受訪旅客所提出的原因為：「檢查標準不一致」、「課稅速度太慢」及「檢查過嚴」。

表 4.6 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
檢查標準不一致	1	14.3
課稅速度太慢	1	14.3
檢查過嚴	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 1,393 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 7 人。

(三)「海關服務關員的解決問題能力、意見回應與改善程度」方面

1. 調查分析結果：

如圖 4.4 調查結果所示，除了有 90 位的受訪旅客表示「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（40.7% 為很滿意，58.9% 為滿意）；有 0.4% 的旅客傾向不滿意（0.4% 為不滿意）。

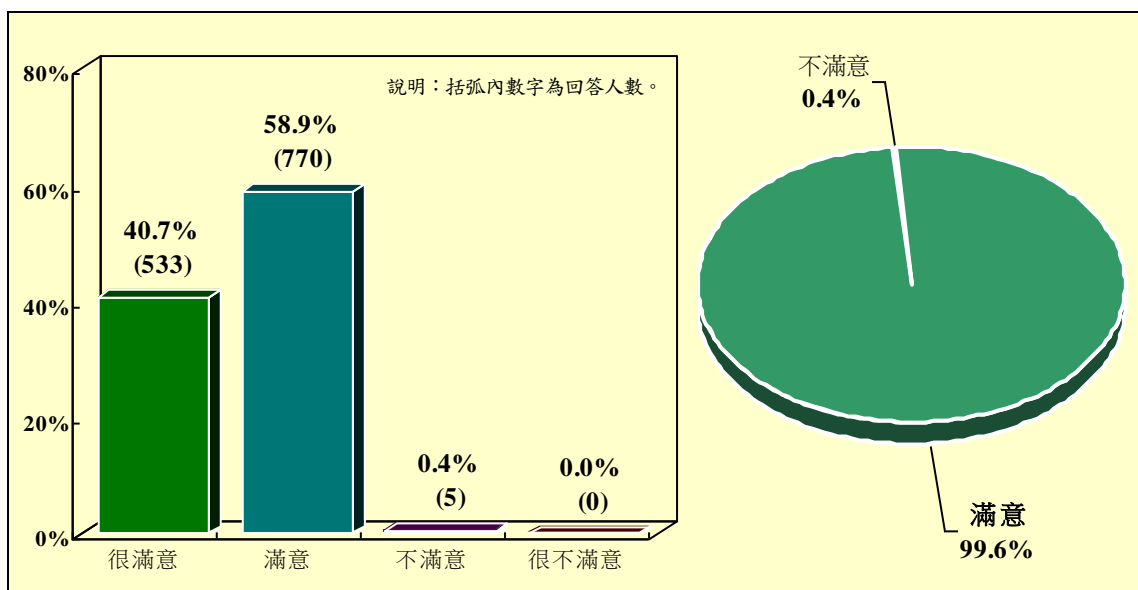


圖 4.4 旅客對「關員解決問題能力、意見回應與改善程度」的滿意程度

2. 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 4.7 所示。受訪旅客所提出的原因為：「需要溝通加強」。

表 4.7 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
需要溝通加強	1	20.0
無反應	4	80.0
總計	5	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2. 有 1,395 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 5 人。

(四)「整體服務」方面

1. 調查分析結果：

如圖 4.5 調查結果所示，除了有 3 位的受訪旅客「無反應」之外，其餘的受訪旅客之中，有 98.7% 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（41.7% 為很滿意，57.0% 為滿意）；有 1.3% 的旅客傾向不滿意（0.1% 為很不滿意，1.2% 為不滿意）。

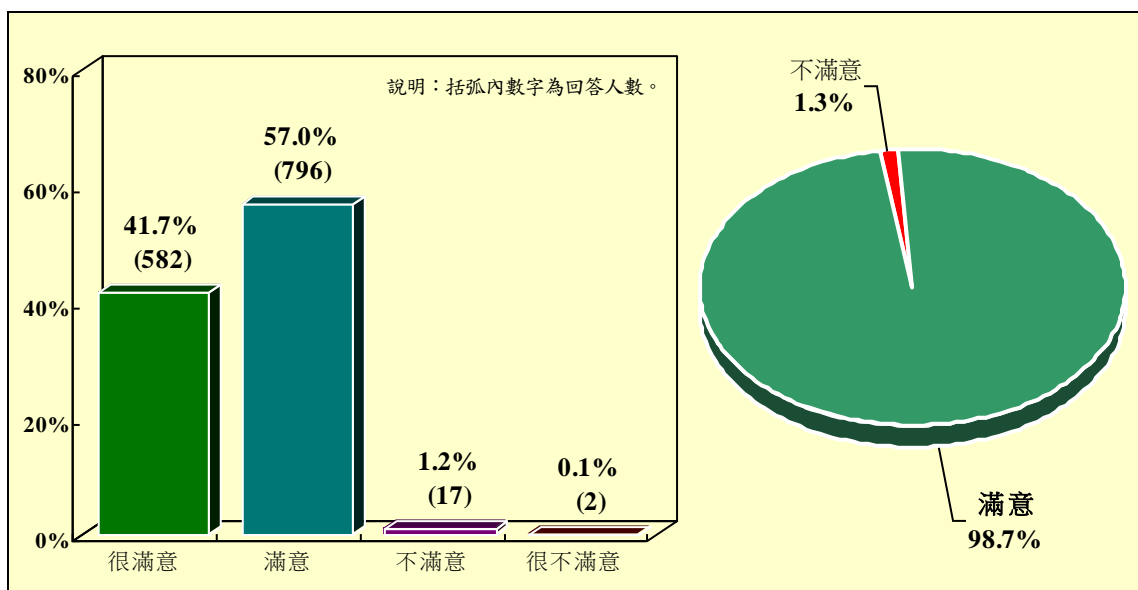


圖 4.5 旅客對本關「整體服務」的滿意程度

3. 不滿意原因：

對於本關「整體服務」，受訪旅客感到不滿意的原因，如表 4.8 所示。受訪旅客所提出的原因為：「推車老舊，使用不便」、「港區簡陋、設備設施老舊」、「動線不佳/動線不明確」、「等待時間太長、排隊很久」、「增加檢查櫃檯數量」、「標誌指示不夠明確」、「設備老舊」及「通關環境設施老舊」。

表 4.8 旅客對本關「整體服務」不滿意的原因

	回答人數	百分比
推車老舊，使用不便	5	26.3
港區簡陋、設備設施老舊	3	15.8
動線不佳/動線不明確	2	10.5
等待時間太長、排隊很久	1	5.3
增加檢查櫃檯數量	1	5.3
標誌指示不夠明確	1	5.3
設備老舊	1	5.3
通關環境設施老舊	1	5.3
無反應	4	21.1
總計	19	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2. 有 1,381 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 19 人。

三、對本關海關資訊網站服務措施之滿意度

1. 調查分析結果：

如圖 4.6 調查結果所示，除了有 171 位的受訪旅客表示「無此經驗」、1 位「無反應」之外，其餘的受訪旅客之中，有 99.9% 的旅客對於本關海關資訊網站服務措施傾向滿意（39.3% 為很滿意，60.6% 為滿意）；有 0.2% 的旅客傾向不滿意（0.2% 為不滿意）。

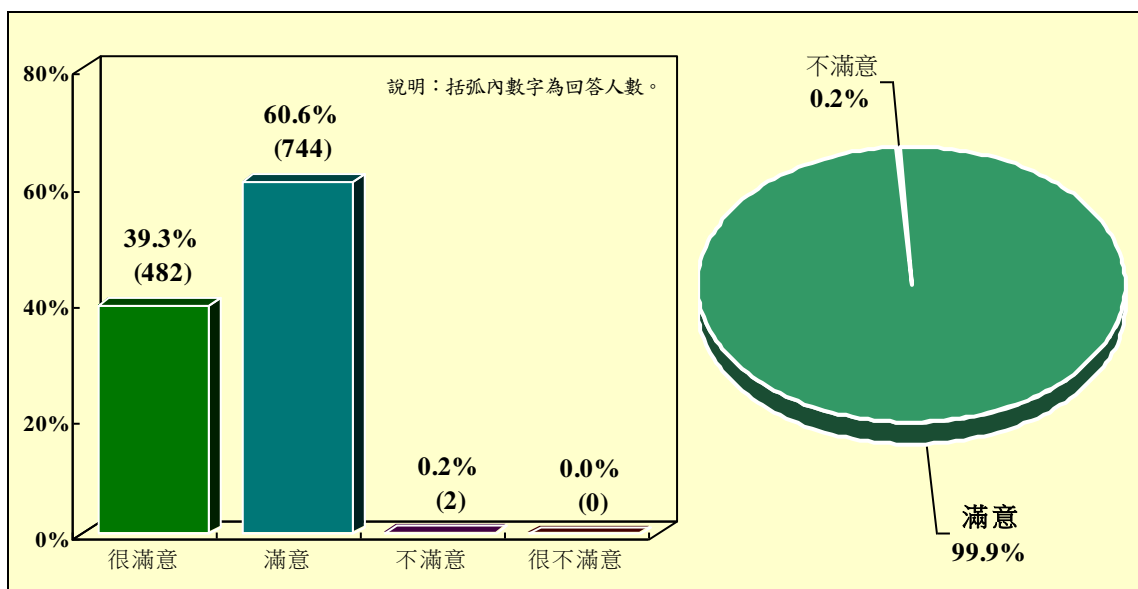


圖 4.6 旅客對「海關資訊網站服務措施」的滿意程度

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 4.9 所示。受訪業者並沒有提出明確的原因。

表 4.9 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	2	100.0
總計	2	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2. 有 1,398 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 2 人。

四、對本關所提出的具體意見及建議事項

調查分析結果：

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 83.4% 的受訪旅客沒有表達明確的意見，有 12.6% 的受訪旅客表示「無建議/都很好，無意見」，有 56 位受訪旅客提出比較具體的建議。這些建議及意見如表 4.10 所列。

表 4.10 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
通關很快捷/關員態度好、有禮貌/服務很好	9	0.6
加強行李檢查的嚴格程度/菸酒檢查要嚴謹	6	0.4
放寬菸酒可攜帶之數量	4	0.3
建議改進海關關員的制服，加強美觀程度	3	0.2
加強科技查驗/用 X 光檢查，就不用打開行李	3	0.2
加快通關及檢查之速度	3	0.2
加開綠線檢查櫃檯/多開櫃檯，加快速度	2	0.1
檢查行李時，關員應戴手套，避免弄髒物品	2	0.1
標誌指示及指引應更國際化、雙語化	2	0.1
關員可再親切一點，關員多點笑容	2	0.1
被嚴查/個人隱私沒有受到保障	2	0.1
關員服裝儀容不整/制服應予以燙平	2	0.1
加強宣導禁止攜帶物品的相關資訊	2	0.1
加強查緝走私，杜絕槍枝毒品入境	2	0.1
應加強行李檢查空間的美化及裝潢	1	0.1
加強空調冷氣的強度	1	0.1
臺南機場課稅後要到管制區外繳稅，不方便	1	0.1
加強臺南免稅商店的空間及販賣商品種類	1	0.1
建議安檢時不用再把皮帶解下來受檢	1	0.1
可提供快速通關通道	1	0.1
增加餐飲商家的數量	1	0.1
對於不能攜帶的物品，應有更好的處理方式	1	0.1
嚴格要求免稅商店不可超賣菸酒數量	1	0.1
加強關員的服務態度	1	0.1
檢查行李的動作不要太粗魯	1	0.1
動線不明確、指標不明確	1	0.1
無建議/都很好，無意見	177	12.6
無反應	1167	83.4
總計	1400	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	電話服務禮貌- 電話常轉接。	<ol style="list-style-type: none"> 1.接聽電話應詳細說明，商民詢問業務係由何單位承辦，告知電話分機並提醒，若通話中斷請再自行重撥才予以轉接，遇諮詢業務電話，必盡心盡力回覆，如遇非本組業務範圍始得轉接。 2.鑑於平日業者及商民電話詢問業務問題時，多數先由各通關單位服務檯同仁接聽後再轉至業務單位，為改善洽詢電話不斷轉接情況，應強化服務檯同仁之海關專業知能，熟悉機關內部業務分工情形，同時增強問題理解能力，避免將出口通關問題轉至進口業務單位，或將空運業務問題轉至海運通關單位，招致民怨；另請主管人員平日多加留意所屬同仁電話應答態度及禮貌，並請同仁對所詢問題須詳加瞭解，倘非屬本身業務應將其轉至真正權責單位。 3.建議採行民間企業(如各信用卡公司)電話語音自動答詢系統，由該系統就案情單純問題先行處理，遇有複雜問題再由專人回答，降低電話轉接頻率。
2	職務代理人服務態度- •有推託情形 •仍要等原執行關員回來才進行	一般通關及申辦案件，已加強督導職務代理人即時予以處理，如若候補相關資料或文件等案件亦由職務代理人於接獲時立即予以處理。涉及虛報、逃避管制等異常案件，因案情較為複雜，為維護業者權益，宜仍由原承辦人員處理，以資審慎周延。

編號	反映意見	處理意見
3	各項講習、說明會、研討會舉辦時間為上班時間，參與人數少。	<p>1.業務一組舉辦業者聯合座談會、報關專責人員講習及保稅工廠保稅業務人員講習等，均利用上班時間，成員踴躍參與、出席率高。</p> <p>2.辦理各項會議有時會受限於主辦單位之規劃，無法於假日舉行，業務一組 105 年曾於星期六辦理稅則分類講習，參加人數與上班時間辦理相當，人數多寡可能與辦理主題相關，可嘗試再於非上班時間舉辦會議。</p>
4	<ul style="list-style-type: none"> •無紙化稅則跨股估價不連貫。 •C2 無紙化需跨股審核時經常卡關。 	建議無紙化稅則跨股時，同一股別，電腦亦派由同一估價人員辦理，可節省通知時間，並避免延宕。
5	對於需押運案件，能否就近派員處理。	業者申請押運時，由分關辦公室立即派員辦理，如遇尖峰時段押運人力不足時，另請管制站稽核關員就近協助辦理。
6	驗貨時請勿過度破壞物品。	按關稅法第 23 條第 3 項規定:「貨物查驗時，其搬移、拆包或開箱、恢復原狀等事項及所需費用，進出口貨物統由納稅義務人或貨物輸出人負擔」準此，實務上貨物之損害常由搬移、拆包或開箱過程中所致，並非海關查驗時造成，惟為避免貨物損傷，海關將加強提醒其雇用工人小心搬移、拆包或開箱，儘量使貨物驗後可維持原狀。

(二)入出境旅客部分

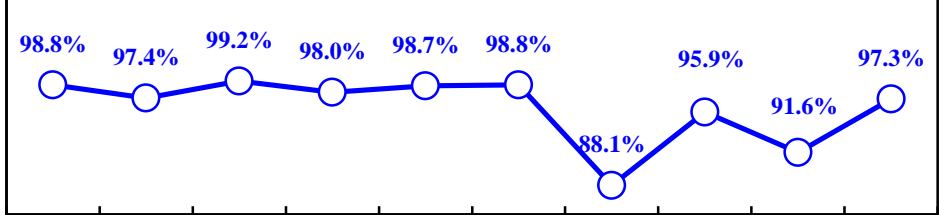
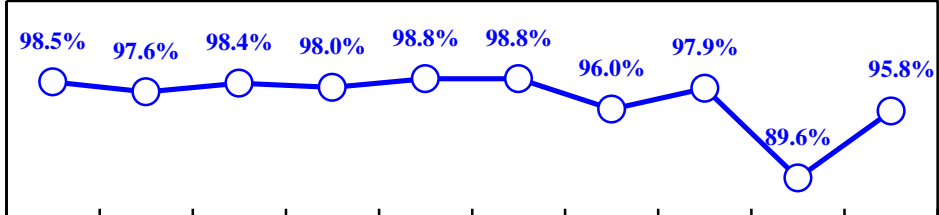
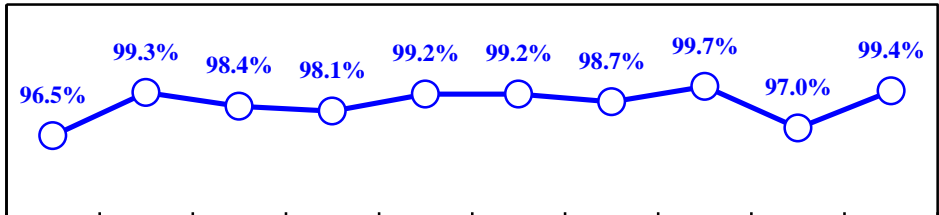
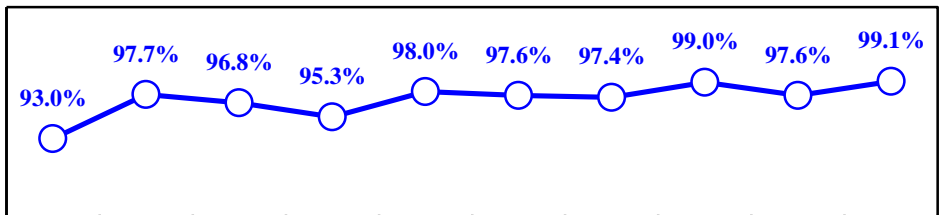
表 5.2 高雄關對於入出境旅客各項反映意見之處理情形一覽表

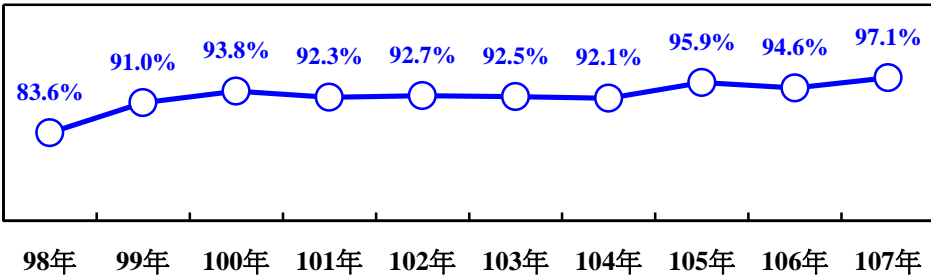
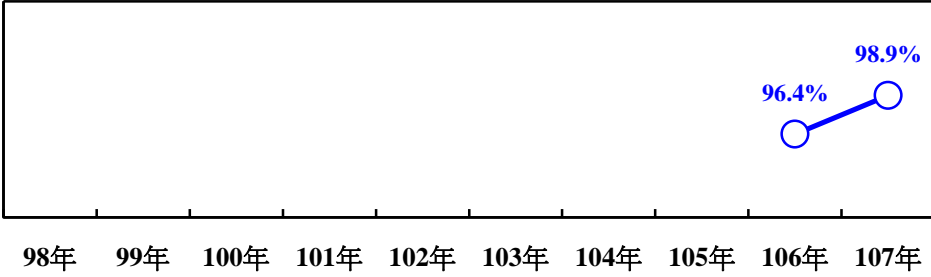
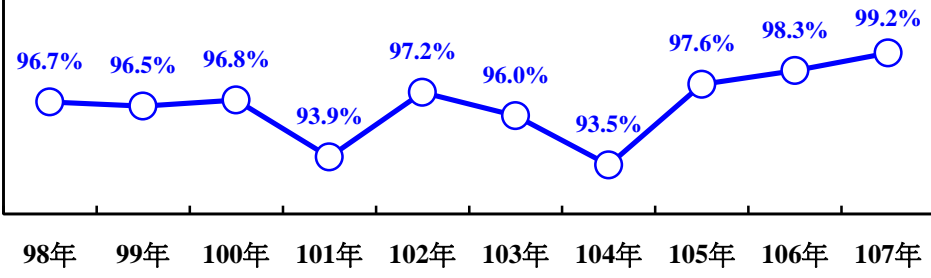
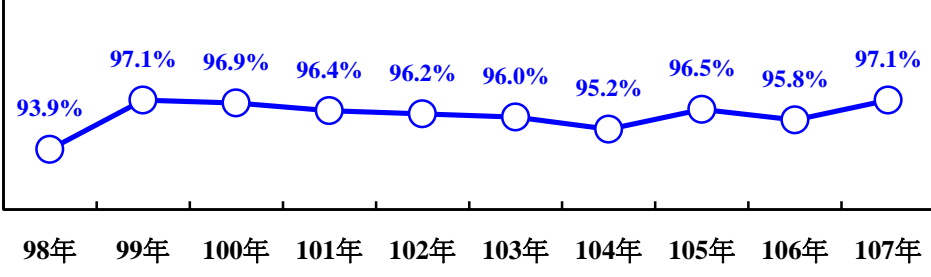
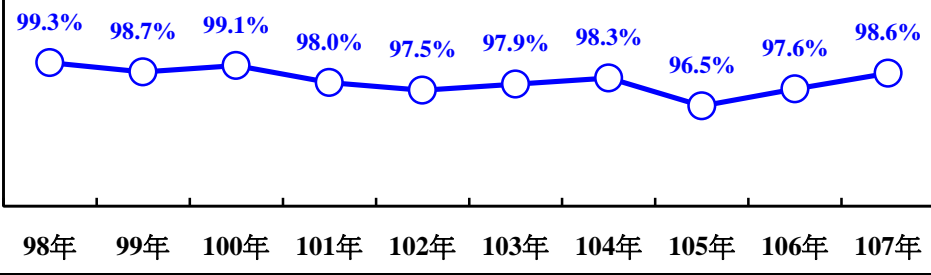
編號	反映意見	處理意見
1	加強科技查驗、用 X 光檢查，就不用打開行李。	海關向以 X 光檢查旅客托運行李，除發現有可疑物品或應稅品，須打開行李確認外，其餘皆無須打開行李；至於手提行李因未經 X 光檢查，海關認有必要時，得依職權眼同旅客打開行李檢查。
2	加快通關及檢查之速度。	基於風險篩選理論，決定檢查之方式及強度。
3	加開綠線檢查櫃檯、多開櫃檯，加快速度。	<ol style="list-style-type: none"> 1.高雄航空給海關現行作業櫃檯，紅線、綠線及公務用櫃檯，已無多餘櫃檯可供使用。 2.臺南機場多為包機旅客，旅客人數固定，目前尚無增設之必要。 3.金門水頭碼頭已增設檢查櫃檯，提供旅客更快速、便捷之通關環境。
4	加強宣導禁止攜帶物品的相關資訊。	出入境大廳明顯之處，皆已有禁止攜帶物品的相關資訊之海報、立牌及多媒體放映相關資訊，旅客倘有需要，亦可向機場海關服務檯洽詢。
5	標誌指示及指引應更國際化、雙語化。	出入境大廳明顯之處，皆已有多語標誌指示及指引。
6	關員可再親切一點，多點笑容。	本關將加強辦理教育訓練，將旅客反映意見納入勤前教育項目，逐漸提升關員人文素質，以微笑、友善、親切、輕柔的態度提供旅客滿意的通關服務。
7	檢查行李的動作不要太粗魯。	本關將加強辦理教育訓練，將旅客反映意見納入勤前教育項目，逐漸提升關員人文素質，以微笑、友善、親切、輕柔的態度提供旅客滿意的通關服務。

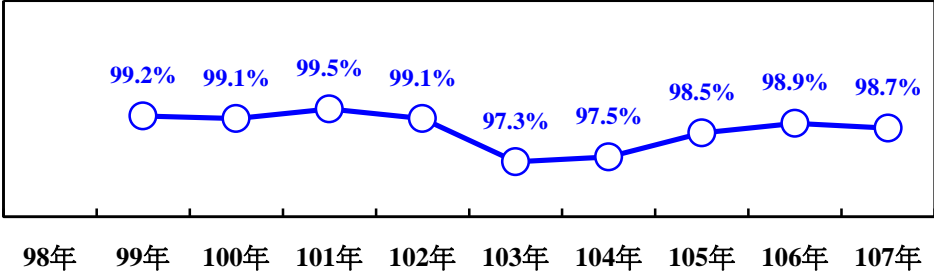
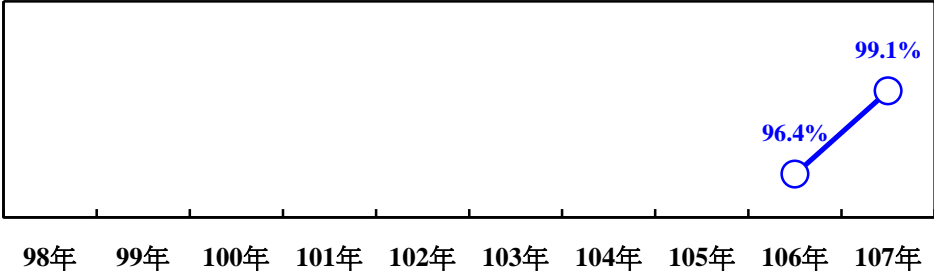
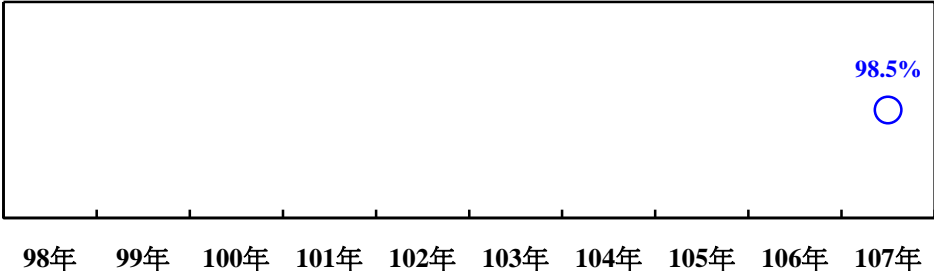
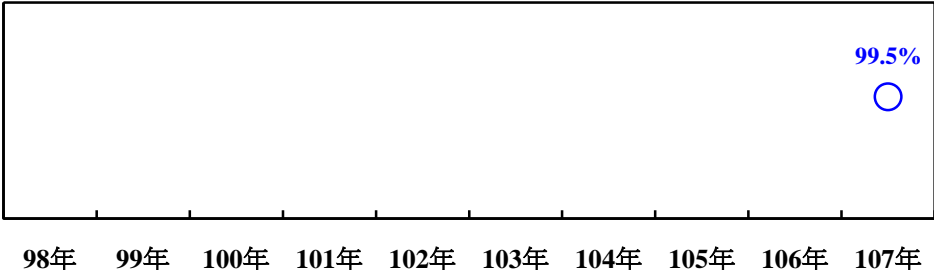
二、本關近 10 年相關服務滿意度統計資料之比較

(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	 <p>98.8% 97.4% 99.2% 98.0% 98.7% 98.8% 88.1% 95.9% 91.6% 97.3%</p> <p>98年 99年 100年 101年 102年 103年 104年 105年 106年 107年</p>
服務場所設施	 <p>98.5% 97.6% 98.4% 98.0% 98.8% 98.8% 96.0% 97.9% 89.6% 95.8%</p> <p>98年 99年 100年 101年 102年 103年 104年 105年 106年 107年</p>
電話服務禮貌	 <p>96.5% 99.3% 98.4% 98.1% 99.2% 99.2% 98.7% 99.7% 97.0% 99.4%</p> <p>98年 99年 100年 101年 102年 103年 104年 105年 106年 107年</p>
承辦人員服務態度	 <p>93.0% 97.7% 96.8% 95.3% 98.0% 97.6% 97.4% 99.0% 97.6% 99.1%</p> <p>98年 99年 100年 101年 102年 103年 104年 105年 106年 107年</p>

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>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> <tr><td>107年</td><td>97.1%</td></tr> </tbody> </table>	年份	滿意度 (%)	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%	107年	97.1%
年份	滿意度 (%)																						
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%																						
107年	97.1%																						
處理案件專業性	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年份</th> <th>滿意度 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>106年</td><td>96.4%</td></tr> <tr><td>107年</td><td>98.9%</td></tr> </tbody> </table>	年份	滿意度 (%)	106年	96.4%	107年	98.9%																
年份	滿意度 (%)																						
106年	96.4%																						
107年	98.9%																						
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>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> <tr><td>107年</td><td>99.2%</td></tr> </tbody> </table>	年份	滿意度 (%)	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%	107年	99.2%
年份	滿意度 (%)																						
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%																						
107年	99.2%																						
處理建議、申訴或問題	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年份</th> <th>滿意度 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>98年</td><td>93.9%</td></tr> <tr><td>99年</td><td>97.1%</td></tr> <tr><td>100年</td><td>96.9%</td></tr> <tr><td>101年</td><td>96.4%</td></tr> <tr><td>102年</td><td>96.2%</td></tr> <tr><td>103年</td><td>96.0%</td></tr> <tr><td>104年</td><td>95.2%</td></tr> <tr><td>105年</td><td>96.5%</td></tr> <tr><td>106年</td><td>95.8%</td></tr> <tr><td>107年</td><td>97.1%</td></tr> </tbody> </table>	年份	滿意度 (%)	98年	93.9%	99年	97.1%	100年	96.9%	101年	96.4%	102年	96.2%	103年	96.0%	104年	95.2%	105年	96.5%	106年	95.8%	107年	97.1%
年份	滿意度 (%)																						
98年	93.9%																						
99年	97.1%																						
100年	96.9%																						
101年	96.4%																						
102年	96.2%																						
103年	96.0%																						
104年	95.2%																						
105年	96.5%																						
106年	95.8%																						
107年	97.1%																						
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>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> <tr><td>107年</td><td>98.6%</td></tr> </tbody> </table>	年份	滿意度 (%)	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%	107年	98.6%
年份	滿意度 (%)																						
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%																						
107年	98.6%																						

項目	滿意度之年度趨勢比較																						
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>98年</td><td>99.2%</td></tr> <tr><td>99年</td><td>99.1%</td></tr> <tr><td>100年</td><td>99.5%</td></tr> <tr><td>101年</td><td>99.1%</td></tr> <tr><td>102年</td><td>97.3%</td></tr> <tr><td>103年</td><td>97.5%</td></tr> <tr><td>104年</td><td>98.5%</td></tr> <tr><td>105年</td><td>98.9%</td></tr> <tr><td>106年</td><td>98.7%</td></tr> <tr><td>107年</td><td>98.7%</td></tr> </tbody> </table>	年份	滿意度	98年	99.2%	99年	99.1%	100年	99.5%	101年	99.1%	102年	97.3%	103年	97.5%	104年	98.5%	105年	98.9%	106年	98.7%	107年	98.7%
年份	滿意度																						
98年	99.2%																						
99年	99.1%																						
100年	99.5%																						
101年	99.1%																						
102年	97.3%																						
103年	97.5%																						
104年	98.5%																						
105年	98.9%																						
106年	98.7%																						
107年	98.7%																						
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>106年</td><td>96.4%</td></tr> <tr><td>107年</td><td>99.1%</td></tr> </tbody> </table>	年份	滿意度	106年	96.4%	107年	99.1%																
年份	滿意度																						
106年	96.4%																						
107年	99.1%																						
實施共同查驗服務	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年份</th> <th>滿意度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>107年</td><td>98.5%</td></tr> </tbody> </table>	年份	滿意度	107年	98.5%																		
年份	滿意度																						
107年	98.5%																						
稅則預先審核線上申辦服務	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年份</th> <th>滿意度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>107年</td><td>99.5%</td></tr> </tbody> </table>	年份	滿意度	107年	99.5%																		
年份	滿意度																						
107年	99.5%																						

說明：1.98 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。

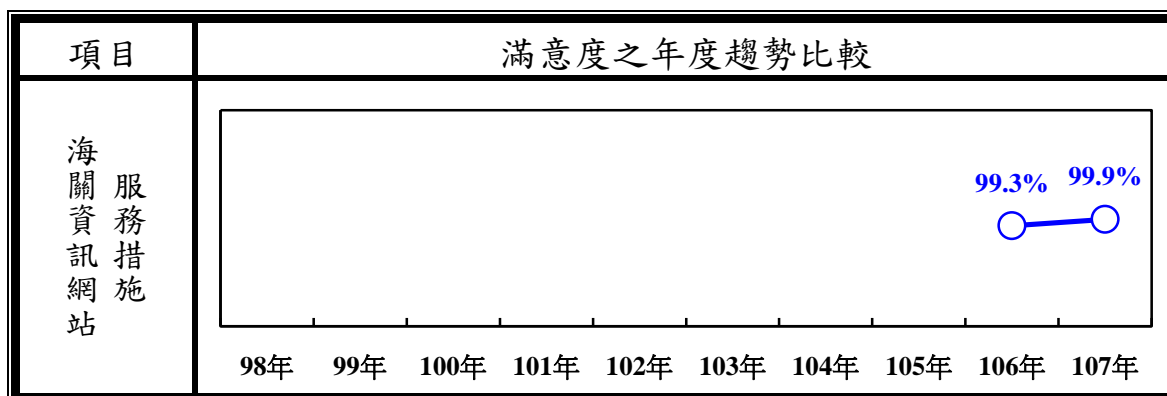
2.資料為空白者，表示該年度並無相同的題目可供比較。

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 年度之後的「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><td>107年</td></tr> <tr><th>滿意度</th><td>99.5%</td><td>99.0%</td><td>99.0%</td><td>99.0%</td><td>99.0%</td><td>99.0%</td><td>99.0%</td><td>99.0%</td><td>99.5%</td><td>99.0%</td></tr> </table>	年份	98年	99年	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	滿意度	99.5%	99.0%	99.0%	99.0%	99.0%	99.0%	99.0%	99.0%	99.5%	99.0%
年份	98年	99年	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年													
滿意度	99.5%	99.0%	99.0%	99.0%	99.0%	99.0%	99.0%	99.0%	99.5%	99.0%													
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><td>107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><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	107年	滿意度	99.6%	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	107年													
滿意度	99.6%	99.6%	99.6%	99.6%	99.6%	99.6%	99.6%	99.6%	99.6%	99.6%													
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><td>107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><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	107年	滿意度	99.6%	99.6%	99.6%	99.6%	99.6%	99.6%	99.6%	99.6%	99.6%	99.5%
年份	98年	99年	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年													
滿意度	99.6%	99.6%	99.6%	99.6%	99.6%	99.6%	99.6%	99.6%	99.6%	99.5%													
海關服務關員(意見回應與改善程度)的解決問題能力	<table border="1"> <tr><th>年份</th><td>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><td>107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><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	107年	滿意度	99.9%	99.9%	99.9%	99.9%	99.9%	99.9%	99.9%	99.9%	99.9%	99.6%
年份	98年	99年	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年													
滿意度	99.9%	99.9%	99.9%	99.9%	99.9%	99.9%	99.9%	99.9%	99.9%	99.6%													
旅客行李入出境通關的整體服務	<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><td>107年</td></tr> <tr><th>滿意度</th><td>77.0%</td><td>91.7%</td><td>89.6%</td><td>96.0%</td><td>96.1%</td><td>95.7%</td><td>92.2%</td><td>88.2%</td><td>100.0%</td><td>98.7%</td></tr> </table>	年份	98年	99年	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	滿意度	77.0%	91.7%	89.6%	96.0%	96.1%	95.7%	92.2%	88.2%	100.0%	98.7%
年份	98年	99年	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年													
滿意度	77.0%	91.7%	89.6%	96.0%	96.1%	95.7%	92.2%	88.2%	100.0%	98.7%													



- 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 97.3%。本項滿意度稍微偏低，受訪業者不滿意的原因多為「整潔程度」、「空氣品質」及「因施工影響洽公環境」，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 95.8%。本項滿意度稍微偏低，受訪業者不滿意的原因多為「查詢電腦回應速度」及「電腦常故障」，故而應該針對此方面加以改進。

(二) 對本關本關同仁各項服務之滿意度

1. 「電話服務禮貌」方面：相關業者的滿意度為 99.4%，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 99.1%。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 97.1%，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 98.9%，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 99.2%，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. 「處理相關業者建議或申訴」方面：相關業者的滿意度為 97.1%。
2. 「網站內容」方面：相關業者的滿意度為 98.6%，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。
3. 「網站提供之線上服務」方面：相關業者的滿意度為 98.7%。
4. 「辦理各項講習、說明會、研討會」方面：相關業者的滿意度為 99.1%。
5. 「實施共同查驗服務」方面：相關業者的滿意度為 98.5%。
6. 「稅則預先審核線上申辦服務」方面：相關業者的滿意度為 99.5%。

(四) 對本關所提出的具體意見及建議事項

有 14 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：「落實無紙化及加強 E 化環境」及「無紙化稅則跨股估價不連貫」。因此，建議需要在「無紙化及 E 化」與「通關作業便利性」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 99.0%。

(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. 「本關海關關員的服務專業性」方面：旅客的滿意度為 99.5%。
3. 「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%。
4. 「旅客行李入出境通關的整體服務」方面：旅客的滿意度為 98.7%。

(三) 對本關各項作業及服務措施之滿意度

「海關資訊網站服務措施」方面：旅客的滿意度為 99.9%。

(四) 對本關所提出的具體意見及建議事項

有關旅客對於通關檢查及服務事項方面之相關意見及建議，有 56 位受訪旅客提出比較具體的建議，可做為加強本關為民服務之參考。

附錄一：訪問之回應內容統計表

【相關業者部分】

A.1-1 請問您對本關洽公環境（整潔、綠美化、明亮度）是否滿意？

	回答人數	百分比
很滿意	107	23.6
滿意	334	73.7
不滿意	12	2.6
很不滿意	0	0.0
無反應	0	-
總計	453	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。

A.1-2 對本關洽公環境之不滿意處所？

	回答人數	百分比
廁所部分	2	16.7
無反應	10	83.3
總計	12	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。
2.有 441 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 12 人。

A.1-3 對本關洽公環境之不滿意原因？

	回答人數	百分比
整潔程度	2	16.7
空氣品質	2	16.7
因施工影響洽公環境	2	16.7
綠美化程度	1	8.3
明亮程度	1	8.3
蚊蟲太多	1	8.3
沒有洗手乳或肥皂	1	8.3
無反應	2	16.7
總計	12	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。
2.有 441 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 12 人。

A.1-4 請問您對本關洽公設施（即硬體服務設施）是否滿意？

	回答人數	百分比
很滿意	84	18.7
滿意	346	77.1
不滿意	16	3.6
很不滿意	3	0.7
無反應	4	-
總計	453	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。

A.1-5 對本關洽公設施之不滿意處所？

	回答人數	百分比
小港分關 2 樓	1	5.3
各分關區	1	5.3
廁所部分	1	5.3
無反應	16	84.2
總計	19	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。
2.有 434 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 19 人。

A.1-6 對本關洽公設施之不滿意原因？

	回答人數	百分比
查詢電腦回應速度	5	26.3
電腦常故障	4	21.1
有待加強	1	5.3
冷氣太慢開	1	5.3
增加查詢電腦數量	1	5.3
網路很慢，常當機	1	5.3
因施工影響洽公環境	1	5.3
WIFI 訊號太弱	1	5.3
無反應	4	21.1
總計	19	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。
2.有 434 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 19 人。

A.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	125	27.8
滿意	322	71.6
不滿意	3	0.7
很不滿意	0	0.0
無反應	3	-
總計	453	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。

A.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	2	66.7
專業性不足	1	33.3
總計	3	100.0

說明：有 450 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 人。

A.1-9 請問您與本關接洽業務時，對本關承辦人員的服務態度是否滿意？

	回答人數	百分比
很滿意	117	26.1
滿意	327	73.0
不滿意	4	0.9
很不滿意	0	0.0
無反應	5	-
總計	453	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。

A.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
部分關員的態度有待改進	1	25.0
未積極解決問題	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 449 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 4 人。

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

	回答人數	百分比
很滿意	100	22.1
滿意	339	75.0
不滿意	13	2.9
很不滿意	0	0.0
無反應	1	-
總計	453	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。

A.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
仍要等原執行關員回來才進行	2	15.4
一問三不知	2	15.4
愛理不理	1	7.7
面色難看	1	7.7
有待改進	1	7.7
會有推托情形	1	7.7
對業務不瞭解，工作熱忱不足	1	7.7
無反應	4	30.8
總計	13	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。
2.有 440 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 13 人。

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

	回答人數	百分比
很滿意	110	24.4
滿意	336	74.5
不滿意	5	1.1
很不滿意	0	0.0
無此經驗	1	-
無反應	1	-
總計	453	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。

A.1-14 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
處理效率不佳	1	20.0
一知半解，專業知識不足，各自解讀	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 448 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 5 人。

A.1-15 請問您對本關處理您的建議、申訴或問題是否滿意？

	回答人數	百分比
很滿意	90	20.2
滿意	342	76.9
不滿意	12	2.7
很不滿意	1	0.2
未曾提出建議、申訴或問題	2	-
無反應	6	-
總計	453	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。

A.1-16 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
沒有回覆及處理/沒下文	3	23.1
申訴不一定改進/沒改進	2	15.4
後續處理不夠積極	1	7.7
沒有實際解決問題	1	7.7
本位主義太重	1	7.7
處理態度不佳	1	7.7
應該更開放的接受業者建議	1	7.7
無反應	3	23.1
總計	13	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2.有 440 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 13 人。

A.1-17 請問您對本關網站內容是否滿意？

	回答人數	百分比
很滿意	106	23.7
滿意	335	74.9
不滿意	6	1.3
很不滿意	0	0.0
無反應	6	-
總計	453	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。

A.1-18 對本關網站內容之不滿意原因？

	回答人數	百分比
網站常會當機	2	33.3
網站處理速度慢	1	16.7
無反應	3	50.0
總計	6	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。
2.有 447 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 6 人。

A.1-19 請問您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	105	23.3
滿意	340	75.4
不滿意	6	1.3
很不滿意	0	0.0
無反應	2	-
總計	453	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。

A.1-20 對本關網站線上服務之不滿意原因？

	回答人數	百分比
網站常當機	2	33.3
報單連線更正的規費仍然無法以台銀現金繳納	1	16.7
網路繳稅尚未取得正本進口稅費繳納證	1	16.7
網路速度太慢	1	16.7
無反應	1	16.7
總計	6	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。
2.有 447 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 6 人。

A.1-21 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	97	23.2
滿意	318	75.9
不滿意	4	1.0
很不滿意	0	0.0
未曾參加	30	-
無反應	4	-
總計	453	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。

A.1-22 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
出口查驗方面的場次	1	25.0
無反應	3	75.0
總計	4	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2.有 449 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 4 人。

A.1-23 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
舉辦時間都是在上班時間，參與人數少	1	25.0
無反應	3	75.0
總計	4	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2.有 449 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 4 人。

A.1-24 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	106	23.6
滿意	340	75.6
不滿意	4	0.9
很不滿意	0	0.0
無反應	3	-
總計	453	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。

A.1-25 對本關整體的服務之不滿意原因？

	回答人數	百分比
無反應	4	100.0
總計	4	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。
2.有 449 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 4 人。

A.1-26 請問您對本關與其他機關實施共同查驗之服務是否滿意？

	回答人數	百分比
很滿意	84	20.0
滿意	329	78.5
不滿意	5	1.2
很不滿意	1	0.2
無此經驗	30	-
無反應	4	-
總計	453	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。

A.1-27 對本關實施共同查驗之不滿意原因？

	回答人數	百分比
不夠便利	1	16.7
有待加強	1	16.7
關員常意見不一致	1	16.7
無反應	3	50.0
總計	6	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2.有 447 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 6 人。

A.1-28 請問您對本關所提供稅則預先審核線上申辦之服務是否滿意？

	回答人數	百分比
很滿意	84	21.0
滿意	314	78.5
不滿意	2	0.5
很不滿意	0	0.0
無此經驗	50	-
無反應	3	-
總計	453	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。

A.1-29 對本關所提供稅則預先審核線上申辦服務之不滿意原因？

	回答人數	百分比
無反應	2	100.0
總計	2	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2.有 451 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 2 人。

A.1-30 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
落實無紙化及加強 E 化環境	2	0.4
無紙化稅則跨股估價不連貫	2	0.4
驗估關員要加強專業及經驗	1	0.2
C2 無紙化需會股審核時經常卡關	1	0.2
加強空調以改善室內溫度	1	0.2
對於需押運案件，能否就近派員處理	1	0.2
請和以前一樣提供洗手乳及肥皂	1	0.2
處理業務時，應予適度變通及寬鬆以對	1	0.2
電腦很慢、蚊蟲很多、冷氣太慢開	1	0.2
希望冷氣能開久一點	1	0.2
網站資訊希望能夠透明	1	0.2
驗貨時請勿過度破壞貨品	1	0.2
無建議/都很好，無意見	46	10.2
無反應	393	86.8
總計	453	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

【入出境旅客部分】

A.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	590	42.2
滿意	795	56.8
不滿意	12	0.9
很不滿意	2	0.1
無反應	1	-
總計	1400	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。

A.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	9	64.3
海關課稅檯	1	7.1
無反應	4	28.6
總計	14	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。
2.有 1,386 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 14 人。

A.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	3	21.4
太慢	1	7.1
無反應	10	71.4
總計	14	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。
2.有 1,386 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 14 人。

A.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	633	45.3
滿意	758	54.3
不滿意	4	0.3
很不滿意	2	0.1
無反應	3	-
總計	1400	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。

A.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
行李檢查關員	1	16.7
無反應	5	83.3
總計	6	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。
2.有 1,394 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 6 人。

A.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
關員沒有笑容	1	16.7
態度不佳	1	16.7
無反應	4	66.7
總計	6	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。
2.有 1,394 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 6 人。

A.2-7 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	597	42.7
滿意	795	56.8
不滿意	5	0.4
很不滿意	2	0.1
無反應	1	-
總計	1400	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。

A.2-8 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	1	14.3
海關課稅檯	1	14.3
無反應	5	71.4
總計	7	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。
2.有 1,393 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 7 人。

A.2-9 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
檢查標準不一致	1	14.3
課稅速度太慢	1	14.3
檢查過嚴	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 1,393 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 7 人。

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

	回答人數	百分比
很滿意	533	40.7
滿意	770	58.9
不滿意	5	0.4
很不滿意	0	0.0
無此經驗	90	-
無反應	2	-
總計	1400	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。

A.2-11 對海關服務關員解決問題能力、意見回應與改善程度之不滿意原因？

	回答人數	百分比
需要溝通加強	1	20.0
無反應	4	80.0
總計	5	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2.有 1,395 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 5 人。

A.2-12 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	482	39.3
滿意	744	60.6
不滿意	2	0.2
很不滿意	0	0.0
無此經驗	171	-
無反應	1	-
總計	1400	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。

A.2-13 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	2	100.0
總計	2	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2.有 1,398 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 2 人。

A.2-14 您對高雄關海關整體的旅客行李入出境通關服務滿意度為何？

	回答人數	百分比
很滿意	582	41.7
滿意	796	57.0
不滿意	17	1.2
很不滿意	2	0.1
無反應	3	-
總計	1400	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。

A.2-15 對高雄關海關整體服務之不滿意原因？

	回答人數	百分比
推車老舊，使用不便	5	26.3
港區簡陋、設備設施老舊	3	15.8
動線不佳/動線不明確	2	10.5
等待時間太長、排隊很久	1	5.3
增加檢查櫃檯數量	1	5.3
標誌指示不夠明確	1	5.3
設備老舊	1	5.3
通關環境設施老舊	1	5.3
無反應	4	21.1
總計	19	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2.有 1,381 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 19 人。

A.2-16 您對本關旅客通關檢查及服務事項是否有其他意見或建議事項？

	回答人數	百分比
通關很快捷/關員態度好、有禮貌/服務很好	9	0.6
加強行李檢查的嚴格程度/菸酒檢查要嚴謹	6	0.4
放寬菸酒可攜帶之數量	4	0.3
建議改進海關關員的制服，加強美觀程度	3	0.2
加強科技查驗/用 X 光檢查，就不用打開行李	3	0.2
加快通關及檢查之速度	3	0.2
加開綠線檢查櫃檯/多開櫃檯，加快速度	2	0.1
檢查行李時，關員應戴手套，避免弄髒物品	2	0.1
標誌指示及指引應更國際化、雙語化	2	0.1
關員可再親切一點，關員多點笑容	2	0.1
被嚴查/個人隱私沒有受到保障	2	0.1
關員服裝儀容不整/制服應予以燙平	2	0.1
加強宣導禁止攜帶物品的相關資訊	2	0.1
加強查緝走私，杜絕槍枝毒品入境	2	0.1
應加強行李檢查空間的美化及裝潢	1	0.1
加強空調冷氣的強度	1	0.1
臺南機場課稅後要到管制區外繳稅，不方便	1	0.1
加強臺南免稅商店的空間及販賣商品種類	1	0.1
建議安檢時不用再把皮帶解下來受檢	1	0.1
可提供快速通關通道	1	0.1
增加餐飲商家的數量	1	0.1
對於不能攜帶的物品，應有更好的處理方式	1	0.1
嚴格要求免稅商店不可超賣菸酒數量	1	0.1
加強關員的服務態度	1	0.1
檢查行李的動作不要太粗魯	1	0.1
動線不明確、指標不明確	1	0.1
無建議/都很好，無意見	177	12.6
無反應	1167	83.4
總計	1400	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

附錄二：信度與效度分析之結果

一、信度分析

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

表 D.1 調查題目之分組及問句內容

調查對象	題目內容
相關業者部分	對高雄關「洽公環境」的滿意程度
	對高雄關「洽公設施」的滿意程度
	對高雄關「人員電話服務禮貌」的滿意程度
	對高雄關「承辦人員服務態度」的滿意程度
	對高雄關「職務代理人服務態度」的滿意程度
	對高雄關「承辦人員處理案件專業性」的滿意程度
	對高雄關「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
	對高雄關「共同查驗服務」的滿意程度
	對高雄關「稅則預先審核線上申辦服務」的滿意程度
入出境旅客部分	對「海關服務櫃檯的洽公環境」的滿意程度
	對「海關關員的服務禮儀」的滿意程度
	對「海關關員的服務專業性」的滿意程度
	對「關員解決問題能力、意見回應與改善程度」的滿意程度
	對「海關資訊網站服務措施」的滿意程度
	對高雄關「整體服務」的滿意程度

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

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

此外，各題的「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			0.9379
對高雄關「洽公環境」的滿意程度	0.6352	0.9355	
對高雄關「洽公設施」的滿意程度	0.5804	0.9381	
對高雄關「人員電話服務禮貌」的滿意程度	0.6566	0.9347	
對高雄關「承辦人員服務態度」的滿意程度	0.7234	0.9327	
對高雄關「職務代理人服務態度」的滿意程度	0.7433	0.9319	
對高雄關「承辦人員處理案件專業性」的滿意程度	0.7840	0.9309	
對高雄關「處理建議、申訴或問題」的滿意程度	0.7767	0.9308	
對高雄關「網站內容」的滿意程度	0.7203	0.9327	
對高雄關「網站提供線上服務」的滿意程度	0.7317	0.9324	
對高雄關「辦理各項講習、說明會、研討會」的滿意程度	0.6834	0.9339	
對高雄關「整體服務」的滿意程度	0.8161	0.9301	
對高雄關「共同查驗服務」的滿意程度	0.7263	0.9325	
對高雄關「稅則預先審核線上申辦服務」的滿意程度	0.6928	0.9336	
【分量表 2】 入出境旅客部分之滿意度			0.8279
對「海關服務櫃檯的洽公環境」的滿意程度	0.5461	0.8104	
對「海關關員的服務禮儀」的滿意程度	0.6309	0.7942	
對「海關關員的服務專業性」的滿意程度	0.6356	0.7934	
對「關員解決問題能力、意見回應與改善程度」的滿意程度	0.6205	0.7953	
對「海關資訊網站服務措施」的滿意程度	0.5460	0.8137	
對高雄關「整體服務」的滿意程度	0.6232	0.7948	

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 0.9355，反而比未刪除前的 0.9379 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 0.9379 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：0.9379 及 0.8279，信度係數值都大於 0.82 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『洽公設施』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 19 個題項（相關業者部分的 13 題及入出境旅客部分的 6 題）。同樣的，這 19 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	
對高雄關「承辦人員處理案件專業性」的滿意程度	58.27%	58.27%	0.873	-0.624	0.553	0.771
對高雄關「承辦人員服務態度」的滿意程度			0.872	-0.552	0.480	0.760
對高雄關「職務代理人服務態度」的滿意程度			0.847	-0.619	0.481	0.727
對高雄關「人員電話服務禮貌」的滿意程度			0.833	-0.466	0.462	0.703
對高雄關「整體服務」的滿意程度			0.797	-0.763	0.564	0.745
對高雄關「處理建議、申訴或問題」的滿意程度			0.736	-0.711	0.621	0.669
對高雄關「共同查驗服務」的滿意程度	7.17%	65.44%	0.583	-0.869	0.434	0.757
對高雄關「稅則預先審核線上申辦服務」的滿意程度			0.572	-0.861	0.360	0.755
對高雄關「辦理各項講習、說明會、研討會」的滿意程度			0.513	-0.828	0.488	0.693
對高雄關「網站內容」的滿意程度			0.594	-0.741	0.633	0.637
對高雄關「網站提供線上服務」的滿意程度			0.605	-0.738	0.653	0.649
對高雄關「洽公設施」的滿意程度	6.56%	71.99%	0.481	-0.425	0.881	0.777
對高雄關「洽公環境」的滿意程度			0.545	-0.493	0.841	0.715
特徵值			7.575	0.932	0.852	

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 3 個共同因素。這 3 個因素的特徵值 (Eigen values) 分別為：7.575、0.932 及 0.852 (因素分析的因素萃取數目，是以 Eigen values 大於 1 的因素才予以納入。所以，從上表的結果來看，原本應該是只萃取出 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，對於相關業者部分的 13 個題項變數的個別解釋變異量，分別為：58.27%、7.17% 及 6.56%。其次，這 3 個共同因素的累積解釋變異量為 71.99%。也就是說，只要依靠這 3 個因素，就可以解釋所有 13 個題項變數所測量結果的 71.99% 部份。
- 三、就 3 個共同因素來看，每一個因素的因素成分 (Component)，亦即因素負荷量，是指每一個題項變數在每一個因素的負荷量，也就是說，這些數字可以反應出題目變項與因素成分之間的關係。在因素分析的結果表中，標明的數字是指個別變項在因素上有顯著的負荷量。

以因素 1 為例，它與所有變項的因素負荷量最高的前 6 項，其數值依序為：0.873、0.872、0.847、0.833、0.797 及 0.736。而這 6 個變項是詢問「高雄關人員服務項目、整體服務及處理申訴建議」的題目。因此，所萃取的因素 1，可以定義為「相關業者對高雄關人員服務項目、整體服務及處理申訴建議的滿意度」。其餘的 2 個因素，也可依此來加以說明及定義。

四、最後，在檢視 3 個共同因素與 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、整體服務及處理申訴建議的滿意度」相關的 6 個題目；「因素 2」包含「對高雄關辦理各項服務措施、講習說明會研討會及網路服務的滿意度」相關的 5 個題目；「因素 3」包含「對高雄關洽公環境與設施的滿意度」相關的 2 個題目。因此，這 3 個萃取出來的因素，與相關業者的調查問卷題目之主要內容及結構大致相符。

表 D.4 因素分析之結果（入出境旅客部分）

入出境旅客部分	解釋變異量	累積解釋變異量	Component（抽取的因素）			共同性
			因素 1	因素 2	因素 3	
對「海關關員的服務禮儀」的滿意程度	54.28%	54.28%	0.872	0.369	0.245	0.762
對「海關服務櫃檯的洽公環境」的滿意程度			0.806	0.244	0.396	0.708
對「海關關員的服務專業性」的滿意程度			0.805	0.553	0.006	0.751
對「關員解決問題能力、意見回應與改善程度」的滿意程度	15.43%	69.71%	0.489	0.881	0.067	0.808
對「海關資訊網站服務措施」的滿意程度			0.310	0.871	0.359	0.811
對高雄關「整體服務」的滿意程度	8.97%	78.68%	0.553	0.524	0.825	0.881
特徵值			3.257	0.926	0.538	

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：3.257、0.926 及 0.538 (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：54.28%、15.43% 及 8.97%。其次，這 3 個共同因素的累積解釋變異量為 78.68%。也就是說，只要依靠這 3 個因素，就可以解釋所有 6 個題項變數所測量結果的 78.68% 部份。
- 三、就 3 個共同因素來看，每一個因素的因素成分 (Component)，亦即因素負荷量，是指每一個題項變數在每一個因素的負荷量，也就是說，這些數字可以反應出題目變項與因素成分之間的關係。在因素分析的結果表中，標明的數字是指個別變項在因素上有顯著的負荷量。

以因素 1 為例，它與所有變項的因素負荷量最高的前 3 項，其數值依序為：0.872、0.806、0.805。而這 3 個變項都是詢問「高雄關海關洽公環境、人員服務禮儀及專業性方面」的題目。因此，所萃取的因素 1，可以定義為「入出境旅客對高雄關海關洽公環境、人員服務禮儀及專業性方面的滿意度」。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「對高雄關海關洽公環境、人員服務禮儀及專業性方面的滿意度」相關的 3 個題目；「因素 2」包含「認為高雄關關員能力及對資訊網站服務的滿意度」相關的 2 個題目；「因素 3」包含「對高雄關海關整體服務的滿意度」相關的 1 個題目。因此，這 3 個萃取出來的因素，與入出境旅客的調查問卷題目之主要內容及結構大致相符。

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

附錄三：問卷

財政部關務署高雄關 107 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: 07-5628227 傳真: 07-5514958 方小姐)

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

【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

【2.1. 不滿意處所：_____】

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

3、請問您對本關人員之電話服務禮貌是否滿意？

很滿意 滿意 不滿意 很不滿意

【不滿意原因： 口氣不佳 專業性不足 電話常轉接 其他_____】

4、請問您與本關接洽業務時，對本關承辦人員的服務態度是否滿意？

很滿意 滿意 不滿意 很不滿意

【不滿意之原因：_____】

5、請問您與本關接洽業務時，關員請假不在，對職務代理人的服務態度是否滿意？

很滿意 滿意 不滿意 很不滿意

【不滿意之原因：_____】

6、請問您至本關接洽業務時，對本關承辦人員的「處理案件專業性」是否滿意？

很滿意 滿意 不滿意 很不滿意

【不滿意之原因：_____】

7、請問您對本關處理您的建議、申訴或問題是否滿意？

很滿意 滿意 不滿意 很不滿意

【不滿意之原因：_____】

8、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

【不滿意之原因：_____】

9、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

【不滿意之原因：_____】

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

很滿意 滿意 不滿意 很不滿意 未曾參加

【10.1.不滿意場次：_____】

10.2.不滿意原因：_____】

11、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：_____】

12、請問您對本關與其他機關實施共同查驗之服務是否滿意？

很滿意 滿意 不滿意 很不滿意 無此經驗

【不滿意之原因：_____】

13、請問您對本關所提供稅則預先審核線上申辦之服務是否滿意？

很滿意 滿意 不滿意 很不滿意 無此經驗

【不滿意之原因：_____】

14、請問您對於本關是否有其他意見或建議事項？

財政部關務署高雄關 107 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
(聯絡電話 07-5628227 方小姐)

填寫說明：請於適當的內打✓，需要說明原因者，請具體敘述。

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

1.很滿意 2.滿意 3.不滿意 4.很不滿意

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

1.2 不滿意原因： (1)整潔程度 (2)其他_____】

2. 您對本關海關關員的「服務禮儀」是否滿意？

1.很滿意 2.滿意 3.不滿意 4.很不滿意

【2.1 不滿意對象：_____】

2.2 不滿意原因：_____】

3. 您對本關海關關員的「服務專業性」是否滿意？

1.很滿意 2.滿意 3.不滿意 4.很不滿意

【3.1 不滿意對象：_____】

3.2 不滿意原因：_____】

4. 您對本關海關服務關員解決問題能力、意見回應與改善程度是否滿意？

1.很滿意 2.滿意 3.不滿意 4.很不滿意 5.無此經驗

【不滿意原因：_____】

5. 您對本關海關資訊網站服務措施是否滿意？

1.很滿意 2.滿意 3.不滿意 4.很不滿意 5.無此經驗

【不滿意原因：_____】

6. 您對高雄關海關整體的旅客行李入出境通關服務滿意度為何？

1.很滿意 2.滿意 3.不滿意 4.很不滿意

【不滿意原因：_____】

7. 您對本關旅客通關檢查及服務事項是否有其他意見或建議事項？

財政部關務署高雄關 107 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

【2.1 Dissatisfying Service Provider : _____

2.2 Reason for Dissatisfaction : _____】

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

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

【3.1 Dissatisfying Service Provider : _____

3.2 Reason for Dissatisfaction : _____】

4. 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: _____】

5. 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: _____】

6. 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: _____】

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