

財政部關務署高雄關  
108 年度為民服務問卷調查  
調查報告



中華民國 108 年 8 月



## 目 錄

表 目 錄.....	ii
圖 目 錄.....	iv
壹、調查主旨及依據.....	1
貳、調查過程與方法.....	3
一、問卷設計.....	3
二、調查對象.....	3
三、調查項目.....	3
四、抽樣設計.....	4
五、調查方式.....	4
六、調查時間.....	5
七、問卷回收情形.....	5
八、資料處理及分析方法.....	6
參、相關業者之調查結果分析.....	7
一、對本關洽公環境及設施之滿意度.....	7
二、對本關同仁各項服務之滿意度.....	11
三、對本關各項作業及服務措施之滿意度.....	21
四、對本關所提出的具體意見及建議事項.....	30
肆、入出境旅客之調查結果分析.....	31
一、對本關洽公環境之滿意度.....	31
二、對本關同仁各項服務之滿意度.....	34
三、對本關海關資訊網站服務措施之滿意度.....	42
四、對本關所提出的具體意見及建議事項.....	44
伍、年度調查之比較結果.....	45
一、本關近 10 年相關調查結果之比較（相關業者）.....	45
二、本關近 10 年相關調查結果之比較（入出境旅客）.....	48
陸、結論與建議.....	51
一、相關業者部分.....	51
二、入出境旅客部分.....	53
附錄一：訪問之回應內容統計表.....	55
附錄二：信度與效度分析之結果.....	75
附錄三：問卷.....	87

## 表 目 錄

表 2.1 調查問卷之有效成功及回收率一覽表 .....	5
表 3.1 相關業者對「洽公環境」的滿意程度 .....	7
表 3.2 相關業者對「洽公環境」不滿意的處所 .....	8
表 3.3 相關業者對「洽公環境」不滿意的原因 .....	8
表 3.4 相關業者對「洽公設施」的滿意程度 .....	9
表 3.5 相關業者對「洽公設施」不滿意的處所 .....	10
表 3.6 相關業者對「洽公設施」不滿意的原因 .....	10
表 3.7 相關業者對「電話服務禮貌」的滿意程度 .....	11
表 3.8 相關業者對「電話服務禮貌」不滿意的原因 .....	12
表 3.9 相關業者對「承辦人員服務態度」的滿意程度 .....	13
表 3.10 相關業者對「承辦人員服務態度」不滿意的原因 .....	14
表 3.11 相關業者對「職務代理人服務態度」的滿意程度 .....	15
表 3.12 相關業者對「職務代理人服務態度」不滿意的原因 .....	16
表 3.13 相關業者對「處理案件專業性」的滿意程度 .....	17
表 3.14 相關業者對「處理案件專業性」不滿意的原因 .....	18
表 3.15 相關業者對本關「整體服務」的滿意程度 .....	19
表 3.16 相關業者對本關「整體服務」不滿意的原因 .....	20
表 3.17 相關業者對本關「處理建議、申訴或問題」的滿意程度 .....	21
表 3.18 相關業者對本關「處理建議、申訴或問題」不滿意的原因 .....	22
表 3.19 相關業者對本關「網站內容」的滿意程度 .....	23
表 3.20 相關業者對本關「網站內容」不滿意的原因 .....	24
表 3.21 相關業者對本關「網站提供之線上服務」的滿意程度 .....	25
表 3.22 相關業者對本關「網站提供之線上服務」的滿意程度 .....	26
表 3.23 相關業者對本關「辦理各項講習、說明會、研討會」的滿意程度 .....	27
表 3.24 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 .....	28
表 3.25 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 .....	28
表 3.26 相關業者對本關可多增加哪些線上服務的意見及建議 .....	29
表 3.27 相關業者對本關所提出的具體意見及建議事項 .....	30
表 4.1 受訪旅客對「海關服務櫃檯的洽公環境」的滿意程度 .....	31
表 4.2 受訪旅客對「海關服務櫃檯的洽公環境」不滿意的處所 .....	32
表 4.3 受訪旅客對「海關服務櫃檯的洽公環境」不滿意的原因 .....	33
表 4.4 受訪旅客對「本關海關關員的服務禮儀」的滿意程度 .....	34
表 4.5 受訪旅客對「本關海關關員的服務禮儀」不滿意的對象 .....	35
表 4.6 受訪旅客對「本關海關關員的服務禮儀」不滿意的原因 .....	35
表 4.7 受訪旅客對「本關海關關員的服務專業性」的滿意程度 .....	36

---

表 4.8 受訪旅客對「本關海關關員的服務專業性」不滿意的對象 .....	37
表 4.9 受訪旅客對「本關海關關員的服務專業性」不滿意的原因 .....	37
表 4.10 受訪旅客對「關員解決問題能力、意見回應與改善程度」的滿意程度 .....	38
表 4.11 受訪旅客對「關員解決問題能力、意見回應與改善程度」不滿意的原因 .....	39
表 4.12 受訪旅客對本關「整體服務」的滿意程度 .....	40
表 4.13 受訪旅客對本關「整體服務」不滿意的原因 .....	41
表 4.14 受訪旅客對「海關資訊網站服務措施」的滿意程度 .....	42
表 4.15 受訪旅客對「海關資訊網站服務措施」不滿意的原因 .....	43
表 4.16 受訪旅客對本關在旅客通關檢查及服務事項的意見及建議事項 .....	44
表 5.1 高雄關近 10 年服務項目及措施之滿意度比較表（相關業者） .....	45
表 5.2 高雄關近 10 年服務項目及措施之滿意度比較表（入出境旅客） .....	48

## 圖 目 錄

圖 3.1 相關業者對「洽公環境」的滿意程度 .....	7
圖 3.2 相關業者對「洽公設施」的滿意程度 .....	9
圖 3.3 相關業者對「電話服務禮貌」的滿意程度 .....	11
圖 3.4 相關業者對「承辦人員服務態度」的滿意程度 .....	13
圖 3.5 相關業者對「職務代理人服務態度」的滿意程度 .....	15
圖 3.6 相關業者對「處理案件專業性」的滿意程度 .....	17
圖 3.7 相關業者對本關「整體服務」的滿意程度 .....	19
圖 3.8 相關業者對本關「處理建議、申訴或問題」的滿意程度 .....	21
圖 3.9 相關業者對本關「網站內容」的滿意程度 .....	23
圖 3.10 相關業者對本關「網站提供之線上服務」的滿意程度 .....	25
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 .....	27
圖 4.1 受訪旅客對「海關服務櫃檯的洽公環境」的滿意程度 .....	31
圖 4.2 受訪旅客對「本關海關關員的服務禮儀」的滿意程度 .....	34
圖 4.3 受訪旅客對「本關海關關員的服務專業性」的滿意程度 .....	36
圖 4.4 受訪旅客對「關員解決問題能力、意見回應與改善程度」的滿意程度 .....	38
圖 4.5 受訪旅客對本關「整體服務」的滿意程度 .....	40
圖 4.6 受訪旅客對「海關資訊網站服務措施」的滿意程度 .....	42

## 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

在調查過程與方法方面，茲將本次調查研究的問卷設計、調查對象、調查項目、抽樣設計、調查方法、調查時間、問卷回收情形、樣本結構、資料處理及分析方法，分別說明如下：

### 一、問卷設計

問卷設計由本關議定研究主題後，延請相關學術及業務專家共同設計，經由本關審核之後，方才定稿並施行之。

### 二、調查對象

共分兩大類，一是以本關服務轄區內之報關業、運輸業、倉儲業、貨棧業、貨櫃集散站業、保稅業者...等為此次調查母體，受訪對象為上述相關業者及廠商負責或熟悉該公司通關業務之人員。一是以高雄國際航空站（小港機場）、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 664 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 1,200 人。

#### 五、調查方式

在相關業者部分，是以「郵寄/自填問卷調查法」進行訪問，亦即透過寄發問卷給受訪業者，請受訪業者自行填妥後寄回。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。

此外，在郵寄問卷方面，為了達到較高的回收率，本調查針對未寄回問卷的受訪業者進行兩次以上的催收程序。第一次催收在寄出郵件的 2 星期後，針對沒有回覆的業者，以電話催收及訪問的方式進行。第二次電話催收時間在寄出郵件後的 3 個星期後，除了拒絕接受訪問的廠商之外，針對其他未回覆的受訪者再進行最後一次的電話催收及訪問程序。經過上述的調查方式，可提高郵寄問卷的回收率。本次電話催收及訪問程序是採用「電腦輔助電話訪問系統」(Computer Assisted Telephone Interviewing, CATI) 進行之。

## 六、調查時間

在相關業者部分，由全國公信力民意調查股份有限公司於民國 108 年 7 月 1 日開始寄發郵寄問卷給受訪廠商，至 8 月 9 日完成所有的問卷回收作業，調查時間共約 5 個星期。在入出境旅客部分，由本關於民國 108 年 5 月 1 日至 5 月 31 日由本關對入出境旅客實施並完成問卷調查。

## 七、問卷回收情形

在相關業者方面，總計完成的有效成功問卷為 365 份，成功率為 55.0%，在 95%信賴度下，抽樣誤差為  $\pm 3.44$  個百分點。在入出境旅客方面，共發送 1,200 份問卷，完成有效成功問卷 970 份，回收率 80.8%，在 95%信賴度下，抽樣誤差為  $\pm 3.15$  個百分點。訪問成功率及抽樣誤差請參見表 2.1。

$$\text{抽樣誤差之計算公式：} \pm Z_{\frac{\alpha}{2}} \times \sqrt{\frac{P(1-P)}{n}} \times \sqrt{\frac{N-n}{N-1}}$$

1.  $P$  以 1/2 (最大可能機率) 代入
2. 95%信賴水準， $\alpha=0.05$ ，其值等於 1.96
3.  $N$  為母體數， $n$  為有效樣本數

表 2.1 調查問卷之有效成功及回收率一覽表

調查類別	樣本數及發放份數	有效成功份數	有效成功及回收率	95%信賴度之抽樣誤差
相關業者	664	365	55.0%	$\pm 3.44\%$
入出境旅客	1200	970	80.8%	$\pm 3.15\%$

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

## 八、資料處理及分析方法

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

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

## 參、相關業者之調查結果分析

### 一、對本關洽公環境及設施之滿意度

#### (一)「洽公環境」方面

##### 1. 調查分析結果：

如表 3.1 及圖 3.1 調查結果所示，除了有 125 位的受訪業者表示「未到過高雄關」、有 1 位的受訪業者「無反應」之外，其餘的受訪業者之中，有 99.6%的業者對於本關洽公環境傾向滿意（12.6%為很滿意，87.0%為滿意）；有 0.4%的業者傾向不滿意（0.4%為不滿意）。

要特別說明的是，由於「無反應」是因為部分受訪的業者及入出境旅客，本身無相關接觸經驗或無充份資訊可供評價之參考，故不宜納入滿意度計算之中。因此，報告中有關滿意度的百分比計算方面，均是扣除「無反應」及「無接觸該項服務項目的經驗」後的結果，以下分析內容皆同，故不再贅述。

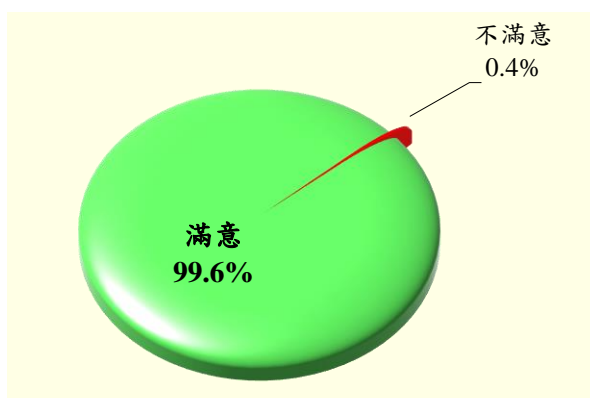


圖 3.1 相關業者對「洽公環境」的滿意程度

表 3.1 相關業者對「洽公環境」的滿意程度

項目	次數	百分比
很滿意	30	12.6
滿意	208	87.0
不滿意	1	0.4
很不滿意	0	0.0
未到過高雄關	125	-
無反應	1	-
總計	365	100.0

說明：本圖表之百分比是扣除「未到過高雄關」及「無反應」後的計算結果。

## 2. 不滿意處所：

對於本關的洽公環境，受訪業者感到不滿意的處所，如表 3.2 所示。

受訪業者並沒有提出明確的處所。

表 3.2 相關業者對「洽公環境」不滿意的處所

項目內容	回答人數	百分比
無反應	1	100.0
總計	1	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 有 364 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 1 人。

## 3. 不滿意原因：

對於本關的洽公環境，受訪業者感到不滿意的原因，如表 3.3 所示。

受訪業者所提出的原因，只有一個為：「明亮程度」。

表 3.3 相關業者對「洽公環境」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
明亮程度	1	100.0
總計	1	100.0

說明：有 364 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 1 人。

## (二)「洽公設施」方面

### 1. 調查分析結果：

如表 3.4 及圖 3.2 的調查結果所示，除了有 112 位的受訪業者表示「未到過高雄關」、有 9 位的受訪業者「無反應」之外，其餘的受訪業者之中，有 97.1%的業者對於本關洽公設施傾向滿意（11.5%為很滿意，85.7%為滿意）；有 2.9%的業者傾向不滿意（2.9%為不滿意）。

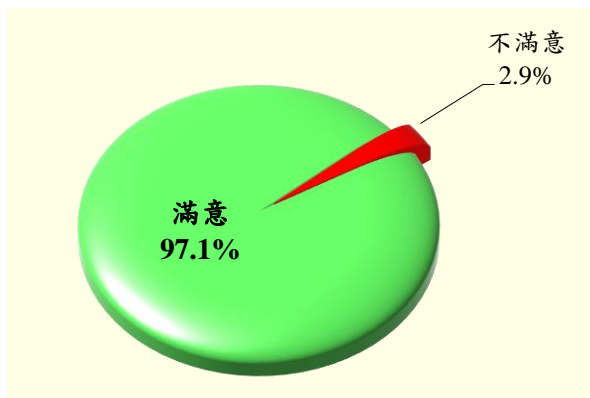


圖 3.2 相關業者對「洽公設施」的滿意程度

表 3.4 相關業者對「洽公設施」的滿意程度

項目	次數	百分比
很滿意	28	11.5
滿意	209	85.7
不滿意	7	2.9
很不滿意	0	0.0
未到過高雄關	112	-
無反應	9	-
總計	365	100.0

說明：本圖表之百分比是扣除「未到過高雄關」及「無反應」後的計算結果。

## 2. 不滿意處所：

對於本關的洽公設施，受訪業者感到不滿意的處所，如表 3.5 所示。

受訪業者所提出的處所為：「高雄 BD 關」、「高雄關服務檯」及「楠梓加工區」。

表 3.5 相關業者對「洽公設施」不滿意的處所

項目內容	回答人數	百分比
高雄 BD 關	1	14.3
高雄關服務檯	1	14.3
楠梓加工區	1	14.3
無反應	4	57.1
總計	7	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 有 358 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 7 人。

## 3. 不滿意原因：

對於本關的洽公設施，受訪業者感到不滿意的原因，如表 3.6 所示。

受訪業者所提出的原因為：「查詢電腦回應速度」、「電腦及傳真機太老舊，應予更新」及「印表機墨水不足及常故障」。

表 3.6 相關業者對「洽公設施」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
查詢電腦回應速度	4	57.1
電腦及傳真機太老舊，應予更新	2	28.6
印表機墨水不足及常故障	1	14.3
總計	7	100.0

說明：有 358 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 7 人。

## 二、對本關同仁各項服務之滿意度

### (一)「電話服務禮貌」方面

#### 1. 調查分析結果：

如表 3.7 及圖 3.3 的調查結果所示，除了有 34 位的受訪業者表示「無此經驗」、有 5 位的受訪業者「無反應」之外，其餘的受訪業者之中，有 97.8% 的業者對於本關人員的電話服務禮貌傾向滿意（14.7% 為很滿意，83.1% 為滿意）；有 2.1% 的業者傾向不滿意（2.1% 為不滿意）。

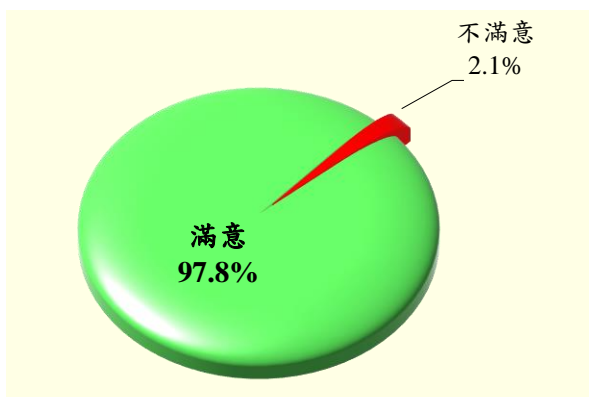


表 3.7 相關業者對「電話服務禮貌」的滿意程度

項目	次數	百分比
很滿意	48	14.7
滿意	271	83.1
不滿意	7	2.1
很不滿意	0	0.0
無此經驗	34	-
無反應	5	-
總計	365	100.0

圖 3.3 相關業者對「電話服務禮貌」的滿意程度

說明：本圖表之百分比是扣除「無此經驗」及「無反應」後的計算結果。

## 2. 不滿意原因：

對於本關人員的電話服務禮貌，受訪業者感到不滿意的原因，如表 3.8 所示。受訪業者所提出的原因為：「口氣不佳」、「專業性不足」及「回覆速度太慢」。

表 3.8 相關業者對「電話服務禮貌」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
口氣不佳	5	71.4
專業性不足	1	14.3
回覆速度太慢	1	14.3
總計	7	100.0

說明：有 358 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為人 7。

## (二)「承辦人員服務態度」方面

### 1. 調查分析結果：

如表 3.9 及圖 3.4 的調查結果所示，除了有 49 位的受訪業者表示「無此經驗」、有 4 位的受訪業者「無反應」之外，其餘的受訪業者之中，有 97.1% 的業者對於本關承辦人員服務態度傾向滿意（17.9% 為很滿意，79.2% 為滿意）；有 2.9% 的業者傾向不滿意（2.9% 為不滿意）。

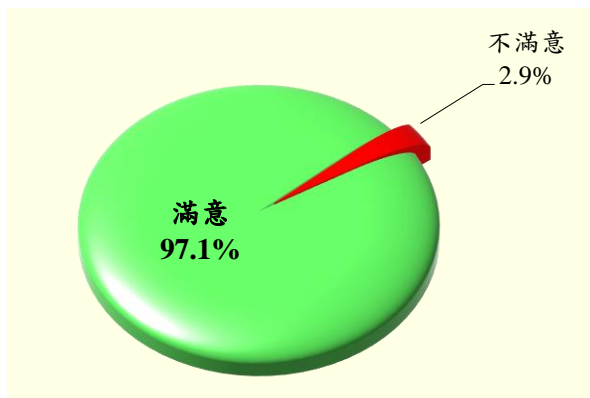


圖 3.4 相關業者對「承辦人員服務態度」的滿意程度

表 3.9 相關業者對「承辦人員服務態度」的滿意程度

項目	次數	百分比
很滿意	56	17.9
滿意	247	79.2
不滿意	9	2.9
很不滿意	0	0.0
無此經驗	49	-
無反應	4	-
總計	365	100.0

說明：本圖表之百分比是扣除「無此經驗」及「無反應」後的計算結果。

## 2. 不滿意原因：

對於本關承辦人員的服務態度，受訪業者感到不滿意的原因，如表 3.10 所示。受訪業者所提出的原因為：「有時會有官腔」、「各關處理方式不一致，同關的關員處理方式也不一致」、「關員年輕化，專業知識及訓練有所不足」、「關員的專業度不足」、「語氣冷漠，不親切」及「態度上比較官僚化」。

表 3.10 相關業者對「承辦人員服務態度」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
有時會有官腔	1	11.1
各關處理方式不一致，同關的關員處理方式也不一致	1	11.1
關員年輕化，專業知識及訓練有所不足	1	11.1
關員的專業度不足	1	11.1
語氣冷漠，不親切	1	11.1
態度上比較官僚化	1	11.1
無反應	3	33.3
總計	9	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 356 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 9 人。

### (三)「職務代理人服務態度」方面

#### 1. 調查分析結果：

如表 3.11 及圖 3.5 的調查結果所示，除了有 83 位的受訪業者表示「無此經驗」、有 8 位的受訪業者「無反應」之外，其餘的受訪業者之中，有 90.2% 的業者對於本關職務代理人服務態度傾向滿意（11.7% 為很滿意，78.5% 為滿意）；有 9.9% 的業者傾向不滿意（1.1% 為很不滿意，8.8% 為不滿意）。

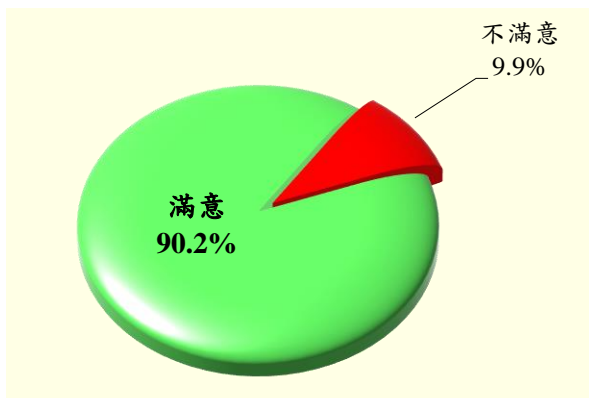


圖 3.5 相關業者對「職務代理人服務態度」的滿意程度

表 3.11 相關業者對「職務代理人服務態度」的滿意程度

項目	次數	百分比
很滿意	32	11.7
滿意	215	78.5
不滿意	24	8.8
很不滿意	3	1.1
無此經驗	83	-
無反應	8	-
總計	365	100.0

說明：本圖表之百分比是扣除「無此經驗」及「無反應」後的計算結果。

## 2. 不滿意原因：

對於本關職務代理人的服務態度，受訪業者感到不滿意的原因，如表 3.12 所示。受訪業者所提出的原因為：「職務代理人會推託，請業者下次再來」、「根本無職務代理人協助處理」、「職務代理人不專業；對業務不熟悉」、「職務代理人不處理業務，僅收件而已」、「職務代理人處理業務不夠積極」、「職務代理人不能解決問題，虛設而已」、「急件才會處理，一般都要等很久」及「電話一直轉接」。

表 3.12 相關業者對「職務代理人服務態度」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
職務代理人會推託，請業者下次再來	7	25.9
根本無職務代理人協助處理	4	14.8
職務代理人不專業；對業務不熟悉	2	7.4
職務代理人不處理業務，僅收件而已	2	7.4
職務代理人處理業務不夠積極	2	7.4
職務代理人不能解決問題，虛設而已	2	7.4
急件才會處理，一般都要等很久	2	7.4
電話一直轉接	1	3.7
無反應	5	18.5
總計	27	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 有 338 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 27 人。

#### (四)「處理案件專業性」方面

##### 1. 調查分析結果：

如表 3.13 及圖 3.6 的調查結果所示，除了有 51 位的受訪業者表示「無此經驗」、有 9 位的受訪業者「無反應」之外，其餘的受訪業者之中，有 93.4% 的業者對於本關承辦人員的處理案件專業性傾向滿意（13.4% 為很滿意，80.0% 為滿意）；有 6.6% 的業者傾向不滿意（0.7% 為很不滿意，5.9% 為不滿意）。

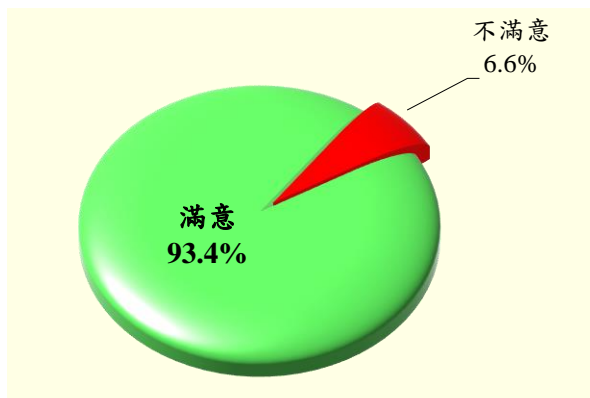


圖 3.6 相關業者對「處理案件專業性」的滿意程度

表 3.13 相關業者對「處理案件專業性」的滿意程度

項目	次數	百分比
很滿意	41	13.4
滿意	244	80.0
不滿意	18	5.9
很不滿意	2	0.7
無此經驗	51	-
無反應	9	-
總計	365	100.0

說明：本圖表之百分比是扣除「無此經驗」及「無反應」後的計算結果。

## 2. 不滿意原因：

對於本關承辦人員的處理案件專業性，受訪業者感到不滿意的原因，如表 3.14 所示。受訪業者所提出的原因為：「關員的專業度不足」、「關員調動頻繁，致使新關員專業不足」、「新關員只照法條走，辨識及應變能力不佳」、「關員對產品不熟悉，也不採納業者解釋」、「關員要增加其他不同領域產品的相關知識」、「關員對稅則瞭解素質不是太齊全」、「投單後，海關與關務署的立場認定不一致」、「稅則內容老舊，關員應與時俱進」、「實務經驗與法規會有出入」及「關員對於法令、稅則及文件，沒有一致的認定標準」。

表 3.14 相關業者對「處理案件專業性」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
關員的專業度不足	5	25.0
關員調動頻繁，致使新關員專業不足	2	10.0
新關員只照法條走，辨識及應變能力不佳	1	5.0
關員對產品不熟悉，也不採納業者解釋	1	5.0
關員要增加其他不同領域產品的相關知識	1	5.0
關員對稅則瞭解素質不是太齊全	1	5.0
投單後，海關與關務署的立場認定不一致	1	5.0
稅則內容老舊，關員應與時俱進	1	5.0
實務經驗與法規會有出入	1	5.0
關員對於法令、稅則及文件，沒有一致的認定標準	1	5.0
無反應	5	25.0
總計	20	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 有 345 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 20 人。

## (五)「整體服務」方面

### 1. 調查分析結果：

如表 3.15 及圖 3.7 的調查結果所示，除了有 18 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「整體服務」傾向滿意（12.1% 為很滿意，87.0% 為滿意）；有 0.9% 的業者傾向不滿意（0.9% 為不滿意）。

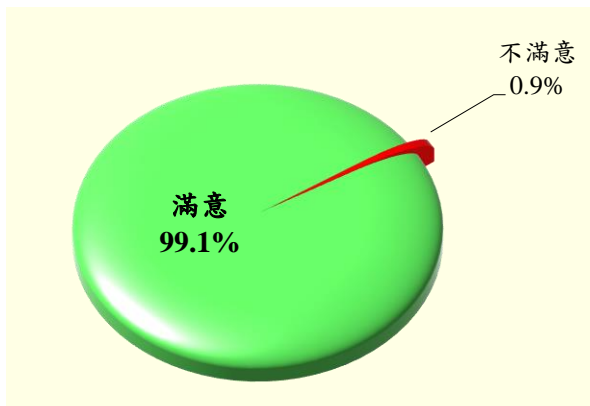


圖 3.7 相關業者對本關「整體服務」的滿意程度

表 3.15 相關業者對本關「整體服務」的滿意程度

項目	次數	百分比
很滿意	42	12.1
滿意	302	87.0
不滿意	3	0.9
很不滿意	0	0.0
無反應	18	-
總計	365	100.0

說明：本圖表之百分比是扣除「無反應」後的計算結果。

## 2. 不滿意原因：

對於本關「整體服務」，受訪業者感到不滿意的原因，如表 3.16 所示。受訪業者所提出的原因，只有一個為：「關員處理業務的速度太慢」。

表 3.16 相關業者對本關「整體服務」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
關員處理業務的速度太慢	1	33.3
無反應	2	66.7
總計	3	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 有 362 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 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：

如表 3.17 及圖 3.8 的調查結果所示，除了有 177 位的受訪業者表示「無此經驗」、有 5 位的受訪業者「無反應」之外，其餘的受訪業者之中，有 93.5% 的業者對於本關處理建議、申訴或問題傾向滿意（11.5% 為很滿意，82.0% 為滿意）；有 6.5% 的業者傾向不滿意（1.6% 為很不滿意，4.9% 為不滿意）。

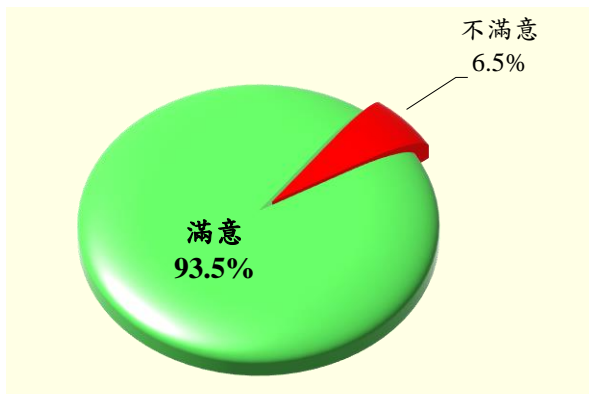


圖 3.8 相關業者對本關「處理建議、申訴或問題」的滿意程度

表 3.17 相關業者對本關「處理建議、申訴或問題」的滿意程度

項目	次數	百分比
很滿意	21	11.5
滿意	150	82.0
不滿意	9	4.9
很不滿意	3	1.6
無此經驗	177	-
無反應	5	-
總計	365	100.0

說明：本圖表之百分比是扣除「無此經驗」及「無反應」後的計算結果。

## 2. 不滿意原因：

對於本關處理建議、申訴或問題，受訪業者感到不滿意的原因，如表 3.18 所示。受訪業者所提出的原因為：「想申訴，但沒有申訴管道的資訊」、「關員的專業度不足」、「回覆都用條文規定，文譫譫打官腔式的回答」、「只是官方作法，不會有改善」、「問題不會立即處理，要等很久才回覆」、「問題都沒有解決」及「業者所提之問題及建議，都不予採納接受」。

表 3.18 相關業者對本關「處理建議、申訴或問題」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
想申訴，但沒有申訴管道的資訊	1	8.3
關員的專業度不足	1	8.3
回覆都用條文規定，文譫譫打官腔式的回答	1	8.3
只是官方作法，不會有改善	1	8.3
問題不會立即處理，要等很久才回覆	1	8.3
問題都沒有解決	1	8.3
業者所提之問題及建議，都不予採納接受	1	8.3
無反應	5	41.7
總計	12	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 有 353 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 12 人。

## (二)「網站內容」方面

### 1. 調查分析結果：

如表 3.19 及圖 3.9 的調查結果所示，除了有 47 位的受訪業者表示「無此經驗」、有 6 位的受訪業者「無反應」之外，其餘的受訪業者之中，有 97.2% 的業者對於本關網站內容傾向滿意（13.5% 為很滿意，83.7% 為滿意）；有 2.9% 的業者傾向不滿意（2.9% 為不滿意）。

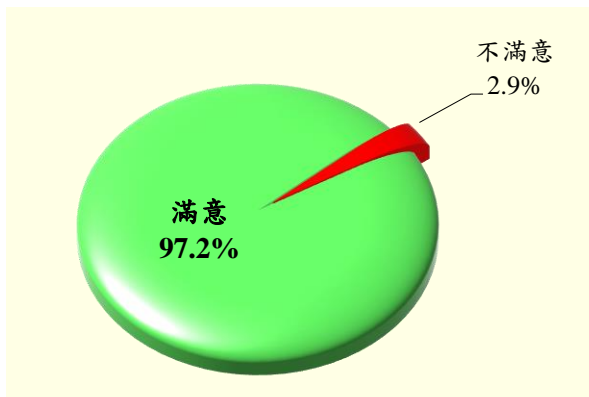


圖 3.9 相關業者對本關「網站內容」的滿意程度

表 3.19 相關業者對本關「網站內容」的滿意程度

項目	次數	百分比
很滿意	42	13.5
滿意	261	83.7
不滿意	9	2.9
很不滿意	0	0.0
無此經驗	47	-
無反應	6	-
總計	365	100.0

說明：本圖表之百分比是扣除「無此經驗」及「無反應」後的計算結果。

## 2. 不滿意原因：

對於本關的網站內容，受訪業者感到不滿意的原因，如表 3.20 所示。受訪業者所提出的原因為：「資料不好找」、「網站有些資訊沒統一，不相容」、「尋找通關流程資訊，但不好查詢到資料」、「網站內容太多專業術語，不易理解」及「網站連線速度太慢」。

表 3.20 相關業者對本關「網站內容」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
資料不好找	1	11.1
網站有些資訊沒統一，不相容	1	11.1
尋找通關流程資訊，但不好查詢到資料	1	11.1
網站內容太多專業術語，不易理解	1	11.1
網站連線速度太慢	1	11.1
無反應	4	44.4
總計	9	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 有 356 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 9 人。

### (三)「網站提供之線上服務」方面

#### 1. 調查分析結果：

如表 3.21 及圖 3.10 的調查結果所示，除了有 88 位的受訪業者表示「無此經驗」、有 3 位的受訪業者「無反應」之外，其餘的受訪業者之中，有 99.0%的業者對於本關網站提供之線上服務傾向滿意（17.2%為很滿意，81.8%為滿意）；有 1.1%的業者傾向不滿意（1.1%為不滿意）。

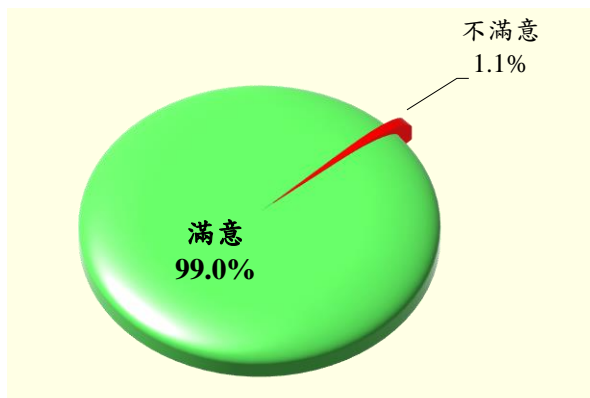


圖 3.10 相關業者對本關「網站提供之線上服務」的滿意程度

表 3.21 相關業者對本關「網站提供之線上服務」的滿意程度

項目	次數	百分比
很滿意	47	17.2
滿意	224	81.8
不滿意	3	1.1
很不滿意	0	0.0
無此經驗	88	-
無反應	3	-
總計	365	100.0

說明：本圖表之百分比是扣除「無此經驗」及「無反應」後的計算結果。

## 2. 不滿意原因：

對於本關網站提供之線上服務，受訪業者感到不滿意的原因，如表 3.22 所示。受訪業者所提出的原因為：「網路繳稅能夠開放更多的往來協辦銀行」、「查詢 CPT 進出口流程時易當機」及「船務代理傳送 EDI 要透過民間系統傳輸，不方便」。

表 3.22 相關業者對本關「網站提供之線上服務」的滿意程度

項目內容	回答人數	百分比
網路繳稅能夠開放更多的往來協辦銀行	1	33.3
查詢 CPT 進出口流程時易當機	1	33.3
船務代理傳送 EDI 要透過民間系統傳輸，不方便	1	33.3
總計	3	100.0

說明：有 362 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 人。

## (四)「辦理各項講習、說明會、研討會」方面

## 1. 調查分析結果：

如表 3.23 及圖 3.11 的調查結果所示，除了有 127 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%的業者對於本關辦理各項講習、說明會、研討會傾向滿意（11.3%為很滿意，85.7%為滿意）；有 2.9%的業者傾向不滿意（2.9%為不滿意）。

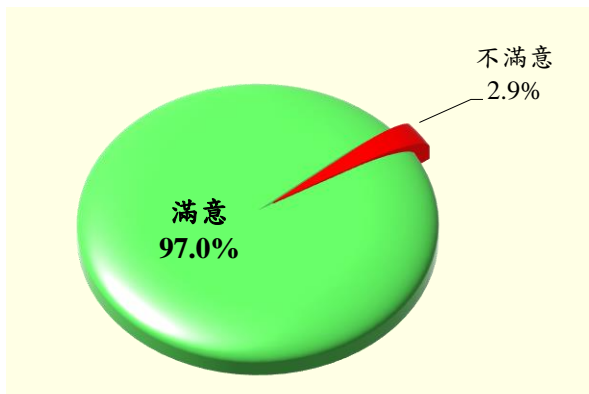


圖 3.11 相關業者對本關「辦理各項講習、說明會、研討會」的滿意程度

表 3.23 相關業者對本關「辦理各項講習、說明會、研討會」的滿意程度

項目	次數	百分比
很滿意	27	11.3
滿意	204	85.7
不滿意	7	2.9
很不滿意	0	0.0
無此經驗	127	-
無反應	0	-
總計	365	100.0

說明：本圖表之百分比是扣除「無此經驗」及「無反應」後的計算結果。

## 2. 不滿意場次名稱：

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 3.24 所示。受訪業者並沒有提出明確的場次名稱。

表 3.24 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

項目內容	回答人數	百分比
無反應	7	100.0
總計	7	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 有 358 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 3.25 所示。受訪業者所提出的原因為：「希望多辦法令稅則通關相關的講習說明會」、「講習內容應有新的專業法令及法規政策的說明」、「將講習內容公布上網，以供無法參加者做為參考」、「盡量不要在週四及週五舉辦，以免影響業務」、「外島部分請在金門辦理，以免業者舟車勞頓」及「多在上班時段舉辦，業者多只有簽到，意義不大」。

表 3.25 相關業者對本關「辦理各項講習、說明會、研討會」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
希望多辦法令稅則通關相關的講習說明會	1	14.3
講習內容應有新的專業法令及法規政策的說明	1	14.3
將講習內容公布上網，以供無法參加者做為參考	1	14.3
盡量不要在週四及週五舉辦，以免影響業務	1	14.3
外島部分請在金門辦理，以免業者舟車勞頓	1	14.3
多在上班時段舉辦，業者多只有簽到，意義不大	1	14.3
無反應	1	14.3
總計	7	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 有 358 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 7 人。

## (五)「本關可多增加的線上服務」方面

調查分析結果：

相關業者認為高雄關可多增加哪些線上服務的意見及建議？有 40.0%的受訪業者沒有表達明確的意見，有 54.5%的受訪業者表示「已經很好，不用增加」。其次，有 20 位受訪業者提出比較具體的建議。這些建議及意見如表 3.26 所列。

表 3.26 相關業者對本關可多增加哪些線上服務的意見及建議

項目內容	回答人數	百分比
稅則查詢更便利、內容更詳細	2	0.5
能增加 C2 無紙化通關	2	0.5
希望可以免費查詢貨櫃進站日	1	0.3
希望可以線上展期或文字更改，就不需到現場	1	0.3
要增加船務文件、短裝、溢裝方面	1	0.3
辦理長期委任，能給予一個帳號密碼，以利傳輸	1	0.3
線上服務如有異常，增加異常狀況處理速度	1	0.3
增加線上切櫃網頁	1	0.3
加強線上服務的專業及在職訓練	1	0.3
特別准單部分希望能夠線上申請，就不用臨櫃辦理	1	0.3
增加稅則歸類	1	0.3
稅則查詢部分希望能即時回覆	1	0.3
出口證明部分能線上申辦	1	0.3
進出口倉單件數及櫃型號，可供查詢	1	0.3
可查詢負責業務的關員電話，以利後續詢問進度	1	0.3
轉口線上更正卸存地	1	0.3
加強操作方面的便利性	1	0.3
建置專業人員負責解答窗口的服務	1	0.3
已經很好，不用增加	199	54.5
無反應	146	40.0
總計	365	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

#### 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 27.4% 的受訪業者沒有表達明確的意見，有 61.6% 的受訪業者表示「無建議/都很好，無意見」。其次，有 40 位受訪業者提出比較具體的建議。這些建議及意見如表 3.27 所列。

表 3.27 相關業者對本關所提出的具體意見及建議事項

項目內容	回答人數	百分比
加強新進關員的專業知識及訓練	7	1.9
關員對於法令、稅則及文件，沒有一致的認定標準	5	1.4
關員調動頻繁，致使關員的專業知識不足	4	1.1
加強關員的專業知識及訓練	3	0.8
加強關員的服務態度	3	0.8
繳費完還需工商憑證登錄才可放行，造成業者麻煩	1	0.3
請把申訴管道資訊公布在網站上	1	0.3
單一窗口申報系統無法直接計算稅則，無法預看預覽	1	0.3
線上如有問題，能否改成單一窗口服務	1	0.3
加快通關業務的處理速度	1	0.3
單一窗口的頁面不需那麼大	1	0.3
手機開的 APP 常故障	1	0.3
憑證費及相關繳費單的繳費地點說明不詳細，應增加超商繳費	1	0.3
對資深與海關人員配合良好的報關從事人員給予表揚	1	0.3
在臺南地區辦理一些講習說明會及座談會，以利臺南業者參與	1	0.3
新進關員與業者現場人員能多一點互動	1	0.3
報關文件如有打錯，請盡量減輕罰款	1	0.3
高雄總關的停車空間不足	1	0.3
加大給報關業者休息地方的空間；多開放一些便民服務	1	0.3
無紙化上傳後，不能馬上作業，還須電話通知，不夠便民	1	0.3
C2 無紙化希望關員能注意單子，不要等業者通知才去注意	1	0.3
海關強調 24 小時服務，但並沒有，會讓委託客戶誤會	1	0.3
關員人力不足	1	0.3
都很好，不用改善	225	61.6
無反應	100	27.4
總計	365	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

## 肆、入出境旅客之調查結果分析

## 一、對本關洽公環境之滿意度

## 1. 調查分析結果：

如表 4.1 及圖 4.1 的調查結果所示，有 98.1% 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（31.1% 為很滿意，67.0% 為滿意）；有 1.9% 的旅客傾向不滿意（1.9% 為不滿意）。

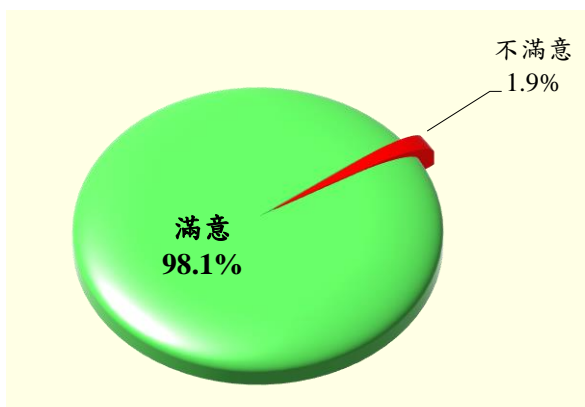


表 4.1 受訪旅客對「海關服務櫃檯的洽公環境」的滿意程度

項目	次數	百分比
很滿意	302	31.1
滿意	650	67.0
不滿意	18	1.9
很不滿意	0	0.0
無反應	0	-
總計	970	100.0

圖 4.1 受訪旅客對「海關服務櫃檯的洽公環境」的滿意程度

說明：本圖表之百分比是扣除「無反應」後的計算結果。

## 2. 不滿意處所：

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

表 4.2 受訪旅客對「海關服務櫃檯的洽公環境」不滿意的處所

項目內容	回答人數	百分比
入境行李檢查檯	10	55.6
海關課稅檯	4	22.2
出境服務檯	1	5.6
無反應	3	16.7
總計	18	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2.有 952 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 18 人。

### 3. 不滿意原因：

對於「海關服務櫃檯的洽公環境」，受訪旅客感到不滿意的原因，如表 4.3 所示。受訪旅客所提出的原因為：「沒有可以整理行李的地方或檯桌」、「空間太小、太狹窄」、「沒有可供填寫資料的桌檯」、「沒有分紅綠線」、「只有一線有 X 光機，讓旅客大排長龍」、「排隊排太長」、「對菸品課稅的規定應該放寬」、「太急」及「皮帶檢查造成不方便」。

表 4.3 受訪旅客對「海關服務櫃檯的洽公環境」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
沒有可以整理行李的地方或檯桌	2	11.1
空間太小、太狹窄	2	11.1
沒有可供填寫資料的桌檯	2	11.1
沒有分紅綠線	1	5.6
只有一線有 X 光機，讓旅客大排長龍	1	5.6
排隊排太長	1	5.6
對菸品課稅的規定應該放寬	1	5.6
太急	1	5.6
皮帶檢查造成不方便	1	5.6
無反應	6	33.3
總計	18	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2. 有 952 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 18 人。

## 二、對本關同仁各項服務之滿意度

### (一)「服務禮儀」方面

#### 1. 調查分析結果：

如表 4.4 及圖 4.2 的調查結果所示，有 99.2% 的旅客對於本關海關關員的「服務禮儀」傾向滿意（35.5% 為很滿意，63.7% 為滿意）；有 0.8% 的旅客傾向不滿意（0.8% 為不滿意）。

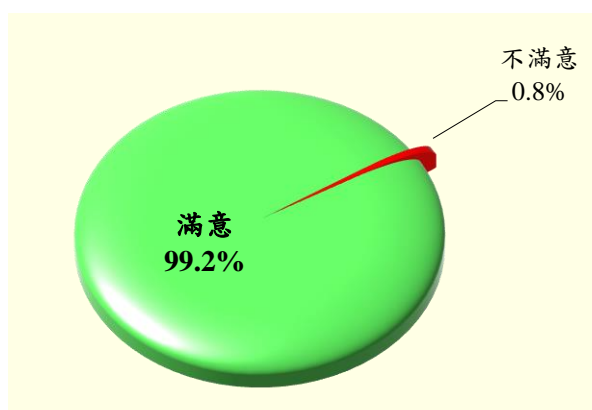


圖 4.2 受訪旅客對「本關海關關員的服務禮儀」的滿意程度

表 4.4 受訪旅客對「本關海關關員的服務禮儀」的滿意程度

項目	次數	百分比
很滿意	344	35.5
滿意	618	63.7
不滿意	8	0.8
很不滿意	0	0.0
無反應	0	-
總計	970	100.0

說明：本圖表之百分比是扣除「無反應」後的計算結果。

## 2. 不滿意對象：

對於本關海關關員的「服務禮儀」，受訪旅客感到不滿意的對象，如表 4.5 所示。受訪旅客所提出的對象，只有一個為：「出境服務檯」。

表 4.5 受訪旅客對「本關海關關員的服務禮儀」不滿意的對象

項目內容	回答人數	百分比
出境服務檯	1	12.5
無反應	7	87.5
總計	8	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2.有 962 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 8 人。

## 3. 不滿意原因：

對於本關海關關員的「服務禮儀」，受訪旅客感到不滿意的原因，如表 4.6 所示。受訪旅客所提出的原因為：「態度不佳；態度有點兇」、「關員面無表情，希望多點笑容」、「詢問問題時，關員態度不夠友善」及「在入出境大廳等親友，會被驅趕」。

表 4.6 受訪旅客對「本關海關關員的服務禮儀」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
態度不佳；態度有點兇	3	37.5
關員面無表情，希望多點笑容	2	25.0
詢問問題時，關員態度不夠友善	1	12.5
在入出境大廳等親友，會被驅趕	1	12.5
無反應	1	12.5
總計	8	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2.有 962 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 8 人。

## (二)「服務專業性」方面

### 1. 調查分析結果：

如表 4.7 及圖 4.3 的調查結果所示，除了有 2 位的受訪旅客「無反應」之外，其餘的受訪旅客之中，有 99.0%的旅客對於本關海關關員的「服務專業性」傾向滿意（35.6%為很滿意，63.4%為滿意）；有 0.9%的旅客傾向不滿意（0.9%為不滿意）。

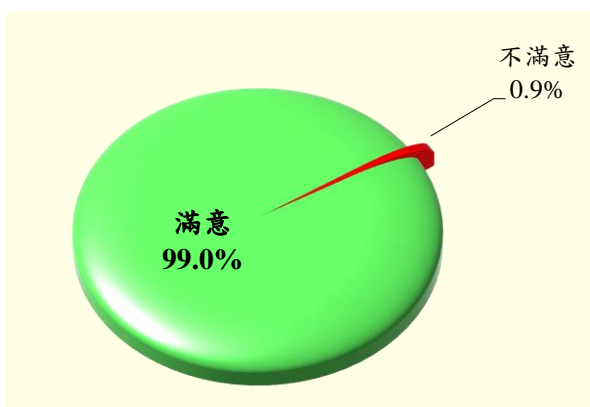


圖 4.3 受訪旅客對「本關海關關員的服務專業性」的滿意程度

表 4.7 受訪旅客對「本關海關關員的服務專業性」的滿意程度

項目	次數	百分比
很滿意	345	35.6
滿意	614	63.4
不滿意	9	0.9
很不滿意	0	0.0
無反應	2	-
總計	970	100.0

說明：本圖表之百分比是扣除「無反應」後的計算結果。

## 2. 不滿意對象：

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

表 4.8 受訪旅客對「本關海關關員的服務專業性」不滿意的對象

項目內容	回答人數	百分比
無反應	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 961 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 9 人。

## 3. 不滿意原因：

對於本關海關關員的「服務專業性」，受訪旅客感到不滿意的原因，如表 4.9 所示。受訪旅客所提出的原因為：「不會回答所提出的問題」、「沒有提供專業的服務」、「對於違規案件處罰的告知不夠明確」、「關員態度不佳」、「關員的放行標準不一致，讓人無所適從」及「詢問能否攜帶入境的物品，關員要查很久」。

表 4.9 受訪旅客對「本關海關關員的服務專業性」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
不會回答所提出的問題	1	11.1
沒有提供專業的服務	1	11.1
對於違規案件處罰的告知不夠明確	1	11.1
關員態度不佳	1	11.1
關員的放行標準不一致，讓人無所適從	1	11.1
詢問能否攜帶入境的物品，關員要查很久	1	11.1
無反應	3	33.3
總計	9	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2. 有 961 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 9 人。

## (三)「海關服務關員的解決問題能力、意見回應與改善程度」方面

## 1. 調查分析結果：

如表 4.10 及圖 4.4 的調查結果所示，除了有 147 位的受訪旅客表示「無此經驗」、有 2 位的受訪旅客「無反應」之外，其餘的受訪旅客之中，有 99.4% 的旅客對於海關服務關員的「解決問題能力、意見回應與改善程度」傾向滿意（34.6% 為很滿意，64.8% 為滿意）；有 0.6% 的旅客傾向不滿意（0.6% 為不滿意）。

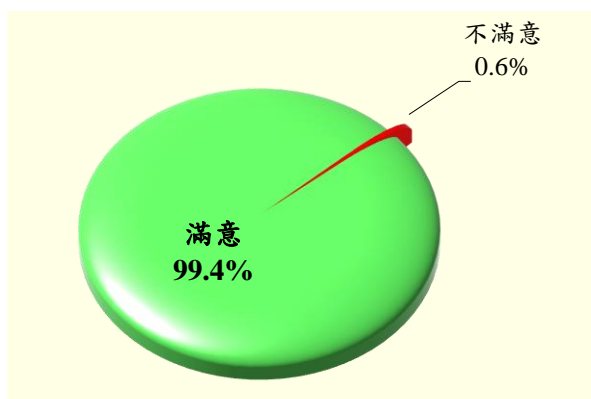


表 4.10 受訪旅客對「關員解決問題能力、意見回應與改善程度」的滿意程度

項目	次數	百分比
很滿意	284	34.6
滿意	532	64.8
不滿意	5	0.6
很不滿意	0	0.0
無此經驗	147	-
無反應	2	-
總計	970	100.0

圖 4.4 受訪旅客對「關員解決問題能力、意見回應與改善程度」的滿意程度

說明：本圖表之百分比是扣除「無此經驗」及「無反應」後的計算結果。

## 2. 不滿意原因：

對於海關服務關員的「解決問題能力、意見回應與改善程度」，受訪旅客感到不滿意的原因，如表 4.11 所示。受訪旅客所提出的原因，只有一個為：「詢問能否攜帶入境的物品，關員要查很久」。

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

項目內容	回答人數	百分比
詢問能否攜帶入境的物品，關員要查很久	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 965 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：

如表 4.12 及圖 4.5 的調查結果所示，有 98.1%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（32.9%為很滿意，65.2%為滿意）；有 2.0%的旅客傾向不滿意（0.2%為很不滿意，1.8%為不滿意）。

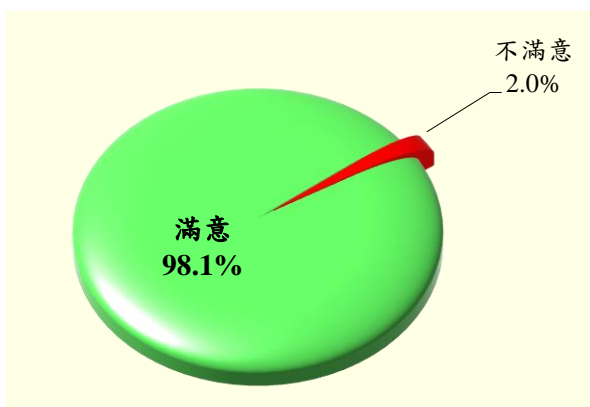


圖 4.5 受訪旅客對本關「整體服務」的滿意程度

表 4.12 受訪旅客對本關「整體服務」的滿意程度

項目	次數	百分比
很滿意	319	32.9
滿意	632	65.2
不滿意	17	1.8
很不滿意	2	0.2
無反應	0	-
總計	970	100.0

說明：本圖表之百分比是扣除「無反應」後的計算結果。

## 2. 不滿意原因：

對於本關「整體服務」，受訪旅客感到不滿意的原因，如表 4.13 所示。受訪旅客所提出的原因為：「檢查的速度太慢；檢查的時間太久」、「等待時間太長、排隊很久」、「繳稅要到其他地方，不能當場繳，浪費時間」、「通關檢查應用更科學的方法，避免延誤時間」、「旅客眾多，只有一個感應門在運作，等待時間長」、「出關速度稍慢」、「關員的態度欠佳」、「通關速度及關員態度都應加強」、「不能在入出境大廳等親友，不近人情」及「詢問能否攜帶入境的物品，關員要查很久」。

表 4.13 受訪旅客對本關「整體服務」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
檢查的速度太慢；檢查的時間太久	4	21.1
等待時間太長、排隊很久	3	15.8
繳稅要到其他地方，不能當場繳，浪費時間	1	5.3
通關檢查應用更科學的方法，避免延誤時間	1	5.3
旅客眾多，只有一個感應門在運作，等待時間長	1	5.3
出關速度稍慢	1	5.3
關員的態度欠佳	1	5.3
通關速度及關員態度都應加強	1	5.3
不能在入出境大廳等親友，不近人情	1	5.3
詢問能否攜帶入境的物品，關員要查很久	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 951 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：

如表 4.14 及圖 4.6 的調查結果所示，除了有 253 位的受訪旅客表示「無此經驗」之外，其餘的受訪旅客之中，有 99.2% 的旅客對於本關海關資訊網站服務措施傾向滿意（33.6% 為很滿意，65.6% 為滿意）；有 0.8% 的旅客傾向不滿意（0.8% 為不滿意）。

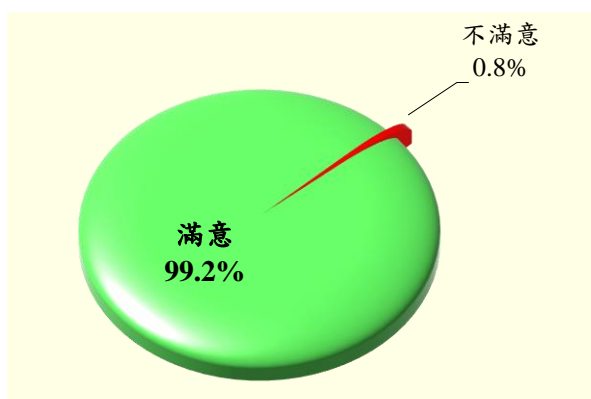


圖 4.6 受訪旅客對「海關資訊網站服務措施」的滿意程度

表 4.14 受訪旅客對「海關資訊網站服務措施」的滿意程度

項目	次數	百分比
很滿意	241	33.6
滿意	470	65.6
不滿意	6	0.8
很不滿意	0	0.0
無此經驗	253	-
無反應	0	-
總計	970	100.0

說明：本圖表之百分比是扣除「無此經驗」及「無反應」後的計算結果。

## 2. 不滿意原因：

對於「海關資訊網站服務措施」，受訪旅客感到不滿意的原因，如表 4.15 所示。受訪旅客所提出的原因為：「找不到一些通關資訊」、「無法顯示 2 小時後的航班訊息」及「沒有線上即時服務」。

表 4.15 受訪旅客對「海關資訊網站服務措施」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
找不到一些通關資訊	2	33.3
無法顯示 2 小時後的航班訊息	1	16.7
沒有線上即時服務	1	16.7
無反應	2	33.3
總計	6	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2. 有 964 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 6 人。

#### 四、對本關所提出的具體意見及建議事項

##### 調查分析結果：

在受訪旅客對於通關檢查及服務事項方面之相關意見及建議方面，有 83.0% 的受訪旅客沒有表達明確的意見，有 14.9% 的受訪旅客表示「無建議/都很好，無意見」，有 20 位受訪旅客提出比較具體的建議。這些建議及意見如表 4.16 所列。

表 4.16 受訪旅客對本關在旅客通關檢查及服務事項的意見及建議事項

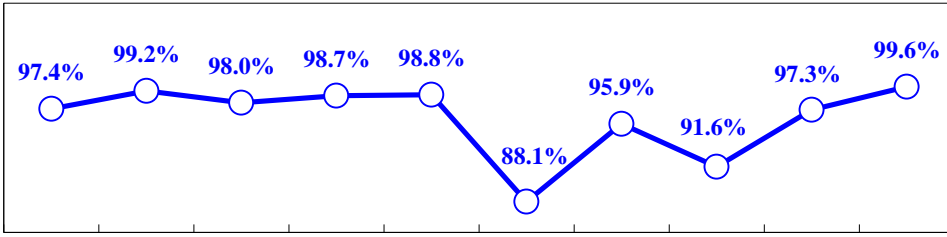
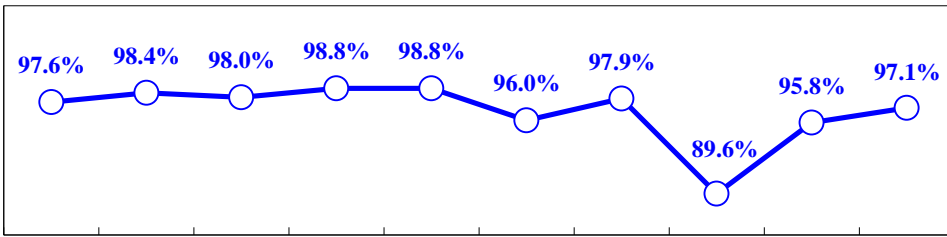
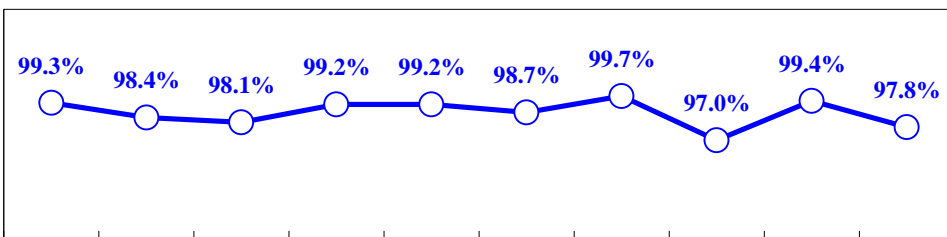
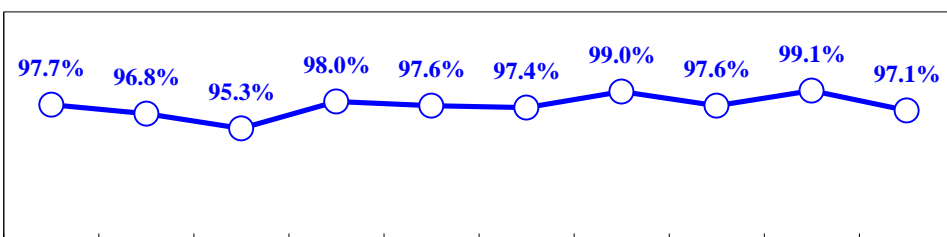
項目內容	回答人數	百分比
檢查的速度太慢；檢查的時間太久	4	0.4
加強關員的服務態度；態度應再和善一點	2	0.2
非洲豬瘟效應，排隊檢查動線太長，等很久	2	0.2
等待時間太長、排隊很久	2	0.2
因應非洲豬瘟，第一線檢查人員相當辛苦	1	0.1
關員專業知識佳，能清楚解說，服務態度亦佳	1	0.1
關員的態度過於嚴肅	1	0.1
關員應多點笑容	1	0.1
多開櫃檯，以加快速度	1	0.1
指紋通關儀器常常無法感應	1	0.1
服務人員態度親切	1	0.1
請加強宣導自動通關部份的內容	1	0.1
皮帶檢查造成不方便	1	0.1
通關能否改成抽檢方式，避免待檢的隊伍太長	1	0.1
無建議/都很好，無意見	145	14.9
無反應	805	83.0
總計	970	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

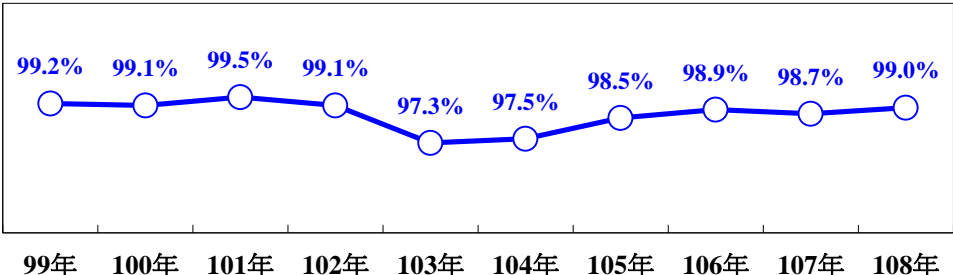
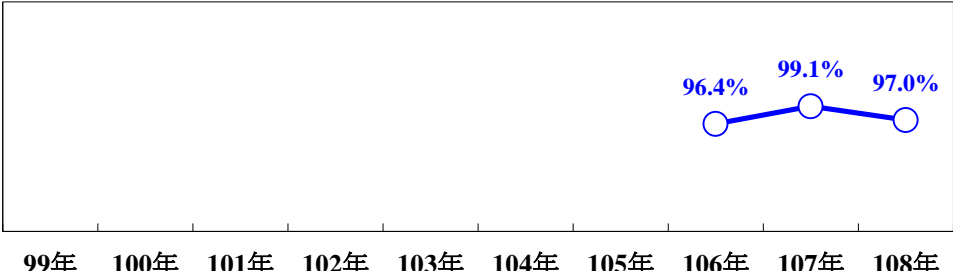
## 伍、年度調查之比較結果

### 一、本關近 10 年相關調查結果之比較（相關業者）

表 5.1 高雄關近 10 年服務項目及措施之滿意度比較表（相關業者）

項目	滿意度之年度趨勢比較																						
洽公環境	 <table border="1" data-bbox="408 864 1358 920"> <tr> <th>年份</th> <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> <td>108年</td> </tr> <tr> <th>滿意度</th> <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> <td>97.3%</td> <td>99.6%</td> </tr> </table>	年份	99年	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	滿意度	97.4%	99.2%	98.0%	98.7%	98.8%	88.1%	95.9%	91.6%	97.3%	99.6%
年份	99年	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年													
滿意度	97.4%	99.2%	98.0%	98.7%	98.8%	88.1%	95.9%	91.6%	97.3%	99.6%													
服務場所設施	 <table border="1" data-bbox="408 1178 1358 1234"> <tr> <th>年份</th> <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> <td>108年</td> </tr> <tr> <th>滿意度</th> <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> <td>95.8%</td> <td>97.1%</td> </tr> </table>	年份	99年	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	滿意度	97.6%	98.4%	98.0%	98.8%	98.8%	96.0%	97.9%	89.6%	95.8%	97.1%
年份	99年	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年													
滿意度	97.6%	98.4%	98.0%	98.8%	98.8%	96.0%	97.9%	89.6%	95.8%	97.1%													
電話服務禮貌	 <table border="1" data-bbox="408 1491 1358 1547"> <tr> <th>年份</th> <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> <td>108年</td> </tr> <tr> <th>滿意度</th> <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> <td>99.4%</td> <td>97.8%</td> </tr> </table>	年份	99年	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	滿意度	99.3%	98.4%	98.1%	99.2%	99.2%	98.7%	99.7%	97.0%	99.4%	97.8%
年份	99年	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年													
滿意度	99.3%	98.4%	98.1%	99.2%	99.2%	98.7%	99.7%	97.0%	99.4%	97.8%													
承辦人員服務態度	 <table border="1" data-bbox="408 1805 1358 1861"> <tr> <th>年份</th> <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> <td>108年</td> </tr> <tr> <th>滿意度</th> <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> <td>99.1%</td> <td>97.1%</td> </tr> </table>	年份	99年	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	滿意度	97.7%	96.8%	95.3%	98.0%	97.6%	97.4%	99.0%	97.6%	99.1%	97.1%
年份	99年	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年													
滿意度	97.7%	96.8%	95.3%	98.0%	97.6%	97.4%	99.0%	97.6%	99.1%	97.1%													

項目	滿意度之年度趨勢比較																						
職務代理人服務態度	<table border="1"> <tr> <th>年份</th> <td>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><td>108年</td> </tr> <tr> <th>滿意度</th> <td>91.0%</td><td>93.8%</td><td>92.3%</td><td>92.7%</td><td>92.5%</td><td>92.1%</td><td>95.9%</td><td>94.6%</td><td>97.1%</td><td>90.2%</td> </tr> </table>	年份	99年	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	滿意度	91.0%	93.8%	92.3%	92.7%	92.5%	92.1%	95.9%	94.6%	97.1%	90.2%
年份	99年	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年													
滿意度	91.0%	93.8%	92.3%	92.7%	92.5%	92.1%	95.9%	94.6%	97.1%	90.2%													
處理案件專業性	<table border="1"> <tr> <th>年份</th> <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><td>108年</td> </tr> <tr> <th>滿意度</th> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>96.4%</td><td>98.9%</td><td>93.4%</td> </tr> </table>	年份	99年	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	滿意度								96.4%	98.9%	93.4%
年份	99年	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年													
滿意度								96.4%	98.9%	93.4%													
本關整體服務	<table border="1"> <tr> <th>年份</th> <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><td>108年</td> </tr> <tr> <th>滿意度</th> <td>96.5%</td><td>96.8%</td><td>93.9%</td><td>97.2%</td><td>96.0%</td><td>93.5%</td><td>97.6%</td><td>98.3%</td><td>99.2%</td><td>99.1%</td> </tr> </table>	年份	99年	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	滿意度	96.5%	96.8%	93.9%	97.2%	96.0%	93.5%	97.6%	98.3%	99.2%	99.1%
年份	99年	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年													
滿意度	96.5%	96.8%	93.9%	97.2%	96.0%	93.5%	97.6%	98.3%	99.2%	99.1%													
處理建議、申訴或問題	<table border="1"> <tr> <th>年份</th> <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><td>108年</td> </tr> <tr> <th>滿意度</th> <td>97.1%</td><td>96.9%</td><td>96.4%</td><td>96.2%</td><td>96.0%</td><td>95.2%</td><td>96.5%</td><td>95.8%</td><td>97.1%</td><td>93.5%</td> </tr> </table>	年份	99年	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	滿意度	97.1%	96.9%	96.4%	96.2%	96.0%	95.2%	96.5%	95.8%	97.1%	93.5%
年份	99年	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年													
滿意度	97.1%	96.9%	96.4%	96.2%	96.0%	95.2%	96.5%	95.8%	97.1%	93.5%													
本關網站內容	<table border="1"> <tr> <th>年份</th> <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><td>108年</td> </tr> <tr> <th>滿意度</th> <td>98.7%</td><td>99.1%</td><td>98.0%</td><td>97.5%</td><td>97.9%</td><td>98.3%</td><td>96.5%</td><td>97.6%</td><td>98.6%</td><td>97.2%</td> </tr> </table>	年份	99年	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	滿意度	98.7%	99.1%	98.0%	97.5%	97.9%	98.3%	96.5%	97.6%	98.6%	97.2%
年份	99年	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年													
滿意度	98.7%	99.1%	98.0%	97.5%	97.9%	98.3%	96.5%	97.6%	98.6%	97.2%													

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>99年</td><td>99.2%</td></tr> <tr><td>100年</td><td>99.1%</td></tr> <tr><td>101年</td><td>99.5%</td></tr> <tr><td>102年</td><td>99.1%</td></tr> <tr><td>103年</td><td>97.3%</td></tr> <tr><td>104年</td><td>97.5%</td></tr> <tr><td>105年</td><td>98.5%</td></tr> <tr><td>106年</td><td>98.9%</td></tr> <tr><td>107年</td><td>98.7%</td></tr> <tr><td>108年</td><td>99.0%</td></tr> </tbody> </table>	年份	滿意度 (%)	99年	99.2%	100年	99.1%	101年	99.5%	102年	99.1%	103年	97.3%	104年	97.5%	105年	98.5%	106年	98.9%	107年	98.7%	108年	99.0%
年份	滿意度 (%)																						
99年	99.2%																						
100年	99.1%																						
101年	99.5%																						
102年	99.1%																						
103年	97.3%																						
104年	97.5%																						
105年	98.5%																						
106年	98.9%																						
107年	98.7%																						
108年	99.0%																						
辦理各項講習、說明會、研討會	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年份</th> <th>滿意度 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <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> <tr><td>107年</td><td>99.1%</td></tr> <tr><td>108年</td><td>97.0%</td></tr> </tbody> </table>	年份	滿意度 (%)	99年		100年		101年		102年		103年		104年		105年		106年	96.4%	107年	99.1%	108年	97.0%
年份	滿意度 (%)																						
99年																							
100年																							
101年																							
102年																							
103年																							
104年																							
105年																							
106年	96.4%																						
107年	99.1%																						
108年	97.0%																						

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。

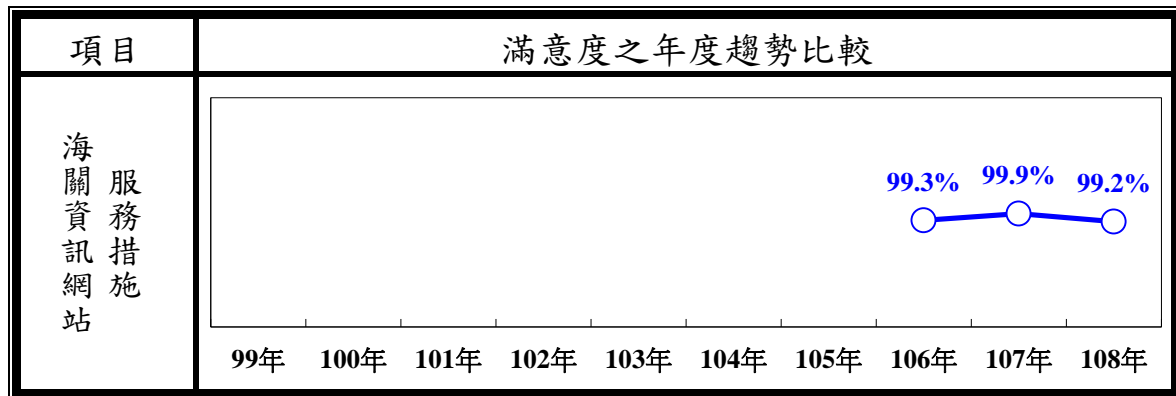
2.資料為空白者，表示該年度並無相同的題目可供比較。

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、本關近 10 年相關調查結果之比較 (入出境旅客)

表 5.2 高雄關近 10 年服務項目及措施之滿意度比較表 (入出境旅客)

項目	滿意度之年度趨勢比較																						
海關服務櫃檯的洽公環境	<table border="1"> <tr><th>年份</th><td>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><td>108年</td></tr> <tr><th>滿意度</th><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>99.5%</td><td>99.0%</td><td>98.1%</td></tr> </table>	年份	99年	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	滿意度								99.5%	99.0%	98.1%
年份	99年	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年													
滿意度								99.5%	99.0%	98.1%													
海關關員的服務禮儀	<table border="1"> <tr><th>年份</th><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><td>108年</td></tr> <tr><th>滿意度</th><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>99.6%</td><td>99.6%</td><td>99.2%</td></tr> </table>	年份	99年	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	滿意度								99.6%	99.6%	99.2%
年份	99年	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年													
滿意度								99.6%	99.6%	99.2%													
海關關員的服務專業性	<table border="1"> <tr><th>年份</th><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><td>108年</td></tr> <tr><th>滿意度</th><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>99.6%</td><td>99.5%</td><td>99.0%</td></tr> </table>	年份	99年	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	滿意度								99.6%	99.5%	99.0%
年份	99年	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年													
滿意度								99.6%	99.5%	99.0%													
海關服務關員的(意見回應與改善程度)解決問題能力	<table border="1"> <tr><th>年份</th><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><td>108年</td></tr> <tr><th>滿意度</th><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>99.9%</td><td>99.6%</td><td>99.4%</td></tr> </table>	年份	99年	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	滿意度								99.9%	99.6%	99.4%
年份	99年	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年													
滿意度								99.9%	99.6%	99.4%													
旅客行李入出境通關的整體服務	<table border="1"> <tr><th>年份</th><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><td>108年</td></tr> <tr><th>滿意度</th><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><td>98.1%</td></tr> </table>	年份	99年	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	滿意度	91.7%	89.6%	96.0%	96.1%	95.7%	92.2%	88.2%	100.0%	98.7%	98.1%
年份	99年	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年													
滿意度	91.7%	89.6%	96.0%	96.1%	95.7%	92.2%	88.2%	100.0%	98.7%	98.1%													



- 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

綜合前面章節之論述，本次調查結果有以下幾點發現及建議：

### 一、相關業者部分

#### (一) 對本關洽公環境及設施之滿意度

1. 「洽公環境」方面：相關業者的滿意度為 99.6%。受訪業者不滿意的原因，只有「明亮程度」，故可針對此方面再加以精進。
2. 「洽公設施」方面：相關業者的滿意度為 97.1%。受訪業者不滿意的原因多為：「查詢電腦回應速度」、「電腦及傳真機太老舊，應予更新」及「印表機墨水不足及常故障」，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 97.8%。受訪業者不滿意的原因多為：「口氣不佳」，故而應該多加強本關同仁的電話禮貌之訓練及考評。
2. 「承辦人員服務態度」方面：相關業者的滿意度為 97.1%。受訪業者不滿意的原因多認為承辦人員的態度有精進空間，故而應該針對此方面加以改進。

3. 「職務代理人服務態度」方面：相關業者的滿意度為 90.2%，本項滿意度稍微偏低，應該針對相關業者不滿意的地方加以改進，並加強落實職務代理人制度。
4. 「處理案件專業性」方面：相關業者的滿意度為 93.4%，顯示本關人員在處理案件的專業性方面，仍有持續精進與改善的空間。
5. 「整體服務」方面：相關業者的滿意度為 99.1%，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 93.5%。
2. 「網站內容」方面：相關業者的滿意度為 97.2%，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 99.0%，顯示有使用過本關線上服務的相關業者，絕大多數對於網站內容給予正面評價。
4. 「辦理各項講習、說明會、研討會」方面：相關業者的滿意度為 97.0%。
5. 「本關可多增加的線上服務」方面：可參考相關業者所提出的建議及意見，並研擬改善及增進的措施。

#### (四) 對本關所提出的具體意見及建議事項

有 40 位相關業者對於本關提出具體意見及建議事項，次數比較多的項目為：「加強新進關員的專業知識及訓練」、「關員對於法令、稅則及文件，沒有一致的認定標準」及「關員調動頻繁，致使關員的專業知識不足」。因此，建議需要在「專業性」與「一致化」這兩方面持續努力，方能持續提升為民服務的滿意度。

## 二、入出境旅客部分

### (一) 對本關洽公環境之滿意度

「海關服務櫃檯的洽公環境」方面：受訪旅客的滿意度為 98.1%。

### (二) 對本關同仁各項服務之滿意度

1. 「本關海關關員的服務禮儀」方面：受訪旅客的滿意度為 99.2%。
2. 「本關海關關員的服務專業性」方面：受訪旅客的滿意度為 99.0%。
3. 「關員解決問題能力、意見回應與改善程度」方面：受訪旅客的滿意度為 99.4%。
4. 「旅客行李入出境通關的整體服務」方面：受訪旅客的滿意度為 98.1%。

### (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 99.2%。

### (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 20 位受訪旅客提出比較具體的建議，可做為加強本關為民服務之參考。

## 附錄一：訪問之回應內容統計表

### 【相關業者部分】

A.1-1 請問您對本關洽公環境（整潔、綠美化、明亮度）是否滿意？

項目內容	回答人數	百分比
很滿意	30	12.6
滿意	208	87.0
不滿意	1	0.4
很不滿意	0	0.0
未到過高雄關	125	-
無反應	1	-
總計	365	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.本表百分比是扣除「未到過高雄關」及「無反應」後的計算結果。

A.1-2 對本關洽公環境之不滿意處所？

項目內容	回答人數	百分比
無反應	1	100.0
總計	1	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 364 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 1 人。

A.1-3 對本關洽公環境之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
明亮程度	1	100.0
總計	1	100.0

說明：有 364 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 1 人。

## A.1-4 請問您對本關洽公設施（即硬體服務設施）是否滿意？

項目內容	回答人數	百分比
很滿意	28	11.5
滿意	209	85.7
不滿意	7	2.9
很不滿意	0	0.0
未到過高雄關	112	-
無反應	9	-
總計	365	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.本表百分比是扣除「未到過高雄關」及「無反應」後的計算結果。

## A.1-5 對本關洽公設施之不滿意處所？

項目內容	回答人數	百分比
高雄 BD 關	1	14.3
高雄關服務檯	1	14.3
楠梓加工區	1	14.3
無反應	4	57.1
總計	7	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 358 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 7 人。

## A.1-6 對本關洽公設施之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
查詢電腦回應速度	4	57.1
電腦及傳真機太老舊，應予更新	2	28.6
印表機墨水不足及常故障	1	14.3
總計	7	100.0

說明：有 358 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 7 人。

## A.1-7 請問您對本關人員之電話服務禮貌是否滿意？

項目內容	回答人數	百分比
很滿意	48	14.7
滿意	271	83.1
不滿意	7	2.1
很不滿意	0	0.0
無此經驗	34	-
無反應	5	-
總計	365	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.本表百分比是扣除「無此經驗」及「無反應」後的計算結果。

## A.1-8 對本關人員電話服務禮貌之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
口氣不佳	5	71.4
專業性不足	1	14.3
回覆速度太慢	1	14.3
總計	7	100.0

說明：有 358 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 7 人。

A.1-9 請問您與本關接洽業務時，對本關承辦人員的服務態度是否滿意？

項目內容	回答人數	百分比
很滿意	56	17.9
滿意	247	79.2
不滿意	9	2.9
很不滿意	0	0.0
無此經驗	49	-
無反應	4	-
總計	365	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。  
2.本表百分比是扣除「無此經驗」及「無反應」後的計算結果。

A.1-10 對本關承辦人員服務態度之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
有時會有官腔	1	11.1
各關處理方式不一致，同關的關員處理方式也不一致	1	11.1
關員年輕化，專業知識及訓練有所不足	1	11.1
關員的專業度不足	1	11.1
語氣冷漠，不親切	1	11.1
態度上比較官僚化	1	11.1
無反應	3	33.3
總計	9	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。  
2.有 356 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 9 人。

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

項目內容	回答人數	百分比
很滿意	32	11.7
滿意	215	78.5
不滿意	24	8.8
很不滿意	3	1.1
無此經驗	83	-
無反應	8	-
總計	365	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。  
2.本表百分比是扣除「無此經驗」及「無反應」後的計算結果。

A.1-12 對本關職務代理人服務態度之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
職務代理人會推託，請業者下次再來	7	25.9
根本無職務代理人協助處理	4	14.8
職務代理人不專業；對業務不熟悉	2	7.4
職務代理人不處理業務，僅收件而已	2	7.4
職務代理人處理業務不夠積極	2	7.4
職務代理人不能解決問題，虛設而已	2	7.4
急件才會處理，一般都要等很久	2	7.4
電話一直轉接	1	3.7
無反應	5	18.5
總計	27	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。  
2.有 338 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 27 人。

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

項目內容	回答人數	百分比
很滿意	41	13.4
滿意	244	80.0
不滿意	18	5.9
很不滿意	2	0.7
無此經驗	51	-
無反應	9	-
總計	365	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。  
2. 本表百分比是扣除「無此經驗」及「無反應」後的計算結果。

## A.1-14 對本關承辦人員「處理案件專業性」之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
關員的專業度不足	5	25.0
關員調動頻繁，致使新關員專業不足	2	10.0
新關員只照法條走，辨識及應變能力不佳	1	5.0
關員對產品不熟悉，也不採納業者解釋	1	5.0
關員要增加其他不同領域產品的相關知識	1	5.0
關員對稅則瞭解素質不是太齊全	1	5.0
投單後，海關與關務署的立場認定不一致	1	5.0
稅則內容老舊，關員應與時俱進	1	5.0
實務經驗與法規會有出入	1	5.0
關員對於法令、稅則及文件，沒有一致的認定標準	1	5.0
無反應	5	25.0
總計	20	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。  
2. 有 345 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 20 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？

項目內容	回答人數	百分比
很滿意	21	11.5
滿意	150	82.0
不滿意	9	4.9
很不滿意	3	1.6
無此經驗	177	-
無反應	5	-
總計	365	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 本表百分比是扣除「無此經驗」及「無反應」後的計算結果。

## A.1-16 對本關處理建議、申訴或問題之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
想申訴，但沒有申訴管道的資訊	1	8.3
關員的專業度不足	1	8.3
回覆都用條文規定，文詭譎打官腔式的回答	1	8.3
只是官方作法，不會有改善	1	8.3
問題不會立即處理，要等很久才回覆	1	8.3
問題都沒有解決	1	8.3
業者所提之問題及建議，都不予採納接受	1	8.3
無反應	5	41.7
總計	12	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 有 353 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 12 人。

## A.1-17 請問您對本關網站內容是否滿意？

項目內容	回答人數	百分比
很滿意	42	13.5
滿意	261	83.7
不滿意	9	2.9
很不滿意	0	0.0
無此經驗	47	-
無反應	6	-
總計	365	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.本表百分比是扣除「無此經驗」及「無反應」後的計算結果。

## A.1-18 對本關網站內容之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
資料不好找	1	11.1
網站有些資訊沒統一，不相容	1	11.1
尋找通關流程資訊，但不好查詢到資料	1	11.1
網站內容太多專業術語，不易理解	1	11.1
網站連線速度太慢	1	11.1
無反應	4	44.4
總計	9	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 356 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 9 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？

項目內容	回答人數	百分比
很滿意	47	17.2
滿意	224	81.8
不滿意	3	1.1
很不滿意	0	0.0
無此經驗	88	-
無反應	3	-
總計	365	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。  
2.本表百分比是扣除「無此經驗」及「無反應」後的計算結果。

A.1-20 對本關網站線上服務之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
網路繳稅能夠開放更多的往來協辦銀行	1	33.3
查詢 CPT 進出口流程時易當機	1	33.3
船務代理傳送 EDI 要透過民間系統傳輸，不方便	1	33.3
總計	3	100.0

說明：有 362 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 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？

項目內容	回答人數	百分比
很滿意	27	11.3
滿意	204	85.7
不滿意	7	2.9
很不滿意	0	0.0
無此經驗	127	-
無反應	0	-
總計	365	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。  
2.本表百分比是扣除「無此經驗」及「無反應」後的計算結果。

A.1-22 對本關辦理各項講習、說明會、研討會之不滿意場次？

項目內容	回答人數	百分比
無反應	7	100.0
總計	7	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。  
2.有 358 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 7 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？

項目內容	回答人數	百分比
希望多辦法令稅則通關相關的講習說明會	1	14.3
講習內容應有新的專業法令及法規政策的說明	1	14.3
將講習內容公布上網，以供無法參加者做為參考	1	14.3
盡量不要在週四及週五舉辦，以免影響業務	1	14.3
外島部分請在金門辦理，以免業者舟車勞頓	1	14.3
多在上班時段舉辦，業者多只有簽到，意義不大	1	14.3
無反應	1	14.3
總計	7	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。  
2.有 358 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 7 人。

## A.1-24 請問您對本關整體的服務是否滿意？

項目內容	回答人數	百分比
很滿意	42	12.1
滿意	302	87.0
不滿意	3	0.9
很不滿意	0	0.0
無反應	18	-
總計	365	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.本表百分比是扣除「無反應」後的計算結果。

## A.1-25 對本關整體的服務之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
關員處理業務的速度太慢	1	33.3
無反應	2	66.7
總計	3	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 362 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 人。

## A.1-26 請問您認為本關可多增加哪些線上服務？

項目內容	回答人數	百分比
稅則查詢更便利、內容更詳細	2	0.5
能增加 C2 無紙化通關	2	0.5
希望可以免費查詢貨櫃進站日	1	0.3
希望可以線上展期或文字更改，就不需到現場	1	0.3
要增加船務文件、短裝、溢裝方面	1	0.3
辦理長期委任，能給予一個帳號密碼，以利傳輸	1	0.3
線上服務如有異常，增加異常狀況處理速度	1	0.3
增加線上切櫃網頁	1	0.3
加強線上服務的專業及在職訓練	1	0.3
特別准單部分希望能夠線上申請，就不用臨櫃辦理	1	0.3
增加稅則歸類	1	0.3
稅則查詢部分希望能即時回覆	1	0.3
出口證明部分能線上申辦	1	0.3
進出口倉單件數及櫃型號，可供查詢	1	0.3
可查詢負責業務的關員電話，以利後續詢問進度	1	0.3
轉口線上更正卸存地	1	0.3
加強操作方面的便利性	1	0.3
建置專業人員負責解答窗口的服務	1	0.3
已經很好，不用增加	199	54.5
無反應	146	40.0
總計	365	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

## A.1-27 請問您對於本關是否有其他意見或建議事項？

項目內容	回答人數	百分比
加強新進關員的專業知識及訓練	7	1.9
關員對於法令、稅則及文件，沒有一致的認定標準	5	1.4
關員調動頻繁，致使關員的專業知識不足	4	1.1
加強關員的專業知識及訓練	3	0.8
加強關員的服務態度	3	0.8
繳費完還需工商憑證登錄才可放行，造成業者麻煩	1	0.3
請把申訴管道資訊公布在網站上	1	0.3
單一窗口申報系統無法直接計算稅則，無法預看預覽	1	0.3
線上如有問題，能否改成單一窗口服務	1	0.3
加快通關業務的處理速度	1	0.3
單一窗口的頁面不需那麼大	1	0.3
手機開的 APP 常故障	1	0.3
憑證費及相關繳費單的繳費地點說明不詳細，應增加超商繳費	1	0.3
對資深與海關人員配合良好的報關從事人員給予表揚	1	0.3
在臺南地區辦理一些講習說明會及座談會，以利臺南業者參與	1	0.3
新進關員與業者現場人員能多一點互動	1	0.3
報關文件如有打錯，請盡量減輕罰款	1	0.3
高雄總關的停車空間不足	1	0.3
加大給報關業者休息地方的空間；多開放一些便民服務	1	0.3
無紙化上傳後，不能馬上作業，還須電話通知，不夠便民	1	0.3
C2 無紙化希望關員能注意單子，不要等業者通知才去注意	1	0.3
海關強調 24 小時服務，但並沒有，會讓委託客戶誤會	1	0.3
關員人力不足	1	0.3
都很好，不用改善	225	61.6
無反應	100	27.4
總計	365	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

## 【入出境旅客部分】

## A.2-1 您對本關海關服務櫃檯「洽公環境」是否滿意？

項目內容	回答人數	百分比
很滿意	302	31.1
滿意	650	67.0
不滿意	18	1.9
很不滿意	0	0.0
無反應	0	-
總計	970	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。  
2.本表百分比是扣除「無反應」後的計算結果。

## A.2-2 對本關海關服務櫃檯「洽公環境」之不滿意處所？

項目內容	回答人數	百分比
入境行李檢查檯	10	55.6
海關課稅檯	4	22.2
出境服務檯	1	5.6
無反應	3	16.7
總計	18	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。  
2.有 952 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 18 人。

## A.2-3 對本關海關服務櫃檯「洽公環境」之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
沒有可以整理行李的地方或檯桌	2	11.1
空間太小、太狹窄	2	11.1
沒有可供填寫資料的桌檯	2	11.1
沒有分紅綠線	1	5.6
只有一線有 X 光機，讓旅客大排長龍	1	5.6
排隊排太長	1	5.6
對菸品課稅的規定應該放寬	1	5.6
太急	1	5.6
皮帶檢查造成不方便	1	5.6
無反應	6	33.3
總計	18	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。  
2.有 952 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 18 人。

## A.2-4 您對本關海關關員的「服務禮儀」是否滿意？

項目內容	回答人數	百分比
很滿意	344	35.5
滿意	618	63.7
不滿意	8	0.8
很不滿意	0	0.0
無反應	0	-
總計	970	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2.本表百分比是扣除「無反應」後的計算結果。

## A.2-5 對本關海關關員的「服務禮儀」之不滿意對象？

項目內容	回答人數	百分比
出境服務檯	1	12.5
無反應	7	87.5
總計	8	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2.有 962 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 8 人。

## A.2-6 對本關海關關員的「服務禮儀」之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
態度不佳；態度有點兇	3	37.5
關員面無表情，希望多點笑容	2	25.0
詢問問題時，關員態度不夠友善	1	12.5
在入出境大廳等親友，會被驅趕	1	12.5
無反應	1	12.5
總計	8	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2.有 962 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 8 人。

## A.2-7 您本關海關關員的「服務專業性」是否感到滿意？

項目內容	回答人數	百分比
很滿意	345	35.6
滿意	614	63.4
不滿意	9	0.9
很不滿意	0	0.0
無反應	2	-
總計	970	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2.本表百分比是扣除「無反應」後的計算結果。

## A.2-8 對本關海關關員的「服務專業性」之不滿意對象？

項目內容	回答人數	百分比
無反應	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 961 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 9 人。

## A.2-9 對本關海關關員的「服務專業性」之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
不會回答所提出的問題	1	11.1
沒有提供專業的服務	1	11.1
對於違規案件處罰的告知不夠明確	1	11.1
關員態度不佳	1	11.1
關員的放行標準不一致，讓人無所適從	1	11.1
詢問能否攜帶入境的物品，關員要查很久	1	11.1
無反應	3	33.3
總計	9	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2.有 961 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 9 人。

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

項目內容	回答人數	百分比
很滿意	284	34.6
滿意	532	64.8
不滿意	5	0.6
很不滿意	0	0.0
無此經驗	147	-
無反應	2	-
總計	970	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2.本表百分比是扣除「無此經驗」及「無反應」後之計算結果。

A.2-11 對海關服務關員解決問題能力、意見回應與改善程度之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
詢問能否攜帶入境的物品，關員要查很久	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 965 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？

項目內容	回答人數	百分比
很滿意	241	33.6
滿意	470	65.6
不滿意	6	0.8
很不滿意	0	0.0
無此經驗	253	-
無反應	0	-
總計	970	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2.本表百分比是扣除「無此經驗」及「無反應」後之計算結果。

## A.2-13 對海關資訊網站服務措施之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
找不到一些通關資訊	2	33.3
無法顯示 2 小時後的航班訊息	1	16.7
沒有線上即時服務	1	16.7
無反應	2	33.3
總計	6	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2.有 964 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 6 人。

## A.2-14 您對高雄關海關整體的旅客行李入出境通關服務滿意度為何？

項目內容	回答人數	百分比
很滿意	319	32.9
滿意	632	65.2
不滿意	17	1.8
很不滿意	2	0.2
無反應	0	-
總計	970	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2.本表百分比是扣除「無反應」後之計算結果。

## A.2-15 對海關整體服務之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
檢查的速度太慢；檢查的時間太久	4	21.1
等待時間太長、排隊很久	3	15.8
繳稅要到其他地方，不能當場繳，浪費時間	1	5.3
通關檢查應用更科學的方法，避免延誤時間	1	5.3
旅客眾多，只有一個感應門在運作，等待時間長	1	5.3
出關速度稍慢	1	5.3
關員的態度欠佳	1	5.3
通關速度及關員態度都應加強	1	5.3
不能在入出境大廳等親友，不近人情	1	5.3
詢問能否攜帶入境的物品，關員要查很久	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 951 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？

項目內容	回答人數	百分比
檢查的速度太慢；檢查的時間太久	4	0.4
加強關員的服務態度；態度應再和善一點	2	0.2
非洲豬瘟效應，排隊檢查動線太長，等很久	2	0.2
等待時間太長、排隊很久	2	0.2
因應非洲豬瘟，第一線檢查人員相當辛苦	1	0.1
關員專業知識佳，能清楚解說，服務態度亦佳	1	0.1
關員的態度過於嚴肅	1	0.1
關員應多點笑容	1	0.1
多開櫃檯，以加快速度	1	0.1
指紋通關儀器常常無法感應	1	0.1
服務人員態度親切	1	0.1
請加強宣導自動通關部份的內容	1	0.1
皮帶檢查造成不方便	1	0.1
通關能否改成抽檢方式，避免待檢的隊伍太長	1	0.1
無建議/都很好，無意見	145	14.9
無反應	805	83.0
總計	970	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  $\alpha$  係數信度分析，以李克特式量表之型態的題目來進行「信度分析」(Reliability Analysis)。以下是本次問卷題目中能夠投入信度分析的問卷題目，同時也是本次調查的重點題目；其餘的題目型態，如：開放題、跳答題、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
入出境旅客部分	對「海關服務櫃檯的洽公環境」的滿意程度
	對「海關關員的服務禮儀」的滿意程度
	對「海關關員的服務專業性」的滿意程度
	對「關員解決問題能力、意見回應與改善程度」的滿意程度
	對「海關資訊網站服務措施」的滿意程度
	對高雄關「整體服務」的滿意程度

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

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

此外，各題的「無反應」、「未到過高雄關」、「無此經驗」則定義為「0」。

二、「入出境旅客部分」滿意度類型題目之「很滿意」定義為「2」、「滿意」定義為「1」、「不滿意」定義為「-1」、「很不滿意」定義為「-2」。

此外，各題的「無反應」、「無此經驗」則定義為「0」。

因此，經過上述的選項重錄程序之後，所有要進行信度及效度檢測的題目，都成為正向的題目，也就是數字愈高、受訪業者及旅客的評價及看法也愈趨正面。

表 D.2 信度分析之結果

各分量表及其題項變數名稱	校正該題項後與分量表總分之相關 (Corrected Item-Total Correlation)	刪除該題項後分量表的 Alpha 係數 (Cronbach's Alpha if Item Deleted)	分量表之 Cronbach's $\alpha$ 信度係數
<b>【分量表 1】</b> 相關業者部分之滿意度			<b>0.8784</b>
對高雄關「洽公環境」的滿意程度	0.5868	0.8679	
對高雄關「洽公設施」的滿意程度	0.6910	0.8608	
對高雄關「人員電話服務禮貌」的滿意程度	0.6106	0.8667	
對高雄關「承辦人員服務態度」的滿意程度	0.6963	0.8605	
對高雄關「職務代理人服務態度」的滿意程度	0.5268	0.8736	
對高雄關「承辦人員處理案件專業性」的滿意程度	0.6376	0.8644	
對高雄關「處理建議、申訴或問題」的滿意程度	0.5477	0.8708	
對高雄關「網站內容」的滿意程度	0.5037	0.8731	
對高雄關「網站提供線上服務」的滿意程度	0.5114	0.8728	
對高雄關「辦理各項講習、說明會、研討會」的滿意程度	0.5666	0.8692	
對高雄關「整體服務」的滿意程度	0.6658	0.8662	
<b>【分量表 2】</b> 入出境旅客部分之滿意度			<b>0.8284</b>
對「海關服務櫃檯的洽公環境」的滿意程度	0.6150	0.7981	
對「海關關員的服務禮儀」的滿意程度	0.5923	0.8033	
對「海關關員的服務專業性」的滿意程度	0.6467	0.7931	
對「關員解決問題能力、意見回應與改善程度」的滿意程度	0.6274	0.7951	
對「海關資訊網站服務措施」的滿意程度	0.5039	0.8281	
對高雄關「整體服務」的滿意程度	0.6613	0.7882	

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 10 個題項的 Alpha 係數就會變成 0.8679，反而比未刪除前的 0.8784 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 0.8784 還要高的話，就表示此選項有刪除的必要。

第四欄「Cronbach's  $\alpha$  信度係數」：為各分量表所有題項的 Cronbach's  $\alpha$  信度係數值。通常，Cronbach's  $\alpha$  係數的接受度最好在 0.70 以上；0.60 以上在實務上也是可以接受的範圍。

透過信度分析的結果，首先，在兩個分量表的 Cronbach's  $\alpha$  係數分別為：0.8784 及 0.8284，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，所有的題項均較未刪除前的分量表 Cronbach's  $\alpha$  信度係數值為低，顯示全部題項與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，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 17 個題項（相關業者部分的 11 題及入出境旅客部分的 6 題）。同樣的，這 17 個題項在進行「因素分析」時，也必須進行選項的重新過錄，其過錄的方法與「信度分析」相同。

以下就是「因素分析」的表格呈現之分析結果。

表 D.3 因素分析之結果（相關業者部分）

報關業者部分	解釋變異量	累積解釋變異量	Component（抽取的因素）			共同性
			因素 1	因素 2	因素 3	
對高雄關「職務代理人服務態度」的滿意程度	46.45%	46.45%	<b>0.800</b>	0.247	-0.231	0.663
對高雄關「承辦人員服務態度」的滿意程度			<b>0.775</b>	0.390	-0.584	0.682
對高雄關「承辦人員處理案件專業性」的滿意程度			<b>0.771</b>	0.427	-0.384	0.605
對高雄關「人員電話服務禮貌」的滿意程度			<b>0.748</b>	0.367	-0.429	0.576
對高雄關「整體服務」的滿意程度			<b>0.666</b>	0.516	-0.548	0.563
對高雄關「處理建議、申訴或問題」的滿意程度			<b>0.621</b>	0.592	-0.209	0.531
對高雄關「網站提供線上服務」的滿意程度	9.68%	56.13%	0.355	<b>0.841</b>	-0.306	0.708
對高雄關「網站內容」的滿意程度			0.338	<b>0.787</b>	-0.367	0.625
對高雄關「辦理各項講習、說明會、研討會」的滿意程度			0.413	<b>0.616</b>	-0.567	0.507
對高雄關「洽公環境」的滿意程度	8.47%	64.60%	0.381	0.373	<b>-0.924</b>	0.855
對高雄關「洽公設施」的滿意程度			0.531	0.447	<b>-0.869</b>	0.791
特徵值			5.110	1.064	0.932	

註：因素萃取方法—主成分分析；轉軸方法—含 Kaiser 常態化的 OBLIMIN 法。

就表 D.3 相關業者部分的因素分析結果來進行說明，如下所述：

- 一、相關業者部分的因素分析共萃取出 3 個共同因素。這 3 個因素的特徵值 (Eigen values) 分別為：5.110、1.064 及 0.932 (因素分析的因素萃取數目，是以 Eigen values 大於 1 的因素才予以納入。所以，從上表的結果來看，原本應該是只萃取出 2 個因素。但是，由於本研究之目的在於進行效度檢測，故決定為萃取出 3 個因素)。
- 二、萃取出的 3 個共同因素，對於相關業者部分的 11 個題項變數的個別解釋變異量，分別為：46.45%、9.68% 及 8.47%。其次，這 3 個共同因素的累積解釋變異量為 64.60%。也就是說，只要依靠這 3 個因素，就可以解釋所有 11 個題項變數所測量結果的 64.60% 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：0.800、0.775、0.771、0.748、0.666 及 0.621。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 11 個變項之間的因素負荷量之後，可以發現，指涉同一概念的題目變項都是被相同的萃取因素所包涵。亦即：「因素 1」包含「對高雄關人員服務項目、整體服務及處理申訴建議的滿意度」相關的 6 個題目；「因素 2」包含「對高雄關辦理講習說明會研討會及網站服務的滿意度」相關的 3 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	55.32%	55.32%	<b>0.880</b>	0.294	0.543	0.780
對「海關關員的服務專業性」的滿意程度			<b>0.856</b>	0.385	0.590	0.756
對「海關資訊網站服務措施」的滿意程度	14.94%	70.26%	0.220	<b>0.906</b>	0.437	0.851
對「關員解決問題能力、意見回應與改善程度」的滿意程度			0.560	<b>0.840</b>	0.389	0.798
對「海關服務櫃檯的洽公環境」的滿意程度	8.45%	78.71%	0.527	0.341	<b>0.908</b>	0.826
對高雄關「整體服務」的滿意程度			0.572	0.472	<b>0.821</b>	0.712
特徵值			3.319	0.896	0.507	

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：3.319、0.896 及 0.507 (一般因素分析的因素萃取數目，是以 Eigen values 大於 1 的因素才予以納入。所以，從上表的結果來看，原本應該是只萃取出 1 個因素。但是，由於本研究之目的在於進行效度檢測，故決定為萃取出 3 個因素)。
- 二、萃取出的 3 個共同因素，對於入出境旅客部分的 6 個題項變數的個別解釋變異量，分別為：55.32%、14.94% 及 8.45%。其次，這 3 個共同因素的累積解釋變異量為 78.71%。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 78.71% 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 2 項，其數值依序為：0.880、0.856。而這 2 個變項都是詢問「高雄關海關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 6 個變項之間的因素負荷量之後，可以發現，指涉同一概念的題目變項都是被相同的萃取因素所包涵。亦即：「因素 1」包含「對高雄關海關人員服務禮儀及專業性方面的滿意度」相關的 2 個題目；「因素 2」包含「認為高雄關關員能力及對資訊網站服務的滿意度」相關的 2 個題目；「因素 3」包含「對高雄關海關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。



## 附錄三：問卷

### 財政部關務署高雄關 108 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     明亮度程度     其他\_\_\_\_\_

#### 2、請問您對本關洽公設施（即硬體服務設施）是否滿意？

很滿意       滿意       不滿意       很不滿意



2-1. 不滿意處所：\_\_\_\_\_

2-2. 不滿意原因： 方向引導       查詢電腦回應速度       無障礙設施  
 其他\_\_\_\_\_

#### 3、請問您對本關人員之電話服務禮貌是否滿意？

很滿意       滿意       不滿意       很不滿意



不滿意原因： 口氣不佳     專業性不足     電話常轉接     其他\_\_\_\_\_

#### 4、請問您與本關接洽業務時，對本關承辦人員的服務態度是否滿意？

很滿意       滿意       不滿意       很不滿意



不滿意之原因：\_\_\_\_\_

#### 5、請問您與本關接洽業務時，關員請假不在，對職務代理人的服務態度是否滿意？

很滿意       滿意       不滿意       很不滿意



不滿意之原因：\_\_\_\_\_

6、請問您至本關接洽業務時，對本關承辦人員的「處理案件專業性」是否滿意？

很滿意       滿意       不滿意       很不滿意

↓  
不滿意之原因： \_\_\_\_\_

7、請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       無此經驗

↓  
10-1. 不滿意場次： \_\_\_\_\_

10-2. 不滿意原因： \_\_\_\_\_

11、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： \_\_\_\_\_

12、請問您認為本關可多增加哪些線上服務？

\_\_\_\_\_

13、請問您對於本關是否有其他意見或建議事項？

\_\_\_\_\_

親愛的女士、先生您好：

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

敬祝 身體健康 萬事如意

財政部關務署高雄關 敬啟  
(聯絡電話：07-5628227 方小姐)

## 財政部關務署高雄關 108 年度為民服務問卷調查表 (入出境旅客)

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？

