

財政部關務署高雄關
112 年度為民服務問卷調查
調查報告



中華民國 112 年 10 月

目 錄

| | |
|----------------------------------|----|
| 表 目 錄..... | ii |
| 圖 目 錄..... | iv |
| 壹、調查主旨及依據..... | 1 |
| 貳、調查過程與方法..... | 3 |
| 一、問卷設計 | 3 |
| 二、調查對象 | 3 |
| 三、調查項目 | 3 |
| 四、抽樣設計 | 4 |
| 五、調查方式 | 4 |
| 六、調查時間 | 5 |
| 七、問卷回收情形 | 5 |
| 八、資料處理及分析方法 | 6 |
| 參、相關業者之調查結果分析 | 7 |
| 一、對本關洽公環境及設施之滿意度 | 7 |
| 二、對本關同仁各項服務之滿意度 | 11 |
| 三、對本關各項作業及服務措施之滿意度 | 21 |
| 肆、入出境旅客之調查結果分析 | 35 |
| 一、對本關洽公環境之滿意度 | 35 |
| 二、對本關同仁各項服務之滿意度 | 37 |
| 三、對本關海關資訊網站服務措施之滿意度 | 45 |
| 四、對本關所提出的具體意見及建議事項 | 47 |
| 伍、年度調查之比較結果..... | 49 |
| 一、本關近 10 年相關調查結果之比較（相關業者） | 49 |
| 二、本關近 10 年相關調查結果之比較（入出境旅客） | 52 |
| 陸、民眾建議事項之本關處理及回應 | 55 |
| 民眾建議事項之本關處理及回應 | 55 |
| 柒、結論與建議..... | 61 |
| 一、相關業者部分 | 61 |
| 二、入出境旅客部分 | 63 |
| 附錄一：訪問之回應內容統計表 | 65 |
| 附錄二：信度與效度分析之結果 | 87 |
| 附錄三：問卷..... | 99 |

表 目 錄

| | |
|--------------------------------------------|----|
| 表 2.1 調查問卷之有效成功及回收率一覽表 | 5 |
| 表 3.1 相關業者對「洽公環境」的滿意程度 | 7 |
| 表 3.2 相關業者對「洽公環境」不滿意的處所 | 8 |
| 表 3.3 相關業者對「洽公環境」不滿意的原因 | 8 |
| 表 3.4 相關業者對「洽公設施」的滿意程度 | 9 |
| 表 3.5 相關業者對「洽公設施」不滿意的處所 | 10 |
| 表 3.6 相關業者對「洽公設施」不滿意的原因 | 10 |
| 表 3.7 相關業者對「電話服務禮貌」的滿意程度 | 11 |
| 表 3.8 相關業者對「電話服務禮貌」不滿意的原因 | 12 |
| 表 3.9 相關業者對「承辦人員服務態度」的滿意程度 | 13 |
| 表 3.10 相關業者對「承辦人員服務態度」不滿意的原因 | 14 |
| 表 3.11 相關業者對「職務代理人服務態度」的滿意程度 | 15 |
| 表 3.12 相關業者對「職務代理人服務態度」不滿意的原因 | 16 |
| 表 3.13 相關業者對「處理案件專業性」的滿意程度 | 17 |
| 表 3.14 相關業者對「處理案件專業性」不滿意的原因 | 18 |
| 表 3.15 相關業者對本關「整體服務」的滿意程度 | 19 |
| 表 3.16 相關業者對本關「整體服務」不滿意的原因 | 20 |
| 表 3.17 相關業者對本關「網站服務措施」的滿意程度 | 21 |
| 表 3.18 相關業者對本關「網站服務措施」不滿意的原因 | 22 |
| 表 3.19 相關業者對本關「網站提供之線上申辦服務」的滿意程度 | 23 |
| 表 3.20 相關業者對本關「網站提供之線上申辦服務」的滿意程度 | 24 |
| 表 3.21 相關業者對本關可多增加哪些線上服務的意見及建議 | 25 |
| 表 3.22 相關業者對本關「辦理各項講習、說明會、座談會」的滿意程度 | 26 |
| 表 3.23 相關業者對本關「辦理各項講習、說明會、座談會」不滿意的原因 | 27 |
| 表 3.24 相關業者對本關「納保事項服務單一窗口」的滿意程度 | 28 |
| 表 3.25 相關業者對本關「納保事項服務單一窗口」不滿意的原因 | 29 |
| 表 3.26 受訪業者向本關提出建議、申訴或問題之管道 | 30 |
| 表 3.27 相關業者對本關「處理建議、申訴或問題」的滿意程度 | 31 |
| 表 3.28 相關業者對本關「處理建議、申訴或問題」不滿意的原因 | 32 |
| 表 3.29 相關業者對本關所提出的具體意見及建議事項 | 33 |
| 表 4.1 受訪旅客對「海關服務櫃檯的洽公環境」的滿意程度 | 35 |
| 表 4.2 受訪旅客對「海關服務櫃檯的洽公環境」不滿意的處所 | 36 |
| 表 4.3 受訪旅客對「海關服務櫃檯的洽公環境」不滿意的原因 | 36 |
| 表 4.4 受訪旅客對「本關海關關員的服務禮儀」的滿意程度 | 37 |
| 表 4.5 受訪旅客對「本關海關關員的服務禮儀」不滿意的對象 | 38 |

| | |
|--------------------------------------------|----|
| 表 4.6 受訪旅客對「本關海關關員的服務禮儀」不滿意的原因 | 38 |
| 表 4.7 受訪旅客對「本關海關關員的服務專業性」的滿意程度 | 39 |
| 表 4.8 受訪旅客對「本關海關關員的服務專業性」不滿意的對象 | 40 |
| 表 4.9 受訪旅客對「本關海關關員的服務專業性」不滿意的原因 | 40 |
| 表 4.10 受訪旅客對「關員解決問題能力、意見回應與改善程度」的滿意程度 .. | 41 |
| 表 4.11 受訪旅客對「關員解決問題能力、意見回應與改善程度」不滿意的原因 .. | 42 |
| 表 4.12 受訪旅客對本關「整體服務」的滿意程度 | 43 |
| 表 4.13 受訪旅客對本關「整體服務」不滿意的原因 | 44 |
| 表 4.14 受訪旅客對「海關資訊網站服務措施」的滿意程度 | 45 |
| 表 4.15 受訪旅客對「海關資訊網站服務措施」不滿意的原因 | 46 |
| 表 4.16 受訪旅客對本關在旅客通關檢查及服務事項的意見及建議事項 | 47 |
| 表 5.1 高雄關近 10 年服務項目及措施之滿意度比較表（相關業者） | 49 |
| 表 5.2 高雄關近 10 年服務項目及措施之滿意度比較表（入出境旅客） | 52 |
| 表 5.3 高雄關對於相關業者各項反映意見之處理情形一覽表 | 55 |
| 表 5.4 高雄關對於入出境旅客各項反映意見之處理情形一覽表 | 59 |

圖 目 錄

| | |
|--------------------------------------------|----|
| 圖 3.1 相關業者對「洽公環境」的滿意程度 | 7 |
| 圖 3.2 相關業者對「洽公設施」的滿意程度 | 9 |
| 圖 3.3 相關業者對「電話服務禮貌」的滿意程度 | 11 |
| 圖 3.4 相關業者對「承辦人員服務態度」的滿意程度 | 13 |
| 圖 3.5 相關業者對「職務代理人服務態度」的滿意程度 | 15 |
| 圖 3.6 相關業者對「處理案件專業性」的滿意程度 | 17 |
| 圖 3.7 相關業者對本關「整體服務」的滿意程度 | 19 |
| 圖 3.8 相關業者對本關「網站服務措施」的滿意程度 | 21 |
| 圖 3.9 相關業者對本關「網站提供之線上申辦服務」的滿意程度 | 23 |
| 圖 3.10 相關業者對本關「辦理各項講習、說明會、座談會」的滿意程度 | 26 |
| 圖 3.11 相關業者對本關「納保事項服務單一窗口」的滿意程度 | 28 |
| 圖 3.12 相關業者對本關「處理建議、申訴或問題」的滿意程度 | 31 |
| 圖 4.1 受訪旅客對「海關服務櫃檯的洽公環境」的滿意程度 | 35 |
| 圖 4.2 受訪旅客對「本關海關關員的服務禮儀」的滿意程度 | 37 |
| 圖 4.3 受訪旅客對「本關海關關員的服務專業性」的滿意程度 | 39 |
| 圖 4.4 受訪旅客對「關員解決問題能力、意見回應與改善程度」的滿意程度 | 41 |
| 圖 4.5 受訪旅客對本關「整體服務」的滿意程度 | 43 |
| 圖 4.6 受訪旅客對「海關資訊網站服務措施」的滿意程度 | 45 |

壹、調查主旨及依據

一、緣起

本關為民服務工作向來注重商民之反映，廣開民眾建言管道，除設有電子及民眾意見信箱、舉辦業界座談會外，並建置服務中心，派駐專人提供各項便民服務，以落實民意為依歸之服務理念。「便民服務，簡化作業；提升績效，優質通關」為本關服務目標。因此，每年均透過辦理調查研究之方式，以充分掌握民意，瞭解商民對本關各項業務措施滿意程度及各項服務推動績效，俾作為日後施政改進之參考。

二、目的

- (一) 瞭解相關業者（包含報關業、運輸業、倉儲業、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¹。

¹ 因 109-111 年因新冠肺炎疫情之影響，導致入出境旅客數量銳減，故而本關在 109-111 年並無執行「入出境旅客」為民服務問卷調查。因此，今年（112 年）乃重啟「入出境旅客」的意見調查。

三、依據

依據行政院 96 年 7 月 23 日院授研展字第 09600152471 號函，頒之「政府服務創新精進方案」辦理。

貳、調查過程與方法

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

一、問卷設計

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

二、調查對象

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

三、調查項目

本年度的為民服務問卷調查，依受訪對象的性質可分為兩大類：相關業者及入出境旅客。兩者皆包含三大部分的意見測量：第一部分為商民對於洽公環境及本關人員各項服務的滿意度；第二部分為商民對於各項作業及服務措施的滿意度；第三部分為商民對本關各項政策及服務事項的建議事項。

四、抽樣設計

依據本次調查的研究需求，可供調查之母體清冊包括本關建置的下列受訪名單：(1)轄區內之相關業者 920 家（含本關服務轄區內之報關業、運輸業、倉儲業、貨棧業、貨櫃集散站業、保稅業者），抽樣方式為普查。(2)高雄國際航空站之入出境旅客，抽樣方式為在調查日期派遣訪員至高雄國際航空站進行訪問工作，抽樣方式為：隨機抽取當日在該機場入出境的若干班機，抽中該班機之旅客即為受訪對象，訪問人數預計為 300 人以上。

五、調查方式

在相關業者部分，是以電話訪問之方式進行獨立樣本訪問，並全程以「電腦輔助電話訪問」系統（Computer Assisted Telephone Interviewing, CATI）來進行訪問。CATI 系統可將訪問過程制式化，舉凡題目順序、跳題追問、隨機選項、隨機題目...等電話訪問所需要的功能，都可以藉由 CATI 系統完成。同時，再配合「訪問監督系統」進行控管程序，研究人員可對訪問過程即時監控，以確保調查品質。

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

六、調查時間

在相關業者部分，由全國公信力民意調查股份有限公司於 112 年 8 月 28 日（週一）至 8 月 29 日（週二）的下午 13:00 至 17:00 間進行電話訪問調查，共計完成有效樣本 306 份。在入出境旅客部分，由全國公信力民意調查股份有限公司於 112 年 7 月 9 日（週日）派遣訪員前往高雄國際航空站進行問卷調查。

七、問卷回收情形

在相關業者方面，總計完成的有效成功問卷為 306 份，成功率為 33.3%，在 95%信賴度下，抽樣誤差為 ± 4.58 個百分點。在入出境旅客方面，共發送 320 份問卷，完成有效成功問卷 310 份，回收率 96.9%，在 95%信賴度下，抽樣誤差為 ± 5.57 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 | 920 | 306 | 33.3% | $\pm 4.58\%$ |
| 入出境旅客 | 320 | 310 | 96.9% | $\pm 5.57\%$ |

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 99 位的受訪業者表示「未到過高雄關」、有 2 位的受訪業者「無反應」之外，其餘的受訪業者之中，有 98.1%的業者對於本關洽公環境傾向滿意（20.5%為很滿意，77.6%為滿意）；有 2.0%的業者傾向不滿意（2.0%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。

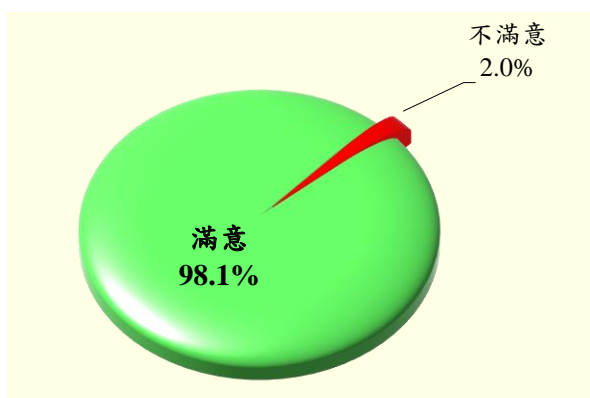


圖 3.1 相關業者對「洽公環境」的滿意程度

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 | 42 | 20.5 |
| 滿意 | 159 | 77.6 |
| 不滿意 | 4 | 2.0 |
| 很不滿意 | 0 | 0.0 |
| 未到過高雄關 | 99 | - |
| 無反應 | 2 | - |
| 總計 | 306 | 100.0 |

說明：本圖表之百分比是扣除「未到過高雄關」及「無反應」後的計算結果。

2. 不滿意處所：

對於本關的洽公環境，受訪業者感到不滿意的處所，如表 3.2 所示。

受訪業者所提出的處所為：「金門料羅辦公室」、「小港分關及業務二組」及「關本部」。

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 |
|-----------|------|-------|
| 金門料羅辦公室 | 1 | 25.0 |
| 小港分關及業務二組 | 1 | 25.0 |
| 關本部 | 1 | 25.0 |
| 無反應 | 1 | 25.0 |
| 總計 | 4 | 100.0 |

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 302 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：

對於本關的洽公環境，受訪業者感到不滿意的原因，如表 3.3 所示。

受訪業者所提出的原因為：「整潔程度」、「明亮程度」及「空間場所狹小」。

表 3.3 相關業者對「洽公環境」不滿意的原因

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|--------|------|-------|
| 整潔程度 | 2 | 50.0 |
| 明亮程度 | 1 | 25.0 |
| 空間場所狹小 | 1 | 25.0 |
| 總計 | 4 | 100.0 |

說明：有 302 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 4 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 94 位的受訪業者表示「未到過高雄關」、有 7 位的受訪業者「無反應」之外，其餘的受訪業者之中，有 99.5%的業者對於本關洽公設施傾向滿意（20.5%為很滿意，79.0%為滿意）；有 0.5%的業者傾向不滿意（0.5%為不滿意）。

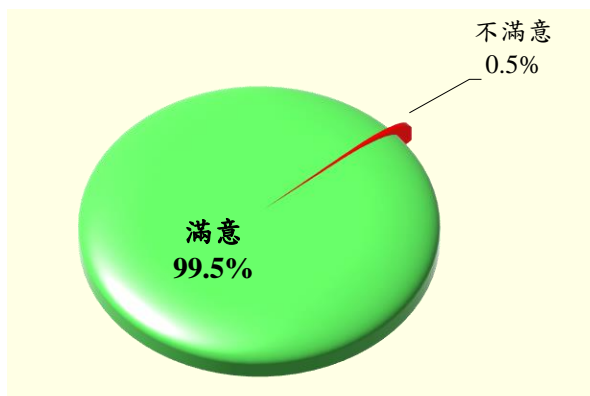


圖 3.2 相關業者對「洽公設施」的滿意程度

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 | 42 | 20.5 |
| 滿意 | 162 | 79.0 |
| 不滿意 | 1 | 0.5 |
| 很不滿意 | 0 | 0.0 |
| 未到過高雄關 | 94 | - |
| 無反應 | 7 | - |
| 總計 | 306 | 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，只有一個為：「關本部」。

表 3.5 相關業者對「洽公設施」不滿意的處所

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|------|------|-------|
| 關本部 | 1 | 100.0 |
| 總計 | 1 | 100.0 |

說明：有 305 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，只有一個為：「無障礙設施」。

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 |
|-------|------|-------|
| 無障礙設施 | 1 | 100.0 |
| 總計 | 1 | 100.0 |

說明：有 305 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 1 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 47 位的受訪業者表示「無此經驗」之外，其餘的受訪業者之中，有 96.1% 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，68.3% 為滿意）；有 3.9% 的業者傾向不滿意（3.9% 為不滿意）。

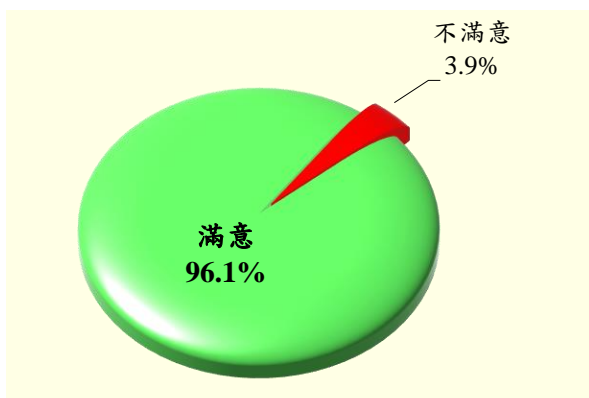


圖 3.3 相關業者對「電話服務禮貌」的滿意程度

表 3.7 相關業者對「電話服務禮貌」的滿意程度

| 項目 | 次數 | 百分比 |
|------|-----|-------|
| 很滿意 | 72 | 27.8 |
| 滿意 | 177 | 68.3 |
| 不滿意 | 10 | 3.9 |
| 很不滿意 | 0 | 0.0 |
| 無此經驗 | 47 | - |
| 無反應 | 0 | - |
| 總計 | 306 | 100.0 |

說明：本圖表之百分比是扣除「無此經驗」及「無反應」後的計算結果。

2. 不滿意原因：

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

表 3.8 相關業者對「電話服務禮貌」不滿意的原因

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|-------|------|-------|
| 口氣不佳 | 4 | 40.0 |
| 專業性不足 | 3 | 30.0 |
| 電話常轉接 | 3 | 30.0 |
| 總計 | 10 | 100.0 |

說明：有 296 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 10 人。

(二)「承辦人員服務態度」方面

1. 調查分析結果：

如表 3.9 及圖 3.4 的調查結果所示，除了有 39 位的受訪業者表示「無此經驗」、有 1 位的受訪業者「無反應」之外，其餘的受訪業者之中，有 98.9%的業者對於本關承辦人員服務態度傾向滿意（28.6%為很滿意，70.3%為滿意）；有 1.1%的業者傾向不滿意（1.1%為不滿意）。

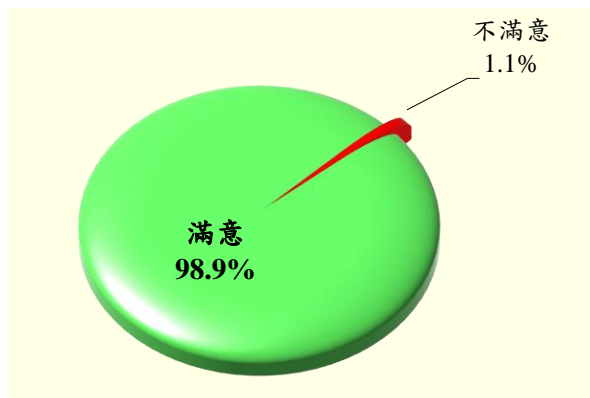


圖 3.4 相關業者對「承辦人員服務態度」的滿意程度

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 | 76 | 28.6 |
| 滿意 | 187 | 70.3 |
| 不滿意 | 3 | 1.1 |
| 很不滿意 | 0 | 0.0 |
| 無此經驗 | 39 | - |
| 無反應 | 1 | - |
| 總計 | 306 | 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：「專業不足又推卸責任」及「口氣不佳」。

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 |
|-----------|------|-------|
| 專業不足又推卸責任 | 2 | 66.7 |
| 口氣不佳 | 1 | 33.3 |
| 總計 | 3 | 100.0 |

說明：有 303 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 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 68 位的受訪業者表示「無此經驗」、有 2 位的受訪業者「無反應」之外，其餘的受訪業者之中，有 92.8%的業者對於本關職務代理人服務態度傾向滿意（19.5%為很滿意，73.3%為滿意）；有 7.2%的業者傾向不滿意（0.8%為很不滿意，6.4%為不滿意）。

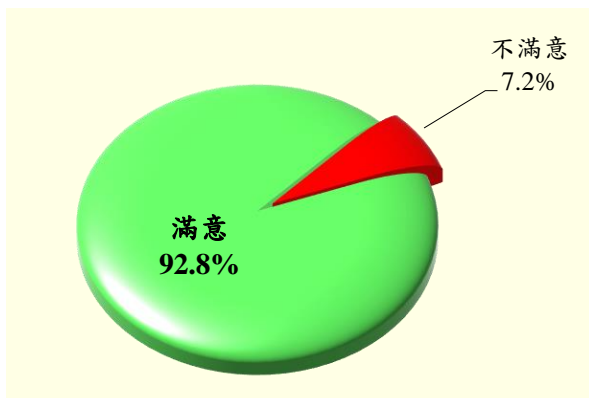


圖 3.5 相關業者對「職務代理人服務態度」的滿意程度

表 3.11 相關業者對「職務代理人服務態度」的滿意程度

| 項目 | 次數 | 百分比 |
|------|-----|-------|
| 很滿意 | 46 | 19.5 |
| 滿意 | 173 | 73.3 |
| 不滿意 | 15 | 6.4 |
| 很不滿意 | 2 | 0.8 |
| 無此經驗 | 68 | - |
| 無反應 | 2 | - |
| 總計 | 306 | 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：「無法接續並確實代理處理案件」、「代理人不願處理，留給原承辦人處理」、「職務代理人處理效率慢，不夠積極」、「職務代理人會推託，沒有立即處理」、「職務交接不完整，致使代理人不會辦理」及「職務代理人不專業；對業務不熟悉」。

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 |
|-------------------|------|-------|
| 無法接續並確實代理處理案件 | 6 | 35.3 |
| 代理人不願處理，留給原承辦人處理 | 5 | 29.4 |
| 職務代理人處理效率慢，不夠積極 | 3 | 17.6 |
| 職務代理人會推託，沒有立即處理 | 1 | 5.9 |
| 職務交接不完整，致使代理人不會辦理 | 1 | 5.9 |
| 職務代理人不專業；對業務不熟悉 | 1 | 5.9 |
| 總計 | 17 | 100.0 |

說明：有 289 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 17 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 30 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 94.9%的業者對於本關承辦人員的處理案件專業性傾向滿意（28.6%為很滿意，66.3%為滿意）；有 5.1%的業者傾向不滿意（5.1%為不滿意）。

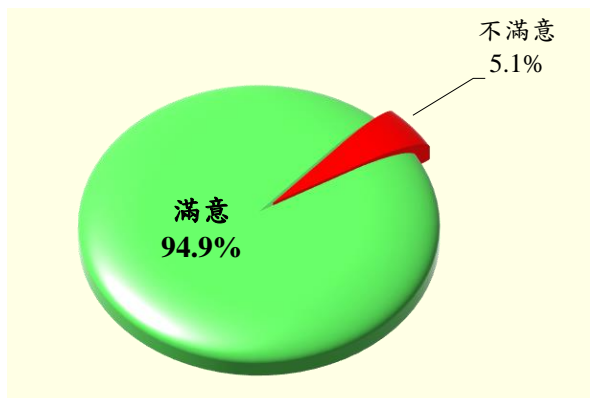


圖 3.6 相關業者對「處理案件專業性」的滿意程度

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 | 78 | 28.6 |
| 滿意 | 181 | 66.3 |
| 不滿意 | 14 | 5.1 |
| 很不滿意 | 0 | 0.0 |
| 無此經驗 | 30 | - |
| 無反應 | 3 | - |
| 總計 | 306 | 100.0 |

說明：本圖表之百分比是扣除「無此經驗」及「無反應」後的計算結果。

2. 不滿意原因：

對於本關承辦人員的處理案件專業性，受訪業者感到不滿意的原因，如表 3.14 所示。受訪業者所提出的原因為：「關員的專業度不夠」、「關員調動頻繁，致使關員專業不足」、「關員對法令、稅則及文件，無一致認定及處理標準」及「新進關員的經驗及專業度不足」。

表 3.14 相關業者對「處理案件專業性」不滿意的原因

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|------------------------|------|-------|
| 關員的專業度不夠 | 7 | 50.0 |
| 關員調動頻繁，致使關員專業不足 | 4 | 28.6 |
| 關員對法令、稅則及文件，無一致認定及處理標準 | 2 | 14.3 |
| 新進關員的經驗及專業度不足 | 1 | 7.1 |
| 總計 | 14 | 100.0 |

說明：有 292 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 14 人。

(五)「整體服務」方面

1. 調查分析結果：

如表 3.15 及圖 3.7 的調查結果所示，除了有 16 位的受訪業者「無反應」之外，其餘的受訪業者之中，有 99.3% 的業者對於本關「整體服務」傾向滿意（24.8% 為很滿意，74.5% 為滿意）；有 0.7% 的業者傾向不滿意（0.7% 為不滿意）。

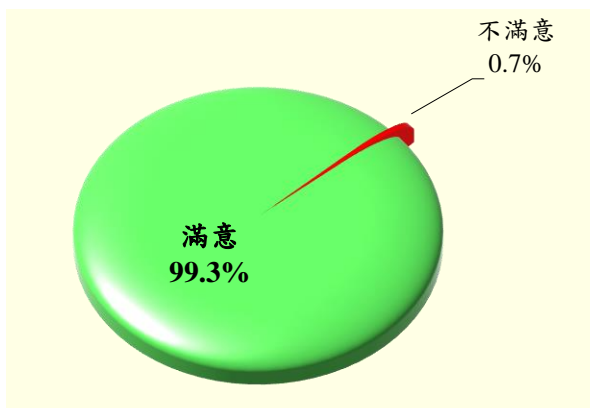


圖 3.7 相關業者對本關「整體服務」的滿意程度

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 | 72 | 24.8 |
| 滿意 | 216 | 74.5 |
| 不滿意 | 2 | 0.7 |
| 很不滿意 | 0 | 0.0 |
| 無反應 | 16 | - |
| 總計 | 306 | 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：「代理人不即時處理，延誤通關進度」。

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 |
|-----------------|------|-------|
| 代理人不即時處理，延誤通關進度 | 1 | 50.0 |
| 無反應 | 1 | 50.0 |
| 總計 | 2 | 100.0 |

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 有 304 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 2 人。

三、對本關各項作業及服務措施之滿意度

(一)「網站服務措施」方面

1. 調查分析結果：

如表 3.17 及圖 3.8 的調查結果所示，除了有 51 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 94.4%的業者對於本關網站服務措施傾向滿意（24.7%為很滿意，69.7%為滿意）；有 5.6%的業者傾向不滿意（5.6%為不滿意）。

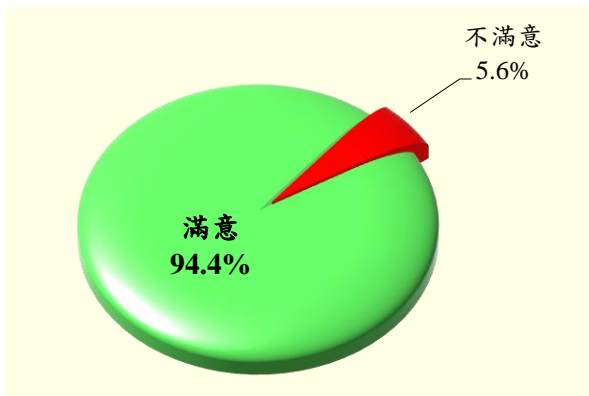


圖 3.8 相關業者對本關「網站服務措施」的滿意程度

表 3.17 相關業者對本關「網站服務措施」的滿意程度

| 項目 | 次數 | 百分比 |
|------|-----|-------|
| 很滿意 | 62 | 24.7 |
| 滿意 | 175 | 69.7 |
| 不滿意 | 14 | 5.6 |
| 很不滿意 | 0 | 0.0 |
| 無此經驗 | 51 | - |
| 無反應 | 4 | - |
| 總計 | 306 | 100.0 |

說明：本圖表之百分比是扣除「無此經驗」及「無反應」後的計算結果。

2. 不滿意原因：

對於本關的網站服務措施，受訪業者感到不滿意的原因，如表 3.18 所示。受訪業者所提出的原因為：「加強網站查詢系統的便利性」、「資料內容不夠明確」、「加強網站系統的連線速度及穩定性」、「改成用工商憑證登入，很不方便」、「網站的資料更新速度太慢」、「降低網站故障及當機率」及「單一窗口貨物用料清表系統不易操作」。

表 3.18 相關業者對本關「網站服務措施」不滿意的原因

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|------------------|------|-------|
| 加強網站查詢系統的便利性 | 3 | 21.4 |
| 資料內容不夠明確 | 3 | 21.4 |
| 加強網站系統的連線速度及穩定性 | 2 | 14.3 |
| 改成用工商憑證登入，很不方便 | 2 | 14.3 |
| 網站的資料更新速度太慢 | 1 | 7.1 |
| 降低網站故障及當機率 | 1 | 7.1 |
| 單一窗口貨物用料清表系統不易操作 | 1 | 7.1 |
| 無反應 | 1 | 7.1 |
| 總計 | 14 | 100.0 |

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 292 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 14 人。

(二)「網站提供之線上申辦服務」方面

1. 調查分析結果：

如表 3.19 及圖 3.9 的調查結果所示，除了有 66 位的受訪業者表示「無此經驗」之外，其餘的受訪業者之中，有 97.5%的業者對於本關網站提供之線上申辦服務傾向滿意（25.4%為很滿意，72.1%為滿意）；有 2.5%的業者傾向不滿意（2.5%為不滿意）。

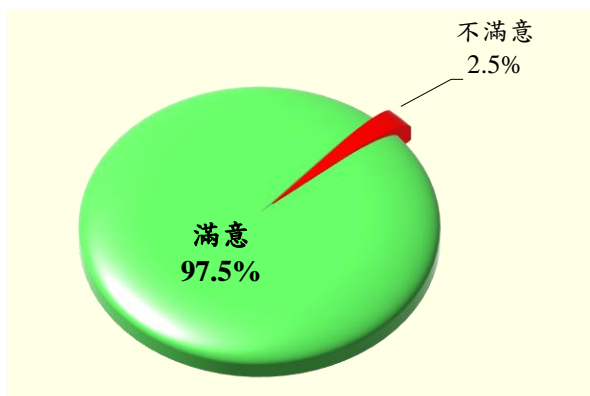


表 3.19 相關業者對本關「網站提供之線上申辦服務」的滿意程度

| 項目 | 次數 | 百分比 |
|------|-----|-------|
| 很滿意 | 61 | 25.4 |
| 滿意 | 173 | 72.1 |
| 不滿意 | 6 | 2.5 |
| 很不滿意 | 0 | 0.0 |
| 無此經驗 | 66 | - |
| 無反應 | 0 | - |
| 總計 | 306 | 100.0 |

圖 3.9 相關業者對本關「網站提供之線上申辦服務」的滿意程度

說明：本圖表之百分比是扣除「無此經驗」及「無反應」後的計算結果。

2. 不滿意原因：

對於本關網站提供之線上申辦服務，受訪業者感到不滿意的原因，如表 3.20 所示。受訪業者所提出的原因為：「線上申辦事項及表單下載的更新不夠即時」、「查詢系統不夠方便，不易找到要辦理的項目」、「稅費繳納的稅金格式有時會更改，不太方便」及「網站在系統上的引導不夠明確」。

表 3.20 相關業者對本關「網站提供之線上申辦服務」的滿意程度

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|---------------------|------|-------|
| 線上申辦事項及表單下載的更新不夠即時 | 2 | 33.3 |
| 查詢系統不夠方便，不易找到要辦理的項目 | 2 | 33.3 |
| 稅費繳納的稅金格式有時會更改，不太方便 | 1 | 16.7 |
| 網站在系統上的引導不夠明確 | 1 | 16.7 |
| 總計 | 6 | 100.0 |

說明：有 300 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 6 人。

(三)「本關可多增加的線上服務」方面

調查分析結果：

相關業者認為高雄關可多增加哪些線上服務的意見及建議？有 37.3%的受訪業者沒有表達明確的意見，有 56.9%的受訪業者表示「已經很好，不用增加」。其次，有 18 位受訪業者提出比較具體的建議。這些建議及意見如表 3.21 所列。

表 3.21 相關業者對本關可多增加哪些線上服務的意見及建議

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|----------------------|------|-------|
| 增加功能較強的搜尋查詢功能 | 2 | 0.7 |
| 進口之副報單增加沖退稅聯 | 2 | 0.7 |
| 開放更多的線上申辦項目 | 2 | 0.7 |
| 增加線上即時答詢之功能/增加線上客服功能 | 2 | 0.7 |
| 加速全面無紙化作業 | 1 | 0.3 |
| 金門地區無法連線申辦 | 1 | 0.3 |
| 長期委任的查詢 | 1 | 0.3 |
| 下載表單申請單項目要更明確 | 1 | 0.3 |
| 增加 Q&A、問與答的項目 | 1 | 0.3 |
| 增設更多人性化及便民系統之設計 | 1 | 0.3 |
| 更改整個網站的系統及功能 | 1 | 0.3 |
| 開放非委任者也能申辦通關 | 1 | 0.3 |
| 提升法令及法條解釋的明確度 | 1 | 0.3 |
| 加強自動扣繳商港服務費的功能 | 1 | 0.3 |
| 已經很好，不用增加 | 174 | 56.9 |
| 無反應 | 114 | 37.3 |
| 總計 | 306 | 100.0 |

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

(四)「辦理各項講習、說明會、座談會」方面

1. 調查分析結果：

如表 3.22 及圖 3.10 的調查結果所示，除了有 107 位的受訪業者表示「無此經驗」之外，其餘的受訪業者之中，有 97.5%的業者對於本關辦理各項講習、說明會、座談會傾向滿意（23.1%為很滿意，74.4%為滿意）；有 2.5%的業者傾向不滿意（2.5%為不滿意）。

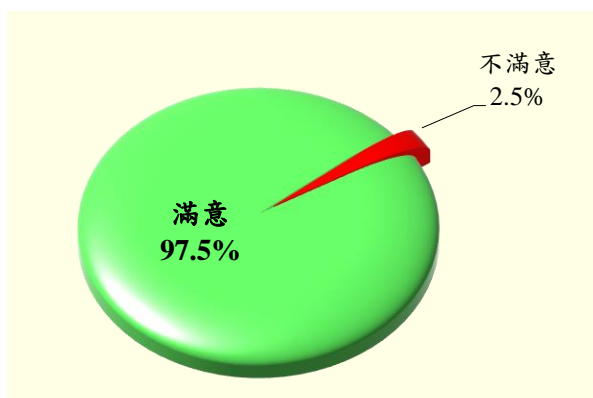


圖 3.10 相關業者對本關「辦理各項講習、說明會、座談會」的滿意程度

表 3.22 相關業者對本關「辦理各項講習、說明會、座談會」的滿意程度

| 項目 | 次數 | 百分比 |
|------|-----|-------|
| 很滿意 | 46 | 23.1 |
| 滿意 | 148 | 74.4 |
| 不滿意 | 5 | 2.5 |
| 很不滿意 | 0 | 0.0 |
| 無此經驗 | 107 | - |
| 無反應 | 0 | - |
| 總計 | 306 | 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：

對於本關辦理各項講習、說明會、座談會，受訪業者感到不滿意的原因，如表 3.23 所示。受訪業者所提出的原因為：「反映意見後，沒有明顯改善」、「講習及說明會的場次安排太少」、「對舉辦的地點不熟悉，諸多不便」、「會議時間冗長且無重點」及「沒有桌子不夠方便，且不提供茶水」。

表 3.23 相關業者對本關「辦理各項講習、說明會、座談會」不滿意的原因

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|-----------------|------|-------|
| 反映意見後，沒有明顯改善 | 1 | 20.0 |
| 講習及說明會的場次安排太少 | 1 | 20.0 |
| 對舉辦的地點不熟悉，諸多不便 | 1 | 20.0 |
| 會議時間冗長且無重點 | 1 | 20.0 |
| 沒有桌子不夠方便，且不提供茶水 | 1 | 20.0 |
| 總計 | 5 | 100.0 |

說明：有 301 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 5 人。

(五) 「納保事項服務單一窗口」方面**1. 調查分析結果：**

如表 3.24 及圖 3.11 的調查結果所示，除了有 207 位的受訪業者表示「無此經驗」、有 1 位的受訪業者「無反應」之外，其餘的受訪業者之中，有 99.0%的業者對於本關「納保事項服務單一窗口」傾向滿意（25.5%為很滿意，73.5%為滿意）；有 1.0%的業者傾向不滿意（1.0%為不滿意）。

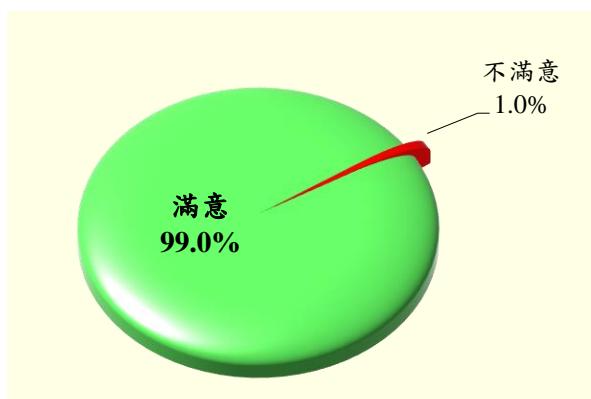


圖 3.11 相關業者對本關「納保事項服務單一窗口」的滿意程度

表 3.24 相關業者對本關「納保事項服務單一窗口」的滿意程度

| 項目 | 次數 | 百分比 |
|------|-----|-------|
| 很滿意 | 25 | 25.5 |
| 滿意 | 72 | 73.5 |
| 不滿意 | 1 | 1.0 |
| 很不滿意 | 0 | 0.0 |
| 無此經驗 | 207 | - |
| 無反應 | 1 | - |
| 總計 | 306 | 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「納保事項服務單一窗口」，受訪業者感到不滿意的原因，如表 3.25 所示。受訪業者所提出的原因，只有一個為：「無實質上的幫助」。

表 3.25 相關業者對本關「納保事項服務單一窗口」不滿意的原因

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|---------|------|-------|
| 無實質上的幫助 | 1 | 100.0 |
| 總計 | 1 | 100.0 |

說明：有 305 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 1 人。

(六)「向本關提出建議、申訴或問題之管道」方面**調查分析結果：**

受訪業者主要是透過哪些方式和管道來向本關提出建議、申訴或問題？調查結果如表 3.26 所示。在可以複選的情況之下，前 3 項依序為：1.「本關電話」(49.7%)，2.「E-mail 電子信箱」(21.9%)，3.「親自至本關協談」(16.3%)。其餘的項目則較少，回答次數都在 20 以下，百分比在 7%以下。最後，有 14.1%表示「未曾提出建議、申訴或問題」。

表 3.26 受訪業者向本關提出建議、申訴或問題之管道

| 項目內容 | 回答次數 | 百分比 |
|-------------------|------|-------|
| 本關電話 | 152 | 49.7 |
| E-mail 電子信箱 | 67 | 21.9 |
| 親自至本關協談 | 50 | 16.3 |
| 透過報關業者提出 | 19 | 6.2 |
| 向監管海關提出 | 19 | 6.2 |
| 寫申訴書或正式行文 | 14 | 4.6 |
| 透過公會提出 | 13 | 4.2 |
| 服務場所之民意信箱 | 10 | 3.3 |
| 申訴專線(0800-711210) | 9 | 2.9 |
| 透過座談會提出 | 6 | 2.0 |
| 未曾提出建議、申訴或問題 | 43 | 14.1 |
| 無反應 | 6 | 2.0 |
| 總計 | 408 | 133.3 |

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.本題是複選題，故回答次數 408 會超過有效回答人數的 306 人。

3.本表百分比的計算，是以回答人數 306 人為計算的分母，因此百分比的加總會超過 100%。

(七)「處理建議、申訴或問題」方面

1. 調查分析結果：

如表 3.27 及圖 3.12 的調查結果所示，除了有 124 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 93.2%的業者對於本關處理建議、申訴或問題傾向滿意（27.1%為很滿意，66.1%為滿意）；有 6.8%的業者傾向不滿意（0.6%為很不滿意，6.2%為不滿意）。

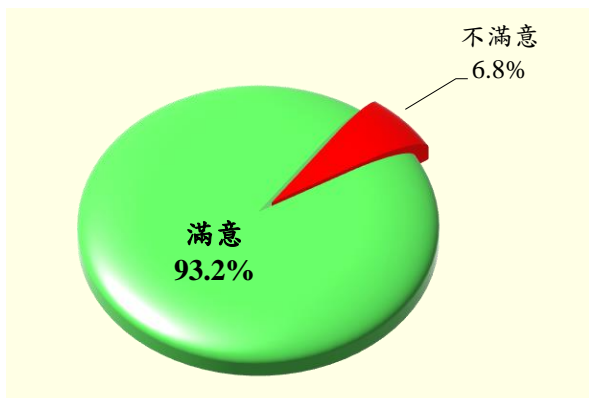


圖 3.12 相關業者對本關「處理建議、申訴或問題」的滿意程度

表 3.27 相關業者對本關「處理建議、申訴或問題」的滿意程度

| 項目 | 次數 | 百分比 |
|------|-----|-------|
| 很滿意 | 48 | 27.1 |
| 滿意 | 117 | 66.1 |
| 不滿意 | 11 | 6.2 |
| 很不滿意 | 1 | 0.6 |
| 無此經驗 | 124 | - |
| 無反應 | 5 | - |
| 總計 | 306 | 100.0 |

說明：本圖表之百分比是扣除「無此經驗」及「無反應」後的計算結果。

2. 不滿意原因：

對於本關處理建議、申訴或問題，受訪業者感到不滿意的原因，如表 3.28 所示。受訪業者所提出的原因為：「沒有得到滿意結果及清楚的解決方案」、「關員對法令不瞭解，無法改善問題」、「官官相護」、「問題常需跨單位共同解決，經常無結果」、「過往反映的問題，之後還是重覆出現」、「關員常堅持己見，無法有效溝通」、「會有避重就輕的處理態度」及「回復及處理的時間拖太久」。

表 3.28 相關業者對本關「處理建議、申訴或問題」不滿意的原因

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|-------------------|------|-------|
| 沒有得到滿意結果及清楚的解決方案 | 5 | 41.7 |
| 關員對法令不瞭解，無法改善問題 | 1 | 8.3 |
| 官官相護 | 1 | 8.3 |
| 問題常需跨單位共同解決，經常無結果 | 1 | 8.3 |
| 過往反映的問題，之後還是重覆出現 | 1 | 8.3 |
| 關員常堅持己見，無法有效溝通 | 1 | 8.3 |
| 會有避重就輕的處理態度 | 1 | 8.3 |
| 回復及處理的時間拖太久 | 1 | 8.3 |
| 總計 | 12 | 100.0 |

說明：有 294 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 12 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 29.4% 的受訪業者沒有表達明確的意見，有 64.4% 的受訪業者表示「都很好，不用改善」。

其次，有 19 位受訪業者提出比較具體的建議。這些建議及意見如表 3.29 所列。

表 3.29 相關業者對本關所提出的具體意見及建議事項

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|------------------------|------|-------|
| 關員對於法令、稅則及文件，沒有一致的認定標準 | 5 | 1.6 |
| 加強關員的專業知識及訓練 | 3 | 1.0 |
| 加強新進關員的專業知識及訓練 | 1 | 0.3 |
| 關員調動頻繁，致使關員的專業知識不足 | 1 | 0.3 |
| 關員處理關務時要有彈性 | 1 | 0.3 |
| 提出諮詢後能即時而直接給予回復 | 1 | 0.3 |
| 增加網站的文書處理功能，以提升操作便利性 | 1 | 0.3 |
| 空調溫度可以調低一點 | 1 | 0.3 |
| 加強網站系統之優化 | 1 | 0.3 |
| 保稅帳務有誤時，能否採用雲端作業來處理 | 1 | 0.3 |
| 講習課程相關資料能夠提供電子檔 | 1 | 0.3 |
| 加強網站系統的連線速度及穩定性 | 1 | 0.3 |
| 不要經常調動人員 | 1 | 0.3 |
| 都很好，不用改善 | 197 | 64.4 |
| 無反應 | 90 | 29.4 |
| 總計 | 306 | 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 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（39.0% 為很滿意，60.0% 為滿意）；有 0.9% 的旅客傾向不滿意（0.6% 為很不滿意，0.3% 為不滿意）。

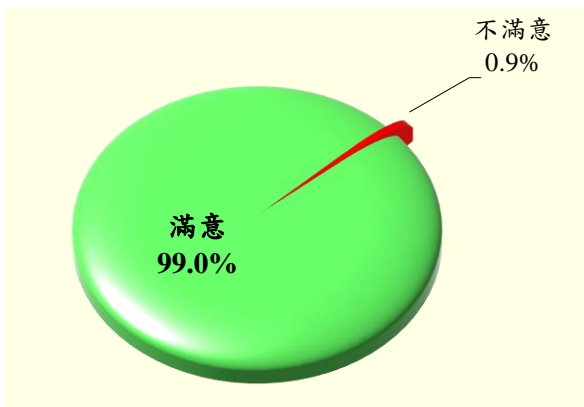


表 4.1 受訪旅客對「海關服務櫃檯的洽公環境」的滿意程度

| 項目 | 次數 | 百分比 |
|------|-----|-------|
| 很滿意 | 121 | 39.0 |
| 滿意 | 186 | 60.0 |
| 不滿意 | 1 | 0.3 |
| 很不滿意 | 2 | 0.6 |
| 無反應 | 0 | - |
| 總計 | 310 | 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，只有一個為：「入境行李檢查檯」。

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 | 1 | 33.3 |
| 無反應 | 2 | 66.7 |
| 總計 | 3 | 100.0 |

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2.有 307 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 人。

3. 不滿意原因：

對於「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：「人員態度不佳」及「處理速度太慢」。

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 |
|--------|------|-------|
| 人員態度不佳 | 1 | 33.3 |
| 處理速度太慢 | 1 | 33.3 |
| 無反應 | 1 | 33.3 |
| 總計 | 3 | 100.0 |

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2.有 307 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 人。

二、對本關同仁各項服務之滿意度

(一)「服務禮儀」方面

1. 調查分析結果：

如表 4.4 及圖 4.2 的調查結果所示，除了有 1 位的受訪旅客「無反應」之外，其餘的受訪旅客之中，有 99.7%的旅客對於本關海關關員的「服務禮儀」傾向滿意（43.7%為很滿意，56.0%為滿意）；有 0.3%的旅客傾向不滿意（0.3%為很不滿意）。

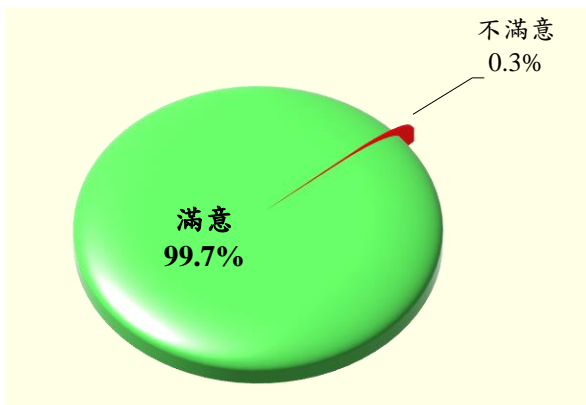


圖 4.2 受訪旅客對「本關海關關員的服務禮儀」的滿意程度

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 | 135 | 43.7 |
| 滿意 | 173 | 56.0 |
| 不滿意 | 0 | 0.0 |
| 很不滿意 | 1 | 0.3 |
| 無反應 | 1 | - |
| 總計 | 310 | 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：「入境行李檢查檯」。

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 |
|---------|------|-------|
| 入境行李檢查檯 | 1 | 100.0 |
| 總計 | 1 | 100.0 |

說明：有 309 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：

對於本關海關關員的「服務禮儀」，受訪旅客感到不滿意的原因，如表 4.6 所示。受訪旅客所提出的原因，只有一個為：「口氣不佳，服務態度不佳」。

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 |
|-------------|------|-------|
| 口氣不佳，服務態度不佳 | 1 | 100.0 |
| 總計 | 1 | 100.0 |

說明：有 309 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 1 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，有 99.7%的旅客對於本關海關關員的「服務專業性」傾向滿意（43.2%為很滿意，56.5%為滿意）；有 0.3%的旅客傾向不滿意（0.3%為很不滿意）。

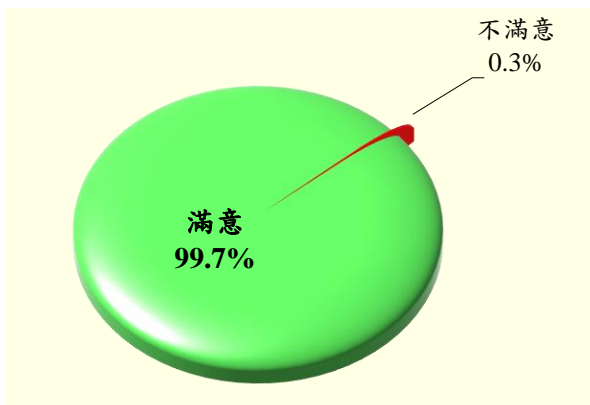


圖 4.3 受訪旅客對「本關海關關員的服務專業性」的滿意程度

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 | 134 | 43.2 |
| 滿意 | 175 | 56.5 |
| 不滿意 | 0 | 0.0 |
| 很不滿意 | 1 | 0.3 |
| 無反應 | 0 | - |
| 總計 | 310 | 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 | 1 | 100.0 |
| 總計 | 1 | 100.0 |

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2. 有 309 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，只有一個為：「關員態度不佳」。

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 |
|--------|------|-------|
| 關員態度不佳 | 1 | 100.0 |
| 總計 | 1 | 100.0 |

說明：有 309 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 1 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 22 位的受訪旅客表示「無此經驗」之外，其餘的受訪旅客之中，有 99.6% 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（41.3% 為很滿意，58.3% 為滿意）；有 0.3% 的旅客傾向不滿意（0.3% 為不滿意）。

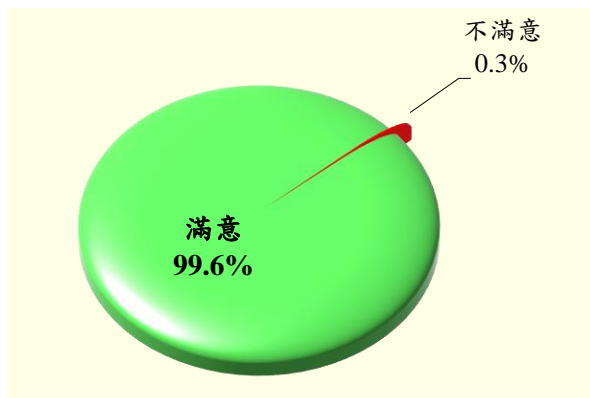


表 4.10 受訪旅客對「關員解決問題能力、意見回應與改善程度」的滿意程度

| 項目 | 次數 | 百分比 |
|------|-----|-------|
| 很滿意 | 119 | 41.3 |
| 滿意 | 168 | 58.3 |
| 不滿意 | 1 | 0.3 |
| 很不滿意 | 0 | 0.0 |
| 無此經驗 | 22 | - |
| 無反應 | 0 | - |
| 總計 | 310 | 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：「關員的態度欠佳」。

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 |
|---------|------|-------|
| 關員的態度欠佳 | 1 | 100.0 |
| 總計 | 1 | 100.0 |

說明：有 309 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 1 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 99.0%的旅客對於本關所提供的旅客行李入出境通關服務之「整體服務」傾向滿意（43.5%為很滿意，55.5%為滿意）；有 0.9%的旅客傾向不滿意（0.3%為很不滿意，0.6%為不滿意）。

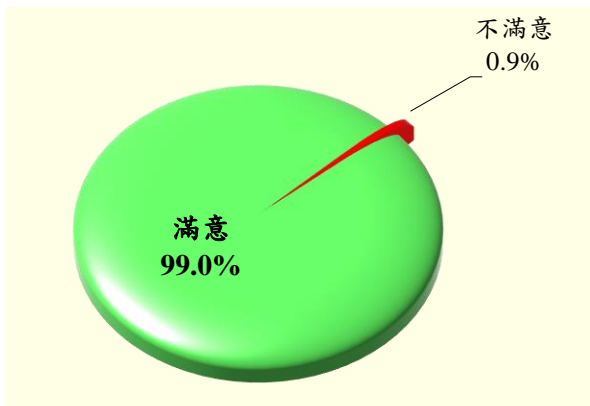


圖 4.5 受訪旅客對本關「整體服務」的滿意程度

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 | 135 | 43.5 |
| 滿意 | 172 | 55.5 |
| 不滿意 | 2 | 0.6 |
| 很不滿意 | 1 | 0.3 |
| 無反應 | 0 | - |
| 總計 | 310 | 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：「日本回國臺北不需要隨身行李安檢，但高雄需要」、「休息等待區的座位較少」及「檢查過於嚴格」。

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 |
|-----------------------|------|-------|
| 日本回國臺北不需要隨身行李安檢，但高雄需要 | 1 | 33.3 |
| 休息等待區的座位較少 | 1 | 33.3 |
| 檢查過於嚴格 | 1 | 33.3 |
| 總計 | 3 | 100.0 |

說明：有 307 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 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 42 位的受訪旅客表示「無此經驗」之外，其餘的受訪旅客之中，有 99.7% 的旅客對於本關海關資訊網站服務措施傾向滿意（40.7% 為很滿意，59.0% 為滿意）；有 0.4% 的旅客傾向不滿意（0.4% 為不滿意）。

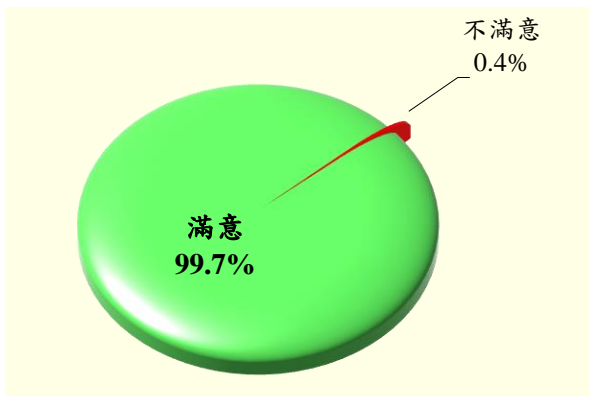


圖 4.6 受訪旅客對「海關資訊網站服務措施」的滿意程度

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 | 109 | 40.7 |
| 滿意 | 158 | 59.0 |
| 不滿意 | 1 | 0.4 |
| 很不滿意 | 0 | 0.0 |
| 無此經驗 | 42 | - |
| 無反應 | 0 | - |
| 總計 | 310 | 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，只有一個為：「很難進入台證辦理的網站」。

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 |
|-------------|------|-------|
| 很難進入台證辦理的網站 | 1 | 100.0 |
| 總計 | 1 | 100.0 |

說明：有 309 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 1 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 75.5% 的受訪旅客沒有表達明確的意見，有 23.5% 的受訪旅客表示「無建議/都很好，無意見」，有 3 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

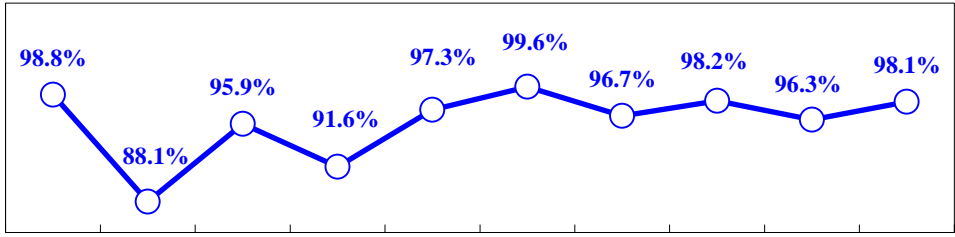
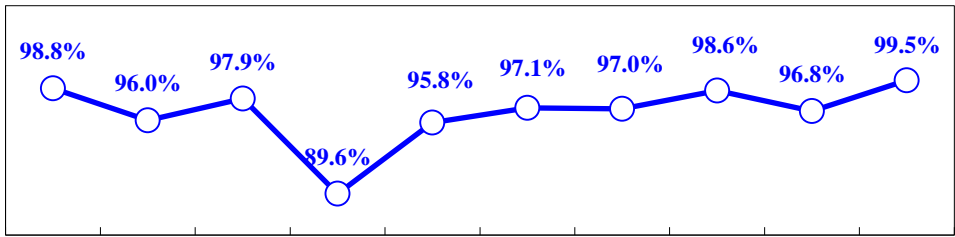
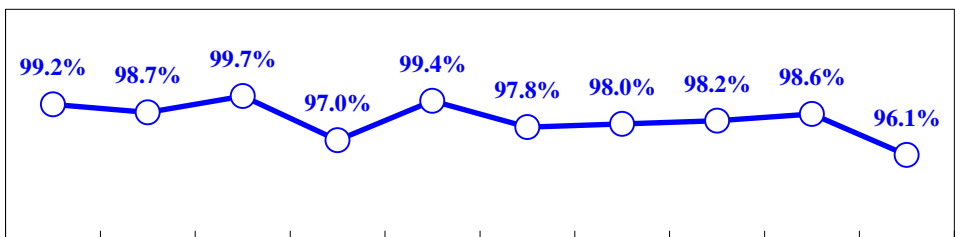
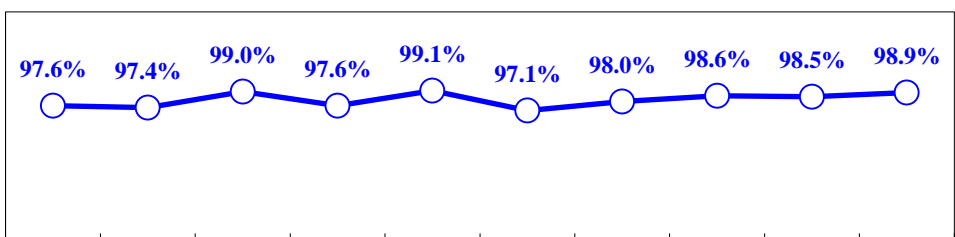
| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|-------------|------|-------|
| 座位太少，冷氣不夠強 | 2 | 0.6 |
| 機場的進駐商家太少 | 1 | 0.3 |
| 無建議/都很好，無意見 | 73 | 23.5 |
| 無反應 | 234 | 75.5 |
| 總計 | 310 | 100.0 |

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 1366 920"> <tr> <th>年份</th> <td>103年</td> <td>104年</td> <td>105年</td> <td>106年</td> <td>107年</td> <td>108年</td> <td>109年</td> <td>110年</td> <td>111年</td> <td>112年</td> </tr> <tr> <th>滿意度</th> <td>98.8%</td> <td>88.1%</td> <td>95.9%</td> <td>91.6%</td> <td>97.3%</td> <td>99.6%</td> <td>96.7%</td> <td>98.2%</td> <td>96.3%</td> <td>98.1%</td> </tr> </table> | 年份 | 103年 | 104年 | 105年 | 106年 | 107年 | 108年 | 109年 | 110年 | 111年 | 112年 | 滿意度 | 98.8% | 88.1% | 95.9% | 91.6% | 97.3% | 99.6% | 96.7% | 98.2% | 96.3% | 98.1% |
| 年份 | 103年 | 104年 | 105年 | 106年 | 107年 | 108年 | 109年 | 110年 | 111年 | 112年 | | | | | | | | | | | | | |
| 滿意度 | 98.8% | 88.1% | 95.9% | 91.6% | 97.3% | 99.6% | 96.7% | 98.2% | 96.3% | 98.1% | | | | | | | | | | | | | |
| 洽公設施 |  <table border="1" data-bbox="408 1178 1366 1234"> <tr> <th>年份</th> <td>103年</td> <td>104年</td> <td>105年</td> <td>106年</td> <td>107年</td> <td>108年</td> <td>109年</td> <td>110年</td> <td>111年</td> <td>112年</td> </tr> <tr> <th>滿意度</th> <td>98.8%</td> <td>96.0%</td> <td>97.9%</td> <td>89.6%</td> <td>95.8%</td> <td>97.1%</td> <td>97.0%</td> <td>98.6%</td> <td>96.8%</td> <td>99.5%</td> </tr> </table> | 年份 | 103年 | 104年 | 105年 | 106年 | 107年 | 108年 | 109年 | 110年 | 111年 | 112年 | 滿意度 | 98.8% | 96.0% | 97.9% | 89.6% | 95.8% | 97.1% | 97.0% | 98.6% | 96.8% | 99.5% |
| 年份 | 103年 | 104年 | 105年 | 106年 | 107年 | 108年 | 109年 | 110年 | 111年 | 112年 | | | | | | | | | | | | | |
| 滿意度 | 98.8% | 96.0% | 97.9% | 89.6% | 95.8% | 97.1% | 97.0% | 98.6% | 96.8% | 99.5% | | | | | | | | | | | | | |
| 電話服務禮貌 |  <table border="1" data-bbox="408 1491 1366 1547"> <tr> <th>年份</th> <td>103年</td> <td>104年</td> <td>105年</td> <td>106年</td> <td>107年</td> <td>108年</td> <td>109年</td> <td>110年</td> <td>111年</td> <td>112年</td> </tr> <tr> <th>滿意度</th> <td>99.2%</td> <td>98.7%</td> <td>99.7%</td> <td>97.0%</td> <td>99.4%</td> <td>97.8%</td> <td>98.0%</td> <td>98.2%</td> <td>98.6%</td> <td>96.1%</td> </tr> </table> | 年份 | 103年 | 104年 | 105年 | 106年 | 107年 | 108年 | 109年 | 110年 | 111年 | 112年 | 滿意度 | 99.2% | 98.7% | 99.7% | 97.0% | 99.4% | 97.8% | 98.0% | 98.2% | 98.6% | 96.1% |
| 年份 | 103年 | 104年 | 105年 | 106年 | 107年 | 108年 | 109年 | 110年 | 111年 | 112年 | | | | | | | | | | | | | |
| 滿意度 | 99.2% | 98.7% | 99.7% | 97.0% | 99.4% | 97.8% | 98.0% | 98.2% | 98.6% | 96.1% | | | | | | | | | | | | | |
| 承辦人員服務態度 |  <table border="1" data-bbox="408 1805 1366 1874"> <tr> <th>年份</th> <td>103年</td> <td>104年</td> <td>105年</td> <td>106年</td> <td>107年</td> <td>108年</td> <td>109年</td> <td>110年</td> <td>111年</td> <td>112年</td> </tr> <tr> <th>滿意度</th> <td>97.6%</td> <td>97.4%</td> <td>99.0%</td> <td>97.6%</td> <td>99.1%</td> <td>97.1%</td> <td>98.0%</td> <td>98.6%</td> <td>98.5%</td> <td>98.9%</td> </tr> </table> | 年份 | 103年 | 104年 | 105年 | 106年 | 107年 | 108年 | 109年 | 110年 | 111年 | 112年 | 滿意度 | 97.6% | 97.4% | 99.0% | 97.6% | 99.1% | 97.1% | 98.0% | 98.6% | 98.5% | 98.9% |
| 年份 | 103年 | 104年 | 105年 | 106年 | 107年 | 108年 | 109年 | 110年 | 111年 | 112年 | | | | | | | | | | | | | |
| 滿意度 | 97.6% | 97.4% | 99.0% | 97.6% | 99.1% | 97.1% | 98.0% | 98.6% | 98.5% | 98.9% | | | | | | | | | | | | | |

| 項目 | 滿意度之年度趨勢比較 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------|------|-----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 職務代理人服務態度 | <table border="1"> <tr> <th>年份</th> <td>103年</td><td>104年</td><td>105年</td><td>106年</td><td>107年</td><td>108年</td><td>109年</td><td>110年</td><td>111年</td><td>112年</td> </tr> <tr> <th>滿意度</th> <td>92.5%</td><td>92.1%</td><td>95.9%</td><td>94.6%</td><td>97.1%</td><td>90.2%</td><td>89.2%</td><td>90.6%</td><td>93.7%</td><td>92.8%</td> </tr> </table> | 年份 | 103年 | 104年 | 105年 | 106年 | 107年 | 108年 | 109年 | 110年 | 111年 | 112年 | 滿意度 | 92.5% | 92.1% | 95.9% | 94.6% | 97.1% | 90.2% | 89.2% | 90.6% | 93.7% | 92.8% |
| 年份 | 103年 | 104年 | 105年 | 106年 | 107年 | 108年 | 109年 | 110年 | 111年 | 112年 | | | | | | | | | | | | | |
| 滿意度 | 92.5% | 92.1% | 95.9% | 94.6% | 97.1% | 90.2% | 89.2% | 90.6% | 93.7% | 92.8% | | | | | | | | | | | | | |
| 處理案件專業性 | <table border="1"> <tr> <th>年份</th> <td>103年</td><td>104年</td><td>105年</td><td>106年</td><td>107年</td><td>108年</td><td>109年</td><td>110年</td><td>111年</td><td>112年</td> </tr> <tr> <th>滿意度</th> <td></td><td></td><td></td><td>96.4%</td><td>98.9%</td><td>93.4%</td><td>95.1%</td><td>95.8%</td><td>96.1%</td><td>94.9%</td> </tr> </table> | 年份 | 103年 | 104年 | 105年 | 106年 | 107年 | 108年 | 109年 | 110年 | 111年 | 112年 | 滿意度 | | | | 96.4% | 98.9% | 93.4% | 95.1% | 95.8% | 96.1% | 94.9% |
| 年份 | 103年 | 104年 | 105年 | 106年 | 107年 | 108年 | 109年 | 110年 | 111年 | 112年 | | | | | | | | | | | | | |
| 滿意度 | | | | 96.4% | 98.9% | 93.4% | 95.1% | 95.8% | 96.1% | 94.9% | | | | | | | | | | | | | |
| 整體服務 | <table border="1"> <tr> <th>年份</th> <td>103年</td><td>104年</td><td>105年</td><td>106年</td><td>107年</td><td>108年</td><td>109年</td><td>110年</td><td>111年</td><td>112年</td> </tr> <tr> <th>滿意度</th> <td>96.0%</td><td>93.5%</td><td>97.6%</td><td>98.3%</td><td>99.2%</td><td>99.1%</td><td>99.7%</td><td>98.7%</td><td>99.4%</td><td>99.3%</td> </tr> </table> | 年份 | 103年 | 104年 | 105年 | 106年 | 107年 | 108年 | 109年 | 110年 | 111年 | 112年 | 滿意度 | 96.0% | 93.5% | 97.6% | 98.3% | 99.2% | 99.1% | 99.7% | 98.7% | 99.4% | 99.3% |
| 年份 | 103年 | 104年 | 105年 | 106年 | 107年 | 108年 | 109年 | 110年 | 111年 | 112年 | | | | | | | | | | | | | |
| 滿意度 | 96.0% | 93.5% | 97.6% | 98.3% | 99.2% | 99.1% | 99.7% | 98.7% | 99.4% | 99.3% | | | | | | | | | | | | | |
| 網站服務措施 | <table border="1"> <tr> <th>年份</th> <td>103年</td><td>104年</td><td>105年</td><td>106年</td><td>107年</td><td>108年</td><td>109年</td><td>110年</td><td>111年</td><td>112年</td> </tr> <tr> <th>滿意度</th> <td>97.9%</td><td>98.3%</td><td>96.5%</td><td>97.6%</td><td>98.6%</td><td>97.2%</td><td>94.8%</td><td>95.1%</td><td>93.9%</td><td>94.4%</td> </tr> </table> | 年份 | 103年 | 104年 | 105年 | 106年 | 107年 | 108年 | 109年 | 110年 | 111年 | 112年 | 滿意度 | 97.9% | 98.3% | 96.5% | 97.6% | 98.6% | 97.2% | 94.8% | 95.1% | 93.9% | 94.4% |
| 年份 | 103年 | 104年 | 105年 | 106年 | 107年 | 108年 | 109年 | 110年 | 111年 | 112年 | | | | | | | | | | | | | |
| 滿意度 | 97.9% | 98.3% | 96.5% | 97.6% | 98.6% | 97.2% | 94.8% | 95.1% | 93.9% | 94.4% | | | | | | | | | | | | | |
| 線上申辦服務 網站提供之 | <table border="1"> <tr> <th>年份</th> <td>103年</td><td>104年</td><td>105年</td><td>106年</td><td>107年</td><td>108年</td><td>109年</td><td>110年</td><td>111年</td><td>112年</td> </tr> <tr> <th>滿意度</th> <td>97.3%</td><td>97.5%</td><td>98.5%</td><td>98.9%</td><td>98.7%</td><td>99.0%</td><td>97.8%</td><td>98.7%</td><td>98.4%</td><td>97.5%</td> </tr> </table> | 年份 | 103年 | 104年 | 105年 | 106年 | 107年 | 108年 | 109年 | 110年 | 111年 | 112年 | 滿意度 | 97.3% | 97.5% | 98.5% | 98.9% | 98.7% | 99.0% | 97.8% | 98.7% | 98.4% | 97.5% |
| 年份 | 103年 | 104年 | 105年 | 106年 | 107年 | 108年 | 109年 | 110年 | 111年 | 112年 | | | | | | | | | | | | | |
| 滿意度 | 97.3% | 97.5% | 98.5% | 98.9% | 98.7% | 99.0% | 97.8% | 98.7% | 98.4% | 97.5% | | | | | | | | | | | | | |

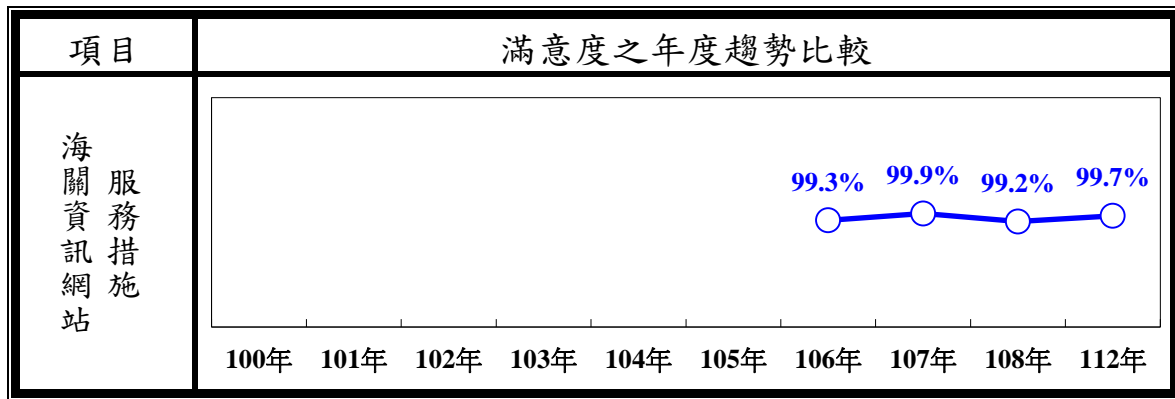
| 項目 | 滿意度之年度趨勢比較 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---------|------|-------|------|-------|------|-------|------|-------|------|-------|------|-------|------|-------|------|-------|------|-------|------|-------|
| 說明會、座談會、 辦理各項講習、 | <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> <tr><td>108年</td><td>97.0%</td></tr> <tr><td>109年</td><td>96.9%</td></tr> <tr><td>110年</td><td>98.1%</td></tr> <tr><td>111年</td><td>94.7%</td></tr> <tr><td>112年</td><td>97.5%</td></tr> </tbody> </table> | 年份 | 滿意度 (%) | 106年 | 96.4% | 107年 | 99.1% | 108年 | 97.0% | 109年 | 96.9% | 110年 | 98.1% | 111年 | 94.7% | 112年 | 97.5% | | | | | | |
| 年份 | 滿意度 (%) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 106年 | 96.4% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 107年 | 99.1% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 108年 | 97.0% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 109年 | 96.9% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 110年 | 98.1% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 111年 | 94.7% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 112年 | 97.5% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 服務單一窗口 納保事項 | <table border="1"> <thead> <tr> <th>年份</th> <th>滿意度 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>109年</td><td>99.2%</td></tr> <tr><td>110年</td><td>99.0%</td></tr> <tr><td>111年</td><td>99.2%</td></tr> <tr><td>112年</td><td>99.0%</td></tr> </tbody> </table> | 年份 | 滿意度 (%) | 109年 | 99.2% | 110年 | 99.0% | 111年 | 99.2% | 112年 | 99.0% | | | | | | | | | | | | |
| 年份 | 滿意度 (%) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 109年 | 99.2% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 110年 | 99.0% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 111年 | 99.2% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 112年 | 99.0% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 處理建議、申訴或問題 | <table border="1"> <thead> <tr> <th>年份</th> <th>滿意度 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>103年</td><td>96.0%</td></tr> <tr><td>104年</td><td>95.2%</td></tr> <tr><td>105年</td><td>96.5%</td></tr> <tr><td>106年</td><td>95.8%</td></tr> <tr><td>107年</td><td>97.1%</td></tr> <tr><td>108年</td><td>93.5%</td></tr> <tr><td>109年</td><td>95.8%</td></tr> <tr><td>110年</td><td>97.5%</td></tr> <tr><td>111年</td><td>94.7%</td></tr> <tr><td>112年</td><td>93.2%</td></tr> </tbody> </table> | 年份 | 滿意度 (%) | 103年 | 96.0% | 104年 | 95.2% | 105年 | 96.5% | 106年 | 95.8% | 107年 | 97.1% | 108年 | 93.5% | 109年 | 95.8% | 110年 | 97.5% | 111年 | 94.7% | 112年 | 93.2% |
| 年份 | 滿意度 (%) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 103年 | 96.0% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 104年 | 95.2% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 105年 | 96.5% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 106年 | 95.8% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 107年 | 97.1% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 108年 | 93.5% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 109年 | 95.8% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 110年 | 97.5% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 111年 | 94.7% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 112年 | 93.2% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

說明：資料為空白者，表示該年度並無相同的題目可供比較。

二、本關近 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>100年</td><td>101年</td><td>102年</td><td>103年</td></tr> <tr><th>滿意度</th><td>99.5%</td><td>99.0%</td><td>98.1%</td><td>99.0%</td></tr> </table> | 年份 | 100年 | 101年 | 102年 | 103年 | 滿意度 | 99.5% | 99.0% | 98.1% | 99.0% | | | | | | | | | | | | |
| 年份 | 100年 | 101年 | 102年 | 103年 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 滿意度 | 99.5% | 99.0% | 98.1% | 99.0% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 海關關員的服務禮儀 | <table border="1"> <tr><th>年份</th><td>100年</td><td>101年</td><td>102年</td><td>103年</td></tr> <tr><th>滿意度</th><td>99.6%</td><td>99.6%</td><td>99.2%</td><td>99.7%</td></tr> </table> | 年份 | 100年 | 101年 | 102年 | 103年 | 滿意度 | 99.6% | 99.6% | 99.2% | 99.7% | | | | | | | | | | | | |
| 年份 | 100年 | 101年 | 102年 | 103年 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 滿意度 | 99.6% | 99.6% | 99.2% | 99.7% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 海關關員的服務專業性 | <table border="1"> <tr><th>年份</th><td>100年</td><td>101年</td><td>102年</td><td>103年</td></tr> <tr><th>滿意度</th><td>99.6%</td><td>99.5%</td><td>99.0%</td><td>99.7%</td></tr> </table> | 年份 | 100年 | 101年 | 102年 | 103年 | 滿意度 | 99.6% | 99.5% | 99.0% | 99.7% | | | | | | | | | | | | |
| 年份 | 100年 | 101年 | 102年 | 103年 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 滿意度 | 99.6% | 99.5% | 99.0% | 99.7% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 海關服務關員的解決問題能力 (意見回應與改善程度) | <table border="1"> <tr><th>年份</th><td>100年</td><td>101年</td><td>102年</td><td>103年</td></tr> <tr><th>滿意度</th><td>99.9%</td><td>99.6%</td><td>99.4%</td><td>99.6%</td></tr> </table> | 年份 | 100年 | 101年 | 102年 | 103年 | 滿意度 | 99.9% | 99.6% | 99.4% | 99.6% | | | | | | | | | | | | |
| 年份 | 100年 | 101年 | 102年 | 103年 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 滿意度 | 99.9% | 99.6% | 99.4% | 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>100年</td><td>101年</td><td>102年</td><td>103年</td><td>104年</td><td>105年</td><td>106年</td><td>107年</td><td>108年</td><td>112年</td></tr> <tr><th>滿意度</th><td>89.6%</td><td>96.0%</td><td>96.1%</td><td>95.7%</td><td>92.2%</td><td>88.2%</td><td>100.0%</td><td>98.7%</td><td>98.1%</td><td>99.0%</td></tr> </table> | 年份 | 100年 | 101年 | 102年 | 103年 | 104年 | 105年 | 106年 | 107年 | 108年 | 112年 | 滿意度 | 89.6% | 96.0% | 96.1% | 95.7% | 92.2% | 88.2% | 100.0% | 98.7% | 98.1% | 99.0% |
| 年份 | 100年 | 101年 | 102年 | 103年 | 104年 | 105年 | 106年 | 107年 | 108年 | 112年 | | | | | | | | | | | | | |
| 滿意度 | 89.6% | 96.0% | 96.1% | 95.7% | 92.2% | 88.2% | 100.0% | 98.7% | 98.1% | 99.0% | | | | | | | | | | | | | |



說明：1.109-111 年度因新冠肺炎疫情而未執行調查。

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

陸、民眾建議事項之本關處理及回應

民眾建議事項之本關處理及回應

表 5.3 高雄關對於相關業者各項反映意見之處理情形一覽表

| 編號 | 反映意見 | 處理情形或改善措施 |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | <p>「職務代理人服務態度」方面：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 無法接續並確實代理處理案件。 • 代理人不願處理，留給原承辦人處理。 • 職務代理人會推託，沒有立即處理。 • 職務交接不完整，致使代理人不會辦理。 • 職務代理人不專業；對業務不熟悉。 | <p>落實職務代理人制度，加強業務專業訓練，建立職務交接作業流程標準化，遇同仁請假時，職務代理人應能瞭解所代理之業務並協助處理，避免被代理人不在即無法處理公務之情況發生。被代理人於差假前應先行將其工作及持有之資料（含電子檔）交代清楚，並對職務代理人負業務指導之責。如仍有其他疑問，轉請主管協助處理，避免延宕情事產生，另賡續督導落實職務代理制度，以維行政效能。</p> |
| 2 | <p>「處理案件專業性」方面：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 關員的專業度不夠 • 關員調動頻繁，致使關員專業不足 • 新進關員的經驗及專業度不足 | <p>一、海關業務項目多元龐雜，各單位主管依業務需要指派關員職務，並得依機關業務需要隨時調整渠等業務，關員一級單位任期以3年為原則，實施定期輪調、職務歷練始能培育關務通才，且亦有避免久任防弊機能，均具有維護公益之目的。</p> |

| 編號 | 反映意見 | 處理情形或改善措施 |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | <p>二、關員職務調整初期或有業務經驗未盡熟稔之處，將責請各單位主管加強落實業務經驗傳承指導，指派嫻熟業務同仁輔導，增進經驗之傳承，使業務運作順暢，落實師徒制。</p> <p>三、持續辦理新進人員及各項專業訓練，增開各項專業教育課程，辦理內部教育訓練，定期舉辦業務經驗交流研習，加強經驗傳承，以精進關員業務知能，提供更優質的服務。</p> <p>四、加強同仁對商民的溝通技巧，除日常施以訓練課程，以提升專業素養外，適時由主管叮囑所屬同仁應注意溝通禮儀與談話技巧，面臨與業者認知相左時，除與其他同仁討論，亦將進一步瞭解業者作業困難之處，祈依法行政同時，亦能便捷業者需求。</p> |
| 3 | <p>「網站服務措施」方面：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 降低網站故障及當機率 • 加強網站系統的連線速度及穩定性 • 加強網站查詢系統的便利性 | <p>資訊室與本關外網網站開發及維護單位（財政部財政資訊中心），有建立「緊急聯絡群組」，發現問題時，可即時反應及處理。</p> |

| 編號 | 反映意見 | 處理情形或改善措施 |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4 | <p>「本關可多增加的線上服務」方面：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 增加功能較強的搜尋查詢功能 • 增加線上即時答詢之功能/增加線上客服功能 • 增加 Q&A、問與答的項目 • 增設更多人性化及便民系統之設計 • 長期委任的查詢 | <p>一、請業者明確詳述所需加強之查詢功能及線上申辦業務，以評估程式增修之可行性。</p> <p>二、線上長期委任功能已建置於關港貿單一窗口，本關將積極宣導，請業者多加利用，以節省人力與時間成本。</p> |
| 5 | <p>「辦理各項講習、說明會、座談會」方面：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 反映意見後，沒有明顯改善 • 會議時間冗長且無重點 | <p>一、業者聯合座談會現場臨時提案如涉及法規或特殊情況，無法立即回復時，均於會議紀錄註明辦理情形。</p> <p>二、以適時的宣導及良性的溝通，增進業者對各項業務推動及相關法規增修條文內容之了解，並就海運快遞方面，預計於業者座談會中作「預先確認委任報關作業」之宣導。</p> |
| 6 | <p>「處理建議、申訴或問題」方面：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 沒有得到滿意結果及清楚的解決方案 • 關員對法令不瞭解，無法改善問題 • 關員常堅持己見，無法有效溝通 | <p>一、宣導同仁應熟捻業務及法規，對於商民詢問問題，如無法第一時間回復，可先請對方留下聯絡方式，待查詢相關法規及與同仁間相互討論後再儘速詳細回復。如同仁於遇有爭議事項，語氣和緩耐心向業者清楚說明原因或請長官協助解決。</p> |

| 編號 | 反映意見 | 處理情形或改善措施 |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | <p>二、請同仁以同理心面對申訴案件，以耐心及專業態度解決問題，第一時間不能解決時要及時向上級反映。另加強內部教育訓練，強化調動交接確實，增進經驗傳承，避免出現斷層，使業務運作順暢，以提升服務滿意度。</p> <p>三、適時向商民說明法令規定，化解雙方歧見。如係法令規定不完善，則主動利用適當途徑提案修正或報請上級機關修正。</p> |
| 7 | <ul style="list-style-type: none"> • 加強關員的專業知識及訓練 • 加強新進關員的專業知識及訓練 | <p>為培育優秀關務人員，每年視業務實際需要檢討訂定年度訓練計畫，期提升同仁專業知能。在專業課程方面有舉辦海關驗貨及分估養成班、海關驗貨及分估進階班、海關保稅業務(稽核)班、貨棧管理實務訓練班、關務日語班及關務英語班；另不定期舉辦業務相關專題講座及標竿學習，遴選本關若干標竿案例，邀請優秀同仁分享經驗，促進專業領域交流，落實經驗傳承。</p> |

表 5.4 高雄關對於入出境旅客各項反映意見之處理情形一覽表

| 編號 | 反映意見 | 處理情形或改善措施 |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | <p>「服務禮儀」方面：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 口氣不佳，服務態度不佳。 <p>「服務專業性」方面：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 關員態度不佳。 <p>「解決問題能力、意見回應與改善程度」方面：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 關員的態度欠佳。 | <p>海關辦理旅客行李物品查緝業務，因相關法令規章細瑣且繁雜，並須隨時警戒突發事件，表情不免嚴肅，本關將持續向同仁宣導，辦理旅客行李查緝業務或受理申報業務時應柔和面部表情。</p> |
| 2 | <ul style="list-style-type: none"> • 休息等待區的座位較少 • 座位太少，冷氣不夠強 • 檢查過於嚴格 | <p>一、由於主管單位為高雄國際航空站，本關將轉請評估增設座位及加強空調設備之可行性，以提高旅客服務品質。</p> <p>二、將加強關員勤前教育、在職訓練及服務禮儀，使關員熟稔行李檢查實務及查驗技巧。</p> |

柒、結論與建議

綜合前面章節之論述，本次調查結果有以下幾點發現及建議：

一、相關業者部分

(一) 對本關洽公環境及設施之滿意度

1. 「洽公環境」方面：相關業者的滿意度為 98.1%。受訪業者不滿意的原因，多為：「整潔程度」、「明亮程度」及「空間場所狹小」，故可針對這些方面再加以精進。
2. 「洽公設施」方面：相關業者的滿意度為 99.5%。受訪業者不滿意的原因為：「無障礙設施」，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 96.1%。受訪業者不滿意的原因多為：「口氣不佳」，故而應該多加強本關同仁的電話禮貌之訓練及考評。
2. 「承辦人員服務態度」方面：相關業者的滿意度為 98.9%。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 92.8%，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 94.9%，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 99.3%，顯示本關在「為民服務」方面，已經獲致相當高的工作成效。

（三）對本關各項作業及服務措施之滿意度

1. 「網站服務措施」方面：相關業者的滿意度為 94.4%，受訪業者不滿意的原因以「加強網站查詢系統的便利性」、「降低網站故障及當機率」及「加強網站系統的連線速度及穩定性」為較多，故而應該多加強網站的查詢系統、硬體設備及網路頻寬。
2. 「網站提供之線上申辦服務」方面：相關業者的滿意度為 97.5%，顯示有使用過本關線上服務的相關業者，絕大多數對於網站內容給予正面評價。
3. 「本關可多增加的線上服務」方面：可參考相關業者所提出的建議及意見，並研擬改善及增進的措施。
4. 「辦理各項講習、說明會、座談會」方面：相關業者的滿意度為 97.5%。

5. 「納保事項服務單一窗口」方面：相關業者的滿意度為 99.0%。
6. 「向本關提出建議、申訴或問題之管道」方面：前 3 項依序為：
 1. 「本關電話」(49.7%)，2. 「E-mail 電子信箱」(21.9%)，3. 「親自至本關協談」(16.3%)。
7. 「處理相關業者建議或申訴」方面：相關業者的滿意度為 93.2%，受訪業者不滿意的原因以「沒有得到滿意結果及清楚的解決方案」為較多，故而應該針對此方面加以改進。

(四) 對本關所提出的具體意見及建議事項

有 19 位相關業者對於本關提出具體意見及建議事項，次數比較多的項目為：「關員對於法令、稅則及文件，沒有一致的認定標準」、「加強關員的專業知識及訓練」及「加強新進關員的專業知識及訓練」。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 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：受訪旅客的滿意度為 99.7%。
2. 「本關海關關員的服務專業性」方面：受訪旅客的滿意度為 99.7%。
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 99.6%。
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 99.0%。

(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 99.7%。

(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 3 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 | 42 | 20.5 |
| 滿意 | 159 | 77.6 |
| 不滿意 | 4 | 2.0 |
| 很不滿意 | 0 | 0.0 |
| 未到過高雄關 | 99 | - |
| 無反應 | 2 | - |
| 總計 | 306 | 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 |
|-----------|------|-------|
| 金門料羅辦公室 | 1 | 25.0 |
| 小港分關及業務二組 | 1 | 25.0 |
| 關本部 | 1 | 25.0 |
| 無反應 | 1 | 25.0 |
| 總計 | 4 | 100.0 |

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 有 302 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 4 人。

A.1-3 對本關洽公環境之不滿意原因？

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|--------|------|-------|
| 整潔程度 | 2 | 50.0 |
| 明亮程度 | 1 | 25.0 |
| 空間場所狹小 | 1 | 25.0 |
| 總計 | 4 | 100.0 |

說明：有 302 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 4 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 | 42 | 20.5 |
| 滿意 | 162 | 79.0 |
| 不滿意 | 1 | 0.5 |
| 很不滿意 | 0 | 0.0 |
| 未到過高雄關 | 94 | - |
| 無反應 | 7 | - |
| 總計 | 306 | 100.0 |

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.本表百分比是扣除「未到過高雄關」及「無反應」後的計算結果。

A.1-5 對本關洽公設施之不滿意處所？

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|------|------|-------|
| 關本部 | 1 | 100.0 |
| 總計 | 1 | 100.0 |

說明：有 305 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 1 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 |
|-------|------|-------|
| 無障礙設施 | 1 | 100.0 |
| 總計 | 1 | 100.0 |

說明：有 305 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 1 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 | 72 | 27.8 |
| 滿意 | 177 | 68.3 |
| 不滿意 | 10 | 3.9 |
| 很不滿意 | 0 | 0.0 |
| 無此經驗 | 47 | - |
| 無反應 | 0 | - |
| 總計 | 306 | 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 | 4 | 40.0 |
| 專業性不足 | 3 | 30.0 |
| 電話常轉接 | 3 | 30.0 |
| 總計 | 10 | 100.0 |

說明：有 296 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 10 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 | 76 | 28.6 |
| 滿意 | 187 | 70.3 |
| 不滿意 | 3 | 1.1 |
| 很不滿意 | 0 | 0.0 |
| 無此經驗 | 39 | - |
| 無反應 | 1 | - |
| 總計 | 306 | 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 |
|-----------|------|-------|
| 專業不足又推卸責任 | 2 | 66.7 |
| 口氣不佳 | 1 | 33.3 |
| 總計 | 3 | 100.0 |

說明：有 303 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 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 | 46 | 19.5 |
| 滿意 | 173 | 73.3 |
| 不滿意 | 15 | 6.4 |
| 很不滿意 | 2 | 0.8 |
| 無此經驗 | 68 | - |
| 無反應 | 2 | - |
| 總計 | 306 | 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 |
|-------------------|------|-------|
| 無法接續並確實代理處理案件 | 6 | 35.3 |
| 代理人不願處理，留給原承辦人處理 | 5 | 29.4 |
| 職務代理人處理效率慢，不夠積極 | 3 | 17.6 |
| 職務代理人會推託，沒有立即處理 | 1 | 5.9 |
| 職務交接不完整，致使代理人不會辦理 | 1 | 5.9 |
| 職務代理人不專業；對業務不熟悉 | 1 | 5.9 |
| 總計 | 17 | 100.0 |

說明：有 289 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 17 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 | 78 | 28.6 |
| 滿意 | 181 | 66.3 |
| 不滿意 | 14 | 5.1 |
| 很不滿意 | 0 | 0.0 |
| 無此經驗 | 30 | - |
| 無反應 | 3 | - |
| 總計 | 306 | 100.0 |

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.本表百分比是扣除「無此經驗」及「無反應」後的計算結果。

A.1-14 對本關承辦人員「處理案件專業性」之不滿意原因？

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|------------------------|------|-------|
| 關員的專業度不夠 | 7 | 50.0 |
| 關員調動頻繁，致使關員專業不足 | 4 | 28.6 |
| 關員對法令、稅則及文件，無一致認定及處理標準 | 2 | 14.3 |
| 新進關員的經驗及專業度不足 | 1 | 7.1 |
| 總計 | 14 | 100.0 |

說明：有 292 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 14 人。

A.1-15 請問您對本關網站（<https://kaohsiung.customs.gov.tw/>）的「服務措施」是否滿意？

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|------|------|-------|
| 很滿意 | 62 | 24.7 |
| 滿意 | 175 | 69.7 |
| 不滿意 | 14 | 5.6 |
| 很不滿意 | 0 | 0.0 |
| 無此經驗 | 51 | - |
| 無反應 | 4 | - |
| 總計 | 306 | 100.0 |

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

A.1-16 對本關網站「服務措施」之不滿意原因？

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|------------------|------|-------|
| 加強網站查詢系統的便利性 | 3 | 21.4 |
| 資料內容不夠明確 | 3 | 21.4 |
| 加強網站系統的連線速度及穩定性 | 2 | 14.3 |
| 改成用工商憑證登入，很不方便 | 2 | 14.3 |
| 網站的資料更新速度太慢 | 1 | 7.1 |
| 降低網站故障及當機率 | 1 | 7.1 |
| 單一窗口貨物用料清表系統不易操作 | 1 | 7.1 |
| 無反應 | 1 | 7.1 |
| 總計 | 14 | 100.0 |

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。
2. 有 292 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 14 人。

A.1-17 請問您對本關網站所提供之線上申辦服務(包含民眾上網申辦、書表檔案下載、線上申辦及稅費繳納等)是否滿意?

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|------|------|-------|
| 很滿意 | 61 | 25.4 |
| 滿意 | 173 | 72.1 |
| 不滿意 | 6 | 2.5 |
| 很不滿意 | 0 | 0.0 |
| 無此經驗 | 66 | - |
| 無反應 | 0 | - |
| 總計 | 306 | 100.0 |

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.本表百分比是扣除「無此經驗」及「無反應」後的計算結果。

A.1-18 對本關網站線上服務之不滿意原因?

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|---------------------|------|-------|
| 線上申辦事項及表單下載的更新不夠即時 | 2 | 33.3 |
| 查詢系統不夠方便，不易找到要辦理的項目 | 2 | 33.3 |
| 稅費繳納的稅金格式有時會更改，不太方便 | 1 | 16.7 |
| 網站在系統上的引導不夠明確 | 1 | 16.7 |
| 總計 | 6 | 100.0 |

說明：有 300 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 6 人。

A.1-19 請問您認為本關可多增加哪些線上服務？

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|----------------------|------|-------|
| 增加功能較強的搜尋查詢功能 | 2 | 0.7 |
| 進口之副報單增加沖退稅聯 | 2 | 0.7 |
| 開放更多的線上申辦項目 | 2 | 0.7 |
| 增加線上即時答詢之功能/增加線上客服功能 | 2 | 0.7 |
| 加速全面無紙化作業 | 1 | 0.3 |
| 金門地區無法連線申辦 | 1 | 0.3 |
| 長期委任的查詢 | 1 | 0.3 |
| 下載表單申請單項目要更明確 | 1 | 0.3 |
| 增加 Q&A、問與答的項目 | 1 | 0.3 |
| 增設更多人性化及便民系統之設計 | 1 | 0.3 |
| 更改整個網站的系統及功能 | 1 | 0.3 |
| 開放非委任者也能申辦通關 | 1 | 0.3 |
| 提升法令及法條解釋的明確度 | 1 | 0.3 |
| 加強自動扣繳商港服務費的功能 | 1 | 0.3 |
| 已經很好，不用增加 | 174 | 56.9 |
| 無反應 | 114 | 37.3 |
| 總計 | 306 | 100.0 |

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

A.1-20 請問您對本關辦理各項講習、說明會、座談會（如：業者聯合座談會、相關規定講習等）是否滿意？

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|------|------|-------|
| 很滿意 | 46 | 23.1 |
| 滿意 | 148 | 74.4 |
| 不滿意 | 5 | 2.5 |
| 很不滿意 | 0 | 0.0 |
| 無此經驗 | 107 | - |
| 無反應 | 0 | - |
| 總計 | 306 | 100.0 |

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

A.1-21 對本關辦理各項講習、說明會、座談會之不滿意原因？

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|-----------------|------|-------|
| 反映意見後，沒有明顯改善 | 1 | 20.0 |
| 講習及說明會的場次安排太少 | 1 | 20.0 |
| 對舉辦的地點不熟悉，諸多不便 | 1 | 20.0 |
| 會議時間冗長且無重點 | 1 | 20.0 |
| 沒有桌子不夠方便，且不提供茶水 | 1 | 20.0 |
| 總計 | 5 | 100.0 |

說明：有 301 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 5 人。

A.1-22 本關因應「納稅者權利保護法」成立之納保事項服務單一窗口，請問您是否滿意？

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|------|------|-------|
| 很滿意 | 25 | 25.5 |
| 滿意 | 72 | 73.5 |
| 不滿意 | 1 | 1.0 |
| 很不滿意 | 0 | 0.0 |
| 無此經驗 | 207 | - |
| 無反應 | 1 | - |
| 總計 | 306 | 100.0 |

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.本表百分比是扣除「無此經驗」及「無反應」後的計算結果。

A.1-23 對本關納保事項服務單一窗口之不滿意原因？

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|---------|------|-------|
| 無實質上的幫助 | 1 | 100.0 |
| 總計 | 1 | 100.0 |

說明：有 305 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 1 人。

A.1-24 請問您通常以何種方式向本關提出建議、申訴或問題？

| 項目內容 | 回答次數 | 百分比 |
|--------------------|------|-------|
| 本關電話 | 152 | 49.7 |
| E-mail 電子信箱 | 67 | 21.9 |
| 親自至本關協談 | 50 | 16.3 |
| 透過報關業者提出 | 19 | 6.2 |
| 向監管海關提出 | 19 | 6.2 |
| 寫申訴書或正式行文 | 14 | 4.6 |
| 透過公會提出 | 13 | 4.2 |
| 服務場所之民意信箱 | 10 | 3.3 |
| 申訴專線 (0800-711210) | 9 | 2.9 |
| 透過座談會提出 | 6 | 2.0 |
| 未曾提出建議、申訴或問題 | 43 | 14.1 |
| 無反應 | 6 | 2.0 |
| 總計 | 408 | 133.3 |

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 本題是複選題，故回答次數 408 會超過有效回答人數的 306 人。

3. 本表百分比的計算，是以回答人數 306 人為計算的分母，因此百分比的加總會超過 100%。

A.1-25 本關對於您所提建議、申訴或問題之處理，請問您是否滿意？

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|------|------|-------|
| 很滿意 | 48 | 27.1 |
| 滿意 | 117 | 66.1 |
| 不滿意 | 11 | 6.2 |
| 很不滿意 | 1 | 0.6 |
| 無此經驗 | 124 | - |
| 無反應 | 5 | - |
| 總計 | 306 | 100.0 |

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 本表百分比是扣除「無此經驗」及「無反應」後的計算結果。

A.1-26 對本關處理建議、申訴或問題之不滿意原因？

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|-------------------|------|-------|
| 沒有得到滿意結果及清楚的解決方案 | 5 | 41.7 |
| 關員對法令不瞭解，無法改善問題 | 1 | 8.3 |
| 官官相護 | 1 | 8.3 |
| 問題常需跨單位共同解決，經常無結果 | 1 | 8.3 |
| 過往反映的問題，之後還是重覆出現 | 1 | 8.3 |
| 關員常堅持己見，無法有效溝通 | 1 | 8.3 |
| 會有避重就輕的處理態度 | 1 | 8.3 |
| 回復及處理的時間拖太久 | 1 | 8.3 |
| 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 294 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 12 人。

A.1-27 請問您對本關整體的服務是否滿意？

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|------|------|-------|
| 很滿意 | 72 | 24.8 |
| 滿意 | 216 | 74.5 |
| 不滿意 | 2 | 0.7 |
| 很不滿意 | 0 | 0.0 |
| 無反應 | 16 | - |
| 總計 | 306 | 100.0 |

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.本表百分比是扣除「無反應」後的計算結果。

A.1-28 對本關整體的服務之不滿意原因？

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|-----------------|------|-------|
| 代理人不即時處理，延誤通關進度 | 1 | 50.0 |
| 無反應 | 1 | 50.0 |
| 總計 | 2 | 100.0 |

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 304 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 2 人。

A.1-29 請問您對於本關是否有其他意見或建議事項？

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|------------------------|------|-------|
| 關員對於法令、稅則及文件，沒有一致的認定標準 | 5 | 1.6 |
| 加強關員的專業知識及訓練 | 3 | 1.0 |
| 加強新進關員的專業知識及訓練 | 1 | 0.3 |
| 關員調動頻繁，致使關員的專業知識不足 | 1 | 0.3 |
| 關員處理關務時要有彈性 | 1 | 0.3 |
| 提出諮詢後能即時而直接給予回復 | 1 | 0.3 |
| 增加網站的文書處理功能，以提升操作便利性 | 1 | 0.3 |
| 空調溫度可以調低一點 | 1 | 0.3 |
| 加強網站系統之優化 | 1 | 0.3 |
| 保稅帳務有誤時，能否採用雲端作業來處理 | 1 | 0.3 |
| 講習課程相關資料能夠提供電子檔 | 1 | 0.3 |
| 加強網站系統的連線速度及穩定性 | 1 | 0.3 |
| 不要經常調動人員 | 1 | 0.3 |
| 都很好，不用改善 | 197 | 64.4 |
| 無反應 | 90 | 29.4 |
| 總計 | 306 | 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 | 121 | 39.0 |
| 滿意 | 186 | 60.0 |
| 不滿意 | 1 | 0.3 |
| 很不滿意 | 2 | 0.6 |
| 無反應 | 0 | - |
| 總計 | 310 | 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 | 1 | 33.3 |
| 無反應 | 2 | 66.7 |
| 總計 | 3 | 100.0 |

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2. 有 307 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 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 |
|--------|------|-------|
| 人員態度不佳 | 1 | 33.3 |
| 處理速度太慢 | 1 | 33.3 |
| 無反應 | 1 | 33.3 |
| 總計 | 3 | 100.0 |

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2. 有 307 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 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 | 135 | 43.7 |
| 滿意 | 173 | 56.0 |
| 不滿意 | 0 | 0.0 |
| 很不滿意 | 1 | 0.3 |
| 無反應 | 1 | - |
| 總計 | 310 | 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 |
|---------|------|-------|
| 入境行李檢查檯 | 1 | 100.0 |
| 總計 | 1 | 100.0 |

說明：有 309 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 1 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 |
|-------------|------|-------|
| 口氣不佳，服務態度不佳 | 1 | 100.0 |
| 總計 | 1 | 100.0 |

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2.有 309 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 1 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 | 134 | 43.2 |
| 滿意 | 175 | 56.5 |
| 不滿意 | 0 | 0.0 |
| 很不滿意 | 1 | 0.3 |
| 無反應 | 0 | - |
| 總計 | 310 | 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 | 1 | 100.0 |
| 總計 | 1 | 100.0 |

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2.有 309 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 1 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 |
|--------|------|-------|
| 關員態度不佳 | 1 | 100.0 |
| 總計 | 1 | 100.0 |

說明：有 309 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 1 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 | 119 | 41.3 |
| 滿意 | 168 | 58.3 |
| 不滿意 | 1 | 0.3 |
| 很不滿意 | 0 | 0.0 |
| 無此經驗 | 22 | - |
| 無反應 | 0 | - |
| 總計 | 310 | 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 |
|---------|------|-------|
| 關員的態度欠佳 | 1 | 100.0 |
| 總計 | 1 | 100.0 |

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

2.有 309 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 1 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 | 109 | 40.7 |
| 滿意 | 158 | 59.0 |
| 不滿意 | 1 | 0.4 |
| 很不滿意 | 0 | 0.0 |
| 無此經驗 | 42 | - |
| 無反應 | 0 | - |
| 總計 | 310 | 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 |
|-------------|------|-------|
| 很難進入台證辦理的網站 | 1 | 100.0 |
| 總計 | 1 | 100.0 |

說明：有 309 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 1 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 | 135 | 43.5 |
| 滿意 | 172 | 55.5 |
| 不滿意 | 2 | 0.6 |
| 很不滿意 | 1 | 0.3 |
| 無反應 | 0 | - |
| 總計 | 310 | 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 |
|-----------------------|------|-------|
| 日本回國臺北不需要隨身行李安檢，但高雄需要 | 1 | 33.3 |
| 休息等待區的座位較少 | 1 | 33.3 |
| 檢查過於嚴格 | 1 | 33.3 |
| 總計 | 3 | 100.0 |

說明：有 307 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 |
|-------------|------|-------|
| 座位太少，冷氣不夠強 | 2 | 0.6 |
| 機場的進駐商家太少 | 1 | 0.3 |
| 無建議/都很好，無意見 | 73 | 23.5 |
| 無反應 | 234 | 75.5 |
| 總計 | 310 | 100.0 |

說明：「無反應」包括「拒答」、「未填答」及「不知道」。

附錄二：信度與效度分析之結果

一、信度分析

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

表 D.1 調查題目之分組及問句內容

| 調查對象 | 題目內容 |
|-----------------|----------------------------|
| 相關業者部分 | 對高雄關「洽公環境」的滿意程度 |
| | 對高雄關「洽公設施」的滿意程度 |
| | 對高雄關「人員電話服務禮貌」的滿意程度 |
| | 對高雄關「承辦人員服務態度」的滿意程度 |
| | 對高雄關「職務代理人服務態度」的滿意程度 |
| | 對高雄關「承辦人員處理案件專業性」的滿意程度 |
| | 對高雄關「網站服務措施」的滿意程度 |
| | 對高雄關「網站提供之線上申辦服務」的滿意程度 |
| | 對高雄關「辦理各項講習、說明會、座談會」的滿意程度 |
| | 對高雄關「納保事項服務單一窗口」的滿意程度 |
| | 對高雄關「處理建議、申訴或問題」的滿意程度 |
| 對高雄關「整體服務」的滿意程度 | |
| 入出境旅客部分 | 對「海關服務櫃檯的洽公環境」的滿意程度 |
| | 對「海關關員的服務禮儀」的滿意程度 |
| | 對「海關關員的服務專業性」的滿意程度 |
| | 對「關員解決問題能力、意見回應與改善程度」的滿意程度 |
| | 對「海關資訊網站服務措施」的滿意程度 |
| | 對高雄關「整體服務」的滿意程度 |

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

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

此外，各題的「無反應」、「未到過高雄關」、「無此經驗」則定義為「0」。

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

此外，各題的「無反應」、「無此經驗」則定義為「0」。

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

表 D.2 信度分析之結果

| 各分量表及其題項變數名稱 | 校正該題項後與分量表總分之相關 (Corrected Item-Total Correlation) | 刪除該題項後分量表的 Alpha 係數 (Cronbach's Alpha if Item Deleted) | 分量表之 Cronbach's α 信度係數 |
|----------------------------|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-------------------------------|
| 【分量表 1】 相關業者部分之滿意度 | | | 0.8899 |
| 對高雄關「洽公環境」的滿意程度 | 0.6155 | 0.8800 | |
| 對高雄關「洽公設施」的滿意程度 | 0.6827 | 0.8765 | |
| 對高雄關「人員電話服務禮貌」的滿意程度 | 0.6685 | 0.8769 | |
| 對高雄關「承辦人員服務態度」的滿意程度 | 0.7017 | 0.8758 | |
| 對高雄關「職務代理人服務態度」的滿意程度 | 0.5990 | 0.8810 | |
| 對高雄關「承辦人員處理案件專業性」的滿意程度 | 0.6570 | 0.8775 | |
| 對高雄關「網站服務措施」的滿意程度 | 0.5441 | 0.8841 | |
| 對高雄關「網站提供之線上申辦服務」的滿意程度 | 0.6080 | 0.8803 | |
| 對高雄關「辦理各項講習、說明會、座談會」的滿意程度 | 0.5211 | 0.8851 | |
| 對高雄關「納保事項服務單一窗口」的滿意程度 | 0.3850 | 0.8914 | |
| 對高雄關「處理建議、申訴或問題」的滿意程度 | 0.5648 | 0.8833 | |
| 對高雄關「整體服務」的滿意程度 | 0.6593 | 0.8794 | |
| 【分量表 2】 入出境旅客部分之滿意度 | | | 0.9275 |
| 對「海關服務櫃檯的洽公環境」的滿意程度 | 0.820 | 0.9104 | |
| 對「海關關員的服務禮儀」的滿意程度 | 0.817 | 0.9114 | |
| 對「海關關員的服務專業性」的滿意程度 | 0.862 | 0.9060 | |
| 對「關員解決問題能力、意見回應與改善程度」的滿意程度 | 0.792 | 0.9140 | |
| 對「海關資訊網站服務措施」的滿意程度 | 0.710 | 0.9280 | |
| 對高雄關「整體服務」的滿意程度 | 0.773 | 0.9164 | |

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

其次，就上表的各欄資料進行說明，如下所述：

第一欄：為各分量表及其題項變數名稱。

第二欄「Corrected Item-Total Correlation」：為校正後該題項與分量表總分的相關，如果相關係數太低，可以考慮刪除。

第三欄「Cronbach's Alpha if Item Deleted」：為刪除該題項後分量表的 Alpha 係數。此值如果變得較大，表示將該題刪除後，就可以提高量表的 Alpha 係數。此欄中各題項的係數變化，就是決定該題項是否應該保留或刪除的主要依據。以【分量表 1】的第一題為例，如果刪除此題題項後，其餘 11 個題項的 Alpha 係數就會變成 0.8800，反而比未刪除前的 0.8899 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 0.8899 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：0.8899 及 0.9275，信度係數值都大於 0.88 以上，顯示兩個分量表都具有相當好的信度測量值。

其次，在各分量表的題項方面，大多數的題項均較未刪除前的分量表 Cronbach's α 信度係數值為低（只有分量表 1 的「納保事項服務單一窗口之滿意度」及分量表 2 的「海關資訊網站服務措施之滿意度」是例外），顯示大多數題項與分量表總分間的內部一致性均佳，亦即不需要刪除任一題目（前述 2 題是重要題目，所以也不建議刪除），這些題目都具有一定程度的可靠性及有效性，並可通過信度分析的檢驗。

二、效度分析

「效度」(Validity) 是指問卷調查題目所測結果的正確性，亦即一個題目能夠測量到它所想要測量的心理特質的程度。在行為及社會科學調查研究領域中，通常是使用「因素分析」(Factor Analysis) 來求得量表的「建構效度」(Construct Validity)。

「因素分析」的目的是藉由共同因素的發現而確定觀念的結構成份，根據調查或量表所抽取的共同因素，可以瞭解調查或量表有效測量的特質或態度為何。易言之，因素分析可以抽取變項間的共同因素 (Common Factor)，以較少的構念來代表原來較複雜的資料結構；並依此來瞭解調查所使用的題目，是否具有正確的效度。

在進行檢測效度的「因素分析」時，所投入的題目變項，與「信度分析」一樣，都是前述的 18 個題項 (相關業者部分的 12 題及入出境旅客部分的 6 題)。同樣的，這 18 個題項在進行「因素分析」時，也必須進行選項的重新過錄，其過錄的方法與「信度分析」相同。

以下就是「因素分析」的表格呈現之分析結果。

表 D.3 因素分析之結果（相關業者部分）

| 報關業者部分 | 解釋變異量 | 累積解釋變異量 | Component（抽取的因素） | | | 共同性 |
|---------------------------|--------|---------|------------------|---------------|--------------|-------|
| | | | 因素 1 | 因素 2 | 因素 3 | |
| 對高雄關「承辦人員服務態度」的滿意程度 | 46.37% | 46.37% | 0.811 | -0.562 | 0.377 | 0.712 |
| 對高雄關「承辦人員處理案件專業性」的滿意程度 | | | 0.807 | -0.318 | 0.467 | 0.658 |
| 對高雄關「整體服務」的滿意程度 | | | 0.806 | -0.291 | 0.484 | 0.665 |
| 對高雄關「職務代理人服務態度」的滿意程度 | | | 0.744 | -0.421 | 0.320 | 0.572 |
| 對高雄關「人員電話服務禮貌」的滿意程度 | | | 0.718 | -0.461 | 0.546 | 0.566 |
| 對高雄關「處理建議、申訴或問題」的滿意程度 | | | 0.684 | -0.302 | 0.419 | 0.472 |
| 對高雄關「洽公環境」的滿意程度 | 8.69% | 55.06% | 0.476 | -0.948 | 0.422 | 0.903 |
| 對高雄關「洽公設施」的滿意程度 | | | 0.546 | -0.931 | 0.477 | 0.891 |
| 對高雄關「網站服務措施」的滿意程度 | 7.81% | 62.86% | 0.475 | -0.221 | 0.831 | 0.707 |
| 對高雄關「網站提供之線上申辦服務」的滿意程度 | | | 0.492 | -0.409 | 0.824 | 0.691 |
| 對高雄關「納保事項服務單一窗口」的滿意程度 | | | 0.294 | -0.306 | 0.566 | 0.332 |
| 對高雄關「辦理各項講習、說明會、研討會」的滿意程度 | | | 0.506 | -0.398 | 0.540 | 0.375 |
| 特徵值 | | | 5.564 | 1.042 | 0.937 | |

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：5.564、1.042 及 0.937 (因素分析的因素萃取數目，是以 Eigen values 大於 1 的因素才予以納入。所以，從上表的結果來看，原本應該是只萃取出 2 個因素。但是，由於本研究之目的在於進行效度檢測，故決定為萃取出 3 個因素)。
- 二、萃取出 3 個共同因素，對於相關業者部分的 12 個題項變數的個別解釋變異量，分別為：46.37%、8.69%及 7.81%。其次，這 3 個共同因素的累積解釋變異量為 62.86%。也就是說，只要依靠這 3 個因素，就可以解釋所有 12 個題項變數所測量結果的 62.86% 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：0.811、0.807、0.806、0.744、0.718 及 0.684。而這 6 個變項是詢問「高雄關人員服務項目、整體服務及處理申訴建議」的題目。因此，所萃取的因素 1，可以定義為「相關業者對高雄關人員服務項目、整體服務及處理申訴建議的滿意度」。其餘的 2 個因素，也可依此來加以說明及定義。

四、最後，在檢視 3 個共同因素與 12 個變項之間的因素負荷量之後，可以發現，指涉同一概念的題目變項都是被相同的萃取因素所包涵。亦即：「因素 1」包含「對高雄關人員服務項目、整體服務及處理申訴建議的滿意度」相關的 6 個題目；「因素 2」包含「對高雄關洽公環境與設施的滿意度」相關的 2 個題目；「因素 3」包含「對高雄關辦理講習說明會座談會、納保事項服務單一窗口及網站服務的滿意度」相關的 4 個題目。因此，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 | 74.49% | 74.49% | 0.951 | 0.572 | 0.683 | 0.907 |
| 對「海關關員的服務專業性」的滿意程度 | | | 0.923 | 0.638 | 0.784 | 0.886 |
| 對「海關服務櫃檯的洽公環境」的滿意程度 | | | 0.906 | 0.655 | 0.655 | 0.831 |
| 對「海關資訊網站服務措施」的滿意程度 | 10.44% | 84.93% | 0.588 | 0.958 | 0.549 | 0.923 |
| 對「關員解決問題能力、意見回應與改善程度」的滿意程度 | | | 0.731 | 0.911 | 0.547 | 0.871 |
| 對高雄關「整體服務」的滿意程度 | 5.16% | 90.09% | 0.754 | 0.580 | 0.991 | 0.988 |
| 特徵值 | | | 4.470 | 0.627 | 0.309 | |

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

就表 D.4 入出境旅客部分的因素分析結果來進行說明，如下所述：

- 一、入出境旅客部分的因素分析共萃取出 3 個共同因素。這 3 個因素的特徵值 (Eigen values) 分別為：4.470、0.627 及 0.309 (一般因素分析的因素萃取數目，是以 Eigen values 大於 1 的因素才予以納入。所以，從上表的結果來看，原本應該是只萃取出 1 個因素。但是，由於本研究之目的在於進行效度檢測，故決定為萃取出 3 個因素)。
- 二、萃取出的 3 個共同因素，對於入出境旅客部分的 6 個題項變數的個別解釋變異量，分別為：74.49%、10.44%及 5.16%。其次，這 3 個共同因素的累積解釋變異量為 90.09%。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 90.09% 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：0.951、0.923、0.906。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 6 個變項之間的因素負荷量之後，可以發現，指涉同一概念的題目變項都是被相同的萃取因素所包涵。亦即：「因素 1」包含「對高雄關海關洽公環境、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 112 年度為民服務問卷調查表 (報關業、運輸業、倉儲業、貨棧業、貨櫃集散站業、保稅業者等)

親愛的女士、先生您好：

為瞭解您對本關服務各項服務之滿意度，特辦理本次為民服務意見調查。本問卷調查僅供滿意度調查分析及未來改進之參考，以提升為民服務品質，謝謝您的協助與合作。

敬祝 生意興隆 萬事如意

財政部關務署高雄關

1、請問您對本關洽公環境（整潔、綠美化、明亮度）是否滿意？

很滿意 滿意 不滿意 很不滿意



1-1.不滿意處所：_____

1-2.不滿意原因： 整潔程度 綠美化程度 明亮度程度 其他_____

2、請問您對本關洽公設施（即硬體服務設施）是否滿意？

很滿意 滿意 不滿意 很不滿意



2-1.不滿意處所：_____

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

3、請問您對本關人員之電話服務禮貌是否滿意？

很滿意 滿意 不滿意 很不滿意



不滿意原因： 口氣不佳 專業性不足 電話常轉接 其他_____

4、請問您與本關接洽業務時，對本關承辦人員的服務態度是否滿意？

很滿意 滿意 不滿意 很不滿意



不滿意之原因：_____

5、請問您與本關接洽業務時，關員請假不在，對職務代理人的服務態度是否滿意？

很滿意 滿意 不滿意 很不滿意



不滿意之原因：_____

6、請問您至本關接洽業務時，對本關承辦人員的「處理案件專業性」是否滿意？

很滿意 滿意 不滿意 很不滿意



不滿意之原因：_____

7、請問您對本關網站 (<https://kaohsiung.customs.gov.tw/>) 的「服務措施」是否滿意？

很滿意 滿意 不滿意 很不滿意



不滿意之原因： _____

8、請問您對本關網站所提供之線上申辦服務（包含民眾上網申辦、書表檔案下載、線上申辦及稅費繳納等）是否滿意？

很滿意 滿意 不滿意 很不滿意



不滿意之原因： _____

9、請問您認為本關可多增加哪些線上服務？

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

很滿意 滿意 不滿意 很不滿意 未曾參加



不滿意之原因： _____

11、本關因應「納稅者權利保護法」成立之納保事項服務單一窗口，請問您是否滿意？

很滿意 滿意 不滿意 很不滿意 未曾洽詢



不滿意之原因： _____

12.請問您通常以何種方式向本關提出建議、申訴或問題？

親自至本關協談 本關電話 E-mail 電子信箱 申訴專線(0800711210)

服務場所之民意信箱 其他 _____ 未曾提出建議、申訴或問題

13、本關對於您所提建議、申訴或問題之處理，請問您是否滿意？

很滿意 滿意 不滿意 很不滿意 未曾提出



不滿意之原因： _____

14、請問您對本關整體的服務是否滿意？

很滿意 滿意 不滿意 很不滿意



不滿意之原因： _____

15、請問您對於本關是否有其他意見或建議事項？

財政部關務署高雄關 112 年度為民服務問卷調查表（入出境旅客）

親愛的女士、先生您好：

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

敬祝 身體健康 萬事如意

財政部關務署高雄關 敬啟

填寫說明：請於適當的□內打✓，需要說明原因者，請具體敘述。

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

1.很滿意 2.滿意 3.不滿意 4.很不滿意

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

1.2 不滿意原因： (1)整潔程度 (2)其他_____】

2. 您對本關海關關員的「服務禮儀」是否滿意？

1.很滿意 2.滿意 3.不滿意 4.很不滿意

【2.1 不滿意對象：_____】

2.2 不滿意原因：_____】

3. 您對本關海關關員的「服務專業性」是否滿意？

1.很滿意 2.滿意 3.不滿意 4.很不滿意

【3.1 不滿意對象：_____】

3.2 不滿意原因：_____】

4. 您對本關海關服務關員解決問題能力、意見回應與改善程度是否滿意？

1.很滿意 2.滿意 3.不滿意 4.很不滿意 5.無此經驗

【不滿意原因：_____】

5. 您對本關海關資訊網站服務措施是否滿意？

1.很滿意 2.滿意 3.不滿意 4.很不滿意 5.無此經驗

【不滿意原因：_____】

6. 您對高雄關海關整體的旅客行李入出境通關服務滿意度為何？

1.很滿意 2.滿意 3.不滿意 4.很不滿意

【不滿意原因：_____】

7. 您對本關旅客通關檢查及服務事項是否有其他意見或建議事項？
