

財政部關務署基隆關

108 年度入出境旅客通關滿意度調查

調查報告



中華民國 108 年 8 月

目 錄

表 目 錄.....	ii
圖 目 錄.....	iii
壹、調查主旨及依據	1
貳、調查過程與方法	3
一、問卷設計	3
二、調查對象及地點	3
三、調查項目	3
四、抽樣設計	4
五、調查方式	4
六、調查時間及問卷完成情形	4
七、樣本結構	4
八、資料處理及分析方法	8
參、調查結果分析	11
一、對本關服務場所及各項作業之滿意度	11
二、對本關同仁各項服務之滿意度	22
三、對本關及海關服務之瞭解與接觸情況	31
四、歷年「入出境旅客通關滿意度調查」之趨勢分析	38
肆、結論與建議	41
一、主要發現	41
二、建議	44
附錄一：樣本結構表	47
附錄二：訪問之回應內容統計表	49
附錄三：交叉分析表	61
附錄四：信度與效度分析之結果	71
附錄五：問卷	79

表 目 錄

表 2.1 入出境旅客：性別	5
表 2.2 入出境旅客：年齡	5
表 2.3 入出境旅客：教育程度	6
表 3.1 受訪旅客認為「海關提供之行李通關及申報資訊」對通關的幫助程度	11
表 3.2 受訪旅客對「行李檢查動線安排」的滿意程度	13
表 3.3 受訪旅客對「行李檢查動線安排」滿意的原因	15
表 3.4 受訪旅客對「行李檢查動線安排」不滿意的原因	15
表 3.5 受訪旅客對「行李檢查速度」的滿意程度	16
表 3.6 受訪旅客對「行李檢查速度」滿意的原因	18
表 3.7 受訪旅客對「行李檢查速度」不滿意的原因	18
表 3.8 受訪旅客對「辦理非洲豬瘟查緝」的滿意程度	19
表 3.9 受訪旅客對「辦理非洲豬瘟查緝」滿意的原因	21
表 3.10 受訪旅客對「辦理非洲豬瘟查緝」不滿意的原因	21
表 3.11 受訪旅客對「行李檢查員服務態度」的滿意程度	22
表 3.12 受訪旅客對「行李檢查員服務態度」滿意的原因	24
表 3.13 受訪旅客對「行李檢查員服務態度」不滿意的原因	24
表 3.14 受訪旅客對「關員的處理問題能力或意見回應」的滿意程度	25
表 3.15 受訪旅客對「關員的處理問題能力或意見回應」滿意的原因	27
表 3.16 受訪旅客對「關員的處理問題能力或意見回應」不滿意的原因	27
表 3.17 受訪旅客對「行李通關的整體服務」的滿意程度	28
表 3.18 受訪旅客對「行李通關的整體服務」滿意的原因	30
表 3.19 受訪旅客對「行李通關的整體服務」不滿意的原因	30
表 3.20 受訪旅客對「入出境時攜帶行李物品及各種貨幣有法令限制」的認知情形	31
表 3.21 受訪旅客對「入境紅綠線通關」措施的認知情形	33
表 3.22 受訪旅客對本關在旅客通關行李檢查及服務事項的具體建議	37
表 3.23 基隆關歷年「入出境旅客通關滿意度調查」各項調查結果之趨勢分析	38

圖目錄

圖 2.1 入出境旅客：性別	5
圖 2.2 入出境旅客：年齡	5
圖 2.3 入出境旅客：教育程度	6
圖 2.4 入出境旅客：職業	7
圖 3.1 受訪旅客認為「海關提供之行李通關及申報資訊」對通關的幫助程度	11
圖 3.2 受訪旅客認為「海關提供之行李通關及申報資訊」對通關幫助程度之交叉分析結果	12
圖 3.3 受訪旅客對「行李檢查動線安排」的滿意程度	13
圖 3.4 受訪旅客對「行李檢查動線安排」滿意度之交叉分析結果	14
圖 3.5 受訪旅客對「行李檢查速度」的滿意程度	16
圖 3.6 受訪旅客對「行李檢查速度」滿意度之交叉分析結果	17
圖 3.7 受訪旅客對「辦理非洲豬瘟查緝」的滿意程度	19
圖 3.8 受訪旅客對「辦理非洲豬瘟查緝」滿意度之交叉分析結果	20
圖 3.9 受訪旅客對「行李檢查員服務態度」的滿意程度	22
圖 3.10 受訪旅客對「行李檢查員服務態度」滿意度之交叉分析結果	23
圖 3.11 受訪旅客對「關員的處理問題能力或意見回應」的滿意程度	25
圖 3.12 受訪旅客對「關員的處理問題能力或意見回應」滿意度之交叉分析結果	26
圖 3.13 受訪旅客對「行李通關的整體服務」的滿意程度	28
圖 3.14 受訪旅客對「行李通關的整體服務」滿意度之交叉分析結果	29
圖 3.15 受訪旅客對「入出境時攜帶行李物品及各種貨幣有法令限制」的認知情形	31
圖 3.16 受訪旅客對「入出境時攜帶行李物品及各種貨幣有法令限制」認知情形之交叉分析結果	32
圖 3.17 受訪旅客對「入境紅綠線通關」措施的認知情形	33
圖 3.18 受訪旅客對「入境紅綠線通關」措施認知情形之交叉分析結果	34
圖 3.19 受訪旅客對行李通關及申報資訊之獲取管道	35

壹、調查主旨及依據

一、緣起

為實現本關「服務的海關、廉政的海關、現代化的海關」之目標，落實以民意為依歸之服務理念，貫徹「便捷通關、把守國門」的基本任務，本關為民服務工作向來注重民眾之反映。因此，為瞭解旅客對本關各項業務措施的需求，並促進旅客與海關間之雙向溝通，期藉由海運旅客之為民服務問卷調查結果，探求旅客對本關各項業務措施之滿意度與建議，以全面提升服務品質。

二、目的

- (一) 探求入出境旅客對本關提供各項業務措施之評價，包括：行李檢查關員服務態度、行李檢查動線安排、行李檢查速度、關員的處理問題能力或意見回應、整體行李通關服務之滿意度...等。此外，並瞭解旅客對入出境通關服務的相關意見，以加強與旅客間之雙向溝通。
- (二) 促進旅客與海關間之互動，藉由為民服務問卷調查結果，調整本關今後施政作為。
- (三) 調查結果會作為未來為民服務問卷調查設計與執行之重要參考，以達成「全面提升服務品質」目標。

三、依據

依據基隆關在配合行政院組織改造前 98 年 2 月 13 日第 98574376 號局長書函頒布之「財政部基隆關稅局 98 年度提升服務品質執行計畫」辦理。

貳、調查過程與方法

在調查方法方面，茲將本次調查研究的問卷設計、調查對象及地點、調查項目、抽樣設計、調查方式、調查時間及問卷完成情形、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，延請相關專家與研究單位人員共同設計，確定問卷題目無誤，再經由本關審核之後，方才定稿並施行之。

二、調查對象及地點

利用本關所轄各郵輪港口出境、入境大廳提供服務之通關旅客。調查地點為所轄各郵輪港口之入境及出境管制區，於旅客在入境後等待領取托運行李，以及出境時辦完登記手續並等待登船之時間進行抽樣及訪問調查。

三、調查項目

本次海運旅客為民服務問卷調查，包含三大部分的意見測量：第一部分、入出境旅客對於本關服務場所及各項作業之滿意度；第二部分、入出境旅客對於本關同仁各項服務之滿意度；第三部分、入出境旅客對於本關及海關服務之瞭解與接觸情況。

四、抽樣設計

本次調查是針對調查期間前往各郵輪港口辦理出境、入境之旅客，以簡單隨機方式進行抽樣。

五、調查方式

本次調查主要是以將問卷交付給受訪之入出境旅客以「直接填答方式」來進行調查。

六、調查時間及問卷完成情形

本次調查由全國公信力民意調查股份有限公司於 108 年 8 月 18 日至 8 月 25 日之間執行訪問工作，共抽出 8 個郵輪航班進行抽樣及訪問。共發出 1,100 份問卷，總計回收的有效成功問卷為 1,070 份，回收率為 97.3%，在 95% 信賴度下，抽樣誤差為 ± 3.00 個百分點。

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

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

七、樣本結構

本次調查之入出境旅客的樣本結構，分別描述如下：

(一) 性別：有 45.0% 的受訪者是男性，有 53.5% 是女性。另有 1.6% 是無反應（參見表 2.1 及圖 2.1）。

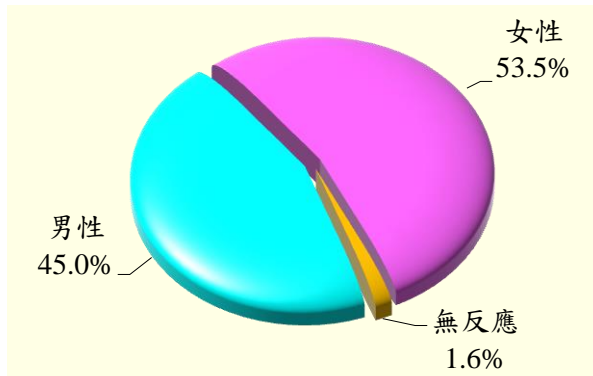


圖 2.1 入出境旅客：性別

表 2.1 入出境旅客：性別

項目	次數	百分比
男性	481	45.0
女性	572	53.5
無反應	17	1.6
總計	1070	100.0

(二) 年齡：有 13.1% 的受訪者是 20 歲以下，有 23.6% 是 21-30 歲，有 21.4% 是 31-40 歲，有 21.5% 是 41-50 歲，有 19.5% 是 51 歲以上。另有 0.9% 是無反應（參見表 2.2 及圖 2.2）。

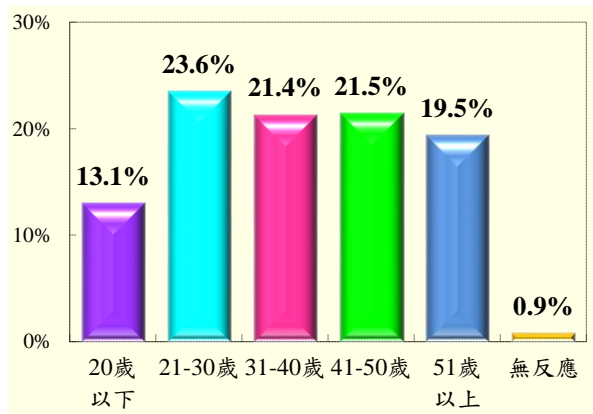


圖 2.2 入出境旅客：年齡

表 2.2 入出境旅客：年齡

項目	次數	百分比
20歲以下	140	13.1
21-30歲	252	23.6
31-40歲	229	21.4
41-50歲	230	21.5
51歲以上	209	19.5
無反應	10	0.9
總計	1070	100.0

(三) 教育程度：有 13.9% 的受訪者是國初中以下教育程度，有 25.9% 是高中（職），有 41.6% 是大專（學），有 16.0% 是研究所以上。另有 2.6% 是無反應（參見表 2.3 及圖 2.3）。

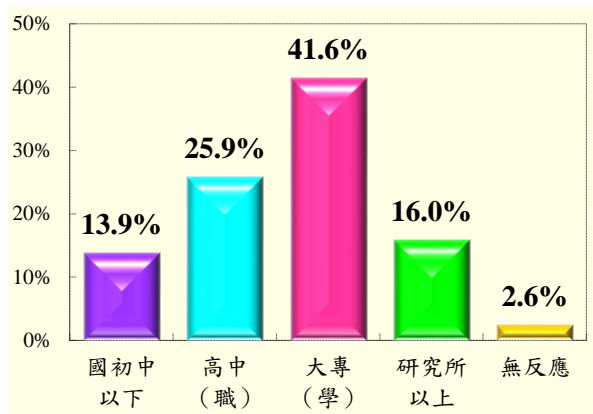


圖 2.3 入出境旅客：教育程度

表 2.3 入出境旅客：教育程度

項目	次數	百分比
國初中以下	149	13.9
高中（職）	277	25.9
大專（學）	445	41.6
研究所以上	171	16.0
無反應	28	2.6
總計	1070	100.0

(四) 職業：受訪者的職業以「服務業」為最多 (20.7%)，第二是「學生」(18.9%)，第三是「金融貿易業」(13.6%)，第四是「家管」(11.9%)，第五是「製造業」(11.3%)，其餘的比例都在 10% 以下。另有 2.6% 是無反應 (參見圖 2.4)。

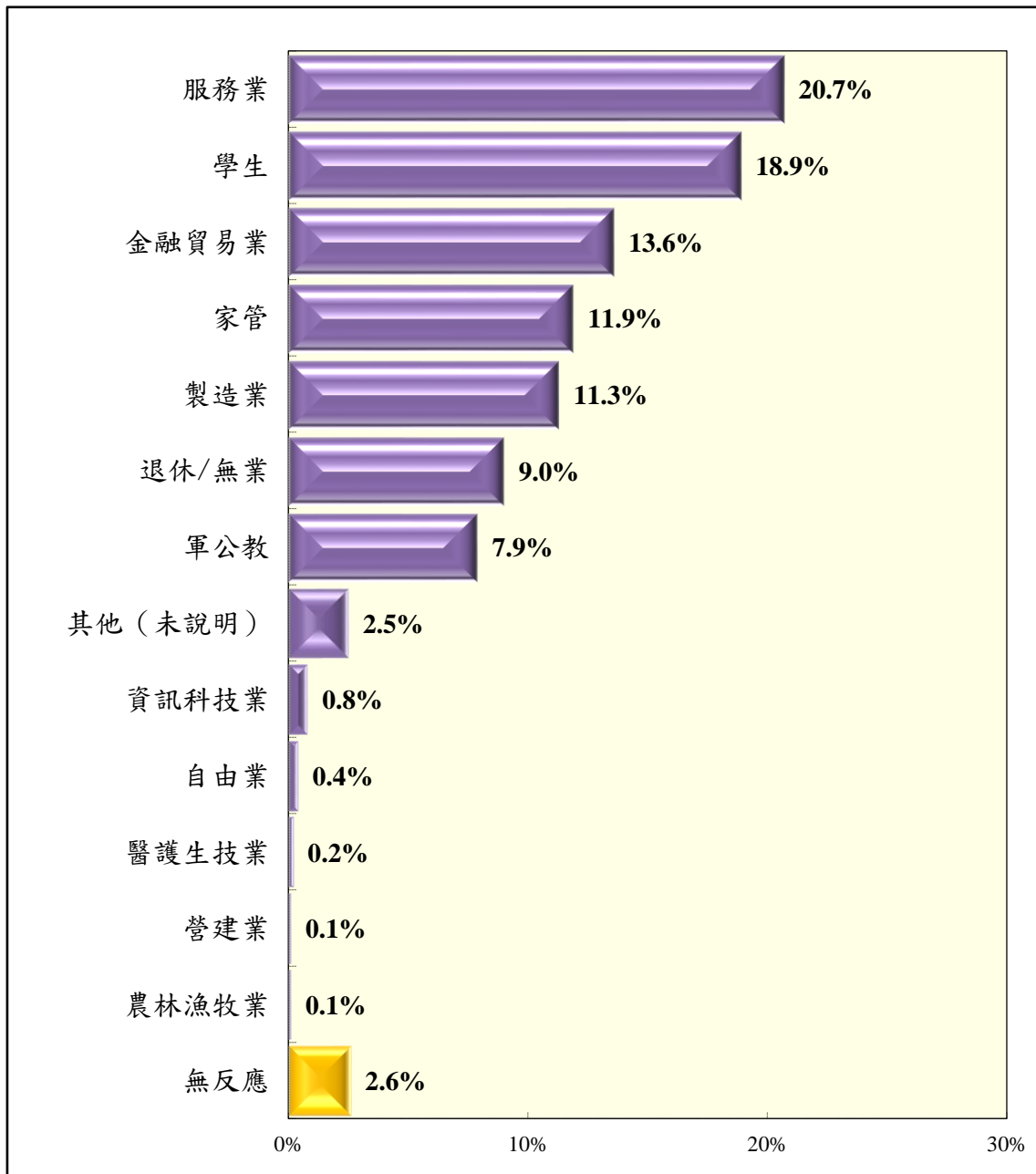


圖 2.4 入出境旅客：職業

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）。

針對本次調查主題、各題目的類型、特性及代表意義，主要是採取「次數分配分析」（Frequency Analysis）的統計分析方法。此一分析方法用以瞭解受訪樣本之基本特性、認知、評價、滿意狀況之分配狀況，主要功能為針對分類性變數進行整體分析之用。例如：各題項及基本資料之分析。

計算次數百分比的公式為： $(x/y) * 100$ ，x 代表某問項意見相同之次數，y 代表總次數，透過計算各項意見表達態度或意見佔全體的百分比，可以觀察各因素分布情形及重要性。使用百分比的時機有二，說明相同子群在母體所占比率，如趨勢比較時，觀察項目增加、減少程度或幅度。

$$\text{proportion (p)}=f/n$$

$$\text{percentage(\%)}=(f/n)\times 100=p\times 100$$

f=次數(frequency)，在某一類別中之數目或件數

n=所有類別或項目中之數目的總和

此外，本次的調查結果，「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。

參、調查結果分析

一、對本關服務場所及各項作業之滿意度

(一)「海關提供之行李通關及申報資訊」方面

1. 調查分析結果：

除了110位受訪旅客表示不知道有這些行李通關及申報資訊之外，其餘960位受訪旅客中，如表3.1及圖3.1的調查結果所示，有97.4%的旅客傾向認為海關提供之行李通關及申報資訊對於通關是有幫助的（29.4%為非常有幫助，68.0%為有幫助）；有2.5%的旅客傾向認為沒有幫助（0.2%為完全沒幫助，2.3%為沒有幫助）；另有0.1%的旅客沒有表達明確的意見（無反應）。

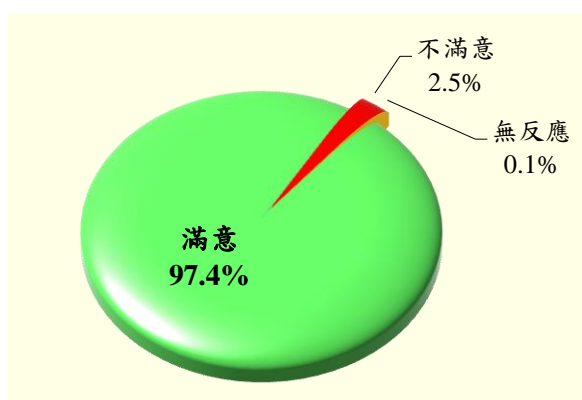


表 3.1 受訪旅客認為「海關提供之行李通關及申報資訊」對通關的幫助程度

項目	次數	百分比
非常有幫助	282	29.4
有幫助	653	68.0
沒有幫助	22	2.3
完全沒幫助	2	0.2
無反應	1	0.1
不知有這些資訊	110	-
總計	1070	100.0

圖 3.1 受訪旅客認為「海關提供之行李通關及申報資訊」對通關的幫助程度

說明：本圖表之百分比是扣除「不知有這些資訊」後的計算結果。

2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 3.2 及附錄三表 C.4），無論是在性別、年齡、教育程度及職業類別的背景資料變數中，都是認為有幫助的比例高於認為沒有幫助的比例。其中，性別為男性、年齡為 51 歲以上、教育程度為國初中以下學歷、職業類別為「退休及無業」的旅客，認為沒有幫助的比例較其他同類特徵為高。

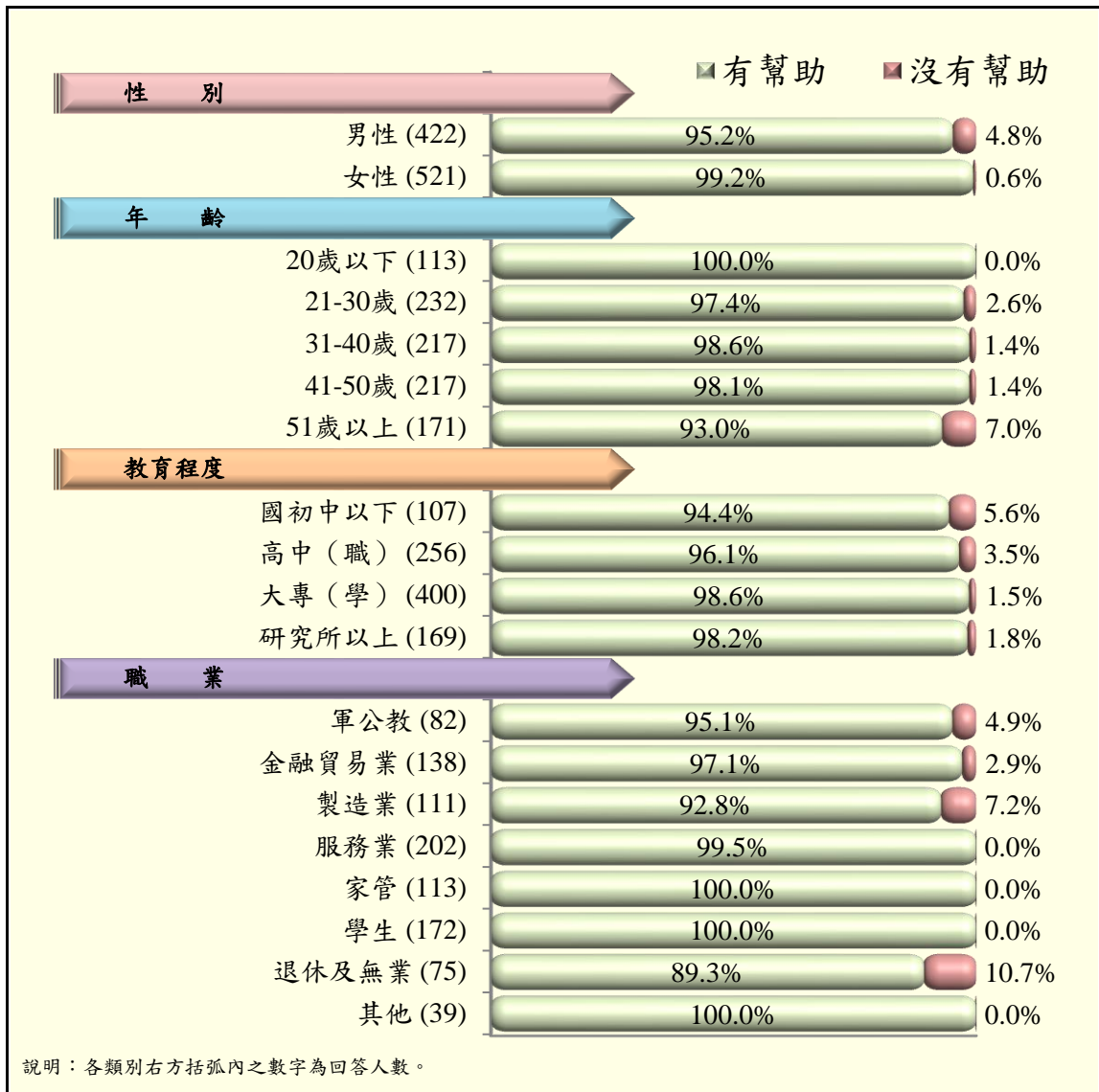


圖 3.2 受訪旅客認為「海關提供之行李通關及申報資訊」對通關幫助程度之交叉分析結果

(二)「行李檢查動線安排」滿意度

1. 調查分析結果：

如表 3.2 及圖 3.3 調查結果所示，有 87.6%的旅客對於本關的「行李檢查動線安排」傾向滿意（22.4%為非常滿意，65.2%為滿意）；有 11.9%的旅客傾向不滿意（4.3%為非常不滿意，7.6%為不滿意）；另有 0.5%的旅客沒有表達明確的意見（無反應）。

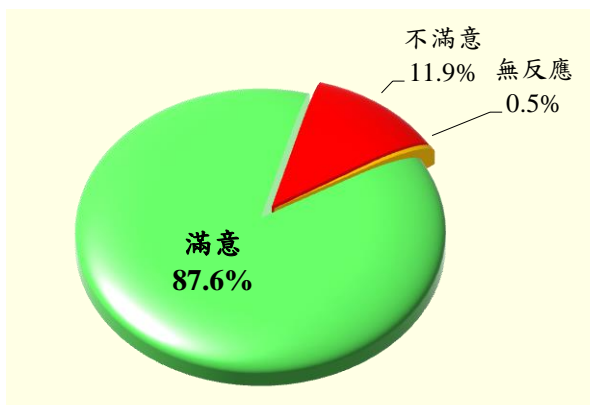


圖 3.3 受訪旅客對「行李檢查動線安排」的滿意程度

表 3.2 受訪旅客對「行李檢查動線安排」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	240	22.4
滿意	698	65.2
不滿意	81	7.6
非常不滿意	46	4.3
無反應	5	0.5
總計	1070	100.0

2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 3.4 及附錄三表 C.6），無論是在性別、年齡、教育程度及職業類別的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。其中，性別為男性、年齡為 31-40 歲、教育程度為研究所以以上學歷、職業類別為「其他」的旅客，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

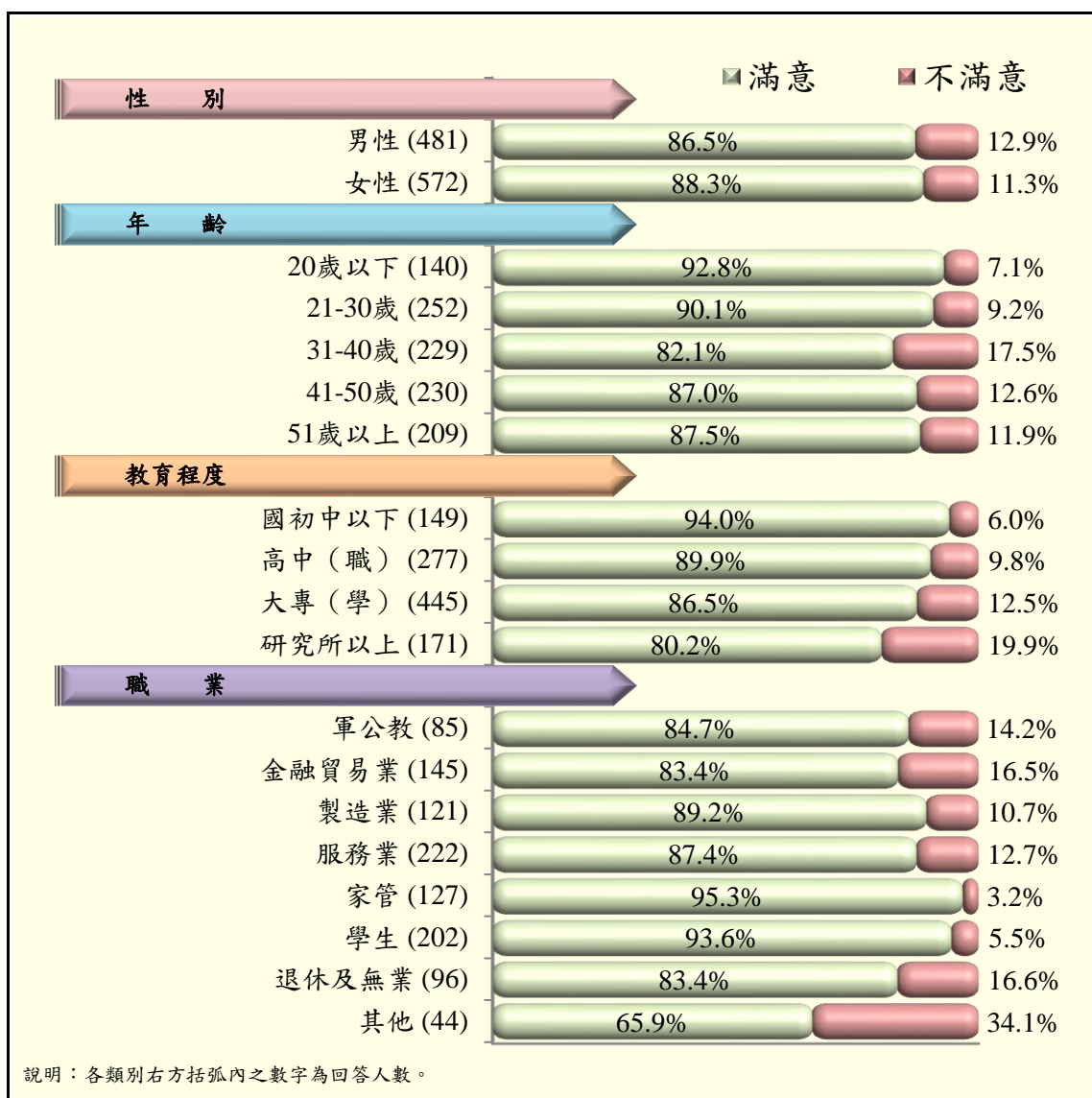


圖 3.4 受訪旅客對「行李檢查動線安排」滿意度之交叉分析結果

3. 滿意的原因：

對於本關的「行李檢查動線安排」方面，受訪旅客感到滿意的原因，如表 3.3 所示，只有一個為：「不錯；尚可」。

表 3.3 受訪旅客對「行李檢查動線安排」滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
不錯；尚可	3	0.3
無反應	935	99.7
總計	938	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2.有 132 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 938 人。

4. 不滿意的原因：

對於本關的「行李檢查動線安排」方面，受訪旅客感到不滿意的原因，如表 3.4 所示，依序分別為：「動線安排混亂」、「空間狹小、很亂」、「時間太久」、「動線不易尋找」、「排隊等很久，動線不順」及「檢查機器應多開幾台」。

表 3.4 受訪旅客對「行李檢查動線安排」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
動線安排混亂	7	5.5
空間狹小、很亂	1	0.8
時間太久	1	0.8
動線不易尋找	1	0.8
排隊等很久，動線不順	1	0.8
檢查機器應多開幾台	1	0.8
無反應	115	90.6
總計	127	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2.有 943 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 127 人。

(三)「行李檢查速度」滿意度

1. 調查分析結果：

如表 3.5 及圖 3.5 調查結果所示，有 88.6%的旅客對於本關的「行李檢查速度」傾向滿意(23.7%為非常滿意,64.9%為滿意);有 10.9%的旅客傾向不滿意(4.4%為非常不滿意,6.5%為不滿意);另有 0.5%的旅客沒有表達明確的意見(無反應)。

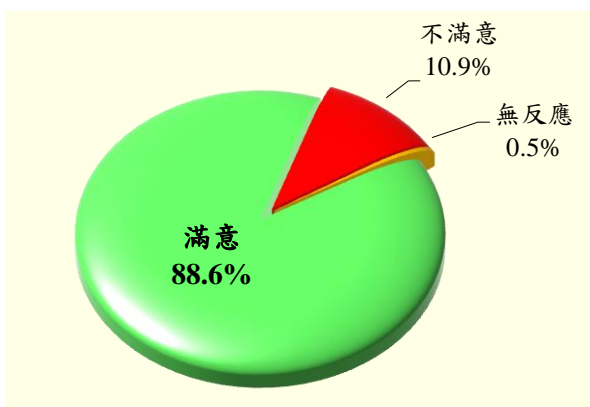


圖 3.5 受訪旅客對「行李檢查速度」的滿意程度

表 3.5 受訪旅客對「行李檢查速度」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	254	23.7
滿意	694	64.9
不滿意	70	6.5
非常不滿意	47	4.4
無反應	5	0.5
總計	1070	100.0

2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 3.6 及附錄三表 C.7），無論是在性別、年齡、教育程度及職業類別的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。其中，性別為男性、年齡為 41-50 歲、教育程度為研究所以以上學歷、職業類別為「其他」的旅客，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

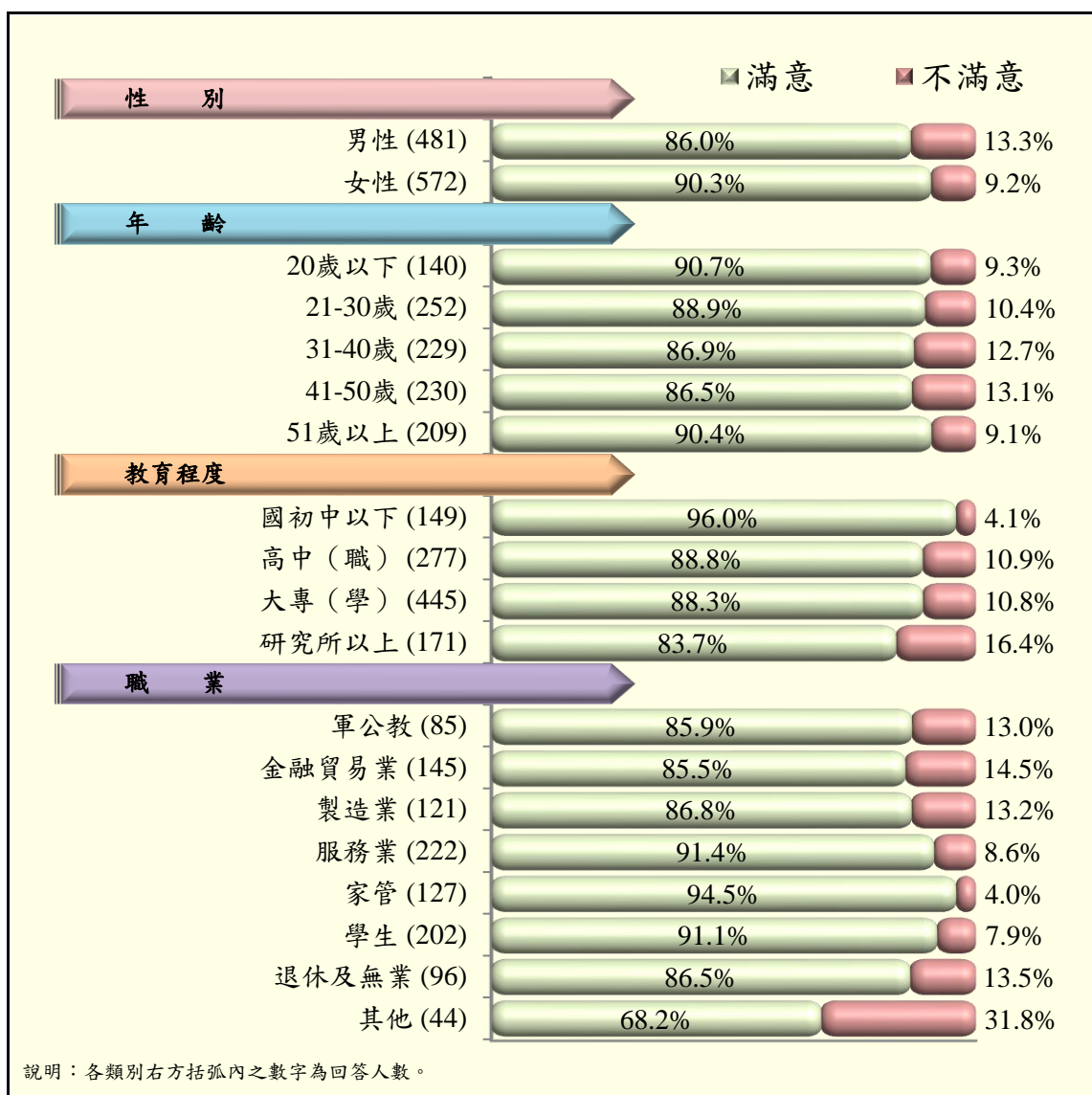


圖 3.6 受訪旅客對「行李檢查速度」滿意度之交叉分析結果

3. 滿意的原因：

對於本關的「行李檢查速度」方面，受訪旅客感到滿意的原因，如表 3.6 所示，只有一個為：「速度快、準確」。

表 3.6 受訪旅客對「行李檢查速度」滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
速度快、準確	3	0.3
無反應	945	99.7
總計	948	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2.有 122 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 948 人。

4. 不滿意的原因：

對於本關的「行李檢查速度」方面，受訪旅客感到不滿意的原因，如表 3.7 所示，依序分別為：「檢查速度慢、效率不佳」、「檢查機器開放數量不足」及「檢查線應該多開放一些」。

表 3.7 受訪旅客對「行李檢查速度」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
檢查速度慢、效率不佳	6	5.1
檢查機器開放數量不足	1	0.9
檢查線應該多開放一些	1	0.9
無反應	109	93.2
總計	117	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2.有 953 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 117 人。

(四)「辦理非洲豬瘟查緝」滿意度

1. 調查分析結果：

如表 3.8 及圖 3.7 調查結果所示，有 95.0%的旅客對於本關「辦理非洲豬瘟查緝」傾向滿意（30.4%為非常滿意，64.6%為滿意）；有 3.5%的旅客傾向不滿意（0.5%為非常不滿意，3.0%為不滿意）；另有 1.6%的旅客沒有表達明確的意見（無反應）。

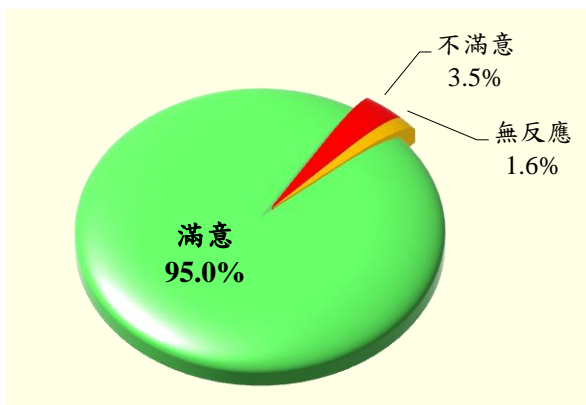


圖 3.7 受訪旅客對「辦理非洲豬瘟查緝」的滿意程度

表 3.8 受訪旅客對「辦理非洲豬瘟查緝」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	325	30.4
滿意	691	64.6
不滿意	32	3.0
非常不滿意	5	0.5
無反應	17	1.6
總計	1070	100.0

2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 3.8 及附錄三表 C.9），無論是在性別、年齡、教育程度及職業類別的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。其中，性別為男性、年齡為 20 歲以下、教育程度為研究所以上學歷、職業類別為「軍公教」的旅客，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

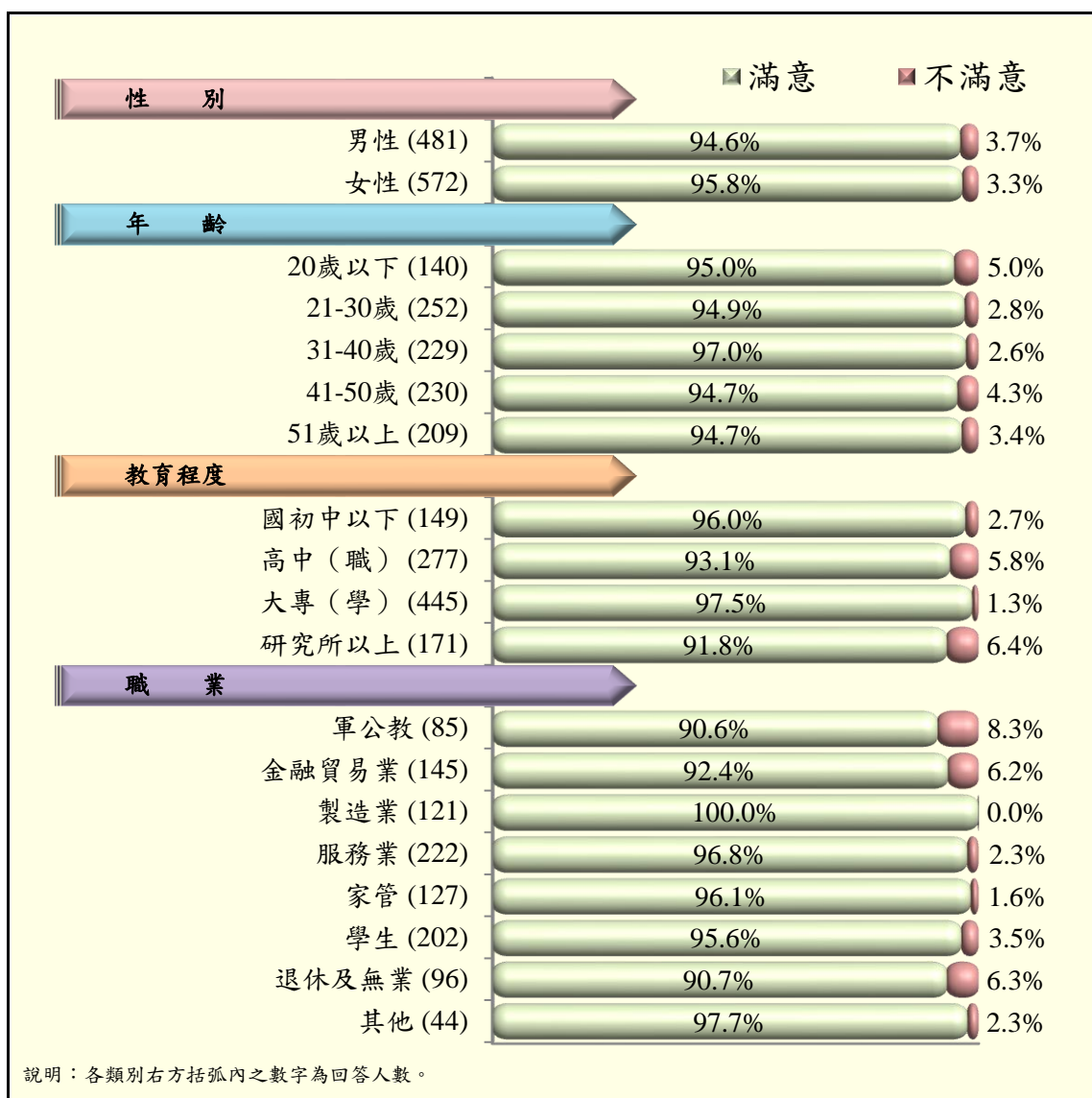


圖 3.8 受訪旅客對「辦理非洲豬瘟查緝」滿意度之交叉分析結果

3. 滿意的原因：

對於本關「辦理非洲豬瘟查緝」方面，受訪旅客感到滿意的原因，如表 3.9 所示，只有一個為：「辦理情形佳」。

表 3.9 受訪旅客對「辦理非洲豬瘟查緝」滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
辦理情形佳	1	0.1
無反應	1015	99.9
總計	1016	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2. 有 54 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 1,016 人。

4. 不滿意的原因：

對於本關「辦理非洲豬瘟查緝」方面，受訪旅客感到不滿意的原因，如表 3.10 所示，只有一個為：「檢查及查緝不夠仔細」。

表 3.10 受訪旅客對「辦理非洲豬瘟查緝」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
檢查及查緝不夠仔細	1	2.7
無反應	36	97.3
總計	37	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2. 有 1,033 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 37 人。

二、對本關同仁各項服務之滿意度

(一)「行李檢查員服務態度」滿意度

1. 調查分析結果：

如表 3.11 及圖 3.9 調查結果所示，有 95.4%的旅客對於本關的「行李檢查員服務態度」傾向滿意(29.6%為非常滿意，65.8%為滿意)；有 4.1%的旅客傾向不滿意(0.6%為非常不滿意，3.5%為不滿意)；另有 0.6%的旅客沒有表達明確的意見(無反應)。

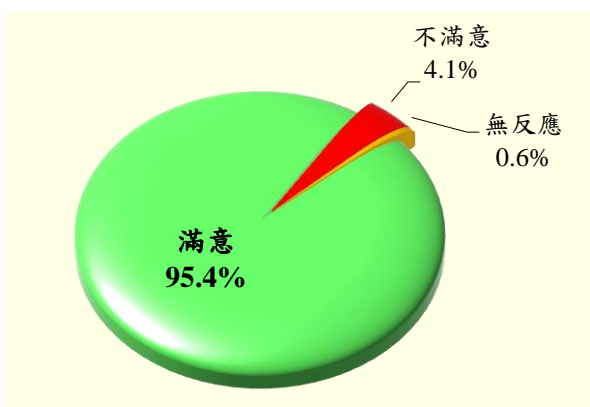


圖 3.9 受訪旅客對「行李檢查員服務態度」的滿意程度

表 3.11 受訪旅客對「行李檢查員服務態度」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	317	29.6
滿意	704	65.8
不滿意	37	3.5
非常不滿意	6	0.6
無反應	6	0.6
總計	1070	100.0

2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示(參見圖 3.10 及附錄三表 C.5)，無論是在性別、年齡、教育程度及職業類別的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。其中，性別為男性、年齡為 51 歲以上、教育程度為高中(職)學歷、職業類別為「退休及無業」的旅客，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

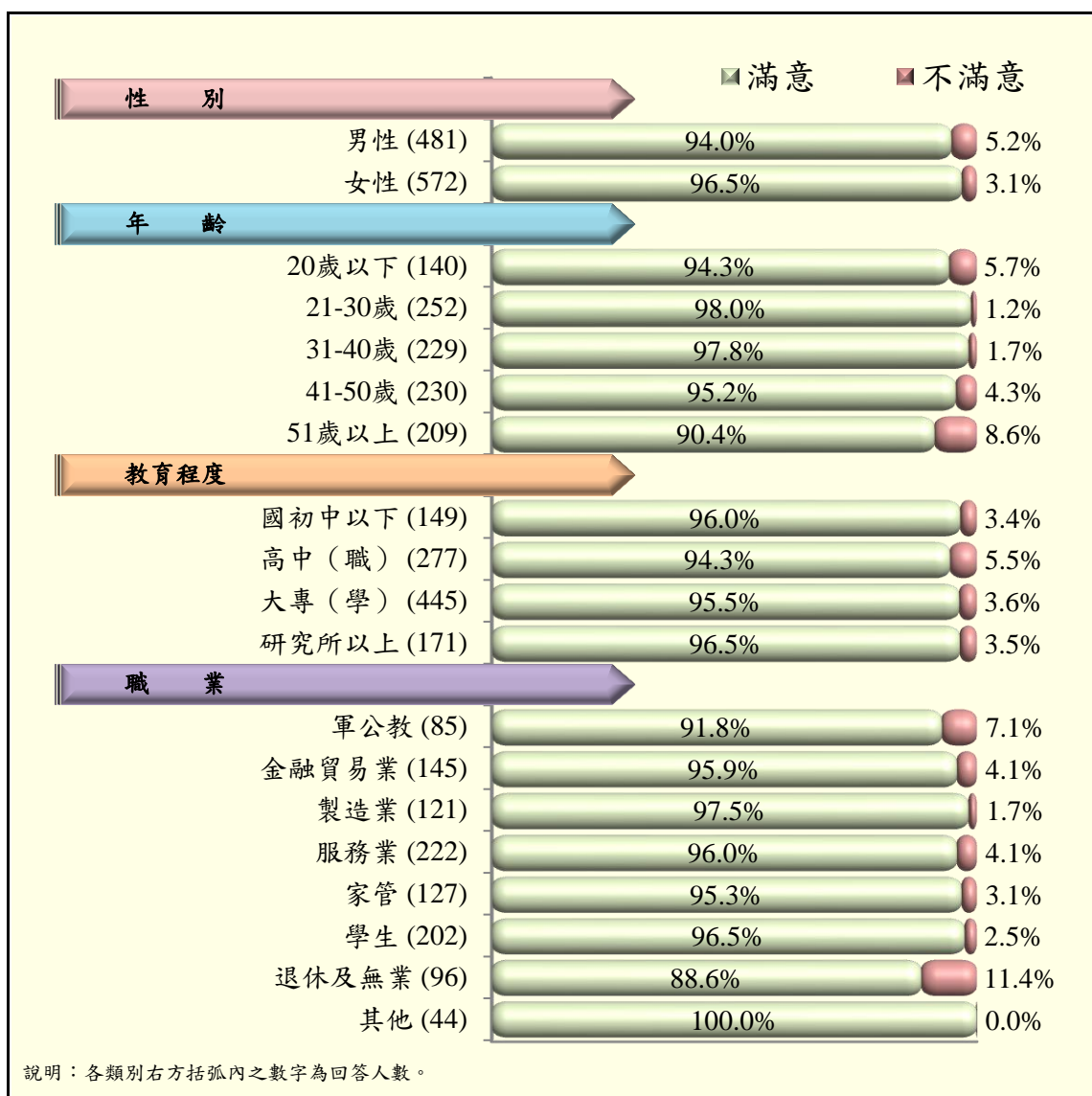


圖 3.10 受訪旅客對「行李檢查員服務態度」滿意度之交叉分析結果

3. 滿意的原因：

對於本關的「行李檢查員服務態度」方面，受訪旅客感到滿意的原因，如表 3.12 所示，依序分別為：「態度不錯」及「待人和藹可親」。

表 3.12 受訪旅客對「行李檢查員服務態度」滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
態度不錯	2	0.2
待人和藹可親	1	0.1
無反應	1018	99.7
總計	1021	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2. 有 49 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 1,021 人。

4. 不滿意的原因：

對於本關的「行李檢查員服務態度」方面，受訪旅客感到不滿意的原因，如表 3.13 所示，依序分別為：「服務態度不佳；缺乏禮貌」、「面無表情」、「太囉唆」及「態度很急促」。

表 3.13 受訪旅客對「行李檢查員服務態度」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
服務態度不佳；缺乏禮貌	2	4.7
面無表情	1	2.3
太囉唆	1	2.3
態度很急促	1	2.3
無反應	38	88.4
總計	43	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2. 有 1,027 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 43 人。

(二)「關員的處理問題能力或意見回應」滿意度

1. 調查分析結果：

如表 3.14 及圖 3.11 調查結果所示，有 90.2%的旅客對於本關在「關員的處理問題能力或意見回應」傾向滿意（22.0%為非常滿意，68.2%為滿意）；有 6.6%的旅客傾向不滿意（1.2%為非常不滿意，5.4%為不滿意）；另有 3.2%的旅客沒有表達明確的意見（無反應）。

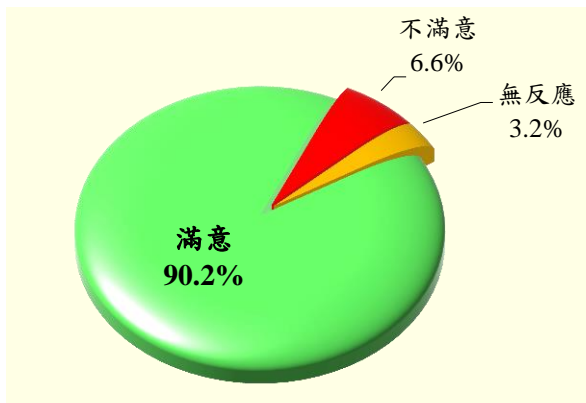


表 3.14 受訪旅客對「關員的處理問題能力或意見回應」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	235	22.0
滿意	730	68.2
不滿意	58	5.4
非常不滿意	13	1.2
無反應	34	3.2
總計	1070	100.0

圖 3.11 受訪旅客對「關員的處理問題能力或意見回應」的滿意程度

2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示(參見圖 3.12 及附錄三表 C.8)，無論是在性別、年齡、教育程度及職業類別的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。其中，性別為男性、年齡為 31-40 歲、教育程度為研究所以以上學歷、職業類別為「軍公教」的旅客，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

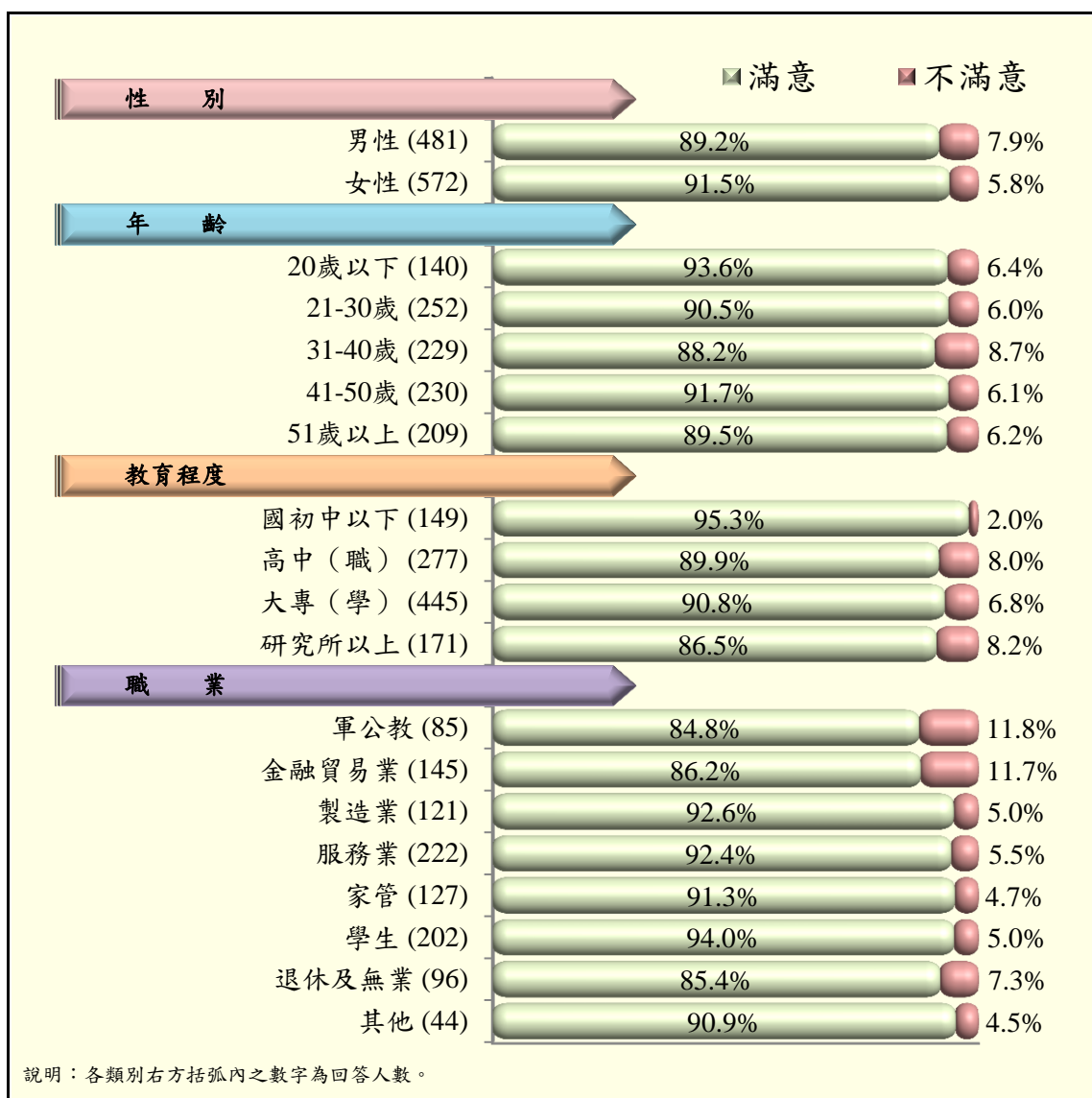


圖 3.12 受訪旅客對「關員的處理問題能力或意見回應」滿意度之交叉分析結果

3. 滿意的原因：

對於本關在「關員的處理問題能力或意見回應」方面，受訪旅客感到滿意的原因，如表 3.15 所示，只有一個為：「處理能力及回應意見俱佳」。

表 3.15 受訪旅客對「關員的處理問題能力或意見回應」滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
處理能力及回應意見俱佳	1	0.1
無反應	964	99.9
總計	965	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2. 有 105 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 965 人。

4. 不滿意的原因：

對於本關在「關員的處理問題能力或意見回應」方面，受訪旅客感到不滿意的原因，如表 3.16 所示，依序分別為：「沒有針對所提問題來回答」、「經驗不足、能力不夠」、「服務態度差，給予錯誤的資訊」及「每次處理的標準都不一樣」。

表 3.16 受訪旅客對「關員的處理問題能力或意見回應」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
沒有針對所提問題來回答	1	1.4
經驗不足、能力不夠	1	1.4
服務態度差，給予錯誤的資訊	1	1.4
每次處理的標準都不一樣	1	1.4
無反應	67	94.4
總計	71	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2. 有 999 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 71 人。

(三)「行李通關的整體服務」滿意度

1. 調查分析結果：

如表 3.17 及圖 3.13 調查結果所示，有 91.8%的旅客對於本關在「行李通關的整體服務」傾向滿意(25.5%為非常滿意，66.3%為滿意)；有 6.8%的旅客傾向不滿意(1.2%為非常不滿意，5.6%為不滿意)；另有 1.4%的旅客沒有表達明確的意見(無反應)。

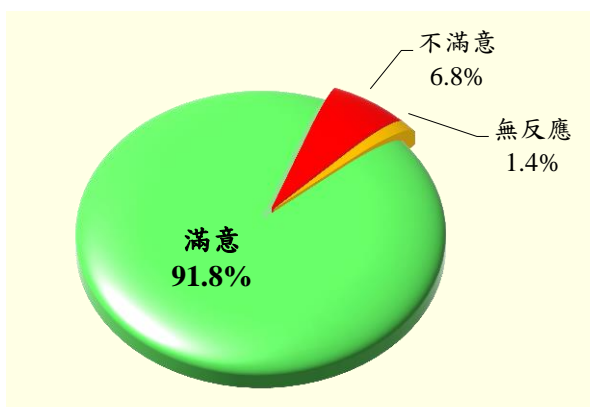


圖 3.13 受訪旅客對「行李通關的整體服務」的滿意程度

表 3.17 受訪旅客對「行李通關的整體服務」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	273	25.5
滿意	709	66.3
不滿意	60	5.6
非常不滿意	13	1.2
無反應	15	1.4
總計	1070	100.0

2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示(參見圖 3.14 及附錄三表 C.10)，無論是在性別、年齡、教育程度及職業類別的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。其中，性別為男性、年齡為 31-40 歲、教育程度為高中(職)學歷、職業類別為「其他」的旅客，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

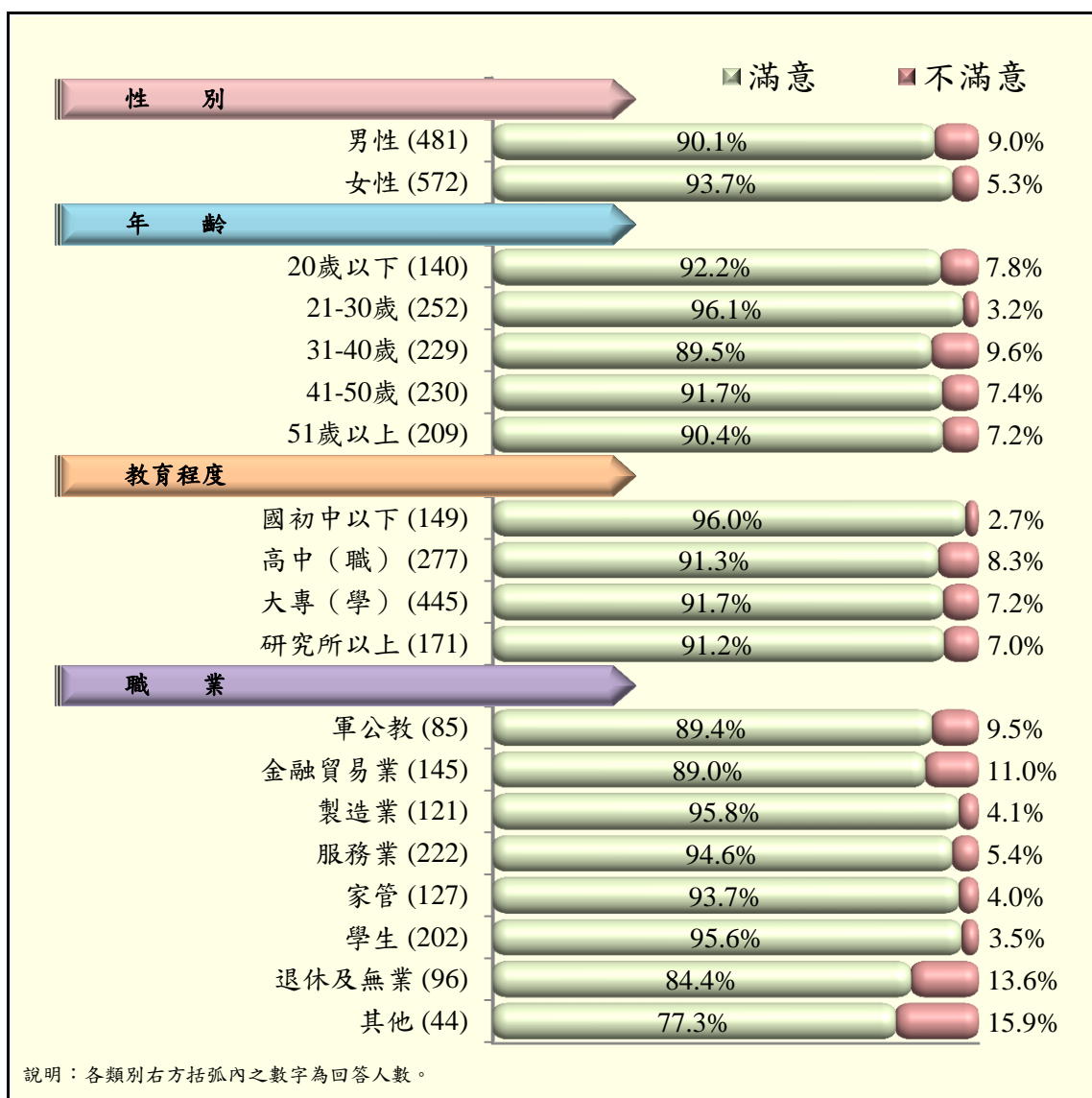


圖 3.14 受訪旅客對「行李通關的整體服務」滿意度之交叉分析結果

3. 滿意的原因：

對於本關在「行李通關的整體服務」方面，受訪旅客感到滿意的原因，如表 3.18 所示，只有一個為：「通關處理情形佳」。

表 3.18 受訪旅客對「行李通關的整體服務」滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
通關處理情形佳	1	0.1
無反應	981	99.9
總計	982	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2.有 88 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 982 人。

4. 不滿意的原因：

對於本關在「行李通關的整體服務」方面，受訪旅客感到不滿意的原因，如表 3.19 所示，依序分別為：「對行李箱的規定一直變動」、「等待通關的時間太久」、「等太久，也太混亂」及「每次通關的標準都不一樣」。

表 3.19 受訪旅客對「行李通關的整體服務」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
對行李箱的規定一直變動	1	1.4
等待通關的時間太久	1	1.4
等太久，也太混亂	1	1.4
每次通關的標準都不一樣	1	1.4
無反應	69	94.5
總計	73	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2.有 997 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 73 人。

三、對本關及海關服務之瞭解與接觸情況

(一)「入出境時攜帶行李物品及各種貨幣有法令限制」的認知情形

1. 調查分析結果：

如表 3.20 及圖 3.15 調查結果所示，有 74.9%的旅客表示知道「入出境時攜帶行李物品及各種貨幣有法令限制」；有 24.7%的旅客表示不知道；另有 0.5%的旅客沒有表達明確的意見（無反應）。

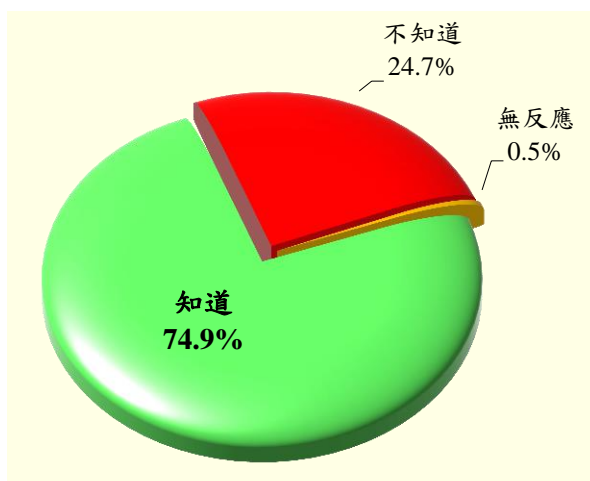


圖 3.15 受訪旅客對「入出境時攜帶行李物品及各種貨幣有法令限制」的認知情形

表 3.20 受訪旅客對「入出境時攜帶行李物品及各種貨幣有法令限制」的認知情形

項目	次數	百分比
知道	801	74.9
不知道	264	24.7
無反應	5	0.5
總計	1070	100.0

2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示(參見圖 3.16 及附錄三表 C.1)，無論是在性別、年齡、教育程度及職業類別的背景資料變數中，都是知道的比例高於不知道的比例。其中，性別為男性、年齡為 20 歲以下、教育程度為國初中以下學歷、職業類別為「退休及無業」的旅客，不知道的比例較其他同類特徵為高。

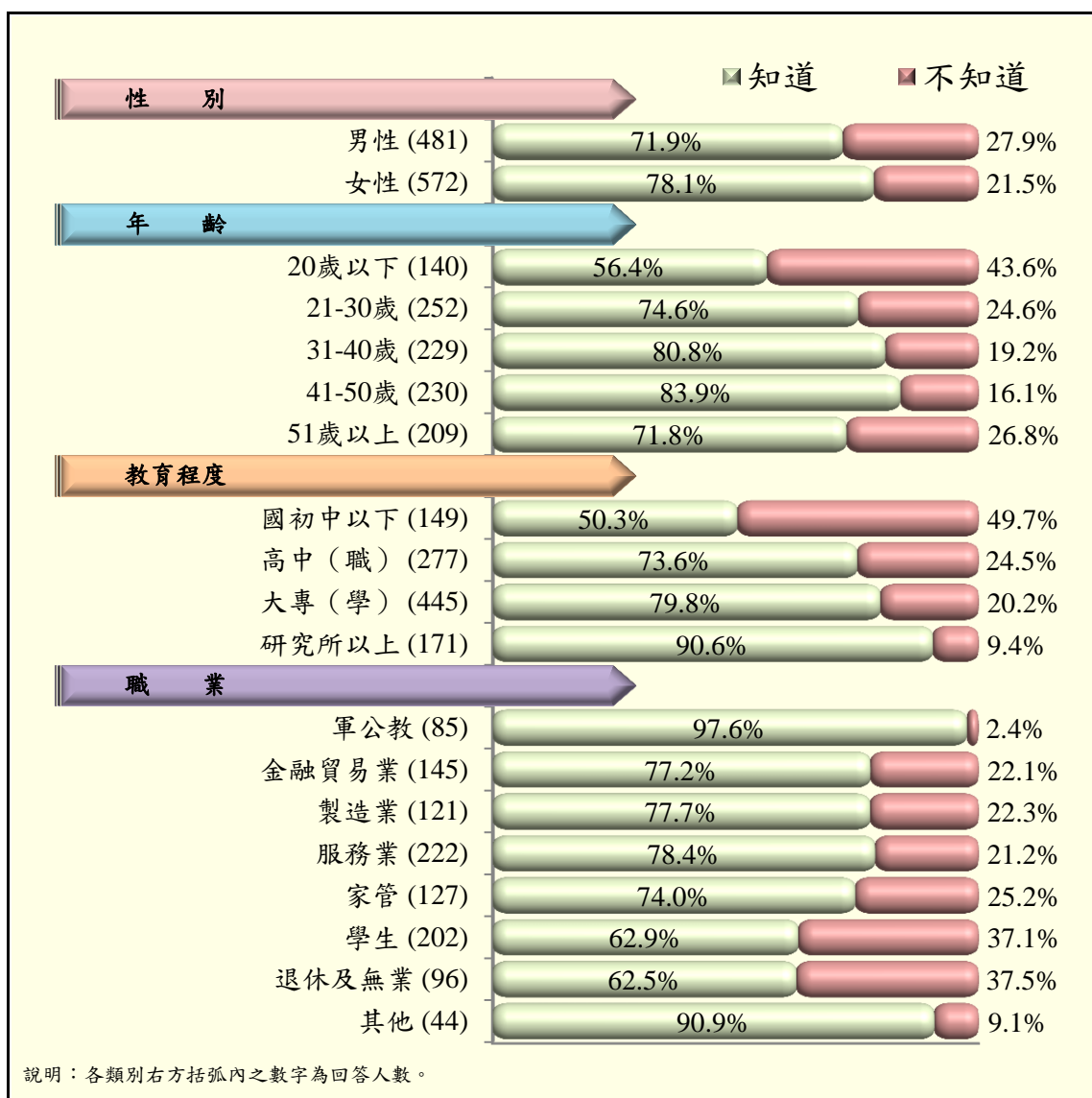


圖 3.16 受訪旅客對「入出境時攜帶行李物品及各種貨幣有法令限制」認知情形之交叉分析結果

(二)「入境紅綠線通關」措施的認知情形

1. 調查分析結果：

如表 3.21 及圖 3.17 調查結果所示，有 55.0%的旅客表示知道「入境紅綠線通關」措施；有 44.3%的旅客表示不知道；另有 0.7%的旅客沒有表達明確的意見（無反應）。

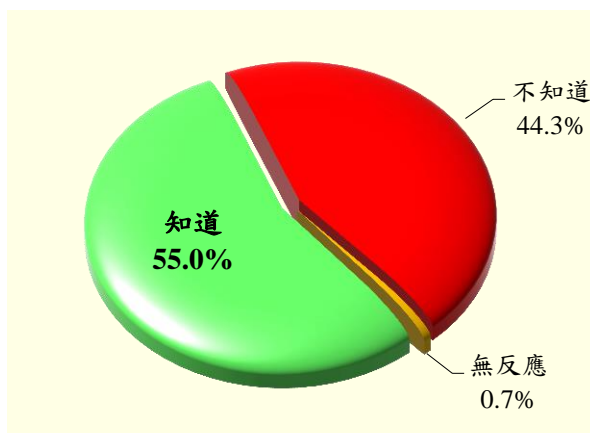


圖 3.17 受訪旅客對「入境紅綠線通關」措施的認知情形

表 3.21 受訪旅客對「入境紅綠線通關」措施的認知情形

項目	次數	百分比
知道	589	55.0
不知道	474	44.3
無反應	7	0.7
總計	1070	100.0

2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示(參見圖 3.18 及附錄三表 C.2)，在性別、年齡、教育程度及職業類別的背景資料變數中，多數是知道的比例高於不知道的比例。其中，性別為男性、年齡為 20 歲以下、教育程度為國初中以下學歷、職業類別為「家管」的旅客，不知道的比例較其他同類特徵為高。

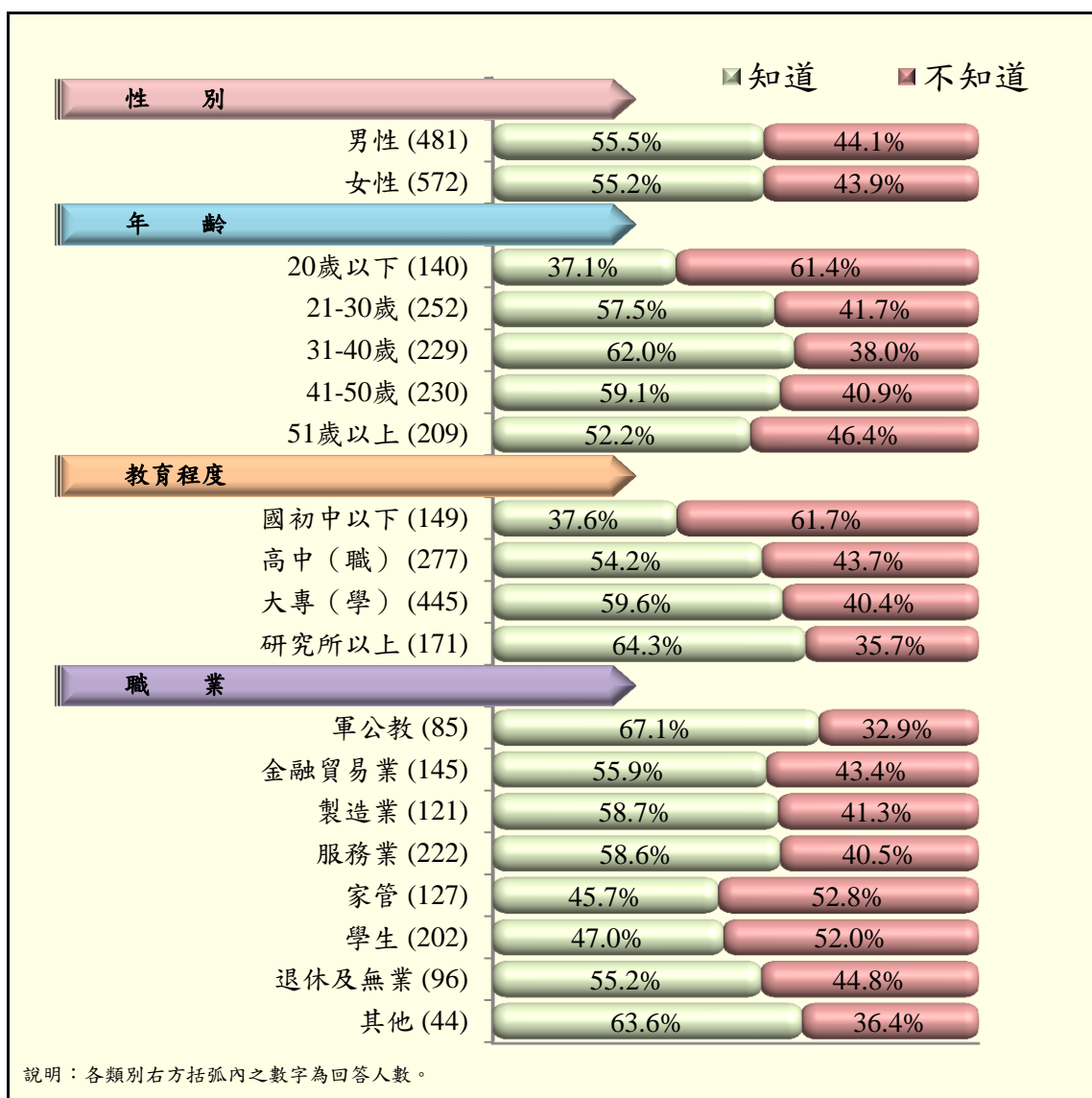


圖 3.18 受訪旅客對「入境紅綠線通關」措施認知情形之交叉分析結果

(三)「行李通關及申報資訊之獲取管道」

1. 調查分析結果：

旅客通常從何種管道獲得行李通關及申報的資訊？調查結果如圖 3.19 所示，在可以複選的情況下，回答的前 8 項，依序為：1.詢問旅行社領隊 (35.1%)；2.詢問親友 (35.0%)；3.海關網站 (29.9%)；4.中華民國海關申報單上的說明 (27.9%)；5.海關印製文宣手冊 (20.9%)；6.詢問船上/機上服務人員 (20.7%)；7.詢問海關關員 (16.0%)；8.入境室公告欄 (14.1%)。另外，有 1.8% 的人是無反應。

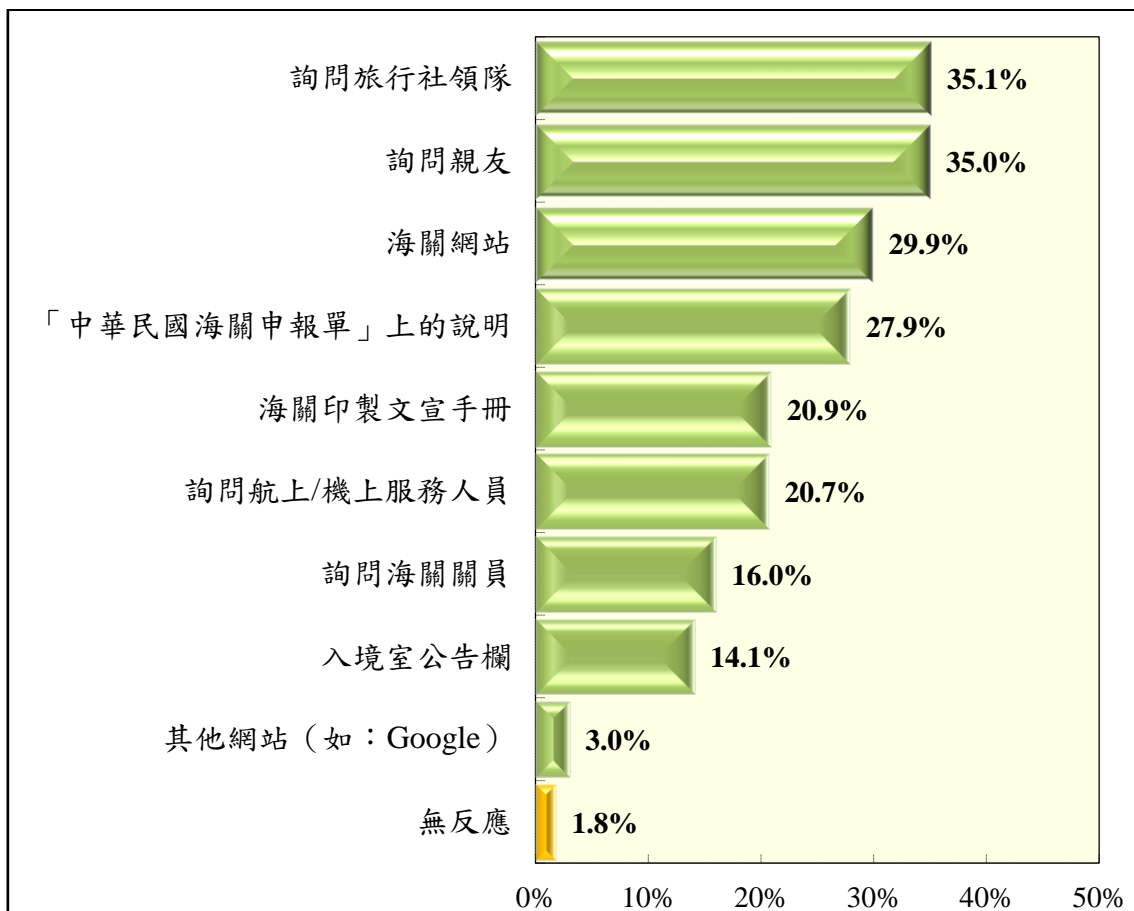


圖 3.19 受訪旅客對行李通關及申報資訊之獲取管道

2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見附錄三表 C.3），大多數的背景資料變數中，都是以「詢問旅行社領隊」及「詢問親友」的比例為較高。其次，31-40 歲、研究所以上學歷、職業類別為「軍公教」及「其他」的旅客，在「海關網站」的比例有較高的現象。

(四)對本關在旅客通關行李檢查及服務事項的具體建議

調查分析結果：

有關旅客對於通關行李檢查及服務事項方面之相關意見及建議，有 90.5% 的旅客是「無反應」，有 7.3% 的人表示「都很好，不用改善」。其餘有 24 位受訪旅客提出具體的建議及意見，如表 3.22 所列。

其次，受訪旅客所提出之建議內容，回答次數較多的前 5 項為：「通關可以攜帶的現金限額太低」、「排隊長，應加快通關速度」、「希望在船上事先解說查關手續」、「每個動線的出口安排需要再重新規劃」及「在 X 光檢驗時有刁難之嫌」。

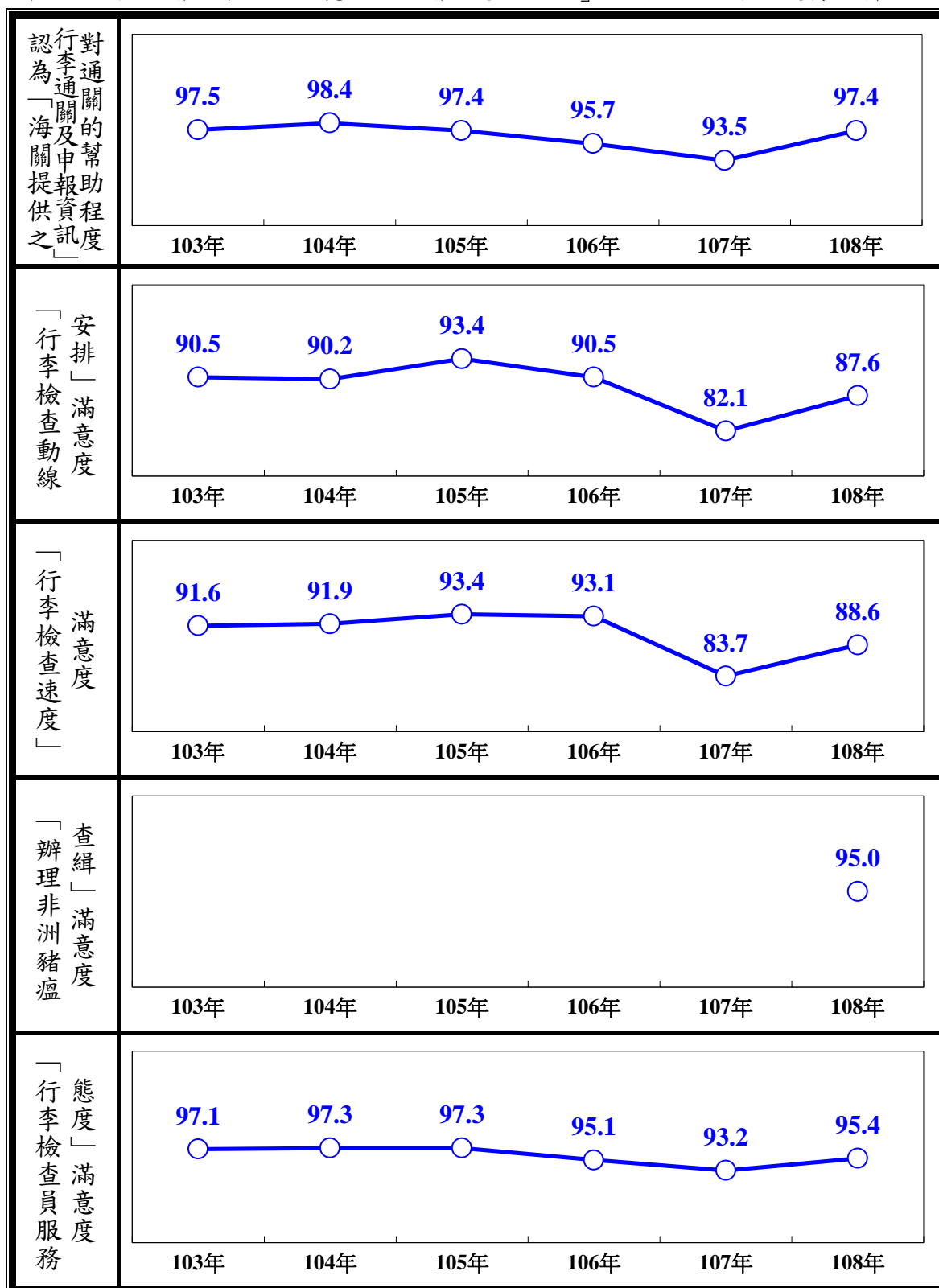
表 3.22 受訪旅客對本關在旅客通關行李檢查及服務事項的具體建議

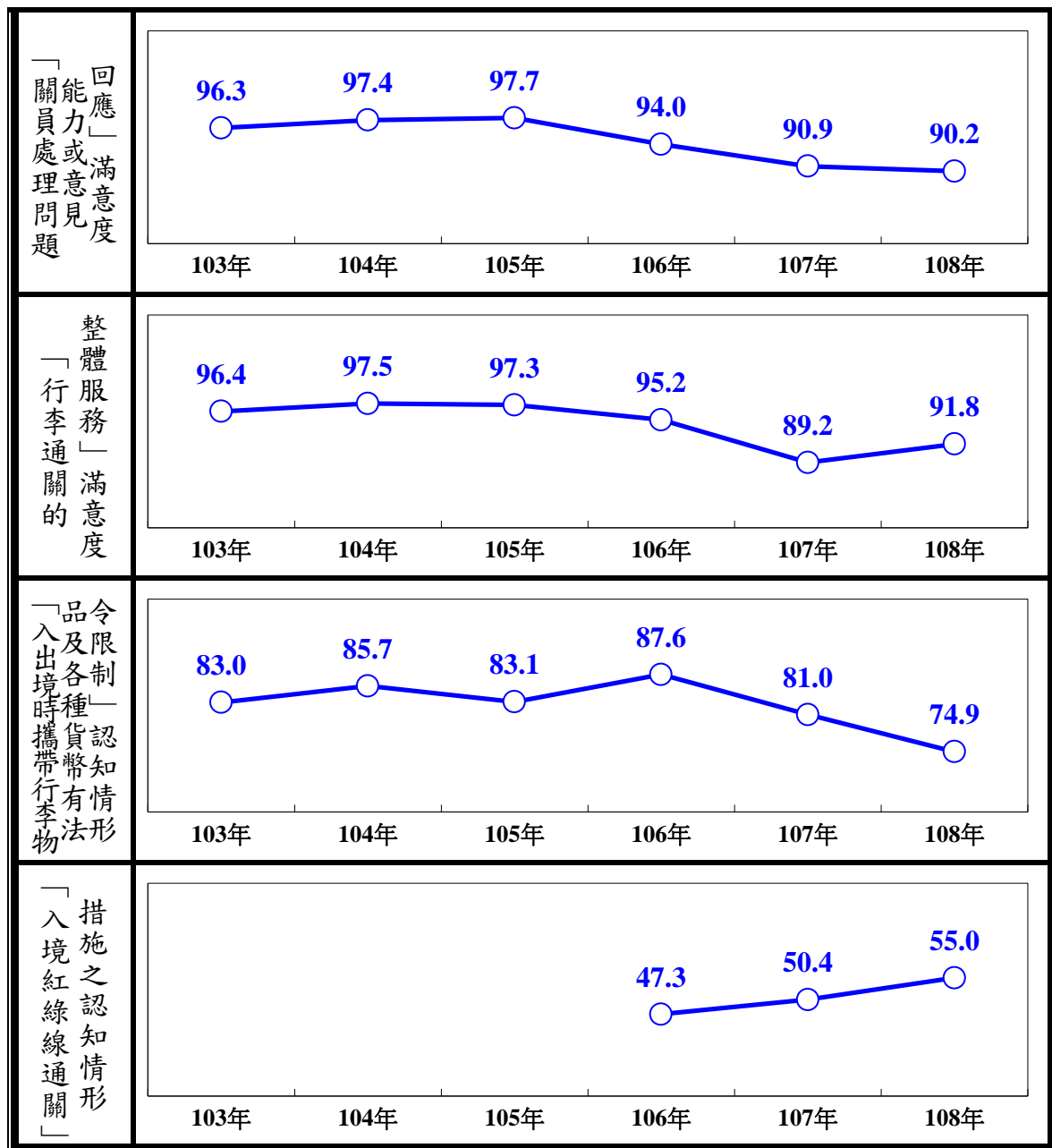
項目內容	回答人數	百分比
通關可以攜帶的現金限額太低	8	0.7
排隊長，應加快通關速度	2	0.2
希望在船上事先解說查關手續	2	0.2
每個動線的出口安排需要再重新規劃	2	0.2
在 X 光檢驗時有刁難之嫌	2	0.2
出口處有點像菜市場	1	0.1
休息區狹小，且座椅數量不足	1	0.1
還要經過戶外通道才能走到大廳	1	0.1
行李檢查輸送帶損壞已久都未修理	1	0.1
改建工程無實質成效	1	0.1
應提高旅客攜帶菸品的數量	1	0.1
接駁交通很沒秩序	1	0.1
通關速度慢	1	0.1
都很好，不用改善	78	7.3
無反應	968	90.5
總計	1070	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

四、歷年「入出境旅客通關滿意度調查」之趨勢分析

表 3.23 基隆關歷年「入出境旅客通關滿意度調查」各項調查結果之趨勢分析





說明：資料為空白者，表示該次調查並無相同的題目可供比較。

肆、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結論及建議：

一、主要發現

(一) 對本關服務場所及各項作業之滿意度

1. 「海關提供之行李通關及申報資訊資訊」方面：受訪旅客的正面評價為 97.4%，負面評價比例為 2.5%。
2. 「行李檢查動線安排」方面：受訪旅客的滿意度為 87.6%，不滿意比例為 11.9%。
3. 「行李檢查速度」方面：受訪旅客的滿意度為 88.6%，不滿意比例為 10.9%。
4. 「辦理非洲豬瘟查緝」方面：受訪旅客的滿意度為 95.0%，不滿意比例為 3.5%。
5. 整體而言，本關在服務場所及各項作業方面，4 項的滿意度都在 8 成 7 以上。此外，「行李檢查動線安排」及「行李檢查速度」有相對較低的現象，顯示這兩個項目還有改善及精進之空間。

	海關提供之行李通關及申報資訊	行李檢查動線安排	行李檢查速度	辦理非洲豬瘟查緝
滿意（有幫助）	97.4%	87.6%	88.6%	95.0%
不滿意（沒有幫助）	2.5%	11.9%	10.9%	3.5%
無反應	0.1%	0.5%	0.5%	1.6%

(二) 入出境旅客對於本關同仁各項服務之滿意度

1. 「行李檢查員服務態度」方面：受訪旅客的滿意度為 95.4%，不滿意比例為 4.1%。
2. 「關員的處理問題能力或意見回應」方面：受訪旅客的滿意度為 90.2%，不滿意比例為 6.6%。
3. 「行李通關的整體服務」方面：受訪旅客的滿意度為 91.8%，不滿意比例為 6.8%。
4. 整體而言，在本關同仁各項服務方面，3 項的滿意度都在 9 成以上，顯示本關在入出境旅客的「為民服務」方面，已經獲致相當高的工作成效。

	行李檢查員 服務態度	關員的處理問題 能力或意見回應	行李通關 的整體服務
滿意	95.4%	90.2%	91.8%
不滿意	4.1%	6.6%	6.8%
無反應	0.6%	3.2%	1.4%

(三) 入出境旅客對於本關及海關服務之瞭解與接觸情況

1. 有 74.9% 的旅客知道「入出境時攜帶行李物品及各種貨幣有法令限制」；有 24.7% 的旅客不知道。
2. 有 55.0% 的旅客知道「入境紅綠線通關」的措施；有 44.3% 的旅客不知道。
3. 旅客對行李通關及申報資訊之獲取管道，次數較高的前 3 項，依序為：1. 詢問旅行社領隊 (35.1%)；2. 詢問親友 (35.0%)；3. 海關網站 (29.9%)。
4. 「對本關服務的具體建議」方面：有 24 位受訪旅客對於本關服務提出具體的建議及意見。其中，回答次數較多的前 5 項為：「通關可以攜帶的現金限額太低」、「排隊長，應加快通關速度」、「希望在船上事先解說查關手續」、「每個動線的出口安排需要再重新規劃」及「在 X 光檢驗時有刁難之嫌」。

二、建議

(一) 除了提供更完善的服務場所之外，本關應定期審視並評估通關環境及通關動線，是否能夠符合旅客需求，

調查結果發現，本關在「行李檢查動線安排」及「行李檢查速度」2 個項目的滿意度雖然都達到 8 成 7 以上，但是與其他項目相比較，仍有改善及精進之空間。因此，建議本關應盡力評估現有的通關動線，並持續規劃更為便捷妥善之通關動線。

整體而言，由於部分旅客對本關所提出的建議之中，都有提及動線規劃方面、在等待通關時的排隊時間較長、旅客數量較多的問題，所以建議本關應該審視並評估目前的執勤人力，是否能夠符合未來旅客運量增加後的需要；如果不能，除了本關需要階段性積極規劃爭取執勤人員增補之外，更應思考如何就有限的人力資源，提升便捷效能，精進旅客通關作業。

其次，部分旅客所提出的建議之中，也有提及：大樓建築老舊、場地太狹窄、場地需擴建、需增加空調設備…等意見。雖然此一部分非本關業務管轄範圍，亦建議本關可將此類意見向相關的港務單位反映，期能改善港口入出境的整體環境及設備。

（二）賡續致力提升本關同仁各項服務，並獎勵服務態度優良人員

調查結果發現，本關同仁在「行李檢查員服務態度」、「關員的解決問題能力、意見回應與改善程度」及「入出境通關的整體服務」，都獲得受訪旅客 9 成以上的滿意度。整體而言，本次調查結果足以證明本關同仁執行職務時，其效率與品質的進步已具明顯績效。

未來建議持續加強「為民服務考核」、「服務禮貌訓練」，並獎勵及肯定服務態度優良的人員。此外，由於入出境通關業務與進出口通關業務差異甚大，對於調任入出境通關業務的同仁更應該做好尊重人權與專業教育訓練，以維持並提升入出境旅客對於本關同仁服務之滿意度。

附錄一：樣本結構表

A.1 受訪旅客之樣本結構表

		個數	百分比
性別	男性	481	45.7
	女性	572	54.3
年齡	20 歲以下	140	13.2
	21-30 歲	252	23.8
	31-40 歲	229	21.6
	41-50 歲	230	21.7
	51 歲以上	209	19.7
教育程度	國初中以下	149	14.3
	高中（職）	277	26.6
	大專（學）	445	42.7
	研究所以上	171	16.4
職業	軍公教	85	8.2
	金融貿易業	145	13.9
	製造業	121	11.6
	服務業	222	21.3
	家管	127	12.2
	學生	202	19.4
	退休及無業	96	9.2
	其他	44	4.2

說明：本表百分比是扣除各變項中「無反應」後所計算之結果。

附錄二：訪問之回應內容統計表

B.1 請問您知道旅客入出境時攜帶行李物品及洗錢防制法有關各種貨幣之法令限制嗎？

項目內容	回答人數	百分比
知道	801	74.9
不知道	264	24.7
無反應	5	0.5
總計	1070	100.0

說明：「無反應」包括「未填答」。

B.2 請問您知道「入境紅綠線通關」的措施嗎？

項目內容	回答人數	百分比
知道	589	55.0
不知道	474	44.3
無反應	7	0.7
總計	1070	100.0

說明：「無反應」包括「未填答」。

B.3 請問您通常從何種管道獲得行李通關及申報的資訊？

項目內容	回答次數	百分比
詢問旅行社領隊	376	35.1
詢問親友	375	35.0
海關網站	320	29.9
「中華民國海關申報單」上的說明	299	27.9
海關印製文宣手冊	224	20.9
詢問船上/機上服務人員	221	20.7
詢問海關關員	171	16.0
入境室公告欄	151	14.1
其他網站（如：Google）	32	3.0
無反應	19	1.8
總計	2188	204.5

說明：1.「無反應」包括「不知道」及「未填答」。

2.本題是複選題，故回答次數會超過有效回答人數的 1,070 人。

3.本表百分比的計算，是以回答人數 1,070 人為計算的分母，因此百分比的加總會超過 100%。

B.4 海關提供的各項行李通關及申報資訊（包括：文宣手冊、看板標示或關員引導等），請問您認為對您通關是否有幫助？

項目內容	回答人數	百分比
非常有幫助	282	29.4
有幫助	653	68.0
沒有幫助	22	2.3
完全沒幫助	2	0.2
無反應	1	0.1
不知有這些資訊	110	-
總計	1070	100.0

說明：1.「無反應」包括「不知道」、「普通」及「未填答」。

2.本表是扣除「不知有這些資訊」後之計算結果。

B.5 行李檢查時，請問您對海關行李檢查員的服務態度，是否感到滿意？

項目內容	回答人數	百分比
非常滿意	317	29.6
滿意	704	65.8
不滿意	37	3.5
非常不滿意	6	0.6
無反應	6	0.6
總計	1070	100.0

說明：「無反應」包括「不知道」、「普通」及「未填答」。

B.6 對「行李檢查員服務態度」之滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
態度不錯	2	0.2
待人和藹可親	1	0.1
無反應	1018	99.7
總計	1021	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2. 有 49 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 1,021 人。

B.7 對「行李檢查員服務態度」之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
服務態度不佳；缺乏禮貌	2	4.7
面無表情	1	2.3
太囉唆	1	2.3
態度很急促	1	2.3
無反應	38	88.4
總計	43	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2. 有 1,027 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 43 人。

B.8 行李檢查時，請問您對海關「行李檢查動線安排」，是否感到滿意？

項目內容	回答人數	百分比
非常滿意	240	22.4
滿意	698	65.2
不滿意	81	7.6
非常不滿意	46	4.3
無反應	5	0.5
總計	1070	100.0

說明：「無反應」包括「不知道」、「普通」及「未填答」。

B.9 對「行李檢查動線安排」之滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
不錯；尚可	3	0.3
無反應	935	99.7
總計	938	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2. 有 132 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 938 人。

B.10 對「行李檢查動線安排」之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
動線安排混亂	7	5.5
空間狹小、很亂	1	0.8
時間太久	1	0.8
動線不易尋找	1	0.8
排隊等很久，動線不順	1	0.8
檢查機器應多開幾台	1	0.8
無反應	115	90.6
總計	127	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2. 有 943 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 127 人。

B.11 行李檢查時，請問您對海關「行李檢查速度」，是否感到滿意？

項目內容	回答人數	百分比
非常滿意	254	23.7
滿意	694	64.9
不滿意	70	6.5
非常不滿意	47	4.4
無反應	5	0.5
總計	1070	100.0

說明：「無反應」包括「不知道」、「普通」及「未填答」。

B.12 對「行李檢查速度」之滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
速度快、準確	3	0.3
無反應	945	99.7
總計	948	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2. 有 122 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 948 人。

B.13 對「行李檢查速度」之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
檢查速度慢、效率不佳	6	5.1
檢查機器開放數量不足	1	0.9
檢查線應該多開放一些	1	0.9
無反應	109	93.2
總計	117	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2. 有 953 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 117 人。

B.14 請問您對於基隆關「服務關員的處理問題能力或意見回應」，是否感到滿意？

項目內容	回答人數	百分比
非常滿意	235	22.0
滿意	730	68.2
不滿意	58	5.4
非常不滿意	13	1.2
無反應	34	3.2
總計	1070	100.0

說明：「無反應」包括「不知道」、「普通」及「未填答」。

B.15 對「關員處理問題能力或意見回應」之滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
處理能力及回應意見俱佳	1	0.1
無反應	964	99.9
總計	965	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2. 有 105 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 965 人。

B.16 對「關員處理問題能力或意見回應」之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
沒有針對所提問題來回答	1	1.4
經驗不足、能力不夠	1	1.4
服務態度差，給予錯誤的資訊	1	1.4
每次處理的標準都不一樣	1	1.4
無反應	67	94.4
總計	71	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2. 有 999 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 71 人。

B.17 請問您對於基隆關在「辦理非洲豬瘟查緝」方面，是否感到滿意？

項目內容	回答人數	百分比
非常滿意	325	30.4
滿意	691	64.6
不滿意	32	3.0
非常不滿意	5	0.5
無反應	17	1.6
總計	1070	100.0

說明：「無反應」包括「不知道」、「普通」及「未填答」。

B.18 對「辦理非洲豬瘟查緝」之滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
辦理情形佳	1	0.1
無反應	1015	99.9
總計	1016	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2. 有 54 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 1,016 人。

B.19 對「辦理非洲豬瘟查緝」之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
檢查及查緝不夠仔細	1	2.7
無反應	36	97.3
總計	37	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2. 有 1,033 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 37 人。

B.20 整體而言，您對基隆關行李通關服務的滿意度為何？

項目內容	回答人數	百分比
非常滿意	273	25.5
滿意	709	66.3
不滿意	60	5.6
非常不滿意	13	1.2
無反應	15	1.4
總計	1070	100.0

說明：「無反應」包括「不知道」、「普通」及「未填答」。

B.21 對「行李通關整體服務」之滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
通關處理情形佳	1	0.1
無反應	981	99.9
總計	982	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2. 有 88 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 982 人。

B.22 對「行李通關整體服務」之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
對行李箱的規定一直變動	1	1.4
等待通關的時間太久	1	1.4
等太久，也太混亂	1	1.4
每次通關的標準都不一樣	1	1.4
無反應	69	94.5
總計	73	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2. 有 997 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 73 人。

B.23 請問您對本關旅客通關行李檢查及服務事項是否有其他意見或建議事項？
煩請說明：

項目內容	回答人數	百分比
通關可以攜帶的現金限額太低	8	0.7
排隊長，應加快通關速度	2	0.2
希望在船上事先解說查關手續	2	0.2
每個動線的出口安排需要再重新規劃	2	0.2
在 X 光檢驗時有刁難之嫌	2	0.2
出口處有點像菜市場	1	0.1
休息區狹小，且座椅數量不足	1	0.1
還要經過戶外通道才能走到大廳	1	0.1
行李檢查輸送帶損壞已久都未修理	1	0.1
改建工程無實質成效	1	0.1
應提高旅客攜帶菸品的數量	1	0.1
接駁交通很沒秩序	1	0.1
通關速度慢	1	0.1
都很好，不用改善	78	7.3
無反應	968	90.5
總計	1070	100.0

說明：「無反應」包括「不知道」、「無意見」及「未填答」。

B.24 性別

項目內容	回答人數	百分比
男性	481	45.0
女性	572	53.5
無反應	17	1.6
總計	1070	100.0

說明：「無反應」包括「未填答」。

B.25 年齡

項目內容	回答人數	百分比
20 歲以下	140	13.1
21-30 歲	252	23.6
31-40 歲	229	21.4
41-50 歲	230	21.5
51 歲以上	209	19.5
無反應	10	0.9
總計	1070	100.0

說明：「無反應」包括「未填答」。

B.26 教育程度

項目內容	回答人數	百分比
國初中以下	149	13.9
高中（職）	277	25.9
大專（學）	445	41.6
研究所以上	171	16.0
無反應	28	2.6
總計	1070	100.0

說明：「無反應」包括「未填答」。

B.27 職業

項目內容	回答次數	百分比
軍公教	85	7.9
金融貿易業	145	13.6
製造業	121	11.3
服務業	222	20.7
家管	127	11.9
學生	202	18.9
退休/無業	96	9.0
其他（未說明）	27	2.5
資訊科技業	9	0.8
自由業	4	0.4
營建業	1	0.1
醫護生技業	2	0.2
農林漁牧業	1	0.1
無反應	28	2.6
總計	1070	100.0

說明：「無反應」包括「未填答」。

【職業—選項合併後】

項目內容	回答次數	百分比
軍公教	85	7.9
金融貿易業	145	13.6
製造業	121	11.3
服務業	222	20.7
家管	127	11.9
學生	202	18.9
退休及無業	96	9.0
其他	44	4.1
無反應	28	2.6
總計	1070	100.0

說明：「無反應」包括「未填答」。

附錄三：交叉分析表

C.1 請問您知道旅客入出境時攜帶行李物品及洗錢防制法有關各種貨幣之法令限制嗎？

	知道 (%)	不知道 (%)	無反應 (%)	樣本數
全體	74.9	24.7	0.5	1070
性別				
男性	71.9	27.9	0.2	481
女性	78.1	21.5	0.3	572
年齡				
20歲以下	56.4	43.6	0.0	140
21-30歲	74.6	24.6	0.8	252
31-40歲	80.8	19.2	0.0	229
41-50歲	83.9	16.1	0.0	230
51歲以上	71.8	26.8	1.4	209
教育程度				
國初中以下	50.3	49.7	0.0	149
高中(職)	73.6	24.5	1.8	277
大專(學)	79.8	20.2	0.0	445
研究所以上	90.6	9.4	0.0	171
職業				
軍公教	97.6	2.4	0.0	85
金融貿易業	77.2	22.1	0.7	145
製造業	77.7	22.3	0.0	121
服務業	78.4	21.2	0.5	222
家管	74.0	25.2	0.8	127
學生	62.9	37.1	0.0	202
退休及無業	62.5	37.5	0.0	96
其他	90.9	9.1	0.0	44

1. 「無反應」包括「未填答」。

2. 本表的百分比計算已將受訪者基本資料的「無反應」之樣本排除。

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

C.2 請問您知道「入境紅綠線通關」的措施嗎？

	知道 (%)	不知道 (%)	無反應 (%)	樣本數
全體	55.0	44.3	0.7	1070
性別				
男性	55.5	44.1	0.4	481
女性	55.2	43.9	0.9	572
年齡				
20 歲以下	37.1	61.4	1.4	140
21-30 歲	57.5	41.7	0.8	252
31-40 歲	62.0	38.0	0.0	229
41-50 歲	59.1	40.9	0.0	230
51 歲以上	52.2	46.4	1.4	209
教育程度				
國初中以下	37.6	61.7	0.7	149
高中（職）	54.2	43.7	2.2	277
大專（學）	59.6	40.4	0.0	445
研究所以上	64.3	35.7	0.0	171
職業				
軍公教	67.1	32.9	0.0	85
金融貿易業	55.9	43.4	0.7	145
製造業	58.7	41.3	0.0	121
服務業	58.6	40.5	0.9	222
家管	45.7	52.8	1.6	127
學生	47.0	52.0	1.0	202
退休及無業	55.2	44.8	0.0	96
其他	63.6	36.4	0.0	44

1.「無反應」包括「未填答」。

2.本表的百分比計算已將受訪者基本資料的「無反應」之樣本排除。

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

C.3 請問您通常從何種管道獲得行李通關及申報的資訊？

	詢問旅行社領隊 (%)	詢問親友 (%)	海關網站 (%)	「中華民國海關申報單」上的說明 (%)	海關印製文宣手冊 (%)	詢問船上機上服務人員 (%)	詢問海關關員 (%)	入境室公告欄 (%)	其他網站(如: Google) (%)	無反應 (%)	樣本數
全體	35.1	35.0	29.9	27.9	20.9	20.7	16.0	14.1	3.0	1.8	1070
性別											
男性	33.3	35.8	30.8	32.2	24.1	19.3	16.2	13.5	2.1	1.9	481
女性	37.2	33.7	29.2	24.5	18.2	22.4	15.6	14.5	3.8	1.7	572
年齡											
20歲以下	20.0	51.4	27.1	15.7	10.0	15.7	13.6	15.7	6.4	3.6	140
21-30歲	38.1	33.7	29.0	26.6	20.2	21.0	17.9	17.9	2.0	0.0	252
31-40歲	31.4	27.1	39.7	38.9	26.6	19.7	19.2	10.0	6.6	1.3	229
41-50歲	40.9	29.6	31.7	28.7	23.9	25.7	13.0	12.6	1.3	1.3	230
51歲以上	40.2	40.2	20.6	25.4	19.6	19.1	15.3	14.4	0.0	3.8	209
教育程度											
國初中以下	34.9	51.0	11.4	20.1	12.8	14.8	11.4	12.8	1.3	3.4	149
高中(職)	37.9	37.5	30.0	26.7	17.0	22.7	19.5	13.0	0.4	2.9	277
大專(學)	35.1	32.4	32.6	27.6	22.9	20.2	16.0	14.4	4.9	0.4	445
研究所以上	34.5	25.1	36.8	40.4	25.1	23.4	11.1	12.9	4.1	2.3	171
職業											
軍公教	25.9	25.9	42.4	30.6	29.4	15.3	10.6	11.8	5.9	2.4	85
金融貿易業	39.3	34.5	27.6	39.3	26.2	17.9	20.0	18.6	1.4	0.7	145
製造業	39.7	28.9	22.3	20.7	24.0	28.9	14.9	13.2	3.3	0.0	121
服務業	37.8	26.6	32.9	31.5	17.6	20.3	15.8	11.7	3.2	0.0	222
家管	52.0	44.1	21.3	21.3	14.2	26.8	15.0	11.8	2.4	4.7	127
學生	22.8	44.6	29.2	24.3	16.8	19.3	17.8	15.8	5.0	1.5	202
退休及無業	34.4	44.8	24.0	27.1	28.1	25.0	16.7	11.5	0.0	7.3	96
其他	31.8	27.3	45.5	29.5	18.2	11.4	13.6	15.9	2.3	0.0	44

1. 「無反應」包括「不知道」及「未填答」。

2. 本表的百分比計算已將受訪者基本資料的「無反應」之樣本排除。

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

C.4 海關提供的各項行李通關及申報資訊（包括：文宣手冊、看板標示或關員引導等），請問您認為對您通關是否有幫助？

	有幫助(%)			沒有幫助(%)			無反應(%)	樣本數
	合計	非常有幫助	有幫助	合計	沒有幫助	完全沒幫助		
全體	97.4	29.4	68.0	2.5	2.3	0.2	0.1	960
性別								
男性	95.2	25.1	70.1	4.8	4.3	0.5	0.0	422
女性	99.2	32.2	67.0	0.6	0.6	0.0	0.2	521
年齡								
20 歲以下	100.0	26.5	73.5	0.0	0.0	0.0	0.0	113
21-30 歲	97.4	24.1	73.3	2.6	2.6	0.0	0.0	232
31-40 歲	98.6	33.2	65.4	1.4	1.4	0.0	0.0	217
41-50 歲	98.1	32.7	65.4	1.4	1.4	0.0	0.5	217
51 歲以上	93.0	28.7	64.3	7.0	5.8	1.2	0.0	171
教育程度								
國初中以下	94.4	25.2	69.2	5.6	5.6	0.0	0.0	107
高中（職）	96.1	28.1	68.0	3.5	2.7	0.8	0.4	256
大專（學）	98.6	27.3	71.3	1.5	1.5	0.0	0.0	400
研究所以上	98.2	40.2	58.0	1.8	1.8	0.0	0.0	169
職業								
軍公教	95.1	24.4	70.7	4.9	4.9	0.0	0.0	82
金融貿易業	97.1	25.4	71.7	2.9	2.9	0.0	0.0	138
製造業	92.8	32.4	60.4	7.2	7.2	0.0	0.0	111
服務業	99.5	29.7	69.8	0.0	0.0	0.0	0.5	202
家管	100.0	28.3	71.7	0.0	0.0	0.0	0.0	113
學生	100.0	28.5	71.5	0.0	0.0	0.0	0.0	172
退休及無業	89.3	29.3	60.0	10.7	8.0	2.7	0.0	75
其他	100.0	43.6	56.4	0.0	0.0	0.0	0.0	39

1. 「無反應」包括「不知道」、「普通」及「未填答」。

2. 本表的百分比計算已將受訪者基本資料的「無反應」之樣本排除。

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

C.5 行李檢查時，請問您對海關「行李檢查員的服務態度」，是否感到滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應(%)	樣本數
	合計	非常滿意	滿意	合計	不滿意	非常不滿意		
全體	95.4	29.6	65.8	4.1	3.5	0.6	0.6	1070
性別								
男性	94.0	26.2	67.8	5.2	4.4	0.8	0.8	481
女性	96.5	32.7	63.8	3.1	2.8	0.3	0.3	572
年齡								
20歲以下	94.3	22.9	71.4	5.7	5.7	0.0	0.0	140
21-30歲	98.0	27.4	70.6	1.2	0.0	1.2	0.8	252
31-40歲	97.8	36.2	61.6	1.7	1.3	0.4	0.4	229
41-50歲	95.2	31.3	63.9	4.3	3.9	0.4	0.4	230
51歲以上	90.4	28.2	62.2	8.6	8.1	0.5	1.0	209
教育程度								
國初中以下	96.0	27.5	68.5	3.4	3.4	0.0	0.7	149
高中(職)	94.3	30.0	64.3	5.5	5.1	0.4	0.4	277
大專(學)	95.5	27.2	68.3	3.6	2.5	1.1	0.9	445
研究所以上	96.5	38.6	57.9	3.5	3.5	0.0	0.0	171
職業								
軍公教	91.8	21.2	70.6	7.1	4.7	2.4	1.2	85
金融貿易業	95.9	29.0	66.9	4.1	4.1	0.0	0.0	145
製造業	97.5	28.9	68.6	1.7	1.7	0.0	0.8	121
服務業	96.0	34.7	61.3	4.1	2.7	1.4	0.0	222
家管	95.3	32.3	63.0	3.1	3.1	0.0	1.6	127
學生	96.5	25.7	70.8	2.5	2.5	0.0	1.0	202
退休及無業	88.6	31.3	57.3	11.4	10.4	1.0	0.0	96
其他	100.0	38.6	61.4	0.0	0.0	0.0	0.0	44

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

C.6 行李檢查時，請問您對海關「行李檢查動線安排」，是否感到滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應(%)	樣本數
	合計	非常滿意	滿意	合計	不滿意	非常不滿意		
全體	87.6	22.4	65.2	11.9	7.6	4.3	0.5	1070
性別								
男性	86.5	21.2	65.3	12.9	7.9	5.0	0.6	481
女性	88.3	23.4	64.9	11.3	7.5	3.8	0.3	572
年齡								
20 歲以下	92.8	22.1	70.7	7.1	7.1	0.0	0.0	140
21-30 歲	90.1	22.6	67.5	9.2	4.0	5.2	0.8	252
31-40 歲	82.1	25.8	56.3	17.5	9.6	7.9	0.4	229
41-50 歲	87.0	20.0	67.0	12.6	9.1	3.5	0.4	230
51 歲以上	87.5	21.5	66.0	11.9	8.6	3.3	0.5	209
教育程度								
國初中以下	94.0	23.5	70.5	6.0	6.0	0.0	0.0	149
高中(職)	89.9	20.9	69.0	9.8	7.6	2.2	0.4	277
大專(學)	86.5	19.3	67.2	12.5	6.7	5.8	0.9	445
研究所以上	80.2	32.2	48.0	19.9	11.7	8.2	0.0	171
職業								
軍公教	84.7	20.0	64.7	14.2	7.1	7.1	1.2	85
金融貿易業	83.4	19.3	64.1	16.5	11.0	5.5	0.0	145
製造業	89.2	19.8	69.4	10.7	9.9	0.8	0.0	121
服務業	87.4	23.9	63.5	12.7	6.8	5.9	0.0	222
家管	95.3	21.3	74.0	3.2	1.6	1.6	1.6	127
學生	93.6	23.8	69.8	5.5	3.0	2.5	1.0	202
退休及無業	83.4	27.1	56.3	16.6	13.5	3.1	0.0	96
其他	65.9	27.3	38.6	34.1	20.5	13.6	0.0	44

1. 「無反應」包括「不知道」、「普通」及「未填答」。

2. 本表的百分比計算已將受訪者基本資料的「無反應」之樣本排除。

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

C.7 行李檢查時，請問您對海關「行李檢查速度」，是否感到滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應(%)	樣本數
	合計	非常滿意	滿意	合計	不滿意	非常不滿意		
全體	88.6	23.7	64.9	10.9	6.5	4.4	0.5	1070
性別								
男性	86.0	21.8	64.2	13.3	8.1	5.2	0.6	481
女性	90.3	25.3	65.0	9.2	5.4	3.8	0.3	572
年齡								
20歲以下	90.7	22.1	68.6	9.3	9.3	0.0	0.0	140
21-30歲	88.9	23.4	65.5	10.4	6.0	4.4	0.8	252
31-40歲	86.9	27.5	59.4	12.7	4.8	7.9	0.4	229
41-50歲	86.5	23.0	63.5	13.1	7.0	6.1	0.4	230
51歲以上	90.4	22.0	68.4	9.1	7.2	1.9	0.5	209
教育程度								
國初中以下	96.0	23.5	72.5	4.1	3.4	0.7	0.0	149
高中(職)	88.8	21.7	67.1	10.9	6.9	4.0	0.4	277
大專(學)	88.3	20.7	67.6	10.8	6.1	4.7	0.9	445
研究所以上	83.7	35.7	48.0	16.4	8.2	8.2	0.0	171
職業								
軍公教	85.9	22.4	63.5	13.0	5.9	7.1	1.2	85
金融貿易業	85.5	21.4	64.1	14.5	9.0	5.5	0.0	145
製造業	86.8	22.3	64.5	13.2	7.4	5.8	0.0	121
服務業	91.4	25.2	66.2	8.6	4.1	4.5	0.0	222
家管	94.5	24.4	70.1	4.0	2.4	1.6	1.6	127
學生	91.1	24.3	66.8	7.9	6.4	1.5	1.0	202
退休及無業	86.5	25.0	61.5	13.5	12.5	1.0	0.0	96
其他	68.2	27.3	40.9	31.8	13.6	18.2	0.0	44

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

C.8 請問您對於基隆關「服務關員的處理問題能力或意見回應」，是否感到滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應 (%)	樣本數
	合計	非常 滿意	滿意	合計	不滿意	非常 不滿意		
全體	90.2	22.0	68.2	6.6	5.4	1.2	3.2	1070
性別								
男性	89.2	20.4	68.8	7.9	6.2	1.7	2.9	481
女性	91.5	23.3	68.2	5.8	4.9	0.9	2.8	572
年齡								
20 歲以下	93.6	27.9	65.7	6.4	6.4	0.0	0.0	140
21-30 歲	90.5	21.8	68.7	6.0	4.4	1.6	3.6	252
31-40 歲	88.2	22.7	65.5	8.7	8.3	0.4	3.1	229
41-50 歲	91.7	20.0	71.7	6.1	3.9	2.2	2.2	230
51 歲以上	89.5	19.6	69.9	6.2	4.8	1.4	4.3	209
教育程度								
國初中以下	95.3	24.8	70.5	2.0	2.0	0.0	2.7	149
高中(職)	89.9	21.3	68.6	8.0	7.6	0.4	2.2	277
大專(學)	90.8	18.2	72.6	6.8	4.3	2.5	2.5	445
研究所以上	86.5	30.4	56.1	8.2	7.6	0.6	5.3	171
職業								
軍公教	84.8	22.4	62.4	11.8	9.4	2.4	3.5	85
金融貿易業	86.2	19.3	66.9	11.7	8.3	3.4	2.1	145
製造業	92.6	21.5	71.1	5.0	5.0	0.0	2.5	121
服務業	92.4	19.4	73.0	5.5	4.1	1.4	2.3	222
家管	91.3	18.9	72.4	4.7	3.9	0.8	3.9	127
學生	94.0	27.2	66.8	5.0	4.0	1.0	1.0	202
退休及無業	85.4	22.9	62.5	7.3	7.3	0.0	7.3	96
其他	90.9	29.5	61.4	4.5	4.5	0.0	4.5	44

1. 「無反應」包括「不知道」、「普通」及「未填答」。

2. 本表的百分比計算已將受訪者基本資料的「無反應」之樣本排除。

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

C.9 請問您對於基隆關在「辦理非洲豬瘟查緝」方面，是否感到滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應(%)	樣本數
	合計	非常滿意	滿意	合計	不滿意	非常不滿意		
全體	95.0	30.4	64.6	3.5	3.0	0.5	1.6	1070
性別								
男性	94.6	28.5	66.1	3.7	3.7	0.0	1.7	481
女性	95.8	32.2	63.6	3.3	2.4	0.9	0.9	572
年齡								
20歲以下	95.0	30.7	64.3	5.0	3.6	1.4	0.0	140
21-30歲	94.9	31.0	63.9	2.8	2.4	0.4	2.4	252
31-40歲	97.0	35.4	61.6	2.6	2.6	0.0	0.4	229
41-50歲	94.7	24.3	70.4	4.3	3.9	0.4	0.9	230
51歲以上	94.7	31.1	63.6	3.4	2.9	0.5	1.9	209
教育程度								
國初中以下	96.0	26.2	69.8	2.7	2.7	0.0	1.3	149
高中(職)	93.1	28.5	64.6	5.8	4.7	1.1	1.1	277
大專(學)	97.5	29.0	68.5	1.3	1.1	0.2	1.1	445
研究所以上	91.8	42.1	49.7	6.4	5.8	0.6	1.8	171
職業								
軍公教	90.6	25.9	64.7	8.3	5.9	2.4	1.2	85
金融貿易業	92.4	26.2	66.2	6.2	5.5	0.7	1.4	145
製造業	100.0	32.2	67.8	0.0	0.0	0.0	0.0	121
服務業	96.8	30.6	66.2	2.3	2.3	0.0	0.9	222
家管	96.1	31.5	64.6	1.6	0.8	0.8	2.4	127
學生	95.6	33.7	61.9	3.5	3.0	0.5	1.0	202
退休及無業	90.7	29.2	61.5	6.3	6.3	0.0	3.1	96
其他	97.7	38.6	59.1	2.3	2.3	0.0	0.0	44

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

C.10 整體而言，您對基隆關行李通關服務的滿意度為何？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應(%)	樣本數
	合計	非常滿意	滿意	合計	不滿意	非常不滿意		
全體	91.8	25.5	66.3	6.8	5.6	1.2	1.4	1070
性別								
男性	90.1	22.7	67.4	9.0	7.3	1.7	1.0	481
女性	93.7	28.0	65.7	5.3	4.4	0.9	1.0	572
年齡								
20 歲以下	92.2	27.9	64.3	7.8	7.1	0.7	0.0	140
21-30 歲	96.1	27.4	68.7	3.2	2.0	1.2	0.8	252
31-40 歲	89.5	26.6	62.9	9.6	8.3	1.3	0.9	229
41-50 歲	91.7	22.6	69.1	7.4	6.5	0.9	0.9	230
51 歲以上	90.4	23.9	66.5	7.2	5.3	1.9	2.4	209
教育程度								
國初中以下	96.0	23.5	72.5	2.7	2.7	0.0	1.3	149
高中(職)	91.3	24.5	66.8	8.3	7.6	0.7	0.4	277
大專(學)	91.7	23.8	67.9	7.2	5.2	2.0	1.1	445
研究所以上	91.2	32.7	58.5	7.0	5.8	1.2	1.8	171
職業								
軍公教	89.4	18.8	70.6	9.5	7.1	2.4	1.2	85
金融貿易業	89.0	22.8	66.2	11.0	11.0	0.0	0.0	145
製造業	95.8	26.4	69.4	4.1	4.1	0.0	0.0	121
服務業	94.6	24.3	70.3	5.4	4.5	0.9	0.0	222
家管	93.7	28.3	65.4	4.0	1.6	2.4	2.4	127
學生	95.6	31.2	64.4	3.5	3.0	0.5	1.0	202
退休及無業	84.4	24.0	60.4	13.6	9.4	4.2	2.1	96
其他	77.3	25.0	52.3	15.9	13.6	2.3	6.8	44

1. 「無反應」包括「不知道」、「普通」及「未填答」。

2. 本表的百分比計算已將受訪者基本資料的「無反應」之樣本排除。

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

附錄四：信度與效度分析之結果

一、信度分析

首先，針對本次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、入出境旅客資料題目...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
入出境旅客	「海關提供之行李通關及申報資訊」對通關的幫助程度
	「行李檢查員服務態度」滿意度
	「行李檢查動線安排」滿意度
	「行李檢查速度」滿意度
	「關員處理問題能力或意見回應」滿意度
	「辦理非洲豬瘟查緝」滿意度
	「行李通關的整體服務」滿意度

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、普通、未填答（即無反應）」及「不知有這些資訊」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：

滿意度及幫助程度類型題目之「非常滿意」及「非常有幫助」定義為「2」、「滿意」及「有幫助」定義為「1」、「不滿意」及「沒有幫助」定義為「-1」、「非常不滿意」及「非常沒有幫助」定義為「-2」。

此外，各題的「不知道、普通、未填答」、「不知有這些資訊」等，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】 入出境旅客部分之滿意度			0.8963
「海關提供之行李通關及申報資訊」對通關的幫助程度	0.4121	0.9095	
「行李檢查員服務態度」滿意度	0.6928	0.8828	
「行李檢查動線安排」滿意度	0.7783	0.8723	
「行李檢查速度」滿意度	0.7816	0.8717	
「關員處理問題能力或意見回應」滿意度	0.7608	0.8740	
「辦理非洲豬瘟查緝」滿意度	0.6800	0.8842	
「行李通關的整體服務」滿意度	0.8236	0.8664	

其次，就上面兩個表格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】的第一題為例，如果刪除此題題項後，其餘 6 個題項的 Alpha 係數就會變成 0.9095，反而比未刪除前的 0.8963 還要高，顯示第一題項有刪除的必要。反之，如果刪除該選項之後，Alpha 係數值會變得比 0.8963 還要低的話，就表示此選項有其保留的必要。

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，在分量表的 Cronbach's α 係數為：0.8948，信度係數值將近 0.90 左右，顯示分量表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「海關提供之行李通關及申報資訊對通關的幫助程度」是例外），顯示大多數題項與分量表總分間的內部一致性均佳，亦即不需要刪除任一題目（前述 1 題是重要題目，所以也不建議刪除），這些題目都具有一定程度的可靠性及有效性，並可通過信度分析的檢驗。

二、效度分析

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

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

在進行檢測效度的「因素分析」時，所投入的題目變項，與「信度分析」一樣，都是前述的7個題項。同樣的，這7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

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	
「辦理非洲豬瘟查緝」滿意度	62.84%	62.84%	0.902	0.371	0.454	0.834
「關員處理問題能力或意見回應」滿意度			0.851	0.270	0.681	0.767
「行李通關的整體服務」滿意度			0.848	0.312	0.766	0.813
「行李檢查員服務態度」滿意度			0.774	0.422	0.599	0.638
「海關提供之行李通關及申報資訊」對通關的幫助程度	11.70%	74.55%	0.390	0.994	0.307	0.988
「行李檢查動線安排」滿意度	8.79%	83.34%	0.609	0.322	0.949	0.903
「行李檢查速度」滿意度			0.623	0.309	0.942	0.891
特徵值			4.399	0.819	0.615	

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 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：4.399、0.819 及 0.615 (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 3 個共同因素，對於入出境旅客部分的 7 個題項變數的個別解釋變異量，分別為：62.84%、11.70% 及 8.79%。其次，這 3 個共同因素的累積解釋變異量為 83.34%。也就是說，只要依靠這 3 個因素，就可以解釋所有 7 個題項變數所測量結果的 83.34% 部份。
- 三、就 3 個共同因素來看，每一個因素的因素成分 (Component)，亦即因素負荷量，是指每一個題項變數在每一個因素的負荷量，也就是說，這些數字可以反應出題目變項與因素成分之間的關係。在因素分析的結果表中，標明的數字是指個別變項在因素上有顯著的負荷量。

以因素 1 為例，它與所有變項的因素負荷量最高的前 4 項，其數值依序為：0.902、0.851、0.848、0.774。而這 4 個變項都是詢問「辦理非洲豬瘟查緝、關員服務能力及態度和行李通關整體服務方面」的題目。因此，所萃取的因素 1，可以定義為「入出境旅客對基隆關辦理非洲豬瘟查緝、關員服務能力及態度和行李通關整體服務方面的滿意度」。其餘的 2 個因素，也可依此來加以說明及定義。

四、最後，在檢視 3 個共同因素與 7 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「對基隆關辦理非洲豬瘟查緝、關員服務能力及態度和行李通關整體服務方面的滿意度」相關的 4 個題目；「因素 2」包含「海關提供之行李通關及申報資訊對通關的幫助程度」相關的 1 個題目；「因素 3」包含「對基隆關行李檢查作業方面的滿意度」相關的 2 個題目。因此，這 3 個萃取出來的因素，與入出境旅客的調查問卷題目之主要內容及結構全部相符。

整體而言，經過因素分析的結果，其所萃取出來的因素，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，本次調查的題目具有相當高的「建構效度」，亦即調查實施的題目能夠測量出受訪對象正確的心理特質之態度。

附錄五：問卷

財政部關務署基隆關 108 年度入出境旅客行李通關滿意度調查表

親愛的女士、先生您好：

本關為提升行李通關服務品質，致力於提供入出境旅客更優質的服務，並強化宣導行李通關須知，懇請撥冗填寫以下題目。您寶貴的回答與建議，是鼓勵，也是我們檢討進步之重要參考，我們將格外珍惜，感謝您的協助與合作。

敬祝

平安快樂 萬事如意

財政部關務署基隆關 敬上

填寫說明：請於適當的□內打✓，需要說明內容者，請具體敘述。

1、請問您知道旅客入出境時攜帶行李物品及洗錢防制法有關各種貨幣之法令限制嗎？

- 1.知道 2.不知道

2、請問您知道「入境紅綠線通關」的措施嗎？

- 1.知道 2.不知道

3、請問您通常從何種管道獲得行李通關及申報的資訊？【可複選】

- 1.海關網站 2.「中華民國海關申報單」上的說明
3.詢問海關關員 4.入境室公告欄
5.海關印製文宣手冊 6.詢問親友
7.詢問船上／機上服務人員 8.詢問旅行社領隊
9.其他_____ (請說明)

4、海關提供的各項行李通關及申報資訊（包括：文宣手冊、看板標示或關員引導等），請問您認為對您通關是否有幫助？

- 1.非常有幫助 2.有幫助 3.沒有幫助 4.完全沒幫助
5.不知有這些資訊

5、行李檢查時，請問您對海關「行李檢查員的服務態度」，是否感到滿意？

- 1.非常滿意 2.滿意 3.不滿意 4.非常不滿意

(滿意或不滿意原因：_____)

6、行李檢查時，請問您對海關「行李檢查動線安排」，是否感到滿意？

- 1.非常滿意 2.滿意 3.不滿意 4.非常不滿意

(滿意或不滿意原因：_____)

7、行李檢查時，請問您對海關「行李檢查速度」，是否感到滿意？

- 1.非常滿意 2.滿意 3.不滿意 4.非常不滿意

(滿意或不滿意原因：_____)

8、請問您對於基隆關「服務關員的處理問題能力或意見回應」，是否感到滿意？

- 1.非常滿意 2.滿意 3.不滿意 4.非常不滿意

(滿意或不滿意原因：_____)

9、請問您對於基隆關在「辦理非洲豬瘟查緝」方面，是否感到滿意？

- 1.非常滿意 2.滿意 3.不滿意 4.非常不滿意

(滿意或不滿意原因：_____)

10、整體而言，您對基隆關行李通關服務的滿意度為何？

- 1.非常滿意 2.滿意 3.不滿意 4.非常不滿意

(滿意或不滿意原因：_____)

11、請問您對基隆關旅客通關行李檢查及服務事項是否有其他意見或建議事項？煩請說明：

為便於調查結果分析，使您的寶貴意見更具參考價值，請詳填下列資料：

性別：1.男性 2.女性

年齡：1. 20 歲以下 2. 21~30 歲 3. 31~40 歲 4. 41~50 歲
5. 51 歲以上

教育程度：1.國初中以下 2.高中(職) 3.大專(學) 4.研究所以上

職業：1.軍公教 2.金融貿易業 3.製造業 4.服務業
5.家庭主婦 6.學生 7.退休/無業
8.其他 _____ (請說明)