

財政部關務署臺中關

112 年度空運旅客為民服務問卷調查

調查報告



中華民國 112 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、抽樣方法	4
五、調查方式	4
六、調查時間及問卷完成情形	4
七、資料處理及分析方法	5
八、樣本結構	5
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、入出境旅客對於本關同仁各項服務之滿意度	15
三、入出境旅客對於本關及海關服務之瞭解與接觸情況	19
肆、民眾建議事項及本關處理意見	29
伍、本關歷年相關服務滿意度統計資料之比較	31
陸、結論與建議	35
一、主要發現	35
二、建議	38
附錄一：樣本結構表	41
附錄二：訪問之回應內容統計表	43
附錄三：交叉分析表	51
附錄四：信度與效度分析之結果	61
附錄五：問卷	69

表 目 錄

表 2.1 入出境旅客-性別	6
表 2.2 入出境旅客-年齡	6
表 2.3 入出境旅客-教育程度	7
表 3.1 受訪旅客對「通關動線規劃」的滿意程度	11
表 3.2 受訪旅客對「入出境行李檢查」的滿意程度	13
表 3.3 受訪旅客對「執勤態度」的滿意程度	15
表 3.4 受訪旅客對「入出境通關的整體服務」的滿意程度	17
表 3.5 受訪旅客對「紅、綠線通關相關規定」的瞭解程度	19
表 3.6 受訪旅客對「海關宣導禁止攜帶生鮮農漁產品」的瞭解程度	21
表 3.7 受訪旅客對「相關違禁品禁止攜帶的規定」的瞭解程度	23
表 3.8 受訪旅客對本關在旅客通關檢查及服務事項的具體建議	27
表 4.1 臺中關對於入出境旅客各項反映意見之處理情形一覽表	29
表 5.1 與前次「空運旅客為民服務問卷調查」各項滿意度之比較分析	31
表 5.2 歷年「空運旅客為民服務問卷調查」各項滿意度之趨勢分析	32

圖目錄

圖 2.1 入出境旅客-性別	6
圖 2.2 入出境旅客-年齡	6
圖 2.3 入出境旅客-教育程度	7
圖 2.4 入出境旅客-職業	8
圖 2.5 入出境旅客-國籍	9
圖 3.1 受訪旅客對「通關動線規劃」的滿意程度	11
圖 3.2 受訪旅客對「通關動線規劃」滿意度之交叉分析結果	12
圖 3.3 受訪旅客對「入出境行李檢查」的滿意程度	13
圖 3.4 受訪旅客對「入出境行李檢查」滿意度之交叉分析結果	14
圖 3.5 受訪旅客對「執勤態度」的滿意程度	15
圖 3.6 受訪旅客對「執勤態度」滿意度之交叉分析結果	16
圖 3.7 受訪旅客對「入出境通關的整體服務」的滿意程度	17
圖 3.8 受訪旅客對「入出境通關的整體服務」滿意度之交叉分析結果	18
圖 3.9 受訪旅客對「紅、綠線通關相關規定」的瞭解程度	19
圖 3.10 受訪旅客對「紅、綠線通關相關規定」瞭解度之交叉分析結果	20
圖 3.11 受訪旅客對「海關宣導禁止攜帶生鮮農漁產品」的瞭解程度	21
圖 3.12 受訪旅客對「海關宣導禁止攜帶生鮮農漁產品」瞭解度之交叉分析結果	22
圖 3.13 受訪旅客對「相關違禁品禁止攜帶的規定」的瞭解程度	23
圖 3.14 受訪旅客對「相關違禁品禁止攜帶的規定」瞭解度之交叉分析結果	24
圖 3.15 受訪旅客對入境攜帶物品的申報資訊之獲取管道	25
圖 3.16 受訪旅客對「海關服務中心」提供服務的接受情形	26

壹、調查主旨及依據

一、緣起

臺中國際機場之國際包機自 93 年 5 月首航以來，班機業務與入出境旅客日益增加，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。另依據「政府服務品質獎評獎作業手冊」貳、「第一線服務機關評分說明」(三)「顧客關係」評核項目內容，每年應對民眾滿意度進行趨勢分析檢討，以確實瞭解民眾對機關及各項服務措施的觀感。故而本關自 98 年開始進行空運旅客之為民服務問卷調查，今年亦持續辦理。

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，包括通關動線規劃、關員的執勤態度、行李檢查、整體入出境通關服務之滿意度，與對本關各項服務措施之需求。
- (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) 調查結果與 98 年以來所進行之「空運旅客為民服務問卷調查」調查結果進行趨勢分析，以瞭解這 15 年內旅客對本關各項服務措施之觀感，並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「空運旅客」為民服務問卷調查。因此，今年（112 年）乃重啟「空運旅客」的意見調查。

三、依據

依據臺中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「財政部臺中關稅局 98 年度提升服務品質執行計畫」辦理。

貳、調查過程與方法

在調查過程與方法方面，茲將本次調查研究的問卷設計、調查對象及地點、調查項目、抽樣方法、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

利用本關駐臺中國際機場出境、入境大廳提供服務之出、入境通關旅客。調查地點為臺中國際機場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機之時間進行抽樣及訪問調查。

三、調查項目

本年度的空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、抽樣方法

本次調查是針對調查期間前往臺中國際機場辦理出境、入境之旅客，以簡單隨機方式進行抽樣。

五、調查方式

本研究主要是以「面對面訪問方式」或將問卷交付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

本次調查於 112 年 6 月 20 日執行訪問工作，共抽出 4 個國際班機進行抽樣及訪問（2 個入境班機及 2 個出境班機）。總計完成的有效成功問卷為 151 份，在 95%信賴度下，抽樣誤差為 ± 7.98 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、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)。最後，要特別說明的是，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。

八、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 37.7% 的受訪者是男性，有 61.6% 是女性。另有 0.7% 是無反應（參見表 2.1 及圖 2.1）。

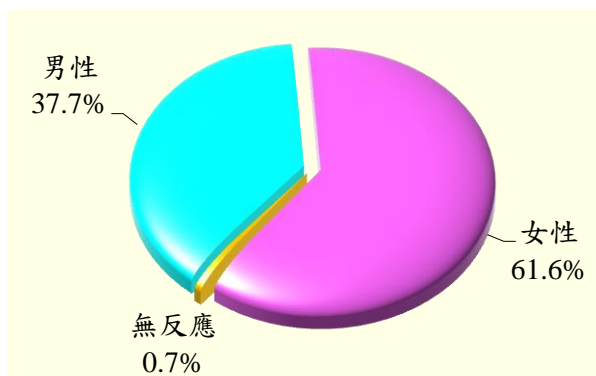


圖 2.1 入出境旅客-性別

表 2.1 入出境旅客-性別

項目	次數	百分比
男性	57	37.7
女性	93	61.6
無反應	1	0.7
總計	151	100.0

(二) 年齡：有 15.2% 的受訪者是 20 歲以下，有 27.8% 是 21-30 歲，有 17.9% 是 31-40 歲，有 12.6% 是 41-50 歲，有 25.8% 是 51 歲以上。另有 0.7% 是無反應（參見表 2.2 及圖 2.2）。

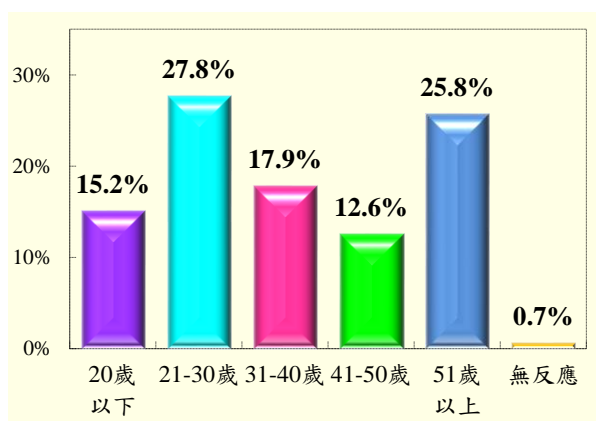


圖 2.2 入出境旅客-年齡

表 2.2 入出境旅客-年齡

項目	次數	百分比
20歲以下	23	15.2
21-30歲	42	27.8
31-40歲	27	17.9
41-50歲	19	12.6
51歲以上	39	25.8
無反應	1	0.7
總計	151	100.0

(三) 教育程度：有 7.9% 的受訪者是國初中以下教育程度，有 20.5% 是高中職，有 12.6% 是專科，有 51.0% 是大學，有 7.3% 是研究所以上。另有 0.7% 是無反應（參見表 2.3 及圖 2.3）。

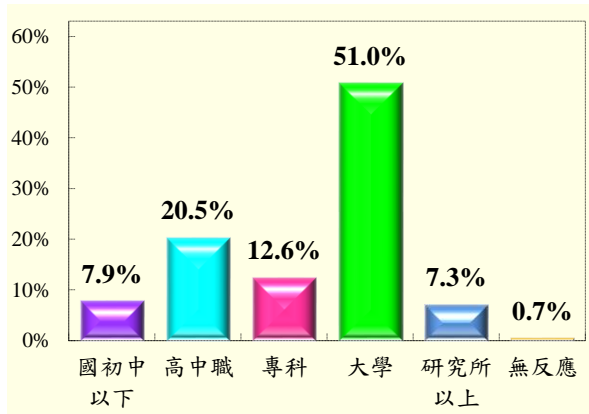


圖 2.3 入出境旅客-教育程度

表 2.3 入出境旅客-教育程度

項目	次數	百分比
國初中以下	12	7.9
高中職	31	20.5
專科	19	12.6
大學	77	51.0
研究所以上	11	7.3
無反應	1	0.7
總計	151	100.0

(四) 職業：受訪者的職業以「學生」為最多 (25.8%)，第二是「服務業」(22.5%)，第三是「退休及無業」(15.2%)，其餘的比例都在 10% 以下。另有 2.6% 是無反應(參見圖 2.4)。

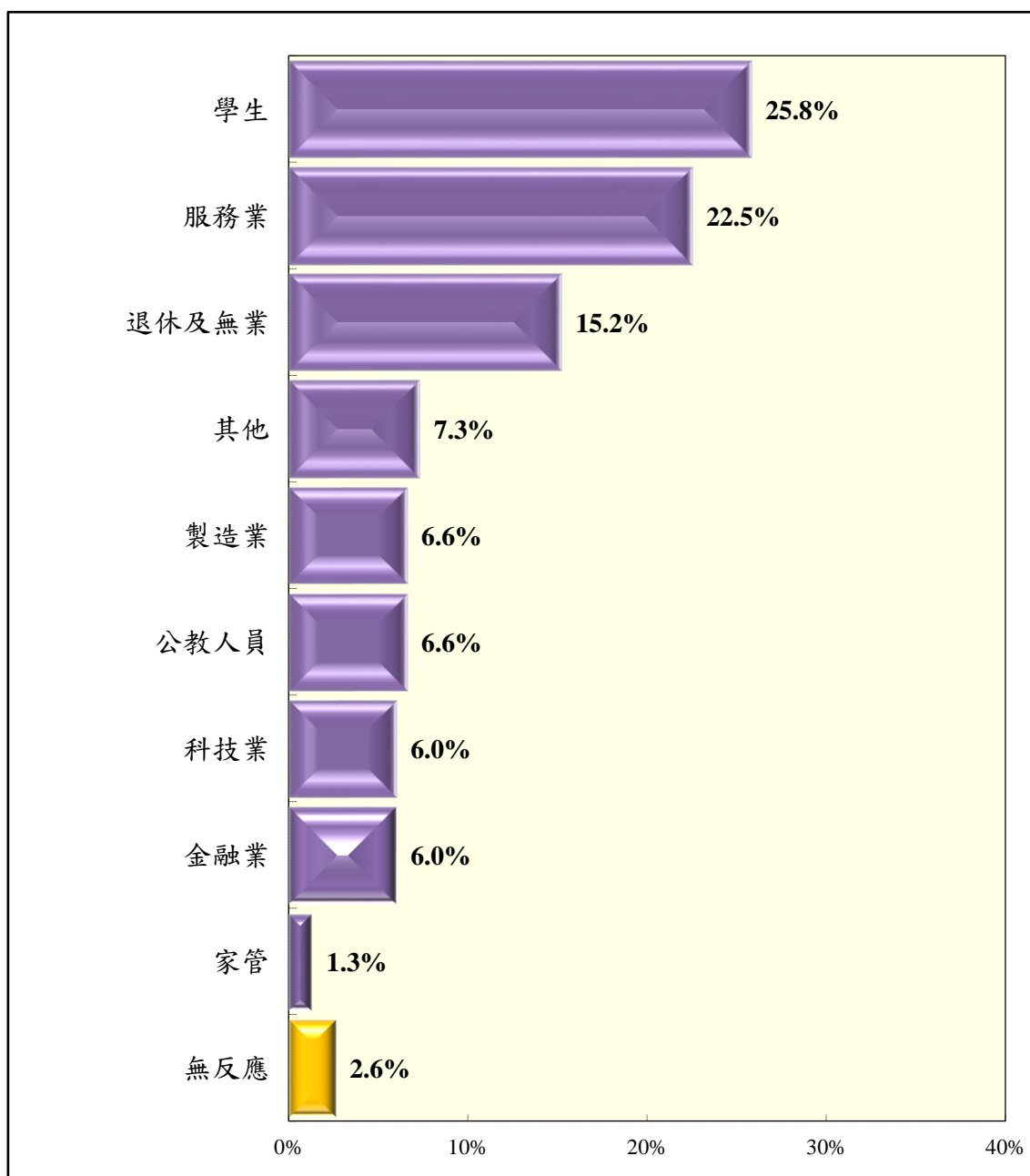


圖 2.4 入出境旅客-職業

(五) 國籍：受訪者的國籍以「中國大陸及港澳」為最多 (62.9%)，第二是「中華民國」(34.4%)，其餘的比例都較低。另有 0.7% 是無反應 (參見圖 2.5)。

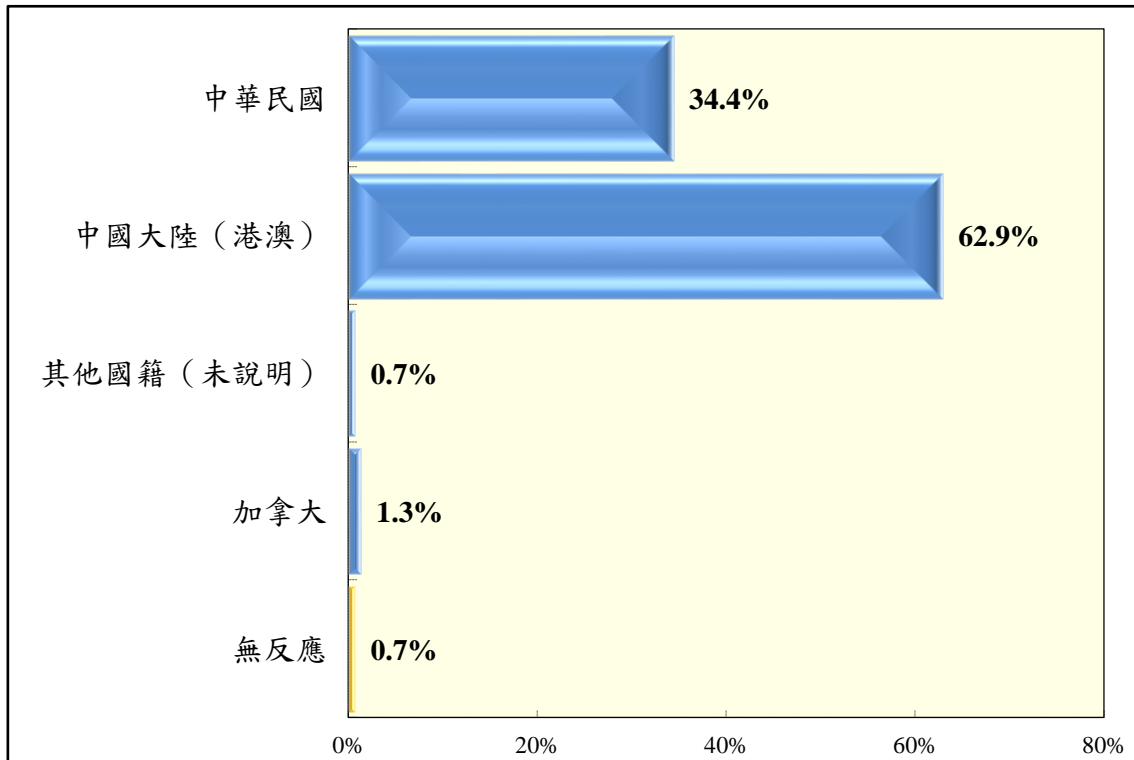


圖 2.5 入出境旅客-國籍

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)「通關動線規劃」滿意度

1. 調查分析結果：

如表 3.1 及圖 3.1 調查結果所示，有 98.1%的旅客對於「通關動線規劃」傾向滿意（35.8%為很滿意，62.3%為滿意）；有 2.0%的旅客傾向不滿意（0.7%為很不滿意，1.3%為不滿意）。

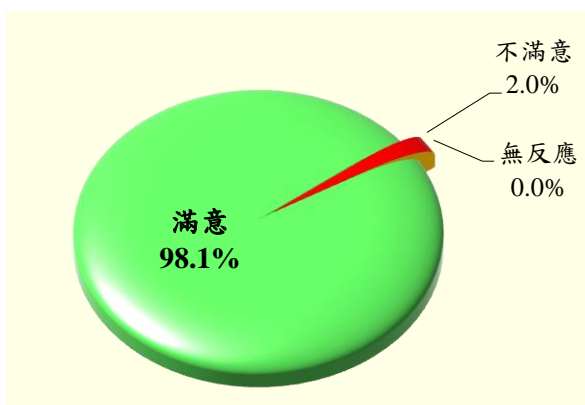


圖 3.1 受訪旅客對「通關動線規劃」的滿意程度

表 3.1 受訪旅客對「通關動線規劃」的滿意程度

項目	次數	百分比
很滿意	54	35.8
滿意	94	62.3
不滿意	2	1.3
很不滿意	1	0.7
無反應	0	0.0
總計	151	100.0

2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 3.2 及附錄三表 C.1），無論是在性別、年齡、教育程度、職業及國籍的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。其中，性別為女性、年齡為 41-50 歲、教育程度為專科、職業為其他、國籍為大陸港澳籍的旅客，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

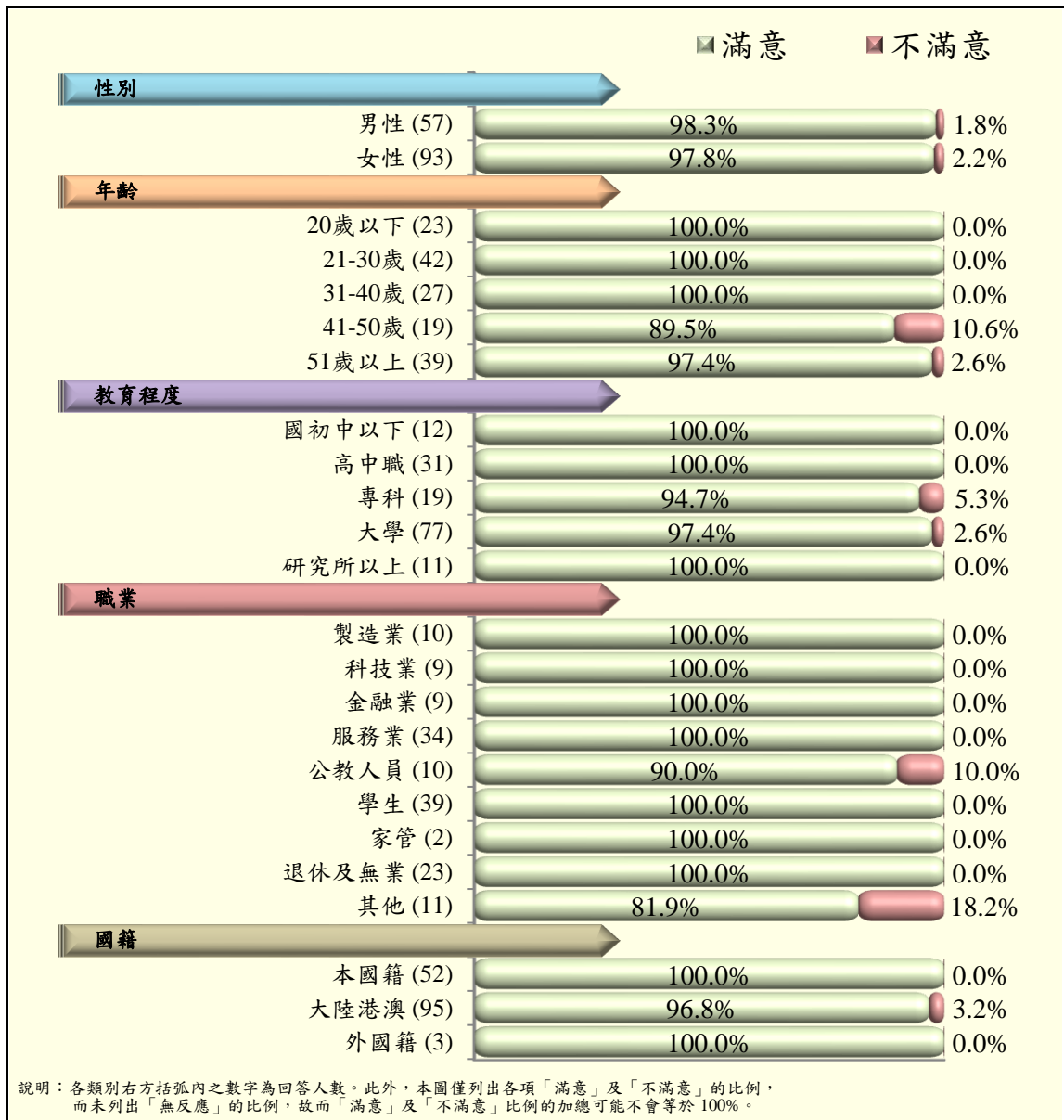


圖 3.2 受訪旅客對「通關動線規劃」滿意度之交叉分析結果

(二)「入出境行李檢查」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 97.3%的旅客對於「入出境行李檢查」傾向滿意（36.4%為很滿意，60.9%為滿意）；有 2.6%的旅客傾向不滿意（2.6%為不滿意）。

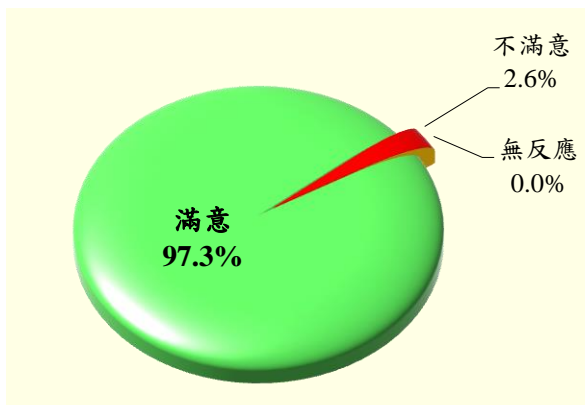


圖 3.3 受訪旅客對「入出境行李檢查」的滿意程度

表 3.2 受訪旅客對「入出境行李檢查」的滿意程度

項目	次數	百分比
很滿意	55	36.4
滿意	92	60.9
不滿意	4	2.6
很不滿意	0	0.0
無反應	0	0.0
總計	151	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.3），無論是在性別、年齡、教育程度、職業及國籍的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。其中，性別為女性、年齡為 41-50 歲、教育程度為專科、職業為科技業、國籍為外國籍的旅客，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

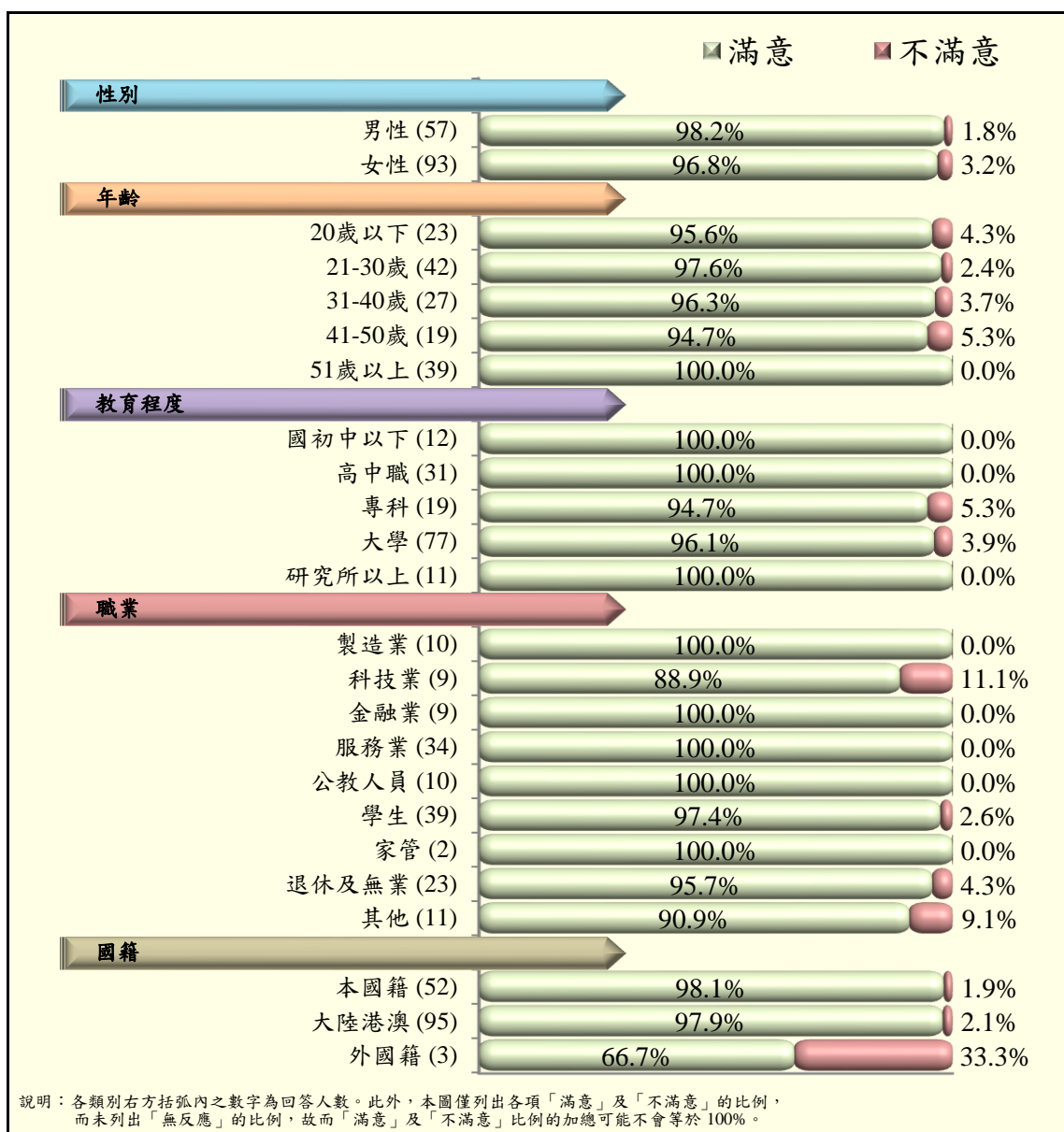


圖 3.4 受訪旅客對「入出境行李檢查」滿意度之交叉分析結果

二、入出境旅客對於本關同仁各項服務之滿意度

(一)「執勤態度」滿意度

1. 調查分析結果：

如表 3.3 及圖 3.5 調查結果所示，有 97.4% 的旅客對於「執勤態度」傾向滿意（41.1% 為很滿意，56.3% 為滿意）；有 2.6% 的旅客傾向不滿意（1.3% 為很不滿意，1.3% 為不滿意）。

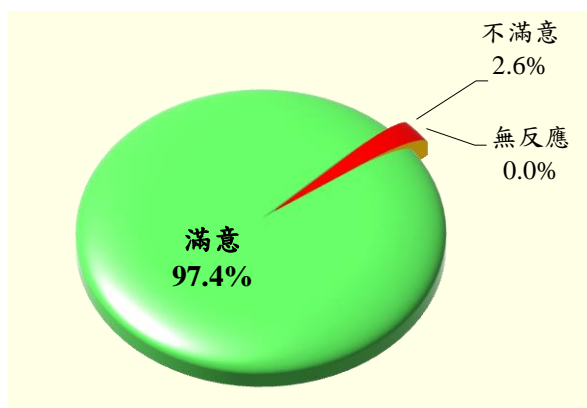


圖 3.5 受訪旅客對「執勤態度」的滿意程度

表 3.3 受訪旅客對「執勤態度」的滿意程度

項目	次數	百分比
很滿意	62	41.1
滿意	85	56.3
不滿意	2	1.3
很不滿意	2	1.3
無反應	0	0.0
總計	151	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.2），無論是在性別、年齡、教育程度、職業及國籍的背景資料變數中，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、教育程度為專科、職業為其他、國籍為大陸港澳籍的旅客，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

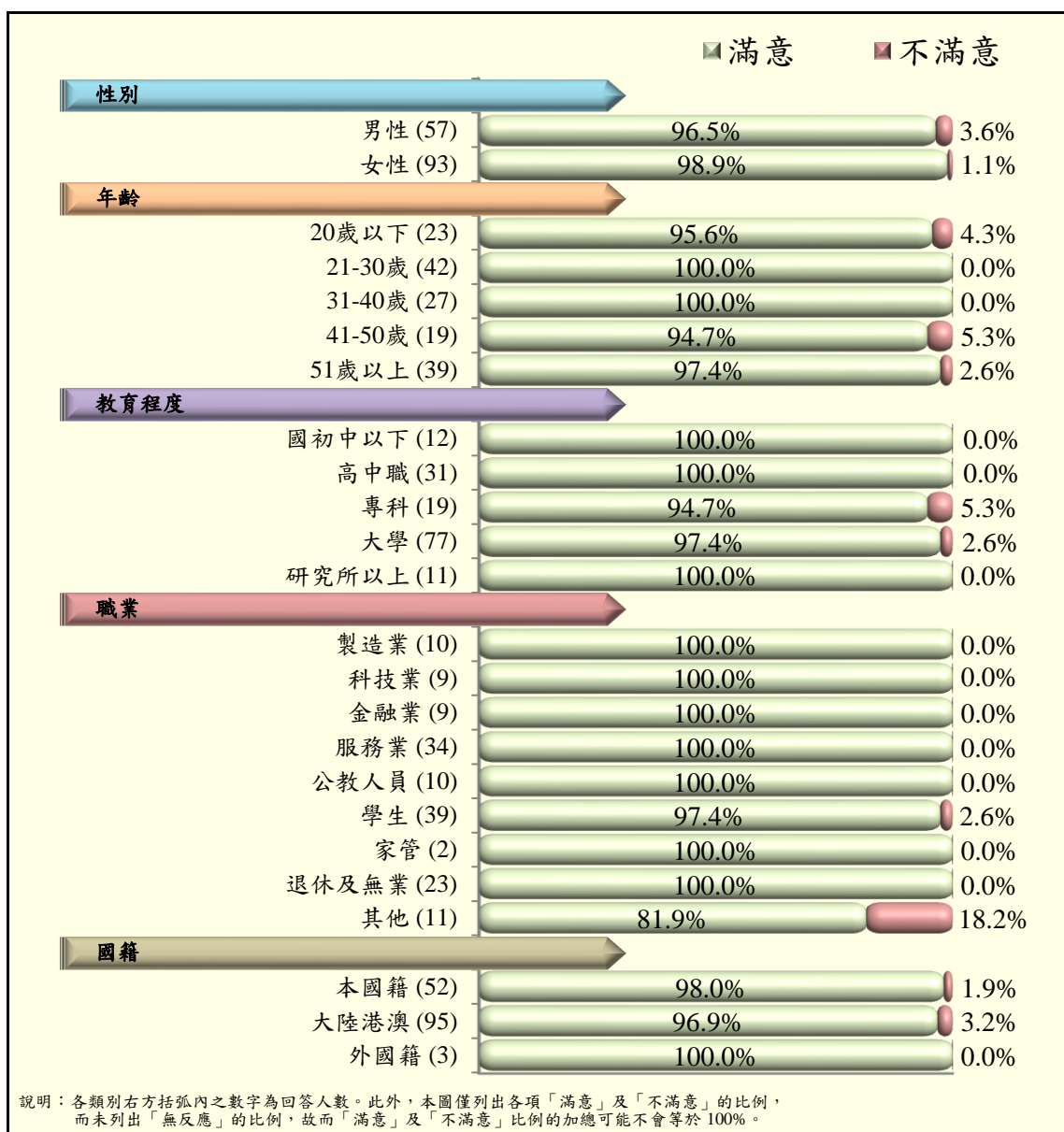


圖 3.6 受訪旅客對「執勤態度」滿意度之交叉分析結果

(二)「入出境通關的整體服務」滿意度

1. 調查分析結果：

如表 3.4 及圖 3.7 調查結果所示，有 98.0%的旅客對於「入出境通關的整體服務」傾向滿意(36.4%為很滿意，61.6%為滿意)；有 2.0%的旅客傾向不滿意(1.3%為很不滿意，0.7%為不滿意)。

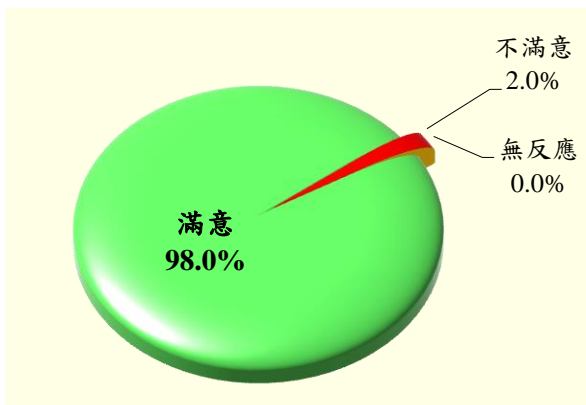


圖 3.7 受訪旅客對「入出境通關的整體服務」的滿意程度

表 3.4 受訪旅客對「入出境通關的整體服務」的滿意程度

項目	次數	百分比
很滿意	55	36.4
滿意	93	61.6
不滿意	1	0.7
很不滿意	2	1.3
無反應	0	0.0
總計	151	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.7），無論是在性別、年齡、教育程度、職業及國籍的背景資料變數中，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、教育程度為專科、職業為其他、國籍為大陸港澳籍的旅客，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

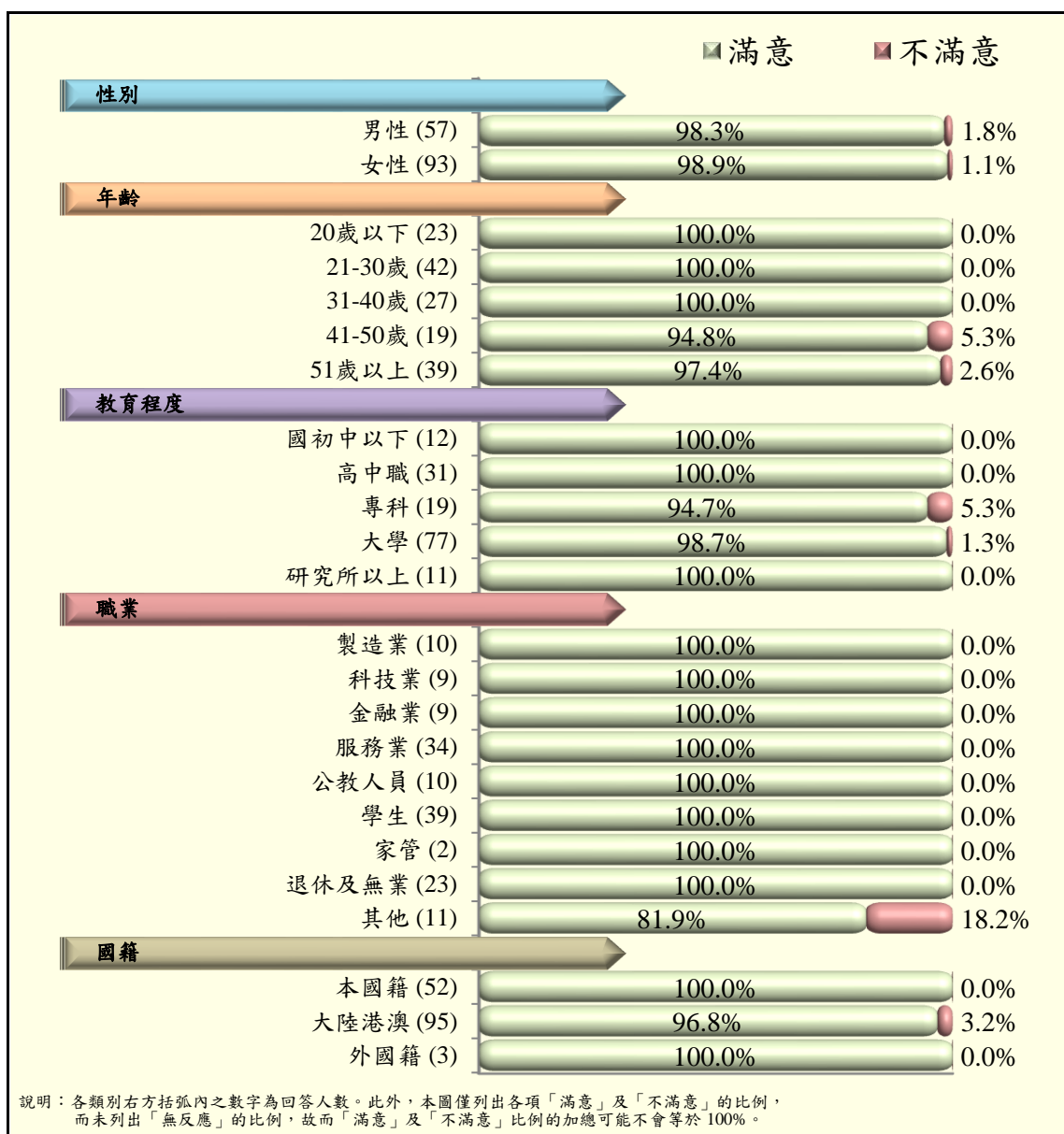


圖 3.8 受訪旅客對「入出境通關的整體服務」滿意度之交叉分析結果

三、入出境旅客對於本關及海關服務之瞭解與接觸情況

(一)「紅、綠線通關相關規定」瞭解度

1. 調查分析結果：

如表 3.5 及圖 3.9 調查結果所示，有 58.9%的旅客對於「紅、綠線通關相關規定」傾向瞭解(17.2%為很瞭解,41.7%為瞭解);有 41.0%的旅客傾向不滿意(3.3%為很不瞭解,37.7%為不瞭解)。

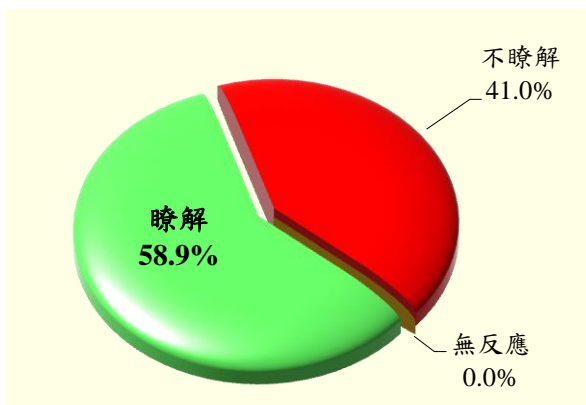


圖 3.9 受訪旅客對「紅、綠線通關相關規定」的瞭解程度

表 3.5 受訪旅客對「紅、綠線通關相關規定」的瞭解程度

項目	次數	百分比
很瞭解	26	17.2
瞭解	63	41.7
不瞭解	57	37.7
很不瞭解	5	3.3
無反應	0	0.0
總計	151	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.4)，無論是在性別、年齡、教育程度、職業及國籍的背景資料變數中，大都是瞭解的比例與不瞭解的比例互有高低。首先，性別為女性、年齡為 51 歲以上、教育程度為高中職、職業為家管、國籍為外國籍的旅客，瞭解的比例較其他同類特徵為高。其次，性別為男性、年齡為 31-40 歲、教育程度為國初中以下、職業為學生、國籍為大陸港澳籍的旅客，不瞭解的比例較其他同類特徵為高。

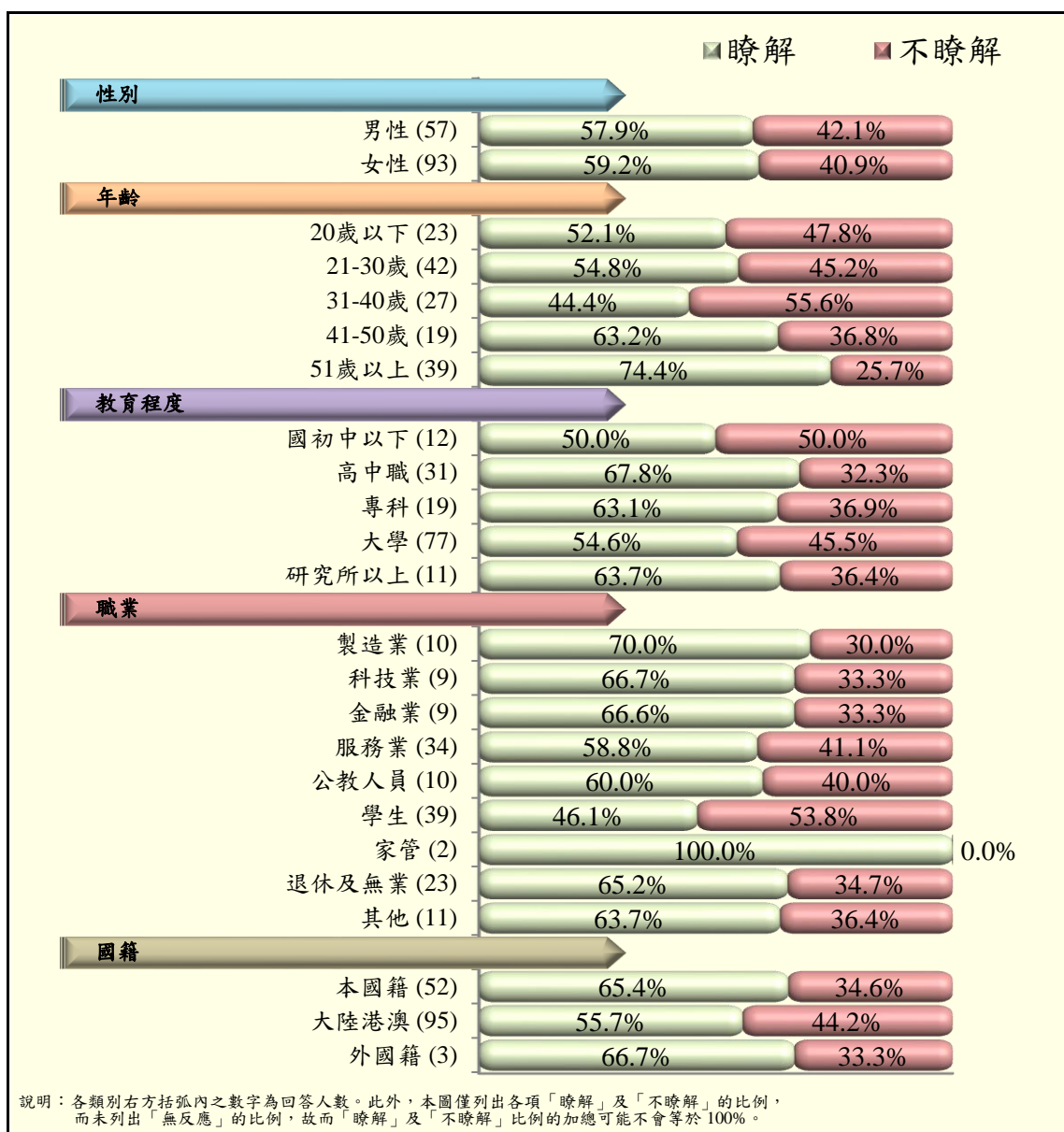


圖 3.10 受訪旅客對「紅、綠線通關相關規定」瞭解度之交叉分析結果

(二)「海關宣導禁止攜帶生鮮農漁產品」瞭解度

1. 調查分析結果：

如表 3.6 及圖 3.11 調查結果所示，有 88.8% 的旅客對於「海關宣導非洲豬瘟議題及禁止攜帶生鮮農漁產品」傾向瞭解（26.5% 為很瞭解，62.3% 為瞭解）；有 11.2% 的旅客傾向不滿意（1.3% 為很不瞭解，9.9% 為不瞭解）。

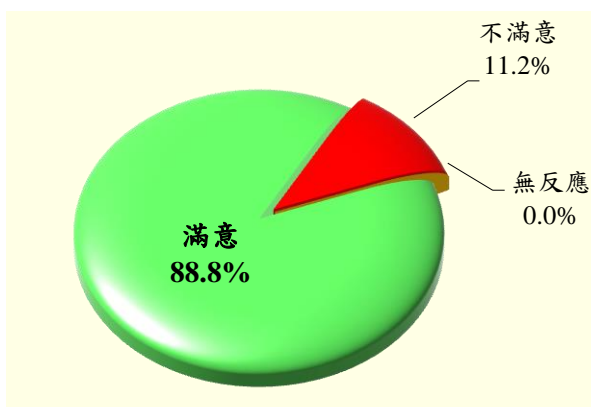


圖 3.11 受訪旅客對「海關宣導禁止攜帶生鮮農漁產品」的瞭解程度

表 3.6 受訪旅客對「海關宣導禁止攜帶生鮮農漁產品」的瞭解程度

項目	次數	百分比
很瞭解	40	26.5
瞭解	94	62.3
不瞭解	15	9.9
很不瞭解	2	1.3
無反應	0	0.0
總計	151	100.0

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.5)，無論是在性別、年齡、教育程度、職業及國籍的背景資料變數中，都是瞭解的比例高於不瞭解的比例。其中，性別為女性、年齡為 41-50 歲、教育程度為研究所以以上、職業為科技業及金融業、國籍為本國籍的旅客，不瞭解的比例較其他同類特徵為高。

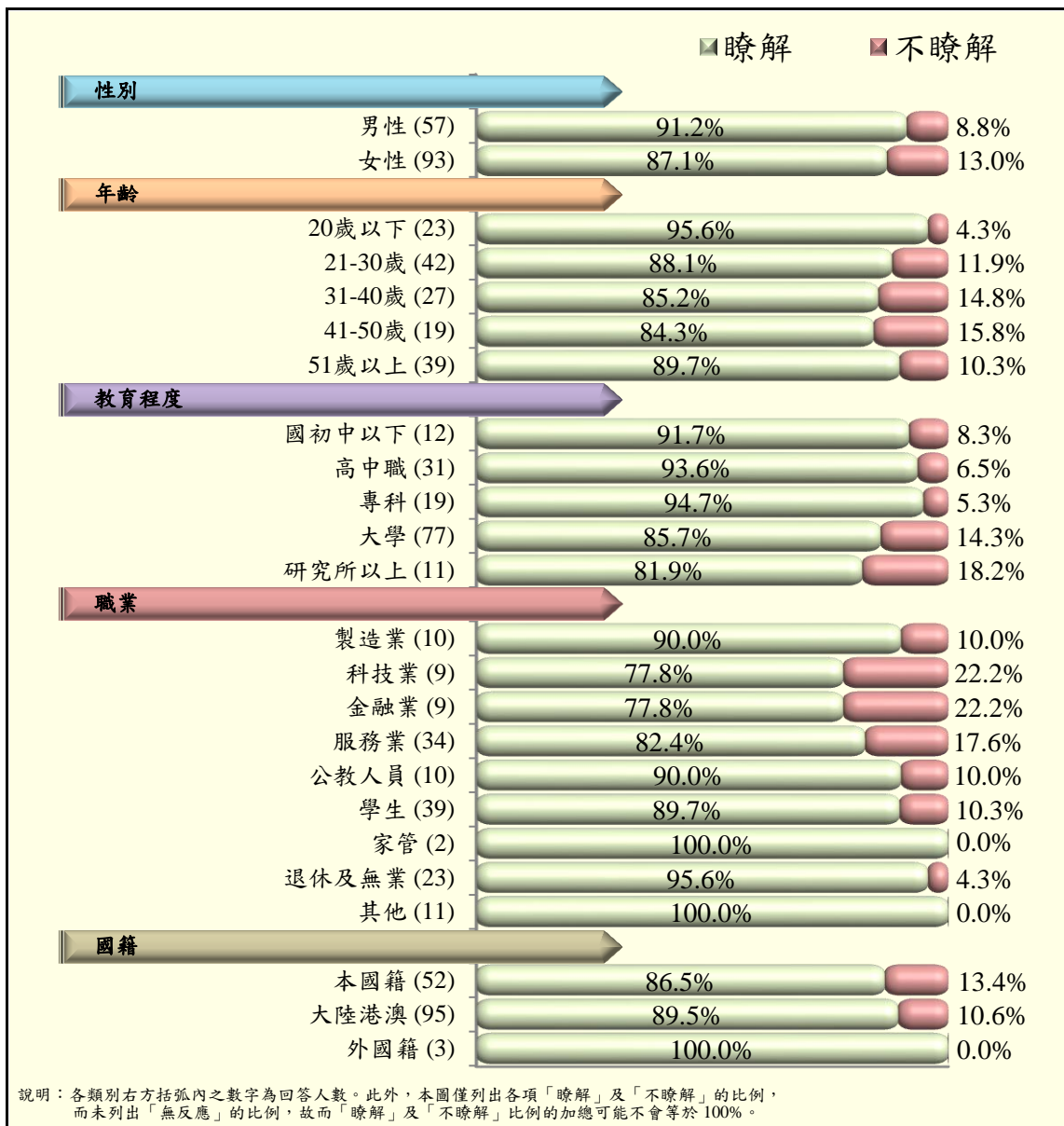


圖 3.12 受訪旅客對「海關宣導禁止攜帶生鮮農漁產品」瞭解度之交叉分析結果

(三)「相關違禁品禁止攜帶的規定」瞭解度

1. 調查分析結果：

如表 3.7 及圖 3.13 調查結果所示，有 92.1% 的旅客對於「相關違禁品禁止攜帶的規定」傾向瞭解（33.8% 為很瞭解，58.3% 為瞭解）；有 7.3% 的旅客傾向不滿意（1.3% 為很不瞭解，6.0% 為不瞭解）；另有 0.7% 的旅客沒有表達明確的意見（無反應）。

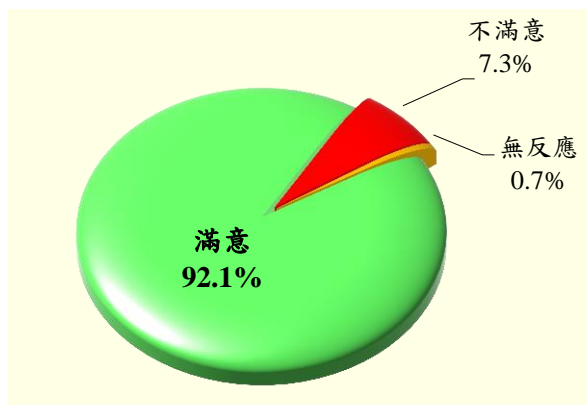


圖 3.13 受訪旅客對「相關違禁品禁止攜帶的規定」的瞭解程度

表 3.7 受訪旅客對「相關違禁品禁止攜帶的規定」的瞭解程度

項目	次數	百分比
很瞭解	51	33.8
瞭解	88	58.3
不瞭解	9	6.0
很不瞭解	2	1.3
無反應	1	0.7
總計	151	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.6)，無論是在性別、年齡、教育程度、職業及國籍的背景資料變數中，都是瞭解的比例高於不瞭解的比例。其中，性別為女性、年齡為 41-50 歲、教育程度為研究所以上、職業為服務業、國籍為大陸港澳籍的旅客，不瞭解的比例較其他同類特徵為高。

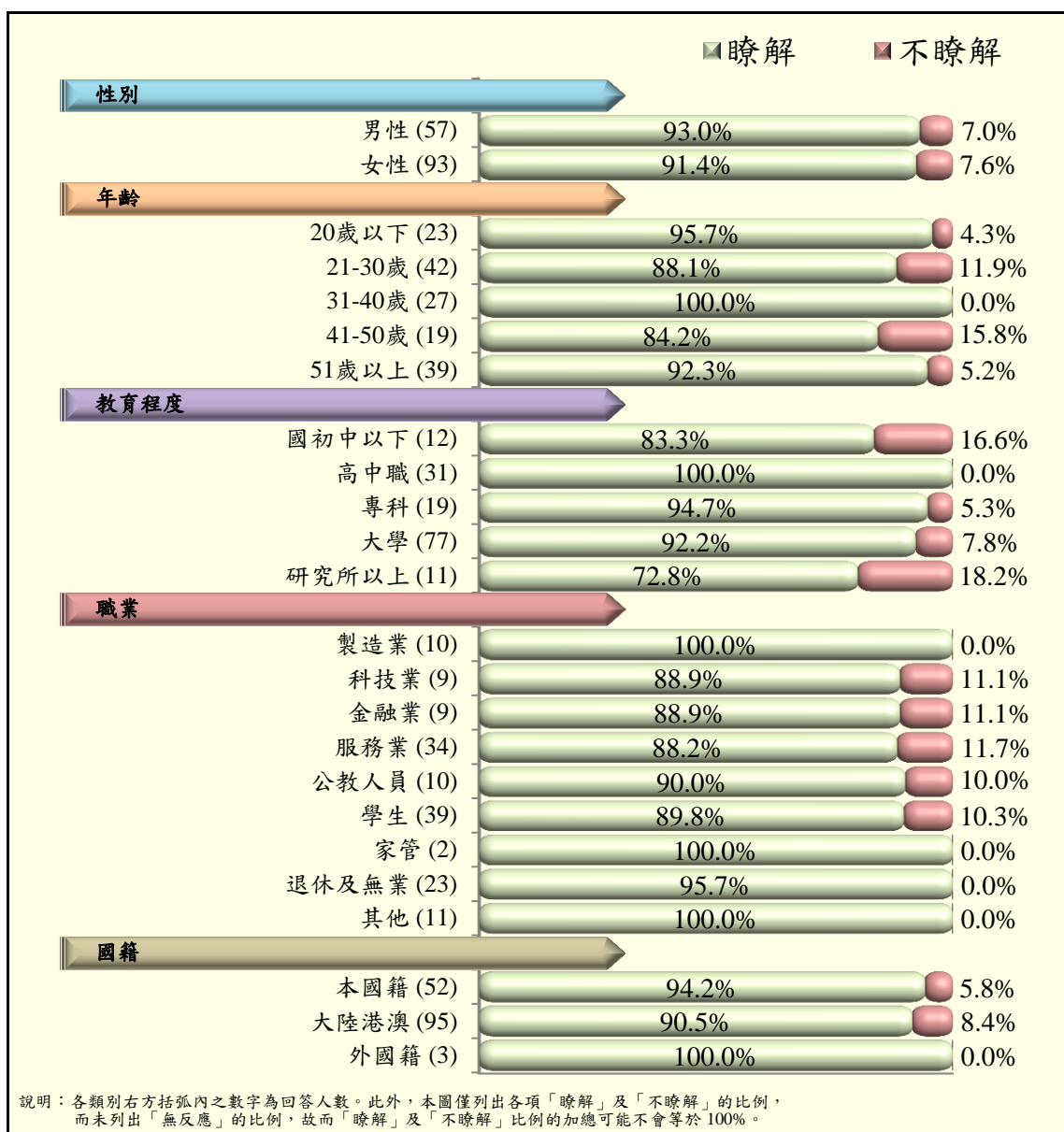


圖 3.14 受訪旅客對「相關違禁品禁止攜帶的規定」瞭解度之交叉分析結果

(四) 「入境攜帶物品的申報資訊之獲取管道」

1. 調查分析結果：

當受訪旅客對入境所攜帶之物品是否要申報有疑問時，會以何種方式來獲得解答？調查結果如圖 3.15 所示，次數較高的前 7 項，依序為：1.詢問海關關員（60.3%）；2.海關網站（49.7%）；3.詢問航空公司（20.5%）；4.入境室公告欄（14.6%）；5.海關印製宣導手冊（12.6%）；6.中華民國海關申報單上的說明（11.9%）；7.詢問旅行社領隊（6.0%）。另外，有 0.7% 的人是無反應。

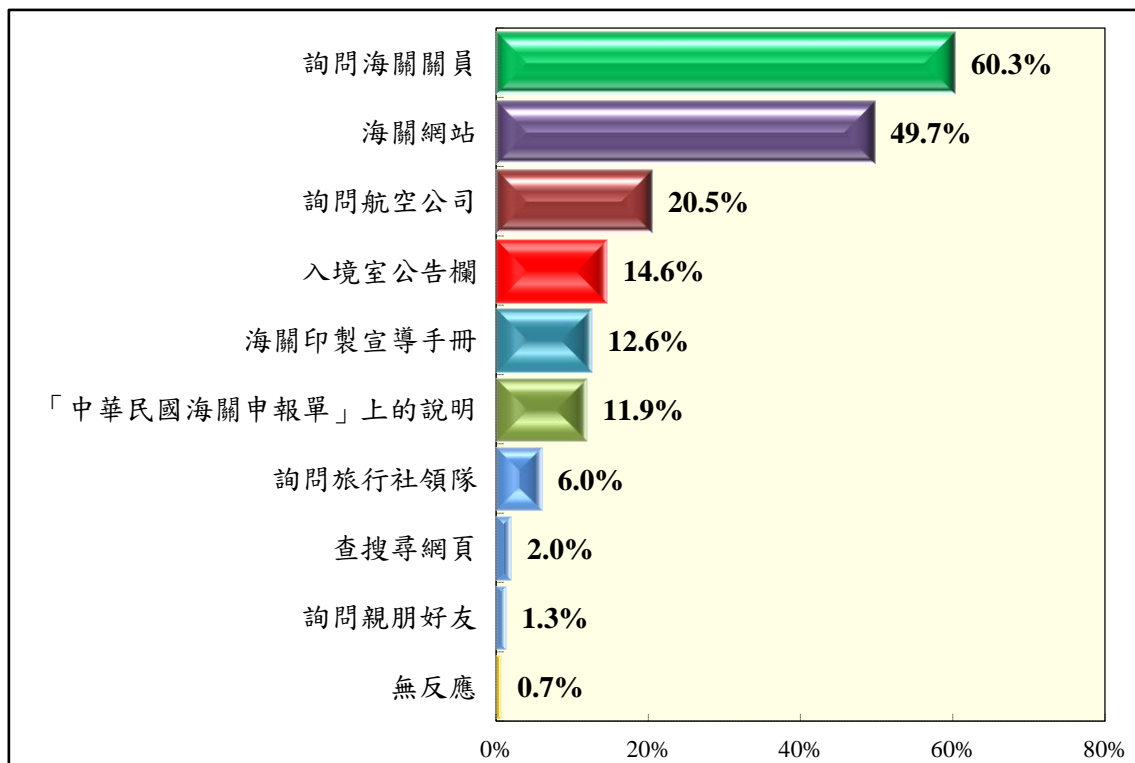


圖 3.15 受訪旅客對入境攜帶物品的申報資訊之獲取管道

2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見附錄三表 C.8），大多數的背景資料變數中，都是以「詢問海關關員」及「海關網站」兩項的比例為最高。

(五)對「海關服務中心」提供服務的接受情形

1. 調查分析結果：

受訪旅客對「海關服務中心」提供服務的接受情形，調查結果如圖 3.16 所示。有 62.9%的旅客表示「未曾有洽詢之經驗」，也有 3.3%的人是無反應。除此之外，旅客表示有接受過「海關服務中心」所提供的服務內容，前 2 項依序為：1.索取「中華民國入出境旅客報關須知（15.2%）；2.查詢入出境有關規定（15.2%），其餘項目的次數在 10 以下、百分比在 6%以下。

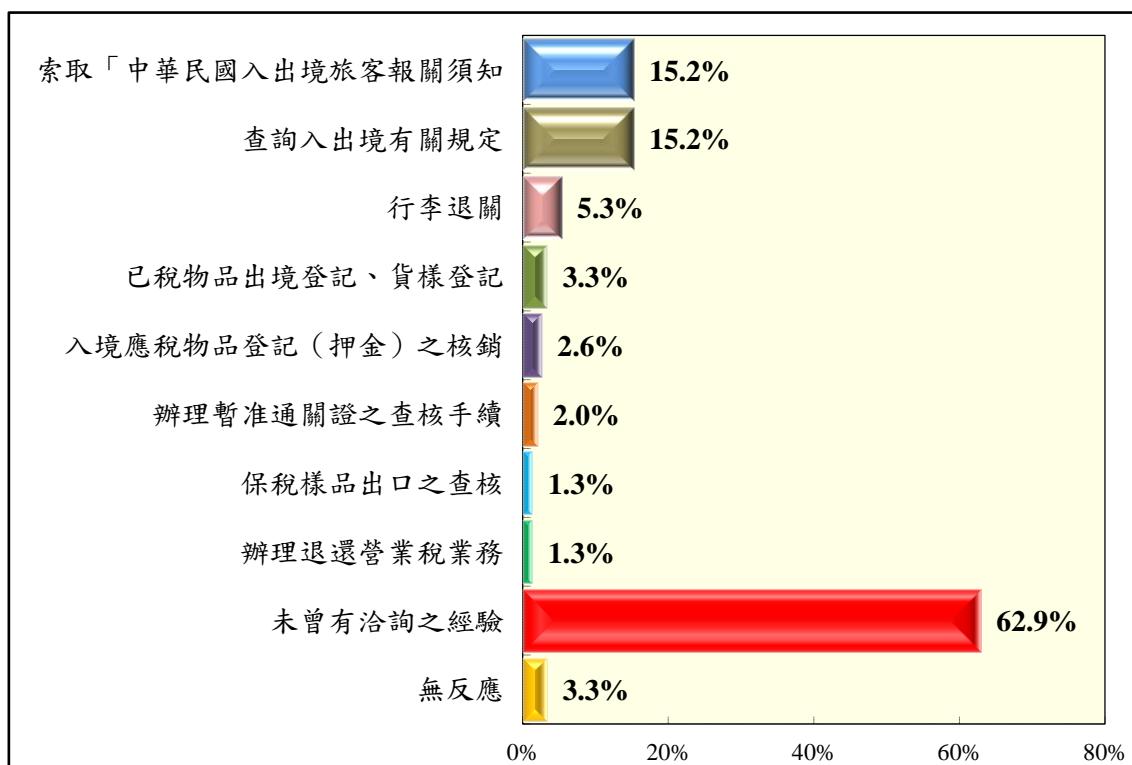


圖 3.16 受訪旅客對「海關服務中心」提供服務的接受情形

2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見附錄三表 C.9），大多數的背景資料變數中，都是以「索取中華民國入出境旅客報關須知」及「查詢入出境有關規定」的比例為最高。

(六)對本關在旅客通關檢查及服務事項的具體建議

調查分析結果：

有關旅客對於通關檢查及服務事項方面之相關意見及建議，有 68.2%的旅客是「無反應」，有 25.2%的人表示「都很好，不用改善」。其餘有 10 位受訪旅客提出具體的建議及意見，如表 3.8 所列。

其次，受訪旅客所提出之建議內容，除了「海關人員辦事的標準不一致」、「加強海關人員的禮貌及服務態度」、「海關人員處理太慢，致使入境作業慢、等太久」、「部份海關人員的服務態度不佳」與入境通關作業較有關聯之外，其餘建議及問題，係屬臺中國際機場及其他機關之執掌，建議將旅客相關需求適時轉知臺中國際機場及其他機關，俾作為日後之改進參考。

表 3.8 受訪旅客對本關在旅客通關檢查及服務事項的具體建議

項目內容	回答人數	百分比
動物類食品罐頭相關規定不夠清楚明確	2	1.3
冷氣空調不夠強、洗手間太暗	1	0.7
可公告旅客出境關口開門時間	1	0.7
資料核對更精準一點	1	0.7
對噴霧類物品的檢查，太過麻煩	1	0.7
海關人員辦事的標準不一致	1	0.7
加強海關人員的禮貌及服務態度	1	0.7
海關人員處理太慢，致使入境作業慢、等太久	1	0.7
部份海關人員的服務態度不佳	1	0.7
都很好，不用改善	38	25.2
無反應	103	68.2
總計	151	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

肆、民眾建議事項及本關處理意見

表 4.1 臺中關對於入出境旅客各項反映意見之處理情形一覽表

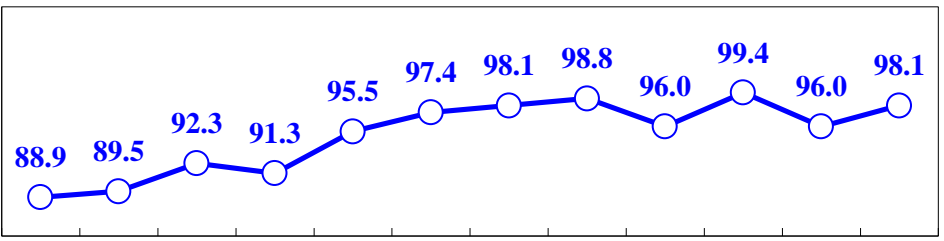
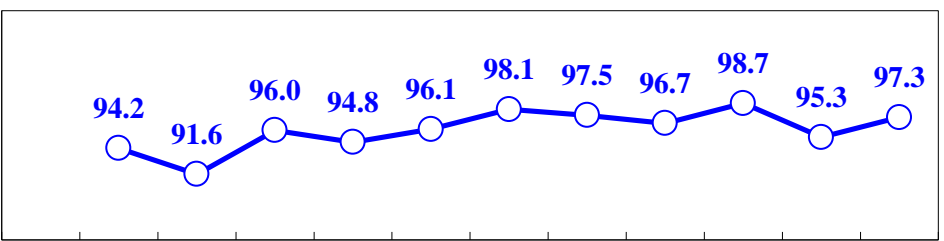
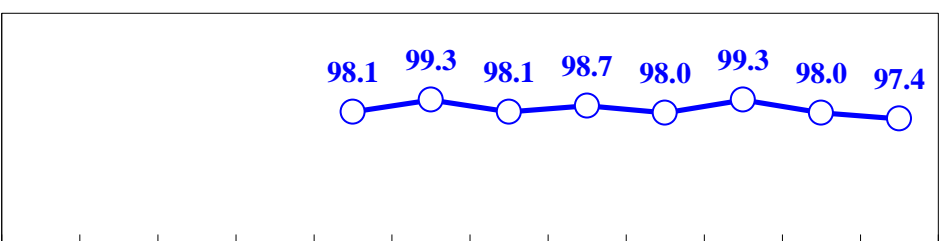
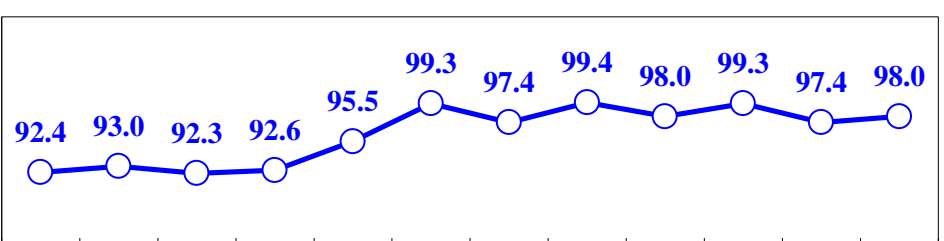
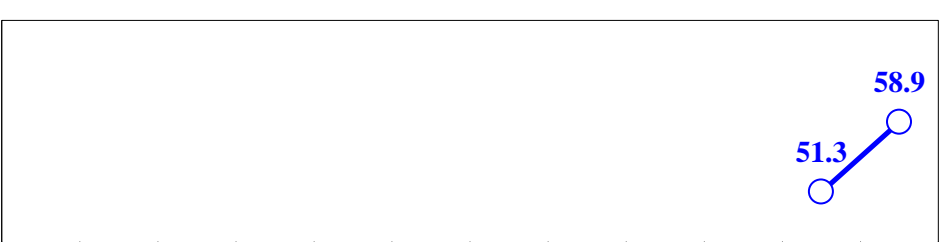
編號	反映意見	處理情形
1	海關人員辦事的標準不一致	<p>1.本關各通關單位倘遇有疑義，即縱向及橫向聯繫溝通，依個案或通案情況做最優於民之處置，另海關對於通關流程，已達公開化、公平化及透明化，亦設有眾多管道供民眾申訴及反映意見。</p> <p>2.本關每年定期舉辦在職訓練講習，各課（股）每月舉辦業務交流研討會，同仁間業務互相交流，深化值勤同仁專業度。</p>
2	<p>加強海關人員的禮貌及服務態度</p> <p>部份海關人員的服務態度不佳</p>	<p>為強化服務品質，本關持續加強同仁在職教育訓練，不定期舉辦服務態度講習及情緒管理等訓練課程，以培養最佳的服務態度，塑造親切服務環境。其次，除已囑所屬改進外，亦會加強第一線同仁服務態度與執勤專業，並由主管不定期測試各項業務人員服務態度。</p>
3	海關人員處理太慢，致使入境作業慢、等太久	本關將隨時留意旅客現場狀況，協助指引通關動線並持續加強關員教育訓練，依據旅客攜帶物品種類教導不同檢查方式，以提升查驗技巧及效率。
4	其他與入出境海關作業較無關聯性之建議	本關將旅客相關需求適時轉知臺中國際機場，俾做為未來改善時之參考。

伍、本關歷年相關服務滿意度統計資料之比較

表 5.1 與前次「空運旅客為民服務問卷調查」各項滿意度之比較分析

年度結果及比較		108 年調查 滿意度(A)	112 年調查 滿意度(B)	與前次調查之 滿意度增減狀況 (B-A)
各項作業之滿意度 本關服務場所及	通關動線規劃	96.0%	98.1%	+2.1
	入出境行李檢查	95.3%	97.3%	+2.0
本關同仁各項服務 之滿意度	執勤態度	98.0%	97.4%	-0.6
	入出境通關的整體 服務	97.4%	98.0%	+0.6

表 5.2 歷年「空運旅客為民服務問卷調查」各項滿意度之趨勢分析

項目	滿意度之年度趨勢比較 (%)
通關動線規劃	 <p>98年 99年 100年 101年 102年 103年 104年 105年 106年 107年 108年 112年</p>
入出境行李檢查	 <p>98年 99年 100年 101年 102年 103年 104年 105年 106年 107年 108年 112年</p>
執勤態度	 <p>98年 99年 100年 101年 102年 103年 104年 105年 106年 107年 108年 112年</p>
入出境通關的整體服務	 <p>98年 99年 100年 101年 102年 103年 104年 105年 106年 107年 108年 112年</p>
紅、綠線通關相關規定 (瞭解度)	 <p>98年 99年 100年 101年 102年 103年 104年 105年 106年 107年 108年 112年</p>

項目	滿意度之年度趨勢比較 (%)						
海關 宣導 禁止 攜帶 生鮮 農漁 產品 (瞭解度)	<table border="1"> <caption>海關宣導禁止攜帶生鮮農漁產品 (瞭解度) 滿意度趨勢</caption> <thead> <tr> <th>年份</th> <th>滿意度 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>108年</td> <td>93.3</td> </tr> <tr> <td>112年</td> <td>88.8</td> </tr> </tbody> </table>	年份	滿意度 (%)	108年	93.3	112年	88.8
年份	滿意度 (%)						
108年	93.3						
112年	88.8						
禁止 攜帶 的 規定 (瞭解度)	<table border="1"> <caption>禁止攜帶的規定 (瞭解度) 滿意度趨勢</caption> <thead> <tr> <th>年份</th> <th>滿意度 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>108年</td> <td>94.7</td> </tr> <tr> <td>112年</td> <td>92.1</td> </tr> </tbody> </table>	年份	滿意度 (%)	108年	94.7	112年	92.1
年份	滿意度 (%)						
108年	94.7						
112年	92.1						

- 說明：1.資料為空白者，表示該年度並無相同的題目可供比較。
 2.109-111 年度因新冠肺炎疫情而未執行調查。
 3.98 年度執行兩次調查，故各項目滿意度為兩次調查結果之平均值。
 4.108 年問卷題目是測量「宣導非洲豬瘟議題及禁止攜帶生鮮農漁產品」的瞭解度，本次調查題目則是測量「宣導禁止攜帶生鮮農漁產品」的瞭解度，兩者的題目略有不同。

陸、結論與建議

綜合前面章節之論述，本次調查結果有以下幾點結論及建議：

一、主要發現

(一) 對本關服務場所及各項作業之滿意度

1. 「通關動線規劃」方面：受訪旅客的滿意度為 98.1%，不滿意比例為 2.0%（滿意度較 108 年調查增加 2.1 個百分點）。
2. 「入出境行李檢查」方面：受訪旅客的滿意度為 97.3%，不滿意比例為 2.6%（滿意度較 108 年調查增加 2.0 個百分點）。
3. 與 108 年調查結果相比較，可以看出兩個項目的滿意度都是呈現上升的趨勢，顯示這兩項的服務成效都有所提升。

	通關動線規劃		入出境行李檢查	
	本次調查 (112 年 6 月)	前次調查 (108 年 6 月)	本次調查 (112 年 6 月)	前次調查 (108 年 6 月)
滿意	98.1%	96.0%	97.3%	95.3%
不滿意	2.0%	3.3%	2.6%	4.0%
無反應	0.0%	0.7%	0.0%	0.7%

(二) 入出境旅客對於本關同仁各項服務之滿意度

1. 「執勤態度」方面：受訪旅客的滿意度為 97.4%，不滿意比例為 2.6%（滿意度較 108 年調查減少 0.6 個百分點）。
2. 「入出境通關的整體服務」方面：受訪旅客的滿意度為 98.0%，不滿意比例為 2.0%（滿意度較 108 年調查增加 0.6 個百分點）。
3. 與 108 年調查結果相比較，可以看出兩個項目的滿意度都是只有微幅的下降及上升，並沒有太大的變化。

	執勤態度		入出境通關的整體服務	
	本次調查 (112 年 6 月)	前次調查 (108 年 6 月)	本次調查 (112 年 6 月)	前次調查 (108 年 6 月)
滿意	97.4%	98.0%	98.0%	97.4%
不滿意	2.6%	2.0%	2.0%	1.3%
無反應	0.0%	0.0%	0.0%	1.3%

(三) 入出境旅客對於本關及海關服務之瞭解與接觸情況

1. 「紅、綠線通關相關規定」方面，受訪旅客的瞭解度為 58.9%，不瞭解比例為 41.0%。
2. 「海關宣導禁止攜帶生鮮農漁產品」方面，受訪旅客的瞭解度為 88.8%，不瞭解比例為 11.2%。
3. 「相關違禁品禁止攜帶的規定」方面，受訪旅客的瞭解度為 92.1%，不瞭解比例為 7.3%，無反應比例為 0.7%。
4. 旅客對入境攜帶物品的申報資訊之獲取管道，次數較高的前 5 項，依序為：1. 詢問海關關員 (60.3%)；2. 海關網站 (49.7%)；3. 詢問航空公司 (20.5%)；4. 入境室公告欄 (14.6%)；5. 海關印製宣導手冊 (12.6%)。
5. 旅客對「海關服務中心」提供服務的接受情形，有 62.9% 的旅客表示「未曾有洽詢之經驗」，也有 3.3% 的人是無反應。除此之外，旅客表示有接受過「海關服務中心」所提供的服務內容，前 2 項依序為：1. 索取「中華民國入出境旅客報關須知 (15.2%)；2. 查詢入出境有關規定 (15.2%)。
6. 「對本關服務的具體建議」方面：有 10 位受訪業者對於本關服務提出具體的建議及意見。其中，除了「海關人員辦事的標準不一致」、「加強海關人員的禮貌及服務態度」、「海關人員處理太慢，致使入境作業慢、等太久」、「部份海關人員的服務態度不佳」與入出境通關作業較有關聯之外，其餘大多是與臺中國際機場及其他機關之業務執掌相關的意見。

二、建議

- (一) 臺中國際機場目前已可提供完善的服務場所；本關也會定期審視並評估航廈的通關環境及通關動線，是否能夠符合旅客的未來需求，以作為日後精進服務之參考

本關為了擴大服務出入境旅客，於 98 年設置「海關服務中心」，整合退稅及諮詢宣導服務，並建置「全功能服務櫃檯」。本次調查結果發現，「通關動線規劃」的滿意度高達 98.1%，這應該與「中部國際機場國際航廈」啟用多時且日趨穩定有關。未來，本關仍會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。因此，在本關同仁的努力下，此一方面已經獲得旅客的正面肯定。

由於臺中會朝向「海空聯運」方向來持續發展，臺中國際機場將會進一步提升機場的貨運能力，以滿足物流需要。這些都是未來臺中關所要積極面對的挑戰。

有鑑於此，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激增後的需要；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。

（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「執勤態度」及「入出境通關的整體服務」，都獲得受訪旅客 9 成 7 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，由於機場業務與進出口通關業務差異甚大，對於調任機場業務的同仁更應該做好專業教育訓練，以維持並提升入出境旅客對於本關同仁服務之滿意度。

（三）在「紅、綠線通關相關規定」方面，出現瞭解度比例偏低的現象。建議應該持續加強各種宣導工作，讓旅客獲取更多的資訊，進而提升相關規定的瞭解程度

在入出境旅客對於海關相關規定的瞭解程度方面，「海關宣導禁止攜帶生鮮農漁產品」及「相關違禁品禁止攜帶的規定」兩項的瞭解度都在 8 成 8 以上。但是，「紅、綠線通關相關規定」的瞭解度卻只有 58.9%。這應該是前兩項比較關乎到旅客本身在通關時的權益，所以旅客會比較注意到相關規定的內容。

因此，建議未來應持續加強通關規定的宣導工作，可以透過海關資訊網站、APP 程式、海關印製宣導手冊及摺頁、液晶螢幕動態顯示或看板標示、法令宣導板...等，提供更多元化的資訊獲取管道，讓旅客能夠更輕易的取得相關資訊，進而提升各種通關相關規定的瞭解程度。

附錄一：樣本結構表

A.1 報關旅客之樣本結構表

		個數	百分比
性別	男性	57	38.0
	女性	93	62.0
年齡	20歲以下	23	15.3
	21-30歲	42	28.0
	31-40歲	27	18.0
	41-50歲	19	12.7
	51歲以上	39	26.0
教育程度	國初中以下	12	8.0
	高中職	31	20.7
	專科	19	12.7
	大學	77	51.3
	研究所以上	11	7.3
職業	製造業	10	6.8
	科技業	9	6.1
	金融業	9	6.1
	服務業	34	23.1
	公教人員	10	6.8
	學生	39	26.5
	家管	2	1.4
	退休及無業	23	15.6
	其他	11	7.5
國籍	本國籍	52	34.7
	大陸港澳	95	63.3
	外國籍	3	2.0

說明：本表百分比是扣除各變項中「無反應」後所計算之結果。

附錄二：訪問之回應內容統計表

B.1 請問您對海關在入出境的「通關動線規劃」，是否滿意？

項目內容	回答人數	百分比
很滿意	54	35.8
滿意	94	62.3
不滿意	2	1.3
很不滿意	1	0.7
無反應	0	0.0
總計	151	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

B.2 請問您對海關關員的「執勤態度」，是否滿意？

項目內容	回答人數	百分比
很滿意	62	41.1
滿意	85	56.3
不滿意	2	1.3
很不滿意	2	1.3
無反應	0	0.0
總計	151	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

B.3 請問您對海關的「入出境行李檢查」，是否滿意？

項目內容	回答人數	百分比
很滿意	55	36.4
滿意	92	60.9
不滿意	4	2.6
很不滿意	0	0.0
無反應	0	0.0
總計	151	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

B.4 請問您瞭解「紅、綠線通關」的相關規定嗎？

項目內容	回答人數	百分比
很瞭解	26	17.2
瞭解	63	41.7
不瞭解	57	37.7
很不瞭解	5	3.3
無反應	0	0.0
總計	151	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

B.5 請問您對於海關在「禁止攜帶生鮮農漁產品」上，是否瞭解？

項目內容	回答人數	百分比
很瞭解	40	26.5
瞭解	94	62.3
不瞭解	15	9.9
很不瞭解	2	1.3
無反應	0	0.0
總計	151	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

B.6 請問你是否瞭解「相關違禁品禁止攜帶的規定」？

項目內容	回答人數	百分比
很瞭解	51	33.8
瞭解	88	58.3
不瞭解	9	6.0
很不瞭解	2	1.3
無反應	1	0.7
總計	151	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

B.7 整體而言，請問您對海關的「入出境通關服務」的滿意度為何？

項目內容	回答人數	百分比
很滿意	55	36.4
滿意	93	61.6
不滿意	1	0.7
很不滿意	2	1.3
無反應	0	0.0
總計	151	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

B.8 您對入出境所攜帶之物品如果有申報的疑問時，請問您會以何種方式獲得解答？

項目內容	回答次數	百分比
詢問海關關員	91	60.3
海關網站	75	49.7
詢問航空公司	31	20.5
入境室公告欄	22	14.6
海關印製宣導手冊	19	12.6
「中華民國海關申報單」上的說明	18	11.9
詢問旅行社領隊	9	6.0
查搜尋網頁	3	2.0
詢問親朋好友	2	1.3
無反應	1	0.7
總計	271	179.5

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 271 會超過有效回答人數的 151 人。

3. 本表百分比的計算，是以回答人數 151 人為計算的分母，因此百分比的加總會超過 100%。

B.9 在臺中國際機場海關服務中心，曾經提供您何項服務？

項目內容	回答次數	百分比
索取「中華民國入出境旅客報關須知	23	15.2
查詢入出境有關規定	23	15.2
行李退關	8	5.3
已稅物品出境登記、貨樣登記	5	3.3
入境應稅物品登記（押金）之核銷	4	2.6
辦理暫准通關證之查核手續	3	2.0
辦理退還營業稅業務	2	1.3
保稅樣品出口之查核	2	1.3
未曾有洽詢之經驗	95	62.9
無反應	5	3.3
總計	170	112.6

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 170 會超過有效回答人數的 151 人。

3.本表百分比的計算，是以回答人數 151 人為計算的分母，因此百分比的加總會超過 100%。

B.10 您對本關在旅客通關檢查及服務事項如有不滿意情形或其他建議？煩請說明，以作為本關提供優質服務之參考。

項目內容	回答人數	百分比
動物類食品罐頭相關規定不夠清楚明確	2	1.3
冷氣空調不夠強、洗手間太暗	1	0.7
可公告旅客出境關口開門時間	1	0.7
資料核對更精準一點	1	0.7
對噴霧類物品的檢查，太過麻煩	1	0.7
海關人員辦事的標準不一致	1	0.7
加強海關人員的禮貌及服務態度	1	0.7
海關人員處理太慢，致使入境作業慢、等太久	1	0.7
部份海關人員的服務態度不佳	1	0.7
都很好，不用改善	38	25.2
無反應	103	68.2
總計	151	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

B.11 性別

項目內容	回答次數	百分比
男性	57	37.7
女性	93	61.6
無反應	1	0.7
總計	151	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」及「未填答」。

B.12 年齡

項目內容	回答人數	百分比
20 歲以下	23	15.2
21-30 歲	42	27.8
31-40 歲	27	17.9
41-50 歲	19	12.6
51 歲以上	39	25.8
無反應	1	0.7
總計	151	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」及「未填答」。

B.13 國籍

項目內容	回答人數	百分比
中華民國	52	34.4
中國大陸（港澳）	95	62.9
其他國籍（未說明）	1	0.7
加拿大	2	1.3
無反應	1	0.7
總計	151	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」及「未填答」。

【國籍—選項合併後】

項目內容	回答人數	百分比
本國籍	52	34.4
大陸港澳	95	62.9
外國籍	3	2.0
無反應	1	0.7
總計	151	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」及「未填答」。

B.14 教育程度

項目內容	回答人數	百分比
研究所	11	7.3
大學	77	51.0
專科	19	12.6
高中	31	20.5
國中	7	4.6
國小	5	3.3
無反應	1	0.7
總計	151	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」及「未填答」。

【教育程度—選項合併後】

項目內容	回答人數	百分比
國初中以下	12	7.9
高中職	31	20.5
專科	19	12.6
大學	77	51.0
研究所以上	11	7.3
無反應	1	0.7
總計	151	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」及「未填答」。

B.15 職業

項目內容	回答人數	百分比
製造業	10	6.6
科技業	9	6.0
金融業	9	6.0
服務業	34	22.5
公教人員	10	6.6
學生	39	25.8
家管	2	1.3
退休及無業	23	15.2
其他（未說明）	5	3.3
貿易業	4	2.6
文化傳播業	1	0.7
醫護生技業	1	0.7
無反應	4	2.6
總計	151	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」及「未填答」。

【職業—選項合併後】

項目內容	回答人數	百分比
製造業	10	6.6
科技業	9	6.0
金融業	9	6.0
服務業	34	22.5
公教人員	10	6.6
學生	39	25.8
家管	2	1.3
退休及無業	23	15.2
其他	11	7.3
無反應	4	2.6
總計	151	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」及「未填答」。

附錄三：交叉分析表

C.1 請問您對海關在入出境的「通關動線規劃」，是否滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應(%)	樣本數
	合計	很滿意	滿意	合計	不滿意	很不滿意		
整體	98.1	35.8	62.3	2.0	1.3	0.7	0.0	151
性別								
男性	98.3	31.6	66.7	1.8	1.8	0.0	0.0	57
女性	97.8	38.7	59.1	2.2	1.1	1.1	0.0	93
年齡								
20歲以下	100.0	39.1	60.9	0.0	0.0	0.0	0.0	23
21-30歲	100.0	38.1	61.9	0.0	0.0	0.0	0.0	42
31-40歲	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0	27
41-50歲	89.5	47.4	42.1	10.6	5.3	5.3	0.0	19
51歲以上	97.4	28.2	69.2	2.6	2.6	0.0	0.0	39
教育程度								
國初中以下	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0	12
高中職	100.0	35.5	64.5	0.0	0.0	0.0	0.0	31
專科	94.7	36.8	57.9	5.3	0.0	5.3	0.0	19
大學	97.4	32.5	64.9	2.6	2.6	0.0	0.0	77
研究所以上	100.0	63.6	36.4	0.0	0.0	0.0	0.0	11
職業								
製造業	100.0	10.0	90.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10
科技業	100.0	11.1	88.9	0.0	0.0	0.0	0.0	9
金融業	100.0	22.2	77.8	0.0	0.0	0.0	0.0	9
服務業	100.0	44.1	55.9	0.0	0.0	0.0	0.0	34
公教人員	90.0	30.0	60.0	10.0	10.0	0.0	0.0	10
學生	100.0	43.6	56.4	0.0	0.0	0.0	0.0	39
家管	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2
退休及無業	100.0	43.5	56.5	0.0	0.0	0.0	0.0	23
其他	81.9	36.4	45.5	18.2	9.1	9.1	0.0	11
國籍								
本國籍	100.0	32.7	67.3	0.0	0.0	0.0	0.0	52
大陸港澳	96.8	37.9	58.9	3.2	2.1	1.1	0.0	95
外國籍	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0	3

1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」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.2 請問您對海關關員的「執勤態度」，是否滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應(%)	樣本數
	合計	很滿意	滿意	合計	不滿意	很不滿意		
整體	97.4	41.1	56.3	2.6	1.3	1.3	0.0	151
性別								
男性	96.5	33.3	63.2	3.6	1.8	1.8	0.0	57
女性	98.9	46.2	52.7	1.1	1.1	0.0	0.0	93
年齡								
20歲以下	95.6	47.8	47.8	4.3	4.3	0.0	0.0	23
21-30歲	100.0	47.6	52.4	0.0	0.0	0.0	0.0	42
31-40歲	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0	27
41-50歲	94.7	42.1	52.6	5.3	5.3	0.0	0.0	19
51歲以上	97.4	35.9	61.5	2.6	0.0	2.6	0.0	39
教育程度								
國初中以下	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	12
高中職	100.0	32.3	67.7	0.0	0.0	0.0	0.0	31
專科	94.7	52.6	42.1	5.3	5.3	0.0	0.0	19
大學	97.4	37.7	59.7	2.6	1.3	1.3	0.0	77
研究所以上	100.0	63.6	36.4	0.0	0.0	0.0	0.0	11
職業								
製造業	100.0	20.0	80.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10
科技業	100.0	11.1	88.9	0.0	0.0	0.0	0.0	9
金融業	100.0	22.2	77.8	0.0	0.0	0.0	0.0	9
服務業	100.0	44.1	55.9	0.0	0.0	0.0	0.0	34
公教人員	100.0	30.0	70.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10
學生	97.4	56.4	41.0	2.6	2.6	0.0	0.0	39
家管	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2
退休及無業	100.0	47.8	52.2	0.0	0.0	0.0	0.0	23
其他	81.9	36.4	45.5	18.2	9.1	9.1	0.0	11
國籍								
本國籍	98.0	36.5	61.5	1.9	1.9	0.0	0.0	52
大陸港澳	96.9	45.3	51.6	3.2	1.1	2.1	0.0	95
外國籍	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3

1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」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.3 請問您對海關的「入出境行李檢查」，是否滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應(%)	樣本數
	合計	很滿意	滿意	合計	不滿意	很不滿意		
整體	97.3	36.4	60.9	2.6	2.6	0.0	0.0	151
性別								
男性	98.2	29.8	68.4	1.8	1.8	0.0	0.0	57
女性	96.8	40.9	55.9	3.2	3.2	0.0	0.0	93
年齡								
20歲以下	95.6	47.8	47.8	4.3	4.3	0.0	0.0	23
21-30歲	97.6	45.2	52.4	2.4	2.4	0.0	0.0	42
31-40歲	96.3	29.6	66.7	3.7	3.7	0.0	0.0	27
41-50歲	94.7	42.1	52.6	5.3	5.3	0.0	0.0	19
51歲以上	100.0	23.1	76.9	0.0	0.0	0.0	0.0	39
教育程度								
國初中以下	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0	12
高中職	100.0	25.8	74.2	0.0	0.0	0.0	0.0	31
專科	94.7	42.1	52.6	5.3	5.3	0.0	0.0	19
大學	96.1	37.7	58.4	3.9	3.9	0.0	0.0	77
研究所以上	100.0	54.5	45.5	0.0	0.0	0.0	0.0	11
職業								
製造業	100.0	10.0	90.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10
科技業	88.9	22.2	66.7	11.1	11.1	0.0	0.0	9
金融業	100.0	22.2	77.8	0.0	0.0	0.0	0.0	9
服務業	100.0	35.3	64.7	0.0	0.0	0.0	0.0	34
公教人員	100.0	30.0	70.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10
學生	97.4	56.4	41.0	2.6	2.6	0.0	0.0	39
家管	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2
退休及無業	95.7	34.8	60.9	4.3	4.3	0.0	0.0	23
其他	90.9	36.4	54.5	9.1	9.1	0.0	0.0	11
國籍								
本國籍	98.1	26.9	71.2	1.9	1.9	0.0	0.0	52
大陸港澳	97.9	43.2	54.7	2.1	2.1	0.0	0.0	95
外國籍	66.7	0.0	66.7	33.3	33.3	0.0	0.0	3

1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」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 請問您瞭解「紅、綠線通關」的相關規定嗎？

	瞭解(%)			不瞭解(%)			無反應(%)	樣本數
	合計	很瞭解	瞭解	合計	不瞭解	很不瞭解		
整體	58.9	17.2	41.7	41.0	37.7	3.3	0.0	151
性別								
男性	57.9	7.0	50.9	42.1	42.1	0.0	0.0	57
女性	59.2	23.7	35.5	40.9	35.5	5.4	0.0	93
年齡								
20歲以下	52.1	21.7	30.4	47.8	47.8	0.0	0.0	23
21-30歲	54.8	16.7	38.1	45.2	38.1	7.1	0.0	42
31-40歲	44.4	14.8	29.6	55.6	51.9	3.7	0.0	27
41-50歲	63.2	21.1	42.1	36.8	36.8	0.0	0.0	19
51歲以上	74.4	15.4	59.0	25.7	23.1	2.6	0.0	39
教育程度								
國初中以下	50.0	8.3	41.7	50.0	41.7	8.3	0.0	12
高中職	67.8	9.7	58.1	32.3	32.3	0.0	0.0	31
專科	63.1	26.3	36.8	36.9	31.6	5.3	0.0	19
大學	54.6	15.6	39.0	45.5	41.6	3.9	0.0	77
研究所以上	63.7	45.5	18.2	36.4	36.4	0.0	0.0	11
職業								
製造業	70.0	20.0	50.0	30.0	30.0	0.0	0.0	10
科技業	66.7	0.0	66.7	33.3	22.2	11.1	0.0	9
金融業	66.6	22.2	44.4	33.3	33.3	0.0	0.0	9
服務業	58.8	14.7	44.1	41.1	38.2	2.9	0.0	34
公教人員	60.0	20.0	40.0	40.0	40.0	0.0	0.0	10
學生	46.1	20.5	25.6	53.8	48.7	5.1	0.0	39
家管	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2
退休及無業	65.2	17.4	47.8	34.7	30.4	4.3	0.0	23
其他	63.7	27.3	36.4	36.4	36.4	0.0	0.0	11
國籍								
本國籍	65.4	19.2	46.2	34.6	34.6	0.0	0.0	52
大陸港澳	55.7	16.8	38.9	44.2	38.9	5.3	0.0	95
外國籍	66.7	0.0	66.7	33.3	33.3	0.0	0.0	3

1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」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 請問您對於海關在「禁止攜帶生鮮農漁產品」上，是否瞭解？

	瞭解(%)			不瞭解(%)			無反應(%)	樣本數
	合計	很瞭解	瞭解	合計	不瞭解	很不瞭解		
整體	88.8	26.5	62.3	11.2	9.9	1.3	0.0	151
性別								
男性	91.2	17.5	73.7	8.8	8.8	0.0	0.0	57
女性	87.1	32.3	54.8	13.0	10.8	2.2	0.0	93
年齡								
20歲以下	95.6	39.1	56.5	4.3	4.3	0.0	0.0	23
21-30歲	88.1	31.0	57.1	11.9	9.5	2.4	0.0	42
31-40歲	85.2	25.9	59.3	14.8	14.8	0.0	0.0	27
41-50歲	84.3	21.1	63.2	15.8	15.8	0.0	0.0	19
51歲以上	89.7	17.9	71.8	10.3	7.7	2.6	0.0	39
教育程度								
國初中以下	91.7	16.7	75.0	8.3	0.0	8.3	0.0	12
高中職	93.6	19.4	74.2	6.5	6.5	0.0	0.0	31
專科	94.7	36.8	57.9	5.3	5.3	0.0	0.0	19
大學	85.7	27.3	58.4	14.3	13.0	1.3	0.0	77
研究所以上	81.9	36.4	45.5	18.2	18.2	0.0	0.0	11
職業								
製造業	90.0	30.0	60.0	10.0	10.0	0.0	0.0	10
科技業	77.8	22.2	55.6	22.2	22.2	0.0	0.0	9
金融業	77.8	22.2	55.6	22.2	22.2	0.0	0.0	9
服務業	82.4	20.6	61.8	17.6	14.7	2.9	0.0	34
公教人員	90.0	20.0	70.0	10.0	10.0	0.0	0.0	10
學生	89.7	33.3	56.4	10.3	7.7	2.6	0.0	39
家管	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2
退休及無業	95.6	30.4	65.2	4.3	4.3	0.0	0.0	23
其他	100.0	36.4	63.6	0.0	0.0	0.0	0.0	11
國籍								
本國籍	86.5	25.0	61.5	13.4	11.5	1.9	0.0	52
大陸港澳	89.5	28.4	61.1	10.6	9.5	1.1	0.0	95
外國籍	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3

1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」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 請問你是否瞭解「相關違禁品禁止攜帶的規定」？

	瞭解(%)			不瞭解(%)			無反應(%)	樣本數
	合計	很瞭解	瞭解	合計	不瞭解	很不瞭解		
整體	92.1	33.8	58.3	7.3	6.0	1.3	0.7	151
性別								
男性	93.0	26.3	66.7	7.0	7.0	0.0	0.0	57
女性	91.4	38.7	52.7	7.6	5.4	2.2	1.1	93
年齡								
20歲以下	95.7	52.2	43.5	4.3	4.3	0.0	0.0	23
21-30歲	88.1	40.5	47.6	11.9	9.5	2.4	0.0	42
31-40歲	100.0	29.6	70.4	0.0	0.0	0.0	0.0	27
41-50歲	84.2	26.3	57.9	15.8	15.8	0.0	0.0	19
51歲以上	92.3	23.1	69.2	5.2	2.6	2.6	2.6	39
教育程度								
國初中以下	83.3	25.0	58.3	16.6	8.3	8.3	0.0	12
高中職	100.0	25.8	74.2	0.0	0.0	0.0	0.0	31
專科	94.7	26.3	68.4	5.3	5.3	0.0	0.0	19
大學	92.2	39.0	53.2	7.8	6.5	1.3	0.0	77
研究所以上	72.8	45.5	27.3	18.2	18.2	0.0	9.1	11
職業								
製造業	100.0	20.0	80.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10
科技業	88.9	22.2	66.7	11.1	11.1	0.0	0.0	9
金融業	88.9	33.3	55.6	11.1	11.1	0.0	0.0	9
服務業	88.2	23.5	64.7	11.7	8.8	2.9	0.0	34
公教人員	90.0	20.0	70.0	10.0	10.0	0.0	0.0	10
學生	89.8	51.3	38.5	10.3	7.7	2.6	0.0	39
家管	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2
退休及無業	95.7	34.8	60.9	0.0	0.0	0.0	4.3	23
其他	100.0	36.4	63.6	0.0	0.0	0.0	0.0	11
國籍								
本國籍	94.2	32.7	61.5	5.8	5.8	0.0	0.0	52
大陸港澳	90.5	34.7	55.8	8.4	6.3	2.1	1.1	95
外國籍	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3

1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」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 整體而言，請問您對海關的「入出境通關服務」的滿意度為何？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應(%)	樣本數
	合計	很滿意	滿意	合計	不滿意	很不滿意		
整體	98.0	36.4	61.6	2.0	0.7	1.3	0.0	151
性別								
男性	98.3	31.6	66.7	1.8	0.0	1.8	0.0	57
女性	98.9	39.8	59.1	1.1	1.1	0.0	0.0	93
年齡								
20歲以下	100.0	52.2	47.8	0.0	0.0	0.0	0.0	23
21-30歲	100.0	38.1	61.9	0.0	0.0	0.0	0.0	42
31-40歲	100.0	37.0	63.0	0.0	0.0	0.0	0.0	27
41-50歲	94.8	31.6	63.2	5.3	5.3	0.0	0.0	19
51歲以上	97.4	28.2	69.2	2.6	0.0	2.6	0.0	39
教育程度								
國初中以下	100.0	25.0	75.0	0.0	0.0	0.0	0.0	12
高中職	100.0	29.0	71.0	0.0	0.0	0.0	0.0	31
專科	94.7	52.6	42.1	5.3	5.3	0.0	0.0	19
大學	98.7	33.8	64.9	1.3	0.0	1.3	0.0	77
研究所以上	100.0	63.6	36.4	0.0	0.0	0.0	0.0	11
職業								
製造業	100.0	20.0	80.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10
科技業	100.0	22.2	77.8	0.0	0.0	0.0	0.0	9
金融業	100.0	22.2	77.8	0.0	0.0	0.0	0.0	9
服務業	100.0	32.4	67.6	0.0	0.0	0.0	0.0	34
公教人員	100.0	30.0	70.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10
學生	100.0	53.8	46.2	0.0	0.0	0.0	0.0	39
家管	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2
退休及無業	100.0	34.8	65.2	0.0	0.0	0.0	0.0	23
其他	81.9	45.5	36.4	18.2	9.1	9.1	0.0	11
國籍								
本國籍	100.0	28.8	71.2	0.0	0.0	0.0	0.0	52
大陸港澳	96.8	42.1	54.7	3.2	1.1	2.1	0.0	95
外國籍	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3

1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」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 您對入出境所攜帶之物品如果有申報的疑問時，請問您會以何種方式獲得解答？

	詢問海關關員 (%)	海關網站 (%)	詢問航空公司 (%)	入境室公告欄 (%)	海關印製宣導手冊 (%)	「中華民國海關申報單」上的說明 (%)	詢問旅行社領隊 (%)	查搜尋網頁 (%)	詢問親朋好友 (%)	無反應 (%)	樣本數
整體	60.3	49.7	20.5	14.6	12.6	11.9	6.0	2.0	1.3	0.7	151
性別											
男性	70.2	45.6	21.1	12.3	12.3	10.5	8.8	1.8	0.0	0.0	57
女性	54.8	51.6	20.4	16.1	12.9	12.9	4.3	2.2	2.2	1.1	93
年齡											
20歲以下	60.9	56.5	26.1	17.4	8.7	13.0	4.3	0.0	0.0	4.3	23
21-30歲	59.5	61.9	19.0	23.8	9.5	21.4	4.8	7.1	0.0	0.0	42
31-40歲	63.0	40.7	25.9	14.8	11.1	7.4	3.7	0.0	0.0	0.0	27
41-50歲	57.9	57.9	26.3	0.0	10.5	5.3	10.5	0.0	0.0	0.0	19
51歲以上	61.5	33.3	12.8	10.3	20.5	7.7	7.7	0.0	5.1	0.0	39
教育程度											
國初中以下	58.3	41.7	25.0	0.0	16.7	0.0	8.3	0.0	8.3	0.0	12
高中職	54.8	48.4	22.6	6.5	16.1	6.5	6.5	0.0	3.2	3.2	31
專科	57.9	36.8	10.5	10.5	21.1	5.3	10.5	0.0	0.0	0.0	19
大學	58.4	54.5	19.5	20.8	9.1	16.9	5.2	3.9	0.0	0.0	77
研究所以上	100.0	45.5	36.4	18.2	9.1	18.2	0.0	0.0	0.0	0.0	11
職業											
製造業	70.0	50.0	20.0	20.0	20.0	10.0	20.0	0.0	0.0	0.0	10
科技業	44.4	66.7	33.3	33.3	11.1	22.2	11.1	11.1	0.0	0.0	9
金融業	77.8	33.3	11.1	22.2	22.2	11.1	11.1	0.0	0.0	0.0	9
服務業	47.1	47.1	26.5	8.8	5.9	2.9	8.8	0.0	5.9	0.0	34
公教人員	80.0	50.0	20.0	0.0	30.0	10.0	10.0	0.0	0.0	0.0	10
學生	66.7	59.0	20.5	20.5	7.7	23.1	2.6	0.0	0.0	2.6	39
家管	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2
退休及無業	56.5	43.5	17.4	13.0	17.4	8.7	0.0	0.0	0.0	0.0	23
其他	63.6	54.5	9.1	9.1	9.1	9.1	0.0	9.1	0.0	0.0	11
國籍											
本國籍	71.2	44.2	26.9	11.5	17.3	11.5	11.5	1.9	0.0	1.9	52
大陸港澳	53.7	53.7	17.9	16.8	9.5	12.6	3.2	2.1	2.1	0.0	95
外國籍	66.7	33.3	0.0	0.0	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3

1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」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 在臺中國際機場海關服務中心，曾經提供您何項服務？

	索取「中華民國入出境旅客報關須知」 (%)	查詢入出境有關規定 (%)	行李退關 (%)	已稅物品出境登記、貨樣登記 (%)	入境應稅物品登記（押金）之核銷 (%)	辦理暫准通關證之查核手續 (%)	辦理退還營業稅業務 (%)	保稅樣品出口之查核 (%)	未曾有洽詢之經驗 (%)	無反應 (%)	樣本數
整體	15.2	15.2	5.3	3.3	2.6	2.0	1.3	1.3	62.9	3.3	151
性別											
男性	19.3	22.8	7.0	1.8	3.5	1.8	1.8	3.5	56.1	1.8	57
女性	12.9	10.8	4.3	4.3	2.2	2.2	1.1	0.0	66.7	4.3	93
年齡											
20歲以下	8.7	21.7	13.0	8.7	8.7	0.0	0.0	0.0	43.5	8.7	23
21-30歲	28.6	14.3	7.1	2.4	4.8	2.4	2.4	2.4	59.5	0.0	42
31-40歲	7.4	7.4	3.7	7.4	0.0	3.7	0.0	0.0	74.1	3.7	27
41-50歲	21.1	31.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5.3	52.6	0.0	19
51歲以上	7.7	10.3	2.6	0.0	0.0	2.6	2.6	0.0	74.4	5.1	39
教育程度											
國初中以下	8.3	25.0	8.3	8.3	0.0	0.0	0.0	8.3	41.7	8.3	12
高中職	9.7	6.5	0.0	3.2	0.0	6.5	3.2	0.0	71.0	6.5	31
專科	5.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	94.7	0.0	19
大學	20.8	23.4	9.1	3.9	5.2	1.3	1.3	1.3	53.2	1.3	77
研究所以上	18.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	72.7	9.1	11
職業											
製造業	10.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	90.0	0.0	10
科技業	22.2	11.1	11.1	11.1	11.1	11.1	11.1	11.1	77.8	0.0	9
金融業	0.0	11.1	11.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	77.8	0.0	9
服務業	20.6	17.6	0.0	2.9	0.0	5.9	2.9	2.9	58.8	0.0	34
公教人員	40.0	40.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	40.0	0.0	10
學生	12.8	17.9	10.3	5.1	7.7	0.0	0.0	0.0	48.7	5.1	39
家管	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	50.0	2
退休及無業	8.7	17.4	4.3	4.3	0.0	0.0	0.0	0.0	69.6	4.3	23
其他	9.1	0.0	9.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	81.8	9.1	11
國籍											
本國籍	25.0	11.5	5.8	3.8	1.9	0.0	0.0	0.0	59.6	1.9	52
大陸港澳	8.4	16.8	5.3	3.2	3.2	3.2	2.1	2.1	66.3	4.2	95
外國籍	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	33.3	0.0	3

1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」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

類別	題目內容
滿意度部分	「通關動線規劃」滿意程度
	「入出境行李檢查」滿意度
	「執勤態度」滿意度
	「入出境通關的整體服務」滿意度
瞭解度部分	「紅、綠線通關相關規定」瞭解度
	「海關宣導禁止攜帶生鮮農漁產品」瞭解度
	「相關違禁品禁止攜帶的規定」瞭解度

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「拒答、不知道、無意見、未填答（即無反應）」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：

「入出境旅客」題目之「很滿意」及「很瞭解」定義為「2」、「滿意」及「瞭解」定義為「1」、「不滿意」及「不瞭解」定義為「-1」、「很不滿意」及「很不瞭解」定義為「-2」

此外，各題的「拒答、不知道、無意見、未填答」，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 1】空運旅客之滿意度			0.9033
「通關動線規劃」滿意程度	0.7939	0.8717	
「入出境行李檢查」滿意度	0.8451	0.8520	
「執勤態度」滿意度	0.6701	0.9134	
「入出境通關的整體服務」滿意度	0.8308	0.8575	
【分量表 2】空運旅客之瞭解度			0.6718
「紅、綠線通關相關規定」瞭解度	0.4355	0.7095	
「海關宣導禁止攜帶生鮮農漁產品」瞭解度	0.6042	0.4412	
「相關違禁品禁止攜帶的規定」瞭解度	0.4770	0.6025	

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「滿意度」及「瞭解度」兩類的題目組別。

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 3 個題項的 Alpha 係數就會變成 0.8717，反而比未刪除前的 0.9033 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 0.9033 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：0.9033 及 0.6718，第一個分量表的信度係數值大於 0.90 以上，顯示具有相當不錯的信度測量值。第二個分量表的信度係數值較低，但仍大於 0.60 以上，應該是受訪旅客對於「紅、綠線通關相關規定」瞭解度明顯較低，造成與其他兩個題目的相關程度較低，致使信度測量值也略低。

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「執勤態度之滿意度」及分量表 2 的「紅、綠線通關相關規定之瞭解度」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

題目內容	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	
「執勤態度」滿意度	48.29%	48.29%	0.919	0.240	0.106	0.846
「入出境通關的整體服務」滿意度			0.905	0.341	0.143	0.838
「通關動線規劃」滿意程度			0.888	0.194	0.148	0.791
「入出境行李檢查」滿意度			0.807	0.087	0.085	0.661
「相關違禁品禁止攜帶的規定」瞭解度	23.24%	71.53%	0.239	0.921	0.226	0.860
「海關宣導禁止攜帶生鮮農漁產品」瞭解度			0.192	0.822	0.554	0.755
「紅、綠線通關相關規定」瞭解度	10.07%	81.60%	0.152	0.362	0.979	0.960
特徵值			3.380	1.627	0.705	

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 的因素分析結果來進行說明，如下所述：

- 一、入出境旅客調查的因素分析共萃取出 3 個共同因素。這 3 個因素的特徵值 (Eigen values) 分別為：3.380、1.627 及 0.705 (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 2 個因素。但是，由於本研究之目的在於進行效度檢測，故決定為萃取出 3 個因素)。
- 二、萃取出的 3 個共同因素，對於入出境旅客部分的 7 個題項變數的個別解釋變異量，分別為：48.29%、23.24% 及 10.07%。其次，這 3 個共同因素的累積解釋變異量為 81.60%。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 81.60% 部份。
- 三、就 3 個共同因素來看，每一個因素的因素成分 (Component)，亦即因素負荷量，是指每一個題項變數在每一個因素的負荷量，也就是說，這些數字可以反應出題目變項與因素成分之間的關係。在因素分析的結果表中，標明的數字是指個別變項在因素上有顯著的負荷量。

以因素 1 為例，它與所有變項的因素負荷量最高的 4 項，其數值依序為：0.919、0.905、0.888、0.807。而這 4 個變項是詢問「臺中關服務場所及各項作業、人員及整體服務」的題目。因此，所萃取的因素 1，可以定義為「對臺中關服務場所及各項作業、人員及整體服務的滿意度」。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「對臺中關服務場所及各項作業、人員及整體服務的滿意度」相關的 3 個題目；「因素 2」包含「對臺中關在宣導禁止攜帶生鮮農漁產品及相關違禁品禁止攜帶規定的瞭解度」相關的 2 個題目；「因素 3」包含「對臺中關紅、綠線通關相關規定的瞭解度」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，其所萃取出的因素，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，本次調查的調查題目具有相當高的「建構效度」，亦即調查實施的題目能夠測量出受訪對象正確的心理特質之態度。

附錄五：問卷

財政部關務署臺中關 112 年度入出境旅客通關滿意度調查表

親愛的女士、先生您好：

為瞭解入出境旅客對海關提供服務之滿意度，煩請您花費幾分鐘填寫以下題目，以做為本關提供服務措施之參考。本關將珍惜您的寶貴意見，謝謝您的協助與合作。

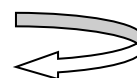
敬祝 平安快樂 萬事如意

財政部關務署臺中關 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、請問您對海關在入出境的「通關動線規劃」，是否滿意？
1.很滿意 2.滿意 3.不滿意 4.很不滿意
- 2、請問您對海關關員的「執勤態度」，是否滿意？
1.很滿意 2.滿意 3.不滿意 4.很不滿意
- 3、請問您對海關的「入出境行李檢查」，是否滿意？
1.很滿意 2.滿意 3.不滿意 4.很不滿意
- 4、請問您瞭解「紅、綠線通關」的相關規定嗎？
1.很瞭解 2.瞭解 3.不瞭解 4.很不瞭解
- 5、請問您對於海關在「禁止攜帶生鮮農漁產品」上，是否瞭解？
1.很瞭解 2.瞭解 3.不瞭解 4.很不瞭解
- 6、請問你是否瞭解「相關違禁品禁止攜帶的規定」？（如毒品、超量菸酒、超額貨幣）
1.很瞭解 2.瞭解 3.不瞭解 4.很不瞭解
- 7、整體而言，請問您對海關的「入出境通關服務」的滿意度為何？
1.很滿意 2.滿意 3.不滿意 4.很不滿意

請接續下頁繼續填寫，謝謝！



8、您對入出境所攜帶之物品如果有申報的疑問時，請問您會以何種方式獲得解答？【可複選】

- 1.海關網站 5.「中華民國海關申報單」上的說明
2.詢問海關關員 6.入境室公告欄
3.海關印製宣導手冊 7.詢問航空公司
4.詢問旅行社領隊 8.其他 _____(請說明)

9、在臺中國際機場海關服務中心，曾經提供您何項服務？【可複選】

- 1.索取「中華民國入出境旅客報關須知」 6.保稅樣品出口之查核
2.入境應稅物品登記（押金）之核銷 7.查詢入出境有關規定
3.已稅物品出境登記、貨樣登記 8.行李退關
4.辦理退還營業稅業務 9.其他 _____
5.辦理暫准通關證之查核手續 10.未曾有洽詢之經驗

10、您對本關在旅客通關檢查及服務事項如有不滿意情形或其他建議？煩請說明，以作為本關提供優質服務之參考：

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

國籍：1.本國籍旅客 2.外國籍旅客（國家：_____）

教育程度：1.研究所 2.大學 3.專科 4.高中 5.國中 6.國小

職業：1.製造業 2.科技業 3.金融業 4.服務業
5.公教人員 6.學生 7.家庭主婦 7.退休/無業
8.其他 _____(請說明)數