

財政部關務署臺中關
109 年度為民服務意見調查
調查報告



中華民國 109 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	3
三、調查項目	3
四、抽樣設計	4
五、調查方式	4
六、調查時間	4
七、問卷回收情形	5
八、資料處理及分析方法	6
九、樣本結構	6
參、受訪業者之調查結果分析	11
一、對本關同仁各項服務之滿意度	11
二、對本關各項作業及服務措施之滿意度	26
三、對本關服務場所及各項設施之滿意度	45
四、對本關及海關服務之意見溝通及資訊管道	51
五、對提升本關服務品質的具體建議	58
肆、受訪業者建議事項及本關處理意見	59
伍、本關近 9 年相關服務滿意度統計資料之比較	61
陸、結論與建議	65
一、主要發現	65
二、建議	68
附錄一：樣本結構表	71
附錄二：訪問之回應內容統計表	73
附錄三：交叉分析表	89
附錄四：信度與效度分析之結果	107
附錄五：問卷	115

表 目 錄

表 2.1 調查問卷之有效成功及回收率一覽表	5
表 2.2 成功樣本結構：公司成立時間	8
表 2.3 成功樣本結構：每月臨櫃洽公次數	8
表 2.4 成功樣本結構：性別	9
表 2.5 成功樣本結構：年齡	9
表 2.6 成功樣本結構：職位	10
表 2.7 成功樣本結構：從事通關業務年資	10
表 3.1 受訪業者對「承辦人員處理態度」的滿意程度	11
表 3.2 受訪業者對「承辦人員處理態度」不滿意的項目或原因	13
表 3.3 受訪業者對「申辦業務的行政效率」的滿意程度	14
表 3.4 受訪業者對「申辦業務的行政效率」不滿意的原因或建議	16
表 3.5 受訪業者對「電話服務禮貌」的滿意程度	17
表 3.6 受訪業者對「電話服務禮貌」不滿意的項目或原因	19
表 3.7 受訪業者對「業務流程資訊公開程度」的滿意程度	20
表 3.8 受訪業者對「業務流程資訊公開程度」不滿意的原因或建議	22
表 3.9 受訪業者對「整體服務態度」的滿意程度	23
表 3.10 受訪業者對「整體服務態度」不滿意的原因或建議	25
表 3.11 受訪業者對「進口通關作業品質」的滿意程度	26
表 3.12 受訪業者對「進口通關作業品質」最滿意的項目	28
表 3.13 受訪業者對「進口通關作業品質」最不滿意的項目	29
表 3.14 受訪業者對「出口通關作業品質」的滿意程度	30
表 3.15 受訪業者對「出口通關作業品質」最滿意的項目	32
表 3.16 受訪業者對「出口通關作業品質」最不滿意的項目	33
表 3.17 受訪業者對「本關網頁之線上服務」的滿意程度	34
表 3.18 受訪業者對「本關網頁之線上服務」不滿意的原因	36
表 3.19 受訪業者對「離岸風電貨物通關宣導或承辦業務」的滿意程度	37
表 3.20 受訪業者對「離岸風電貨物通關宣導或承辦業務」不滿意的原因或建議	39
表 3.21 受訪業者對「facebook 臺中關服務小精靈」成效的評價	40
表 3.22 受訪業者對「納保事項服務單一窗口」的滿意程度	42
表 3.23 受訪業者對「納保事項服務單一窗口」不滿意的原因或建議	44
表 3.24 受訪業者對「服務場所動線及環境」的滿意程度	45
表 3.25 受訪業者對「服務場所動線及環境」不滿意的項目或原因	47
表 3.26 受訪業者對「方向引導及雙語標示服務設施」的滿意程度	48
表 3.27 受訪業者對「方向引導及雙語標示服務設施」不滿意的項目或原因	50
表 3.28 受訪業者向本關提出建議、申訴或問題之管道	51
表 3.29 受訪業者對「本關處理建議、申訴或問題」的滿意程度	52
表 3.30 受訪業者對「本關處理建議、申訴或問題」不滿意的原因	54
表 3.31 受訪業者與海關業務之往來方式	55
表 3.32 受訪業者對提升本關服務品質的具體建議	58
表 4.1 臺中關對於受訪業者各項反映意見之處理情形一覽表	59
表 5.1 臺中關近 9 年「為民服務問卷調查」各項滿意度之趨勢分析	61

圖目錄

圖 2.1 成功樣本結構：公司經營行業	7
圖 2.2 成功樣本結構：公司成立時間	8
圖 2.3 成功樣本結構：每月臨櫃洽公次數	8
圖 2.4 成功樣本結構：性別	9
圖 2.5 成功樣本結構：年齡	9
圖 2.6 成功樣本結構：職位	10
圖 2.7 成功樣本結構：從事通關業務年資	10
圖 3.1 受訪業者對「承辦人員處理態度」的滿意程度	11
圖 3.2 受訪業者對「承辦人員處理態度」滿意度之交叉分析結果	12
圖 3.3 受訪業者對「申辦業務的行政效率」的滿意程度	14
圖 3.4 受訪業者對「申辦業務的行政效率」滿意度之交叉分析結果	15
圖 3.5 受訪業者對「電話服務禮貌」的滿意程度	17
圖 3.6 受訪業者對「電話服務禮貌」滿意度之交叉分析結果	18
圖 3.7 受訪業者對「業務流程資訊公開程度」的滿意程度	20
圖 3.8 受訪業者對「業務流程資訊公開程度」滿意度之交叉分析結果	21
圖 3.9 受訪業者對「整體服務態度」的滿意程度	23
圖 3.10 受訪業者對「整體服務態度」滿意度之交叉分析結果	24
圖 3.11 受訪業者對「進口通關作業品質」的滿意程度	26
圖 3.12 受訪業者對「進口通關作業品質」滿意度之交叉分析結果	27
圖 3.13 受訪業者對「出口通關作業品質」的滿意程度	30
圖 3.14 受訪業者對「出口通關作業品質」滿意度之交叉分析結果	31
圖 3.15 受訪業者對「本關網頁之線上服務」的滿意程度	34
圖 3.16 受訪業者對「本關網頁之線上服務」滿意度之交叉分析結果	35
圖 3.17 受訪業者對「離岸風電貨物通關宣導或承辦業務」的滿意程度	37
圖 3.18 受訪業者對「離岸風電貨物通關宣導或承辦業務」滿意度之交叉分析結果	38
圖 3.19 受訪業者對「facebook 臺中關服務小精靈」成效的評價	40
圖 3.20 受訪業者對「facebook 臺中關服務小精靈」成效評價之交叉分析結果	41
圖 3.21 受訪業者對「納保事項服務單一窗口」的滿意程度	42
圖 3.22 受訪業者對「納保事項服務單一窗口」滿意度之交叉分析結果	43
圖 3.23 受訪業者對「服務場所動線及環境」的滿意程度	45
圖 3.24 受訪業者對「服務場所動線及環境」滿意度之交叉分析結果	46
圖 3.25 受訪業者對「方向引導及雙語標示服務設施」的滿意程度	48
圖 3.26 受訪業者對「方向引導及雙語標示服務設施」滿意度之交叉分析結果	49
圖 3.27 受訪業者對「本關處理建議、申訴或問題」的滿意程度	52
圖 3.28 受訪業者對「本關處理建議、申訴或問題」滿意度之交叉分析結果	53
圖 3.29 受訪業者與海關業務之往來方式	55
圖 3.30 「受訪業者與海關業務之往來方式」之交叉分析結果	57

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商民之反映，除設有電子及民眾意見信箱、舉辦各種業界座談會外，並建置服務中心，派駐專人提供各項便民服務。本次調查乃欲藉由一年一次之為民服務問卷調查，探求商民對本關各項業務措施之滿意度及各項服務工作之績效，以作為本關推動提升服務品質施政之參考。

二、目的

- (一) 瞭解相關業者對於本關各項為民服務工作之滿意度，包括對本關洽公環境、服務場所設施、本關業務流程資訊公開程度、本關同仁處理案件專業性、電話服務禮貌、本關申辦業務行政效率、本關整體服務態度之滿意情形。
- (二) 瞭解相關業者對於本關部分重要措施之滿意情形，如：進出口通關作業品質、本關網站所提供之線上服務、facebook 臺中關服務小精靈之成效...等。此外，並瞭解相關業者向本關提出建議、申訴或問題之管道及滿意情形、與本關業務往來方式...等，以加強與商民間之雙向溝通。
- (三) 比較各年度之調查結果，瞭解本關各項為民服務工作績效增減情形，以檢討、改進為民服務作業。

三、依據

依據行政院研究發展考核委員會 100 年 12 月 20 日行政院院授研展字第 1001026753 號函，訂定之「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，茲將本次調查的問卷設計、調查對象、調查項目、抽樣設計、調查方式、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調查主題後，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

以本關轄區內之報關業、運輸業、貨棧業、貨櫃集散站業、保稅工廠、保稅倉庫、加工出口區區內事業、科學工業園區區內事業、自由貿易港區事業、經由本關辦理海運、空運通關之其他一般進、出口廠商，為此次調查母體，受訪對象為上述相關業者負責或熟悉該公司通關業務之人員。

三、調查項目

本年度的為民服務問卷調查，包含四大部分的意見測量：第一部分、業者對於本關同仁各項服務之滿意度；第二部分、業者對於本關各項作業及服務措施之滿意度；第三部分、業者對於本關服務場所及各項設施之滿意度；第四部分、業者對於本關及海關服務之意見溝通及資訊管道。

四、抽樣設計

本次調查可供抽樣之母體清冊為本關提供的相關業者之名單，以「簡單隨機抽樣法」抽出共 650 名受訪業者。

五、調查方式

本調查主要是以「郵寄問卷調查法」進行訪問，經由郵遞系統寄發問卷及回郵信封給受訪之相關業者，請受訪業者自行填妥後寄回。

為了達到較高的回收率，本調查針對未寄回問卷的業者進行兩次以上的催收程序。第一次催收在寄出郵件的兩星期後，針對沒有回覆的業者，以電話催收及訪問的方式進行。第二次電話催收時間在寄出郵件後的三個星期後，除了拒絕接受訪問的廠商之外，針對其他未回覆的受訪者再進行最後一次的電話催收及訪問程序。經過上述的調查方式，可提高郵寄問卷的回收率。

本次電話催收及訪問程序是採用「電腦輔助電話訪問系統」(Computer Assisted Telephone Interview System, CATI System)進行之。

六、調查時間

此次調查於民國 109 年 7 月 10 日開始寄發郵寄問卷給受訪廠商，至民國 109 年 8 月 12 日完成所有的問卷回收作業，調查時間共約五個星期，並於這段調查時期之中，由全國公信力民意調查股份有限公司對於每一受訪業者進行兩次以上的電話催收。

七、問卷回收情形

由本調查建構的調查抽樣名單中，共有 650 家相關業者的訪問樣本。在五個星期的調查期間中，總計回收的有效成功問卷為 281 份（包括郵寄回覆的 68 份及電話訪問的 213 份），回收率為 43.2%，在 95% 信賴度下，抽樣誤差為 ± 4.41 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

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
郵寄	650	68	10.5%	—
電訪	582	213	36.6%	—
總體	650	281	43.2%	4.41±%

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立即進行「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，針對受訪廠商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，使得受訪廠商所回答的特殊答案，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）。

九、樣本結構

本次調查之相關業者的樣本結構，分別描述如下：

(一) 公司經營行業：本次調查的受訪業者之行業別¹，以「一般進出口廠商」的 39.5% 為最多，第二是「報關業」的 20.6%，第三是「保稅工廠」的 17.8%，第四是「加工出口區廠商」的 17.1%，第五是「運輸業」的 7.1%。其餘行業類別的百分比皆在 8% 以下（參見圖 2.1）。

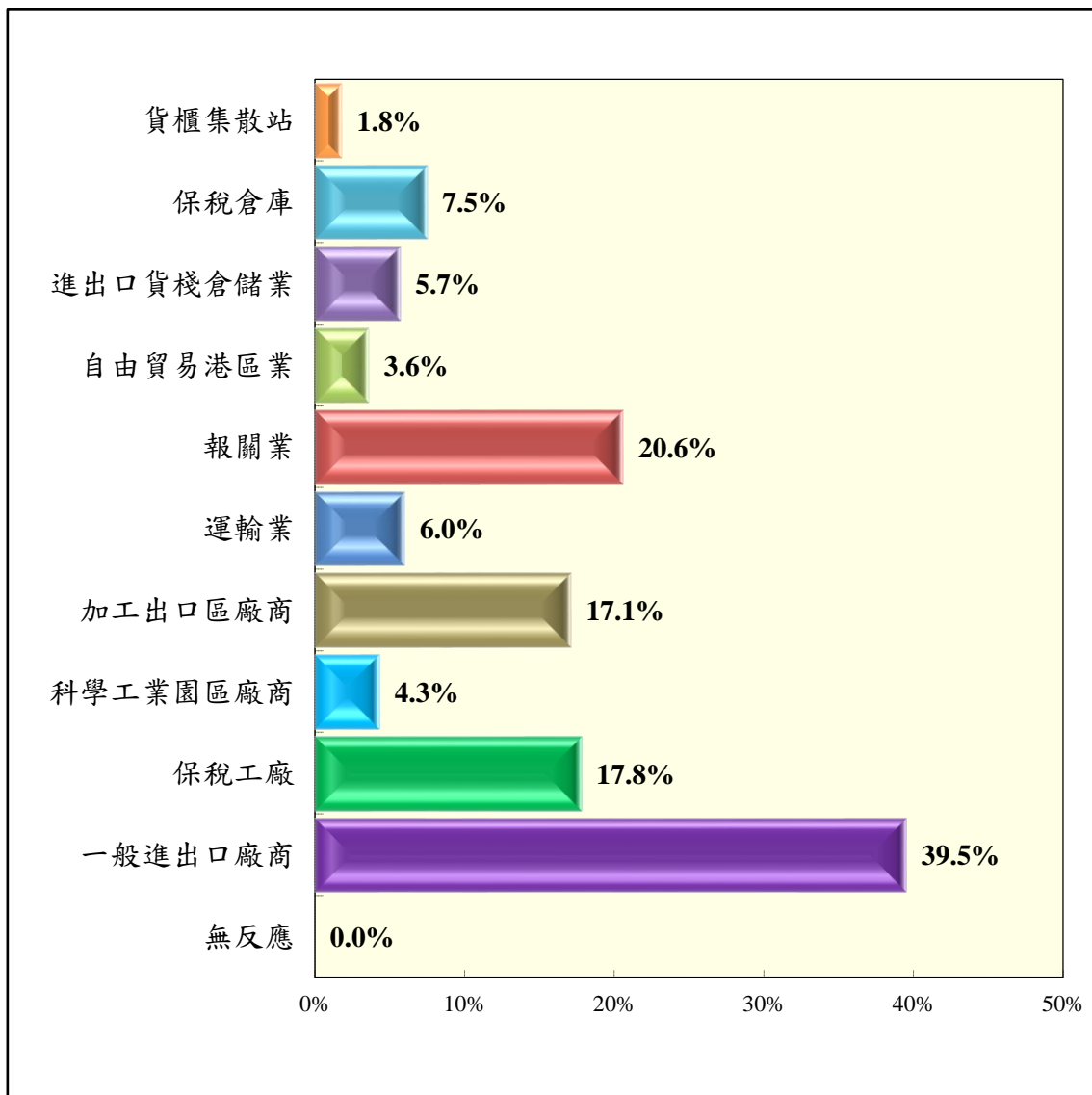


圖 2.1 成功樣本結構：公司經營行業

¹ 因為受訪業者所經營的行業，可能不只一個，因此，本題屬於複選題型，在百分比的計算，是以回答人數 281 人為計算的分母，故而百分比的加總會超過 100%。

(二) 公司成立時間：0.0%的受訪業者成立時間在 1 年以下，5.3%是在 1-10 年，21.7%是在 11-20 年，71.5%是在 21 年以上。另有 1.4%是無反應（參見表 2.2 及圖 2.2）。

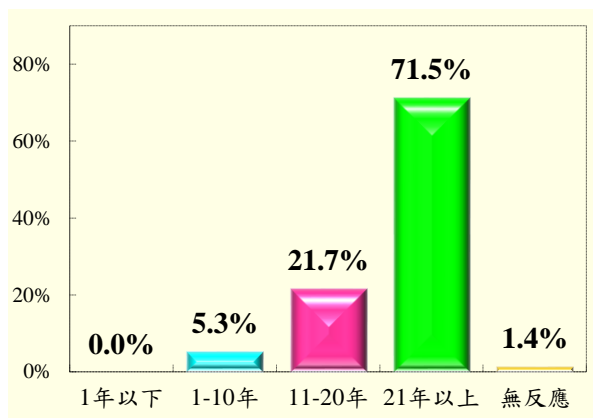


圖 2.2 成功樣本結構：公司成立時間

表 2.2 成功樣本結構：公司成立時間

項目	次數	百分比
1 年以下	0	0.0
1-10 年	15	5.3
11-20 年	61	21.7
21 年以上	201	71.5
無反應	4	1.4
總計	281	100.0

(三) 每月臨櫃洽公次數：63.3%的受訪業者每月臨櫃洽公次數是在 10 次以下；8.2%是在 11-20 次；10.7%是在 21-30 次；15.7%是在 31 次以上。另有 2.1%是無反應（參見表 2.3 及圖 2.3）。

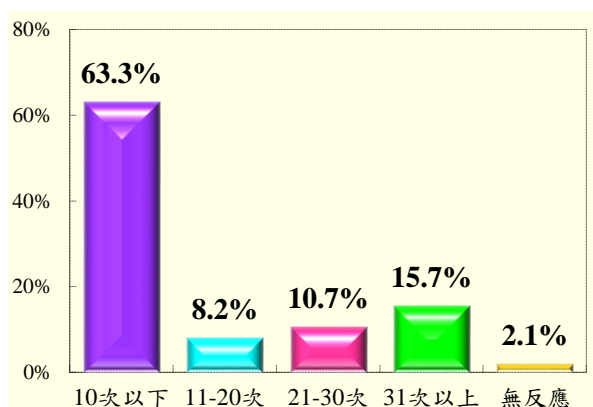


圖 2.3 成功樣本結構：每月臨櫃洽公次數

表 2.3 成功樣本結構：每月臨櫃洽公次數

項目	次數	百分比
10 次以下	178	63.3
11-20 次	23	8.2
21-30 次	30	10.7
31 次以上	44	15.7
無反應	6	2.1
總計	281	100.0

(四) 性別：有 24.2%的受訪者是男性，有 75.8%是女性（參見表 2.4 及圖 2.4）。

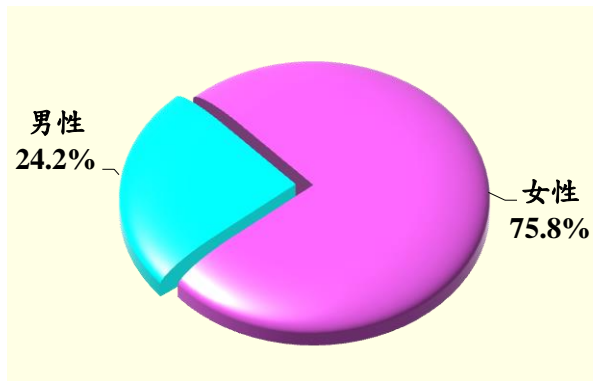


圖 2.4 成功樣本結構：性別

表 2.4 成功樣本結構：性別

項目	次數	百分比
男性	68	24.2
女性	213	75.8
總計	281	100.0

(五) 年齡：有 10.0%的受訪者是 20-29 歲；有 25.6%是 30-39 歲；有 37.7%是 40-49 歲；有 26.7%是 50 歲以上(參見表 2.5 及圖 2.5)。

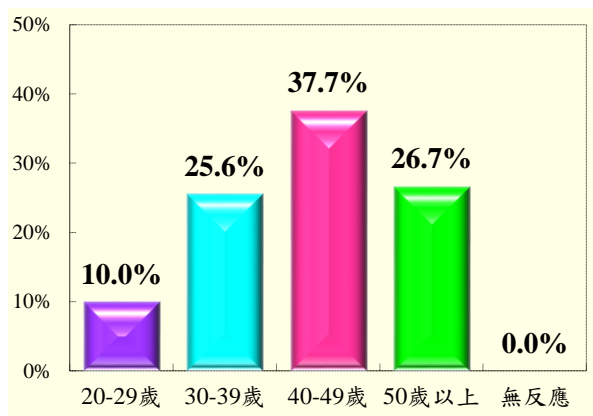


圖 2.5 成功樣本結構：年齡

表 2.5 成功樣本結構：年齡

項目	次數	百分比
20-29 歲	28	10.0
30-39 歲	72	25.6
40-49 歲	106	37.7
50 歲以上	75	26.7
無反應	0	0.0
總計	281	100.0

(六) 職位：有 18.5% 的受訪者職位是負責人(經理級以上)，有 10.7% 是業務主管(課長級以上)，有 70.5% 是職員。另有 0.4% 是無反應(參見表 2.6 及圖 2.6)。

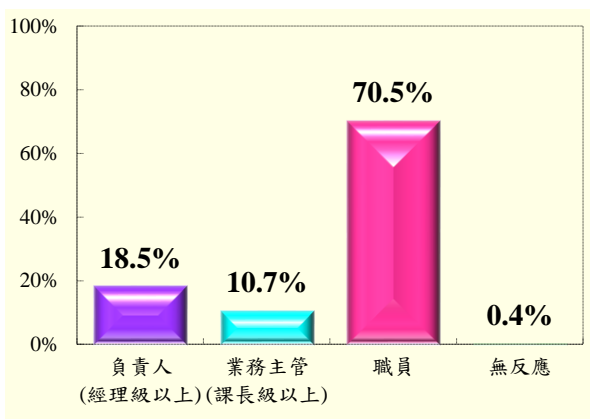


圖 2.6 成功樣本結構：職位

表 2.6 成功樣本結構：職位

項目	次數	百分比
負責人(經理級以上)	52	18.5
業務主管(課長級以上)	30	10.7
職員	198	70.5
無反應	1	0.4
總計	281	100.0

(七) 從事通關業務年資：有 1.8% 的受訪者年資是 1 年以下，有 22.8% 是 1-5 年，有 19.9% 是 6-10 年，有 55.2% 是 11 年以上。另有 0.4% 是無反應(參見表 2.7 及圖 2.7)。

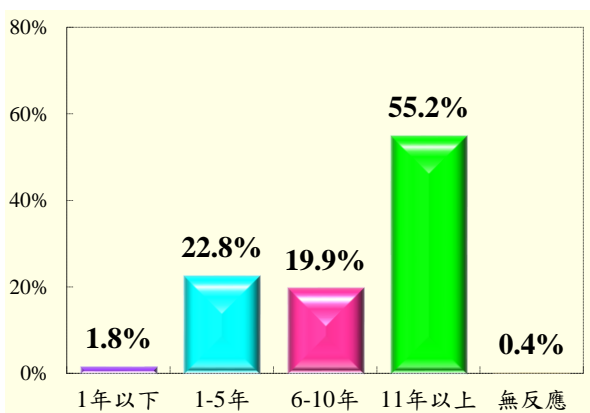


圖 2.7 成功樣本結構：從事通關業務年資

表 2.7 成功樣本結構：從事通關業務年資

項目	次數	百分比
1 年以下	5	1.8
1-5 年	64	22.8
6-10 年	56	19.9
11 年以上	155	55.2
無反應	1	0.4
總計	281	100.0

參、受訪業者之調查結果分析

一、對本關同仁各項服務之滿意度

(一)「承辦人員處理態度」滿意度

1. 調查分析結果：

除了 83 位受訪業者表示沒有相關的接觸經驗之外，其餘 198 位受訪業者中，如表 3.1 及圖 3.1 的調查結果所示，有 95.0%的業者對於本關承辦人員處理態度傾向滿意（25.3%為很滿意，69.7%為滿意）；有 4.5%的業者傾向不滿意（0.5%為很不滿意，4.0%為不滿意）；另有 0.5%的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

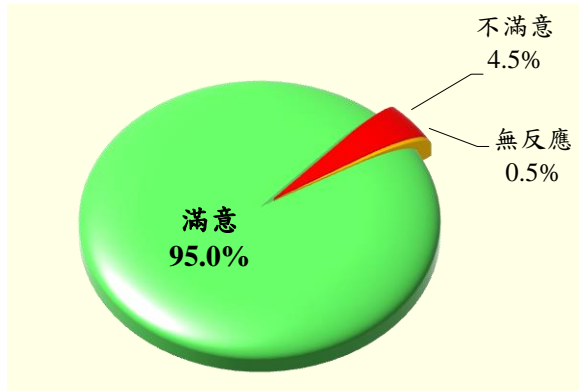


圖 3.1 受訪業者對「承辦人員處理態度」的滿意程度

表 3.1 受訪業者對「承辦人員處理態度」的滿意程度

項目	次數	百分比
很滿意	50	25.3
滿意	138	69.7
不滿意	8	4.0
很不滿意	1	0.5
無反應	1	0.5
未與台中關人員接觸過	83	-
總計	281	100.0

說明：本圖表之百分比是扣除「未與台中關人員接觸過」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.2），在受訪業者所有的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。其中，公司經營行業為自由貿易港區業、公司成立時間為 1-10 年、每月臨櫃洽公次數為 21-30 次、性別為女性、年齡為 30-39 歲、職位為負責人（經理級以上）及職員、從事通關業務年資為 1-5 年者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

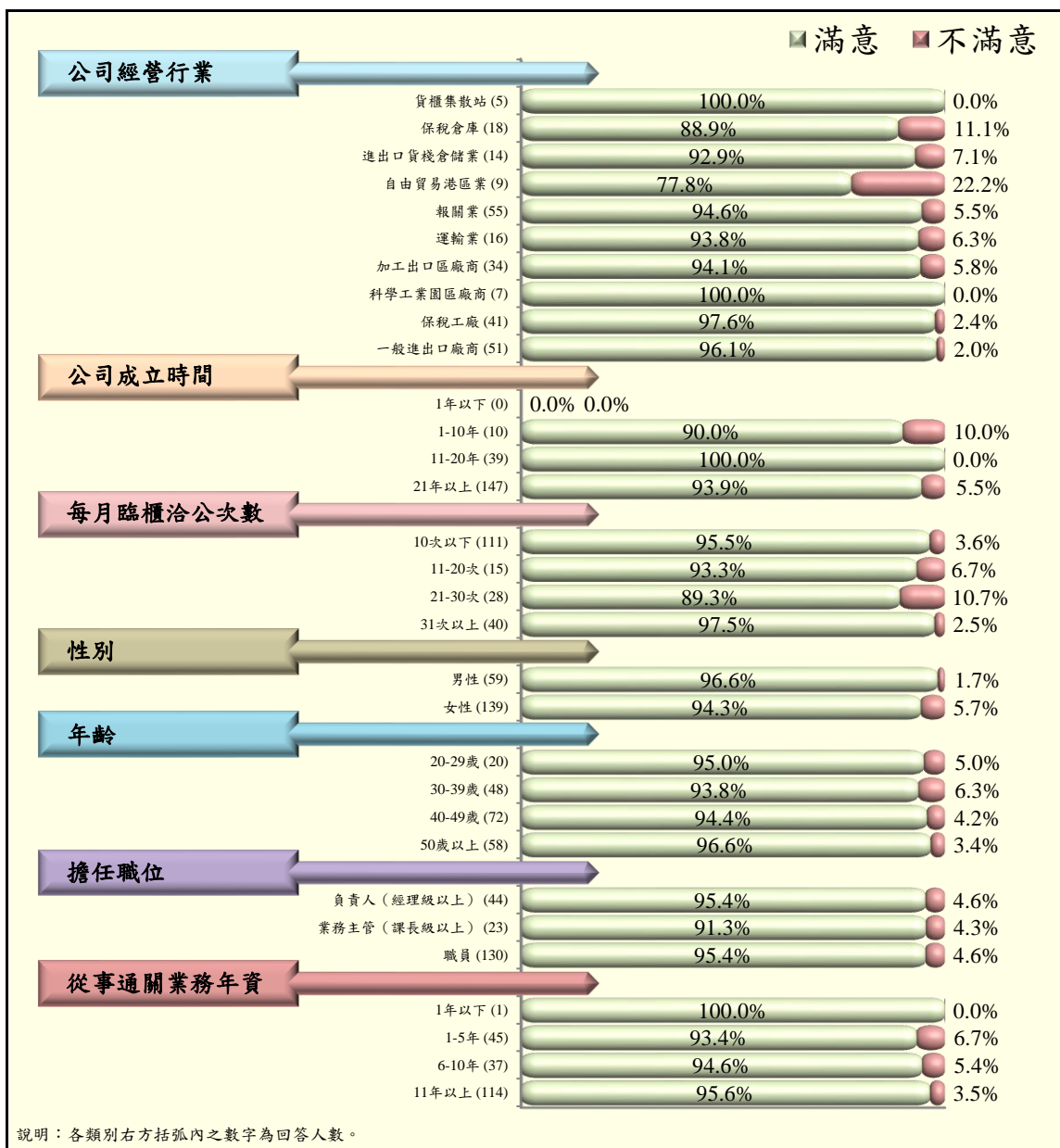


圖 3.2 受訪業者對「承辦人員處理態度」滿意度之交叉分析結果

3. 不滿意項目或原因：

在本關承辦人員處理態度的方面，受訪業者表示不滿意的項目或原因，如表 3.2 所示，分別為：「口氣態度不佳」、「專業知識不足」及「缺乏服務熱忱」。

表 3.2 受訪業者對「承辦人員處理態度」不滿意的項目或原因

項目內容	回答人數	百分比
口氣態度不佳	4	44.4
專業知識不足	3	33.3
缺乏服務熱忱	2	22.2
總計	9	100.0

說明：有 272 人跳過不答，有效回答人數為 9 人。

(二)「申辦業務的行政效率」滿意度

1. 調查分析結果：

如表 3.3 及圖 3.3 的調查結果所示，有 88.6%的業者對於本關申辦業務的行政效率傾向滿意(16.0%為很滿意,72.6%為滿意);有 3.2%的業者傾向不滿意(0.4%為很不滿意,2.8%為不滿意);另有 8.2%的業者沒有表達明確的意見(無反應)。

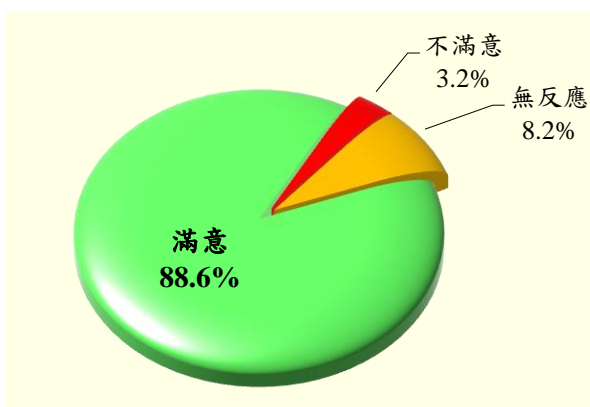


圖 3.3 受訪業者對「申辦業務的行政效率」的滿意程度

表 3.3 受訪業者對「申辦業務的行政效率」的滿意程度

項目	次數	百分比
很滿意	45	16.0
滿意	204	72.6
不滿意	8	2.8
很不滿意	1	0.4
無反應	23	8.2
總計	281	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），在受訪業者所有的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。其中，公司經營行業為自由貿易港區業、公司成立時間為 1-10 年、每月臨櫃洽公次數為 21-30 次、性別為女性、年齡為 40-49 歲、職位為負責人（經理級以上）、從事通關業務年資為 6-10 年者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

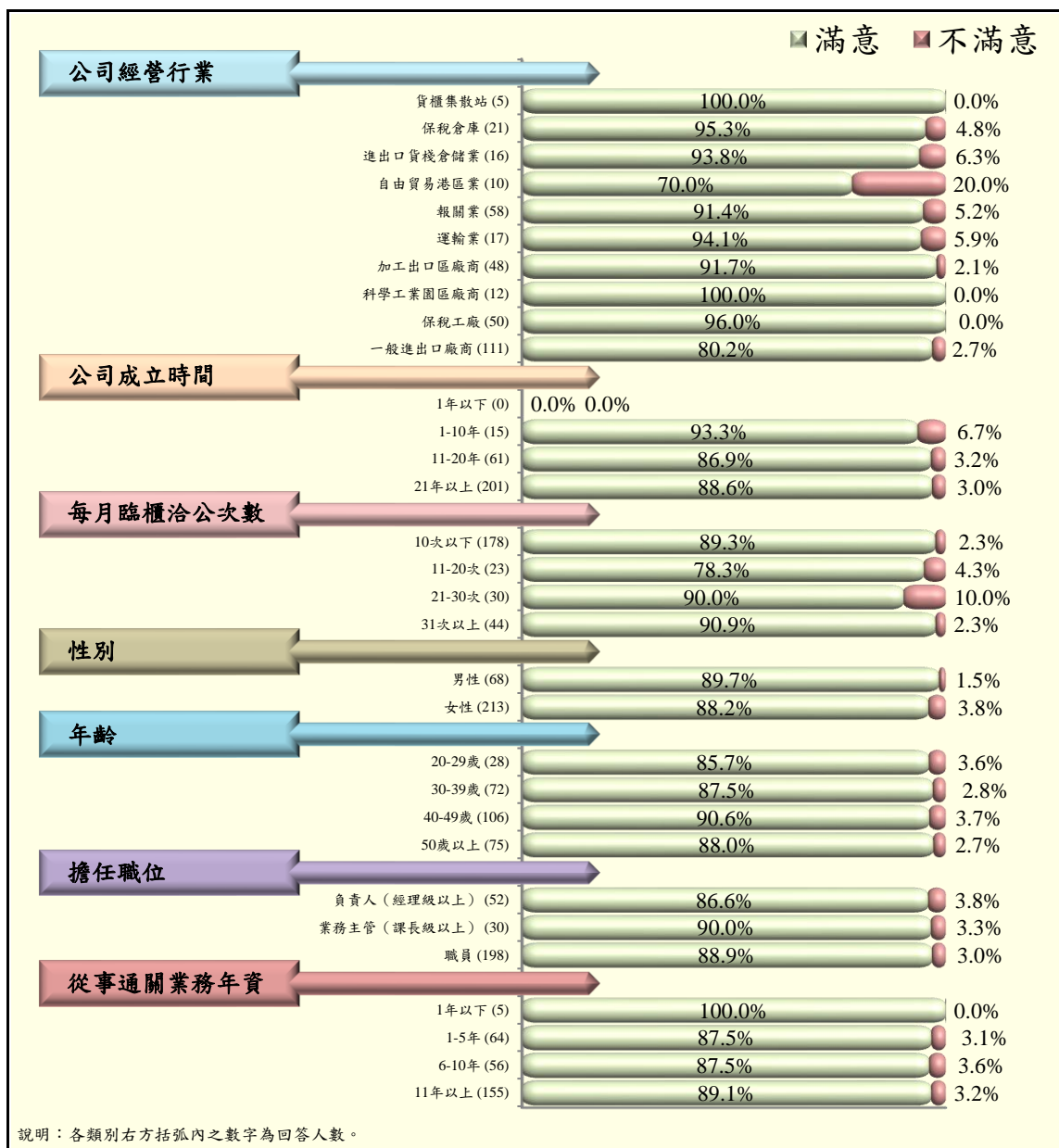


圖 3.4 受訪業者對「申辦業務的行政效率」滿意度之交叉分析結果

3. 不滿意原因或建議：

在本關申辦業務的行政效率的方面，受訪業者表示不滿意的原因或建議，如表 3.4 所示，分別為：「提出年度決算表後的回覆速度太慢」、「關員輸錯資料，導致通關延誤」、「效率不佳」、「商檢貨物的流程較慢」、「審核速度太慢」、「上級命令應對承辦人員充份傳達」及「承辦關員意見太多，拖延時間」。

表 3.4 受訪業者對「申辦業務的行政效率」不滿意的原因或建議

項目內容	回答人數	百分比
提出年度決算表後的回覆速度太慢	1	11.1
關員輸錯資料，導致通關延誤	1	11.1
效率不佳	1	11.1
商檢貨物的流程較慢	1	11.1
審核速度太慢	1	11.1
上級命令應對承辦人員充份傳達	1	11.1
承辦關員意見太多，拖延時間	1	11.1
無反應	2	22.2
總計	9	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 272 人跳過不答，有效回答人數為 9 人。

(三)「電話服務禮貌」滿意度

1. 調查分析結果：

除了 76 位受訪業者表示沒有相關的接觸經驗之外，其餘 205 位受訪業者中，如表 3.5 及圖 3.5 的調查結果所示，有 98.6%的業者對於本關人員電話服務禮貌傾向滿意（25.4%為很滿意，73.2%為滿意）；有 1.5%的業者傾向不滿意（1.5%為不滿意）。

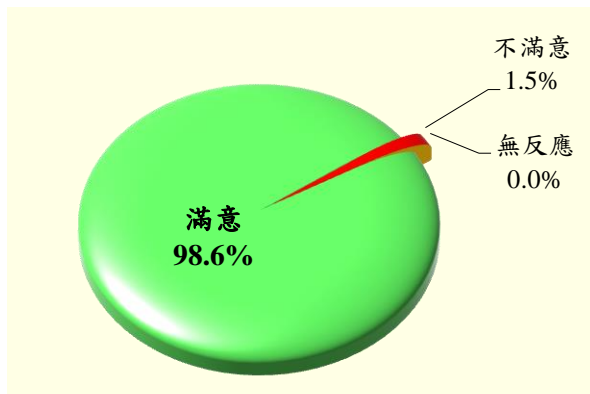


圖 3.5 受訪業者對「電話服務禮貌」的滿意程度

表 3.5 受訪業者對「電話服務禮貌」的滿意程度

項目	次數	百分比
很滿意	52	25.4
滿意	150	73.2
不滿意	3	1.5
很不滿意	0	0.0
無反應	0	0.0
未打過電話	76	-
總計	281	100.0

說明：本圖表之百分比是扣除「未打過電話」後的計算結果。

2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 3.6 及附錄三表 C.4），在受訪業者所有的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。其中，公司經營行業為自由貿易港區業、公司成立時間為 1-10 年、每月臨櫃洽公次數為 11-20 次、性別為男性、年齡為 30-39 歲、職位為負責人（經理級以上）、從事通關業務年資為 6-10 年者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

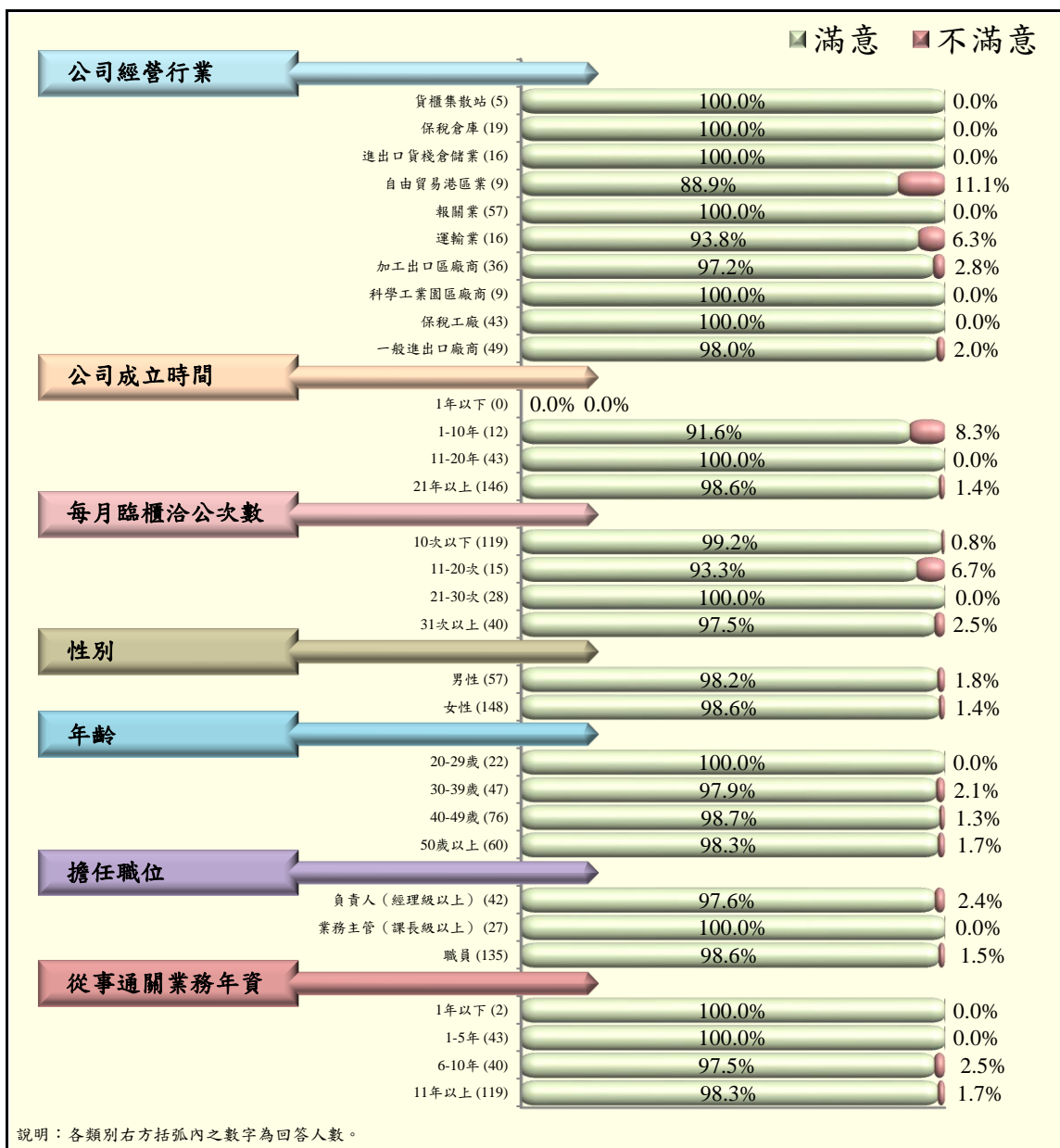


圖 3.6 受訪業者對「電話服務禮貌」滿意度之交叉分析結果

3. 不滿意項目或原因：

在本關人員電話服務禮貌的方面，受訪業者表示不滿意的項目或原因，如表 3.6 所示，分別為：「口氣態度不佳」、「缺乏服務熱忱」及「電話常轉接」。

表 3.6 受訪業者對「電話服務禮貌」不滿意的項目或原因

項目內容	回答人數	百分比
口氣態度不佳	1	33.3
缺乏服務熱忱	1	33.3
電話常轉接	1	33.3
總計	3	100.0

說明：有 278 人跳過不答，有效回答人數為 3 人。

(四)「業務流程資訊公開程度」滿意度

1. 調查分析結果：

如表 3.7 及圖 3.7 的調查結果所示，有 79.3%的業者對於本關（網站）業務流程資訊公開程度傾向滿意（12.8%為很滿意，66.5%為滿意）；有 1.8%的業者傾向不滿意（1.8%為不滿意）；另有較高比例的 18.9%業者沒有表達明確的意見（無反應），這或許是本次調查的題目字句是詢問「網站業務流程資訊公開程度」，使得沒有使用網站經驗的受訪業者就可能認為自己無法做出明確的評價之故。

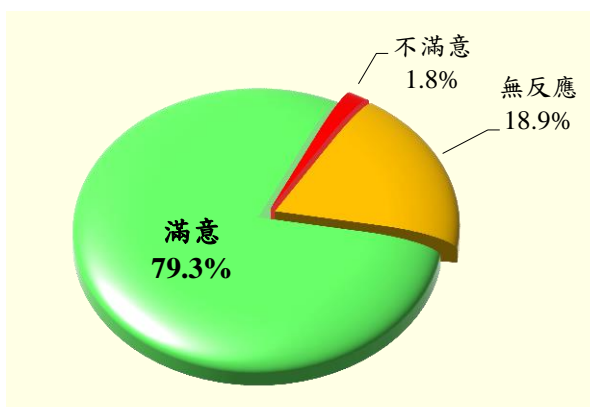


圖 3.7 受訪業者對「業務流程資訊公開程度」的滿意程度

表 3.7 受訪業者對「業務流程資訊公開程度」的滿意程度

項目	次數	百分比
很滿意	36	12.8
滿意	187	66.5
不滿意	5	1.8
很不滿意	0	0.0
無反應	53	18.9
總計	281	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.5），在受訪業者所有的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。其中，公司經營行業為運輸業、公司成立時間為 21 年以上、每月臨櫃洽公次數為 31 次以上、性別為男性、年齡為 40-49 歲、職位為負責人（經理級以上）、從事通關業務年資為 11 年以上者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

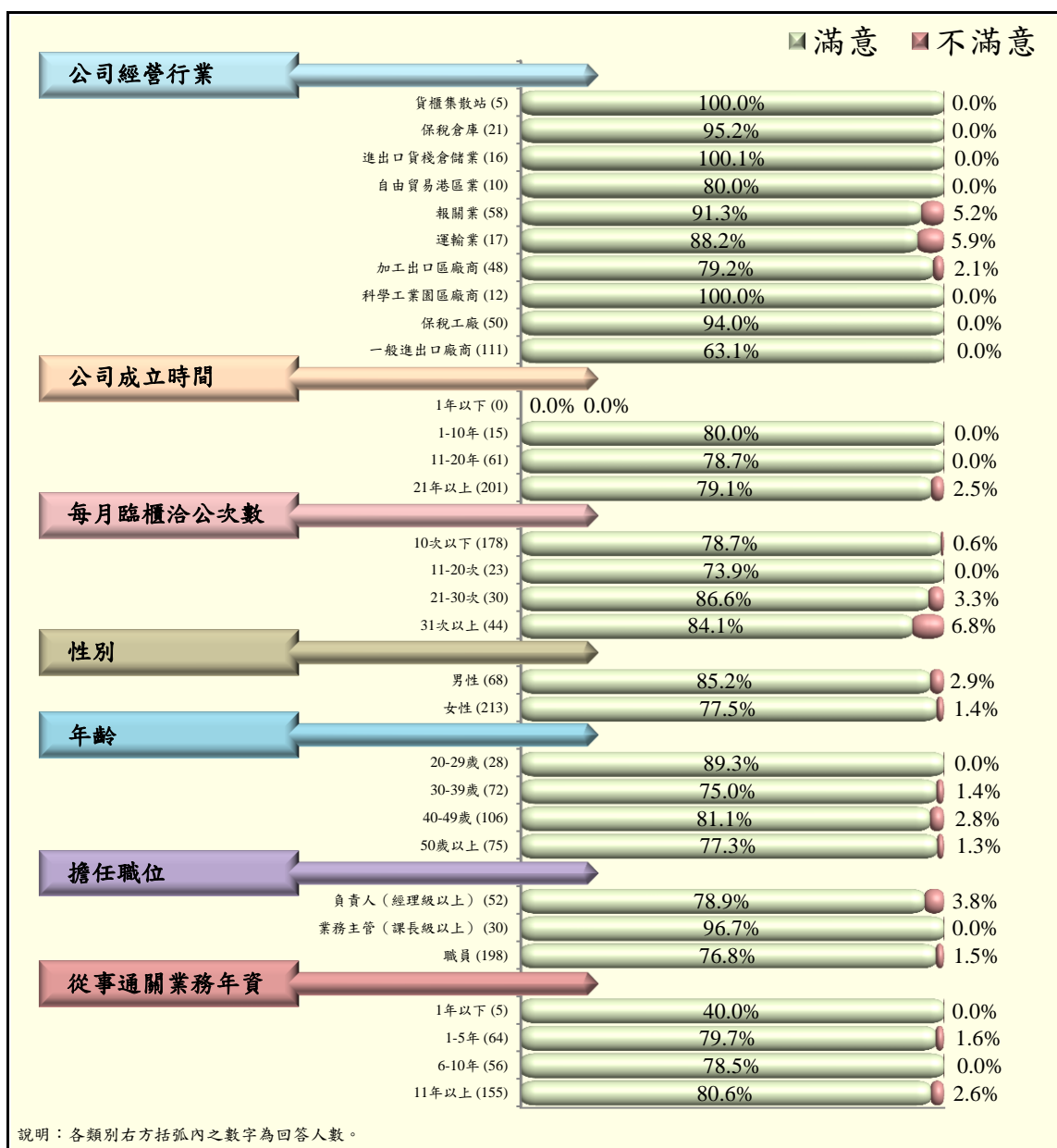


圖 3.8 受訪業者對「業務流程資訊公開程度」滿意度之交叉分析結果

3. 不滿意原因或建議：

在本關業務流程資訊公開程度的方面，受訪業者表示不滿意的原因或建議，如表 3.8 所示，分別為：「應公開承辦關員的姓名及編號資訊，以利查詢」及「稅務查詢不夠完整公開」。

表 3.8 受訪業者對「業務流程資訊公開程度」不滿意的原因或建議

項目內容	回答人數	百分比
應公開承辦關員的姓名及編號資訊，以利查詢	2	40.0
稅務查詢不夠完整公開	1	20.0
無反應	2	40.0
總計	5	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 有 276 人跳過不答，有效回答人數為 5 人。

(五)「整體服務態度」滿意度

1. 調查分析結果：

如表 3.9 及圖 3.9 的調查結果所示，有 95.0%的業者對於本關整體服務態度傾向滿意（15.3%為很滿意，79.7%為滿意）；沒有任何一位業者傾向不滿意；另有 5.0%的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

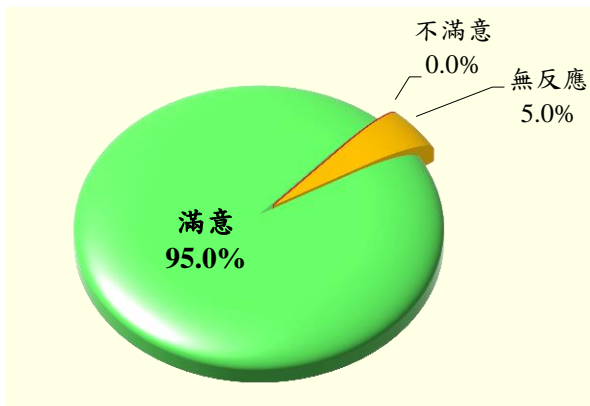


圖 3.9 受訪業者對「整體服務態度」的滿意程度

表 3.9 受訪業者對「整體服務態度」的滿意程度

項目	次數	百分比
很滿意	43	15.3
滿意	224	79.7
不滿意	0	0.0
很不滿意	0	0.0
無反應	14	5.0
總計	281	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.16），沒有任何一位的受訪業者是持不滿意的態度。

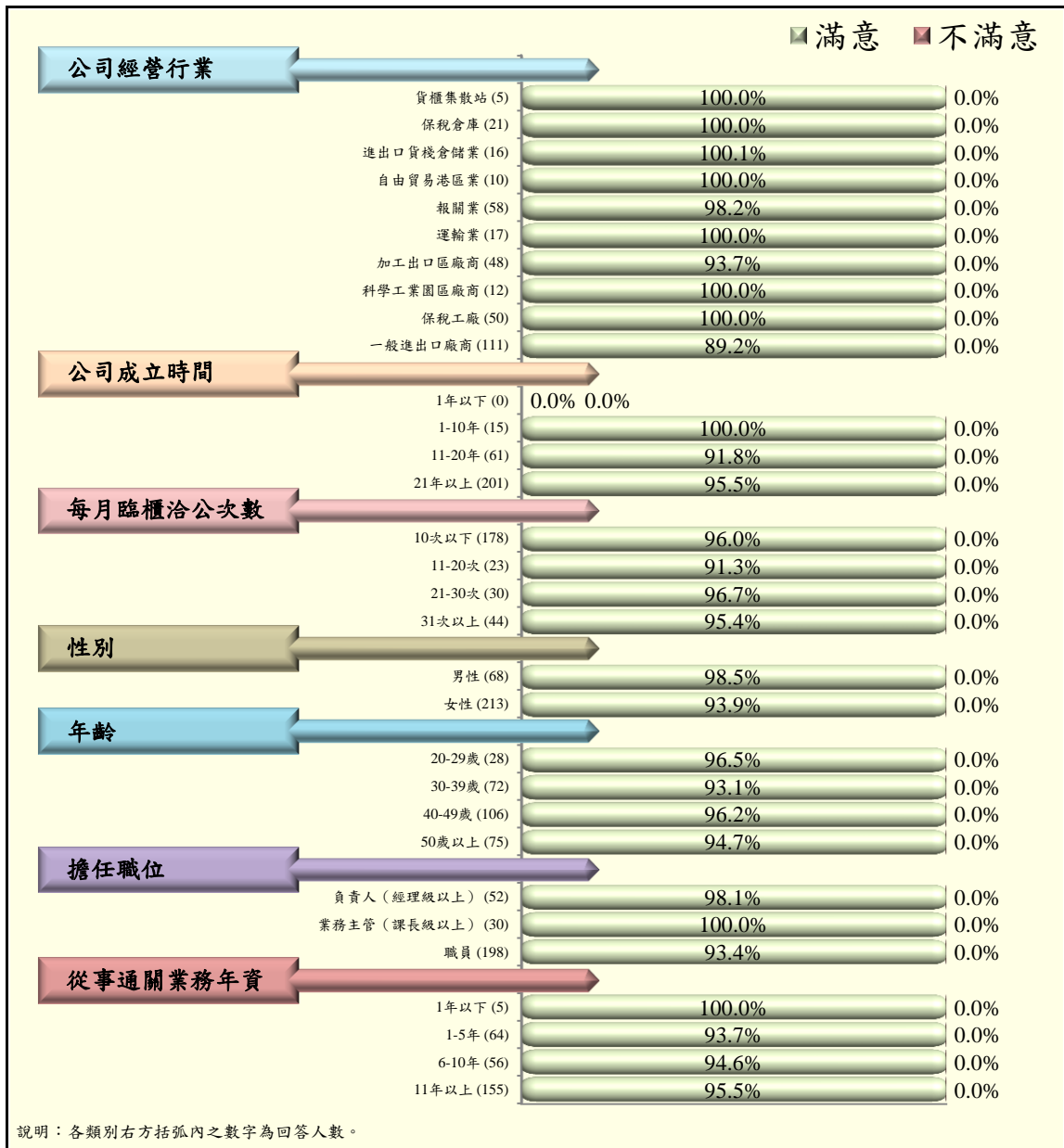


圖 3.10 受訪業者對「整體服務態度」滿意度之交叉分析結果

3. 不滿意原因或建議：

在本關整體服務態度的方面，因為沒有任何一位受訪業者感到不滿意，所以也就無不滿意原因可供分析。

表 3.10 受訪業者對「整體服務態度」不滿意的原因或建議

項目內容	回答人數	百分比
無	—	—
總計	—	—

說明：沒有不滿意的受訪者，故本題無有效回答人數。

二、對本關各項作業及服務措施之滿意度

(一)「進口通關作業品質」滿意度

1. 調查分析結果：

除了 19 位受訪業者表示沒有在臺中關辦理貨物進口之外，其餘 262 位受訪業者中，如表 3.11 及圖 3.11 的調查結果所示，有 96.2% 的業者對於本關進口通關作業品質傾向滿意（14.5% 為很滿意，81.7% 為滿意）；有 2.3% 的業者傾向不滿意（2.3% 為不滿意）；另有 1.5% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

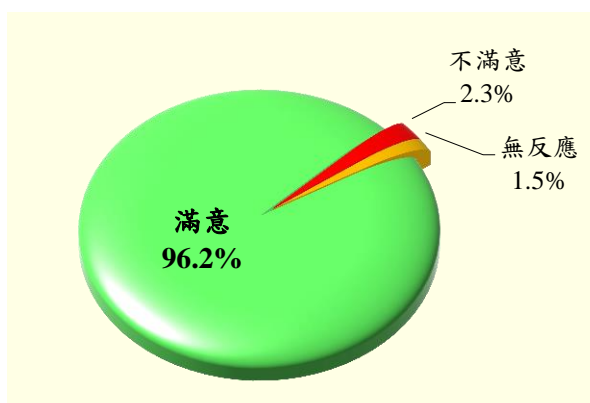


圖 3.11 受訪業者對「進口通關作業品質」的滿意程度

表 3.11 受訪業者對「進口通關作業品質」的滿意程度

項目	次數	百分比
很滿意	38	14.5
滿意	214	81.7
不滿意	6	2.3
很不滿意	0	0.0
無反應	4	1.5
沒有在臺中關辦理貨物進口	19	-
總計	281	100.0

說明：本圖表之百分比是扣除「沒有在臺中關辦理貨物進口」後的計算結果。

2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 3.12 及附錄三表 C.6），在受訪業者所有的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。其中，公司經營行業為自由貿易港區業、公司成立時間為 1-10 年、每月臨櫃洽公次數為 21-30 次、性別為女性、年齡為 20-29 歲、職位為業務主管（課長級以上）、從事通關業務年資為 6-10 年者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

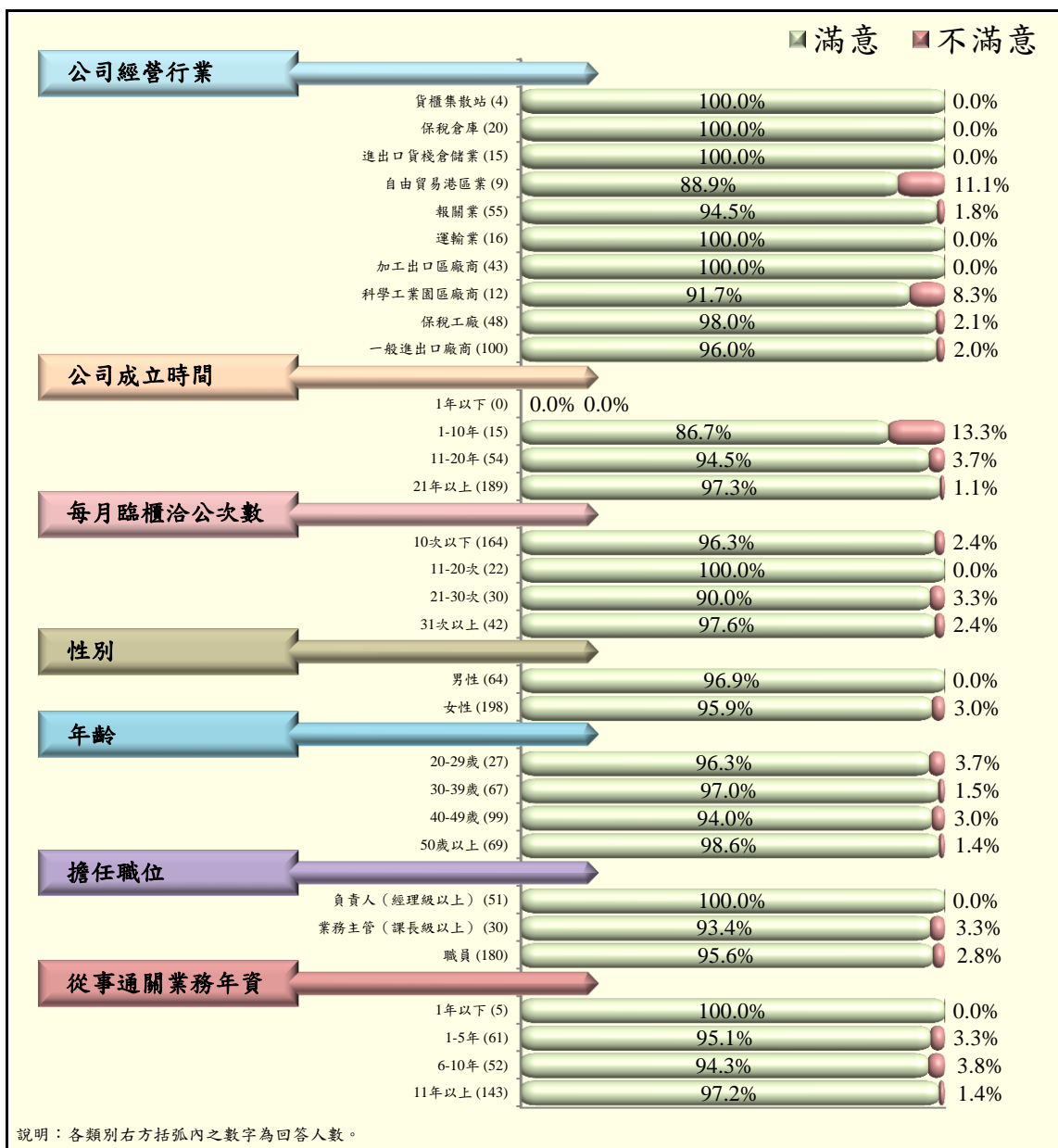


圖 3.12 受訪業者對「進口通關作業品質」滿意度之交叉分析結果

3. 最滿意的項目：

在本關進口通關作業品質方面，受訪業者表示最滿意的項目，如表 3.12 所示，依序為：「倉儲作業」、「貨物儀器查驗」、「貨物人工查驗」、「分估核價」、「稅費稽徵」及「簽證作業」。

表 3.12 受訪業者對「進口通關作業品質」最滿意的項目

項目內容	回答人數	百分比
倉儲作業	35	12.5
貨物儀器查驗	32	11.4
貨物人工查驗	26	9.3
分估核價	26	9.3
稅費稽徵	16	5.7
簽證作業	10	3.6
都很滿意	78	27.8
都不滿意	2	0.7
無反應	56	19.9
總計	281	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

4. 最不滿意的項目：

在本關進口通關作業品質方面，受訪業者表示最不滿意的项目，如表 3.13 所示，依序為：「貨物人工查驗」、「貨物儀器查驗」、「分估核價」、「稅費稽徵」、「倉儲作業」及「簽證作業」。

表 3.13 受訪業者對「進口通關作業品質」最不滿意的项目

項目內容	回答人數	百分比
貨物人工查驗	17	6.0
貨物儀器查驗	4	1.4
分估核價	4	1.4
稅費稽徵	4	1.4
倉儲作業	2	0.7
簽證作業	1	0.4
都很滿意	188	66.9
都不滿意	1	0.4
無反應	60	21.4
總計	281	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

(二)「出口通關作業品質」滿意度

1. 調查分析結果：

除了 26 位受訪業者表示沒有在臺中關辦理貨物出口之外，其餘 255 位受訪業者中，如表 3.14 及圖 3.13 的調查結果所示，有 97.7% 的業者對於本關出口通關作業品質傾向滿意（16.9% 為很滿意，80.8% 為滿意）；有 0.4% 的業者傾向不滿意（0.4% 為不滿意）；另有 2.0% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

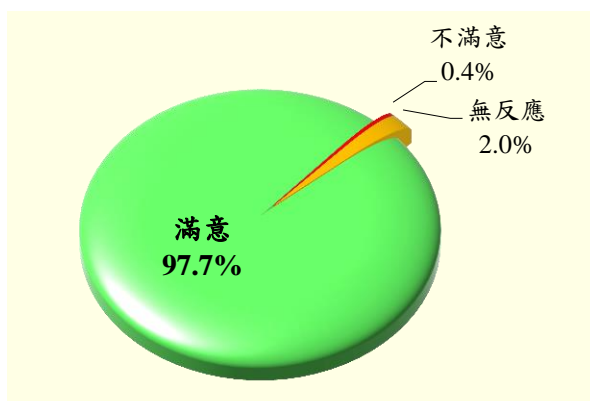


圖 3.13 受訪業者對「出口通關作業品質」的滿意程度

表 3.14 受訪業者對「出口通關作業品質」的滿意程度

項目	次數	百分比
很滿意	43	16.9
滿意	206	80.8
不滿意	1	0.4
很不滿意	0	0.0
無反應	5	2.0
沒有在臺中關辦理貨物出口	26	-
總計	281	100.0

說明：本圖表之百分比是扣除「沒有在臺中關辦理貨物出口」後的計算結果。

2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 3.14 及附錄三表 C.7），在受訪業者所有的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。其中，公司經營行業為自由貿易港區業、公司成立時間為 1-10 年、每月臨櫃洽公次數為 31 次以上、性別為女性、年齡為 30-39 歲、職位為職員、從事通關業務年資為 6-10 年者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

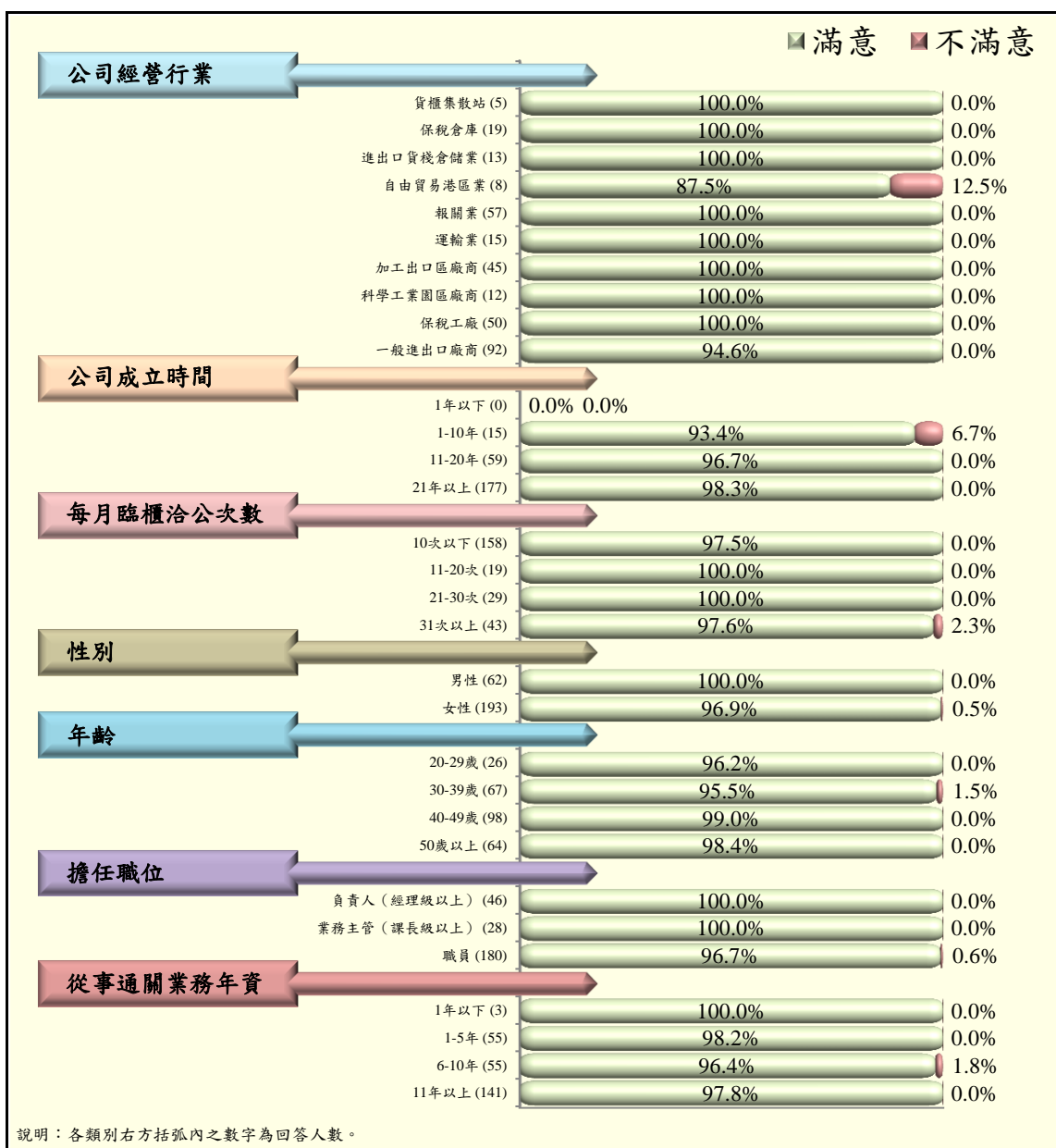


圖 3.14 受訪業者對「出口通關作業品質」滿意度之交叉分析結果

3. 最滿意的項目：

在本關出口通關作業品質方面，受訪業者表示最滿意的項目，如表 3.15 所示，依序為：「分估放行」、「審核作業」、「貨物查驗」、「倉儲作業」及「簽證作業」。

表 3.15 受訪業者對「出口通關作業品質」最滿意的項目

項目內容	回答人數	百分比
分估放行	83	29.5
審核作業	30	10.7
貨物查驗	18	6.4
倉儲作業	12	4.3
簽證作業	10	3.6
都很滿意	73	26.0
都不滿意	1	0.4
無反應	54	19.2
總計	281	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

4. 最不滿意的項目：

在本關出口通關作業品質方面，受訪業者表示最不滿意的項目，如表 3.16 所示，依序為：「貨物查驗」、「審核作業」、「簽證作業」及「分估放行」。

表 3.16 受訪業者對「出口通關作業品質」最不滿意的項目

項目內容	回答人數	百分比
貨物查驗	11	3.9
審核作業	6	2.1
簽證作業	3	1.1
分估放行	2	0.7
都很滿意	198	70.5
無反應	61	21.7
總計	281	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

(三)「本關網頁之線上服務」滿意度

1. 調查分析結果：

除了 83 位受訪業者表示從未使用這項服務之外，其餘 198 位受訪業者中，如表 3.17 及圖 3.15 的調查結果所示，有 98.0%的業者對於本關網頁之線上服務傾向滿意(17.2%為很滿意,80.8%為滿意)；有 0.5%的業者傾向不滿意(0.5%為不滿意)；另有 1.5%的業者沒有表達明確的意見(無反應)。

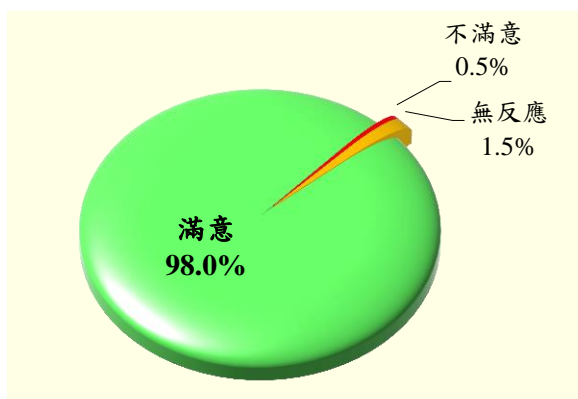


圖 3.15 受訪業者對「本關網頁之線上服務」的滿意程度

表 3.17 受訪業者對「本關網頁之線上服務」的滿意程度

項目	次數	百分比
很滿意	34	17.2
滿意	160	80.8
不滿意	1	0.5
很不滿意	0	0.0
無反應	3	1.5
從未使用	83	-
總計	281	100.0

說明：本圖表之百分比是扣除「從未使用」後的計算結果。

2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 3.16 及附錄三表 C.8），在受訪業者所有的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。其中，公司經營行業為一般進出口廠商、公司成立時間為 21 年以上、每月臨櫃洽公次數為 10 次以下、性別為女性、年齡為 40-49 歲、職位為業務主管（課長級以上）、從事通關業務年資為 1 年以下者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

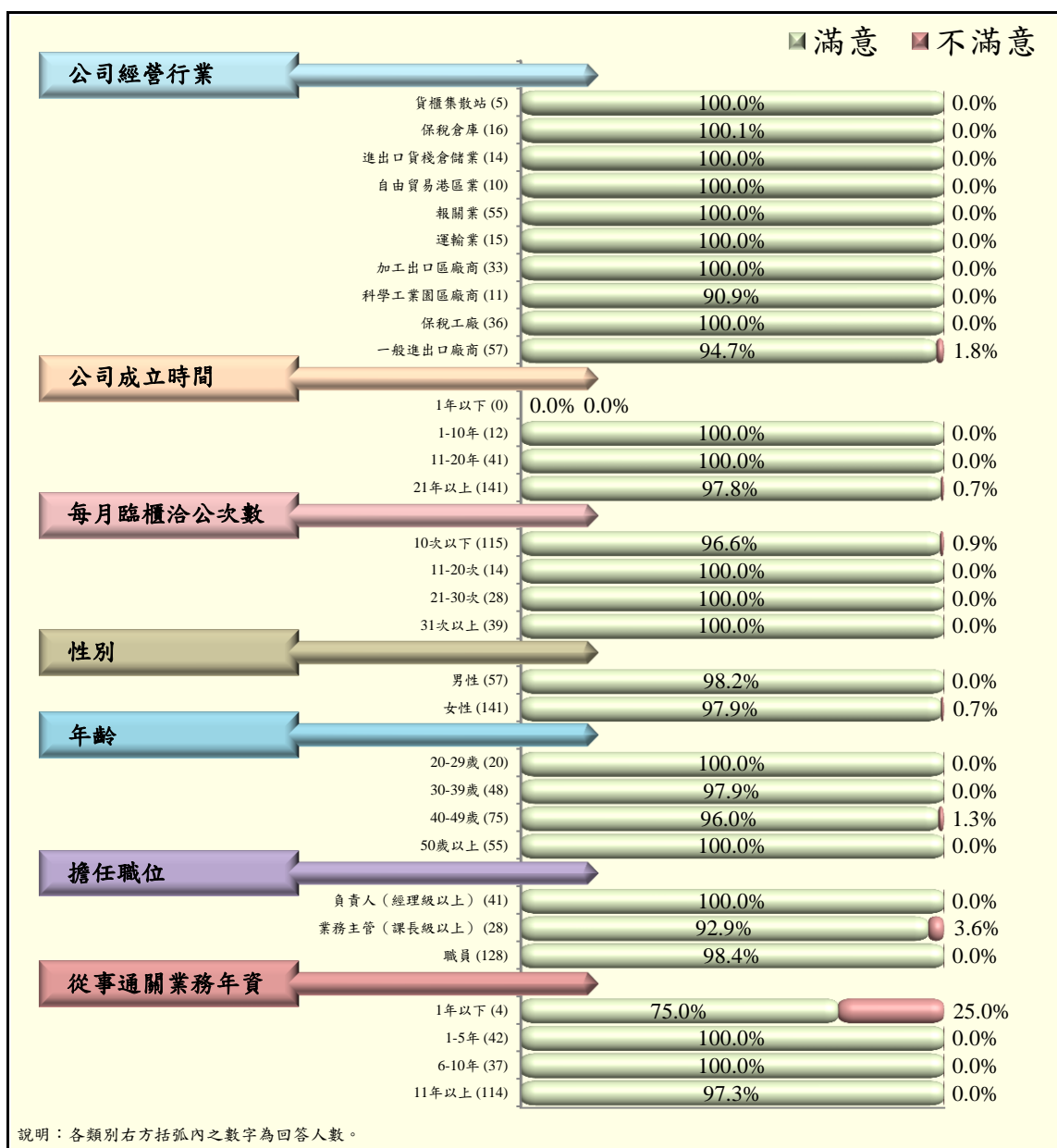


圖 3.16 受訪業者對「本關網頁之線上服務」滿意度之交叉分析結果

3. 不滿意原因：

在本關網頁之線上服務的方面，受訪業者表示不滿意的原因，如表 3.18 所示，只有一個為：「網路速度太慢」。

表 3.18 受訪業者對「本關網頁之線上服務」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
網路速度太慢	1	100.0
總計	1	100.0

說明：有 280 人跳過不答，有效回答人數為 1 人。

(四)「離岸風電貨物通關宣導或承辦業務」滿意度

1. 調查分析結果：

除了153位受訪業者表示沒有此一業務或未曾有洽詢的經驗之外，其餘128位受訪業者中，如表3.19及圖3.17的調查結果所示，有92.2%的業者對於本關離岸風電貨物通關宣導或承辦業務傾向滿意（16.4%為很滿意，75.8%為滿意）；有3.2%的業者傾向不滿意（1.6%為很不滿意，1.6%為不滿意）；另有4.7%的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

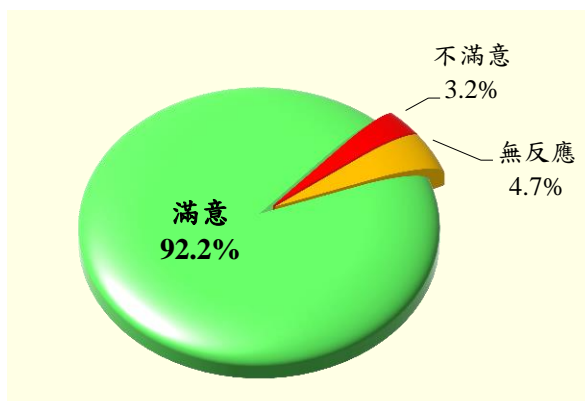


圖 3.17 受訪業者對「離岸風電貨物通關宣導或承辦業務」的滿意程度

表 3.19 受訪業者對「離岸風電貨物通關宣導或承辦業務」的滿意程度

項目	次數	百分比
很滿意	21	16.4
滿意	97	75.8
不滿意	2	1.6
很不滿意	2	1.6
無反應	6	4.7
無此業務或未曾洽詢	153	-
總計	281	100.0

說明：本圖表之百分比是扣除「無此業務或未曾洽詢」後的計算結果。

2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 3.18 及附錄三表 C.9），在受訪業者所有的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。其中，公司經營行業為運輸業、公司成立時間為 21 年以上、每月臨櫃洽公次數為 21-30 次、性別為男性、年齡為 50 歲以上、職位為公司負責人（經理級以上）、從事通關業務年資為 11 年以上者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

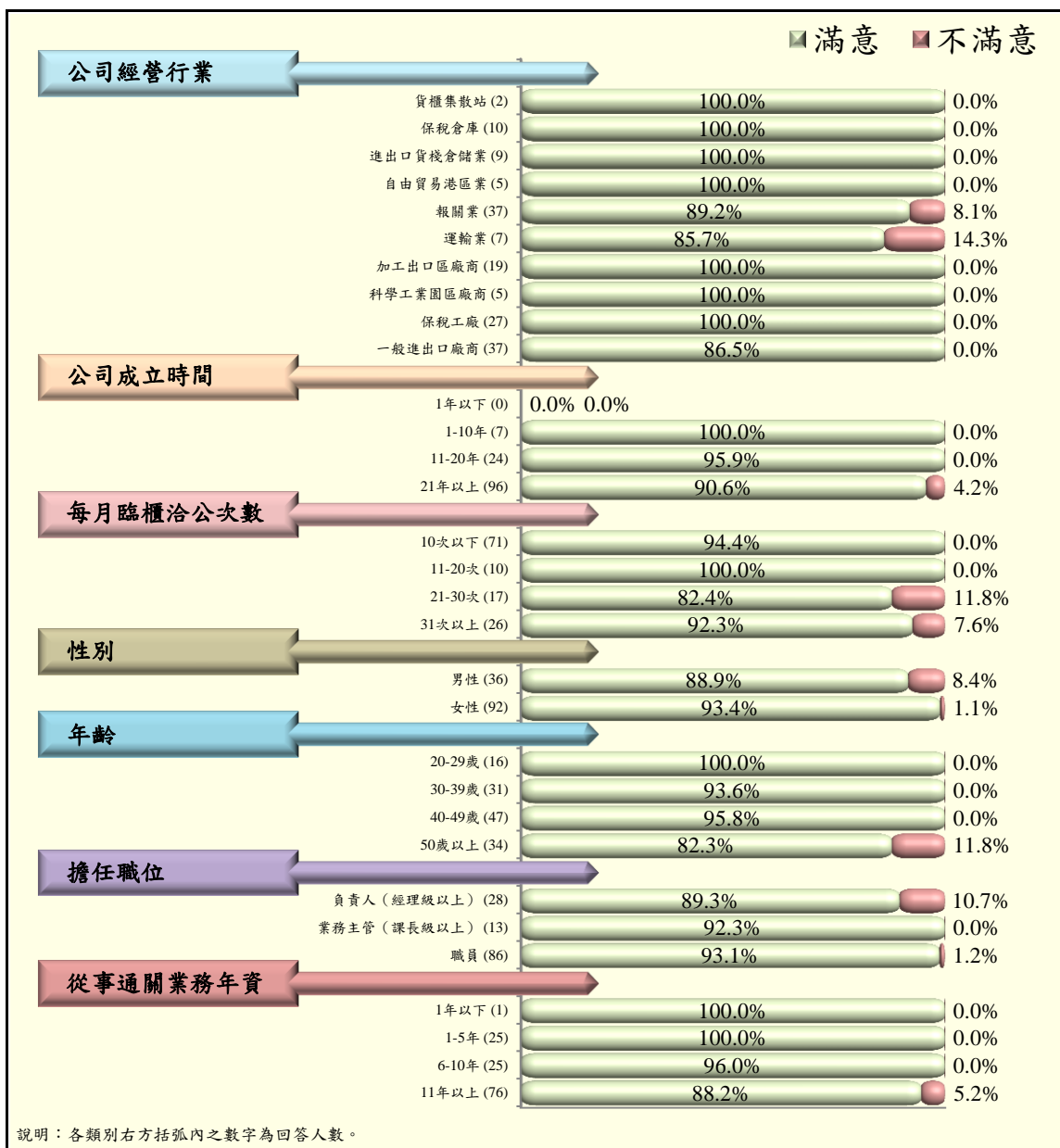


圖 3.18 受訪業者對「離岸風電貨物通關宣導或承辦業務」滿意度之交叉分析結果

3. 不滿意原因或建議：

在本關離岸風電貨物通關宣導或承辦業務的方面，受訪業者表示不滿意的原因或建議，如表 3.20 所示，分別為：「各關堅持各自的法規認知，缺乏彈性」、「未落實宣導工作」、「應簡化流程」及「相關業務未能即時解決，造成業者困擾」。

表 3.20 受訪業者對「離岸風電貨物通關宣導或承辦業務」不滿意的原因或建議

項目內容	回答人數	百分比
各關堅持各自的法規認知，缺乏彈性	1	25.0
未落實宣導工作	1	25.0
應簡化流程	1	25.0
相關業務未能即時解決，造成業者困擾	1	25.0
總計	4	100.0

說明：有 277 人跳過不答，有效回答人數為 4 人。

(五)對「facebook 臺中關服務小精靈」成效之評價

1. 調查分析結果：

為使商民能更即時瞭解海關業務，臺中關已成立「臺中關服務小精靈」臉書粉絲團，提供有別於官網的互動管道，讓民眾隨時隨地可透過行動裝置掌握海關最新、最詳實之動態消息及相關通關規定。所以，在本次調查就詢問受訪業者：「本關 facebook『臺中關服務小精靈』提供最新資訊跟相關服務，對您是否有幫助」？

除了 186 位受訪業者表示從未使用這項服務之外，其餘 95 位受訪業者中，如表 3.21 及圖 3.19 的調查結果所示，有 75.8%的業者傾向認為「臺中關服務小精靈」有幫助（15.8%為很有幫助，60.0%為有幫助）；有 21.1%的業者傾向認為沒有幫助（1.1%為完全沒幫助，20.0%為沒有幫助）；另有 3.2%的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

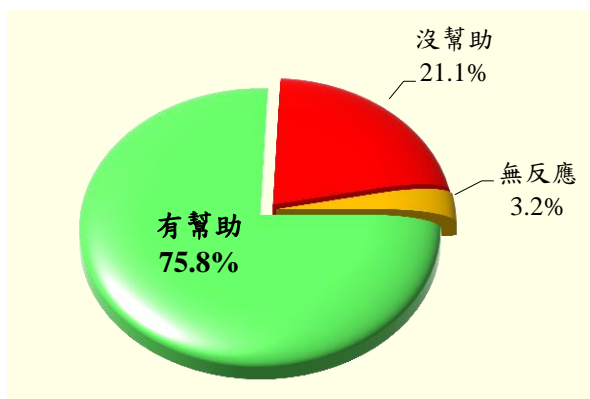


圖 3.19 受訪業者對「facebook 臺中關服務小精靈」成效的評價

表 3.21 受訪業者對「facebook 臺中關服務小精靈」成效的評價

項目	次數	百分比
很有幫助	15	15.8
有幫助	57	60.0
沒有幫助	19	20.0
完全沒幫助	1	1.1
無反應	3	3.2
沒有使用過	186	-
總計	281	100.0

說明：本圖表之百分比是扣除「沒有使用過」後的計算結果。

2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 3.20 及附錄三表 C.10），在受訪業者所有的背景資料變數中，都是認為有幫助的比例高於認為沒有幫助的比例。其中，公司經營行業為加工出口區廠商、公司成立時間為 1-10 年、每月臨櫃洽公次數為 11-20 次、性別為女性、年齡為 30-39 歲、職位為業務主管（課長級以上）、從事通關業務年資為 1-5 年者，認為沒有幫助的比例較其他同類特徵為高。

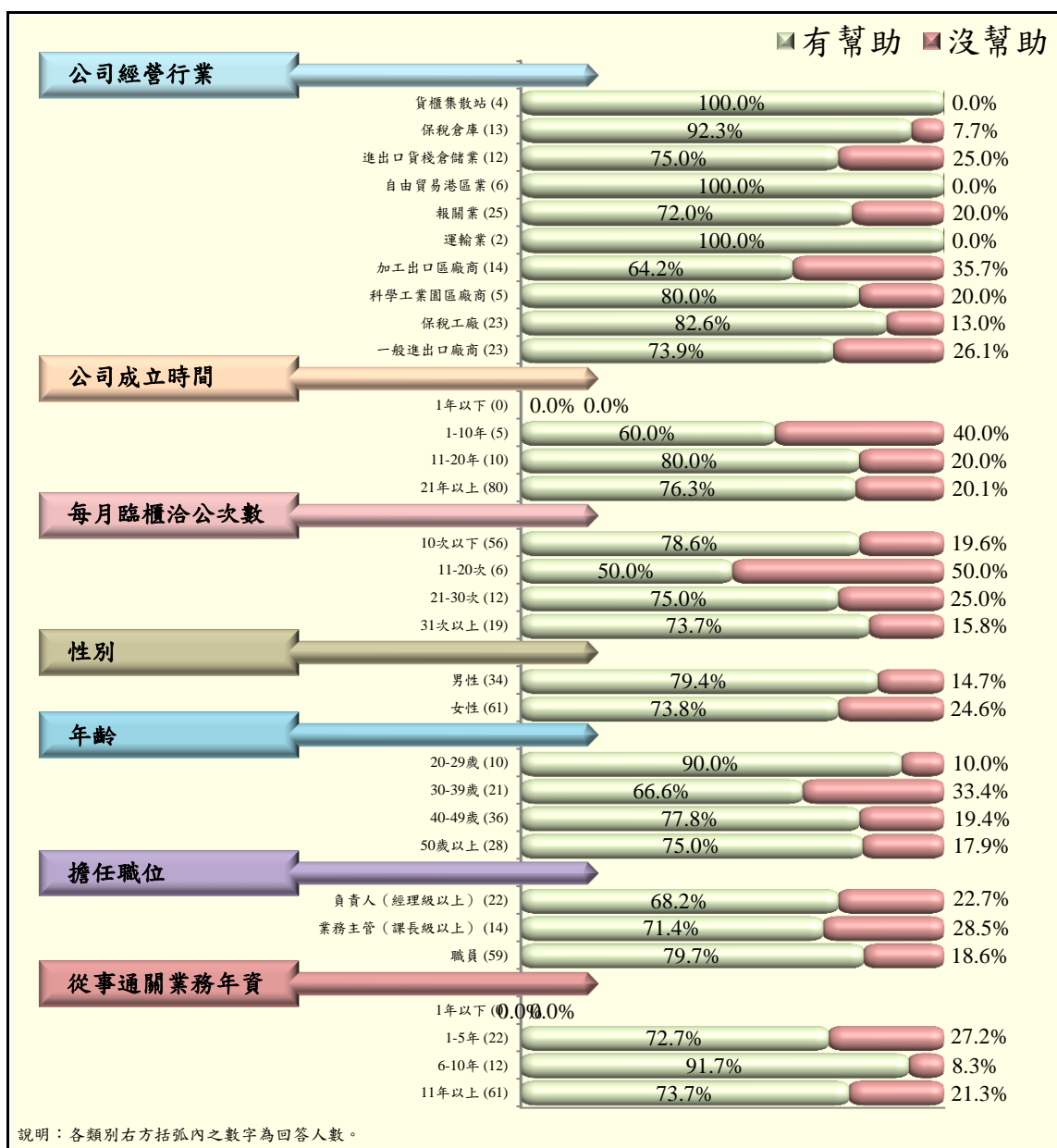


圖 3.20 受訪業者對「facebook 臺中關服務小精靈」成效評價之交叉分析結果

(六)「納保事項服務單一窗口」滿意度

1. 調查分析結果：

除了 171 位受訪業者表示沒有洽詢過的相關經驗之外，其餘 110 位受訪業者中，如表 3.22 及圖 3.21 的調查結果所示，有 95.5% 的業者對於本關「納保事項服務單一窗口」傾向滿意（19.1% 為很滿意，76.4% 為滿意）；沒有任何一位業者傾向不滿意；另有 4.5% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

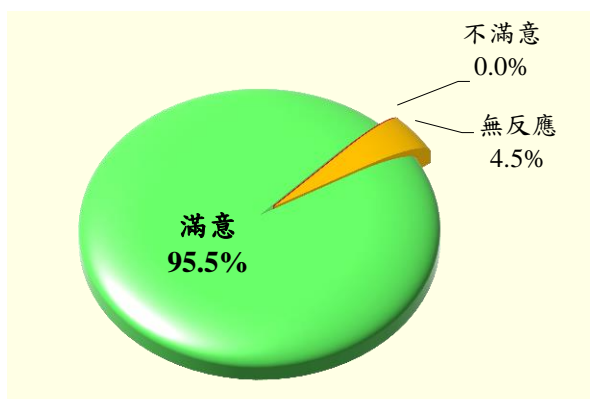


表 3.22 受訪業者對「納保事項服務單一窗口」的滿意程度

項目	次數	百分比
很滿意	21	19.1
滿意	84	76.4
不滿意	0	0.0
很不滿意	0	0.0
無反應	5	4.5
未洽詢過	171	-
總計	281	100.0

圖 3.21 受訪業者對「納保事項服務單一窗口」的滿意程度

說明：本圖表之百分比是扣除「未洽詢過」後的計算結果。

2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 3.22 及附錄三表 C.11），沒有任何一位的受訪業者是持不滿意的態度。

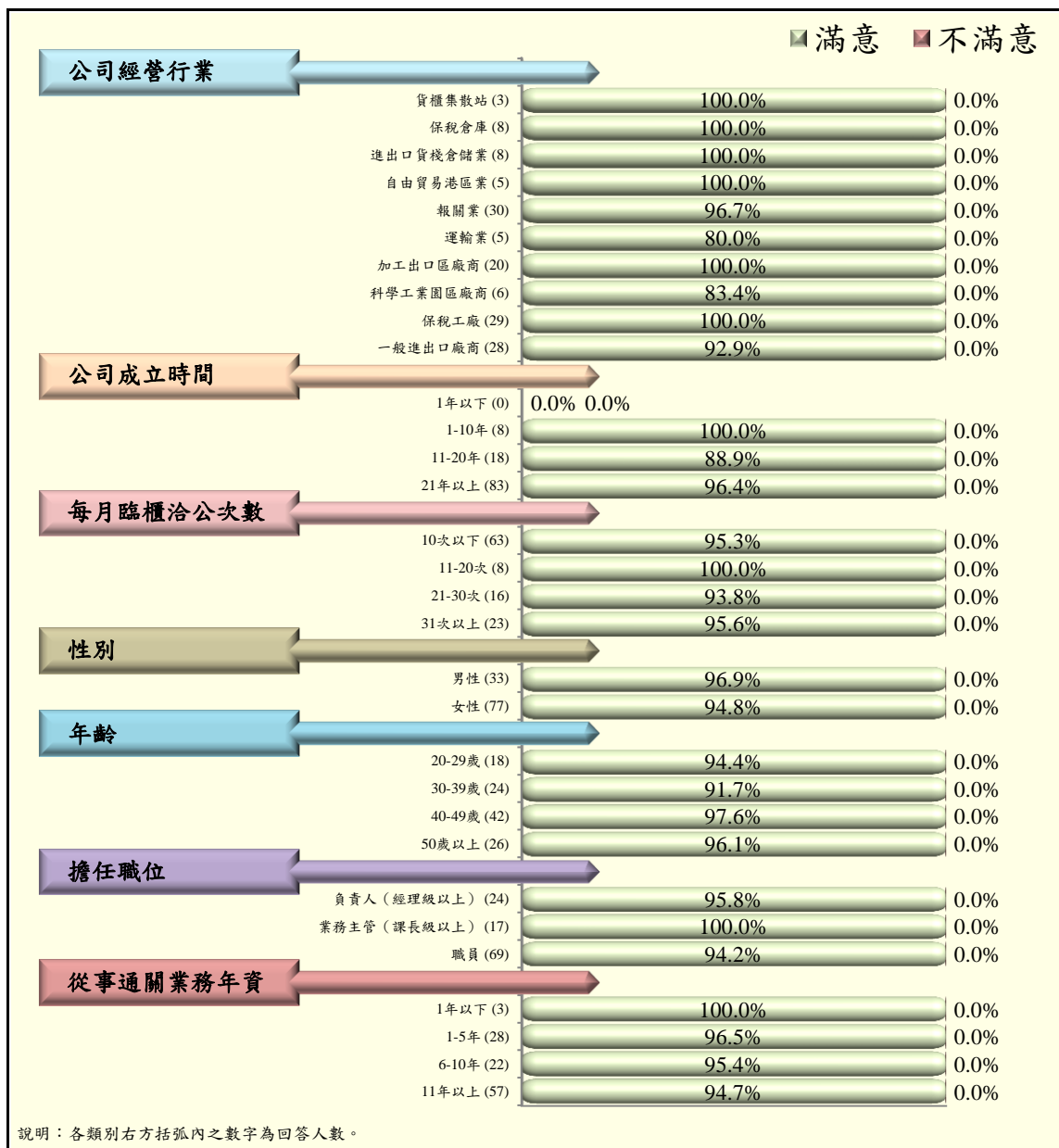


圖 3.22 受訪業者對「納保事項服務單一窗口」滿意度之交叉分析結果

3. 不滿意原因或建議：

在本關納保事項服務單一窗口的方面，因為沒有任何一位受訪業者感到不滿意，所以也就無不滿意原因可供分析。

表 3.23 受訪業者對「納保事項服務單一窗口」不滿意的原因或建議

項目內容	回答人數	百分比
無	—	—
總計	—	—

說明：沒有不滿意的受訪者，故本題無有效回答人數。

三、對本關服務場所及各項設施之滿意度

(一)「服務場所動線及環境」滿意度

1. 調查分析結果：

除了 89 位受訪業者表示沒有到過臺中關的相關經驗之外，其餘 192 位受訪業者中，如表 3.24 及圖 3.23 的調查結果所示，有 97.4% 的業者對於本關服務場所動線及環境傾向滿意（18.2% 為很滿意，79.2% 為滿意）；有 1.0% 的業者傾向不滿意（1.0% 為不滿意）；另有 1.6% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

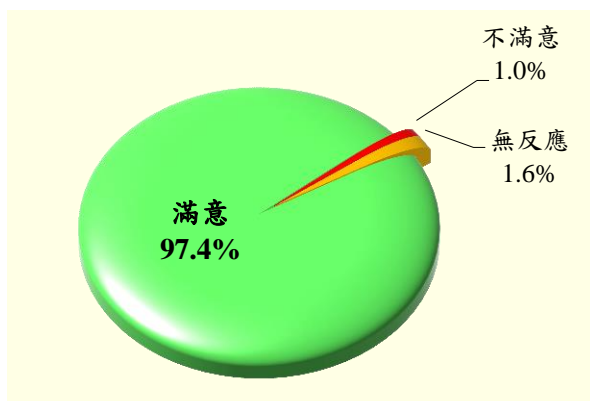


圖 3.23 受訪業者對「服務場所動線及環境」的滿意程度

表 3.24 受訪業者對「服務場所動線及環境」的滿意程度

項目	次數	百分比
很滿意	35	18.2
滿意	152	79.2
不滿意	2	1.0
很不滿意	0	0.0
無反應	3	1.6
未到過臺中關	89	-
總計	281	100.0

說明：本圖表之百分比是扣除「未到過臺中關」後的計算結果。

2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 3.24 及附錄三表 C.12），在受訪業者所有的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。其中，公司經營行業為保稅倉庫及進出口貨棧倉儲業、公司成立時間為 21 年以上、每月臨櫃洽公次數為 11-20 次、性別為女性、年齡為 50 歲以上、職位為負責人(經理級以上)、從事通關業務年資為 6-10 年者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

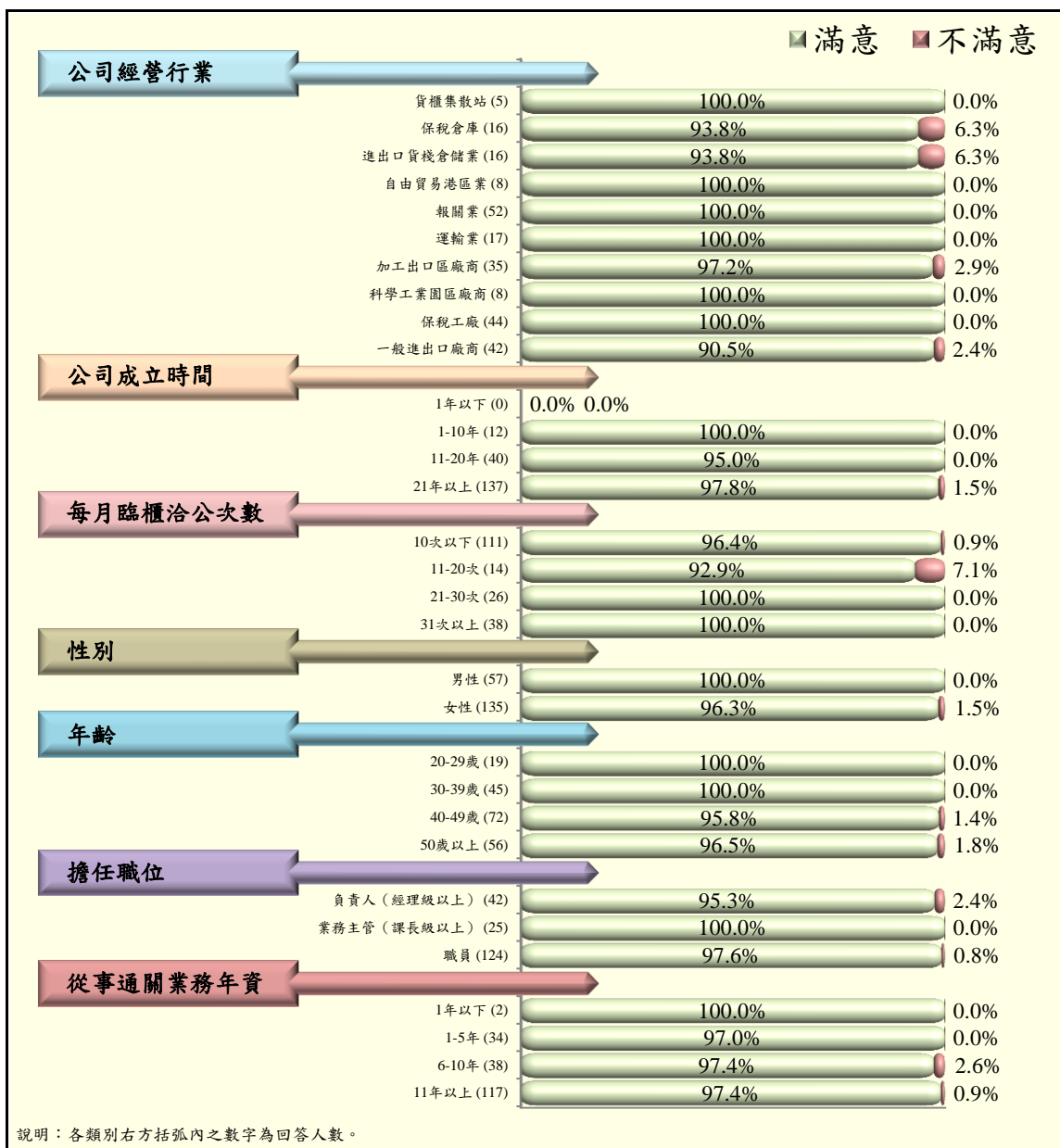


圖 3.24 受訪業者對「服務場所動線及環境」滿意度之交叉分析結果

3. 不滿意項目或原因：

在本關服務場所動線及環境的方面，受訪業者表示不滿意的項目或原因，如表 3.25 所示，分別為：「明亮程度」及「清潔程度」。

表 3.25 受訪業者對「服務場所動線及環境」不滿意的項目或原因

項目內容	回答人數	百分比
明亮程度	1	50.0
清潔程度	1	50.0
總計	2	100.0

說明：有 279 人跳過不答，有效回答人數為 2 人。

(二)「方向引導及雙語標示服務設施」滿意度

1. 調查分析結果：

除了 87 位受訪業者表示沒有到過臺中關的相關經驗之外，其餘 194 位受訪業者中，如表 3.26 及圖 3.25 的調查結果所示，有 94.9% 的業者對於本關的方向引導及雙語標示服務設施傾向滿意（18.6% 為很滿意，76.3% 為滿意）；沒有任何一位業者傾向不滿意；另有 5.2% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

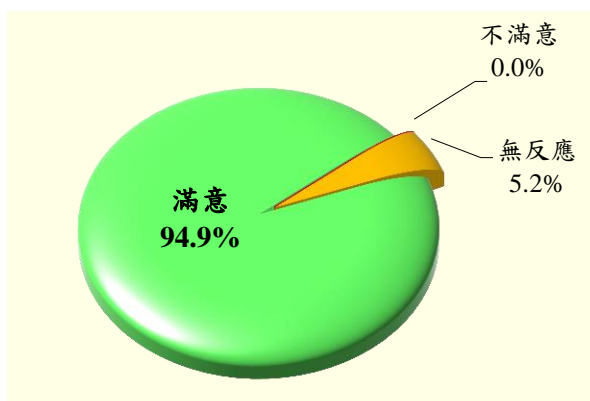


圖 3.25 受訪業者對「方向引導及雙語標示服務設施」的滿意程度

表 3.26 受訪業者對「方向引導及雙語標示服務設施」的滿意程度

項目	次數	百分比
很滿意	36	18.6
滿意	148	76.3
不滿意	0	0.0
很不滿意	0	0.0
無反應	10	5.2
未到過台中關	87	-
總計	281	100.0

說明：本圖表之百分比是扣除「未到過臺中關」後的計算結果。

2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 3.26 及附錄三表 C.13），沒有任何一位的受訪業者是持不滿意的態度。

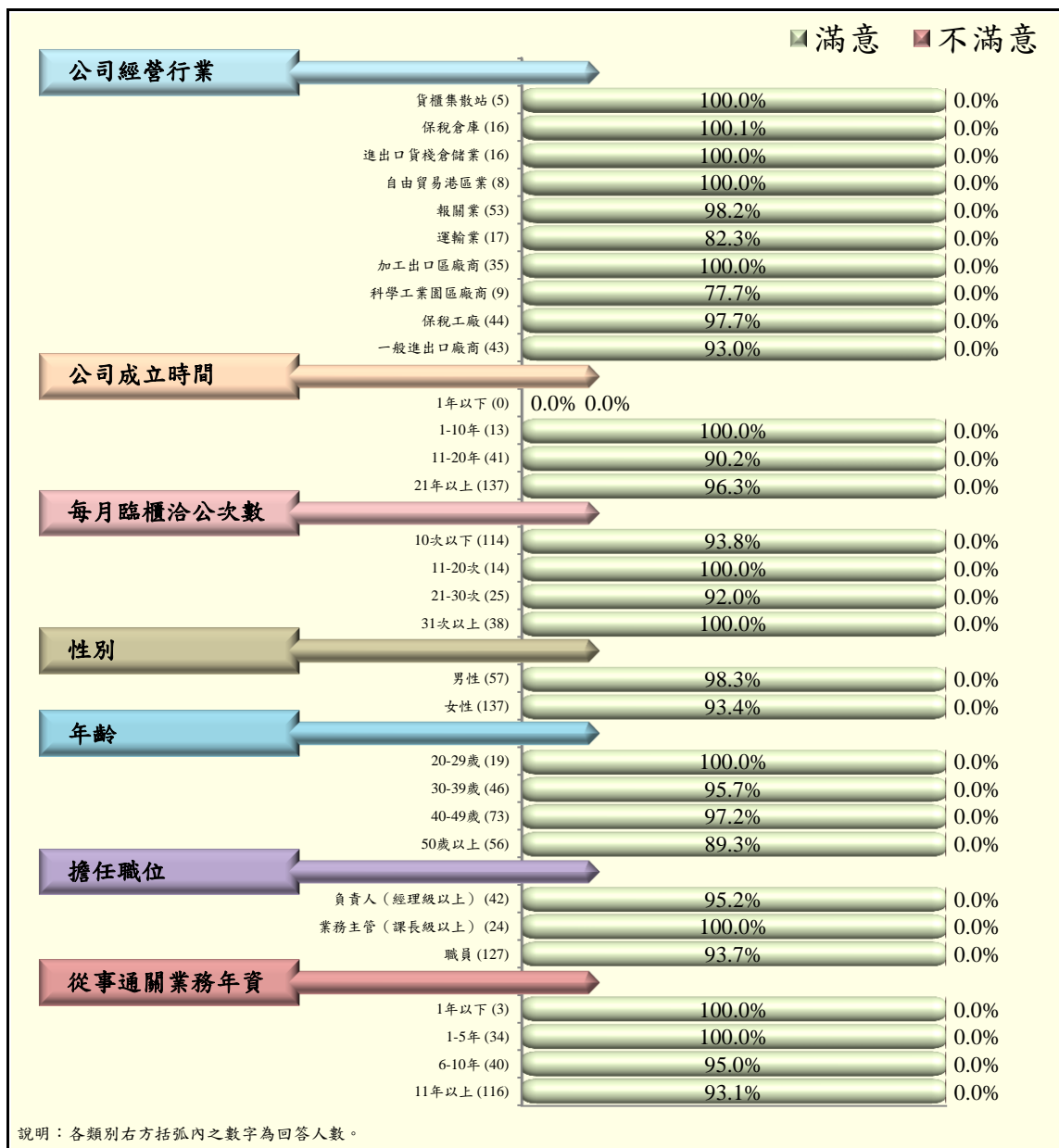


圖 3.26 受訪業者對「方向引導及雙語標示服務設施」滿意度之交叉分析結果

3. 不滿意項目或原因：

在本關方向引導及雙語標示服務設施的方面，因為沒有任何一位受訪業者感到不滿意，所以也就無不滿意原因可供分析。

表 3.27 受訪業者對「方向引導及雙語標示服務設施」不滿意的項目或原因

項目內容	回答人數	百分比
無	—	—
總計	—	—

說明：沒有不滿意的受訪者，故本題無有效回答人數。

四、對本關及海關服務之意見溝通及資訊管道

(一) 向本關提出建議、申訴或問題之管道

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 3.28 所示。前 4 項依序為：1.「本關電話」(36.3%)，2.「親自至本關協談」(16.4%)，3.「E-mail 電子信箱」(14.9%)，4.「透過報關業者提出」(12.5%)。其餘的項目則較少，回答次數都在 12 以下，百分比在 5% 以下。最後，有較多的比例 35.6%，表示「未曾提出建議、申訴或問題」。

表 3.28 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	102	36.3
親自至本關協談	46	16.4
E-mail 電子信箱	42	14.9
透過報關業者提出	35	12.5
向監管海關提出	12	4.3
透過座談會提出	8	2.8
申訴專線 (0800-461202)	7	2.5
透過公會提出	5	1.8
服務場所之民意信箱	4	1.4
寫申訴書或正式行文	4	1.4
透過問卷調查提出	1	0.4
未曾提出建議、申訴或問題	100	35.6
無反應	2	0.7
總計	368	131.0

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 368 會超過有效回答人數的 281 人。

3.本表百分比的計算，是以回答人數 281 為計算的分母，因此百分比的加總會超過 100%。

(二)「本關處理建議、申訴或問題」滿意度**1. 調查分析結果：**

除了 117 位受訪業者表示沒有提出建議、申訴或問題之外，其餘 164 位受訪業者中，如表 3.29 及圖 3.27 的調查結果所示，有 93.2% 的業者對於本關處理建議、申訴或問題傾向滿意(15.2%為很滿意，78.0%為滿意)；有 3.0%的業者傾向不滿意(3.0%為不滿意)；另有 3.7%的業者沒有表達明確的意見(無反應)。

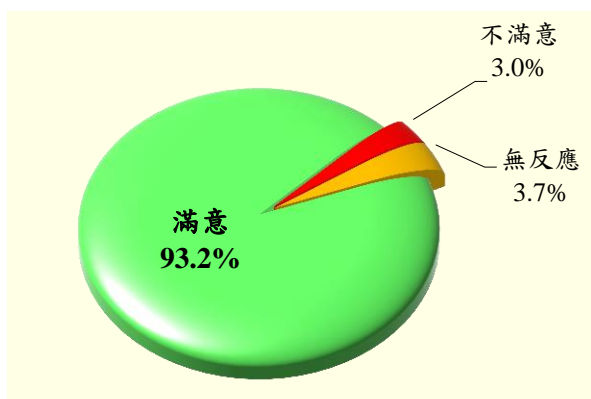


表 3.29 受訪業者對「本關處理建議、申訴或問題」的滿意程度

項目	次數	百分比
很滿意	25	15.2
滿意	128	78.0
不滿意	5	3.0
很不滿意	0	0.0
無反應	6	3.7
未曾提出建議、申訴或問題	117	-
總計	281	100.0

圖 3.27 受訪業者對「本關處理建議、申訴或問題」的滿意程度

說明：本圖表之百分比是扣除「未曾提出建議、申訴或問題」後的計算結果。

2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 3.28 及附錄三表 C.15），在受訪業者所有的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。其中，公司經營行業為運輸業、公司成立時間為 21 年以上、每月臨櫃洽公次數為 11-20 次、性別為女性、年齡為 50 歲以上、職位為負責人（經理級以上）、從事通關業務年資為 11 年以上者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

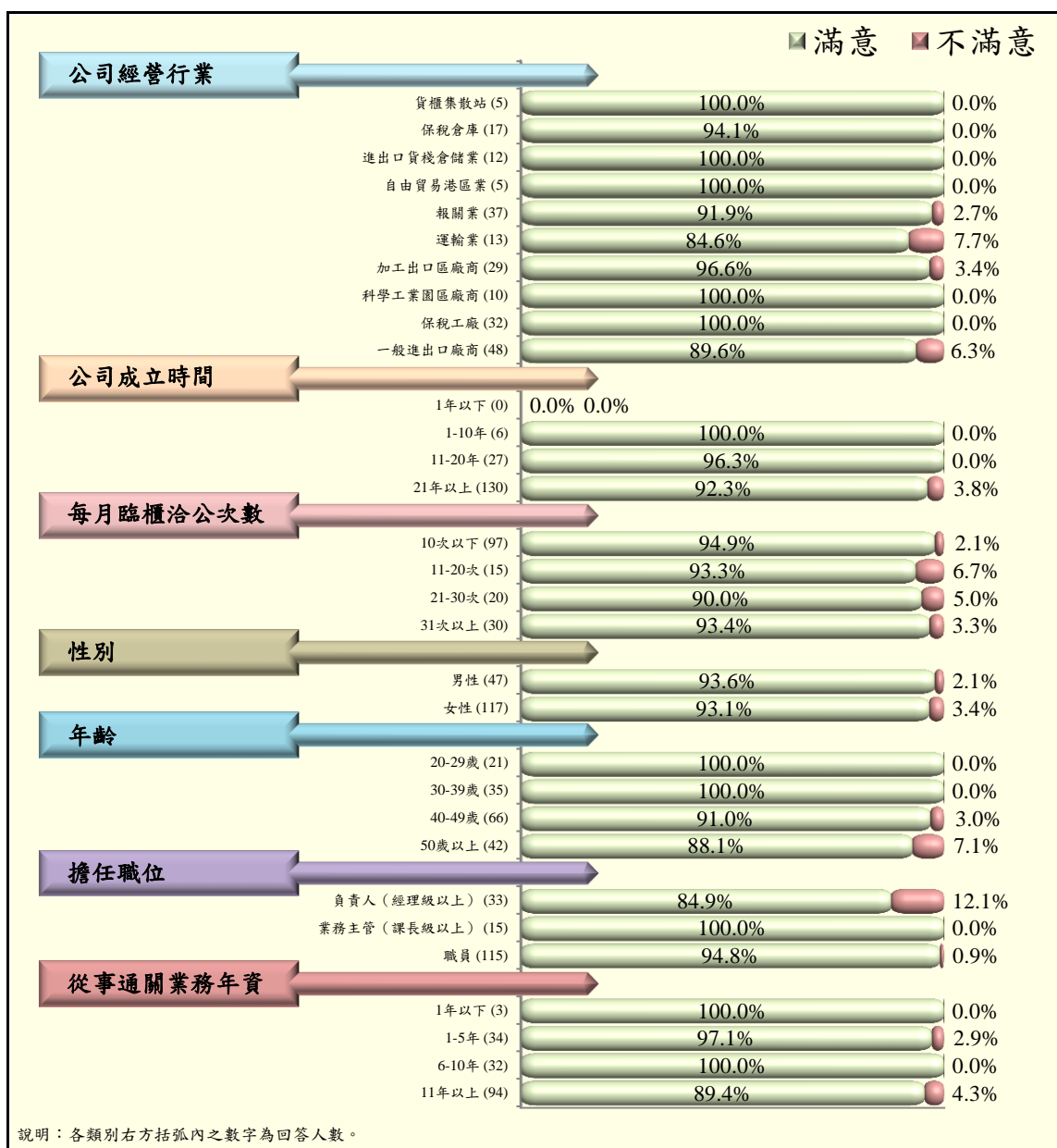


圖 3.28 受訪業者對「本關處理建議、申訴或問題」滿意度之交叉分析結果

3. 不滿意原因：

在本關處理建議、申訴或問題的方面，受訪業者表示不滿意的原因，如表 3.30 所示，分別為：「處理問題堅持己見，不盡人意」、「各關見解不一致，業者應被輔導而非監視」、「未得到想要的回覆」、「延用舊法規，沒有與時俱進」及「風電業務未能即時解決」。

表 3.30 受訪業者對「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
處理問題堅持己見，不盡人意	1	20.0
各關見解不一致，業者應被輔導而非監視	1	20.0
未得到想要的回覆	1	20.0
延用舊法規，沒有與時俱進	1	20.0
風電業務未能即時解決	1	20.0
總計	5	100.0

說明：有 276 人跳過不答，有效回答人數為 5 人。

(三)與海關業務之往來方式

1. 調查分析結果：

如表 3.31 及圖 3.29 的調查結果所示，在可以複選的情況下²，有 73.0%的業者與海關業務往來的方式會「透過報關行」，有 31.7%的業者會「自行辦理」，有 3.2%的業者會「透過其他專業代理人」。

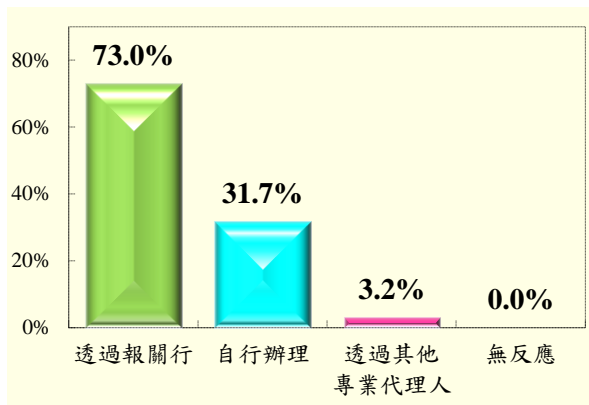


圖 3.29 受訪業者與海關業務之往來方式

表 3.31 受訪業者與海關業務之往來方式

項目	次數	百分比
透過報關行	205	73.0
自行辦理	89	31.7
透過其他專業代理人	9	3.2
無反應	0	0.0
總計	321	103.9

² 因為受訪業者與海關業務之往來方式，可能不只一種，因此，本題屬於複選題型，在百分比的計算，是以回答人數 281 人為計算的分母，故而百分比的加總會超過 100%。

2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 3.30 及附錄三表 C.1），「透過報關行」比例較高的類別為：公司經營行業為科學工業園區廠商、公司成立時間為 11-20 年、每月臨櫃洽公次數為 11-20 次、性別為女性、年齡為 30-39 歲、職位為職員、從事通關業務年資為 1 年以下者。

「自行辦理」比例較高的類別為：公司經營行業為報關業、公司成立時間為 21 年以上、每月臨櫃洽公次數為 21-30 次、性別為男性、年齡為 50 歲以上、職位為負責人（經理級以上）、從事通關業務年資為 11 年以上者。

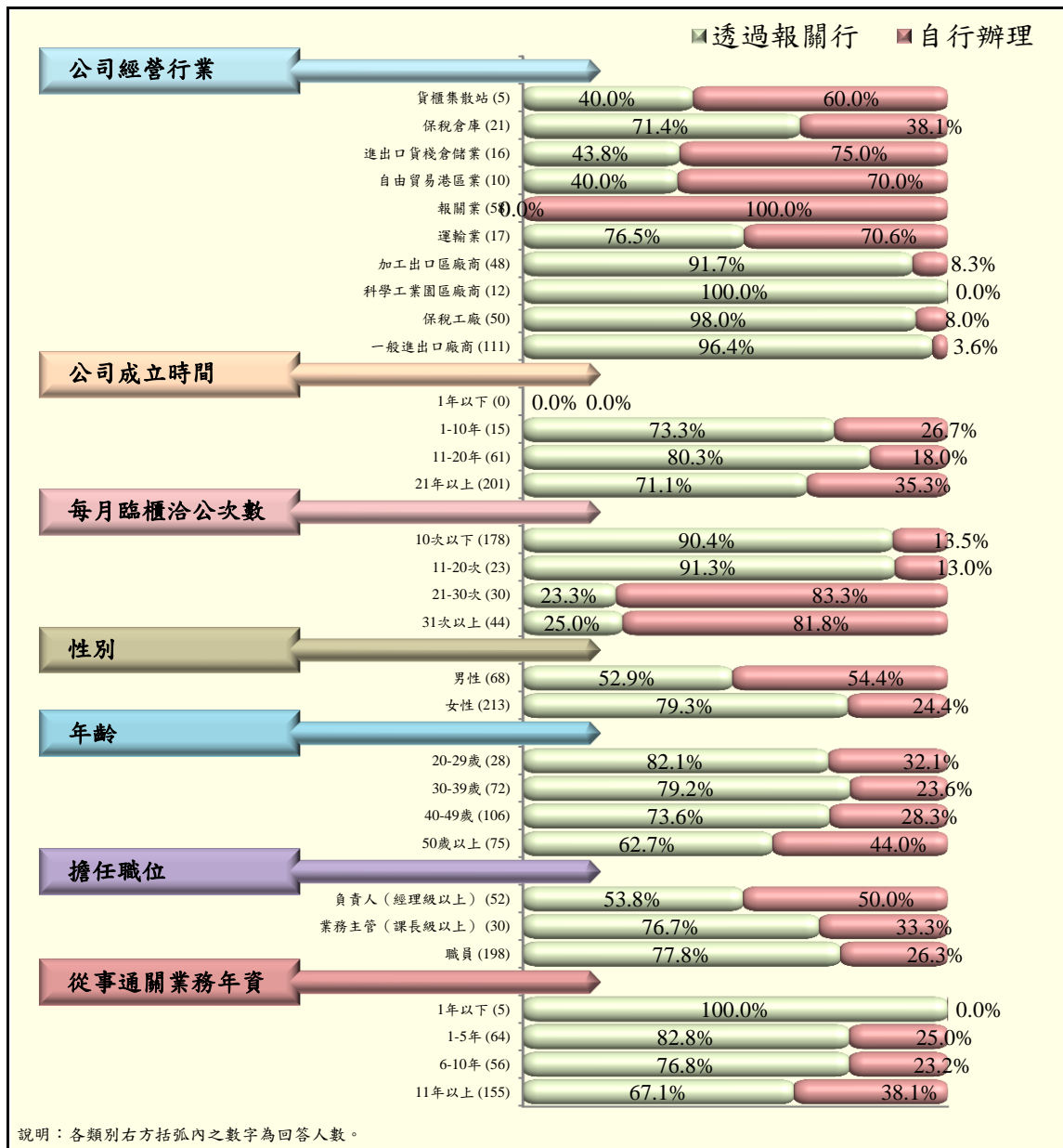


圖 3.30 「受訪業者與海關業務之往來方式」之交叉分析結果

五、對提升本關服務品質的具體建議

調查分析結果：

有關業者對於臺中關所提出之改進建議，次數比較多的項目為：「加強各項通關業務的處理速度」。其他的意見如表 3.32 所列。

表 3.32 受訪業者對提升本關服務品質的具體建議

項目內容	回答人數	百分比
加強各項通關業務的處理速度	10	3.6
簡化通關作業之流程及行政程序	7	2.5
應公開承辦關員的姓名及編號資訊，以利查詢	3	1.1
關員對於法令、稅則及文件，沒有一致的認定標準	2	0.7
增加停車空間	1	0.4
加強承辦人員的專業知識及訓練	1	0.4
加強新進關員的專業知識及訓練	1	0.4
加強關員的服務熱忱及處理事務的積極態度	1	0.4
線上申辦表單應即時更新	1	0.4
簡化稅則	1	0.4
增加保稅相關業務的課程	1	0.4
因關員要休假，結關提前兩天不合理	1	0.4
都很好，不用改善	191	68.0
無反應	60	21.4
總計	281	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

肆、受訪業者建議事項及本關處理意見

表 4.1 臺中關對於受訪業者各項反映意見之處理情形一覽表

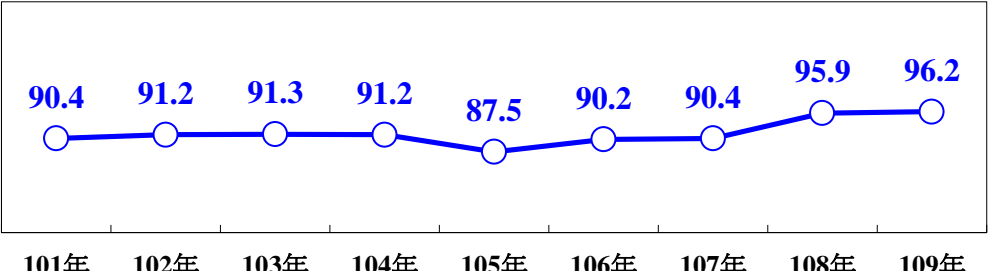
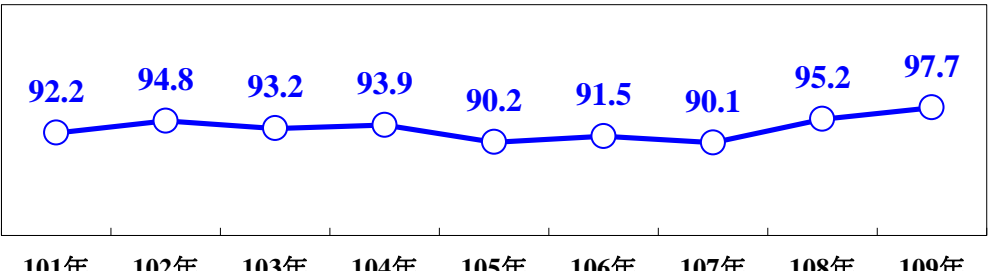
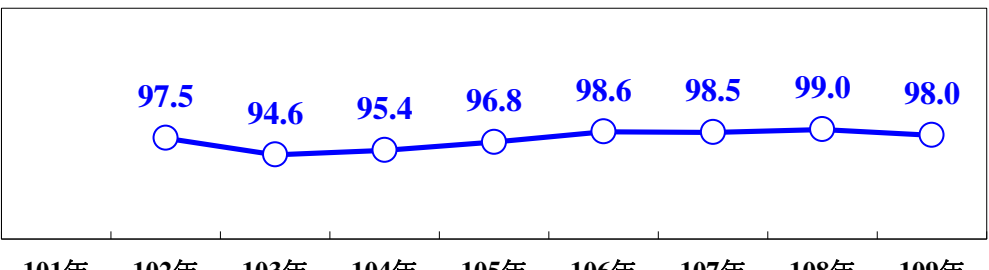
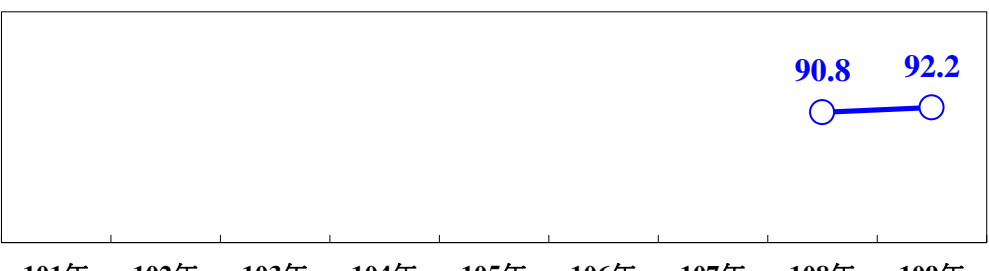
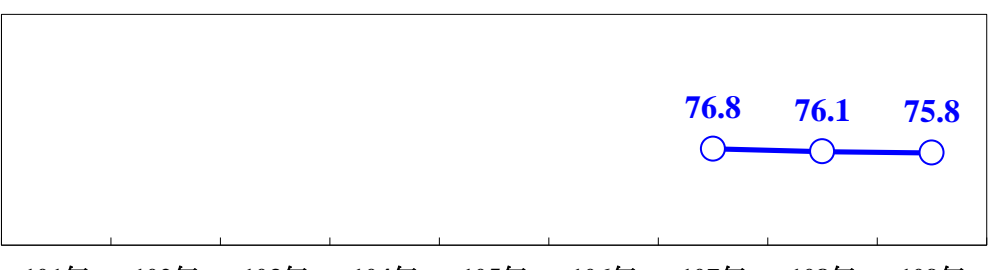
編號	反映意見	處理意見
1	加強各項通關業務的處理速度	<p>一、要求各經辦關員提升工作效率、依工作手冊執行公務，落實推動 E 化通關作業，簡化作業流程。</p> <p>二、查海關自實施貨物通關自動化以來，對於海空運通關之簡化，不遺餘力，日後仍繼續向便捷及快速通關作業努力。</p>
2	簡化通關作業之流程及行政程序	<p>由於進出口通關業務法規規定繁細及其他主管機關委託海關代辦項目眾多，一般商民常因不諳貨物通關規定，致遇通關困難時，常誤認海關不便民或刻意刁難。海關將持續與其他主管機關建立溝通管道，研商簡化相關作業流程及行政程序。</p>
3	關員對於法令、稅則及文件，沒有一致的認定標準	<p>一、本關各通關單位對於稅則之歸列、法律見解之適用，遇有疑義即以縱向及橫向聯繫溝通，如不一致時即函報關務署釋示，以弭平紛爭；實務上，通關原則已達一致化，且海關對於稅則稅率及通關流程，已達公開化、公平化、透明化。另通關法規實務案件，除彙整本關各通關單位意見外，亦依需求徵詢其他各關意見後，再陳報上級釋示，以為遵循。</p> <p>二、本關定期舉辦在職訓練講習。各課股每月主持舉辦小型業務交流研討會，同仁業務經驗互相交流，以求通關原則一致化。</p>

編號	反映意見	處理意見
4	應公開承辦關員的姓名及編號資訊，以利查詢	為兼顧便民及預防個人資料遭蒐集者濫用，本關採取於外部網站主動提供各業務承辦單位電話及單一窗口專線，另如有需求可去電該通關單位，由服務人員受理商民查詢案件或協助轉接承辦關員。
5	增加停車空間	本關將研議增加民眾洽公之停車空間的可能性。
6	加強承辦人員的專業知識及訓練	本關將不定期舉辦各類講習訓練，邀請專業人員授課，以加強關員之專業知識及技能。
7	加強新進關員的專業知識及訓練	
8	加強關員的服務熱忱及處理事務的積極態度	承辦人如有敷衍、推拖、認知偏差等延誤情事時，可直接向承辦人員之主管反映或以電子郵件、民意信箱等管道反映促其改進。
9	線上申辦表單應即時更新	本關外網（含其他各關）皆由關務署通關資訊組統籌管理。有關線上申辦及網站資訊之意見，本局將建請資訊人員評估網站維護工作、網頁設計及界面操作之成效，並研議各項精進網站硬體設備之改善措施。
10	增加保稅相關業務的課程	本關現針對保稅相關業務每年都會舉辦應注意及相關規定講習會、專責人員講習，建請業者提出具體課程內容需求，本關將於人力及預算許可之狀況下，盡力配合。
11	因關員要休假，結關提前兩天不合理	本關同仁皆須依規定辦理請假，如有請假情形，亦有代理人代為說明或處理；對於有需延長通關之單位，亦會安排人力予以支援。

伍、本關近 9 年相關服務滿意度統計資料之比較

表 5.1 臺中關近 9 年「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																				
承辦人員處理態度	<table border="1"> <tr><th>年份</th><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>109年</td></tr> <tr><th>滿意度</th><td>94.3</td><td>88.8</td><td>90.3</td><td>91.7</td><td>92.8</td><td>94.7</td><td>96.2</td><td>97.6</td><td>95.0</td></tr> </table>	年份	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	滿意度	94.3	88.8	90.3	91.7	92.8	94.7	96.2	97.6	95.0
年份	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年												
滿意度	94.3	88.8	90.3	91.7	92.8	94.7	96.2	97.6	95.0												
申辦業務的行政效率	<table border="1"> <tr><th>年份</th><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>109年</td></tr> <tr><th>滿意度</th><td>86.3</td><td>87.2</td><td>83.9</td><td>88.9</td><td>81.4</td><td>84.5</td><td>74.0</td><td>76.3</td><td>88.6</td></tr> </table>	年份	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	滿意度	86.3	87.2	83.9	88.9	81.4	84.5	74.0	76.3	88.6
年份	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年												
滿意度	86.3	87.2	83.9	88.9	81.4	84.5	74.0	76.3	88.6												
電話服務禮貌	<table border="1"> <tr><th>年份</th><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>109年</td></tr> <tr><th>滿意度</th><td>96.8</td><td>96.9</td><td>96.0</td><td>96.9</td><td>98.8</td><td>97.9</td><td>97.9</td><td>98.6</td><td>98.6</td></tr> </table>	年份	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	滿意度	96.8	96.9	96.0	96.9	98.8	97.9	97.9	98.6	98.6
年份	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年												
滿意度	96.8	96.9	96.0	96.9	98.8	97.9	97.9	98.6	98.6												
(網站)業務流程 資訊公開程度	<table border="1"> <tr><th>年份</th><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>109年</td></tr> <tr><th>滿意度</th><td>94.9</td><td>80.1</td><td>90.4</td><td>75.5</td><td>81.2</td><td>71.3</td><td>69.2</td><td>79.3</td><td></td></tr> </table>	年份	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	滿意度	94.9	80.1	90.4	75.5	81.2	71.3	69.2	79.3	
年份	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年												
滿意度	94.9	80.1	90.4	75.5	81.2	71.3	69.2	79.3													
整體服務態度	<table border="1"> <tr><th>年份</th><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>109年</td></tr> <tr><th>滿意度</th><td>94.3</td><td>95.0</td><td>88.3</td><td>94.6</td><td>89.7</td><td>88.9</td><td>88.8</td><td>88.7</td><td>95.0</td></tr> </table>	年份	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	滿意度	94.3	95.0	88.3	94.6	89.7	88.9	88.8	88.7	95.0
年份	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年												
滿意度	94.3	95.0	88.3	94.6	89.7	88.9	88.8	88.7	95.0												

項目	滿意度之年度趨勢比較																				
進口通關作業品質	 <table border="1"> <tr> <th>年份</th> <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>109年</td> </tr> <tr> <th>滿意度</th> <td>90.4</td> <td>91.2</td> <td>91.3</td> <td>91.2</td> <td>87.5</td> <td>90.2</td> <td>90.4</td> <td>95.9</td> <td>96.2</td> </tr> </table>	年份	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	滿意度	90.4	91.2	91.3	91.2	87.5	90.2	90.4	95.9	96.2
年份	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年												
滿意度	90.4	91.2	91.3	91.2	87.5	90.2	90.4	95.9	96.2												
出口通關作業品質	 <table border="1"> <tr> <th>年份</th> <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>109年</td> </tr> <tr> <th>滿意度</th> <td>92.2</td> <td>94.8</td> <td>93.2</td> <td>93.9</td> <td>90.2</td> <td>91.5</td> <td>90.1</td> <td>95.2</td> <td>97.7</td> </tr> </table>	年份	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	滿意度	92.2	94.8	93.2	93.9	90.2	91.5	90.1	95.2	97.7
年份	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年												
滿意度	92.2	94.8	93.2	93.9	90.2	91.5	90.1	95.2	97.7												
本關網頁之線上服務	 <table border="1"> <tr> <th>年份</th> <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>109年</td> </tr> <tr> <th>滿意度</th> <td></td> <td>97.5</td> <td>94.6</td> <td>95.4</td> <td>96.8</td> <td>98.6</td> <td>98.5</td> <td>99.0</td> <td>98.0</td> </tr> </table>	年份	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	滿意度		97.5	94.6	95.4	96.8	98.6	98.5	99.0	98.0
年份	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年												
滿意度		97.5	94.6	95.4	96.8	98.6	98.5	99.0	98.0												
離岸風電貨物通關 宣導或承辦業務	 <table border="1"> <tr> <th>年份</th> <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>109年</td> </tr> <tr> <th>滿意度</th> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>90.8</td> <td>92.2</td> </tr> </table>	年份	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	滿意度								90.8	92.2
年份	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年												
滿意度								90.8	92.2												
臺中關服務小精靈「facebook」 是否有幫助	 <table border="1"> <tr> <th>年份</th> <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>109年</td> </tr> <tr> <th>滿意度</th> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>76.8</td> <td>76.1</td> <td>75.8</td> </tr> </table>	年份	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	滿意度							76.8	76.1	75.8
年份	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年												
滿意度							76.8	76.1	75.8												

項目	滿意度之年度趨勢比較																				
「單一窗口」滿意度 「納保事項服務」	<table border="1"> <tr><th>年份</th><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>109年</td></tr> <tr><th>滿意度</th><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>97.4</td><td>97.2</td><td>95.5</td></tr> </table>	年份	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	滿意度							97.4	97.2	95.5
年份	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年												
滿意度							97.4	97.2	95.5												
動線及環境 服務場所	<table border="1"> <tr><th>年份</th><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>109年</td></tr> <tr><th>滿意度</th><td>96.1</td><td>97.4</td><td>96.2</td><td>96.7</td><td>97.6</td><td>95.8</td><td>93.1</td><td>97.9</td><td>97.4</td></tr> </table>	年份	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	滿意度	96.1	97.4	96.2	96.7	97.6	95.8	93.1	97.9	97.4
年份	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年												
滿意度	96.1	97.4	96.2	96.7	97.6	95.8	93.1	97.9	97.4												
雙語標示服務設施 方向引導及	<table border="1"> <tr><th>年份</th><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>109年</td></tr> <tr><th>滿意度</th><td>95.5</td><td>96.5</td><td>92.7</td><td>96.5</td><td>95.4</td><td>92.9</td><td>94.9</td><td>96.8</td><td>94.9</td></tr> </table>	年份	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	滿意度	95.5	96.5	92.7	96.5	95.4	92.9	94.9	96.8	94.9
年份	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年												
滿意度	95.5	96.5	92.7	96.5	95.4	92.9	94.9	96.8	94.9												
處理建議、申訴或問題	<table border="1"> <tr><th>年份</th><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>109年</td></tr> <tr><th>滿意度</th><td></td><td>90.4</td><td>87.7</td><td>93.3</td><td>91.9</td><td>92.4</td><td>93.5</td><td>92.3</td><td>93.2</td></tr> </table>	年份	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	滿意度		90.4	87.7	93.3	91.9	92.4	93.5	92.3	93.2
年份	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年												
滿意度		90.4	87.7	93.3	91.9	92.4	93.5	92.3	93.2												

- 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. 108 年之後的調查僅執行一次，107 年之前的調查均執行兩次調查。故而 107 年以前的調查數值為該年度兩次調查之平均值。
 3. 108 年之後調查在部分項目的問卷字句與之前各年度有所不同，如：「承辦人員處理案件態度」改成「承辦人員處理態度」，因此或許會造成滿意度出現較大的變化。

陸、結論與建議

綜合前面章節之論述，本次調查結果有以下幾點發現及建議：

一、主要發現

(一) 對本關同仁各項服務之滿意度

1. 「承辦人員處理態度」方面：受訪業者的滿意度為 95.0%，不滿意比例為 4.5%，無反應比例為 0.5%。
2. 「申辦業務的行政效率」方面：受訪業者的滿意度為 88.6%，不滿意比例為 3.2%，無反應比例為 8.2%。
3. 「電話服務禮貌」方面：受訪業者的滿意度為 98.6%，不滿意比例為 1.5%，無反應比例為 0.0%。
4. 「業務流程資訊公開程度」方面：受訪業者的滿意度為 79.3%，不滿意比例為 1.8%，無反應比例為 18.9%。
5. 「整體服務態度」方面：受訪業者的滿意度為 95.0%，不滿意比例為 0.0%，無反應比例為 5.0%。

(二) 對本關各項作業及服務措施之滿意度

1. 「進口通關作業品質」方面：受訪業者的滿意度為 96.2%，不滿意比例為 2.3%，無反應比例為 1.5%。

2. 「出口通關作業品質」方面：受訪業者的滿意度為 97.7%，不滿意比例為 0.4%，無反應比例為 2.0%。
3. 「本關網頁之線上服務」方面：受訪業者的滿意度為 98.0%，不滿意比例為 0.5%，無反應比例為 1.5%。
4. 「離岸風電貨物通關宣導或承辦業務」方面：受訪業者的滿意度為 92.2%，不滿意比例為 3.2%，無反應比例為 4.7%。
5. 「facebook 臺中關服務小精靈」是否有幫助：受訪業者認為有幫助的比例為 75.8%，認為沒有幫助的比例為 21.1%，無反應比例為 3.2%。
6. 「納保事項服務單一窗口」方面：受訪業者的滿意度為 95.5%，不滿意比例為 4.5%，無反應比例為 0.0%。

(三) 對本關服務場所及各項設施之滿意度

1. 「服務場所動線及環境」方面：受訪業者的滿意度為 97.4%，不滿意比例為 1.0%，無反應比例為 1.6%。
2. 「方向引導及雙語標示服務設施」方面：受訪業者的滿意度為 94.9%，不滿意比例為 0.0%，無反應比例為 5.2%。

(四) 對本關及海關服務之意見溝通及資訊管道

- 1.向本關提出建議、申訴或問題之管道：前4項依序為：1.「本關電話」(36.3%)，2.「親自至本關協談」(16.4%)，3.「E-mail 電子信箱」(14.9%)，4.「透過報關業者提出」(12.5%)。此外，有較多的比例35.6%，表示「未曾提出建議、申訴或問題」。
- 2.「本關處理建議、申訴或問題」方面：受訪業者的滿意度為93.2%，不滿意比例為3.0%，無反應比例為3.7%。
- 3.與海關業務之往來方式：有73.0%的業者與海關業務往來的方式是「透過報關行」，有31.7%的業者是「自行辦理」，有3.2%的業者是「透過其他專業代理人」。

二、建議

(一) 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，受訪業者對於本關「承辦人員處理態度」及「電話服務禮貌」兩項，在本次調查的滿意度都超過 9 成 5 以上，對本關「整體服務態度」滿意度也在 9 成 5，足證今年度本關同仁全員齊心改善機關服務形象之努力成果。

建議未來應該持續加強本關人員的電話服務禮儀及態度，並要求同仁盡量減少轉接次數，針對承辦業務人員加強「電話禮貌」測試，並落實「為民服務考核」藉此獎勵及肯定服務態度優良的人員。如此，將可有效維持並進一步提升業者對於本關為民服務工作的滿意度。

(二) 本關在「整體洽公環境」方面的滿意度都在 9 成 6 以上，且持續更新美化服務場所，以提供更完善的服務場所

調查結果發現，受訪業者對於本關的洽公環境：「服務場所動線及環境」及「方向引導及雙語標示服務設施」兩項，在本次調查的滿意度均超過 9 成 4 以上，足證本關在整體的洽公環境方面，可以滿足絕大多數受訪業者的需求。然而，為求提供更完善的服務場所，本關應持續加強各項服務設施及加強美化綠化等方式來改善洽公環境。

(三) 通關作業的「效率問題」是受訪業者所關切的重點項目，應研議相關的改善作為，以滿足業者之需求及期待

調查結果發現，受訪業者對「申辦業務的行政效率」的滿意度有較低的現象(雖然可能是受到「無反應」比例偏高的影響)。由於一直以來，受訪業者都希望能夠加強本關目前的「各項通關業務的處理速度」。所以，建議廣續研議相關的改善作為及革新服務，協助業者迅速完成案件處理，俾加速各項通關作業的處理速度，以符合業者之需求及期待。

(四) 持續加強本關網站的各項功能，並充實網頁的資料庫內容，以達到「服務便利」及「業務宣導」雙重功效

調查結果發現，受訪業者對於「本關網頁之線上服務」的滿意度為 9 成 8。然而，還是有部分受訪業者對於本關網頁的連線速度及品質、查詢功能…等，認為還是有進步及改善的空間。

此外，本次調查也詢問受訪業者對於「臺中關服務小精靈」臉書粉絲團，這種有別於官網的互動管道。然而，對於此一網路服務措施，除了有多數的受訪業者表示從未使用這項服務之外，滿意度也有較低的現象，建議應該持續加強此項服務的宣傳工作。

綜上所述，建議未來除持續加強本關網頁之各項功能，以提升友善性與便利性之外，亦可同時增進網頁之生活化與活潑化，再配合其他新興的社群網站的使用，深度強化本關在網際網路的宣導管道，以利公務行銷之推動。

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
公司經營行業	貨櫃集散站	5	1.8
	保稅倉庫	21	7.5
	進出口貨棧倉儲業	16	5.7
	自由貿易港區業	10	3.6
	報關業	58	20.6
	運輸業	17	6.0
	加工出口區廠商	48	17.1
	科學工業園區廠商	12	4.3
	保稅工廠	50	17.8
	一般進出口廠商	111	39.5
公司成立時間	1年以下	0	0.0
	1-10年	15	5.4
	11-20年	61	22.0
	21年以上	201	72.6
每月臨櫃洽公次數	10次以下	178	64.7
	11-20次	23	8.4
	21-30次	30	10.9
	31次以上	44	16.0
性別	男性	68	24.2
	女性	213	75.8
年齡	20-29歲	28	10.0
	30-39歲	72	25.6
	40-49歲	106	37.7
	50歲以上	75	26.7
擔任職位	負責人（經理級以上）	52	18.6
	業務主管（課長級以上）	30	10.7
	職員	198	70.7
從事通關業務年資	1年以下	5	1.8
	1-5年	64	22.9
	6-10年	56	20.0
	11年以上	155	55.4

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 貴公司每月至本關臨櫃洽公次數？

項目內容	回答人數	百分比
10 次以下	178	63.3
11-20 次	23	8.2
21-30 次	30	10.7
31 次以上	44	15.7
無反應	6	2.1
總計	281	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

B.2 請問您或 貴公司與海關業務往來的方式為何？

項目內容	回答次數	百分比
透過報關行	205	73.0
自行辦理	89	31.7
透過其他專業代理人	9	3.2
無反應	0	0.0
總計	303	107.8

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 303 會超過有效回答人數的 281 人。

3. 本表百分比的計算，是以回答人數 281 為計算的分母，因此百分比的加總會超過 100%。

B.3 請問您向本關申辦相關業務時，對於承辦人員「處理態度」，是否滿意？

項目內容	回答人數	百分比
很滿意	50	25.3
滿意	138	69.7
不滿意	8	4.0
很不滿意	1	0.5
無反應	1	0.5
未與臺中關人員接觸過	83	-
總計	281	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「未與臺中關人員接觸過」後的計算結果。

B.4 對承辦人員「處理態度」的不滿意項目或原因？

項目內容	回答人數	百分比
口氣態度不佳	4	44.4
專業知識不足	3	33.3
缺乏服務熱忱	2	22.2
總計	9	100.0

說明：本題共有 272 人跳過不答，有效回答人數為 9 人。

B.5 請問您對本關在申辦業務方面的「行政效率」，是否滿意？

項目內容	回答人數	百分比
很滿意	45	16.0
滿意	204	72.6
不滿意	8	2.8
很不滿意	1	0.4
無反應	23	8.2
總計	281	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

B.6 對「行政效率」的不滿意原因或建議？

項目內容	回答人數	百分比
提出年度決算表後的回覆速度太慢	1	11.1
關員輸錯資料，導致通關延誤	1	11.1
效率不佳	1	11.1
商檢貨物的流程較慢	1	11.1
審核速度太慢	1	11.1
上級命令應對承辦人員充份傳達	1	11.1
承辦關員意見太多，拖延時間	1	11.1
無反應	2	22.2
總計	9	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 本題共有 272 人跳過不答，有效回答人數為 9 人。

B.7 請問您以電話接洽業務時，對於本關人員「電話服務禮貌」，是否滿意？

項目內容	回答人數	百分比
很滿意	52	25.4
滿意	150	73.2
不滿意	3	1.5
很不滿意	0	0.0
無反應	0	0.0
未打過電話	76	-
總計	281	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「未打過電話」後的計算結果。

B.8 對本關人員「電話服務禮貌」的不滿意項目或原因？

項目內容	回答人數	百分比
口氣態度不佳	1	33.3
缺乏服務熱忱	1	33.3
電話常轉接	1	33.3
總計	3	100.0

說明：本題共有 278 人跳過不答，有效回答人數為 3 人。

B.9 請問您對於本關網站業務流程資訊公開程度，是否滿意？

項目內容	回答人數	百分比
很滿意	36	12.8
滿意	187	66.5
不滿意	5	1.8
很不滿意	0	0.0
無反應	53	18.9
總計	281	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

B.10 對業務流程資訊公開程度的不滿意原因或建議？

項目內容	回答人數	百分比
應公開承辦關員的姓名及編號資訊，以利查詢	2	40.0
稅務查詢不夠完整公開	1	20.0
無反應	2	40.0
總計	5	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 本題共有 276 人跳過不答，有效回答人數為 5 人。

B.11 請問您對本關辦理進口通關作業品質，是否滿意？

項目內容	回答人數	百分比
很滿意	38	14.5
滿意	214	81.7
不滿意	6	2.3
很不滿意	0	0.0
無反應	4	1.5
沒有在臺中關辦理貨物進口	19	-
總計	281	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「沒有在臺中關辦理貨物進口」後的計算結果。

B.12 對進口通關作業最滿意的項目是？

項目內容	回答人數	百分比
倉儲作業	35	12.5
貨物儀器查驗	32	11.4
貨物人工查驗	26	9.3
分估核價	26	9.3
稅費稽徵	16	5.7
簽證作業	10	3.6
都很滿意	78	27.8
都不滿意	2	0.7
無反應	56	19.9
總計	281	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

B.13 對進口通關作業最不滿意的項目是？

項目內容	回答人數	百分比
貨物人工查驗	17	6.0
貨物儀器查驗	4	1.4
分估核價	4	1.4
稅費稽徵	4	1.4
倉儲作業	2	0.7
簽證作業	1	0.4
都很滿意	188	66.9
都不滿意	1	0.4
無反應	60	21.4
總計	281	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

B.14 請問您對本關辦理出口通關作業品質，是否滿意？

項目內容	回答人數	百分比
很滿意	43	16.9
滿意	206	80.8
不滿意	1	0.4
很不滿意	0	0.0
無反應	5	2.0
沒有在臺中關辦理貨物出口	26	-
總計	281	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「沒有在臺中關辦理貨物出口」後的計算結果。

B.15 對出口通關作業最滿意的項目是？

項目內容	回答人數	百分比
分估放行	83	29.5
審核作業	30	10.7
貨物查驗	18	6.4
倉儲作業	12	4.3
簽證作業	10	3.6
都很滿意	73	26.0
都不滿意	1	0.4
無反應	54	19.2
總計	281	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

B.16 對出口通關作業最不滿意的項目是？

項目內容	回答人數	百分比
貨物查驗	11	3.9
審核作業	6	2.1
簽證作業	3	1.1
分估放行	2	0.7
都很滿意	198	70.5
無反應	61	21.7
總計	281	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

B.17 您對本關網站所提供之線上服務（包括線上申辦、表單下載、線上扣繳稅費、AEO 專區及網路繳稅等）是否滿意？

項目內容	回答人數	百分比
很滿意	34	17.2
滿意	160	80.8
不滿意	1	0.5
很不滿意	0	0.0
無反應	3	1.5
從未使用	83	-
總計	281	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「從未使用」後的計算結果。

B.18 對網站線上服務的不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
網路速度太慢	1	100.0
總計	1	100.0

說明：本題共有 280 人跳過不答，有效回答人數為 1 人。

B.19 請問您對於本關離岸風電貨物通關宣導或承辦業務上，是否滿意？

項目內容	回答人數	百分比
很滿意	21	16.4
滿意	97	75.8
不滿意	2	1.6
很不滿意	2	1.6
無反應	6	4.7
無此業務或未曾洽詢	153	-
總計	281	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「無此業務或未曾洽詢」後的計算結果。

B.20 對離岸風電貨物通關宣導或承辦業務的不滿意原因或建議？

項目內容	回答人數	百分比
各關堅持各自的法規認知，缺乏彈性	1	25.0
未落實宣導工作	1	25.0
應簡化流程	1	25.0
相關業務未能即時解決，造成業者困擾	1	25.0
總計	4	100.0

說明：本題共有 277 人跳過不答，有效回答人數為 4 人。

B.21 請問本關 facebook「臺中關服務小精靈」提供最新資訊跟相關服務，對您是否有幫助？

項目內容	回答人數	百分比
很有幫助	15	15.8
有幫助	57	60.0
沒有幫助	19	20.0
完全沒幫助	1	1.1
無反應	3	3.2
沒有使用過	186	-
總計	281	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「沒有使用過」後的計算結果。

B.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	21	19.1
滿意	84	76.4
不滿意	0	0.0
很不滿意	0	0.0
無反應	5	4.5
未洽詢過	171	-
總計	281	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「未洽詢過」後的計算結果。

B.23 對納保事項服務單一窗口的不滿意原因或建議？

項目內容	回答人數	百分比
無	—	—
總計	—	—

說明：沒有不滿意的受訪者，故本題無有效回答人數。

B.24 本關服務場所之洽公環境動線、明亮及整潔程度，是否令您覺得舒適及滿意？

項目內容	回答人數	百分比
很滿意	35	18.2
滿意	152	79.2
不滿意	2	1.0
很不滿意	0	0.0
無反應	3	1.6
未到過臺中關	89	-
總計	281	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「未到過臺中關」後的計算結果。

B.25 對洽公環境的不滿意項目或原因？

項目內容	回答人數	百分比
明亮程度	1	50.0
清潔程度	1	50.0
總計	2	100.0

說明：本題共有 279 人跳過不答，有效回答人數為 2 人。

B.26 請問本關提供的方向引導、樓層介紹及雙語標示服務等設施，是否令您滿意？

項目內容	回答人數	百分比
很滿意	36	18.6
滿意	148	76.3
不滿意	0	0.0
很不滿意	0	0.0
無反應	10	5.2
未到過臺中關	87	-
總計	281	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「未到過臺中關」後的計算結果。

B.27 對服務設施的不滿意項目或原因？

項目內容	回答人數	百分比
無	—	—
總計	—	—

說明：沒有不滿意的受訪者，故本題無有效回答人數。

B.28 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	102	36.3
親自至本關協談	46	16.4
E-mail 電子信箱	42	14.9
透過報關業者提出	35	12.5
向監管海關提出	12	4.3
透過座談會提出	8	2.8
申訴專線 (0800-461202)	7	2.5
透過公會提出	5	1.8
服務場所之民意信箱	4	1.4
寫申訴書或正式行文	4	1.4
透過問卷調查提出	1	0.4
未曾提出建議、申訴或問題	100	35.6
無反應	2	0.7
總計	368	131.0

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 368 會超過有效回答人數的 281 人。

3. 本表百分比的計算，是以回答人數 281 為計算的分母，因此百分比的加總會超過 100%。

B.29 請問您對本關處理您的建議、申訴或問題是否感到滿意？

項目內容	回答人數	百分比
很滿意	25	15.2
滿意	128	78.0
不滿意	5	3.0
很不滿意	0	0.0
無反應	6	3.7
未曾提出建議、申訴或問題	117	-
總計	281	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「未曾提出建議、申訴或問題」後的計算結果。

B.30 對處理建議、申訴或問題的不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
處理問題堅持己見，不盡人意	1	20.0
各關見解不一致，業者應被輔導而非監視	1	20.0
未得到想要的回覆	1	20.0
延用舊法規，沒有與時俱進	1	20.0
風電業務未能即時解決	1	20.0
總計	5	100.0

說明：本題共有 276 人跳過不答，有效回答人數為 5 人。

B.31 您對本關整體的服務態度是否滿意？

項目內容	回答人數	百分比
很滿意	43	15.3
滿意	224	79.7
不滿意	0	0.0
很不滿意	0	0.0
無反應	14	5.0
總計	281	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

B.32 對整體服務態度的不滿意原因或建議？

項目內容	回答人數	百分比
無	—	—
總計	—	—

說明：沒有不滿意的受訪者，故本題無有效回答人數。

B.33 請問本關應該進一步提供或改進哪一方面的便民服務措施？

項目內容	回答人數	百分比
加強各項通關業務的處理速度	10	3.6
簡化通關作業之流程及行政程序	7	2.5
應公開承辦關員的姓名及編號資訊，以利查詢	3	1.1
關員對於法令、稅則及文件，沒有一致的認定標準	2	0.7
增加停車空間	1	0.4
加強承辦人員的專業知識及訓練	1	0.4
加強新進關員的專業知識及訓練	1	0.4
加強關員的服務熱忱及處理事務的積極態度	1	0.4
線上申辦表單應即時更新	1	0.4
簡化稅則	1	0.4
增加保稅相關業務的課程	1	0.4
因關員要休假，結關提前兩天不合理	1	0.4
都很好，不用改善	191	68.0
無反應	60	21.4
總計	281	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

B.34 請問貴公司（行）的經營行業性質？

項目內容	回答次數	百分比
貨櫃集散站	5	1.8
保稅倉庫	21	7.5
進出口貨棧倉儲業	16	5.7
自由貿易港區業	10	3.6
報關業	58	20.6
運輸業	17	6.0
加工出口區廠商	48	17.1
科學工業園區廠商	12	4.3
保稅工廠	50	17.8
一般進出口廠商	111	39.5
無反應	0	0.0
總計	348	123.8

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「未填答」。

2. 本題是複選題，故回答次數 348 會超過有效回答人數的 281 人。

3. 本表百分比的計算，是以回答人數 281 為計算的分母，因此百分比的加總會超過 100%。

B.35 請問 貴公司成立的時間？

項目內容	回答人數	百分比
1 年以下	0	0.0
1-10 年	15	5.3
11-20 年	61	21.7
21 年以上	201	71.5
無反應	4	1.4
總計	281	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「未填答」。

B.36 請問您從事報關業務有多久？

項目內容	回答人數	百分比
1 年以下	5	1.8
1-5 年	64	22.8
6-10 年	56	19.9
11 年以上	155	55.2
無反應	1	0.4
總計	281	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「未填答」。

B.41 請問您在 貴公司擔任的職位？

項目內容	回答人數	百分比
負責人（經理級以上）	52	18.5
業務主管（課長級以上）	30	10.7
職員	198	70.5
無反應	1	0.4
總計	281	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」及「未填答」。

B.39 年齡

項目內容	回答人數	百分比
20-29 歲	28	10.0
30-39 歲	72	25.6
40-49 歲	106	37.7
50 歲以上	75	26.7
總計	281	100.0

B.38 性別

項目內容	回答人數	百分比
男性	68	24.2
女性	213	75.8
總計	281	100.0

附錄三：交叉分析表

C.1 請問您或 貴公司與海關業務往來的方式為何？

	透過 報關行 (%)	自行 辦理 (%)	透過其他 專業代理人 (%)	無反應 (%)	樣本數
整體	73.0	31.7	3.2	281	73.0
公司經營行業					
貨櫃集散站	40.0	60.0	0.0	5	40.0
保稅倉庫	71.4	38.1	0.0	21	71.4
進出口貨棧倉儲業	43.8	75.0	0.0	16	43.8
自由貿易港區業	40.0	70.0	0.0	10	40.0
報關業	0.0	100.0	0.0	58	0.0
運輸業	76.5	70.6	35.3	17	76.5
加工出口區廠商	91.7	8.3	4.2	48	91.7
科學工業園區廠商	100.0	0.0	0.0	12	100.0
保稅工廠	98.0	8.0	0.0	50	98.0
一般進出口廠商	96.4	3.6	1.8	111	96.4
公司成立時間					
1 年以下	0.0	0.0	0.0	0	0.0
1-10 年	73.3	26.7	0.0	15	73.3
11-20 年	80.3	18.0	4.9	61	80.3
21 年以上	71.1	35.3	3.0	201	71.1
每月臨櫃洽公次數					
10 次以下	90.4	13.5	3.4	178	90.4
11-20 次	91.3	13.0	0.0	23	91.3
21-30 次	23.3	83.3	6.7	30	23.3
31 次以上	25.0	81.8	2.3	44	25.0
性別					
男性	52.9	54.4	4.4	68	52.9
女性	79.3	24.4	2.8	213	79.3
年齡					
20-29 歲	82.1	32.1	7.1	28	82.1
30-39 歲	79.2	23.6	1.4	72	79.2
40-49 歲	73.6	28.3	0.9	106	73.6
50 歲以上	62.7	44.0	6.7	75	62.7
擔任職位					
負責人(經理級以上)	53.8	50.0	1.9	52	53.8
業務主管(課長級以上)	76.7	33.3	3.3	30	76.7
職員	77.8	26.3	3.5	198	77.8
從事通關業務年資					
1 年以下	100.0	0.0	0.0	5	100.0
1-5 年	82.8	25.0	1.6	64	82.8
6-10 年	76.8	23.2	1.8	56	76.8
11 年以上	67.1	38.1	4.5	155	67.1

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. 部分類別的樣本數太少(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 請問您向本關申辦相關業務時，對於承辦人員「處理態度」，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	95.0	25.3	69.7	4.5	4.0	0.5	0.5	198
公司經營行業								
貨櫃集散站	100.0	20.0	80.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5
保稅倉庫	88.9	5.6	83.3	11.1	11.1	0.0	0.0	18
進出口貨棧倉儲業	92.9	28.6	64.3	7.1	7.1	0.0	0.0	14
自由貿易港區業	77.8	0.0	77.8	22.2	22.2	0.0	0.0	9
報關業	94.6	25.5	69.1	5.5	5.5	0.0	0.0	55
運輸業	93.8	25.0	68.8	6.3	6.3	0.0	0.0	16
加工出口區廠商	94.1	14.7	79.4	5.8	2.9	2.9	0.0	34
科學工業園區廠商	100.0	42.9	57.1	0.0	0.0	0.0	0.0	7
保稅工廠	97.6	36.6	61.0	2.4	2.4	0.0	0.0	41
一般進出口廠商	96.1	19.6	76.5	2.0	0.0	2.0	2.0	51
公司成立時間								
1 年以下	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
1-10 年	90.0	0.0	90.0	10.0	10.0	0.0	0.0	10
11-20 年	100.0	23.1	76.9	0.0	0.0	0.0	0.0	39
21 年以上	93.9	27.2	66.7	5.5	4.8	0.7	0.7	147
每月臨櫃洽公次數								
10 次以下	95.5	22.5	73.0	3.6	3.6	0.0	0.9	111
11-20 次	93.3	20.0	73.3	6.7	0.0	6.7	0.0	15
21-30 次	89.3	28.6	60.7	10.7	10.7	0.0	0.0	28
31 次以上	97.5	30.0	67.5	2.5	2.5	0.0	0.0	40
性別								
男性	96.6	33.9	62.7	1.7	1.7	0.0	1.7	59
女性	94.3	21.6	72.7	5.7	5.0	0.7	0.0	139
年齡								
20-29 歲	95.0	25.0	70.0	5.0	5.0	0.0	0.0	20
30-39 歲	93.8	16.7	77.1	6.3	6.3	0.0	0.0	48
40-49 歲	94.4	23.6	70.8	4.2	4.2	0.0	1.4	72
50 歲以上	96.6	34.5	62.1	3.4	1.7	1.7	0.0	58
擔任職位								
負責人(經理級以上)	95.4	29.5	65.9	4.6	2.3	2.3	0.0	44
業務主管(課長級以上)	91.3	17.4	73.9	4.3	4.3	0.0	4.3	23
職員	95.4	25.4	70.0	4.6	4.6	0.0	0.0	130
從事通關業務年資								
1 年以下	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1
1-5 年	93.4	15.6	77.8	6.7	6.7	0.0	0.0	45
6-10 年	94.6	24.3	70.3	5.4	5.4	0.0	0.0	37
11 年以上	95.6	29.8	65.8	3.5	2.6	0.9	0.9	114

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 請問您對本關在申辦業務方面的「行政效率」，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	88.6	16.0	72.6	3.2	2.8	0.4	8.2	281
公司經營行業								
貨櫃集散站	100.0	20.0	80.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5
保稅倉庫	95.3	4.8	90.5	4.8	4.8	0.0	0.0	21
進出口貨棧倉儲業	93.8	25.0	68.8	6.3	6.3	0.0	0.0	16
自由貿易港區業	70.0	10.0	60.0	20.0	20.0	0.0	10.0	10
報關業	91.4	20.7	70.7	5.2	5.2	0.0	3.4	58
運輸業	94.1	17.6	76.5	5.9	5.9	0.0	0.0	17
加工出口區廠商	91.7	12.5	79.2	2.1	2.1	0.0	6.3	48
科學工業園區廠商	100.0	25.0	75.0	0.0	0.0	0.0	0.0	12
保稅工廠	96.0	26.0	70.0	0.0	0.0	0.0	4.0	50
一般進出口廠商	80.2	9.0	71.2	2.7	1.8	0.9	17.1	111
公司成立時間								
1年以下	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
1-10年	93.3	0.0	93.3	6.7	6.7	0.0	0.0	15
11-20年	86.9	11.5	75.4	3.2	1.6	1.6	9.8	61
21年以上	88.6	18.9	69.7	3.0	3.0	0.0	8.5	201
每月臨櫃洽公次數								
10次以下	89.3	14.0	75.3	2.3	1.7	0.6	8.4	178
11-20次	78.3	8.7	69.6	4.3	4.3	0.0	17.4	23
21-30次	90.0	23.3	66.7	10.0	10.0	0.0	0.0	30
31次以上	90.9	22.7	68.2	2.3	2.3	0.0	6.8	44
性別								
男性	89.7	25.0	64.7	1.5	1.5	0.0	8.8	68
女性	88.2	13.1	75.1	3.8	3.3	0.5	8.0	213
年齡								
20-29歲	85.7	10.7	75.0	3.6	3.6	0.0	10.7	28
30-39歲	87.5	9.7	77.8	2.8	2.8	0.0	9.7	72
40-49歲	90.6	18.9	71.7	3.7	2.8	0.9	5.7	106
50歲以上	88.0	20.0	68.0	2.7	2.7	0.0	9.3	75
擔任職位								
負責人(經理級以上)	86.6	15.4	71.2	3.8	3.8	0.0	9.6	52
業務主管(課長級以上)	90.0	16.7	73.3	3.3	3.3	0.0	6.7	30
職員	88.9	16.2	72.7	3.0	2.5	0.5	8.1	198
從事通關業務年資								
1年以下	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5
1-5年	87.5	10.9	76.6	3.1	3.1	0.0	9.4	64
6-10年	87.5	17.9	69.6	3.6	3.6	0.0	8.9	56
11年以上	89.1	18.1	71.0	3.2	2.6	0.6	7.7	155

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 請問您以電話接洽業務時，對於本關人員「電話服務禮貌」，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	98.6	25.4	73.2	1.5	1.5	0.0	0.0	205
公司經營行業								
貨櫃集散站	100.0	20.0	80.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5
保稅倉庫	100.0	10.5	89.5	0.0	0.0	0.0	0.0	19
進出口貨棧倉儲業	100.0	25.0	75.0	0.0	0.0	0.0	0.0	16
自由貿易港區業	88.9	11.1	77.8	11.1	11.1	0.0	0.0	9
報關業	100.0	29.8	70.2	0.0	0.0	0.0	0.0	57
運輸業	93.8	31.3	62.5	6.3	6.3	0.0	0.0	16
加工出口區廠商	97.2	19.4	77.8	2.8	2.8	0.0	0.0	36
科學工業園區廠商	100.0	44.4	55.6	0.0	0.0	0.0	0.0	9
保稅工廠	100.0	30.2	69.8	0.0	0.0	0.0	0.0	43
一般進出口廠商	98.0	20.4	77.6	2.0	2.0	0.0	0.0	49
公司成立時間								
1 年以下	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
1-10 年	91.6	8.3	83.3	8.3	8.3	0.0	0.0	12
11-20 年	100.0	23.3	76.7	0.0	0.0	0.0	0.0	43
21 年以上	98.6	28.1	70.5	1.4	1.4	0.0	0.0	146
每月臨櫃洽公次數								
10 次以下	99.2	22.7	76.5	0.8	0.8	0.0	0.0	119
11-20 次	93.3	20.0	73.3	6.7	6.7	0.0	0.0	15
21-30 次	100.0	28.6	71.4	0.0	0.0	0.0	0.0	28
31 次以上	97.5	32.5	65.0	2.5	2.5	0.0	0.0	40
性別								
男性	98.2	29.8	68.4	1.8	1.8	0.0	0.0	57
女性	98.6	23.6	75.0	1.4	1.4	0.0	0.0	148
年齡								
20-29 歲	100.0	18.2	81.8	0.0	0.0	0.0	0.0	22
30-39 歲	97.9	27.7	70.2	2.1	2.1	0.0	0.0	47
40-49 歲	98.7	27.6	71.1	1.3	1.3	0.0	0.0	76
50 歲以上	98.3	23.3	75.0	1.7	1.7	0.0	0.0	60
擔任職位								
負責人(經理級以上)	97.6	23.8	73.8	2.4	2.4	0.0	0.0	42
業務主管(課長級以上)	100.0	22.2	77.8	0.0	0.0	0.0	0.0	27
職員	98.6	26.7	71.9	1.5	1.5	0.0	0.0	135
從事通關業務年資								
1 年以下	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2
1-5 年	100.0	16.3	83.7	0.0	0.0	0.0	0.0	43
6-10 年	97.5	32.5	65.0	2.5	2.5	0.0	0.0	40
11 年以上	98.3	26.9	71.4	1.7	1.7	0.0	0.0	119

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 請問您對於本關網站業務流程資訊公開程度，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	79.3	12.8	66.5	1.8	1.8	0.0	18.9	281
公司經營行業								
貨櫃集散站	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5
保稅倉庫	95.2	0.0	95.2	0.0	0.0	0.0	4.8	21
進出口貨棧倉儲業	100.1	18.8	81.3	0.0	0.0	0.0	0.0	16
自由貿易港區業	80.0	10.0	70.0	0.0	0.0	0.0	20.0	10
報關業	91.3	17.2	74.1	5.2	5.2	0.0	3.4	58
運輸業	88.2	17.6	70.6	5.9	5.9	0.0	5.9	17
加工出口區廠商	79.2	6.3	72.9	2.1	2.1	0.0	18.8	48
科學工業園區廠商	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0	12
保稅工廠	94.0	20.0	74.0	0.0	0.0	0.0	6.0	50
一般進出口廠商	63.1	9.0	54.1	0.0	0.0	0.0	36.9	111
公司成立時間								
1年以下	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
1-10年	80.0	6.7	73.3	0.0	0.0	0.0	20.0	15
11-20年	78.7	9.8	68.9	0.0	0.0	0.0	21.3	61
21年以上	79.1	14.4	64.7	2.5	2.5	0.0	18.4	201
每月臨櫃洽公次數								
10次以下	78.7	12.4	66.3	0.6	0.6	0.0	20.8	178
11-20次	73.9	8.7	65.2	0.0	0.0	0.0	26.1	23
21-30次	86.6	13.3	73.3	3.3	3.3	0.0	10.0	30
31次以上	84.1	18.2	65.9	6.8	6.8	0.0	9.1	44
性別								
男性	85.2	17.6	67.6	2.9	2.9	0.0	11.8	68
女性	77.5	11.3	66.2	1.4	1.4	0.0	21.1	213
年齡								
20-29歲	89.3	14.3	75.0	0.0	0.0	0.0	10.7	28
30-39歲	75.0	8.3	66.7	1.4	1.4	0.0	23.6	72
40-49歲	81.1	15.1	66.0	2.8	2.8	0.0	16.0	106
50歲以上	77.3	13.3	64.0	1.3	1.3	0.0	21.3	75
擔任職位								
負責人(經理級以上)	78.9	13.5	65.4	3.8	3.8	0.0	17.3	52
業務主管(課長級以上)	96.7	20.0	76.7	0.0	0.0	0.0	3.3	30
職員	76.8	11.6	65.2	1.5	1.5	0.0	21.7	198
從事通關業務年資								
1年以下	40.0	20.0	20.0	0.0	0.0	0.0	60.0	5
1-5年	79.7	4.7	75.0	1.6	1.6	0.0	18.8	64
6-10年	78.5	19.6	58.9	0.0	0.0	0.0	21.4	56
11年以上	80.6	13.5	67.1	2.6	2.6	0.0	16.8	155

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 請問您對本關辦理進口通關作業品質，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	96.2	14.5	81.7	2.3	2.3	0.0	1.5	262
公司經營行業								
貨櫃集散站	100.0	25.0	75.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4
保稅倉庫	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	20
進出口貨棧倉儲業	100.0	20.0	80.0	0.0	0.0	0.0	0.0	15
自由貿易港區業	88.9	11.1	77.8	11.1	11.1	0.0	0.0	9
報關業	94.5	21.8	72.7	1.8	1.8	0.0	3.6	55
運輸業	100.0	12.5	87.5	0.0	0.0	0.0	0.0	16
加工出口區廠商	100.0	11.6	88.4	0.0	0.0	0.0	0.0	43
科學工業園區廠商	91.7	25.0	66.7	8.3	8.3	0.0	0.0	12
保稅工廠	98.0	18.8	79.2	2.1	2.1	0.0	0.0	48
一般進出口廠商	96.0	9.0	87.0	2.0	2.0	0.0	2.0	100
公司成立時間								
1 年以下	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
1-10 年	86.7	0.0	86.7	13.3	13.3	0.0	0.0	15
11-20 年	94.5	16.7	77.8	3.7	3.7	0.0	1.9	54
21 年以上	97.3	15.3	82.0	1.1	1.1	0.0	1.6	189
每月臨櫃洽公次數								
10 次以下	96.3	12.8	83.5	2.4	2.4	0.0	1.2	164
11-20 次	100.0	9.1	90.9	0.0	0.0	0.0	0.0	22
21-30 次	90.0	16.7	73.3	3.3	3.3	0.0	6.7	30
31 次以上	97.6	21.4	76.2	2.4	2.4	0.0	0.0	42
性別								
男性	96.9	18.8	78.1	0.0	0.0	0.0	3.1	64
女性	95.9	13.1	82.8	3.0	3.0	0.0	1.0	198
年齡								
20-29 歲	96.3	11.1	85.2	3.7	3.7	0.0	0.0	27
30-39 歲	97.0	14.9	82.1	1.5	1.5	0.0	1.5	67
40-49 歲	94.0	15.2	78.8	3.0	3.0	0.0	3.0	99
50 歲以上	98.6	14.5	84.1	1.4	1.4	0.0	0.0	69
擔任職位								
負責人(經理級以上)	100.0	11.8	88.2	0.0	0.0	0.0	0.0	51
業務主管(課長級以上)	93.4	16.7	76.7	3.3	3.3	0.0	3.3	30
職員	95.6	15.0	80.6	2.8	2.8	0.0	1.7	180
從事通關業務年資								
1 年以下	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5
1-5 年	95.1	6.6	88.5	3.3	3.3	0.0	1.6	61
6-10 年	94.3	21.2	73.1	3.8	3.8	0.0	1.9	52
11 年以上	97.2	16.1	81.1	1.4	1.4	0.0	1.4	143

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 請問您對本關辦理出口通關作業品質，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	97.7	16.9	80.8	0.4	0.4	0.0	2.0	255
公司經營行業								
貨櫃集散站	100.0	20.0	80.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5
保稅倉庫	100.0	5.3	94.7	0.0	0.0	0.0	0.0	19
進出口貨棧倉儲業	100.0	23.1	76.9	0.0	0.0	0.0	0.0	13
自由貿易港區業	87.5	12.5	75.0	12.5	12.5	0.0	0.0	8
報關業	100.0	31.6	68.4	0.0	0.0	0.0	0.0	57
運輸業	100.0	20.0	80.0	0.0	0.0	0.0	0.0	15
加工出口區廠商	100.0	6.7	93.3	0.0	0.0	0.0	0.0	45
科學工業園區廠商	100.0	25.0	75.0	0.0	0.0	0.0	0.0	12
保稅工廠	100.0	16.0	84.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50
一般進出口廠商	94.6	8.7	85.9	0.0	0.0	0.0	5.4	92
公司成立時間								
1年以下	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
1-10年	93.4	6.7	86.7	6.7	6.7	0.0	0.0	15
11-20年	96.7	13.6	83.1	0.0	0.0	0.0	3.4	59
21年以上	98.3	19.2	79.1	0.0	0.0	0.0	1.7	177
每月臨櫃洽公次數								
10次以下	97.5	12.7	84.8	0.0	0.0	0.0	2.5	158
11-20次	100.0	10.5	89.5	0.0	0.0	0.0	0.0	19
21-30次	100.0	24.1	75.9	0.0	0.0	0.0	0.0	29
31次以上	97.6	30.2	67.4	2.3	2.3	0.0	0.0	43
性別								
男性	100.0	29.0	71.0	0.0	0.0	0.0	0.0	62
女性	96.9	13.0	83.9	0.5	0.5	0.0	2.6	193
年齡								
20-29歲	96.2	15.4	80.8	0.0	0.0	0.0	3.8	26
30-39歲	95.5	13.4	82.1	1.5	1.5	0.0	3.0	67
40-49歲	99.0	15.3	83.7	0.0	0.0	0.0	1.0	98
50歲以上	98.4	23.4	75.0	0.0	0.0	0.0	1.6	64
擔任職位								
負責人(經理級以上)	100.0	19.6	80.4	0.0	0.0	0.0	0.0	46
業務主管(課長級以上)	100.0	21.4	78.6	0.0	0.0	0.0	0.0	28
職員	96.7	15.6	81.1	0.6	0.6	0.0	2.8	180
從事通關業務年資								
1年以下	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3
1-5年	98.2	12.7	85.5	0.0	0.0	0.0	1.8	55
6-10年	96.4	16.4	80.0	1.8	1.8	0.0	1.8	55
11年以上	97.8	19.1	78.7	0.0	0.0	0.0	2.1	141

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 您對本關網站所提供之線上服務（包括線上申辦、表單下載、線上扣繳稅費、AEO 專區及網路繳稅等）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	98.0	17.2	80.8	0.5	0.5	0.0	1.5	198
公司經營行業								
貨櫃集散站	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5
保稅倉庫	100.1	6.3	93.8	0.0	0.0	0.0	0.0	16
進出口貨棧倉儲業	100.0	28.6	71.4	0.0	0.0	0.0	0.0	14
自由貿易港區業	100.0	10.0	90.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10
報關業	100.0	21.8	78.2	0.0	0.0	0.0	0.0	55
運輸業	100.0	13.3	86.7	0.0	0.0	0.0	0.0	15
加工出口區廠商	100.0	12.1	87.9	0.0	0.0	0.0	0.0	33
科學工業園區廠商	90.9	27.3	63.6	0.0	0.0	0.0	9.1	11
保稅工廠	100.0	13.9	86.1	0.0	0.0	0.0	0.0	36
一般進出口廠商	94.7	15.8	78.9	1.8	1.8	0.0	3.5	57
公司成立時間								
1 年以下	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
1-10 年	100.0	8.3	91.7	0.0	0.0	0.0	0.0	12
11-20 年	100.0	19.5	80.5	0.0	0.0	0.0	0.0	41
21 年以上	97.8	17.7	80.1	0.7	0.7	0.0	1.4	141
每月臨櫃洽公次數								
10 次以下	96.6	15.7	80.9	0.9	0.9	0.0	2.6	115
11-20 次	100.0	7.1	92.9	0.0	0.0	0.0	0.0	14
21-30 次	100.0	21.4	78.6	0.0	0.0	0.0	0.0	28
31 次以上	100.0	23.1	76.9	0.0	0.0	0.0	0.0	39
性別								
男性	98.2	26.3	71.9	0.0	0.0	0.0	1.8	57
女性	97.9	13.5	84.4	0.7	0.7	0.0	1.4	141
年齡								
20-29 歲	100.0	10.0	90.0	0.0	0.0	0.0	0.0	20
30-39 歲	97.9	14.6	83.3	0.0	0.0	0.0	2.1	48
40-49 歲	96.0	17.3	78.7	1.3	1.3	0.0	2.7	75
50 歲以上	100.0	21.8	78.2	0.0	0.0	0.0	0.0	55
擔任職位								
負責人（經理級以上）	100.0	19.5	80.5	0.0	0.0	0.0	0.0	41
業務主管（課長級以上）	92.9	17.9	75.0	3.6	3.6	0.0	3.6	28
職員	98.4	16.4	82.0	0.0	0.0	0.0	1.6	128
從事通關業務年資								
1 年以下	75.0	0.0	75.0	25.0	25.0	0.0	0.0	4
1-5 年	100.0	7.1	92.9	0.0	0.0	0.0	0.0	42
6-10 年	100.0	27.0	73.0	0.0	0.0	0.0	0.0	37
11 年以上	97.3	18.4	78.9	0.0	0.0	0.0	2.6	114

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 請問您對於本關離岸風電貨物通關宣導或承辦業務上，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	92.2	16.4	75.8	3.2	1.6	1.6	4.7	128
公司經營行業								
貨櫃集散站	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2
保稅倉庫	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10
進出口貨棧倉儲業	100.0	11.1	88.9	0.0	0.0	0.0	0.0	9
自由貿易港區業	100.0	20.0	80.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5
報關業	89.2	21.6	67.6	8.1	5.4	2.7	2.7	37
運輸業	85.7	14.3	71.4	14.3	0.0	14.3	0.0	7
加工出口區廠商	100.0	5.3	94.7	0.0	0.0	0.0	0.0	19
科學工業園區廠商	100.0	40.0	60.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5
保稅工廠	100.0	14.8	85.2	0.0	0.0	0.0	0.0	27
一般進出口廠商	86.5	16.2	70.3	0.0	0.0	0.0	13.5	37
公司成立時間								
1年以下	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
1-10年	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	7
11-20年	95.9	29.2	66.7	0.0	0.0	0.0	4.2	24
21年以上	90.6	14.6	76.0	4.2	2.1	2.1	5.2	96
每月臨櫃洽公次數								
10次以下	94.4	15.5	78.9	0.0	0.0	0.0	5.6	71
11-20次	100.0	10.0	90.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10
21-30次	82.4	11.8	70.6	11.8	5.9	5.9	5.9	17
31次以上	92.3	26.9	65.4	7.6	3.8	3.8	0.0	26
性別								
男性	88.9	22.2	66.7	8.4	5.6	2.8	2.8	36
女性	93.4	14.1	79.3	1.1	0.0	1.1	5.4	92
年齡								
20-29歲	100.0	12.5	87.5	0.0	0.0	0.0	0.0	16
30-39歲	93.6	19.4	74.2	0.0	0.0	0.0	6.5	31
40-49歲	95.8	14.9	80.9	0.0	0.0	0.0	4.3	47
50歲以上	82.3	17.6	64.7	11.8	5.9	5.9	5.9	34
擔任職位								
負責人(經理級以上)	89.3	25.0	64.3	10.7	7.1	3.6	0.0	28
業務主管(課長級以上)	92.3	15.4	76.9	0.0	0.0	0.0	7.7	13
職員	93.1	14.0	79.1	1.2	0.0	1.2	5.8	86
從事通關業務年資								
1年以下	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1
1-5年	100.0	8.0	92.0	0.0	0.0	0.0	0.0	25
6-10年	96.0	24.0	72.0	0.0	0.0	0.0	4.0	25
11年以上	88.2	17.1	71.1	5.2	2.6	2.6	6.6	76

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.10 請問本關 facebook「臺中關服務小精靈」提供最新資訊跟相關服務，對您是否有幫助？

	有幫助(%)			沒有幫助(%)			無反應(%)	樣本數
	合計	很有幫助	有幫助	合計	沒有幫助	完全沒幫助		
整體	75.8	15.8	60.0	21.1	20.0	1.1	3.2	95
公司經營行業								
貨櫃集散站	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4
保稅倉庫	92.3	0.0	92.3	7.7	7.7	0.0	0.0	13
進出口貨棧倉儲業	75.0	0.0	75.0	25.0	25.0	0.0	0.0	12
自由貿易港區業	100.0	16.7	83.3	0.0	0.0	0.0	0.0	6
報關業	72.0	20.0	52.0	20.0	16.0	4.0	8.0	25
運輸業	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2
加工出口區廠商	64.2	7.1	57.1	35.7	35.7	0.0	0.0	14
科學工業園區廠商	80.0	40.0	40.0	20.0	20.0	0.0	0.0	5
保稅工廠	82.6	17.4	65.2	13.0	13.0	0.0	4.3	23
一般進出口廠商	73.9	13.0	60.9	26.1	26.1	0.0	0.0	23
公司成立時間								
1 年以下	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
1-10 年	60.0	40.0	20.0	40.0	40.0	0.0	0.0	5
11-20 年	80.0	20.0	60.0	20.0	20.0	0.0	0.0	10
21 年以上	76.3	13.8	62.5	20.1	18.8	1.3	3.8	80
每月臨櫃洽公次數								
10 次以下	78.6	17.9	60.7	19.6	19.6	0.0	1.8	56
11-20 次	50.0	0.0	50.0	50.0	50.0	0.0	0.0	6
21-30 次	75.0	0.0	75.0	25.0	25.0	0.0	0.0	12
31 次以上	73.7	26.3	47.4	15.8	10.5	5.3	10.5	19
性別								
男性	79.4	23.5	55.9	14.7	11.8	2.9	5.9	34
女性	73.8	11.5	62.3	24.6	24.6	0.0	1.6	61
年齡								
20-29 歲	90.0	20.0	70.0	10.0	10.0	0.0	0.0	10
30-39 歲	66.6	9.5	57.1	33.4	28.6	4.8	0.0	21
40-49 歲	77.8	13.9	63.9	19.4	19.4	0.0	2.8	36
50 歲以上	75.0	21.4	53.6	17.9	17.9	0.0	7.1	28
擔任職位								
負責人(經理級以上)	68.2	18.2	50.0	22.7	22.7	0.0	9.1	22
業務主管(課長級以上)	71.4	21.4	50.0	28.5	21.4	7.1	0.0	14
職員	79.7	13.6	66.1	18.6	18.6	0.0	1.7	59
從事通關業務年資								
1 年以下	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
1-5 年	72.7	9.1	63.6	27.2	22.7	4.5	0.0	22
6-10 年	91.7	16.7	75.0	8.3	8.3	0.0	0.0	12
11 年以上	73.7	18.0	55.7	21.3	21.3	0.0	4.9	61

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.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？

	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	95.5	19.1	76.4	0.0	0.0	0.0	4.5	110
公司經營行業								
貨櫃集散站	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3
保稅倉庫	100.0	25.0	75.0	0.0	0.0	0.0	0.0	8
進出口貨棧倉儲業	100.0	25.0	75.0	0.0	0.0	0.0	0.0	8
自由貿易港區業	100.0	20.0	80.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5
報關業	96.7	30.0	66.7	0.0	0.0	0.0	3.3	30
運輸業	80.0	20.0	60.0	0.0	0.0	0.0	20.0	5
加工出口區廠商	100.0	5.0	95.0	0.0	0.0	0.0	0.0	20
科學工業園區廠商	83.4	16.7	66.7	0.0	0.0	0.0	16.7	6
保稅工廠	100.0	10.3	89.7	0.0	0.0	0.0	0.0	29
一般進出口廠商	92.9	14.3	78.6	0.0	0.0	0.0	7.1	28
公司成立時間								
1年以下	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
1-10年	100.0	25.0	75.0	0.0	0.0	0.0	0.0	8
11-20年	88.9	16.7	72.2	0.0	0.0	0.0	11.1	18
21年以上	96.4	19.3	77.1	0.0	0.0	0.0	3.6	83
每月臨櫃洽公次數								
10次以下	95.3	15.9	79.4	0.0	0.0	0.0	4.8	63
11-20次	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	8
21-30次	93.8	25.0	68.8	0.0	0.0	0.0	6.3	16
31次以上	95.6	30.4	65.2	0.0	0.0	0.0	4.3	23
性別								
男性	96.9	33.3	63.6	0.0	0.0	0.0	3.0	33
女性	94.8	13.0	81.8	0.0	0.0	0.0	5.2	77
年齡								
20-29歲	94.4	22.2	72.2	0.0	0.0	0.0	5.6	18
30-39歲	91.7	0.0	91.7	0.0	0.0	0.0	8.3	24
40-49歲	97.6	28.6	69.0	0.0	0.0	0.0	2.4	42
50歲以上	96.1	19.2	76.9	0.0	0.0	0.0	3.8	26
擔任職位								
負責人(經理級以上)	95.8	20.8	75.0	0.0	0.0	0.0	4.2	24
業務主管(課長級以上)	100.0	17.6	82.4	0.0	0.0	0.0	0.0	17
職員	94.2	18.8	75.4	0.0	0.0	0.0	5.8	69
從事通關業務年資								
1年以下	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3
1-5年	96.5	17.9	78.6	0.0	0.0	0.0	3.6	28
6-10年	95.4	13.6	81.8	0.0	0.0	0.0	4.5	22
11年以上	94.7	22.8	71.9	0.0	0.0	0.0	5.3	57

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.12 本關服務場所之洽公環境動線、明亮及整潔程度，是否令您覺得舒適及滿意？

	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	18.2	79.2	1.0	1.0	0.0	1.6	192
公司經營行業								
貨櫃集散站	100.0	20.0	80.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5
保稅倉庫	93.8	6.3	87.5	6.3	6.3	0.0	0.0	16
進出口貨棧倉儲業	93.8	25.0	68.8	6.3	6.3	0.0	0.0	16
自由貿易港區業	100.0	12.5	87.5	0.0	0.0	0.0	0.0	8
報關業	100.0	21.2	78.8	0.0	0.0	0.0	0.0	52
運輸業	100.0	11.8	88.2	0.0	0.0	0.0	0.0	17
加工出口區廠商	97.2	8.6	88.6	2.9	2.9	0.0	0.0	35
科學工業園區廠商	100.0	37.5	62.5	0.0	0.0	0.0	0.0	8
保稅工廠	100.0	18.2	81.8	0.0	0.0	0.0	0.0	44
一般進出口廠商	90.5	16.7	73.8	2.4	2.4	0.0	7.1	42
公司成立時間								
1 年以下	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
1-10 年	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	12
11-20 年	95.0	17.5	77.5	0.0	0.0	0.0	5.0	40
21 年以上	97.8	20.4	77.4	1.5	1.5	0.0	0.7	137
每月臨櫃洽公次數								
10 次以下	96.4	18.0	78.4	0.9	0.9	0.0	2.7	111
11-20 次	92.9	14.3	78.6	7.1	7.1	0.0	0.0	14
21-30 次	100.0	15.4	84.6	0.0	0.0	0.0	0.0	26
31 次以上	100.0	23.7	76.3	0.0	0.0	0.0	0.0	38
性別								
男性	100.0	28.1	71.9	0.0	0.0	0.0	0.0	57
女性	96.3	14.1	82.2	1.5	1.5	0.0	2.2	135
年齡								
20-29 歲	100.0	15.8	84.2	0.0	0.0	0.0	0.0	19
30-39 歲	100.0	17.8	82.2	0.0	0.0	0.0	0.0	45
40-49 歲	95.8	20.8	75.0	1.4	1.4	0.0	2.8	72
50 歲以上	96.5	16.1	80.4	1.8	1.8	0.0	1.8	56
擔任職位								
負責人(經理級以上)	95.3	14.3	81.0	2.4	2.4	0.0	2.4	42
業務主管(課長級以上)	100.0	16.0	84.0	0.0	0.0	0.0	0.0	25
職員	97.6	20.2	77.4	0.8	0.8	0.0	1.6	124
從事通關業務年資								
1 年以下	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2
1-5 年	97.0	17.6	79.4	0.0	0.0	0.0	2.9	34
6-10 年	97.4	21.1	76.3	2.6	2.6	0.0	0.0	38
11 年以上	97.4	17.9	79.5	0.9	0.9	0.0	1.7	117

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.13 請問本關提供的方向引導、樓層介紹及雙語標示服務等設施，是否令您滿意？

	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	94.9	18.6	76.3	0.0	0.0	0.0	5.2	194
公司經營行業								
貨櫃集散站	100.0	20.0	80.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5
保稅倉庫	100.1	6.3	93.8	0.0	0.0	0.0	0.0	16
進出口貨棧倉儲業	100.0	25.0	75.0	0.0	0.0	0.0	0.0	16
自由貿易港區業	100.0	12.5	87.5	0.0	0.0	0.0	0.0	8
報關業	98.2	20.8	77.4	0.0	0.0	0.0	1.9	53
運輸業	82.3	17.6	64.7	0.0	0.0	0.0	17.6	17
加工出口區廠商	100.0	11.4	88.6	0.0	0.0	0.0	0.0	35
科學工業園區廠商	77.7	33.3	44.4	0.0	0.0	0.0	22.2	9
保稅工廠	97.7	15.9	81.8	0.0	0.0	0.0	2.3	44
一般進出口廠商	93.0	16.3	76.7	0.0	0.0	0.0	7.0	43
公司成立時間								
1年以下	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
1-10年	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	13
11-20年	90.2	19.5	70.7	0.0	0.0	0.0	9.8	41
21年以上	96.3	20.4	75.9	0.0	0.0	0.0	3.6	137
每月臨櫃洽公次數								
10次以下	93.8	17.5	76.3	0.0	0.0	0.0	6.1	114
11-20次	100.0	14.3	85.7	0.0	0.0	0.0	0.0	14
21-30次	92.0	24.0	68.0	0.0	0.0	0.0	8.0	25
31次以上	100.0	21.1	78.9	0.0	0.0	0.0	0.0	38
性別								
男性	98.3	28.1	70.2	0.0	0.0	0.0	1.8	57
女性	93.4	14.6	78.8	0.0	0.0	0.0	6.6	137
年齡								
20-29歲	100.0	15.8	84.2	0.0	0.0	0.0	0.0	19
30-39歲	95.7	17.4	78.3	0.0	0.0	0.0	4.3	46
40-49歲	97.2	20.5	76.7	0.0	0.0	0.0	2.7	73
50歲以上	89.3	17.9	71.4	0.0	0.0	0.0	10.7	56
擔任職位								
負責人(經理級以上)	95.2	19.0	76.2	0.0	0.0	0.0	4.8	42
業務主管(課長級以上)	100.0	20.8	79.2	0.0	0.0	0.0	0.0	24
職員	93.7	18.1	75.6	0.0	0.0	0.0	6.3	127
從事通關業務年資								
1年以下	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3
1-5年	100.0	14.7	85.3	0.0	0.0	0.0	0.0	34
6-10年	95.0	20.0	75.0	0.0	0.0	0.0	5.0	40
11年以上	93.1	19.8	73.3	0.0	0.0	0.0	6.9	116

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.14 請問您通常以何種方式向本關提出建議、申訴或問題？【續下頁】

	本關電話 (%)	親自至 本關協談 (%)	E-mail 電子信箱 (%)	透過報關 業者提出 (%)	向監管海關 提出 (%)	透過座談會 提出 (%)	申訴專線 (%)
整體	36.3	16.4	14.9	12.5	4.3	2.8	2.5
公司經營行業							
貨櫃集散站	60.0	80.0	20.0	0.0	0.0	20.0	0.0
保稅倉庫	52.4	33.3	9.5	9.5	4.8	4.8	0.0
進出口貨棧倉儲業	50.0	50.0	6.3	0.0	6.3	12.5	0.0
自由貿易港區業	30.0	40.0	0.0	0.0	0.0	10.0	0.0
報關業	32.8	31.0	10.3	0.0	0.0	5.2	6.9
運輸業	47.1	35.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
加工出口區廠商	45.8	6.3	18.8	12.5	12.5	0.0	0.0
科學工業園區廠商	41.7	25.0	25.0	33.3	0.0	0.0	8.3
保稅工廠	44.0	8.0	28.0	10.0	16.0	6.0	2.0
一般進出口廠商	25.2	4.5	14.4	23.4	0.9	0.0	1.8
公司成立時間							
1 年以下	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
1-10 年	13.3	0.0	13.3	13.3	0.0	0.0	6.7
11-20 年	31.1	11.5	8.2	11.5	3.3	1.6	1.6
21 年以上	39.8	19.4	16.9	12.9	5.0	3.5	2.5
每月臨櫃洽公次數							
10 次以下	36.5	10.7	15.7	16.9	4.5	1.7	1.1
11-20 次	39.1	8.7	17.4	17.4	8.7	4.3	0.0
21-30 次	30.0	30.0	16.7	0.0	0.0	10.0	3.3
31 次以上	40.9	36.4	11.4	2.3	4.5	2.3	9.1
性別							
男性	36.8	30.9	16.2	5.9	2.9	7.4	4.4
女性	36.2	11.7	14.6	14.6	4.7	1.4	1.9
年齡							
20-29 歲	50.0	10.7	17.9	10.7	3.6	0.0	0.0
30-39 歲	37.5	12.5	19.4	4.2	4.2	0.0	4.2
40-49 歲	35.8	17.0	14.2	17.0	6.6	0.9	1.9
50 歲以上	30.7	21.3	10.7	14.7	1.3	9.3	2.7
擔任職位							
公司負責人	30.8	30.8	11.5	9.6	1.9	7.7	3.8
經理或經理以上	33.3	13.3	13.3	10.0	0.0	6.7	3.3
一般職員	37.9	13.1	16.2	13.6	5.6	1.0	2.0
從事通關業務年資							
1 年以下	20.0	0.0	0.0	40.0	0.0	0.0	0.0
1-5 年	43.8	9.4	15.6	7.8	1.6	0.0	3.1
6-10 年	35.7	7.1	16.1	12.5	7.1	0.0	1.8
11 年以上	33.5	23.2	14.8	13.5	4.5	5.2	2.6

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.14 請問您通常以何種方式向本關提出建議、申訴或問題？【續完】

	透過公會 提出 (%)	服務場所 之民意 信箱 (%)	寫申訴書 或正式 行文 (%)	透過問卷 調查提出 (%)	未曾提出 建議、申 訴或問題 (%)	無反應 (%)	樣本數
整體	1.8	1.4	1.4	0.4	35.6	0.7	281
公司經營行業							
貨櫃集散站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5
保稅倉庫	0.0	0.0	0.0	0.0	19.0	4.8	21
進出口貨棧倉儲業	0.0	0.0	0.0	0.0	18.8	0.0	16
自由貿易港區業	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0	10
報關業	5.2	5.2	3.4	0.0	34.5	1.7	58
運輸業	11.8	0.0	5.9	0.0	17.6	0.0	17
加工出口區廠商	0.0	2.1	2.1	2.1	37.5	0.0	48
科學工業園區廠商	0.0	0.0	8.3	0.0	8.3	0.0	12
保稅工廠	0.0	0.0	0.0	0.0	32.0	0.0	50
一般進出口廠商	0.0	0.9	0.9	0.0	45.9	0.0	111
公司成立時間							
1年以下	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
1-10年	0.0	0.0	0.0	6.7	53.3	0.0	15
11-20年	0.0	1.6	0.0	0.0	47.5	0.0	61
21年以上	2.5	1.0	2.0	0.0	30.3	1.0	201
每月臨櫃洽公次數							
10次以下	0.0	0.0	1.1	0.0	38.2	0.0	178
11-20次	0.0	4.3	0.0	0.0	34.8	0.0	23
21-30次	13.3	0.0	3.3	0.0	26.7	3.3	30
31次以上	2.3	6.8	2.3	2.3	27.3	0.0	44
性別							
男性	5.9	4.4	2.9	1.5	27.9	1.5	68
女性	0.5	0.5	0.9	0.0	38.0	0.5	213
年齡							
20-29歲	3.6	0.0	0.0	0.0	25.0	0.0	28
30-39歲	0.0	0.0	1.4	0.0	47.2	0.0	72
40-49歲	0.9	1.9	0.9	0.9	29.2	1.9	106
50歲以上	4.0	2.7	2.7	0.0	37.3	0.0	75
擔任職位							
公司負責人	3.8	5.8	3.8	1.9	30.8	0.0	52
經理或經理以上	0.0	0.0	0.0	0.0	43.3	0.0	30
一般職員	1.5	0.5	1.0	0.0	35.9	1.0	198
從事通關業務年資							
1年以下	0.0	0.0	0.0	20.0	20.0	0.0	5
1-5年	1.6	0.0	0.0	0.0	40.6	0.0	64
6-10年	0.0	1.8	1.8	0.0	41.1	0.0	56
11年以上	2.6	1.9	1.9	0.0	32.3	1.3	155

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.15 請問您對本關處理您的建議、申訴或問題是否感到滿意？

	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	93.2	15.2	78.0	3.0	3.0	0.0	3.7	164
公司經營行業								
貨櫃集散站	100.0	20.0	80.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5
保稅倉庫	94.1	5.9	88.2	0.0	0.0	0.0	5.9	17
進出口貨棧倉儲業	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0	12
自由貿易港區業	100.0	20.0	80.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5
報關業	91.9	5.4	86.5	2.7	2.7	0.0	5.4	37
運輸業	84.6	23.1	61.5	7.7	7.7	0.0	7.7	13
加工出口區廠商	96.6	6.9	89.7	3.4	3.4	0.0	0.0	29
科學工業園區廠商	100.0	40.0	60.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10
保稅工廠	100.0	15.6	84.4	0.0	0.0	0.0	0.0	32
一般進出口廠商	89.6	12.5	77.1	6.3	6.3	0.0	4.2	48
公司成立時間								
1 年以下	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
1-10 年	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	6
11-20 年	96.3	22.2	74.1	0.0	0.0	0.0	3.7	27
21 年以上	92.3	14.6	77.7	3.8	3.8	0.0	3.8	130
每月臨櫃洽公次數								
10 次以下	94.9	16.5	78.4	2.1	2.1	0.0	3.1	97
11-20 次	93.3	13.3	80.0	6.7	6.7	0.0	0.0	15
21-30 次	90.0	10.0	80.0	5.0	5.0	0.0	5.0	20
31 次以上	93.4	16.7	76.7	3.3	3.3	0.0	3.3	30
性別								
男性	93.6	21.3	72.3	2.1	2.1	0.0	4.3	47
女性	93.1	12.8	80.3	3.4	3.4	0.0	3.4	117
年齡								
20-29 歲	100.0	19.0	81.0	0.0	0.0	0.0	0.0	21
30-39 歲	100.0	14.3	85.7	0.0	0.0	0.0	0.0	35
40-49 歲	91.0	15.2	75.8	3.0	3.0	0.0	6.1	66
50 歲以上	88.1	14.3	73.8	7.1	7.1	0.0	4.8	42
擔任職位								
負責人(經理級以上)	84.9	18.2	66.7	12.1	12.1	0.0	3.0	33
業務主管(課長級以上)	100.0	6.7	93.3	0.0	0.0	0.0	0.0	15
職員	94.8	15.7	79.1	0.9	0.9	0.0	4.3	115
從事通關業務年資								
1 年以下	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3
1-5 年	97.1	14.7	82.4	2.9	2.9	0.0	0.0	34
6-10 年	100.0	15.6	84.4	0.0	0.0	0.0	0.0	32
11 年以上	89.4	16.0	73.4	4.3	4.3	0.0	6.4	94

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.16 您對本關整體的服務態度是否滿意？

	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	95.0	15.3	79.7	0.0	0.0	0.0	5.0	281
公司經營行業								
貨櫃集散站	100.0	20.0	80.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5
保稅倉庫	100.0	19.0	81.0	0.0	0.0	0.0	0.0	21
進出口貨棧倉儲業	100.1	31.3	68.8	0.0	0.0	0.0	0.0	16
自由貿易港區業	100.0	10.0	90.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10
報關業	98.2	17.2	81.0	0.0	0.0	0.0	1.7	58
運輸業	100.0	17.6	82.4	0.0	0.0	0.0	0.0	17
加工出口區廠商	93.7	8.3	85.4	0.0	0.0	0.0	6.3	48
科學工業園區廠商	100.0	25.0	75.0	0.0	0.0	0.0	0.0	12
保稅工廠	100.0	18.0	82.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50
一般進出口廠商	89.2	10.8	78.4	0.0	0.0	0.0	10.8	111
公司成立時間								
1年以下	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
1-10年	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	15
11-20年	91.8	16.4	75.4	0.0	0.0	0.0	8.2	61
21年以上	95.5	16.4	79.1	0.0	0.0	0.0	4.5	201
每月臨櫃洽公次數								
10次以下	96.0	14.0	82.0	0.0	0.0	0.0	3.9	178
11-20次	91.3	13.0	78.3	0.0	0.0	0.0	8.7	23
21-30次	96.7	20.0	76.7	0.0	0.0	0.0	3.3	30
31次以上	95.4	15.9	79.5	0.0	0.0	0.0	4.5	44
性別								
男性	98.5	27.9	70.6	0.0	0.0	0.0	1.5	68
女性	93.9	11.3	82.6	0.0	0.0	0.0	6.1	213
年齡								
20-29歲	96.5	17.9	78.6	0.0	0.0	0.0	3.6	28
30-39歲	93.1	12.5	80.6	0.0	0.0	0.0	6.9	72
40-49歲	96.2	16.0	80.2	0.0	0.0	0.0	3.8	106
50歲以上	94.7	16.0	78.7	0.0	0.0	0.0	5.3	75
擔任職位								
負責人(經理級以上)	98.1	17.3	80.8	0.0	0.0	0.0	1.9	52
業務主管(課長級以上)	100.0	16.7	83.3	0.0	0.0	0.0	0.0	30
職員	93.4	14.6	78.8	0.0	0.0	0.0	6.6	198
從事通關業務年資								
1年以下	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5
1-5年	93.7	7.8	85.9	0.0	0.0	0.0	6.3	64
6-10年	94.6	21.4	73.2	0.0	0.0	0.0	5.4	56
11年以上	95.5	16.8	78.7	0.0	0.0	0.0	4.5	155

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 14 個問卷題目，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、受訪業者資料題目...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
受訪業者部分	「承辦人員處理態度」滿意度
	「申辦業務的行政效率」滿意度
	「電話服務禮貌」滿意度
	「業務流程資訊公開程度」滿意度
	「進口通關作業品質」滿意度
	「出口通關作業品質」滿意度
	「本關網頁之線上服務」滿意度
	「本關離岸風電貨物通關宣導或承辦業務」滿意度
	「facebook 臺中關服務小精靈」的幫助度
	「納保事項服務單一窗口」滿意度
	「服務場所動線及環境」滿意度
	「方向引導及雙語標示服務設施」滿意度
	「本關處理建議、申訴或問題」之滿意度
	「整體服務態度」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「拒答、不知道、無意見、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：

「受訪業者部分」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」。其次，幫助度類型題目之「很有幫助」定義為「2」、「有幫助」定義為「1」、「沒有幫助」定義為「-1」、「完全沒幫助」定義為「-2」。

此外，各題的「拒答、不知道、無意見、未填答」、「未與臺中關人員接觸過」、「未打過電話」、「沒有在臺中關辦理貨物進口」、「沒有在臺中關辦理貨物出口」、

「從未使用」、「無此業務或未曾洽詢」、「沒有使用過」、「未洽詢過」、

「未到過臺中關」、「未曾提出建議、申訴或問題」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、受訪業者的評價及看法也愈趨正面。

表 D.2 信度分析之結果

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】受訪業者部分之滿意度			0.9161
「承辦人員處理態度」滿意度	0.7480	0.9057	
「申辦業務的行政效率」滿意度	0.6807	0.9085	
「電話服務禮貌」滿意度	0.7450	0.9058	
「業務流程資訊公開程度」滿意度	0.6453	0.9098	
「進口通關作業品質」滿意度	0.6101	0.9111	
「出口通關作業品質」滿意度	0.5972	0.9116	
「本關網頁之線上服務」滿意度	0.6874	0.9082	
「本關離岸風電貨物通關宣導或承辦業務」滿意度	0.5175	0.9146	
「facebook 臺中關服務小精靈」幫助度	0.3178	0.9217	
「納保事項服務單一窗口」滿意度	0.5509	0.9131	
「服務場所動線及環境」滿意度	0.7778	0.9047	
「方向引導及雙語標示服務設施」滿意度	0.7980	0.9040	
「本關處理建議、申訴或問題」滿意度	0.5727	0.9125	
「整體服務態度」滿意度	0.6876	0.9101	

其次，就上表的各欄資料進行說明，如下所述：

第一欄：為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 13 個題項的 Alpha 係數就會變成 0.9057，反而比未刪除前的 0.9161 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 0.9161 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」：為分量表中所有題項的 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：0.9161，信度係數值大於 0.90 以上，顯示分量表具有相當好的信度測量值。其次，在分量表的題項方面，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「facebook 臺中關服務小精靈」幫助度是例外)，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 14 個題項。同樣的，這 14 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

題目別	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	
「方向引導及雙語標示服務設施」滿意度	49.78%	49.78%	0.905	-0.543	0.294	0.820
「服務場所動線及環境」滿意度			0.897	-0.511	0.290	0.808
「電話服務禮貌」滿意度			0.812	-0.626	0.179	0.701
「承辦人員處理態度」滿意度			0.770	-0.652	0.291	0.648
「本關網頁之線上服務」滿意度			0.765	-0.532	0.253	0.592
「業務流程資訊公開程度」滿意度			0.712	-0.546	0.188	0.532
「本關處理建議、申訴或問題」滿意度			0.651	-0.368	0.430	0.469
「進口通關作業品質」滿意度	8.24%	58.02%	0.480	-0.859	0.197	0.743
「申辦業務的行政效率」滿意度			0.580	-0.837	0.244	0.712
「整體服務態度」滿意度			0.614	-0.792	0.251	0.658
「出口通關作業品質」滿意度			0.525	-0.760	0.163	0.585
「facebook 臺中關服務小精靈」幫助度	6.73%	64.75%	0.264	-0.187	0.845	0.718
「納保事項服務單一窗口」滿意度			0.625	-0.269	0.626	0.593
「本關離岸風電貨物通關宣導或承辦業務」滿意度			0.468	-0.469	0.595	0.488
特徵值			6.969	1.154	0.943	

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、滿意度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：6.969、1.154 及 0.943 (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 3 個共同因素，對於受訪業者部分的 14 個題項變數的個別解釋變異量，分別為：49.78%、8.24% 及 6.73%。其次，這 3 個共同因素的累積解釋變異量為 64.75%。也就是說，只要依靠這 3 個因素，就可以解釋所有 14 個題項變數所測量結果的 64.75% 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 7 項，其數值依序為：0.905、0.897、0.812、0.770、0.765、0.712、0.651。而這 7 個變項都是詢問「臺中關服務環境及設施、人員服務、資訊及網站」的題目。因此，所萃取的因素 1，可以定義為「受訪業者對臺中關服務環境及設施、人員服務、資訊及網站方面的滿意度」。其餘的 3 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 14 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「對臺中關臺中關服務環境及設施、人員服務、資訊及網站方面的滿意度」相關的 7 個題目；「因素 2」包含「對臺中關辦理進出口通關作業、行政效率、整體服務方面的滿意度」相關的 4 個題目；「因素 3」包含「對 facebook 臺中關服務小精靈的評價、臺中關辦理離岸風電貨物通關的宣導或承辦業務及納保事項服務單一窗口的滿意度」相關的 3 個題目。因此，這 3 個萃取出來的因素，與受訪業者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 109 年度為民服務問卷調查表

親愛的女士、先生您好：

為提升服務品質，瞭解您對本關服務之需求，本次為 109 年的問卷調查，以檢討改進相關措施。本問卷請您撥冗填答，無須具名也不用貼郵票，於 1 週內寄回，謝謝您的協助。

敬祝 生意興隆 萬事如意

財政部關務署臺中關 敬上

109 年 7 月

填寫說明：請於適當的內打✓，需要說明原因者，請具體敘述。

1、請問 貴公司每月至本關臨櫃洽公次數：

10 次以下 11-20 次 21-30 次 31 次以上

2、請問您或 貴公司與海關業務往來的方式為何？

透過報關業者 透過其他專業代理人 自行辦理 其他 (_____)

3、請問您向本關申辦相關業務時，對於承辦人員「處理態度」，是否滿意？

很滿意 滿意 不滿意 很不滿意 未與臺中關人員接觸過

(不滿意項目或原因：口氣態度不佳 缺乏服務熱忱 專業知識不足 其他_____)

4、請問您對本關在申辦業務方面的「行政效率」，是否滿意？

很滿意 滿意 不滿意 很不滿意

(不滿意原因或建議：_____)

5、請問您以電話接洽業務時，對於本關人員「電話服務禮貌」，是否滿意？

很滿意 滿意 不滿意 很不滿意 未打過電話

(不滿意項目或原因：口氣態度不佳 缺乏服務熱忱 電話常轉接 其他_____)

6、請問您對於本關網站業務流程資訊公開程度，是否滿意？

很滿意 滿意 不滿意 很不滿意

(不滿意原因或建議：_____)

7、請問您對本關辦理進口通關作業品質，是否滿意？

很滿意 滿意 不滿意 很不滿意 沒有在臺中關辦理貨物進口

(您最滿意的項目是：貨物人工查驗 貨物儀器查驗 分估核價 稅費稽徵 簽證作業 倉儲作業)

(您最不滿意的項目是：貨物人工查驗 貨物儀器查驗 分估核價 稅費稽徵 簽證作業 倉儲作業)

8、請問您對本關辦理出口通關作業品質，是否滿意？

很滿意 滿意 不滿意 很不滿意 沒有在臺中關辦理貨物出口

(您最滿意的項目是：貨物查驗 分估放行 審核作業 簽證作業 倉儲作業)

(您最不滿意的項目是：貨物查驗 分估放行 審核作業 簽證作業 倉儲作業)

9、您對本關網站所提供之線上服務（包括線上申辦、表單下載、線上扣繳稅費、AEO 專區及網路繳稅等）是否滿意？

很滿意 滿意 不滿意 很不滿意 從未使用

(不滿意原因：_____)

10、請問您對於本關離岸風電貨物通關宣導或承辦業務上，是否滿意？

很滿意 滿意 不滿意 很不滿意 無此業務或未曾洽詢

(不滿意原因或建議：_____)

11、請問本關 facebook「臺中關服務小精靈」提供最新資訊跟相關服務，對您是否有幫助？

很有幫助 有幫助 沒有幫助 完全沒幫助 沒有使用過

12、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 未洽詢過

(不滿意原因或建議：_____)

13、本關服務場所之洽公環境動線、明亮及整潔程度，是否令您覺得舒適及滿意？

很滿意 滿意 不滿意 很不滿意 未到過臺中關

(不滿意項目或原因：綠美化程度 明亮程度 清潔程度 其他_____)

14、請問本關提供的方向引導、樓層介紹及雙語標示服務等設施，是否令您滿意？

很滿意 滿意 不滿意 很不滿意 未到過臺中關

(不滿意項目或原因：方向引導 雙語標示 其他_____)

15、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(0800461202)
服務場所之民意信箱 其他(_____) 未曾提出建議、申訴或問題

16、請問您對本關處理您的建議、申訴或問題是否感到滿意？

很滿意 滿意 不滿意 很不滿意 未曾提出建議、申訴或問題

(不滿意原因：_____)

17、您對本關整體的服務態度是否滿意？

很滿意 滿意 不滿意 很不滿意

(不滿意原因或建議：_____)

18、請問本關應該進一步提供或改進哪一方面的便民服務措施？

基本資料：(請於適當的□內打✓)

1. 請問貴公司(行)的經營行業性質：

<input type="checkbox"/> 貨櫃集散站	<input type="checkbox"/> 保稅倉庫	<input type="checkbox"/> 進出口貨棧倉儲業
<input type="checkbox"/> 自由貿易港區業	<input type="checkbox"/> 報關業	<input type="checkbox"/> 運輸業
<input type="checkbox"/> 加工出口區廠商	<input type="checkbox"/> 科學工業園區廠商	<input type="checkbox"/> 保稅工廠
<input type="checkbox"/> 一般進出口廠商	<input type="checkbox"/> 其他(_____)	

2. 請問 貴公司成立的時間： 1 年以下 1-10 年 11-20 年 21 年以上

3. 請問您從事報關業務有多久： 1 年以下 1-5 年 6-10 年 11 年以上

4. 請問您在 貴公司擔任的職位：

負責人(經理級以上) 業務主管(課長級以上) 職員

5. 請問您的年齡： 20 歲以下 20-29 歲 30-39 歲 40-49 歲 50 歲以上

6. 請問您的性別： 男性 女性