

財政部關務署臺北關
113 年度為民服務問卷調查
調查報告



中華民國 113 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
參、入出境旅客之調查結果分析	13
一、對本關洽公環境之滿意度.....	13
二、對本關同仁各項服務之滿意度.....	16
三、對本關各項作業及服務措施之滿意度.....	31
四、對本關所提出的具體意見及建議事項.....	39
肆、民眾反映建議辦理情形	41
伍、本關歷年相關服務滿意度統計資料之比較	45
陸、結論與建議	49
一、主要發現	49
二、建議.....	52
附錄一：樣本結構表	55
附錄二：訪問之回應內容統計表	57
附錄三：交叉分析表	73
附錄四：信度與效度分析之結果	83
附錄五：問卷	91

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 入出境旅客-最常出入境之機場	7
表 2.3 入出境旅客-性別	7
表 2.4 入出境旅客-年齡	8
表 2.5 入出境旅客-教育程度	8
表 2.6 入出境旅客-出入境頻率	12
表 3.1 受訪旅客對「海關服務櫃檯的洽公環境」的滿意程度	13
表 3.2 受訪旅客對「海關服務櫃檯的洽公環境」不滿意的處所	15
表 3.3 受訪旅客對「海關服務櫃檯的洽公環境」不滿意的原因	15
表 3.4 受訪旅客對「本關海關關員的工作禮儀」的滿意程度	16
表 3.5 受訪旅客對「本關海關關員的工作禮儀」不滿意的對象	18
表 3.6 受訪旅客對「本關海關關員的工作禮儀」不滿意的原因	18
表 3.7 受訪旅客對「海關為民服務專線的電話服務禮儀」的滿意程度	19
表 3.8 受訪旅客對「海關為民服務專線的電話服務禮儀」不滿意的專線	21
表 3.9 受訪旅客對「海關為民服務專線的電話服務禮儀」不滿意的原因	21
表 3.10 受訪旅客對「本關海關關員的工作專業性」的滿意程度	22
表 3.11 受訪旅客對「本關海關關員的工作專業性」不滿意的對象	24
表 3.12 受訪旅客對「本關海關關員的工作專業性」不滿意的原因	24
表 3.13 受訪旅客對「關員解決問題能力、意見回應與改善程度」的滿意程度	25
表 3.14 受訪旅客對「關員解決問題能力、意見回應與改善程度」不滿意的對象	27
表 3.15 受訪旅客對「關員解決問題能力、意見回應與改善程度」不滿意的原因	27
表 3.16 受訪旅客對本關「整體服務」的滿意程度	28
表 3.17 受訪旅客對本關「整體服務」不滿意的原因	30
表 3.18 受訪旅客對「海關資訊網站服務措施」的滿意程度	31
表 3.19 受訪旅客對「海關資訊網站服務措施」不滿意的項目	33
表 3.20 受訪旅客對「海關資訊網站服務措施」不滿意的原因	34
表 3.21 受訪旅客對海關資訊網站之想取得的資訊	34
表 3.22 受訪旅客認為「海關提供之通關資訊」對通關的幫助程度	35
表 3.23 受訪旅客認為「海關提供之通關資訊」沒有幫助的原因	37
表 3.24 受訪旅客對海關提供通關資訊之想詢問的問題	37
表 3.25 受訪旅客對入境攜帶物品的疑問之獲取解答管道	38
表 3.26 受訪旅客對本關所提出的具體意見及建議事項	39
表 4.1 臺北關對民眾反映建議之辦理情形一覽表	41
表 5.1 臺北關各年度服務項目及措施之滿意度比較表【入出境旅客】	46

圖目錄

圖 2.1 入出境旅客-最常出入境之機場.....	7
圖 2.2 入出境旅客-性別.....	7
圖 2.3 入出境旅客-年齡.....	8
圖 2.4 入出境旅客-教育程度.....	8
圖 2.5 入出境旅客-職業.....	9
圖 2.6 入出境旅客-國籍.....	10
圖 2.7 入出境旅客-出入境目的.....	11
圖 2.8 入出境旅客-出入境頻率.....	12
圖 3.1 受訪旅客對「海關服務櫃檯的洽公環境」的滿意程度.....	13
圖 3.2 「海關服務櫃檯的洽公環境」的滿意度之交叉分析結果.....	14
圖 3.3 受訪旅客對「本關海關關員的工作禮儀」的滿意程度.....	16
圖 3.4 「本關海關關員的工作禮儀」的滿意度之交叉分析結果.....	17
圖 3.5 受訪旅客對「海關為民服務專線的電話服務禮儀」的滿意程度.....	19
圖 3.6 「海關為民服務專線的電話服務禮儀」的滿意度之交叉分析結果.....	20
圖 3.7 受訪旅客對「本關海關關員的工作專業性」的滿意程度.....	22
圖 3.8 「本關海關關員的工作專業性」的滿意度之交叉分析結果.....	23
圖 3.9 受訪旅客對「關員解決問題能力、意見回應與改善程度」的滿意程度.....	25
圖 3.10 「關員解決問題能力、意見回應與改善程度」的滿意度之交叉分析結果.....	26
圖 3.11 受訪旅客對本關「整體服務」的滿意程度.....	28
圖 3.12 本關「整體服務」滿意度之交叉分析結果.....	29
圖 3.13 受訪旅客對「海關資訊網站服務措施」的滿意程度.....	31
圖 3.14 「海關資訊網站服務措施」的滿意度之交叉分析結果.....	32
圖 3.15 受訪旅客受訪旅客認為「海關提供之通關資訊」對通關的幫助程度.....	35
圖 3.16 「海關提供之通關資訊」對通關幫助程度之交叉分析結果.....	36

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，以作為本關施政之參考。

二、目的

- (一) 瞭解入出境旅客對於本關各項為民服務工作之滿意情形，如：
洽公環境、通關作業及關員工作禮儀及專業能力等。此外，並瞭解旅客對入出境通關服務措施的評價及相關意見，以加強與商民間之雙向溝通¹。
- (二) 比較各年度之調查結果，瞭解本關各項為民服務工作績效增減情形，以檢討、改進為民服務作業。

¹ 本關原一併進行「入出境旅客」、「報關業者」及「其他通關業者」的意見調查；其中，「入出境旅客」部分於 109-111 年受新冠肺炎疫情影響，暫緩執行意見調查，至 112 年疫情趨緩，始重啟「入出境旅客」的意見調查。至於「報關業者」及「其他通關業者」的部分，112 年及本年度則暫不進行調查。

三、依據

依據行政院 106 年 1 月 9 日院授發社字第 1061300008 號函修訂之「政府服務躍升方案」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、調查方法、調查時間、問卷回收情形、資料處理及分析方法、樣本結構，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，依據現行通關作業情形，並參酌近年民眾意見而訂定。

二、調查對象

本次調查是以桃園國際機場及臺北松山機場之「入出境旅客」為此次調查母體。

三、調查項目

本年度的為民服務問卷調查，可分為三大部分的意見測量：第一部分、對於本關洽公環境及設施之滿意度；第二部分、對於本關同仁各項服務之滿意度；第三部分、對於本關各項作業及服務措施之滿意度。

四、抽樣設計

依據本次調查的研究需求，抽樣過程如下：在調查日期派遣訪員至桃園國際機場及臺北松山機場進行訪問工作。抽樣方式為：隨機抽取當日在兩個機場入出境的若干班機，抽中該班機之旅客即為受訪對象，訪問人數預計為 500 人以上。

五、調查方式

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

六、調查時間

於民國 113 年 6 月 16 日及 6 月 30 日，由全國公信力民意調查股份有限公司派遣訪員前往兩個機場進行問卷調查。

七、問卷回收情形

在入出境旅客方面，共發送 520 份問卷，完成有效成功問卷 511 份(桃園國際機場完成 324 份，臺北松山機場完成 187 份)，回收率 98.3%，在 95%信賴度下，抽樣誤差為 ± 4.34 個百分點。訪問成功率及抽樣誤差請參見表 2.1。

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

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

表 2.1 調查問卷之有效成功及回收率一覽表

調查類別	樣本數及 發放份數	有效 成功份數	有效成功 及回收率	95%信賴度 之抽樣誤差
入出境旅客	520	511	98.3%	$\pm 4.34\%$

八、資料處理及分析方法

在資料處理方面，於問卷回收之後，由全國公信力民意調查股份有限公司進行「問卷輸入系統撰寫」之程序，輸入員只需依照電腦指示輸入（key-in）回收問卷答案之選項代號，該系統可自動進行選項輸入管制、自動跳題等強大的輔助功能，能有效提高資料處理效率，降低人工錯誤。此外，針對受訪者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，使得受訪者所回答的特殊答案，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。

九、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) 最常出入境之機場：在『可以複選』的情況下，有 44.2% 的受訪者是「桃園國際機場第一航廈」，有 43.6% 是「桃園國際機場第二航廈」，有 19.2% 是「臺北松山機場」。另有 2.2% 是無反應(參見表 2.2 及圖 2.1)。

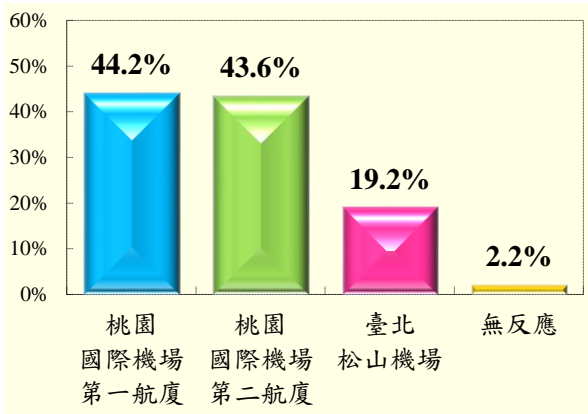


圖 2.1 入出境旅客-最常出入境之機場

表 2.2 入出境旅客-最常出入境之機場

項目	次數	百分比
桃園國際機場第一航廈	226	44.2
桃園國際機場第二航廈	223	43.6
臺北松山機場	98	19.2
無反應	11	2.2
總計	558	109.2

(二) 性別：有 44.4% 的受訪者是男性，有 55.0% 是女性。另有 0.6% 是無反應(參見表 2.3 及圖 2.2)。

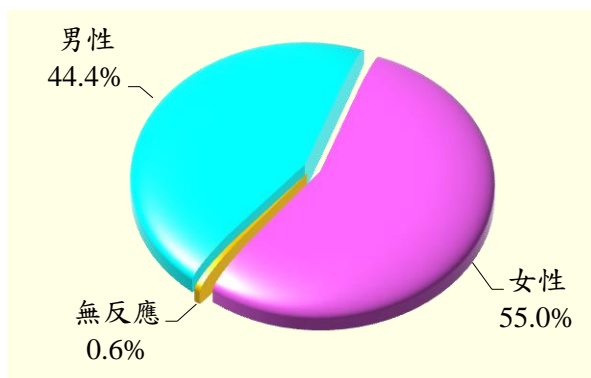


圖 2.2 入出境旅客-性別

表 2.3 入出境旅客-性別

項目	次數	百分比
男性	227	44.4
女性	281	55.0
無反應	3	0.6
總計	511	100.0

(三) 年齡：有 16.0% 的受訪者是 20 歲以下，有 23.9% 是 21-30 歲，有 41.1% 是 31-50 歲，有 17.4% 是 51 歲以上。另有 1.6% 是無反應（參見表 2.4 及圖 2.3）。

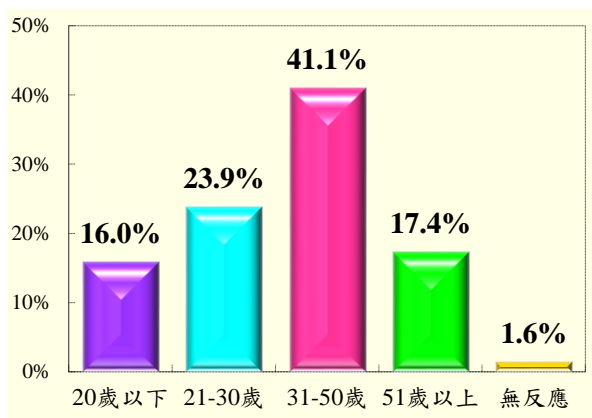


圖 2.3 入出境旅客-年齡

表 2.4 入出境旅客-年齡

項目	次數	百分比
20 歲以下	82	16.0
21-30 歲	122	23.9
31-50 歲	210	41.1
51 歲以上	89	17.4
無反應	8	1.6
總計	511	100.0

(四) 教育程度：有 6.5% 的受訪者是國初中以下教育程度，有 15.7% 是高中，有 52.6% 是大專/大學，有 20.4% 是碩士以上。另有 4.9% 是無反應（參見表 2.5 及圖 2.4）。

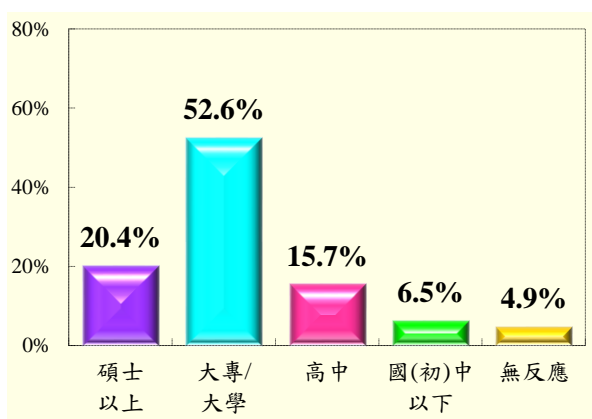


圖 2.4 入出境旅客-教育程度

表 2.5 入出境旅客-教育程度

項目	次數	百分比
碩士以上	104	20.4
大專/大學	269	52.6
高中	80	15.7
國（初）中以下	33	6.5
無反應	25	4.9
總計	511	100.0

(五) 職業：受訪者的職業以「學生」為最多 (23.5%)，第二是「服務業」(18.0%)，第三是「製造業」(16.4%)，第四是「軍公教」(11.7%)，其餘的比例較低。另有 7.0% 是無反應(參見圖 2.5)。

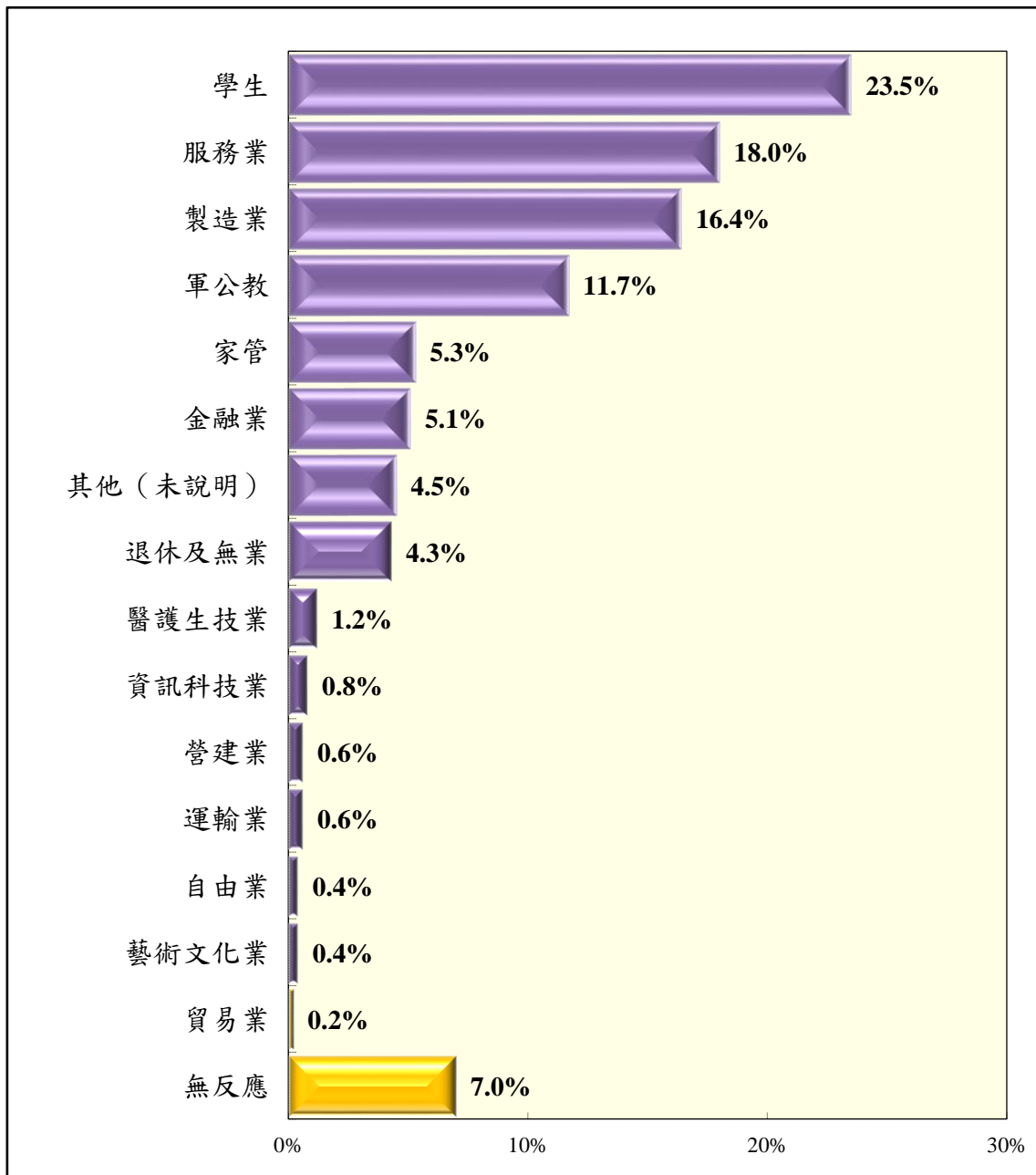


圖 2.5 入出境旅客-職業

(六) 國籍：受訪者的國籍以「中華民國」為最多(90.4%)，第二是「中國大陸及港澳」(4.7%)，其餘的比例較低。另有1.8%是無反應(參見圖2.6)。

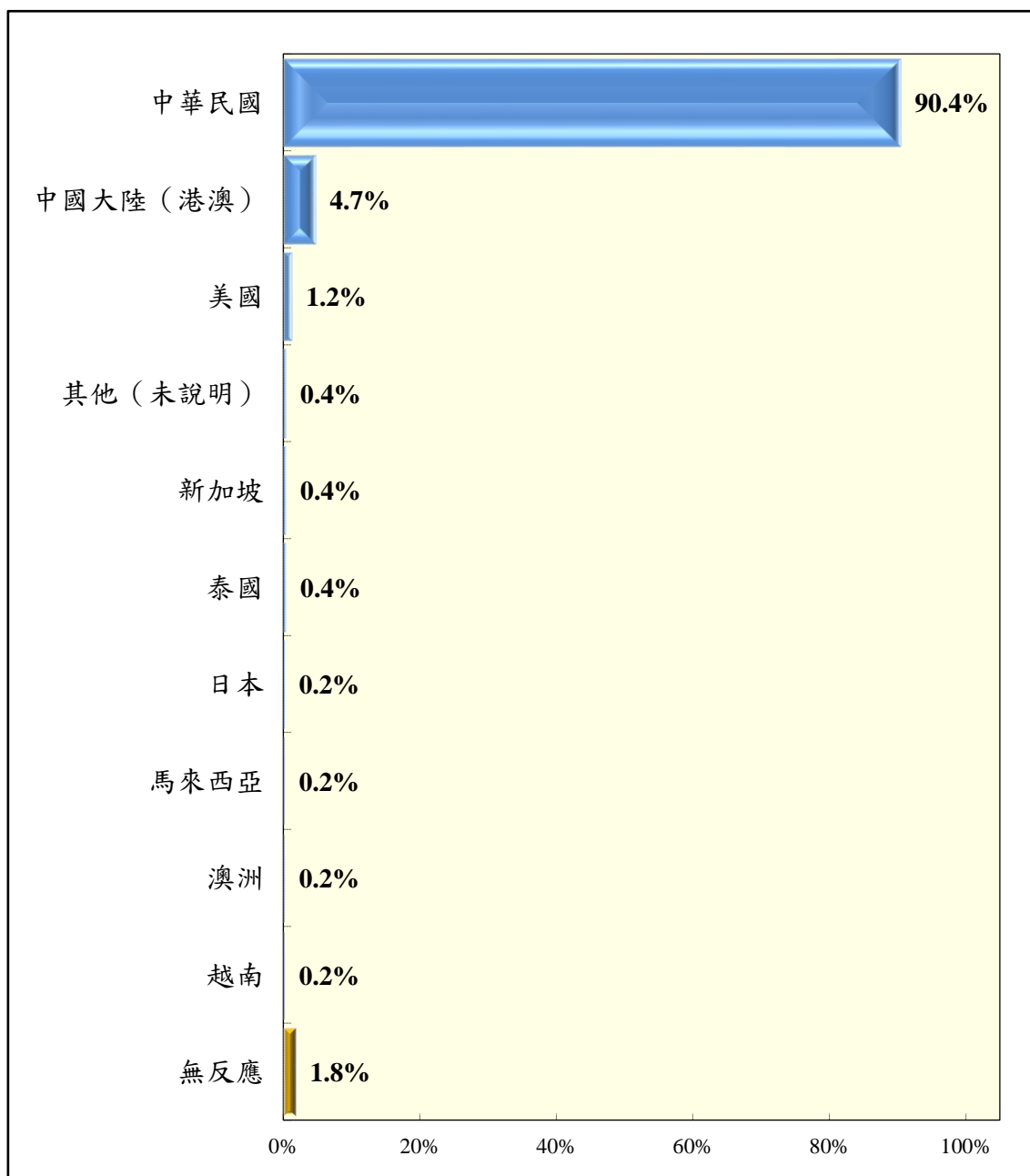


圖 2.6 入出境旅客-國籍

(七) 出入境目的：在受訪者出入境目的方面，以「觀光旅遊」為最多(71.2%)，第二是「商務活動」(11.5%)，第三是「探親」(5.7%)，其餘的比例較低。另有 3.1% 是無反應 (參見圖 2.7)。

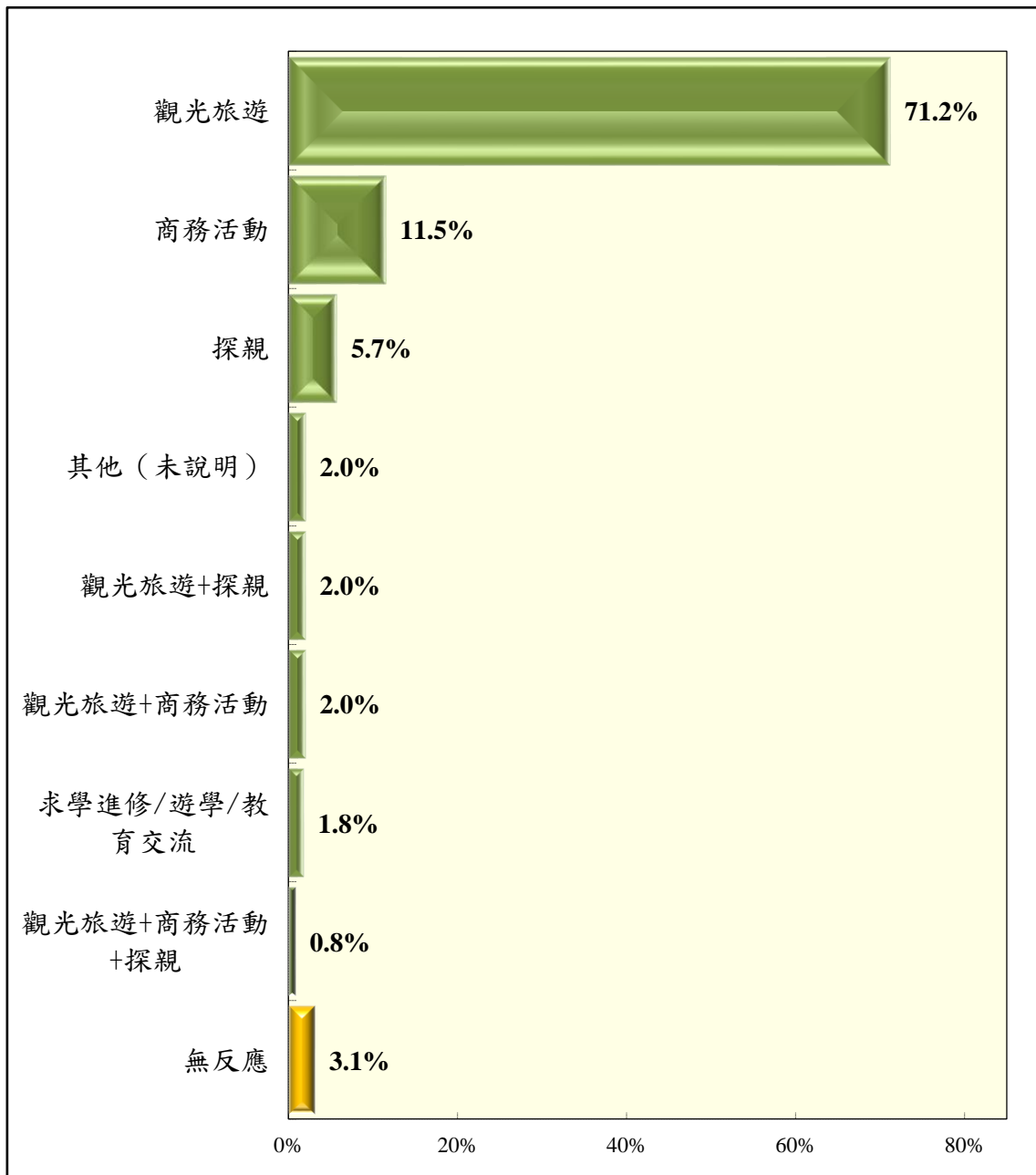


圖 2.7 入出境旅客-出入境目的

(八) 出入境頻率：有 67.5% 的受訪者是「半年 1 次 (含以下)」，有 15.7% 是「半年 2 次」，有 8.8% 是「半年 3-5 次」，有 4.9% 是「半年 6 次以上」。另有 3.1% 是無反應 (參見表 2.6 及圖 2.8)。

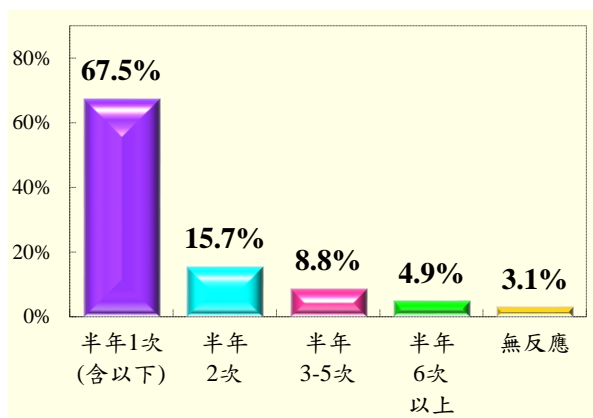


圖 2.8 入出境旅客-出入境頻率

表 2.6 入出境旅客-出入境頻率

項目	次數	百分比
半年 1 次 (含以下)	345	67.5
半年 2 次	80	15.7
半年 3-5 次	45	8.8
半年 6 次以上	25	4.9
無反應	16	3.1
總計	511	100.0

參、入出境旅客之調查結果分析

一、對本關洽公環境之滿意度

1. 調查分析結果：

除了 31 位受訪旅客表示沒有印象之外，其餘 480 位受訪旅客中，如表 3.1 及圖 3.1 的調查結果所示，有 97.3% 的旅客對於本關海關服務櫃檯「洽公環境」（如：入境行李檢查檯、出境服務檯、海關課稅處）傾向滿意（44.8% 為非常滿意，52.5% 為還算滿意）；有 1.9% 的旅客傾向不滿意（0.4% 為非常不滿意，1.5% 為不太滿意）；另有 0.8% 的旅客沒有表達明確的意見（無反應）。

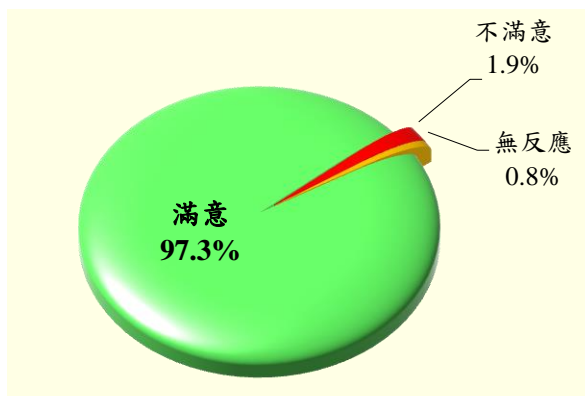


圖 3.1 受訪旅客對「海關服務櫃檯的洽公環境」的滿意程度

表 3.1 受訪旅客對「海關服務櫃檯的洽公環境」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	215	44.8
還算滿意	252	52.5
不太滿意	7	1.5
非常不滿意	2	0.4
無反應	4	0.8
無印象	31	-
總計	511	100.0

說明：本圖表之百分比是扣除「無印象」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.1-1)，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。此外，性別為女性、年齡為 20 歲以下、教育程度為研究所以上、職業為金融業、國籍為外國籍、最常在桃園國際機場第一航廈入出境者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

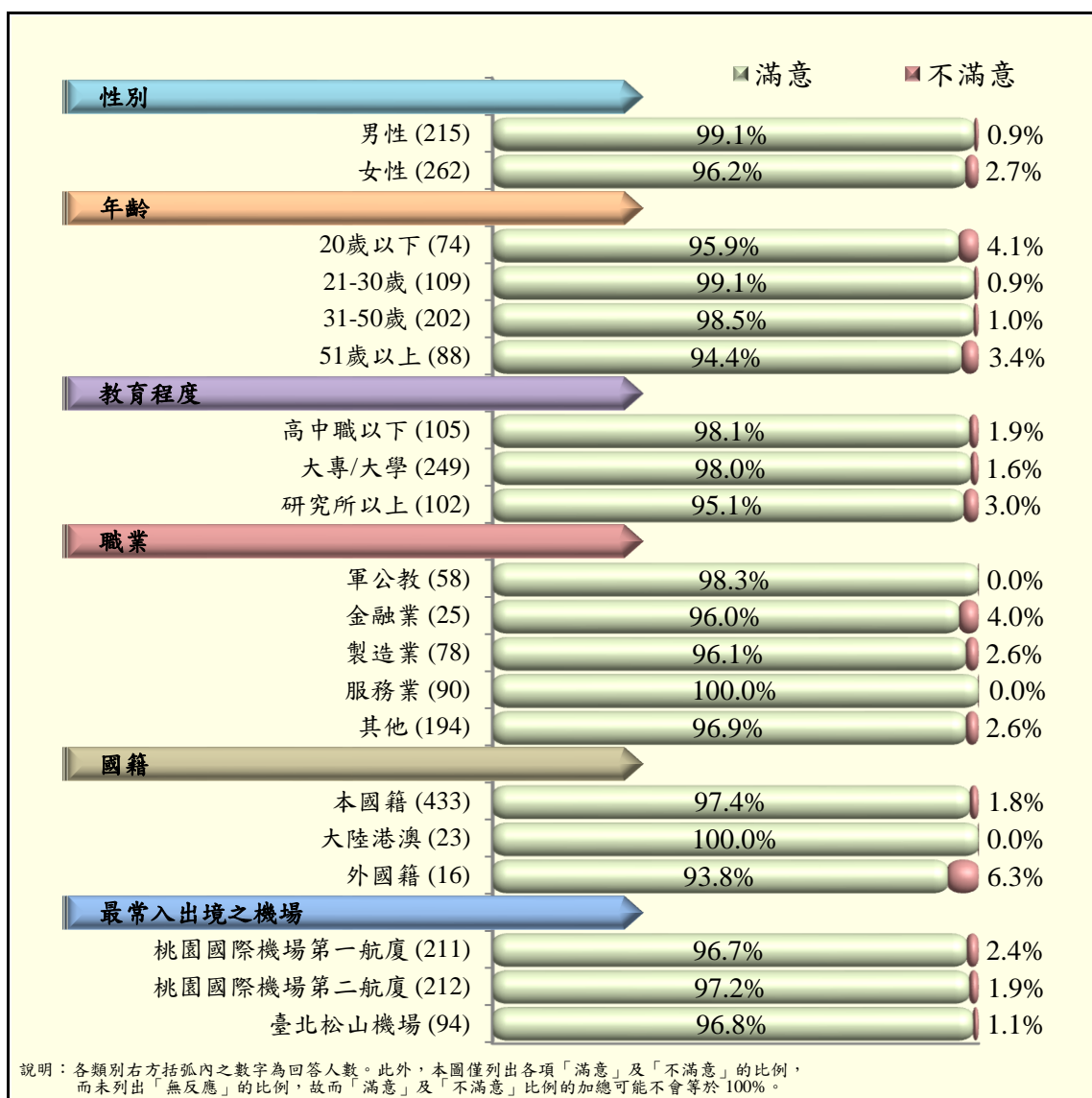


圖 3.2 「海關服務櫃檯的洽公環境」的滿意度之交叉分析結果

3. 不滿意處所：

對於「海關服務櫃檯的洽公環境」，受訪旅客感到不滿意的處所，如表 3.2 所示。受訪旅客所提出的處所為：「入境行李檢查檯」及「出境服務檯」。

表 3.2 受訪旅客對「海關服務櫃檯的洽公環境」不滿意的處所

項目內容	回答人數	百分比
入境行李檢查檯	3	33.3
出境服務檯	2	22.2
無反應	4	44.4
總計	9	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 502 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 9 人。

4. 不滿意原因：

對於「海關服務櫃檯的洽公環境」，受訪旅客感到不滿意的原因，如表 3.3 所示。受訪旅客所提出的原因依序為：「空間太小，未依目前旅客流量擴增規模」、「排隊等太久」、「關員數量不足，導致等待時間變長」及「相對其他國家機場，空間低矮老舊」。

表 3.3 受訪旅客對「海關服務櫃檯的洽公環境」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
空間太小，未依目前旅客流量擴增規模	3	33.3
排隊等太久	2	22.2
關員數量不足，導致等待時間變長	2	22.2
相對其他國家機場，空間低矮老舊	1	11.1
無反應	1	11.1
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 502 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 9 人。

二、對本關同仁各項服務之滿意度

(一)「工作禮儀」方面

1. 調查分析結果：

除了 19 位受訪旅客表示沒有相關的接觸經驗之外，其餘 492 位受訪旅客中，如表 3.4 及圖 3.3 的調查結果所示，有 99.4% 的旅客對於本關海關關員的「工作禮儀」傾向滿意(51.4%為非常滿意，48.0%為還算滿意)；有 0.4% 的旅客傾向不滿意(0.2%為非常不滿意，0.2%為不太滿意)；另有 0.2% 的旅客沒有表達明確的意見（無反應）。

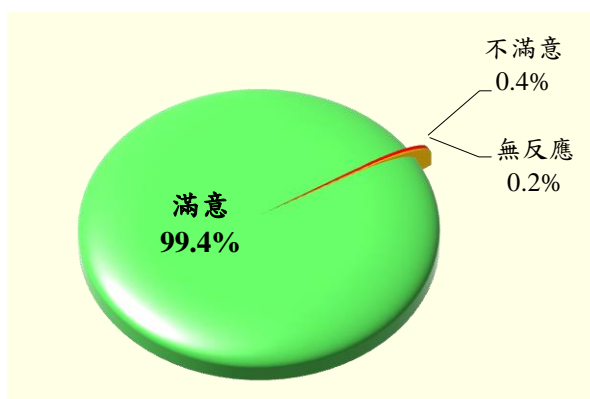


圖 3.3 受訪旅客對「本關海關關員的工作禮儀」的滿意程度

表 3.4 受訪旅客對「本關海關關員的工作禮儀」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	253	51.4
還算滿意	236	48.0
不太滿意	1	0.2
非常不滿意	1	0.2
無反應	1	0.2
無此經驗	19	-
總計	511	100.0

說明：本圖表之百分比是扣除「無此經驗」後的計算結果。

2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示(參見圖 3.4 及附錄三表 C.1-2)，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。此外，性別為女性、年齡為 31-50 歲、教育程度為研究所以以上、職業為金融業、國籍為外國籍、最常在桃園國際機場第一航廈及桃園國際機場第二航廈入出境者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

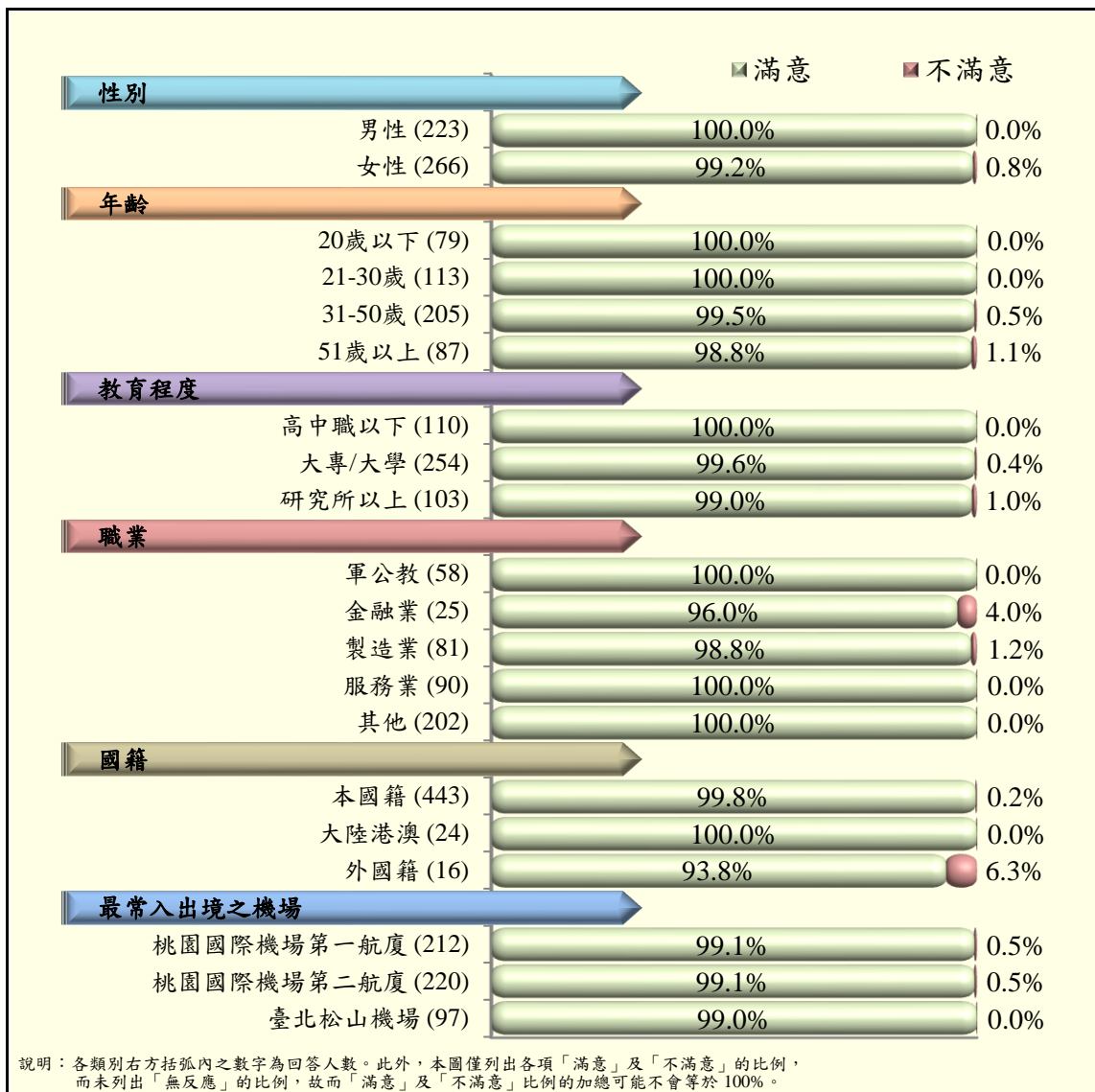


圖 3.4 「本關海關關員的工作禮儀」的滿意度之交叉分析結果

3. 不滿意對象：

對於「本關海關關員的工作禮儀」，受訪旅客感到不滿意的對象，如表 3.5 所示。受訪旅客所提出的對象，只有一個為：「海關課稅處關員」。

表 3.5 受訪旅客對「本關海關關員的工作禮儀」不滿意的對象

項目內容	回答人數	百分比
海關課稅處關員	1	50.0
無反應	1	50.0
總計	2	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 509 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 2 人。

4. 不滿意原因：

對於「本關海關關員的工作禮儀」，受訪旅客感到不滿意的原因，如表 3.6 所示。受訪旅客所提出的原因為：「有疑問時，關員未能耐心解說」及「關員動作粗魯、態度隨便」。

表 3.6 受訪旅客對「本關海關關員的工作禮儀」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
有疑問時，關員未能耐心解說	1	50.0
關員動作粗魯、態度隨便	1	50.0
總計	2	100.0

說明：有 509 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 2 人。

(二)「海關為民服務專線的電話服務禮儀」方面

1. 調查分析結果：

除了 142 位受訪旅客表示沒有相關的接觸經驗之外，其餘 369 位受訪旅客中，如表 3.7 及圖 3.5 的調查結果所示，有 98.9% 的旅客對於「海關為民服務專線」的電話服務禮儀傾向滿意（49.6% 為非常滿意，49.3% 為還算滿意）；有 0.6% 的旅客傾向不滿意（0.3% 為非常不滿意，0.3% 為不太滿意）；另有 0.5% 的旅客沒有表達明確的意見（無反應）。

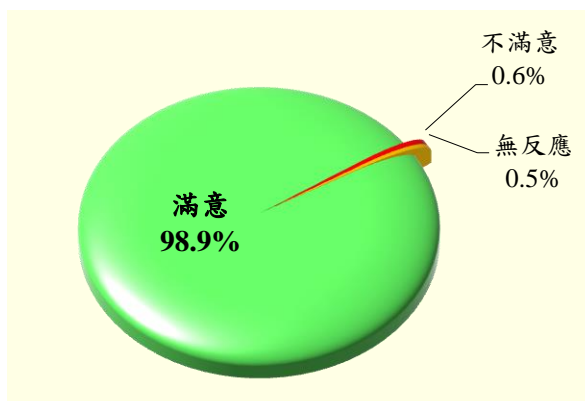


圖 3.5 受訪旅客對「海關為民服務專線的電話服務禮儀」的滿意程度

表 3.7 受訪旅客對「海關為民服務專線的電話服務禮儀」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	183	49.6
還算滿意	182	49.3
不太滿意	1	0.3
非常不滿意	1	0.3
無反應	2	0.5
無此經驗	142	-
總計	511	100.0

說明：本圖表之百分比是扣除「無此經驗」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.1-3)，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。此外，性別為男性、年齡為 20 歲以下、教育程度為大專/大學、職業為金融業、國籍為外國籍、最常在臺北松山機場入出境者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

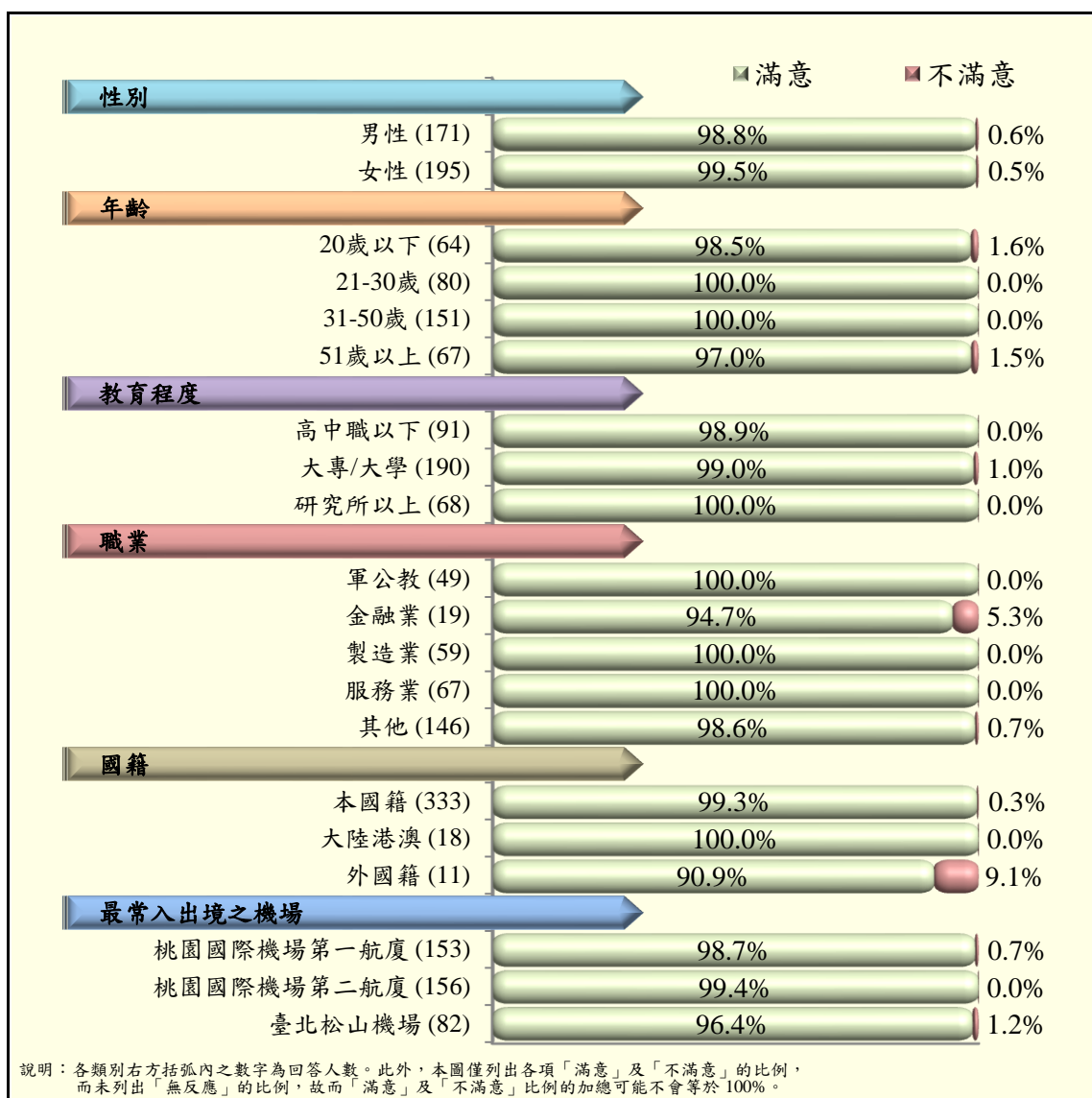


圖 3.6 「海關為民服務專線的電話服務禮儀」的滿意度之交叉分析結果

3. 不滿意專線：

對於「海關為民服務專線」的電話服務禮儀，受訪旅客感到不滿意的專線，如表 3.8 所示。受訪旅客所提出的專線，只有一個為：「桃園國際機場第一航廈」。

表 3.8 受訪旅客對「海關為民服務專線的電話服務禮儀」不滿意的專線

項目內容	回答人數	百分比
桃園國際機場第一航廈	1	50.0
無反應	1	50.0
總計	2	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 509 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 2 人。

4. 不滿意原因：

對於「海關為民服務專線」的電話服務禮儀，受訪旅客感到不滿意的原因，如表 3.9 所示。受訪旅客所提出的原因為：「口氣不佳」及「專業性不足」。

表 3.9 受訪旅客對「海關為民服務專線的電話服務禮儀」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
口氣不佳	1	50.0
專業性不足	1	50.0
總計	2	100.0

說明：有 509 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 2 人。

(三)「工作專業性」方面

1. 調查分析結果：

除了 35 位受訪旅客表示沒有相關的接觸經驗之外，其餘 476 位受訪旅客中，如表 3.10 及圖 3.7 的調查結果所示，有 98.3% 的旅客對於本關海關關員的「工作專業性」傾向滿意（51.9% 為非常滿意，46.4% 為還算滿意）；有 1.0% 的旅客傾向不滿意（0.2% 為非常不滿意，0.8% 為不太滿意）；另有 0.6% 的旅客沒有表達明確的意見（無反應）。

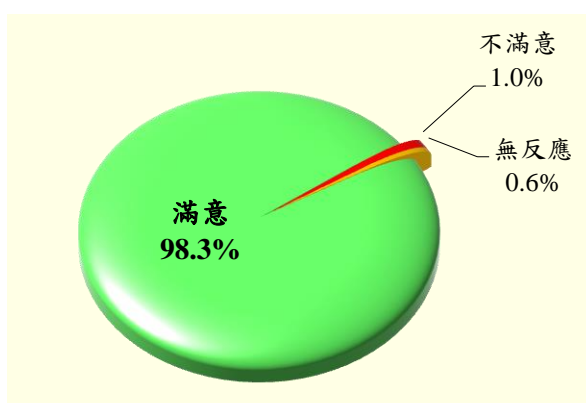


圖 3.7 受訪旅客對「本關海關關員的工作專業性」的滿意程度

表 3.10 受訪旅客對「本關海關關員的工作專業性」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	247	51.9
還算滿意	221	46.4
不太滿意	4	0.8
非常不滿意	1	0.2
無反應	3	0.6
無此經驗	35	-
總計	511	100.0

說明：本圖表之百分比是扣除「無此經驗」後的計算結果。

2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示(參見圖 3.8 及附錄三表 C.1-4),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,都是滿意的比例高於不滿意的比例。此外,性別為女性、年齡為 51 歲以上、教育程度為高中職以下、職業為製造業、國籍為本國籍、最常在桃園國際機場第一航廈入出境者,不滿意的比例較其他同類特徵為高。

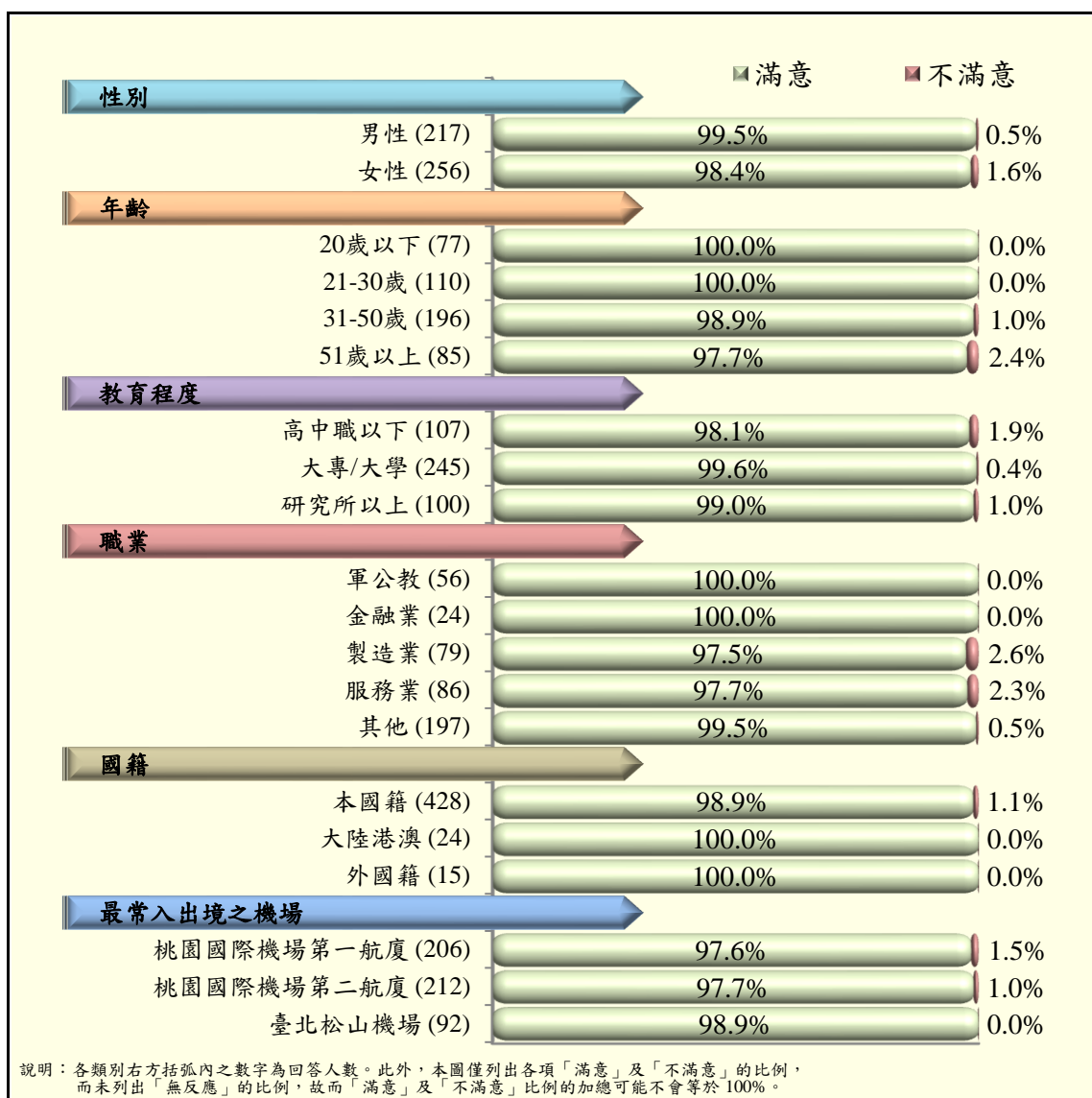


圖 3.8 「本關海關關員的工作專業性」的滿意度之交叉分析結果

3. 不滿意對象：

對於「本關海關關員的工作專業性」，受訪旅客感到不滿意的對象，如表 3.11 所示。受訪旅客所提出的對象為：「入境行李檢查關員」、「海關課稅處關員」及「海關出境服務檯關員」。

表 3.11 受訪旅客對「本關海關關員的工作專業性」不滿意的對象

項目內容	回答人數	百分比
入境行李檢查關員	2	40.0
海關課稅處關員	2	40.0
海關出境服務檯關員	1	20.0
總計	5	100.0

說明：有 506 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 5 人。

4. 不滿意原因：

對於「本關海關關員的工作專業性」，受訪旅客感到不滿意的原因，如表 3.12 所示。受訪旅客所提出的原因，只有一個為：「工作態度缺乏熱忱」。

表 3.12 受訪旅客對「本關海關關員的工作專業性」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
工作態度缺乏熱忱	1	20.0
無反應	4	80.0
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 506 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 5 人。

(四)「海關服務關員的解決問題能力、意見回應與改善程度」方面

1. 調查分析結果：

除了 78 位受訪旅客表示沒有相關的接觸經驗之外，其餘 433 位受訪旅客中，如表 3.13 及圖 3.9 的調查結果所示，有 98.2% 的旅客對於海關服務關員的「解決問題能力、意見回應與改善程度」傾向滿意（50.6% 為非常滿意，47.6% 為還算滿意）；有 0.9% 的旅客傾向不滿意（0.2% 為非常不滿意，0.7% 為不太滿意）；另有 0.9% 的旅客沒有表達明確的意見（無反應）。

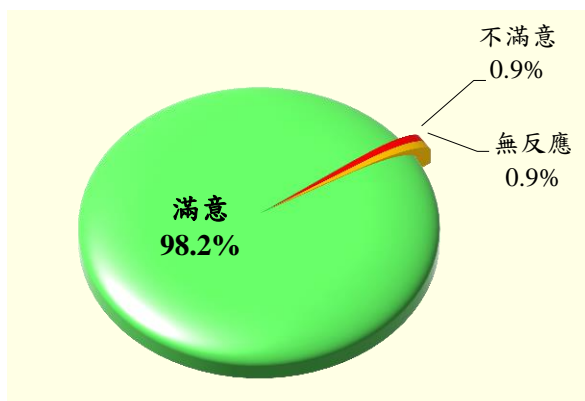


表 3.13 受訪旅客對「關員解決問題能力、意見回應與改善程度」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	219	50.6
還算滿意	206	47.6
不太滿意	3	0.7
非常不滿意	1	0.2
無反應	4	0.9
未曾提出問題	78	-
總計	511	100.0

圖 3.9 受訪旅客對「關員解決問題能力、意見回應與改善程度」的滿意程度

說明：本圖表之百分比是扣除「未曾提出問題」後的計算結果。

2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 3.10 及附錄三表 C.1-5），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，都是滿意的比例高於不滿意的比例。此外，性別為男性、年齡為 20 歲以下及 51 歲以上、教育程度為研究所以上、職業為製造業、國籍為本國籍、最常在桃園國際機場第一航廈入出境者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

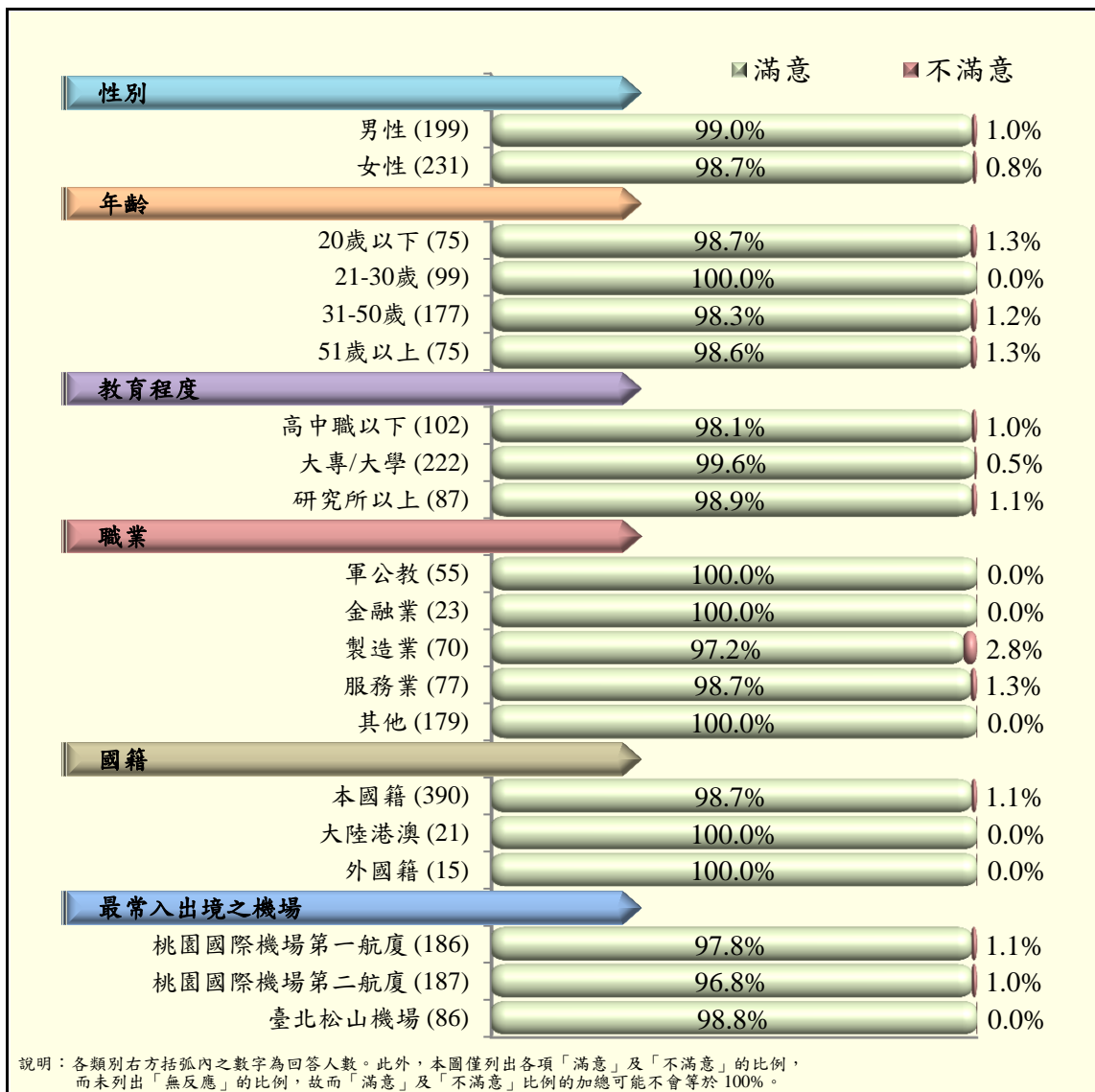


圖 3.10 「關員解決問題能力、意見回應與改善程度」的滿意度之交叉分析結果

3. 不滿意對象：

對於海關服務關員的「解決問題能力、意見回應與改善程度」，受訪旅客感到不滿意的對象，如表 3.14 所示。受訪旅客所提出的對象為：「海關課稅處關員」及「海關出境服務檯關員」。

表 3.14 受訪旅客對「關員解決問題能力、意見回應與改善程度」不滿意的對象

項目內容	回答人數	百分比
海關課稅處關員	3	75.0
海關出境服務檯關員	1	25.0
總計	4	100.0

說明：有 507 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 4 人。

4. 不滿意原因：

對於海關服務關員的「解決問題能力、意見回應與改善程度」，受訪旅客感到不滿意的原因，如表 3.15 所示。受訪旅客所提出的原因，只有一個為：「無法感受關員想理解旅客詢問的態度」。

表 3.15 受訪旅客對「關員解決問題能力、意見回應與改善程度」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
無法感受關員想理解旅客詢問的態度	1	25.0
無反應	3	75.0
總計	4	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 有 507 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 4 人。

(五)「整體服務」方面

1. 調查分析結果：

如表 3.16 及圖 3.11 的調查結果所示，有 98.4%的旅客對於本關所提供的旅客行李入出境通關服務之「整體服務」傾向滿意（45.6%為非常滿意，52.8%為還算滿意）；有 1.0%的旅客傾向不滿意（0.2%為非常不滿意，0.8%為不太滿意）；另有 0.6%的旅客沒有表達明確的意見（無反應）。

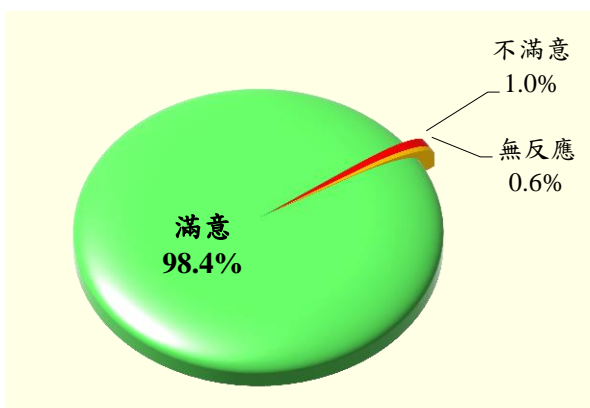


圖 3.11 受訪旅客對本關「整體服務」的滿意程度

表 3.16 受訪旅客對本關「整體服務」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	233	45.6
還算滿意	270	52.8
不太滿意	4	0.8
非常不滿意	1	0.2
無反應	3	0.6
總計	511	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.1-9），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。此外，性別為男性、年齡為 31-50 歲、教育程度為研究所以以上、職業為製造業、國籍為本國籍、最常在桃園國際機場第二航廈入出境者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

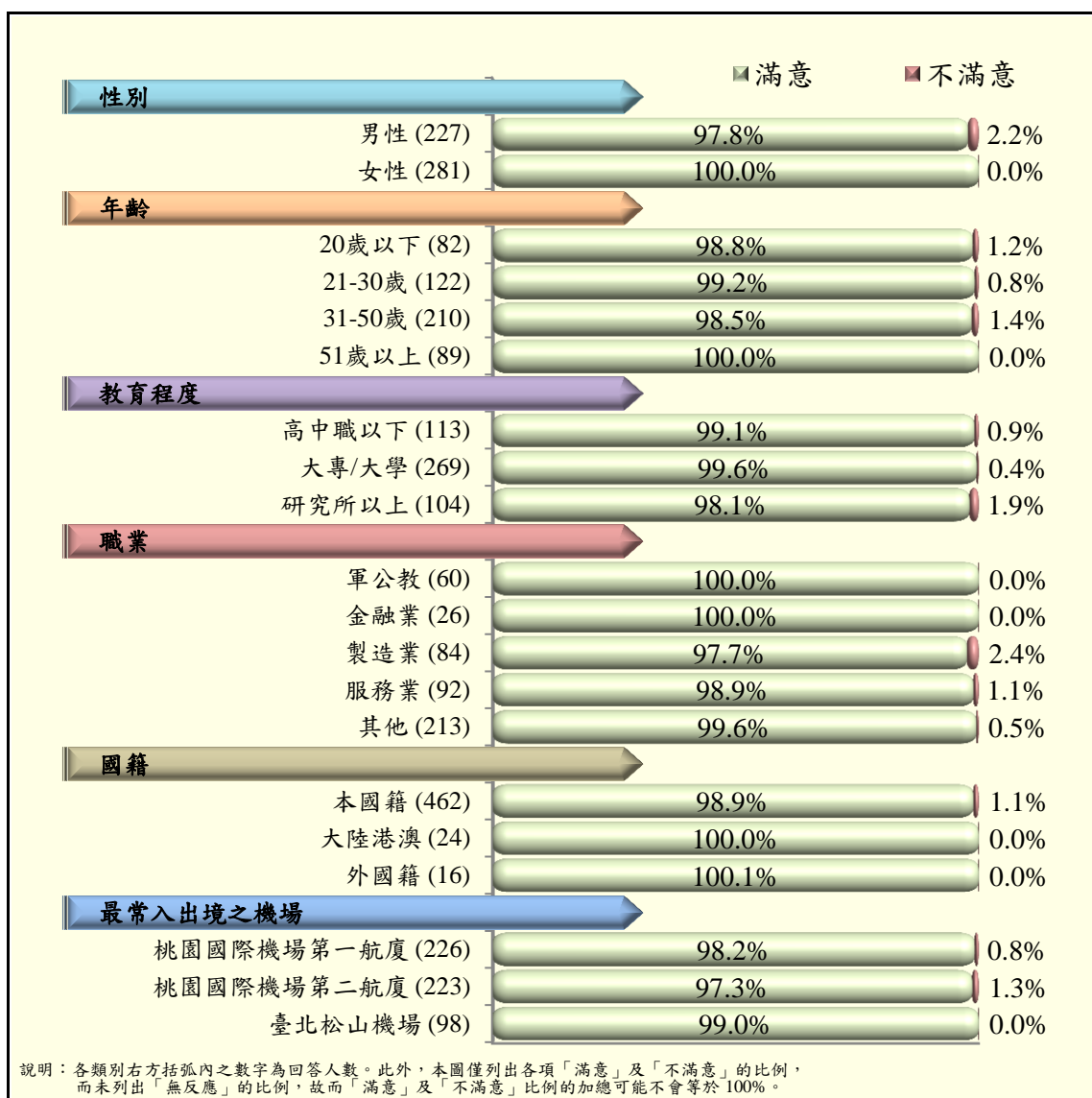


圖 3.12 本關「整體服務」滿意度之交叉分析結果

3. 不滿意原因：

對於本關「整體服務」，受訪旅客感到不滿意的原因，如表 3.17 所示。受訪旅客所提出的原因為：「入境肉品檢查時間長，未達到真正效果」、「櫃檯數量少，導致旅客入境時間變長」及「速度有點慢」。

表 3.17 受訪旅客對本關「整體服務」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
入境肉品檢查時間長，未達到真正效果	1	20.0
櫃檯數量少，導致旅客入境時間變長	1	20.0
速度有點慢	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 506 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 5 人。

三、對本關各項作業及服務措施之滿意度

(一)「海關資訊網站服務措施」方面

1. 調查分析結果：

除了 126 位受訪旅客表示沒有相關的接觸經驗之外，其餘 385 位受訪旅客中，如表 3.18 及圖 3.13 的調查結果所示，有 94.8% 的旅客對於本關海關資訊網站服務措施傾向滿意（40.8% 為非常滿意，54.0% 為還算滿意）；有 0.8% 的旅客傾向不滿意（0.8% 為不太滿意）；另有 4.4% 的旅客沒有表達明確的意見（無反應）。

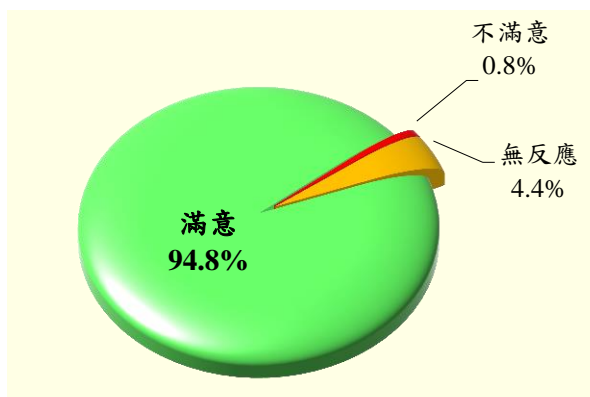


圖 3.13 受訪旅客對「海關資訊網站服務措施」的滿意程度

表 3.18 受訪旅客對「海關資訊網站服務措施」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	157	40.8
還算滿意	208	54.0
不太滿意	3	0.8
非常不滿意	0	0.0
無反應	17	4.4
無使用經驗	126	-
總計	511	100.0

說明：本圖表之百分比是扣除「無使用經驗」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.1-7），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。此外，性別為男性、年齡為 51 歲以上、教育程度為研究所以上、職業為製造業、國籍為本國籍、最常在桃園國際機場第一航廈及桃園國際機場第二航廈入出境者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

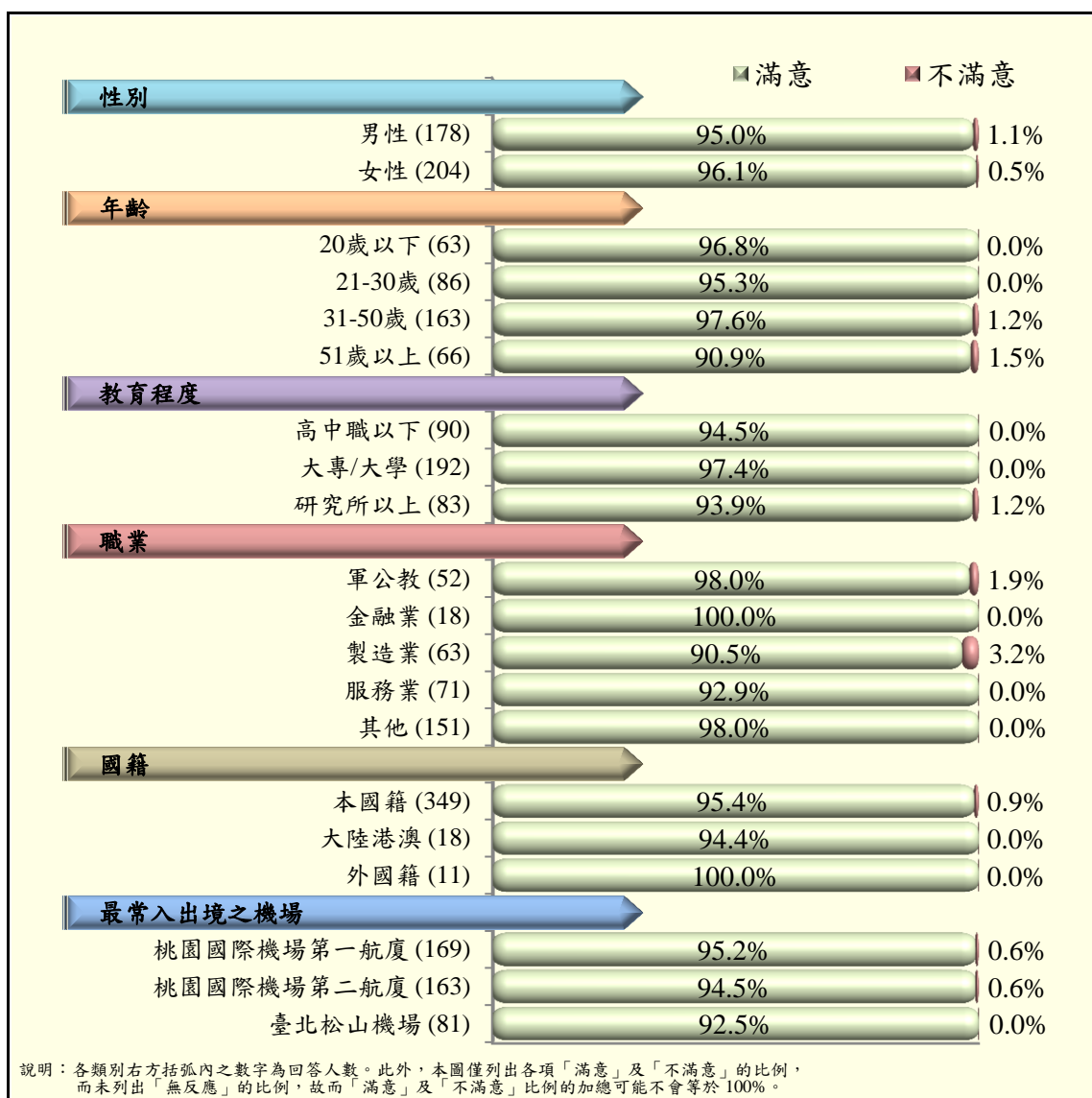


圖 3.14 「海關資訊網站服務措施」的滿意度之交叉分析結果

3. 不滿意項目：

對於海關資訊網站服務措施，受訪旅客感到不滿意的項目，如表 3.19 所示。受訪旅客所提出的項目為：「便民服務」、「旅客通關資訊」及「資訊公開」。

表 3.19 受訪旅客對「海關資訊網站服務措施」不滿意的項目

項目內容	回答次數	百分比
便民服務	2	66.7
旅客通關資訊	1	33.3
資訊公開	1	33.3
總計	4	133.3

說明：1.有 508 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 人。

2.本題是複選題，故回答次數 4 會超過有效回答人數的 3 人。

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

4. 不滿意原因：

對於海關資訊網站服務措施，受訪旅客感到不滿意的原因，如表 3.20 所示。受訪旅客所提出的原因，只有一個為：「提供資訊太少」。

表 3.20 受訪旅客對「海關資訊網站服務措施」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
提供資訊太少	1	33.3
無反應	2	66.7
總計	3	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 有 508 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 人。

5. 想取得的資訊：

對於海關資訊網站，受訪旅客想取得的資訊，如表 3.21 所示。受訪旅客並沒有提出明確的資訊。

表 3.21 受訪旅客對海關資訊網站之想取得的資訊

項目內容	回答人數	百分比
無反應	3	100.0
總計	3	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 有 508 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 人。

(二)「海關提供之通關資訊」方面

1. 調查分析結果：

除了 45 位受訪旅客表示不知道有這些通關資訊之外，其餘 466 位受訪旅客中，如表 3.22 及圖 3.15 的調查結果所示，有 95.9% 的旅客傾向認為海關提供之通關資訊對於通關是有幫助的（42.5% 為非常有幫助，53.4% 為還算有幫助）；有 2.1% 的旅客傾向認為沒有幫助（0.4% 為完全沒幫助，1.7% 為不太有幫助）；另有 1.9% 的旅客沒有表達明確的意見（無反應）。

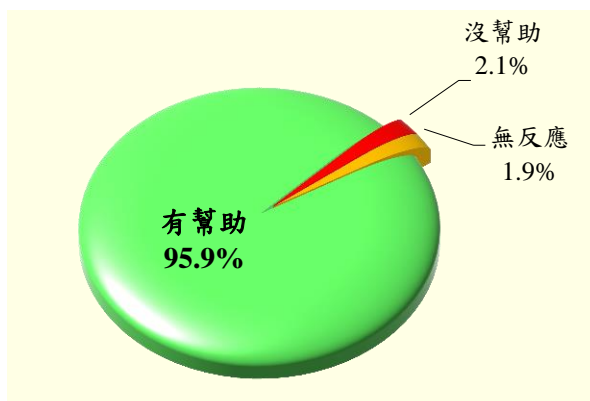


圖 3.15 受訪旅客認為「海關提供之通關資訊」對通關的幫助程度

表 3.22 受訪旅客認為「海關提供之通關資訊」對通關的幫助程度

項目	次數	百分比
非常有幫助	198	42.5
還算有幫助	249	53.4
不太有幫助	8	1.7
完全沒幫助	2	0.4
無反應	9	1.9
不知有這些通關資訊	45	-
總計	511	100.0

說明：本圖表之百分比是扣除「不知有這些通關資訊」後的計算結果。

2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 3.16 及附錄三表 C.1-8），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，都是認為有幫助的比例高於認為沒有幫助的比例。此外，性別為女性、年齡為 20 歲以下、教育程度為高中職以下、職業為金融業、國籍為外國籍、最常在桃園國際機場第二航廈入出境者，認為沒有幫助的比例較其他同類特徵為高。

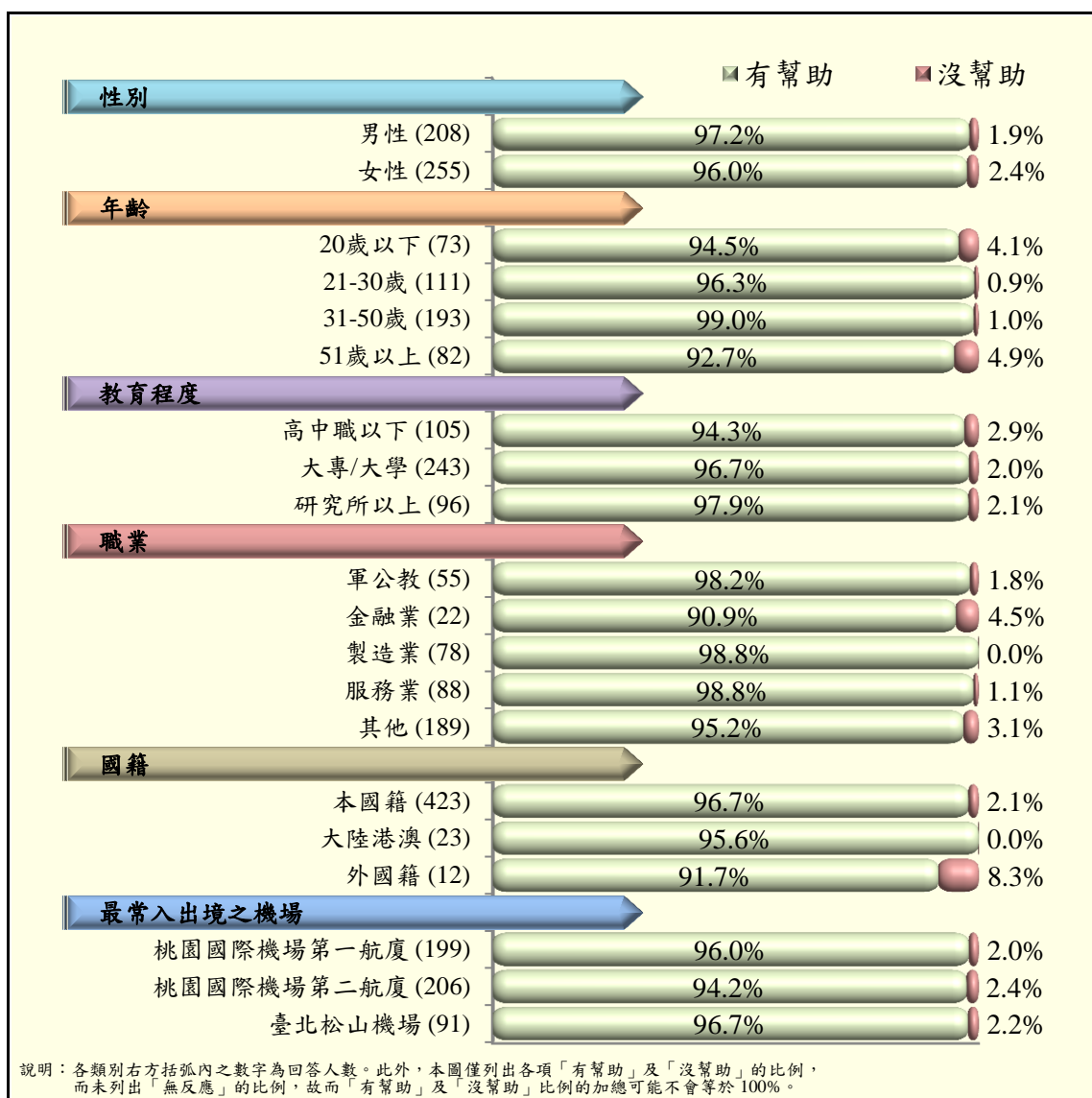


圖 3.16 「海關提供之通關資訊」對通關幫助程度之交叉分析結果

3. 認為沒有幫助的原因：

對於海關所提供之通關資訊，受訪旅客認為沒有幫助的原因，如表 3.23 所示。受訪旅客所提出的原因為：「內容未更新」、「解答不明確」及「機場指標不明確」。

表 3.23 受訪旅客認為「海關提供之通關資訊」沒有幫助的原因

項目內容	回答人數	百分比
內容未更新	2	20.0
解答不明確	1	10.0
機場指標不明確	1	10.0
無反應	6	60.0
總計	10	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 501 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 10 人。

4. 想詢問的問題：

對於海關所提供之通關資訊，受訪旅客想詢問的問題，如表 3.24 所示。受訪旅客並沒有提出明確的問題。

表 3.24 受訪旅客對海關提供通關資訊之想詢問的問題

項目內容	回答人數	百分比
無反應	10	100.0
總計	10	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 501 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 10 人。

(三)「對入境攜帶物品的疑問之獲取解答管道」方面**調查分析結果：**

對於入境所攜帶的物品，如果有任何疑問的時候，受訪旅客主要是透過哪些方式和管道來獲得解答或相關資訊？調查結果如表 3.25 所示。前 4 項依序為：1.「海關網站」(53.6%)，2.「其他網站」(34.2%)，3.「詢問航空公司」(26.4%)，4.「詢問旅行社領隊」(16.0%)。其餘的項目則較少，回答次數都在 80 以下，百分比在 14% 以下。

表 3.25 受訪旅客對入境攜帶物品的疑問之獲取解答管道

項目內容	回答次數	百分比
海關網站	274	53.6
其他網站	175	34.2
詢問航空公司	135	26.4
詢問旅行社領隊	82	16.0
「中華民國海關申報單」上的說明	71	13.9
檢查檯前法令宣導板	60	11.7
海關印製宣導手冊	43	8.4
詢問親朋好友	1	0.2
詢問海關或機場人員	1	0.2
無反應	25	4.9
總計	867	169.7

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 867 會超過有效回答人數的 511 人。

3.本表百分比的計算，是以回答人數 511 人為計算的分母，因此百分比的加總會超過 100%。

四、對本關所提出的具體意見及建議事項

調查分析結果：

受訪旅客對於臺北關在入出境通關方面所提出之具體意見及建議事項，這些的意見或建議的詳細內容如表 3.26 所列。

表 3.26 受訪旅客對本關所提出的具體意見及建議事項

項目內容		回答人數	百分比
建議及意見部分	入境等行李時，廣播太頻繁，令人反感	1	0.2
	建議問卷有多種語言，可蒐集各國旅客意見	1	0.2
	希望提供攜帶幼兒的旅客更多便利	1	0.2
	領取行李的等待時間太久	1	0.2
鼓勵部分	很好；很棒；讚	4	0.8
	辛苦了；謝謝服務	3	0.6
	加油；繼續努力；還可以更好	3	0.6
無建議		64	12.5
無反應		433	84.7
總計		511	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

肆、民眾反映建議辦理情形

表 4.1 臺北關對民眾反映建議之辦理情形一覽表

項次	問卷項目	民眾反映事項	經辦單位	辦理情形
1	您對本關海關服務櫃檯，如：入境行李檢查檯、出境服務檯、海關課稅處（桃園國際機場地下室）「洽公環境」是否滿意？	◎不滿意處所： 臺北松山機場（入境行李檢查檯）。 ◎不滿意原因： 關員數量不足，導致等待時間變長。	松山分關	為防堵非洲豬瘟，現松山機場施行全面手提行李 X 光檢視，囿於通關腹地空間有限，致時有旅客等待行李檢查。本關業已施行 2 號及 3 號綠線通道全線通關以縮短等待時間。
		◎不滿意處所： 桃園國際機場（入境行李檢查檯）。 ◎不滿意原因： 空間太小，未依目前旅客流量擴增規模。	稽查組	為因應日益增加之旅客運量，目前刻正進行第三航廈新建工程，落成啟用後應可紓解旅客人潮。
		◎不滿意處所： 桃園國際機場（出境服務檯）。 ◎不滿意原因： 排隊等太久。	稽查組	本關已加強宣導關員主動協助旅客解答申報疑問，於人潮眾多時，即時調配關員人力並加強引導，以縮短等待時間。
		◎不滿意處所： 桃園國際機場第一航廈。 ◎不滿意原因： 1. 關員數量不足，導致等待時間變長。 2. 相對其他國家機場，空間低矮老舊。	稽查組	1. 旅客人潮眾多時，本關將即時調配關員人力並加強引導疏通旅客，以縮短等待時間。 2. 機場硬體設施及空間規劃為桃園國際機場公司業務管轄。

項次	問卷項目	民眾反映事項	經辦單位	辦理情形
2	您對本關海關關員的「工作禮儀」是否滿意？	<p>◎不滿意對象： 桃園國際機場第一航廈。</p> <p>◎不滿意原因： 有疑問時，關員未能耐心解說。</p>	稽查組	本關將持續舉辦教育訓練，強化社交禮儀與良好服務態度，俾提升服務品質。
		<p>◎不滿意對象： 桃園國際機場第二航廈(海關課稅處關員)。</p> <p>◎不滿意原因： 關員動作粗魯、態度隨便。</p>	稽查組	本關已加強宣導關員於執行職務時應以適當語氣及肢體語言引導旅客辦理業務，以確保申報通關之順暢與舒適。
3	當您利用海關為民服務專線洽詢業務時，對本關人員之電話服務禮儀是否滿意？	<p>◎不滿意對象： 桃園國際機場第一航廈</p> <p>◎不滿意原因： 1.口氣不佳。 2.專業性不足。</p>	稽查組	本關將持續舉辦教育訓練，強化社交禮儀與良好服務態度，於引導旅客辦理業務時，應使用禮貌語氣，以確保服務之順暢與舒適。
4	您對本關海關關員的「工作專業性」是否感到滿意？	<p>◎不滿意對象： 桃園國際機場第二航廈(海關課稅處關員)。</p> <p>◎不滿意原因： 工作態度缺乏熱忱。</p>	稽查組	本關已加強宣導關員於秉持專業服務引述法條規定及各項權利義務時，應使用禮貌語氣，以便旅客能順利辦理各項業務並獲得舒適之洽公體驗。
		<p>◎不滿意對象： 桃園國際機場第一航廈(入境行李檢查關員、海關課稅處關員)。</p> <p>◎不滿意原因： 未敘明。</p>	稽查組	本關已請入境行李檢查關員及海關課稅處關員適時主動協助旅客解答通關及申報疑問，以提升民眾的理解度及通關效率。

項次	問卷項目	民眾反映事項	經辦單位	辦理情形
5	您對本關海關服務關員解決問題能力、意見回應與改善程度是否感到滿意？	<p>◎不滿意對象： 桃園國際機場第二航廈(海關課稅處關員)。</p> <p>◎不滿意原因： 無法感受關員想理解旅客詢問的態度。</p>	稽查組	本關已加強宣導關員應悉心聆聽旅客之疑問與困難，並給予適當回應，以提高民眾滿意度及海關形象。
		<p>◎不滿意對象： 桃園國際機場第一航廈(海關出境服務檯關員、海關課稅處關員)。</p> <p>◎不滿意原因： 未敘明。</p>	稽查組	
6	您對本關海關資訊網站服務措施是否滿意？	<p>◎不滿意項目： 便民服務、資訊公開、旅客通關資訊。</p> <p>◎不滿意原因： 提供資訊太少。</p>	稽查組 松山分關	本關將持續定期更新網站內容，提供更全面的資訊，包括最新政策變動及海關規定，以確保信息即時性及準確性。
7	海關提供之通關資訊(文宣、液晶螢幕動態顯示或看板標示等)服務措施對您通關是否有幫助？	<p>◎不滿意對象： 桃園國際機場</p> <p>◎沒有幫助原因： 1.解答不明確。 2.內容未更新。 3.機場指標不明確。</p>	稽查組	本關將持續定期檢視並更新通關資訊，確保宣導內容以更簡明易懂的方式傳達，以提高內容清晰度及實用性。

項次	問卷項目	民眾反映事項	經辦單位	辦理情形
8	請問您對桃園國際機場機場/臺北松山機場海關整體所提供之「旅客行李入出境通關服務」是否滿意？	<p>◎不滿意對象： 桃園國際機場</p> <p>◎不滿意原因： 1.入境肉品檢查時間長，未達到真正效果。 2.櫃檯數量少，導致旅客入境時間變長。 3.速度有點慢。</p>	稽查組	<p>1.為保護國內禽肉產業，肉品檢查為必要程序，本關將力求簡化程序，以縮短等待時間。</p> <p>2.本關已請紅線檯關員適時主動協助旅客解答申報疑問，以縮短入境通關時間。</p>
9	您對本關「旅客入境行李檢查、出境申報及退稅物品查驗服務」是否有其他意見、鼓勵或建議事項？	<p>1.入境等行李時，廣播太頻繁，令人反感。 2.領取行李的等待時間太久。</p>	松山分關	<p>1.廣播為農業部動植物防疫檢疫署宣導職掌業務。 2.領取行李為機場地勤業務內容，本關關員皆配合入境航班通關。</p>
		希望提供攜帶幼兒的旅客更多便利。	稽查組	本關將持續精進便捷之通關服務，使攜帶幼兒之旅客通關更加便利。
		建議問卷有多種語言，可蒐集各國旅客意見。	秘書室	本關委由專業問卷調查公司辦理滿意度問卷調查，調查方法分為「面對面訪問」或「自填問卷」，於現場有專人面對面訪問各國旅客意見，本關亦持續精進問卷之多元性。

伍、本關歷年相關服務滿意度統計資料之比較

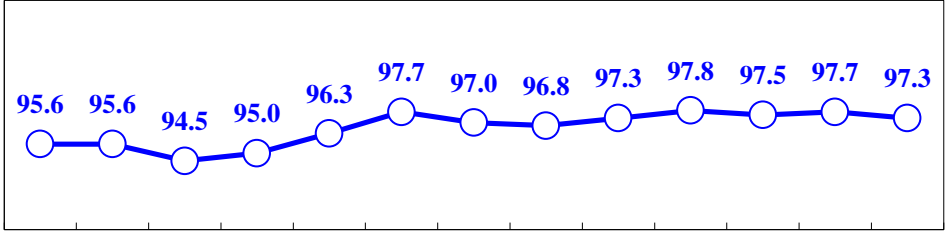
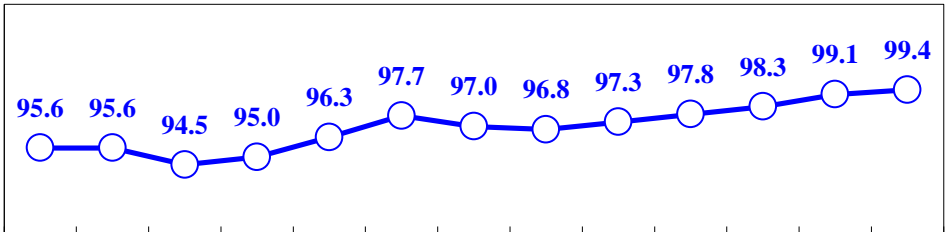
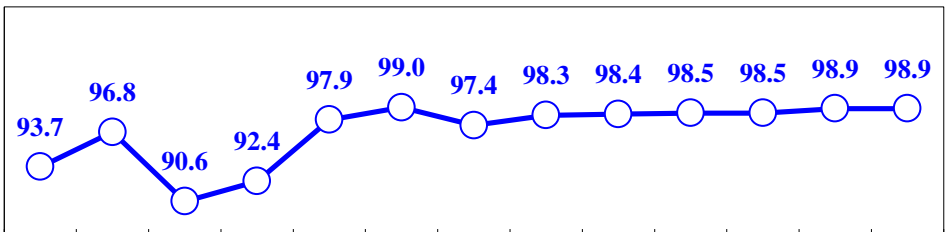
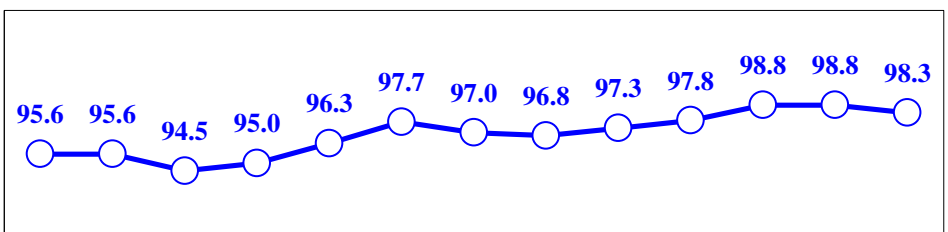
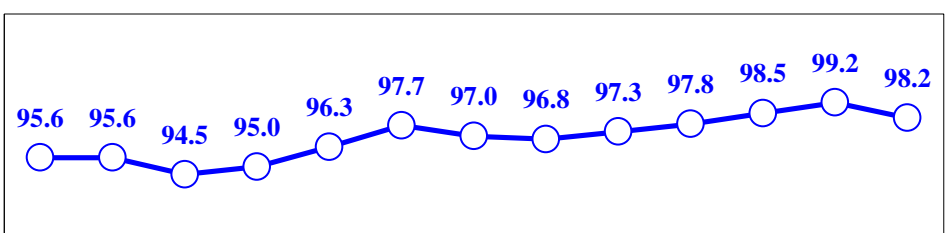
在「入出境旅客」部分，本關「為民服務問卷調查」自 99 年起以每一年度執行兩次調查的方式進行，每一次調查預計完成有效成功問卷 400 份以上。自 103 年之後，在調查次數及完成問卷數目兩方面有所差異，其改變的內容如下所述。

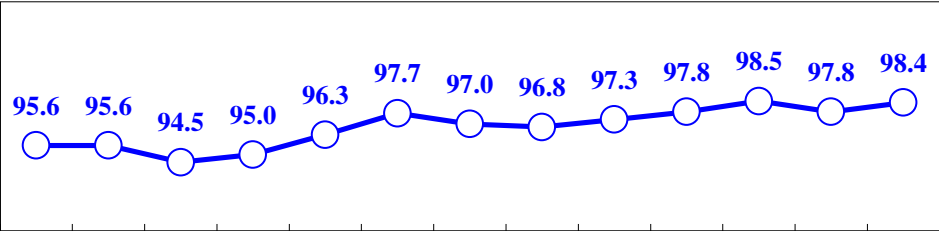
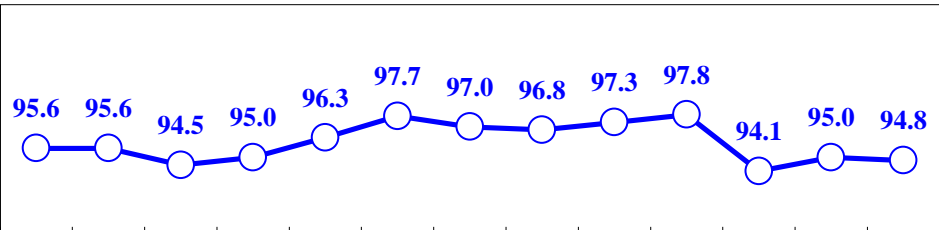
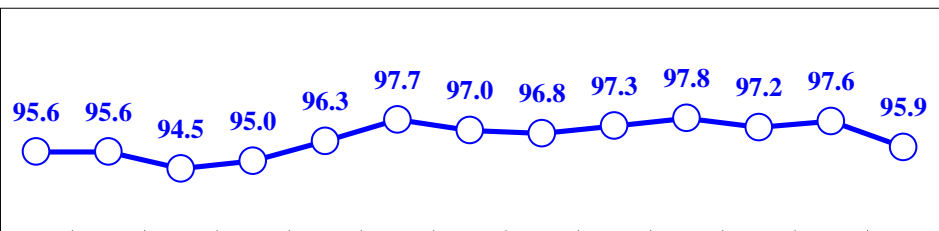
首先，在調查次數方面，自 103 年開始（包含今年度），將調查次數從一年執行兩次，改為一年執行一次。所以在進行年度調查結果的趨勢分析時，就必須將 102 年以前的調查結果，把每年兩次調查的滿意度予以計算其「平均值」，方能進行年度調查結果之比較。

其次，在完成問卷數目方面，102 年以前的調查，是一年執行兩次、每次預計完成有效成功問卷 400 份以上；而在 103 年的調查，則是一年執行一次，並將預計完成有效成功問卷改為 800 份以上，104 年以後則再將預計完成有效成功問卷增加至 1,068 份以上；112 年則是將預計完成有效成功問卷調整為 600 份以上，今年（113 年）再調整為 500 份以上。

因此，以下的年度調查結果的趨勢分析，必須要瞭解從 103 年以後的調查在「調查次數」及「調查樣本數目」兩方面，與歷次調查是存有差異的事實。

表 5.1 臺北關各年度服務項目及措施之滿意度比較表【入出境旅客】

項目	滿意度之年度趨勢比較 (%)
派駐機場海關的洽公環境	 <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 113年</p>
海關關員的工作禮儀	 <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 113年</p>
海關為民服務專線 的電話服務禮儀	 <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 113年</p>
海關關員的工作專業性	 <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 113年</p>
海關服務關員 (意見回應與改善程度) 的解決問題能力	 <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 113年</p>

項目	滿意度之年度趨勢比較 (%)																												
<p>整體服務</p>	 <table border="1" data-bbox="414 526 1356 571"> <tr> <th>年份</th> <td>98年</td> <td>99年</td> <td>100年</td> <td>101年</td> <td>102年</td> <td>103年</td> <td>104年</td> <td>105年</td> <td>106年</td> <td>107年</td> <td>108年</td> <td>112年</td> <td>113年</td> </tr> <tr> <th>滿意度 (%)</th> <td>95.6</td> <td>95.6</td> <td>94.5</td> <td>95.0</td> <td>96.3</td> <td>97.7</td> <td>97.0</td> <td>96.8</td> <td>97.3</td> <td>97.8</td> <td>98.5</td> <td>97.8</td> <td>98.4</td> </tr> </table>	年份	98年	99年	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	112年	113年	滿意度 (%)	95.6	95.6	94.5	95.0	96.3	97.7	97.0	96.8	97.3	97.8	98.5	97.8	98.4
年份	98年	99年	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	112年	113年																
滿意度 (%)	95.6	95.6	94.5	95.0	96.3	97.7	97.0	96.8	97.3	97.8	98.5	97.8	98.4																
<p>海關服務措施 資訊網站</p>	 <table border="1" data-bbox="414 840 1356 884"> <tr> <th>年份</th> <td>98年</td> <td>99年</td> <td>100年</td> <td>101年</td> <td>102年</td> <td>103年</td> <td>104年</td> <td>105年</td> <td>106年</td> <td>107年</td> <td>108年</td> <td>112年</td> <td>113年</td> </tr> <tr> <th>滿意度 (%)</th> <td>95.6</td> <td>95.6</td> <td>94.5</td> <td>95.0</td> <td>96.3</td> <td>97.7</td> <td>97.0</td> <td>96.8</td> <td>97.3</td> <td>97.8</td> <td>94.1</td> <td>95.0</td> <td>94.8</td> </tr> </table>	年份	98年	99年	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	112年	113年	滿意度 (%)	95.6	95.6	94.5	95.0	96.3	97.7	97.0	96.8	97.3	97.8	94.1	95.0	94.8
年份	98年	99年	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	112年	113年																
滿意度 (%)	95.6	95.6	94.5	95.0	96.3	97.7	97.0	96.8	97.3	97.8	94.1	95.0	94.8																
<p>對通關的幫助程度 提供之通關資訊/文宣</p>	 <table border="1" data-bbox="414 1153 1356 1198"> <tr> <th>年份</th> <td>98年</td> <td>99年</td> <td>100年</td> <td>101年</td> <td>102年</td> <td>103年</td> <td>104年</td> <td>105年</td> <td>106年</td> <td>107年</td> <td>108年</td> <td>112年</td> <td>113年</td> </tr> <tr> <th>滿意度 (%)</th> <td>95.6</td> <td>95.6</td> <td>94.5</td> <td>95.0</td> <td>96.3</td> <td>97.7</td> <td>97.0</td> <td>96.8</td> <td>97.3</td> <td>97.8</td> <td>97.2</td> <td>97.6</td> <td>95.9</td> </tr> </table>	年份	98年	99年	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	112年	113年	滿意度 (%)	95.6	95.6	94.5	95.0	96.3	97.7	97.0	96.8	97.3	97.8	97.2	97.6	95.9
年份	98年	99年	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	112年	113年																
滿意度 (%)	95.6	95.6	94.5	95.0	96.3	97.7	97.0	96.8	97.3	97.8	97.2	97.6	95.9																

說明：1.98 年度僅執行 1 次調查，99 年度至 102 年度皆執行 2 次調查，103 年度以後，再改為一年執行 1 次調查。109-111 年度因新冠肺炎疫情而未執行調查。

2.99 年度至 102 年度的滿意度數值，是將該年度兩次調查的滿意度予以計算平均值之後的「年度平均滿意度」。

3.資料為空白者，表示該次調查並無相同的題目可供比較。

4.98 年度至 99 年度調查是將「海關服務櫃檯的環境」及「海關服務櫃檯的洽公設施」兩題的滿意度平均值，與 100 年度調查以後的「海關服務櫃檯的洽公設施及環境」滿意度來進行比較。

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) 對本關洽公環境之滿意度

「派駐機場海關的洽公環境」方面：受訪旅客的滿意度為 97.3%，不滿意比例為 1.9%，無反應比例為 0.8%。

(二) 對本關同仁各項服務之滿意度

1. 「工作禮儀」方面：受訪旅客的滿意度為 99.4%，不滿意比例為 0.4%，無反應比例為 0.2%。

2. 「海關為民服務專線的電話服務禮儀」方面：受訪旅客的滿意度為 98.9%，不滿意比例為 0.6%，無反應比例為 0.5%。

3. 「工作專業性」方面：受訪旅客的滿意度為 98.3%，不滿意比例為 1.0%，無反應比例為 0.6%。

4. 「海關服務關員的解決問題能力、意見回應與改善程度」方面：受訪旅客的滿意度為 98.2%，不滿意比例為 0.9%，無反應比例為 0.9%。

- 5.「整體服務」方面：受訪旅客的滿意度為98.4%，不滿意比例為1.0%，無反應比例為0.6%。

(三) 對本關各項作業及服務措施之滿意度

- 1.「海關資訊網站服務措施」方面：受訪旅客的滿意度為94.8%，不滿意比例為0.8%，無反應比例為4.4%。
- 2.「海關提供之通關資訊」方面：受訪旅客的正面評價為95.9%，負面評價比例為2.1%，無反應比例為1.9%。
- 3.「對入境攜帶物品的疑問之獲取解答管道」方面：對於入境所攜帶的物品，有任何疑問的時候，受訪旅客獲得解答或相關資訊的主要方式和管道，前4項依序為：1.「海關網站」(53.6%)，2.「其他網站」(34.2%)，3.「詢問航空公司」(26.4%)，4.「詢問旅行社領隊」(16.0%)。

(四) 對本關所提出的具體意見及建議事項

有 26 位受訪旅客對於本關在入出境通關方面，提出具體意見及建議事項，與入出境通關作業較有關聯的項目為：「入境等行李時，廣播太頻繁，令人反感」、「建議問卷有多種語言，可蒐集各國旅客意見」、「希望提供攜帶幼兒的旅客更多便利」及「領取行李的等待時間太久」等。

二、建議

(一) 本關在「整體洽公環境」方面的滿意度在9成7以上，未來隨著機場航廈改建工程的陸續完成，應可提供更完善的服務場所

調查結果發現，受訪旅客對於「派駐機場海關的洽公環境」，在本次調查的滿意度達9成7以上，足證本關在整體的洽公環境方面，已經獲得旅客高度的正面肯定。然而，配合桃園國際機場第三航廈興建作業，建議本關應該及早因應配合，規劃出更為完善的通關環境及通關動線，以期滿足入出境旅客的服務需求。

(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，以維持並持續提升良好的為民服務之工作成果

調查結果發現，受訪旅客對於本關同仁的「工作禮儀」、「海關為民服務專線的電話服務禮儀」、「工作專業性」及「海關服務關員的解決問題能力、意見回應與改善程度」四項，在本次調查的滿意度均在9成8以上，對本關「整體服務」滿意度也達到9成8以上，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尊重人權與專業教育訓練，以維持並提升入出境旅客對於本關同仁服務之滿意度。

(三) 彈性運用值勤人力，靈活調派相互支援，俾使加快行李檢查速度，以提供更為優質之入出境通關服務

調查結果發現，受訪旅客所表達的不滿意原因，部分為：「排隊等太久」、「關員數量不足，導致等待時間變長」、「櫃檯數量少，導致旅客入境時間變長」、「速度有點慢」等。因此，建議本關在入境旅客通關檢查人力方面，應該視即將抵達航班密度及旅客人數，彈性運用值勤人力，靈活調派相互支援，俾利追求服務品質的提升，縮短通關時間並以人性化服務，以期能提供旅客更貼心細緻的優質服務。

附錄一：樣本結構表

A.1 入出境旅客之樣本結構表

		個數	百分比
性別	男性	227	44.7
	女性	281	55.3
年齡	20 歲以下	82	16.3
	21-30 歲	122	24.3
	31-50 歲	210	41.7
	51 歲以上	89	17.7
教育程度	高中職以下	113	23.3
	大專/大學	269	55.3
	研究所以上	104	21.4
職業	軍公教	60	12.6
	金融業	26	5.5
	製造業	84	17.7
	服務業	92	19.4
	其他	213	44.8
國籍	本國籍	462	92.0
	大陸港澳	24	4.8
	外國籍	16	3.2
最常入出境之機場	桃園國際機場第一航廈	226	44.2
	桃園國際機場第二航廈	223	43.6
	臺北松山機場	98	19.2

說明：1.本表百分比是扣除各變項中「無反應」後所計算之結果。

2.「最常入出境之機場」是複選題，因此百分比的加總會超過 100%。

附錄二：訪問之回應內容統計表

B.1-1 請問您最常入出境之機場？

項目內容	回答次數	百分比
桃園國際機場第一航廈	226	44.2
桃園國際機場第二航廈	223	43.6
臺北松山機場	98	19.2
無反應	11	2.2
總計	558	109.2

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 558 會超過有效回答人數的 511 人。

3.本表百分比的計算，是以回答人數 511 人為計算的分母，因此百分比的加總會超過 100%。

B.1-2 您對本關海關服務櫃檯「洽公環境」是否滿意？

項目內容	回答人數	百分比
非常滿意	215	44.8
還算滿意	252	52.5
不太滿意	7	1.5
非常不滿意	2	0.4
無反應	4	0.8
無印象	31	-
總計	511	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「無印象」後的計算結果。

B.1-3 對本關海關服務櫃檯「洽公環境」之不滿意處所？

項目內容	回答人數	百分比
入境行李檢查檯	3	33.3
出境服務檯	2	22.2
無反應	4	44.4
總計	9	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 502 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 9 人。

B.1-4 對本關海關服務櫃檯「洽公環境」之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
空間太小，未依目前旅客流量擴增規模	3	33.3
排隊等太久	2	22.2
關員數量不足，導致等待時間變長	2	22.2
相對其他國家機場，空間低矮老舊	1	11.1
無反應	1	11.1
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 502 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 9 人。

B.1-5 您對本關海關關員的「工作禮儀」是否滿意？

項目內容	回答人數	百分比
非常滿意	253	51.4
還算滿意	236	48.0
不太滿意	1	0.2
非常不滿意	1	0.2
無反應	1	0.2
無此經驗	19	-
總計	511	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.本表百分比是扣除「無此經驗」後的計算結果。

B.1-6 對本關海關關員的「工作禮儀」之不滿意對象？

項目內容	回答人數	百分比
海關課稅處關員	1	50.0
無反應	1	50.0
總計	2	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 509 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 2 人。

B.1-7 對本關海關關員的「工作禮儀」之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
有疑問時，關員未能耐心解說	1	50.0
關員動作粗魯、態度隨便	1	50.0
總計	2	100.0

說明：有 509 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 2 人。

B.1-8 當您利用海關為民服務專線洽詢業務時，對本關人員之電話服務禮儀是否滿意？

項目內容	回答人數	百分比
非常滿意	183	49.6
還算滿意	182	49.3
不太滿意	1	0.3
非常不滿意	1	0.3
無反應	2	0.5
無此經驗	142	-
總計	511	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.本表百分比是扣除「無此經驗」後的計算結果。

B.1-9 對海關為民服務專線之不滿意專線？

項目內容	回答人數	百分比
桃園國際機場第一航廈	1	50.0
無反應	1	50.0
總計	2	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 509 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 2 人。

B.1-10 對海關為民服務專線之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
口氣不佳	1	50.0
專業性不足	1	50.0
總計	2	100.0

說明：有 509 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 2 人。

B.1-11 您本關海關關員的「工作專業性」是否感到滿意？

項目內容	回答人數	百分比
非常滿意	247	51.9
還算滿意	221	46.4
不太滿意	4	0.8
非常不滿意	1	0.2
無反應	3	0.6
無此經驗	35	-
總計	511	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.本表百分比是扣除「無此經驗」後的計算結果。

B.1-12 對本關海關關員的「工作專業性」之不滿意對象？

項目內容	回答人數	百分比
入境行李檢查關員	2	40.0
海關課稅處關員	2	40.0
海關出境服務檯關員	1	20.0
總計	5	100.0

說明：有 506 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 5 人。

B.1-13 對本關海關關員的「工作專業性」之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
工作態度缺乏熱忱	1	20.0
無反應	4	80.0
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 506 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 5 人。

B.1-14 您對本關海關服務關員解決問題能力、意見回應與改善程度是否感到滿意？

項目內容	回答人數	百分比
非常滿意	219	50.6
還算滿意	206	47.6
不太滿意	3	0.7
非常不滿意	1	0.2
無反應	4	0.9
未曾提出問題	78	-
總計	511	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「未曾提出問題」後的計算結果。

B.1-15 對本關海關服務關員解決問題能力、意見回應與改善程度之不滿意對象？

項目內容	回答人數	百分比
海關課稅處關員	3	75.0
海關出境服務檯關員	1	25.0
總計	4	100.0

說明：有 507 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 4 人。

B.1-16 對海關服務關員解決問題能力、意見回應與改善程度之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
無法感受關員想理解旅客詢問的態度	1	25.0
無反應	3	75.0
總計	4	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 507 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 4 人。

B.1-17 您對入境所攜帶的物品，如有疑問時，您會以何種方式獲得解答？

項目內容	回答次數	百分比
海關網站	274	53.6
其他網站	175	34.2
詢問航空公司	135	26.4
詢問旅行社領隊	82	16.0
「中華民國海關申報單」上的說明	71	13.9
檢查檯前法令宣導板	60	11.7
海關印製宣導手冊	43	8.4
詢問親朋好友	1	0.2
詢問海關或機場人員	1	0.2
無反應	25	4.9
總計	867	169.7

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 867 會超過有效回答人數的 511 人。

3. 本表百分比的計算，是以回答人數 511 人為計算的分母，因此百分比的加總會超過 100%。

B.1-18 您對本關海關資訊網站服務措施是否滿意？

項目內容	回答人數	百分比
非常滿意	157	40.8
還算滿意	208	54.0
不太滿意	3	0.8
非常不滿意	0	0.0
無反應	17	4.4
無使用經驗	126	-
總計	511	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「無使用經驗」後的計算結果。

B.1-19 對本關海關資訊網站服務措施之不滿意項目？

項目內容	回答次數	百分比
便民服務	2	66.7
旅客通關資訊	1	33.3
資訊公開	1	33.3
總計	4	133.3

說明：1.有 508 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 人。

2.本題是複選題，故回答次數 4 會超過有效回答人數的 3 人。

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

B.1-20 對海關資訊網站服務措施之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
提供資訊太少	1	33.3
無反應	2	66.7
總計	3	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 508 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 人。

B.1-21 對海關資訊網站之想取得的資訊？

項目內容	回答人數	百分比
無反應	3	100.0
總計	3	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 508 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 人。

B.1-22 海關提供之通關資訊服務措施對您通關是否有幫助？

項目內容	回答人數	百分比
非常有幫助	198	42.5
還算有幫助	249	53.4
不太有幫助	8	1.7
完全沒幫助	2	0.4
無反應	9	1.9
不知有這些通關資訊	45	-
總計	511	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「不知有這些通關資訊」後的計算結果。

B.1-23 認為海關提供通關資訊服務措施沒有幫助之原因？

項目內容	回答人數	百分比
內容未更新	2	20.0
解答不明確	1	10.0
機場指標不明確	1	10.0
無反應	6	60.0
總計	10	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 501 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 10 人。

B.1-24 對海關提供通關資訊之想詢問的問題？

項目內容	回答人數	百分比
無反應	10	100.0
總計	10	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 501 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 10 人。

B.1-25 請問您對海關於 桃園國際機場/臺北松山機場 所提供之「旅客行李入出境通關服務」，整體而言是否滿意？

項目內容	回答人數	百分比
非常滿意	233	45.6
還算滿意	270	52.8
不太滿意	4	0.8
非常不滿意	1	0.2
無反應	3	0.6
總計	511	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

B.1-26 對機場海關整體服務之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
入境肉品檢查時間長，未達到真正效果	1	20.0
櫃檯數量少，導致旅客入境時間變長	1	20.0
速度有點慢	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 506 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 5 人。

B.1-27 您對本關「旅客入境行李檢查、出境申報及退稅物品查驗服務」是否有其他意見、鼓勵或建議事項？

項目內容		回答人數	百分比
建議及意見部分	入境等行李時，廣播太頻繁，令人反感	1	0.2
	建議問卷有多種語言，可蒐集各國旅客意見	1	0.2
	希望提供攜帶幼兒的旅客更多便利	1	0.2
	領取行李的等待時間太久	1	0.2
鼓勵部分	很好；很棒；讚	4	0.8
	辛苦了；謝謝服務	3	0.6
	加油；繼續努力；還可以更好	3	0.6
無建議		64	12.5
無反應		433	84.7
總計		511	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

B.1-28 性別

項目內容	回答人數	百分比
男性	227	44.4
女性	281	55.0
無反應	3	0.6
總計	511	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「未填答」。

B.1-29 國籍

項目內容	回答人數	百分比
中華民國	462	90.4
中國大陸（港澳）	24	4.7
美國	6	1.2
其他（未說明）	2	0.4
新加坡	2	0.4
泰國	2	0.4
日本	1	0.2
馬來西亞	1	0.2
澳洲	1	0.2
越南	1	0.2
無反應	9	1.8
總計	511	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」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	462	90.4
大陸港澳	24	4.7
外國籍	16	3.1
無反應	9	1.8
總計	511	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「未填答」。

B.1-30 年齡

項目內容	回答人數	百分比
20歲以下	82	16.0
21-30歲	122	23.9
31-50歲	210	41.1
51歲以上	89	17.4
無反應	8	1.6
總計	511	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「未填答」。

B.1-31 教育程度

項目內容	回答人數	百分比
碩士以上	104	20.4
大專/大學	269	52.6
高中	80	15.7
國（初）中以下	33	6.5
無反應	25	4.9
總計	511	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「未填答」。

【教育程度—選項合併後】

項目內容	回答人數	百分比
高中職以下	113	22.1
大專/大學	269	52.6
研究所以上	104	20.4
無反應	25	4.9
總計	511	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「未填答」。

B.1-32 職業

項目內容	回答人數	百分比
學生	120	23.5
服務業	92	18.0
製造業	84	16.4
軍公教	60	11.7
家管	27	5.3
金融業	26	5.1
其他（未說明）	23	4.5
退休及無業	22	4.3
醫護生技業	6	1.2
資訊科技業	4	0.8
營建業	3	0.6
運輸業	3	0.6
自由業	2	0.4
藝術文化業	2	0.4
貿易業	1	0.2
無反應	36	7.0
總計	511	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「未填答」。

【職業—選項合併後】

項目內容	回答人數	百分比
軍公教	60	11.7
金融業	26	5.1
製造業	84	16.4
服務業	92	18.0
其他	213	41.7
無反應	36	7.0
總計	511	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「未填答」。

B.1-33 出入境目的

項目內容	回答人數	百分比
觀光旅遊	364	71.2
商務活動	59	11.5
探親	29	5.7
其他（未說明）	10	2.0
觀光旅遊+探親	10	2.0
觀光旅遊+商務活動	10	2.0
求學進修/遊學/教育交流	9	1.8
觀光旅遊+商務活動+探親	4	0.8
無反應	16	3.1
總計	511	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「未填答」。

【出入境目的—選項合併後】

項目內容	回答人數	百分比
觀光旅遊	364	71.2
商務活動	59	11.5
探親	29	5.7
其他	43	8.4
無反應	16	3.1
總計	511	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「未填答」。

B.1-34 出入境頻率

項目內容	回答人數	百分比
半年 1 次 (含以下)	345	67.5
半年 2 次	80	15.7
半年 3-5 次	45	8.8
半年 6 次以上	25	4.9
無反應	16	3.1
總計	511	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「未填答」。

附錄三：交叉分析表

C.1-1 您對本關海關服務櫃檯「洽公環境」是否滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應 (%)	樣本數
	合計	非常 滿意	還算 滿意	合計	不太 滿意	非常 不滿意		
整體	97.3	44.8	52.5	1.9	1.5	0.4	0.8	480
性別								
男性	99.1	51.2	47.9	0.9	0.9	0.0	0.0	215
女性	96.2	40.1	56.1	2.7	1.9	0.8	1.1	262
年齡								
20歲以下	95.9	55.4	40.5	4.1	4.1	0.0	0.0	74
21-30歲	99.1	50.5	48.6	0.9	0.9	0.0	0.0	109
31-50歲	98.5	41.6	56.9	1.0	0.5	0.5	0.5	202
51歲以上	94.4	36.4	58.0	3.4	2.3	1.1	2.3	88
教育程度								
高中職以下	98.1	53.3	44.8	1.9	1.9	0.0	0.0	105
大專/大學	98.0	45.4	52.6	1.6	1.2	0.4	0.4	249
研究所以上	95.1	35.3	59.8	3.0	2.0	1.0	2.0	102
職業								
軍公教	98.3	39.7	58.6	0.0	0.0	0.0	1.7	58
金融業	96.0	32.0	64.0	4.0	0.0	4.0	0.0	25
製造業	96.1	47.4	48.7	2.6	1.3	1.3	1.3	78
服務業	100.0	52.2	47.8	0.0	0.0	0.0	0.0	90
其他	96.9	45.9	51.0	2.6	2.6	0.0	0.5	194
國籍								
本國籍	97.4	44.1	53.3	1.8	1.6	0.2	0.7	433
大陸港澳	100.0	60.9	39.1	0.0	0.0	0.0	0.0	23
外國籍	93.8	43.8	50.0	6.3	0.0	6.3	0.0	16
最常入出境之機場								
桃園國際機場第一航廈	96.7	41.7	55.0	2.4	1.9	0.5	0.9	211
桃園國際機場第二航廈	97.2	43.4	53.8	1.9	1.4	0.5	0.9	212
臺北松山機場	96.8	48.9	47.9	1.1	1.1	0.0	2.1	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.1-2 您對本關海關關員的「工作禮儀」是否滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應(%)	樣本數
	合計	非常滿意	還算滿意	合計	不太滿意	非常不滿意		
整體	99.4	51.4	48.0	0.4	0.2	0.2	0.2	492
性別								
男性	100.0	54.7	45.3	0.0	0.0	0.0	0.0	223
女性	99.2	49.2	50.0	0.8	0.4	0.4	0.0	266
年齡								
20歲以下	100.0	58.2	41.8	0.0	0.0	0.0	0.0	79
21-30歲	100.0	58.4	41.6	0.0	0.0	0.0	0.0	113
31-50歲	99.5	47.8	51.7	0.5	0.5	0.0	0.0	205
51歲以上	98.8	44.8	54.0	1.1	0.0	1.1	0.0	87
教育程度								
高中職以下	100.0	55.5	44.5	0.0	0.0	0.0	0.0	110
大專/大學	99.6	53.1	46.5	0.4	0.0	0.4	0.0	254
研究所以上	99.0	46.6	52.4	1.0	1.0	0.0	0.0	103
職業								
軍公教	100.0	48.3	51.7	0.0	0.0	0.0	0.0	58
金融業	96.0	48.0	48.0	4.0	0.0	4.0	0.0	25
製造業	98.8	51.9	46.9	1.2	1.2	0.0	0.0	81
服務業	100.0	57.8	42.2	0.0	0.0	0.0	0.0	90
其他	100.0	52.5	47.5	0.0	0.0	0.0	0.0	202
國籍								
本國籍	99.8	50.8	49.0	0.2	0.2	0.0	0.0	443
大陸港澳	100.0	62.5	37.5	0.0	0.0	0.0	0.0	24
外國籍	93.8	56.3	37.5	6.3	0.0	6.3	0.0	16
最常入出境之機場								
桃園國際機場第一航廈	99.1	49.1	50.0	0.5	0.0	0.5	0.5	212
桃園國際機場第二航廈	99.1	45.9	53.2	0.5	0.5	0.0	0.5	220
臺北松山機場	99.0	56.7	42.3	0.0	0.0	0.0	1.0	97

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.1-3 當您利用海關為民服務專線洽詢業務時，對本關人員之電話服務禮儀是否滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應 (%)	樣本數
	合計	非常 滿意	還算 滿意	合計	不太 滿意	非常 不滿意		
整體	98.9	49.6	49.3	0.6	0.3	0.3	0.5	369
性別								
男性	98.8	54.4	44.4	0.6	0.6	0.0	0.6	171
女性	99.5	46.2	53.3	0.5	0.0	0.5	0.0	195
年齡								
20歲以下	98.5	59.4	39.1	1.6	1.6	0.0	0.0	64
21-30歲	100.0	52.5	47.5	0.0	0.0	0.0	0.0	80
31-50歲	100.0	47.7	52.3	0.0	0.0	0.0	0.0	151
51歲以上	97.0	41.8	55.2	1.5	0.0	1.5	1.5	67
教育程度								
高中職以下	98.9	56.0	42.9	0.0	0.0	0.0	1.1	91
大專/大學	99.0	51.6	47.4	1.0	0.5	0.5	0.0	190
研究所以上	100.0	39.7	60.3	0.0	0.0	0.0	0.0	68
職業								
軍公教	100.0	49.0	51.0	0.0	0.0	0.0	0.0	49
金融業	94.7	42.1	52.6	5.3	0.0	5.3	0.0	19
製造業	100.0	52.5	47.5	0.0	0.0	0.0	0.0	59
服務業	100.0	56.7	43.3	0.0	0.0	0.0	0.0	67
其他	98.6	50.7	47.9	0.7	0.7	0.0	0.7	146
國籍								
本國籍	99.3	49.8	49.5	0.3	0.3	0.0	0.3	333
大陸港澳	100.0	44.4	55.6	0.0	0.0	0.0	0.0	18
外國籍	90.9	54.5	36.4	9.1	0.0	9.1	0.0	11
最常入出境之機場								
桃園國際機場第一航廈	98.7	45.8	52.9	0.7	0.0	0.7	0.7	153
桃園國際機場第二航廈	99.4	46.2	53.2	0.0	0.0	0.0	0.6	156
臺北松山機場	96.4	54.9	41.5	1.2	1.2	0.0	2.4	82

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.1-4 您對本關海關關員的「工作專業性」是否感到滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應 (%)	樣本數
	合計	非常 滿意	還算 滿意	合計	不太 滿意	非常 不滿意		
整體	98.3	51.9	46.4	1.0	0.8	0.2	0.6	476
性別								
男性	99.5	54.8	44.7	0.5	0.5	0.0	0.0	217
女性	98.4	50.0	48.4	1.6	1.2	0.4	0.0	256
年齡								
20歲以下	100.0	63.6	36.4	0.0	0.0	0.0	0.0	77
21-30歲	100.0	60.0	40.0	0.0	0.0	0.0	0.0	110
31-50歲	98.9	47.4	51.5	1.0	0.5	0.5	0.0	196
51歲以上	97.7	42.4	55.3	2.4	2.4	0.0	0.0	85
教育程度								
高中職以下	98.1	57.9	40.2	1.9	1.9	0.0	0.0	107
大專/大學	99.6	53.5	46.1	0.4	0.4	0.0	0.0	245
研究所以上	99.0	44.0	55.0	1.0	0.0	1.0	0.0	100
職業								
軍公教	100.0	53.6	46.4	0.0	0.0	0.0	0.0	56
金融業	100.0	41.7	58.3	0.0	0.0	0.0	0.0	24
製造業	97.5	48.1	49.4	2.6	1.3	1.3	0.0	79
服務業	97.7	57.0	40.7	2.3	2.3	0.0	0.0	86
其他	99.5	55.8	43.7	0.5	0.5	0.0	0.0	197
國籍								
本國籍	98.9	51.9	47.0	1.1	0.9	0.2	0.0	428
大陸港澳	100.0	54.2	45.8	0.0	0.0	0.0	0.0	24
外國籍	100.0	53.3	46.7	0.0	0.0	0.0	0.0	15
最常入出境之機場								
桃園國際機場第一航廈	97.6	49.5	48.1	1.5	1.5	0.0	1.0	206
桃園國際機場第二航廈	97.7	45.8	51.9	1.0	0.5	0.5	1.4	212
臺北松山機場	98.9	58.7	40.2	0.0	0.0	0.0	1.1	92

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.1-5 您對本關海關服務關員解決問題能力、意見回應與改善程度是否感到滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應 (%)	樣本數
	合計	非常 滿意	還算 滿意	合計	不太 滿意	非常 不滿意		
整體	98.2	50.6	47.6	0.9	0.7	0.2	0.9	433
性別								
男性	99.0	53.8	45.2	1.0	1.0	0.0	0.0	199
女性	98.7	48.5	50.2	0.8	0.4	0.4	0.4	231
年齡								
20歲以下	98.7	62.7	36.0	1.3	1.3	0.0	0.0	75
21-30歲	100.0	53.5	46.5	0.0	0.0	0.0	0.0	99
31-50歲	98.3	46.9	51.4	1.2	0.6	0.6	0.6	177
51歲以上	98.6	45.3	53.3	1.3	1.3	0.0	0.0	75
教育程度								
高中職以下	98.1	56.9	41.2	1.0	1.0	0.0	1.0	102
大專/大學	99.6	52.3	47.3	0.5	0.5	0.0	0.0	222
研究所以上	98.9	43.7	55.2	1.1	0.0	1.1	0.0	87
職業								
軍公教	100.0	49.1	50.9	0.0	0.0	0.0	0.0	55
金融業	100.0	43.5	56.5	0.0	0.0	0.0	0.0	23
製造業	97.2	52.9	44.3	2.8	1.4	1.4	0.0	70
服務業	98.7	54.5	44.2	1.3	1.3	0.0	0.0	77
其他	100.0	52.5	47.5	0.0	0.0	0.0	0.0	179
國籍								
本國籍	98.7	50.5	48.2	1.1	0.8	0.3	0.3	390
大陸港澳	100.0	57.1	42.9	0.0	0.0	0.0	0.0	21
外國籍	100.0	46.7	53.3	0.0	0.0	0.0	0.0	15
最常入出境之機場								
桃園國際機場第一航廈	97.8	47.8	50.0	1.1	1.1	0.0	1.1	186
桃園國際機場第二航廈	96.8	44.4	52.4	1.0	0.5	0.5	2.1	187
臺北松山機場	98.8	59.3	39.5	0.0	0.0	0.0	1.2	86

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.1-6 您對入境所攜帶的物品，如有疑問時，您會以何種方式獲得解答？【續下頁】

	海關網站 (%)	其他網站 (%)	詢問 航空公司 (%)	詢問 旅行社 領隊 (%)	「中華民國 海關申報單」 上的說明 (%)	檢查檯前 法令宣導板 (%)
整體	53.6	34.2	26.4	16.0	13.9	11.7
性別						
男性	55.5	28.6	26.0	14.1	15.9	13.2
女性	52.3	38.8	26.7	17.4	12.1	10.3
年齡						
20歲以下	54.9	32.9	23.2	17.1	12.2	12.2
21-30歲	52.5	42.6	30.3	8.2	15.6	10.7
31-50歲	58.1	36.2	23.8	17.1	14.3	13.3
51歲以上	44.9	19.1	30.3	23.6	11.2	6.7
教育程度						
高中職以下	47.8	29.2	28.3	22.1	12.4	8.8
大專/大學	53.2	38.3	26.8	17.1	14.1	12.6
研究所以上	66.3	30.8	22.1	6.7	15.4	11.5
職業						
軍公教	61.7	38.3	23.3	16.7	13.3	16.7
金融業	57.7	34.6	34.6	19.2	26.9	3.8
製造業	52.4	29.8	21.4	19.0	16.7	13.1
服務業	51.1	31.5	35.9	18.5	9.8	14.1
其他	54.0	37.6	24.9	13.1	13.6	10.8
國籍						
本國籍	53.0	35.9	27.3	16.9	12.6	12.1
大陸港澳	58.3	29.2	12.5	8.3	20.8	4.2
外國籍	62.5	0.0	25.0	0.0	18.8	6.3
最常入出境之機場						
桃園國際機場第一航廈	55.3	32.7	23.9	16.8	14.6	9.7
桃園國際機場第二航廈	50.7	35.9	27.4	15.2	14.8	13.5
臺北松山機場	54.1	27.6	31.6	21.4	15.3	13.3

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.1-6 您對入境所攜帶的物品，如有疑問時，您會以何種方式獲得解答？【續完】

	海關印製 宣導手冊 (%)	詢問 親朋好友 (%)	詢問海關 或機場人員 (%)	無反應 (%)	樣本數
整體	8.4	0.2	0.2	4.9	511
性別					
男性	9.7	0.4	0.4	3.5	227
女性	7.1	0.0	0.0	5.3	281
年齡					
20歲以下	6.1	0.0	0.0	7.3	82
21-30歲	4.9	0.0	0.0	3.3	122
31-50歲	9.0	0.5	0.0	4.3	210
51歲以上	13.5	0.0	1.1	3.4	89
教育程度					
高中職以下	11.5	0.0	0.0	8.0	113
大專/大學	7.8	0.4	0.4	3.3	269
研究所以上	4.8	0.0	0.0	2.9	104
職業					
軍公教	6.7	0.0	0.0	1.7	60
金融業	3.8	3.8	0.0	0.0	26
製造業	10.7	0.0	0.0	2.4	84
服務業	6.5	0.0	0.0	1.1	92
其他	9.9	0.0	0.5	7.0	213
國籍					
本國籍	8.0	0.2	0.2	4.1	462
大陸港澳	12.5	0.0	0.0	8.3	24
外國籍	0.0	0.0	0.0	12.5	16
最常入出境之機場					
桃園國際機場第一航廈	8.4	0.0	0.0	4.9	226
桃園國際機場第二航廈	7.6	0.4	0.0	7.6	223
臺北松山機場	11.2	0.0	1.0	2.0	98

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.1-7 您對本關海關資訊網站服務措施是否滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應 (%)	樣本數
	合計	非常 滿意	還算 滿意	合計	不太 滿意	非常 不滿意		
整體	94.8	40.8	54.0	0.8	0.8	0.0	4.4	385
性別								
男性	95.0	47.8	47.2	1.1	1.1	0.0	3.9	178
女性	96.1	35.3	60.8	0.5	0.5	0.0	3.4	204
年齡								
20歲以下	96.8	57.1	39.7	0.0	0.0	0.0	3.2	63
21-30歲	95.3	48.8	46.5	0.0	0.0	0.0	4.7	86
31-50歲	97.6	35.0	62.6	1.2	1.2	0.0	1.2	163
51歲以上	90.9	31.8	59.1	1.5	1.5	0.0	7.6	66
教育程度								
高中職以下	94.5	48.9	45.6	0.0	0.0	0.0	5.6	90
大專/大學	97.4	41.7	55.7	0.0	0.0	0.0	2.6	192
研究所以上	93.9	32.5	61.4	1.2	1.2	0.0	4.8	83
職業								
軍公教	98.0	44.2	53.8	1.9	1.9	0.0	0.0	52
金融業	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0	18
製造業	90.5	36.5	54.0	3.2	3.2	0.0	6.3	63
服務業	92.9	35.2	57.7	0.0	0.0	0.0	7.0	71
其他	98.0	47.7	50.3	0.0	0.0	0.0	2.0	151
國籍								
本國籍	95.4	40.1	55.3	0.9	0.9	0.0	3.7	349
大陸港澳	94.4	50.0	44.4	0.0	0.0	0.0	5.6	18
外國籍	100.0	45.5	54.5	0.0	0.0	0.0	0.0	11
最常入出境之機場								
桃園國際機場第一航廈	95.2	40.2	55.0	0.6	0.6	0.0	4.1	169
桃園國際機場第二航廈	94.5	36.2	58.3	0.6	0.6	0.0	4.9	163
臺北松山機場	92.5	44.4	48.1	0.0	0.0	0.0	7.4	81

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.1-8 海關提供之通關資訊服務措施對您通關是否有幫助？

	有幫助(%)			沒有幫助(%)			無反應(%)	樣本數
	合計	非常有幫助	還算有幫助	合計	不太有幫助	完全沒幫助		
整體	95.9	42.5	53.4	2.1	1.7	0.4	1.9	466
性別								
男性	97.2	48.6	48.6	1.9	1.9	0.0	1.0	208
女性	96.0	38.0	58.0	2.4	1.6	0.8	1.6	255
年齡								
20歲以下	94.5	47.9	46.6	4.1	2.7	1.4	1.4	73
21-30歲	96.3	47.7	48.6	0.9	0.9	0.0	2.7	111
31-50歲	99.0	42.5	56.5	1.0	1.0	0.0	0.0	193
51歲以上	92.7	31.7	61.0	4.9	3.7	1.2	2.4	82
教育程度								
高中職以下	94.3	46.7	47.6	2.9	1.9	1.0	2.9	105
大專/大學	96.7	43.2	53.5	2.0	1.6	0.4	1.2	243
研究所以上	97.9	39.6	58.3	2.1	2.1	0.0	0.0	96
職業								
軍公教	98.2	45.5	52.7	1.8	1.8	0.0	0.0	55
金融業	90.9	27.3	63.6	4.5	0.0	4.5	4.5	22
製造業	98.8	46.2	52.6	0.0	0.0	0.0	1.3	78
服務業	98.8	44.3	54.5	1.1	1.1	0.0	0.0	88
其他	95.2	43.9	51.3	3.1	2.6	0.5	1.6	189
國籍								
本國籍	96.7	41.6	55.1	2.1	1.9	0.2	1.2	423
大陸港澳	95.6	56.5	39.1	0.0	0.0	0.0	4.3	23
外國籍	91.7	41.7	50.0	8.3	0.0	8.3	0.0	12
最常入出境之機場								
桃園國際機場第一航廈	96.0	38.7	57.3	2.0	1.5	0.5	2.0	199
桃園國際機場第二航廈	94.2	41.3	52.9	2.4	2.4	0.0	3.4	206
臺北松山機場	96.7	50.5	46.2	2.2	1.1	1.1	1.1	91

- 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.1-9 請問您對海關於 桃園國際機場/臺北松山機場 所提供之「旅客行李入出境通關服務」，整體而言是否滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應(%)	樣本數
	合計	非常滿意	還算滿意	合計	不太滿意	非常不滿意		
整體	98.4	45.6	52.8	1.0	0.8	0.2	0.6	511
性別								
男性	97.8	50.2	47.6	2.2	1.8	0.4	0.0	227
女性	100.0	42.3	57.7	0.0	0.0	0.0	0.0	281
年齡								
20歲以下	98.8	57.3	41.5	1.2	0.0	1.2	0.0	82
21-30歲	99.2	53.3	45.9	0.8	0.8	0.0	0.0	122
31-50歲	98.5	41.4	57.1	1.4	1.4	0.0	0.0	210
51歲以上	100.0	36.0	64.0	0.0	0.0	0.0	0.0	89
教育程度								
高中職以下	99.1	51.3	47.8	0.9	0.0	0.9	0.0	113
大專/大學	99.6	47.2	52.4	0.4	0.4	0.0	0.0	269
研究所以上	98.1	37.5	60.6	1.9	1.9	0.0	0.0	104
職業								
軍公教	100.0	45.0	55.0	0.0	0.0	0.0	0.0	60
金融業	100.0	34.6	65.4	0.0	0.0	0.0	0.0	26
製造業	97.7	41.7	56.0	2.4	2.4	0.0	0.0	84
服務業	98.9	43.5	55.4	1.1	1.1	0.0	0.0	92
其他	99.6	51.2	48.4	0.5	0.5	0.0	0.0	213
國籍								
本國籍	98.9	44.4	54.5	1.1	0.9	0.2	0.0	462
大陸港澳	100.0	70.8	29.2	0.0	0.0	0.0	0.0	24
外國籍	100.1	43.8	56.3	0.0	0.0	0.0	0.0	16
最常入出境之機場								
桃園國際機場第一航廈	98.2	44.7	53.5	0.8	0.4	0.4	0.9	226
桃園國際機場第二航廈	97.3	39.9	57.4	1.3	1.3	0.0	1.3	223
臺北松山機場	99.0	54.1	44.9	0.0	0.0	0.0	1.0	98

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

調查對象	題目內容
入出境旅客部分	對「海關服務櫃檯的洽公環境」的滿意程度
	對「海關關員的工作禮儀」的滿意程度
	對「海關為民服務專線的電話服務禮儀」的滿意程度
	對「海關關員的工作專業性」的滿意程度
	對「關員解決問題能力、意見回應與改善程度」的滿意程度
	對「海關資訊網站服務措施」的滿意程度
	認為「海關提供之通關資訊」對通關的幫助程度
	對臺北關「整體服務」的滿意程度

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

「入出境旅客」滿意度類型題目之「非常滿意」定義為「2」、「還算滿意」定義為「1」、「不太滿意」定義為「-1」、「非常不滿意」定義為「-2」。

此外，各題的「不知道、無意見、拒答、未填答」、「無此經驗」、「未曾提出問題」、「未使用」、「不知有此資訊」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】 入出境旅客部分之滿意度			0.8857
對「海關服務櫃檯的洽公環境」的滿意程度	0.6687	0.8701	
對「海關關員的工作禮儀」的滿意程度	0.7424	0.8649	
對「海關為民服務專線的電話服務禮儀」的滿意程度	0.6546	0.8724	
對「海關關員的工作專業性」的滿意程度	0.7479	0.8625	
對「關員解決問題能力、意見回應與改善程度」的滿意程度	0.7336	0.8631	
對「海關資訊網站服務措施」的滿意程度	0.5877	0.8792	
認為「海關提供之通關資訊」對通關的幫助程度	0.5541	0.8817	
對臺北關「整體服務」的滿意程度	0.6089	0.8765	

在上表的信度分析結果，分量表下的題項所要測量的內容，是屬於「入出境旅客」受訪者之滿意度。

其次，就上表的各欄資料進行說明，如下所述：

第一欄：為各分量表及其題項變數名稱。

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

第三欄「Cronbach's Alpha if Item Deleted」：為刪除該題項後分量表的 Alpha 係數。此值如果變得較大，表示將該題刪除後，就可以提高量表的 Alpha 係數。此欄中各題項的係數變化，就是決定該題項是否應該保留或刪除的主要依據。以【分量表 1】的第一題為例，如果刪除此題題項後，其餘 7 個題項的 Alpha 係數就會變成 0.8701，反而比未刪除前的 0.8857 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 0.8857 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，在分量表的 Cronbach's α 係數為：0.8857，信度係數值大於 0.85 以上，顯示分量表具有相當好的信度量值。

其次，在分量表的題項方面，所有的題項均較未刪除前的分量表 Cronbach's α 信度係數值為低，顯示全部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，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8個題項。同樣的，這8個題項在進行「因素分析」時，也必須進行選項的重新過錄，其過錄的方法與「信度分析」相同。

以下就是「因素分析」的表格呈現之分析結果。

表 D.3 因素分析之結果

入出境旅客部分	解釋變異量	累積解釋變異量	Component (抽取的因素)			共同性
			因素 1	因素 2	因素 3	
對「海關關員的工作禮儀」的滿意程度	56.77%	56.77%	0.893	0.432	0.482	0.806
對「海關關員的工作專業性」的滿意程度			0.857	0.501	0.494	0.757
對「海關服務櫃檯的洽公環境」的滿意程度			0.852	0.386	0.417	0.728
對「關員解決問題能力、意見回應與改善程度」的滿意程度			0.751	0.737	0.341	0.753
對「海關資訊網站服務措施」的滿意程度	10.34%	67.11%	0.364	0.871	0.497	0.816
對「海關為民服務專線的電話服務禮儀」的滿意程度			0.588	0.853	0.274	0.780
認為「海關提供之通關資訊」對通關的幫助程度	9.50%	76.61%	0.436	0.388	0.888	0.795
對臺北關「整體服務」的滿意程度			0.574	0.374	0.796	0.694
特徵值			4.542	0.827	0.760	

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

就表 D.3 入出境旅客部分的因素分析結果來進行說明，如下所述：

- 一、入出境旅客部分的因素分析共萃取出 3 個共同因素。這 3 個因素的特徵值 (Eigen values) 分別為：4.542、0.827 及 0.760 (一般因素分析的因素萃取數目，是以 Eigen values 大於 1 的因素才予以納入。所以，從上表的結果來看，原本應該是只萃取出 1 個因素。但是，由於本研究之目的在於進行效度檢測，故決定為萃取出 3 個因素)。
- 二、萃取出的 3 個共同因素，對於入出境旅客部分的 8 個題項變數的個別解釋變異量，分別為：56.77%、10.34% 及 9.50%。其次，這 3 個共同因素的累積解釋變異量為 76.61%。也就是說，只要依靠這 3 個因素，就可以解釋所有 8 個題項變數所測量結果的 76.61% 部份。
- 三、就 3 個共同因素來看，每一個因素的因素成分 (Component)，亦即因素負荷量，是指每一個題項變數在每一個因素的負荷量，也就是說，這些數字可以反應出題目變項與因素成分之間的關係。在因素分析的結果表中，標明的數字是指個別變項在因素上有顯著的負荷量。

以因素 1 為例，它與所有變項的因素負荷量最高的前 4 項，其數值依序為：0.893、0.857、0.852、0.751。而這 4 個變項都是詢問「臺北關海關關員專業能力、洽公環境滿意度、關員工作禮儀及專業性的滿意度」的題目。因此，所萃取的因素 1，可以定義為「入出境旅客對臺北關海關關員專業能力、洽公環境、關員工作禮儀及專業性的滿意度」。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 8 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「對臺北關海關關員專業能力、洽公環境、關員工作禮儀及專業性的滿意度」相關的 4 個題目；「因素 2」包含「對資訊網站服務的滿意度及為民服務專線電話服務態度的滿意度」相關的 2 個題目；「因素 3」包含「認為臺北關提供之通關資訊的幫助程度及臺北關海關整體服務」相關的 2 個題目。因此，這 3 個萃取出來的因素，與入出境旅客的調查問卷題目之主要內容及結構大致相符。

整體而言，經過因素分析的結果，「入出境旅客」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，本次調查在「入出境旅客」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

財政部關務署臺北關 113 年度為民服務問卷調查表【旅客部分】

您好！感謝您協助辦理本份問卷調查，您的寶貴意見將作為本關各項服務改進參考。以下依據《個人資料保護法》(暨施行細則)，向您告知本問卷蒐集、處理及利用個人資料之事項：

本關委託全國公信力民意調查股份有限公司依據個資法蒐集您的個人資料，包含個人姓名、電話、電子郵件地址等。上述個人資料之蒐集、處理及利用，將僅限本關提升為民服務業務需要使用，並遵守個資法之規定妥善保護您的個人資訊。依據個資法第3條規定，您可向本關行使查詢、閱覽、複製、補充、更正、處理、利用及刪除個資之權利，如有上述需求，可與本關秘書室聯繫(電洽03-3834265轉650)，本關將儘速處理與回覆您的請求。您亦可拒絕提供相關之個人資料，但若無完整的資料，將無法針對您的建議予以個別回覆。敬祝您 身體健康，萬事如意！

財政部關務署臺北關 敬啟

(網站：<http://taipei.customs.gov.tw/> 免費申訴電話：0800311005)

填寫說明：

本關提供 桃園國際機場 及 臺北松山機場 **旅客入境行李查驗、出境申報及退稅物品查驗等服務**，請針對上述海關提供之服務勾選您認為最恰當的答案於□內，若勾選不太滿意以下選項，建請您補充說明原因，俾利本關提升服務品質。

註：為確實根據您的寶貴意見進行改善，請您於填答時排除下列屬於其他機關管

轄之旅客通關作業：

1. 行政院農業委員會動植物防疫檢疫局主辦之肉品暨檢疫物品查驗作業
2. 內政部移民署職掌之入、出境證照查驗作業
3. 內政部警政署航空警察局職掌之出境行李安全檢查作業
4. 財政部委託民營退稅業者及特定營業人辦理之退稅作業及相關退稅機台設備維護

A. 請問您最常入出境之機場：1. 桃園國際機場第一航廈 2. 桃園國際機場第二航廈
3. 臺北松山機場

1、您對本關海關服務櫃檯，如：入境行李檢查檯、出境服務檯、海關課稅處（桃園國際機場地下室）「洽公環境」是否滿意？

1. 非常滿意 2. 還算滿意 3. 不太滿意 4. 非常不滿意 5. 無印象

1-1. 不滿意處所：1. 入境行李檢查檯 2. 出境服務檯 3. 海關課稅處

1-2. 不滿意原因：1. 整潔程度

2. 其他_____

2、您對本關海關關員的「工作禮儀」是否滿意？

1. 非常滿意 2. 還算滿意 3. 不太滿意 4. 非常不滿意 5. 無此經驗

2-1. 不滿意對象：1. 入境行李檢查關員 2. 海關出境服務檯關員 3. 海關課稅處關員

4. 不確定位置

2-2. 不滿意原因：1. 您有疑問時，關員未能耐心解說 2. 關員動作粗魯、態度隨便

3. 其他_____

3、當您利用海關為民服務專線洽詢業務時，對本關人員之電話服務禮儀是否滿意？

- 1.非常滿意 2.還算滿意 3.不太滿意 4.非常不滿意 5.無此經驗

- 3-1.不滿意專線：1.桃園國際機場第一航廈 2.桃園國際機場第二航廈
3.臺北松山機場 4.不確定位置

- 3-2.不滿意原因：1.口氣不佳 2.電話常轉接 3.專業性不足 4.其他_____

4、您對本關海關關員的「工作專業性」是否感到滿意？

- 1.非常滿意 2.還算滿意 3.不太滿意 4.非常不滿意 5.無此經驗

- 4-1.不滿意對象：1.入境行李檢查關員 2.海關出境服務檯關員 3.海關課稅處關員
4.不確定位置

- 4-2.不滿意原因：_____

5、您對本關海關服務關員解決問題能力、意見回應與改善程度是否感到滿意？

- 1.非常滿意 2.還算滿意 3.不太滿意 4.非常不滿意 5.未曾提出問題

- 5-1.不滿意對象：1.入境行李檢查關員 2.海關出境服務檯關員 3.海關課稅處關員
4.不確定位置

- 5-2.不滿意原因：_____

6、您對入境所攜帶的物品，如有疑問時，您會以何種方式獲得解答？【可複選】

- 1.海關網站 2.其他網站_____
- 3.「中華民國海關申報單」上的說明 4.檢查檯前法令宣導板
- 5.海關印製宣導手冊 6.詢問航空公司 7.詢問旅行社領隊 8.其他_____

7、您對本關海關資訊網站 (<http://taipei.customs.gov.tw/>) 服務措施是否滿意？

- 1.非常滿意 2.還算滿意 3.不太滿意 4.非常不滿意 5.無使用經驗

- 7-1.不滿意項目：1.貨物通關資訊 2.旅客通關資訊 3.資訊公開 4.便民服務
5.常見問答 6.網站搜尋功能 7.其他_____

- 7-2.不滿意原因：_____

- 7-3.若您的問題未列於網站上，您想取得的資訊是：_____

8、海關提供之通關資訊(文宣、液晶螢幕動態顯示或看板標示等)服務措施對您通關是否有幫助？

- 1.非常有幫助 2.還算有幫助 3.不太有幫助 4.完全沒幫助 5.不知有此資訊

- 8-1.沒幫助原因：1.解答不明確 2.內容未更新 3.其他_____

- 8-2.若您的問題未列於須知上，您想問的問題是：_____

9、請問您對海關於 桃園國際機場/臺北松山機場 所提供之「旅客行李入出境通關服務」，
整體而言是否滿意？

- 1.非常滿意 2.還算滿意 3.不太滿意 4.非常不滿意

9-1.不滿意原因： _____

10、您對本關「旅客入境行李檢查、出境申報及退稅物品查驗服務」是否有其他意見、鼓勵或建議事項？（如需本關回覆者，請留下聯繫方式）

10-1.意見、鼓勵或建議事項：

10-2.聯絡方式（如需本關回覆者請填寫）：

姓名：_____電話／電子郵件信箱：_____

*基於調查分析作業需要，請再協助詳填下列資料，謝謝！

性 別：1.男 2.女

國 籍：1.中華民國(台灣) 2.中國大陸(港澳) 3.美國 4.日本
5.其他_____

年 齡：1.20歲以下 2.21-30歲 3.31-50歲 4.51歲以上

教育程度：1.碩士以上 2.大專/大學 3.高中 4.國(初)中以下

職 業：1.軍公教 2.金融業 3.製造業 4.服務業 5.家庭主婦
6.學生 7.退休及無業 8.其他_____

出入境目的：1.觀光旅遊 2.商務活動 3.探親 4.其他_____

出入境頻率：1.半年1次(含以下) 2.半年2次 3.半年3~5次 4.半年6次以上