

南華大學管理研究所碩士論文

A THESIS FOR THE DEGREE OF MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION

GRADUATE INSTITUTE IN MANAGEMENT

NAN HUA UNIVERSITY

貨物通關服務品質之研究 - 以高雄關稅局為例

THE STUDY OF CARGO CLEARANCE SERVICE QUALITY-WITH

KAOHSIUNG CUSTOMS BUREAU AS AN EXAMPLE

指導教授：郭常銘 博士

ADVISOR : PH.D. KUO CHANG-MING

研究生：方國荷

GRADUATE STUDENT : FANG KUO-HO

中華民國九十二年六月

南 華 大 學

碩 士 學 位 論 文

管理研究所

貨物通關服務品質之研究—以高雄關稅局為例

研究生：方 嗣 荷

經考試合格特此證明

口試委員：郭 常 銘

黃 坤 祥

褚 麗 娟

鍾 燕 宜

指導教授：郭 常 銘

所 長：陳 春 烈

口試日期：中華民國 九十二年 六 月 三 日

謝 誌

真箇的“不經一番寒澈骨，怎得梅花撲鼻香”，論文終於能如願在二年內完成。由衷感謝於此二年在職進修期間，成全、包容我順利完成學業的每一位恩人。

首先要感謝恩師郭常銘老師，願意收容我這質鈍的學生，在老師認真的指導下，使觀念由模糊到清晰，終至撰稿完成；也要感謝陳勁甫老師，在書報討論課程上，給予學生諸多的啟發、應立志院長對於統計方法應用之建議；感謝 Proposal 初審期間陳孟修老師、褚麗絹老師、鍾燕宜老師、林水順老師給予諸多新的思考方向；更要感謝口試期間，承蒙樹德科技大學黃坤祥所長、與再度為口試委員的鍾燕宜老師與褚麗絹老師對於論文的詳閱與提出諸多寶貴的建議及指正，使論文得以更盡完善。

感謝同門師兄姊陳清淵學長、徐封名學長之勉勵與協助；壽椿老哥在統計分析上條理分明的指導，福氣大哥、秀明姊、茂松兄彼此間的打氣；心寧於口試當天的相助；陳券彪所長及所上前任與現任系所助理淑芳、美淑為同學所付出的辛勞；更是感謝同住高雄地區資管所同學桐旗、健華交通上的支援，讓我得以免除趕火車、攜帶厚重行囊之苦，順利到達這離家一百公里，幽靜的嘉南山畔就學。

感謝現任關稅總局保稅退稅處張廷駿副處長寶貴意見；高雄關稅局同仁，施良融副局長、中興分局黃宋龍副分局長、鐘朝彪股長、沉賀明先生、凌武州股長、廖先鴻先生等提供諸多貨物通關方面資訊；事後稽核組呂添資長官精湛具體的建議；資訊室楊榮宗電腦技術的協助以及問

卷發放期間，襄助發放、回收之同仁；已辦理退休前股長戚婉玲女士的厚愛與包容以及帥哥—陳振宗於公務上的協助。

尤其感謝母親與大姊在我上學期間，每周六前來協助照理家務；正於中山大學公事所就讀博士班的外子俊德於公事、課業之外，又擔負兒女學校功課之指導；乖巧的女兒容瑩、聰穎的兒子葆晟均能讓我無後顧之憂，專注於課業。

這珍貴的南華歲月，將成美麗回憶。最後，謹將此論文獻予所有關愛我及我所關愛的每一人。

方國荷

謹誌於南華大學管理研究所

中華民國九十二年六月

南華大學管理研究所九十一學年度第二學期碩士論文摘要

論文題目：貨物通關服務品質之研究 - 以高雄關稅局為例

研究生：方國荷

指導教授：郭常銘博士

論文摘要內容：

近年來，海關正大力推行為民服務品質的提升，希冀提供高品質服務，達成無障礙通關的目標。為了實地了解海關通關現場部門達成此項目標之成效，本研究擇定高雄關稅局做為實証分析對象，透過民眾來深層探討民眾評價海關服務品質的整體滿意度；並探討海關關員對民眾期望服務品質看法間的差距。

本研究依據 PZB 缺口模式為架構，以 SERVQUAL 量表為衡量海關貨物通關服務品質「缺口五」與「缺口一」之工具，運用 SPSS 統計套裝軟體，對回收之有效問卷進行統計分析。再就分析結果進一步訪談海關關員，探討缺口二至缺口四之原因。

從本研究中可以印證：一、民眾最為在意的是當有貨物通關問題時，關員能了解他們的需求給予協助且優先考量他們的最佳利益。二、繁重、忙碌的關務工作，使得海關關員普遍認為所付出的辛勞已能符合民眾的期望，導致對於民眾期望的認知普遍存有相似的低估現象。三、民眾對海關貨物通關業務的服務品質之認知與民眾的整體滿意度兩者之間呈現極顯著性正相關。四、整體滿意度的評價，大部份受訪民眾評定普通、滿意，少部份受訪民眾評定非常滿意。同時本研究也從關員訪談中發現，

海關宣導不夠徹底，造成民眾誤解。海關為執行者，代辦其他機關業務太多，無權對其他主管機關之規定代決，面對「圖利」與「便民」之兩難，只能一切依法辦理。

關鍵詞：服務品質、服務品質缺口模式、PZB、SERVQUAL

Title of Thesis : The Study of Cargo Clearance Service Quality --- with
Kaohsiung Customs Bureau as an Example

Name of Institute : Graduate Institute in Management , Nan Hua University

Graduate date: June 2003

Degree Conferred: M.B.A

Name of student: Fang Kuo-Ho

Advisor : Ph.D. Kuo Chang-Ming

Abstract

Recently, Customs Office is trying to promote the quality of public service in order to reach the goal of cargo clearance without any obstacle. The study selects Kaohsiung Customs Bureau to assess the effectiveness of this plan practiced in the field. With the public point of view , to realize how the satisfaction is. And to probe into the gap between the public and the customs employees as far as service quality is concerned.

The frame of this research is based on PZB Gap Model. SERVQUAL measure table is the tool to evaluate the service quality of cargo clearance between “gap 5” and “gap 1”. The SPSS statistics software is applied to analyze the effective questionnaire. Accordingly, to interview customs employees with the result of analysis, we can find the reason from “gap 2” to “gap 4”.

The research can prove : Firstly, the best concern of the common people is that customs employees can meet their need when they have problems during the procedure of cargo clearance and consider their best profits as first priority. Secondly, customs work is so heavy that employees consider they have already meet what the common people needs them to do. Consequently, gaps between each other are existed. Thirdly, it shows a direct ratio between cargo clearance service quality and the satisfaction of the common people. Fourthly, the evaluation of the entire satisfaction shows that most people evaluates as satisfied , few people very satisfied. After interviewing with customs employees, the research also shows the propaganda is too poor to mislead the common people. Being an executor , customs takes charge of too much works for other department. To face between the choice of “making profits” and “public services” obeys the law is their only alternative.

Keywords: Service Quality, Service Qualit Gap Model, PZB, SERVQUAL

目錄

中文摘要	i
英文摘要	ii
目錄	iv
表目錄	viii
圖目錄	xii
第一章	緒論.....	1
1.1	研究背景.....	1
1.2	研究動機.....	4
1.3	研究目的.....	5
1.4	研究範圍.....	5
1.5	研究流程.....	7
第二章	相關文獻探討.....	8
2.1	服務品質概念.....	8
2.1.1	服務業的類型.....	8
2.1.2	服務的特性.....	10
2.1.3	服務品質涵義.....	11
2.1.4	服務品質的提升.....	12
2.2	PZB 模式與 SERVQUAL 量表.....	13
2.2.1	PZB 服務品質觀念性模式.....	13
2.2.2	PZB 服務品質之決定因素.....	16
2.2.3	SERVQUAL 量表.....	19
2.3	顧客滿意涵義.....	24
2.3.1	顧客滿意.....	25

2.3.2	顧客滿意定義.....	26
2.3.3	顧客滿意之決定因素.....	27
2.3.4	服務品質與顧客滿意之關係.....	28
2.3.5	顧客滿意之衡量.....	30
2.4	全面品質管理涵義.....	30
2.4.1	全面品質管理之理念.....	31
2.4.2	全面品質管理定義.....	32
2.5	國內公部門服務品質之研究.....	34
第三章	高雄關稅局現況及研究設計.....	39
3.1	高雄關稅局概況.....	39
3.1.1	高雄關稅局簡史.....	39
3.1.2	高雄關稅局組織.....	40
3.1.3	業務發展概況.....	42
3.2	研究架構.....	47
3.3	研究假設.....	49
3.4	研究變項與操作性定義.....	50
3.5	研究對象.....	51
3.6	研究設計及資料收集.....	51
3.6.1	問卷設計.....	51
3.6.2	資料收集.....	55
3.7	問卷分析方法.....	57
3.8	研究限制.....	60
第四章	資料分析.....	62
4.1	信度與效度分析.....	62

4.2	樣本結構.....	63
4.2.1	民眾資料.....	63
4.2.2	海關關員資料.....	68
4.3	假設檢定.....	70
4.3.1	民眾期望的貨物通關服務水準與實際感受服務水準 之差異分析-《缺口五》檢定.....	71
4.3.2	民眾期望的貨物通關服務水準與海關關員所認知民 眾期望的服務水準間之差異分析-《缺口一》檢定...	76
4.3.3	不同屬性民眾對其實際所感受到的貨物通關服務水 準間之差異分析.....	81
4.3.4	不同海關關員對民眾期望的貨物通關服務水準認知 的差異分析.....	89
4.3.5	民眾認知的服務品質 (P-E) 與整體滿意度之相關分 析.....	94
4.3.6	不同民眾對整體滿意度之差異分析.....	95
4.4	與相關之關務服務品質研究比較.....	106
第五章	結論與建議.....	109
5.1	結論.....	109
5.2	建議.....	111
5.2.1	研究建議.....	111
5.2.2	後續研究建議.....	117
參考文獻	119
附錄一	甲問卷.....	131
附錄二	乙問卷.....	137

附錄三	訪談關員問題大綱.....	141
個人簡歷	143

表目錄

表 1.1	我國在 IMD 世界競爭力排名.....	3
表 1.2	台灣在 WEF 2001 年全球競爭力報告指標排名.....	3
表 1.3	高雄關稅局所屬業務單位.....	6
表 2.1	服務特性及行銷涵義表.....	10
表 2.2	服務品質定義.....	11
表 2.3	五項可能導致服務品質不佳的缺口 (GAP) 與發生原因分析表.....	15
表 2.4	SERVQUAL 量表構面及意義.....	19
表 2.5	1988 年 SERVQUAL 量表五大構面與認知項目.....	20
表 2.6	各研究者對於顧客滿意定義之解釋.....	27
表 2.7	顧客滿意決定因素彙總表.....	28
表 2.8	服務品質與顧客滿意之關係.....	29
表 2.9	我國近年來以 PZB 模式探討公部門服務品質研究文獻一覽表.....	34
表 3.1	實體性構面表.....	52
表 3.2	可靠性構面表.....	52
表 3.3	反應性構面表.....	53
表 3.4	保證性構面表.....	53
表 3.5	關懷性構面表.....	53
表 3.6	甲問卷發放回收明細表.....	57
表 3.7	乙問卷發放回收明細表.....	57
表 4.1	貨物通關服務品質問卷信度分析摘要表.....	62
表 4.2	民眾基本資料次數分配及百分比.....	65

表 4.3	民眾性別與職業交叉表.....	66
表 4.4	民眾職位與服務年資交叉表.....	66
表 4.5	民眾年齡與學歷交叉表.....	67
表 4.6	民眾職業與營運別交叉表.....	67
表 4.7	海關關員基本資料統計表.....	68
表 4.8	關員性別與職位交叉表.....	69
表 4.9	關員職位與學歷交叉表.....	69
表 4.10	關員年齡與職位交叉表.....	70
表 4.11	關員性別與服務年資交叉表.....	70
表 4.12	貨物通關服務品質各構面得分之描述性分析.....	71
表 4.13	貨物通關服務品質民眾期望與實際感受分析表.....	72
表 4.14	貨物通關民眾實際感受 (P) 與期望 (E) 服務水準 之差異分析.....	75
表 4.15	貨物通關認知服務品質的 t 檢定.....	76
表 4.16	民眾期望的服務與關員所認知民眾期望的服務間各 構面之差異分析.....	77
表 4.17	貨物通關民眾期望的服務與關員所認知民眾期望的 服務間之差異分析.....	80
表 4.18	按不同性別民眾分組在實際感受的服務水準各構面 t 檢定分析表.....	81
表 4.19	按不同職業民眾分組在實際感受的服務水準各構面 之差異分析.....	82
表 4.20	按不同學歷民眾分組在實際感受的服務水準各構面 之差異分析.....	83

表 4.21	按不同年齡民眾分組在實際感受的服務水準各構面之差異分析.....	84
表 4.22	按不同服務年資民眾分組在實際感受的服務水準各構面之差異分析.....	85
表 4.23	按不同職位民眾分組在實際感受的服務水準各構面之差異分析.....	86
表 4.24	按不同營運別民眾分組在實際感受的服務水準各構面之差異分析.....	87
表 4.25	民眾人口統計變項對貨物通關實際感受的服務水準各構面 P 值分析表.....	89
表 4.26	按不同性別關員分組在對民眾期望服務水準的認知各構面 t 檢定分析表.....	89
表 4.27	按不同年齡關員分組在對民眾期望服務水準的認知之差異分析.....	90
表 4.28	按不同學歷關員分組在對民眾期望服務水準的認知之差異分析.....	91
表 4.29	按不同服務年資關員分組在對民眾期望服務水準的認知之差異分析.....	92
表 4.30	按不同職位關員分組在對民眾期望服務水準的認知之 t 檢定分析表.....	93
表 4.31	海關關員人口統計變項對民眾期望服務水準的認知各構面 P 值分析表.....	94
表 4.32	民眾認知的服務品質 (P-E) 與整體滿意度相關分析.....	95

表 4.33	不同性別民眾對整體滿意度之 t 檢定分析表.....	95
表 4.34	不同職業民眾對整體滿意度之差異分析.....	96
表 4.35	不同年齡民眾對整體滿意度之差異分析.....	97
表 4.36	不同學歷民眾對整體滿意度之差異分析.....	97
表 4.37	不同服務年資民眾對整體滿意度之差異分析.....	98
表 4.38	不同職位民眾對整體滿意度之差異分析.....	99
表 4.39	不同營運別民眾對整體滿意度之差異分析.....	99
表 4.40	研究假設驗證彙整表.....	100
表 4.41	本研究與基隆關稅局服務品質相關議題之比較.....	106

圖目錄

圖 1.1	本研究流程圖.....	7
圖 2.1	互動式經濟體模式.....	9
圖 2.2	服務品質觀念性模式.....	14
圖 2.3	服務品質決定要素.....	16
圖 2.4	PZB 服務品質延伸模式.....	18
圖 2.5	SERVQUAL 量表之步驟.....	21
圖 2.6	PZB 服務品質評量模式的演進.....	23
圖 2.7	服務接觸三元素.....	26
圖 3.1	高雄關稅局組織圖.....	41
圖 3.2	通關網路業者主機連線情形.....	44
圖 3.3	進出口貨物通關流程.....	45
圖 3.4	研究架構.....	48
圖 3.5	貨物通關服務品質五大構面測量項目.....	54
圖 3.6	問卷分析架構圖.....	58

第一章 緒論

隨著時代潮流進步，世界資訊開放，民眾想法與需求趨向多元，對於政府施政績效和要求也隨之不斷提高。因此，一個現代化政府的首要工作，就是要設法做好為民服務。而強化機關的服務功能，提升服務品質，正是做好為民服務工作的重點。公部門服務品質的提升亦最為民眾所關切，因為其績效表現攸關民眾福祉。

1.1 研究背景

我國公部門以往在一般民眾印象中，被視為衙門，與民眾間似乎隔著一道無形的牆，距離很大。要去辦些事情，甚至還得打通關節，否則經推、拖等層層關卡，一件公事延宕多時，往往已過最適時間，才得以完成。這意味著公部門的官僚作風，使得服務品質十分低落。近年來，世界各國相繼推行「行政再造」(Reengineering Administration)。如美國於 1993 年柯林頓總統曾發布「聯邦政府內部革命」(A Revolution the Federal Government) 行政命令，要求所有聯邦政府機關設定「顧客服務標準」，以顧客導向 (Customer Orientation) 建立「企業型政府」(Entrepreneurial Government)。柯林頓總統甚至誇稱，美國政府所進行的革新服務措施，將使民眾得以享有超越大企業的服務品質 (何沙崙，1997)。又如德國政府所推行改革之「新政府運動」，其背景因素有：迫於國家財政壓力、政府支出短絀的困難、基於提升國家競爭力、提高行政效率等考量 (朱愛群，1997)。此與我國目前政府執政之環境，頗有相似之處。另外，英國的服務品質競賽 (Service Quality Competition)、香港的「公部門改善方案」(Public Sector Reform)、加拿大的公共服務 2000 (Public Service 2000) 等公部門管理上之革新發展均受人矚目。

依據瑞士洛桑(Lausanne)的國際管理學院(International Institute for Management Development, IMD)所作的世界競爭力排名,台灣在評比的八大項目中,除經濟表現項目因受全球景氣持續低迷的影響而下滑外,就只有政府效能這一項目從1998年的第15名一路下滑至2002年的第21名(參見表1.1)。另從世界經濟論壇(World Economic Forum, WEF)2001年10月公布2001至2002年全球競爭力指標報告中,發現在75個評比國家中,台灣整體成長競爭力雖排名第7名,但是較差的部份卻在於公共部門排名第24名(參見表1.2)。顯見近年來我政府大力提倡的行政革新,對國家競爭力提升未有明顯助益。此外,外商也迭有反映我國政府機關的行政效率不彰,是他們不敢貿然大量投資台灣的考量因素之一。由於我國經濟表現不佳,且收支赤字逐年遞增,新政府雖一再高喊出「拼經濟」口號,惟若不真正落實行政改革的決心,重建民眾和廠商對政府效能的信心和信賴,競爭力恐將再一路探底。為此,如何提高行政效能乃成為當前國內各界批評與探討之重要議題。特別是我國在2002年元月正式成為世界貿易組織(World Trade Organization, WTO)會員國,此後,市場開放自由競爭,隨之而來的降低關稅或免除關稅保護,使得國內企業正面臨前所未有的全球化競爭壓力。政府有鑑於此,乃著力於改善國內投資環境,以為國內企業建構競爭優勢及吸引外資企業來台投資,期能促進我國的經濟早日再繁榮。

當然,就公部門而言,提升行政效率、簡政便民,是改善國內投資環境的有效方法之一。我國在民國82年即由當時的行政院長連戰先生提出行政革新方案,期望隨著國民所得的提高,政府機關的行政效能可以從「更多」的服務提升為「更好」的服務。目前政府更以「改善服務態

度，貼近民眾需求」對公部門寄予更深期許，希望藉由行政機關資源的有效運用，強化公共服務品質，提升為民服務能力，以滿足人民需求，並因應現今全球化自由競爭的經濟環境（魏啟林，2000）。

表 1.1 我國在 I M D 世界競爭力排名

年度 評比項目	1997 年	1998 年	1999 年	2000 年	2001 年	2002 年
總 排 名	18	14	15	20	18	24
經濟表現	20	15	21	26	29	40
政府效能	20	15	16	18	20	21
企業效能	17	11	12	20	19	-
基礎建設	22	20	16	21	16	-

資料來源：洛桑國際管理學院（I M D），2002 年世界競爭力年報初稿。
（整理自 <http://140.129.146.80/dgbas03/bs7/e/content/t09.xls>）

表 1.2 台灣在 W E F 2001 年全球競爭力報告指標排名

指 標	排 名
成長競爭力	7
技術指標	4
創新次指標	3
資訊產業次指標	16
公共機關及制度	24
貪污次指標	22
契約與法治次指標	30
總體環境	15
總體安定次指標	27
國家債信評等	22

資料來源：朱雲鵬、林美萱(2002)，從 W E F 全球競爭力報告看台灣之競爭力，財團法人國家政策研究基金會。

1.2 研究動機

台灣為一個海島，在天然地理環境中的自然資源並不豐富，唯有仰賴進、出口貿易，才能促進國家整體之經濟榮景。足見貨物進出口通關速度，影響企業競爭優勢甚鉅。站在為國家把關第一線的海關，其行政效率之良窳，又大大影響貨物通關的速度。如有良好的海關和通關程序，可以降低貿易成本和允許產品更快速的流入市場，也能增加海關行政效率（靖心慈，2001）。正因為如此，近年來，海關亦師法民間企業的經營精神，依循「以客為尊」的顧客導向，正大力推行為民服務品質的提升，希冀提供高品質服務，達成無障礙通關的目標。然而，海關近年來所採行之種種措施是否已真正達成所設定的目標，其成效又是如何，殊值得深入探討了解，是為本研究動機之一。

類似海關服務品質議題，雖然已有「海關通關自動化對報關業者服務品質之影響」的研究（張廷駿，2000）。但它研究對象為基隆關稅局，而基隆關稅局之通關業務僅是海運一項，且其服務品質所影響的研究分析對象僅限於報關業者。高雄關稅局轄管的通關業務包含高雄港的海運及小港國際機場的空運兩大部分，作業內容及服務措施等較基隆關稅局大，所以更值得加以探析，且對於同屬財政部體系不同地域之海關所提供的服務品質是否存有因地制宜之差異，引發本研究動機之二。

1.3 研究目的

為了實地了解海關通關現場部門達成此項目標之成效，本研究擇定高雄關稅局做為實証分析對象，透過民眾¹來深層探討民眾所評價的海關貨物通關服務品質整體滿意度；並探討海關關員對民眾期望的服務品質看法與民眾期望的差距。

本研究將透過實證統計分析程序以及訪談海關關員兩途徑，希望能達到以下幾點目的：

1. 探討海關貨物通關「民眾期望的服務品質」與「民眾實際感受的服務品質」間的差距。
2. 探討海關貨物通關「海關關員認知民眾期望的服務品質」與「民眾期望的服務品質」間的差距。
3. 探討貨物通關民眾認知之服務品質與整體滿意度的影響。
4. 探討民眾對於海關貨物通關服務品質的整體滿意度。
5. 經由海關關員深入探討由海關內部所引發目的 1、2 差距之成因。
6. 將有關結論提供海關決策高層據為改進之參考。

1.4 研究範圍

本研究之研究範圍以財政部高雄關稅局作為評估對象，從該局所屬各個通關辦公室地點（參見表 1.3），採便利抽樣方式，以現場發放問卷及依高雄市報關業公會名冊、運輸業、貨棧業、倉儲業、保稅工廠名冊、加工出口區內事業名錄等郵寄問卷兩種方式同時來進行。

¹本研究之民眾係指進出口商、報關業、運輸業(含海、空運)、貨棧業、倉儲業等與海關貨物通關業有實際利益相關之民眾。

表 1.3 高雄關稅局所屬業務單位

單位名稱	員額編制(人)
進口組(含高雄郵局、台南郵局)	70
出口組	27
稽查組	118
機動巡查隊	24
倉棧組	60
保稅組	28
緝案處理組	39
稽核組	15
前鎮分局	231
中島支局	70
中興分局	121
高雄機場分局	105
高雄加工區分局(含高加、楠加)	86
台南科學園區籌備處	8
金門辦事處	9
業務單位員額合計數	1,011

資料來源：本研究整理

金門辦事處設立於民國 89 年，員額編制僅 9 人，主要業務係辦理金門地區與大陸廈門地區小三通貨物事宜（進入金門地區之貨物不得轉運台灣地區），非為本研究所指對國際貿易進、出口貨物之通關。因此，金門辦事處不在本研究範圍內。嗣後問卷中乙卷關員母數，將依據此資料中之合計數 1,011 人扣除金門辦事處 9 人後之 1,002 人為基礎。

1.5 研究流程

本研究之流程如圖 1.1 所示。

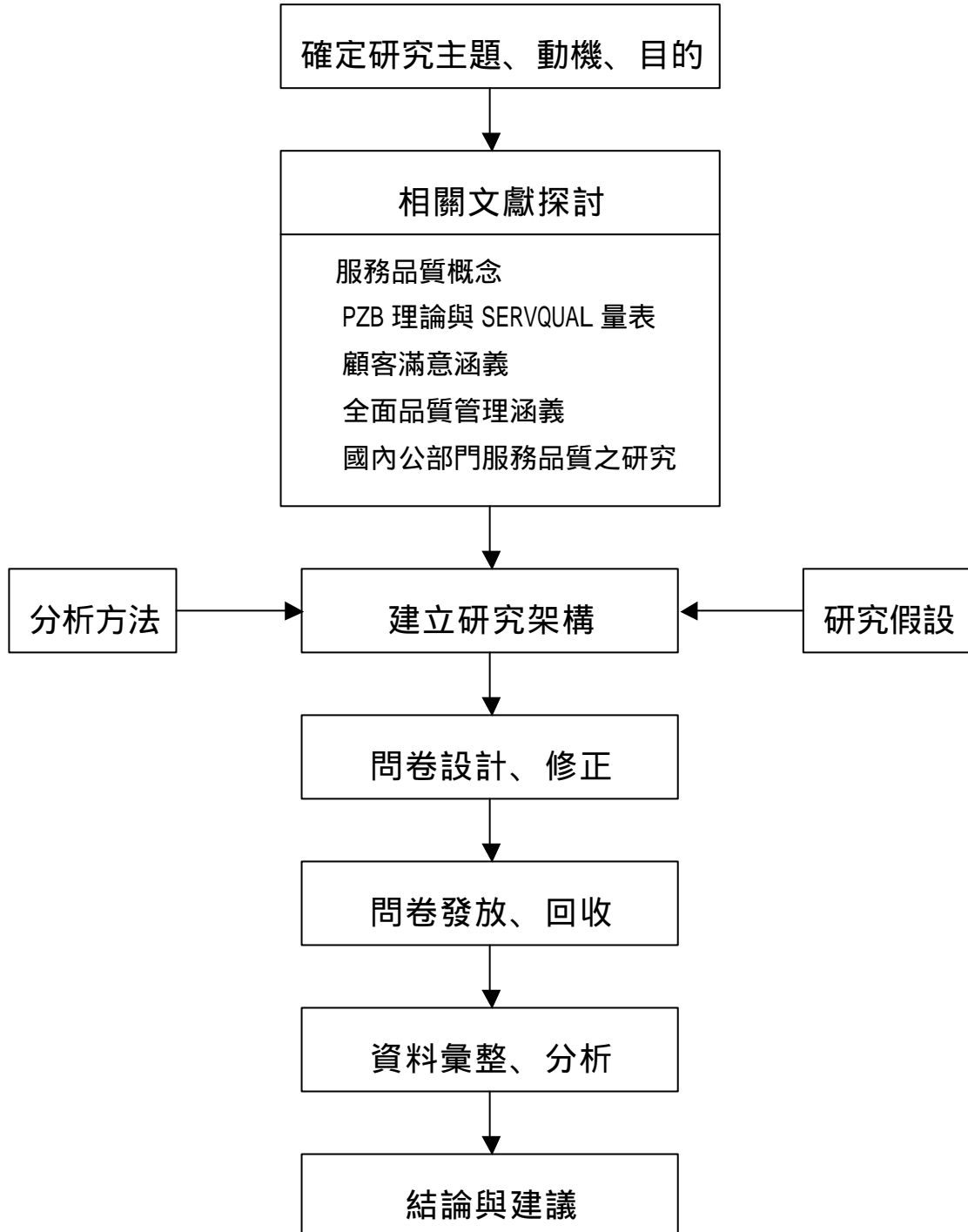


圖 1.1 本研究流程圖

第二章 相關文獻探討

本研究主要在探討高雄關稅局貨物通關之服務品質，因此本章針對與服務品質議題相關之文獻進行探討，包括服務品質之意義、PZB 模式與 SERVQUAL 量表之發展、顧客滿意之涵義、全面品質管理之涵義、國內公部門以 PZB 模式所作服務品質相關研究等文獻作一回顧。

2.1 服務品質概念

服務品質的研究領域是目前服務行銷中最重要的領域之一（Fisk, Bitner and Brown, 1993；Berry & Parasuraman, 1993；杜更新, 1999）。有關服務品質的文獻大多根源於歐洲學者，但大部分現代服務品質的理論則要歸功於最早且持續在這方面進行研究的英國劍橋大學三位教授 Parasuraman, Zeithaml and Berry，他們在 1985 年首先提出了服務品質缺口模式（Service Quality Gap Model），又在 1988 年提出了衡量服務品質的 SERVQUAL 量表，是現代研究服務品質的基礎。本研究將採用此模式（期望 - 實際感受）的差距觀念，來衡量貨物通關服務品質。

2.1.1 服務業的類型

服務業包羅萬象，1986 年國外學者哈佛大學商學院企管教授 James L. Heskett 認為服務常與“無形”連結在一起。指出如金融業、保險業、房地產業、運輸業、通訊業、零售業、醫療保健業、個人服務業、教育事業、政府機構、旅館及餐飲業等等都算是服務業（王克捷、李慧菊譯，2001）。黃俊英（1988）將服務業依行業性質分為五類：（1）分配性服務業；（2）金融服務業；（3）生產者服務業；（4）消費者服務業；（5）公共服務業。

1986年 Dorothy Riddle 認為服務是一個整合社會的一部份，且為整個社會經濟體的心臟。而服務領域 (Service Sector) 為一互動式的經濟體模式 (Model of Economy) (參見圖 2.1) , 將服務分為五種類型 (呂博裕譯 , 1997) :

1. 企業服務 (Business Services) : 諮詢、財務、廣告、金融銀行業務。
2. 貿易服務 (Trade Services) : 零售、維護、修理。
3. 基礎建設服務 (Infrastructure Services) : 通訊、運輸。
4. 社教/個人服務 (Social / Personal Services) : 餐飲、住宿、清潔、醫療保健。
5. 公共行政 (Public Administration) : 教育、政府。

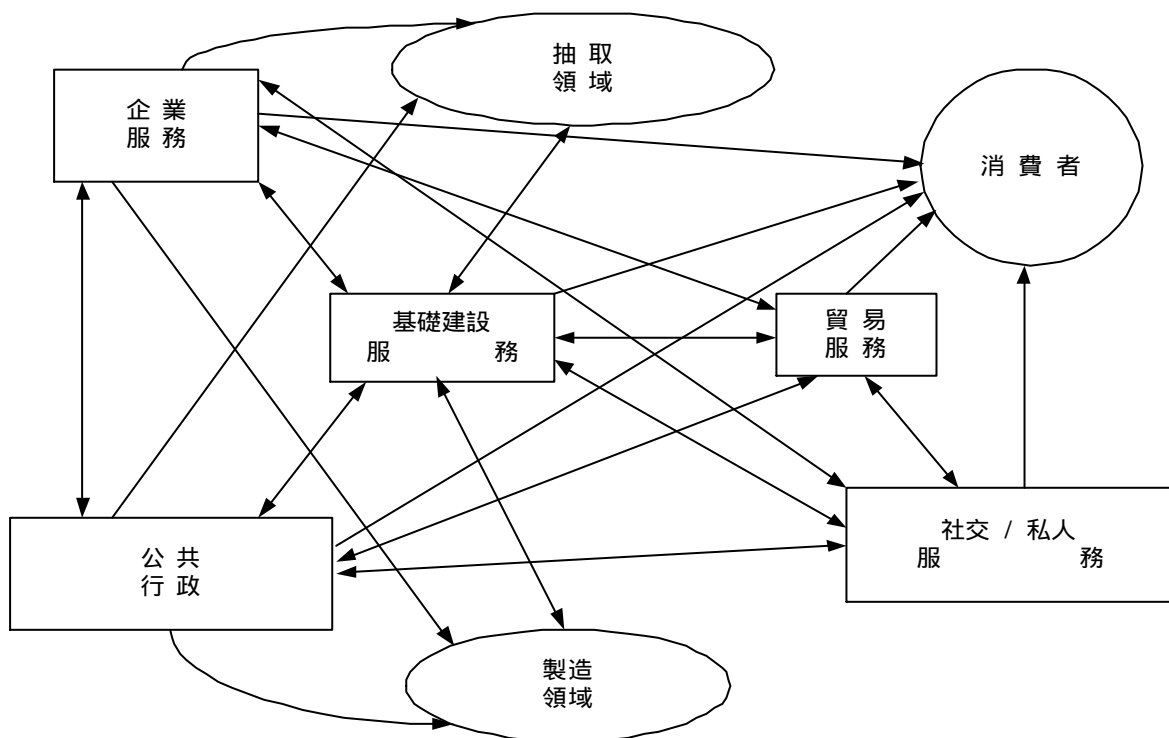


圖 2.1 互動式經濟體模式

資料來源：呂博裕譯 (1997) , James A.Fitzsimmons, Mona J.Fitzsimmons 原著 , 服務管理以創造競爭優勢 , 台北市：高立 , p. 2.

國內學者吳思華（2001）在「服務業的經營策略」一書代序中指出隨著自由化、國際化的經濟政策之推動，服務業將逐漸成為台灣經濟活動的重心。楊錦洲（2002）認為服務業最重要的競爭利器就是服務品質，公部門為提供公共行政服務的機構，服務對象較私企業機構的顧客群更為廣泛，包括有國內企業、國外企業、及一般民眾等是為最大的服務業。

2.1.2 服務的特性

Parasuraman et al.(1985)將服務之特性歸納為無形性(Intangibility)、不可分割性(Inseparability)、異質性(Heterogeneity)、易消失性(Perishability)等四大特性。其在行銷上的涵義如表 2.1 所示。

表2.1 服務特性及其行銷涵義表

特 性	內 容
無形性	服務在接受前，它是看不見、聽不到、摸不著、聞不出、無法感覺的。服務提供者的任務是將無形事務予以有形化，例如，透過接待人員、場所佈置、設備、宣傳資料等方式將服務理念傳達給顧客。
不可分割性	服務的產生與消耗是在同一時間內進行的。服務提供者與接受者是同時在互動的，雙方均會影響到服務的結果。服務提供者可透過將服務同時提供給更多的人享有及嘗試讓服務工作的進行加快速度等方式來克服其不可分割性的限制。
異質性	服務具有高度的變異性，同一項服務，會因不同的服務提供者或是同一服務提供者因受時間、環境、個人心境的不同等因素，而產生不同的效果。服務公司可利用在人員甄選與訓練的投資，實施標準化的服務績效評核制度及透過顧客建議、抱怨、調查等管道來追蹤顧客的滿意度等方式來執行服務品質的管理。
易消失性	服務是無法儲存的，供需雙方較難完全配合，必須尋求策略克服。例如，面臨服務尖峰時，便無法滿足顧客的期望，而影響到顧客對於服務品質的評估。Sasser 曾在 1976 年提出差別定價、促銷離峰時段的需求、補充性的服務及預約制度等需求方面的策略，可使服務業在需求方面獲得較佳的配合。

資料來源：1. 黃榮鏗（1996），我國電信事業服務品質之實證研究 - 以中華電信公司大高雄地區用戶為對象，國立中山大學企業管理學系碩士論文。

2. 本研究整理

服務型政府係將公共服務視為政府產出，此一產出瞬間即告消失，不能延後也無法儲存，高雄關稅局所提供之貨物通關服務即具有上述四項特性。

2.1.3 服務品質涵義

前面文獻中，楊錦洲（2002）曾提到服務品質是服務業的競爭利器。因此，服務提供的一方如何表達「最適的服務」予服務接受者，彼此間的互動方式，已成為管理界重視的議題。國內外文獻中對於服務品質的定義仍有各種不同的解釋，茲整理列示於表 2.2。

表 2.2 服務品質定義

年代	提出者	內 容
1985	Olshavsky	是一種態度，是消費者對於事物所做的整體評估。
1985	Parasuraman et al.	源自於消費者對於期望服務與認知服務之比較而得。
1991	翁崇雄	顧客對於服務品質之滿意程度，來自於顧客事前期望的服務水準與公司全體人員所提供而顧客實際感受到的服務水準之比較而得。
1991	劉常勇	服務品質乃由顧客的認知來決定，顧客是由服務產品的整體來決定其滿意的程度，是一種認知期望的差距。
1993	Teas	顧客的期望與績效認知的差距是服務品質缺口模式的核心及問題核心。
1995	何雍慶 蘇雲華	是一群具代表性消費者對於某一服務所認定的長期且成穩定的顧客滿意水準。
1996	衛南陽	服務品質就是顧客滿意的品質，包括了真心去瞭解顧客、設計符合期望的服務、做好品質的管理以及注重服務傳遞到顧客手中的過程。
1999	杜更新	服務品質為消費者的主觀判斷，係由顧客的知覺來決定，而顧客是由整體服務的滿意程度來決定其滿意程度。
2001	洪順慶	服務品質是提供服務的業者與顧客之間直接互動，是「真實的時刻」（Moments of Truth）發生的所在。
2002	楊錦洲	是由顧客來衡量的，它是要滿足顧客需求，讓顧客滿意。

資料來源：本研究整理

綜合以上各學者之見解，本研究認為服務品質是服務接受者經由實際接受服務的整個過程中，與事前心裡預期的服務水準兩相比較後，內心所產生的整體評價。

洪秀鑾(2002)認為優質服務是政府國家形象的關鍵。金玉珍(2001)亦指出公共服務品質(The Quality of Public Services)的良窳，被視為民眾是否滿意，行政績效是否提高，國家競爭力能否提升的關鍵影響因素。由於相同的服務過程也可能因不同的服務提供者而得到服務接受者對服務品質不同的判斷與觀感，因此，貨物通關服務品質不僅指海關關員與民眾的互動，尚包含了與實體設施每一過程之互動，亦即是民眾對於通關服務程序中一連串服務契合點印象累積之評價。

2.1.4 服務品質的提升

1985年蓋洛普(Gallup)從事一項全美國各行業的服務品質調查，包括銀行、政府、保險、醫院、航空等。調查中發現了服務的“週到”與否是決定品質的主要關鍵，而服務品質的最大決定因素主要是在第一線服務人員的態度、能力、敏捷、禮貌和友善等。

黃榮鎧(1996)指出要提升服務品質水準，須以滿足顧客的需求為基礎，即所謂的「顧客導向」，而在顧客對服務品質的期望愈來愈高的情況下，「顧客導向」的服務品質做法，更加顯現其重要性。戴明(Deming)認為服務品質的改善，必須由最高管理階層(Top Management)參與，才能發揮最大的功效(劉毓，2001)。凌儀玲(2000)認為服務品質的提升，並不只是態度屬性的探討，而應以實際的「服務過程」為重心，再

深入了解與顧客服務接觸層次上的屬性，如此才能控制服務傳遞時的權變因素，使對服務品質的認識達到激濁揚清之效。

何沙崙（1997）指出品質不會自動提升，必須藉用各種方式增強機關組織的發展潛能，包括人員、制度、過程各方面的適當管理，使機關產生更具提升品質的能力。因此，任何政府單位必須運用有限的資源，不斷地嘗試新的制度與方法，在投入（Input）與產出（Output）過程中，一再改進服務的方式，來滿足民眾越來越高的需求。就貨物通關而言，投入就是民眾對於貨物的申報；產出就是貨物的完稅放行。提供便捷的通關流程，與關員友善之服務態度應是提升海關服務品質的基本條件。

2.2 PZB 模式與 SERVQUAL 量表

PZB 模式中包含了服務品質的五個缺口，服務業經由此模式可尋得其所提供服務品質，與接受者彼此間認知差異的徵結點。SERVQUAL 量表係第一個被發展來衡量各類服務業服務品質的量表，具有良好的效度。本研究將引用此一模式及量表來評量高雄關稅局貨物通關之服務品質。

2.2.1 PZB 服務品質觀念性模式

服務品質的概念模式是由 Parasuraman、Zeithaml and Berry 三人於 1985 年提出來的（Vaughan & Shiu, 2001），他們認為服務品質的評量並不僅是對服務結果加以評價，應該再包括整體服務傳遞過程的評量，因此提出了一個衡量服務品質的觀念性模式 - 缺口分析模式（Gap Analysis Model）（即 PZB 模式）（參見圖 2.2），解釋服務品質產生的原因。主要概念在強調：「顧客是服務品質的唯一決定者」。Vaughan & Shiu 同時指

出在方法論而言，該研究結果也適用於公部門。

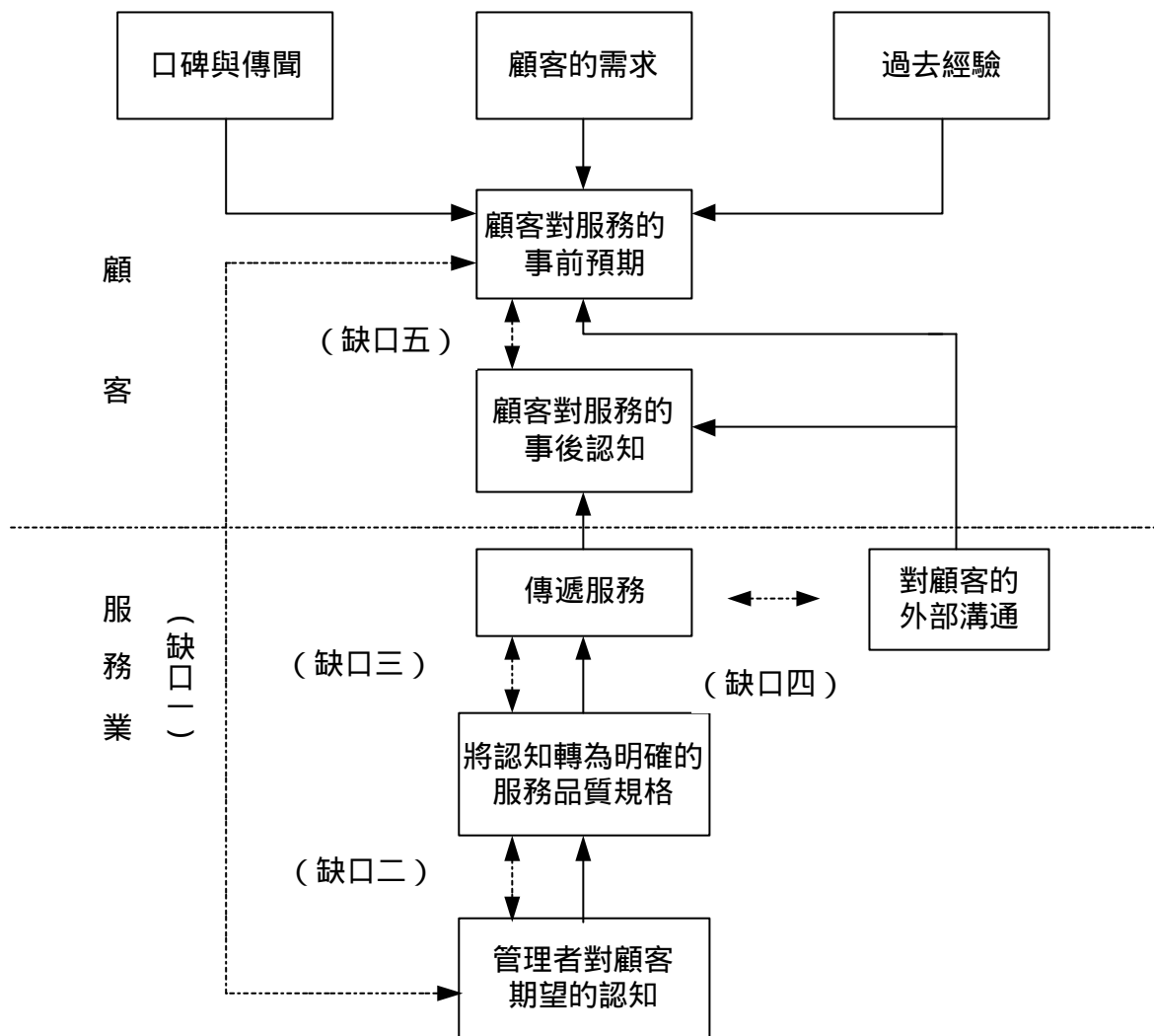


圖 2.2 服務品質觀念性模式

資料來源：Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L.(1985), "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research," Journal of Marketing, 49, p. 44.

此模式將服務視為一種動態的過程，服務品質係決定於顧客的滿足程度，而口碑、個人需求與過去經驗會影響顧客對於服務品質的預期。由於服務過程是一種互動的關係，模式中包含了顧客與服務業在服務的傳遞與溝通過程中，所發生的五道缺口原因如表 2.3 所示。

表 2.3 五項可能導致服務品質不佳的缺口 (Gap) 與發生原因分析表

缺 口	意 義	影響各缺口的原因
缺口一	顧客所期望的服務，與管理者對顧客期望之認知，兩者之間的差距。	由於服務業者不瞭解顧客真正的期望，因而影響了服務品質。
缺口二	管理者對顧客期望之認知，與公司的服務品質標準，兩者之間的差距。	1. 管理者未訂定公司的服務品質標準或標準不夠明確。 2. 標準過高不易達成。 3. 資源的限制。
缺口三	公司的服務品質標準，與服務傳遞的過程間，兩者所形成的差距。	1. 無標準作業程序。 2. 人員訓練或專業知識不足。 3. 機器設備故障。
缺口四	服務傳遞的過程，與顧客的外部溝通之間形成的差距。	1. 服務業誇大的宣傳，使顧客有過度的期待。 2. 實際服務無法達到。
缺口五	顧客所期望的服務，與實際感受到的服務，兩者之間的差距。	1. 顧客的個人需要、過去消費經驗、口碑。 2. 顧客的要求太高。

資料來源：Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L.(1985), "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research," Journal of Marketing, 49, p. 42.

其中缺口一到缺口四與服務業組織的管理相關，缺口五則由顧客的期望與實際認知來決定。缺口五是缺口一、二、三、四的函數；即 $Gap5 = f(Gap1, Gap2, Gap3, Gap4)$ 。無論何種服務業，想要提升服務品質就必須突破模式中的五個缺口。

前述服務品質文獻中，Teas (1993) 指出，顧客的期望與績效認知的差距正是服務品質缺口模式的核心以及問題核心。由於服務接受者（顧客）對服務品質的預期不同，且服務提供者會因受其個人心境等因素的影響，無法時時提供相同品質的服務；或同一服務事項卻因不同的服務

提供者，所產生的服務品質也會因人而異。因此，造成了服務具有不穩定品質之異質性，學者顧志遠（1998）在「服務業系統設計與作業管理」書中明確指出「缺口模式」正是詮釋品質異質性的最好模式。

2.2.2 PZB 服務品質之決定因素

Parasuraman et al. (1985) 歸納出影響服務品質的十個要素（共 97 個問項），分別為接近性、溝通性、勝任性、禮貌性、信用性、可靠性、反應性、安全性、有形性、了解顧客等。此十個要素同時影響了顧客的「期望的服務」與「知覺的服務」（參見圖 2.3）。

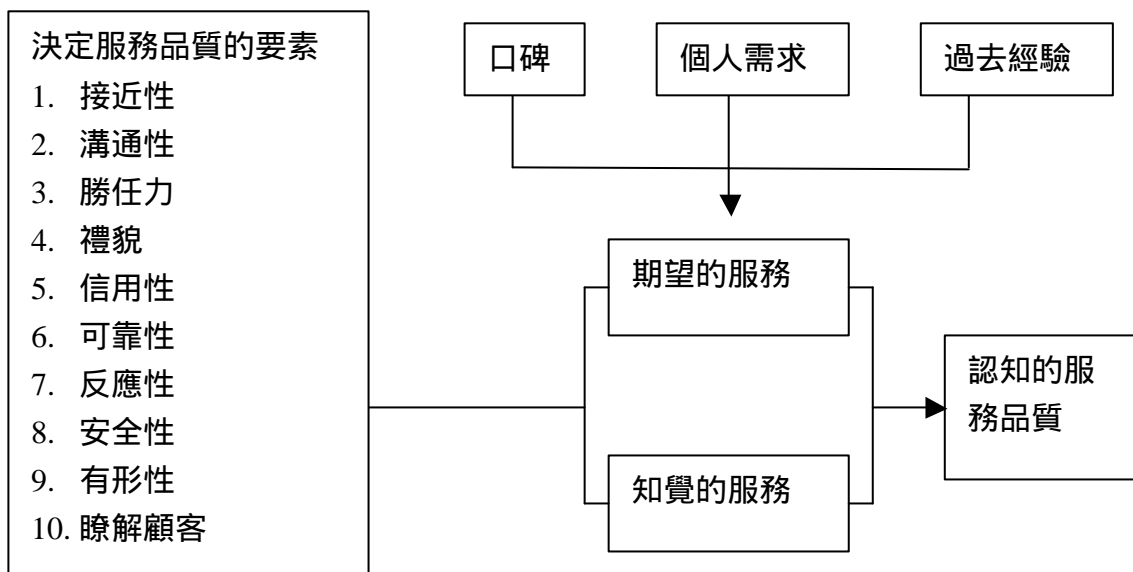


圖 2.3 服務品質決定要素

資料來源：Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L.(1985),“A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research,” Journal of Marketing, 49, p. 48.

Parasuraman et al. (1988b) 以觀念性模式架構為主，加入了組織對員工溝通、控制過程等因素，發展了服務品質延伸模式（圖 2.4），此模式

將服務品質定義為「知覺的績效」與「期望」的差距，建立了「 $Q = P - E$ 」（服務品質 = 實際感受服務 - 期望服務）的操作性定義。通常，缺口模式服務品質的評價依以下三種情況來認定：

- 1.當期望的服務水準小於實際認知的服務水準時（ $E < P$ ），超過期望，是為卓越的服務品質。
- 2.當期望的服務水準等於實際認知的服務水準時（ $E = P$ ），滿足期望，顧客將對服務品質感到滿意。
- 3.當期望的服務水準超過實際認知的服務水準時（ $E > P$ ），低於期望，顧客將對服務品質感到不滿意。

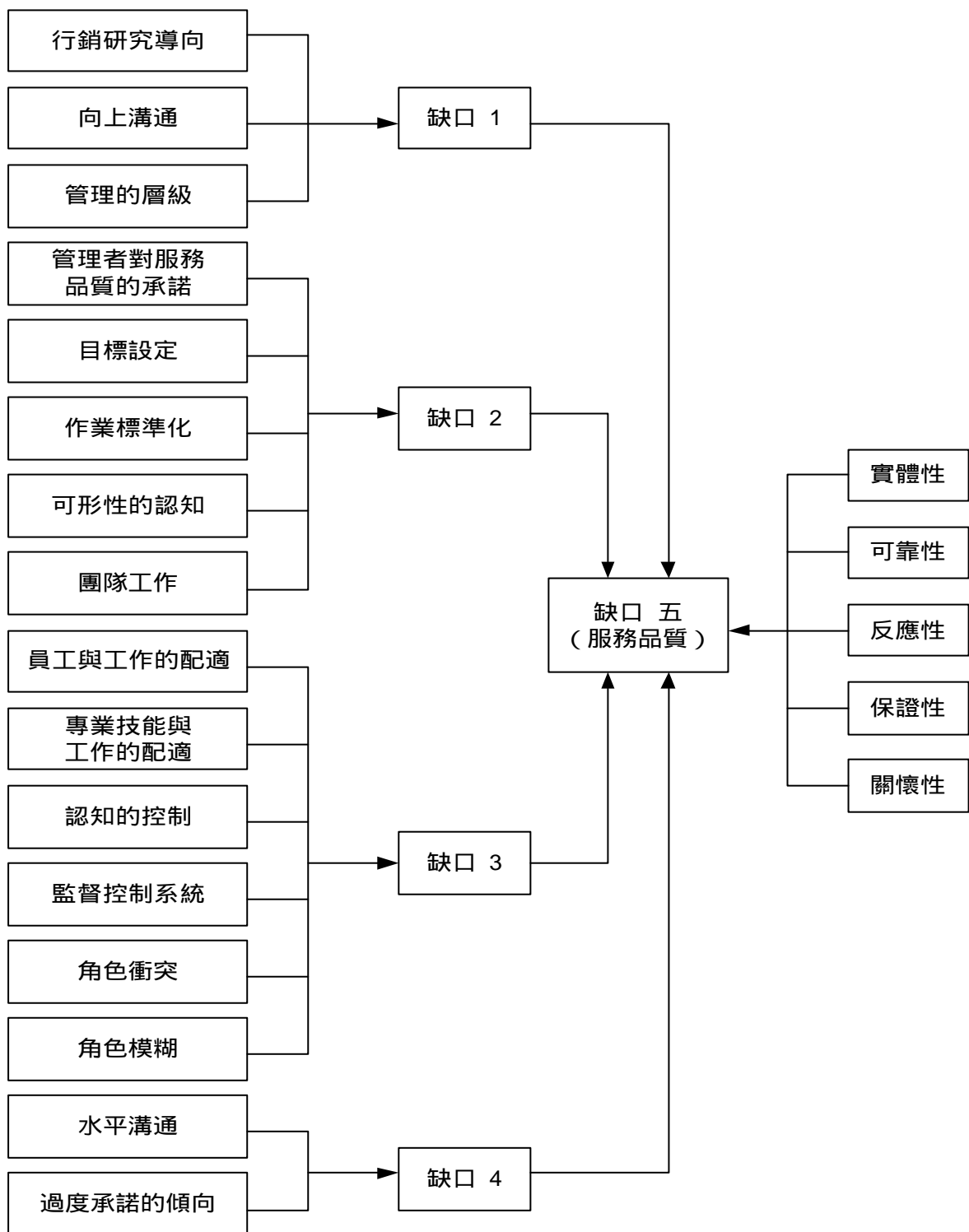


圖 2.4 PZB 服務品質延伸模式

資料來源：Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L.(1988b), "Communication and Control Process in the Delivery of Service Quality," Journal of Marketing, 52(April), p. 46.

2.2.3 SERVQUAL 量表

1988 年 Parasuraman et al. 根據缺口分析模式，將 1985 年影響服務品質的十個要素，經由因素分析，精簡為實體性、可靠性、反應性、保證性與關懷性五大構面（參見表 2.4）並以 22 道題目（參見表 2.5）發展出第一個評量服務品質的量表 - SERVQUAL (Service Quality) 量表，其經十一道步驟被驗證為具有良好的建構效度（參見圖 2.5）。

SERVQUAL 量表的問項分為兩種方法表示，其一是衡量顧客期望服務公司提供的服務；其二是衡量顧客在實際接受服務後的品質認知，並比較兩者間的差距據以衡量服務品質。他們指出 SERVQUAL 量表具有相當多樣的應用潛力，可以廣泛的幫助服務業及零售業機構評估顧客對於知覺服務品質的期望，也可以精確的幫助管理者注意並實際的產生改善品質的行動（柯宜君，2000）。Vaughan & Shiu 於 2001 年指出 SERVQUAL 模式已被廣泛應用到公、私部門。

表 2.4 SERVQUAL 量表構面及意義

原始 PZB 因素 (1985)	修正後 PZB 因素 (1988)	意 義
1. 有形性 2. 可靠性 3. 反應性 4. 溝通性 5. 可信度 6. 安全性 7. 勝任力 8. 禮貌 9. 瞭解顧客 10. 接近性	1. 實體性 2. 可靠性 3. 反應性 4. 保證性 5. 關懷性	1. 指提供服務的場所、設備及人員。 2. 能正確、可靠的提供所承諾服務之能力。 3. 服務人員快速服務與幫助顧客的意願。 4. 服務人員具有專業素養與禮貌，且為顧客所信任。 5. 能提供給顧客貼心、個別關懷的服務。

資料來源：Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L.(1988a), "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," Journal of Retailing, 64(1), pp. 12-40.

表 2.5 1988 年 SERVQUAL 量表五大構面與認知項目

構面	認知項目
實體性 Tangible	P1. 這家公司有現代化的設備。 P2. 這家公司的各項設施、外觀吸引人。 P3. 這家公司的人員穿著整齊並有亮麗的外表。 P4. 這家公司的各項設施與所提供的服務相符合。
可靠性 Reliability	P5. 這家公司對所作的承諾均會及時完成。 P6. 當遭遇問題時，這家公司會熱誠的保證解決。 P7. 這家公司很可靠。 P8. 這家公司會於承諾的時間內提供適當的服務。 P9. 這家公司的紀錄正確無誤。
反應性 Responsiveness	P10. 這家公司不會告知顧客將在何時提供服務。 P11. 這家公司的員工無法提供相當的服務。 P12. 這家公司的員工並非總是樂於協助顧客。 P13. 這家公司的員工因太忙而無法提供顧客相當的服務。
保證性 Assurance	P14. 您可以信任這家公司的員工。 P15. 您在與這家公司的員工接洽時覺得很安全。 P16. 這家公司的員工很有禮貌。 P17. 這家公司的員工能自公司處獲得適當的支援，以做好他們的工作。
關懷性 Empathy	P18. 這家公司不會針對不同顧客提供個別的服務。 P19. 這家公司的員工不會給您個別的關照。 P20. 這家公司的員工並不瞭解您的需要為何。 P21. 這家公司並未將您的最佳利益放在心上。 P22. 這家公司的經營時間未能符合顧客需求。

資料來源：Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L.(1988a), "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," Journal of Retailing, 64(1), pp. 12-40.

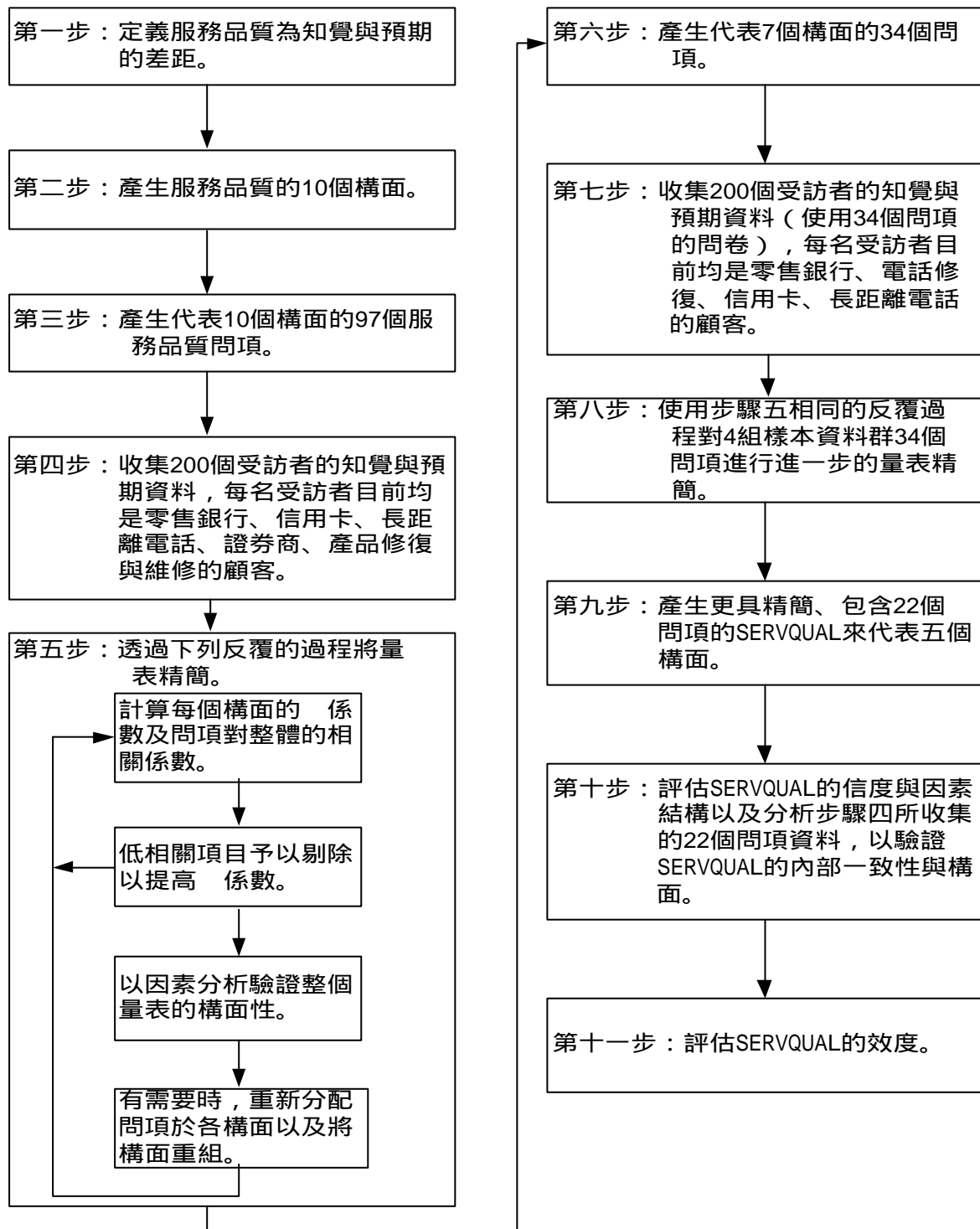


圖 2.5 SERVQUAL 量表之步驟

資料來源：Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L.(1988a), "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," *Journal of Retail*, 64(1), p. 14.

Babakus & Boller (1991) 發現 SERVQUAL 量表中若使用反向敘述，將會使填答者產生混淆，進而影響回答的品質(引自翁崇雄，2000)。Parasuraman et al. (1991) 對 SERVQUAL 量表作了用詞上的修正，修正部分如下：

1. 將「應該」(Should) 改為「將會」(Would)。
2. 將「反向問句」全部改為「正向問句」。
3. 在「有形性」與「關懷性」的問項中進行大幅修正。
4. 對各問項的一些用詞遣字做了小幅度的修改(例如：將 up-to-data equipment 修改為 modern-looking equipment)。

修正後的 SERVQUAL 量表，由原先的五項構面增為六項構面，此係將原來的「有形性」構面分成「實體設施與設備」(Physical Facilities/Equipment) 及「員工與溝通材料」(Employee/Communication Materials) 二個構面，但 Parasuraman et al. 則認為此六項構面的結果應該再進行研究，而且他們所附的修正後的 SERVQUAL 問卷，卻仍然以 Parasuraman et al. 在 1988 年所提出的五項構面來進行衡量。此修正後之 SERVQUAL 量表的信度與效度均比原始的更好(謝依靜、丘宏昌，1998)。

Parasuraman et al. (1994) 解釋「Q = P-E」模式時，指出服務業者評量「服務品質」之目的，除了想知道「顧客滿意」的程度外，主要是想瞭解所提供的服務與顧客的期望彼此間的差距，協助管理者改善經營績效。

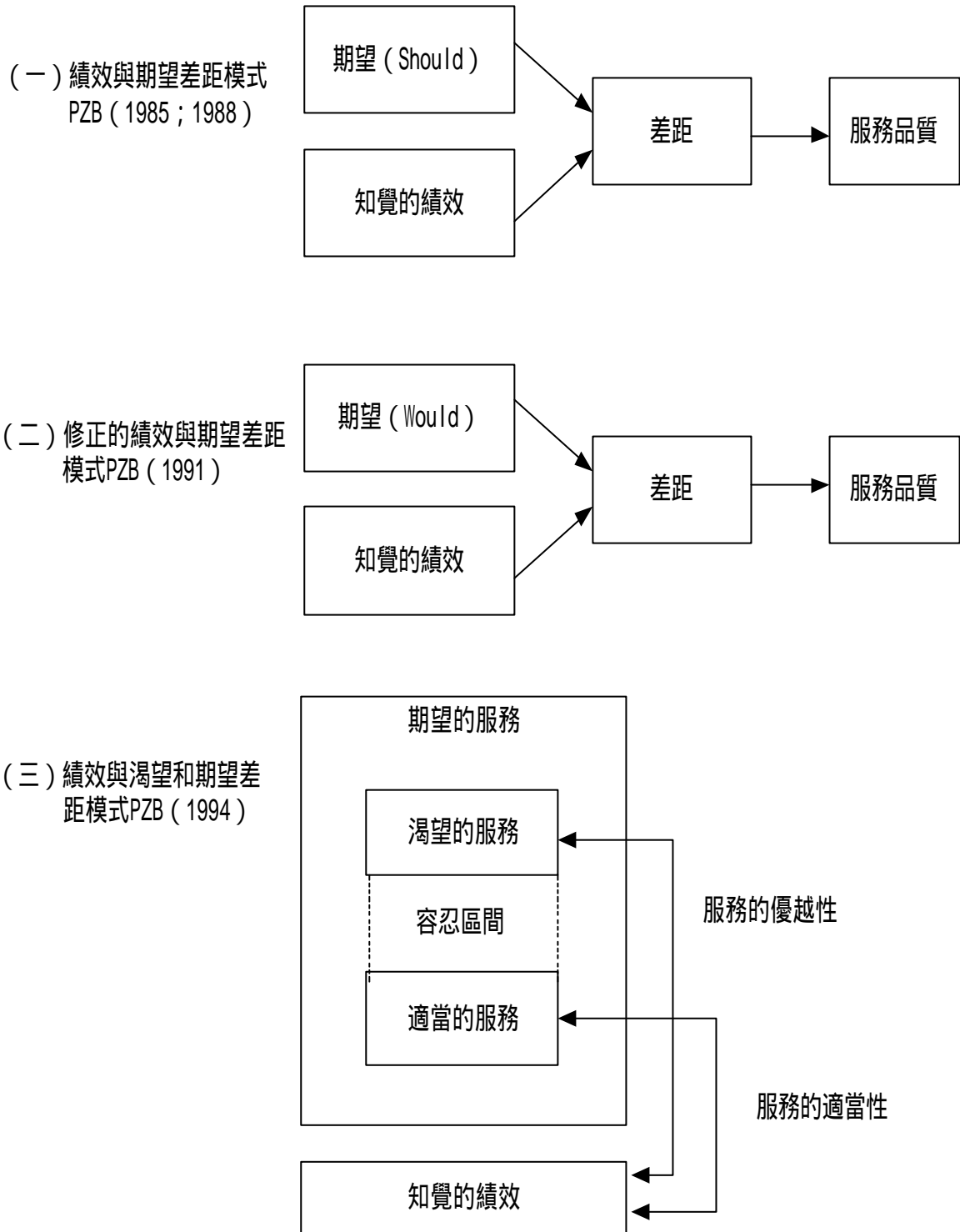


圖 2.6 PZB 服務品質評量模式的演進

資料來源：周泰華、黃俊英、郭德賓(1999)，服務品質與顧客滿意評量模式之比較研究，輔仁管理評論，第 6 卷第 1 期，3 月，p. 52.

雖然，曾有學者批判¹SERVQUAL 量表的操作化概念，但是這種衡量方法應用在服務業，仍是服務品質目前唯一有體系的測量法。Carman 於 1990 年依據 Parasuraman et al. 於 1985 年所提出之五缺口模式，以不同的產業做實證，並且測試了 SERVQUAL 量表的有效性，認為 SERVQUAL 量表具有相當高的穩定性，且認為 SERVQUAL 量表的問句用字及主詞應隨各種不同的服務行業而有所調整。Mittal & Lassar (1996) 指出儘管有不同的學者對衡量服務品質的構面，提出了不一樣的數目，但是其中仍以 Parasuraman et al. (1988a, 1991) 所提出的五大構面最廣為研究者及實務界人士所愛用。

本研究將以 Parasuraman et al. (1988a, 1991) 所提的服務品質五大構面及 22 個服務屬性問項，做為本研究量表問卷之基礎，另依海關貨物通關特性再作問項之增修。

2.3 顧客滿意涵義

服務業如果不了解顧客的需求，所提供的服務將無法贏得顧客正面的回應。藉由對顧客滿意度高低的探尋，可明白服務業的服務品質是否已掌握到顧客真正的需求。

¹ 對於 SERVQUAL 量表提出批判的例如有：

- (1) Cronin Jr. & Taylor (1992) 認為服務品質之操作性定義常與滿意、態度混淆，自行發展出 SERVPERF 量表，改以服務績效 (Performance) 之衡量代替期望服務與認知服務差距的衡量。
- (2) Brown, Churchill, & Peter (1993) 提出 SERVQUAL 運用差距分數衡量 (Difference-Score Measurement) 會造成統計上的問題，發展出非差距分數的 Non-Difference 量表。
- (3) 蘇雲華 (1996) 曾就醫院與旅行社進行三種量表的實證研究，發現「修正的 SERVPERF」在信度、效度優於「修正的 Non-Difference」及「修正的 SERVQUAL」。

2.3.1 顧客滿意

顧客滿意 (Customer Satisfaction, CS) 的研究起始於 1965 年的 Cardozo 提出顧客滿意模式的「期望失驗模型」(Expectation - Disconfirmation Model)。

James & Mona 二人在 1994 年所著之「服務管理以創造競爭優勢」(Service Management for Competitive Advantage) 書中指出：顧客對於服務品質的印象是基於整個服務經驗 (Total Service Experience)，而不是僅根據外顯的服務 (呂博裕譯, 1997, p. 42)。在私部門，它的顧客通常是非常明確的。但是對於公部門服務而言，它的「顧客」可能是個人、利益團體、民代、政府機關或社團等 (Wisniewski & Donnelly, 1996)。今日的公部門為能真正落實顧客導向的服務文化，已由過去所扮演的管制角色，全面轉變為服務提供者的角色 (江行全、陳啟光, 2002)。關復勇 (1998) 認為，即使服務流程是便利準時的，但是如果在經驗上使得顧客對於員工的態度有負面的印象時，則其他所有的努力將形同白費。因此，在機關與民眾開始接觸的那一瞬間「關鍵時刻」就已揭開了民眾對於機關形象的認定。

另一方面，衛南陽 (1996) 強調想要使顧客滿意，就須先使員工滿意，且員工滿意是一件優於顧客滿意的事情，只有先獲得員工的滿意，才能夠藉著滿意的員工去服務顧客，獲得顧客滿意。就公部門來說，公務員每一項行政作為的對象為其外部顧客，行政流程內的下一個承辦人員則為內部顧客。陳玄愷 (2001) 指出組織應先「安內」即做好內部顧客 (員工) 的滿意，求得垂直或水平組合團隊的和諧、共識與忠誠，方

能「攘外」即滿足外部顧客的各項需求。James & Mona (1994) 指出服務接觸的三元素(The Service Encounter Triad)(圖 2.7)必須互相合作，才能產生正向的服務接觸，以達最佳的效率來創造競爭優勢(呂博裕譯，1997， pp.168-169.)。

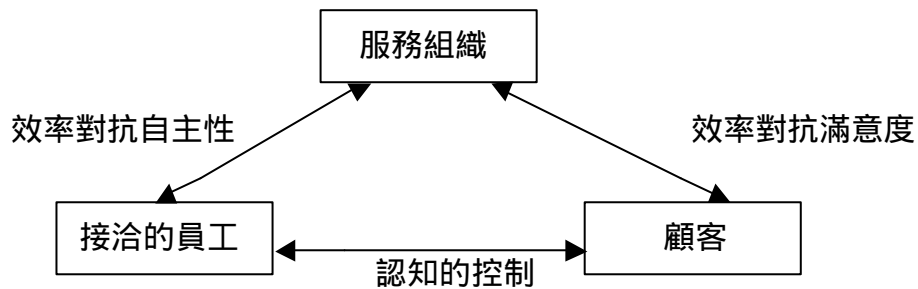


圖 2.7 服務接觸三元素

資料來源：呂博裕譯(1997)，James A.Fitzsimmons, Mona J.Fitzsimmons 原著，服務管理以創造競爭優勢，台北市：高立，p.168.

林陽助 (1996) 認為顧客滿意的服務是由許多因素所構成，每一項因素皆可能改變顧客之滿意度，若要增進顧客滿意，必須讓整個組織重視「每一項因素」，才可能在顧客心目中建立良好形象。關復勇、鄭伊慧與詹偉勝 (2001) 指出在服務過程中，如果服務提供者所提供的服務能夠滿足顧客心中的腳本，便會使顧客達到滿意的水準。因此，本研究認為發掘顧客的需求，提供對策付諸行動，不失為服務業提高顧客滿意的前瞻性策略作法之一。

2.3.2 顧客滿意定義

由顧客滿意的相關文獻，對於它的定義仍有各種不同的解釋，本研究整理列示於表 2.6。

表 2.6 各研究者對於顧客滿意定義之解釋

年代	提出人	內 容
1980	Oliver	滿意度為態度的先行變數，是顧客對產品服務的一種暫時性、情感性的反應。
1988	Tes & Wilton	滿意度是顧客對於先前預期與知覺績效之知覺差距的一種評估反應。
1991	Solomon	個人對於所購買產品（服務）的整體態度。
1993	PZB	提出顧客期望理論，認為「顧客滿意」是顧客對產品（服務）的預期服務與實際感受服務之間的差距。
1996	蘇雲華	一群具代表性的消費者在無事先約定的情況下，於某一時點或期間，個別性的參加某次服務傳遞過程而對於該次服務的平均滿足程度。
1999	杜更新	滿意度受顧客「預期服務水準」與「實際感受服務水準」二者差距之影響，是顧客對於業者之產品/服務的一種短暫性、情緒性態度，容易受到時間、地點、情境因素之變化而有持續性的改變。
2000	王瑗	是一種事前期待與事後知覺表現的比較過程。

資料來源：本研究整理

就高雄關稅局之貨物通關而言，民眾經由申報手續開始貨物通關流程，海關關員接收申報訊息提供服務，民眾才是評估貨物通關服務滿意度良窳的主要裁判。至於民眾是否滿意，也必須在親自經歷過貨物通關的流程後，才能對海關所行銷的服務品質加以評分。

2.3.3 顧客滿意之決定因素

由相關文獻中，有關顧客滿意之決定因素主要有六項因素，如表 2.7 所示。

表 2.7 顧客滿意決定因素彙總表

決定因素		涵 意	與滿意關係/函數
期望與績效 Expectation and Performance	期望	顧客對產品、服務、或事件所持的想法與感覺。	E CS
	績效	產品、服務、或其他事件達成顧客所想要的程度。	P CS
不配合程度 Disconfirmation		先前期望與實際績效的不一致。	DC - CS DC + CS
消費者態度 Consumption Attitude	態度一	為期望之函數，且期望由先前與產品互動而產生。	$A1(t1) = f(E)$
	態度二	為滿意之函數，經由購後立即產生的配合或不配合與先前的態度所形成。	$A2(t2) = f(A1(t1), CS)$
消費者情緒 Consumption Emotion		由產品使用或消費者經驗所引出的情感性集合。	CE + CS CE - CS
先前經驗 Experiences		具有產品與服務經驗的顧客，將會導致認知滿意增加。	Ex CS
無差異區間 The Zone of Indifference		當績效與期望的差距甚小時，在績效標準附近的區域；或渴望層次與差強人意層次之間的區域。	區域越大，顧客越不容易區分滿意與不滿意。

資料來源：呂鴻德等(1999), 為民服務品質評估指標及制度建構之研究, 行政院研究發展考核委員會, p. 37.

2.3.4 服務品質與顧客滿意之關係

由服務品質與顧客滿意的文獻中發現各研究者對於二者關係之論點不一，Cronjn & Taylor (1992) 認為服務提供者有需要了解他的目標是保有滿意的顧客，或是傳遞最高水準的認知服務品質。茲將各學者對它們之間關係描述整理如表 2.8 所示。

表 2.8 服務品質與顧客滿意之關係

年代	研究者	內 容
1985	Parasuraman et al.	認為顧客滿意與服務品質皆為認知績效與期望差距的結果。但是，顧客滿意的期望型態為預測 (Predicted)；而服務品質的期望型態為渴望 (Desired)。
1988	Parasuraman et al.	服務品質與顧客滿意度之間具有高度正相關，即高度的認知服務會導致滿意度增加，但是並不完全相等。顧客滿意的預測為 Would be ，是以過去平均績效為基準；服務品質的欲望為 Should be ，具感情成份。
1989	Woodside & Daly	認為顧客滿意是一種消費態度的特定形式，是一種購後母體，反應出消費者在經驗後喜歡或不喜歡的程度，是一種以經驗為基礎的整體性態度；服務品質是介於服務期望與服務績效間的消費者比較，且服務品質為消費者對服務公司的整體服務過程與服務結果感受的評價，最後達成整體顧客滿意。
1993	Parasuraman et al.	顧客滿意產生於預測與認知服務的比較中；服務品質則來自期望與認知的比較中，即 PZB 模式中的缺口五。
1996	唐麗英、胡安華	採用了如下之數學函數關係式： 服務品質衡量 = F (顧客滿意度衡量)
1999	程永明	服務品質是顧客對服務公司所提供之服務的一種長期性與整體性的評估；顧客滿意則為顧客對服務公司所提供之某一服務的一時情緒的評估。

資料來源：本研究整理

經由以上之探討，本研究認為以貨物通關顧客的觀點來說，服務品質應是指民眾對於整個通關流程的一種知覺評價，包括過去與目前的經驗；而顧客滿意度則是民眾對於通關服務品質的一種實際體驗，事後情緒的總評。

2.3.5 顧客滿意之衡量

針對顧客滿意的衡量，有的學者主張「多重項目衡量」(Multiple Item)，如 Singh (1991) 認為滿意是一種多重客體以及多重構面，且因產業與研究對象之不同，因此要以多重項目針對產品 (服務) 各屬性績效之滿意程度加以衡量；有的學者主張以單一項目「整體滿意程度」(Overall Satisfaction) 來衡量，認為滿意程度是一種整體性、總括性的現象。如 Czepiel & Rosenberg (1974) 認為顧客滿意程度可被視為一整體的評估反應，而此一反應代表了顧客對服務所有屬性在主觀反應上的總合 (Summary)。Day (1977) 也同意衡量顧客對於服務的整體使用結果 (Outcome) 沒有什麼困難。

本研究將採單一項目「整體滿意程度」來衡量高雄關稅局貨物通關服務品質的滿意度。

2.4 全面品質管理涵義

我國政府部門經常令人詬病的就是本位主義太濃，且在各自為政的情況下，組織內可能會產生「一事多做」或「事無人做」，形成資源浪費的現象 (呂鴻德等，1999)。民國 85 年行政院研考會乃引入企業界普遍採行的「全面品質」概念，提出「全面提升服務品質方案」於各公部門，推動品管圈、建議制度、簡化申辦案件行政作業流程、主動蒐集民意、倡導走動式管理 (黃大洲，1997)。各項為民服務的流程、作業系統、規劃與決策都會涉及到組織內的許多部門。因此，發揮全員參與、團隊合作的精神，才能做好為民服務的品質。

2.4.1 全面品質管理之理念

全面品質管理 (Total Quality Management, TQM) 理念源於 1930 年代，本為製造業之管理哲學，歷經眾多管理學者²之鑽研與倡導，於 1980 年在日本發揚光大，展現其適用性及成效。1990 年在全球掀起熱潮，被推廣運用到各類組織，是一種持續改善組織基礎的原則，各國公部門更是引用其來加強服務品質，以提升國際間的競爭力。

IMD「世界競爭力年報」(The World Competitiveness Yearbook) 對國家競爭力的定義為：國家競爭力指一個國家創造資源附加價值，並增進全體國民財富的能力。由於國家競爭力的高低取決於國內企業經營環境之良窳，因此，國家競爭力即為一國家為其產業創造良好的發展成長環境之能力，進而使該國企業具備競爭優勢，並使產業擁有國際競爭之能力 (詹中原，1998)。

依國內學者吳清山與黃旭鈞 (1995) 的主張，全面品質管理的主要理念有七項，茲簡述如下：

1. 顧客滿意至上：以顧客的滿意程度為優先考量，任何的服務如果得不到顧客的滿意，則再好的服務也枉然。這也就是說，不能使接受者滿意，就不能算是好服務，這是 TQM 最重要的概念。
2. 承諾品質第一：員工有強烈的榮譽心與責任感去重視高品質的服務。
3. 持續不斷改進：並非急遽的改革，而是以溫故而知新的方式，使組織永無止盡的改善、進步。因為在今天是高品質的服務，到明天則未必

² 指 1930 年代起戴明 (W. Edwards Deming) 裘蘭 (Joseph Juran) 費根堡 (Armand V. Feigenbaum) 石川馨 (Kaoru Ishikawa) 田口玄一 (Genichi Taguchi) 等學者。

得到一樣的認同。

4. 重視事先預防：以事先預防為前提，而非事後才來補救。要求「每件事，在第一次就做對」，無形中可減低不必要的成本。
5. 強調全員參與：非僅限於組織內的員工，凡參與工作的每一人都列為改進的要員。彼此信任、同心協力，共同追求預期的目標。此就如同海關近年來與業界間之策略聯盟。
6. 發展人力資源：充份授權與加強對組織成員的在職訓練，以增強員工的知能，俾能提升工作效能，傳送優質的服務。
7. 資料本位作決定：注重科學的方法，透過客觀的統計資料，來檢測變異產生的特殊原因，以增加作決定時的客觀性。

2.4.2 全面品質管理定義

美國國防部於 1989 年對全面品質管理定義為：「全面品質管理是一種理念及一系列的指導原則，它主張持續不斷地改善組織。它運用量化的方法和人力資源，以所獲得的產品與服務的品質，及組織內所有作業過程，以符合顧客現在與未來的要求。它是以規則的方法，整合基本的管理技術、現有的改進努力以及技術工具，集中全力於品質改進的工作上」。又在 1991 年修訂為更簡潔的語句定義為：「全面品質管理是顧客導向 (Customers-Oriented) 的管理方法，它強調有效運用人力資源及應用數量方法，從不斷改進過程著眼，以提升產品或服務品質」(林公孚，1992)。此即表示全面品質管理為持續不斷的改善組織，不斷的提升作業過程與服務品質，以因應、超越顧客現在與未來的不同需求與期望。

Stanley Brown 於 1992 年在「Total Quality Service」書中指出全面品

質管理是在改進各階層績效的整合標準努力下，從主管到員工所有成員的組織活動（吳鄭重、鄒應瑗譯，1996）。孫本初（1998）指出尤其是高層人員必須直接且積極地投入，為建立一個鼓勵變革、創新、以工作為榮及為了所有民眾的利益而不斷改進的環境而努力。

當前全球景氣一片低迷，尤其台灣在外商紛紛撤離，本土企業一窩蜂西進尋求新契機的時刻，公部門引用全面品質管理理念，在現有的流程下循著漸進式的溫和途徑運作，並在機關高層主管的支持下，持續進行改善。整合組織內各階層的人力，全員參與；以有限的資源第一次就將工作做對；滿足顧客需求以提高服務水準，乃不失為政府協助民間企業共同「拼經濟」之有效管理方式。

2.5 國內公部門服務品質之研究

近年來，我國不乏引用 PZB 模式來探討公部門服務品質之研究，茲整理列示於表 2.9。

表 2.9 我國近年來以 PZB 模式探討公部門服務品質研究文獻一覽表

年代	研究者	研究主題	研究結果
1996	陳欽榮	電信服務品質實證研究 - 以電信總局專戶服務為例	<ol style="list-style-type: none"> 1. 客戶實際感受的服務水準皆低於其預期的服務水準。 2. 執行「專戶服務」的相關主管對客戶預期服務水準的認知，呈現低估現象，即主管不了解客戶的需求，從而形成服務品質差距。 3. 客戶認知的整體服務品質與其整體滿意度呈顯著相關。
1997	李建隆	資訊服務功能之服務品質實證研究 - 以台電公司為例	<ol style="list-style-type: none"> 1. 使用者實際認知的服務水準與期望的服務水準有顯著差異，其期望大於實際認知。 2. 「使用者期望的服務水準」與「管理者認知的使用者期望服務水準」有顯著差異。 3. 使用者對資訊服務品質的「整體知覺程度」、「關懷協助」、「及時回應」、「實體性」及「安全可靠」等構面知覺程度，與整體滿意度呈正相關。
1997	黃榮鎧	我國電信事業服務品質之實證研究 - 以中華電信公司大高雄地區用戶為對象	<ol style="list-style-type: none"> 1. 用戶與電信事業服務品質績效之認知水準，大多數居於普通與滿意水準之間，服務品質亟待加強。 2. 用戶與電信主管、不同屬性用戶群間對服務品質績效與服務屬性的重要程度均有認知差距。
1999	林水華	中華電信服務品質之探討	<ol style="list-style-type: none"> 1. 顧客、電信主管、服務人員三者認知服務品質滿意度是有缺口存在。 2. 不同的人口統計變項對各項服務品質因素有不同的認知滿意度。

表 2.9 我國近年來以 PZB 模式探討公部門服務品質研究文獻一覽表（續）

年代	研究者	研究主題	研究結果
1999	黃營芳 何正得 吳杉堯	高雄市民對建管工商登記服務品質意向調查	1. 整體而言，服務品質尚稱滿意。 2. 對整體品質而言，市府員工與民眾對大部分的分項品質指標均呈現認知差異，如：信賴度、正確度、工作熱忱、敏捷度、禮貌、反應度與貼心度等七項。
2000	金玉珍	洽公民眾對台北市區公所服務品質看法之研究	區公所之整體服務品質與民眾之服務滿意水準間有顯著相關，即各區公所在服務品質之表現越好，民眾之滿意水準越高。民眾普遍認為服務品質較以往有改善。但是，不同區公所洽公民眾對該區公所之滿意度在回應性、同理心、現代實體性方面有顯著性差異。
2000	吳煌源	政府再造後稅務機關服務品質之實證研究 - 以台南縣市納稅人為實證對象	1. 納稅人認知的服務水準皆小於納稅人期望的稅務服務水準（納稅人不滿意）。 2. 不同年齡的納稅人、不同教育程度的納稅人、不同居住地的納稅人對稅務服務品質整體滿意程度，有顯著差異。
2000	張廷駿	海關通關自動化對報關業者服務品質之影響	1. 報關業者實際感受的服務水準皆低於其預期的服務水準。 2. 執行「通關自動化」的海關關員對報關業者預期服務水準的認知，呈現低估現象，顯示海關關員不了解報關業者的需求，從而形成服務差距。 3. 報關業者認知的整體服務品質與其整體滿意度呈顯著正相關。
2000	謝榮顯	電業服務品質之實證研究 - 以台電台南縣市用戶為實證對象	1. 「用戶認知的電力服務水準」皆小於「用戶期望的電力服務水準」。 2. 「管理者認知的用戶期望的電力服務水準」大於「用戶期望的電力服務水準」。 3. 用戶對電力服務品質的整體知覺程度、電力服務品質構面知覺程度，與整體滿意度呈正相關。

表 2.9 我國近年來以 PZB 模式探討公部門服務品質研究文獻一覽表（續）

年代	研究者	研究主題	研究結果
2001	洪東興	民眾對地政業務服務品質認知差異探討 - 以高雄縣為例	1.地政主管的服務品質重視程度平均值皆高於民眾及員工，即主管對於服務品質較民眾及員工重視。 2.一般民眾對服務品質滿意度平均值低於代書仲介業者，即一般民眾較代書等業者不滿意地政的服務品質。
2001	陳清傳	電信事業專戶服務品質之實證研究 - 以中華電信南區分公司為例	1.專戶實際感受的服務品質與期望的水準有落差。 2.台灣南部地區的專戶，普遍都認為中華電信公司必須提升服務品質。
2001	黃奇達	電業服務品質改善之實證研究 - 以台電台南縣市用戶為實證對象	1.「用戶對台電改善服務品質的認知」與台電公司「員工對台電改服務品質的認知」有顯著性差異。 2.用戶對電力服務品質的整體知覺程度、電力服務品質改善構面知覺程度，與整體滿意度呈正相關。
2001	楊世武	政府採購領投標系統之服務品質及使用者滿意度研究	使用者期望的服務水準與感知的服務水準間有顯著差異，即使用者對「政府領投標系統」服務品質並不滿意，應積極謀求提升服務品質。
2002	余一縣	警察服務品質之實證研究：以台北市政府警察局派出所為例	民眾對派出所期望的服務水準與實際感受的服務水準間有顯著差異，顯示目前派出所服務功能未符合轄區民眾期望之標準。
2002	余佩珊	戶政電腦化對服務品質滿意度之研究 - 以嘉義縣戶政事務所為例	民眾與戶政人員兩者間之期待程度上在「可靠性」構面有顯著性差異，滿意程度在「回應性」及「同感心」構面有顯著性差異。

表 2.9 我國近年來以 PZB 模式探討公部門服務品質研究文獻一覽表（續）

年代	研究者	研究主題	研究結果
2002	陳東成	知識經濟下服務型政府之地政服務品質之研究 - 以台北市地政事務所為例	民眾對整體服務品質大多能符合其滿意水準，唯地政事務所之團隊精神不足、本位主義太強、服務人員態度不正確等部分為民眾無法滿意。
2002	許世強	地政單一窗口特性與服務品質之研究	<ol style="list-style-type: none"> 1. 民眾對地政單一窗口服務品質之事後感受程度明顯低於事前的期望水準，缺口五存在，民眾不滿意地政單一窗口的服務品質。 2. 缺口一及缺口二不顯著，地政主管及員工明瞭民眾的期望。 3. 缺口三有顯著差異，顯示地政員工對單一窗口服務品質之期望與傳遞服務過程有顯著落差，這是值得地政機關所應注意改善的。
2002	張文湘	稅務行政機關服務品質及顧客滿意度之研究 - 以苗栗稅捐處為例	<ol style="list-style-type: none"> 1. 民眾（顧客）期望服務與實際認知服務有顯著差異，即苗栗稅捐處服務品質仍須加強。 2. 知覺服務品質與顧客滿意度有顯著正向相關。
2002	董書炎	服務品質的實證研究 - 以省自來水公司第一區管理處為例	<ol style="list-style-type: none"> 1. 自來水公司之營業主管與非營業主管對服務品質預期看法與認知看法均不一致。 2. 營業主管與用戶及非營業主管與用戶對服務品質預期看法與認知看法亦不一致。 3. 用戶、營業主管、非營業主管對服務品質之預期與認知均不相當。
2002	謝玉粟	虛擬政府的服務品質探討	民眾整體滿意度與整體認知服務品質沒有顯著差異，由於民眾期望的服務水準與民眾實際體驗的服務水準二者差距太小，因此整體服務品質模式可經由民眾體驗的服務品質與民眾期望的服務品質之差距直接評量民眾對虛擬政府整體的滿意度。

資料來源：本研究整理

在上述 20 篇文獻中，除謝玉粟之「虛擬政府的服務品質探討」，民眾對於電子化政府線上申報服務品質的預期與實際感受沒有顯著差異外，其他的 19 篇文獻全部存有顯著性差異。此種現象表示，所有受研究之公部門個案為民服務品質仍需加強。本研究亦將應用 PZB 模式，從 24 題問項中，探討高雄關稅局貨物通關服務品質是否存有服務差距，是否能滿足民眾需求。

第三章 高雄關稅局現況及研究設計

本章內容包括高雄關稅局由來、組織現況、業務概況，本研究之架構、假設、研究變項與操作性定義、研究對象、研究設計、資料收集，對回收有效樣本所採用之統計分析方法及研究限制。

3.1 高雄關稅局概況

高雄關稅局為南台灣貨物進、出口通關作業之管制口。此一管制口對國家經濟發展具有深遠的影響力，本節就高雄關稅局簡史、組織、業務發展概況逐一說明。

3.1.1 高雄關稅局簡史

台灣在前清同治 2 年（1863）設立淡水海關及基隆支關，隸屬於北京海關總稅務司署，並於同年 12 月，在高雄旗后設立高雄支關，這是高雄設立海關的開始¹。

民國 34 年 12 月 1 日政府以濁水溪為界，分別設立了台北關及台南關。民國 58 年將台南關更名為高雄關，民國 80 年 2 月 3 日因組織法制化，再度更名為高雄關稅局（Kaohsiung Customs Bureau）。民國 38 年政府播遷到台灣，迄 56 年 8 月 8 日關稅法公布之前，海關所有典章、制度皆係承襲大陸時期英國人所建置的規範²。

¹ 高雄市志卷四財政志（下）（1989），高雄市政府，pp.314~317.

² 蘇石磐（1976），關稅概論，p.52.

3.1.2 高雄關稅局組織

高雄關稅局目前員額計有職員 1,155 人，其中行政單位員額有 144 人；稽徵（課稅）與查緝人員有 1,011 人。技工友計 253 人；工讀生人數有 16 人，人事部份總計有 1,424 員³。其中主管 235 人，非主管 920 人；委任五職等以下計有 282 人，整個組織人員結構呈一橄欖球型。



³資料來源為研究者詢問高雄關稅局人事室所得。嗣後問卷中乙卷關員母數，將依據此資料中稽徵與查緝人員之合計數 1,011 人扣除金門辦事處 9 人後之 1,002 人為基礎。此與第一章 p.6 業務單位員額人數相吻合。

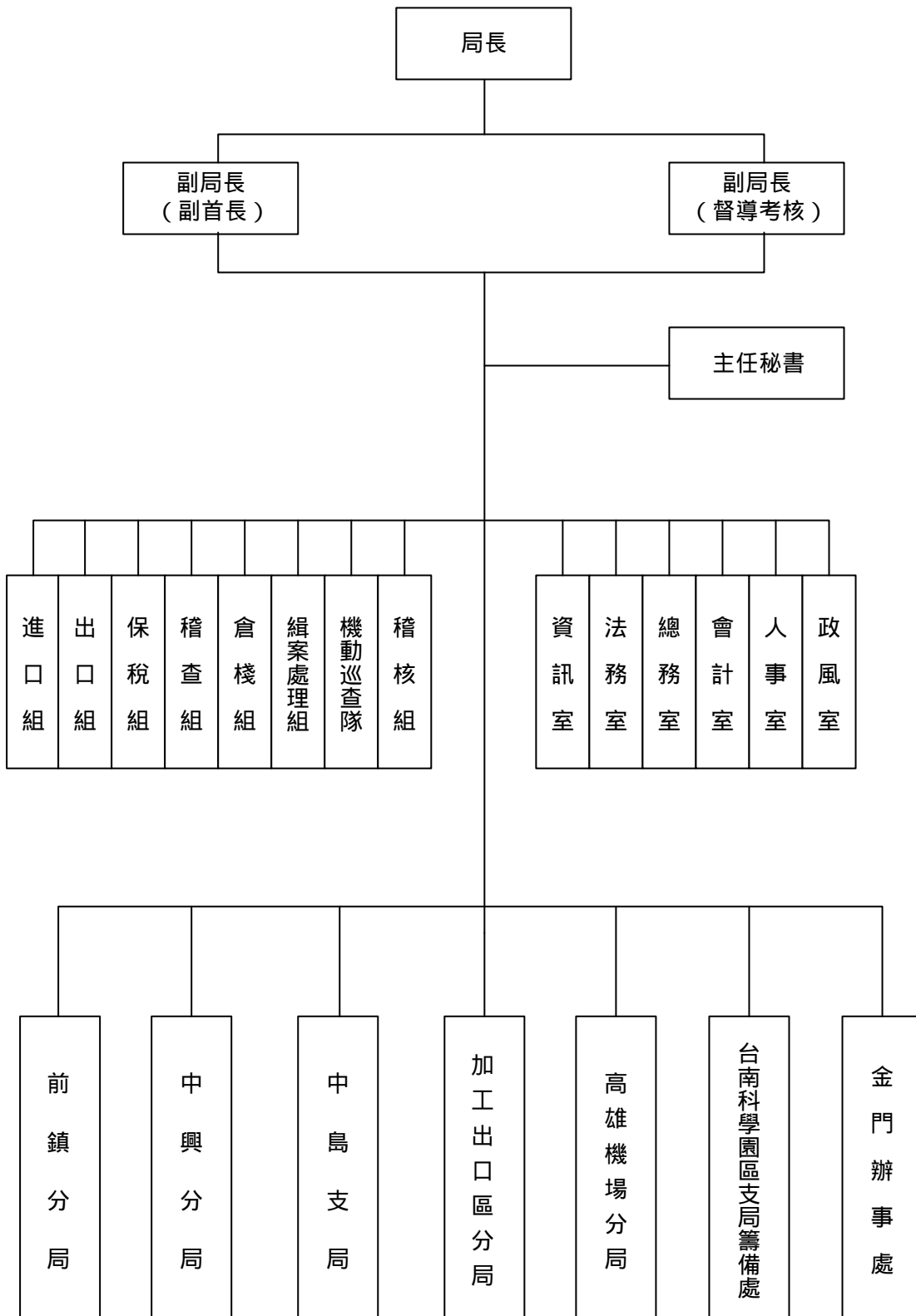


圖 3.1 高雄關稅局組織圖

資料來源：財政部高雄關稅局網站 (<http://www.khcb.gov.tw>)

3.1.3 業務發展概況

財政部關稅總局轄下有基隆關稅局、台北關稅局、台中關稅局和高雄關稅局四大關區。高雄關稅局的轄區包括嘉義縣以南之嘉義、台南、高雄、屏東、台東等縣市及澎湖、金門列島，業務範圍遼闊，具有下列特色⁴：

- 1.為唯一擁有海、空雙港口（高雄港和小港國際機場）之關區。
- 2.同一港口分成四段，分別由局本部、前鎮分局、中興分局和中島支局各自獨立辦理進出口貨物通關業務⁵。每一港口貨物特性不一，局本部以散裝貨物居多；前鎮分局以貨櫃居多（整體櫃 - 單一貨物）；中興分局以貨櫃居多（分為 a.整體櫃與 b.混雜貨櫃 - 數家船公司合用一貨櫃，貨物多樣，貨物稅則之核定，困難度較高。）；中島支局以混雜貨櫃居多。
- 3.小港國際機場貨物以短、小、輕、薄之樣品居多，貨物量少樣多。
- 4.由於台灣西南海岸沙灘平坦，漁船及竹筏出入方便，且高雄港鄰近香港、菲律賓，走私較為猖獗，為維護社會經濟正常發展，緝私為關區重點工作。
- 5.轄區內進口貨物以大麥、玉米、黃豆、棉花等民生物資和工礦原料如沙石、紙漿、原木等及機器設備為大宗，該類貨物稅率較低甚或免稅（Free），業務量雖大，但關稅收入的比重反而不高。
- 6.除了外銷退稅由總局保稅退稅處統籌辦理退稅以外，目前主要業務包含進出口貨物通關、關稅稽徵、查緝走私、保稅業務、貨櫃查緝、加工出口區貨物貿易管制、國際郵包通關、入出境旅客行李檢查、港內

⁴高雄關稅局網站資料（<http://www.khcb.gov.tw>）

⁵高雄關稅局：財政部高雄關稅局業務簡報（高雄市：高雄關稅局，1992年8月），pp.2~3.

巡弋、金門與大陸地區小三通、接受其他機關委託代徵稅費⁶及配合政府執行各項經貿管制措施、智慧財產等維護國家安全之多元化業務。

隨著資訊科技的進步，現行貨物通關以傳輸申報為始，經通關網路業者主機⁷(參見圖 3.2)，透過電子資料交換 (Electronic Data Interchange, EDI)；或直接透過網際網路 (Internet) 連線報關，經海關電腦專家系統以風險管理 (Risk Management)⁸篩選出各報單的通關方式，貨物經免審免驗(C1 報單)；或經文件審核(C2 報單)；或經實地查驗(C3 報單)。進口貨物予以課征稅捐或免稅；出口貨物除代徵之推廣貿易費外，完全免徵關稅。整個通關流程以放行為終 (參見圖 3.3)。

⁶目前海關代徵之稅收計有國稅局之貨物稅、營業稅；國貿局之推廣貿易服務費；公賣局之菸酒稅、健康福利捐。

⁷目前泛稱之通關網路業者係指有簽約之二家網路公司：

- (1) 關貿網路股份有限公司。
- (2) 泛宇電商股份有限公司。

⁸海關引用風險管理之依據有三點：

- (1) 廠商的信譽程度。
- (2) 貨品來源地點。
- (3) 貨品性質。

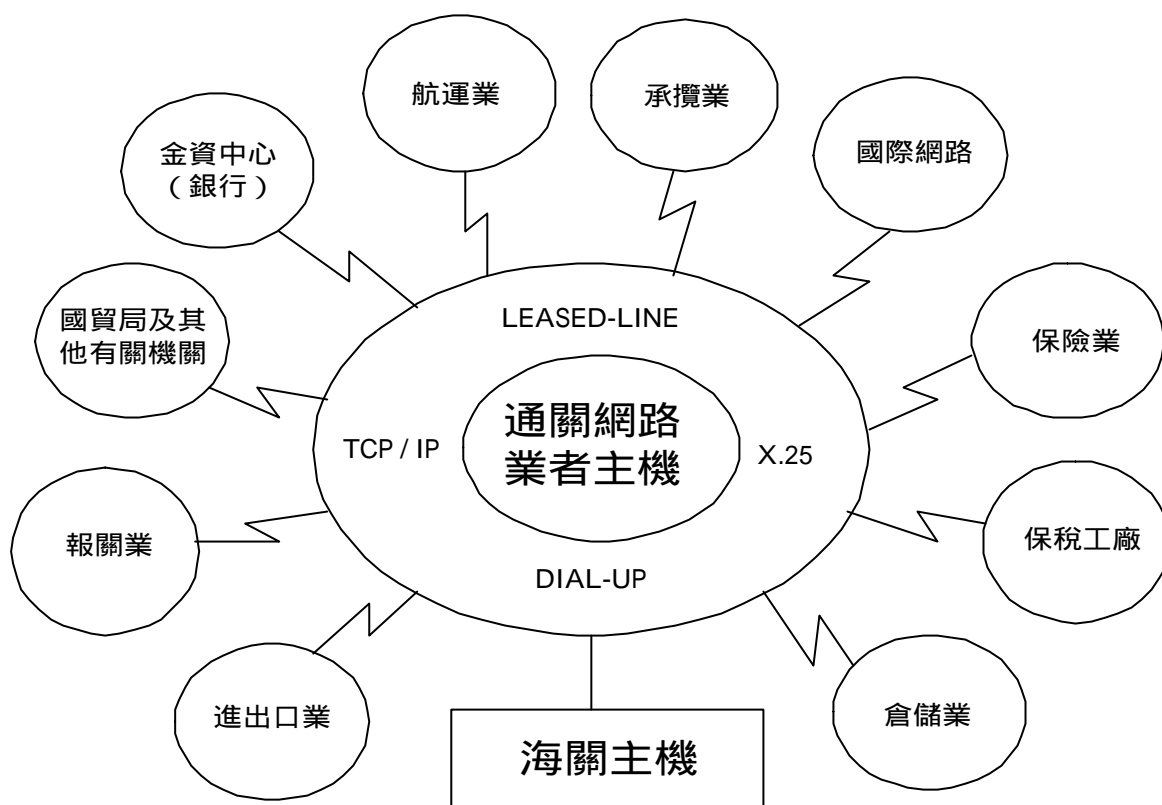


圖 3.2 通關網路業者主機連線情形

資料來源：1.趙繼祖 (1997), 海關實務, p. 32.
2.本研究整理

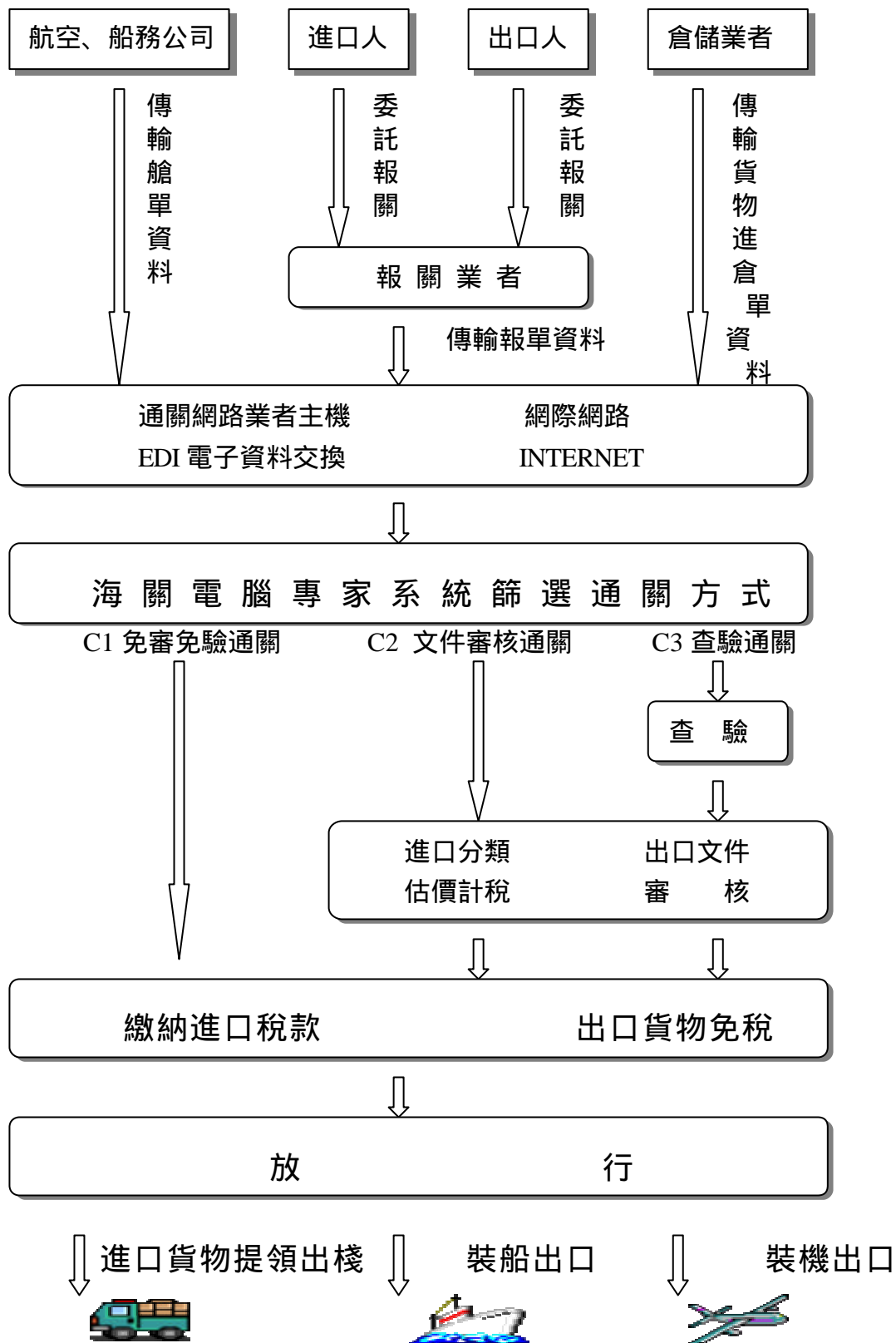


圖 3.3 進出口貨物通關流程

資料來源：1.財政部高雄關稅局 2000 年 12 月簡報
2.本研究整理

海關不同於以追求最大利潤為目標之營利商店，無生存與競爭壓力，且關務業務具獨占性，無需擔心顧客（民眾）會不上門，因為若要使貨物能合法的流通於國內外，就必須先經過海關的查驗與徵稅這一關。但是為配合政府提昇國家競爭力，海關仍必須重視民眾權益，注意效率（Efficiency）與效果（Effectiveness），不能以民眾無法有其它選擇，而有所懈怠。蘇石磐（1976）⁹認為海關扼守國際貿易之門戶，如無妥當之通關程序（Procedures for Clearance with Customs）使貨暢其流，縱能徵收高額之關稅，對國民經濟發展亦將成為一種障礙。近年來，為配合政府再造政策，海關之貨物通關作業逐以電腦代替人工自動處理。高雄關稅局之空運通關作業已在民國 83 年 7 月 4 日起實施「貨物通關自動化」（Cargo Clearance Automation）；84 年 6 月 19 日又實施「海運貨物通關自動化」，以加速貨物通關，俾有利益相關的民眾更能掌握商機，增加外貿競爭生機。

賴柏甫（1995）指出關稅人員負責國家關稅之徵收及查緝走私等工作，業務甚為繁忙，責任至為重大，因為徵稅業務與人民權益息息相關，稍有不慎易招民怨。例如進口大蒜因受關稅配額之影響，配額內採低稅率課征進口稅（採從價課稅，依完稅價格每公斤稅率 22.5%）；配額外採高稅率（採從量課稅，每公斤 32 元關稅），因此對於出產地之認定，關員一方面須顧及進口蒜商的商機，一方面又要預防其不實申報，牽涉稅課或沒入及罰款一倍的問題，同時又須維護本土蒜農的權益。因此，通關貨物手續或是關員服務態度等每一過程，在在影響了民眾對海關服務

⁹ 蘇氏為前高雄關常務稅務司（相當於現制之副局長）。

品質的觀感，更值得重視的是公部門乃政府形象的延伸，而如何提供優質的服務品質以滿足民眾的需求，仍是相當重要的議題。

Osborne & Gaebler 在 1993 年「再造政府」(Reinventing Government) 一書，提倡「企業型政府」(Entrepreneurial Government)，鼓勵政府機關之運作應該向私人企業學習；政府部門應該由一群富有企業精神的公職人員組成之。因此，在現今高唱品質的年代，海關人員必須也要有私企業服務行銷的理念，行銷海關的作業服務，以提升機關的服務品質。

3.2 研究架構

本研究主要目的在探討貨物通關服務品質，由文獻中 Parasuraman et al. 認為顧客對於服務品質滿意與否，是由事前對服務水準的期望與事後對服務水準的實際感受，來評量服務品質的高低，是一個比較的結果。研究架構係根據 PZB 模式修改而得，引用 1988 年修正之服務品質五大構面來做檢視。架構的一部分是以民眾的角度來探討其對海關貨物通關服務品質的期望與實際感受間之認知（假設一）（此即 PZB 缺口五）以瞭解整體的滿意度（假設五）；另一部分是以海關關員的角度來探討其對民眾期望高雄關稅局所能提供的服務品質之認知（假設四），再與民眾的期望比較二者間認知的差異（假設二）（此即 PZB 缺口一）。

當上述假設於量化途徑完成檢定結果後，擬再引用原 PZB 模式，透過質化途徑訪問高雄關稅局關員，期能發掘由組織內部所引發造成假設一、假設二（即缺口五、缺口一）問題存在之成因（即探討造成缺口二、缺口三及缺口四之原因）。本研究之研究架構如圖 3.4 所示。

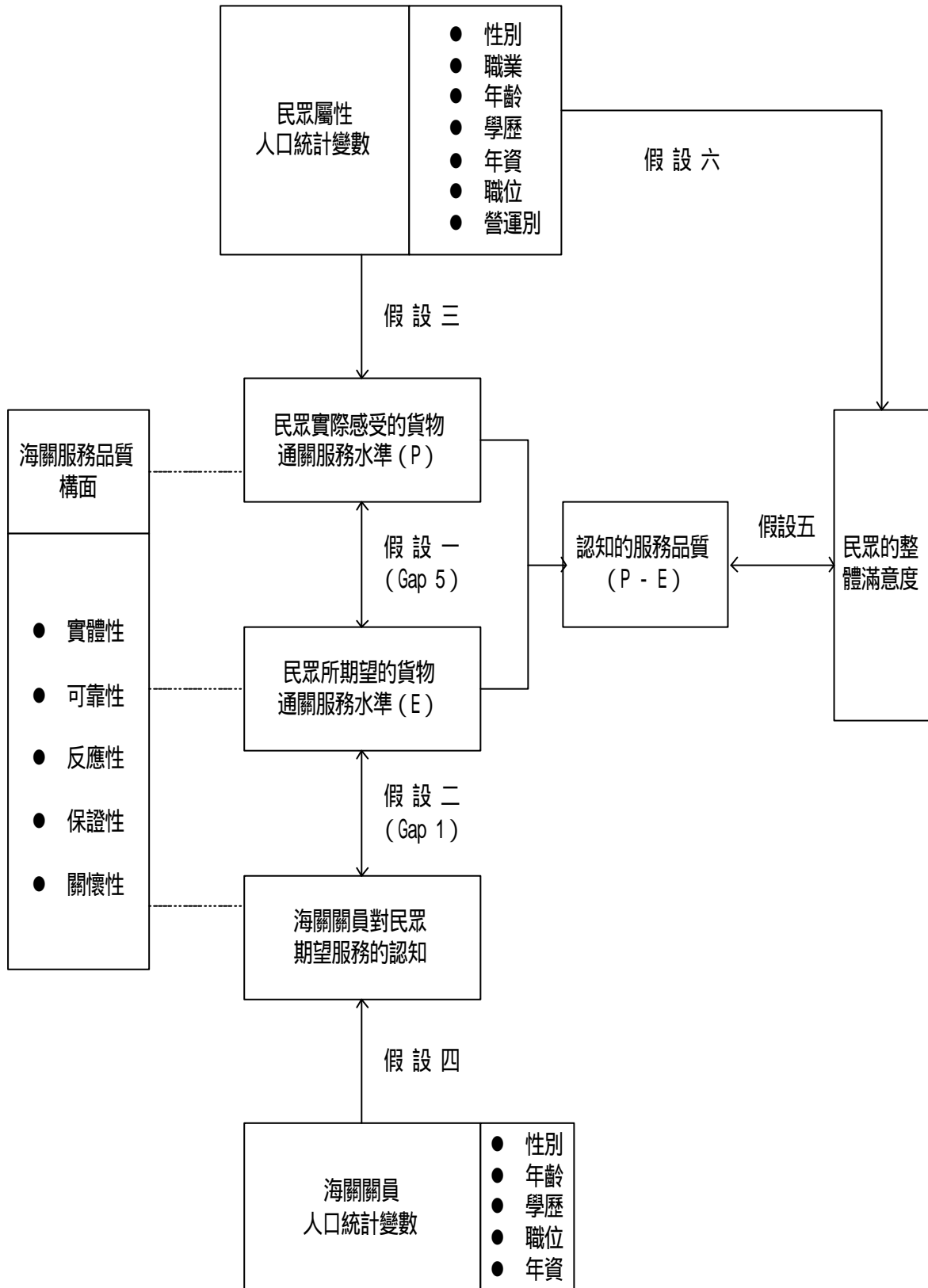


圖 3.4 研究架構

3.3 研究假設

根據研究目的與研究架構，本研究擬檢定以下假設：

假設一：民眾所期望的貨物通關服務水準與民眾實際所感受到的服務水準無顯著性差異。

假設二：民眾所期望的貨物通關服務水準與海關關員所認知的民眾所期望的服務水準無顯著性差異。

假設三：不同屬性民眾對其實際所感受到的貨物通關服務水準無顯著性差異。

3-1：不同性別民眾對其實際所感受到的服務水準無顯著性差異。

3-2：不同職業民眾對其實際所感受到的服務水準無顯著性差異。

3-3：不同年齡民眾對其實際所感受到的服務水準無顯著性差異。

3-4：不同學歷民眾對其實際所感受到的服務水準無顯著性差異。

3-5：不同年資民眾對其實際所感受到的服務水準無顯著性差異。

3-6：不同職位民眾對其實際所感受到的服務水準無顯著性差異。

3-7：不同營運別民眾對其實際所感受到的服務水準無顯著性差異。

假設四：不同海關關員對民眾所期望的貨物通關服務水準認知無顯著性差異。

4-1：不同性別關員對民眾所期望的服務水準認知無顯著性差異。

4-2：不同年齡關員對民眾所期望的服務水準認知無顯著性差異。

4-3：不同學歷關員對民眾所期望的服務水準認知無顯著性差異。

4-4：不同年資關員對民眾所期望的服務水準認知無顯著性差異。

4-5：不同職位關員對民眾所期望的服務水準認知無顯著性差異。

假設五：民眾認知的貨物通關服務品質與民眾的整體滿意度無顯著性相關。

假設六：不同屬性民眾對整體滿意度無顯著性差異。

6-1：不同職業民眾對整體滿意度無顯著性差異。

6-2：不同性別民眾對整體滿意度無顯著性差異。

6-3：不同年齡民眾對整體滿意度無顯著性差異。

6-4：不同學歷民眾對整體滿意度無顯著性差異。

6-5：不同年資民眾對整體滿意度無顯著性差異。

6-6：不同職位民眾對整體滿意度無顯著性差異。

6-7：不同營運別民眾對整體滿意度無顯著性差異。

3.4 研究變項與操作性定義

本研究服務品質五大構面及 24 題服務屬性評估問項之衡量變數操作定義如下：

1. 海關服務品質構面：依據 Parasuraman et al. 在 1988 年所提出的服務品質 SERVQUAL 量表五個構面：實體性、可靠性、反應性、保證性及關懷性，作為評量海關服務品質之向度。
2. 民眾屬性人口統計變數：包括受訪者之性別、職業、年齡、學歷、年資、職位、海空營運別等個人之基本資料。
3. 民眾實際感受的服務水準 (P)：民眾從海關人員所提供貨物通關流程的服務水準中，本身所獲得的實際感受程度。
4. 民眾所期望的服務水準 (E)：民眾依據其以往接受海關所提供服務的經驗，其理想中“優質的貨物通關服務”所應具備的服務水準。
5. 認知的服務品質 (P - E)：民眾在貨物通關流程後，對海關所提供的各項服務，其實際感受與所預期的服務水準間的落差。
6. 海關關員對民眾期望的認知：海關關員個人，對於民眾所期望的海關

將會提供的“理想中的優質通關服務水準”的認知程度。

7. 海關關員人口統計變數：包括受訪關員的性別、年齡、學歷、年資、職位等個人基本資料。
8. 民眾的整體滿意度：民眾對於貨物通關流程，海關服務水準的整體滿意度評價。

3.5 研究對象

海關的通關業務分為兩類，其一是人的部分，指搭乘輪船或搭乘飛機的旅客；其二是貨物部分，指進、出口貿易貨物。本研究主題所稱「貨物通關」係指對貿易進、出口貨物之通關流程。研究對象將分為兩部分，第一部分為在高雄關稅局各通關口辦理貨物進、出口通關手續之民眾及與「貨物通關」有實際利益關係之進、出口商；第二部分為高雄關稅局實際與民眾面對面接觸之業務單位關員。至於入出境旅客部份則考慮到旅客往往攜帶大量行李在身，舟車勞累、急於通關，要其接受問卷訪問恐難仔細作答，因此入出境旅客部份不列為本研究對象。

3.6 研究設計及資料收集

本研究的假設部分將透過問卷以量化途徑進行統計分析，再依數據分析結果輔以質化途徑訪談海關關員，藉以探討 PZB 缺口理論中發生缺口二至缺口四的原因。

3.6.1 問卷設計

本研究問卷共分甲、乙卷。甲卷以民眾為調查對象；乙卷則以高雄關稅局通關現場關員為調查對象。問卷內容徵詢張廷駿（2000）先進同

意，參考其依 Parasuraman et al. (1991) 修正之 SERVQUAL 量表所設計之海關服務品質問項，經調整與 SERVQUAL 量表原始順序相同，且依實際事實在關懷性構面增列二題，計有 24 題測量問項。問卷經由請教高雄關稅局關員仔細研討，並經 10 位海關關員、10 位通關現場民眾及 10 位研究生作過預試後，部分題目意思經參酌該等意見，稍作修改使題意更明朗；再請 3 位海關關員及 3 位現場民眾進行第二次預試後定稿（參見附錄一、二）。五大構面問項分配情形（參見表 3.1~3.5，圖 3.5）為：第 1 題至第 4 題屬實體性；第 5 題至第 9 題屬可靠性；第 10 題至 13 題屬反應性；第 14 題至 17 題屬保證性；第 18 題至 24 題屬關懷性。各構面所含測量問項如表 3.1~3.5 所示。

表 3.1 實體性構面表

題號	內 容
1	關員總是衣著得體，儀容整潔
2	海關有完善的設備來服務民眾
3	海關關員會邀請業者參加新業務說明會及參觀海關設施
4	海關之貨物通關自動化設備完善

表 3.2 可靠性構面表

題號	內 容
5	當民眾有貨物通關問題時，海關能設身處地為其利益著想，並解決問題
6	海關與民眾在業務上能相互配合，確實達成任務
7	海關擁有良好信譽，是值得信賴的政府機關
8	海關能掌握民眾使用貨物通關自動化服務之通關流程
9	海關之貨物通關自動化網路及設備均能維持良好品質

表 3.3 反應性構面表

題號	內 容
10	海關能迅速解決各種貨物通關之障礙
11	海關關員在民眾有問題時，會耐心傾聽並樂意為民眾服務
12	海關關員對民眾的各種詢問會正確、迅速的回覆（提供暢通的諮詢管道）
13	遇有問題時，海關關員會主動通知業者

表 3.4 保證性構面表

題號	內 容
14	海關關員受過良好訓練，嫻熟各項海關業務
15	海關關員在為民服務時，態度親切而有禮貌
16	海關關員對業者敏感的商業機密資料會給予保密
17	海關關員獲得充分授權，能對民眾的各種需求提供最佳之服務

表 3.5 關懷性構面表

題號	內 容
18	在民眾有貨物通關問題時，海關能給予個別的協助
19	民眾期望第一線海關關員能清楚了解他們的需求
20	海關能提供 24 小時之服務
21	海關關員提供服務時會優先考量民眾的最佳利益
22	海關對民眾的服務需要提供單一窗口
23	海關對於民眾異議案件，提供的申訴管道很暢通
24	海關非常用心去了解民眾的需求，提供便捷的服務

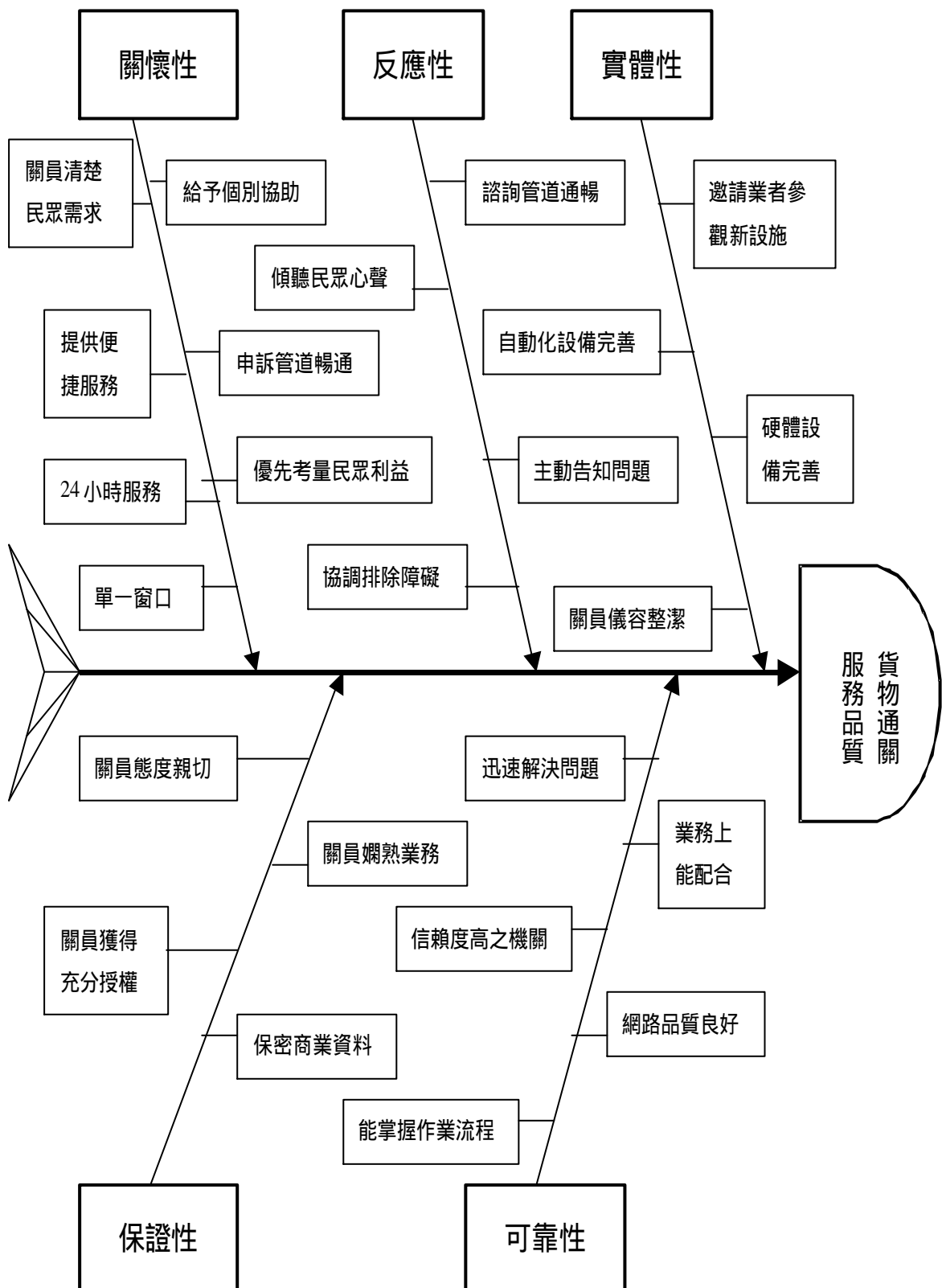


圖 3.5 貨物通關服務品質五大構面測量項目

資料來源：本研究整理

甲卷內容共分為三大部分：第一部分係調查貨物通關民眾「理想中的服務水準」；第二部分為民眾「實際感受的服務水準」，另將整體滿意度問項一題放置於此部分之最後一題。第三部分為受訪民眾之個人基本資料。為便於區分“期望”與“實際感受”遂於甲卷第一部分每題前面增加“我認為”；於第二部分每題前面增加“我發現”字樣。乙卷內容則分為二大部分：第一部分為受訪關員基本資料；第二部份為關員所認知的民眾期望的服務水準 24 題測量問項。甲、乙兩卷除受訪者之基本資料外，總計 73 個變項。

本研究問卷形式上屬結構型問卷，依據 Saleh & Ryan (1991)之建議，量表採 Likert 五點尺度較容易比較信賴係數，本研究遵循引用之。為了彌補受訪者選項受限制，於甲卷受訪民眾基本資料後設有一題對於高雄關稅局服務品質有何改善建議之開放性問項。本問卷衡量尺度為非常不重要 1 分、不重要 2 分、普通 3 分、重要 4 分、非常重要 5 分；非常不滿意 1 分、不滿意 2 分、普通 3 分、滿意 4 分、非常滿意 5 分。正式問卷調查期間由 2002 年 6 月 11 日起至 7 月 31 日止，共計 50 日。

3.6.2 資料收集

本研究問卷抽樣方式全數採便利抽樣。甲卷部分來源共有三管道，其一依據高雄市報關業公會名冊、運輸業、貨棧業、倉儲業、保稅工廠名冊、加工出口區內事業名錄等，資料上參考母數計有 782 家¹⁰，總共

¹⁰ 本研究甲卷民眾母數資料 782 家，係依研究者所蒐集之名冊為準，茲分述如下：

- (1) 高雄市報關業公會名冊上登錄之報關業者計有 308 家。
- (2) 海空運之運輸業者計有 134 家。
- (3) 進出口貨棧業計有 16 家，貨櫃集散站業者 13 家，兩者合稱為倉儲業計有 29 家。

郵寄出 327 份¹¹；其二於關稅局舉辦之業務講習現場發放問卷，三個場次共發放 156 份問卷；其三委託關稅局第一線關員協助發放，計發放 265 份問卷。甲卷總計發放 748 份，經推估最低有效樣本數為 258 份¹²，回收 446 份，無效問卷 48 份，有效問卷 398 份，有效問卷率 53%；乙卷母數 1,002 人，完全由研究者親自到高雄關稅局各通關據點逐一發放，共發放 370 份。再委託各通關據點一指定關員，代為回收問卷。乙卷經推估最低有效樣本數為 278 份，回收 335 份，無效問卷 37 份，有效問卷 298 份，有效問卷率 81%（參見表 3.6；表 3.7）。

(4) 高雄關稅局轄區保稅工廠名冊計有 49 家，加工出口區內事業名錄楠梓區計有 89 家；高雄區計有 75 家；臨廣區計有 25 家；台南科學園區廠商計有 73 家，共計 311 家。本研究據此為進出口廠商之母數。

¹¹ 本研究甲卷（民眾問卷）郵寄 327 份，分佈情形如下：

- (1) 報關業者郵寄 85 份。
- (2) 運輸業者郵寄 55 份。
- (3) 貨棧業郵寄 10 份；貨櫃集散站業郵寄 6 份。
- (4) 保稅工廠郵寄 30 份；楠梓區郵寄 47 份；高雄區郵寄 41 份；臨廣區郵寄 19 份；南科保稅廠商郵寄 34 份。

¹² 本研究樣本大小之決定，係以 95% 信賴水準，可容許誤差 5%，設定未知參數值為 0.5，母體為有限之條件下導引而出，甲、乙兩卷推算過程如下：

$$n = \frac{N \cdot (Z_{\alpha/2})^2 \cdot P(1-P)}{(N-1) \cdot e^2 + (Z_{\alpha/2})^2 \cdot P(1-P)}$$

N：母體數
n：有效樣本數
a：顯著水準
e：可容許誤差
p：未知參數屬性值

甲卷 N = 782，p = 0.5，a = 0.05，e = 0.05（甲卷母數資料，參見 p.55.）

乙卷 N = 1,002，p = 0.5，a = 0.05，e = 0.05（乙卷母數資料，參見 p.6.）

甲卷民眾樣本數推算得最低有效樣本 n = 258；乙卷關員樣本數推算得最低有效樣本 n = 278。

表 3.6 甲問卷發放回收明細表

問卷發放處	問卷 發放數	問卷 回收數	無效 問卷	有效 問卷	有效問卷率 %
郵寄	327	79	7	72	22
業務講習現場（共三場）	156	126	18	108	69
高雄關稅局總關	60	54	3	51	85
前鎮分局	30	26	7	19	63
中島支局	30	30	1	29	97
中興分局	30	29	2	27	90
高雄機場分局	25	21	4	17	68
加工區分局（一）（楠加）	30	30	3	27	90
加工區分局（二）（高加）	15	9	1	8	53
台南科學工業園區支局籌備處	15	15	0	15	100
高雄郵局（國際郵包處理一股）	15	12	2	10	67
台南郵局（國際郵包處理二股）	15	15	0	15	100
總計	748	446	48	398	53

資料來源：本研究整理

表 3.7 乙問卷發放回收明細表

問卷發放處	問卷 發放數	問卷 回收數	無效 問卷	有效 問卷	有效問卷率 %
高雄關稅局總關	100	92	9	83	83
前鎮分局	100	89	11	78	78
中島支局	30	30	3	27	90
中興分局	50	49	5	44	88
高雄機場分局	30	22	3	19	63
加工區分局（一）（楠加）	30	29	3	26	87
加工區分局（二）（高加）	15	9	2	7	47
台南科學工業園區支局籌備處	8	8	1	7	88
高雄郵局（國際郵包處理一股）	3	3	0	3	100
台南郵局（國際郵包處理二股）	4	4	0	4	100
總計	370	335	37	298	81

資料來源：本研究整理

3.7 問卷分析方法

本研究依據研究目的、研究假設，問卷分析方法如圖 3.6 所示。問卷回收後，審視作答內容，剔除無效問卷、編碼，採用 SPSS 8.0.1 中文視窗版軟體為統計分析工具，鍵入資料，對樣本之受訪者基本資料作次數

分配、百分比分析，以了解樣本分配情形。

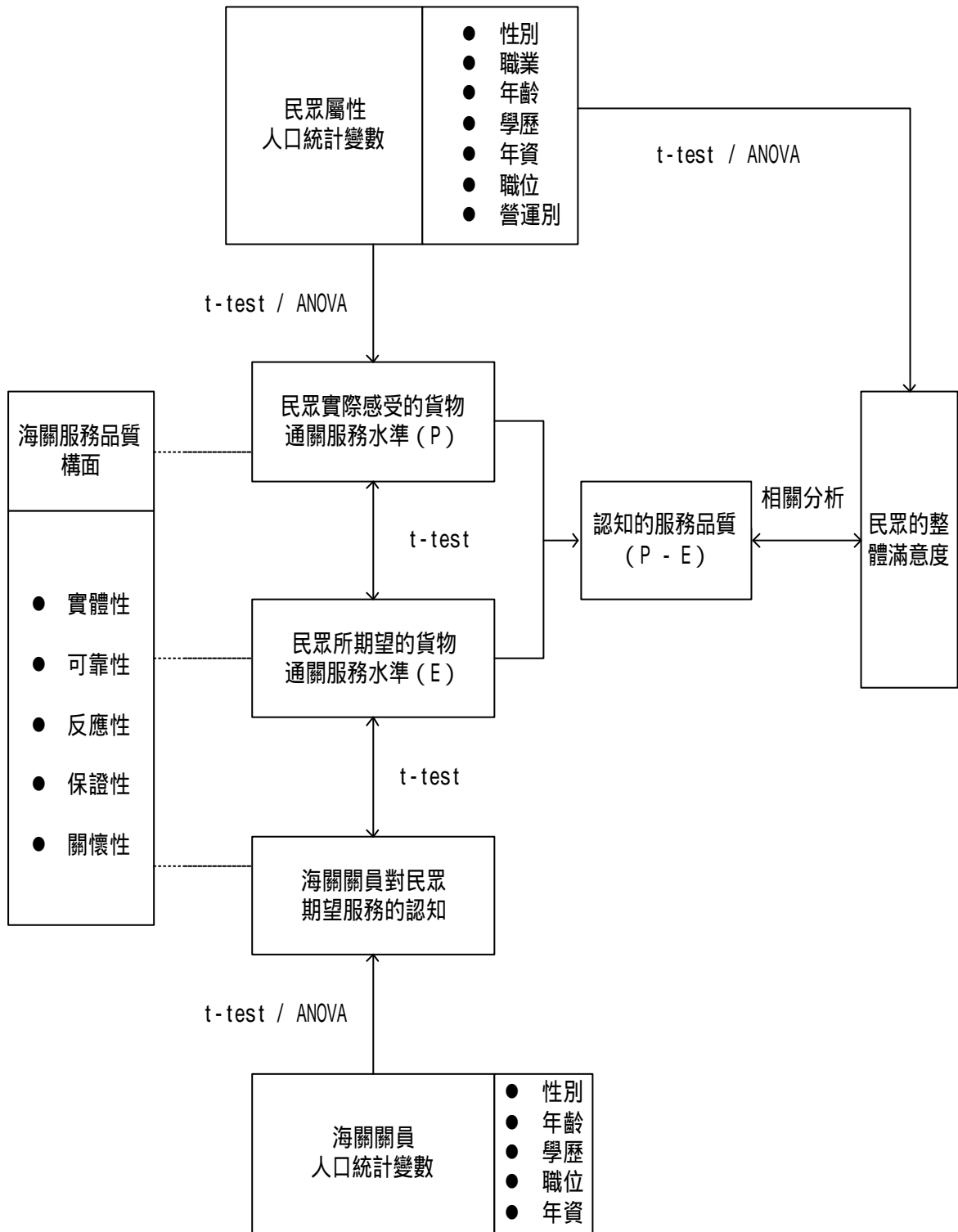


圖 3.6 問卷分析架構圖

分析方法如下：

1. 信度分析 (Reliability Analysis) : 信度分析是用來測量量表是否具有內部一致性 (Internal Consistency Reliability) , 本研究問卷之信度依「Cronbach's a」係數來檢定。a 值越高, 表示測量工具之信度越高。根據 Guilfordn 所提出 (引自謝玉粟, 2002), Cronbach's a 值若大於 0.7 表示具有高信度; 介於 0.7 與 0.35 間表示尚可; 若小於 0.35 則為低信度。
2. 描述性統計 (Descriptive Statistics) : 以此說明回收樣本的基本資料特性、類別比例, 並以平均數與標準差, 來描述對服務水準的認知。
3. t-test : 以「成對 t 檢定」來檢定民眾實際感受的貨物通關服務水準與期望的服務水準間有無顯著差異; 以「獨立 t 檢定」來檢定海關關員所認知的民眾期望貨物通關服務水準與民眾期望的服務水準間有無顯著差異。以此方式檢定假設一與假設二。另於民眾與關員的人口統計變數中, 變數如性別若屬二分變數者, 仍然採 t 檢定來作分析。
4. 單因子變異數分析 (One-way ANOVA) : 用以分析民眾屬性人口統計變數, 對於民眾實際感受的服務水準有無顯著差異; 海關關員人口統計變數對於民眾所期望服務水準的認知有無顯著差異; 民眾屬性人口統計變數, 對於海關服務品質整體滿意度有無顯著差異。若有差異 ($p < 0.05$) 則再以 Tukey HSD 事後多重比較法 (Post Hoc), 進行各組間的兩兩比較, 找出具有顯著差異的組別加以說明。以此方式檢定假設三、假設四、假設六。

Tukey 事後多重比較分析法稱為「最實在顯著性差異考驗法」(Honestly Significant Difference; 簡稱 HSD), HSD 法考驗力並不輸於 Scheffe 法 (引自徐封名, 2002)。

5. 相關分析 (Correlation Analysis): 利用 Pearson 相關係數作雙變數分析, 探討兩變數之間的相關程度, 以此檢定民眾認知的服務品質與民眾的整體滿意度之關連性, 即檢定假設五。

3.8 研究限制

本研究雖力求嚴謹, 惟仍有以下數點限制:

1. 研究方法限制: 本研究抽樣方式採便利抽樣, 因此精確性與客觀性不及隨機抽樣。
2. 研究對象與資料收集限制: 甲卷民眾部份母體資料 782 家, 係以研究者所蒐集之名冊為基礎, 非以人數代表母體資料, 因此正確母體分佈資料應屬不足。問卷由郵寄與委託各通關據點第一線關員協助發放兩種方式進行, 受測民眾可能重複填寫問卷, 樣本代表性恐受影響。同時, 透過業務講習現場發放之問卷與委由第一線關員協助發放之問卷, 雖採不記名填答, 惟受測民眾亦可能受現場作答、回收之影響, 不便確實表達其實際感受的服務品質。郵寄問卷部分, 有效回收率僅達 22%, 基於時間與成本之考量, 未再寄發提醒函以提高回收率¹³; 乙卷關員部份係屬自評, 因此在作答時可能受角色立場主觀意識的影

¹³ 當代社會研究法 (王佳煌、潘中道合譯, 2002) 文獻中記載: 郵寄問卷最大的問題就是問卷的回收率極低, 一般回收率在 10% 到 50% 是很常見的。雖可經由寄發提醒信件以提高回收率, 但這會增加資料蒐集的時間和成本。

響，對民眾之期望有認知的偏差。

3. 研究結果推論限制：本研究僅就辦理高雄關稅局貨物通關之民眾與現場關員為調查對象，研究結果未必能推論至其他關區。

第四章 資料分析

4.1 信度與效度分析

本研究量表建構在 PZB 缺口理論的 SERVQUAL 模式上，自 1988 年以來歷經十多年，量表五大構面相當穩定，因此直接以它們作為貨物通關服務品質研究變項之構面，不另作因素分析。

信度分析 (Reliability Analysis) 是用來測量量表是否具有內部一致性 (Internal Consistency)，本研究以 Cronbach's α 值來評量。根據 Guilford 所提出 (引自謝玉粟，2002)，Cronbach's α 值若小於 0.35 則為低信度；介於 0.35 與 0.7 間表示尚可；若大於 0.7 表示具有高信度。本研究除甲卷民眾預期服務的實體性四個問項 α 值為 0.6649；乙卷海關關員對民眾期望的認知之實體性四個問項 α 值為 0.6333 低於 0.7 外，其餘接近 0.8 或 0.9，顯見本研究的 SERVQUAL 量表信度已達可接受的標準 (參見表 4.1)

表 4.1 貨物通關服務品質問卷信度分析摘要表

值 構面名稱	民眾期望服務 (E) 值	民眾實際感受服務 (P) 值	認知服務 (P-E) 值	關員對民眾期望服務的認知 值
實體性	0.6649	0.8221	0.7180	0.6333
可靠性	0.8545	0.9634	0.8781	0.7914
反應性	0.8483	0.8895	0.8672	0.8104
保證性	0.7965	0.8660	0.8325	0.7925
關懷性	0.8683	0.9259	0.9026	0.8072
整體服務品質	0.9412	0.9709	0.9592	0.9265

就效度 (Validity) 而言，本研究問卷內容依據 Parasuraman、Zeithaml and Berry 三人於 1988 年修正之 PZB 模式因素的五項構面為主，除已具備相當的理論基礎外，且參考張廷駿 (2000) 以 PZB 三人於 1991 年修正

的 SERVQUAL 量表所設計之海關服務品質問項內容，經融合海關貨物通關之特性，且與高雄關稅局關員多次研討後，經過預試與修正嚴謹過程，因此本研究之衡量工具應具有足夠的內容效度。

4.2 樣本結構

回收之受測民眾與關員有效樣本，在甲卷民眾部分，樣本結構包括性別、職業、年齡、學歷、年資、職位及營運別；在乙卷關員部分，樣本結構包括，性別、年齡、學歷、職位及服務年資。

4.2.1 民眾資料

本研究甲卷民眾部份有效樣本共 398 份，個人基本資料的次數分配與百分比情形如表 4.2 所示。資料中顯示：

1. 性別：受訪民眾中以男性居多，計有男性 226 位，佔 56.78%；女性計有 172 位，佔 43.22%。
2. 職業：以進出口商居多，計有 158 位，佔 39.70%；報關業次之，有 145 位，佔 36.43%；由於在高雄關稅局登記之貨棧業與貨櫃集散站共計 29 家，母數比率原本就較少，因此樣本數倉儲業最少，僅有 20 位佔 5.02%。
3. 年齡：以 31 至 40 歲居多，計有 143 位，佔 35.93%；41 至 50 歲次之，計有 101 位，佔 25.38%；61 歲以上最少僅有 13 位，佔 3.27%。
4. 學歷：台灣地區由於教育普及，受訪民眾以大專居多，計有 230 位，佔 57.79%；高中次之，計有 149 位，佔 37.44%；國小最少，僅有 2 位，佔 0.5%。
5. 年資：5 年以內者居多，計有 127 位，佔 31.91%；其次為 21 年以上

者與 6 至 10 年者共有 159 位，共佔 39.95%；16 至 20 年者最少，計有 48 位，佔 12.06%。

6. 職位：以一般職員居多，計有 222 位，佔 55.78%；由於證照制度越來越受重視，進出口廠商與報關業所聘用之員工，以持有專責人員證照者較受業主歡迎，專責人員計有 115 人，佔 28.29%。
7. 營運別：高雄地區雖同時擁有海、空雙港，但仍以海運事業較為發達，尤其是大宗進口貨物以海運運費較為經濟，除了輕、薄、短小、價值較高之貨物或有特殊時效的貨物，才會以空運進、出口，否則一般仍以海運居多。因此，回收問卷以公司同時經營海、空運者居多，計有 169 位，佔 42.46%；其次為只經營海運者，計有 152 位，佔 38.19%；空運者最少，計有 77 位，佔 19.35%。

表 4.2 民眾基本資料次數分配及百分比

變項	類別	人數	百分比 %	累計百分比 %
性別	男	226	56.78	56.78
	女	172	43.22	100
職業別	報關業	145	36.43	36.43
	倉儲業	20	5.02	41.45
	運輸業	31	7.79	49.24
	進出口廠商	158	39.70	88.94
	其他	44	11.06	100
年齡	21~30 歲	99	24.87	24.87
	31~40 歲	143	35.93	60.80
	41~50 歲	101	25.38	86.18
	51~60 歲	42	10.55	96.73
	61 歲以上	13	3.27	100
學歷	國小	2	0.5	0.5
	國中	9	2.26	2.76
	高中	149	37.44	40.20
	大專	230	57.79	97.99
	研究所	8	2.01	100
服務年資	5 年以內	127	31.91	31.91
	6~10 年	79	19.85	51.76
	11~15 年	64	16.08	67.84
	16~20 年	48	12.06	79.90
	21 年以上	80	20.10	100
職位	一般職員	222	55.78	55.78
	專責人員	115	28.89	84.67
	經理	36	9.05	93.72
	公司負責人	25	6.28	100
營運別	海運	152	38.19	38.19
	空運	77	19.35	57.54
	海空運	169	42.46	100

進一步將民眾基本資料作交叉分析 (Pearson 卡方), 如表 4.3~4.6 所示。民眾性別與職業經交叉分析由表 4.3 得知, 男性中以報關業者居多; 女性中卻以進出口商居多。顯見平日在海關出入最多的民眾, 以報關業者最頻繁; 參加新進人員業務講習之進出口商又以遴派女性出席較多。

表 4.3 民眾性別與職業交叉表

性 別 \ 職 業		報關業	倉儲業	運輸業	進出口商	其他	合計
		男	樣本數 124	12	25	43	22
	百分比	54.9%	5.3%	11.1%	19.0%	9.7%	100.0%
女	樣本數 21	8	6	115	22	172	
	百分比	12.2%	4.7%	3.5%	66.9%	12.8%	100.0%
合計	樣本數 145	20	31	158	44	398	
	百分比	36.4%	5.0%	7.8%	39.7%	11.1%	100.0%

民眾職位與服務年資經交叉分析由表 4.4 得知，一般職員與專責人員服務年資在 5 年以內者居多；經理職服務年資以 11 年以上者居多。公司負責人則以經營年資 21 年以上者居多。

表 4.4 民眾職位與服務年資交叉表

職 位 \ 服務年資		5 年以內	6-10 年	11-15 年	16-20 年	21 年以上	合 計
		一般職員	樣本數 87	48	28	20	39
	百分比	39.2%	21.6%	12.6%	9.0%	17.6%	100.0%
專責人員	樣本數 35	25	23	17	15	115	
	百分比	30.4%	21.7%	20.0%	14.8%	13.0%	100.0%
經理	樣本數 3	4	9	10	10	36	
	百分比	8.3%	11.1%	25.0%	27.8%	27.8%	100.0%
公司負責人	樣本數 2	2	4	1	16	25	
	百分比	8.0%	8.0%	16.0%	4.0%	64.0%	100.0%
合計	樣本數 127	79	64	48	80	398	
	百分比	31.9%	19.8%	16.1%	12.1%	20.1%	100.0%

民眾年齡與學歷經交叉分析由表 4.5 得知，國小程度者有 2 人，為 51-60 歲者；國中程度 31-40 歲者有 1 人；21-50 歲受訪者，並無國小學歷，普遍受有高中或大專程度；51 歲以上受訪者，並無研究所學歷。由於國小程度樣本數僅 2 人，國中程度僅 9 人，本研究決定將二者合併，

重新命名為國中以下，因此國中以下樣本數成為 11 人。

表 4.5 民眾年齡與學歷交叉表

年 齡 \ 學 歷		國小	國中	高中	大專	研究所	合 計
		21-30 歲			20	78	1
	樣本數			20.2%	78.8%	1.0%	100.0%
	百分比						
31-40 歲	樣本數		1	51	87	4	143
	百分比		0.7%	35.7%	60.8%	2.8%	100.0%
41-50 歲	樣本數		2	45	51	3	101
	百分比		2.0%	44.6%	50.5%	3.0%	100.0%
51-60 歲	樣本數	2	4	23	13		42
	百分比	4.8%	9.5%	54.8%	31.0%		100.0%
61 歲以上	樣本數		2	10	1		13
	百分比		15.4%	76.9%	7.7%		100.0%
合 計	樣本數	2	9	149	230	8	398
	百分比	0.5%	2.3%	37.4%	57.8%	2.0%	100.0%

民眾職業與營運別經交叉分析由表 4.6 得知，報關業與運輸業者以經營海運報關與運輸者居多，分別佔 55.9% 與 61.3%；倉儲業者以同時經營海、空運業務居多，佔 50.0%；進出口商則以運用海、空運雙重通路經營商機者居多，佔 60.1%；其他民眾貨物亦以運用海、空運者居多，佔 38.6%。

表 4.6 民眾職業與營運別交叉表

職 業 \ 營 運 別		海運	空運	海空運	合 計
		報關業	81	20	44
	樣本數	55.9%	13.8%	30.3%	100.0%
	百分比				
倉儲業	樣本數	8	2	10	20
	百分比	40.0%	10.0%	50.0%	100.0%
運輸業	樣本數	19	9	3	31
	百分比	61.3%	29.0%	9.7%	100.0%
進出口商	樣本數	31	32	95	158
	百分比	19.6%	20.3%	60.1%	100.0%
其他	樣本數	13	14	17	44
	百分比	29.5%	31.8%	38.6%	100.0%
合 計	樣本數	152	77	169	398
	百分比	38.2%	19.3%	42.5%	100.0%

4.2.2 海關關員資料

本研究乙卷海關關員部份有效樣本 298 份，關員個人基本資料的次數分配與百分比情形如表 4.7 所示。

表 4.7 海關關員基本資料統計表

變項	類別	人數	百分比%	累計百分比%
性別	男	230	77.18	77.18
	女	68	22.82	100
年齡	21~30 歲	4	1.34	1.34
	31~40 歲	55	18.46	19.80
	41~50 歲	99	33.22	53.02
	51~60 歲	124	41.61	94.63
	61~65 歲	16	5.37	100
學歷	高中	15	5.03	5.03
	專科	111	37.25	42.28
	大學	159	53.36	95.64
	研究所	13	4.36	100
職位	主管	76	25.50	25.50
	非主管	222	74.50	100
服務年資	5 年以內	9	3.02	3.02
	6~10 年	18	6.04	9.06
	11~15 年	49	16.44	25.50
	16~20 年	31	10.40	35.90
	21~25 年	68	22.82	58.72
	26~30 年	78	26.18	84.9
	31 年以上	45	15.10	100

由資料中顯示：

1. 性別：男、女比例為 77.18：22.82。男性 230 位；女性 68 位。
2. 年齡：高雄關稅局關員平均年齡為 49.3 歲¹，此次受訪關員以工作經驗豐富的 51 至 60 歲者居多，計有 124 位，佔 41.61%；其次為 41 至 50 歲，計有 99 位，佔 33.22%；21 至 30 歲最少，只有 4 位，佔 1.34%。

¹ 關員平均年齡 49.3 歲資料，係研究者向高雄關稅局總務室企考股詢問所得。

3. 學歷：關稅局關員皆經高、普考試或關務特考及格，因此受訪關員學歷大專程度者佔 90.61%；研究所碩士程度者最少，佔 4.36%。
4. 職位：主管計有 76 位，佔 25.50%；非主管計有 222 位，佔 74.50%²。
5. 服務年資：受訪者年資以 26 至 30 年居多，78 位，佔 26.18%；5 年以內者最少，只有 9 位，佔 3.02%。

其次，將關員資料作交叉分析（Pearson 卡方），如表 4.8~4.11 所示。由於整個關區男、女性關員比例為 85%：15%，關員性別與職位經交叉分析由表 4.8 顯示，高雄關稅局以男性主管居多。

表 4.8 關員性別與職位交叉表

性 別		職 位		
		主 管	非 主 管	合 計
男	樣本數	66	164	230
	百分比	28.7%	71.3%	100.0%
女	樣本數	10	58	68
	百分比	14.7%	85.3%	100.0%
合 計	樣本數	76	222	298
	百分比	25.5%	74.5%	100.0%

關員職位與學歷經交叉分析由表 4.9 得知，主管與非主管之人數以大學畢業者居多，其次為專科程度。

表 4.9 關員職位與學歷交叉表

職 位		學 歷				合 計
		高 中	專 科	大 學	研 究 所	
主 管	樣本數	1	17	50	8	76
	百分比	1.3%	22.4%	65.8%	10.5%	100.0%
非主管	樣本數	14	94	109	5	222
	百分比	6.3%	42.3%	49.1%	2.3%	100.0%
合 計	樣本數	15	111	159	13	298
	百分比	5.0%	37.2%	53.4%	4.4%	100.0%

² 本研究以領有主管加給津貼者區分主管與非主管。經研究者詢問高雄關稅局人事室獲知民國 91 年 11 月資料，整個關區主管人數計有 248 人，非主管者為 907 人。

由於關員平均年齡為 49.3 歲，將關員年齡與職位經交叉分析後，由表 4.10 顯示，現階段在高雄關稅局主管年齡以 51-60 歲者居多，21-40 歲關員不易任主管職位。此與目前海關通關現場最年輕基層主管（股長）年齡為 50 歲相印證，顯示海關關員升遷不易。

表 4.10 關員年齡與職位交叉表

年 齡	職 位		主 管	非 主 管	合 計
	樣本數	百分比			
21-30 歲	樣本數			4	4
	百分比			100.0%	100.0%
31-40 歲	樣本數			55	55
	百分比			100.0%	100.0%
41-50 歲	樣本數		5	94	99
	百分比		5.1%	94.9%	100.0%
51-60 歲	樣本數		59	65	124
	百分比		47.6%	52.4%	100.0%
61-65 歲	樣本數		12	4	16
	百分比		75.0%	25.0%	100.0%
合 計	樣本數		76	222	298
	百分比		25.5%	74.5%	100.0%

由表 4.11 得知，男、女關員中以服務年資在 5 年以內者最少，男性關員服務年資以 21 年以上居多，佔 73.1%；女性關員 21 年以上者，則佔 33.8%。

表 4.11 關員性別與服務年資交叉表

性 別	服務年資	5 年	6-10	11-15	16-20	21-25	26-30	31 年	合計
		以內	年	年	年	年	年	以上	
男	樣本數	5	5	29	23	59	69	40	230
	百分比	2.2%	2.2%	12.6%	10.0%	25.7%	30.0%	17.4%	100.0%
女	樣本數	4	13	20	8	9	9	5	68
	百分比	5.9%	19.1%	29.4%	11.8%	13.2%	13.2%	7.4%	100.0%
合計	樣本數	9	18	49	31	68	78	45	298
	百分比	3.0%	6.0%	16.4%	10.4%	22.8%	26.2%	15.1%	100.0%

4.3 假設檢定

本節針對研究假設進行檢定，以探討對於貨物通關服務品質的衡量

變數，民眾期望與實際感受的認知；海關關員對於民眾期望的認知，是否具有顯著性差異。不同民眾對於實際感受貨物通關服務品質，是否具有顯著性差異。不同關員對於民眾期望的認知，是否具有顯著性差異。民眾認知的服務品質與民眾整體滿意度是否有顯著性相關。不同民眾對於整體滿意度是否具有顯著性差異。

由表 4.12 描述性分析顯示，民眾對於高雄關稅局貨物通關期望的服務水準得分最高；民眾實際感受的服務水準得分最低，表示民眾實際感受與期望存有落差，且關員對民眾期望的認知其平均值皆低於民眾期望，表示海關關員對民眾期望的認知仍有落差。

表 4.12 貨物通關服務品質各構面得分之描述性分析

服務品質構面		樣本數	最小值	最大值	平均數	標準差
實體性	民眾期望	398	3.00	5.00	4.2481	0.4874
	民眾實際感受	398	1.25	5.00	3.5980	0.6428
	關員對民眾期望認知	298	2.75	5.00	4.2114	0.4464
可靠性	民眾期望	398	2.80	5.00	4.4111	0.5356
	民眾實際感受	398	1.00	5.00	3.5025	0.7374
	關員對民眾期望認知	298	2.60	5.00	4.2933	0.4970
反應性	民眾期望	398	2.25	5.00	4.3838	0.5779
	民眾實際感受	398	1.00	5.00	3.4340	0.7738
	關員對民眾期望認知	298	2.75	5.00	4.2307	0.5395
保證性	民眾期望	398	2.25	5.00	4.4026	0.5098
	民眾實際感受	398	1.50	5.00	3.5873	0.7276
	關員對民眾期望認知	298	2.75	5.00	4.2341	0.5177
關懷性	民眾期望	398	2.00	5.00	4.2039	0.5643
	民眾實際感受	398	1.14	5.00	3.3844	0.7486
	關員對民眾期望認知	298	2.57	5.00	4.0077	0.5051

4.3.1 民眾預期的貨物通關服務水準與實際感受服務水準之差異分析 - 《缺口五》檢定

此一檢定主要在探討民眾對於高雄關稅局貨物通關的認知服務品質。

利用「成對樣本 t 檢定」(信賴區間 95%) 進行分析，檢定五大構面、整體服務品質及 24 題各別服務品質測量問項等三種方式來進行 (參見表 4.13~4.16)。民眾認知的服務水準 (P-E) 為「民眾實際感受的服務水準」減「民眾的期望的服務水準」。以 P1 - E1 表示民眾實際感受問項第 1 題減民眾期望問項第 1 題，餘依此類推。

表 4.13 貨物通關服務品質民眾期望與實際感受分析表 n=398

貨物通關服務品質測量項目	民眾期望的服務(E)		實際感受的服務(P)	
	平均數	標準差	平均數	標準差
1. 關員總是衣著得體，儀容整潔	4.09	0.70	3.90	0.72
2. 海關有完善的設備來服務民眾	4.40	0.67	3.52	0.86
3. 海關關員會邀請業者參加新業務說明會及參觀海關設施	4.10	0.71	3.48	0.79
4. 海關之貨物通關自動化設備完善	4.40	0.68	3.49	0.81
5. 當民眾有貨物通關問題時，海關能設身處地為其利益著想，並解決問題	4.49	0.68	3.32	0.93
6. 海關與民眾在業務上能相互配合，確實達成任務	4.38	0.65	3.51	0.80
7. 海關擁有良好信譽，是值得信賴的政府機關	4.33	0.71	3.61	0.86
8. 海關能掌握民眾使用貨物通關自動化服務之通關流程	4.38	0.66	3.60	0.83
9. 海關之貨物通關自動化網路及設備均能維持良好品質	4.47	0.67	3.47	0.92
10. 海關能迅速解決各種貨物通關之障礙	4.44	0.69	3.39	0.90
11. 海關關員在民眾有問題時，會耐心傾聽並樂意為民眾服務	4.37	0.71	3.42	0.95
12. 海關關員對民眾的各種詢問會正確、迅速的回覆 (提供暢通的諮詢管道)	4.40	0.70	3.45	0.86
13. 遇有問題時，海關關員會主動通知業者	4.32	0.69	3.46	0.86
14. 海關關員受過良好訓練，嫻熟各項海關業務	4.44	0.67	3.51	0.87
15. 海關關員在為民服務時，態度親切而有禮貌	4.27	0.66	3.60	0.91
16. 海關關員對業者敏感的商業機密資料會給予保密	4.57	0.61	3.79	0.76
17. 海關關員獲得充分授權，能對民眾的各種需求提供最佳之服務	4.34	0.65	3.45	0.90
18. 在民眾有貨物通關問題時，海關能給予個別的協助	4.29	0.67	3.46	0.87
19. 民眾期望第一線海關關員能清楚了解他們的需求	4.21	0.73	3.27	0.91
20. 海關能提供 24 小時之服務	4.00	0.85	3.34	0.95
21. 海關關員提供服務時會優先考量民眾的最佳利益	4.26	0.74	3.35	0.90
22. 海關對民眾的服務需要提供單一窗口	4.20	0.78	3.60	0.88
23. 海關對於民眾異議案件，提供的申訴管道很暢通	4.18	0.78	3.30	0.86
24. 海關非常用心去了解民眾的需求，提供便捷的服務	4.29	0.72	3.37	0.92

由表 4.14 結果發現在本研究 24 題服務品質測量問項中，民眾實際感受的服務水準與期望的服務水準皆達顯著水準 ($p=0.000^{***}$)。即《缺口五》有極顯著性差異，民眾實際感受的服務水準，極明顯皆低於民眾期望的服務水準。在 24 題測量問項中，差距較大的前五題依序如下：

- (1) 當民眾有貨物通關問題時，海關能設身處地為其利益著想，並解決問題。其 P5-E5 的平均數 = - 1.1683。
- (2) 海關能迅速協調解決各種貨物通關之障礙。其 P10-E10 的平均數 = - 1.0427。
- (3) 海關之貨物通關自動化網路及設備均能維持良好品質。其 P9-E9 的平均數 = - 0.9925。
- (4) 海關關員對民眾的各種詢問會正確、迅速的回覆。其 P12-E12 的平均數 = - 0.9497。
- (5) 海關關員在民眾有問題時，會耐心傾聽並樂意為民眾服務。其 P11-E11 的平均數 = - 0.9472。

由資料中顯示，民眾對於關員能夠設身處地為民眾利益著想；迅速協調解決各種通關障礙；通關自動化網路及設備能維持良好品質；關員能迅速、正確回覆詢問；耐心傾聽民聲等，此部份期望與實際感受間之落差最大。

當貨物通關過程出現狀況時，關員由於法令上之限制，面對檢、調司法單位「圖利」與「便民」認知不同之兩難，為求自保，一切作業只能依法行政。繁忙的通關現場作業，致使關員在專注拼工作之際，無暇仔細聆聽民眾心聲。由於民眾未事先上網站查尋相關規定，且關區調動

頻繁，關員於適應新任職務之初，難免出現無法及時正確回覆詢問之空窗期。網路申報的塞車點通常較易出現於放假日前後（出口報單在放假前一天下午，進口報單在放假日後第一天上午），惟造成此一問題的因素有四種情況：（1）海關關員使用網路情況洽逢列印資料、傳輸資料等高峰點甚或機器故障、維修等因素。（2）中華電信公司線路使用達高峰點、甚或線路遭馬路挖掘等因素導致線路故障。（3）通關網路業者線路繁忙。（4）申報民眾自身電腦傳輸係經電話撥接方式非為寬頻網路等等因素，皆會影響網路申報速度。

缺口五差距較小的前五項依序如下：

- （1）關員總是衣著得體，儀容整潔。其 P1-E1 的平均數 = - 0.1884。
- （2）海關對民眾的服務需要提供單一窗口。其 P22-E22 的平均數 = - 0.5980。
- （3）海關關員會邀請業者參加新業務說明會及參觀海關設施。其 P3-E3 的平均數 = - 0.6206。
- （4）海關能提供 24 小時之服務。其 P20-E20 的平均數 = - 0.6633。
- （5）海關關員在為民服務時，態度親切而有禮貌。其 P15-E15 的平均數 = - 0.6683。

由資料中顯示，民眾期望與實際感受之間的比較，對於高雄關稅局服務品質最為肯定的項目依序為關員的穿著得體；已提供單一窗口服務；會邀請業者參加新業務說明會及參觀海關設施；已提供 24 小時之傳輸服務及關員態度親切而有禮貌。

表 4.14 貨物通關民眾實際感受 (P) 與期望 (E) 服務水準之差異分析

貨物通關服務品質測量項目	實際感受與期望的服務缺口 (認知的服務品質)		t 值	P 值 (雙尾)	排序
	平均數	標準差			
P1 - E1	-0.1884	0.8168	-4.603	0.000***	1
P2 - E2	-0.8819	1.0376	-16.956	0.000***	12
P3 - E3	-0.6206	0.9305	-13.306	0.000***	3
P4 - E4	-0.9095	0.9585	-18.931	0.000***	16
P5 - E5	-1.1683	1.1551	-20.178	0.000***	24
P6 - E6	-0.8744	0.9857	-17.697	0.000***	11
P7 - E7	-0.7261	1.0052	-14.411	0.000***	6
P8 - E8	-0.7814	0.9783	-15.934	0.000***	8
P9 - E9	-0.9925	1.0846	-18.256	0.000***	22
P10 - E10	-1.0427	1.0976	-18.952	0.000***	23
P11 - E11	-0.9472	1.1154	-16.943	0.000***	20
P12 - E12	-0.9497	1.0298	-18.400	0.000***	21
P13 - E13	-0.8593	1.0139	-16.908	0.000***	10
P14 - E14	-0.9271	1.0681	-17.317	0.000***	18
P15 - E15	-0.6683	1.0190	-13.085	0.000***	5
P16 - E16	-0.7739	0.8832	-17.481	0.000***	7
P17 - E17	-0.8920	1.0142	-17.545	0.000***	14
P18 - E18	-0.8291	1.0556	-15.670	0.000***	9
P19 - E19	-0.9372	1.1058	-16.908	0.000***	19
P20 - E20	-0.6633	1.1277	-11.734	0.000***	4
P21 - E21	-0.9020	1.1436	-15.736	0.000***	15
P22 - E22	-0.5980	1.0807	-11.039	0.000***	2
P23 - E23	-0.8819	1.1149	-15.781	0.000***	13
P24 - E24	-0.9246	1.1398	-16.184	0.000***	17

註：***表 $p < 0.001$ 極顯著差異

由表 4.15 顯示五大構面中，認知的服務 (P-E) 差距排列依序如下：

- (1) 反應性構面差距最大，P-E 平均數 = -0.9497。
- (2) 其次為可靠性構面，P-E 平均數 = -0.9085。
- (3) 第三為關懷性構面，P-E 平均數 = -0.8195。

(4) 第四為保證性構面，P-E 平均數 = -0.8153。

(5) 實體性構面差距最小，P-E 平均數 = -0.6501。

此與表 4.14 所呈現出差距較大的前五題測量問項，集中於可靠性與反應性構面相同，顯示貨物通關民眾認知的服務品質在此部份落差最大；差距較小的，即較為民眾肯定的為實體性與保證性構面。

表 4.15 貨物通關認知服務品質的 t 檢定

貨物通關 服務品質 構面	民眾期望的服務 (E)		實際感受的服務 (P)		認知的服務 (P-E)		t 值	P 值(雙尾)
	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差		
實體性	4.2481	0.4874	3.5980	0.6428	-0.6501	0.6913	-18.762	0.000***
可靠性	4.4111	0.5356	3.5025	0.7374	-0.9086	0.8560	-21.174	0.000***
反應性	4.3838	0.5779	3.4340	0.7738	-0.9498	0.9006	-21.039	0.000***
保證性	4.4026	0.5098	3.5873	0.7276	-0.8153	0.8146	-19.968	0.000***
關懷性	4.2039	0.5643	3.3844	0.7486	-0.8195	0.8819	-18.537	0.000***
整體 服務品質	4.3175	0.4568	3.4867	0.6729	-0.8308	0.7494	-22.116	0.000***

註：***表 $p < 0.001$ 極顯著差異

4.3.2 民眾期望的貨物通關服務水準與海關關員所認知民眾期望的服務水準間之差異分析 - 《缺口一》檢定

此一檢定主要在探討關員的認知與民眾的期望是否存有差異。由「獨立樣本 t 檢定」，發現在五構面中與整體服務品質中，關員對民眾期望的認知呈現低估現象（參見表 4.16）。

由表 4.16 得知，除了實體性未達顯著水準外，其他構面皆達顯著水準（ $p < 0.05$ ）。在顯著水準的各構面中，除了可靠性在民眾預期與關員認知之間達非常顯著差異（ $p=0.003^{**}$ ）外，其他反應性、保證性與關懷

性則達極顯著性水準 ($p=0.000^{***}$)。可見海關關員所認知之民眾期望的服務水準與民眾期望的貨物通關服務水準之間仍有落差的存在。

表 4.16 民眾期望的服務與關員所認知民眾期望的服務間各構面之差異分析

構面名稱	分類	樣本數	平均數	標準差	t 值	P 值 (雙尾)
實體性	民眾預期	398	4.2481	0.4874	1.032	0.303
	關員認知	298	4.2114	0.4464		
可靠性	民眾預期	398	4.4111	0.5356	2.992	0.003**
	關員認知	298	4.2933	0.4970		
反應性	民眾預期	398	4.3838	0.5779	3.593	0.000***
	關員認知	298	4.2307	0.5395		
保證性	民眾預期	398	4.4026	0.5098	4.288	0.000***
	關員認知	298	4.2341	0.5177		
關懷性	民眾預期	398	4.2039	0.5643	4.821	0.000***
	關員認知	298	4.0077	0.5051		
整體服務品質	民眾預期	398	4.3175	0.4568	4.248	0.000***
	關員認知	298	4.1760	0.4174		

註：**表 $p < 0.01$ 非常顯著差異 ***表 $p < 0.001$ 極顯著性差異

再對 24 題測量項目進行「獨立 t 檢定」，且以平均數作排序 (參見表 4.17)。發現海關關員對民眾期望服務的認知與民眾所期望的服務水準在 24 題測量項目中，有四分之一未達顯著水準，四分之三則達顯著水準。在呈現顯著水準的問項中其差異性如下：

- (1) 第 1、16、19、24 題達顯著性差異 ($p < 0.05$)。
- (2) 第 2、6、10、11、12、13 題達非常顯著差異 ($p < 0.01$)。
- (3) 第 5、9、14、17、18、20、21、與 22 題則達極顯著差異 ($p < 0.001$)。

由表 4.17 排序中得知關員對民眾期望的認知與民眾期望彼此間落差較大之前五項依序如下：

- (1) 海關關員獲得充分授權，能對民眾的需求提供最佳之服務。(第 17

- 題，關員認知的平均數 - 民眾預期的平均數 = - 0.35)
- (2) 在民眾有貨物通關問題時，海關能給予個別的協助。(第 18 題，關員認知的平均數 - 民眾預期的平均數 = - 0.28)
- (3) 落差值相同，排名同為第三者，計有三題：
- (3-1) 海關能提供 24 小時之服務。(第 20 題，關員認知的平均數 - 民眾預期的平均數 = - 0.27)
- (3-2) 海關關員提供服務時會優先考量民眾的最佳利益。(第 21 題，關員認知的平均數 - 民眾預期的平均數 = - 0.27)
- (3-3) 海關對民眾的服務需要提供單一窗口。(第 22 題，關員認知的平均數 - 民眾預期的平均數 = - 0.27)

由資料中顯示，關員獲得充分授權；在有問題時，海關能給予協助；提供 24 小時之服務；優先考量民眾最佳利益；提供單一窗口等項，是關員對民眾期望的認知與民眾期望相差較大的項目。

第一線的基層關員與中高階層主管及民眾是最接近貨物通關流程的一群，面對各式各樣的通關物品，處處牽涉國家稅收，為防濫權，關員工作權限依「分層負責表」規定，難有彈性處理之空間。加以海關代辦業務繁多（如：全面代征貨物稅 - 國稅局稅收，要遵循財政部賦稅署法令規定；合格證，要遵循經濟部標準檢驗局法規；商標權，需遵循經濟部智慧財產局法規），若有問題，關員無權為主管機關代決，須事事請示主管機關。海關為讓民眾可以不受傳統上班時間的限制，貨物進、出口報關的傳輸網路，已提供 24 小時全天候不打烊便利超商似的服務，以與各國貿易的時差接軌。尚未運達之貨物可以透過網路預先報關，且可透過網路進行線上扣繳稅款作業，若屬免審免驗貨物（C1 報單），經完稅，

貨物到達即可放行。廠商如有需於傳統下班時間後辦理通關者，可透過事先的申請，海關會派留關員配合辦理緊急通關服務。惟站在不違反生理時鐘與成本太高之觀點，受訪關員普遍不贊成全面性的 24 小時現場人員服務。海關現行之「單一窗口」作業有兩種解釋：其一為處理非正常報單之「未放行報單單一窗口」由通關現場副主任出面溝通，一切依法行政；其二為正常報單之單一窗口，高雄關稅局已陸續實施，縮短民眾等候時間之服務。此一問項關員對民眾期望認知低於民眾期望，顯示海關主管部門對於「單一窗口」的內涵有必要重新認知。

缺口一落差較小之前五項依序如下：

- (1) 關員總是衣著得體，儀容整潔。(第 1 題，關員認知的平均數 - 民眾預期的平均數 = 0.13)
- (2) 海關擁有良好信譽，是值得信賴的政府機關。(第 7 題，關員認知的平均數 - 民眾預期的平均數 = 0.03)
- (3) 海關關員在為民服務時，態度親切而有禮貌。(第 15 題，關員認知的平均數 - 民眾預期的平均數 = -0.02)
- (4) 海關關員會邀請業者參加新業務說明會及參觀海關設施。(第 3 題，關員認知的平均數 - 民眾預期的平均數 = -0.03)
- (5) 海關對於商民異議案件，提供的申訴管道很暢通。(第 23 題，關員認知的平均數 - 民眾預期的平均數 = -0.04)

由資料中顯示，海關關員的穿著得體、海關是值得信賴的政府機關、關員態度親切而有禮貌、海關會邀請業者參加新業務說明會及參觀新設施與提供暢通的申訴管道等項，是關員對民眾期望的認知與民眾的期望較吻合的部分。

表 4.17 貨物通關民眾期望的服務與關員所認知民眾期望的服務間之差異分析

服務品質問項	民眾關員別	個數	平均數	標準差	t 值	P 值 (雙尾)	排序
1	民眾預期	398	4.09	0.70	-2.586	0.010*	1
	關員認知	298	4.22	0.61			
2	民眾預期	398	4.40	0.67	3.224	0.001**	16
	關員認知	298	4.24	0.64			
3	民眾預期	398	4.10	0.71	0.644	0.520	4
	關員認知	298	4.07	0.65			
4	民眾預期	398	4.40	0.68	1.624	0.105	6
	關員認知	298	4.31	0.69			
5	民眾預期	398	4.49	0.68	3.694	0.000***	17
	關員認知	298	4.30	0.66			
6	民眾預期	398	4.38	0.65	2.705	0.007**	10
	關員認知	298	4.25	0.64			
7	民眾預期	398	4.33	0.71	-3.950	0.693	2
	關員認知	298	4.36	0.71			
8	民眾預期	398	4.38	0.66	1.816	0.070	7
	關員認知	298	4.29	0.62			
9	民眾預期	398	4.47	0.67	3.722	0.000***	18
	關員認知	298	4.27	0.74			
10	民眾預期	398	4.44	0.69	2.957	0.003**	15
	關員認知	298	4.28	0.68			
11	民眾預期	398	4.37	0.71	2.704	0.007**	12
	關員認知	298	4.23	0.68			
12	民眾預期	398	4.40	0.70	3.084	0.002**	13
	關員認知	298	4.25	0.63			
13	民眾預期	398	4.32	0.69	3.125	0.002**	14
	關員認知	298	4.16	0.63			
14	民眾預期	398	4.44	0.67	4.023	0.000***	19
	關員認知	298	4.23	0.67			
15	民眾預期	398	4.27	0.66	0.360	0.719	3
	關員認知	298	4.25	0.64			
16	民眾預期	398	4.57	0.61	2.270	0.023*	8
	關員認知	298	4.46	0.60			
17	民眾預期	398	4.34	0.65	6.498	0.000***	22
	關員認知	298	3.99	0.72			
18	民眾預期	398	4.29	0.67	5.287	0.000***	21
	關員認知	298	4.01	0.69			
19	民眾預期	398	4.21	0.73	2.139	0.033*	9
	關員認知	298	4.09	0.68			
20	民眾預期	398	4.00	0.85	3.990	0.000***	20
	關員認知	298	3.73	0.89			
21	民眾預期	398	4.26	0.74	4.915	0.000***	20
	關員認知	298	3.99	0.68			
22	民眾預期	398	4.20	0.78	4.354	0.000***	20
	關員認知	298	3.93	0.81			
23	民眾預期	398	4.18	0.78	0.720	0.472	5
	關員認知	298	4.14	0.65			
24	民眾預期	398	4.29	0.72	2.581	0.010*	11
	關員認知	298	4.15	0.76			

註：*表 $p < 0.05$ 顯著差異 **表 $p < 0.01$ 非常顯著差異 ***表 $p < 0.001$ 極顯著差異

4.3.3 不同屬性民眾對其實際所感受到的貨物通關服務水準間之差異分析

對受測的 398 份民眾問卷 (甲卷)，依其性別、職業、年齡、學歷、職位、服務年資、營運別等個人基本資料變項，二組資料者以 t 檢定 (t- test)；三組以上資料者採單因子變異數分析 (One-Way ANOVA) 進行其對實際所感受到的貨物通關服務水準之差異分析，分析結果參見表 4.18~4.25 所示。

由表 4.18 顯示，在五構面中僅關懷性達顯著性差異。由平均值進一步發現，男性民眾對於海關貨物通關實際感受的服務水準高於女性民眾。

通常公司內女性職員以辦理文書業務較多，男性職員則以跑現場居多，當通關文件被海關認定有問題時，資料的修繕通常由女性職員處理，面對趕時間的文件修改，緊張、壓力難免影響情緒。

表 4.18 按不同性別民眾分組在實際感受的服務水準各構面 t 檢定分析表

服務品質構面	性別	樣本數	平均數	標準差	t 值	P 值	平均值比較結果
實體性	男	226	3.64	0.71	2.799	0.095	
	女	172	3.54	0.54			
可靠性	男	226	3.51	0.82	0.008	0.931	
	女	172	3.50	0.62			
反應性	男	226	3.46	0.84	0.815	0.367	
	女	172	3.39	0.67			
保證性	男	226	3.62	0.78	1.167	0.281	
	女	172	3.54	0.65			
關懷性	男	226	3.45	0.81	4.539	0.034*	男 > 女
	女	172	3.29	0.65			
整體服務品質	男	226	3.53	0.74	1.803	0.180	
	女	172	3.43	0.57			

註：*表 $p < 0.05$ 顯著差異

由表 4.19 顯示，不同職業民眾對於海關貨物通關實際感受的服務水準，在五構面中除了實體性無顯著水準外，其他四個構面皆達顯著水準。

在顯著水準的各構面中，除了保證性達顯著性差異 ($p < 0.05$) 外，可靠性、反應性與關懷性則達非常顯著差異 ($p < 0.01$)。再經 Tukey HSD 事後多重比較結果，可靠性、反應性與保證性構面中，職業非為進出口廠商、報關業、運輸業及倉儲業之其他民眾，對於貨物通關之服務品質實際感受與報關業、運輸業、進出口商有差異，而與倉儲業之民眾則無差異；在關懷性構面中，職業為其它之民眾與運輸業及進出口商之民眾有差異，與報關業、倉儲業之民眾則無差異。另外，報關業、倉儲業、運輸業與進出口商之民眾，則對於貨物通關實際感受服務品質無差異。

表 4.19 按不同職業民眾分組在實際感受的服務水準各構面之差異分析

服務品質構面	職業	樣本數	平均數	標準差	F 值	P 值	多重比較 Tukey HSD
實體性	報關業	145	3.63	0.73	1.861	0.116	
	倉儲業	20	3.56	0.58			
	運輸業	31	3.55	0.85			
	進出口商	158	3.52	0.53			
	其他	44	3.81	0.53			
可靠性	報關業	145	3.44	0.81	3.623	0.006**	其他 > 報關業、 其他 > 運輸業、 其他 > 進出口商
	倉儲業	20	3.39	0.86			
	運輸業	31	3.35	0.92			
	進出口商	158	3.50	0.63			
	其他	44	3.88	0.52			
反應性	報關業	145	3.40	0.83	4.302	0.002**	其他 > 報關業、 其他 > 運輸業、 其他 > 進出口商
	倉儲業	20	3.29	0.91			
	運輸業	31	3.31	0.87			
	進出口商	158	3.39	0.69			
	其他	44	3.88	0.63			
保證性	報關業	145	3.55	0.78	3.164	0.014*	其他 > 報關業、 其他 > 運輸業、 其他 > 進出口商
	倉儲業	20	3.56	0.76			
	運輸業	31	3.45	0.84			
	進出口商	158	3.56	0.66			
	其他	44	3.94	0.62			
關懷性	報關業	145	3.42	0.84	3.754	0.005**	其他 > 運輸業、 其他 > 進出口商
	倉儲業	20	3.34	0.94			
	運輸業	31	3.25	0.75			
	進出口商	158	3.28	0.62			
	其他	44	3.75	0.67			
整體服務品質	報關業	145	3.48	0.74	3.681	0.006**	其他 > 報關業、 其他 > 運輸業、 其他 > 進出口商
	倉儲業	20	3.42	0.77			
	運輸業	31	3.37	0.80			
	進出口商	158	3.43	0.57			
	其他	44	3.84	0.54			

註：*表 $p < 0.05$ 顯著差異 **表 $p < 0.01$ 非常顯著差異

將民眾學歷中，國小程度樣本數 2 人與國中程度 9 人合併，重新命名為國中以下，民眾學歷分為四組（參見表 4.20），經 One-Way ANOVA，不同學歷之民眾對於海關貨物通關實際感受的服務水準在可靠性與關懷性構面中呈現顯著水準（ $p < 0.05$ ）。在顯著水準中，可靠性呈顯著性差異，關懷性呈非常顯著差異。再經 Tukey HSD 事後多重比較結果，民眾實際感受之服務水準可靠性構面組間差異不顯著；關懷性構面中高中程度民眾得分高於大專程度者。可見高中程度民眾在實際感受上，較滿意海關能給予個別協助；了解民眾需求；24 小時服務；優先考量民眾利益；單一窗口；暢通的申訴管道；提供便捷服務等貨物通關服務項目。

表 4.20 按不同學歷民眾分組在實際感受的服務水準各構面之差異分析

服務品質構面	學歷	樣本數	平均數	標準差	F 值	P 值	多重比較 Tukey HSD
實體性	國中以下	11	3.80	0.87	1.524	0.208	
	高中	149	3.67	0.65			
	大專	230	3.54	0.63			
	研究所	8	3.53	0.41			
可靠性	國中以下	11	3.95	0.62	2.852	0.037*	組間差異不顯著
	高中	149	3.55	0.69			
	大專	230	3.44	0.76			
	研究所	8	3.90	0.68			
反應性	國中以下	11	3.77	0.91	2.135	0.095	
	高中	149	3.49	0.72			
	大專	230	3.37	0.80			
	研究所	8	3.81	0.76			
保證性	國中以下	11	3.80	0.91	1.049	0.371	
	高中	149	3.65	0.68			
	大專	230	3.54	0.76			
	研究所	8	3.66	0.42			
關懷性	國中以下	11	3.78	0.75	4.083	0.007**	高中 > 大專
	高中	149	3.51	0.70			
	大專	230	3.28	0.77			
	研究所	8	3.45	0.76			
整體服務品質	國中以下	11	3.82	0.77	2.606	0.051	
	高中	149	3.56	0.62			
	大專	230	3.42	0.70			
	研究所	8	3.65	0.57			

註：*表 $p < 0.05$ 顯著差異 **表 $p < 0.01$ 非常顯著差異

由表 4.21 顯示，不同年齡層之民眾在五個構面中皆呈現顯著水準（ $p < 0.05$ ）。在達顯著水準中，保證性與關懷性構面為顯著性差異；實體性、可靠性、反應性則為非常顯著差異。

年齡在 51-60 歲層級之民眾，其對於貨物通關實際感受之服務水準得分高於 21 至 50 歲之民眾。探討其原因，在海關實施通關自動化之前，他們歷經了早年海關在貨物通關每一環節，大排長龍投單、核估、完稅、放行等，層層跑現場，冗長、混亂繁瑣的通關過程。今昔相較，e 化的流程，節省時間、人力，快速通關使他們感受到滿意。

表 4.21 按不同年齡民眾分組在實際感受的服務水準各構面之差異分析

服務品質構面	年 齡	樣本數	平均數	標準差	F 值	P 值	多重比較 Tukey HSD
實體性	21-30 歲	99	3.51	0.52	4.874	0.001**	51-60 歲 > 21-30 歲 51-60 歲 > 31-40 歲 51-60 歲 > 41-50 歲
	31-40 歲	143	3.55	0.71			
	41-50 歲	101	3.56	0.63			
	51-60 歲	42	3.96	0.61			
	61 歲以上	13	3.87	0.39			
可靠性	21-30 歲	99	3.50	0.64	4.144	0.003**	51-60 歲 > 31-40 歲
	31-40 歲	143	3.37	0.78			
	41-50 歲	101	3.50	0.73			
	51-60 歲	42	3.85	0.81			
	61 歲以上	13	3.83	0.34			
反應性	21-30 歲	99	3.44	0.69	3.899	0.004**	51-60 歲 > 31-40 歲
	31-40 歲	143	3.30	0.78			
	41-50 歲	101	3.44	0.79			
	51-60 歲	42	3.78	0.84			
	61 歲以上	13	3.75	0.59			
保證性	21-30 歲	99	3.60	0.61	3.007	0.018*	51-60 歲 > 31-40 歲
	31-40 歲	143	3.48	0.79			
	41-50 歲	101	3.58	0.74			
	51-60 歲	42	3.91	0.70			
	61 歲以上	13	3.71	0.53			
關懷性	21-30 歲	99	3.36	0.65	3.284	0.012*	51-60 歲 > 31-40 歲
	31-40 歲	143	3.27	0.76			
	41-50 歲	101	3.41	0.78			
	51-60 歲	42	3.71	0.82			
	61 歲以上	13	3.58	0.55			
整體服務品質	21-30 歲	99	3.47	0.56	4.206	0.002**	51-60 歲 > 21-30 歲 51-60 歲 > 31-40 歲 51-60 歲 > 41-50 歲
	31-40 歲	143	3.38	0.71			
	41-50 歲	101	3.49	0.68			
	51-60 歲	42	3.83	0.73			
	61 歲以上	13	3.73	0.43			

註：*表 $p < 0.05$ 顯著差異 **表 $p < 0.01$ 非常顯著差異

由表 4.22 顯示，不同服務年資之民眾對於貨物通關實際感受的服務水準除了實體性構面呈顯著性差異（ $p < 0.05$ ）外，其餘皆無差異。對呈顯著性差異的實體性構面，進一步經 Tukey HSD 事後多重比較的結果，民眾的服務年資對實際感受的服務水準，在各組間差異不顯著。由平均值發現，服務年資在 21 年以上之民眾，實際感受的得分在五構面中皆居領先，此與年齡層在 51-60 歲者相對應，早年曾經歷過跑現場，曠日費時的通關程序有關，如今由於資訊科技的進步，便捷、快速的通關流程，使得他們對於貨物通關服務品質有較高的肯定評價。

表 4.22 按不同服務年資民眾分組在實際感受的服務水準各構面之差異分析

服務品質構面	服務年資	樣本數	平均數	標準差	F 值	P 值	多重比較 Tukey HSD
實體性	5 年以內	127	3.50	0.52	2.574	0.037*	組間差異不顯著
	6-10 年	79	3.70	0.74			
	11-15 年	64	3.49	0.66			
	16-20 年	48	3.63	0.69			
	21 年以上	80	3.73	0.65			
可靠性	5 年以內	127	3.47	0.61	1.354	0.249	
	6-10 年	79	3.55	0.82			
	11-15 年	64	3.34	0.80			
	16-20 年	48	3.56	0.71			
	21 年以上	80	3.61	0.79			
反應性	5 年以內	127	3.40	0.64	1.489	0.205	
	6-10 年	79	3.46	0.83			
	11-15 年	64	3.28	0.75			
	16-20 年	48	3.43	0.87			
	21 年以上	80	3.59	0.85			
保證性	5 年以內	127	3.56	0.59	1.558	0.185	
	6-10 年	79	3.64	0.77			
	11-15 年	64	3.42	0.78			
	16-20 年	48	3.59	0.87			
	21 年以上	80	3.71	0.74			
關懷性	5 年以內	127	3.32	0.64	2.254	0.063	
	6-10 年	79	3.50	0.85			
	11-15 年	64	3.22	0.68			
	16-20 年	48	3.36	0.79			
	21 年以上	80	3.53	0.81			
整體服務品質	5 年以內	127	3.43	0.55	2.012	0.092	
	6-10 年	79	3.56	0.76			
	11-15 年	64	3.34	0.66			
	16-20 年	48	3.50	0.74			
	21 年以上	80	3.62	0.72			

註：*表 $p < 0.05$ 顯著差異

由表 4.23 中顯示，不同職位之民眾在實際感受服務水準的五個構面中皆未達顯著水準。可推知，不因職位的不同，而影響受試者對於實際感受的服務水準之評定。

表 4.23 按不同職位民眾分組在實際感受的服務水準各構面之差異分析

服務品質構面	職位	樣本數	平均數	標準差	F 值	P 值
實體性	一般職員	222	3.62	0.65	1.565	0.197
	專責人員	115	3.51	0.65		
	經理	36	3.65	0.66		
	公司負責人	25	3.79	0.50		
可靠性	一般職員	222	3.55	0.66	1.691	0.168
	專責人員	115	3.38	0.80		
	經理	36	3.51	0.90		
	公司負責人	25	3.66	0.79		
反應性	一般職員	222	3.49	0.70	1.936	0.123
	專責人員	115	3.29	0.83		
	經理	36	3.45	0.94		
	公司負責人	25	3.58	0.81		
保證性	一般職員	222	3.64	0.68	1.663	0.174
	專責人員	115	3.47	0.77		
	經理	36	3.56	0.81		
	公司負責人	25	3.70	0.82		
關懷性	一般職員	222	3.46	0.69	2.057	0.105
	專責人員	115	3.25	0.79		
	經理	36	3.32	0.89		
	公司負責人	25	3.46	0.78		
整體服務品質	一般職員	222	3.54	0.62	2.003	0.113
	專責人員	115	3.36	0.71		
	經理	36	3.47	0.80		
	公司負責人	25	3.62	0.71		

由表 4.24 顯示，不同營運別之民眾，對於貨物通關實際感受的服務水準，除了關懷性構面呈顯著性差異 ($p < 0.05$) 外，其餘皆無差異。

再對貨物通關營運別呈顯著性差異的關懷性構面，經以 Tukey HSD 事後多重比較的結果，各組間差異不顯著。

表 4.24 按不同營運別民眾分組在實際感受的服務水準各構面之差異分析

服務品質構面	海空運別	樣本數	平均數	標準差	F 值	P 值	多重比較 Tukey HSD
實體性	海運	152	3.70	0.69	2.932	0.054	
	空運	77	3.52	0.68			
	海空運	169	3.55	0.57			
可靠性	海運	152	3.57	0.77	0.996	0.370	
	空運	77	3.43	0.72			
	海空運	169	3.48	0.72			
反應性	海運	152	3.55	0.77	2.866	0.058	
	空運	77	3.38	0.75			
	海空運	169	3.35	0.78			
保證性	海運	152	3.67	0.75	2.010	0.135	
	空運	77	3.58	0.71			
	海空運	169	3.51	0.71			
關懷性	海運	152	3.51	0.83	3.544	0.030*	組間差異不顯著
	空運	77	3.27	0.66			
	海空運	169	3.32	0.70			
整體服務品質	海運	152	3.59	0.71	2.730	0.066	
	空運	77	3.42	0.65			
	海空運	169	3.43	0.64			

註：*表 $p < 0.05$ 顯著差異

綜合上述並由表 4.25 顯示，民眾人口統計變項在貨物通關實際感受服務水準各構面之分析結果敘述如下：

- (1) 性別：對實際感受的五個服務品質構面，男性民眾與女性民眾僅對關懷性構面呈顯著性差異。經探析關懷性構面測量問項，顯示不同性別民眾比較在意當貨物通關有問題時，海關能用心去了解他們的需求，提供便捷之服務。
- (2) 職業：報關業、倉儲業、運輸業、進出口廠商與職業欄勾選其它的民眾對實際感受的五個服務品質構面，在保證性構面呈顯著性差異；在可靠性、反應性、關懷性構面呈非常顯著差異。此一現象顯

示不同職業別之民眾對於關員衣著、參加新業者說明會及參觀海關設施等實體性構面之實際感受較無差異。

- (3) 年齡：不同年齡層的民眾對實際感受的五個服務品質構面，皆達顯著性水準。在保證性與關懷性呈顯著性差異；在實體性、可靠性與反應性呈非常顯著差異。顯示每一年齡層的民眾對貨物通關服務水準的實際感受皆不一樣。
- (4) 學歷：不同學歷民眾對實際感受的五個服務品質構面，在可靠性構面呈顯著性差異；在關懷性構面 ($p = 0.007^{**}$) 呈非常顯著差異，由實際感受的服務水準之平均值（參見表 4.13，問項第 18 題至第 24 題）顯示民眾在意第一線海關關員能清楚了解他們的需求。
- (5) 年資：不同服務年資民眾對實際感受的五個服務品質構面，僅實體性（問項第 1 題至第 4 題）呈現顯著性差異，其餘四個構面皆呈現無顯著性差異。由實際感受的服務水準之平均值（參見表 4.13）顯示服務年資不同的民眾在意海關能邀請業者參加新業務說明會及參觀海關設施；海關之貨物通關自動化有完善的設備。
- (6) 職位：不同職位民眾對於貨物通關實際感受的服務水準完全未達顯著水準，即無顯著差異。也就是說，不因職位的高低而影響其實際的感受。
- (7) 營運別：不論海運、空運或同時兼營海空運之民眾，對於貨物通關實際感受的服務水準，僅對關懷性呈現顯著性差異。顯示營運別不同之民眾比較在意海關能了解他們的需求、提供 24 小時的服務、及優先考量他們的最佳利益。

表 4.25 民眾人口統計變項對貨物通關實際感受的服務水準各構面 P 值分析表

人口統計變數 \ 構面	實體性	可靠性	反應性	保證性	關懷性	整體服務品質
性別 (t-test)	0.095	0.931	0.367	0.281	0.034*	0.180
職業 (ANOVA)	0.116	0.006**	0.002**	0.014*	0.005**	0.006**
年齡 (ANOVA)	0.001**	0.003**	0.004**	0.018*	0.012*	0.002**
學歷 (ANOVA)	0.208	0.037*	0.095	0.371	0.007**	0.051
年資 (ANOVA)	0.037*	0.249	0.205	0.185	0.063	0.092
職位 (ANOVA)	0.197	0.168	0.123	0.174	0.105	0.113
營運別 (ANOVA)	0.054	0.370	0.058	0.135	0.030*	0.066

註：*表 $p < 0.05$ 顯著差異 **表 $p < 0.01$ 非常顯著差異

4.3.4 不同海關關員對民眾期望的貨物通關服務水準認知的差異分析

對受測的 298 份海關關員問卷 (乙卷)，依其性別、年齡、學歷、職位、服務年資等個人基本資料變項，二組資料者以 t 檢定 (t-test)；三組以上資料者採單因子變異數分析 (One-Way ANOVA) 進行關員對民眾所期望的貨物通關服務水準之認知的差異分析，分析結果參見表 4.26~4.30 所示。

由表 4.26 得知，男、女性關員在民眾所期望的貨物通關服務水準認知間並無顯著性差異。即高雄關稅局關員不會因性別的差異而對於民眾期望的認知有不一致的看法。也就是說，關員存有相似的看法。

表 4.26 按不同性別關員分組在對民眾期望服務水準的認知各構面 t 檢定分析表

服務品質構面	性別	樣本數	平均數	標準差	t 值	P 值 (雙尾)
實體性	男	230	4.23	0.45	1.277	0.203
	女	68	4.15	0.44		
可靠性	男	230	4.30	0.49	0.151	0.880
	女	68	4.29	0.52		
反應性	男	230	4.24	0.54	0.367	0.714
	女	68	4.21	0.53		
保證性	男	230	4.23	0.52	-0.289	0.773
	女	68	4.25	0.52		
關懷性	男	230	4.01	0.52	-0.053	0.958
	女	68	4.01	0.45		
整體服務品質	男	230	4.18	0.42	0.265	0.791
	女	68	4.16	0.41		

由表 4.27 得知，高雄關稅局無論那一年齡層關員在對民眾所期望的貨物通關服務水準認知間並無顯著性差異。可能因關務工作平時就非常繁瑣與忙碌，關員個人會認為已克盡職守，所提供的服務水準應能達到民眾的期望。也就是說，關員不會因年齡大小的不同而對民眾期望的認知有不一致的看法。

表 4.27 按不同年齡關員分組在對民眾期望服務水準的認知之差異分析

服務品質 構面	年 齡	樣本數	平均數	標準差	F 值	P 值
實體性	21-30 歲	4	4.25	0.46	0.877	0.478
	31-40 歲	55	4.14	0.40		
	41-50 歲	99	4.23	0.44		
	51-60 歲	124	4.21	0.48		
	61-65 歲	16	4.36	0.36		
可靠性	21-30 歲	4	4.35	0.55	0.549	0.700
	31-40 歲	55	4.26	0.52		
	41-50 歲	99	4.25	0.48		
	51-60 歲	124	4.33	0.51		
	61-65 歲	16	4.38	0.38		
反應性	21-30 歲	4	4.06	0.83	1.568	0.183
	31-40 歲	55	4.24	0.50		
	41-50 歲	99	4.13	0.58		
	51-60 歲	124	4.30	0.51		
	61-65 歲	16	4.28	0.53		
保證性	21-30 歲	4	4.31	0.47	1.173	0.323
	31-40 歲	55	4.18	0.50		
	41-50 歲	99	4.17	0.53		
	51-60 歲	124	4.30	0.51		
	61-65 歲	16	4.27	0.53		
關懷性	21-30 歲	4	4.11	0.51	1.811	0.127
	31-40 歲	55	3.95	0.49		
	41-50 歲	99	3.94	0.52		
	51-60 歲	124	4.10	0.49		
	61-65 歲	16	3.90	0.51		
整體 服務品質	21-30 歲	4	4.21	0.53	1.163	0.327
	31-40 歲	55	4.13	0.42		
	41-50 歲	99	4.12	0.41		
	51-60 歲	124	4.23	0.43		
	61-65 歲	16	4.20	0.36		

由表 4.28 得知，無論所受教育程度為何，關員在對民眾所期望的貨物通關服務水準認知間皆未達顯著水準。探討其原因與前表 4.27 同。也就是說，海關關員不會因學歷的差異而對民眾期望的認知有不一致的看法。

表 4.28 按不同學歷關員分組在對民眾期望服務水準的認知之差異分析

服務品質構面	學歷	樣本數	平均數	標準差	F 值	P 值
實體性	高中	15	4.17	0.39	1.950	0.122
	專科	111	4.28	0.46		
	大學	159	4.16	0.45		
	研究所	13	4.33	0.30		
可靠性	高中	15	4.21	0.34	0.706	0.549
	專科	111	4.28	0.55		
	大學	159	4.32	0.46		
	研究所	13	4.14	0.60		
反應性	高中	15	4.00	0.49	2.307	0.077
	專科	111	4.19	0.61		
	大學	159	4.30	0.48		
	研究所	13	4.08	0.55		
保證性	高中	15	4.31	0.45	0.714	0.544
	專科	111	4.20	0.55		
	大學	159	4.26	0.50		
	研究所	13	4.12	0.58		
關懷性	高中	15	3.87	0.46	0.841	0.472
	專科	111	4.00	0.55		
	大學	159	4.04	0.48		
	研究所	13	3.89	0.43		
整體服務品質	高中	15	4.09	0.33	0.593	0.620
	專科	111	4.17	0.47		
	大學	159	4.20	0.39		
	研究所	13	4.08	0.40		

由表 4.29 顯示，不同服務年資之關員在對民眾所期望的貨物通關服務水準認知間，除了關懷性達顯著水準 ($p < 0.05$) 外，其餘皆無差異。

關懷性構面經 Tukey HSD 事後多重比較的結果：服務年資在 26-30 年之關員對於民眾期望的認知優於年資在 21-25 年之關員，顯示年資在 26-30 年之關員因工作閱歷極為豐富，較了解民眾的期望。

表 4.29 按不同服務年資關員分組在對民眾期望服務水準的認知之差異分析

服務品質 構面	服務年資	樣本數	平均數	標準差	F 值	P 值	多重比較 Tukey HSD
實體性	5 年以內	9	4.17	0.45	1.296	0.259	
	6-10 年	18	4.07	0.51			
	11-15 年	49	4.16	0.42			
	16-20 年	31	4.29	0.41			
	21-25 年	68	4.14	0.47			
	26-30 年	78	4.27	0.43			
	31 年以上	45	4.29	0.46			
可靠性	5 年以內	9	4.24	0.42	0.864	0.522	
	6-10 年	18	4.19	0.60			
	11-15 年	49	4.25	0.54			
	16-20 年	31	4.25	0.42			
	21-25 年	68	4.24	0.54			
	26-30 年	78	4.38	0.44			
	31 年以上	45	4.35	0.49			
反應性	5 年以內	9	4.03	0.61	1.614	0.143	
	6-10 年	18	4.21	0.52			
	11-15 年	49	4.21	0.56			
	16-20 年	31	4.08	0.54			
	21-25 年	68	4.17	0.62			
	26-30 年	78	4.37	0.44			
	31 年以上	45	4.26	0.52			
保證性	5 年以內	9	4.03	0.55	1.832	0.093	
	6-10 年	18	4.15	0.54			
	11-15 年	49	4.16	0.49			
	16-20 年	31	4.18	0.55			
	21-25 年	68	4.18	0.56			
	26-30 年	78	4.38	0.45			
	31 年以上	45	4.26	0.52			
關懷性	5 年以內	9	3.89	0.60	2.186	0.044*	26-30 年 > 21-25 年
	6-10 年	18	4.07	0.47			
	11-15 年	49	3.96	0.46			
	16-20 年	31	3.95	0.47			
	21-25 年	68	3.90	0.60			
	26-30 年	78	4.17	0.43			
	31 年以上	45	3.97	0.49			
整體 服務品質	5 年以內	9	4.06	0.47	1.833	0.093	
	6-10 年	18	4.13	0.46			
	11-15 年	49	4.13	0.39			
	16-20 年	31	4.13	0.38			
	21-25 年	68	4.10	0.48			
	26-30 年	78	4.30	0.36			
	31 年以上	45	4.20	0.40			

註：*表 $p < 0.05$ 顯著差異

由表 4.30 得知，無論職位為主管或非主管之關員，在對民眾所期望的貨物通關服務水準認知間皆未達顯著水準。此與關員年齡層、所受教育程度同，應該是繁瑣與忙碌的關務工作，令關員個人認為所提供的服務水準應已能符合民眾的期望。

表 4.30 按不同職位關員分組在對民眾期望服務水準的認知之 t 檢定分析表

服務品質構面	職位	樣本數	平均數	標準差	t 值	P 值
實體性	主管	76	4.26	0.41	1.203	0.274
	非主管	222	4.19	0.46		
可靠性	主管	76	4.34	0.49	1.209	0.272
	非主管	222	4.27	0.50		
反應性	主管	76	4.30	0.49	1.818	0.179
	非主管	222	4.21	0.55		
保證性	主管	76	4.32	0.52	2.988	0.085
	非主管	222	4.20	0.52		
關懷性	主管	76	4.11	0.50	3.845	0.051
	非主管	222	3.97	0.51		
整體服務品質	主管	76	4.25	0.41	3.276	0.071
	非主管	222	4.15	0.42		

綜合上述並由表 4.31 顯示，海關關員人口統計變項，在對民眾所期望的貨物通關服務水準認知間，除服務年資一項對關懷性構面呈顯著性差異外，其餘皆未達顯著水準。可推知繁重、忙碌的關務工作，使關員普遍認為所付出的辛勞已能符合民眾的期望，導致對於民眾期望的認知普遍存有相似的看法。

表 4.31 海關關員人口統計變項對民眾期望服務水準的認知各構面 P 值分析表

人 口 統 計 變 數	構 面	實 體 性	可 靠 性	反 應 性	保 證 性	關 懷 性	整 體 服 務 品 質
性別 (t -test)		0.203	0.880	0.714	0.773	0.958	0.791
年齡(ANOVA)		0.478	0.700	0.183	0.323	0.127	0.327
學歷(ANOVA)		0.122	0.549	0.077	0.544	0.472	0.620
職位 (t -test)		0.274	0.272	0.179	0.085	0.051	0.071
年資(ANOVA)		0.259	0.522	0.143	0.093	0.044*	0.093

註：*表 $p < 0.05$ 顯著差異

4.3.5 民眾認知的服務品質 (P-E) 與整體滿意度之相關分析

由於民眾的整體滿意度受到民眾期望的服務水準與民眾實際感受的服務水準二者差距之影響。此部份以 Pearson 積差相關對五大構面及整體構面與民眾的整體滿意度進行分析。

表 4.32 顯示，根據 Pearson 積差相關分析結果，在五個構面及整體構面中，相關係數 r 值達 0.5~0.688 之間即民眾認知的服務品質 (P-E) 與民眾的整體滿意度兩者之間呈現正相關，且達一致性極顯著相關 ($p=0.000^{***}$)。當民眾認知的服務品質得分愈高時，整體滿意度也會愈高。也就是說，民眾認知的服務品質深深地影響著民眾對於貨物通關的

整體滿意度。

表 4.32 民眾認知的服務品質 (P-E) 與整體滿意度相關分析 n=398

貨物通關 服務品質構面	民眾的整體滿意度	
	相關係數	P 值
實體性	0.500	0.000***
可靠性	0.639	0.000***
反應性	0.623	0.000***
保證性	0.621	0.000***
關懷性	0.647	0.000***
整體構面	0.688	0.000***

註：*** $p < 0.001$ 極顯著相關

4.3.6 不同民眾對整體滿意度之差異分析

由表4.33顯示，不論男性民眾或女性民眾對於貨物通關服務品質的整體滿意度，未達顯著水準。即不同性別的民眾其整體滿意度，無顯著差異。也就是說，民眾不會因性別之不同，而影響對服務品質的評價。

表4.33 不同性別民眾對整體滿意度之 t 檢定分析表

民眾的整 體滿意度	性別	樣本數	平均數	標準差	t 值	P值(雙尾)
	男	226	3.60	0.89	0.417	0.677
	女	172	3.56	0.71		
	合計	398	3.58	0.81		

由表4.34中顯示，不同職業之民眾，對貨物通關之整體滿意度有非常顯著性差異。平常在整個通關流程中，與海關關員接觸最頻繁者，當屬受委託申報之報關業民眾，惟由平均數得知，其對於整體滿意度評分最低。再經Tukey HSD事後多重比較結果：職業為其他之民眾（平均數為

4.02) 較報關業 (平均數為3.50) 及進出口商 (平均數為3.55) 對於貨物通關服務品質的整體滿意度較高。

職業欄勾選其他之民眾，應是與海關之接觸不若報關業的密集，彼此間之磨擦、不滿相形之下也較少或是沒有，因此對於整體滿意度給予較高分數的肯定。

表4.34 不同職業民眾對整體滿意度之差異分析

民的 眾 體 滿 意 度	職業別	樣本數	平均數	標準差	F 值	P 值	多重比較 Tukey HSD
	報關業	145	3.50	0.90	3.847	0.004**	其他 > 報關業 其他 > 進出口商
	倉儲業	20	3.60	1.10			
	運輸業	31	3.52	0.89			
	進出口商	158	3.55	0.65			
	其他	44	4.02	0.73			
	合計	398	3.58	0.81			

註：**表 $p < 0.01$ 非常顯著差異

此部份佐以甲卷 (民眾問卷) 中，民眾基本資料後唯一之開放性問項：請教您認為海關在服務品質上，還有那些需要改善的地方？總共有47位民眾提出寶貴意見，經整理歸納出以下數點：

1. 部份關員本位主義太濃，服務態度應該要加強。
2. 關員的專業知識、法條章程與作業速度要加強。
3. 通關標準太嚴格，不合時宜之法令規章應修改。
4. EDI 經常斷訊、塞車，妨礙通關。
5. 通關單位掌控權全在股長、課長，第一線基層關員毫無決定權。
6. 少部份關員廉潔問題。

民眾中以報關業者與海關人員接觸最頻繁，通關服務的感受最深

切，當有上述其一情況出現時，就會影響其對整體滿意度的觀感。

由表4.35資料顯示，不同年齡民眾中對整體滿意度呈現非常顯著性差異。經Tukey HSD事後多重比較結果：51-60歲民眾對貨物通關服務品質的整體滿意度較31-40歲及41-50歲兩組民眾高。此一現象應該與曾經體驗過早年冗長的通關程序，種種辛苦跑現場的過程有關，因此能對於海關目前所提供的服務給予較好的評價。

表4.35 不同年齡民眾對整體滿意度之差異分析

民眾的整體滿意度	年齡	樣本數	平均數	標準差	F 值	P 值	多重比較 Tukey HSD
	21-30歲	99	3.58	0.69	3.965	0.004**	51-60歲 > 31-40歲 51-60歲 > 41-50歲
31-40歲	143	3.46	0.84				
41-50歲	101	3.55	0.85				
51-60歲	42	3.98	0.87				
61歲以上	13	3.92	0.49				
合計	398	3.58	0.81				

註：**表 $p < 0.01$ 非常顯著差異

由表4.36資料顯示，不同學歷民眾對貨物通關服務品質的整體滿意度呈現有顯著性差異。惟經Tukey HSD事後多重比較結果，各組間差異不顯著。此部分由平均數得知，學歷為國中以下之受訪民眾對整體滿意度的評價最高；大專程度之民眾對滿意度的評價最低。

表4.36 不同學歷民眾對整體滿意度差異分析

民眾的整體滿意度	學歷	樣本數	平均數	標準差	F 值	P 值	多重比較 Tukey HSD
	國中以下	11	4.09	0.94	3.245	0.022*	組間差異不顯著
高中	149	3.68	0.36				
大專	230	3.49	0.83				
研究所	8	3.75	0.71				
合計	398	3.58	0.81				

註：*表 $p < 0.05$ 顯著差異

由表4.37中顯示，不同服務年資之民眾，對於貨物通關服務品質之整體滿意度均無顯著性差異。即受訪民眾不因服務年資之不同而影響其對於整體滿意度的評價。惟由平均數得知，服務年資在21年以上這組之受訪民眾，對海關貨物通關整體滿意度的評價最高。另由表4.35中顯示51歲以上民眾滿意度最高，顯見參與通關過程之資深民眾，有確實感受到海關通關作業一連串的改善，因此對於服務品質之整體滿意度給予較高的評價。

表4.37 不同服務年資民眾對整體滿意度差異分析

民眾的整體滿意度	服務年資	樣本數	平均數	標準差	F 值	P 值
	5年以內	127	3.51	0.69	1.662	0.158
	6-10年	79	3.61	0.91		
	11-15年	64	3.45	0.82		
	16-20年	48	3.60	0.82		
	21年以上	80	3.76	0.88		
	合計	398	3.58	0.81		

由表4.38中顯示，不論民眾是為公司的一般職員、專責人員、經理或是公司負責人，對貨物通關之整體滿意度均無顯著性差異。即受訪者不因職位之高低而影響其對整體滿意度的觀感。惟由平均數得知，職位為公司負責人之整體滿意度最高；專責人員之整體滿意度最低。

公司負責人因業務推展關係，常有較多機會與其他公部門接觸，比較下，顯已肯定海關近年來努力提升的服務品質；專責人員是每份通關報單的簽證人員，整個通關程序一有狀況，皆會由其出面自行設法解決問題，因此該等人員反應在整體滿意度的評價最低。

表4.38 不同職位民眾對整體滿意度差異分析

	職位	樣本數	平均數	標準差	F 值	P 值
民眾的整體滿意度	一般職員	222	3.63	0.75	0.822	0.482
	專責人員	115	3.50	0.85		
	經理	36	3.53	1.00		
	公司負責人	25	3.68	0.85		
	合計	398	3.58	0.81		

由表4.39中顯示，不論以海運、空運或海空運兼營方式從事貨物通關之民眾，對服務品質之整體滿意度均無顯著性差異。也就是說，受訪民眾對整體的滿意度的感受，不受公司營運別之影響。惟由平均數得知，以海運方式辦理通關之民眾的整體滿意度評價最高。

表4.39 不同營運別民眾對整體滿意度差異分析

	營運別	樣本數	平均數	標準差	F 值	P 值
民眾的整體滿意度	海運	152	3.67	0.85	1.453	0.235
	空運	77	3.52	0.77		
	海空運	169	3.53	0.79		
	合計	398	3.58	0.81		

本研究各項假設已逐一檢定完成，茲將驗證結果彙整如表4.40所示。

表4.40 研究假設驗證彙整表

研究假設	驗證方法	研究結果	驗證結果
假設一：《缺口五》檢定 - 民眾所期望的貨物通關服務水準與民眾實際所感受到的服務水準無顯著性差異。	成對樣本 t 檢定	1.24題測量問項中皆達顯著水準，缺口五存在。 2.五個構面中反應性差距最大；其次為可靠性；實體性差距最小。	不成立
假設二：《缺口一》檢定 - 民眾所期望的貨物通關服務水準與海關關員所認知的民眾期望的服務水準無顯著性差異。	獨立樣本 t 檢定	1.24題測量問項中有3/4達顯著水準，缺口一存在。 2.五個構面中除了實體性未達顯著水準外，可靠性、反應性、保證性與關懷性皆達顯著水準。	部分成立
假設3-1：不同性別民眾對其實際所感受到的服務水準無顯著性差異。	t-test	男女民眾在五個構面中僅關懷性構面呈顯著性差異。	部份成立
假設3-2：不同職業民眾對其實際所感受到的服務水準無顯著性差異。	One-Way ANOVA	不同職業民眾僅在實體性構面呈無顯著性差異；在可靠性、反應性、保證性與關懷性皆呈顯著性差異。	部份成立
假設3-3：不同年齡民眾對其實際所感受到的服務水準無顯著性差異。	One-Way ANOVA	不同年齡民眾五大構面皆達無顯著水準。	成立
假設3-4：不同學歷民眾對其實際所感受到的服務水準無顯著性差異。	One-Way ANOVA	不同學歷民眾在實體性、反應性與保證性呈無顯著性差異；可靠性與關懷性呈顯著性差異。	部份成立
假設3-5：不同服務年資民眾對其實際所感受到的服務水準無顯著性差異。	One-Way ANOVA	不同服務年資民眾在可靠性、反應性、保證性與關懷性呈無顯著性差異；實體性構面呈顯著性差異。	部分成立
假設3-6：不同職位民眾對其實際所感受到的服務水準無顯著性差異。	One-Way ANOVA	不同職位民眾在五個構面全達無顯著水準。	成立

表4.40 研究假設驗證彙整表（續）

研究假設	驗證方法	研究結果	驗證結果
假設3-7：不同營運別民眾對其實際所感受到的服務水準無顯著性差異。	One-Way ANOVA	不同營運別民眾在實體性、可靠性、反應性與保證性達無顯著性水準；關懷性呈顯著性差異。	部份成立
假設4-1：不同性別關員對民眾所期望的服務水準認知無顯著性差異。	t-test	男女關員對民眾所期望的服務水準之認知呈無顯著性差異。	成立
假設4-2：不同年齡關員對民眾所期望的服務水準認知無顯著性差異。	One-Way ANOVA	無論那一年齡層的關員對於民眾所期望的服務水準之認知呈無顯著性差異。	成立
假設4-3：不同學歷關員對民眾所期望的服務水準認知無顯著性差異。	One-Way ANOVA	無論所受教育程度為何，關員對民眾所期望的服務水準之認知呈無顯著性差異。	成立
假設4-4：不同職位關員對民眾所期望的服務水準認知無顯著性差異。	t-test	無論職位為主管或非主管之關員，對民眾所期望的貨物通關服務水準之認知間呈無顯著性差異。	成立
假設4-5：不同服務年資關員對民眾所期望的服務水準認知無顯著性差異。	One-Way ANOVA	不同服務年資關員對民眾所期望的服務水準之認知在實體性、可靠性、反應性與保證性達無顯著性水準；僅關懷性構面呈顯著性差異。	部份成立
假設五：貨物通關民眾認知的服務品質與民眾的整體滿意度無顯著性相關。	Pearson 積差相關分析	五構面與整體構面中，民眾認知的服務品質（P-E）與民眾的整體滿意度呈現正相關，且達一致性極顯著相關。	不成立
假設6-1：不同性別民眾對整體滿意度無顯著性差異。	t-test	不論男性民眾或女性民眾對於貨物通關服務品質的整體滿意度無顯著性差異。	成立

表4.40 研究假設驗證彙整表 (續)

研究假設	驗證方法	研究結果	驗證結果
假設6-2:不同職業民眾對整體滿意度無顯著性差異。	One-Way ANOVA	1.不同職業之民眾,對貨物通關之整體滿意度呈非常顯著性差異。 2.其他 > 報關業;其他 > 進出口商	不成立
假設6-3:不同年齡民眾對整體滿意度無顯著性差異。	One-Way ANOVA	1.不同年齡民眾中對整體滿意度呈現非常顯著性差異。 2.51-60歲年齡層民眾滿意度高於31-40歲與41-50歲民眾。	不成立
假設6-4:不同學歷民眾對整體滿意度無顯著性差異。	One-Way ANOVA	1.不同學歷民眾對貨物通關服務品質的整體滿意度呈現顯著性差異。 2.學歷為國中以下之民眾整體滿意度最高;大專程度之整體滿意度最低。	不成立
假設6-5:不同服務年資民眾對整體滿意度無顯著性差異。	One-Way ANOVA	不同服務年資之民眾,對於貨物通關服務品質之整體滿意度無顯著性差異。	成立
假設6-6:不同職位民眾對整體滿意度無顯著性差異。	One-Way ANOVA	不論民眾是為公司的一般職員、專責人員、經理或是公司負責人,對貨物通關之整體滿意度均無顯著性差異。	成立
假設6-7:不同營運別民眾對整體滿意度無顯著性差異。	One-Way ANOVA	不論以海運、空運或海空運兼營方式從事貨物通關之民眾,對服務品質之整體滿意度均無顯著性差異。	成立

本研究各項假設已完成問卷的統計分析,在第二章文獻中曾述及:無論何種服務業,想要提升服務品質就必須突破 PZB 模式中的五個缺口。為使研究更加嚴謹,獲取更完整資訊,再引用原模式架構圖(參見

第二章圖 2.2) 針對貨物通關缺口五與缺口一落差較大之前五題問項，進一步以半結構式訪談 (Semi-structured Interview)³ 方式，透過組織內部，面對面訪問高雄關稅局服務年資在 20 年以上，並具有通關現場業務經歷之優秀關員，據以探討發生缺口二至缺口四之成因 (訪談問題，參見附錄三)。訪談時間由民國 92 年 3 月 31 日起迄 92 年 4 月 8 日止，訪談對象包含高雄關稅局公關股股長、企考股股長、資訊室負責通關電腦系統關員、第一線基層關員 (5 人)、股長、稽核、課長、副主任 (3 人) 及副局長等共計 15 人。

由訪談中發現關員普遍均能體認提升服務品質之重要，海關已落實相當多的便民措施，關員亦多能認真於職守，海關服務品質應屬滿意及非常滿意等級。對於缺口二與缺口四之原因看法及意見彙整如下：

缺口二：造成關員對民眾期望的認知，與海關制定的服務品質標準間之差距。

發生原因：

1. 民眾不了解相關規定及關員為求自保：民眾心態一般要求通關快速，稅捐核少。惟資料、手續齊全，即可快速放行。稅捐係法令所規定，為國家建設發展之主要來源。相關法令規定例如：進口藥品需有藥品輸入許可證，才准予放行。又如高雄港之船公司有聯合營運情形，一只貨櫃常有數家進出口商物品，押運貨物之出棧與進棧會經過市區，海關為防止貨物遭受調包，該等貨櫃進行岸邊抽核，承攬之船公司常

³ 半結構式訪談：指訪問者向受訪者針對特定議題發問一系列結構性問題，然而為深入起見，採用開放性問答，以期獲得更完整的資料 (魏宏展, 2002)。

有情緒化的抱怨，由於見解上的歧異，致使產生差距。關員面對檢、調單位「圖利」與「便民」認知的困擾，人人皆有顧忌，為求自保，關員做事態度趨於保守，一切只有依法行政。

- 2.海關受限於經費、人力不足等因素：海關受經費、人力之限制，僅能提供局部作業之 24 小時全天候服務。例如已提供 24 小時不打烊之網路傳輸報關服務。空運作業雖已提供 24 小時全天候服務，貨品隨機隨驗隨放。惟近年來，為讓小港國際機場附近住戶能享有優質的睡眠品質，晚間 11 時後，國際班機禁止起降。因此，空運貨物實際通關作業並無實質的人員全天候服務。為考量民眾利益，目前海關只要民眾事先提出申請，於非傳統上班時段，仍會派員辦理緊急通關服務。惟海關最少要派出收單、分估、初核、複核、驗貨一組五人，另外其他相關業者例如檢驗局、銀行業、倉儲業、運輸業等亦要有人員配合，才得以克盡全功。24 小時現場全天候的通關服務，由於整體成本太高，且考慮正常生理作息，為免浪費人力，關員普遍認為沒必要。

缺口三：海關的服務品質標準，與服務傳遞過程間之差距。

發生原因：

- 1.屬非本業之代辦業務太多：海關主要業務為課征進口稅和查緝走私，關員只要能確依工作手冊處事即可。由於代辦其他機關之業務太多，對於該主管機關規定事項無從置喙。海關為執行者，一有通關障礙，民眾即以為所有規定皆是海關要求，造成民眾誤解。
- 2.相關法令多如牛毛，常有變更：現行簽審主管單位有九大單位：（1）

經濟部國貿局、(2)經濟部標準檢驗局、(3)經濟部工業局、(4)經濟部加工出口區管理處、(5)行政院農委會、(6)行政院環保署、(7)行政院衛生署、(8)行政院原子能委員會、(9)行政院大陸委員會。關員除了要瞭解關稅法又要知曉其他機關相關法規，實屬不易。資深關員多嘆言：關員「大到一條船，小到一根針，甚至看不見的微生物，皆要有本事知道」。法令多如牛毛，海關無權對主管機關之決定加以解釋。例如，某一物品昨日需要檢驗合格證，到了今日主管機關又規定不必檢驗合格證，法令一再變更，導致關員謹慎所言，無法迅速、正確回覆詢問。

- 3.大陸物品未全面開放：全世界只有我國貨物通關來貨需要確認產地，經送外鑑定、化驗等過程，貨物才准放行。特別是來自中國大陸的物品，其檢驗更是慎重。導致民眾認為關員專業知識不足、法令嫻熟度不夠。

缺口四：服務傳遞的過程與民眾的外部溝通間之差距。

發生原因：

- 1.海關因經費不足的限制，導致宣傳不足：由於缺乏經費，無法於立體、平面媒體宣導機關法令。海關高層雖透過公會安排推廣宣導各項最新法令，惟廠商多不重視自己權益，出席率極低。在 PZB 理論中，缺口四之主要原因係服務業者對外誇大的宣傳，致使實際服務無法達到服務接受者的期待。海關卻因過於保守、經費短絀等因素，導致對外宣傳不足，一有狀況出現，關員與民眾彼此法規解讀觀點不同，形成落差。

2.進、出口商缺少與海關直接互動，習慣透過中介業者傳遞資訊：通關作業已透明 e 化，民眾（尤其是進、出口商）如能親自透過電話詢問或上海關網站瞭解相關法規，可事前了解貨品能否進口，查尋貨品適用稅則、應繳稅額、應備文件。已報關者亦可透過網路，輸入報單掛號，查尋貨物整個通關過程。若抽中免審免驗之 CI 報單，資料一上傳，經碰檔，一分鐘即可完成放行作業。惟進、出口商習慣事事間接透過報關業。然其所委託之報關業信譽佳者沒問題，差者即隱藏資訊「假傳旨意」誤報關員刁難，甚而從中牟利，造成誤解，徒增關員無謂困擾。

4.4 與相關之關務服務品質研究比較

在國內關於關務服務品質之研究，有張廷駿（2000）之「海關通關自動化對報關業者服務品質之影響」的研究，該研究係採取量性途徑，本研究則於量性資料分析發掘缺口五與缺口一落差較大之問項後，嘗試輔以質性方式找出造成缺口二、缺口三、缺口四之問題。兩者之比較彙整如表 4.41。

表 4.41 本研究與基隆關稅局服務品質相關議題之比較

研究題目	海關通關自動化對報關業者服務品質之影響	貨物通關服務品質之研究 - 以高雄關稅局為例
研究者	張廷駿	本研究
研究時間	2000 年	2003 年
研究範圍	基隆關稅局辦公地點	高雄關稅局各個通關辦公地點
研究對象	1. 基隆市報關業者 2. 基隆海關之管理階層	1. 民眾(報關業、倉儲業、運輸業、進出口廠商、其他) 2. 高雄關稅局業務單位關員
問卷類型	甲卷：報關業者 乙卷：海關關員	甲卷：民眾 乙卷：關員
研究樣本	甲卷：41 乙卷：236	甲卷：398 乙卷：298

表 4.41 本研究與基隆關稅局服務品質相關議題之比較（續）

研究題目	海關通關自動化對報關業者服務品質之影響	貨物通關服務品質之研究 - 以高雄關稅局為例
母體	甲卷：「基隆市報關商業同業公會」列冊之會員 乙卷：通關現場關員	甲卷：高雄市報關業工會名冊、海空運運輸業名冊、進出口倉儲業者名冊、保稅工廠名冊、加工出口區內事業名錄。 乙卷：高雄關稅局業務單位關員
發出問卷數	甲卷：250 乙卷：250	甲卷：748 乙卷：370
研究目的	<ol style="list-style-type: none"> 1.通關自動化之服務品質的瞭解。 2.影響通關自動化服務品質的因素。 3.探討「使用者期望的服務品質」與「使用者認知的服務品質」間的差距。 4.探討「使用者期望的服務品質」與「管理者認知使用者期望的服務品質」間的差距。 5.探討報關業者每月進出口報單總數之不同對海關業務服務品質之知覺程度及整體的滿意度影響。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.探討海關貨物通關「民眾期望的服務品質」與「民眾實際感受的服務品質」間的差距。 2.探討海關貨物通關「民眾期望的服務品質」與「海關關員認知民眾期望的服務品質」間的差距。 3.探討民眾貨物通關服務品質之認知程度與整體滿意度的影響。 4.探討民眾對於海關貨物通關服務品質的整體滿意度。 5.經由海關關員深入探討由海關內部所引發目的 1、2 差距之成因。（即探討缺口二至缺口四原因） 6.將有關結論提供海關決策高層據為改進之參考。
研究方法	<ol style="list-style-type: none"> 1.敘述性統計方法 2.t-檢定 3.Cronbach's a 係數 4.ANOVA 5.Correlation Coefficient 6.Factor Analysis 	<p>量化途徑：(缺口五、缺口一)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.信度分析 2.描述性統計 3.t -test 4. One-way ANOVA Tukey 5.事後多重比較分析 6.Pearson Correlation Analysis <p>質化途徑： 訪談關員探討缺口二至缺口四成因。</p>

表 4.41 本研究與基隆關稅局服務品質相關議題之比較（續）

研究題目	海關通關自動化對報關業者服務品質之影響	貨物通關服務品質之研究 - 以高雄關稅局為例
研究結果	<p>1.「服務品質差距五」有顯著差異,在 22 題服務項目中,有 21 題達顯著差異水準。報關業者實際感受的服務水準皆低於其預期的服務水準。認為應該改進的前三名分別為:(1)海關關員提供服務時應能夠優先考量業者的最佳利益;(2)海關應能提供 24 小時之服務;(3)海關關員應能清楚瞭解業者的需求。</p> <p>2.執行「通關自動化」的海關關員對報關業者預期服務水準的認知,大致上呈現低估的現象,顯示海關關員不了解報關業者的需求,從而形成服務品質的差距。</p> <p>3.報關業者認知的整體服務品質與其整體滿意度呈現顯著正相關。</p> <p>4.不同月進出口報單數量的報關業者在整體服務品質的認知無顯著性差異;報關業者對海關通關自動化服務品質之滿意度不受該報關業者月進出口報單總數多寡之影響。</p>	<p>1.服務品質缺口五存在,24 題測量問項中皆達顯著水準。民眾期望與實際感受間之落差最大的前五項為:(1)民眾有貨物通關問題時,海關能設身處地為其利益著想;(2)迅速協調解決各種通關障礙;(3)通關自動化網路及設備能維持良好品質;(4)迅速正確回覆其詢問;(5)耐心傾聽民聲。</p> <p>2.繁重、忙碌的關務工作,使得海關關員普遍認為所付出的辛勞已能符合民眾的期望,導致對於民眾期望的認知普遍存有相似的低估現象。落差較大的項目有:(1)關員獲得充分授權;(2)海關能給予個別協助;(3)提供 24 小時之服務、優先考量民眾最佳利益、提供單一窗口。</p> <p>3.民眾對海關貨物通關業務的服務品質之認知(P - E)與民眾的整體滿意度兩者之間呈現一致性極顯著正相關。</p> <p>4.整體滿意度的評價,大部份受訪民眾評定普通、滿意,少部份評定非常滿意。</p> <p>5.從訪談關員中發現:關員認真於職守,海關限於經費問題,導致宣傳不夠,造成民眾誤解;代辦其他機關業務太多,無權對其他主管機關之規定代決;關員面對檢、調司法單位認知「圖利」與「便民」之的兩難,只能一切依法辦理。</p>

資料來源：本研究整理

第五章 結論與建議

公部門若要能跟進時勢的變遷，提供最適的服務予民眾，最有效的方式就是持續不斷的發掘民眾心聲，據為改善之指標。本研究之目的，主要在探討貨物通關服務品質，經由 PZB 服務品質模式等相關理論，透過問卷作統計實證研究並輔以面對面訪談，發掘服務缺口，提出數點建議，盼對高雄關稅局於服務管理上能有所助益。最後，對有意投入此範疇的後續研究者，提供若干建議。

5.1 結論

品質來自民眾的心中，服務品質會因民眾本身主觀意識呈現兩極化的評價，所以缺口的存在是必然的。但是，提供服務的組織如果習以為常，不去詢問民眾找出真正的原因，則將永遠僅是閉門造車，無法確實探知品質的真相，何況服務品質永遠沒有最好，只有好還要更好。從第四章資料分析得以下印證：

1. 貨物通關服務品質在民眾經過審視與觀察後，民眾期望與實際感受間落差最大的為：當有貨物通關問題時，關員能為其利益著想；迅速協調解決各種通關障礙；維持良好的網路品質；迅速正確回覆其詢問；耐心傾聽民聲等。由於商場競爭激烈，促使民眾必須格外重視切身的權益，海關除了提供透明化的服務過程外，又要兼顧維護社會經濟的正常運作，平衡各不同利益團體間彼此的利益衝突，關務任務雖然艱鉅，惟為順應革新的潮流，仍應以盡力滿足民眾的期望為關務工作改善的目標。

2. 從民眾角度所設想的，和從關員個人所臆測的，彼此間仍存有相當程度的差距。站在提供服務的一方來看，繁重的工作量，導致海關關員普遍認為所付出的辛勞已能符合民眾期望。關員認知與民眾之間落差最大為：海關關員未獲充分授權；能給予協助；提供 24 小時服務；優先考量民眾最佳利益；單一窗口等。顯見海關當局管理高層仍需加強教育關員對民眾期望之認知，俾能消弭匡正此一服務缺口。即唯有透過群策群力不斷改善，方能使服務品質臻於至善，如此關員辛勞的付出才具有其價值性。
3. 由 PZB 模式中，本研究五個服務品質衡量構面與整體構面，民眾認知的服務品質（ $Q = P - E$ ）與整體滿意度兩者之間，呈現一致性極顯著正相關。顯見貨物通關民眾認知的服務品質，深深地影響著其對整體滿意度的評價。
4. 在 398 份民眾問卷的有效樣本中，大部份受訪民眾對於整體滿意度評定普通、滿意，少部份民眾評定非常滿意。整體而言，較偏向正面、肯定的評價。
5. 經由組織內部訪談資深關員，依缺口五與缺口一數據分析探討缺口二至缺口四成因，發現關員面對檢調司法單位「圖利」與「便民」一牆之隔的認知，為求自保，一切只能依法行政；海關代辦其他機關業務太多，關員無權置喙主管機關法規，此乃法令上之限制；海關由於經費不足，導致對外宣傳現行法規不夠，造成部分民眾誤解海關刁難。

總之，在當前施政處處講求以人民為頭家的年代，公部門所提供之服務品質，唯有透過組織全員用心的參與，苟日新、日日新，不斷持續尋求改善的方式以提升現有的服務情況，才能滿足民眾隨時的變化需求。如此，組織所提供的服務品質才有其實質的意義與價值。

5.2 建議

本研究依 PZB 缺口理論，已驗證出所有假設，找出貨物通關服務品質與民眾期望有關之缺口五與缺口一落差較大之問項。並且依據統計分析資料，由訪談關員中尋得影響缺口二至缺口四之原因。想要提升貨物通關服務品質，應由海關內部決策高層，帶領全體員工，持續努力，共同消弭服務缺口，才能透過所提供之最適服務，達成無障礙通關的目標。

5.2.1 研究建議

本研究就研究結果，從服務管理的角度，提出以下幾點建議，深盼能提供高雄關稅局決策高層在改進現有的服務情況，制訂提升服務品質具體方案時有所助益。

1. 對弭補缺口五之建議：

- (1) 關員依法行政，盡己力為民眾利益著想，迅速通知補救措施
海關主要業務為核定貨物稅則，課徵關稅及查緝走私。關員於不違法的立場當盡己力，設身處地為民眾利益著想，協助民眾解決貨物通關所衍生的種種無法預知的問題。例如，當有通關障礙時，關員能迅速通知報關人或貨物業主，補單、繳稅等各種補救措施，化無形服務有形化。即關員除了要「依法行政」，更應該要為民眾的利益「勇於任事」。此種迅速通知民眾補救措施的服務態度，必能提升民

眾滿意度。

(2) 設立聯合服務中心，俾迅速解決通關障礙

海關為執行者，代辦其他機關業務太多，由於無權代決主管機關之規定，九大簽審主管機關與其他相關機構，若能仿倣市政府或行政院之聯合服務中心，各派員額與海關關員進駐聯合服務中心。當民眾在貨物通關程序上發生狀況時，直接由各權責單位相關人員自行解決問題，必能在「最短時效」使「貨暢其流」。

(3) 設置專人專線耐心傾聽民聲，發掘民眾潛在需求

海關當局應重視民眾所期待、定義的服務品質，而不是由組織內高層管理者所預設的服務。忙碌的通關現場，致第一線關員無暇傾聽民聲，宜設置專人專線負責接收、紀錄民聲，藉以發掘民眾真正的潛在需求。

(4) 維持完善的通關網路設備品質，聯結他國海關網站

民眾利用網路資源已能與海關建立快速的通關作業，網路的暢通、防火牆的建立、網路糾察員的成立等管理資訊系統的安全與控制，應是海關維護民眾利益的基本責任。網站上網址名稱若能直接以 customs 似乎較以 dgoc(關稅總局) khcb(高雄關稅局) 更為親切，且易為一般民眾所搜尋。又民眾透過海關網站若能直接聯結他國海關網站，經它山之石知曉更廣泛的相關商業資訊，藉以衡量其進、出口貨物實質利得、最適商機點。即藉由海關網站提供民眾服務品質外之附加價值，進而提升其競爭力。

(5) 關員調動宜以六年為一基期，俾熟稔業務法規

為培養關員全方位作業能力與防止日久頑生而滋生弊端，海關多年來均對通關現場關員實施每兩至三年的關區大調動，部分組內又有半年小輪調之規定，立意甚佳。惟經常調動需不斷重新學習新工作，對於新接工作，往往未能熟稔相關法規致使無法迅速與實務結合。因此，民眾有通關上的疑問時，不易迅速得到正確答案，引發怨言。基於上述困擾，調動宜以六年為一基期，避免關員一再學習適應新職務，致無法將最適能力發揮於職務上。

2. 對弭補缺口一之建議：

(1) 強化關員在職訓練，且予合理範圍之授權

加強關員平日的實質訓練，使能具備通關現場獨當一面的專業知識與工作能力。對第一線關員賦予合理範圍內的權責，以責任導向取代完全由主管掌控的作業方式，俾發揮即時性的服務功能。

(2) 公平對待民眾，提供務實的服務

關員一切作業依法行政，更應公平對待每位民眾，提供務實服務，而非靠著張貼一些譁眾取寵的標語，就表示已做好服務品質。不可因民眾守法，就要求一切依法，遇有特權民眾又可馬虎通融過關，此種「一國兩制」的服務心態，不應在組織內被默許。即要用心體會民眾內心感受，公平對待每一洽公民眾，以維護組織聲譽，減少民眾抱怨。

(3) 24 小時派員現場通關服務成本太高，宜使用者付費

一般現場通關作業若要 24 小時，除須有其他相關單位配合，如銀行、檢驗局等外。海關更須派出收單、分估、初核、複核、驗貨等最少五名關員加班辦理。此一於非傳統上班時段，為辦理少數人之緊急通關作業，關員犧牲休息時間甚或影響正常生理作息，提供該項服務之整體成本太高，為公平起見，宜採使用者付費，即當日加班員額之加班費統由申請者支付。

(4) 落實單一窗口

海關業務龐雜，目前所提供之單一窗口係屬分單位之單一窗口，例如出口組之單一窗口，僅限於承辦所有的出口相關事務；保稅組之單一窗口亦僅限於承辦所有的保稅相關事務。此與政府推行「全面提升服務品質」所要求的「一地投單全程服務」之單一窗口，有實務上執行困難的落差，仍存有相當的改進空間。

3. 對弭補缺口二之建議：

- (1) 關員研讀、熟記相關法規。
- (2) 適時宣導海關服務品質標準，讓關員與民眾了解相關法令與作業需求。
- (3) 普設通關作業管制點，以排除因各種關說、人情壓力，影響關員服務標準。
- (4) 大量招考年輕生力軍，及早因應未來幾年內，因關員屆齡或提前退休，而出現貨物分類估價、驗貨等具專業性的經驗傳承斷層；且年輕者較熟稔電腦操作，亦有助於通關作業全面資訊化目標的達成。

4. 對弭補缺口三之建議：

- (1) 關員依照工作手冊所訂之作業標準行事。
- (2) 加速推動組織扁平化，俾縮短通關服務傳遞過程中，異常狀況之處理時效。
- (3) 回歸各主管機關業務，或成立聯合服務中心，由各主管機關完整解釋相關法令。
- (4) 全面取消產地證明，免除送外鑑定過程。

5. 對弭補缺口四之建議：

- (1) 爭取寬列機關廣告經費，期能透過立體、平面媒體加強對海關現行作業之宣導。
- (2) 安排具有服務熱忱之績優關員於通關現場的第一線，增強民眾對機關服務形象的肯定。
- (3) 強化組織內部相關權責部門之水平溝通。
- (4) 當貨物通關有問題時，關員能主動與民眾互動、溝通，避免二手傳播產生之誤解。

6. 對於關員本位主義、服務態度之建議：灌輸服務行銷理念，建立共識
全員相互配合

今日為一全員行銷年代，每位提供服務人員都需謹慎其個人顯現於外的服務態度。貨物通關服務品質是海關整體性的工作，涉及到組織內許多部門，每一部門均需密切配合，以便民為目標，不宜存有個人本位主義意識，應有開闊胸懷以團隊為重，如此，才能將服務品質做好。即除了要使自己工作順利完成，亦要使組織內的「下工

程」¹人員工作順利，全員配合建立共識，才能達成服務品質的有效價值。

7. 對於關員廉潔問題之建議：推動關員重視廉潔運動

古諺：「公門好修行」。通常「廉潔」是指有無在職務上利用「黑箱作業」收取不當的利得，此乃個人之行為。

世界關務組織（WCO）秘書長曾言：「很少政府機構像海關一樣，其現成條件提供如此便利的貪污環境，其業務之獨占性及廣泛性，更容易造成貪污，尤其在缺乏適當之控管機制時尤甚。」²在關務國際規範 1993 年的「阿魯沙宣言」（Arusha Declaration）亦明確指出貪污將破壞社會經濟的正常運作且將瓦解海關在打擊走私、促進貿易合法之機制及功能。

為提升海關形象及執法效能，於關區推動廉潔運動，一切工作依法行事，不受誘於不法利益及「民代關說」所遷動。此與海關傳統精神「忠誠、榮譽、效率」相呼應且確實執行，服務品質的滿意度才能有效提升。

8. 對海關組織高層主管之建議：

（1）重視組織內部員工的滿足，考核公正

最上乘的領導藝術即「帶人要帶心」，當關員平日在職務上高涉入的努力付出後，年終考核績效時是否獲得公平的回饋？受到肯定的關員，自然願意為組織付出所有的心力，貢獻最適的才能於工作上。即有滿意的關員才能提供好的服務品質，有好的服務品質才能贏得民眾的滿意，如此良性循環，自能不斷超越、提升原有的服務品質。

¹下工程：係指作業流程的下一個工作夥伴（陳惠華，1999）。

²關務國際組織與公約簡介（2000），財政部關稅總局編印，pp. 123-126.

(2) 重視維護關員尊嚴

高層在要求第一線關員要有好的服務態度來維持民眾的尊嚴、人格時，同樣的是否也應該要求民眾維護關員的尊嚴與人格呢？以杜絕民眾因有不法之實，卻借助服務品質的大傘予取予求，甚或污衊盡責關員的服務態度不佳，打擊關員士氣。即組織在推動各項便民措施時，更應兼顧重視維護關員基本的尊嚴，以提振員工士氣。

(3) 鼓勵員工進修，培養第二專長與宏觀視野

管理大師彼得·杜拉克（Peter Drucker）說：「知識是當今唯一重要的資源，已經取代階層體系成為組織權力最中心的基礎。」³為跟上時代脈動，組織高層應鼓勵關員利用周休二日，參加日趨普遍的在職進修，吸收新知不斷提升現有的工作專長，並培養第二、第三專長，使每位成員都擁有「多能工」⁴的本事，藉「交叉知識」做為進一步提升服務品質的動力。即應透過鼓勵不斷的進修，以提升關員個人的宏觀視野與增強為民服務的能力。

5.2.2 後續研究建議

本研究已達成原預期之研究目的，並提出相關改進建議。惟對於往後有興趣於此議題之研究者，提出建議如下：

1. 研究主題方面：

本研究主要探討貨物通關之服務品質，旅客通關部份並未納入，建

³ 陳美岑譯（2001），Dean Tjosvold & Mary M.Tjosvold 原著，領導心理學，初版三刷，p. 160.

⁴ 多能工：此為日本豐田汽車之「豐田式生產管理」的理念之一。

議後續研究可針對旅客通關進行研究或擴大主題進行更廣泛的貨物與旅客通關之研究，即對海關整體業務服務品質進行全面性的探討。

2. 研究衡量方面：

本研究對於貨物通關服務品質之衡量，係引用 PZB 等三位學者的理論為架構，以 SERVQUAL 量表做為衡量的工具，後續研究可採用其它學者的理論模式，或引用其它的量表，來做為衡量此類服務品質的比較。

參考文獻

一、英文部份

- Berry, L.L. & Parasuraman, A.(1993), "Building A New Academics Field-The Case of Service Marketing," Journal of Retailing, 69 , pp. 13-60.
- Cronin, J.J. & Taylor, S.A.(1992), "Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension," Journal of Marketing, 56, pp. 56-68.
- Czepiel, J.A., Rpsenberg, L.J. & Akerele, A.(1974), "Perspectives on Consumer Satisfaction," AMA Conference Proceedings, Chicago: American Marketing Association, pp. 119-123.
- Day, R.L.(1977), "Extending the Concept of Consumer Satisfaction in Advance in Consumer Research," Association for Consumer Research, 10(4), pp. 149-154.
- Fisk, R.P., Brown, S.W. & Bitner, M.J.(1993), "Tracking the Evolution of the Services Literature," Journal of Retailing, 69(1), pp. 61-103.
- Jossey-Bass Morris, J.A. & Feldman, D.C.(1996), "The Dimensions Antecedents and Consequences of Emotional Labor," Academy of Management Review, 21(4), pp. 986-1010.
- McFadyen, K., Harrison, J.L., Kelly, S.J. & Scott, D.(2001), "Measuring Service Quality in A Corporatised Public Sector Environment," Journal of Nonprofit & Public Sector Marketing, Binghamton, pp. 35-51.
- Oliver, R.L.(1980), "A Cognitive Model of the Antecedents and Consequence of Satisfaction Decisions," Journal of Marketing Research, 17(11), pp. 460-469.
- Olshavsky, R.W.(1985), "Perceived Quality in Consumer Decision Making:

An Integrated Theoretical Perspective in Perceived Quality,”

Massachusetts: Lexington Books, 10(5), pp. 3-29.

Osborne, D. & Gaebler, T.(1993), “Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector,” Mass.: Addison Wesley Publisher.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L.(1985), “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research,” Journal of Marketing, 49(3), pp. 41-50.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L.(1988a), “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality,” Journal of Retailing, 64(1), pp. 12-40.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L.(1988b), “Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality,” Journal of Marketing, 52(April), pp. 35-48.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L.(1991), “Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale,” Journal of Retailing, 67(4), pp. 420-450.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L.(1993), “The Nature and Determinants of Customer Expectations of Service,” Journal of Academy of Marketing Science, 21(1), pp. 1-12.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L.(1994), “Alternative Scales for Measuring Service Quality: A Comparative Assessment Based on Psychometric and Diagnostic Criteria,” Journal of Retailing, 70(3), pp. 201-230.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L.(1997), “Listening to the Customer-the Concept of a Service Quality Information System,” Sloan Management Review, Spring, pp. 65-74.
- Singh, J.(1991), “Understanding the Structure on Consumers Satisfaction Evaluation of Service Delivery,” Journal of Academy of Marketing Sciences, 19(3), pp. 223-234.
- Solomon, M.R.(1991), “Consumer Behavior : Buying, Having and Being” Boston: Allyn and Bacon. May, pp. 204-212.
- Teas, R.K.(1993), “Consumer Expectations and the Measurement of Perceived Service Quality,” Journal of Professional Services Marketing, 8(2), pp. 33-53.
- Vaughan, L. & Shiu, E.(2001), “ A Multi-item Scale to Measure Service Quality Within the Voluntary Sector,” International Journal of Nonprofit and Voluntary Sector Marketing, London, May, pp. 131-144.
- Wisniewski, M. & Donnelly, M.(1996), “Measuring Service Quality in The Public Sector : The Potential for SERVQUAL,” Total Quality Management, Aug 96, Vol.7 Issue 4, pp. 357-368.
- Woodside, A.G., Frey, L. & Daly, R.T.(1989), “Linking Service Quality, Customer Satisfaction, and Behavioral Intention,” Journal of Care Marketing, pp. 5-17.
- Zeithaml, V.A.(1988), “Consumer Perceptions of Price, Quality and Value: A Means-End Model and Synthesis of Evidence,” Journal of Marketing, 52(3), pp. 2-22.

二、中文部份

書籍

王克捷、李慧菊合譯(2001), James L.Heskett 原著, 服務業的經營策略, 台北:天下遠見, 第一版第 22 次印行。

王佳煌、潘中道合譯(2002), W.Lawrence Neuman 原著, 當代社會研究法, 台北:學富文化事業, p. 465.、 p. 471。

中華海關簡史(1995), 財政部關稅總局編印。

李田樹譯(1992), Peter Glen 原著, 我是「顧客」, 台北:長沙, p. 77。

何林榮譯(1994), Laura A.Liswood 原著, 正確的服務就是最佳賣點, 台北:方智, 初版。

呂博裕譯(1997), James A.Fitzsimmons, Mona J.Fitzsimmons 原著, 服務管理以創造競爭優勢, 台北:高立。

呂應鐘(1996), 創造競爭優勢 - 高效率科技化的優適管理, 台北:淑馨。

吳鄭重、鄒應瑗譯(1996), Stanley Brown 原著, 全面品質服務, 台北:中國生產力中心, 第二次印行。

林公孚(1992), 追求卓越的品質, 台北:中華民國品質管制學會。

洪秀鑾(2002), 顧客, 你的名字是老闆, 台北:平安文化。

思穎譯(1996), Carl E.Larson & Frank La Fasto 原著, 追求卓越的團隊趨勢, 台北:業強。

施怡廷、梁慧雯譯(1997), Lawrence L. Martin 原著, 社會服務機構組織與管理:全面品質管理的理論與實務, 台北:揚智。

為民服務白皮書(2002), 財政部高雄關稅局編印。

孫本初(1998), 公共管理, 台北:智勝, p. 54。

徐世輝(1999), 全面品質管理, 台北:華泰, pp. 6-9。

- 陳耀茂(1997), 服務品質管理手冊, 台北: 遠流。
- 陳景堂(2002), 統計分析: SPSS for Windows 入門與應用, 台北: 儒林圖書, 三版三刷。
- 現代化 e 海關(2001), 財政部關稅總局編印。
- 張承(2002), 管理學魔法書, 台北市: 鼎茂, pp. 17-21。
- 彭楚京(1996), 開發競爭優勢 - 經理人自我超越手冊, 台北: 博覽圖書, 初版一刷。
- 黃俊英(1988), 台灣服務業的發展與未來展望, 中華民國管理科學學會。
- 黃俊英(1994), 企業研究方法, 台北: 臺灣東華, 初版三刷。
- 楊錦洲(2001), 顧客服務創新價值 - 如何做好服務品質, 台北: 中衛發展中心。
- 楊淑雲譯(2002), 松林節子原著, 服務多一點, 顧客多一點 - 讓顧客滿意的 30 種要領, 臺北縣板橋市: 雅書堂文化。
- 楊錦洲(2002), 服務業品質管理, 品質學會發行。
- 趙繼祖(1997), 海關實務, 台北市: 著者自行出版, p. 32。
- 劉麗文、楊軍(2001), 服務業營運管理, 台北市: 五南, 初版, p. 17。
- 劉毓(2001), 全球品質管理狂潮 - ISO 9001:2000 年版的挑戰, 台北: 水星, 第一版第一刷。
- 盧海鳴(1993), 海關蛻變年 - 任職海關四十二載經歷, 台北市: 著者自行出版。
- 衛南陽(1996), 顧客滿意學, 台北: 牛頓, pp. 175-178。
- 衛南陽(2001), 服務競爭優勢: 探索永續經營的奧秘, 台北: 商兆, 初版。
- 謝文雀編譯(1998), Philp Kotler/Siew Meng Leong/Swee Hoon Ang/Chin

- Tiong Tan 原著，行銷管理-亞洲實例，台北：華泰，p. 49。
- 謝家駒(1996)，全面優質管理，台北：淑馨，初版。
- 魏啟林(2000)，政府再造運動，台北：晨星。
- 顧志遠(1998)，服務業系統設計與作業管理，台北：華泰，初版，pp. 47-49。
- 蘇石磐(1976)，關稅概論，增訂第三版，台北：三民書局，p. 192。

委託研究報告

- 呂鴻德等(1999)，為民服務品質評估指標及制度建構之研究，行政院研究發展考核委員會，p. 37。
- 祝道松等(1998)，中央健康保險局東區分局內外部顧客滿意度之調查研究，行政院衛生署八十七年度委託研究計畫。
- 黃營芳、何正得、吳杉堯(1999)，高雄市民對建管工商登記服務品質意向調查，高雄市政府。

期刊

- 王居卿(1997)，提升圖書館服務品質之策略性作法---系統的觀點，圖書館管理學報，pp. 23-38。
- 朱愛群(1997)，德國新政府運動案例研究系列 - 薩爾市政府全面品質管理運動與新操控模式，中央警察大學學報，30期，pp. 55-68。
- 江行全、陳啟光(2002)，建構顧客導向服務文化的觀念與作法，研考雙月刊，第26卷第5期，pp. 93-101。
- 何沙崙(1997)，全面品質管理與為民服務，研考雙月刊，第21卷第6期，12月，pp. 3-9。
- 何雍慶、蘇雲華(1995)，服務行銷領域顧客意模式及服務品質模式之比

- 較研究，輔仁管理評論，第 2 卷第 2 期，pp. 37-64。
- 吳清山、黃旭鈞(1995)，提升教育品質的一股新動力：談全面品質管理及其在教育上之應用，教育資料與研究，2 月，pp. 73-83。
- 金玉珍(2001)，提升公共服務品質與民眾滿意度 - 品質運動之反省與展望，研習論壇月刊，2001 年 4 月，pp. 26-32。
- 周泰華、黃俊英、郭德賓(1999)，服務品質與顧客滿意評量模式之比較研究，輔仁管理評論，第 6 卷第 1 期，3 月，p. 52。
- 林建山(1987)，服務業界限及其定義之探討，七十六年服務業管理術論文研討會論文集，中華民國管理科學學會，pp. 2-3。
- 依靜、丘宏昌(1998)，SERVQUAL 服務品質模型之介紹、應用與評論，企銀季刊，第 22 卷第 1 期，7 月，pp. 53-72。
- 洪順慶(2001)，管理服務品質，萬通季刊，第 39 期，9 月，pp. 9-13。
- 唐麗英、胡安華(1996)，滿意度模式建立與滿意構面確認之研究，交大管理評論，第 16 卷第 1 期，pp. 55-74。
- 孫本初(1995)，美國聯邦政府全面品質管理評審標準之概述，研考雙月刊，第 19 卷第 2 期，4 月，p. 49。
- 翁崇雄(1991)，提升服務品質策略之研究，台大管理叢書，pp. 41-48。
- 翁崇雄(1996)，顧客對銀行期望服務品質水準之研究，企銀季刊，第 3 期，pp. 24-41。
- 翁崇雄(2000)，服務品質評量模式之比較研究，中山管理評論，2000 年春季號，第 8 卷第 1 期，pp. 105-122。
- 陳玄愷(2001)，以 TQM 顧客服務策略，創造企業競爭優勢的顧客關係管理 CRM - 洞悉顧客之心，落實溫暖行動方案，品質管制月刊，3 月。
- 陳惠華(1999)，我國政府部門實施全面品質管理應有之理念，清流月

- 刊，第 7 卷第 9 期，3 月，p. 18。
- 黃大洲(1997)，以流程改造提升服務品質，研考雙月刊，第 21 卷第 4 期，8 月，pp. 5-11。
- 黃俊英(1993)，民眾導向的為民服務，研考雙月刊，第 17 卷第 5 期，10 月，pp. 73-77。
- 黃俊英(1998)，以企業精神推動政府再造，研考雙月刊，第 22 卷第 3 期，6 月，pp. 46-52。
- 程永明(1999)，服務品質影響程度之實證研究 - 以銀行信用卡業務為例 (上)，企銀季刊，第 22 卷第 3 期，1 月，pp. 135-158。
- 程永明(1999)，服務品質影響程度之實證研究 - 以銀行信用卡業務為例 (下)，企銀季刊，第 22 卷第 4 期，4 月，pp. 45-58。
- 靖心慈(2001)，經濟全球化的新發展趨勢，經濟前瞻，9 月，pp. 40-46。
- 詹中原(1998)，國家競爭力與企業精神政府，研考月刊，第 22 卷第 4 期，8 月，pp. 6-18。
- 楊錦洲(1997)，政府部門如何推動全面品質管理，研考雙月刊，第 21 卷第 6 期，12 月，p. 11。
- 劉常勇(1991)，服務品質的觀念模式，臺北市銀月刊，第 22 卷，9 月，pp.2-16。
- 戴久永(2001)，追求五贏的品質新義，品質管制月刊，1 月，pp.27-29。
- 韓劍威(2000)，21 世紀品質管理之趨勢 - 以公共工程顧問公司服務品質為例，品質管制月刊，3 月，pp. 60-68。
- 薛台君(2000)，由全面品質管理觀點談服務品質，研考雙月刊，第 24 卷第 3 期，6 月，pp. 102-109。
- 關復勇(1998)，眼鏡零售業從業人員服務接觸與顧客反應關係之研究，

亞太管理評論，第3卷第2期，pp. 149-164。

關復勇、鄭伊慧、詹偉勝(2001)，服務人員情緒腳本之探討，國立高雄第一科技大學第五屆中華民國流通管理研討會論文集。

網站

<http://140.129.146.80/dgbas03/bs7/e/content/t09.xls>

<http://designer.mech.yzu.edu.tw/>

<http://wwweng.dgoc.gov.tw/>

<http://global.umi.com/>

<http://www.khcb.gov.tw/>

<http://libnhul.nhu.edu.tw/>

<http://www.ncl.edu.tw/>

<http://www.npf.org.tw/PUBLICATION/TE/091/TE-B-091-008.htm>

學位論文

王美玉(1998)，服務品質、服務價值與顧客滿意關係之研究 - 消費者貸款之實證，國立中山大學企業管理研究所碩士論文。

王瑗(2000)，貨櫃海運業服務品質之研究—以國內某貨櫃海運公司為研究對象，國立台北大學企業管理研究所碩士論文。

李建隆(1997)，資訊服務功能之服務品質實證研究 - 以台電公司為例，國立交通大學管理科學研究所碩士論文。

余一縣(2002)，警察服務品質之實證研究：以台北市政府警察局派出所為例，國立台北大學公共行政暨政策學系碩士論文。

余佩珊(2002)，戶政電腦化對服務品質滿意度之研究 - 以嘉義縣戶政事

- 務所為例，南華大學管理研究所碩士論文。
- 杜更新(1999)，國內電信事業服務品質與顧客滿意度之研究 - 以中華電信公司為例，元智大學管理研究所碩士論文。
- 吳煌源(2000)，政府再造後稅務機關服務品質之實證研究 - 以台南縣市納稅人為實證對象，國立成功大學企業管理系碩士論文。
- 金玉珍(2000)，洽公民眾對台北市區公所服務品質看法之研究，國立政治大學公共行政學系碩士論文。
- 林水華(1999)，中華電信服務品質之探討，國立成功大學企業管理學系碩士論文。
- 林陽助(1996)，顧客滿意度決定模型與效果之研究 - 台灣自用小客車之實證，國立台灣大學商學研究所博士論文。
- 周繼文(1995)，服務品質量表發展方法與程序之研究，國立交通大學工業工程研究所碩士論文。
- 柯宜君(2000)，消費者認知之產品品質、服務品質及價格對滿意度及忠誠度之影響 - 於三種有形比重不同服務業之比較，國立政治大學企業管理系碩士論文。
- 洪東興(2001)，民眾對地政業務服務品質認知差異探討 - 以高雄縣為例，國立中山大學公共事務管理研究所碩士論文。
- 凌儀玲(2000)，服務接觸中認知腳本之研究，國立中山大學企業管理研究所博士論文。
- 徐封名(2002)，工作特性、成就動機與工作滿足之關聯性研究 - 以中華電信公司嘉義營運處為例，南華大學管理研究所碩士論文。
- 許世強(2002)，地政單一窗口特性與服務品質之研究，逢甲大學土地管理研究所碩士論文。

- 陳東成(2002), 知識經濟下服務型政府之地政服務品質之研究 - 以台北市地政事務所為例, 長榮管理學院經營管理研究所碩士論文。
- 陳清淵(2002), 組織特性、員工態度與農會信用部合併方案認同度之探討, 南華大學管理研究所碩士論文。
- 陳清傳(2001), 電信事業專戶服務品質之實證研究 - 以中華電信南區分公司為例, 長榮管理學院經營管理研究所碩士論文。
- 陳欽榮(1996), 電信服務品質實證研究 - 以電信總局專戶服務為例, 東吳大學商學院企業管理學系碩士班論文。
- 張文湘(2002), 稅務行政機關服務品質及顧客滿意度之研究 - 以苗栗稅捐處為例, 靜宜大學企業管理學系碩士論文。
- 張廷駿(2000), 海關通關自動化對報關業者服務品質之影響, 私立中國文化大學國際企業管理研究所碩士論文。
- 張良德(1997), 專科學校電子類全面品質管理取向之評鑑研究, 國立台灣師範大學工業教育研究所博士論文。
- 黃奇達(2001), 電業服務品質改善之實證研究 - 以台電台南縣市用戶為實證對象, 國立成功大學企業管理學系碩士論文。
- 黃榮鎧(1997), 我國電信事業服務品質之實證研究 - 以中華電信公司大高雄地區用戶為對象, 國立中山大學企業管理學系碩士論文。
- 楊世武(2001), 政府採購領投標系統之服務品質及使用者滿意度研究, 大葉大學資訊管理研究所碩士論文。
- 董書炎(2002), 服務品質的實證研究 - 以省自來水公司第一區管理處為例, 國立海洋大學航運管理學系碩士論文。
- 賴武元(1997), 全面品質管理與競爭優勢之個案研究 - 以中鋼公司為例, 國立中山大學企業管理研究所碩士論文。

賴柏甫(1995), 關稅人員工作滿足與工作意願之研究, 國立中興大學企業管理研究所碩士論文。

謝玉粟(2002), 虛擬政府的服務品質探討, 國立中山大學公共事務管理研究所碩士論文。

謝榮顯(2000), 電業服務品質之實證研究 - 以台電台南縣市用戶為實證對象, 國立成功大學企業管理學系碩士論文。

魏宏展(2002), 收視質於廣告媒體企劃應用之探討, 國立政治大學廣告學系碩士論文。

蘇雲華(1996), 服務品質衡量方法之比較研究, 國立中山大學企業管理研究所博士論文。

附錄一：甲問卷

高雄關稅局“服務品質”研究問卷

甲問卷編號：

親愛的女士、先生：

您好！這是一份學術性的研究問卷，主要在探討海關貨物通關之服務品質。本研究必須借重您的協助，才能獲得正確的資訊。懇請您能花費數分鐘時間，據實填寫。

本研究以不記名方式填寫，敬請您安心作答。您寶貴的意見，將使本研究更加嚴謹、完整。

填寫時若有疑問，請來電（07-562-8120 或 07-271-2667）找方國荷詢問。

如果您對本研究之結果有興趣，請留下您的大名與地址（或 e-mail），我們將於研究結果出來後，將資料寄送給您參考。

南華大學管理研究所

指導教授：郭常銘 博士

研究生：方國荷 敬上

此份問卷共分為三個部份，有理想中的服務水準、實際感受的服務水準、基本資料，請就以下各題，在您同意的 中打“√”。

一、理想中的服務水準：根據您接受海關服務的經驗，請教您
理想中“優質的通關服務”必須具備那些要件？

題 目	非常 不重要 1	不 重要 2	普 通 3	重 要 4	非常 重要 5
1. 我認為海關關員總是衣著得體，儀容整潔.....					
2. 我認為海關有完善的設備來服務民眾.....					
3. 我認為海關關員會邀請業者參加新業務說明會 及參觀海關設施.....					
4. 我認為海關之貨物通關自動化設備完善.....					
5. 當我有貨物通關的問題時，海關能設身處地為 我的利益著想，並解決問題.....					
6. 我認為海關與民眾在業務上能相互配合，確實達 成任務.....					
7. 我認為海關擁有良好信譽，是值得信賴的政府機 關.....					
8. 我認為海關能掌握民眾使用貨物通關自動化服 務之通關流程.....					
9. 我認為海關之貨物通關自動化網路及設備均能 維持良好品質.....					
10. 我認為海關能迅速解決各種貨物通關之障礙.....					
11. 我認為海關關員在民眾有問題時，會耐心傾聽 並樂意為民眾服務.....					
12. 我認為海關關員對民眾的各種詢問會正確、迅速 的回覆（提供暢通的諮詢管道）.....					
13. 我認為遇有問題時，海關關員會主動通知業者....					
14. 我認為海關關員受過良好訓練，嫻熟各項海關業 務.....					
15. 我認為海關關員為我服務時，態度親切而有禮貌					

題 目	非常不重要 1	不重要 2	普通 3	重要 4	非常重要 5
16. 我認為海關關員對於業者敏感的商業機密資料會給予保密.....					
17. 我認為海關關員獲得充分授權，能對民眾的各種需求提供最佳之服務.....					
18. 我認為在我有貨物通關問題時，海關能給予個別的協助.....					
19. 我認為海關關員能清楚了解民眾的需求.....					
20. 我認為海關能提供 24 小時之服務.....					
21. 我認為海關關員提供服務時會優先考量民眾的最佳利益.....					
22. 我認為海關對於民眾的服務需要提供單一窗口...					
23. 我認為海關對於民眾異議案件所提供的申訴管道很暢通.....					
24. 我認為海關當局非常用心去了解民眾的需求，提供便捷的服務.....					

請繼續第二部份問卷，感謝您

二、實際感受的服務水準：請您就海關人員所提供服務的各個項目之實際感受程度，選擇一個真正符合您本身實際感受者，在中打“√”。

題 目	非常 不滿意	不 滿意	普 通	滿 意	非常 滿意
	1	2	3	4	5
1. 我發覺海關關員總是衣著得體，儀容整潔.....					
2. 我發覺海關有完善的設備來服務民眾.....					
3. 我發覺海關關員會邀請業者參加新業務說明會及參觀海關設施.....					
4. 我發覺海關之貨物通關自動化設備完善.....					
5. 我發覺當我有貨物通關問題時，海關能設身處地為我的利益著想，並解決問題.....					
6. 我發覺海關與民眾在業務上能相互配合，確實達成任務.....					
7. 我發覺海關擁有良好信譽，是值得信賴的政府機關.....					
8. 我發覺海關能掌握民眾使用貨物通關自動化服務之通關流程.....					
9. 我發覺海關之貨物通關自動化網路及設備均能維持良好品質.....					
10. 我發覺海關能迅速解決各種貨物通關之障礙.....					
11. 我發覺海關關員在民眾有問題時，會耐心傾聽並樂意為民眾服務.....					
12. 我發覺海關關員對民眾的各種詢問會正確、迅速的回覆（提供暢通的諮詢管道）.....					

題 目	非常 不滿意	不 滿意	普 通	滿 意	非常 滿意
	1	2	3	4	5
13. 我發覺遇有問題時，海關關員會主動通知業者...					
14. 我發覺海關關員受過良好訓練，嫻熟各項海關業務.....					
15. 我發覺海關關員在為民服務時態度親切而有禮貌.....					
16. 我發覺海關關員對業者敏感的商業機密資料會給予保密.....					
17. 我發覺海關關員獲得充分授權，能對民眾的各種需求提供最佳之服務.....					
18. 我發覺在我有貨物通關問題時，海關能給予個別的協助.....					
19. 我發覺海關關員能清楚了解民眾的需求.....					
20. 我發覺海關能提供 24 小時之服務.....					
21. 我發覺海關關員提供服務時會優先考量民眾的最佳利益.....					
22. 我發覺海關對於民眾的服務需要提供單一窗口....					
23. 我發覺海關對於民眾異議案件所提供的申訴管道很暢通.....					
24. 我發覺海關非常用心去了解民眾的需求，提供便捷的服務.....					
25. 整體而言，您對海關服務的滿意程度.....					

三、民眾基本資料：

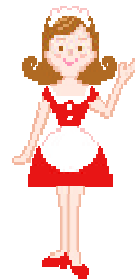
- 1、請教您的性別為： 男 女
- 2、請教您的職業是： 報關業 倉儲業 運輸業 進出口廠商 其他

- 3、請教您的年齡是： 21~30 歲 31~40 歲 41~50 歲 51~60 歲 61 歲以上
- 4、請教您的學歷為： 國小 國中 高中 大專 研究所
- 5、請教您在此行業的服務年資： 5 年以內 6~10 年 11~15 年 16~20 年
21 年以上
- 6、請教您現在的職位： 一般職員 專責人員 經理 公司負責人
- 7、請教您在貨物通關主要運別係屬： 海運 空運 海空運
- 8、請教您認為海關在服務品質上，還有那些需要改善的地方：

問卷至此全部完畢，非常感謝您的耐心填寫，敬請您再一次地檢查，有無遺漏 的題目，避免成為無效問卷。麻煩您將填妥之問卷就下列地點擇一儘速交回；或於 7 月 31 日以前寄回給我。再次地感謝您熱心的協助。

敬祝

平安、健康
美夢成真



總關進口組 業務一課	凌武州先生	07-5628548
保稅組 業務一課	許慧芳小姐	07-5628231
稽查組 督察課	吳銘鎮先生	07-5628366
前鎮分局 稽查課稽查七股	劉美智小姐	07-8237328
中島支局 進口業務二股	黃文亮先生	07-8137617
中興分局 稽查課稽查七股	宋明晶小姐	07-5727140
高雄機場分局業務三股	江春琴小姐	07-8057013
加工區分局（一）楠加業務一股	楊國豐先生	07-3661293
加工區分局（二）高加業務三股	徐全莉小姐	07-8312181
台南科學工業園區支局籌備處	陳清淵先生	06-5051502
高雄郵局（國際郵包處理一股）	盧萬億先生	07-2614171 轉 217
台南郵局（國際郵包處理二股）	謝秀絹小姐	06-2261291 轉 546

附錄二：乙問卷

高雄關稅局“服務品質”研究問卷

乙問卷編號：

親愛的女士、先生：

您好！這是一份學術性的研究問卷，主要在探討海關貨物通關之服務品質。本研究必須借重您的協助，才能獲得正確的資訊。為瞭解各位關員的看法，懇請您能花費數分鐘時間，勾選出您認為最適當的答案。無須具名，敬請您安心作答。

填寫時若有疑問，請來電（07-5628120 或 07-2712667）找方國荷詢問。感謝您熱心的協助。

南華大學管理研究所

指導教授：郭常銘 博士

研究生：方國荷 敬上

此份問卷共分為二個部份，有海關關員基本資料、海關關員所認知“商民理想中的優質通關服務水準”，請就以下各題，在您認同的中打“√”。

一、海關關員基本資料：

- 1、請教您的性別為： 男 女
- 2、請教您的年齡是： 21~30 歲 31~40 歲 41~50 歲 51~60 歲
61~65 歲
- 3、請教您的學歷為： 高中 專科 大學 研究所
- 4、請教您現在的職位： 主管 非主管
- 5、請教您的服務年資： 5 年以內 6~10 年 11~15 年 16~20 年
21~25 年 26~30 年 31 年以上

二、您所認知“ 商民實際感受的優質通關服務水準 ”（ 關員問卷 ）

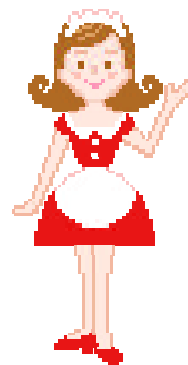
題 目	非	不	普	滿	非
	常	滿	通	意	常
	不	意			滿
	滿				意
	意				
	1	2	3	4	5
1. 海關關員總是衣著得體，儀容整潔.....					
2. 海關有完善的設備來服務民眾.....					
3. 海關關員會邀請業者參加新業務說明會及參觀海關設施.....					
4. 海關之貨物通關自動化設備完善.....					
5. 當民眾有貨物通關問題時，海關能設身處地為其利益著想，並解決問題.....					
6. 海關與民眾在業務上能相互配合，確實達成任務...					
7. 海關擁有良好信譽，是值得信賴的政府機關.....					
8. 海關能掌握民眾使用貨物通關自動化服務之通關流程.....					
9. 海關之貨物通關自動化網路及設備均能維持良好品質.....					
10. 海關能迅速解決各種貨物通關之障礙.....					
11. 海關關員在民眾有問題時，會耐心傾聽並樂意為民眾服務.....					
12. 海關關員對民眾的各種詢問會正確、迅速的回覆(提供暢通的諮詢管道).....					
13. 遇有問題時，海關關員會主動通知業者.....					
14. 海關關員受過良好訓練，嫻熟各項海關業務.....					
15. 海關關員在為民服務時，態度親切而有禮貌.....					
16. 海關關員對業者敏感的商業機密資料會給予保密...					

題 目	非 常 不 滿 意	不 滿 意	普 通	滿 意	非 常 滿 意
	1	2	3	4	5
17. 海關關員獲得充分授權，能對民眾的各種需求提供最佳之服務.....					
18. 在民眾有貨物通關問題時，海關能給予個別的協助.....					
19. 第一線海關關員能清楚了解民眾的需求.....					
20. 海關能提供 24 小時之服務.....					
21. 海關關員提供服務時會優先考量民眾的最佳利益...					
22. 海關對民眾的服務需要提供單一窗口.....					
23. 海關對於民眾異議案件，提供的申訴管道很暢通...					
24. 海關非常用心去了解民眾的需求，提供便捷的服務.....					

問卷至此全部完畢，非常感謝您的耐心填寫，敬請您再一次地檢查，有無遺漏的題目，避免成為無效問卷。麻煩您將填妥之問卷就下列地點擇一儘速交回；或於 7 月 31 日以前寄回給我。再次地感謝您熱心的協助。

敬祝

平安、健康
美夢成真



總關進口組 業務一課	凌武州先生	07-5628548
保稅組 業務一課	許慧芳小姐	07-5628231
稽查組 督察課	吳銘鎮先生	07-5628366
前鎮分局 稽查課稽查七股	劉美智小姐	07-8237328
中島支局 進口業務二股	黃文亮先生	07-8137617
中興分局 稽查課稽查七股	宋明晶小姐	07-5727140
高雄機場分局業務三股	江春琴小姐	07-8057013
加工區分局（一）楠加業務一股	楊國豐先生	07-3661293
加工區分局（二）高加業務三股	徐全莉小姐	07-8312181
台南科學工業園區支局籌備處	陳清淵先生	06-5051502
高雄郵局（國際郵包處理一股）	盧萬億先生	07-2614171 轉 217
台南郵局（國際郵包處理二股）	謝秀絹小姐	06-2261291 轉 546

附錄三：訪談關員問題大綱

問題 1：請教您個人對於海關在為民服務，提升服務品質方面的努力有何見解？

問題 2：請教您個人對組織的滿意度為何？

- 1.非常不滿意
- 2.不滿意
- 3.普通
- 4.滿意
- 5.非常滿意

問題 3：延續上題答案，為什麼？

問題 4：請教您對於產生服務品質民眾實際感受與期望落差較大的前五問項，有何見解？【Gap 5】

- (1) 當民眾有貨物通關問題時，海關能設身處地為其利益著想，並解決問題。
- (2) 海關能迅速協調解決各種貨物通關之障礙。
- (3) 海關之貨物通關自動化網路及設備均能維持良好品質。
- (4) 海關關員對民眾的各種詢問會正確、迅速的回覆。
- (5) 海關關員在民眾有問題時，會耐心傾聽並樂意為民眾服務。

問題 5：請教您對於產生服務品質關員對民眾期望的認知與民眾期望落差較大的前五問項，有何見解？【Gap 1】

- (1) 海關關員獲得充分授權，能對民眾的需求提供最佳之服務。
- (2) 在民眾有貨物通關問題時，海關能給予個別的協助。
- (3) 海關能提供 24 小時之服務。
- (4) 海關關員提供服務時會優先考量民眾的最佳利益。
- (5) 海關對民眾的服務需要提供單一窗口。

問題 6：請教您認為會造成關員對民眾期望的認知，與海關所訂的服務品質標準，兩者間的差距是受那些原因所影響？【Gap 2】

- (1) 海關服務品質標準不夠明確？
- (2) 標準過高不易達成？
- (3) 資源的限制？

問題 7：請教您認為會造成海關服務品質標準，與服務傳遞的過程，兩者間的差距是受那些原因所影響？【Gap 3】

- (1) 海關無標準作業程序？
- (2) 關員訓練或專業知識不足？
- (3) 機器設備故障？

問題 8：請教您認為會造成關員服務傳遞的過程，與民眾的外部溝通，兩者間的差距是受那些原因所影響？【Gap 4】

- (1) 海關誇大的宣傳，使民眾有過度的期待？
- (2) 實際服務無法達到？

問題 9：請教您對於提升海關貨物通關服務品質還有那些建議？

個人簡歷

姓名：方國荷

籍貫：江蘇省武進縣

出生地：台灣省台南市

出生日期：民國 45 年 7 月 19 日

考試資格：

1. 民國 69 年丙等關務特考
2. 民國 78 年委升薦升資測驗及格

學歷：

1. 民國 66 年 6 月畢業於私立國際商業專科學校會計統計科
2. 民國 92 年 6 月畢業於私立南華大學管理研究所碩士班

經歷：建設公司會計

現任：財政部高雄關稅局薦任高級關務員

e-mail：3920@khcb.gov.tw