



新北市政府稅捐稽徵處

『107 年度為民服務滿意度調查』

調查報告書

委託機關：新北市政府稅捐稽徵處

調查單位：趨勢民意調查股份有限公司

中 華 民 國 1 0 7 年 1 1 月 2 7 日

調查摘要

本次調查的目的在於瞭解過去一年民眾對於新北市政府稅捐稽徵處(下稱新北稅捐處)所提供的服務、建置的設施、推行的便民措施等，各項服務及措施的滿意程度，以確切掌握洽公民眾對新北稅捐處的看法與建議，作為日後改善與進步的依據。

這次調查是以電話訪問方式進行，調查時間為民國 107 年 10 月 15 日至 10 月 18 日，分為下午時段(14:00~17:30)、以及晚間時段(18:30~22:00)進行，成功訪問 1,069 位在 107 年度內曾至新北稅捐處暨所屬各分處洽辦業務的一般民眾。在 95%的信心水準下，抽樣誤差在正負 3 個百分點以內。

本次調查結果顯示，107 年度新北稅捐處在「便利超商補發稅單服務滿意度」(100.0%)、「多元繳稅及稅務申辦方式服務滿意度」(99.2%)、「健保卡線上查繳稅服務滿意度」(99.2%)方面滿意度普遍獲得洽公民眾高度肯定。惟在「服務人員稅務專業能力滿意度」(97.6%)、「洽公環境滿意度」(97.6%)、「繼承案件地方稅跨區查欠稅服務滿意度」(97.0%)方面較低。但整體來說滿意度皆超過九成七以上，表現值得肯定，而建議未來在服務人員的稅務專業能力與洽公環境上仍可再優化，以帶給民眾更高品質的服務。

在「服務措施」方面，自 105 年起已將 104 年「隨到隨辦與中午不打烊服務」及「服務時間延長措施」題項合併為「中午不打烊與延長服務時間措施」進行詢問，其滿意度為 99.3%，顯示洽公民眾對於新北稅捐處在中午不打烊與將服務時間延長為上午 8 點至下午 18 點，以方便民眾申辦服務的措施上，民眾是給予肯定的態度。

對於「服務專業性」方面的滿意度，今年(107 年)將 106 年「稅務講習與與宣導活動服務滿意度」與「提供稅務資訊服務滿意度」題項合併為「宣導短片或稅務講習及宣導活動滿意度」進行詢問，其滿

意度為 98.0%，顯示洽公民眾對於新北稅捐處在宣導短片或稅務講習及宣導活動的措施上，民眾是給予肯定的態度。

整體來說，將未表態者扣除不予計算，而僅計算有表態者的滿意度後發現，各項服務項目的滿意度皆超過九成七的民眾給予正面評價，相較於 106 年超過九成六的正面評價，顯示新北稅捐處的服務不僅維持在一定的水準之上，而且服務品質還在不斷提升。

最後，洽公民眾對於新北稅捐處的建議事項方面。有表示意見的民眾中，有 44.6%表示「都很好，沒有需要改進的地方」，所占比例最多，顯示多數願意表態的民眾給予新北稅捐處正面評價；而其他有給予建議事項的民眾，則以希望「加強宣導各項稅務資訊」、「改善停車方便性」的比例最高，占 2.1%；其次依序為「加強行政人員的專業訓練」(1.1%)、「簡化申辦程序與流程」(1.0%)等等。因此建議新北稅捐處，針對洽公的停車空間上可再做規劃改善，增加民眾停車的便利性，另外針對整個申辦程序以及流程多加注意，以減少民眾等待時間，讓整體服務水準再攀高峰。

目錄

調查摘要.....	I
目錄 III	
圖目錄 V	
表目錄 IX	
附表目錄.....	XI
壹、緒論.....	1
一、調查動機	1
二、調查依據與目的	1
三、調查範圍與對象	2
四、調查流程	2
貳、調查方法.....	3
一、問卷設計	3
二、抽樣方法	4
三、抽樣誤差	4
四、調查日期與時間	4
五、資料分析方法	5
六、撥號結果	5
參、調查結果分析.....	7
一、樣本結構分析	7
二、新北市政府稅捐稽徵處各項滿意度評價	10
肆、民眾對新北市政府稅捐稽徵處的滿意度趨勢分析	89

一、	洽公環境滿意度比較.....	89
二、	服務人員服務態度滿意度比較.....	90
三、	志工協助服務滿意度比較.....	91
四、	服務人員辦事效率滿意度比較.....	91
五、	服務人員稅務專業能力滿意度比較.....	92
六、	申請表格與範例說明服務滿意度比較.....	93
七、	健保卡線上查繳稅服務滿意度比較.....	94
八、	便利超商補發稅單服務滿意度比較.....	95
九、	中午不打烊與延長服務時間滿意度比較.....	95
十、	小結	96
伍、	結論與建議.....	100
一、	結論.....	100
二、	建議.....	102
附錄一、	為民服務問卷百分比表	105
附錄二、	交叉表.....	115

圖目錄

圖 1- 1 調查流程圖	2
圖 3- 1 受訪者性別分布	7
圖 3- 2 受訪者年齡分布	8
圖 3- 3 受訪者教育程度分布	8
圖 3- 4 受訪者職業分布	9
圖 3- 5 洽公環境滿意度	10
圖 3- 6 洽公環境滿意度	11
圖 3- 7 各類屬性民眾對「洽公環境」滿意度	13
圖 3- 7 各類屬性民眾對「洽公環境」滿意度(續)	14
圖 3- 8 不滿意稅捐處洽公環境的原因	15
圖 3- 9 服務禮儀滿意度	16
圖 3- 10 服務人員服務態度滿意度	17
圖 3- 11 各類屬性民眾對「服務人員服務態度」滿意度	19
圖 3- 11 各類屬性民眾對「服務人員服務態度」滿意度(續)	20
圖 3- 12 不滿意服務人員服務態度的原因	21
圖 3- 13 志工協助服務滿意度	22
圖 3- 14 各類屬性民眾對「志工協助服務」滿意度	24
圖 3- 15 服務專業性滿意度	26
圖 3- 16 服務人員辦事效率滿意度	27
圖 3- 17 各類屬性民眾對「服務人員辦事效率」滿意度	29
圖 3- 17 各類屬性民眾對「服務人員辦事效率」滿意度(續)	30
圖 3- 18 不滿意服務人員辦事效率的原因	31

圖 3- 19 服務人員稅務專業能力滿意度	32
圖 3- 20 各類屬性民眾對「服務人員稅務專業能力」滿意度	34
圖 3- 20 各類屬性民眾對「服務人員稅務專業能力」滿意度(續)	35
圖 3- 21 不滿意服務人員稅務專業能力的原因	36
圖 3- 22 宣導短片或稅務講習及宣導活動使用率	37
圖 3- 23 各類屬性民眾對「宣導短片或稅務講習及宣導活動」使用率 ..	39
圖 3- 24 宣導短片或稅務講習及宣導活動滿意度	40
圖 3- 25 各類屬性民眾對	42
圖 3- 26 不滿意宣導短片或稅務講習及宣導活動的原因	43
圖 3- 27 服務措施滿意度	44
圖 3- 28 申請表格與範例說明使用率	45
圖 3- 29 各類屬性民眾對「申請表格與範例說明」使用率	47
圖 3- 29 各類屬性民眾對「申請表格與範例說明」使用率(續)	48
圖 3- 30 申請表格與範例說明滿意度	49
圖 3- 31 各類屬性民眾對「申請表格與範例說明」滿意度	51
圖 3- 31 各類屬性民眾對「申請表格與範例說明」滿意度(續)	52
圖 3- 32 多元繳稅、稅務申辦方式服務滿意度	53
圖 3- 33 各類屬性民眾對「多元繳稅、稅務申辦方式」服務滿意度	55
圖 3- 34 健保卡線上查繳稅服務使用率	56
圖 3- 35 各類屬性民眾對「健保卡線上查繳稅」服務使用率	58
圖 3- 35 各類屬性民眾對「健保卡線上查繳稅」服務使用率(續)	59
圖 3- 36 健保卡線上查繳稅服務滿意度	60
圖 3- 37 各類屬性民眾對「健保卡線上查繳稅」服務滿意度	62

圖 3- 37 各類屬性民眾對「健保卡線上查繳稅」服務滿意度(續).....	63
圖 3- 38 便利超商補發稅單服務使用率	64
圖 3- 39 各類屬性民眾對「便利超商補發稅單」服務使用率.....	66
圖 3- 39 各類屬性民眾對「便利超商補發稅單」服務使用率(續).....	67
圖 3- 40 便利超商補發稅單服務滿意度	68
圖 3- 41 各類屬性民眾對「便利超商補發稅單」服務滿意度.....	70
圖 3- 41 各類屬性民眾對「便利超商補發稅單」服務滿意度(續).....	71
圖 3- 42 行動支付繳稅事項服務使用率	72
圖 3- 43 各類屬性民眾對「行動支付繳稅事項」使用率	74
圖 3- 44 行動支付繳稅事項服務滿意度	75
圖 3- 45 各類屬性民眾對「行動支付繳稅事項」服務滿意度.....	77
圖 3- 46 繼承案件地方稅跨區查欠稅服務使用率	78
圖 3- 47 各類屬性民眾對「繼承案件地方稅跨區查欠稅服務」使用率..	80
圖 3- 48 繼承案件地方稅跨區查欠稅服務滿意度	81
圖 3- 49 各類屬性民眾對「繼承案件地方稅跨區查欠稅」服務滿意度..	83
圖 3- 50 中午不打烊與延長服務時間滿意度	84
圖 3- 51 各類屬性民眾對新北稅捐處中午不打烊與延長服務時間滿意度	86
圖 3- 51 各類屬性民眾對新北稅捐處中午不打烊與延長服務時間滿意度(續).....	87
圖 3- 52 洽公民眾對新北稅捐處建議事項	88
圖 4- 1 民眾對「洽公環境」滿意度之趨勢比較.....	90
圖 4- 2 民眾對「服務人員服務態度」滿意度之趨勢比較.....	90
圖 4- 3 民眾對「志工協助服務」滿意度之趨勢比較.....	91

圖 4-4 民眾對「服務人員辦事效率」滿意度之趨勢比較.....	92
圖 4-5 民眾對「服務人員稅務專業能力」滿意度之趨勢比較.....	93
圖 4-6 民眾對「申請表格與範例說明服務」滿意度之趨勢比較.....	93
圖 4-7 民眾對「健保卡線上查繳稅服務」滿意度之趨勢比較.....	94
圖 4-8 民眾對「便利超商補發稅單服務」滿意度之趨勢比較.....	95
圖 4-9 民眾對「中午不打烊與延長服務時間」滿意度之趨勢比較.....	96
圖 4-10 民眾對新北稅捐處各項滿意度之趨勢比較.....	97
圖 4-10 民眾對新北稅捐處各項滿意度之趨勢比較(續).....	98
圖 4-10 民眾對新北稅捐處各項滿意度之趨勢比較(續).....	99

表目錄

表 2- 1 撥號結果表	6
表 4- 1 民眾對「洽公環境」滿意度之趨勢比較.....	89
表 4- 2 民眾對「服務人員服務態度」滿意度之趨勢比較.....	90
表 4- 3 民眾對「志工協助服務」滿意度之趨勢比較.....	91
表 4- 4 民眾對「服務人員辦事效率」滿意度之趨勢比較.....	92
表 4- 5 民眾對「服務人員稅務專業能力」滿意度之趨勢比較.....	92
表 4- 6 民眾對「申請表格與範例說明服務」滿意度之趨勢比較.....	93
表 4- 7 民眾對「健保卡線上查繳稅服務」滿意度之趨勢比較.....	94
表 4- 8 民眾對「便利超商補發稅單服務」滿意度之趨勢比較.....	95
表 4- 9 民眾對「中午不打烊與延長服務時間」滿意度之趨勢比較.....	96
表 4- 10 民眾對新北市政府稅捐稽徵處各項滿意度之趨勢比較.....	97
表 5- 1 新北市政府稅捐稽徵處各項服務評價彙整表	100

附表目錄

附表 1 服務人員服務態度滿意度	116
附表 2 不滿意服務人員服務態度的原因	117
附表 3 服務人員辦事效率滿意度	118
附表 4 不滿意服務人員辦事效率的原因	119
附表 5 服務人員稅務專業能力滿意度	120
附表 6 不滿意服務人員稅務專業能力的原因	121
附表 7 志工協助服務滿意度	122
附表 8 洽公環境滿意度	123
附表 9 不滿意洽公環境的原因	124
附表 10 申請表格與範例說明使用率	125
附表 11 申請表格與範例說明滿意度	126
附表 12 多元繳稅、稅務申辦方式滿意度	127
附表 13 健保卡線上查繳稅服務使用率	128
附表 14 健保卡線上查繳稅服務滿意度	129
附表 15 便利超商補發稅單服務使用率	130
附表 16 便利超商補發稅單服務滿意度	131

附表 17 行動支付繳稅事項使用率	132
附表 18 行動支付繳稅事項滿意度	133
附表 19 繼承案件地方稅跨區查欠稅服務使用率	134
附表 20 繼承案件地方稅跨區查欠稅服務滿意度	135
附表 21 中午不打烊與延長服務時間滿意度	136
附表 22 宣導短片或稅務講習及宣導活動使用率	137
附表 23 宣導短片或稅務講習及宣導活動滿意度	138
附表 24 不滿意稅捐處提供的宣導短片或稅務講習及宣導活動的原因	139
附表 25 對稅捐處環境、設備、服務、申辦流程、宣導及文宣品等所 提供之建議	140

壹、緒論

一、調查動機

民主政治的本質在於政府能正視且有效地回應民眾需求，此不僅是行政效能的展現，更是國家競爭力提升的關鍵(陳文瑛、莊千慧，2012)¹。近年來，越來越多國家透過公民或顧客的角度來檢視公共服務，以強化「服務意識」，落實顧客至上的精神，體現具備民主政治的公共服務價值。

新北稅捐處長期追蹤洽公的民眾意見，以瞭解民眾對於該處所提供的服務、建置的設施、推行的便民措施等之滿意程度，並作為日後改進的參考依據，俾提供更貼近民眾需求之服務，力求政府服務品質再升級。

二、調查依據與目的

政府推展顧客導向觀念作為服務基礎，提升為民服務品質與增加民眾滿意度，依此做為調查依據，其調查目的如下：

(一)瞭解洽公民眾對於新北稅捐處提供的洽公環境、服務禮儀、服務專業性、服務措施等之滿意程度。

(二)比較從 106 年到 107 年間民眾之滿意程度變化。

¹陳文瑛、莊千慧，2012。〈推動為民服務工作沿革與精進方向〉。《研考雙月刊》36(6)：26-23。

三、調查範圍與對象

此次調查範圍及對象，以 107 年度內曾至新北稅捐處暨所屬各分處洽辦業務的一般民眾為主。調查名單資料由新北稅捐處提供。

四、調查流程

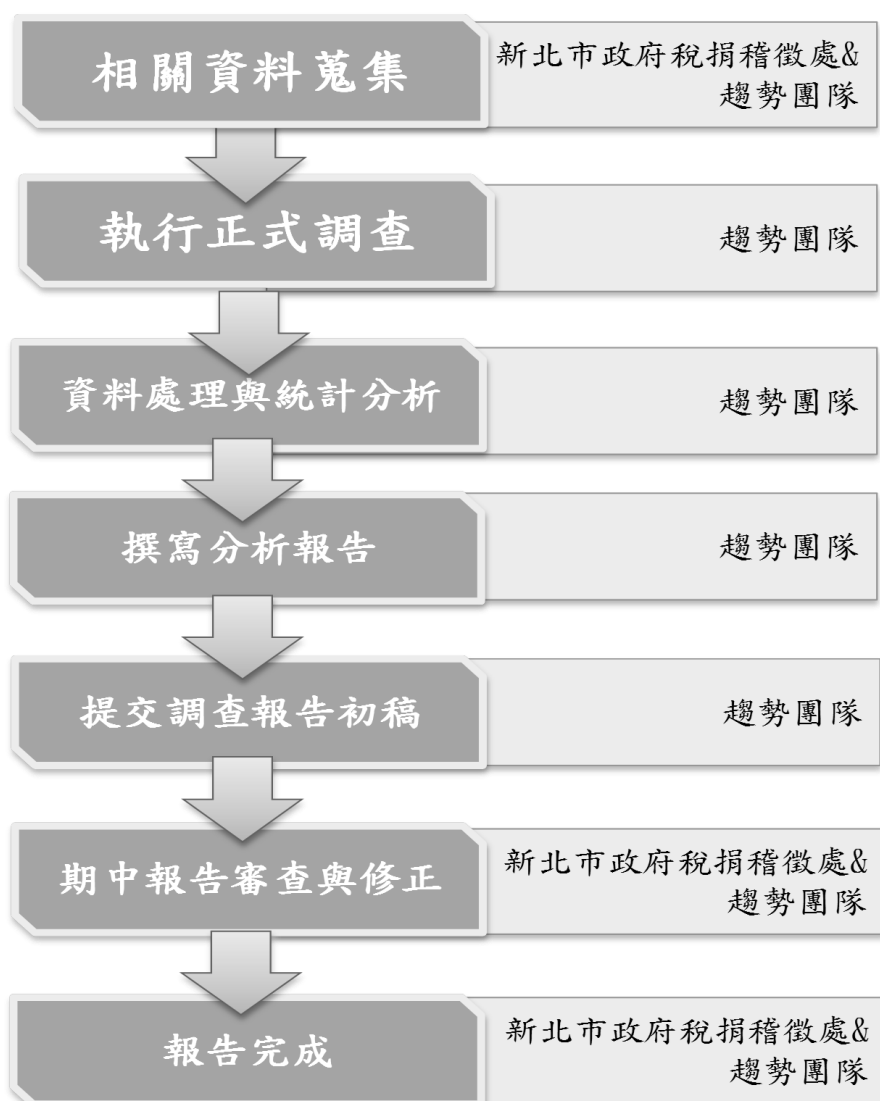


圖 1- 1 調查流程圖

貳、調查方法

一、問卷設計

(一)研究內容

本次調查以洽公民眾對新北稅捐處洽公環境、服務禮儀、服務專業性、服務措施、相關建議評量為主，各項調查指標如下：

1. 洽公環境

(1)洽公環境滿意度

(2)不滿意洽公環境的原因

2. 服務禮儀

(1)服務人員服務態度滿意度

(2)不滿意服務人員服務態度的原因

(3)志工協助服務滿意度

3. 服務專業性

(1)服務人員辦事效率滿意度

(2)不滿意服務人員辦事效率的原因

(3)服務人員稅務專業能力滿意度

(4)不滿意服務人員稅務專業能力的原因

(5)宣導短片或稅務講習及宣導活動滿意度

(6)不滿意宣導短片或稅務講習及宣導活動的原因

4. 服務措施

- (1)申請表格與範例說明滿意度
- (2)多元繳稅、稅務申辦方式服務滿意度
- (3)健保卡線上查繳稅服務滿意度
- (4)便利超商補發稅單服務滿意度
- (5)行動支付繳稅事項服務滿意度
- (6)繼承案件地方稅跨區查欠稅服務滿意度
- (7)中午不打烊與延長服務時間滿意度

5. 相關建議

二、抽樣方法

本調查樣本數由新北稅捐處提供名冊資料，輸入趨勢民意調查股份有限公司玉瑪系統，以隨機方式抽取調查樣本，找到指定的合格受訪者。

三、抽樣誤差

本次調查成功訪問 1,069 位在 107 年度內曾至新北稅捐處暨所屬各分處洽辦業務的一般民眾。在 95%的信心水準下，抽樣誤差在正負 3 個百分點以內。

四、調查日期與時間

調查時間為民國 107 年 10 月 15 日至 10 月 18 日，分為下午時段(14:00~17:30)、以及晚間時段(18:30~22:00)進行。

五、資料分析方法

本研究以 SPSS 統計軟體，運用次數分配及百分比等統計量來描述調查結果，並依據調查資料測量尺度(measurement scale)的不同，輔以卡方檢定來進行題組間關係的檢驗，相關統計分析方法如下：

(一)次數分配(Frequency)

藉各題項之次數分配及百分比呈現之數據，瞭解民眾之看法及評價。

(二)交叉分析及卡方檢定(Chi-Square Test)

以「各項議題」對基本資料做交叉分析表，以瞭解不同背景的受訪者在各議題方面是否具有差異性。交叉表並採用 Pearson 卡方檢定分析法，卡方檢定統計值（W）定義如下：

$$W = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \sim \chi^2((r-1)(c-1))$$

其中 O_{ij} 為第 i 列第 j 欄之觀察次數， E_{ij} 為第 i 列第 j 欄之理論次數。

當卡方檢定統計值的 p-value 小於 5% 時，表示在 5% 的顯著水準下，兩變數之間是有達到統計上顯著的相關。

六、撥號結果

本調查研究，在選定樣本中，以 107 年度內曾至新北稅捐處暨所屬各分處洽辦業務的一般民眾為訪問對象。若以電話號碼數計算，一共撥出 3,581 通電話，成功訪問的民眾占撥出電話之 29.9%，至於未能接通的電話中，83.5% 無人接聽，5.6% 為空號，其他因素請見表 2-1。

表 2- 1 撥號結果表

項目	次數	有接通電話 百分比	總撥出電話 百分比
完成訪問	1,069	55.0%	29.9%
拒訪_太忙沒時間	172	8.8%	4.8%
拒訪_對這個主題沒興趣或不清楚	71	3.7%	2.0%
拒訪_覺得被侵犯個人隱私反對電話調查	4	0.2%	0.1%
拒訪_已經受過類似訪問	21	1.1%	0.6%
中止訪問_非住宅電話	6	0.3%	0.2%
中止訪問_無合格受訪者	96	4.9%	2.7%
中止訪問_約訪電話	306	15.7%	8.5%
中止訪問_因受訪者生理/心理因素無法進行訪問	18	0.9%	0.5%
中止訪問_家人拒絕轉接	19	1.0%	0.5%
中止訪問_受訪者堅持只有在網路報稅/沒有去過現場	140	7.2%	3.9%
中止訪問_語言不通(如原住民、外語等)無法進行訪問	2	0.1%	0.1%
中止訪問_原因不明，甚麼都沒說就掛電話	20	1.0%	0.6%
小計	1,944	100.0%	54.3%
項目	次數	未接通電話 百分比	總撥出電話 百分比
無人接聽	1,367	83.5%	38.2%
空號	91	5.6%	2.5%
忙線	83	5.1%	2.3%
傳真機	27	1.6%	0.8%
住宅答錄機	8	0.5%	0.2%
非住宅電話	13	0.8%	0.4%
電話故障	27	1.6%	0.8%
暫停使用	20	1.2%	0.6%
勿干擾	1	0.1%	0.0%
小計	1,637	100.0%	45.7%
合計	3,581	100.0%	100.0%

參、調查結果分析

一、樣本結構分析

本次調查成功完訪 1,069 位在 107 年度內曾至新北稅捐處暨所屬各分處洽辦業務的一般民眾。

(一)性別

在性別方面，受訪的洽公民眾中有 44.1% 為男性，55.9% 為女性。

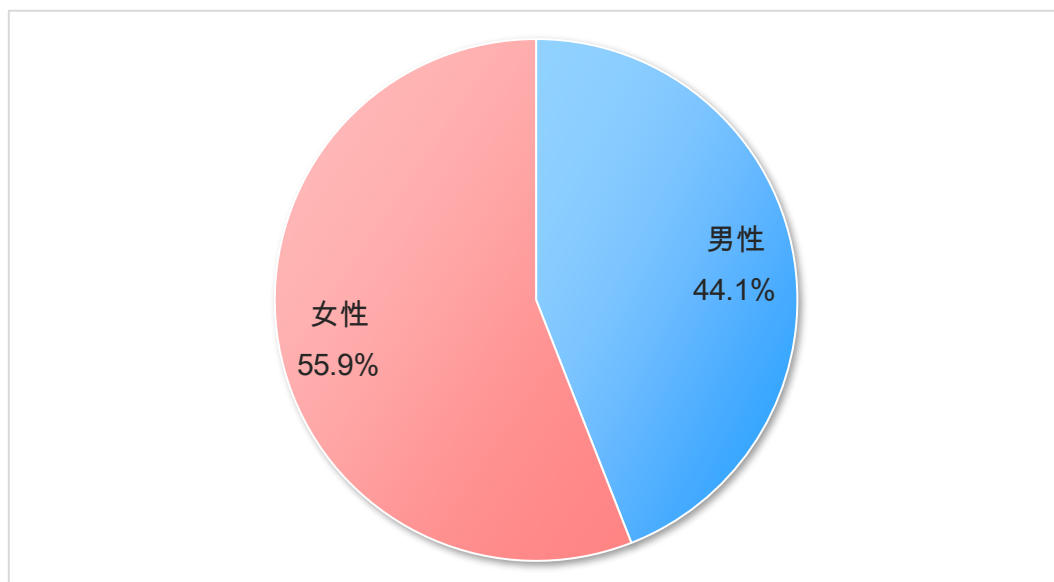


圖 3-1 受訪者性別分布

(二)年齡

從年齡的分布來看，50 歲以上的洽公民眾所占比例最多，占 54.7%，其次為 40 至 49 歲的受訪者占 21.2%；30 至 39 歲的民眾占 16.9%；另外還有 6.7% 的受訪者為 29 歲以下的年輕族群。

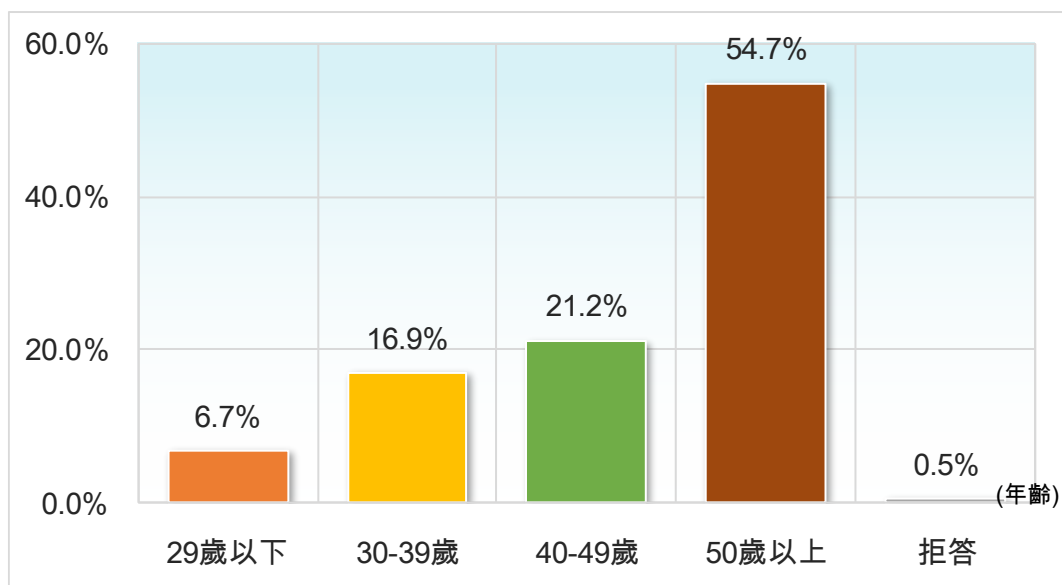


圖 3- 2 受訪者年齡分布

(三)教育程度

在教育程度方面，高中學歷者所佔比例最多，占 30.5%。其次是大學學歷(30.3%)和大專學歷者(20.8%)。

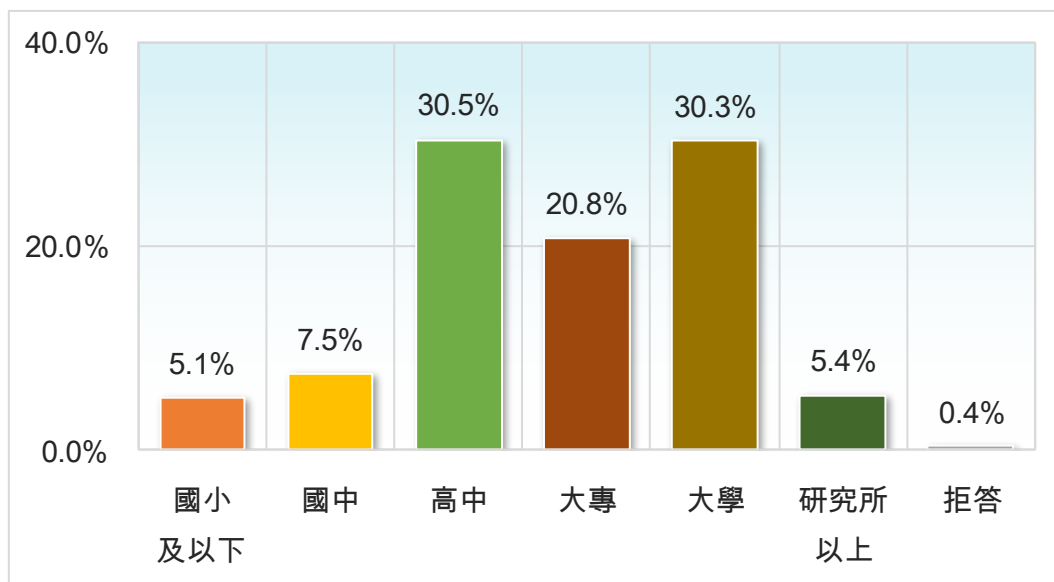


圖 3- 3 受訪者教育程度分布

(四)職業

在職業方面來看，以民營企業受雇者最多，占 29.2%；其次是專業代理人，占 24.2%。再次為家庭主婦(14.5%)、退休/無業(13.9%)、其他專業人員(7.7%)、工商企業負責人(6.0%)、軍公教(3.1%)、自營作業者(0.5%)和學生(0.2%)。

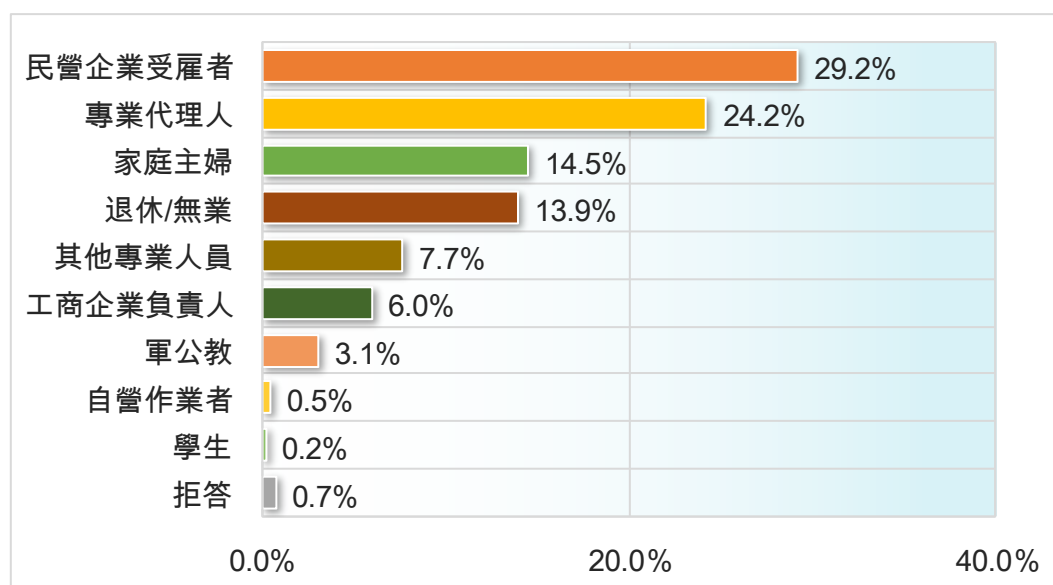


圖 3- 4 受訪者職業分布

二、新北市政府稅捐稽徵處各項滿意度評價

(一) 洽公環境評價

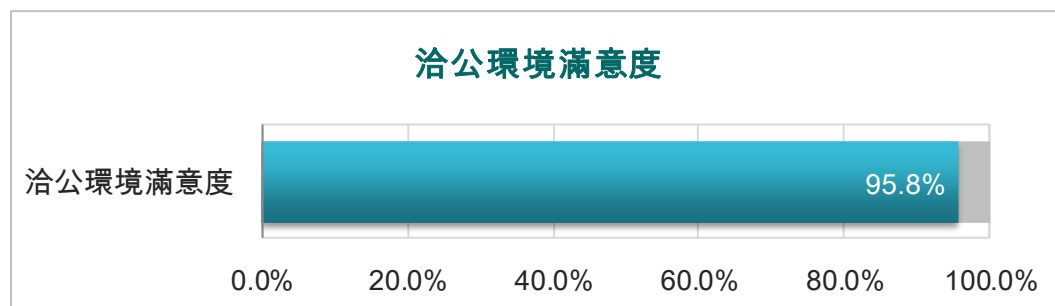


圖 3- 5 洽公環境滿意度

1、洽公環境滿意度

題目：請問您對稅捐處的洽公環境滿不滿意？

洽公民眾對於新北稅捐處「洽公環境」的評價，本次調查顯示，95.8%的洽公民眾給予好評，其中有 51.6%表示非常滿意，44.2%表示還算滿意。

表示不滿意的民眾僅占了 2.4%，其中有 2.1%表示不太滿意，0.3%表示非常不滿意。

另有 1.8%的民眾未表態。

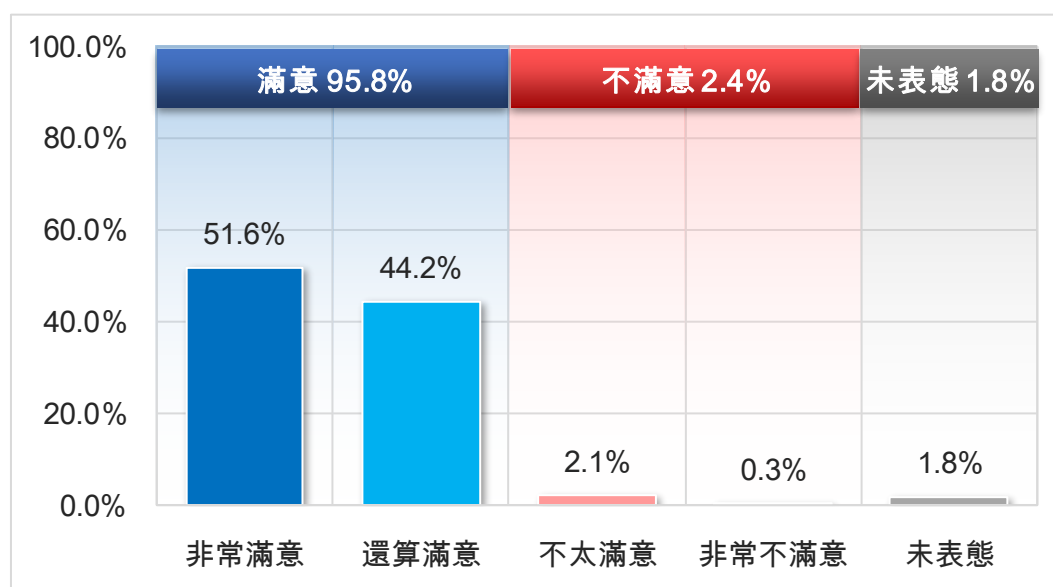


圖 3- 6 洽公環境滿意度

Base：全體受訪者(n=1,069)

交叉分析顯示，各類屬性的洽公民眾對於新北稅捐處「洽公環境」表示滿意的比例皆高於不滿意者的比例。

性別： 男性(96.2%)滿意新北稅捐處「洽公環境」的比例較女性(95.6%)高。與 106 年度調查相比，男性、女性滿意的比例都有略增。

年齡： 所有年齡層的民眾對於新北稅捐處的「洽公環境」滿意度皆超過九成，其中又以 30-39 歲的洽公民眾滿意度最高，占 98.9%。與 106 年度調查相比，以 40-49 歲略微下降 1.0 個百分點。

教育程度： 大學學歷者滿意新北稅捐處「洽公環境」的比例最高，占 96.9%，高中學歷者次之，占 96.7%。與 106 年度相比，研究所以學歷者的滿意度下降 2.5 個百分點。

職業： 職業別為專業代理人的民眾滿意新北稅捐處「洽公環境」的比例最高，佔 98.4%。與 106 年度相比，其他專業人員上升了 9.1 個百分點。(樣本數低於 30 者不列入比較)。

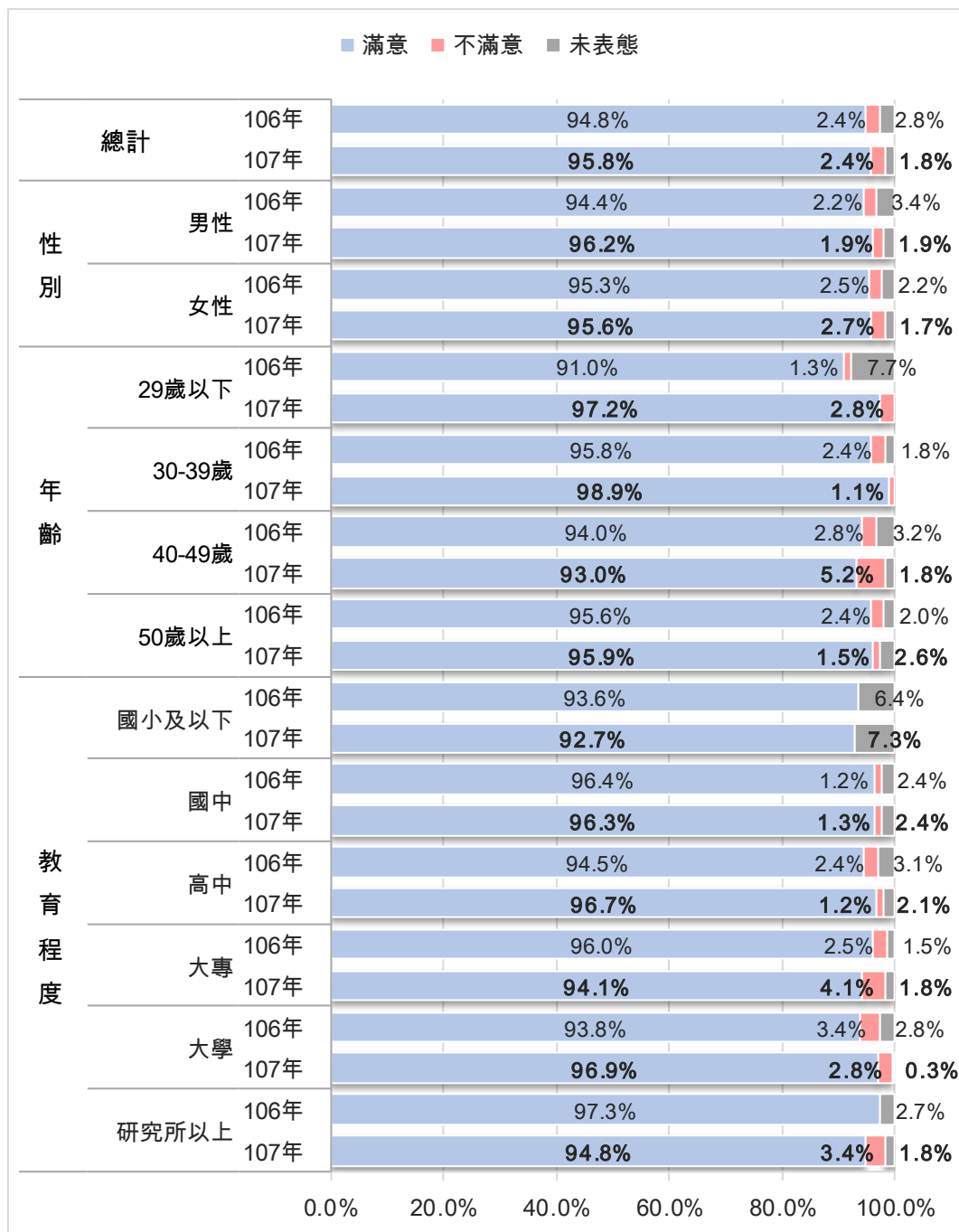


圖 3- 7 各類屬性民眾對「洽公環境」滿意度

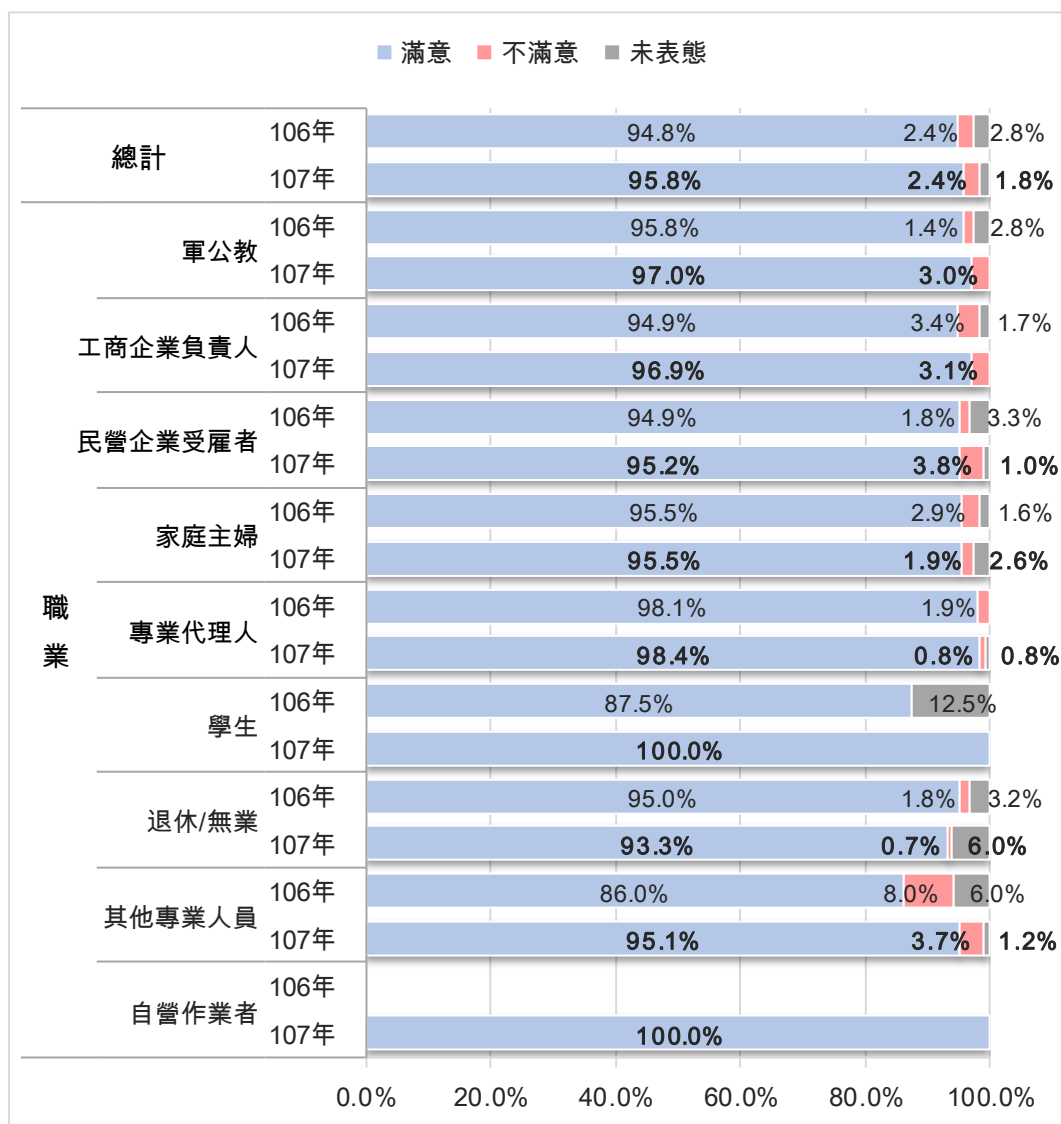


圖 3- 7 各類屬性民眾對「洽公環境」滿意度(續)

2、不滿意洽公環境的原因

題目：請問您不滿意稅捐處洽公環境的原因是？

本次調查特別針對不滿意稅捐處洽公環境的 25 位民眾，進一步詢問其原因為何。調查發現，洽公民眾不滿意稅捐處洽公環境的原因以「動線規劃不良」的比例最高，占 24.0%。

其次依序為「停車方便性不足」(20.0%)、「室內空間太小」(12.0%)、「室內溫度不適中」(12.0%)、「硬體設備太老舊」(12.0%)、「等候區座椅太少」(8.0%)、「地板有垃圾未清理」(4.0%)、「引導指標不清」(4.0%)。

另有 12.0%的民眾未表態。

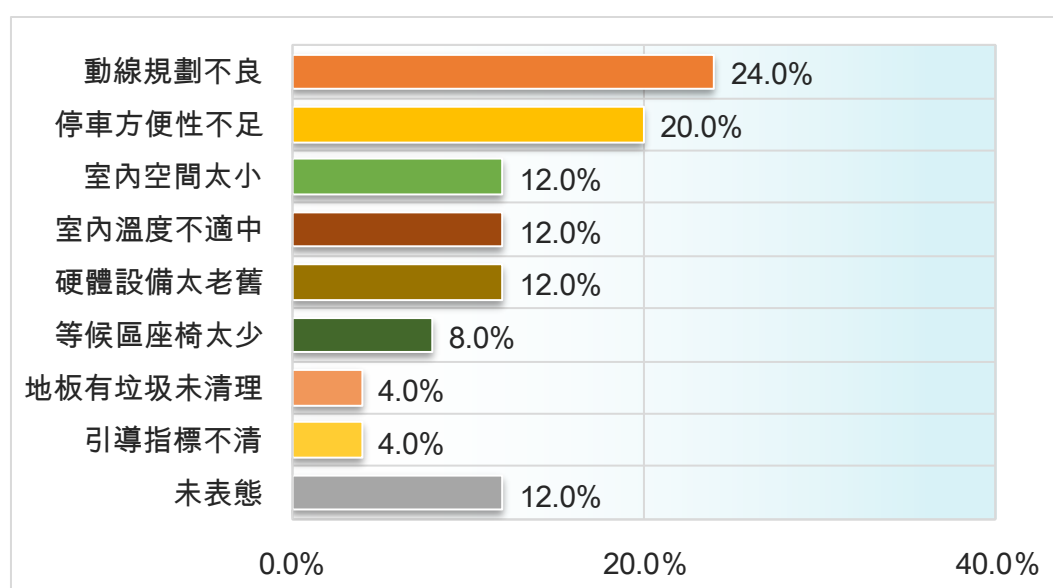


圖 3- 8 不滿意稅捐處洽公環境的原因

Base：不滿意稅捐處洽公環境之受訪者(n=25)

(二)服務禮儀評價

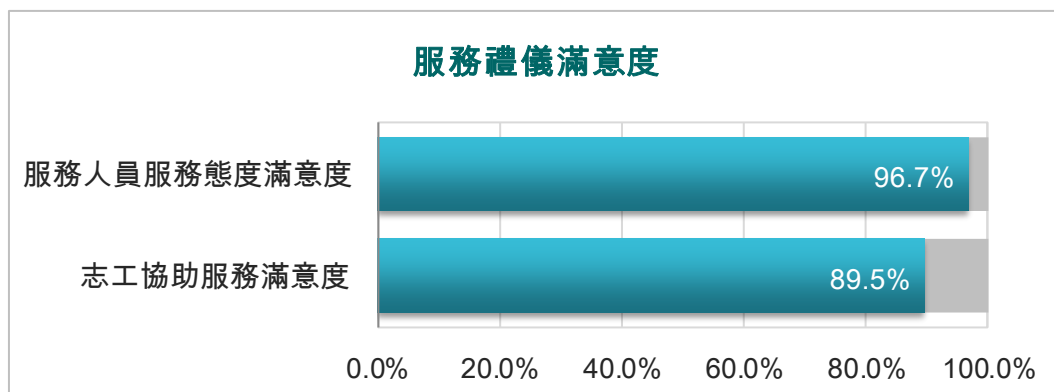


圖 3-9 服務禮儀滿意度

1、服務人員服務態度滿意度

題目：請問您對稅捐處服務人員的服務態度滿不滿意？

本次調查結果顯示，對於新北稅捐處「服務人員服務態度」的評價，高達 96.7%的洽公民眾給予正面評價，其中有 53.2%表示非常滿意，43.5%表示還算滿意。

給予負面評價的洽公民眾僅占了 2.2%，其中有 1.7%表示不太滿意，0.5%表示非常不滿意。

另有 1.1%的民眾未表態。

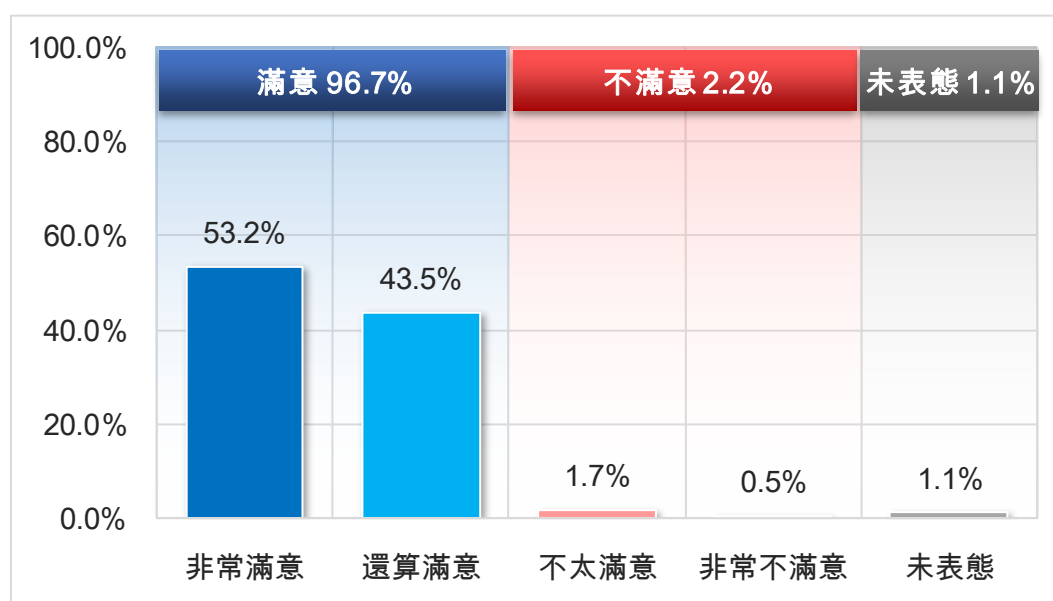


圖 3- 10 服務人員服務態度滿意度

Base：全體受訪者(n=1,069)

交叉分析顯示，各類屬性的洽公民眾對於新北稅捐處「服務人員服務態度」表示滿意的比例皆高於不滿意者的比例。

性別： 女性(97.3%)滿意新北稅捐處「服務人員服務態度」的比例略高於男性(96.0%)。與 106 年度調查相比，男性的滿意度減少了 1.8 個百分點。

年齡： 29 歲以下滿意新北稅捐處「服務人員服務態度」的比例最高，占 98.6%。與 106 年度調查相比，50 歲以上者表示滿意的比例減少了 0.3 個百分點。

教育程度： 研究所以以上學歷的洽公民眾滿意新北稅捐處「服務人員服務態度」的比例最高，占 98.3%。與 106 年度調查相比，國小及以下學歷的滿意度減少了 3 個百分點。

職業： 工商企業負責人滿意新北稅捐處「服務人員服務態度」的比例較其他職業別高，占 100.0%。與 106 年度調查相比，退休/無業者表示滿意的比例減少了 3 個百分點。(樣本數低於 30 者不列入比較)

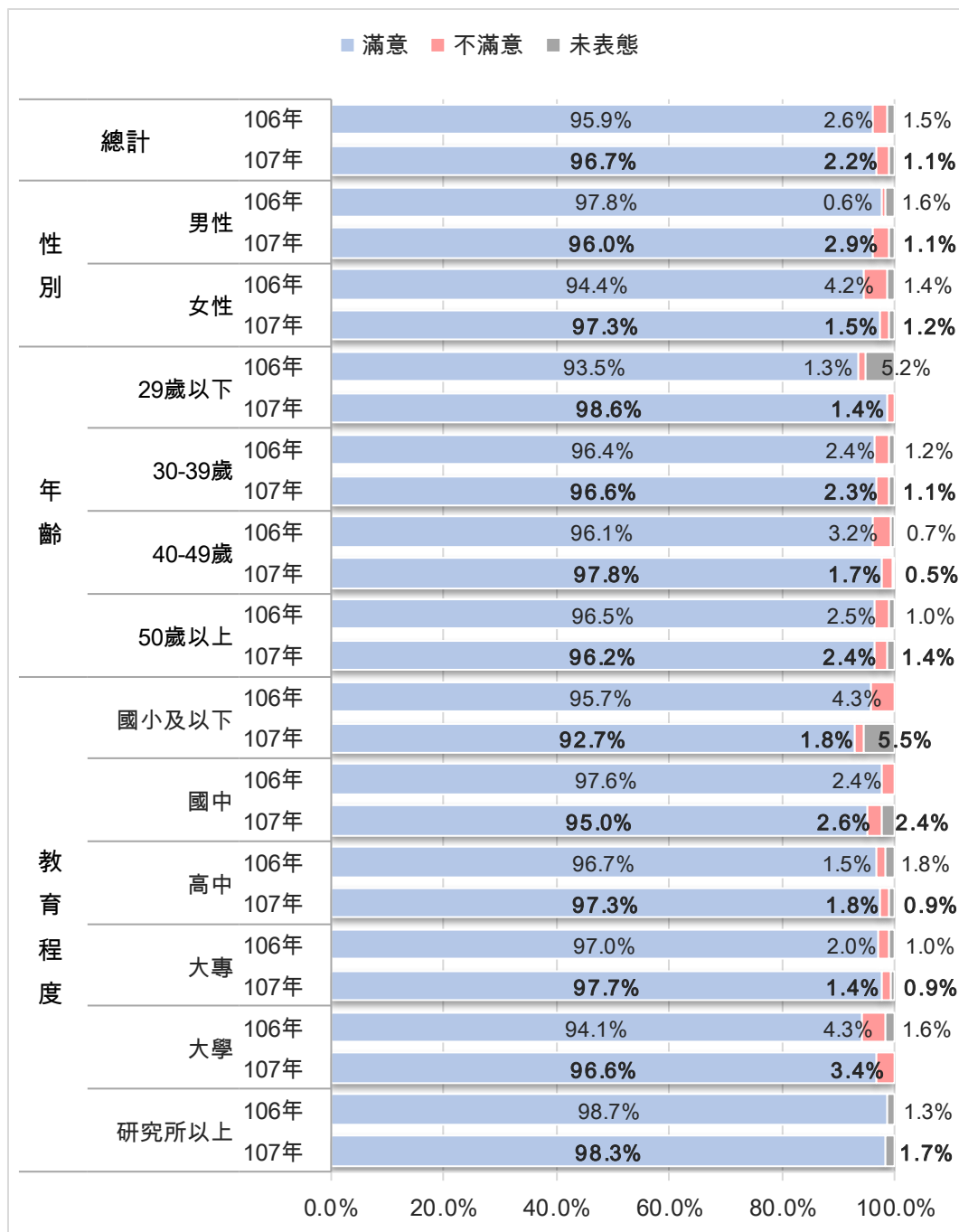


圖 3- 11 各類屬性民眾對「服務人員服務態度」滿意度

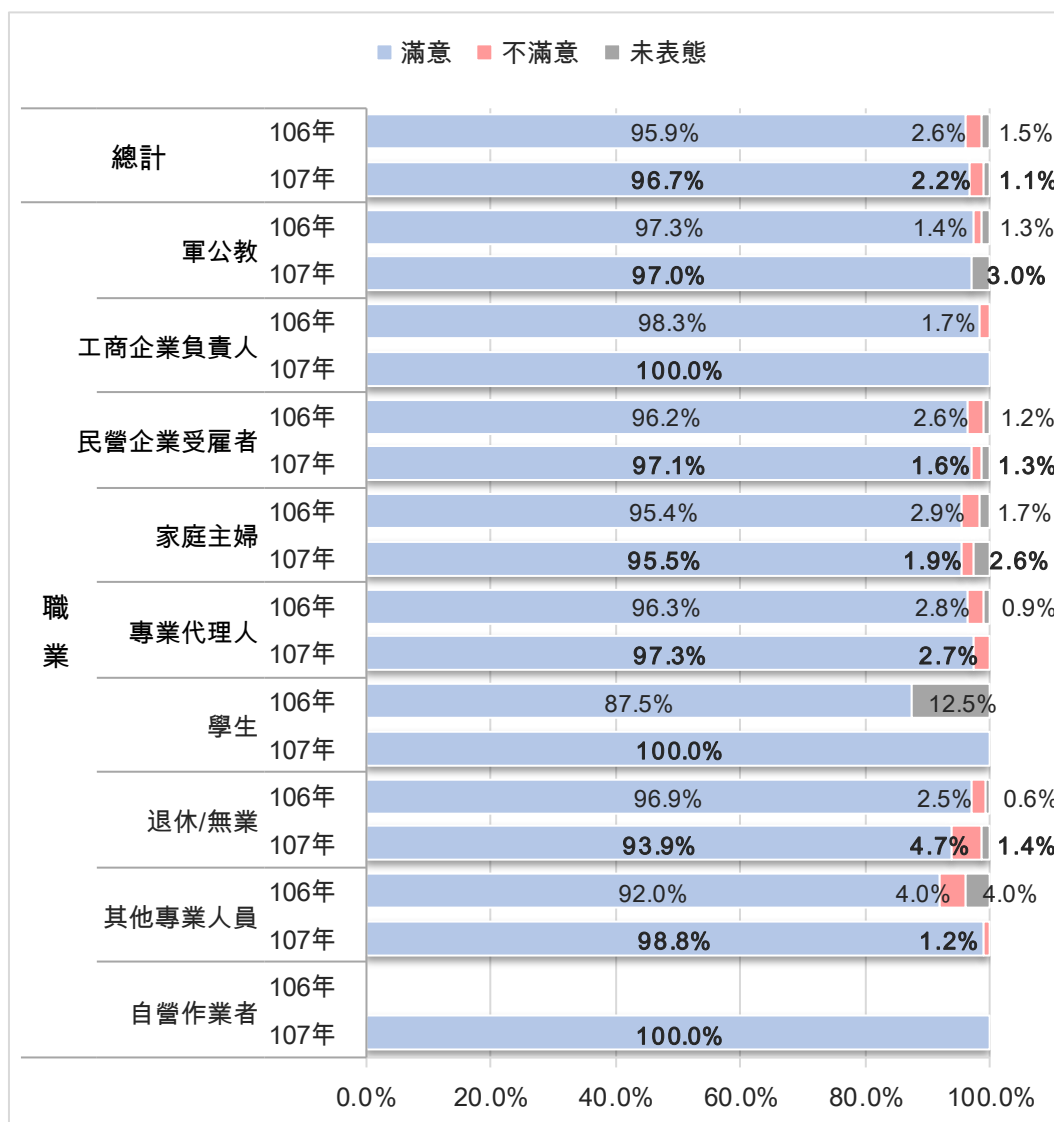


圖 3- 11 各類屬性民眾對「服務人員服務態度」滿意度(續)

2、不滿意服務人員服務態度的原因

題目：請問您不滿意稅捐處服務人員服務態度的原因是？

本次調查特別針對不滿意服務人員服務態度的 23 位民眾，進一步詢問其原因為何。調查發現，洽公民眾不滿意服務人員服務態度的原因以「服務人員口氣不佳」的比例最高，占 39.1%。

其次依序為「專業不足，說明不清楚」(30.4%)、「缺乏熱忱，效率差」(17.4%)、「需要時找不到人」(13.0%)、「等候服務的時間長」(13.0%)、「面無笑容」(8.7%)、「沒有主動提供服務」(4.3%)。

另有 8.7% 的民眾未表態。

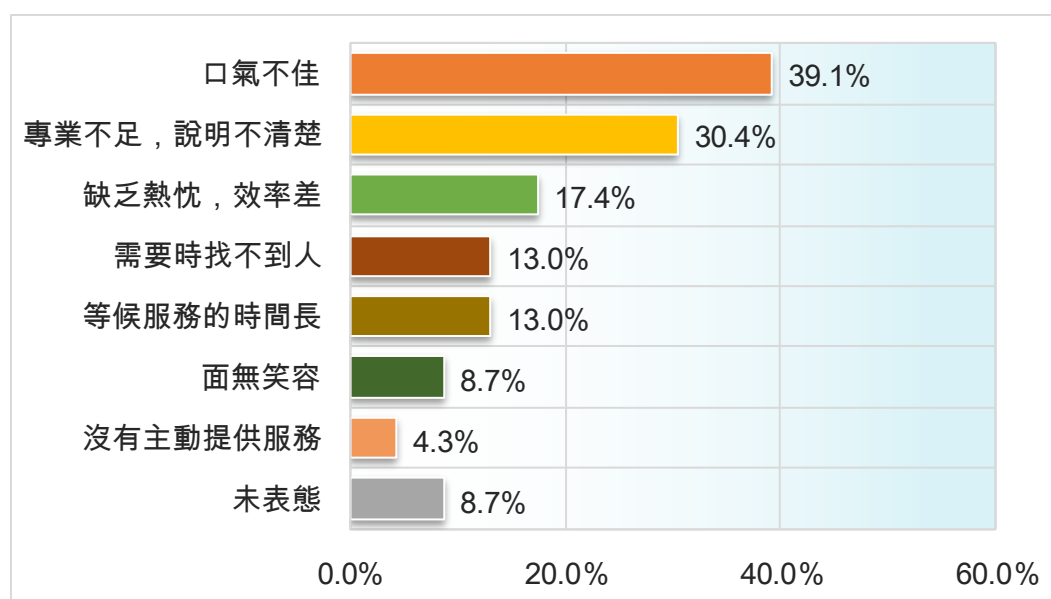


圖 3- 12 不滿意服務人員服務態度的原因

Base：不滿意服務人員服務態度之受訪者(n=23)

3、志工協助服務滿意度

題目：請問您對稅捐處志工會適時給予民眾幫助的服務滿不滿意？

本次調查結果顯示，對於新北稅捐處「志工協助服務」的評價，89.5%的洽公民眾給予好評，其中有 54.9%表示非常滿意，34.6%表示還算滿意。

給予負面評價的洽公民眾僅占了1.4%，其中有 1.1%表示不太滿意，0.3%表示非常不滿意。

另有 9.1%的民眾未表態。

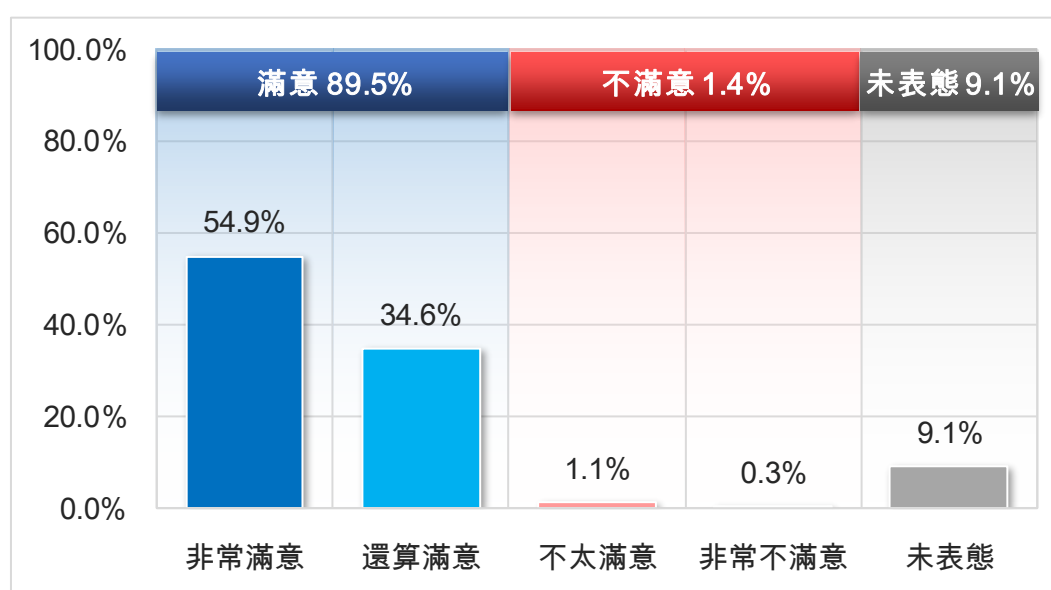


圖 3- 13 志工協助服務滿意度

Base：全體受訪者(n=1,069)

交叉分析顯示，各類屬性的洽公民眾對於新北稅捐處「志工協助服務」表示滿意的比例皆高於不滿意者的比例。

性別： 男性(90.7%)滿意新北稅捐處「志工協助服務」的比例略高於女性(88.6%)。若與 106 年度調查相比，男性和女性對於志工協助服務的滿意度皆有略微下降。

年齡： 29 歲以下的洽公民眾滿意新北稅捐處「志工協助服務」的比例最高，占 95.8%。若與 106 年度調查相比，除 29 歲以下的民眾滿意度上升了 2.3 個百分點外，其他年齡層的民眾滿意度都有略微下降。

教育程度： 國小及以下學歷者的洽公民眾滿意新北稅捐處「志工協助服務」的比例最高，占 94.6%。若與 106 年度調查相比，大專學歷的民眾滿意度下降了 6.8 個百分點。

職業： 家庭主婦滿意新北稅捐處「志工協助服務」的比例較高，占 94.2%。若與 106 年度調查相比，專業代理人的滿意度下降了 9.7 個百分點。（樣本數低於 30 者不列入比較）

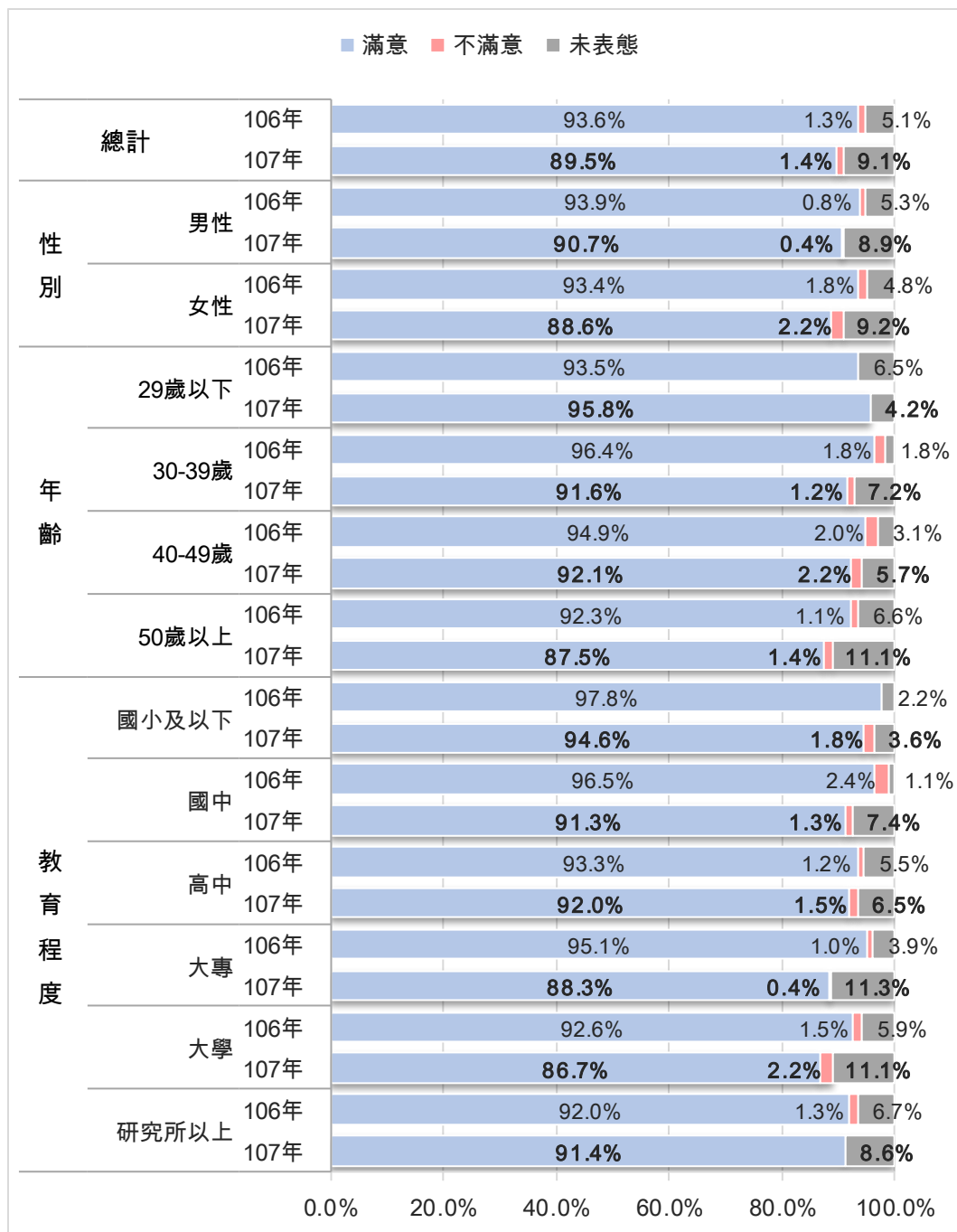


圖 3- 14 各類屬性民眾對「志工協助服務」滿意度

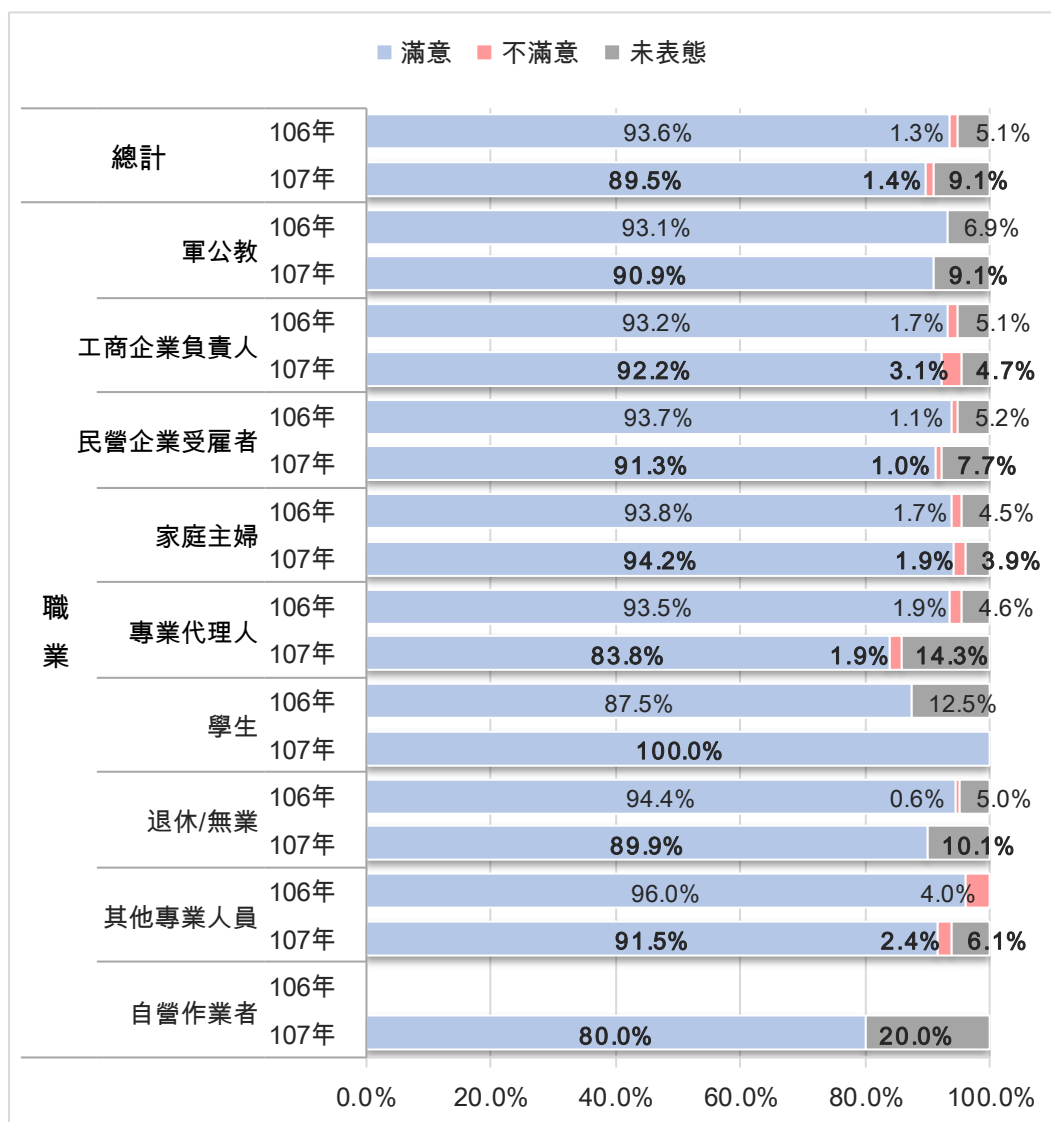


圖 3-14 各類屬性民眾對「志工協助服務」滿意度 (續)

(三)服務專業性評價

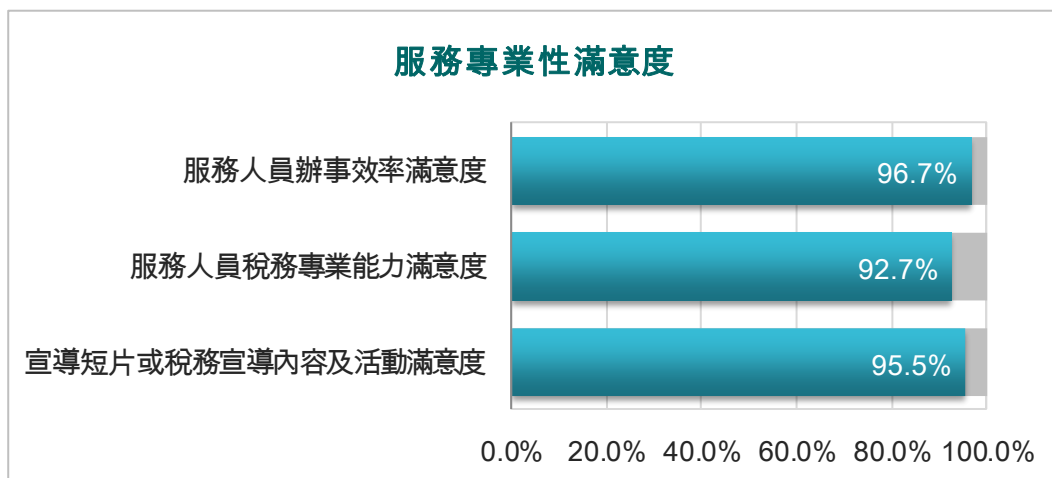


圖 3- 15 服務專業性滿意度

1、服務人員辦事效率滿意度

題目：請問您對稅捐處服務人員的辦事效率滿不滿意？

對於新北稅捐處「服務人員辦事效率」的評價，本次調查結果顯示，96.7%的洽公民眾給予正面評價，其中有 49.9%表示非常滿意，46.8%表示還算滿意。

給予負面評價的洽公民眾占了 2.3%，其中有 1.7%表示不太滿意，0.6%表示非常不滿意。

另有 1.0%的民眾未表態。

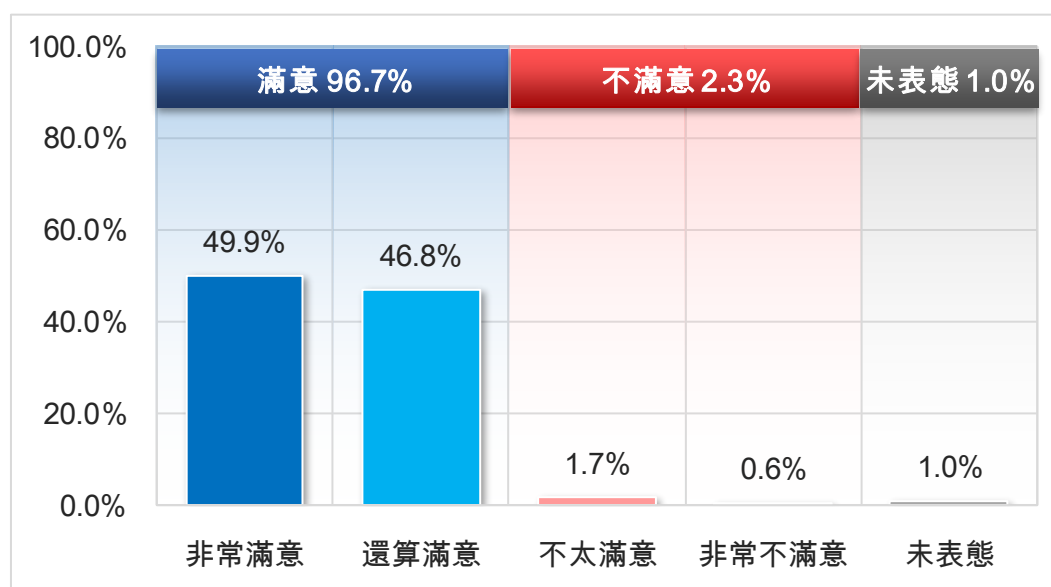


圖 3- 16 服務人員辦事效率滿意度

Base：全體受訪者(n=1,069)

交叉分析顯示，各類屬性的洽公民眾對於新北稅捐處「服務人員辦事效率」表示滿意的比例皆高於不滿意者的比例。

性別： 女性(97.2%)滿意新北稅捐處「服務人員辦事效率」的比例略高於男性(96.2%)。與 106 年度調查相比，不論是男性或女性的滿意度皆略增。

年齡： 29 歲以下者滿意新北稅捐處「服務人員辦事效率」的比例最高，占 98.6%。若與 106 年度調查相比，50 歲以上者的滿意度略增了 1.5 個百分點。

教育程度： 高中學歷者滿意新北稅捐處「服務人員辦事效率」的比例最高，占 97.6%。若與 106 年度調查相比，國中學歷者的滿意度減少了 6.2 個百分點。

職業： 軍公教、工商企業負責人滿意「服務人員辦事效率」的比例最高，占 100.0%。另外，與 106 年度調查相比，退休/無業者的滿意度減少了 3 個百分點。（樣本數低於 30 者不列入比較）

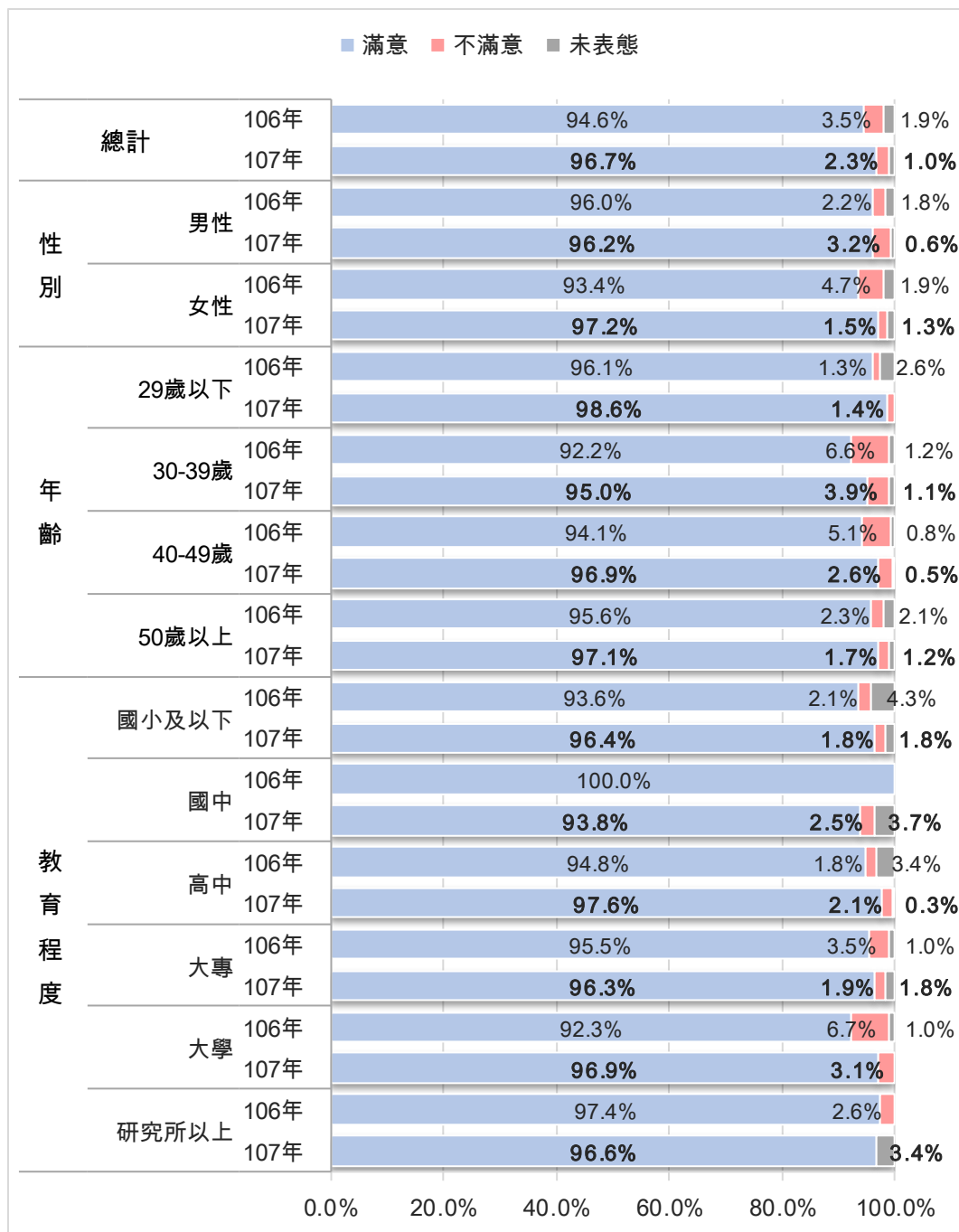


圖 3- 17 各類屬性民眾對「服務人員辦事效率」滿意度

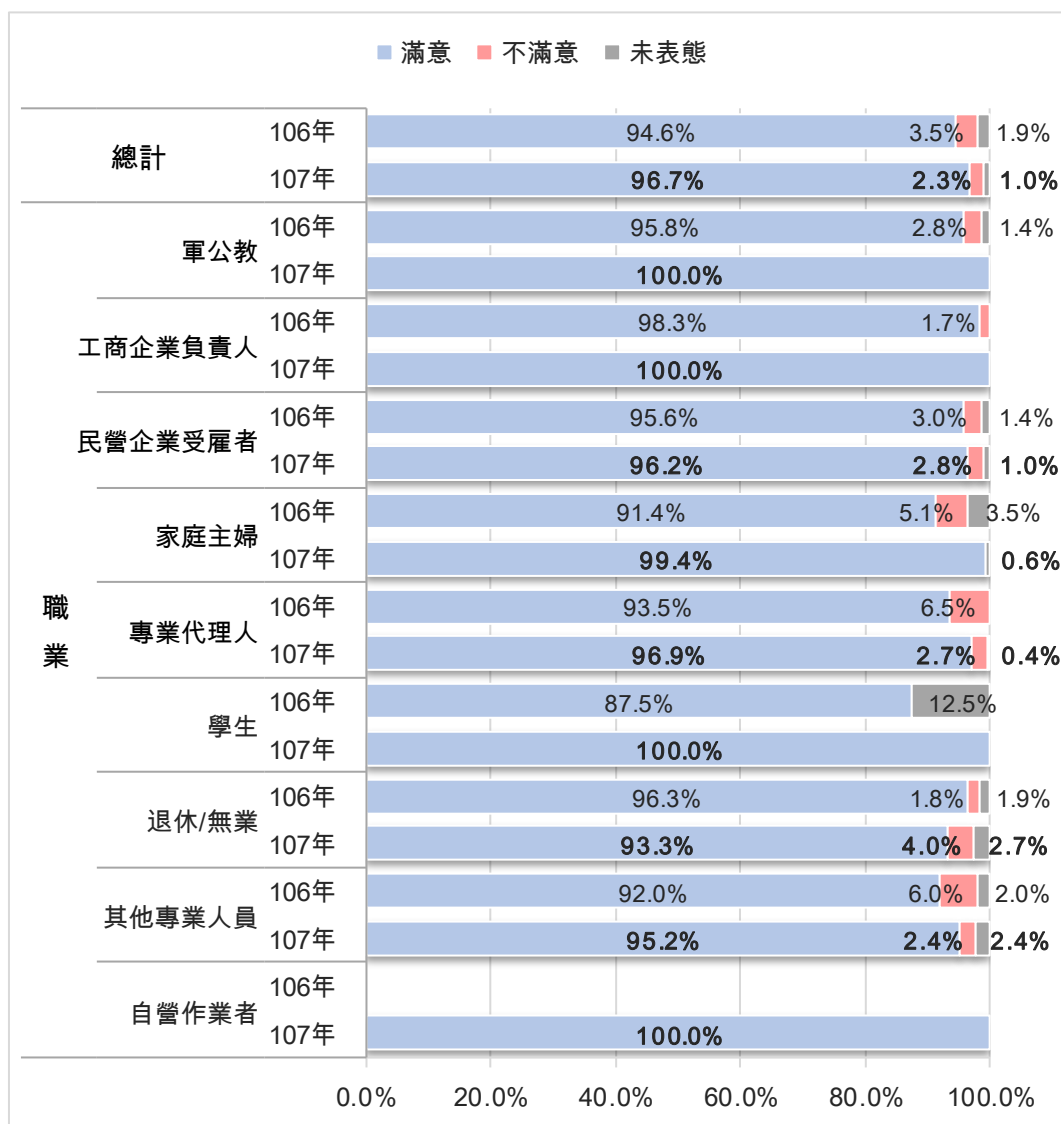


圖 3- 17 各類屬性民眾對「服務人員辦事效率」滿意度(續)

2、不滿意服務人員辦事效率的原因

題目：請問您不滿意稅捐處服務人員辦事效率的原因是？

本次調查特別針對不滿意服務人員辦事效率的 24 位民眾，進一步詢問其原因為何。調查發現，洽公民眾不滿意服務人員辦事效率的原因，以「等待時間太長」的比例最高，占 41.7%。

其次為「行政效率差」(37.5%)、「專業能力不足」(12.5%)、「服務人員態度不佳」(12.5%)、「解決民眾問題的效率差」(8.3%)。

另有 4.2%的民眾未表態。

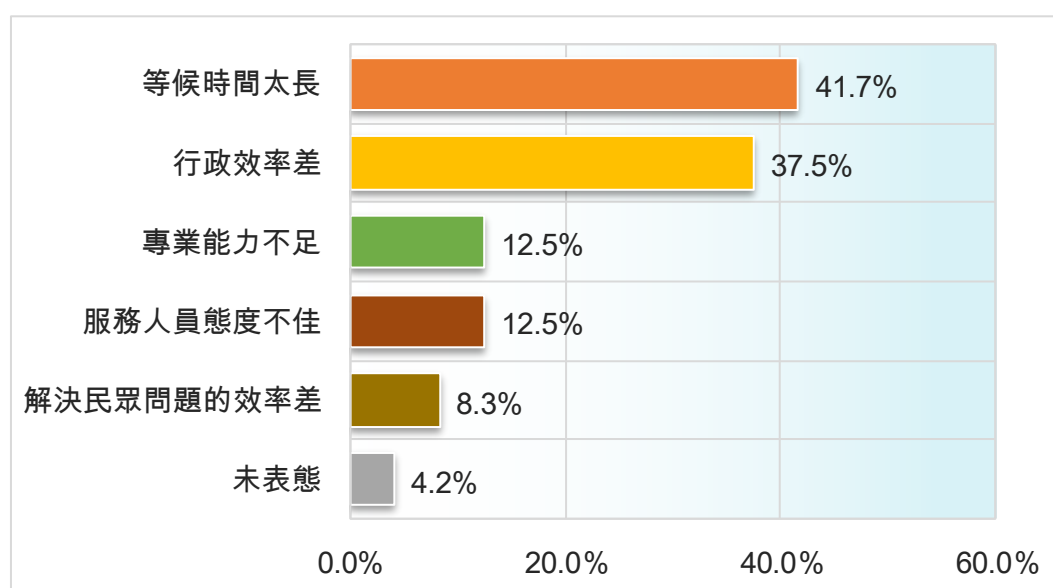


圖 3- 18 不滿意服務人員辦事效率的原因

Base：不滿意服務人員服務效率之受訪者(n=24)

3、服務人員稅務專業能力滿意度

題目：請問您對稅捐處服務人員的稅務專業能力滿不滿意？

在新北稅捐處「服務人員稅務專業能力」的評價，本次調查結果顯示，92.7%洽公民眾給予正面評價，其中有 47.4%表示非常滿意，45.3%表示還算滿意。

給予負面評價的洽公民眾僅占了2.3%，其中有 2.1%表示不太滿意，0.2%表示非常不滿意。

另有 5.0%的民眾未表態。

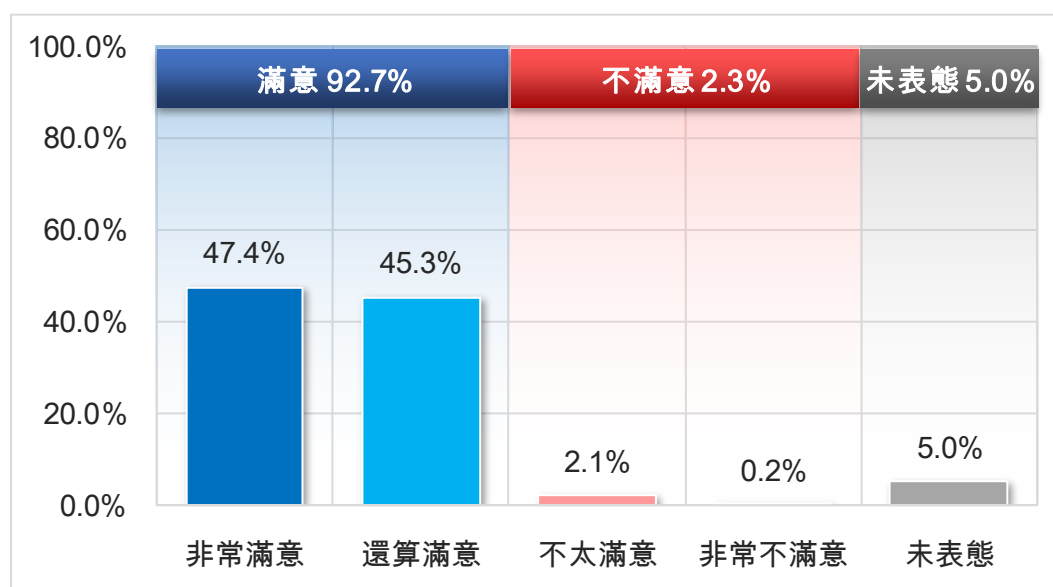


圖 3- 19 服務人員稅務專業能力滿意度

Base：全體受訪者(n=1,069)

交叉分析顯示，各類屬性的洽公民眾對於新北稅捐處「服務人員稅務專業能力」表示滿意的比例皆高於不滿意者的比例。

性別： 女性(94.0%)滿意新北稅捐處「服務人員稅務專業能力」的比例，略高於男性(91.1%)。若與 106 年度調查相比，男性的滿意度減少了 1.2 個百分點。

年齡： 29 歲以下的洽公民眾滿意新北稅捐處「服務人員稅務專業能力」的比例最高，占 98.6%。與 106 年度調查相比，30-39 歲的洽公民眾滿意度減少了 0.7 個百分點。

教育程度： 大學學歷的洽公民眾滿意新北稅捐處「服務人員稅務專業能力」的比例最高，占 93.8%。與 106 年度調查結果相比，國小及以下學歷的洽公民眾滿意度上升最多，增加了 20.3 個百分點。

職業： 軍公教滿意新北稅捐處「服務人員稅務專業能力」的比例最高，占 97.0%。與 106 年度調查相比，工商企業負責人的滿意度減少了 2.8 個百分點。（樣本數低於 30 者不列入比較）

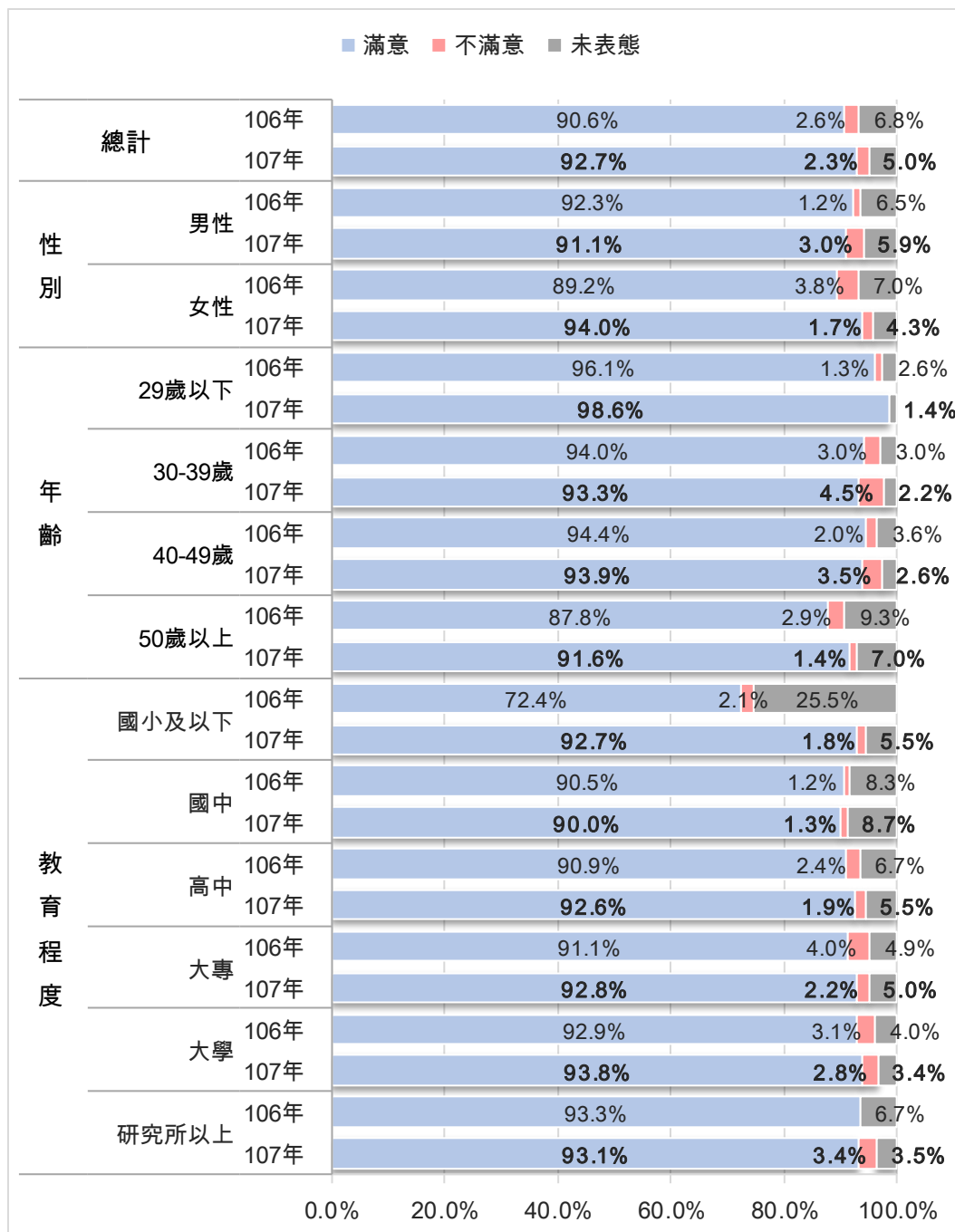


圖 3- 20 各類屬性民眾對「服務人員稅務專業能力」滿意度

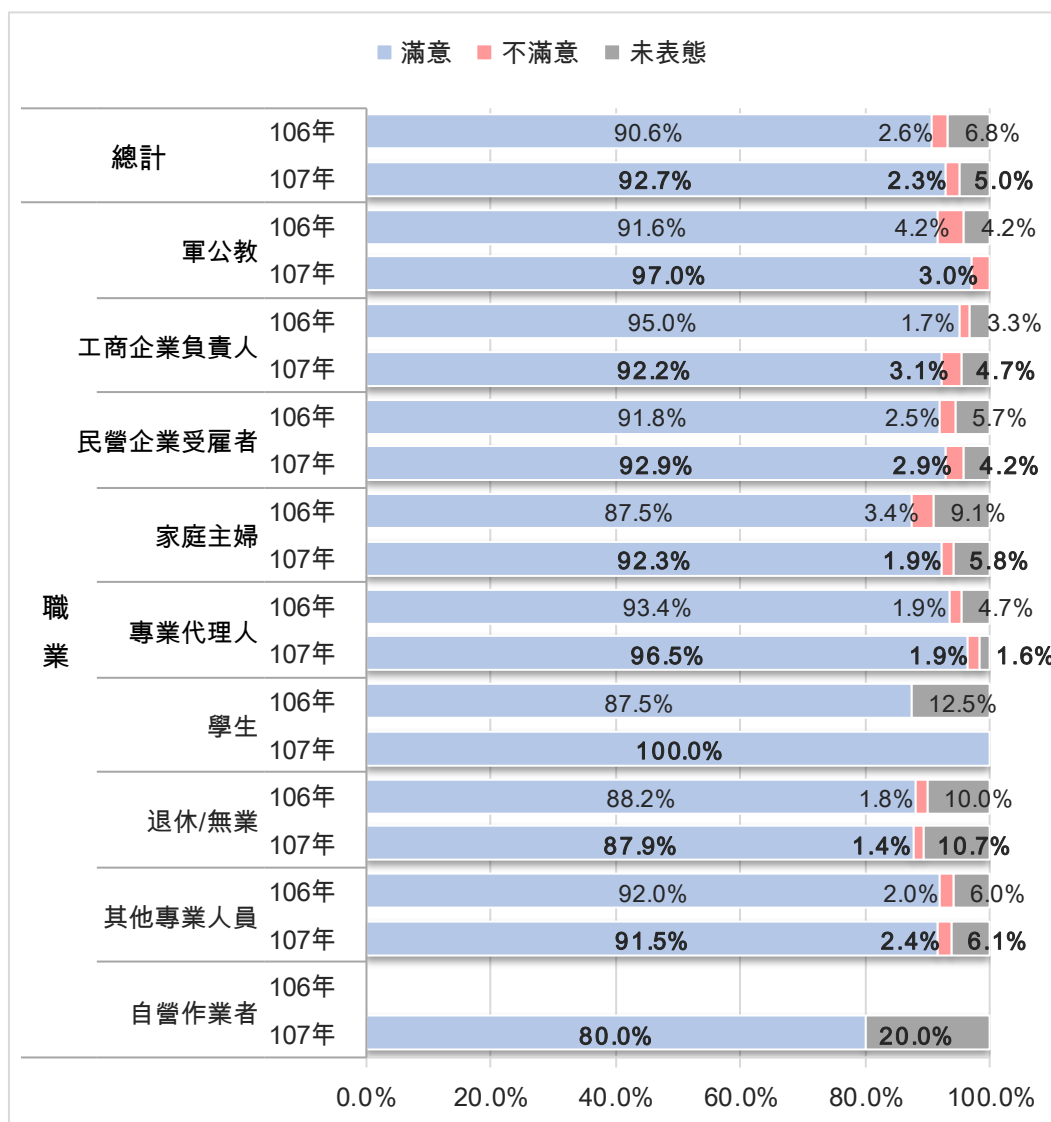


圖 3-20 各類屬性民眾對「服務人員稅務專業能力」滿意度(續)

4、不滿意服務人員稅務專業能力的原因

題目：請問您不滿意稅捐處服務人員稅務專業能力的原因是？

本次調查特別針對不滿意服務人員稅務專業能力的 24 位民眾，進一步詢問其原因為何。調查發現，洽公民眾不滿意服務人員稅務專業能力的原因以「專業知識不足」的比例最高，占 70.8%。

其次依序為「服務人員說法不一致」(20.8%)、「未能即時處理問題」(20.8%)、「解釋不夠清楚」(4.2%)。

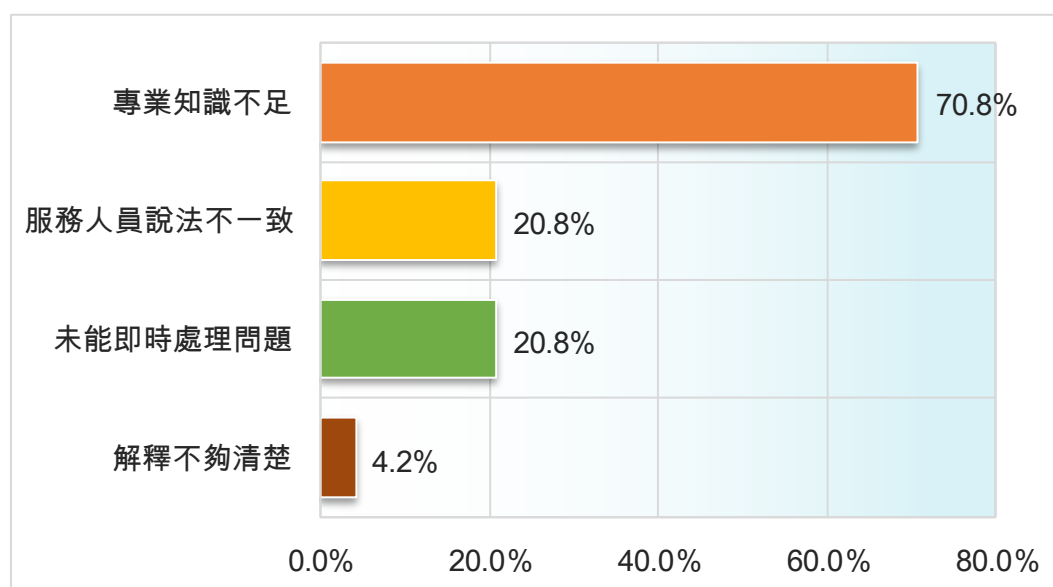


圖 3- 21 不滿意服務人員稅務專業能力的原因

Base：不滿意服務人員稅務專業能力之受訪者(n=24)

5、宣導短片或稅務講習及宣導活動滿意度

題目：請問您是否看過稅捐處的宣導短片、動畫、跑馬燈或參與過稅捐處舉辦之稅務講習與及宣導活動(有則接續詢問滿意度)？請問您對稅捐處上述所提供的宣導短片或稅務講習與稅務宣導內容及活動之服務滿不滿意？

(1)使用率

本次調查結果顯示，有看過稅捐處播放宣導短片、電腦動畫看板與跑馬燈，隨時提供稅務資訊的服務或使用新北稅捐處提供「宣導短片或稅務講習及宣導活動」服務的民眾，占 33.1%。相對來說，沒有看過或使用過的民眾占 66.9%。

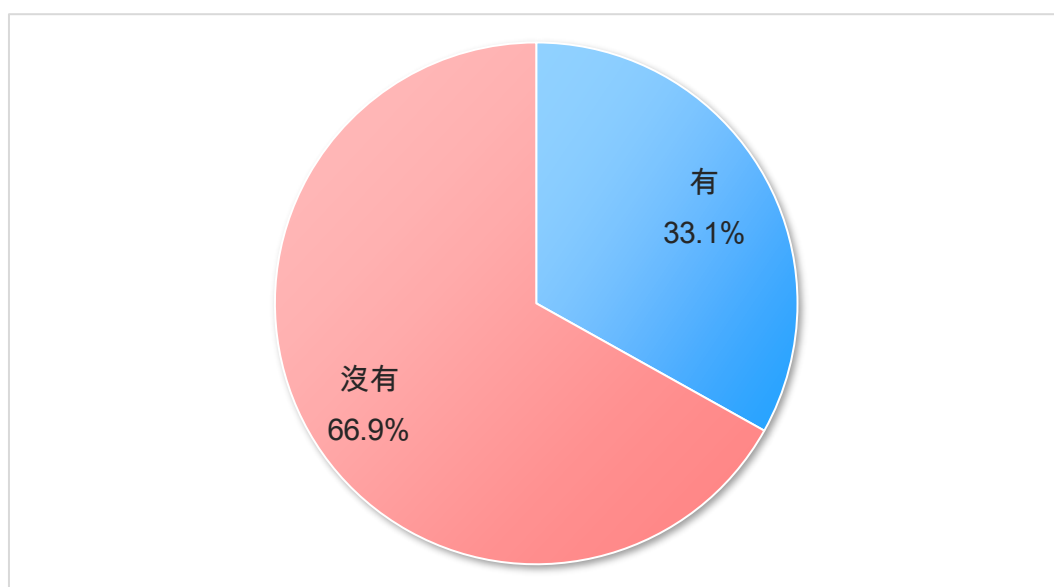


圖 3-22 宣導短片或稅務講習及宣導活動使用率

Base：全體受訪者(n=1,069)

交叉分析顯示，各類屬性的洽公民眾對於新北稅捐處在「宣導短片或稅務講習及宣導活動」服務表示沒有看過或使用過的比例較高於有使用過者的比例。(本題和 106 年度題目問法不同，故未進行年度比較)

性別： 女性(34.8%)使用過新北稅捐處「宣導短片或稅務講習及宣導活動」服務的比例較男性(31.0%)高。

年齡： 50 歲以上的洽公民眾使用過新北稅捐處「宣導短片或稅務講習及宣導活動」服務的比例，較其他年齡層高，占 34.9%。

教育程度： 大學學歷的洽公民眾使用過新北稅捐處「宣導短片或稅務講習及宣導活動」服務的比例最高，占 38.0%。

職業： 軍公教的洽公民眾使用過新北稅捐處「宣導短片或稅務講習及宣導活動」服務的比例最高，占 57.6%。（樣本數低於 30 者不列入比較）

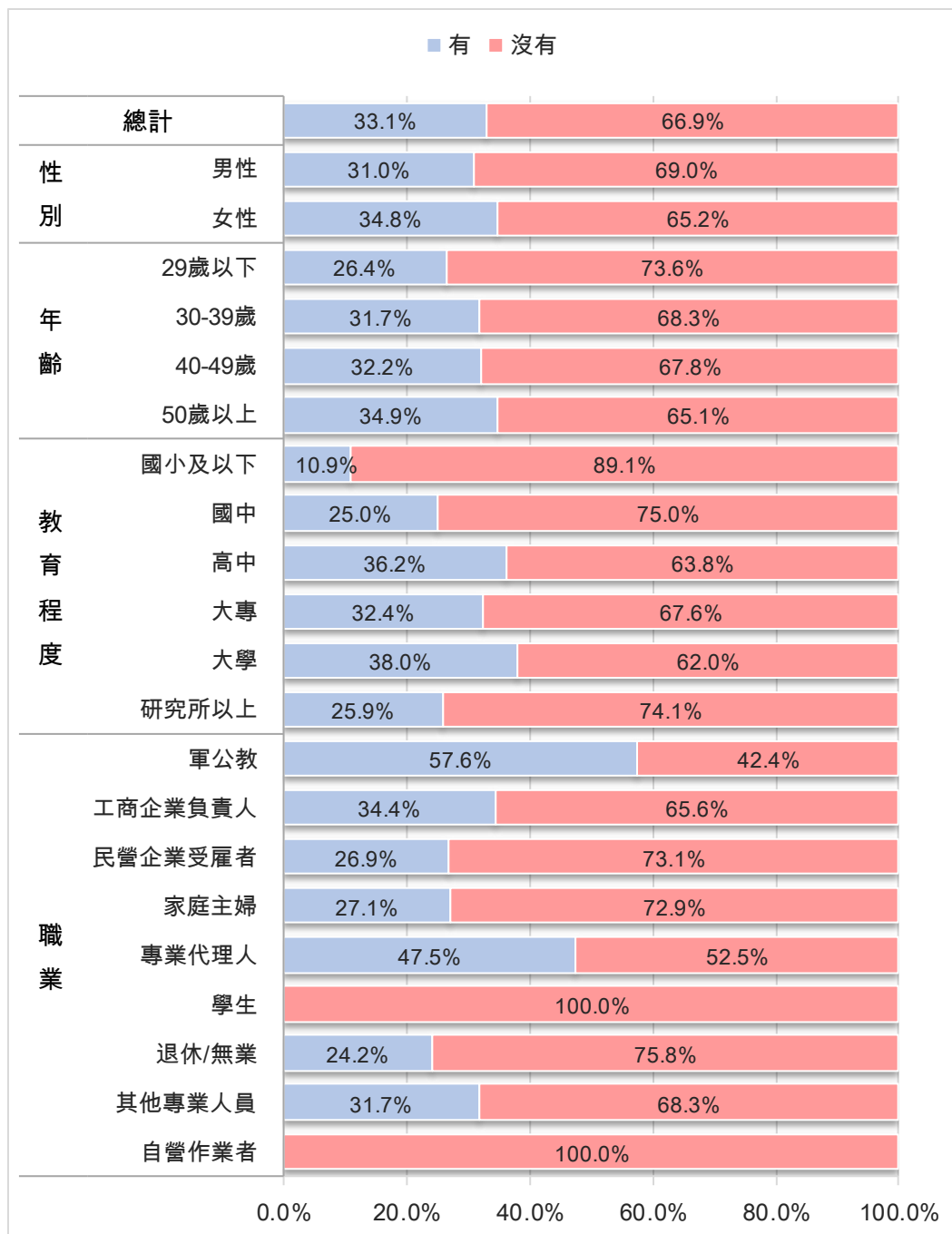


圖 3- 23 各類屬性民眾對「宣導短片或稅務講習及宣導活動」使用率

(2)滿意度

本次調查顯示，有使用新北稅捐處提供「宣導短片或稅務講習及宣導活動」服務的 354 位民眾中，有 95.5% 洽公民眾給予好評，其中有 47.5% 表示非常滿意，48.0% 表示還算滿意。

給予負面評價的洽公民眾僅占了 2.0%，其中有 1.7% 表示不太滿意，0.3% 表示非常不滿意。

另有 2.5% 的民眾未表態。

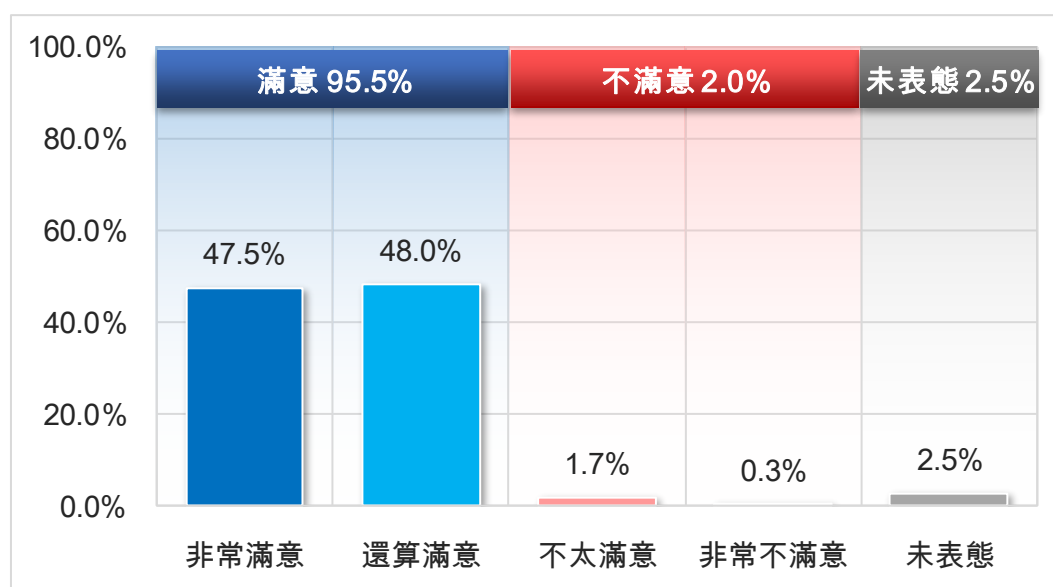


圖 3- 24 宣導短片或稅務講習及宣導活動滿意度

Base：有使用宣導短片或稅務講習及宣導活動之受訪者(n=354)

交叉分析顯示，各類屬性的洽公民眾對於新北稅捐處提供「宣導短片或稅務講習及宣導活動」服務，滿意的比例皆高於不滿意者的比例。

性別： 女性(95.6%)滿意新北稅捐處舉辦「宣導短片或稅務講習及宣導活動」服務的比例高於男性(95.2%)。

年齡： 40-49 歲滿意新北稅捐處舉辦「宣導短片或稅務講習及宣導活動」服務的比例最高，占 95.9%。（樣本數低於 30 者不列入比較）

教育程度： 大專學歷者滿意新北稅捐處舉辦「宣導短片或稅務講習及宣導活動」服務的比例最高，占 95.8%。（樣本數低於 30 者不列入比較）

職業： 家庭主婦滿意新北稅捐處舉辦「宣導短片或稅務講習及宣導活動」服務的比例最高，占 97.6%。（樣本數低於 30 者不列入比較）

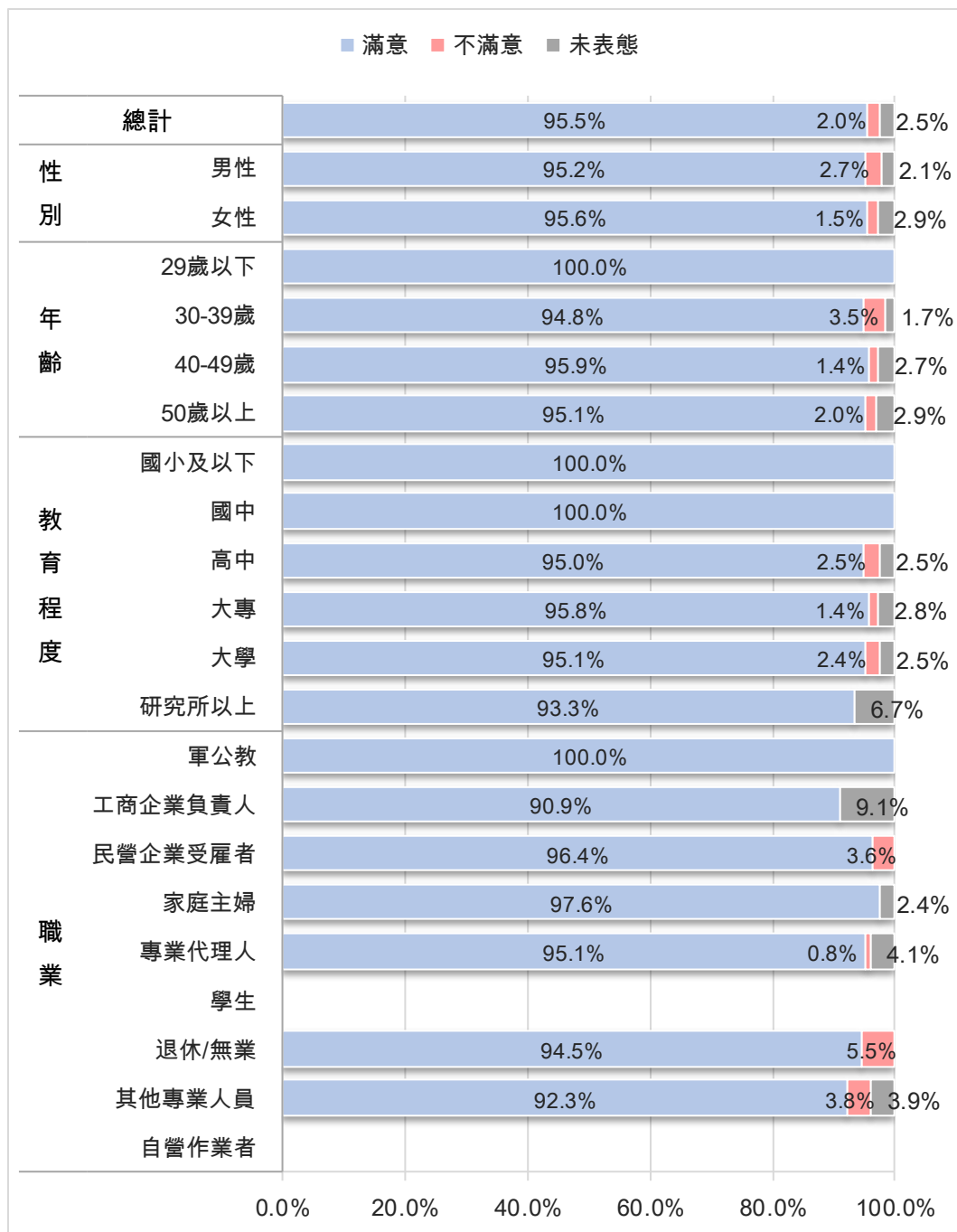


圖 3- 25 各類屬性民眾對宣導短片或稅務講習及宣導活動滿意度

6、不滿意宣導短片或稅務講習及宣導活動的原因

題目：請問您不滿意稅捐處提供的宣導短片或稅務講習及宣導活動的原因是？

本次調查特別針對不滿意宣導短片或稅務講習及宣導活動的7位民眾，進一步詢問其原因為何。調查發現，洽公民眾不滿意宣導短片或稅務講習及宣導活動的原因以「宣導主題不明確」的比例最高，占 57.1%。

其次依序為「內容缺乏趣味性」(14.3%)、「活動現場網路狀況不好操作不順利」(14.3%)、「部分活動非所有民眾都可接受」(14.3%)。

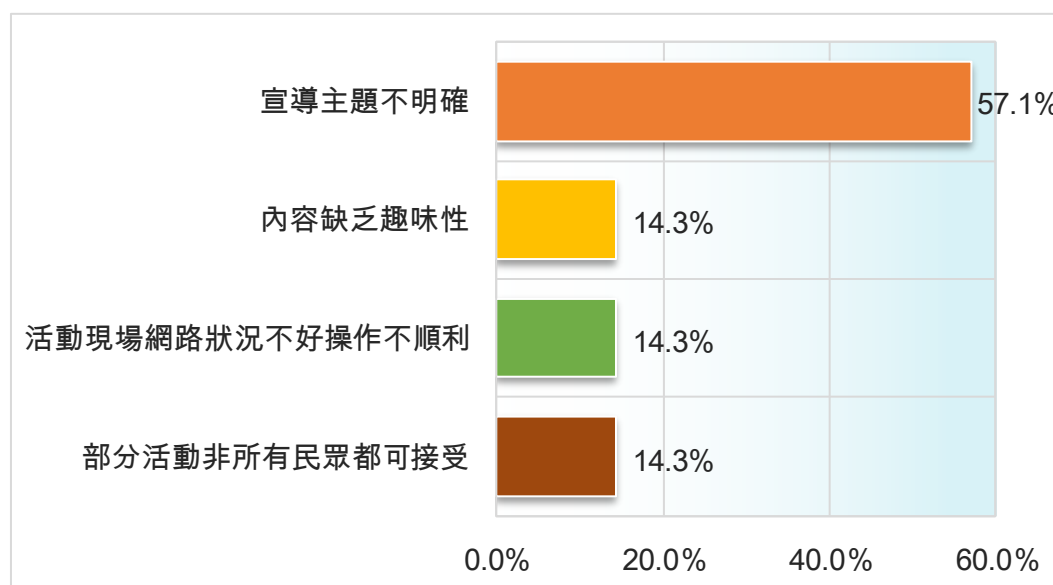


圖 3- 26 不滿意宣導短片或稅務講習及宣導活動的原因

Base：不滿意宣導短片或稅務講習及宣導活動之受訪者(n=7)

(四)服務措施評價

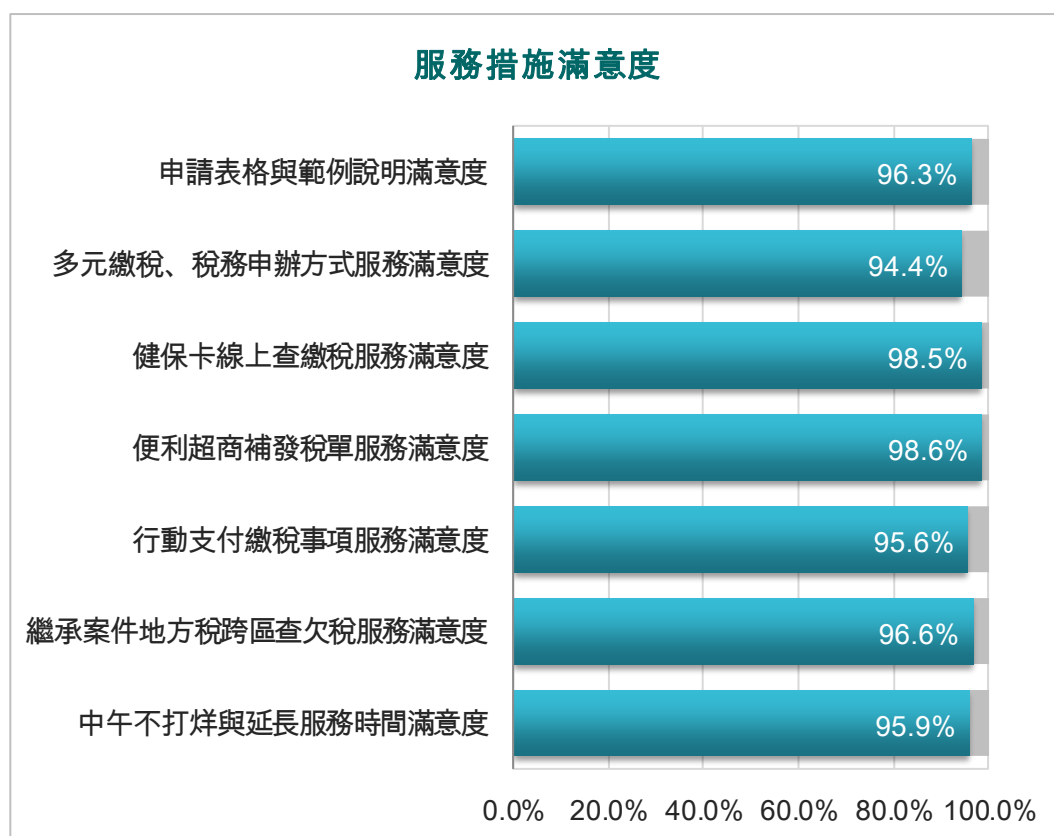


圖 3- 27 服務措施滿意度

1、申請表格與範例說明滿意度

題目：請問您對稅捐處在書寫區提供內容清楚容易的各項申請表格與範例說明的服務滿不滿意？

(1)使用率

本次調查結果顯示，有使用新北稅捐處提供「各項申請表格與範例說明」服務的民眾，占 88.0%。相對來說，沒有使用過的民眾僅占 12.0%。

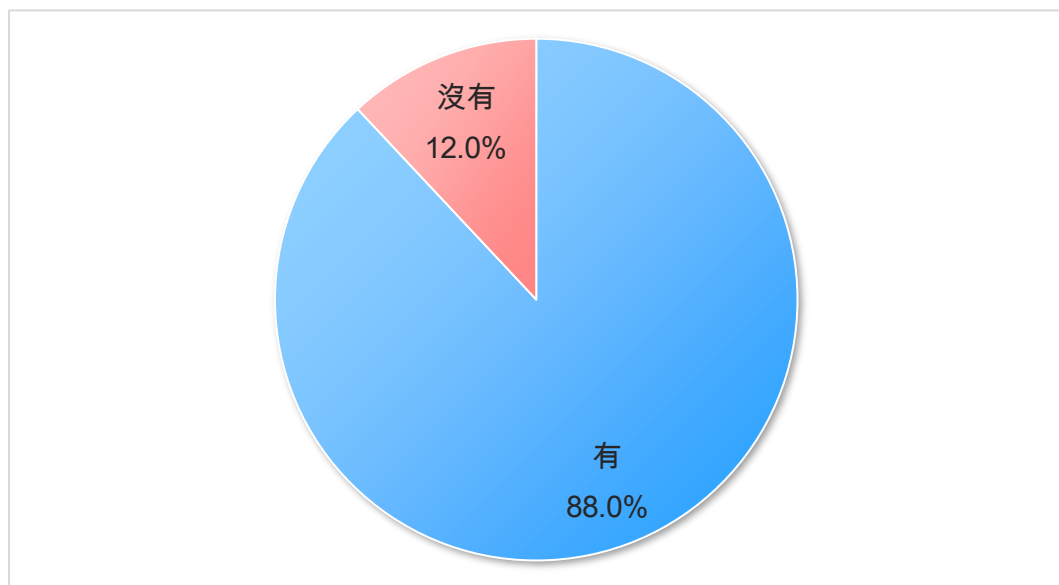


圖 3- 28 申請表格與範例說明使用率

Base：全體受訪者(n=1,069)

交叉分析顯示，各類屬性的洽公民眾對於新北稅捐處「申請表格與範例說明」服務，使用過的比例皆高於沒有使用過者的比例。

性別： 男性(88.5%)使用過新北稅捐處「申請表格與範例說明」服務的比例略高於女性(87.6%)。若與 106 年度調查相比，男性的使用率下降了 2.6 個百分點。

年齡： 29 歲以下的民眾使用過新北稅捐處「申請表格與範例說明」服務的比例最高，占 94.4%。若與 106 年度調查相比，29 歲以下的民眾使用過服務的比例上升了 7.4 個百分點。

教育程度： 大學學歷的民眾使用過「申請表格與範例說明」服務的比例最高，占 90.4%。若與 106 年度調查相比，大專學歷使用過服務的比例下降了 3.9 個百分點。

職業： 工商企業負責人使用過的比例較其他職業別高，占 95.3%。若與 106 年度調查相比，退休無業者使用過服務的比例下降了 4.4 個百分點。（樣本數低於 30 者不列入比較）

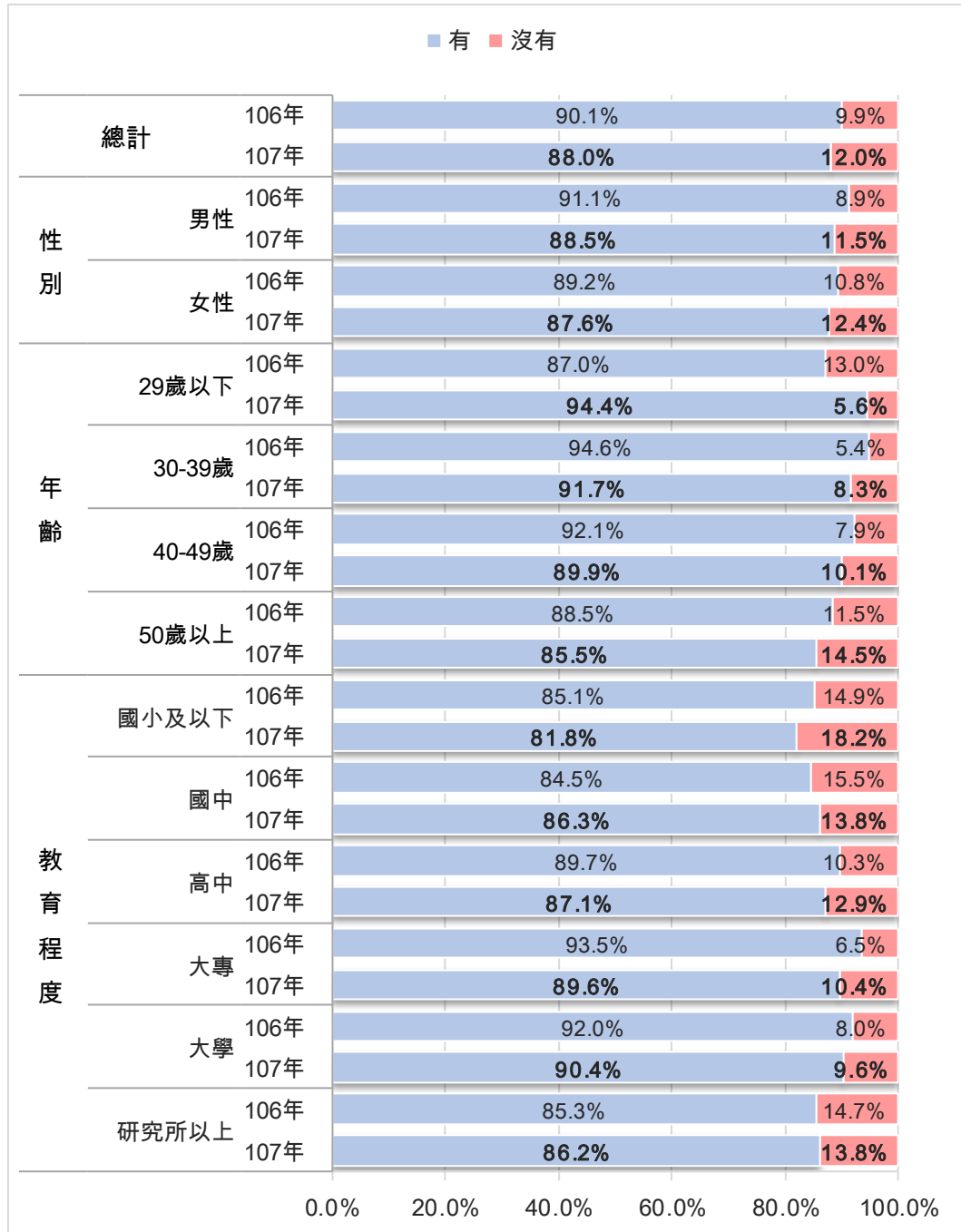


圖 3- 29 各類屬性民眾對「申請表格與範例說明」使用率

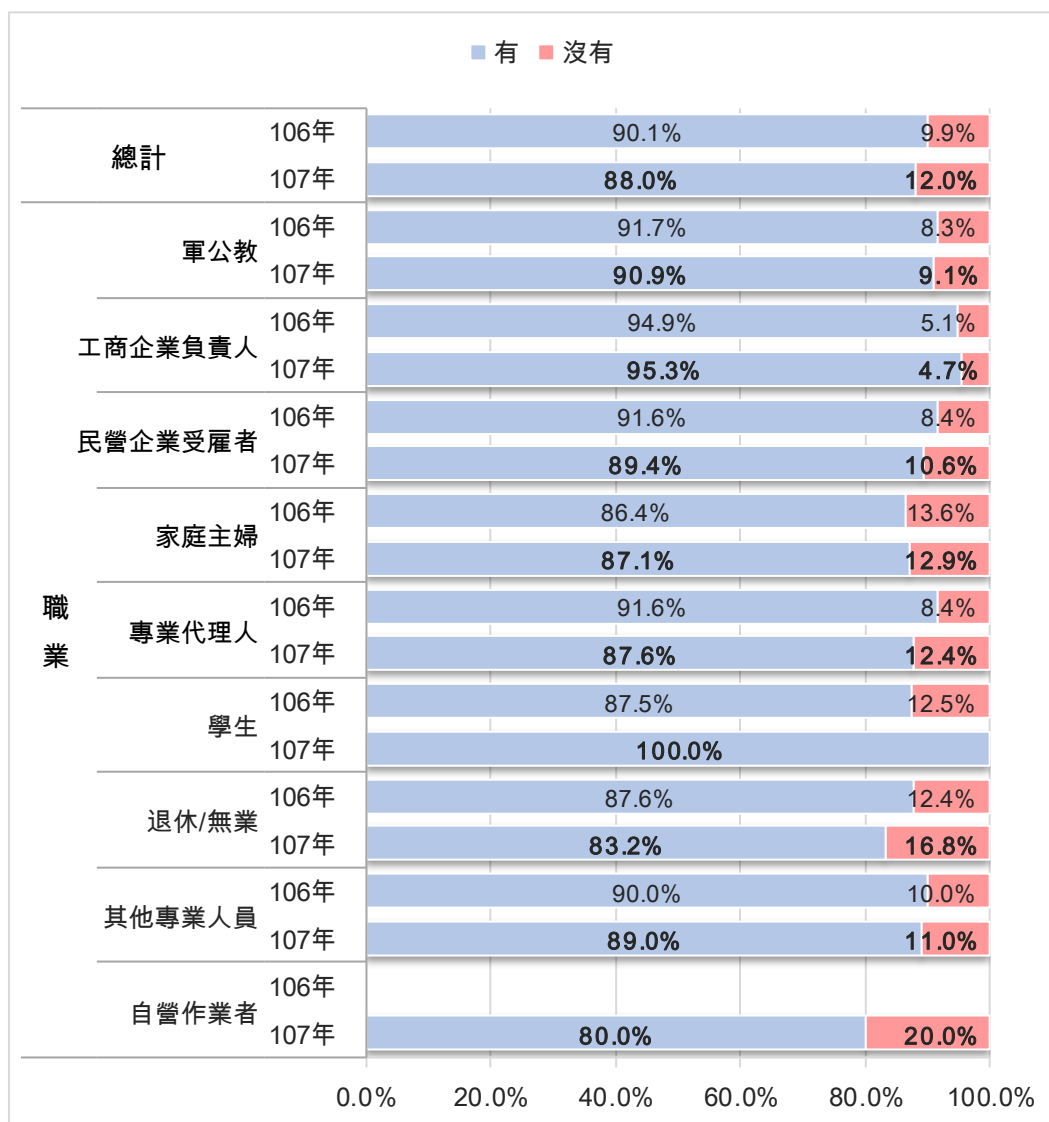


圖 3- 29 各類屬性民眾對「申請表格與範例說明」使用率(續)

(2)滿意度

本次調查結果顯示，有使用新北稅捐處提供「各項申請表格與範例說明」服務的 941 位民眾中，表示滿意的洽公民眾居多，占受訪者 96.3%，其中 48.9%表示非常滿意，47.4%表示還算滿意。

表示不滿意的民眾僅占 1.8%，其中有 1.7%不太滿意，0.1%非常不滿意。

另有 1.9%民眾未表態。

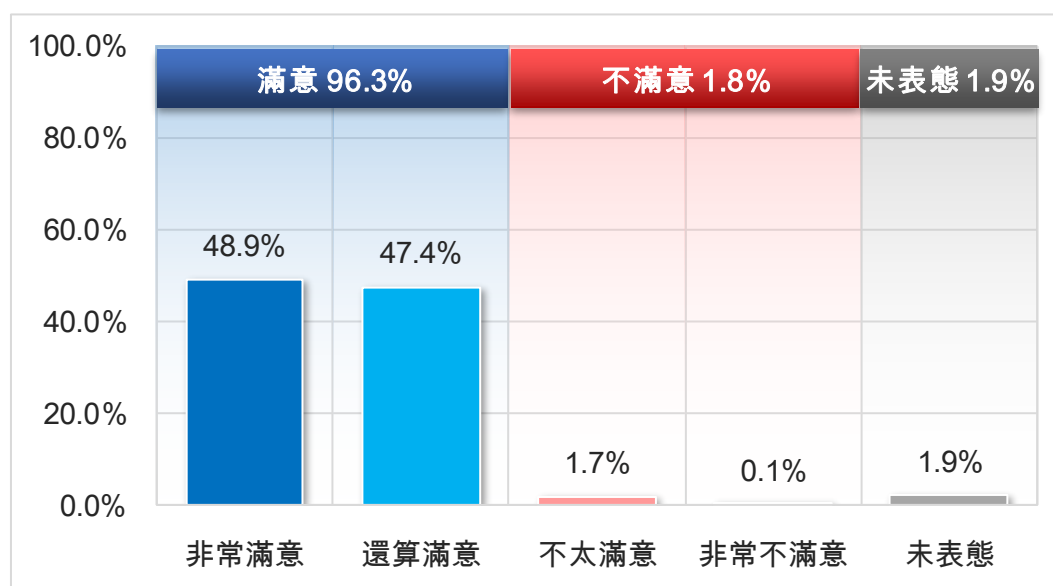


圖 3- 30 申請表格與範例說明滿意度

Base：有使用申請表格與範例說明之受訪者(n=941)

交叉分析顯示，各類屬性的洽公民眾對於新北稅捐處「申請表格與範例說明」服務，表示滿意的比例皆高於不滿意者的比例。

性別： 女性(96.4%)對於新北稅捐處「申請表格與範例說明」服務感到滿意的比例略高於男性(96.2%)。若與 106 年度調查相比，男性的滿意度有些微的下降，下降了 1.3 個百分點。

年齡： 29 歲以下的民眾對於新北稅捐處「申請表格與範例說明」服務感到滿意的比例最高，占 97.1%。若與 106 年度調查相比，29 歲以下洽公民眾的滿意度有些微下降，下降了 1.4 個百分點。

教育程度： 研究所以上學歷者的對於新北稅捐處「申請表格與範例說明」服務感到滿意的比例最高，占 98.0%。若與 106 年度調查相比，大專學歷的洽公民眾滿意度有些微下降，下降了 2.4 個百分點。

職業： 工商企業負責人對於新北稅捐處「申請表格與範例說明」服務感到滿意的比例最高，占 98.4%。若與 106 年度調查相比，民營企業受雇者的洽公民眾滿意度有些微下降，下降了 2.6 個百分點。（樣本數低於 30 者不列入比較）

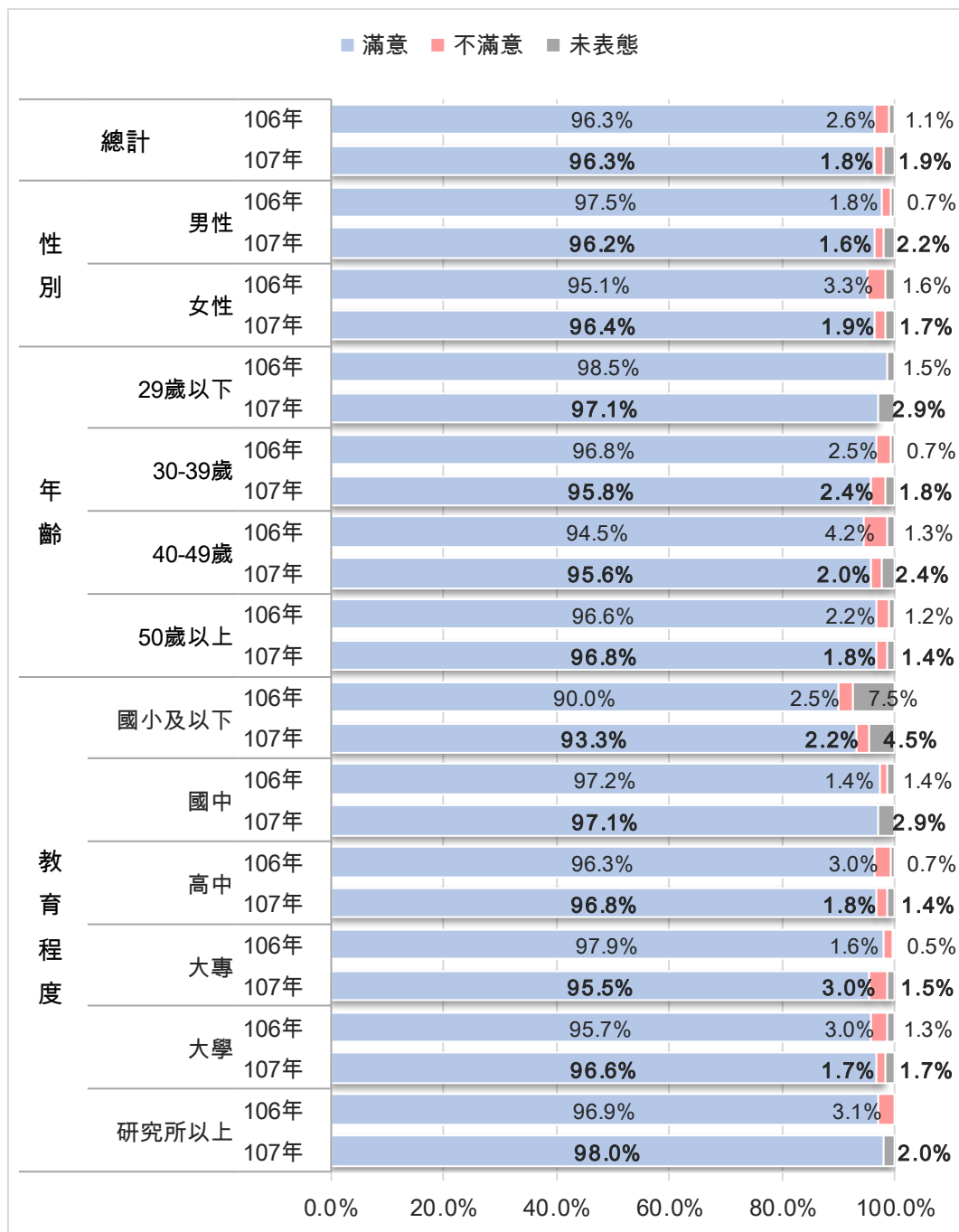


圖 3- 31 各類屬性民眾對「申請表格與範例說明」滿意度

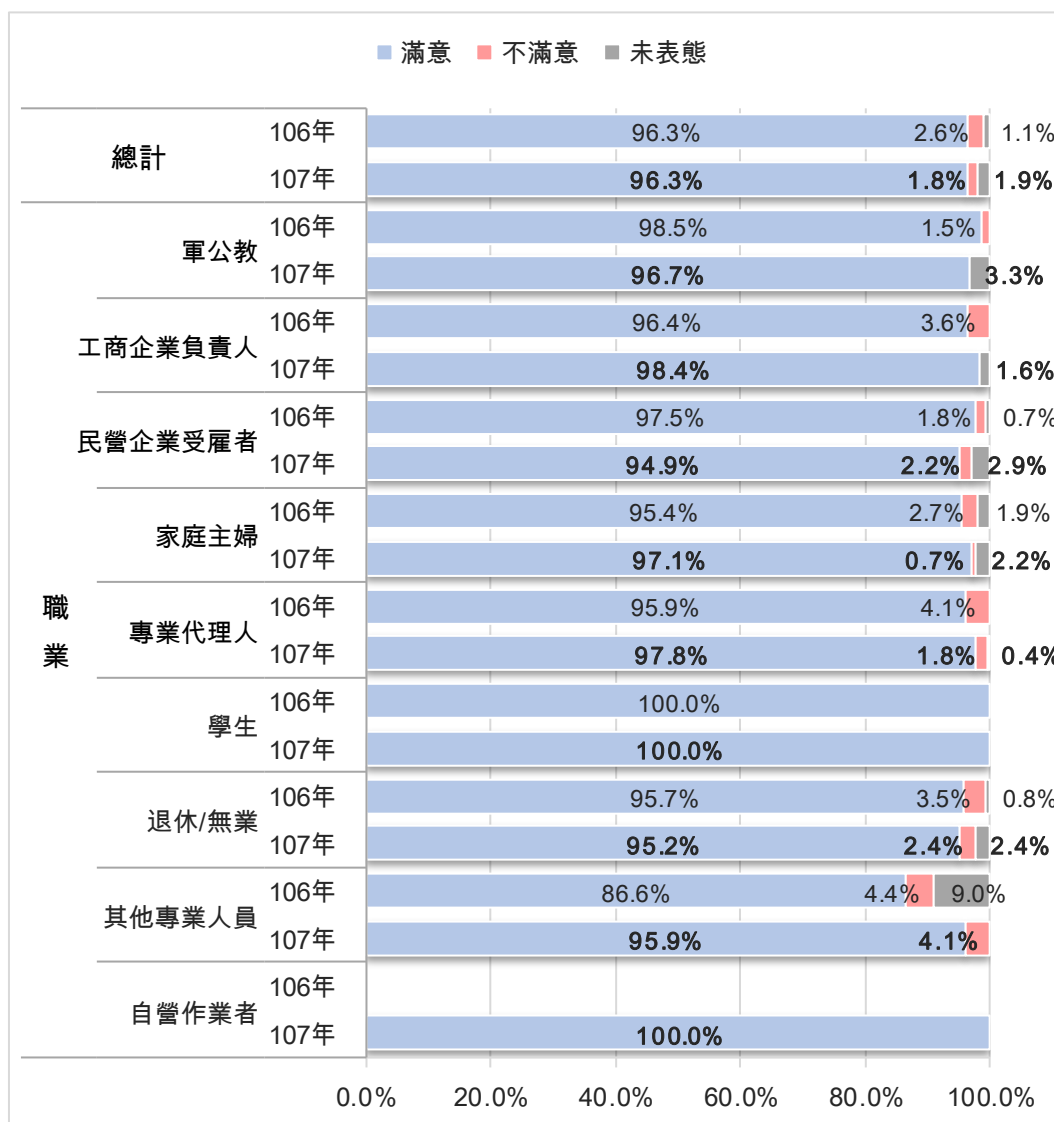


圖 3- 31 各類屬性民眾對「申請表格與範例說明」滿意度(續)

2、多元繳稅、稅務申辦方式服務滿意度

題目：請問您對稅捐處提供多元繳稅方式及提供臨櫃、網路、電話、傳真、手機等多種稅務申辦方式之服務滿不滿意？

對於新北稅捐處提供「多元繳稅、稅務申辦方式」服務，本次調查發現，94.4%洽公民眾表示滿意，其中有 67.9%表示非常滿意，26.5%表示還算滿意。

表示不滿意的洽公民眾僅占了 0.8%，其中有 0.5%表示不太滿意，0.3%表示非常不滿意。

另有 4.8%表示未表態。

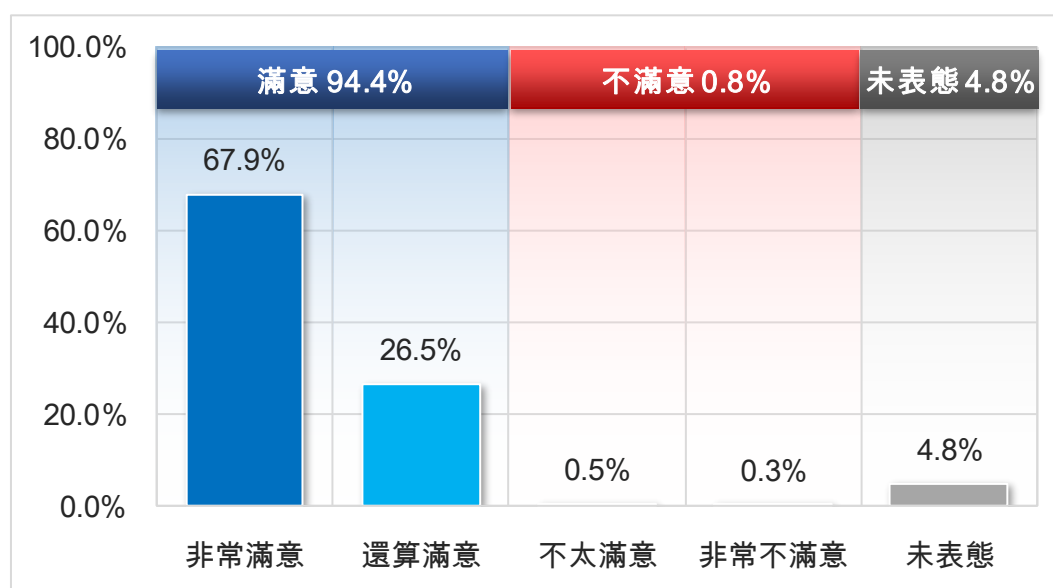


圖 3- 32 多元繳稅、稅務申辦方式服務滿意度

Base：全體受訪者(n=1,069)

交叉分析顯示，各類屬性的洽公民眾對於新北稅捐處提供「多元繳稅、稅務申辦方式」服務，表示滿意的比例皆高於不滿意者的比例。(本題和 106 年度題目問法不同，故未進行年度比較)

性 別： 女性(94.8%)滿意新北稅捐處提供「多元繳稅、稅務申辦方式」服務的比例高於男性(93.9%)。

年 齡： 30-39 歲的洽公民眾對於新北稅捐處提供「多元繳稅、稅務申辦方式」服務的滿意度最高，占 98.9%，29 歲以下次之，占 98.6%。

教育程度： 大學學歷者滿意新北稅捐處提供「多元繳稅、稅務申辦方式」服務的比例最高，占 97.2%。

職 業： 軍公教滿意新北稅捐處提供「多元繳稅、稅務申辦方式」服務的比例最高，占 100.0%。（樣本數低於 30 者不列入比較）

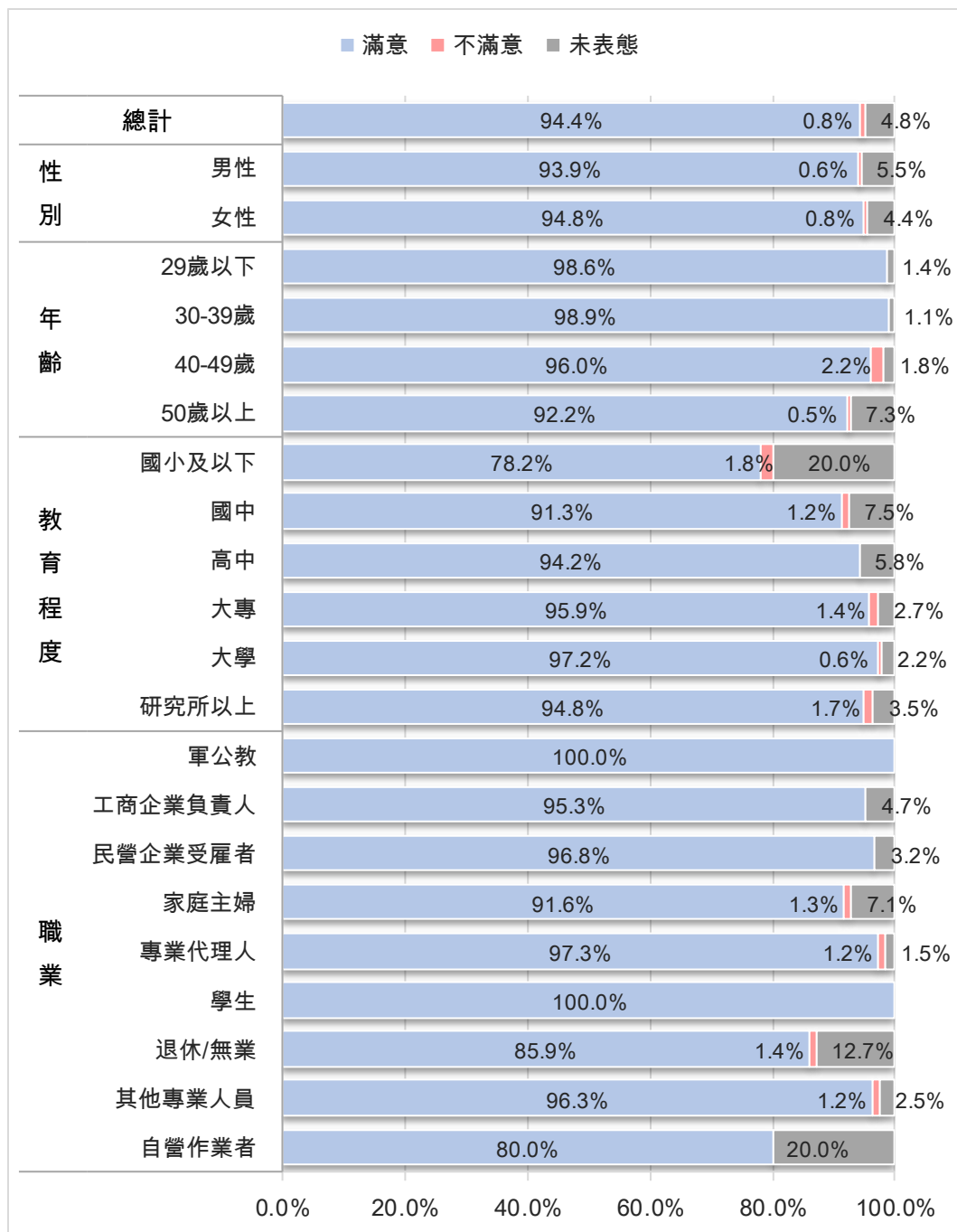


圖 3- 33 各類屬性民眾對「多元繳稅、稅務申辦方式」服務滿意度

3、健保卡線上查繳稅服務滿意度

題目：請問您是否使用過健保卡線上查繳稅服務(有則接續詢問滿意度，沒有則跳至下題作答)？請問您對線上查繳稅服務滿不滿意？

(1)使用率

本次調查結果顯示，有使用新北稅捐處提供「健保卡線上查繳稅」服務的民眾，僅占受訪者 12.2%。相對來說，沒有使用過的民眾占 87.8%。

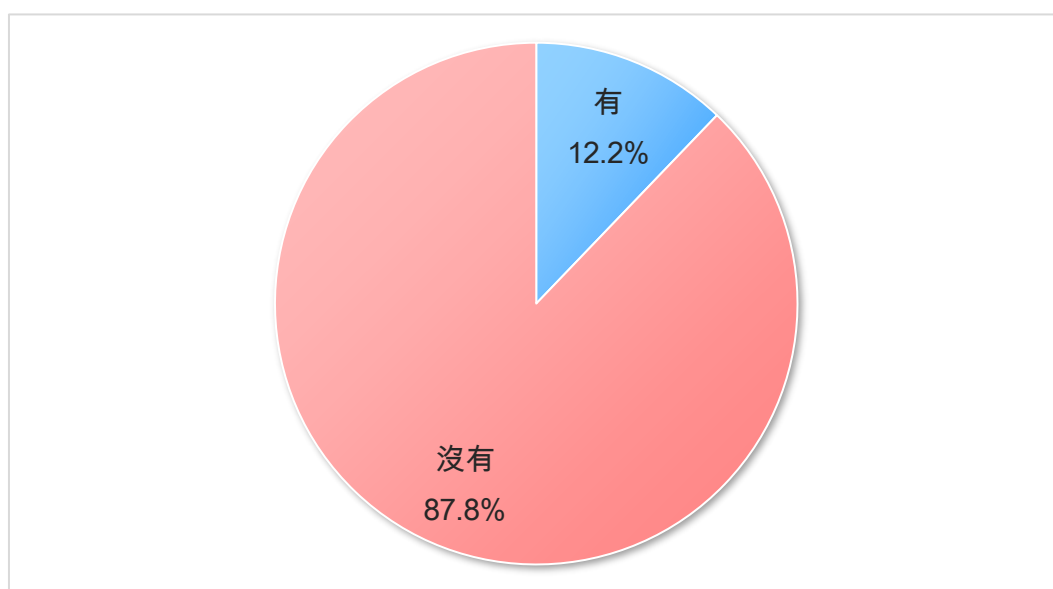


圖 3- 34 健保卡線上查繳稅服務使用率

Base：全體受訪者(n=1,069)

交叉分析顯示，各類屬性的洽公民眾對於新北稅捐處在「健保卡線上查繳稅服務」表示沒有使用過的比例皆高於有使用過的比例。

性別： 男性(13.6%)使用過新北稅捐處「健保卡線上查繳稅」服務的比例略高於女性(11.0%)。與 106 年的調查結果相比，女性使用過的比率下降了 2.8 個百分點。

年齡： 30-39 歲的民眾使用過新北稅捐處「健保卡線上查繳稅」服務的比例最高，占 18.3%。與 106 年的調查結果相比，29 歲以下使用過的比率下降了 16 個百分點。

教育程度： 大專學歷者使用過新北稅捐處「健保卡線上查繳稅」服務的比例最高，占 17.6%。與 106 年的調查結果相比，研究所及以上學歷者使用過的比率下降了 14.1 個百分點。

職業： 職業為軍公教者使用過的比例較其他職業別最高，占 21.2%。（樣本數低於 30 者不列入比較）。與 106 年度的調查結果相比，其他專業人員使用過的比率下降了 3.8 個百分點。

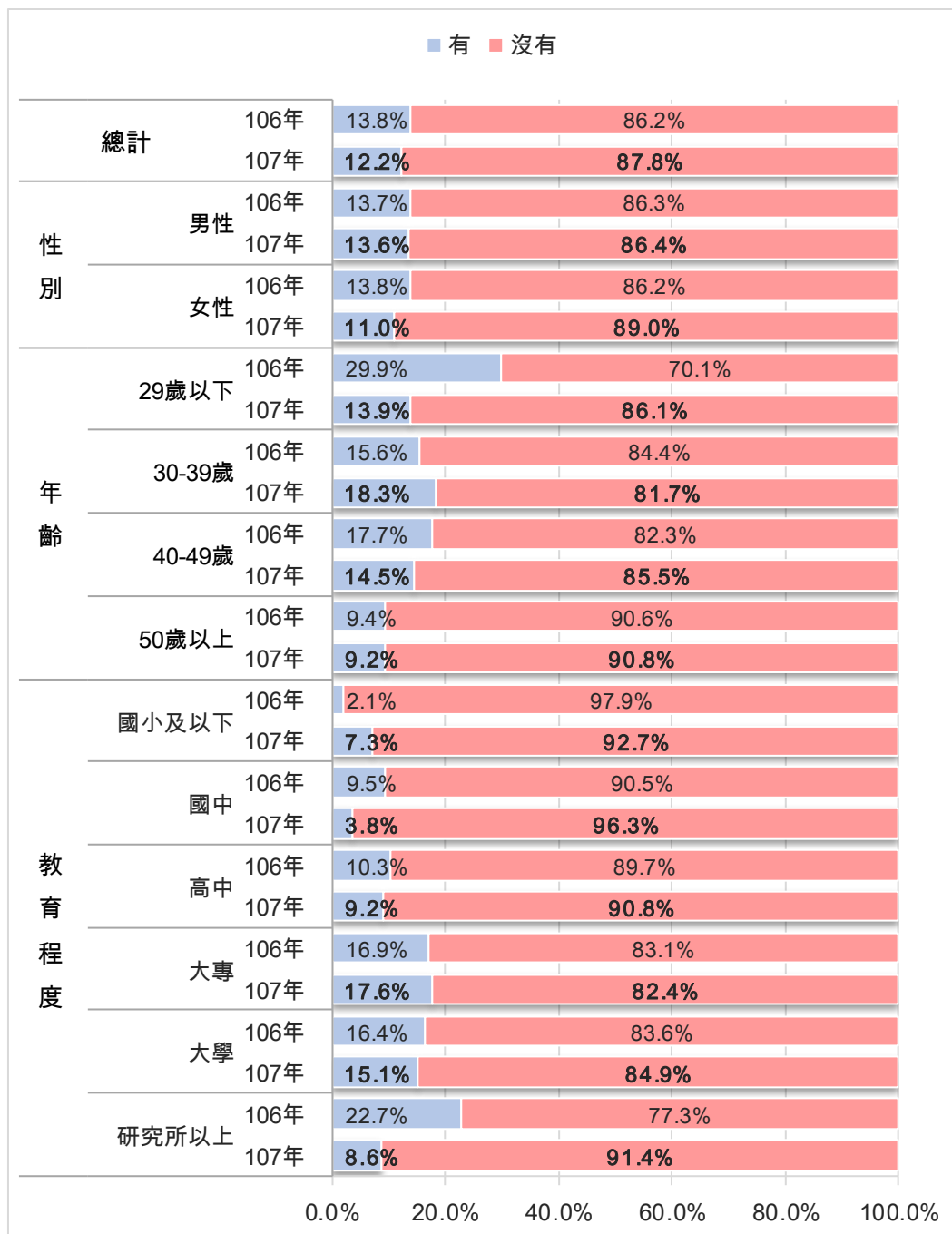


圖 3- 35 各類屬性民眾對「健保卡線上查繳稅」服務使用率

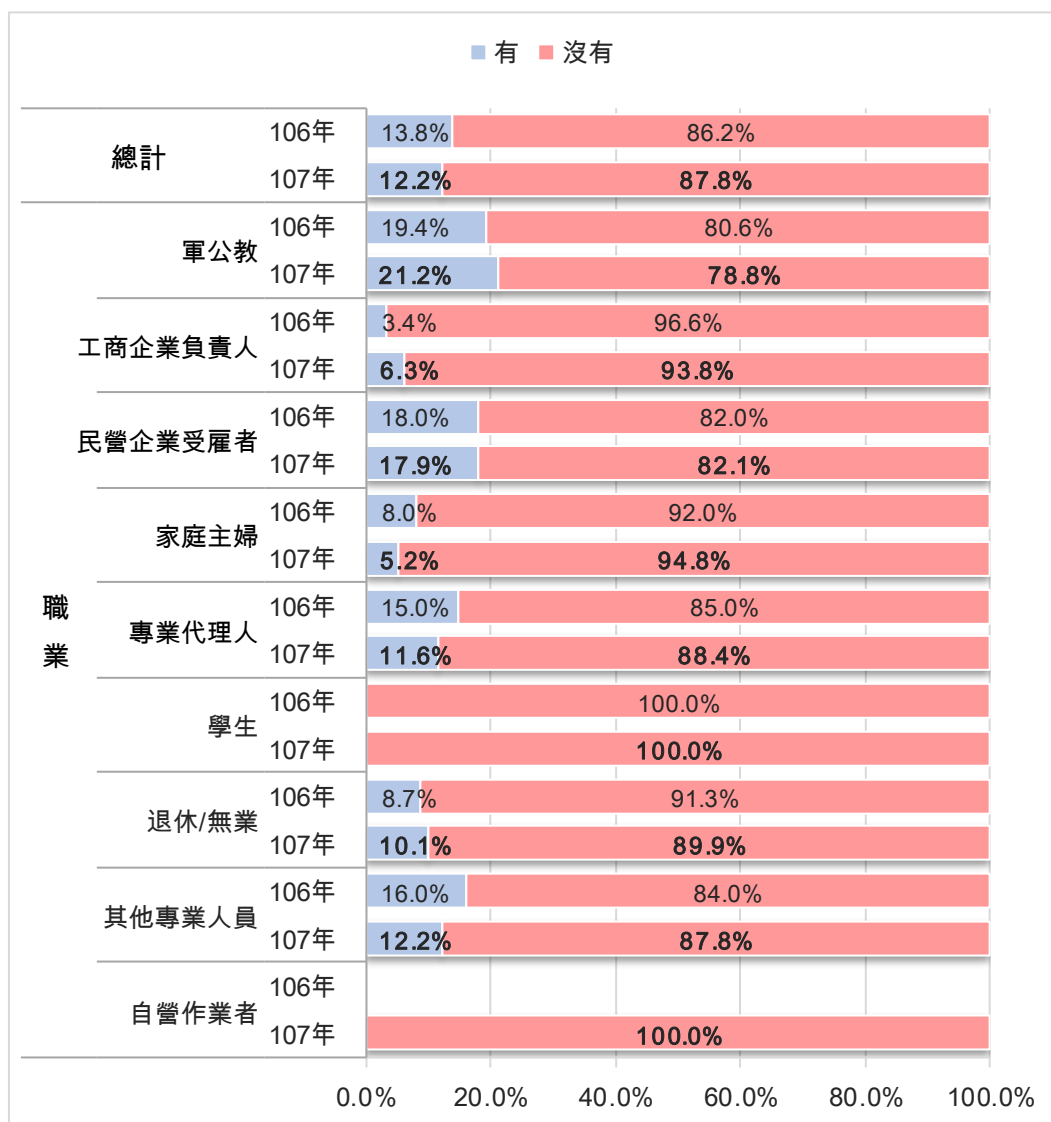


圖 3- 35 各類屬性民眾對「健保卡線上查繳稅」服務使用率(續)

(2)滿意度

本次調查發現，有使用新北稅捐處提供「健保卡線上查繳稅」服務的130位民眾中，有98.5%洽公民眾給予好評，其中有73.1%表示非常滿意，25.4%表示還算滿意。

表示不滿意的洽公民眾僅占了0.8%，其中有0.8%表示不太滿意。

另有0.7%表示未表態。

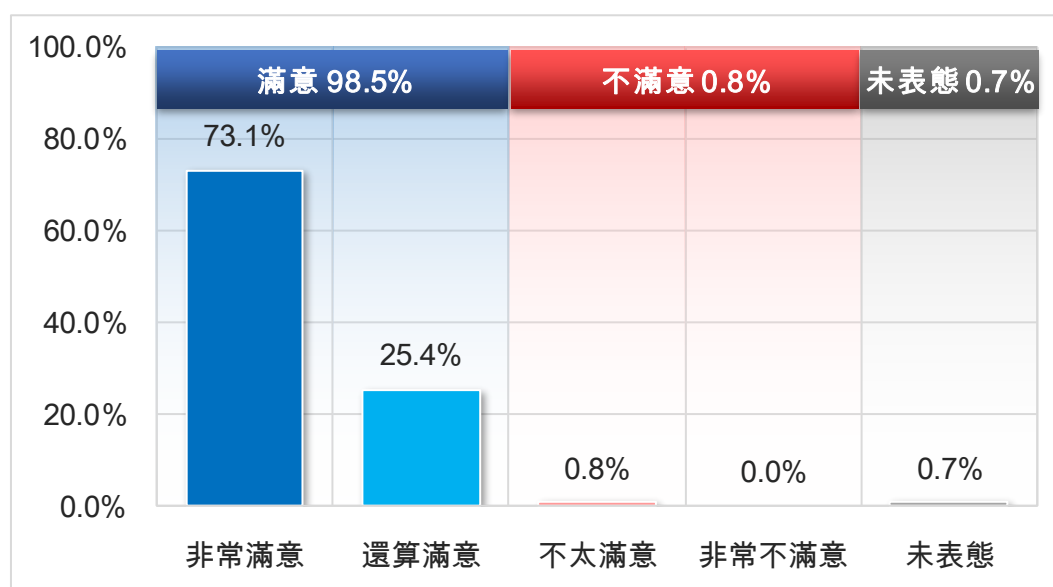


圖 3- 36 健保卡線上查繳稅服務滿意度

Base：有使用健保卡線上查繳稅服務之受訪者(n=130)

交叉分析顯示，各類屬性的洽公民眾對於新北稅捐處在「健保卡線上查繳稅」服務表示滿意的比例皆高於不滿意者的比例。

性別： 男性 (100.0%)滿意新北稅捐處提供「健保卡線上查繳稅」服務的比例高於女性(97.0%)。與 106 年度的調查結果相比，男性的滿意度上升了 4.4 個百分點。

年齡： 30-39 歲滿意新北稅捐處提供「健保卡線上查繳稅」服務的比例最高，占 100.0%。與 106 年度的調查結果相比，50 歲以上的滿意度上升了 3.9 個百分點（樣本數低於 30 者不列入比較）。

教育程度： 大專、高中學歷的洽公民眾滿意新北稅捐處提供「健保卡線上查繳稅」服務的比例最高，佔 100.0%。與 106 年的調查結果相比，大專學歷的滿意度上升了 5.8 個百分點（樣本數低於 30 者不列入比較）

職業： 民營企業受雇者滿意新北稅捐處提供「健保卡線上查繳稅」服務的比例為 100.0%。與 106 年的調查結果相比，民營企業受雇者的滿意度上升了 3.9 個百分點（樣本數低於 30 者不列入比較）

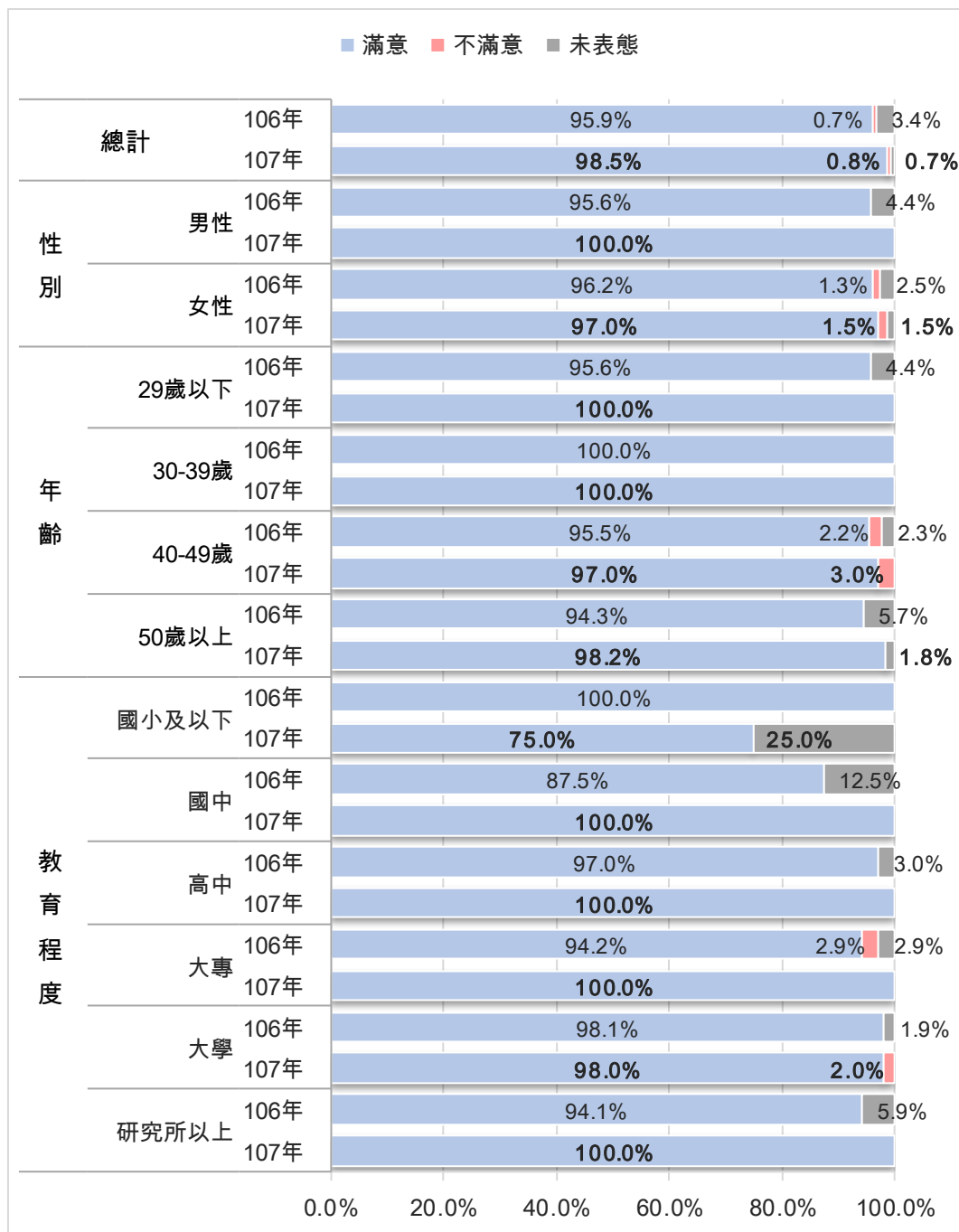


圖 3- 37 各類屬性民眾對「健保卡線上查繳稅」服務滿意度

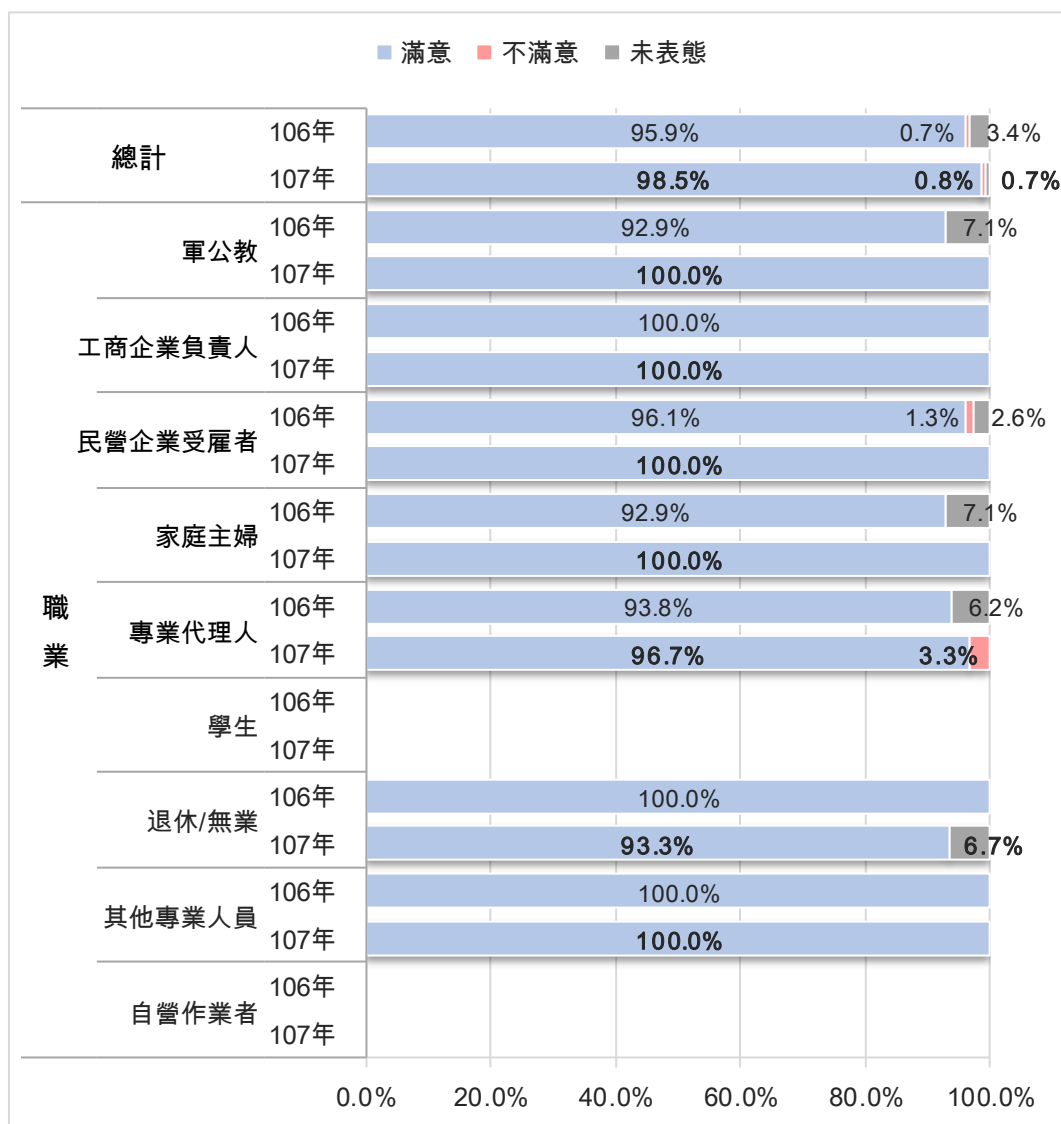


圖 3- 37 各類屬性民眾對「健保卡線上查繳稅」服務滿意度(續)

4、便利超商補發稅單服務滿意度

題目：請問您是否曾使用過便利超商補發稅單服務(有則接續詢問滿意度，沒有則跳至下題作答)？請問您對便利超商補發稅單這項服務滿不滿意？

(1)使用率

本次調查結果顯示，有使用新北稅捐處提供「便利超商補發稅單」服務的民眾，僅占受訪者 13.8%。相對來說，沒有使用過的民眾占 86.2%。

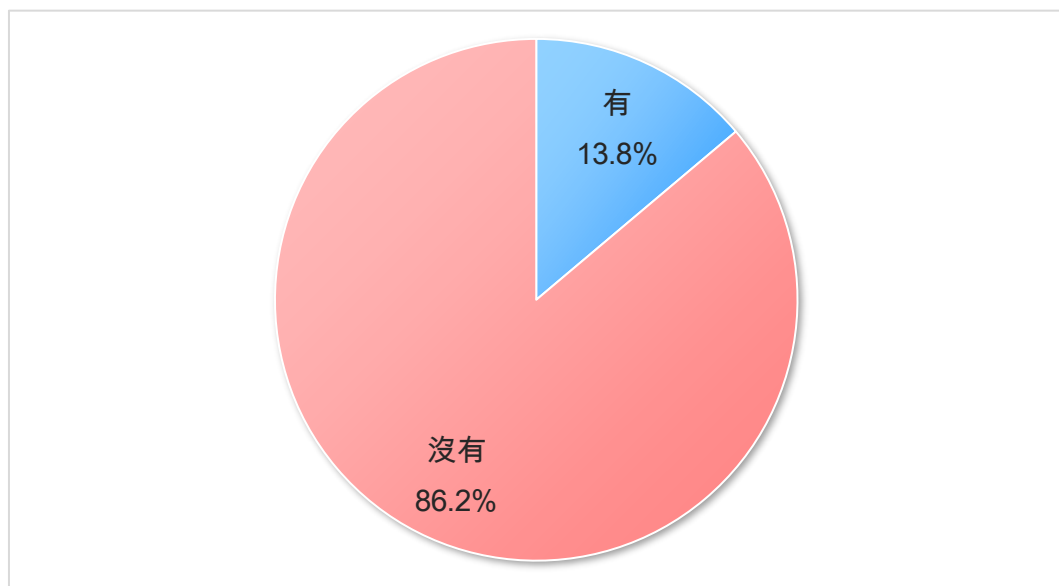


圖 3- 38 便利超商補發稅單服務使用率

Base：全體受訪者(n=1,069)

交叉分析顯示，各類屬性的洽公民眾對於新北稅捐處在「便利超商補發稅單服務」表示沒有使用過的比例皆高於有使用過的比例。

性別： 男性(17.6%)使用過新北稅捐處「便利超商補發稅單」服務的比例略高於女性(10.9%)。與 106 年的調查結果相比，女性使用過的比率下降了 2.2 個百分點。

年齡： 29 歲以下的民眾使用過新北稅捐處「便利超商補發稅單」服務的比例最高，占 15.3%。與 106 年的調查結果相比，40-49 歲使用過的比率下降了 1.8 個百分點。

教育程度： 大學學歷者使用過新北稅捐處「便利超商補發稅單」服務的比例最高，占 15.1%。與 106 年的調查結果相比，研究所及以上學歷者使用過的比率下降了 11.8 個百分點。

職業： 工商企業負責人使用過的比例較其他職業別最高，占 18.8%。（樣本數低於 30 者不列入比較）與 106 年度的調查結果相比，其他專業人員使用過的比率下降了 5.7 個百分點。

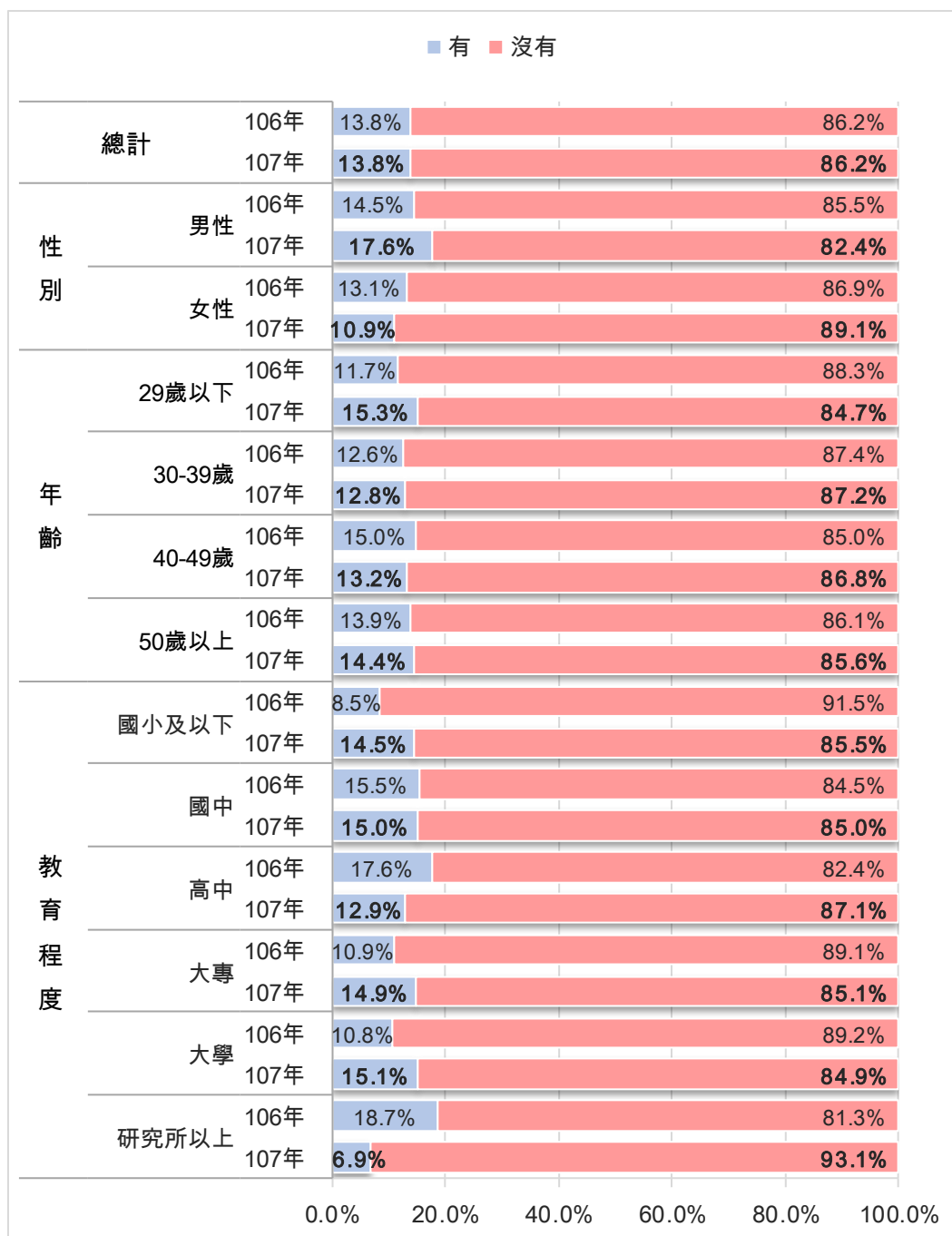


圖 3- 39 各類屬性民眾對「便利超商補發稅單」服務使用率

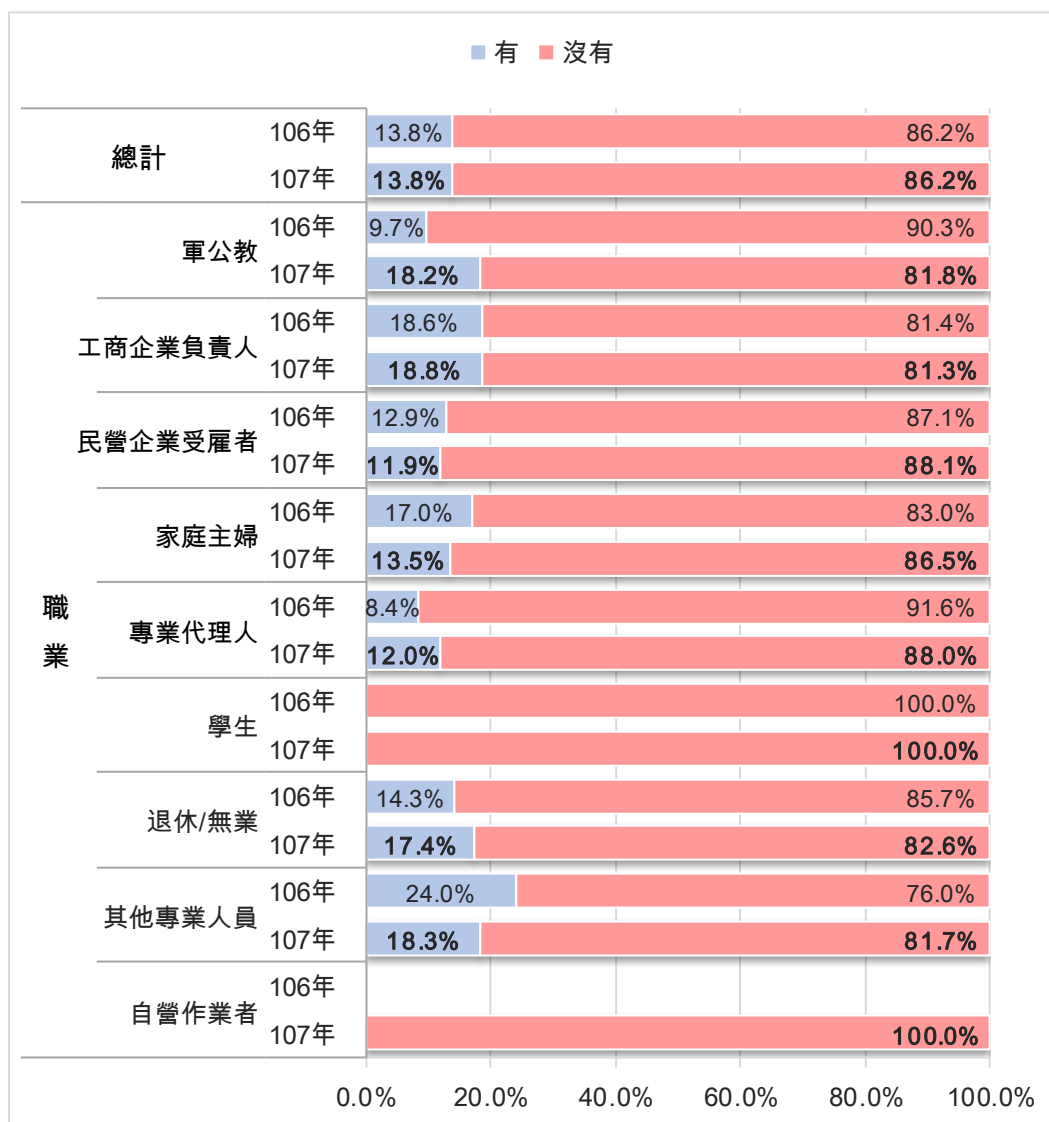


圖 3- 39 各類屬性民眾對「便利超商補發稅單」服務使用率(續)

(2)滿意度

本次調查發現，有使用新北稅捐處提供「便利超商補發稅單」服務的148位民眾中，有98.6%洽公民眾給予好評，其中有70.9%表示非常滿意，27.7%表示還算滿意。

另有1.4%表示未表態。

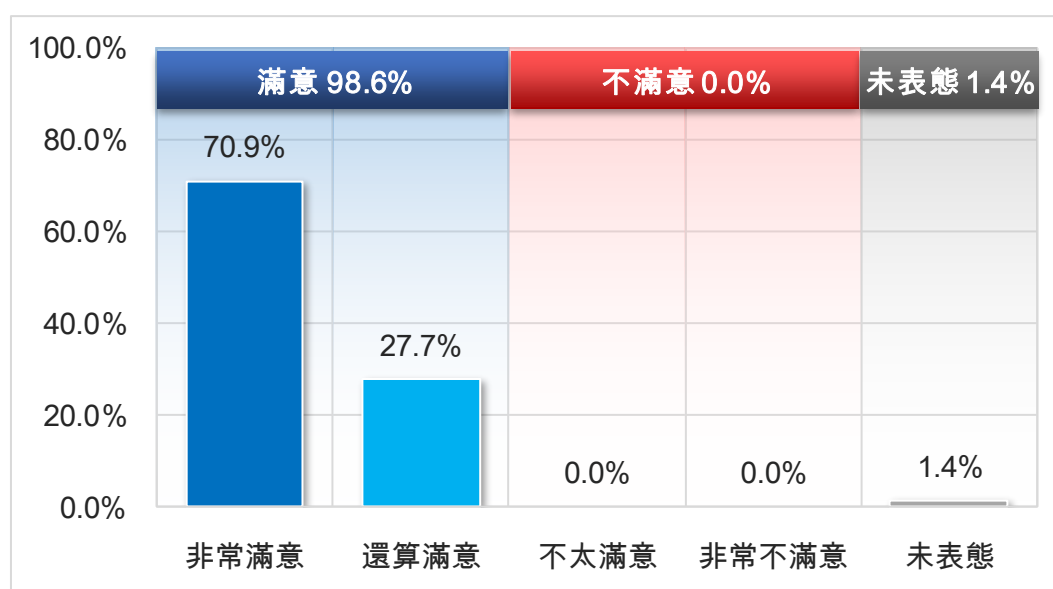


圖 3- 40 便利超商補發稅單服務滿意度

Base：便利超商補發稅單服務之受訪者(n=148)

交叉分析顯示，各類屬性的洽公民眾對於新北稅捐處「便利超商補發稅單」服務皆表示滿意。

性別： 男性(98.8%)滿意新北稅捐處「便利超商補發稅單」服務的比例略高於女性(98.4%)。與 106 年的調查結果相比，女性滿意的比率下降了 1.6 個百分點。

年齡： 40-49 歲的民眾滿意新北稅捐處「便利超商補發稅單」服務的比例最高，占 100.0%。（樣本數低於 30 者不列入比較）。與 106 年的調查結果相比，50 歲以上滿意的比率下降了 2.4 個百分點。

教育程度： 大學學歷者滿意新北稅捐處「便利超商補發稅單」服務的比例最高，占 100.0%。與 106 年的調查結果相比，大專學歷者滿意的比率下降了 3 個百分點。

職業： 職業為專業代理人者滿意新北稅捐處「便利超商補發稅單」服務的比例較其他職業別最高，占 100.0%。（樣本數低於 30 者不列入比較）。與 106 年度的調查結果相比，民營企業受雇者滿意的比率下降了 2.7 個百分點。

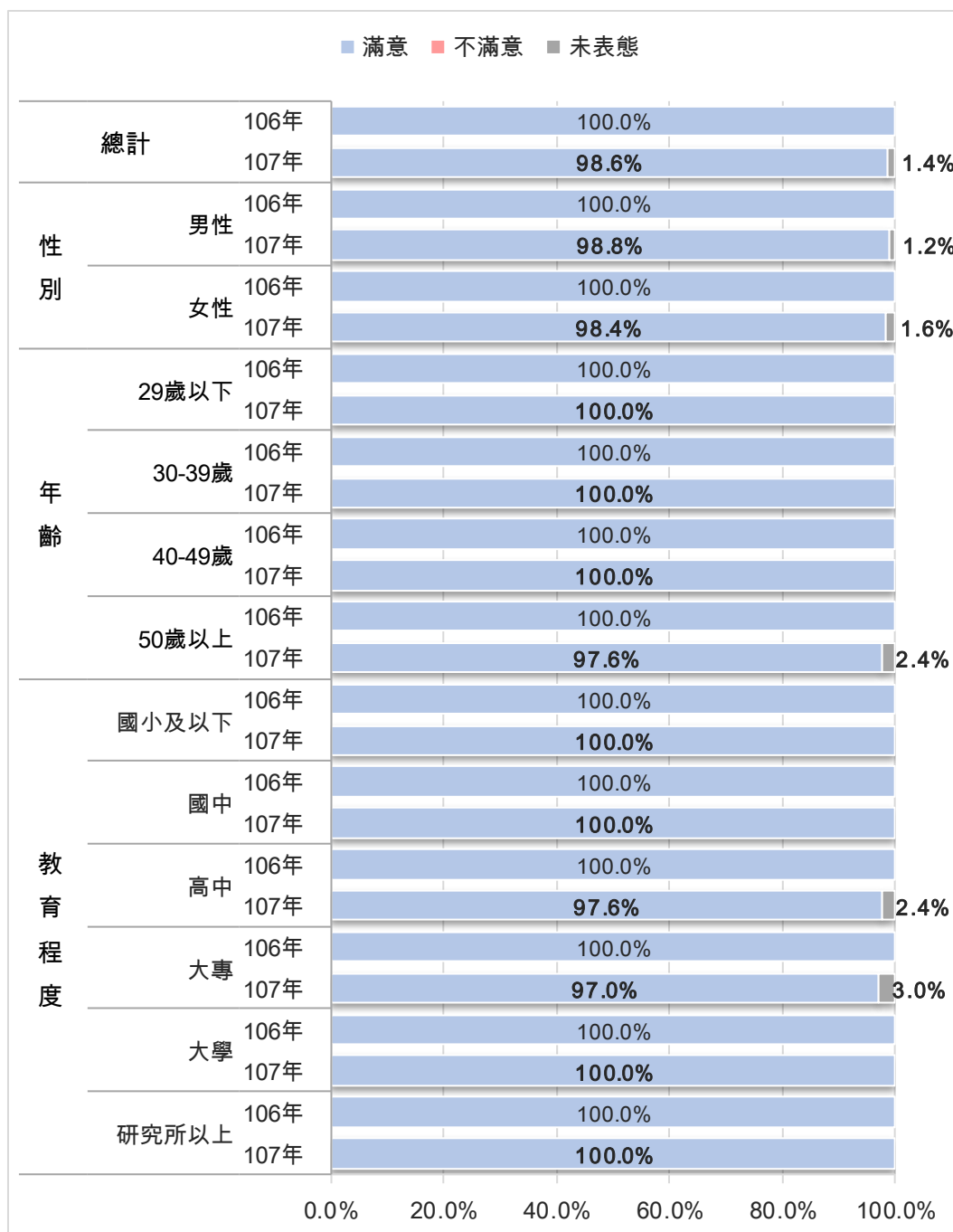


圖 3- 41 各類屬性民眾對「便利超商補發稅單」服務滿意度

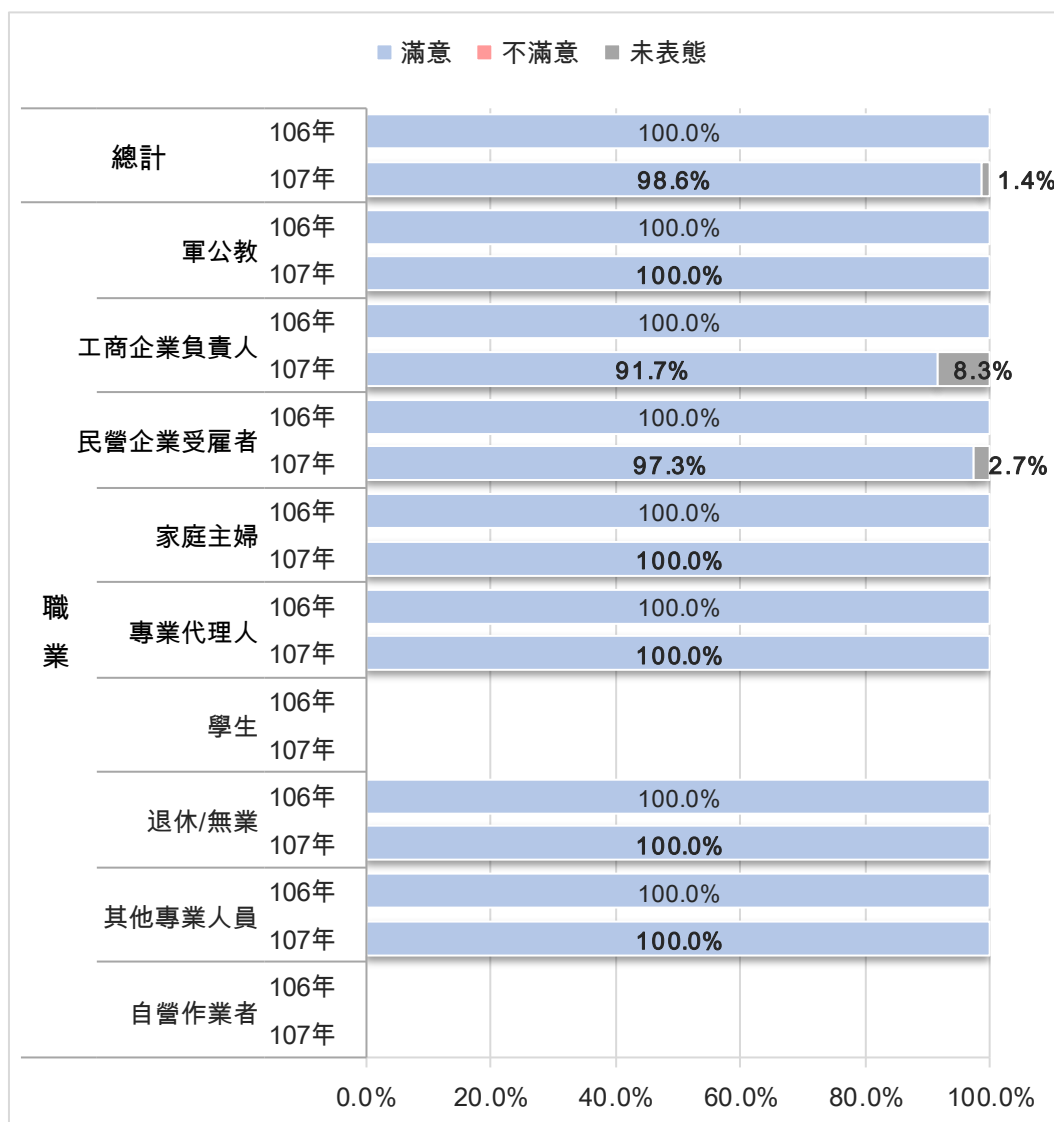


圖 3- 41 各類屬性民眾對「便利超商補發稅單」服務滿意度(續)

5、行動支付繳稅事項服務滿意度

題目：請問您是否使用過行動支付繳稅或各公股銀行行動網銀 APP 繳稅服務(有則接續詢問滿意度)? 請問您對這項服務滿不滿意?

(1)使用率

本次調查結果顯示，有使用過行動支付繳稅或各公股銀行行動網銀 APP 繳稅服務的民眾，占受訪者 12.7%。相對來說，沒有使用過的民眾占 87.3%。

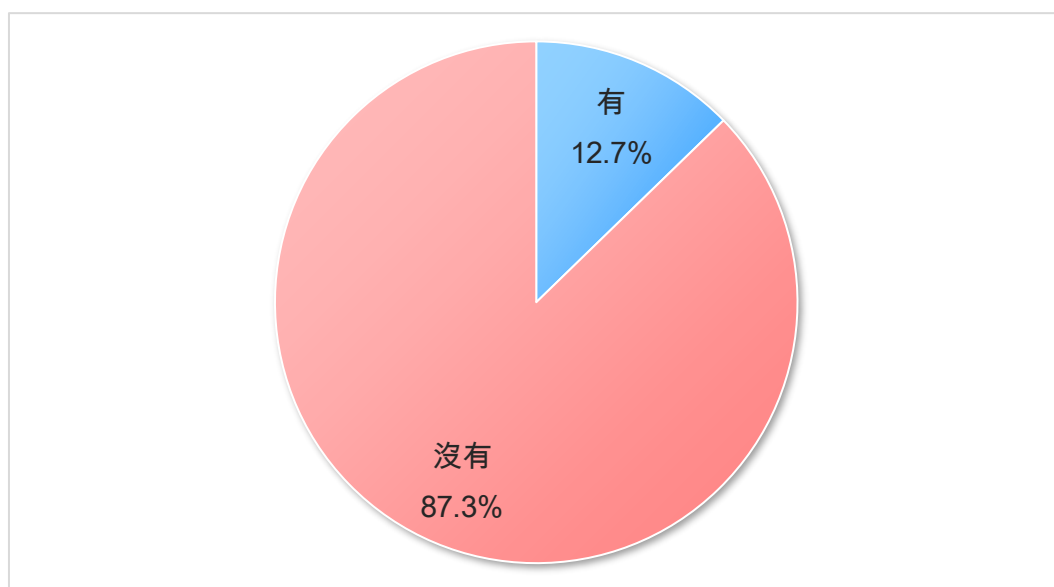


圖 3- 42 行動支付繳稅事項服務使用率

Base：全體受訪者(n=1,069)

交叉分析顯示，各類屬性的洽公民眾對於新北稅捐處在「行動支付繳稅事項」服務，沒有使用過的比例皆高於有使用過者的比例。(本題為 107 年度新增題目，故未進行年度比較)

性 別： 女性(13.4%)使用過新北稅捐處「行動支付繳稅事項」服務的比例略高於男性(11.9%)。

年 齡： 30-39 歲的民眾使用過新北稅捐處「行動支付繳稅事項」服務的比例最高，占 21.1%。

教育程度： 研究所以上學歷者，使用過新北稅捐處「行動支付繳稅事項」服務的比例最高，占 19.0%。

職 業： 職業為其他專業人員者使用過新北稅捐處「行動支付繳稅事項」服務的比例較其他職業別高，占 17.1%。（樣本數低於 30 者不列入比較）。

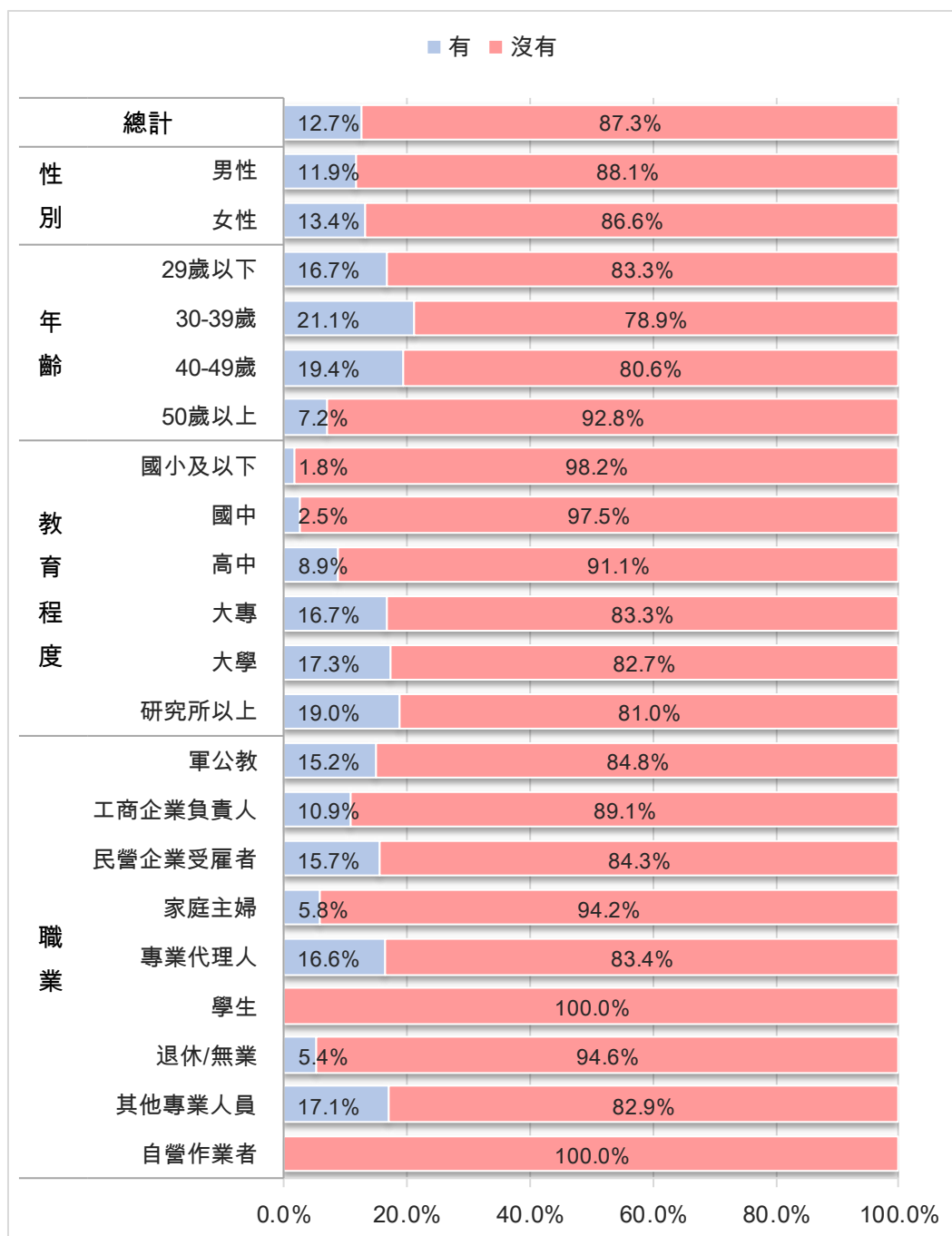


圖 3- 43 各類屬性民眾對「行動支付繳稅事項」使用率

(2)滿意度

本次調查發現，有使用過行動支付繳稅或各公股銀行行動網銀 APP 繳稅服務的 136 位民眾中，有 95.6% 洽公民眾表示滿意，其中有 62.5% 表示非常滿意，33.1% 表示還算滿意。

表示不滿意的洽公民眾僅占了 2.2%，其中有 2.2% 表示非常不滿意。

另有 2.2% 表示未表態。

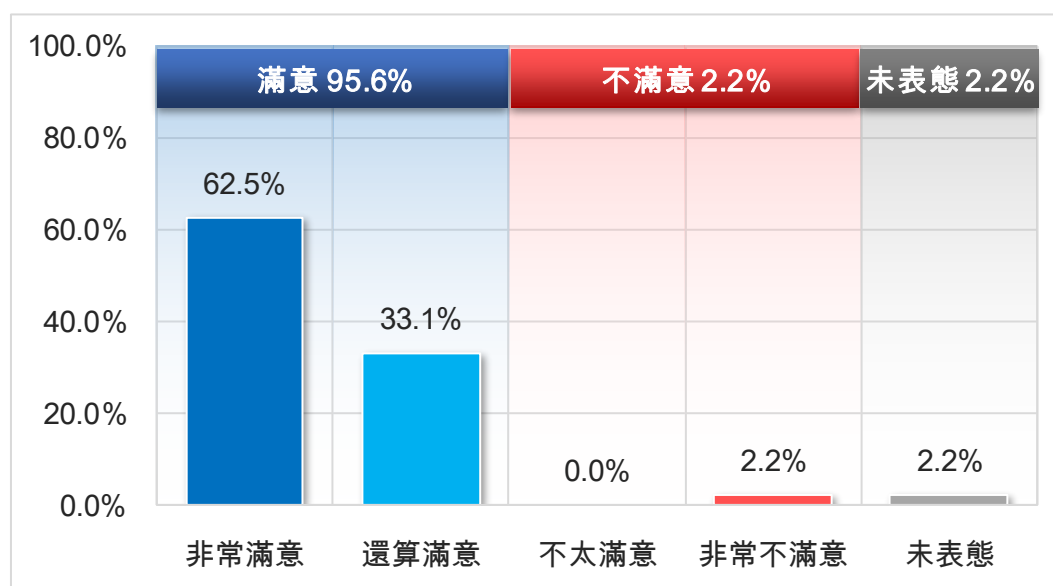


圖 3- 44 行動支付繳稅事項服務滿意度

Base：有使用過行動支付繳稅事項服務之受訪者(n=136)

交叉分析顯示，各類屬性的洽公民眾對於新北稅捐處提供「行動支付繳稅事項」服務，表示滿意的比例皆高於不滿意者的比例。(本題為 107 年度新增題目，故未進行年度比較)

性 別： 男性(96.4%)滿意新北稅捐處提供「行動支付繳稅事項」服務的比例高於女性(95.1%)。

年 齡： 40-49 歲的洽公民眾對於新北稅捐處提供「行動支付繳稅事項」服務的滿意度的比例較高，占 97.7%。

教育程度： 大專學歷的洽公民眾對於新北稅捐處提供「行動支付繳稅事項」服務的滿意度的比例最高，占 100.0%。

職 業： 專業代理人以及退休/無業滿意新北稅捐處提供「行動支付繳稅事項」服務的比例最高，皆占 100.0%。(樣本數低於 30 者不列入比較)

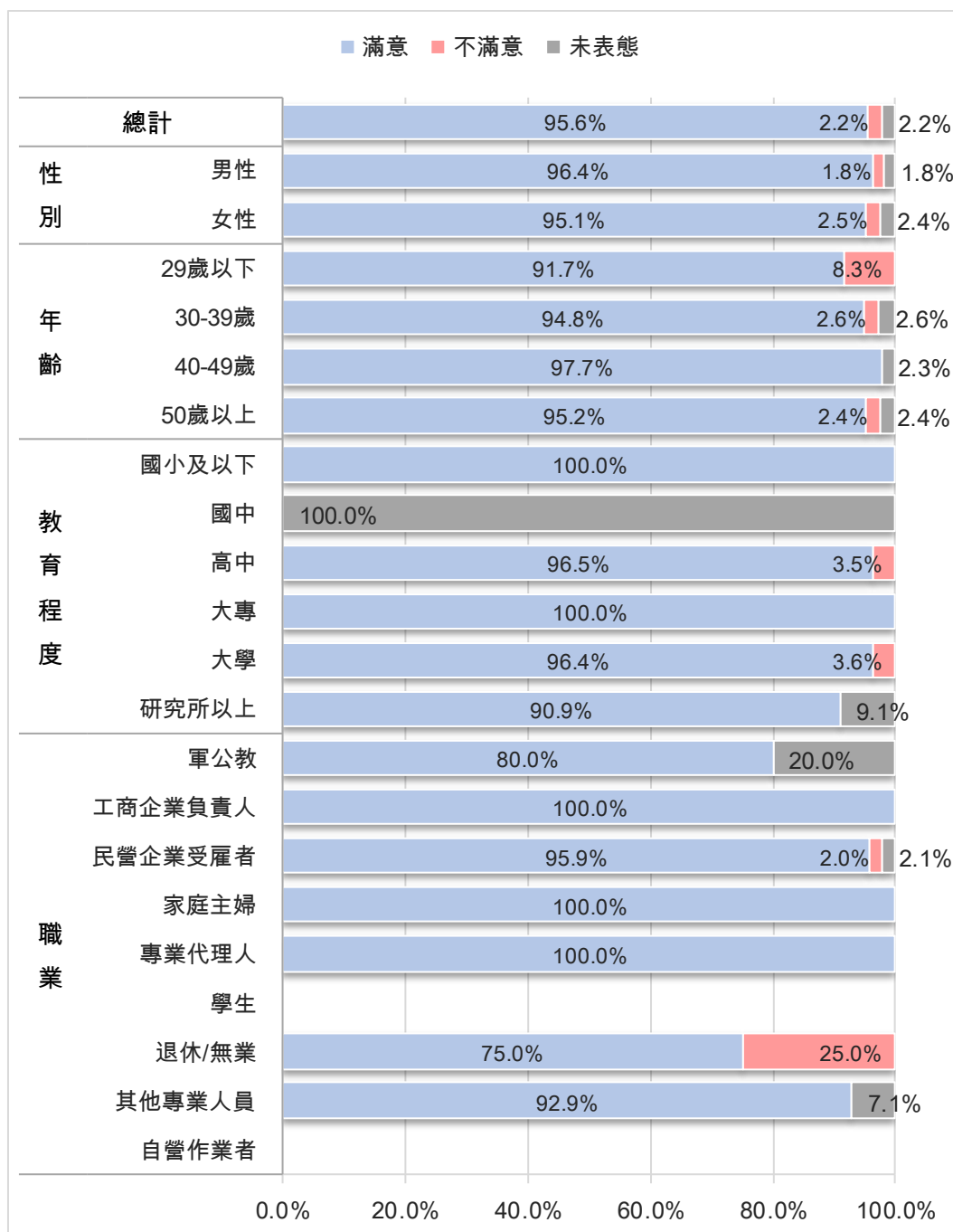


圖 3- 45 各類屬性民眾對「行動支付繳稅事項」服務滿意度

6、繼承案件地方稅跨區查欠稅服務滿意度

題目：請問您是否使用過繼承案件地方稅跨區查欠稅服務(有則接續詢問滿意度)? 請問您對這項服務滿不滿意?

(1)使用率

本次調查結果顯示，有使用過繼承案件地方稅跨區查欠稅服務的民眾，占受訪者 30.7%。相對來說，沒有使用過的民眾占 69.3%。

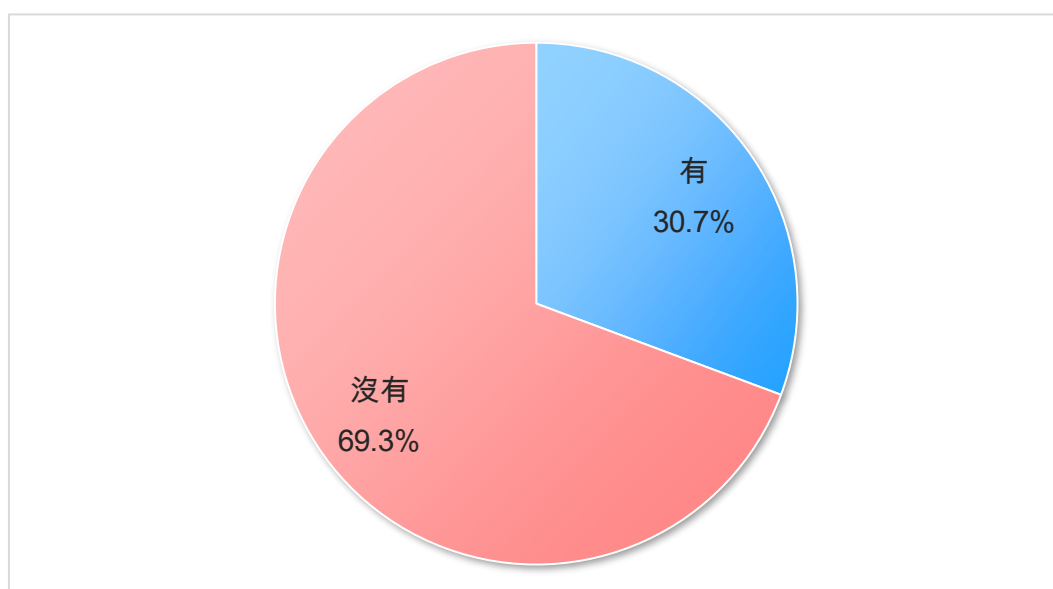


圖 3- 46 繼承案件地方稅跨區查欠稅服務使用率

Base：全體受訪者(n=1,069)

交叉分析顯示，各類屬性的洽公民眾對於新北稅捐處在「繼承案件地方稅跨區查欠稅」服務，沒有使用過的比例皆高於有使用過者的比例。(本題為 107 年度新增題目，故未進行年度比較)

性 別： 女性(30.9%)使用過新北稅捐處「繼承案件地方稅跨區查欠稅」服務的比例略高於男性(30.4%)。

年 齡： 40-49 歲的民眾使用過新北稅捐處「繼承案件地方稅跨區查欠稅」服務的比例最高，占 32.2%。

教育程度： 大專學歷者，使用過新北稅捐處「繼承案件地方稅跨區查欠稅」服務的比例最高，占 37.4%。

職 業： 職業為專業代理人者使用過的比例較其他職業別高，占 78.4%。（樣本數低於 30 者不列入比較）。

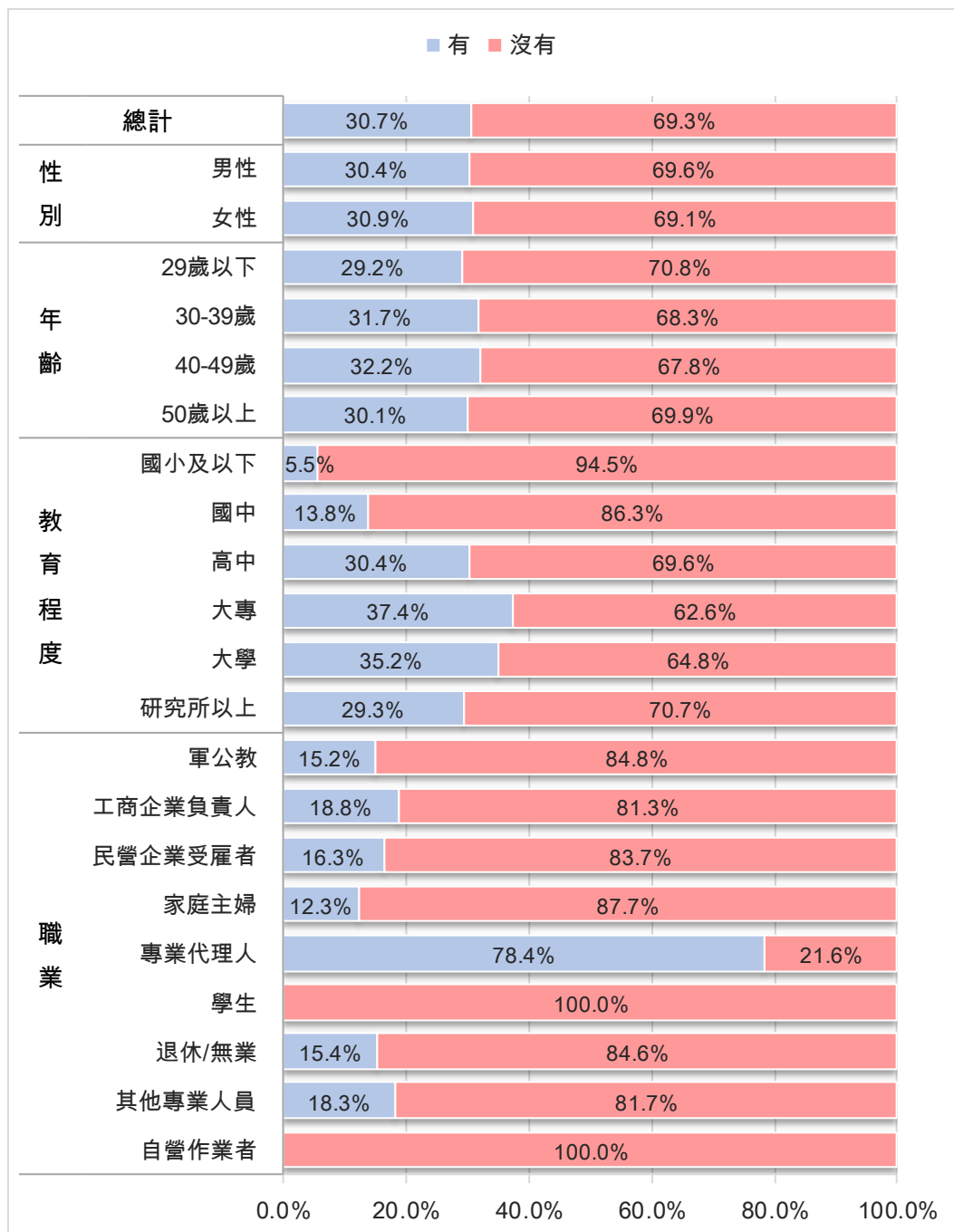


圖 3- 47 各類屬性民眾對「繼承案件地方稅跨區查欠稅服務」使用率

(2)滿意度

本次調查發現，有使用新北稅捐處提供「繼承案件地方稅跨區查欠稅服務」的 328 位民眾中，有 96.6% 洽公民眾表示滿意，其中有 76.5% 表示非常滿意，20.1% 表示還算滿意。

表示不滿意的洽公民眾僅占了 3.1%，其中有 2.8% 表示不太滿意，0.3% 表示非常不滿意。

另有 0.3% 表示未表態。

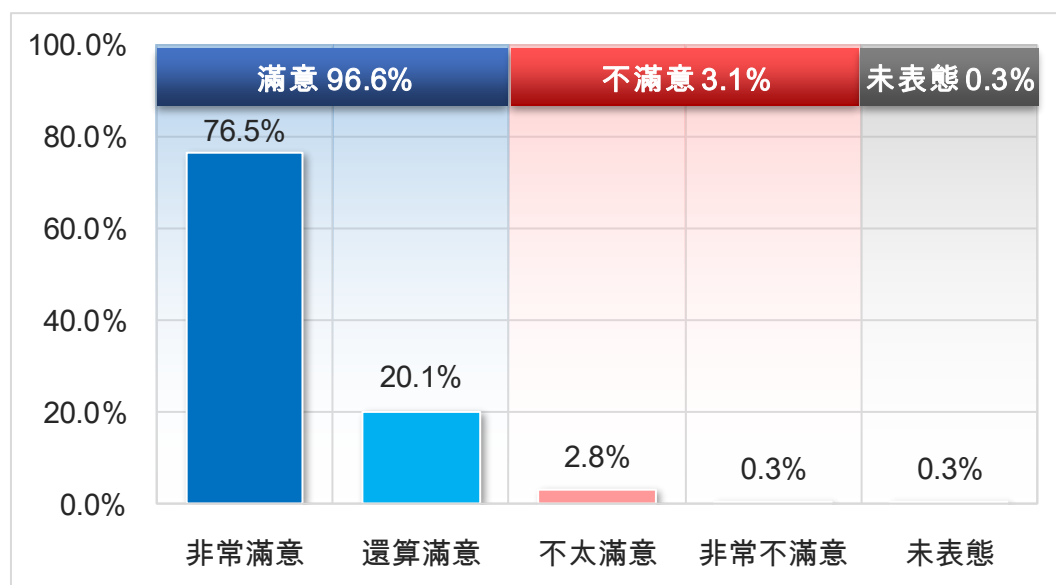


圖 3- 48 繼承案件地方稅跨區查欠稅服務滿意度

Base：有使用繼承案件地方稅跨區查欠稅服務之受訪者(n=328)

交叉分析顯示，各類屬性的洽公民眾對於新北稅捐處提供「繼承案件地方稅跨區查欠稅服務」，表示滿意的比例皆高於不滿意者的比例。(本題為 107 年度新增題目，故未進行年度比較)

性 別： 男性(97.9%)滿意新北稅捐處提供「繼承案件地方稅跨區查欠稅服務」的比例高於女性(95.7%)。

年 齡： 40-49 歲的洽公民眾對於新北稅捐處提供「繼承案件地方稅跨區查欠稅服務」滿意的比例較高，占 98.6%。

教育程度： 大學學歷的洽公民眾對於新北稅捐處提供「繼承案件地方稅跨區查欠稅服務」滿意的比例較高，占 97.4%。

職 業： 民營企業受雇者滿意新北稅捐處提供「繼承案件地方稅跨區查欠稅服務」的比例較高，占 100.0%。(樣本數低於 30 者不列入比較)

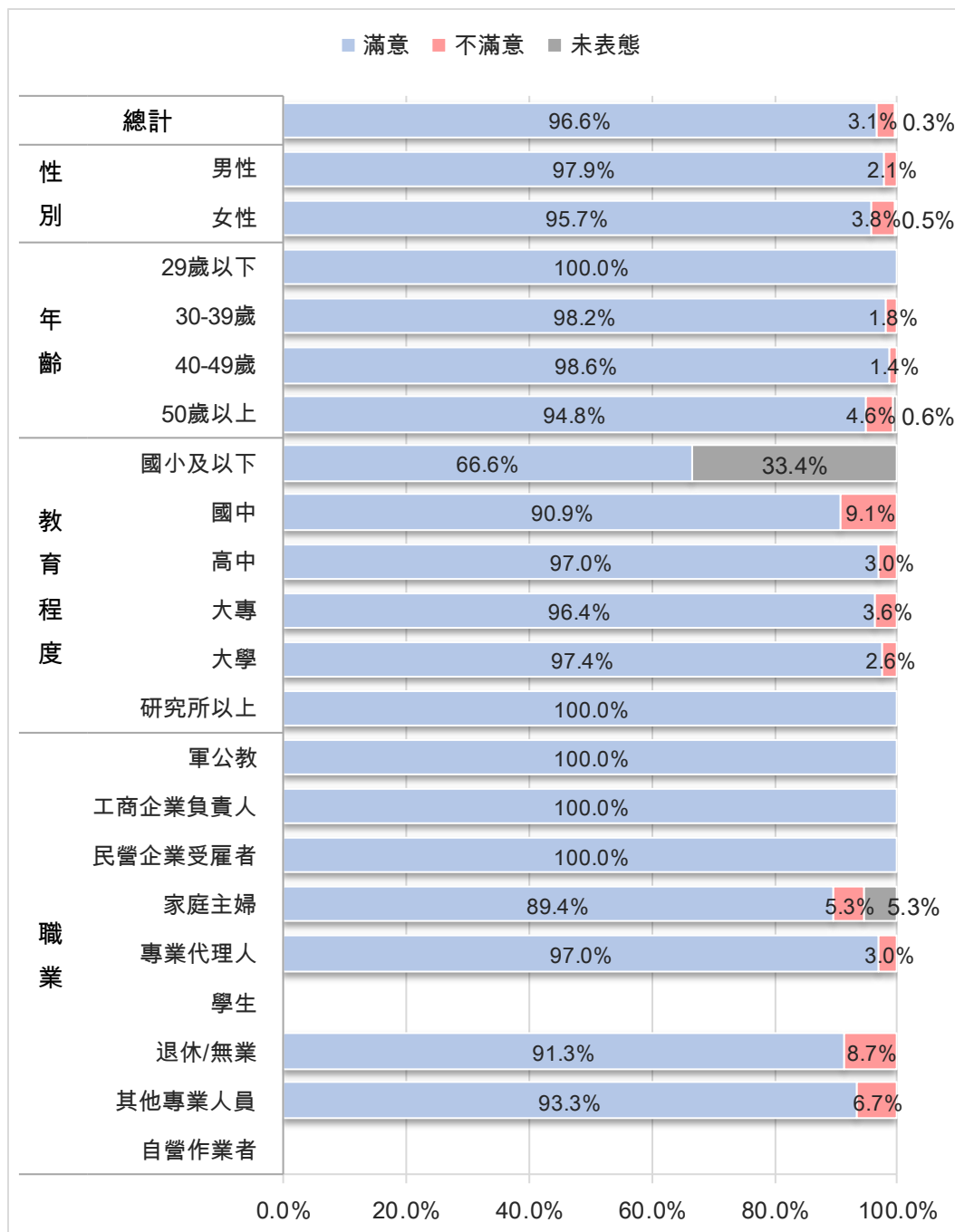


圖 3- 49 各類屬性民眾對「繼承案件地方稅跨區查欠稅」服務滿意度

7、中午不打烊與延長服務時間滿意度

題目：請問您對稅捐處中午不打烊與服務時間延長為上午 8 點至下午 6 點，以方便民眾申辦服務的措施滿不滿意？

對於新北稅捐處「中午不打烊與延長服務時間」評價，95.9%的洽公民眾表示滿意，其中有 76.1%表示非常滿意，19.8%表示還算滿意。

給予負面評價的洽公民眾僅占了 0.7%，其中有 0.5%表示不太滿意，0.2%表示非常不滿意。

另有 3.4%的民眾未表態。

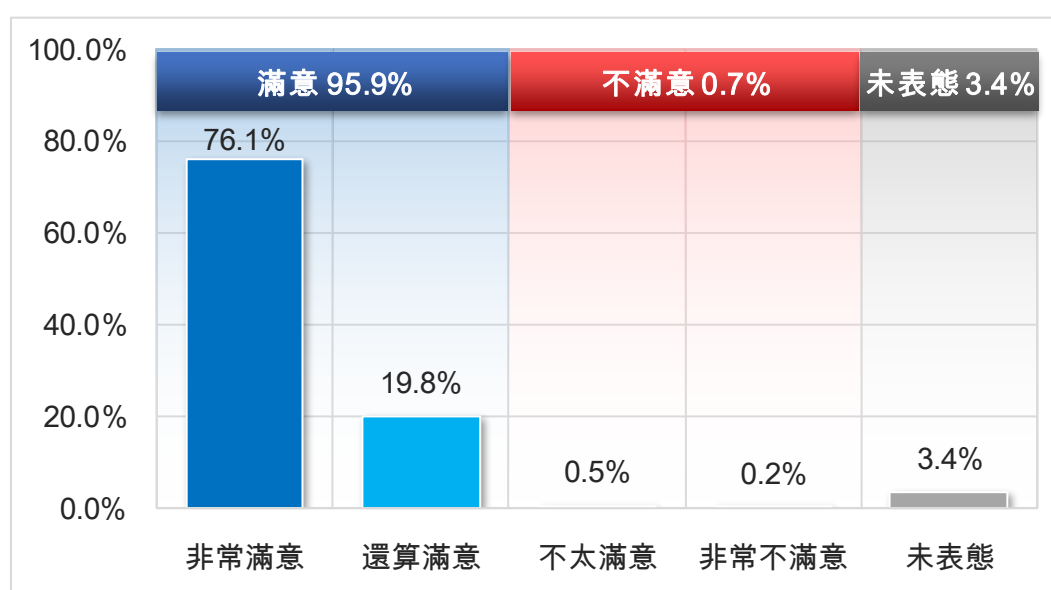


圖 3- 50 中午不打烊與延長服務時間滿意度

Base：全體受訪者(n=1,069)

交叉分析顯示，各類屬性的洽公民眾對於新北稅捐處「中午不打烊與延長服務時間」表示滿意的比例皆高於不滿意者的比例。

性 別： 女性(96.1%)滿意新北稅捐處「中午不打烊與延長服務

時間」的比例較男性(95.8%)高。與 106 年的調查結果相比，男性女性的滿意度都有略微的下降。

年齡： 30-39 歲的洽公民眾滿意新北稅捐處「中午不打烊與延長服務時間」的比例最高，佔 97.8%。與 106 年的調查結果相比，50 歲以上的滿意度下降了 2.7 個百分點。

教育程度： 大專學歷者的洽公民眾滿意新北稅捐處「中午不打烊與延長服務時間」的比例最高，佔 97.8%。與 106 年的調查結果相比，研究所以上學歷者滿意度下降了 5.6 個百分點。

職業： 職業為工商企業負責人滿意新北稅捐處「中午不打烊與延長服務時間」的比例最高，佔 98.4%。與 106 年的調查結果相比，退休/無業的滿意度下降了 6.2 個百分點（樣本數低於 30 者不列入比較）

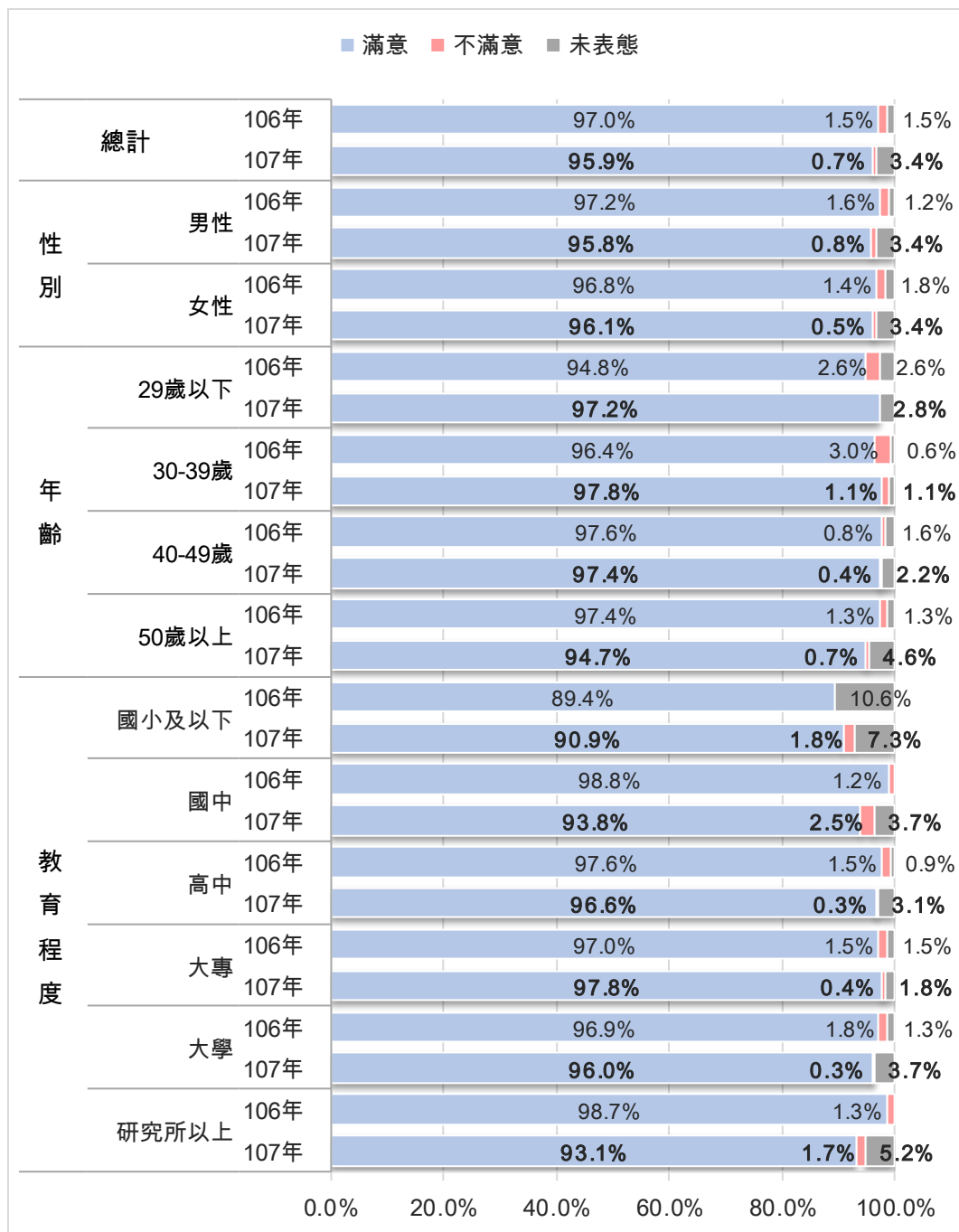


圖 3- 51 各類屬性民眾對新北稅捐處中午不打烊與延長服務時間滿意度

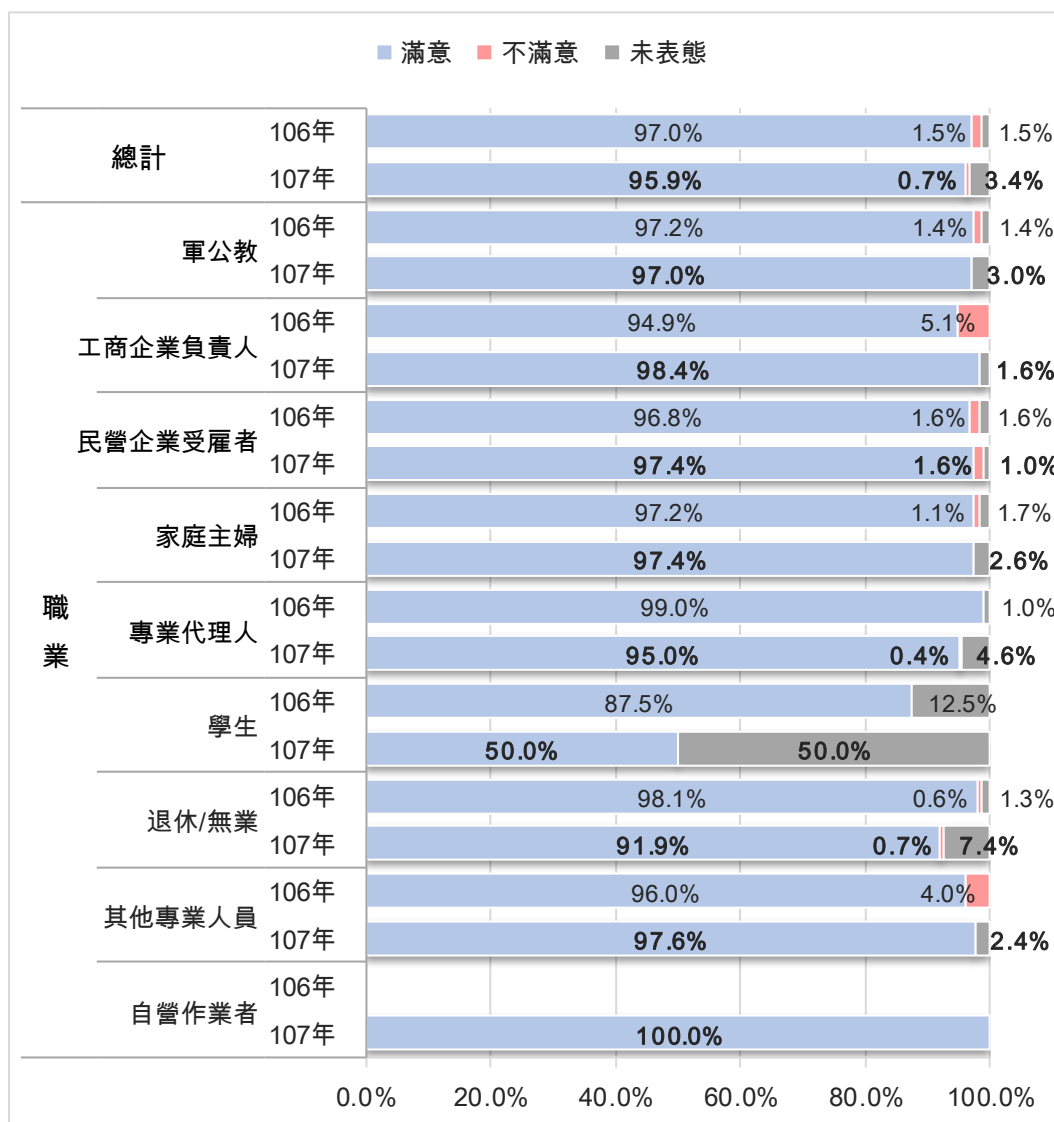


圖 3- 51 各類屬性民眾對新北稅捐處中午不打烊與延長服務時間滿意度
(續)

(五)相關建議

洽公民眾對於新北稅捐處的建議，有 44.6%的民眾表示，沒有需要改進的地方。

建議的事項方面以「加強宣導各項稅務資訊」(2.1%)、「改善停車方便性」(2.1%)的比例最高，再者依序為「加強行政人員的專業訓練」(1.1%)、「簡化申辦程序與流程」(1.0%)等。

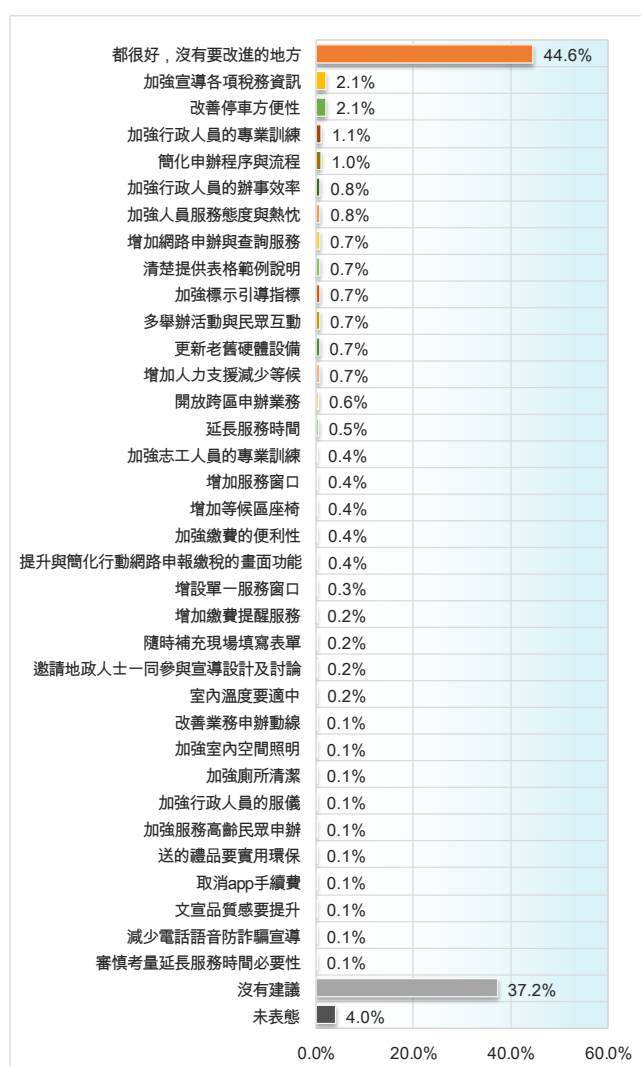


圖 3- 52 洽公民眾對新北稅捐處建議事項

Base：全體受訪者(n=1,069)

肆、民眾對新北市政府稅捐稽徵處的滿意度趨勢分析

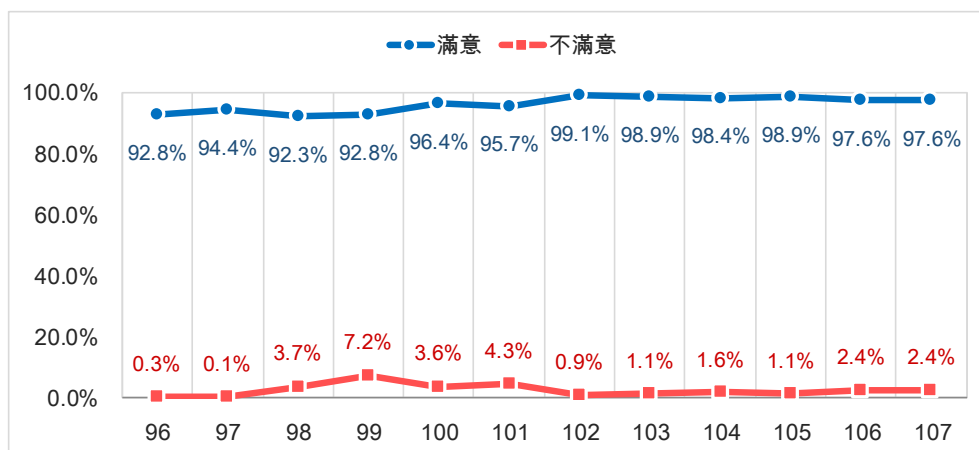
為了使比較的基準點一致以及更清楚地呈現洽公民眾對於新北稅捐處的滿意度，在歷年調查比較方面排除問法不相同之題項²。另將「拒答」、「很難說」、「無意見」和「不知道」的未表態者扣除不予計算，以下僅計算有表態者的滿意度；另本次滿意度趨勢分析，因有 107 年新增問卷題目及 107 年問卷題目與歷年不同之項目，因無歷年滿意度可供比較外，其餘有洽公環境滿意度等 9 個項目可供分析，茲說明如下：

一、洽公環境滿意度比較

與 106 年度調查相比，107 年度有洽公經驗的民眾對新北稅捐處洽公環境的滿意度方面，其滿意度從 106 年度的 97.6%持平至 107 年度。有洽公經驗的民眾對於新北稅捐處洽公環境的滿意度變化不大。

表 4-1 民眾對「洽公環境」滿意度之趨勢比較

年度	96	97	98	99	100	101	102	103	104	105	106	107	較去年差異
滿意	92.8%	94.4%	92.3%	92.8%	96.4%	95.7%	99.1%	98.9%	98.4%	98.9%	97.6%	97.6%	-
普通	6.9%	5.5%	4.0%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
不滿意	0.3%	0.1%	3.7%	7.2%	3.6%	4.3%	0.9%	1.1%	1.6%	1.1%	2.4%	2.4%	-



² 今年(107 年)將 106 年「稅務講習與宣導活動服務滿意度」與「提供稅務資訊服務滿意度」題項合併為「宣導短片或稅務講習及宣導活動服務滿意度」進行詢問；「提供多種繳稅方式滿意度」與「提供多種稅務申辦方式滿意度」題項合併為「多元繳稅、稅務申辦方式服務滿意度」進行詢問。

圖 4-1 民眾對「洽公環境」滿意度之趨勢比較

二、服務人員服務態度滿意度比較

與 106 年度調查相比，107 年度有洽公經驗的民眾對新北稅捐處服務人員服務態度方面，滿意度上升，從 106 年度的 97.4% 上升至 97.8%。不滿意度從 106 年度調查的 2.6% 下降至 2.2%，減少 0.4 個百分點。107 年度有洽公經驗的民眾對於新北稅捐處服務人員服務態度滿意度並無變化。

表 4-2 民眾對「服務人員服務態度」滿意度之趨勢比較

年度	96	97	98	99	100	101	102	103	104	105	106	107	較去年 差異
滿意	96.0%	95.1%	91.4%	89.8%	92.9%	95.6%	98.3%	97.6%	97.2%	97.2%	97.4%	97.8%	0.4%
普通	4.0%	4.7%	2.3%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
不滿意	0.1%	0.3%	6.3%	10.2%	7.1%	4.4%	1.7%	2.4%	2.8%	2.8%	2.6%	2.2%	-0.4%

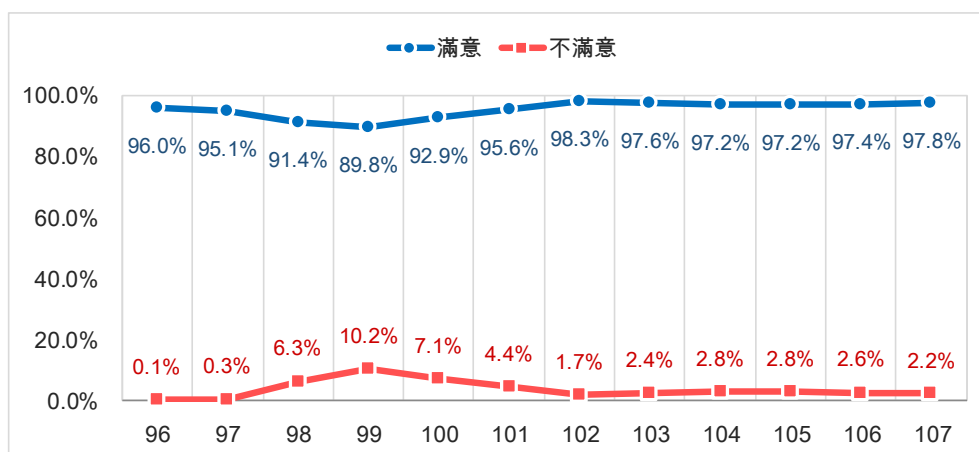


圖 4-2 民眾對「服務人員服務態度」滿意度之趨勢比較

三、 志工協助服務滿意度比較

與 106 年度調查相比，107 年度有洽公經驗的民眾對於新北稅捐處志工協助服務的滿意度方面，其滿意度從 106 年度的 98.6% 下降至 107 年度的 98.5%，下降了 0.1 個百分點，而不滿意度從 106 年度的 1.4% 上升至 1.5%。

表 4-3 民眾對「志工協助服務」滿意度之趨勢比較

年度	98	99	100	101	102	103	104	105	106	107	較去年差異
滿意	97.2%	96.5%	98.0%	98.7%	98.3%	97.6%	98.5%	99.1%	98.6%	98.5%	-0.1%
普通	0.3%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
不滿意	2.5%	3.5%	2.0%	1.3%	1.7%	2.4%	1.5%	0.9%	1.4%	1.5%	0.1%

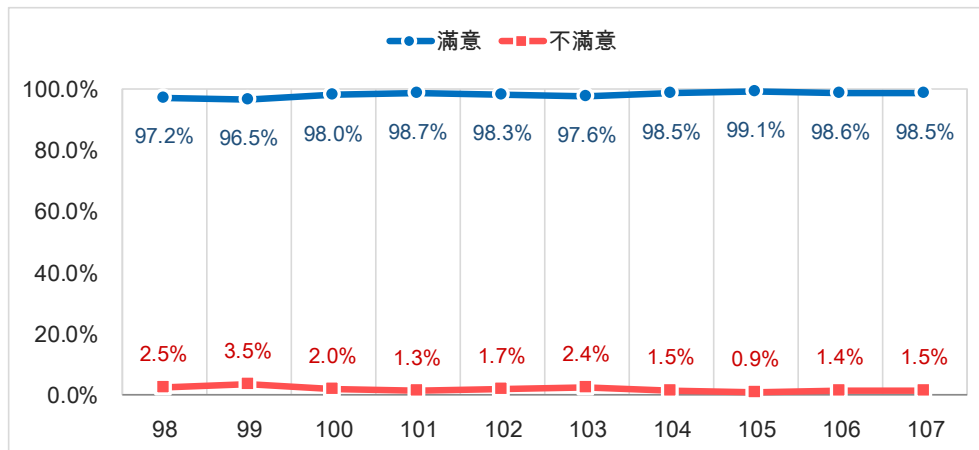


圖 4-3 民眾對「志工協助服務」滿意度之趨勢比較

四、 服務人員辦事效率滿意度比較

與 106 年度調查相比，107 年度有洽公經驗的民眾對於新北稅捐處服務人員辦事效率滿意度方面，滿意度上升，從 106 年度的 96.4% 上升至 97.7%。不滿意度從 106 年度調查的 3.6% 下降至 2.3%，減少 1.3 個百分點。

表 4-4 民眾對「服務人員辦事效率」滿意度之趨勢比較

年度	98 一般	98 臨櫃	99	100	101	102	103	104	105	106	107	較去年 差異
滿意	89.1%	88.3%	86.3%	91.9%	94.0%	95.9%	95.5%	96.8%	96.2%	96.4%	97.7%	1.3%
普通	2.7%	2.7%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
不滿意	8.1%	9.0%	13.7%	8.1%	6.0%	4.1%	4.5%	3.2%	3.8%	3.6%	2.3%	-1.3%

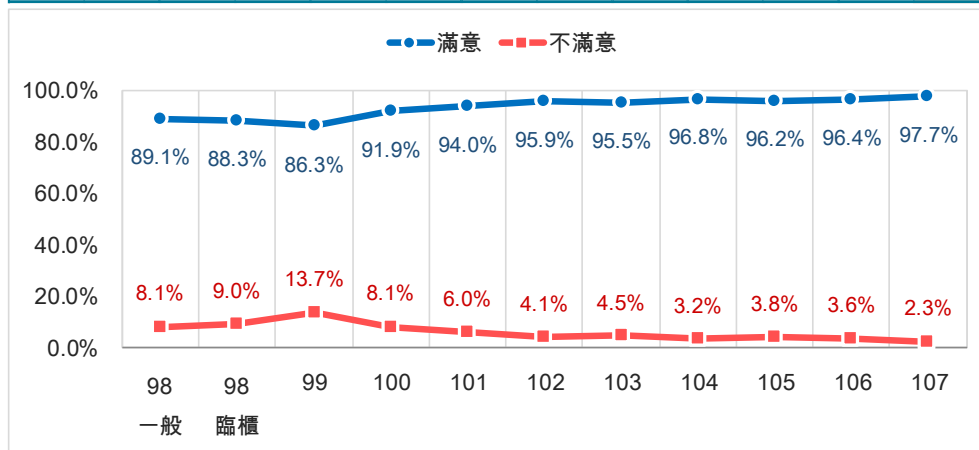


圖 4-4 民眾對「服務人員辦事效率」滿意度之趨勢比較

五、服務人員稅務專業能力滿意度比較

與 106 年度調查相比，107 年度有洽公經驗的民眾對於新北稅捐處服務人員稅務專業能力的滿意度方面，滿意度上升，從 106 年度的 97.2% 上升至 97.6%。不滿意度從 106 年度調查的 2.8% 下降至 2.4%，減少 0.4 個百分點。

表 4-5 民眾對「服務人員稅務專業能力」滿意度之趨勢比較

年度	98 一般	98 臨櫃	99	100	101	102	103	104	105	106	107	較去年 差異
滿意	89.9%	89.4%	87.3%	90.5%	93.3%	97.1%	96.3%	97.5%	96.4%	97.2%	97.6%	0.4%
普通	2.0%	2.3%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
不滿意	8.1%	8.4%	12.7%	9.5%	6.7%	2.9%	3.7%	2.5%	3.6%	2.8%	2.4%	-0.4%

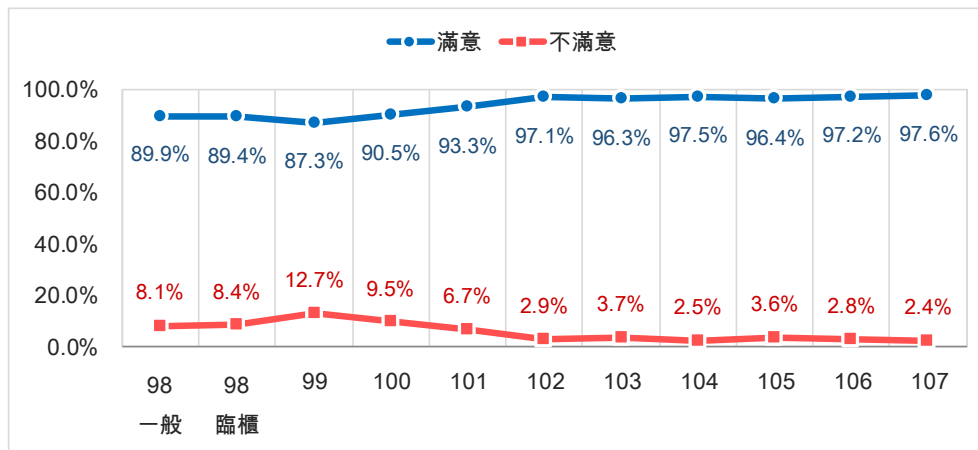


圖 4-5 民眾對「服務人員稅務專業能力」滿意度之趨勢比較

六、申請表格與範例說明服務滿意度比較

與 106 年度調查相比，在申請表格與範例說明服務方面，滿意度上升，從 106 年度的 97.4% 上升至 107 年度的 98.2%。不滿意度從 106 年度的 2.6% 下降至 1.8%，減少 0.8 個百分點。有洽公經驗的民眾對於新北稅捐處在申請表格與範例說明服務滿意度並無變化。

表 4-6 民眾對「申請表格與範例說明服務」滿意度之趨勢比較

年度	96	97	98	99	100	101	102	103	104	105	106	107	較去年差異
滿意	88.2%	90.6%	92.5%	91.4%	93.9%	94.7%	97.1%	98.0%	97.7%	97.7%	97.4%	98.2%	0.8%
普通	11.3%	9.3%	1.4%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
不滿意	0.5%	0.1%	6.1%	8.6%	6.1%	5.3%	2.9%	2.0%	2.3%	2.3%	2.6%	1.8%	-0.8%

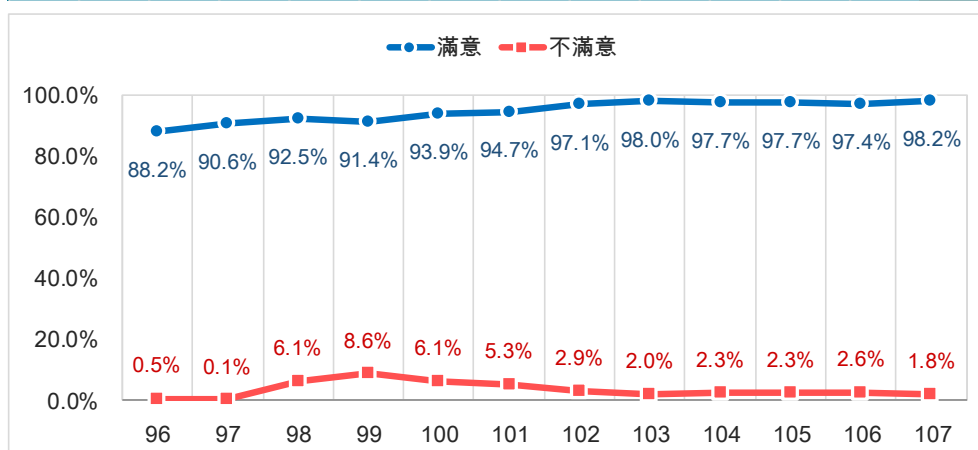


圖 4-6 民眾對「申請表格與範例說明服務」滿意度之趨勢比較

七、 健保卡線上查繳稅服務滿意度比較

與 106 年度調查相比，107 年度有洽公經驗的民眾對新北稅捐處在提供健保卡線上查繳稅的服務方面，其滿意度從 106 年度的 99.3% 下降至 107 年度的 99.2%，下降了 0.1 個百分點，而不滿意度從 106 年度的 0.7% 上升至 0.8%。有洽公經驗的民眾對於新北稅捐處提供的健保卡線上查繳稅滿意度變化不大。

表 4-7 民眾對「健保卡線上查繳稅服務」滿意度之趨勢比較

年度	105	106	107	較去年 差異
滿意	97.3%	99.3%	99.2%	-0.1%
不滿意	2.7%	0.7%	0.8%	0.1%

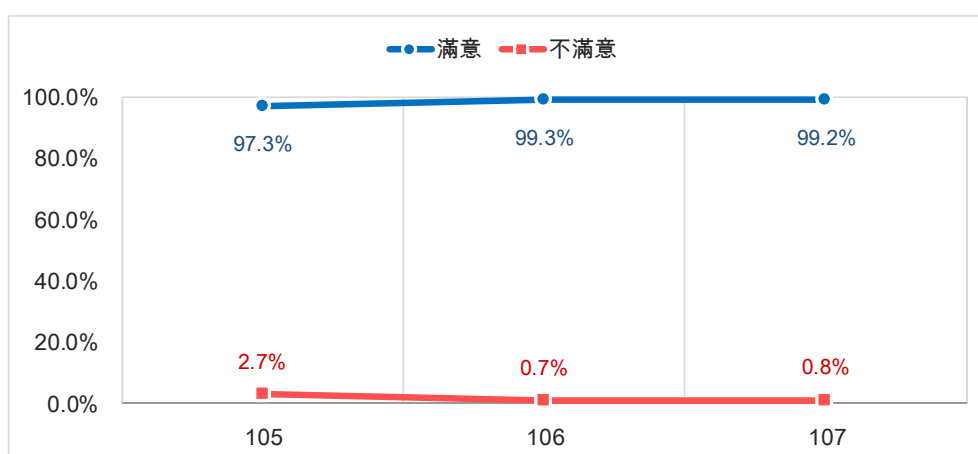


圖 4-7 民眾對「健保卡線上查繳稅服務」滿意度之趨勢比較

八、便利超商補發稅單服務滿意度比較

與 106 年度調查相比，107 年度有洽公經驗的民眾對新北稅捐處在提供便利超商補發稅單的服務方面，仍與 106 年度相同，維持 100%滿意度。

表 4-8 民眾對「便利超商補發稅單服務」滿意度之趨勢比較

年度	106	107	較去年 差異
滿意	100.0%	100.0%	0.0%
不滿意	0.0%	0.0%	0.0%

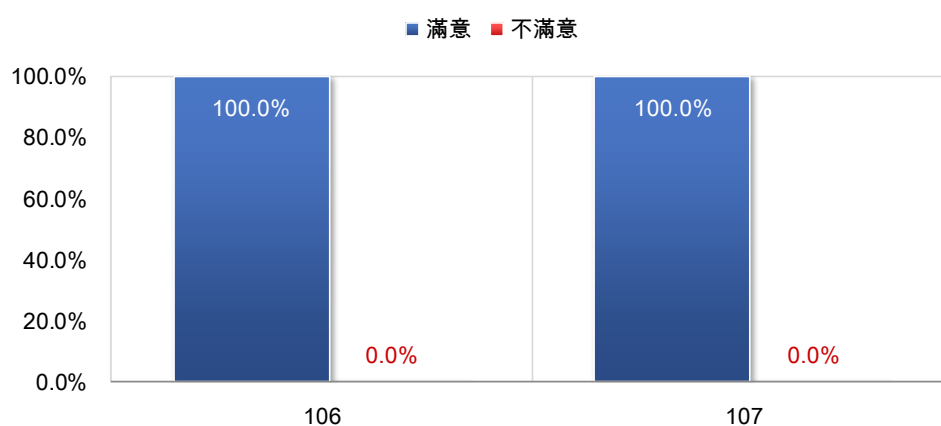


圖 4-8 民眾對「便利超商補發稅單服務」滿意度之趨勢比較

九、中午不打烊與延長服務時間滿意度比較

與 106 年度調查相比，107 年度有洽公經驗的民眾對於新北稅捐處中午不打烊與延長服務時間的滿意度方面，滿意度上升，從 106 年度的 98.5% 上升至 99.3%。不滿意度從 106 年度調查的 1.5% 下降至 0.7%，減少 0.8 個百分點。

表 4-9 民眾對「中午不打烊與延長服務時間」滿意度之趨勢比較

年度	105	106	107	較去年 差異
滿意	99.2%	98.5%	99.3%	0.8%
不滿意	0.8%	1.5%	0.7%	-0.8%

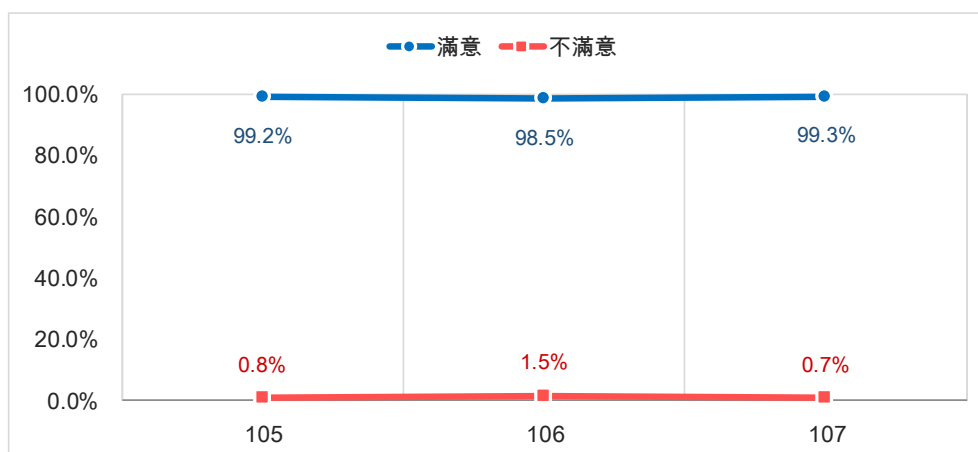


圖 4-9 民眾對「中午不打烊與延長服務時間」滿意度之趨勢比較

十、 小結

整體來說，107 年度各項服務項目的滿意度，扣除未表態者不予計算，而僅計算有表態者的滿意度後發現，各項服務項目的滿意度皆超過九成七的民眾給予正面評價，若與 106 年度相比，服務人員辦事效率的滿意比例上升最多，增加了 1.3 個百分點、志工協助服務的滿意比例下降較多，減少了 0.1 個百分點。但以上各項滿意度增加或減少的比例皆在誤差範圍之內。

表 4-10 民眾對新北稅捐處各項滿意度之趨勢比較

構面	項目	105年	106年	107年	較106年 差異比率
洽公 環境 (表態者)	洽公環境滿意度	98.9%	97.6%	97.6%	0.0%
服務 禮儀 (表態者)	服務人員服務態度滿意度	97.2%	97.4%	97.8%	0.4%
	志工協助服務滿意度	99.1%	98.6%	98.5%	-0.1%
服務 專業性 (表態者)	服務人員辦事效率滿意度	96.2%	96.4%	97.7%	1.3%
	服務人員稅務專業能力滿意度	96.4%	97.2%	97.6%	0.4%
	宣導短片或稅務宣導內容及活動滿意度	-	-	98.0%	-
	稅務講習與宣導活動服務滿意度	98.6%	98.6%	-	-
	提供稅務資訊服務滿意度	97.2%	97.8%	-	-
服務 措施 (表態者)	申請表格與範例說明服務滿意度	97.7%	97.4%	98.2%	0.8%
	多元繳稅、稅務申辦方式服務滿意度	-	-	99.2%	-
	多元繳稅方式服務滿意度	97.8%	97.5%	-	-
	多元稅務申辦方式服務滿意度	98.8%	97.8%	-	-
	健保卡線上查繳稅服務滿意度	97.3%	99.3%	99.2%	-0.1%
	便利超商補發稅單服務滿意度	-	100.0%	100.0%	0.0%
	行動支付繳稅事項服務滿意度	-	-	97.7%	-
	繼承案件地方稅跨區查欠稅服務滿意度	-	-	97.0%	-
	中午不打烊與延長服務時間滿意度	99.2%	98.5%	99.3%	0.8%

說明：「表態者滿意度」是指扣除「拒答」、「很難說」、「無意見」和「不知道」之未表態者，重新計算有表態者的滿意度。

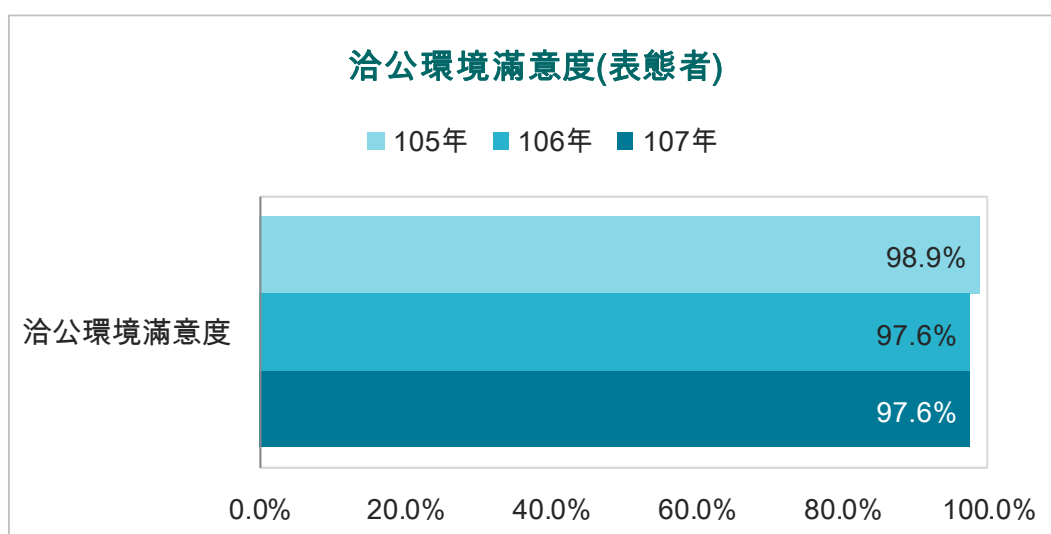


圖 4-10 民眾對新北稅捐處各項滿意度之趨勢比較

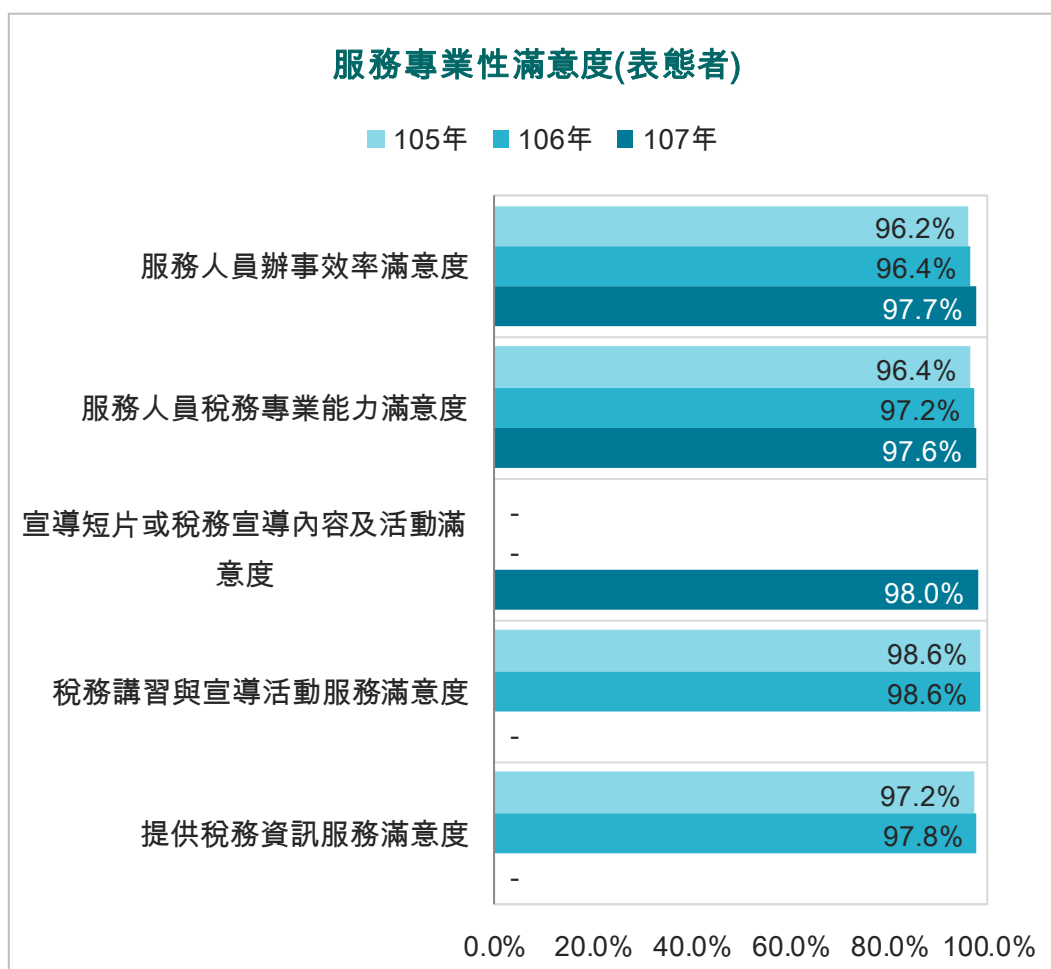
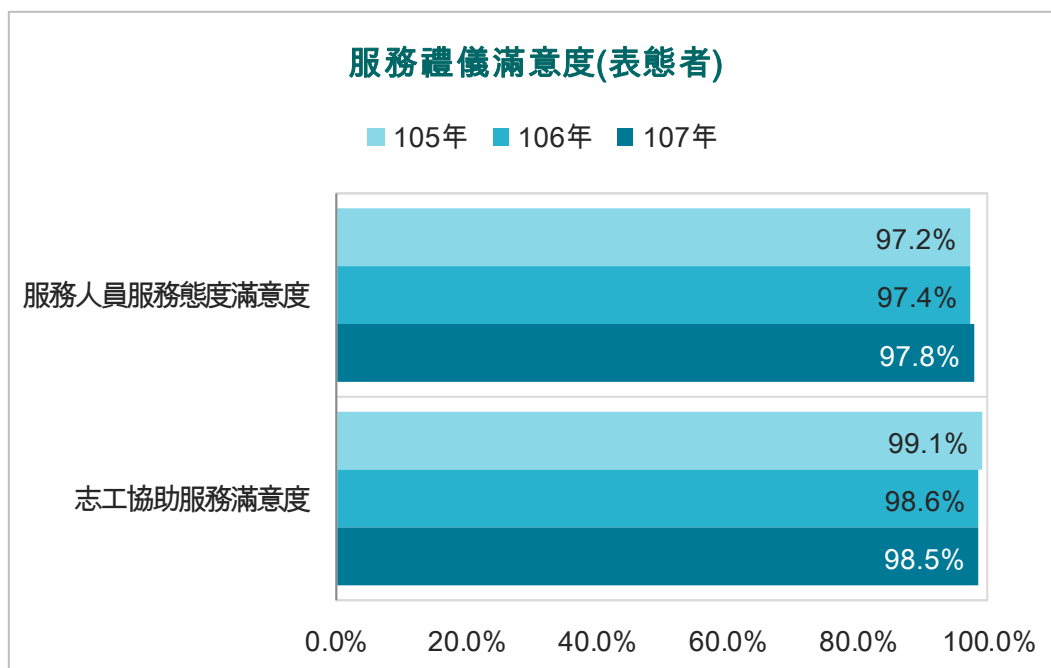


圖 4- 10 民眾對新北稅捐處各項滿意度之趨勢比較(續)

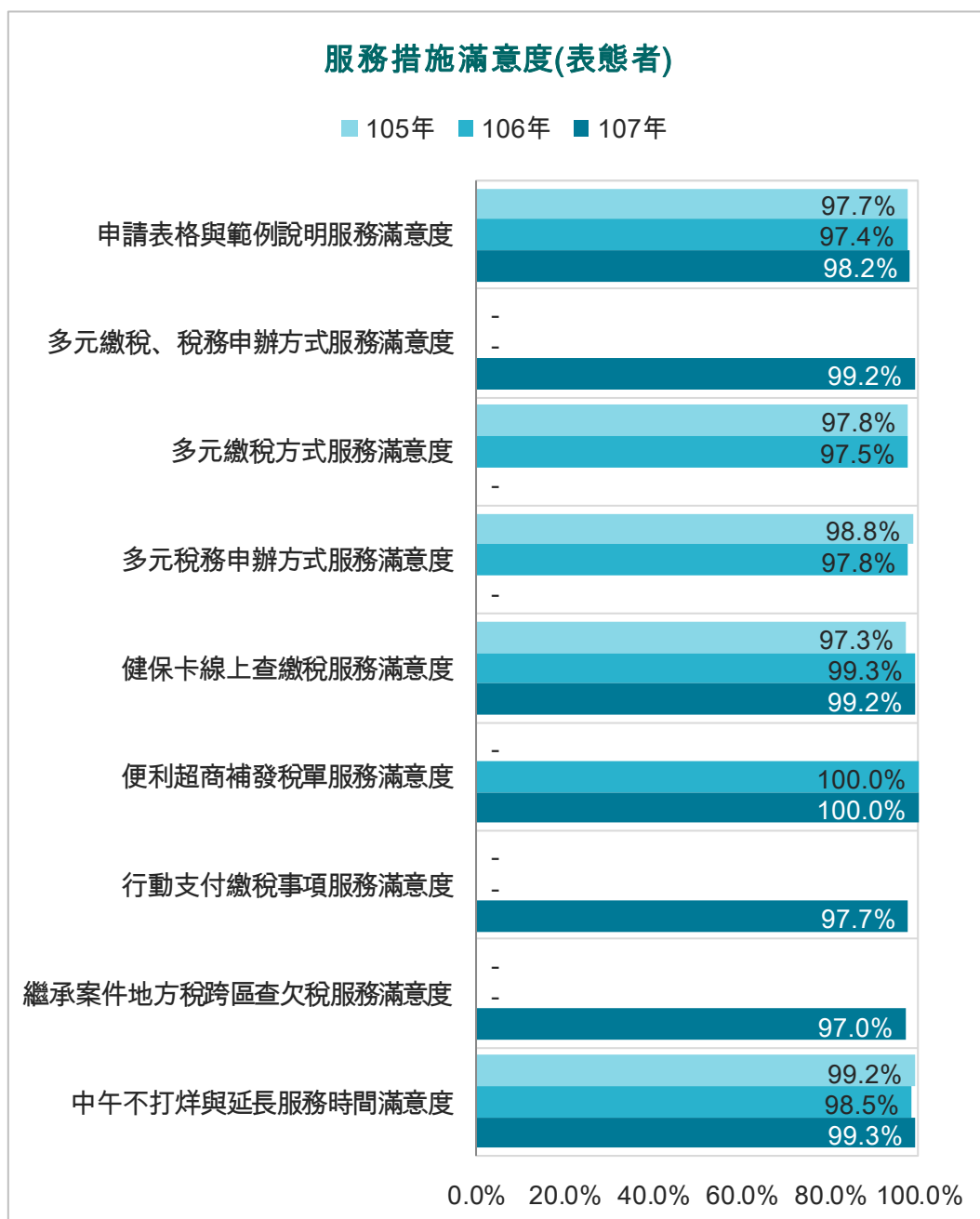


圖 4- 10 民眾對新北稅捐處各項滿意度之趨勢比較(續)

伍、結論與建議

一、結論

107 年度新北稅捐處為民服務的各項滿意度彙整如下表：

表 5-1 新北稅捐處各項服務評價彙整表

構面	項目	滿意	不滿意	未表態	表態者滿意度
洽公環境	洽公環境滿意度	95.8%	2.4%	1.8%	97.6%
服務禮儀	服務人員服務態度滿意度	96.7%	2.2%	1.1%	97.8%
	志工協助服務滿意度	89.5%	1.4%	9.1%	98.5%
服務專業性	服務人員辦事效率滿意度	96.7%	2.3%	1.0%	97.7%
	服務人員稅務專業能力滿意度	92.7%	2.3%	5.0%	97.6%
	宣導短片或稅務宣導內容及活動滿意度	95.5%	2.0%	2.5%	98.0%
服務措施	申請表格與範例說明滿意度	96.3%	1.8%	1.9%	98.2%
	多元繳稅、稅務申辦方式服務滿意度	94.4%	0.8%	4.8%	99.2%
	健保卡線上查繳稅服務滿意度	98.5%	0.8%	0.7%	99.2%
	便利超商補發稅單服務滿意度	98.6%	0.0%	1.4%	100.0%
	行動支付繳稅事項服務滿意度	95.6%	2.2%	2.2%	97.7%
	繼承案件地方稅跨區查欠稅服務滿意度	96.6%	3.1%	0.3%	97.0%
	中午不打烊與延長服務時間滿意度	95.9%	0.7%	3.4%	99.3%

總體來說，107 年度新北稅捐處在「便利超商補發稅單服務滿意度」、「中午不打烊與延長服務時間滿意度」、「多元繳稅及稅務申辦方式服務滿意度」和「健保卡線上查繳稅服務滿意度」方面滿意度普遍獲得洽公民眾高度肯定，而「服務人員辦事效率滿意度」、「申請表格與範例說明服務滿意度」、「中午不打烊與延長服務時間滿意度」和「服務人員稅務專業能力滿意度」等項目，創下調查以來的新高點。

有表態的洽公民眾在「洽公環境滿意度」上，滿意度為 97.6%；在「服務禮儀」上，「志工協助服務滿意度」(98.5%)、「服務人員服務態度滿意度」(97.8%)。

在「服務專業性」方面，今年(107 年)將 106 年「稅務講習與與宣導活動服務滿意度」與「提供稅務資訊服務滿意度」題項合併為「宣導短片或稅務講習及宣導活動滿意度」進行詢問，其滿意度為 98.0%，其次依序為「服務人員辦事效率滿意度」(97.7%)、「服務人員稅務專業能力滿意度」(97.6%)，顯示洽公民眾對於新北稅捐處在「服務專業性」構面上，民眾是給予肯定的態度。

在「服務措施」方面，滿意度評價從高至低的依序為「便利超商補發稅單服務滿意度」(100.0%)、「中午不打烊與延長服務時間滿意度」(99.3%)、「多元繳稅、稅務申辦方式服務滿意度」(99.2%)、「健保卡線上查繳稅服務滿意度」(99.2%)、「申請表格與範例說明服務滿意度」(98.2%)、「行動支付繳稅事項服務滿意度」(97.7%)、「繼承案件地方稅跨區查欠稅服務滿意度」(97.0%)等。從滿意度較高的項目來看，可發現新北稅捐處在服務措施的提供上，均是以顧客為導向，從滿意的比例可知，其提供了相當切合民眾需求的服務。

至於滿意度評價相對較低的「服務人員稅務專業能力滿意度」(97.6%)、「洽公環境滿意度」(97.6%)、「繼承案件地方稅跨區查欠稅服務滿意度」(97.0%)，顯示新北稅捐處在服務人員稅務專業能力、洽公環境與繼承案件地方稅跨區查欠稅服務上仍有改進的空間。

最後，洽公民眾對於新北稅捐處的建議事項方面，4.0%的民眾未表態。而有表示意見的民眾中，有 44.6%表示「都很好，沒有需要改進的地方」，所占比例最多，顯示多數願意表態的民眾給予新北稅捐處正面評價；而其他有給予建議事項的民眾，則以希望「加強宣導各項稅務資訊」、「改善停車方便性」的比例最高，占 2.1%；其次依序為「加強行政人員的專業訓練」(1.1%)、「簡化申辦程序與流程」(1.0%)等等。

二、建議

(一) 持續提升服務人員專業能力

近年來，新北稅捐處為提升為民服務品質之永續任務，持續強化服務人員的專業能力，其努力亦反映在滿意度之調查結果上。在近 5 年的調查中發現，均有超過九成六的洽公民眾對服務人員稅務專業能力給予正面評價，從 103 年度調查時為 96.3%，104 年度調查時為 97.5%，105 年度調查時為 96.4%，106 年調查時為 97.2%，到 107 年度調查時的 97.6%可發現，民眾對於洽公民眾對服務人員稅務專業能力的評價有上升，惟尚屬滿意度稍低的服務項目之一。

本次調查進一步詢問洽公民眾不滿意服務人員稅務專業能力的原因，以「專業知識不足」的比例最高，占 70.8%。其次依序為「服務人員說法不一致」(20.8%)、「未能即時處理問題」(20.8%)、「解釋不夠清楚」(4.2%)。

建議未來除了持續提升服務人員的專業知識之外，亦需注意服務人員在面對民眾諮詢時建立一套系統化完整的說明，避免過於專業的術語使人誤解，造成民眾認為有前後說法不一致的感受。以及在面對民眾問題時應迅速回應，給予民眾更有效率的觀感。

(二) 持續提升服務人員的辦事效率

扣除未表態者後在近 3 年的調查中發現，「服務人員辦事效率」，均有超過九成五的洽公民眾對服務人員辦事效率給予正面評價，但在不滿意度上，105 年度調查為 3.8%，106 年調查為 3.6%，107 年度調查時為 2.3%，不滿意度雖然維持在 5%以下，但此項目仍為每年調查項目中滿意度較低之一。

本次調查進一步詢問洽公民眾不滿意服務人員辦事效率的原因，以「等待時間太長」的比例最高，占 41.7%。。其次依序為「行政效率

差」(37.5%)、「專業能力不足」(12.5%)、「服務人員態度不佳」(12.5%)、「解決民眾問題的效率差」(8.3%)。

建議仍可多加留意、持續提升服務人員的辦事效率外，可於尖峰時段增加服務窗口等方式以減少民眾等待時間，或是事前告知民眾離峰時段，請民眾多多利用離峰時段前來申辦，最終達到增進洽公民眾之滿意度。

(三) 提升服務人員服務態度

目前政府除了講求新公共管理的績效外，還必須著重新公共服務要求的服務導向之概念，面對民眾需求秉持服務的精神。在服務人員服務態度方面，在近五年的調查中發現，滿意度的比例有在回升的趨勢，從 103 年度調查為 97.6%，104 年度調查為 97.2%，105 年度調查為 97.2%，106 年調查的結果為 97.4%，107 年調查的結果為 97.8%。值得肯定人員在這方面的努力。

本次調查進一步詢問洽公民眾不滿意服務人員服務態度的原因，仍以服務人員「口氣不佳」(39.1%)為主，其次為「專業不足，說明不清楚」(30.4%)、「缺乏熱忱，效率差」(17.4%)、「需要時找不到人」(13.0%)、「等候服務的時間長」(13.0%)、「面無笑容」(8.7%)、「沒有主動提供服務」(4.3%)。

建議新北稅捐處，可針對服務人員服務態度，辦理相關服務教育訓練，例如：專業服務禮儀課程，並可規劃相關查核過程及標準，以提升服務人員的服務態度。透過能力與服務兼具的概念增加人員的服務、專業能力外，並朝向「最優質稅務機關」的目標邁進。

(四) 改善洽公環境

除了擁有一群素質優良的員工針對業務內容進行服務外，洽公環境是民眾前往洽公時，對於政府機關的第一印象，從抵達現場便開始有的

印象分數，小至地上的紙屑髒亂，大至整體停車動線規劃等，都可視為洽公環境的一環。在近五年的調查中發現，均有超過九成七的洽公民眾對洽公環境給予正面評價，從 103 年度調查時為 98.9%，104 年度調查時為 98.4%，105 年度調查時為 98.9%，106 年調查時為 97.6%，到 107 年度調查時的 97.6%可發現，民眾對於洽公環境的評價稍有回升，惟尚屬滿意度稍低的服務項目之一。

本次調查進一步詢問洽公民眾不滿意洽公環境的原因，以「動線規劃不良」的比例最高，占 24.0%。其次依序為「停車方便性不足」(20.0%)、「室內空間太小」(12.0%)、「室內溫度不適中」(12.0%)、「硬體設備太老舊」(12.0%)、「等候區座椅太少」(8.0%)、「地板有垃圾未清理」(4.0%)、「引導指標不清」(4.0%)。

建議未來在民眾洽辦業務的動線規劃上，可再重新思考設計，以利讓洽公的民眾一進入便可清楚依照動線指引標示進行業務辦理，並適度定期進行機器設備的汰舊換新以及審慎清理環境垃圾，以提升服務效率，及整體環境形象感，進而提高整體洽公環境滿意度。

(五) 加強行動支付繳稅、健保卡線上查繳稅等服務之宣傳

本次調查中發現，「便利超商補發稅單服務滿意度」、「健保卡線上查繳稅服務滿意度」、「行動支付或行動網銀 APP 繳稅服務滿意度」的使用率上雖不到兩成，但有使用者在扣除未表態者後滿意度皆可達九成七以上，說明此服務受到使用者的好評，然而好的服務，卻因為民眾使用率過低，而無法體會新北稅捐處之用心，實屬可惜，故建議提升此項服務的宣傳，讓民眾知道並善用，讓整體滿意度提升。

附錄一、為民服務問卷百分比表

訪問主題：107 年度為民服務滿意度調查

訪問日期：107 年 10 月 15 日至 10 月 18 日

有效樣本：1,069 人

抽樣誤差：在百分之九十五的信心水準下，抽樣誤差在正負 3 個百分點之內

訪問地區：新北市

調查方法：採用電話調查方式，以分層比例隨機抽樣進行

回答人數：1,069 人

1.請問您對稅捐處服務人員的服務態度滿不滿意？

	次數	百分比
(01) 非常滿意	569	53.2%
(02) 還算滿意	465	43.5%
(03) 不太滿意	18	1.7%
(04) 非常不滿意	5	0.5%
(96) 未表態	12	1.1%

回答人數：23 人

2.(不滿意服務人員服務態度者續問)請問您不滿意稅捐處服務人員服務態度的原因是？

	次數	百分比
(01) 口氣不佳	9	39.1%
(02) 專業不足，說明不清楚	7	30.4%
(03) 缺乏熱忱，效率差	4	17.4%
(04) 需要時找不到人	3	13.0%
(05) 等候服務的時間長	3	13.0%
(06) 面無笑容	2	8.7%
(07) 沒有主動提供服務	1	4.3%
(96) 未表態	2	8.7%

回答人數：1,069 人

3.請問您對稅捐處服務人員的辦事效率滿不滿意？

	次數	百分比
(01) 非常滿意	534	49.9%
(02) 還算滿意	500	46.8%

(03) 不太滿意	18	1.7%
(04) 非常不滿意	6	0.6%
(96) 未表態	11	1.0%

回答人數：24 人

4.(不滿意服務人員辦事效率者續問)請問您不滿意服務人員辦事效率的原因是？

	次數	百分比
(01) 等候時間太長	10	41.7%
(02) 行政效率差	9	37.5%
(03) 專業能力不足	3	12.5%
(04) 服務人員態度不佳	3	12.5%
(05) 解決民眾問題的效率差	2	8.3%
(96) 未表態	1	4.2%

回答人數：1,069 人

5.請問您對稅捐處服務人員的稅務專業能力滿不滿意？

	次數	百分比
(01) 非常滿意	507	47.4%
(02) 還算滿意	484	45.3%
(03) 不太滿意	22	2.1%
(04) 非常不滿意	2	0.2%
(96) 未表態	54	5.0%

回答人數：24 人

6.(不滿意服務人員稅務專業能力者續問)請問您不滿意稅捐處服務人員稅務專業能力的原因是？

	次數	百分比
(01) 專業知識不足	17	70.8%
(02) 服務人員說法不一致	5	20.8%
(03) 未能即時處理問題	5	20.8%
(04) 解釋不夠清楚	1	4.2%

回答人數：1,069 人

7.請問您對稅捐處志工會適時給予民眾幫助的服務滿不滿意？

	次數	百分比
(01) 非常滿意	587	54.9%

(02) 還算滿意	370	34.6%
(03) 不太滿意	12	1.1%
(04) 非常不滿意	3	0.3%
(96) 未表態	97	9.1%

回答人數：1,069 人

8.請問您對稅捐處的洽公環境滿不滿意？

	次數	百分比
(01) 非常滿意	552	51.6%
(02) 還算滿意	473	44.2%
(03) 不太滿意	22	2.1%
(04) 非常不滿意	3	0.3%
(96) 未表態	19	1.8%

回答人數：25 人

9.(不滿意洽公環境者續問)請問您不滿意稅捐處洽公環境的原因是？

	次數	百分比
(01) 動線規劃不良	6	24.0%
(02) 停車方便性不足	5	20.0%
(03) 室內空間太小	3	12.0%
(04) 室內溫度不適中	3	12.0%
(05) 硬體設備太老舊	3	12.0%
(06) 等候區座椅太少	2	8.0%
(07) 地板有垃圾未清理	1	4.0%
(08) 引導指標不清	1	4.0%
(96) 未表態	3	12.0%

回答人數：1,069 人

10.請問您對稅捐處在書寫區提供內容清楚容易的各項申請表格與範例說明的服務滿不滿意？

	次數	百分比
(01) 非常滿意	460	48.9%
(02) 還算滿意	446	47.4%
(03) 不太滿意	16	1.7%
(04) 非常不滿意	1	0.1%
(96) 未表態	18	1.9%

(97) 沒有使用過	128	12.0%
------------	-----	-------

回答人數：1,069 人

11.請問您對稅捐處中午不打烊及服務時間延長為上午 8 點至下午 6 點，以方便民眾申辦服務的措施滿不滿意？

	次數	百分比
(01) 非常滿意	814	76.1%
(02) 還算滿意	212	19.8%
(03) 不太滿意	5	0.5%
(04) 非常不滿意	2	0.2%
(96) 未表態	36	3.4%

回答人數：1,069 人

12.請問您對稅捐處提供多元繳稅方式及提供臨櫃、網路、電話、傳真、手機等多種稅務申辦方式之服務滿不滿意？

	次數	百分比
(01) 非常滿意	726	67.9%
(02) 還算滿意	283	26.5%
(03) 不太滿意	5	0.5%
(04) 非常不滿意	3	0.3%
(96) 未表態	52	4.8%

回答人數：1,069 人

13.請問您是否使用過健保卡線上查繳稅服務(有則接續詢問滿意度)？請問您對這項稅服務滿不滿意？

	次數	百分比
(01) 非常滿意	95	73.1%
(02) 還算滿意	33	25.4%
(03) 不太滿意	1	0.8%
(04) 非常不滿意	0	0.0%
(96) 未表態	1	0.7%
(97) 沒有使用過	939	87.8%

回答人數：1,069 人

14.請問您是否曾使用過便利超商補發稅單服務(有則接續詢問滿意度)？請問您對這項服務滿不滿意？

	次數	百分比
(01) 非常滿意	105	70.9%
(02) 還算滿意	41	27.7%
(03) 不太滿意	0	0.0%
(04) 非常不滿意	0	0.0%
(96) 未表態	2	1.4%
(97) 沒有使用過	921	86.2%

回答人數：1,069 人

15.請問您是否使用過行動支付繳稅或各公股銀行行動網銀 APP 繳稅服務(有則接續詢問滿意度)? 請問您對這項服務滿不滿意?

	次數	百分比
(01) 非常滿意	85	62.5%
(02) 還算滿意	45	33.1%
(03) 不太滿意	0	0.0%
(04) 非常不滿意	3	2.2%
(96) 未表態	3	2.2%
(97) 沒有使用過	933	87.3%

回答人數：1,069 人

16.請問您是否使用過繼承案件地方稅跨區查欠稅服務(有則接續詢問滿意度)? 請問您對這項服務滿不滿意?

	次數	百分比
(01) 非常滿意	251	76.5%
(02) 還算滿意	66	20.1%
(03) 不太滿意	9	2.8%
(04) 非常不滿意	1	0.3%
(96) 未表態	1	0.3%
(97) 沒有使用過	741	69.3%

回答人數：1,069 人

17.請問您是否看過稅捐處的宣導短片、動畫、跑馬燈或參與過稅捐處舉辦之稅務講習與及宣導活動(有則接續詢問滿意度)? 請問您對稅捐處上述所提供的宣導短片或稅務講習與稅務宣導內容及活動之服務滿不滿意?

	次數	百分比
(01) 非常滿意	168	47.5%

(02) 還算滿意	170	48.0%
(03) 不太滿意	6	1.7%
(04) 非常不滿意	1	0.3%
(96) 未表態	9	2.5%
(97) 沒有接觸過	715	66.9%

回答人數：7 人

18.(不滿意宣導短片或稅務講習與稅務宣導內容及活動者續問)請問您不滿意稅捐處提供的宣導短片或稅務講習與稅務宣導內容及活動的原因是？

	次數	百分比
(01) 宣導主題不明確	4	57.1%
(02) 內容缺乏趣味性	1	14.3%
(03) 活動現場網路狀況不好操作不順利	1	14.3%
(04) 部份活動非所有民眾都可接受	1	14.3%

回答人數：1,069 人

19.請問您對本處環境、設備、服務、申辦流程、宣導及文宣品等有何寶貴建議，可以提供稅捐處參考改進？

	次數	百分比
(01) 都很好，沒有要改進的地方	477	44.6%
(02) 加強宣導各項稅務資訊	22	2.1%
(03) 改善停車方便性	22	2.1%
(04) 加強行政人員的專業訓練	12	1.1%
(05) 簡化申辦程序與流程	11	1.0%
(06) 加強行政人員的辦事效率	9	0.8%
(07) 加強人員服務態度與熱忱	9	0.8%
(08) 增加網路申辦與查詢服務	8	0.7%
(09) 清楚提供表格範例說明	8	0.7%
(10) 加強標示引導指標	8	0.7%
(11) 多舉辦活動與民眾互動	8	0.7%
(12) 更新老舊硬體設備	7	0.7%
(13) 增加人力支援減少等候	7	0.7%
(14) 開放跨區申辦業務	6	0.6%
(15) 延長服務時間	5	0.5%
(16) 加強志工人員的專業訓練	4	0.4%
(17) 增加服務窗口	4	0.4%

(18) 增加等候區座椅	4	0.4%
(19) 加強繳費的便利性	4	0.4%
(20) 提升與簡化行動網路申報繳稅的畫面功能	4	0.4%
(21) 增設單一服務窗口	3	0.3%
(22) 增加繳費提醒服務	2	0.2%
(23) 隨時補充現場填寫表單	2	0.2%
(24) 邀請地政人士一同參與宣導設計及討論	2	0.2%
(25) 室內溫度要適中	2	0.2%
(26) 改善業務申辦動線	1	0.1%
(27) 加強室內空間照明	1	0.1%
(28) 加強廁所清潔	1	0.1%
(29) 加強行政人員的服儀	1	0.1%
(30) 加強服務高齡民眾申辦	1	0.1%
(31) 送的禮品要實用環保	1	0.1%
(32) 取消 app 手續費	1	0.1%
(33) 文宣品質感要提升	1	0.1%
(34) 減少電話語音防詐騙宣導	1	0.1%
(35) 審慎考量延長服務時間必要性	1	0.1%
(95) 沒有建議	398	37.2%
(96) 未表態	43	4.0%

回答人數：1,069 人

20.請問您的年齡？

	次數	百分比
(01) 29 歲以下	72	6.7%
(02) 30-39 歲	180	16.9%
(03) 40-49 歲	227	21.2%
(04) 50 歲以上	585	54.7%
(98) 拒答	5	0.5%

回答人數：1,069 人

21.請問您的教育程度？

	次數	百分比
(01) 國小及以下	55	5.1%
(02) 國中	80	7.5%
(03) 高中	326	30.5%

(04) 大專	222	20.8%
(05) 大學	324	30.3%
(06) 研究所以上	58	5.4%
(98) 拒答	4	0.4%

回答人數：1,069 人

22.請問您的職業是會計師、代客記帳業、地政士等專業代理人嗎？或是其他職業？

	次數	百分比
(01) 民營企業受雇者	312	29.2%
(02) 專業代理人	259	24.2%
(03) 家庭主婦	155	14.5%
(04) 退休/無業	149	13.9%
(05) 其他專業人員	82	7.7%
(06) 工商企業負責人	64	6.0%
(07) 軍公教	33	3.1%
(08) 自營作業者	5	0.5%
(09) 學生	2	0.2%
(98) 拒答	8	0.7%

回答人數：1,069 人

23.性別

	次數	百分比
(01) 男性	471	44.1%
(02) 女性	598	55.9%

附錄二、交叉表

附表 1 服務人員服務態度滿意度

單位：人；%

	樣本數	合計	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	未表態
總計	1069	100.0	96.7	53.2	43.5	2.2	1.7	0.5	1.1
性別									
男性	471	100.0	96.0	57.1	38.9	2.9	2.3	0.6	1.1
女性	598	100.0	97.3	50.2	47.1	1.5	1.2	0.3	1.2
年齡									
29歲以下	72	100.0	98.6	73.6	25.0	1.4	1.4	-	-
30-39歲	180	100.0	96.6	53.3	43.3	2.3	1.7	0.6	1.1
40-49歲	227	100.0	97.8	52.4	45.4	1.7	1.3	0.4	0.5
50歲以上	585	100.0	96.2	51.1	45.1	2.4	1.9	0.5	1.4
拒答	5	100.0	80.0	40.0	40.0	-	-	-	20.0
教育程度									
國小及以下	55	100.0	92.7	38.2	54.5	1.8	1.8	-	5.5
國中	80	100.0	95.0	55.0	40.0	2.6	1.3	1.3	2.4
高中	326	100.0	97.3	51.6	45.7	1.8	1.5	0.3	0.9
大專	222	100.0	97.7	50.9	46.8	1.4	1.4	-	0.9
大學	324	100.0	96.6	58.0	38.6	3.4	2.5	0.9	-
研究所以上	58	100.0	98.3	58.6	39.7	-	-	-	1.7
拒答	4	100.0	75.0	25.0	50.0	-	-	-	25.0
職業									
軍公教	33	100.0	97.0	63.7	33.3	-	-	-	3.0
工商企業負責人	64	100.0	100.0	56.3	43.7	-	-	-	-
民營企業受雇者	312	100.0	97.1	53.8	43.3	1.6	1.3	0.3	1.3
家庭主婦	155	100.0	95.5	51.0	44.5	1.9	1.3	0.6	2.6
專業代理人	259	100.0	97.3	52.9	44.4	2.7	2.3	0.4	-
學生	2	100.0	100.0	50.0	50.0	-	-	-	-
退休/無業	149	100.0	93.9	48.3	45.6	4.7	3.4	1.3	1.4
其他專業人員	82	100.0	98.8	58.5	40.3	1.2	1.2	-	-
自營作業者	5	100.0	100.0	60.0	40.0	-	-	-	-
拒答	8	100.0	87.5	50.0	37.5	-	-	-	12.5

註：1.卡方檢定達顯著水準 * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$ 。

2.a表示該變數的組內期望值小於5之細格比例超過25%，不適合進行卡方檢定。

附表 2 不滿意服務人員服務態度的原因

單位：人；%

	樣本數	口氣不佳	專業不足 ，說明不 清楚	缺乏熱忱 ，效率差	需要時找 不到人	等候服務 的時間長	面無笑容	沒有主動 提供服務	未表態
總計	23	39.1	30.4	17.4	13.0	13.0	8.7	4.3	8.7
性別									
男性	14	42.9	35.7	14.3	7.1	7.1	7.1	7.1	14.3
女性	9	33.3	22.2	22.2	22.2	22.2	11.1	-	-
年齡									
29歲以下	1	-	-	-	100.0	-	-	-	-
30-39歲	4	25.0	-	25.0	-	25.0	25.0	-	-
40-49歲	4	25.0	50.0	-	-	-	-	-	25.0
50歲以上	14	50.0	35.7	21.4	14.3	14.3	7.1	7.1	7.1
教育程度									
國小及以下	1	-	100.0	-	-	-	-	-	-
國中	2	100.0	50.0	50.0	-	-	-	-	-
高中	6	50.0	16.7	16.7	-	16.7	16.7	-	16.7
大專	3	33.3	-	66.7	-	-	-	-	-
大學	11	27.3	36.4	-	27.3	18.2	9.1	9.1	9.1
研究所以上	0	-	-	-	-	-	-	-	-
職業									
軍公教	0	-	-	-	-	-	-	-	-
工商企業負責人	0	-	-	-	-	-	-	-	-
民營企業受雇者	5	40.0	-	-	20.0	-	40.0	20.0	20.0
家庭主婦	3	66.7	66.7	33.3	-	-	-	-	-
專業代理人	7	-	28.6	14.3	28.6	28.6	-	-	14.3
學生	0	-	-	-	-	-	-	-	-
退休/無業	7	57.1	42.9	28.6	-	14.3	-	-	-
其他專業人員	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-
自營作業者	0	-	-	-	-	-	-	-	-

註：本題為複選題，故無法進行卡方檢定。

附表 3 服務人員辦事效率滿意度

單位：人；%

	樣本數	合計	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	未表態
總計	1069	100.0	96.7	49.9	46.8	2.3	1.7	0.6	1.0
性別									
男性	471	100.0	96.2	54.8	41.4	3.2	2.3	0.9	0.6
女性	598	100.0	97.2	46.2	51.0	1.5	1.2	0.3	1.3
年齡									
29歲以下	72	100.0	98.6	70.8	27.8	1.4	1.4	-	-
30-39歲	180	100.0	95.0	56.1	38.9	3.9	3.3	0.6	1.1
40-49歲	227	100.0	96.9	47.6	49.3	2.6	2.2	0.4	0.5
50歲以上	585	100.0	97.1	46.7	50.4	1.7	1.0	0.7	1.2
拒答	5	100.0	80.0	20.0	60.0	-	-	-	20.0
教育程度									
國小及以下	55	100.0	96.4	45.5	50.9	1.8	-	1.8	1.8
國中	80	100.0	93.8	55.0	38.8	2.5	2.5	-	3.7
高中	326	100.0	97.6	48.2	49.4	2.1	1.5	0.6	0.3
大專	222	100.0	96.3	48.6	47.7	1.9	1.4	0.5	1.8
大學	324	100.0	96.9	51.5	45.4	3.1	2.5	0.6	-
研究所以上	58	100.0	96.6	56.9	39.7	-	-	-	3.4
拒答	4	100.0	100.0	-	100.0	-	-	-	-
職業									
軍公教	33	100.0	100.0	66.7	33.3	-	-	-	-
工商企業負責人	64	100.0	100.0	59.4	40.6	-	-	-	-
民營企業受雇者	312	100.0	96.2	56.1	40.1	2.8	2.2	0.6	1.0
家庭主婦	155	100.0	99.4	46.5	52.9	-	-	-	0.6
專業代理人	259	100.0	96.9	44.0	52.9	2.7	2.3	0.4	0.4
學生	2	100.0	100.0	50.0	50.0	-	-	-	-
退休/無業	149	100.0	93.3	42.3	51.0	4.0	2.0	2.0	2.7
其他專業人員	82	100.0	95.2	53.7	41.5	2.4	2.4	-	2.4
自營作業者	5	100.0	100.0	40.0	60.0	-	-	-	-
拒答	8	100.0	100.0	37.5	62.5	-	-	-	-

註：1.卡方檢定達顯著水準 * $p<0.05$,** $p<0.01$,*** $p<0.001$ 。

2.a表示該變數的組內期望值小於5之細格比例超過25%，不適合進行卡方檢定。

附表 4 不滿意服務人員辦事效率的原因

單位：人；%

	樣本數	等候時間太長	行政效率差	專業能力不足	服務人員 態度不佳	解決民眾問題 的效率差	未表態
總計	24	41.7	37.5	12.5	12.5	8.3	4.2
性別							
男性	15	46.7	26.7	6.7	20.0	6.7	6.7
女性	9	33.3	55.6	22.2	-	11.1	-
年齡							
29歲以下	1	-	-	100.0	-	-	-
30-39歲	7	28.6	71.4	14.3	-	-	-
40-49歲	6	50.0	33.3	-	16.7	-	16.7
50歲以上	10	50.0	20.0	10.0	20.0	20.0	-
教育程度							
國小及以下	1	-	-	100.0	-	-	-
國中	2	50.0	100.0	-	-	-	-
高中	7	14.3	42.9	-	28.6	14.3	14.3
大專	4	75.0	-	-	25.0	-	-
大學	10	50.0	40.0	20.0	-	10.0	-
研究所以上	0	-	-	-	-	-	-
職業							
軍公教	0	-	-	-	-	-	-
工商企業負責人	0	-	-	-	-	-	-
民營企業受雇者	9	33.3	77.8	11.1	-	-	11.1
家庭主婦	0	-	-	-	-	-	-
專業代理人	7	71.4	14.3	14.3	-	14.3	-
學生	0	-	-	-	-	-	-
退休/無業	6	33.3	-	16.7	33.3	16.7	-
其他專業人員	2	-	50.0	-	50.0	-	-
自營作業者	0	-	-	-	-	-	-

註：本題為複選題，故無法進行卡方檢定。

附表 5 服務人員稅務專業能力滿意度

單位：人；%

	樣本數	合計	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	未表態
總計	1069	100.0	92.7	47.4	45.3	2.3	2.1	0.2	5.0
性別									
男性	471	100.0	91.1	51.4	39.7	3.0	2.6	0.4	5.9
女性	598	100.0	94.0	44.3	49.7	1.7	1.7	-	4.3
年齡	a								
29歲以下	72	100.0	98.6	62.5	36.1	-	-	-	1.4
30-39歲	180	100.0	93.3	53.3	40.0	4.5	4.5	-	2.2
40-49歲	227	100.0	93.9	50.7	43.2	3.5	3.1	0.4	2.6
50歲以上	585	100.0	91.6	42.9	48.7	1.4	1.2	0.2	7.0
拒答	5	100.0	60.0	-	60.0	-	-	-	40.0
教育程度									
國小及以下	55	100.0	92.7	43.6	49.1	1.8	-	1.8	5.5
國中	80	100.0	90.0	45.0	45.0	1.3	1.3	-	8.7
高中	326	100.0	92.6	45.7	46.9	1.9	1.9	-	5.5
大專	222	100.0	92.8	46.4	46.4	2.2	2.2	-	5.0
大學	324	100.0	93.8	50.3	43.5	2.8	2.5	0.3	3.4
研究所以上	58	100.0	93.1	55.2	37.9	3.4	3.4	-	3.5
拒答	4	100.0	50.0	-	50.0	-	-	-	50.0
職業									
軍公教	33	100.0	97.0	66.7	30.3	3.0	3.0	-	-
工商企業負責人	64	100.0	92.2	53.1	39.1	3.1	3.1	-	4.7
民營企業受雇者	312	100.0	92.9	53.2	39.7	2.9	2.9	-	4.2
家庭主婦	155	100.0	92.3	42.6	49.7	1.9	1.9	-	5.8
專業代理人	259	100.0	96.5	41.3	55.2	1.9	1.5	0.4	1.6
學生	2	100.0	100.0	50.0	50.0	-	-	-	-
退休/無業	149	100.0	87.9	38.9	49.0	1.4	0.7	0.7	10.7
其他專業人員	82	100.0	91.5	59.8	31.7	2.4	2.4	-	6.1
自營作業者	5	100.0	80.0	40.0	40.0	-	-	-	20.0
拒答	8	100.0	62.5	25.0	37.5	-	-	-	37.5

註：1.卡方檢定達顯著水準 * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$ 。

2.a表示該變數的組內期望值小於5之細格比例超過25%，不適合進行卡方檢定。

附表 6 不滿意服務人員稅務專業能力的原因

單位：人；%

	樣本數	專業知識不足	服務人員 說法不一致	未能即時 處理問題	解釋不夠清楚
總計	24	70.8	20.8	20.8	4.2
性別					
男性	14	78.6	21.4	14.3	-
女性	10	60.0	20.0	30.0	10.0
年齡					
29歲以下	0	-	-	-	-
30-39歲	8	50.0	37.5	37.5	12.5
40-49歲	8	75.0	12.5	12.5	-
50歲以上	8	87.5	12.5	12.5	-
教育程度					
國小及以下	1	100.0	100.0	-	-
國中	1	-	-	100.0	-
高中	6	66.7	16.7	16.7	-
大專	5	100.0	20.0	-	-
大學	9	66.7	22.2	22.2	-
研究所以上	2	50.0	-	50.0	50.0
職業					
軍公教	1	-	-	100.0	100.0
工商企業負責人	2	-	100.0	-	-
民營企業受雇者	9	77.8	22.2	22.2	-
家庭主婦	3	66.7	-	33.3	-
專業代理人	5	80.0	-	20.0	-
學生	0	-	-	-	-
退休/無業	2	100.0	50.0	-	-
其他專業人員	2	100.0	-	-	-
自營作業者	0	-	-	-	-

註：本題為複選題，故無法進行卡方檢定。

附表 7 志工協助服務滿意度

單位：人；%

	樣本數	合計	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	未表態
總計	1069	100.0	89.5	54.9	34.6	1.4	1.1	0.3	9.1
性別	*								
男性	471	100.0	90.7	57.1	33.6	0.4	0.4	-	8.9
女性	598	100.0	88.6	53.2	35.4	2.2	1.7	0.5	9.2
年齡									
29歲以下	72	100.0	95.8	73.6	22.2	-	-	-	4.2
30-39歲	180	100.0	91.6	59.4	32.2	1.2	0.6	0.6	7.2
40-49歲	227	100.0	92.1	52.9	39.2	2.2	2.2	-	5.7
50歲以上	585	100.0	87.5	52.3	35.2	1.4	1.0	0.4	11.1
拒答	5	100.0	40.0	20.0	20.0	-	-	-	60.0
教育程度									
國小及以下	55	100.0	94.6	58.2	36.4	1.8	1.8	-	3.6
國中	80	100.0	91.3	53.8	37.5	1.3	1.3	-	7.4
高中	326	100.0	92.0	55.8	36.2	1.5	0.9	0.6	6.5
大專	222	100.0	88.3	52.7	35.6	0.4	0.4	-	11.3
大學	324	100.0	86.7	55.2	31.5	2.2	1.9	0.3	11.1
研究所以上	58	100.0	91.4	58.6	32.8	-	-	-	8.6
拒答	4	100.0	50.0	-	50.0	-	-	-	50.0
職業									
軍公教	33	100.0	90.9	63.6	27.3	-	-	-	9.1
工商企業負責人	64	100.0	92.2	59.4	32.8	3.1	1.6	1.5	4.7
民營企業受雇者	312	100.0	91.3	59.9	31.4	1.0	0.7	0.3	7.7
家庭主婦	155	100.0	94.2	60.6	33.6	1.9	1.9	-	3.9
專業代理人	259	100.0	83.8	44.0	39.8	1.9	1.5	0.4	14.3
學生	2	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-	-
退休/無業	149	100.0	89.9	49.0	40.9	-	-	-	10.1
其他專業人員	82	100.0	91.5	63.4	28.1	2.4	2.4	-	6.1
自營作業者	5	100.0	80.0	60.0	20.0	-	-	-	20.0
拒答	8	100.0	62.5	37.5	25.0	-	-	-	37.5

註：1.卡方檢定達顯著水準 * $p<0.05$,** $p<0.01$,*** $p<0.001$ 。

2.a表示該變數的組內期望值小於5之細格比例超過25%，不適合進行卡方檢定。

附表 8 洽公環境滿意度

單位：人；%

	樣本數	合計	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	未表態
總計	1069	100.0	95.8	51.6	44.2	2.4	2.1	0.3	1.8
性別									
男性	471	100.0	96.2	54.4	41.8	1.9	1.5	0.4	1.9
女性	598	100.0	95.6	49.5	46.1	2.7	2.5	0.2	1.7
年齡	a								
29歲以下	72	100.0	97.2	65.3	31.9	2.8	2.8	-	-
30-39歲	180	100.0	98.9	61.7	37.2	1.1	1.1	-	-
40-49歲	227	100.0	93.0	50.7	42.3	5.2	4.8	0.4	1.8
50歲以上	585	100.0	95.9	47.4	48.5	1.5	1.2	0.3	2.6
拒答	5	100.0	100.0	40.0	60.0	-	-	-	-
教育程度									
國小及以下	55	100.0	92.7	43.6	49.1	-	-	-	7.3
國中	80	100.0	96.3	41.3	55.0	1.3	1.3	-	2.4
高中	326	100.0	96.7	52.5	44.2	1.2	0.6	0.6	2.1
大專	222	100.0	94.1	49.5	44.6	4.1	4.1	-	1.8
大學	324	100.0	96.9	56.8	40.1	2.8	2.8	-	0.3
研究所以上	58	100.0	94.8	51.7	43.1	3.4	1.7	1.7	1.8
拒答	4	100.0	100.0	-	100.0	-	-	-	-
職業									
軍公教	33	100.0	97.0	60.6	36.4	3.0	3.0	-	-
工商企業負責人	64	100.0	96.9	57.8	39.1	3.1	1.6	1.5	-
民營企業受雇者	312	100.0	95.2	54.2	41.0	3.8	3.5	0.3	1.0
家庭主婦	155	100.0	95.5	51.6	43.9	1.9	1.9	-	2.6
專業代理人	259	100.0	98.4	51.3	47.1	0.8	0.8	-	0.8
學生	2	100.0	100.0	50.0	50.0	-	-	-	-
退休/無業	149	100.0	93.3	42.3	51.0	0.7	0.7	-	6.0
其他專業人員	82	100.0	95.1	53.7	41.4	3.7	3.7	-	1.2
自營作業者	5	100.0	100.0	40.0	60.0	-	-	-	-
拒答	8	100.0	87.5	37.5	50.0	12.5	-	12.5	-

註：1.卡方檢定達顯著水準 * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$ 。

2.a表示該變數的組內期望值小於5之細格比例超過25%，不適合進行卡方檢定。

附表 9 不滿意洽公環境的原因

單位：人；%

	樣本數	動線規劃 不良	停車方便 性不足	室內空間 太小	室內溫度 不適中	硬體設備 太老舊	等候區座 椅太少	地板有垃 圾未清理	引導指標 不清	未表態
總計	25	24.0	20.0	12.0	12.0	12.0	8.0	4.0	4.0	12.0
性別										
男性	9	44.4	11.1	22.2	-	11.1	11.1	-	-	11.1
女性	16	12.5	25.0	6.3	18.8	12.5	6.3	6.3	6.3	12.5
年齡										
29歲以下	2	50.0	50.0	-	-	-	-	-	-	-
30-39歲	2	-	-	-	50.0	-	-	-	-	50.0
40-49歲	12	25.0	25.0	8.3	8.3	16.7	8.3	8.3	-	8.3
50歲以上	9	22.2	11.1	22.2	11.1	11.1	11.1	-	11.1	11.1
教育程度										
國小及以下	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-
國中	1	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-
高中	4	25.0	25.0	25.0	-	-	-	-	-	25.0
大專	9	11.1	-	-	33.3	22.2	-	-	11.1	22.2
大學	9	44.4	22.2	22.2	-	-	22.2	11.1	-	-
研究所以上	2	-	50.0	-	-	50.0	-	-	-	-
職業										
軍公教	1	-	-	100.0	-	-	100.0	-	-	-
工商企業負責人	2	-	-	50.0	-	-	-	-	-	50.0
民營企業受雇者	12	41.7	16.7	8.3	-	16.7	8.3	8.3	-	8.3
家庭主婦	3	33.3	-	-	33.3	-	-	-	33.3	-
專業代理人	2	-	50.0	-	50.0	-	-	-	-	-
學生	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-
退休/無業	1	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-
其他專業人員	3	-	33.3	-	33.3	-	-	-	-	33.3
自營作業者	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-
拒答	1	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-

註：本題為複選題，故無法進行卡方檢定。

附表 10 申請表格與範例說明使用率

單位：人；%

	樣本數	合計	有	沒有
總計	1069	100.0	88.0	12.0
性別				
男性	471	100.0	88.5	11.5
女性	598	100.0	87.6	12.4
年齡				
29歲以下	72	100.0	94.4	5.6
30-39歲	180	100.0	91.7	8.3
40-49歲	227	100.0	89.9	10.1
50歲以上	585	100.0	85.5	14.5
拒答	5	100.0	80.0	20.0
教育程度				
國小及以下	55	100.0	81.8	18.2
國中	80	100.0	86.3	13.8
高中	326	100.0	87.1	12.9
大專	222	100.0	89.6	10.4
大學	324	100.0	90.4	9.6
研究所以上	58	100.0	86.2	13.8
拒答	4	100.0	25.0	75.0
職業				
軍公教	33	100.0	90.9	9.1
工商企業負責人	64	100.0	95.3	4.7
民營企業受雇者	312	100.0	89.4	10.6
家庭主婦	155	100.0	87.1	12.9
專業代理人	259	100.0	87.6	12.4
學生	2	100.0	100.0	-
退休/無業	149	100.0	83.2	16.8
其他專業人員	82	100.0	89.0	11.0
自營作業者	5	100.0	80.0	20.0
拒答	8	100.0	75.0	25.0

註：1.卡方檢定達顯著水準 * $p < 0.05$; ** $p < 0.01$; *** $p < 0.001$ 。

2.a表示該變數的組內期望值小於5之細格比例超過25%，不適合進行卡方檢定。

附表 11 申請表格與範例說明滿意度

單位：人；%

	樣本數	合計	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	未表態
總計	941	100.0	96.3	48.9	47.4	1.8	1.7	0.1	1.9
性別									
男性	417	100.0	96.2	52.5	43.7	1.6	1.4	0.2	2.2
女性	524	100.0	96.4	46.0	50.4	1.9	1.9	-	1.7
年齡									
29歲以下	68	100.0	97.1	64.7	32.4	-	-	-	2.9
30-39歲	165	100.0	95.8	58.8	37.0	2.4	2.4	-	1.8
40-49歲	204	100.0	95.6	46.6	49.0	2.0	1.5	0.5	2.4
50歲以上	500	100.0	96.8	44.8	52.0	1.8	1.8	-	1.4
拒答	4	100.0	75.0	-	75.0	-	-	-	25.0
教育程度									
國小及以下	45	100.0	93.3	48.9	44.4	2.2	2.2	-	4.5
國中	69	100.0	97.1	49.3	47.8	-	-	-	2.9
高中	284	100.0	96.8	47.9	48.9	1.8	1.8	-	1.4
大專	199	100.0	95.5	44.2	51.3	3.0	2.5	0.5	1.5
大學	293	100.0	96.6	51.9	44.7	1.7	1.7	-	1.7
研究所以上	50	100.0	98.0	56.0	42.0	-	-	-	2.0
拒答	1	100.0	-	-	-	-	-	-	100.0
職業									
軍公教	30	100.0	96.7	70.0	26.7	-	-	-	3.3
工商企業負責人	61	100.0	98.4	49.2	49.2	-	-	-	1.6
民營企業受雇者	279	100.0	94.9	51.2	43.7	2.2	1.8	0.4	2.9
家庭主婦	135	100.0	97.1	43.0	54.1	0.7	0.7	-	2.2
專業代理人	227	100.0	97.8	48.5	49.3	1.8	1.8	-	0.4
學生	2	100.0	100.0	50.0	50.0	-	-	-	-
退休/無業	124	100.0	95.2	46.8	48.4	2.4	2.4	-	2.4
其他專業人員	73	100.0	95.9	47.9	48.0	4.1	4.1	-	-
自營作業者	4	100.0	100.0	50.0	50.0	-	-	-	-
拒答	6	100.0	83.3	33.3	50.0	-	-	-	16.7

註：1.卡方檢定達顯著水準 * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$ 。

2.a表示該變數的組內期望值小於5之細格比例超過25%，不適合進行卡方檢定。

附表 12 多元繳稅、稅務申辦方式滿意度

單位：人；%

	樣本數	合計	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	未表態
總計	1069	100.0	94.4	67.9	26.5	0.8	0.5	0.3	4.8
性別									
男性	471	100.0	93.9	67.5	26.4	0.6	0.4	0.2	5.5
女性	598	100.0	94.8	68.2	26.6	0.8	0.5	0.3	4.4
年齡	a								
29歲以下	72	100.0	98.6	84.7	13.9	-	-	-	1.4
30-39歲	180	100.0	98.9	73.3	25.6	-	-	-	1.1
40-49歲	227	100.0	96.0	72.7	23.3	2.2	1.8	0.4	1.8
50歲以上	585	100.0	92.2	62.6	29.6	0.5	0.2	0.3	7.3
拒答	5	100.0	60.0	40.0	20.0	-	-	-	40.0
教育程度									
國小及以下	55	100.0	78.2	47.3	30.9	1.8	-	1.8	20.0
國中	80	100.0	91.3	50.0	41.3	1.2	1.2	-	7.5
高中	326	100.0	94.2	69.0	25.2	-	-	-	5.8
大專	222	100.0	95.9	68.0	27.9	1.4	0.9	0.5	2.7
大學	324	100.0	97.2	73.1	24.1	0.6	0.6	-	2.2
研究所以上	58	100.0	94.8	77.6	17.2	1.7	-	1.7	3.5
拒答	4	100.0	75.0	50.0	25.0	-	-	-	25.0
職業									
軍公教	33	100.0	100.0	84.8	15.2	-	-	-	-
工商企業負責人	64	100.0	95.3	68.7	26.6	-	-	-	4.7
民營企業受雇者	312	100.0	96.8	71.5	25.3	-	-	-	3.2
家庭主婦	155	100.0	91.6	63.9	27.7	1.3	-	1.3	7.1
專業代理人	259	100.0	97.3	73.7	23.6	1.2	1.2	-	1.5
學生	2	100.0	100.0	50.0	50.0	-	-	-	-
退休/無業	149	100.0	85.9	51.0	34.9	1.4	0.7	0.7	12.7
其他專業人員	82	100.0	96.3	70.7	25.6	1.2	1.2	-	2.5
自營作業者	5	100.0	80.0	40.0	40.0	-	-	-	20.0
拒答	8	100.0	75.0	50.0	25.0	-	-	-	25.0

註：1.卡方檢定達顯著水準 * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$ 。

2.a表示該變數的組內期望值小於5之細格比例超過25%，不適合進行卡方檢定。

附表 13 健保卡線上查繳稅服務使用率

單位：人；%

	樣本數	合計	有	沒有
總計	1069	100.0	12.2	87.8
性別				
男性	471	100.0	13.6	86.4
女性	598	100.0	11.0	89.0
年齡 **				
29歲以下	72	100.0	13.9	86.1
30-39歲	180	100.0	18.3	81.7
40-49歲	227	100.0	14.5	85.5
50歲以上	585	100.0	9.2	90.8
拒答	5	100.0	-	100.0
教育程度 **				
國小及以下	55	100.0	7.3	92.7
國中	80	100.0	3.8	96.3
高中	326	100.0	9.2	90.8
大專	222	100.0	17.6	82.4
大學	324	100.0	15.1	84.9
研究所以上	58	100.0	8.6	91.4
拒答	4	100.0	-	100.0
職業 a				
軍公教	33	100.0	21.2	78.8
工商企業負責人	64	100.0	6.3	93.8
民營企業受雇者	312	100.0	17.9	82.1
家庭主婦	155	100.0	5.2	94.8
專業代理人	259	100.0	11.6	88.4
學生	2	100.0	-	100.0
退休/無業	149	100.0	10.1	89.9
其他專業人員	82	100.0	12.2	87.8
自營作業者	5	100.0	-	100.0
拒答	8	100.0	-	100.0

註：1.卡方檢定達顯著水準 * $p<0.05$; ** $p<0.01$; *** $p<0.001$ 。

2.a表示該變數的組內期望值小於5之細格比例超過25%，不適合進行卡方檢定。

附表 14 健保卡線上查繳稅服務滿意度

單位：人；%

	樣本數	合計	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	未表態
總計	130	100.0	98.5	73.1	25.4	0.8	0.8	-	0.7
性別									
男性	64	100.0	100.0	78.1	21.9	-	-	-	-
女性	66	100.0	97.0	68.2	28.8	1.5	1.5	-	1.5
年齡									
29歲以下	10	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-	-
30-39歲	33	100.0	100.0	69.7	30.3	-	-	-	-
40-49歲	33	100.0	97.0	78.8	18.2	3.0	3.0	-	-
50歲以上	54	100.0	98.2	66.7	31.5	-	-	-	1.8
教育程度									
國小及以下	4	100.0	75.0	50.0	25.0	-	-	-	25.0
國中	3	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-	-
高中	30	100.0	100.0	50.0	50.0	-	-	-	-
大專	39	100.0	100.0	74.4	25.6	-	-	-	-
大學	49	100.0	98.0	83.7	14.3	2.0	2.0	-	-
研究所以上	5	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-	-
職業									
軍公教	7	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-	-
工商企業負責人	4	100.0	100.0	75.0	25.0	-	-	-	-
民營企業受雇者	56	100.0	100.0	71.4	28.6	-	-	-	-
家庭主婦	8	100.0	100.0	62.5	37.5	-	-	-	-
專業代理人	30	100.0	96.7	73.3	23.4	3.3	3.3	-	-
學生	0	-	-	-	-	-	-	-	-
退休/無業	15	100.0	93.3	60.0	33.3	-	-	-	6.7
其他專業人員	10	100.0	100.0	90.0	10.0	-	-	-	-
自營作業者	0	-	-	-	-	-	-	-	-

註：1.卡方檢定達顯著水準 * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$ 。

2.a表示該變數的組內期望值小於5之細格比例超過25%，不適合進行卡方檢定。

附表 15 便利超商補發稅單服務使用率

單位：人；%

	樣本數	合計	有	沒有
總計	1069	100.0	13.8	86.2
性別 **				
男性	471	100.0	17.6	82.4
女性	598	100.0	10.9	89.1
年齡				
29歲以下	72	100.0	15.3	84.7
30-39歲	180	100.0	12.8	87.2
40-49歲	227	100.0	13.2	86.8
50歲以上	585	100.0	14.4	85.6
拒答	5	100.0	-	100.0
教育程度				
國小及以下	55	100.0	14.5	85.5
國中	80	100.0	15.0	85.0
高中	326	100.0	12.9	87.1
大專	222	100.0	14.9	85.1
大學	324	100.0	15.1	84.9
研究所以上	58	100.0	6.9	93.1
拒答	4	100.0	-	100.0
職業				
軍公教	33	100.0	18.2	81.8
工商企業負責人	64	100.0	18.8	81.3
民營企業受雇者	312	100.0	11.9	88.1
家庭主婦	155	100.0	13.5	86.5
專業代理人	259	100.0	12.0	88.0
學生	2	100.0	-	100.0
退休/無業	149	100.0	17.4	82.6
其他專業人員	82	100.0	18.3	81.7
自營作業者	5	100.0	-	100.0
拒答	8	100.0	-	100.0

註：1.卡方檢定達顯著水準 * $p < 0.05$; ** $p < 0.01$; *** $p < 0.001$ 。

2.a表示該變數的組內期望值小於5之細格比例超過25%，不適合進行卡方檢定。

附表 16 便利超商補發稅單服務滿意度

單位：人；%

	樣本數	合計	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	未表態
總計	148	100.0	98.6	70.9	27.7	-	-	-	1.4
性別									
男性	83	100.0	98.8	72.3	26.5	-	-	-	1.2
女性	65	100.0	98.4	69.2	29.2	-	-	-	1.6
年齡									
29歲以下	11	100.0	100.0	72.7	27.3	-	-	-	-
30-39歲	23	100.0	100.0	82.6	17.4	-	-	-	-
40-49歲	30	100.0	100.0	76.7	23.3	-	-	-	-
50歲以上	84	100.0	97.6	65.5	32.1	-	-	-	2.4
教育程度									
國小及以下	8	100.0	100.0	62.5	37.5	-	-	-	-
國中	12	100.0	100.0	75.0	25.0	-	-	-	-
高中	42	100.0	97.6	66.7	30.9	-	-	-	2.4
大專	33	100.0	97.0	69.7	27.3	-	-	-	3.0
大學	49	100.0	100.0	75.5	24.5	-	-	-	-
研究所以上	4	100.0	100.0	75.0	25.0	-	-	-	-
職業									
軍公教	6	100.0	100.0	33.3	66.7	-	-	-	-
工商企業負責人	12	100.0	91.7	75.0	16.7	-	-	-	8.3
民營企業受雇者	37	100.0	97.3	70.3	27.0	-	-	-	2.7
家庭主婦	21	100.0	100.0	71.4	28.6	-	-	-	-
專業代理人	31	100.0	100.0	80.6	19.4	-	-	-	-
學生	0	-	-	-	-	-	-	-	-
退休/無業	26	100.0	100.0	57.7	42.3	-	-	-	-
其他專業人員	15	100.0	100.0	86.7	13.3	-	-	-	-
自營作業者	0	-	-	-	-	-	-	-	-

註：1.卡方檢定達顯著水準 * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$ 。

2.a表示該變數的組內期望值小於5之細格比例超過25%，不適合進行卡方檢定。

附表 17 行動支付繳稅事項使用率

單位：人；%

	樣本數	合計	有	沒有
總計	1069	100.0	12.7	87.3
性別				
男性	471	100.0	11.9	88.1
女性	598	100.0	13.4	86.6
年齡 ***				
29歲以下	72	100.0	16.7	83.3
30-39歲	180	100.0	21.1	78.9
40-49歲	227	100.0	19.4	80.6
50歲以上	585	100.0	7.2	92.8
拒答	5	100.0	-	100.0
教育程度 ***				
國小及以下	55	100.0	1.8	98.2
國中	80	100.0	2.5	97.5
高中	326	100.0	8.9	91.1
大專	222	100.0	16.7	83.3
大學	324	100.0	17.3	82.7
研究所以上	58	100.0	19.0	81.0
拒答	4	100.0	-	100.0
職業 a				
軍公教	33	100.0	15.2	84.8
工商企業負責人	64	100.0	10.9	89.1
民營企業受雇者	312	100.0	15.7	84.3
家庭主婦	155	100.0	5.8	94.2
專業代理人	259	100.0	16.6	83.4
學生	2	100.0	-	100.0
退休/無業	149	100.0	5.4	94.6
其他專業人員	82	100.0	17.1	82.9
自營作業者	5	100.0	-	100.0
拒答	8	100.0	12.5	87.5

註：1.卡方檢定達顯著水準 * $p < 0.05$; ** $p < 0.01$; *** $p < 0.001$ 。

2.a表示該變數的組內期望值小於5之細格比例超過25%，不適合進行卡方檢定。

附表 18 行動支付繳稅事項滿意度

單位：人；%

	樣本數	合計	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	未表態
總計	136	100.0	95.6	62.5	33.1	2.2	-	2.2	2.2
性別									
男性	56	100.0	96.4	67.8	28.6	1.8	-	1.8	1.8
女性	80	100.0	95.1	58.8	36.3	2.5	-	2.5	2.4
年齡									
29歲以下	12	100.0	91.7	50.0	41.7	8.3	-	8.3	-
30-39歲	38	100.0	94.8	65.8	29.0	2.6	-	2.6	2.6
40-49歲	44	100.0	97.7	68.2	29.5	-	-	-	2.3
50歲以上	42	100.0	95.2	57.1	38.1	2.4	-	2.4	2.4
教育程度									
國小及以下	1	100.0	100.0	-	100.0	-	-	-	-
國中	2	100.0	-	-	-	-	-	-	100.0
高中	29	100.0	96.5	51.7	44.8	3.5	-	3.5	-
大專	37	100.0	100.0	73.0	27.0	-	-	-	-
大學	56	100.0	96.4	64.3	32.1	3.6	-	3.6	-
研究所以上	11	100.0	90.9	63.6	27.3	-	-	-	9.1
職業	a								
軍公教	5	100.0	80.0	40.0	40.0	-	-	-	20.0
工商企業負責人	7	100.0	100.0	57.1	42.9	-	-	-	-
民營企業受雇者	49	100.0	95.9	71.4	24.5	2.0	-	2.0	2.1
家庭主婦	9	100.0	100.0	44.4	55.6	-	-	-	-
專業代理人	43	100.0	100.0	62.8	37.2	-	-	-	-
學生	0	-	-	-	-	-	-	-	-
退休/無業	8	100.0	75.0	37.5	37.5	25.0	-	25.0	-
其他專業人員	14	100.0	92.9	64.3	28.6	-	-	-	7.1
自營作業者	0	-	-	-	-	-	-	-	-
拒答	1	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-	-

註：1.卡方檢定達顯著水準 * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$ 。

2.a表示該變數的組內期望值小於5之細格比例超過25%，不適合進行卡方檢定。

附表 19 繼承案件地方稅跨區查欠稅服務使用率

單位：人；%

	樣本數	合計	有	沒有
總計	1069	100.0	30.7	69.3
性別				
男性	471	100.0	30.4	69.6
女性	598	100.0	30.9	69.1
年齡				
29歲以下	72	100.0	29.2	70.8
30-39歲	180	100.0	31.7	68.3
40-49歲	227	100.0	32.2	67.8
50歲以上	585	100.0	30.1	69.9
拒答	5	100.0	20.0	80.0
教育程度 ***				
國小及以下	55	100.0	5.5	94.5
國中	80	100.0	13.8	86.3
高中	326	100.0	30.4	69.6
大專	222	100.0	37.4	62.6
大學	324	100.0	35.2	64.8
研究所以上	58	100.0	29.3	70.7
拒答	4	100.0	25.0	75.0
職業 ***				
軍公教	33	100.0	15.2	84.8
工商企業負責人	64	100.0	18.8	81.3
民營企業受雇者	312	100.0	16.3	83.7
家庭主婦	155	100.0	12.3	87.7
專業代理人	259	100.0	78.4	21.6
學生	2	100.0	-	100.0
退休/無業	149	100.0	15.4	84.6
其他專業人員	82	100.0	18.3	81.7
自營作業者	5	100.0	-	100.0
拒答	8	100.0	-	100.0

註：1.卡方檢定達顯著水準 * $p < 0.05$; ** $p < 0.01$; *** $p < 0.001$ 。

2.a表示該變數的組內期望值小於5之細格比例超過25%，不適合進行卡方檢定。

附表 20 繼承案件地方稅跨區查欠稅服務滿意度

單位：人；%

	樣本數	合計	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	未表態
總計	328	100.0	96.6	76.5	20.1	3.1	2.8	0.3	0.3
性別									
男性	143	100.0	97.9	78.3	19.6	2.1	2.1	-	-
女性	185	100.0	95.7	75.1	20.6	3.8	3.3	0.5	0.5
年齡									
29歲以下	21	100.0	100.0	81.0	19.0	-	-	-	-
30-39歲	57	100.0	98.2	80.7	17.5	1.8	1.8	-	-
40-49歲	73	100.0	98.6	78.1	20.5	1.4	1.4	-	-
50歲以上	176	100.0	94.8	73.8	21.0	4.6	4.0	0.6	0.6
拒答	1	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-	-
教育程度									
國小及以下	3	100.0	66.6	33.3	33.3	-	-	-	33.4
國中	11	100.0	90.9	63.6	27.3	9.1	9.1	-	-
高中	99	100.0	97.0	75.8	21.2	3.0	2.0	1.0	-
大專	83	100.0	96.4	77.1	19.3	3.6	3.6	-	-
大學	114	100.0	97.4	79.0	18.4	2.6	2.6	-	-
研究所以上	17	100.0	100.0	76.5	23.5	-	-	-	-
拒答	1	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-	-
職業									
軍公教	5	100.0	100.0	60.0	40.0	-	-	-	-
工商企業負責人	12	100.0	100.0	91.7	8.3	-	-	-	-
民營企業受雇者	51	100.0	100.0	76.5	23.5	-	-	-	-
家庭主婦	19	100.0	89.4	68.4	21.0	5.3	5.3	-	5.3
專業代理人	203	100.0	97.0	78.3	18.7	3.0	2.5	0.5	-
學生	0	-	-	-	-	-	-	-	-
退休/無業	23	100.0	91.3	60.9	30.4	8.7	8.7	-	-
其他專業人員	15	100.0	93.3	80.0	13.3	6.7	6.7	-	-
自營作業者	0	-	-	-	-	-	-	-	-

註：1.卡方檢定達顯著水準 * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$ 。

2.a表示該變數的組內期望值小於5之細格比例超過25%，不適合進行卡方檢定。

附表 21 中午不打烊與延長服務時間滿意度

單位：人；%

	樣本數	合計	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	未表態
總計	1069	100.0	95.9	76.1	19.8	0.7	0.5	0.2	3.4
性別									
男性	471	100.0	95.8	76.5	19.3	0.8	0.4	0.4	3.4
女性	598	100.0	96.1	75.9	20.2	0.5	0.5	-	3.4
年齡									
29歲以下	72	100.0	97.2	80.5	16.7	-	-	-	2.8
30-39歲	180	100.0	97.8	81.1	16.7	1.1	1.1	-	1.1
40-49歲	227	100.0	97.4	78.4	19.0	0.4	0.4	-	2.2
50歲以上	585	100.0	94.7	73.5	21.2	0.7	0.4	0.3	4.6
拒答	5	100.0	100.0	40.0	60.0	-	-	-	-
教育程度									
國小及以下	55	100.0	90.9	65.5	25.4	1.8	-	1.8	7.3
國中	80	100.0	93.8	71.3	22.5	2.5	1.3	1.2	3.7
高中	326	100.0	96.6	75.8	20.8	0.3	0.3	-	3.1
大專	222	100.0	97.8	77.5	20.3	0.4	0.4	-	1.8
大學	324	100.0	96.0	78.1	17.9	0.3	0.3	-	3.7
研究所以上	58	100.0	93.1	81.0	12.1	1.7	1.7	-	5.2
拒答	4	100.0	100.0	50.0	50.0	-	-	-	-
職業									
軍公教	33	100.0	97.0	84.9	12.1	-	-	-	3.0
工商企業負責人	64	100.0	98.4	78.1	20.3	-	-	-	1.6
民營企業受雇者	312	100.0	97.4	77.9	19.5	1.6	1.0	0.6	1.0
家庭主婦	155	100.0	97.4	78.7	18.7	-	-	-	2.6
專業代理人	259	100.0	95.0	74.1	20.9	0.4	0.4	-	4.6
學生	2	100.0	50.0	-	50.0	-	-	-	50.0
退休/無業	149	100.0	91.9	68.4	23.5	0.7	0.7	-	7.4
其他專業人員	82	100.0	97.6	85.4	12.2	-	-	-	2.4
自營作業者	5	100.0	100.0	80.0	20.0	-	-	-	-
拒答	8	100.0	87.5	37.5	50.0	-	-	-	12.5

註：1.卡方檢定達顯著水準 * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$ 。

2.a表示該變數的組內期望值小於5之細格比例超過25%，不適合進行卡方檢定。

附表 22 宣導短片或稅務講習及宣導活動使用率

單位：人；%

	樣本數	合計	有	沒有
總計	1069	100.0	33.1	66.9
性別				
男性	471	100.0	31.0	69.0
女性	598	100.0	34.8	65.2
年齡				
29歲以下	72	100.0	26.4	73.6
30-39歲	180	100.0	31.7	68.3
40-49歲	227	100.0	32.2	67.8
50歲以上	585	100.0	34.9	65.1
拒答	5	100.0	20.0	80.0
教育程度 **				
國小及以下	55	100.0	10.9	89.1
國中	80	100.0	25.0	75.0
高中	326	100.0	36.2	63.8
大專	222	100.0	32.4	67.6
大學	324	100.0	38.0	62.0
研究所以上	58	100.0	25.9	74.1
拒答	4	100.0	-	100.0
職業 ***				
軍公教	33	100.0	57.6	42.4
工商企業負責人	64	100.0	34.4	65.6
民營企業受雇者	312	100.0	26.9	73.1
家庭主婦	155	100.0	27.1	72.9
專業代理人	259	100.0	47.5	52.5
學生	2	100.0	-	100.0
退休/無業	149	100.0	24.2	75.8
其他專業人員	82	100.0	31.7	68.3
自營作業者	5	100.0	-	100.0
拒答	8	100.0	25.0	75.0

註：1.卡方檢定達顯著水準 * $p < 0.05$; ** $p < 0.01$; *** $p < 0.001$ 。

2.a表示該變數的組內期望值小於5之細格比例超過25%，不適合進行卡方檢定。

附表 23 宣導短片或稅務講習及宣導活動滿意度

單位：人；%

	樣本數	合計	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	未表態
總計	354	100.0	95.5	47.5	48.0	2.0	1.7	0.3	2.5
性別									
男性	146	100.0	95.2	48.6	46.6	2.7	2.7	-	2.1
女性	208	100.0	95.6	46.6	49.0	1.5	1.0	0.5	2.9
年齡									
29歲以下	19	100.0	100.0	57.9	42.1	-	-	-	-
30-39歲	57	100.0	94.8	47.4	47.4	3.5	3.5	-	1.7
40-49歲	73	100.0	95.9	43.8	52.1	1.4	1.4	-	2.7
50歲以上	204	100.0	95.1	48.0	47.1	2.0	1.5	0.5	2.9
拒答	1	100.0	100.0	-	100.0	-	-	-	-
教育程度									
國小及以下	6	100.0	100.0	66.7	33.3	-	-	-	-
國中	20	100.0	100.0	35.0	65.0	-	-	-	-
高中	118	100.0	95.0	45.8	49.2	2.5	1.7	0.8	2.5
大專	72	100.0	95.8	55.5	40.3	1.4	1.4	-	2.8
大學	123	100.0	95.1	44.7	50.4	2.4	2.4	-	2.5
研究所以上	15	100.0	93.3	53.3	40.0	-	-	-	6.7
職業									
軍公教	19	100.0	100.0	63.2	36.8	-	-	-	-
工商企業負責人	22	100.0	90.9	54.5	36.4	-	-	-	9.1
民營企業受雇者	84	100.0	96.4	47.6	48.8	3.6	2.4	1.2	-
家庭主婦	42	100.0	97.6	42.8	54.8	-	-	-	2.4
專業代理人	123	100.0	95.1	46.3	48.8	0.8	0.8	-	4.1
學生	0	-	-	-	-	-	-	-	-
退休/無業	36	100.0	94.5	41.7	52.8	5.5	5.5	-	-
其他專業人員	26	100.0	92.3	53.8	38.5	3.8	3.8	-	3.9
自營作業者	0	-	-	-	-	-	-	-	-
拒答	2	100.0	100.0	-	100.0	-	-	-	-

註：1.卡方檢定達顯著水準 * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$ 。

2.a表示該變數的組內期望值小於5之細格比例超過25%，不適合進行卡方檢定。

附表 24 不滿意稅捐處提供的宣導短片或稅務講習及宣導活動的原因

單位：人；%

	樣本數	宣導主題不明確	內容缺乏趣味性	活動現場網路狀況 不好操作不順利	部份活動非所有 民眾都可接受
總計	7	57.1	14.3	14.3	14.3
性別					
男性	4	50.0	25.0	25.0	-
女性	3	66.7	-	-	33.3
年齡					
29歲以下	0	-	-	-	-
30-39歲	2	50.0	50.0	-	-
40-49歲	1	-	-	100.0	-
50歲以上	4	75.0	-	-	25.0
教育程度					
國小及以下	0	-	-	-	-
國中	0	-	-	-	-
高中	3	33.3	-	33.3	33.3
大專	1	100.0	-	-	-
大學	3	66.7	33.3	-	-
研究所以上	0	-	-	-	-
職業					
軍公教	0	-	-	-	-
工商企業負責人	0	-	-	-	-
民營企業受雇者	3	66.7	-	33.3	-
家庭主婦	0	-	-	-	-
專業代理人	1	-	-	-	100.0
學生	0	-	-	-	-
退休/無業	2	100.0	-	-	-
其他專業人員	1	-	100.0	-	-
自營作業者	0	-	-	-	-

註：本題為複選題，故無法進行卡方檢定。

附表 25 對稅捐處環境、設備、服務、申辦流程、宣導及文宣品等所提供之建議

單位：人；%										
	樣本數	都很好， 沒有要改 進的地方	加強宣導 各項稅 務資訊	改善 停車 方便性	加強行政 人員的專 業訓練	簡化 申辦程序 與流程	加強行政 人員的辦 事效率	加強人員 服務態度 與熱忱	增加網路 申辦與查 詢服務	清楚提供 表格範 例說明
總計	1069	44.6	2.1	2.1	1.1	1.0	0.8	0.8	0.7	0.7
性別										
男性	471	46.1	2.1	2.1	1.1	0.8	0.4	0.8	0.8	0.8
女性	598	43.5	2.0	2.0	1.2	1.2	1.2	0.8	0.7	0.7
年齡										
29歲以下	72	45.8	2.8	1.4	-	1.4	-	-	1.4	-
30-39歲	180	50.6	0.6	0.6	-	-	1.1	1.1	1.7	0.6
40-49歲	227	39.6	2.6	4.4	2.6	2.2	0.9	0.4	1.3	1.8
50歲以上	585	44.4	2.2	1.7	1.0	0.9	0.9	1.0	0.2	0.5
拒答	5	60.0	-	-	-	-	-	-	-	-
教育程度										
國小及以下	55	38.2	1.8	-	-	-	-	-	-	-
國中	80	43.8	1.3	3.8	1.3	1.3	1.3	2.5	-	-
高中	326	49.1	1.5	1.8	1.2	0.9	0.3	1.2	0.9	0.9
大專	222	41.4	1.4	1.4	2.3	0.9	1.4	-	0.5	0.9
大學	324	46.0	3.4	2.2	0.6	1.5	0.9	0.9	1.2	0.9
研究所以上	58	32.8	1.7	5.2	-	-	-	-	-	-
拒答	4	25.0	-	-	-	-	25.0	-	-	-
職業										
軍公教	33	45.5	3.0	3.0	-	3.0	-	-	-	-
工商企業負責人	64	53.1	4.7	3.1	-	-	-	-	-	4.7
民營企業受雇者	312	43.6	2.9	1.9	0.3	1.3	1.0	1.9	1.0	0.3
家庭主婦	155	49.0	1.9	2.6	0.6	0.6	0.6	1.3	-	-
專業代理人	259	37.8	1.2	1.9	2.3	1.5	1.2	-	1.2	1.2
學生	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-
退休/無業	149	41.6	1.3	0.7	1.3	-	0.7	0.7	1.3	0.7
其他專業人員	82	62.2	1.2	3.7	2.4	1.2	1.2	-	-	-
自營作業者	5	20.0	-	-	-	-	-	-	-	-
拒答	8	50.0	-	-	-	-	-	-	-	-

註：本題為複選題，故無法進行卡方檢定。

附表 25 對稅捐處環境、設備、服務、申辦流程、宣導及文宣品等所提供之建議(續 1)

單位：人；%										
	樣本數	加強標示引導指標	多舉辦活動與民眾互動	更新老舊硬體設備	增加人力支援減少等候	開放跨區申辦業務	延長服務時間	加強志工人員的專業訓練	增加服務窗口	增加等候區座椅
總計	1069	0.7	0.7	0.7	0.7	0.6	0.5	0.4	0.4	0.4
性別										
男性	471	0.8	0.2	0.6	0.8	0.4	-	0.2	0.2	0.4
女性	598	0.7	1.2	0.7	0.5	0.7	0.8	0.5	0.5	0.3
年齡										
29歲以下	72	1.4	1.4	1.4	-	-	-	1.4	-	2.8
30-39歲	180	1.1	0.6	0.6	1.7	0.6	0.6	-	0.6	-
40-49歲	227	0.4	0.9	0.4	0.9	1.3	0.9	0.4	0.4	-
50歲以上	585	0.7	0.7	0.7	0.3	0.3	0.3	0.3	0.3	0.3
拒答	5	-	-	-	-	-	-	-	-	-
教育程度										
國小及以下	55	-	-	-	-	-	-	-	-	-
國中	80	2.5	1.3	1.3	-	2.5	-	-	-	-
高中	326	-	0.6	0.3	0.3	0.3	-	0.6	0.3	-
大專	222	0.9	1.4	0.9	1.8	0.9	0.5	-	-	0.5
大學	324	0.9	0.6	0.6	0.6	0.3	0.9	0.3	0.6	0.3
研究所以上	58	1.7	-	1.7	-	-	1.7	1.7	-	3.4
拒答	4	-	-	-	-	-	-	-	25.0	-
職業										
軍公教	33	3.0	-	3.0	-	-	3.0	-	-	-
工商企業負責人	64	-	3.1	-	1.6	1.6	-	-	-	-
民營企業受雇者	312	0.3	1.3	0.6	1.3	0.6	1.0	-	-	0.3
家庭主婦	155	1.3	-	0.6	-	0.6	-	-	0.6	0.6
專業代理人	259	-	0.4	-	0.8	0.4	-	1.5	0.8	0.4
學生	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-
退休/無業	149	0.7	0.7	1.3	-	-	-	-	-	-
其他專業人員	82	3.7	-	-	-	1.2	1.2	-	1.2	1.2
自營作業者	5	-	-	-	-	-	-	-	-	-
拒答	8	-	-	12.5	-	-	-	-	-	-

註：本題為複選題，故無法進行卡方檢定。

附表 25 對稅捐處環境、設備、服務、申辦流程、宣導及文宣品等所提供之建議(續 2)

單位：人；%										
	樣本數	加強 繳費的 便利性	提升與 簡化行動 網路申報 繳稅的畫 面功能	增設 單一服 務窗口	增加 繳費提 醒服務	隨時補充 現場填 寫表單	邀請地 政人士 一同參與 宣導設計 及討論	室內 溫度 要適中	改善 業務申 辦動線	加強 室內空 間照明
總計	1069	0.4	0.4	0.3	0.2	0.2	0.2	0.2	0.1	0.1
性別										
男性	471	0.4	0.4	0.4	0.4	-	0.4	0.4	-	0.2
女性	598	0.3	0.3	0.2	-	0.3	-	-	0.2	-
年齡										
29歲以下	72	-	1.4	-	-	-	-	-	-	-
30-39歲	180	0.6	0.6	0.6	-	-	0.6	0.6	-	0.6
40-49歲	227	0.4	0.9	-	-	0.9	0.4	0.4	-	-
50歲以上	585	0.3	-	0.3	0.3	-	-	-	0.2	-
拒答	5	-	-	-	-	-	-	-	-	-
教育程度										
國小及以下	55	-	-	-	-	-	-	-	-	-
國中	80	-	-	-	-	-	-	-	-	-
高中	326	0.3	0.3	0.6	-	-	-	-	-	-
大專	222	0.9	0.5	-	0.9	-	-	0.9	0.5	-
大學	324	0.3	0.6	0.3	-	0.6	0.6	-	-	0.3
研究所以上	58	-	-	-	-	-	-	-	-	-
拒答	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-
職業										
軍公教	33	-	-	-	-	-	-	-	-	-
工商企業負責人	64	-	-	-	-	-	-	-	-	-
民營企業受雇者	312	0.3	0.6	0.3	0.3	0.6	-	0.3	-	0.3
家庭主婦	155	-	-	-	-	-	-	-	-	-
專業代理人	259	1.2	0.4	0.4	-	-	0.8	0.4	-	-
學生	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-
退休/無業	149	-	0.7	-	0.7	-	-	-	-	-
其他專業人員	82	-	-	1.2	-	-	-	-	1.2	-
自營作業者	5	-	-	-	-	-	-	-	-	-
拒答	8	-	-	-	-	-	-	-	-	-

註：本題為複選題，故無法進行卡方檢定。

附表 25 對稅捐處環境、設備、服務、申辦流程、宣導及文宣品等所提供之建議(續完)

單位：人；%											
	樣本數	加強 廁所 清潔	加強行 政人員 的服儀	加強 服務高 齡民眾 申辦	送的禮 品要實 用環保	取消 app 手續費	文宣品 質感要 提升	減少電 話語音 防詐騙 宣導	審慎考 量延長 服務時 間必要性	沒有 建議	未表態
總計	1069	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	37.2	4.0
性別											
男性	471	0.2	-	0.2	-	-	-	0.2	-	37.8	2.8
女性	598	-	0.2	-	0.2	0.2	0.2	-	0.2	36.8	5.0
年齡											
29歲以下	72	-	-	-	-	-	-	-	-	38.9	1.4
30-39歲	180	0.6	-	-	-	0.6	-	-	-	35.0	2.2
40-49歲	227	-	-	-	-	-	-	-	0.4	37.9	1.8
50歲以上	585	-	0.2	0.2	0.2	-	0.2	0.2	-	37.4	5.8
拒答	5	-	-	-	-	-	-	-	-	40.0	-
教育程度											
國小及以下	55	-	1.8	-	-	-	-	-	-	47.3	10.9
國中	80	-	-	-	-	-	-	-	-	36.3	5.0
高中	326	-	-	0.3	-	-	-	-	-	35.3	4.9
大專	222	-	-	-	0.5	-	0.5	0.5	-	39.6	3.2
大學	324	0.3	-	-	-	0.3	-	-	-	34.0	3.1
研究所以上	58	-	-	-	-	-	-	-	1.7	48.3	-
拒答	4	-	-	-	-	-	-	-	-	50.0	-
職業											
軍公教	33	3.0	-	-	-	-	-	-	3.0	33.3	-
工商企業負責人	64	-	-	-	-	-	-	-	-	28.1	3.1
民營企業受雇者	312	-	-	-	-	0.3	-	-	-	38.1	2.9
家庭主婦	155	-	-	-	-	-	0.6	-	-	33.5	7.1
專業代理人	259	-	-	-	-	-	-	0.4	-	43.2	3.9
學生	2	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-
退休/無業	149	-	0.7	0.7	0.7	-	-	-	-	42.3	5.4
其他專業人員	82	-	-	-	-	-	-	-	-	17.1	3.7
自營作業者	5	-	-	-	-	-	-	-	-	80.0	-
拒答	8	-	-	-	-	-	-	-	-	37.5	-

註：本題為複選題，故無法進行卡方檢定。