

新北市政府稅捐稽徵處

『108 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 108 年 11 月 18 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，為民服務的滿意程度，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 108 年 9 月 6 日至 9 月 12 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 1,103 位在 108 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，108 年度新北稅捐處在「洽公環境滿意度」(99.2%)、「中午不打烊與延長服務時間」(98.6%)、「服務人員服務態度滿意度」(98.1%)、「志工協助服務滿意度」(98.1%)方面滿意度普遍獲得洽公民眾高度肯定。惟在「臨櫃信用卡刷卡繳費服務滿意度」(96.2%)、「健保卡線上查繳稅服務」(95.1%)、「line@稅務諮詢服務滿意度」(92.6%)方面較低。但整體來說滿意度皆超過九成以上，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，「中午不打烊與延長服務時間措施」的滿意度為 98.6%，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。

「服務專業性」方面的滿意度，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的民眾給予正面評價。

最後，洽公民眾對於新北稅捐處的建議事項，有表示意見的民眾中，有 56.3%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「增加人力支援減少等候」的比例最高，占1.6%；其次依序為「加強人員的專業訓練」(1.5%)、「加強人員的辦事效率」(1.5%)、「開放跨區申辦業務」(1.4%)、「加強人員服務態度與熱忱」(1.3%)、「改變停車方便性」(1.3%)等。

本次調查建議有：持續維持友善洽公環境、定期辦理員工教育訓練，提升人員專業能力與服務態度、持續提升服務人員的辦事效率。

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	4
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	9
肆、民眾對新北市政府稅捐稽徵處的滿意度趨勢分析	99

一、 洽公環境滿意度比較	99
二、 服務人員服務態度滿意度比較	100
三、 志工協助服務滿意度比較	101
四、 服務人員辦事效率滿意度比較	101
五、 服務人員稅務專業能力滿意度比較	102
六、 申請表格與範例說明服務滿意度比較	103
七、 健保卡線上查繳稅服務滿意度比較	104
八、 便利超商補發稅單服務滿意度比較	105
九、 中午不打烊與延長服務時間滿意度比較	106
十、 繼承案件全國跨區查欠稅服務滿意度比較	107
十一、 行動支付繳稅服務滿意度比較	108
十二、 小結	108
伍、結論與建議	112
一、結論	112
二、建議	113
附錄一、為民服務問卷百分比表	117
附錄二、交叉表	127

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	7
圖 3- 3 受訪者教育程度分布	8
圖 3- 4 受訪者職業分布	8
圖 3- 5 洽公環境滿意度	9
圖 3- 6 洽公環境滿意度	10
圖 3- 7 各類屬性民眾對「洽公環境」滿意度	12
圖 3- 7 各類屬性民眾對「洽公環境」滿意度(續)	13
圖 3- 8 不滿意稅捐處洽公環境的原因	14
圖 3- 9 服務禮儀滿意度	15
圖 3- 10 服務人員服務態度滿意度	16
圖 3- 11 各類屬性民眾對「服務人員服務態度」滿意度	18
圖 3- 11 各類屬性民眾對「服務人員服務態度」滿意度(續)	19
圖 3- 12 不滿意服務人員服務態度的原因	20
圖 3- 13 志工協助服務滿意度	21
圖 3- 14 各類屬性民眾對「志工協助服務」滿意度	23
圖 3-14 各類屬性民眾對「志工協助服務」滿意度 (續)	24
圖 3- 15 服務專業性滿意度	25
圖 3- 16 服務人員辦事效率滿意度	26
圖 3- 17 各類屬性民眾對「服務人員辦事效率」滿意度	28
圖 3- 17 各類屬性民眾對「服務人員辦事效率」滿意度(續)	29

圖 3- 18 不滿意服務人員辦事效率的原因	30
圖 3- 19 服務人員稅務專業能力滿意度	31
圖 3- 20 各類屬性民眾對「服務人員稅務專業能力」滿意度	33
圖 3-20 各類屬性民眾對「服務人員稅務專業能力」滿意度(續)	34
圖 3- 21 不滿意服務人員稅務專業能力的原因	35
圖 3- 22 稅捐處的 line@稅務諮詢功能使用率	36
圖 3- 23 各類屬性民眾對「line@稅務諮詢功能」使用率	38
圖 3- 24 line@稅務諮詢功能滿意度	39
圖 3- 25 各類屬性民眾對「line@稅務諮詢功能」服務滿意度	41
圖 3- 26 不滿意 line@稅務諮詢服務功能的原因	42
圖 3- 27 服務措施滿意度	43
圖 3- 28 申請表格與範例說明使用率	44
圖 3- 29 各類屬性民眾對「申請表格與範例說明」使用率	46
圖 3- 29 各類屬性民眾對「申請表格與範例說明」使用率(續)	47
圖 3- 30 申請表格與範例說明滿意度	48
圖 3- 31 各類屬性民眾對「申請表格與範例說明」滿意度	50
圖 3- 31 各類屬性民眾對「申請表格與範例說明」滿意度(續)	51
圖 3- 32 臨櫃信用卡刷卡繳稅服務使用率	52
圖 3- 33 各類屬性民眾對「臨櫃信用卡刷卡繳稅」服務使用率	54
圖 3- 34 臨櫃信用卡刷卡繳稅服務滿意度	55
圖 3- 35 各類屬性民眾對「臨櫃信用卡刷卡繳稅」服務滿意度	57
圖 3- 36 健保卡線上查繳稅服務使用率	58
圖 3- 37 各類屬性民眾對「健保卡線上查繳稅」服務使用率	60

圖 3- 37 各類屬性民眾對「健保卡線上查繳稅」服務使用率(續).....	61
圖 3- 38 健保卡線上查繳稅服務滿意度	62
圖 3- 39 各類屬性民眾對「健保卡線上查繳稅」服務滿意度.....	64
圖 3- 39 各類屬性民眾對「健保卡線上查繳稅」服務滿意度(續).....	65
圖 3- 40 便利超商補發稅單服務使用率	66
圖 3- 41 各類屬性民眾對「便利超商補發稅單」服務使用率.....	68
圖 3- 41 各類屬性民眾對「便利超商補發稅單」服務使用率(續).....	69
圖 3- 42 便利超商補發稅單服務滿意度	70
圖 3- 43 各類屬性民眾對「便利超商補發稅單」服務滿意度.....	72
圖 3- 43 各類屬性民眾對「便利超商補發稅單」服務滿意度(續).....	73
圖 3- 44 行動支付繳稅服務使用率	74
圖 3- 45 各類屬性民眾對「行動支付繳稅」使用率.....	76
圖 3- 45 各類屬性民眾對「行動支付繳稅」使用率(續).....	77
圖 3- 46 行動支付繳稅服務滿意度	78
圖 3- 47 各類屬性民眾對「行動支付繳稅」服務滿意度.....	80
圖 3- 47 各類屬性民眾對「行動支付繳稅」服務滿意度(續).....	81
圖 3- 48 繼承案件全國跨區查欠稅服務使用率	82
圖 3- 49 各類屬性民眾對「繼承案件全國跨區查欠稅」使用率.....	84
圖 3-49 各類屬性民眾對「繼承案件全國跨區查欠稅」使用率(續).....	85
圖 3- 50 繼承案件全國跨區查欠稅服務滿意度	86
圖 3- 51 各類屬性民眾對「繼承案件全國跨區查欠稅」服務滿意度.....	88
圖 3-51 各類屬性民眾對「繼承案件全國跨區查欠稅」服務滿意度(續))	89

圖 3- 52 中午不打烊與延長服務時間滿意度.....	90
圖 3- 53 各類屬性民眾對「中午不打烊與延長服務時間」滿意度....	92
圖 3- 53 各類屬性民眾對「中午不打烊與延長服務時間」滿意度(續)	93
圖 3- 54 個人稅務資料安全保護滿意度.....	94
圖 3- 55 各類屬性民眾對「個人稅務資料安全保護」滿意度.....	96
圖 3- 56 洽公民眾對新北稅捐處建議事項.....	97
圖 4- 1 民眾對「洽公環境」滿意度之趨勢比較.....	99
圖 4- 2 民眾對「服務人員服務態度」滿意度之趨勢比較.....	100
圖 4- 3 民眾對「志工協助服務」滿意度之趨勢比較.....	101
圖 4- 4 民眾對「服務人員辦事效率」滿意度之趨勢比較.....	102
圖 4- 5 民眾對「服務人員稅務專業能力」滿意度之趨勢比較.....	103
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....	103
圖 4- 7 民眾對「健保卡線上查繳稅服務」滿意度之趨勢比較.....	104
圖 4- 8 民眾對「便利超商補發稅單服務」滿意度之趨勢比較.....	105
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	106
圖 4- 10 民眾對「繼承案件全國跨區查欠稅服務」滿意度之趨勢比較	107
圖 4- 11 民眾對「行動支付繳稅服務」滿意度之趨勢比較.....	108
圖 4- 12 民眾對新北稅捐處各項滿意度之趨勢比較.....	109
圖 4- 12 民眾對新北稅捐處各項滿意度之趨勢比較(續).....	110
圖 4- 12 民眾對新北稅捐處各項滿意度之趨勢比較(續).....	111

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.....	99
表 4-2 民眾對「服務人員服務態度」滿意度之趨勢比較.....	100
表 4-3 民眾對「志工協助服務」滿意度之趨勢比較.....	101
表 4-4 民眾對「服務人員辦事效率」滿意度之趨勢比較.....	102
表 4-5 民眾對「服務人員稅務專業能力」滿意度之趨勢比較.....	102
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....	103
表 4-7 民眾對「健保卡線上查繳稅服務」滿意度之趨勢比較.....	104
表 4-8 民眾對「便利超商補發稅單服務」滿意度之趨勢比較.....	105
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	106
表 4-10 民眾對「繼承案件全國跨區查欠稅服務」滿意度之趨勢比較	107
表 4-11 民眾對「行動支付繳稅服務」滿意度之趨勢比較.....	108
表 4-12 民眾對新北稅捐處各項滿意度之趨勢比較.....	109
表 5-1 新北稅捐處各項服務評價彙整表	112

附表目錄

附表 1 洽公環境滿意度	128
附表 2 不滿意洽公環境的原因	129
附表 3 服務人員服務態度滿意度	130
附表 4 不滿意服務人員服務態度的原因	131
附表 5 志工協助服務滿意度	132
附表 6 服務人員辦事效率滿意度	133
附表 7 不滿意服務人員辦事效率的原因	134
附表 8 服務人員稅務專業能力滿意度	135
附表 9 不滿意服務人員稅務專業能力的原因	136
附表 10 個人稅務資料安全保護的能力滿意度	137
附表 11 申請表格與範例說明使用率	138
附表 12 申請表格與範例說明滿意度	139
附表 13 臨櫃信用卡刷卡繳稅服務使用率	140
附表 14 臨櫃信用卡刷卡繳稅服務滿意度	141
附表 15 健保卡線上查繳稅服務使用率	142
附表 16 健保卡線上查繳稅服務滿意度	143
附表 17 便利超商補發稅單服務使用率	144
附表 18 便利超商補發稅單服務滿意度	145
附表 19 行動支付繳稅使用率	146
附表 20 行動支付繳稅滿意度	147
附表 21 繼承案件全國跨區查欠稅服務使用率	148

附表 22 繼承案件全國跨區查欠稅服務滿意度	149
附表 23 中午不打烊與延長服務時間滿意度	150
附表 24 line@稅務諮詢服務使用率.....	151
附表 25 line@稅務諮詢服務功能滿意度.....	152
附表 26 不滿意 line@稅務諮詢服務功能的原因	153
附表 27 對稅捐處環境、設備、服務、申辦流程等所提供之建議.	154
附表 27 對稅捐處環境、設備、服務、申辦流程等所提供之建議(續 1)	155
附表 27 對稅捐處環境、設備、服務、申辦流程等所提供之建議(續完)	156

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 107 年到 108 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 108 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

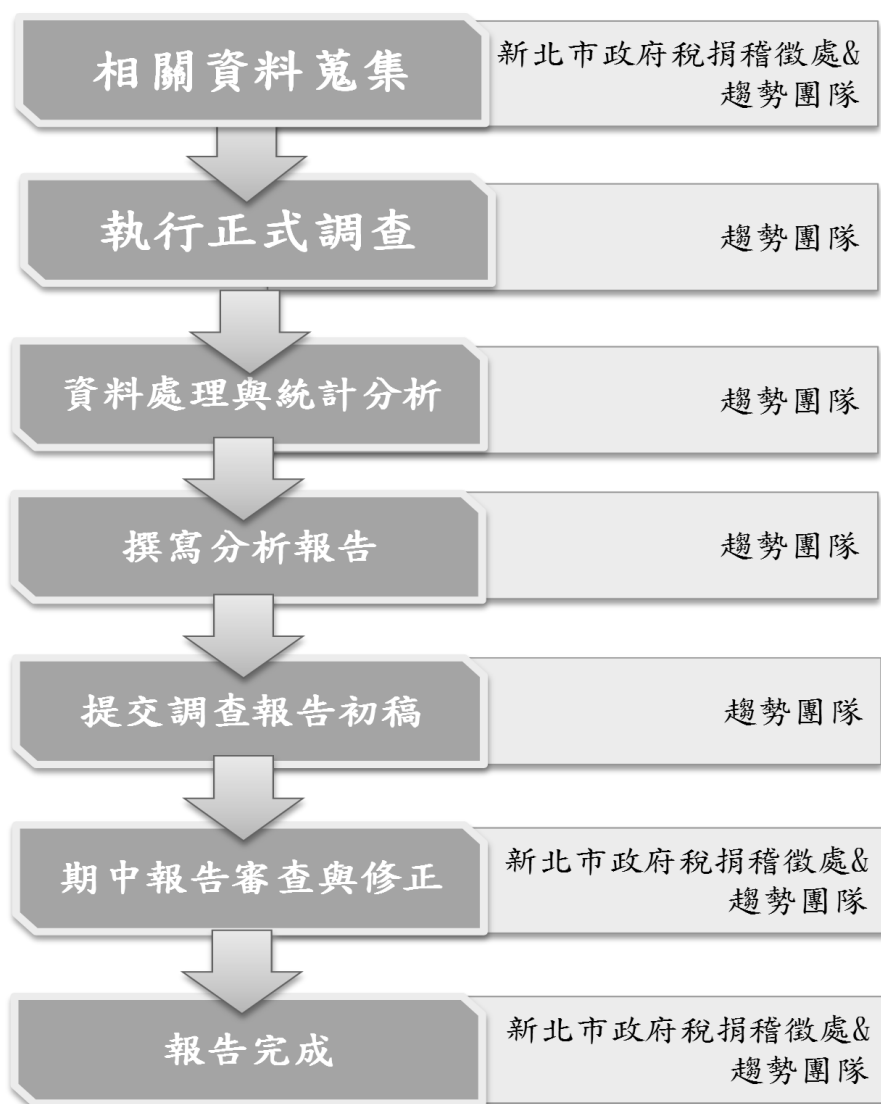


圖 1- 1 調查流程圖

貳、調查方法

一、問卷設計

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：

(一) 洽公環境評價

- 1、洽公環境滿意度
- 2、不滿意洽公環境的原因

(二) 服務禮儀評價

- 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

(三) 服務專業性評價

- 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、line@稅務諮詢功能滿意度
- 6、不滿意 line@稅務諮詢服務功能的原因

(四) 服務措施評價

- 1、申請表格與範例說明滿意度
- 2、臨櫃信用卡刷卡繳稅服務滿意度
- 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、行動支付繳稅服務滿意度
- 6、繼承案件全國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
- 8、個人稅務資料安全保護滿意度

(五) 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 1,103 位在 108 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 108 年 9 月 6 日至 9 月 12 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 108 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 3,482 通電話，成功訪問的民眾占撥出電話之 31.7%，至於未能接通的電話中，80.3% 無人接聽，5.4% 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	1,103	53.9%	31.7%
拒訪_太忙沒時間	340	16.6%	9.8%
拒訪_對這個主題沒興趣或不清楚	90	4.4%	2.6%
拒訪_覺得被侵犯個人隱私反對電話調查	15	0.7%	0.4%
拒訪_已經受過類似訪問	14	0.7%	0.4%
中止訪問_非住宅電話	4	0.2%	0.1%
中止訪問_無合格受訪者	120	5.9%	3.4%
中止訪問_約訪電話	305	14.9%	8.8%
中止訪問_家人拒絕轉接	12	0.6%	0.3%
中止訪問_因受訪者生理/心理因素無法進行訪問	7	0.3%	0.2%
中止訪問_語言不通(如原住民、外語等)無法進行訪問	3	0.1%	0.1%
中止訪問_原因不明，甚麼都沒說就掛電話	34	1.7%	1.0%
小計	2,047	100.0%	58.8%
項目	次數	未接通電話 百分比	總撥出電話 百分比
無人接聽	1,152	80.3%	33.1%
空號	78	5.4%	2.2%
忙線	123	8.6%	3.5%
傳真機	11	0.8%	0.3%
住宅答錄機	11	0.8%	0.3%
非住宅電話	29	2.0%	0.8%
電話故障	17	1.2%	0.5%
暫停使用	6	0.4%	0.2%
勿干擾	8	0.6%	0.2%
小計	1,435	100.0%	41.2%
合計	3,482	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 1,103 位在 108 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 45.5% 為男性，54.5% 為女性。

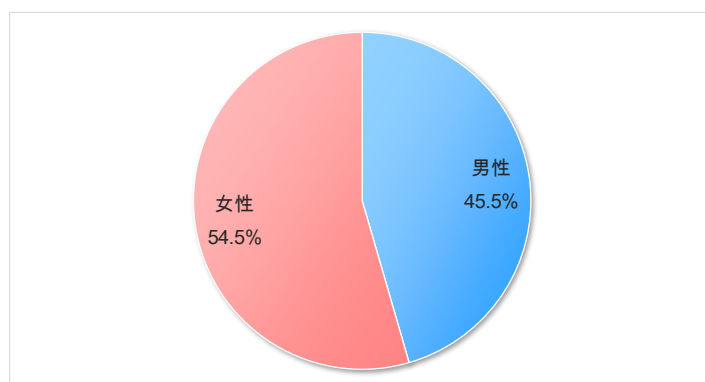


圖 3- 1 受訪者性別分布

(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 54.9%，其次為 40 至 49 歲的受訪者占 22.2%；30 至 39 歲的民眾占 14.8%；另外還有 7.3% 的受訪者為 29 歲以下的年輕族群。

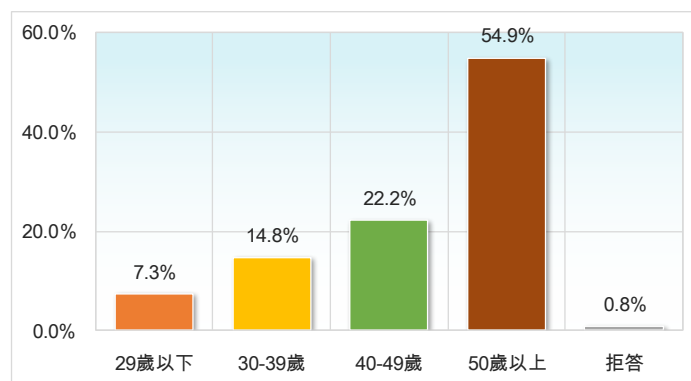


圖 3- 2 受訪者年齡分布

(三)教育程度

在教育程度方面，大學學歷者所占比例最多，占 34.6%。其次是高中學歷(27.7%)和大專學歷者(22.2%)。

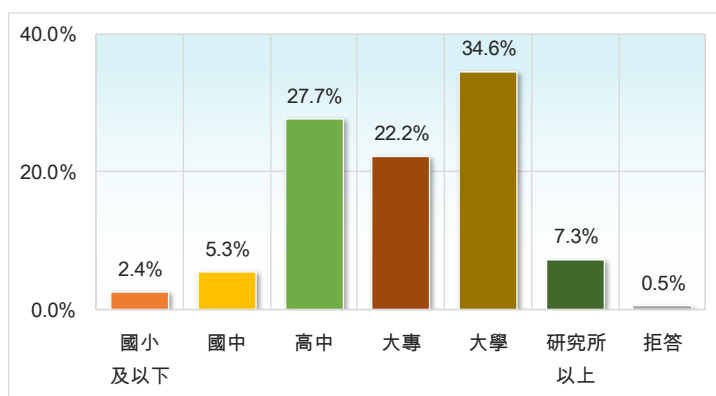


圖 3- 3 受訪者教育程度分布

(四)職業

在職業方面來看，以民營企業受雇者最多，占 29.0%；其次是專業代理人，占 28.9%。再次為家庭主婦(12.1%)、退休/無業(10.7%)、其他專業人員(5.2%)、自營作業者(5.1%)、軍公教(4.3%)、工商企業負責人(3.3%)和學生(0.5%)。

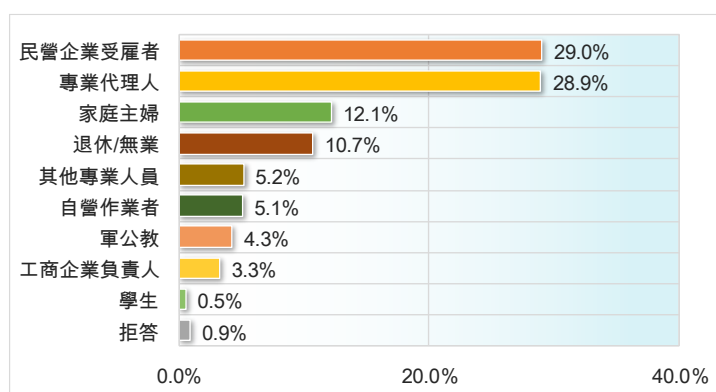


圖 3- 4 受訪者職業分布

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

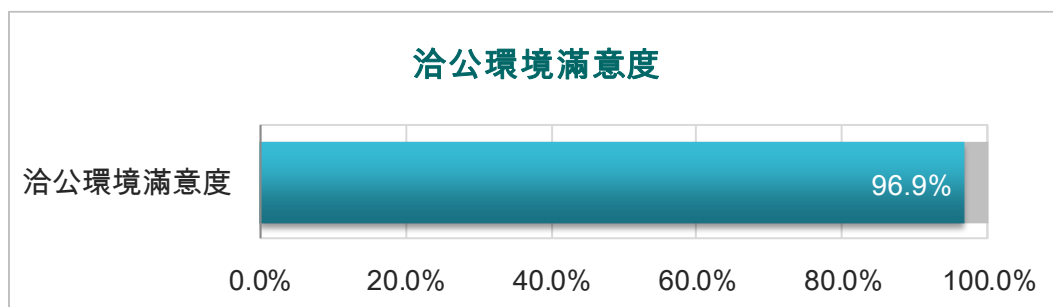


圖 3- 5 洽公環境滿意度

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，96.9%的洽公民眾給予好評，其中有 50.2%表示非常滿意，46.7%表示還算滿意。

表示不滿意的民眾僅占了 0.8%，其中有 0.7%表示不太滿意，0.1%表示非常不滿意。

另有 2.3%的民眾未表態。

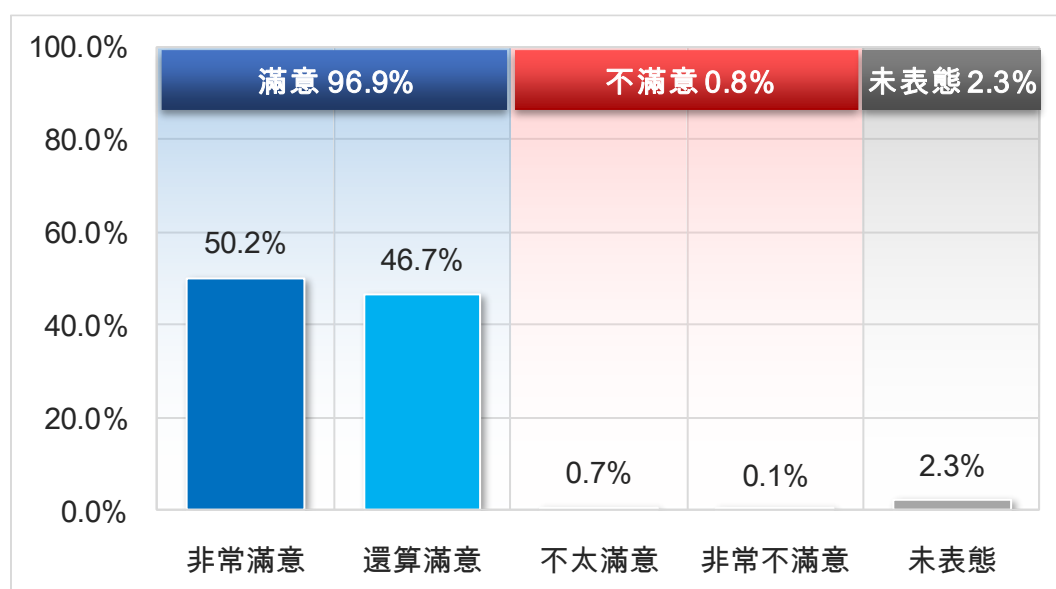


圖 3- 6 洽公環境滿意度

Base：全體受訪者(n=1,103)

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：女性(97.2%)滿意新北稅捐處「洽公環境」的比例較男性(96.6%)高。與 107 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 40-49 歲的洽公民眾滿意度最高，占 98.4%。與 107 年度調查相比，以 40-49 歲滿意度上升 5.4 個百分點。

教育程度：國中學歷者滿意新北稅捐處「洽公環境」的比例最高，占 98.3%，大學學歷者次之，占 97.9%。與 107 年度相比，國中學歷者的滿意度上升 2.0 個百分點。

職業：職業別為工商企業負責人以及自營作業者的民眾滿意新北稅捐處「洽公環境」的比例最高，占 100%。與 107 年度相比，軍公教下降 3.4 個百分點。（樣本數低於 30 者不列入比較）。

			滿意	不滿意	未表態
總計		107年	95.8%	2.4%	1.8%
		108年	96.9%	0.8%	2.3%
性別	男性	107年	96.2%	1.9%	1.9%
		108年	96.6%	1.2%	2.2%
	女性	107年	95.6%	2.7%	1.7%
		108年	97.2%	0.5%	2.3%
年齡	29歲以下	107年	97.2%	2.8%	-
		108年	97.6%	1.2%	1.2%
	30-39歲	107年	98.9%	1.1%	-
		108年	96.3%	1.2%	2.5%
	40-49歲	107年	93.0%	5.2%	1.8%
		108年	98.4%	-	1.6%
	50歲以上	107年	95.9%	1.5%	2.6%
		108年	96.5%	1.0%	2.5%
教育程度	國小及以下	107年	92.7%	-	7.3%
		108年	92.6%	-	7.4%
	國中	107年	96.3%	1.3%	2.4%
		108年	98.3%	-	1.7%
	高中	107年	96.7%	1.2%	2.1%
		108年	97.0%	1.0%	2.0%
	大專	107年	94.1%	4.1%	1.8%
		108年	95.9%	0.8%	3.3%
	大學	107年	96.9%	2.8%	0.3%
		108年	97.9%	0.8%	1.3%
	研究所以上	107年	94.8%	3.4%	1.8%
		108年	96.2%	1.3%	2.5%

圖 3- 7 各類屬性民眾對「洽公環境」滿意度

		滿意	不滿意	未表態
總計	107年	95.8%	2.4%	1.8%
	108年	96.9%	0.8%	2.3%
軍公教	107年	97.0%	3.0%	-
	108年	93.6%	4.3%	2.1%
工商企業負責人	107年	96.9%	3.1%	-
	108年	100.0%	-	-
民營企業受雇者	107年	95.2%	3.8%	1.0%
	108年	96.0%	0.9%	3.1%
家庭主婦	107年	95.5%	1.9%	2.6%
	108年	95.5%	1.5%	3.0%
職業專業代理人	107年	98.4%	0.8%	0.8%
	108年	99.1%	-	0.9%
學生	107年	100.0%	-	-
	108年	100.0%	-	-
退休/無業	107年	93.3%	0.7%	6.0%
	108年	96.6%	0.9%	2.5%
其他專業人員	107年	95.1%	3.7%	1.2%
	108年	94.8%	1.7%	3.5%
自營作業者	107年	100.0%	-	-
	108年	100.0%	-	-

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 9 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 44.4%。

其次為「室內空間太小」(33.3%)。

另有 33.3%的民眾表示無意見。

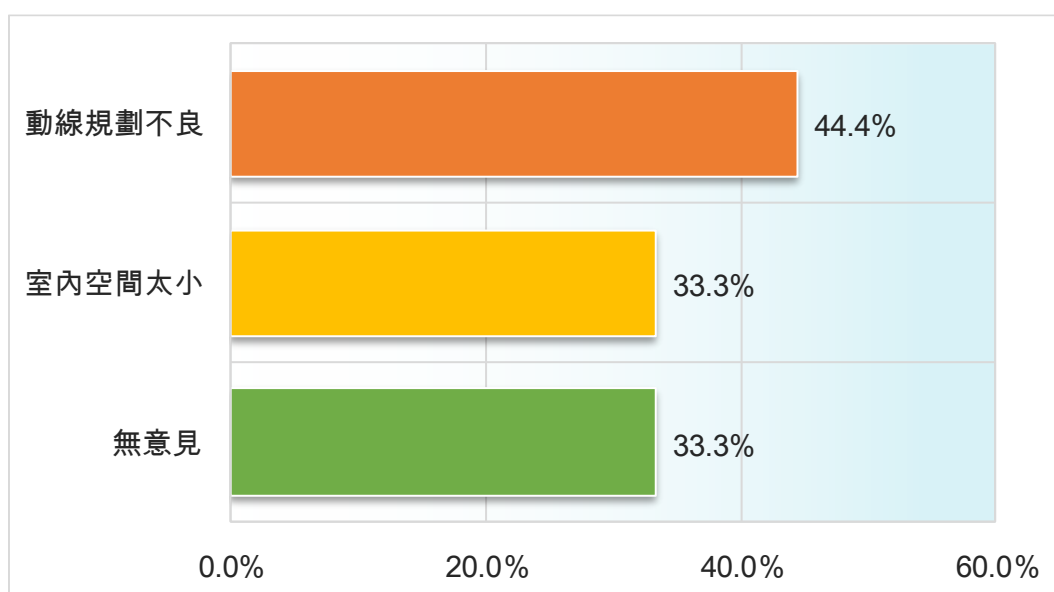


圖 3- 8 不滿意稅捐處洽公環境的原因

Base：不滿意稅捐處洽公環境之受訪者(n=9)

(二) 服務禮儀評價

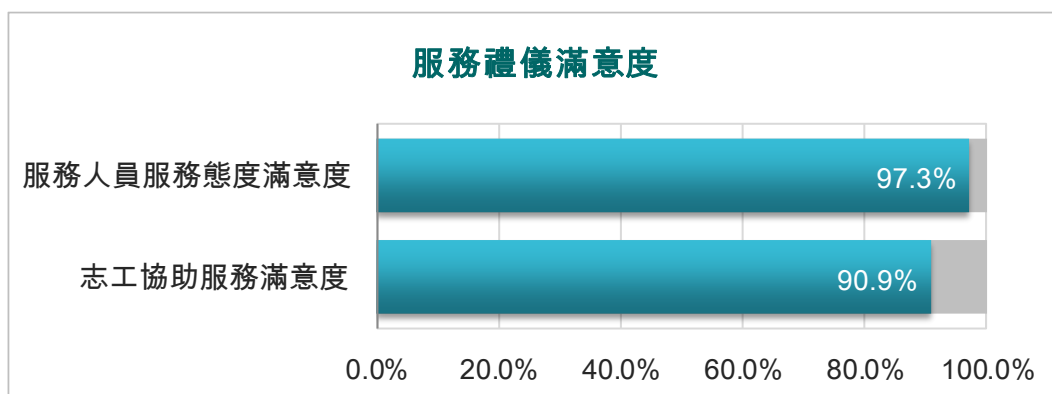


圖 3- 9 服務禮儀滿意度

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 97.3%的洽公民眾給予正面評價，其中有 58.3%表示非常滿意，39.0%表示還算滿意。

給予負面評價的洽公民眾僅占了 1.8%，其中有 1.3%表示不太滿意，0.5%表示非常不滿意。

另有 0.9%的民眾未表態。

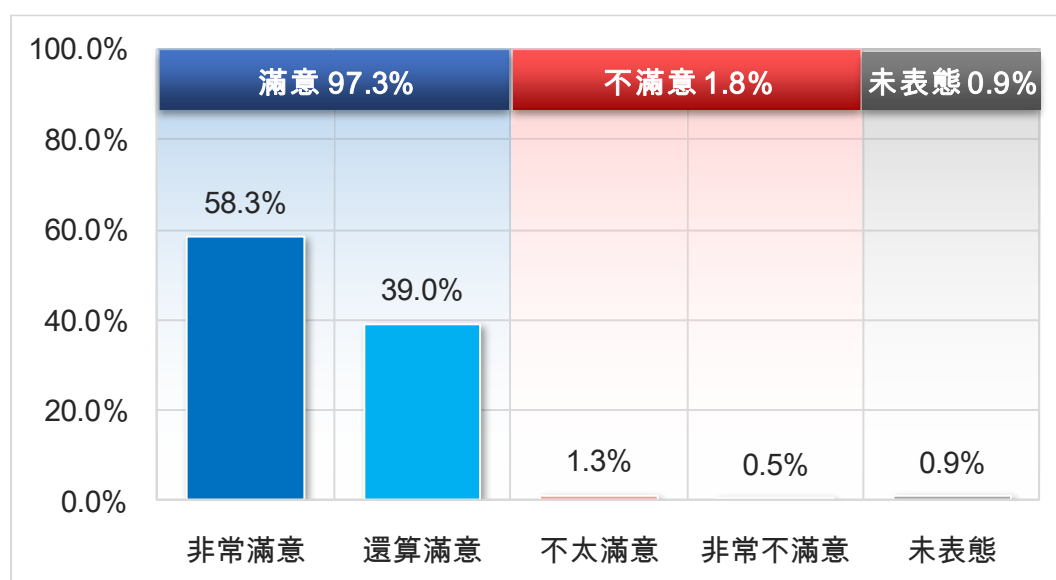


圖 3- 10 服務人員服務態度滿意度

Base：全體受訪者(n=1,103)

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： 男性(98.4%)滿意新北稅捐處「服務人員服務態度」的比例略高於女性(96.3%)。與 107 年度調查相比，男性的滿意度上升 2.4 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 98.8%。與 107 年度調查相比，50 歲以上者表示滿意的比例上升 1.2 個百分點。

教育程度： 國中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 100.0%。與 107 年度調查相比，國中學歷的滿意度上升 5 個百分點。（樣本數低於 30 者不列入比較）

職業： 其他專業人員以及自營作業者滿意新北稅捐處「服務人員服務態度」的比例較其他職業別高，占 100.0%。與 107 年度調查相比，工商企業負責人表示滿意的比例減少 5.5 個百分點。（樣本數低於 30 者不列入比較）

			滿意	不滿意	未表態
總計	107年		96.7%	2.2%	1.1%
	108年		97.3%	1.8%	0.9%
性別	男性	107年	96.0%	2.9%	1.1%
		108年	98.4%	1.4%	0.2%
	女性	107年	97.3%	1.5%	1.2%
		108年	96.3%	2.2%	1.5%
年齡	29歲以下	107年	98.6%	1.4%	-
		108年	98.8%	1.2%	-
	30-39歲	107年	96.6%	2.3%	1.1%
		108年	96.4%	3.0%	0.6%
	40-49歲	107年	97.8%	1.7%	0.5%
		108年	97.2%	1.6%	1.2%
	50歲以上	107年	96.2%	2.4%	1.4%
		108年	97.4%	1.6%	1.0%
教育程度	國小及以下	107年	92.7%	1.8%	5.5%
		108年	96.3%	3.7%	-
	國中	107年	95.0%	2.6%	2.4%
		108年	100.0%	-	-
	高中	107年	97.3%	1.8%	0.9%
		108年	96.7%	1.7%	1.6%
	大專	107年	97.7%	1.4%	0.9%
		108年	96.3%	2.5%	1.2%
	大學	107年	96.6%	3.4%	-
		108年	97.7%	1.8%	0.5%
	研究所以上	107年	98.3%	-	1.7%
		108年	98.7%	1.3%	-

圖 3- 11 各類屬性民眾對「服務人員服務態度」滿意度

		滿意	不滿意	未表態
總計	107年	96.7%	2.2%	1.1%
	108年	97.3%	1.8%	0.9%
軍公教	107年	97.0%	-	3.0%
	108年	93.6%	6.4%	-
工商企業負責人	107年	100.0%	-	-
	108年	94.5%	5.5%	-
民營企業受雇者	107年	97.1%	1.6%	1.3%
	108年	97.2%	1.9%	0.9%
家庭主婦	107年	95.5%	1.9%	2.6%
	108年	96.3%	1.4%	2.3%
職業專業代理人	107年	97.3%	2.7%	-
	108年	97.5%	1.5%	1.0%
學生	107年	100.0%	-	-
	108年	100.0%	-	-
退休/無業	107年	93.9%	4.7%	1.4%
	108年	97.5%	1.7%	0.8%
其他專業人員	107年	98.8%	1.2%	-
	108年	100.0%	-	-
自營作業	107年	100.0%	-	-
	108年	100.0%	-	-

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 20 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「專業不足，說明不清楚」的比例最高，占 40.0%。

其次依序為「缺乏熱忱，效率差」(30.0%)、「口氣不佳」(25.0%)、「面無笑容」(15.0%)、「等候服務的時間長」(15.0%)、「沒有主動提供服務」(10.0%)。

另有 5.0%的民眾表示無意見。

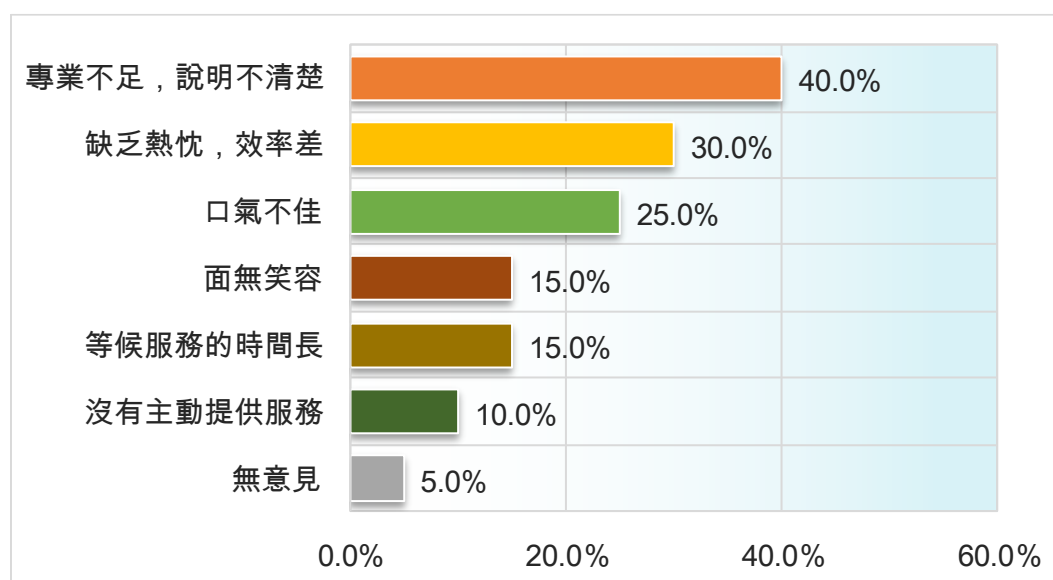


圖 3- 12 不滿意服務人員服務態度的原因

Base：不滿意服務人員服務態度之受訪者(n=20)

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，90.9%的洽公民眾給予好評，其中有 56.7%表示非常滿意，34.2%表示還算滿意。

給予負面評價的洽公民眾僅占了 1.8%，其中有 1.4%表示不太滿意，0.4%表示非常不滿意。

另有 7.3%的民眾未表態。

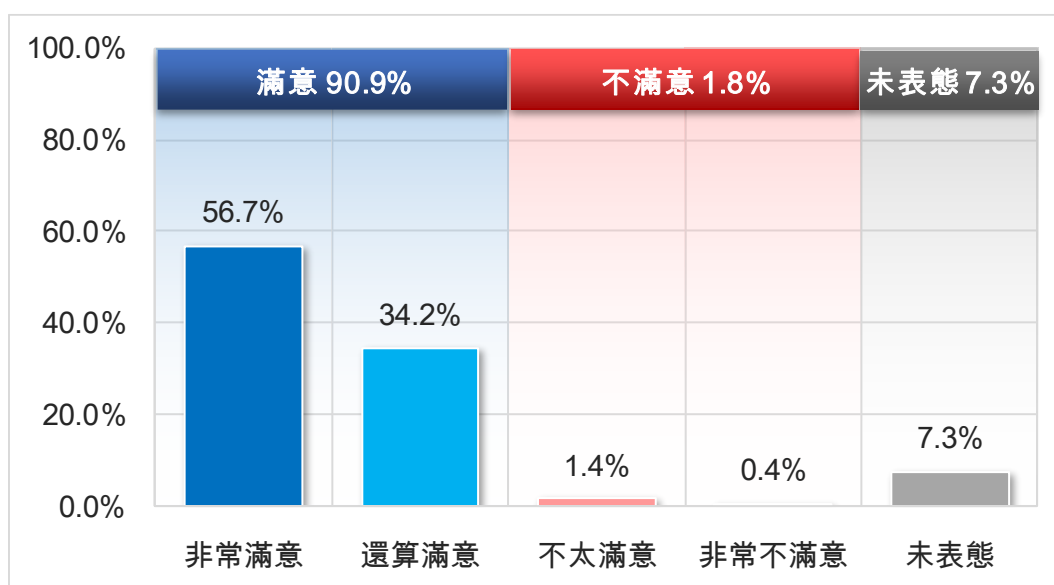


圖 3- 13 志工協助服務滿意度

Base：全體受訪者(n=1,103)

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(91.8%)滿意新北稅捐處「志工協助服務」的比例略高於女性(90.1%)。若與 107 年度調查相比，男性和女性對於志工協助服務的滿意度都有略增。

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 96.3%。若與 107 年度調查相比，50 歲以上的民眾滿意度上升 2.1 個百分點。

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 96.3%。若與 107 年度調查相比，大學學歷的民眾滿意度上升 4.4 個百分點。（樣本數低於 30 者不列入比較）

職業： 其他專業人員滿意新北稅捐處「志工協助服務」的比例較高，占 96.5%。若與 107 年度調查相比，自營作業者的滿意度上升 16.4 個百分點。（樣本數低於 30 者不列入比較）

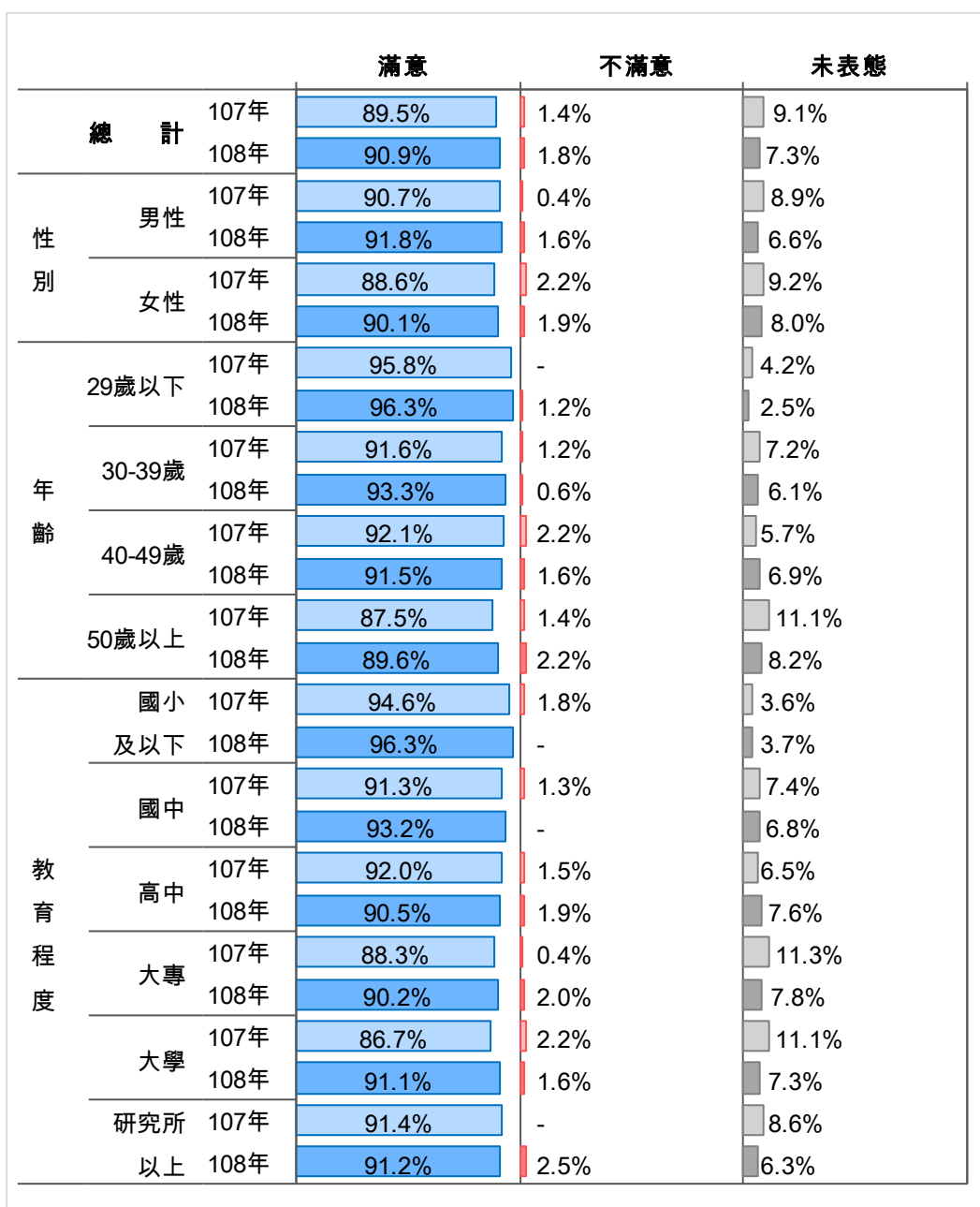


圖 3- 14 各類屬性民眾對「志工協助服務」滿意度

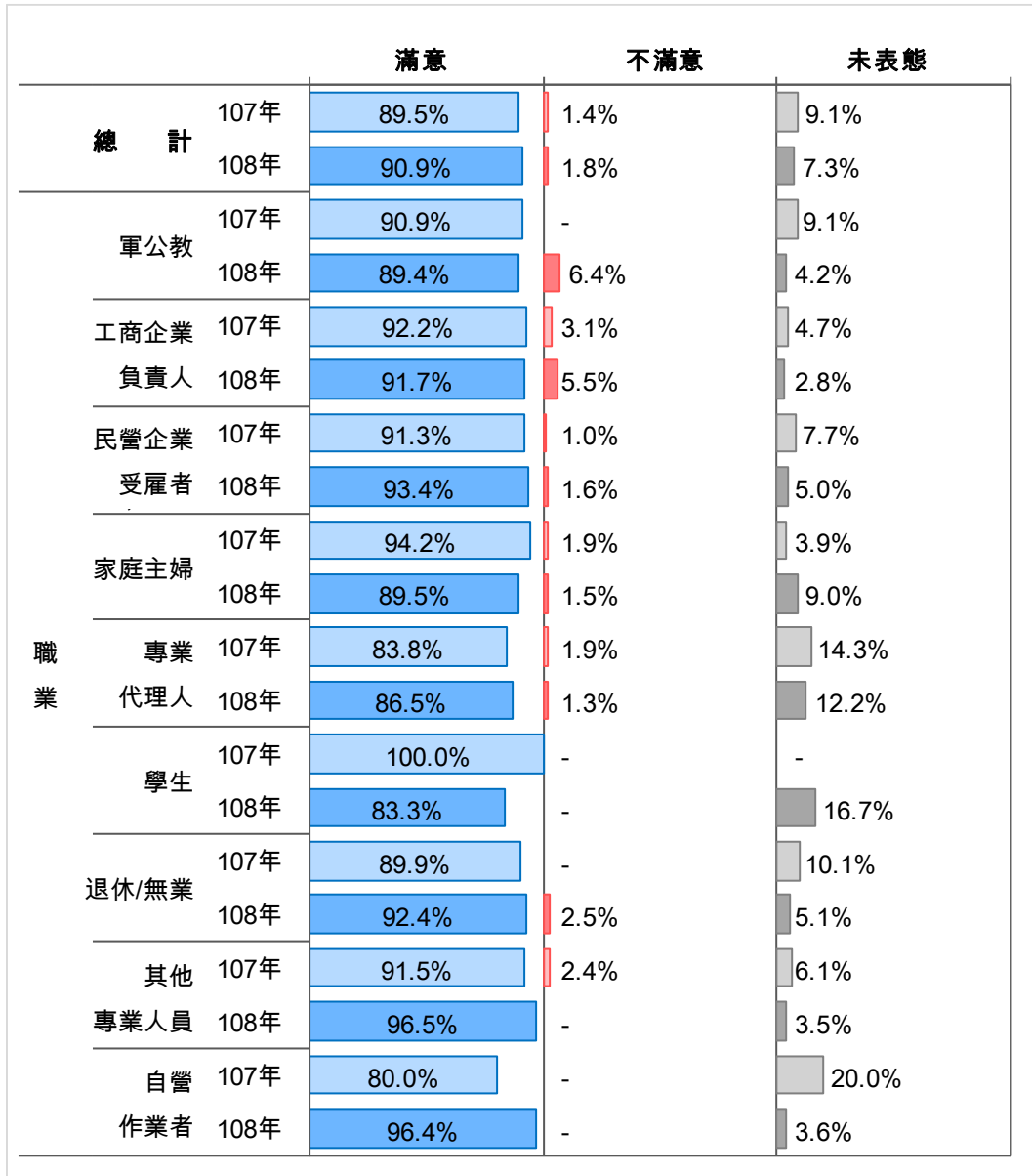


圖 3-14 各類屬性民眾對「志工協助服務」滿意度 (續)

(三) 服務專業性評價

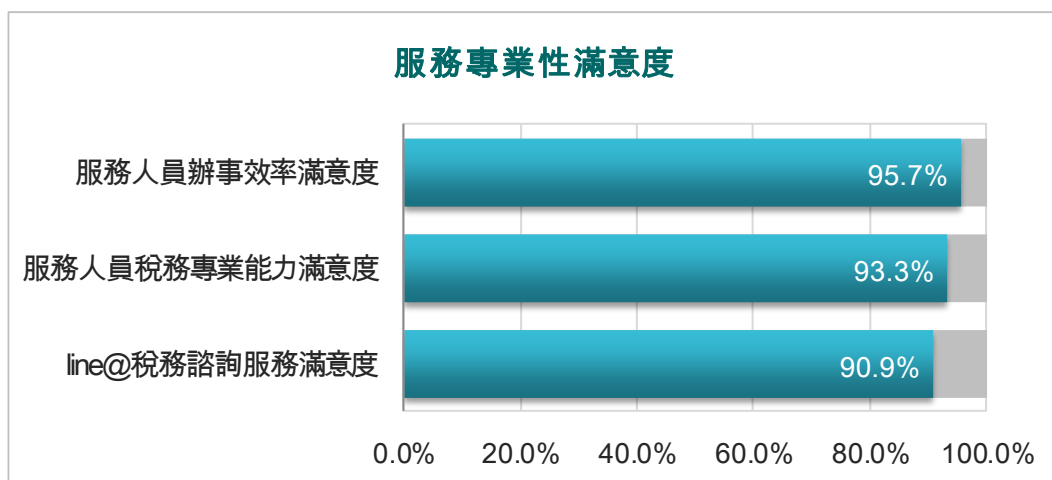


圖 3- 15 服務專業性滿意度

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，95.7%的洽公民眾給予正面評價，其中有 56.4%表示非常滿意，39.3%表示還算滿意。

給予負面評價的洽公民眾占了 2.8%，其中有 2.3%表示不太滿意，0.5%表示非常不滿意。

另有 1.5%的民眾未表態。

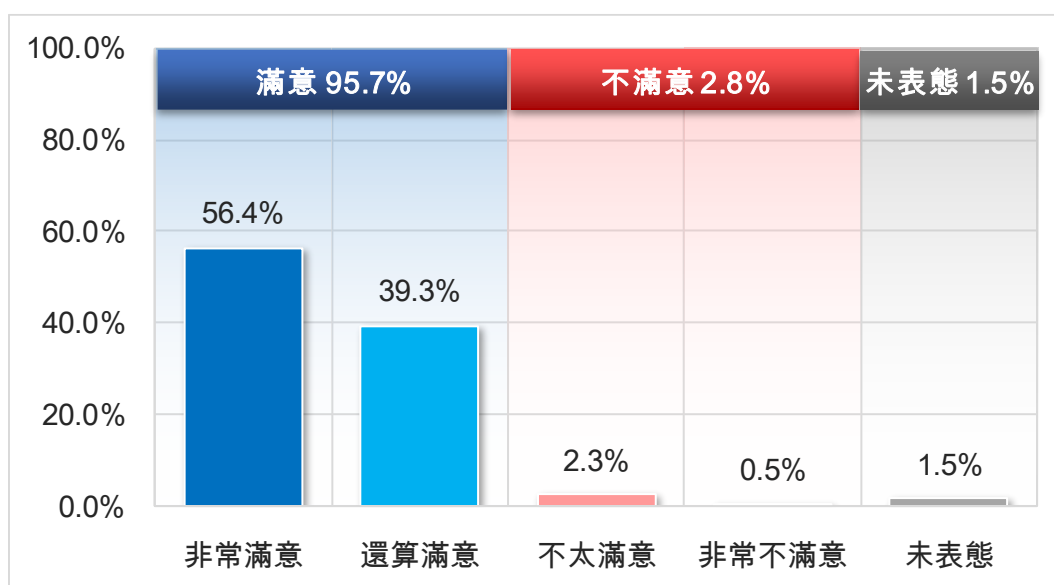


圖 3- 16 服務人員辦事效率滿意度

Base：全體受訪者(n=1,103)

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： 男性(96.4%)滿意新北稅捐處「服務人員辦事效率」的比例略高於女性(95.1%)。若與 107 年度調查相比，女性的滿意度減少 2.1 個百分點。

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 97.6%。若與 107 年度調查相比，50 歲以上者的滿意度減少 1.7 個百分點。

教育程度： 國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 96.6%。若與 107 年度調查相比，國小及以下學歷者的滿意度減少 3.6 個百分點。（樣本數低於 30 者不列入比較）

職業： 軍公教滿意「服務人員辦事效率」的比例最高，占 97.9%。另外，與 107 年度調查相比，家庭主婦的滿意度減少 6.1 個百分點。（樣本數低於 30 者不列入比較）

			滿意	不滿意	未表態
總計		107年	96.7%	2.3%	1.0%
		108年	95.7%	2.8%	1.5%
性別	男性	107年	96.2%	3.2%	0.6%
		108年	96.4%	2.6%	1.0%
	女性	107年	97.2%	1.5%	1.3%
		108年	95.1%	2.9%	2.0%
年齡	29歲以下	107年	98.6%	1.4%	-
		108年	97.6%	2.4%	-
	30-39歲	107年	95.0%	3.9%	1.1%
		108年	95.7%	1.8%	2.5%
	40-49歲	107年	96.9%	2.6%	0.5%
		108年	96.3%	2.5%	1.2%
	50歲以上	107年	97.1%	1.7%	1.2%
		108年	95.4%	3.1%	1.5%
教育程度	國小及以下	107年	96.4%	1.8%	1.8%
		108年	100.0%	-	-
	國中	107年	93.8%	2.5%	3.7%
		108年	96.6%	1.7%	1.7%
	高中	107年	97.6%	2.1%	0.3%
		108年	95.7%	2.3%	2.0%
	大專	107年	96.3%	1.9%	1.8%
		108年	94.7%	3.3%	2.0%
	大學	107年	96.9%	3.1%	-
		108年	96.0%	2.9%	1.1%
	研究所以上	107年	96.6%	-	3.4%
		108年	96.2%	3.8%	-

圖 3- 17 各類屬性民眾對「服務人員辦事效率」滿意度

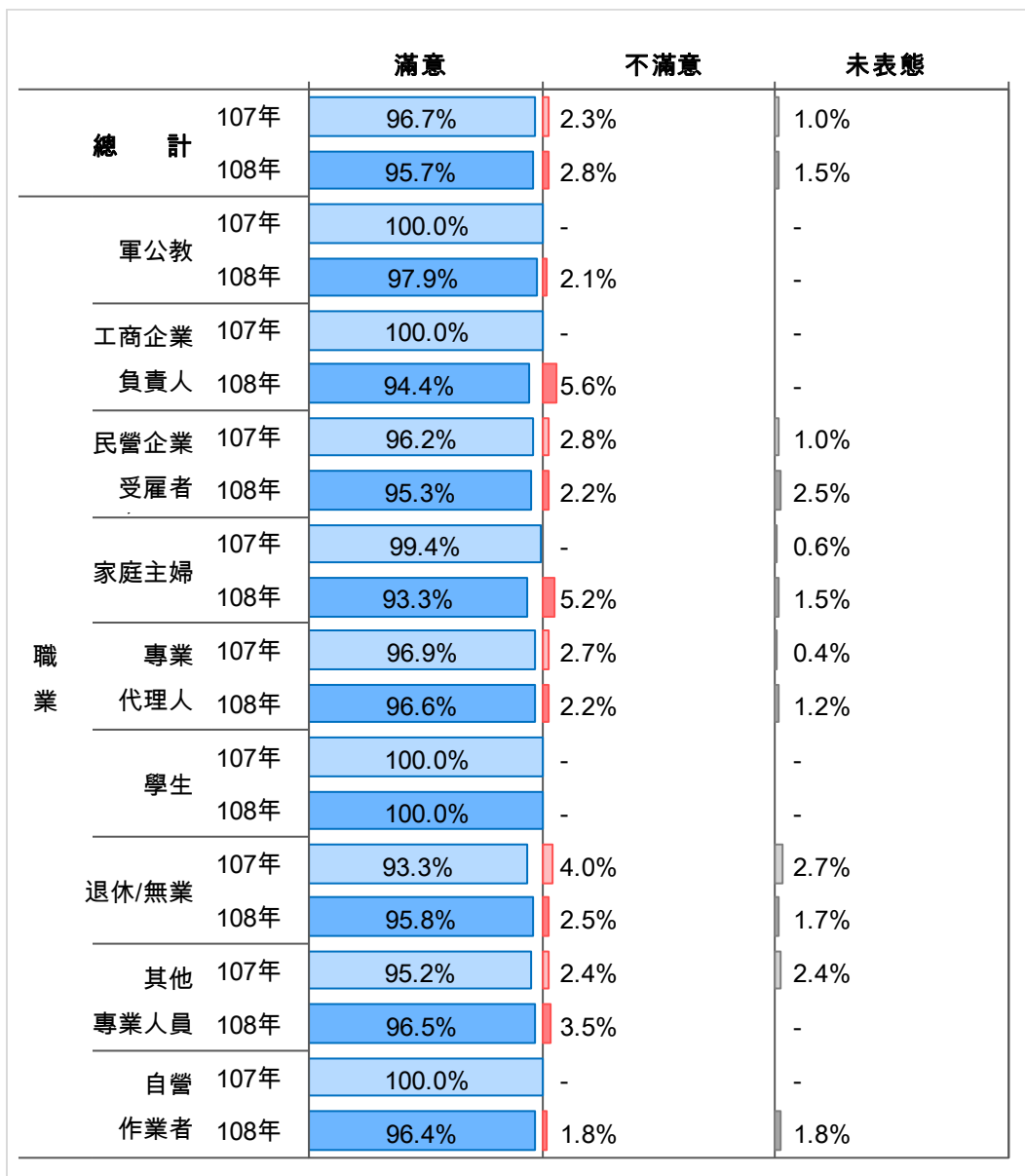


圖 3- 17 各類屬性民眾對「服務人員辦事效率」滿意度(續)

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 30 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「行政效率差」的比例最高，占 43.3%。

其次為「等候時間太長」(33.3%)、「解決民眾問題的效率差」(26.7%)、「專業能力不足」(20.0%)、「服務人員態度不佳」(10.0%)。

另有 3.3%的民眾表示無意見。

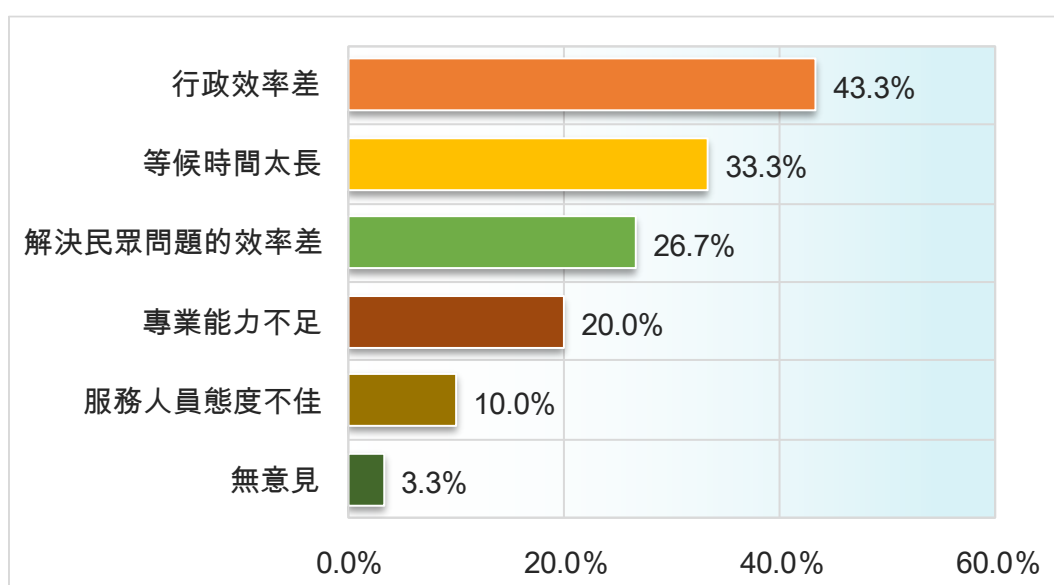


圖 3- 18 不滿意服務人員辦事效率的原因

Base：不滿意服務人員服務效率之受訪者(n=30)

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，93.3%洽公民眾給予正面評價，其中有 53.0%表示非常滿意，40.3%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 2.0%表示不太滿意，0.3%表示非常不滿意。

另有 4.4%的民眾未表態。

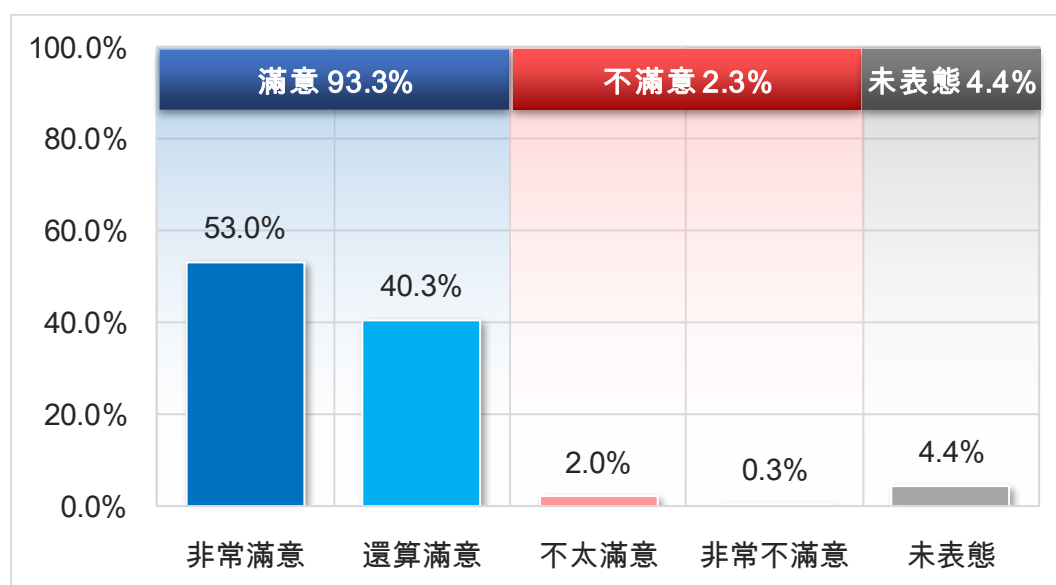


圖 3- 19 服務人員稅務專業能力滿意度

Base：全體受訪者(n=1,103)

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： 男性(94.6%)滿意新北稅捐處「服務人員稅務專業能力」的比例，略高於女性(92.3%)。若與 107 年度調查相比，男性的滿意度上升 3.5 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 98.7%。與 107 年度調查相比，30-39 歲的洽公民眾滿意度上升 3.1 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 95.5%。與 107 年度調查結果相比，國中以及研究所以上學歷的洽公民眾滿意度減少最多，下降 1.9 個百分點。（樣本數低於 30 者不列入比較）

職業： 其他專業人員滿意新北稅捐處「服務人員稅務專業能力」的比例最高，占 96.5%。與 107 年度調查相比，自營作業者的滿意度上升 11.1 個百分點。（樣本數低於 30 者不列入比較）

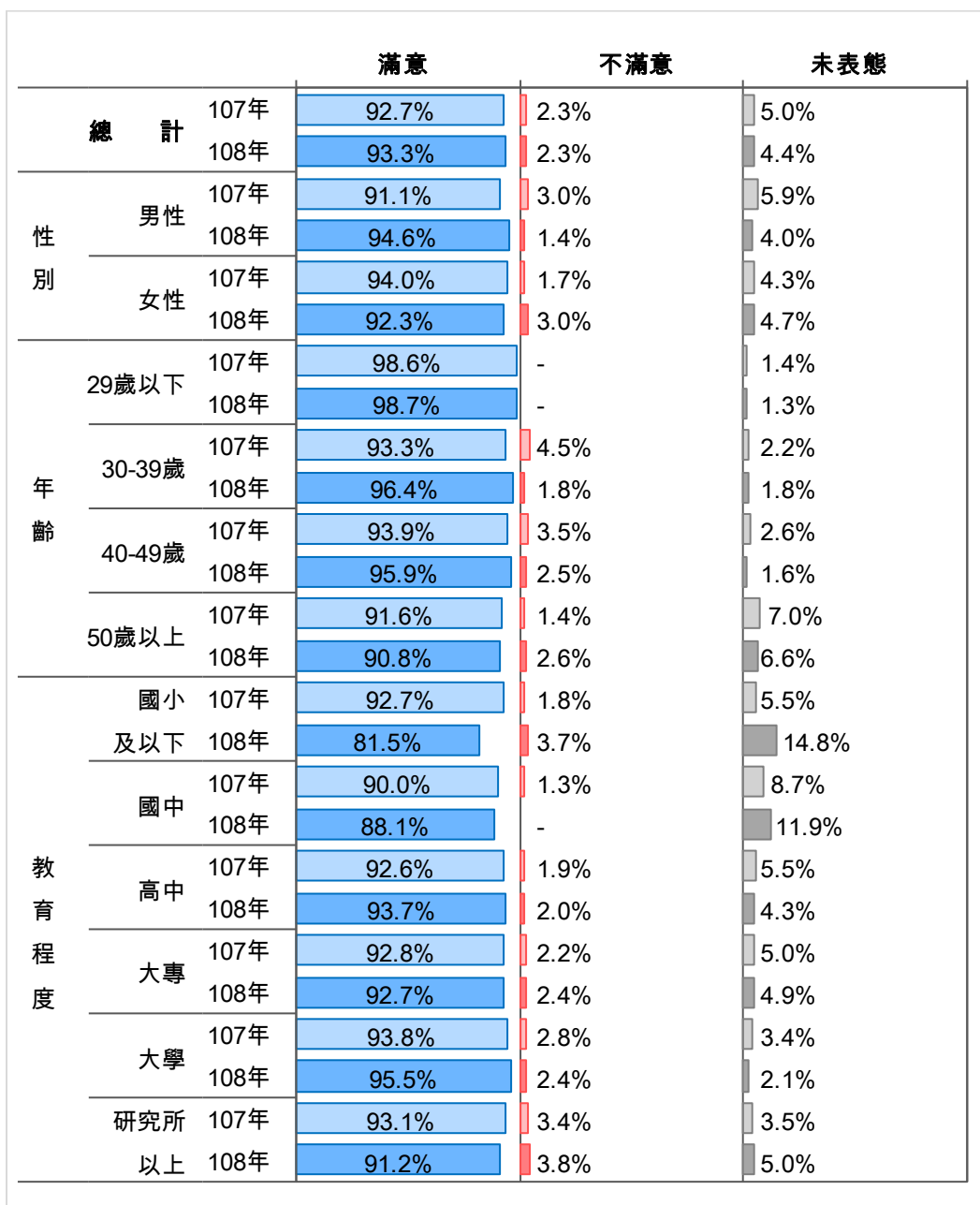


圖 3- 20 各類屬性民眾對「服務人員稅務專業能力」滿意度

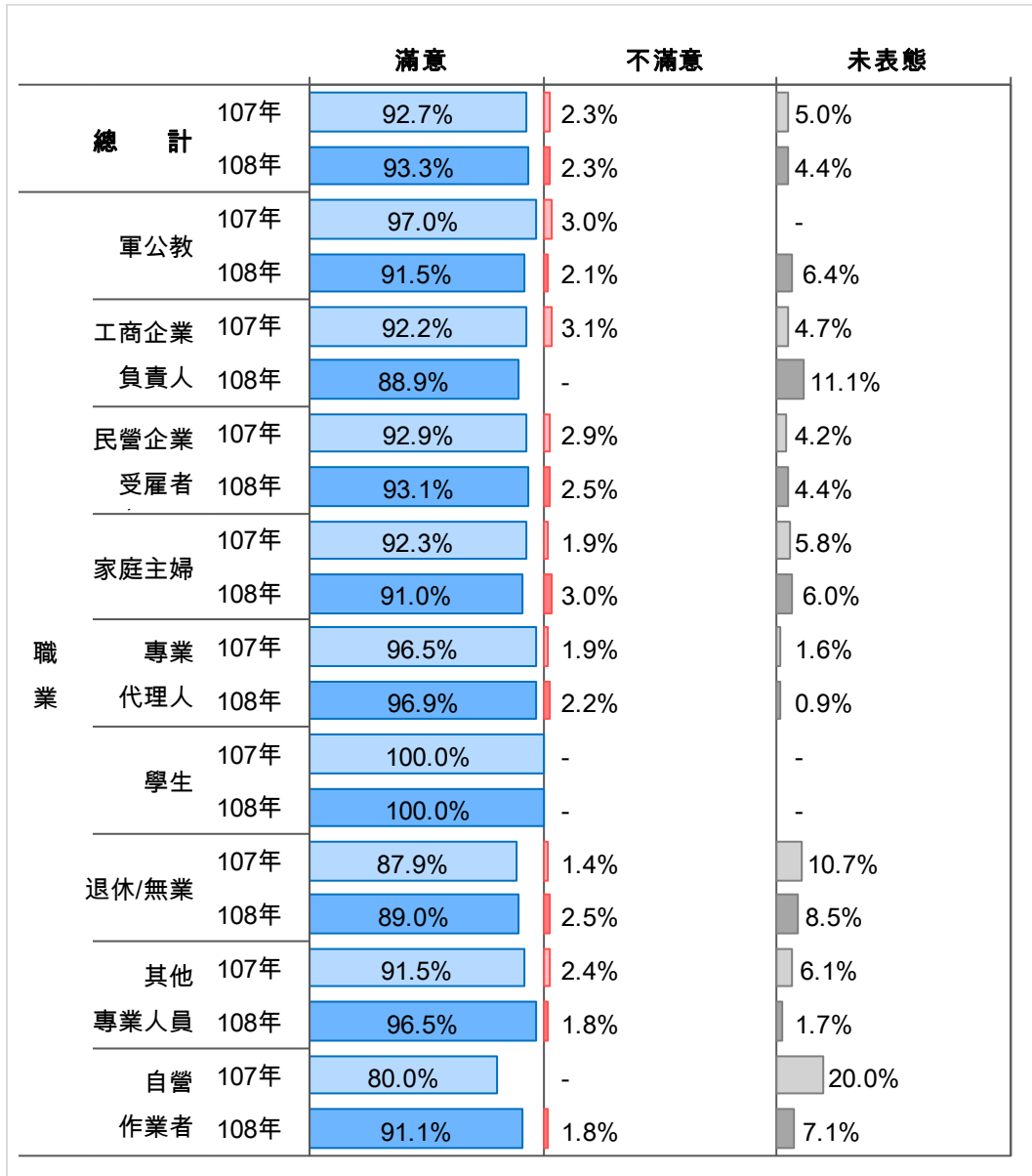


圖 3-20 各類屬性民眾對「服務人員稅務專業能力」滿意度(續)

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 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 72.0%。

其次依序為「未能即時處理問題」(28.0%)、「服務人員說法不一致」(24.0%)、「解釋不直白」(12.0%)。

另有 4.0%的民眾未表態。

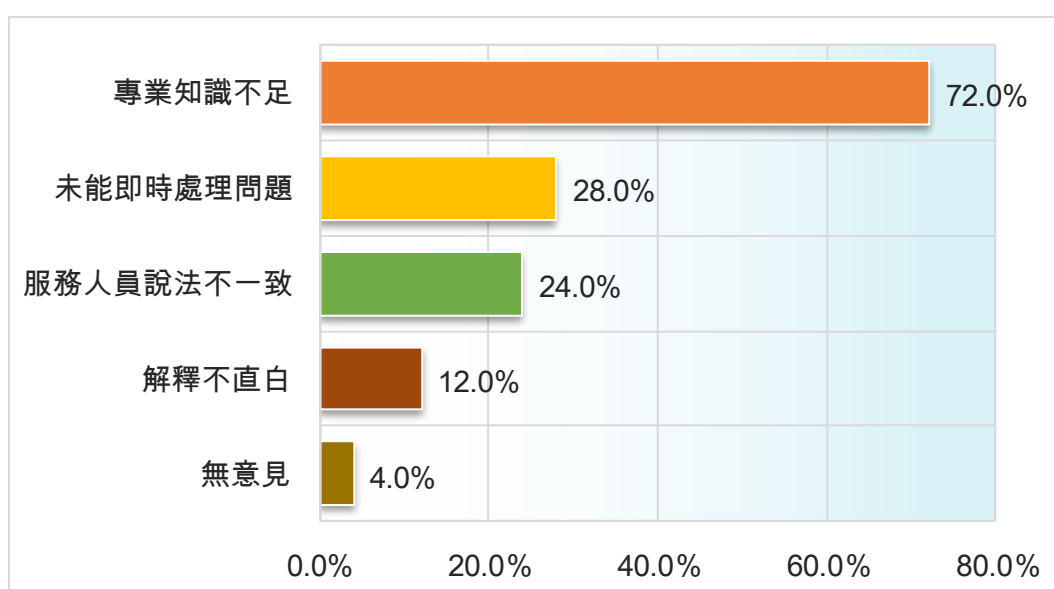


圖 3- 21 不滿意服務人員稅務專業能力的原因

Base：不滿意服務人員稅務專業能力之受訪者(n=25)

5、line@稅務諮詢功能滿意度

題目：請問您是否使用過稅捐處的 line@稅務諮詢服務?(有則接續詢問滿意度)請問您對這項服務所提供的 24 小時關鍵字自動回覆及圖文選單服務功能滿不滿意？

(1)使用率

本次調查結果顯示，有使用過「稅捐處的 line@稅務諮詢功能」的民眾，占受訪者 5.0%。相對來說，沒有使用過的民眾占 95.0%。

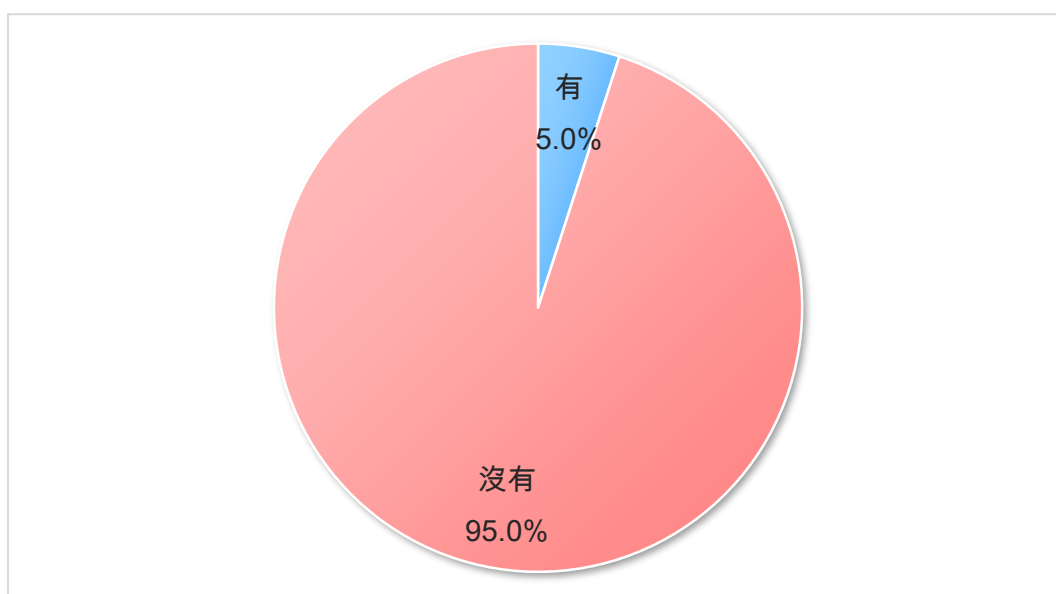


圖 3- 22 稅捐處的 line@稅務諮詢功能使用率

Base：全體受訪者(n=1,103)

交叉分析顯示，各類屬性的洽公民眾對於新北稅捐處「line@稅務諮詢功能」服務，沒有使用過的比例皆高於有使用過者的比例。（本題為 108 年度新增題目，故未進行年度比較）

性別： 男性(5.0%)與女性(5.0%)使用過新北稅捐處「line@稅務諮詢功能」服務的比例相同。（樣本數低於 30 者不列入比較）

年齡： 29 歲以下的民眾使用過新北稅捐處「line@稅務諮詢功能」服務的比例最高，占 9.9%。（樣本數低於 30 者不列入比較）

教育程度： 大專學歷與大學學歷者，使用過新北稅捐處「line@稅務諮詢功能」服務的比例最高，占 6.5%。（樣本數低於 30 者不列入比較）

職業： 職業為其他專業人員者使用過的比例較其他職業別高，占 10.5%。（樣本數低於 30 者不列入比較）

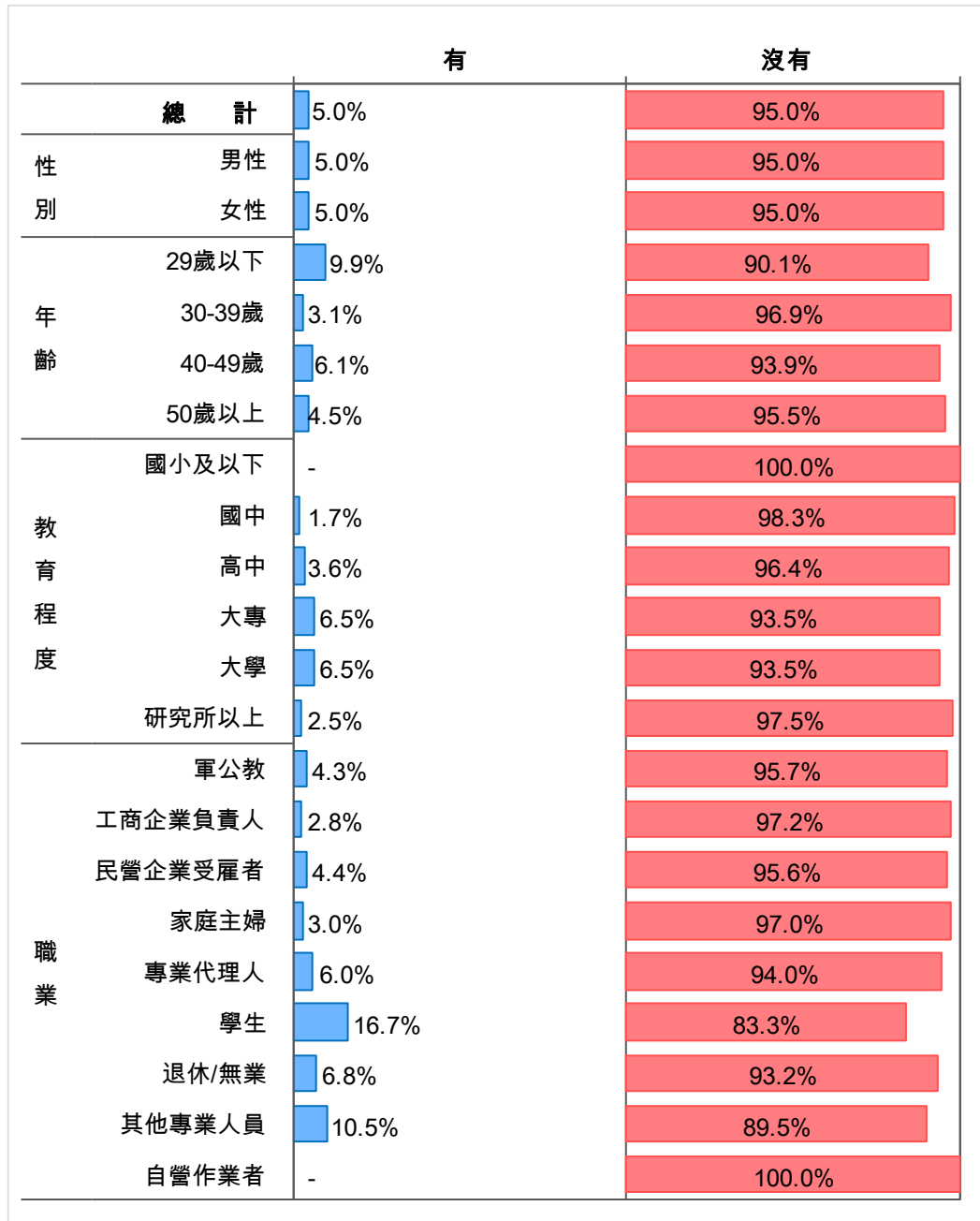


圖 3- 23 各類屬性民眾對「line@稅務諮詢功能」使用率

(2)滿意度

本次調查發現，有使用新北稅捐處提供「line@稅務諮詢功能」的55位民眾中，有90.9%洽公民眾表示滿意，其中有65.5%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7.3%。

另有1.8%表示未表態。

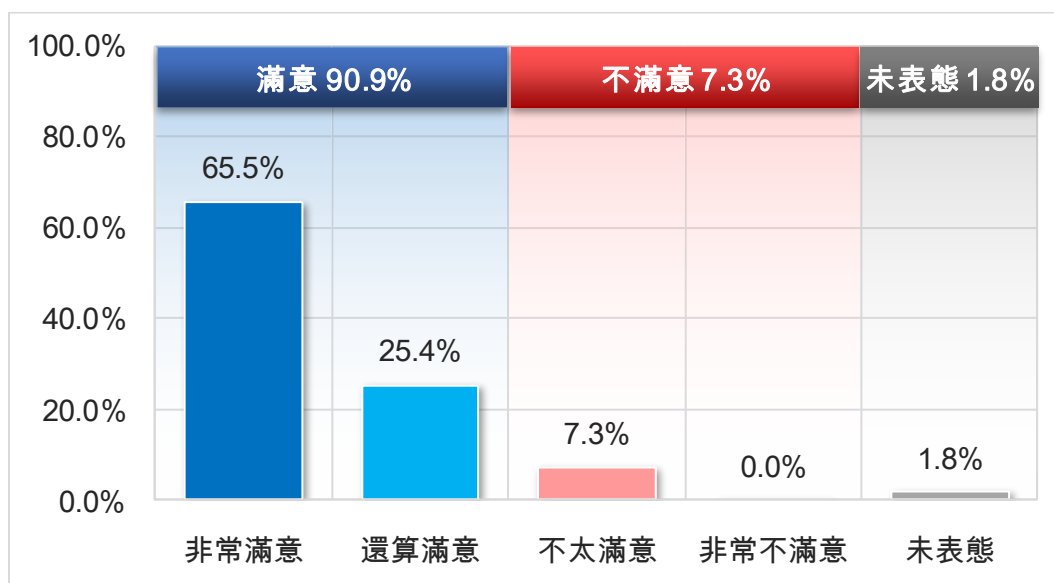


圖 3- 24 line@稅務諮詢功能滿意度

Base：有使用 line@稅務諮詢功能之受訪者(n=55)

交叉分析顯示，各類屬性的洽公民眾對於「line@稅務諮詢功能」，表示滿意的比例皆高於不滿意者的比例。(本題為 108 年度新增題目，故未進行年度比較)

性別： 男性(92.0%)滿意新北稅捐處「line@稅務諮詢功能」的比例較女性(90.0%)高。

年齡： 本次各項調查樣本數皆低於 30，故不進行比較。

教育程度： 本次各項調查樣本數皆低於 30，故不進行比較。

職業： 本次各項調查樣本數皆低於 30，故不進行比較。

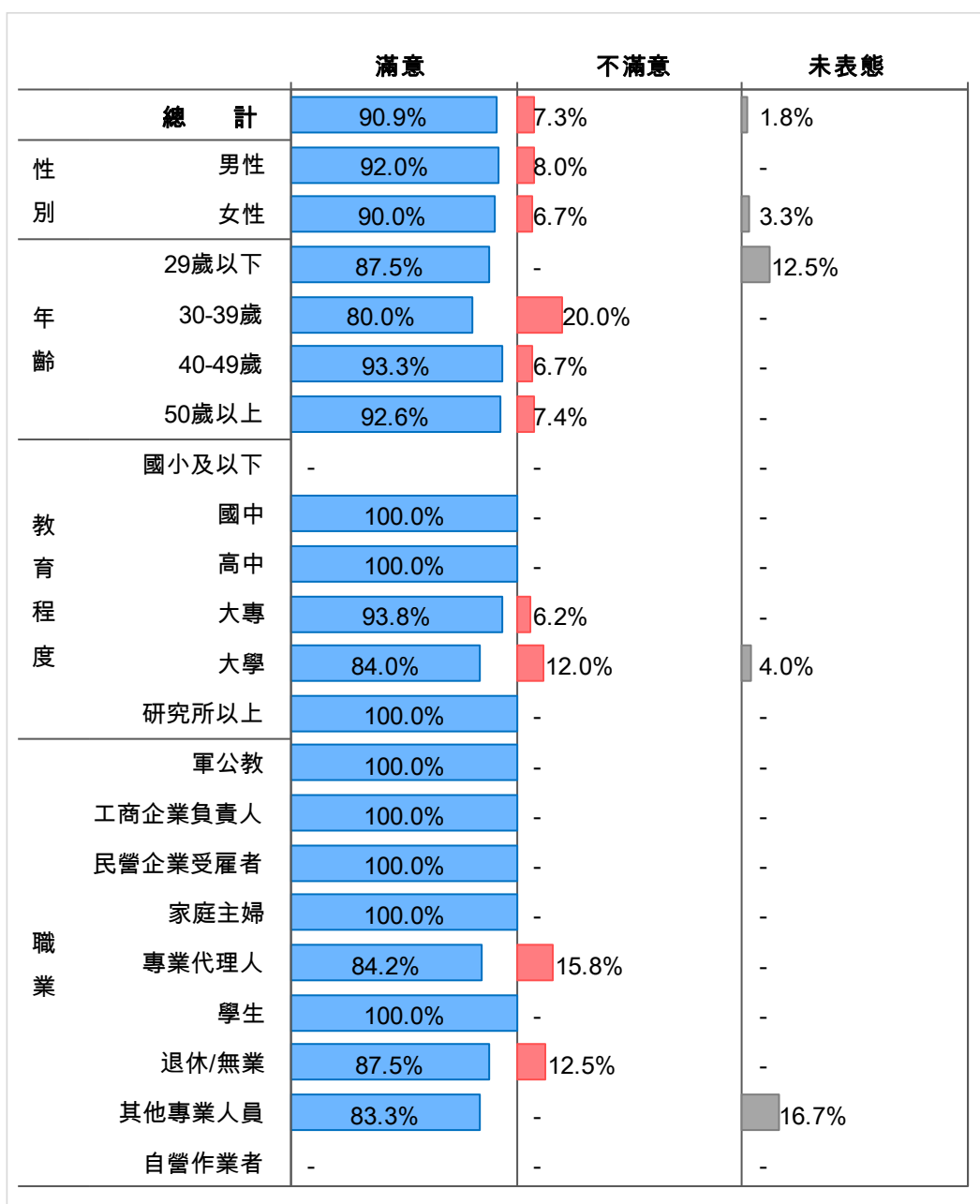


圖 3-25 各類屬性民眾對「line@稅務諮詢功能」服務滿意度

6、不滿意 line@稅務諮詢服務功能的原因

題目：(不滿意關鍵字自動回覆及圖文選單服務功能)請問您不滿意稅捐處 line@的所提供的 24 小時關鍵字自動回覆及圖文選單服務功能原因是？

本次調查特別針對不滿意 line@稅務諮詢功能的 4 位民眾，進一步詢問其原因為何。調查發現，洽公民眾不滿意 line@稅務諮詢功能的原因以「制式化回應，無法確實解決問題」的比例最高，占 50.0%。

其次為「判斷不精確，答非所問」(25.0%)。

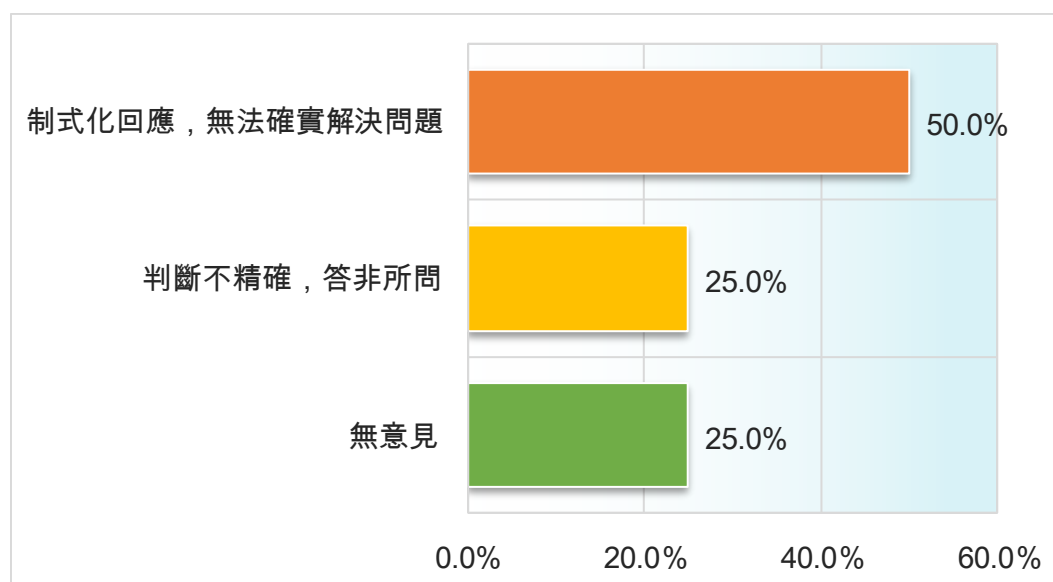


圖 3- 26 不滿意 line@稅務諮詢服務功能的原因

Base：不滿意 line@稅務諮詢服務功能之受訪者(n=4)

(四) 服務措施評價

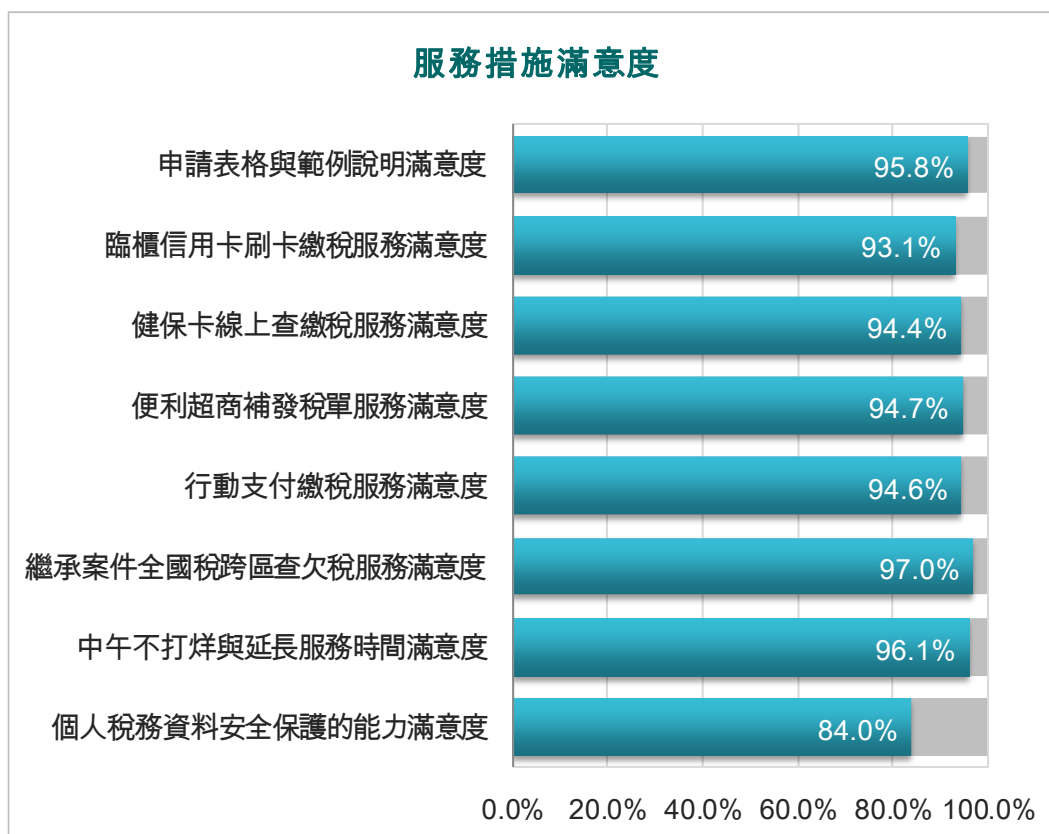


圖 3-27 服務措施滿意度

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 91.0%。相對來說，沒有使用過的民眾僅占 9.0%。

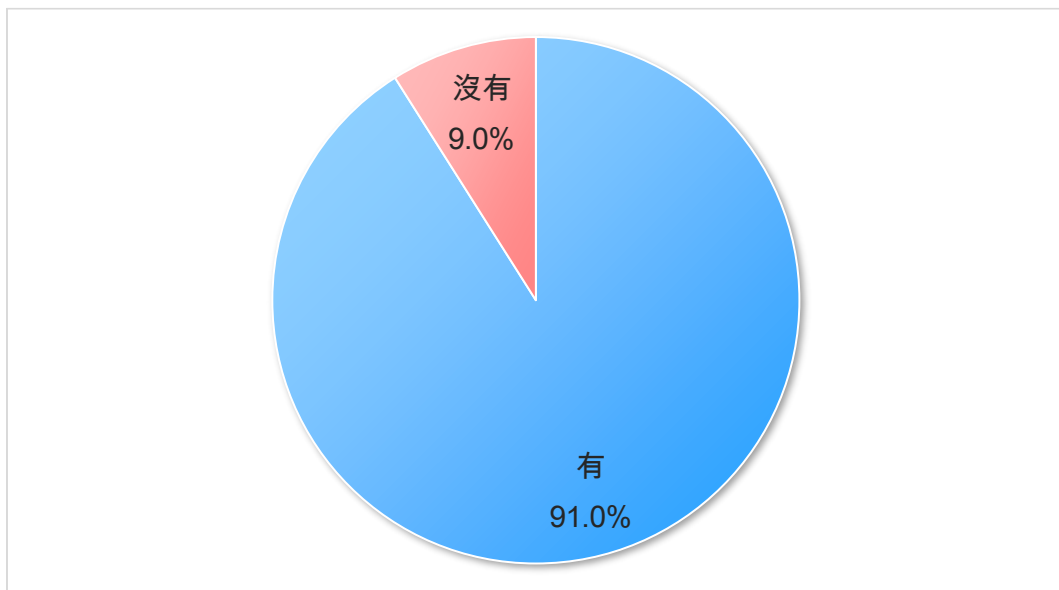


圖 3- 28 申請表格與範例說明使用率

Base：全體受訪者(n=1,103)

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： 女性(92.2%)使用過新北稅捐處「申請表格與範例說明」服務的比例略高於男性(89.6%)。若與 107 年度調查相比，女性的使用率上升 4.6 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 95.1%。若與 107 年度調查相比，50 歲以上的民眾使用過服務的比例上升 4.4 個百分點。

教育程度： 高中學歷的民眾使用過「申請表格與範例說明」服務的比例最高，占 93.4%。若與 107 年度調查相比，高中學歷使用過服務的比例上升 6.3 個百分點。（樣本數低於 30 者不列入比較）

職業： 其他專業人員使用過的比例較其他職業別高，占 96.5%。若與 107 年度調查相比，自營作業者使用過服務的比例上升 9.3 個百分點。（樣本數低於 30 者不列入比較）

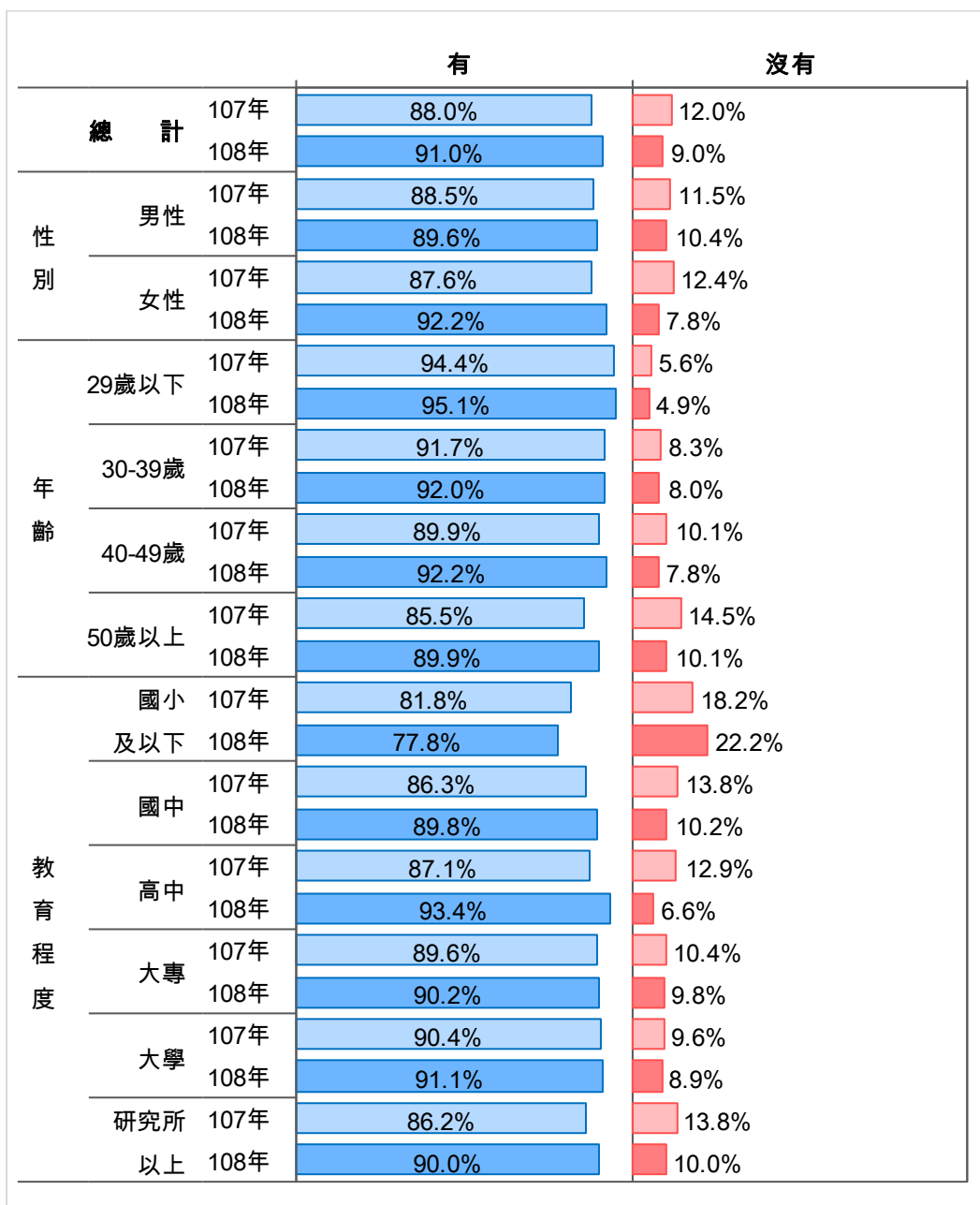


圖 3- 29 各類屬性民眾對「申請表格與範例說明」使用率

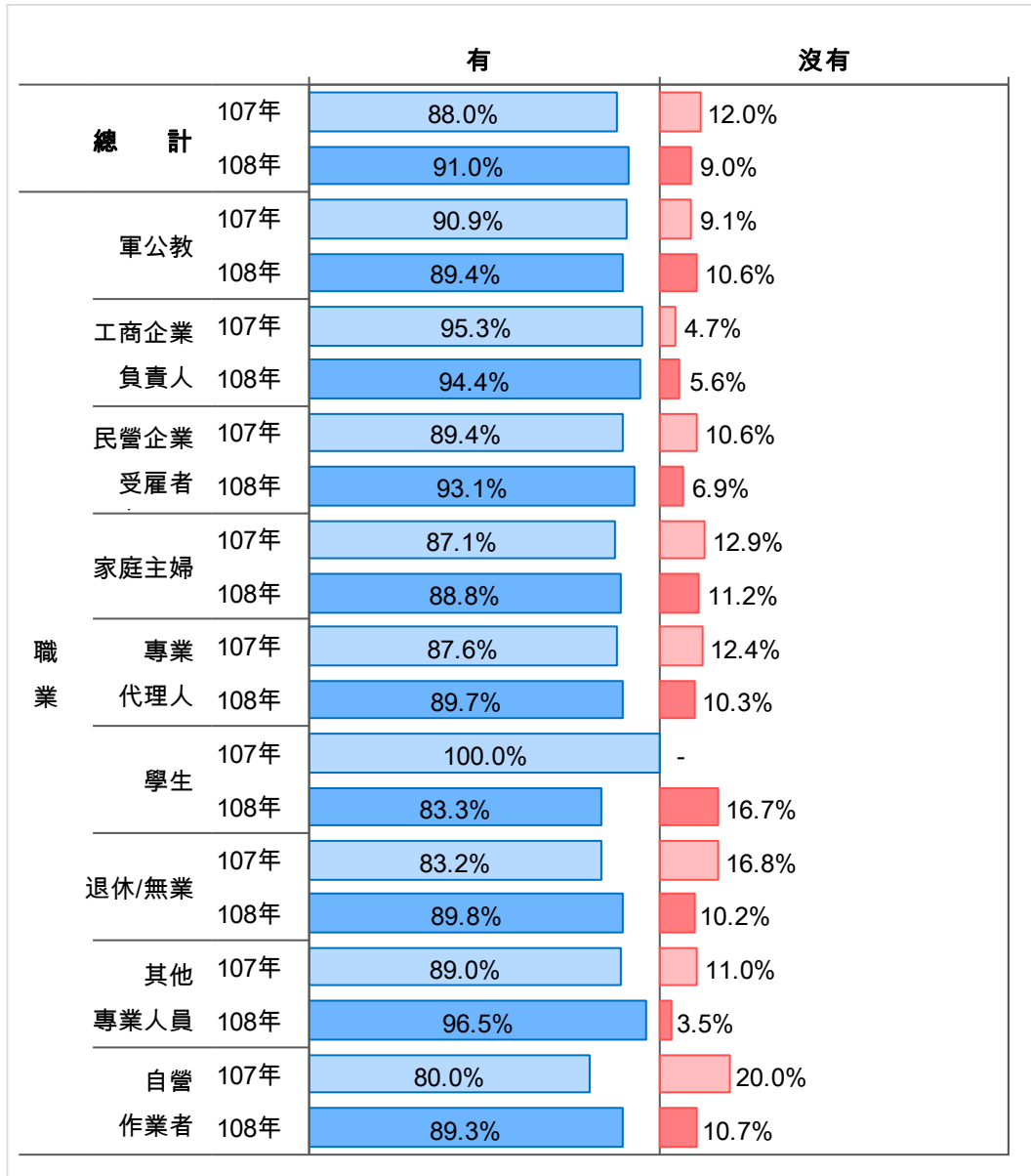


圖 3- 29 各類屬性民眾對「申請表格與範例說明」使用率(續)

(2)滿意度

本次調查結果顯示，有使用新北稅捐處提供「申請表格與範例說明」服務的 1,004 位民眾中，表示滿意的洽公民眾居多，占受訪者 95.8%，其中 52.9%表示非常滿意，42.9%表示還算滿意。

表示不滿意的民眾僅占 2.5%，其中有 1.9%不太滿意，0.6%非常不滿意。

另有 1.7%民眾未表態。

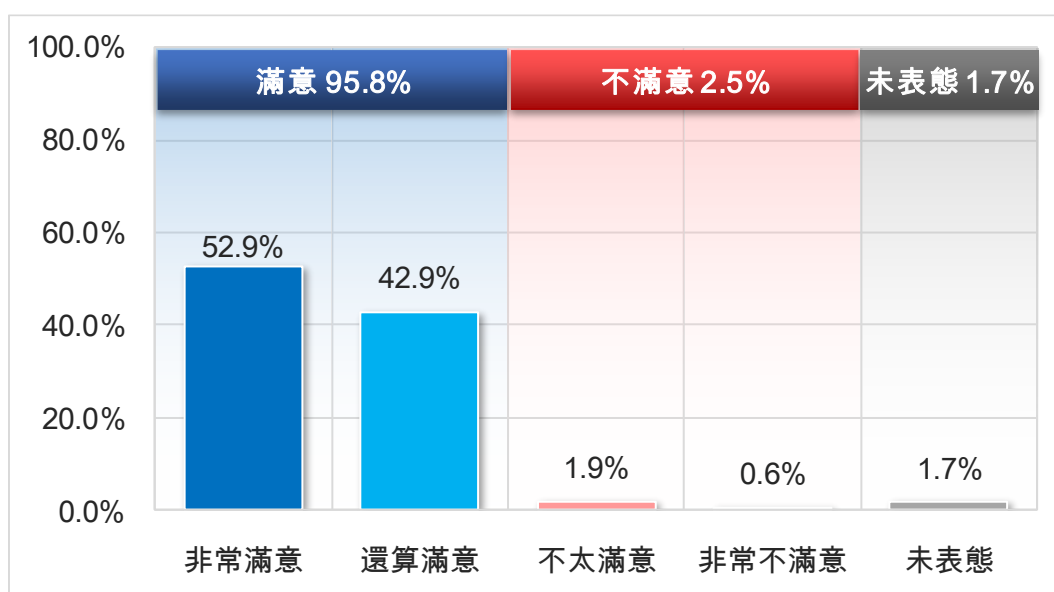


圖 3- 30 申請表格與範例說明滿意度

Base：有使用申請表格與範例說明之受訪者(n=1,004)

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： 男性(96.0%)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女性(95.6%)。若與 107 年度調查相比，女性的滿意度有些微的下降，下降 0.8 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 97.4%。若與 107 年度調查相比，50 歲以上的洽公民眾的滿意度有些微下降，下降 2.2 個百分點。

教育程度： 國中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 98.1%。若與 107 年度調查相比，研究所以以上學歷的洽公民眾滿意度有下降，下降 7.8 個百分點。（樣本數低於 30 者不列入比較）

職業： 專業代理人對於新北稅捐處「申請表格與範例說明」服務感到滿意的比例最高，占 97.5%。若與 107 年度調查相比，工商企業負責人的洽公民眾滿意度有下降，下降 7.2 個百分點。（樣本數低於 30 者不列入比較）

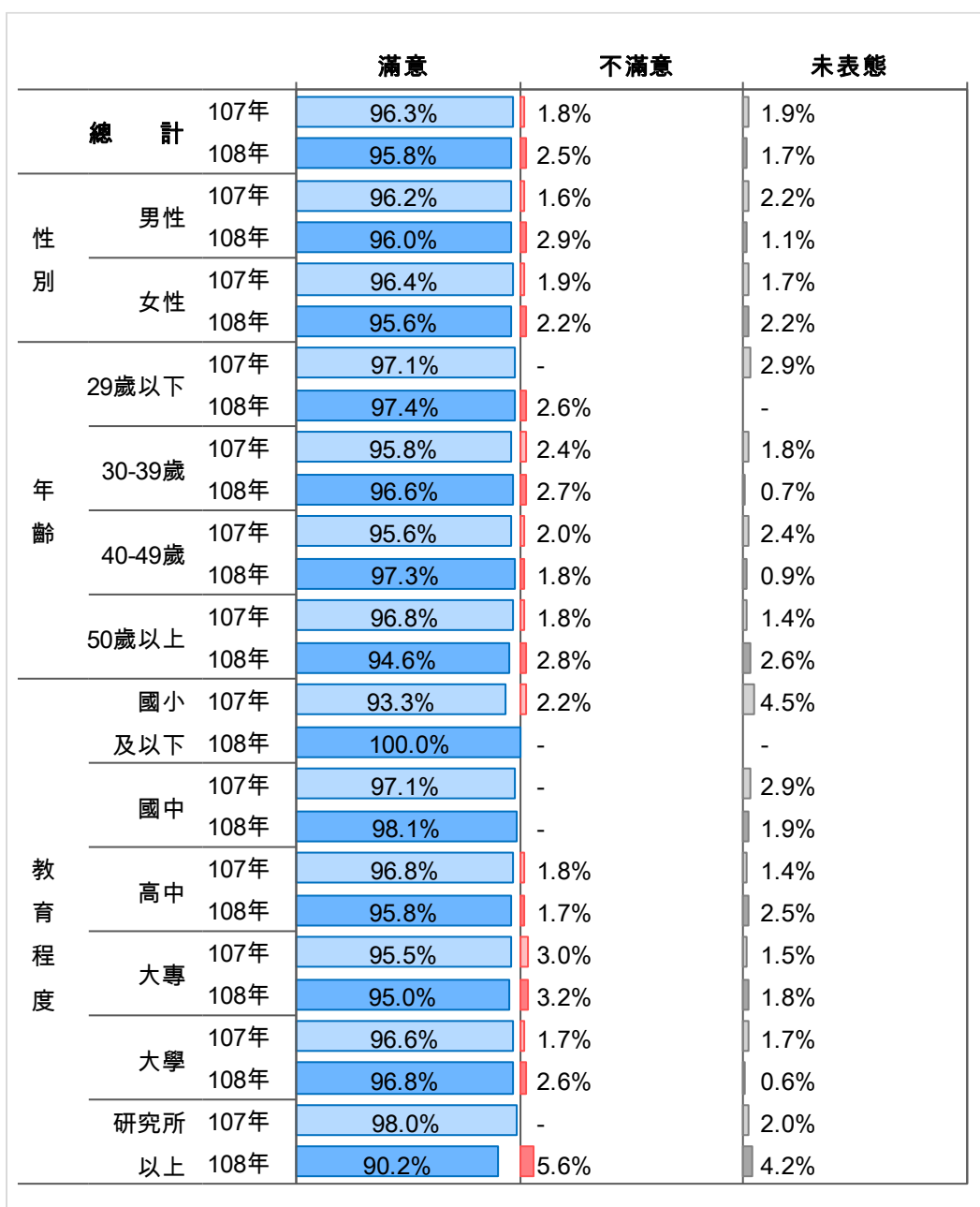


圖 3- 31 各類屬性民眾對「申請表格與範例說明」滿意度

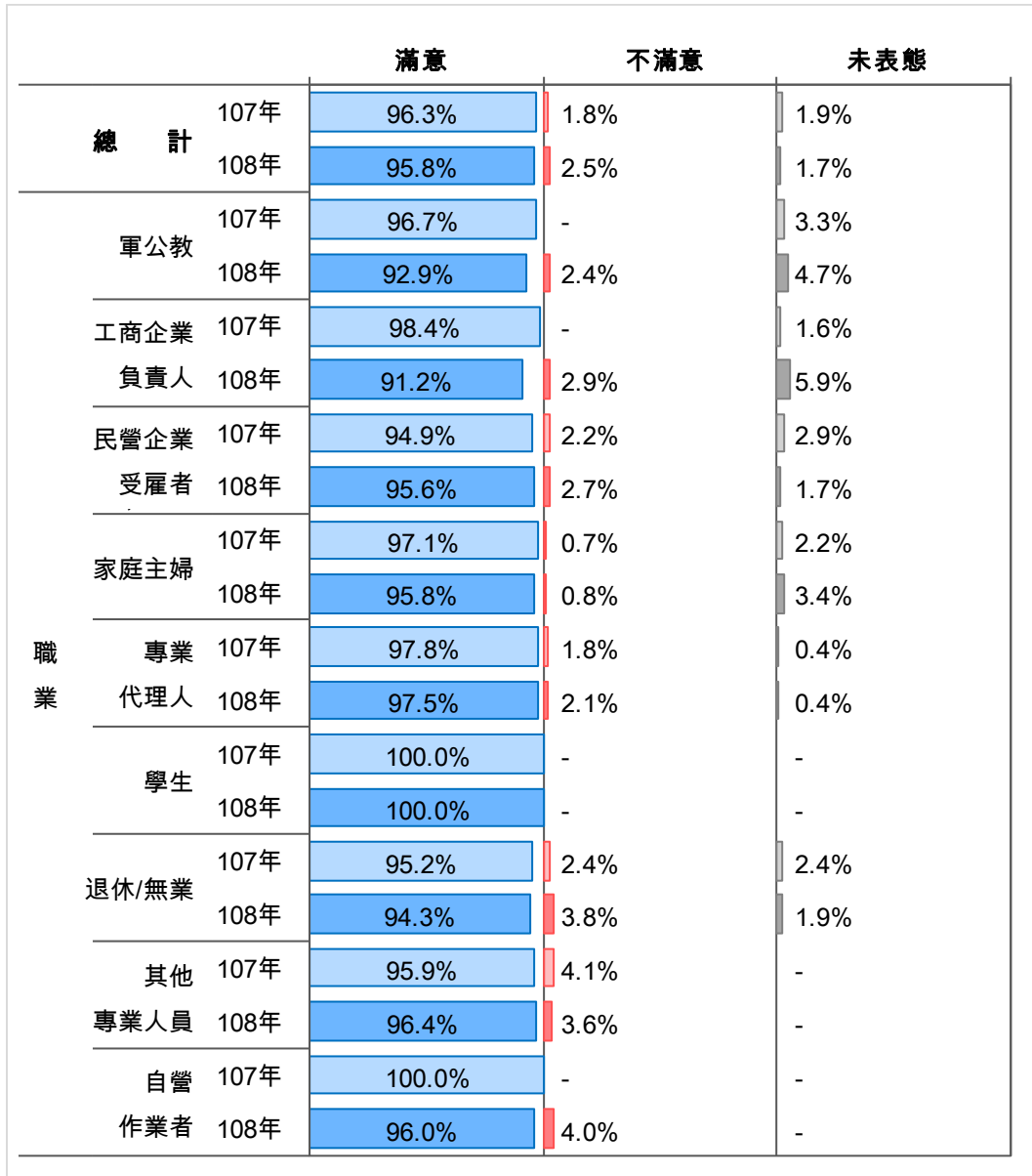


圖 3- 31 各類屬性民眾對「申請表格與範例說明」滿意度(續)

2、臨櫃信用卡刷卡繳稅服務滿意度

題目：請問您是否至稅捐處使用過臨櫃信用卡刷卡繳稅服務(有則接續詢問滿意度)？請問您對這項服務所提供的即時繳稅服務滿不滿意？

(1)使用率

本次調查結果顯示，有使用新北稅捐處提供「臨櫃信用卡刷卡繳稅」服務的民眾，僅占受訪者 17.2%。相對來說，沒有使用過的民眾占 82.8%。

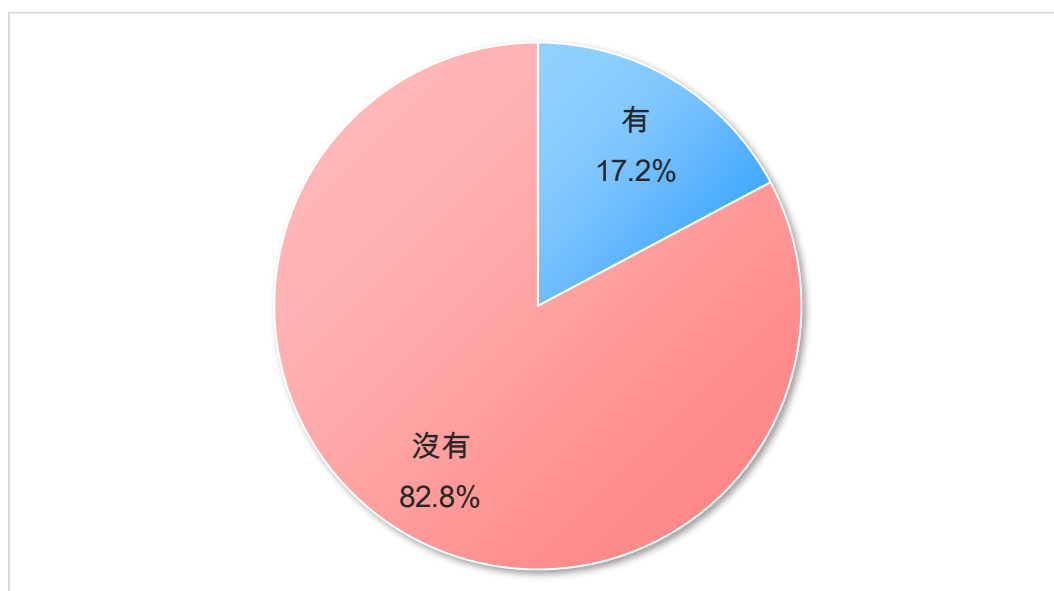


圖 3- 32 臨櫃信用卡刷卡繳稅服務使用率

Base：全體受訪者(n=1,103)

交叉分析顯示，各類屬性的洽公民眾對於新北稅捐處「臨櫃信用卡刷卡繳稅」服務表示沒有使用過的比例皆高於有使用過的比例。(本題為 108 年度新增題目，故未進行年度比較)

性別： 女性(18.1%)使用過新北稅捐處「臨櫃信用卡刷卡繳稅」服務的比例略高於男性(16.1%)。

年齡： 30-39 歲的民眾使用過新北稅捐處「臨櫃信用卡刷卡繳稅」服務的比例最高，占 19.6%。

教育程度： 研究所以以上學歷者使用過新北稅捐處「臨櫃信用卡刷卡繳稅」服務的比例最高，占 22.5%。(樣本數低於 30 者不列入比較)

職業： 其他專業人員使用過的比例較其他職業別最高，占 29.8%。(樣本數低於 30 者不列入比較)。

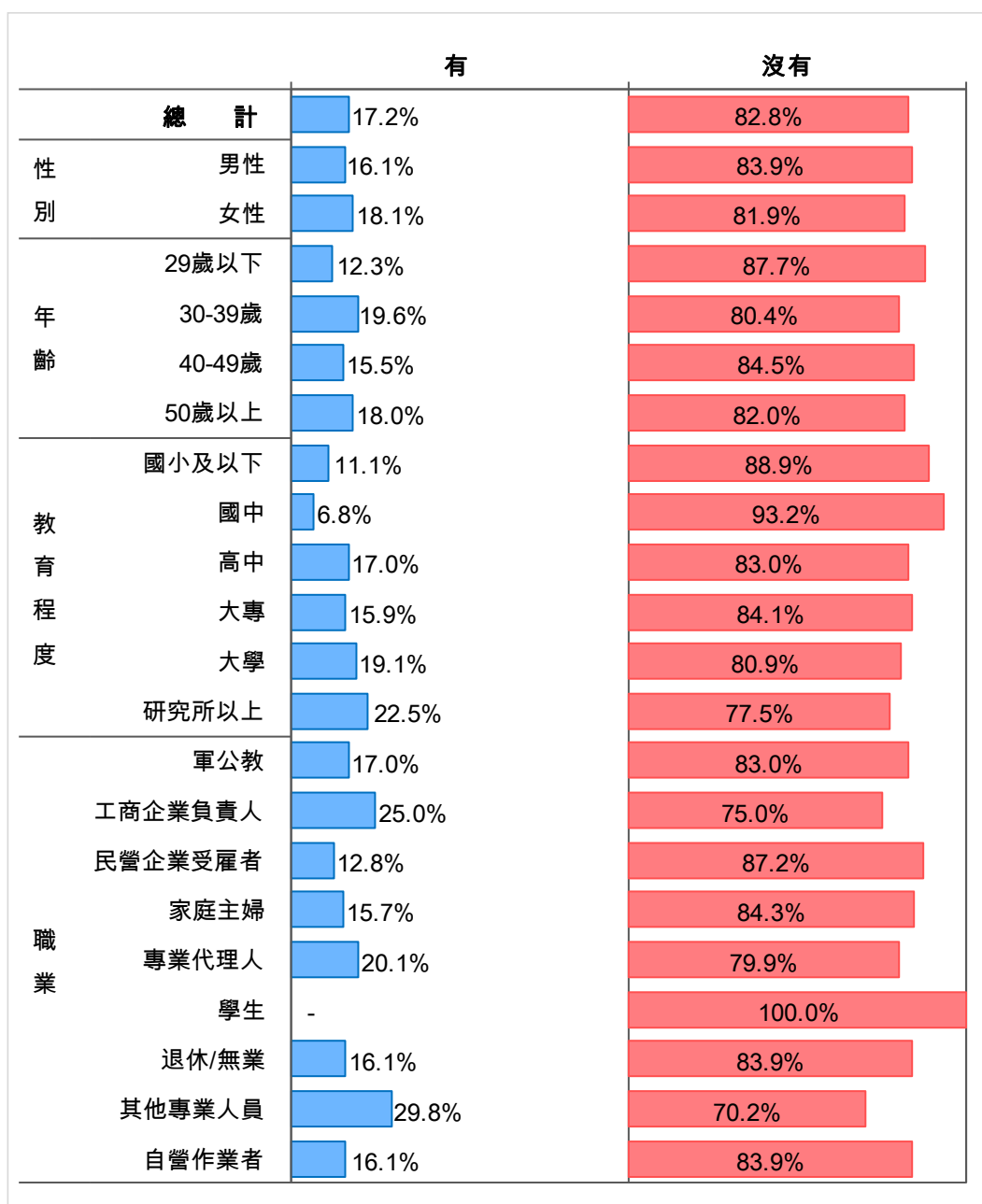


圖 3-33 各類屬性民眾對「臨櫃信用卡刷卡繳稅」服務使用率

(2)滿意度

本次調查發現，有使用新北稅捐處提供「臨櫃信用卡刷卡繳稅」服務的 190 位民眾中，有 93.1% 洽公民眾給予好評，其中有 76.3% 表示非常滿意，16.8% 表示還算滿意。

表示不滿意的洽公民眾僅占了 3.7%，其中有 3.2% 表示不太滿意，0.5% 表示非常不滿意。

另有 3.2% 未表態。

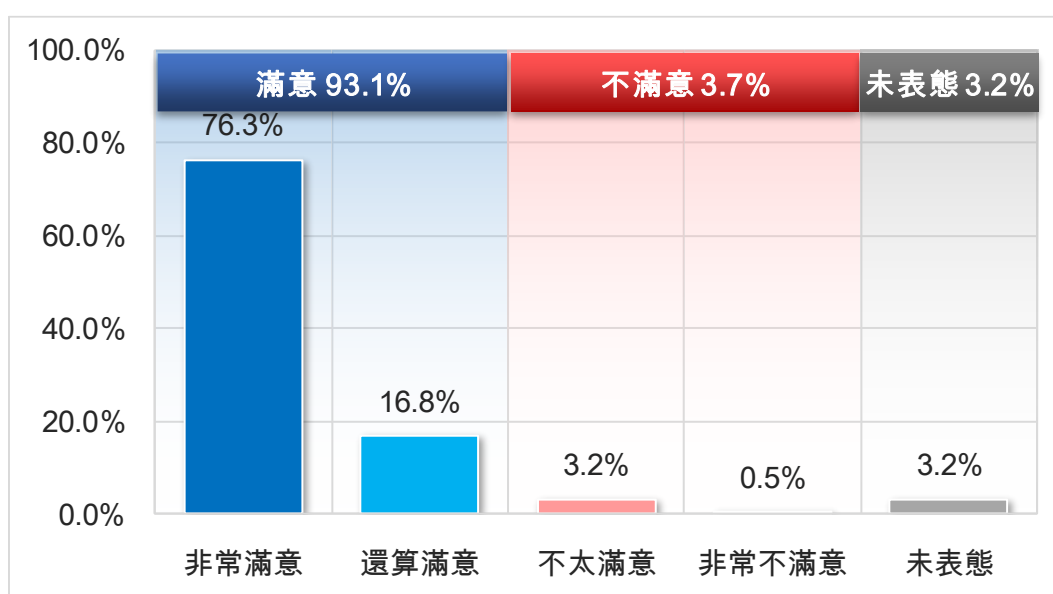


圖 3- 34 臨櫃信用卡刷卡繳稅服務滿意度

Base：有使用臨櫃信用卡刷卡繳稅服務之受訪者(n=190)

交叉分析顯示，各類屬性的洽公民眾對於新北稅捐處在「臨櫃信用卡刷卡繳稅」服務表示滿意的比例皆高於不滿意者的比例。(本題為 108 年度新增題目，故未進行年度比較)

性別： 男性 (96.3%)滿意新北稅捐處提供「臨櫃信用卡刷卡繳稅」服務的比例高於女性(90.8%)。

年齡： 40-49 歲滿意新北稅捐處提供「臨櫃信用卡刷卡繳稅」服務的比例最高，占 97.4%。(樣本數低於 30 者不列入比較)

教育程度： 大學學歷的洽公民眾滿意新北稅捐處提供「臨櫃信用卡刷卡繳稅」服務的比例最高，占 94.5%。(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「臨櫃信用卡刷卡繳稅」服務的比例為 92.7%。(樣本數低於 30 者不列入比較)

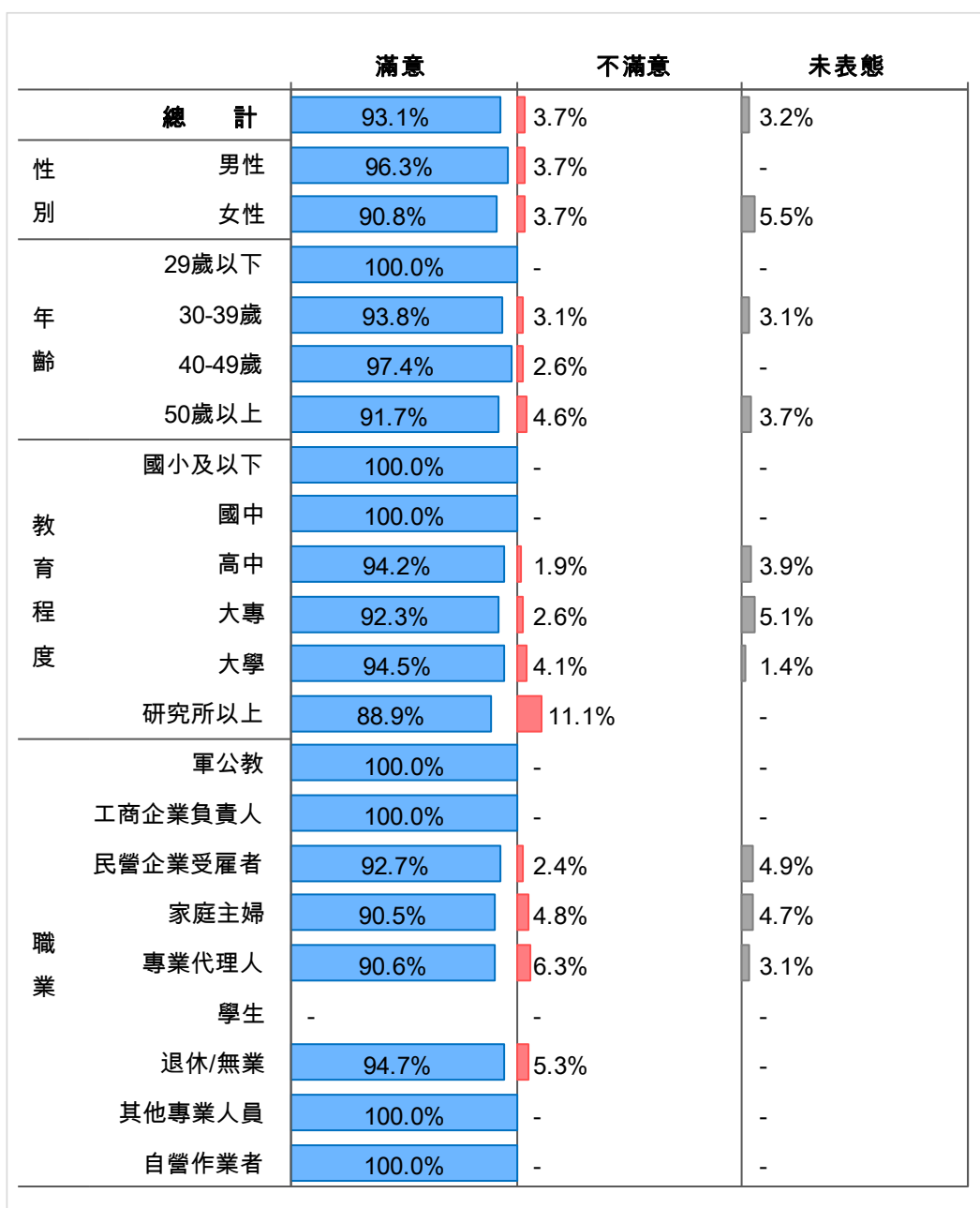


圖 3-35 各類屬性民眾對「臨櫃信用卡刷卡繳稅」服務滿意度

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 13.1%。相對來說，沒有使用過的民眾占 86.9%。

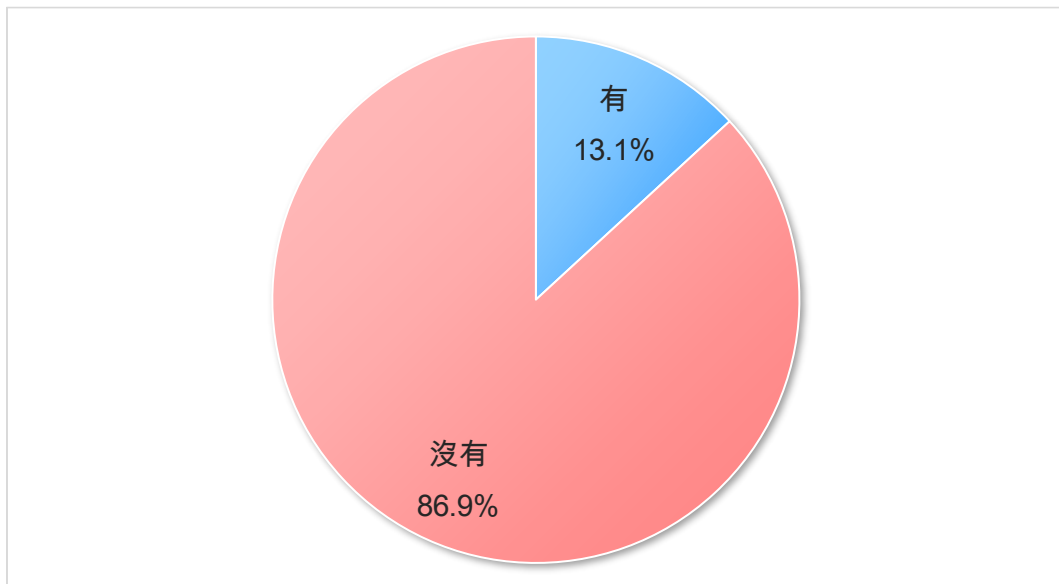


圖 3- 36 健保卡線上查繳稅服務使用率

Base：全體受訪者(n=1,103)

交叉分析顯示，各類屬性的洽公民眾對於新北稅捐處「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(13.7%)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(12.6%)。與 107 年度的調查結果相比，女性使用過的比率上升 1.6 個百分點。

年齡： 29 歲以下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 19.8%。與 107 年度的調查結果相比，29 歲以下使用過的比率上升 5.9 個百分點。

教育程度： 研究所以上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 18.8%。與 107 年度的調查結果相比，研究所及以上學歷者使用過的比率上升 10.2 個百分點。（樣本數低於 30 者不列入比較）

職業： 職業為軍公教者使用過的比例較其他職業別最高，占 27.7%。與 107 年度的調查結果相比，職業為軍公教者使用過的比率上升 6.5 個百分點。（樣本數低於 30 者不列入比較）

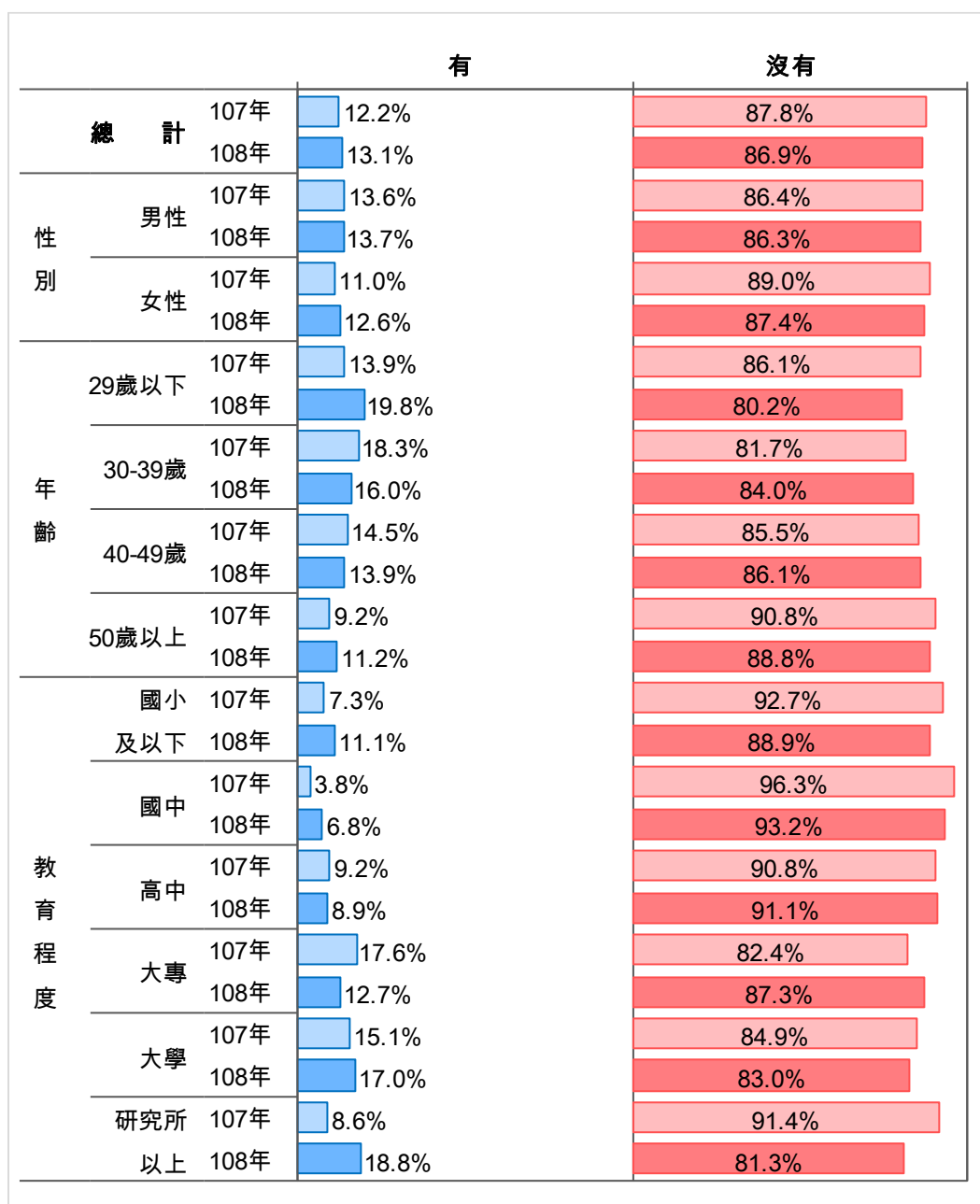


圖 3- 37 各類屬性民眾對「健保卡線上查繳稅」服務使用率

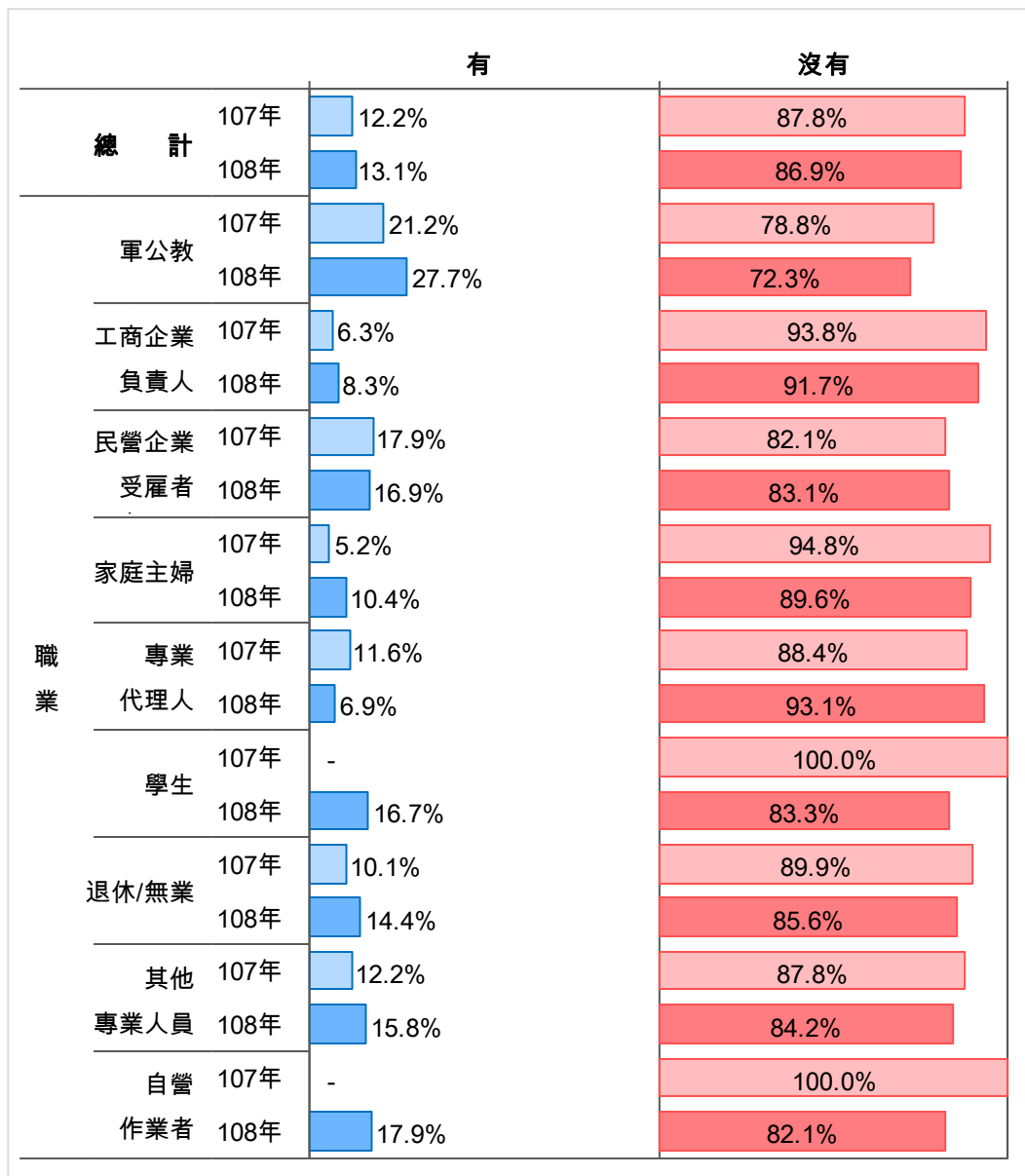


圖 3- 37 各類屬性民眾對「健保卡線上查繳稅」服務使用率(續)

(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 145 位民眾中，有 94.4% 洽公民眾給予好評，其中有 71.0% 表示非常滿意，23.4% 表示還算滿意。

表示不滿意的洽公民眾僅占了 4.9%，其中有 2.1% 表示不太滿意，2.8% 表示非常不滿意。

另有 0.7% 表示未表態。

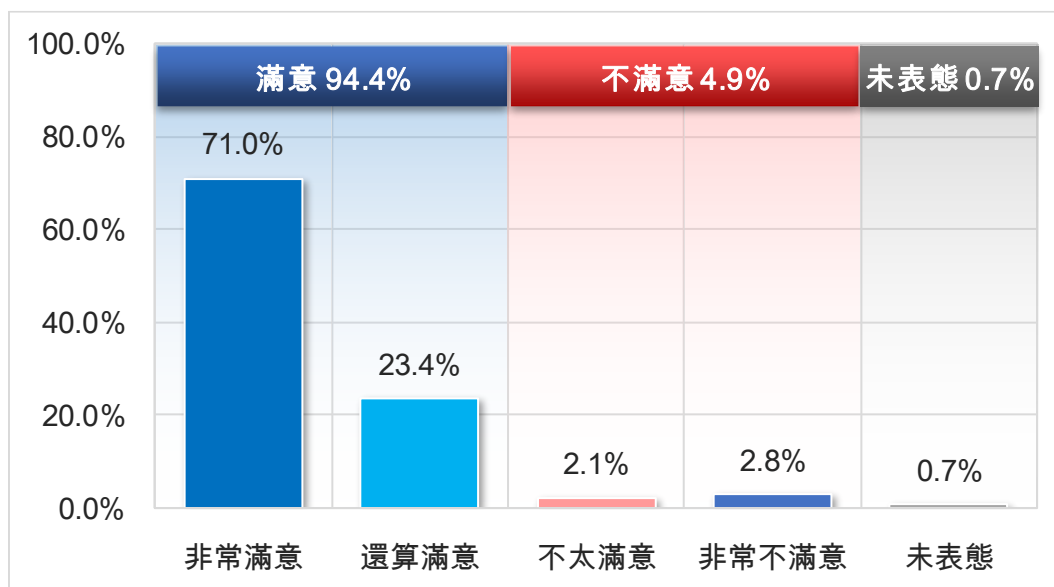


圖 3- 38 健保卡線上查繳稅服務滿意度

Base：有使用健保卡線上查繳稅服務之受訪者(n=145)

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： 女性 (94.8%)滿意新北稅捐處提供「健保卡線上查繳稅」服務的比例高於男性(94.2%)。與 107 年度的調查結果相比，男性的滿意度減少 5.8 個百分點。

年齡： 50 歲以上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 95.6%。與 107 年度的調查結果相比，40-49 歲的滿意度減少 5.8 個百分點（樣本數低於 30 者不列入比較）。

教育程度： 大學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，占 98.5%。與 107 年度的調查結果相比，大專學歷的滿意度減少 6.4 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 98.1%。與 107 年度的調查結果相比，民營企業受雇者的滿意度減少 1.9 個百分點（樣本數低於 30 者不列入比較）

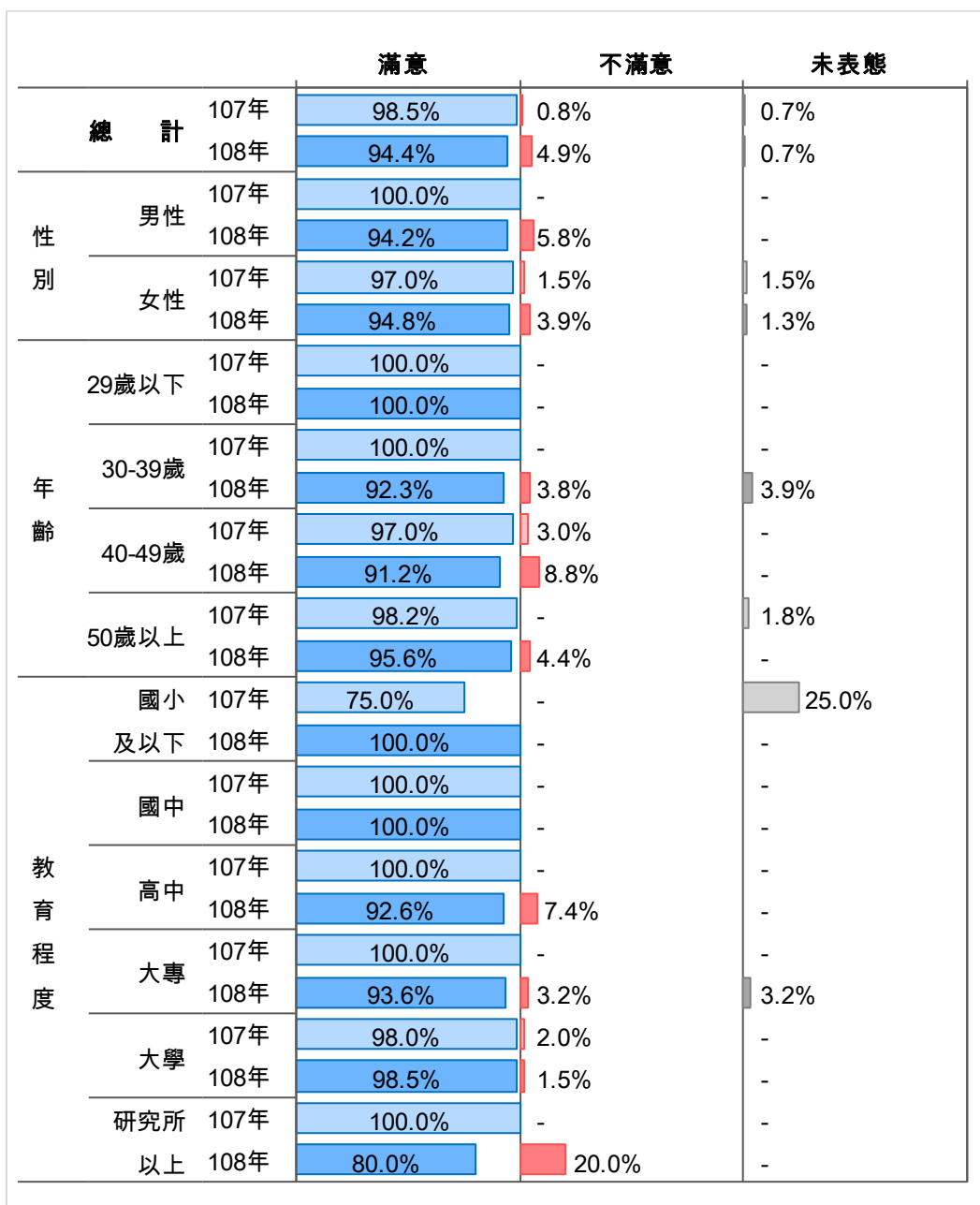


圖 3- 39 各類屬性民眾對「健保卡線上查繳稅」服務滿意度

		滿意	不滿意	未表態
總計	107年	98.5%	0.8%	0.7%
	108年	94.4%	4.9%	0.7%
軍公教	107年	100.0%	-	-
	108年	100.0%	-	-
工商企業負責人	107年	100.0%	-	-
	108年	66.7%	33.3%	-
民營企業受雇者	107年	100.0%	-	-
	108年	98.1%	-	1.9%
家庭主婦	107年	100.0%	-	-
	108年	100.0%	-	-
職業專業代理人	107年	96.7%	3.3%	-
	108年	86.3%	13.7%	-
學生	107年	-	-	-
	108年	100.0%	-	-
退休/無業	107年	93.3%	-	6.7%
	108年	100.0%	-	-
其他專業人員	107年	100.0%	-	-
	108年	77.8%	22.2%	-
自營作業	107年	-	-	-
	108年	90.0%	10.0%	-

圖 3- 39 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 12.0%。相對來說，沒有使用過的民眾占 88.0%。

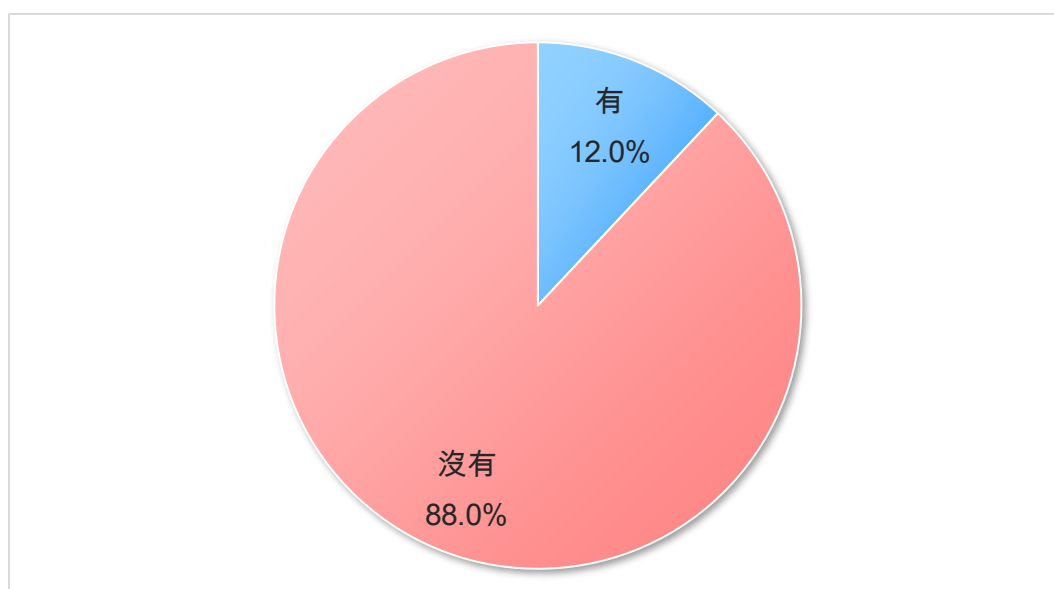


圖 3- 40 便利超商補發稅單服務使用率

Base：全體受訪者(n=1,103)

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」服務表示沒有使用過的比例皆高於有使用過的比例。

性別： 男性(12.0%)與女性(12.0%)使用過新北稅捐處「便利超商補發稅單」服務的比例相同。與 107 年度的調查結果相比，男性使用過的比率減少 5.6 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 13.6%。與 107 年度的調查結果相比，30-39 歲使用過的比率減少 4.2 個百分點。

教育程度： 高中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 17.0%。與 107 年度的調查結果相比，大學學歷者使用過的比率減少 5.2 個百分點。（樣本數低於 30 者不列入比較）

職業： 職業為退休/無業者使用過的比例較其他職業別最高，占 19.5%。與 107 年度的調查結果相比，其他專業人員使用過的比率減少 14.8 個百分點。（樣本數低於 30 者不列入比較）

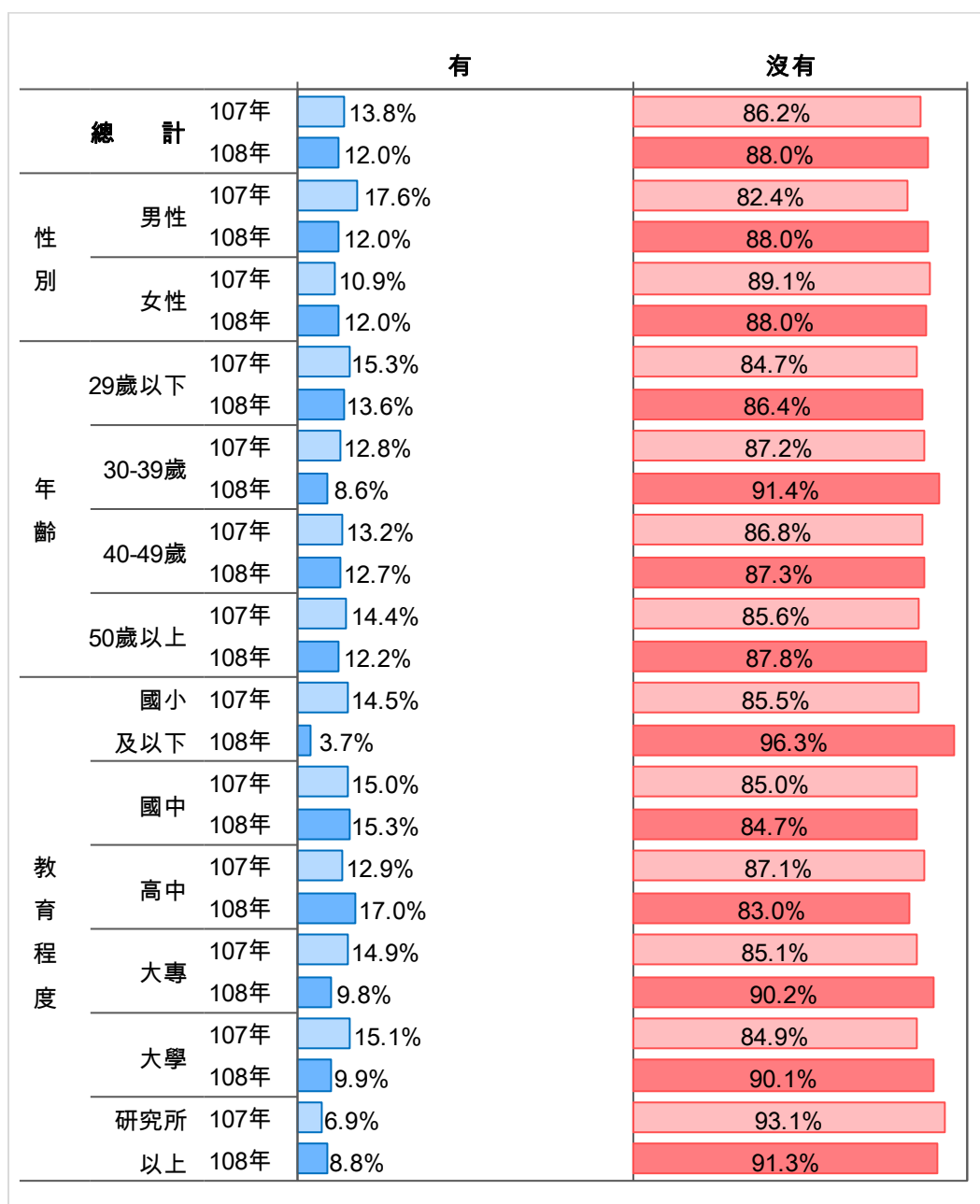


圖 3- 41 各類屬性民眾對「便利超商補發稅單」服務使用率

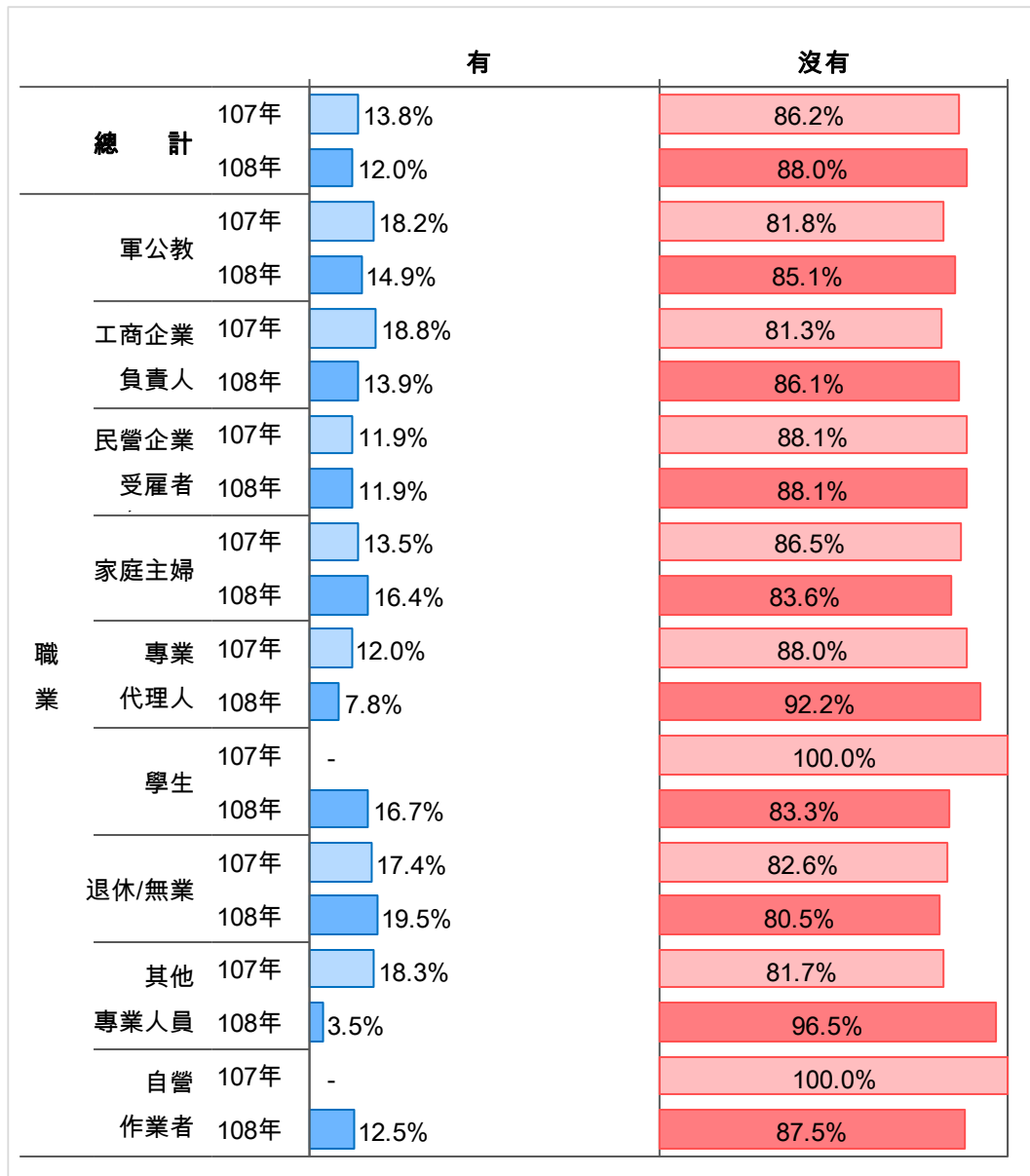


圖 3- 41 各類屬性民眾對「便利超商補發稅單」服務使用率(續)

(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 132 位民眾中，有 94.7% 洽公民眾給予好評，其中有 72.0% 表示非常滿意，22.7% 表示還算滿意。

表示不滿意的洽公民眾僅占了 2.3%，其中有 2.3% 表示不太滿意。

另有 3% 表示未表態。

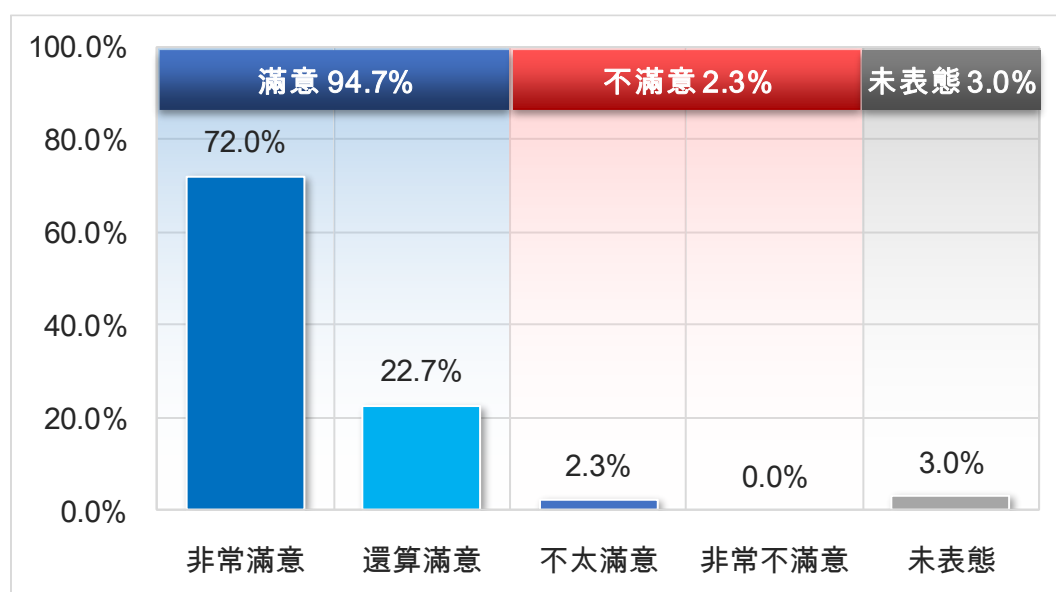


圖 3-42 便利超商補發稅單服務滿意度

Base：有使用便利超商補發稅單服務之受訪者(n=132)

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」服務皆表示滿意。

性別： 男性(96.7%)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(93.1%)。與 107 年度的調查結果相比，女性滿意的比率減少 5.3 個百分點。

年齡： 50 歲以上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 94.6%。與 107 年度的調查結果相比，40-49 歲滿意的比率減少 6.5 個百分點。（樣本數低於 30 者不列入比較）

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 94.7%。與 107 年度的調查結果相比，大學學歷者滿意的比率減少 5.3 個百分點。（樣本數低於 30 者不列入比較）

職業： 職業為民營企業受雇者滿意新北稅捐處「便利超商補發稅單」服務的比例較其他職業別最高，占 94.7%。與 107 年度的調查結果相比，民營企業受雇者滿意的比率減少 2.6 個百分點。（樣本數低於 30 者不列入比較）

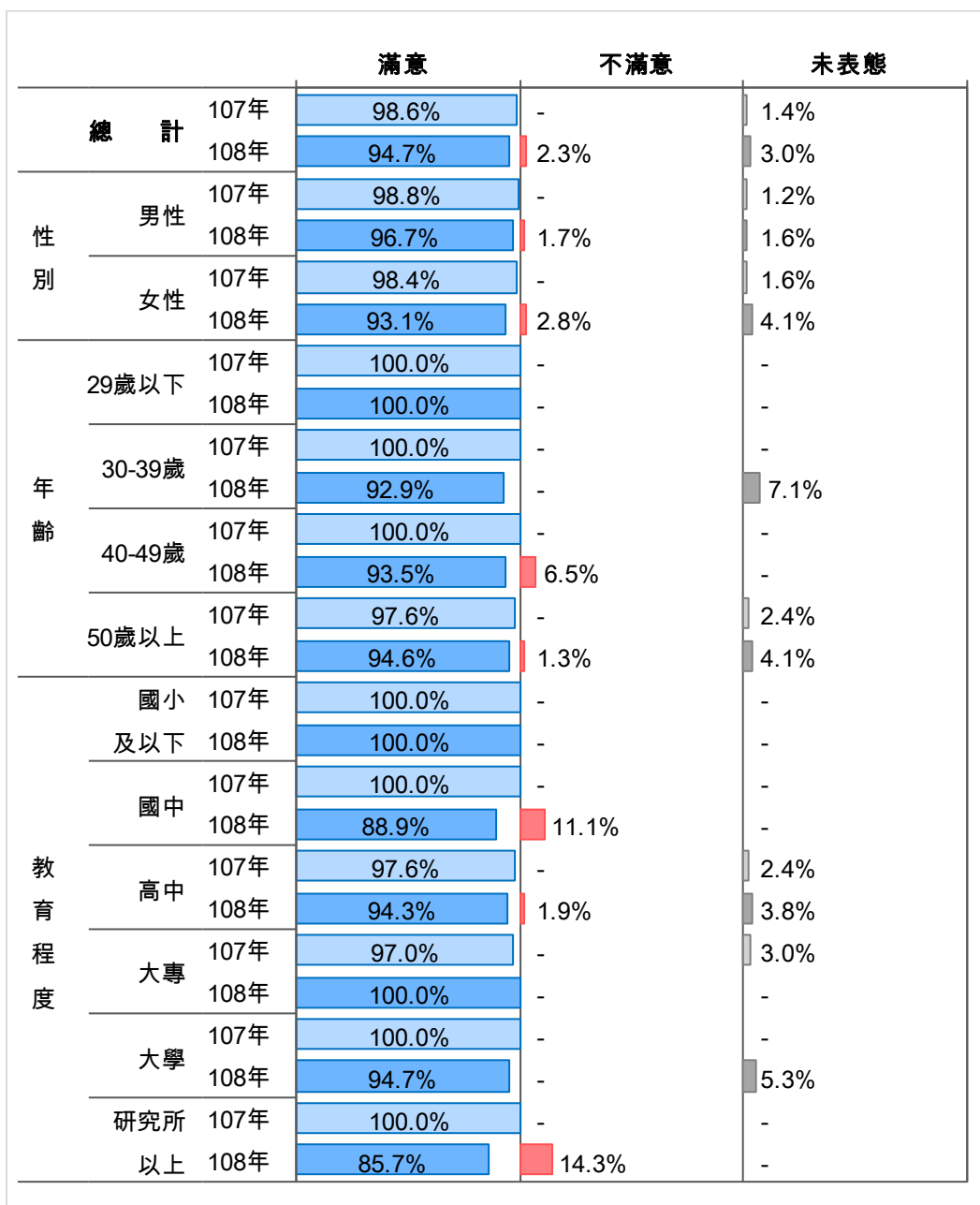


圖 3- 43 各類屬性民眾對「便利超商補發稅單」服務滿意度

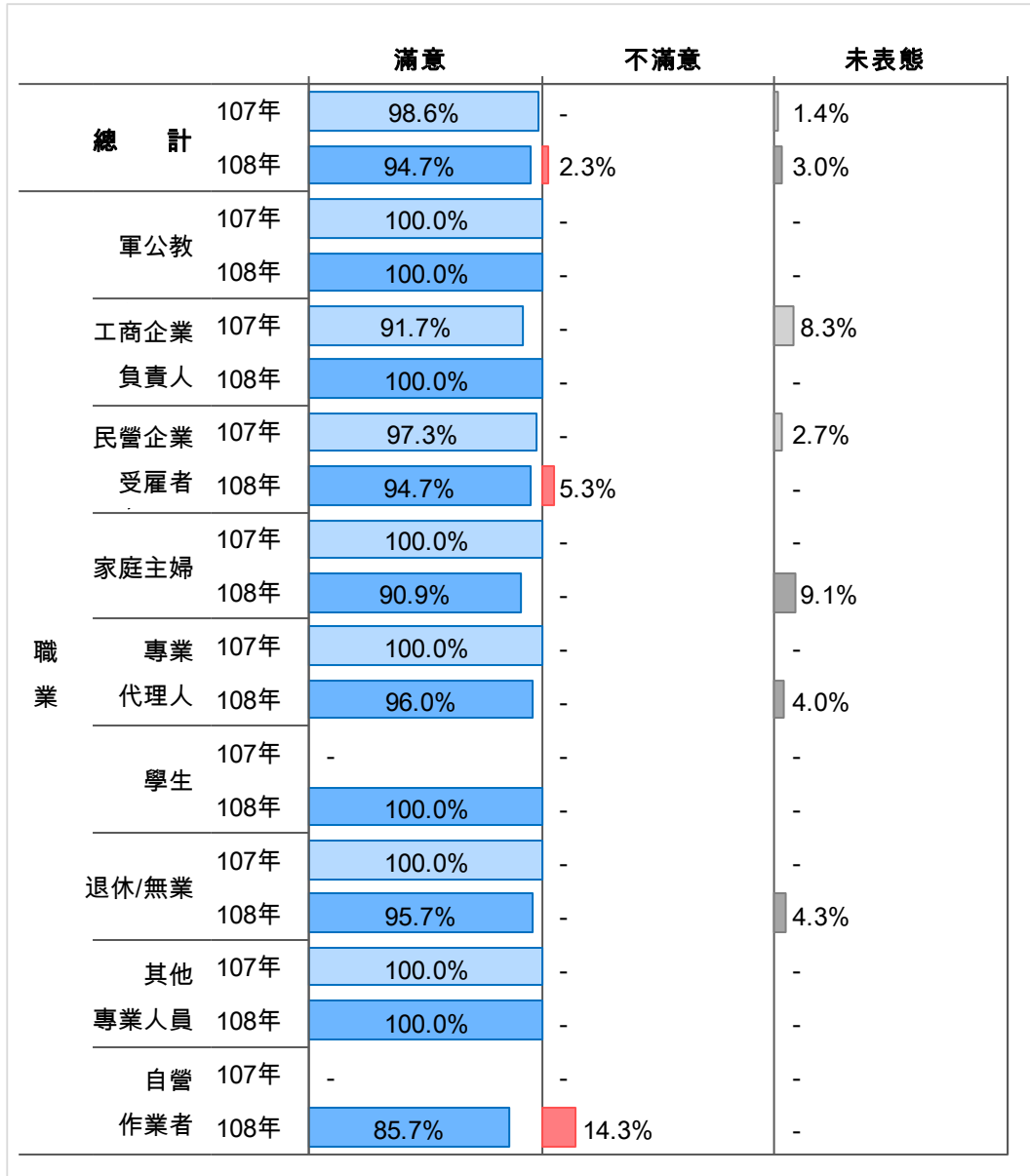


圖 3- 43 各類屬性民眾對「便利超商補發稅單」服務滿意度(續)

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 15.1%。相對來說，沒有使用過的民眾占 84.9%。

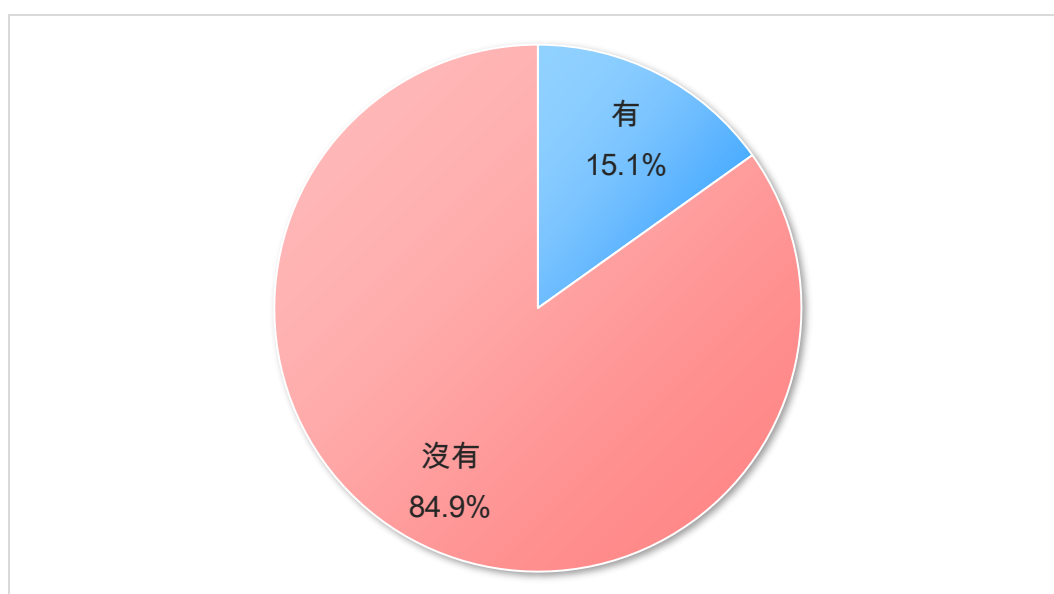


圖 3- 44 行動支付繳稅服務使用率

Base：全體受訪者(n=1,103)

交叉分析顯示，各類屬性的洽公民眾對於新北稅捐處「行動支付繳稅」服務，沒有使用過的比例皆高於有使用過者的比例。

性別： 男性(15.3%)使用過新北稅捐處「行動支付繳稅」服務的比例略高於女性(15.0%)。與 107 年度的調查結果相比，男性使用過的比率上升 3.4 個百分點。

年齡： 30-39 歲的民眾使用過新北稅捐處「行動支付繳稅」服務的比例最高，占 24.5%。與 107 年度的調查結果相比，50 歲以上使用過的比率上升 3.7 個百分點。

教育程度： 研究所以以上學歷者，使用過新北稅捐處「行動支付繳稅」服務的比例最高，占 25.0%。與 107 年度的調查結果相比，研究所以以上學歷使用過的比率上升 6 個百分點。（樣本數低於 30 者不列入比較）

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」服務的比例較其他職業別高，占 31.6%。與 107 年度的調查結果相比，職業為其他專業人員者使用過的比率上升 14.5 個百分點。（樣本數低於 30 者不列入比較）

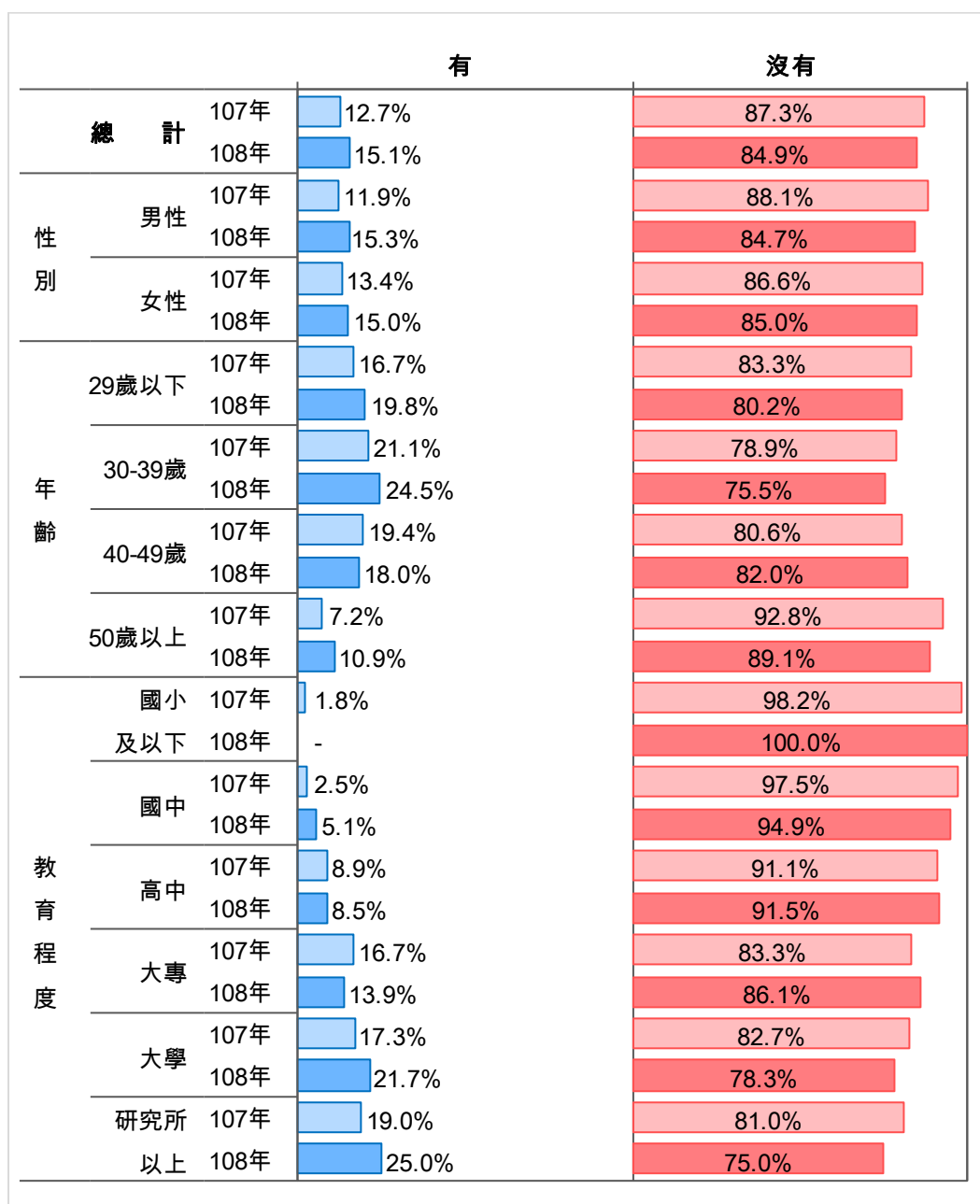


圖 3-45 各類屬性民眾對「行動支付繳稅」使用率

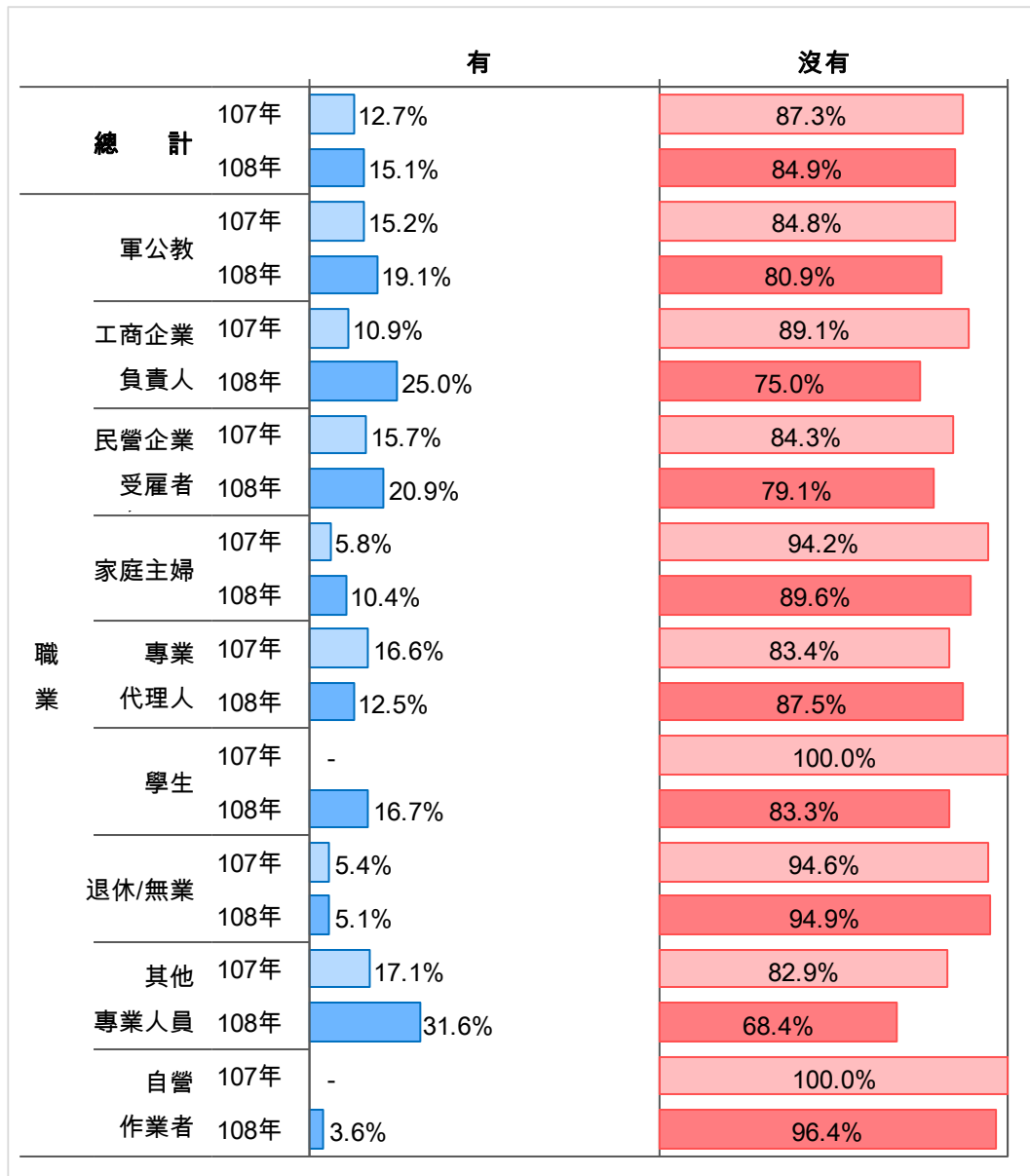


圖 3- 45 各類屬性民眾對「行動支付繳稅」使用率(續)

(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 167 位民眾中，有 94.6% 洽公民眾表示滿意，其中有 61.7% 表示非常滿意，32.9% 表示還算滿意。

表示不滿意的洽公民眾僅占了 3.6%，其中有 2.4% 表示不太滿意，1.2% 表示非常不滿意。

另有 1.8% 未表態。

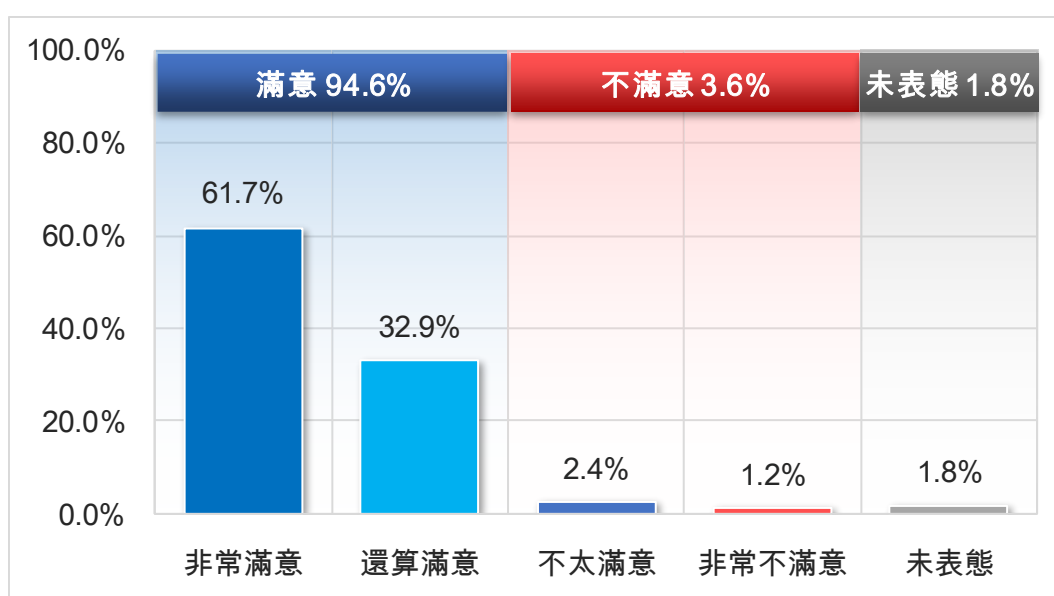


圖 3- 46 行動支付繳稅服務滿意度

Base：有使用行動支付繳稅服務之受訪者(n=167)

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」服務，表示滿意的比例皆高於不滿意者的比例。

性別： 男性(97.4%)滿意新北稅捐處提供「行動支付繳稅」服務的比例高於女性(92.2%)。與 107 年度的調查結果相比，女性滿意的比率減少 2.9 個百分點。

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」服務的滿意度的比例較高，占 97.7%。與 107 年度的調查結果相比，50 歲以上滿意的比率減少 2.7 個百分點。（樣本數低於 30 者不列入比較）

教育程度： 大學學歷的洽公民眾對於新北稅捐處提供「行動支付繳稅」服務的滿意度的比例最高，占 95.2%。與 107 年度的調查結果相比，大專學歷滿意的比率減少 8.8 個百分點。（樣本數低於 30 者不列入比較）

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」服務的比例最高，皆占 95.0%。與 107 年度的調查結果相比，專業代理人滿意的比率減少 5 個百分點。（樣本數低於 30 者不列入比較）

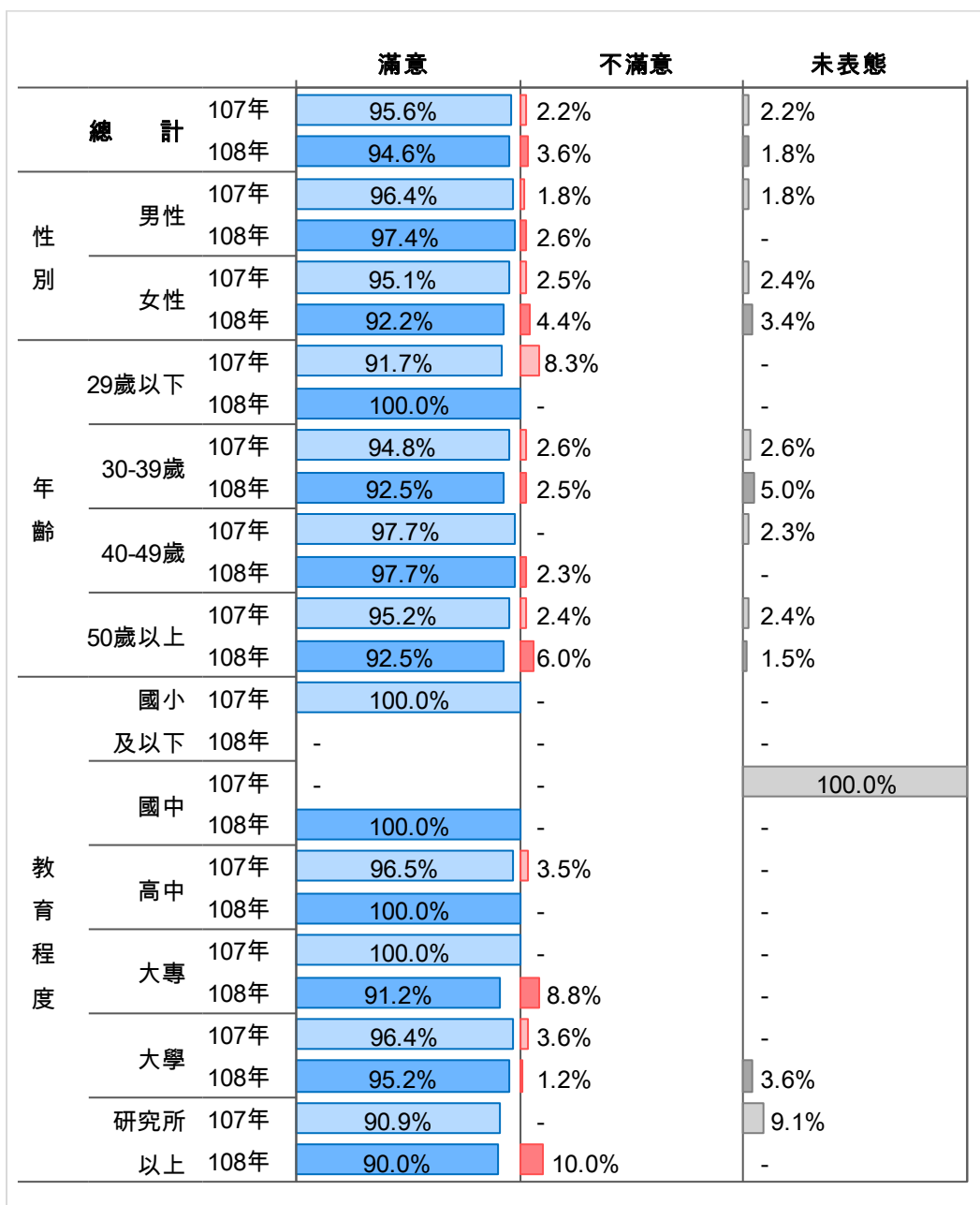


圖 3-47 各類屬性民眾對「行動支付繳稅」服務滿意度

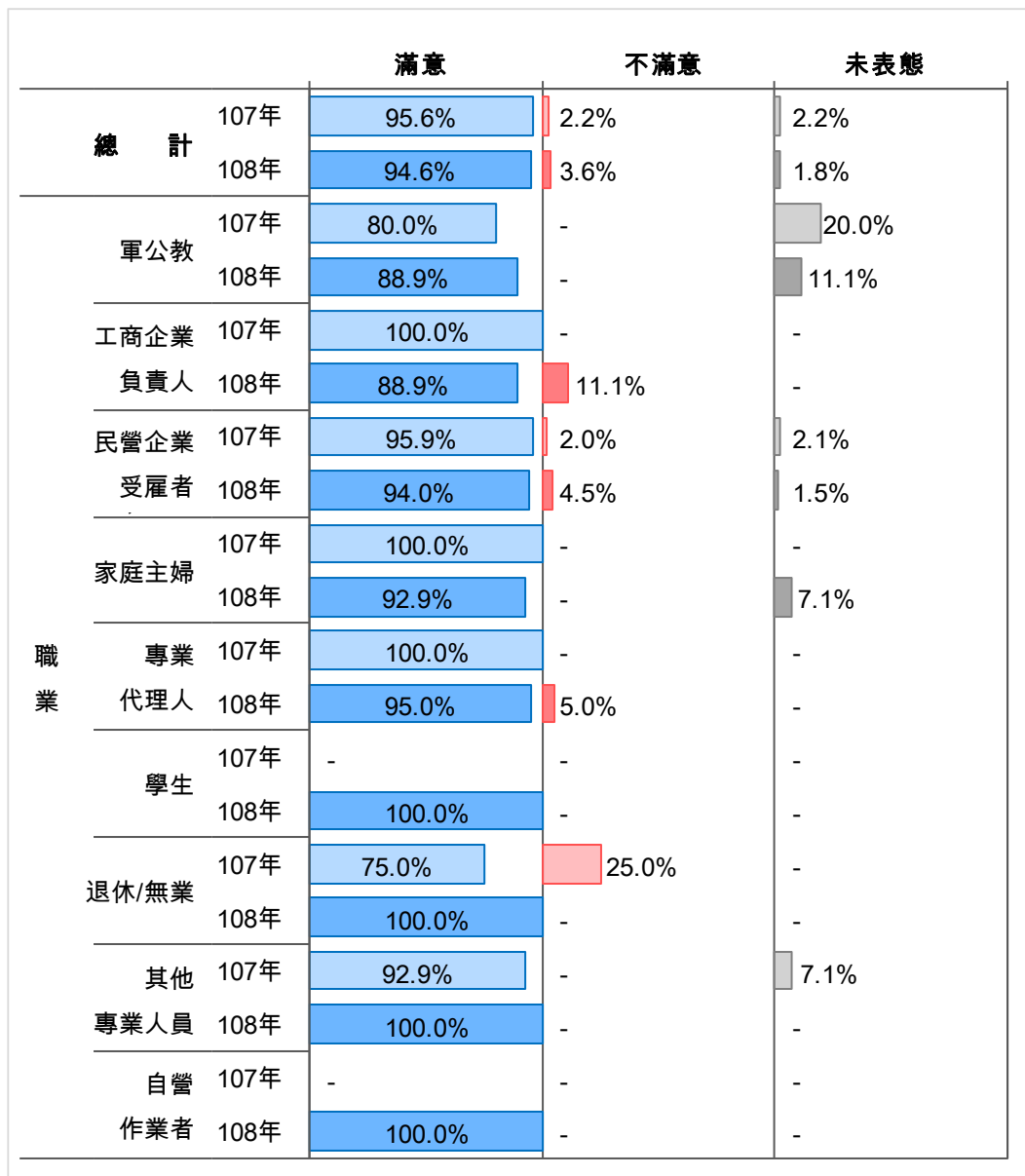


圖 3- 47 各類屬性民眾對「行動支付繳稅」服務滿意度(續)

6、繼承案件全國跨區查欠稅服務滿意度

題目：請問您是否使用過繼承案件全國跨區查欠稅服務(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，有使用過繼承案件全國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%。

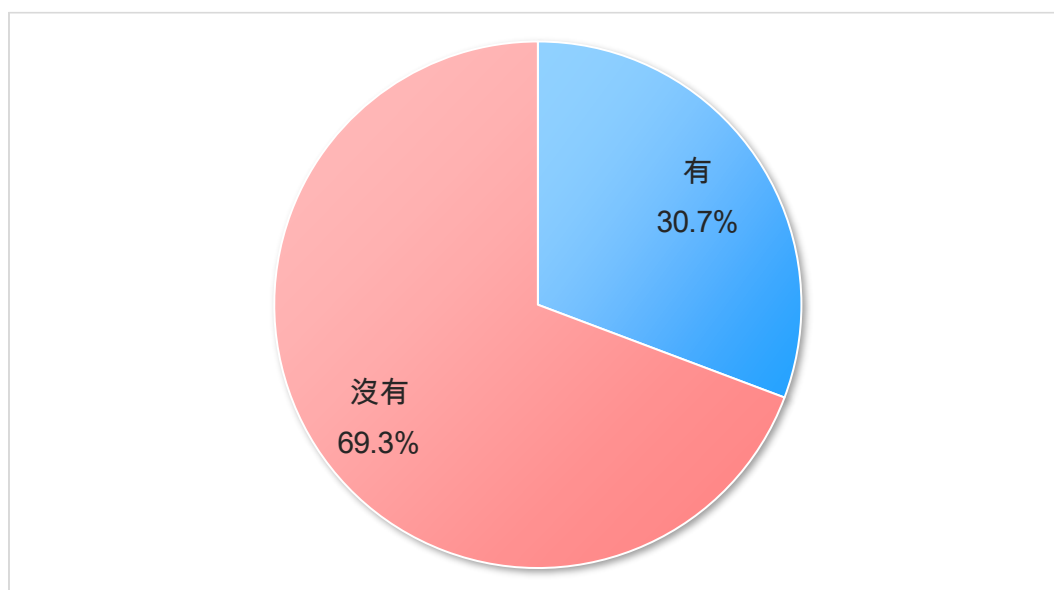


圖 3- 48 繼承案件全國跨區查欠稅服務使用率

Base：全體受訪者(n=1,103)

交叉分析顯示，各類屬性的洽公民眾對於新北稅捐處「繼承案件全國跨區查欠稅」服務，沒有使用過的比例皆高於有使用過者的比例。

性別： 男性(34.1%)使用過新北稅捐處「繼承案件全國跨區查欠稅」服務的比例高於女性(28%)。與 107 年度的調查結果相比，男性使用的比率上升 3.7 個百分點。

年齡： 50 歲以上的民眾使用過新北稅捐處「繼承案件全國跨區查欠稅」服務的比例最高，占 33.9%。與 107 年度的調查結果相比，29 歲以下使用的比率減少 8.2 個百分點。

教育程度： 大學學歷者，使用過新北稅捐處「繼承案件全國跨區查欠稅」服務的比例最高，占 36.9%。與 107 年度的調查結果相比，研究所以上使用的比率減少 6.8 個百分點。
(樣本數低於 30 者不列入比較)

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 70.2%。與 107 年度的調查結果相比，職業為其他專業人員使用的比率上升 11.5 個百分點。(樣本數低於 30 者不列入比較)

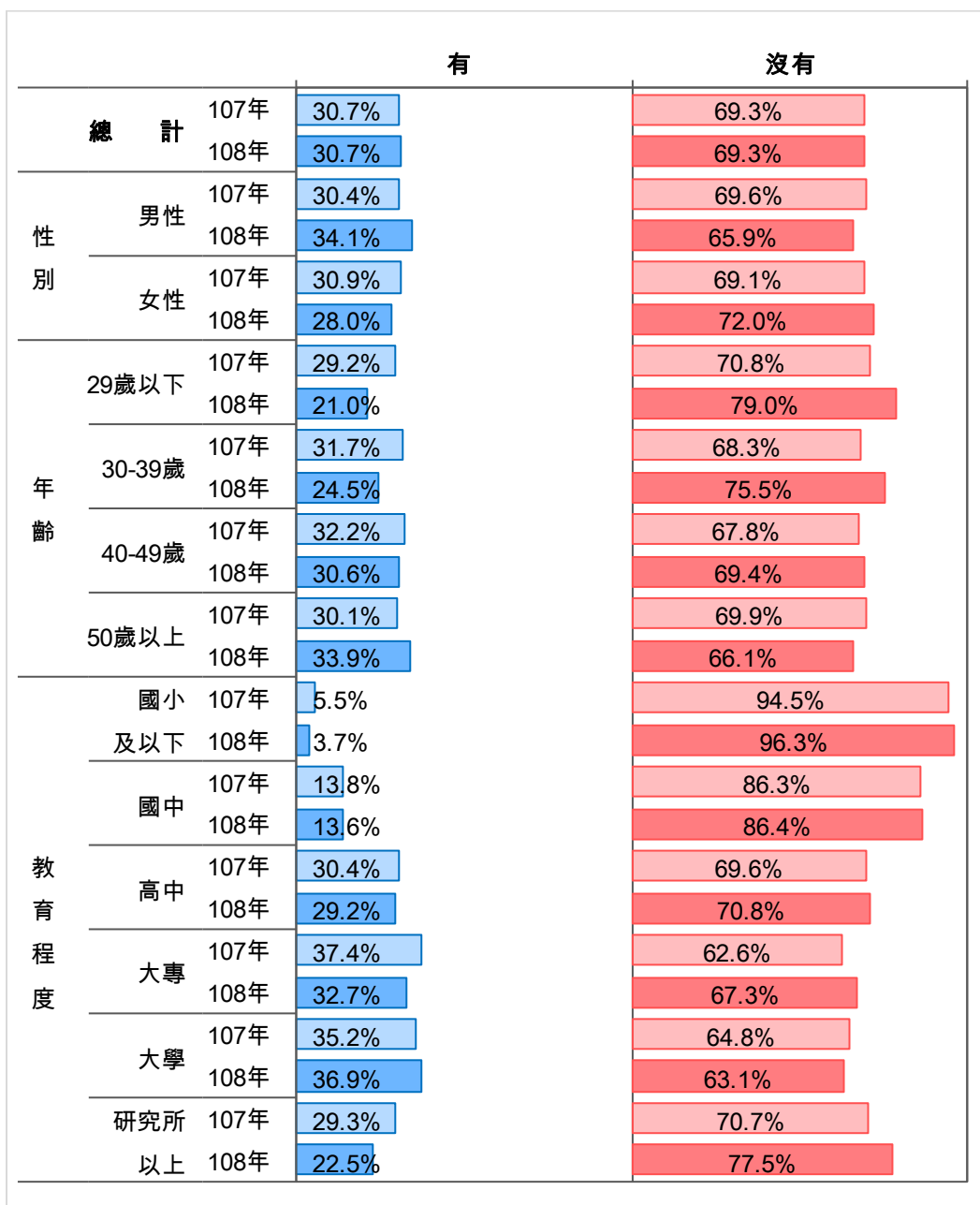


圖 3-49 各類屬性民眾對「繼承案件全國跨區查欠稅」使用率

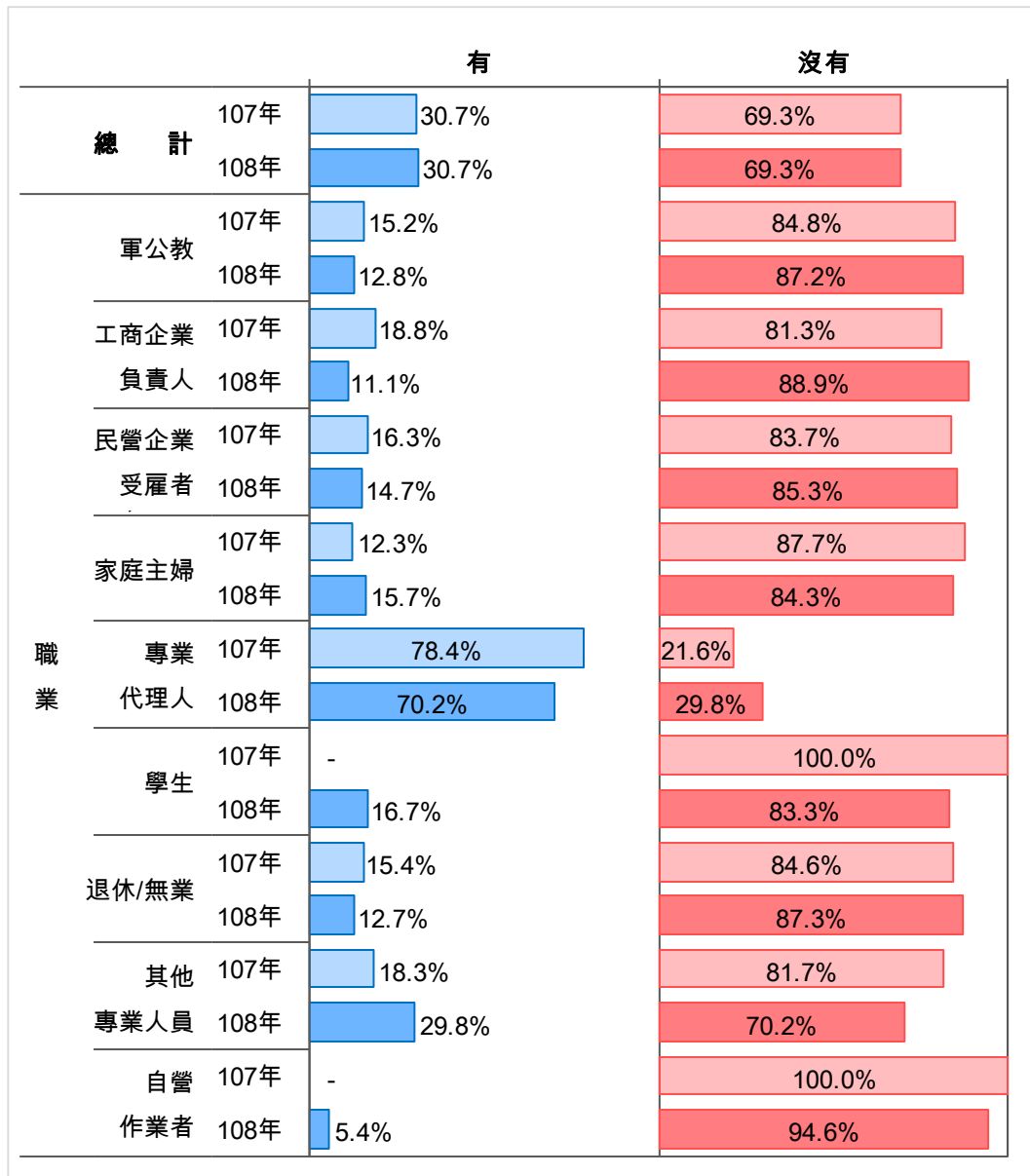


圖 3-49 各類屬性民眾對「繼承案件全國跨區查欠稅」使用率(續)

(2)滿意度

本次調查發現，有使用新北稅捐處提供「繼承案件全國跨區查欠稅」服務的 339 位民眾中，有 97.0% 洽公民眾表示滿意，其中有 73.1% 表示非常滿意，23.9% 表示還算滿意。

表示不滿意的洽公民眾僅占了 2.7%，其中有 1.5% 表示不太滿意，1.2% 表示非常不滿意。

另有 0.3% 表示未表態。

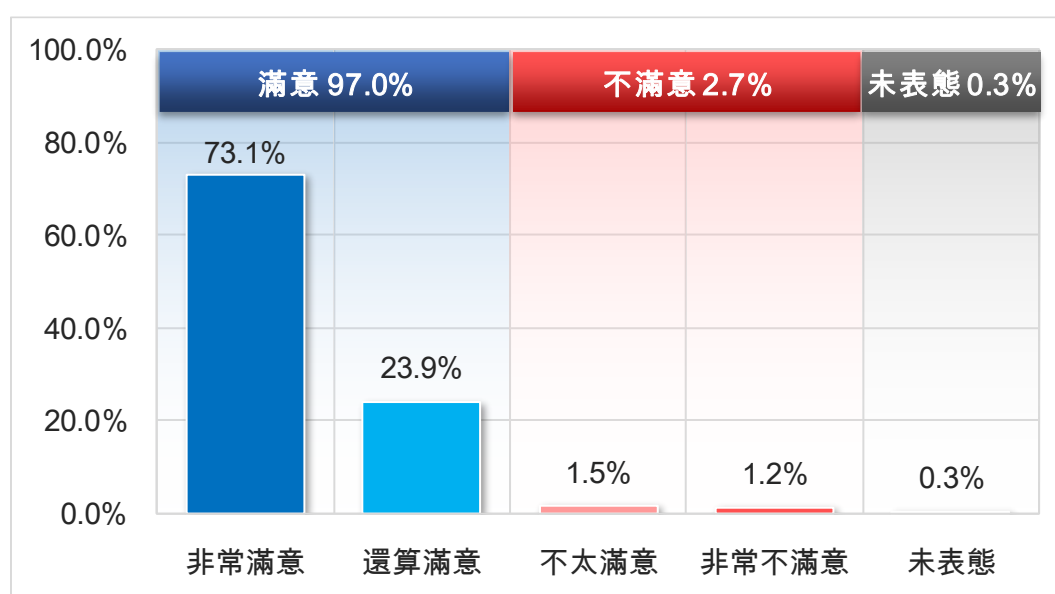


圖 3- 50 繼承案件全國跨區查欠稅服務滿意度

Base：有使用繼承案件全國跨區查欠稅服務之受訪者(n=339)

交叉分析顯示，各類屬性的洽公民眾對於新北稅捐處提供「繼承案件全國跨區查欠稅」服務，表示滿意的比例皆高於不滿意者的比例。

性別： 男性(98.2%)滿意新北稅捐處提供「繼承案件全國跨區查欠稅」服務的比例高於女性(95.8%)。與 107 年度的調查結果相比，男性滿意的比率上升 0.3 個百分點。

年齡： 50 歲以上的洽公民眾對於新北稅捐處提供「繼承案件全國跨區查欠稅」服務滿意的比例較高，占 97.5%。與 107 年度的調查結果相比，30-39 歲滿意的比率減少 3.2 個百分點。（樣本數低於 30 者不列入比較）

教育程度： 高中學歷的洽公民眾對於新北稅捐處提供「繼承案件全國跨區查欠稅」服務滿意的比例較高，占 97.7%。與 107 年度的調查結果相比，高中學歷滿意的比率上升 0.7 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「繼承案件全國跨區查欠稅」服務的比例較高，占 97.9%。與 107 年度的調查結果相比，民營企業受雇者滿意的比率減少 2.1 個百分點。（樣本數低於 30 者不列入比較）

			滿意	不滿意	未表態
總計	107年		96.6%	3.1%	0.3%
	108年		97.0%	2.7%	0.3%
性別	男性	107年	97.9%	2.1%	-
		108年	98.2%	1.8%	-
	女性	107年	95.7%	3.8%	0.5%
		108年	95.8%	3.6%	0.6%
年齡	29歲以下	107年	100.0%	-	-
		108年	94.1%	5.9%	-
	30-39歲	107年	98.2%	1.8%	-
		108年	95.0%	5.0%	-
	40-49歲	107年	98.6%	1.4%	-
		108年	97.3%	1.3%	1.4%
	50歲以上	107年	94.8%	4.6%	0.6%
		108年	97.5%	2.5%	-
	國小及以下	107年	66.6%	-	33.4%
		108年	100.0%	-	-
教育程度	國中	107年	90.9%	9.1%	-
		108年	100.0%	-	-
	高中	107年	97.0%	3.0%	-
		108年	97.7%	2.3%	-
	大專	107年	96.4%	3.6%	-
		108年	96.3%	3.7%	-
	大學	107年	97.4%	2.6%	-
		108年	97.2%	2.1%	0.7%
	研究所以上	107年	100.0%	-	-
		108年	94.4%	5.6%	-

圖 3- 51 各類屬性民眾對「繼承案件全國跨區查欠稅」服務滿意度

		滿意	不滿意	未表態
總計	107年	96.6%	3.1%	0.3%
	108年	97.0%	2.7%	0.3%
軍公教	107年	100.0%	-	-
	108年	100.0%	-	-
工商企業負責人	107年	100.0%	-	-
	108年	100.0%	-	-
民營企業受雇者	107年	100.0%	-	-
	108年	97.9%	2.1%	-
家庭主婦	107年	89.4%	5.3%	5.3%
	108年	95.2%	4.8%	-
職業專業代理人	107年	97.0%	3.0%	-
	108年	97.3%	2.2%	0.5%
學生	107年	-	-	-
	108年	100.0%	-	-
退休/無業	107年	91.3%	8.7%	-
	108年	86.7%	13.3%	-
其他專業人員	107年	93.3%	6.7%	-
	108年	100.0%	-	-
自營作業者	107年	-	-	-
	108年	100.0%	-	-

圖 3-51 各類屬性民眾對「繼承案件全國跨區查欠稅」服務滿意度
(續)

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，96.1%的洽公民眾表示滿意，其中有 77.9%表示非常滿意，18.2%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 1.0%表示不太滿意，0.4%表示非常不滿意。

另有 2.5%的民眾未表態。

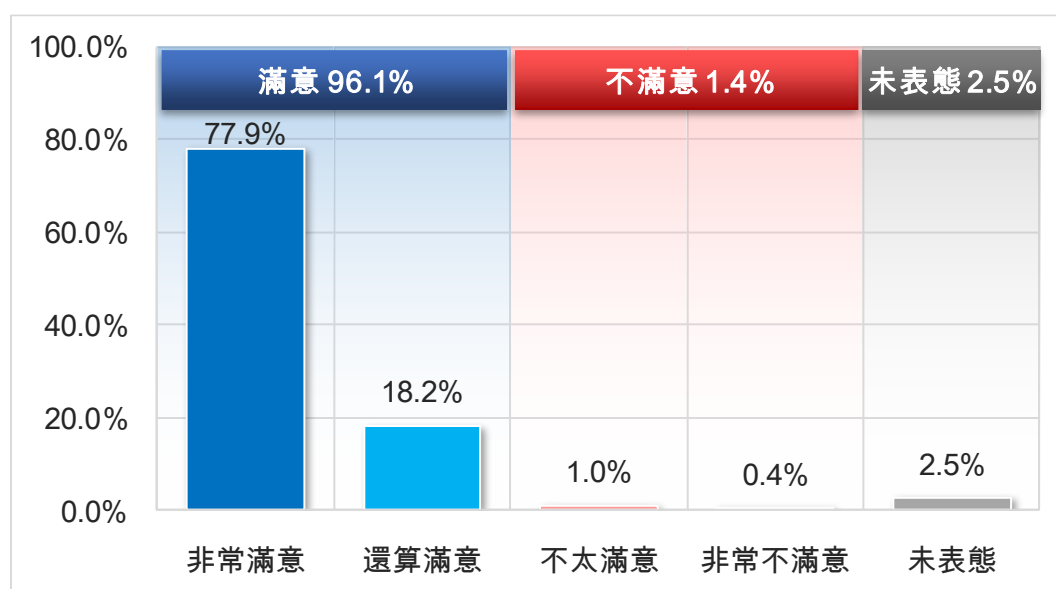


圖 3- 52 中午不打烊與延長服務時間滿意度

Base：全體受訪者(n=1,103)

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： 男性(96.8%)滿意新北稅捐處「中午不打烊與延長服務時間」的比例較女性(95.5%)高。與 107 年度的調查結果相比，男性的滿意度略微上升 1.0 個百分點。

年齡： 40-49 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，占 97.2%。與 107 年度的調查結果相比，30-39 歲的滿意度減少 2.1 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，占 97.2%。與 107 年度的調查結果相比，國中學歷者滿意度上升 2.8 個百分點。（樣本數低於 30 者不列入比較）

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，占 100.0%。與 107 年度的調查結果相比，自營作業者的滿意度減少 7.2 個百分點。（樣本數低於 30 者不列入比較）

		滿意	不滿意	未表態
總計	107年	95.9%	0.7%	3.4%
	108年	96.1%	1.4%	2.5%
性別	男性	107年	0.8%	3.4%
		108年	1.6%	1.6%
	女性	107年	0.5%	3.4%
		108年	1.2%	3.3%
年齡	29歲以下	107年	-	2.8%
		108年	1.2%	2.5%
	30-39歲	107年	1.1%	1.1%
		108年	1.8%	2.5%
	40-49歲	107年	0.4%	2.2%
		108年	0.8%	2.0%
	50歲以上	107年	0.7%	4.6%
		108年	1.5%	2.8%
教育程度	國小及以下	107年	1.8%	7.3%
		108年	-	11.1%
	國中	107年	2.5%	3.7%
		108年	-	3.4%
	高中	107年	0.3%	3.1%
		108年	1.7%	1.6%
	大專	107年	0.4%	1.8%
		108年	0.8%	2.0%
	大學	107年	0.3%	3.7%
		108年	1.4%	3.1%
	研究所以上	107年	1.7%	5.2%
		108年	3.8%	1.2%

圖 3- 53 各類屬性民眾對「中午不打烊與延長服務時間」滿意度

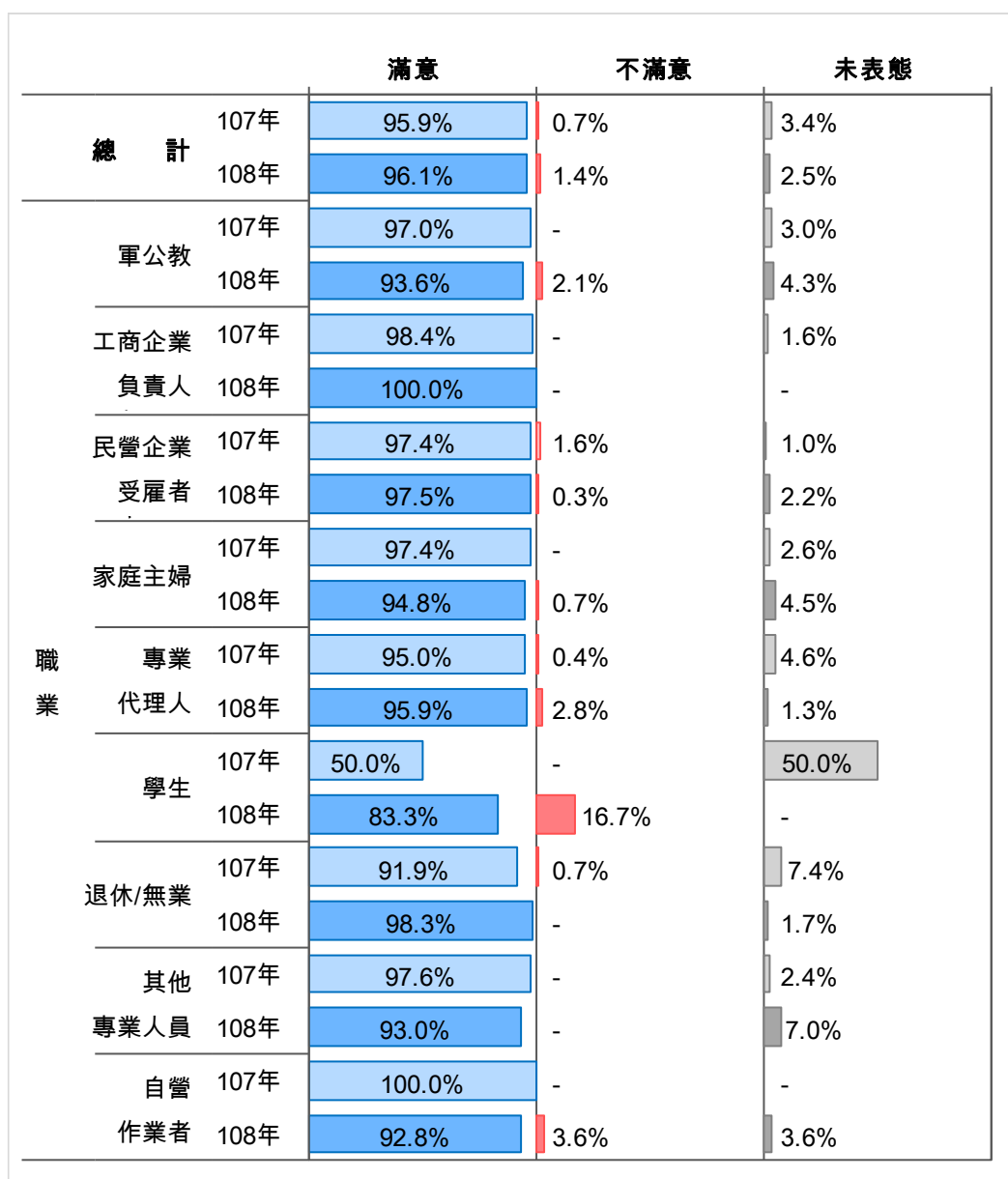


圖 3- 53 各類屬性民眾對「中午不打烊與延長服務時間」滿意度(續)

8、個人稅務資料安全保護滿意度

題目：請問您對稅捐處個人稅務資料安全保護的能力滿不滿意？

在新北稅捐處「個人稅務資料安全保護」的評價，本次調查結果顯示，84.0%洽公民眾給予正面評價，其中有 43.5%表示非常滿意，40.5%表示還算滿意。

給予負面評價的洽公民眾僅占了 2.7%，其中有 2.4%表示不太滿意，0.3%表示非常不滿意。

另有 13.3%的民眾未表態。

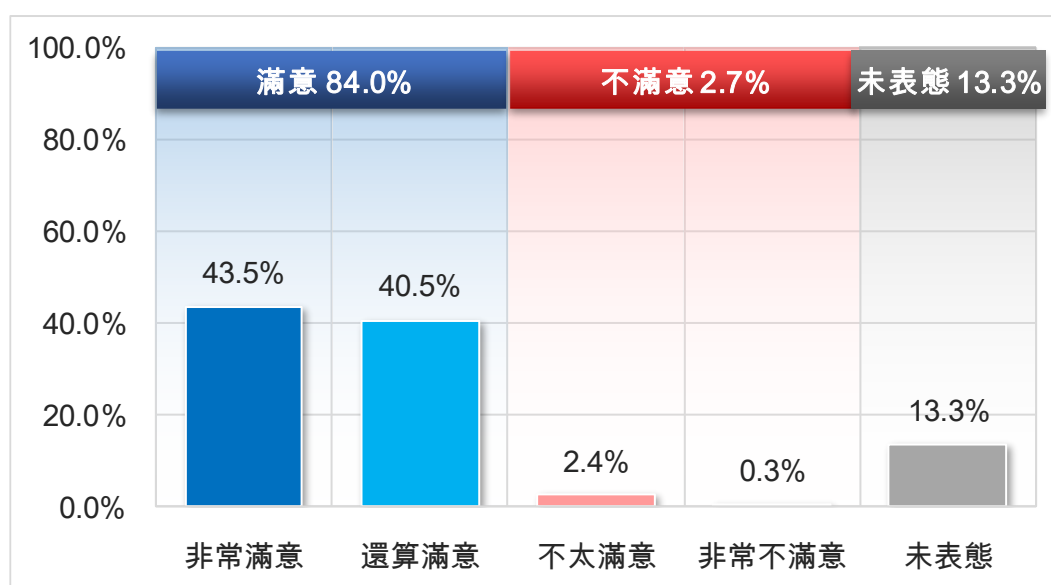


圖 3- 54 個人稅務資料安全保護滿意度

Base：全體受訪者(n=1,103)

交叉分析顯示，各類屬性的洽公民眾對於新北稅捐處「個人稅務資料安全保護」表示滿意的比例皆高於不滿意者的比例。(本題為 108 年度新增題目，故未進行年度比較)

性別： 男性(84.7%)滿意新北稅捐處「個人稅務資料安全保護」的比例，略高於女性(83.5%)。

年齡： 29 歲以下的洽公民眾滿意新北稅捐處「個人稅務資料安全保護」的比例最高，占 95.1%。

教育程度： 大學學歷的洽公民眾滿意新北稅捐處「個人稅務資料安全保護」的比例最高，占 88.4%。(樣本數低於 30 者不列入比較)

職業： 職業為軍公教者滿意新北稅捐處「個人稅務資料安全保護」的比例最高，占 93.6%。(樣本數低於 30 者不列入比較)

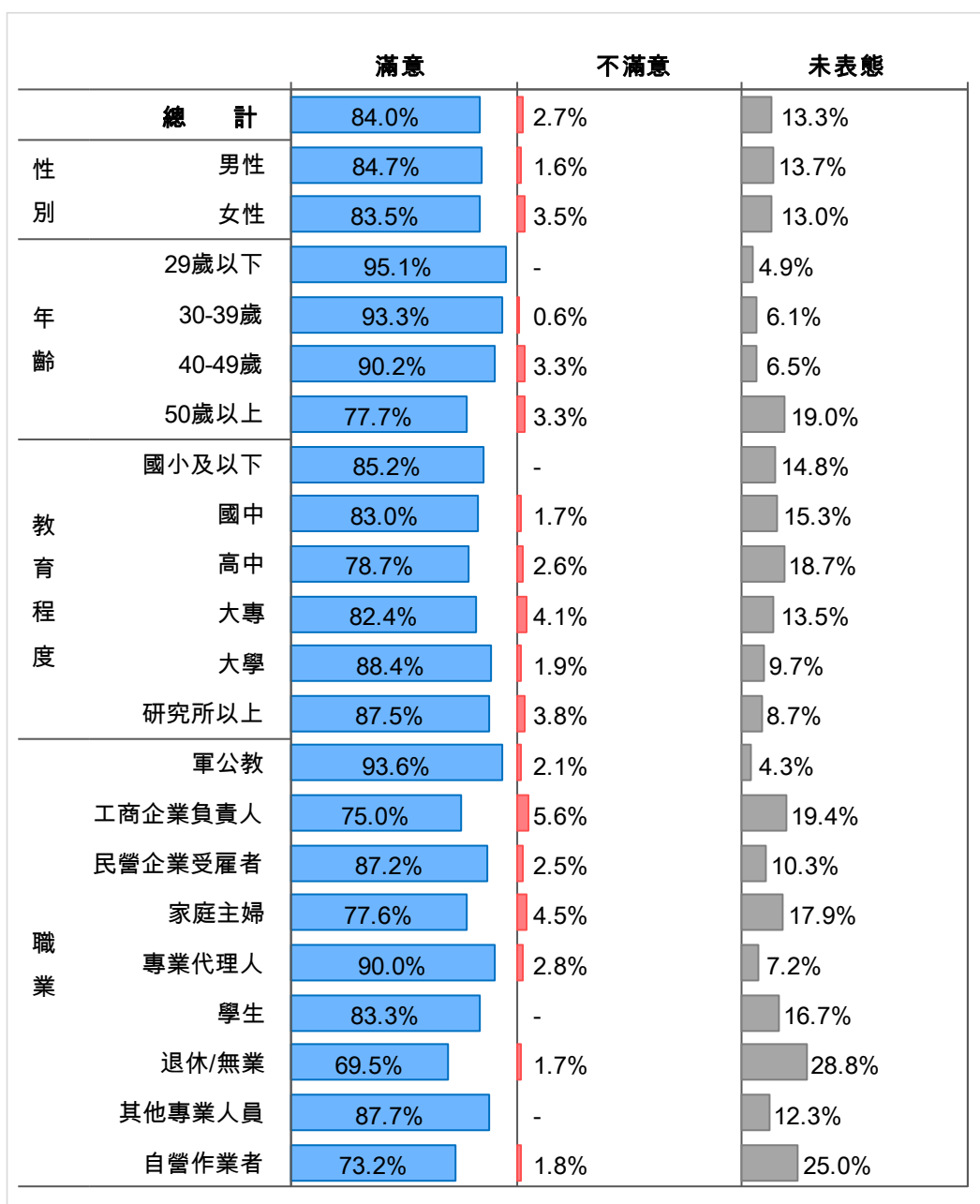


圖 3- 55 各類屬性民眾對「個人稅務資料安全保護」滿意度

(五) 相關建議

洽公民眾對於新北稅捐處的建議，有 56.3%的民眾表示，沒有需要改進的地方。

建議的事項方面以「增加人力支援減少等候」(1.6%)的比例最高，再者依序為「加強人員的專業訓練」(1.5%)、「加強人員的辦事效率」(1.5%)、「開放跨區申辦業務」(1.4%)、「加強人員服務態度與熱忱」(1.3%)、「改善停車方便性」(1.3%)等。

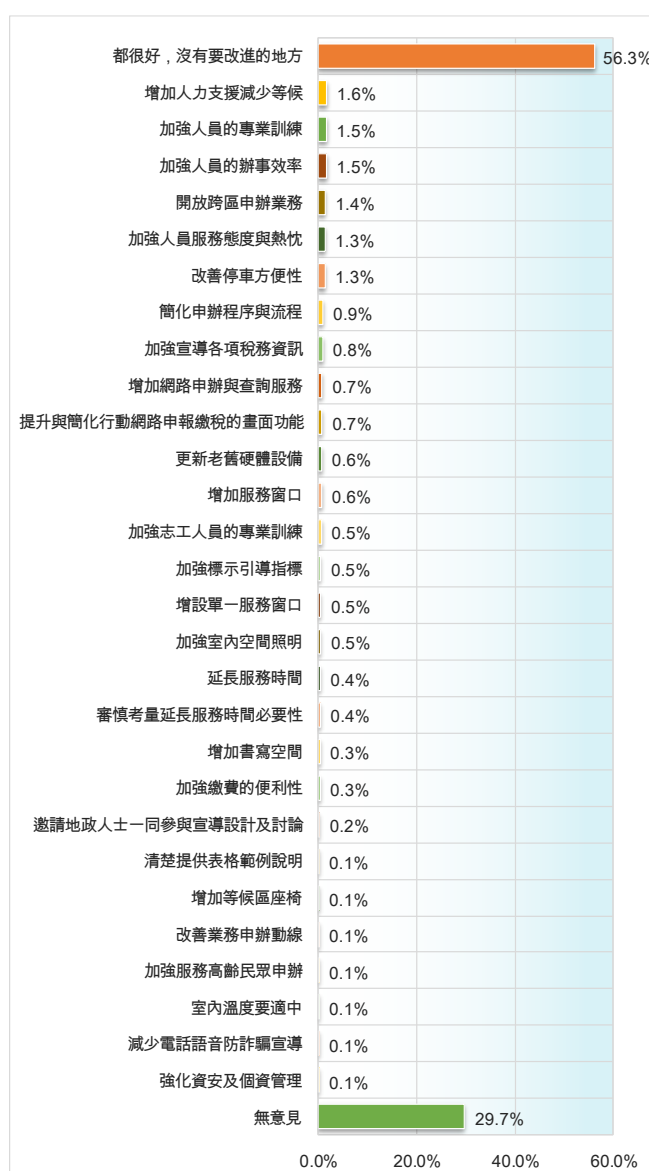


圖 3- 56 洽公民眾對新北稅捐處建議事項

Base：全體受訪者(n=1,103)

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。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 108 年新增問卷題目及 108 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 11 個項目可供分析，茲說明如下：

一、洽公環境滿意度比較

與 107 年度調查相比，108 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，滿意度上升，其滿意度從 107 年度的 97.6% 增加至 99.2%，上升 1.6 個百分點。不滿意度從 107 年度調查的 2.4% 下降至 0.8%，減少 1.6 個百分點。

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	108	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%	99.2%	1.6%
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%	0.8%	-1.6%

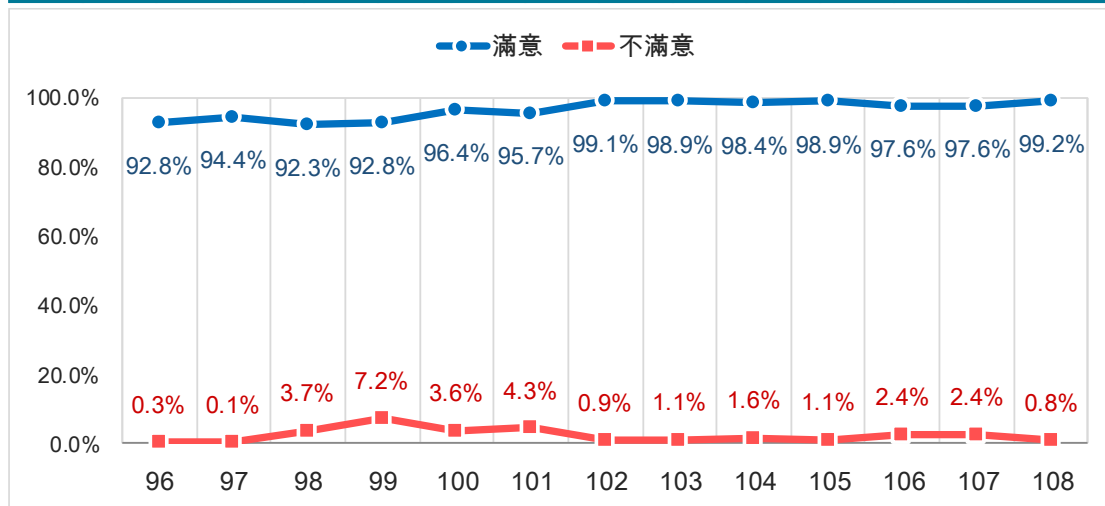


圖 4-1 民眾對「洽公環境」滿意度之趨勢比較

二、服務人員服務態度滿意度比較

與 107 年度調查相比，108 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 107 年度的 97.8% 增加至 98.1%，上升 0.3 個百分點。不滿意度從 107 年度調查的 2.2% 下降至 1.9%，減少 0.3 個百分點。

表 4-2 民眾對「服務人員服務態度」滿意度之趨勢比較

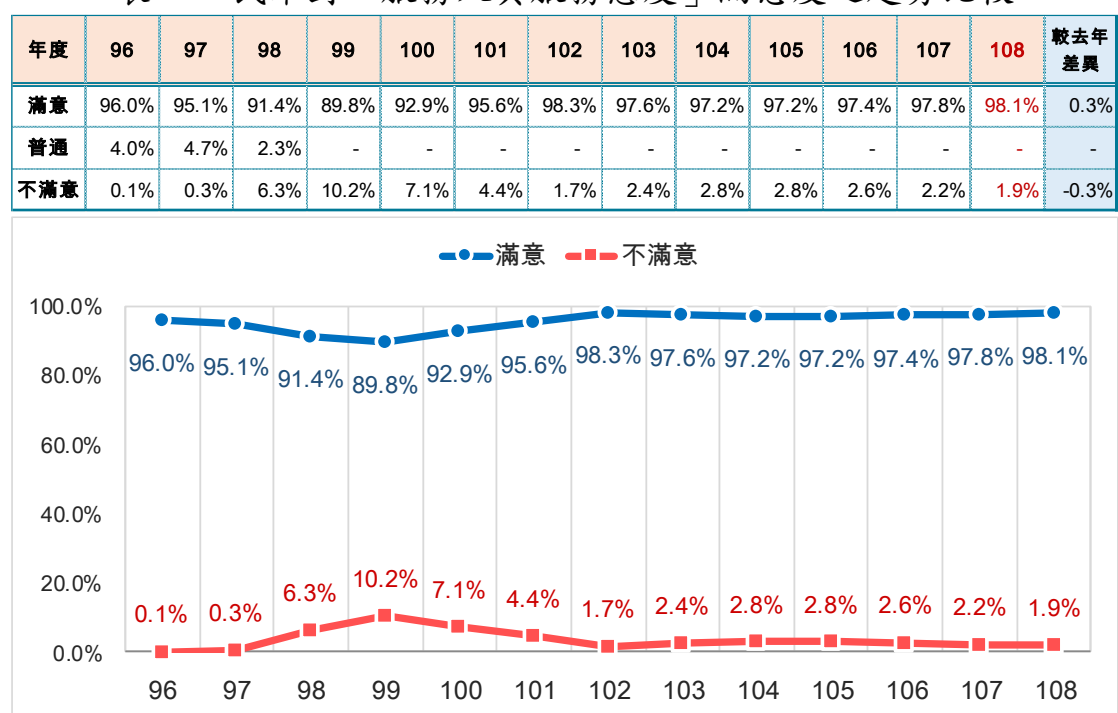


圖 4-2 民眾對「服務人員服務態度」滿意度之趨勢比較

三、志工協助服務滿意度比較

與 107 年度調查相比，108 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 107 年度的 98.5% 下降至 108 年度的 98.1%，減少 0.4 個百分點，而不滿意度從 107 年度的 1.5% 增加至 1.9%。

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	108	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%	98.1%	-0.4%
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%	1.9%	0.4%

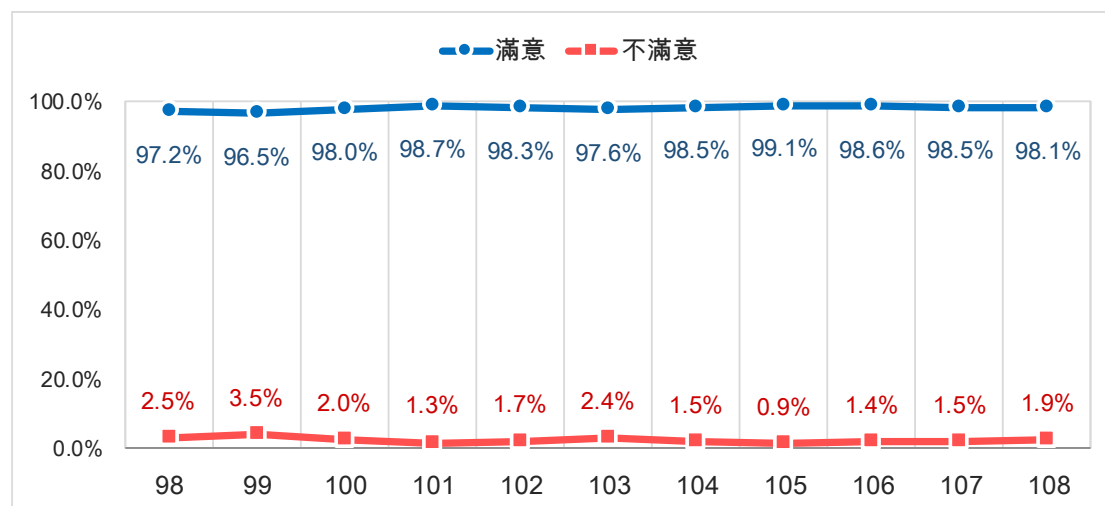


圖 4-3 民眾對「志工協助服務」滿意度之趨勢比較

四、服務人員辦事效率滿意度比較

與 107 年度調查相比，108 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，滿意度減少，從 107 年度的 97.7% 下降至 97.3%，減少 0.4 個百分點。不滿意度從 107 年度調查的 2.3% 增加至 2.7%，上升 0.4 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	108	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%	97.3%	-0.4%
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%	2.7%	0.4%

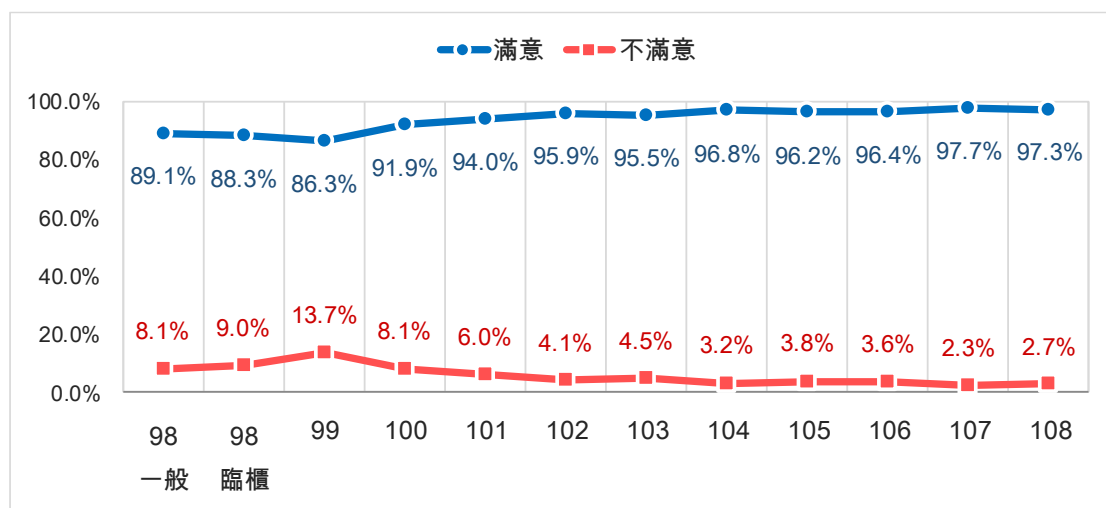


圖 4-4 民眾對「服務人員辦事效率」滿意度之趨勢比較

五、服務人員稅務專業能力滿意度比較

與 107 年度調查相比，108 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，滿意度持平，107 與 108 年度滿意度皆為 97.6%。

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	108	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%	97.6%	-
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%	2.4%	-

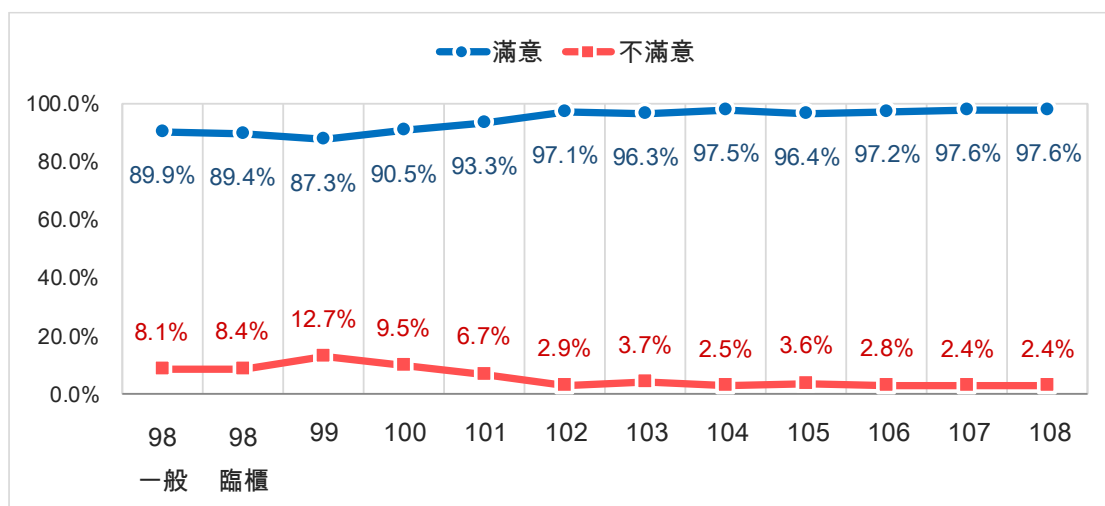


圖 4-5 民眾對「服務人員稅務專業能力」滿意度之趨勢比較

六、申請表格與範例說明服務滿意度比較

與 107 年度調查相比，在申請表格與範例說明服務方面，滿意度減少，從 107 年度的 98.2% 下降至 108 年度的 97.5%，減少 0.7 個百分點。不滿意度從 107 年度的 1.8% 增加至 2.5%，上升 0.7 個百分點。

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	108	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%	97.5%	-0.7%
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%	2.5%	0.7%

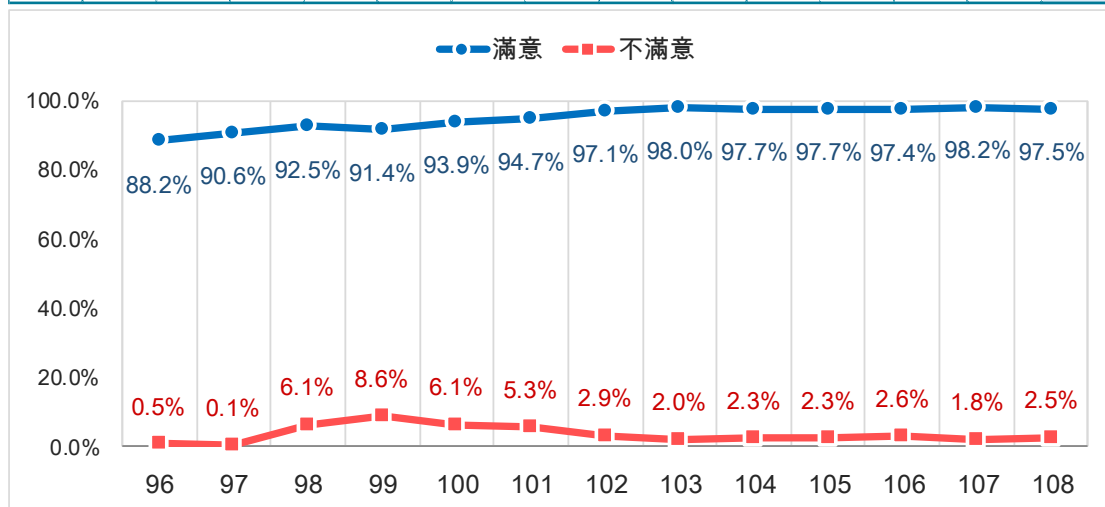


圖 4-6 民眾對「申請表格與範例說明服務」滿意度之趨勢比較

七、健保卡線上查繳稅服務滿意度比較

與 107 年度調查相比，108 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 107 年度的 99.2% 下降至 108 年度的 95.1%，減少 4.1 個百分點，而不滿意度從 107 年度的 0.8% 增加至 4.9%，上升 4.1 個百分點。

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	108	較去年 差異
滿意	97.3%	99.3%	99.2%	95.1%	-4.1%
不滿意	2.7%	0.7%	0.8%	4.9%	4.1%

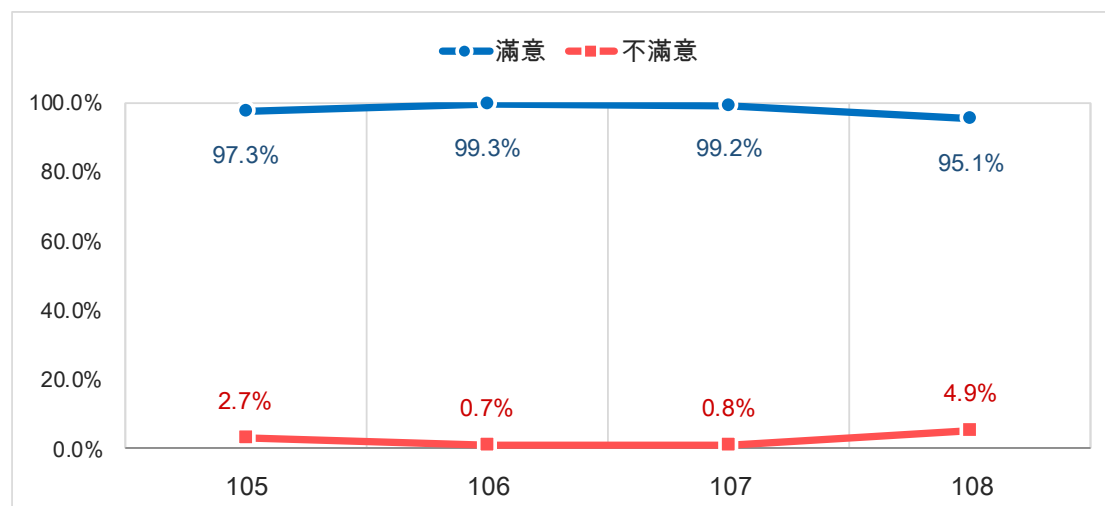


圖 4-7 民眾對「健保卡線上查繳稅服務」滿意度之趨勢比較

八、便利超商補發稅單服務滿意度比較

與 107 年度調查相比，108 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，其滿意度從 107 年度的 100.0% 下降至 108 年度的 97.6%，減少 2.4 個百分點，而不滿意度從 107 年度的 0.0% 增加至 2.4%，上升 2.4 個百分點。

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	108	較去年 差異
滿意	100.0%	100.0%	97.6%	-2.4%
不滿意	0.0%	0.0%	2.4%	2.4%

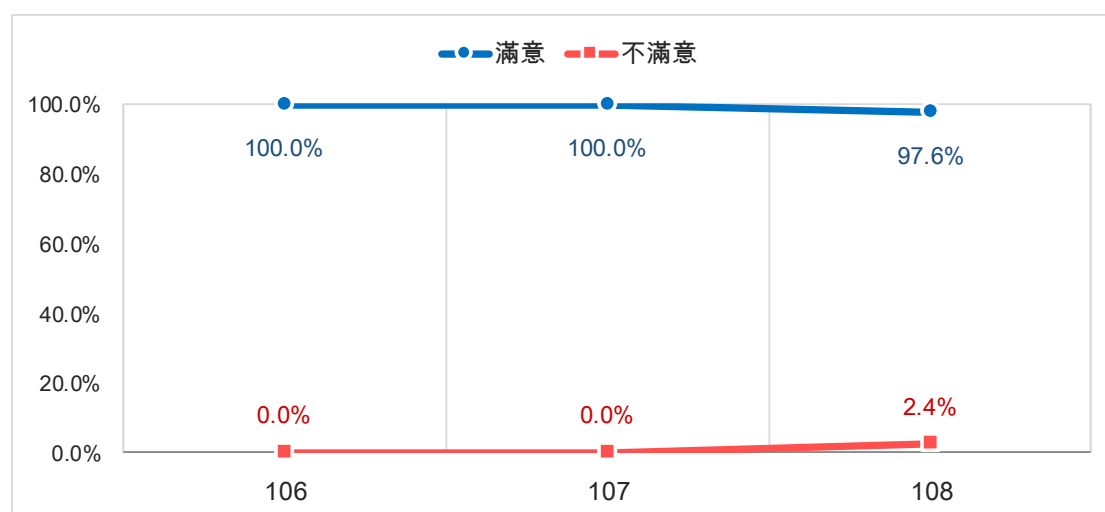


圖 4-8 民眾對「便利超商補發稅單服務」滿意度之趨勢比較

九、中午不打烊與延長服務時間滿意度比較

與 107 年度調查相比，108 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，滿意度減少，從 107 年度的 99.3% 下降至 98.6%，減少 0.7 個百分點。不滿意度從 107 年度調查的 0.7% 增加至 1.4%，上升 0.7 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	108	較去年差異
滿意	99.2%	98.5%	99.3%	98.6%	-0.7%
不滿意	0.8%	1.5%	0.7%	1.4%	0.7%

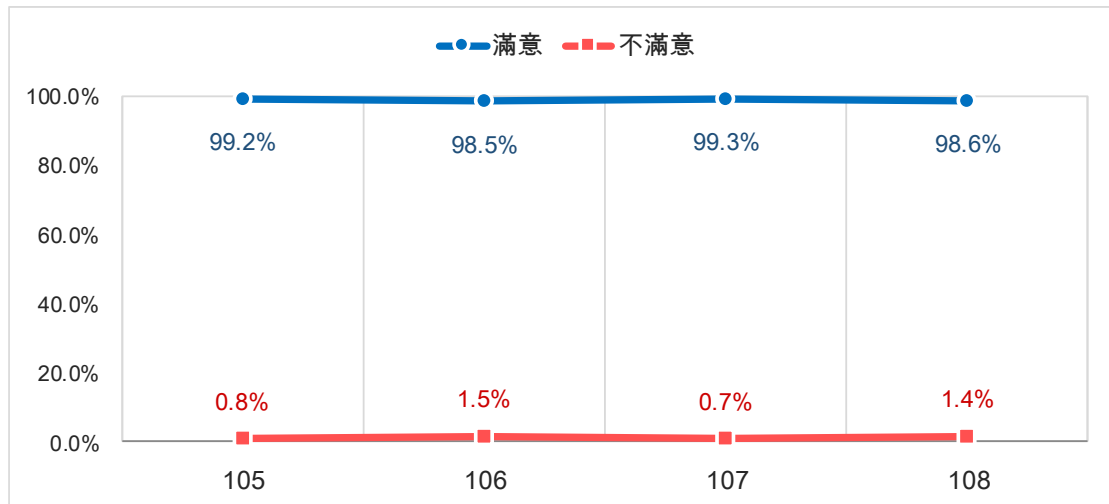


圖 4-9 民眾對「中午不打烊與延長服務時間」滿意度之趨勢比較

十、繼承案件全國跨區查欠稅服務滿意度比較

與 107 年度調查相比，108 年度有洽公經驗的民眾對於新北稅捐處繼承案件全國跨區查欠稅服務的滿意度方面，滿意度上升，從 107 年度的 97.0% 增加至 97.3%。不滿意度從 107 年度調查的 3.0% 下降至 2.7%，減少 0.3 個百分點。

表 4-10 民眾對「繼承案件全國跨區查欠稅服務」
滿意度之趨勢比較

年度	107	108	較去年 差異
滿意	97.0%	97.3%	0.3%
不滿意	3.0%	2.7%	-0.3%

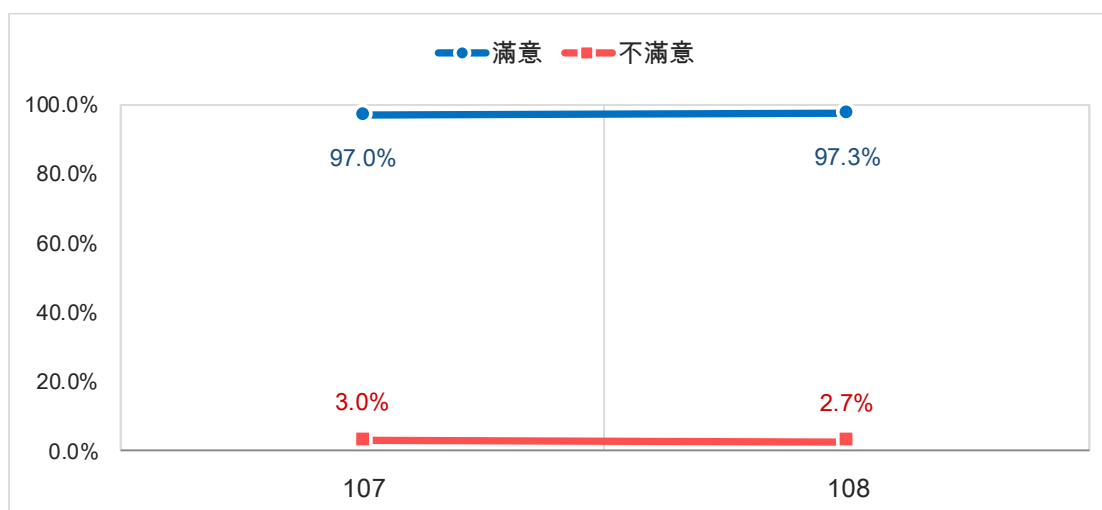


圖 4-10 民眾對「繼承案件全國跨區查欠稅服務」
滿意度之趨勢比較

十一、行動支付繳稅服務滿意度比較

與 107 年度調查相比，108 年度有洽公經驗的民眾對於新北稅捐行動支付繳稅服務的滿意度方面，滿意度減少，從 107 年度的 97.7% 下降至 96.3%，減少 1.4 個百分點。不滿意度從 107 年度調查的 2.3% 增加至 3.7%，上升 1.4 個百分點。

表 4-11 民眾對「行動支付繳稅服務」滿意度之趨勢比較

年度	107	108	較去年差異
滿意	97.7%	96.3%	-1.4%
不滿意	2.3%	3.7%	1.4%

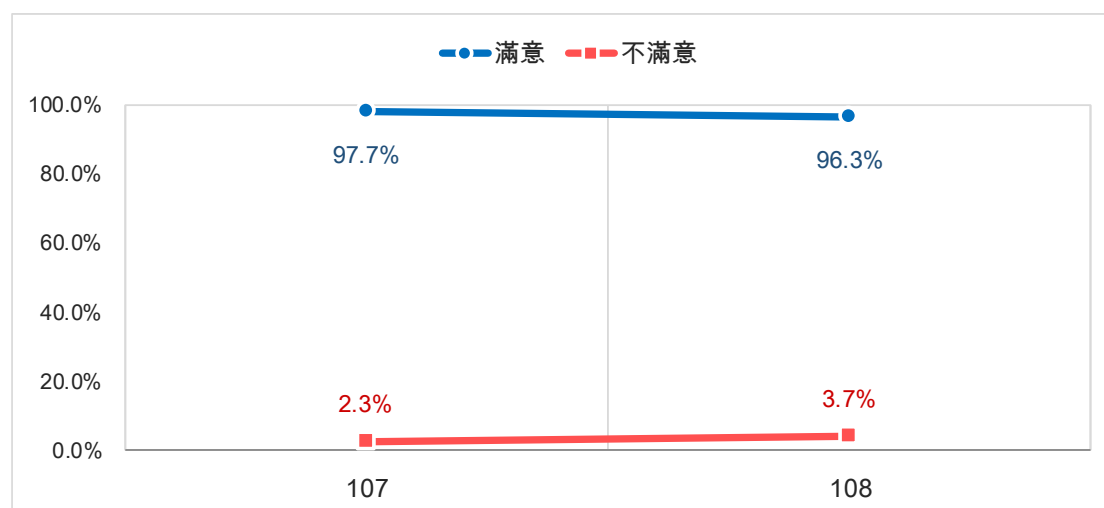


圖 4-11 民眾對「行動支付繳稅服務」滿意度之趨勢比較

十二、小結

整體來說，108 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五的民眾給予正面評價，若與 107 年度相比，洽公環境的滿意比例增加最多，上升 1.6 個百分點、健保卡線上查繳稅服務的滿意比例下降較多，減少 4.1 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- 12 民眾對新北稅捐處各項滿意度之趨勢比較

構面	項目	106年	107年	108年	較107年 差異比率
洽公 環境 (表態者)	洽公環境滿意度	97.6%	97.6%	99.2%	1.6%
服務 禮儀 (表態者)	服務人員服務態度滿意度	97.4%	97.8%	98.1%	0.3%
	志工協助服務滿意度	98.6%	98.5%	98.1%	-0.4%
服務 專業性 (表態者)	服務人員辦事效率滿意度	96.4%	97.7%	97.3%	-0.4%
	服務人員稅務專業能力滿意度	97.2%	97.6%	97.6%	0.0%
	line@稅務諮詢服務滿意度	-	-	92.6%	-
服務 措施 (表態者)	個人稅務資料安全保護的能力滿意度	-	-	97.0%	-
	申請表格與範例說明服務滿意度	97.4%	98.2%	97.5%	-0.7%
	臨櫃信用卡刷卡繳稅服務滿意度	-	-	96.2%	-
	健保卡線上查繳稅服務滿意度	99.3%	99.2%	95.1%	-4.1%
	便利超商補發稅單服務滿意度	100.0%	100.0%	97.6%	-2.4%
	行動支付繳稅服務滿意度	-	97.7%	96.3%	-1.4%
	繼承案件全國稅跨區查欠稅服務滿意度	-	97.0%	97.3%	0.3%
	中午不打烊與延長服務時間滿意度	98.5%	99.3%	98.6%	-0.7%

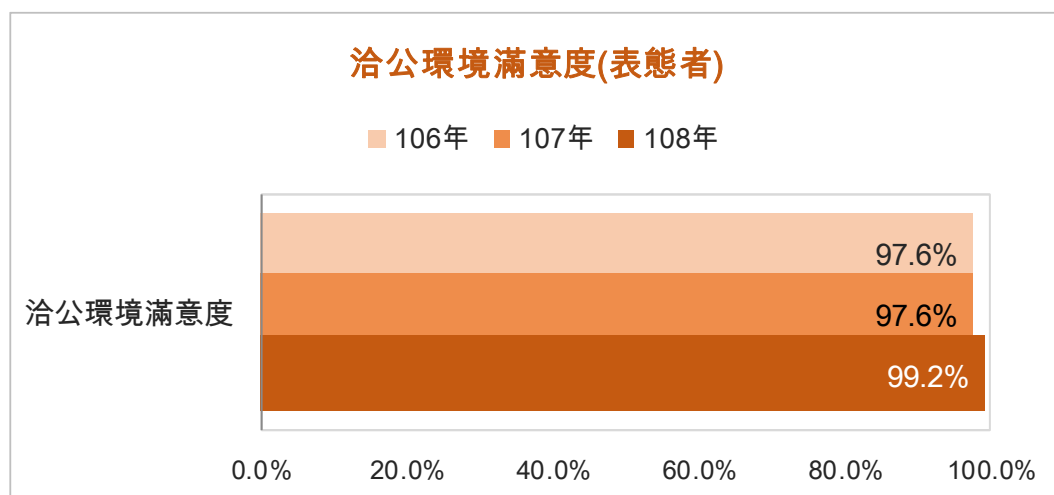


圖 4- 12 民眾對新北稅捐處各項滿意度之趨勢比較

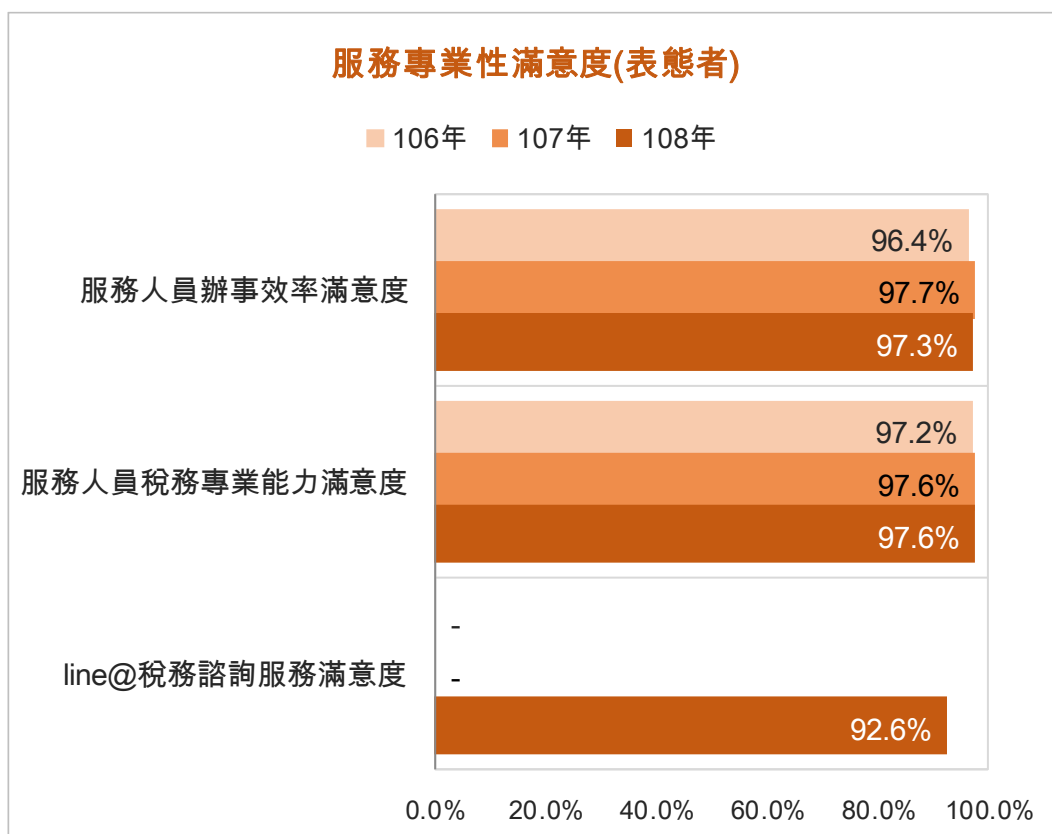
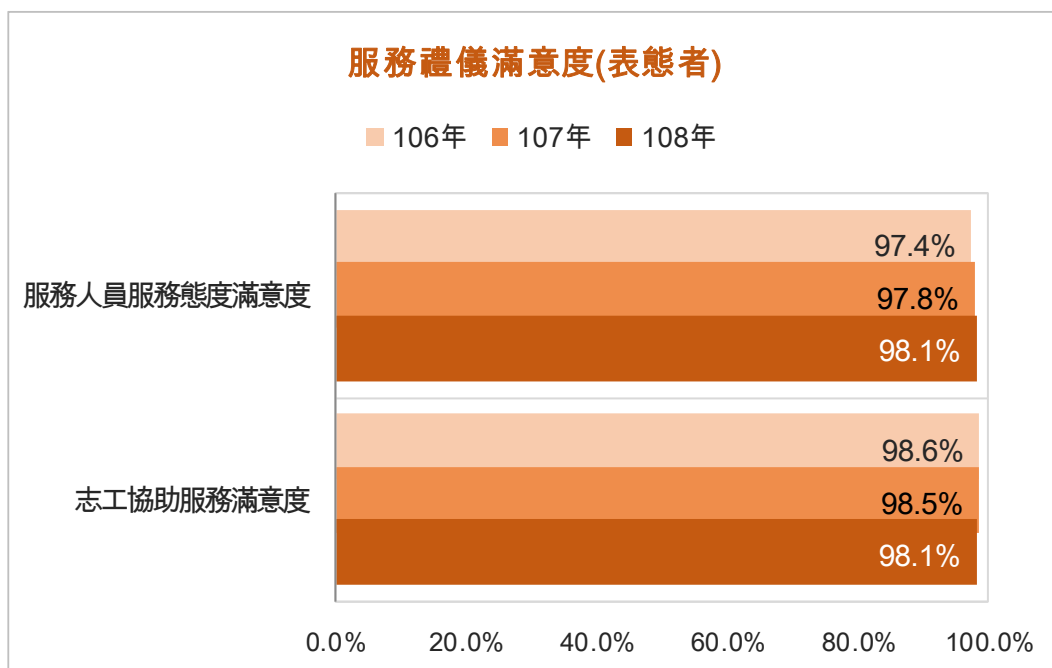


圖 4- 12 民眾對新北稅捐處各項滿意度之趨勢比較(續)

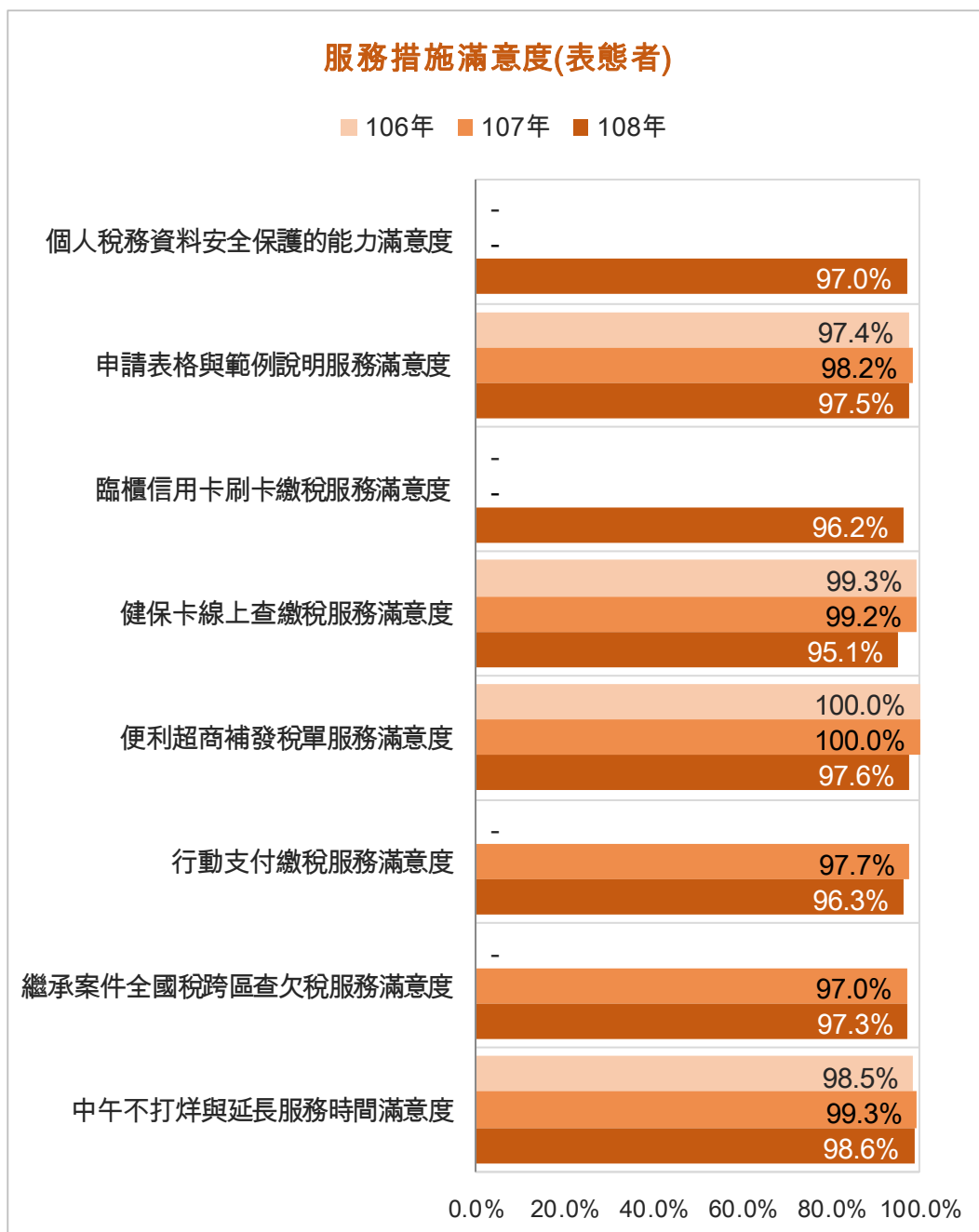


圖 4- 12 民眾對新北稅捐處各項滿意度之趨勢比較(續)

伍、結論與建議

一、結論

108 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	96.9%	0.8%	2.3%	99.2%
服務禮儀	服務人員服務態度滿意度	97.3%	1.8%	0.9%	98.1%
	志工協助服務滿意度	90.9%	1.8%	7.3%	98.1%
服務專業性	服務人員辦事效率滿意度	95.7%	2.8%	1.5%	97.3%
	服務人員稅務專業能力滿意度	93.3%	2.3%	4.4%	97.6%
	line@稅務諮詢服務滿意度	90.9%	7.3%	1.8%	92.6%
服務措施	申請表格與範例說明滿意度	95.8%	2.5%	1.7%	97.5%
	臨櫃信用卡刷卡繳稅服務滿意度	93.1%	3.7%	3.2%	96.2%
	健保卡線上查繳稅服務滿意度	94.4%	4.9%	0.7%	95.1%
	便利超商補發稅單服務滿意度	94.7%	2.3%	3.0%	97.6%
	行動支付繳稅服務滿意度	94.6%	3.6%	1.8%	96.3%
	繼承案件全國稅跨區查欠稅服務滿意度	97.0%	2.7%	0.3%	97.3%
	中午不打烊與延長服務時間滿意度	96.1%	1.4%	2.5%	98.6%
	個人稅務資料安全保護的能力滿意度	84.0%	2.7%	13.3%	97.0%

整體來說，108 年度新北稅捐處在「洽公環境滿意度」、「中午不打烊與延長服務時間滿意度」、「服務人員服務態度滿意度」和「志工協助服務滿意度」方面普遍獲得洽公民眾高度肯定。

有表態的洽公民眾在「洽公環境滿意度」上，滿意度為 99.2%；在「服務禮儀」上，「志工協助服務滿意度」(98.1%)、「服務人員服務態度滿意度」(98.1%)。

在「服務專業性」方面，滿意度評價從高至低依序為「服務人員稅務專業能力滿意度」(97.6%)、「服務人員辦事效率滿意度」(97.3%)、「line@稅務諮詢服務滿意度」(92.6%)，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依序為「中午不打烊

予延長服務時間滿意度」(98.6%)、「便利超商補發稅單服務滿意度」(97.6%)、「申請表格與範例說明滿意度」(97.5%)、「繼承案件全國跨區查欠稅服務滿意度」(97.3%)、「個人稅務資料安全保護的能力滿意度」(97.0%)、「行動支付繳稅服務滿意度」(96.3%)、「臨櫃信用卡刷卡繳稅服務滿意度」(96.2%)、「健保卡線上查繳稅服務」(95.1%)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「臨櫃信用卡刷卡繳稅服務滿意度」(96.2%)、「健保卡線上查繳稅服務滿意度」(95.1%)、「line@稅務諮詢服務滿意度」(92.6%)，顯示新北稅捐處在臨櫃信用卡刷卡繳稅服務、健保卡線上查繳稅服務與 line@稅務諮詢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，29.7%的民眾未表態。而有表示意見的民眾中，有 56.3%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「增加人力資源減少等候」的比例最高，占 1.6%；其次依序為「加強人員的專業訓練」(1.5%)、「加強人員的辦事效率」(1.5%)、「開放跨區申辦業務」(1.4%)、「加強人員服務態度與熱忱」(1.3%)、「改善停車方便性」(1.3%)等。

二、建議

(一) 持續維持友善洽公環境

扣除未表態者後在近 3 年的調查中發現，洽公民眾針對「洽公環境」均有超過九成七以上的滿意度，於 108 年度更達 99.2%高水準的正向評價，其中又以 40-49 歲的洽公民眾滿意度最高，可見相關單位在此項上的努力獲得民眾肯定。而在少數表達不滿意見之 9 位洽公民眾中，則仍以反映「動線規劃不良」的比例較高。

洽公環境是民眾前往洽公時，對於政府機關的第一印象，建議相

關單位首要任務需持續維護友善的洽公環境以利民眾前往洽公外，針對其動線規劃需再重新審視建立更佳流程體驗，以利來年滿意度調查能再創高峰。

(二) 定期辦理員工教育訓練，提升人員專業能力與服務態度

108 年度調查顯示，對於新北稅捐處「志工協助服務」的評價，有 90.9% 的洽公民眾給予好評，而其中以 50 歲以上民眾表示滿意的比例較低；在「服務人員稅務專業能力」的評價，則有 93.3% 洽公民眾表示滿意，然其中也以 50 歲以上民眾表示滿意的比例較低，或許是因為年紀稍長，對於現場服務人員的依賴性較高，而於現場辦理業務時未能適時得到幫助，進而對於服務人員表現較為無感，值得相關單位後續多加關注。

另外針對專業知識不足方面，應考量以民眾的角度出發做解釋說明，太過專業性之術語並無助於洽公民眾之理解，反恐成為負向的感受；而在解釋過程中應以自信沉穩之口吻進行說明，並且切記勿露出不耐煩之神情，對於單位內相關政策措施、新的宣導指令皆應熟悉，方可於洽公民眾提問時，即時做出回應，不被誤認為相關專業知識不足、無法即時處理、態度不佳或甚至發生不同服務人員說出不同解釋說詞，導致民眾之混亂與不好的觀感。

建議相關單位應定期辦理員工教育訓練，針對與民應對禮儀、政令宣導等內容進行指導，或於單位內不定期做文宣宣傳、製作提醒小卡等方式，幫助所有第一線服務人員皆能於現場臨危不亂的應對各種突發狀況。透過能力與服務兼具的概念增加人員的服務品質，持續朝「最優質稅務機關」的目標邁進。

(三) 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」均有超過九成六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，106 年調查為 3.6%，107 年度調查時為 2.3%，108 年度調查為 2.7%，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「行政效率差」的比例最高，占 43.3%。其次依序為「等候時間太長」(33.3%)、「解決民眾問題的效率差」(26.7%)等。

建議除了多加留意、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，請民眾多加利用離峰時段前來申辦，最終達到增進洽公民眾之滿意度。

附錄一、為民服務問卷百分比表

訪問主題：108 年度為民服務滿意度調查

訪問日期：108 年 9 月 6 日至 9 月 12 日

有效樣本：1,103 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

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：1,103 人

1.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	554	50.2%
(02) 還算滿意	515	46.7%
(03) 不太滿意	8	0.7%
(04) 非常不滿意	1	0.1%
(96) 無意見	25	2.3%

回答人數：9 人

2.(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) 室內空間太小	3	33.3%
(02) 動線規劃不良	4	44.4%
(96) 無意見	3	33.3%

回答人數：1,103 人

3.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	643	58.3%
(02) 還算滿意	430	39.0%
(03) 不太滿意	14	1.3%
(04) 非常不滿意	6	0.5%
(96) 未表態	10	0.9%

回答人數：20 人

4.(不滿意服務人員服務態度者續問)請問您不滿意服務人員服務態度的原因是？

次數	百分比
----	-----

(01) 口氣不佳	5	25.0%
(02) 面無笑容	3	15.0%
(03) 沒有主動提供服務	2	10.0%
(04) 缺乏熱忱，效率差	6	30.0%
(05) 等候服務的時間長	3	15.0%
(06) 專業不足，說明不清楚	8	40.0%
(96) 不知道/沒意見	1	5.0%

回答人數：1,103 人

5.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	626	56.7%
(02) 還算滿意	377	34.2%
(03) 不太滿意	15	1.4%
(04) 非常不滿意	4	0.4%
(96) 無意見	81	7.3%

回答人數：1,103 人

6.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	622	56.4%
(02) 還算滿意	434	39.3%
(03) 不太滿意	25	2.3%
(04) 非常不滿意	5	0.5%
(05) 拒答	1	0.1%
(96) 無意見	16	1.4%

回答人數：30 人

7.(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) 行政效率差	13	43.3%
(02) 解決民眾問題的效率差	8	26.7%
(03) 等候時間太長	10	33.3%
(04) 專業能力不足	6	20.0%
(05) 服務人員態度不佳	3	10.0%

(96) 不知道/沒意見	1	3.3%
--------------	---	------

回答人數：1,103 人

8.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	585	53.0%
(02) 還算滿意	445	40.3%
(03) 不太滿意	22	2.0%
(04) 非常不滿意	3	0.3%
(05) 拒答	1	0.1%
(96) 無意見	47	4.3%

回答人數：25 人

9.(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	18	72.0%
(02) 服務人員說法不一致	6	24.0%
(03) 未能即時處理問題	7	28.0%
(04) 解釋不直白	3	12.0%
(96) 不知道/沒意見	1	4.0%

回答人數：1,103 人

10.請問您對稅捐處個人稅務資料安全保護的能力滿不滿意？

	次數	百分比
(01) 非常滿意	480	43.5%
(02) 還算滿意	447	40.5%
(03) 不太滿意	26	2.4%
(04) 非常不滿意	3	0.3%
(96) 拒答	3	0.3%
(97) 無意見	144	13.0%

回答人數：1,103 人

11.請問您對稅捐處在書寫區提供內容清楚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	531	48.1%
(02) 還算滿意	431	39.1%
(03) 不太滿意	19	1.7%
(04) 非常不滿意	6	0.6%
(05) 無意見	17	1.5%
(96) 沒有使用過	99	9.0%

回答人數：1,103 人

12.請問您是否至稅捐處使用過臨櫃信用卡刷卡繳稅服務(有則接續詢問滿意度)?

請問您對這項服務所提供的即時繳稅服務滿不滿意?

	次數	百分比
(01) 非常滿意	145	13.1%
(02) 還算滿意	32	2.9%
(03) 不太滿意	6	0.5%
(04) 非常不滿意	1	0.1%
(05) 拒答	1	0.1%
(06) 無意見	5	0.5%
(96) 沒有使用過	913	82.8%

回答人數：1,103 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)? 請問您對這項服務滿不滿意?

	次數	百分比
(01) 非常滿意	103	9.3%
(02) 還算滿意	34	3.1%
(03) 不太滿意	3	0.3%
(04) 非常不滿意	4	0.4%
(96) 無意見	1	0.1%
(97) 沒有使用過	958	86.8%

回答人數：1,103 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	95	8.6%
(02) 還算滿意	30	2.7%

(03) 不太滿意	3	0.3%
(04) 無意見	4	0.4%
(96) 沒有使用過	971	88.0%

回答人數：1,103 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	103	9.3%
(02) 還算滿意	55	5.0%
(03) 不太滿意	4	0.4%
(04) 非常不滿意	2	0.2%
(96) 無意見	3	0.3%
(97) 沒有使用過	936	84.8%

回答人數：1,103 人

16.請問您是否使用過繼承案件全國稅跨區查欠稅服務(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	248	22.5%
(02) 還算滿意	81	7.3%
(03) 不太滿意	5	0.4%
(04) 非常不滿意	4	0.4%
(96) 無意見	1	0.1%
(97) 沒有使用過	764	69.3%

回答人數：1,103 人

17.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	859	77.9%
(02) 還算滿意	201	18.2%
(03) 不太滿意	11	1.0%
(04) 非常不滿意	4	0.4%
(96) 拒答	2	0.2%
(97) 無意見	26	2.3%

回答人數：1,103 人

18.請問您是否使用過稅捐處的 line@稅務諮詢服務?(有則接續詢問滿意度)請問您對這項服務所提供的 24 小時關鍵字自動回覆及圖文選單服務功能滿不滿意？

	次數	百分比
(01) 非常滿意	36	3.3%
(02) 還算滿意	14	1.3%
(03) 不太滿意	4	0.3%
(04) 無意見	1	0.1%
(96) 沒有使用過	1,048	95.0%

回答人數：4 人

19.(不滿意關鍵字自動回覆及圖文選單服務功能)請問您不滿意稅捐處 line@的所提供的 24 小時關鍵字自動回覆及圖文選單服務功能原因是？

	次數	百分比
(01) 制式化回應，無法確實解決問題	2	50.0%
(02) 判斷不精確，答非所問	1	25.0%
(03) 不知道/沒意見	1	25.0%

回答人數：1,103 人

20.請問您對新北稅捐處有任何寶貴建議，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	621	56.3%
(02) 加強志工人員的專業訓練	6	0.5%
(03) 加強人員的專業訓練	17	1.5%
(04) 加強人員的辦事效率	17	1.5%
(05) 加強人員服務態度與熱忱	14	1.3%
(06) 加強宣導各項稅務資訊	9	0.8%
(07) 簡化申辦程序與流程	10	0.9%
(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	1	0.1%
(10) 增加書寫空間	3	0.3%
(11) 改善停車方便性	14	1.3%
(12) 延長服務時間	4	0.4%
(13) 更新老舊硬體設備	7	0.6%
(14) 增加服務窗口	7	0.6%

(15) 增加等候區座椅	1	0.1%
(16) 開放跨區申辦業務	15	1.4%
(17) 加強繳費的便利性	3	0.3%
(18) 改善業務申辦動線	1	0.1%
(19) 加強標示引導指標	5	0.5%
(20) 增設單一服務窗口	5	0.5%
(21) 加強室內空間照明	5	0.5%
(22) 加強服務高齡民眾申辦	1	0.1%
(23) 增加人力支援減少等候	18	1.6%
(24) 邀請地政人士一同參與宣導設計及討論	2	0.2%
(25) 提升與簡化行動網路申報繳稅的畫面功能	8	0.7%
(26) 室內溫度要適中	1	0.1%
(27) 減少電話語音防詐騙宣導	1	0.1%
(28) 審慎考量延長服務時間必要性	4	0.4%
(29) 強化資安及個資管理	1	0.1%
(96) 不知道/沒意見	328	29.7%

回答人數：1,103 人

21.請問您的年齡？

	次數	百分比
(01) 29 歲以下	81	7.3%
(02) 30-39 歲	163	14.8%
(03) 40-49 歲	245	22.2%
(04) 50 歲以上	605	54.9%
(05) 拒答	9	0.8%

回答人數：1,103 人

22.請問您的教育程度？

	次數	百分比
(01) 國小及以下	27	2.4%
(02) 國中	59	5.3%
(03) 高中	305	27.7%
(04) 大專	245	22.2%
(05) 大學	382	34.6%
(06) 研究所以上	80	7.3%
(07) 拒答	5	0.5%

回答人數：1,103 人

23.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) 軍公教	47	4.3%
(02) 工商企業負責人	36	3.3%
(03) 民營企業受雇者	320	29.0%
(04) 家庭主婦	134	12.1%
(05) 會計師、代客記帳業、地政士等專業代理人	319	28.9%
(06) 學生	6	0.5%
(07) 退休/無業	118	10.7%
(08) 非屬專業代理人之其他專業人員	57	5.2%
(09) 自營作業者	56	5.1%
(96) 拒答	10	0.9%

回答人數：1,103 人

性別

	次數	百分比
(01) 男性	502	45.5%
(02) 女性	601	54.5%

附錄二、交叉表

附表 1 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	1,103	100.0	96.9	50.2	46.7	0.8	0.7	0.1	2.3
性別									
男性	502	100.0	96.6	55.4	41.2	1.2	1.0	0.2	2.2
女性	601	100.0	97.2	45.9	51.3	0.5	0.5	-	2.3
年齡									
29歲以下	81	100.0	97.6	53.1	44.5	1.2	1.2	-	1.2
30-39歲	163	100.0	96.3	50.9	45.4	1.2	0.6	0.6	2.5
40-49歲	245	100.0	98.4	55.1	43.3	-	-	-	1.6
50歲以上	605	100.0	96.5	47.9	48.6	1.0	1.0	-	2.5
拒答	9	100.0	88.9	33.3	55.6	-	-	-	11.1
教育程度									
國小及以下	27	100.0	92.6	48.2	44.4	-	-	-	7.4
國中	59	100.0	98.3	52.5	45.8	-	-	-	1.7
高中	305	100.0	97.0	48.2	48.8	1.0	1.0	-	2.0
大專	245	100.0	95.9	47.3	48.6	0.8	0.8	-	3.3
大學	382	100.0	97.9	54.4	43.5	0.8	0.5	0.3	1.3
研究所以上	80	100.0	96.2	48.7	47.5	1.3	1.3	-	2.5
拒答	5	100.0	80.0	-	80.0	-	-	-	20.0
職業									
軍公教	47	100.0	93.6	46.8	46.8	4.3	4.3	-	2.1
工商企業負責人	36	100.0	100.0	52.8	47.2	-	-	-	-
民營企業受雇者	320	100.0	96.0	50.7	45.3	0.9	0.6	0.3	3.1
家庭主婦	134	100.0	95.5	50.0	45.5	1.5	1.5	-	3.0
專業代理人	319	100.0	99.1	50.8	48.3	-	-	-	0.9
學生	6	100.0	100.0	16.7	83.3	-	-	-	-
退休/無業	118	100.0	96.6	55.1	41.5	0.9	0.9	-	2.5
其他專業人員	57	100.0	94.8	47.4	47.4	1.7	1.7	-	3.5
自營作業者	56	100.0	100.0	48.2	51.8	-	-	-	-
拒答	10	100.0	80.0	20.0	60.0	-	-	-	20.0

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 2 不滿意洽公環境的原因

單位：人，%

	樣本數	動線規劃不良	室內空間太小	無意見
總計	9	44.4	33.3	33.3
性別				
男性	6	16.7	33.3	50.0
女性	3	100.0	33.3	-
年齡				
29歲以下	1	-	-	100.0
30-39歲	2	50.0	-	50.0
40-49歲	-	-	-	-
50歲以上	6	50.0	50.0	16.7
教育程度				
國小及以下	-	-	-	-
國中	-	-	-	-
高中	3	33.3	33.3	33.3
大專	2	50.0	-	50.0
大學	3	66.7	33.3	33.3
研究所以上	1	-	100.0	-
職業				
軍公教	2	-	50.0	50.0
工商企業負責人	-	-	-	-
民營企業受雇者	3	33.3	-	66.7
家庭主婦	2	100.0	50.0	-
專業代理人	-	-	-	-
學生	-	-	-	-
退休/無業	1	100.0	-	-
其他專業人員	1	-	100.0	-
自營作業者	-	-	-	-

註：本題為複選題，故無法進行卡方檢定。

附表 3 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	1,103	100.0	97.3	58.3	39.0	1.8	1.3	0.5	0.9
性別									
男性	502	100.0	98.4	63.7	34.7	1.4	1.0	0.4	0.2
女性	601	100.0	96.3	53.7	42.6	2.2	1.5	0.7	1.5
年齡									
29歲以下	81	100.0	98.8	56.8	42.0	1.2	1.2	-	-
30-39歲	163	100.0	96.4	61.4	35.0	3.0	1.8	1.2	0.6
40-49歲	245	100.0	97.2	65.3	31.9	1.6	0.8	0.8	1.2
50歲以上	605	100.0	97.4	55.1	42.3	1.6	1.3	0.3	1.0
拒答	9	100.0	100.0	44.4	55.6	-	-	-	-
教育程度									
國小及以下	27	100.0	96.3	55.6	40.7	3.7	3.7	-	-
國中	59	100.0	100.0	59.3	40.7	-	-	-	-
高中	305	100.0	96.7	55.4	41.3	1.7	1.0	0.7	1.6
大專	245	100.0	96.3	56.3	40.0	2.5	1.7	0.8	1.2
大學	382	100.0	97.7	61.3	36.4	1.8	1.3	0.5	0.5
研究所以上	80	100.0	98.7	63.7	35.0	1.3	1.3	-	-
拒答	5	100.0	100.0	20.0	80.0	-	-	-	-
職業									
軍公教	47	100.0	93.6	61.7	31.9	6.4	6.4	-	-
工商企業負責人	36	100.0	94.5	66.7	27.8	5.5	5.5	-	-
民營企業受雇者	320	100.0	97.2	61.6	35.6	1.9	1.3	0.6	0.9
家庭主婦	134	100.0	96.3	54.5	41.8	1.4	0.7	0.7	2.3
專業代理人	319	100.0	97.5	53.9	43.6	1.5	0.6	0.9	1.0
學生	6	100.0	100.0	50.0	50.0	-	-	-	-
退休/無業	118	100.0	97.5	58.5	39.0	1.7	1.7	-	0.8
其他專業人員	57	100.0	100.0	61.4	38.6	-	-	-	-
自營作業者	56	100.0	100.0	67.9	32.1	-	-	-	-
拒答	10	100.0	100.0	30.0	70.0	-	-	-	-

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 4 不滿意服務人員服務態度的原因

單位：人，%

	樣本數	專業不足， 說明不清楚	缺乏熱忱， 效率差	口氣不佳	面無笑容	等候服務的 時間長	沒有主動提 供服務	不知道/沒意 見
總計	20	40.0	30.0	25.0	15.0	15.0	10.0	5.0
性別								
男性	7	28.6	42.9	14.3	14.3	-	-	14.3
女性	13	46.2	23.1	30.8	15.4	23.1	15.4	-
年齡								
29歲以下	1	-	-	-	-	-	100.0	-
30-39歲	5	20.0	20.0	60.0	40.0	20.0	-	-
40-49歲	4	50.0	50.0	25.0	-	25.0	25.0	-
50歲以上	10	50.0	30.0	10.0	10.0	10.0	-	10.0
教育程度								
國小及以下	1	100.0	-	-	-	-	-	-
國中	-	-	-	-	-	-	-	-
高中	5	40.0	40.0	20.0	40.0	20.0	-	-
大專	6	66.7	33.3	33.3	-	-	33.3	-
大學	7	14.3	14.3	28.6	14.3	28.6	-	14.3
研究所以上	1	-	100.0	-	-	-	-	-
職業								
軍公教	3	-	33.3	-	-	-	33.3	33.3
工商企業負責人	2	50.0	50.0	-	-	-	-	-
民營企業受雇者	6	50.0	16.7	50.0	16.7	16.7	16.7	-
家庭主婦	2	50.0	-	-	50.0	50.0	-	-
專業代理人	5	20.0	60.0	40.0	20.0	20.0	-	-
學生	-	-	-	-	-	-	-	-
退休/無業	2	100.0	-	-	-	-	-	-
其他專業人員	-	-	-	-	-	-	-	-
自營作業者	-	-	-	-	-	-	-	-

註：本題為複選題，故無法進行卡方檢定。

附表 5 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	1,103	100.0	90.9	56.7	34.2	1.8	1.4	0.4	7.3
性別									
男性	502	100.0	91.8	59.1	32.7	1.6	1.6	-	6.6
女性	601	100.0	90.1	54.7	35.4	1.9	1.2	0.7	8.0
年齡									
29歲以下	81	100.0	96.3	66.7	29.6	1.2	1.2	-	2.5
30-39歲	163	100.0	93.3	61.4	31.9	0.6	0.6	-	6.1
40-49歲	245	100.0	91.5	58.4	33.1	1.6	0.4	1.2	6.9
50歲以上	605	100.0	89.6	53.9	35.7	2.2	2.0	0.2	8.2
拒答	9	100.0	77.8	33.3	44.5	-	-	-	22.2
教育程度									
國小及以下	27	100.0	96.3	48.1	48.2	-	-	-	3.7
國中	59	100.0	93.2	62.7	30.5	-	-	-	6.8
高中	305	100.0	90.5	55.7	34.8	1.9	1.6	0.3	7.6
大專	245	100.0	90.2	58.0	32.2	2.0	1.2	0.8	7.8
大學	382	100.0	91.1	56.8	34.3	1.6	1.6	-	7.3
研究所以上	80	100.0	91.2	57.5	33.7	2.5	1.3	1.2	6.3
拒答	5	100.0	80.0	20.0	60.0	-	-	-	20.0
職業									
軍公教	47	100.0	89.4	68.1	21.3	6.4	6.4	-	4.2
工商企業負責人	36	100.0	91.7	61.1	30.6	5.5	5.5	-	2.8
民營企業受雇者	320	100.0	93.4	63.4	30.0	1.6	1.3	0.3	5.0
家庭主婦	134	100.0	89.5	60.4	29.1	1.5	-	1.5	9.0
專業代理人	319	100.0	86.5	44.5	42.0	1.3	1.0	0.3	12.2
學生	6	100.0	83.3	50.0	33.3	-	-	-	16.7
退休/無業	118	100.0	92.4	58.5	33.9	2.5	2.5	-	5.1
其他專業人員	57	100.0	96.5	57.9	38.6	-	-	-	3.5
自營作業者	56	100.0	96.4	67.8	28.6	-	-	-	3.6
拒答	10	100.0	100.0	30.0	70.0	-	-	-	-

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 6 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	1,103	100.0	95.7	56.4	39.3	2.8	2.3	0.5	1.5
性別									
男性	502	100.0	96.4	60.7	35.7	2.6	1.8	0.8	1.0
女性	601	100.0	95.1	52.7	42.4	2.9	2.7	0.2	2.0
年齡									
29歲以下	81	100.0	97.6	59.3	38.3	2.4	1.2	1.2	-
30-39歲	163	100.0	95.7	56.4	39.3	1.8	1.8	-	2.5
40-49歲	245	100.0	96.3	61.2	35.1	2.5	2.1	0.4	1.2
50歲以上	605	100.0	95.4	54.4	41.0	3.1	2.6	0.5	1.5
拒答	9	100.0	88.9	33.3	55.6	-	-	-	11.1
教育程度									
國小及以下	27	100.0	100.0	59.3	40.7	-	-	-	-
國中	59	100.0	96.6	62.7	33.9	1.7	1.7	-	1.7
高中	305	100.0	95.7	55.1	40.6	2.3	1.3	1.0	2.0
大專	245	100.0	94.7	54.3	40.4	3.3	3.3	-	2.0
大學	382	100.0	96.0	58.6	37.4	2.9	2.6	0.3	1.1
研究所以上	80	100.0	96.2	53.7	42.5	3.8	2.5	1.3	-
拒答	5	100.0	80.0	20.0	60.0	-	-	-	20.0
職業									
軍公教	47	100.0	97.9	63.8	34.1	2.1	2.1	-	-
工商企業負責人	36	100.0	94.4	55.5	38.9	5.6	2.8	2.8	-
民營企業受雇者	320	100.0	95.3	59.4	35.9	2.2	1.9	0.3	2.5
家庭主婦	134	100.0	93.3	61.2	32.1	5.2	4.5	0.7	1.5
專業代理人	319	100.0	96.6	48.3	48.3	2.2	1.9	0.3	1.2
學生	6	100.0	100.0	50.0	50.0	-	-	-	-
退休/無業	118	100.0	95.8	57.6	38.2	2.5	2.5	-	1.7
其他專業人員	57	100.0	96.5	56.1	40.4	3.5	3.5	-	-
自營作業者	56	100.0	96.4	71.4	25.0	1.8	-	1.8	1.8
拒答	10	100.0	100.0	30.0	70.0	-	-	-	-

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 7 不滿意服務人員辦事效率的原因

單位：人，%

	樣本數	行政效率差	等候時間太長	解決民眾問題的 效率差	專業能力不足	服務人員態度 不佳	未表態
總計	30	43.3	33.3	26.7	20.0	10.0	3.3
性別							
男性	13	38.5	23.1	23.1	15.4	15.4	7.7
女性	17	47.1	41.2	29.4	23.5	5.9	-
年齡							
29歲以下	2	100.0	-	-	-	50.0	-
30-39歲	3	-	66.7	-	-	33.3	33.3
40-49歲	6	50.0	33.3	33.3	33.3	-	-
50歲以上	19	42.1	31.6	31.6	21.1	5.3	-
教育程度							
國小及以下	-	-	-	-	-	-	-
國中	1	-	100.0	-	-	-	-
高中	7	85.7	14.3	14.3	-	-	-
大專	8	25.0	37.5	37.5	25.0	-	-
大學	11	27.3	36.4	36.4	36.4	9.1	9.1
研究所以上	3	66.7	33.3	-	-	66.7	-
職業							
軍公教	1	-	-	100.0	-	-	-
工商企業負責人	2	50.0	-	-	-	-	50.0
民營企業受雇者	7	28.6	42.9	14.3	14.3	-	-
家庭主婦	7	42.9	57.1	14.3	-	-	-
專業代理人	7	85.7	28.6	28.6	28.6	28.6	-
學生	-	-	-	-	-	-	-
退休/無業	3	-	-	66.7	66.7	-	-
其他專業人員	2	-	50.0	50.0	50.0	50.0	-
自營作業者	1	100.0	-	-	-	-	-

註：本題為複選題，故無法進行卡方檢定。

附表 8 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	1,103	100.0	93.3	53.0	40.3	2.3	2.0	0.3	4.4
性別									
男性	502	100.0	94.6	59.2	35.4	1.4	1.2	0.2	4.0
女性	601	100.0	92.3	47.9	44.4	3.0	2.7	0.3	4.7
年齡									
29歲以下	81	100.0	98.7	65.4	33.3	-	-	-	1.3
30-39歲	163	100.0	96.4	62.0	34.4	1.8	1.8	-	1.8
40-49歲	245	100.0	95.9	54.3	41.6	2.5	2.1	0.4	1.6
50歲以上	605	100.0	90.8	48.8	42.0	2.6	2.3	0.3	6.6
拒答	9	100.0	100.0	33.3	66.7	-	-	-	-
教育程度									
國小及以下	27	100.0	81.5	48.2	33.3	3.7	3.7	-	14.8
國中	59	100.0	88.1	49.1	39.0	-	-	-	11.9
高中	305	100.0	93.7	49.8	43.9	2.0	1.7	0.3	4.3
大專	245	100.0	92.7	52.3	40.4	2.4	2.0	0.4	4.9
大學	382	100.0	95.5	56.8	38.7	2.4	2.1	0.3	2.1
研究所以上	80	100.0	91.2	57.5	33.7	3.8	3.8	-	5.0
拒答	5	100.0	100.0	-	100.0	-	-	-	-
職業									
軍公教	47	100.0	91.5	61.7	29.8	2.1	2.1	-	6.4
工商企業負責人	36	100.0	88.9	58.3	30.6	-	-	-	11.1
民營企業受雇者	320	100.0	93.1	54.4	38.7	2.5	2.5	-	4.4
家庭主婦	134	100.0	91.0	50.0	41.0	3.0	2.2	0.8	6.0
專業代理人	319	100.0	96.9	52.4	44.5	2.2	1.9	0.3	0.9
學生	6	100.0	100.0	33.3	66.7	-	-	-	-
退休/無業	118	100.0	89.0	51.7	37.3	2.5	1.7	0.8	8.5
其他專業人員	57	100.0	96.5	57.9	38.6	1.8	1.8	-	1.7
自營作業者	56	100.0	91.1	51.8	39.3	1.8	1.8	-	7.1
拒答	10	100.0	90.0	20.0	70.0	-	-	-	10.0

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 9 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	未能即時處理問題	服務人員說法不一致	解釋不直白	未表態
總計	25	72.0	28.0	24.0	12.0	4.0
性別						
男性	7	85.7	28.6	28.6	-	-
女性	18	66.7	27.8	22.2	16.7	5.6
年齡						
29歲以下	-	-	-	-	-	-
30-39歲	3	100.0	-	-	-	-
40-49歲	6	66.7	33.3	50.0	16.7	-
50歲以上	16	68.8	31.3	18.8	12.5	6.3
教育程度						
國小及以下	1	100.0	-	-	-	-
國中	-	-	-	-	-	-
高中	6	100.0	-	-	-	-
大專	6	50.0	16.7	33.3	-	16.7
大學	9	66.7	55.6	33.3	11.1	-
研究所以上	3	66.7	33.3	33.3	66.7	-
職業						
軍公教	1	100.0	-	-	-	-
工商企業負責人	-	-	-	-	-	-
民營企業受雇者	8	75.0	25.0	25.0	-	-
家庭主婦	4	75.0	25.0	-	-	-
專業代理人	7	85.7	28.6	28.6	14.3	-
學生	-	-	-	-	-	-
退休/無業	3	66.7	33.3	33.3	-	33.3
其他專業人員	1	-	100.0	-	100.0	-
自營作業者	1	-	-	100.0	100.0	-

註：本題為複選題，故無法進行卡方檢定。

附表 10 個人稅務資料安全保護的能力滿意度

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	1,103	100.0	84.0	43.5	40.5	2.7	2.4	0.3	13.3
性別									
男性	502	100.0	84.7	46.6	38.1	1.6	1.4	0.2	13.7
女性	601	100.0	83.5	40.9	42.6	3.5	3.2	0.3	13.0
年齡									
29歲以下	81	100.0	95.1	60.5	34.6	-	-	-	4.9
30-39歲	163	100.0	93.3	52.8	40.5	0.6	0.6	-	6.1
40-49歲	245	100.0	90.2	48.2	42.0	3.3	3.3	-	6.5
50歲以上	605	100.0	77.7	37.5	40.2	3.3	2.8	0.5	19.0
拒答	9	100.0	77.8	-	77.8	-	-	-	22.2
教育程度									
國小及以下	27	100.0	85.2	40.7	44.5	-	-	-	14.8
國中	59	100.0	83.0	30.5	52.5	1.7	1.7	-	15.3
高中	305	100.0	78.7	41.3	37.4	2.6	2.6	-	18.7
大專	245	100.0	82.4	41.6	40.8	4.1	3.7	0.4	13.5
大學	382	100.0	88.4	48.4	40.0	1.9	1.6	0.3	9.7
研究所以上	80	100.0	87.5	47.5	40.0	3.8	2.5	1.3	8.7
拒答	5	100.0	100.0	-	100.0	-	-	-	-
職業									
軍公教	47	100.0	93.6	53.2	40.4	2.1	2.1	-	4.3
工商企業負責人	36	100.0	75.0	38.9	36.1	5.6	5.6	-	19.4
民營企業受雇者	320	100.0	87.2	46.6	40.6	2.5	2.5	-	10.3
家庭主婦	134	100.0	77.6	41.0	36.6	4.5	4.5	-	17.9
專業代理人	319	100.0	90.0	46.7	43.3	2.8	1.9	0.9	7.2
學生	6	100.0	83.3	66.7	16.6	-	-	-	16.7
退休/無業	118	100.0	69.5	32.2	37.3	1.7	1.7	-	28.8
其他專業人員	57	100.0	87.7	40.3	47.4	-	-	-	12.3
自營作業者	56	100.0	73.2	37.5	35.7	1.8	1.8	-	25.0
拒答	10	100.0	80.0	20.0	60.0	-	-	-	20.0

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使用率

單位：人，%

	樣本數	合計	有	沒有
總計	1,103	100.0	91.0	9.0
性別				
男性	502	100.0	89.6	10.4
女性	601	100.0	92.2	7.8
年齡				
29歲以下	81	100.0	95.1	4.9
30-39歲	163	100.0	92.0	8.0
40-49歲	245	100.0	92.2	7.8
50歲以上	605	100.0	89.9	10.1
拒答	9	100.0	77.8	22.2
教育程度				
國小及以下	27	100.0	77.8	22.2
國中	59	100.0	89.8	10.2
高中	305	100.0	93.4	6.6
大專	245	100.0	90.2	9.8
大學	382	100.0	91.1	8.9
研究所以上	80	100.0	90.0	10.0
拒答	5	100.0	80.0	20.0
職業				
軍公教	47	100.0	89.4	10.6
工商企業負責人	36	100.0	94.4	5.6
民營企業受雇者	320	100.0	93.1	6.9
家庭主婦	134	100.0	88.8	11.2
專業代理人	319	100.0	89.7	10.3
學生	6	100.0	83.3	16.7
退休/無業	118	100.0	89.8	10.2
其他專業人員	57	100.0	96.5	3.5
自營作業者	56	100.0	89.3	10.7
拒答	10	100.0	90.0	10.0

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 12 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	1,004	100.0	95.8	52.9	42.9	2.5	1.9	0.6	1.7
性別									
男性	450	100.0	96.0	55.8	40.2	2.9	2.5	0.4	1.1
女性	554	100.0	95.6	50.5	45.1	2.2	1.5	0.7	2.2
年齡									
29歲以下	77	100.0	97.4	58.4	39.0	2.6	2.6	-	-
30-39歲	150	100.0	96.6	54.6	42.0	2.7	2.7	-	0.7
40-49歲	226	100.0	97.3	56.2	41.1	1.8	1.8	-	0.9
50歲以上	544	100.0	94.6	50.5	44.1	2.8	1.7	1.1	2.6
拒答	7	100.0	100.0	28.6	71.4	-	-	-	-
教育程度									
國小及以下	21	100.0	100.0	57.1	42.9	-	-	-	-
國中	53	100.0	98.1	60.4	37.7	-	-	-	1.9
高中	285	100.0	95.8	50.9	44.9	1.7	0.7	1.0	2.5
大專	221	100.0	95.0	49.3	45.7	3.2	2.7	0.5	1.8
大學	348	100.0	96.8	56.9	39.9	2.6	2.6	-	0.6
研究所以上	72	100.0	90.2	47.2	43.0	5.6	2.8	2.8	4.2
拒答	4	100.0	100.0	25.0	75.0	-	-	-	-
職業									
軍公教	42	100.0	92.9	54.8	38.1	2.4	2.4	-	4.7
工商企業負責人	34	100.0	91.2	44.1	47.1	2.9	2.9	-	5.9
民營企業受雇者	298	100.0	95.6	55.7	39.9	2.7	2.4	0.3	1.7
家庭主婦	119	100.0	95.8	52.9	42.9	0.8	-	0.8	3.4
專業代理人	286	100.0	97.5	50.3	47.2	2.1	1.4	0.7	0.4
學生	5	100.0	100.0	60.0	40.0	-	-	-	-
退休/無業	106	100.0	94.3	51.9	42.4	3.8	1.9	1.9	1.9
其他專業人員	55	100.0	96.4	58.2	38.2	3.6	3.6	-	-
自營作業者	50	100.0	96.0	52.0	44.0	4.0	4.0	-	-
拒答	9	100.0	88.9	44.5	44.4	-	-	-	11.1

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 臨櫃信用卡刷卡繳稅服務使用率

單位：人，%

	樣本數	合計	有	沒有
總計	1,103	100.0	17.2	82.8
性別				
男性	502	100.0	16.1	83.9
女性	601	100.0	18.1	81.9
年齡				
29歲以下	81	100.0	12.3	87.7
30-39歲	163	100.0	19.6	80.4
40-49歲	245	100.0	15.5	84.5
50歲以上	605	100.0	18.0	82.0
拒答	9	100.0	11.1	88.9
教育程度				
國小及以下	27	100.0	11.1	88.9
國中	59	100.0	6.8	93.2
高中	305	100.0	17.0	83.0
大專	245	100.0	15.9	84.1
大學	382	100.0	19.1	80.9
研究所以以上	80	100.0	22.5	77.5
拒答	5	100.0	20.0	80.0
職業				
軍公教	47	100.0	17.0	83.0
工商企業負責人	36	100.0	25.0	75.0
民營企業受雇者	320	100.0	12.8	87.2
家庭主婦	134	100.0	15.7	84.3
專業代理人	319	100.0	20.1	79.9
學生	6	100.0	-	100.0
退休/無業	118	100.0	16.1	83.9
其他專業人員	57	100.0	29.8	70.2
自營作業者	56	100.0	16.1	83.9
拒答	10	100.0	20.0	80.0

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 臨櫃信用卡刷卡繳稅服務滿意度

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	190	100.0	93.1	76.3	16.8	3.7	3.2	0.5	3.2
性別									
男性	81	100.0	96.3	86.4	9.9	3.7	2.5	1.2	-
女性	109	100.0	90.8	68.8	22.0	3.7	3.7	-	5.5
年齡									
29歲以下	10	100.0	100.0	90.0	10.0	-	-	-	-
30-39歲	32	100.0	93.8	71.9	21.9	3.1	3.1	-	3.1
40-49歲	38	100.0	97.4	84.2	13.2	2.6	2.6	-	-
50歲以上	109	100.0	91.7	74.3	17.4	4.6	3.7	0.9	3.7
拒答	1	100.0	-	-	-	-	-	-	100.0
教育程度									
國小及以下	3	100.0	100.0	66.7	33.3	-	-	-	-
國中	4	100.0	100.0	50.0	50.0	-	-	-	-
高中	52	100.0	94.2	76.9	17.3	1.9	1.9	-	3.9
大專	39	100.0	92.3	76.9	15.4	2.6	2.6	-	5.1
大學	73	100.0	94.5	78.1	16.4	4.1	4.1	-	1.4
研究所以上	18	100.0	88.9	77.8	11.1	11.1	5.6	5.5	-
拒答	1	100.0	-	-	-	-	-	-	100.0
職業									
軍公教	8	100.0	100.0	62.5	37.5	-	-	-	-
工商企業負責人	9	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-	-
民營企業受雇者	41	100.0	92.7	70.7	22.0	2.4	2.4	-	4.9
家庭主婦	21	100.0	90.5	66.7	23.8	4.8	4.8	-	4.7
專業代理人	64	100.0	90.6	78.1	12.5	6.3	4.7	1.6	3.1
學生	-	-	-	-	-	-	-	-	-
退休/無業	19	100.0	94.7	73.7	21.0	5.3	5.3	-	-
其他專業人員	17	100.0	100.0	88.2	11.8	-	-	-	-
自營作業者	9	100.0	100.0	88.9	11.1	-	-	-	-
拒答	2	100.0	50.0	50.0	-	-	-	-	50.0

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 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	1,103	100.0	13.1	86.9
性別				
男性	502	100.0	13.7	86.3
女性	601	100.0	12.6	87.4
年齡				
29歲以下	81	100.0	19.8	80.2
30-39歲	163	100.0	16.0	84.0
40-49歲	245	100.0	13.9	86.1
50歲以上	605	100.0	11.2	88.8
拒答	9	100.0	11.1	88.9
教育程度 *				
國小及以下	27	100.0	11.1	88.9
國中	59	100.0	6.8	93.2
高中	305	100.0	8.9	91.1
大專	245	100.0	12.7	87.3
大學	382	100.0	17.0	83.0
研究所以以上	80	100.0	18.8	81.3
拒答	5	100.0	-	100.0
職業 **				
軍公教	47	100.0	27.7	72.3
工商企業負責人	36	100.0	8.3	91.7
民營企業受雇者	320	100.0	16.9	83.1
家庭主婦	134	100.0	10.4	89.6
專業代理人	319	100.0	6.9	93.1
學生	6	100.0	16.7	83.3
退休/無業	118	100.0	14.4	85.6
其他專業人員	57	100.0	15.8	84.2
自營作業者	56	100.0	17.9	82.1
拒答	10	100.0	20.0	80.0

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 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	145	100.0	94.4	71.0	23.4	4.9	2.1	2.8	0.7
性別									
男性	69	100.0	94.2	72.5	21.7	5.8	1.5	4.3	-
女性	76	100.0	94.8	69.8	25.0	3.9	2.6	1.3	1.3
年齡									
29歲以下	16	100.0	100.0	81.3	18.7	-	-	-	-
30-39歲	26	100.0	92.3	80.8	11.5	3.8	3.8	-	3.9
40-49歲	34	100.0	91.2	76.5	14.7	8.8	5.9	2.9	-
50歲以上	68	100.0	95.6	63.2	32.4	4.4	-	4.4	-
拒答	1	100.0	100.0	-	100.0	-	-	-	-
教育程度									
國小及以下	3	100.0	100.0	33.3	66.7	-	-	-	-
國中	4	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-	-
高中	27	100.0	92.6	51.9	40.7	7.4	3.7	3.7	-
大專	31	100.0	93.6	61.3	32.3	3.2	-	3.2	3.2
大學	65	100.0	98.5	86.2	12.3	1.5	-	1.5	-
研究所以上	15	100.0	80.0	60.0	20.0	20.0	13.3	6.7	-
職業	a								
軍公教	13	100.0	100.0	84.6	15.4	-	-	-	-
工商企業負責人	3	100.0	66.7	66.7	-	33.3	-	33.3	-
民營企業受雇者	54	100.0	98.1	74.1	24.0	-	-	-	1.9
家庭主婦	14	100.0	100.0	57.1	42.9	-	-	-	-
專業代理人	22	100.0	86.3	72.7	13.6	13.7	4.6	9.1	-
學生	1	100.0	100.0	-	100.0	-	-	-	-
退休/無業	17	100.0	100.0	64.7	35.3	-	-	-	-
其他專業人員	9	100.0	77.8	77.8	-	22.2	22.2	-	-
自營作業者	10	100.0	90.0	70.0	20.0	10.0	-	10.0	-
拒答	2	100.0	100.0	50.0	50.0	-	-	-	-

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 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	1,103	100.0	12.0	88.0
性別				
男性	502	100.0	12.0	88.0
女性	601	100.0	12.0	88.0
年齡				
29歲以下	81	100.0	13.6	86.4
30-39歲	163	100.0	8.6	91.4
40-49歲	245	100.0	12.7	87.3
50歲以上	605	100.0	12.2	87.8
拒答	9	100.0	22.2	77.8
教育程度 *				
國小及以下	27	100.0	3.7	96.3
國中	59	100.0	15.3	84.7
高中	305	100.0	17.0	83.0
大專	245	100.0	9.8	90.2
大學	382	100.0	9.9	90.1
研究所以上	80	100.0	8.8	91.3
拒答	5	100.0	20.0	80.0
職業 *				
軍公教	47	100.0	14.9	85.1
工商企業負責人	36	100.0	13.9	86.1
民營企業受雇者	320	100.0	11.9	88.1
家庭主婦	134	100.0	16.4	83.6
專業代理人	319	100.0	7.8	92.2
學生	6	100.0	16.7	83.3
退休/無業	118	100.0	19.5	80.5
其他專業人員	57	100.0	3.5	96.5
自營作業者	56	100.0	12.5	87.5
拒答	10	100.0	20.0	80.0

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 18 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	132	100.0	94.7	72.0	22.7	2.3	2.3	-	3.0
性別									
男性	60	100.0	96.7	81.7	15.0	1.7	1.7	-	1.6
女性	72	100.0	93.1	63.9	29.2	2.8	2.8	-	4.1
年齡									
29歲以下	11	100.0	100.0	81.8	18.2	-	-	-	-
30-39歲	14	100.0	92.9	78.6	14.3	-	-	-	7.1
40-49歲	31	100.0	93.5	67.7	25.8	6.5	6.5	-	-
50歲以上	74	100.0	94.6	73.0	21.6	1.3	1.3	-	4.1
拒答	2	100.0	100.0	-	100.0	-	-	-	-
教育程度									
國小及以下	1	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-	-
國中	9	100.0	88.9	66.7	22.2	11.1	11.1	-	-
高中	52	100.0	94.3	71.2	23.1	1.9	1.9	-	3.8
大專	24	100.0	100.0	75.0	25.0	-	-	-	-
大學	38	100.0	94.7	73.7	21.0	-	-	-	5.3
研究所以上	7	100.0	85.7	71.4	14.3	14.3	14.3	-	-
拒答	1	100.0	100.0	-	100.0	-	-	-	-
職業									
軍公教	7	100.0	100.0	85.7	14.3	-	-	-	-
工商企業負責人	5	100.0	100.0	80.0	20.0	-	-	-	-
民營企業受雇者	38	100.0	94.7	71.0	23.7	5.3	5.3	-	-
家庭主婦	22	100.0	90.9	50.0	40.9	-	-	-	9.1
專業代理人	25	100.0	96.0	84.0	12.0	-	-	-	4.0
學生	1	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-	-
退休/無業	23	100.0	95.7	78.3	17.4	-	-	-	4.3
其他專業人員	2	100.0	100.0	50.0	50.0	-	-	-	-
自營作業者	7	100.0	85.7	71.4	14.3	14.3	14.3	-	-
拒答	2	100.0	100.0	50.0	50.0	-	-	-	-

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 行動支付繳稅使用率

單位：人，%

	樣本數	合計	有	沒有
總計	1,103	100.0	15.1	84.9
性別				
男性	502	100.0	15.3	84.7
女性	601	100.0	15.0	85.0
年齡 ***				
29歲以下	81	100.0	19.8	80.2
30-39歲	163	100.0	24.5	75.5
40-49歲	245	100.0	18.0	82.0
50歲以上	605	100.0	10.9	89.1
拒答	9	100.0	11.1	88.9
教育程度 ***				
國小及以下	27	100.0	-	100.0
國中	59	100.0	5.1	94.9
高中	305	100.0	8.5	91.5
大專	245	100.0	13.9	86.1
大學	382	100.0	21.7	78.3
研究所以上	80	100.0	25.0	75.0
拒答	5	100.0	20.0	80.0
職業 ***				
軍公教	47	100.0	19.1	80.9
工商企業負責人	36	100.0	25.0	75.0
民營企業受雇者	320	100.0	20.9	79.1
家庭主婦	134	100.0	10.4	89.6
專業代理人	319	100.0	12.5	87.5
學生	6	100.0	16.7	83.3
退休/無業	118	100.0	5.1	94.9
其他專業人員	57	100.0	31.6	68.4
自營作業者	56	100.0	3.6	96.4
拒答	10	100.0	10.0	90.0

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 行動支付繳稅滿意度

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	167	100.0	94.6	61.7	32.9	3.6	2.4	1.2	1.8
性別									
男性	77	100.0	97.4	62.3	35.1	2.6	1.3	1.3	-
女性	90	100.0	92.2	61.1	31.1	4.4	3.3	1.1	3.4
年齡									
29歲以下	16	100.0	100.0	68.8	31.2	-	-	-	-
30-39歲	40	100.0	92.5	67.5	25.0	2.5	2.5	-	5.0
40-49歲	44	100.0	97.7	75.0	22.7	2.3	2.3	-	-
50歲以上	66	100.0	92.5	48.5	44.0	6.0	3.0	3.0	1.5
拒答	1	100.0	100.0	-	100.0	-	-	-	-
教育程度									
國小及以下	-	-	-	-	-	-	-	-	-
國中	3	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-	-
高中	26	100.0	100.0	53.8	46.2	-	-	-	-
大專	34	100.0	91.2	73.5	17.7	8.8	5.9	2.9	-
大學	83	100.0	95.2	63.9	31.3	1.2	1.2	-	3.6
研究所以上	20	100.0	90.0	40.0	50.0	10.0	5.0	5.0	-
拒答	1	100.0	100.0	-	100.0	-	-	-	-
職業									
軍公教	9	100.0	88.9	66.7	22.2	-	-	-	11.1
工商企業負責人	9	100.0	88.9	66.7	22.2	11.1	11.1	-	-
民營企業受雇者	67	100.0	94.0	49.2	44.8	4.5	4.5	-	1.5
家庭主婦	14	100.0	92.9	64.3	28.6	-	-	-	7.1
專業代理人	40	100.0	95.0	67.5	27.5	5.0	-	5.0	-
學生	1	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-	-
退休/無業	6	100.0	100.0	83.3	16.7	-	-	-	-
其他專業人員	18	100.0	100.0	72.2	27.8	-	-	-	-
自營作業者	2	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-	-
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 21 繼承案件全國跨區查欠稅服務使用率

單位：人，%

	樣本數	合計	有	沒有
總計	1,103	100.0	30.7	69.3
性別 *				
男性	502	100.0	34.1	65.9
女性	601	100.0	28.0	72.0
年齡 *				
29歲以下	81	100.0	21.0	79.0
30-39歲	163	100.0	24.5	75.5
40-49歲	245	100.0	30.6	69.4
50歲以上	605	100.0	33.9	66.1
拒答	9	100.0	22.2	77.8
教育程度 ***				
國小及以下	27	100.0	3.7	96.3
國中	59	100.0	13.6	86.4
高中	305	100.0	29.2	70.8
大專	245	100.0	32.7	67.3
大學	382	100.0	36.9	63.1
研究所以以上	80	100.0	22.5	77.5
拒答	5	100.0	40.0	60.0
職業 ***				
軍公教	47	100.0	12.8	87.2
工商企業負責人	36	100.0	11.1	88.9
民營企業受雇者	320	100.0	14.7	85.3
家庭主婦	134	100.0	15.7	84.3
專業代理人	319	100.0	70.2	29.8
學生	6	100.0	16.7	83.3
退休/無業	118	100.0	12.7	87.3
其他專業人員	57	100.0	29.8	70.2
自營作業者	56	100.0	5.4	94.6
拒答	10	100.0	10.0	90.0

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 22 繼承案件全國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	339	100.0	97.0	73.1	23.9	2.7	1.5	1.2	0.3
性別									
男性	171	100.0	98.2	78.9	19.3	1.8	1.2	0.6	-
女性	168	100.0	95.8	67.2	28.6	3.6	1.8	1.8	0.6
年齡									
29歲以下	17	100.0	94.1	88.2	5.9	5.9	5.9	-	-
30-39歲	40	100.0	95.0	82.5	12.5	5.0	2.5	2.5	-
40-49歲	75	100.0	97.3	73.3	24.0	1.3	1.3	-	1.4
50歲以上	205	100.0	97.5	70.7	26.8	2.5	1.0	1.5	-
拒答	2	100.0	100.0	-	100.0	-	-	-	-
教育程度									
國小及以下	1	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-	-
國中	8	100.0	100.0	62.5	37.5	-	-	-	-
高中	89	100.0	97.7	71.9	25.8	2.3	2.3	-	-
大專	80	100.0	96.3	71.3	25.0	3.7	1.2	2.5	-
大學	141	100.0	97.2	78.7	18.5	2.1	1.4	0.7	0.7
研究所以上	18	100.0	94.4	55.5	38.9	5.6	-	5.6	-
拒答	2	100.0	100.0	-	100.0	-	-	-	-
職業									
軍公教	6	100.0	100.0	50.0	50.0	-	-	-	-
工商企業負責人	4	100.0	100.0	50.0	50.0	-	-	-	-
民營企業受雇者	47	100.0	97.9	76.6	21.3	2.1	-	2.1	-
家庭主婦	21	100.0	95.2	71.4	23.8	4.8	4.8	-	-
專業代理人	224	100.0	97.3	75.4	21.9	2.2	1.3	0.9	0.5
學生	1	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-	-
退休/無業	15	100.0	86.7	46.7	40.0	13.3	6.7	6.6	-
其他專業人員	17	100.0	100.0	76.5	23.5	-	-	-	-
自營作業者	3	100.0	100.0	66.7	33.3	-	-	-	-
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 23 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	1,103	100.0	96.1	77.9	18.2	1.4	1.0	0.4	2.5
性別									
男性	502	100.0	96.8	80.3	16.5	1.6	1.4	0.2	1.6
女性	601	100.0	95.5	75.9	19.6	1.2	0.7	0.5	3.3
年齡									
29歲以下	81	100.0	96.3	82.7	13.6	1.2	-	1.2	2.5
30-39歲	163	100.0	95.7	84.0	11.7	1.8	1.2	0.6	2.5
40-49歲	245	100.0	97.2	79.2	18.0	0.8	0.4	0.4	2.0
50歲以上	605	100.0	95.7	75.7	20.0	1.5	1.3	0.2	2.8
拒答	9	100.0	100.0	33.3	66.7	-	-	-	-
教育程度									
國小及以下	27	100.0	88.9	70.4	18.5	-	-	-	11.1
國中	59	100.0	96.6	72.9	23.7	-	-	-	3.4
高中	305	100.0	96.7	77.4	19.3	1.7	1.0	0.7	1.6
大專	245	100.0	97.2	77.2	20.0	0.8	0.8	-	2.0
大學	382	100.0	95.5	80.6	14.9	1.4	1.1	0.3	3.1
研究所以上	80	100.0	95.0	78.8	16.2	3.8	2.5	1.3	1.2
拒答	5	100.0	100.0	20.0	80.0	-	-	-	-
職業	a								
軍公教	47	100.0	93.6	78.7	14.9	2.1	2.1	-	4.3
工商企業負責人	36	100.0	100.0	88.9	11.1	-	-	-	-
民營企業受雇者	320	100.0	97.5	81.3	16.2	0.3	0.3	-	2.2
家庭主婦	134	100.0	94.8	76.1	18.7	0.7	0.7	-	4.5
專業代理人	319	100.0	95.9	77.4	18.5	2.8	2.2	0.6	1.3
學生	6	100.0	83.3	50.0	33.3	16.7	-	16.7	-
退休/無業	118	100.0	98.3	73.7	24.6	-	-	-	1.7
其他專業人員	57	100.0	93.0	82.5	10.5	-	-	-	7.0
自營作業者	56	100.0	92.8	71.4	21.4	3.6	1.8	1.8	3.6
拒答	10	100.0	90.0	40.0	50.0	-	-	-	10.0

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 line@稅務諮詢服務使用率

單位：人，%

	樣本數	合計	有	沒有
總計	1,103	100.0	5.0	95.0
性別				
男性	502	100.0	5.0	95.0
女性	601	100.0	5.0	95.0
年齡				
29歲以下	81	100.0	9.9	90.1
30-39歲	163	100.0	3.1	96.9
40-49歲	245	100.0	6.1	93.9
50歲以上	605	100.0	4.5	95.5
拒答	9	100.0	-	100.0
教育程度				
國小及以下	27	100.0	-	100.0
國中	59	100.0	1.7	98.3
高中	305	100.0	3.6	96.4
大專	245	100.0	6.5	93.5
大學	382	100.0	6.5	93.5
研究所以上	80	100.0	2.5	97.5
拒答	5	100.0	-	100.0
職業				
軍公教	47	100.0	4.3	95.7
工商企業負責人	36	100.0	2.8	97.2
民營企業受雇者	320	100.0	4.4	95.6
家庭主婦	134	100.0	3.0	97.0
專業代理人	319	100.0	6.0	94.0
學生	6	100.0	16.7	83.3
退休/無業	118	100.0	6.8	93.2
其他專業人員	57	100.0	10.5	89.5
自營作業者	56	100.0	-	100.0
拒答	10	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 25 line@稅務諮詢服務功能滿意度

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	55	100.0	90.9	65.5	25.4	7.3	7.3	-	1.8
性別									
男性	25	100.0	92.0	60.0	32.0	8.0	8.0	-	-
女性	30	100.0	90.0	70.0	20.0	6.7	6.7	-	3.3
年齡									
29歲以下	8	100.0	87.5	87.5	-	-	-	-	12.5
30-39歲	5	100.0	80.0	40.0	40.0	20.0	20.0	-	-
40-49歲	15	100.0	93.3	60.0	33.3	6.7	6.7	-	-
50歲以上	27	100.0	92.6	66.7	25.9	7.4	7.4	-	-
教育程度									
國小及以下	-	-	-	-	-	-	-	-	-
國中	1	100.0	100.0	-	100.0	-	-	-	-
高中	11	100.0	100.0	72.7	27.3	-	-	-	-
大專	16	100.0	93.8	68.8	25.0	6.2	6.2	-	-
大學	25	100.0	84.0	64.0	20.0	12.0	12.0	-	4.0
研究所以上	2	100.0	100.0	50.0	50.0	-	-	-	-
職業									
軍公教	2	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-	-
工商企業負責人	1	100.0	100.0	-	100.0	-	-	-	-
民營企業受雇者	14	100.0	100.0	57.1	42.9	-	-	-	-
家庭主婦	4	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-	-
專業代理人	19	100.0	84.2	63.2	21.0	15.8	15.8	-	-
學生	1	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-	-
退休/無業	8	100.0	87.5	87.5	-	12.5	12.5	-	-
其他專業人員	6	100.0	83.3	33.3	50.0	-	-	-	16.7
自營作業者	-	-	-	-	-	-	-	-	-

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 26 不滿意 line@稅務諮詢服務功能的原因

單位：人，%

	樣本數	制式化回應，無法確實解決問題	判斷不精確，答非所問	不知道/沒意見
總計	4	50.0	25.0	25.0
性別				
男性	2	50.0	50.0	-
女性	2	50.0	-	50.0
年齡				
29歲以下	-	-	-	-
30-39歲	1	100.0	-	-
40-49歲	1	-	100.0	-
50歲以上	2	50.0	-	50.0
教育程度				
國小及以下	-	-	-	-
國中	-	-	-	-
高中	-	-	-	-
大專	1	-	-	100.0
大學	3	66.7	33.3	-
研究所以上	-	-	-	-
職業				
軍公教	-	-	-	-
工商企業負責人	-	-	-	-
民營企業受雇者	-	-	-	-
家庭主婦	-	-	-	-
專業代理人	3	66.7	33.3	-
學生	-	-	-	-
退休/無業	1	-	-	100.0
其他專業人員	-	-	-	-
自營作業者	-	-	-	-

註：本題為複選題，故無法進行卡方檢定。

附表 27 對稅捐處環境、設備、服務、申辦流程等所提供之建議

單位：人，%

	樣本數	都很好，沒有要改進的地方	增加人力支援減少等候	加強行政人員的專業訓練	加強行政人員的辦事效率	開放跨區申辦業務	加強人員服務態度與熱忱	改善停車方便性	簡化申辦程序與流程	加強宣導各項稅務資訊	增加網路申辦與查詢服務
總計	1,103	56.3	1.6	1.5	1.5	1.4	1.3	1.3	0.9	0.8	0.7
性別											
男性	502	56.0	1.0	1.0	0.8	2.0	0.8	1.8	1.2	0.6	0.4
女性	601	56.6	2.2	2.0	2.2	0.8	1.7	0.8	0.7	1.0	1.0
年齡											
29歲以下	81	63.0	3.7	-	1.2	1.2	1.2	-	-	-	1.2
30-39歲	163	61.3	1.2	0.6	1.8	1.2	1.2	1.8	0.6	0.6	1.2
40-49歲	245	56.7	1.2	2.0	1.6	0.8	1.6	2.0	1.6	1.6	0.8
50歲以上	605	54.4	1.7	1.8	1.5	1.7	1.2	1.0	0.8	0.7	0.5
拒答	9	22.2	-	-	-	-	-	-	-	-	-
教育程度											
國小及以下	27	66.7	-	3.7	-	-	-	3.7	-	-	-
國中	59	54.2	3.4	-	-	-	1.7	-	1.7	1.7	-
高中	305	57.7	2.0	1.3	1.3	1.0	-	-	-	-	0.7
大專	245	54.3	1.6	2.4	2.0	0.8	3.7	2.4	1.2	1.2	0.8
大學	382	56.5	1.6	1.3	1.3	2.4	1.0	1.6	1.6	1.0	0.8
研究所以上	80	56.3	-	1.3	3.8	1.3	-	1.3	-	1.3	1.3
拒答	5	20.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-
職業											
軍公教	47	59.6	2.1	-	-	-	4.3	-	2.1	-	2.1
工商企業負責人	36	47.2	-	5.6	2.8	-	-	2.8	-	-	-
民營企業受雇者	320	60.9	2.8	1.9	2.5	0.3	0.9	0.9	-	0.9	0.9
家庭主婦	134	58.2	1.5	1.5	0.7	2.2	1.5	-	-	0.7	-
專業代理人	319	50.8	0.3	1.9	1.6	1.9	1.3	1.9	2.2	1.3	0.6
學生	6	50.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-
退休/無業	118	55.1	2.5	0.8	-	4.2	0.8	-	0.8	-	0.8
其他專業人員	57	70.2	-	-	1.8	-	1.8	3.5	1.8	-	1.8
自營作業者	56	50.0	3.6	-	1.8	-	1.8	3.6	-	1.8	-
拒答	10	50.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-

註：本題為複選題，故無法進行卡方檢定。

附表 27 對稅捐處環境、設備、服務、申辦流程等所提供之建議
(續 1)

單位：人，%

	樣本數	提升與簡 化行動網 路申報繳 稅的畫面 功能	更新老 舊硬體 設備	增加服 務窗口	加強志 工人員 的專業 訓練	加強標 示引導 指標	增設單 一服務 窗口	加強室 內空間 照明	延長服 務時間	審慎考 量延長 服務時 間必要 性	增加書 寫空間
總計	1,103	0.7	0.6	0.6	0.5	0.5	0.5	0.5	0.4	0.4	0.3
性別											
男性	502	1.0	0.8	0.6	0.4	0.4	0.4	0.6	0.6	0.2	0.2
女性	601	0.5	0.5	0.7	0.7	0.5	0.5	0.3	0.2	0.5	0.3
年齡											
29歲以下	81	1.2	3.7	1.2	-	2.5	-	4.9	-	1.2	-
30-39歲	163	-	1.8	-	-	0.6	-	0.6	1.2	0.6	0.6
40-49歲	245	1.6	-	0.8	0.8	0.4	0.4	-	0.4	0.8	-
50歲以上	605	0.5	0.2	0.7	0.7	0.2	0.5	-	0.2	-	0.3
拒答	9	-	-	-	-	-	11.1	-	-	-	-
教育程度											
國小及以下	27	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
國中	59	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
高中	305	0.3	-	0.7	0.3	0.3	1.0	-	-	0.3	-
大專	245	-	-	0.8	0.4	0.4	-	-	0.4	0.4	0.4
大學	382	1.8	1.3	0.5	0.5	0.5	0.3	1.3	0.5	0.5	0.3
研究所以上	80	-	2.5	1.3	2.5	1.3	1.3	-	1.3	-	1.3
拒答	5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
職業											
軍公教	47	-	-	2.1	-	-	-	-	-	-	-
工商企業負責人	36	2.8	2.8	2.8	2.8	2.8	-	-	-	-	-
民營企業受雇者	320	0.6	0.9	0.9	0.6	0.6	-	1.3	0.6	0.3	0.3
家庭主婦	134	-	-	0.7	-	-	-	-	-	0.7	-
專業代理人	319	0.6	0.6	-	0.9	-	0.3	-	0.6	0.3	-
學生	6	-	-	-	-	16.7	-	16.7	-	-	-
退休/無業	118	0.8	-	0.8	-	0.8	2.5	-	-	-	-
其他專業人員	57	1.8	1.8	-	-	-	-	-	-	-	1.8
自營作業者	56	1.8	-	-	-	-	-	-	-	1.8	1.8
拒答	10	-	-	-	-	-	10.0	-	-	-	-

註：本題為複選題，故無法進行卡方檢定。

附表 27 對稅捐處環境、設備、服務、申辦流程等所提供之建議
(續完)

單位：人，%

	樣本數	加強繳費的便利性	邀請地政人士一同參與宣導設計及討論	清楚提供表格範例說明	增加等候區座椅	改善業務申辦動線	加強服務高齡民眾申辦	室內溫度要適中	減少電話語音防詐騙宣導	強化資安及個資管理	不知道/沒意見
總計	1,103	0.3	0.2	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	29.7
性別											
男性	502	0.4	0.2	-	0.2	-	0.2	-	0.2	-	30.1
女性	601	0.2	0.2	0.2	-	0.2	-	0.2	-	0.2	29.5
年齡											
29歲以下	81	1.2	-	-	-	1.2	-	-	-	-	18.5
30-39歲	163	-	-	-	-	-	-	-	-	-	23.3
40-49歲	245	-	-	-	-	-	-	0.4	0.4	-	26.5
50歲以上	605	0.3	0.3	0.2	0.2	-	0.2	-	-	0.2	33.7
拒答	9	-	-	-	-	-	-	-	-	-	66.7
教育程度											
國小及以下	27	-	-	-	-	-	-	-	-	-	25.9
國中	59	-	-	-	-	-	-	-	1.7	-	39.0
高中	305	-	0.3	-	-	-	0.3	-	-	0.3	34.1
大專	245	0.4	0.4	0.4	-	-	-	-	-	-	29.0
大學	382	0.3	-	-	-	0.3	-	0.3	-	-	25.1
研究所以上	80	1.3	-	-	1.3	-	-	-	-	-	28.8
拒答	5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	80.0
職業											
軍公教	47	-	-	-	-	-	-	-	-	-	27.7
工商企業負責人	36	-	-	-	-	-	-	-	-	-	30.6
民營企業受雇者	320	0.3	-	-	-	0.3	-	0.3	0.3	-	23.8
家庭主婦	134	-	-	-	-	-	-	-	-	0.7	34.3
專業代理人	319	0.6	0.6	-	-	-	0.3	-	-	-	34.5
學生	6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	33.3
退休/無業	118	-	-	0.8	-	-	-	-	-	-	32.2
其他專業人員	57	-	-	-	1.8	-	-	-	-	-	15.8
自營作業者	56	-	-	-	-	-	-	-	-	-	33.9
拒答	10	-	-	-	-	-	-	-	-	-	40.0

註：本題為複選題，故無法進行卡方檢定。