

新北市政府稅捐稽徵處

102 年度廉政民意調查

調查報告

主辦機關：新北市政府稅捐稽徵處

執行單位：全國公信力民意調查股份有限公司

中 華 民 國 1 0 2 年 1 0 月

目 錄

表 次.....	ii
圖 次.....	iii
第一章 調查主旨及研究方法.....	1
壹、調查背景與目的	1
貳、研究方法	3
第二章 相關業者之調查結果分析	10
壹、新北市政府稅捐稽徵處為民服務工作評價	10
貳、新北市政府稅捐稽徵處廉政現況評價	18
參、新北市政府稅捐稽徵處整體廉政指標評價	23
第三章 一般民眾之調查結果分析	28
壹、新北市政府稅捐稽徵處為民服務工作評價	28
貳、新北市政府稅捐稽徵處廉政現況評價	34
參、新北市政府稅捐稽徵處整體廉政指標評價	39
第四章 比較分析結果.....	44
壹、「相關業者」及「一般民眾」調查結果之比較分析	44
貳、全體受訪商民之調查結果	49
參、歷年調查結果之比較分析	52
第五章 結論與建議.....	55
壹、主要發現	55
貳、建議	60
附錄一 訪問結果表.....	64
附錄二 樣本結構表.....	65
附錄三 次數分配表.....	68
附錄四 交叉分析表.....	84
附錄五 問卷	129

表 次

表 1.1	電話訪問完成情形及訪問成功率一覽表	5
表 1.2	成功樣本結構之比較分析表.....	7
表 2.1	受訪業者「最滿意的業務單位」	13
表 2.2	受訪業者對洽辦業務單位感到滿意的原因.....	14
表 2.3	受訪業者「最不滿意的業務單位」	15
表 2.4	受訪業者對洽辦業務單位感到不滿意的原因	17
表 2.5	受訪業者認為透過「違反廉政倫理規範」行為來完成洽辦案件之需要性.....	19
表 2.6	受訪業者認為需要透過「違反廉政倫理規範」行為來辦理的稅目業務	20
表 2.7	受訪業者認為哪些稅目或業務人員有「貪瀆不法」情形.....	22
表 2.8	受訪業者提出檢舉的管道.....	24
表 2.9	受訪業者不會提出檢舉的原因	25
表 3.1	受訪民眾「最滿意的業務單位」	30
表 3.2	受訪民眾對洽辦業務單位感到滿意的原因.....	31
表 3.3	受訪民眾「最不滿意的業務單位」	32
表 3.4	受訪民眾對洽辦業務單位感到不滿意的原因	33
表 3.5	受訪民眾認為透過「違反廉政倫理規範」行為來完成洽辦案件之需要性.....	35
表 3.6	受訪民眾認為需要透過「違反廉政倫理規範」行為來辦理的稅目業務	36
表 3.7	受訪民眾認為哪些稅目或業務人員有「貪瀆不法」情形.....	38
表 3.8	受訪民眾提出檢舉的管道.....	40
表 3.9	受訪民眾不會提出檢舉的原因	41
表 4.1	「相關業者」及「一般民眾」在為民服務工作評價之比較.....	44
表 4.2	「相關業者」及「一般民眾」在「品德操守」評價之比較.....	46
表 4.3	「相關業者」及「一般民眾」在廉政現況認知情形之比較.....	46
表 4.4	「相關業者」及「一般民眾」在檢舉貪瀆不法行為之比較.....	47
表 4.5	「相關業者」及「一般民眾」在整體政風清廉度評價之比較.....	48
表 4.6	「相關業者」及「一般民眾」在廉政工作信心度之比較.....	48
表 4.7	全體受訪商民之調查結果比較表	49
表 4.8	受訪商民對新北市政府稅捐稽徵處之具體建議及反映事項.....	51
表 4.9	歷年調查結果之比較表	53

圖 次

圖 2.1	受訪業者對「服務態度」之評價	10
圖 2.2	受訪業者對「行政效率」之評價	12
圖 2.3	受訪業者對新北市政府稅捐稽徵處「品德操守」之滿意度	18
圖 2.4	受訪業者認為新北市政府稅捐稽徵處有沒有「貪瀆不法」之情形	21
圖 2.5	受訪業者對「檢舉貪瀆不法」之意願	23
圖 2.6	受訪業者對「整體政風清廉度」之滿意度	26
圖 2.7	受訪業者對「持續推動端正政風工作」之信心度	27
圖 3.1	受訪民眾對「服務態度」之評價	28
圖 3.2	受訪民眾對「行政效率」之評價	29
圖 3.3	受訪民眾對新北市政府稅捐稽徵處「品德操守」之滿意度	34
圖 3.4	受訪民眾認為新北市政府稅捐稽徵處有沒有「貪瀆不法」之情形	37
圖 3.5	受訪民眾對「檢舉貪瀆不法」之意願	39
圖 3.6	受訪民眾對「整體政風清廉度」之滿意度	42
圖 3.7	受訪民眾對「持續推動端正政風工作」之信心度	43

第一章 調查主旨及研究方法

壹、調查背景與目的

新北市政府稅捐稽徵處秉持「服務與時俱進，與城市一同升級」、「推動簡政便民，提供優質服務」、「運用資訊科技，提升行政效能」、「推動租稅教育，提升宣導效能」施政目標，以「專業、效能、同理心」、「用心、熱心、貼心、耐心、愛心、關心」的服務理念，建構優質的徵納環境，協助納稅義務人更方便、更順利地完成納稅手續，落實便民、利民服務目標，進而達到「用稅收與七心服務打造幸福新北市」之願景。

建立廉能政府是全國民眾共同的期盼，為展現政府打擊貪腐決心回應民眾期許，落實「聯合國反腐敗公約」之各項反腐敗措施，100年7月20日成立法務部廉政署，為我國專責廉政機構；行政院前業訂頒「國家廉政建設行動方案」，擘畫國家廉政建設藍圖，藉由公、私部門共同參與，以達「乾淨政府、誠信社會」之願景；新北市政府亦訂頒「新北市政府員工廉政倫理規範」，確保所屬公務員執行職務時，能廉潔自持、公正無私、依法行政，透過事先防範，透明施政措施，從制度面根本改善以防制貪瀆發生，提升市民對於市府之信任及支持，使廉政工作更臻完善。新北市政府稅捐稽徵處身為第一線與民眾經常接觸的行政機關，更應嚴格要求所屬同仁遵守員工廉政倫理規範，落實拒受餽贈、飲宴應酬及請託關說，以作為廉能服務之典範。

本次調查之目的，乃藉由過去一年內，曾經與新北市政府稅捐稽徵處或所屬分處洽辦過業務的相關業者及一般民眾，瞭解他們對於新北市政府稅捐稽徵處業務推動及清廉狀況之真實看法、感受及建言，並與前 6 年（96～101）度各項指標調查結果相互比較、交叉比對、分析歸納，冀能更深入瞭解新北市政府稅捐稽徵處行政效能、政風現況、執行職務有無遵守依法行政原則及相關廉政倫理規範；藉由商民之意見反映，瞭解施政得失及興革意見，俾作為持續推動施政革新，擬訂相關廉政措施之重要參考，期使新北市政府稅捐稽徵處暨所屬分處全體同仁，均能建立「依法行政」、「廉潔為榮」之觀念，共同建構整體優質、效能之公務環境與清廉形象，符合社會大眾對廉能政府的期待。本次研究主要的調查內容如下所示：

一、受訪商民對於新北市政府稅捐稽徵處為民服務工作評價。

二、受訪商民對於新北市政府稅捐稽徵處廉政現況評價。

三、受訪商民對於新北市政府稅捐稽徵處整體廉政指標評價。

隨後並詢問受訪商民之基本背景資料（性別、年齡、教育程度、職業類別、洽辦過之業務單位、洽辦過之業務類別），據此做進一步的分析，以瞭解不同特質的受訪商民在意見分布上的異同。

貳、研究方法

在研究方法方面，茲將本次調查研究的問卷設計、調查對象、抽樣方法、調查方法、調查時間、問卷回收情形、資料處理及分析方法、成功樣本結構，分別說明如下：

一、問卷設計

問卷設計由新北市政府稅捐稽徵處議定研究主題並設計題目，確定問卷題目無誤之後，方才定稿並交由執行單位施行之。

二、調查對象

以自 101 年 7 月起至本次調查時點止，曾至新北市政府稅捐稽徵處暨所屬分處洽辦業務之地政士、記帳士、會計師、採購廠商…等業者（相關業者），以及一般納稅義務人（一般民眾），做為本次調查的研究對象及調查母體。

三、抽樣方法

如前所述，本次調查案的調查母體可以分為兩大部分：「相關業者」及「一般民眾」。「相關業者」之母體清冊由執行單位透過相關業者之公會成員名單、查詢資訊系統…等方式，建立地政士、記帳士及會計師的調查名單。採購廠商部分，則由新北市政府稅捐稽徵處提供廠商名稱，再由執行單位經由中華黃頁網路電話簿查詢廠商之電話號碼，以建立調查名單。上述「相關業者」之調查名單總數為 2,101 人；在抽樣設計方面，則採取「全查」的方式。

「一般民眾」之母體清冊是以中華電信 102 年新北市電話號碼簿來建置成完整的電腦資料庫，並且用電腦系統進行「系統抽樣法」（systematic sampling）來執行抽樣，再用「後兩碼隨機」產生之方式，來建構完整的電話號碼，以解決樣本涵蓋率不足的問題。本次調查案預計自前述調查樣本當中，完成 1,068 份以上的有效成功樣本。

四、調查方法

本次調查在「相關業者」及「一般民眾」兩部分，都是以電話訪問之方式進行獨立樣本訪問，並全程以「電腦輔助電話訪問」系統（Computer Assisted Telephone Interviewing，CATI）來進行訪問。CATI 系統可將訪問過程制式化，舉凡題目順序、跳題追問、隨機選項、隨機題目...等電話訪問所需要的功能，都可以藉由 CATI 系統完成。同時，再配合「訪問監督系統」進行控管程序，研究人員可對訪問過程即時監控，以確保調查及研究品質。

五、調查時間

本次調查的電話訪問，是於民國 102 年 10 月 01 日（週二）至 10 月 09 日（週三）之間，「相關業者」在午間時段（13:30～17:00）執行，「一般民眾」則是在晚間時段（18:00～22:00）執行，調查時間共約一個星期左右。

六、訪問完成情形

由本研究建構的調查母體清冊中，共有 2,101 位業者及民眾的訪問樣本。在「相關業者」部分，共完成 872 份，成功率為 41.5%，在 95% 信賴度下，抽樣誤差為 $\pm 2.54\%$ 。在「一般民眾」部分，共完成 201 份，在 95% 信賴度下，抽樣誤差為 $\pm 6.91\%$ 。訪問成功率及抽樣誤差請參見表 1.1。

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

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

表 1.1 電話訪問完成情形及訪問成功率一覽表

	樣本數	成功份數	成功率	95%信賴度 之抽樣誤差
業者部分	2101	872	41.5%	$\pm 2.54\%$
一般民眾部分	—	201	—	$\pm 6.91\%$

七、資料處理及分析方法

在資料處理方面，針對受訪業者及民眾所回答之開放性的特殊答案，執行單位研究人員會進行「編碼」(coding)的工作，使得受訪業者及民眾所回答的特殊答案，能詳實而完整地記錄在最後結果之中，以提供最完整的調查資訊。此外，本研究之調查結果，「百分比」計算方式為計算至小數點後兩位，並四捨五入至小數點後一位。故各百分比相加可能不等於 100%，或兩選項的百分比加總亦可能不等於合計，此乃因採用四捨五入處理所致。以下報告本文及附錄內容之各圖表計算方式皆同，呈現方式亦相同，故不予贅述。最後，問卷題目的第 10 題及第 13 題，由於回答人數過少，並不適合進行交叉分析，因此附錄四的交叉分析表就不處理這些題目的交叉分析。

在資料分析方面，本調查於訪問完畢後，旋即以電腦進行除錯、過錄、統計等資料處理工作，所使用的電腦軟體為「**SPSS 統計分析軟體**」(Statistical Package for the Social Science)。

八、成功樣本結構

本次調查成功樣本之受訪業者及民眾的樣本結構，分別描述如下：

表 1.2 成功樣本結構之比較分析表

項目	類別	相關業者部分	一般民眾部分
洽辦過之業務單位	企劃服務科	0.9%	0.0%
	土地稅科	28.3%	11.4%
	房屋稅科	27.4%	14.4%
	消費稅科	3.6%	6.5%
	法務科	0.0%	0.0%
	資訊科	0.6%	0.5%
	行政室	1.5%	0.0%
	三重分處	40.5%	12.9%
	中和分處	41.1%	10.4%
	新店分處	25.1%	12.4%
	淡水分處	21.2%	4.5%
	瑞芳分處	6.4%	1.0%
	新莊分處	39.8%	13.4%
	汐止分處	12.8%	2.5%
	板橋分處	57.5%	27.4%
	三鶯分處	10.7%	2.0%
洽辦過之業務類別	地價稅	55.2%	55.7%
	土地增值稅	68.6%	13.4%
	房屋稅	63.0%	58.7%
	契稅	63.1%	3.5%
	娛樂稅	2.4%	0.0%
	使用牌照稅	2.4%	25.4%
	印花稅	53.4%	2.0%
	行政救濟	0.1%	1.5%
	採購	3.4%	0.0%
	檢舉（陳情）	0.0%	0.5%
職業類別	地政士	66.1%	0.0%
	記帳士	24.2%	0.0%
	會計師	6.3%	0.0%
	採購廠商	3.4%	0.0%
	一般民眾	0.0%	100.0%
性別	男性	36.5%	41.3%
	女性	63.5%	58.7%
年齡	21-30 歲	11.1%	2.5%
	31-40 歲	22.6%	9.1%
	41-50 歲	33.3%	34.8%
	51-60 歲	23.8%	32.8%
	61 歲以上	9.1%	20.7%
教育程度	國初中以下	0.8%	26.5%
	高中、職	26.7%	34.5%
	專科	31.6%	16.0%
	大學	38.0%	20.0%
	研究所以上	2.9%	3.0%

說明：1.本表的百分比計算已將各基本資料的「無明確反應」之樣本排除。

2.「洽辦過之業務單位」及「洽辦過之業務類別」為複選題，故百分比的加總會超過 100%。

如表 1.2 的比較結果所示，「相關業者」及「一般民眾」之成功樣本結構差異性如下：

- (一) 洽辦過之業務單位：在「本處各科室」方面，兩類的樣本結構皆是以「土地稅科」及「房屋稅科」洽辦過的比例為最高。在「各分處」方面，兩類的樣本結構皆是以「板橋分處」、「三重分處」、「中和分處」、「新莊分處」、「新店分處」5 個分處的比例為較高。
- (二) 洽辦過之業務類別：「相關業者」洽辦過比例最高的前 5 項為「土地增值稅」、「契稅」、「房屋稅」、「地價稅」、「印花稅」。「一般民眾」洽辦過比例最高的是「房屋稅」及「地價稅」。
- (三) 職業類別：「相關業者」有 66.1%是屬於地政士，有 24.2%是屬於記帳士，有 6.3%是屬於會計師，有 3.4%是屬於採購廠商。
- (四) 性別：兩類樣本的性別結構比例趨勢大致相同，皆是女性比例高於男性。但是，「相關業者」的女性比例要比「一般民眾」較高。
- (五) 年齡：兩類樣本的年齡結構有頗大的差異。「相關業者」的平均年齡為 45.2 歲；年齡結構，是以 31-60 歲的人口比例為較高。「一般民眾」的平均年齡為 51.5 歲；年齡結構，則是以 41-50 歲及 51-60 歲的中老年人口比例為較高。

(六) 教育程度：兩類樣本的教育程度結構有較大的差異。「相關業者」的教育程度結構，是以專科及大學的比例為較高。「一般民眾」的教育程度結構，則是以高中職及國初中以下的比例為較高。

總而言之，「相關業者」及「一般民眾」的成功樣本結構確實有不一致的現象（尤其是在年齡及教育程度方面）。主要原因或許係因相關業者中的地政士、記帳士及會計師皆屬於專業證照人士，因此教育程度也就比較高。其次，一般民眾會自行前往新北市政府稅捐稽徵處洽辦業務，可能有較大比例是屬於非上班族或上班時間較為彈性的高齡人士。

因此，在後續所進行的調查結果分析時，除了必須瞭解兩者在樣本結構方面，確實具有差異性存在之事實外，亦應該將兩類樣本分開予以各自分析，如此才能獲得較為完整而清楚的調查結論。

第二章 相關業者之調查結果分析

壹、新北市政府稅捐稽徵處為民服務工作評價

一、受訪業者對「服務態度」之評價

(一) 調查結果如圖 2.1 所示。有 96.1% 的受訪業者傾向正面評價（20.6% 為「非常好」，75.5% 為「好」），有 2.0% 的人傾向負面評價（0.2% 為「非常不好」，1.8% 為「不好」），另有 1.8% 的人無明確反應（包含「拒答」、「無意見」及「不知道」）。整體來說，有 9 成 6 以上的受訪業者對新北市政府稅捐稽徵處承辦人員「服務態度」給予正面的評價。

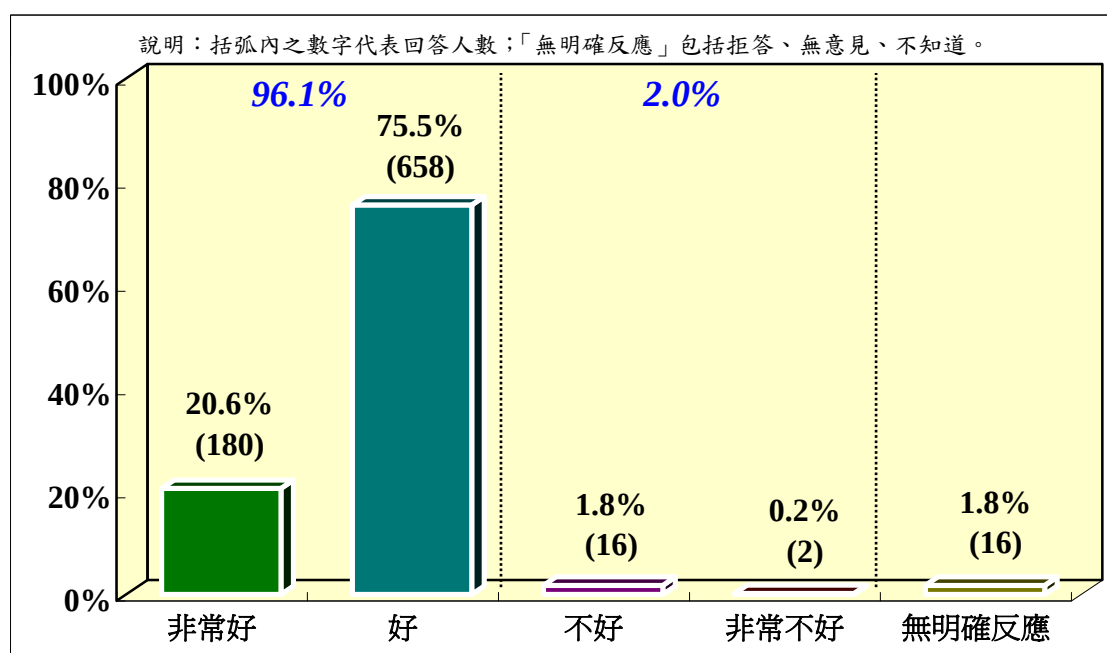


圖 2.1 受訪業者對「服務態度」之評價

(二) 交叉分析之卡方檢定結果顯示¹(參見附錄四表 D.1-3)，受訪業者的各項基本資料與對「服務態度」的評價之間，性別無明顯差異。此外，無論是職業類別、年齡及教育程度，這些基本變項都不適用使用卡方檢定²。

¹ 在附錄四的交叉分析表格之中，「洽辦過之業務單位」及「洽辦過之業務類別」為複選題型，因此無法進行卡方檢定，僅供各類別百分比參考之用。

² 此處所稱「不適合使用卡方檢定」係指：在進行交叉分析之後，有任何一個格子內的期望個數小於1，或是期望個數小於5的格子數比率超過20%以上的情形。這通常有兩種可能的情況：一是交叉分析的兩個變數之類別數量太多所致，一是交叉分析結果太過於集中於某些類別所致。以本題來說，受訪業者持正面評價的比例高達96.1%，呈現出相當普遍而一致性的態度趨勢，就比較可能會產生上述的情形。以下各題亦同，故不予贅述。

二、受訪業者對「行政效率」之評價

(一) 調查結果如圖 2.2 所示。有 93.0%的受訪業者傾向正面評價（14.9%為「非常好」，78.1%為「好」），有 5.2%的人傾向負面評價（0.3%為「非常不好」，4.9%為「不好」），另有 1.7%的人無明確反應。整體來說，有 9 成 3 的受訪業者對新北市政府稅捐稽徵處承辦人員「行政效率」給予正面的評價。

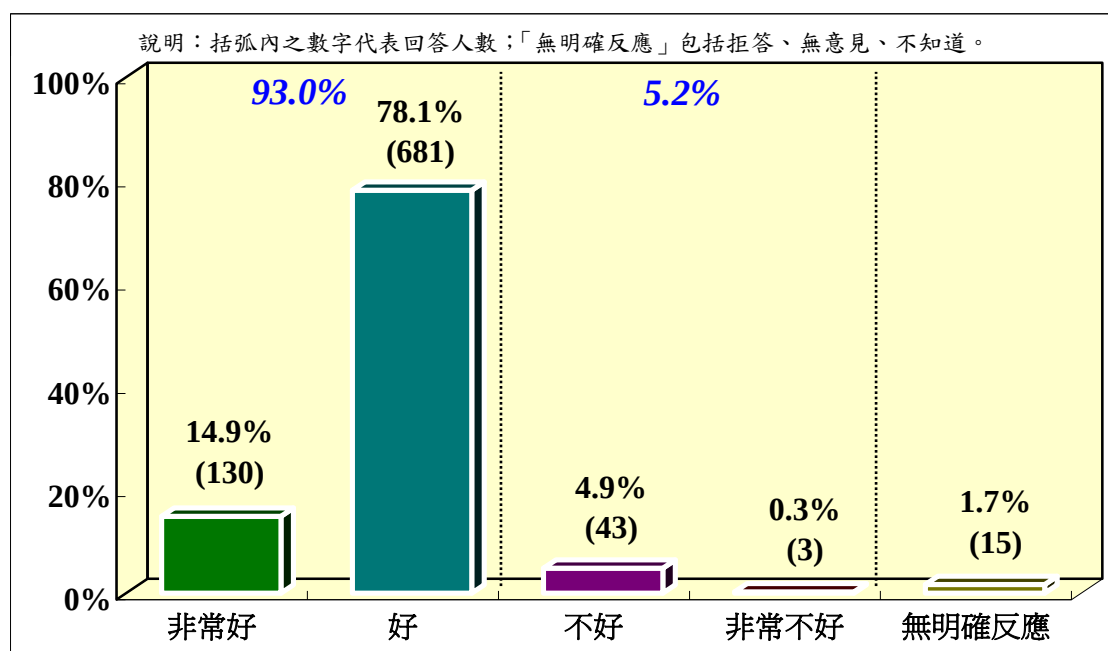


圖 2.2 受訪業者對「行政效率」之評價

(二) 交叉分析之卡方檢定結果顯示（參見附錄四表 D.1-4），在受訪業者的各項基本資料與對「行政效率」的評價之間，都沒有出現顯著的差異性。

三、受訪業者「最滿意的業務單位」

(一) 調查結果如表 2.1 所示。在「本處各科室」方面，受訪業者最滿意的業務單位為「土地稅科」(1.1%)及「房屋稅科」(0.7%)。同時，這兩個業務單位也是受訪業者洽辦過業務比例最高的兩個業務單位。

(二) 在「各分處」方面，受訪業者最滿意的分處，依序為「板橋分處」(6.8%)、「三重分處」(4.1%)、「新莊分處」(3.4%)、「新店分處」(2.8%)、「中和分處」(2.3%)。同時，這五個分處也是受訪業者洽辦過業務比例最高的五個分處。

表 2.1 受訪業者「最滿意的業務單位」

	相關業者部分	
	回答人數	百分比
土地稅科	10	1.1
行政室	6	0.7
房屋稅科	4	0.5
企劃服務科	2	0.2
消費稅科	2	0.2
資訊科	1	0.1
法務科	0	0.0
板橋分處	59	6.8
三重分處	36	4.1
新莊分處	30	3.4
新店分處	24	2.8
中和分處	20	2.3
淡水分處	12	1.4
汐止分處	6	0.7
三鶯分處	1	0.1
瑞芳分處	0	0.0
沒有滿意之業務單位	486	55.7
無明確反應	173	19.8
總計	872	100.0

說明：「無明確反應」包括「拒答」、「無意見」及「不知道」。

(三) 此外，有 55.7%的受訪業者表示「沒有滿意之業務單位」，有 19.8%的受訪業者無明確反應。整體而言，受訪業者感到滿意的業務單位之比例都略為偏低（最低為 0.0%，最高也只有 6.8%）。

(四) 針對前述有表示對新北市政府稅捐稽徵處暨所屬分處之各業務單位感到滿意的 213 位受訪業者（佔全體受訪業者之 24.4%），本調查續問令他們感到滿意的原因為何？調查結果如表 2.2 所示。前 2 項滿意的原因依序為：1.承辦人容易溝通（49.3%，佔全體受訪業者之 12.0%）；2.手續簡便（33.8%，佔全體受訪業者之 8.3%）。因此，「承辦人員溝通度」及「洽辦程序簡便」是受訪業者感到比較滿意的項目。

表 2.2 受訪業者對洽辦業務單位感到滿意的原因

	相關業者部分	
	回答次數	百分比
承辦人容易溝通	105	49.3
手續簡便	72	33.8
承辦人瞭解民眾需求	66	31.0
承辦人熟悉法令作業規定	65	30.5
作業公開透明	45	21.1
辦事態度佳	44	20.7
處理案件效率佳	40	18.8
空間環境與設備便利	15	7.0
承辦人員解說清楚	1	0.5
承辦人員補正解說清楚	1	0.5
無明確反應	2	0.9
總計	456	214.1

說明：1.「無明確反應」包括「拒答」、「無意見」及「不知道」。

2.872 位受訪者中，前一題回答沒有滿意及無明確反應之受訪者跳過不問，故本題有效回答人數為 213 人。

3.本題是複選題，每個人回答不只一項，故「回答次數」會超過有效回答人數。

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

四、受訪業者「最不滿意的業務單位」

(一) 調查結果如表 2.3 所示。在「本處各科室」方面，受訪業者最不滿意的業務單位為「行政室」(**0.1%**)。但是，回答的人數過少（僅 1 位），百分比數字僅供參考，不宜過度解讀。

(二) 在「各分處」方面，受訪業者最不滿意的分處，依序為「板橋分處」(**1.7%**)、「中和分處」(**1.1%**)、「新莊分處」(**1.1%**)。同時，這三個分處也是受訪業者洽辦過業務比例最高的三個分處。

表 2.3 受訪業者「最不滿意的業務單位」

	相關業者部分	
	回答人數	百分比
行政室	1	0.1
企劃服務科	0	0.0
土地稅科	0	0.0
房屋稅科	0	0.0
消費稅科	0	0.0
法務科	0	0.0
資訊科	0	0.0
板橋分處	15	1.7
中和分處	10	1.1
新莊分處	10	1.1
三重分處	6	0.7
淡水分處	6	0.7
三鶯分處	5	0.6
新店分處	2	0.2
瑞芳分處	1	0.1
汐止分處	1	0.1
沒有不滿意之業務單位	741	85.0
無明確反應	74	8.5
總計	872	100.0

說明：「無明確反應」包括「拒答」、「無意見」及「不知道」。

(三) 此外，有高達 85.0%的受訪業者表示「沒有不滿意之業務單位」，有 8.5%的受訪業者無明確反應。整體而言，受訪業者感到不滿意的業務單位之比例都相當偏低（最低為 0.0%，最高也只有 1.7%）。顯示受訪業者對於新北市政府稅捐稽徵處各業務單位的整體表現都頗為滿意。

(四) 針對前述有表示對新北市政府稅捐稽徵處暨所屬分處之各業務單位感到不滿意的 57 位受訪業者（佔全體受訪業者之 6.5%），本調查續問令他們感到不滿意的原因為何？調查結果如表 2.4 所示。前 3 項不滿意的原因依序為：1.承辦人員態度不佳（31.6%，佔全體受訪業者之 2.1%）；2.處理案件效率不佳（29.8%，佔全體受訪業者之 1.9%）；3.承辦人不熟悉法令規定或誤解法令規定（28.1%，佔全體受訪業者之 1.8%）。因此，「承辦人員服務態度」、「處理時效」及「承辦人不熟悉法令規定或誤解法令規定」是受訪業者感到比較不滿意的項目。

表 2.4 受訪業者對洽辦業務單位感到不滿意的原因

	相關業者部分	
	回答次數	百分比
承辦人員態度不佳	18	31.6
處理案件效率不佳	17	29.8
承辦人不熟悉法令規定或誤解法令規定	16	28.1
法令規章不清晰完備	8	14.0
辦理程序不夠便民	6	10.5
公務員彼此官官相護	5	8.8
空間環境與設備不好	3	5.3
找不到承辦人，也沒有職務代理人	3	5.3
補正未一次告知	1	1.8
承辦人員難以溝通	1	1.8
承辦人員不熟悉業務	1	1.8
承辦人員刻意刁難	1	1.8
無明確反應	0	0.0
總計	80	140.4

說明：1.「無明確反應」包括「拒答」、「無意見」及「不知道」。

2.872 位受訪者中，前一題回答沒有不滿意及無明確反應之受訪者跳過不問，故本題有效回答人數為 57 人。

3.本題是複選題，每個人回答不只一項，故「回答次數」會超過有效回答人數。

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

貳、新北市政府稅捐稽徵處廉政現況評價

一、受訪業者對「品德操守」之滿意度

(一) 調查結果如圖 2.3 所示。有 90.1%的受訪業者傾向正面評價（6.0%為「非常滿意」，84.1%為「滿意」），有 0.7%的人傾向負面評價（0.1%為「非常不滿意」，0.6%為「不滿意」），另有 9.3%的人無明確反應。整體來說，有 9 成以上的受訪業者對新北市政府稅捐稽徵處公務人員「品德操守」給予滿意的正面評價。

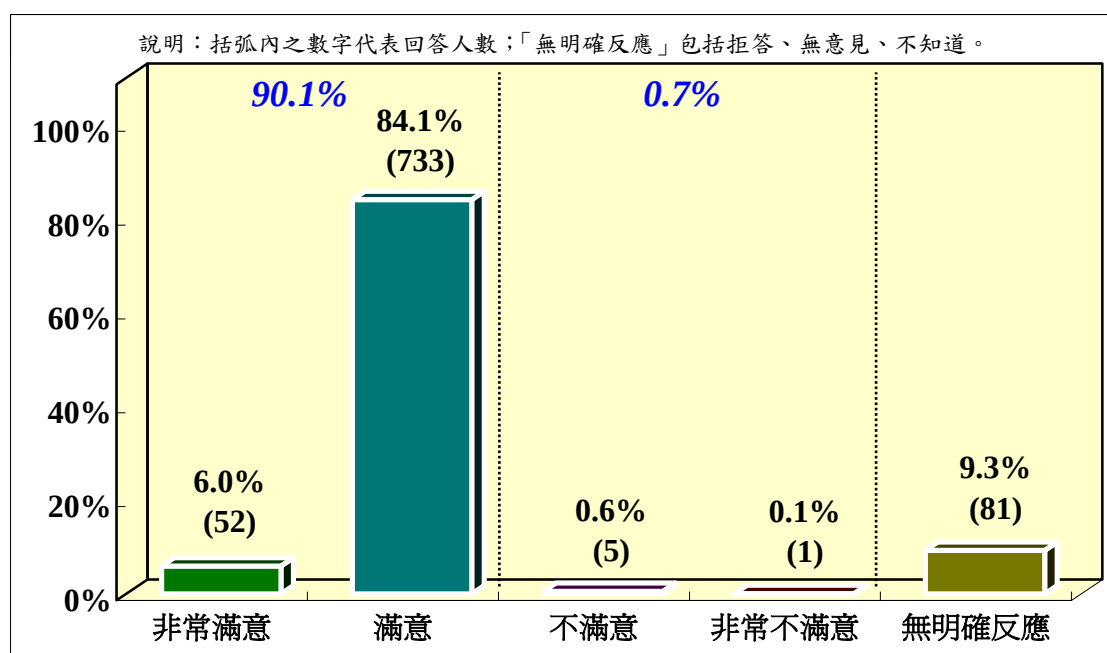


圖 2.3 受訪業者對新北市政府稅捐稽徵處「品德操守」之滿意度

(二) 交叉分析之卡方檢定結果顯示（參見附錄四表 D.1-10），在受訪業者的各項基本資料與對新北市政府稅捐稽徵處人員「品德操守」的評價之間，都沒有出現顯著的差異性

二、受訪業者對「違反廉政倫理規範」之相關看法

(一) 首先，本調查詢問受訪業者：「在與新北市政府稅捐稽徵處或所屬分處接洽業務的經驗，有無需透過請託關說、財物餽贈、飲宴招待³完成洽辦案件？」調查結果如表 2.5 所示。有 99.5% 的受訪業者認為「不需要」，只有 0.2% 的人認為「需要」，另有 0.2% 的人無明確反應。整體而言，絕大多數的受訪業者都認為不需要透過「違反廉政倫理規範」的行為來完成洽辦案件，顯示新北市政府稅捐稽徵處的政風現況相當廉潔。

表 2.5 受訪業者認為透過「違反廉政倫理規範」行為來完成洽辦案件之需要性

	相關業者部分	
	回答人數	百分比
需要	2	0.2
不需要	868	99.5
無明確反應	2	0.2
總計	872	100.0

說明：「無明確反應」包括「拒答」、「無意見」及「不知道」。

(二) 交叉分析之卡方檢定結果顯示（參見附錄四表 D.1-9），在受訪業者的各項基本資料與認為透過各種「違反廉政倫理規範」行為來完成洽辦案件的需要性之間，都沒有出現顯著的差異性。

³ 這 3 個項目：「請託關說」、「財物餽贈」及「飲宴招待」，都是屬違反「公務員廉政倫理規範」之行政規範行為。

(三) 針對前述表示「需要」透過各種「違反廉政倫理規範」行為來完成洽辦案件的 2 位受訪業者，本調查續問他們認為在辦理哪些稅目或業務時，必須透過「違反廉政倫理規範」行為？調查結果如表 2.6 所示。受訪業者回答內容為「土地增值稅」及「契稅」。然而，因為回答人數過少（只有 2 位），所以調查結果僅供參考，不宜過度解讀。

表 2.6 受訪業者認為需要透過「違反廉政倫理規範」行為來辦理的稅目業務

	相關業者部分	
	回答人數	百分比
需要透過「違反廉政倫理規範」行為來辦理的【稅目或業務】	土地增值稅	2 100.0
	契稅	2 100.0
	總計	4 200.0

說明：1.872 位受訪者中，前一題回答不需要及無明確反應之受訪者跳過不問，故本題有效回答人數為 2 人。

- 2.本題是複選題，每個人回答不只一項，故「回答次數」會超過有效回答人數。
- 3.本表百分比的計算，是以「回答人數」為計算的分母，因此百分比的加總會超過 100%。

三、受訪業者對「貪瀆不法」之認知情形

(一) 本調查詢問受訪業者：「請問根據您的了解，新北市政府稅捐稽徵處或所屬分處有沒有貪瀆不法之情形？」調查結果如圖 2.4 所示。有 0.3% 的受訪業者認為「有」，有 91.7% 的受訪業者認為「沒有」，另有 7.9% 的人無明確反應。整體來說，有近 9 成 2 左右的受訪業者認為新北市政府稅捐稽徵處或所屬分處，並沒有發生貪瀆不法的情形。

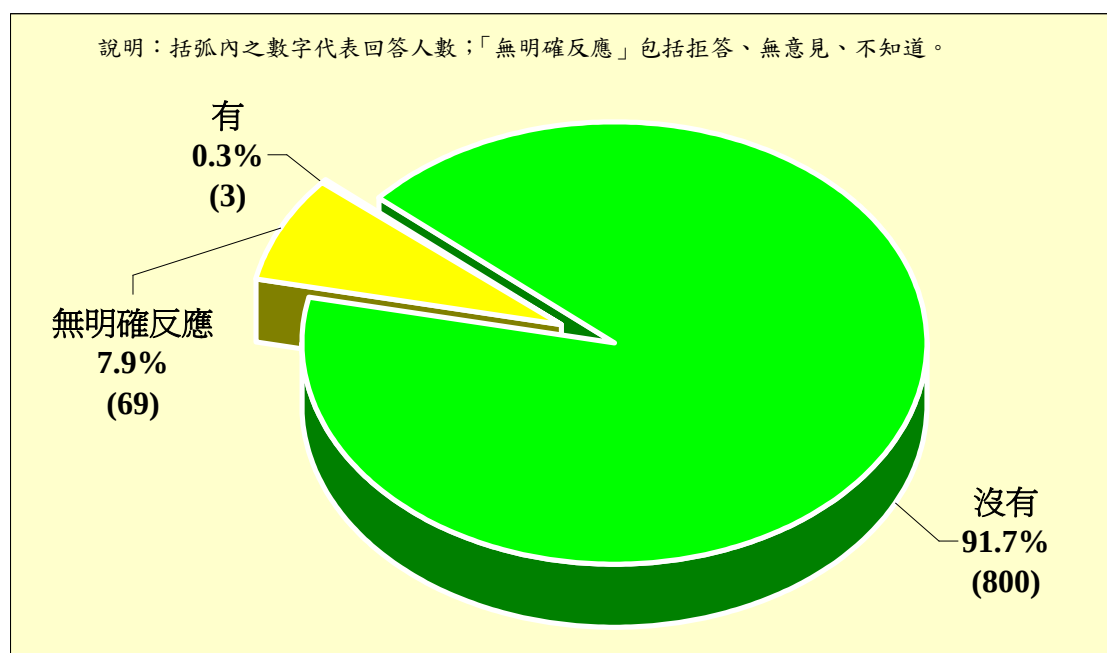


圖 2.4 受訪業者認為新北市政府稅捐稽徵處有沒有「貪瀆不法」之情形

(二) 交叉分析之卡方檢定結果顯示（參見附錄四表 D.1-11），在受訪業者的各項基本資料與認為新北市政府稅捐稽徵處有沒有「貪瀆不法」情形之間，都沒有出現顯著的差異性。

(三) 針對前述認為新北市政府稅捐稽徵處暨所屬分處有「貪瀆不法」情形的 3 位受訪業者，本調查續問他們認為哪些稅目或業務人員有「貪瀆不法」情形？調查結果如表 2.7 所示。受訪業者回答內容為：「地價稅」及「土地增值稅」。然而，因為回答人數過少（只有 3 位），所以調查結果僅供參考，不宜過度解讀。

表 2.7 受訪業者認為哪些稅目或業務人員有「貪瀆不法」情形

	相關業者部分	
	回答人數	百分比
地價稅	1	33.3
土地增值稅	1	33.3
無明確反應	1	33.3
總計	3	100.0

說明：872 位受訪者中，前一題回答沒有及無明確反應之受訪者跳過不問，故本題有效回答人數為 3 人。

參、新北市政府稅捐稽徵處整體廉政指標評價

一、檢舉貪瀆不法行為之信賴度

(一) 受訪業者對「檢舉貪瀆不法」之意願

1. 調查結果如圖 2.5 所示。若是遇到新北市政府稅捐稽徵處有貪瀆不法之情事時，有 67.8% 的受訪業者表示「會」提出檢舉，有 18.1% 的受訪業者表示「不會」提出檢舉，有 5.0% 的受訪業者表示「不一定」，另有 9.1% 的人無明確反應。整體來說，有近 6 成 8 左右的受訪業者願意提出檢舉，顯示多數的業者不會坐視貪瀆不法行為，這對於新北市政府稅捐稽徵處積極肅貪應有正面的助益。

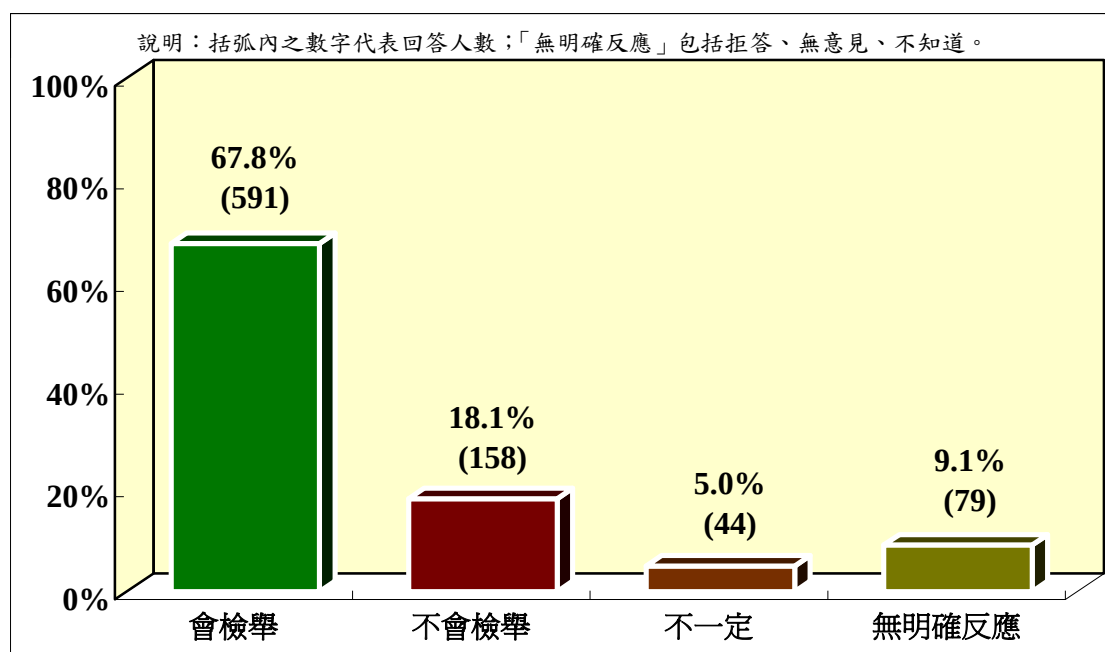


圖 2.5 受訪業者對「檢舉貪瀆不法」之意願

2. 交叉分析之卡方檢定結果顯示（參見附錄四表 D.1-12），受訪業者的各項基本資料與「檢舉貪瀆不法」意願之間，都沒有出現顯著的差異性。

(二) 受訪業者「提出檢舉的管道」

1. 針對前述 591 位表示會提出檢舉的受訪業者，本調查再續問他們會向哪一個單位來提出檢舉，調查結果如表 2.8 所示。有 66.3% 的受訪業者表示會向「稅捐處或上級政風單位」提出檢舉，其次是「稅捐處處長或上級機關首長」(26.4%)，第三則是「法務部廉政署」(5.4%)。整體而言，受訪業者若知道新北市政府稅捐稽徵處暨所屬分處人員有不法情事，政風單位仍是他們主要的檢舉管道。
2. 值得注意的是，仍有 11.3% 的受訪業者沒有明確表示將會採取何種檢舉的管道，應該繼續向相關業者宣導並推廣正確的檢舉管道，以提高業者的檢舉意願。

表 2.8 受訪業者提出檢舉的管道

	相關業者部分	
	回答次數	百分比
稅捐處或上級政風單位	392	66.3
稅捐處處長或上級機關首長	156	26.4
法務部廉政署	32	5.4
投書報章媒體	12	2.0
各級民意代表	11	1.9
1999 專線	7	1.2
各級法院檢察署	6	1.0
法務部調查局	6	1.0
警察單位	2	0.3
公務員懲戒委員會	1	0.2
無明確反應	67	11.3
總計	692	117.1

說明：1. 「無明確反應」包括「拒答」、「無意見」及「不知道」。

2. 872 位受訪者中，前一題回答不會檢舉、不一定及無明確反應之受訪者跳過不問，故本題有效回答人數為 591 人。

3. 本題是複選題，每個人回答不只一項，故「回答次數」會超過有效回答人數。

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

(三) 受訪業者「不會提出檢舉的原因」

1. 針對前述 281 位沒有明確表示會提出檢舉的受訪業者，本調查再續問他們不會提出檢舉的主要原因為何？調查結果如表 2.9 所示。比例較高的前 4 項原因，依序為：(1)怕身份曝光遭報復 (27.8%)；(2)事不關己，沒必要檢舉 (18.9%)；(3)難以提出證據，只好作罷 (10.0%)；(4)司空見慣，檢舉也沒有用 (5.7%)。其餘的項目比例都在 5% 以下，另有 40.6% 的人無明確反應。
2. 整體而言，受訪業者擔心影響個人自身權益、對檢舉的消極態度、難以蒐集貪瀆實證、對檢舉結果缺乏信心…等，仍是他們不願意對貪瀆不法行為提出檢舉的主因。

表 2.9 受訪業者不會提出檢舉的原因

	相關業者部分	
	回答次數	百分比
怕身份曝光遭報復	78	27.8
事不關己，沒必要檢舉	53	18.9
難以提出證據，只好作罷	28	10.0
司空見慣，檢舉也沒有用	16	5.7
不知道檢舉的電話或管道	7	2.5
怕影響自己的案件	7	2.5
檢舉程序麻煩	7	2.5
花錢可以辦好事情，沒必要檢舉	5	1.8
沒時間檢舉	1	0.4
怕對方受罰	1	0.4
無明確反應	114	40.6
總計	317	112.8

說明：1.「無明確反應」包括「拒答」、「無意見」及「不知道」。

2.872 位受訪者中，第 16 題回答會提出檢舉之受訪者跳過不問，故本題有效回答人數為 281 人。

3.本題是複選題，每個人回答不只一項，故「回答次數」會超過有效回答人數。

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

二、受訪業者對「整體政風清廉度」之滿意度

(一) 調查結果如圖 2.6 所示。有 84.4% 的受訪業者傾向正面評價（3.4% 為「非常滿意」，81.0% 為「滿意」），有 2.0% 的人傾向負面評價（0.1% 為「非常不滿意」，1.9% 為「不滿意」），另有 13.5% 的人無明確反應。整體來說，有 8 成 4 以上的受訪業者對新北市政府稅捐稽徵處「整體政風清廉度」給予滿意的正面評價。

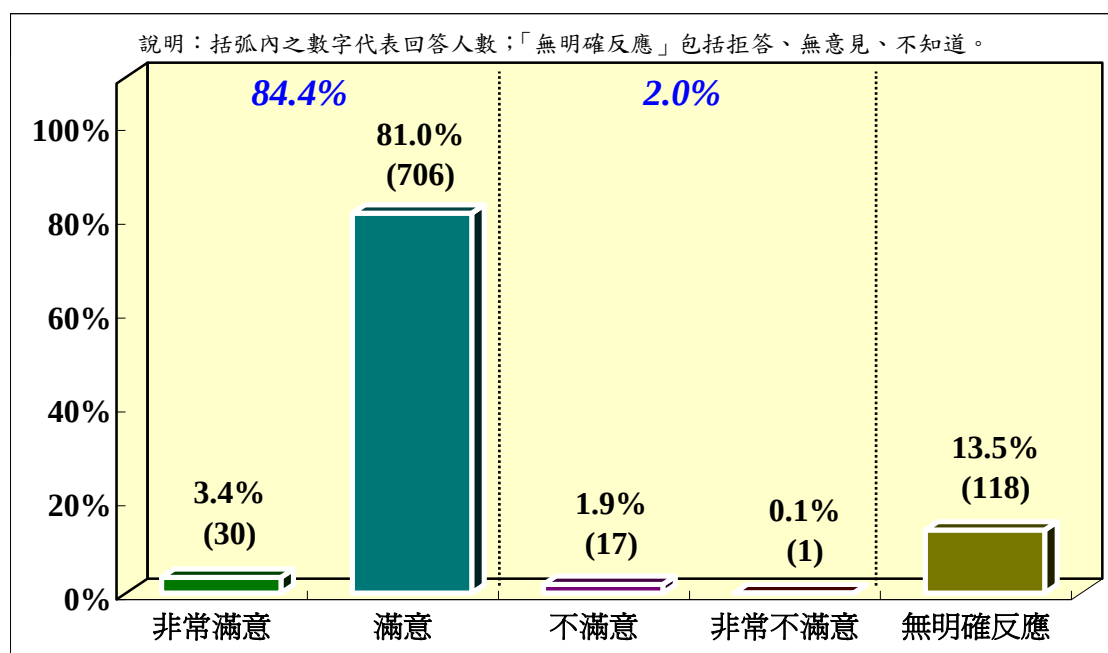


圖 2.6 受訪業者對「整體政風清廉度」之滿意度

(二) 交叉分析之卡方檢定結果顯示（參見附錄四表 D.1-16），在受訪業者的各項基本資料與對「整體政風清廉度」的評價之間，在性別方面具有明顯的差異性。其中，男性（87.7%）表示滿意的比例明顯高於女性（82.4%）。

三、受訪業者對「持續推動端正政風工作」之信心度

(一) 調查結果如圖 2.7 所示。有 77.9% 的受訪業者傾向正面評價（1.9% 為「很有信心」，76.0% 為「有信心」），有 9.0% 的人傾向負面評價（1.9% 為「沒有信心」，7.1% 為「不太有信心」），另有 13.0% 的人無明確反應。整體來說，有近 7 成 8 左右的受訪業者對新北市政府稅捐稽徵處未來「持續推動端正政風工作」給予正面評價。

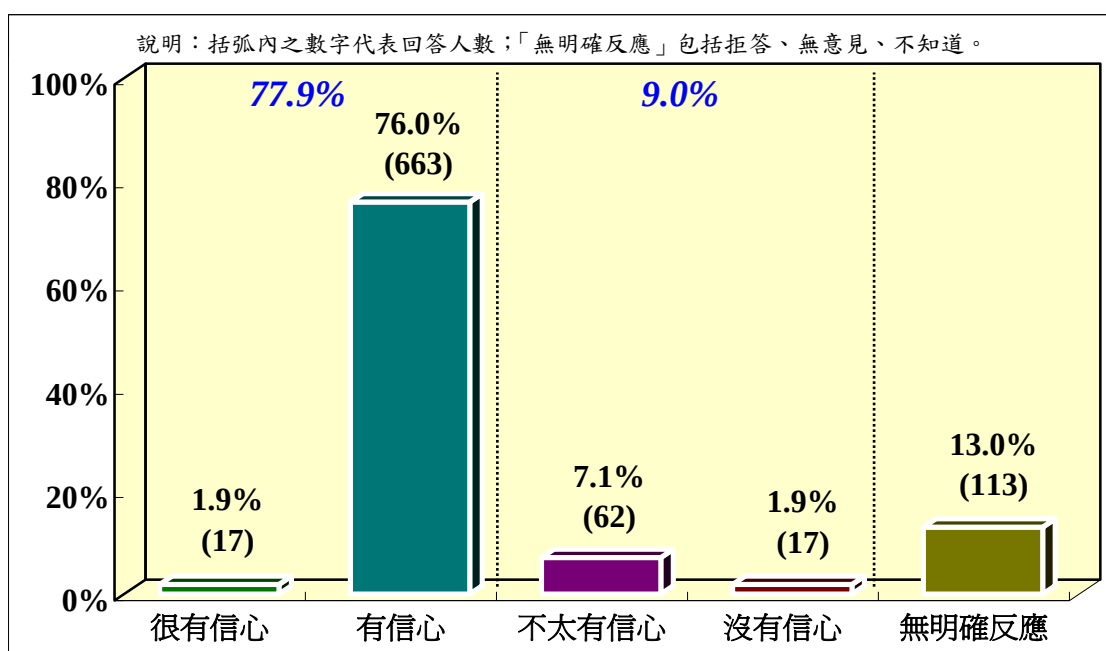


圖 2.7 受訪業者對「持續推動端正政風工作」之信心度

(二) 交叉分析之卡方檢定結果顯示（參見附錄四表 D.1-15），在受訪業者的各項基本資料與對「持續推動端正政風工作」信心度的評價之間，在年齡方面具有明顯的差異性。其中，年齡層愈高者表示有信心的比例也愈高，年齡層愈低者表示沒有信心的比例也愈高。

第三章 一般民眾之調查結果分析

壹、新北市政府稅捐稽徵處為民服務工作評價

一、受訪民眾對「服務態度」之評價

(一) 調查結果如圖 3.1 所示。有 91.0%的受訪民眾傾向正面評價（20.4%為「非常好」，70.6%為「好」），有 4.0%的人傾向負面評價（4.0%為「不好」），另有 5.0%的人無明確反應。整體來說，有 9 成 1 的受訪民眾對新北市政府稅捐稽徵處承辦人員「服務態度」給予正面的評價。

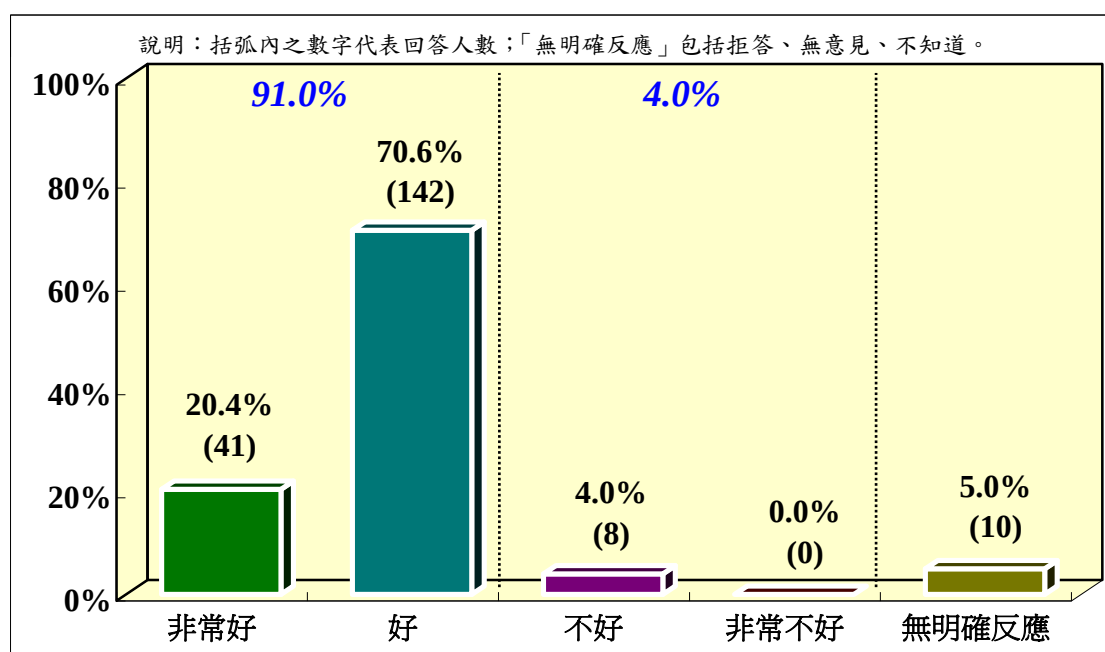


圖 3.1 受訪民眾對「服務態度」之評價

(二) 交叉分析之卡方檢定結果顯示（參見附錄四表 D.2-3），受訪民眾的各項基本資料與對「服務態度」的評價之間，都沒有出現顯著的差異性。

二、受訪民眾對「行政效率」之評價

(一) 調查結果如圖 3.2 所示。有 85.1% 的受訪民眾傾向正面評價（16.4% 為「非常好」，68.7% 為「好」），有 9.5% 的人傾向負面評價（0.5% 為「非常不好」，9.0% 為「不好」），另有 5.5% 的人無明確反應。整體來說，有 8 成 5 以上的受訪民眾對新北市政府稅捐稽徵處承辦人員「行政效率」給予正面的評價。

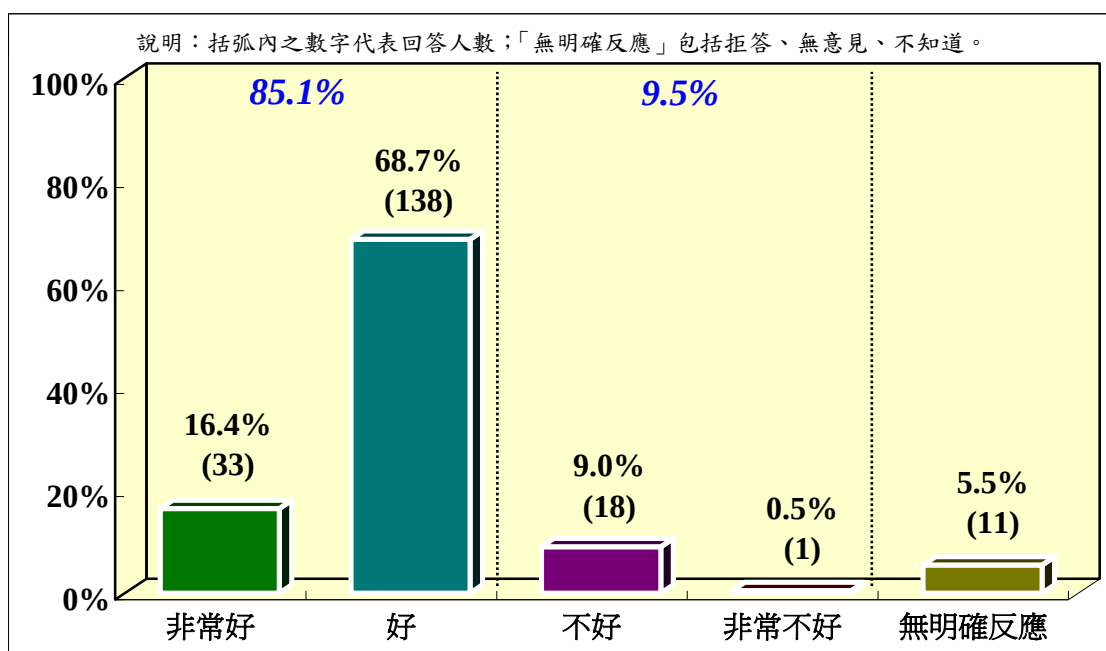


圖 3.2 受訪民眾對「行政效率」之評價

(二) 交叉分析之卡方檢定結果顯示（參見附錄四表 D.2-4），受訪民眾的各項基本資料與對「行政效率」的評價之間，都沒有出現顯著的差異性。

三、受訪民眾「最滿意的業務單位」

(一) 調查結果如表 3.1 所示。在「本處各科室」方面，受訪民眾最滿意的業務單位為「房屋稅科」(2.5%)及「土地稅科」(1.5%)。同時，這兩個業務單位也是受訪民眾洽辦過業務比例最高的兩個業務單位。

(二) 在「各分處」方面，受訪民眾最滿意的分處，依序為「三重分處」(4.5%)、「新店分處」(4.5%)、「板橋分處」(4.5%)、「中和分處」(2.5%)、「新莊分處」(2.0%)。同時，這五個分處也是受訪民眾洽辦過業務比例最高的五個分處。

表 3.1 受訪民眾「最滿意的業務單位」

	一般民眾部分	
	回答人數	百分比
房屋稅科	5	2.5
土地稅科	3	1.5
消費稅科	1	0.5
資訊科	1	0.5
企劃服務科	0	0.0
法務科	0	0.0
行政室	0	0.0
三重分處	9	4.5
新店分處	9	4.5
板橋分處	9	4.5
中和分處	5	2.5
新莊分處	4	2.0
淡水分處	3	1.5
瑞芳分處	2	1.0
汐止分處	1	0.5
三鶯分處	0	0.0
沒有滿意之業務單位	90	44.8
無明確反應	59	29.4
總計	201	100.0

說明：「無明確反應」包括「拒答」、「無意見」及「不知道」。

(三) 此外，有 44.8%的受訪民眾表示「沒有滿意之業務單位」，有 29.4%的受訪民眾無明確反應。整體而言，受訪民眾感到滿意的業務單位之比例都略為偏低（最低為 0.0%，最高也只有 4.5%）。

(四) 針對前述有表示對新北市政府稅捐稽徵處暨所屬分處之各業務單位感到滿意的 52 位受訪民眾（佔全體受訪民眾之 25.9%），本調查續問令他們感到滿意的原因為何？調查結果如表 3.2 所示。前 3 項滿意的原因依序為：1.承辦人瞭解民眾需求（53.8%，佔全體受訪民眾之 13.8%）；2.手續簡便（44.2%，佔全體受訪民眾之 11.4%）；3.承辦人容易溝通（30.8%，佔全體受訪民眾之 8.0%）。因此，「承辦人員對需求的瞭解度」及「洽辦程序簡便」是受訪民眾感到比較滿意的項目。

表 3.2 受訪民眾對洽辦業務單位感到滿意的原因

	一般民眾部分	
	回答次數	百分比
承辦人瞭解民眾需求	28	53.8
手續簡便	23	44.2
承辦人容易溝通	16	30.8
承辦人熟悉法令作業規定	14	26.9
作業公開透明	4	7.7
空間環境與設備便利	3	5.8
辦事態度佳	2	3.8
處理案件效率佳	1	1.9
承辦人員解說清楚	0	0.0
承辦人員補正解說清楚	0	0.0
無明確反應	3	5.8
總計	94	180.8

說明：1.「無明確反應」包括「拒答」、「無意見」及「不知道」。

2.201 位受訪者中，前一題回答沒有滿意及無明確反應之受訪者跳過不問，故本題有效回答人數為 52 人。

3.本題是複選題，每個人回答不只一項，故「回答次數」會超過有效回答人數。

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

四、受訪民眾「最不滿意的業務單位」

(一) 調查結果如表 3.3 所示。在「本處各科室」方面，受訪民眾最不滿意的業務單位有二，分別為：「土地稅科」(0.5%) 及「房屋稅科」(0.5%)。但是，回答的人數過少（僅 2 位），百分比數字僅供參考，不宜過度解讀。

(二) 在「各分處」方面，受訪民眾最不滿意的分處有三，分別為「三重分處」(0.5%)、「中和分處」(0.5%)、「新莊分處」(0.5%)。同樣的，回答的人數過少（僅 3 位），百分比數字僅供參考，不宜過度解讀。

表 3.3 受訪民眾「最不滿意的業務單位」

	一般民眾部分	
	回答人數	百分比
土地稅科	1	0.5
房屋稅科	1	0.5
企劃服務科	0	0.0
消費稅科	0	0.0
法務科	0	0.0
資訊科	0	0.0
行政室	0	0.0
三重分處	1	0.5
中和分處	1	0.5
新莊分處	1	0.5
新店分處	0	0.0
淡水分處	0	0.0
瑞芳分處	0	0.0
汐止分處	0	0.0
板橋分處	0	0.0
三鶯分處	0	0.0
沒有不滿意之業務單位	165	82.1
無明確反應	31	15.4
總計	201	100.0

說明：「無明確反應」包括「拒答」、「無意見」及「不知道」。

(三) 此外，有高達 82.1%的受訪民眾表示「沒有不滿意之業務單位」，有 15.4%的受訪民眾無明確反應。整體而言，受訪民眾感到不滿意的業務單位之比例都相當偏低（最低為 0.0%，最高也只有 0.5%）。顯示受訪民眾對於新北市政府稅捐稽徵處各業務單位的整體表現都頗為滿意。

(四) 針對前述有表示對新北市政府稅捐稽徵處暨所屬分處之各業務單位感到不滿意的 5 位受訪民眾（佔全體受訪民眾之 2.5%），本調查續問令他們感到不滿意的原因為何？調查結果如表 3.4 所示。有 2 項不滿意的原因分別為：1.承辦人員態度不佳（60.0%，佔全體受訪民眾之 1.5%）；2.法令規章不清晰完備（40.0%，佔全體受訪民眾之 1.0%）。因此，「承辦人員服務態度」及「法令規章完備性」是受訪民眾感到比較不滿意的項目。

表 3.4 受訪民眾對洽辦業務單位感到不滿意的原因

	一般民眾部分	
	回答次數	百分比
承辦人員態度不佳	3	60.0
法令規章不清晰完備	2	40.0
無明確反應	1	20.0
總計	6	120.0

說明：1.「無明確反應」包括「拒答」、「無意見」及「不知道」。

2.201 位受訪者中，前一題回答沒有不滿意及無明確反應之受訪者跳過不問，故本題有效回答人數為 5 人。

3.本題是複選題，每個人回答不只一項，故「回答次數」會超過有效回答人數。

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

貳、新北市政府稅捐稽徵處廉政現況評價

一、受訪民眾對「品德操守」之滿意度

(一) 調查結果如圖 3.3 所示。有 77.2% 的受訪民眾傾向正面評價（7.5% 為「非常滿意」，69.7% 為「滿意」），有 3.0% 的人傾向負面評價（0.5% 為「非常不滿意」，2.5% 為「不滿意」），另有較高比例 19.9% 的人無明確反應。整體來說，有 7 成 7 以上的受訪民眾對新北市政府稅捐稽徵處公務人員「品德操守」給予滿意的正面評價。值得注意的是，受訪民眾的無明確反應比例有較高的現象。

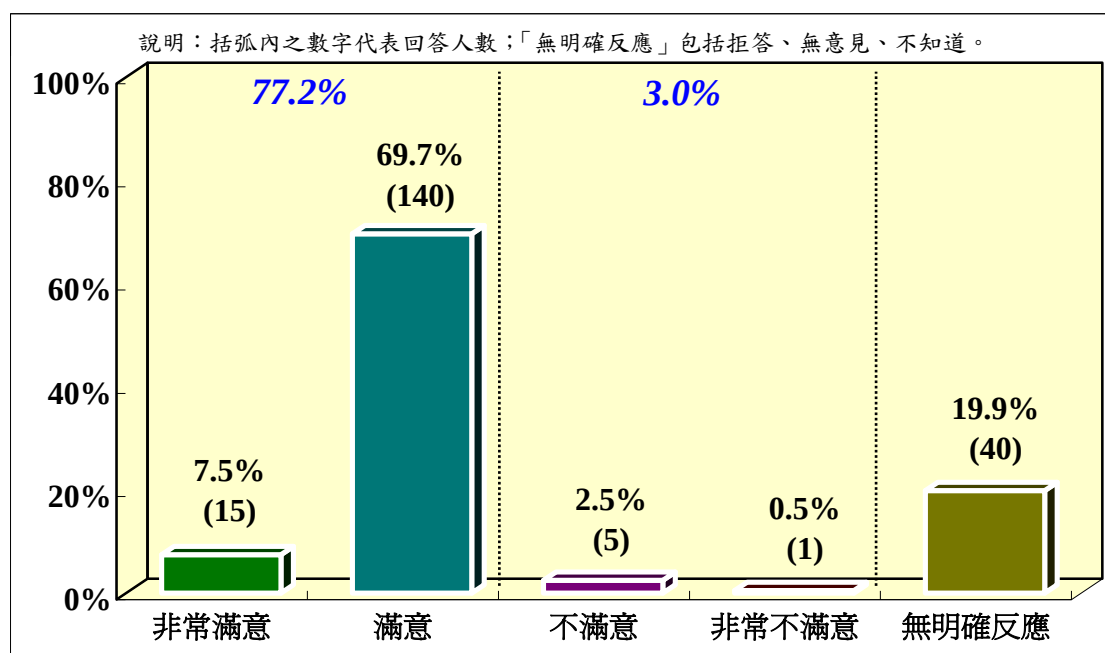


圖 3.3 受訪民眾對新北市政府稅捐稽徵處「品德操守」之滿意度

(二) 交叉分析之卡方檢定結果顯示（參見附錄四表 D.2-10），在受訪民眾的各項基本資料與對新北市政府稅捐稽徵處人員「品德操守」的評價之間，都沒有出現顯著的差異性。

二、受訪民眾對「違反廉政倫理規範」之相關看法

(一) 首先，本調查詢問受訪民眾：「在與新北市政府稅捐稽徵處或所屬分處接洽業務的經驗，有無需透過請託關說、財物餽贈、飲宴招待⁴完成洽辦案件？」，調查結果如表 3.5 所示，有 99.5% 的受訪民眾認為「不需要」，只有 0.5% 的人認為「需要」。整體而言，絕大多數的受訪民眾都認為不需要透過「違反廉政倫理規範」的行為來完成洽辦案件，顯示新北市政府稅捐稽徵處的政風現況相當廉潔。

表 3.5 受訪民眾認為透過「違反廉政倫理規範」行為來完成洽辦案件之需要性

	一般民眾部分	
	回答人數	百分比
需要	1	0.5
不需要	200	99.5
無明確反應	0	0.0
總計	201	100.0

說明：「無明確反應」包括「拒答」、「無意見」及「不知道」。

(二) 交叉分析之卡方檢定結果顯示（參見附錄四表 D.2-9），在受訪民眾的各項基本資料與認為透過各種「違反廉政倫理規範」行為來完成洽辦案件的需要性之間，都沒有出現顯著的差異性。

⁴ 這 3 個項目：「請託關說」、「財物餽贈」及「飲宴招待」，都是屬違反「公務員廉政倫理規範」之行政規範行為。

(三) 針對前述表示「需要」透過各種「違反廉政倫理規範」行為來完成洽辦案件的 1 位受訪民眾，本調查續問他認為在辦理哪些稅目或業務時，必須透過「違反廉政倫理規範」行為？調查結果如表 3.6 所示。受訪民眾回答的內容為「使用牌照稅」。然而，因為回答人數過少（只有 1 位），所以調查結果僅供參考，不宜過度解讀。

表 3.6 受訪民眾認為需要透過「違反廉政倫理規範」行為來辦理的稅目業務

		一般民眾部分	
		回答次數	百分比
需要透過「違反廉政倫理規範」行為來辦理的【稅目或業務】	使用牌照稅	1	100.0
	總計	1	100.0

說明：201 位受訪者中，前一題回答不需要及無明確反應之受訪者跳過不問，故本題有效回答人數為 1 人。

三、受訪民眾對「貪瀆不法」之認知情形

(一) 本調查詢問受訪民眾：「請問根據您的了解，新北市政府稅捐稽徵處或所屬分處有沒有貪瀆不法之情形？」調查結果如圖 3.4 所示。有 1.5% 的受訪民眾認為「有」，有 75.1% 的受訪民眾認為「沒有」，另有較高比例 23.4% 的人無明確反應。整體來說，有 7 成 5 以上的受訪民眾認為新北市政府稅捐稽徵處或所屬分處，並沒有發生貪瀆不法的情形。但是，有將近四分之一左右的受訪民眾並無法表達明確的意見。

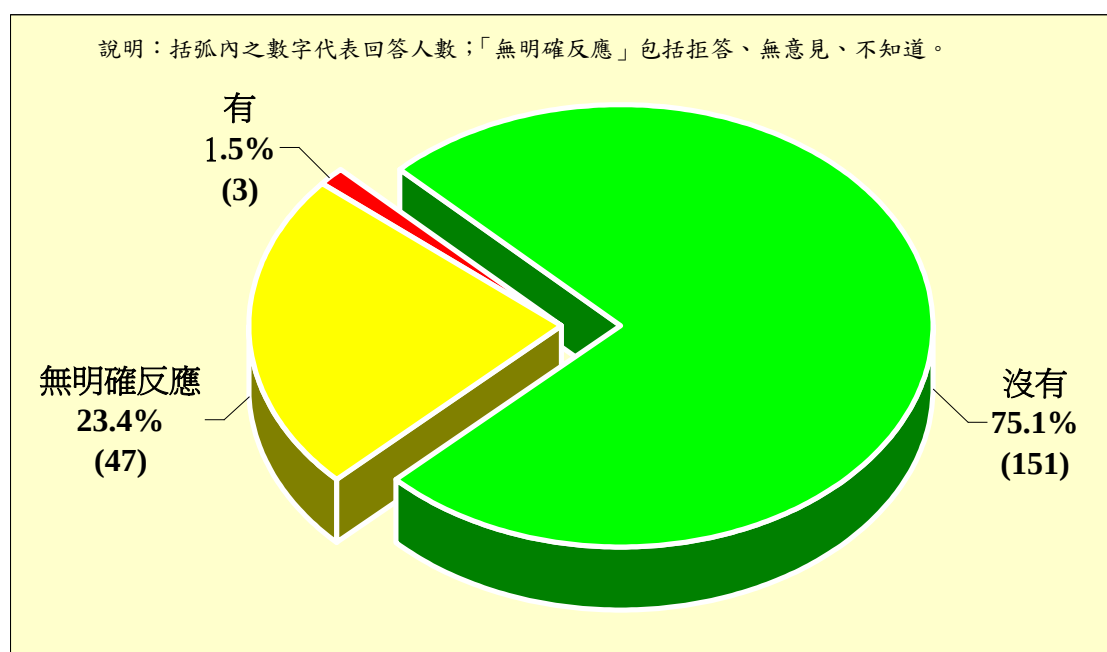


圖 3.4 受訪民眾認為新北市政府稅捐稽徵處有沒有「貪瀆不法」之情形

(二) 交叉分析之卡方檢定結果顯示（參見附錄四表 D.2-11），在受訪民眾的各項基本資料與認為新北市政府稅捐稽徵處有沒有「貪瀆不法」情形之間，都沒有出現顯著的差異性。

(三) 針對前述認為新北市政府稅捐稽徵處暨所屬分處有「貪瀆不法」情形的 3 位受訪民眾，本調查續問他們認為哪些稅目或業務人員有「貪瀆不法」情形？調查結果如表 3.7 所示。受訪民眾回答內容為：「地價稅」及「房屋稅」。然而，因為回答人數過少（只有 3 位），所以調查結果僅供參考，不宜過度解讀。

表 3.7 受訪民眾認為哪些稅目或業務人員有「貪瀆不法」情形

	一般民眾部分	
	回答次數	百分比
地價稅	1	33.3
房屋稅	1	33.3
無明確反應	2	66.7
總計	4	133.3

說明：1. 「無明確反應」包括「拒答」、「無意見」及「不知道」。

2. 201 位受訪者中，前一題回答沒有及無明確反應之受訪者跳過不問，故本題有效回答人數為 3 人。

3. 本題是複選題，每個人回答不只一項，故「回答次數」會超過有效回答人數。

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

參、新北市政府稅捐稽徵處整體廉政指標評價

一、檢舉貪瀆不法行為之信賴度

(一) 受訪民眾對「檢舉貪瀆不法」之意願

1. 調查結果如圖 3.5 所示。若是遇到新北市政府稅捐稽徵處人員有貪瀆不法之情事時，有 76.6% 的受訪民眾表示「會」提出檢舉，有 14.4% 的受訪民眾表示「不會」提出檢舉，有 2.5% 的受訪民眾表示「不一定」，另有 6.5% 的人無明確反應。整體來說，有 7 成 6 以上的受訪民眾願意提出檢舉，顯示多數的民眾不會坐視公務人員的貪瀆不法行為，這對於新北市政府稅捐稽徵處積極肅貪應有正面的助益。

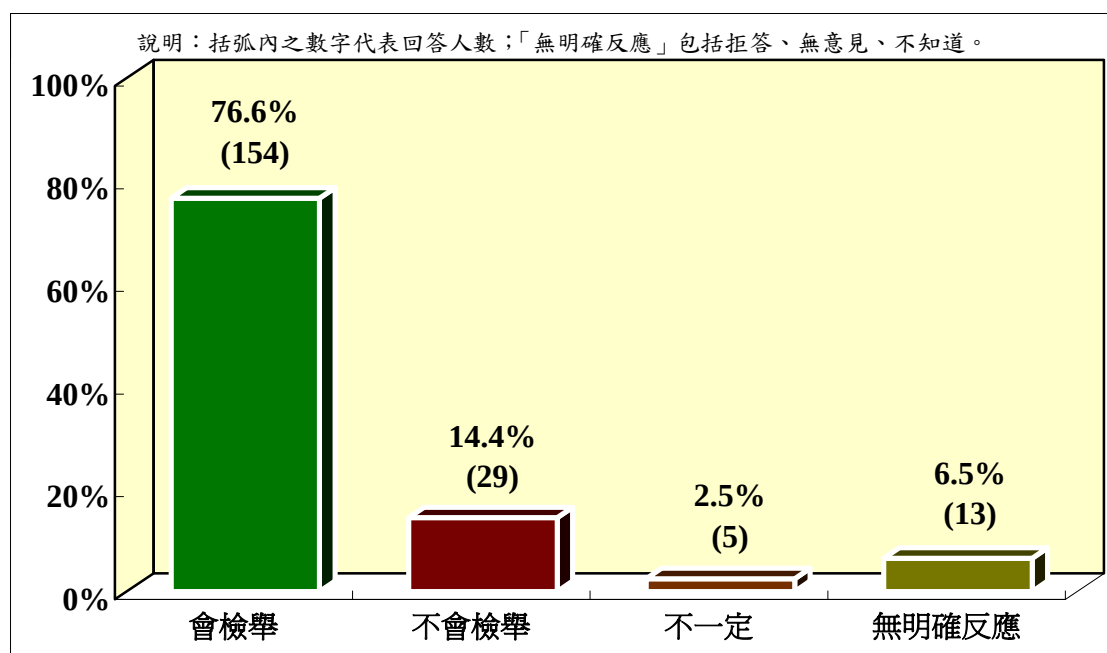


圖 3.5 受訪民眾對「檢舉貪瀆不法」之意願

2. 交叉分析之卡方檢定結果顯示（參見附錄四表 D.2-12），在受訪民眾的各項基本資料與「檢舉貪瀆不法」意願之間，都沒有出現顯著的差異性。

(二) 受訪民眾「提出檢舉的管道」

1. 針對前述 154 位表示會提出檢舉的受訪民眾，本調查再續問他們會向哪一個單位來提出檢舉，調查結果如表 3.8 所示。有 32.5% 的受訪民眾表示會向「稅捐處或上級政風單位」提出檢舉，其次是「稅捐處處長或上級機關首長」(20.8%)，第三則是「各級民意代表」(7.1%)。整體而言，受訪民眾若知道新北市政府稅捐稽徵處暨所屬分處人員有不法情事，政風單位仍是他們主要的檢舉管道。
2. 值得注意的是，有較高比例 27.9% 的受訪民眾沒有明確表示將會採取何種檢舉的管道，應該繼續向一般民眾宣導並推廣正確的檢舉管道，以提高民眾的檢舉意願。

表 3.8 受訪民眾提出檢舉的管道

	一般民眾部分	
	回答次數	百分比
稅捐處或上級政風單位	50	32.5
稅捐處處長或上級機關首長	32	20.8
各級民意代表	11	7.1
投書報章媒體	9	5.8
警察單位	9	5.8
法務部廉政署	7	4.5
各級法院檢察署	5	3.2
法務部調查局	4	2.6
1999 專線	2	1.3
無明確反應	43	27.9
總計	172	111.7

說明：1. 「無明確反應」包括「拒答」、「無意見」及「不知道」。

2. 201 位受訪者中，前一題回答不會檢舉、不一定及無明確反應之受訪者跳過不問，故本題有效回答人數為 154 人。

3. 本題是複選題，每個人回答不只一項，故「回答次數」會超過有效回答人數。

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

(三) 受訪民眾「不會提出檢舉的原因」

1. 針對前述 47 位沒有明確表示會提出檢舉的受訪民眾，本調查再續問他們不會提出檢舉的主要原因為何？調查結果如表 3.9 所示。比例較高的前 3 項原因，依序為：(1)事不關己，沒必要檢舉（25.5%）；(2)不知道檢舉的電話或管道（14.9%）；(3)怕身份曝光遭報復（12.8%）。其餘的項目比例都在 10%以下，另有 29.8%的人無明確反應。
2. 整體而言，受訪民眾對檢舉的消極態度、不瞭解檢舉管道、擔心影響個人自身權益…等，仍是他們不願意對貪瀆不法行為提出檢舉的主因。

表 3.9 受訪民眾不會提出檢舉的原因

	一般民眾部分	
	回答次數	百分比
事不關己，沒必要檢舉	12	25.5
不知道檢舉的電話或管道	7	14.9
怕身份曝光遭報復	6	12.8
難以提出證據，只好作罷	4	8.5
司空見慣，檢舉也沒有用	3	6.4
花錢可以辦好事情，沒必要檢舉	1	2.1
無明確反應	14	29.8
總計	47	100.0

說明：1. 「無明確反應」包括「拒答」、「無意見」及「不知道」。

2. 201 位受訪者中，第 16 題回答會提出檢舉之受訪者跳過不問，故本題有效回答人數為 47 人。

二、受訪民眾對「整體政風清廉度」之滿意度

(一) 調查結果如圖 3.6 所示。有 65.7% 的受訪民眾傾向正面評價（5.5% 為「非常滿意」，60.2% 為「滿意」），有 9.5% 的人傾向負面評價（1.0% 為「非常不滿意」，8.5% 為「不滿意」），另有較高比例 24.9% 的人無明確反應。整體來說，有近 6 成 6 左右的受訪民眾對新北市政府稅捐稽徵處「整體政風清廉度」給予滿意的正面評價。值得注意的是，受訪民眾的無明確反應比例有較高的現象，這也是滿意度偏低的主要原因。

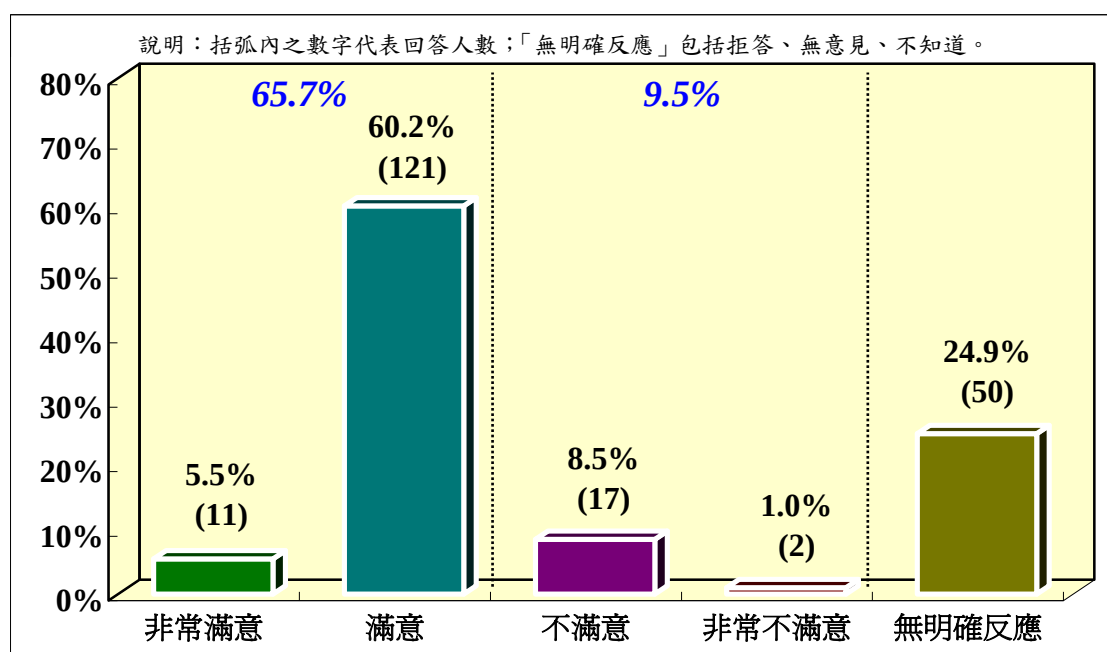


圖 3.6 受訪民眾對「整體政風清廉度」之滿意度

(二) 交叉分析之卡方檢定結果顯示（參見附錄四表 D.2-16），在受訪民眾的各項基本資料與對「整體政風清廉度」的評價之間，都沒有出現顯著的差異性。

三、受訪民眾對「持續推動端正政風工作」之信心度

(一) 調查結果如圖 3.7 所示。有 57.7%的受訪民眾傾向正面評價（6.0%為「很有信心」，51.7%為「有信心」），有 23.9%的人傾向負面評價（4.0%為「沒有信心」，19.9%為「不太有信心」），另有 18.4%的人無明確反應。整體來說，有近 5 成 8 左右的受訪民眾對新北市政府稅捐稽徵處未來「持續推動端正政風工作」給予正面評價。

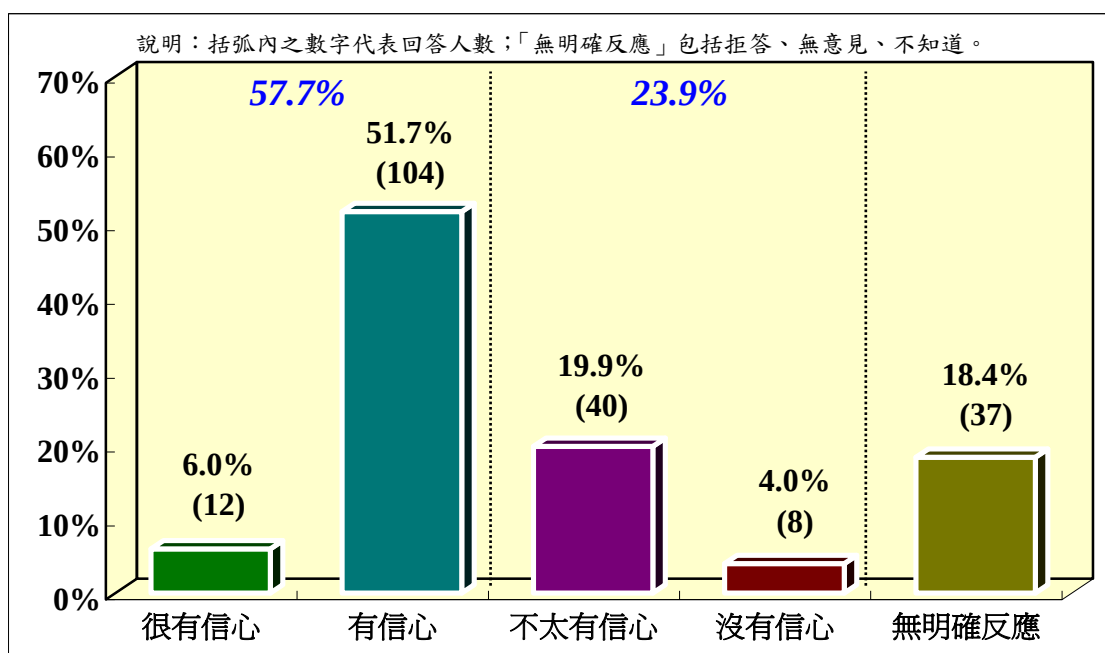


圖 3.7 受訪民眾對「持續推動端正政風工作」之信心度

(二) 交叉分析之卡方檢定結果顯示（參見附錄四表 D.2-15），在受訪民眾的各項基本資料與對「持續推動端正政風工作」信心度的評價之間，都沒有出現顯著的差異性。

第四章 比較分析結果

壹、「相關業者」及「一般民眾」調查結果之比較分析

一、為民服務工作評價

比較分析結果如表 4.1 所示。「相關業者」正面評價的平均值為 94.6%，「一般民眾」正面評價的平均值為 88.1%，「相關業者」正面評價的平均值要比「一般民眾」高出 6.5 個百分點。

表 4.1 「相關業者」及「一般民眾」在為民服務工作評價之比較

	相關業者部分			一般民眾部分		
	正面評價	負面評價	無明確反應	正面評價	負面評價	無明確反應
服務態度	96.1%	2.0%	1.8%	91.0%	4.0%	5.0%
行政效率	93.0%	5.2%	1.7%	85.1%	9.5%	5.5%
平均值	94.6%	3.6%	1.8%	88.1%	6.8%	5.3%

從上述的比較結果來看，在為民服務工作的評價上，「相關業者」比「一般民眾」的正面評價較高，這可能是因為相關業者（如地政士、記帳士、會計師）與新北市政府稅捐稽徵處暨所屬分處之間，洽辦業務的機會及頻率較高，所以比較能夠做出明確的評價（故無明確反應的比例較低）。同時，相關業者因為具有較多的洽辦業務之經驗，不會只憑藉一、兩次的洽辦經驗來做出評價，所以其評價也會比較持平而客觀（故負面評價的比例較低）。

相對的，一般民眾與新北市政府稅捐稽徵處暨所屬分處的接觸頻率較低，所以比較無法表達出明確的意見（故無明確反應的比例較高）。同時，一般民眾在有限的洽辦業務經驗之下，可能只有從一、兩次的洽辦經驗來做出評價，所以其評價或許也會比較偏頗而主觀（故負面評價的比例較高）。

然而，「一般民眾」在為民服務工作的正面評價與「相關業者」評價相比較，即使較低，也達到 8 成 8 以上。這也可以說明，新北市政府稅捐稽徵處暨所屬分處的業務同仁在執行為民服務工作時，不會因為洽辦業務的商民之性質不同、洽辦業務的機會及頻率之高低，而提供差別性的服務態度及服務內容。因此，本調查將兩類樣本予以各自分析之作法，才能夠瞭解此一情形。也說明了這樣的分析方式，實有其必要性！

二、廉政現況評價

首先，在「品德操守」評價方面，比較分析結果如表 4.2 所示。「相關業者」正面評價為 90.1%，「一般民眾」正面評價為 77.2%，「相關業者」正面評價要比「一般民眾」高出 12.9 個百分點。兩者在評價方面之最大差異，是在於「一般民眾」的「無明確反應之比例較高」，亦即有約五分之一左右的受訪民眾無法表達出明確的意見。

表 4.2 「相關業者」及「一般民眾」在「品德操守」評價之比較

	相關業者部分			一般民眾部分		
	正面評價	負面評價	無明確反應	正面評價	負面評價	無明確反應
人員「品德操守」	90.1%	0.7%	9.3%	77.2%	3.0%	19.9%

其次，在廉政現況認知情形方面，比較分析結果如表 4.3 所示。差別較大的是對於「貪瀆不法認知情形」方面，「相關業者」認為「沒有」的比例為 91.7%，「一般民眾」則是 75.1%。同樣的，其差異也來自於「一般民眾」的「無明確反應之比例較高」。

表 4.3 「相關業者」及「一般民眾」在廉政現況認知情形之比較

	相關業者部分			一般民眾部分		
	需要/有	不需要/沒有	無明確反應	需要/有	不需要/沒有	無明確反應
需不需要透過「違反廉政倫理規範」才能完成洽辦	0.2%	99.5%	0.2%	0.5%	99.5%	0.0%
有沒有「貪瀆不法」之情形	0.3%	91.7%	7.9%	1.5%	75.1%	23.4%

三、整體廉政指標評價

首先，在檢舉貪瀆不法行為方面，比較分析結果如表 4.4 所示。在「提出檢舉的意願」方面，「一般民眾」會檢舉的比例要比「相關業者」高出 8.8 個百分點。在「檢舉管道」方面，兩者的差異性並不大。此外，在「不會提出檢舉的原因」方面，「相關業者」之所以不會提出檢舉，其最主要的因素在於：「擔心影響個人自身權益」（如：資料外洩，影響以後洽辦事情、怕曝光、怕耽誤個人案件…等）。相對的，「一般民眾」則是在於：「事不關己，沒必要檢舉」。之所以會產生上述的差異，當然是在於「相關業者」與新北市政府稅捐稽徵處暨所屬分處所洽辦之業務，為其職業及工作內容，與其生計息息相關。

表 4.4 「相關業者」及「一般民眾」在檢舉貪瀆不法行為之比較

	相關業者部分		一般民眾部分
	百分比		百分比
會提出檢舉	67.8%	會提出檢舉	76.6%
檢舉管道（前 3 項）		檢舉管道（前 3 項）	
稅捐處或上級政風單位	66.3%	稅捐處或上級政風單位	32.5%
稅捐處處長或上級機關首長	26.4%	稅捐處處長或上級機關首長	20.8%
法務部廉政署	5.4%	各級民意代表	7.1%
不會提出檢舉的原因（前 4 項）		不會提出檢舉的原因（前 4 項）	
怕身份曝光遭報復	27.8%	事不關己，沒必要檢舉	25.5%
事不關己，沒必要檢舉	18.9%	不知道檢舉的電話或管道	14.9%
難以提出證據，只好作罷	10.0%	怕身份曝光遭報復	12.8%
司空見慣，檢舉也沒有用	5.7%	難以提出證據，只好作罷	8.5%

其次，在整體政風清廉度的評價方面，比較分析結果如表 4.5 所示。「相關業者」正面評價為 84.4%，「一般民眾」正面評價為 65.7%，「相關業者」正面評價要比「一般民眾」高出 18.7 個百分點。兩者在評價方面之最大差異，主要也是在於「一般民眾」的「無明確反應之比例較高」，亦即有將近四分之一的受訪民眾無法表達出明確的意見。

表 4.5 「相關業者」及「一般民眾」在整體政風清廉度評價之比較

	相關業者部分			一般民眾部分		
	正面評價	負面評價	無明確反應	正面評價	負面評價	無明確反應
整體政風清廉度	84.4%	2.0%	13.5%	65.7%	9.5%	24.9%

最後，在廉政工作信心度方面，比較分析結果如表 4.6 所示。「相關業者」正面評價為 77.9%，「一般民眾」正面評價為 57.7%，「相關業者」正面評價要比「一般民眾」高出 20.2 個百分點。兩者在評價方面之差異，除了在於「一般民眾」的「無明確反應之比例較高」，另外在「持續推動端正政風工作」信心度，一般民眾的負面評價有較高的現象。

表 4.6 「相關業者」及「一般民眾」在廉政工作信心度之比較

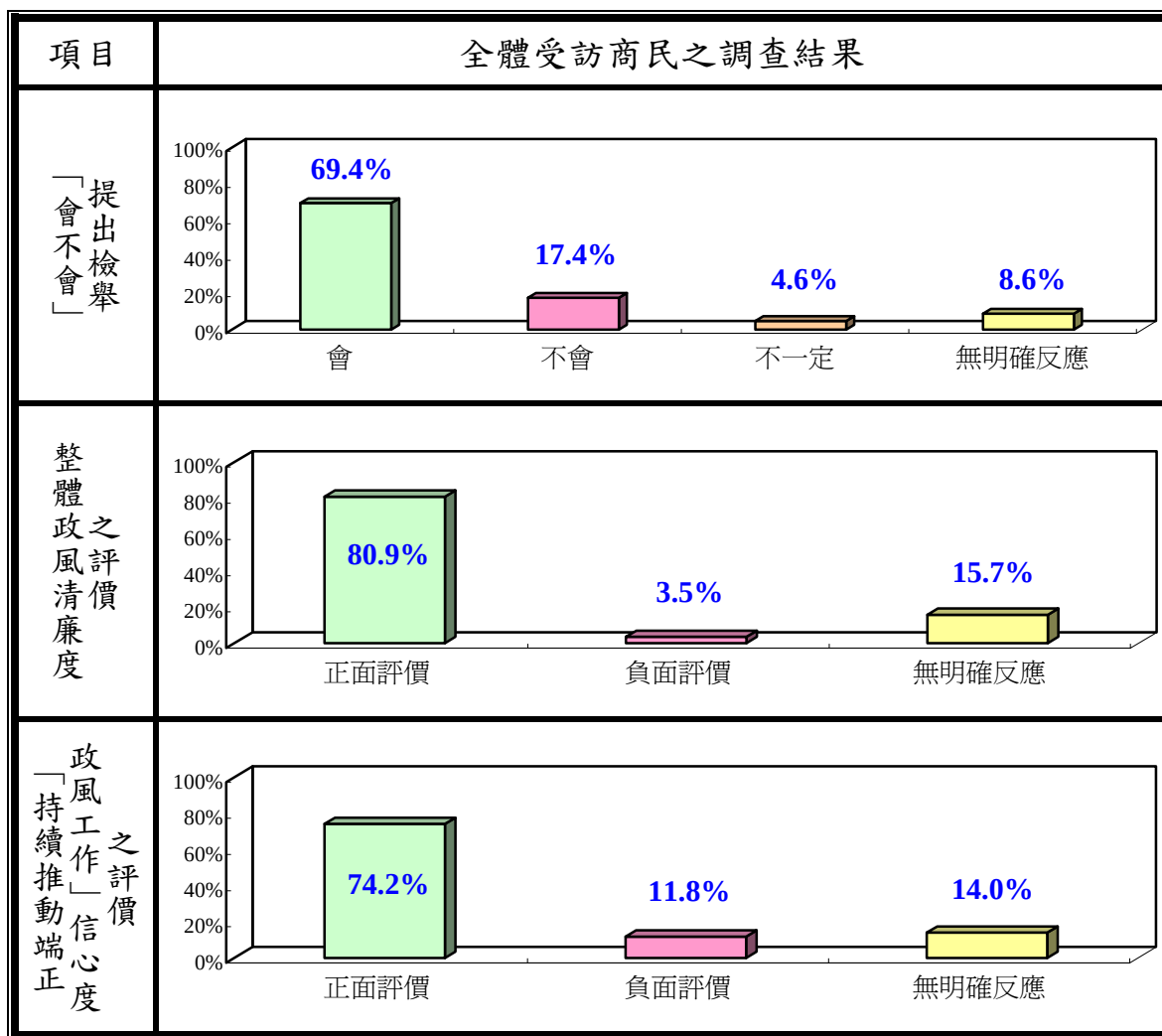
	相關業者部分			一般民眾部分		
	正面評價	負面評價	無明確反應	正面評價	負面評價	無明確反應
「持續推動端正政風工作」之信心度	77.9%	9.0%	13.0%	57.7%	23.9%	18.4%

貳、全體受訪商民之調查結果

本調查在前面章節的分析，皆是將「相關業者」及「一般民眾」的資料分別處理。然而，為了瞭解全體受訪商民的意見分佈情形，表 4.7 是全體受訪商民的調查結果，更詳細的調查資料請參閱附錄三。

表 4.7 全體受訪商民之調查結果比較表

項目	全體受訪商民之調查結果								
對「服務態度」之評價	A 3D bar chart showing the evaluation of service attitude. The y-axis represents percentages from 0% to 100% in 20% increments. There are three bars: a green bar for '正面評價' (Positive Evaluation) at 95.2%, a pink bar for '負面評價' (Negative Evaluation) at 2.4%, and a yellow bar for '無明確反應' (No clear response) at 2.4%. <table border="1"> <thead> <tr> <th>評價類別</th> <th>百分比</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>正面評價</td> <td>95.2%</td> </tr> <tr> <td>負面評價</td> <td>2.4%</td> </tr> <tr> <td>無明確反應</td> <td>2.4%</td> </tr> </tbody> </table>	評價類別	百分比	正面評價	95.2%	負面評價	2.4%	無明確反應	2.4%
評價類別	百分比								
正面評價	95.2%								
負面評價	2.4%								
無明確反應	2.4%								
對「行政效率」之評價	A 3D bar chart showing the evaluation of administrative efficiency. The y-axis represents percentages from 0% to 100% in 20% increments. There are three bars: a green bar for '正面評價' (Positive Evaluation) at 91.5%, a pink bar for '負面評價' (Negative Evaluation) at 6.1%, and a yellow bar for '無明確反應' (No clear response) at 2.4%. <table border="1"> <thead> <tr> <th>評價類別</th> <th>百分比</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>正面評價</td> <td>91.5%</td> </tr> <tr> <td>負面評價</td> <td>6.1%</td> </tr> <tr> <td>無明確反應</td> <td>2.4%</td> </tr> </tbody> </table>	評價類別	百分比	正面評價	91.5%	負面評價	6.1%	無明確反應	2.4%
評價類別	百分比								
正面評價	91.5%								
負面評價	6.1%								
無明確反應	2.4%								
對「操守」之評價	A 3D bar chart showing the evaluation of integrity. The y-axis represents percentages from 0% to 100% in 20% increments. There are three bars: a green bar for '正面評價' (Positive Evaluation) at 87.6%, a pink bar for '負面評價' (Negative Evaluation) at 1.1%, and a yellow bar for '無明確反應' (No clear response) at 11.3%. <table border="1"> <thead> <tr> <th>評價類別</th> <th>百分比</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>正面評價</td> <td>87.6%</td> </tr> <tr> <td>負面評價</td> <td>1.1%</td> </tr> <tr> <td>無明確反應</td> <td>11.3%</td> </tr> </tbody> </table>	評價類別	百分比	正面評價	87.6%	負面評價	1.1%	無明確反應	11.3%
評價類別	百分比								
正面評價	87.6%								
負面評價	1.1%								
無明確反應	11.3%								
「有不法之情形」認為人員貪瀆	A 3D bar chart showing whether there are illegal situations. The y-axis represents percentages from 0% to 100% in 20% increments. There are three bars: a pink bar for '有' (Yes) at 0.6%, a green bar for '沒有' (No) at 88.6%, and a yellow bar for '無明確反應' (No clear response) at 10.8%. <table border="1"> <thead> <tr> <th>回答類別</th> <th>百分比</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>有</td> <td>0.6%</td> </tr> <tr> <td>沒有</td> <td>88.6%</td> </tr> <tr> <td>無明確反應</td> <td>10.8%</td> </tr> </tbody> </table>	回答類別	百分比	有	0.6%	沒有	88.6%	無明確反應	10.8%
回答類別	百分比								
有	0.6%								
沒有	88.6%								
無明確反應	10.8%								



最後，本調查詢問全體受訪商民對於新北市政府稅捐稽徵處有何具體興革建議或反映事項？有 92.4%的受訪商民沒有提出建議及意見；有 82 位受訪商民提出建議，次數比較多的項目為：「提升辦事效率、加速業務處理速度」、「加強承辦人員的服務態度及電話禮貌」、「加強承辦人員的專業訓練及對法令規章的熟悉度」。其他的意見如表 4.8 所列。

表 4.8 受訪商民對新北市政府稅捐稽徵處之具體建議及反映事項

	回答人數	百分比
提升辦事效率、加速業務處理速度	12	1.1
加強承辦人員的服務態度及電話禮貌	8	0.7
加強承辦人員的專業訓練及對法令規章的熟悉度	7	0.7
簡化業務申辦流程，落實便民觀念	5	0.5
加強新進人員的專業訓練	4	0.4
法令規章有修改時，應加強宣導及通知	4	0.4
加強服務場所的環境設施及標示說明	4	0.4
業務量多時，希望可以延長洽辦時間	3	0.3
落實全面電腦化、無紙化及電子化作業，取消紙本文件	3	0.3
部分業務希望不必再舉證原始憑證，因稽徵單位有資料可查	3	0.3
處理業務時，應以便民及寬鬆為考量	3	0.3
各分處及人員在處理業務的標準應該一致	3	0.3
希望能夠以匿名方式來檢舉，以保護檢舉人	3	0.3
增設停車空間及加強停車便利性	2	0.2
加強網路申辦的系統品質及穩定度	2	0.2
希望地方稅能夠跨區辦理	2	0.2
對辦事流程及準備文件要解說清楚	1	0.1
解說時要有耐心，不要不耐煩	1	0.1
網路辦理操作不易，介面設計不好	1	0.1
地價稅由自用改為一般時，希望先通知	1	0.1
志工態度太積極，會給洽公民眾壓迫感	1	0.1
網路申辦的項目太少	1	0.1
希望能多開辦一些稅務相關的課程	1	0.1
找不到承辦人，也沒有職務代理人	1	0.1
承辦人員不應將行政疏失的責任推給別人	1	0.1
希望標案能採最有利標精神	1	0.1
加強宣導檢舉貪瀆的電話及管道	1	0.1
加強對網路申辦使用方法的說明及宣導	1	0.1
加強宣導防貪肅貪之觀念	1	0.1
應主動去稽查貪污之情事，而不是被動的接受檢舉	1	0.1
沒有建議	991	92.4
總計	1073	100.0

參、歷年調查結果之比較分析

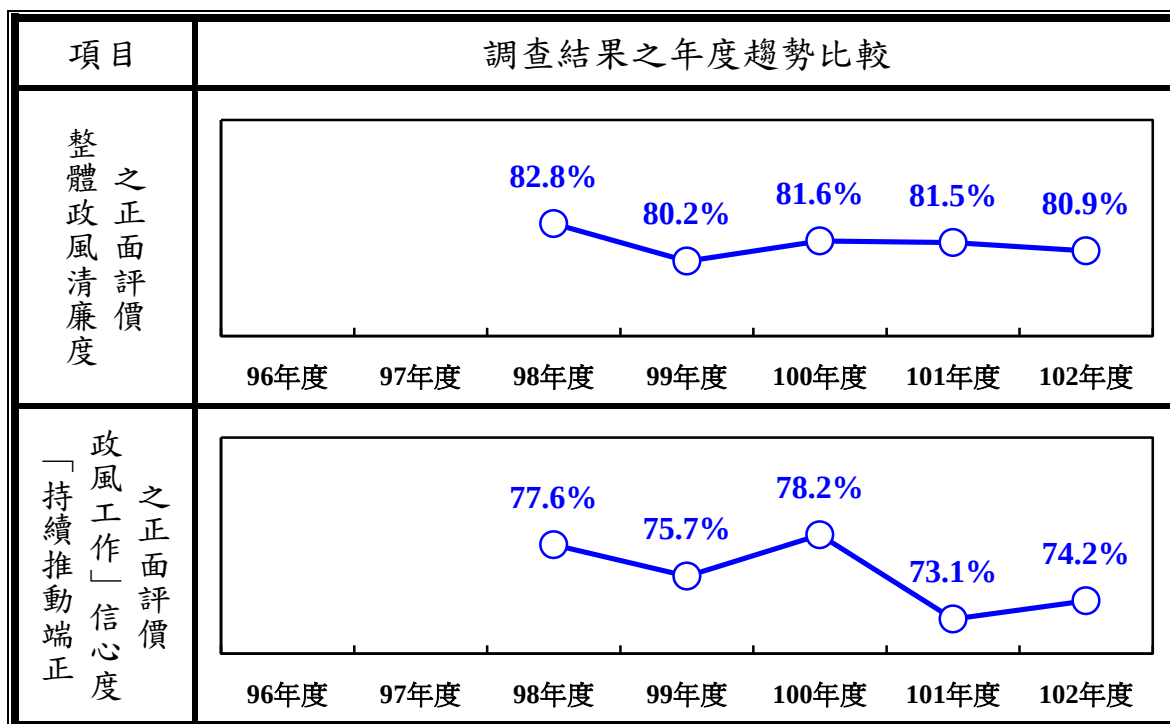
表 4.9 是將本次調查「相關業者」及「一般民眾」的資料合併計算，並與 96 年至 101 年的調查結果予以比較。然而，由於 96~98 年度與 99~102 年度在成功樣本的職業類別結構不盡相同，因此，下表的比較結果，除了 99~102 年度的資料之外，其他各年度之間僅供參考，並無法進行實質性的比較分析。

101 年度及 102 年度調查結果之比較，如下所述：

- 一、人員「服務態度」方面：101 年的正面評價為 93.5%，102 年為 95.2%，較 101 年增加了 1.7 個百分點。
- 二、人員「行政效率」方面：101 年的正面評價為 89.7%，102 年為 91.5%，較 101 年增加了 1.8 個百分點。
- 三、「品德操守」方面：101 年的滿意度為 90.1%，102 年為 87.6%，較 101 年減少了 2.5 個百分點。
- 四、對「貪瀆不法」之認知情形方面：101 年認為「沒有」的比例為 81.3%，102 年為 88.6%，較 101 年增加了 7.3 個百分點。
- 五、「檢舉貪瀆不法」之意願方面：101 年「會檢舉」的比例為 72.7%，102 年為 69.4%，較 101 年減少了 3.3 個百分點。
- 六、對「整體政風清廉度」方面：101 年的滿意度為 81.5%，102 年為 80.9%，較 101 年減少了 0.6 個百分點。
- 七、對「持續推動端正政風工作」之信心度方面：101 年的信心度為 73.1%，102 年為 74.2%，較 101 年增加了 1.1 個百分點。

表 4.9 歷年調查結果之比較表

項目	調查結果之年度趨勢比較																
對「服務態度」之正面評價	<table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>正面評價 (%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>96年度</td><td>88.6%</td></tr> <tr><td>97年度</td><td>93.6%</td></tr> <tr><td>98年度</td><td>95.1%</td></tr> <tr><td>99年度</td><td>92.1%</td></tr> <tr><td>100年度</td><td>92.8%</td></tr> <tr><td>101年度</td><td>93.5%</td></tr> <tr><td>102年度</td><td>95.2%</td></tr> </tbody> </table>	年度	正面評價 (%)	96年度	88.6%	97年度	93.6%	98年度	95.1%	99年度	92.1%	100年度	92.8%	101年度	93.5%	102年度	95.2%
年度	正面評價 (%)																
96年度	88.6%																
97年度	93.6%																
98年度	95.1%																
99年度	92.1%																
100年度	92.8%																
101年度	93.5%																
102年度	95.2%																
對「行政效率」之正面評價	<table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>正面評價 (%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>96年度</td><td>87.9%</td></tr> <tr><td>97年度</td><td>92.5%</td></tr> <tr><td>98年度</td><td>92.4%</td></tr> <tr><td>99年度</td><td>90.1%</td></tr> <tr><td>100年度</td><td>89.3%</td></tr> <tr><td>101年度</td><td>89.7%</td></tr> <tr><td>102年度</td><td>91.5%</td></tr> </tbody> </table>	年度	正面評價 (%)	96年度	87.9%	97年度	92.5%	98年度	92.4%	99年度	90.1%	100年度	89.3%	101年度	89.7%	102年度	91.5%
年度	正面評價 (%)																
96年度	87.9%																
97年度	92.5%																
98年度	92.4%																
99年度	90.1%																
100年度	89.3%																
101年度	89.7%																
102年度	91.5%																
對「品德操守」之正面評價	<table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>正面評價 (%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>96年度</td><td>88.9%</td></tr> <tr><td>97年度</td><td>89.5%</td></tr> <tr><td>98年度</td><td>87.5%</td></tr> <tr><td>99年度</td><td>82.8%</td></tr> <tr><td>100年度</td><td>89.4%</td></tr> <tr><td>101年度</td><td>90.1%</td></tr> <tr><td>102年度</td><td>87.6%</td></tr> </tbody> </table>	年度	正面評價 (%)	96年度	88.9%	97年度	89.5%	98年度	87.5%	99年度	82.8%	100年度	89.4%	101年度	90.1%	102年度	87.6%
年度	正面評價 (%)																
96年度	88.9%																
97年度	89.5%																
98年度	87.5%																
99年度	82.8%																
100年度	89.4%																
101年度	90.1%																
102年度	87.6%																
認為「沒有」貪瀆不法之情形	<table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>認為「沒有」 (%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>96年度</td><td>-</td></tr> <tr><td>97年度</td><td>-</td></tr> <tr><td>98年度</td><td>-</td></tr> <tr><td>99年度</td><td>75.7%</td></tr> <tr><td>100年度</td><td>74.7%</td></tr> <tr><td>101年度</td><td>81.3%</td></tr> <tr><td>102年度</td><td>88.6%</td></tr> </tbody> </table>	年度	認為「沒有」 (%)	96年度	-	97年度	-	98年度	-	99年度	75.7%	100年度	74.7%	101年度	81.3%	102年度	88.6%
年度	認為「沒有」 (%)																
96年度	-																
97年度	-																
98年度	-																
99年度	75.7%																
100年度	74.7%																
101年度	81.3%																
102年度	88.6%																
「會／願意」提出檢舉	<table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>提出檢舉 (%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>96年度</td><td>65.9%</td></tr> <tr><td>97年度</td><td>71.7%</td></tr> <tr><td>98年度</td><td>74.0%</td></tr> <tr><td>99年度</td><td>67.3%</td></tr> <tr><td>100年度</td><td>67.7%</td></tr> <tr><td>101年度</td><td>72.7%</td></tr> <tr><td>102年度</td><td>69.4%</td></tr> </tbody> </table>	年度	提出檢舉 (%)	96年度	65.9%	97年度	71.7%	98年度	74.0%	99年度	67.3%	100年度	67.7%	101年度	72.7%	102年度	69.4%
年度	提出檢舉 (%)																
96年度	65.9%																
97年度	71.7%																
98年度	74.0%																
99年度	67.3%																
100年度	67.7%																
101年度	72.7%																
102年度	69.4%																



說明：資料為空白者，表示該年度並無相同的題目可供比較。

第五章 結論與建議

綜合前面章節之論述，本次調查結果有以下幾點結論及建議：

壹、主要發現

一、新北市政府稅捐稽徵處為民服務工作評價

(一)「服務態度」方面：

「相關業者」的正面評價比例為 96.1%，負面評價比例為 2.0%，
無明確反應比例為 1.8%。

「一般民眾」的正面評價比例為 91.0%，負面評價比例為 4.0%，
無明確反應比例為 5.0%。

(二)「行政效率」方面：

「相關業者」的正面評價比例為 93.0%，負面評價比例為 5.2%，
無明確反應比例為 1.7%。

「一般民眾」的正面評價比例為 85.1%，負面評價比例為 9.5%，
無明確反應比例為 5.5%。

(三)「最滿意的業務單位」方面：

「相關業者」最滿意的「本處各科室」業務單位為「土地稅科」
(1.1%) 及「房屋稅科」(0.7%)。

最滿意的「分處」，依序為：「板橋分處」(6.8%)、
「三重分處」(4.1%)、「新莊分處」(3.4%)、「新店分處」(2.8%)、「中和分處」(2.3%)。

感到滿意的原因，前 2 項為：1.承辦人容易溝通
(49.3%，佔全體受訪業者之 12.0%)；2.手續簡便
(33.8%，佔全體受訪業者之 8.3%)。

「一般民眾」最滿意的「本處各科室」業務單位為「房屋稅科」

(2.5%) 及「土地稅科」(1.5%)。

最滿意的「分處」，依序為：「三重分處」(4.5%)、

「新店分處」(4.5%)、「板橋分處」(4.5%)、「中

和分處」(2.5%)、「新莊分處」(2.0%)。

感到滿意的原因，前 3 項為：1.承辦人瞭解民眾需

求 (53.8%，佔全體受訪民眾之 13.8%)；2.手續簡

便 (44.2%，佔全體受訪民眾之 11.4%)；3.承辦人

容易溝通 (30.8%，佔全體受訪民眾之 8.0%)。

(四)「最不滿意的業務單位」方面：

「相關業者」最不滿意的「本處各科室」業務單位為「行政室」

(0.1%)。

最不滿意的「分處」，依序為：「板橋分處」(1.7%)、

「中和分處」(1.1%)、「新莊分處」(1.1%)。

感到不滿意的原因，前 3 項為：1.承辦人員態度不

佳 (31.6%，佔全體受訪業者之 2.1%)；2.處理案

件效率不佳 (29.8%，佔全體受訪業者之 1.9%)；

3.承辦人不熟悉法令規定或誤解法令規定

(28.1%，佔全體受訪業者之 1.8%)。

「一般民眾」最不满意的「本處各科室」業務單位為「土地稅科」

(0.5%) 及「房屋稅科」(0.5%)。

最不满意的「分處」為：「三重分處」(0.5%)、「中

和分處」(0.5%)、「新莊分處」(0.5%)。

感到不滿意的原因，有 2 項為：1.承辦人員態度不

佳 (60.0%，佔全體受訪民眾之 1.5%)；2.法令規章

不清晰完備 (40.0%，佔全體受訪民眾之 1.0%)。

二、新北市政府稅捐稽徵處廉政現況評價

(一)「品德操守」方面：

「相關業者」的正面評價比例為 90.1%，負面評價比例為 0.7%，

無明確反應比例為 9.3%。

「一般民眾」的正面評價比例為 77.2%，負面評價比例為 3.0%，

無明確反應比例為 19.9%。

(二)對「違反廉政倫理規範」之相關看法方面：

「相關業者」有 99.5%的人認為「不需要」透過「違反廉政倫理

規範」作為才能完成洽辦案件，有 0.2%的人認為

「需要」，另有 0.2%的人無明確反應。

「一般民眾」有 99.5%的人認為「不需要」透過「違反廉政倫理

規範」作為才能完成洽辦案件，有 0.5%的人認為

「需要」。

(三)對「貪瀆不法」之認知情形方面：

「相關業者」有 0.3%的受訪業者認為「有」，有 91.7%的受訪業者認為「沒有」，另有 7.9%的人無明確反應。

「一般民眾」有 1.5%的受訪民眾認為「有」，有 75.1%的受訪民眾認為「沒有」，另有較高比例 23.4%的人無明確反應。

三、新北市政府稅捐稽徵處整體廉政指標評價

(一)「檢舉貪瀆不法」之意願方面：

「相關業者」有 67.8%的人表示「會」提出檢舉，有 18.1%的人表示「不會」提出檢舉，有 5.0%的人表示「不一定」，另有 9.1%的人無明確反應。

「一般民眾」有 76.6%的人表示「會」提出檢舉，有 14.4%的人表示「不會」提出檢舉，有 2.5%的人表示「不一定」，另有 6.5%的人無明確反應。

(二)「提出檢舉的管道」方面：

「相關業者」有 66.3%的人表示會向「稅捐處或上級政風單位」提出檢舉，其次是「稅捐處處長或上級機關首長」(26.4%)，第三則是「法務部廉政署」(5.4%)。

「一般民眾」有 32.5%的人表示會向「稅捐處或上級政風單位」提出檢舉，其次是「稅捐處處長或上級機關首長」(20.8%)，第三則是「各級民意代表」(7.1%)。

(三)「不會提出檢舉的原因」表現方面：

「相關業者」不會提出檢舉的前 4 項原因，依序為：(1)怕身份曝光遭報復（27.8%）；(2)事不關己，沒必要檢舉（18.9%）；(3)難以提出證據，只好作罷（10.0%）；(4)司空見慣，檢舉也沒有用（5.7%）。

「一般民眾」不會提出檢舉的前 3 項原因，依序為：(1)事不關己，沒必要檢舉（25.5%）；(2)不知道檢舉的電話或管道（14.9%）；(3)怕身份曝光遭報復（12.8%）。

(四)「整體政風清廉度」方面：

「相關業者」的正面評價比例為 84.4%，負面評價比例為 2.0%，無明確反應比例為 13.5%。

「一般民眾」的正面評價比例為 65.7%，負面評價比例為 9.5%，無明確反應比例為 24.9%。

(五)對「持續推動端正政風工作」之信心度方面：

「相關業者」的正面評價比例為 77.9%，負面評價比例為 9.0%，無明確反應比例為 13.0%。

「一般民眾」的正面評價比例為 57.7%，負面評價比例為 23.9%，無明確反應比例為 18.4%。

貳、建議

一、以客為尊賡續提升為民服務工作品質，對一般民眾應給予更多的諮詢及協助服務；獎勵服務態度優良人員，暢通公開相關諮詢及申訴管道；並從重點的科室及分處著手，以收事半功倍之效

調查結果發現，新北市政府稅捐稽徵處暨所屬分處人員的「服務態度」及「行政效率」，相關業者給予的正面評價平均值為 94.6%，一般民眾給予的正面評價平均值為 88.1%。上述都顯示出受訪商民對新北市政府稅捐稽徵處在提升為民服務方面的努力，給予高度的正面肯定。

其次，就近幾次的調查結果來看，相關業者與一般民眾所給予正面評價之差距，有逐年遞減的趨勢。顯示新北市政府稅捐稽徵處暨所屬分處已積極要求工作同仁要落實抱持「同理心」的心態，亦即在面對相關業者及一般民眾時，要提供相同服務品質，以避免讓洽公商民有受到「差別待遇」的感覺。除此之外，還要建議新北市政府稅捐稽徵處及所屬分處人員在面對一般民眾時，由於一般民眾對洽辦業務的經驗不足，所以在其洽辦業務的過程中，應該提供更多的諮詢服務，並積極主動給予協助，以降低一般民眾因為不熟悉業務洽辦流程的不安，而可能產生的誤解及不滿。

再其次，建議新北市政府稅捐稽徵處應落實「親民服務考核」、獎勵及肯定服務態度優良的人員，並且加強宣導，提供商民相關諮詢或申訴管道，若有疑似遭受刁難情事，得隨時反映；工作人員對商民的不滿及意見，亦應即時處理答覆並加以改善，以精進並提升服務品質。

最後，本次調查結果也顯示，受訪商民對於新北市政府稅捐稽徵處暨所屬分處，認為最滿意及最不滿意的業務單位，大多是洽辦過業務比例較高的業務單位，因此，未來應先提升並維持這些業務單位的服務品質，以收事半功倍之效。

二、持續加強員工廉能法治教育，建立依法行政、勇於任事之共識，維持機關人員良好品德操守形象；亦應強化廉政現況之宣傳工作，以提升商民對廉政工作成效之認知

調查結果發現，新北市政府稅捐稽徵處人員的品德操守及整體政風清廉度之評價，相關業者的正面評價為 90.1%及 84.4%，顯示新北市政府稅捐稽徵處人員的廉能現況及整體清廉度，在相關業者心中型塑出一個良好的社會形象。

然而，一般民眾的正面評價為 77.2%及 65.7%（主要是無明確反應的比例過高所致），亦說明了新北市政府稅捐稽徵處在此一方面仍有改進的空間。

建議未來應該持續加強新北市政府稅捐稽徵處人員的廉能教育及政風法紀宣導，除了強化工作人員秉持奉公守法、依法行政的心態，亦可維持並提升新北市政府稅捐稽徵處人員的廉潔形象，以有效提升商民對新北市政府稅捐稽徵處業務公開、透明化之信心。最後，也應該強化新北市政府稅捐稽徵處在廉政現況之宣傳工作，以增加一般民眾對於新北市政府稅捐稽徵處廉潔現況的認知。

三、主動宣導廉政倫理規範，建立與商民互動倫理；審慎處理檢舉貪瀆不法案件，即時查察澄清風紀傳聞

調查結果發現，有 8 成 8 以上的受訪商民「沒有」發現新北市政府稅捐稽徵處人員有發生「貪瀆不法」之情形，也有 9 成 9 以上的受訪商民認為「不需要」透過「違反廉政倫理規範」作為來完成洽辦案件。但是，本次調查仍有極少數受訪商民（約占全體之 0.3% 上下）表示新北市政府稅捐稽徵處有發生違反廉政行為或貪瀆不法的風紀狀況。

因此，對於商民檢舉或主動發掘貪瀆不法案件，應加強深入查察，及時釐清事實。此外，對於媒體報導不實或民眾口耳相傳的風紀狀況，應該立即予以公開說明，以正視聽，並維持新北市政府稅捐稽徵處的廉潔形象。

四、積極宣導全民反貪概念，落實檢舉人身分保密及保障檢舉人之權益，以達到商民共同建立廉潔家園之目標

調查結果發現，受訪商民若知道新北市政府稅捐稽徵處人員有貪瀆不法的行為時，有將近 7 成左右的人會提出檢舉，且「稅捐處或上級政風單位」仍是他們主要的檢舉管道。此外，在不願檢舉的原因之中，相關業者比較擔心會影響個人自身權益，一般民眾則是因為自身的消極態度所致。因此，建議新北市政府稅捐稽徵處除持續加強機關員工政風法紀之宣導外，並應利用與商民接觸之機會，廣為宣導「全民反貪」概念，包括：相關保密與保護政策、檢舉形式與方式，以及相關檢舉誘因…等，使商民在瞭解如何「安全地」檢舉的情況下，激發自身對肅貪除弊之道德責任感，並藉此提升檢舉貪瀆不法意願，以落實「全民反貪肅貪」之目標。

五、藉由商民對新北市政府稅捐稽徵處廉政工作成效及信心度之肯定，加強推動相關廉政措施

調查結果發現，有 77.9%的受訪業者對新北市政府稅捐稽徵處「持續推動端正政風工作」具有信心（雖然一般民眾在此項的正面評價較低，但這主要是無明確反應的比例過高所致），這些都是未來新北市政府稅捐稽徵處在推展廉政工作的最佳利基。建議未來可再加強宣導有關新北市政府稅捐稽徵處的廉政肅貪措施與成效，以提升商民對於機關推動端正政風工作的信心度與整體清廉滿意度。

六、持續充實新北市政府稅捐稽徵處網站的各項功能，並加強網路申辦作業的便利性，以達到「服務便利」及「業務宣導」雙重功效

調查結果發現，受訪商民在給予新北市政府稅捐稽徵處的建議及反映事項之中，有應該「落實電子化、無紙化作業」之意見外，並建議新北市政府稅捐稽徵處應該加強網路申辦在介面、操作及辦理項目方面的全面性及便利性。

因此，未來應建請資訊人員針對受訪商民所提出之建言，研議各項精進網路申辦業務及網頁資訊服務之改善措施，以持續強化新北市政府稅捐稽徵處網頁之各項功能。如此，除了可以提升新北市政府稅捐稽徵處在網路申辦方面的友善性與便利性之外，亦可同時增進網頁之生活化與活潑化，強化新北市政府稅捐稽徵處在網際網路的宣導管道，以利公務行銷之推動。

附錄一 訪問結果表

表 A.1 訪問結果表

(一)有效接通訪問結果			
	人 數	百分比	總 計
(1)合格受訪者			
訪問結果			
訪問成功	1073	43.7%	15.9%
受訪者暫時不在或不便接聽	1224	49.9%	18.1%
受訪者因臨時有事而中途拒訪	31	1.3%	0.5%
受訪者拒絕受訪(無法再訪者)	6	0.2%	0.1%
受訪者中途拒訪(無法再訪者)	99	4.0%	1.5%
因語言因素無法受訪	2	0.1%	0.0%
因生理因素無法受訪	4	0.2%	0.1%
因其他因素無法受訪	0	0.0%	0.0%
受訪者訪問期間不在	14	0.6%	0.2%
小計(A)	2453	100.0%	36.3%
(2)其他			
訪問結果			
接電話者即拒訪	179	14.7%	2.7%
戶中無合格受訪對象	1031	84.9%	15.3%
已訪問過或非受訪地區	4	0.3%	0.1%
配額已滿	0	0.0%	0.0%
無法確定是否有合格受訪者	0	0.0%	0.0%
小計(B)	1214	100.0%	18.0%
(二)非人為因素統計表			
訪問結果	人 數	百分比	總 計
無人接聽	2008	65.1%	29.8%
電話中	201	6.5%	3.0%
電話停話改號故障空號	570	18.5%	8.4%
傳真機	190	6.2%	2.8%
答錄機	14	0.5%	0.2%
宿舍機關公司營業用電話	101	3.3%	1.5%
小計(C)	3084	100.0%	45.7%
總計 (A+B+C)	6751	100.0%	100.0%
(三)撥號紀錄統計表			
接通率			61.8%
訪問成功率			15.9%
接通後訪問成功率			25.7%
拒訪率(含接電話者即拒訪)			4.7%
拒訪率(不含接電話者即拒訪)			2.0%

附錄二 樣本結構表

B.1 「全體受訪者」之樣本結構表

		個數	百分比
洽辦過之 業務單位	企劃服務科	8	0.7
	土地稅科	270	25.2
	房屋稅科	268	25.0
	消費稅科	44	4.1
	法務科	0	0.0
	資訊科	6	0.6
	行政室	13	1.2
	三重分處	379	35.3
	中和分處	379	35.3
	新店分處	244	22.7
	淡水分處	194	18.1
	瑞芳分處	58	5.4
	新莊分處	374	34.9
	汐止分處	117	10.9
	板橋分處	556	51.8
	三鶯分處	97	9.0
洽辦過之 業務類別	地價稅	593	55.3
	土地增值稅	625	58.2
	房屋稅	667	62.2
	契稅	557	51.9
	娛樂稅	21	2.0
	使用牌照稅	72	6.7
	印花稅	470	43.8
	行政救濟	4	0.4
	採購	30	2.8
	檢舉（陳情）	1	0.1
職業類別	地政士	576	53.7
	記帳士	211	19.7
	會計師	55	5.1
	採購廠商	30	2.8
	一般民眾	201	18.7
性別	男性	401	37.4
	女性	672	62.6
年齡	21-30 歲	102	9.6
	31-40 歲	215	20.1
	41-50 歲	359	33.6
	51-60 歲	272	25.5
	61 歲以上	120	11.2
教育程度	國初中以下	60	5.6
	高中、職	300	28.1
	專科	306	28.7
	大學	369	34.6
	研究所以上	31	2.9

說明：本表的百分比計算已將各基本資料的「無明確反應」之樣本排除。

B.2 「相關業者部分」之樣本結構表

		個數	百分比
洽辦過之 業務單位	企劃服務科	8	0.9
	土地稅科	247	28.3
	房屋稅科	239	27.4
	消費稅科	31	3.6
	法務科	0	0.0
	資訊科	5	0.6
	行政室	13	1.5
	三重分處	353	40.5
	中和分處	358	41.1
	新店分處	219	25.1
	淡水分處	185	21.2
	瑞芳分處	56	6.4
	新莊分處	347	39.8
	汐止分處	112	12.8
	板橋分處	501	57.5
	三鶯分處	93	10.7
洽辦過之 業務類別	地價稅	481	55.2
	土地增值稅	598	68.6
	房屋稅	549	63.0
	契稅	550	63.1
	娛樂稅	21	2.4
	使用牌照稅	21	2.4
	印花稅	466	53.4
	行政救濟	1	0.1
	採購	30	3.4
	檢舉（陳情）	0	0.0
職業類別	地政士	576	66.1
	記帳士	211	24.2
	會計師	55	6.3
	採購廠商	30	3.4
	一般民眾	0	0.0
性別	男性	318	36.5
	女性	554	63.5
年齡	21-30 歲	97	11.1
	31-40 歲	197	22.6
	41-50 歲	290	33.3
	51-60 歲	207	23.8
	61 歲以上	79	9.1
教育程度	國初中以下	7	0.8
	高中、職	231	26.7
	專科	274	31.6
	大學	329	38.0
	研究所以上	25	2.9

說明：本表的百分比計算已將各基本資料的「無明確反應」之樣本排除。

B.3 「一般民眾部分」之樣本結構表

		個數	百分比
洽辦過之 業務單位	企劃服務科	0	0.0
	土地稅科	23	11.4
	房屋稅科	29	14.4
	消費稅科	13	6.5
	法務科	0	0.0
	資訊科	1	0.5
	行政室	0	0.0
	三重分處	26	12.9
	中和分處	21	10.4
	新店分處	25	12.4
	淡水分處	9	4.5
	瑞芳分處	2	1.0
	新莊分處	27	13.4
	汐止分處	5	2.5
	板橋分處	55	27.4
	三鶯分處	4	2.0
洽辦過之 業務類別	地價稅	112	55.7
	土地增值稅	27	13.4
	房屋稅	118	58.7
	契稅	7	3.5
	娛樂稅	0	0.0
	使用牌照稅	51	25.4
	印花稅	4	2.0
	行政救濟	3	1.5
	採購	0	0.0
	檢舉（陳情）	1	0.5
職業類別	地政士	0	0.0
	記帳士	0	0.0
	會計師	0	0.0
	採購廠商	0	0.0
	一般民眾	201	100.0
性別	男性	83	41.3
	女性	118	58.7
年齡	21-30 歲	5	2.5
	31-40 歲	18	9.1
	41-50 歲	69	34.8
	51-60 歲	65	32.8
	61 歲以上	41	20.7
教育程度	國初中以下	53	26.5
	高中、職	69	34.5
	專科	32	16.0
	大學	40	20.0
	研究所以上	6	3.0

說明：本表的百分比計算已將各基本資料的「無明確反應」之樣本排除。

附錄三 次數分配表

C.1 請問您自 101 年 7 月到現在，曾與「新北市政府稅捐稽徵處或所屬分處」的哪些業務單位洽辦過業務（包含親自、網路申辦或以書面、電話方式詢問）？

	全體受訪者		相關業者部分		一般民眾部分	
	回答次數	百分比	回答次數	百分比	回答次數	百分比
企劃服務科	8	0.7	8	0.9	0	0.0
土地稅科	270	25.2	247	28.3	23	11.4
房屋稅科	268	25.0	239	27.4	29	14.4
消費稅科	44	4.1	31	3.6	13	6.5
法務科	0	0.0	0	0.0	0	0.0
資訊科	6	0.6	5	0.6	1	0.5
行政室	13	1.2	13	1.5	0	0.0
三重分處	379	35.3	353	40.5	26	12.9
中和分處	379	35.3	358	41.1	21	10.4
新店分處	244	22.7	219	25.1	25	12.4
淡水分處	194	18.1	185	21.2	9	4.5
瑞芳分處	58	5.4	56	6.4	2	1.0
新莊分處	374	34.9	347	39.8	27	13.4
汐止分處	117	10.9	112	12.8	5	2.5
板橋分處	556	51.8	501	57.5	55	27.4
三鶯分處	97	9.0	93	10.7	4	2.0
總計	3007	280.2	2767	317.3	240	119.4

說明：1.本題是複選題，每個人回答不只一項，故「回答次數」會超過有效回答人數（全體受訪者為 1,073 人，相關業者部分為 872 人，一般民眾為 201 人）。

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

C.2 承上，請問您曾經跟上述單位洽辦過哪些稅目或業務？

	全體受訪者		相關業者部分		一般民眾部分	
	回答次數	百分比	回答次數	百分比	回答次數	百分比
地價稅	593	55.3	481	55.2	112	55.7
土地增值稅	625	58.2	598	68.6	27	13.4
房屋稅	667	62.2	549	63.0	118	58.7
契稅	557	51.9	550	63.1	7	3.5
娛樂稅	21	2.0	21	2.4	0	0.0
使用牌照稅	72	6.7	21	2.4	51	25.4
印花稅	470	43.8	466	53.4	4	2.0
行政救濟	4	0.4	1	0.1	3	1.5
採購	30	2.8	30	3.4	0	0.0
檢舉（陳情）	1	0.1	0	0.0	1	0.5
總計	3040	283.3	2717	311.6	323	160.7

說明：1.本題是複選題，每個人回答不只一項，故「回答次數」會超過有效回答人數（全體受訪者為 1,073 人，相關業者部分為 872 人，一般民眾為 201 人）。

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

C.3 請問自 101 年 7 月到現在，就您曾經接洽過業務的單位來說，您覺得「新北市政府稅捐稽徵處或所屬分處」承辦人員的服務態度好不好？

	全體受訪者		相關業者部分		一般民眾部分	
	回答人數	百分比	回答人數	百分比	回答人數	百分比
非常好	221	20.6	180	20.6	41	20.4
好	800	74.6	658	75.5	142	70.6
不好	24	2.2	16	1.8	8	4.0
非常不好	2	0.2	2	0.2	0	0.0
無明確反應	26	2.4	16	1.8	10	5.0
總計	1073	100.0	872	100.0	201	100.0

說明：「無明確反應」包括「拒答」、「無意見」及「不知道」。

C.4 請問自 101 年 7 月到現在，就您曾經接洽過業務的單位來說，您覺得「新北市政府稅捐稽徵處或所屬分處」承辦人員的行政效率好不好？

	全體受訪者		相關業者部分		一般民眾部分	
	回答人數	百分比	回答人數	百分比	回答人數	百分比
非常好	163	15.2	130	14.9	33	16.4
好	819	76.3	681	78.1	138	68.7
不好	61	5.7	43	4.9	18	9.0
非常不好	4	0.4	3	0.3	1	0.5
無明確反應	26	2.4	15	1.7	11	5.5
總計	1073	100.0	872	100.0	201	100.0

說明：「無明確反應」包括「拒答」、「無意見」及「不知道」。

C.5 請問自 101 年 7 月到現在，就您曾經接洽過業務的這些單位，您最滿意哪一個單位的表現？

	全體受訪者		相關業者部分		一般民眾部分	
	回答人數	百分比	回答人數	百分比	回答人數	百分比
企劃服務科	2	0.2	2	0.2	0	0.0
土地稅科	13	1.2	10	1.1	3	1.5
房屋稅科	9	0.8	4	0.5	5	2.5
消費稅科	3	0.3	2	0.2	1	0.5
法務科	0	0.0	0	0.0	0	0.0
資訊科	2	0.2	1	0.1	1	0.5
行政室	6	0.6	6	0.7	0	0.0
三重分處	45	4.2	36	4.1	9	4.5
中和分處	25	2.3	20	2.3	5	2.5
新店分處	33	3.1	24	2.8	9	4.5
淡水分處	15	1.4	12	1.4	3	1.5
瑞芳分處	2	0.2	0	0.0	2	1.0
新莊分處	34	3.2	30	3.4	4	2.0
汐止分處	7	0.7	6	0.7	1	0.5
板橋分處	68	6.3	59	6.8	9	4.5
三鶯分處	1	0.1	1	0.1	0	0.0
沒有滿意之業務單位	576	53.7	486	55.7	90	44.8
無明確反應	232	21.6	173	19.8	59	29.4
總計	1073	100.0	872	100.0	201	100.0

說明：「無明確反應」包括「拒答」、「無意見」及「不知道」。

C.6 請問在接洽業務的過程中，有哪些原因讓您覺得滿意？

	全體受訪者		相關業者部分		一般民眾部分	
	回答次數	百分比	回答次數	百分比	回答次數	百分比
手續簡便	95	35.8	72	33.8	23	44.2
承辦人瞭解民眾需求	94	35.5	66	31.0	28	53.8
作業公開透明	49	18.5	45	21.1	4	7.7
承辦人熟悉 法令作業規定	79	29.8	65	30.5	14	26.9
空間環境與設備便利	18	6.8	15	7.0	3	5.8
承辦人容易溝通	121	45.7	105	49.3	16	30.8
處理案件效率佳	41	15.5	40	18.8	1	1.9
辦事態度佳	46	17.4	44	20.7	2	3.8
承辦人員解說清楚	1	0.4	1	0.5	0	0.0
承辦人員補正 解說清楚	1	0.4	1	0.5	0	0.0
無明確反應	5	1.9	2	0.9	3	5.8
總計	550	207.5	456	214.1	94	180.8

說明：1.「無明確反應」包括「拒答」、「無意見」及「不知道」。

- 2.前一題回答沒有滿意及無明確反應之受訪者跳過不問，故本題有效回答人數為：全體受訪者為 265 人，相關業者部分為 213 人，一般民眾為 52 人。
- 3.本題是複選題，每個人回答不只一項，故「回答次數」會超過有效回答人數（全體受訪者為 265 人，相關業者部分為 213 人，一般民眾為 52 人）。
- 4.本表百分比的計算，是以「回答人數」為計算的分母，因此百分比的加總會超過 100%。

C.7 請問自 101 年 7 月到現在，就您曾經接洽過業務的這些單位，您最不滿意哪一個單位的表現？

	全體受訪者		相關業者部分		一般民眾部分	
	回答人數	百分比	回答人數	百分比	回答人數	百分比
企劃服務科	0	0.0	0	0.0	0	0.0
土地稅科	1	0.1	0	0.0	1	0.5
房屋稅科	1	0.1	0	0.0	1	0.5
消費稅科	0	0.0	0	0.0	0	0.0
法務科	0	0.0	0	0.0	0	0.0
資訊科	0	0.0	0	0.0	0	0.0
行政室	1	0.1	1	0.1	0	0.0
三重分處	7	0.7	6	0.7	1	0.5
中和分處	11	1.0	10	1.1	1	0.5
新店分處	2	0.2	2	0.2	0	0.0
淡水分處	6	0.6	6	0.7	0	0.0
瑞芳分處	1	0.1	1	0.1	0	0.0
新莊分處	11	1.0	10	1.1	1	0.5
汐止分處	1	0.1	1	0.1	0	0.0
板橋分處	15	1.4	15	1.7	0	0.0
三鶯分處	5	0.5	5	0.6	0	0.0
沒有不滿意之業務單位	906	84.4	741	85.0	165	82.1
無明確反應	105	9.8	74	8.5	31	15.4
總計	1073	100.0	872	100.0	201	100.0

說明：「無明確反應」包括「拒答」、「無意見」及「不知道」。

C.8 請問您，當洽辦業務時，有哪些原因讓您覺得不滿意？

	全體受訪者		相關業者部分		一般民眾部分	
	回答次數	百分比	回答次數	百分比	回答次數	百分比
法令規章不清晰完備	10	16.1	8	14.0	2	40.0
公務員彼此官官相護	5	8.1	5	8.8	0	0.0
承辦人不熟悉法令規定或誤解法令規定	16	25.8	16	28.1	0	0.0
空間環境與設備不好	3	4.8	3	5.3	0	0.0
找不到承辦人，也沒有職務代理人	3	4.8	3	5.3	0	0.0
承辦人員態度不佳	21	33.9	18	31.6	3	60.0
辦理程序不夠便民	6	9.7	6	10.5	0	0.0
處理案件效率不佳	17	27.4	17	29.8	0	0.0
補正未一次告知	1	1.6	1	1.8	0	0.0
承辦人員難以溝通	1	1.6	1	1.8	0	0.0
承辦人員不熟悉業務	1	1.6	1	1.8	0	0.0
承辦人員刻意刁難	1	1.6	1	1.8	0	0.0
無明確反應	1	1.6	0	0.0	1	20.0
總計	86	138.7	80	140.4	6	120.0

說明：1.「無明確反應」包括「拒答」、「無意見」及「不知道」。

2.前一題回答沒有不滿意及無明確反應之受訪者跳過不問，故本題有效回答人數為：全體受訪者為 62 人，相關業者部分為 57 人，一般民眾為 5 人。

3.本題是複選題，每個人回答不只一項，故「回答次數」會超過有效回答人數（全體受訪者為 62 人，相關業者部分為 57 人，一般民眾為 5 人）。

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

C.9 請問自 101 年 7 月到現在，就您本身與「新北市政府稅捐稽徵處或所屬分處」接洽業務的經驗，有無需透過請託關說、財物餽贈、飲宴招待完成洽辦案件？

	全體受訪者		相關業者部分		一般民眾部分	
	回答人數	百分比	回答人數	百分比	回答人數	百分比
需要	3	0.3	2	0.2	1	0.5
不需要	1068	99.5	868	99.5	200	99.5
無明確反應	2	0.2	2	0.2	0	0.0
總計	1073	100.0	872	100.0	201	100.0

說明：「無明確反應」包括「拒答」、「無意見」及「不知道」。

C.10 請問您辦理哪些稅目或業務，必須透過請託關說、財物餽贈、飲宴招待？

	全體受訪者		相關業者部分		一般民眾部分	
	回答次數	百分比	回答次數	百分比	回答次數	百分比
土地增值稅	2	66.7	2	100.0	0	0.0
契稅	2	66.7	2	100.0	0	0.0
使用牌照稅	1	33.3	0	0.0	1	100.0
總計	5	166.7	4	200.0	1	100.0

說明：1.第 9 題回答不需要及無明確反應之受訪者跳過不問，故本題有效回答人數為：全體受訪者為 3 人，相關業者部分為 2 人，一般民眾為 1 人。

2.本題是複選題，每個人回答不只一項，故「回答次數」會超過有效回答人數（全體受訪者為 3 人，相關業者部分為 2 人，一般民眾為 1 人）。

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

C.11 整體來說，請問您對「新北市政府稅捐稽徵處或所屬分處」的品德操守滿不滿意？

	全體受訪者		相關業者部分		一般民眾部分	
	回答人數	百分比	回答人數	百分比	回答人數	百分比
非常滿意	67	6.2	52	6.0	15	7.5
滿意	873	81.4	733	84.1	140	69.7
不滿意	10	0.9	5	0.6	5	2.5
非常不滿意	2	0.2	1	0.1	1	0.5
無明確反應	121	11.3	81	9.3	40	19.9
總計	1073	100.0	872	100.0	201	100.0

說明：「無明確反應」包括「拒答」、「無意見」及「不知道」。

C.12 請問根據您的了解，「新北市政府稅捐稽徵處或所屬分處」有沒有貪瀆不法之情形？

	全體受訪者		相關業者部分		一般民眾部分	
	回答人數	百分比	回答人數	百分比	回答人數	百分比
有	6	0.6	3	0.3	3	1.5
沒有	951	88.6	800	91.7	151	75.1
無明確反應	116	10.8	69	7.9	47	23.4
總計	1073	100.0	872	100.0	201	100.0

說明：「無明確反應」包括「拒答」、「無意見」及「不知道」。

C.13 承上，請問您認為哪些稅目或業務人員有貪瀆不法情形？

	全體受訪者		相關業者部分		一般民眾部分	
	回答次數	百分比	回答次數	百分比	回答次數	百分比
地價稅	2	33.3	1	33.3	1	33.3
土地增值稅	1	16.7	1	33.3	0	0.0
房屋稅	1	16.7	0	0.0	1	33.3
無明確反應	3	50.0	1	33.3	2	66.7
總計	7	116.7	3	100.0	4	133.3

說明：1.「無明確反應」包括「拒答」、「無意見」及「不知道」。

2.第 13 題回答沒有及無明確反應之受訪者跳過不問，故本題有效回答人數為：全體受訪者為 6 人，相關業者部分為 3 人，一般民眾為 3 人。

3.本題是複選題，每個人回答不只一項，故「回答次數」會超過有效回答人數（全體受訪者為 6 人，相關業者部分為 3 人，一般民眾為 3 人）。

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

C.14 請問您如果遇到「新北市政府稅捐稽徵處或所屬分處」有貪瀆不法的情形，會不會提出檢舉？

	全體受訪者		相關業者部分		一般民眾部分	
	回答人數	百分比	回答人數	百分比	回答人數	百分比
會	745	69.4	591	67.8	154	76.6
不會	187	17.4	158	18.1	29	14.4
不一定	49	4.6	44	5.0	5	2.5
無明確反應	92	8.6	79	9.1	13	6.5
總計	1073	100.0	872	100.0	201	100.0

說明：「無明確反應」包括「拒答」、「無意見」及「不知道」。

C.15 請問您會向哪些人或哪些單位提出檢舉？

	全體受訪者		相關業者部分		一般民眾部分	
	回答次數	百分比	回答次數	百分比	回答次數	百分比
稅捐處處長或上級機關首長	188	25.2	156	26.4	32	20.8
稅捐處或上級政風單位	442	59.3	392	66.3	50	32.5
法務部廉政署	39	5.2	32	5.4	7	4.5
各級民意代表	22	3.0	11	1.9	11	7.1
各級法院檢察署	11	1.5	6	1.0	5	3.2
投書報章媒體	21	2.8	12	2.0	9	5.8
1999 專線	9	1.2	7	1.2	2	1.3
警察單位	11	1.5	2	0.3	9	5.8
法務部調查局	10	1.3	6	1.0	4	2.6
公務員懲戒委員會	1	0.1	1	0.2	0	0.0
無明確反應	110	14.8	67	11.3	43	27.9
總計	864	116.0	692	117.1	172	111.7

說明：1.「無明確反應」包括「拒答」、「無意見」及「不知道」。

2.第 16 題回答不會檢舉、不一定及無明確反應之受訪者跳過不問，故本題有效回答人數為：全體受訪者為 745 人，相關業者部分為 591 人，一般民眾為 154 人。

3.本題是複選題，每個人回答不只一項，故「回答次數」會超過有效回答人數（全體受訪者為 745 人，相關業者部分為 591 人，一般民眾為 154 人）。

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

C.16 請問，您不會提出檢舉的原因是什麼？

	全體受訪者		相關業者部分		一般民眾部分	
	回答次數	百分比	回答次數	百分比	回答次數	百分比
怕身份曝光遭報復	84	25.6	78	27.8	6	12.8
司空見慣，檢舉也沒有用	19	5.8	16	5.7	3	6.4
難以提出證據，只好作罷	32	9.8	28	10.0	4	8.5
事不關己，沒必要檢舉	65	19.8	53	18.9	12	25.5
不知道檢舉的電話或管道	14	4.3	7	2.5	7	14.9
怕影響自己的案件	7	2.1	7	2.5	0	0.0
檢舉程序麻煩	7	2.1	7	2.5	0	0.0
沒時間檢舉	1	0.3	1	0.4	0	0.0
怕對方受罰	1	0.3	1	0.4	0	0.0
花錢可以辦好事情，沒必要檢舉	6	1.8	5	1.8	1	2.1
無明確反應	128	39.0	114	40.6	14	29.8
總計	364	111.0	317	112.8	47	100.0

說明：1.「無明確反應」包括「拒答」、「無意見」及「不知道」。

- 2.第 16 題回答會檢舉及無明確反應之受訪者跳過不問，故本題有效回答人數為：全體受訪者為 328 人，相關業者部分為 281 人，一般民眾為 47 人。
- 3.本題是複選題，每個人回答不只一項，故「回答次數」會超過有效回答人數（全體受訪者為 328 人，相關業者部分為 281 人，一般民眾為 47 人）。
- 4.本表百分比的計算，是以「回答人數」為計算的分母，因此百分比的加總會超過 100%。

C.17 請問您對「新北市政府稅捐稽徵處」持續推動端正政風工作，以提升清廉施政的努力，有無信心？

	全體受訪者		相關業者部分		一般民眾部分	
	回答人數	百分比	回答人數	百分比	回答人數	百分比
很有信心	29	2.7	17	1.9	12	6.0
有信心	767	71.5	663	76.0	104	51.7
不太有信心	102	9.5	62	7.1	40	19.9
沒有信心	25	2.3	17	1.9	8	4.0
無明確反應	150	14.0	113	13.0	37	18.4
總計	1073	100.0	872	100.0	201	100.0

說明：「無明確反應」包括「拒答」、「無意見」及「不知道」。

C.18 請問您對「新北市政府稅捐稽徵處」近1年來整體政風清廉度是否滿意？

	全體受訪者		相關業者部分		一般民眾部分	
	回答人數	百分比	回答人數	百分比	回答人數	百分比
非常滿意	41	3.8	30	3.4	11	5.5
滿意	827	77.1	706	81.0	121	60.2
不滿意	34	3.2	17	1.9	17	8.5
非常不滿意	3	0.3	1	0.1	2	1.0
無明確反應	168	15.7	118	13.5	50	24.9
總計	1073	100.0	872	100.0	201	100.0

說明：「無明確反應」包括「拒答」、「無意見」及「不知道」。

C.19 請問您對「新北市政府稅捐稽徵處」整體廉政工作有何具體興革建議或反映事項？

	回答人數	百分比
提升辦事效率、加速業務處理速度	12	1.1
加強承辦人員的服務態度及電話禮貌	8	0.7
加強承辦人員的專業訓練及對法令規章的熟悉度	7	0.7
簡化業務申辦流程，落實便民觀念	5	0.5
加強新進人員的專業訓練	4	0.4
法令規章有修改時，應加強宣導及通知	4	0.4
加強服務場所的環境設施及標示說明	4	0.4
業務量多時，希望可以延長洽辦時間	3	0.3
落實全面電腦化、無紙化及電子化作業，取消紙本文件	3	0.3
部分業務希望不必再舉證原始憑證，因稽徵單位有資料可查	3	0.3
處理業務時，應以便民及寬鬆為考量	3	0.3
各分處及人員在處理業務的標準應該一致	3	0.3
希望能夠以匿名方式來檢舉，以保護檢舉人	3	0.3
增設停車空間及加強停車便利性	2	0.2
加強網路申辦的系統品質及穩定度	2	0.2
希望地方稅能夠跨區辦理	2	0.2
對辦事流程及準備文件要解說清楚	1	0.1
解說時要有耐心，不要不耐煩	1	0.1
網路辦理操作不易，介面設計不好	1	0.1
地價稅由自用改為一般時，希望先通知	1	0.1
志工態度太積極，會給洽公民眾壓迫感	1	0.1
網路申辦的項目太少	1	0.1
希望能多開辦一些稅務相關的課程	1	0.1
找不到承辦人，也沒有職務代理人	1	0.1
承辦人員不應將行政疏失的責任推給別人	1	0.1
希望標案能採最有利標精神	1	0.1
加強宣導檢舉貪瀆的電話及管道	1	0.1
加強對網路申辦使用方法的說明及宣導	1	0.1
加強宣導防貪肅貪之觀念	1	0.1
應主動去稽查貪污之情事，而不是被動的接受檢舉	1	0.1
沒有建議	991	92.4
總計	1073	100.0

C.20 教育程度

	全體受訪者		相關業者部分		一般民眾部分	
	回答人數	百分比	回答人數	百分比	回答人數	百分比
國初中以下	60	5.6	7	0.8	53	26.4
高中、職	300	28.0	231	26.5	69	34.3
專科	306	28.5	274	31.4	32	15.9
大學	369	34.4	329	37.7	40	19.9
研究所以上	31	2.9	25	2.9	6	3.0
無明確反應	7	0.7	6	0.7	1	0.5
總計	1073	100.0	872	100.0	201	100.0

說明：「無明確反應」包括「拒答」。

C.21 年齡

	全體受訪者		相關業者部分		一般民眾部分	
	回答人數	百分比	回答人數	百分比	回答人數	百分比
21-30 歲	102	9.5	97	11.1	5	2.5
31-40 歲	215	20.0	197	22.6	18	9.0
41-50 歲	359	33.5	290	33.3	69	34.3
51-60 歲	272	25.3	207	23.7	65	32.3
61 歲以上	120	11.2	79	9.1	41	20.4
無明確反應	5	0.5	2	0.2	3	1.5
總計	1073	100.0	872	100.0	201	100.0

說明：「無明確反應」包括「拒答」。

C.22 職業類別

	全體受訪者		相關業者部分		一般民眾部分	
	回答人數	百分比	回答人數	百分比	回答人數	百分比
地政士	576	53.7	576	66.1	0	0.0
記帳士	211	19.7	211	24.2	0	0.0
會計師	55	5.1	55	6.3	0	0.0
採購廠商	30	2.8	30	3.4	0	0.0
一般民眾	201	18.7	0	0.0	201	100.0
總計	1073	100.0	872	100.0	201	100.0

C.23 性別

	全體受訪者		相關業者部分		一般民眾部分	
	回答人數	百分比	回答人數	百分比	回答人數	百分比
男性	401	37.4	318	36.5	83	41.3
女性	672	62.6	554	63.5	118	58.7
總計	1073	100.0	872	100.0	201	100.0

附錄四 交叉分析表

【相關業者部分】

D.1-1 請問您自 101 年 7 月到現在，曾與「新北市政府稅捐稽徵處或所屬分處」的哪些業務單位洽辦過業務（包含親自、網路申辦或以書面、電話方式詢問）？【續下頁】

	土地 稅科 (%)	房屋 稅科 (%)	消費 稅科 (%)	行政室 (%)	企劃 服務科 (%)	資訊科 (%)	法務科 (%)	板橋 分處 (%)	中和 分處 (%)	三重 分處 (%)
整體	28.3	27.4	3.6	1.5	0.9	0.6	0.0	57.5	41.1	40.5
洽辦過之業務類別										
地價稅	40.7	38.3	3.3	0.0	0.4	0.2	0.0	61.7	48.4	47.4
土地增值稅	39.6	34.1	1.8	0.0	0.2	0.3	0.0	61.0	47.7	45.0
房屋稅	36.1	37.7	3.1	0.0	0.7	0.4	0.0	61.2	47.2	45.5
契稅	41.1	36.7	2.0	0.0	0.4	0.4	0.0	62.7	49.1	46.2
娛樂稅	14.3	14.3	9.5	0.0	0.0	0.0	0.0	61.9	47.6	52.4
使用牌照稅	23.8	19.0	9.5	0.0	0.0	0.0	0.0	71.4	42.9	47.6
印花稅	32.6	33.0	6.0	0.0	0.4	0.4	0.0	62.0	44.6	42.9
行政救濟	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	100.0
採購	0.0	3.3	0.0	43.3	13.3	6.7	0.0	33.3	6.7	13.3
檢舉（陳情）	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
職業類別										
地政士	39.8	34.5	2.1	0.0	0.2	0.3	0.0	60.8	48.1	44.4
記帳士	4.7	12.8	9.0	0.0	0.9	0.5	0.0	49.8	26.5	34.1
會計師	14.5	21.8	0.0	0.0	1.8	0.0	0.0	65.5	41.8	38.2
採購廠商	0.0	3.3	0.0	43.3	13.3	6.7	0.0	33.3	6.7	13.3
性別										
男性	37.7	33.3	1.9	1.9	0.3	0.6	0.0	60.7	45.6	41.8
女性	22.9	24.0	4.5	1.3	1.3	0.5	0.0	55.6	38.4	39.7
年齡										
21-30 歲	24.7	25.8	5.2	0.0	2.1	0.0	0.0	61.9	39.2	42.3
31-40 歲	17.8	19.8	2.5	2.5	1.0	0.5	0.0	55.8	40.1	41.1
41-50 歲	26.2	27.6	4.8	2.8	1.0	0.7	0.0	57.9	41.4	41.0
51-60 歲	41.5	36.7	2.4	0.0	0.5	1.0	0.0	57.5	41.5	43.0
61 歲以上	32.9	24.1	2.5	0.0	0.0	0.0	0.0	54.4	44.3	29.1
教育程度										
國初中以下	28.6	14.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	28.6	0.0	14.3
高中、職	29.9	26.4	2.6	2.2	2.2	0.9	0.0	58.9	42.9	42.9
專科	31.0	31.0	5.1	2.2	0.0	0.7	0.0	55.5	42.0	41.2
大學	24.9	25.5	3.0	0.6	0.9	0.0	0.0	58.4	39.5	38.0
研究所以上	28.0	24.0	0.0	0.0	0.0	4.0	0.0	68.0	48.0	52.0

說明：本題為複選題型，因此無法進行卡方檢定分析。

D.1-1 請問您自 101 年 7 月到現在，曾與「新北市政府稅捐稽徵處或所屬分處」的哪些業務單位洽辦過業務（包含親自、網路申辦或以書面、電話方式詢問）？【續完】

	新莊 分處 (%)	新店 分處 (%)	淡水 分處 (%)	汐止 分處 (%)	三鶯 分處 (%)	瑞芳 分處 (%)	樣本數	結構 百分比 (%)
整體	39.8	25.1	21.2	12.8	10.7	6.4	872	100.0
洽辦過之業務類別								
地價稅	47.6	31.2	25.4	16.6	13.5	8.5	481	55.2
土地增值稅	47.0	30.1	25.4	14.9	13.7	8.2	598	68.6
房屋稅	44.6	29.0	25.3	14.6	13.1	7.5	549	63.0
契稅	49.5	31.8	26.4	15.8	14.7	8.7	550	63.1
娛樂稅	47.6	23.8	33.3	14.3	14.3	19.0	21	2.4
使用牌照稅	38.1	23.8	19.0	23.8	9.5	19.0	21	2.4
印花稅	43.3	29.2	24.7	15.2	12.0	7.9	466	53.4
行政救濟	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	1	0.1
採購	6.7	6.7	10.0	6.7	0.0	6.7	30	3.4
檢舉（陳情）	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0	0.0
職業類別								
地政士	46.9	29.5	26.0	14.9	14.6	7.6	576	66.1
記帳士	28.0	17.5	11.8	9.0	3.8	3.8	211	24.2
會計師	29.1	18.2	12.7	9.1	1.8	3.6	55	6.3
採購廠商	6.7	6.7	10.0	6.7	0.0	6.7	30	3.4
性別								
男性	45.0	27.4	23.9	13.2	14.5	6.9	318	36.5
女性	36.8	23.8	19.7	12.6	8.5	6.1	554	63.5
年齡								
21-30 歲	42.3	23.7	23.7	11.3	11.3	6.2	97	11.1
31-40 歲	41.1	23.4	19.3	10.2	10.7	4.6	197	22.6
41-50 歲	38.3	26.9	22.1	16.9	11.0	9.3	290	33.3
51-60 歲	41.1	29.5	21.3	12.6	10.1	5.3	207	23.8
61 歲以上	36.7	13.9	17.7	7.6	10.1	3.8	79	9.1
教育程度								
國初中以下	28.6	0.0	28.6	0.0	0.0	14.3	7	0.8
高中、職	39.4	26.4	21.6	13.0	10.0	6.5	231	26.7
專科	44.9	28.1	24.1	14.6	10.2	6.9	274	31.6
大學	36.2	22.5	18.2	11.9	11.6	5.8	329	38.0
研究所以上	44.0	24.0	16.0	8.0	12.0	4.0	25	2.9

說明：本題為複選題型，因此無法進行卡方檢定分析。

D.1-2 承上，請問您曾經跟上述單位洽辦過哪些稅目或業務？

	土地 增值稅 (%)	契 稅 (%)	房 屋 稅 (%)	地 價 稅 (%)	印 花 稅 (%)	採 購 (%)	娛 樂 稅 (%)	使 用 牌 照 稅 (%)	行 政 救 濟 (%)	檢 舉 （陳 情） (%)	樣 本 數	結 構 百 分 比 (%)
整體	68.6	63.1	63.0	55.2	53.4	3.4	2.4	2.4	0.1	0.0	872	100.0
洽辦過之業務單位												
企劃服務科	12.5	25.0	50.0	25.0	25.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	8	0.9
土地稅科	96.0	91.5	80.2	79.4	61.5	0.0	1.2	2.0	0.0	0.0	247	28.3
房屋稅科	85.4	84.5	86.6	77.0	64.4	0.4	1.3	1.7	0.0	0.0	239	27.4
消費稅科	35.5	35.5	54.8	51.6	90.3	0.0	6.5	6.5	0.0	0.0	31	3.6
法務科	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0	0.0
資訊科	40.0	40.0	40.0	20.0	40.0	40.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5	0.6
行政室	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	13	1.5
三重分處	76.2	72.0	70.8	64.6	56.7	1.1	3.1	2.8	0.3	0.0	353	40.5
中和分處	79.6	75.4	72.3	65.1	58.1	0.6	2.8	2.5	0.3	0.0	358	41.1
新店分處	82.2	79.9	72.6	68.5	62.1	0.9	2.3	2.3	0.5	0.0	219	25.1
淡水分處	82.2	78.4	75.1	65.9	62.2	1.6	3.8	2.2	0.5	0.0	185	21.2
瑞芳分處	87.5	85.7	73.2	73.2	66.1	3.6	7.1	7.1	1.8	0.0	56	6.4
新莊分處	81.0	78.4	70.6	66.0	58.2	0.6	2.9	2.3	0.3	0.0	347	39.8
汐止分處	79.5	77.7	71.4	71.4	63.4	1.8	2.7	4.5	0.9	0.0	112	12.8
板橋分處	72.9	68.9	67.1	59.3	57.7	2.0	2.6	3.0	0.2	0.0	501	57.5
三鶯分處	88.2	87.1	77.4	69.9	60.2	0.0	3.2	2.2	1.1	0.0	93	10.7
職業類別												
地政士	97.2	90.5	73.1	70.0	51.6	0.0	0.9	2.1	0.2	0.0	576	66.1
記帳士	12.3	9.5	46.9	26.5	64.5	0.0	7.1	3.8	0.0	0.0	211	24.2
會計師	20.0	14.5	47.3	36.4	56.4	0.0	1.8	1.8	0.0	0.0	55	6.3
採購廠商	3.3	3.3	10.0	6.7	6.7	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	30	3.4
性別												
男性	82.1	75.2	67.6	65.4	51.3	2.8	2.5	2.8	0.3	0.0	318	36.5
女性	60.8	56.1	60.3	49.3	54.7	3.8	2.3	2.2	0.0	0.0	554	63.5
年齡												
21-30 歲	63.9	63.9	54.6	47.4	74.2	1.0	3.1	1.0	0.0	0.0	97	11.1
31-40 歲	51.8	46.2	59.4	42.6	49.2	6.1	2.5	2.5	0.0	0.0	197	22.6
41-50 歲	65.9	61.0	62.8	56.9	53.1	5.2	2.4	2.4	0.0	0.0	290	33.3
51-60 歲	82.1	75.4	68.1	61.4	50.2	0.5	2.4	3.4	0.5	0.0	207	23.8
61 歲以上	91.1	79.7	68.4	73.4	49.4	1.3	1.3	1.3	0.0	0.0	79	9.1
教育程度												
國初中以下	100.0	85.7	57.1	42.9	85.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	7	0.8
高中、職	75.8	70.6	61.0	54.5	45.5	5.6	1.7	3.0	0.4	0.0	231	26.7
專科	65.7	59.9	64.2	54.7	56.2	3.6	2.9	2.2	0.0	0.0	274	31.6
大學	65.3	60.5	63.5	55.9	55.3	2.1	2.7	2.1	0.0	0.0	329	38.0
研究所以上	68.0	56.0	56.0	56.0	60.0	0.0	0.0	4.0	0.0	0.0	25	2.9

說明：本題為複選題型，因此無法進行卡方檢定分析。

D.1-3 請問自 101 年 7 月到現在，就您曾經接洽過業務的單位來說，您覺得「新北市政府稅捐稽徵處或所屬分處」承辦人員的服務態度好不好？

	好(%)			不好(%)			無明確反應 (%)	樣本數	結構百分比 (%)
	合計	非常好	好	合計	不好	非常不好			
整體	96.1	20.6	75.5	2.0	1.8	0.2	1.8	872	100.0
洽辦過之業務單位									
企劃服務科	100.0	12.5	87.5	0.0	0.0	0.0	0.0	8	0.9
土地稅科	97.5	20.6	76.9	1.2	1.2	0.0	1.2	247	28.3
房屋稅科	98.7	21.3	77.4	0.8	0.8	0.0	0.4	239	27.4
消費稅科	93.6	22.6	71.0	6.5	6.5	0.0	0.0	31	3.6
法務科	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0	0.0
資訊科	80.0	60.0	20.0	0.0	0.0	0.0	20.0	5	0.6
行政室	100.0	38.5	61.5	0.0	0.0	0.0	0.0	13	1.5
三重分處	96.1	22.4	73.7	2.3	2.0	0.3	1.7	353	40.5
中和分處	95.6	20.7	74.9	2.5	2.2	0.3	2.0	358	41.1
新店分處	95.9	25.6	70.3	1.9	1.4	0.5	2.3	219	25.1
淡水分處	96.3	24.9	71.4	1.6	1.1	0.5	2.2	185	21.2
瑞芳分處	98.2	28.6	69.6	0.0	0.0	0.0	1.8	56	6.4
新莊分處	96.3	19.9	76.4	2.6	2.0	0.6	1.2	347	39.8
汐止分處	98.2	25.0	73.2	0.9	0.0	0.9	0.9	112	12.8
板橋分處	96.4	19.8	76.6	2.2	2.0	0.2	1.4	501	57.5
三鶯分處	96.8	25.8	71.0	1.1	0.0	1.1	2.2	93	10.7
洽辦過之業務類別									
地價稅	96.4	21.8	74.6	2.3	1.9	0.4	1.2	481	55.2
土地增值稅	96.7	20.9	75.8	2.1	1.8	0.3	1.2	598	68.6
房屋稅	96.9	22.6	74.3	2.0	1.8	0.2	1.1	549	63.0
契稅	96.9	21.1	75.8	2.0	1.8	0.2	1.1	550	63.1
娛樂稅	100.0	14.3	85.7	0.0	0.0	0.0	0.0	21	2.4
使用牌照稅	95.3	14.3	81.0	0.0	0.0	0.0	4.8	21	2.4
印花稅	95.7	18.2	77.5	2.6	2.4	0.2	1.7	466	53.4
行政救濟	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1	0.1
採購	100.0	36.7	63.3	0.0	0.0	0.0	0.0	30	3.4
檢舉（陳情）	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0	0.0
職業類別 #									
地政士	96.8	21.5	75.3	2.0	1.7	0.3	1.0	576	66.1
記帳士	93.4	14.7	78.7	2.8	2.8	0.0	3.8	211	24.2
會計師	96.4	25.5	70.9	0.0	0.0	0.0	3.6	55	6.3
採購廠商	100.0	36.7	63.3	0.0	0.0	0.0	0.0	30	3.4
性別									
男性	97.5	21.7	75.8	1.3	1.3	0.0	1.3	318	36.5
女性	95.3	20.0	75.3	2.6	2.2	0.4	2.2	554	63.5
年齡 #									
21-30 歲	96.9	13.4	83.5	0.0	0.0	0.0	3.1	97	11.1
31-40 歲	95.9	19.3	76.6	1.5	1.5	0.0	2.5	197	22.6
41-50 歲	95.1	21.0	74.1	3.8	3.1	0.7	1.0	290	33.3
51-60 歲	96.1	23.2	72.9	1.9	1.9	0.0	1.9	207	23.8
61 歲以上	100.0	25.3	74.7	0.0	0.0	0.0	0.0	79	9.1
教育程度 #									
國初中以下	85.7	14.3	71.4	14.3	14.3	0.0	0.0	7	0.8
高中、職	97.8	23.8	74.0	1.3	1.3	0.0	0.9	231	26.7
專科	94.5	17.9	76.6	3.0	2.6	0.4	2.6	274	31.6
大學	97.0	20.4	76.6	1.2	1.2	0.0	1.8	329	38.0
研究所以上	92.0	28.0	64.0	8.0	4.0	4.0	0.0	25	2.9

說明：1.卡方檢定之顯著水準以「*」表示 p-value <0.05、「**」表示<0.01、「***」表示<0.001。當卡方檢定達到顯著水準時，表示自變項與依變項之間存在顯著的差異情形。此外，本表是將「非常好」及「好」合併為「好」，「非常不好」及「不好」合併為「不好」，據此進行卡方分析。

2.「#」表示有任何一個格子內的期望個數小於 1，或是期望個數小於 5 的格子數比率超過 20%以上的情形，此時就不適合使用卡方檢定。

3.「洽辦過之業務單位」及「洽辦過之業務類別」為複選題型，因此無法進行卡方檢定分析。

D.1-4 請問自 101 年 7 月到現在，就您曾經接洽過業務的單位來說，您覺得「新北市政府稅捐稽徵處或所屬分處」承辦人員的行政效率好不好？

	好(%)			不好(%)			無明確反應 (%)	樣本數	結構百分比 (%)
	合計	非常好	好	合計	不好	非常不好			
整體	93.0	14.9	78.1	5.2	4.9	0.3	1.7	872	100.0
洽辦過之業務單位									
企劃服務科	100.0	12.5	87.5	0.0	0.0	0.0	0.0	8	0.9
土地稅科	95.2	14.6	80.6	4.9	4.9	0.0	0.0	247	28.3
房屋稅科	95.4	15.5	79.9	4.2	4.2	0.0	0.4	239	27.4
消費稅科	93.5	16.1	77.4	3.2	3.2	0.0	3.2	31	3.6
法務科	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0	0.0
資訊科	80.0	60.0	20.0	0.0	0.0	0.0	20.0	5	0.6
行政室	100.0	46.2	53.8	0.0	0.0	0.0	0.0	13	1.5
三重分處	92.7	14.2	78.5	5.7	5.1	0.6	1.7	353	40.5
中和分處	91.9	12.0	79.9	6.7	6.1	0.6	1.4	358	41.1
新店分處	90.0	16.9	73.1	8.7	7.8	0.9	1.4	219	25.1
淡水分處	93.0	16.2	76.8	6.0	4.9	1.1	1.1	185	21.2
瑞芳分處	96.4	25.0	71.4	3.6	1.8	1.8	0.0	56	6.4
新莊分處	92.2	14.7	77.5	6.4	5.5	0.9	1.4	347	39.8
汐止分處	92.0	16.1	75.9	6.3	4.5	1.8	1.8	112	12.8
板橋分處	93.2	13.8	79.4	5.2	4.8	0.4	1.6	501	57.5
三鶯分處	86.0	17.2	68.8	13.0	10.8	2.2	1.1	93	10.7
洽辦過之業務類別									
地價稅	93.1	15.8	77.3	5.2	4.6	0.6	1.7	481	55.2
土地增值稅	93.5	14.9	78.6	6.0	5.5	0.5	0.5	598	68.6
房屋稅	93.4	16.0	77.4	5.1	4.7	0.4	1.5	549	63.0
契稅	93.9	15.5	78.4	5.9	5.5	0.4	0.4	550	63.1
娛樂稅	95.2	19.0	76.2	4.8	4.8	0.0	0.0	21	2.4
使用牌照稅	90.5	4.8	85.7	4.8	4.8	0.0	4.8	21	2.4
印花稅	93.6	14.2	79.4	5.6	5.2	0.4	0.9	466	53.4
行政救濟	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	1	0.1
採購	100.0	30.0	70.0	0.0	0.0	0.0	0.0	30	3.4
檢舉（陳情）	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0	0.0
職業類別 #									
地政士	93.8	15.3	78.5	5.7	5.2	0.5	0.5	576	66.1
記帳士	90.5	11.8	78.7	4.7	4.7	0.0	4.7	211	24.2
會計師	90.9	14.5	76.4	5.5	5.5	0.0	3.6	55	6.3
採購廠商	100.0	30.0	70.0	0.0	0.0	0.0	0.0	30	3.4
性別									
男性	93.7	16.0	77.7	5.6	5.3	0.3	0.6	318	36.5
女性	92.6	14.3	78.3	5.1	4.7	0.4	2.3	554	63.5
年齡 #									
21-30 歲	92.8	9.3	83.5	6.2	6.2	0.0	1.0	97	11.1
31-40 歲	93.4	12.7	80.7	4.1	4.1	0.0	2.5	197	22.6
41-50 歲	92.4	17.2	75.2	5.9	5.2	0.7	1.7	290	33.3
51-60 歲	93.2	16.4	76.8	5.3	4.8	0.5	1.4	207	23.8
61 歲以上	94.9	15.2	79.7	5.1	5.1	0.0	0.0	79	9.1
教育程度 #									
國初中以下	71.4	14.3	57.1	28.6	28.6	0.0	0.0	7	0.8
高中、職	95.7	16.5	79.2	3.9	3.5	0.4	0.4	231	26.7
專科	91.9	13.1	78.8	5.9	5.5	0.4	2.2	274	31.6
大學	92.7	14.6	78.1	5.2	5.2	0.0	2.1	329	38.0
研究所以上	92.0	28.0	64.0	8.0	4.0	4.0	0.0	25	2.9

說明：1.卡方檢定之顯著水準以「*」表示 p-value <0.05、「**」表示<0.01、「***」表示<0.001。當卡方檢定達到顯著水準時，表示自變項與依變項之間存在顯著的差異情形。此外，本表是將「非常好」及「好」合併為「好」，「非常不好」及「不好」合併為「不好」，據此進行卡方分析。

2.「#」表示有任何一個格子內的期望個數小於 1，或是期望個數小於 5 的格子數比率超過 20%以上的情形，此時就不適合使用卡方檢定。

3.「洽辦過之業務單位」及「洽辦過之業務類別」為複選題型，因此無法進行卡方檢定分析。

D.1-5 請問自 101 年 7 月到現在，就您曾經接洽過業務的這些單位，您最滿意哪一個單位的表現？【續下頁】

	土地稅科 (%)	行政室 (%)	房屋稅科 (%)	企劃服務科 (%)	消費稅科 (%)	資訊科 (%)	法務科 (%)	板橋分處 (%)	三重分處 (%)	新莊分處 (%)
整體	1.1	0.7	0.5	0.2	0.2	0.1	0.0	6.8	4.1	3.4
洽辦過之業務單位										
企劃服務科	0.0	0.0	0.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
土地稅科	3.6	0.0	1.2	0.0	0.4	0.0	0.0	10.5	7.3	3.6
房屋稅科	3.3	0.0	1.3	0.0	0.4	0.0	0.0	12.1	6.7	3.8
消費稅科	6.5	0.0	3.2	0.0	6.5	0.0	0.0	3.2	0.0	0.0
法務科	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
資訊科	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	20.0	0.0	0.0	40.0	0.0
行政室	0.0	46.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
三重分處	0.8	0.0	0.6	0.0	0.3	0.0	0.0	5.4	9.6	4.0
中和分處	0.6	0.0	0.3	0.0	0.0	0.0	0.0	8.4	3.9	2.0
新店分處	1.4	0.0	0.5	0.0	0.0	0.0	0.0	6.4	5.9	0.0
淡水分處	1.6	0.0	1.1	0.0	0.0	0.0	0.0	7.0	5.4	2.2
瑞芳分處	1.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10.7	5.4	0.0
新莊分處	1.7	0.0	0.6	0.0	0.0	0.0	0.0	6.9	7.5	8.6
汐止分處	1.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	7.1	7.1	0.0
板橋分處	1.4	0.0	0.2	0.0	0.0	0.0	0.0	11.6	3.0	3.4
三鶯分處	6.5	0.0	1.1	0.0	0.0	0.0	0.0	10.8	4.3	4.3
洽辦過之業務類別										
地價稅	1.9	0.0	0.2	0.0	0.2	0.0	0.0	6.7	5.2	3.7
土地增值稅	1.7	0.0	0.7	0.0	0.2	0.0	0.0	6.9	4.8	3.5
房屋稅	1.8	0.0	0.7	0.0	0.2	0.0	0.0	6.4	5.3	4.0
契稅	1.6	0.0	0.5	0.0	0.2	0.0	0.0	7.8	5.1	3.8
娛樂稅	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	9.5	0.0
使用牌照稅	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4.8	9.5	0.0
印花稅	1.1	0.0	0.4	0.0	0.4	0.0	0.0	7.5	5.8	3.2
行政救濟	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
採購	0.0	20.0	0.0	6.7	0.0	3.3	0.0	0.0	0.0	0.0
檢舉（陳情）	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
職業類別	#									
地政士	1.7	0.0	0.5	0.0	0.2	0.0	0.0	6.9	4.5	3.6
記帳士	0.0	0.0	0.0	0.0	0.5	0.0	0.0	5.7	4.7	3.8
會計師	0.0	0.0	1.8	0.0	0.0	0.0	0.0	12.7	0.0	1.8
採購廠商	0.0	20.0	0.0	6.7	0.0	3.3	0.0	0.0	0.0	0.0
性別	#									
男性	1.3	0.9	0.3	0.3	0.3	0.0	0.0	8.5	3.8	3.8
女性	1.1	0.5	0.5	0.2	0.2	0.2	0.0	5.8	4.3	3.2
年齡	#									
21-30 歲	2.1	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	8.2	6.2	5.2
31-40 歲	2.0	1.5	1.0	0.5	0.0	0.0	0.0	4.6	4.1	6.1
41-50 歲	1.0	1.0	0.3	0.0	0.7	0.3	0.0	9.0	4.5	2.4
51-60 歲	0.5	0.0	0.5	0.0	0.0	0.0	0.0	4.3	4.3	1.9
61 歲以上	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	7.6	0.0	2.5
教育程度	#									
國初中以下	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	14.3	0.0
高中、職	1.3	1.7	0.4	0.0	0.4	0.4	0.0	5.2	3.9	2.6
專科	0.7	0.7	0.7	0.0	0.4	0.0	0.0	6.6	3.6	2.9
大學	1.5	0.0	0.3	0.6	0.0	0.0	0.0	7.6	3.6	4.6
研究所以上	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	12.0	8.0	4.0

說明：1.卡方檢定之顯著水準以「*」表示 p-value <0.05、「**」表示<0.01、「***」表示<0.001。當卡方檢定達到顯著水準時，表示自變項與依變項之間存在顯著的差異情形。

2.「#」表示有任何一個格子內的期望個數小於 1，或是期望個數小於 5 的格子數比率超過 20%以上的情形，此時就不適合使用卡方檢定。

3.「洽辦過之業務單位」及「洽辦過之業務類別」為複選題型，因此無法進行卡方檢定分析。

D.1-5 請問自 101 年 7 月到現在，就您曾經接洽過業務的這些單位，您最滿意哪一個單位的表現？【續完】

	新店 分處 (%)	中和 分處 (%)	淡水 分處 (%)	汐止 分處 (%)	三鶯 分處 (%)	瑞芳 分處 (%)	沒有滿 意之業 務單位 (%)	無明確 反應 (%)	樣本數	結構 百分比 (%)
整體	2.8	2.3	1.4	0.7	0.1	0.0	55.7	19.8	872	100.0
洽辦過之業務單位										
企劃服務科	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	25.0	50.0	8	0.9
土地稅科	3.2	4.0	1.6	0.8	0.4	0.0	39.7	23.5	247	28.3
房屋稅科	4.2	3.3	1.7	0.8	0.4	0.0	34.3	27.6	239	27.4
消費稅科	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	61.3	19.4	31	3.6
法務科	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0	0.0
資訊科	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	40.0	0.0	5	0.6
行政室	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	15.4	38.5	13	1.5
三重分處	2.0	1.7	1.1	0.6	0.3	0.0	53.8	19.8	353	40.5
中和分處	3.9	5.3	0.8	0.6	0.3	0.0	52.5	21.5	358	41.1
新店分處	10.0	2.7	0.5	0.9	0.5	0.0	53.0	18.3	219	25.1
淡水分處	2.7	1.6	6.5	0.5	0.5	0.0	52.4	18.4	185	21.2
瑞芳分處	1.8	0.0	1.8	1.8	0.0	0.0	60.7	16.1	56	6.4
新莊分處	2.0	1.4	1.2	0.3	0.3	0.0	49.3	20.2	347	39.8
汐止分處	3.6	1.8	0.0	5.4	0.9	0.0	53.6	18.8	112	12.8
板橋分處	2.6	2.4	1.0	0.2	0.2	0.0	53.5	20.6	501	57.5
三鶯分處	4.3	3.2	0.0	1.1	1.1	0.0	55.9	7.5	93	10.7
洽辦過之業務類別										
地價稅	3.3	2.7	1.5	0.8	0.2	0.0	53.2	20.4	481	55.2
土地增值稅	2.8	2.8	1.7	0.8	0.2	0.0	53.8	20.1	598	68.6
房屋稅	3.5	2.7	2.0	0.7	0.2	0.0	52.5	20.0	549	63.0
契稅	3.1	2.9	1.6	0.9	0.2	0.0	52.9	19.3	550	63.1
娛樂稅	0.0	0.0	0.0	4.8	0.0	0.0	81.0	4.8	21	2.4
使用牌照稅	0.0	4.8	0.0	4.8	0.0	0.0	52.4	23.8	21	2.4
印花稅	3.4	2.8	1.1	0.9	0.2	0.0	51.3	21.9	466	53.4
行政救濟	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	1	0.1
採購	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	40.0	30.0	30	3.4
檢舉（陳情）	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0	0.0
職業類別	#									
地政士	3.0	2.8	1.7	0.9	0.2	0.0	54.3	19.6	576	66.1
記帳士	3.3	0.9	0.9	0.5	0.0	0.0	65.4	14.2	211	24.2
會計師	0.0	3.6	0.0	0.0	0.0	0.0	41.8	38.2	55	6.3
採購廠商	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	40.0	30.0	30	3.4
性別	#									
男性	1.9	0.9	1.6	0.9	0.3	0.0	56.6	18.6	318	36.5
女性	3.2	3.1	1.3	0.5	0.0	0.0	55.2	20.6	554	63.5
年齡	#									
21-30 歲	3.1	1.0	3.1	0.0	0.0	0.0	53.6	16.5	97	11.1
31-40 歲	5.6	3.0	1.5	1.0	0.0	0.0	53.8	15.2	197	22.6
41-50 歲	1.7	2.1	0.3	1.0	0.0	0.0	53.1	22.4	290	33.3
51-60 歲	2.4	2.4	1.4	0.5	0.5	0.0	59.9	21.3	207	23.8
61 歲以上	0.0	2.5	2.5	0.0	0.0	0.0	62.0	22.8	79	9.1
教育程度	#									
國初中以下	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	71.4	14.3	7	0.8
高中、職	1.7	3.0	1.7	0.4	0.0	0.0	55.0	22.1	231	26.7
專科	3.3	1.5	0.7	0.0	0.0	0.0	59.9	19.0	274	31.6
大學	3.3	1.8	1.8	1.5	0.3	0.0	53.5	19.5	329	38.0
研究所以上	0.0	12.0	0.0	0.0	0.0	0.0	44.0	20.0	25	2.9

說明：1.卡方檢定之顯著水準以「*」表示 p-value <0.05、「**」表示<0.01、「***」表示<0.001。當卡方檢定達到顯著水準時，表示自變項與依變項之間存在顯著的差異情形。

2.「#」表示有任何一個格子內的期望個數小於 1，或是期望個數小於 5 的格子數比率超過 20%以上的情形，此時就不適合使用卡方檢定。

3.「洽辦過之業務單位」及「洽辦過之業務類別」為複選題型，因此無法進行卡方檢定分析。

D.1-6 請問在接洽業務的過程中，有哪些原因讓您覺得滿意？【續下頁】

	承辦人 容易溝通 (%)	手續簡便 (%)	承辦人 瞭解 民眾需求 (%)	承辦人 熟悉法令 作業規定 (%)	作業公開 透明 (%)	辦事 態度佳 (%)	處理案件 效率佳 (%)
整體	49.3	33.8	31.0	30.5	21.1	20.7	18.8
洽辦過之業務單位							
企劃服務科	100.0	50.0	100.0	100.0	50.0	0.0	0.0
土地稅科	49.5	49.5	39.6	41.8	30.8	11.0	15.4
房屋稅科	48.4	48.4	39.6	37.4	31.9	12.1	17.6
消費稅科	0.0	16.7	0.0	16.7	0.0	50.0	50.0
法務科	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
資訊科	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0	66.7	66.7
行政室	66.7	66.7	66.7	66.7	83.3	16.7	0.0
三重分處	50.5	24.7	28.0	31.2	16.1	20.4	26.9
中和分處	52.7	33.3	36.6	30.1	20.4	18.3	16.1
新店分處	54.0	33.3	34.9	27.0	20.6	22.2	17.5
淡水分處	40.7	25.9	24.1	24.1	11.1	33.3	25.9
瑞芳分處	38.5	38.5	30.8	23.1	7.7	23.1	23.1
新莊分處	48.1	28.3	27.4	33.0	16.0	20.8	23.6
汐止分處	48.4	35.5	29.0	22.6	19.4	22.6	19.4
板橋分處	48.5	36.2	28.5	30.0	19.2	19.2	16.9
三鶯分處	41.2	50.0	26.5	26.5	11.8	23.5	17.6
洽辦過之業務類別							
地價稅	49.6	37.0	33.1	35.4	24.4	14.2	22.0
土地增值稅	46.8	36.5	29.5	31.4	21.2	22.4	20.5
房屋稅	47.7	35.1	31.8	32.5	21.9	20.5	23.2
契稅	47.7	37.9	28.8	31.4	21.6	20.9	20.9
娛樂稅	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0	33.3	0.0
使用牌照稅	40.0	0.0	0.0	20.0	0.0	20.0	20.0
印花稅	53.6	36.8	33.6	33.6	24.8	14.4	18.4
行政救濟	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
採購	77.8	55.6	66.7	66.7	66.7	22.2	0.0
檢舉（陳情）	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
職業類別							
地政士	46.7	38.0	29.3	31.3	22.0	22.7	21.3
記帳士	51.2	16.3	32.6	20.9	9.3	14.0	18.6
會計師	54.5	27.3	18.2	27.3	18.2	18.2	0.0
採購廠商	77.8	55.6	66.7	66.7	66.7	22.2	0.0
性別							
男性	39.2	34.2	25.3	26.6	17.7	20.3	22.8
女性	55.2	33.6	34.3	32.8	23.1	20.9	16.4
年齡							
21-30 歲	48.3	34.5	17.2	34.5	34.5	27.6	17.2
31-40 歲	49.2	24.6	29.5	26.2	13.1	19.7	18.0
41-50 歲	50.7	42.3	33.8	32.4	26.8	21.1	19.7
51-60 歲	53.8	28.2	35.9	28.2	12.8	12.8	23.1
61 歲以上	33.3	41.7	41.7	41.7	25.0	25.0	8.3
教育程度							
國初中以下	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0
高中、職	50.9	39.6	30.2	28.3	22.6	26.4	17.0
專科	46.6	27.6	36.2	31.0	22.4	19.0	24.1
大學	47.2	34.8	30.3	32.6	19.1	18.0	18.0
研究所以上	66.7	11.1	11.1	11.1	11.1	22.2	11.1

說明：本題為複選題型，因此無法進行卡方檢定分析。

D.1-6 請問在接洽業務的過程中，有哪些原因讓您覺得滿意？【續完】

	空間 環境與 設備便利 (%)	承辦人員 解說清楚 (%)	承辦人員 補正解說 清楚 (%)	無明確 反應 (%)	樣本數	結構 百分比 (%)
整體	7.0	0.5	0.5	0.9	213	100.0
洽辦過之業務單位						
企劃服務科	0.0	0.0	0.0	0.0	2	0.9
土地稅科	12.1	0.0	0.0	0.0	91	42.7
房屋稅科	11.0	0.0	0.0	0.0	91	42.7
消費稅科	0.0	0.0	0.0	0.0	6	2.8
法務科	0.0	0.0	0.0	0.0	0	0.0
資訊科	0.0	0.0	0.0	0.0	3	1.4
行政室	0.0	0.0	0.0	0.0	6	2.8
三重分處	5.4	0.0	0.0	1.1	93	43.7
中和分處	9.7	0.0	0.0	1.1	93	43.7
新店分處	3.2	0.0	0.0	1.6	63	29.6
淡水分處	3.7	0.0	1.9	0.0	54	25.4
瑞芳分處	7.7	0.0	0.0	0.0	13	6.1
新莊分處	6.6	0.9	0.0	0.9	106	49.8
汐止分處	9.7	0.0	0.0	0.0	31	14.6
板橋分處	6.9	0.0	0.0	1.5	130	61.0
三鶯分處	5.9	0.0	0.0	0.0	34	16.0
洽辦過之業務類別						
地價稅	9.4	0.8	0.8	0.8	127	59.6
土地增值稅	7.7	0.6	0.6	0.6	156	73.2
房屋稅	7.9	0.0	0.7	0.7	151	70.9
契稅	7.2	0.7	0.7	0.7	153	71.8
娛樂稅	0.0	0.0	0.0	0.0	3	1.4
使用牌照稅	0.0	0.0	0.0	0.0	5	2.3
印花稅	8.0	0.0	0.0	0.8	125	58.7
行政救濟	0.0	0.0	0.0	0.0	0	0.0
採購	0.0	0.0	0.0	0.0	9	4.2
檢舉（陳情）	0.0	0.0	0.0	0.0	0	0.0
職業類別						
地政士	7.3	0.7	0.7	0.7	150	70.4
記帳士	4.7	0.0	0.0	2.3	43	20.2
會計師	18.2	0.0	0.0	0.0	11	5.2
採購廠商	0.0	0.0	0.0	0.0	9	4.2
性別						
男性	8.9	1.3	0.0	0.0	79	37.1
女性	6.0	0.0	0.7	1.5	134	62.9
年齡						
21-30 歲	3.4	3.4	0.0	0.0	29	13.7
31-40 歲	3.3	0.0	0.0	3.3	61	28.8
41-50 歲	12.7	0.0	0.0	0.0	71	33.5
51-60 歲	5.1	0.0	2.6	0.0	39	18.4
61 歲以上	8.3	0.0	0.0	0.0	12	5.7
教育程度						
國初中以下	0.0	0.0	0.0	0.0	1	0.5
高中、職	5.7	0.0	1.9	0.0	53	25.2
專科	12.1	0.0	0.0	1.7	58	27.6
大學	3.4	1.1	0.0	1.1	89	42.4
研究所以上	22.2	0.0	0.0	0.0	9	4.3

說明：本題為複選題型，因此無法進行卡方檢定分析。

D.1-7 請問自 101 年 7 月到現在，就您曾經接洽過業務的這些單位，您最不满意哪一個單位的表現？【續下頁】

	行政室 (%)	企劃 服務 科 (%)	土地 稅科 (%)	房屋 稅科 (%)	消費 稅科 (%)	法務科 (%)	資訊科 (%)	板橋 分處 (%)	中和 分處 (%)	新莊 分處 (%)
整體	0.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.7	1.1	1.1
洽辦過之業務單位										
企劃服務科	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
土地稅科	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.2	0.8	0.4
房屋稅科	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.8	1.3	0.4
消費稅科	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3.2	3.2	0.0
法務科	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
資訊科	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
行政室	7.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
三重分處	0.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.1	1.4	1.1
中和分處	0.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.7	2.8	1.1
新店分處	0.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.4	2.3	0.5
淡水分處	0.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.5	1.6	0.5
瑞芳分處	1.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
新莊分處	0.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.6	1.4	2.6
汐止分處	0.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.8	1.8	0.9
板橋分處	0.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3.0	1.4	0.6
三鶯分處	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.2	1.1	0.0
洽辦過之業務類別										
地價稅	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.9	1.2	0.6
土地增值稅	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.8	1.5	1.2
房屋稅	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.6	1.5	0.4
契稅	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.0	1.6	1.3
娛樂稅	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
使用牌照稅	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
印花稅	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.6	1.1	1.3
行政救濟	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
採購	3.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
檢舉（陳情）	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
職業類別	#									
地政士	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.9	1.4	1.2
記帳士	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.9	0.9	0.5
會計師	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3.6
採購廠商	3.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
性別	#									
男性	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.9	1.9	1.9
女性	0.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.6	0.7	0.7
年齡	#									
21-30 歲	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3.1	1.0	3.1
31-40 歲	0.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0
41-50 歲	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.7	3.1	1.4
51-60 歲	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.9	0.0	0.5
61 歲以上	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.3	0.0	2.5
教育程度	#									
國初中以下	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
高中、職	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.3	0.4	1.3
專科	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.8	1.5	0.7
大學	0.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.1	1.5	0.9
研究所以上	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	8.0

說明：1.卡方檢定之顯著水準以「*」表示 p-value <0.05、「**」表示<0.01、「***」表示<0.001。當卡方檢定達到顯著水準時，表示自變項與依變項之間存在顯著的差異情形。

2.「#」表示有任何一個格子內的期望個數小於 1，或是期望個數小於 5 的格子數比率超過 20%以上的情形，此時就不適合使用卡方檢定。

3.「洽辦過之業務單位」及「洽辦過之業務類別」為複選題型，因此無法進行卡方檢定分析。

D.1-7 請問自 101 年 7 月到現在，就您曾經接洽過業務的這些單位，您最不满意哪一個單位的表現？【續完】

	三重分處 (%)	淡水分處 (%)	三鶯分處 (%)	新店分處 (%)	瑞芳分處 (%)	汐止分處 (%)	沒有不滿意之業務單位 (%)	無明確反應 (%)	樣本數	結構百分比 (%)
整體	0.7	0.7	0.6	0.2	0.1	0.1	85.0	8.5	872	100.0
洽辦過之業務單位										
企劃服務科	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	87.5	12.5	8	0.9
土地稅科	0.0	0.8	0.8	0.0	0.0	0.0	90.7	5.3	247	28.3
房屋稅科	0.4	0.4	0.8	0.0	0.0	0.0	90.8	5.0	239	27.4
消費稅科	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	83.9	9.7	31	3.6
法務科	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0	0.0
資訊科	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	5	0.6
行政室	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	92.3	0.0	13	1.5
三重分處	1.4	1.1	0.0	0.0	0.3	0.0	85.0	8.2	353	40.5
中和分處	0.3	0.8	0.0	0.3	0.0	0.0	83.0	9.8	358	41.1
新店分處	1.4	0.9	0.0	0.9	0.0	0.0	84.5	7.8	219	25.1
淡水分處	1.6	3.2	0.5	0.0	0.0	0.0	84.9	6.5	185	21.2
瑞芳分處	1.8	3.6	0.0	0.0	1.8	0.0	89.3	1.8	56	6.4
新莊分處	0.9	0.9	0.6	0.0	0.0	0.0	82.1	8.6	347	39.8
汐止分處	0.9	0.9	0.0	0.9	0.0	0.9	83.9	7.1	112	12.8
板橋分處	0.6	0.6	0.6	0.4	0.2	0.0	83.4	9.0	501	57.5
三鶯分處	0.0	1.1	5.4	0.0	1.1	0.0	86.0	3.2	93	10.7
洽辦過之業務類別										
地價稅	0.6	0.6	0.4	0.2	0.0	0.2	85.0	9.1	481	55.2
土地增值稅	0.5	0.7	0.8	0.2	0.2	0.0	83.6	9.5	598	68.6
房屋稅	0.5	0.7	0.7	0.0	0.2	0.0	86.3	8.0	549	63.0
契稅	0.4	0.4	0.9	0.0	0.2	0.0	83.6	9.6	550	63.1
娛樂稅	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	21	2.4
使用牌照稅	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	81.0	19.0	21	2.4
印花稅	1.1	0.4	0.9	0.2	0.0	0.2	82.4	9.9	466	53.4
行政救濟	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	1	0.1
採購	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	93.3	3.3	30	3.4
檢舉（陳情）	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0	0.0
職業類別	#									
地政士	0.3	0.7	0.9	0.2	0.2	0.0	83.5	9.7	576	66.1
記帳士	1.4	0.5	0.0	0.0	0.0	0.5	90.5	3.8	211	24.2
會計師	1.8	1.8	0.0	1.8	0.0	0.0	74.5	16.4	55	6.3
採購廠商	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	93.3	3.3	30	3.4
性別	#									
男性	0.3	0.6	0.6	0.0	0.0	0.3	83.6	8.8	318	36.5
女性	0.9	0.7	0.5	0.4	0.2	0.0	85.7	8.3	554	63.5
年齡	#									
21-30 歲	1.0	1.0	2.1	0.0	0.0	0.0	81.4	7.2	97	11.1
31-40 歲	0.5	0.5	1.0	0.0	0.0	0.0	89.3	7.1	197	22.6
41-50 歲	1.4	1.0	0.3	0.3	0.3	0.0	81.0	9.3	290	33.3
51-60 歲	0.0	0.0	0.0	0.5	0.0	0.0	88.4	8.7	207	23.8
61 歲以上	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.3	84.8	10.1	79	9.1
教育程度	#									
國初中以下	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	85.7	14.3	7	0.8
高中、職	0.0	0.4	0.0	0.9	0.0	0.0	88.7	6.9	231	26.7
專科	0.7	0.7	0.4	0.0	0.0	0.0	86.5	7.7	274	31.6
大學	1.2	0.6	1.2	0.0	0.3	0.3	81.5	10.0	329	38.0
研究所以上	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	80.0	12.0	25	2.9

說明：1.卡方檢定之顯著水準以「*」表示 p-value <0.05、「**」表示<0.01、「***」表示<0.001。當卡方檢定達到顯著水準時，表示自變項與依變項之間存在顯著的差異情形。

2.「#」表示有任何一個格子內的期望個數小於 1，或是期望個數小於 5 的格子數比率超過 20%以上的情形，此時就不適合使用卡方檢定。

3.「洽辦過之業務單位」及「洽辦過之業務類別」為複選題型，因此無法進行卡方檢定分析。

D.1-8 請問您，當洽辦業務時，有哪些原因讓您覺得不滿意？【續下頁】

	承辦人員 態度不佳 (%)	處理案件 效率不佳 (%)	承辦人 不熟悉法令 規定或誤解 法令規定 (%)	法令規章 不清晰 完備 (%)	辦理程序 不夠便民 (%)	公務員 彼此 官官相護 (%)	空間環境 與設備 不好 (%)
整體	31.6	29.8	28.1	14.0	10.5	8.8	5.3
洽辦過之業務單位							
企劃服務科	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
土地稅科	50.0	20.0	30.0	10.0	0.0	10.0	0.0
房屋稅科	30.0	30.0	30.0	10.0	10.0	10.0	0.0
消費稅科	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
法務科	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
資訊科	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
行政室	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0
三重分處	29.2	33.3	20.8	20.8	12.5	4.2	4.2
中和分處	26.9	38.5	26.9	19.2	11.5	11.5	0.0
新店分處	29.4	35.3	23.5	17.6	11.8	11.8	5.9
淡水分處	50.0	37.5	12.5	12.5	6.3	6.3	0.0
瑞芳分處	20.0	20.0	40.0	60.0	0.0	0.0	0.0
新莊分處	21.9	28.1	28.1	18.8	15.6	12.5	6.3
汐止分處	20.0	40.0	40.0	40.0	10.0	0.0	0.0
板橋分處	28.9	28.9	31.6	13.2	10.5	10.5	5.3
三鶯分處	30.0	80.0	10.0	10.0	10.0	0.0	0.0
洽辦過之業務類別							
地價稅	46.4	17.9	39.3	17.9	7.1	10.7	3.6
土地增值稅	29.3	36.6	24.4	17.1	12.2	7.3	4.9
房屋稅	38.7	32.3	32.3	12.9	9.7	6.5	3.2
契稅	29.7	40.5	18.9	10.8	10.8	5.4	2.7
娛樂稅	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
使用牌照稅	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
印花稅	30.6	27.8	27.8	11.1	8.3	8.3	8.3
行政救濟	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
採購	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0
檢舉（陳情）	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
職業類別							
地政士	30.8	35.9	23.1	15.4	12.8	7.7	5.1
記帳士	33.3	25.0	16.7	0.0	8.3	16.7	0.0
會計師	40.0	0.0	80.0	20.0	0.0	0.0	20.0
採購廠商	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0
性別							
男性	29.2	29.2	29.2	16.7	12.5	12.5	4.2
女性	33.3	30.3	27.3	12.1	9.1	6.1	6.1
年齡							
21-30 歲	27.3	27.3	36.4	0.0	9.1	9.1	0.0
31-40 歲	28.6	28.6	28.6	14.3	42.9	0.0	0.0
41-50 歲	32.1	35.7	21.4	14.3	0.0	14.3	7.1
51-60 歲	33.3	16.7	16.7	16.7	16.7	0.0	16.7
61 歲以上	25.0	25.0	50.0	50.0	25.0	0.0	0.0
教育程度							
國初中以下	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
高中、職	20.0	20.0	20.0	20.0	10.0	0.0	10.0
專科	37.5	31.3	18.8	12.5	12.5	18.8	6.3
大學	32.1	35.7	32.1	10.7	10.7	3.6	0.0
研究所以上	0.0	0.0	50.0	50.0	0.0	50.0	50.0

說明：本題為複選題型，因此無法進行卡方檢定分析。

D.1-8 請問您，當洽辦業務時，有哪些原因讓您覺得不滿意？【續完】

	找不到 承辦人， 也沒有職務 代理人 (%)	補正未 一次告知 (%)	承辦人員 難以溝通 (%)	承辦人員 不熟悉 業務 (%)	承辦人員 刻意刁難 (%)	樣本數	結構 百分比 (%)
整體	5.3	1.8	1.8	1.8	1.8	57	100.0
洽辦過之業務單位							
企劃服務科	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0	0.0
土地稅科	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10	17.5
房屋稅科	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10	17.5
消費稅科	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2	3.5
法務科	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0	0.0
資訊科	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0	0.0
行政室	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1	1.8
三重分處	4.2	4.2	4.2	4.2	0.0	24	42.1
中和分處	11.5	3.8	0.0	0.0	0.0	26	45.6
新店分處	5.9	5.9	0.0	0.0	0.0	17	29.8
淡水分處	6.3	6.3	0.0	0.0	0.0	16	28.1
瑞芳分處	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5	8.8
新莊分處	6.3	3.1	3.1	3.1	0.0	32	56.1
汐止分處	0.0	10.0	0.0	0.0	0.0	10	17.5
板橋分處	7.9	2.6	0.0	2.6	2.6	38	66.7
三鶯分處	0.0	10.0	0.0	0.0	0.0	10	17.5
洽辦過之業務類別							
地價稅	3.6	3.6	0.0	0.0	3.6	28	49.1
土地增值稅	2.4	2.4	2.4	2.4	0.0	41	71.9
房屋稅	3.2	3.2	0.0	3.2	3.2	31	54.4
契稅	2.7	2.7	2.7	2.7	0.0	37	64.9
娛樂稅	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0	0.0
使用牌照稅	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0	0.0
印花稅	8.3	2.8	2.8	2.8	2.8	36	63.2
行政救濟	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0	0.0
採購	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1	1.8
檢舉（陳情）	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0	0.0
職業類別							
地政士	2.6	2.6	2.6	2.6	0.0	39	68.4
記帳士	16.7	0.0	0.0	0.0	8.3	12	21.1
會計師	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5	8.8
採購廠商	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1	1.8
性別							
男性	8.3	0.0	0.0	0.0	0.0	24	42.1
女性	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	33	57.9
年齡							
21-30 歲	18.2	0.0	0.0	9.1	0.0	11	19.6
31-40 歲	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	7	12.5
41-50 歲	3.6	3.6	3.6	0.0	3.6	28	50.0
51-60 歲	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	6	10.7
61 歲以上	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4	7.1
教育程度							
國初中以下	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0	0.0
高中、職	0.0	0.0	10.0	0.0	0.0	10	17.9
專科	6.3	6.3	0.0	0.0	6.3	16	28.6
大學	7.1	0.0	0.0	3.6	0.0	28	50.0
研究所以上	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2	3.6

說明：本題為複選題型，因此無法進行卡方檢定分析。

D.1-9 請問自 101 年 7 月到現在，就您本身與「新北市政府稅捐稽徵處或所屬分處」接洽業務的經驗，有無需透過請託關說、財物餽贈、飲宴招待完成洽辦案件？

	需要 (%)	不需要 (%)	無明確 反應 (%)	樣本數	結構 百分比 (%)
整體	0.2	99.5	0.2	872	100.0
洽辦過之業務單位					
企劃服務科	0.0	100.0	0.0	8	0.9
土地稅科	0.8	99.2	0.0	247	28.3
房屋稅科	0.4	99.6	0.0	239	27.4
消費稅科	0.0	100.0	0.0	31	3.6
法務科	0.0	0.0	0.0	0	0.0
資訊科	0.0	100.0	0.0	5	0.6
行政室	0.0	100.0	0.0	13	1.5
三重分處	0.6	99.4	0.0	353	40.5
中和分處	0.6	99.2	0.3	358	41.1
新店分處	0.5	99.5	0.0	219	25.1
淡水分處	0.5	99.5	0.0	185	21.2
瑞芳分處	1.8	98.2	0.0	56	6.4
新莊分處	0.3	99.4	0.3	347	39.8
汐止分處	0.0	100.0	0.0	112	12.8
板橋分處	0.4	99.6	0.0	501	57.5
三鶯分處	1.1	98.9	0.0	93	10.7
洽辦過之業務類別					
地價稅	0.2	99.6	0.2	481	55.2
土地增值稅	0.3	99.5	0.2	598	68.6
房屋稅	0.2	99.8	0.0	549	63.0
契稅	0.4	99.6	0.0	550	63.1
娛樂稅	0.0	100.0	0.0	21	2.4
使用牌照稅	0.0	100.0	0.0	21	2.4
印花稅	0.0	99.8	0.2	466	53.4
行政救濟	0.0	100.0	0.0	1	0.1
採購	0.0	100.0	0.0	30	3.4
檢舉（陳情）	0.0	0.0	0.0	0	0.0
職業類別 #					
地政士	0.3	99.5	0.2	576	66.1
記帳士	0.0	99.5	0.5	211	24.2
會計師	0.0	100.0	0.0	55	6.3
採購廠商	0.0	100.0	0.0	30	3.4
性別 #					
男性	0.6	99.4	0.0	318	36.5
女性	0.0	99.6	0.4	554	63.5
年齡 #					
21-30 歲	0.0	99.0	1.0	97	11.1
31-40 歲	0.0	100.0	0.0	197	22.6
41-50 歲	0.0	99.7	0.3	290	33.3
51-60 歲	1.0	99.0	0.0	207	23.8
61 歲以上	0.0	100.0	0.0	79	9.1
教育程度 #					
國初中以下	0.0	100.0	0.0	7	0.8
高中、職	0.0	100.0	0.0	231	26.7
專科	0.4	99.6	0.0	274	31.6
大學	0.0	99.7	0.3	329	38.0
研究所以上	4.0	92.0	4.0	25	2.9

說明：1. 卡方檢定之顯著水準以「*」表示 $p\text{-value} < 0.05$ 、「**」表示 < 0.01 、「***」表示 < 0.001 。當卡方檢定達到顯著水準時，表示自變項與依變項之間存在顯著的差異情形。

2. 「#」表示有任何一個格子內的期望個數小於 1，或是期望個數小於 5 的格子數比率超過 20% 以上的情形，此時就不適合使用卡方檢定。

3. 「洽辦過之業務單位」及「洽辦過之業務類別」為複選題型，因此無法進行卡方檢定分析。

D.1-10 整體來說，請問您對「新北市政府稅捐稽徵處或所屬分處」的品德操守滿不滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無明確 反應 (%)	樣本數	結構 百分比 (%)
	合計	非常 滿意	滿意	合計	不滿意	非常 不滿意			
整體	90.1	6.0	84.1	0.7	0.6	0.1	9.3	872	100.0
洽辦過之業務單位									
企劃服務科	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	8	0.9
土地稅科	95.5	9.3	86.2	0.4	0.4	0.0	4.0	247	28.3
房屋稅科	95.4	9.6	85.8	0.0	0.0	0.0	4.6	239	27.4
消費稅科	87.1	9.7	77.4	0.0	0.0	0.0	12.9	31	3.6
法務科	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0	0.0
資訊科	80.0	40.0	40.0	0.0	0.0	0.0	20.0	5	0.6
行政室	92.3	15.4	76.9	0.0	0.0	0.0	7.7	13	1.5
三重分處	88.7	5.7	83.0	0.8	0.8	0.0	10.5	353	40.5
中和分處	88.2	6.4	81.8	1.4	1.4	0.0	10.3	358	41.1
新店分處	90.4	8.7	81.7	1.4	1.4	0.0	8.2	219	25.1
淡水分處	90.8	8.1	82.7	1.1	1.1	0.0	8.1	185	21.2
瑞芳分處	94.6	12.5	82.1	1.8	1.8	0.0	3.6	56	6.4
新莊分處	89.6	6.9	82.7	1.2	0.9	0.3	9.2	347	39.8
汐止分處	94.6	7.1	87.5	0.9	0.9	0.0	4.5	112	12.8
板橋分處	90.6	5.8	84.8	0.8	0.8	0.0	8.6	501	57.5
三鶯分處	92.5	9.7	82.8	2.2	2.2	0.0	5.4	93	10.7
洽辦過之業務類別									
地價稅	91.2	6.2	85.0	0.4	0.2	0.2	8.3	481	55.2
土地增值稅	91.8	7.2	84.6	0.9	0.7	0.2	7.4	598	68.6
房屋稅	91.3	6.6	84.7	0.2	0.2	0.0	8.6	549	63.0
契稅	92.3	7.6	84.7	0.7	0.7	0.0	6.9	550	63.1
娛樂稅	85.8	4.8	81.0	0.0	0.0	0.0	14.3	21	2.4
使用牌照稅	95.2	0.0	95.2	0.0	0.0	0.0	4.8	21	2.4
印花稅	89.3	5.4	83.9	0.4	0.4	0.0	10.3	466	53.4
行政救濟	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1	0.1
採購	90.0	6.7	83.3	0.0	0.0	0.0	10.0	30	3.4
檢舉（陳情）	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0	0.0
職業類別	#								
地政士	91.7	7.3	84.4	0.9	0.7	0.2	7.5	576	66.1
記帳士	86.3	1.9	84.4	0.5	0.5	0.0	13.3	211	24.2
會計師	87.3	7.3	80.0	0.0	0.0	0.0	12.7	55	6.3
採購廠商	90.0	6.7	83.3	0.0	0.0	0.0	10.0	30	3.4
性別	#								
男性	91.5	8.2	83.3	0.9	0.9	0.0	7.5	318	36.5
女性	89.2	4.7	84.5	0.6	0.4	0.2	10.3	554	63.5
年齡	#								
21-30 歲	87.7	2.1	85.6	1.0	1.0	0.0	11.3	97	11.1
31-40 歲	90.9	4.6	86.3	0.5	0.5	0.0	8.6	197	22.6
41-50 歲	88.6	6.2	82.4	1.0	0.7	0.3	10.3	290	33.3
51-60 歲	91.7	7.2	84.5	0.5	0.5	0.0	7.7	207	23.8
61 歲以上	92.4	10.1	82.3	0.0	0.0	0.0	7.6	79	9.1
教育程度	#								
國初中以下	71.4	0.0	71.4	0.0	0.0	0.0	28.6	7	0.8
高中、職	91.7	5.6	86.1	0.9	0.9	0.0	7.4	231	26.7
專科	88.6	5.8	82.8	0.7	0.7	0.0	10.6	274	31.6
大學	90.6	6.1	84.5	0.3	0.3	0.0	9.1	329	38.0
研究所以上	92.0	12.0	80.0	4.0	0.0	4.0	4.0	25	2.9

說明：1.卡方檢定之顯著水準以「*」表示 p-value <0.05、「**」表示<0.01、「***」表示<0.001。當卡方檢定達到顯著水準時，表示自變項與依變項之間存在顯著的差異情形。此外，本表是將「非常滿意」及「滿意」合併為「滿意」，「非常不滿意」及「不滿意」合併為「不滿意」，據此進行卡方分析。

2.「#」表示有任何一個格子內的期望個數小於1，或是期望個數小於5的格子數比率超過20%以上的情形，此時就不適合使用卡方檢定。

3.「洽辦過之業務單位」及「洽辦過之業務類別」為複選題型，因此無法進行卡方檢定分析。

D.1-11 請問根據您的了解，「新北市政府稅捐稽徵處或所屬分處」有沒有貪瀆不法之情形？

	有 (%)	沒有 (%)	無明確 反應 (%)	樣本數	結構 百分比 (%)
整體	0.3	91.7	7.9	872	100.0
洽辦過之業務單位					
企劃服務科	0.0	100.0	0.0	8	0.9
土地稅科	0.4	93.1	6.5	247	28.3
房屋稅科	0.4	92.5	7.1	239	27.4
消費稅科	0.0	87.1	12.9	31	3.6
法務科	0.0	0.0	0.0	0	0.0
資訊科	0.0	80.0	20.0	5	0.6
行政室	0.0	92.3	7.7	13	1.5
三重分處	0.3	91.2	8.5	353	40.5
中和分處	0.3	92.2	7.5	358	41.1
新店分處	0.5	91.8	7.8	219	25.1
淡水分處	0.5	93.0	6.5	185	21.2
瑞芳分處	1.8	85.7	12.5	56	6.4
新莊分處	0.9	91.6	7.5	347	39.8
汐止分處	0.9	91.1	8.0	112	12.8
板橋分處	0.4	92.8	6.8	501	57.5
三鶯分處	1.1	92.5	6.5	93	10.7
洽辦過之業務類別					
地價稅	0.6	92.1	7.3	481	55.2
土地增值稅	0.5	92.8	6.7	598	68.6
房屋稅	0.4	92.3	7.3	549	63.0
契稅	0.4	92.7	6.9	550	63.1
娛樂稅	0.0	95.2	4.8	21	2.4
使用牌照稅	0.0	100.0	0.0	21	2.4
印花稅	0.4	91.0	8.6	466	53.4
行政救濟	0.0	100.0	0.0	1	0.1
採購	0.0	93.3	6.7	30	3.4
檢舉（陳情）	0.0	0.0	0.0	0	0.0
職業類別 #					
地政士	0.5	93.2	6.3	576	66.1
記帳士	0.0	87.2	12.8	211	24.2
會計師	0.0	92.7	7.3	55	6.3
採購廠商	0.0	93.3	6.7	30	3.4
性別 #					
男性	0.6	93.1	6.3	318	36.5
女性	0.2	91.0	8.8	554	63.5
年齡 #					
21-30 歲	0.0	92.8	7.2	97	11.1
31-40 歲	0.0	93.4	6.6	197	22.6
41-50 歲	0.3	89.7	10.0	290	33.3
51-60 歲	1.0	91.8	7.2	207	23.8
61 歲以上	0.0	93.7	6.3	79	9.1
教育程度 #					
國初中以下	0.0	100.0	0.0	7	0.8
高中、職	0.4	94.4	5.2	231	26.7
專科	0.4	87.6	12.0	274	31.6
大學	0.0	93.9	6.1	329	38.0
研究所以上	4.0	88.0	8.0	25	2.9

說明：1.卡方檢定之顯著水準以「*」表示 p-value <0.05、「**」表示<0.01、「***」表示<0.001。當卡方檢定達到顯著水準時，表示自變項與依變項之間存在顯著的差異情形。

2.「#」表示有任何一個格子內的期望個數小於1，或是期望個數小於5的格子數比率超過20%以上的情形，此時就不適合使用卡方檢定。

3.「洽辦過之業務單位」及「洽辦過之業務類別」為複選題型，因此無法進行卡方檢定分析。

D.1-12 請問您如果遇到「新北市政府稅捐稽徵處或所屬分處」有貪瀆不法的情形，會不會提出檢舉？

	會 (%)	不會 (%)	不一定 (%)	無明確 反應 (%)	樣本數	結構 百分比 (%)
整體	67.8	18.1	5.0	9.1	872	100.0
洽辦過之業務單位						
企劃服務科	75.0	12.5	0.0	12.5	8	0.9
土地稅科	70.9	18.2	5.7	5.3	247	28.3
房屋稅科	68.6	19.2	6.3	5.9	239	27.4
消費稅科	58.1	22.6	3.2	16.1	31	3.6
法務科	0.0	0.0	0.0	0.0	0	0.0
資訊科	60.0	20.0	0.0	20.0	5	0.6
行政室	84.6	7.7	0.0	7.7	13	1.5
三重分處	66.3	20.1	6.8	6.8	353	40.5
中和分處	65.4	18.7	7.0	8.9	358	41.1
新店分處	68.9	18.7	5.0	7.3	219	25.1
淡水分處	63.2	23.2	5.9	7.6	185	21.2
瑞芳分處	57.1	23.2	8.9	10.7	56	6.4
新莊分處	67.1	19.9	5.8	7.2	347	39.8
汐止分處	69.6	19.6	4.5	6.3	112	12.8
板橋分處	69.1	17.4	5.2	8.4	501	57.5
三鶯分處	69.9	21.5	2.2	6.5	93	10.7
洽辦過之業務類別						
地價稅	67.2	16.2	6.4	10.2	481	55.2
土地增值稅	67.4	17.4	5.7	9.5	598	68.6
房屋稅	66.3	18.0	6.2	9.5	549	63.0
契稅	68.7	17.3	5.8	8.2	550	63.1
娛樂稅	61.9	28.6	9.5	0.0	21	2.4
使用牌照稅	47.6	28.6	14.3	9.5	21	2.4
印花稅	67.8	19.5	4.9	7.7	466	53.4
行政救濟	100.0	0.0	0.0	0.0	1	0.1
採購	83.3	13.3	0.0	3.3	30	3.4
檢舉（陳情）	0.0	0.0	0.0	0.0	0	0.0
職業類別 #						
地政士	66.5	17.7	6.3	9.5	576	66.1
記帳士	66.4	20.4	3.8	9.5	211	24.2
會計師	78.2	16.4	0.0	5.5	55	6.3
採購廠商	83.3	13.3	0.0	3.3	30	3.4
性別						
男性	67.6	15.7	7.2	9.4	318	36.5
女性	67.9	19.5	3.8	8.8	554	63.5
年齡 #						
21-30 歲	79.4	13.4	2.1	5.2	97	11.1
31-40 歲	77.2	14.7	3.0	5.1	197	22.6
41-50 歲	64.1	21.4	4.8	9.7	290	33.3
51-60 歲	62.3	19.8	7.7	10.1	207	23.8
61 歲以上	57.0	16.5	7.6	19.0	79	9.1
教育程度 #						
國初中以下	57.1	14.3	0.0	28.6	7	0.8
高中、職	65.4	19.0	6.1	9.5	231	26.7
專科	63.1	22.3	5.5	9.1	274	31.6
大學	74.2	14.0	4.3	7.6	329	38.0
研究所以上	64.0	20.0	4.0	12.0	25	2.9

說明：1.卡方檢定之顯著水準以「*」表示 p-value <0.05、「**」表示<0.01、「***」表示<0.001。當卡方檢定達到顯著水準時，表示自變項與依變項之間存在顯著的差異情形。

2.「#」表示有任何一個格子內的期望個數小於1，或是期望個數小於5的格子數比率超過20%以上的情形，此時就不適合使用卡方檢定。

3.「洽辦過之業務單位」及「洽辦過之業務類別」為複選題型，因此無法進行卡方檢定分析。

D.1-13 請問您會向哪些人或哪些單位提出檢舉？【續下頁】

	稅捐處 或上級 政風單位 (%)	稅捐處 處長或 上級機關 首長 (%)	法務部 廉政署 (%)	投書報 章媒體 (%)	各級民意 代表 (%)	1999 專線 (%)	各級法院 檢察署 (%)
整體	66.3	26.4	5.4	2.0	1.9	1.2	1.0
洽辦過之業務單位							
企劃服務科	66.7	33.3	16.7	0.0	0.0	0.0	0.0
土地稅科	70.3	27.4	5.1	1.1	1.7	2.3	1.1
房屋稅科	72.0	28.7	4.9	0.6	1.8	2.4	1.2
消費稅科	61.1	33.3	5.6	0.0	0.0	5.6	0.0
法務科	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
資訊科	100.0	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
行政室	72.7	9.1	18.2	0.0	0.0	0.0	0.0
三重分處	68.8	25.2	6.8	3.0	3.4	2.6	0.9
中和分處	70.1	26.1	5.6	1.7	1.3	1.7	0.0
新店分處	66.9	22.5	5.3	0.7	2.6	0.7	1.3
淡水分處	65.8	29.1	6.8	0.9	2.6	1.7	0.0
瑞芳分處	62.5	28.1	6.3	3.1	6.3	3.1	0.0
新莊分處	67.0	27.9	6.0	2.6	2.1	2.1	1.7
汐止分處	67.9	26.9	5.1	2.6	2.6	1.3	0.0
板橋分處	66.2	26.3	6.9	2.0	1.2	1.2	0.9
三鶯分處	66.2	33.8	4.6	0.0	0.0	0.0	0.0
洽辦過之業務類別							
地價稅	70.9	26.6	5.3	2.2	1.5	1.5	0.9
土地增值稅	69.2	27.0	5.7	1.7	2.0	1.5	1.5
房屋稅	66.8	29.7	4.7	1.9	1.6	1.6	0.5
契稅	68.0	27.2	6.1	1.6	2.1	1.6	1.3
娛樂稅	84.6	15.4	0.0	7.7	7.7	0.0	0.0
使用牌照稅	50.0	30.0	20.0	10.0	20.0	0.0	0.0
印花稅	67.4	25.6	6.0	1.6	2.2	1.3	0.6
行政救濟	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
採購	76.0	20.0	12.0	0.0	4.0	0.0	0.0
檢舉（陳情）	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
職業類別							
地政士	68.1	27.9	6.0	1.6	1.8	1.6	1.6
記帳士	62.1	26.4	2.9	2.9	2.1	0.0	0.0
會計師	58.1	16.3	4.7	4.7	0.0	2.3	0.0
採購廠商	76.0	20.0	12.0	0.0	4.0	0.0	0.0
性別							
男性	73.0	22.3	8.4	1.4	2.8	0.9	1.4
女性	62.5	28.7	3.7	2.4	1.3	1.3	0.8
年齡							
21-30 歲	44.2	31.2	3.9	2.6	2.6	2.6	1.3
31-40 歲	61.8	27.0	5.9	2.6	2.0	1.3	0.7
41-50 歲	72.0	30.1	4.8	1.1	1.1	1.6	0.5
51-60 歲	74.4	17.1	4.7	3.1	3.1	0.0	2.3
61 歲以上	73.3	26.7	11.1	0.0	0.0	0.0	0.0
教育程度							
國初中以下	50.0	75.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
高中、職	69.5	23.8	3.3	0.0	1.3	0.7	0.0
專科	68.8	27.2	5.2	1.7	0.6	0.6	1.2
大學	61.9	26.2	6.6	3.3	3.3	2.0	1.2
研究所以上	87.5	31.3	12.5	6.3	0.0	0.0	6.3

說明：本題為複選題型，因此無法進行卡方檢定分析。

D.1-13 請問您會向哪些人或哪些單位提出檢舉？【續完】

	法務部 調查局 (%)	警察單位 (%)	公務員 懲戒委員會 (%)	無明確 反應 (%)	樣本數	結構 百分比 (%)
整體	1.0	0.3	0.2	11.3	591	100.0
洽辦過之業務單位						
企劃服務科	0.0	0.0	0.0	33.3	6	1.0
土地稅科	1.1	0.0	0.0	8.6	175	29.6
房屋稅科	1.2	0.0	0.0	6.1	164	27.7
消費稅科	0.0	0.0	0.0	5.6	18	3.0
法務科	0.0	0.0	0.0	0.0	0	0.0
資訊科	0.0	0.0	0.0	0.0	3	0.5
行政室	0.0	0.0	9.1	18.2	11	1.9
三重分處	0.9	0.0	0.0	9.4	234	39.6
中和分處	0.9	0.4	0.0	10.7	234	39.6
新店分處	1.3	0.7	0.0	13.9	151	25.5
淡水分處	0.0	0.0	0.0	11.1	117	19.8
瑞芳分處	0.0	0.0	0.0	18.8	32	5.4
新莊分處	1.3	0.4	0.0	11.2	233	39.4
汐止分處	0.0	0.0	0.0	12.8	78	13.2
板橋分處	1.4	0.0	0.0	11.3	346	58.5
三鶯分處	1.5	0.0	0.0	12.3	65	11.0
洽辦過之業務類別						
地價稅	0.9	0.3	0.0	9.6	323	54.7
土地增值稅	1.0	0.2	0.0	9.9	403	68.2
房屋稅	1.1	0.3	0.0	9.1	364	61.6
契稅	1.1	0.3	0.0	10.8	378	64.0
娛樂稅	0.0	0.0	0.0	0.0	13	2.2
使用牌照稅	0.0	0.0	0.0	10.0	10	1.7
印花稅	0.3	0.6	0.0	11.1	316	53.5
行政救濟	0.0	0.0	0.0	0.0	1	0.2
採購	0.0	0.0	4.0	16.0	25	4.2
檢舉（陳情）	0.0	0.0	0.0	0.0	0	0.0
職業類別						
地政士	1.0	0.3	0.0	10.2	383	64.8
記帳士	1.4	0.7	0.0	10.0	140	23.7
會計師	0.0	0.0	0.0	23.3	43	7.3
採購廠商	0.0	0.0	4.0	16.0	25	4.2
性別						
男性	1.9	0.0	0.5	7.4	215	36.4
女性	0.5	0.5	0.0	13.6	376	63.6
年齡						
21-30 歲	1.3	1.3	0.0	20.8	77	13.1
31-40 歲	0.7	0.7	0.0	13.8	152	25.8
41-50 歲	0.5	0.0	0.5	9.1	186	31.6
51-60 歲	2.3	0.0	0.0	9.3	129	21.9
61 歲以上	0.0	0.0	0.0	2.2	45	7.6
教育程度						
國初中以下	0.0	0.0	0.0	0.0	4	0.7
高中、職	0.0	0.7	0.0	12.6	151	25.7
專科	0.6	0.6	0.6	9.2	173	29.4
大學	1.6	0.0	0.0	12.3	244	41.5
研究所以上	6.3	0.0	0.0	6.3	16	2.7

說明：本題為複選題型，因此無法進行卡方檢定分析。

D.1-14 請問，您不會提出檢舉的原因是什麼？【續下頁】

	怕身份曝光遭報復 (%)	事不關己，沒必要 檢舉 (%)	難以提出 證據， 只好作罷 (%)	司空見慣， 檢舉 也沒有用 (%)	不知道檢舉 的電話 或管道 (%)	怕影響 自己的 案件 (%)	檢舉程序 麻煩 (%)
整體	27.8	18.9	10.0	5.7	2.5	2.5	2.5
洽辦過之業務單位							
企劃服務科	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
土地稅科	33.3	29.2	12.5	12.5	5.6	0.0	0.0
房屋稅科	33.3	26.7	12.0	10.7	6.7	0.0	0.0
消費稅科	7.7	15.4	0.0	7.7	0.0	0.0	7.7
法務科	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
資訊科	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
行政室	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
三重分處	32.8	20.2	9.2	7.6	5.0	1.7	0.8
中和分處	31.5	21.0	11.3	4.8	3.2	3.2	1.6
新店分處	29.4	32.4	11.8	5.9	2.9	1.5	0.0
淡水分處	35.3	22.1	10.3	5.9	4.4	4.4	1.5
瑞芳分處	25.0	29.2	12.5	4.2	4.2	4.2	0.0
新莊分處	37.7	21.9	10.5	7.0	3.5	1.8	0.9
汐止分處	23.5	26.5	26.5	8.8	2.9	2.9	0.0
板橋分處	32.9	23.2	11.0	5.8	2.6	3.2	0.6
三鶯分處	28.6	35.7	14.3	14.3	10.7	3.6	0.0
洽辦過之業務類別							
地價稅	22.8	21.5	10.8	6.3	2.5	2.5	1.3
土地增值稅	27.7	21.5	11.3	6.7	2.6	2.1	1.5
房屋稅	24.9	20.0	10.3	5.4	2.7	3.2	2.2
契稅	27.3	22.7	12.8	7.6	2.3	1.2	1.7
娛樂稅	25.0	50.0	0.0	25.0	0.0	12.5	0.0
使用牌照稅	27.3	36.4	9.1	0.0	0.0	9.1	0.0
印花稅	32.7	20.7	12.0	4.7	2.7	1.3	2.0
行政救濟	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
採購	40.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
檢舉（陳情）	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
職業類別							
地政士	26.4	21.8	11.4	6.2	2.6	1.6	1.6
記帳士	26.8	11.3	8.5	5.6	2.8	2.8	5.6
會計師	50.0	16.7	0.0	0.0	0.0	16.7	0.0
採購廠商	40.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
性別							
男性	26.2	19.4	8.7	6.8	1.0	4.9	1.9
女性	28.7	18.5	10.7	5.1	3.4	1.1	2.8
年齡							
21-30 歲	25.0	20.0	15.0	15.0	5.0	0.0	0.0
31-40 歲	40.0	20.0	11.1	2.2	6.7	2.2	2.2
41-50 歲	35.6	14.4	9.6	5.8	1.9	2.9	4.8
51-60 歲	17.9	23.1	7.7	3.8	1.3	3.8	1.3
61 歲以上	11.8	20.6	11.8	8.8	0.0	0.0	0.0
教育程度							
國初中以下	0.0	0.0	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
高中、職	27.5	21.3	6.3	3.8	1.3	1.3	3.8
專科	27.7	18.8	13.9	6.9	3.0	5.0	2.0
大學	29.4	17.6	8.2	7.1	3.5	1.2	2.4
研究所以上	33.3	11.1	11.1	0.0	0.0	0.0	0.0

說明：本題為複選題型，因此無法進行卡方檢定分析。

D.1-14 請問，您不會提出檢舉的原因是什麼？【續完】

	花錢可以 辦好事情， 沒必要檢舉 (%)	沒時間 檢舉 (%)	怕對方 受罰 (%)	無明確 反應 (%)	樣本數	結構 百分比 (%)
整體	1.8	0.4	0.4	40.6	281	100.0
洽辦過之業務單位						
企劃服務科	0.0	0.0	0.0	0.0	2	0.7
土地稅科	1.4	0.0	0.0	27.8	72	25.6
房屋稅科	1.3	0.0	1.3	26.7	75	26.7
消費稅科	0.0	7.7	0.0	69.2	13	4.6
法務科	0.0	0.0	0.0	0.0	0	0.0
資訊科	0.0	0.0	0.0	50.0	2	0.7
行政室	0.0	0.0	0.0	100.0	2	0.7
三重分處	2.5	0.0	0.0	35.3	119	42.3
中和分處	3.2	0.0	0.0	38.7	124	44.1
新店分處	1.5	0.0	0.0	32.4	68	24.2
淡水分處	1.5	0.0	0.0	30.9	68	24.2
瑞芳分處	0.0	0.0	0.0	37.5	24	8.5
新莊分處	2.6	0.0	0.0	32.5	114	40.6
汐止分處	2.9	0.0	0.0	26.5	34	12.1
板橋分處	2.6	0.0	0.0	34.2	155	55.2
三鶯分處	0.0	0.0	0.0	32.1	28	10.0
洽辦過之業務類別						
地價稅	2.5	0.0	0.6	42.4	158	56.2
土地增值稅	2.1	0.0	0.0	39.0	195	69.4
房屋稅	2.2	0.0	0.5	41.1	185	65.8
契稅	1.7	0.0	0.0	37.8	172	61.2
娛樂稅	0.0	0.0	0.0	12.5	8	2.8
使用牌照稅	0.0	0.0	0.0	27.3	11	3.9
印花稅	2.7	0.7	0.7	36.0	150	53.4
行政救濟	0.0	0.0	0.0	0.0	0	0.0
採購	0.0	0.0	0.0	40.0	5	1.8
檢舉（陳情）	0.0	0.0	0.0	0.0	0	0.0
職業類別						
地政士	2.1	0.0	0.0	40.4	193	68.7
記帳士	1.4	1.4	1.4	42.3	71	25.3
會計師	0.0	0.0	0.0	33.3	12	4.3
採購廠商	0.0	0.0	0.0	40.0	5	1.8
性別						
男性	2.9	0.0	0.0	45.6	103	36.7
女性	1.1	0.6	0.6	37.6	178	63.3
年齡						
21-30 歲	0.0	0.0	0.0	30.0	20	7.1
31-40 歲	0.0	0.0	0.0	35.6	45	16.0
41-50 歲	1.0	1.0	0.0	37.5	104	37.0
51-60 歲	3.8	0.0	1.3	42.3	78	27.8
61 歲以上	2.9	0.0	0.0	58.8	34	12.1
教育程度						
國初中以下	0.0	0.0	0.0	66.7	3	1.1
高中、職	1.3	0.0	0.0	41.3	80	28.8
專科	1.0	1.0	1.0	38.6	101	36.3
大學	1.2	0.0	0.0	42.4	85	30.6
研究所以上	22.2	0.0	0.0	22.2	9	3.2

說明：本題為複選題型，因此無法進行卡方檢定分析。

D.1-15 請問您對「新北市政府稅捐稽徵處」持續推動端正政風工作，以提升清廉施政的努力，有無信心？

	有信心(%)			沒有信心(%)			無明確反應(%)	樣本數	結構百分比(%)
	合計	很有信心	有信心	合計	不太有信心	沒有信心			
整體	77.9	1.9	76.0	9.0	7.1	1.9	13.0	872	100.0
洽辦過之業務單位									
企劃服務科	87.5	12.5	75.0	12.5	12.5	0.0	0.0	8	0.9
土地稅科	85.0	3.2	81.8	6.5	5.7	0.8	8.5	247	28.3
房屋稅科	85.0	3.8	81.2	7.1	6.7	0.4	7.9	239	27.4
消費稅科	77.4	0.0	77.4	9.7	6.5	3.2	12.9	31	3.6
法務科	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0	0.0
資訊科	80.0	40.0	40.0	0.0	0.0	0.0	20.0	5	0.6
行政室	76.9	7.7	69.2	0.0	0.0	0.0	23.1	13	1.5
三重分處	75.6	1.7	73.9	11.6	8.5	3.1	12.7	353	40.5
中和分處	79.3	2.2	77.1	8.4	5.6	2.8	12.3	358	41.1
新店分處	80.8	1.8	79.0	8.3	4.6	3.7	11.0	219	25.1
淡水分處	81.6	1.1	80.5	8.1	4.9	3.2	10.3	185	21.2
瑞芳分處	78.6	3.6	75.0	8.9	1.8	7.1	12.5	56	6.4
新莊分處	76.9	1.4	75.5	10.4	7.5	2.9	12.7	347	39.8
汐止分處	78.6	1.8	76.8	9.9	6.3	3.6	11.6	112	12.8
板橋分處	77.6	2.2	75.4	9.4	7.0	2.4	13.0	501	57.5
三鶯分處	82.8	3.2	79.6	9.7	4.3	5.4	7.5	93	10.7
洽辦過之業務類別									
地價稅	80.1	1.5	78.6	8.5	6.4	2.1	11.4	481	55.2
土地增值稅	80.4	2.0	78.4	7.3	5.5	1.8	12.2	598	68.6
房屋稅	81.4	2.0	79.4	7.8	6.2	1.6	10.7	549	63.0
契稅	81.1	2.2	78.9	7.1	5.6	1.5	11.8	550	63.1
娛樂稅	81.0	0.0	81.0	9.5	9.5	0.0	9.5	21	2.4
使用牌照稅	76.2	0.0	76.2	4.8	0.0	4.8	19.0	21	2.4
印花稅	78.9	1.9	77.0	9.6	7.5	2.1	11.4	466	53.4
行政救濟	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1	0.1
採購	80.0	3.3	76.7	6.6	3.3	3.3	13.3	30	3.4
檢舉(陳情)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0	0.0
職業類別 #									
地政士	80.7	2.1	78.6	7.4	5.7	1.7	11.8	576	66.1
記帳士	73.0	0.0	73.0	13.2	10.4	2.8	13.7	211	24.2
會計師	67.3	7.3	60.0	10.9	10.9	0.0	21.8	55	6.3
採購廠商	80.0	3.3	76.7	6.6	3.3	3.3	13.3	30	3.4
性別									
男性	81.8	3.5	78.3	7.5	4.4	3.1	10.7	318	36.5
女性	75.8	1.1	74.7	10.0	8.7	1.3	14.3	554	63.5
年齡 **									
21-30 歲	75.2	1.0	74.2	13.4	12.4	1.0	11.3	97	11.1
31-40 歲	75.1	0.5	74.6	12.7	10.2	2.5	12.2	197	22.6
41-50 歲	76.2	2.4	73.8	8.7	5.9	2.8	15.2	290	33.3
51-60 歲	81.6	2.4	79.2	7.3	6.3	1.0	11.1	207	23.8
61 歲以上	87.3	3.8	83.5	1.3	0.0	1.3	11.4	79	9.1
教育程度 #									
國初中以下	71.4	0.0	71.4	14.3	14.3	0.0	14.3	7	0.8
高中、職	77.5	1.3	76.2	7.8	6.1	1.7	14.7	231	26.7
專科	78.5	1.1	77.4	10.6	7.7	2.9	10.9	274	31.6
大學	78.1	2.4	75.7	8.8	7.6	1.2	13.1	329	38.0
研究所以上	84.0	12.0	72.0	8.0	4.0	4.0	8.0	25	2.9

說明：1.卡方檢定之顯著水準以「*」表示 p-value <0.05、「**」表示<0.01、「***」表示<0.001。當卡方檢定達到顯著水準時，表示自變項與依變項之間存在顯著的差異情形。此外，本表是將「很有信心」及「有信心」合併為「有信心」，「沒有信心」及「不太有信心」合併為「沒有信心」，據此進行卡方分析。

2.「#」表示有任何一個格子內的期望個數小於1，或是期望個數小於5的格子數比率超過20%以上的情形，此時就不適合使用卡方檢定。

3.「洽辦過之業務單位」及「洽辦過之業務類別」為複選題型，因此無法進行卡方檢定分析。

D.1-16 請問您對「新北市政府稅捐稽徵處」近1年來整體政風清廉度是否滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無明確 反應 (%)	樣本數	結構 百分比 (%)	
	合計	非常 滿意	滿意	合計	不滿意	非常 不滿意				
整體	84.4	3.4	81.0	2.0	1.9	0.1	13.5	872	100.0	
洽辦過之業務單位										
企劃服務科	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	8	0.9	
土地稅科	91.5	4.9	86.6	0.8	0.8	0.0	7.7	247	28.3	
房屋稅科	90.8	5.0	85.8	0.4	0.4	0.0	8.8	239	27.4	
消費稅科	87.1	3.2	83.9	3.2	3.2	0.0	9.7	31	3.6	
法務科	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0	0.0	
資訊科	80.0	40.0	40.0	0.0	0.0	0.0	20.0	5	0.6	
行政室	84.6	23.1	61.5	0.0	0.0	0.0	15.4	13	1.5	
三重分處	84.9	2.5	82.4	1.7	1.4	0.3	13.3	353	40.5	
中和分處	85.2	3.4	81.8	2.8	2.5	0.3	12.0	358	41.1	
新店分處	86.3	4.6	81.7	1.9	1.4	0.5	11.9	219	25.1	
淡水分處	84.3	3.8	80.5	1.6	1.1	0.5	14.1	185	21.2	
瑞芳分處	82.1	8.9	73.2	5.4	3.6	1.8	12.5	56	6.4	
新莊分處	85.6	2.9	82.7	1.2	0.9	0.3	13.3	347	39.8	
汐止分處	87.5	4.5	83.0	1.8	0.9	0.9	10.7	112	12.8	
板橋分處	85.4	3.6	81.8	2.2	2.0	0.2	12.4	501	57.5	
三鶯分處	87.1	5.4	81.7	2.2	1.1	1.1	10.8	93	10.7	
洽辦過之業務類別										
地價稅	86.5	3.3	83.2	1.5	1.5	0.0	12.1	481	55.2	
土地增值稅	86.4	3.3	83.1	1.3	1.3	0.0	12.2	598	68.6	
房屋稅	87.9	3.6	84.3	1.3	1.3	0.0	10.7	549	63.0	
契稅	87.4	3.6	83.8	1.3	1.3	0.0	11.3	550	63.1	
娛樂稅	90.5	4.8	85.7	0.0	0.0	0.0	9.5	21	2.4	
使用牌照稅	90.5	4.8	85.7	0.0	0.0	0.0	9.5	21	2.4	
印花稅	84.3	3.2	81.1	2.8	2.6	0.2	12.9	466	53.4	
行政救濟	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1	0.1	
採購	86.7	10.0	76.7	0.0	0.0	0.0	13.3	30	3.4	
檢舉（陳情）	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0	0.0	
職業類別	#									
地政士		86.8	3.5	83.3	1.2	1.2	0.0	12.0	576	66.1
記帳士		80.5	1.4	79.1	4.3	3.8	0.5	15.2	211	24.2
會計師		72.8	7.3	65.5	3.6	3.6	0.0	23.6	55	6.3
採購廠商		86.7	10.0	76.7	0.0	0.0	0.0	13.3	30	3.4
性別	*									
男性		87.7	5.3	82.4	2.5	2.2	0.3	9.7	318	36.5
女性		82.4	2.3	80.1	1.8	1.8	0.0	15.7	554	63.5
年齡	#									
21-30 歲		79.4	1.0	78.4	2.1	2.1	0.0	18.6	97	11.1
31-40 歲		81.2	2.0	79.2	4.6	4.1	0.5	14.2	197	22.6
41-50 歲		85.1	4.1	81.0	0.7	0.7	0.0	14.1	290	33.3
51-60 歲		87.4	4.8	82.6	1.9	1.9	0.0	10.6	207	23.8
61 歲以上		89.9	3.8	86.1	1.3	1.3	0.0	8.9	79	9.1
教育程度	#									
國初中以下		71.4	14.3	57.1	0.0	0.0	0.0	28.6	7	0.8
高中、職		84.4	1.7	82.7	2.1	1.7	0.4	13.4	231	26.7
專科		85.7	3.6	82.1	2.2	2.2	0.0	12.0	274	31.6
大學		83.8	3.6	80.2	1.8	1.8	0.0	14.3	329	38.0
研究所以上		92.0	12.0	80.0	4.0	4.0	0.0	4.0	25	2.9

說明：1.卡方檢定之顯著水準以「*」表示 p-value <0.05、「**」表示<0.01、「***」表示<0.001。當卡方檢定達到顯著水準時，表示自變項與依變項之間存在顯著的差異情形。此外，本表是將「非常滿意」及「滿意」合併為「滿意」，「非常不滿意」及「不滿意」合併為「不滿意」，據此進行卡方分析。

2.「#」表示有任何一個格子內的期望個數小於1，或是期望個數小於5的格子數比率超過20%以上的情形，此時就不適合使用卡方檢定。

3.「洽辦過之業務單位」及「洽辦過之業務類別」為複選題型，因此無法進行卡方檢定分析。

【一般民眾部分】

D.2-1 請問您自 101 年 7 月到現在，曾與「新北市政府稅捐稽徵處或所屬分處」的哪些業務單位洽辦過業務（包含親自、網路申辦或以書面、電話方式詢問）？【續下頁】

	房屋 稅科 (%)	土地 稅科 (%)	消費 稅科 (%)	資訊科 (%)	企劃 服務科 (%)	法務科 (%)	行政室 (%)	板橋 分處 (%)	新莊 分處 (%)	三重 分處 (%)
整體	14.4	11.4	6.5	0.5	0.0	0.0	0.0	27.4	13.4	12.9
洽辦過之業務類別										
地價稅	13.4	17.0	7.1	0.0	0.0	0.0	0.0	28.6	11.6	10.7
土地增值稅	25.9	25.9	3.7	0.0	0.0	0.0	0.0	3.7	14.8	18.5
房屋稅	24.6	15.3	9.3	0.0	0.0	0.0	0.0	25.4	17.8	15.3
契稅	14.3	14.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	28.6	42.9
娛樂稅	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
使用牌照稅	23.5	21.6	25.5	0.0	0.0	0.0	0.0	27.5	11.8	11.8
印花稅	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0	25.0
行政救濟	0.0	0.0	0.0	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
採購	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
檢舉（陳情）	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
性別										
男性	12.0	10.8	6.0	1.2	0.0	0.0	0.0	24.1	12.0	9.6
女性	16.1	11.9	6.8	0.0	0.0	0.0	0.0	29.7	14.4	15.3
年齡										
21-30 歲	20.0	0.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0	40.0	0.0	0.0
31-40 歲	27.8	38.9	11.1	0.0	0.0	0.0	0.0	22.2	5.6	0.0
41-50 歲	15.9	10.1	7.2	1.4	0.0	0.0	0.0	21.7	14.5	13.0
51-60 歲	10.8	6.2	4.6	0.0	0.0	0.0	0.0	33.8	16.9	15.4
61 歲以上	12.2	12.2	4.9	0.0	0.0	0.0	0.0	24.4	12.2	17.1
教育程度										
國初中以下	15.1	11.3	7.5	0.0	0.0	0.0	0.0	28.3	17.0	13.2
高中、職	15.9	14.5	8.7	1.4	0.0	0.0	0.0	30.4	13.0	14.5
專科	9.4	6.3	3.1	0.0	0.0	0.0	0.0	12.5	12.5	25.0
大學	15.0	10.0	5.0	0.0	0.0	0.0	0.0	32.5	12.5	2.5
研究所以上	16.7	16.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	16.7	0.0	0.0

說明：本題為複選題型，因此無法進行卡方檢定分析。

D.2-1 請問您自 101 年 7 月到現在，曾與「新北市政府稅捐稽徵處或所屬分處」的哪些業務單位洽辦過業務（包含親自、網路申辦或以書面、電話方式詢問）？【續完】

	新店 分處 (%)	中和 分處 (%)	淡水 分處 (%)	汐止 分處 (%)	三鶯 分處 (%)	瑞芳 分處 (%)	樣本數	結構 百分比 (%)
整體	12.4	10.4	4.5	2.5	2.0	1.0	201	100.0
洽辦過之業務類別								
地價稅	13.4	8.9	6.3	3.6	2.7	0.9	112	55.7
土地增值稅	7.4	18.5	3.7	0.0	7.4	3.7	27	13.4
房屋稅	7.6	6.8	4.2	1.7	1.7	0.8	118	58.7
契稅	0.0	14.3	0.0	0.0	0.0	0.0	7	3.5
娛樂稅	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0	0.0
使用牌照稅	15.7	7.8	2.0	0.0	2.0	0.0	51	25.4
印花稅	0.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4	2.0
行政救濟	33.3	0.0	33.3	0.0	0.0	0.0	3	1.5
採購	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0	0.0
檢舉（陳情）	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1	0.5
性別								
男性	20.5	9.6	2.4	3.6	2.4	1.2	83	41.3
女性	6.8	11.0	5.9	1.7	1.7	0.8	118	58.7
年齡								
21-30 歲	0.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5	2.5
31-40 歲	16.7	11.1	11.1	0.0	0.0	0.0	18	9.1
41-50 歲	10.1	13.0	5.8	2.9	1.4	1.4	69	34.8
51-60 歲	10.8	10.8	3.1	4.6	1.5	0.0	65	32.8
61 歲以上	19.5	4.9	0.0	0.0	4.9	2.4	41	20.7
教育程度								
國初中以下	11.3	3.8	1.9	1.9	3.8	3.8	53	26.5
高中、職	13.0	5.8	4.3	2.9	0.0	0.0	69	34.5
專科	6.3	18.8	6.3	6.3	3.1	0.0	32	16.0
大學	17.5	17.5	5.0	0.0	2.5	0.0	40	20.0
研究所以上	16.7	33.3	16.7	0.0	0.0	0.0	6	3.0

說明：本題為複選題型，因此無法進行卡方檢定分析。

D.2-2 承上，請問您曾經跟上述單位洽辦過哪些稅目或業務？

	房屋稅 (%)	地價稅 (%)	使用牌照稅 (%)	土地增值稅 (%)	契稅 (%)	印花稅 (%)	行政救濟 (%)	檢舉(陳情) (%)	娛樂稅 (%)	採購 (%)	樣本數	結構百分比 (%)
整體	58.7	55.7	25.4	13.4	3.5	2.0	1.5	0.5	0.0	0.0	201	100.0
洽辦過之業務單位												
企劃服務科	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0	0.0
土地稅科	78.3	82.6	47.8	30.4	4.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	23	11.4
房屋稅科	100.0	51.7	41.4	24.1	3.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	29	14.4
消費稅科	84.6	61.5	100.0	7.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	13	6.5
法務科	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0	0.0
資訊科	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	1	0.5
行政室	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0	0.0
三重分處	69.2	46.2	23.1	19.2	11.5	3.8	0.0	0.0	0.0	0.0	26	12.9
中和分處	38.1	47.6	19.0	23.8	4.8	4.8	0.0	0.0	0.0	0.0	21	10.4
新店分處	36.0	60.0	32.0	8.0	0.0	0.0	4.0	0.0	0.0	0.0	25	12.4
淡水分處	55.6	77.8	11.1	11.1	0.0	0.0	11.1	0.0	0.0	0.0	9	4.5
瑞芳分處	50.0	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2	1.0
新莊分處	77.8	48.1	22.2	14.8	7.4	0.0	0.0	3.7	0.0	0.0	27	13.4
汐止分處	40.0	80.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5	2.5
板橋分處	54.5	58.2	25.5	1.8	0.0	3.6	0.0	0.0	0.0	0.0	55	27.4
三鶯分處	50.0	75.0	25.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4	2.0
性別												
男性	49.4	51.8	32.5	14.5	3.6	3.6	2.4	1.2	0.0	0.0	83	41.3
女性	65.3	58.5	20.3	12.7	3.4	0.8	0.8	0.0	0.0	0.0	118	58.7
年齡												
21-30 歲	80.0	40.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5	2.5
31-40 歲	50.0	61.1	55.6	22.2	11.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	18	9.1
41-50 歲	55.1	46.4	33.3	14.5	2.9	4.3	2.9	1.4	0.0	0.0	69	34.8
51-60 歲	63.1	56.9	18.5	16.9	3.1	1.5	0.0	0.0	0.0	0.0	65	32.8
61 歲以上	58.5	68.3	12.2	4.9	2.4	0.0	2.4	0.0	0.0	0.0	41	20.7
教育程度												
國初中以下	67.9	56.6	18.9	7.5	0.0	0.0	0.0	1.9	0.0	0.0	53	26.5
高中、職	50.7	52.2	31.9	11.6	4.3	4.3	2.9	0.0	0.0	0.0	69	34.5
專科	59.4	53.1	28.1	12.5	6.3	0.0	3.1	0.0	0.0	0.0	32	16.0
大學	57.5	65.0	25.0	22.5	5.0	2.5	0.0	0.0	0.0	0.0	40	20.0
研究所以上	66.7	50.0	0.0	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	6	3.0

說明：本題為複選題型，因此無法進行卡方檢定分析。

D.2-3 請問自 101 年 7 月到現在，就您曾經接洽過業務的單位來說，您覺得「新北市政府稅捐稽徵處或所屬分處」承辦人員的服務態度好不好？

	好(%)			不好(%)			無明確反應(%)	樣本數	結構百分比(%)
	合計	非常好	好	合計	不好	非常不好			
整體	91.0	20.4	70.6	4.0	4.0	0.0	5.0	201	100.0
洽辦過之業務單位									
企劃服務科	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0	0.0
土地稅科	73.9	21.7	52.2	8.7	8.7	0.0	17.4	23	11.4
房屋稅科	75.9	20.7	55.2	6.9	6.9	0.0	17.2	29	14.4
消費稅科	69.3	23.1	46.2	0.0	0.0	0.0	30.8	13	6.5
法務科	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0	0.0
資訊科	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1	0.5
行政室	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0	0.0
三重分處	92.3	15.4	76.9	7.7	7.7	0.0	0.0	26	12.9
中和分處	90.5	28.6	61.9	4.8	4.8	0.0	4.8	21	10.4
新店分處	100.0	28.0	72.0	0.0	0.0	0.0	0.0	25	12.4
淡水分處	100.0	55.6	44.4	0.0	0.0	0.0	0.0	9	4.5
瑞芳分處	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2	1.0
新莊分處	88.9	3.7	85.2	7.4	7.4	0.0	3.7	27	13.4
汐止分處	100.0	40.0	60.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5	2.5
板橋分處	94.6	16.4	78.2	1.8	1.8	0.0	3.6	55	27.4
三鶯分處	75.0	25.0	50.0	0.0	0.0	0.0	25.0	4	2.0
洽辦過之業務類別									
地價稅	90.2	25.0	65.2	5.4	5.4	0.0	4.5	112	55.7
土地增值稅	88.9	25.9	63.0	3.7	3.7	0.0	7.4	27	13.4
房屋稅	86.4	18.6	67.8	5.9	5.9	0.0	7.6	118	58.7
契稅	100.0	42.9	57.1	0.0	0.0	0.0	0.0	7	3.5
娛樂稅	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0	0.0
使用牌照稅	84.3	15.7	68.6	3.9	3.9	0.0	11.8	51	25.4
印花稅	100.0	25.0	75.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4	2.0
行政救濟	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0	3	1.5
採購	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0	0.0
檢舉（陳情）	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1	0.5
性別 #									
男性	94.0	24.1	69.9	2.4	2.4	0.0	3.6	83	41.3
女性	89.0	17.8	71.2	5.1	5.1	0.0	5.9	118	58.7
年齡 #									
21-30 歲	80.0	0.0	80.0	0.0	0.0	0.0	20.0	5	2.5
31-40 歲	83.3	33.3	50.0	5.6	5.6	0.0	11.1	18	9.1
41-50 歲	89.8	18.8	71.0	4.3	4.3	0.0	5.8	69	34.8
51-60 歲	92.3	23.1	69.2	4.6	4.6	0.0	3.1	65	32.8
61 歲以上	95.1	14.6	80.5	2.4	2.4	0.0	2.4	41	20.7
教育程度 #									
國初中以下	94.3	13.2	81.1	3.8	3.8	0.0	1.9	53	26.5
高中、職	91.3	17.4	73.9	2.9	2.9	0.0	5.8	69	34.5
專科	93.7	28.1	65.6	6.3	6.3	0.0	0.0	32	16.0
大學	87.5	30.0	57.5	2.5	2.5	0.0	10.0	40	20.0
研究所以上	66.7	16.7	50.0	16.7	16.7	0.0	16.7	6	3.0

說明：1.卡方檢定之顯著水準以「*」表示 p-value <0.05、「**」表示<0.01、「***」表示<0.001。當卡方檢定達到顯著水準時，表示自變項與依變項之間存在顯著的差異情形。此外，本表是將「非常好」及「好」合併為「好」，「非常不好」及「不好」合併為「不好」，據此進行卡方分析。

2.「#」表示有任何一個格子內的期望個數小於 1，或是期望個數小於 5 的格子數比率超過 20%以上的情形，此時就不適合使用卡方檢定。

3.「洽辦過之業務單位」及「洽辦過之業務類別」為複選題型，因此無法進行卡方檢定分析。

D.2-4 請問自 101 年 7 月到現在，就您曾經接洽過業務的單位來說，您覺得「新北市政府稅捐稽徵處或所屬分處」承辦人員的行政效率好不好？

	好(%)			不好(%)			無明確 反應 (%)	樣本數	結構 百分比 (%)
	合計	非常好	好	合計	不好	非常 不好			
整體	85.1	16.4	68.7	9.5	9.0	0.5	5.5	201	100.0
洽辦過之業務單位									
企劃服務科	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0	0.0
土地稅科	69.5	13.0	56.5	13.0	13.0	0.0	17.4	23	11.4
房屋稅科	72.4	10.3	62.1	13.8	13.8	0.0	13.8	29	14.4
消費稅科	61.5	7.7	53.8	7.7	7.7	0.0	30.8	13	6.5
法務科	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0	0.0
資訊科	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1	0.5
行政室	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0	0.0
三重分處	76.9	19.2	57.7	15.4	15.4	0.0	7.7	26	12.9
中和分處	80.9	19.0	61.9	14.3	14.3	0.0	4.8	21	10.4
新店分處	92.0	20.0	72.0	4.0	4.0	0.0	4.0	25	12.4
淡水分處	77.7	44.4	33.3	11.1	11.1	0.0	11.1	9	4.5
瑞芳分處	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2	1.0
新莊分處	96.3	11.1	85.2	3.7	3.7	0.0	0.0	27	13.4
汐止分處	80.0	20.0	60.0	20.0	20.0	0.0	0.0	5	2.5
板橋分處	90.9	14.5	76.4	7.3	5.5	1.8	1.8	55	27.4
三鶯分處	50.0	0.0	50.0	25.0	25.0	0.0	25.0	4	2.0
洽辦過之業務類別									
地價稅	84.9	18.8	66.1	8.9	8.9	0.0	6.3	112	55.7
土地增值稅	81.5	22.2	59.3	11.1	11.1	0.0	7.4	27	13.4
房屋稅	83.1	17.8	65.3	11.0	11.0	0.0	5.9	118	58.7
契稅	100.0	28.6	71.4	0.0	0.0	0.0	0.0	7	3.5
娛樂稅	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0	0.0
使用牌照稅	80.4	9.8	70.6	11.8	9.8	2.0	7.8	51	25.4
印花稅	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4	2.0
行政救濟	66.6	33.3	33.3	0.0	0.0	0.0	33.3	3	1.5
採購	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0	0.0
檢舉（陳情）	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1	0.5
性別									
男性	90.4	18.1	72.3	7.2	7.2	0.0	2.4	83	41.3
女性	81.4	15.3	66.1	11.0	10.2	0.8	7.6	118	58.7
年齡	#								
21-30 歲	100.0	40.0	60.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5	2.5
31-40 歲	77.8	16.7	61.1	11.1	11.1	0.0	11.1	18	9.1
41-50 歲	82.6	11.6	71.0	13.0	11.6	1.4	4.3	69	34.8
51-60 歲	87.7	21.5	66.2	9.2	9.2	0.0	3.1	65	32.8
61 歲以上	85.4	12.2	73.2	4.9	4.9	0.0	9.8	41	20.7
教育程度	#								
國初中以下	84.9	5.7	79.2	7.5	7.5	0.0	7.5	53	26.5
高中、職	86.9	15.9	71.0	7.2	5.8	1.4	5.8	69	34.5
專科	81.3	18.8	62.5	18.8	18.8	0.0	0.0	32	16.0
大學	87.5	27.5	60.0	7.5	7.5	0.0	5.0	40	20.0
研究所以上	66.6	33.3	33.3	16.7	16.7	0.0	16.7	6	3.0

說明：1.卡方檢定之顯著水準以「*」表示 p-value <0.05、「**」表示<0.01、「***」表示<0.001。當卡方檢定達到顯著水準時，表示自變項與依變項之間存在顯著的差異情形。此外，本表是將「非常好」及「好」合併為「好」，「非常不好」及「不好」合併為「不好」，據此進行卡方分析。

2.「#」表示有任何一個格子內的期望個數小於 1，或是期望個數小於 5 的格子數比率超過 20%以上的情形，此時就不適合使用卡方檢定。

3.「洽辦過之業務單位」及「洽辦過之業務類別」為複選題型，因此無法進行卡方檢定分析。

D.2-5 請問自 101 年 7 月到現在，就您曾經接洽過業務的這些單位，您最滿意哪一個單位的表現？【續下頁】

	房屋稅科 (%)	土地稅科 (%)	消費稅科 (%)	資訊科 (%)	企劃服務科 (%)	法務科 (%)	行政室 (%)	三重分處 (%)	新店分處 (%)	板橋分處 (%)
整體	2.5	1.5	0.5	0.5	0.0	0.0	0.0	4.5	4.5	4.5
洽辦過之業務單位										
企劃服務科	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
土地稅科	0.0	13.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4.3	4.3	0.0
房屋稅科	17.2	6.9	3.4	0.0	0.0	0.0	0.0	3.4	3.4	0.0
消費稅科	0.0	0.0	7.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	7.7	0.0
法務科	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
資訊科	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
行政室	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
三重分處	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	26.9	0.0	0.0
中和分處	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4.8	0.0	0.0
新店分處	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	32.0	0.0
淡水分處	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
瑞芳分處	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
新莊分處	0.0	3.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
汐止分處	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
板橋分處	0.0	0.0	1.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3.6	16.4
三鶯分處	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	25.0	0.0	0.0
洽辦過之業務類別										
地價稅	0.0	1.8	0.9	0.0	0.0	0.0	0.0	4.5	5.4	3.6
土地增值稅	3.7	7.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	11.1	3.7	0.0
房屋稅	4.2	1.7	0.8	0.0	0.0	0.0	0.0	4.2	1.7	0.8
契稅	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	14.3	0.0	0.0
娛樂稅	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
使用牌照稅	0.0	0.0	2.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5.9	9.8	7.8
印花稅	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
行政救濟	0.0	0.0	0.0	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
採購	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
檢舉（陳情）	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
性別 #										
男性	2.4	2.4	0.0	1.2	0.0	0.0	0.0	2.4	8.4	2.4
女性	2.5	0.8	0.8	0.0	0.0	0.0	0.0	5.9	1.7	5.9
年齡 #										
21-30 歲	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
31-40 歲	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5.6	0.0
41-50 歲	2.9	0.0	0.0	1.4	0.0	0.0	0.0	5.8	1.4	2.9
51-60 歲	1.5	3.1	1.5	0.0	0.0	0.0	0.0	4.6	6.2	9.2
61 歲以上	4.9	2.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4.9	7.3	2.4
教育程度 #										
國初中以下	3.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3.8	5.7	3.8
高中、職	1.4	4.3	1.4	1.4	0.0	0.0	0.0	5.8	1.4	5.8
專科	3.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	6.3	3.1	0.0
大學	2.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.5	7.5	7.5
研究所以上	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	16.7	0.0

說明：1.卡方檢定之顯著水準以「*」表示 p-value <0.05、「**」表示<0.01、「***」表示<0.001。當卡方檢定達到顯著水準時，表示自變項與依變項之間存在顯著的差異情形。

2.「#」表示有任何一個格子內的期望個數小於 1，或是期望個數小於 5 的格子數比率超過 20%以上的情形，此時就不適合使用卡方檢定。

3.「洽辦過之業務單位」及「洽辦過之業務類別」為複選題型，因此無法進行卡方檢定分析。

D.2-5 請問自 101 年 7 月到現在，就您曾經接洽過業務的這些單位，您最滿意哪一個單位的表現？【續完】

	中和分處 (%)	新莊分處 (%)	淡水分處 (%)	瑞芳分處 (%)	汐止分處 (%)	三鶯分處 (%)	沒有滿意之業務單位 (%)	無明確反應 (%)	樣本數	結構百分比 (%)
整體	2.5	2.0	1.5	1.0	0.5	0.0	44.8	29.4	201	100.0
洽辦過之業務單位										
企劃服務科	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0	0.0
土地稅科	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	73.9	4.3	23	11.4
房屋稅科	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	65.5	0.0	29	14.4
消費稅科	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	84.6	0.0	13	6.5
法務科	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0	0.0
資訊科	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1	0.5
行政室	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0	0.0
三重分處	3.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	46.2	23.1	26	12.9
中和分處	23.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	52.4	19.0	21	10.4
新店分處	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	44.0	24.0	25	12.4
淡水分處	0.0	0.0	33.3	0.0	0.0	0.0	11.1	55.6	9	4.5
瑞芳分處	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2	1.0
新莊分處	0.0	14.8	0.0	0.0	0.0	0.0	37.0	44.4	27	13.4
汐止分處	0.0	0.0	0.0	0.0	20.0	0.0	20.0	60.0	5	2.5
板橋分處	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	40.0	38.2	55	27.4
三鶯分處	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	25.0	50.0	4	2.0
洽辦過之業務類別										
地價稅	1.8	0.9	1.8	0.9	0.9	0.0	47.3	30.4	112	55.7
土地增值稅	3.7	3.7	0.0	3.7	0.0	0.0	51.9	11.1	27	13.4
房屋稅	2.5	2.5	0.8	0.8	0.0	0.0	44.1	35.6	118	58.7
契稅	0.0	14.3	0.0	0.0	0.0	0.0	57.1	14.3	7	3.5
娛樂稅	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0	0.0
使用牌照稅	0.0	2.0	0.0	0.0	0.0	0.0	60.8	11.8	51	25.4
印花稅	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	50.0	4	2.0
行政救濟	0.0	0.0	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0	33.3	3	1.5
採購	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0	0.0
檢舉（陳情）	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	1	0.5
性別 #										
男性	2.4	2.4	2.4	1.2	0.0	0.0	50.6	21.7	83	41.3
女性	2.5	1.7	0.8	0.8	0.8	0.0	40.7	34.7	118	58.7
年齡 #										
21-30 歲	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	80.0	0.0	5	2.5
31-40 歲	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	61.1	33.3	18	9.1
41-50 歲	1.4	2.9	1.4	1.4	1.4	0.0	52.2	24.6	69	34.8
51-60 歲	3.1	3.1	3.1	0.0	0.0	0.0	33.8	30.8	65	32.8
61 歲以上	2.4	0.0	0.0	2.4	0.0	0.0	36.6	36.6	41	20.7
教育程度 #										
國初中以下	0.0	1.9	1.9	3.8	0.0	0.0	35.8	39.6	53	26.5
高中、職	0.0	2.9	1.4	0.0	1.4	0.0	49.3	23.2	69	34.5
專科	6.3	0.0	3.1	0.0	0.0	0.0	43.8	34.4	32	16.0
大學	5.0	2.5	0.0	0.0	0.0	0.0	47.5	25.0	40	20.0
研究所以上	16.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	16.7	6	3.0

說明：1.卡方檢定之顯著水準以「*」表示 p-value <0.05、「**」表示<0.01、「***」表示<0.001。當卡方檢定達到顯著水準時，表示自變項與依變項之間存在顯著的差異情形。

2.「#」表示有任何一個格子內的期望個數小於 1，或是期望個數小於 5 的格子數比率超過 20%以上的情形，此時就不適合使用卡方檢定。

3.「洽辦過之業務單位」及「洽辦過之業務類別」為複選題型，因此無法進行卡方檢定分析。

D.2-6 請問在接洽業務的過程中，有哪些原因讓您覺得滿意？【續下頁】

	承辦人瞭解 民眾需求 (%)	手續簡便 (%)	承辦人 容易溝通 (%)	承辦人 熟悉法令 作業規定 (%)	作業公開 透明 (%)	空間環境 與設備便利 (%)
整體	53.8	44.2	30.8	26.9	7.7	5.8
洽辦過之業務單位						
企劃服務科	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
土地稅科	40.0	20.0	40.0	40.0	0.0	0.0
房屋稅科	60.0	50.0	20.0	30.0	10.0	0.0
消費稅科	0.0	50.0	0.0	0.0	50.0	0.0
法務科	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
資訊科	100.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0
行政室	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
三重分處	25.0	37.5	37.5	25.0	0.0	0.0
中和分處	83.3	16.7	16.7	16.7	0.0	0.0
新店分處	62.5	37.5	0.0	12.5	0.0	12.5
淡水分處	66.7	66.7	100.0	33.3	33.3	0.0
瑞芳分處	50.0	100.0	0.0	50.0	0.0	50.0
新莊分處	20.0	60.0	40.0	20.0	0.0	0.0
汐止分處	100.0	100.0	0.0	100.0	100.0	100.0
板橋分處	50.0	50.0	33.3	25.0	16.7	8.3
三鶯分處	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
洽辦過之業務類別						
地價稅	60.0	44.0	44.0	32.0	12.0	8.0
土地增值稅	70.0	40.0	30.0	40.0	0.0	10.0
房屋稅	50.0	54.2	29.2	20.8	4.2	0.0
契稅	50.0	0.0	100.0	50.0	0.0	0.0
娛樂稅	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
使用牌照稅	35.7	28.6	14.3	14.3	14.3	7.1
印花稅	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
行政救濟	100.0	50.0	100.0	50.0	0.0	0.0
採購	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
檢舉（陳情）	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
性別						
男性	56.5	47.8	21.7	21.7	8.7	0.0
女性	51.7	41.4	37.9	31.0	6.9	10.3
年齡						
21-30 歲	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
31-40 歲	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0
41-50 歲	56.3	43.8	31.3	31.3	6.3	12.5
51-60 歲	39.1	52.2	39.1	21.7	8.7	0.0
61 歲以上	72.7	36.4	18.2	18.2	9.1	0.0
教育程度						
國初中以下	53.8	46.2	15.4	30.8	0.0	7.7
高中、職	36.8	47.4	36.8	31.6	21.1	5.3
專科	71.4	42.9	42.9	14.3	0.0	0.0
大學	63.6	45.5	36.4	18.2	0.0	9.1
研究所以上	100.0	0.0	0.0	50.0	0.0	0.0

說明：本題為複選題型，因此無法進行卡方檢定分析。

D.2-6 請問在接洽業務的過程中，有哪些原因讓您覺得滿意？【續完】

	辦事態度佳 (%)	處理案件 效率佳 (%)	無明確 反應 (%)	樣本數	結構 百分比 (%)
整體	3.8	1.9	5.8	52	100.0
洽辦過之業務單位					
企劃服務科	0.0	0.0	0.0	0	0.0
土地稅科	0.0	0.0	20.0	5	9.6
房屋稅科	0.0	0.0	10.0	10	19.2
消費稅科	0.0	0.0	50.0	2	3.8
法務科	0.0	0.0	0.0	0	0.0
資訊科	0.0	0.0	0.0	1	1.9
行政室	0.0	0.0	0.0	0	0.0
三重分處	0.0	12.5	0.0	8	15.4
中和分處	0.0	16.7	0.0	6	11.5
新店分處	0.0	0.0	25.0	8	15.4
淡水分處	0.0	0.0	0.0	3	5.8
瑞芳分處	0.0	0.0	0.0	2	3.8
新莊分處	20.0	0.0	0.0	5	9.6
汐止分處	0.0	0.0	0.0	1	1.9
板橋分處	8.3	0.0	0.0	12	23.1
三鶯分處	0.0	0.0	0.0	1	1.9
洽辦過之業務類別					
地價稅	4.0	0.0	4.0	25	48.1
土地增值稅	0.0	0.0	0.0	10	19.2
房屋稅	0.0	4.2	4.2	24	46.2
契稅	0.0	0.0	0.0	2	3.8
娛樂稅	0.0	0.0	0.0	0	0.0
使用牌照稅	7.1	0.0	14.3	14	26.9
印花稅	0.0	0.0	0.0	0	0.0
行政救濟	0.0	0.0	0.0	2	3.8
採購	0.0	0.0	0.0	0	0.0
檢舉（陳情）	0.0	0.0	0.0	0	0.0
性別					
男性	8.7	0.0	8.7	23	44.2
女性	0.0	3.4	3.4	29	55.8
年齡					
21-30 歲	0.0	0.0	0.0	1	1.9
31-40 歲	0.0	0.0	0.0	1	1.9
41-50 歲	6.3	0.0	6.3	16	30.8
51-60 歲	4.3	4.3	8.7	23	44.2
61 歲以上	0.0	0.0	0.0	11	21.2
教育程度					
國初中以下	0.0	0.0	7.7	13	25.0
高中、職	10.5	0.0	5.3	19	36.5
專科	0.0	14.3	0.0	7	13.5
大學	0.0	0.0	9.1	11	21.2
研究所以上	0.0	0.0	0.0	2	3.8

說明：本題為複選題型，因此無法進行卡方檢定分析。

D.2-7 請問自 101 年 7 月到現在，就您曾經接洽過業務的這些單位，您最不满意哪一個單位的表現？【續下頁】

	土地稅科 (%)	房屋稅科 (%)	企劃服務科 (%)	消費稅科 (%)	法務科 (%)	資訊科 (%)	行政室 (%)	三重分處 (%)	中和分處 (%)	新莊分處 (%)
整體	0.5	0.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.5	0.5	0.5
洽辦過之業務單位										
企劃服務科	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
土地稅科	4.3	4.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
房屋稅科	3.4	3.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
消費稅科	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
法務科	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
資訊科	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
行政室	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
三重分處	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3.8	0.0	0.0
中和分處	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4.8	0.0
新店分處	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
淡水分處	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
瑞芳分處	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
新莊分處	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3.7
汐止分處	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
板橋分處	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
三鶯分處	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
洽辦過之業務類別										
地價稅	0.9	0.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.9	0.9	0.9
土地增值稅	3.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
房屋稅	0.8	0.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.8	0.8	0.8
契稅	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
娛樂稅	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
使用牌照稅	0.0	2.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
印花稅	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
行政救濟	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
採購	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
檢舉（陳情）	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
性別 #										
男性	1.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.2
女性	0.0	0.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.8	0.8	0.0
年齡 #										
21-30 歲	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
31-40 歲	0.0	5.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
41-50 歲	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.4	1.4	0.0
51-60 歲	1.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.5
61 歲以上	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
教育程度 #										
國初中以下	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
高中、職	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.4
專科	0.0	3.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3.1	0.0	0.0
大學	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.5	0.0
研究所以上	16.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

說明：1.卡方檢定之顯著水準以「*」表示 p-value <0.05、「**」表示<0.01、「***」表示<0.001。當卡方檢定達到顯著水準時，表示自變項與依變項之間存在顯著的差異情形。

2.「#」表示有任何一個格子內的期望個數小於 1，或是期望個數小於 5 的格子數比率超過 20%以上的情形，此時就不適合使用卡方檢定。

3.「洽辦過之業務單位」及「洽辦過之業務類別」為複選題型，因此無法進行卡方檢定分析。

D.2-7 請問自 101 年 7 月到現在，就您曾經接洽過業務的這些單位，您最不满意哪一個單位的表現？【續完】

	新店 分處 (%)	淡水 分處 (%)	瑞芳 分處 (%)	汐止 分處 (%)	板橋 分處 (%)	三鶯 分處 (%)	沒有不 滿意之 業務單位 (%)	無明確 反應 (%)	樣本數	結構 百分比 (%)
整體	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	82.1	15.4	201	100.0
洽辦過之業務單位										
企劃服務科	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0	0.0
土地稅科	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	87.0	4.3	23	11.4
房屋稅科	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	93.1	0.0	29	14.4
消費稅科	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	13	6.5
法務科	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0	0.0
資訊科	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	1	0.5
行政室	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0	0.0
三重分處	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	84.6	11.5	26	12.9
中和分處	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	85.7	9.5	21	10.4
新店分處	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	92.0	8.0	25	12.4
淡水分處	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	66.7	33.3	9	4.5
瑞芳分處	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	2	1.0
新莊分處	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	81.5	14.8	27	13.4
汐止分處	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	60.0	40.0	5	2.5
板橋分處	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	76.4	23.6	55	27.4
三鶯分處	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	75.0	25.0	4	2.0
洽辦過之業務類別										
地價稅	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	77.7	17.9	112	55.7
土地增值稅	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	85.2	11.1	27	13.4
房屋稅	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	75.4	20.3	118	58.7
契稅	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	85.7	14.3	7	3.5
娛樂稅	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0	0.0
使用牌照稅	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	94.1	3.9	51	25.4
印花稅	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	50.0	4	2.0
行政救濟	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	3	1.5
採購	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0	0.0
檢舉（陳情）	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	1	0.5
性別 #										
男性	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	86.7	10.8	83	41.3
女性	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	78.8	18.6	118	58.7
年齡 #										
21-30 歲	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	5	2.5
31-40 歲	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	72.2	22.2	18	9.1
41-50 歲	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	85.5	11.6	69	34.8
51-60 歲	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	78.5	18.5	65	32.8
61 歲以上	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	85.4	14.6	41	20.7
教育程度 #										
國初中以下	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	81.1	18.9	53	26.5
高中、職	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	84.1	14.5	69	34.5
專科	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	75.0	18.8	32	16.0
大學	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	87.5	10.0	40	20.0
研究所以上	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	66.7	16.7	6	3.0

說明：1.卡方檢定之顯著水準以「*」表示 p-value <0.05、「**」表示<0.01、「***」表示<0.001。當卡方檢定達到顯著水準時，表示自變項與依變項之間存在顯著的差異情形。

2.「#」表示有任何一個格子內的期望個數小於 1，或是期望個數小於 5 的格子數比率超過 20%以上的情形，此時就不適合使用卡方檢定。

3.「洽辦過之業務單位」及「洽辦過之業務類別」為複選題型，因此無法進行卡方檢定分析。

D.2-8 請問您，當洽辦業務時，有哪些原因讓您覺得不滿意？

	承辦人員 態度不佳 (%)	法令規章 不清晰完備 (%)	無明確 反應 (%)	樣本數	結構 百分比 (%)
整體	60.0	40.0	20.0	5	100.0
洽辦過之業務單位					
企劃服務科	0.0	0.0	0.0	0	0.0
土地稅科	50.0	0.0	50.0	2	40.0
房屋稅科	50.0	0.0	50.0	2	40.0
消費稅科	0.0	0.0	0.0	0	0.0
法務科	0.0	0.0	0.0	0	0.0
資訊科	0.0	0.0	0.0	0	0.0
行政室	0.0	0.0	0.0	0	0.0
三重分處	100.0	100.0	0.0	1	20.0
中和分處	100.0	0.0	0.0	1	20.0
新店分處	0.0	0.0	0.0	0	0.0
淡水分處	0.0	0.0	0.0	0	0.0
瑞芳分處	0.0	0.0	0.0	0	0.0
新莊分處	0.0	100.0	0.0	1	20.0
汐止分處	0.0	0.0	0.0	0	0.0
板橋分處	0.0	0.0	0.0	0	0.0
三鶯分處	0.0	0.0	0.0	0	0.0
洽辦過之業務類別					
地價稅	60.0	40.0	20.0	5	100.0
土地增值稅	100.0	0.0	0.0	1	20.0
房屋稅	60.0	40.0	20.0	5	100.0
契稅	0.0	0.0	0.0	0	0.0
娛樂稅	0.0	0.0	0.0	0	0.0
使用牌照稅	0.0	0.0	100.0	1	20.0
印花稅	0.0	0.0	0.0	0	0.0
行政救濟	0.0	0.0	0.0	0	0.0
採購	0.0	0.0	0.0	0	0.0
檢舉（陳情）	0.0	0.0	0.0	0	0.0
性別					
男性	50.0	50.0	0.0	2	40.0
女性	66.7	33.3	33.3	3	60.0
年齡					
21-30 歲	0.0	0.0	0.0	0	0.0
31-40 歲	0.0	0.0	100.0	1	20.0
41-50 歲	100.0	50.0	0.0	2	40.0
51-60 歲	50.0	50.0	0.0	2	40.0
61 歲以上	0.0	0.0	0.0	0	0.0
教育程度					
國初中以下	0.0	0.0	0.0	0	0.0
高中、職	0.0	100.0	0.0	1	20.0
專科	50.0	50.0	50.0	2	40.0
大學	100.0	0.0	0.0	1	20.0
研究所以上	100.0	0.0	0.0	1	20.0

說明：本題為複選題型，因此無法進行卡方檢定分析。

D.2-9 請問自 101 年 7 月到現在，就您本身與「新北市政府稅捐稽徵處或所屬分處」接洽業務的經驗，有無需透過請託關說、財物餽贈、飲宴招待完成洽辦案件？

	需要 (%)	不需要 (%)	樣本數	結構 百分比 (%)
整體	0.5	99.5	201	100.0
洽辦過之業務單位				
企劃服務科	0.0	0.0	0	0.0
土地稅科	0.0	100.0	23	11.4
房屋稅科	0.0	100.0	29	14.4
消費稅科	0.0	100.0	13	6.5
法務科	0.0	0.0	0	0.0
資訊科	0.0	100.0	1	0.5
行政室	0.0	0.0	0	0.0
三重分處	0.0	100.0	26	12.9
中和分處	0.0	100.0	21	10.4
新店分處	0.0	100.0	25	12.4
淡水分處	0.0	100.0	9	4.5
瑞芳分處	0.0	100.0	2	1.0
新莊分處	3.7	96.3	27	13.4
汐止分處	0.0	100.0	5	2.5
板橋分處	0.0	100.0	55	27.4
三鶯分處	0.0	100.0	4	2.0
洽辦過之業務類別				
地價稅	0.9	99.1	112	55.7
土地增值稅	0.0	100.0	27	13.4
房屋稅	0.0	100.0	118	58.7
契稅	0.0	100.0	7	3.5
娛樂稅	0.0	0.0	0	0.0
使用牌照稅	0.0	100.0	51	25.4
印花稅	0.0	100.0	4	2.0
行政救濟	0.0	100.0	3	1.5
採購	0.0	0.0	0	0.0
檢舉（陳情）	0.0	100.0	1	0.5
性別 #				
男性	1.2	98.8	83	41.3
女性	0.0	100.0	118	58.7
年齡 #				
21-30 歲	0.0	100.0	5	2.5
31-40 歲	0.0	100.0	18	9.1
41-50 歲	1.4	98.6	69	34.8
51-60 歲	0.0	100.0	65	32.8
61 歲以上	0.0	100.0	41	20.7
教育程度 #				
國初中以下	0.0	100.0	53	26.5
高中、職	0.0	100.0	69	34.5
專科	3.1	96.9	32	16.0
大學	0.0	100.0	40	20.0
研究所以上	0.0	100.0	6	3.0

說明：1.卡方檢定之顯著水準以「*」表示 p-value <0.05、「**」表示<0.01、「***」表示<0.001。當卡方檢定達到顯著水準時，表示自變項與依變項之間存在顯著的差異情形。

2.「#」表示有任何一個格子內的期望個數小於 1，或是期望個數小於 5 的格子數比率超過 20%以上的情形，此時就不適合使用卡方檢定。

3.「洽辦過之業務單位」及「洽辦過之業務類別」為複選題型，因此無法進行卡方檢定分析。

D.2-10 整體來說，請問您對「新北市政府稅捐稽徵處或所屬分處」的品德操守滿不滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無明確反應(%)	樣本數	結構百分比(%)
	合計	非常滿意	滿意	合計	不滿意	非常不滿意			
整體	77.2	7.5	69.7	3.0	2.5	0.5	19.9	201	100.0
洽辦過之業務單位									
企劃服務科	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0	0.0
土地稅科	73.9	13.0	60.9	8.7	8.7	0.0	17.4	23	11.4
房屋稅科	75.9	6.9	69.0	6.9	6.9	0.0	17.2	29	14.4
消費稅科	61.5	7.7	53.8	7.7	7.7	0.0	30.8	13	6.5
法務科	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0	0.0
資訊科	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1	0.5
行政室	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0	0.0
三重分處	80.8	7.7	73.1	7.7	7.7	0.0	11.5	26	12.9
中和分處	76.2	9.5	66.7	4.8	0.0	4.8	19.0	21	10.4
新店分處	84.0	8.0	76.0	0.0	0.0	0.0	16.0	25	12.4
淡水分處	77.8	11.1	66.7	0.0	0.0	0.0	22.2	9	4.5
瑞芳分處	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	2	1.0
新莊分處	74.1	7.4	66.7	0.0	0.0	0.0	25.9	27	13.4
汐止分處	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5	2.5
板橋分處	76.4	5.5	70.9	1.8	1.8	0.0	21.8	55	27.4
三鶯分處	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0	50.0	4	2.0
洽辦過之業務類別									
地價稅	78.5	8.9	69.6	1.8	0.9	0.9	19.6	112	55.7
土地增值稅	81.5	11.1	70.4	3.7	3.7	0.0	14.8	27	13.4
房屋稅	74.6	6.8	67.8	4.2	4.2	0.0	21.2	118	58.7
契稅	71.5	28.6	42.9	0.0	0.0	0.0	28.6	7	3.5
娛樂稅	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0	0.0
使用牌照稅	64.7	7.8	56.9	5.9	5.9	0.0	29.4	51	25.4
印花稅	75.0	0.0	75.0	0.0	0.0	0.0	25.0	4	2.0
行政救濟	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3	1.5
採購	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0	0.0
檢舉（陳情）	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1	0.5
性別 #									
男性	83.1	9.6	73.5	2.4	2.4	0.0	14.5	83	41.3
女性	72.8	5.9	66.9	3.3	2.5	0.8	23.7	118	58.7
年齡 #									
21-30 歲	80.0	20.0	60.0	0.0	0.0	0.0	20.0	5	2.5
31-40 歲	77.8	11.1	66.7	0.0	0.0	0.0	22.2	18	9.1
41-50 歲	72.4	7.2	65.2	4.3	2.9	1.4	23.2	69	34.8
51-60 歲	81.6	6.2	75.4	4.6	4.6	0.0	13.8	65	32.8
61 歲以上	78.0	7.3	70.7	0.0	0.0	0.0	22.0	41	20.7
教育程度 #									
國初中以下	69.8	1.9	67.9	5.7	5.7	0.0	24.5	53	26.5
高中、職	76.8	8.7	68.1	1.4	0.0	1.4	21.7	69	34.5
專科	93.8	6.3	87.5	0.0	0.0	0.0	6.3	32	16.0
大學	77.5	12.5	65.0	2.5	2.5	0.0	20.0	40	20.0
研究所以上	66.7	16.7	50.0	16.7	16.7	0.0	16.7	6	3.0

說明：1.卡方檢定之顯著水準以「*」表示 p-value <0.05、「**」表示<0.01、「***」表示<0.001。當卡方檢定達到顯著水準時，表示自變項與依變項之間存在顯著的差異情形。此外，本表是將「非常滿意」及「滿意」合併為「滿意」，「非常不滿意」及「不滿意」合併為「不滿意」，據此進行卡方分析。

2.「#」表示有任何一個格子內的期望個數小於1，或是期望個數小於5的格子數比率超過20%以上的情形，此時就不適合使用卡方檢定。

3.「洽辦過之業務單位」及「洽辦過之業務類別」為複選題型，因此無法進行卡方檢定分析。

D.2-11 請問根據您的了解，「新北市政府稅捐稽徵處或所屬分處」有沒有貪瀆不法之情形？

	有 (%)	沒有 (%)	無明確 反應 (%)	樣本數	結構 百分比 (%)
整體	1.5	75.1	23.4	201	100.0
洽辦過之業務單位					
企劃服務科	0.0	0.0	0.0	0	0.0
土地稅科	4.3	56.5	39.1	23	11.4
房屋稅科	3.4	62.1	34.5	29	14.4
消費稅科	0.0	61.5	38.5	13	6.5
法務科	0.0	0.0	0.0	0	0.0
資訊科	0.0	100.0	0.0	1	0.5
行政室	0.0	0.0	0.0	0	0.0
三重分處	3.8	80.8	15.4	26	12.9
中和分處	4.8	66.7	28.6	21	10.4
新店分處	0.0	72.0	28.0	25	12.4
淡水分處	0.0	77.8	22.2	9	4.5
瑞芳分處	0.0	100.0	0.0	2	1.0
新莊分處	0.0	81.5	18.5	27	13.4
汐止分處	0.0	100.0	0.0	5	2.5
板橋分處	0.0	76.4	23.6	55	27.4
三鶯分處	0.0	75.0	25.0	4	2.0
洽辦過之業務類別					
地價稅	2.7	71.4	25.9	112	55.7
土地增值稅	0.0	77.8	22.2	27	13.4
房屋稅	1.7	73.7	24.6	118	58.7
契稅	14.3	57.1	28.6	7	3.5
娛樂稅	0.0	0.0	0.0	0	0.0
使用牌照稅	3.9	72.5	23.5	51	25.4
印花稅	0.0	75.0	25.0	4	2.0
行政救濟	0.0	66.7	33.3	3	1.5
採購	0.0	0.0	0.0	0	0.0
檢舉（陳情）	0.0	100.0	0.0	1	0.5
性別 #					
男性	1.2	80.7	18.1	83	41.3
女性	1.7	71.2	27.1	118	58.7
年齡 #					
21-30 歲	0.0	80.0	20.0	5	2.5
31-40 歲	5.6	72.2	22.2	18	9.1
41-50 歲	1.4	79.7	18.8	69	34.8
51-60 歲	0.0	72.3	27.7	65	32.8
61 歲以上	2.4	73.2	24.4	41	20.7
教育程度 #					
國初中以下	0.0	75.5	24.5	53	26.5
高中、職	2.9	73.9	23.2	69	34.5
專科	3.1	75.0	21.9	32	16.0
大學	0.0	77.5	22.5	40	20.0
研究所以上	0.0	66.7	33.3	6	3.0

說明：1.卡方檢定之顯著水準以「*」表示 p-value <0.05、「**」表示<0.01、「***」表示<0.001。當卡方檢定達到顯著水準時，表示自變項與依變項之間存在顯著的差異情形。

2.「#」表示有任何一個格子內的期望個數小於1，或是期望個數小於5的格子數比率超過20%以上的情形，此時就不適合使用卡方檢定。

3.「洽辦過之業務單位」及「洽辦過之業務類別」為複選題型，因此無法進行卡方檢定分析。

D.2-12 請問您如果遇到「新北市政府稅捐稽徵處或所屬分處」有貪瀆不法的情形，會不會提出檢舉？

	會 (%)	不會 (%)	不一定 (%)	無明確 反應 (%)	樣本數	結構 百分比 (%)
整體	76.6	14.4	2.5	6.5	201	100.0
洽辦過之業務單位						
企劃服務科	0.0	0.0	0.0	0.0	0	0.0
土地稅科	78.3	17.4	4.3	0.0	23	11.4
房屋稅科	79.3	17.2	3.4	0.0	29	14.4
消費稅科	76.9	15.4	7.7	0.0	13	6.5
法務科	0.0	0.0	0.0	0.0	0	0.0
資訊科	100.0	0.0	0.0	0.0	1	0.5
行政室	0.0	0.0	0.0	0.0	0	0.0
三重分處	73.1	23.1	0.0	3.8	26	12.9
中和分處	85.7	4.8	0.0	9.5	21	10.4
新店分處	84.0	8.0	4.0	4.0	25	12.4
淡水分處	77.8	22.2	0.0	0.0	9	4.5
瑞芳分處	100.0	0.0	0.0	0.0	2	1.0
新莊分處	66.7	22.2	3.7	7.4	27	13.4
汐止分處	80.0	0.0	0.0	20.0	5	2.5
板橋分處	70.9	14.5	3.6	10.9	55	27.4
三鶯分處	100.0	0.0	0.0	0.0	4	2.0
洽辦過之業務類別						
地價稅	75.9	17.0	1.8	5.4	112	55.7
土地增值稅	88.9	11.1	0.0	0.0	27	13.4
房屋稅	73.7	16.1	1.7	8.5	118	58.7
契稅	85.7	14.3	0.0	0.0	7	3.5
娛樂稅	0.0	0.0	0.0	0.0	0	0.0
使用牌照稅	78.4	13.7	5.9	2.0	51	25.4
印花稅	75.0	25.0	0.0	0.0	4	2.0
行政救濟	66.7	0.0	0.0	33.3	3	1.5
採購	0.0	0.0	0.0	0.0	0	0.0
檢舉（陳情）	0.0	100.0	0.0	0.0	1	0.5
性別 #						
男性	83.1	9.6	3.6	3.6	83	41.3
女性	72.0	17.8	1.7	8.5	118	58.7
年齡 #						
21-30 歲	100.0	0.0	0.0	0.0	5	2.5
31-40 歲	83.3	16.7	0.0	0.0	18	9.1
41-50 歲	84.1	11.6	2.9	1.4	69	34.8
51-60 歲	76.9	12.3	4.6	6.2	65	32.8
61 歲以上	56.1	24.4	0.0	19.5	41	20.7
教育程度 #						
國初中以下	58.5	22.6	1.9	17.0	53	26.5
高中、職	79.7	13.0	2.9	4.3	69	34.5
專科	87.5	9.4	0.0	3.1	32	16.0
大學	90.0	5.0	5.0	0.0	40	20.0
研究所以上	50.0	50.0	0.0	0.0	6	3.0

說明：1.卡方檢定之顯著水準以「*」表示 $p\text{-value} < 0.05$ 、「**」表示 < 0.01 、「***」表示 < 0.001 。當卡方檢定達到顯著水準時，表示自變項與依變項之間存在顯著的差異情形。

2.「#」表示有任何一個格子內的期望個數小於1，或是期望個數小於5的格子數比率超過20%以上的情形，此時就不適合使用卡方檢定。

3.「洽辦過之業務單位」及「洽辦過之業務類別」為複選題型，因此無法進行卡方檢定分析。

D.2-13 請問您會向哪些人或哪些單位提出檢舉？【續下頁】

	稅捐處 或上級 政風單位 (%)	稅捐處處長 或上級 機關首長 (%)	各級 民意代表 (%)	投書 報章媒體 (%)	警察單位 (%)	法務部 廉政署 (%)
整體	32.5	20.8	7.1	5.8	5.8	4.5
洽辦過之業務單位						
企劃服務科	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
土地稅科	27.8	16.7	11.1	5.6	5.6	0.0
房屋稅科	39.1	13.0	8.7	4.3	4.3	0.0
消費稅科	40.0	10.0	0.0	0.0	10.0	0.0
法務科	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
資訊科	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
行政室	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
三重分處	15.8	26.3	0.0	10.5	0.0	5.3
中和分處	38.9	22.2	5.6	5.6	5.6	5.6
新店分處	42.9	19.0	4.8	0.0	4.8	0.0
淡水分處	28.6	28.6	14.3	0.0	0.0	0.0
瑞芳分處	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
新莊分處	16.7	27.8	16.7	11.1	11.1	0.0
汐止分處	25.0	0.0	50.0	25.0	0.0	25.0
板橋分處	46.2	20.5	5.1	7.7	7.7	7.7
三鶯分處	25.0	0.0	0.0	0.0	25.0	0.0
洽辦過之業務類別						
地價稅	35.3	20.0	8.2	4.7	7.1	3.5
土地增值稅	33.3	25.0	4.2	4.2	8.3	4.2
房屋稅	33.3	18.4	5.7	6.9	8.0	1.1
契稅	16.7	0.0	0.0	0.0	33.3	0.0
娛樂稅	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
使用牌照稅	37.5	20.0	2.5	5.0	7.5	5.0
印花稅	0.0	0.0	0.0	0.0	33.3	0.0
行政救濟	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0	50.0
採購	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
檢舉（陳情）	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
性別						
男性	34.8	26.1	5.8	5.8	10.1	4.3
女性	30.6	16.5	8.2	5.9	2.4	4.7
年齡						
21-30 歲	0.0	20.0	0.0	20.0	0.0	0.0
31-40 歲	46.7	20.0	6.7	0.0	6.7	0.0
41-50 歲	27.6	25.9	6.9	8.6	5.2	12.1
51-60 歲	40.0	16.0	10.0	4.0	8.0	0.0
61 歲以上	26.1	21.7	4.3	4.3	4.3	0.0
教育程度						
國初中以下	29.0	9.7	6.5	0.0	6.5	0.0
高中、職	23.6	20.0	10.9	5.5	5.5	5.5
專科	21.4	39.3	7.1	14.3	3.6	7.1
大學	55.6	16.7	0.0	5.6	8.3	5.6
研究所以上	66.7	33.3	33.3	0.0	0.0	0.0

說明：本題為複選題型，因此無法進行卡方檢定分析。

D.2-13 請問您會向哪些人或哪些單位提出檢舉？【續完】

	各級法院 檢察署 (%)	法務部 調查局 (%)	1999 專線 (%)	無明確 反應 (%)	樣本數	結構 百分比 (%)
整體	3.2	2.6	1.3	27.9	154	100.0
洽辦過之業務單位						
企劃服務科	0.0	0.0	0.0	0.0	0	0.0
土地稅科	0.0	5.6	0.0	33.3	18	11.7
房屋稅科	0.0	0.0	0.0	34.8	23	14.9
消費稅科	0.0	0.0	0.0	40.0	10	6.5
法務科	0.0	0.0	0.0	0.0	0	0.0
資訊科	0.0	0.0	0.0	0.0	1	0.6
行政室	0.0	0.0	0.0	0.0	0	0.0
三重分處	10.5	0.0	0.0	36.8	19	12.3
中和分處	11.1	5.6	0.0	22.2	18	11.7
新店分處	4.8	9.5	4.8	23.8	21	13.6
淡水分處	0.0	0.0	14.3	28.6	7	4.5
瑞芳分處	0.0	0.0	0.0	0.0	2	1.3
新莊分處	0.0	0.0	0.0	22.2	18	11.7
汐止分處	0.0	0.0	0.0	25.0	4	2.6
板橋分處	0.0	0.0	0.0	23.1	39	25.3
三鶯分處	0.0	0.0	0.0	50.0	4	2.6
洽辦過之業務類別						
地價稅	4.7	2.4	2.4	25.9	85	55.2
土地增值稅	8.3	4.2	0.0	16.7	24	15.6
房屋稅	4.6	1.1	0.0	31.0	87	56.5
契稅	16.7	0.0	0.0	33.3	6	3.9
娛樂稅	0.0	0.0	0.0	0.0	0	0.0
使用牌照稅	0.0	2.5	0.0	27.5	40	26.0
印花稅	33.3	0.0	0.0	33.3	3	1.9
行政救濟	0.0	0.0	0.0	0.0	2	1.3
採購	0.0	0.0	0.0	0.0	0	0.0
檢舉（陳情）	0.0	0.0	0.0	0.0	0	0.0
性別						
男性	5.8	5.8	0.0	14.5	69	44.8
女性	1.2	0.0	2.4	38.8	85	55.2
年齡						
21-30 歲	0.0	0.0	0.0	60.0	5	3.3
31-40 歲	0.0	0.0	6.7	20.0	15	9.9
41-50 歲	3.4	0.0	1.7	20.7	58	38.4
51-60 歲	6.0	4.0	0.0	28.0	50	33.1
61 歲以上	0.0	8.7	0.0	39.1	23	15.2
教育程度						
國初中以下	0.0	3.2	0.0	48.4	31	20.3
高中、職	1.8	3.6	1.8	30.9	55	35.9
專科	7.1	0.0	0.0	10.7	28	18.3
大學	5.6	2.8	2.8	16.7	36	23.5
研究所以上	0.0	0.0	0.0	33.3	3	2.0

說明：本題為複選題型，因此無法進行卡方檢定分析。

D.2-14 請問，您不會提出檢舉的原因是什麼？【續下頁】

	事不關己， 沒必要檢舉 (%)	不知道檢舉 的電話或管道 (%)	怕身份曝光 遭報復 (%)	難以提出證據 ，只好作罷 (%)	司空見慣， 檢舉也沒有用 (%)
整體	25.5	14.9	12.8	8.5	6.4
洽辦過之業務單位					
企劃服務科	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
土地稅科	20.0	0.0	20.0	20.0	20.0
房屋稅科	33.3	0.0	16.7	16.7	16.7
消費稅科	33.3	0.0	0.0	33.3	0.0
法務科	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
資訊科	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
行政室	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
三重分處	14.3	28.6	28.6	14.3	0.0
中和分處	0.0	66.7	0.0	0.0	0.0
新店分處	50.0	25.0	25.0	0.0	0.0
淡水分處	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0
瑞芳分處	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
新莊分處	22.2	11.1	0.0	22.2	11.1
汐止分處	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
板橋分處	25.0	6.3	6.3	6.3	6.3
三鶯分處	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
洽辦過之業務類別					
地價稅	22.2	18.5	14.8	3.7	3.7
土地增值稅	0.0	0.0	33.3	0.0	33.3
房屋稅	25.8	3.2	16.1	9.7	6.5
契稅	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
娛樂稅	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
使用牌照稅	27.3	18.2	18.2	18.2	9.1
印花稅	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
行政救濟	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
採購	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
檢舉（陳情）	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
性別					
男性	21.4	7.1	21.4	14.3	14.3
女性	27.3	18.2	9.1	6.1	3.0
年齡					
21-30 歲	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
31-40 歲	0.0	0.0	33.3	33.3	33.3
41-50 歲	36.4	0.0	18.2	9.1	9.1
51-60 歲	20.0	26.7	6.7	0.0	6.7
61 歲以上	27.8	16.7	11.1	11.1	0.0
教育程度					
國初中以下	31.8	22.7	4.5	4.5	0.0
高中、職	21.4	7.1	21.4	14.3	7.1
專科	25.0	25.0	0.0	0.0	25.0
大學	25.0	0.0	0.0	25.0	0.0
研究所以上	0.0	0.0	66.7	0.0	33.3

說明：本題為複選題型，因此無法進行卡方檢定分析。

D.2-14 請問，您不會提出檢舉的原因是什麼？【續完】

	花錢可以辦好事情 ，沒必要檢舉 (%)	無明確 反應 (%)	樣本數	結構 百分比 (%)
整體	2.1	29.8	47	100.0
洽辦過之業務單位				
企劃服務科	0.0	0.0	0	0.0
土地稅科	0.0	20.0	5	10.6
房屋稅科	0.0	16.7	6	12.8
消費稅科	0.0	33.3	3	6.4
法務科	0.0	0.0	0	0.0
資訊科	0.0	0.0	0	0.0
行政室	0.0	0.0	0	0.0
三重分處	0.0	14.3	7	14.9
中和分處	0.0	33.3	3	6.4
新店分處	0.0	0.0	4	8.5
淡水分處	0.0	0.0	2	4.3
瑞芳分處	0.0	0.0	0	0.0
新莊分處	11.1	22.2	9	19.1
汐止分處	0.0	100.0	1	2.1
板橋分處	0.0	50.0	16	34.0
三鶯分處	0.0	0.0	0	0.0
洽辦過之業務類別				
地價稅	3.7	33.3	27	57.4
土地增值稅	33.3	0.0	3	6.4
房屋稅	0.0	38.7	31	66.0
契稅	0.0	0.0	1	2.1
娛樂稅	0.0	0.0	0	0.0
使用牌照稅	0.0	9.1	11	23.4
印花稅	0.0	0.0	1	2.1
行政救濟	0.0	0.0	1	2.1
採購	0.0	0.0	0	0.0
檢舉（陳情）	0.0	0.0	1	2.1
性別				
男性	0.0	21.4	14	29.8
女性	3.0	33.3	33	70.2
年齡				
21-30 歲	0.0	0.0	0	0.0
31-40 歲	0.0	0.0	3	6.4
41-50 歲	0.0	27.3	11	23.4
51-60 歲	6.7	33.3	15	31.9
61 歲以上	0.0	33.3	18	38.3
教育程度				
國初中以下	0.0	36.4	22	46.8
高中、職	0.0	28.6	14	29.8
專科	0.0	25.0	4	8.5
大學	25.0	25.0	4	8.5
研究所以上	0.0	0.0	3	6.4

說明：本題為複選題型，因此無法進行卡方檢定分析。

D.2-15 請問您對「新北市政府稅捐稽徵處」持續推動端正政風工作，以提升清廉施政的努力，有無信心？

	有信心(%)			沒有信心(%)			無明確反應(%)	樣本數	結構百分比(%)
	合計	很有信心	有信心	合計	不太有信心	沒有信心			
整體	57.7	6.0	51.7	23.9	19.9	4.0	18.4	201	100.0
洽辦過之業務單位									
企劃服務科	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0	0.0
土地稅科	43.4	13.0	30.4	43.5	34.8	8.7	13.0	23	11.4
房屋稅科	51.7	10.3	41.4	34.5	27.6	6.9	13.8	29	14.4
消費稅科	46.2	7.7	38.5	53.9	46.2	7.7	0.0	13	6.5
法務科	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0	0.0
資訊科	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1	0.5
行政室	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0	0.0
三重分處	61.5	3.8	57.7	26.9	19.2	7.7	11.5	26	12.9
中和分處	66.6	9.5	57.1	23.8	23.8	0.0	9.5	21	10.4
新店分處	64.0	4.0	60.0	16.0	12.0	4.0	20.0	25	12.4
淡水分處	77.8	22.2	55.6	0.0	0.0	0.0	22.2	9	4.5
瑞芳分處	50.0	50.0	0.0	50.0	0.0	50.0	0.0	2	1.0
新莊分處	51.8	3.7	48.1	25.9	18.5	7.4	22.2	27	13.4
汐止分處	80.0	0.0	80.0	20.0	20.0	0.0	0.0	5	2.5
板橋分處	56.3	1.8	54.5	21.8	21.8	0.0	21.8	55	27.4
三鶯分處	25.0	25.0	0.0	25.0	25.0	0.0	50.0	4	2.0
洽辦過之業務類別									
地價稅	53.5	7.1	46.4	25.9	21.4	4.5	20.5	112	55.7
土地增值稅	59.2	11.1	48.1	22.2	14.8	7.4	18.5	27	13.4
房屋稅	56.8	5.1	51.7	26.3	21.2	5.1	16.9	118	58.7
契稅	57.1	0.0	57.1	42.9	14.3	28.6	0.0	7	3.5
娛樂稅	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0	0.0
使用牌照稅	52.9	3.9	49.0	35.3	25.5	9.8	11.8	51	25.4
印花稅	75.0	0.0	75.0	0.0	0.0	0.0	25.0	4	2.0
行政救濟	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0	3	1.5
採購	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0	0.0
檢舉（陳情）	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	1	0.5
性別									
男性	62.6	9.6	53.0	24.1	20.5	3.6	13.3	83	41.3
女性	54.2	3.4	50.8	23.7	19.5	4.2	22.0	118	58.7
年齡	#								
21-30 歲	60.0	0.0	60.0	40.0	40.0	0.0	0.0	5	2.5
31-40 歲	38.9	5.6	33.3	55.5	44.4	11.1	5.6	18	9.1
41-50 歲	63.8	8.7	55.1	27.5	23.2	4.3	8.7	69	34.8
51-60 歲	60.0	6.2	53.8	10.7	9.2	1.5	29.2	65	32.8
61 歲以上	56.1	2.4	53.7	24.4	19.5	4.9	19.5	41	20.7
教育程度	#								
國初中以下	51.0	1.9	49.1	22.7	18.9	3.8	26.4	53	26.5
高中、職	60.8	7.2	53.6	20.3	17.4	2.9	18.8	69	34.5
專科	56.3	6.3	50.0	34.4	28.1	6.3	9.4	32	16.0
大學	65.0	10.0	55.0	22.5	20.0	2.5	12.5	40	20.0
研究所以上	50.0	0.0	50.0	33.4	16.7	16.7	16.7	6	3.0

說明：1.卡方檢定之顯著水準以「*」表示 p-value <0.05、「**」表示<0.01、「***」表示<0.001。當卡方檢定達到顯著水準時，表示自變項與依變項之間存在顯著的差異情形。此外，本表是將「很有信心」及「有信心」合併為「有信心」，「沒有信心」及「不太有信心」合併為「沒有信心」，據此進行卡方分析。

2.「#」表示有任何一個格子內的期望個數小於1，或是期望個數小於5的格子數比率超過20%以上的情形，此時就不適合使用卡方檢定。

3.「洽辦過之業務單位」及「洽辦過之業務類別」為複選題型，因此無法進行卡方檢定分析。

D.2-16 請問您對「新北市政府稅捐稽徵處」近1年來整體政風清廉度是否滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無明確反應(%)	樣本數	結構百分比(%)
	合計	非常滿意	滿意	合計	不滿意	非常不滿意			
整體	65.7	5.5	60.2	9.5	8.5	1.0	24.9	201	100.0
洽辦過之業務單位									
企劃服務科	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0	0.0
土地稅科	52.2	8.7	43.5	26.1	26.1	0.0	21.7	23	11.4
房屋稅科	58.6	6.9	51.7	17.2	17.2	0.0	24.1	29	14.4
消費稅科	61.5	7.7	53.8	30.8	30.8	0.0	7.7	13	6.5
法務科	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0	0.0
資訊科	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1	0.5
行政室	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0	0.0
三重分處	65.4	7.7	57.7	11.5	3.8	7.7	23.1	26	12.9
中和分處	66.7	4.8	61.9	9.5	9.5	0.0	23.8	21	10.4
新店分處	68.0	12.0	56.0	0.0	0.0	0.0	32.0	25	12.4
淡水分處	77.8	11.1	66.7	0.0	0.0	0.0	22.2	9	4.5
瑞芳分處	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2	1.0
新莊分處	70.4	0.0	70.4	3.7	3.7	0.0	25.9	27	13.4
汐止分處	80.0	0.0	80.0	0.0	0.0	0.0	20.0	5	2.5
板橋分處	65.4	3.6	61.8	10.9	10.9	0.0	23.6	55	27.4
三鶯分處	50.0	0.0	50.0	25.0	25.0	0.0	25.0	4	2.0
洽辦過之業務類別									
地價稅	62.5	7.1	55.4	8.9	8.0	0.9	28.6	112	55.7
土地增值稅	74.1	3.7	70.4	7.4	7.4	0.0	18.5	27	13.4
房屋稅	68.6	5.9	62.7	10.2	8.5	1.7	21.2	118	58.7
契稅	57.1	0.0	57.1	14.3	0.0	14.3	28.6	7	3.5
娛樂稅	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0	0.0
使用牌照稅	62.7	3.9	58.8	21.5	17.6	3.9	15.7	51	25.4
印花稅	75.0	0.0	75.0	0.0	0.0	0.0	25.0	4	2.0
行政救濟	33.3	0.0	33.3	0.0	0.0	0.0	66.7	3	1.5
採購	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0	0.0
檢舉(陳情)	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	1	0.5
性別									
男性	72.3	6.0	66.3	8.4	6.0	2.4	19.3	83	41.3
女性	61.0	5.1	55.9	10.2	10.2	0.0	28.8	118	58.7
年齡 #									
21-30 歲	80.0	20.0	60.0	20.0	20.0	0.0	0.0	5	2.5
31-40 歲	61.1	11.1	50.0	27.8	27.8	0.0	11.1	18	9.1
41-50 歲	62.3	4.3	58.0	11.6	11.6	0.0	26.1	69	34.8
51-60 歲	69.3	3.1	66.2	3.0	1.5	1.5	27.7	65	32.8
61 歲以上	65.8	7.3	58.5	7.3	4.9	2.4	26.8	41	20.7
教育程度 #									
國初中以下	58.5	1.9	56.6	11.3	9.4	1.9	30.2	53	26.5
高中、職	69.6	5.8	63.8	8.6	7.2	1.4	21.7	69	34.5
專科	75.1	6.3	68.8	9.4	9.4	0.0	15.6	32	16.0
大學	62.5	7.5	55.0	10.0	10.0	0.0	27.5	40	20.0
研究所以上	50.0	16.7	33.3	0.0	0.0	0.0	50.0	6	3.0

說明：1.卡方檢定之顯著水準以「*」表示 $p\text{-value} < 0.05$ 、「**」表示 < 0.01 、「***」表示 < 0.001 。當卡方檢定達到顯著水準時，表示自變項與依變項之間存在顯著的差異情形。此外，本表是將「非常滿意」及「滿意」合併為「滿意」，「非常不滿意」及「不滿意」合併為「不滿意」，據此進行卡方分析。

2.「#」表示有任何一個格子內的期望個數小於1，或是期望個數小於5的格子數比率超過20%以上的情形，此時就不適合使用卡方檢定。

3.「洽辦過之業務單位」及「洽辦過之業務類別」為複選題型，因此無法進行卡方檢定分析。

附錄五 問卷

新北市政府稅捐稽徵處 102 年度廉政民意調查

先生（小姐），您好：

這裡是全國公信力民意調查公司，目前我們接受【新北市政府稅捐稽徵處】委託，想瞭解近一年您對新北市政府稅捐稽徵處服務滿意度與整體政風狀況之觀感，本項調查結果僅提供委託機關業務參考，耽誤您一點時間，請教您幾個問題，謝謝！

Q1.請問您自 101 年 7 月到現在，曾與「新北市政府稅捐稽徵處或所屬分處」的哪些業務單位洽辦過業務（包含親自、網路申辦或以書面、電話方式詢問）？（可複選）（本題未具體回答或回答內容非以下所屬單位者，視為非合格受訪者，應停止訪問）

- | | | | |
|-----------|----------|----------|----------|
| (01)企劃服務科 | (02)土地稅科 | (03)房屋稅科 | (04)消費稅科 |
| (05)法務科 | (06)資訊科 | (07)行政室 | (08)三重分處 |
| (09)中和分處 | (10)新店分處 | (11)淡水分處 | (12)瑞芳分處 |
| (13)新莊分處 | (14)汐止分處 | (15)板橋分處 | (16)三鶯分處 |

Q2.承上，請問您曾經跟上述單位洽辦過哪些稅目或業務？（可複選；如未回答(01)至(10)選項者，或內容為所得稅、遺產稅或營業稅等國稅者，為非合格受訪者，應停止訪問）

- | | | | |
|---------|------------|---------|----------|
| (01)地價稅 | (02)土地增值稅 | (03)房屋稅 | (04)契稅 |
| (05)娛樂稅 | (06)使用牌照稅 | (07)印花稅 | (08)行政救濟 |
| (09)採購 | (10)檢舉（陳情） | | |

Q3.請問自 101 年 7 月到現在，就您曾經接洽過業務的單位來說，您覺得「新北市政府稅捐稽徵處或所屬分處」承辦人員的服務態度好不好？

- (01)非常好 (02)好 (03)不好 (04)非常不好 (98)無意見/未回答

Q4.請問自 101 年 7 月到現在，就您曾經接洽過業務的單位來說，您覺得「新北市政府稅捐稽徵處或所屬分處」承辦人員的行政效率好不好？

- (01)非常好 (02)好 (03)不好 (04)非常不好 (98)無意見/未回答

Q5.請問自 101 年 7 月到現在，就您曾經接洽過業務的這些單位，您最滿意哪一個單位的表現？【回答 01~16 請續問 Q6】

- | | | | |
|-----------------------|---------------------|----------|----------|
| (01)企劃服務科 | (02)土地稅科 | (03)房屋稅科 | (04)消費稅科 |
| (05)法務科 | (06)資訊科 | (07)行政室 | (08)三重分處 |
| (09)中和分處 | (10)新店分處 | (11)淡水分處 | (12)瑞芳分處 |
| (13)新莊分處 | (14)汐止分處 | (15)板橋分處 | (16)三鶯分處 |
| (17)沒有滿意之業務單位【請跳答 Q7】 | (98)無意見/未回答【請跳答 Q7】 | | |

Q6.請問在接洽業務的過程中，有哪些原因讓您覺得滿意？（可複選）

- | | |
|----------------------|-----------------|
| (01)手續簡便 | (02)承辦人了解民眾需求 |
| (03)作業公開透明 | (04)承辦人熟悉法令作業規定 |
| (05)空間環境與設備便利 | (06)承辦人容易溝通 |
| (90)其他_____（請訪員紀錄答案） | (98)無意見/未回答 |

Q7.請問自 101 年 7 月到現在，就您曾經接洽過業務的這些單位，您最不滿意哪一個單位的表現？【回答 01~16 請續問 Q8】

- | | | | |
|--|----------|----------|----------|
| (01)企劃服務科 | (02)土地稅科 | (03)房屋稅科 | (04)消費稅科 |
| (05)法務科 | (06)資訊科 | (07)行政室 | (08)三重分處 |
| (09)中和分處 | (10)新店分處 | (11)淡水分處 | (12)瑞芳分處 |
| (13)新莊分處 | (14)汐止分處 | (15)板橋分處 | (16)三鶯分處 |
| (17)沒有不滿意之業務單位【請跳答 Q9】 (98)無意見/未回答【請跳答 Q9】 | | | |

Q8.請問您，當洽辦業務時，有哪些原因讓您覺得不滿意？（可複選）

- | | |
|----------------------|-----------------------|
| (01)法令規章不清晰完備 | (02)需送禮、請客或託人關說 |
| (03)公務員彼此官官相護 | (04)承辦人不熟悉法令規定或誤解法令規定 |
| (05)空間環境與設備不好 | (06)找不到承辦人，也沒有職務代理人 |
| (90)其他_____（請訪員紀錄答案） | (98)無意見/未回答 |

Q9.請問自 101 年 7 月到現在，就您本身與「新北市政府稅捐稽徵處或所屬分處」接洽業務的經驗，有無需透過請託關說、財物餽贈、飲宴招待完成洽辦案件？

- | | | | |
|--------------------------|----------|---------|-----------|
| (01)需要 | 【續問 Q10】 | (02)不需要 | 【請跳問 Q11】 |
| (03)不知道/無意見/未回答【請跳問 Q11】 | | | |

Q10.請問您辦理哪些稅目或業務，必須透過請託關說、財物餽贈、飲宴招待？（可複選；回答內容為所得稅、遺產稅或營業稅等國稅者，請訪員說明本問卷係針對地方稅作調查，並再次確認 Q9 答案）

- | | | | |
|---------|------------|-------------|----------|
| (01)地價稅 | (02)土地增值稅 | (03)房屋稅 | (04)契稅 |
| (05)娛樂稅 | (06)使用牌照稅 | (07)印花稅 | (08)行政救濟 |
| (09)採購 | (10)檢舉（陳情） | (98)無意見/未回答 | |

Q11.整體來說，請問您對「新北市政府稅捐稽徵處或所屬分處」的品德操守滿不滿意？

- | | | | | |
|----------|--------|---------|-----------|-------------|
| (01)非常滿意 | (02)滿意 | (03)不滿意 | (04)非常不滿意 | (98)無意見/未回答 |
|----------|--------|---------|-----------|-------------|

Q12.請問根據您的了解，「新北市政府稅捐稽徵處或所屬分處」有沒有貪瀆不法之情形？

(01)有【續答 Q13】

(02)沒有【跳答 Q14】

(98) 不知道/無意見/未回答【跳答 Q14】

Q13.承上，請問您認為哪些稅目或業務人員有貪瀆不法情形？（可複選，如回答內容為所得稅、遺產稅或營業稅等國稅者，請訪員說明本問卷係針對地方稅作調查，並再次確認 Q12 答案）

(01)地價稅

(02)土地增值稅

(03)房屋稅

(04)契稅

(05)娛樂稅

(06)使用牌照稅

(07)印花稅

(08)行政救濟

(09)採購

(10)檢舉（陳情）

(98)無意見/未回答

Q14.請問您如果遇到「新北市政府稅捐稽徵處或所屬分處」有貪瀆不法的情形，會不會提出檢舉？

(01)會【請續問 Q15】

(02)不會【請跳問 Q16】

(03)不一定【請跳問 Q16】

(04)無意見/未回答【請跳問 Q16】

Q15.請問您會向哪些人或哪些單位提出檢舉？（可複選，並請跳問 Q17）

(01)稅捐處處長或上級機關首長

(02)稅捐處或上級政風單位

(03)法務部廉政署

(04)各級民意代表

(05)各級法院檢察署

(06)投書報章媒體

(90)其他_____（請訪員紀錄答案）

(98)不知道/未回答

Q16.請問，您不會提出檢舉的原因是什麼？（可複選）

(01)怕身分曝光遭報復

(02)司空見慣，檢舉也沒有用

(03)難以提出證據，只好作罷

(04)事不關己，沒必要檢舉

(05)不知道檢舉的電話或管道

(90)其他_____（請訪員紀錄答案）

(98)無意見/未回答

Q17.請問您對「新北市政府稅捐稽徵處」持續推動端正政風工作，以提升清廉施政的努力，有無信心？

(01)很有信心

(02)有信心

(03)不太有信心

(04)沒有信心

(98)無意見

Q18.請問您對「新北市政府稅捐稽徵處」近 1 年來整體政風清廉度是否滿意？

(01)非常滿意

(02)滿意

(03)不滿意

(04)非常不滿意

(98)無意見

Q19.請問您對「新北市政府稅捐稽徵處」整體廉政工作有何具體興革建議或反映事項？

_____（請訪員紀錄答案）

受訪者基本資料

以下想請教您的基本資料，作為統計分析之用，絕對不會提供任何單位或個人作其他用途，謝謝！

Q20.請問您的教育程度？

- ☐ (01)國(初)中及以下 ☐ (02)高中(職) ☐ (03)專科 ☐ (04)大學（技術學院）
☐ (05)碩士 ☐ (06)博士

Q21.請問您的年齡？

- ☐ (01) 20 歲（含）以下 ☐ (02) 21-30 歲 ☐ (03) 31-40 歲 ☐ (04) 41-50 歲
☐ (05) 51-60 歲 ☐ (06) 61 歲（含）以上

Q22.受訪者業別【訪員直接輸入】

- ☐ (01)地政士 ☐ (02)記帳士 ☐ (03)採購廠商 ☐ (04)一般民眾
☐ (90)其他（請說明）：_____

Q23.受訪者性別【訪員直接輸入】

- ☐ (01)男性 ☐ (02)女性

我們的訪問到此結束，非常謝謝您的協助！