



新北市政府稅捐稽徵處

『102年度為民服務滿意度調查』

調查報告書

委託機關：新北市政府稅捐稽徵處
調查單位：趨勢民意調查股份有限公司

中華民國 102 年 12 月

調查摘要

各國政府多已從服務生產者的角度轉由公民或是顧客的角度來檢視公共服務，其最主要的核心作法就是強化「服務意識」，隨時扮演滿足顧客需求角色和強調對顧客負責，以改善並增進行政機關的服務品質與效能。

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

這次調查是以電話訪問方式進行，調查時間為民國 102 年 9 月 17 日至 9 月 26 日分為上午(10:00~12:00)、下午(13:30~17:30)，以及晚間時段(18:30~22:00)進行，共計成功訪問 1,069 位在最近半年內曾至新北市政府稅捐稽徵處暨所屬各分處洽辦業務的一般民眾。在 95% 的信心水準下，抽樣誤差在正負 3.0 個百分點以內。

本次調查結果顯示，在「諮詢、服務與環境」方面，以「服務人員服務態度」的滿意度最高，高達 97.2% 的洽公民眾滿意新北市政府稅捐稽徵處暨所屬各分處服務人員的服務態度。其次為「志工協助服務」，占 96.6%。相較之下，洽公民眾對「服務人員辦事效率」的不滿意較高，占 4.0%，建議未來需再加以改善服務人員的辦事效率，以提升整體滿意度。

在「便民服務」方面，高達 97.0% 的洽公民眾對「隨到隨辦與中午不打烊服務」表示滿意，而「服務時間延長措施」的滿意度亦獲得 94.2% 的高度評價，顯示新北市政府稅捐稽徵處在這兩項便民服務的努力，獲得洽公民眾高度的肯定。

對於「互動設施」方面的滿意度，以「提供稅務資訊服務」的滿意度

最高，占 77.5%。其次為「稅務講習與宣導活動互動服務」，占 70.1%。然而，若以表態率來看，洽公民眾對於「互動設施」方面的無明確意見較多，其可能因為知曉度不高，或是使用率不高、沒有使用等因素所影響，建議新北市政府稅捐稽徵處除了應加強相關服務的宣導之外，亦應提升民眾的知曉度與參與度。

整體來說，將無明確意見者扣除不予計算，而僅計算有表態者的滿意度後發現，各項服務項目的滿意度與去年度相比是有持平或增長的趨勢，顯示新北市政府稅捐稽徵處在各項服務上皆比去年更進步。尤其在「洽公環境」、「服務人員稅務專業能力」、「稅捐處人員品德操守」、「提供設備與無障礙設施服務」和「稅務講習與宣導活動互動服務」方面的滿意度皆有較明顯增長，值得肯定！

最後，洽公民眾對於新北市政府稅捐稽徵處的建議事項方面，有 74.3% 的民眾表示都很好，沒有需要改進的地方；而有建議的事項方面，則以加強行政人員的專業訓練的比例最高，占 3.9%。其次依序為加強服務人員服務態度(3.5%)、加強宣導各項稅捐業務(3.5%)、加強行政人員辦事效率(3.0%)、延長服務時間(2.9%)、希望簡化申辦手續(2.7%)、認為稅捐處停車位過少(1.6%)，以及希望增加業務申辦窗口(1.4%)等。

目錄

調查摘要	i
壹 緒論	1
一、調查動機	1
二、調查依據與目的	1
三、調查範圍與對象	2
四、調查流程	2
貳 調查方法	3
一、問卷設計	3
二、抽樣方法	4
三、抽樣誤差	5
四、調查日期與時間	5
五、資料分析方法	5
六、撥號結果	6
參 調查結果分析	7
一、樣本結構分析	7
二、新北市政府稅捐稽徵處各項滿意度評價	10
肆 民眾對新北市政府稅捐稽徵處的滿意度趨勢分析	89
一、洽公環境滿意度比較	89
二、申請表格與範例說明服務滿意度比較	90
三、多元繳稅方式服務滿意度比較	91
四、多元稅務申辦方式服務滿意度比較	92
五、語音回撥系統服務滿意度比較	93
六、幸福社區行動服務隊服務滿意度比較	94
七、稅單信封內頁印製申請書服務滿意度比較	95
八、志工協助服務滿意度比較	96
九、服務人員服務態度滿意度比較	97

十、服務人員辦事效率滿意度比較	98
十一、服務人員稅務專業能力滿意度比較	99
十二、新北市政府稅捐稽徵處人員品德操守滿意度比較	100
十三、整體表現滿意度比較	101
十四、服務時間延長措施滿意度比較	102
十五、隨到隨辦與中午不打烊服務滿意度比較	103
十六、24 小時語音補發繳款書服務滿意度比較	104
十七、提供設備與無障礙設施服務滿意度比較	105
十八、提供稅務資訊服務滿意度比較	106
十九、稅務講習與宣導活動互動服務滿意度比較	107
二十、小結	108
伍 結論與建議	111
一、結論	111
二、建議	115
附錄一 為民服務問卷百分比表	117
附錄二 交叉表	128

表目錄

表 2-1	撥號結果表	6
表 3-1	去年度滿意度最低的項目與今年比較	87
表 4-1	民眾對「洽公環境」滿意度之趨勢比較	89
表 4-2	民眾對「申請表格與範例說明服務」滿意度之趨勢比較	90
表 4-3	民眾對「多元繳稅方式」滿意度之趨勢比較	91
表 4-4	民眾對「多元稅務申辦方式服務」滿意度之趨勢比較	92
表 4-5	民眾對「語音回撥系統服務」滿意度之趨勢比較	93
表 4-6	民眾對「幸福社區行動服務隊服務」滿意度之趨勢比較	94
表 4-7	民眾對「稅單信封內頁印製申請書服務」滿意度之趨勢比較	95
表 4-8	民眾對「志工協助服務」滿意度之趨勢比較	96
表 4-9	民眾對「服務人員服務態度」滿意度之趨勢比較	97
表 4-10	民眾對「服務人員辦事效率」滿意度之趨勢比較	98
表 4-11	民眾對「服務人員稅務專業能力」滿意度之趨勢比較	99
表 4-12	民眾對「新北市政府稅捐稽徵處人員品德操守」滿意度之趨勢比較	100
表 4-13	民眾對新北市政府稅捐稽徵處「整體表現」滿意度之趨勢比較	101
表 4-14	民眾對「服務時間延長措施」滿意度之趨勢比較	102
表 4-15	民眾對「隨到隨辦與中午不打烊服務」滿意度之趨勢比較	103
表 4-16	民眾對「24 小時語音補發繳款書服務」滿意度之趨勢比較	104
表 4-17	民眾對「提供設備與無障礙設施服務」滿意度之趨勢比較	105
表 4-18	民眾對「提供稅務資訊服務」滿意度之趨勢比較	106
表 4-19	民眾對「稅務講習與宣導活動互動服務」滿意度之趨勢比較	107
表 4-20	民眾對新北市政府稅捐稽徵處各項滿意度之趨勢比較	108
表 5-1	新北市政府稅捐稽徵處各項服務評價彙整表	111

圖目錄

圖 1-1	調查流程圖	2
圖 2-1	各項調查指標	3
圖 3-1	受訪者性別分布	7
圖 3-2	受訪者年齡分布	8
圖 3-3	受訪者教育程度分布	8
圖 3-4	受訪者職業分布	9
圖 3-5	諮詢服務環境滿意度	10
圖 3-6	洽公環境滿意度	11
圖 3-7	各類屬性民眾對新北市政府稅捐稽徵處「洽公環境」滿意度	13
圖 3-8	申請表格與範例說明滿意度	15
圖 3-9	各類屬性民眾對「申請表格與範例說明」滿意度	17
圖 3-10	不滿意書寫區服務的因素	19
圖 3-11	多元繳稅方式滿意度	20
圖 3-12	各類屬性民眾對「多元繳稅方式」滿意度	22
圖 3-13	多元稅務申辦方式服務滿意度	24
圖 3-14	各類屬性民眾對「多元稅務申辦方式」服務滿意度	26
圖 3-15	語音回撥系統滿意度	28
圖 3-16	各類屬性民眾對「語音回撥系統」滿意度	30
圖 3-17	新北市幸福社區行動服務隊滿意度	32
圖 3-18	各類屬性民眾對「新北市幸福社區行動服務隊」滿意度	34
圖 3-19	稅單信封內頁印製變更申請書滿意度	36
圖 3-20	各類屬性民眾對「稅單信封內頁印製變更申請書」滿意度	38
圖 3-21	志工協助服務滿意度	40
圖 3-22	各類屬性民眾對「志工協助服務」滿意度	42
圖 3-23	服務人員服務態度滿意度	44
圖 3-24	各類屬性民眾對「服務人員服務態度」滿意度	46
圖 3-25	服務人員辦事效率滿意度	48
圖 3-26	各類屬性民眾對「服務人員辦事效率」滿意度	50
圖 3-27	不滿意服務人員辦事效率滿意度的原因	52
圖 3-28	服務人員稅務專業能力滿意度	53
圖 3-29	各類屬性民眾對「服務人員稅務專業能力」滿意度	55
圖 3-30	不滿意服務人員稅務專業能力的的原因	57
圖 3-31	新北市政府稅捐稽徵處人員品德操守滿意度	58
圖 3-32	各類屬性民眾對新北市政府稅捐稽徵處人員「品德操守」滿意度	60
圖 3-33	整體表現滿意度	62
圖 3-34	各類屬性民眾對新北市政府稅捐稽徵處整體表現滿意度	64
圖 3-35	便民服務滿意度	66
圖 3-36	延長服務時間滿意度	67
圖 3-37	各類屬性民眾對新北市政府稅捐稽徵處延長服務時間滿意度	68
圖 3-38	隨到隨辦與中午不打烊滿意度	70
圖 3-39	各類屬性民眾對新北市政府稅捐稽徵處隨到隨辦與中午不打烊滿意度	71
圖 3-40	24小時語音補發繳款書滿意度	73

圖 3-41	各類屬性民眾對 24 小時語音補發繳款書滿意度	74
圖 3-42	互動設施滿意度	76
圖 3-43	設備與無障礙設施服務滿意度	77
圖 3-44	各類屬性民眾對設備與無障礙設施服務滿意度	78
圖 3-45	提供稅務資訊服務滿意度	80
圖 3-46	各類屬性民眾對提供稅務資訊服務滿意度	81
圖 3-47	稅務講習與宣導活動互動服務滿意度	83
圖 3-48	各類屬性民眾對稅務講習與宣導活動互動服務滿意度	84
圖 3-49	不滿意稅務講習與宣導活動互動服務因素	86
圖 3-50	洽公民眾對新北市政府稅捐稽徵處建議事項	88
圖 4-1	民眾對「洽公環境」滿意度之趨勢比較	89
圖 4-2	民眾對「申請表格與範例說明服務」滿意度之趨勢比較	90
圖 4-3	民眾對「多元繳稅方式」滿意度之趨勢比較	91
圖 4-4	民眾對「多元稅務申辦方式服務」滿意度之趨勢比較	92
圖 4-5	民眾對「語音回撥系統服務」滿意度之趨勢比較	93
圖 4-6	民眾對「幸福社區行動服務隊服務」滿意度之趨勢比	94
圖 4-7	民眾對「稅單信封內頁印製申請書服務」滿意度之趨勢比較	95
圖 4-8	民眾對「志工協助服務」滿意度之趨勢比較	96
圖 4-9	民眾對「服務人員服務態度」滿意度之趨勢比較	97
圖 4-10	民眾對「服務人員辦事效率」滿意度之趨勢比較	98
圖 4-11	民眾對「服務人員稅務專業能力」滿意度之趨勢比較	99
圖 4-12	民眾對「新北市政府稅捐稽徵處人員品德操守」滿意度之趨勢比較	100
圖 4-13	民眾對新北市政府稅捐稽徵處「整體表現」滿意度之趨勢比較	101
圖 4-14	民眾對「服務時間延長措施」滿意度之趨勢比較	102
圖 4-15	民眾對「隨到隨辦與中午不打烊服務」滿意度之趨勢比較	103
圖 4-16	民眾對「24 小時語音補發繳款書服務」滿意度之趨勢比較	104
圖 4-17	民眾對「提供設備與無障礙設施服務」滿意度之趨勢比較	105
圖 4-18	民眾對「提供稅務資訊服務」滿意度之趨勢比較	106
圖 4-19	民眾對「稅務講習與宣導活動互動服務」滿意度之趨勢比較	107
圖 4-20	民眾對新北市政府稅捐稽徵處各項滿意度之趨勢比較	109

附表目錄

附表 1	新北市政府稅捐稽徵處洽公環境滿意度	128
附表 2	新北市政府稅捐稽徵處在書寫區提供的服務滿意度	129
附表 3	不滿意書寫區提供的服務的原因	130
附表 4	新北市政府稅捐稽徵處提供設備與無障礙設施滿意度	131
附表 5	新北市政府稅捐稽徵處提供稅務資訊的服務滿意度	132
附表 6	新北市政府稅捐稽徵處提供多種繳稅方式節省民眾時間滿意度	133
附表 7	新北市政府稅捐稽徵處舉辦稅務講習與宣導活動與民眾互動的服務滿意度	134
附表 8	不滿意經常舉辦稅務講習與宣導活動與民眾互動服務的原因	135
附表 9	新北市政府稅捐稽徵處提供多種稅務申辦方式的服務滿意度	136
附表 10	新北市政府稅捐稽徵處將服務時間延長方便民眾申辦服務的措施滿意度	137
附表 11	新北市政府稅捐稽徵處提供隨到隨辦與中午不打烊的服務滿意度	138
附表 12	新北市政府稅捐稽徵處運用語音回撥系統服務滿意度	139
附表 13	新北市幸福社區行動服務隊現場提供轉帳納稅及稅務諮詢的服務滿意度	140
附表 14	新北市政府稅捐稽徵處提供 24 小時語音補發繳款書的服務滿意度	141
附表 15	新北市政府稅捐稽徵處稅單信封內頁印製變更申請書的服務滿意度	142
附表 16	新北市政府稅捐稽徵處志工服務滿意度	143
附表 17	新北市政府稅捐稽徵處服務人員服務態度滿意度	144
附表 18	新北市政府稅捐稽徵處服務人員辦事效率滿意度	145
附表 19	不滿意服務人員辦事效率的原因	146
附表 20	新北市政府稅捐稽徵處服務人員的稅務專業能力滿意度	147
附表 21	不滿意服務人員稅務專業能力的原因	148
附表 22	新北市政府稅捐稽徵處人員品德操守滿意度	149
附表 23	新北市政府稅捐稽徵處整體表現滿意度	150
附表 24	對新北市政府稅捐稽徵處的建議	151

壹、緒論

一、調查動機

近年來，隨著科技進步及公民意識高漲，民眾需求日新月異，政府為民服務不應只是被動回應民眾需求，更應站在民眾角度，主動檢視舊有行政流程不便之處，並持續精進，以帶動政府整體服務品質的再升級(陳文瑛、莊千慧，2012)¹。

目前，各國政府多已從服務生產者的角度轉由公民或是顧客的角度來檢視公共服務，而體現公共服務價值，最主要的核心作法就是強化「服務意識」，以及落實顧客至上的服務精神。

顧客導向運用在公部門，就是改變傳統上政府與民眾互動的方式，以顧客角度來處理行政業務，隨時扮演滿足顧客需求和解決問題的諮詢角色，強調對顧客負責，並提高政府機關對外在環境的敏感度及回應性(廖麗娟、呂雅雯，2010)²。

有鑒於此，新北市政府稅捐稽徵處為瞭解民眾對該處提供的服務、建置的設施、推行的便民措施等滿意程度，針對 102 年度曾至總處或各分處洽公的民眾，進行「為民服務滿意度調查」，期以將民眾的感受，作為改善與進步的依據。

二、調查依據與目的

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

- (一)瞭解洽公民眾對於新北市政府稅捐稽徵處提供服務之滿意程度；
- (二)瞭解洽公民眾對新北市政府稅捐稽徵處提供互動設施之滿意程

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

²廖麗娟、呂雅雯，2010。〈提升政府服務品質策略之探討〉。《研考雙月刊》34(5)：12-23。

度；

(三)比較去年與今年度民眾之滿意程度。

三、調查範圍與對象

此次調查對象，以最近半年內曾至新北市政府稅捐稽徵處暨所屬各分處洽辦業務的一般民眾為主。調查名單資料由新北市政府稅捐稽徵處提供，係以曾至該處洽公的民眾資料為調查範圍。

四、調查流程

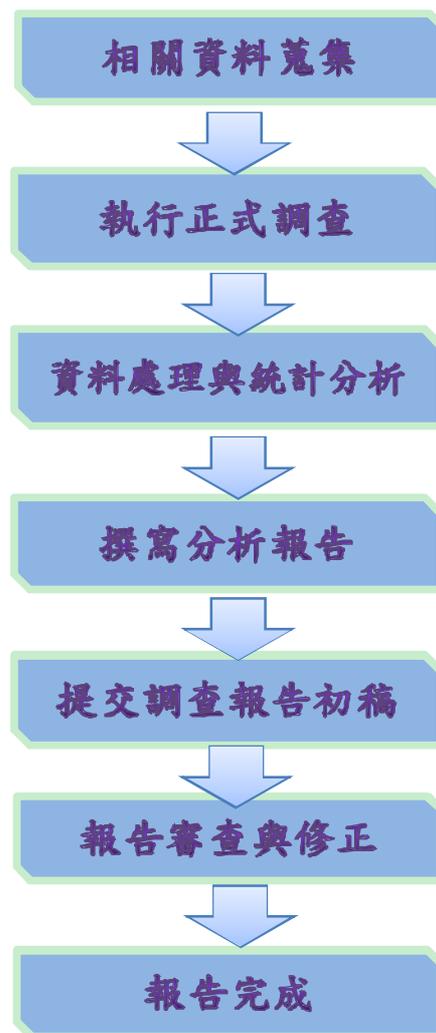


圖 1-1 調查流程圖

貳、調查方法

一、問卷設計

(一) 研究內容

本次調查以洽公民眾對新北市政府稅捐稽徵處諮詢、服務和環境面向的滿意度、便民服務滿意度以及互動設施感受評量為主，各項調查指標如下：



圖 2-1 各項調查指標

1. 諮詢、服務和環境滿意度
 - (1) 洽公環境滿意度
 - (2) 申請表格與範例說明滿意度
 - (3) 多元繳稅方式服務滿意度
 - (4) 多元稅務申辦方式滿意度
 - (5) 語音回撥系統滿意度
 - (6) 新北市幸福社區行動服務隊滿意度

- (7) 稅單信封內頁印製變更申請書滿意度
- (8) 志工協助服務滿意度
- (9) 服務人員服務態度滿意度
- (10) 服務人員辦事效率滿意度
- (11) 服務人員稅務專業能力滿意度
- (12) 新北市政府稅捐稽徵處人員品德操守滿意度
- (13) 整體表現滿意度

2. 便民服務滿意度

- (1) 延長服務時間滿意度
- (2) 隨到隨辦與中午不打烊滿意度
- (3) 24小時語音補發繳款書滿意度

3. 互動設施滿意度

- (1) 設備與無障礙設施滿意度
- (2) 提供稅務資訊服務滿意度
- (3) 稅務講習與宣導活動互動服務滿意度

除了沿用過去調查題目以利趨勢比較之外，本次調查特別參考去年度的調查結果，將滿意度較低的項目，進一步詢問其不滿意的原因，作為努力改善的方向。去年度滿意度較低者，包含申請表格與範例說明、稅務講習與宣導活動互動、服務人員的辦事效率和服務人員稅務專業能力等四項，102年度調查結果，滿意度均有明顯成長，不滿意比率亦降低。

二、抽樣方法

本調查樣本數由新北市政府稅捐稽徵處提供名冊資料，輸入本公司玉瑪系統，以隨機方式抽取調查樣本，找到指定的合格受訪者。

三、抽樣誤差

本次調查共計成功訪問 1,069 位在最近半年內曾至新北市政府稅捐稽徵處暨所屬各分處洽辦業務的一般民眾。在 95% 的信心水準下，抽樣誤差在正負 3.0 個百分點以內。

四、調查日期與時間

本次調查於民國 102 年 9 月 17 日至 9 月 26 日進行，為避免樣本偏誤，故調查時間分為上午、下午以及晚間時段撥打電話。³

五、資料分析方法

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

(一) 次數分配 (Frequency)

藉由各題項之次數分配及百分比所呈現之數據，瞭解民眾之看法及評價。

(二) 交叉分析及卡方檢定 (Chi-Square Test)

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

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

³ 本次調查於民國 102 年 9 月 17 日至 9 月 26 日進行，期間 9 月 19 日和 9 月 20 日為中秋連假，未執行調查。本調查時間分為上午(10:00~12:00)、下午(13:30~17:30)，以及晚間時段(18:30~22:00)。

O_{ij} 為第 i 列第 j 欄位之觀察次數，

E_{ij} 為第 i 列第 j 欄位之理論次數。

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

六、撥號結果

本調查研究，在選定樣本中，以最近半年內曾至新北市政府稅捐稽徵處暨所屬各分處洽辦業務的一般民眾為訪問對象。若以電話號碼數計算，一共撥出 3,053 通電話。順利成功訪問的民眾占抽樣電話之 35.0%，至於未能完成訪問的電話中，10.6% 受訪者拒訪，8.2% 為空號，1.4% 合格受訪者無法在預定時間內接受訪問，4.5% 電話占線中，其他因素請見表 2-1。

表 2-1 撥號結果表

	次數	有接聽電話 百分比	總撥出電話 百分比
完成訪問	1,069	60.0%	35.0%
拒訪_太忙沒時間	204	11.4%	6.7%
拒訪_對這個主題沒興趣或不清楚	105	5.9%	3.4%
拒訪_覺得被侵犯個人隱私反對電話調查	14	0.8%	0.5%
中止訪問_無合格受訪者	277	15.5%	9.1%
中止訪問_只有在網路報稅	11	0.6%	0.4%
中止訪問_約訪電話	43	2.4%	1.4%
中止訪問_因受訪者生理/心理因素無法進行訪問	11	0.6%	0.4%
中止訪問_已接受過類似訪問	15	0.8%	0.5%
中止訪問_原因不明，甚麼都沒說就掛電話	33	1.9%	1.1%
小計	1,782	100.0%	58.4%
無人接聽	825	64.9%	27.0%
空號	250	19.7%	8.2%
忙線	136	10.7%	4.5%
傳真機	7	0.6%	0.2%
住宅答錄機	28	2.2%	0.9%
電話故障	14	1.1%	0.5%
暫停使用	8	0.6%	0.3%
勿干擾	3	0.2%	0.1%
小計	1,271	100.0%	41.6%
合計	3,053	100.0%	100.0%

參、調查結果分析

一、樣本結構分析

本次調查成功完訪 1,069 位在最近半年內曾至新北市政府稅捐稽徵處暨所屬各分處洽辦業務的一般民眾。

(一)性別

在性別方面，受訪的洽公民眾中有 45.5%為男性，54.5%為女性。

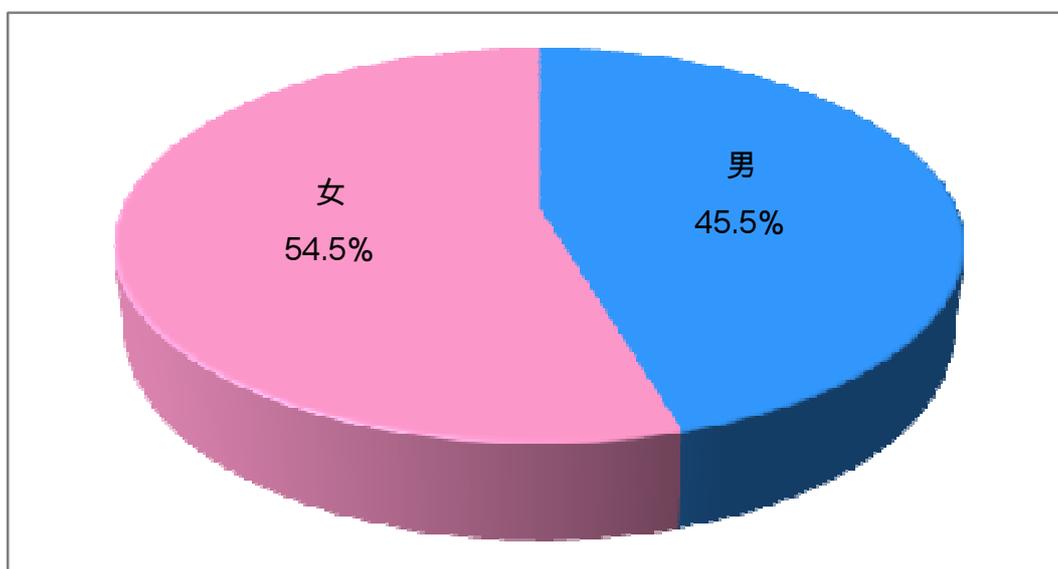


圖 3-1 受訪者性別分布

(二)年齡

從年齡的分布來看，50歲以上的洽公民眾所占比例最多，占 38.1%，其次為 30 至 39 歲的受訪者占 23.9%；40 至 49 歲的民眾占 23.0%；另有 14.7%的受訪者為 29 歲以下的年輕族群。

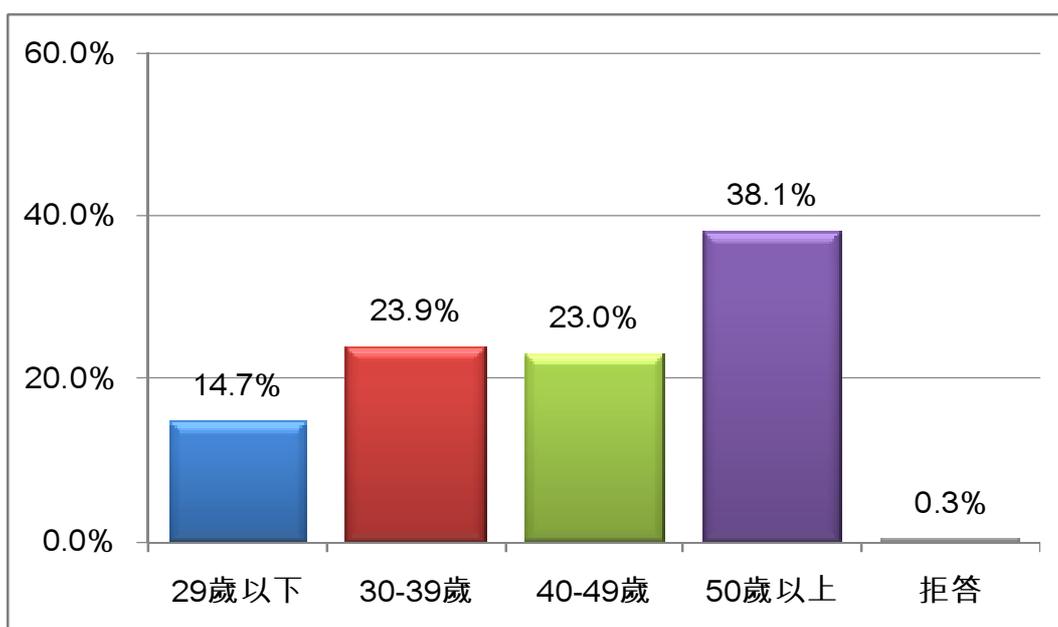


圖 3-2 受訪者年齡分布

(三) 教育程度

在教育程度方面，國小及以下學歷的受訪者占 4.1%；國中學歷者占 4.7%；教育程度在高中學歷的受訪者占 27.2%；22.8%具有專科學歷；33.3%是大學學歷者；另有 7.2%的受訪者擁有研究所以上學歷。

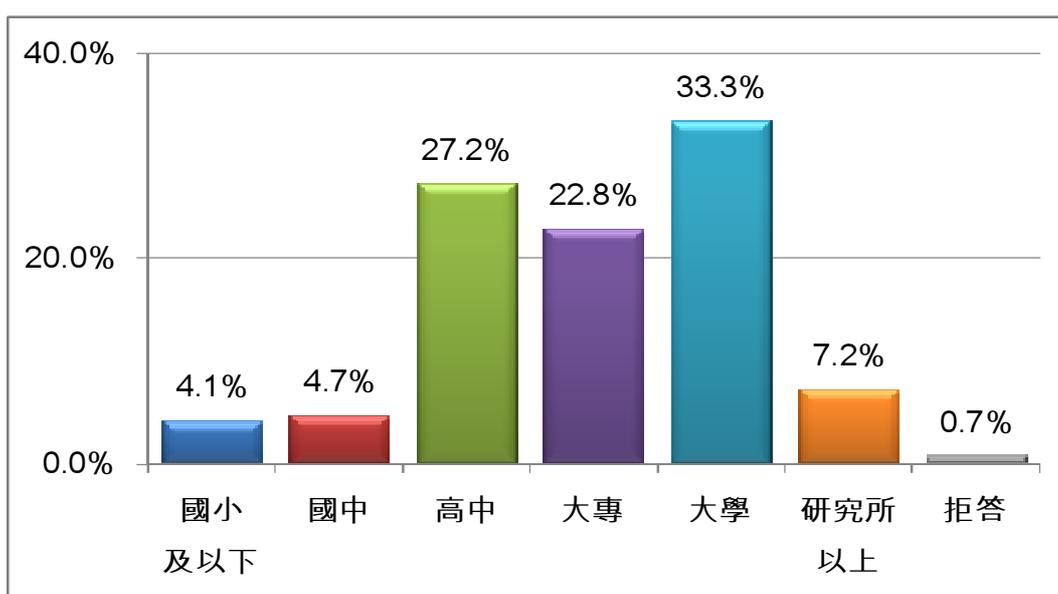


圖 3-3 受訪者教育程度分布

(四) 職業

在職業方面來看，以民營企業受雇者最多，占 35.7%；其次是專業代理人，占 16.4%。再其次為家庭主婦(12.9%)、其他專業人員(9.4%)、退休和無業人員(8.8%)、軍公教(8.7%)、工商企業負責人(5.6%)和學生(1.4%)。

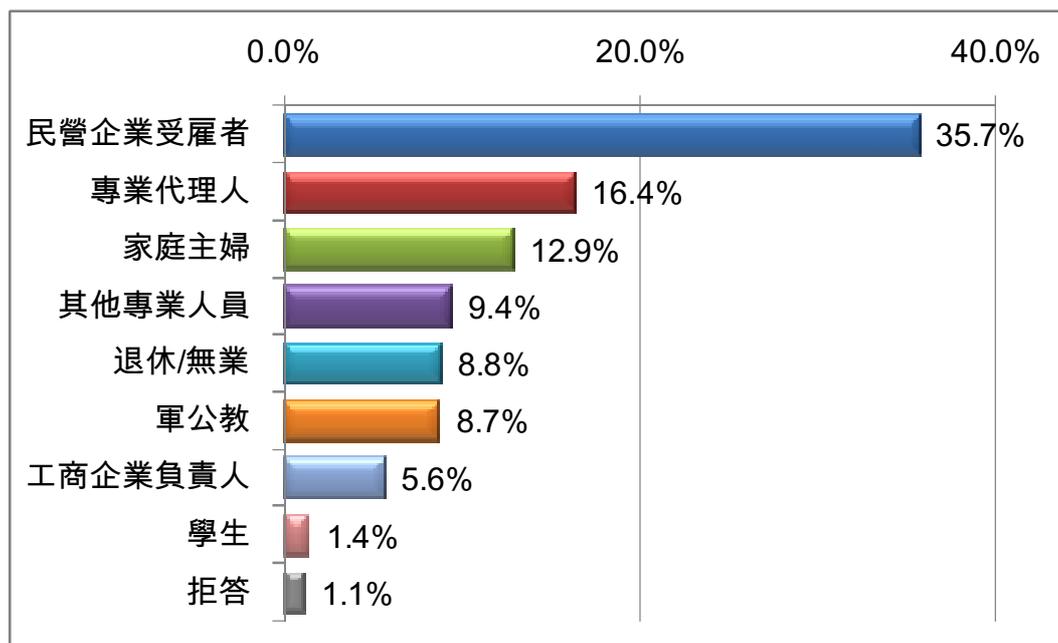


圖 3-4 受訪者職業分布

二、新北市政府稅捐稽徵處各項滿意度評價

(一) 諮詢、服務和環境評價

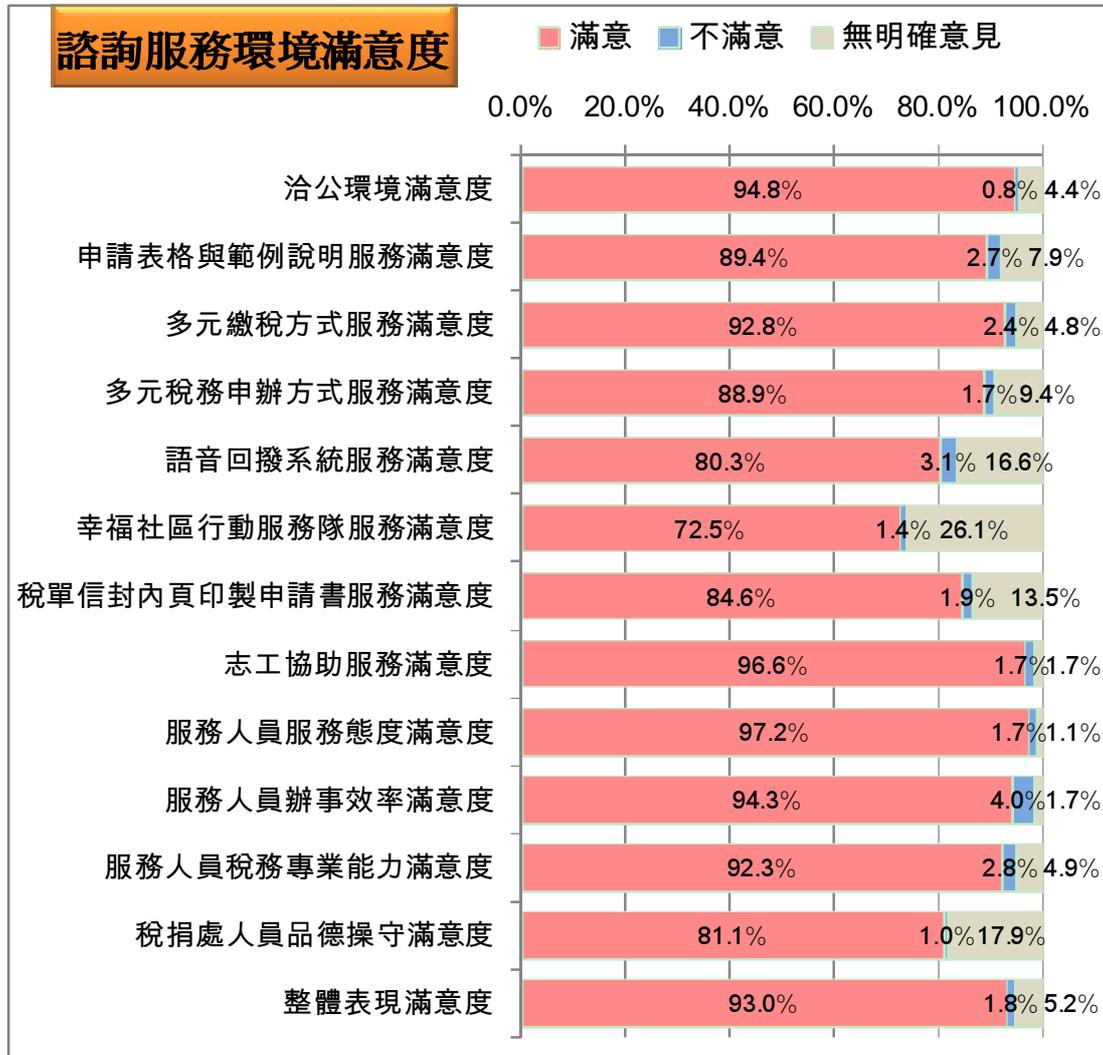


圖 3-5 諮詢服務環境滿意度

1、洽公環境滿意度

題目：請問您對稅捐稽徵處「洽公環境」滿不滿意？

洽公民眾對於新北市政府稅捐稽徵處「洽公環境」的評價，本次調查顯示，94.8%的洽公民眾給予好評，其中有 41.1%表示非常滿意，53.7%覺得還算滿意。

覺得不滿意的民眾僅占了 0.8%，其中有 0.7%認為不太滿意，0.1%覺得非常不滿意。

另有 4.4%表示無明確意見。

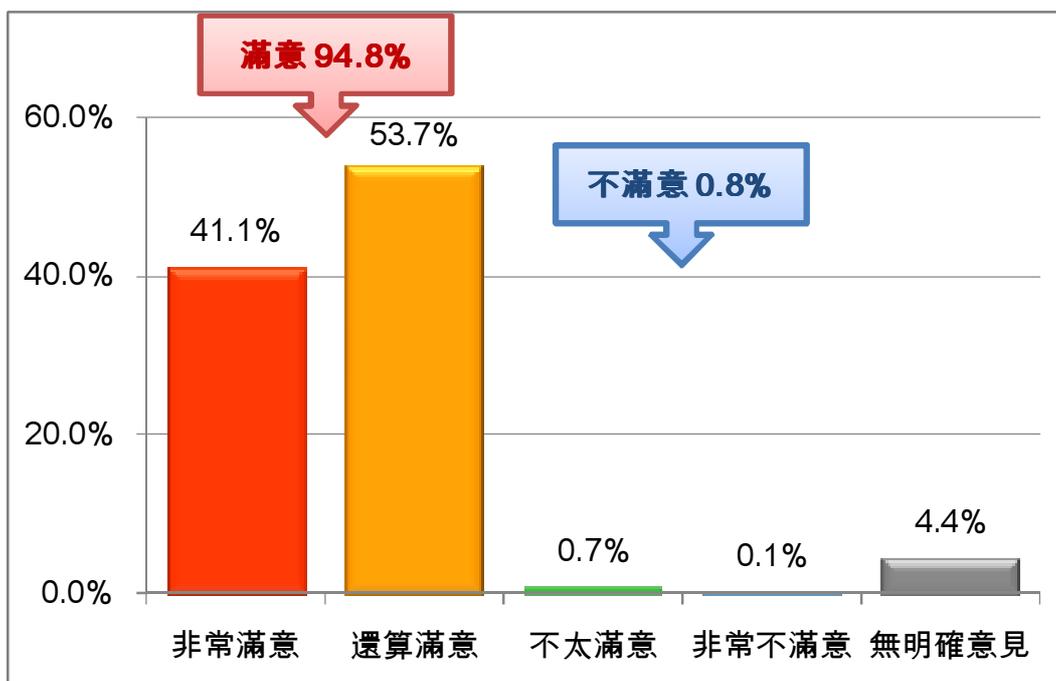


圖 3-6 洽公環境滿意度

Base：全體受訪者(N=1, 069)

若與 101 年度調查相比，洽公民眾對於新北市政府稅捐稽徵處「洽公環境」的滿意度，從 101 年的 87.2%，上升至 94.8%，其增加了 7.6 個百分點。

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

性別：男性(95.5%)滿意新北市政府稅捐稽徵處「洽公環境」的比例與女性(94.2%)比例相當。與 101 年度調查相比，相較於女性，男性滿意的比例有大幅提升，增加了 9.2 個百分點。

年齡：年紀較年長者，對於新北市政府稅捐稽徵處「洽公環境」滿意的比例較高，如 40 歲以上的民眾有九成六以上滿意新北市政府稅捐稽徵處的「洽公環境」。若與 101 年度調查相比，40-49 歲和 29 歲以下的洽公民眾滿意度有上升的趨勢，各增加 9.4 和 9.3 個百分點。

教育程度：國中學歷者滿意「洽公環境」的比例最高，占 100.0%，其與 101 年度相比，滿意度增加了 11.6 個百分點。

職業：除了工商企業負責人和學生之外，其餘職業別的洽公民眾皆有超過九成以上滿意新北市政府稅捐稽徵處「洽公環境」。但若與上次調查相比，學生的滿意度從 101 年度調查的 75.0% 上升至 86.7%，增加 11.7 個百分點。

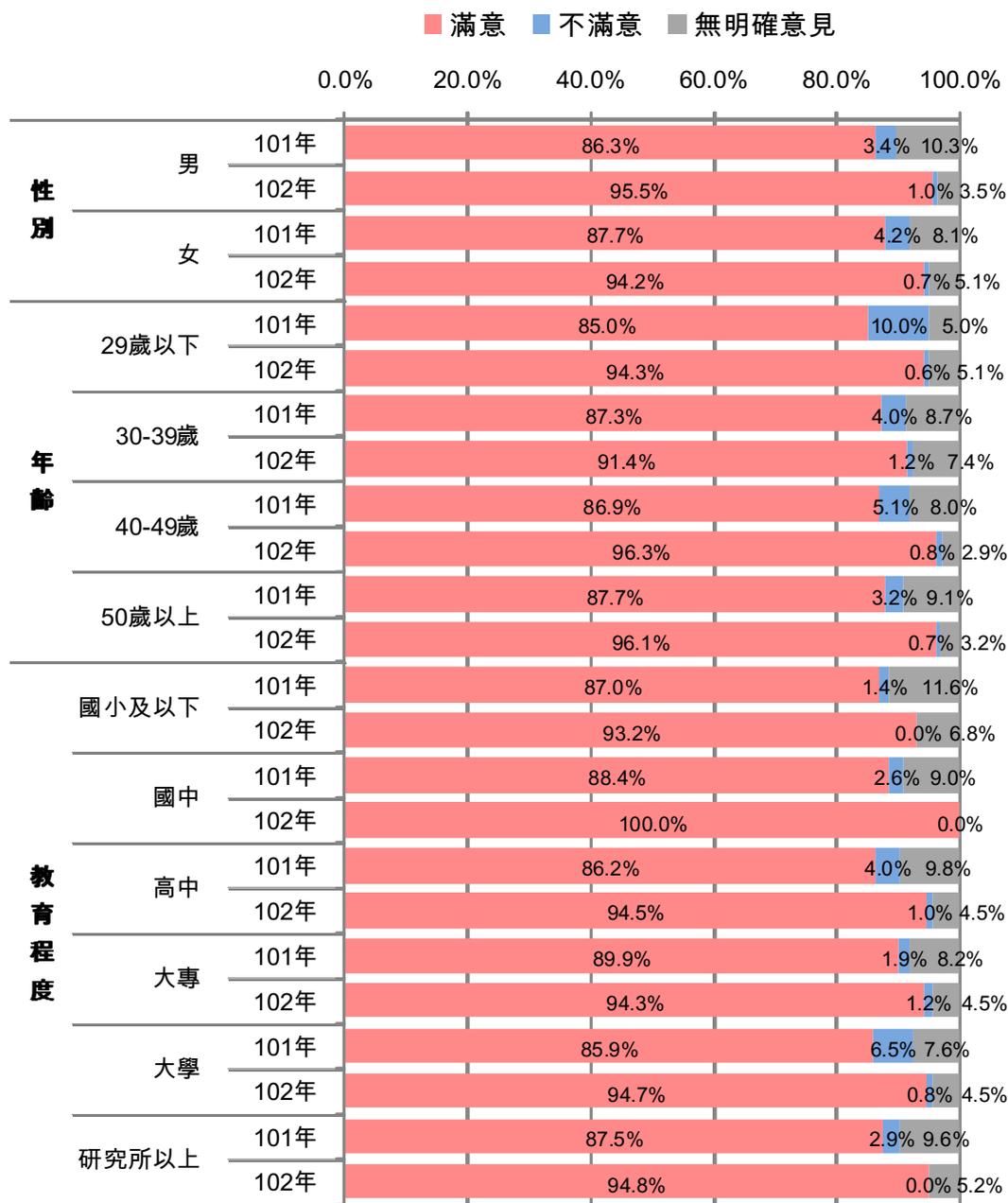


圖 3-7 各類屬性民眾對新北市政府稅捐稽徵處「洽公環境」滿意度

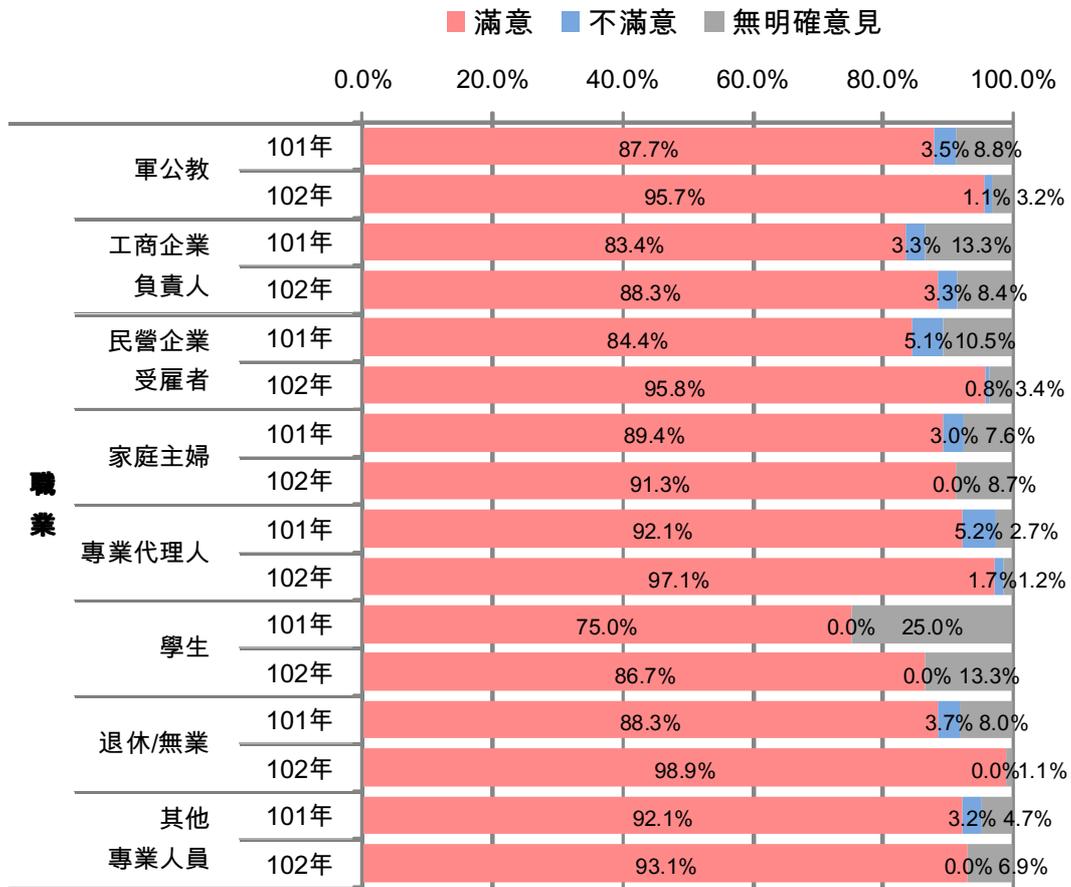


圖 3-7 各類屬性民眾對新北市政府稅捐稽徵處「洽公環境」滿意度
(續)

2、申請表格與範例說明滿意度

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

本次調查結果顯示，對新北市政府稅捐稽徵處提供各項申請表格與範例說明服務感到滿意的洽公民眾居多，占受訪者 89.4%。相對來說，不滿意的民眾僅占 2.7%，而有 7.9% 民眾無明確意見。

感到滿意的洽公民眾當中，36.7% 非常滿意，52.7% 還算滿意；不滿意的民眾中，則有 2.4% 不太滿意，0.3% 非常不滿意。

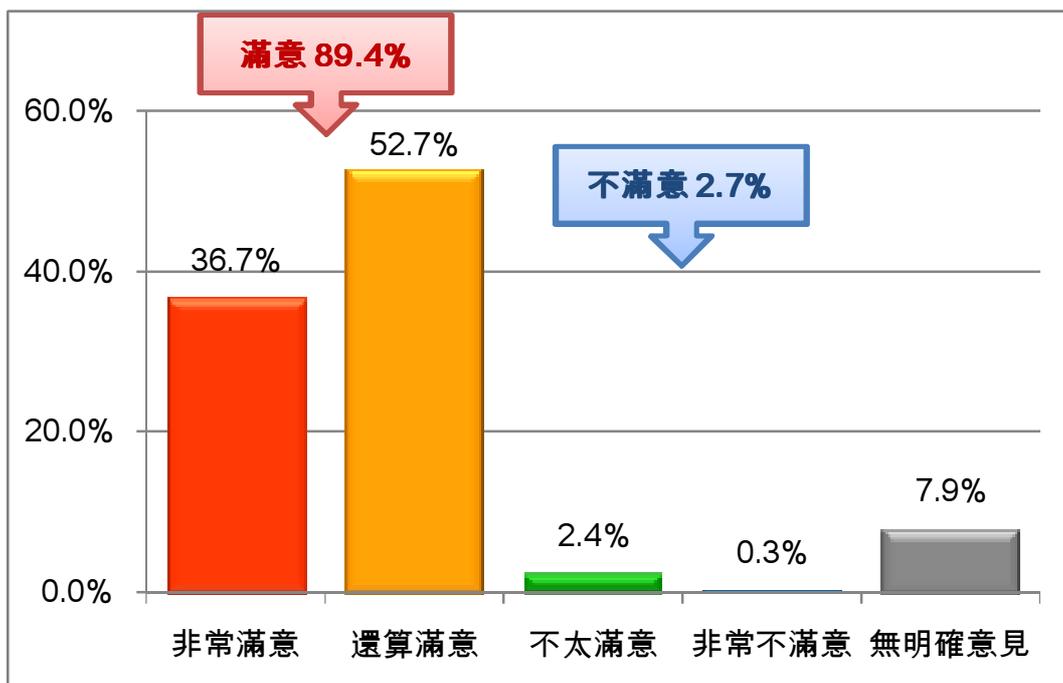


圖 3-8 申請表格與範例說明滿意度

Base：全體受訪者 (N=1, 069)

若與 101 年度調查相比，洽公民眾對於新北市政府稅捐稽徵處提供各項申請表格與範例說明服務的滿意度，從 101 年度的 76.1%，上升至 89.4%，其增加了 13.3 個百分點。

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

性別：男性(90.7%)對於新北市政府稅捐稽徵處在「申請表格與範例說明」服務感到滿意的比例略高於女性(88.2%)，且與101年度調查相比，相較於女性，男性的滿意度較為上升，從101年度的75.4%上升為90.7%，滿意度增加了15.3個百分點。

年齡：50歲以上的民眾對於新北市政府稅捐稽徵處在「申請表格與範例說明」服務表示滿意的比例最高，占90.4%。與101年度調查相比，除了29歲以下的民眾之外，其餘年齡層的民眾滿意度皆有上升的趨勢。

教育程度：高中以下學歷者皆有九成以上的比例滿意「申請表格與範例說明」的服務，尤其以國中學歷者滿意度最高，占96.0%。與101年度調查相比，國小以下和國中學歷者的滿意度皆有大幅提升。

職業：民營企業受雇者和退休/無業人士有九成以上的比例對此表示滿意。反觀，工商企業負責人和學生的不滿意度較高，各占6.7%。

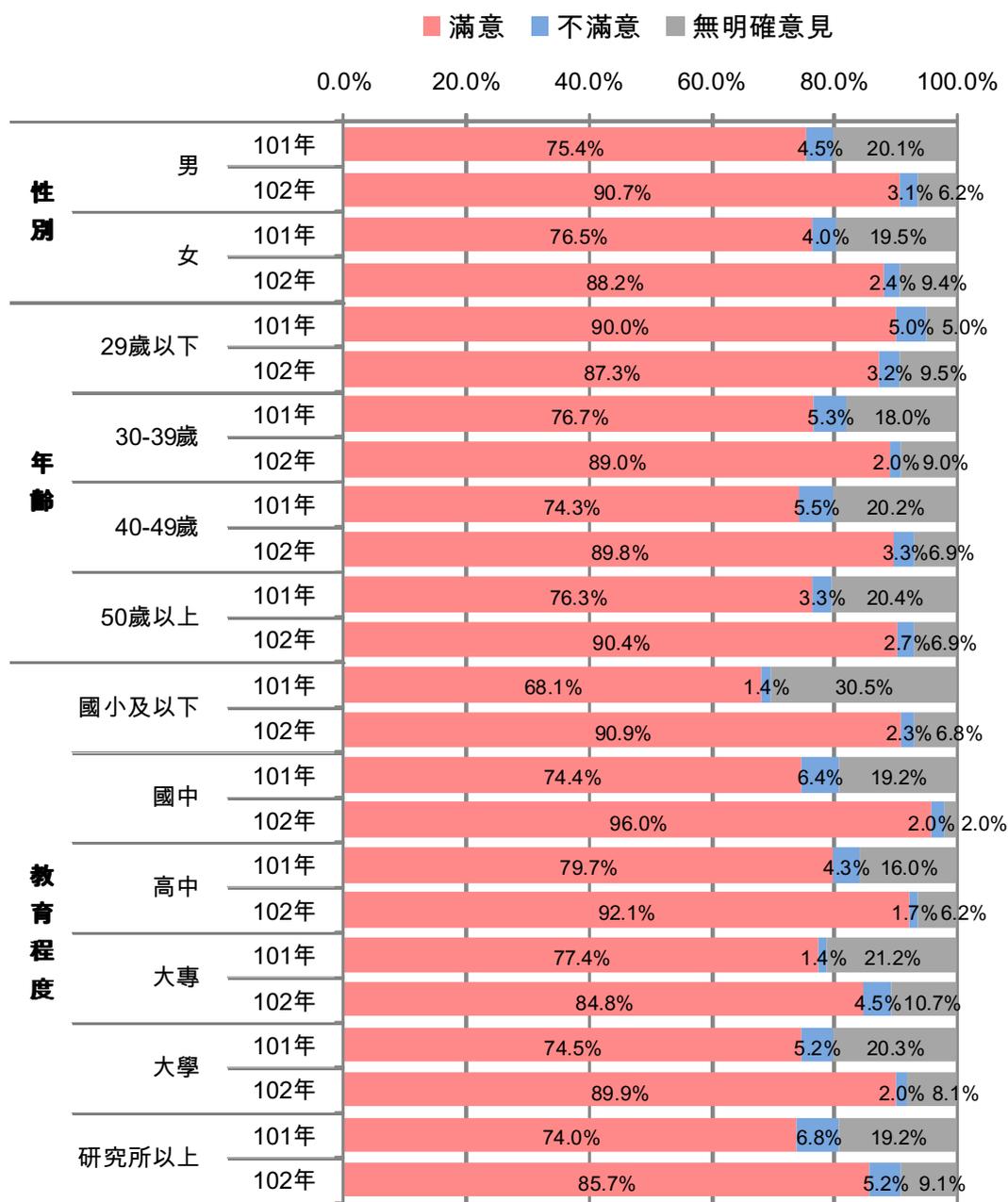


圖 3-9 各類屬性民眾對「申請表格與範例說明」滿意度

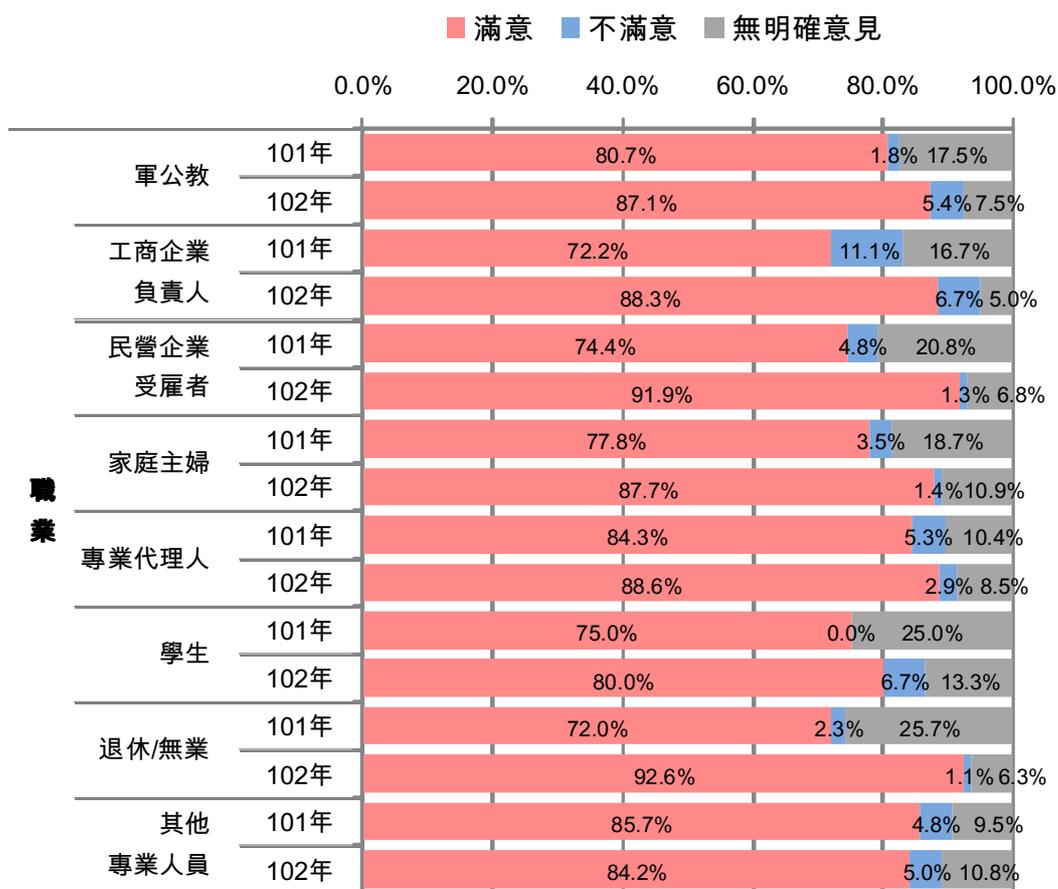


圖 3-9 各類屬性民眾對「申請表格與範例說明」滿意度(續)

3、不滿意新北市政府稅捐稽徵處在書寫區所提供之服務的原因

題目：請問您為什麼不滿意稅捐處在書寫區提供內容清楚容易的各項申請表格與範例說明服務？

本次調查特別針對不滿意新北市政府稅捐稽徵處在書寫區所提供之服務的民眾，詢問其不滿意的原因為何。調查發現，洽公民眾認為「表格填寫說明不清楚」的比例最高，占 58.6%。其次依序是認為「表格太複雜」(13.8%)、「書寫區提供的範例不夠明顯」(13.8%)以及希望能「提供網站下載表單服務」(3.4%)等。

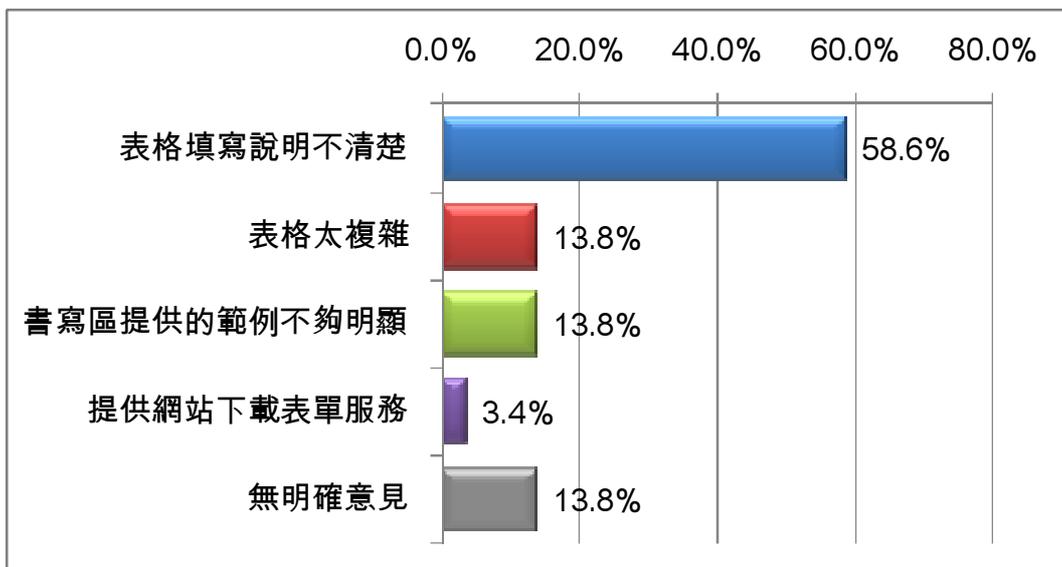


圖 3-10 不滿意書寫區服務的因素

Base：不滿意書寫區服務之受訪者(N=29)

4、多元繳稅方式滿意度

題目：請問您對稅捐稽徵處提供多種繳稅方式，以節省民眾時間的服務滿 不滿意？

對於新北市政府稅捐稽徵處提供多種繳稅方式，有 92.8%的洽公民眾給予正面評價。其中，55.2%表示非常滿意，37.6%表示還算滿意。

反觀，僅 2.4%的洽公民眾給予負面評價。其中，1.9%表示不太滿意，0.5%表示非常不滿意。

另外，有 4.8%民眾無明確意見。

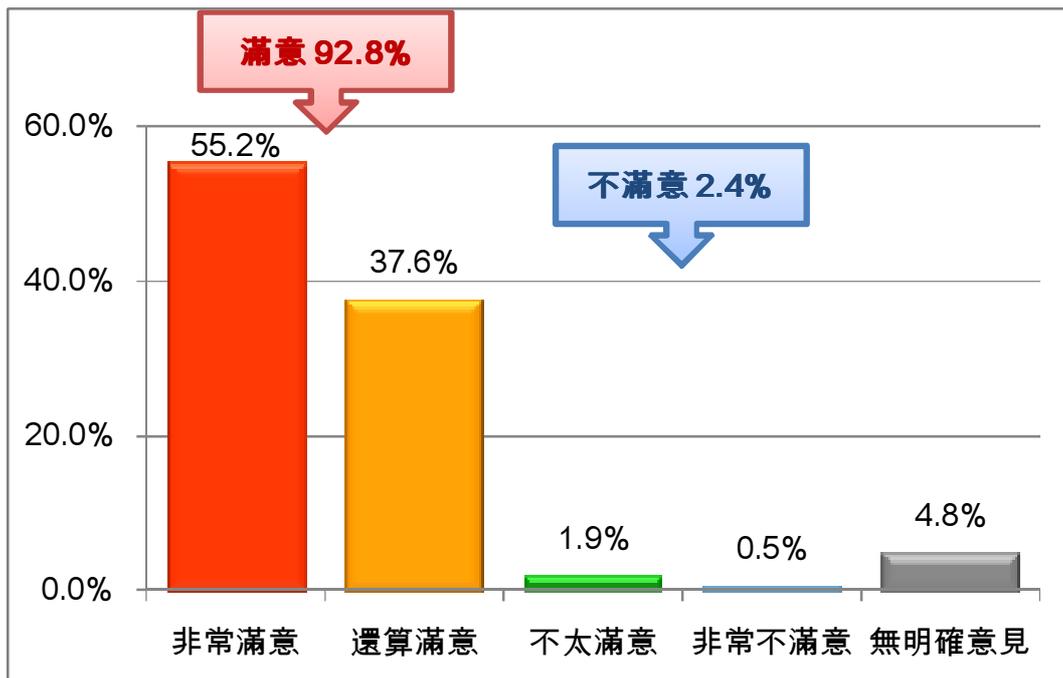


圖 3-11 多元繳稅方式滿意度

Base：全體受訪者(N=1, 069)

若與 101 年度調查相比，洽公民眾對於新北市政府稅捐稽徵處提供「多元繳稅方式」的滿意度從 89.9%提升為 92.8%，增加 2.9 個百分點。

交叉分析顯示，各類屬性的洽公民眾對於新北市政府稅捐稽徵處提供「多元繳稅方式」表示滿意的比例皆高於不滿意者的比例。

性別：男性(93.6%)滿意新北市政府稅捐稽徵處提供「多元繳稅方式」的比例略高於女性(92.1%)。與101年度調查相比，男性的滿意度增加了2.6個百分點，而女性增加2.9個百分點。

年齡：29歲以下的洽公民眾滿意新北市政府稅捐稽徵處提供的「多元繳稅方式」的比例最高，占96.8%。與101年度調查相比，此年齡層亦是滿意度上升最多的族群，其增加了11.8個百分點。

教育程度：國中學歷者滿意新北市政府稅捐稽徵處提供「多元繳稅方式」的比例最高，占98.0%。反觀，專科學歷者不滿意的比例最高，占4.1%。若與101年度調查相比，國小以下學歷者的滿意度有大幅增加的趨勢，從101年度的65.2%上升至86.4%，增加21.2個百分點。

職業：工商企業負責人和專業代理人不滿意的比例較高，各占5.0%和4.6%。

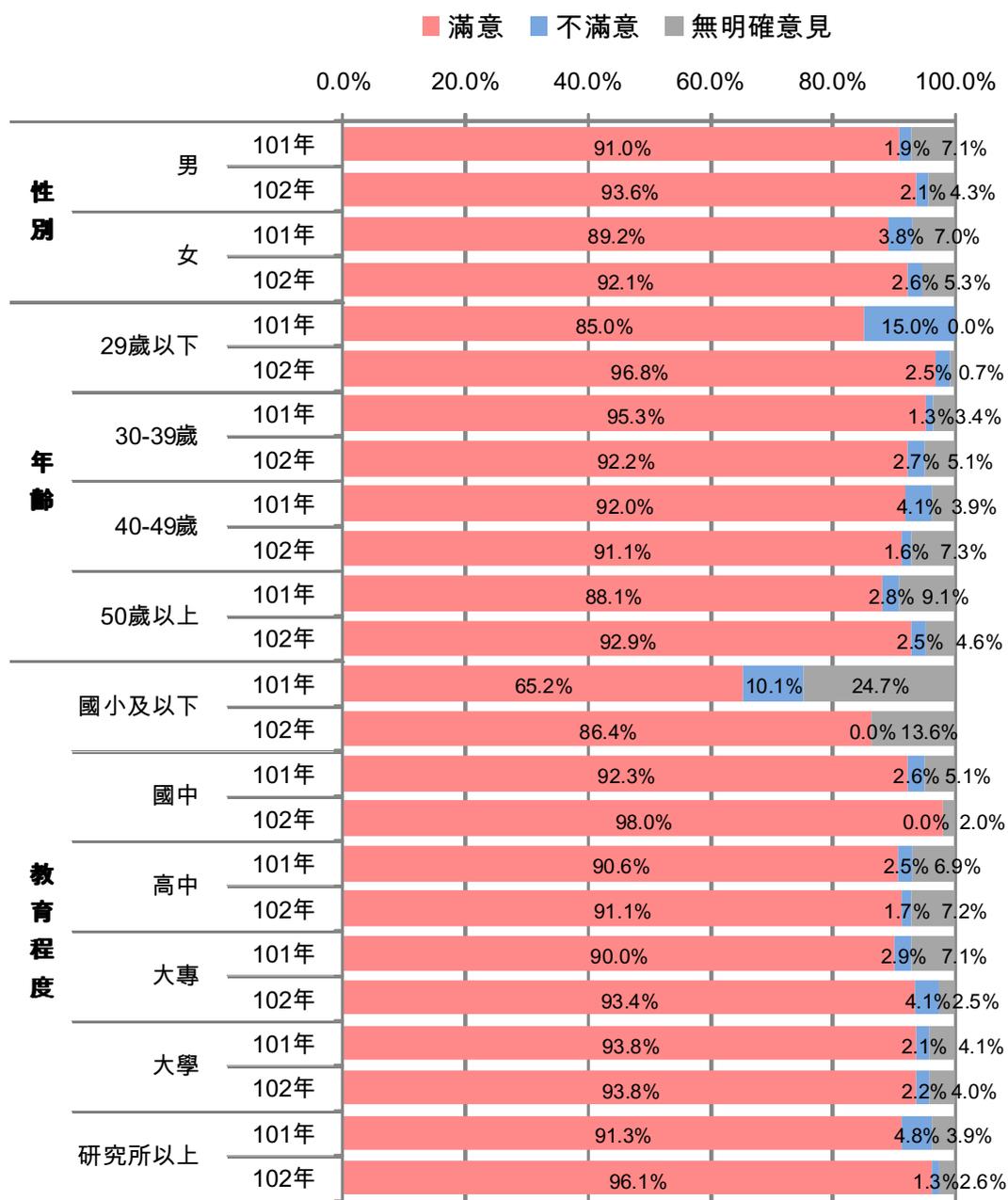


圖 3-12 各類屬性民眾對「多元繳稅方式」滿意度

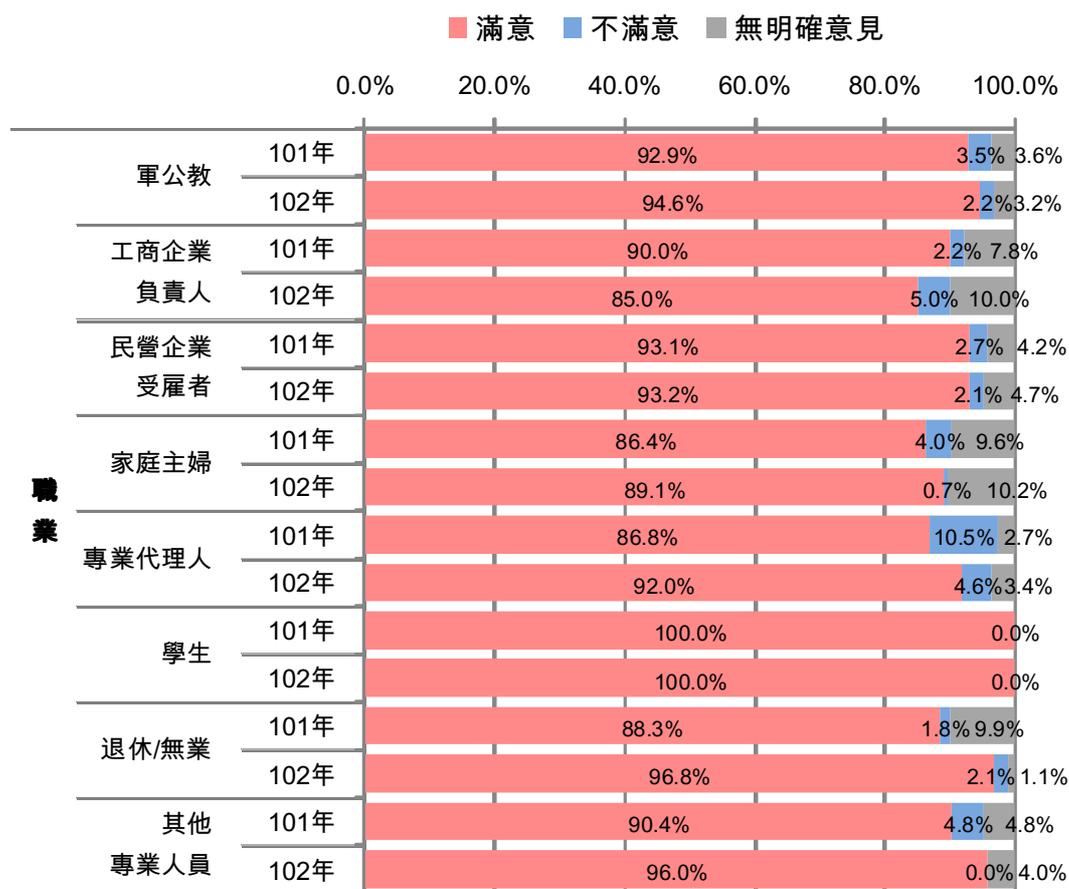


圖 3-12 各類屬性民眾對「多元繳稅方式」滿意度(續)

5、多元稅務申辦方式服務滿意度

題目：請問您對稅捐處提供臨櫃、網路、電話、傳真等多種稅務申辦方式的服務滿不滿意？

對於新北市政府稅捐稽徵處提供「多元稅務申辦方式」服務，本次調查發現，88.9%洽公民眾給予好評，其中有 48.3%表示非常滿意，40.6%覺得還算滿意。

覺得不滿意的洽公民眾僅占了 1.7%，其中有 1.5%認為不太滿意，0.2%覺得非常不滿意。

另有 9.4%表示無明確意見。

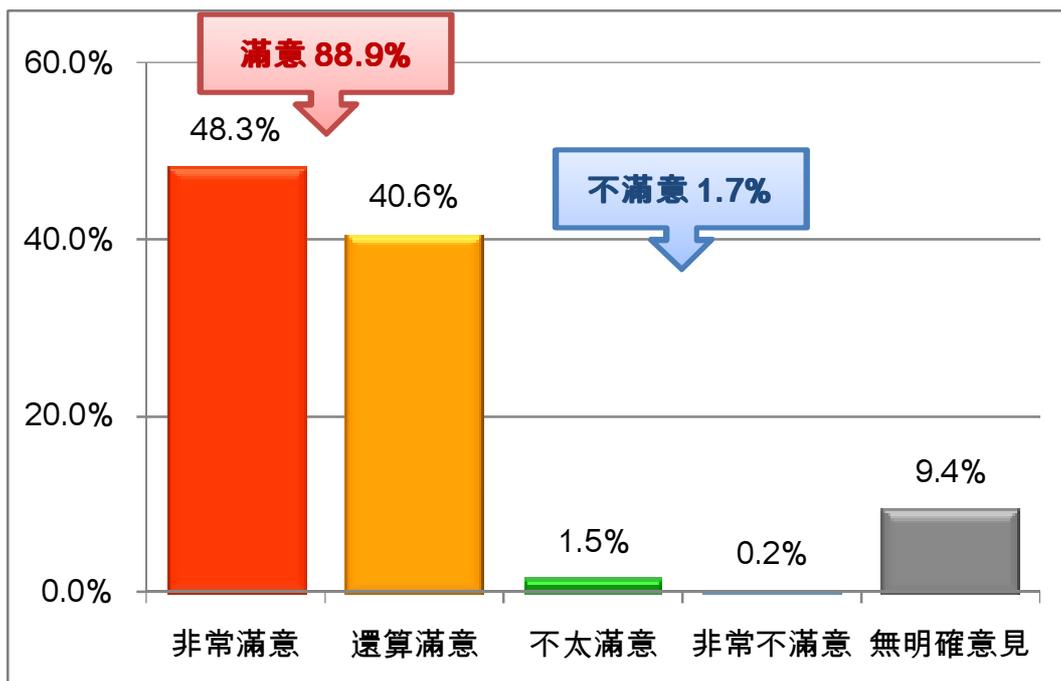


圖 3-13 多元稅務申辦方式服務滿意度

Base：全體受訪者(N=1,069)

與 101 年度調查相比，洽公民眾對於新北市政府稅捐稽徵處提供「多元稅務申辦方式」服務的滿意度從 81.1%上升為 88.9%，其增加了 7.8 個百分點。

交叉分析顯示，各類屬性的洽公民眾對於新北市政府稅捐稽徵處提供「多元稅務申辦方式」服務表示滿意的比例皆高於不滿意者的比例。

性別：男性(90.9%)滿意新北市政府稅捐稽徵處提供「多元稅務申辦方式」服務的比例高於女性(87.1%)。但若與 101 年度調查相比，不論是男性或女性，滿意新北市政府稅捐稽徵處提供「多元稅務申辦方式」服務的比例皆有上升的趨勢。

年齡：除了 50 歲以上的洽公民眾之外，其餘年齡層的民眾皆有超過九成以上的比例滿意新北市政府稅捐稽徵處提供「多元稅務申辦方式」服務。其中以 29 歲以下民眾滿意度最高，占 94.9%。

教育程度：研究所以上學歷者滿意新北市政府稅捐稽徵處提供「多元稅務申辦方式」服務的比例最高，占 93.5%。其次是專科以上學歷者，占 90.6%。

職業：軍公教人員、民營企業受雇者和專業代理人皆有超過九成以上的比例滿意新北市政府稅捐稽徵處提供「多元稅務申辦方式」服務。

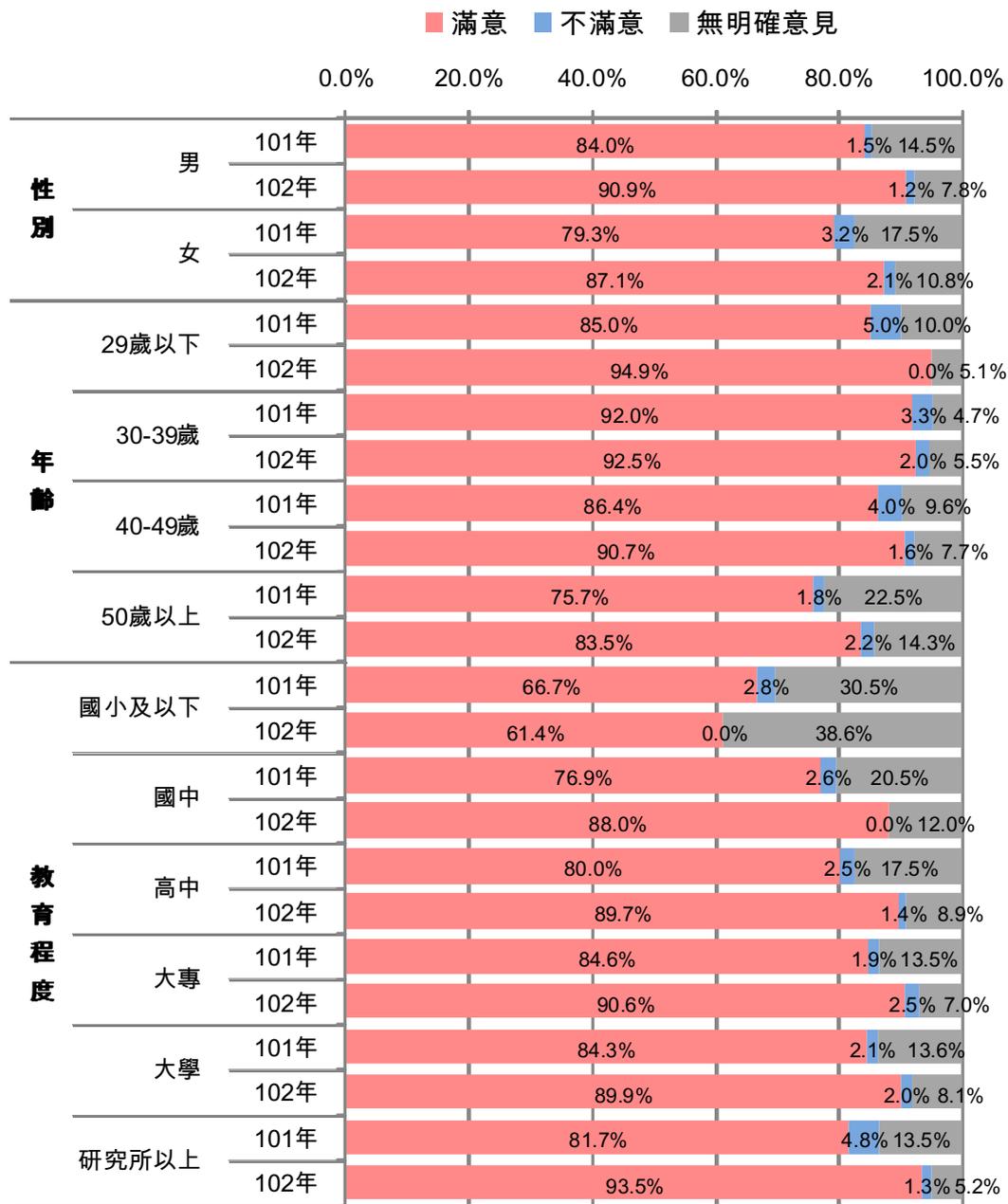


圖 3-14 各類屬性民眾對「多元稅務申辦方式」服務滿意度

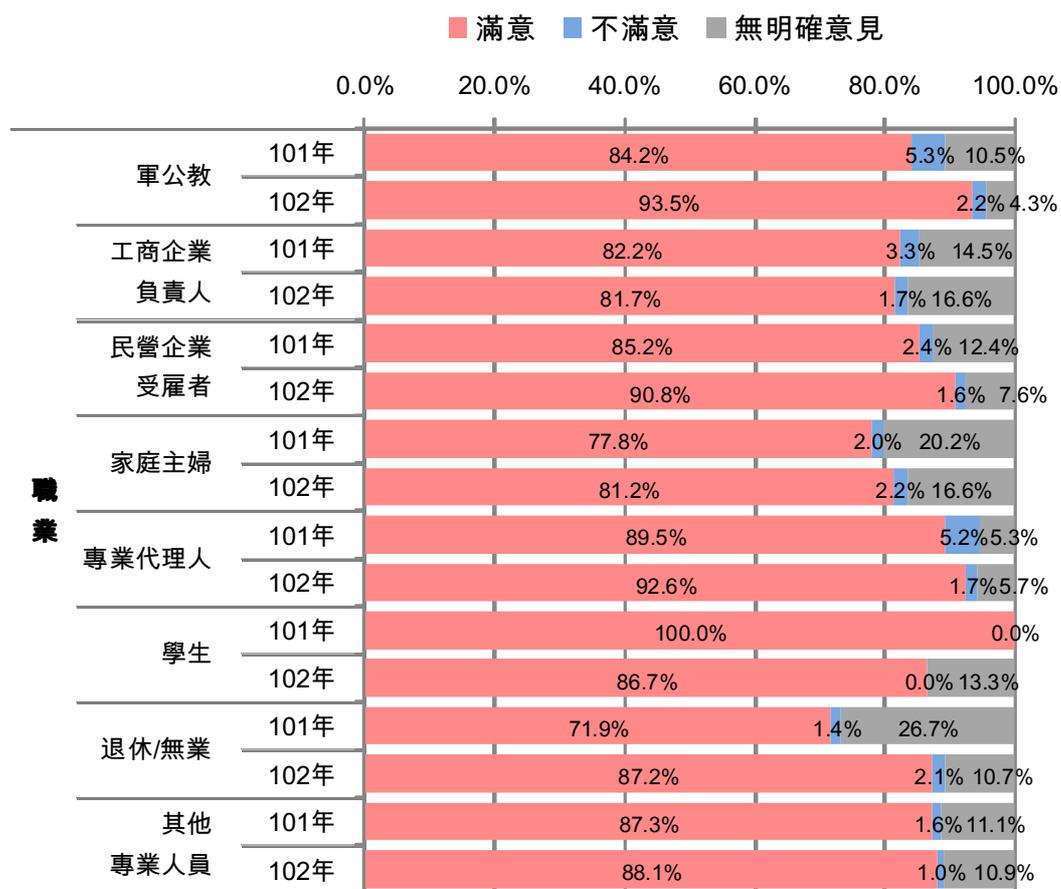


圖 3-14 各類屬性民眾對「多元稅務申辦方式」服務滿意度(續)

6、語音回撥系統滿意度

題目：請問您對稅捐處運用語音回撥系統，主動回撥告知納稅人申辦案件已完成的服務滿不滿意？

對於新北市政府稅捐稽徵處運用「語音回撥系統」服務的評價，本次調查發現，80.3%的洽公民眾對於此服務表示滿意，其中有 53.5%表示非常滿意，26.8%覺得還算滿意。

覺得不滿意的洽公民眾僅占了 3.1%，其中有 2.3%認為不太滿意，0.8%覺得非常不滿意。

另有 16.6%表示無明確意見。

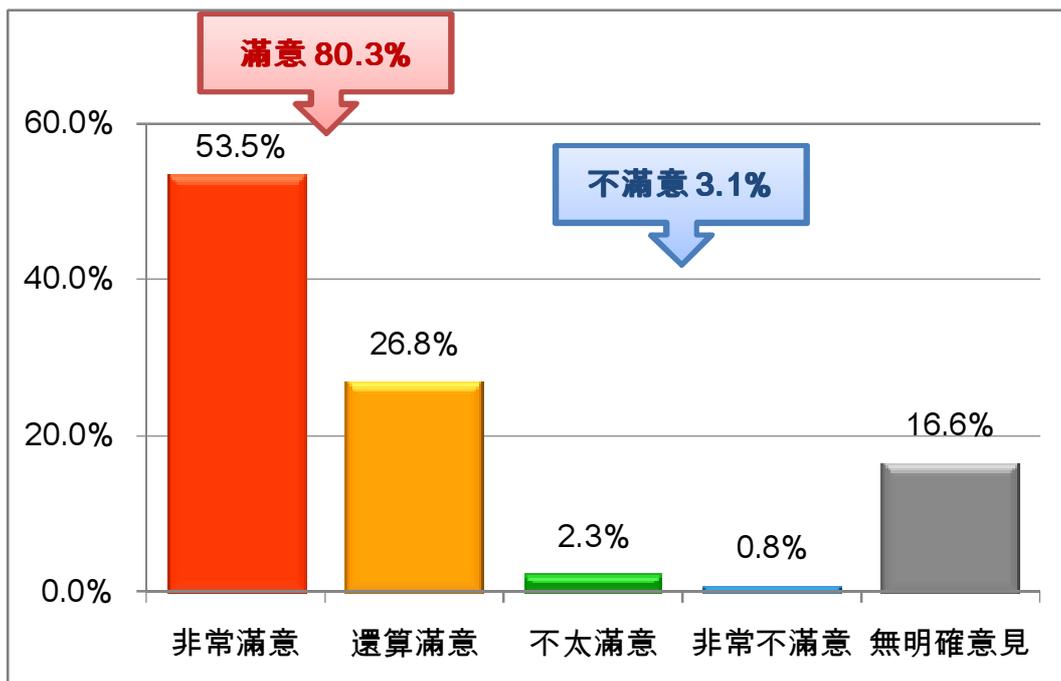


圖 3-15 語音回撥系統滿意度

Base：全體受訪者(N=1, 069)

與 101 年度調查相比，洽公民眾對於新北市政府稅捐稽徵處運用「語音回撥系統」服務的滿意度有提升的趨勢，其從 74.8%提升為 80.3%，增加了 5.5 個百分點。

交叉分析顯示，各類屬性的洽公民眾對於新北市政府稅捐稽徵處運用「語音回撥系統」服務表示滿意的比例皆高於不滿意者的比例。

性別：男性(82.1%)滿意新北市政府稅捐稽徵處「語音回撥系統」服務的比例高於女性(78.9%)。但若與 101 年度調查相比，女性的滿意度有大幅的增加，從 71.6%提升為 78.9%，增加 7.3 個百分點。

年齡：除了 50 歲以上的民眾之外，其餘年齡層的民眾皆有八成以上比例滿意新北市政府稅捐稽徵處「語音回撥系統」服務。其中以 29 歲以下民眾滿意的比例最高，占 88.5%，且與 101 年度調查相比，此年齡層是滿意度增加最多的族群。

教育程度：國中學歷者滿意新北市政府稅捐稽徵處「語音回撥系統」服務的比例最高，占 84.0%。反觀，國小以下學歷者不滿意的比例最高，占 6.8%。

職業：工商企業負責人和退休/無業人士不滿意的比例最高，各占 6.7%和 6.4%。

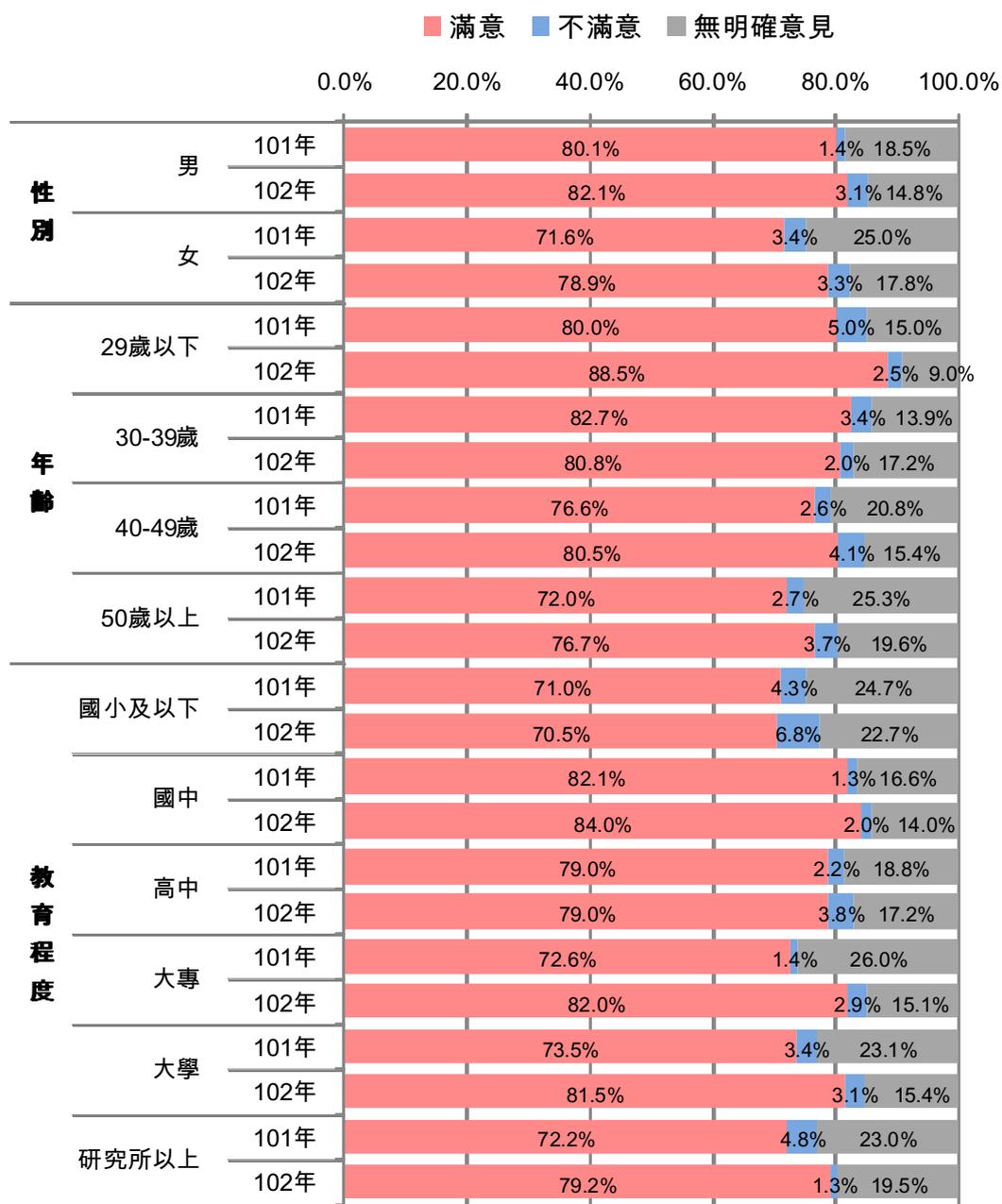


圖 3-16 各類屬性民眾對「語音回撥系統」滿意度

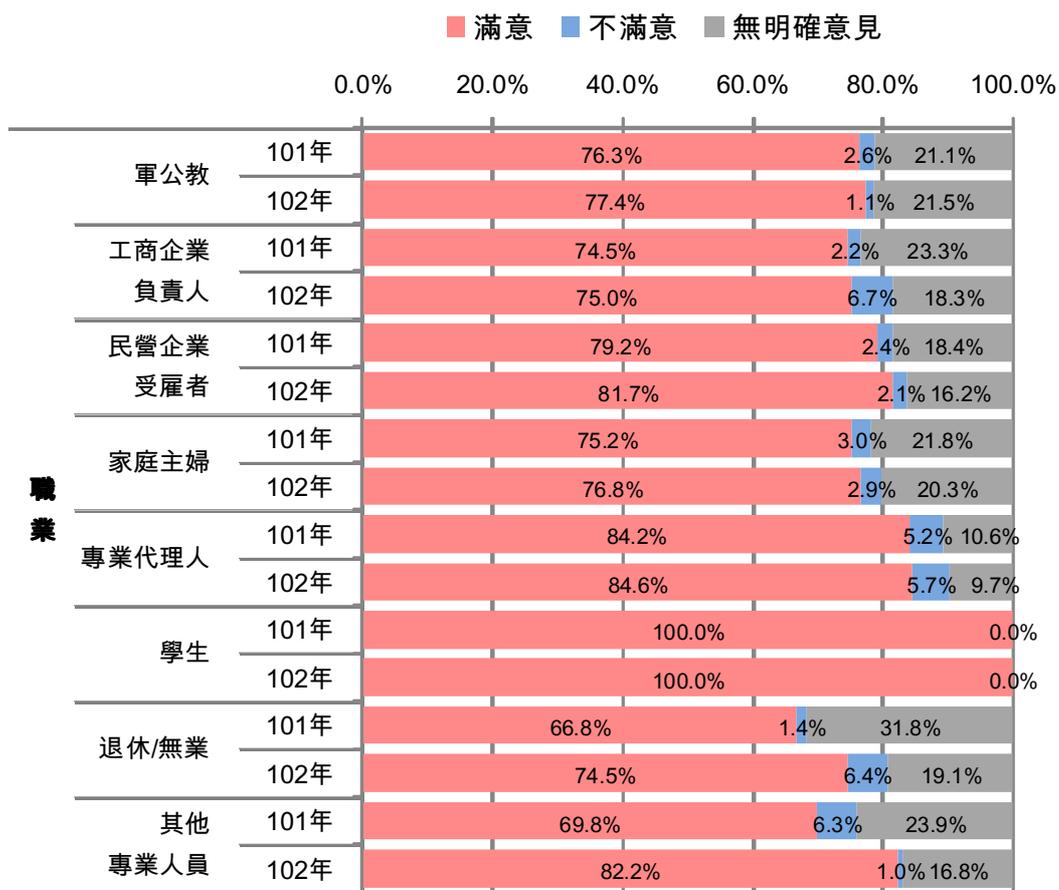


圖 3-15 各類屬性民眾對「語音回撥系統」滿意度(續)

7、新北市幸福社區行動服務隊滿意度

題目：請問您對新北市幸福社區行動服務隊，現場提供轉帳納稅及稅務諮詢的服務滿不滿意？

對於新北市幸福社區行動服務隊的評價，本次調查發現，72.5%的洽公民眾給予好評，其中有 38.2%表示非常滿意，34.3%覺得還算滿意。

覺得不滿意的洽公民眾僅占了 1.4%，其中有 1.1%認為不太滿意，0.3%覺得非常不滿意。

另有 26.1%的民眾無明確意見。

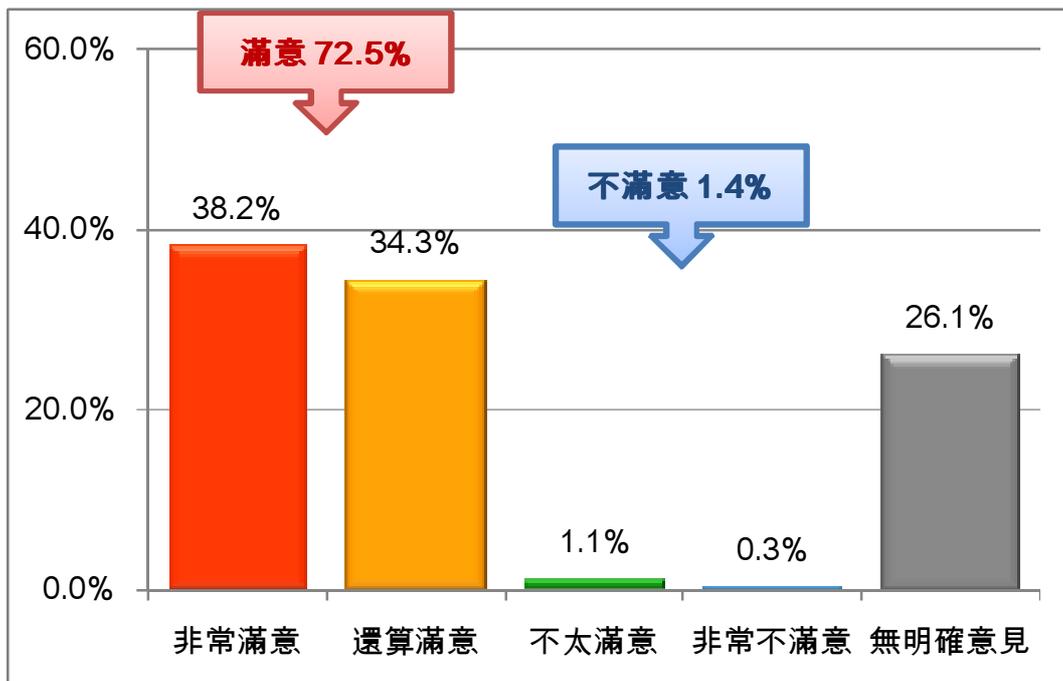


圖 3-17 新北市幸福社區行動服務隊滿意度

Base：全體受訪者 (N=1, 067)

與 101 年度調查相比，洽公民眾對新北市幸福社區行動服務隊的滿意度從 59.7%上升為 72.5%，增加了 12.8 個百分點。

交叉分析顯示，各類屬性的洽公民眾對於新北市幸福社區行動服務隊表示滿意的比例皆高於不滿意者的比例。

性別：女性(74.4%)滿意新北市幸福社區行動服務隊的比例高於男性(70.2%)。與101年度調查相比，女性滿意新北市幸福社區行動服務隊的比例有大幅提升的趨勢，從59.5%提升為74.4%。

年齡：29歲以下的洽公民眾滿意的比例最高，占84.7%。

教育程度：國中學歷者滿意新北市幸福社區行動服務隊的比例最高，占84.0%，且與101年度調查相比，國中學歷者的滿意度有大幅增加的趨勢，從66.7%增加至84.0%。

職業：專業代理人不滿意的比例最高，占3.4%。

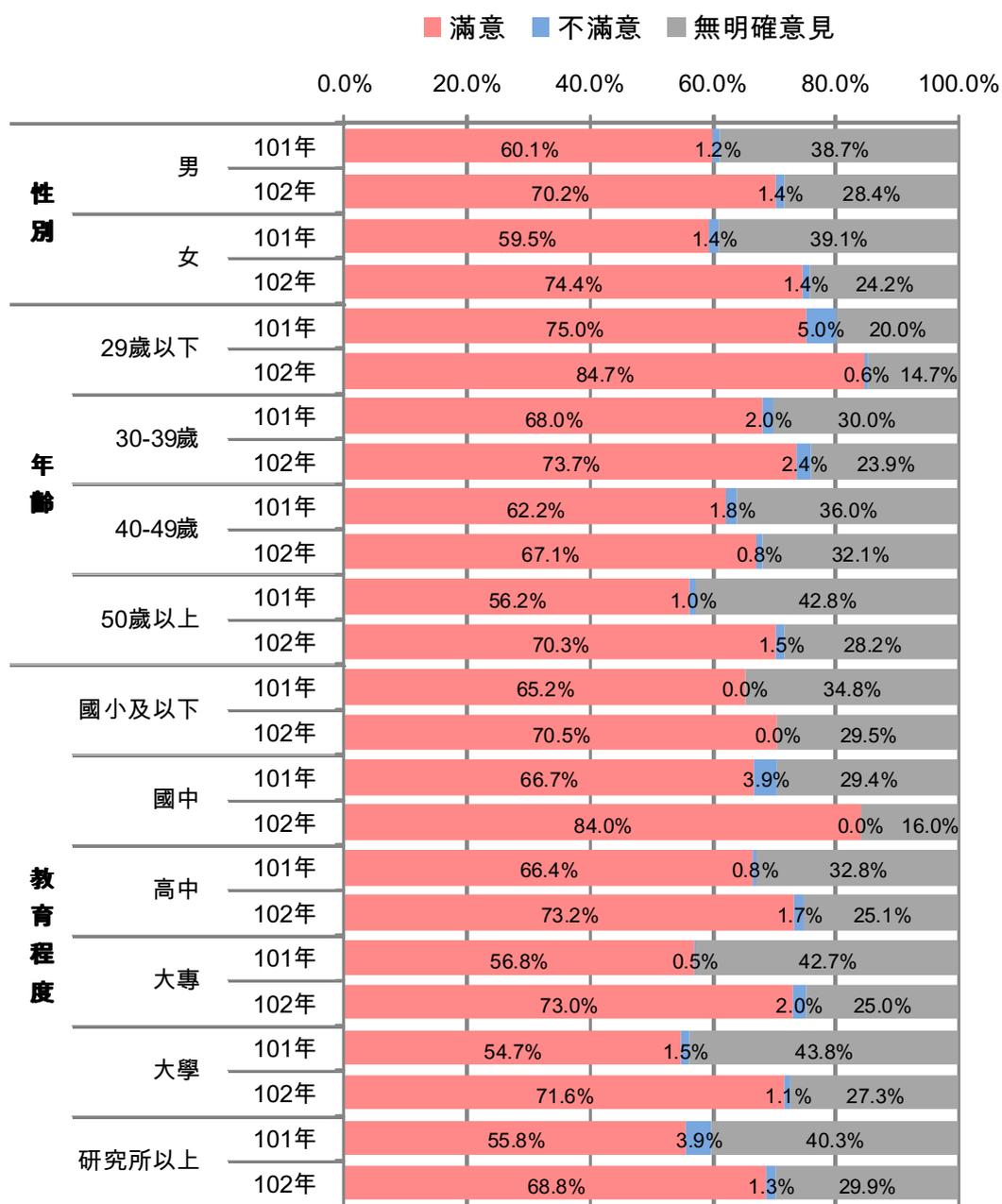


圖 3-18 各類屬性民眾對「新北市幸福社區行動服務隊」滿意度

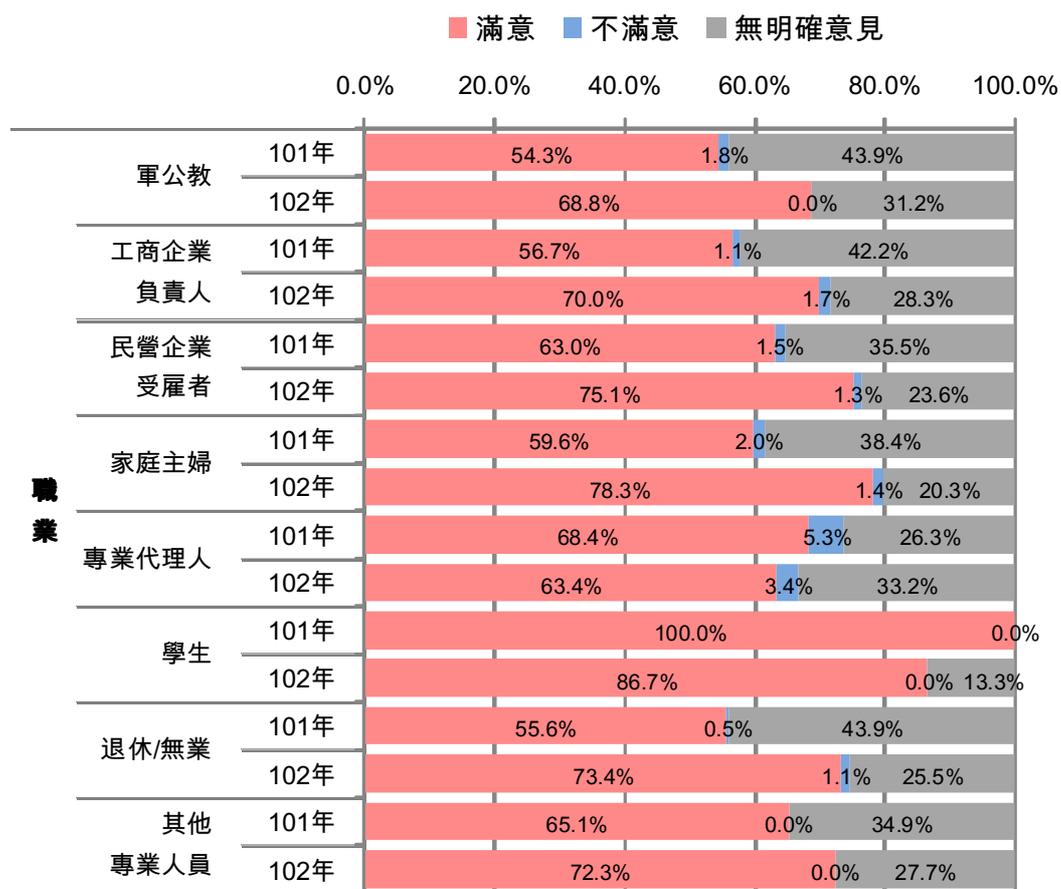


圖 3-18 各類屬性民眾對「新北市幸福社區行動服務隊」滿意度(續)

8、稅單信封內頁印製變更申請書滿意度

題目：請問您對稅捐處稅單信封內頁印製自用住宅用地與房屋使用情形變更申請書的服務滿不滿意？

對於「稅單信封內頁印製變更申請書」的評價，調查結果顯示，84.6%的洽公民眾表示滿意，其中有 46.4%表示非常滿意，38.2%覺得還算滿意。

覺得不滿意的洽公民眾僅占了 1.9%，其中有 1.8%認為不太滿意，0.1%覺得非常不滿意。

另有 13.5%的民眾無明確意見。

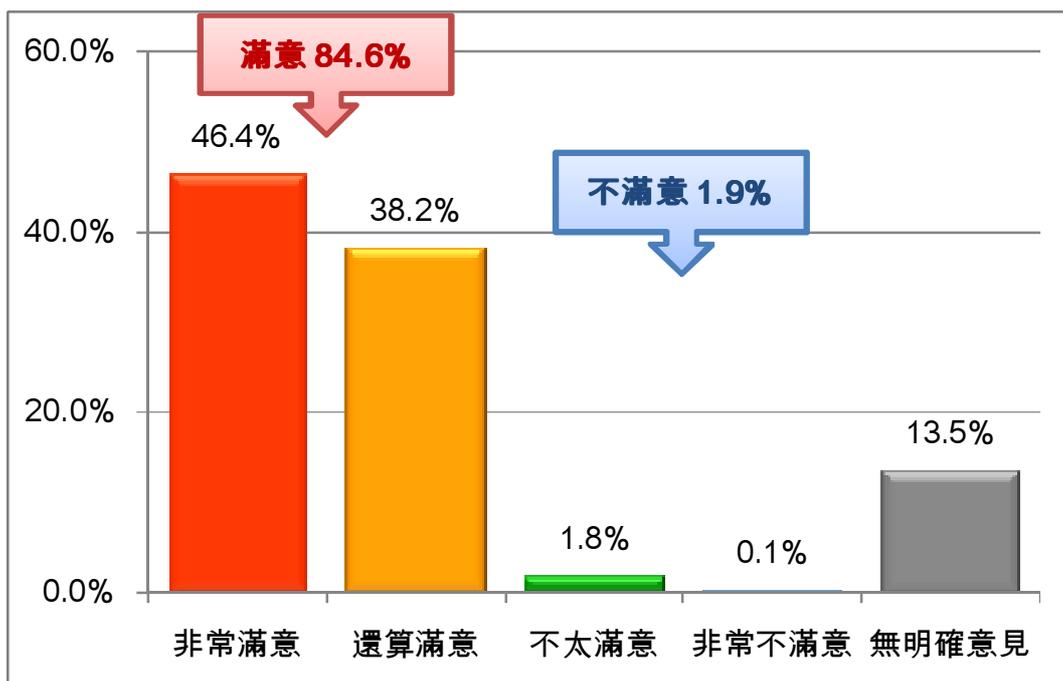


圖 3-19 稅單信封內頁印製變更申請書滿意度

Base：全體受訪者 (N=1, 069)

與 101 年度調查相比，洽公民眾對於「稅單信封內頁印製變更申請書」的滿意度從 78.1%提升至 84.6%，增加 6.5 個百分點。

交叉分析顯示，各類屬性的洽公民眾對於稅單信封內頁印製變更申請書表示滿意的比例皆高於不滿意者的比例。

性別：男性(87.0%)滿意稅單信封內頁印製變更申請書的比例高於女性(82.5%)。

年齡：29歲以下的洽公民眾滿意稅單信封內頁印製變更申請書的比例最高，占91.7%。其次是30-39歲的洽公民眾，占84.7%。另外，與101年度調查相比，29歲以下的洽公民眾不滿意稅單信封內頁印製變更申請書的比例大幅下降。

教育程度：研究所以上學歷者滿意的比例最高，占87.0%。

職業：專業代理人滿意稅單信封內頁印製變更申請書的比例最高，占90.9%。

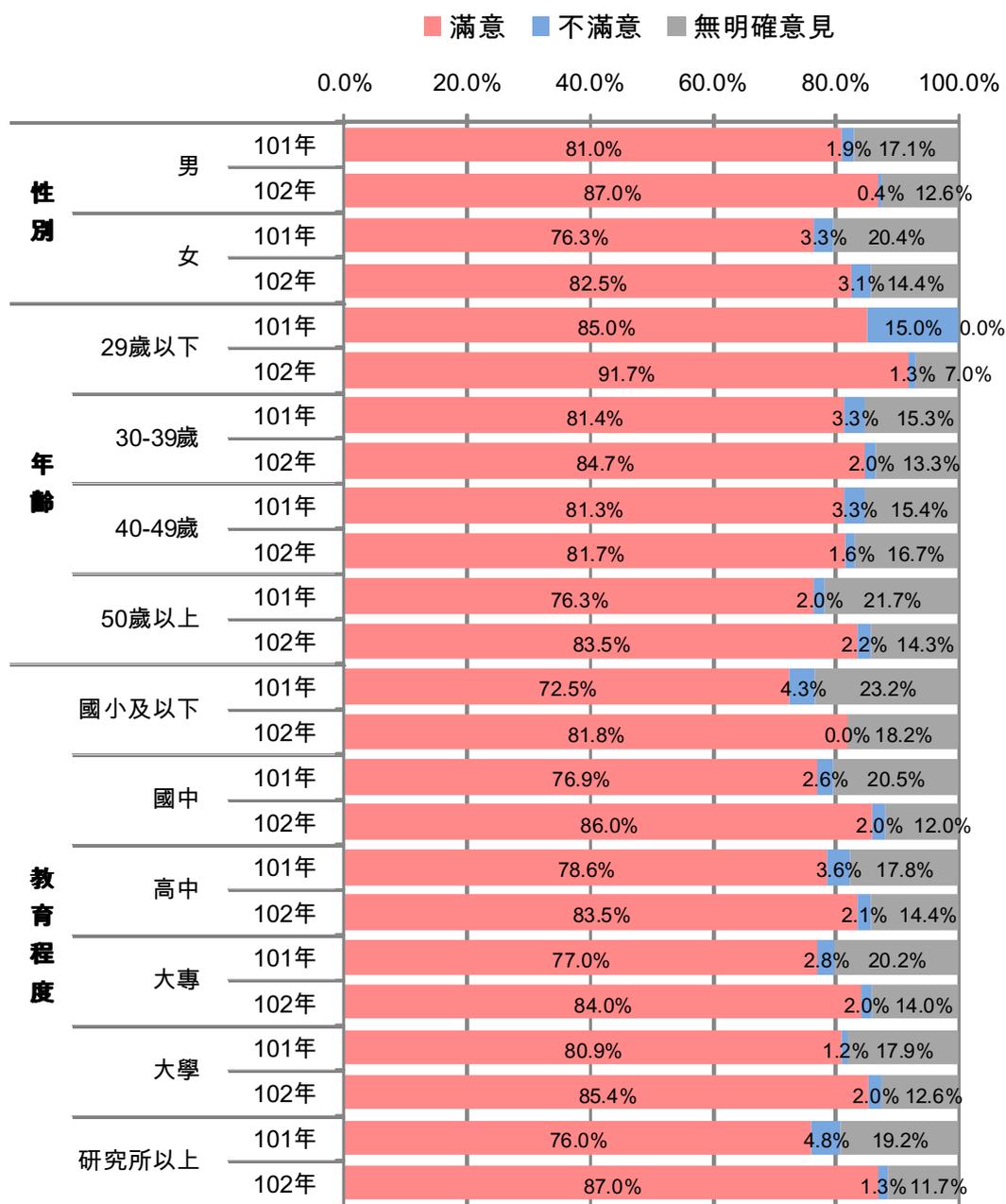


圖 3-20 各類屬性民眾對「稅單信封內頁印製變更申請書」滿意度

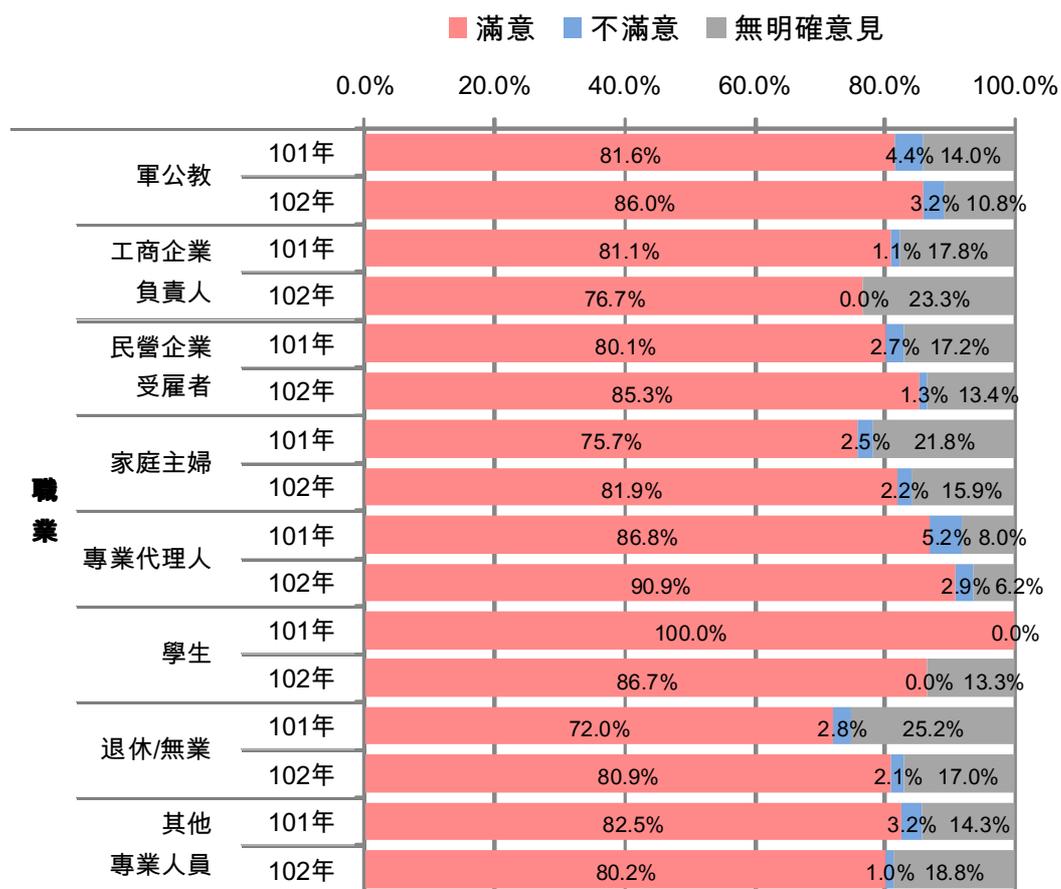


圖 3-20 各類屬性民眾對「稅單信封內頁印製變更申請書」滿意度(續)

9、志工協助服務滿意度

題目：請問您對稅捐處志工會適時給予民眾幫助的服務滿不滿意？

本次調查結果顯示，對於新北市政府稅捐稽徵處「志工協助服務」的評價，96.6%的洽公民眾給予好評，其中有70.2%表示非常滿意，26.4%覺得還算滿意。

給予負面評價的洽公民眾僅占了1.7%，其中有1.6%認為不太滿意，0.1%覺得非常不滿意。

另有1.7%的民眾無明確意見。

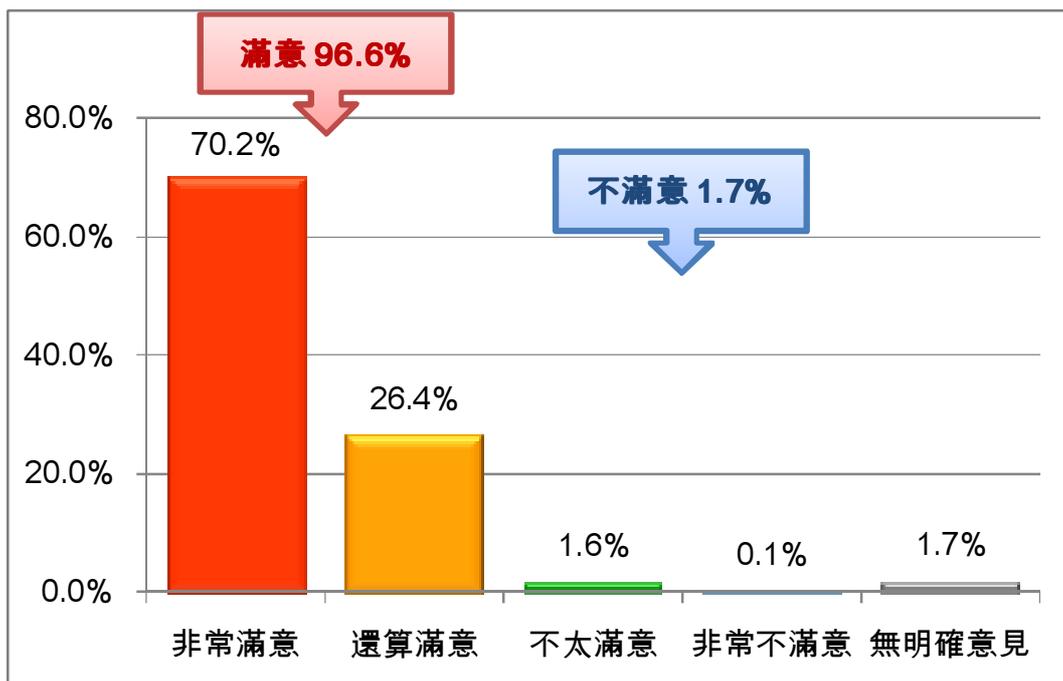


圖 3-21 志工協助服務滿意度

Base：全體受訪者(N=1,069)

與 101 年度調查相比，洽公民眾對於新北市政府稅捐稽徵處「志工協助服務」的滿意度，從 92.9% 提升至 96.6%，增加了 3.7 個百分點。

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

性別：男性(96.5%)滿意新北市政府稅捐稽徵處「志工協助服務」的比例與女性(96.6%)相當。若與 101 年度調查相比，不論是男性或女性，其對於志工協助服務的滿意度皆有上升的情形。

年齡：30-39 歲的洽公民眾滿意新北市政府稅捐稽徵處「志工協助服務」的比例最高，占 98.0%。

教育程度：不論是 101 年度調查或本次調查，國中學歷者的滿意度皆最高。

職業：專業代理人不滿意新北市政府稅捐稽徵處「志工協助服務」的比例較高，占 3.4%。

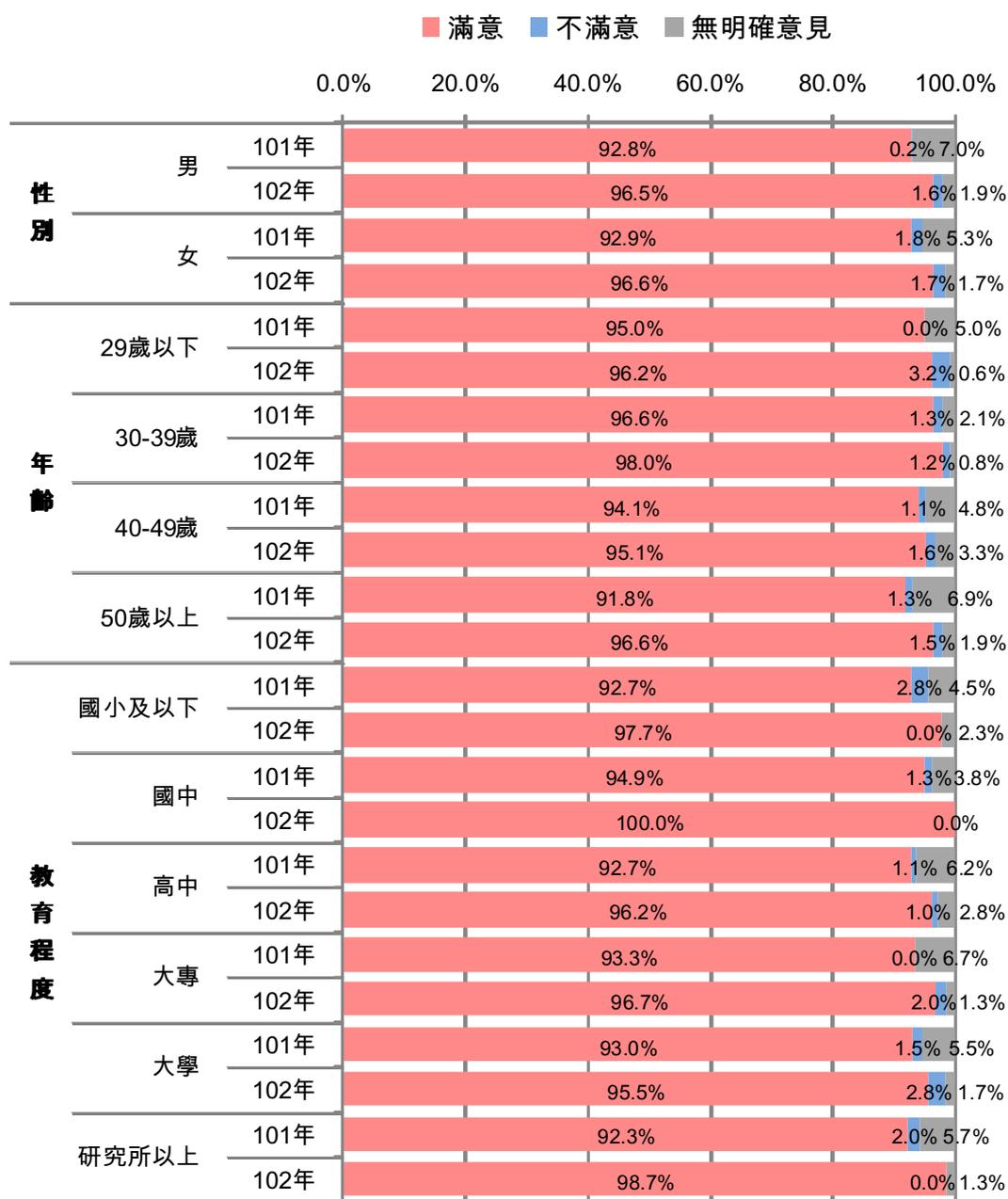


圖 3-22 各類屬性民眾對「志工協助服務」滿意度

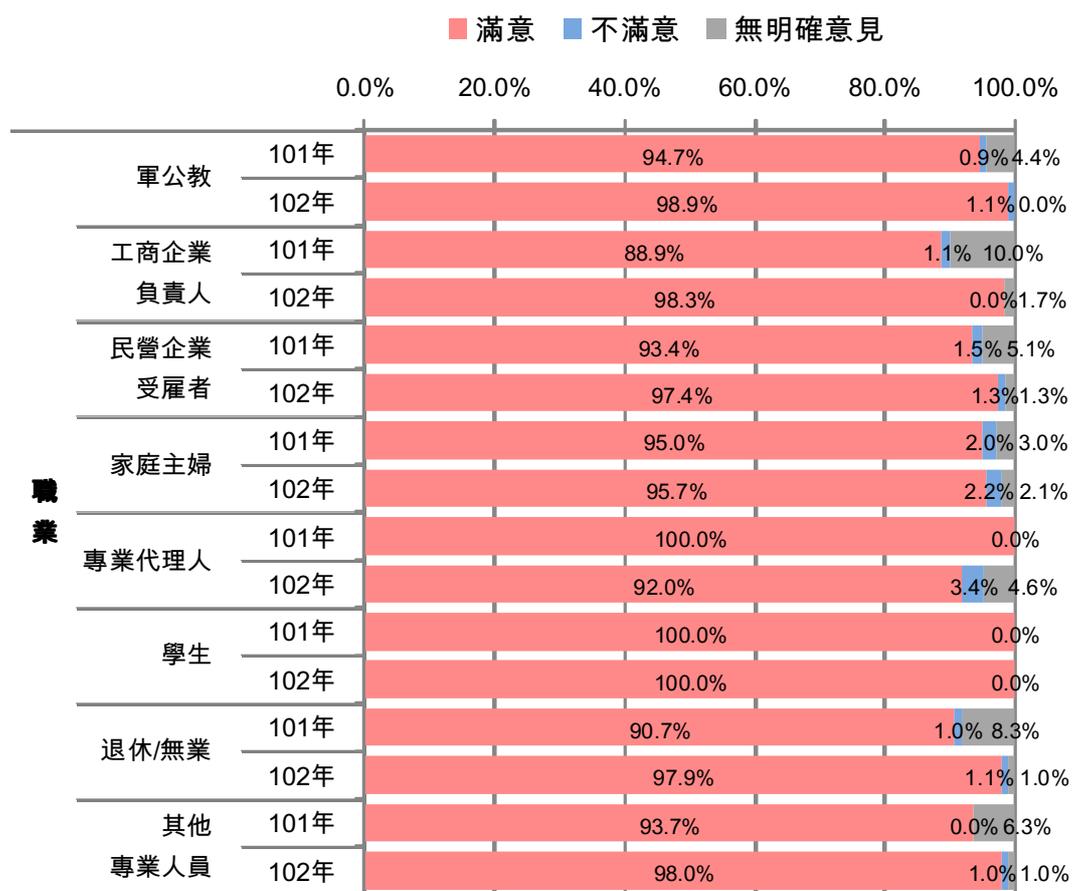


圖 3-22 各類屬性民眾對「志工協助服務」滿意度 (續)

10、服務人員服務態度滿意度

題目：請問您對稅捐稽徵處服務人員的服務態度滿不滿意？

本次調查結果顯示，對於新北市政府稅捐稽徵處「服務人員服務態度」的評價，高達 97.2% 的洽公民眾給予正面評價，其中有 63.6% 表示非常滿意，33.6% 覺得還算滿意。

給予負面評價的洽公民眾僅占了 1.7%，其中有 1.0% 認為不太滿意，0.7% 覺得非常不滿意。

另有 1.1% 的民眾無明確意見。

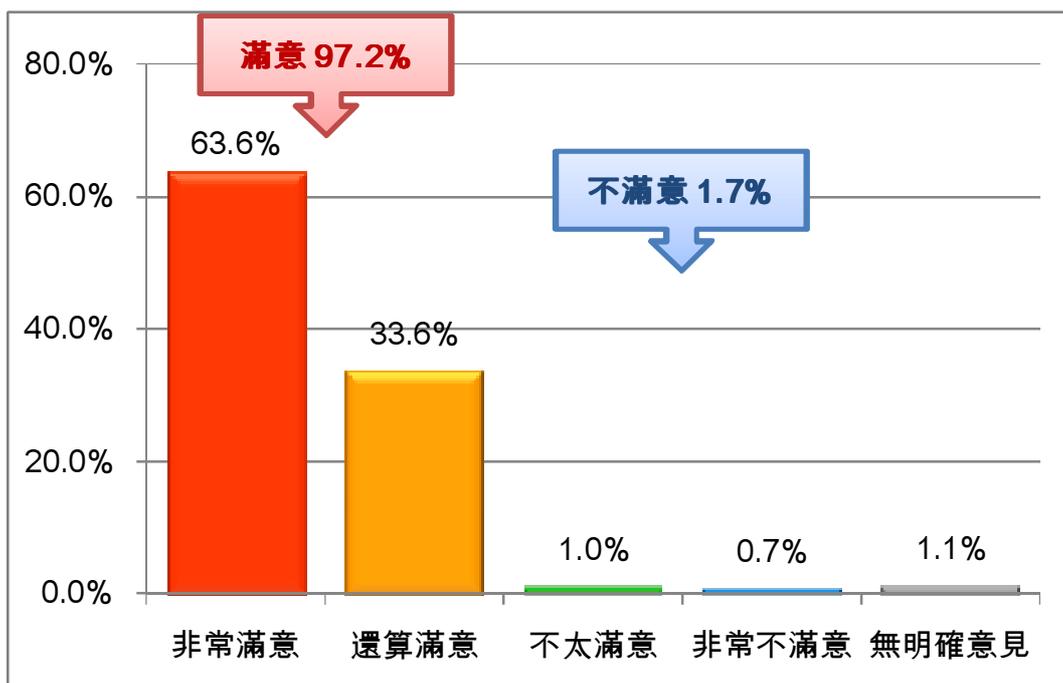


圖 3-23 服務人員服務態度滿意度

Base：全體受訪者 (N=1, 069)

與 101 年度調查相比，洽公民眾對於新北市政府稅捐稽徵處「服務人員服務態度」的滿意度從 91.3% 提升至 97.2%，其增加 5.9 個百分點。

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

性別：男性(97.7%)滿意新北市政府稅捐稽徵處「服務人員服務態度」的比例與女性(96.7%)相當。

年齡：不論是哪一個年齡層，皆有超過九成五的比例滿意「服務人員服務態度」。

教育程度：國中學歷者和研究所以上學歷者滿意的比例最高，各占100.0%。

職業：學生不滿意「服務人員服務態度」的比例較高，占6.7%。

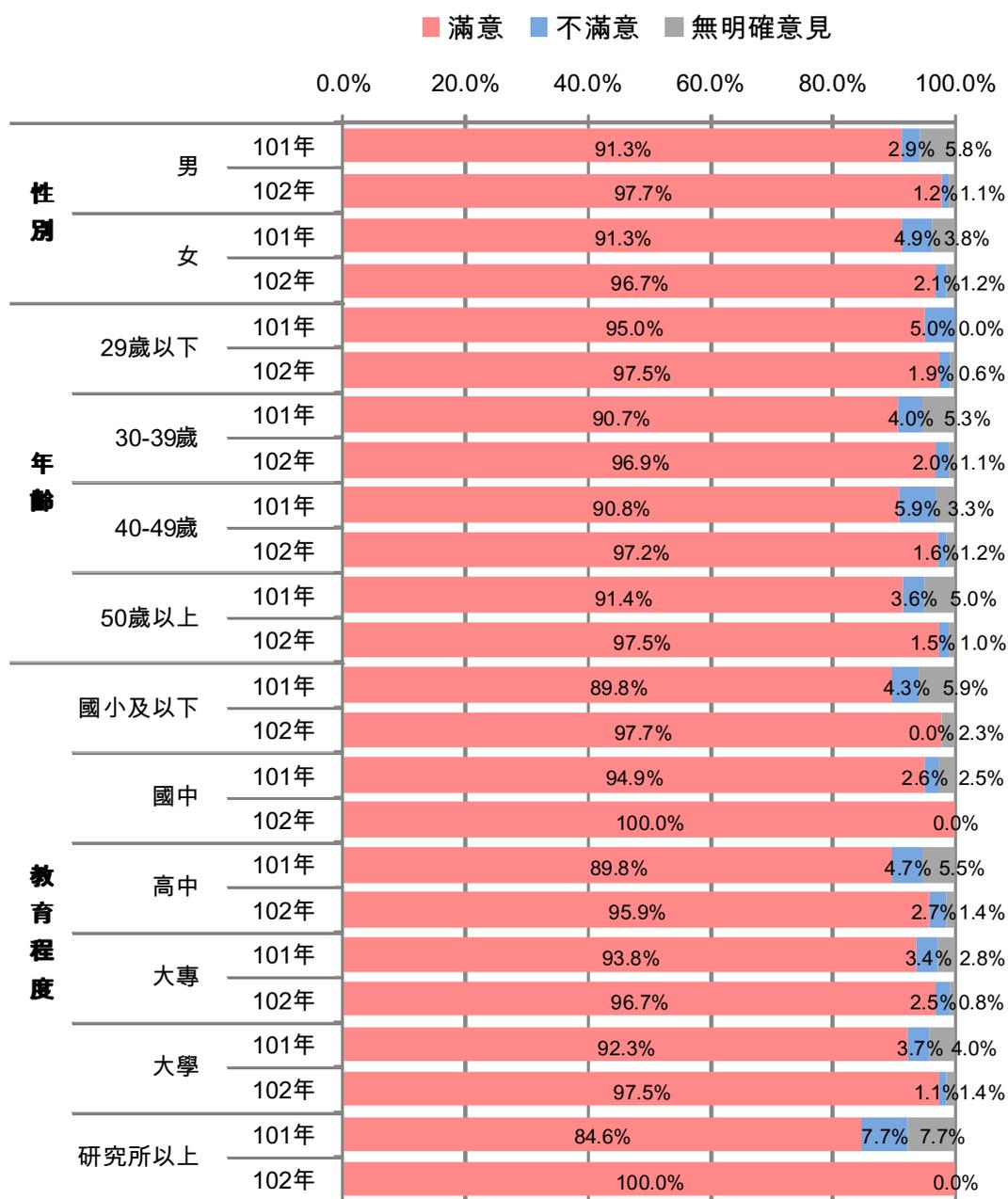


圖 3-24 各類屬性民眾對「服務人員服務態度」滿意度

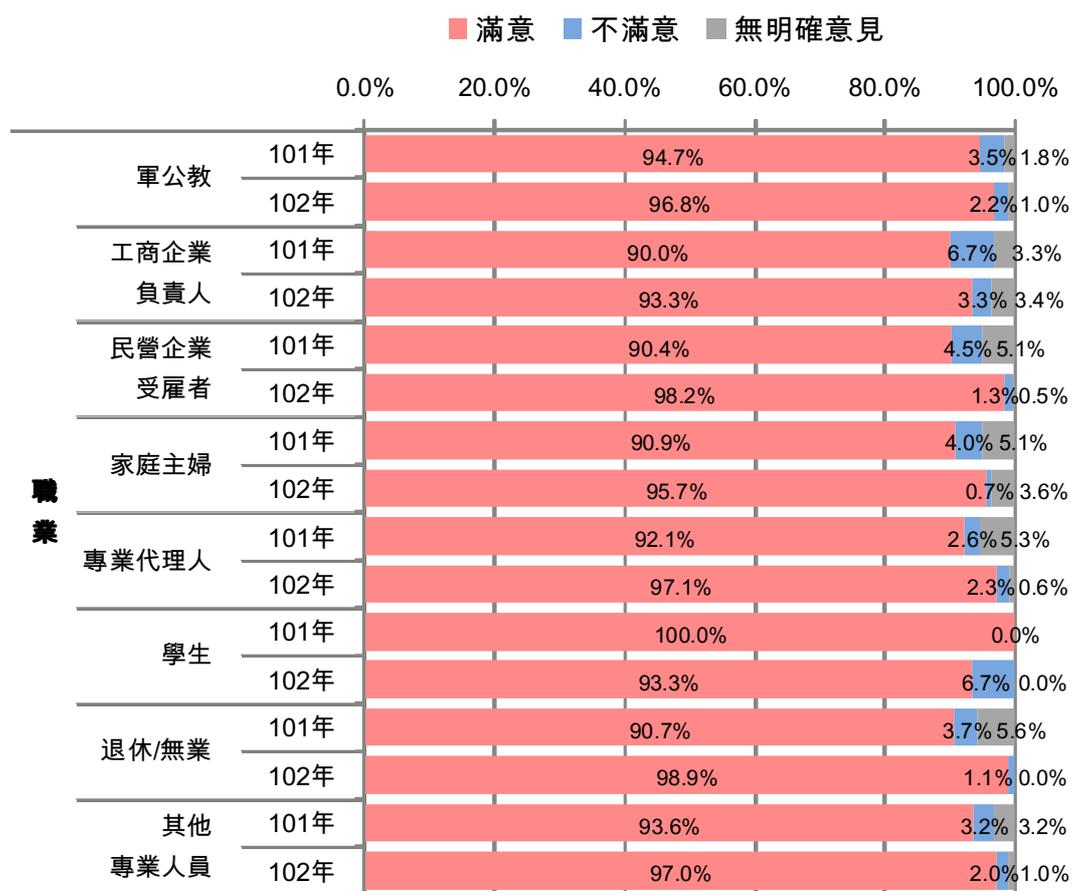


圖 3-24 各類屬性民眾對「服務人員服務態度」滿意度(續)

11、服務人員辦事效率滿意度

題目：請問您對稅捐稽徵處服務人員的辦事效率滿不滿意？

對於新北市政府稅捐稽徵處「服務人員辦事效率」的評價，本次調查結果顯示，94.3%的洽公民眾給予正面評價，其中有 53.0%表示非常滿意，41.3%覺得還算滿意。

給予負面評價的洽公民眾占了 4.0%，其中有 3.2%認為不太滿意，0.8%覺得非常不滿意。

另有 1.7%的民眾無明確意見。

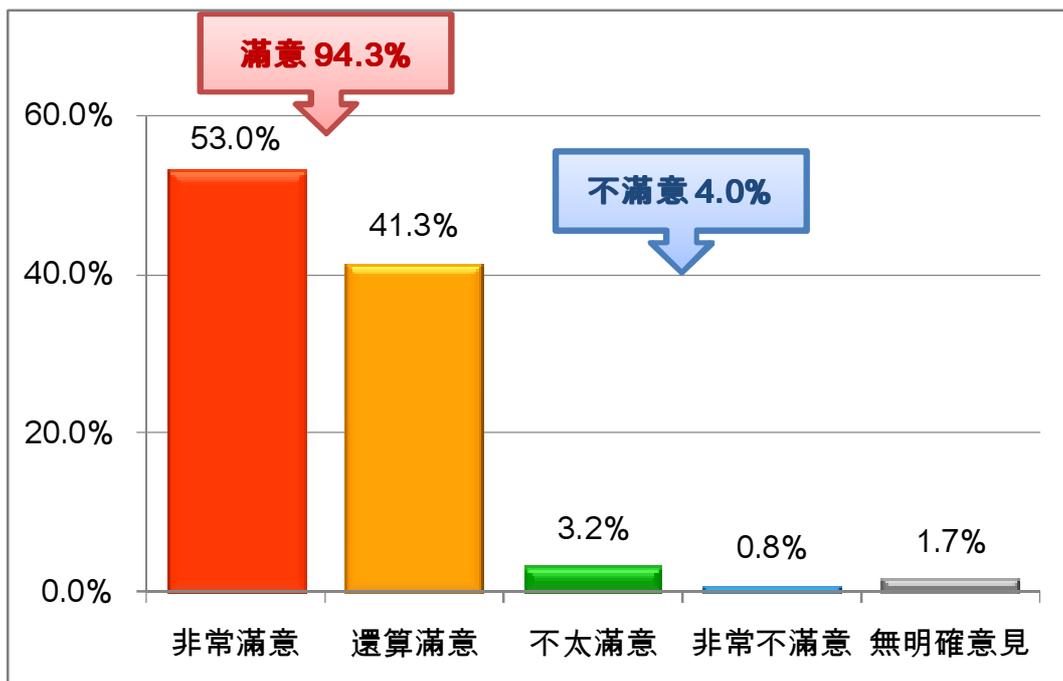


圖 3-25 服務人員辦事效率滿意度

Base：全體受訪者 (N=1, 069)

與 101 年度調查相比，洽公民眾對於新北市政府稅捐稽徵處「服務人員辦事效率」的滿意度有上升的趨勢，從 101 年度的 88.6%提升為 94.3%，增加了 5.7 個百分點。

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

性別：男性(94.9%)滿意新北市政府稅捐稽徵處「服務人員辦事效率」的比例與女性(94.0%)相當。與101年度調查相比，不論是男性或女性，其滿意度皆有上升的趨勢。

年齡：29歲以下的洽公民眾滿意「服務人員辦事效率」的比例最高，占97.5%。

教育程度：調查發現，不論是在101年度調查或今年度的調查，國中學歷者滿意的比例皆最高。

職業：工商企業負責人不滿意「服務人員辦事效率」的比例最高，占10.0%，且與101年度調查相比，工商企業負責人的不滿意度略為增加。

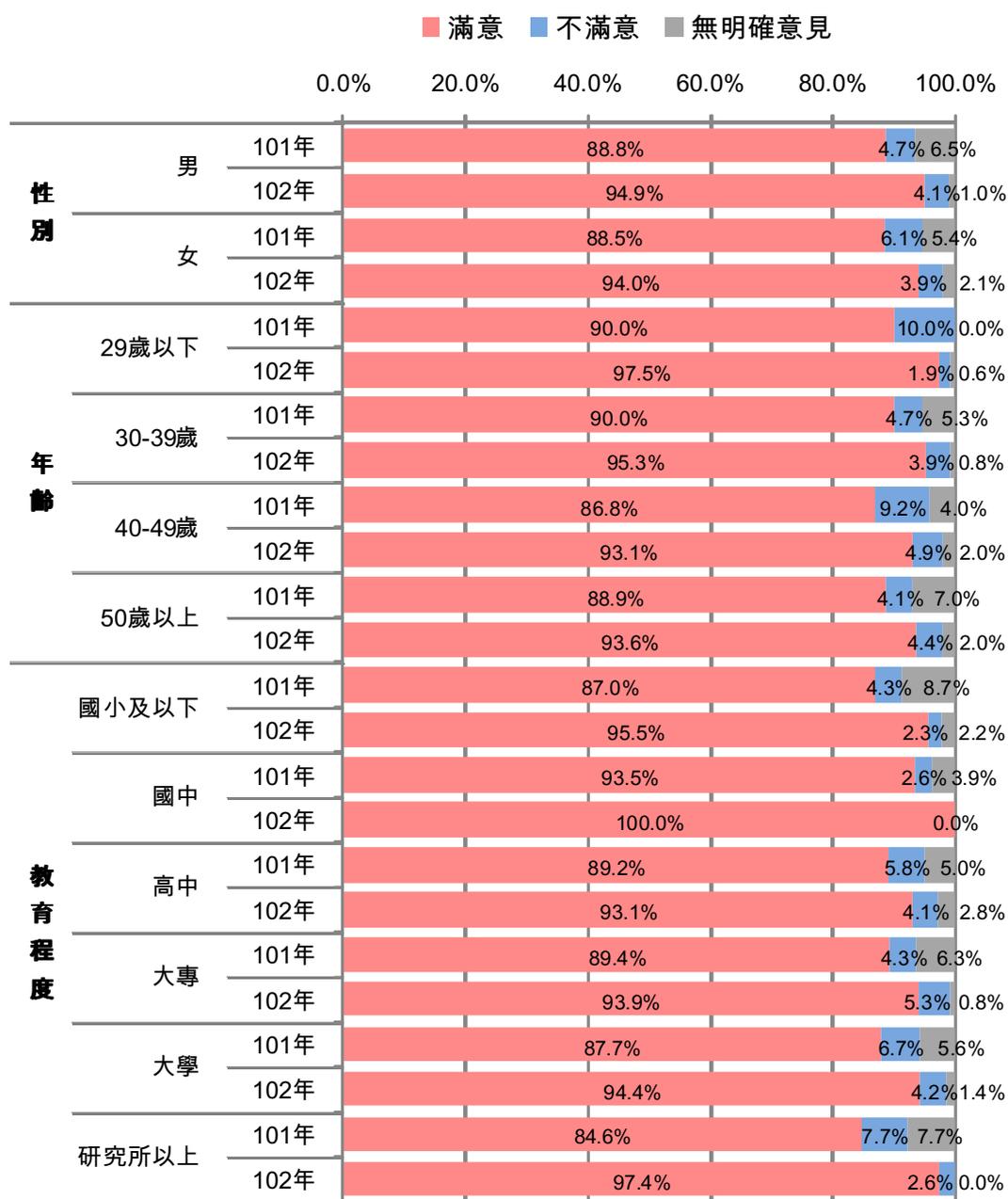


圖 3-26 各類屬性民眾對「服務人員辦事效率」滿意度

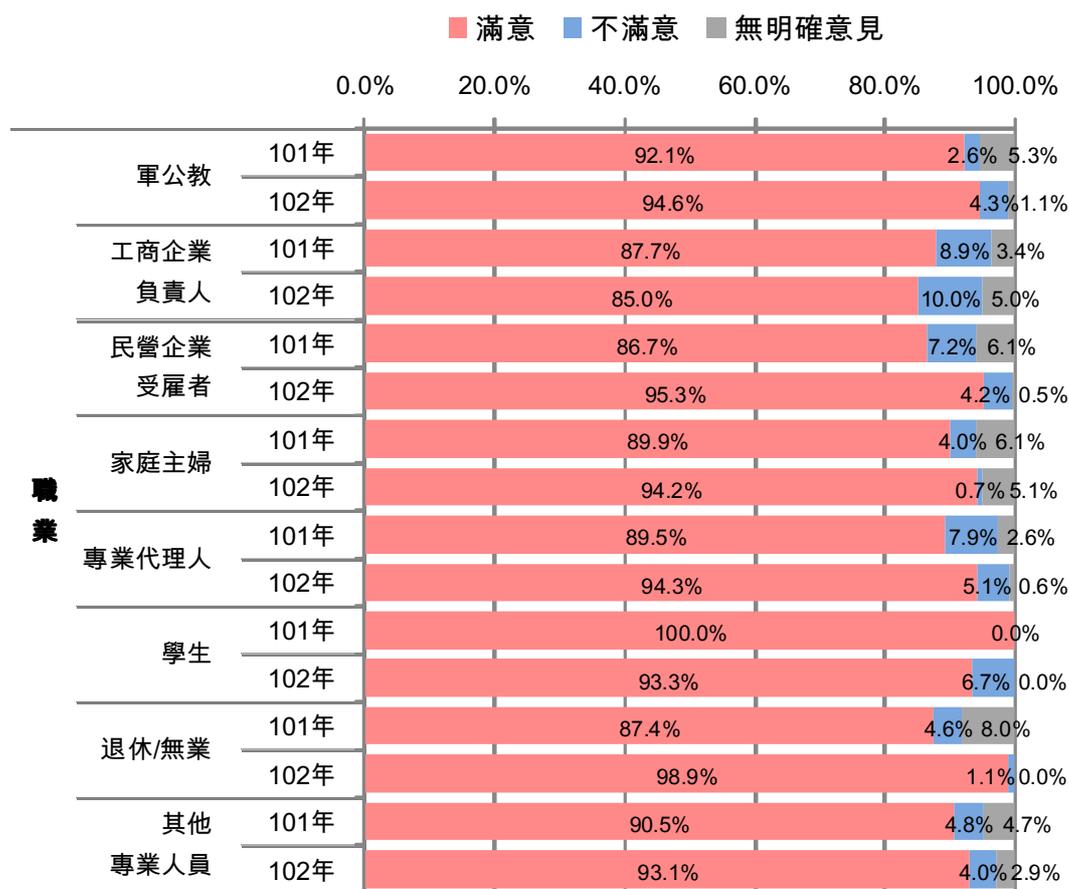


圖 3-26 各類屬性民眾對「服務人員辦事效率」滿意度(續)

12、不滿意服務人員辦事效率滿意度的原因

題目：請問您為什麼不滿意稅捐處服務人員的辦事效率？

本次調查特別針對不滿意服務人員辦事效率的民眾，進一步詢問其原因為何。調查發現，44.2%洽公民眾認為服務人員的態度不夠積極。其次是因為等候時間長，占39.5%。再其次是認為服務人員的專業知識不足，占20.9%。

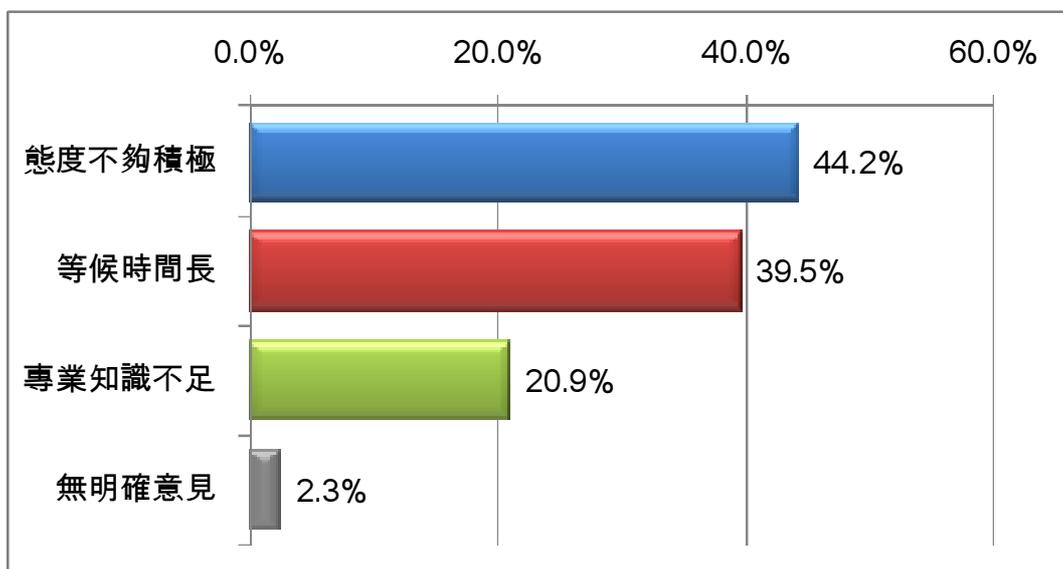


圖 3-27 不滿意服務人員辦事效率滿意度的原因
Base：不滿意服務人員辦事效率之受訪者(N=43)

13、服務人員稅務專業能力滿意度

題目：請問您對稅捐處服務人員的稅務專業能力滿不滿意？

在新北市政府稅捐稽徵處「服務人員稅務專業能力」的評價方面，92.3%洽公民眾給予正面評價，其中有45.8%表示非常滿意，46.5%覺得還算滿意。

給予負面評價的洽公民眾僅占了2.8%，其中有2.5%認為不太滿意，0.3%覺得非常不滿意。

另有4.9%的民眾無明確意見。

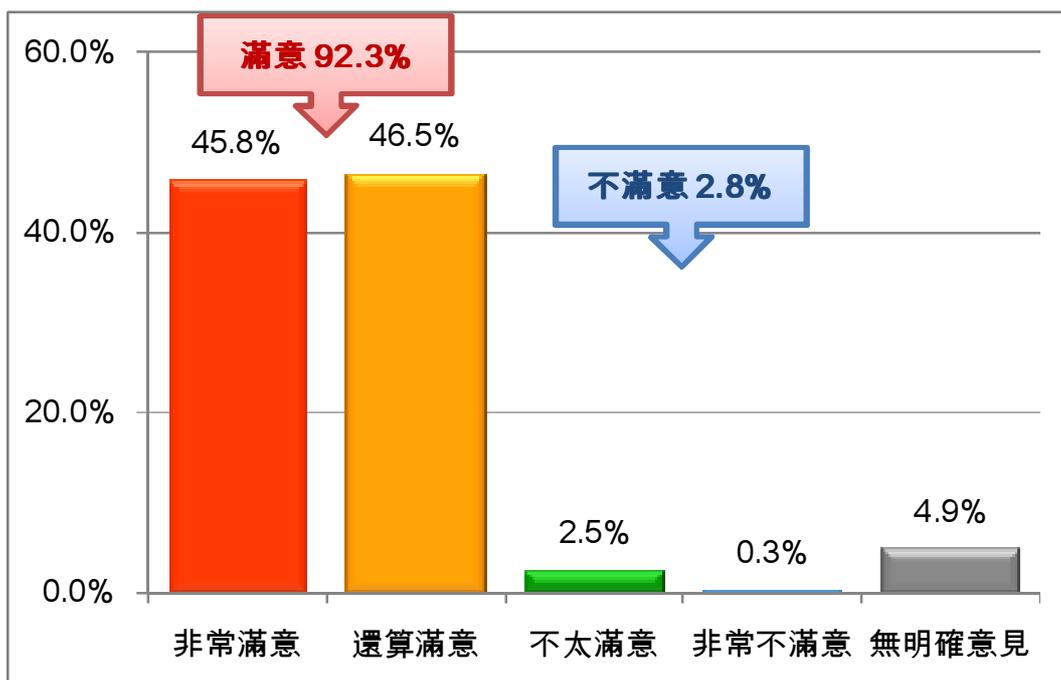


圖 3-28 服務人員稅務專業能力滿意度

Base：全體受訪者(N=1,069)

與101年度調查相比，洽公民眾對於新北市政府稅捐稽徵處「服務人員稅務專業能力」的滿意度從79.8%提升為92.3%，增加了12.5個百分點。

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

性別：男性(92.4%)滿意新北市政府稅捐稽徵處「服務人員稅務專業能力」的比例與女性(92.3%)比例相當。與 101 年度調查相比，不論是男性或女性的滿意度皆有上升的趨勢。

年齡：29 歲以下的洽公民眾滿意「服務人員稅務專業能力」的比例最高，占 97.5%。

教育程度：國中學歷者滿意的比例最高，占 98.0%。

職業：除了工商企業負責人之外，其餘職業別民眾的滿意度皆超過九成。

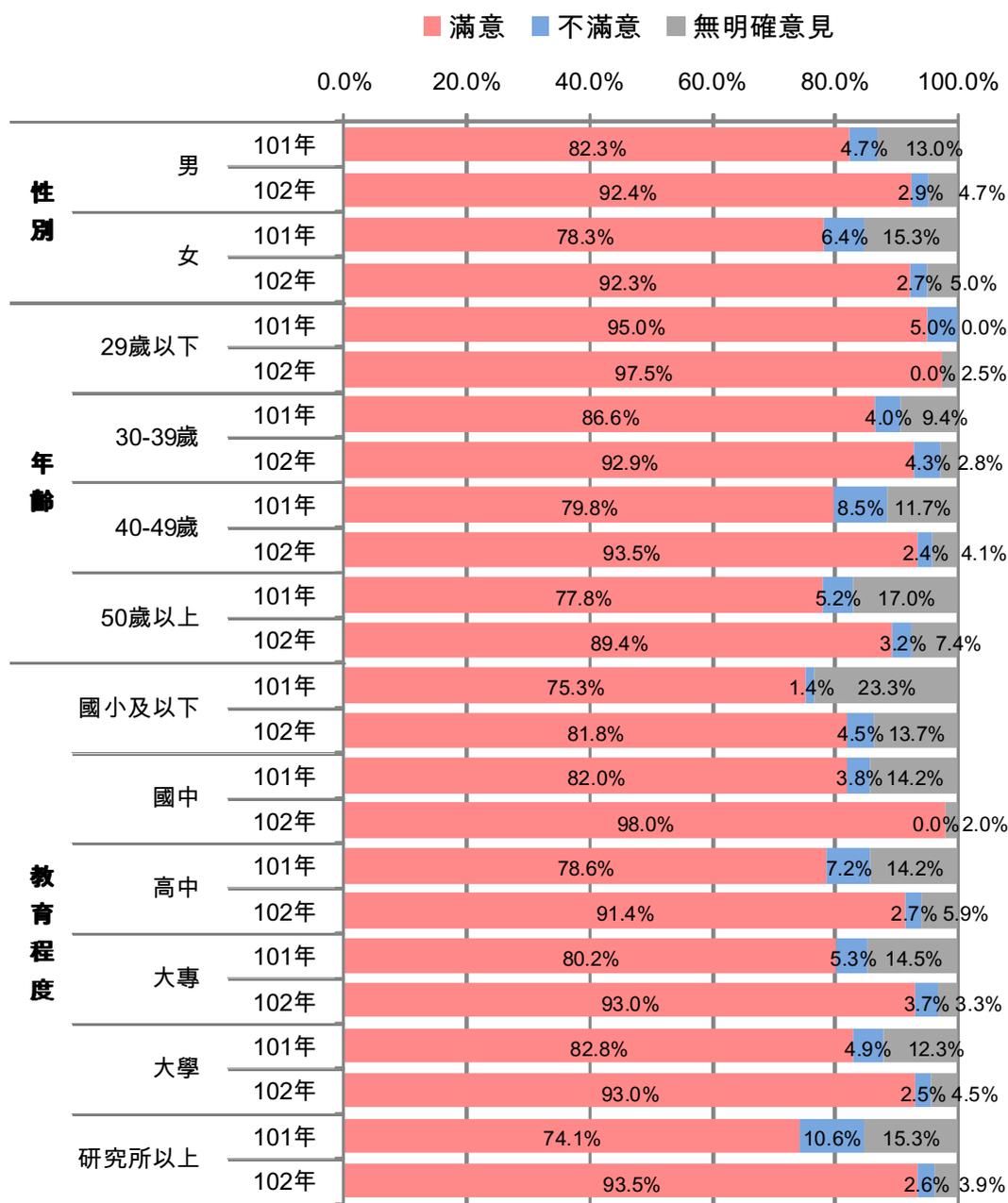


圖 3-29 各類屬性民眾對「服務人員稅務專業能力」滿意度

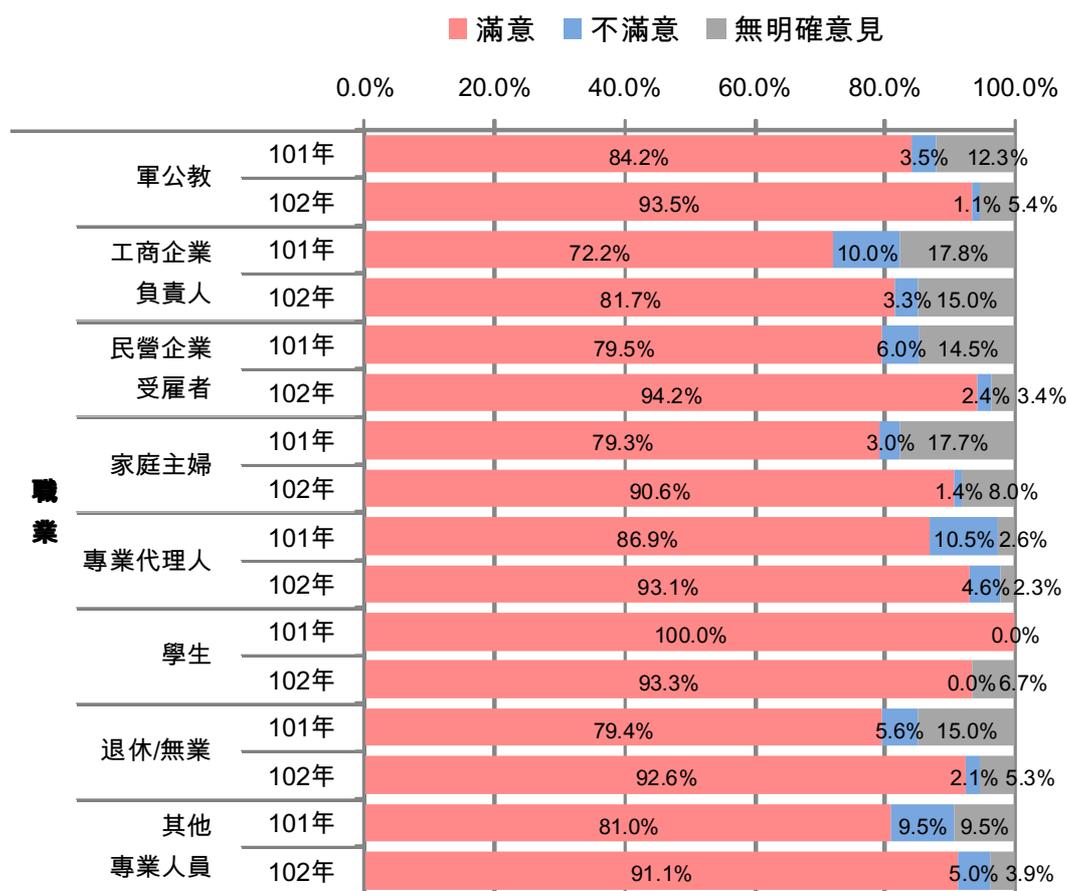


圖 3-29 各類屬性民眾對「服務人員稅務專業能力」滿意度(續)

14、不滿意服務人員稅務專業能力的原因

題目：請問您為什麼不滿意稅捐處服務人員的稅務專業能力？

本次調查特別針對不滿意服務人員稅務專業能力的洽公民眾，進一步詢問其原因為何。調查發現，80.0%洽公民眾認為服務人員的專業知識不夠。其次是因為服務人員說法有不一致情形，占 6.7%。再其次是服務人員未協助民眾處理問題，占 6.7%。

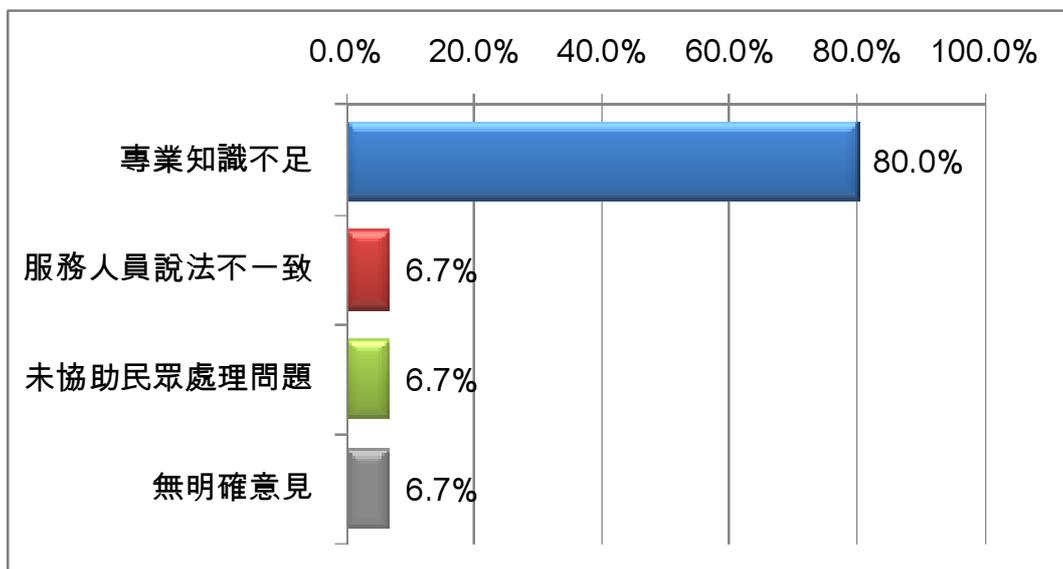


圖 3-30 不滿意服務人員稅務專業能力的原因

Base：不滿意服務人員稅務專業能力的受訪者(N=30)

15、新北市政府稅捐稽徵處人員品德操守滿意度

題目：請問您對稅捐處人員的品德操守滿不滿意？

對於新北市政府稅捐稽徵處人員「品德操守」的評價，81.1%的洽公民眾表示滿意，其中有42.0%表示非常滿意，39.1%覺得還算滿意。

給予負面評價的洽公民眾僅占了1.0%，其中有0.6%認為不太滿意，0.4%覺得非常不滿意。

另有17.9%的民眾無明確意見。

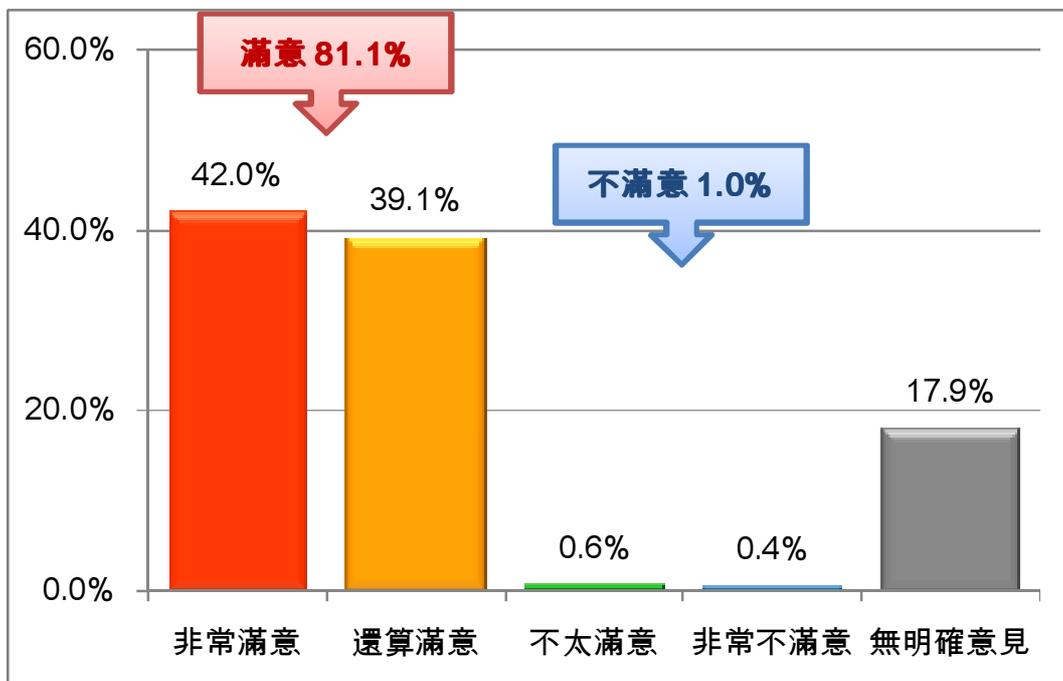


圖 3-31 新北市政府稅捐稽徵處人員品德操守滿意度

Base：全體受訪者(N=1,069)

與101年度調查相比，洽公民眾對新北市政府稅捐稽徵處人員「品德操守」的滿意度從64.3%提升為81.1%，增加16.8個百分點。

交叉分析顯示，各類屬性的洽公民眾對於新北市政府稅捐稽徵處人員「品德操守」表示滿意的比例皆高於不滿意者的比例。

性別：男性(83.1%)滿意新北市政府稅捐稽徵處人員「品德操守」的比例高於女性(79.4%)。

年齡：與 101 年度調查相比，29 歲以下的洽公民眾滿意新北市政府稅捐稽徵處人員「品德操守」的比例仍是最高，但滿意度卻比 101 年度下滑 3.3 個百分點。

教育程度：除了國中學歷者和專科學歷者之外，其餘民眾的滿意度皆超過八成。

職業：工商企業負責人不滿意新北市政府稅捐稽徵處人員「品德操守」的比例最高，占 3.3%。但若與 101 年度調查相比，工商企業負責人的滿意度是有提升的情形。

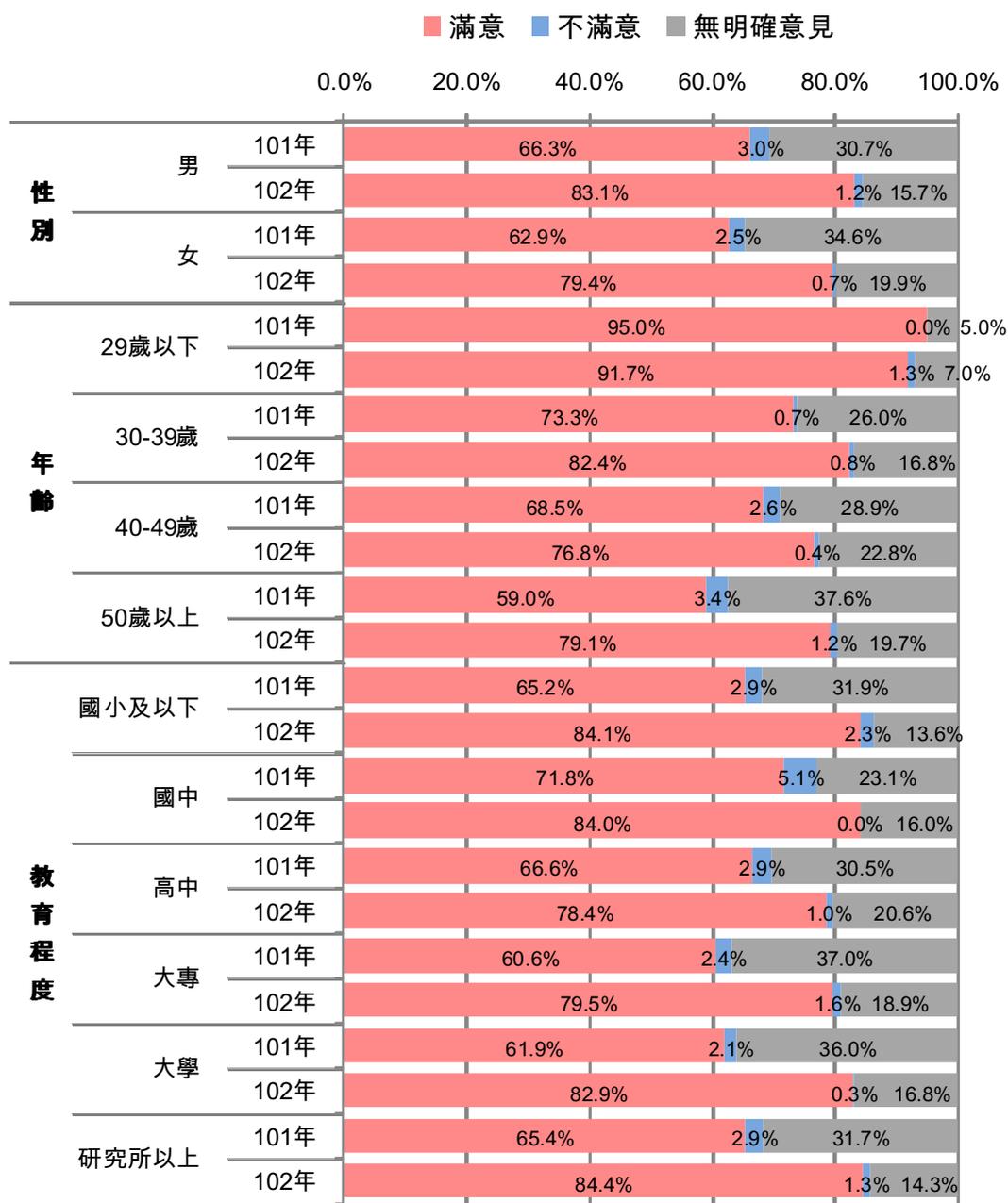


圖 3-32 各類屬性民眾對新北市政府稅捐稽徵處人員「品德操守」滿意度

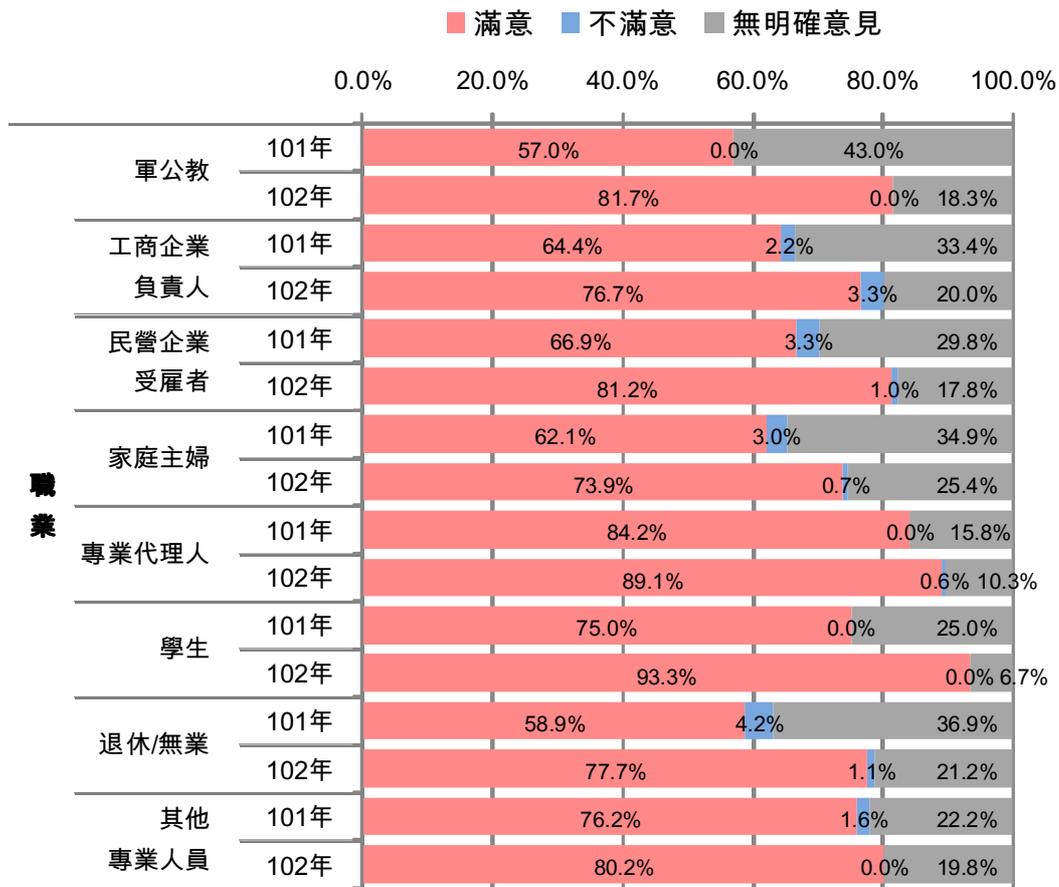


圖 3-32 各類屬性民眾對新北市政府稅捐稽徵處人員「品德操守」滿意度(續)

16、整體表現滿意度

題目：請問您對稅捐稽徵處在過去一年的整體表現滿不滿意？

對於新北市政府稅捐稽徵處過去一年的整體評價，93.0%的洽公民眾給予正面評價，其中有 39.9%表示非常滿意，53.1%覺得還算滿意。

給予負面評價的洽公民眾占了 1.8%，其中有 1.1%認為不太滿意，0.7%覺得非常不滿意。

另有 5.2%的民眾無明確意見。

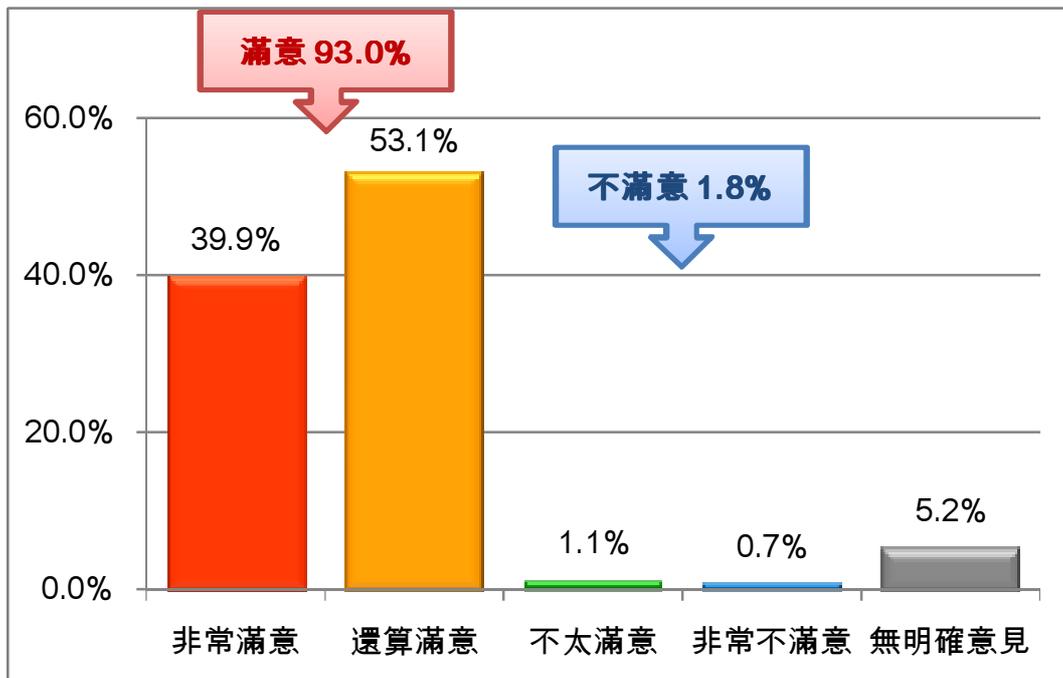


圖 3-33 整體表現滿意度

Base：全體受訪者 (N=1, 069)

與 101 年度調查相比，洽公民眾對於新北市政府稅捐稽徵處過去一年的整體滿意度有上升的趨勢，從 84.5%提升為 93.0%，增加 8.5 個百分點。

交叉分析顯示，各類屬性的洽公民眾對於新北市政府稅捐稽徵處過去一年的整體表現評價表示滿意的比例皆高於不滿意者的比例。

性別：男性(93.8%)滿意新北市政府稅捐稽徵處過去一年的整體表現比例與女性(92.5%)比例相當。若與 101 年度調查相比，不論是男性或女性，其滿意度皆有提升，尤其以女性的滿意度增加較多。

年齡：29 歲以下的洽公民眾滿意新北市政府稅捐稽徵處在過去一年的整體表現比例最高，占 97.5%。

教育程度：除了國小以下學歷者之外，其餘民眾的滿意度皆超過九成。尤其以研究所以上學歷者的滿意度最高，占 98.7%。

職業：與 101 年度調查相比，工商企業負責人的不滿意度仍是最高，但以從原先的 7.8%下降為 5.0%。

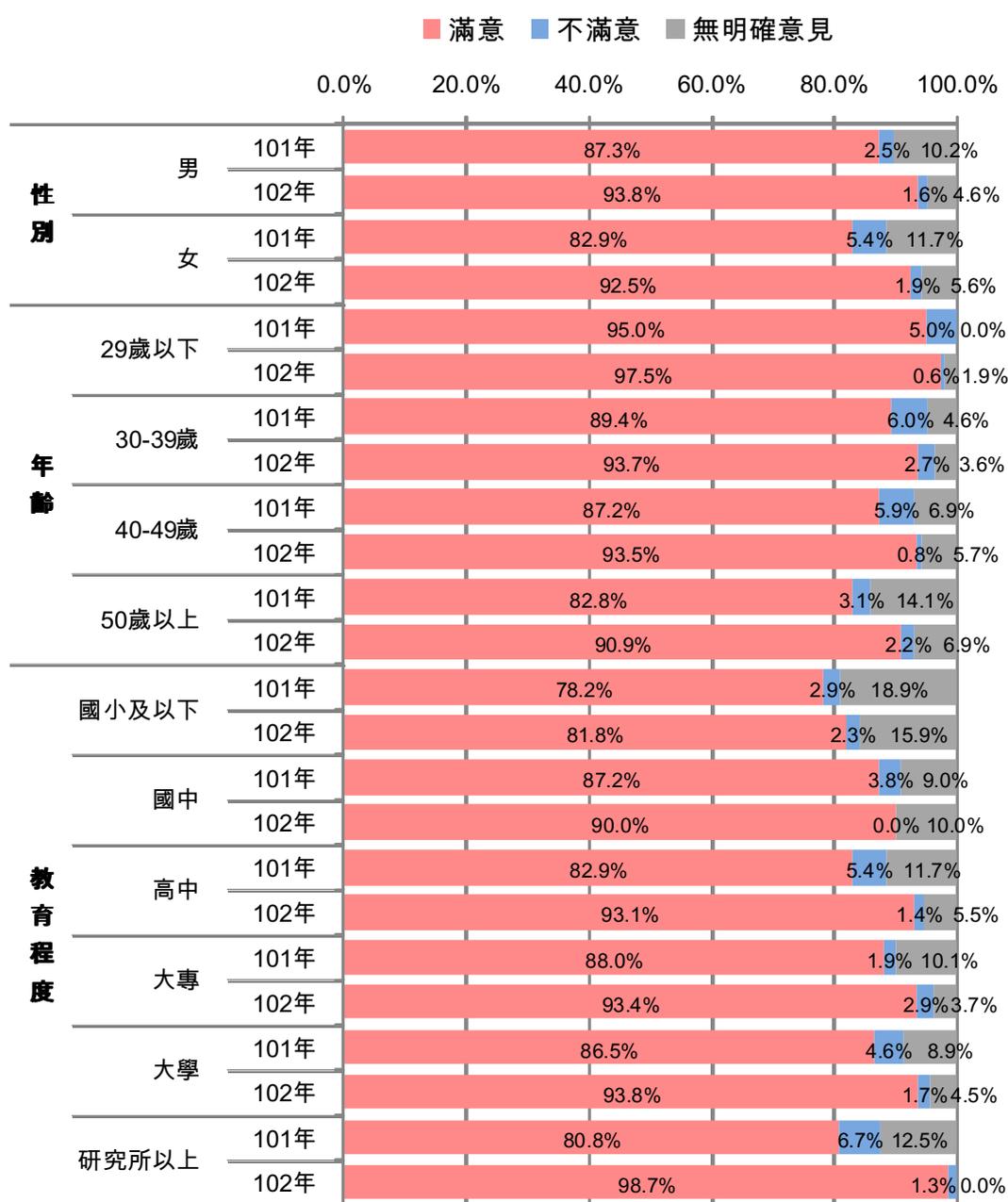


圖 3-34 各類屬性民眾對新北市政府稅捐稽徵處整體表現滿意度

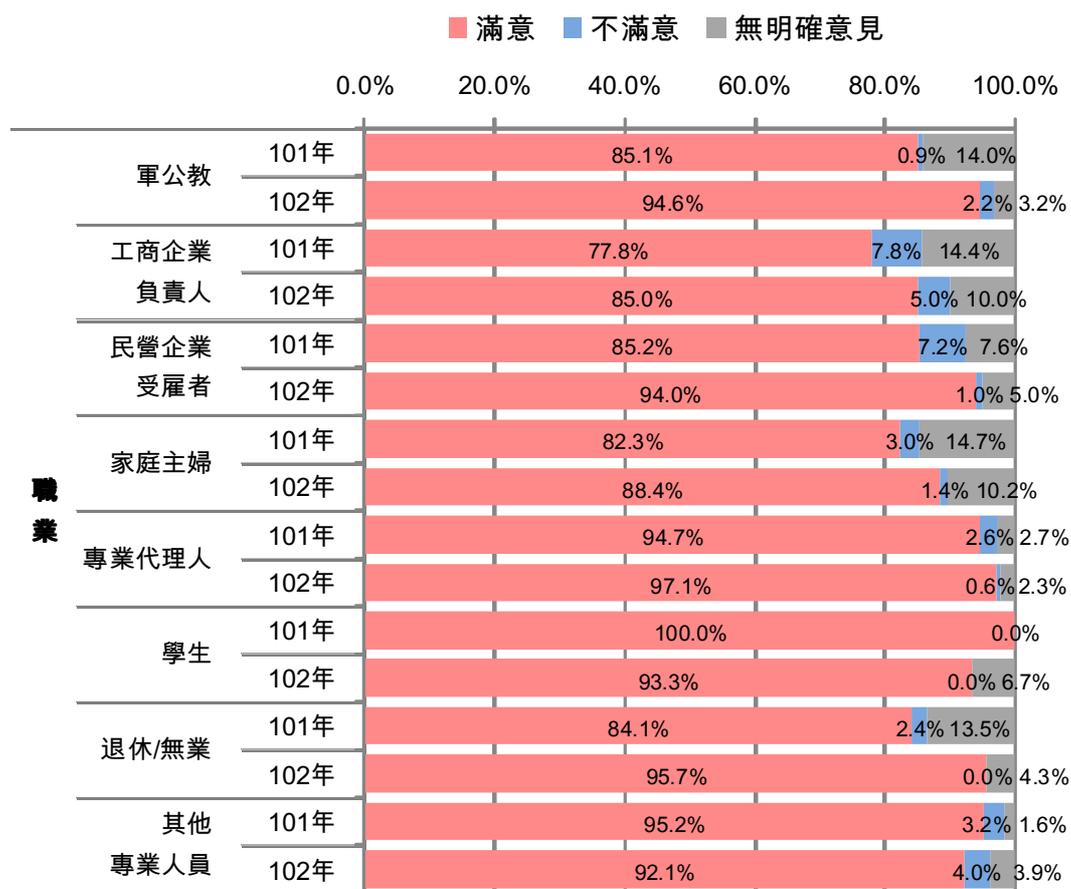


圖 3-34 各類屬性民眾對新北市政府稅捐稽徵處整體表現滿意度(續)

(二) 便民服務評價

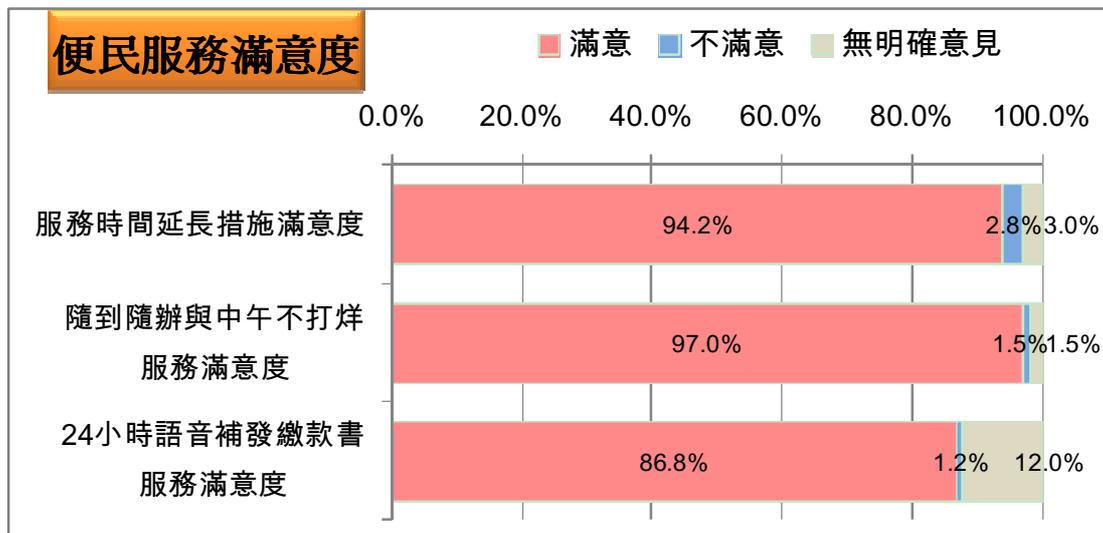


圖 3-35 便民服務滿意度

1、延長服務時間滿意度

題目：請問您對稅捐處將服務時間延長為上午 8 點至下午 18 點，以方便民眾申辦服務的措施滿不滿意？

對於新北市政府稅捐稽徵處「延長服務時間」評價，94.2%的洽公民眾感到滿意，其中有 67.9%表示非常滿意，26.3%覺得還算滿意。

給予負面評價的洽公民眾僅占了 2.8%，其中有 2.5%認為不太滿意，0.3%覺得非常不滿意。

另有 3.0%的民眾無明確意見。

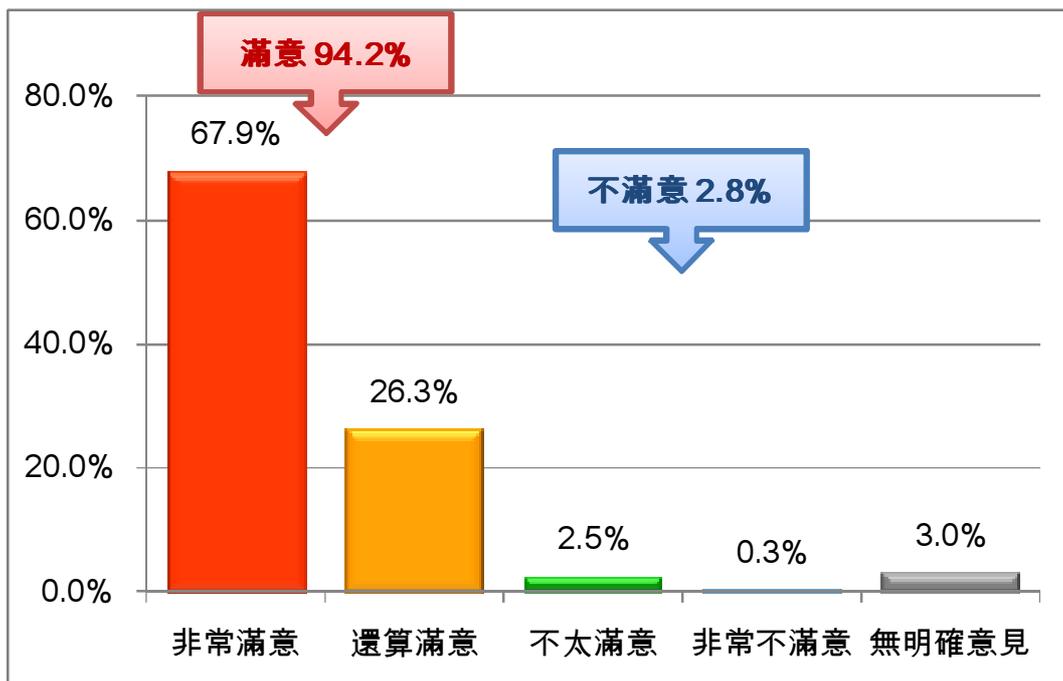


圖 3-36 延長服務時間滿意度

Base：全體受訪者 (N=1, 069)

與 101 年度調查相比，洽公民眾對新北市政府稅捐稽徵處「延長服務時間」的滿意度有略為上升的趨勢，但仍在抽樣誤差範圍內，從 101 年度的 91.7% 上升為 94.2%。

交叉分析顯示，各類屬性的洽公民眾對於新北市政府稅捐稽徵處「延長服務時間」表示滿意的比例皆高於不滿意者的比例。

性別：男性 (94.7%) 滿意新北市政府稅捐稽徵處「延長服務時間」的比例與女性 (93.8%) 比例相當。

年齡：29 歲以下的洽公民眾滿意新北市政府稅捐稽徵處「延長服務時間」的比例最高，占 97.5%。

教育程度：專科學歷者不滿意的比例最高，占 4.1%。

職業：在 101 年度調查時，專業代理人不滿意的比例最高，占

7.9%。但在 102 年度調查中，專業代理人卻是所有職業別中滿意度最高者。

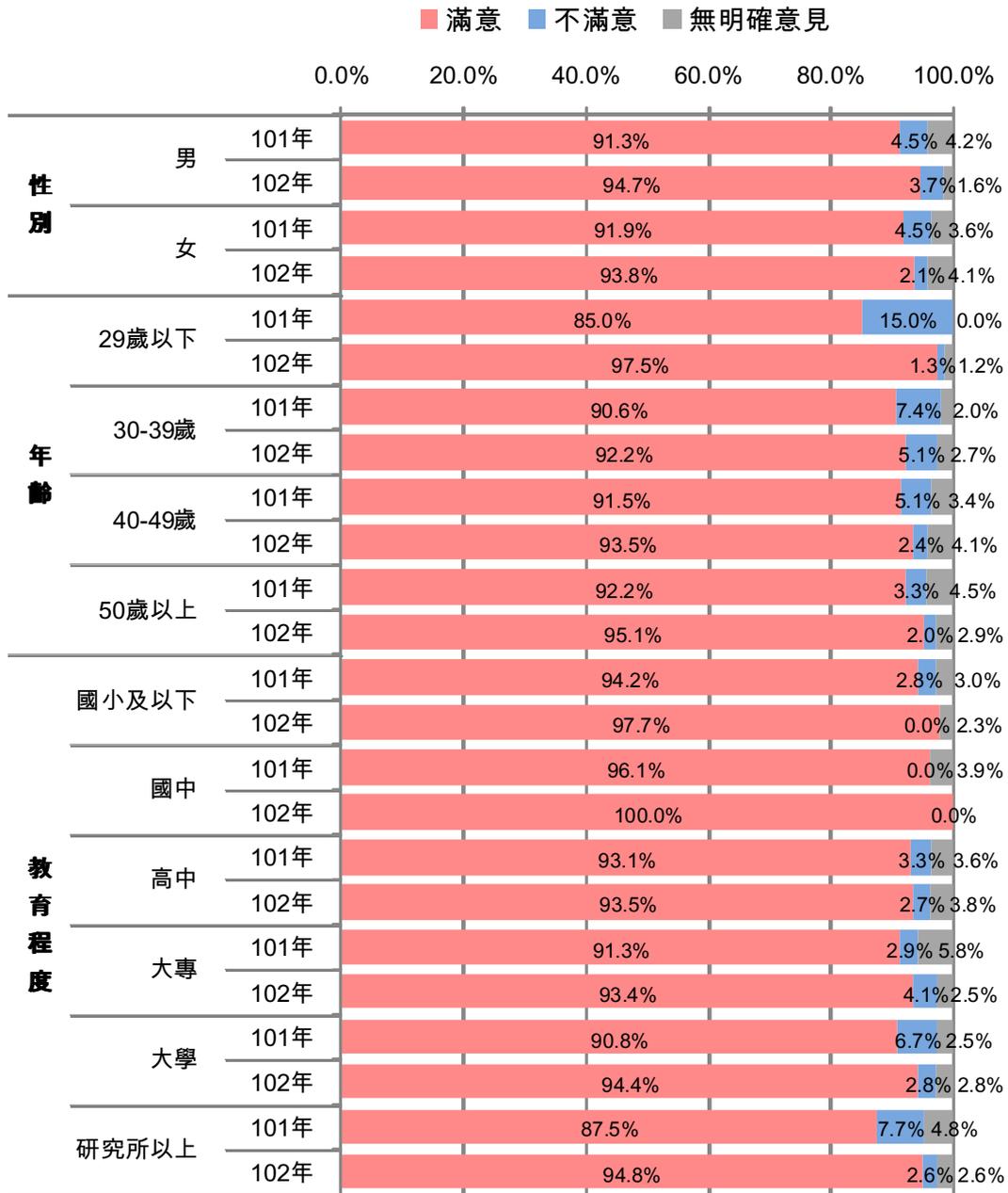


圖 3-37 各類屬性民眾對新北市政府稅捐稽徵處延長服務時間滿意度

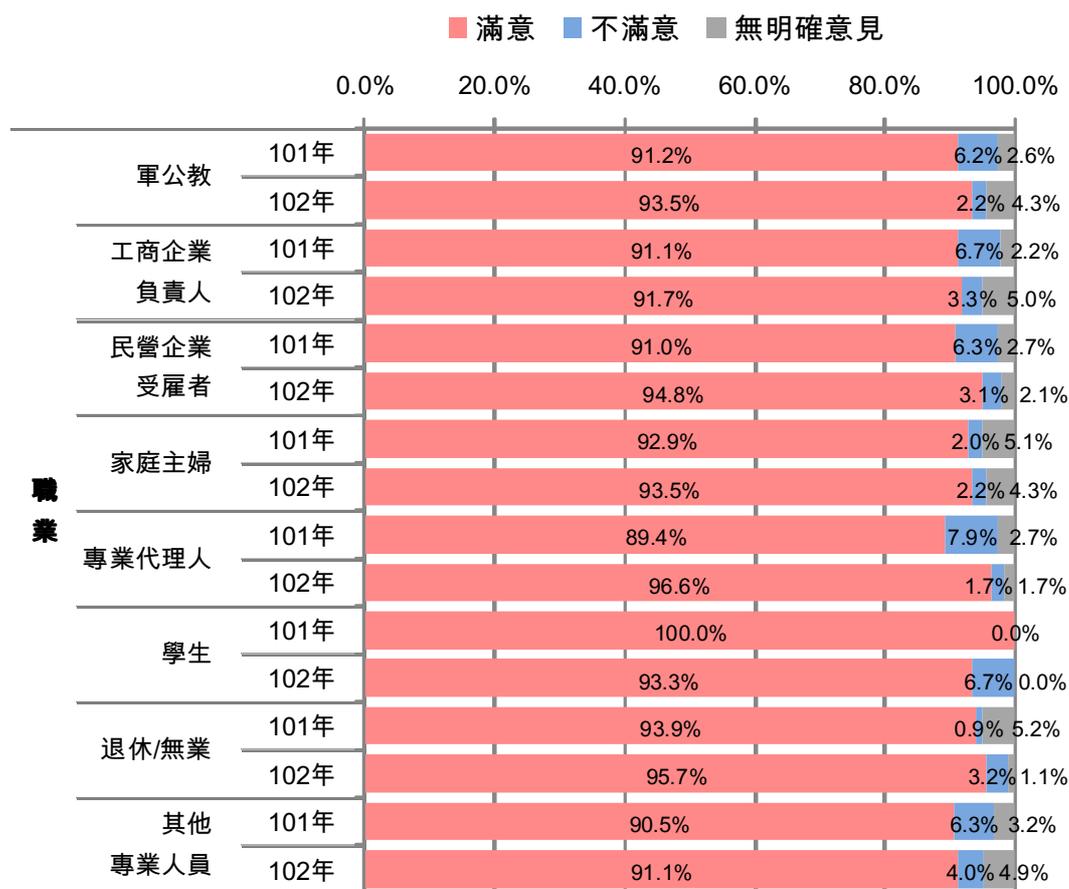


圖 3-37 各類屬性民眾對新北市政府稅捐稽徵處延長服務時間滿意度(續)

2、隨到隨辦與中午不打烊滿意度

題目：請問您對稅捐稽徵處服務中心提供隨到隨辦與中午不打烊的服務滿 不滿意？

對於新北市政府稅捐稽徵處「隨到隨辦與中午不打烊」服務評價，本次調查顯示，97.0%的洽公民眾給予正面評價，其中有 78.6%表示非常滿意，18.4%覺得還算滿意。

給予負面評價的洽公民眾僅占了 1.5%，其中有 1.1%認為不太滿意，0.4%覺得非常不滿意。

另有 1.5%的民眾無明確意見。

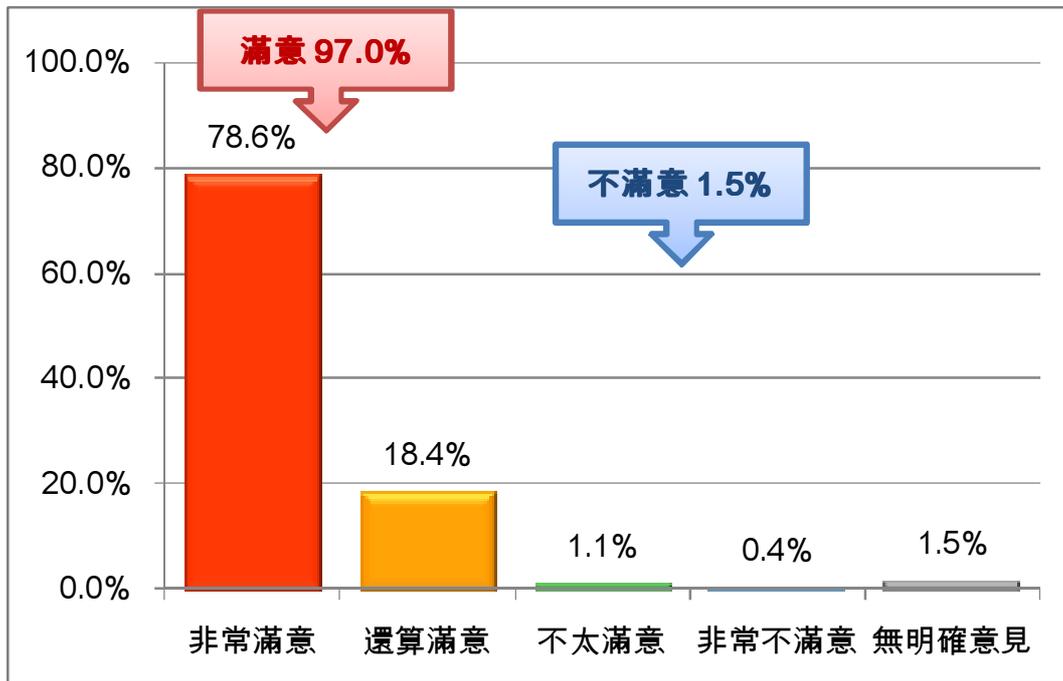


圖 3-38 隨到隨辦與中午不打烊滿意度

Base：全體受訪者 (N=1, 069)

與 101 年度調查相比，洽公民眾對於新北市政府稅捐稽徵處「隨到隨辦與中午不打烊」服務滿意度變化不大。

交叉分析顯示，各類屬性的洽公民眾對於新北市政府稅捐稽徵處「隨到隨辦與中午不打烊」服務表示滿意的比例皆高於不滿意者的比例。

性別：男性(97.7%)滿意新北市政府稅捐稽徵處「隨到隨辦與中午不打烊」服務的比例與女性(96.4%)比例相當。

年齡：30-39歲和50歲以上的洽公民眾皆有九成七以上的比例滿意新北市政府稅捐稽徵處「隨到隨辦與中午不打烊」服務。

教育程度：相較於其他學歷者，高中學歷者滿意新北市政府稅捐稽徵處「隨到隨辦與中午不打烊」服務的比例較低。

職業：民營企業受雇者和退休/無業人士滿意的比例最高，各占98.4%和98.9%。

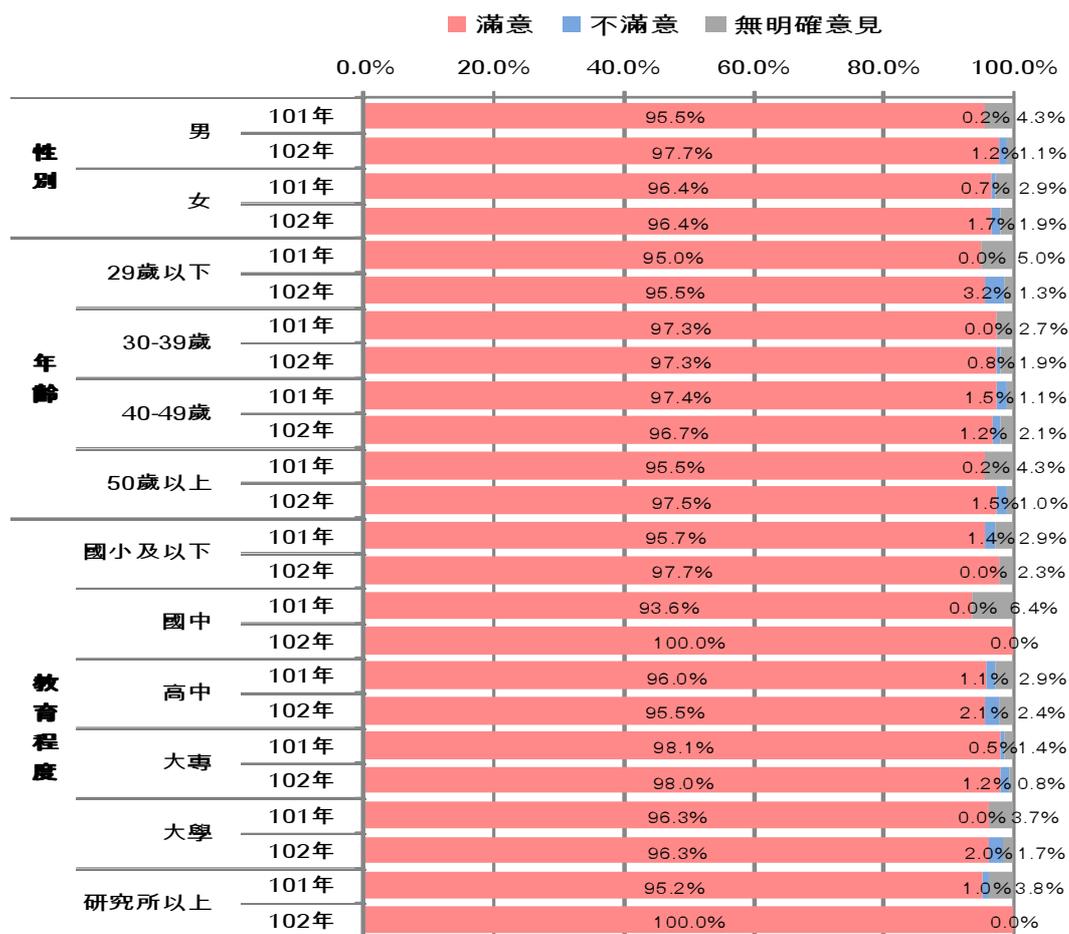


圖 3-39 各類屬性民眾對新北市政府稅捐稽徵處隨到隨辦與中午不打烊滿意度

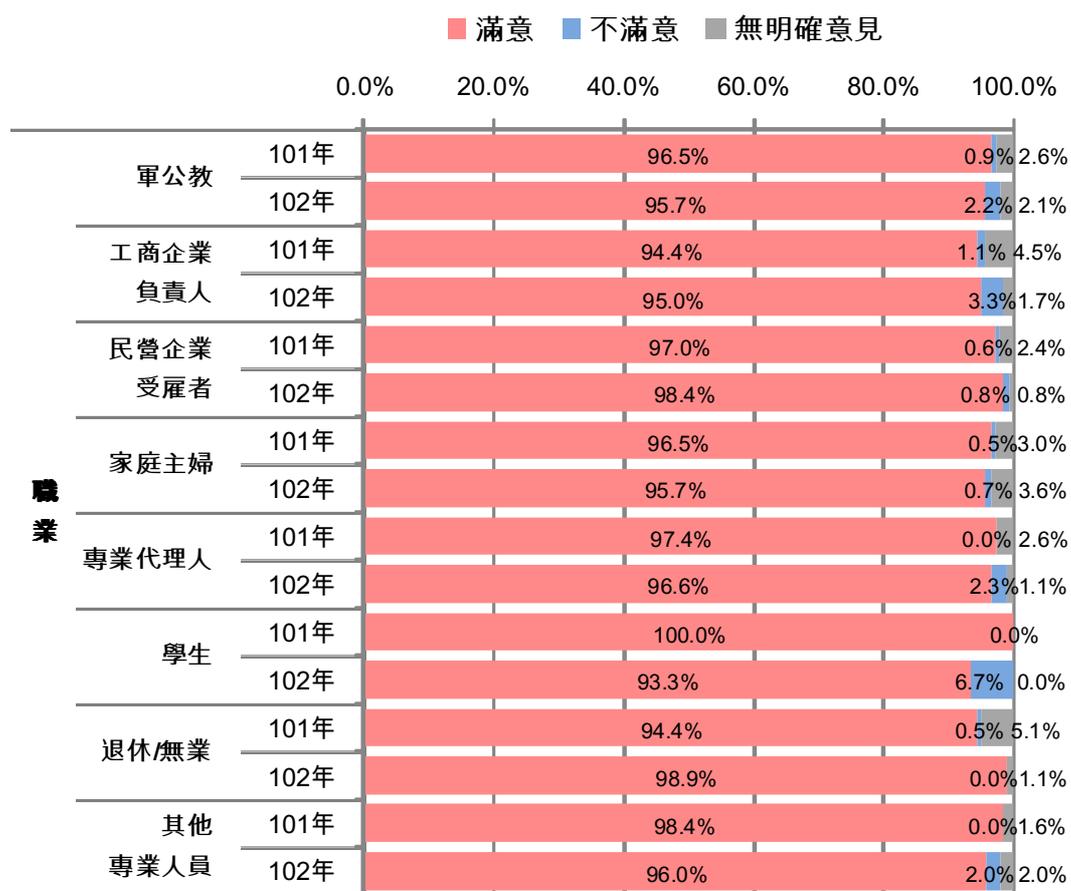


圖 3-39 各類屬性民眾對新北市政府稅捐稽徵處隨到隨辦與中午不打烊滿意度(續)

3、24 小時語音補發繳款書滿意度

題目：請問您對稅捐稽徵處在使用牌照稅、房屋稅、地價稅開徵期間，提供 24 小時語音補發繳款書的服務滿不滿意？

對於新北市政府稅捐稽徵處在使用牌照稅、房屋稅、地價稅開徵期間，提供「24 小時語音補發繳款書」服務方面，本次調查顯示，86.8% 的洽公民眾給予正面評價，其中有 58.5% 表示非常滿意，28.3% 覺得還算滿意。

給予負面評價的洽公民眾僅占了 1.2%，其中有 0.6% 認為不太滿意，0.6% 覺得非常不滿意。

另有 12.0% 的民眾無明確意見。

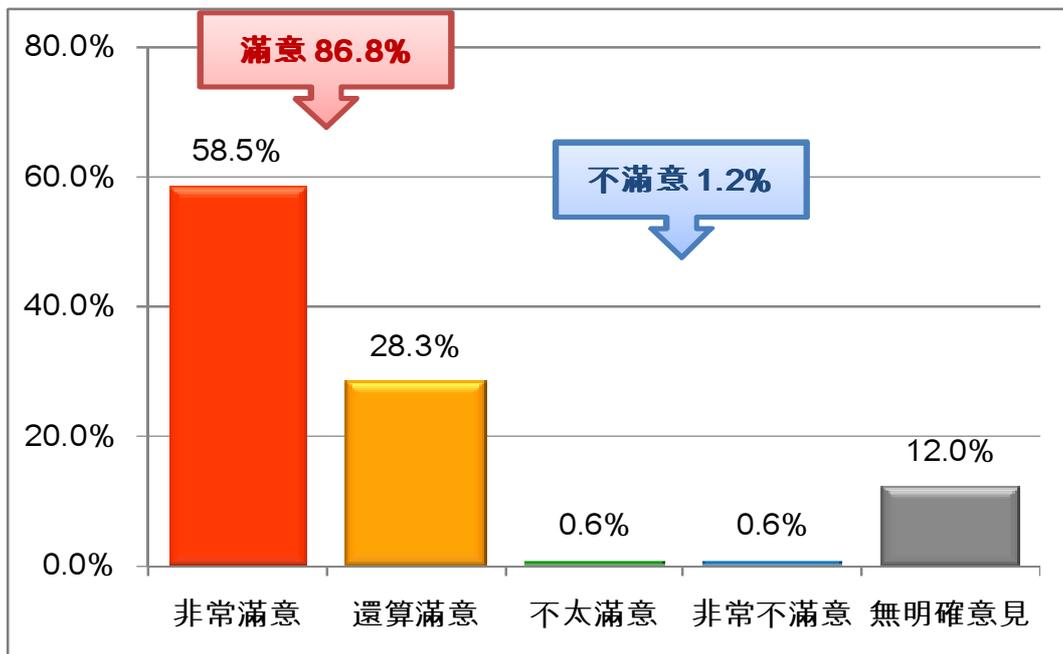


圖 3-40 24 小時語音補發繳款書滿意度

Base：全體受訪者 (N=1, 069)

與 101 年度調查相比，洽公民眾對於「24 小時語音補發繳款書」服務滿意度有上升趨勢，從 79.2% 提升為 86.8%，增加 7.6 個百分點。

交叉分析顯示，各類屬性的洽公民眾對於新北市政府稅捐稽徵處在使用牌照稅、房屋稅、地價稅開徵期間，提供「24 小時語音補發繳款書」服務，滿意的比例皆高於不滿意者的比例。

性別：男性(86.8%)滿意新北市政府稅捐稽徵處提供「24 小時語音補發繳款書」服務的比例與女性(86.8%)比例相同。

年齡：與 101 年度調查相比，29 歲以下的洽公民眾仍最滿意「24 小時語音補發繳款書」。

教育程度：除了國小以下學歷者之外，其餘民眾皆有超過八成的滿意度。

職業：專業代理人不滿意的比例最高，占 2.3%，但不滿意度亦比起 101 年度調查減少 3.0 個百分點。

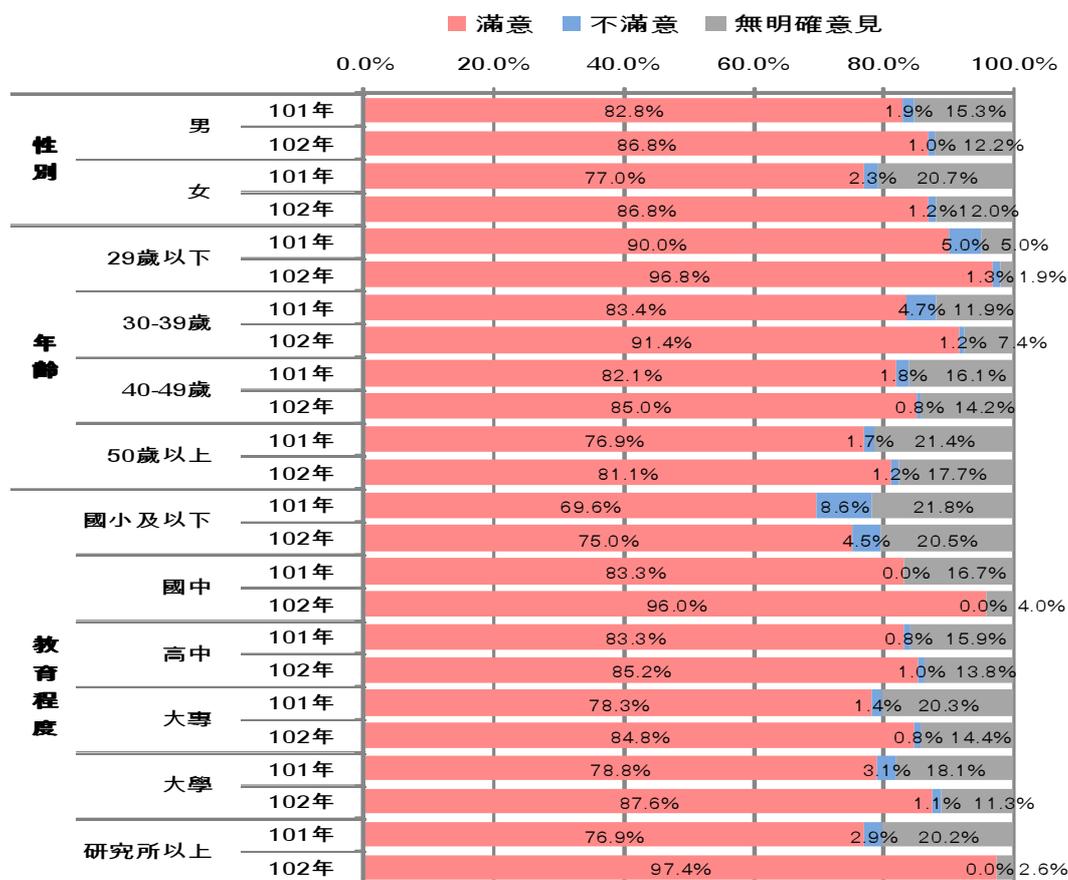


圖 3-41 各類屬性民眾對 24 小時語音補發繳款書滿意度

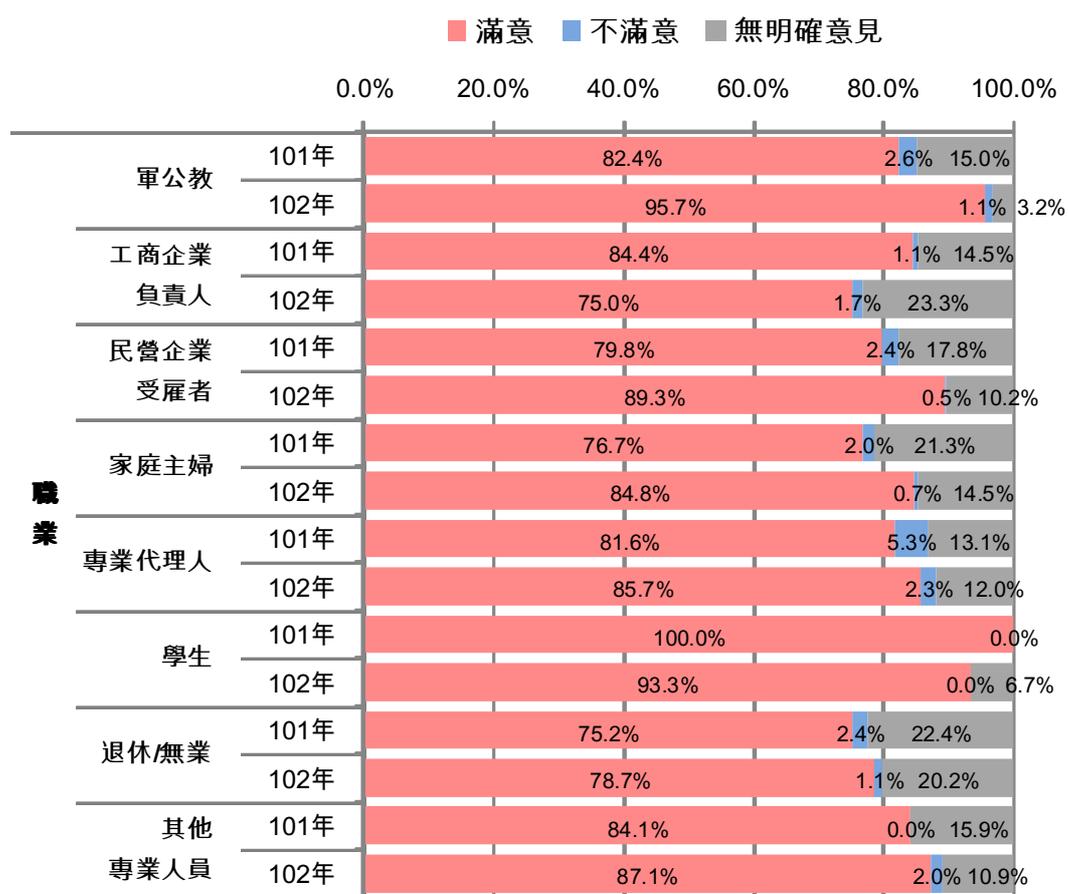


圖 3-41 各類屬性民眾對 24 小時語音補發繳款書滿意度(續)

(三) 互動設施評價

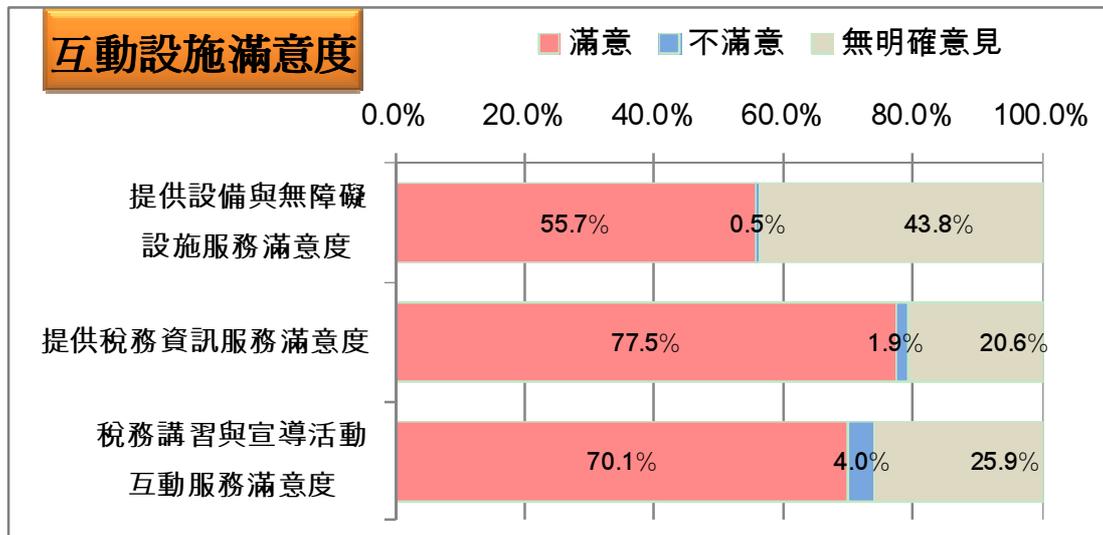


圖 3-42 互動設施滿意度

1、設備與無障礙設施服務滿意度

題目：請問您對稅捐處提供娃娃車、育嬰室、輪椅、無障礙設施等服務滿不滿意？

對於新北市政府稅捐稽徵處提供娃娃車、育嬰室、輪椅、無障礙設施等服務方面，55.7%的洽公民眾感到滿意，其中有 29.4%表示非常滿意，26.3%覺得還算滿意。

相較之下，僅 0.5%的洽公民眾表示不太滿意。

另有 43.8%的民眾無明確意見。

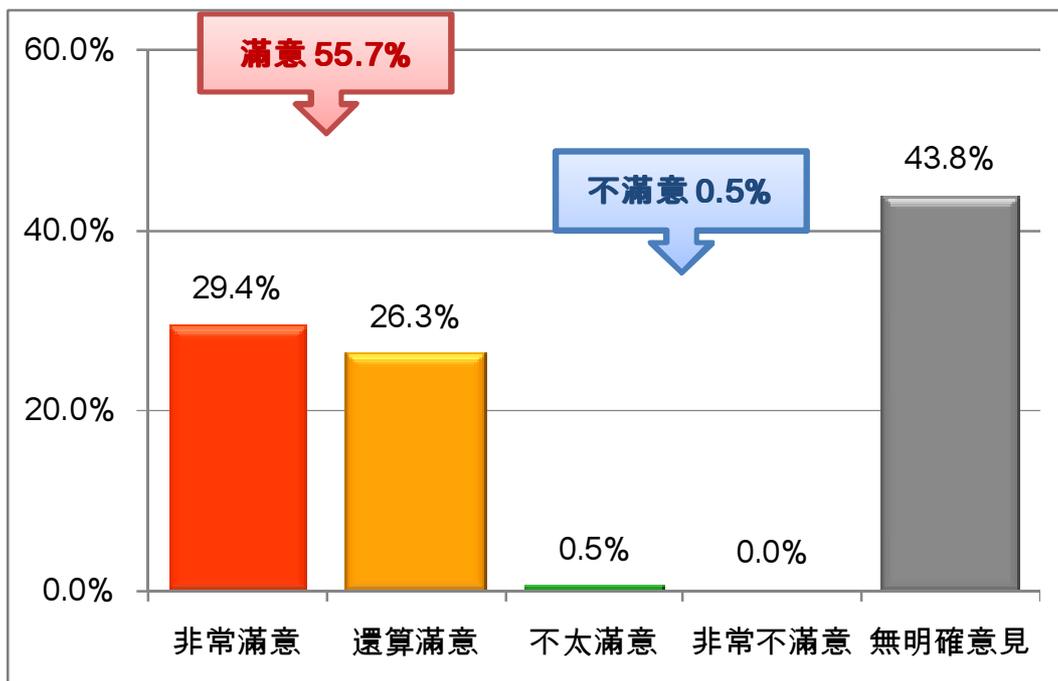


圖 3-43 設備與無障礙設施服務滿意度

Base：全體受訪者 (N=1, 069)

與 101 年度調查相比，洽公民眾對於新北市政府稅捐稽徵處提供娃娃車、育嬰室、輪椅、無障礙設施等服務方面的滿意度有提升。

交叉分析顯示，各類屬性的洽公民眾對於新北市政府稅捐稽徵處提供設備與無障礙設施服務，滿意的比例皆高於不滿意者的比例。

性別：女性 (58.3%) 滿意新北市政府稅捐稽徵處提供設備與無障礙設施服務的比例高於男性 (52.5%)。

年齡：29 歲以下的洽公民眾滿意比例最高，占 66.2%。

教育程度：國中學歷者對於新北市政府稅捐稽徵處提供設備與無障礙設施服務感到滿意的比例最高，占 74.0%。

職業：工商企業負責人、專業代理人和其他專業人員的滿意度較低。

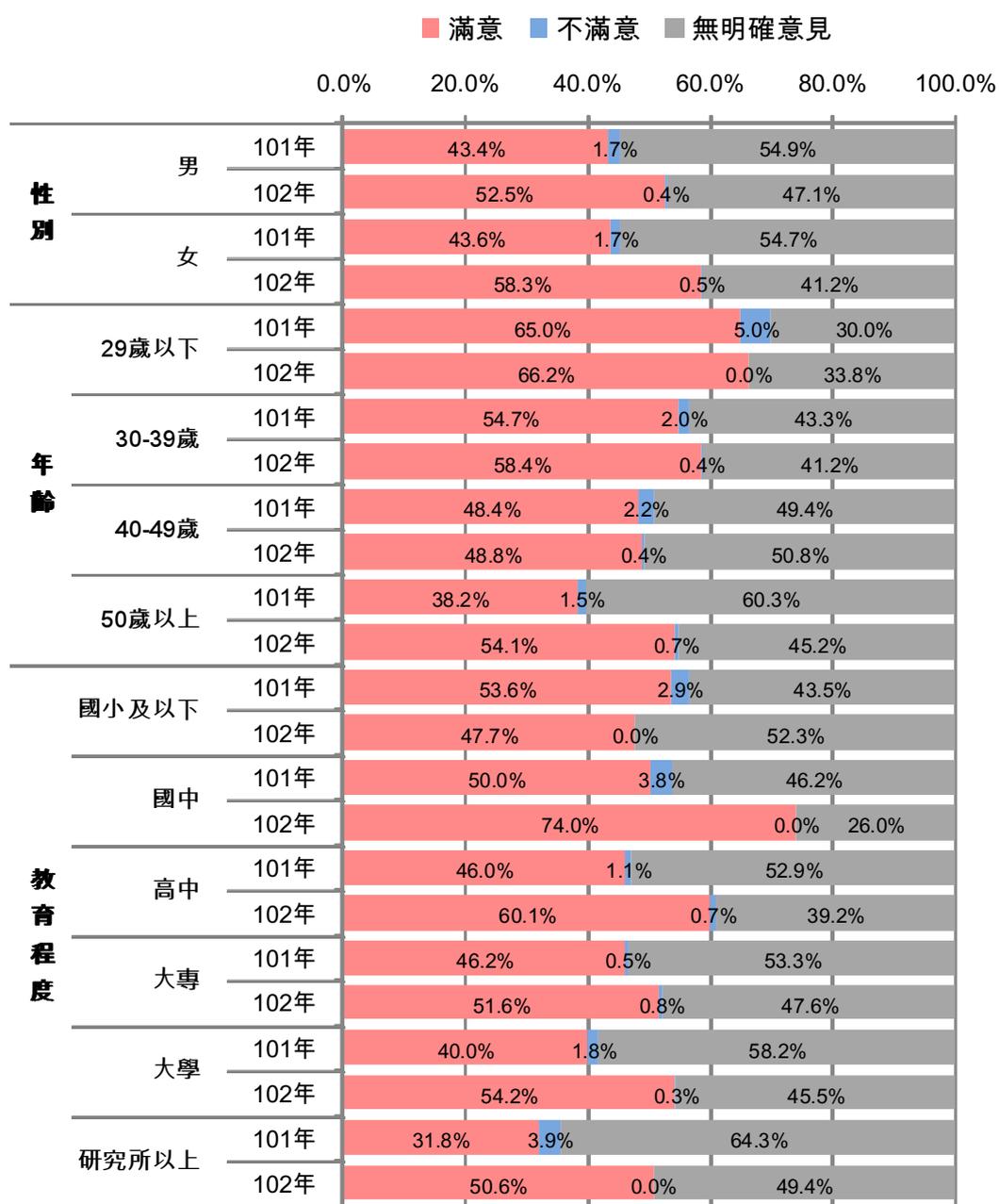


圖 3-44 各類屬性民眾對設備與無障礙設施服務滿意度

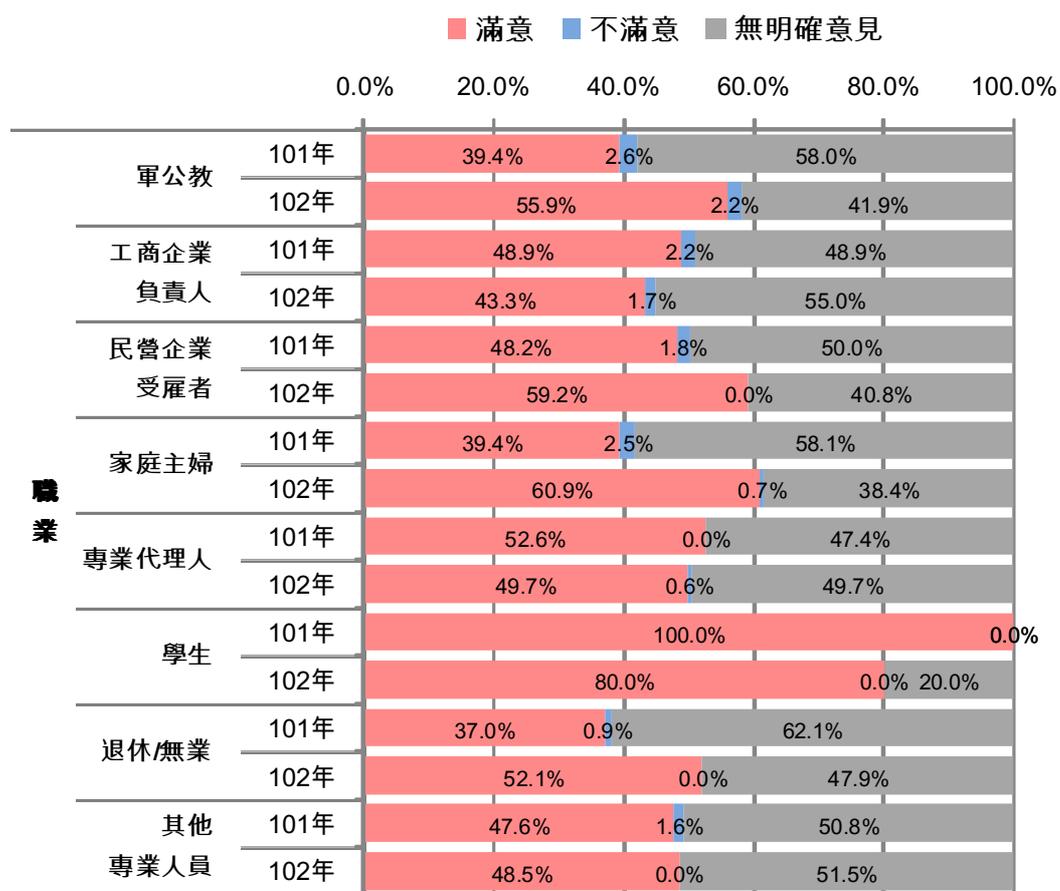


圖 3-44 各類屬性民眾對設備與無障礙設施服務滿意度(續)

2、提供稅務資訊服務滿意度

題目：請問您對稅捐處播放宣導短片、電腦動畫看板與跑馬燈，以隨時提供稅務資訊的服務滿不滿意？

對於新北市政府稅捐稽徵處提供稅務資訊服務，77.5%的洽公民眾給予好評，其中有 35.4%表示非常滿意，42.1%覺得還算滿意。

給予負面評價的洽公民眾僅占了 1.9%，其中有 1.8%認為不太滿意，0.1%覺得非常不滿意。

另有 20.6%的民眾無明確意見。

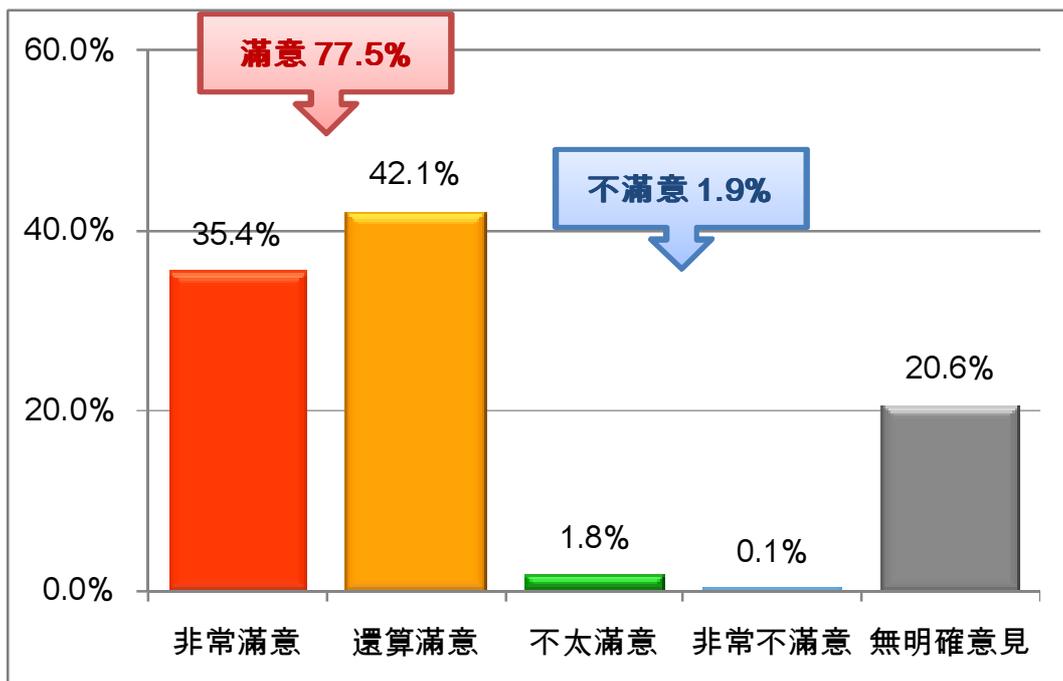


圖 3-45 提供稅務資訊服務滿意度

Base：全體受訪者 (N=1, 069)

與 101 年度調查相比，洽公民眾對於新北市政府稅捐稽徵處提供稅務資訊服務滿意度，從 65.0%提升為 77.5%，增加了 12.5 個百分點。

交叉分析顯示，各類屬性的洽公民眾對於新北市政府稅捐稽徵處提供稅務資訊服務滿意的比例皆高於不滿意者的比例。

性別：男性(77.4%)滿意新北市政府稅捐稽徵處提供稅務資訊服務的比例與女性(77.5%)比例相當。

年齡：與 101 年度調查相同，年紀愈輕者對於新北市政府稅捐稽徵處提供稅務資訊服務愈會感到滿意。其中以 29 歲以下的洽公民眾滿意比例最高，占 88.5%。

教育程度：國中、大學和研究所以上學歷者皆有超過八成的滿意度。

職業：其他專業人員的滿意度最高，占 81.2%。其次為專業代理人，占 80.6%。

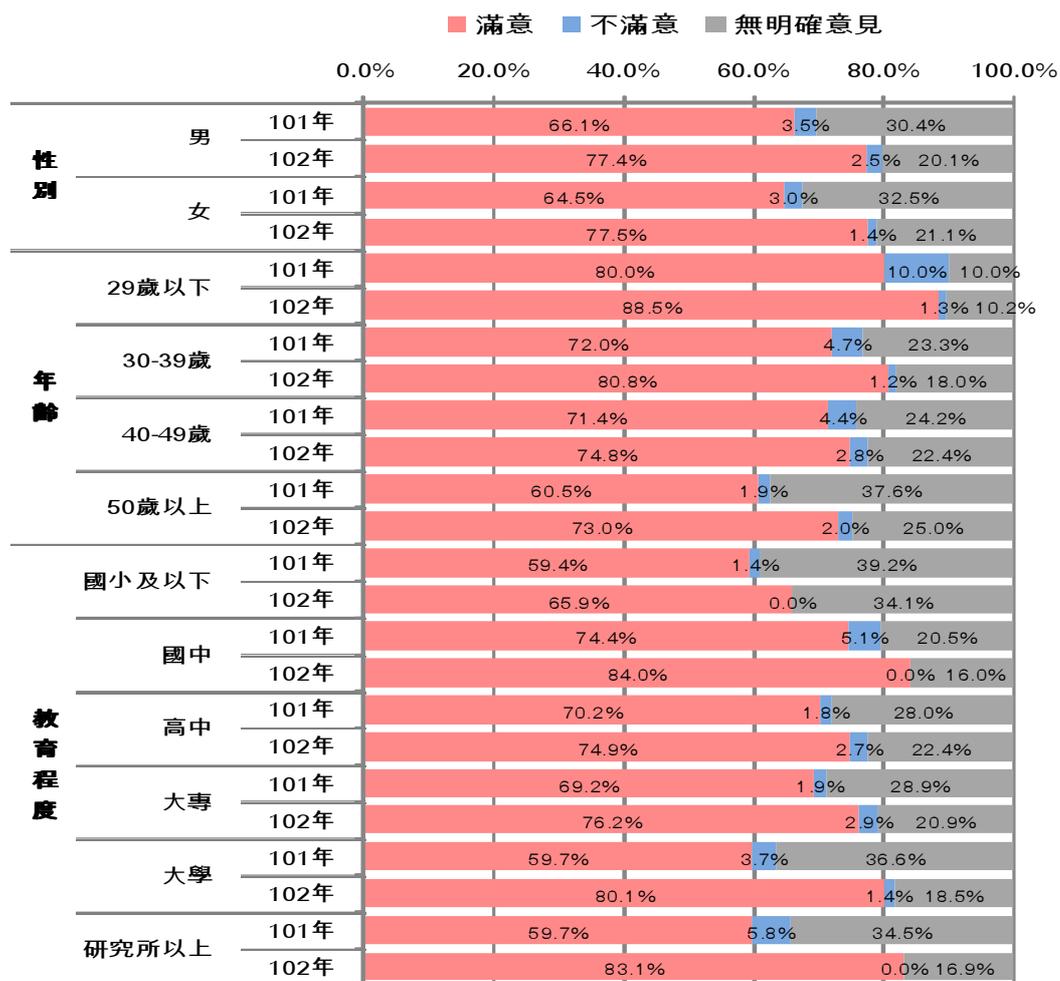


圖 3-46 各類屬性民眾對提供稅務資訊服務滿意度

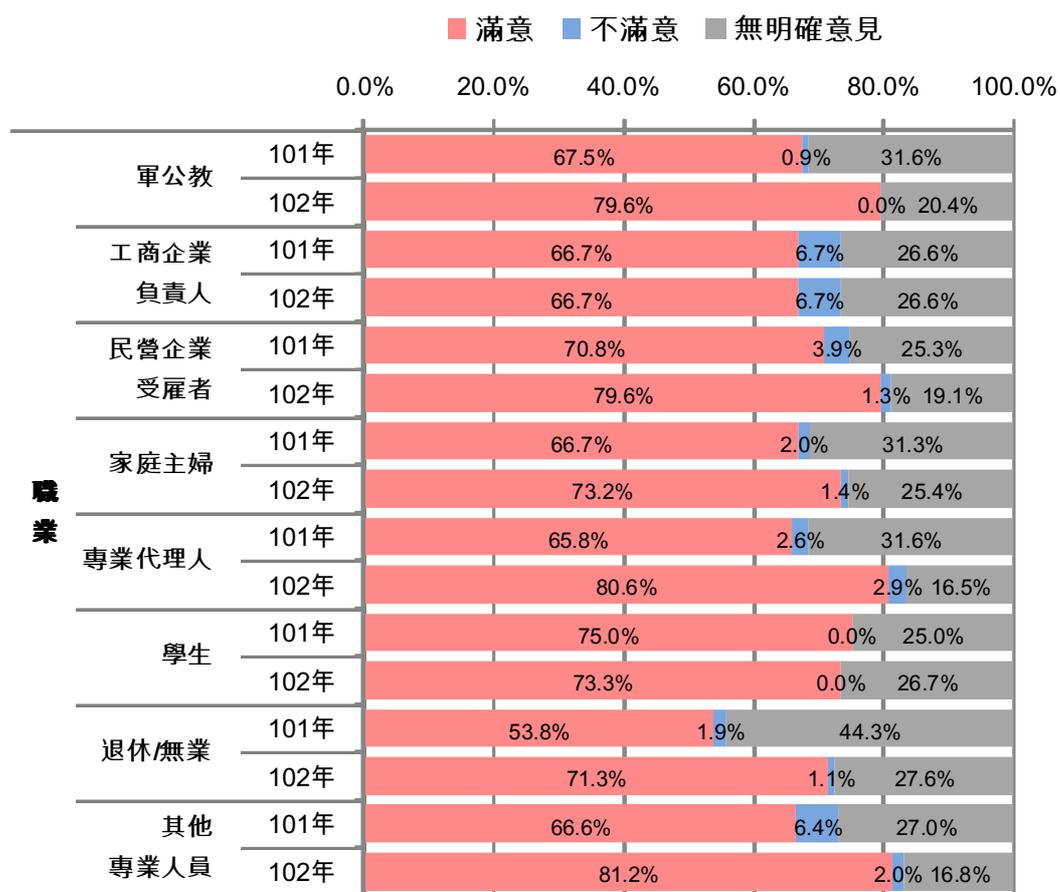


圖 3-46 各類屬性民眾對提供稅務資訊服務滿意度(續)

3、稅務講習與宣導活動互動服務滿意度

題目：請問您對稅捐稽徵處經常舉辦稅務講習與宣導活動與民眾互動的服務滿不滿意？

對於新北市政府稅捐稽徵處經常舉辦稅務講習與宣導活動與民眾互動的服務，本次調查顯示，70.1%洽公民眾給予好評，其中有 29.6% 表示非常滿意，40.5%覺得還算滿意。

給予負面評價的洽公民眾占了 4.0%，其中有 3.5%認為不太滿意，0.5%覺得非常不滿意。

另有 25.9%的民眾無明確意見。

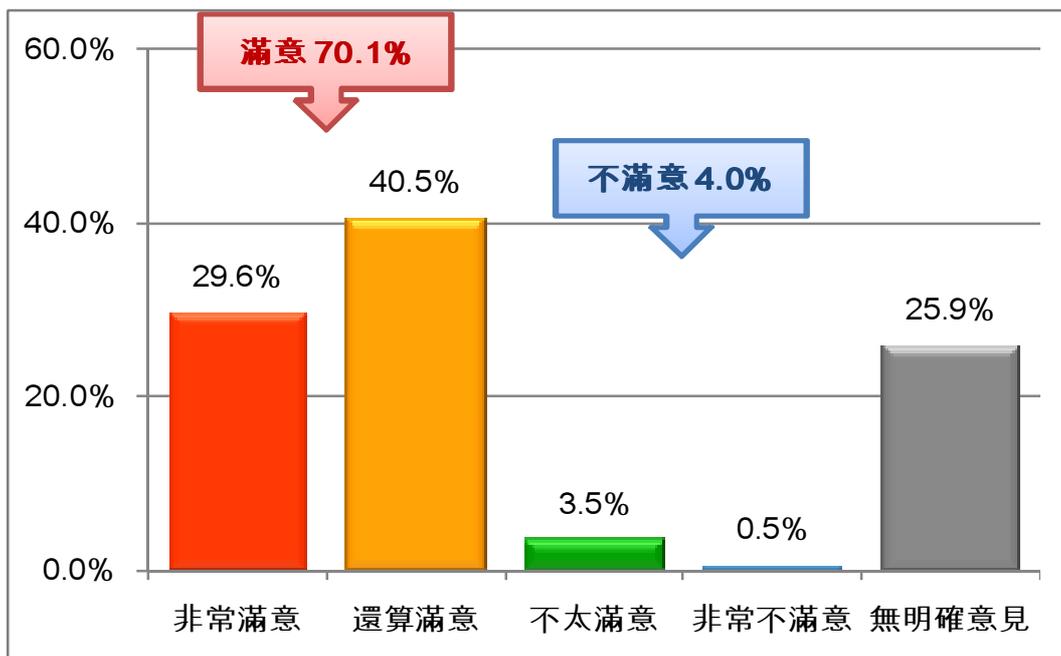


圖 3-47 稅務講習與宣導活動互動服務滿意度

Base：全體受訪者(N=1, 069)

與 101 年度調查相比，洽公民眾對於新北市政府稅捐稽徵處經常舉辦稅務講習與宣導活動與民眾互動服務的滿意度，從 53.8% 提升為 70.1%，增加了 16.3 個百分點。

交叉分析顯示，各類屬性的洽公民眾對於新北市政府稅捐稽徵處經常舉辦稅務講習與宣導活動與民眾互動的服務，滿意的比例皆高於不滿意的比例。

性別：男性(70.0%)滿意新北市政府稅捐稽徵處舉辦稅務講習與宣導活動互動服務的比例與女性(70.2%)比例相當。

年齡：與 101 年度調查相同，29 歲以下的洽公民眾滿意比例仍是最高。

教育程度：專科學歷者不滿意的比例最高，占 6.6%。

職業：其他專業人員不滿意的比例最高，占 6.9%。其次是工商企業負責人，占 6.7%。

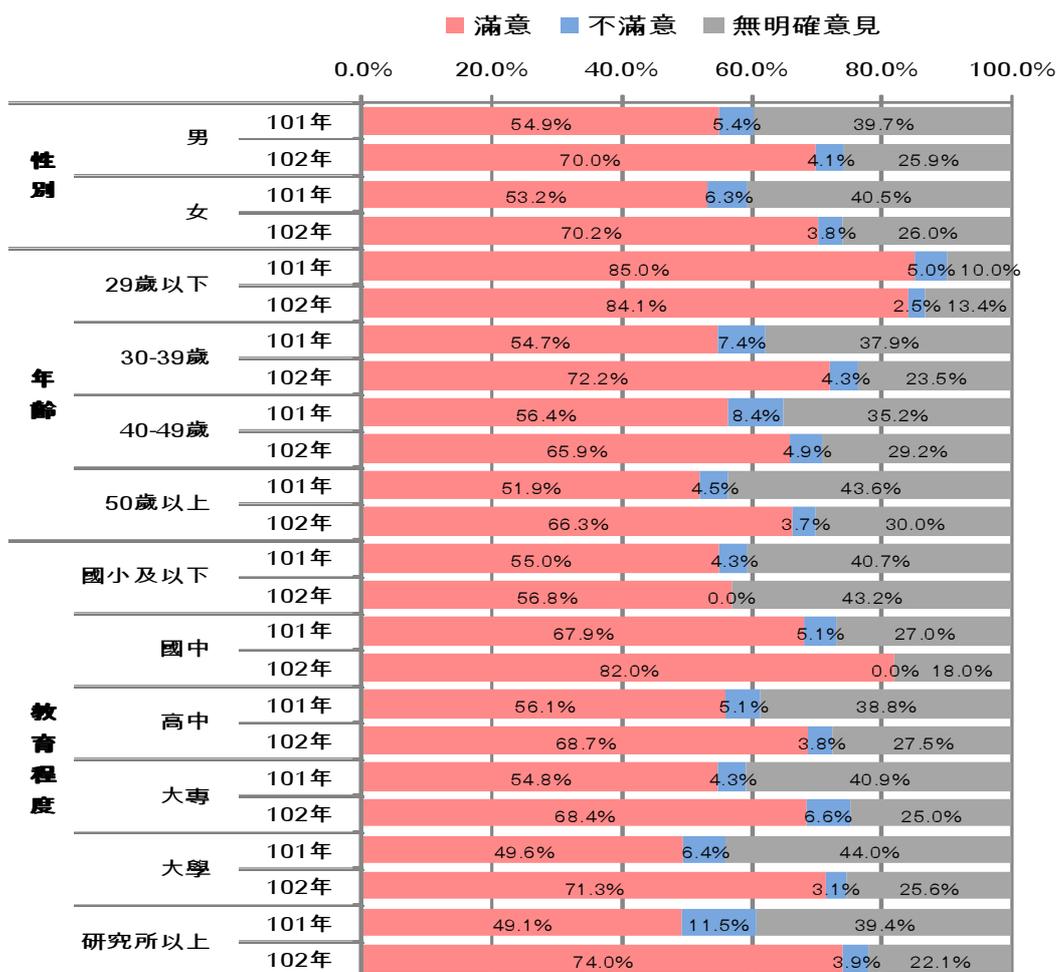


圖 3-48 各類屬性民眾對稅務講習與宣導活動互動服務滿意度

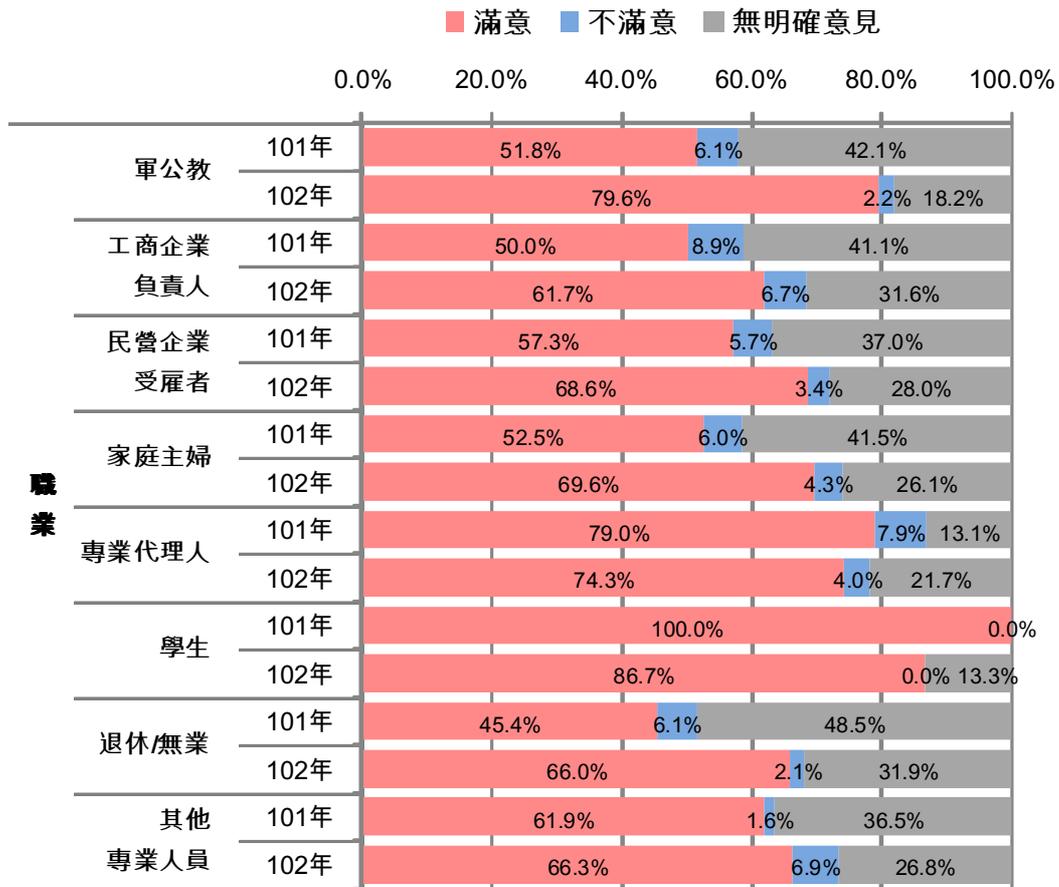


圖 3-48 各類屬性民眾對稅務講習與宣導活動互動服務滿意度(續)

4、不滿意稅務講習與宣導活動互動服務的原因

題目：請問您為什麼不滿意稅捐處經常舉辦稅務講習與宣導活動與民眾互動的服務？

本次調查特別針對不滿意稅務講習與宣導活動互動服務的洽公民眾，進一步詢問其原因為何。調查發現，資訊宣傳不足是主要原因，占 66.7%。其次是認為參與人數少，占 14.3%。

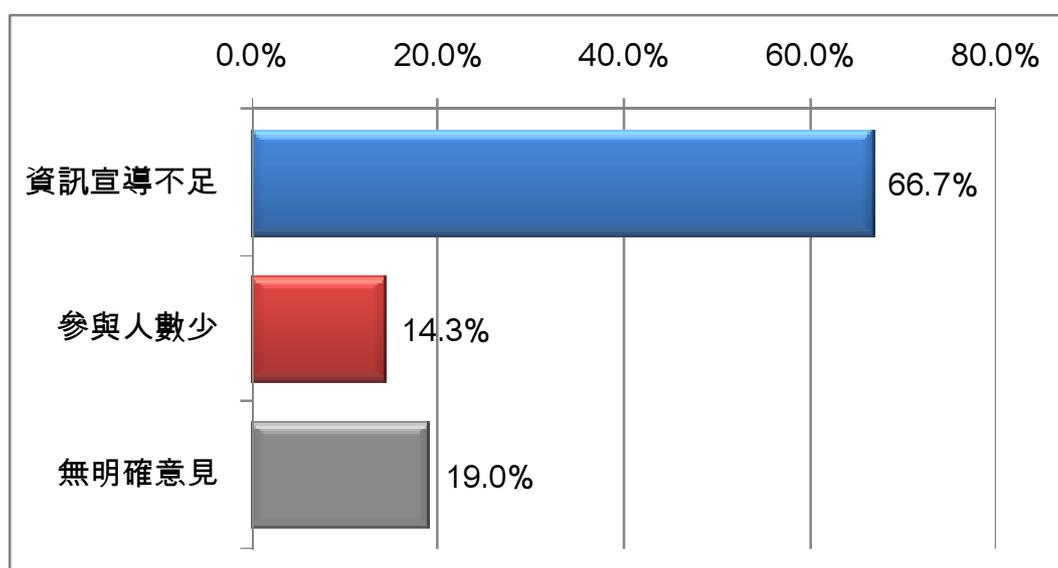


圖 3-49 不滿意稅務講習與宣導活動互動服務因素

Base：不滿意稅務講習與宣導活動互動服務之受訪者(N=42)

整體來說，若從去年度滿意度最低的四個項目來看，其滿意度在 102 年度調查皆有上升的趨勢，尤其是在稅務講習與宣導活動互動服務的滿意度方面，從 101 年度調查的 53.8%，上升至 70.1%，增加 16.3 個百分點，顯示新北市政府稅捐稽徵處從 101 年度調查中獲知應改善的方向後，在 102 年度努力改善的作為已反映在本次調查的滿意度上，值得肯定！

表 3-1 去年度滿意度最低的項目與今年比較

項目	101年度	102年度	差距	101年度	102年度	差距	101年度	102年度	差距
	滿意			不滿意			無明確意見		
申請表格與範例說明服務滿意度	76.1%	89.4%	13.3%	4.2%	2.7%	-1.5%	19.7%	7.9%	-11.8%
稅務講習與宣導活動互動服務滿意度	53.8%	70.1%	16.3%	6.0%	4.0%	-2.0%	40.2%	25.9%	-14.3%
服務人員辦事效率滿意度	88.6%	94.3%	5.7%	5.6%	4.0%	-1.6%	5.8%	1.7%	-4.1%
服務人員稅務專業能力滿意度	79.8%	92.3%	12.5%	5.8%	2.8%	-3.0%	14.4%	4.9%	-9.5%

(四) 相關建議

洽公民眾對於新北市政府稅捐稽徵處的建議事項方面，有 74.3% 的民眾表示都很好，沒有需要改進的地方；而在有建議的事項方面，以希望加強行政人員的專業訓練的比例最高，占 3.9%。其次依序為加強服務人員服務態度(3.5%)、加強宣導各項稅捐業務(3.5%)、加強行政人員辦事效率(3.0%)、希望延長服務時間(2.9%)、希望簡化申辦手續等(2.7%)、認為停車位過少(1.6%)和希望增加業務申辦窗口(1.4%)等。其餘建議比例較少，請參考圖 3-50。

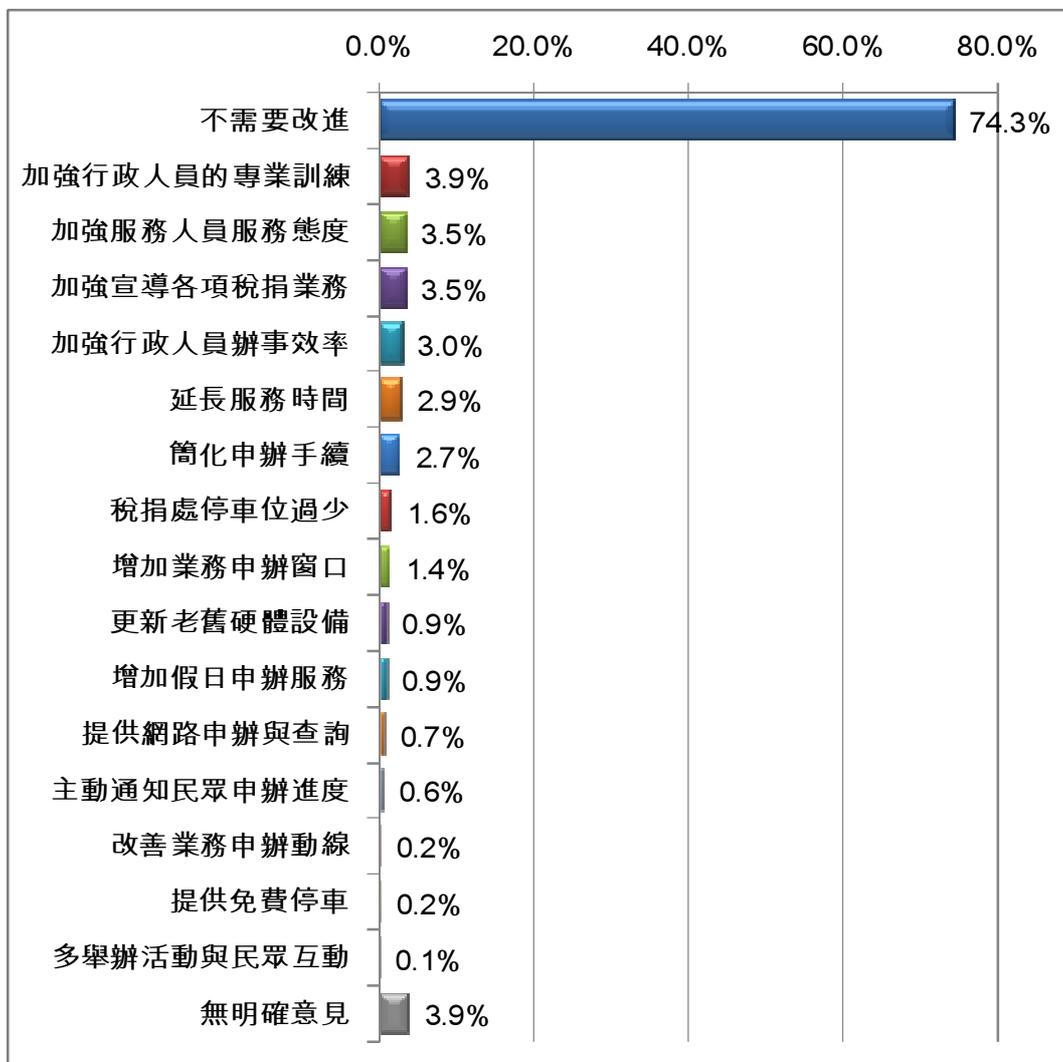


圖 3-50 洽公民眾對新北市政府稅捐稽徵處建議事項

Base：全體受訪者(N=1, 069)

肆、民眾對新北市政府稅捐稽徵處的滿意度趨勢分析

為了使比較的基準點一致以及更清楚地呈現洽公民眾對於新北市政府稅捐稽徵處的滿意度，在歷年調查比較方面，本文將「拒答」、「很難說」、「無意見」和「不知道」的無明確意見者扣除不予計算，以下僅計算有表態者的滿意度。

一、洽公環境滿意度比較

本次調查發現，在洽公環境的滿意度方面，其滿意度從 101 年度的 95.7% 上升為今年的 99.1%，增加了 3.4 個百分點，而不滿意度亦從 101 年度的 4.3% 減少至為 0.9%，顯示新北市政府稅捐稽徵處在洽公環境方面的努力值得肯定。

表 4-1 民眾對「洽公環境」滿意度之趨勢比較

年度	96年	97年	98年	99年	100年	101年	102年	較去年差異
滿意	92.8%	94.4%	92.3%	92.8%	96.4%	95.7%	99.1%	↑ 3.4%
普通	6.9%	5.5%	4.0%	—	—	—	—	—
不滿意	0.3%	0.1%	3.7%	7.2%	3.6%	4.3%	0.9%	↓ 3.4%

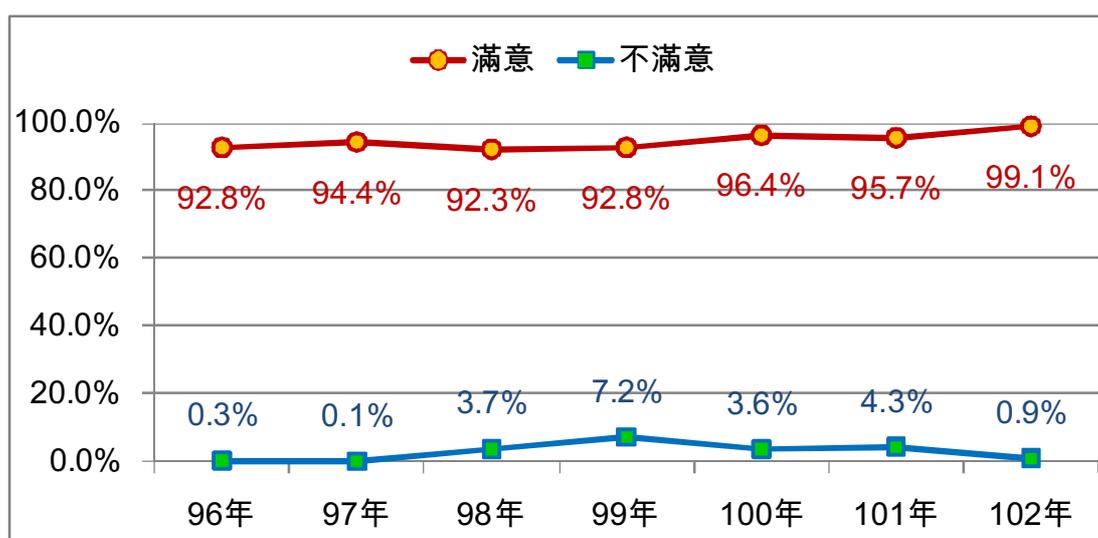


圖 4-1 民眾對「洽公環境」滿意度之趨勢比較

二、申請表格與範例說明服務滿意度比較

與 101 年度調查相比，洽公民眾對於新北市政府稅捐稽徵處在申請表格與範例說明服務滿意度有上升的趨勢，從 94.7% 上升為 97.1%。

不滿意度亦從 101 年度調查的 5.3% 下降了 2.4 個百分點。

表 4-2 民眾對「申請表格與範例說明服務」滿意度之趨勢比較

年度	96年	97年	98年	99年	100年	101年	102年	較去年差異
滿意	88.2%	90.6%	92.5%	91.4%	93.9%	94.7%	97.1%	↑ 2.4%
普通	11.3%	9.3%	1.4%	—	—	—	—	—
不滿意	0.5%	0.1%	6.1%	8.6%	6.1%	5.3%	2.9%	↓ 2.4%

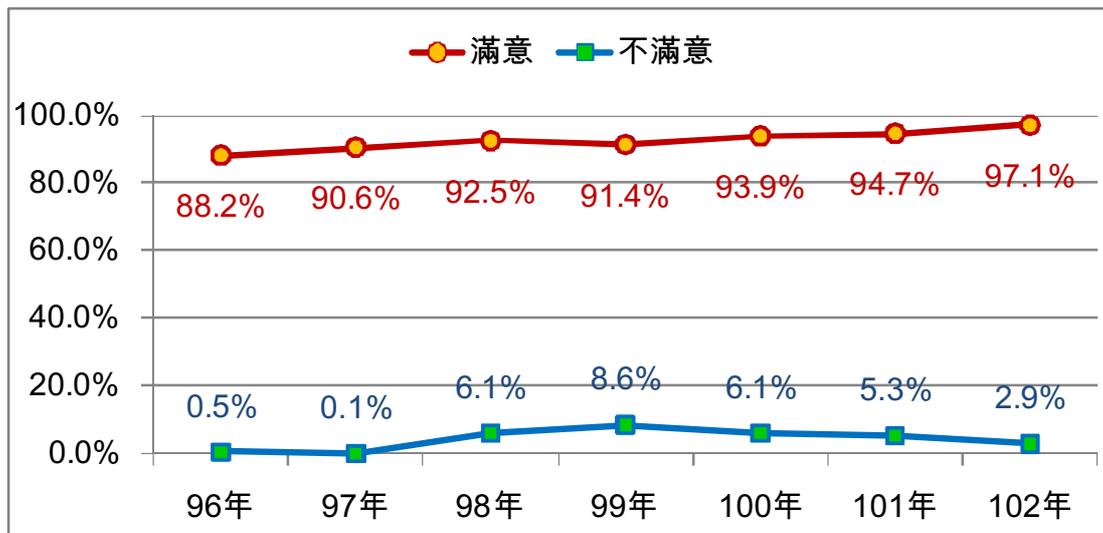


圖 4-2 民眾對「申請表格與範例說明服務」滿意度之趨勢比較

三、多元繳稅方式服務滿意度比較

對於新北市政府稅捐稽徵處提供多種繳稅方式，以節省民眾時間的服務方面，與 101 年度調查相比，有洽公經驗的民眾對於新北市政府稅捐稽徵處提供的多元繳稅方式滿意度變化不大。

表 4-3 民眾對「多元繳稅方式」滿意度之趨勢比較

年度	98年	99年	100年	101年	102年	較去年差異
滿意	98.8%	94.9%	96.7%	96.6%	97.5%	↑ 0.9%
普通	0.0%	—	—	—	—	—
不滿意	1.2%	5.1%	3.3%	3.4%	2.5%	↓ 0.9%

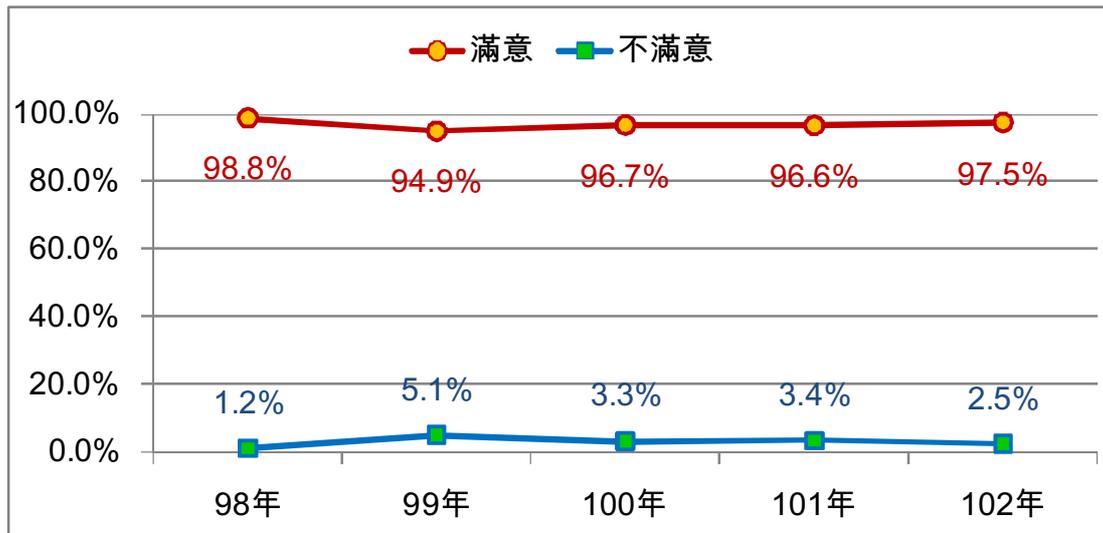


圖 4-3 民眾對「多元繳稅方式」滿意度之趨勢比較

四、多元稅務申辦方式服務滿意度比較

新北市政府稅捐稽徵處在提供臨櫃、網路、電話、傳真等多種稅務申辦方式的服務方面，其滿意度有逐年上升的趨勢，從 101 年度的 96.9% 提升到 98.1%，增加了 1.2 個百分點，顯示新北市政府稅捐稽徵處提供的多元稅務申辦方式獲得洽公民眾的肯定。

表 4-4 民眾對「多元稅務申辦方式服務」滿意度之趨勢比較

年度	100年	101年	102年	較去年差異
滿意	95.5%	96.9%	98.1%	↑ 1.2%
普通	-	-	-	-
不滿意	4.5%	3.1%	1.9%	↓ 1.2%

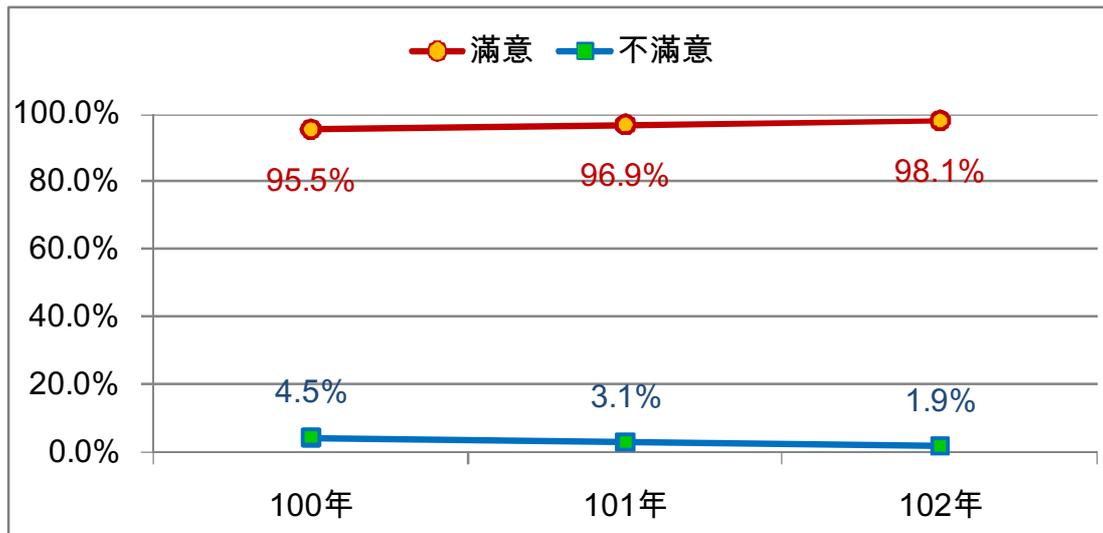


圖 4-4 民眾對「多元稅務申辦方式服務」滿意度之趨勢比較

五、語音回撥系統服務滿意度比較

與 101 年度調查相比，洽公民眾對於新北市政府稅捐稽徵處運用語音回撥系統，主動回撥告知納稅人申辦案件已完成的服務，其滿意度與 101 年度相比變化不大，皆有超過九成六的民眾表示滿意。

表 4-5 民眾對「語音回撥系統服務」滿意度之趨勢比較

年度	100年	101年	102年	較去年差異
滿意	94.0%	96.5%	96.2%	↓ 0.3%
普通	—	—	—	—
不滿意	6.0%	3.5%	3.8%	↑ 0.3%

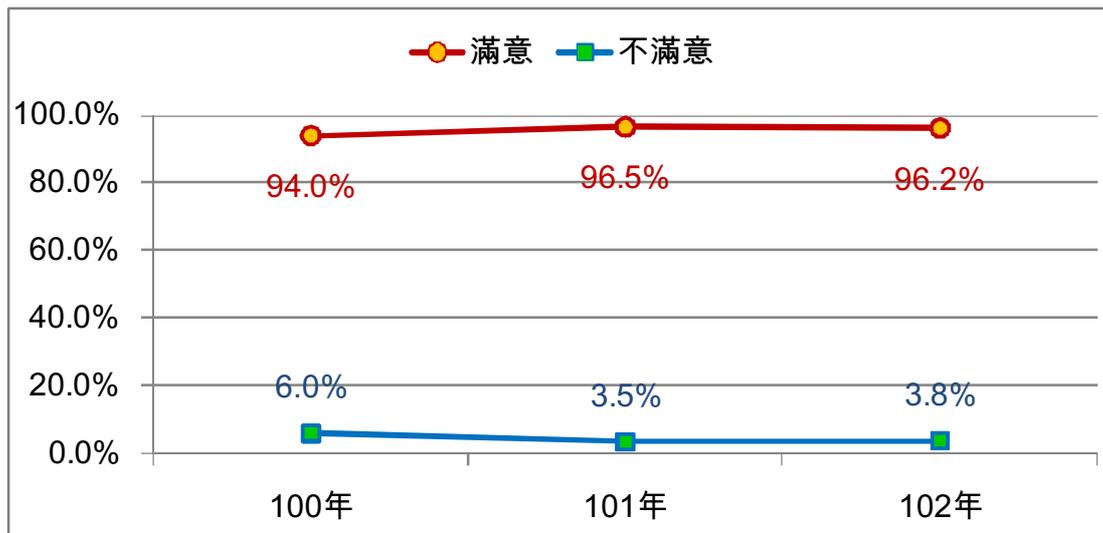


圖 4-5 民眾對「語音回撥系統服務」滿意度之趨勢比較

六、幸福社區行動服務隊服務滿意度比較

對於新北市幸福社區行動服務隊，現場提供轉帳納稅及稅務諮詢的服務，其滿意度有逐年提升的趨勢。從 100 年調查的 96.0% 到 102 年調查的 98.1%，顯示幸福社區行動服務隊深受洽公民眾的肯定。

表 4-6 民眾對「幸福社區行動服務隊服務」滿意度之趨勢比較

年度	100年	101年	102年	較去年差異
滿意	96.0%	97.7%	98.1%	↑ 0.4%
普通	-	-	-	-
不滿意	4.0%	2.3%	1.9%	↓ 0.4%

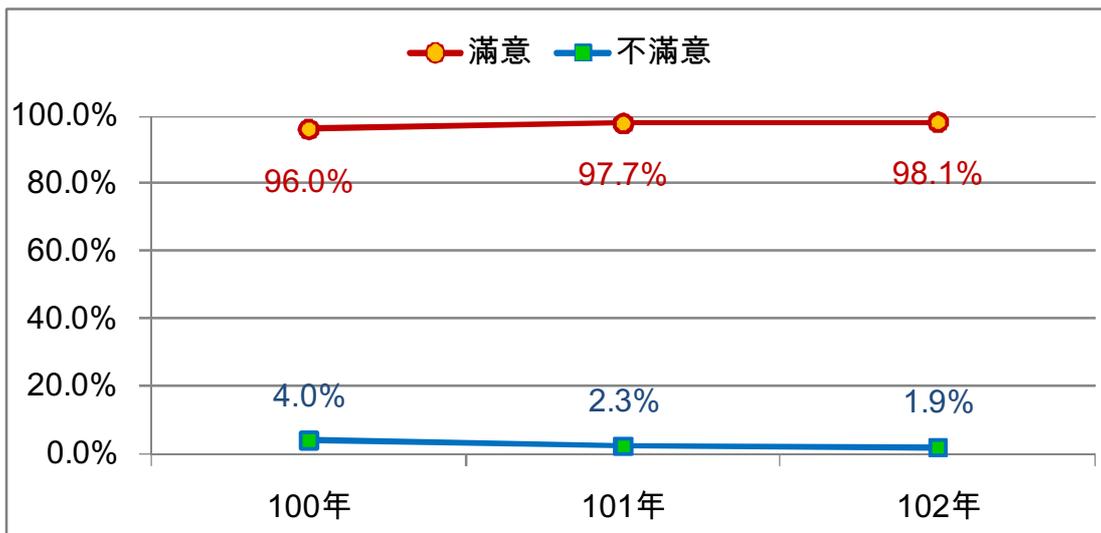


圖 4-6 民眾對「幸福社區行動服務隊服務」滿意度之趨勢比較

七、稅單信封內頁印製申請書服務滿意度比較

與 101 年度調查相比，有洽公經驗的民眾對於新北市政府稅捐稽徵處稅單信封內頁印製自用住宅用地與房屋使用情形變更申請書的服務滿意度有上升的趨勢，從 101 年度的 96.5% 提升至 97.8%。

表 4-7 民眾對「稅單信封內頁印製申請書服務」滿意度之趨勢比較

年度	100年	101年	102年	較去年差異
滿意	96.4%	96.5%	97.8%	↑ 1.3%
普通	-	-	-	-
不滿意	3.6%	3.5%	2.2%	↓ 1.3%

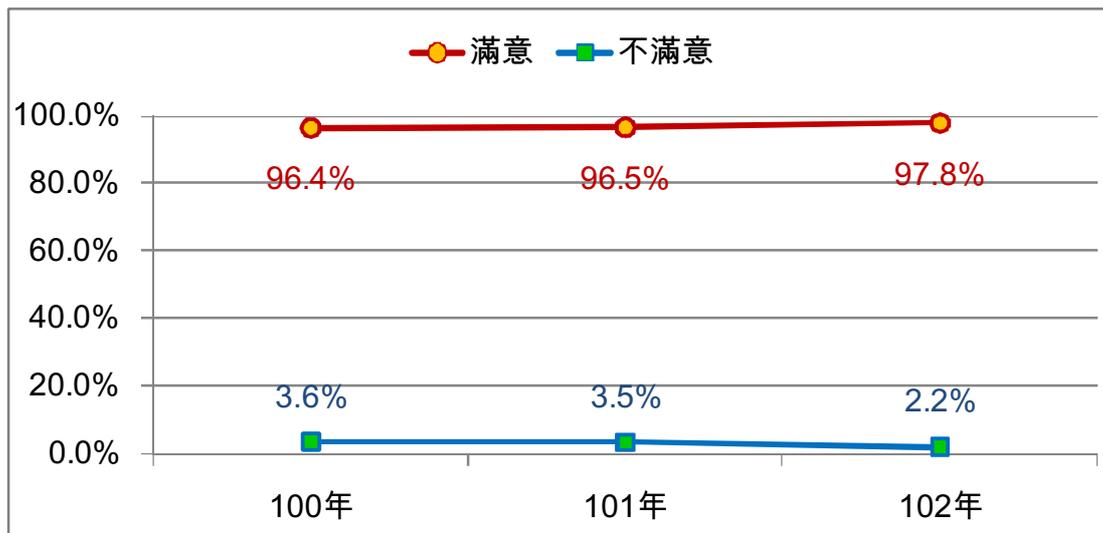


圖 4-7 民眾對「稅單信封內頁印製申請書服務」滿意度之趨勢比較

八、志工協助服務滿意度比較

與 101 年度調查相比，有洽公經驗的民眾對於新北市政府稅捐稽徵處志工適時給予民眾幫助服務的評價差異不大，皆有九成八以上的滿意度肯定，顯示洽公民眾對於志工的幫忙有高度好評。

表 4-8 民眾對「志工協助服務」滿意度之趨勢比較

年度	98年	99年	100年	101年	102年	較去年差異
滿意	97.2%	96.5%	98.0%	98.7%	98.3%	↓ 0.4%
普通	0.3%	—	—	—	—	—
不滿意	2.5%	3.5%	2.0%	1.3%	1.7%	↑ 0.4%

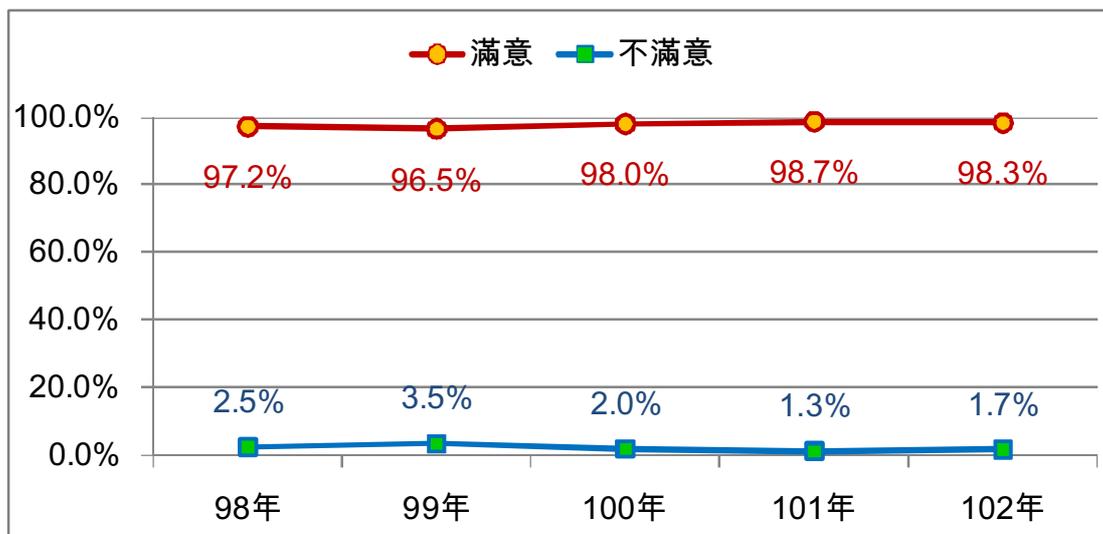


圖 4-8 民眾對「志工協助服務」滿意度之趨勢比較

九、服務人員服務態度滿意度比較

與歷年度的調查相比，有洽公經驗的民眾對於新北市政府稅捐稽徵處服務人員服務態度的評價，自 99 年起有逐年上升的趨勢，而在 102 年度調查時，更創下滿意度 98.3% 的新高點，顯示新北市政府稅捐稽徵處服務人員的服務態度備受肯定！

表 4-9 民眾對「服務人員服務態度」滿意度之趨勢比較

年度	96年	97年	98年	99年	100年	101年	102年	較去年差異
滿意	96.0%	95.1%	91.4%	89.8%	92.9%	95.6%	98.3%	↑ 2.7%
普通	4.0%	4.7%	2.3%	-	-	-	-	-
不滿意	0.1%	0.3%	6.3%	10.2%	7.1%	4.4%	1.7%	↓ 2.7%

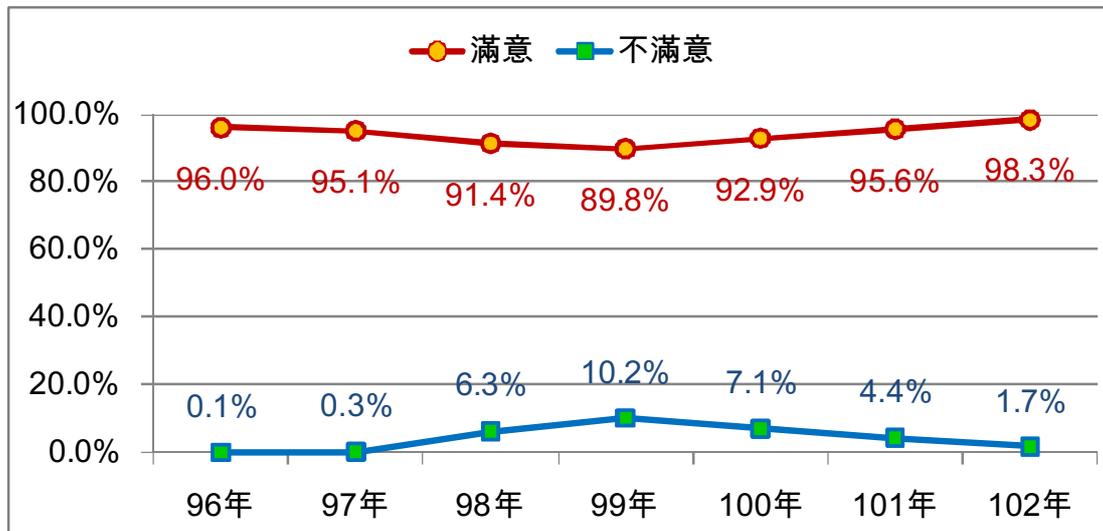


圖 4-9 民眾對「服務人員服務態度」滿意度之趨勢比較

十、服務人員辦事效率滿意度比較

與 100 年度調查相比，有洽公經驗的民眾對於新北市政府稅捐稽徵處服務人員的辦事效率評價持續獲得好評，其滿意度從 91.9% 增加至 95.9%。

表 4-10 民眾對「服務人員辦事效率」滿意度之趨勢比較

年度	98年 一般民眾	98年 臨櫃民眾	99年	100年	101年	102年	較去年差異
滿意	89.1%	88.3%	86.3%	91.9%	94.0%	95.9%	↑ 1.9%
普通	2.7%	2.7%	-	-	-	-	-
不滿意	8.1%	9.0%	13.7%	8.1%	6.0%	4.1%	↓ 1.9%

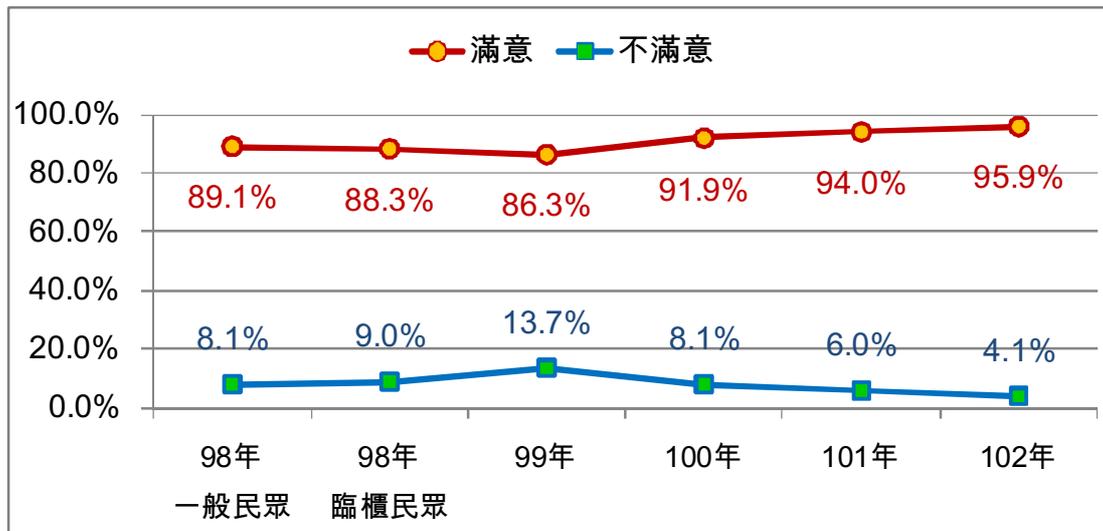


圖 4-10 民眾對「服務人員辦事效率」滿意度之趨勢比較

十一、服務人員稅務專業能力滿意度比較

自 99 年的調查起，洽公民眾對於新北市政府稅捐稽徵處服務人員稅務專業能力的滿意度有逐年增加的趨勢，其滿意度從 99 年度的 87.3% 提高至 97.1%，滿意度增加 9.8 個百分點，顯示新北市政府稅捐稽徵處服務人員的稅務專業能力備受肯定。

表 4-11 民眾對「服務人員稅務專業能力」滿意度之趨勢比較

年度	96年	97年	98年 一般民眾	98年 臨櫃民眾	99年	100年	101年	102年	較去年差異
滿意	91.9%	92.0%	89.9%	89.4%	87.3%	90.5%	93.3%	97.1%	↑ 3.8%
普通	7.9%	7.8%	2.0%	2.3%	-	-	-	-	-
不滿意	0.1%	0.2%	8.1%	8.4%	12.7%	9.5%	6.7%	2.9%	↓ 3.8%

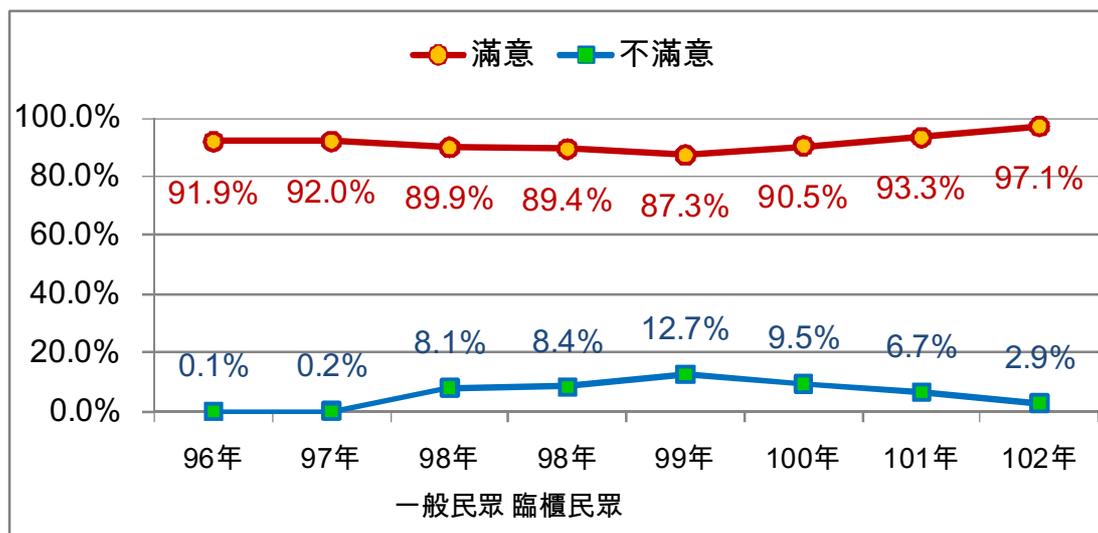


圖 4-11 民眾對「服務人員稅務專業能力」滿意度之趨勢比較

十二、新北市政府稅捐稽徵處人員品德操守滿意度比較

與 99 年度調查相比，洽公民眾對於新北市政府稅捐稽徵處人員的品德操守評價，從 90.3%到 98.9%滿意度的新高點，顯示洽公民眾對於新北市政府稅捐稽徵處人員的品德操守評價抱持高度肯定。

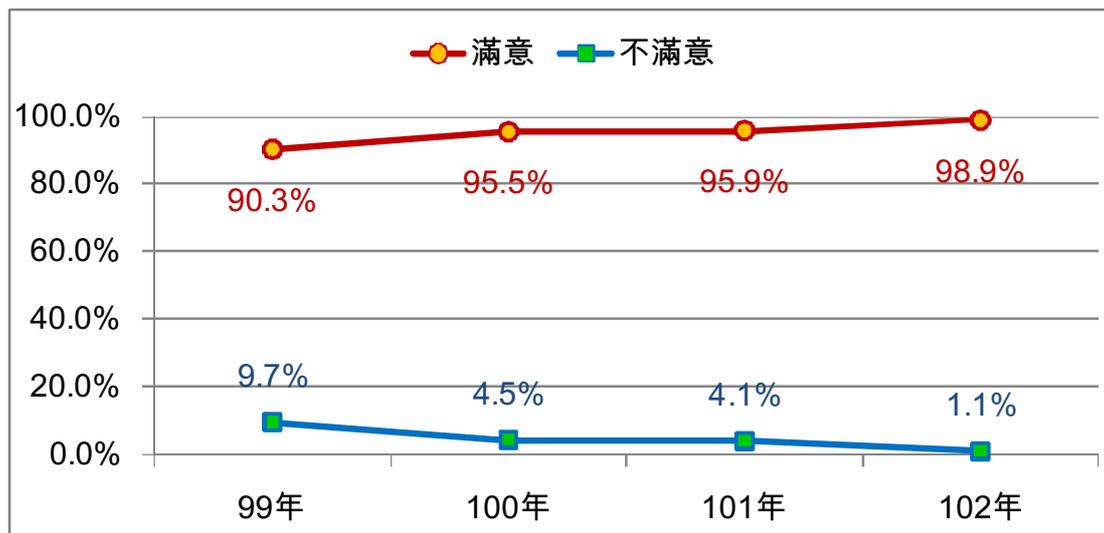
表 4-12 民眾對「新北市政府稅捐稽徵處人員品德操守」滿意度之趨勢比較

年度	99年	100年	101年	102年	較去年差異
滿意	90.3%	95.5%	95.9%	98.9%	↑ 3.0%
普通	—	—	—	—	—
不滿意	9.7%	4.5%	4.1%	1.1%	↓ 3.0%

較

圖 4-12 民眾對「新北市政府稅捐稽徵處人員品德操守」滿意度之趨勢比較

較



十三、整體表現滿意度比較

自 99 年度的調查開始，洽公民眾對於新北市政府稅捐稽徵處的整體滿意度有逐年提升的趨勢。從 92.7% 增加至 98.1%，滿意度創下新高點，顯示新北市政府稅捐稽徵處整體表現獲得大多數洽公民眾給予高度肯定。

表 4-13 民眾對新北市政府稅捐稽徵處「整體表現」滿意度之趨勢比較

年度	99年	100年	101年	102年	較去年差異
滿意	92.7%	94.5%	95.2%	98.1%	↑ 2.9%
普通	—	—	—	—	—
不滿意	7.3%	5.5%	4.8%	1.9%	↓ 2.9%

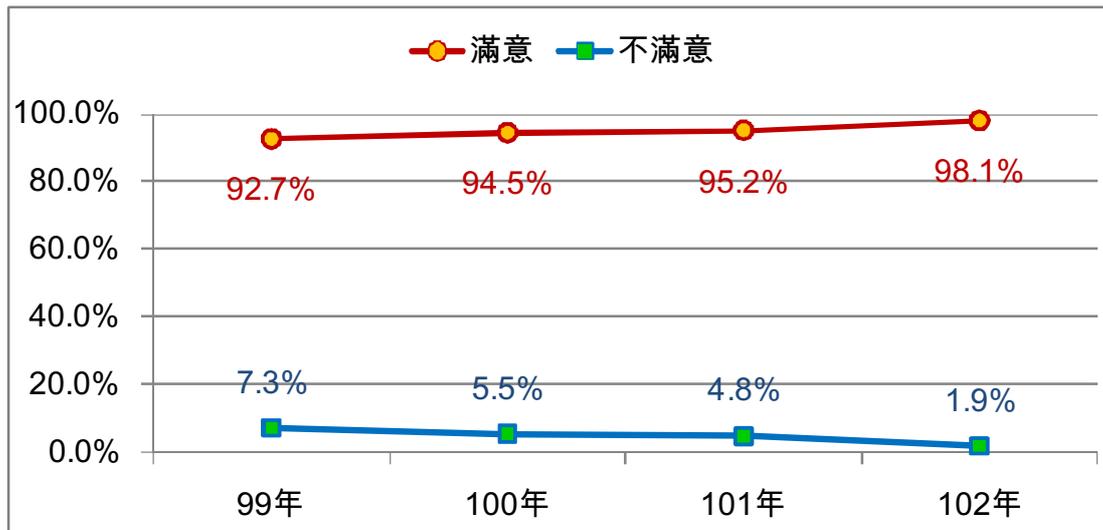


圖 4-13 民眾對新北市政府稅捐稽徵處「整體表現」滿意度之趨勢比較

十四、服務時間延長措施滿意度比較

與 100 年度調查相比，洽公民眾對於新北市政府稅捐稽徵處將服務時間延長為上午 8 點至下午 18 點，以方便民眾申辦服務的措施方面，其滿意度從 94.0% 增加至 97.1%，即增加了 3.1 個百分點，顯示洽公民眾對於此措施給予肯定。

表 4-14 民眾對「服務時間延長措施」滿意度之趨勢比較

年度	100年	101年	102年	較去年差異
滿意	94.0%	95.3%	97.1%	↑ 1.8%
普通	-	-	-	-
不滿意	6.0%	4.7%	2.9%	↓ 1.8%

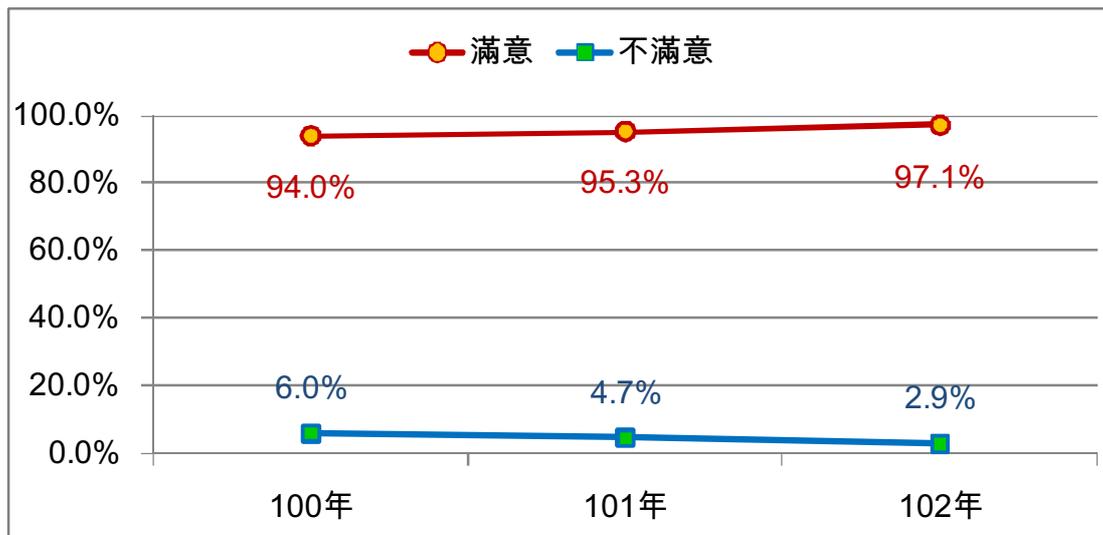


圖 4-14 民眾對「服務時間延長措施」滿意度之趨勢比較

十五、隨到隨辦與中午不打烊服務滿意度比較

與 100 年度調查相比，洽公民眾對於新北市政府稅捐稽徵處服務中心提供隨到隨辦與中午不打烊服務方面，其滿意度自 94.0% 提升至 98.5%，顯示洽公民眾對於此服務給予高度肯定。

表 4-15 民眾對「隨到隨辦與中午不打烊服務」滿意度之趨勢比較

年度	100年	101年	102年	較去年差異
滿意	94.0%	99.4%	98.5%	↓ 0.9%
普通	-	-	-	-
不滿意	6.0%	0.6%	1.5%	↑ 0.9%

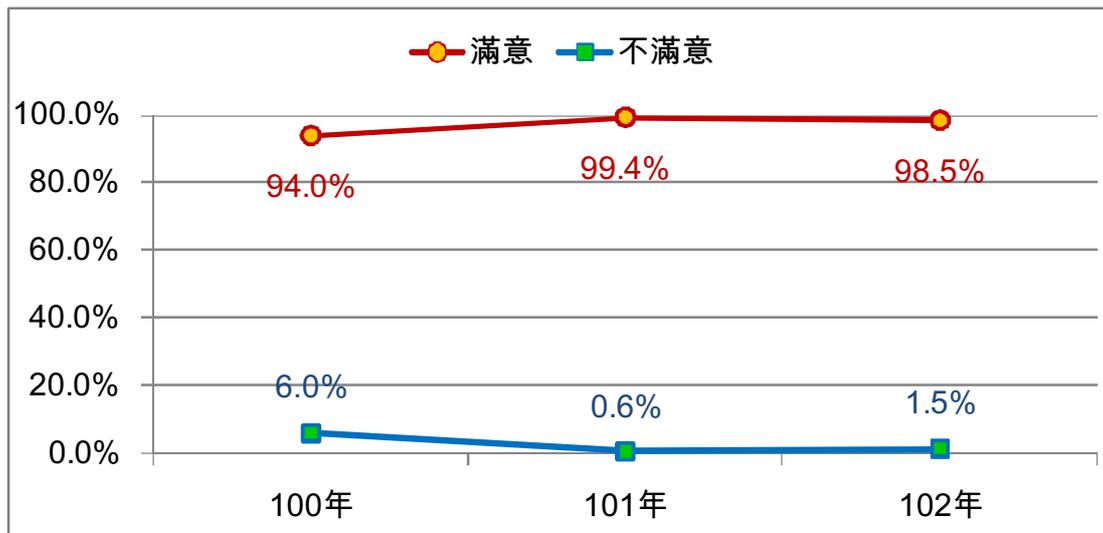


圖 4-15 民眾對「隨到隨辦與中午不打烊服務」滿意度之趨勢比較

十六、24 小時語音補發繳款書服務滿意度比較

自 100 年度調查起，洽公民眾對於新北市政府稅捐稽徵處在使用牌照稅、房屋稅、地價稅開徵期間，提供 24 小時語音補發繳款書的服務滿意度有逐年上升的趨勢。

與 101 年度調查相比，其滿意度從 97.2% 提升至 98.7%，即增加了 1.5 個百分點，顯示大多數洽公民眾對於此服務抱持高度正向評價。

表 4-16 民眾對「24 小時語音補發繳款書服務」滿意度之趨勢比較

年度	100年	101年	102年	較去年差異
滿意	94.0%	97.2%	98.7%	↑ 1.5%
普通	—	—	—	—
不滿意	6.0%	2.8%	1.3%	↓ 1.5%

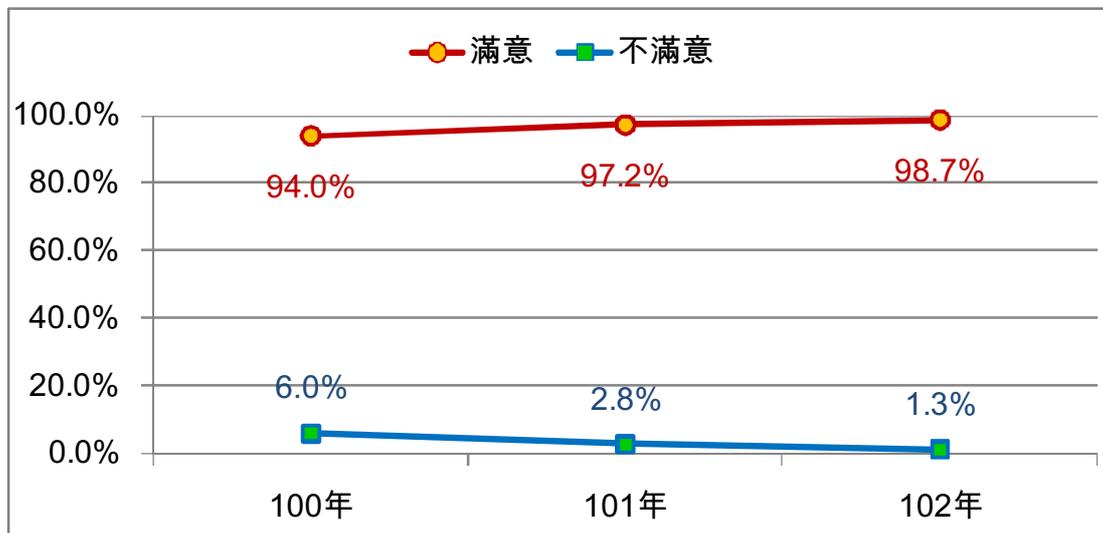


圖 4-16 民眾對「24 小時語音補發繳款書服務」滿意度之趨勢比較

十七、提供設備與無障礙設施服務滿意度比較

與 101 年度調查相比，對於新北市政府稅捐稽徵處提供娃娃車、育嬰室、輪椅、無障礙設施方面，其滿意度從 96.1% 提升至 99.2%，創下新高點，顯示洽公民眾對於此服務給予高度好評。

表 4-17 民眾對「提供設備與無障礙設施服務」滿意度之趨勢比較

年度	98年	99年	100年	101年	102年	較去年差異
滿意	95.9%	92.1%	95.4%	96.1%	99.2%	↑ 3.1%
普通	0.9%	-	-	-	-	-
不滿意	3.2%	7.9%	4.6%	3.9%	0.8%	↓ 3.1%

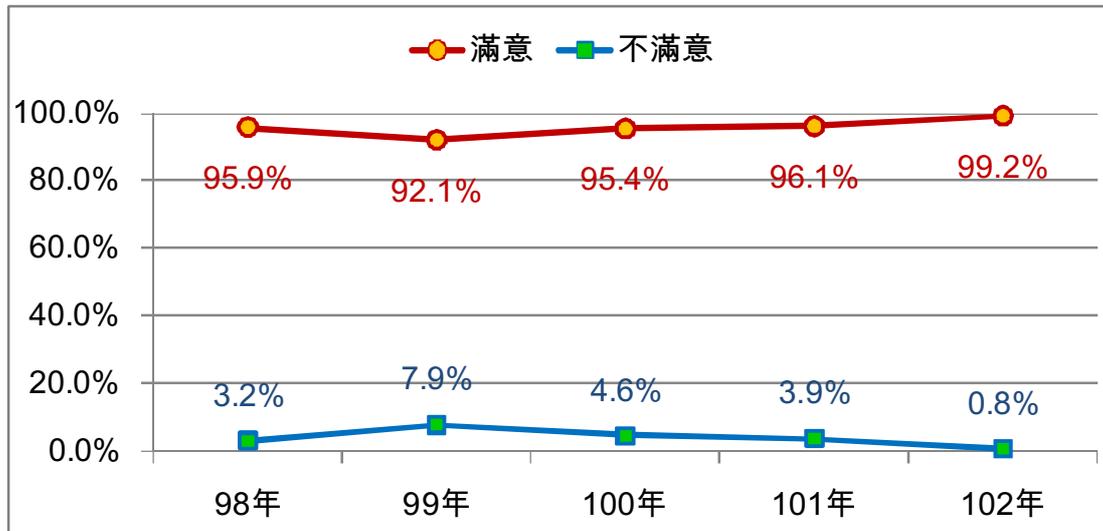


圖 4-17 民眾對「提供設備與無障礙設施服務」滿意度之趨勢比較

十八、提供稅務資訊服務滿意度比較

自 99 年度的調查開始，洽公民眾對於新北市政府稅捐稽徵處播放宣導短片、電腦動畫看板與跑馬燈，以隨時提供稅務資訊服務的滿意度有逐年上升的趨勢。

從 99 年的 89.7% 增加至 97.6%，滿意度增加 7.9 個百分點，顯示洽公民眾對於此服務給予高度肯定。

表 4-18 民眾對「提供稅務資訊服務」滿意度之趨勢比較

年度	98年 一般民眾	98年 臨櫃民眾	99年	100年	101年	102年	較去年差異
滿意	93.7%	93.7%	89.7%	94.3%	95.4%	97.6%	↑ 2.2%
普通	2.2%	2.2%	—	—	—	—	—
不滿意	4.0%	4.1%	10.3%	5.7%	4.6%	2.4%	↓ 2.2%

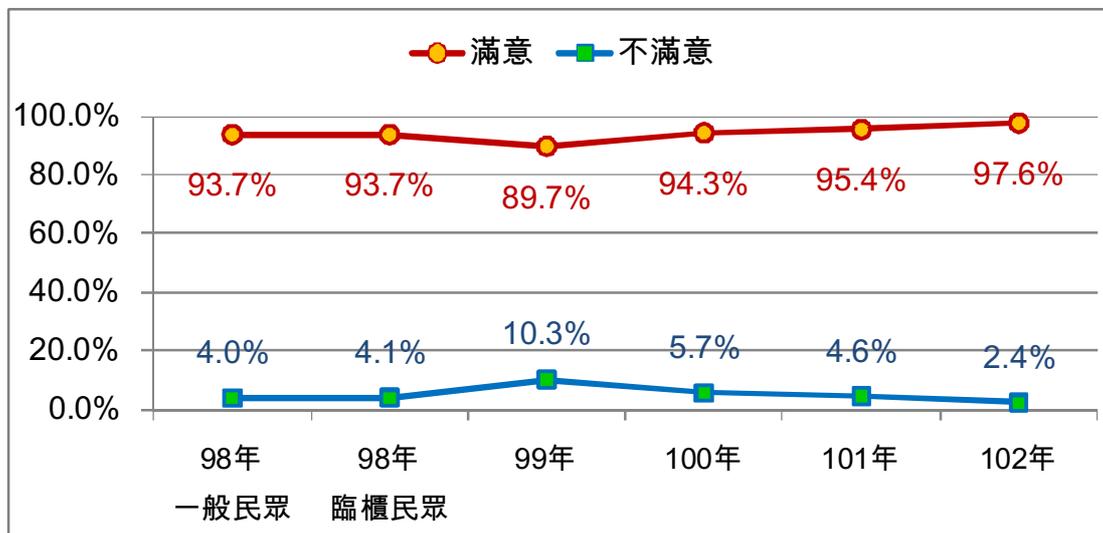


圖 4-18 民眾對「提供稅務資訊服務」滿意度之趨勢比較

十九、稅務講習與宣導活動互動服務滿意度比較

與 101 年度調查相比，洽公民眾對於新北市政府稅捐稽徵處經常舉辦稅務講習與宣導活動與民眾互動的服務方面，其滿意度從 90.0% 提升至 102 年度的 94.7%，顯示新北市政府稅捐稽徵處在稅務講習與宣導活動互動服務方面進步許多，值得肯定！

表 4-19 民眾對「稅務講習與宣導活動互動服務」滿意度之趨勢比較

年度	96年	97年	98年 一般民眾	98年 臨櫃民眾	99年	100年	101年	102年	較去年差異
滿意	79.9%	86.8%	92.3%	91.5%	81.1%	91.8%	90.0%	94.7%	↑ 4.7%
普通	19.4%	12.6%	1.2%	1.5%	-	-	-	-	-
不滿意	0.6%	0.7%	6.5%	7.0%	18.9%	8.2%	10.0%	5.3%	↓ 4.7%

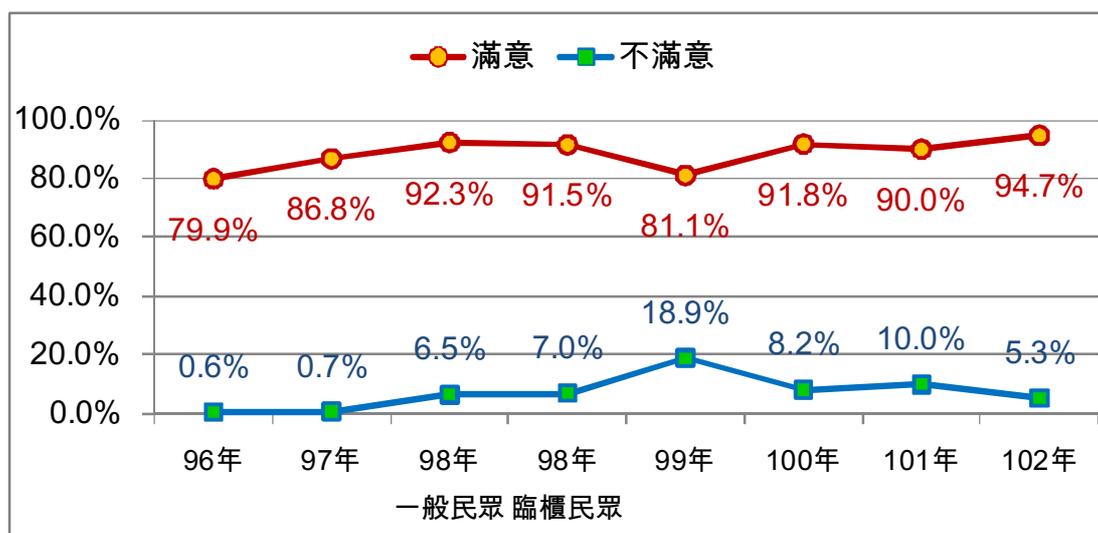


圖 4-19 民眾對「稅務講習與宣導活動互動服務」滿意度之趨勢比較

二十、小結

整體來說，102 年度各項服務項目的滿意度與 101 年度相比是有持平或增長的趨勢，顯示新北市政府稅捐稽徵處在各項服務上皆比去年更進步。尤其在「洽公環境」、「服務人員稅務專業能力」、「稅捐處人員品德操守」、「提供設備與無障礙設施服務」和「稅務講習與宣導活動互動服務」方面的滿意度皆有較明顯增長！

構面	項目	101年	102年	較去年 差異比率
諮詢 服務 環境	洽公環境滿意度	95.7%	99.1%	3.6%
	申請表格與範例說明服務滿意度	94.7%	97.1%	2.5%
	多元繳稅方式服務滿意度	96.6%	97.5%	0.9%
	多元稅務申辦方式服務滿意度	96.9%	98.1%	1.2%
	語音回撥系統服務滿意度	96.5%	96.2%	-0.3%
	幸福社區行動服務隊服務滿意度	97.7%	98.1%	0.4%
	稅單信封內頁印製申請書服務滿意度	96.5%	97.8%	1.3%
	志工協助服務滿意度	98.7%	98.3%	-0.4%
	服務人員服務態度滿意度	95.6%	98.3%	2.8%
	服務人員辦事效率滿意度	94.0%	95.9%	2.0%
	服務人員稅務專業能力滿意度	93.3%	97.1%	4.1%
	稅捐處人員品德操守滿意度	95.9%	98.9%	3.1%
	整體表現滿意度	95.2%	98.1%	3.0%
構面	項目	101年	102年	較去年 差異比率
便民 服務	服務時間延長措施滿意度	95.3%	97.1%	1.9%
	隨到隨辦與中午不打烊服務滿意度	99.4%	98.5%	-0.9%
	24小時語音補發繳款書服務滿意度	97.2%	98.7%	1.5%
構面	項目	101年	102年	較去年 差異比率
互動 設施	提供設備與無障礙設施服務滿意度	96.1%	99.2%	3.2%
	提供稅務資訊服務滿意度	95.4%	97.6%	2.3%
	稅務講習與宣導活動互動服務滿意度	90.0%	94.7%	5.2%

表 4-20 民眾對新北市政府稅捐稽徵處各項滿意度之趨勢比較

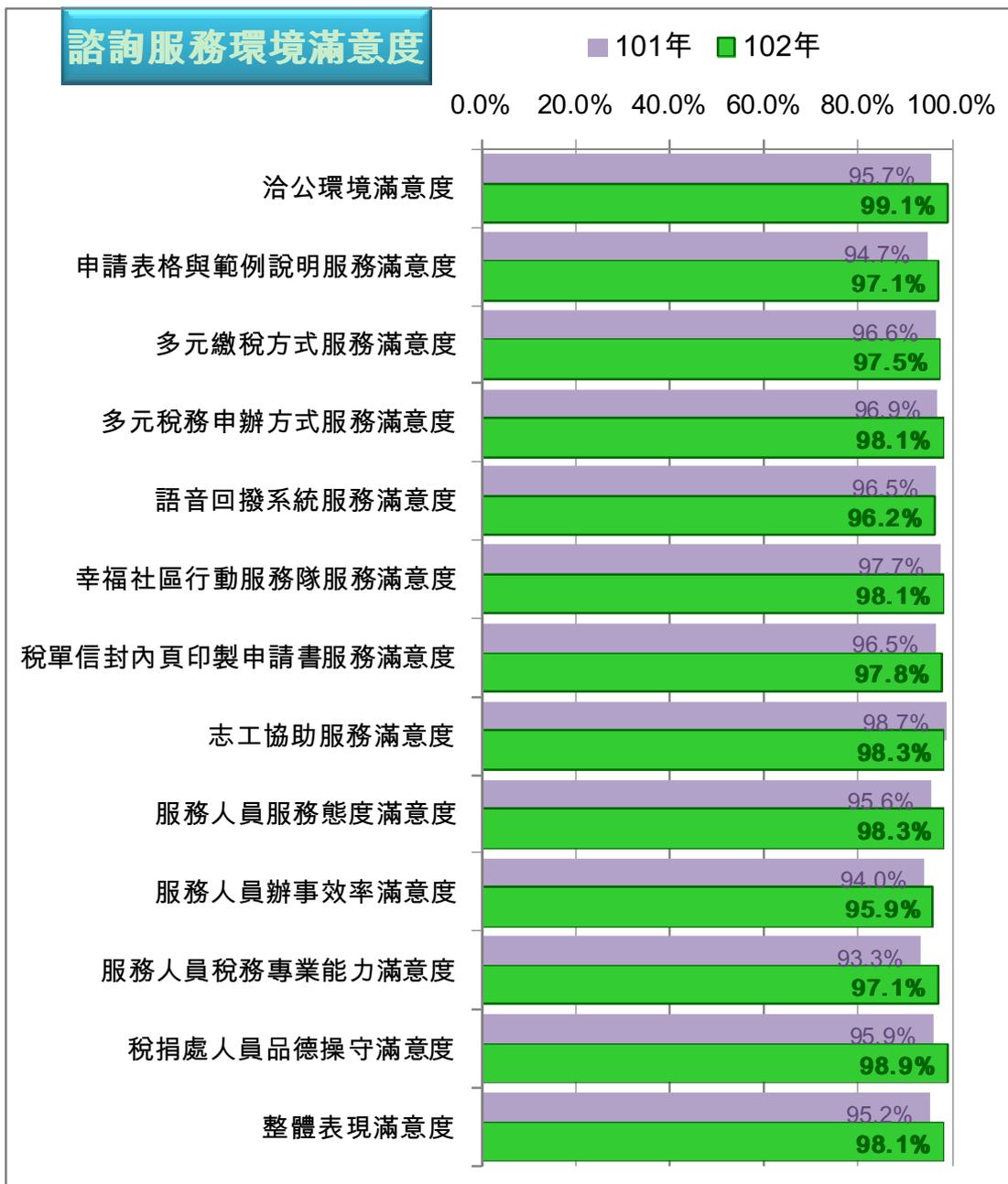


圖 4-20 民眾對新北市政府稅捐稽徵處各項滿意度之趨勢比較

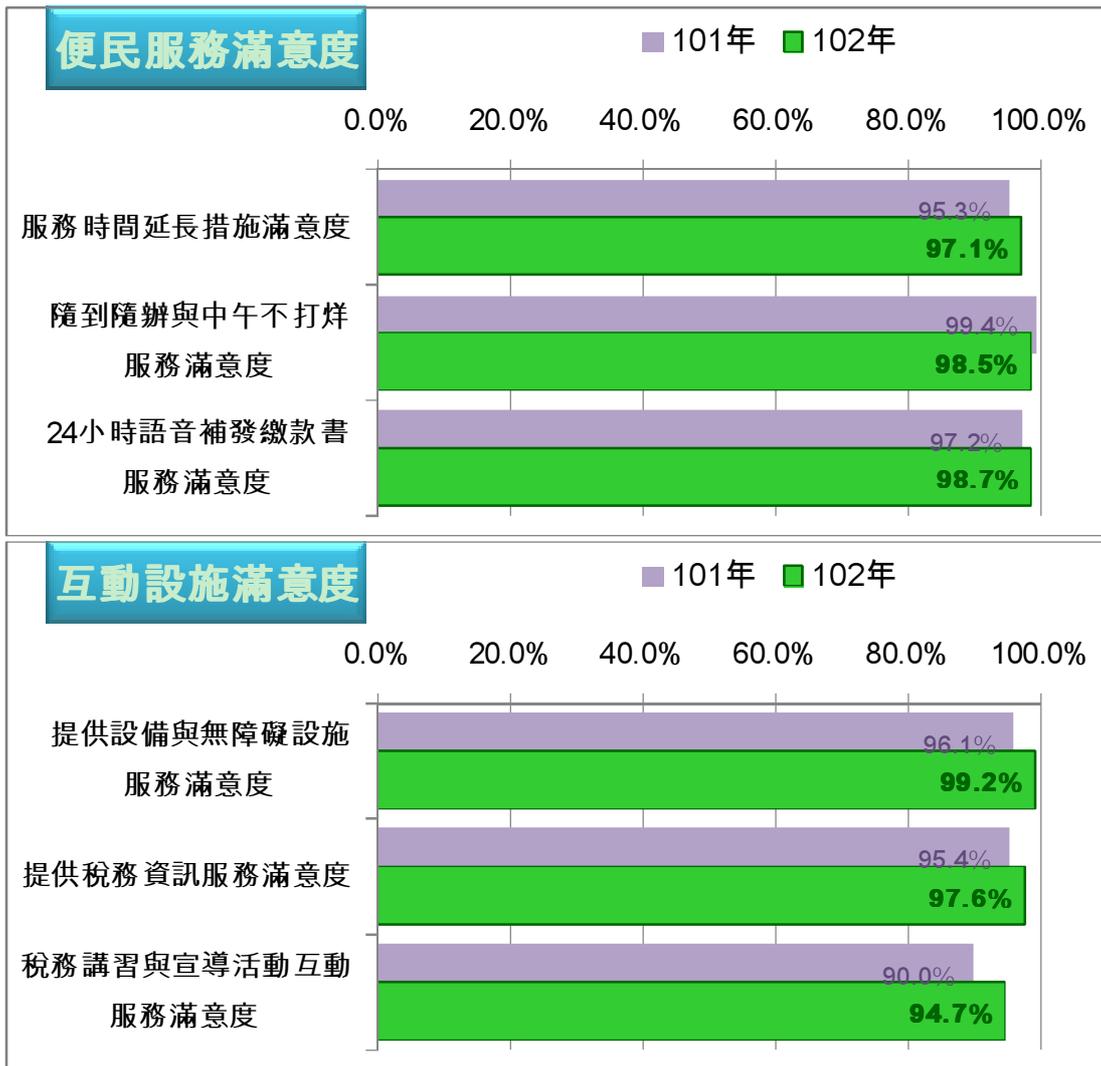


圖 4-20 民眾對新北市政府稅捐稽徵處各項滿意度之趨勢比較(續)

伍、結論與建議

一、結論

102 年度新北市政府稅捐稽徵處為民服務的各項滿意度彙整如下表：

表 5-1 新北市政府稅捐稽徵處各項服務評價彙整表

構面	項目	102年			
		滿意	不滿意	無明確意見	表態者滿意度
諮詢 服務 環境	洽公環境滿意度	94.8%	0.8%	4.4%	99.1%
	申請表格與範例說明服務滿意度	89.4%	2.7%	7.9%	97.1%
	多元繳稅方式服務滿意度	92.8%	2.4%	4.8%	97.5%
	多元稅務申辦方式服務滿意度	88.9%	1.7%	9.4%	98.1%
	語音回撥系統服務滿意度	80.3%	3.1%	16.6%	96.2%
	幸福社區行動服務隊服務滿意度	72.5%	1.4%	26.1%	98.1%
	稅單信封內頁印製申請書服務滿意度	84.6%	1.9%	13.5%	97.8%
	志工協助服務滿意度	96.6%	1.7%	1.7%	98.3%
	服務人員服務態度滿意度	97.2%	1.7%	1.1%	98.3%
	服務人員辦事效率滿意度	94.3%	4.0%	1.7%	95.9%
	服務人員稅務專業能力滿意度	92.3%	2.8%	4.9%	97.1%
	稅捐處人員品德操守滿意度	81.1%	1.0%	17.9%	98.9%
	整體表現滿意度	93.0%	1.8%	5.2%	98.1%
構面	項目	滿意	不滿意	無明確意見	表態者滿意度
便民 服務	服務時間延長措施滿意度	94.2%	2.8%	3.0%	97.1%
	隨到隨辦與中午不打烊服務滿意度	97.0%	1.5%	1.5%	98.5%
	24小時語音補發繳款書服務滿意度	86.8%	1.2%	12.0%	98.7%
構面	項目	滿意	不滿意	無明確意見	表態者滿意度
互動 設施	提供設備與無障礙設施服務滿意度	55.7%	0.5%	43.8%	99.2%
	提供稅務資訊服務滿意度	77.5%	1.9%	20.6%	97.6%
	稅務講習與宣導活動互動服務滿意度	70.1%	4.0%	25.9%	94.7%

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

總結來說，102 年度新北市稅捐稽徵處在「諮詢、服務與環境」、「便民服務」和「互動設施」方面滿意度皆獲得洽公民眾高度肯定，尤其是在扣除無明確意見者而重新計算後的表態者滿意度均達到九成以上，甚至在許多項目上更創下調查以來的新高點，而洽公民眾對於新北市稅捐稽徵處在過去一年的整體表現滿意度亦高達 98.1%，與 101 年度調查相比，滿意度增加 2.9 個百分點，顯示新北市稅捐稽徵處不只是維持高水準的服務，其努力更上層樓。

在「諮詢、服務與環境」方面，滿意度評價最高的依序為「服務人員服務態度滿意度」(97.2%)、「志工協助服務滿意度」(96.6%)、「洽公環境滿意度」(94.8%)、「服務人員辦事效率滿意度」(94.3%)、「整體表現」(93.0%)、「多元繳稅方式服務」(92.8%)和「服務人員稅務專業能力」(92.3%)等，從滿意度最高的兩項發現，新北市政府稅捐稽徵處服務人員的態度良好與志工們的熱心服務幫忙，反映到洽公民眾的滿意度上，即這兩者能夠獲得九成五以上的滿意度。若與 101 年度調查相比，「服務人員服務態度滿意度」和「志工協助服務滿意度」蟬連滿意度最高的前兩名，且其滿意度比起 101 年度皆有上升的趨勢，在目前強調以顧客導向的公部門來說，新北市稅捐稽徵處無疑在扮演好隨時滿足顧客需求和解決問題的角色上相當稱職。

至於不滿意度評價最高的「服務人員辦事效率」(4.0%)，雖然此在 101 年度調查時的不滿意度亦是最高，但相比之下，其不滿意度已略為下降，顯示新北市政府稅捐稽徵處服務人員的辦事效率已有進步，已獲得民眾正向回應，但仍需要持續努力改進。

同樣的，101 年度調查時，在「語音回撥系統服務」、「稅捐處人員品德操守」和「幸福社區行動服務隊服務」方面，有相當高比例的受訪民眾對此是無法給予明確評價，而在 102 年度調查中，雖然未表態的民眾比例有下降，但仍有超過一成的民眾對此無法回答滿意度評價，建議未來可持續加強這方面服務的宣導，以提高民眾的使用率，避免

新北市政府稅捐稽徵處為民服務的美意大打折扣。

其次，在「便民服務」方面，滿意度評價最高的仍為「隨到隨辦與中午不打烊服務」，占 97.0%，顯示本項政策獲得洽公民眾的一致性肯定！其次，在「服務時間延長措施」方面，其滿意度與 101 年度調查相比時有微幅上升，從 91.7% 提升為 94.2%，滿意度增加 2.5 個百分點，顯示洽公民眾對於新北市政府稅捐稽徵處在服務時間上延長為上午 8 點至下午 18 點，以方便民眾申辦服務的措施上更為接受與肯定。

另外，調查結果發現，「24 小時語音補發繳款書服務」的未表態率仍是最高，顯示仍有部份洽公民眾對此便民服務不清楚或者是未曾使用過所致，因此建議新北市政府稅捐稽徵處未來可持續加強有關便民措施服務的宣導，以提高民眾的使用率。從扣除未表態重新計算的滿意度來看，「24 小時語音補發繳款書服務」滿意度可高達 98.7%，顯示本項服務在使用者中是擁有高度好評。因此透過使用率的提升，除了可避免新北市政府稅捐稽徵處的便民服務美意被折扣外，亦可以此提升整體滿意度。

在「互動設施」方面，滿意度評價最佳的仍是「提供稅務資訊服務」，占 77.5%，且與 101 年度調查相比，其滿意度由 65.0% 增加 12.5 個百分點，顯示新北市政府稅捐稽徵處播放宣導短片、電腦動畫看板與跑馬燈，以隨時提供稅務資訊的服務獲得洽公民眾更進一步的滿意度評價。同樣的，「稅務講習與宣導活動互動服務」的滿意度也比起 101 年度調查時進步許多，從 53.8% 提升為 70.1%，滿意度增加 16.3 個百分點，顯示新北市政府稅捐稽徵處所提供的稅務資訊服務已較為洽公民眾所接受，而在詢問不滿意的原因是，發現以「資訊宣導不足」和認為「參與人數少」為兩大主因，建議未來可思考何種方式較容易吸引洽公民眾的注意與喜愛，以此提升民眾參與率。

同時，102 年度調查結果發現，在「提供設備與無障礙設施服務」、「稅務講習與宣導活動互動服務」和「提供稅務資訊服務」方面，仍有相

當高比例的受訪民眾對此無法給予明確評價，建議未來新北市政府稅捐稽徵處可再加強這方面的宣傳，甚至是增加講習宣傳活動等曝光度，以提高民眾的使用率與參與度。

最後，對於新北市政府稅捐稽徵處的建議方面，有 74.3% 的洽公民眾表示新北市政府稅捐稽徵處表現很好，沒有需要改進的地方。相較之下，洽公民眾對於新北市政府稅捐稽徵處的建議，依比例高低依序是：加強行政人員的專業訓練 (3.9%)、加強服務人員服務態度 (3.5%)、加強宣導各項稅捐業務 (3.5%)、加強行政人員辦事效率 (3.0%)、延長服務時間 (2.9%)、希望簡化申辦手續 (2.7%)、認為稅捐處停車位過少 (1.6%)，以及希望增加業務申辦窗口 (1.4%) 等。

二、建議

(一)持續提升服務人員的辦事效能

在 101 年度和 102 年度調查時皆發現，「服務人員辦事效率」的不滿意度相對較高，分別占 5.6%和 4.0%，此顯示提升服務人員的辦事效能是新北市政府稅捐稽徵處需要持續且優先改進的項目之一。

本次調查在針對不滿意服務人員辦事效率的民眾詢問其不滿意的原因時發現，以服務人員態度不夠積極為其主因，占 44.2%，而等候時間長和認為服務人員專業知識不足而影響效率則分別占 39.5%和 20.9%。

建議未來除了加強並維持行政效率，減少民眾等待的時間之外，亦可隨時提醒服務人員辦公時的服務態度，以及加強服務人員的專業知識，以推動整體效能，以此來提升洽公民眾對服務效率的滿意度。

(二)加強稅務講習與活動宣導，提高參與率

調查發現，相對於其他項目，洽公民眾對新北市政府稅捐稽徵處經常「舉辦稅務講習與宣導活動與民眾互動的服務」不滿意度比例相對較高，占 4.0%，顯示此部份是未來宜再加以改善的地方。

當詢問不滿意此項目的民眾時發現，洽公民眾認為「資訊宣導不足」為其主要因素，66.7%洽公民眾因此表示不滿，而 14.3%民眾則認為「參與人數少」而表示不滿。另外，調查亦可發現，有相當高比例的洽公民眾對此是無法給予明確意見。建議未來新北市政府稅捐稽徵處可再加強相關的宣導，尤其是在講習宣導活動等的曝光度，以吸引民眾一同來參與。

(三) 簡單並清楚化書寫區的表格內容說明

對於新北市政府稅捐稽徵處在書寫區提供內容清楚容易的各項申請表格與範例說明服務，102 年度調查顯示，89.4%洽公民眾給予正面評價，而僅有 2.7%民眾對此表示不滿。

不滿意的洽公民眾當中，認為「表格填寫說明不清楚」是最主要因素，占 58.6%。其它包括「表格太複雜」(13.8%)、「書寫區提供的範例不夠明顯」(13.8%)以及「提供網站下載表單服務」(3.4%)，建議未來書寫區的範例說明應再更加簡單與清楚化，使洽公民眾能夠更加明瞭如何填寫，如此一來不但可降低服務人員在辦事時的行政效率，亦可增加民眾的滿意度。

(四) 持續強化服務人員的稅務專業能力

調查發現，92.3%洽公民眾對於新北市政府稅捐稽徵處服務人員的稅務專業能力表示滿意度。與 101 年度調查相比，其滿意度有增加的趨勢，從 79.8%增加 12.5 個百分點，新北市政府稅捐稽徵處的努力值得肯定。

但若以不滿意的因素來看，洽公民眾不滿意服務人員的稅務專業能力的原因主要是認為服務人員「專業知識不足」，占 80.0%。其次為「服務人員說法不一致」造成民眾在洽公時的困擾，占 6.7%，以及服務人員「未能協助民眾處理問題」，占 6.7%，顯示這些部份是未來宜再加以改善的地方。建議新北市政府稅捐稽徵處可辦理相關教育訓練課程，以提升承辦人員的稅務專業能力，協助洽公民眾辦理相關事務，進一步增進洽公民眾的滿意度。

附錄一 為民服務問卷百分比表

附錄一 問卷百分比表

訪問主題：**102年度為民服務滿意度問卷調查**

訪問日期：102年9月17日至9月26日

有效樣本：1,069人

抽樣誤差：在95%的信心水準下，抽樣誤差在正負3.0個百分點之內

訪問地區：新北市

調查方法：採用電話調查方式，以分層比例隨機抽樣進行

回答人數：1,069人

1. 請問您對稅捐處的洽公環境滿不滿意？

	次數	百分比	
(01) 非常滿意	439	41.1%	
(02) 還算滿意	574	53.7%	94.8%
(03) 不太滿意	8	0.7%	
(04) 非常不滿意	1	0.1%	0.8%
(96) 很難說	10	0.9%	
(97) 無意見	5	0.5%	
(98) 不知道	32	3.0%	

回答人數：1,069人

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

	次數	百分比	
(01) 非常滿意	392	36.7%	
(02) 還算滿意	563	52.7%	89.4%
(03) 不太滿意	26	2.4%	
(04) 非常不滿意	3	0.3%	2.7%
(96) 很難說	13	1.2%	
(97) 無意見	11	1.0%	
(98) 不知道	61	5.7%	

回答人數：29 人

3. 【Q2 不滿意者續問】請問您為什麼不滿意稅捐處在書寫區提供內容清楚容易的各項申請表格與範例說明服務？

	次數	百分比
(01) 表格填寫說明不清楚	17	58.6%
(02) 表格太複雜	4	13.8%
(03) 書寫區提供的範例不夠明顯	4	13.8%
(04) 提供網站下載表單服務	1	3.4%
(98) 不知道/拒答	4	13.8%

回答人數：1,069 人

4. 請問您對稅捐處提供娃娃車、育嬰室、輪椅、無障礙設施等服務滿不滿意？

	次數	百分比	
(01) 非常滿意	314	29.4%	
(02) 還算滿意	281	26.3%	55.7%
(03) 不太滿意	5	0.5%	
(04) 非常不滿意	0	0.0%	0.5%
(96) 很難說	19	1.8%	
(97) 無意見	29	2.7%	
(98) 不知道	421	39.4%	

回答人數：1,069 人

5. 請問您對稅捐處播放宣導短片、電腦動畫看板與跑馬燈，以隨時提供稅務資訊的服務滿不滿意？

	次數	百分比	
(01) 非常滿意	378	35.4%	
(02) 還算滿意	450	42.1%	77.5%
(03) 不太滿意	19	1.8%	
(04) 非常不滿意	1	0.1%	1.9%
(95) 拒答	1	0.1%	
(96) 很難說	18	1.6%	
(97) 無意見	10	0.9%	
(98) 不知道	192	18.0%	

回答人數：1,069人

6. 請問您對稅捐處提供多種繳稅方式，以節省民眾時間的服務滿不滿意？

	次數	百分比	
(01) 非常滿意	590	55.2%	
(02) 還算滿意	402	37.6%	92.8%
(03) 不太滿意	20	1.9%	
(04) 非常不滿意	5	0.5%	2.4%
(96) 很難說	8	0.7%	
(97) 無意見	1	0.1%	
(98) 不知道	43	4.0%	

回答人數：1,069人

7. 請問您對稅捐處經常舉辦稅務講習與宣導活動與民眾互動的服務滿不滿意？

	次數	百分比	
(01) 非常滿意	316	29.6%	
(02) 還算滿意	433	40.5%	70.1%
(03) 不太滿意	37	3.5%	
(04) 非常不滿意	5	0.5%	4.0%
(95) 拒答	1	0.1%	
(96) 很難說	14	1.3%	
(97) 無意見	15	1.4%	
(98) 不知道	248	23.1%	

回答人數：42人

8. 【Q7 不滿意者續問】請問您為什麼不滿意稅捐處經常舉辦稅務講習與宣導活動與民眾互動的服務？

	次數	百分比
(01) 資訊宣導不足	28	66.7%
(02) 參與人數少	6	14.3%
(98) 不知道/拒答	8	19.0%

回答人數：1,069人

9. 請問您對稅捐處提供臨櫃、網路、電話、傳真等多種稅務申辦方式的服務滿不滿意？

	次數	百分比	
(01) 非常滿意	516	48.3%	
(02) 還算滿意	434	40.6%	88.9%
(03) 不太滿意	16	1.5%	
(04) 非常不滿意	2	0.2%	1.7%
(96) 很難說	6	0.5%	
(98) 不知道	95	8.9%	

回答人數：1,069人

10. 請問您對稅捐處將服務時間延長為上午8點至下午18點，以方便民眾申辦服務的措施滿不滿意？

	次數	百分比	
(01) 非常滿意	726	67.9%	
(02) 還算滿意	281	26.3%	94.2%
(03) 不太滿意	27	2.5%	
(04) 非常不滿意	3	0.3%	2.8%
(95) 拒答	1	0.1%	
(96) 很難說	4	0.4%	
(97) 無意見	7	0.6%	
(98) 不知道	20	1.9%	

回答人數：1,069人

11. 請問您對稅捐處服務中心提供隨到隨辦與中午不打烊的服務滿不滿意？

	次數	百分比	
(01) 非常滿意	840	78.6%	
(02) 還算滿意	197	18.4%	97.0%
(03) 不太滿意	12	1.1%	
(04) 非常不滿意	4	0.4%	1.5%
(98) 不知道	16	1.5%	

回答人數：1,069人

12. 請問您對稅捐處運用語音回撥系統，主動回撥告知納稅人申辦案件已完成的服務滿不滿意？

	次數	百分比	
(01) 非常滿意	572	53.5%	
(02) 還算滿意	287	26.8%	80.3%
(03) 不太滿意	25	2.3%	
(04) 非常不滿意	9	0.8%	3.1%
(96) 很難說	9	0.9%	
(97) 無意見	12	1.2%	
(98) 不知道	155	14.5%	

回答人數：1,069人

13. 請問您對新北市幸福社區行動服務隊，現場提供轉帳納稅及稅務諮詢的服務滿不滿意？

	次數	百分比	
(01) 非常滿意	408	38.2%	
(02) 還算滿意	367	34.3%	72.5%
(03) 不太滿意	12	1.1%	
(04) 非常不滿意	3	0.3%	1.4%
(95) 拒答	1	0.1%	
(96) 很難說	15	1.4%	
(97) 無意見	8	0.7%	
(98) 不知道	255	23.9%	

回答人數：1,069人

14. 請問您對稅捐處在使用牌照稅、房屋稅、地價稅開徵期間，提供24小時語音補發繳款書的服務滿不滿意？

	次數	百分比	
(01) 非常滿意	625	58.5%	
(02) 還算滿意	303	28.3%	86.8%
(03) 不太滿意	6	0.6%	
(04) 非常不滿意	6	0.6%	1.2%
(95) 拒答	1	0.1%	
(96) 很難說	10	0.9%	
(97) 無意見	4	0.4%	
(98) 不知道	114	10.6%	

回答人數：1,069人

15. 請問您對稅捐處稅單信封內頁印製自用住宅用地與房屋使用情形變更申請書的服務滿不滿意？

	次數	百分比	
(01) 非常滿意	496	46.4%	
(02) 還算滿意	408	38.2%	84.6%
(03) 不太滿意	19	1.8%	
(04) 非常不滿意	1	0.1%	1.9%
(95) 拒答	1	0.1%	
(96) 很難說	9	0.8%	
(97) 無意見	5	0.5%	
(98) 不知道	130	12.1%	

回答人數：1,069人

16. 請問您對稅捐處志工會適時給予民眾幫助的服務滿不滿意？

	次數	百分比	
(01) 非常滿意	750	70.2%	
(02) 還算滿意	282	26.4%	96.6%
(03) 不太滿意	17	1.6%	
(04) 非常不滿意	1	0.1%	1.7%
(96) 很難說	3	0.2%	
(97) 無意見	1	0.1%	
(98) 不知道	15	1.4%	

回答人數：1,069人

17. 請問您對稅捐處服務人員的服務態度滿不滿意？

	次數	百分比	
(01) 非常滿意	680	63.6%	
(02) 還算滿意	359	33.6%	97.2%
(03) 不太滿意	11	1.0%	
(04) 非常不滿意	7	0.7%	1.7%
(96) 很難說	4	0.4%	
(97) 無意見	1	0.1%	
(98) 不知道	7	0.6%	

回答人數：1,069人

18. 請問您對稅捐處服務人員的辦事效率滿不滿意？

	次數	百分比	
(01) 非常滿意	567	53.0%	
(02) 還算滿意	442	41.3%	94.3%
(03) 不太滿意	34	3.2%	
(04) 非常不滿意	9	0.8%	4.0%
(96) 很難說	7	0.7%	
(97) 無意見	2	0.2%	
(98) 不知道	8	0.8%	

回答人數：43 人

19. 【不滿意者續問】請問您為什麼不滿意稅捐處服務人員的辦事效率？

	次數	百分比
(01) 態度不夠積極	19	44.2%
(02) 等候時間長	17	39.5%
(03) 專業知識不足	9	20.9%
(98) 不知道/拒答	1	2.3%

回答人數：1,069 人

20. 請問您對稅捐處服務人員的稅務專業能力滿不滿意？

	次數	百分比	
(01) 非常滿意	490	45.8%	
(02) 還算滿意	497	46.5%	92.3%
(03) 不太滿意	27	2.5%	
(04) 非常不滿意	3	0.3%	2.8%
(96) 很難說	10	0.9%	
(97) 無意見	2	0.2%	
(98) 不知道	40	3.8%	

回答人數：30 人

21. 【不滿意者續問】請問您為什麼不滿意稅捐處服務人員的稅務專業能力？

	次數	百分比
(01) 專業知識不足	24	80.0%
(02) 服務人員說法不一致	2	6.7%
(03) 未協助民眾處理問題	2	6.7%
(98) 不知道/拒答	2	6.7%

回答人數：1,069人

22. 請問您對稅捐處人員的品德操守滿不滿意？

	次數	百分比	
(01) 非常滿意	449	42.0%	
(02) 還算滿意	418	39.1%	81.1%
(03) 不太滿意	6	0.6%	
(04) 非常不滿意	4	0.4%	1.0%
(95) 拒答	3	0.3%	
(96) 很難說	32	3.0%	
(97) 無意見	14	1.3%	
(98) 不知道	143	13.3%	

回答人數：1,069人

23. 請問您對新北市稅捐處在過去一年的整體表現滿不滿意？

	次數	百分比	
(01) 非常滿意	427	39.9%	
(02) 還算滿意	568	53.1%	93.0%
(03) 不太滿意	12	1.1%	
(04) 非常不滿意	7	0.7%	1.8%
(95) 拒答	1	0.1%	
(96) 很難說	13	1.2%	
(97) 無意見	3	0.3%	
(98) 不知道	38	3.6%	

回答人數：1,069人

24. 請問您有何寶貴建議，可以提供稅捐處參考改進？

	次數	百分比
(01) 無意見	794	74.3%
(02) 加強行政人員的專業訓練	42	3.9%
(03) 加強服務人員服務態度	37	3.5%
(04) 加強宣導各項稅捐業務	37	3.5%
(05) 加強行政人員辦事效率	32	3.0%
(06) 延長服務時間	31	2.9%
(07) 簡化申辦手續	29	2.7%
(08) 稅捐處停車位過少	17	1.6%
(09) 增加業務申辦窗口	15	1.4%
(10) 更新老舊硬體設備	10	0.9%
(11) 增加假日申辦服務	10	0.9%
(12) 提供網路申辦與查詢	7	0.7%
(13) 主動通知民眾申辦進度	6	0.6%
(14) 改善業務申辦動線	2	0.2%
(15) 提供免費停車	2	0.2%
(16) 多舉辦活動與民眾互動	1	0.1%
(98) 不知道/拒答	42	3.9%

回答人數：1,069人

25. 請問您的年齡？

	次數	百分比
(01) 18-19歲	5	0.5%
(02) 20-29歲	152	14.2%
(03) 30-39歲	255	23.9%
(04) 40-49歲	246	23.0%
(05) 50歲以上	407	38.1%
(95) 拒答	4	0.3%

回答人數：1,069人

26. 請問您的教育程度？

	次數	百分比
(01) 國小及以下	44	4.1%
(02) 國中	50	4.7%
(03) 高中	291	27.2%
(04) 大專	244	22.8%
(05) 大學	356	33.3%
(06) 研究所以上	77	7.2%
(95) 拒答	7	0.7%

回答人數：1,069人

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

	次數	百分比
(01) 民營企業受雇者	382	35.7%
(02) 專業代理人	175	16.4%
(03) 家庭主婦	138	12.9%
(04) 其他專業人員	101	9.4%
(05) 退休/無業	94	8.8%
(06) 軍公教	93	8.7%
(07) 工商企業負責人	60	5.6%
(08) 學生	15	1.4%
(95) 拒答	11	1.1%

回答人數：1,069人

28. 性別？

	次數	百分比
(01) 男	486	45.5%
(02) 女	583	54.5%

附錄二 交叉表

附表1 新北市政府稅捐稽徵處洽公環境滿意度

單位：人(%)

	樣本數	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確意見
總計	1,069	94.8	41.1	53.7	0.8	0.7	0.1	4.4
性別	a							
男	486	95.5	43.4	52.1	1.0	0.8	0.2	3.5
女	583	94.2	39.1	55.1	0.7	0.7	0.0	5.1
年齡	a							
29歲以下	157	94.3	36.9	57.3	0.6	0.6	0.0	5.1
30-39歲	255	91.4	38.8	52.5	1.2	0.8	0.4	7.4
40-49歲	246	96.3	36.6	59.8	0.8	0.8	0.0	2.9
50歲以上	407	96.1	47.2	48.9	0.7	0.7	0.0	3.2
教育程度	a							
國小及以下	44	93.2	59.1	34.1	0.0	0.0	0.0	6.8
國中	50	100.0	54.0	46.0	0.0	0.0	0.0	0.0
高中	291	94.5	40.2	54.3	1.0	1.0	0.0	4.5
大專	244	94.3	36.1	58.2	1.2	1.2	0.0	4.5
大學	356	94.7	39.6	55.1	0.8	0.6	0.3	4.5
研究所以上	77	94.8	49.4	45.5	0.0	0.0	0.0	5.2
職業	a							
軍公教	93	95.7	39.8	55.9	1.1	0.0	1.1	3.2
工商企業負責人	60	88.3	41.7	46.7	3.3	3.3	0.0	8.4
民營企業受雇者	382	95.8	34.0	61.8	0.8	0.8	0.0	3.4
家庭主婦	138	91.3	44.9	46.4	0.0	0.0	0.0	8.7
專業代理人	175	97.1	44.0	53.1	1.7	1.7	0.0	1.2
學生	15	86.7	40.0	46.7	0.0	0.0	0.0	13.3
退休/無業	94	98.9	61.7	37.2	0.0	0.0	0.0	1.1
其他專業人員	101	93.1	41.6	51.5	0.0	0.0	0.0	6.9

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

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

附表2 新北市政府稅捐稽徵處在書寫區提供的服務滿意度

單位：人(%)

	樣本數	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確意見
總計	1,069	89.4	36.7	52.7	2.7	2.4	0.3	7.9
性別								
男	486	90.7	38.5	52.3	3.1	2.7	0.4	6.2
女	583	88.2	35.2	53.0	2.4	2.2	0.2	9.4
年齡								
29歲以下	157	87.3	40.8	46.5	3.2	2.5	0.6	9.5
30-39歲	255	89.0	34.5	54.5	2.0	1.6	0.4	9.0
40-49歲	246	89.8	34.6	55.3	3.3	2.8	0.4	6.9
50歲以上	407	90.4	37.8	52.6	2.7	2.7	0.0	6.9
教育程度	a							
國小及以下	44	90.9	47.7	43.2	2.3	2.3	0.0	6.8
國中	50	96.0	56.0	40.0	2.0	2.0	0.0	2.0
高中	291	92.1	35.1	57.0	1.7	1.4	0.3	6.2
大專	244	84.8	33.2	51.6	4.5	4.1	0.4	10.7
大學	356	89.9	36.8	53.1	2.0	1.7	0.3	8.1
研究所以上	77	85.7	36.4	49.4	5.2	5.2	0.0	9.1
職業	a							
軍公教	93	87.1	32.3	54.8	5.4	3.2	2.2	7.5
工商企業負責人	60	88.3	38.3	50.0	6.7	6.7	0.0	5.0
民營企業受雇者	382	91.9	37.4	54.5	1.3	1.3	0.0	6.8
家庭主婦	138	87.7	37.0	50.7	1.4	1.4	0.0	10.9
專業代理人	175	88.6	33.1	55.4	2.9	2.9	0.0	8.5
學生	15	80.0	53.3	26.7	6.7	6.7	0.0	13.3
退休/無業	94	92.6	52.1	40.4	1.1	1.1	0.0	6.3
其他專業人員	101	84.2	26.7	57.4	5.0	4.0	1.0	10.8

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

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

附表3 不滿意書寫區提供的服務的原因

單位：人(%)

	樣本數	表格填寫 說明不清楚	表格太複雜	書寫區提供的 範例不夠明顯	提供網站 下載表單服務	無明確意見
總計	29	58.6	13.8	13.8	3.4	13.8
性別						
男	15	60.0	13.3	13.3	6.7	6.7
女	14	57.1	14.3	14.3	0.0	21.4
年齡						
29歲以下	5	60.0	0.0	0.0	0.0	40.0
30-39歲	5	60.0	20.0	20.0	0.0	0.0
40-49歲	8	62.5	12.5	12.5	12.5	0.0
50歲以上	11	54.5	18.2	18.2	0.0	18.2
教育程度						
國小及以下	1	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
國中	1	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
高中	5	40.0	20.0	20.0	0.0	40.0
大專	11	81.8	9.1	9.1	0.0	0.0
大學	7	42.9	14.3	14.3	0.0	28.6
研究所以上	4	75.0	0.0	0.0	25.0	0.0
職業						
軍公教	5	80.0	0.0	0.0	20.0	0.0
工商企業負責人	4	25.0	25.0	25.0	0.0	50.0
民營企業受雇者	5	80.0	0.0	0.0	0.0	20.0
家庭主婦	2	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0
專業代理人	5	40.0	20.0	40.0	0.0	0.0
學生	1	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
退休/無業	1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
其他專業人員	5	60.0	40.0	0.0	0.0	0.0

附表4 新北市政府稅捐稽徵處提供設備與無障礙設施滿意度

單位：人(%)

	樣本數	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確意見
總計	1,069	55.7	29.4	26.3	0.5	0.5	0.0	43.8
性別								
男	486	52.5	28.4	24.1	0.4	0.4	0.0	47.1
女	583	58.3	30.2	28.1	0.5	0.5	0.0	41.2
年齡								
29歲以下	157	66.2	31.2	35.0	0.0	0.0	0.0	33.8
30-39歲	255	58.4	31.4	27.1	0.4	0.4	0.0	41.2
40-49歲	246	48.8	24.8	24.0	0.4	0.4	0.0	50.8
50歲以上	407	54.1	30.5	23.6	0.7	0.7	0.0	45.2
教育程度								
國小及以下	44	47.7	34.1	13.6	0.0	0.0	0.0	52.3
國中	50	74.0	58.0	16.0	0.0	0.0	0.0	26.0
高中	291	60.1	33.3	26.8	0.7	0.7	0.0	39.2
大專	244	51.6	25.0	26.6	0.8	0.8	0.0	47.6
大學	356	54.2	25.8	28.4	0.3	0.3	0.0	45.5
研究所以上	77	50.6	23.4	27.3	0.0	0.0	0.0	49.4
職業								
軍公教	93	55.9	21.5	34.4	2.2	2.2	0.0	41.9
工商企業負責人	60	43.3	26.7	16.7	1.7	1.7	0.0	55.0
民營企業受雇者	382	59.2	30.9	28.3	0.0	0.0	0.0	40.8
家庭主婦	138	60.9	37.0	23.9	0.7	0.7	0.0	38.4
專業代理人	175	49.7	24.6	25.1	0.6	0.6	0.0	49.7
學生	15	80.0	46.7	33.3	0.0	0.0	0.0	20.0
退休/無業	94	52.1	34.0	18.1	0.0	0.0	0.0	47.9
其他專業人員	101	48.5	22.8	25.7	0.0	0.0	0.0	51.5

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

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

附表5 新北市政府稅捐稽徵處提供稅務資訊的服務滿意度

單位：人(%)

	樣本數	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確意見
總計	1,069	77.5	35.4	42.1	1.9	1.8	0.1	20.6
性別								
男	486	77.4	34.6	42.8	2.5	2.3	0.2	20.1
女	583	77.5	36.0	41.5	1.4	1.4	0.0	21.1
年齡	a							
29歲以下	157	88.5	40.8	47.8	1.3	1.3	0.0	10.2
30-39歲	255	80.8	35.7	45.1	1.2	1.2	0.0	18.0
40-49歲	246	74.8	30.5	44.3	2.8	2.4	0.4	22.4
50歲以上	407	73.0	36.4	36.6	2.0	2.0	0.0	25.0
教育程度	a							
國小及以下	44	65.9	43.2	22.7	0.0	0.0	0.0	34.1
國中	50	84.0	46.0	38.0	0.0	0.0	0.0	16.0
高中	291	74.9	37.5	37.5	2.7	2.7	0.0	22.4
大專	244	76.2	31.1	45.1	2.9	2.5	0.4	20.9
大學	356	80.1	34.6	45.5	1.4	1.4	0.0	18.5
研究所以上	77	83.1	35.1	48.1	0.0	0.0	0.0	16.9
職業	a							
軍公教	93	79.6	29.0	50.5	0.0	0.0	0.0	20.4
工商企業負責人	60	66.7	38.3	28.3	6.7	6.7	0.0	26.6
民營企業受雇者	382	79.6	36.4	43.2	1.3	1.3	0.0	19.1
家庭主婦	138	73.2	37.0	36.2	1.4	1.4	0.0	25.4
專業代理人	175	80.6	36.6	44.0	2.9	2.9	0.0	16.5
學生	15	73.3	40.0	33.3	0.0	0.0	0.0	26.7
退休/無業	94	71.3	42.6	28.7	1.1	0.0	1.1	27.6
其他專業人員	101	81.2	23.8	57.4	2.0	2.0	0.0	16.8

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

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

附表6 新北市政府稅捐稽徵處提供多種繳稅方式節省民眾時間滿意度

單位：人(%)

	樣本數	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確意見
總計	1,069	92.8	55.2	37.6	2.4	1.9	0.5	4.8
性別								
男	486	93.6	55.1	38.5	2.1	1.6	0.4	4.3
女	583	92.1	55.2	36.9	2.6	2.1	0.5	5.3
年齡	a							
29歲以下	157	96.8	59.2	37.6	2.5	2.5	0.0	0.7
30-39歲	255	92.2	52.5	39.6	2.7	2.4	0.4	5.1
40-49歲	246	91.1	53.3	37.8	1.6	1.2	0.4	7.3
50歲以上	407	92.9	57.0	35.9	2.5	1.7	0.7	4.6
教育程度	a							
國小及以下	44	86.4	47.7	38.6	0.0	0.0	0.0	13.6
國中	50	98.0	66.0	32.0	0.0	0.0	0.0	2.0
高中	291	91.1	53.3	37.8	1.7	1.4	0.3	7.2
大專	244	93.4	56.1	37.3	4.1	3.3	0.8	2.5
大學	356	93.8	55.9	37.9	2.2	2.0	0.3	4.0
研究所以上	77	96.1	57.1	39.0	1.3	1.3	0.0	2.6
職業	a							
軍公教	93	94.6	55.9	38.7	2.2	2.2	0.0	3.2
工商企業負責人	60	85.0	55.0	30.0	5.0	5.0	0.0	10.0
民營企業受雇者	382	93.2	53.4	39.8	2.1	1.8	0.3	4.7
家庭主婦	138	89.1	56.5	32.6	0.7	0.7	0.0	10.2
專業代理人	175	92.0	54.9	37.1	4.6	2.9	1.7	3.4
學生	15	100.0	60.0	40.0	0.0	0.0	0.0	0.0
退休/無業	94	96.8	67.0	29.8	2.1	1.1	1.1	1.1
其他專業人員	101	96.0	51.5	44.6	0.0	0.0	0.0	4.0

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

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

附表7 新北市政府稅捐稽徵處舉辦稅務講習與宣導活動與民眾互動的服務滿意度

單位：人(%)

	樣本數	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確意見
總計	1,069	70.1	29.6	40.5	4.0	3.5	0.5	25.9
性別								
男	486	70.0	27.0	43.0	4.1	3.7	0.4	25.9
女	583	70.2	31.7	38.4	3.8	3.3	0.5	26.0
年齡	**							
29歲以下	157	84.1	30.6	53.5	2.5	2.5	0.0	13.4
30-39歲	255	72.2	29.8	42.4	4.3	3.5	0.8	23.5
40-49歲	246	65.9	25.2	40.7	4.9	4.1	0.8	29.2
50歲以上	407	66.3	31.9	34.4	3.7	3.4	0.2	30.0
教育程度	a							
國小及以下	44	56.8	50.0	6.8	0.0	0.0	0.0	43.2
國中	50	82.0	44.0	38.0	0.0	0.0	0.0	18.0
高中	291	68.7	27.1	41.6	3.8	3.1	0.7	27.5
大專	244	68.4	24.6	43.9	6.6	6.1	0.4	25.0
大學	356	71.3	31.2	40.2	3.1	2.8	0.3	25.6
研究所以上	77	74.0	27.3	46.8	3.9	2.6	1.3	22.1
職業	a							
軍公教	93	79.6	29.0	50.5	2.2	2.2	0.0	18.2
工商企業負責人	60	61.7	33.3	28.3	6.7	6.7	0.0	31.6
民營企業受雇者	382	68.6	26.7	41.9	3.4	2.9	0.5	28.0
家庭主婦	138	69.6	34.8	34.8	4.3	3.6	0.7	26.1
專業代理人	175	74.3	30.3	44.0	4.0	3.4	0.6	21.7
學生	15	86.7	40.0	46.7	0.0	0.0	0.0	13.3
退休/無業	94	66.0	36.2	29.8	2.1	2.1	0.0	31.9
其他專業人員	101	66.3	22.8	43.6	6.9	5.9	1.0	26.8

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

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

附表8 不滿意經常舉辦稅務講習與宣導活動與民眾互動服務的原因

單位：人(%)

	樣本數	資訊宣導不足	參與人數少	無明確意見
總計	42	66.7	14.3	19.0
性別				
男	20	70.0	20.0	10.0
女	22	63.6	9.1	27.3
年齡				
29歲以下	4	50.0	0.0	50.0
30-39歲	11	72.7	18.2	9.1
40-49歲	12	66.7	25.0	8.3
50歲以上	15	66.7	6.7	26.7
教育程度				
高中	11	36.4	36.4	27.3
大專	16	87.5	0.0	12.5
大學	11	81.8	0.0	18.2
研究所以上	3	33.3	66.7	0.0
職業				
軍公教	2	100.0	0.0	0.0
工商企業負責人	4	25.0	0.0	75.0
民營企業受雇者	13	69.2	15.4	15.4
家庭主婦	6	50.0	16.7	33.3
專業代理人	7	100.0	0.0	0.0
退休/無業	2	100.0	0.0	0.0
其他專業人員	7	42.9	42.9	14.3

附表9 新北市政府稅捐稽徵處提供多種稅務申辦方式的服務滿意度

單位：人(%)

	樣本數	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確意見
總計	1,069	88.9	48.3	40.6	1.7	1.5	0.2	9.4
性別								
男	486	90.9	50.2	40.7	1.2	1.0	0.2	7.9
女	583	87.1	46.7	40.5	2.1	1.9	0.2	10.8
年齡	a							
29歲以下	157	94.9	54.1	40.8	0.0	0.0	0.0	5.1
30-39歲	255	92.5	48.2	44.3	2.0	2.0	0.0	5.5
40-49歲	246	90.7	47.2	43.5	1.6	1.6	0.0	7.7
50歲以上	407	83.5	47.2	36.4	2.2	1.7	0.5	14.3
教育程度	a							
國小及以下	44	61.4	38.6	22.7	0.0	0.0	0.0	38.6
國中	50	88.0	62.0	26.0	0.0	0.0	0.0	12.0
高中	291	89.7	48.5	41.2	1.4	1.4	0.0	8.9
大專	244	90.6	45.1	45.5	2.5	2.0	0.4	6.9
大學	356	89.9	48.6	41.3	2.0	2.0	0.0	8.1
研究所以上	77	93.5	55.8	37.7	1.3	0.0	1.3	5.2
職業	a							
軍公教	93	93.5	50.5	43.0	2.2	2.2	0.0	4.3
工商企業負責人	60	81.7	51.7	30.0	1.7	1.7	0.0	16.6
民營企業受雇者	382	90.8	44.8	46.1	1.6	1.6	0.0	7.6
家庭主婦	138	81.2	47.1	34.1	2.2	1.4	0.7	16.6
專業代理人	175	92.6	57.7	34.9	1.7	1.7	0.0	5.7
學生	15	86.7	46.7	40.0	0.0	0.0	0.0	13.3
退休/無業	94	87.2	51.1	36.2	2.1	1.1	1.1	10.7
其他專業人員	101	88.1	41.6	46.5	1.0	1.0	0.0	10.9

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

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

附表10 新北市政府稅捐稽徵處將服務時間延長方便民眾申辦服務的措施滿意度

單位：人(%)

	樣本數	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確意見
總計	1,069	94.2	67.9	26.3	2.8	2.5	0.3	3.0
性別								
男	486	94.7	67.1	27.6	3.7	3.5	0.2	1.6
女	583	93.8	68.6	25.2	2.1	1.7	0.3	4.1
年齡								
29歲以下	157	97.5	68.2	29.3	1.3	0.6	0.6	1.2
30-39歲	255	92.2	68.6	23.5	5.1	4.3	0.8	2.7
40-49歲	246	93.5	60.6	32.9	2.4	2.4	0.0	4.1
50歲以上	407	95.1	72.2	22.9	2.0	2.0	0.0	2.9
教育程度								
國小及以下	44	97.7	81.8	15.9	0.0	0.0	0.0	2.3
國中	50	100.0	86.0	14.0	0.0	0.0	0.0	0.0
高中	291	93.5	68.4	25.1	2.7	2.4	0.3	3.8
大專	244	93.4	66.0	27.5	4.1	3.7	0.4	2.5
大學	356	94.4	67.1	27.2	2.8	2.5	0.3	2.8
研究所以上	77	94.8	61.0	33.8	2.6	2.6	0.0	2.6
職業								
軍公教	93	93.5	58.1	35.5	2.2	2.2	0.0	4.3
工商企業負責人	60	91.7	73.3	18.3	3.3	3.3	0.0	5.0
民營企業受雇者	382	94.8	68.1	26.7	3.1	3.1	0.0	2.1
家庭主婦	138	93.5	72.5	21.0	2.2	2.2	0.0	4.3
專業代理人	175	96.6	71.4	25.1	1.7	1.1	0.6	1.7
學生	15	93.3	73.3	20.0	6.7	6.7	0.0	0.0
退休/無業	94	95.7	74.5	21.3	3.2	3.2	0.0	1.1
其他專業人員	101	91.1	55.4	35.6	4.0	2.0	2.0	4.9

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

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

附表11 新北市政府稅捐稽徵處提供隨到隨辦與中午不打烊的服務滿意度

單位：人(%)

	樣本數	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確意見
總計	1,069	97.0	78.6	18.4	1.5	1.1	0.4	1.5
性別								
男	486	97.7	78.8	18.9	1.2	1.0	0.2	1.1
女	583	96.4	78.4	18.0	1.7	1.2	0.5	1.9
年齡	a							
29歲以下	157	95.5	72.6	22.9	3.2	3.2	0.0	1.3
30-39歲	255	97.3	78.8	18.4	0.8	0.4	0.4	1.9
40-49歲	246	96.7	76.4	20.3	1.2	1.2	0.0	2.1
50歲以上	407	97.5	82.6	15.0	1.5	0.7	0.7	1.0
教育程度	a							
國小及以下	44	97.7	77.3	20.5	0.0	0.0	0.0	2.3
國中	50	100.0	84.0	16.0	0.0	0.0	0.0	0.0
高中	291	95.5	78.7	16.8	2.1	1.4	0.7	2.4
大專	244	98.0	80.3	17.6	1.2	0.4	0.8	0.8
大學	356	96.3	77.0	19.4	2.0	2.0	0.0	1.7
研究所以上	77	100.0	79.2	20.8	0.0	0.0	0.0	0.0
職業	a							
軍公教	93	95.7	73.1	22.6	2.2	1.1	1.1	2.1
工商企業負責人	60	95.0	80.0	15.0	3.3	1.7	1.7	1.7
民營企業受雇者	382	98.4	78.5	19.9	0.8	0.8	0.0	0.8
家庭主婦	138	95.7	80.4	15.2	0.7	0.7	0.0	3.6
專業代理人	175	96.6	81.7	14.9	2.3	1.7	0.6	1.1
學生	15	93.3	60.0	33.3	6.7	6.7	0.0	0.0
退休/無業	94	98.9	87.2	11.7	0.0	0.0	0.0	1.1
其他專業人員	101	96.0	71.3	24.8	2.0	1.0	1.0	2.0

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

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

附表12 新北市政府稅捐稽徵處運用語音回撥系統服務滿意度

單位：人(%)

	樣本數	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確意見
總計	1,069	80.3	53.5	26.8	3.1	2.3	0.8	16.6
性別								
男	486	82.1	53.9	28.2	3.1	1.9	1.2	14.8
女	583	78.9	53.2	25.7	3.3	2.7	0.5	17.8
年齡	**							
29歲以下	157	88.5	53.5	35.0	2.5	1.9	0.6	9.0
30-39歲	255	80.8	56.1	24.7	2.0	1.6	0.4	17.2
40-49歲	246	80.5	53.3	27.2	4.1	1.6	2.4	15.4
50歲以上	407	76.7	52.3	24.3	3.7	3.4	0.2	19.6
教育程度	a							
國小及以下	44	70.5	52.3	18.2	6.8	6.8	0.0	22.7
國中	50	84.0	66.0	18.0	2.0	2.0	0.0	14.0
高中	291	79.0	54.6	24.4	3.8	3.8	0.0	17.2
大專	244	82.0	53.3	28.7	2.9	1.2	1.6	15.1
大學	356	81.5	50.8	30.6	3.1	2.0	1.1	15.4
研究所以上	77	79.2	57.1	22.1	1.3	0.0	1.3	19.5
職業	a							
軍公教	93	77.4	45.2	32.3	1.1	0.0	1.1	21.5
工商企業負責人	60	75.0	56.7	18.3	6.7	3.3	3.3	18.3
民營企業受雇者	382	81.7	52.4	29.3	2.1	1.6	0.5	16.2
家庭主婦	138	76.8	58.0	18.8	2.9	2.9	0.0	20.3
專業代理人	175	84.6	56.6	28.0	5.7	4.6	1.1	9.7
學生	15	100.0	73.3	26.7	0.0	0.0	0.0	0.0
退休/無業	94	74.5	54.3	20.2	6.4	4.3	2.1	19.1
其他專業人員	101	82.2	50.5	31.7	1.0	1.0	0.0	16.8

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

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

附表13 新北市幸福社區行動服務隊現場提供轉帳納稅及稅務諮詢的服務滿意度

單位：人(%)

	樣本數	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確意見
總計	1,069	72.5	38.2	34.3	1.4	1.1	0.3	26.1
性別								
男	486	70.2	37.2	32.9	1.4	1.2	0.2	28.4
女	583	74.4	38.9	35.5	1.4	1.0	0.3	24.2
年齡	a							
29歲以下	157	84.7	42.0	42.7	0.6	0.6	0.0	14.7
30-39歲	255	73.7	38.8	34.9	2.4	2.0	0.4	23.9
40-49歲	246	67.1	34.1	32.9	0.8	0.4	0.4	32.1
50歲以上	407	70.3	38.8	31.4	1.5	1.2	0.2	28.2
教育程度	a							
國小及以下	44	70.5	45.5	25.0	0.0	0.0	0.0	29.5
國中	50	84.0	56.0	28.0	0.0	0.0	0.0	16.0
高中	291	73.2	38.1	35.1	1.7	1.0	0.7	25.1
大專	244	73.0	36.5	36.5	2.0	2.0	0.0	25.0
大學	356	71.6	37.1	34.6	1.1	1.1	0.0	27.3
研究所以上	77	68.8	35.1	33.8	1.3	0.0	1.3	29.9
職業	a							
軍公教	93	68.8	32.3	36.6	0.0	0.0	0.0	31.2
工商企業負責人	60	70.0	46.7	23.3	1.7	0.0	1.7	28.3
民營企業受雇者	382	75.1	37.4	37.7	1.3	1.3	0.0	23.6
家庭主婦	138	78.3	44.9	33.3	1.4	0.7	0.7	20.3
專業代理人	175	63.4	29.1	34.3	3.4	2.9	0.6	33.2
學生	15	86.7	60.0	26.7	0.0	0.0	0.0	13.3
退休/無業	94	73.4	51.1	22.3	1.1	1.1	0.0	25.5
其他專業人員	101	72.3	33.7	38.6	0.0	0.0	0.0	27.7

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

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

附表14 新北市政府稅捐稽徵處提供24小時語音補發繳款書的服務滿意度

單位：人(%)

	樣本數	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確意見
總計	1,069	86.8	58.5	28.3	1.2	0.6	0.6	12.0
性別	a							
男	486	86.8	57.6	29.2	1.0	0.4	0.6	12.2
女	583	86.8	59.2	27.6	1.2	0.7	0.5	12.0
年齡	a							
29歲以下	157	96.8	61.1	35.7	1.3	0.6	0.6	1.9
30-39歲	255	91.4	58.4	32.9	1.2	0.4	0.8	7.4
40-49歲	246	85.0	58.9	26.0	0.8	0.8	0.0	14.2
50歲以上	407	81.1	57.2	23.8	1.2	0.5	0.7	17.7
教育程度	a							
國小及以下	44	75.0	56.8	18.2	4.5	2.3	2.3	20.5
國中	50	96.0	72.0	24.0	0.0	0.0	0.0	4.0
高中	291	85.2	56.0	29.2	1.0	0.7	0.3	13.8
大專	244	84.8	58.2	26.6	0.8	0.4	0.4	14.4
大學	356	87.6	59.3	28.4	1.1	0.6	0.6	11.3
研究所以上	77	97.4	59.7	37.7	0.0	0.0	0.0	2.6
職業	a							
軍公教	93	95.7	57.0	38.7	1.1	0.0	1.1	3.2
工商企業負責人	60	75.0	53.3	21.7	1.7	0.0	1.7	23.3
民營企業受雇者	382	89.3	57.6	31.7	0.5	0.5	0.0	10.2
家庭主婦	138	84.8	65.2	19.6	0.7	0.7	0.0	14.5
專業代理人	175	85.7	58.3	27.4	2.3	1.1	1.1	12.0
學生	15	93.3	66.7	26.7	0.0	0.0	0.0	6.7
退休/無業	94	78.7	56.4	22.3	1.1	0.0	1.1	20.2
其他專業人員	101	87.1	58.4	28.7	2.0	1.0	1.0	10.9

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

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

附表15 新北市政府稅捐稽徵處稅單信封內頁印製變更申請書的服務滿意度

單位：人(%)

	樣本數	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確意見
總計	1,069	84.6	46.4	38.2	1.9	1.8	0.1	13.5
性別 **								
男	486	87.0	45.7	41.4	0.4	0.4	0.0	12.6
女	583	82.5	47.0	35.5	3.1	2.9	0.2	14.4
年齡 a								
29歲以下	157	91.7	45.9	45.9	1.3	1.3	0.0	7.0
30-39歲	255	84.7	45.9	38.8	2.0	2.0	0.0	13.3
40-49歲	246	81.7	37.4	44.3	1.6	1.6	0.0	16.7
50歲以上	407	83.5	52.3	31.2	2.2	2.0	0.2	14.3
教育程度 a								
國小及以下	44	81.8	47.7	34.1	0.0	0.0	0.0	18.2
國中	50	86.0	56.0	30.0	2.0	2.0	0.0	12.0
高中	291	83.5	47.1	36.4	2.1	2.1	0.0	14.4
大專	244	84.0	42.6	41.4	2.0	1.6	0.4	14.0
大學	356	85.4	47.2	38.2	2.0	2.0	0.0	12.6
研究所以上	77	87.0	48.1	39.0	1.3	1.3	0.0	11.7
職業 a								
軍公教	93	86.0	46.2	39.8	3.2	3.2	0.0	10.8
工商企業負責人	60	76.7	41.7	35.0	0.0	0.0	0.0	23.3
民營企業受雇者	382	85.3	43.5	41.9	1.3	1.0	0.3	13.4
家庭主婦	138	81.9	48.6	33.3	2.2	2.2	0.0	15.9
專業代理人	175	90.9	54.3	36.6	2.9	2.9	0.0	6.2
學生	15	86.7	46.7	40.0	0.0	0.0	0.0	13.3
退休/無業	94	80.9	55.3	25.5	2.1	2.1	0.0	17.0
其他專業人員	101	80.2	38.6	41.6	1.0	1.0	0.0	18.8

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

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

附表16 新北市政府稅捐稽徵處志工服務滿意度

單位：人(%)

	樣本數	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確意見
總計	1,069	96.6	70.2	26.4	1.7	1.6	0.1	1.7
性別								
男	486	96.5	72.8	23.7	1.6	1.6	0.0	1.9
女	583	96.6	67.9	28.6	1.7	1.5	0.2	1.7
年齡	a							
29歲以下	157	96.2	73.2	22.9	3.2	3.2	0.0	0.6
30-39歲	255	98.0	72.2	25.9	1.2	1.2	0.0	0.8
40-49歲	246	95.1	67.1	28.0	1.6	1.2	0.4	3.3
50歲以上	407	96.6	69.8	26.8	1.5	1.5	0.0	1.9
教育程度	a							
國小及以下	44	97.7	68.2	29.5	0.0	0.0	0.0	2.3
國中	50	100.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0
高中	291	96.2	69.4	26.8	1.0	0.7	0.3	2.8
大專	244	96.7	72.1	24.6	2.0	2.0	0.0	1.3
大學	356	95.5	68.5	27.0	2.8	2.8	0.0	1.7
研究所以上	77	98.7	71.4	27.3	0.0	0.0	0.0	1.3
職業	a							
軍公教	93	98.9	63.4	35.5	1.1	0.0	1.1	0.0
工商企業負責人	60	98.3	78.3	20.0	0.0	0.0	0.0	1.7
民營企業受雇者	382	97.4	73.8	23.6	1.3	1.3	0.0	1.3
家庭主婦	138	95.7	68.1	27.5	2.2	2.2	0.0	2.1
專業代理人	175	92.0	61.7	30.3	3.4	3.4	0.0	4.6
學生	15	100.0	73.3	26.7	0.0	0.0	0.0	0.0
退休/無業	94	97.9	78.7	19.1	1.1	1.1	0.0	1.0
其他專業人員	101	98.0	67.3	30.7	1.0	1.0	0.0	1.0

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

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

附表17 新北市政府稅捐稽徵處服務人員服務態度滿意度

單位：人(%)

	樣本數	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確意見
總計	1,069	97.2	63.6	33.6	1.7	1.0	0.7	1.1
性別								
男	486	97.7	66.7	31.1	1.2	0.8	0.4	1.1
女	583	96.7	61.1	35.7	2.1	1.2	0.9	1.2
年齡	a							
29歲以下	157	97.5	71.3	26.1	1.9	1.3	0.6	0.6
30-39歲	255	96.9	62.7	34.1	2.0	0.8	1.2	1.1
40-49歲	246	97.2	60.2	37.0	1.6	0.8	0.8	1.2
50歲以上	407	97.5	63.4	34.2	1.5	1.2	0.2	1.0
教育程度	a							
國小及以下	44	97.7	56.8	40.9	0.0	0.0	0.0	2.3
國中	50	100.0	74.0	26.0	0.0	0.0	0.0	0.0
高中	291	95.9	64.3	31.6	2.7	1.4	1.4	1.4
大專	244	96.7	61.9	34.8	2.5	2.0	0.4	0.8
大學	356	97.5	63.2	34.3	1.1	0.6	0.6	1.4
研究所以上	77	100.0	66.2	33.8	0.0	0.0	0.0	0.0
職業	a							
軍公教	93	96.8	59.1	37.6	2.2	0.0	2.2	1.0
工商企業負責人	60	93.3	71.7	21.7	3.3	3.3	0.0	3.4
民營企業受雇者	382	98.2	63.6	34.6	1.3	0.8	0.5	0.5
家庭主婦	138	95.7	67.4	28.3	0.7	0.0	0.7	3.6
專業代理人	175	97.1	56.6	40.6	2.3	1.1	1.1	0.6
學生	15	93.3	80.0	13.3	6.7	6.7	0.0	0.0
退休/無業	94	98.9	74.5	24.5	1.1	1.1	0.0	0.0
其他專業人員	101	97.0	61.4	35.6	2.0	2.0	0.0	1.0

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

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

附表18 新北市政府稅捐稽徵處服務人員辦事效率滿意度

單位：人(%)

	樣本數	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確意見
總計	1,069	94.3	53.0	41.3	4.0	3.2	0.8	1.7
性別								
男	486	94.9	54.5	40.3	4.1	3.1	1.0	1.0
女	583	94.0	51.8	42.2	3.9	3.3	0.7	2.1
年齡	a							
29歲以下	157	97.5	54.1	43.3	1.9	1.3	0.6	0.6
30-39歲	255	95.3	52.9	42.4	3.9	3.5	0.4	0.8
40-49歲	246	93.1	46.7	46.3	4.9	4.1	0.8	2.0
50歲以上	407	93.6	56.8	36.9	4.4	3.2	1.2	2.0
教育程度	a							
國小及以下	44	95.5	63.6	31.8	2.3	0.0	2.3	2.2
國中	50	100.0	78.0	22.0	0.0	0.0	0.0	0.0
高中	291	93.1	51.9	41.2	4.1	3.8	0.3	2.8
大專	244	93.9	50.8	43.0	5.3	4.1	1.2	0.8
大學	356	94.4	49.4	44.9	4.2	3.4	0.8	1.4
研究所以上	77	97.4	61.0	36.4	2.6	1.3	1.3	0.0
職業	a							
軍公教	93	94.6	52.7	41.9	4.3	1.1	3.2	1.1
工商企業負責人	60	85.0	55.0	30.0	10.0	6.7	3.3	5.0
民營企業受雇者	382	95.3	52.6	42.7	4.2	3.9	0.3	0.5
家庭主婦	138	94.2	60.1	34.1	0.7	0.0	0.7	5.1
專業代理人	175	94.3	44.0	50.3	5.1	4.6	0.6	0.6
學生	15	93.3	73.3	20.0	6.7	6.7	0.0	0.0
退休/無業	94	98.9	67.0	31.9	1.1	1.1	0.0	0.0
其他專業人員	101	93.1	47.5	45.5	4.0	4.0	0.0	2.9

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

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

附表19 不滿意服務人員辦事效率的原因

單位：人(%)

	樣本數	態度不夠積極	等候時間長	專業知識不足	無明確意見
總計	43	44.2	39.5	20.9	2.3
性別					
男	20	50.0	40.0	20.0	0.0
女	23	39.1	39.1	21.7	4.3
年齡					
29歲以下	3	66.7	33.3	33.3	0.0
30-39歲	10	40.0	40.0	20.0	0.0
40-49歲	12	33.3	66.7	8.3	0.0
50歲以上	18	50.0	22.2	27.8	5.6
教育程度					
國小及以下	1	0.0	0.0	100.0	0.0
高中	12	58.3	41.7	8.3	0.0
大專	13	38.5	30.8	30.8	0.0
大學	15	33.3	46.7	20.0	6.7
研究所以上	2	100.0	50.0	0.0	0.0
職業					
軍公教	4	25.0	50.0	25.0	0.0
工商企業負責人	6	50.0	33.3	33.3	0.0
民營企業受雇者	16	50.0	43.8	12.5	0.0
家庭主婦	1	0.0	0.0	0.0	100.0
專業代理人	9	33.3	55.6	22.2	0.0
學生	1	100.0	0.0	0.0	0.0
退休/無業	1	100.0	0.0	0.0	0.0
其他專業人員	4	50.0	25.0	25.0	0.0

附表20 新北市政府稅捐稽徵處服務人員的稅務專業能力滿意度

單位：人(%)

	樣本數	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確意見
總計	1,069	92.3	45.8	46.5	2.8	2.5	0.3	4.9
性別								
男	486	92.4	49.2	43.2	2.9	2.5	0.4	4.7
女	583	92.3	43.1	49.2	2.7	2.6	0.2	5.0
年齡								
29歲以下	157	97.5	52.9	44.6	0.0	0.0	0.0	2.5
30-39歲	255	92.9	47.1	45.9	4.3	3.5	0.8	2.8
40-49歲	246	93.5	41.9	51.6	2.4	2.4	0.0	4.1
50歲以上	407	89.4	45.0	44.5	3.2	2.9	0.2	7.4
教育程度								
國小及以下	44	81.8	45.5	36.4	4.5	2.3	2.3	13.7
國中	50	98.0	62.0	36.0	0.0	0.0	0.0	2.0
高中	291	91.4	43.6	47.8	2.7	2.4	0.3	5.9
大專	244	93.0	46.3	46.7	3.7	3.7	0.0	3.3
大學	356	93.0	44.9	48.0	2.5	2.2	0.3	4.5
研究所以上	77	93.5	48.1	45.5	2.6	2.6	0.0	3.9
職業								
軍公教	93	93.5	39.8	53.8	1.1	0.0	1.1	5.4
工商企業負責人	60	81.7	51.7	30.0	3.3	1.7	1.7	15.0
民營企業受雇者	382	94.2	46.9	47.4	2.4	2.4	0.0	3.4
家庭主婦	138	90.6	44.2	46.4	1.4	1.4	0.0	8.0
專業代理人	175	93.1	41.7	51.4	4.6	4.6	0.0	2.3
學生	15	93.3	66.7	26.7	0.0	0.0	0.0	6.7
退休/無業	94	92.6	56.4	36.2	2.1	2.1	0.0	5.3
其他專業人員	101	91.1	40.6	50.5	5.0	4.0	1.0	3.9

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

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

附表21 不滿意服務人員稅務專業能力的原因

單位：人(%)

	樣本數	專業知識不足	服務人員 說法不一致	未協助 民眾處理問題	無明確意見
總計	30	80.0	6.7	6.7	6.7
性別					
男	14	78.6	7.1	14.3	0.0
女	16	81.3	6.3	0.0	12.5
年齡					
30-39歲	11	63.6	9.1	9.1	18.2
40-49歲	6	66.7	16.7	16.7	0.0
50歲以上	13	100.0	0.0	0.0	0.0
教育程度					
國小及以下	2	100.0	0.0	0.0	0.0
高中	8	100.0	0.0	0.0	0.0
大專	9	77.8	22.2	0.0	0.0
大學	9	55.6	0.0	22.2	22.2
研究所以上	2	100.0	0.0	0.0	0.0
職業					
軍公教	1	0.0	0.0	100.0	0.0
工商企業負責人	2	100.0	0.0	0.0	0.0
民營企業受雇者	9	88.9	0.0	0.0	11.1
家庭主婦	2	100.0	0.0	0.0	0.0
專業代理人	8	100.0	0.0	0.0	0.0
退休/無業	2	50.0	50.0	0.0	0.0
其他專業人員	5	40.0	20.0	20.0	20.0

附表22 新北市政府稅捐稽徵處人員品德操守滿意度

單位：人(%)

	樣本數	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確意見
總計	1,069	81.1	42.0	39.1	1.0	0.6	0.4	17.9
性別	a							
男	486	83.1	43.0	40.1	1.2	0.4	0.8	15.7
女	583	79.4	41.2	38.3	0.7	0.7	0.0	19.9
年齡	a							
29歲以下	157	91.7	57.3	34.4	1.3	0.6	0.6	7.0
30-39歲	255	82.4	41.6	40.8	0.8	0.4	0.4	16.8
40-49歲	246	76.8	36.2	40.7	0.4	0.4	0.0	22.8
50歲以上	407	79.1	40.0	39.1	1.2	0.7	0.5	19.7
教育程度	a							
國小及以下	44	84.1	50.0	34.1	2.3	0.0	2.3	13.6
國中	50	84.0	54.0	30.0	0.0	0.0	0.0	16.0
高中	291	78.4	38.8	39.5	1.0	0.7	0.3	20.6
大專	244	79.5	38.9	40.6	1.6	0.8	0.8	18.9
大學	356	82.9	44.4	38.5	0.3	0.3	0.0	16.8
研究所以上	77	84.4	41.6	42.9	1.3	1.3	0.0	14.3
職業	a							
軍公教	93	81.7	36.6	45.2	0.0	0.0	0.0	18.3
工商企業負責人	60	76.7	45.0	31.7	3.3	0.0	3.3	20.0
民營企業受雇者	382	81.2	41.4	39.8	1.0	0.8	0.3	17.8
家庭主婦	138	73.9	39.1	34.8	0.7	0.7	0.0	25.4
專業代理人	175	89.1	48.6	40.6	0.6	0.6	0.0	10.3
學生	15	93.3	73.3	20.0	0.0	0.0	0.0	6.7
退休/無業	94	77.7	43.6	34.0	1.1	1.1	0.0	21.2
其他專業人員	101	80.2	34.7	45.5	0.0	0.0	0.0	19.8

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

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

附表23 新北市政府稅捐稽徵處整體表現滿意度

單位：人(%)

	樣本數	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確意見
總計	1,069	93.0	39.9	53.1	1.8	1.1	0.7	5.2
性別								
男	486	93.8	40.1	53.7	1.6	1.0	0.6	4.6
女	583	92.5	39.8	52.7	1.9	1.2	0.7	5.6
年齡	a							
29歲以下	157	97.5	44.6	52.9	0.6	0.6	0.0	1.9
30-39歲	255	93.7	35.3	58.4	2.7	1.2	1.6	3.6
40-49歲	246	93.5	31.7	61.8	0.8	0.4	0.4	5.7
50歲以上	407	90.9	46.2	44.7	2.2	1.7	0.5	6.9
教育程度	a							
國小及以下	44	81.8	47.7	34.1	2.3	0.0	2.3	15.9
國中	50	90.0	56.0	34.0	0.0	0.0	0.0	10.0
高中	291	93.1	41.6	51.5	1.4	0.7	0.7	5.5
大專	244	93.4	38.1	55.3	2.9	2.0	0.8	3.7
大學	356	93.8	37.4	56.5	1.7	1.1	0.6	4.5
研究所以上	77	98.7	39.0	59.7	1.3	1.3	0.0	0.0
職業	a							
軍公教	93	94.6	35.5	59.1	2.2	1.1	1.1	3.2
工商企業負責人	60	85.0	43.3	41.7	5.0	1.7	3.3	10.0
民營企業受雇者	382	94.0	38.2	55.8	1.0	0.8	0.3	5.0
家庭主婦	138	88.4	42.0	46.4	1.4	1.4	0.0	10.2
專業代理人	175	97.1	36.6	60.6	0.6	0.6	0.0	2.3
學生	15	93.3	46.7	46.7	0.0	0.0	0.0	6.7
退休/無業	94	95.7	58.5	37.2	0.0	0.0	0.0	4.3
其他專業人員	101	92.1	34.7	57.4	4.0	1.0	3.0	3.9

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

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