

新北市政府稅捐稽徵處
『109 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 109 年 10 月 30 日

調查摘要

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

這次調查是以電話訪問方式進行，調查時間為民國 109 年 9 月 14 日至 10 月 13 日，分為下午時段(14:00~17:30)、以及晚間時段(18:30~22:00)進行，成功訪問 1,068 位在 109 年度內曾至新北稅捐處暨所屬各分處洽辦業務的一般民眾。在 95%的信心水準下，抽樣誤差在正負 3 個百分點以內。

本次調查結果顯示，109 年度新北稅捐處在「洽公環境滿意度」(96.9%)、「服務人員服務態度滿意度」(97.9%)、「服務人員辦事效率滿意度」(97.1%)、「繼承案件全國稅跨區查欠稅服務滿意度」(96.5%)、「中午不打烊與延長服務時間滿意度」(96.5%)方面滿意度普遍獲得洽公民眾高度肯定。惟在「志工協助服務滿意度」(92.5%)、「新北稅視訊櫃檯服務滿意度」(92.5%)、「個人稅務資料安全保護的能力滿意度」(86.3%)方面較低。整體來說，除了個人稅務資料安全保護的能力滿意度之外，其餘滿意度皆超過九成以上，表現值得肯定，建議未來在個人稅務資料安全保護的能力滿意度上仍可再優化，以帶給民眾更優質的服務。

在「服務措施」方面，「中午不打烊與延長服務時間措施」的滿意度為 96.5%，顯示洽公民眾對於新北稅捐處在中午不打烊與將服務時間延長為上午 8 點至下午 18 點，以方便民眾申辦服務的措施上，民眾是給予肯定的態度。

「服務專業性」方面的滿意度，將未表態者扣除不予計算，而僅計算有表態者的滿意度後發現，各項服務項目的滿意度皆超過九成的民眾給予正面評價。

最後，洽公民眾對於新北稅捐處的建議事項，有表示意見的民眾

中，有 56.4%表示「都很好，沒有需要改進的地方」，所占比例最多，顯示多數願意表態的民眾給予新北稅捐處正面評價；而其他有給予建議事項的民眾，則以希望「加強人員服務態度與熱忱」的比例最高，占 1.7%；其次依序為「改善停車方便性」(1.3%)、「加強行政人員的專業訓練」(1.2%)、「加強行政人員的辦事效率」(1.2%)、「簡化申辦程序與流程」(1.0%)、「開放跨區申辦業務」(1.0%)等。

本次調查建議有：持續中午不打烊與延長服務時間、多加宣傳線上服務功能、定期辦理員工教育訓練，提升人員專業能力與服務態度。

目錄

調查摘要.....	I
目錄.....	III
圖目錄.....	V
表目錄.....	XI
附表目錄.....	XIII
壹、緒論.....	1
一、調查動機	1
二、調查依據與目的	1
三、調查範圍與對象	2
四、調查流程	2
貳、調查方法	3
一、問卷設計	3
二、抽樣方法	4
三、抽樣誤差	4
四、調查日期與時間	4
五、資料分析方法	4
六、撥號結果	5
參、調查結果分析	7
一、樣本結構分析	7
二、新北市政府稅捐稽徵處各項滿意度評價	9
肆、民眾對新北市政府稅捐稽徵處的滿意度趨勢分析	103

一、 洽公環境滿意度比較	103
二、 服務人員服務態度滿意度比較	104
三、 志工協助服務滿意度比較	105
四、 服務人員辦事效率滿意度比較	106
五、 服務人員稅務專業能力滿意度比較	107
六、 個人稅務資料安全保護的能力滿意度比較	108
七、 申請表格與範例說明服務滿意度比較	109
八、 臨櫃信用卡刷卡繳稅服務滿意度	110
九、 健保卡或 Taiwan Fido 線上查繳稅服務滿意度比較	111
十、 行動支付繳稅事項服務滿意度比較	112
十一、 繼承案件全國跨區查欠稅服務滿意度比較	113
十二、 中午不打烊與延長服務時間滿意度比較	114
十三、 line 官方帳號或 skype 稅務諮詢服務滿意度	115
十四、 小結	116
伍、 結論與建議	119
一、 結論	119
二、 建議	120
附錄一、 為民服務問卷百分比表	123
附錄二、 交叉表	135

圖目錄

圖 1-1 調查流程圖	2
圖 3-1 受訪者性別分布	7
圖 3-2 受訪者年齡分布	7
圖 3-3 受訪者教育程度分布	8
圖 3-4 受訪者職業分布	8
圖 3-5 洽公環境滿意度	9
圖 3-6 洽公環境滿意度	10
圖 3-7 各類屬性民眾對「洽公環境」滿意度	12
圖 3-7 各類屬性民眾對「洽公環境」滿意度(續)	13
圖 3-8 不滿意稅捐處洽公環境的原因	14
圖 3-9 不滿意哪個分處或總處	15
圖 3-10 服務禮儀滿意度	17
圖 3-11 服務人員服務態度滿意度	18
圖 3-12 各類屬性民眾對「服務人員服務態度」滿意度	20
圖 3-12 各類屬性民眾對「服務人員服務態度」滿意度(續)	21
圖 3-13 不滿意服務人員服務態度的原因	22
圖 3-14 志工協助服務滿意度	23
圖 3-15 各類屬性民眾對「志工協助服務」滿意度	25
圖 3-15 各類屬性民眾對「志工協助服務」滿意度 (續)	26
圖 3-16 服務專業性滿意度	27
圖 3-17 服務人員辦事效率滿意度	28
圖 3-18 各類屬性民眾對「服務人員辦事效率」滿意度	30

圖 3- 18 各類屬性民眾對「服務人員辦事效率」滿意度(續).....	31
圖 3- 19 不滿意服務人員辦事效率的原因	32
圖 3- 20 服務人員稅務專業能力滿意度	33
圖 3- 21 各類屬性民眾對「服務人員稅務專業能力」滿意度.....	35
圖 3- 21 各類屬性民眾對「服務人員稅務專業能力」滿意度(續).....	36
圖 3- 22 不滿意服務人員稅務專業能力的原因	37
圖 3- 23 稅捐處的 line 官方帳號或 skype 稅務諮詢服務使用率	38
圖 3- 24 各類屬性民眾對「line 官方帳號或 skype 稅務諮詢服務」使用率.....	40
圖 3- 24 各類屬性民眾對「line 官方帳號或 skype 稅務諮詢服務」使用率(續).....	41
圖 3- 25 line 官方帳號或 skype 稅務諮詢服務滿意度.....	42
圖 3- 26 各類屬性民眾對「line 官方帳號或 skype 稅務諮詢服務」滿意度.....	44
圖 3-26 各類屬性民眾對「line 官方帳號或 skype 稅務諮詢服務」滿意度(續).....	45
圖 3- 27 不滿意 line 官方帳號或 skype 稅務諮詢服務的原因	46
圖 3- 28 服務措施滿意度	47
圖 3- 29 個人稅務資料安全保護的能力滿意度	48
圖 3- 30 各類屬性民眾對「個人稅務資料安全保護的能力」滿意度.....	50
圖 3- 30 各類屬性民眾對「個人稅務資料安全保護的能力」滿意度(續).....	51
圖 3- 31 申請表格與範例說明使用率	52
圖 3- 32 各類屬性民眾對「申請表格與範例說明」使用率.....	54

圖 3- 32 各類屬性民眾對「申請表格與範例說明」使用率(續).....	55
圖 3- 33 申請表格與範例說明滿意度.....	56
圖 3- 34 各類屬性民眾對「申請表格與範例說明」滿意度.....	58
圖 3- 34 各類屬性民眾對「申請表格與範例說明」滿意度(續).....	59
圖 3- 35 臨櫃信用卡刷卡繳稅服務使用率.....	60
圖 3- 36 各類屬性民眾對「臨櫃信用卡刷卡繳稅」服務使用率.....	62
圖 3- 36 各類屬性民眾對「臨櫃信用卡刷卡繳稅」服務使用率(續).....	63
圖 3- 37 臨櫃信用卡刷卡繳稅服務滿意度.....	64
圖 3- 38 各類屬性民眾對「臨櫃信用卡刷卡繳稅」服務滿意度.....	66
圖 3- 38 各類屬性民眾對「臨櫃信用卡刷卡繳稅」服務滿意度(續).....	67
圖 3- 39 健保卡或 TAIWAN Fido 線上查繳稅服務使用率.....	68
圖 3- 40 各類屬性民眾對「健保卡或 TAIWAN Fido 線上查繳稅」服務使用率.....	70
圖 3- 40 各類屬性民眾對「健保卡或 TAIWAN Fido 線上查繳稅」服務使用率(續).....	71
圖 3- 41 健保卡或 TAIWAN Fido 線上查繳稅服務滿意度.....	72
圖 3- 42 各類屬性民眾對「健保卡或 TAIWAN Fido 線上查繳稅」服務滿意度.....	74
圖 3- 42 各類屬性民眾對「健保卡或 TAIWAN Fido 線上查繳稅」服務滿意度(續).....	75
圖 3- 43 新北稅視訊櫃檯服務使用率.....	76
圖 3- 44 各類屬性民眾對「新北稅視訊櫃檯」服務使用率.....	78
圖 3- 45 新北稅視訊櫃檯服務滿意度.....	79
圖 3- 46 各類屬性民眾對「新北稅視訊櫃檯」服務滿意度.....	81

圖 3- 47 行動支付繳稅服務使用率	82
圖 3- 48 各類屬性民眾對「行動支付繳稅」使用率	84
圖 3- 48 各類屬性民眾對「行動支付繳稅」使用率(續)	85
圖 3- 49 行動支付繳稅服務滿意度	86
圖 3- 50 各類屬性民眾對「行動支付繳稅」服務滿意度	88
圖 3- 50 各類屬性民眾對「行動支付繳稅」服務滿意度(續)	89
圖 3- 51 繼承案件全國跨區查欠稅服務使用率	90
圖 3- 52 各類屬性民眾對「繼承案件全國跨區查欠稅」使用率	92
圖 3- 52 各類屬性民眾對「繼承案件全國跨區查欠稅」使用率(續)	93
圖 3- 53 繼承案件全國跨區查欠稅服務滿意度	94
圖 3- 54 各類屬性民眾對「繼承案件全國跨區查欠稅」服務滿意度	96
圖 3- 54 各類屬性民眾對「繼承案件全國跨區查欠稅」服務滿意度(續)	97
圖 3- 55 中午不打烊與延長服務時間滿意度	98
圖 3- 56 各類屬性民眾對「中午不打烊與延長服務時間」滿意度	100
圖 3- 56 各類屬性民眾對「中午不打烊與延長服務時間」滿意度(續)	101
圖 3- 57 洽公民眾對新北稅捐處建議事項	102
圖 4- 1 民眾對「洽公環境」滿意度之趨勢比較	103
圖 4- 2 民眾對「服務人員服務態度」滿意度之趨勢比較	104
圖 4- 3 民眾對「志工協助服務」滿意度之趨勢比較	105
圖 4- 4 民眾對「服務人員辦事效率」滿意度之趨勢比較	106
圖 4- 5 民眾對「服務人員稅務專業能力」滿意度之趨勢比較	107
圖 4- 6 民眾對「個人稅務資料安全保護的能力」滿意度之趨勢比較	

.....	108
圖 4- 7 民眾對「申請表格與範例說明服務」滿意度之趨勢比較....	109
圖 4- 8 民眾對「臨櫃信用卡刷卡繳稅服務」滿意度之趨勢比較....	110
圖 4- 9 民眾對「健保卡或 Taiwan Fido 線上查繳稅服務」滿意度之趨勢比較.....	111
圖 4- 10 民眾對「行動支付繳稅事項服務」滿意度之趨勢比較.....	112
圖 4- 11 民眾對「繼承案件全國跨區查欠稅服務」滿意度之趨勢比較.....	113
圖 4- 12 民眾對「中午不打烊與延長服務時間」滿意度之趨勢比較.....	114
圖 4- 13 民眾對「line 官方帳號或 skype 稅務諮詢服務」滿意度之趨勢比較.....	115
圖 4- 14 民眾對新北稅捐處各項滿意度之趨勢比較.....	116
圖 4- 14 民眾對新北稅捐處各項滿意度之趨勢比較(續).....	117
圖 4- 14 民眾對新北稅捐處各項滿意度之趨勢比較(續).....	117
圖 4- 14 民眾對新北稅捐處各項滿意度之趨勢比較(續).....	118

表目錄

表 2-1 撥號結果表	6
表 3-1 不滿意之分處與原因	15
表 4-1 民眾對「洽公環境」滿意度之趨勢比較.....	103
表 4-2 民眾對「服務人員服務態度」滿意度之趨勢比較.....	104
表 4-3 民眾對「志工協助服務」滿意度之趨勢比較.....	105
表 4-4 民眾對「服務人員辦事效率」滿意度之趨勢比較.....	106
表 4-5 民眾對「服務人員稅務專業能力」滿意度之趨勢比較.....	107
表 4-6 民眾對「個人稅務資料安全保護的能力」滿意度之趨勢比較	108
表 4-7 民眾對「申請表格與範例說明服務」滿意度之趨勢比較....	109
表 4-8 民眾對「臨櫃信用卡刷卡繳稅服務」滿意度之趨勢比較....	110
表 4-9 民眾對「健保卡或 Taiwan Fido 線上查繳稅服務」滿意度之 趨勢比較.....	111
表 4-10 民眾對「行動支付繳稅事項服務」滿意度之趨勢比較.....	112
表 4-11 民眾對「繼承案件全國跨區查欠稅服務」滿意度之趨勢比較	113
表 4-12 民眾對「中午不打烊與延長服務時間」滿意度之趨勢比較	114
表 4-13 民眾對「line 官方帳號或 skype 稅務諮詢服務」滿意度之趨 勢比較.....	115
表 4-14 民眾對新北稅捐處各項滿意度之趨勢比較.....	116
表 5-1 新北稅捐處各項服務評價彙整表	119

附表目錄

附表 1 洽公環境滿意度	136
附表 2 不滿意洽公環境的原因	137
附表 3 服務人員服務態度滿意度	138
附表 4 不滿意服務人員服務態度的原因	139
附表 5 志工協助服務滿意度	140
附表 6 服務人員辦事效率滿意度	141
附表 7 不滿意服務人員辦事效率的原因	142
附表 8 服務人員稅務專業能力滿意度	143
附表 9 不滿意服務人員稅務專業能力的理由	144
附表 10 個人稅務資料安全保護的能力滿意度	145
附表 11 申請表格與範例說明使用率	146
附表 12 申請表格與範例說明滿意度	147
附表 13 臨櫃信用卡刷卡繳稅服務使用率	148
附表 14 臨櫃信用卡刷卡繳稅服務滿意度	149
附表 15 健保卡或 TAIWAN Fido 線上查繳稅服務使用率	150
附表 16 健保卡或 TAIWAN Fido 線上查繳稅服務滿意度	151
附表 17 新北稅視訊櫃檯服務使用率	152
附表 18 新北稅視訊櫃檯服務滿意度	153
附表 19 行動支付繳稅使用率	154
附表 20 行動支付繳稅滿意度	155
附表 21 繼承案件全國跨區查欠稅服務使用率	156

附表 22 繼承案件全國跨區查欠稅服務滿意度	157
附表 23 中午不打烊與延長服務時間滿意度	158
附表 24 line 官方帳號或 skype 稅務諮詢服務使用率	159
附表 25 line 官方帳號或 skype 稅務諮詢服務滿意度	160
附表 26 不滿意 line 官方帳號或 skype 稅務諮詢服務的原因	161
附表 27 對稅捐處環境、設備、服務、申辦流程等所提供之建議	162

壹、緒論

一、調查動機

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

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

二、調查依據與目的

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

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

(二)比較從 108 年到 109 年間民眾之滿意程度變化。

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

三、調查範圍與對象

此次調查範圍及對象，以 109 年度內曾至新北稅捐處暨所屬各分處洽辦業務的一般民眾為主。調查名單資料由新北稅捐處提供。

四、調查流程

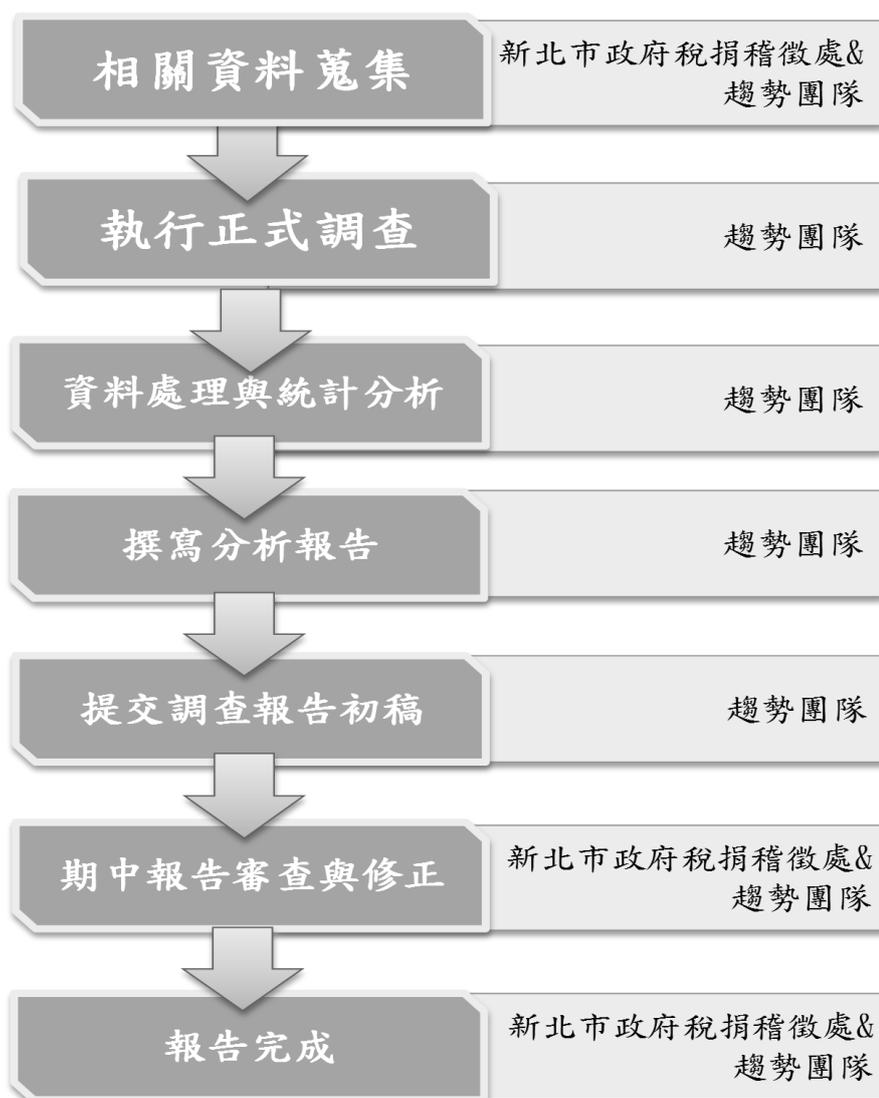


圖 1-1 調查流程圖

貳、調查方法

一、問卷設計

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

(一) 洽公環境評價

- 1、洽公環境滿意度
- 2、不滿意洽公環境的原因
- 3、不滿意的分處或總處

(二) 服務禮儀評價

- 1、服務人員服務態度滿意度
- 2、不滿意服務人員服務態度的原因
- 3、志工協助服務滿意度

(三) 服務專業性評價

- 1、服務人員辦事效率滿意度
- 2、不滿意服務人員辦事效率的原因
- 3、服務人員稅務專業能力滿意度
- 4、不滿意服務人員稅務專業能力的原因
- 5、line 官方帳號或 skype 稅務諮詢服務滿意度
- 6、不滿意 line 官方帳號或 skype 稅務諮詢服務的原因

(四) 服務措施評價

- 1、個人稅務資料安全保護滿意度

- 2、申請表格與範例說明滿意度
- 3、臨櫃信用卡刷卡繳稅服務滿意度
- 4、健保卡線上查繳稅服務滿意度
- 5、新北稅視訊櫃檯服務滿意度
- 6、行動支付繳稅服務滿意度
- 7、繼承案件全國跨區查欠稅服務滿意度
- 8、中午不打烊與延長服務時間滿意度

(五) 相關建議

二、抽樣方法

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

三、抽樣誤差

本次調查成功訪問 1,068 位在 109 年度內曾至新北稅捐處暨所屬各分處洽辦業務的一般民眾。在 95% 的信心水準下，抽樣誤差在正負 3 個百分點以內。

四、調查日期與時間

調查時間為民國 109 年 9 月 14 日至 10 月 13 日，分為下午時段(14:00~17:30)、以及晚間時段(18:30~22:00)進行。

五、資料分析方法

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

(一)次數分配(Frequency)

藉各題項之次數分配及百分比呈現之數據，瞭解民眾之看法及評價。

(二)交叉分析及卡方檢定(Chi-Square Test)

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

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

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

當卡方檢定統計值的 p-value 小於 5.0% 時，表示在 5.0% 的顯著水準下，兩變數之間是有達到統計上顯著的差異。

六、撥號結果

本調查研究，在選定樣本中，以 109 年度內曾至新北稅捐處暨所屬各分處洽辦業務的一般民眾為訪問對象。若以電話號碼數計算，一共撥出 4,349 通電話，成功訪問的民眾占撥出電話之 24.6%，至於未能接通的電話中，84.6% 無人接聽，3.5% 為空號，其他因素請見表 2-1。

表 2-1 撥號結果表

項目	次數	有接通電話 百分比	總撥出電話 百分比
完成訪問	1,068	53.1%	24.6%
拒訪_太忙沒時間	257	12.8%	5.9%
拒訪_對這個主題沒興趣或不清楚	82	4.1%	1.9%
拒訪_覺得被侵犯個人隱私反對電話調查	8	0.4%	0.2%
拒訪_已經受過類似訪問	22	1.1%	0.5%
中止訪問_非住宅電話	-	0.0%	0.0%
中止訪問_無合格受訪者	177	8.8%	4.1%
中止訪問_約訪電話	344	17.1%	7.9%
中止訪問_家人拒絕轉接	5	0.2%	0.1%
中止訪問_因受訪者生理/心理因素無法進行訪問	8	0.4%	0.2%
中止訪問_語言不通(如原住民、外語等)無法進行訪問	1	0.0%	0.0%
中止訪問_原因不明，甚麼都沒說就掛電話	38	1.9%	0.9%
小計	2,010	100.0%	46.2%

項目	次數	未接通電話 百分比	總撥出電話 百分比
無人接聽	1,978	84.6%	45.5%
空號	82	3.5%	1.9%
忙線	208	8.9%	4.8%
傳真機	8	0.3%	0.2%
住宅答錄機	-	0.0%	0.0%
非住宅電話	41	1.8%	0.9%
電話故障	1	0.0%	0.0%
暫停使用	19	0.8%	0.4%
勿干擾	2	0.1%	0.0%
小計	2,339	100.0%	53.8%
合計	4,349	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 1,068 位在 109 年度內曾至新北稅捐處暨所屬各分處洽辦業務的一般民眾。

(一)性別

在性別方面，受訪的洽公民眾中有 47.5% 為男性，52.5% 為女性。

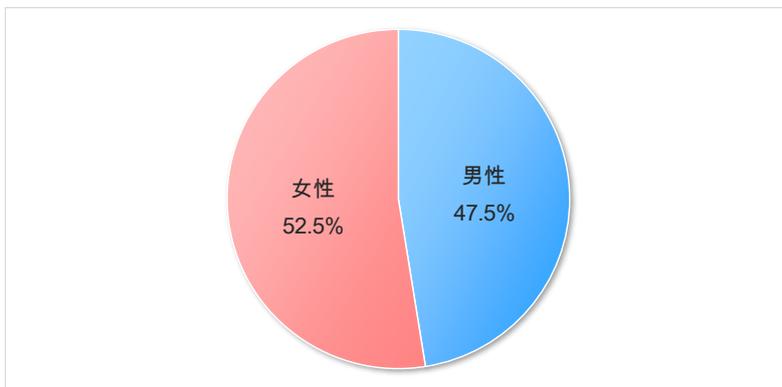


圖 3-1 受訪者性別分布

(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 52.6%，其次為 40 至 49 歲的受訪者占 23.6%；30 至 39 歲的民眾占 15.3%；另外還有 7.9% 的受訪者為 29 歲以下的年輕族群。

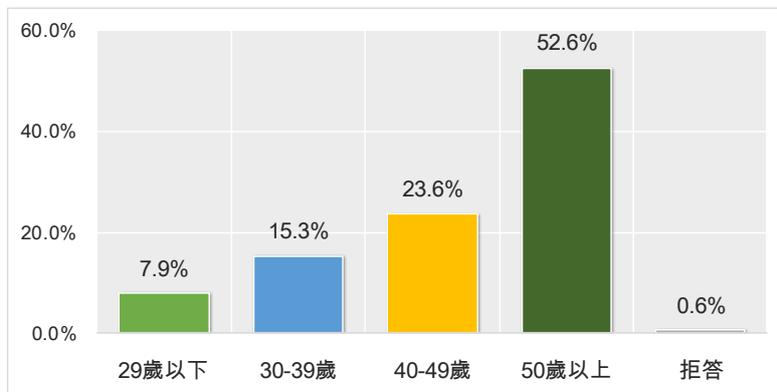


圖 3-2 受訪者年齡分布

(三)教育程度

在教育程度方面，大學學歷者所占比例最多，占 35.3%。其次是高中學歷(28.6%)和大專學歷者(20.0%)。

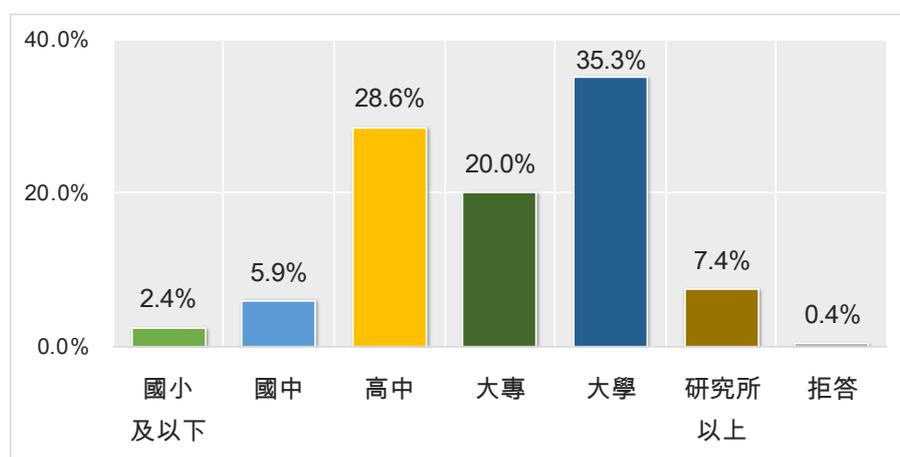


圖 3- 3 受訪者教育程度分布

(四)職業

在職業方面來看，以專業代理人最多，占 29.8%；其次是民營企業受雇者，占 27.3%。再次為退休/無業(11.9%)、家庭主婦(10.8%)、非專業代理人之其他專業人員(6.9%)、自營作業者(5.3%)、軍公教(3.6%)、工商企業負責人(3.1%)和學生(0.3%)。

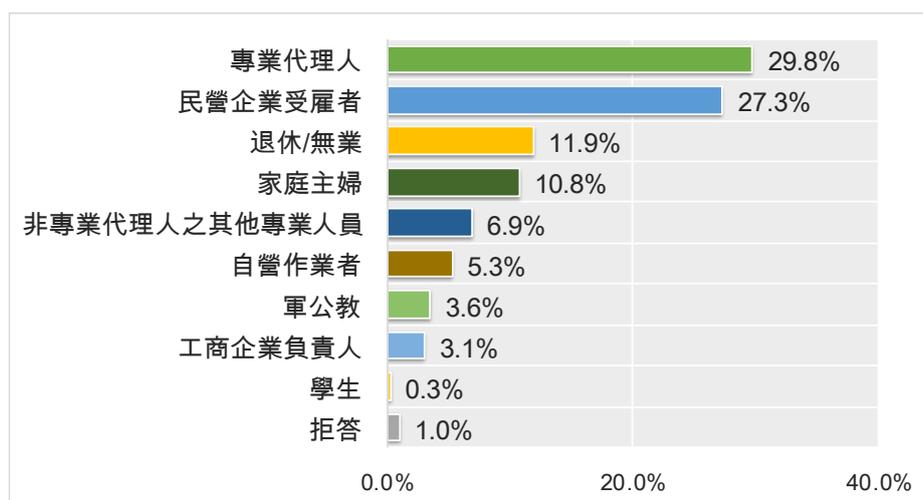


圖 3- 4 受訪者職業分布

二、新北市政府稅捐稽徵處各項滿意度評價

(一) 洽公環境評價

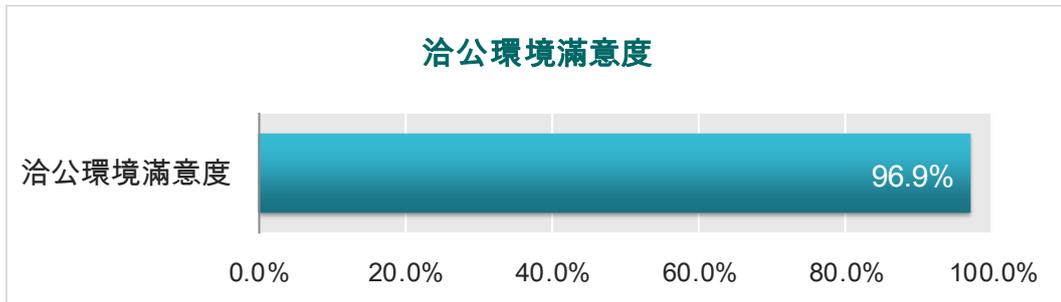


圖 3-5 洽公環境滿意度

1、洽公環境滿意度

題目：請問您對稅捐處的洽公環境滿不滿意？

洽公民眾對於新北稅捐處「洽公環境」的評價，本次調查顯示，96.9%的洽公民眾給予好評，其中有50.1%表示非常滿意，46.8%表示還算滿意。

表示不滿意的民眾僅占了1.6%，其中有1.5%表示不太滿意，0.1%表示非常不滿意。

另有1.5%的民眾未表態。

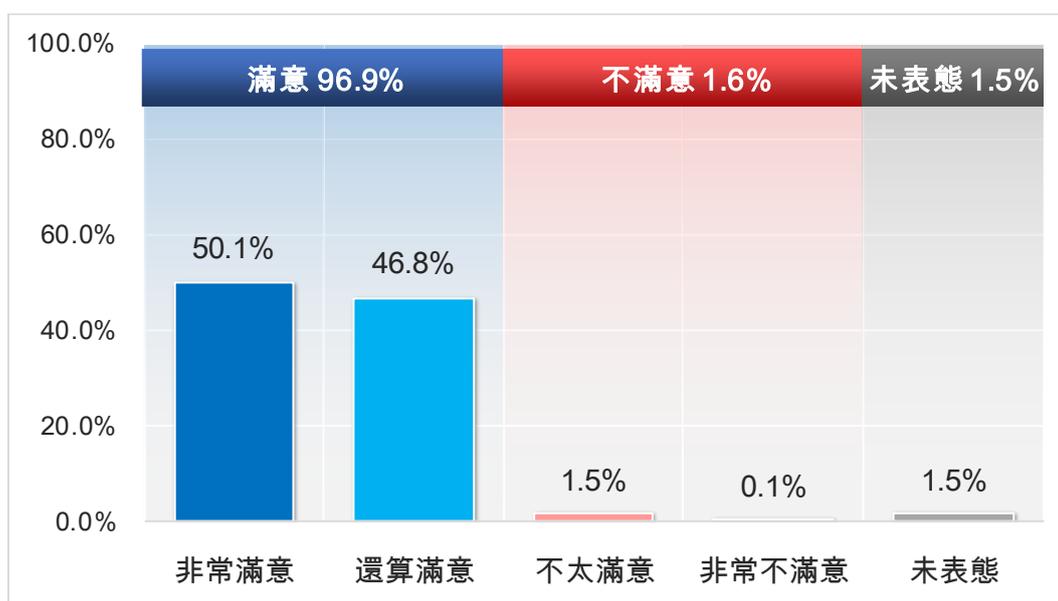


圖 3- 6 洽公環境滿意度

Base：全體受訪者(n=1,068)

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

性別： 男性(97.4%)滿意新北稅捐處「洽公環境」的比例較女性(96.5%)高。若與 108 年度調查相比，男性的滿意度增加 0.8 個百分點，女性的滿意度減少 0.7 個百分點。

年齡： 所有年齡層的民眾對於新北稅捐處的「洽公環境」滿意度皆超過九成，其中又以 29 歲以下的比例最高，占 98.8%。若與 108 年度調查相比，29 歲以下的民眾滿意度增加 1.2 個百分點。

教育程度： 研究所以上學歷者滿意新北稅捐處「洽公環境」的比例最高，占 98.8%。若與 108 年度相比，國小及以下學歷的民眾滿意度增加 3.5 個百分點。（樣本數低於 30 者不列入比較）

職業： 職業為軍公教者以及自營作業者滿意新北稅捐處「洽公環境」的比例最高，占 100%。若與 108 年度相比，工商企業負責人滿意度減少 9.1 個百分點。（樣本數低於 30 者不列入比較）。

		滿意	不滿意	未表態		
總計	108年	96.9%	0.8%	2.3%		
	109年	96.9%	1.6%	1.5%		
性別	男性	108年	96.6%	1.2%	2.2%	
		109年	97.4%	1.4%	1.2%	
	女性	108年	97.2%	0.5%	2.3%	
		109年	96.5%	1.8%	1.7%	
年齡	29歲以下	108年	97.6%	1.2%	1.2%	
		109年	98.8%	1.2%	-	
	30-39歲	108年	96.3%	1.2%	2.5%	
		109年	97.5%	2.5%	-	
	40-49歲	108年	98.4%	-	1.6%	
		109年	97.6%	1.2%	1.2%	
	50歲以上	108年	96.5%	1.0%	2.5%	
		109年	96.3%	1.6%	2.1%	
	教育程度	國小及以下	108年	92.6%	-	7.4%
			109年	96.1%	-	3.9%
國中		108年	98.3%	-	1.7%	
		109年	96.8%	1.6%	1.6%	
高中		108年	97.0%	1.0%	2.0%	
		109年	97.7%	1.6%	0.7%	
大專		108年	95.9%	0.8%	3.3%	
		109年	95.8%	1.9%	2.3%	
大學		108年	97.9%	0.8%	1.3%	
		109年	96.5%	1.9%	1.6%	
研究所以上	108年	96.2%	1.3%	2.5%		
	109年	98.8%	-	1.2%		

圖 3-7 各類屬性民眾對「洽公環境」滿意度

		滿意	不滿意	未表態
總計	108年	96.9%	0.8%	2.3%
	109年	96.9%	1.6%	1.5%
軍公教	108年	93.6%	4.3%	2.1%
	109年	100.0%	-	-
工商企業 負責人	108年	100.0%	-	-
	109年	90.9%	-	9.1%
民營企業 受雇者	108年	96.0%	0.9%	3.1%
	109年	96.5%	2.7%	0.8%
家庭主婦	108年	95.5%	1.5%	3.0%
	109年	99.1%	0.9%	-
職業 代理人	108年	99.1%	-	0.9%
	109年	96.8%	0.9%	2.3%
學生	108年	100.0%	-	-
	109年	100.0%	-	-
退休/無業	108年	96.6%	0.9%	2.5%
	109年	96.8%	1.6%	1.6%
其他 專業人員	108年	94.8%	1.7%	3.5%
	109年	94.6%	2.7%	2.7%
自營 作業者	108年	100.0%	-	-
	109年	100.0%	-	-

圖 3-7 各類屬性民眾對「洽公環境」滿意度(續)

2、不滿意洽公環境的原因

題目：請問您不滿意稅捐處洽公環境的原因是？

針對不滿意稅捐處洽公環境的17位民眾，進一步詢問其原因為何。調查發現，洽公民眾不滿意稅捐處洽公環境的原因以「動線規劃不良」、「硬體設備太老舊」的比例最高，各占35.3%。

其次依序為「室內空間太小」(17.6%)、「等候區座椅太少」(11.8%)、「廁所有異味」(5.9%)、「引導指示不清」(5.9%)、「室內溫度不適中」(5.9%)、「停車方便性不足」(5.9%)。

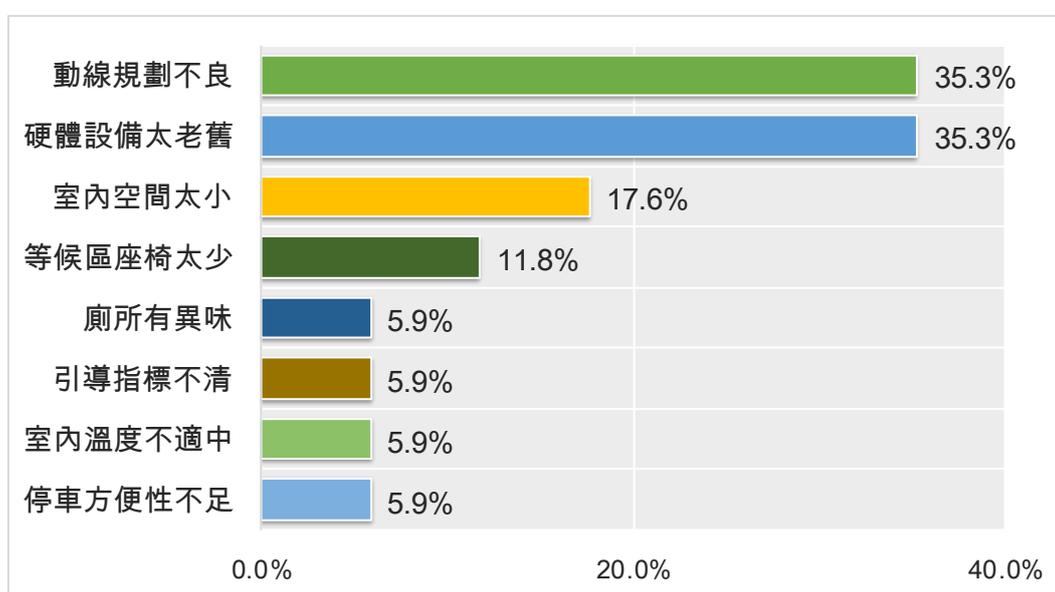


圖 3- 8 不滿意稅捐處洽公環境的原因

Base：不滿意稅捐處洽公環境之受訪者(n=17)

3、不滿意哪個分處或總處

題目：請問是哪一個分處或總處？

本次調查特別針對不滿意稅捐處洽公環境的 17 位民眾，進一步詢問是哪一個分處或總處。調查發現，洽公民眾不滿意的分處以「板橋分處」、「三重分處」、「新莊分處」的比例最高，占 17.6%。其次為「總處」(11.8%)。另有 17.7%的民眾未表態。

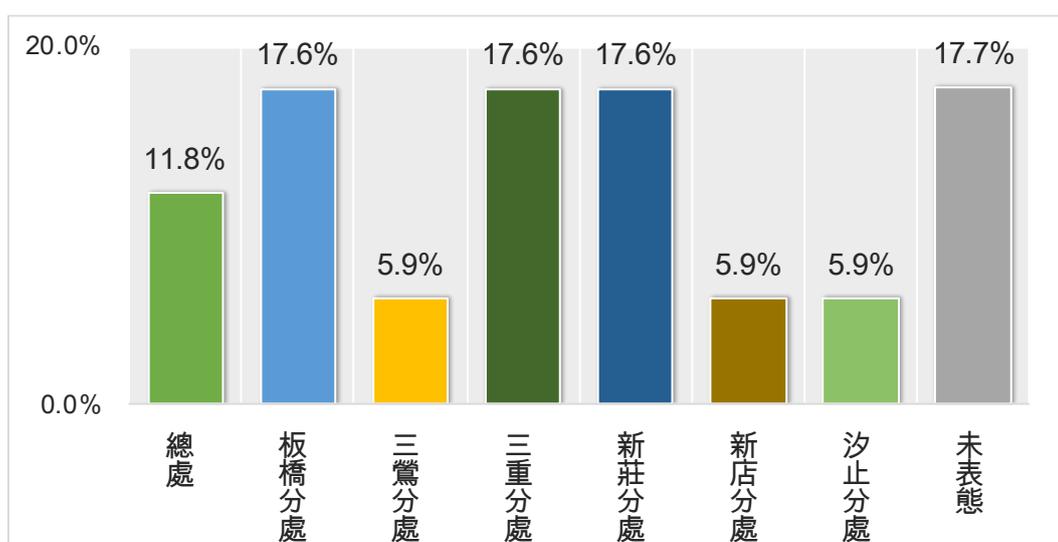


圖 3-9 不滿意哪個分處或總處

Base：不滿意稅捐處洽公環境之受訪者(n=17)

各分處或總處可改進項目請參閱下表 3-1。

表 3-1 不滿意之分處與原因

區域	不滿原因	次數	區域	不滿原因	次數
總處	等候區座椅太少	1	新莊分處	動線規劃不良	2
	室內空間太小	1		硬體設備太老舊	1
	室內溫度不適中	1		停車方便性不足	1
	回答人數	2		回答人數	3
板橋分處	動線規劃不良	1	新店分處	室內空間太小	1
	硬體設備太老舊	3		動線規劃不良	1
	回答人數	3		回答人數	1

區域	不滿原因	次數	區域	不滿原因	次數
三鶯分處	室內空間太小	1	汐止分處	硬體設備太老舊	1
	回答人數	1		回答人數	1
三重分處	廁所有異味	1			
	等候區座椅太少	1			
	硬體設備太老舊	1			
	回答人數	3			

(二) 服務禮儀評價

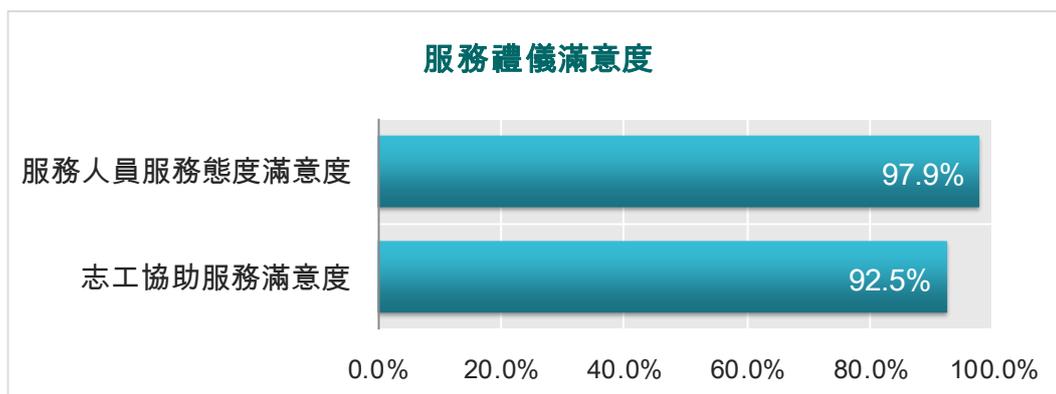


圖 3-10 服務禮儀滿意度

1、服務人員服務態度滿意度

題目：請問您對稅捐處服務人員的服務態度滿不滿意？

本次調查結果顯示，對於新北稅捐處「服務人員服務態度」的評價，高達 97.9%的洽公民眾給予正面評價，其中有 59.6%表示非常滿意，38.3%表示還算滿意。

給予負面評價的洽公民眾僅占了 1.3%，其中有 0.7%表示不太滿意，0.6%表示非常不滿意。

另有 0.8%的民眾未表態。

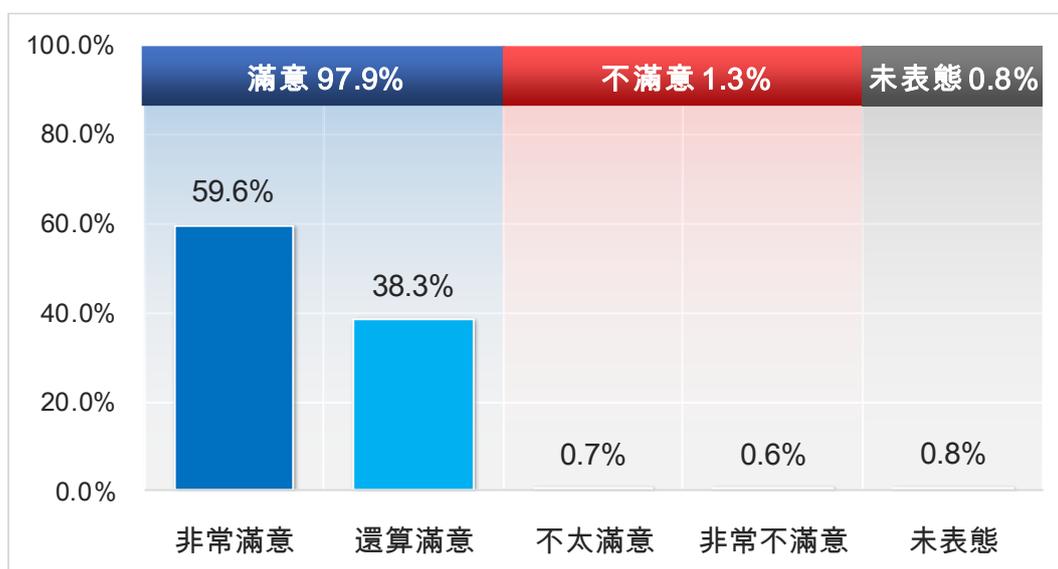


圖 3- 11 服務人員服務態度滿意度

Base：全體受訪者(n=1,068)

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

性別： 男性(98.0%)滿意新北稅捐處「服務人員服務態度」的比例略高於女性(97.7%)。若與 108 年度調查相比，女性的滿意度增加 1.4 個百分點。

年齡： 所有年齡層的民眾對於新北稅捐處「服務人員服務態度」滿意度皆超過九成，其中又以 29 歲以下的比例最高，占 100.0%。若與 108 年度調查相比，30-39 歲的民眾滿意度增加 2.4 個百分點。

教育程度： 大專學歷的洽公民眾滿意新北稅捐處「服務人員服務態度」的比例最高，占 98.6%。若與 108 年度調查相比，國小及以下學歷的民眾滿意度增加 3.7 個百分點。（樣本數低於 30 者不列入比較）

職業： 職業為軍公教者滿意新北稅捐處「服務人員服務態度」的比例較其他職業別高，占 100.0%。若與 108 年度調查相比，軍公教滿意度增加 6.4 個百分點。（樣本數低於 30 者不列入比較）

		滿意	不滿意	未表態	
總計	108年	97.3%	1.8%	0.9%	
	109年	97.9%	1.3%	0.8%	
性別	男性	108年	98.4%	1.4%	0.2%
		109年	98.0%	1.2%	0.8%
	女性	108年	96.3%	2.2%	1.5%
		109年	97.7%	1.4%	0.9%
年齡	29歲以下	108年	98.8%	1.2%	-
		109年	100.0%	-	-
	30-39歲	108年	96.4%	3.0%	0.6%
		109年	98.8%	1.2%	-
	40-49歲	108年	97.2%	1.6%	1.2%
		109年	97.2%	1.6%	1.2%
	50歲以上	108年	97.4%	1.6%	1.0%
		109年	97.5%	1.4%	1.1%
教育程度	國小及以下	108年	96.3%	3.7%	-
		109年	100.0%	-	-
	國中	108年	100.0%	-	-
		109年	96.8%	1.6%	1.6%
	高中	108年	96.7%	1.7%	1.6%
		109年	97.4%	2.0%	0.6%
	大專	108年	96.3%	2.5%	1.2%
		109年	98.6%	0.9%	0.5%
	大學	108年	97.7%	1.8%	0.5%
		109年	97.8%	0.8%	1.4%
研究所以上	108年	98.7%	1.3%	-	
	109年	97.5%	2.5%	-	

圖 3-12 各類屬性民眾對「服務人員服務態度」滿意度

		滿意	不滿意	未表態
總計	108年	97.3%	1.8%	0.9%
	109年	97.9%	1.3%	0.8%
軍公教	108年	93.6%	6.4%	-
	109年	100.0%	-	-
工商企業 負責人	108年	94.5%	5.5%	-
	109年	93.9%	3.0%	3.1%
民營企業 受雇者	108年	97.2%	1.9%	0.9%
	109年	97.3%	1.7%	1.0%
家庭主婦	108年	96.3%	1.4%	2.3%
	109年	98.3%	0.9%	0.8%
職業 代理人	108年	97.5%	1.5%	1.0%
	109年	98.8%	0.6%	0.6%
學生	108年	100.0%	-	-
	109年	100.0%	-	-
退休/無業	108年	97.5%	1.7%	0.8%
	109年	96.1%	2.4%	1.5%
其他 專業人員	108年	100.0%	-	-
	109年	98.6%	1.4%	-
自營 作業者	108年	100.0%	-	-
	109年	98.2%	1.8%	-

圖 3- 12 各類屬性民眾對「服務人員服務態度」滿意度(續)

2、不滿意服務人員服務態度的原因

題目：請問您不滿意稅捐處服務人員服務態度的原因是？

本次調查特別針對不滿意服務人員服務態度的 14 位民眾，進一步詢問其原因為何。調查發現，洽公民眾不滿意服務人員服務態度的原因以「口氣不佳」、「缺乏熱忱，效率差」的比例最高，各占 50.0%。

其次依序為「專業不足，說明不清楚」(35.7%)、「趕著做別的事」(14.3%)。

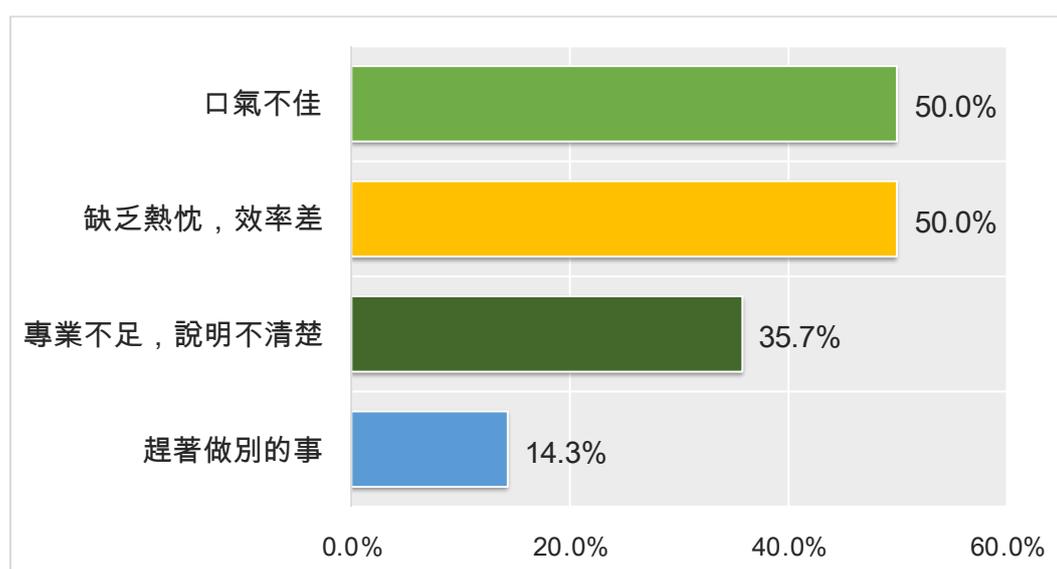


圖 3- 13 不滿意服務人員服務態度的原因

Base：不滿意服務人員服務態度之受訪者(n=14)

3、志工協助服務滿意度

題目：請問您對稅捐處志工會適時給予民眾幫助的服務滿不滿意？

本次調查結果顯示，對於新北稅捐處「志工協助服務」的評價，92.5%的洽公民眾給予好評，其中有 56.1%表示非常滿意，36.4%表示還算滿意。

給予負面評價的洽公民眾僅占了 2.1%，其中有 1.7%表示不太滿意，0.4%表示非常不滿意。

另有 5.4%的民眾未表態。

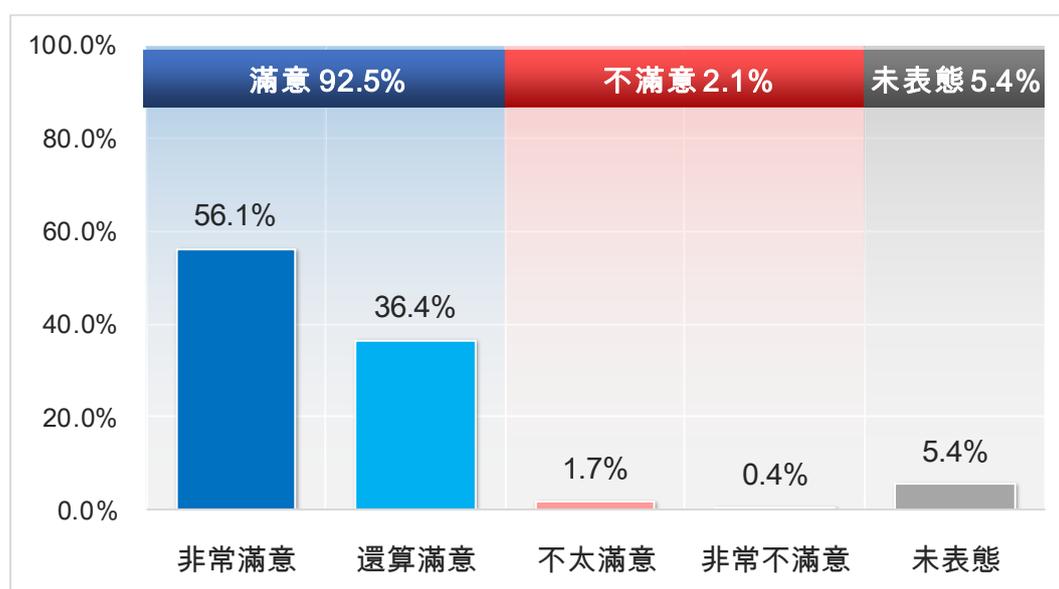


圖 3- 14 志工協助服務滿意度

Base：全體受訪者(n=1,068)

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

性別： 男性(93.6%)滿意新北稅捐處「志工協助服務」的比例略高於女性(91.5%)。若與 108 年度調查相比，男性和女性對於志工協助服務的滿意度都有略增。

年齡： 所有年齡層的民眾對於新北稅捐處「志工協助服務」滿意度皆超過九成，其中又以 29 歲以下的比例最高，占 96.4%。若與 108 年度調查相比，50 歲以上的民眾滿意度增加 2.5 個百分點。

教育程度： 國中學歷者的洽公民眾滿意新北稅捐處「志工協助服務」的比例最高，占 96.9%。若與 108 年度調查相比，國中及研究所以上學歷的民眾滿意度增加 3.7 個百分點。（樣本數低於 30 者不列入比較）

職業： 職業為軍公教者滿意新北稅捐處「志工協助服務」的比例較高，占 97.4%。若與 108 年度調查相比，軍公教的滿意度增加 8.0 個百分點。（樣本數低於 30 者不列入比較）

		滿意	不滿意	未表態		
總計	108年	90.9%	1.8%	7.3%		
	109年	92.5%	2.1%	5.4%		
性別	男性	108年	91.8%	1.6%	6.6%	
		109年	93.6%	2.4%	4.0%	
	女性	108年	90.1%	1.9%	8.0%	
		109年	91.5%	1.8%	6.7%	
年齡	29歲以下	108年	96.3%	1.2%	2.5%	
		109年	96.4%	-	3.6%	
	30-39歲	108年	93.3%	0.6%	6.1%	
		109年	93.2%	1.8%	5.0%	
	40-49歲	108年	91.5%	1.6%	6.9%	
		109年	91.7%	2.8%	5.5%	
	50歲以上	108年	89.6%	2.2%	8.2%	
		109年	92.1%	2.0%	5.9%	
	教育程度	國小及以下	108年	96.3%	-	3.7%
			109年	84.7%	3.8%	11.5%
國中		108年	93.2%	-	6.8%	
		109年	96.9%	-	3.1%	
高中		108年	90.5%	1.9%	7.6%	
		109年	93.1%	2.6%	4.3%	
大專		108年	90.2%	2.0%	7.8%	
		109年	90.6%	1.4%	8.0%	
大學		108年	91.1%	1.6%	7.3%	
		109年	92.6%	1.6%	5.8%	
研究所以上	108年	91.2%	2.5%	6.3%		
	109年	94.9%	3.8%	1.3%		

圖 3- 15 各類屬性民眾對「志工協助服務」滿意度

		滿意	不滿意	未表態
總計	108年	90.9%	1.8%	7.3%
	109年	92.5%	2.1%	5.4%
軍公教	108年	89.4%	6.4%	4.2%
	109年	97.4%	-	2.6%
工商企業 負責人	108年	91.7%	5.5%	2.8%
	109年	93.9%	-	6.1%
民營企業 受雇者	108年	93.4%	1.6%	5.0%
	109年	93.8%	1.3%	4.9%
家庭主婦	108年	89.5%	1.5%	9.0%
	109年	93.1%	1.8%	5.1%
職業 專業 代理人	108年	86.5%	1.3%	12.2%
	109年	90.3%	2.8%	6.9%
學生	108年	83.3%	-	16.7%
	109年	100.0%	-	-
退休/無業	108年	92.4%	2.5%	5.1%
	109年	93.7%	3.1%	3.2%
其他 專業人員	108年	96.5%	-	3.5%
	109年	89.2%	2.7%	8.1%
自營 作業者	108年	96.4%	-	3.6%
	109年	92.9%	1.8%	5.3%

圖 3- 15 各類屬性民眾對「志工協助服務」滿意度 (續)

(三) 服務專業性評價

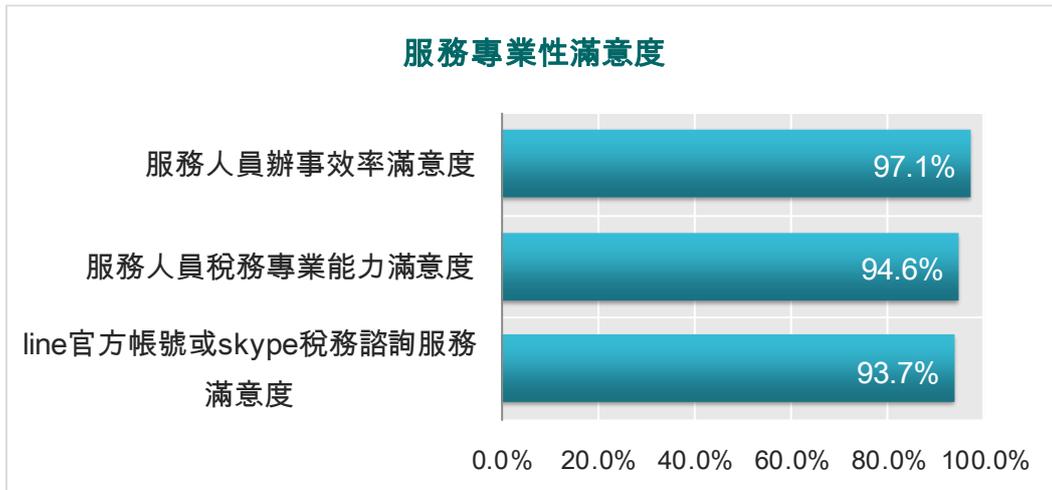


圖 3- 16 服務專業性滿意度

1、服務人員辦事效率滿意度

題目：請問您對稅捐處服務人員的辦事效率滿不滿意？

對於新北稅捐處「服務人員辦事效率」的評價，本次調查結果顯示，97.1%的洽公民眾給予正面評價，其中有 56.8%表示非常滿意，40.3%表示還算滿意。

給予負面評價的洽公民眾占了 2.4%，其中有 1.8%表示不太滿意，0.6%表示非常不滿意。

另有 0.5%的民眾未表態。

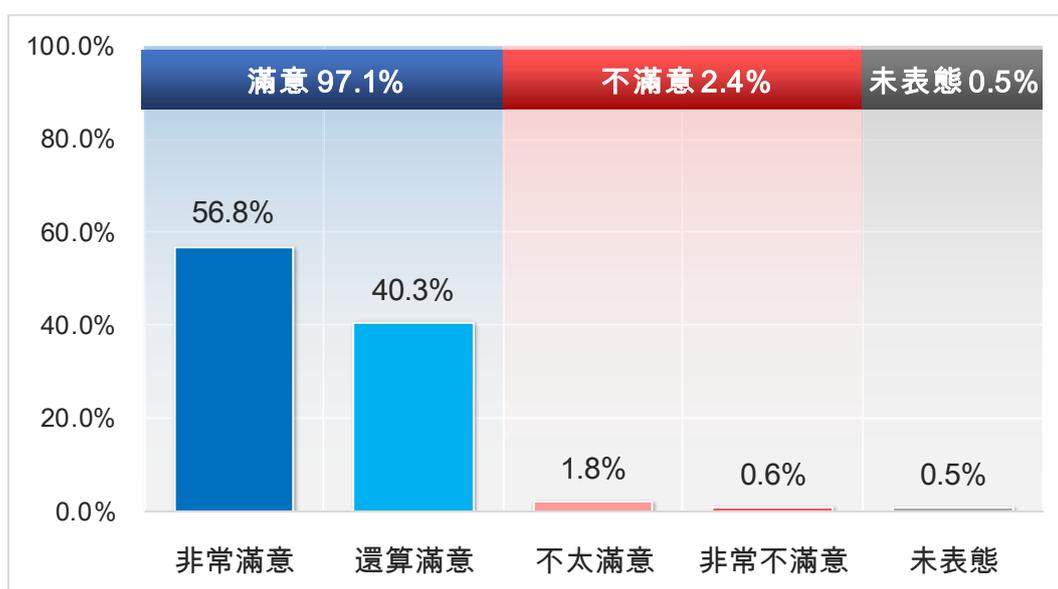


圖 3- 17 服務人員辦事效率滿意度

Base：全體受訪者(n=1,068)

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

性別： 男性(98.8%)滿意新北稅捐處「服務人員辦事效率」的比例略高於女性(95.7%)。若與 108 年度調查相比，男性的滿意度增加 2.4 個百分點。

年齡： 所有年齡層的民眾對於新北稅捐處「服務人員辦事效率」滿意度皆超過九成，其中又以 29 歲以下的比例最高，占 100.0%。若與 108 年度調查相比，29 歲以下的民眾滿意度增加 2.4 個百分點。

教育程度： 國中學歷者滿意新北稅捐處「服務人員辦事效率」的比例最高，占 98.4%。若與 108 年度調查相比，大專學歷的民眾滿意度增加 2.5 個百分點。（樣本數低於 30 者不列入比較）

職業： 職業為軍公教者滿意新北稅捐處「服務人員辦事效率」的比例最高，占 100.0%。若與 108 年度調查相比，家庭主婦的滿意度增加 3.2 個百分點。（樣本數低於 30 者不列入比較）

		滿意	不滿意	未表態		
總計	108年	95.7%	2.8%	1.5%		
	109年	97.1%	2.4%	0.5%		
性別	男性	108年	96.4%	2.6%	1.0%	
		109年	98.8%	1.2%	-	
	女性	108年	95.1%	2.9%	2.0%	
		109年	95.7%	3.4%	0.9%	
年齡	29歲以下	108年	97.6%	2.4%	-	
		109年	100.0%	-	-	
	30-39歲	108年	95.7%	1.8%	2.5%	
		109年	95.7%	3.7%	0.6%	
	40-49歲	108年	96.3%	2.5%	1.2%	
		109年	97.2%	2.8%	-	
	50歲以上	108年	95.4%	3.1%	1.5%	
		109年	97.3%	2.0%	0.7%	
	教育程度	國小及以下	108年	100.0%	-	-
			109年	100.0%	-	-
國中		108年	96.6%	1.7%	1.7%	
		109年	98.4%	1.6%	-	
高中		108年	95.7%	2.3%	2.0%	
		109年	96.4%	3.0%	0.6%	
大專		108年	94.7%	3.3%	2.0%	
		109年	97.2%	2.3%	0.5%	
大學		108年	96.0%	2.9%	1.1%	
		109年	97.6%	1.9%	0.5%	
研究所以上	108年	96.2%	3.8%	-		
	109年	97.5%	2.5%	-		

圖 3-18 各類屬性民眾對「服務人員辦事效率」滿意度

		滿意	不滿意	未表態
總計	108年	95.7%	2.8%	1.5%
	109年	97.1%	2.4%	0.5%
軍公教	108年	97.9%	2.1%	-
	109年	100.0%	-	-
工商企業 負責人	108年	94.4%	5.6%	-
	109年	97.0%	3.0%	-
民營企業 受雇者	108年	95.3%	2.2%	2.5%
	109年	96.6%	3.4%	-
家庭主婦	108年	93.3%	5.2%	1.5%
	109年	96.5%	1.7%	1.8%
職業 代理人	108年	96.6%	2.2%	1.2%
	109年	97.5%	2.2%	0.3%
學生	108年	100.0%	-	-
	109年	100.0%	-	-
退休/無業	108年	95.8%	2.5%	1.7%
	109年	98.4%	0.8%	0.8%
其他 專業人員	108年	96.5%	3.5%	-
	109年	95.9%	2.7%	1.4%
自營 作業者	108年	96.4%	1.8%	1.8%
	109年	98.2%	1.8%	-

圖 3- 18 各類屬性民眾對「服務人員辦事效率」滿意度(續)

2、不滿意服務人員辦事效率的原因

題目：請問您不滿意稅捐處服務人員辦事效率的原因是？

本次調查特別針對不滿意服務人員辦事效率的 25 位民眾，進一步詢問其原因為何。調查發現，洽公民眾不滿意服務人員辦事效率的原因，以「等候時間太長」的比例最高，占 44.0%。

其次依序為「行政效率差」(32.0%)、「解決民眾問題的效率差」(20.0%)、「專業能力不足」(16.0%)、「服務人員態度不佳」(16.0%)。

另有 12.0%的民眾表示無意見。

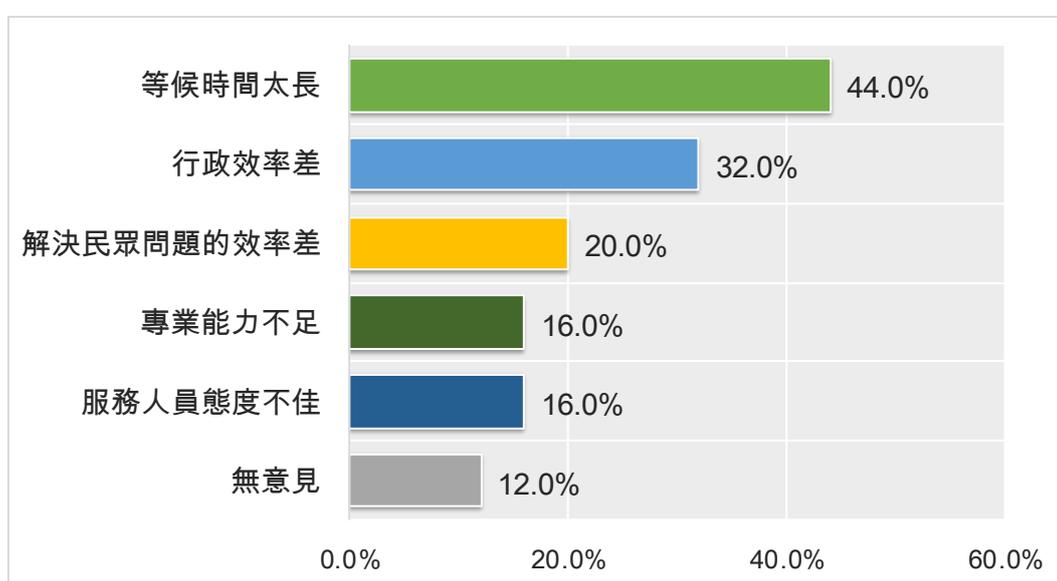


圖 3- 19 不滿意服務人員辦事效率的原因

Base：不滿意服務人員服務效率之受訪者(n=25)

3、服務人員稅務專業能力滿意度

題目：請問您對稅捐處服務人員的稅務專業能力滿不滿意？

對於新北稅捐處「服務人員稅務專業能力」的評價，本次調查結果顯示，94.6%洽公民眾給予正面評價，其中有 54.3%表示非常滿意，40.3%表示還算滿意。

給予負面評價的洽公民眾僅占了 1.6%，其中有 1.3%表示不太滿意，0.3%表示非常不滿意。

另有 3.8%的民眾未表態。

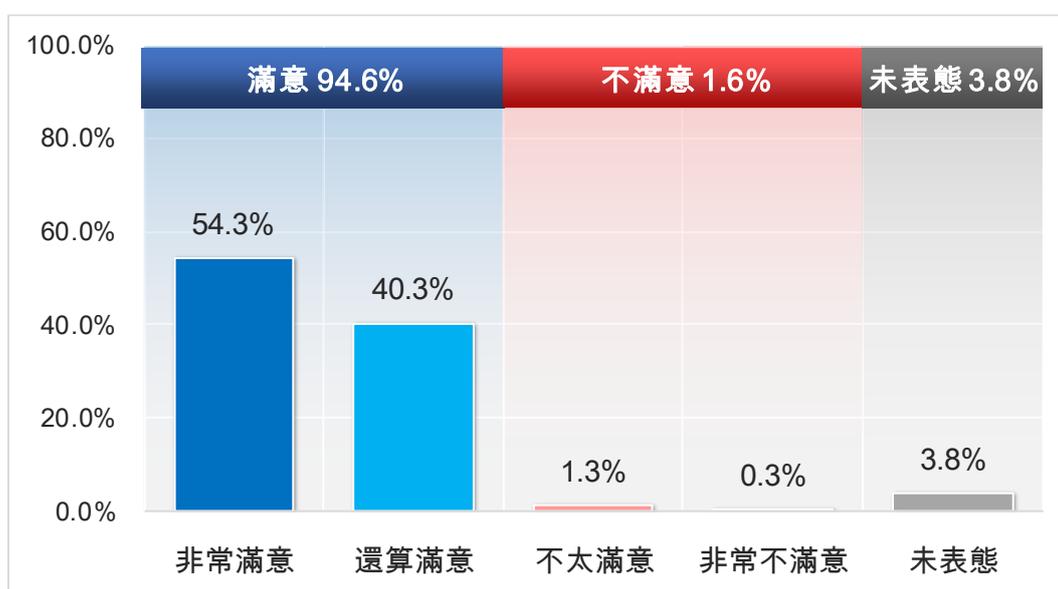


圖 3- 20 服務人員稅務專業能力滿意度

Base：全體受訪者(n=1,068)

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

性別： 男性(95.7%)滿意新北稅捐處「服務人員稅務專業能力」的比例，略高於女性(93.6%)。若與 108 年度調查相比，女性的滿意度增加 1.3 個百分點。

年齡： 所有年齡層的民眾對於新北稅捐處「服務人員稅務專業能力」滿意度皆超過九成，其中又以 29 歲以下的比例最高，占 100.0%。若與 108 年度調查相比，50 歲以上的民眾滿意度增加 2.5 個百分點。

教育程度： 研究所以上學歷的洽公民眾滿意新北稅捐處「服務人員稅務專業能力」的比例最高，占 96.2%。若與 108 年度調查結果相比，國中學歷的民眾滿意度增加 7.2 個百分點。（樣本數低於 30 者不列入比較）

職業： 職業為軍公教者滿意新北稅捐處「服務人員稅務專業能力」的比例最高，占 100.0%。若與 108 年度調查相比，軍公教的滿意度增加 8.5 個百分點。（樣本數低於 30 者不列入比較）

		滿意	不滿意	未表態	
總計	108年	93.3%	2.3%	4.4%	
	109年	94.6%	1.6%	3.8%	
性別	男性	108年	94.6%	1.4%	4.0%
		109年	95.7%	0.8%	3.5%
	女性	108年	92.3%	3.0%	4.7%
		109年	93.6%	2.4%	4.0%
年齡	29歲以下	108年	98.7%	-	1.3%
		109年	100.0%	-	-
	30-39歲	108年	96.4%	1.8%	1.8%
		109年	96.9%	2.5%	0.6%
	40-49歲	108年	95.9%	2.5%	1.6%
		109年	94.4%	2.0%	3.6%
	50歲以上	108年	90.8%	2.6%	6.6%
		109年	93.3%	1.3%	5.4%
教育程度	國小及以下	108年	81.5%	3.7%	14.8%
		109年	88.5%	-	11.5%
	國中	108年	88.1%	-	11.9%
		109年	95.3%	-	4.7%
	高中	108年	93.7%	2.0%	4.3%
		109年	95.4%	1.3%	3.3%
	大專	108年	92.7%	2.4%	4.9%
		109年	93.5%	1.4%	5.1%
	大學	108年	95.5%	2.4%	2.1%
		109年	94.7%	2.4%	2.9%
研究所以上	108年	91.2%	3.8%	5.0%	
	109年	96.2%	-	3.8%	

圖 3-21 各類屬性民眾對「服務人員稅務專業能力」滿意度

		滿意	不滿意	未表態
總計	108年	93.3%	2.3%	4.4%
	109年	94.6%	1.6%	3.8%
軍公教	108年	91.5%	2.1%	6.4%
	109年	100.0%	-	-
工商企業 負責人	108年	88.9%	-	11.1%
	109年	90.9%	-	9.1%
民營企業 受雇者	108年	93.1%	2.5%	4.4%
	109年	93.2%	2.0%	4.8%
家庭主婦	108年	91.0%	3.0%	6.0%
	109年	94.8%	2.6%	2.6%
職業 代理人	108年	96.9%	2.2%	0.9%
	109年	97.5%	1.6%	0.9%
學生	108年	100.0%	-	-
	109年	100.0%	-	-
退休/無業	108年	89.0%	2.5%	8.5%
	109年	92.9%	0.8%	6.3%
其他 專業人員	108年	96.5%	1.8%	1.7%
	109年	91.9%	1.4%	6.7%
自營 作業者	108年	91.1%	1.8%	7.1%
	109年	93.0%	-	7.0%

圖 3- 21 各類屬性民眾對「服務人員稅務專業能力」滿意度(續)

4、不滿意服務人員稅務專業能力的原因

題目：請問您不滿意稅捐處服務人員稅務專業能力的原因是？

本次調查特別針對不滿意服務人員稅務專業能力的 17 位民眾，進一步詢問其原因為何。調查發現，洽公民眾不滿意服務人員稅務專業能力的原因以「未能即時處理問題」的比例最高，占 58.8%。

其次依序為「專業知識不足」(41.2%)、「服務人員說法不一致」(17.6%)、「解釋不直白」(11.8%)。

另有 5.9%的民眾表示無意見。

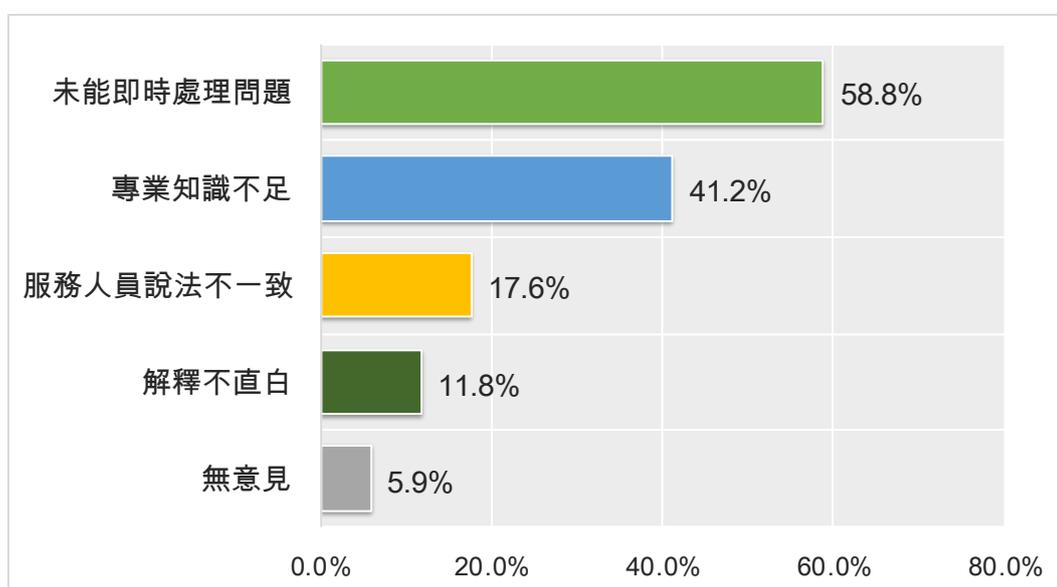


圖 3- 22 不滿意服務人員稅務專業能力的原因

Base：不滿意服務人員稅務專業能力之受訪者(n=17)

5、line 官方帳號或 skype 稅務諮詢服務滿意度

題目：請問您是否使用過稅捐處的 line 官方帳號或 skype 稅務諮詢服務？(有則接續詢問滿意度)請問您對這些管道所提供的稅務諮詢服務滿不滿意？

(1)使用率

本次調查結果顯示，有使用過「稅捐處的 line 官方帳號或 skype 稅務諮詢服務」的民眾，占受訪者 6.0%。相對來說，沒有使用過的民眾占 94.0%。

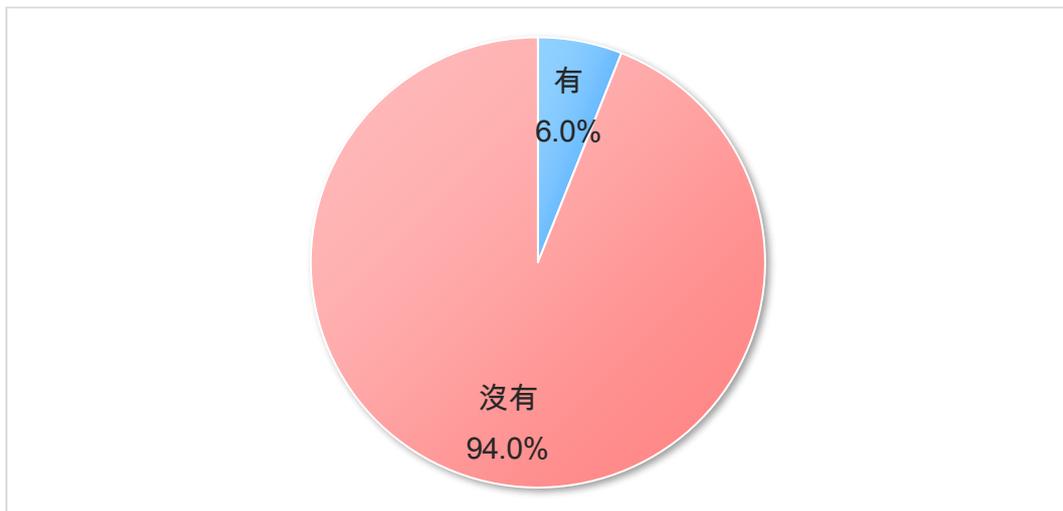


圖 3- 23 稅捐處的 line 官方帳號或 skype 稅務諮詢服務使用率

Base：全體受訪者(n=1,068)

交叉分析顯示，各類屬性的洽公民眾對於新北稅捐處在「line 官方帳號或 skype 稅務諮詢服務」服務，沒有使用過的比例皆高於有使用過者的比例。

性別：女性(7.5%)使用過新北稅捐處「line 官方帳號或 skype 稅務諮詢服務」服務的比例較男性(4.3%)高。若與 108 年度調查相比，女性的使用率增加 2.5 個百分點。

年齡：50 歲以上的民眾使用過新北稅捐處「line 官方帳號或 skype 稅務諮詢服務」服務的比例最高，占 6.9%。若與 108 年度調查相比，29 歲以下的民眾使用率減少 5.1 個百分點。

教育程度：研究所以上學歷者使用過新北稅捐處「line 官方帳號或 skype 稅務諮詢服務」服務的比例最高，占 8.9%。若與 108 年度調查相比，研究所以上學歷的民眾使用率增加 6.4 個百分點。（樣本數低於 30 者不列入比較）

職業：職業為軍公教者使用過新北稅捐處「line 官方帳號或 skype 稅務諮詢服務」服務的比例較其他職業別高，占 15.8%。若與 108 年度調查相比，軍公教的使用率增加 11.5 個百分點。（樣本數低於 30 者不列入比較）

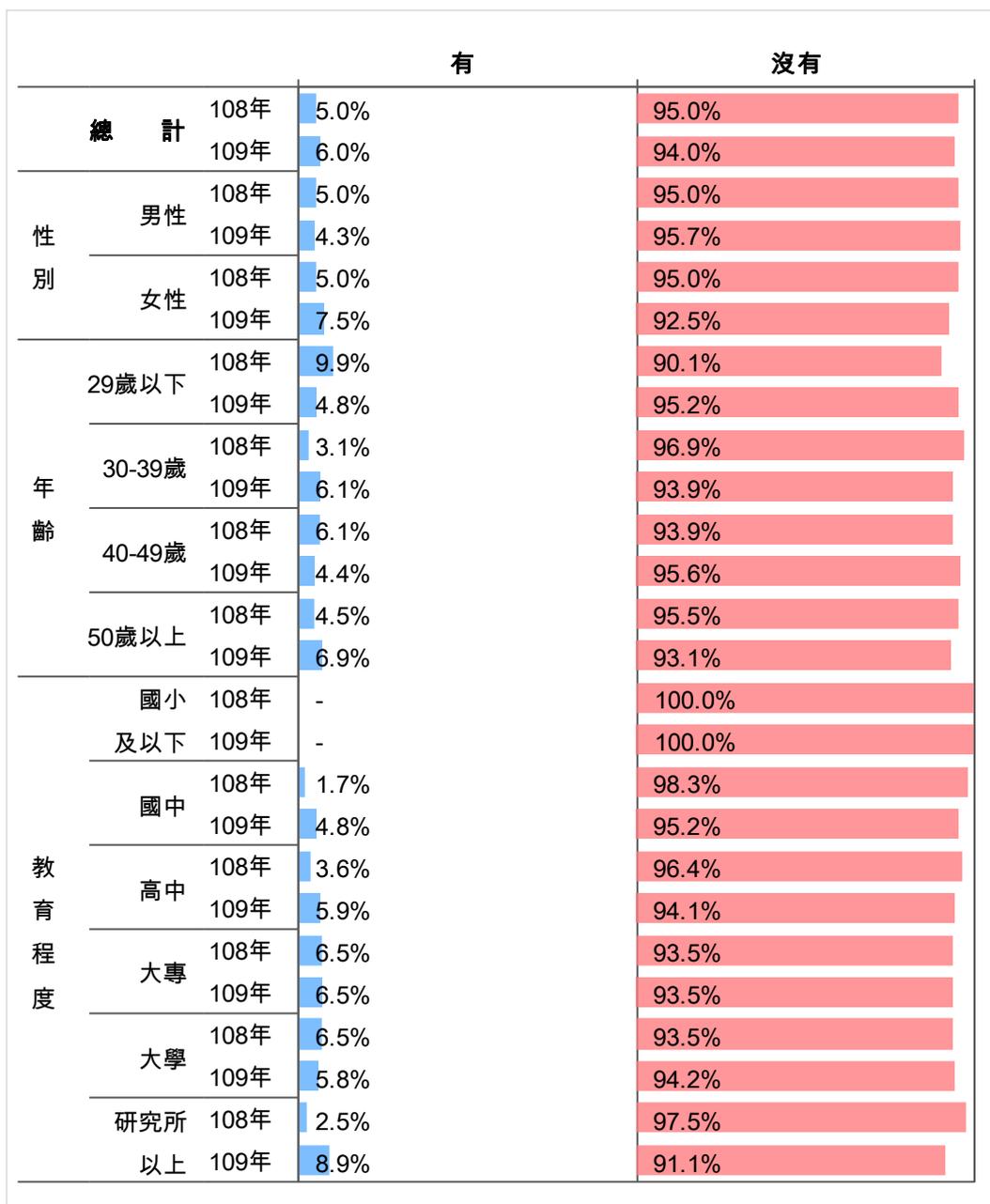


圖 3-24 各類屬性民眾對「line 官方帳號或 skype 稅務諮詢服務」使用率

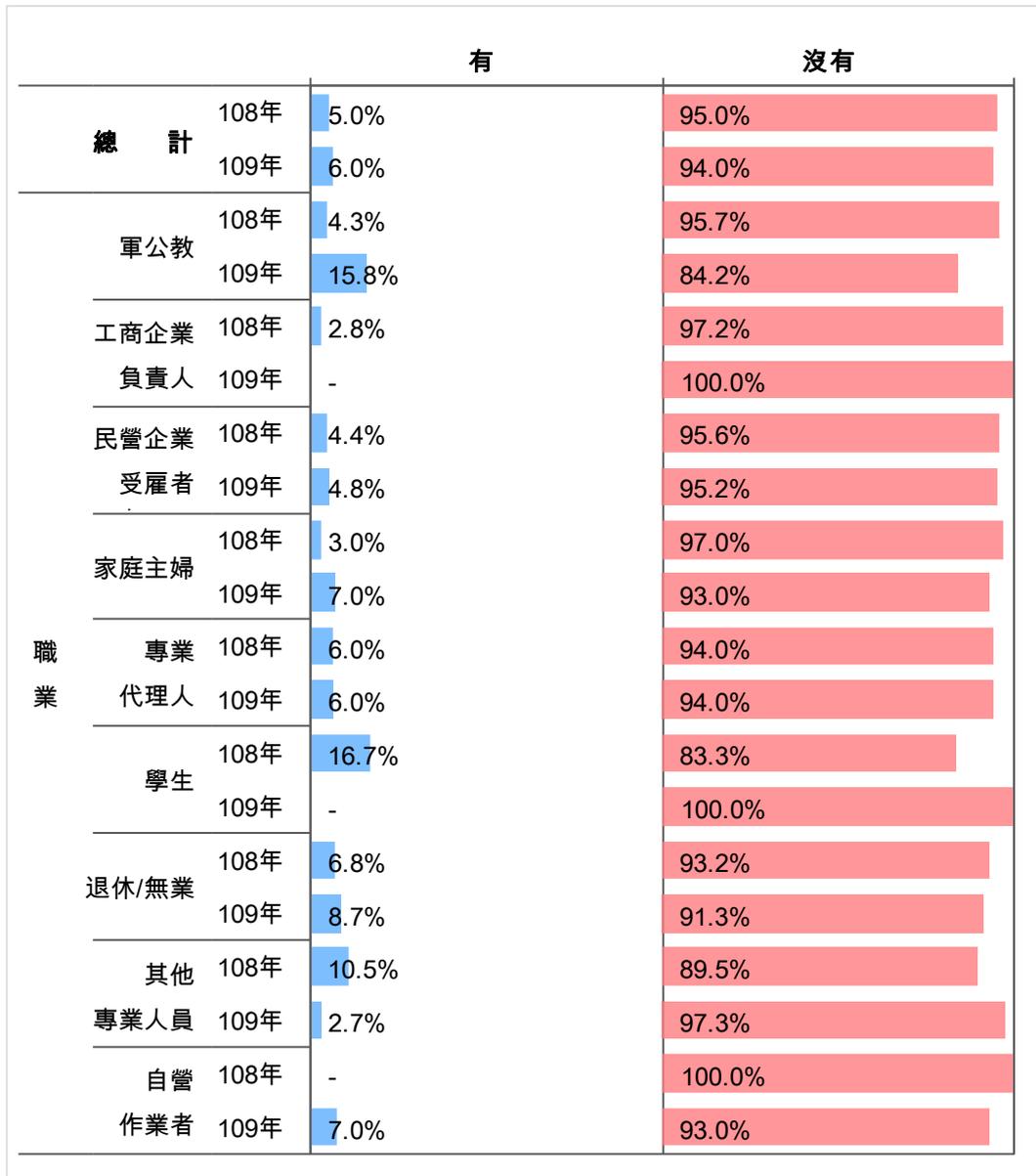


圖 3-24 各類屬性民眾對「line 官方帳號或 skype 稅務諮詢服務」使用率(續)

(2)滿意度

本次調查發現，有使用新北稅捐處提供「line 官方帳號或 skype 稅務諮詢服務」的 64 位民眾中，有 93.7% 洽公民眾表示滿意，其中有 56.2% 表示非常滿意，37.5% 表示還算滿意。

表示不滿意的洽公民眾僅占了 3.2%，其中有 1.6% 表示不太滿意，1.6% 表示非常不滿意。

另有 3.1% 的民眾未表態。

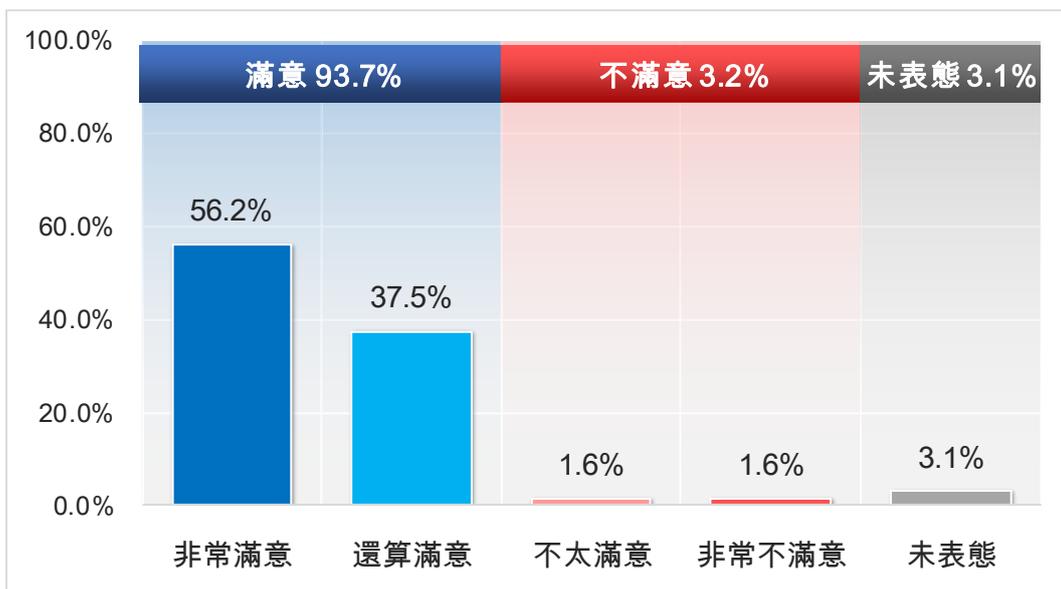


圖 3- 25 line 官方帳號或 skype 稅務諮詢服務滿意度

Base：有使用 line 官方帳號或 skype 稅務諮詢服務之受訪者(n=64)

交叉分析顯示，各類屬性的洽公民眾對於「line 官方帳號或 skype 稅務諮詢服務」，表示滿意的比例皆高於不滿意者的比例。

性別： 男性(100.0%)滿意新北稅捐處「line 官方帳號或 skype 稅務諮詢服務」的比例較女性(90.5%)高。若與 108 年度調查相比，男性的滿意度增加 8.0 個百分點。

年齡： 本題各項調查樣本數皆低於 30，故不進行比較。

教育程度： 本題各項調查樣本數皆低於 30，故不進行比較。

職業： 本題各項調查樣本數皆低於 30，故不進行比較。

		滿意	不滿意	未表態	
總計	108年	90.9%	7.3%	1.8%	
	109年	93.7%	3.2%	3.1%	
性別	男性	108年	8.0%	-	
		109年	100.0%	-	
	女性	108年	6.7%	3.3%	
		109年	4.8%	4.7%	
年齡	29歲以下	108年	-	12.5%	
		109年	100.0%	-	
	30-39歲	108年	20.0%	-	
		109年	100.0%	-	
	40-49歲	108年	6.7%	-	
		109年	18.2%	-	
	50歲以上	108年	7.4%	-	
		109年	94.8%	5.2%	
	教育程度	國小及以下	108年	-	-
			109年	-	-
國中		108年	-	-	
		109年	66.7%	33.3%	
高中		108年	-	-	
		109年	5.6%	5.6%	
大專		108年	6.2%	-	
		109年	100.0%	-	
大學		108年	12.0%	4.0%	
		109年	4.6%	-	
研究所以上	108年	-	-		
	109年	100.0%	-		

圖 3-26 各類屬性民眾對「line 官方帳號或 skype 稅務諮詢服務」

滿意度

		滿意	不滿意	未表態
總計	108年	90.9%	7.3%	1.8%
	109年	93.7%	3.2%	3.1%
軍公教	108年	100.0%	-	-
	109年	100.0%	-	-
工商企業 負責人	108年	100.0%	-	-
	109年	-	-	-
民營企業 受雇者	108年	100.0%	-	-
	109年	92.9%	7.1%	-
家庭主婦	108年	100.0%	-	-
	109年	87.5%	-	12.5%
職業 專業 代理人	108年	84.2%	15.8%	-
	109年	94.7%	5.3%	-
學生	108年	100.0%	-	-
	109年	-	-	-
退休/無業	108年	87.5%	12.5%	-
	109年	100.0%	-	-
其他 專業人員	108年	83.3%	-	16.7%
	109年	100.0%	-	-
自營 作業者	108年	-	-	-
	109年	75.0%	-	25.0%

圖 3-26 各類屬性民眾對「line 官方帳號或 skype 稅務諮詢服務」

滿意度(續)

6、不滿意 line 官方帳號或 skype 稅務諮詢服務的原因

題目：(不滿意 line 官方帳號或 skype 稅務諮詢服務) 請問您不滿意稅捐處 line 官方帳號或 skype 所提供的諮詢服務原因是？

本次調查特別針對不滿意 line 官方帳號稅務諮詢服務的 2 位民眾，進一步詢問其原因為何。調查發現，洽公民眾不滿意 line 官方帳號稅務諮詢服務的原因以「制式化回應，無法確實解決問題」、「判斷不精確，答非所問」的比例最高，各占 50.0%。

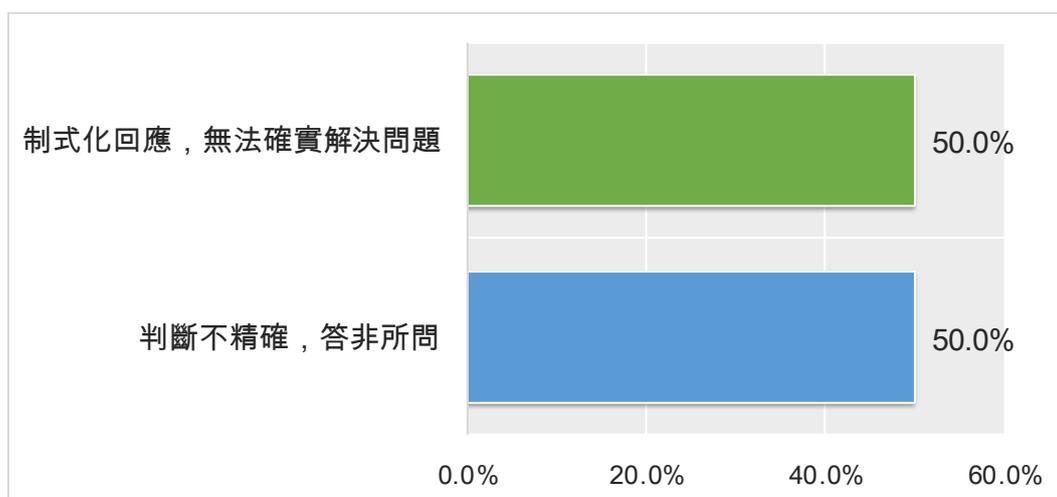


圖 3-27 不滿意 line 官方帳號或 skype 稅務諮詢服務的原因

Base：不滿意 line 官方帳號或 skype 稅務諮詢服務之受訪者(n=2)

(四) 服務措施評價

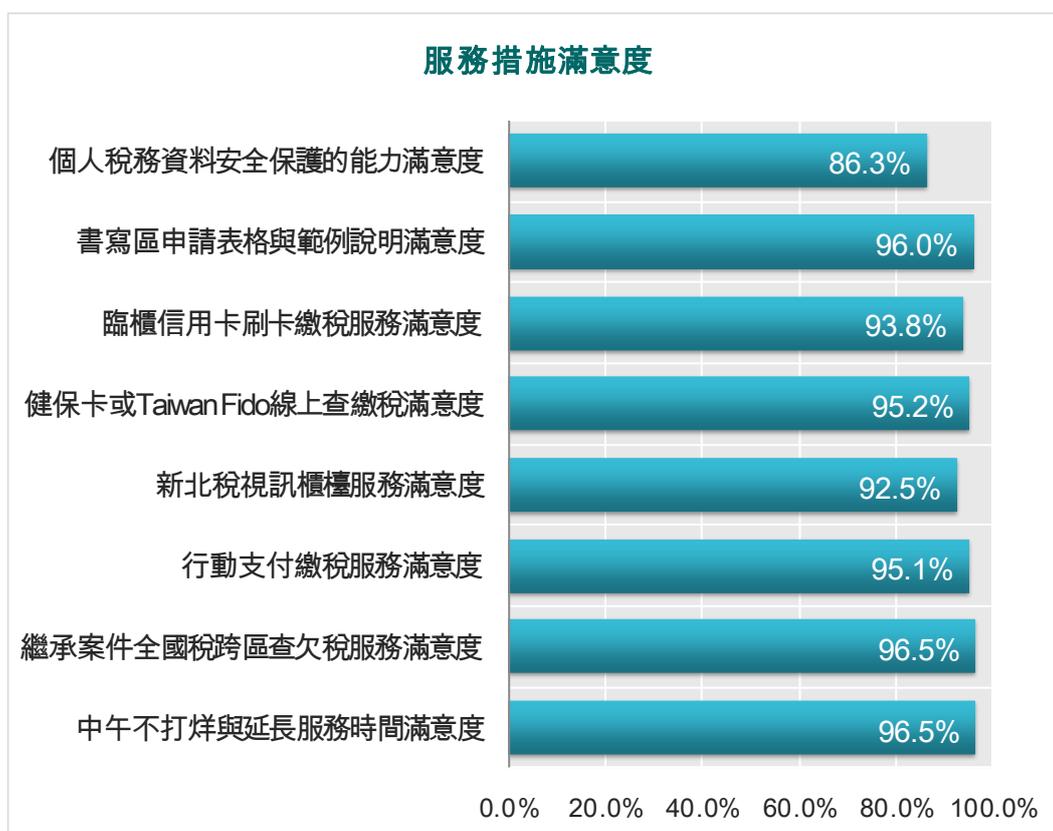


圖 3-28 服務措施滿意度

1、個人稅務資料安全保護的能力滿意度

題目：請問您對稅捐處個人稅務資料安全保護的能力滿不滿意？

在新北稅捐處「個人稅務資料安全保護的能力」的評價，本次調查結果顯示，86.3%洽公民眾給予正面評價，其中有 46.1%表示非常滿意，40.2%表示還算滿意。

給予負面評價的洽公民眾僅占了 1.2%，其中有 0.7%表示不太滿意，0.5%表示非常不滿意。

另有 12.5%的民眾未表態。

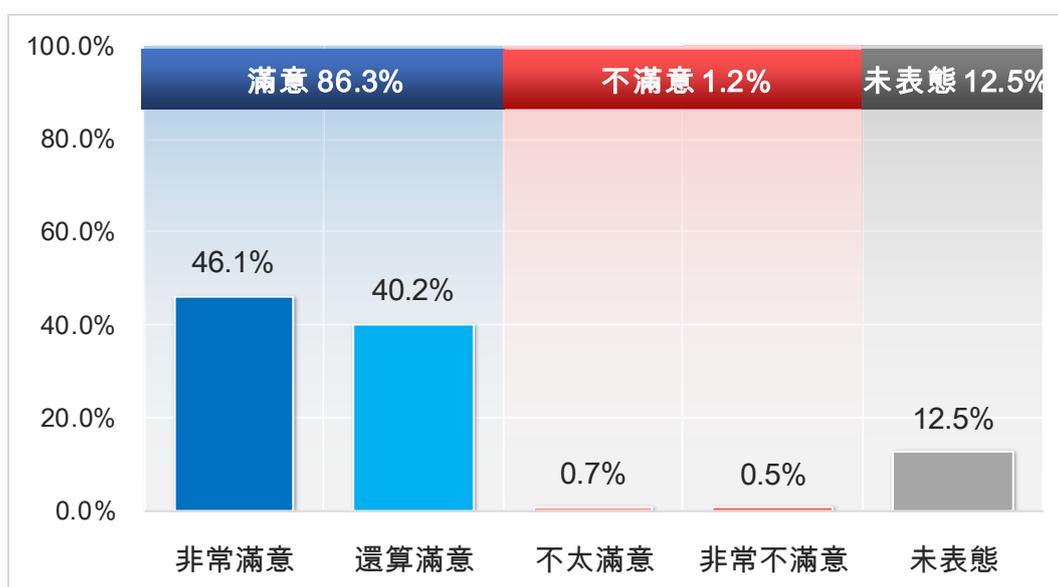


圖 3- 29 個人稅務資料安全保護的能力滿意度

Base：全體受訪者(n=1,068)

交叉分析顯示，各類屬性的洽公民眾對於新北稅捐處「個人稅務資料安全保護的能力」表示滿意的比例皆高於不滿意者的比例。

性別： 男性(86.8%)滿意新北稅捐處「個人稅務資料安全保護的能力」的比例，略高於女性(85.8%)。若與 108 年度調查相比，女性的滿意度增加 2.3 個百分點。

年齡： 29 歲以下的洽公民眾滿意新北稅捐處「個人稅務資料安全保護的能力」的比例最高，占 97.7%。若與 108 年度調查相比，50 歲以上的民眾滿意度增加 3.4 個百分點。

教育程度： 大學學歷的洽公民眾滿意新北稅捐處「個人稅務資料安全保護的能力」的比例最高，占 89.7%。若與 108 年度調查相比，研究所以上學歷的民眾滿意度減少 12.8 個百分點。（樣本數低於 30 者不列入比較）

職業： 職業為軍公教者滿意新北稅捐處「個人稅務資料安全保護的能力」的比例最高，占 92.1%。若與 108 年度調查相比，家庭主婦的滿意度增加 7.6 個百分點。（樣本數低於 30 者不列入比較）

		滿意	不滿意	未表態	
總計	108年	84.0%	2.7%	13.3%	
	109年	86.3%	1.2%	12.5%	
性別	男性	108年	84.7%	1.6%	13.7%
		109年	86.8%	0.6%	12.6%
	女性	108年	83.5%	3.5%	13.0%
		109年	85.8%	1.8%	12.4%
年齡	29歲以下	108年	95.1%	-	4.9%
		109年	97.7%	-	2.3%
	30-39歲	108年	93.3%	0.6%	6.1%
		109年	94.5%	1.8%	3.7%
	40-49歲	108年	90.2%	3.3%	6.5%
		109年	88.5%	1.2%	10.3%
	50歲以上	108年	77.7%	3.3%	19.0%
		109年	81.1%	1.2%	17.7%
教育程度	國小及以下	108年	85.2%	-	14.8%
		109年	76.9%	-	23.1%
	國中	108年	83.0%	1.7%	15.3%
		109年	85.7%	-	14.3%
	高中	108年	78.7%	2.6%	18.7%
		109年	85.9%	1.0%	13.1%
	大專	108年	82.4%	4.1%	13.5%
		109年	86.0%	1.9%	12.1%
	大學	108年	88.4%	1.9%	9.7%
		109年	89.7%	1.1%	9.2%
研究所以上	108年	87.5%	3.8%	8.7%	
	109年	74.7%	2.5%	22.8%	

圖 3-30 各類屬性民眾對「個人稅務資料安全保護的能力」滿意度

		滿意	不滿意	未表態
總計	108年	84.0%	2.7%	13.3%
	109年	86.3%	1.2%	12.5%
軍公教	108年	93.6%	2.1%	4.3%
	109年	92.1%	-	7.9%
工商企業 負責人	108年	75.0%	5.6%	19.4%
	109年	78.8%	-	21.2%
民營企業 受雇者	108年	87.2%	2.5%	10.3%
	109年	89.0%	1.3%	9.7%
家庭主婦	108年	77.6%	4.5%	17.9%
	109年	85.2%	1.8%	13.0%
職業 專業 代理人	108年	90.0%	2.8%	7.2%
	109年	91.8%	0.6%	7.6%
學生	108年	83.3%	-	16.7%
	109年	100.0%	-	-
退休/無業	108年	69.5%	1.7%	28.8%
	109年	74.8%	1.6%	23.6%
其他 專業人員	108年	87.7%	-	12.3%
	109年	82.4%	2.8%	14.8%
自營 作業者	108年	73.2%	1.8%	25.0%
	109年	72.0%	1.8%	26.2%

圖 3- 30 各類屬性民眾對「個人稅務資料安全保護的能力」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的各項申請表格與範例說明的服務滿不滿意？

(1)使用率

本次調查結果顯示，有使用新北稅捐處提供「書寫區申請表格與範例說明」服務的民眾，占 88.2%。相對來說，沒有使用過的民眾僅占 11.8%。

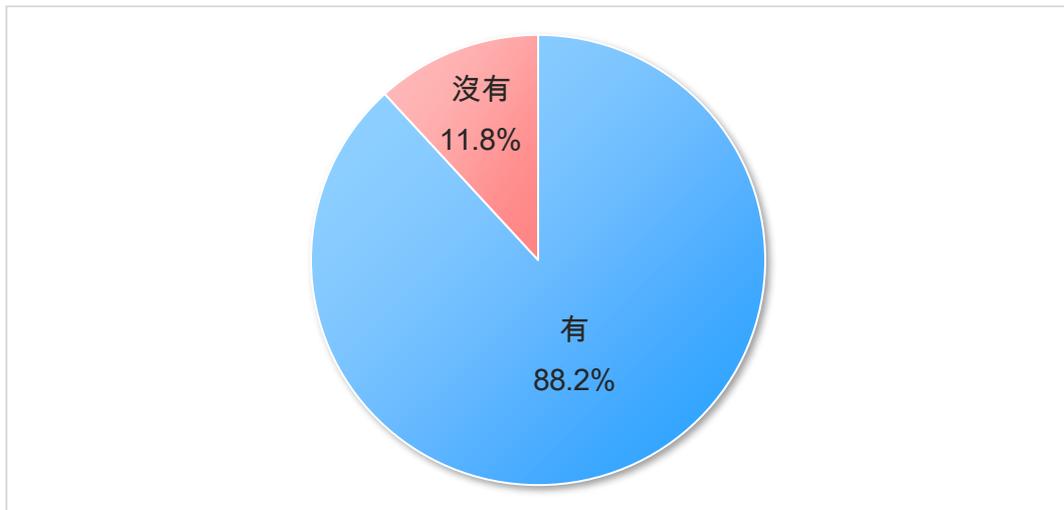


圖 3-31 申請表格與範例說明使用率

Base：全體受訪者(n=1,068)

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

性別： 男性(90.1%)使用過新北稅捐處「申請表格與範例說明」服務的比例高於女性(86.5%)。若與 108 年度調查相比，女性的使用率減少 5.7 個百分點。

年齡： 29 歲以下以及 40-49 歲的民眾使用過新北稅捐處「申請表格與範例說明」服務的比例最高，占 91.7%。若與 108 年度調查相比，29 歲以下以及 50 歲以上的民眾使用率減少 3.4 個百分點。

教育程度： 研究所以上學歷的民眾使用過「申請表格與範例說明」服務的比例最高，占 91.1%。若與 108 年度調查相比，高中學歷的民眾使用率減少 6.8 個百分點。（樣本數低於 30 者不列入比較）

職業： 職業為軍公教者使用過「申請表格與範例說明」服務的比例較其他職業別高，占 94.7%。若與 108 年度調查相比，其他專業人員使用率減少 11.4 個百分點。（樣本數低於 30 者不列入比較）

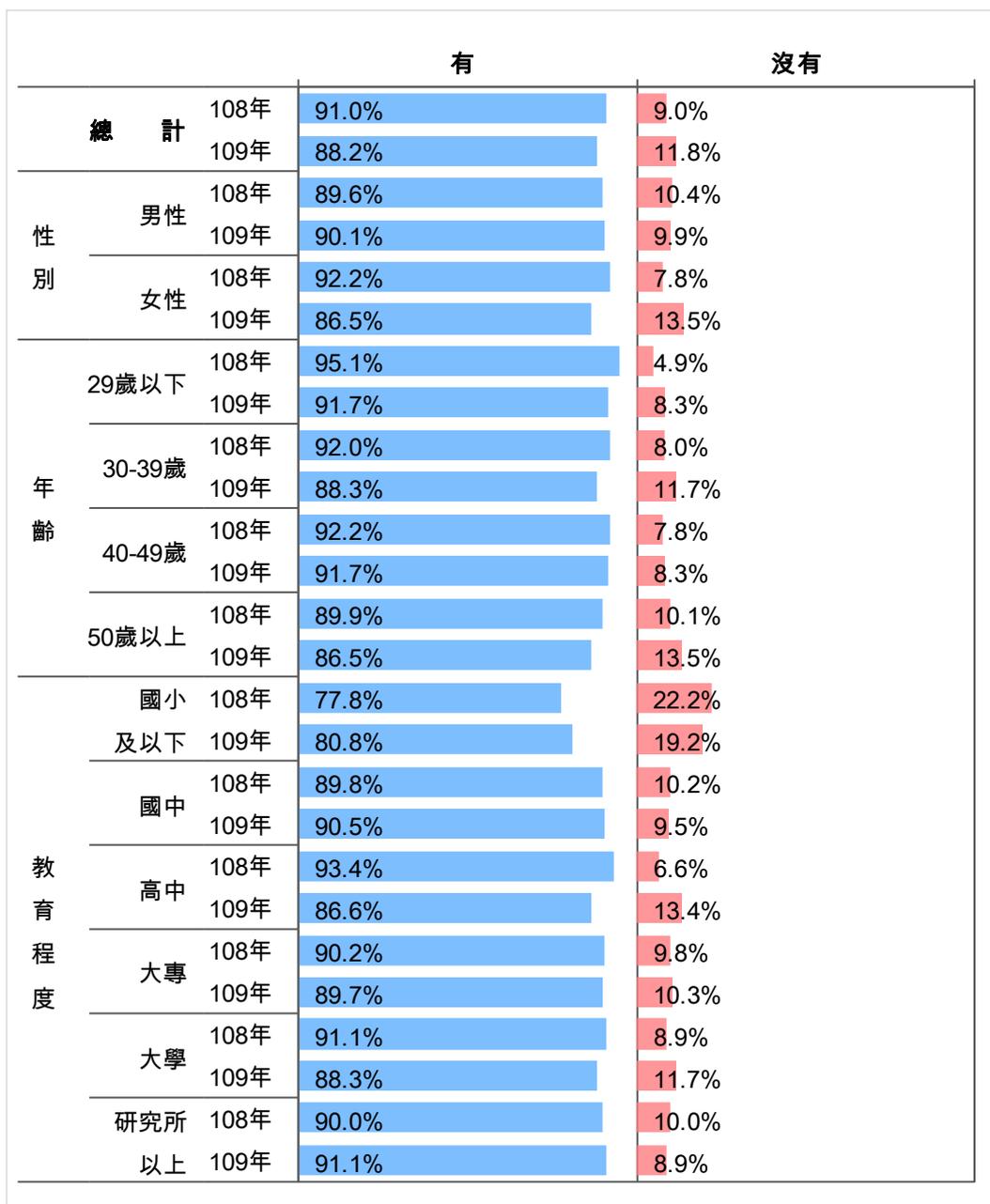


圖 3- 32 各類屬性民眾對「申請表格與範例說明」使用率

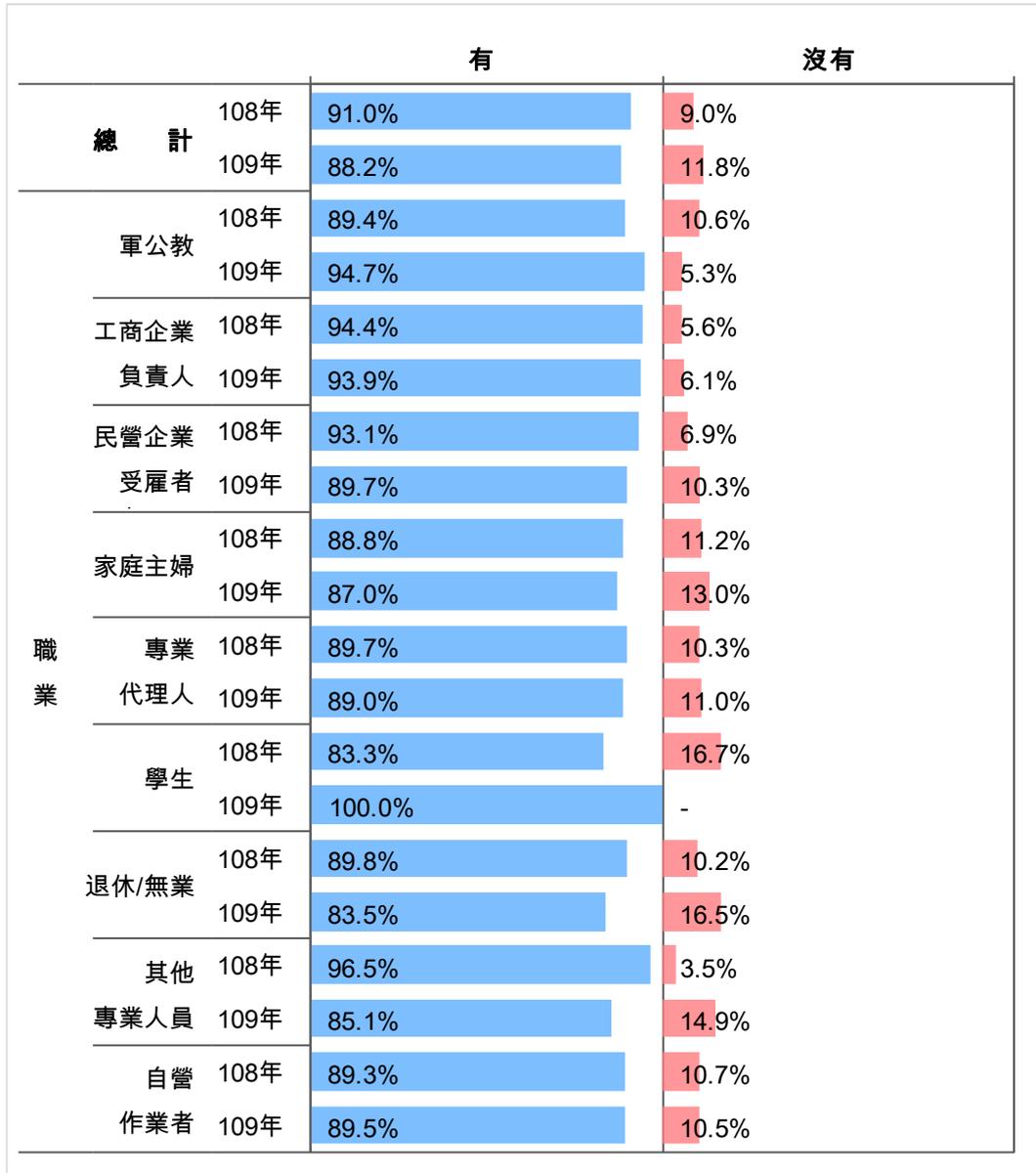


圖 3- 32 各類屬性民眾對「申請表格與範例說明」使用率(續)

(2)滿意度

本次調查結果顯示，有使用新北稅捐處提供「書寫區申請表格與範例說明」服務的 942 位民眾中，表示滿意的洽公民眾居多，占受訪者 96.0%，其中 52.6%表示非常滿意，43.4%表示還算滿意。

表示不滿意的民眾僅占 2.7%，其中有 2.0%不太滿意，0.7%非常不滿意。

另有 1.3%的民眾未表態。

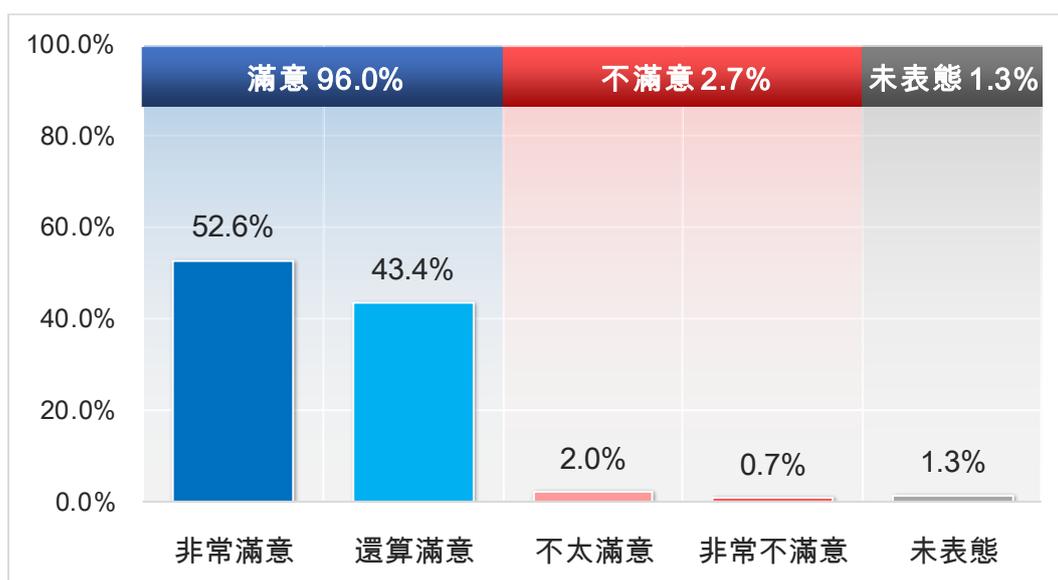


圖 3- 33 申請表格與範例說明滿意度

Base：有使用書寫區申請表格與範例說明之受訪者(n=942)

交叉分析顯示，各類屬性的洽公民眾對於新北稅捐處在「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(96.1%)對於新北稅捐處「申請表格與範例說明」服務感到滿意的比例略高於女性(95.9%)。若與 108 年度調查相比，女性的滿意度增加 0.3 個百分點。

年齡： 30-39 歲的民眾對於新北稅捐處「申請表格與範例說明」服務感到滿意的比例最高，占 97.2%。若與 108 年度調查相比，29 歲以下的民眾的滿意度減少 2.6 個百分點。

教育程度： 國中學歷者對於新北稅捐處「申請表格與範例說明」服務感到滿意的比例最高，占 98.2%。若與 108 年度調查相比，研究所以上學歷的民眾滿意度增加 1.5 個百分點。
(樣本數低於 30 者不列入比較)

職業： 職業為軍公教者對於新北稅捐處「申請表格與範例說明」服務感到滿意的比例最高，占 100.0%。若與 108 年度調查相比，軍公教的民眾滿意度增加 7.1 個百分點。(樣本數低於 30 者不列入比較)

		滿意	不滿意	未表態	
總計	108年	95.8%	2.5%	1.7%	
	109年	96.0%	2.7%	1.3%	
性別	男性	108年	2.9%	1.1%	
		109年	2.9%	1.0%	
	女性	108年	2.2%	2.2%	
		109年	2.7%	1.4%	
年齡	29歲以下	108年	2.6%	-	
		109年	5.2%	-	
	30-39歲	108年	2.7%	0.7%	
		109年	2.1%	0.7%	
	40-49歲	108年	1.8%	0.9%	
		109年	2.6%	2.6%	
	50歲以上	108年	2.8%	2.6%	
		109年	2.4%	1.1%	
	教育程度	國小及以下	108年	-	-
			109年	-	-
國中		108年	-	1.9%	
		109年	1.8%	-	
高中		108年	1.7%	2.5%	
		109年	2.3%	1.1%	
大專		108年	3.2%	1.8%	
		109年	2.6%	2.6%	
大學		108年	2.6%	0.6%	
		109年	2.4%	0.9%	
研究所以上	108年	5.6%	4.2%		
	109年	7.0%	1.3%		

圖 3- 34 各類屬性民眾對「申請表格與範例說明」滿意度

		滿意	不滿意	未表態
總計	108年	95.8%	2.5%	1.7%
	109年	96.0%	2.7%	1.3%
軍公教	108年	92.9%	2.4%	4.7%
	109年	100.0%	-	-
工商企業 負責人	108年	91.2%	2.9%	5.9%
	109年	90.3%	3.2%	6.5%
民營企業 受雇者	108年	95.6%	2.7%	1.7%
	109年	95.8%	3.5%	0.7%
家庭主婦	108年	95.8%	0.8%	3.4%
	109年	96.0%	4.0%	-
職業 代理人	108年	97.5%	2.1%	0.4%
	109年	96.9%	1.4%	1.7%
學生	108年	100.0%	-	-
	109年	100.0%	-	-
退休/無業	108年	94.3%	3.8%	1.9%
	109年	96.2%	3.8%	-
其他 專業人員	108年	96.4%	3.6%	-
	109年	93.7%	1.6%	4.7%
自營 作業者	108年	96.0%	4.0%	-
	109年	96.1%	3.9%	-

圖 3- 34 各類屬性民眾對「申請表格與範例說明」滿意度(續)

3、臨櫃信用卡刷卡繳稅服務滿意度

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

(1)使用率

本次調查結果顯示，有使用新北稅捐處提供「臨櫃信用卡刷卡繳稅」服務的民眾，僅占受訪者 15.0%。相對來說，沒有使用過的民眾占 85.0%。

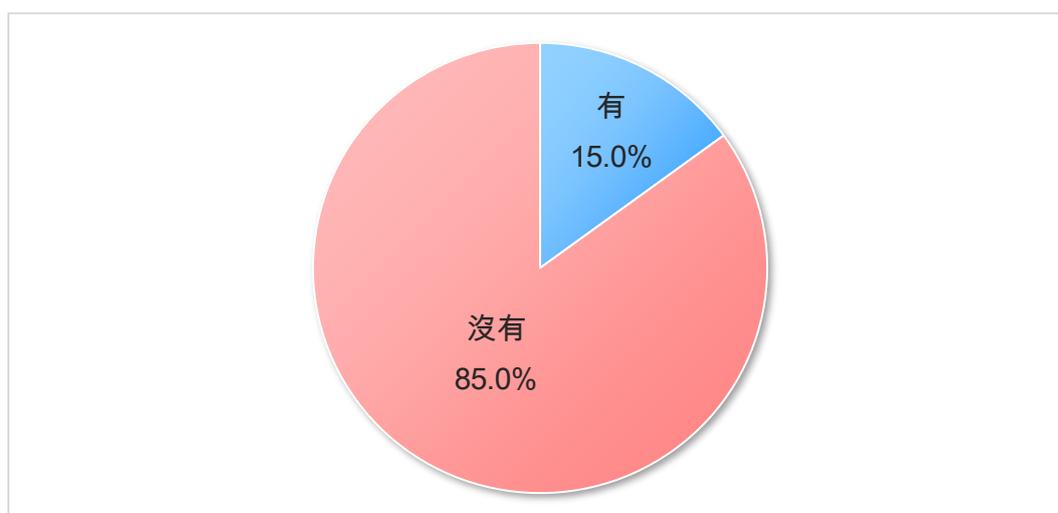


圖 3- 35 臨櫃信用卡刷卡繳稅服務使用率

Base：全體受訪者(n=1,068)

交叉分析顯示，各類屬性的洽公民眾對於新北稅捐處「臨櫃信用卡刷卡繳稅」服務表示沒有使用過的比例皆高於有使用過的比例。

性別： 女性(15.3%)使用過新北稅捐處「臨櫃信用卡刷卡繳稅」服務的比例略高於男性(14.6%)。若與 108 年度調查相比，女性的使用率減少 2.8 個百分點。

年齡： 50 歲以上的民眾使用過新北稅捐處「臨櫃信用卡刷卡繳稅」服務的比例最高，占 17.8%。若與 108 年度調查相比，30-39 歲的民眾使用率減少 7.9 個百分點。

教育程度： 高中以及大學學歷者使用過新北稅捐處「臨櫃信用卡刷卡繳稅」服務的比例最高，占 16.4%。若與 108 年度調查相比，研究所以上學歷的民眾使用率減少 13.6 個百分點。（樣本數低於 30 者不列入比較）

職業： 專業代理人使用過新北稅捐處「臨櫃信用卡刷卡繳稅」服務的比例較其他職業別最高，占 23.9%。若與 108 年度調查相比，工商企業負責人的使用率減少 15.9 個百分點。（樣本數低於 30 者不列入比較）。

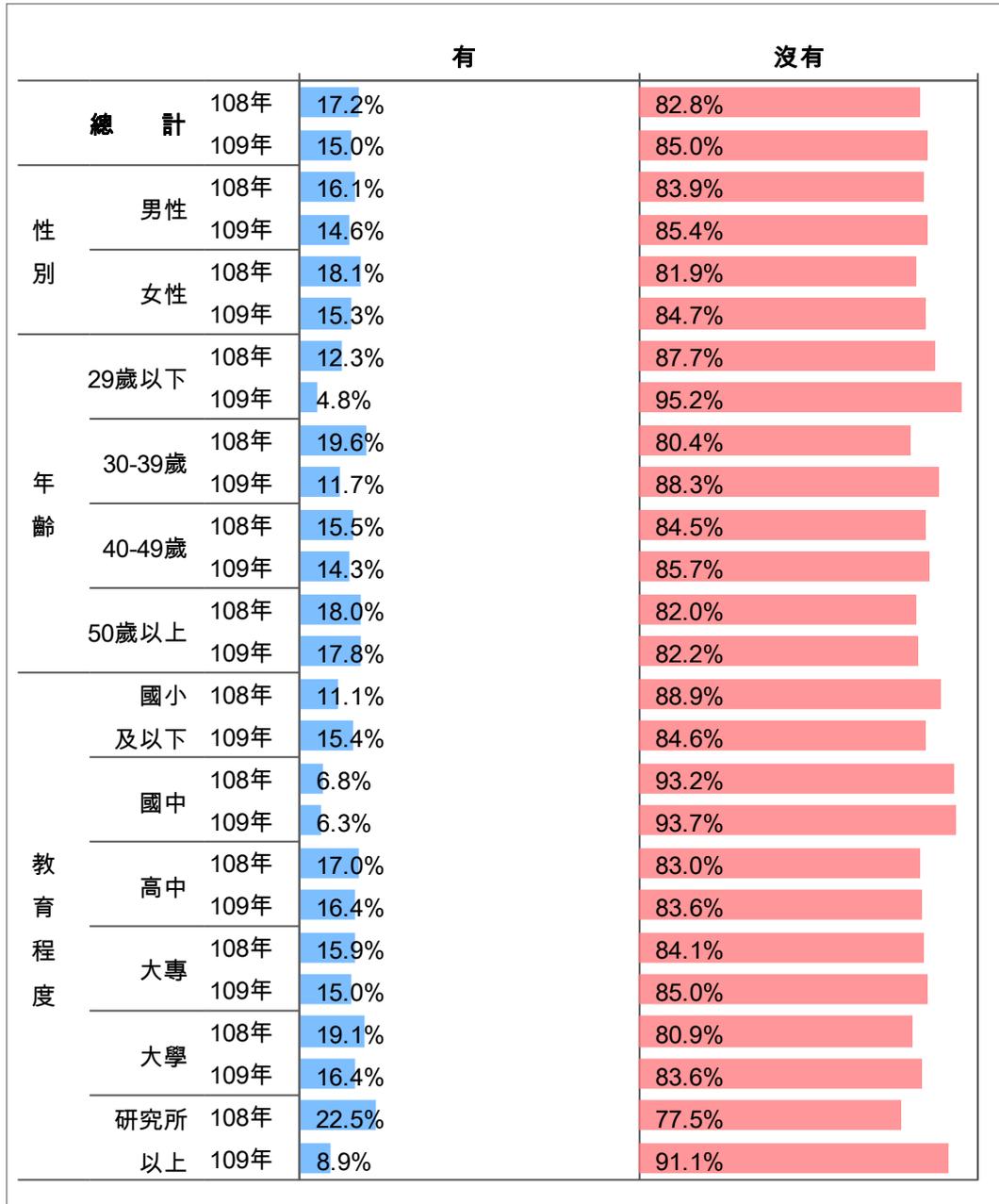


圖 3-36 各類屬性民眾對「臨櫃信用卡刷卡繳稅」服務使用率

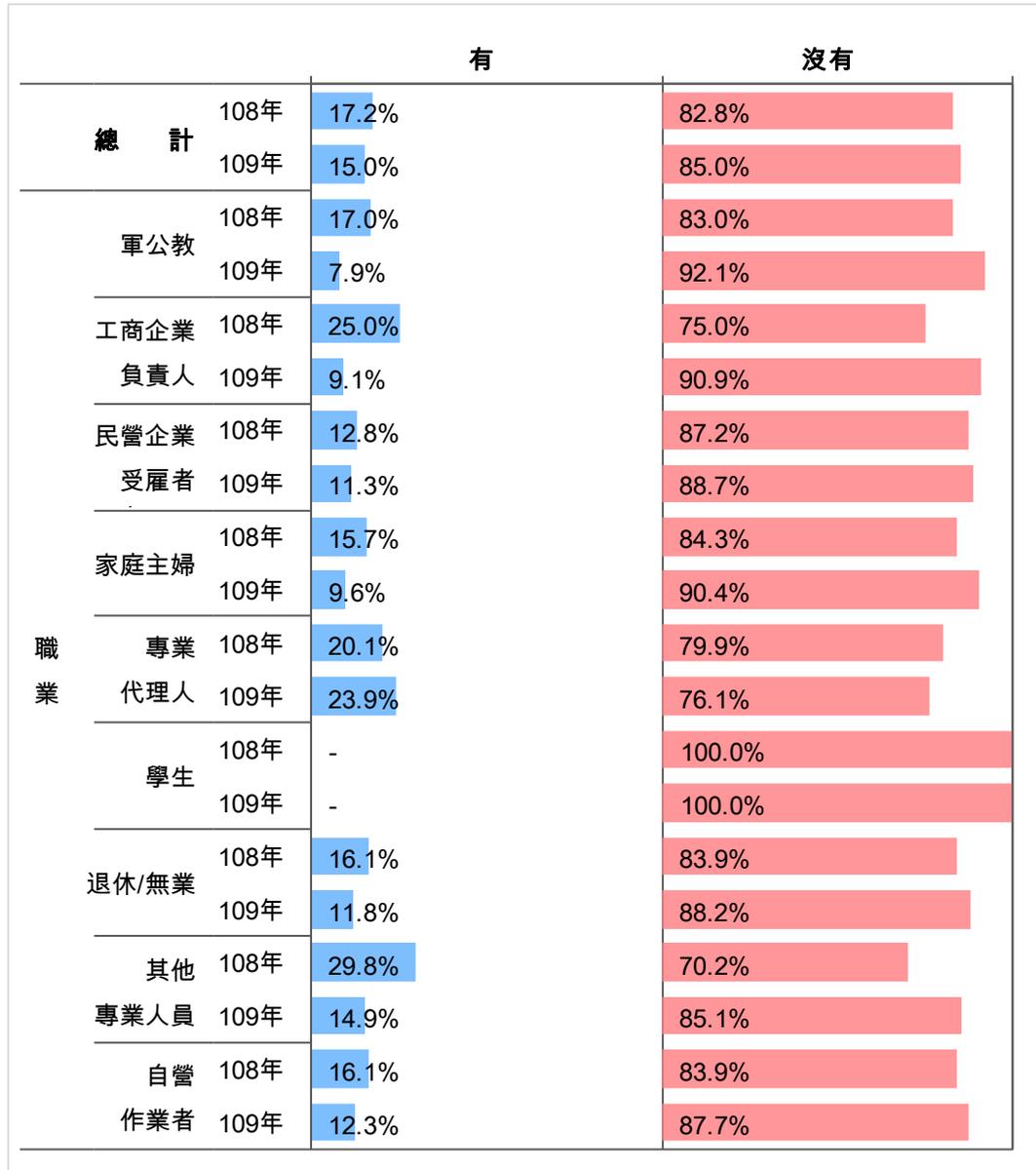


圖 3-36 各類屬性民眾對「臨櫃信用卡刷卡繳稅」服務使用率(續)

(2)滿意度

本次調查發現，有使用新北稅捐處提供「臨櫃信用卡刷卡繳稅」服務的 160 位民眾中，有 93.8% 洽公民眾給予好評，其中有 71.9% 表示非常滿意，21.9% 表示還算滿意。

表示不滿意的洽公民眾僅占了 4.3%，其中有 3.1% 表示不太滿意，1.2% 表示非常不滿意。

另有 1.9% 的民眾未表態。

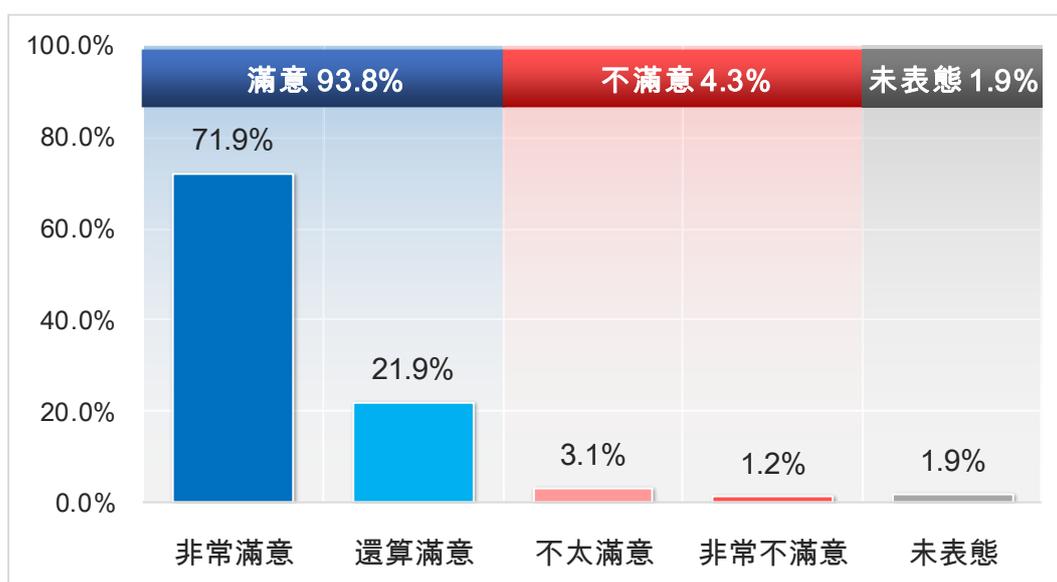


圖 3- 37 臨櫃信用卡刷卡繳稅服務滿意度

Base：有使用臨櫃信用卡刷卡繳稅服務之受訪者(n=160)

交叉分析顯示，各類屬性的洽公民眾對於新北稅捐處在「臨櫃信用卡刷卡繳稅」服務表示滿意的比例皆高於不滿意者的比例。

性別： 男性(95.9%)滿意新北稅捐處提供「臨櫃信用卡刷卡繳稅」服務的比例高於女性(91.9%)。若與 108 年度調查相比，女性的滿意度增加 1.1 個百分點。

年齡： 40-49 歲滿意新北稅捐處提供「臨櫃信用卡刷卡繳稅」服務的比例最高，占 97.2%。若與 108 年度調查相比，50 歲以上的民眾滿意度減少 0.7 個百分點。（樣本數低於 30 者不列入比較）

教育程度： 大專學歷的民眾滿意新北稅捐處提供「臨櫃信用卡刷卡繳稅」服務的比例最高，占 96.9%。若與 108 年度調查相比，大專學歷的民眾滿意度增加 4.6 個百分點。（樣本數低於 30 者不列入比較）

職業： 職業為專業代理人者滿意新北稅捐處提供「臨櫃信用卡刷卡繳稅」服務的比例為 94.7%。若與 108 年度調查相比，專業代理人的民眾滿意度增加 4.1 個百分點。（樣本數低於 30 者不列入比較）

		滿意	不滿意	未表態	
總計	108年	93.1%	3.7%	3.2%	
	109年	93.8%	4.3%	1.9%	
性別	男性	108年	3.7%	-	
		109年	2.8%	1.3%	
	女性	108年	3.7%	5.5%	
		109年	5.9%	2.2%	
年齡	29歲以下	108年	-	-	
		109年	-	-	
	30-39歲	108年	3.1%	3.1%	
		109年	-	-	
	40-49歲	108年	2.6%	-	
		109年	2.8%	-	
	50歲以上	108年	4.6%	3.7%	
		109年	6.0%	3.0%	
	教育程度	國小及以下	108年	-	-
			109年	25.0%	-
國中		108年	-	-	
		109年	-	-	
高中		108年	1.9%	3.9%	
		109年	6.0%	2.0%	
大專		108年	2.6%	5.1%	
		109年	3.1%	-	
大學		108年	4.1%	1.4%	
		109年	3.2%	3.2%	
研究所以上	108年	11.1%	-		
	109年	-	-		

圖 3-38 各類屬性民眾對「臨櫃信用卡刷卡繳稅」服務滿意度

		滿意	不滿意	未表態
總計	108年	93.1%	3.7%	3.2%
	109年	93.8%	4.3%	1.9%
軍公教	108年	100.0%	-	-
	109年	100.0%	-	-
工商企業 負責人	108年	100.0%	-	-
	109年	100.0%	-	-
民營企業 受雇者	108年	92.7%	2.4%	4.9%
	109年	90.9%	6.1%	3.0%
家庭主婦	108年	90.5%	4.8%	4.7%
	109年	100.0%	-	-
職業 代理人	108年	90.6%	6.3%	3.1%
	109年	94.7%	3.9%	1.4%
學生	108年	-	-	-
	109年	-	-	-
退休/無業	108年	94.7%	5.3%	-
	109年	93.3%	-	6.7%
其他 專業人員	108年	100.0%	-	-
	109年	90.9%	9.1%	-
自營 作業者	108年	100.0%	-	-
	109年	85.7%	14.3%	-

圖 3-38 各類屬性民眾對「臨櫃信用卡刷卡繳稅」服務滿意度(續)

4、健保卡 TAIWAN Fido 線上查繳稅服務滿意度

題目：請問您是否使用過健保卡或 TAIWAN Fido 台灣行動身分識別線上查繳稅服務(有則接續詢問滿意度，沒有則跳至下題作答)？請問您對這項服務滿不滿意？

(1)使用率

本次調查結果顯示，有使用新北稅捐處提供「健保卡或 TAIWAN Fido 線上查繳稅」服務的民眾，僅占受訪者 15.7%。相對來說，沒有使用過的民眾占 84.3%。

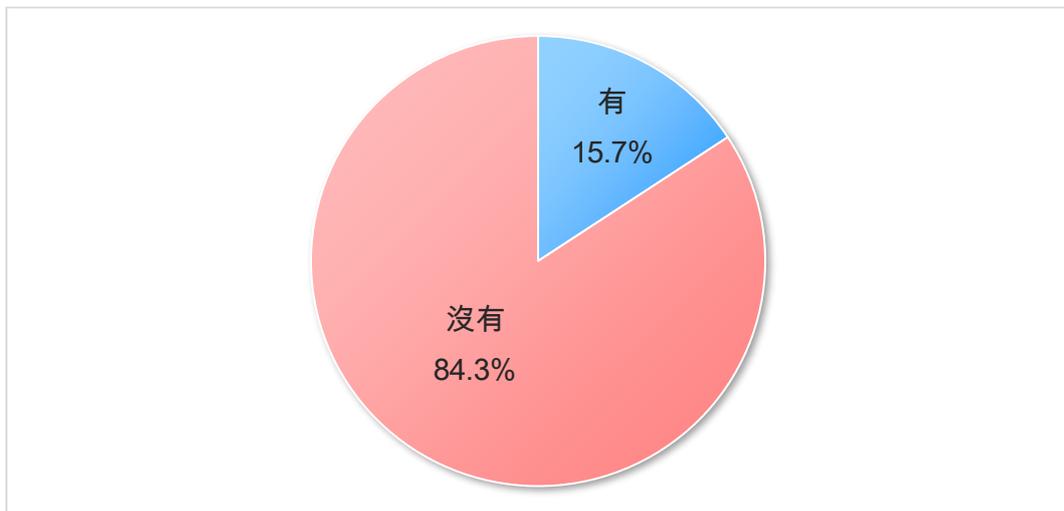


圖 3- 39 健保卡或 TAIWAN Fido 線上查繳稅服務使用率

Base：全體受訪者(n=1,068)

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

性別：女性(18.0%)使用過新北稅捐處「健保卡或 TAIWAN Fido 線上查繳稅」服務的比例高於男性(13.2%)。若與 108 年度的調查結果相比，女性使用率增加 5.4 個百分點。

年齡：30-39 歲的民眾使用過新北稅捐處「健保卡或 TAIWAN Fido 線上查繳稅」服務的比例最高，占 22.1%。若與 108 年度的調查結果相比，30-39 歲的民眾使用率增加 6.1 個百分點。

教育程度：大專學歷者使用過新北稅捐處「健保卡或 TAIWAN Fido 線上查繳稅」服務的比例最高，占 17.8%。若與 108 年度的調查結果相比，大專學歷者使用率增加 5.1 個百分點。（樣本數低於 30 者不列入比較）

職業：職業為其他專業人員使用過新北稅捐處「健保卡或 TAIWAN Fido 線上查繳稅」服務的比例較其他職業別最高，占 29.7%。若與 108 年度的調查結果相比，其他專業人員的使用率增加 13.9 個百分點。（樣本數低於 30 者不列入比較）

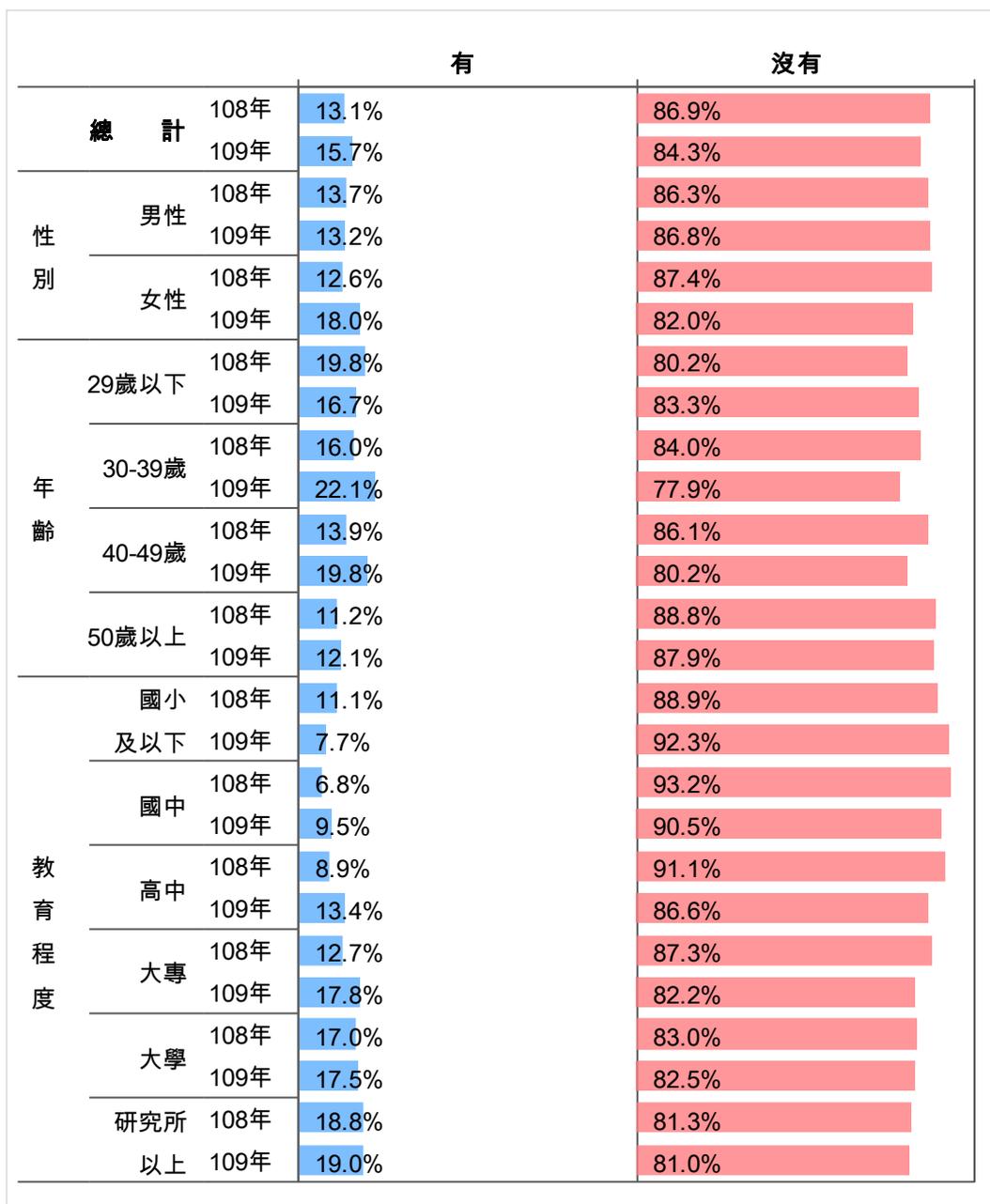


圖 3- 40 各類屬性民眾對「健保卡或 TAIWAN Fido 線上查繳稅」服務使用率

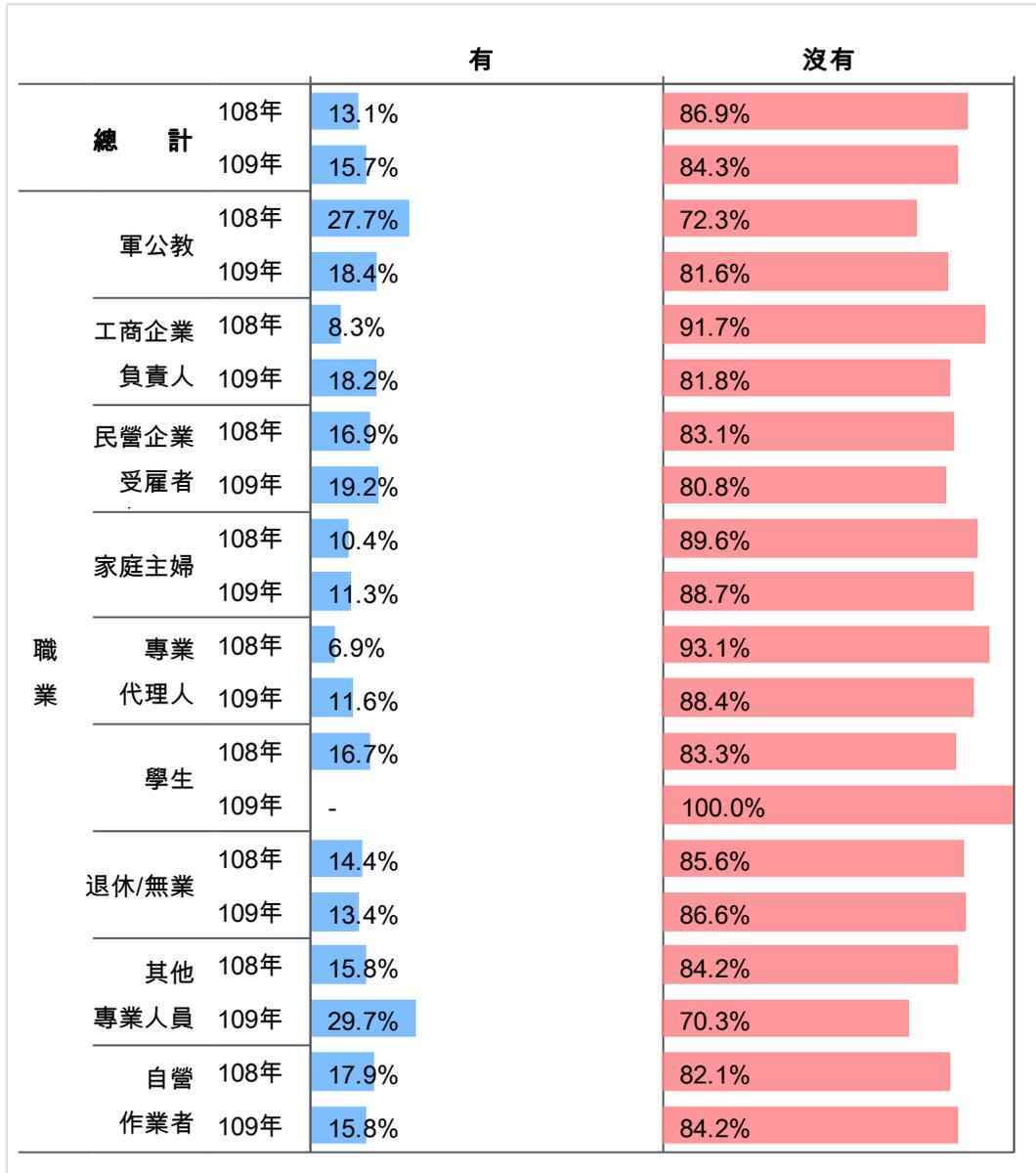


圖 3- 40 各類屬性民眾對「健保卡或 TAIWAN Fido 線上查繳稅」
服務使用率(續)

(2)滿意度

本次調查發現，有使用新北稅捐處提供「健保卡或 TAIWAN Fido 線上查繳稅」服務的 168 位民眾中，有 95.2% 洽公民眾給予好評，其中有 59.5% 表示非常滿意，35.7% 表示還算滿意。

表示不滿意的洽公民眾僅占了 3.0%，其中有 2.4% 表示不太滿意，0.6% 表示非常不滿意。

另有 1.8% 的民眾未表態。

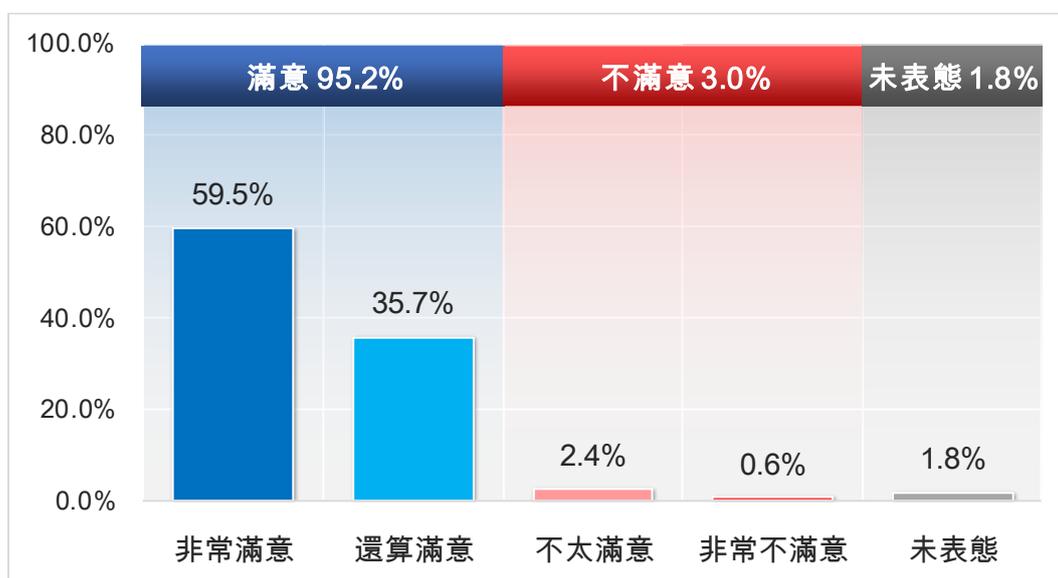


圖 3- 41 健保卡或 TAIWAN Fido 線上查繳稅服務滿意度
Base：有使用健保卡或 TAIWAN Fido 線上查繳稅服務之
受訪者(n=168)

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

性別： 男性 (95.5%)滿意新北稅捐處提供「健保卡或 TAIWAN Fido 線上查繳稅」服務的比例略高於女性(95.0%)。若與 108 年度的調查結果相比，男性的滿意度增加 1.3 個百分點。

年齡： 40-49 歲滿意新北稅捐處提供「健保卡或 TAIWAN Fido 線上查繳稅」服務的比例最高，占 98.0%。若與 108 年度的調查結果相比，40-49 歲的民眾滿意度增加 6.8 個百分點（樣本數低於 30 者不列入比較）。

教育程度： 大學學歷的洽公民眾滿意新北稅捐處提供「健保卡或 TAIWAN Fido 線上查繳稅」服務的比例最高，占 97.0%。若與 108 年度的調查結果相比，高中學歷者的滿意度減少 2.4 個百分點（樣本數低於 30 者不列入比較）

職業： 民營企業受雇者滿意新北稅捐處提供「健保卡或 TAIWAN Fido 線上查繳稅」服務的比例為 96.4%。若與 108 年度的調查結果相比，專業代理人的滿意度增加 8.3 個百分點（樣本數低於 30 者不列入比較）

		滿意	不滿意	未表態		
總計	108年	94.4%	4.9%	0.7%		
	109年	95.2%	3.0%	1.8%		
性別	男性	108年	94.2%	5.8%	-	
		109年	95.5%	3.0%	1.5%	
	女性	108年	94.8%	3.9%	1.3%	
		109年	95.0%	3.0%	2.0%	
年齡	29歲以下	108年	100.0%	-	-	
		109年	100.0%	-	-	
	30-39歲	108年	92.3%	3.8%	3.9%	
		109年	97.2%	2.8%	-	
	40-49歲	108年	91.2%	8.8%	-	
		109年	98.0%	2.0%	-	
	50歲以上	108年	95.6%	4.4%	-	
		109年	91.2%	4.4%	4.4%	
	教育程度	國小及以下	108年	100.0%	-	-
			109年	100.0%	-	-
國中		108年	100.0%	-	-	
		109年	100.0%	-	-	
高中		108年	92.6%	7.4%	-	
		109年	90.2%	4.9%	4.9%	
大專		108年	93.6%	3.2%	3.2%	
		109年	94.8%	2.6%	2.6%	
大學		108年	98.5%	1.5%	-	
		109年	97.0%	3.0%	-	
研究所以上	108年	80.0%	20.0%	-		
	109年	100.0%	-	-		

圖 3- 42 各類屬性民眾對「健保卡或 TAIWAN Fido 線上查繳稅」服務滿意度

		滿意	不滿意	未表態
總計	108年	94.4%	4.9%	0.7%
	109年	95.2%	3.0%	1.8%
軍公教	108年	100.0%	-	-
	109年	85.7%	14.3%	-
工商企業 負責人	108年	66.7%	33.3%	-
	109年	83.3%	16.7%	-
民營企業 受雇者	108年	98.1%	-	1.9%
	109年	96.4%	3.6%	-
家庭主婦	108年	100.0%	-	-
	109年	100.0%	-	-
職業 專業 代理人	108年	86.3%	13.7%	-
	109年	94.6%	2.7%	2.7%
學生	108年	100.0%	-	-
	109年	-	-	-
退休/無業	108年	100.0%	-	-
	109年	94.1%	-	5.9%
其他 專業人員	108年	77.8%	22.2%	-
	109年	100.0%	-	-
自營 作業者	108年	90.0%	10.0%	-
	109年	88.9%	-	11.1%

圖 3- 42 各類屬性民眾對「健保卡或 TAIWAN Fido 線上查繳稅」
服務滿意度(續)

5、新北稅視訊櫃檯服務滿意度

題目：請問您是否曾使用過新北稅視訊櫃檯服務(有則接續詢問滿意度)?
請問您對這項服務滿不滿意?

(1)使用率

本次調查結果顯示，有使用新北稅捐處提供「新北稅視訊櫃檯」服務的民眾，僅占受訪者 3.7%。相對來說，沒有使用過的民眾占 96.3%。

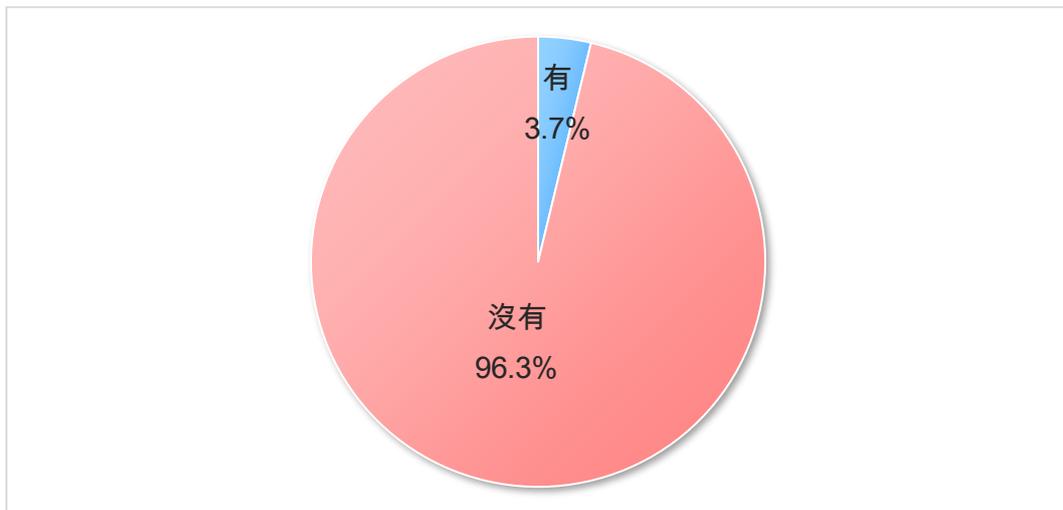


圖 3- 43 新北稅視訊櫃檯服務使用率

Base：全體受訪者(n=1,068)

交叉分析顯示，各類屬性的洽公民眾對於新北稅捐處在「新北稅視訊櫃檯」服務表示沒有使用過的比例皆高於有使用過的比例。(本題為109年度新增題目，故未進行年度比較)

性別： 男性(3.7%)與女性(3.7%)使用過新北稅捐處「新北稅視訊櫃檯」服務的比例相同。

年齡： 29歲以下的民眾使用過新北稅捐處「新北稅視訊櫃檯」服務的比例最高，占6.0%。

教育程度： 國中學歷者使用過新北稅捐處「新北稅視訊櫃檯」服務的比例最高，占7.9%。(樣本數低於30者不列入比較)

職業： 職業為自營作業者使用過新北稅捐處「新北稅視訊櫃檯」服務的比例較其他職業別最高，占8.8%。(樣本數低於30者不列入比較)

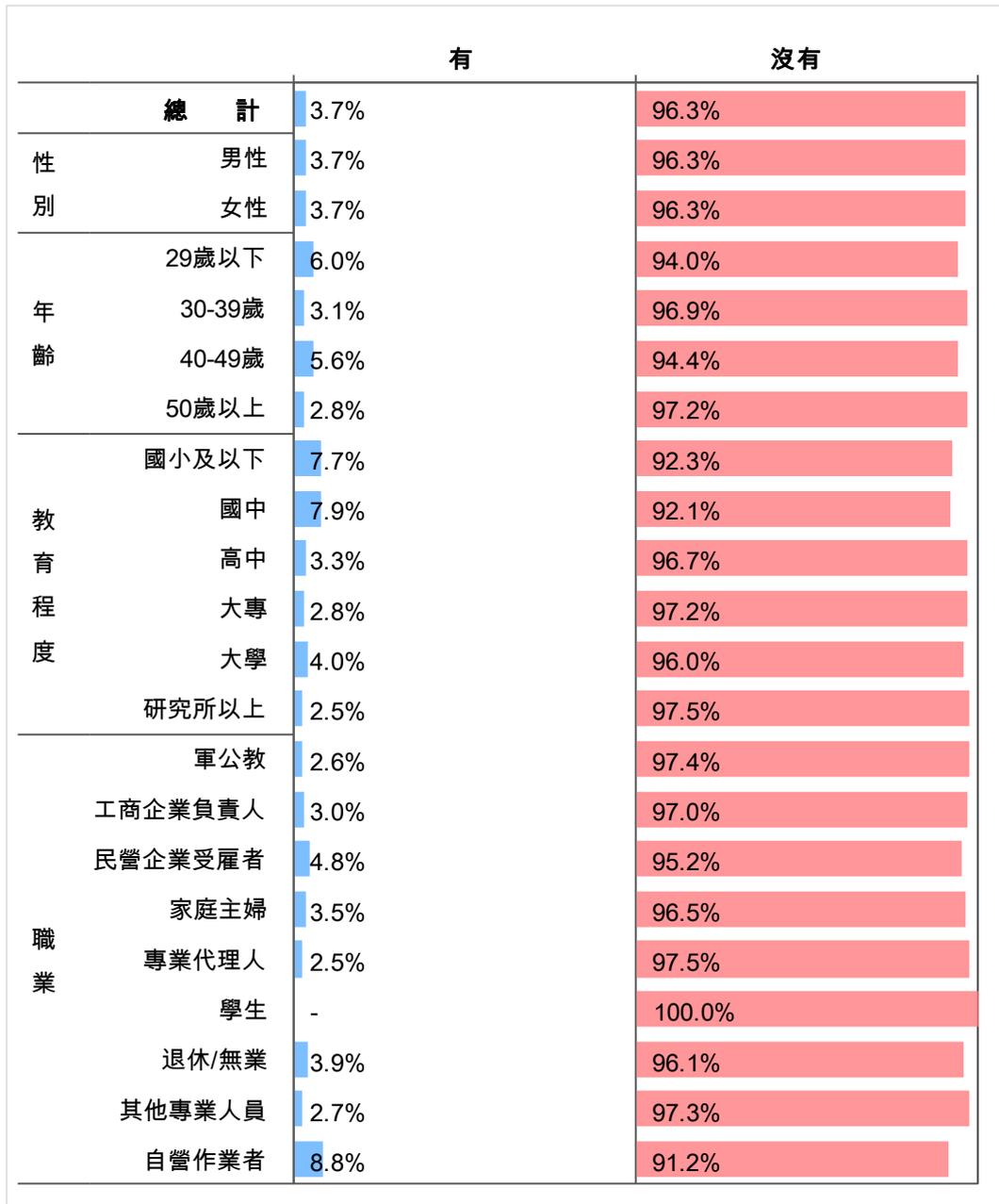


圖 3- 44 各類屬性民眾對「新北稅視訊櫃檯」服務使用率

(2)滿意度

本次調查發現，有使用新北稅捐處提供「新北稅視訊櫃檯」服務的40位民眾中，有92.5%洽公民眾給予好評，其中有55.0%表示非常滿意，37.5%表示還算滿意。

表示不滿意的洽公民眾僅占了2.5%，其中有2.5%表示不太滿意。

另有5.0%的民眾未表態。

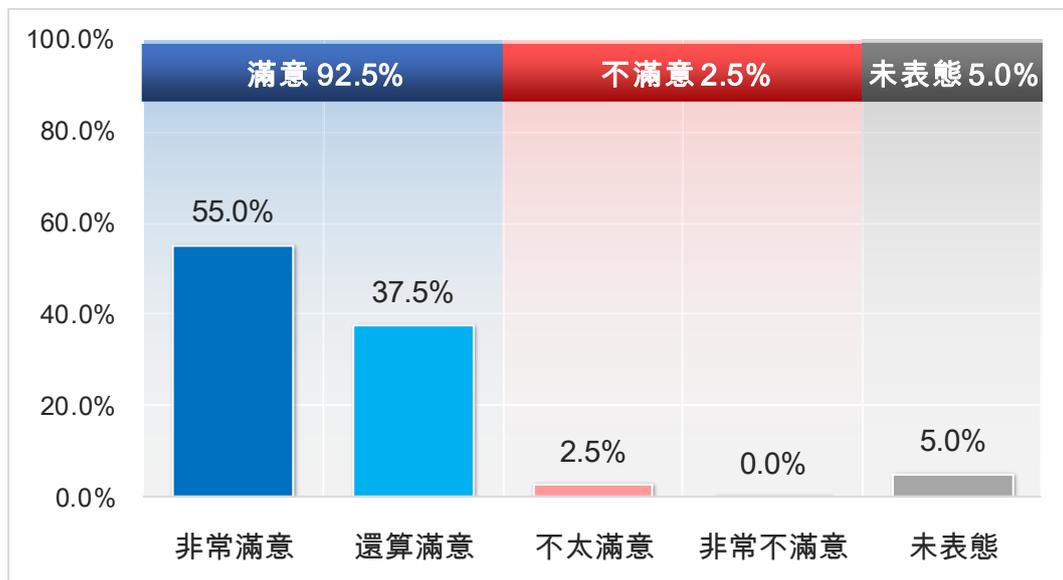


圖 3-45 新北稅視訊櫃檯服務滿意度

Base：有使用新北稅視訊櫃檯服務之受訪者(n=40)

交叉分析顯示，各類屬性的洽公民眾對於新北稅捐處在「新北稅視訊櫃檯」服務表示滿意的比例皆高於不滿意者的比例。(本題為 109 年度新增題目，故未進行年度比較)

性 別： 本題各項調查樣本數皆低於 30，故不進行比較。

年 齡： 本題各項調查樣本數皆低於 30，故不進行比較。

教育程度： 本題各項調查樣本數皆低於 30，故不進行比較。

職 業： 本題各項調查樣本數皆低於 30，故不進行比較。

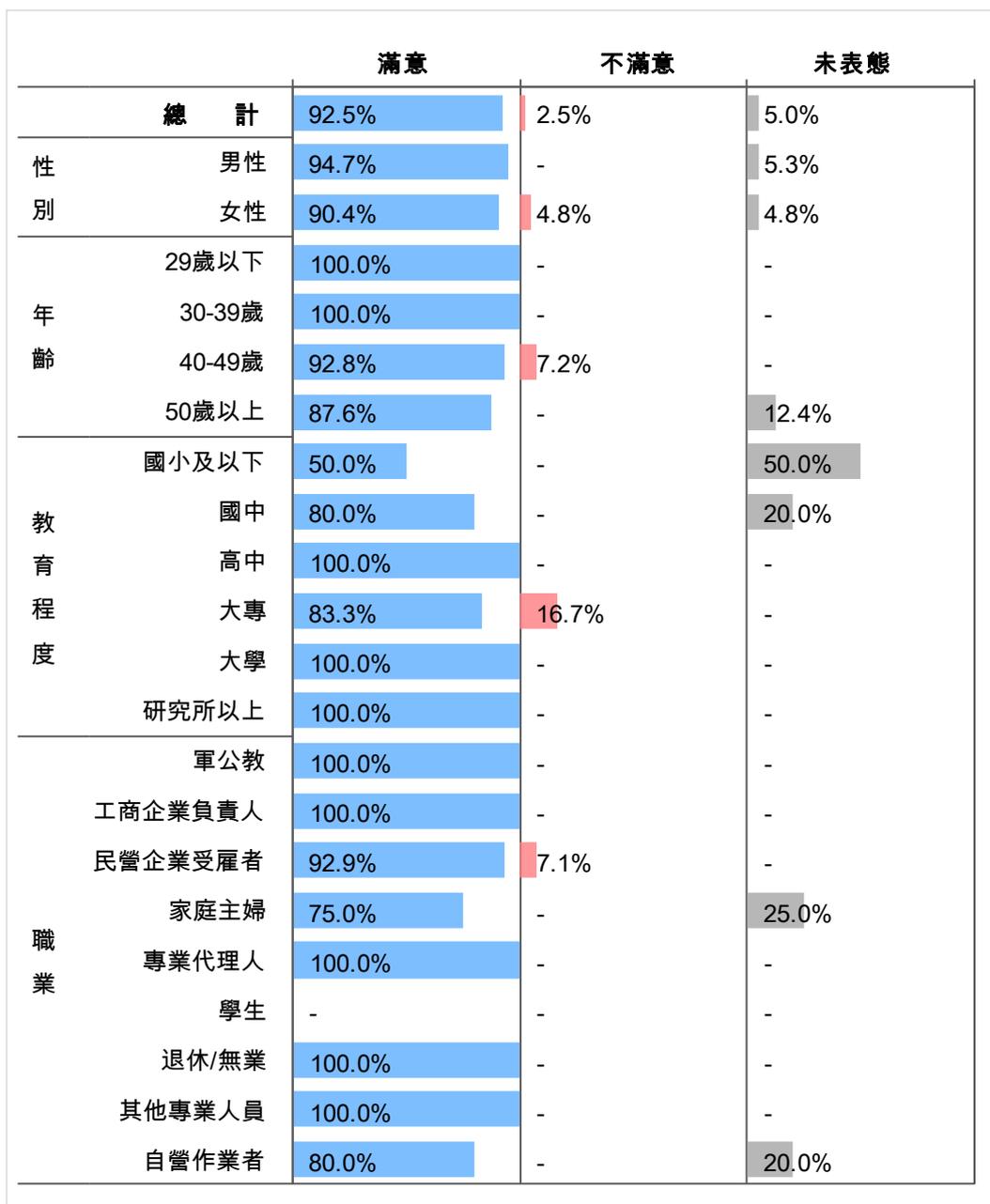


圖 3- 46 各類屬性民眾對「新北稅視訊櫃檯」服務滿意度

6、行動支付繳稅服務滿意度

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

(1)使用率

本次調查結果顯示，有使用過行動支付繳稅或各公股銀行行動網銀 APP 繳稅服務的民眾，占受訪者 17.1%。相對來說，沒有使用過的民眾占 82.9%。

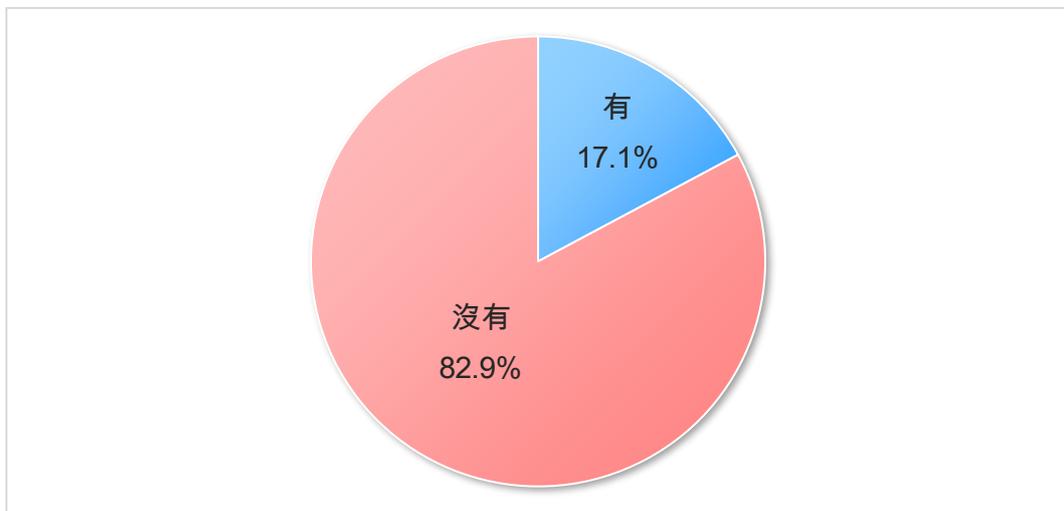


圖 3- 47 行動支付繳稅服務使用率

Base：全體受訪者(n=1,068)

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

性別： 男性(18.1%)使用過新北稅捐處「行動支付繳稅」服務的比例略高於女性(16.2%)。若與 108 年度的調查結果相比，男性使用率增加 2.8 個百分點。

年齡： 40-49 歲的民眾使用過新北稅捐處「行動支付繳稅」服務的比例最高，占 22.6%。與 108 年度的調查結果相比，40-49 歲的民眾使用率增加 4.6 個百分點。

教育程度： 研究所以上學歷者，使用過新北稅捐處「行動支付繳稅」服務的比例最高，占 27.8%。與 108 年度的調查結果相比，大專學歷者的使用率增加 3.4 個百分點。（樣本數低於 30 者不列入比較）

職業： 職業為民營企業受雇者使用過新北稅捐處「行動支付繳稅」服務的比例較其他職業別高，占 21.6%。與 108 年度的調查結果相比，工商企業負責人使用率減少 15.9 個百分點。（樣本數低於 30 者不列入比較）

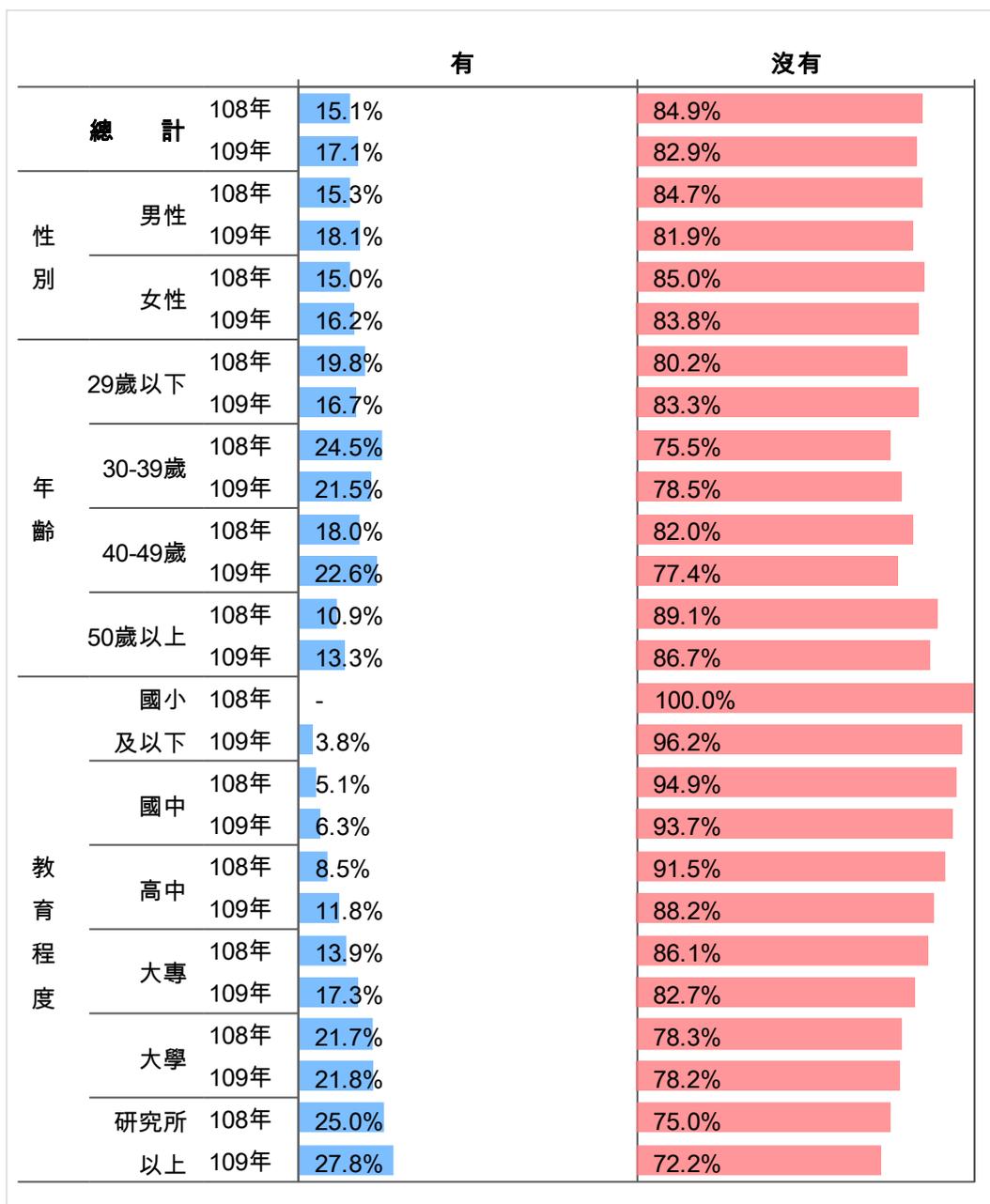


圖 3-48 各類屬性民眾對「行動支付繳稅」使用率

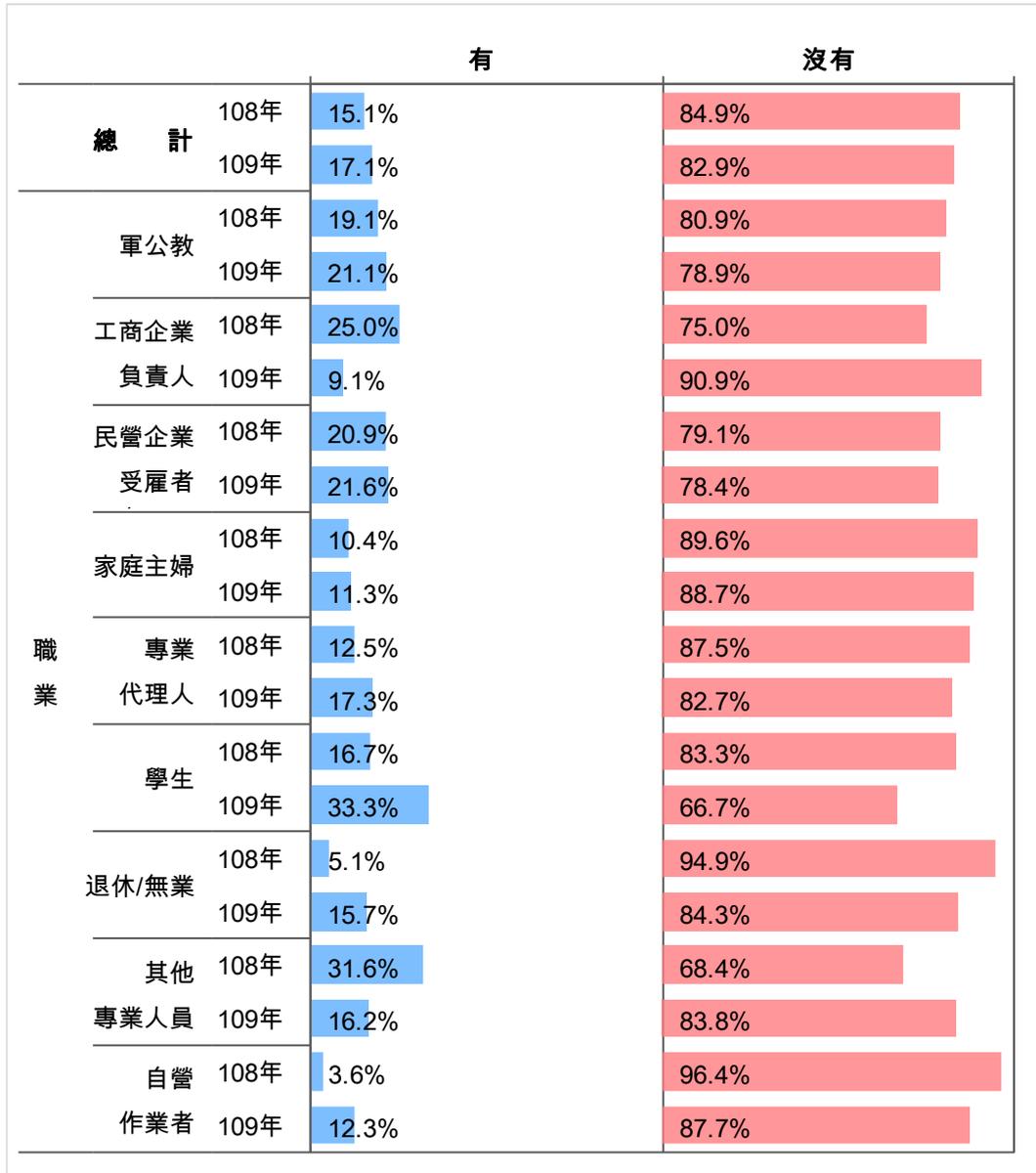


圖 3-48 各類屬性民眾對「行動支付繳稅」使用率(續)

(2)滿意度

本次調查發現，有使用過行動支付繳稅或各公股銀行行動網銀 APP 繳稅服務的 183 位民眾中，有 95.1% 洽公民眾表示滿意，其中有 56.3% 表示非常滿意，38.8% 表示還算滿意。

表示不滿意的洽公民眾僅占了 3.8%，其中有 3.3% 表示不太滿意，0.5% 表示非常不滿意。

另有 1.1% 的民眾未表態。

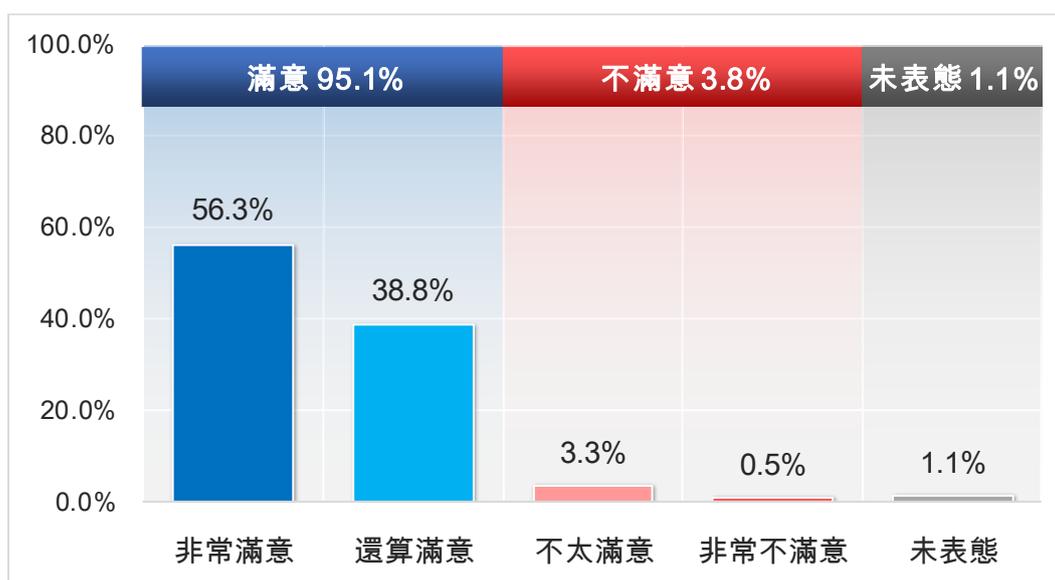


圖 3- 49 行動支付繳稅服務滿意度

Base：有使用行動支付繳稅服務之受訪者(n=183)

交叉分析顯示，各類屬性的洽公民眾對於新北稅捐處提供「行動支付繳稅」服務，表示滿意的比例皆高於不滿意者的比例。

性別： 男性(96.7%)滿意新北稅捐處提供「行動支付繳稅」服務的比例高於女性(93.4%)。若與 108 年度的調查結果相比，女性滿意度增加 1.2 個百分點。

年齡： 30-39 歲的民眾對於新北稅捐處提供「行動支付繳稅」服務的滿意度的比例較高，占 97.1%。若與 108 年度的調查結果相比，30-39 歲的民眾滿意度增加 4.6 個百分點。（樣本數低於 30 者不列入比較）

教育程度： 大學學歷的民眾對於新北稅捐處提供「行動支付繳稅」服務的滿意度的比例最高，占 98.8%。若與 108 年度的調查結果相比，高中學歷者的滿意度減少 11.1 個百分點。（樣本數低於 30 者不列入比較）

職業： 民營企業受雇者滿意新北稅捐處提供「行動支付繳稅」服務的比例最高，占 96.8%。若與 108 年度的調查結果相比，民營企業受雇者滿意度增加 2.8 個百分點。（樣本數低於 30 者不列入比較）

		滿意	不滿意	未表態	
總計	108年	94.6%	3.6%	1.8%	
	109年	95.1%	3.8%	1.1%	
性別	男性	108年	2.6%	-	
		109年	1.1%	2.2%	
	女性	108年	4.4%	3.4%	
		109年	6.6%	-	
年齡	29歲以下	108年	-	-	
		109年	-	-	
	30-39歲	108年	2.5%	5.0%	
		109年	2.9%	-	
	40-49歲	108年	2.3%	-	
		109年	3.6%	-	
	50歲以上	108年	6.0%	1.5%	
		109年	5.3%	2.7%	
	教育程度	國小及以下	108年	-	-
			109年	100.0%	-
國中		108年	100.0%	-	
		109年	100.0%	-	
高中		108年	100.0%	-	
		109年	8.4%	2.7%	
大專		108年	8.8%	-	
		109年	8.1%	-	
大學		108年	1.2%	3.6%	
		109年	1.2%	-	
研究所以上	108年	10.0%	-		
	109年	-	4.5%		

圖 3-50 各類屬性民眾對「行動支付繳稅」服務滿意度

		滿意	不滿意	未表態
總計	108年	94.6%	3.6%	1.8%
	109年	95.1%	3.8%	1.1%
軍公教	108年	88.9%	-	11.1%
	109年	100.0%	-	-
工商企業 負責人	108年	88.9%	11.1%	-
	109年	100.0%	-	-
民營企業 受雇者	108年	94.0%	4.5%	1.5%
	109年	96.8%	3.2%	-
家庭主婦	108年	92.9%	-	7.1%
	109年	100.0%	-	-
職業 代理人	108年	95.0%	5.0%	-
	109年	96.4%	3.6%	-
學生	108年	100.0%	-	-
	109年	100.0%	-	-
退休/無業	108年	100.0%	-	-
	109年	90.0%	5.0%	5.0%
其他 專業人員	108年	100.0%	-	-
	109年	83.4%	16.6%	-
自營 作業者	108年	100.0%	-	-
	109年	85.8%	-	14.2%

圖 3- 50 各類屬性民眾對「行動支付繳稅」服務滿意度(續)

7、繼承案件全國跨區查欠稅服務滿意度

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

(1)使用率

本次調查結果顯示，有使用過繼承案件全國跨區查欠稅服務的民眾，占受訪者 32.1%。相對來說，沒有使用過的民眾占 67.9%。

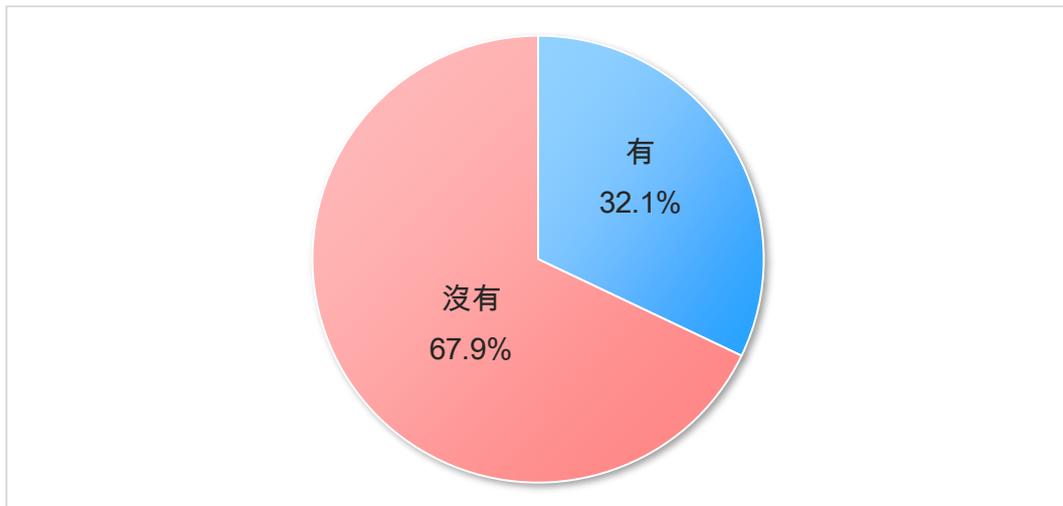


圖 3- 51 繼承案件全國跨區查欠稅服務使用率

Base：全體受訪者(n=1,068)

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

性別： 男性(32.5%)使用過新北稅捐處「繼承案件全國跨區查欠稅」服務的比例略高於女性(31.7%)。若與 108 年度的調查結果相比，女性使用率增加 3.7 個百分點。

年齡： 40-49 歲的民眾使用過新北稅捐處「繼承案件全國跨區查欠稅」服務的比例最高，占 36.5%。若與 108 年度的調查結果相比，29 歲以下的民眾使用率增加 13.5 個百分點。

教育程度： 大專學歷者使用過新北稅捐處「繼承案件全國跨區查欠稅」服務的比例最高，占 44.9%。若與 108 年度的調查結果相比，大專學歷者的使用率增加 12.2 個百分點。(樣本數低於 30 者不列入比較)

職業： 職業為專業代理人者使用過的比例較其他職業別高，占 73.0%。若與 108 年度的調查結果相比，自營作業者使用率增加 17.4 個百分點。(樣本數低於 30 者不列入比較)

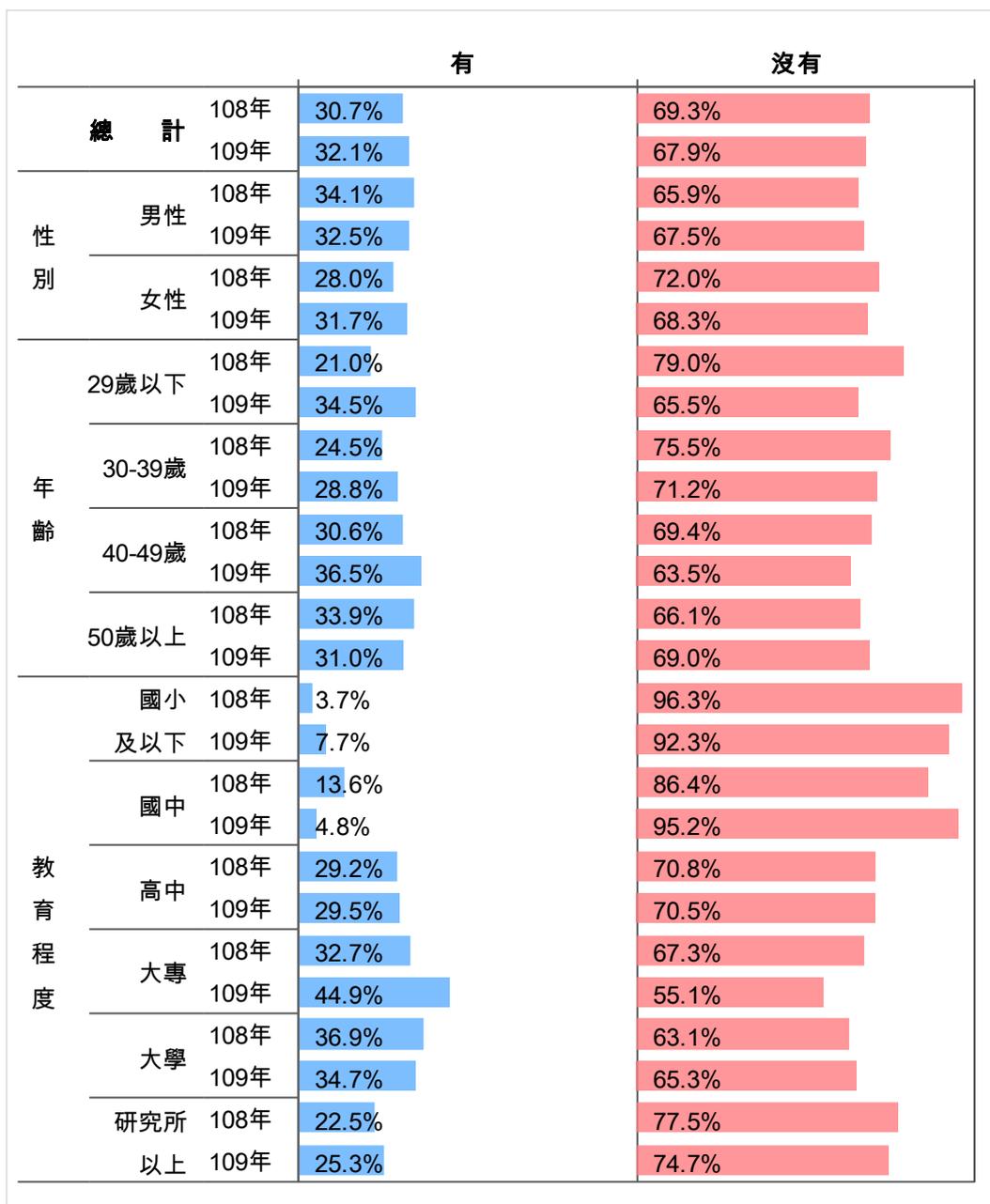


圖 3-52 各類屬性民眾對「繼承案件全國跨區查欠稅」使用率

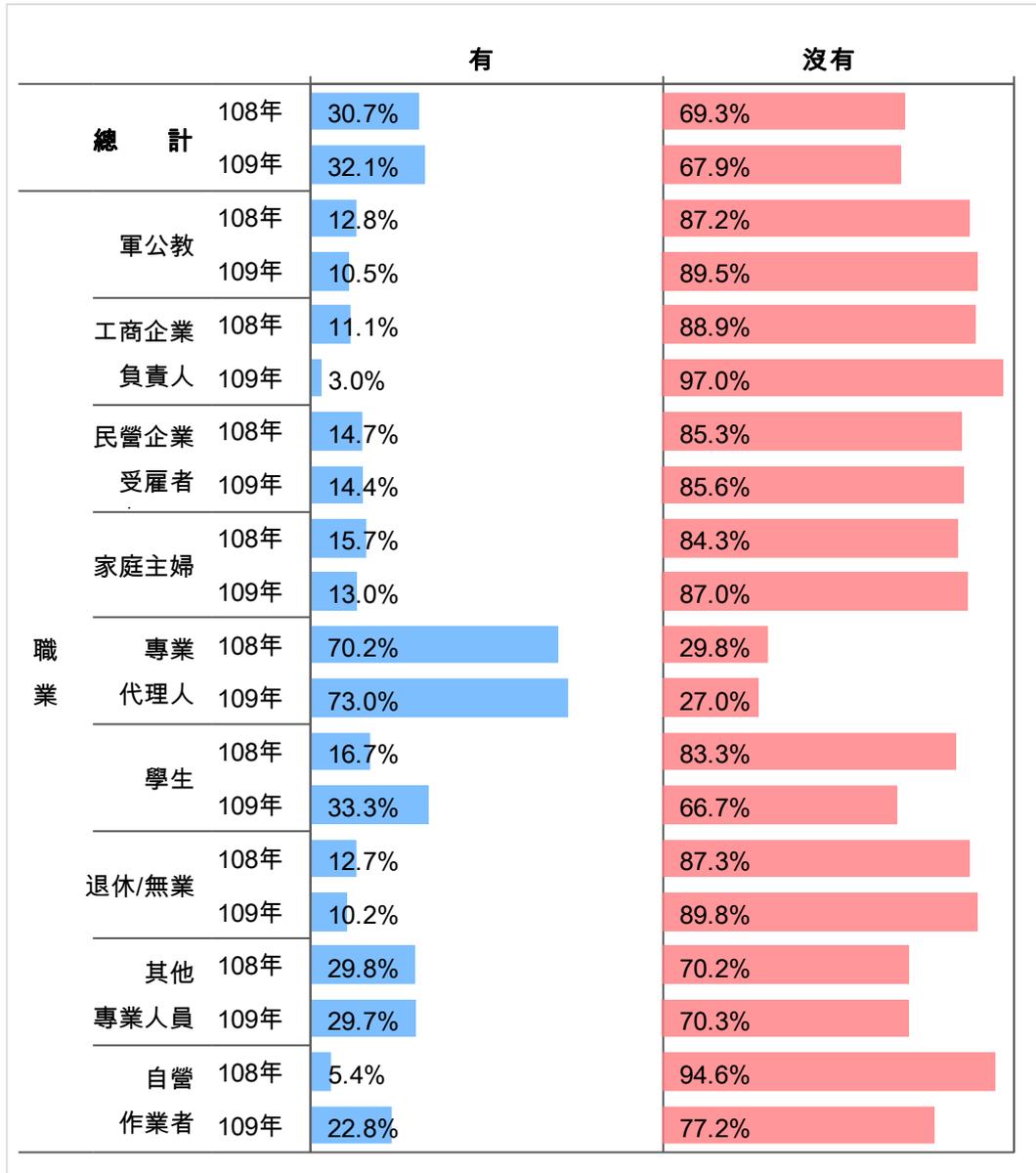


圖 3- 52 各類屬性民眾對「繼承案件全國跨區查欠稅」使用率(續)

(2)滿意度

本次調查發現，有使用新北稅捐處提供「繼承案件全國跨區查欠稅」服務的 343 位民眾中，有 96.5% 洽公民眾表示滿意，其中有 70.0% 表示非常滿意，26.5% 表示還算滿意。

表示不滿意的洽公民眾僅占了 2.6%，其中有 2.3% 表示不太滿意，0.3% 表示非常不滿意。

另有 0.9% 表示未表態。

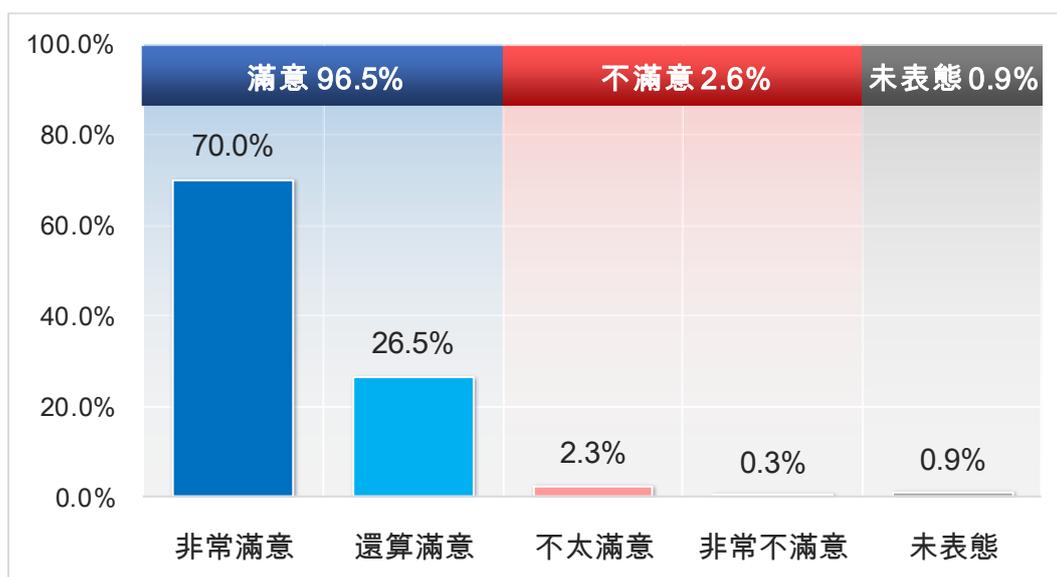


圖 3- 53 繼承案件全國跨區查欠稅服務滿意度

Base：有使用繼承案件全國跨區查欠稅服務之受訪者(n=343)

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

性別： 男性(98.8%)滿意新北稅捐處提供「繼承案件全國跨區查欠稅」服務的比例高於女性(94.4%)。與 108 年度的調查結果相比，女性滿意度減少 1.4 個百分點。

年齡： 40-49 歲的民眾對於新北稅捐處提供「繼承案件全國跨區查欠稅」服務滿意的比例較高，占 97.8%。與 108 年度的調查結果相比，29 歲以下的民眾滿意度增加 2.4 個百分點。（樣本數低於 30 者不列入比較）

教育程度： 高中學歷的洽公民眾對於新北稅捐處提供「繼承案件全國跨區查欠稅」服務滿意的比例較高，占 98.9%。與 108 年度的調查結果相比，大學學歷的民眾滿意度減少 1.8 個百分點。（樣本數低於 30 者不列入比較）

職業： 民營企業受雇者滿意新北稅捐處提供「繼承案件全國跨區查欠稅」服務的比例較高，占 97.6%。與 108 年度的調查結果相比，民營企業受雇者滿意度減少 0.3 個百分點。（樣本數低於 30 者不列入比較）

		滿意	不滿意	未表態		
總計	108年	97.0%	2.7%	0.3%		
	109年	96.5%	2.6%	0.9%		
性別	男性	108年	98.2%	1.8%	-	
		109年	98.8%	1.2%	-	
	女性	108年	95.8%	3.6%	0.6%	
		109年	94.4%	3.9%	1.7%	
年齡	29歲以下	108年	94.1%	5.9%	-	
		109年	96.5%	3.5%	-	
	30-39歲	108年	95.0%	5.0%	-	
		109年	95.8%	4.2%	-	
	40-49歲	108年	97.3%	1.3%	1.4%	
		109年	97.8%	2.2%	-	
	50歲以上	108年	97.5%	2.5%	-	
		109年	96.5%	1.7%	1.8%	
	教育程度	國小及以下	108年	100.0%	-	-
			109年	100.0%	-	-
國中		108年	100.0%	-	-	
		109年	66.6%	-	33.4%	
高中		108年	97.7%	2.3%	-	
		109年	98.9%	1.1%	-	
大專		108年	96.3%	3.7%	-	
		109年	96.9%	2.0%	1.1%	
大學		108年	97.2%	2.1%	0.7%	
		109年	95.4%	3.8%	0.8%	
研究所以上	108年	94.4%	5.6%	-		
	109年	100.0%	-	-		

圖 3- 54 各類屬性民眾對「繼承案件全國跨區查欠稅」服務滿意度

		滿意	不滿意	未表態
總計	108年	97.0%	2.7%	0.3%
	109年	96.5%	2.6%	0.9%
軍公教	108年	100.0%	-	-
	109年	100.0%	-	-
工商企業 負責人	108年	100.0%	-	-
	109年	100.0%	-	-
民營企業 受雇者	108年	97.9%	2.1%	-
	109年	97.6%	2.4%	-
家庭主婦	108年	95.2%	4.8%	-
	109年	86.7%	6.7%	6.6%
職業 專業 代理人	108年	97.3%	2.2%	0.5%
	109年	97.4%	2.6%	-
學生	108年	100.0%	-	-
	109年	100.0%	-	-
退休/無業	108年	86.7%	13.3%	-
	109年	84.6%	-	15.4%
其他 專業人員	108年	100.0%	-	-
	109年	100.0%	-	-
自營 作業者	108年	100.0%	-	-
	109年	92.3%	7.7%	-

圖 3- 54 各類屬性民眾對「繼承案件全國跨區查欠稅」服務滿意度(續)

8、中午不打烊與延長服務時間滿意度

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

對於新北稅捐處「中午不打烊與延長服務時間」評價，96.5%的洽公民眾表示滿意，其中有 77.1%表示非常滿意，19.4%表示還算滿意。

給予負面評價的洽公民眾僅占了 0.8%，其中有 0.7%表示不太滿意，0.1%表示非常不滿意。

另有 2.7%的民眾未表態。

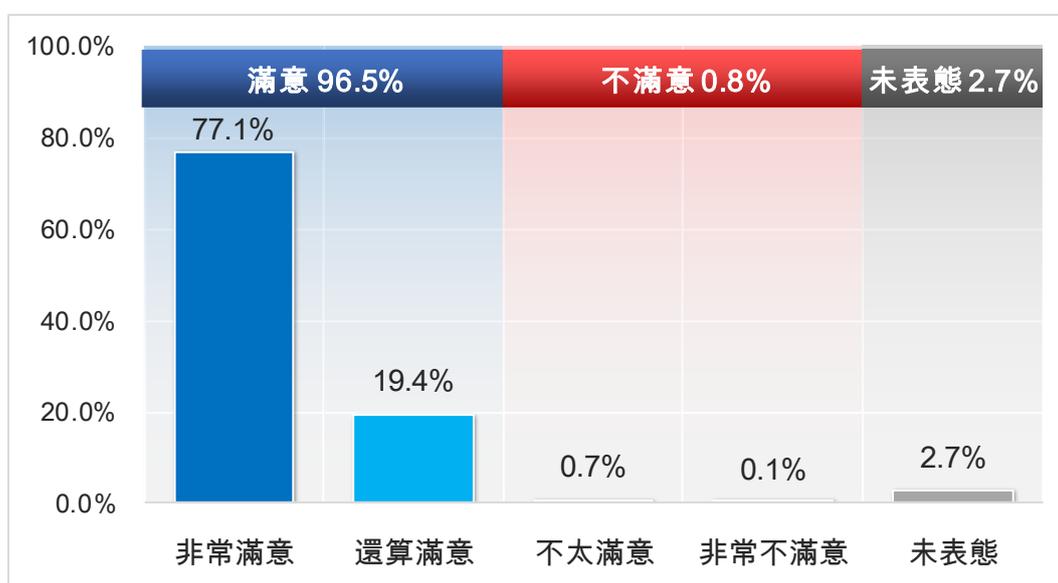


圖 3-55 中午不打烊與延長服務時間滿意度

Base：全體受訪者(n=1,068)

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

性別：女性(96.7%)滿意新北稅捐處「中午不打烊與延長服務時間」的比例較男性(96.2%)高。與 108 年度的調查結果相比，女性的滿意度增加 1.2 個百分點。

年齡：29 歲以下的民眾滿意新北稅捐處「中午不打烊與延長服務時間」的比例最高，占 98.8%。與 108 年度的調查結果相比，29 歲以下的民眾滿意度增加 2.5 個百分點。

教育程度：大專學歷者的民眾滿意新北稅捐處「中午不打烊與延長服務時間」的比例最高，占 99.1%。與 108 年度的調查結果相比，國中學歷者的滿意度減少 3 個百分點。
(樣本數低於 30 者不列入比較)

職業：職業為民營企業受雇者滿意新北稅捐處「中午不打烊與延長服務時間」的比例最高，占 98.3%。與 108 年度的調查結果相比，工商企業負責人的滿意度減少 6.1 個百分點。
(樣本數低於 30 者不列入比較)

		滿意	不滿意	未表態	
總計	108年	96.1%	1.4%	2.5%	
	109年	96.5%	0.8%	2.7%	
性別	男性	108年	96.8%	1.6%	1.6%
		109年	96.2%	0.6%	3.2%
	女性	108年	95.5%	1.2%	3.3%
		109年	96.7%	0.9%	2.4%
年齡	29歲以下	108年	96.3%	1.2%	2.5%
		109年	98.8%	-	1.2%
	30-39歲	108年	95.7%	1.8%	2.5%
		109年	97.5%	0.6%	1.9%
	40-49歲	108年	97.2%	0.8%	2.0%
		109年	98.1%	1.2%	0.7%
	50歲以上	108年	95.7%	1.5%	2.8%
		109年	95.2%	0.7%	4.1%
教育程度	國小及以下	108年	88.9%	-	11.1%
		109年	76.9%	3.8%	19.3%
	國中	108年	96.6%	-	3.4%
		109年	93.6%	-	6.4%
	高中	108年	96.7%	1.7%	1.6%
		109年	96.4%	1.0%	2.6%
	大專	108年	97.2%	0.8%	2.0%
		109年	99.1%	-	0.9%
	大學	108年	95.5%	1.4%	3.1%
		109年	96.8%	1.1%	2.1%
研究所以上	108年	95.0%	3.8%	1.2%	
	109年	97.5%	-	2.5%	

圖 3- 56 各類屬性民眾對「中午不打烊與延長服務時間」滿意度

		滿意	不滿意	未表態
總計	108年	96.1%	1.4%	2.5%
	109年	96.5%	0.8%	2.7%
軍公教	108年	93.6%	2.1%	4.3%
	109年	97.4%	-	2.6%
工商企業 負責人	108年	100.0%	-	-
	109年	93.9%	-	6.1%
民營企業 受雇者	108年	97.5%	0.3%	2.2%
	109年	98.3%	0.7%	1.0%
家庭主婦	108年	94.8%	0.7%	4.5%
	109年	93.9%	0.9%	5.2%
職業 代理人	108年	95.9%	2.8%	1.3%
	109年	97.8%	0.9%	1.3%
	學生	108年	83.3%	16.7%
退休/無業	108年	98.3%	-	1.7%
	109年	94.5%	-	5.5%
其他 專業人員	108年	93.0%	-	7.0%
	109年	97.3%	1.4%	1.3%
自營 作業者	108年	92.8%	3.6%	3.6%
	109年	91.3%	1.8%	6.9%

圖 3- 56 各類屬性民眾對「中午不打烊與延長服務時間」滿意度
(續)

(五) 相關建議

洽公民眾對於新北稅捐處的建議，有 56.4%的民眾表示，沒有需要改進的地方。

建議的事項方面以「加強人員服務態度與熱忱」(1.7%)的比例最高，其次依序為「改善停車方便性」(1.3%)、「加強行政人員的專業訓練」(1.2%)、「加強行政人員的辦事效率」(1.2%)、「簡化申辦程序與流程」(1.0%)、「開放跨區申辦業務」(1.0%)等。



圖 3- 57 洽公民眾對新北稅捐處建議事項

Base：全體受訪者(n=1,068)

肆、民眾對新北市政府稅捐稽徵處的滿意度趨勢分析

為了使比較的基準點一致以及更清楚地呈現洽公民眾對於新北稅捐處的滿意度。另將「拒答」、「很難說」、「無意見」和「不知道」的未表態者扣除不予計算，以下僅計算有表態者的滿意度；另本次滿意度趨勢分析，因有 109 年新增題目，致無歷年滿意度可供比較外，其餘有洽公環境滿意度等 13 個項目可供分析，茲說明如下：

一、洽公環境滿意度比較

與 108 年度調查相比，109 年度有洽公經驗的民眾對新北稅捐處洽公環境的滿意度方面，其滿意度從 108 年度的 99.2% 下降至 98.4%，減少 0.8 個百分點。不滿意度從 108 年度調查的 0.8% 上升至 1.6%，增加 0.8 個百分點。

表 4-1 民眾對「洽公環境」滿意度之趨勢比較

年度	96	97	98	99	100	101	102	103	104	105	106	107	108	109	較去年 差異
滿意	92.8%	94.4%	92.3%	92.8%	96.4%	95.7%	99.1%	98.9%	98.4%	98.9%	97.6%	97.6%	99.2%	98.4%	-0.8%
普通	6.9%	5.5%	4.0%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
不滿意	0.3%	0.1%	3.7%	7.2%	3.6%	4.3%	0.9%	1.1%	1.6%	1.1%	2.4%	2.4%	0.8%	1.6%	0.8%

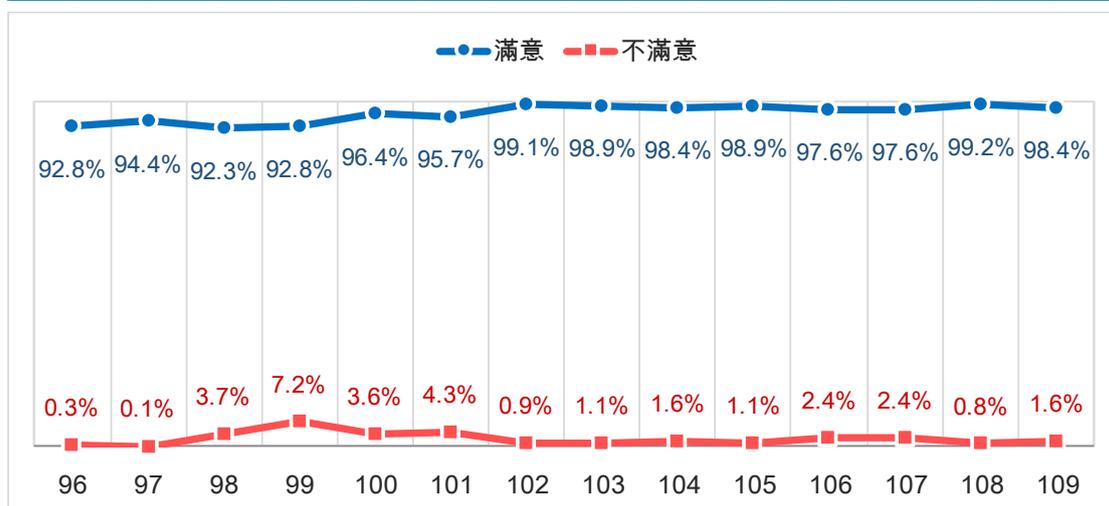


圖 4-1 民眾對「洽公環境」滿意度之趨勢比較

二、服務人員服務態度滿意度比較

與 108 年度調查相比，109 年度有洽公經驗的民眾對新北稅捐處服務人員服務態度方面，其滿意度從 108 年度的 98.1% 上升至 98.7%，增加 0.6 個百分點。不滿意度從 108 年度調查的 1.9% 下降至 1.3%，減少 0.6 個百分點。

表 4-2 民眾對「服務人員服務態度」滿意度之趨勢比較

年度	96	97	98	99	100	101	102	103	104	105	106	107	108	109	較去年差異
滿意	96.0%	95.1%	91.4%	89.8%	92.9%	95.6%	98.3%	97.6%	97.2%	97.2%	97.4%	97.8%	98.1%	98.7%	0.6%
普通	4.0%	4.7%	2.3%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
不滿意	0.1%	0.3%	6.3%	10.2%	7.1%	4.4%	1.7%	2.4%	2.8%	2.8%	2.6%	2.2%	1.9%	1.3%	-0.6%

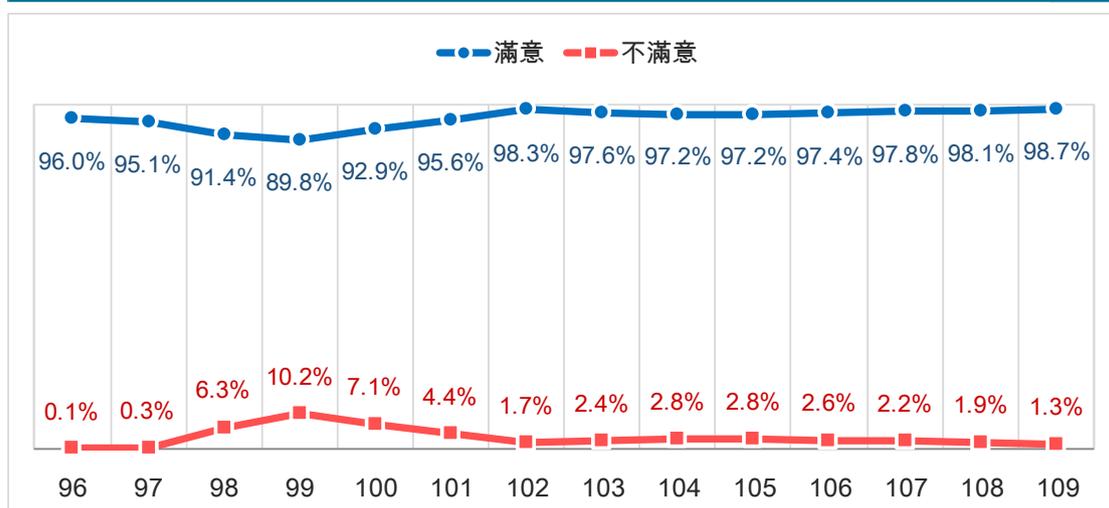


圖 4-2 民眾對「服務人員服務態度」滿意度之趨勢比較

三、志工協助服務滿意度比較

與 108 年度調查相比，109 年度有洽公經驗的民眾對於新北稅捐處志工協助服務的滿意度方面，其滿意度從 108 年度的 98.1% 下降至 97.8%，減少 0.3 個百分點，而不滿意度從 108 年度的 1.9% 上升至 2.2%，增加 0.3 個百分點。

表 4-3 民眾對「志工協助服務」滿意度之趨勢比較

年度	98	99	100	101	102	103	104	105	106	107	108	109	較去年 差異
滿意	97.2%	96.5%	98.0%	98.7%	98.3%	97.6%	98.5%	99.1%	98.6%	98.5%	98.1%	97.8%	-0.3%
普通	0.3%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
不滿意	2.5%	3.5%	2.0%	1.3%	1.7%	2.4%	1.5%	0.9%	1.4%	1.5%	1.9%	2.2%	0.3%

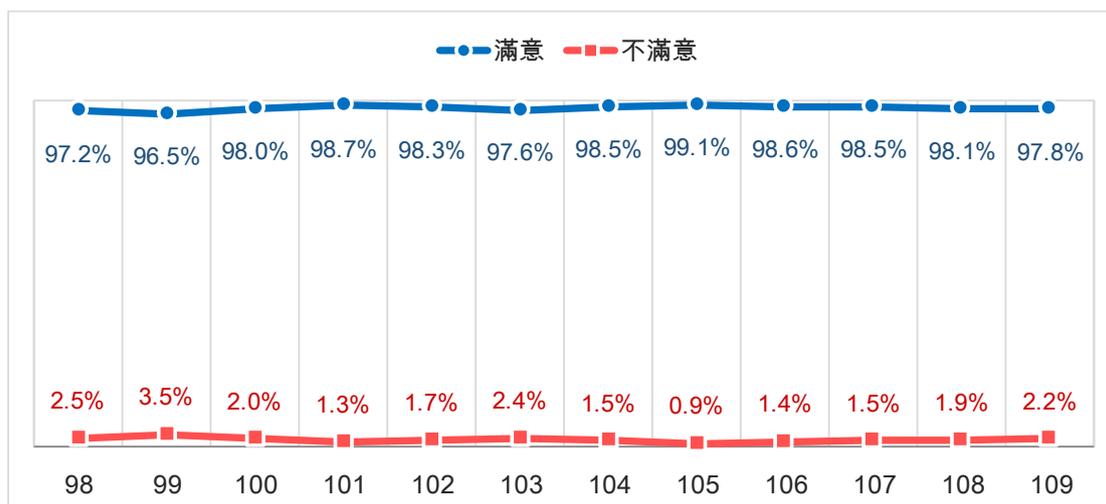


圖 4-3 民眾對「志工協助服務」滿意度之趨勢比較

四、服務人員辦事效率滿意度比較

與 108 年度調查相比，109 年度有洽公經驗的民眾對於新北稅捐處服務人員辦事效率滿意度方面，其滿意度從 108 年度的 97.3% 上升至 97.6%，增加 0.3 個百分點。不滿意度從 108 年度調查的 2.7% 下降至 2.4%，減少 0.3 個百分點。

表 4-4 民眾對「服務人員辦事效率」滿意度之趨勢比較

年度	98 一般	98 臨櫃	99	100	101	102	103	104	105	106	107	108	109	較去年 差異
滿意	89.1%	88.3%	86.3%	91.9%	94.0%	95.9%	95.5%	96.8%	96.2%	96.4%	97.7%	97.3%	97.6%	0.3%
普通	2.7%	2.7%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
不滿意	8.1%	9.0%	13.7%	8.1%	6.0%	4.1%	4.5%	3.2%	3.8%	3.6%	2.3%	2.7%	2.4%	-0.3%

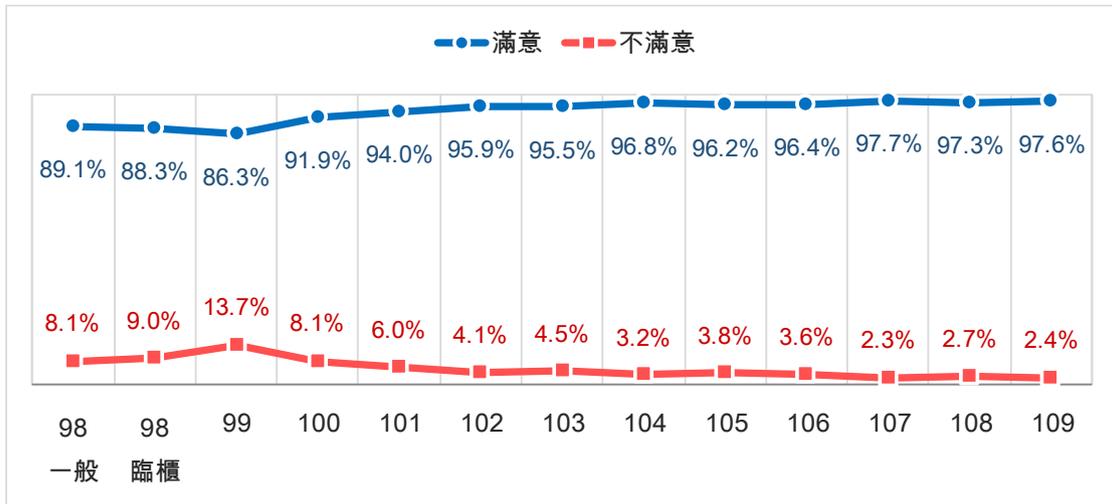


圖 4-4 民眾對「服務人員辦事效率」滿意度之趨勢比較

五、服務人員稅務專業能力滿意度比較

與 108 年度調查相比，109 年度有洽公經驗的民眾對於新北稅捐處服務人員稅務專業能力的滿意度方面，其滿意度從 108 年度的 97.6% 上升至 98.4%，增加 0.8 個百分點。不滿意度從 108 年度調查的 2.4% 下降至 1.6%，減少 0.8 個百分點。

表 4-5 民眾對「服務人員稅務專業能力」滿意度之趨勢比較

年度	98 一般	98 臨櫃	99	100	101	102	103	104	105	106	107	108	109	較去年 差異
滿意	89.9%	89.4%	87.3%	90.5%	93.3%	97.1%	96.3%	97.5%	96.4%	97.2%	97.6%	97.6%	98.4%	0.8%
普通	2.0%	2.3%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
不滿意	8.1%	8.4%	12.7%	9.5%	6.7%	2.9%	3.7%	2.5%	3.6%	2.8%	2.4%	2.4%	1.6%	-0.8%

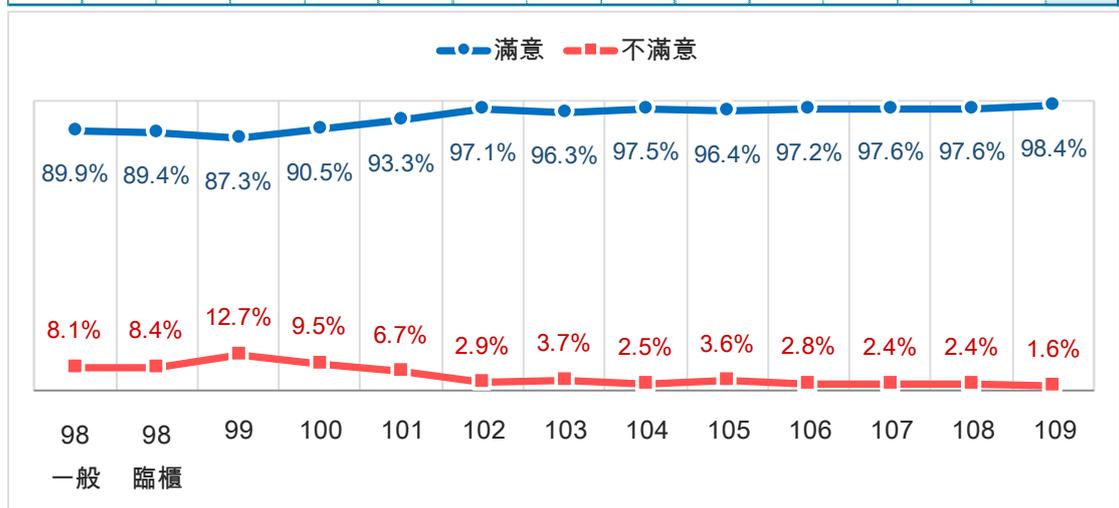


圖 4-5 民眾對「服務人員稅務專業能力」滿意度之趨勢比較

六、個人稅務資料安全保護的能力滿意度比較

與 108 年度調查相比，109 年度有洽公經驗的民眾對新北稅捐處在個人稅務資料安全保護的能力滿意度方面，其滿意度從 108 年度的 97.0% 上升至 98.6%，增加 1.6 個百分點。不滿意度從 108 年度的 3.0% 下降至 1.4%，減少 1.6 個百分點。

表 4-6 民眾對「個人稅務資料安全保護的能力」滿意度之趨勢比較

年度	108	109	較去年 差異
滿意	97.0%	98.6%	1.6%
不滿意	3.0%	1.4%	-1.6%

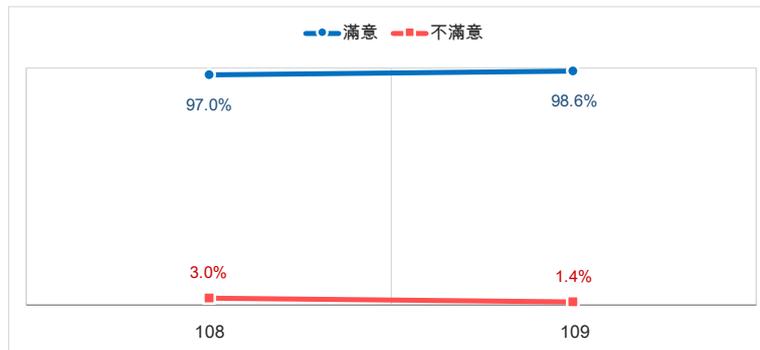


圖 4-6 民眾對「個人稅務資料安全保護的能力」滿意度之趨勢比較

七、申請表格與範例說明服務滿意度比較

與 108 年度調查相比，109 年度有洽公經驗的民眾對新北稅捐處在申請表格與範例說明服務方面，其滿意度從 108 年度的 97.5% 下降至 97.2%，減少 0.3 個百分點。不滿意度從 108 年度的 2.5% 上升至 2.8%，增加 0.3 個百分點。

表 4-7 民眾對「申請表格與範例說明服務」滿意度之趨勢比較

年度	96	97	98	99	100	101	102	103	104	105	106	107	108	109	較去年差異
滿意	88.2%	90.6%	92.5%	91.4%	93.9%	94.7%	97.1%	98.0%	97.7%	97.7%	97.4%	98.2%	97.5%	97.2%	-0.3%
普通	11.3%	9.3%	1.4%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
不滿意	0.5%	0.1%	6.1%	8.6%	6.1%	5.3%	2.9%	2.0%	2.3%	2.3%	2.6%	1.8%	2.5%	2.8%	0.3%

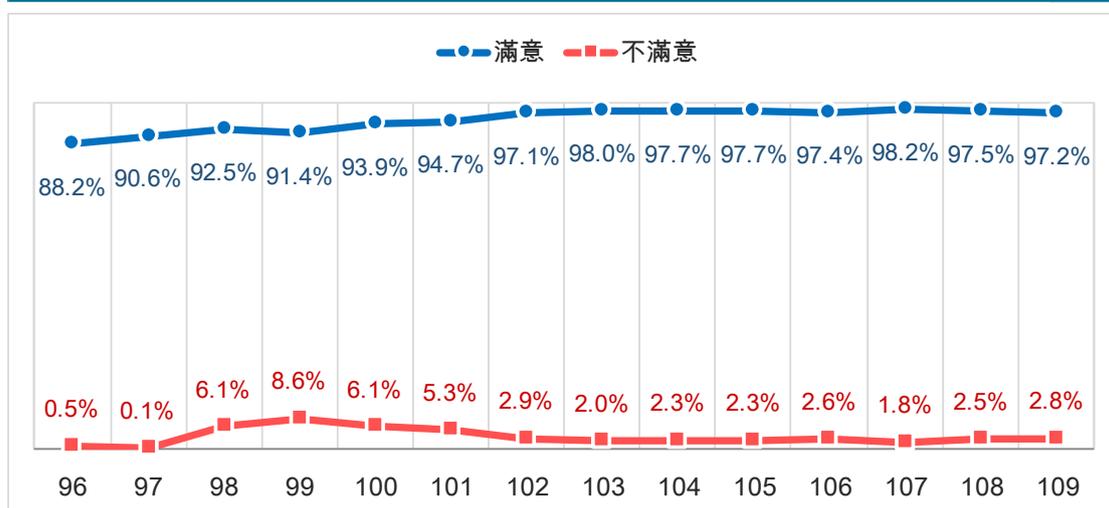


圖 4-7 民眾對「申請表格與範例說明服務」滿意度之趨勢比較

八、臨櫃信用卡刷卡繳稅服務滿意度

與 108 年度調查相比，109 年度有洽公經驗的民眾對新北稅捐處在臨櫃信用卡刷卡繳稅服務方面，其滿意度從 108 年度的 96.2% 下降至 95.5%，減少 0.7 個百分點，而不滿意度從 108 年度的 3.8% 上升至 4.5%，增加 0.7 個百分點。

表 4-8 民眾對「臨櫃信用卡刷卡繳稅服務」滿意度之趨勢比較

年度	108	109	較去年差異
滿意	96.2%	95.5%	-0.7%
不滿意	3.8%	4.5%	0.7%

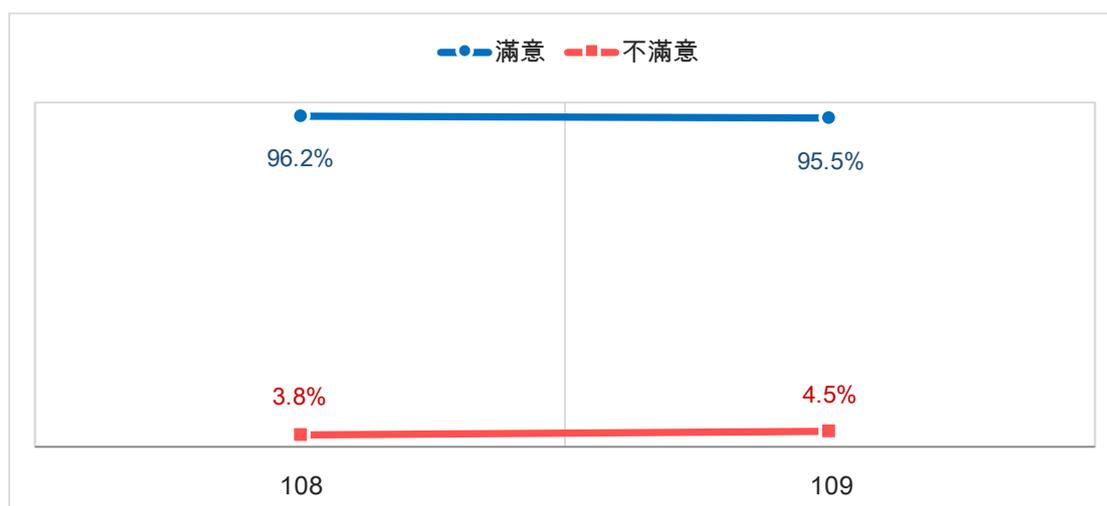


圖 4-8 民眾對「臨櫃信用卡刷卡繳稅服務」滿意度之趨勢比較

九、健保卡或 Taiwan Fido 線上查繳稅服務滿意度比較

與 108 年度調查相比，109 年度有洽公經驗的民眾對新北稅捐處在提供健保卡或 Taiwan Fido 線上查繳稅的服務方面，其滿意度從 108 年度的 95.1% 上升至 97.0%，增加 1.9 個百分點，而不滿意度從 108 年度的 4.9% 下降至 3.0%，減少 1.9 個百分點。

表 4-9 民眾對「健保卡或 Taiwan Fido 線上查繳稅服務」滿意度之趨勢比較

年度	105	106	107	108	109	較去年 差異
滿意	97.3%	99.3%	99.2%	95.1%	97.0%	1.9%
不滿意	2.7%	0.7%	0.8%	4.9%	3.0%	-1.9%

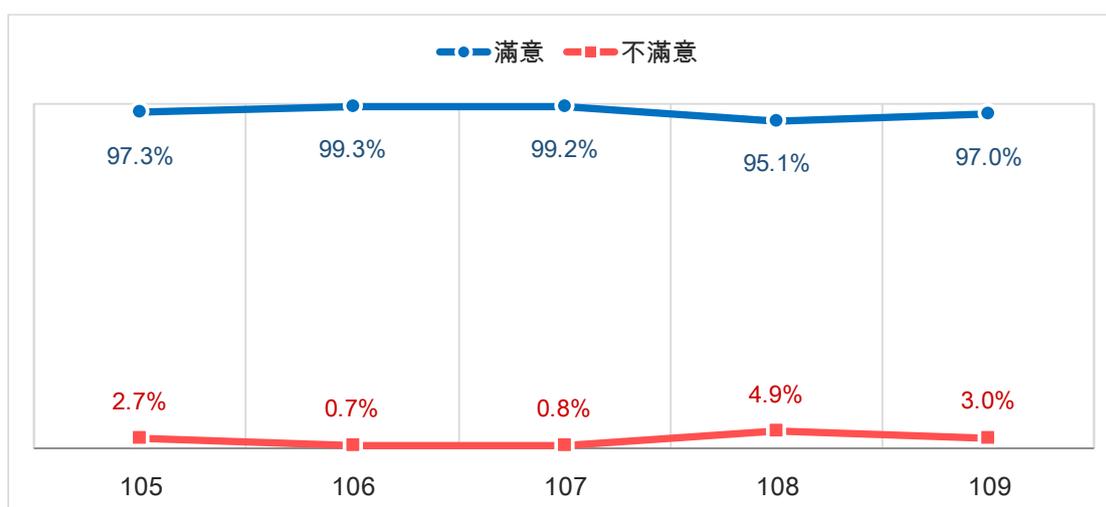


圖 4-9 民眾對「健保卡或 Taiwan Fido 線上查繳稅服務」滿意度之趨勢比較

十、行動支付繳稅事項服務滿意度比較

與 108 年度調查相比，109 年度有洽公經驗的民眾對於新北稅捐處在行動支付繳稅事項服務的滿意度方面，其滿意度從 108 年度的 96.3% 下降至 96.1%，減少 0.2 個百分點。不滿意度從 108 年度調查的 3.7% 上升至 3.9%，增加 0.2 個百分點。

表 4-10 民眾對「行動支付繳稅事項服務」滿意度之趨勢比較

年度	107	108	109	較去年 差異
滿意	97.7%	96.3%	96.1%	-0.2%
不滿意	2.3%	3.7%	3.9%	0.2%

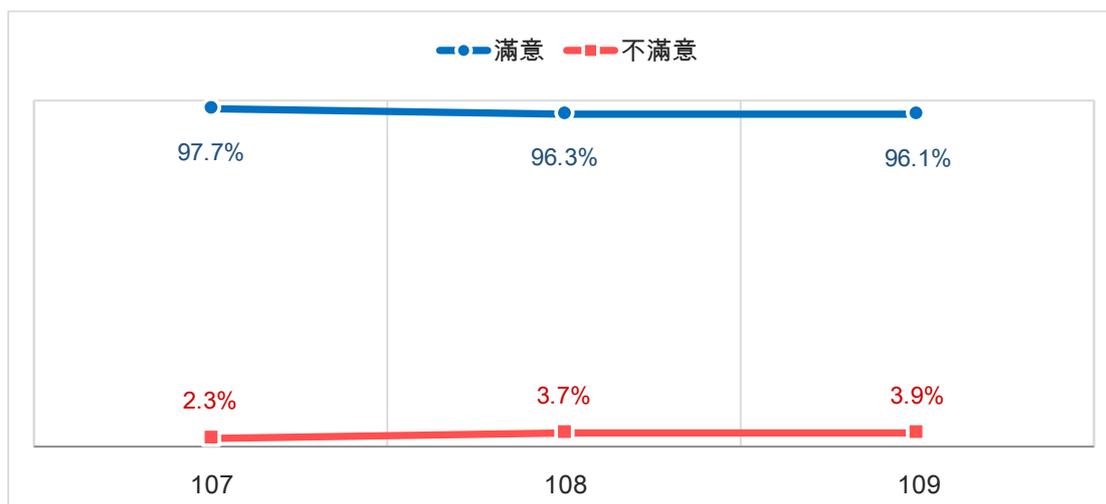


圖 4-10 民眾對「行動支付繳稅事項服務」滿意度之趨勢比較

十一、繼承案件全國跨區查欠稅服務滿意度比較

與 108 年度調查相比，109 年度有洽公經驗的民眾對於新北稅捐處在繼承案件全國跨區查欠稅服務的滿意度方面，其滿意度從 108 年度的 97.3% 上升至 97.4%，增加 0.1 個百分點。不滿意度從 108 年度調查的 2.7% 減少至 2.6%，減少 0.1 個百分點。

表 4-11 民眾對「繼承案件全國跨區查欠稅服務」滿意度之趨勢比較

年度	107	108	109	較去年 差異
滿意	97.0%	97.3%	97.4%	0.1%
不滿意	3.0%	2.7%	2.6%	-0.1%

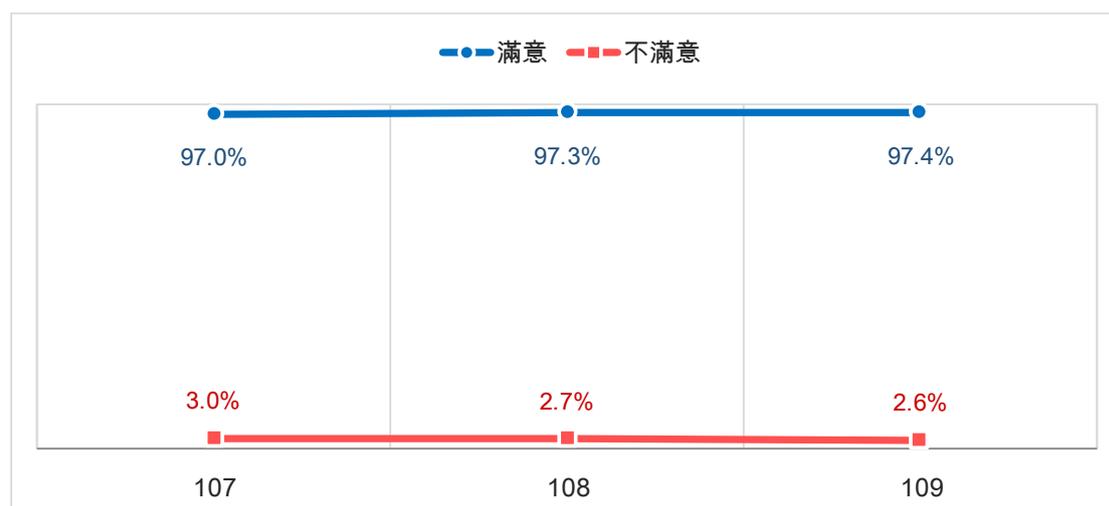


圖 4-11 民眾對「繼承案件全國跨區查欠稅服務」滿意度之趨勢比較

十二、中午不打烊與延長服務時間滿意度比較

與 108 年度調查相比，109 年度有洽公經驗的民眾對於新北稅捐在中午不打烊與延長服務時間的滿意度方面，其滿意度從 108 年度的 98.6% 上升至 99.2%，增加 0.6 個百分點。不滿意度從 108 年度調查的 1.4% 下降至 0.8%，減少 0.6 個百分點。

表 4-12 民眾對「中午不打烊與延長服務時間」滿意度之趨勢比較

年度	105	106	107	108	109	較去年 差異
滿意	99.2%	98.5%	99.3%	98.6%	99.2%	0.6%
不滿意	0.8%	1.5%	0.7%	1.4%	0.8%	-0.6%

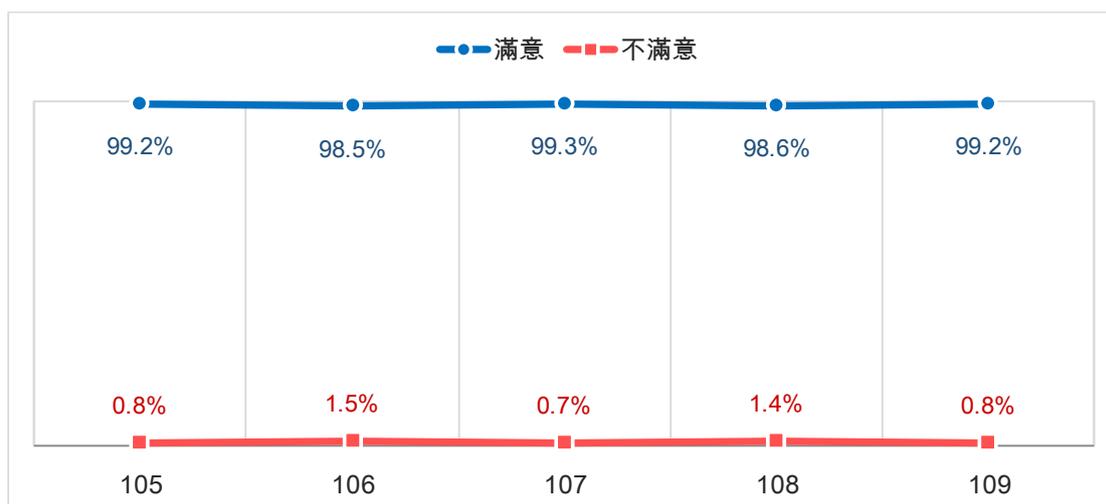


圖 4-12 民眾對「中午不打烊與延長服務時間」滿意度之趨勢比較

十三、line 官方帳號或 skype 稅務諮詢服務滿意度

與 108 年度調查相比，109 年度有洽公經驗的民眾對於新北稅捐在 line 官方帳號或 skype 稅務諮詢服務的滿意度方面，其滿意度從 108 年度的 92.6% 上升至 96.8%，增加 4.2 個百分點。不滿意度從 108 年度調查的 7.4% 下降至 3.2%，減少 4.2 個百分點。

表 4-13 民眾對「line 官方帳號或 skype 稅務諮詢服務」滿意度之趨勢比較

年度	108	109	較去年差異
滿意	92.6%	96.8%	4.2%
不滿意	7.4%	3.2%	-4.2%

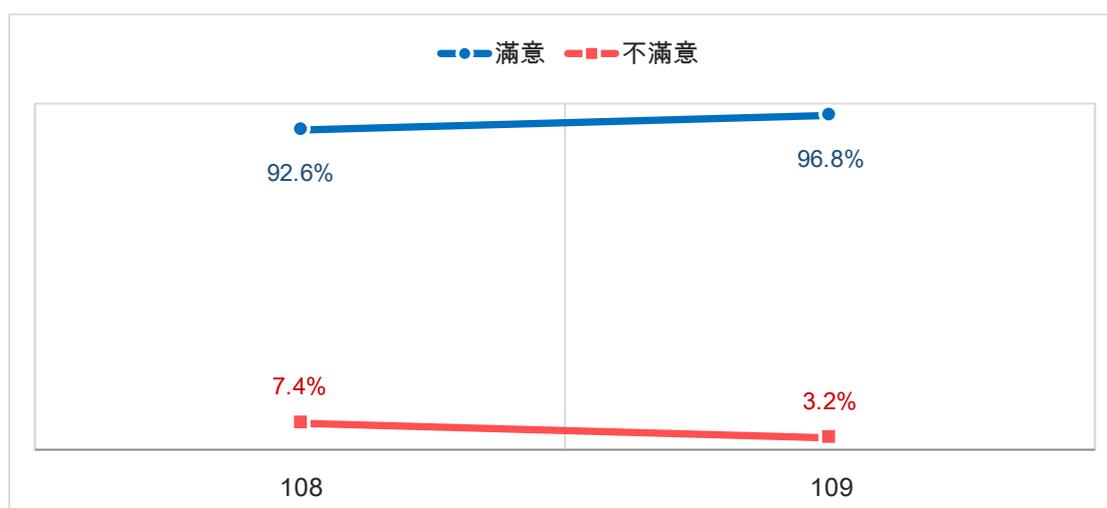


圖 4-13 民眾對「line 官方帳號或 skype 稅務諮詢服務」滿意度之趨勢比較

十四、小結

整體來說，109 年度各項服務項目的滿意度，扣除未表態者不予計算，而僅計算有表態者的滿意度後發現，各項服務項目的滿意度皆超過九成五的民眾給予正面評價，若與 108 年度相比，line 官方帳號或 skype 稅務諮詢服務的滿意比例增加最多，增加 4.2 個百分點。

表 4- 14 民眾對新北稅捐處各項滿意度之趨勢比較

構面	項目	107年	108年	109年	較108年 差異比率
洽公 環境 (表態者)	洽公環境滿意度	97.6%	99.2%	98.4%	-0.8%
服務 禮儀 (表態者)	服務人員服務態度滿意度	97.8%	98.1%	98.7%	0.6%
	志工協助服務滿意度	98.5%	98.1%	97.8%	-0.3%
服務 專業性 (表態者)	服務人員辦事效率滿意度	97.7%	97.3%	97.6%	0.3%
	服務人員稅務專業能力滿意度	97.6%	97.6%	98.4%	0.8%
	line官方帳號或skype稅務諮詢服務滿意度	-	92.6%	96.8%	4.2%
服務 措施 (表態者)	個人稅務資料安全保護的能力滿意度	-	97.0%	98.6%	1.6%
	書寫區申請表格與範例說明滿意度	98.2%	97.5%	97.2%	-0.3%
	臨櫃信用卡刷卡繳稅服務滿意度	-	96.2%	95.5%	-0.7%
	健保卡或Taiwan Fido線上查繳稅滿意度	99.2%	95.1%	97.0%	1.9%
	新北稅視訊櫃檯服務滿意度	-	-	97.4%	-
	行動支付繳稅服務滿意度	97.7%	96.3%	96.1%	-0.2%
	繼承案件全國稅跨區查欠稅服務滿意度	97.0%	97.3%	97.4%	0.1%
	中午不打烊與延長服務時間滿意度	99.3%	98.6%	99.2%	0.6%

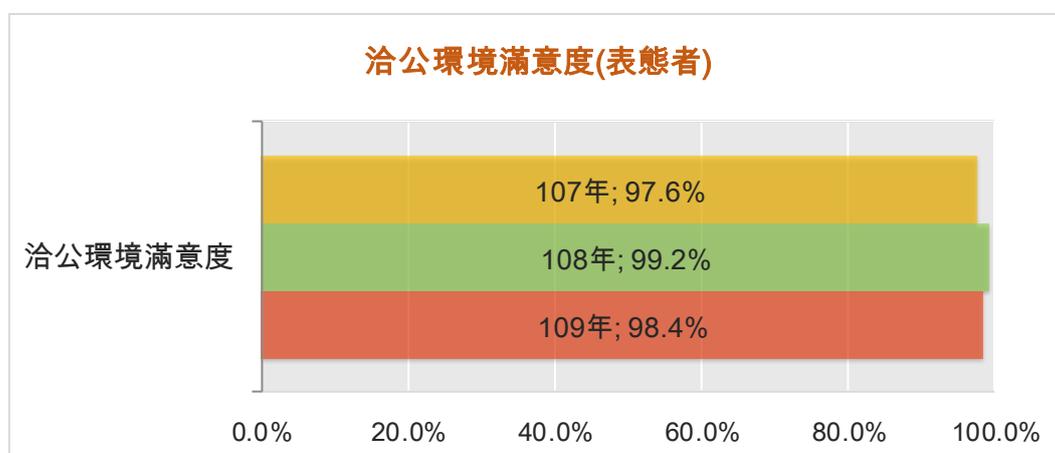


圖 4- 14 民眾對新北稅捐處各項滿意度之趨勢比較

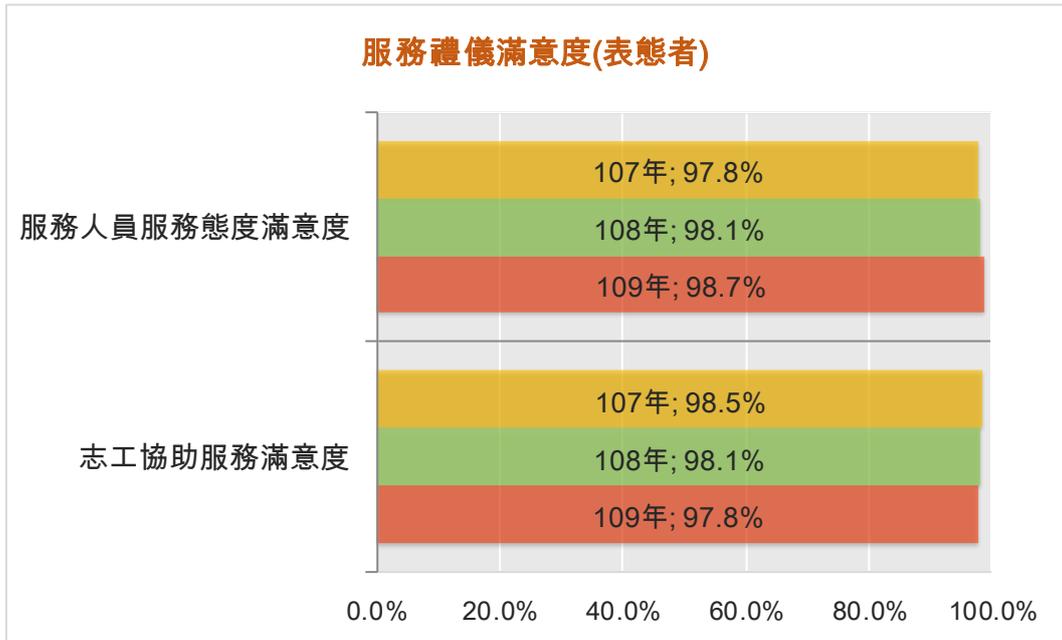


圖 4- 14 民眾對新北稅捐處各項滿意度之趨勢比較(續)

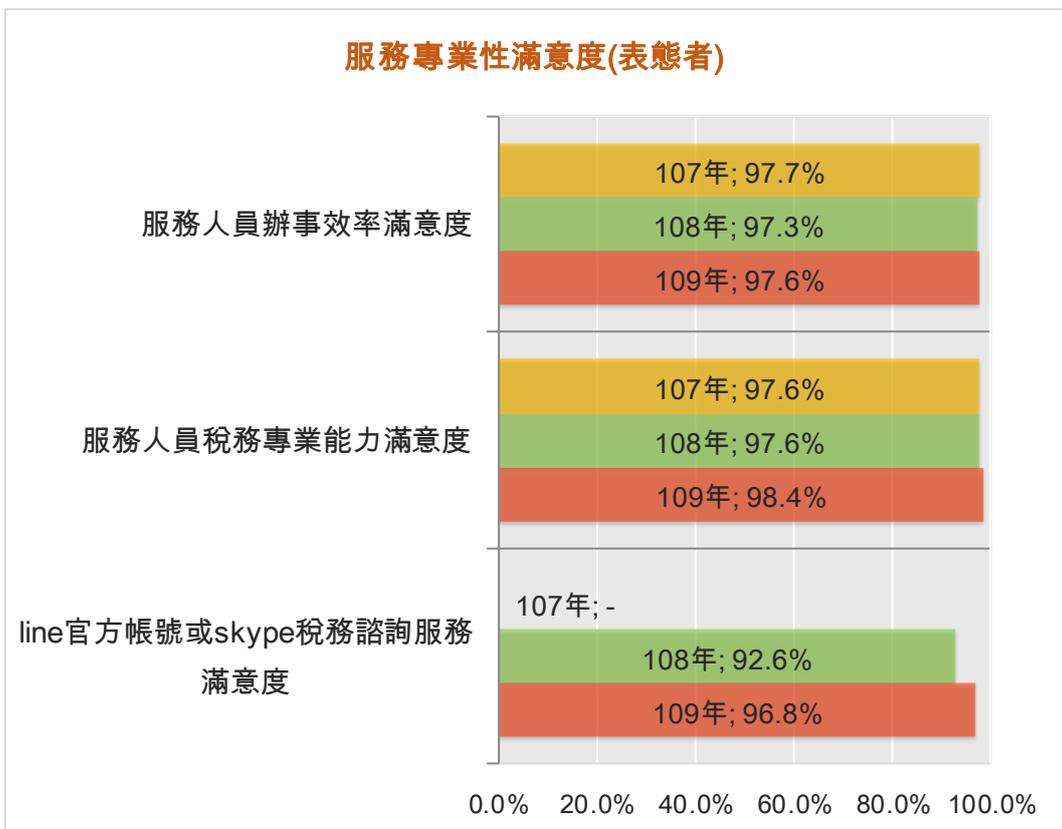


圖 4- 14 民眾對新北稅捐處各項滿意度之趨勢比較(續)

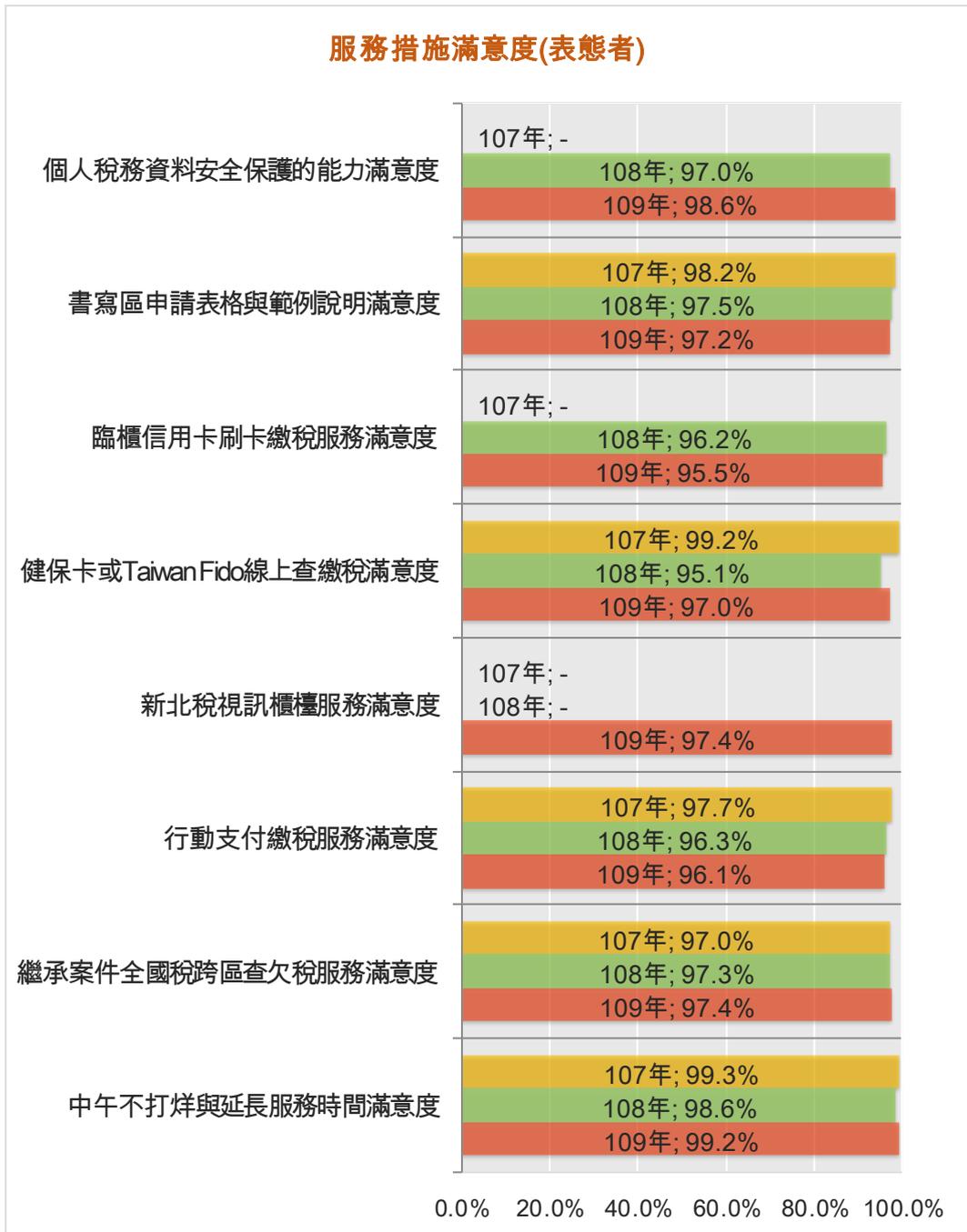


圖 4- 14 民眾對新北稅捐處各項滿意度之趨勢比較(續)

伍、結論與建議

一、結論

109 年度新北稅捐處為民服務的各項滿意度彙整如下表：

表 5-1 新北稅捐處各項服務評價彙整表

構面	項目	滿意	不滿意	未表態	表態者滿意度
洽公環境	洽公環境滿意度	96.9%	1.6%	1.5%	98.4%
服務禮儀	服務人員服務態度滿意度	97.9%	1.3%	0.8%	98.7%
	志工協助服務滿意度	92.5%	2.1%	5.4%	97.8%
服務專業性	服務人員辦事效率滿意度	97.1%	2.4%	0.5%	97.6%
	服務人員稅務專業能力滿意度	94.6%	1.6%	3.8%	98.4%
	line 官方帳號或skype 稅務諮詢服務滿意度	93.7%	3.2%	3.1%	96.8%
服務措施	個人稅務資料安全保護的能力滿意度	86.3%	1.2%	12.5%	98.6%
	書寫區申請表格與範例說明滿意度	96.0%	2.7%	1.3%	97.2%
	臨櫃信用卡刷卡繳稅服務滿意度	93.8%	4.3%	1.9%	95.5%
	健保卡或Taiwan Fido線上查繳稅滿意度	95.2%	3.0%	1.8%	97.0%
	新北稅視訊櫃檯服務滿意度	92.5%	2.5%	5.0%	97.4%
	行動支付繳稅服務滿意度	95.1%	3.8%	1.1%	96.1%
	繼承案件全國稅跨區查欠稅服務滿意度	96.5%	2.6%	0.9%	97.4%
	中午不打烊與延長服務時間滿意度	96.5%	0.8%	2.7%	99.2%

整體來說，109 年度新北稅捐處在「洽公環境滿意度」、「服務人員服務態度滿意度」、「服務人員辦事效率滿意度」、「書請區申請表格與範例說明滿意度」、「繼承案件全國稅跨區查欠稅服務滿意度」和「中午不打烊與延長服務時間滿意度」方面普遍獲得洽公民眾高度肯定。

有表態的洽公民眾在「洽公環境滿意度」上，滿意度為 98.4%；在「服務禮儀」上，「服務人員服務態度滿意度」(98.7%)、「志工協助服務滿意度」(97.8%)。

在「服務專業性」方面，滿意度評價從高至低依序為「服務人員稅務專業能力滿意度」(98.4%)、「服務人員辦事效率滿意度」(97.6%)、「line 官方帳號或 skype 稅務諮詢服務滿意度」(96.8%)，顯示洽公民眾對於新北稅捐處在「服務專業性」構面上，民眾是給予肯定的態度。

在「服務措施」方面，滿意度評價從高至低依序為「中午不打烊與延長服務時間滿意度」(99.2%)、「個人稅務資料安全保護的能力滿意度」(98.6%)、「新北稅視訊櫃檯服務滿意度」(97.4%)、「繼承案件全國稅跨區查欠稅服務滿意度」(97.4%)、「書寫區申請表格與範例說明滿意度」(97.2%)、「健保卡或 Taiwan Fido 線上查繳稅滿意度」(97.0%)、「行動支付繳稅服務滿意度」(96.1%)、「臨櫃信用卡刷卡繳稅服務滿意度」(95.5%)等。從滿意度較高的項目來看，可發現新北稅捐處在服務措施的提供上，均是以顧客為導向，從滿意的比例可知，其提供了相當切合民眾需求的服務。

至於滿意度評價相對較低的「行動支付繳稅服務滿意度」(96.1%)、「臨櫃信用卡刷卡繳稅服務滿意度」(95.5%)，顯示新北稅捐處在臨櫃信用卡刷卡繳稅服務、行動支付繳稅的服務上仍有改進的空間。

最後，洽公民眾對於新北稅捐處的建議事項方面，30.4%的民眾未表態。而有表示意見的民眾中，有 56.4%表示「都很好，沒有需要改進的地方」，所占比例最多，顯示多數願意表態的民眾給予新北稅捐處正面評價；而其他有給予建議事項的民眾，則以希望「加強人員服務態度與熱忱」的比例最高，占 1.7%；其次依序為「改善停車方便性」(1.3%)、「加強行政人員的專業訓練」(1.2%)、「加強行政人員的辦事效率」(1.2%)、「簡化申辦程序與流程」(1.0%)、「開放跨區申辦業務」(1.0%)等。

二、建議

(一) 持續「中午不打烊與延長服務時間」服務

扣除未表態者後在近 3 年的調查中發現，洽公民眾針對「中午不打烊與延長服務時間」均有超過九成八以上的滿意度，於 109 年度更達 99.2%高水準的正向評價，其中又以女性、29 歲以下、職業為民營企業受雇者的洽公民眾滿意度最高，可見相關單位在此項服務獲得民眾肯定。

民眾洽公辦事對於等候時間的長短、相關單位可提供服務的時段

極為重視，從前述與不滿意服務人員辦事效率原因為「等候時間太長」、「行政效率差」等可看出端倪。建議持續維持「中午不打烊與延長服務時間」，以服務更多市民，再創滿意度高峰。

(二) 多加宣傳線上服務功能

有鑒於今年因 COVID-19 疫情影響，政府為有效防範疫情之擴散與控管，制定「社交距離注意事項」，在兼顧民眾合理權益，並顧及國內防疫安全等雙重前提下，分階段鼓勵社會大眾保持社交禮貌或強制保持社交距離。而新北市政府稅捐稽徵處於 105 年 12 月 1 日起便開始提供 line 官方帳號或 skype 等線上稅務諮詢服務，有使用者的滿意度更從 108 年度的 92.6% 上升至 96.8%，值得肯定相關單位的努力，惟在使用普及度上仍有進步的空間。

有使用過「稅捐處的 line 官方帳號或 skype 稅務諮詢服務」的民眾僅占 6.0%，「新北稅視訊櫃檯」服務為 3.7%，「健保卡或 TAIWAN Fido 線上查繳稅」則有 15.7%，相較於「繼承案件全國跨區查欠稅」服務(32.1%)的使用率仍偏低，而市府單位投注的心血未能被更多市民知道且利用實屬可惜。

建議未來針對不同族群擬定相對應之推廣使用宣導，如針對年輕族群善用網路平台進行相關曝光，年長者則可從社區活動切入，透過逐步教學與互動過程讓長輩熟悉相關介面操作，進而提升整體使用率。

(三) 定期辦理員工教育訓練，提升人員辦事效率與專業能力

109 年度調查顯示，對於新北稅捐處「服務人員辦事效率滿意度」的評價，有 97.6% 的洽公民眾給予好評，其中以 30-39 歲民眾為連續兩年給予較低評價之族群，推測可能原因為此年齡層族群對於時間的掌控更為要求，而不滿意服務人員辦事效率的原因除了「等候時間太長」(44.0%)外，尚有「行政效率差」(32.0%)、「解決民眾問題的效率差」(20.0%)、「專業能力不足」(16.0%)、「服務人員態度不佳」(16.0%) 在列。

在「服務人員稅務專業能力」的評價，則有 98.4% 洽公民眾表示

滿意，其中又以 50 歲以上民眾表示滿意的比例較低，推測可能原因為年紀稍長，對於現場服務人員過於專業的術語解釋無法輕易理解，而不滿意服務人員稅務專業能力的原因除了「未能即時處理問題」(58.8%)外，尚有「專業知識不足」(41.2%)、「服務人員說法不一致」(17.6%)、「解釋不直白」(11.8%)在列。

建議相關單位應定期辦理員工教育訓練，針對行政作業流程進行相關優化，縮短民眾等候時間、提升問題解決能力，並針對與民應對禮儀、政令宣導等內容進行指導，可於單位內不定期安排隨機狀況測試，幫助所有第一線服務人員皆能於現場臨危不亂的應對各種突發狀況。透過能力與服務兼具的概念增加人員的服務品質，持續朝「最優質稅務機關」的目標邁進。

附錄一、為民服務問卷百分比表

訪問主題：109 年度為民服務滿意度調查

訪問日期：109 年 9 月 14 日至 10 月 13 日

有效樣本：1,068 人

抽樣誤差：在百分之九十五的信心水準下，抽樣誤差在正負 3 個百分點之內

調查方法：採用電話調查方式，以分層比例隨機抽樣進行

回答人數：1,068 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	535	50.1%
(02) 還算滿意	500	46.8%
(03) 不太滿意	16	1.5%
(04) 非常不滿意	1	0.1%
(96) 未表態	16	1.5%

回答人數：17 人

2A. 請問是哪一個分處或總處？

	次數	百分比
(01) 總處	2	11.8%
(02) 板橋分處	3	17.6%
(03) 三鶯分處	1	5.9%
(04) 三重分處	3	17.6%
(05) 新莊分處	3	17.6%
(06) 新店分處	1	5.9%
(07) 汐止分處	1	5.9%
(96) 不知道/沒意見	2	11.8%
(98) 拒答	1	5.9%

回答人數：17 人

2. (不滿意洽公環境者續問) 請問您不滿意稅捐處洽公環境的原因是？

	次數	百分比
(01) 動線規劃不良	6	35.3%
(02) 硬體設備太老舊	6	35.3%
(03) 室內空間太小	3	17.6%
(04) 等候區座椅太少	2	11.8%
(05) 廁所有異味	1	5.9%

(06) 引導指標不清	1	5.9%
(07) 室內溫度不適中	1	5.9%
(08) 停車方便性不足	1	5.9%

回答人數：1,068 人

3. 請問您對稅捐處服務人員的服務態度滿不滿意？

	次數	百分比
(01) 非常滿意	636	59.6%
(02) 還算滿意	409	38.3%
(03) 不太滿意	8	0.7%
(04) 非常不滿意	6	0.6%
(96) 未表態	9	0.8%

回答人數：14 人

4. (不滿意服務人員服務態度者續問) 請問您不滿意服務人員服務態度的原因是？

	次數	百分比
(01) 口氣不佳	7	50.0%
(02) 缺乏熱忱，效率差	7	50.0%
(03) 專業不足，說明不清楚	5	35.7%
(04) 趕著做別的事	2	14.3%

回答人數：1,068 人

5. 請問您對稅捐處志工會適時給予民眾幫助的服務滿不滿意？

	次數	百分比
(01) 非常滿意	599	56.1%
(02) 還算滿意	389	36.4%
(03) 不太滿意	18	1.7%
(04) 非常不滿意	4	0.4%
(96) 未表態	58	5.4%

回答人數：1,068 人

6. 請問您對稅捐處服務人員的辦事效率滿不滿意？

	次數	百分比
(01) 非常滿意	607	56.8%
(02) 還算滿意	431	40.3%

(03) 不太滿意	19	1.8%
(04) 非常不滿意	6	0.6%
(96) 未表態	5	0.5%

回答人數：25 人

7. (不滿意服務人員辦事效率者續問)請問您不滿意服務人員辦事效率的原因
是？

	次數	百分比
(01) 等候時間太長	11	44.0%
(02) 行政效率差	8	32.0%
(03) 解決民眾問題的效率差	5	20.0%
(04) 專業能力不足	4	16.0%
(05) 服務人員態度不佳	4	16.0%
(96) 無意見	3	12.0%

回答人數：1,068 人

8. 請問您對稅捐處服務人員的稅務專業能力滿不滿意？

	次數	百分比
(01) 非常滿意	580	54.3%
(02) 還算滿意	430	40.3%
(03) 不太滿意	14	1.3%
(04) 非常不滿意	3	0.3%
(96) 未表態	41	3.8%

回答人數：17 人

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

	次數	百分比
(01) 未能即時處理問題	10	58.8%
(02) 專業知識不足	7	41.2%
(03) 服務人員說法不一致	3	17.6%
(04) 解釋不直白	2	11.8%
(96) 無意見	1	5.9%

回答人數：1,068 人

10. 請問您對稅捐處個人稅務資料安全保護的能力滿不滿意？

	次數	百分比
(01) 非常滿意	492	46.1%
(02) 還算滿意	429	40.2%
(03) 不太滿意	8	0.7%
(04) 非常不滿意	5	0.5%
(97) 未表態	134	12.5%

回答人數：1,068 人

11. 請問您是否至稅捐處使用過書寫區提供各項申請表格與範例說明的服務？

	次數	百分比
(01) 有	942	88.2%
(02) 沒有	126	11.8%

回答人數：942 人

11_1. (有則接續詢問滿意度) 請問您對稅捐處在書寫區提供內容清楚的各項申請表格與範例說明的服務滿不滿意？

	次數	百分比
(01) 非常滿意	495	52.6%
(02) 還算滿意	409	43.4%
(03) 不太滿意	19	2.0%
(04) 非常不滿意	7	0.7%
(96) 未表態	12	1.3%

回答人數：1,068 人

12. 請問您是否至稅捐處使用過臨櫃信用卡刷卡繳稅服務？

	次數	百分比
(01) 有	160	15.0%
(02) 沒有	908	85.0%

回答人數：160 人

12_1. (有則接續詢問滿意度) 請問您對稅捐處臨櫃信用卡刷卡繳稅所提供的即時繳稅服務滿不滿意？

	次數	百分比
(01) 非常滿意	115	71.9%
(02) 還算滿意	35	21.9%

(03) 不太滿意	5	3.1%
(04) 非常不滿意	2	1.2%
(06) 未表態	3	1.9%

回答人數：1,068 人

13. 請問您是否使用過健保卡或 TaiwanFido(台灣發抖)台灣行動身分識別線上查繳稅服務？

	次數	百分比
(01) 有	168	15.7%
(02) 沒有	900	84.3%

回答人數：168 人

13_1. (有則接續詢問滿意度)請問您對健保卡或 TaiwanFido(台灣發抖)台灣行動身分識別線上查繳稅服務滿不滿意？

	次數	百分比
(01) 非常滿意	100	59.5%
(02) 還算滿意	60	35.7%
(03) 不太滿意	4	2.4%
(04) 非常不滿意	1	0.6%
(96) 未表態	3	1.8%

回答人數：1,068 人

14. 請問您是否曾使用過新北稅視訊櫃檯服務？

	次數	百分比
(01) 有	40	3.7%
(02) 沒有	1,028	96.3%

回答人數：40 人

14_1. (有則接續詢問滿意度)請問您對新北稅視訊櫃檯服務滿不滿意？

	次數	百分比
(01) 非常滿意	22	55.0%
(02) 還算滿意	15	37.5%
(03) 不太滿意	1	2.5%
(04) 非常不滿意	0	0.0%
(96) 未表態	2	5.0%

回答人數：1,068 人

15. 請問您是否使用過行動支付繳稅或各公股銀行行動網銀 APP 繳稅服務？

	次數	百分比
(01) 有	183	17.1%
(02) 沒有	885	82.9%

回答人數：183 人

15_1. (有則接續詢問滿意度) 請問您對行動支付繳稅或各公股銀行行動網銀 APP 繳稅服務滿不滿意？

	次數	百分比
(01) 非常滿意	103	56.3%
(02) 還算滿意	71	38.8%
(03) 不太滿意	6	3.3%
(04) 非常不滿意	1	0.5%
(96) 未表態	2	1.1%

回答人數：1,068 人

16. 請問您是否使用過繼承案件全國稅跨區查欠稅服務？

	次數	百分比
(01) 有	343	32.1%
(02) 沒有	725	67.9%

回答人數：343 人

16_1. (有則接續詢問滿意度) 請問您對繼承案件全國稅跨區查欠稅服務滿不滿意？

	次數	百分比
(01) 非常滿意	240	70.0%
(02) 還算滿意	91	26.5%
(03) 不太滿意	8	2.3%
(04) 非常不滿意	1	0.3%
(96) 未表態	3	0.9%

回答人數：1,068 人

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

次數	百分比
----	-----

(01) 非常滿意	824	77.1%
(02) 還算滿意	207	19.4%
(03) 不太滿意	7	0.7%
(04) 非常不滿意	1	0.1%
(96) 未表態	29	2.7%

回答人數：1,068 人

18. 請問您是否使用過稅捐處的 line 官方帳號或 skype 稅務諮詢服務？

	次數	百分比
(01) 有	64	6.0%
(02) 沒有	1,004	94.0%

回答人數：64 人

18_1. (有則接續詢問滿意度) 請問您對稅捐處的 line 官方帳號或 skype 所提供的稅務諮詢服務滿不滿意？

	次數	百分比
(01) 非常滿意	36	56.2%
(02) 還算滿意	24	37.5%
(03) 不太滿意	1	1.6%
(04) 非常不滿意	1	1.6%
(96) 未表態	2	3.1%

回答人數：2 人

19. (不滿意 line 官方帳號或 skype 稅務諮詢服務者續問) 請問您不滿意稅捐處 line 官方帳號或 skype 所提供的諮詢服務原因是？

	次數	百分比
(01) 制式化回應，無法確實解決問題	1	50.0%
(02) 判斷不精確，答非所問	1	50.0%

回答人數：1,068 人

20. 請問您對新北稅捐處有任何寶貴建議，可以提供稅捐處參考改進？

	次數	百分比
(01) 都很好，沒有要改進的地方	602	56.4%
(02) 加強人員服務態度與熱忱	18	1.7%
(03) 改善停車方便性	14	1.3%
(04) 加強行政人員的專業訓練	13	1.2%

(05) 加強行政人員的辦事效率	13	1.2%
(06) 簡化申辦程序與流程	11	1.0%
(07) 開放跨區申辦業務	11	1.0%
(08) 增加人力支援減少等候	9	0.8%
(09) 加強宣導各項稅務資訊	8	0.7%
(10) 清楚提供表格範例說明	7	0.7%
(11) 延長服務時間	6	0.6%
(12) 增加服務窗口	6	0.6%
(13) 加強志工人員的專業訓練	5	0.5%
(14) 增加網路申辦與查詢服務	5	0.5%
(15) 室內溫度要適中	5	0.5%
(16) 加強數位化服務	5	0.5%
(17) 審慎考量延長服務時間必要性	4	0.4%
(18) 更新老舊硬體設備	3	0.3%
(19) 改善業務申辦動線	3	0.3%
(20) 加強標示引導指標	3	0.3%
(21) 加強繳費的便利性	2	0.2%
(22) 增設單一服務窗口	2	0.2%
(23) 增加繳費提醒服務	2	0.2%
(24) 加強服務高齡民眾申辦	2	0.2%
(25) 增加書寫空間	1	0.1%
(26) 增加等候區座椅	1	0.1%
(27) 主動回覆申辦進度	1	0.1%
(28) 加強室內空間照明	1	0.1%
(29) 加強廁所清潔	1	0.1%
(30) 隨時補充現場填寫表單	1	0.1%
(31) 提升與簡化行動網路申報繳稅的畫面功能	1	0.1%
(32) 強化資安及個資管理	1	0.1%
(33) 維持環境整齊與消毒	1	0.1%
(96) 無意見	325	30.4%

回答人數：1,068 人

21. 請問您的年齡？

	次數	百分比
(01) 29 歲以下	84	7.9%
(02) 30-39 歲	163	15.3%

(03) 40-49 歲	252	23.6%
(04) 50 歲以上	562	52.6%
(05) 拒答	7	0.6%

回答人數：1,068 人

22. 請問您的教育程度？

	次數	百分比
(01) 國小及以下	26	2.4%
(02) 國中	63	5.9%
(03) 高中	305	28.6%
(04) 大專	214	20.0%
(05) 大學	377	35.3%
(06) 研究所以上	79	7.4%
(07) 拒答	4	0.4%

回答人數：1,068 人

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

	次數	百分比
(01) 軍公教	38	3.6%
(02) 工商企業負責人	33	3.1%
(03) 民營企業受雇者	292	27.3%
(04) 家庭主婦	115	10.8%
(05) 專業代理人	318	29.8%
(06) 學生	3	0.3%
(07) 退休/無業	127	11.9%
(08) 非專業代理人之其他專業人員	74	6.9%
(09) 自營作業者	57	5.3%
(06) 拒答	11	1.0%

回答人數：1,068 人

性別

	次數	百分比
(01) 男性	507	47.5%
(02) 女性	561	52.5%

附錄二、交叉表

附表 1 洽公環境滿意度

單位：人，%

	樣本數	合計	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	未表態
總計	1,068	100.0	96.9	50.1	46.8	1.6	1.5	0.1	1.5
性別									
男性	507	100.0	97.4	54.4	43.0	1.4	1.2	0.2	1.2
女性	561	100.0	96.5	46.2	50.3	1.8	1.8	-	1.7
年齡									
29歲以下	84	100.0	98.8	58.3	40.5	1.2	1.2	-	-
30-39歲	163	100.0	97.5	50.9	46.6	2.5	2.5	-	-
40-49歲	252	100.0	97.6	48.4	49.2	1.2	0.8	0.4	1.2
50歲以上	562	100.0	96.3	49.5	46.8	1.6	1.6	-	2.1
拒答	7	100.0	85.8	42.9	42.9	-	-	-	14.2
教育程度									
國小及以下	26	100.0	96.1	53.8	42.3	-	-	-	3.9
國中	63	100.0	96.8	57.1	39.7	1.6	1.6	-	1.6
高中	305	100.0	97.7	46.2	51.5	1.6	1.6	-	0.7
大專	214	100.0	95.8	47.2	48.6	1.9	1.4	0.5	2.3
大學	377	100.0	96.5	53.8	42.7	1.9	1.9	-	1.6
研究所以上	79	100.0	98.8	49.4	49.4	-	-	-	1.2
拒答	4	100.0	100.0	25.0	75.0	-	-	-	-
職業									
軍公教	38	100.0	100.0	50.0	50.0	-	-	-	-
工商企業負責人	33	100.0	90.9	48.5	42.4	-	-	-	9.1
民營企業受雇者	292	100.0	96.5	47.9	48.6	2.7	2.7	-	0.8
家庭主婦	115	100.0	99.1	52.2	46.9	0.9	0.9	-	-
會計師、代客記帳業、地政士等專業代理人	318	100.0	96.8	55.3	41.5	0.9	0.6	0.3	2.3
學生	3	100.0	100.0	66.7	33.3	-	-	-	-
退休/無業	127	100.0	96.8	47.2	49.6	1.6	1.6	-	1.6
非屬專業代理人之其他專業人員	74	100.0	94.6	41.9	52.7	2.7	2.7	-	2.7
自營作業者	57	100.0	100.0	49.1	50.9	-	-	-	-
拒答	11	100.0	90.9	27.3	63.6	9.1	9.1	-	-

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

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

附表 2 不滿意洽公環境的原因

單位：人，%

	樣本數	動線 規劃 不良	硬體 設備 太老舊	室內 空間 太小	等候區 座椅 太少	廁所 有異味	引導 指標 不清	室內 溫度 不適中	停車 方便性 不足
總計	17	35.3	35.3	17.6	11.8	5.9	5.9	5.9	5.9
性別									
男性	7	42.9	42.9	14.3	28.6	-	-	-	14.3
女性	10	30.0	30.0	20.0	-	10.0	10.0	10.0	-
年齡									
29歲以下	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-
30-39歲	4	50.0	50.0	-	-	-	-	25.0	-
40-49歲	3	-	33.3	33.3	66.7	-	-	-	-
50歲以上	9	33.3	33.3	22.2	-	11.1	11.1	-	11.1
拒答	0	-	-	-	-	-	-	-	-
教育程度									
國小及以下	0	-	-	-	-	-	-	-	-
國中	1	100.0	-	100.0	-	-	-	-	-
高中	5	40.0	-	-	-	20.0	20.0	-	20.0
大專	4	25.0	75.0	25.0	25.0	-	-	-	-
大學	7	28.6	42.9	14.3	14.3	-	-	14.3	-
研究所以上	0	-	-	-	-	-	-	-	-
拒答	0	-	-	-	-	-	-	-	-
職業									
軍公教	0	-	-	-	-	-	-	-	-
工商企業負責人	0	-	-	-	-	-	-	-	-
民營企業受僱者	8	25.0	25.0	-	12.5	12.5	12.5	12.5	12.5
家庭主婦	1	-	100.0	-	-	-	-	-	-
會計師、代客記帳業、地 政士等專業代理人	3	33.3	33.3	33.3	33.3	-	-	-	-
學生	0	-	-	-	-	-	-	-	-
退休/無業	2	50.0	-	100.0	-	-	-	-	-
非屬專業代理人之其他專 業人員	2	100.0	50.0	-	-	-	-	-	-
自營作業者	0	-	-	-	-	-	-	-	-
拒答	1	-	100.0	-	-	-	-	-	-

註：本題為複選題，故無法進行卡方檢定。

附表 3 服務人員服務態度滿意度

單位：人，%

	樣本數	合計	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	未表態
總計	1,068	100.0	97.9	59.6	38.3	1.3	0.7	0.6	0.8
性別									
男性	507	100.0	98.0	62.9	35.1	1.2	1.0	0.2	0.8
女性	561	100.0	97.7	56.5	41.2	1.4	0.5	0.9	0.9
年齡									
29歲以下	84	100.0	100.0	70.2	29.8	-	-	-	-
30-39歲	163	100.0	98.8	62.0	36.8	1.2	0.6	0.6	-
40-49歲	252	100.0	97.2	61.9	35.3	1.6	0.8	0.8	1.2
50歲以上	562	100.0	97.5	56.6	40.9	1.4	0.9	0.5	1.1
拒答	7	100.0	100.0	28.6	71.4	-	-	-	-
教育程度									
國小及以下	26	100.0	100.0	65.4	34.6	-	-	-	-
國中	63	100.0	96.8	65.1	31.7	1.6	1.6	-	1.6
高中	305	100.0	97.4	54.8	42.6	2.0	1.0	1.0	0.6
大專	214	100.0	98.6	58.9	39.7	0.9	0.9	-	0.5
大學	377	100.0	97.8	62.3	35.5	0.8	-	0.8	1.4
研究所以上	79	100.0	97.5	62.0	35.5	2.5	2.5	-	-
拒答	4	100.0	100.0	25.0	75.0	-	-	-	-
職業									
軍公教	38	100.0	100.0	65.8	34.2	-	-	-	-
工商企業負責人	33	100.0	93.9	63.6	30.3	3.0	-	3.0	3.1
民營企業受雇者	292	100.0	97.3	56.5	40.8	1.7	1.0	0.7	1.0
家庭主婦	115	100.0	98.3	60.9	37.4	0.9	-	0.9	0.8
會計師、代客記帳業、地政士等專業代理人	318	100.0	98.8	62.6	36.2	0.6	0.3	0.3	0.6
學生	3	100.0	100.0	66.7	33.3	-	-	-	-
退休/無業	127	100.0	96.1	62.2	33.9	2.4	1.6	0.8	1.5
非屬專業代理人之其他專業人員	74	100.0	98.6	52.7	45.9	1.4	1.4	-	-
自營作業者	57	100.0	98.2	57.9	40.3	1.8	1.8	-	-
拒答	11	100.0	100.0	27.3	72.7	-	-	-	-

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 4 不滿意服務人員服務態度的原因

單位：人，%

	樣本數	口氣不佳	缺乏熱忱 ，效率差	專業不足 ，說明不清楚	趕著做別的事
總計	14	50.0	50.0	35.7	14.3
性別					
男性	6	66.7	33.3	16.7	16.7
女性	8	37.5	62.5	50.0	12.5
年齡					
29歲以下	0	-	-	-	-
30-39歲	2	50.0	50.0	50.0	-
40-49歲	4	100.0	50.0	50.0	-
50歲以上	8	25.0	50.0	25.0	25.0
拒答	0	-	-	-	-
教育程度					
國小及以下	0	-	-	-	-
國中	1	100.0	-	-	-
高中	6	33.3	66.7	16.7	33.3
大專	2	50.0	50.0	50.0	-
大學	3	66.7	66.7	66.7	-
研究所以上	2	50.0	-	50.0	-
拒答	0	-	-	-	-
職業					
軍公教	0	-	-	-	-
工商企業負責人	1	100.0	100.0	-	-
民營企業受雇者	5	20.0	40.0	80.0	20.0
家庭主婦	1	-	100.0	-	-
會計師、代客記帳業、地 政士等專業代理人	2	100.0	50.0	50.0	-
學生	0	-	-	-	-
退休/無業	3	66.7	33.3	-	33.3
非屬專業代理人之其他專 業人員	1	-	100.0	-	-
自營作業者	1	100.0	-	-	-
拒答	0	-	-	-	-

註：本題為複選題，故無法進行卡方檢定。

附表 5 志工協助服務滿意度

單位：人，%

	樣本數	合計	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	未表態
總計	1,068	100.0	92.5	56.1	36.4	2.1	1.7	0.4	5.4
性別									
男性	507	100.0	93.6	61.5	32.1	2.4	1.8	0.6	4.0
女性	561	100.0	91.5	51.2	40.3	1.8	1.6	0.2	6.7
年齡									
29歲以下	84	100.0	96.4	73.8	22.6	-	-	-	3.6
30-39歲	163	100.0	93.2	56.4	36.8	1.8	1.2	0.6	5.0
40-49歲	252	100.0	91.7	56.0	35.7	2.8	2.4	0.4	5.5
50歲以上	562	100.0	92.1	53.7	38.4	2.0	1.6	0.4	5.9
拒答	7	100.0	85.7	28.6	57.1	14.3	14.3	-	-
教育程度									
國小及以下	26	100.0	84.7	38.5	46.2	3.8	-	3.8	11.5
國中	63	100.0	96.9	68.3	28.6	-	-	-	3.1
高中	305	100.0	93.1	54.1	39.0	2.6	2.6	-	4.3
大專	214	100.0	90.6	53.7	36.9	1.4	1.4	-	8.0
大學	377	100.0	92.6	58.9	33.7	1.6	0.8	0.8	5.8
研究所以上	79	100.0	94.9	54.4	40.5	3.8	3.8	-	1.3
拒答	4	100.0	75.0	25.0	50.0	25.0	25.0	-	-
職業									
軍公教	38	100.0	97.4	55.3	42.1	-	-	-	2.6
工商企業負責人	33	100.0	93.9	60.6	33.3	-	-	-	6.1
民營企業受僱者	292	100.0	93.8	59.2	34.6	1.3	1.0	0.3	4.9
家庭主婦	115	100.0	93.1	58.3	34.8	1.8	0.9	0.9	5.1
會計師、代客記帳業、地政士等專業代理人	318	100.0	90.3	52.2	38.1	2.8	2.5	0.3	6.9
學生	3	100.0	100.0	66.7	33.3	-	-	-	-
退休/無業	127	100.0	93.7	56.7	37.0	3.1	3.1	-	3.2
非屬專業代理人之其他專業人員	74	100.0	89.2	52.7	36.5	2.7	2.7	-	8.1
自營作業者	57	100.0	92.9	59.6	33.3	1.8	-	1.8	5.3
拒答	11	100.0	100.0	45.5	54.5	-	-	-	-

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

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

附表 6 服務人員辦事效率滿意度

單位：人，%

	樣本數	合計	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	未表態
總計	1,068	100.0	97.1	56.8	40.3	2.4	1.8	0.6	0.5
性別	*								
男性	507	100.0	98.8	60.0	38.8	1.2	0.8	0.4	-
女性	561	100.0	95.7	54.0	41.7	3.4	2.7	0.7	0.9
年齡									
29歲以下	84	100.0	100.0	63.1	36.9	-	-	-	-
30-39歲	163	100.0	95.7	52.8	42.9	3.7	2.5	1.2	0.6
40-49歲	252	100.0	97.2	55.9	41.3	2.8	2.4	0.4	-
50歲以上	562	100.0	97.3	57.8	39.5	2.0	1.6	0.4	0.7
拒答	7	100.0	85.7	28.6	57.1	14.3	-	14.3	-
教育程度									
國小及以下	26	100.0	100.0	65.4	34.6	-	-	-	-
國中	63	100.0	98.4	63.5	34.9	1.6	1.6	-	-
高中	305	100.0	96.4	56.1	40.3	3.0	2.3	0.7	0.6
大專	214	100.0	97.2	55.6	41.6	2.3	2.3	-	0.5
大學	377	100.0	97.6	55.4	42.2	1.9	1.1	0.8	0.5
研究所以上	79	100.0	97.5	62.0	35.5	2.5	2.5	-	-
拒答	4	100.0	75.0	50.0	25.0	25.0	-	25.0	-
職業									
軍公教	38	100.0	100.0	60.5	39.5	-	-	-	-
工商企業負責人	33	100.0	97.0	48.5	48.5	3.0	-	3.0	-
民營企業受雇者	292	100.0	96.6	57.2	39.4	3.4	2.4	1.0	-
家庭主婦	115	100.0	96.5	60.0	36.5	1.7	1.7	-	1.8
會計師、代客記帳業、地政士等專業代理人	318	100.0	97.5	58.5	39.0	2.2	1.9	0.3	0.3
學生	3	100.0	100.0	66.7	33.3	-	-	-	-
退休/無業	127	100.0	98.4	57.5	40.9	0.8	0.8	-	0.8
非屬專業代理人之其他專業人員	74	100.0	95.9	45.9	50.0	2.7	2.7	-	1.4
自營作業者	57	100.0	98.2	57.9	40.3	1.8	1.8	-	-
拒答	11	100.0	90.9	36.4	54.5	9.1	-	9.1	-

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

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

附表 7 不滿意服務人員辦事效率的原因

單位：人，%

	樣本數	等候時間 太長	行政 效率差	解決民眾 問題的 效率差	專業能力 不足	服務人員 態度不佳	無意見
總計	25	44.0	32.0	20.0	16.0	16.0	12.0
性別							
男性	6	50.0	33.3	16.7	16.7	-	-
女性	19	42.1	31.6	21.1	15.8	21.1	15.8
年齡							
29歲以下	0	-	-	-	-	-	-
30-39歲	6	50.0	33.3	16.7	16.7	16.7	16.7
40-49歲	7	57.1	42.9	14.3	14.3	14.3	-
50歲以上	11	36.4	18.2	27.3	18.2	18.2	18.2
拒答	1	-	100.0	-	-	-	-
教育程度							
國小及以下	0	-	-	-	-	-	-
國中	1	100.0	-	-	-	-	-
高中	9	44.4	22.2	11.1	22.2	22.2	11.1
大專	5	40.0	20.0	20.0	20.0	20.0	-
大學	7	28.6	42.9	42.9	14.3	14.3	28.6
研究所以上	2	100.0	50.0	-	-	-	-
拒答	1	-	100.0	-	-	-	-
職業							
軍公教	0	-	-	-	-	-	-
工商企業負責人	1	-	100.0	-	-	100.0	-
民營企業受雇者	10	40.0	40.0	20.0	20.0	-	10.0
家庭主婦	2	50.0	-	50.0	-	50.0	-
會計師、代客記帳業、地 政士等專業代理人	7	57.1	28.6	14.3	14.3	-	14.3
學生	0	-	-	-	-	-	-
退休/無業	1	100.0	-	-	-	100.0	-
非屬專業代理人之其他專 業人員	2	50.0	-	50.0	50.0	50.0	-
自營業者	1	-	-	-	-	-	100.0
拒答	1	-	100.0	-	-	-	-

註：本題為複選題，故無法進行卡方檢定。

附表 8 服務人員稅務專業能力滿意度

單位：人，%

	樣本數	合計	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	未表態
總計	1,068	100.0	94.6	54.3	40.3	1.6	1.3	0.3	3.8
性別 *									
男性	507	100.0	95.7	59.2	36.5	0.8	0.6	0.2	3.5
女性	561	100.0	93.6	49.9	43.7	2.4	2.0	0.4	4.0
年齡									
29歲以下	84	100.0	100.0	67.9	32.1	-	-	-	-
30-39歲	163	100.0	96.9	56.4	40.5	2.5	2.5	-	0.6
40-49歲	252	100.0	94.4	56.3	38.1	2.0	2.0	-	3.6
50歲以上	562	100.0	93.3	51.1	42.2	1.3	0.9	0.4	5.4
拒答	7	100.0	85.7	28.6	57.1	14.3	-	14.3	-
教育程度									
國小及以下	26	100.0	88.5	46.2	42.3	-	-	-	11.5
國中	63	100.0	95.3	54.0	41.3	-	-	-	4.7
高中	305	100.0	95.4	53.4	42.0	1.3	1.3	-	3.3
大專	214	100.0	93.5	50.0	43.5	1.4	0.9	0.5	5.1
大學	377	100.0	94.7	57.3	37.4	2.4	2.1	0.3	2.9
研究所以上	79	100.0	96.2	58.2	38.0	-	-	-	3.8
拒答	4	100.0	75.0	50.0	25.0	25.0	-	25.0	-
職業									
軍公教	38	100.0	100.0	65.8	34.2	-	-	-	-
工商企業負責人	33	100.0	90.9	60.6	30.3	-	-	-	9.1
民營企業受雇者	292	100.0	93.2	51.4	41.8	2.0	1.7	0.3	4.8
家庭主婦	115	100.0	94.8	54.8	40.0	2.6	1.7	0.9	2.6
會計師、代客記帳業、地政士等專業代理人	318	100.0	97.5	59.4	38.1	1.6	1.6	-	0.9
學生	3	100.0	100.0	66.7	33.3	-	-	-	-
退休/無業	127	100.0	92.9	51.2	41.7	0.8	0.8	-	6.3
非屬專業代理人之其他專業人員	74	100.0	91.9	44.6	47.3	1.4	1.4	-	6.7
自營作業者	57	100.0	93.0	50.9	42.1	-	-	-	7.0
拒答	11	100.0	81.9	36.4	45.5	9.1	-	9.1	9.0

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

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

附表 9 不滿意服務人員稅務專業能力的原因

單位：人，%

	樣本數	未能即時處理問題	專業知識不足	服務人員說法不一致	解釋不直白	無意見
總計	17	58.8	41.2	17.6	11.8	5.9
性別						
男性	4	50.0	50.0	25.0	-	-
女性	13	61.5	38.5	15.4	15.4	7.7
年齡						
29歲以下	0	-	-	-	-	-
30-39歲	4	100.0	-	50.0	25.0	-
40-49歲	5	60.0	40.0	-	-	-
50歲以上	7	28.6	71.4	14.3	14.3	14.3
拒答	1	100.0	-	-	-	-
教育程度						
國小及以下	0	-	-	-	-	-
國中	0	-	-	-	-	-
高中	4	50.0	25.0	-	-	25.0
大專	3	33.3	66.7	-	-	-
大學	9	66.7	44.4	33.3	22.2	-
研究所以上	0	-	-	-	-	-
拒答	1	100.0	-	-	-	-
職業						
軍公教	0	-	-	-	-	-
工商企業負責人	0	-	-	-	-	-
民營企業受雇者	6	83.3	16.7	16.7	-	-
家庭主婦	3	66.7	66.7	33.3	33.3	-
會計師、代客記帳業、地政士等專業代理人	5	20.0	60.0	-	20.0	20.0
學生	0	-	-	-	-	-
退休/無業	1	-	100.0	-	-	-
非屬專業代理人之其他專業人員	1	100.0	-	100.0	-	-
自營作業者	0	-	-	-	-	-
拒答	1	100.0	-	-	-	-

註：本題為複選題，故無法進行卡方檢定。

附表 10 個人稅務資料安全保護的能力滿意度

單位：人，%

	樣本數	合計	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	未表態
總計	1,068	100.0	86.3	46.1	40.2	1.2	0.7	0.5	12.5
性別									
男性	507	100.0	86.8	50.7	36.1	0.6	-	0.6	12.6
女性	561	100.0	85.8	41.9	43.9	1.8	1.4	0.4	12.4
年齡									
29歲以下	84	100.0	97.7	67.9	29.8	-	-	-	2.3
30-39歲	163	100.0	94.5	57.1	37.4	1.8	1.2	0.6	3.7
40-49歲	252	100.0	88.5	47.6	40.9	1.2	0.8	0.4	10.3
50歲以上	562	100.0	81.1	39.1	42.0	1.2	0.7	0.5	17.7
拒答	7	100.0	85.7	28.6	57.1	-	-	-	14.3
教育程度									
國小及以下	26	100.0	76.9	42.3	34.6	-	-	-	23.1
國中	63	100.0	85.7	39.7	46.0	-	-	-	14.3
高中	305	100.0	85.9	38.7	47.2	1.0	0.7	0.3	13.1
大專	214	100.0	86.0	42.5	43.5	1.9	1.4	0.5	12.1
大學	377	100.0	89.7	55.7	34.0	1.1	0.8	0.3	9.2
研究所以上	79	100.0	74.7	44.3	30.4	2.5	-	2.5	22.8
拒答	4	100.0	100.0	50.0	50.0	-	-	-	-
職業									
軍公教	38	100.0	92.1	39.5	52.6	-	-	-	7.9
工商企業負責人	33	100.0	78.8	39.4	39.4	-	-	-	21.2
民營企業受僱者	292	100.0	89.0	48.6	40.4	1.3	1.0	0.3	9.7
家庭主婦	115	100.0	85.2	43.5	41.7	1.8	0.9	0.9	13.0
會計師、代客記帳業、地政士等專業代理人	318	100.0	91.8	54.7	37.1	0.6	0.3	0.3	7.6
學生	3	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-	-
退休/無業	127	100.0	74.8	33.1	41.7	1.6	0.8	0.8	23.6
非屬專業代理人之其他專業人員	74	100.0	82.4	41.9	40.5	2.8	1.4	1.4	14.8
自營作業者	57	100.0	72.0	31.6	40.4	1.8	1.8	-	26.2
拒答	11	100.0	90.9	36.4	54.5	-	-	-	9.1

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

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

附表 11 申請表格與範例說明使用率

單位：人，%

	樣本數	合計	有	沒有
總計	1,068	100.0	88.2	11.8
性別				
男性	507	100.0	90.1	9.9
女性	561	100.0	86.5	13.5
年齡				
29歲以下	84	100.0	91.7	8.3
30-39歲	163	100.0	88.3	11.7
40-49歲	252	100.0	91.7	8.3
50歲以上	562	100.0	86.5	13.5
拒答	7	100.0	57.1	42.9
教育程度				
國小及以下	26	100.0	80.8	19.2
國中	63	100.0	90.5	9.5
高中	305	100.0	86.6	13.4
大專	214	100.0	89.7	10.3
大學	377	100.0	88.3	11.7
研究所以上	79	100.0	91.1	8.9
拒答	4	100.0	75.0	25.0
職業				
軍公教	38	100.0	94.7	5.3
工商企業負責人	33	100.0	93.9	6.1
民營企業受雇者	292	100.0	89.7	10.3
家庭主婦	115	100.0	87.0	13.0
會計師、代客記帳業、地 政士等專業代理人	318	100.0	89.0	11.0
學生	3	100.0	100.0	-
退休/無業	127	100.0	83.5	16.5
非屬專業代理人之其他專 業人員	74	100.0	85.1	14.9
自營作業者	57	100.0	89.5	10.5
拒答	11	100.0	63.6	36.4

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

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

附表 12 申請表格與範例說明滿意度

單位：人，%

	樣本數	合計	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	未表態
總計	942	100.0	96.0	52.6	43.4	2.7	2.0	0.7	1.3
性別									
男性	457	100.0	96.1	55.6	40.5	2.9	2.0	0.9	1.0
女性	485	100.0	95.9	49.7	46.2	2.7	2.1	0.6	1.4
年齡									
29歲以下	77	100.0	94.8	57.1	37.7	5.2	5.2	-	-
30-39歲	144	100.0	97.2	52.8	44.4	2.1	2.1	-	0.7
40-49歲	231	100.0	94.8	51.5	43.3	2.6	2.2	0.4	2.6
50歲以上	486	100.0	96.5	52.5	44.0	2.4	1.4	1.0	1.1
拒答	4	100.0	75.0	25.0	50.0	25.0	-	25.0	-
教育程度									
國小及以下	21	100.0	100.0	52.4	47.6	-	-	-	-
國中	57	100.0	98.2	49.1	49.1	1.8	-	1.8	-
高中	264	100.0	96.6	54.2	42.4	2.3	1.5	0.8	1.1
大專	192	100.0	94.8	43.2	51.6	2.6	2.6	-	2.6
大學	333	100.0	96.7	57.4	39.3	2.4	1.8	0.6	0.9
研究所以上	72	100.0	91.7	54.2	37.5	7.0	5.6	1.4	1.3
拒答	3	100.0	66.7	-	66.7	33.3	-	33.3	-
職業									
軍公教	36	100.0	100.0	58.3	41.7	-	-	-	-
工商企業負責人	31	100.0	90.3	41.9	48.4	3.2	3.2	-	6.5
民營企業受僱者	262	100.0	95.8	50.4	45.4	3.5	3.1	0.4	0.7
家庭主婦	100	100.0	96.0	53.0	43.0	4.0	4.0	-	-
會計師、代客記帳業、地政士等專業代理人	283	100.0	96.9	58.7	38.2	1.4	0.7	0.7	1.7
學生	3	100.0	100.0	66.7	33.3	-	-	-	-
退休/無業	106	100.0	96.2	52.8	43.4	3.8	1.9	1.9	-
非屬專業代理人之其他專業人員	63	100.0	93.7	39.7	54.0	1.6	-	1.6	4.7
自營作業者	51	100.0	96.1	49.0	47.1	3.9	3.9	-	-
拒答	7	100.0	85.7	28.6	57.1	14.3	-	14.3	-

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

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

附表 13 臨櫃信用卡刷卡繳稅服務使用率

單位：人，%

	樣本數	合計	有	沒有
總計	1,068	100.0	15.0	85.0
性別				
男性	507	100.0	14.6	85.4
女性	561	100.0	15.3	84.7
年齡 **				
29歲以下	84	100.0	4.8	95.2
30-39歲	163	100.0	11.7	88.3
40-49歲	252	100.0	14.3	85.7
50歲以上	562	100.0	17.8	82.2
拒答	7	100.0	14.3	85.7
教育程度				
國小及以下	26	100.0	15.4	84.6
國中	63	100.0	6.3	93.7
高中	305	100.0	16.4	83.6
大專	214	100.0	15.0	85.0
大學	377	100.0	16.4	83.6
研究所以上	79	100.0	8.9	91.1
拒答	4	100.0	25.0	75.0
職業 ***				
軍公教	38	100.0	7.9	92.1
工商企業負責人	33	100.0	9.1	90.9
民營企業受雇者	292	100.0	11.3	88.7
家庭主婦	115	100.0	9.6	90.4
會計師、代客記帳業、地 政士等專業代理人	318	100.0	23.9	76.1
學生	3	100.0	-	100.0
退休/無業	127	100.0	11.8	88.2
非屬專業代理人之其他專 業人員	74	100.0	14.9	85.1
自營作業者	57	100.0	12.3	87.7
拒答	11	100.0	9.1	90.9

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 14 臨櫃信用卡刷卡繳稅服務滿意度

單位：人，%

	樣本數	合計	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	未表態
總計	160	100.0	93.8	71.9	21.9	4.3	3.1	1.2	1.9
性別									
男性	74	100.0	95.9	71.6	24.3	2.8	1.4	1.4	1.3
女性	86	100.0	91.9	72.1	19.8	5.9	4.7	1.2	2.2
年齡									
29歲以下	4	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-	-
30-39歲	19	100.0	100.0	57.9	42.1	-	-	-	-
40-49歲	36	100.0	97.2	77.8	19.4	2.8	2.8	-	-
50歲以上	100	100.0	91.0	72.0	19.0	6.0	4.0	2.0	3.0
拒答	1	100.0	100.0	-	100.0	-	-	-	-
教育程度									
國小及以下	4	100.0	75.0	75.0	-	25.0	-	25.0	-
國中	4	100.0	100.0	50.0	50.0	-	-	-	-
高中	50	100.0	92.0	76.0	16.0	6.0	4.0	2.0	2.0
大專	32	100.0	96.9	75.0	21.9	3.1	3.1	-	-
大學	62	100.0	93.6	71.0	22.6	3.2	3.2	-	3.2
研究所以上	7	100.0	100.0	57.1	42.9	-	-	-	-
拒答	1	100.0	100.0	-	100.0	-	-	-	-
職業									
軍公教	3	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-	-
工商企業負責人	3	100.0	100.0	33.3	66.7	-	-	-	-
民營企業受雇者	33	100.0	90.9	63.6	27.3	6.1	6.1	-	3.0
家庭主婦	11	100.0	100.0	90.9	9.1	-	-	-	-
會計師、代客記帳業、地政士等專業代理人	76	100.0	94.7	75.0	19.7	3.9	3.9	-	1.4
學生	0	-	-	-	-	-	-	-	-
退休/無業	15	100.0	93.3	60.0	33.3	-	-	-	6.7
非屬專業代理人之其他專業人員	11	100.0	90.9	81.8	9.1	9.1	-	9.1	-
自營作業者	7	100.0	85.7	71.4	14.3	14.3	-	14.3	-
拒答	1	100.0	100.0	-	100.0	-	-	-	-

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

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

附表 15 健保卡或 TAIWAN Fido 線上查繳稅服務使用率

單位：人，%

	樣本數	合計	有	沒有
總計	1,068	100.0	15.7	84.3
性別 *				
男性	507	100.0	13.2	86.8
女性	561	100.0	18.0	82.0
年齡 **				
29歲以下	84	100.0	16.7	83.3
30-39歲	163	100.0	22.1	77.9
40-49歲	252	100.0	19.8	80.2
50歲以上	562	100.0	12.1	87.9
拒答	7	100.0	-	100.0
教育程度				
國小及以下	26	100.0	7.7	92.3
國中	63	100.0	9.5	90.5
高中	305	100.0	13.4	86.6
大專	214	100.0	17.8	82.2
大學	377	100.0	17.5	82.5
研究所以上	79	100.0	19.0	81.0
拒答	4	100.0	-	100.0
職業 **				
軍公教	38	100.0	18.4	81.6
工商企業負責人	33	100.0	18.2	81.8
民營企業受雇者	292	100.0	19.2	80.8
家庭主婦	115	100.0	11.3	88.7
會計師、代客記帳業、地 政士等專業代理人	318	100.0	11.6	88.4
學生	3	100.0	-	100.0
退休/無業	127	100.0	13.4	86.6
非屬專業代理人之其他專 業人員	74	100.0	29.7	70.3
自營作業者	57	100.0	15.8	84.2
拒答	11	100.0	9.1	90.9

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 16 健保卡或 TAIWAN Fido 線上查繳稅服務滿意度

單位：人，%

	樣本數	合計	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	未表態
總計	168	100.0	95.2	59.5	35.7	3.0	2.4	0.6	1.8
性別									
男性	67	100.0	95.5	62.7	32.8	3.0	3.0	-	1.5
女性	101	100.0	95.0	57.4	37.6	3.0	2.0	1.0	2.0
年齡									
29歲以下	14	100.0	100.0	71.4	28.6	-	-	-	-
30-39歲	36	100.0	97.2	58.3	38.9	2.8	2.8	-	-
40-49歲	50	100.0	98.0	62.0	36.0	2.0	2.0	-	-
50歲以上	68	100.0	91.2	55.9	35.3	4.4	2.9	1.5	4.4
拒答	0	-	-	-	-	-	-	-	-
教育程度									
國小及以下	2	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-	-
國中	6	100.0	100.0	66.7	33.3	-	-	-	-
高中	41	100.0	90.2	43.9	46.3	4.9	4.9	-	4.9
大專	38	100.0	94.8	55.3	39.5	2.6	2.6	-	2.6
大學	66	100.0	97.0	66.7	30.3	3.0	1.5	1.5	-
研究所以上	15	100.0	100.0	73.3	26.7	-	-	-	-
拒答	0	-	-	-	-	-	-	-	-
職業									
軍公教	7	100.0	85.7	57.1	28.6	14.3	14.3	-	-
工商企業負責人	6	100.0	83.3	50.0	33.3	16.7	16.7	-	-
民營企業受雇者	56	100.0	96.4	60.7	35.7	3.6	1.8	1.8	-
家庭主婦	13	100.0	100.0	46.2	53.8	-	-	-	-
會計師、代客記帳業、地政士等專業代理人	37	100.0	94.6	70.3	24.3	2.7	2.7	-	2.7
學生	0	-	-	-	-	-	-	-	-
退休/無業	17	100.0	94.1	58.8	35.3	-	-	-	5.9
非屬專業代理人之其他專業人員	22	100.0	100.0	54.5	45.5	-	-	-	-
自營作業者	9	100.0	88.9	55.6	33.3	-	-	-	11.1
拒答	1	100.0	100.0	-	100.0	-	-	-	-

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

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

附表 17 新北稅視訊櫃檯服務使用率

單位：人，%

	樣本數	合計	有	沒有
總計	1,068	100.0	3.7	96.3
性別				
男性	507	100.0	3.7	96.3
女性	561	100.0	3.7	96.3
年齡				
29歲以下	84	100.0	6.0	94.0
30-39歲	163	100.0	3.1	96.9
40-49歲	252	100.0	5.6	94.4
50歲以上	562	100.0	2.8	97.2
拒答	7	100.0	-	100.0
教育程度				
國小及以下	26	100.0	7.7	92.3
國中	63	100.0	7.9	92.1
高中	305	100.0	3.3	96.7
大專	214	100.0	2.8	97.2
大學	377	100.0	4.0	96.0
研究所以上	79	100.0	2.5	97.5
拒答	4	100.0	-	100.0
職業				
軍公教	38	100.0	2.6	97.4
工商企業負責人	33	100.0	3.0	97.0
民營企業受雇者	292	100.0	4.8	95.2
家庭主婦	115	100.0	3.5	96.5
會計師、代客記帳業、地政士等專業代理人	318	100.0	2.5	97.5
學生	3	100.0	-	100.0
退休/無業	127	100.0	3.9	96.1
非屬專業代理人之其他專業人員	74	100.0	2.7	97.3
自營作業者	57	100.0	8.8	91.2
拒答	11	100.0	-	100.0

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

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

附表 18 新北稅視訊櫃檯服務滿意度

單位：人，%

	樣本數	合計	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	未表態
總計	40	100.0	92.5	55.0	37.5	2.5	2.5	-	5.0
性別									
男性	19	100.0	94.7	52.6	42.1	-	-	-	5.3
女性	21	100.0	90.4	57.1	33.3	4.8	4.8	-	4.8
年齡									
29歲以下	5	100.0	100.0	80.0	20.0	-	-	-	-
30-39歲	5	100.0	100.0	60.0	40.0	-	-	-	-
40-49歲	14	100.0	92.8	57.1	35.7	7.2	7.2	-	-
50歲以上	16	100.0	87.6	43.8	43.8	-	-	-	12.4
拒答	0	-	-	-	-	-	-	-	-
教育程度									
國小及以下	2	100.0	50.0	-	50.0	-	-	-	50.0
國中	5	100.0	80.0	60.0	20.0	-	-	-	20.0
高中	10	100.0	100.0	40.0	60.0	-	-	-	-
大專	6	100.0	83.3	33.3	50.0	16.7	16.7	-	-
大學	15	100.0	100.0	80.0	20.0	-	-	-	-
研究所以上	2	100.0	100.0	50.0	50.0	-	-	-	-
拒答	0	-	-	-	-	-	-	-	-
職業									
軍公教	1	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-	-
工商企業負責人	1	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-	-
民營企業受雇者	14	100.0	92.9	50.0	42.9	7.1	7.1	-	-
家庭主婦	4	100.0	75.0	75.0	-	-	-	-	25.0
會計師、代客記帳業、地政士等專業代理人	8	100.0	100.0	62.5	37.5	-	-	-	-
學生	0	-	-	-	-	-	-	-	-
退休/無業	5	100.0	100.0	40.0	60.0	-	-	-	-
非屬專業代理人之其他專業人員	2	100.0	100.0	50.0	50.0	-	-	-	-
自營作業者	5	100.0	80.0	40.0	40.0	-	-	-	20.0
拒答	0	-	-	-	-	-	-	-	-

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

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

附表 19 行動支付繳稅使用率

單位：人，%

	樣本數	合計	有	沒有
總計	1,068	100.0	17.1	82.9
性別				
男性	507	100.0	18.1	81.9
女性	561	100.0	16.2	83.8
年齡 **				
29歲以下	84	100.0	16.7	83.3
30-39歲	163	100.0	21.5	78.5
40-49歲	252	100.0	22.6	77.4
50歲以上	562	100.0	13.3	86.7
拒答	7	100.0	28.6	71.4
教育程度 ***				
國小及以下	26	100.0	3.8	96.2
國中	63	100.0	6.3	93.7
高中	305	100.0	11.8	88.2
大專	214	100.0	17.3	82.7
大學	377	100.0	21.8	78.2
研究所以上	79	100.0	27.8	72.2
拒答	4	100.0	25.0	75.0
職業				
軍公教	38	100.0	21.1	78.9
工商企業負責人	33	100.0	9.1	90.9
民營企業受雇者	292	100.0	21.6	78.4
家庭主婦	115	100.0	11.3	88.7
會計師、代客記帳業、地 政士等專業代理人	318	100.0	17.3	82.7
學生	3	100.0	33.3	66.7
退休/無業	127	100.0	15.7	84.3
非屬專業代理人之其他專 業人員	74	100.0	16.2	83.8
自營作業者	57	100.0	12.3	87.7
拒答	11	100.0	9.1	90.9

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 20 行動支付繳稅滿意度

單位：人，%

	樣本數	合計	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	未表態
總計	183	100.0	95.1	56.3	38.8	3.8	3.3	0.5	1.1
性別									
男性	92	100.0	96.7	56.5	40.2	1.1	-	1.1	2.2
女性	91	100.0	93.4	56.0	37.4	6.6	6.6	-	-
年齡									
29歲以下	14	100.0	100.0	50.0	50.0	-	-	-	-
30-39歲	35	100.0	97.1	57.1	40.0	2.9	2.9	-	-
40-49歲	57	100.0	96.4	59.6	36.8	3.6	1.8	1.8	-
50歲以上	75	100.0	92.0	56.0	36.0	5.3	5.3	-	2.7
拒答	2	100.0	100.0	-	100.0	-	-	-	-
教育程度									
國小及以下	1	100.0	100.0	-	100.0	-	-	-	-
國中	4	100.0	100.0	50.0	50.0	-	-	-	-
高中	36	100.0	88.9	58.3	30.6	8.4	5.6	2.8	2.7
大專	37	100.0	91.9	54.1	37.8	8.1	8.1	-	-
大學	82	100.0	98.8	57.3	41.5	1.2	1.2	-	-
研究所以上	22	100.0	95.5	59.1	36.4	-	-	-	4.5
拒答	1	100.0	100.0	-	100.0	-	-	-	-
職業									
軍公教	8	100.0	100.0	50.0	50.0	-	-	-	-
工商企業負責人	3	100.0	100.0	-	100.0	-	-	-	-
民營企業受雇者	63	100.0	96.8	65.1	31.7	3.2	3.2	-	-
家庭主婦	13	100.0	100.0	61.5	38.5	-	-	-	-
會計師、代客記帳業、地政士等專業代理人	55	100.0	96.4	58.2	38.2	3.6	3.6	-	-
學生	1	100.0	100.0	-	100.0	-	-	-	-
退休/無業	20	100.0	90.0	40.0	50.0	5.0	5.0	-	5.0
非屬專業代理人之其他專業人員	12	100.0	83.4	58.4	25.0	16.6	8.3	8.3	-
自營作業者	7	100.0	85.8	42.9	42.9	-	-	-	14.2
拒答	1	100.0	100.0	-	100.0	-	-	-	-

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

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

附表 21 繼承案件全國跨區查欠稅服務使用率

單位：人，%

	樣本數	合計	有	沒有
總計	1,068	100.0	32.1	67.9
性別				
男性	507	100.0	32.5	67.5
女性	561	100.0	31.7	68.3
年齡				
29歲以下	84	100.0	34.5	65.5
30-39歲	163	100.0	28.8	71.2
40-49歲	252	100.0	36.5	63.5
50歲以上	562	100.0	31.0	69.0
拒答	7	100.0	14.3	85.7
教育程度				
國小及以下	26	100.0	7.7	92.3
國中	63	100.0	4.8	95.2
高中	305	100.0	29.5	70.5
大專	214	100.0	44.9	55.1
大學	377	100.0	34.7	65.3
研究所以上	79	100.0	25.3	74.7
拒答	4	100.0	25.0	75.0
職業				
軍公教	38	100.0	10.5	89.5
工商企業負責人	33	100.0	3.0	97.0
民營企業受雇者	292	100.0	14.4	85.6
家庭主婦	115	100.0	13.0	87.0
會計師、代客記帳業、地 政士等專業代理人	318	100.0	73.0	27.0
學生	3	100.0	33.3	66.7
退休/無業	127	100.0	10.2	89.8
非屬專業代理人之其他專 業人員	74	100.0	29.7	70.3
自營業者	57	100.0	22.8	77.2
拒答	11	100.0	-	100.0

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

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

附表 22 繼承案件全國跨區查欠稅服務滿意度

單位：人，%

	樣本數	合計	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	未表態
總計	343	100.0	96.5	70.0	26.5	2.6	2.3	0.3	0.9
性別									
男性	165	100.0	98.8	73.3	25.5	1.2	0.6	0.6	-
女性	178	100.0	94.4	66.9	27.5	3.9	3.9	-	1.7
年齡									
29歲以下	29	100.0	96.5	79.3	17.2	3.5	3.5	-	-
30-39歲	47	100.0	95.8	66.0	29.8	4.2	4.2	-	-
40-49歲	92	100.0	97.8	73.9	23.9	2.2	2.2	-	-
50歲以上	174	100.0	96.5	67.8	28.7	1.7	1.1	0.6	1.8
拒答	1	100.0	-	-	-	100.0	100.0	-	-
教育程度									
國小及以下	2	100.0	100.0	50.0	50.0	-	-	-	-
國中	3	100.0	66.6	33.3	33.3	-	-	-	33.4
高中	90	100.0	98.9	76.7	22.2	1.1	1.1	-	-
大專	96	100.0	96.9	65.6	31.3	2.0	1.0	1.0	1.1
大學	131	100.0	95.4	71.0	24.4	3.8	3.8	-	0.8
研究所以上	20	100.0	100.0	65.0	35.0	-	-	-	-
拒答	1	100.0	-	-	-	100.0	100.0	-	-
職業									
軍公教	4	100.0	100.0	75.0	25.0	-	-	-	-
工商企業負責人	1	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-	-
民營企業受僱者	42	100.0	97.6	66.7	30.9	2.4	2.4	-	-
家庭主婦	15	100.0	86.7	66.7	20.0	6.7	6.7	-	6.6
會計師、代客記帳業、地政士等專業代理人	232	100.0	97.4	73.3	24.1	2.6	2.2	0.4	-
學生	1	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-	-
退休/無業	13	100.0	84.6	23.1	61.5	-	-	-	15.4
非屬專業代理人之其他專業人員	22	100.0	100.0	59.1	40.9	-	-	-	-
自營作業者	13	100.0	92.3	84.6	7.7	7.7	7.7	-	-
拒答	0	-	-	-	-	-	-	-	-

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

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

附表 23 中午不打烊與延長服務時間滿意度

單位：人，%

	樣本數	合計	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	未表態
總計	1,068	100.0	96.5	77.1	19.4	0.8	0.7	0.1	2.7
性別									
男性	507	100.0	96.2	77.7	18.5	0.6	0.4	0.2	3.2
女性	561	100.0	96.7	76.6	20.1	0.9	0.9	-	2.4
年齡									
29歲以下	84	100.0	98.8	82.1	16.7	-	-	-	1.2
30-39歲	163	100.0	97.5	77.9	19.6	0.6	0.6	-	1.9
40-49歲	252	100.0	98.1	79.8	18.3	1.2	1.2	-	0.7
50歲以上	562	100.0	95.2	75.4	19.8	0.7	0.5	0.2	4.1
拒答	7	100.0	100.0	42.9	57.1	-	-	-	-
教育程度									
國小及以下	26	100.0	76.9	53.8	23.1	3.8	-	3.8	19.3
國中	63	100.0	93.6	74.6	19.0	-	-	-	6.4
高中	305	100.0	96.4	78.0	18.4	1.0	1.0	-	2.6
大專	214	100.0	99.1	78.5	20.6	-	-	-	0.9
大學	377	100.0	96.8	77.7	19.1	1.1	1.1	-	2.1
研究所以上	79	100.0	97.5	78.5	19.0	-	-	-	2.5
拒答	4	100.0	100.0	50.0	50.0	-	-	-	-
職業									
軍公教	38	100.0	97.4	71.1	26.3	-	-	-	2.6
工商企業負責人	33	100.0	93.9	72.7	21.2	-	-	-	6.1
民營企業受雇者	292	100.0	98.3	77.4	20.9	0.7	0.7	-	1.0
家庭主婦	115	100.0	93.9	74.8	19.1	0.9	0.9	-	5.2
會計師、代客記帳業、地政士等專業代理人	318	100.0	97.8	82.4	15.4	0.9	0.9	-	1.3
學生	3	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-	-
退休/無業	127	100.0	94.5	74.0	20.5	-	-	-	5.5
非屬專業代理人之其他專業人員	74	100.0	97.3	77.0	20.3	1.4	1.4	-	1.3
自營作業者	57	100.0	91.3	70.2	21.1	1.8	-	1.8	6.9
拒答	11	100.0	91.0	45.5	45.5	-	-	-	9.0

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

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

附表 24 line 官方帳號或 skype 稅務諮詢服務使用率

單位：人，%

	樣本數	合計	有	沒有
總計	1,068	100.0	6.0	94.0
性別 *				
男性	507	100.0	4.3	95.7
女性	561	100.0	7.5	92.5
年齡				
29歲以下	84	100.0	4.8	95.2
30-39歲	163	100.0	6.1	93.9
40-49歲	252	100.0	4.4	95.6
50歲以上	562	100.0	6.9	93.1
拒答	7	100.0	-	100.0
教育程度				
國小及以下	26	100.0	-	100.0
國中	63	100.0	4.8	95.2
高中	305	100.0	5.9	94.1
大專	214	100.0	6.5	93.5
大學	377	100.0	5.8	94.2
研究所以上	79	100.0	8.9	91.1
拒答	4	100.0	-	100.0
職業				
軍公教	38	100.0	15.8	84.2
工商企業負責人	33	100.0	-	100.0
民營企業受雇者	292	100.0	4.8	95.2
家庭主婦	115	100.0	7.0	93.0
會計師、代客記帳業、地 政士等專業代理人	318	100.0	6.0	94.0
學生	3	100.0	-	100.0
退休/無業	127	100.0	8.7	91.3
非屬專業代理人之其他專 業人員	74	100.0	2.7	97.3
自營作業者	57	100.0	7.0	93.0
拒答	11	100.0	-	100.0

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

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

附表 25 line 官方帳號或 skype 稅務諮詢服務滿意度

單位：人，%

	樣本數	合計	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	未表態
總計	64	100.0	93.7	56.2	37.5	3.2	1.6	1.6	3.1
性別									
男性	22	100.0	100.0	68.2	31.8	-	-	-	-
女性	42	100.0	90.5	50.0	40.5	4.8	2.4	2.4	4.7
年齡	a								
29歲以下	4	100.0	100.0	75.0	25.0	-	-	-	-
30-39歲	10	100.0	100.0	60.0	40.0	-	-	-	-
40-49歲	11	100.0	81.8	54.5	27.3	18.2	9.1	9.1	-
50歲以上	39	100.0	94.8	53.8	41.0	-	-	-	5.2
拒答	0	-	-	-	-	-	-	-	-
教育程度									
國小及以下	0	-	-	-	-	-	-	-	-
國中	3	100.0	66.7	66.7	-	-	-	-	33.3
高中	18	100.0	88.8	44.4	44.4	5.6	5.6	-	5.6
大專	14	100.0	100.0	42.9	57.1	-	-	-	-
大學	22	100.0	95.4	72.7	22.7	4.6	-	4.6	-
研究所以上	7	100.0	100.0	57.1	42.9	-	-	-	-
拒答	0	-	-	-	-	-	-	-	-
職業									
軍公教	6	100.0	100.0	50.0	50.0	-	-	-	-
工商企業負責人	0	-	-	-	-	-	-	-	-
民營企業受雇者	14	100.0	92.9	50.0	42.9	7.1	7.1	-	-
家庭主婦	8	100.0	87.5	50.0	37.5	-	-	-	12.5
會計師、代客記帳業、地政士等專業代理人	19	100.0	94.7	73.7	21.0	5.3	-	5.3	-
學生	0	-	-	-	-	-	-	-	-
退休/無業	11	100.0	100.0	36.4	63.6	-	-	-	-
非屬專業代理人之其他專業人員	2	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-	-
自營作業者	4	100.0	75.0	50.0	25.0	-	-	-	25.0
拒答	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 26 不滿意 line 官方帳號或 skype 稅務諮詢服務的原因

單位：人，%

	樣本數	制式化回應， 無法確實解決問題	判斷不精確， 答非所問
總計	2	50.0	50.0
性別			
男性	0	-	-
女性	2	50.0	50.0
年齡			
29歲以下	0	-	-
30-39歲	0	-	-
40-49歲	2	50.0	50.0
50歲以上	0	-	-
拒答	0	-	-
教育程度			
國小及以下	0	-	-
國中	0	-	-
高中	1	100.0	-
大專	0	-	-
大學	1	-	100.0
研究所以上	0	-	-
拒答	0	-	-
職業			
軍公教	0	-	-
工商企業負責人	0	-	-
民營企業受雇者	1	100.0	-
家庭主婦	0	-	-
會計師、代客記帳業、地 政士等專業代理人	1	-	100.0
學生	0	-	-
退休/無業	0	-	-
非屬專業代理人之其他專 業人員	0	-	-
自營作業者	0	-	-
拒答	0	-	-

註：本題為複選題，故無法進行卡方檢定。

附表 27 對稅捐處環境、設備、服務、申辦流程等所提供之建議

單位：人，%

	樣本數	都很好，沒有要改進的地方	加強人員服務態度與熱忱	改善停車方便性	加強行政人員的專業訓練	加強行政人員的辦事效率	簡化申辦程序與流程	開放跨區申辦業務	增加人力支援減少等候	加強宣導各項稅務資訊
總計	1,068	56.4	1.7	1.3	1.2	1.2	1.0	1.0	0.8	0.7
性別										
男性	507	58.6	1.6	1.8	1.2	1.0	0.8	1.0	0.8	0.8
女性	561	54.4	1.8	0.9	1.2	1.4	1.2	1.1	0.9	0.7
年齡										
29歲以下	84	75.0	1.2	1.2	-	-	1.2	1.2	-	-
30-39歲	163	65.6	0.6	1.8	1.8	4.3	0.6	0.6	1.2	0.6
40-49歲	252	55.2	2.4	1.2	0.4	0.8	1.6	0.8	0.8	1.2
50歲以上	562	51.4	1.8	1.2	1.6	0.7	0.9	1.2	0.9	0.7
拒答	7	57.1	-	-	-	-	-	-	-	-
教育程度										
國小及以下	26	50.0	-	-	3.8	-	-	3.8	-	-
國中	63	68.3	1.6	-	3.2	1.6	-	-	3.2	1.6
高中	305	57.0	1.6	0.7	0.3	1.3	0.7	0.7	1.6	1.3
大專	214	49.5	0.5	1.4	1.4	0.9	2.3	1.9	-	0.5
大學	377	58.6	2.7	1.6	1.1	1.6	0.8	0.8	0.5	-
研究所以上	79	54.4	1.3	3.8	2.5	-	1.3	1.3	-	2.5
拒答	4	50.0	-	-	-	-	-	-	-	-
職業										
軍公教	38	52.6	-	2.6	-	-	-	-	2.6	5.3
工商企業負責人	33	36.4	3.0	3.0	-	-	3.0	3.0	-	-
民營企業受僱者	292	57.9	2.7	1.7	0.7	1.7	1.4	0.3	0.7	1.4
家庭主婦	115	57.4	2.6	0.9	3.5	0.9	-	-	-	-
會計師、代客記帳業、地政士等專業代理人	318	57.5	0.6	1.6	0.3	1.6	0.3	0.9	0.6	-
學生	3	66.7	-	-	-	-	-	33.3	-	-
退休/無業	127	55.9	3.1	-	3.1	-	0.8	1.6	0.8	-
非屬專業代理人之其他專業人員	74	54.1	-	1.4	2.7	-	1.4	2.7	2.7	1.4
自營作業者	57	56.1	-	-	-	3.5	5.3	1.8	1.8	1.8
拒答	11	63.6	-	-	-	-	-	-	-	-

註：本題為複選題，故無法進行卡方檢定。

附表 27 對稅捐處環境、設備、服務、申辦流程等所提供之建議(續 1)

單位：人，%

	樣本數	清楚提供表格範例說明	延長服務時間	增加服務窗口	加強志工人員的專業訓練	增加網路申辦與查詢服務	室內溫度要適中	加強數位化服務	審慎考量延長服務時間必要性	更新老舊硬體設備
總計	1,068	0.7	0.6	0.6	0.5	0.5	0.5	0.5	0.4	0.3
性別										
男性	507	0.8	0.8	0.6	0.6	0.8	0.4	0.4	0.2	0.2
女性	561	0.5	0.4	0.5	0.4	0.2	0.5	0.5	0.5	0.4
年齡										
29歲以下	84	1.2	1.2	1.2	-	-	-	-	1.2	-
30-39歲	163	0.6	0.6	0.6	0.6	1.2	1.8	-	-	0.6
40-49歲	252	0.4	0.8	0.4	0.8	0.4	-	1.6	0.8	0.8
50歲以上	562	0.7	0.4	0.5	0.4	0.4	0.4	0.2	0.2	-
拒答	7	-	-	-	-	-	-	-	-	-
教育程度										
國小及以下	26	-	-	-	7.7	-	-	-	-	-
國中	63	3.2	-	-	-	-	1.6	-	-	-
高中	305	0.3	-	0.7	-	0.3	0.3	0.7	-	0.3
大專	214	0.5	-	0.5	0.5	-	-	0.5	0.5	0.5
大學	377	0.3	1.1	0.8	0.5	0.8	0.8	0.5	0.5	0.3
研究所以上	79	2.5	2.5	-	-	1.3	-	-	1.3	-
拒答	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-
職業										
軍公教	38	-	2.6	-	-	2.6	-	-	-	-
工商企業負責人	33	-	3.0	-	-	-	3.0	-	-	-
民營企業受僱者	292	1.0	0.3	1.0	0.7	-	0.7	1.0	0.3	0.3
家庭主婦	115	0.9	-	-	-	0.9	0.9	-	-	-
會計師、代客記帳業、地政士等專業代理人	318	-	0.6	0.6	0.3	0.3	0.3	-	0.6	-
學生	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-
退休/無業	127	0.8	-	0.8	0.8	-	-	-	-	-
非屬專業代理人之其他專業人員	74	1.4	1.4	-	-	1.4	-	2.7	-	2.7
自營作業者	57	1.8	-	-	1.8	1.8	-	-	1.8	-
拒答	11	-	-	-	-	-	-	-	-	-

註：本題為複選題，故無法進行卡方檢定。

附表 27 對稅捐處環境、設備、服務、申辦流程等所提供之建議(續 2)

單位：人，%

	樣本數	改善 業務申 辦動線	加強 標示引 導指標	加強 繳費的 便利性	增設 單一服 務窗口	增加 繳費提 醒服務	加強 服務 高齡民 眾申辦	增加 書寫 空間	增加 等候區 座椅
總計	1,068	0.3	0.3	0.2	0.2	0.2	0.2	0.1	0.1
性別									
男性	507	0.6	0.2	0.4	0.2	0.2	0.4	0.2	0.2
女性	561	-	0.4	-	0.2	0.2	-	-	-
年齡									
29歲以下	84	1.2	-	-	-	-	-	1.2	-
30-39歲	163	-	-	0.6	0.6	0.6	-	-	-
40-49歲	252	0.4	0.8	-	-	0.4	-	-	0.4
50歲以上	562	0.2	0.2	0.2	0.2	-	0.4	-	-
拒答	7	-	-	-	-	-	-	-	-
教育程度									
國小及以下	26	-	3.8	-	-	-	3.8	-	-
國中	63	-	-	-	-	-	-	-	-
高中	305	0.7	0.7	-	-	-	0.3	-	-
大專	214	-	-	0.5	-	0.5	-	-	0.5
大學	377	0.3	-	0.3	0.5	0.3	-	0.3	-
研究所以上	79	-	-	-	-	-	-	-	-
拒答	4	-	-	-	-	-	-	-	-
職業									
軍公教	38	-	-	-	-	-	-	-	-
工商企業負責人	33	-	-	-	-	-	-	-	-
民營企業受雇者	292	0.3	0.3	0.7	-	0.7	-	-	-
家庭主婦	115	-	-	-	-	-	-	-	-
會計師、代客記帳業、地 政士等專業代理人	318	-	-	-	0.6	-	-	-	0.3
學生	3	-	-	-	-	-	-	-	-
退休/無業	127	0.8	0.8	-	-	-	1.6	-	-
非屬專業代理人之其他專 業人員	74	-	-	-	-	-	-	-	-
自營作業者	57	1.8	1.8	-	-	-	-	1.8	-
拒答	11	-	-	-	-	-	-	-	-

註：本題為複選題，故無法進行卡方檢定。

附表 27 對稅捐處環境、設備、服務、申辦流程等所提供之建議(續完)

單位：人，%

	樣本數	主動 回覆申 辦進度	加強 室內空 間照明	加強 廁所 清潔	隨時 補充 現場填 寫表單	提升與 簡化行動 網路申報 繳稅的畫 面功能	強化資 安及個 資管理	維持環 境整齊 與消毒	無意見
總計	1,068	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	30.4
性別									
男性	507	0.2	-	0.2	-	-	0.2	0.2	27.2
女性	561	-	0.2	-	0.2	0.2	-	-	33.3
年齡									
29歲以下	84	-	-	-	-	-	-	-	13.1
30-39歲	163	-	-	0.6	0.6	-	-	-	17.2
40-49歲	252	0.4	0.4	-	-	0.4	0.4	-	27.8
50歲以上	562	-	-	-	-	-	-	0.2	37.9
拒答	7	-	-	-	-	-	-	-	42.9
教育程度									
國小及以下	26	-	-	-	-	-	-	-	34.6
國中	63	-	-	-	-	-	-	-	20.6
高中	305	0.3	0.3	-	-	-	0.3	-	31.8
大專	214	-	-	-	0.5	0.5	-	-	38.3
大學	377	-	-	0.3	-	-	-	0.3	26.3
研究所以上	79	-	-	-	-	-	-	-	29.1
拒答	4	-	-	-	-	-	-	-	50.0
職業									
軍公教	38	-	-	-	-	-	-	-	31.6
工商企業負責人	33	-	-	-	-	-	-	-	48.5
民營企業受雇者	292	-	-	-	0.3	-	-	-	25.7
家庭主婦	115	-	-	-	-	-	-	-	33.9
會計師、代客記帳業、地 政士等專業代理人	318	-	0.3	-	-	-	-	-	33.0
學生	3	-	-	-	-	-	-	-	-
退休/無業	127	-	-	-	-	-	0.8	-	33.1
非屬專業代理人之其他專 業人員	74	1.4	-	1.4	-	1.4	-	-	25.7
自營作業者	57	-	-	-	-	-	-	1.8	22.8
拒答	11	-	-	-	-	-	-	-	36.4

註：本題為複選題，故無法進行卡方檢定。