



新北市政府稅捐稽徵處 『103 年度為民服務滿意度調查』 調查報告書

委託機關：新北市政府稅捐稽徵處

調查單位：趨勢民意調查股份有限公司

中 華 民 國 1 0 3 年 1 0 月

調查摘要

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

這次調查是以電話訪問方式進行，調查時間為民國 103 年 9 月 17 日至 9 月 29 日，分為上午(10:00~12:00)、下午(13:30~17:30)，以及晚間時段(18:00~22:00)進行，共計成功訪問 1,070 位在最近半年內曾至新北市政府稅捐稽徵處暨所屬各分處洽辦業務的一般民眾。在 95%的信心水準下，抽樣誤差在正負 3.0 個百分點以內。

本次調查結果顯示，在「諮詢、服務與環境」方面，以「洽公環境」的滿意度最高，高達 96.6%給予正面評價。其次是「服務人員服務態度滿意度」(96.5%)、「申請表格與範例說明服務滿意度」(96.0%)和「志工協助服務滿意度」(95.4%)等。相較之下，洽公民眾對「服務人員辦事效率」的不滿意較高，占 4.3%，其與 102 年調查結果差異不大，建議未來仍需持續改善服務人員的辦事效率，以提升整體滿意度。

在「便民服務」方面，滿意度評價最高的仍為「隨到隨辦與中午不打烊服務」，占 97.8%，顯示本項政策獲得洽公民眾的一致性肯定！另外，在「服務時間延長措施」方面亦獲得洽公民眾 95.4%高度的肯定。

對於「互動設施」方面的滿意度，以「稅務講習與宣導活動互動服務」的滿意度最高，占 94.4%。其次為「提供設備與無障礙設施服務」，占 94.1%。不過，在「提供稅務資訊服務」方面，有相當高比例的受訪民眾對此無法給予明確評價。建議未來新北市政府稅捐稽徵處可再加強這方面的宣傳與曝光，除了讓洽公民眾能夠知曉相關的稅務資訊外，亦可以此提升整體滿意度。

整體來說，將無明確意見者扣除不予計算，而僅計算有表態者的滿意度後發現，各項服務項目的滿意度皆超過九成民眾給予正面評價，顯示新北市稅捐稽徵處 103 年仍維持高水準的服務。

最後，洽公民眾對於新北市政府稅捐稽徵處的建議事項方面，過半數的民眾表示都很好，沒有需要改進的地方；而有建議的事項方面，則以希望延長服務時間的比例最高，占 3.6%。其次依序為希望能夠簡化申辦程序與流程(3.0%)、加強行政人員的專業訓練(2.1%)、加強人員服務態度與熱忱(1.9%)、加強宣導各項稅務資訊(1.7%)、認為稅捐處應改善停車方便性(1.4%)、加強志工人員的專業訓練(1.3%)、認為稅捐處應更新老舊硬體設備(1.1%)、加強行政人員的辦事效率(1.0%)，以及希望稅捐處開放跨區申辦業務(1.0%)等。

目錄

調查摘要	I
壹 緒論	1
一、調查動機	1
二、調查依據與目的	1
三、調查範圍與對象	2
四、調查流程	2
貳 調查方法	3
一、問卷設計	3
二、抽樣方法	4
三、抽樣誤差	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	10
肆 民眾對新北市政府稅捐稽徵處的滿意度趨勢分析	92
一、洽公環境滿意度比較	92
二、申請表格與範例說明服務滿意度比較	93
三、多元繳稅方式服務滿意度比較	94
四、多元稅務申辦方式服務滿意度比較	95
五、稅單信封內頁印製申請書服務滿意度比較	96
六、志工協助服務滿意度比較	97
七、服務人員服務態度滿意度比較	98
八、服務人員辦事效率滿意度比較	99

九、服務人員稅務專業能力滿意度比較	100
十、新北市政府稅捐稽徵處人員品德操守滿意度比較	101
十一、整體表現滿意度比較	102
十二、服務時間延長措施滿意度比較	103
十三、隨到隨辦與中午不打烊服務滿意度比較	104
十四、提供設備與無障礙設施服務滿意度比較	105
十五、提供稅務資訊服務滿意度比較	106
十六、稅務講習與宣導活動互動服務滿意度比較	107
十七、小結	108
伍 結論與建議	111
一、結論	111
二、建議	114
附錄一 為民服務問卷百分比表	117
附錄二 交叉表	127

表目錄

表 2-1	撥號結果表	6
表 4-1	民眾對「洽公環境」滿意度之趨勢比較	92
表 4-2	民眾對「申請表格與範例說明服務」滿意度之趨勢比較	93
表 4-3	民眾對「多元繳稅方式」滿意度之趨勢比較	94
表 4-4	民眾對「多元稅務申辦方式服務」滿意度之趨勢比較	95
表 4-5	民眾對「稅單信封內頁印製申請書服務」滿意度之趨勢比較	96
表 4-6	民眾對「志工協助服務」滿意度之趨勢比較	97
表 4-7	民眾對「服務人員服務態度」滿意度之趨勢比較	98
表 4-8	民眾對「服務人員辦事效率」滿意度之趨勢比較	99
表 4-9	民眾對「服務人員稅務專業能力」滿意度之趨勢比較	100
表 4-10	民眾對「新北市政府稅捐稽徵處人員品德操守」滿意度之趨勢比較	101
表 4-11	民眾對新北市政府稅捐稽徵處「整體表現」滿意度之趨勢比較	102
表 4-12	民眾對「服務時間延長措施」滿意度之趨勢比較	103
表 4-13	民眾對「隨到隨辦與中午不打烊服務」滿意度之趨勢比較	104
表 4-14	民眾對「提供設備與無障礙設施服務」滿意度之趨勢比較	105
表 4-15	民眾對「提供稅務資訊服務」滿意度之趨勢比較	106
表 4-16	民眾對「稅務講習與宣導活動互動服務」滿意度之趨勢比較	107
表 4-17	民眾對新北市政府稅捐稽徵處各項滿意度之趨勢比較	108
表 5-1	新北市政府稅捐稽徵處各項服務評價彙整表	111
表 5-2	不滿意服務人員稅務專業能力原因之年度比較	116

圖目錄

圖 1-1	調查流程圖	2
圖 3-1	受訪者性別分布	7
圖 3-2	受訪者年齡分布	8
圖 3-3	受訪者教育程度分布	8
圖 3-4	受訪者職業分布	9
圖 3-5	諮詢服務環境滿意度	10
圖 3-6	洽公環境滿意度	11
圖 3-7	各類屬性民眾對新北市政府稅捐稽徵處「洽公環境」滿意度	13
圖 3-8	申請表格與範例說明使用率	15
圖 3-9	各類屬性民眾對「申請表格與範例說明」使用率	17
圖 3-10	申請表格與範例說明滿意度	18
圖 3-11	各類屬性民眾對「申請表格與範例說明」滿意度	20
圖 3-12	多元繳稅方式滿意度	21
圖 3-13	各類屬性民眾對「多元繳稅方式」滿意度	23
圖 3-14	多元稅務申辦方式服務滿意度	25
圖 3-15	各類屬性民眾對「多元稅務申辦方式」服務滿意度	27
圖 3-16	專人稅務諮詢服務使用率	29
圖 3-17	各類屬性民眾對「專人稅務諮詢」服務使用率	31
圖 3-18	專人稅務諮詢服務滿意度	32
圖 3-19	各類屬性民眾對「專人稅務諮詢」服務滿意度	34
圖 3-20	不滿意專人稅務諮詢服務的原因	35
圖 3-21	稅單信封內頁印製變更申請書滿意度	36
圖 3-22	各類屬性民眾對「稅單信封內頁印製變更申請書」滿意度	38
圖 3-23	志工協助服務滿意度	40
圖 3-24	各類屬性民眾對「志工協助服務」滿意度	42
圖 3-25	服務人員服務態度滿意度	44
圖 3-26	各類屬性民眾對「服務人員服務態度」滿意度	46
圖 3-27	服務人員辦事效率滿意度	48
圖 3-28	各類屬性民眾對「服務人員辦事效率」滿意度	50
圖 3-29	不滿意服務人員辦事效率滿意度的原因	52
圖 3-30	服務人員稅務專業能力滿意度	53
圖 3-31	各類屬性民眾對「服務人員稅務專業能力」滿意度	55
圖 3-32	不滿意服務人員稅務專業能力的原因	57
圖 3-33	新北市政府稅捐稽徵處人員品德操守滿意度	58
圖 3-34	各類屬性民眾對新北市政府稅捐稽徵處人員「品德操守」滿意度	60
圖 3-35	整體表現滿意度	62
圖 3-36	各類屬性民眾對新北市政府稅捐稽徵處整體表現滿意度	64
圖 3-37	便民服務滿意度	66
圖 3-38	延長服務時間滿意度	67
圖 3-39	各類屬性民眾對新北市政府稅捐稽徵處延長服務時間滿意度	68
圖 3-40	隨到隨辦與中午不打烊滿意度	70
圖 3-41	各類屬性民眾對新北市政府稅捐稽徵處隨到隨辦與中午不打烊滿意度	72

圖 3-42	互動設施滿意度	74
圖 3-43	設備與無障礙設施使用率	75
圖 3-44	各類屬性民眾對「設備與無障礙設施」使用率	76
圖 3-45	設備與無障礙設施服務滿意度	77
圖 3-46	各類屬性民眾對設備與無障礙設施服務滿意度	78
圖 3-47	提供稅務資訊服務滿意度	80
圖 3-48	各類屬性民眾對提供稅務資訊服務滿意度	82
圖 3-49	稅務講習與宣傳活動互動使用率	84
圖 3-50	各類屬性民眾對「稅務講習與宣導活動互動」使用率	86
圖 3-51	稅務講習與宣導活動互動服務滿意度	87
圖 3-52	各類屬性民眾對稅務講習與宣導活動互動服務滿意度	88
圖 3-53	不滿意稅務講習與宣導活動互動服務因素	90
圖 3-54	洽公民眾對新北市政府稅捐稽徵處建議事項	91
圖 4-1	民眾對「洽公環境」滿意度之趨勢比較	92
圖 4-2	民眾對「申請表格與範例說明服務」滿意度之趨勢比較	93
圖 4-3	民眾對「多元繳稅方式」滿意度之趨勢比較	94
圖 4-4	民眾對「多元稅務申辦方式服務」滿意度之趨勢比較	95
圖 4-5	民眾對「稅單信封內頁印製申請書服務」滿意度之趨勢比較	96
圖 4-6	民眾對「志工協助服務」滿意度之趨勢比較	97
圖 4-7	民眾對「服務人員服務態度」滿意度之趨勢比較	98
圖 4-8	民眾對「服務人員辦事效率」滿意度之趨勢比較	99
圖 4-9	民眾對「服務人員稅務專業能力」滿意度之趨勢比較	100
圖 4-10	民眾對「新北市政府稅捐稽徵處人員品德操守」滿意度之趨勢比較	101
圖 4-11	民眾對新北市政府稅捐稽徵處「整體表現」滿意度之趨勢比較	102
圖 4-12	民眾對「服務時間延長措施」滿意度之趨勢比較	103
圖 4-13	民眾對「隨到隨辦與中午不打烊服務」滿意度之趨勢比較	104
圖 4-14	民眾對「提供設備與無障礙設施服務」滿意度之趨勢比較	105
圖 4-15	民眾對「提供稅務資訊服務」滿意度之趨勢比較	106
圖 4-16	民眾對「稅務講習與宣導活動互動服務」滿意度之趨勢比較	107
圖 4-17	民眾對新北市政府稅捐稽徵處各項滿意度之趨勢比較	109

附表目錄

附表 1	新北市政府稅捐稽徵處洽公環境滿意度	127
附表 2	新北市政府稅捐稽徵處在書寫區提供的服務滿意度	128
附表 3	新北市政府稅捐稽徵處在書寫區的各項申請表格使用率	129
附表 4	有使用者_新北市政府稅捐稽徵處在書寫區提供服務滿意度	130
附表 5	新北市政府稅捐稽徵處提供設備與無障礙設施滿意度	131
附表 6	新北市政府稅捐稽徵處無障礙設施使用率	132
附表 7	有使用者_新北市政府稅捐稽徵處無障礙設施服務滿意度	133
附表 8	新北市政府稅捐稽徵處提供稅務資訊的服務滿意度	134
附表 9	新北市政府稅捐稽徵處提供多種繳稅方式滿意度	135
附表 10	新北市政府稅捐稽徵處舉辦稅務講習與宣導活動的服務滿意度	136
附表 11	新北市政府稅捐稽徵處舉辦稅務講習與宣導活動參與率	137
附表 12	有參與者_新北市政府稅捐稽徵處舉辦稅務講習與宣導活動的服務滿意度	138
附表 13	不滿意新北市政府稅捐稽徵處舉辦稅務講習與宣導活動服務的原因	139
附表 14	新北市政府稅捐稽徵處提供多種稅務申辦方式的服務滿意度	140
附表 15	新北市政府稅捐稽徵處將服務時間延長為上午 8 點至下午 6 點的措施滿意度	141
附表 16	新北市政府稅捐稽徵處服務中心提供隨到隨辦與中午不打烊的服務滿意度	142
附表 17	新北市政府稅捐稽徵處話務中心專人稅務諮詢服務滿意度	143
附表 18	新北市政府稅捐稽徵處話務中心專人稅務諮詢服務使用率	144
附表 19	有使用者_新北市政府稅捐稽徵處話務中心稅務諮詢服務滿意度	145
附表 20	不滿意新北市政府稅捐稽徵處話務中心稅務諮詢服務的原因	146
附表 21	新北市政府稅捐稽徵處稅單信封內頁印製變更申請書的服務滿意度	147
附表 22	新北市政府稅捐稽徵處志工服務滿意度	148
附表 23	新北市政府稅捐稽徵處服務人員服務態度滿意度	149
附表 24	新北市政府稅捐稽徵處服務人員辦事效率滿意度	150
附表 25	不滿意新北市政府稅捐稽徵處服務人員辦事效率的原因	151
附表 26	新北市政府稅捐稽徵處服務人員的稅務專業能力滿意度	152
附表 27	不滿意新北市政府稅捐稽徵處服務人員稅務專業能力的原因	153
附表 28	新北市政府稅捐稽徵處人員品德操守滿意度	154
附表 29	新北市政府稅捐稽徵處整體表現滿意度	155
附表 30	對新北市政府稅捐稽徵處的建議	156

壹、緒論

一、調查動機

民主政治的本質在於政府能正視且有效地回應民眾需求，此不僅是行政效能的展現，更是國家競爭力提升的關鍵(陳文瑛、莊千慧，2012)¹。近年來，各國政府多已從服務生產者的角度轉由公民或是顧客的角度來檢視公共服務，而體現公共服務價值，最主要的核心作法就是強化「服務意識」，以及落實顧客至上的服務精神。

新北市政府稅捐稽徵處長期追蹤民眾對該處提供的服務、建置的設施、推行的便民措施等滿意程度，依此作為改進的參考依據之一。

力求政府服務品質再升級，本次針對 103 年度曾至總處或各分處洽公的民眾，進行「為民服務滿意度調查」，期以將民眾的感受，作為持續改善與進步的參考。

二、調查依據與目的

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

- (一)瞭解洽公民眾對於新北市政府稅捐稽徵處提供服務之滿意程度
- (二)瞭解洽公民眾對新北市政府稅捐稽徵處提供互動設施之滿意程度
- (三)比較 102 年與 103 年度民眾之滿意程度。

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

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

四、調查流程

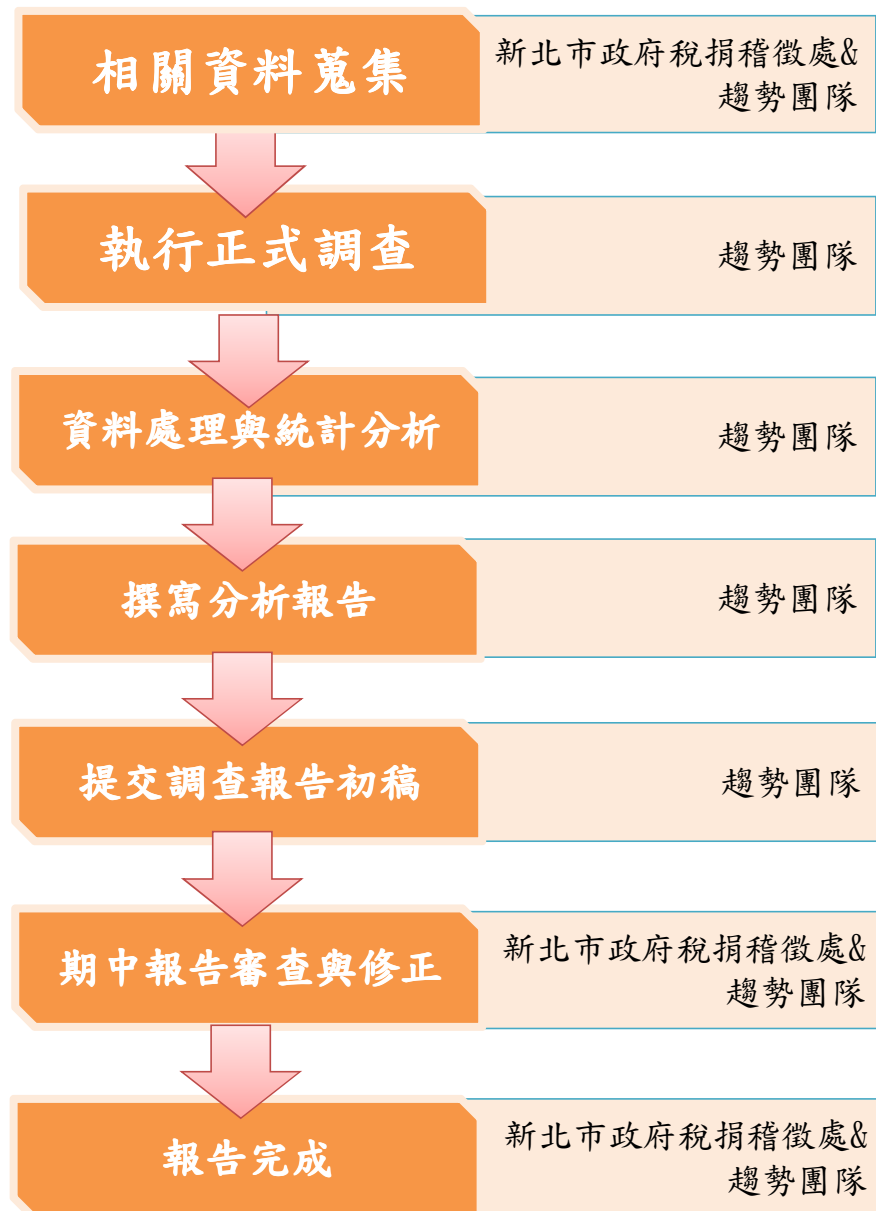


圖 1-1 調查流程圖

貳、調查方法

一、問卷設計

(一)研究內容

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

1. 諮詢、服務和環境滿意度

- (1)洽公環境滿意度
- (2)申請表格與範例說明滿意度
- (3)多元繳稅方式服務滿意度
- (4)多元稅務申辦方式滿意度
- (5)專人稅務諮詢服務滿意度
- (6)稅單信封內頁印製變更申請書滿意度
- (7)志工協助服務滿意度
- (8)服務人員服務態度滿意度
- (9)服務人員辦事效率滿意度
- (10)服務人員稅務專業能力滿意度
- (11)新北市政府稅捐稽徵處人員品德操守滿意度
- (12)整體表現滿意度

2. 便民服務滿意度

- (1)延長服務時間滿意度
- (2)隨到隨辦與中午不打烊滿意度

3. 互動設施滿意度

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

除了沿用過去調查題目以利趨勢比較之外，本次調查參考 102 年度的調查結果，將滿意度較低的項目，包括稅務講習與宣導活動互動、服務人員的辦事效率以及服務人員稅務專業能力等三項，進一步詢問其不滿意的原因，作為努力改善的方向。另外，本次調查新加入話務中心的專人稅務諮詢服務滿意度，瞭解民眾對此服務之感受。

二、抽樣方法

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

三、抽樣誤差

本次調查共計成功訪問 1,070 位在最近半年內曾至新北市政府稅捐稽徵處暨所屬各分處洽辦業務的一般民眾。在 95% 的信心水準下，抽樣誤差在正負 3.0 個百分點以內。

四、調查日期與時間

本次調查於民國 103 年 9 月 17 日至 9 月 29 日進行，為避免樣本偏誤，調查時間橫跨平、假日，分為上午、下午以及晚間時段撥打電話。²

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：

² 本次調查於民國 103 年 9 月 17 日至 9 月 29 日進行。本調查時間分為上午(10:00~12:00)、下午(13:30~17:30)，以及晚間時段(18:00~22:00)。

(一)次數分配(Frequency)

藉由各題項之次數分配及百分比所呈現之數據，瞭解民眾之看法及評價。

(二)交叉分析及卡方檢定(Chi-Square Test)

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

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

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

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

六、撥號結果

本調查研究，在選定樣本中，以最近半年內曾至新北市政府稅捐稽徵處暨所屬各分處洽辦業務的一般民眾為訪問對象。若以電話號碼數計算，一共撥出 3,199 通電話。順利成功訪問的民眾占抽樣電話之 33.4%，至於未能完成訪問的電話中，9.7% 受訪者拒訪，2.5% 為空號，4.0% 合格受訪者無法在預定時間內接受訪問，2.1% 電話占線中，其他因素請見表 2-1。

表 2-1 撥號結果表

	次數	有接通電話 百分比	總撥出電話 百分比
完成訪問	1,070	60.4%	33.4%
拒訪_太忙沒時間	191	10.8%	6.0%
拒訪_對這個主題沒興趣或不清楚	106	6.0%	3.3%
拒訪_覺得被侵犯個人隱私反對電話調查	14	0.8%	0.4%
中止訪問_無合格受訪者	216	12.2%	6.8%
中止訪問_只有在網路報稅	24	1.4%	0.8%
中止訪問_約訪電話	128	7.2%	4.0%
中止訪問_因受訪者生理/心理因素無法進行訪問	2	0.1%	0.1%
中止訪問_已接受過類似訪問	10	0.6%	0.3%
中止訪問_原因不明，甚麼都沒說就掛電話	11	0.6%	0.3%
小計	1,772	100.0%	55.4%

項目	次數	未接通電話 百分比	
無人接聽	1220	85.5%	38.1%
空號	79	5.5%	2.5%
忙線	67	4.7%	2.1%
傳真機	7	0.5%	0.2%
住宅答錄機	7	0.5%	0.2%
電話故障	8	0.6%	0.3%
暫停使用	18	1.3%	0.6%
勿干擾	21	1.5%	0.7%
小計	1,427	100.0%	44.6%
合計	3,199	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 1,070 位在最近半年內曾至新北市政府稅捐稽徵處暨所屬各分處洽辦業務的一般民眾。

(一)性別

在性別方面，受訪的洽公民眾中有 46.1%為男性，53.9%為女性。

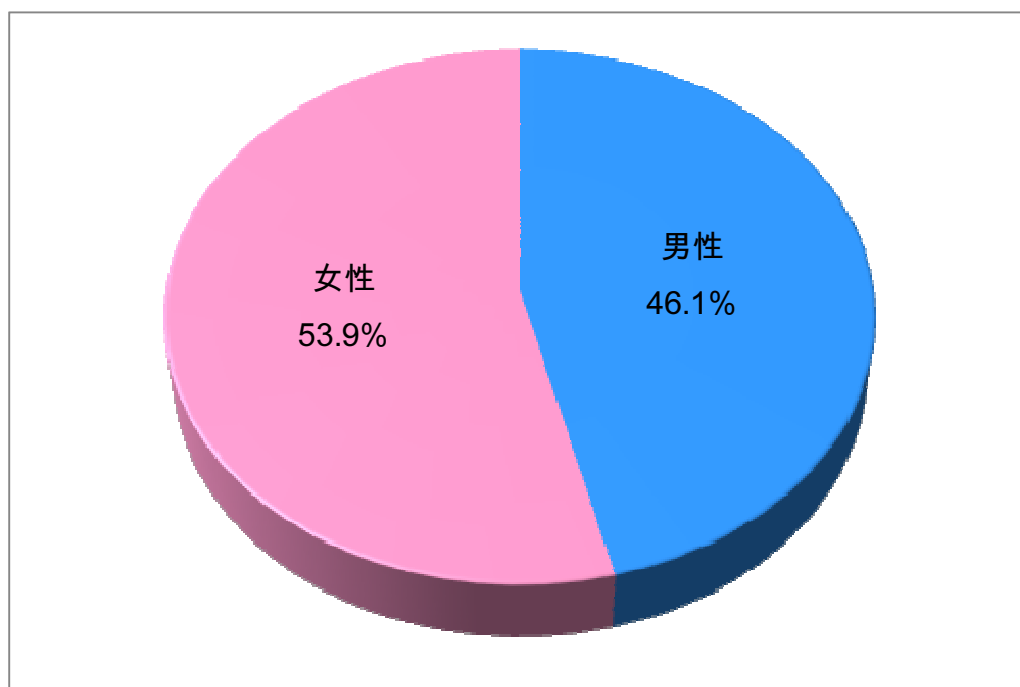


圖 3-1 受訪者性別分布

(二)年齡

從年齡的分布來看，50 歲以上的洽公民眾所占比例最多，占 36.8%，其次為 30 至 39 歲的受訪者占 25.6%；40 至 49 歲的民眾占 25.0%；另有 12.3%的受訪者為 29 歲以下的年輕族群。

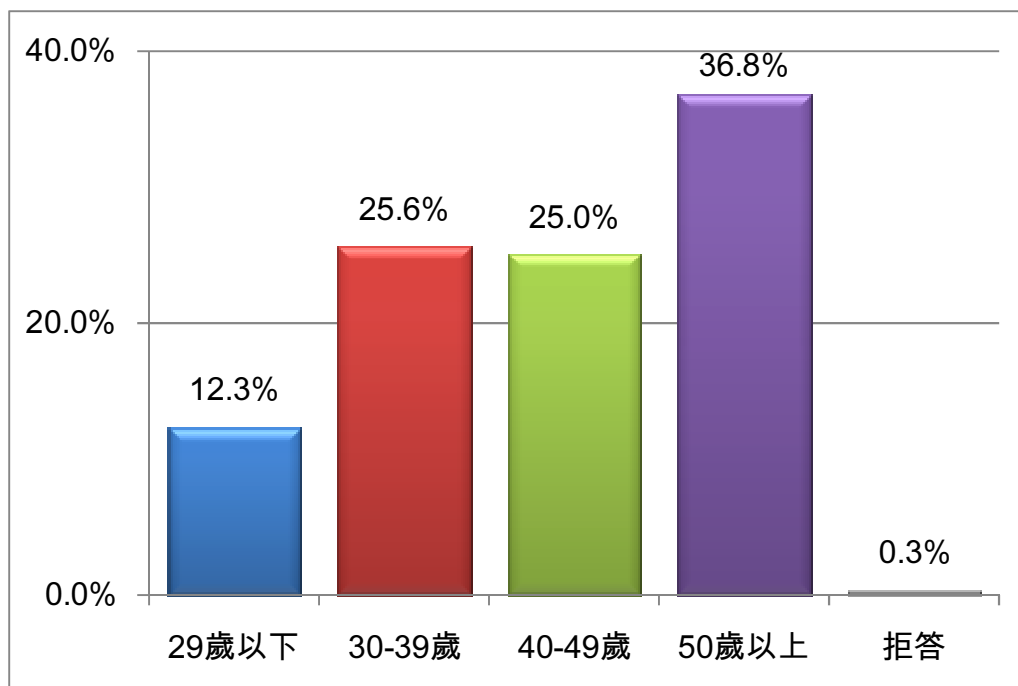


圖 3-2 受訪者年齡分布

(三)教育程度

在教育程度方面，大學學歷者所占比例最多，占 34.2%。其次是高中學歷(27.9%)和大專學歷者(22.3%)。

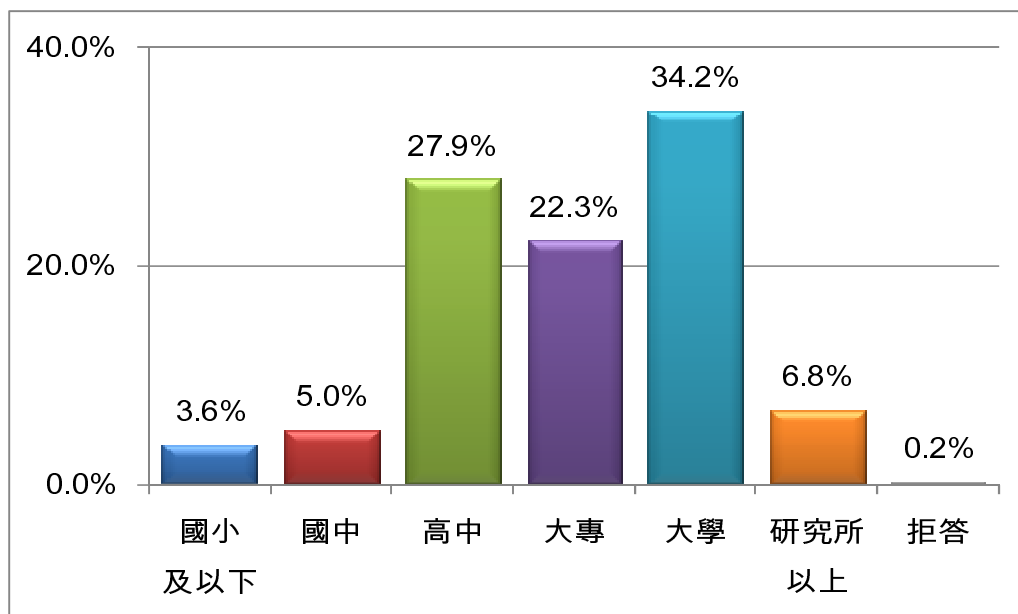


圖 3-3 受訪者教育程度分布

(四)職業

在職業方面來看，以民營企業受雇者最多，占 39.4%；其次是專業代理人，占 18.3%。再其次為軍公教(11.4%)、家庭主婦(9.3%)、退休和無業人員(6.9%)、工商企業負責人(6.4%)、其他專業人員(6.4%)和學生(1.5%)。

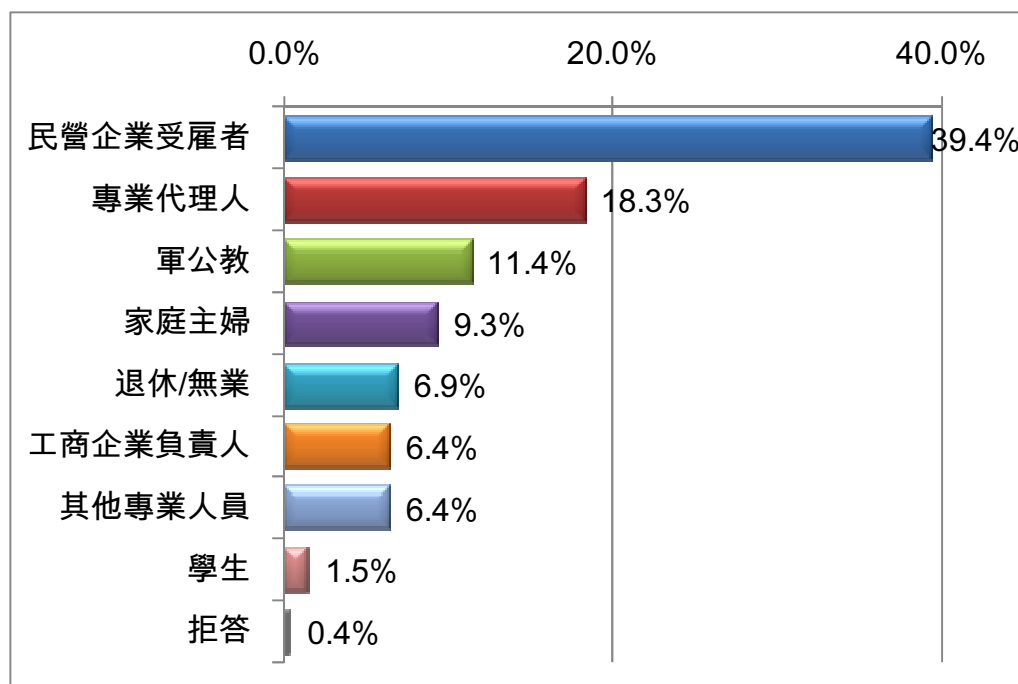
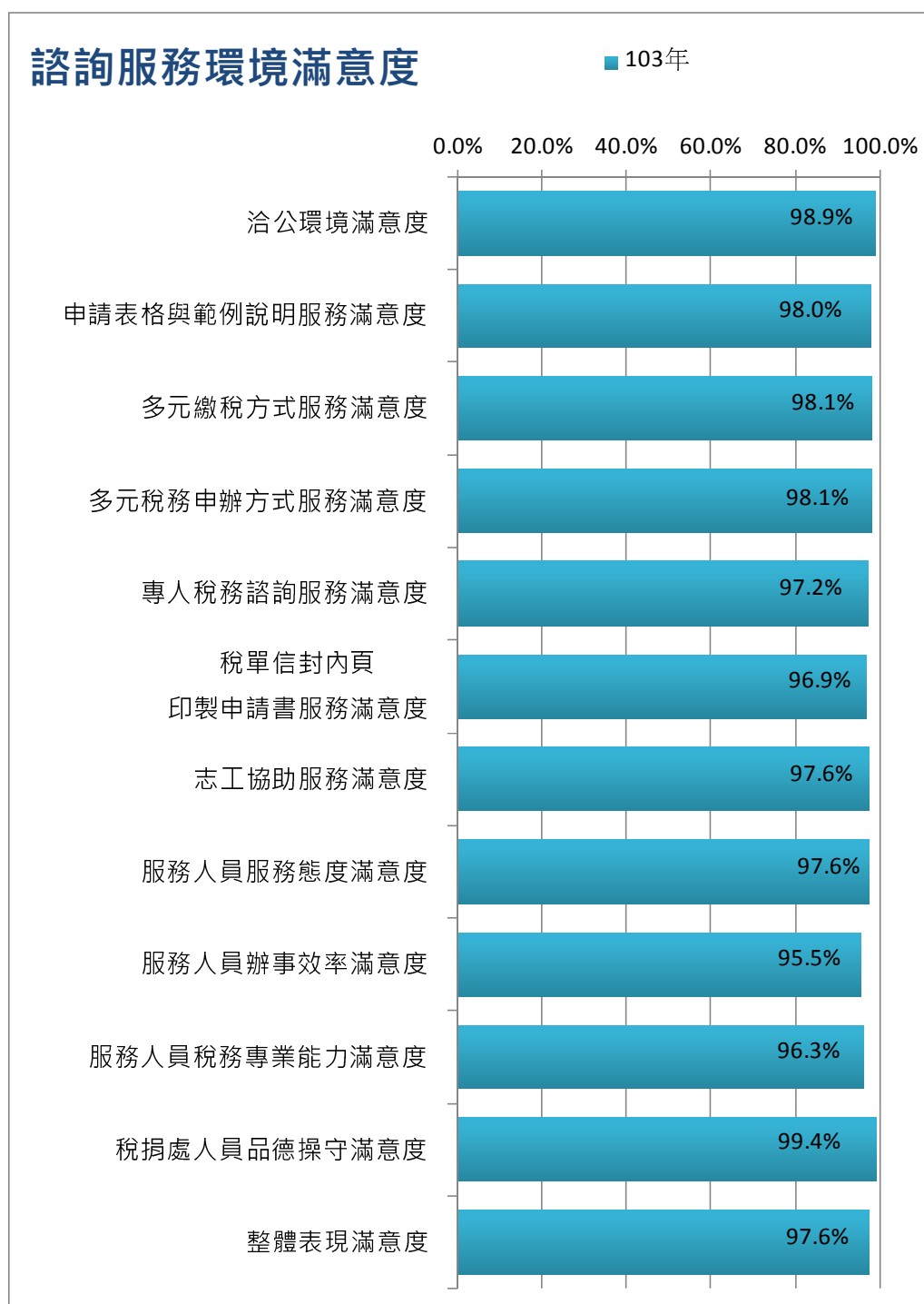


圖 3-4 受訪者職業分布

二、新北市政府稅捐稽徵處各項滿意度評價

(一)諮詢、服務和環境評價



註：此滿意度係扣除「拒答」、「很難說」、「無意見」、和「不知道」之無明確意見者，重新計算有「表態者的滿意度」。

圖 3-5 諮詢服務環境滿意度

1、洽公環境滿意度

題目：請問您對稅捐處的洽公環境滿不滿意？

洽公民眾對於新北市政府稅捐稽徵處「洽公環境」的評價，本次調查顯示，96.6%的洽公民眾給予好評，其中有 42.6%表示非常滿意，54.0%覺得還算滿意。

覺得不滿意的民眾僅占了 1.0%，其中有 0.9%認為不太滿意，0.1%覺得非常不滿意。

另有 2.4%表示無明確意見。

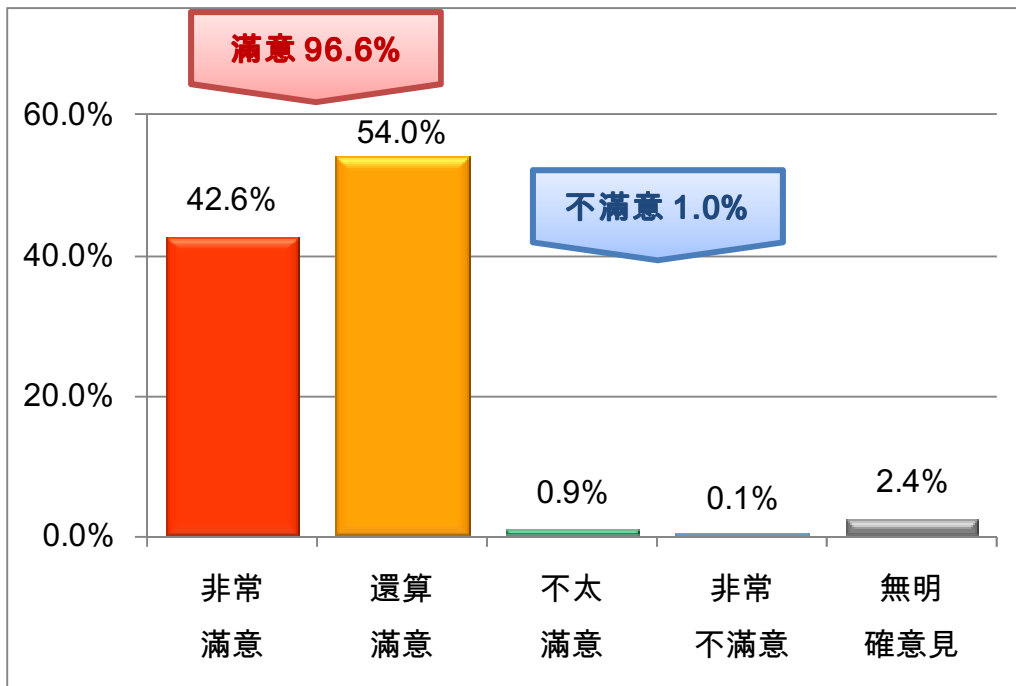


圖 3-6 洽公環境滿意度

Base：全體受訪者(N=1,070)

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

性別：男性(98.0%)滿意新北市政府稅捐稽徵處「洽公環境」的比例較女性(95.5%)高。與 102 年度調查相比，相較於女

性，男性滿意的比例小幅上升，增加了 2.5 個百分點。

年齡：30 歲以上的民眾對於新北市政府稅捐稽徵處的「洽公環境」滿意度皆超過九成五，其中又以 30-39 滿意度最高，占 98.9%。若與 102 年度調查相比，30-39 歲的洽公民眾滿意度上升的幅度最大，增加了 7.5 個百分點。

教育程度：國小及以下與國中學歷者滿意「洽公環境」的比例最高，占 100.0%，與 102 年度相比，國小及以下者上升的幅度最高，增加了 6.8 個百分點。

職業：各職業別的洽公民眾皆有九成以上的比例滿意新北市政府稅捐稽徵處「洽公環境」。但若與上次調查相比，學生的滿意度從 102 年度調查的 86.7% 上升至 100.0%，增加 13.3 個百分點。

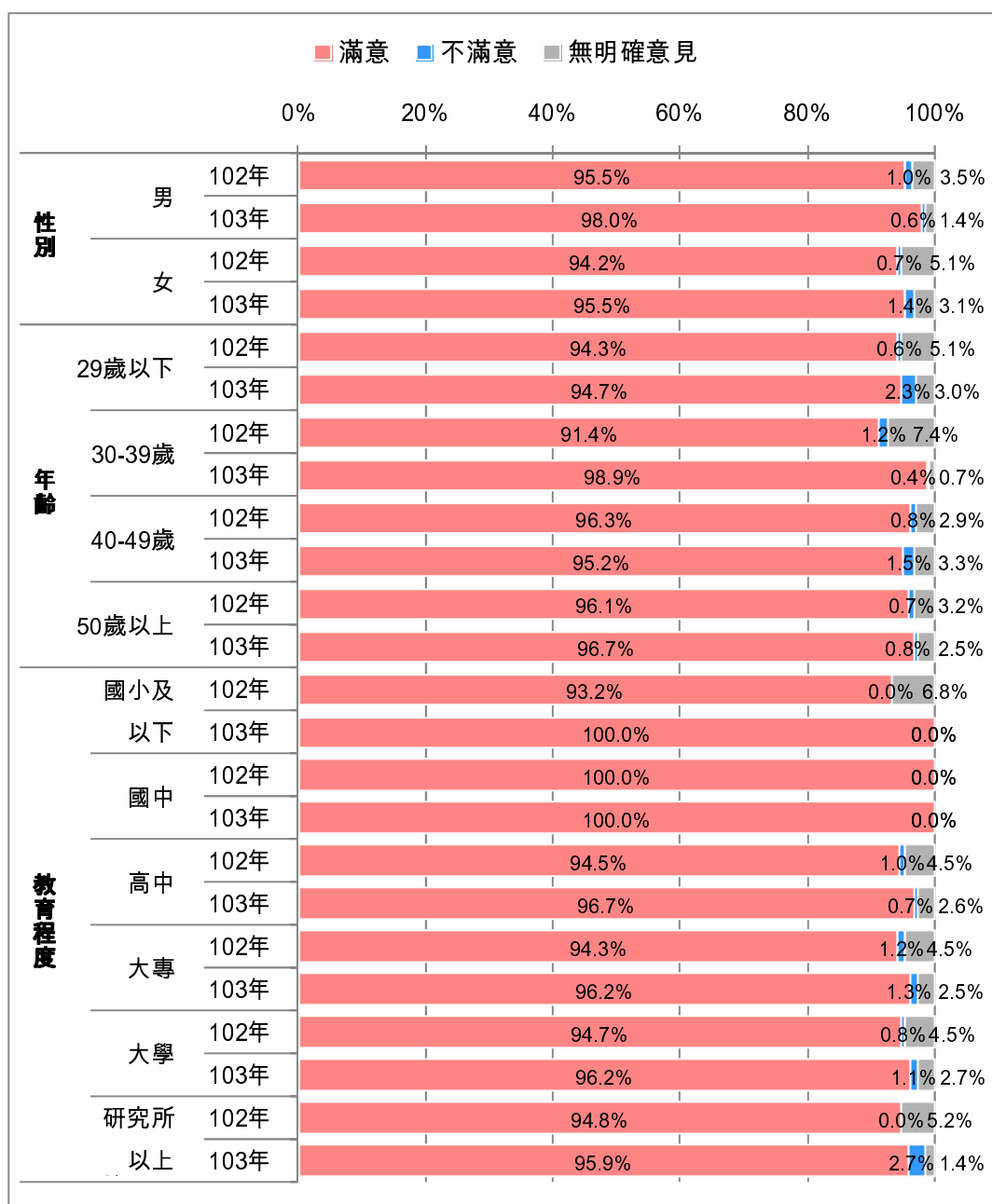


圖 3-7 各類屬性民眾對新北市政府稅捐稽徵處「洽公環境」滿意度

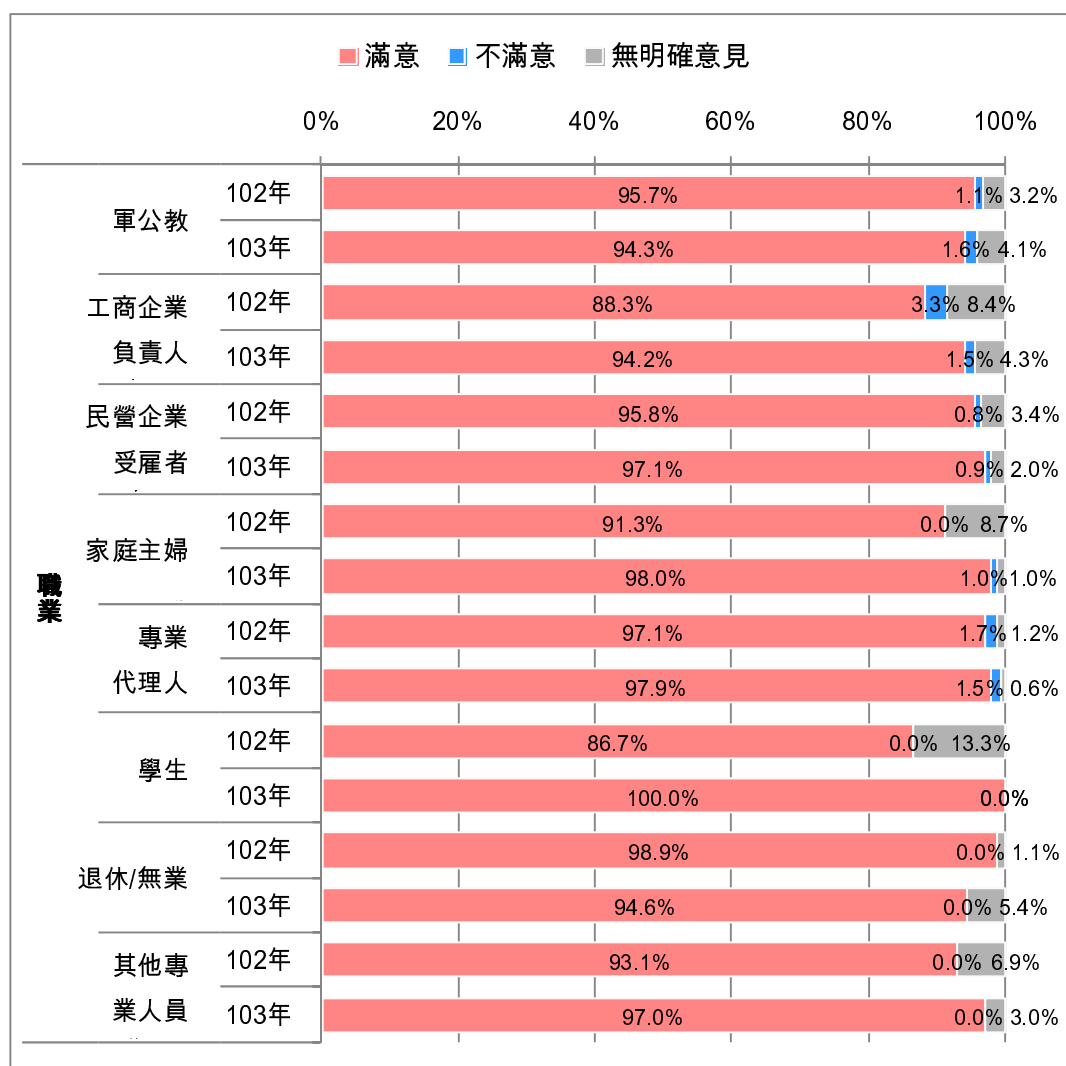


圖 3-7 各類屬性民眾對新北市政府稅捐稽徵處「洽公環境」滿意度(續)

2、申請表格與範例說明滿意度

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

(1)使用率

本次調查結果顯示，有使用新北市政府稅捐稽徵處提供「各項申請表格與範例說明」服務的民眾，占受訪者 92.1%。相對來說，沒有使用過的民眾僅占 7.9%。

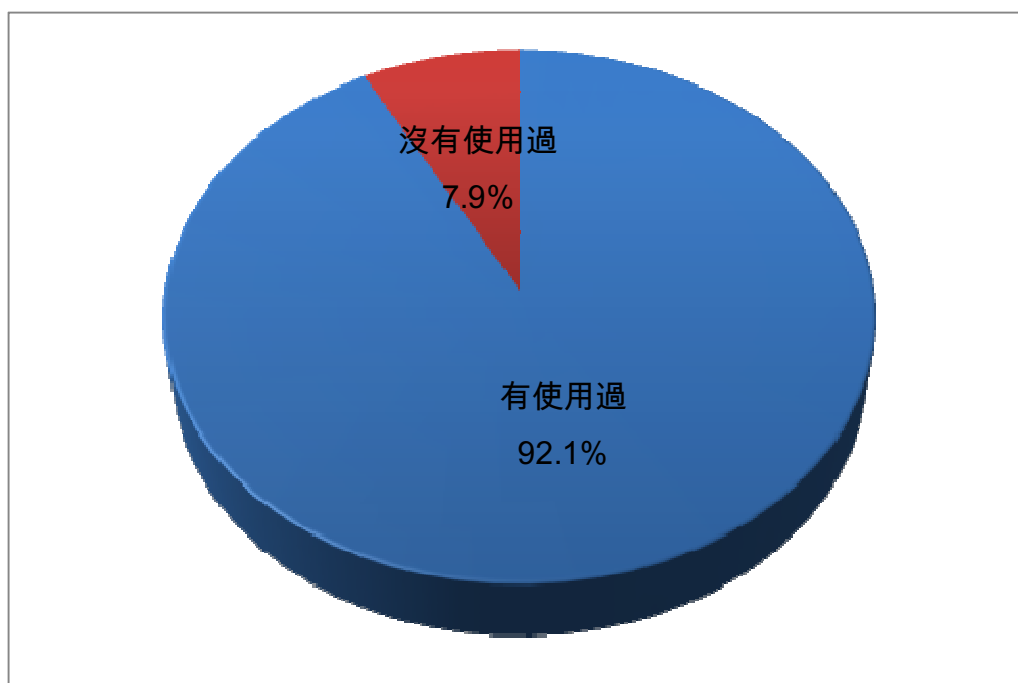


圖 3-8 申請表格與範例說明使用率

Base：全體受訪者(N=1,070)

交叉分析顯示，各類屬性的洽公民眾對於新北市政府稅捐稽徵處「申請表格與範例說明」服務表示有使用過的比例皆高於沒有使用過者的比例。

性別：女性(92.2%)表示有使用過新北市政府稅捐稽徵處「申請表格與範例說明」服務的比例略高於男性(91.9%)。

年齡：29歲以下的民眾表示有使用過新北市政府稅捐稽徵處「申請表格與範例說明」服務的比例最高，占 93.9%。

教育程度：除了專科學歷者外，其他教育程度者表示有使用過新北市政府稅捐稽徵處「申請表格與範例說明」服務的比例皆超過九成。

職業：工商企業負責人和民營企業受雇者表示有使用過的比例較其他職業別高，各占 94.1%。

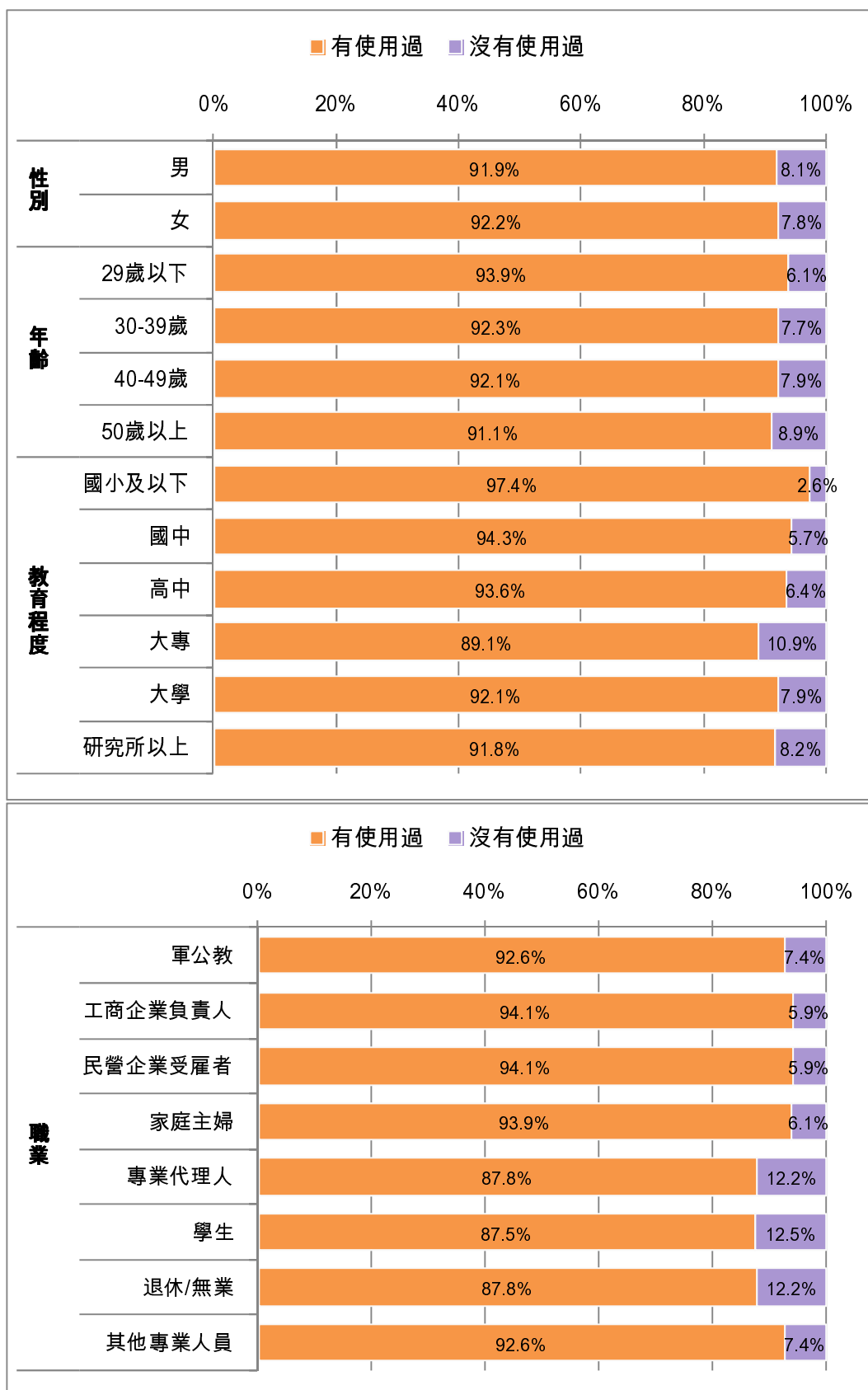


圖 3-9 各類屬性民眾對「申請表格與範例說明」使用率

(2)滿意度

本次調查結果顯示，對新北市政府稅捐稽徵處提供各項申請表格與範例說明服務感到滿意的洽公民眾居多，占受訪者 96.0%。相對來說，不滿意的民眾僅占 1.9%，而有 2.1%民眾無明確意見。

感到滿意的洽公民眾當中，40.8%非常滿意，55.2%還算滿意；不滿意的民眾中，則有 1.7%不太滿意，0.2%非常不滿意。

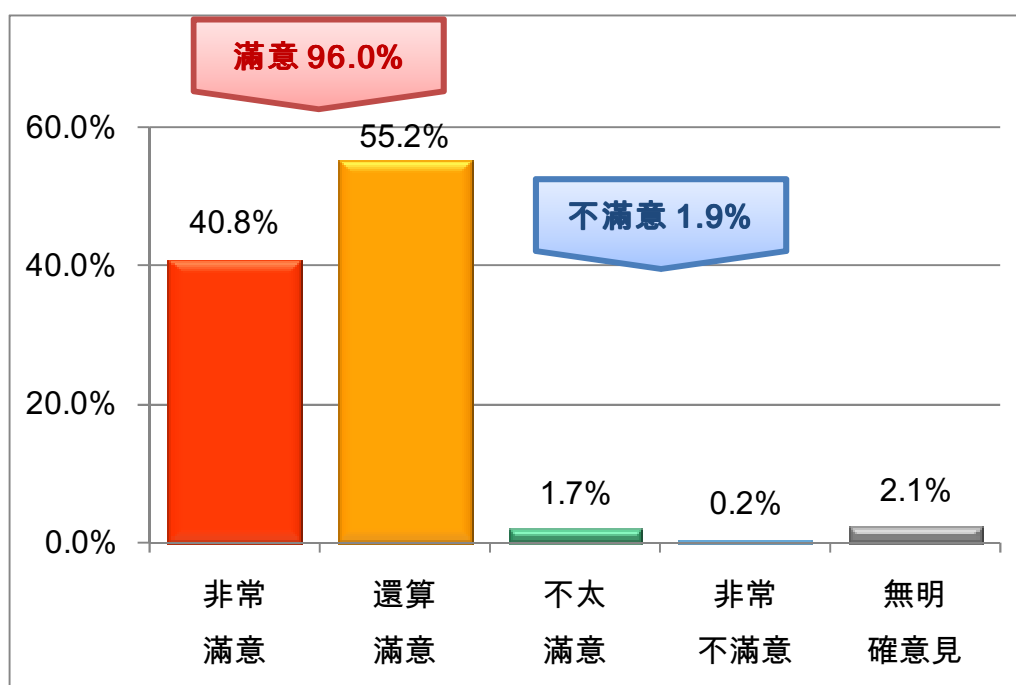


圖 3-10 申請表格與範例說明滿意度

Base：有使用申請表格與範例說明之受訪者(N=985)

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

性別：男性(96.7%)對於新北市政府稅捐稽徵處在「申請表格與範例說明」服務感到滿意的比例略高於女性(95.5%)。

年齡：30-39 歲的民眾對於新北市政府稅捐稽徵處在「申請表格與範例說明」服務表示滿意的比例最高，占 97.2%。

教育程度：各教育程度的民眾皆有九成以上的比例滿意「申請表格與範例說明」的服務，尤其以國小及以下和研究所以上學歷者滿意度最高，占 100.0%。

職業：各職業別的民眾皆有九成以上的比例對此表示滿意，尤其以學生的比例最高，占 100.0%。

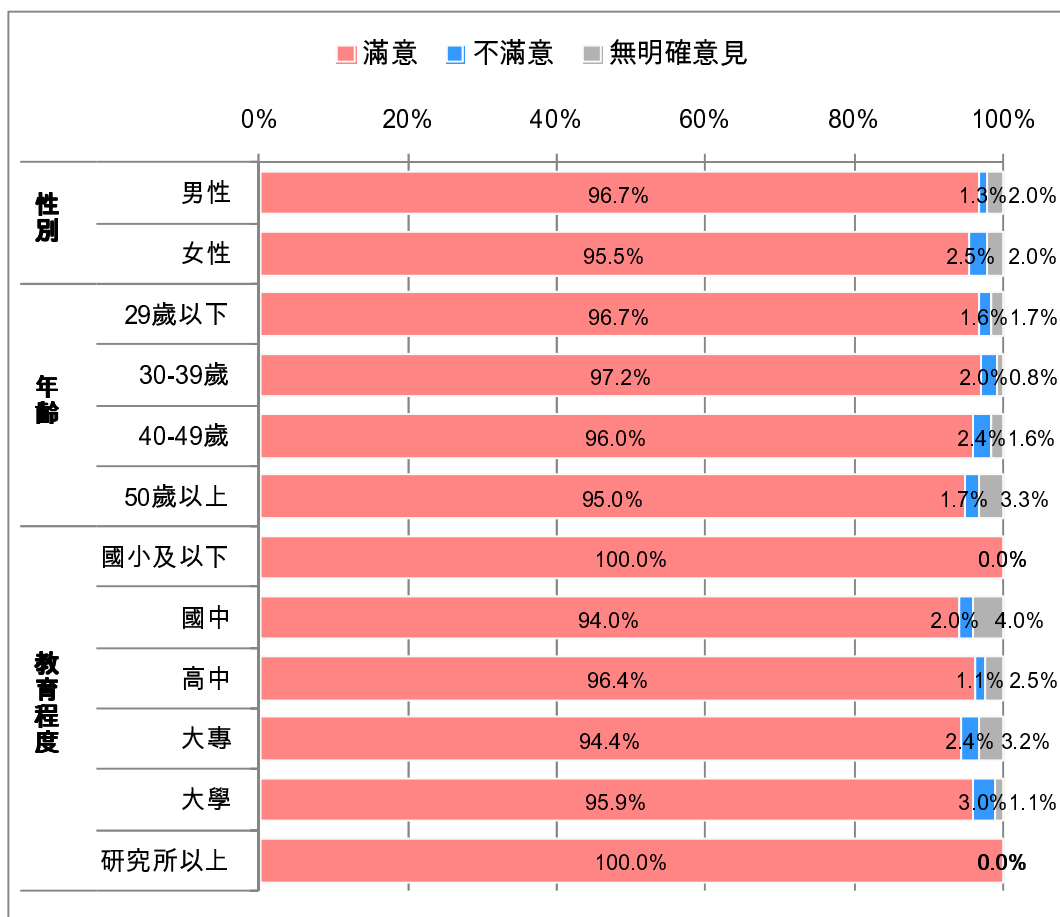


圖 3-11 各類屬性民眾對「申請表格與範例說明」滿意度

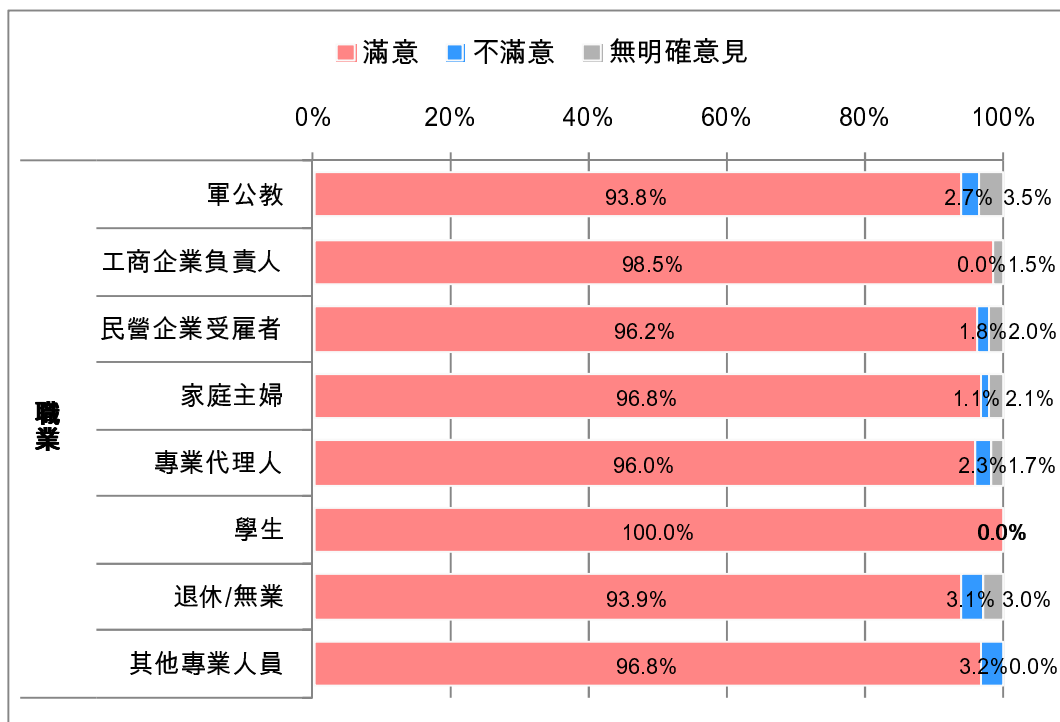


圖 3-11 各類屬性民眾對「申請表格與範例說明」滿意度(續)

3、多元繳稅方式滿意度

題目：請問您對稅捐處提供多種繳稅方式，以節省民眾時間的服務滿 不滿意？

對於新北市政府稅捐稽徵處提供多種繳稅方式，有 94.1%的洽公民眾給予正面評價。其中，49.1%表示非常滿意，45.0%表示還算滿意。

反觀，僅 1.8%的洽公民眾給予負面評價。其中，1.4%表示不太滿意，0.4%表示非常不滿意。

另外，有 4.1%民眾無明確意見。

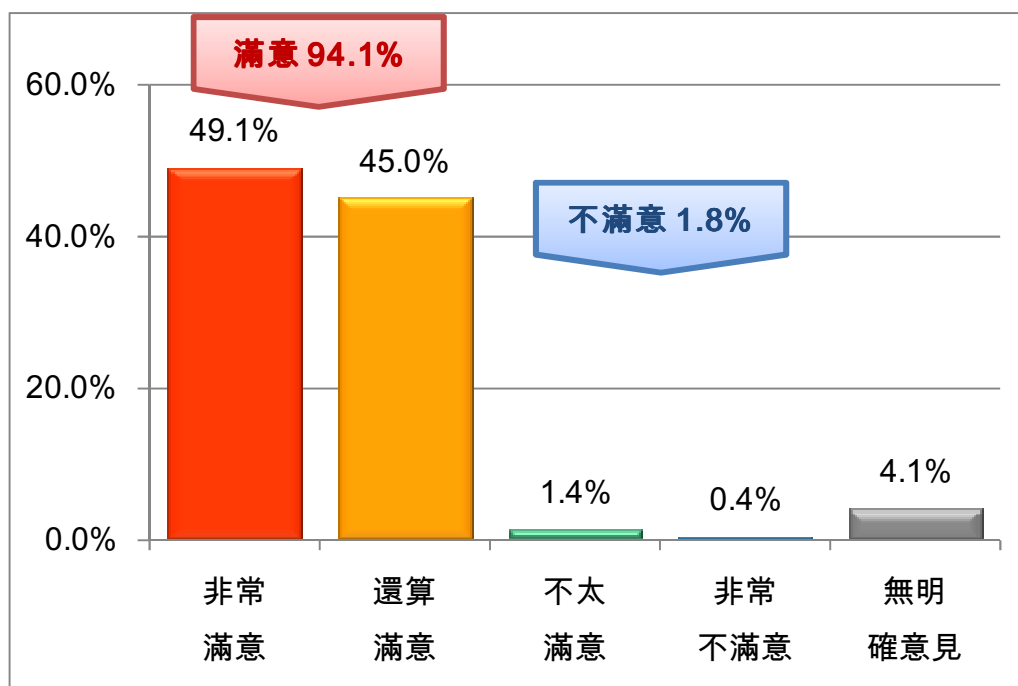


圖 3-12 多元繳稅方式滿意度

Base：全體受訪者(N=1,070)

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

性別：男性(94.5%)滿意新北市政府稅捐稽徵處提供「多元繳稅方式」的比例略高於女性(93.5%)。與 102 年度調查相比，男性的滿意度增加了 0.9 個百分點，而女性增加 1.4 個百分點。

年齡：29 歲以下的洽公民眾滿意新北市政府稅捐稽徵處提供的「多元繳稅方式」的比例最高，占 95.4%。與 102 年度調查相比，40-49 歲的洽公民眾為滿意度上升最多的族群，增加了 2.9 個百分點。

教育程度：大學學歷者滿意新北市政府稅捐稽徵處提供「多元繳稅方式」的比例最高，占 96.2%。反觀，國小及以下學歷者不滿意的比例最高，占 13.1%。若與 102 年度調查相比，國中學歷者的滿意度有大幅下降的趨勢，從 102 年度的 98.0%下降至 88.7%，減少 9.3 個百分點。

職業：除了退休/無業和其他專業人員之外，其他職業別的滿意度皆在九成以上。

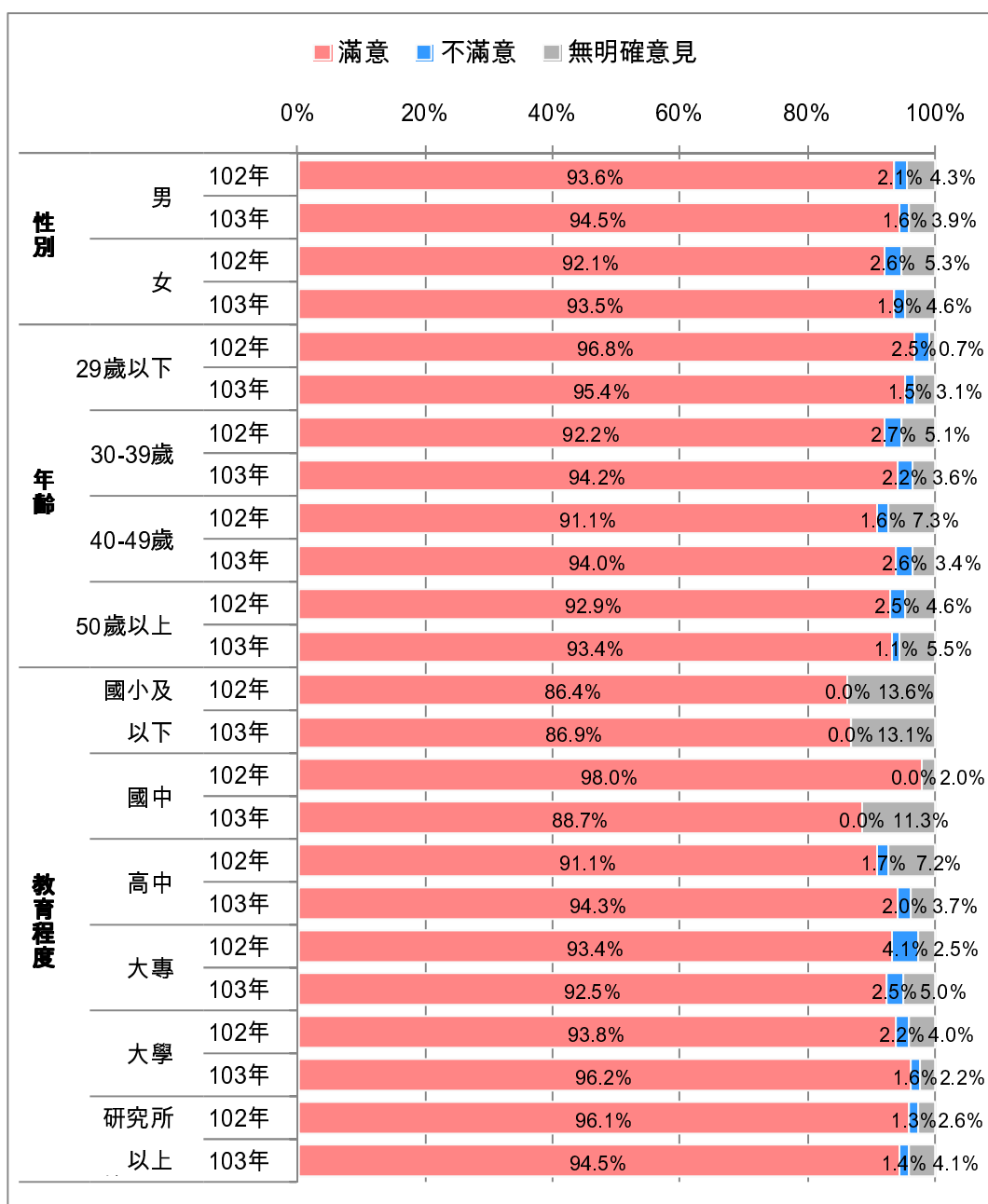


圖 3-13 各類屬性民眾對「多元繳稅方式」滿意度

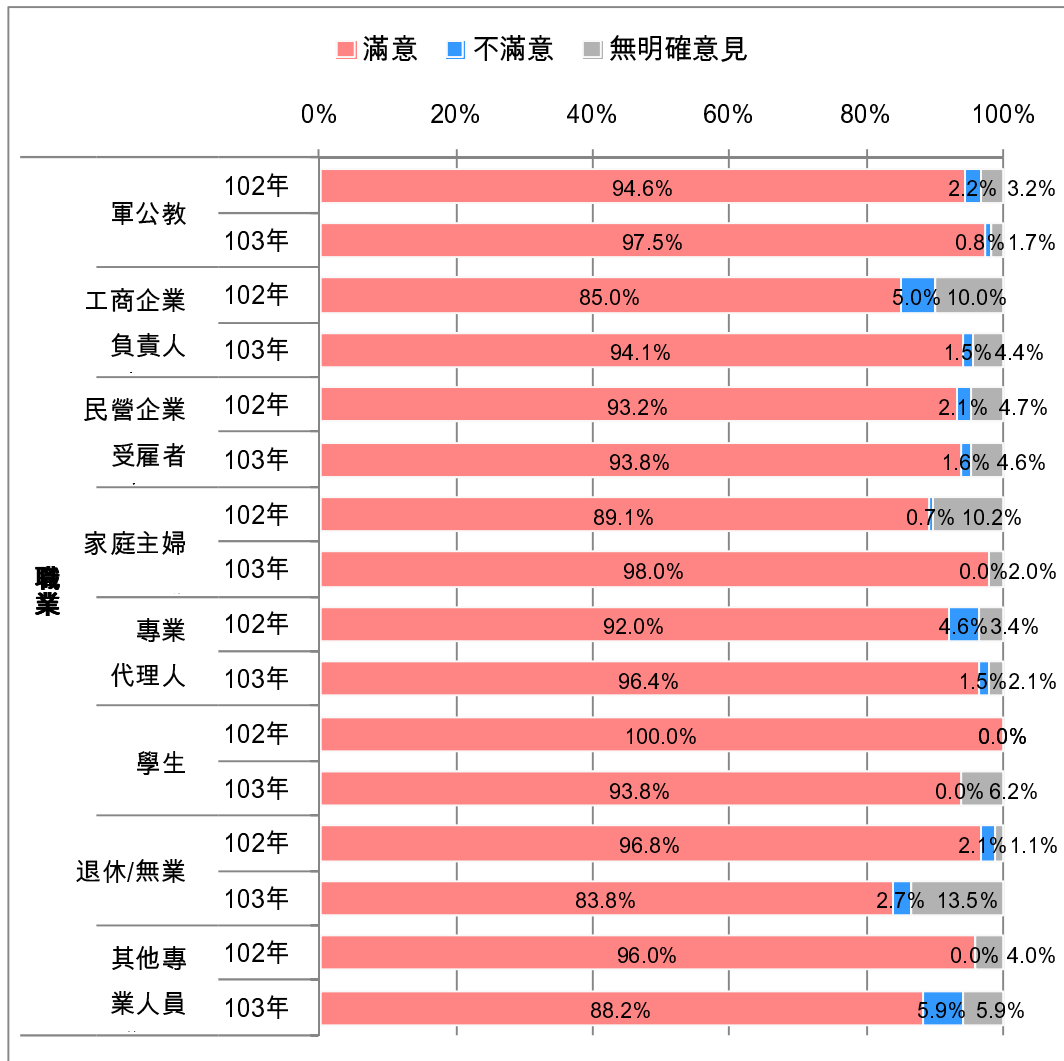


圖 3-13 各類屬性民眾對「多元繳稅方式」滿意度(續)

4、多元稅務申辦方式服務滿意度

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

對於新北市政府稅捐稽徵處提供「多元稅務申辦方式」服務，本次調查發現，84.9%洽公民眾給予好評，其中有 42.0%表示非常滿意，42.9%覺得還算滿意。

覺得不滿意的洽公民眾僅占了 1.7%，其中有 1.3%認為不太滿意，0.4%覺得非常不滿意。

另有 13.4%表示無明確意見。

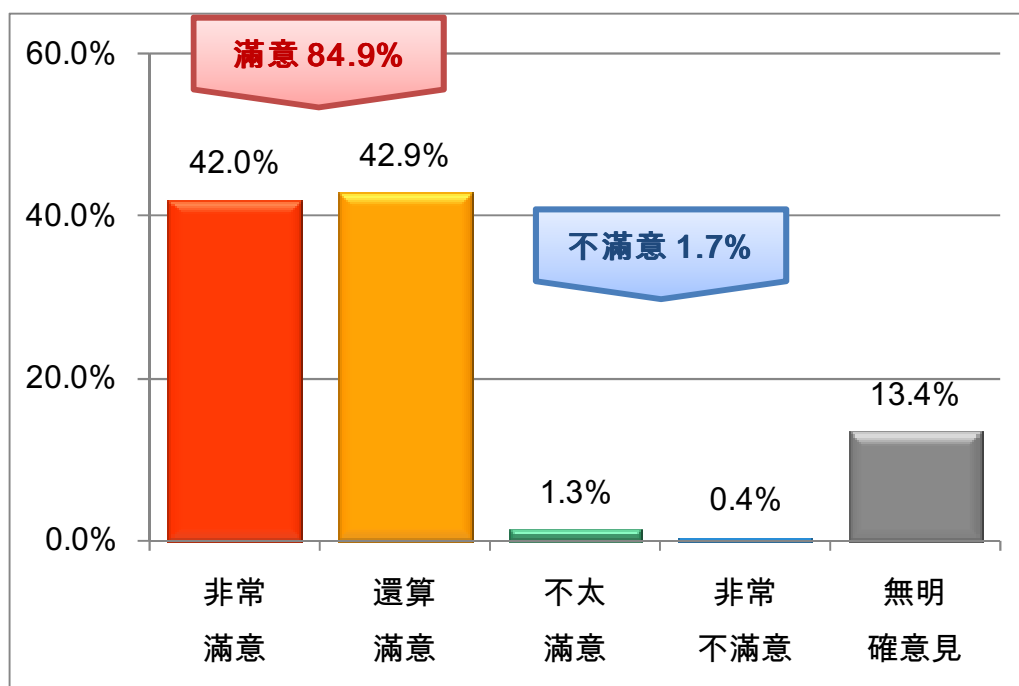


圖 3-14 多元稅務申辦方式服務滿意度

Base：全體受訪者(N=1,070)

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

性別：男性(86.3%)滿意新北市政府稅捐稽徵處提供「多元稅務申辦方式」服務的比例高於女性(83.7%)。但若與 102 年度調查相比，不論是男性或女性，滿意新北市政府稅捐稽徵處提供「多元稅務申辦方式」服務的比例皆呈現下降的趨勢。

年齡：除了 30-39 歲的洽公民眾之外，其餘年齡層的民眾皆未超過九成以上的比例滿意新北市政府稅捐稽徵處提供「多元稅務申辦方式」服務。其中以 50 歲以上民眾滿意度最低，占 79.4%。

教育程度：研究所以上學歷者滿意新北市政府稅捐稽徵處提供「多元稅務申辦方式」服務的比例最高，占 87.7%。其次是專科學歷者，占 87.5%。

職業：學生滿意新北市政府稅捐稽徵處提供「多元稅務申辦方式」服務的比例最高，占 93.8%。

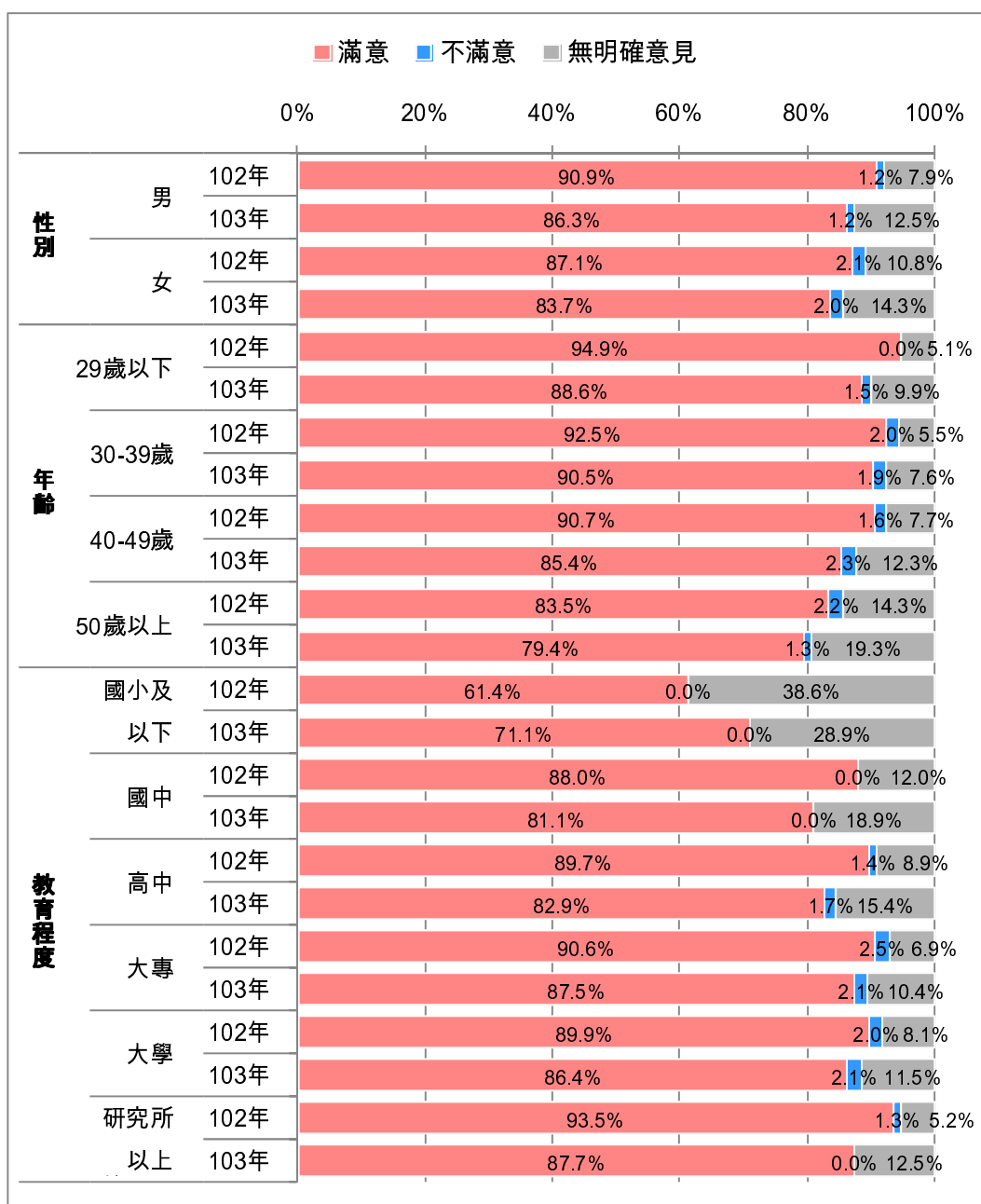


圖 3-15 各類屬性民眾對「多元稅務申辦方式」服務滿意度

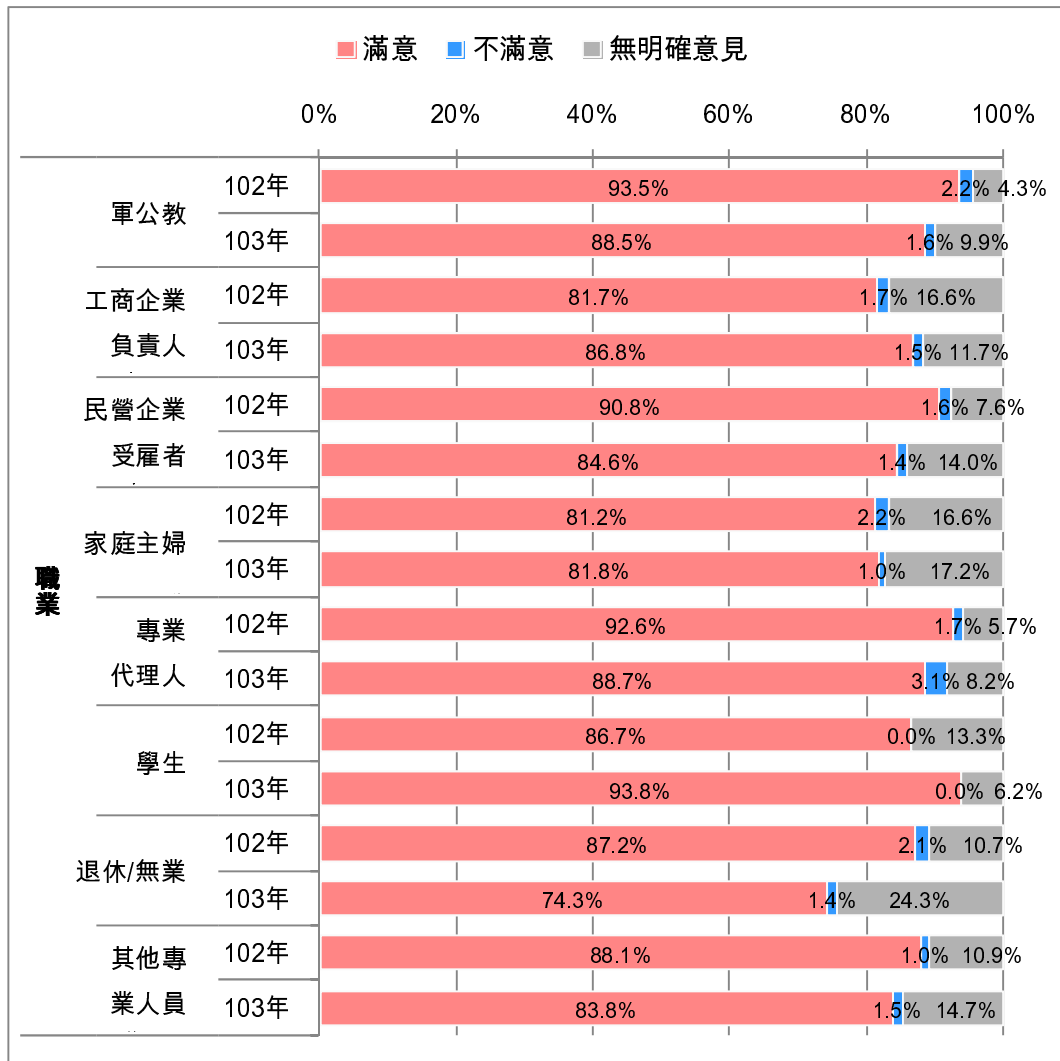


圖 3-15 各類屬性民眾對「多元稅務申辦方式」服務滿意度(續)

5、專人稅務諮詢服務滿意度

題目：請問您是否使用過稅捐處話務中心提供的專人稅務諮詢服務？
(有的續問)請問您對話務中心提供之專人稅務諮詢服務滿不滿意？

(1)使用率

本次調查結果顯示，有使用新北市政府稅捐稽徵處提供「專人稅務諮詢服務滿意度」服務的民眾，僅占受訪者 13.8%。相對來說，沒有使用過的民眾占 86.2%。

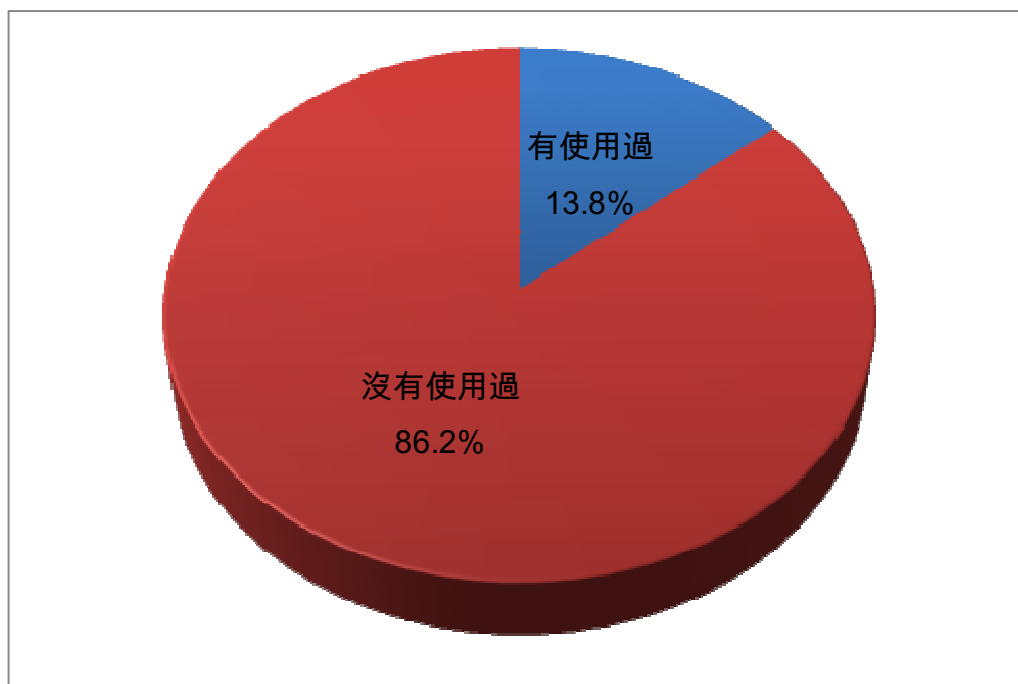


圖 3-16 專人稅務諮詢服務使用率

Base：全體受訪者(N=1,070)

交叉分析顯示，各類屬性的洽公民眾對於新北市政府稅捐稽徵處在「專人稅務諮詢服務」表示沒有使用過的比例皆高於有使用過的比例。

性別：女性(14.2%)表示有使用過新北市政府稅捐稽徵處「專人稅務諮詢」服務的比例略高於男性(13.2%)。

年齡：50歲以上的民眾表示有使用過新北市政府稅捐稽徵處「專人稅務諮詢」服務的比例最高，占 15.2%。

教育程度：除了國中學歷者外，其他教育程度者表示有使用過新北市政府稅捐稽徵處「專人稅務諮詢」服務的比例皆未超過兩成。

職業：專業代理人表示有使用過的比例較其他職業別高，占 23.5%。

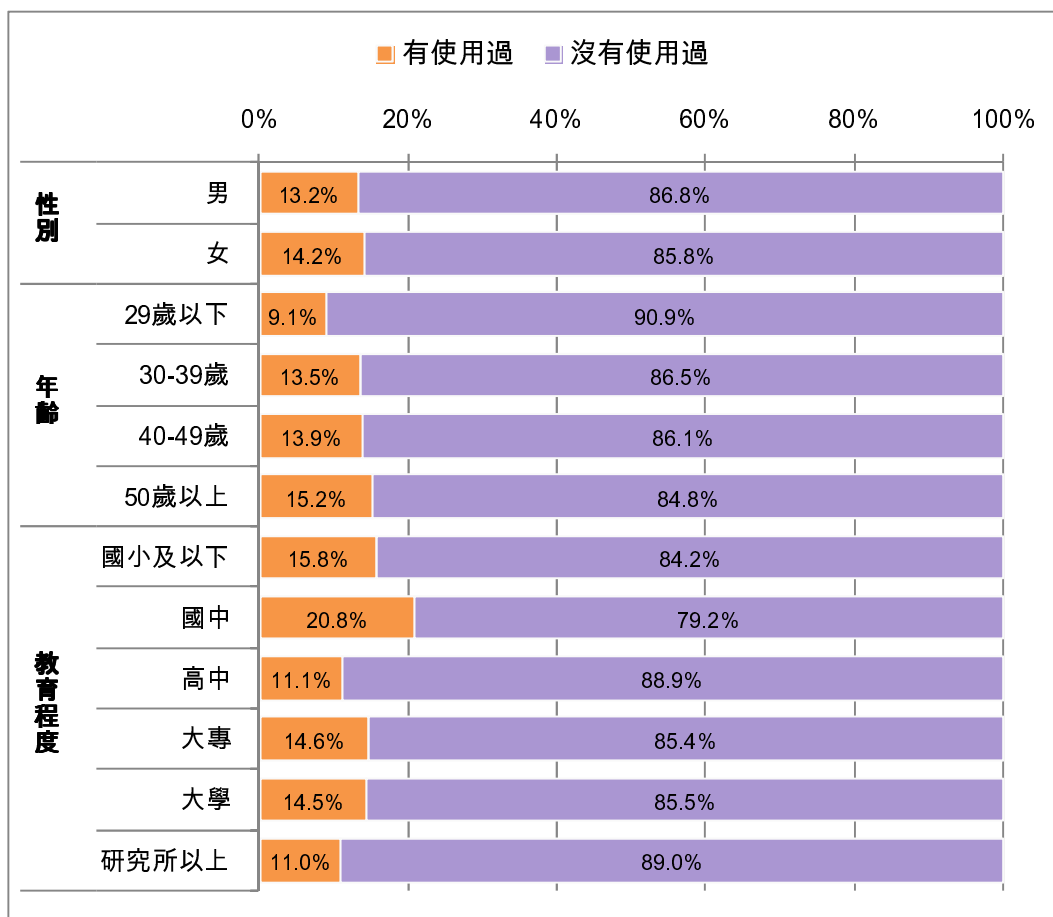


圖 3-17 各類屬性民眾對「專人稅務諮詢」服務使用率

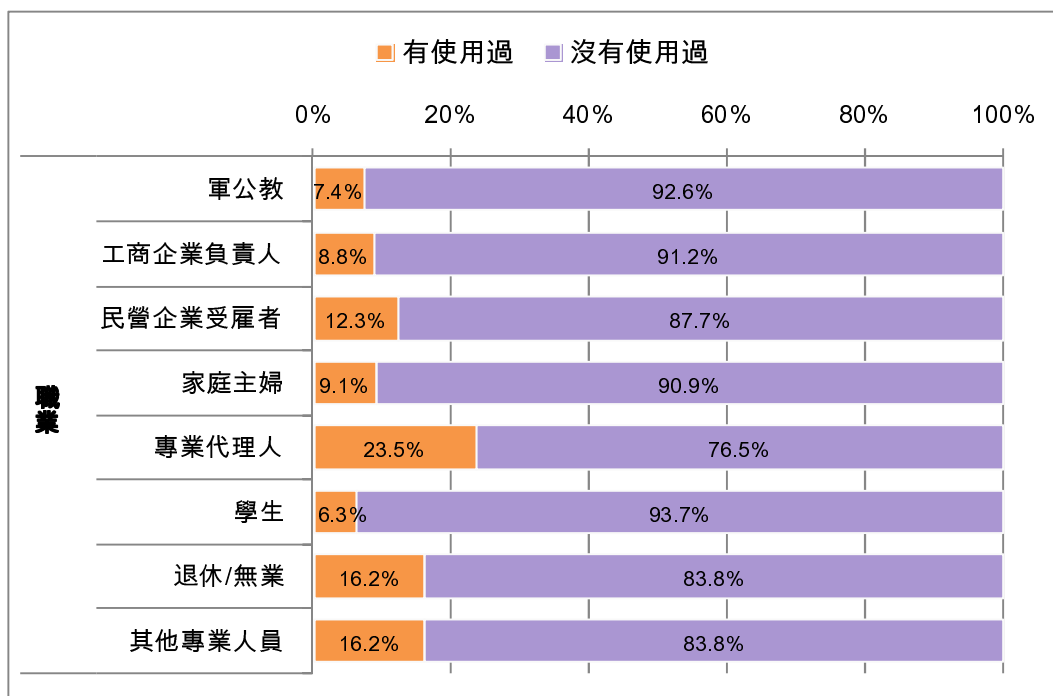


圖 3-17 各類屬性民眾對「專人稅務諮詢」服務使用率(續)

(2)滿意度

對於新北市政府稅捐稽徵處提供「專人稅務諮詢」，本次調查發現，93.2%洽公民眾給予好評，其中有 54.4%表示非常滿意，38.8%覺得還算滿意。

覺得不滿意的洽公民眾僅占了 2.8%，其中有 1.4%認為不太滿意，1.4%覺得非常不滿意。

另有 4.0%表示無明確意見。

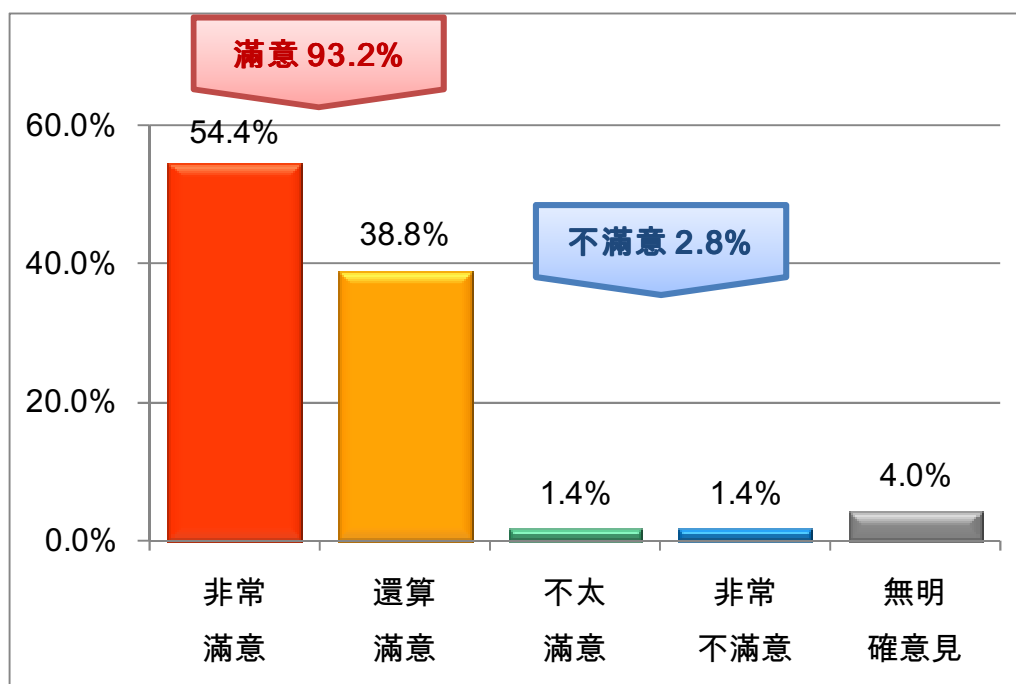


圖 3-18 專人稅務諮詢服務滿意度

Base：有使用專人稅務諮詢服務之受訪者(N=147)

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

性別：男性(95.4%)滿意新北市政府稅捐稽徵處提供「專人稅務諮詢」服務的比例高於女性(91.4%)。

年齡：29 歲以下滿意新北市政府稅捐稽徵處提供「專人稅務諮詢」服務的比例最高，占 100.0%。

教育程度：除了研究所以上學歷者外，其他教育程度的民眾滿意新北市政府稅捐稽徵處提供「專人稅務諮詢」服務的比例皆超過九成。

職業：工商企業負責人和學生滿意新北市政府稅捐稽徵處提供「專人稅務諮詢」服務的比例最高，占 100.0%。

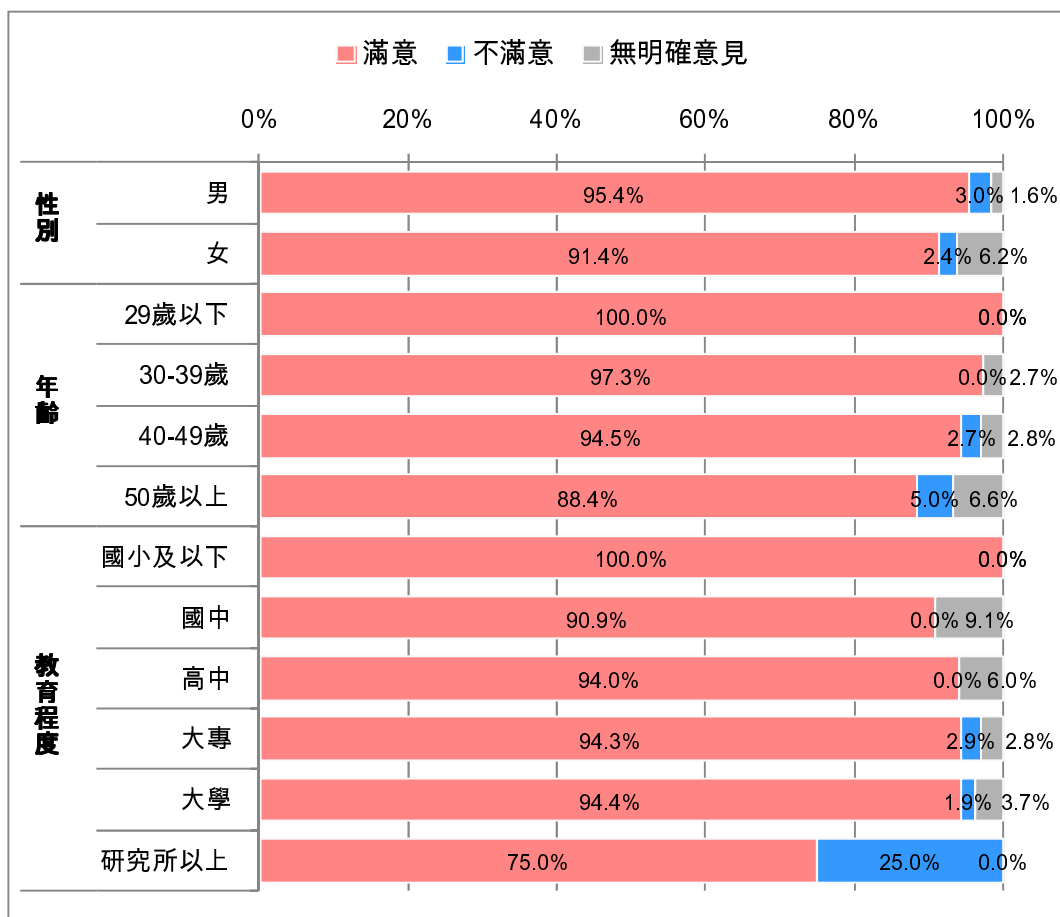


圖 3-19 各類屬性民眾對「專人稅務諮詢」服務滿意度

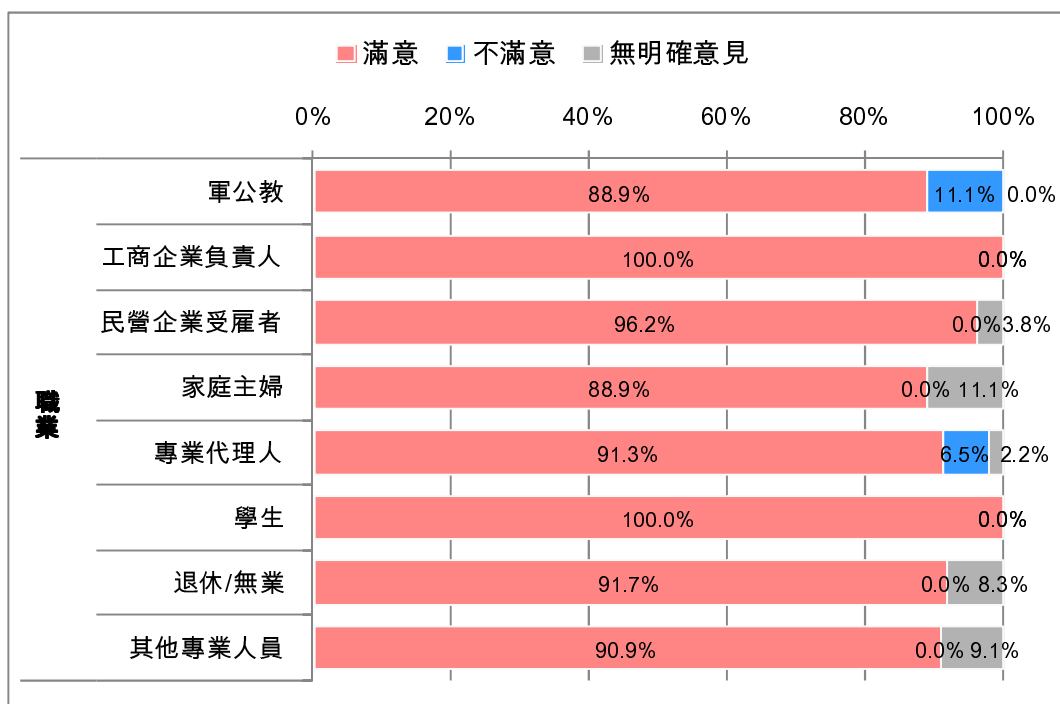


圖 3-19 各類屬性民眾對「專人稅務諮詢」服務滿意度(續)

6、不滿意專人稅務諮詢服務的原因

題目：請問您不滿意稅捐處話務中心提供專人稅務諮詢服務的原因是？

本次調查特別針對不滿意專人稅務諮詢服務的民眾，進一步詢問其原因為何。調查發現，電話無人接聽和認為服務人員的專業知識不足為兩大因素，各占 50.0%。

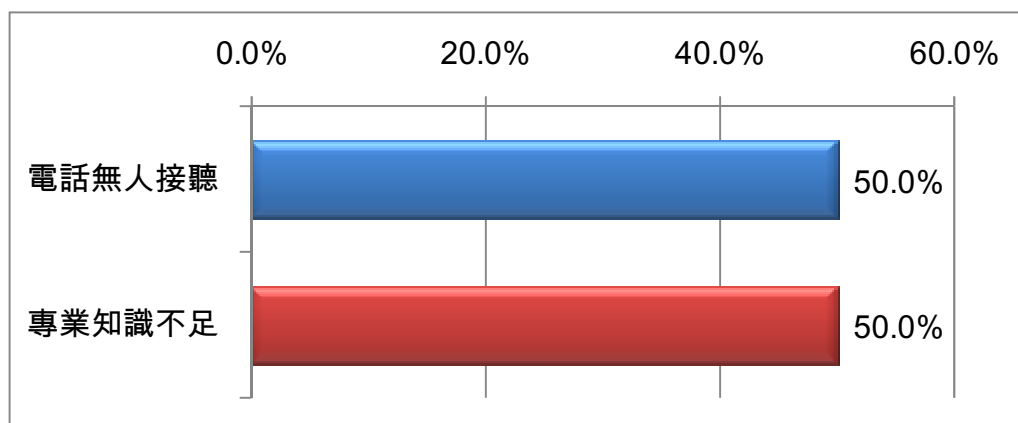


圖 3-20 不滿意專人稅務諮詢服務的原因

Base：不滿意專人稅務諮詢服務之受訪者(N=4)

7、稅單信封內頁印製變更申請書滿意度

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

對於「稅單信封內頁印製變更申請書」的評價，本次調查發現，73.1%的洽公民眾對於此服務表示滿意，其中有 33.8%表示非常滿意，39.3%覺得還算滿意。

覺得不滿意的洽公民眾僅占了 2.4%，其中有 1.7%認為不太滿意，0.7%覺得非常不滿意。

另有 24.5%表示無明確意見。

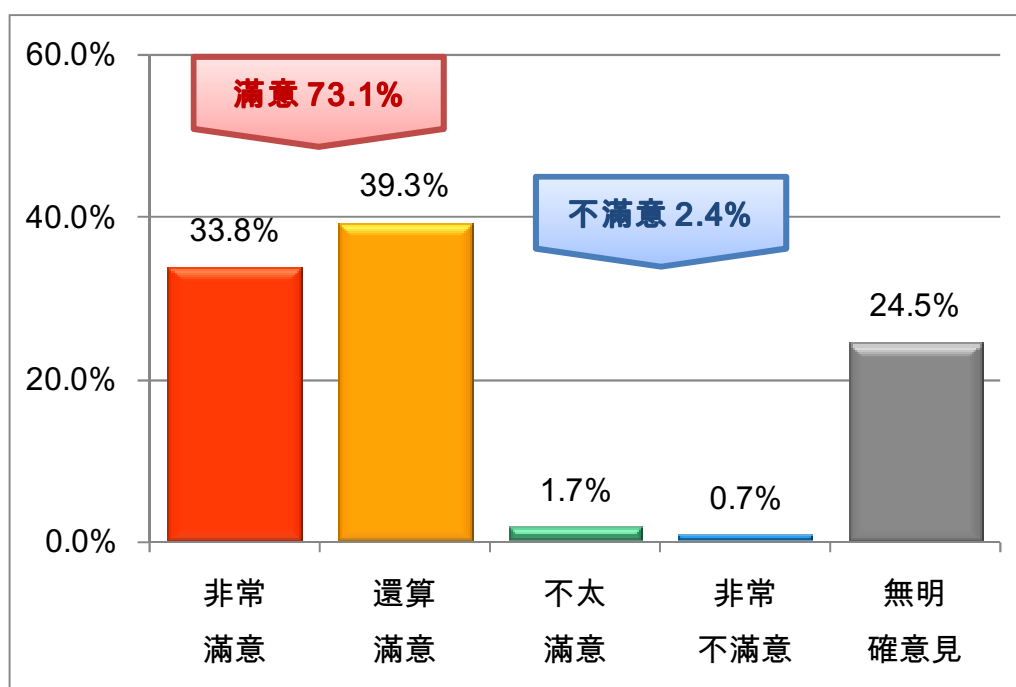


圖 3-21 稅單信封內頁印製變更申請書滿意度

Base：全體受訪者(N=1,070)

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

性別：女性(74.2%)滿意稅單信封內頁印製變更申請書的比例高於男性(71.8%)。

年齡：29 歲以下的洽公民眾滿意稅單信封內頁印製變更申請書的比例最高，占 80.3%。另外，與 102 年度調查相比，各年齡層的洽公民眾滿意稅單信封內頁印製變更申請書的比例皆大幅下降。

教育程度：大學學歷者滿意的比例最高，占 77.1%。

職業：學生滿意稅單信封內頁印製變更申請書的比例最高，占 87.5%。

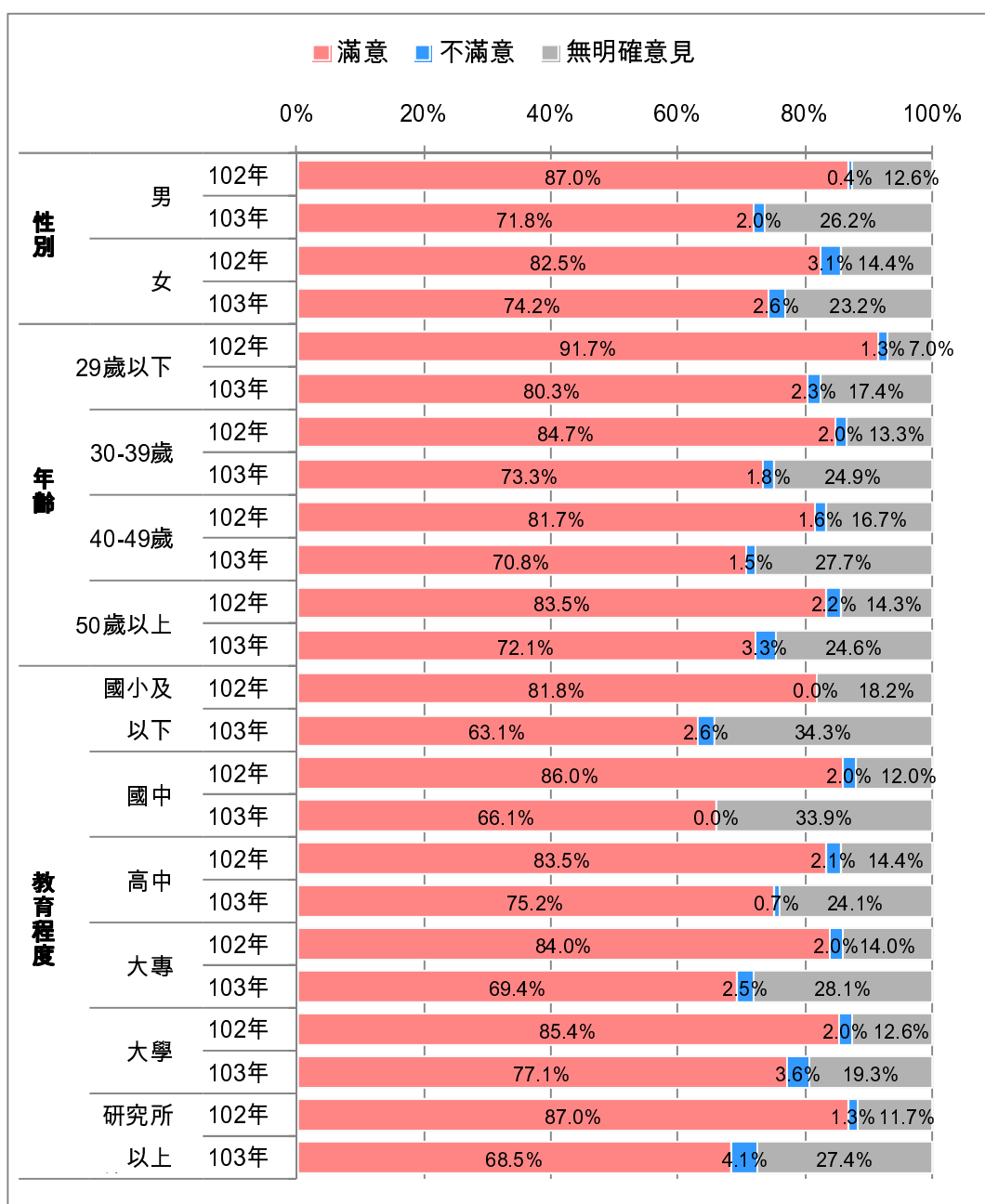


圖 3-22 各類屬性民眾對「稅單信封內頁印製變更申請書」滿意度

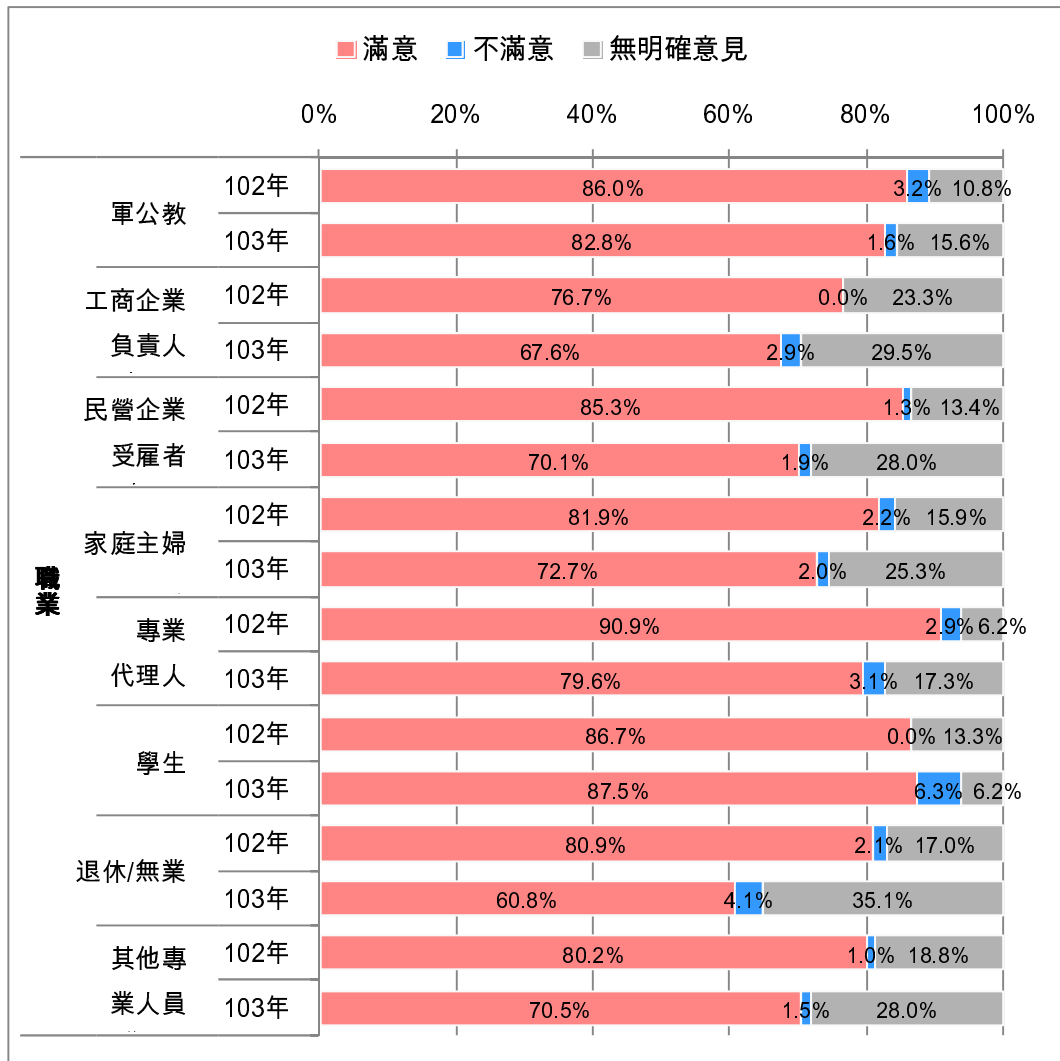


圖 3-22 各類屬性民眾對「稅單信封內頁印製變更申請書」滿意度(續)

8、志工協助服務滿意度

題目：請問您對稅捐處志工會適時給予民眾幫助的服務滿不滿意？

本次調查結果顯示，對於新北市政府稅捐稽徵處「志工協助服務」的評價，95.4%的洽公民眾給予好評，其中有 63.6%表示非常滿意，31.8%覺得還算滿意。

給予負面評價的洽公民眾僅占了 2.3%，其中有 1.5%認為不太滿意，0.8%覺得非常不滿意。

另有 2.3%的民眾無明確意見。

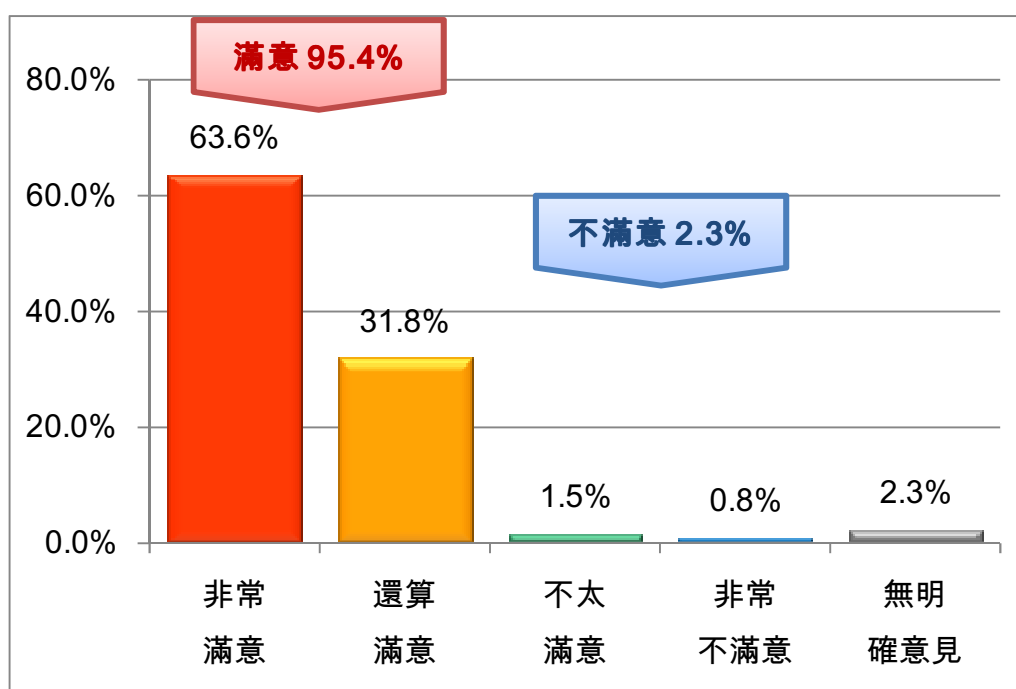


圖 3-23 志工協助服務滿意度

Base：全體受訪者(N=1,070)

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

性別：男性(96.1%)滿意新北市政府稅捐稽徵處「志工協助服務」的比例略高於女性(94.6%)。若與 102 年度調查相比，女性對於志工協助服務的滿意度有略為下降。

年齡：29 歲以下的洽公民眾滿意新北市政府稅捐稽徵處「志工協助服務」的比例最高，占 97.0%。

教育程度：除了國中、研究所以上學歷的民眾之外，其餘滿意度皆超過九成五。

職業：專業代理人不滿意新北市政府稅捐稽徵處「志工協助服務」的比例較高，占 4.1%。

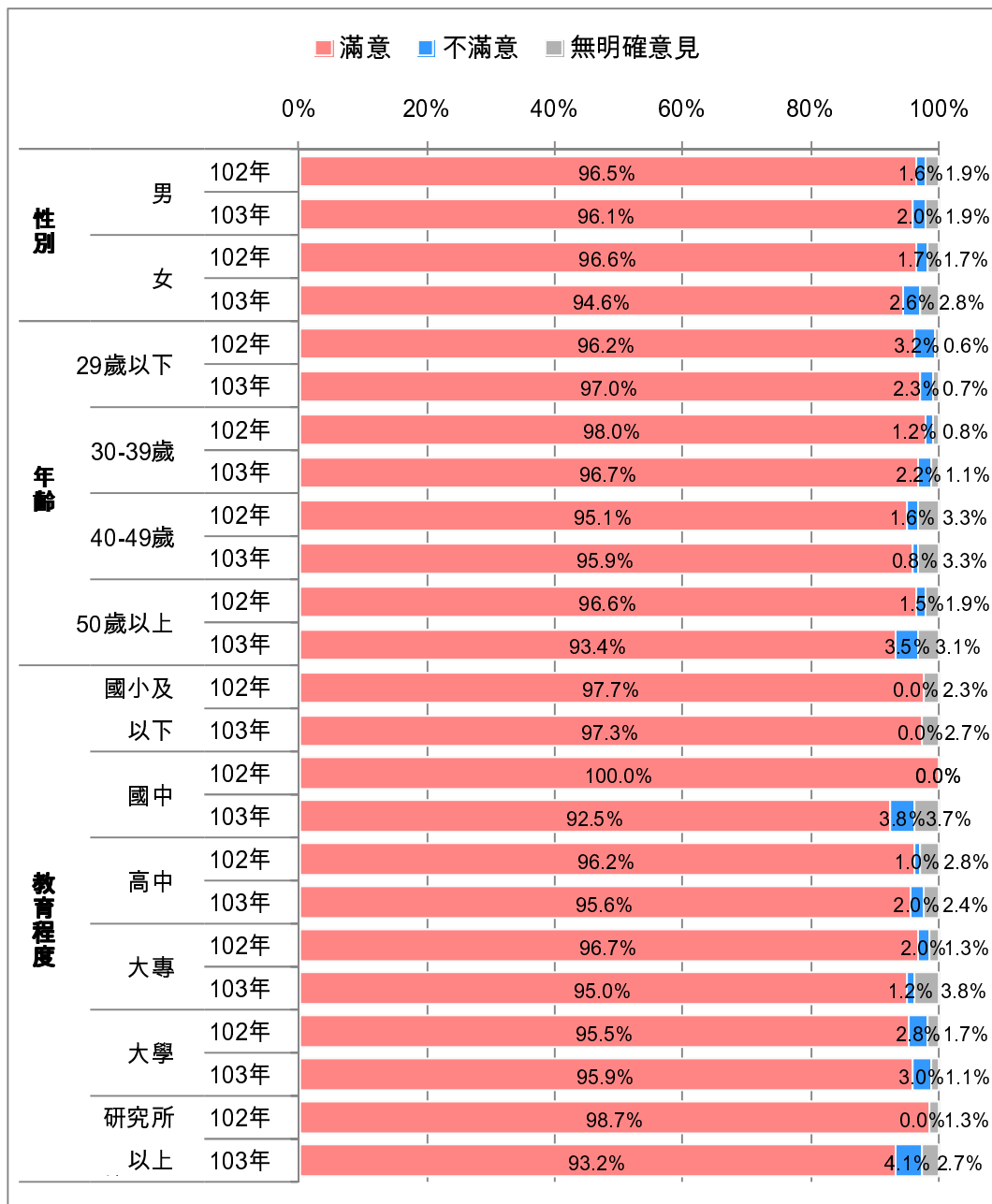


圖 3-24 各類屬性民眾對「志工協助服務」滿意度

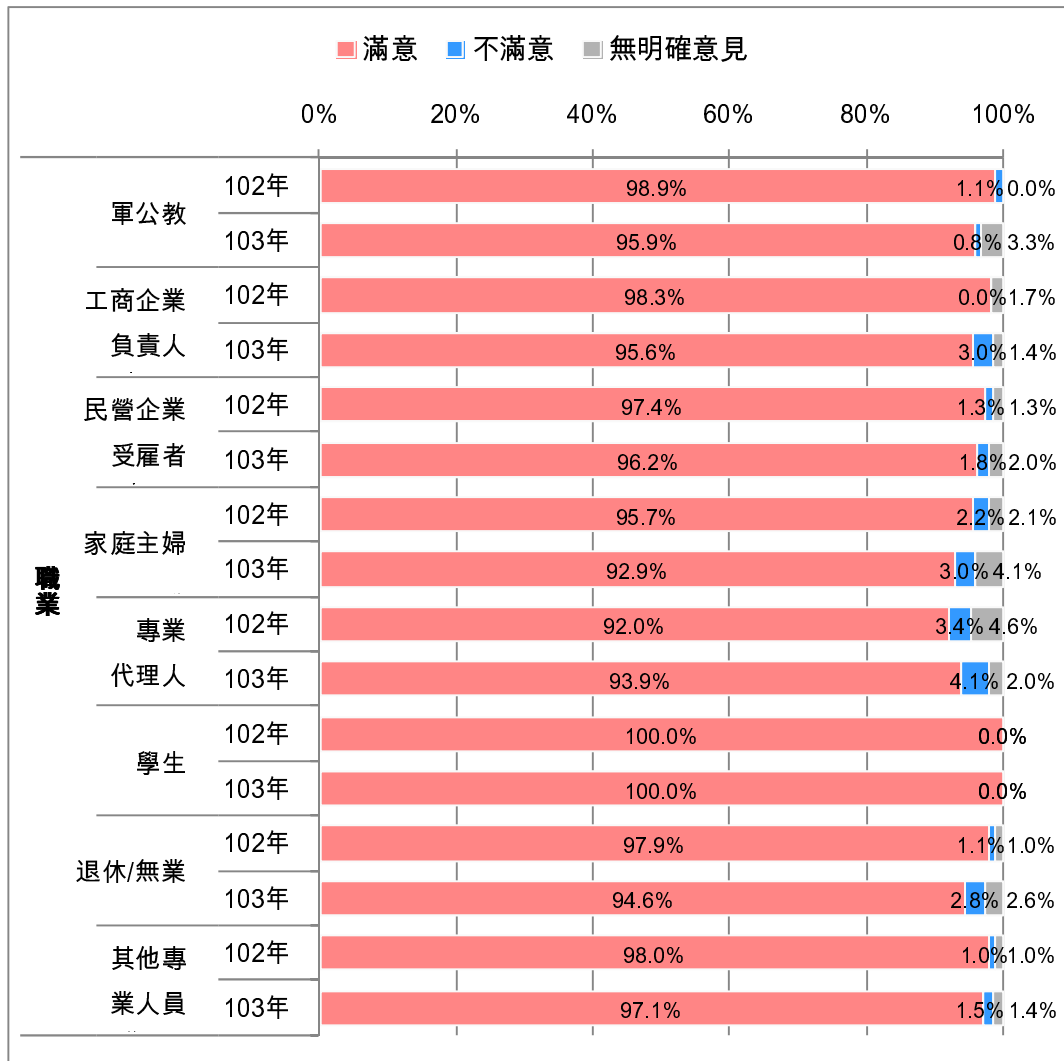


圖 3-24 各類屬性民眾對「志工協助服務」滿意度 (續)

9、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，對於新北市政府稅捐稽徵處「服務人員服務態度」的評價，高達 96.5% 的洽公民眾給予正面評價，其中有 61.1% 表示非常滿意，35.4% 覺得還算滿意。

給予負面評價的洽公民眾僅占了 2.4%，其中有 1.9% 認為不太滿意，0.5% 覺得非常不滿意。

另有 1.1% 的民眾無明確意見。

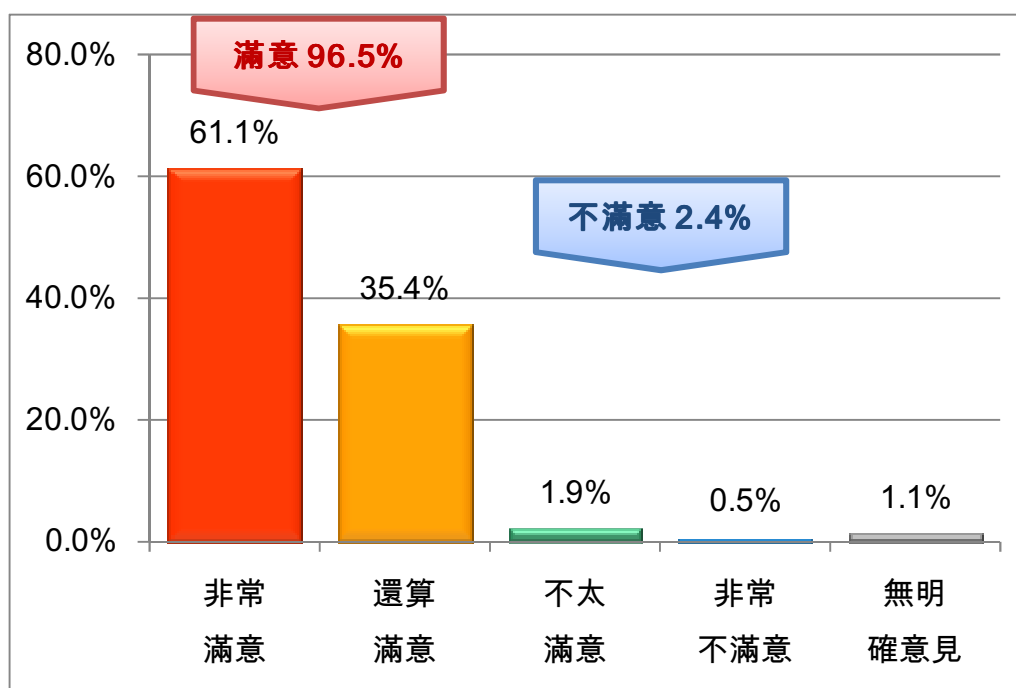


圖 3-25 服務人員服務態度滿意度

Base：全體受訪者(N=1,070)

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

性別：男性(97.5%)滿意新北市政府稅捐稽徵處「服務人員服務態度」的比例略高於女性(95.7%)。

年齡：不論是哪一個年齡層，皆有超過九成五的比例滿意「服務人員服務態度」。

教育程度：不論是哪一個教育程度，皆有超過九成的比例滿意「服務人員服務態度」。與 102 年度調查相比，只有高中學歷者感到滿意的比例略為上升，微幅增加了 1.1 個百分點。

職業：學生滿意新北市政府稅捐稽徵處「服務人員服務態度」的比例較其他職業別高，占 100.0%。與 102 年度調查相比，學生感到滿意的比例上升的幅度最大，增加了 6.7 個百分點。

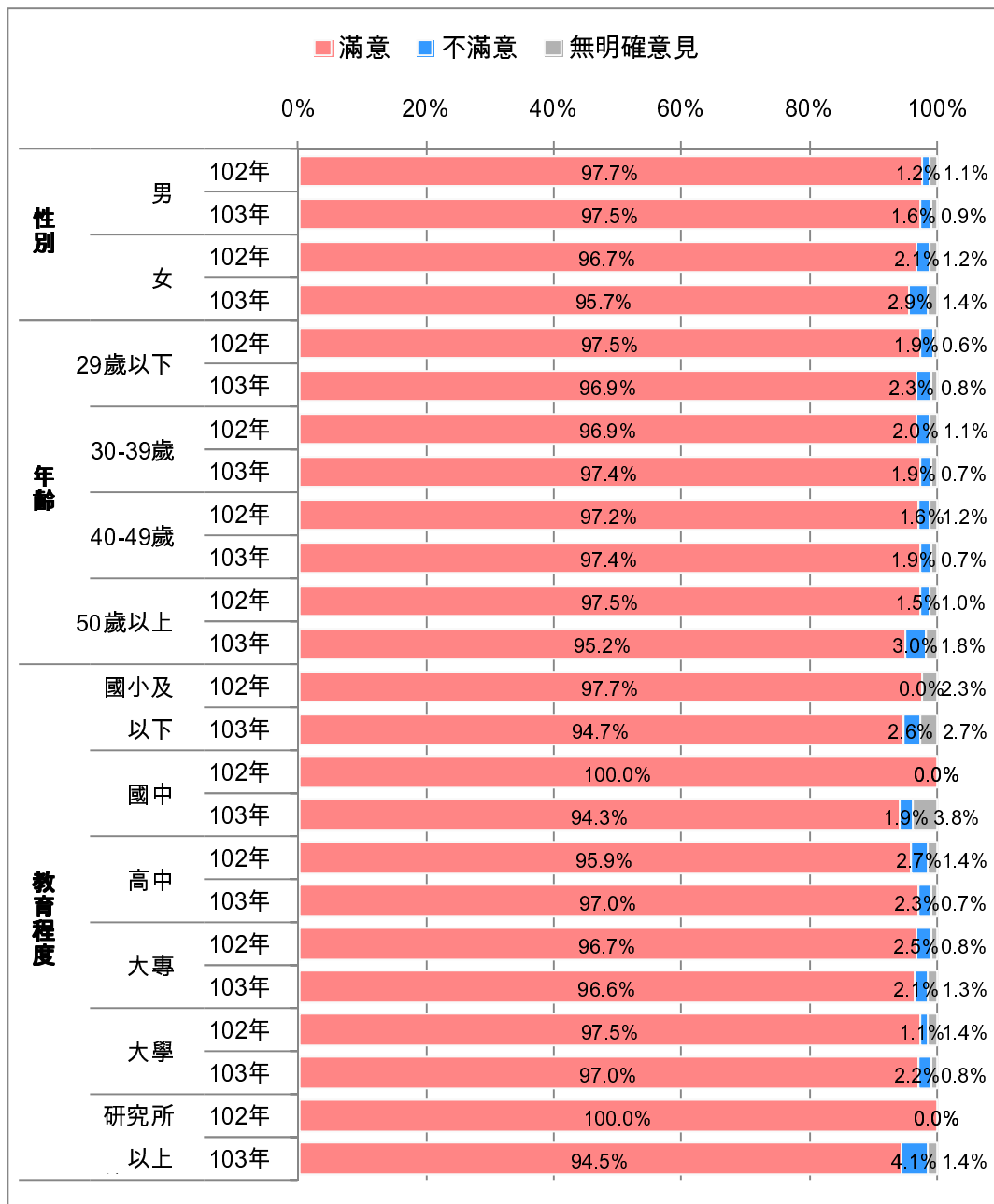


圖 3-26 各類屬性民眾對「服務人員服務態度」滿意度

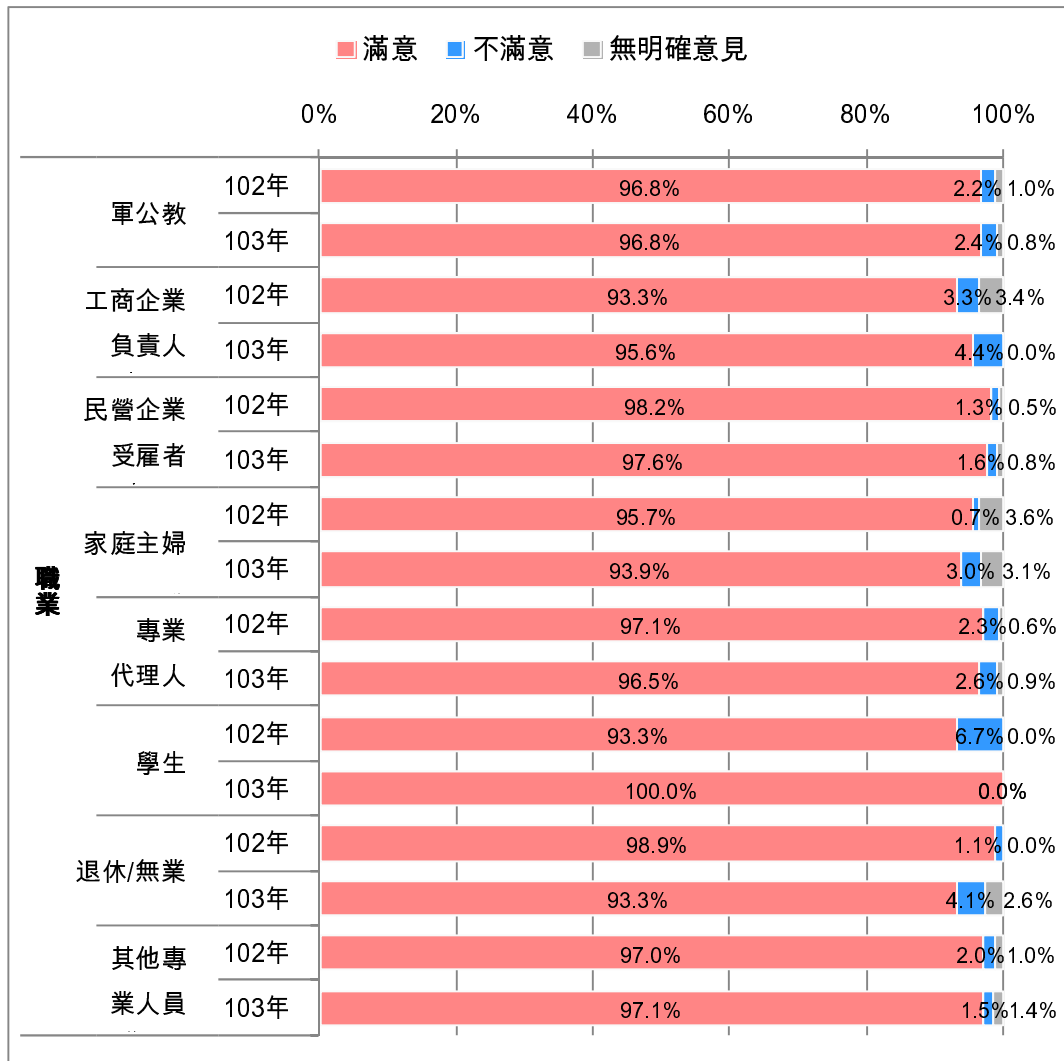


圖 3-26 各類屬性民眾對「服務人員服務態度」滿意度(續)

10、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？

對於新北市政府稅捐稽徵處「服務人員辦事效率」的評價，本次調查結果顯示，94.0%的洽公民眾給予正面評價，其中有 52.0%表示非常滿意，42.0%覺得還算滿意。

給予負面評價的洽公民眾占了 4.3%，其中有 3.6%認為不太滿意，0.7%覺得非常不滿意。

另有 1.7%的民眾無明確意見。

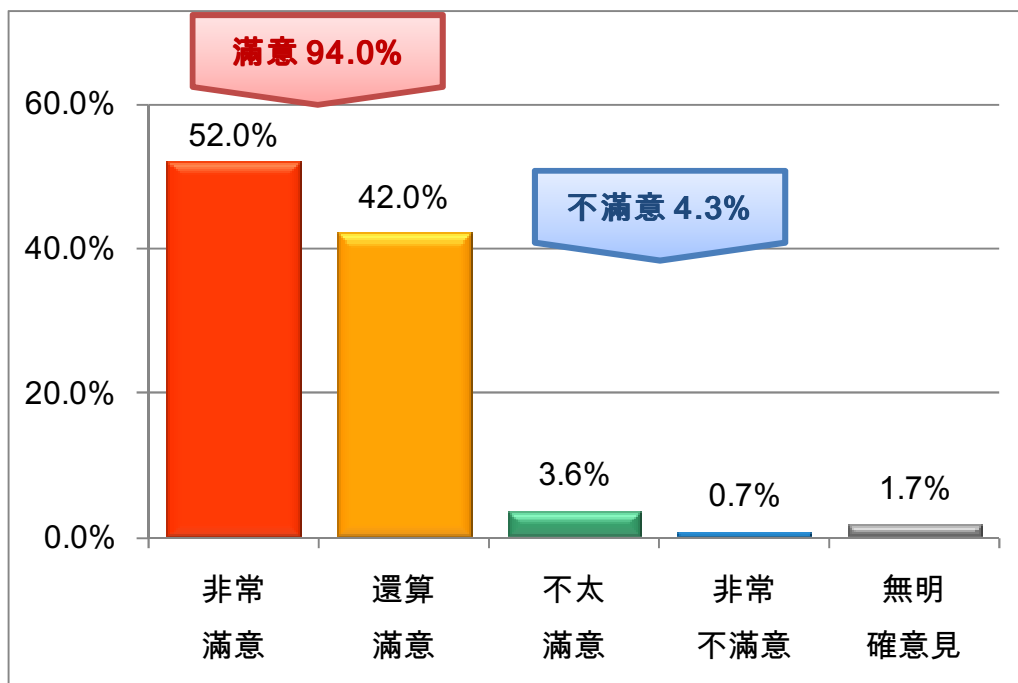


圖 3-27 服務人員辦事效率滿意度

Base：全體受訪者(N=1,070)

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

性別：男性(95.4%)滿意新北市政府稅捐稽徵處「服務人員辦事效率」的比例略高於女性(92.7%)。與 102 年度調查相比，女性滿意度下降了 1.3 個百分點。

年齡：各年齡層民眾的滿意度皆超過九成。

教育程度：調查發現，不論是在 102 年度調查或今年度的調查，國中學歷者滿意的比例皆最高。另外，與 102 年度調查相比，高中學歷感到滿意的比例呈現上升的趨勢。

職業：學生滿意「服務人員辦事效率」的比例最高，占 100.0%，且與 102 年度調查相比，學生的滿意度上升幅度最大，增加了 6.7 個百分點。

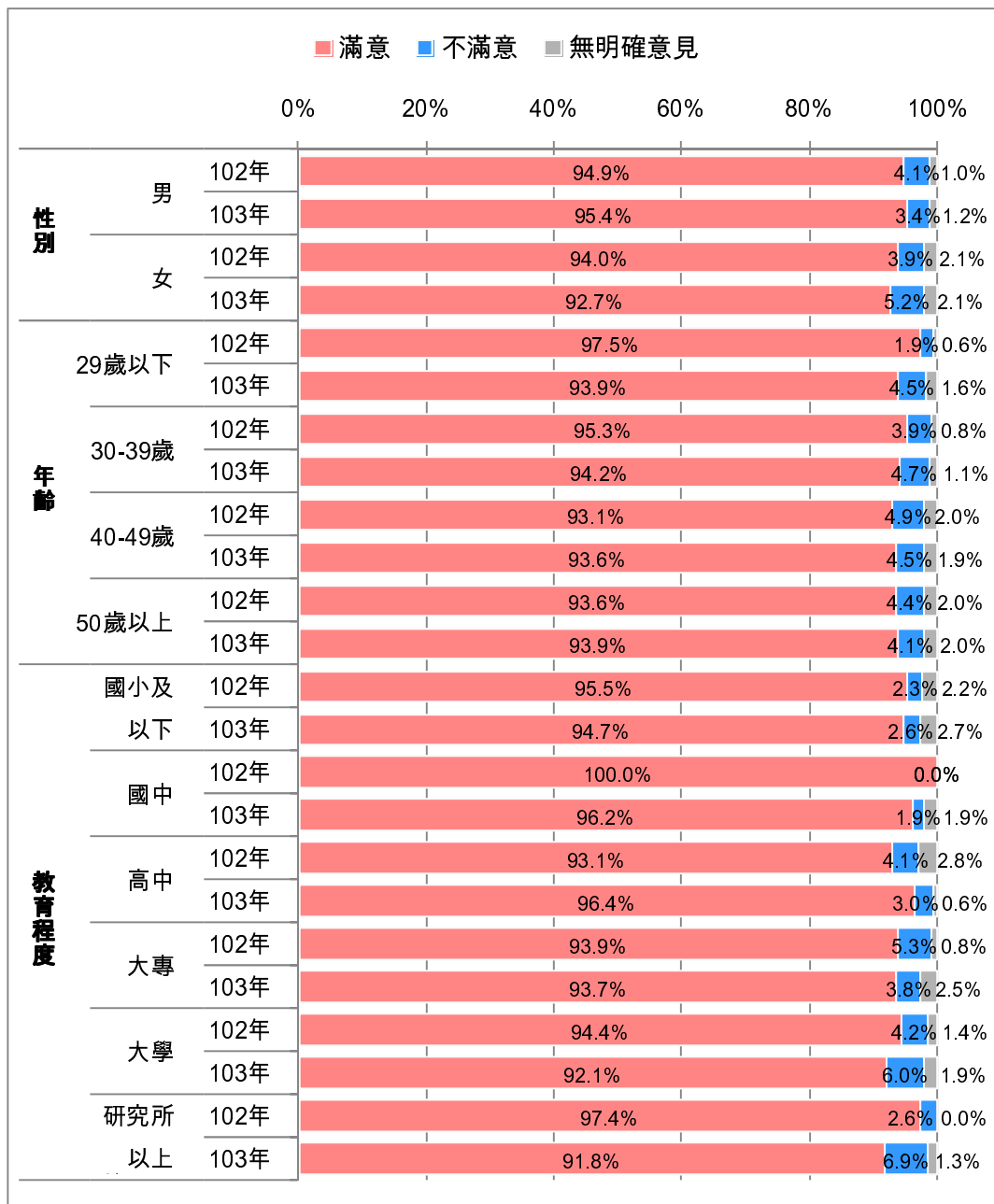


圖 3-28 各類屬性民眾對「服務人員辦事效率」滿意度

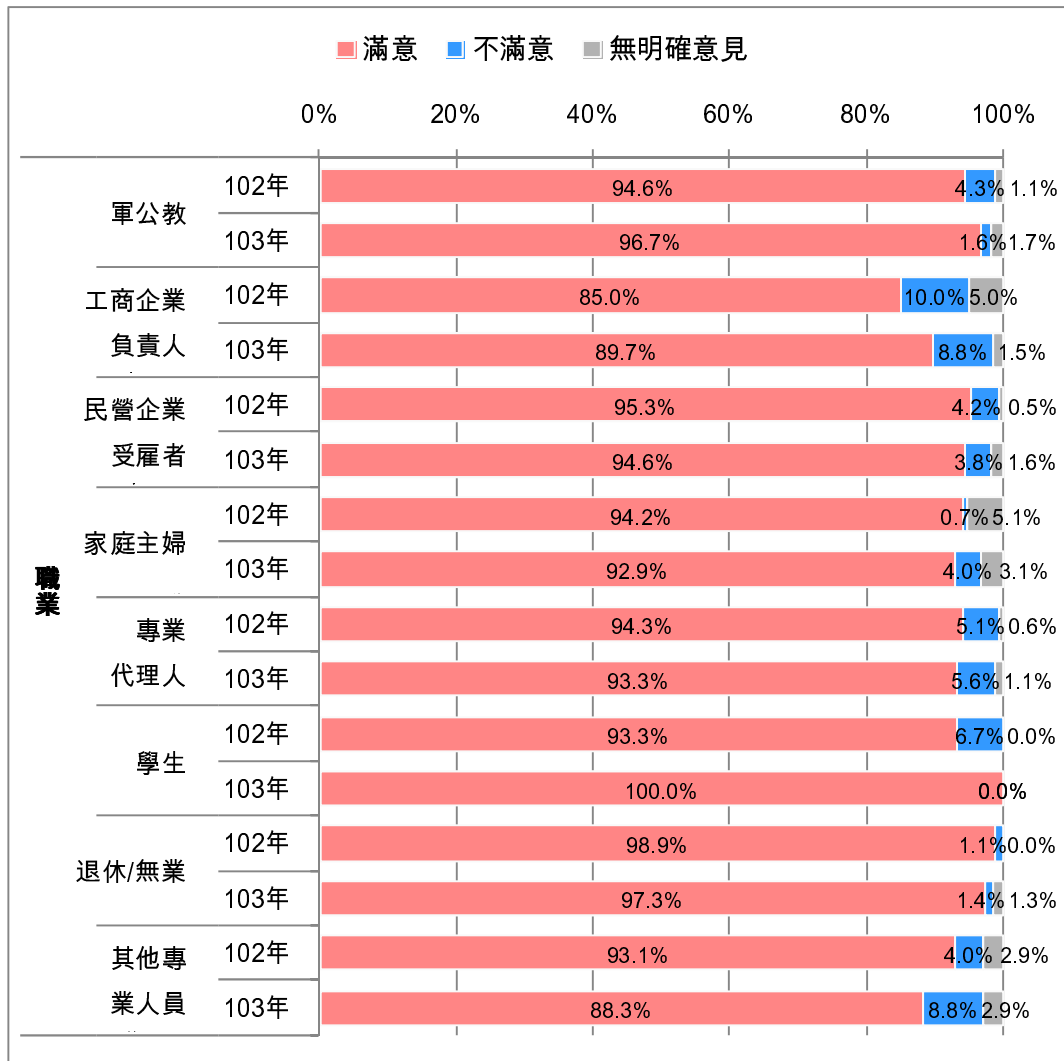


圖 3-28 各類屬性民眾對「服務人員辦事效率」滿意度(續)

11、不滿意服務人員辦事效率滿意度的原因

題目：請問您為什麼不滿意稅捐處服務人員的辦事效率？

本次調查特別針對不滿意服務人員辦事效率的民眾，進一步詢問其原因為何。調查發現，36.2%洽公民眾認為服務人員的行政效率差。其次是因為解決民眾問題的效率差，占 29.8%。再其次是等候時間太長，占 23.4%。

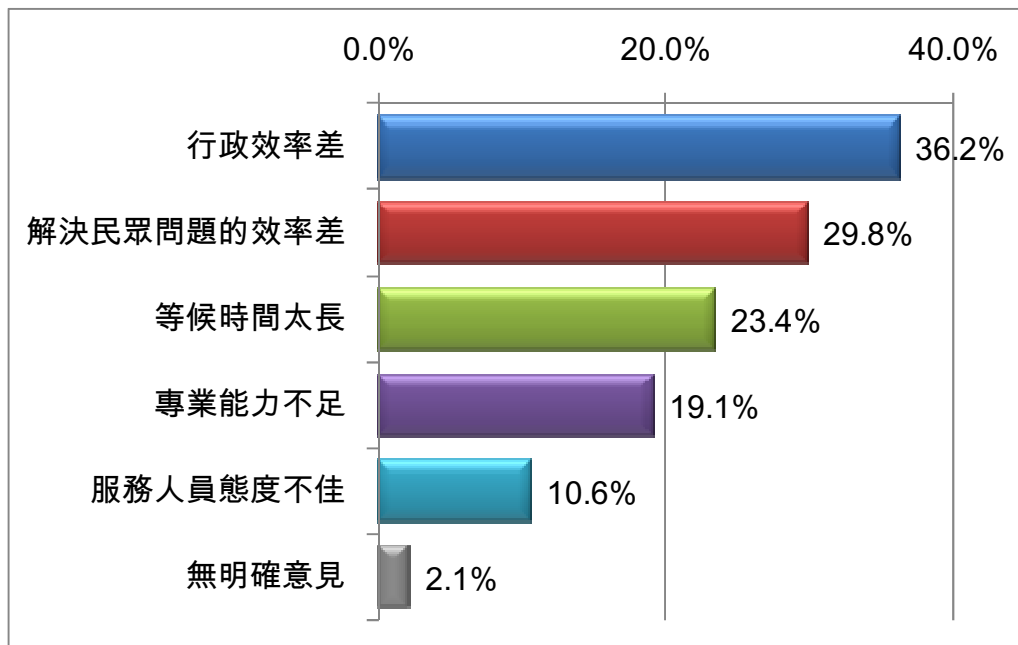


圖 3-29 不滿意服務人員辦事效率滿意度的原因

Base：不滿意服務人員辦事效率之受訪者(N=47)

12、服務人員稅務專業能力滿意度

題目：請問您對稅捐處服務人員的稅務專業能力滿不滿意？

在新北市政府稅捐稽徵處「服務人員稅務專業能力」的評價方面，91.5%洽公民眾給予正面評價，其中有 45.7%表示非常滿意，45.8%覺得還算滿意。

給予負面評價的洽公民眾僅占了 3.6%，其中有 2.9%認為不太滿意，0.7%覺得非常不滿意。

另有 4.9%的民眾無明確意見。

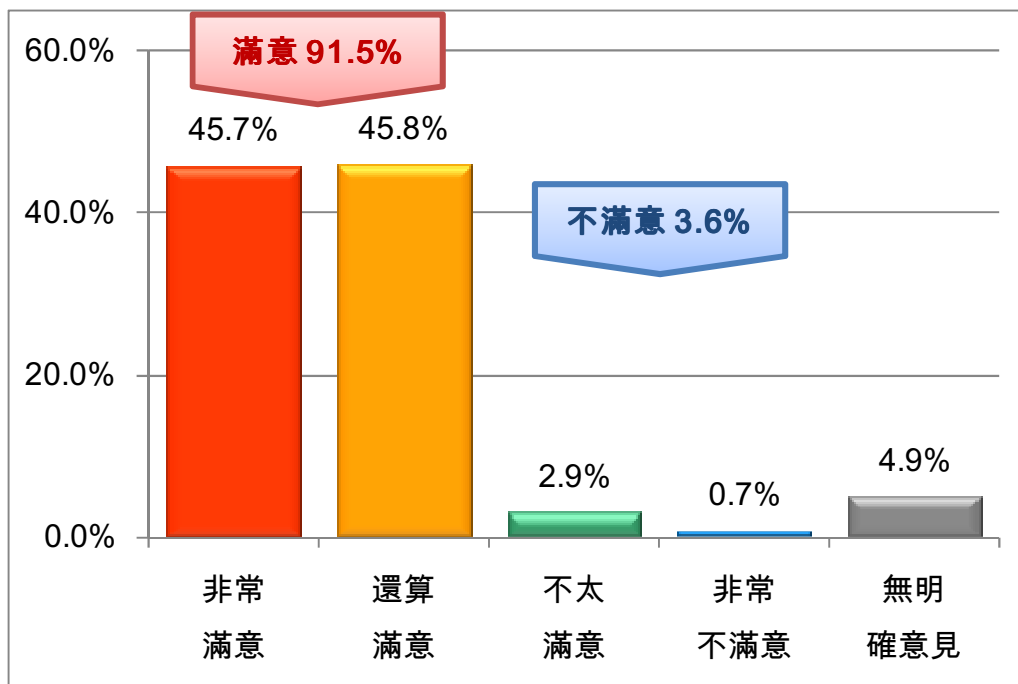


圖 3-30 服務人員稅務專業能力滿意度

Base：全體受訪者(N=1,070)

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

性別：男性(91.9%)滿意新北市政府稅捐稽徵處「服務人員稅務專業能力」的比例與女性(91.2%)比例相當。與 102 年度調查相比，不論是男性或女性的滿意度皆略為下降。

年齡：除了 50 歲以上的洽公民眾之外，其他年齡層的滿意度皆超過九成。與 102 年度調查相比，僅 30-39 歲的民眾滿意度呈現上升的趨勢，增加 2.8 個百分點。

教育程度：大學學歷者滿意的比例最高，占 93.2%；而國中學歷者不滿意度比例最高，占 5.7%。

職業：學生感到滿意的比例最高，占 100.0%。與 102 年度調查相比，學生感到滿意的比例上升的幅度最大，增加了 6.7 個百分點。

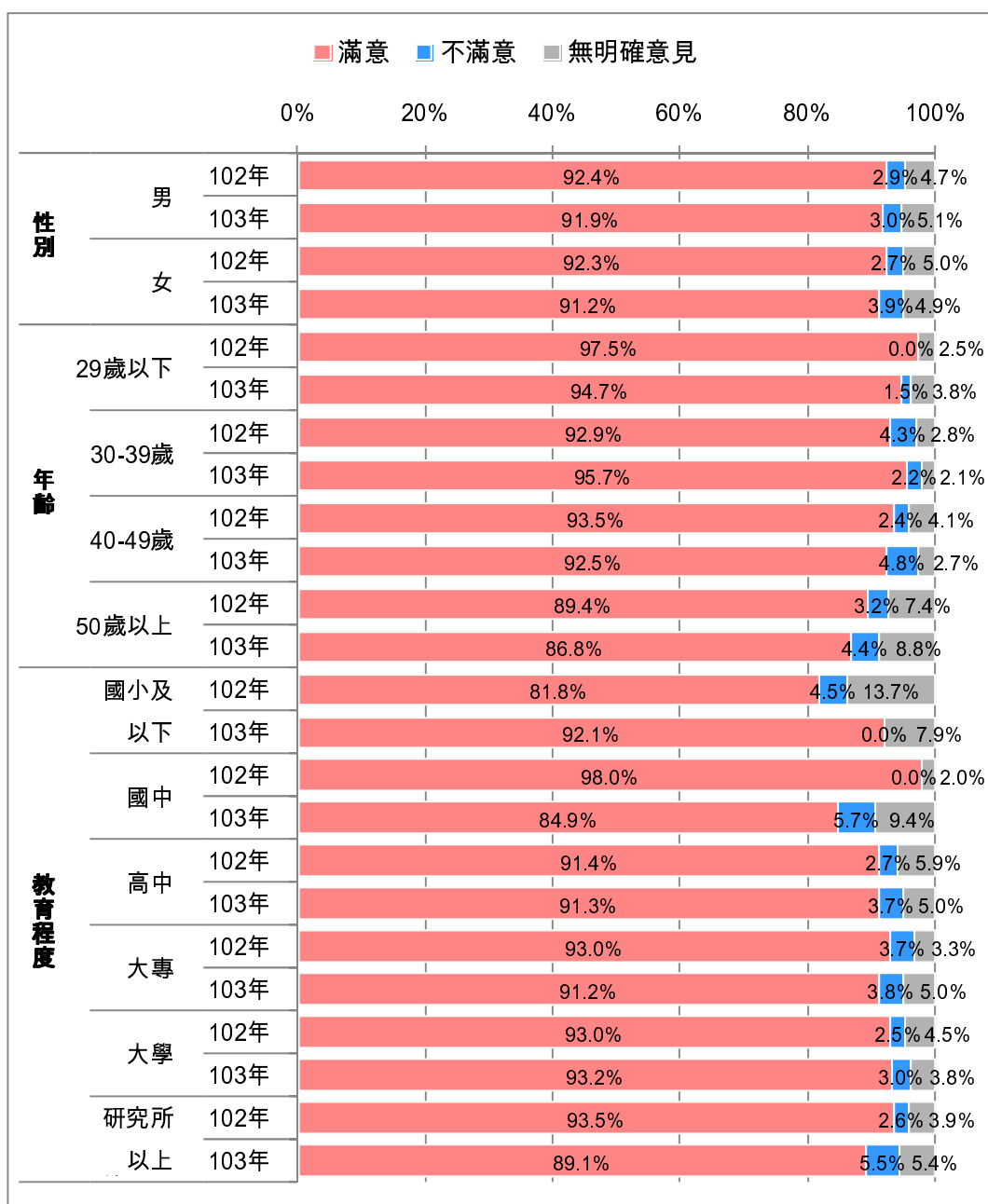


圖 3-31 各類屬性民眾對「服務人員稅務專業能力」滿意度

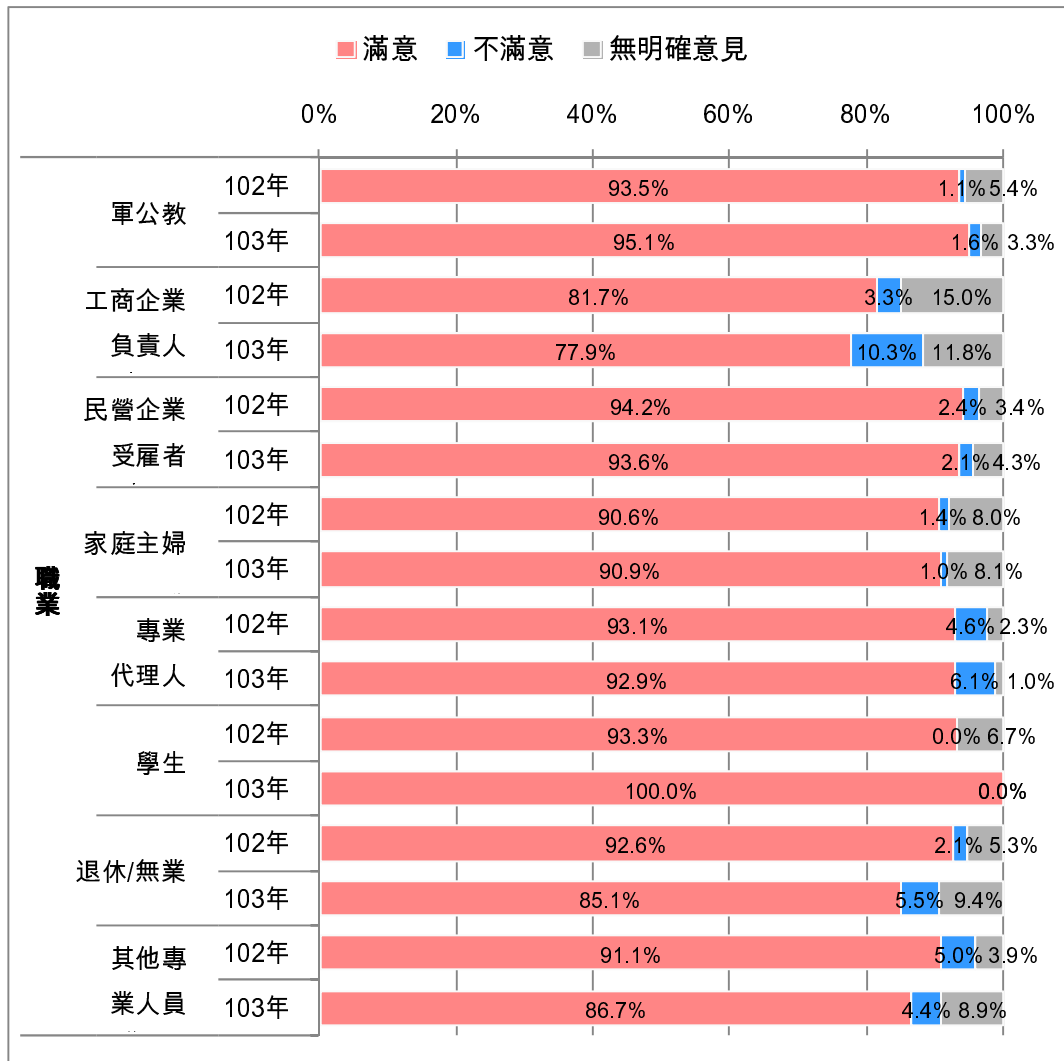


圖 3-31 各類屬性民眾對「服務人員稅務專業能力」滿意度(續)

13、不滿意服務人員稅務專業能力的原因

題目：請問您為什麼不滿意稅捐處服務人員的稅務專業能力？

本次調查特別針對不滿意服務人員稅務專業能力的洽公民眾，進一步詢問其原因為何。調查發現，71.1%洽公民眾認為服務人員的專業知識不足。其次是因為服務人員說法有不一致與未能及時處理問題情形，各占 13.2%。另外有 7.9%無明確意見。

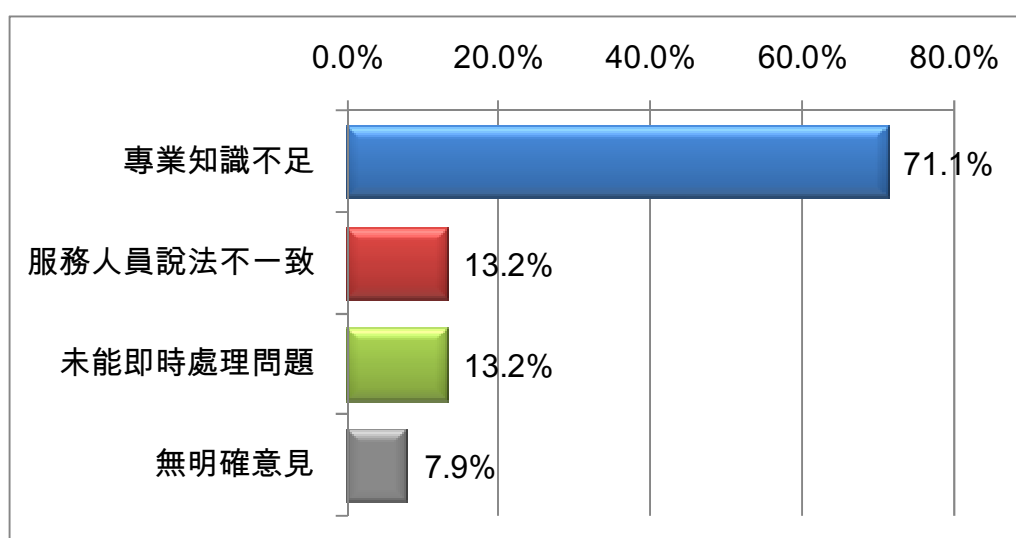


圖 3-32 不滿意服務人員稅務專業能力的原因

Base：不滿意服務人員稅務專業能力的受訪者(N=38)

14、新北市政府稅捐稽徵處人員品德操守滿意度

題目：請問您對稅捐處人員的品德操守滿不滿意？

對於新北市政府稅捐稽徵處人員「品德操守」的評價，80.1%的洽公民眾表示滿意，其中有 40.2%表示非常滿意，39.9%覺得還算滿意。

給予負面評價的洽公民眾僅占了 0.5%，其中有 0.3%認為不太滿意，0.2%覺得非常不滿意。

另有 19.4%的民眾無明確意見。

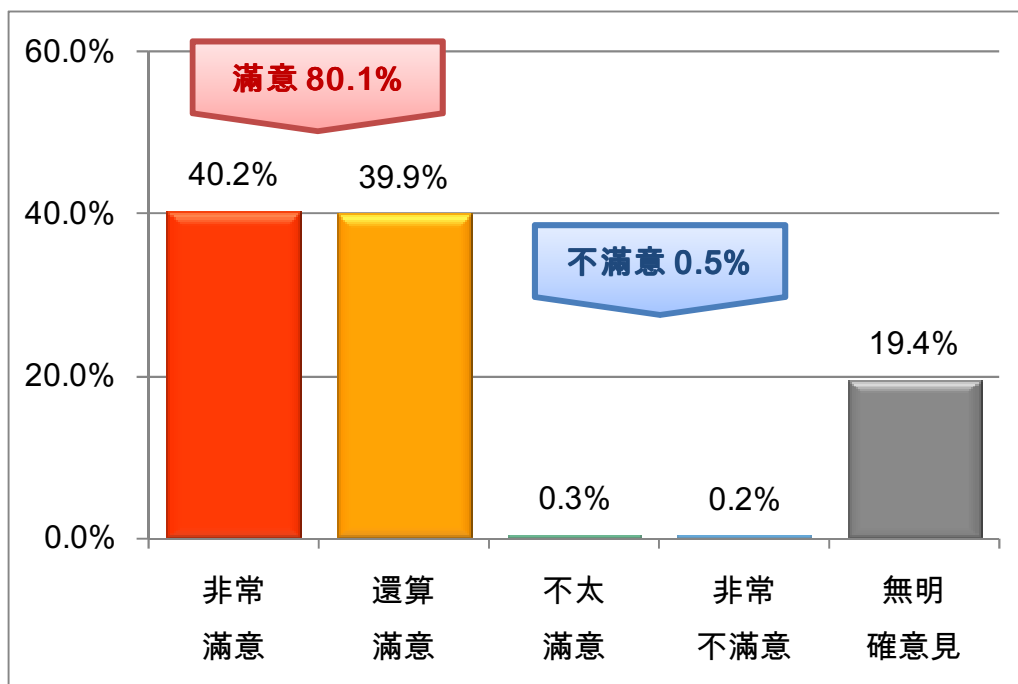


圖 3-33 新北市政府稅捐稽徵處人員品德操守滿意度

Base：全體受訪者(N=1,070)

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

性別：男性(80.3%)滿意新北市政府稅捐稽徵處人員「品德操守」的比例與女性(79.9%)相當。

年齡：調查發現，29 歲以下的洽公民眾，不論在 102 年或是在 103 年的調查中，滿意度皆較其他年齡層高，各占 91.7%，95.4%。

教育程度：國小及以下學歷者，滿意新北市政府稅捐稽徵處人員「品德操守」的比例，較其他教育程度高，占 86.8%。

職業：無論在 102 年或是在 103 年的調查中，學生的滿意度皆較其他職業別高，各占 93.3%和 100.0%。

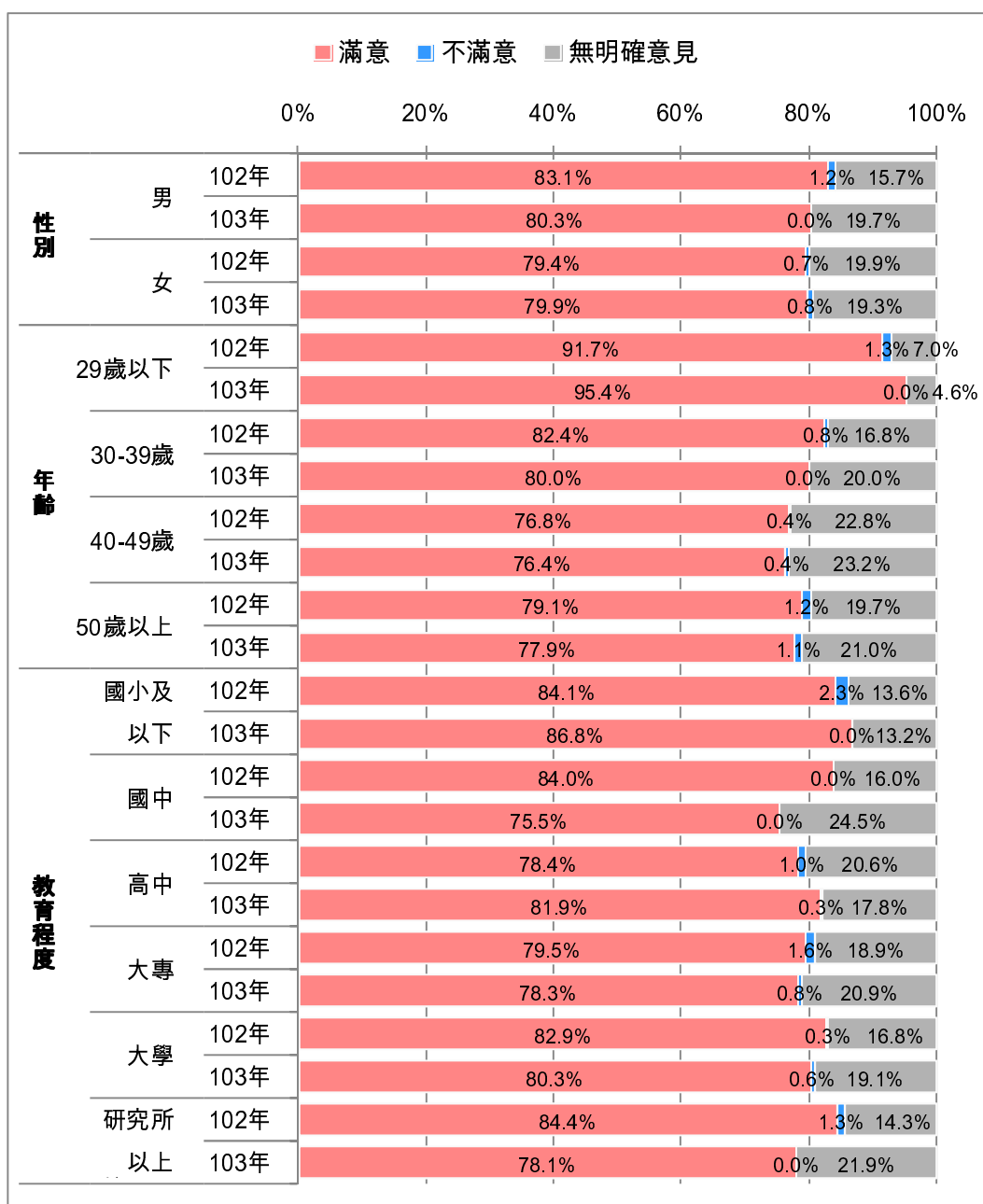


圖 3-34 各類屬性民眾對新北市政府稅捐稽徵處人員「品德操守」滿意度

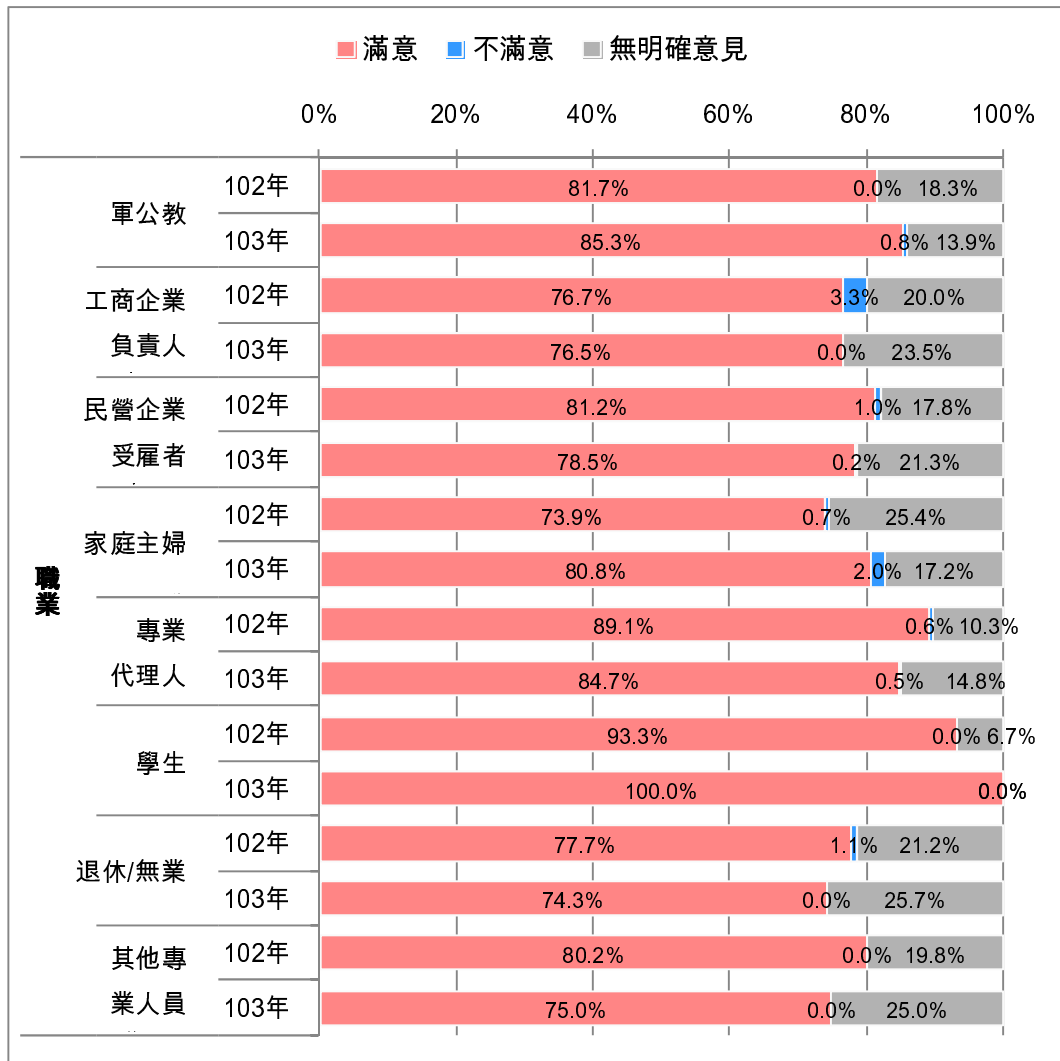


圖 3-34 各類屬性民眾對新北市政府稅捐稽徵處人員「品德操守」滿意度(續)

15、整體表現滿意度

題目：請問您對新北市稅捐處在過去一年的整體表現滿不滿意？

對於新北市政府稅捐稽徵處過去一年的整體評價，92.7%的洽公民眾給予正面評價，其中有 37.2%表示非常滿意，55.5%覺得還算滿意。

給予負面評價的洽公民眾占了 2.3%，其中有 1.9%認為不太滿意，0.4%覺得非常不滿意。

另有 5.0%的民眾無明確意見。

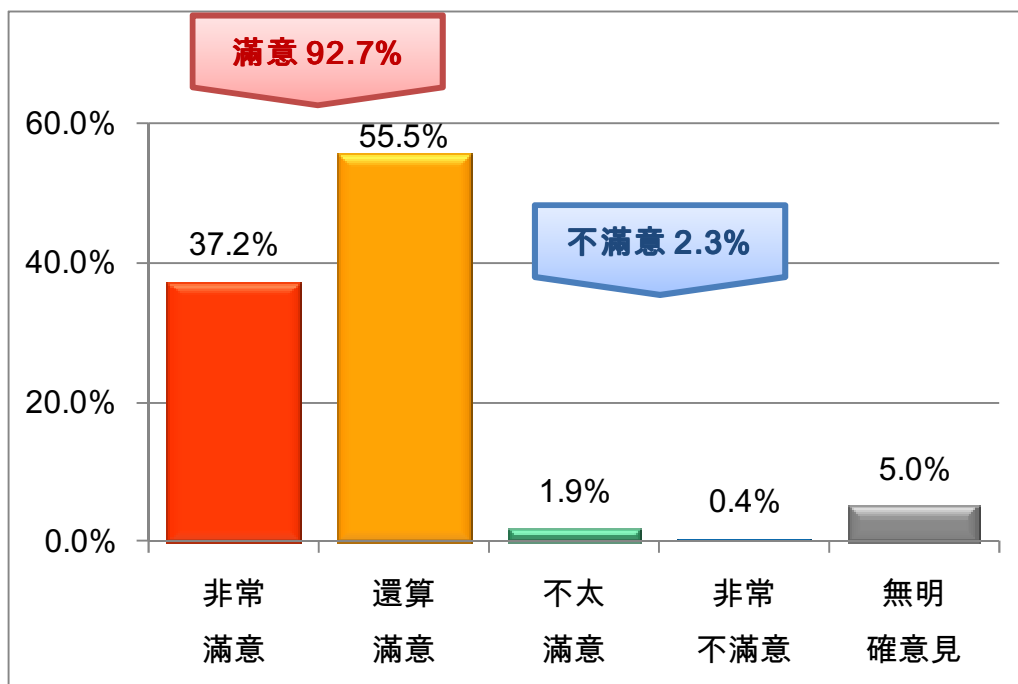


圖 3-35 整體表現滿意度

Base：全體受訪者(N=1,070)

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

性別：男性(93.5%)滿意新北市政府稅捐稽徵處過去一年的整體表現比例與女性(92.1%)比例相當。

年齡：各年齡層的滿意度比例皆超過九成，尤其是 29 歲以上和 30~39 歲民眾滿意度最高，各占 95.4%和 95.6%。

教育程度：除了國小以下和國中學歷者之外，其餘民眾的滿意度皆超過九成。尤其以研究所以以上學歷者的滿意度最高，占 95.9%。

職業：學生的滿意度較其他職業別高，占 100.0%。與 102 年度調查相比，工商企業負責人的滿意度上升的幅度最大，增加了 7.7 個百分點。

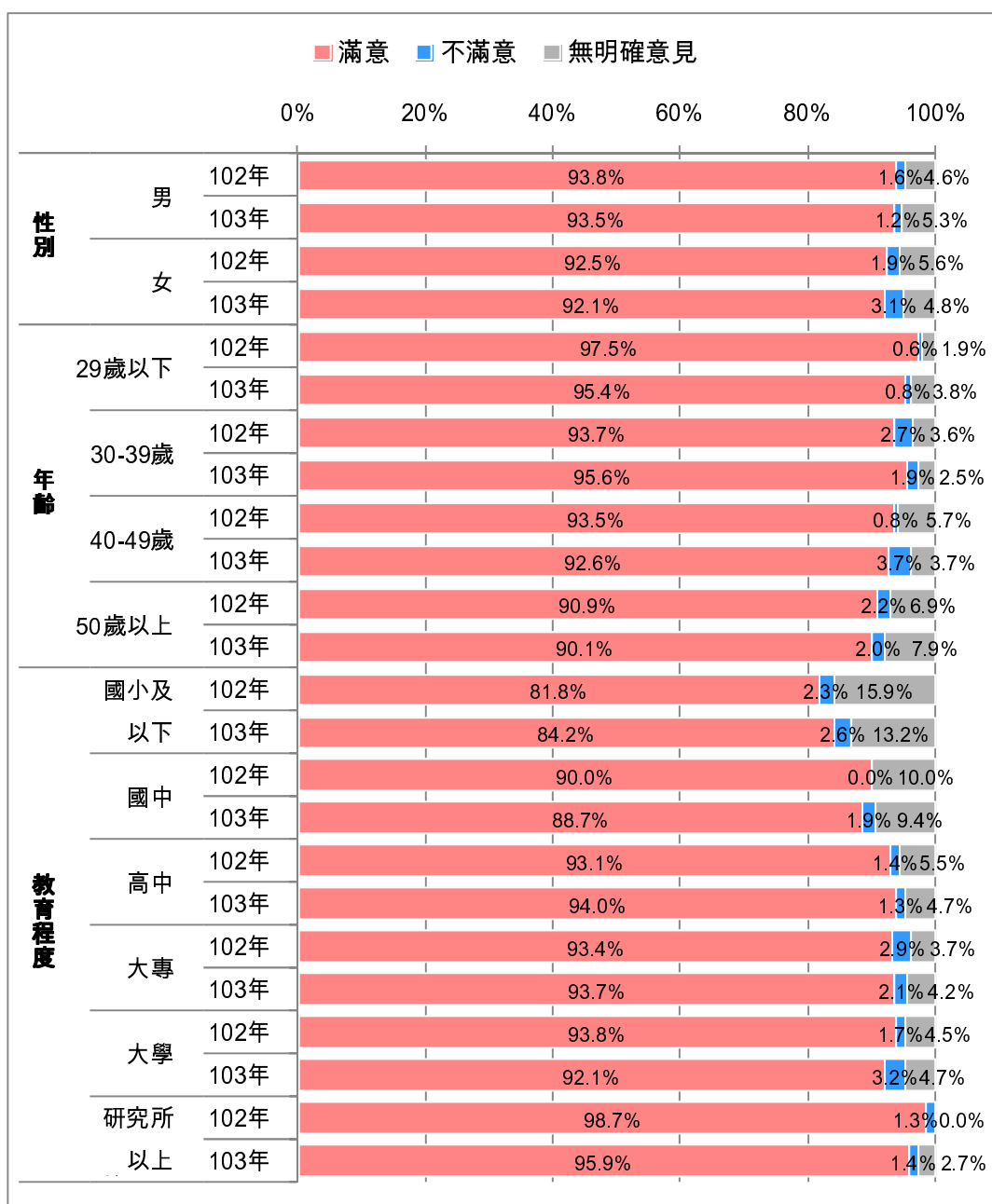


圖 3-36 各類屬性民眾對新北市政府稅捐稽徵處整體表現滿意度

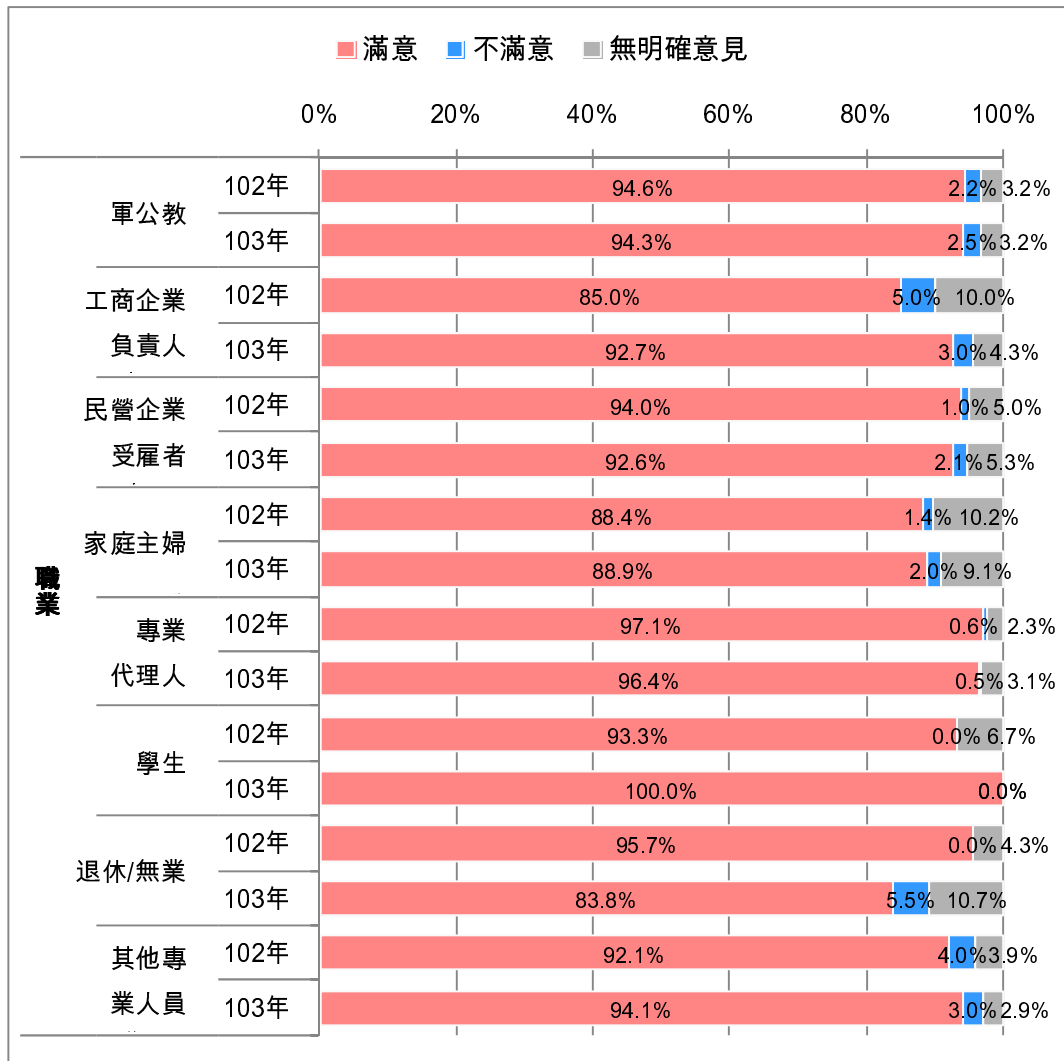
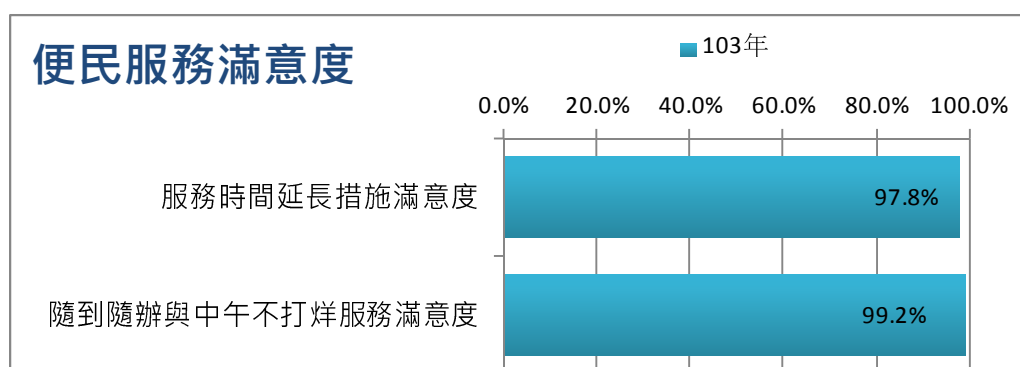


圖 3-36 各類屬性民眾對新北市政府稅捐稽徵處整體表現滿意度(續)

(二)便民服務評價



註：此滿意度係扣除「拒答」、「很難說」、「無意見」、和「不知道」之無明確意見者，重新計算有「表態者的滿意度」。

圖 3-37 便民服務滿意度

1、延長服務時間滿意度

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

對於新北市政府稅捐稽徵處「延長服務時間」評價，95.4%的洽公民眾感到滿意，其中有 63.7%表示非常滿意，31.7%覺得還算滿意。

給予負面評價的洽公民眾僅占了 2.2%，其中有 2.0%認為不太滿意，0.2%覺得非常不滿意。

另有 2.4%的民眾無明確意見。

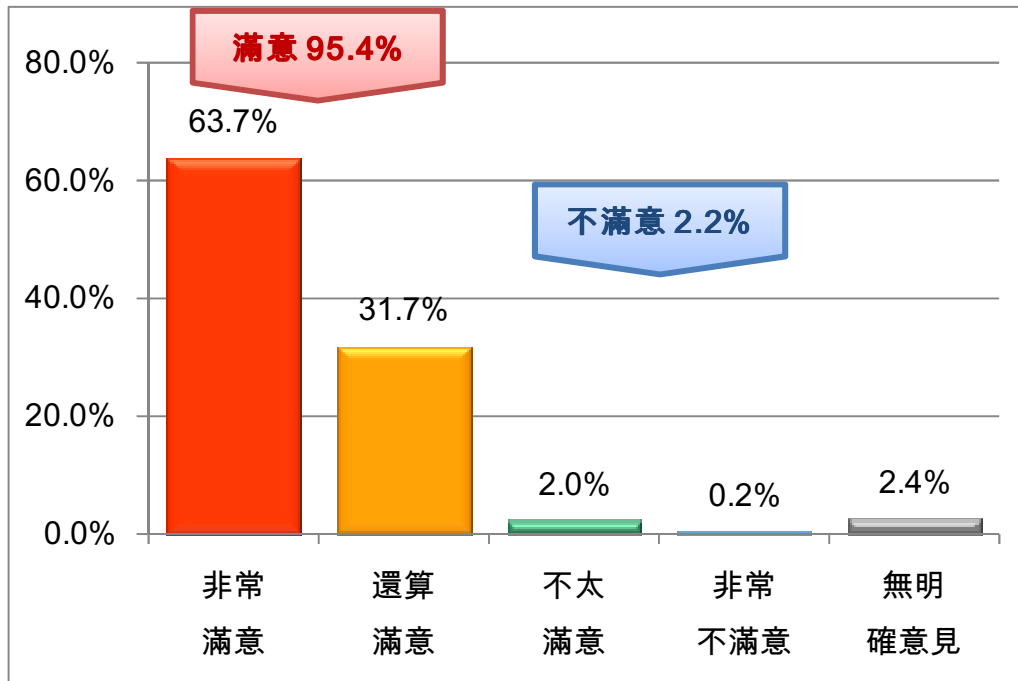


圖 3-38 延長服務時間滿意度

Base：全體受訪者(N=1,070)

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

性別：男性(95.1%)滿意新北市政府稅捐稽徵處「延長服務時間」的比例與女性(95.7%)比例相當。

年齡：29 歲以下的洽公民眾滿意新北市政府稅捐稽徵處「延長服務時間」的比例最高，占 97.8%。

教育程度：研究所以以上學歷者不滿意的比例最高，占 2.8%。

職業：除了退休/無業和其他專業人員之外，其他職業別滿意度的比例，皆超過九成，其中又以學生滿意度的比例最高，占 100.0%。與 102 年度調查相比，學生滿意度的比例上升了 6.7 個百分點。

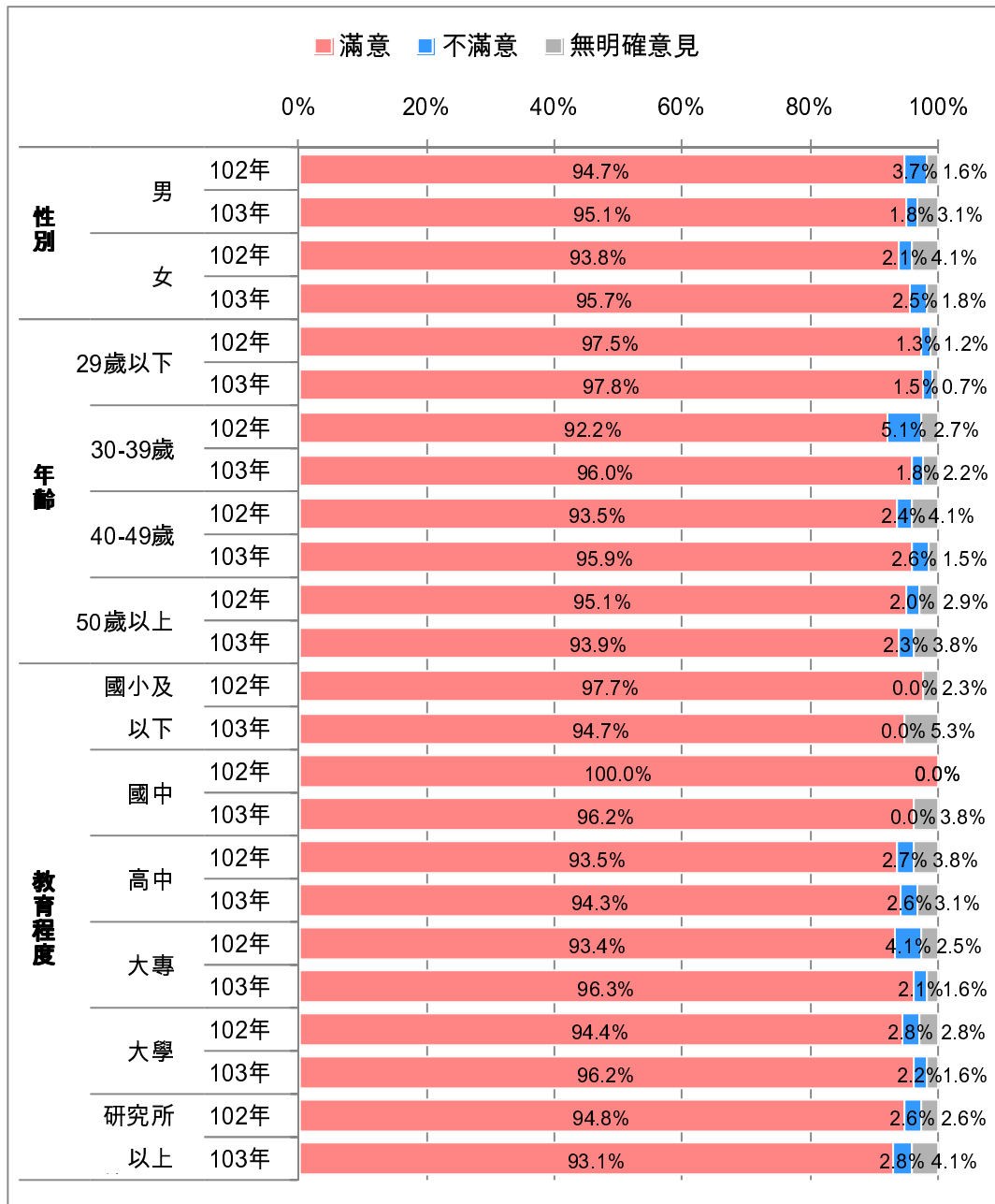


圖 3-39 各類屬性民眾對新北市政府稅捐稽徵處延長服務時間滿意度

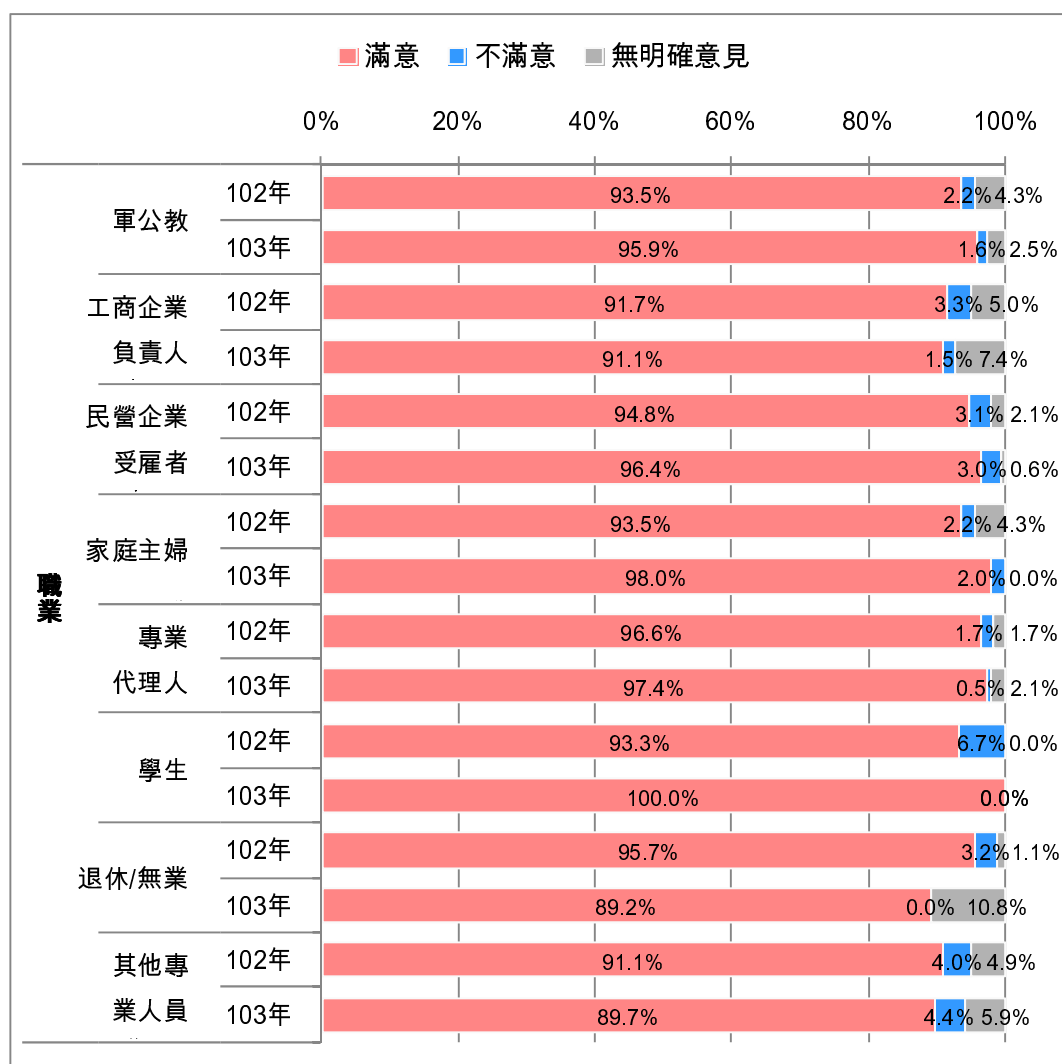


圖 3-39 各類屬性民眾對新北市政府稅捐稽徵處延長服務時間滿意度(續)

2、隨到隨辦與中午不打烊滿意度

題目：請問您對稅捐稽徵處服務中心提供隨到隨辦與中午不打烊的服務滿 不滿意？

對於新北市政府稅捐稽徵處「隨到隨辦與中午不打烊」服務評價，本次調查顯示，97.8%的洽公民眾給予正面評價，其中有 73.7%表示非常滿意，24.1%覺得還算滿意。

給予負面評價的洽公民眾僅占了 0.8%，其中有 0.7%認為不太滿意，0.1%覺得非常不滿意。

另有 1.4%的民眾無明確意見。

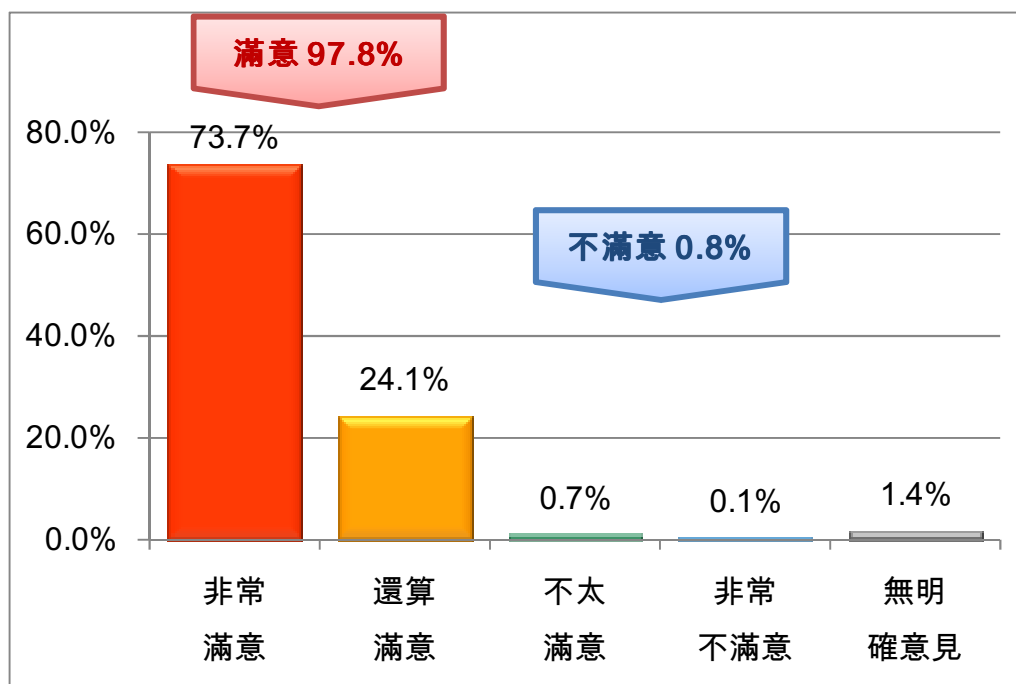


圖 3-40 隨到隨辦與中午不打烊滿意度

Base：全體受訪者(N=1,070)

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

性別：女性(98.1%)滿意新北市政府稅捐稽徵處「隨到隨辦與中午不打烊」服務的比例與男性(97.6%)比例相當。

年齡：各年齡層民眾的滿意度皆超過九成六。

教育程度：相較於其他學歷者，國中學歷者滿意新北市政府稅捐稽徵處「隨到隨辦與中午不打烊」服務的比例較低，占 92.5%。與相較 102 年度調查，國中學歷者的滿意度大幅下降了 7.5 個百分點。

職業：工商企業負責人和學生滿意的比例最高，各占 100.0%。

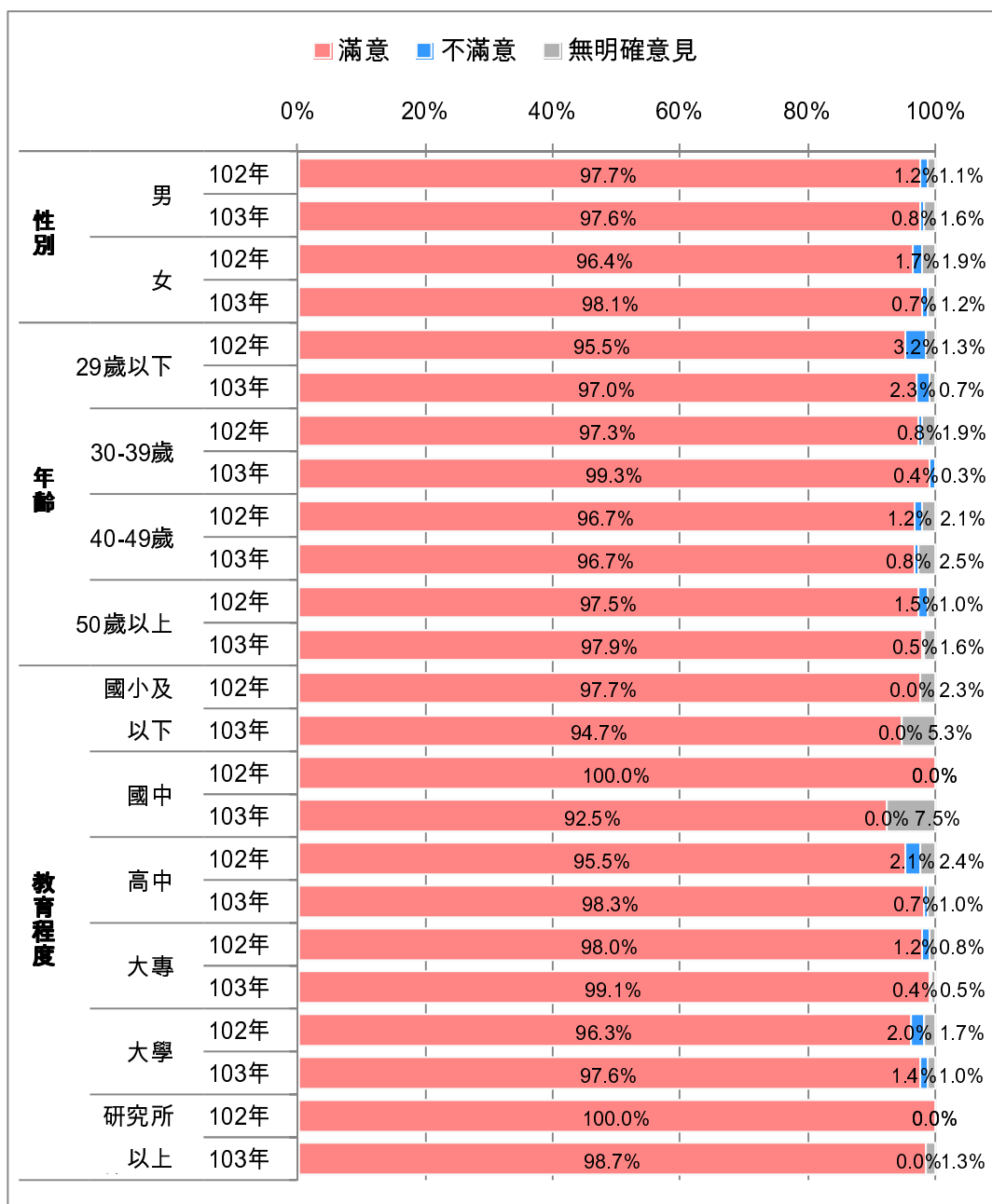


圖 3-41 各類屬性民眾對新北市政府稅捐稽徵處隨到隨辦與中午不打烊滿意度

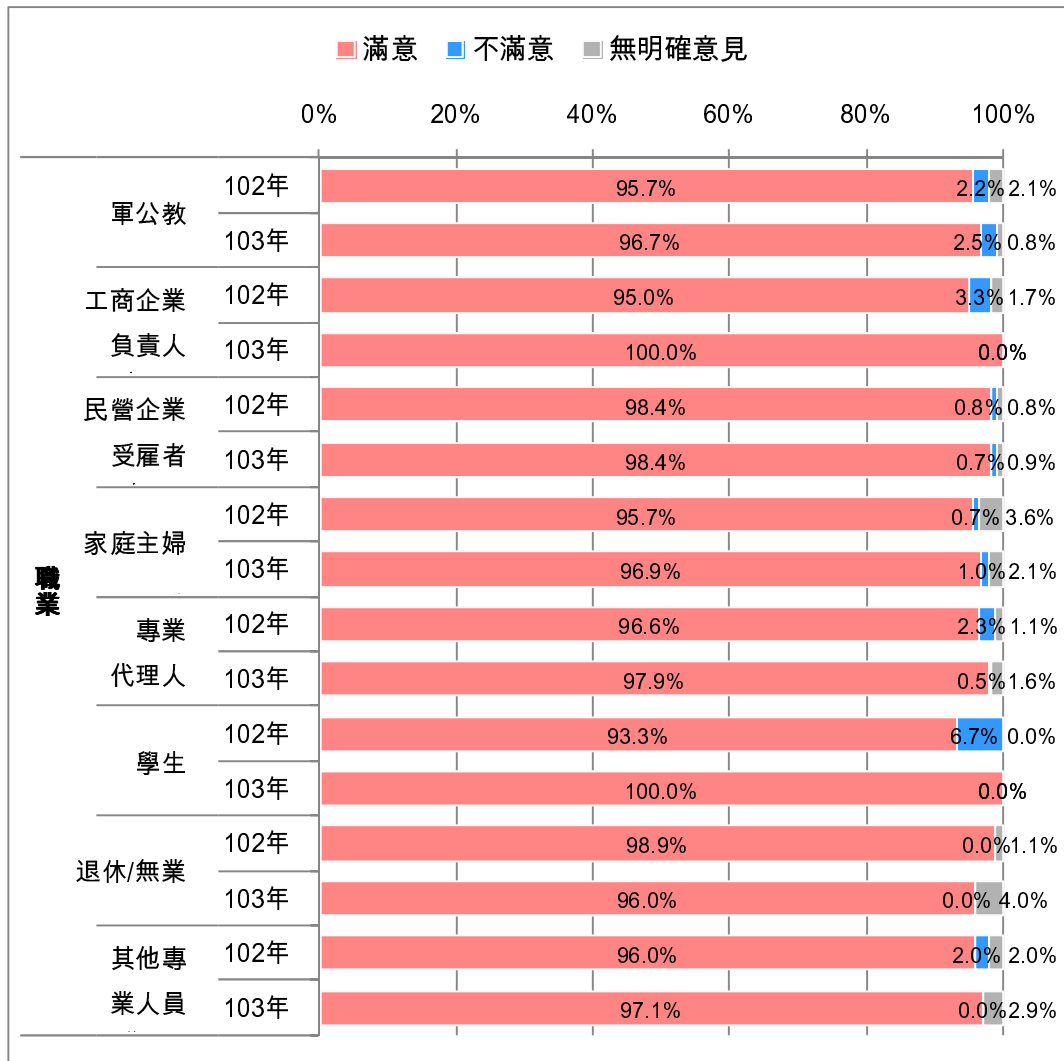
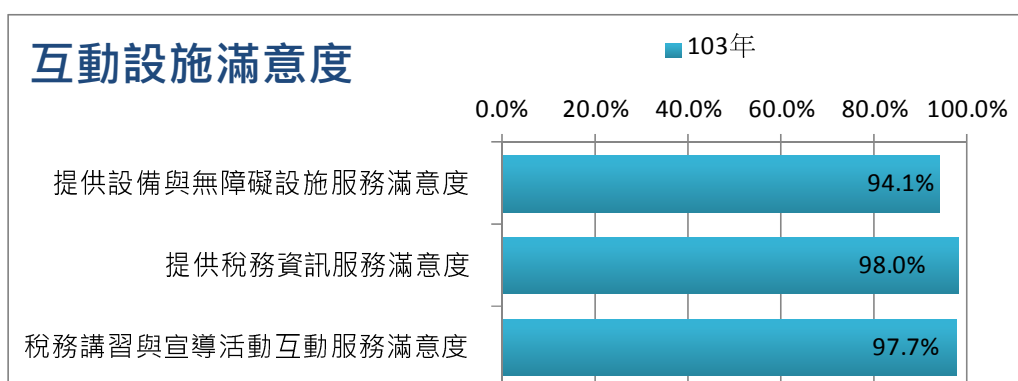


圖 3-41 各類屬性民眾對新北市政府稅捐稽徵處隨到隨辦與中午不打烊滿意度(續)

(三)互動設施評價



註：此滿意度係扣除「拒答」、「很難說」、「無意見」、和「不知道」之無明確意見者，重新計算有「表態者的滿意度」。

圖 3-42 互動設施滿意度

1、設備與無障礙設施服務滿意度

題目：請問您是否使用過本處娃娃車、育嬰室、輪椅、無障礙設施等設施？(有的續問)請問您對該設施滿不滿意？

(1)使用率

本次調查結果顯示，有使用新北市政府稅捐稽徵處提供「設備與無障礙設施」服務的民眾，僅占受訪者 1.6%。相對來說，沒有使用過的民眾占 98.4%。

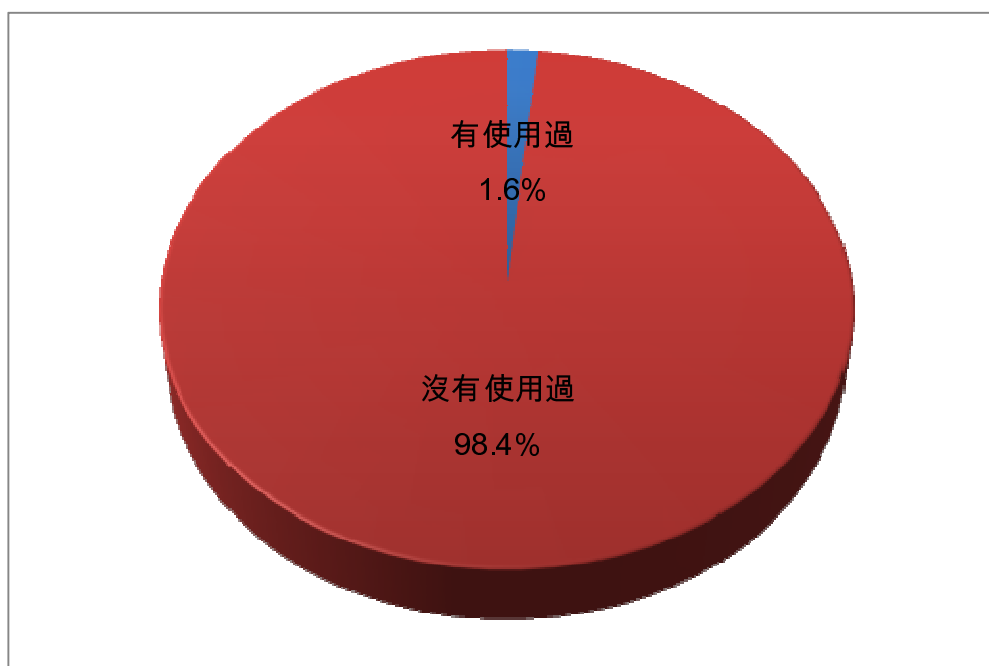


圖 3-43 設備與無障礙設施使用率

Base：全體受訪者(N=1,070)

交叉分析顯示，各類屬性的洽公民眾對於新北市政府稅捐稽徵處在「設備與無障礙設施」服務表示沒有使用過的比例皆高於有使用過者的比例。

性別：女性(1.6%)表示有使用過新北市政府稅捐稽徵處「設備與無障礙設施」服務的比例與男性相當(1.6%)。

年齡：50 歲以上的洽公民眾表示有使用過新北市政府稅捐稽徵處「設備與無障礙設施」服務的比例高，占 2.5%。

教育程度：國小及以下的洽公民眾表示有使用過新北市政府稅捐稽徵處「設備與無障礙設施」服務的比例高，占 5.3%。

職業：工商企業負責人的洽公民眾表示有使用過新北市政府稅捐稽徵處「設備與無障礙設施」服務的比例高，占 4.4%。

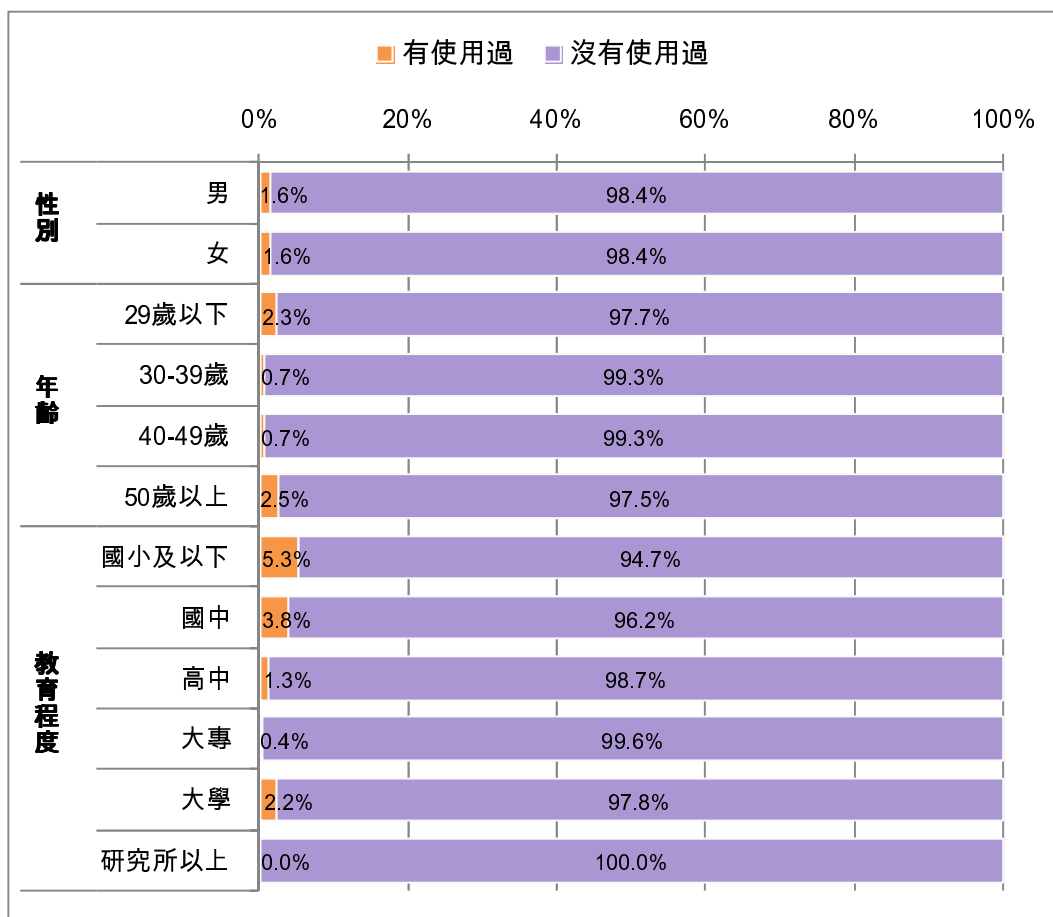


圖 3-44 各類屬性民眾對「設備與無障礙設施」使用率

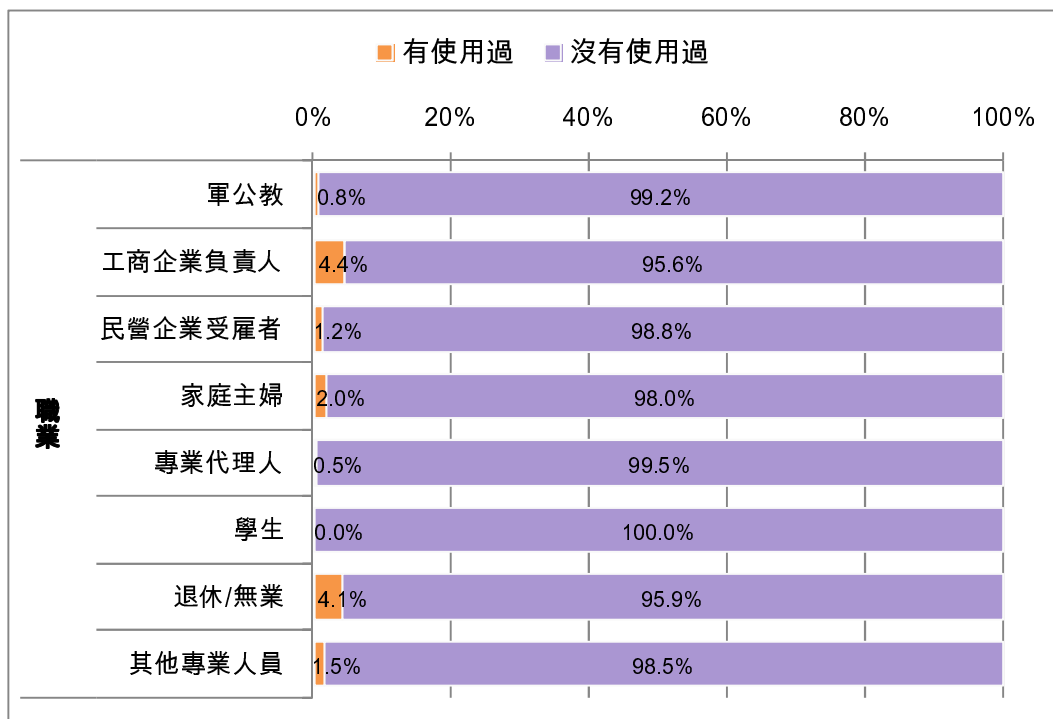


圖 3-44 各類屬性民眾對「設備與無障礙設施」使用率(續)

(2)滿意度

對於新北市政府稅捐稽徵處提供娃娃車、育嬰室、輪椅、無障礙設施等服務方面，94.1%的洽公民眾感到滿意，其中有 35.3%表示非常滿意，58.8%覺得還算滿意。

相較之下，僅 5.9%的洽公民眾表示不太滿意。

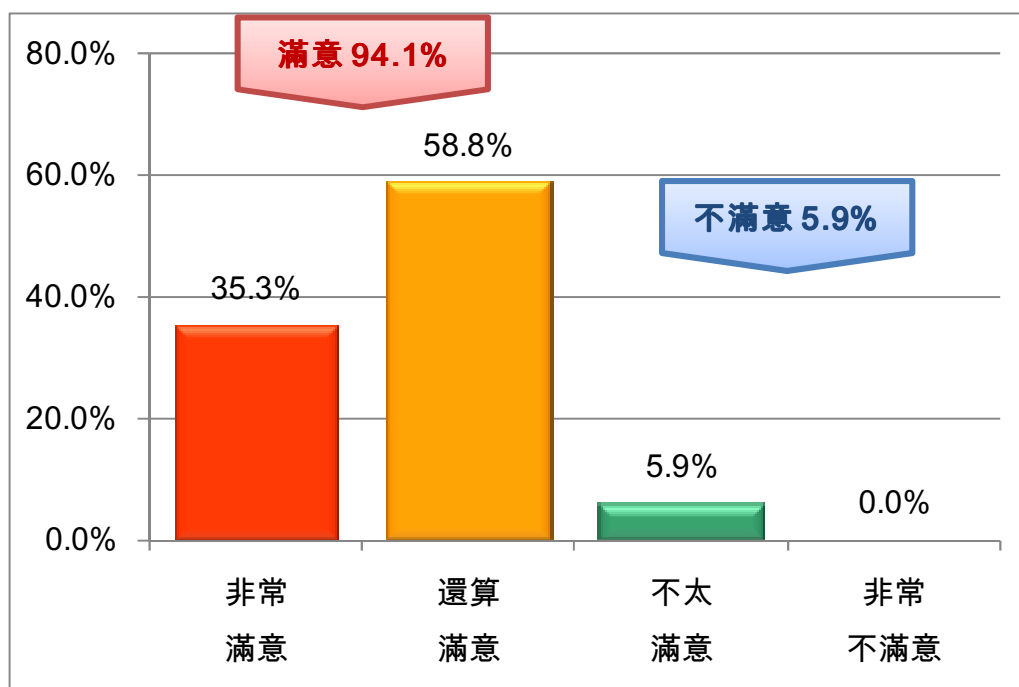


圖 3-45 設備與無障礙設施服務滿意度

Base：有使用設備與無障礙設施服務之受訪者(N=17)

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

性別：男性(100.0%)滿意新北市政府稅捐稽徵處提供設備與無障礙設施服務的比例高於女性(88.9%)。

年齡：除了 29 歲以下的洽公民眾之外，其他年齡層的滿意度比例皆為 100.0%。

教育程度：除了大學學歷的洽公民眾之外，其他教育程度的滿意度比例皆為 100.0%。

職業：除了民營企業受雇者的洽公民眾之外，其他職業別的滿意度比例皆為 100.0%。

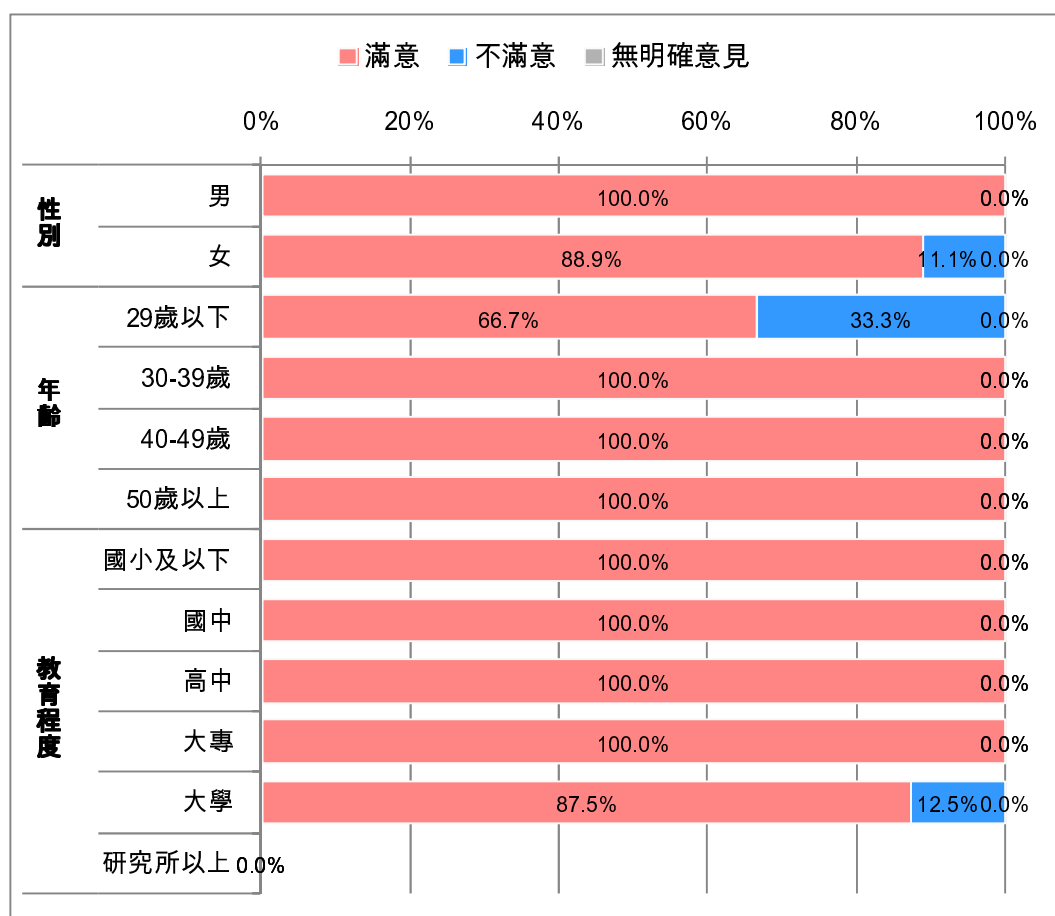


圖 3-46 各類屬性民眾對設備與無障礙設施服務滿意度

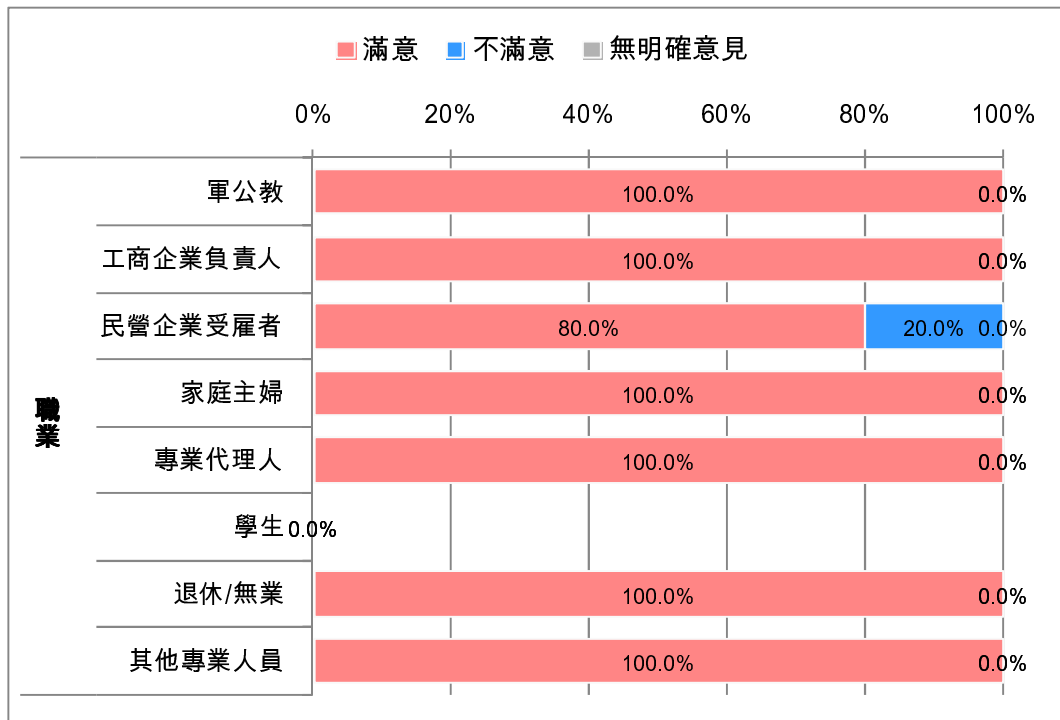


圖 3-46 各類屬性民眾對設備與無障礙設施服務滿意度(續)

2、提供稅務資訊服務滿意度

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

對於新北市政府稅捐稽徵處提供稅務資訊服務，70.9%的洽公民眾給予好評，其中有 28.3%表示非常滿意，42.6%覺得還算滿意。

給予負面評價的洽公民眾僅占了 1.4%，其中有 1.2%認為不太滿意，0.2%覺得非常不滿意。

另有 27.7%的民眾無明確意見。

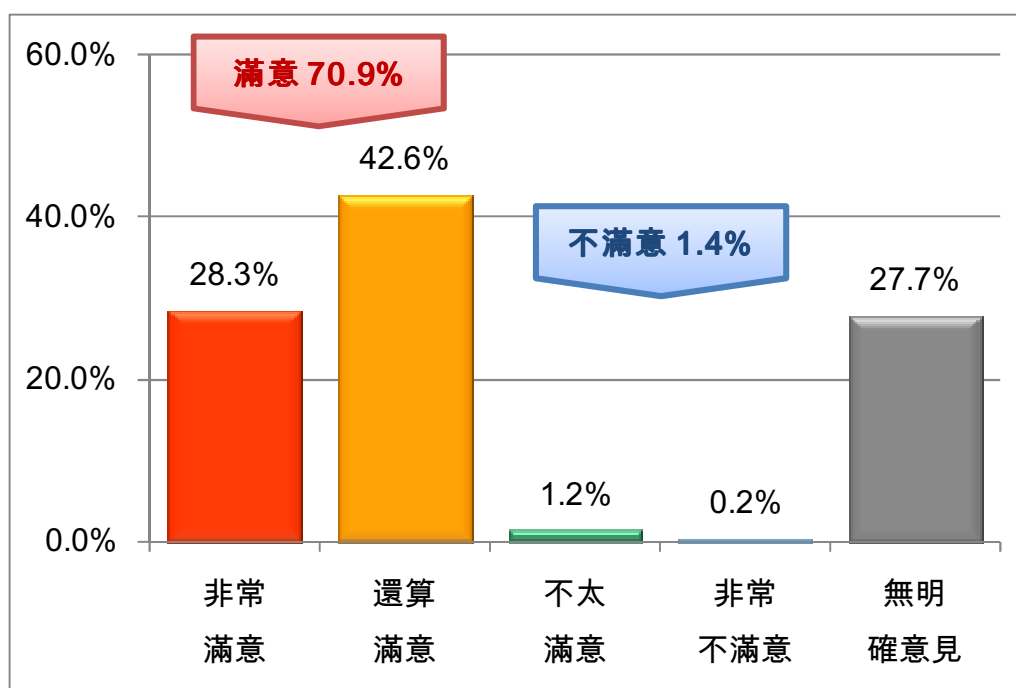


圖 3-47 提供稅務資訊服務滿意度

Base：全體受訪者(N=1,070)

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

性別：女性(73.1%)滿意新北市政府稅捐稽徵處提供稅務資訊服務的比例與較男性(68.3%)高。

年齡：與 102 年度調查相同，年紀愈輕者對於新北市政府稅捐稽徵處提供稅務資訊服務愈會感到滿意。其中以 29 歲以下的洽公民眾滿意比例最高，占 81.1%。

教育程度：國中、高中和大學學歷者皆有超過七成的滿意度。

職業：學生的滿意度最高，占 87.5%。其次為擔任軍公教者，占 80.3%。

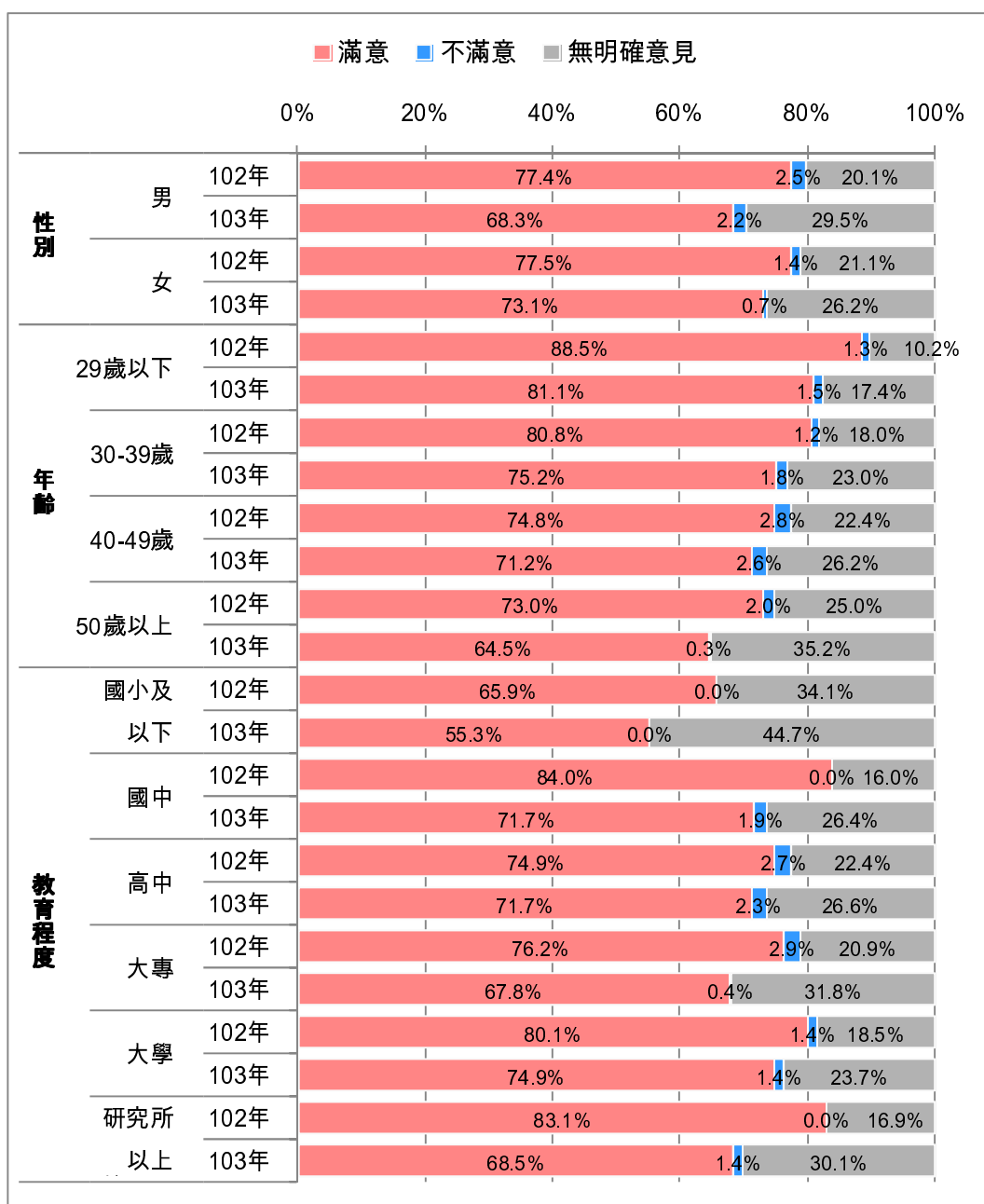


圖 3-48 各類屬性民眾對提供稅務資訊服務滿意度

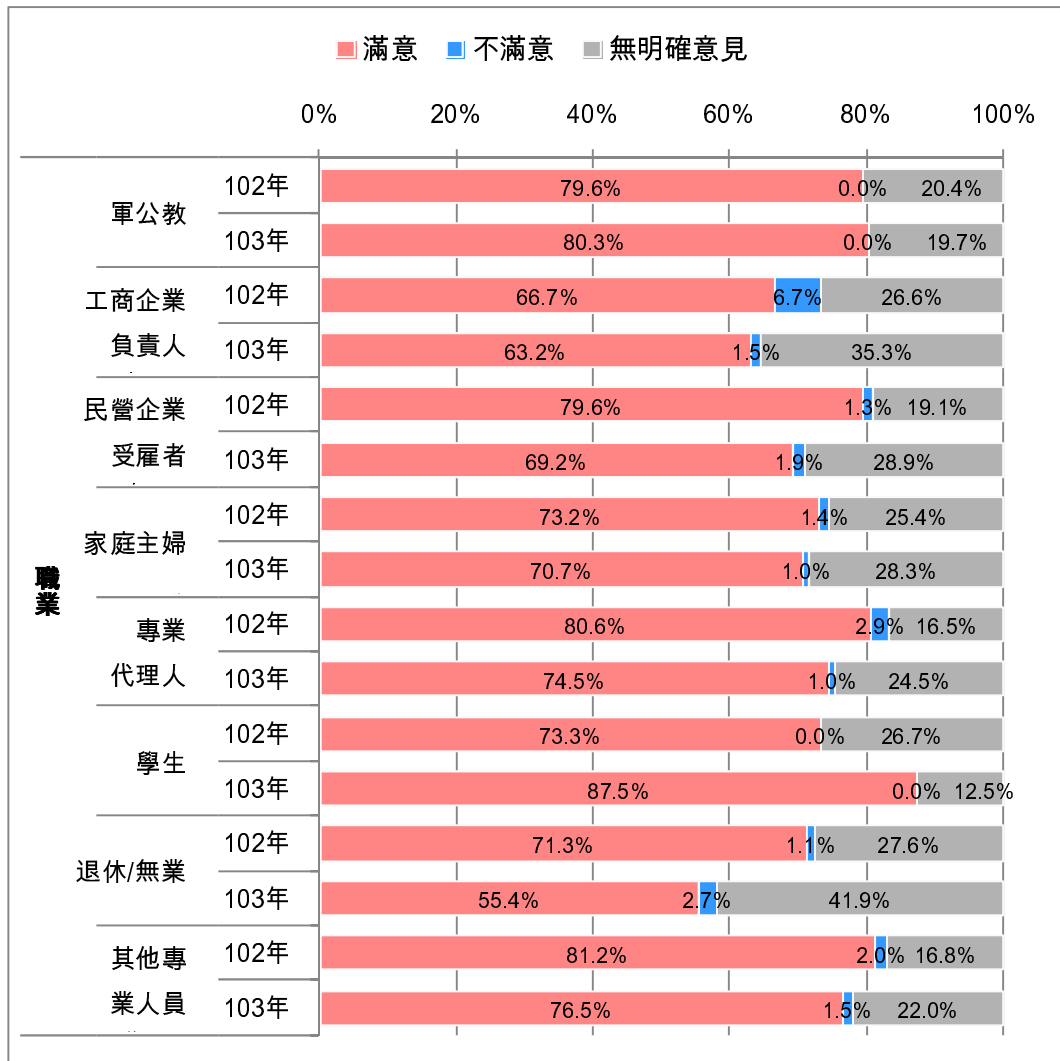


圖 3-48 各類屬性民眾對提供稅務資訊服務滿意度(續)

3、稅務講習與宣導活動互動服務滿意度

題目：請問您是否參與過稅捐處舉辦之稅務講習及宣導活動？(有的續問)請問您對稅捐處經常舉辦稅務講習與宣導活動與民眾互動的服務滿不滿意？

(1)使用率

本次調查結果顯示，有使用新北市政府稅捐稽徵處提供「稅務講習與宣導活動互動」服務的民眾，僅占受訪者 16.6%。相對來說，沒有使用過的民眾占 83.4%。

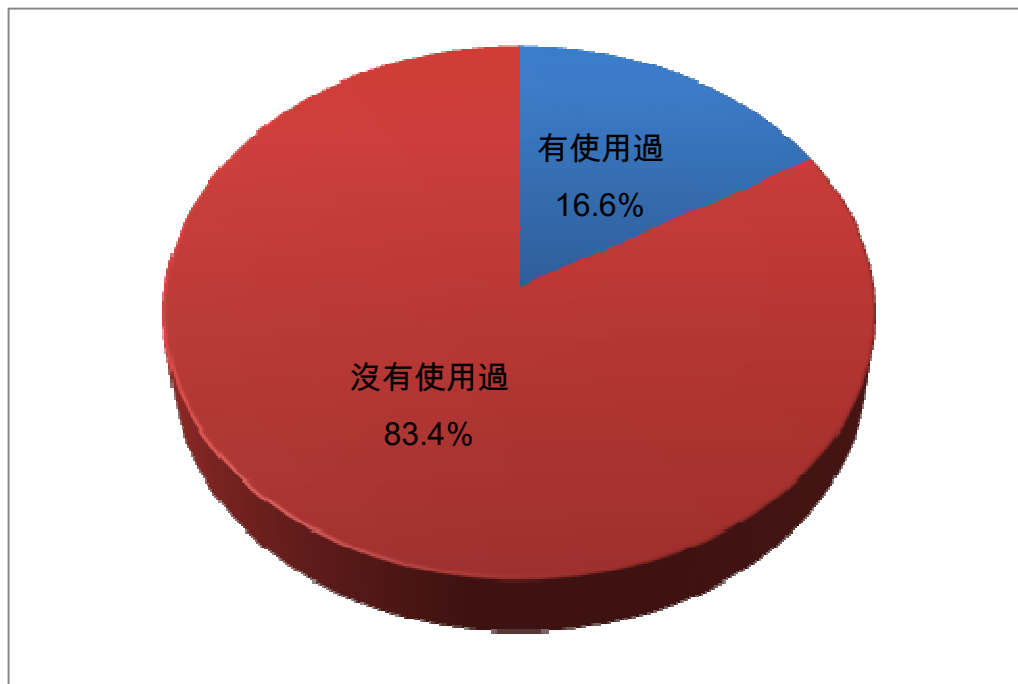


圖 3-49 稅務講習與宣導活動互動使用率

Base：全體受訪者(N=1,070)

交叉分析顯示，各類屬性的洽公民眾對於新北市政府稅捐稽徵處在「稅務講習與宣導活動互動」服務表示沒有使用過的比例皆高於有使用過者的比例。

性別：女性(19.4%)表示有使用過新北市政府稅捐稽徵處「稅務講習與宣導活動互動」服務的比例較男性高(13.2%)。

年齡：50 歲以上的洽公民眾表示有使用過新北市政府稅捐稽徵處「稅務講習與宣導活動互動」服務的比例高，占 22.6%。

教育程度：高中學歷的洽公民眾表示有使用過新北市政府稅捐稽徵處「稅務講習與宣導活動互動」服務的比例高，占 17.8%，其次為大專學歷者，占 17.6%。

職業：專業代理人 and 軍公教的洽公民眾表示有使用過新北市政府稅捐稽徵處「稅務講習與宣導活動互動」服務的比例較其他職業別高，皆超過兩成。

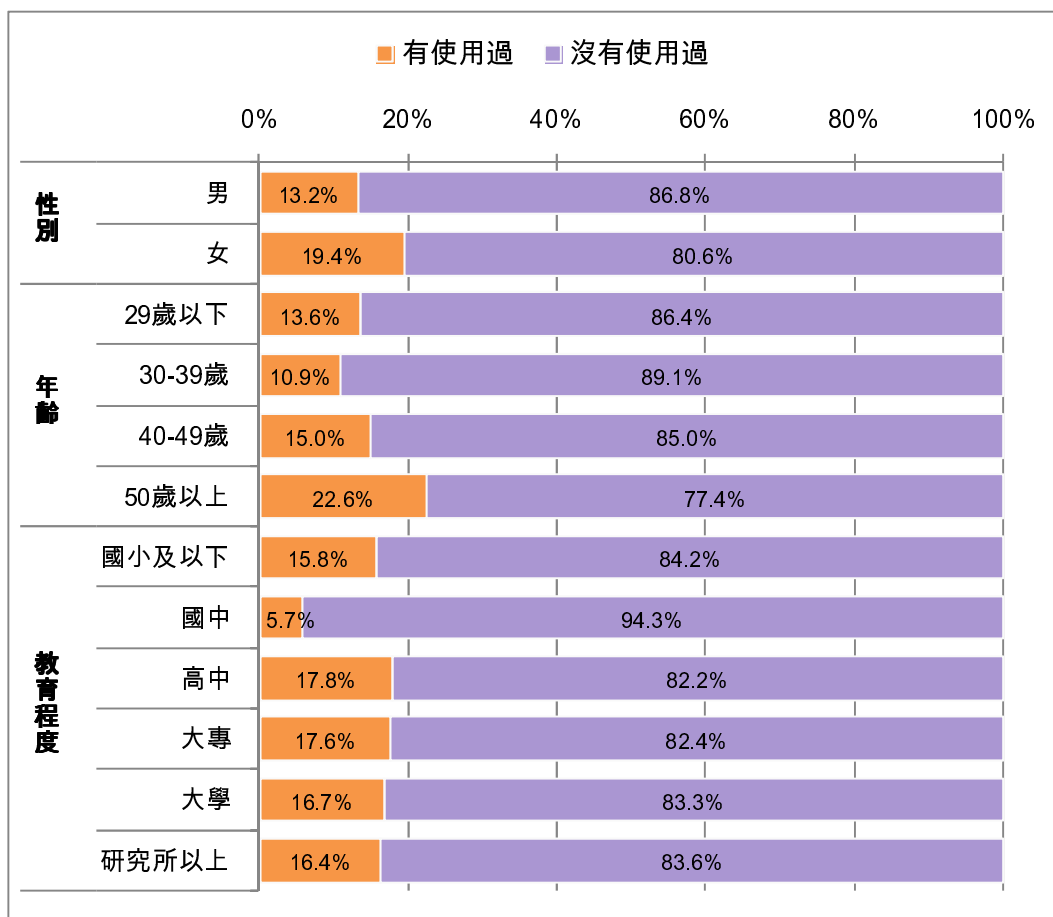


圖 3-50 各類屬性民眾對「稅務講習與宣導活動互動」使用率

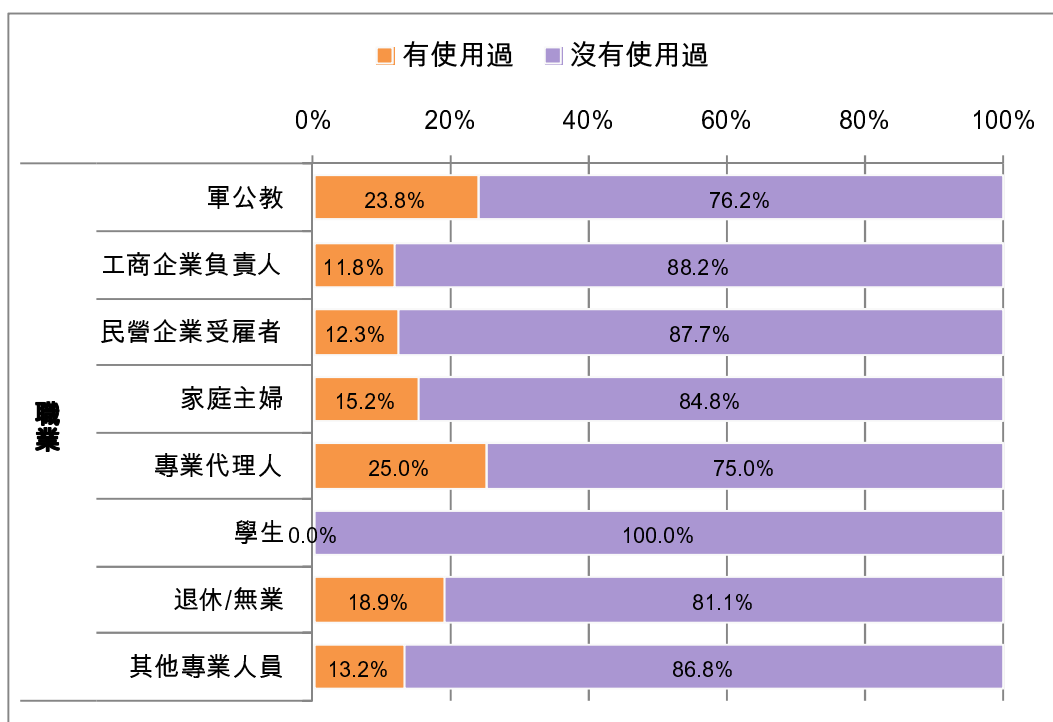


圖 3-50 各類屬性民眾對「稅務講習與宣導活動互動」使用率(續)

(2)滿意度

對於新北市政府稅捐稽徵處提供「稅務講習與宣導活動互動」服務，本次調查顯示，94.4%洽公民眾給予好評，其中有 45.8%表示非常滿意，48.6%覺得還算滿意。

相較之下，僅 2.3%的洽公民眾表示不太滿意。

另有 3.3%的民眾無明確意見。

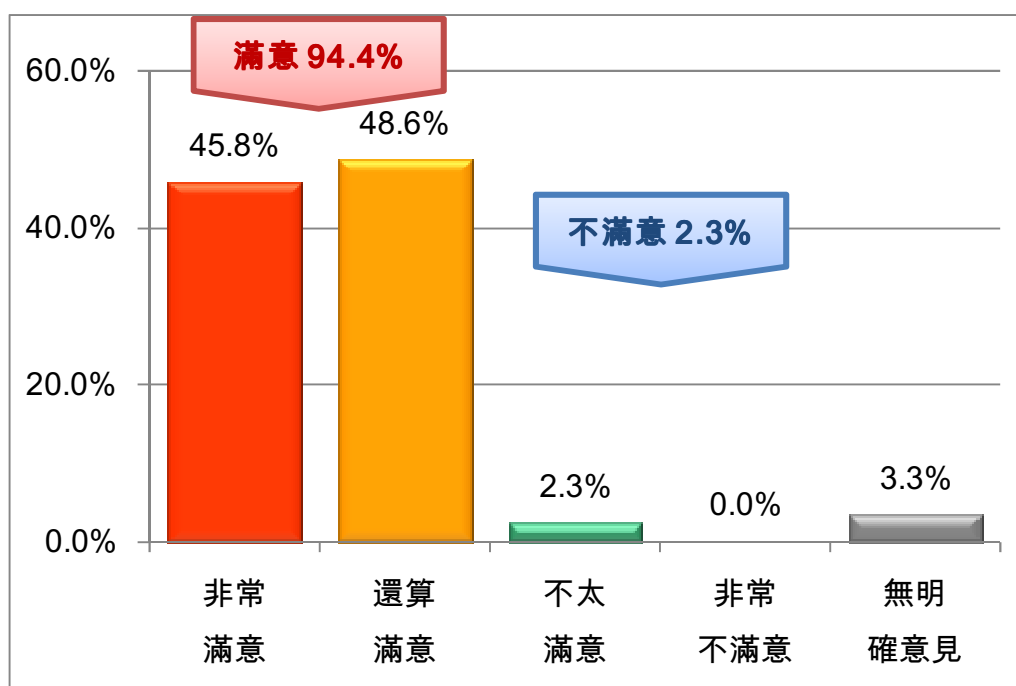


圖 3-51 稅務講習與宣導活動互動服務滿意度

Base：有使用稅務講習與宣導活動互動服務之受訪者(N=177)

交叉分析顯示，各類屬性的洽公民眾對於新北市政府稅捐稽徵處提供「稅務講習與宣導活動互動」服務，滿意的比例皆高於不滿意者的比例。

性別：男性(96.9%)滿意新北市政府稅捐稽徵處舉辦稅務講習與宣導活動互動服務的比例高於女性(92.8%)。

年齡：29 歲以下含 40-49 歲的洽公民眾，滿意新北市政府稅捐稽徵處舉辦稅務講習與宣導活動互動服務的比例較其他年齡層高，皆占 100.0%。

教育程度：除了專科學歷者外，其他教育程度的感到滿意的比例皆超過九成。

職業：軍公教和工商企業負責人感到滿意的比例較其他職業別高，皆為 100.0%。

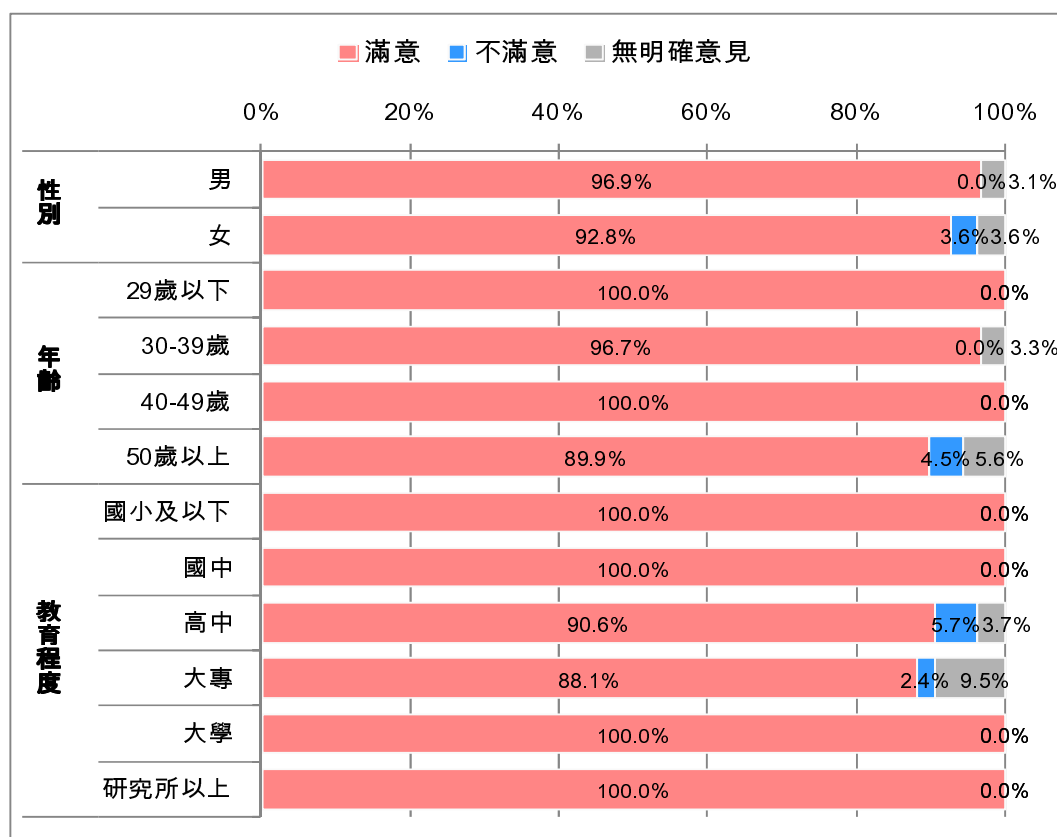


圖 3-52 各類屬性民眾對稅務講習與宣導活動互動服務滿意度

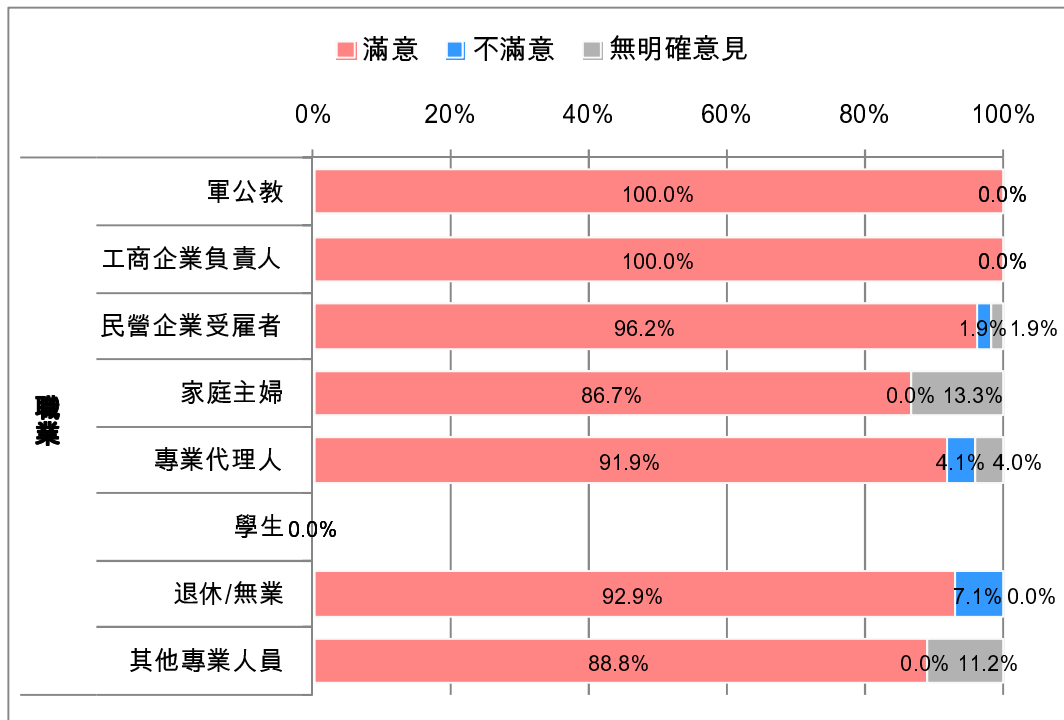


圖 3-52 各類屬性民眾對稅務講習與宣導活動互動服務滿意度(續)

4、不滿意稅務講習與宣導活動互動服務的原因

題目：請問您不滿意稅捐處經常舉辦稅務講習、宣導活動與民眾互動服務的原因是？

本次調查特別針對不滿意稅務講習與宣導活動互動服務的洽公民眾，進一步詢問其原因為何。調查發現，吸引力不足是主要原因，占 75.0%。其次是認為活動訊息宣傳不足，占 25.0%。

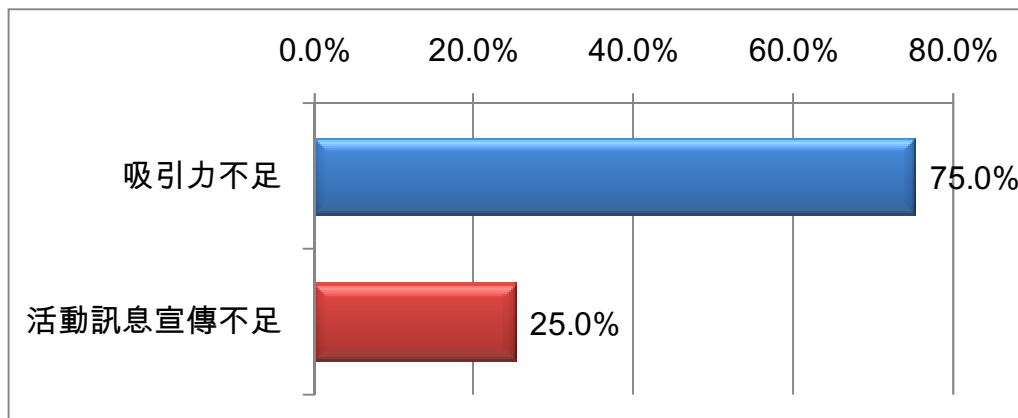


圖 3-53 不滿意稅務講習與宣導活動互動服務因素

Base：不滿意稅務講習與宣導活動互動服務之受訪者(N=4)

(四)相關建議

洽公民眾對於新北市政府稅捐稽徵處的建議，有 54.3%的民眾表示都很好，沒有需要改進的地方；而在有建議的事項方面以延長服務時間的比例最高，占 3.6%，其次為簡化申辦程序與流程(3.0%)、加強行政人員的專業訓練(2.1%)、加強人員服務態度與熱忱(1.9%)、加強宣導各項稅務資訊(1.7%)等。另外有 27.9%無明確意見。其餘建議比例較少，請參考圖 3-54。

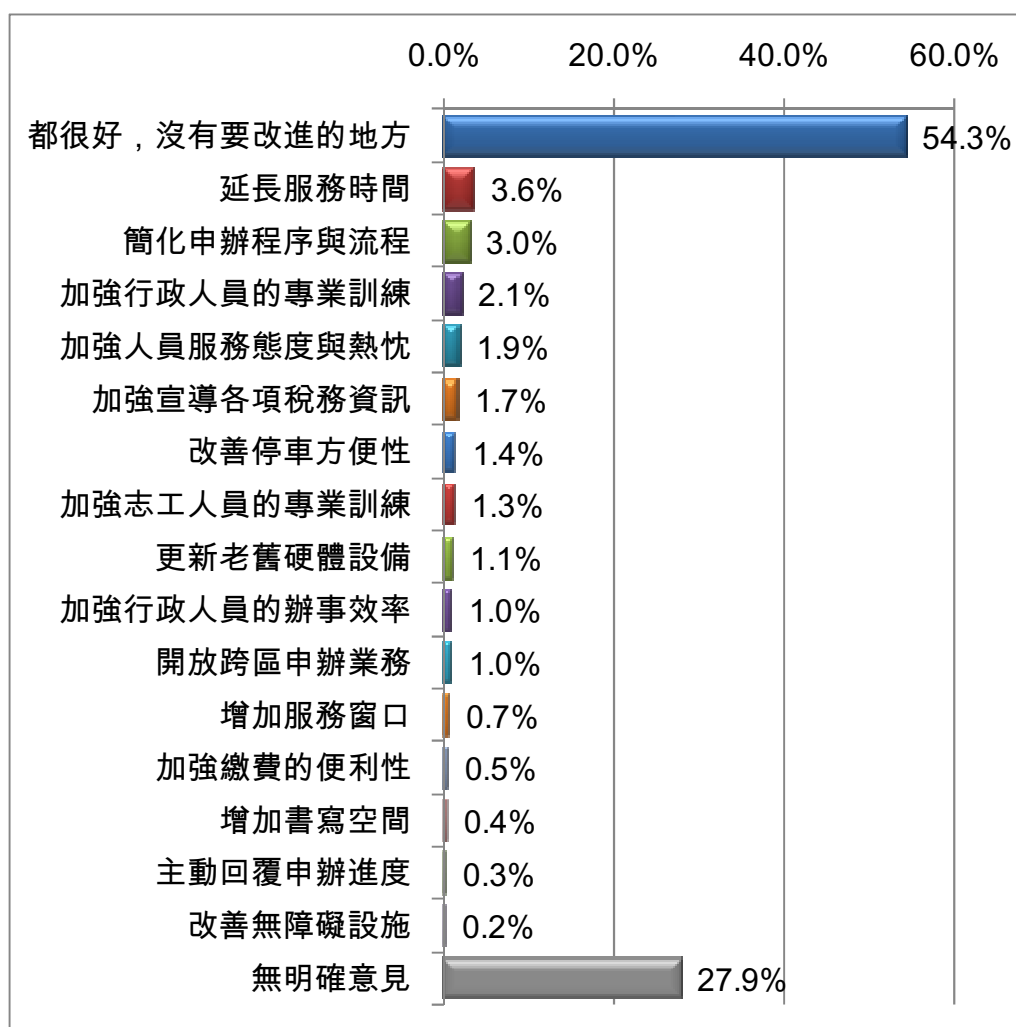


圖 3-54 洽公民眾對新北市政府稅捐稽徵處建議事項

Base：全體受訪者(N=1,070)

肆、民眾對新北市政府稅捐稽徵處的滿意度趨勢分析

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

一、洽公環境滿意度比較

本次調查發現，在洽公環境的滿意度方面，其滿意度從 102 年度的 99.1% 下降為今年的 98.9%，微幅下降了 0.2 個百分點，而不滿意度從 102 年度的 0.9% 增加至為 1.1%，雖然滿意度較去年低，但仍在誤差範圍內。

表 4-1 民眾對「洽公環境」滿意度之趨勢比較

年度	96年	97年	98年	99年	100年	101年	102年	103年	較去年差異
滿意	92.8%	94.4%	92.3%	92.8%	96.4%	95.7%	99.1%	98.9%	↓ 0.2%
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%	↑ 0.2%

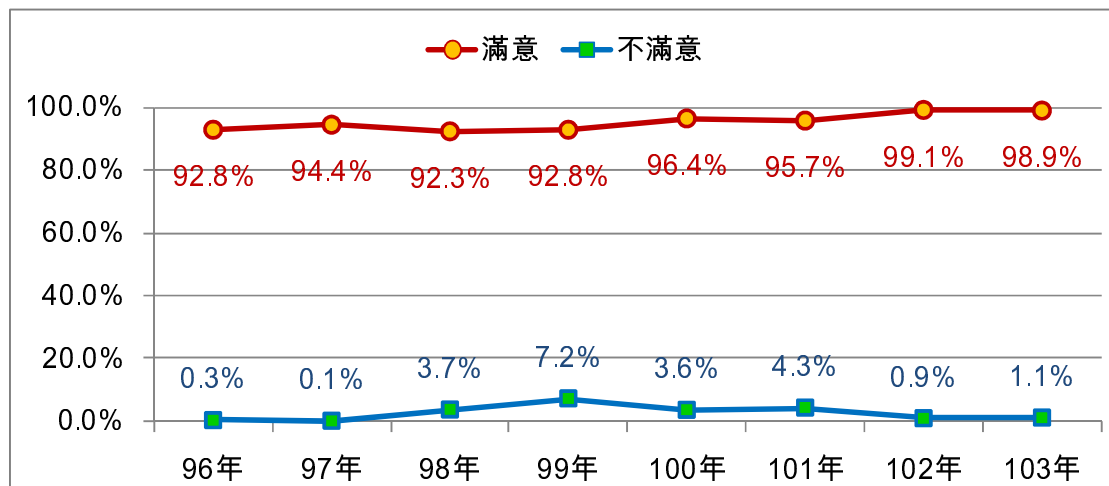


圖 4-1 民眾對「洽公環境」滿意度之趨勢比較

二、申請表格與範例說明服務滿意度比較

與 102 年度調查相比，洽公民眾對於新北市政府稅捐稽徵處在申請表格與範例說明服務滿意度有上升的趨勢，從 97.1% 上升為 98.0%。不滿意度亦從 102 年度調查的 2.9% 下降了 2.0 個百分點。自 99 年起，滿意度有逐漸上升的趨勢。

表 4-2 民眾對「申請表格與範例說明服務」滿意度之趨勢比較

年度	96年	97年	98年	99年	100年	101年	102年	103年	較去年差異
滿意	88.2%	90.6%	92.5%	91.4%	93.9%	94.7%	97.1%	98.0%	↑ 0.9%
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%	↓ 0.9%

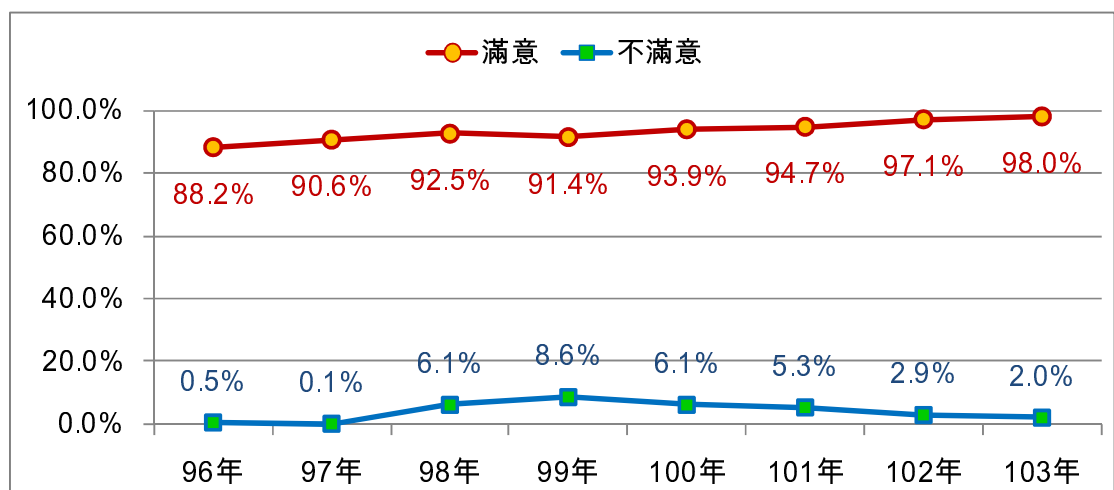


圖 4-2 民眾對「申請表格與範例說明服務」滿意度之趨勢比較

三、多元繳稅方式服務滿意度比較

對於新北市政府稅捐稽徵處提供多種繳稅方式，以節省民眾時間的服務方面，與 102 年度調查相比，滿意度有上升的趨勢，從 97.5% 上升為 98.1%。不滿意度亦從 102 年度調查的 2.5% 下降了 0.6 個百分點。與 102 年度調查相比，有洽公經驗的民眾對於新北市政府稅捐稽徵處提供的多元繳稅方式滿意度變化不大。

表 4-3 民眾對「多元繳稅方式」滿意度之趨勢比較

年度	98年	99年	100年	101年	102年	103年	較去年差異
滿意	98.8%	94.9%	96.7%	96.6%	97.5%	98.1%	↑ 0.6%
普通	0.0%	—	—	—	—	—	—
不滿意	1.2%	5.1%	3.3%	3.4%	2.5%	1.9%	↓ 0.6%

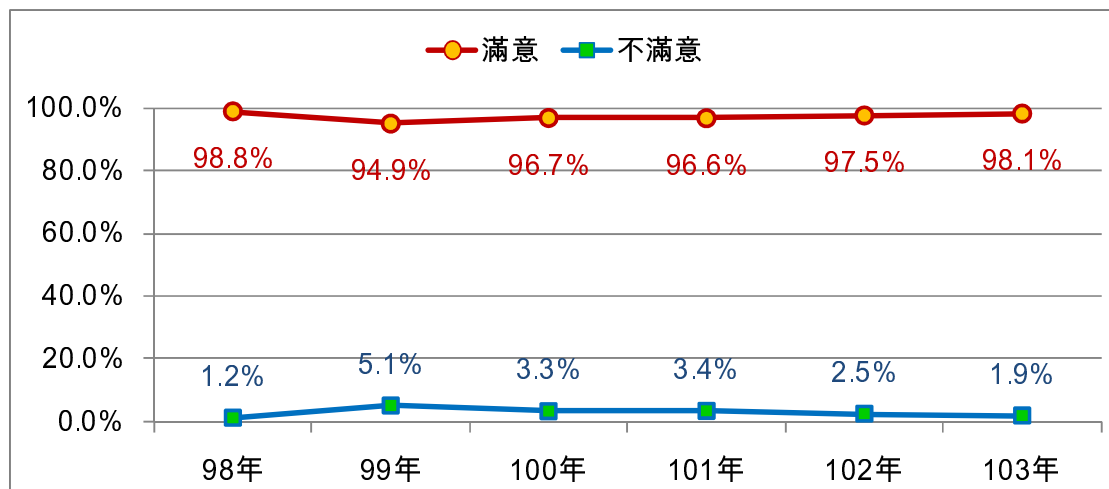


圖 4-3 民眾對「多元繳稅方式」滿意度之趨勢比較

四、多元稅務申辦方式服務滿意度比較

新北市政府稅捐稽徵處在提供臨櫃、網路、電話、傳真等多種稅務申辦方式的服務方面，與 102 年度調查相比，其滿意度持平。

表 4-4 民眾對「多元稅務申辦方式服務」滿意度之趨勢比較

年度	100年	101年	102年	103年	較去年差異
滿意	95.5%	96.9%	98.1%	98.1%	0.0%
普通	—	—	—	—	—
不滿意	4.5%	3.1%	1.9%	1.9%	0.0%

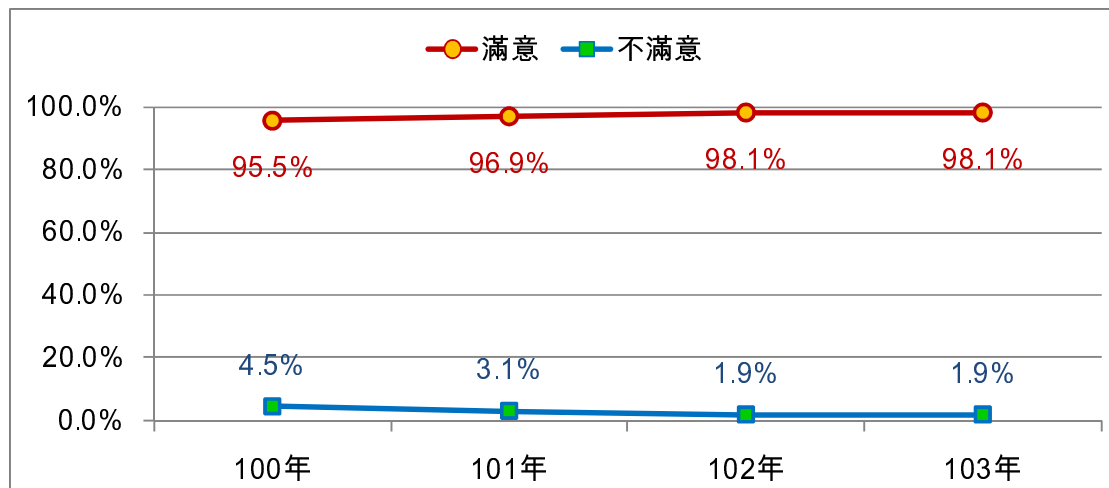


圖 4-4 民眾對「多元稅務申辦方式服務」滿意度之趨勢比較

五、稅單信封內頁印製申請書服務滿意度比較

與 102 年度調查相比，有洽公經驗的民眾對於新北市政府稅捐稽徵處稅單信封內頁印製自用住宅用地與房屋使用情形變更申請書的服務滿意度呈現些微的下降，從 102 年度的 97.8% 下降至 96.9%，減少了 0.9 個百分點，但仍在誤差範圍內。

表 4-5 民眾對「稅單信封內頁印製申請書服務」滿意度之趨勢比較

年度	100年	101年	102年	103年	較去年差異
滿意	96.4%	96.5%	97.8%	96.9%	↓ 0.9%
普通	—	—	—	—	—
不滿意	3.6%	3.5%	2.2%	3.1%	↑ 0.9%

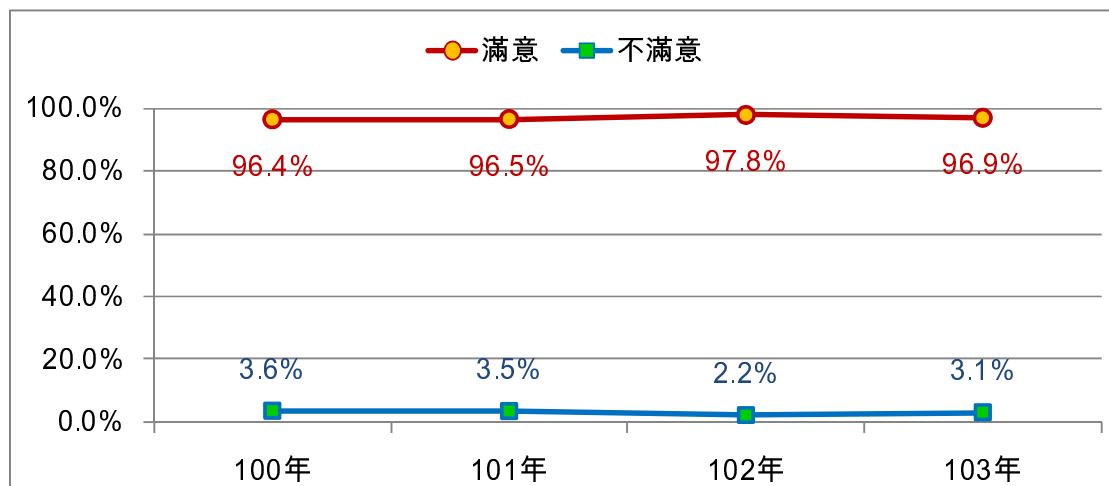


圖 4-5 民眾對「稅單信封內頁印製申請書服務」滿意度之趨勢比較

六、志工協助服務滿意度比較

與 102 年度調查相比，有洽公經驗的民眾對於新北市政府稅捐稽徵處志工適時給予民眾幫助服務的評價差異不大，皆有九成七以上的滿意度肯定，顯示洽公民眾對於志工的幫忙有高度好評。

表 4-6 民眾對「志工協助服務」滿意度之趨勢比較

年度	98年	99年	100年	101年	102年	103年	較去年差異
滿意	97.2%	96.5%	98.0%	98.7%	98.3%	97.6%	↓ 0.7%
普通	0.3%	—	—	—	—	—	—
不滿意	2.5%	3.5%	2.0%	1.3%	1.7%	2.4%	↑ 0.7%

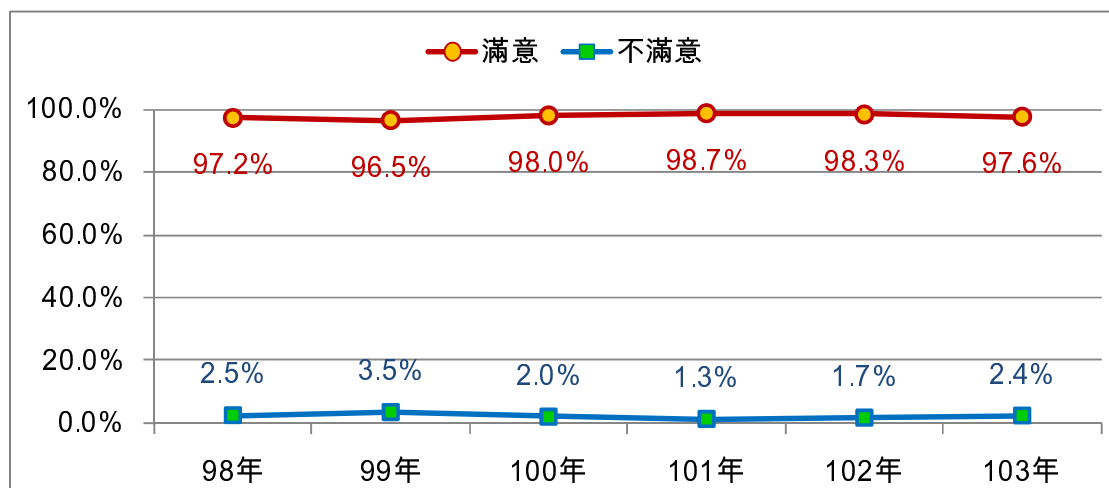


圖 4-6 民眾對「志工協助服務」滿意度之趨勢比較

七、服務人員服務態度滿意度比較

與 102 年度調查相比，有洽公經驗的民眾對於新北市政府稅捐稽徵處服務人員服務態度的評價差異不大，皆有九成七以上的滿意度，顯示新北市政府稅捐稽徵處服務人員的服務態度備受肯定！。

表 4-7 民眾對「服務人員服務態度」滿意度之趨勢比較

年度	96年	97年	98年	99年	100年	101年	102年	103年	較去年差異
滿意	96.0%	95.1%	91.4%	89.8%	92.9%	95.6%	98.3%	97.6%	↓ 0.7%
普通	4.0%	4.7%	2.3%	—	—	—	—	—	—
不滿意	0.1%	0.3%	6.3%	10.2%	7.1%	4.4%	1.7%	2.4%	↑ 0.7%

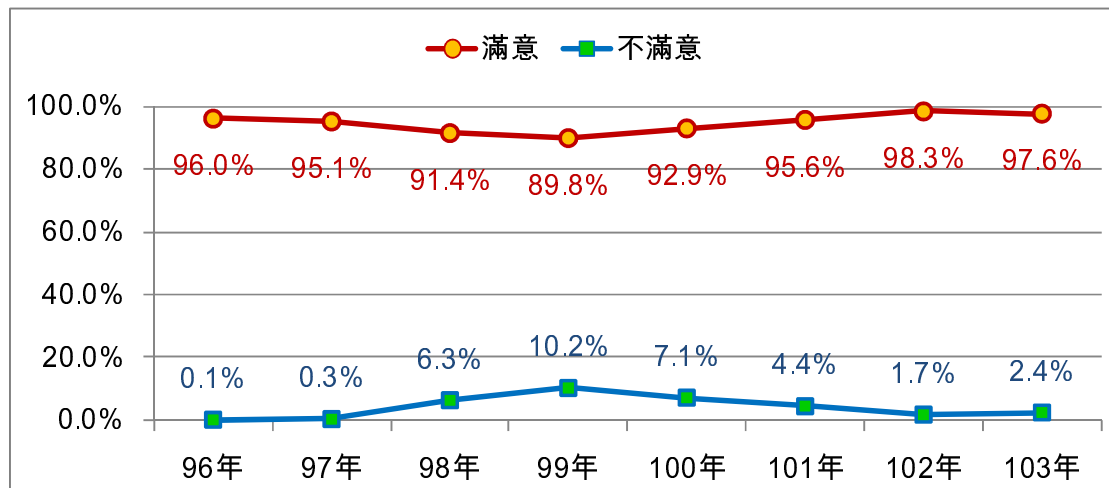


圖 4-7 民眾對「服務人員服務態度」滿意度之趨勢比較

八、服務人員辦事效率滿意度比較

與 102 年度調查相比，有洽公經驗的民眾對於新北市政府稅捐稽徵處服務人員辦事效率的評價差異不大，雖其滿意度從 95.9% 微幅下降至 95.5%，但仍在誤差範圍內。

表 4-8 民眾對「服務人員辦事效率」滿意度之趨勢比較

年度	98年 一般民眾	98年 臨櫃民眾	99年	100年	101年	102年	103年	較去年差異
滿意	89.1%	88.3%	86.3%	91.9%	94.0%	95.9%	95.5%	↓ 0.4%
普通	2.7%	2.7%	—	—	—	—	—	—
不滿意	8.1%	9.0%	13.7%	8.1%	6.0%	4.1%	4.5%	↑ 0.4%

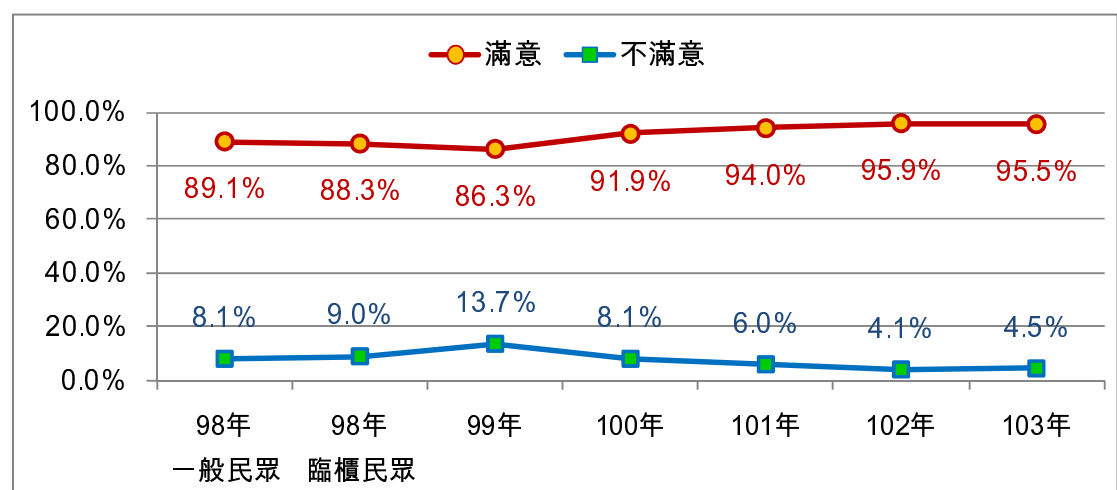


圖 4-8 民眾對「服務人員辦事效率」滿意度之趨勢比較

九、服務人員稅務專業能力滿意度比較

與 102 年度調查相比，洽公民眾對於新北市政府稅捐稽徵處服務人員稅務專業能力的滿意度些微下降 0.8 個百分點，不滿意度小幅增加 0.8 個百分點。

表 4-9 民眾對「服務人員稅務專業能力」滿意度之趨勢比較

年度	96年	97年	98年 一般民眾	98年 臨櫃民眾	99年	100年	101年	102年	103年	較去年差異
滿意	91.9%	92.0%	89.9%	89.4%	87.3%	90.5%	93.3%	97.1%	96.3%	↓ 0.8%
普通	7.9%	7.8%	2.0%	2.3%	—	—	—	—	—	—
不滿意	0.1%	0.2%	8.1%	8.4%	12.7%	9.5%	6.7%	2.9%	3.7%	↑ 0.8%

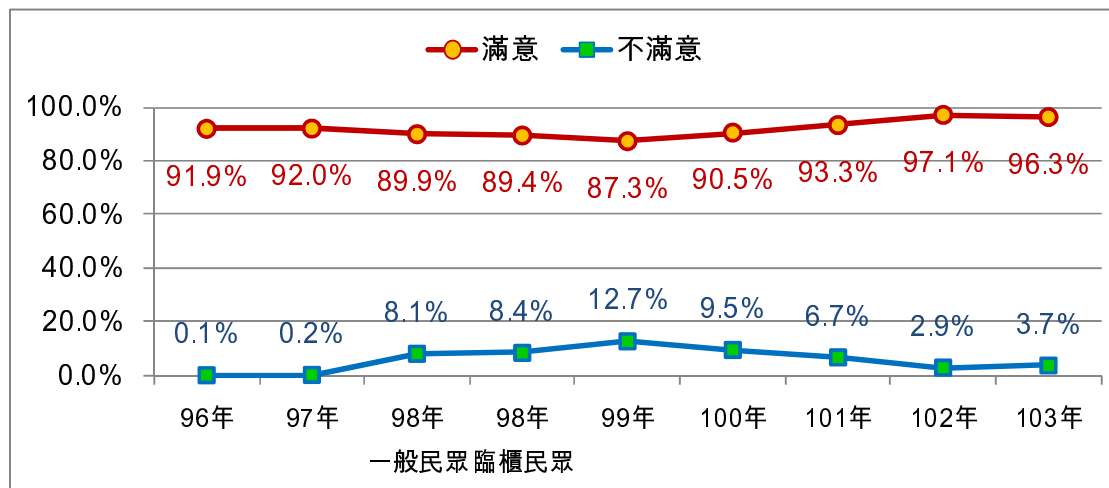


圖 4-9 民眾對「服務人員稅務專業能力」滿意度之趨勢比較

十、新北市政府稅捐稽徵處人員品德操守滿意度比較

自 99 年度調查起，洽公民眾對於新北市政府稅捐稽徵處人員的品德操守評價，從 90.3%到 99.4%滿意度的新高點，顯示洽公民眾對於新北市政府稅捐稽徵處人員的品德操守評價抱持高度肯定。

表 4-10 民眾對「新北市政府稅捐稽徵處人員品德操守」滿意度之趨勢比較

年度	99年	100年	101年	102年	103年	較去年差異
滿意	90.3%	95.5%	95.9%	98.9%	99.4%	↑ 0.5%
普通	—	—	—	—	—	—
不滿意	9.7%	4.5%	4.1%	1.1%	0.6%	↓ 0.5%

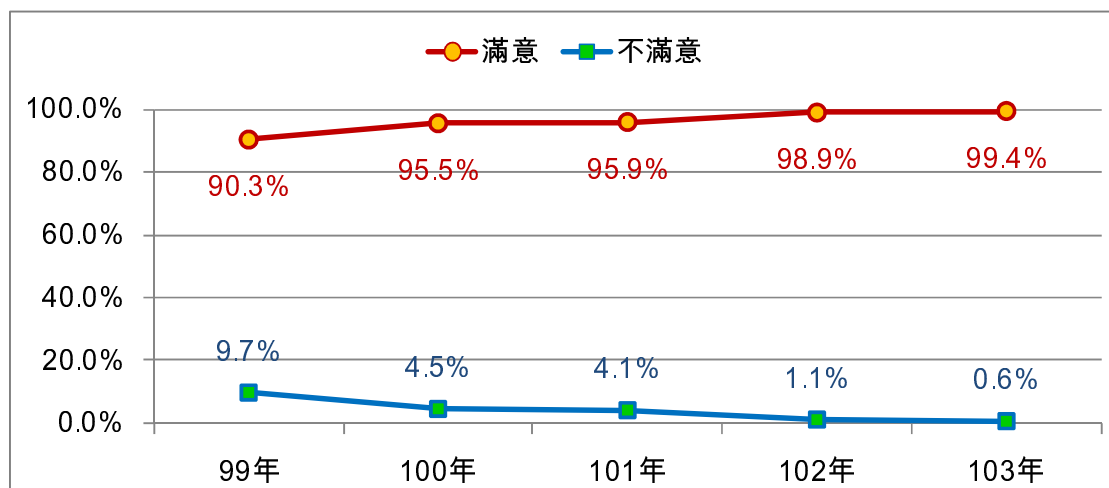


圖 4-10 民眾對「新北市政府稅捐稽徵處人員品德操守」滿意度之趨勢比較

十一、整體表現滿意度比較

與 102 年度調查相比，洽公民眾對於新北市政府稅捐稽徵處的整體滿意度雖然些微下降 0.5%，不滿意度上升 0.5%，但仍在誤差範圍內。

表 4-11 民眾對新北市政府稅捐稽徵處「整體表現」滿意度之趨勢比較

年度	99年	100年	101年	102年	103年	較去年差異
滿意	92.7%	94.5%	95.2%	98.1%	97.6%	↓ 0.5%
普通	—	—	—	—	—	—
不滿意	7.3%	5.5%	4.8%	1.9%	2.4%	↑ 0.5%

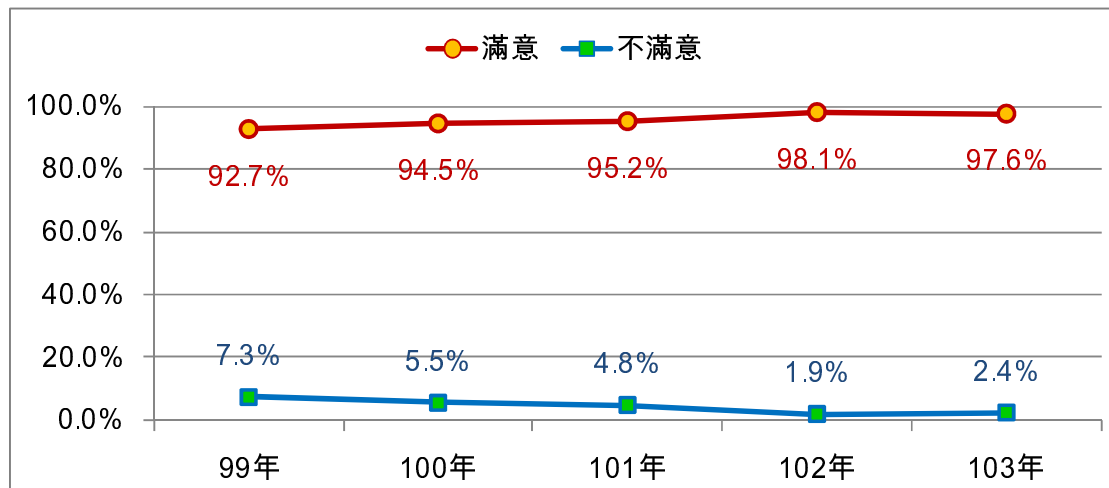


圖 4-11 民眾對新北市政府稅捐稽徵處「整體表現」滿意度之趨勢比較

十二、服務時間延長措施滿意度比較

自 100 年度調查起，洽公民眾對於新北市政府稅捐稽徵處將服務時間延長為上午 8 點至下午 18 點，以方便民眾申辦服務的措施方面，其滿意度從 94.0%增加至 97.8%，即增加了 3.8 個百分點，歷年來的滿意度呈現穩定上升趨勢，顯示洽公民眾對於此措施給予肯定。

表 4-12 民眾對「服務時間延長措施」滿意度之趨勢比較

年度	100年	101年	102年	103年	較去年差異
滿意	94.0%	95.3%	97.1%	97.8%	↑ 0.7%
普通	—	—	—	—	—
不滿意	6.0%	4.7%	2.9%	2.2%	↓ 0.7%

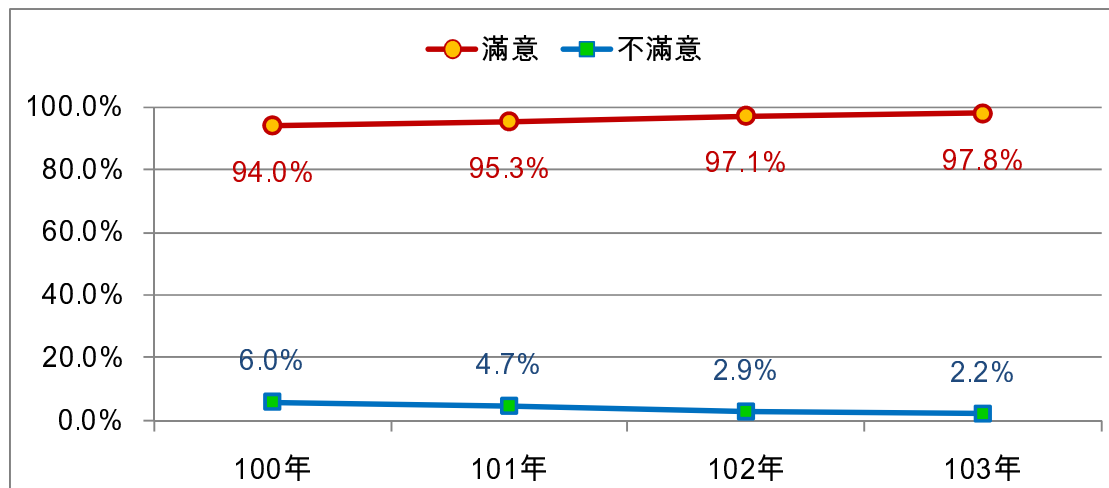


圖 4-12 民眾對「服務時間延長措施」滿意度之趨勢比較

十三、隨到隨辦與中午不打烊服務滿意度比較

與 100 年度調查相比，洽公民眾對於新北市政府稅捐稽徵處服務中心提供隨到隨辦與中午不打烊服務方面，其滿意度自 94.0% 提升至 99.2%，歷年來的滿意度呈現逐漸上升的趨勢，顯示洽公民眾對於此服務給予高度肯定。

表 4-13 民眾對「隨到隨辦與中午不打烊服務」滿意度之趨勢比較

年度	100年	101年	102年	103年	較去年差異
滿意	94.0%	99.4%	98.5%	99.2%	↑ 0.7%
普通	—	—	—	—	—
不滿意	6.0%	0.6%	1.5%	0.8%	↓ 0.7%

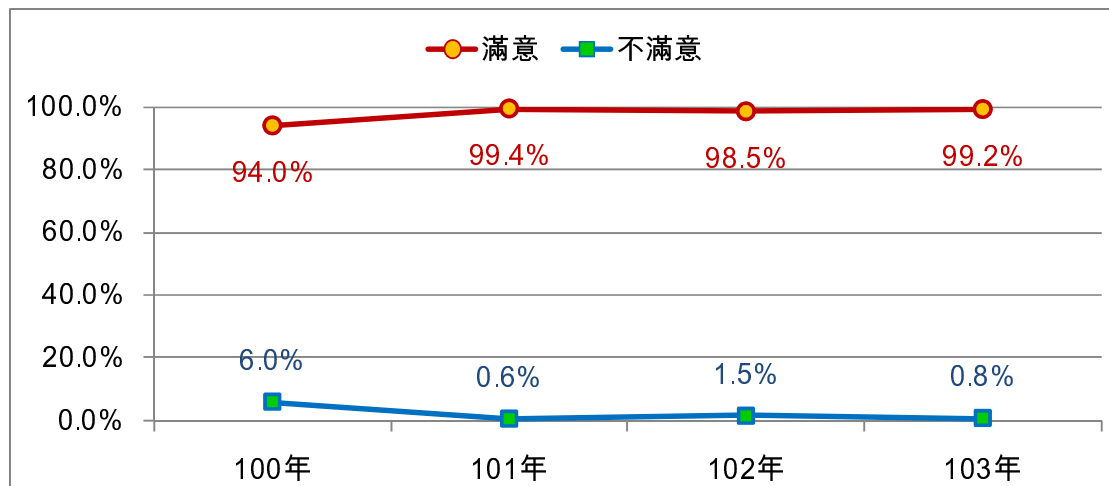


圖 4-13 民眾對「隨到隨辦與中午不打烊服務」滿意度之趨勢比較

十四、提供設備與無障礙設施服務滿意度比較

與 102 年度調查相比，對於新北市政府稅捐稽徵處提供娃娃車、育嬰室、輪椅、無障礙設施方面，其滿意度從 99.2% 下降至 94.1%，減少了 5.1 個百分點，顯示洽公民眾對於此服務評價呈現下降的趨勢。

表 4-14 民眾對「提供設備與無障礙設施服務」滿意度之趨勢比較

年度	98年	99年	100年	101年	102年	103年	較去年差異
滿意	95.9%	92.1%	95.4%	96.1%	99.2%	94.1%	↓ 5.1%
普通	0.9%	—	—	—	—	—	—
不滿意	3.2%	7.9%	4.6%	3.9%	0.8%	5.9%	↑ 5.1%

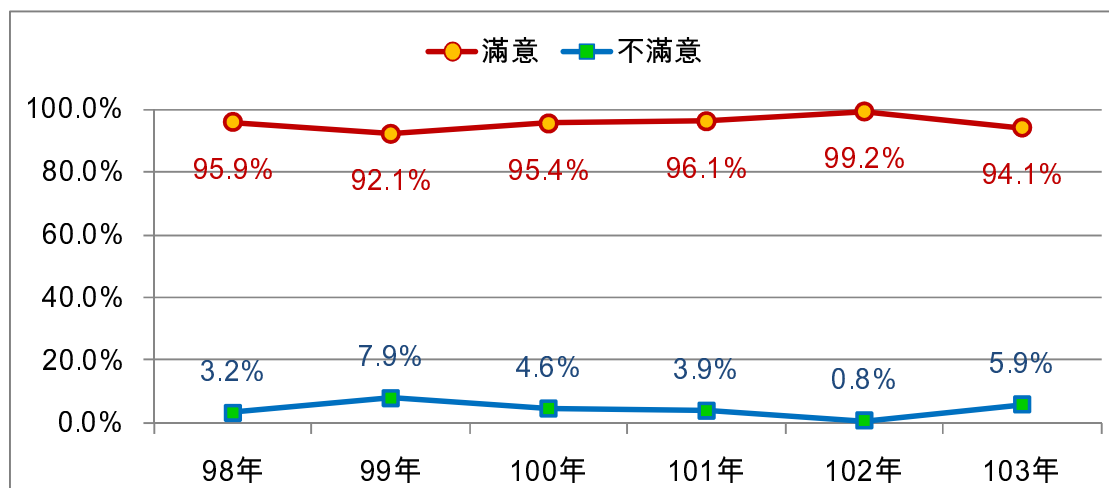


圖 4-14 民眾對「提供設備與無障礙設施服務」滿意度之趨勢比較

十五、提供稅務資訊服務滿意度比較

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

從 99 年度的 89.7% 增加至 103 年度的 98.0%，滿意度增加 8.3 個百分點，顯示洽公民眾對於此服務給予高度肯定。

表 4-15 民眾對「提供稅務資訊服務」滿意度之趨勢比較

年度	98年 一般民眾	98年 臨櫃民眾	99年	100年	101年	102年	103年	較去年差異
滿意	93.7%	93.7%	89.7%	94.3%	95.4%	97.6%	98.0%	↑ 0.4%
普通	2.2%	2.2%	—	—	—	—	—	—
不滿意	4.0%	4.1%	10.3%	5.7%	4.6%	2.4%	2.0%	↓ 0.4%

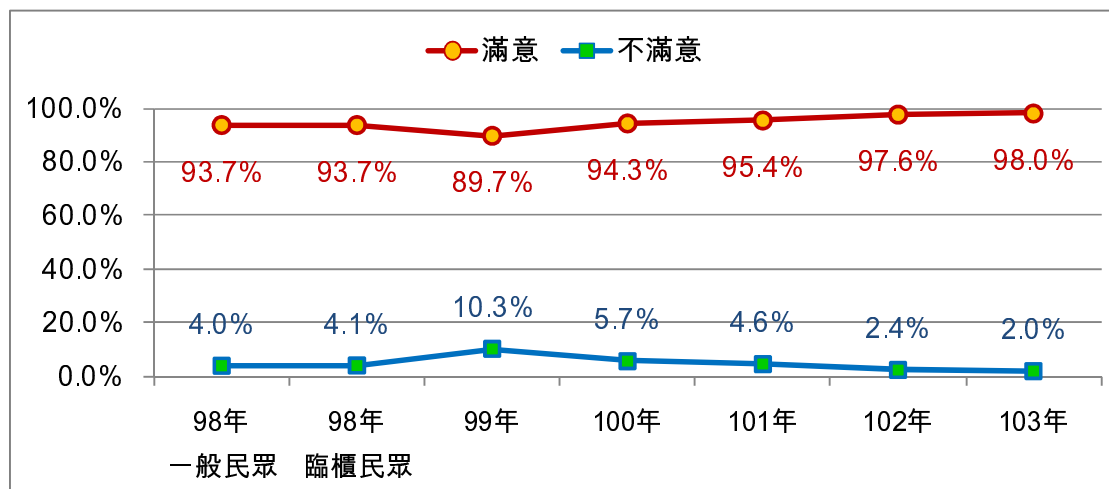


圖 4-15 民眾對「提供稅務資訊服務」滿意度之趨勢比較

十六、稅務講習與宣導活動互動服務滿意度比較

與 102 年度調查相比，洽公民眾對於新北市政府稅捐稽徵處經常舉辦稅務講習與宣導活動與民眾互動的服務方面，其滿意度從 94.7% 提升至 103 年度的 97.7%，顯示新北市政府稅捐稽徵處在稅務講習與宣導活動互動服務方面進步許多，值得肯定！

表 4-16 民眾對「稅務講習與宣導活動互動服務」滿意度之趨勢比較

年度	96年	97年	98年 一般民眾	98年 臨櫃民眾	99年	100年	101年	102年	103年	較去年差異
滿意	79.9%	86.8%	92.3%	91.5%	81.1%	91.8%	90.0%	94.7%	97.7%	↑ 3.0%
普通	19.4%	12.6%	1.2%	1.5%	—	—	—	—	—	—
不滿意	0.6%	0.7%	6.5%	7.0%	18.9%	8.2%	10.0%	5.3%	2.3%	↓ 3.0%

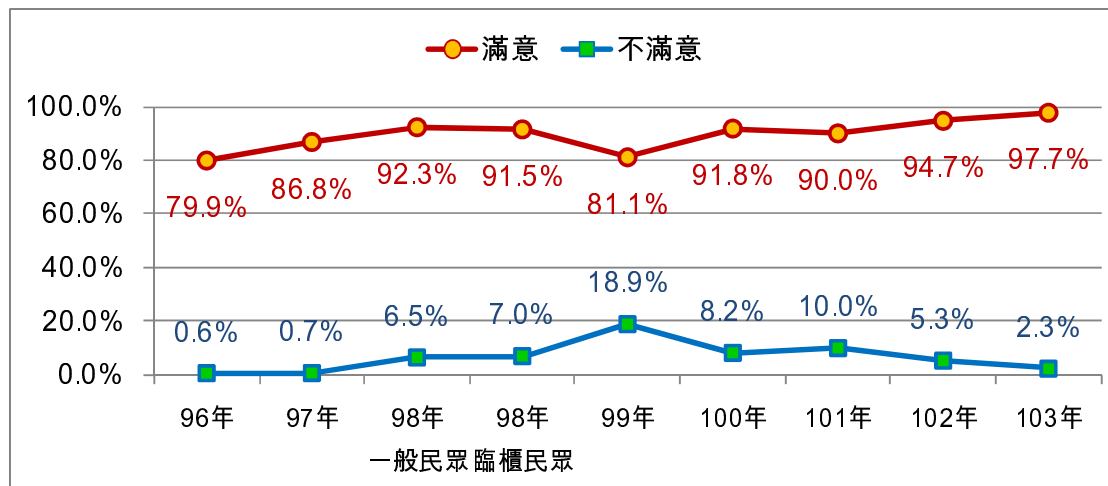


圖 4-16 民眾對「稅務講習與宣導活動互動服務」滿意度之趨勢比較

十七、小結

整體來說，103 年度各項服務項目的滿意度與 102 年度相比，大部分項目呈現增長的趨勢，雖然有些許項目的滿意度下降，但仍在誤差範圍內。

在滿意度上升的項目中，在「申請表格與範例說明服務」、「多元繳稅方式服務」、「服務時間延長措施」和「隨到隨辦與中午不打烊服務」方面的滿意度有較明顯增長！

表 4-17 民眾對新北市政府稅捐稽徵處各項滿意度之趨勢比較

構面	項目	102年	103年	較102年 差異比率
諮詢 服務 環境	洽公環境滿意度	99.1%	98.9%	-0.2%
	申請表格與範例說明服務滿意度	97.1%	98.0%	0.9%
	多元繳稅方式服務滿意度	97.5%	98.1%	0.6%
	多元稅務申辦方式服務滿意度	98.1%	98.1%	0.0%
	專人稅務諮詢服務滿意度	—	97.2%	—
	印製申請書服務滿意度	97.8%	96.9%	-0.9%
	志工協助服務滿意度	98.3%	97.6%	-0.7%
	服務人員服務態度滿意度	98.3%	97.6%	-0.7%
	服務人員辦事效率滿意度	95.9%	95.5%	-0.4%
	服務人員稅務專業能力滿意度	97.1%	96.3%	-0.8%
	稅捐處人員品德操守滿意度	98.9%	99.4%	0.5%
	整體表現滿意度	98.1%	97.6%	-0.5%
構面	項目	102年	103年	較102年 差異比率
便民 服務	服務時間延長措施滿意度	97.1%	97.8%	0.7%
	隨到隨辦與中午不打烊服務滿意度	98.5%	99.2%	0.7%
構面	項目	102年	103年	較102年 差異比率
互動 設施	提供設備與無障礙設施服務滿意度	99.2%	94.1%	-5.1%
	提供稅務資訊服務滿意度	97.6%	98.0%	0.4%
	稅務講習與宣導活動互動服務滿意度	94.7%	97.7%	3.2%

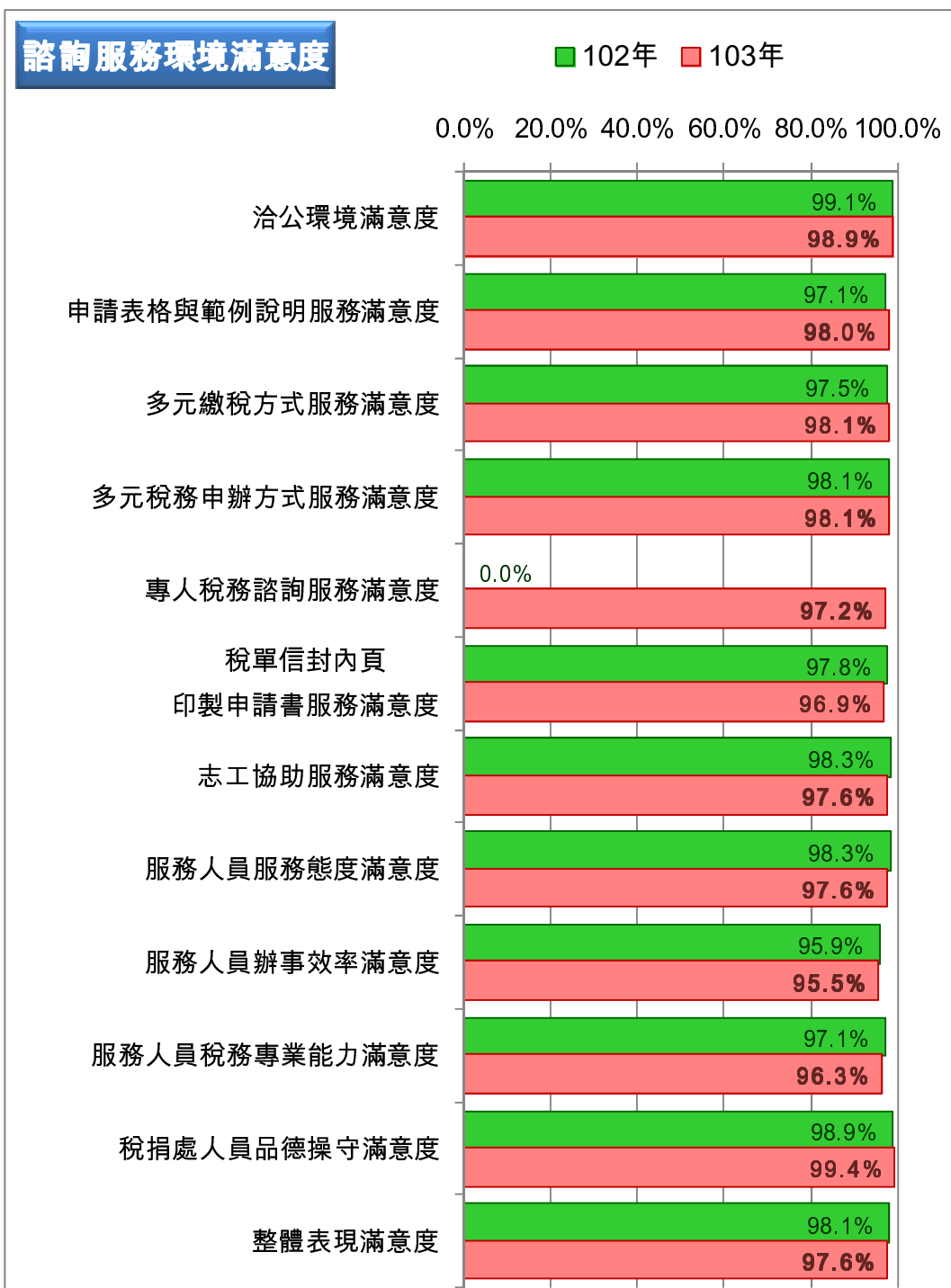


圖 4-17 民眾對新北市政府稅捐稽徵處各項滿意度之趨勢比較

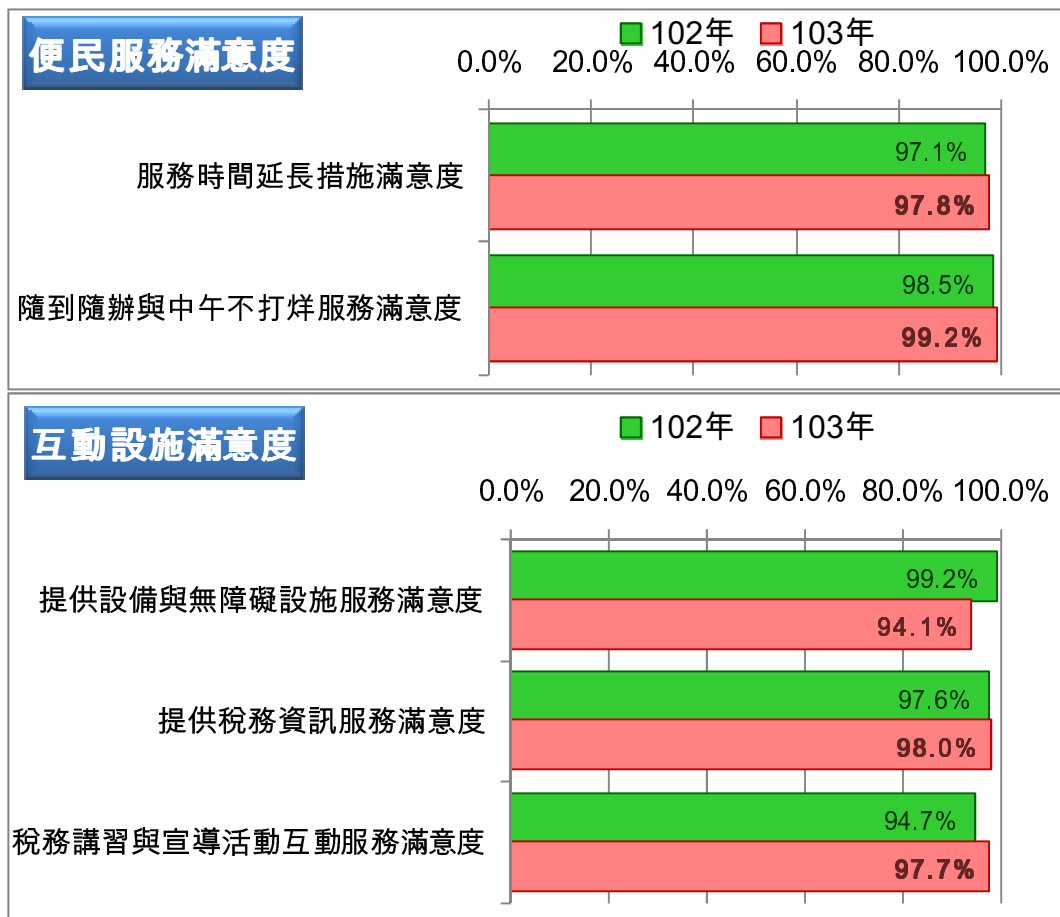


圖 4-17 民眾對新北市政府稅捐稽徵處各項滿意度之趨勢比較(續)

伍、結論與建議

一、結論

103 年度新北市政府稅捐稽徵處為民服務的各項滿意度彙整如下表：

表 5-1 新北市政府稅捐稽徵處各項服務評價彙整表

構面	項目	103年			
		滿意	不滿意	無明確意見	表態者滿意度
諮詢服務環境	洽公環境滿意度	96.6%	1.0%	2.4%	98.9%
	申請表格與範例說明服務滿意度	96.0%	1.9%	2.1%	98.0%
	多元繳稅方式服務滿意度	94.1%	1.8%	4.1%	98.1%
	專人稅務諮詢服務滿意度	93.2%	2.8%	4.0%	97.2%
	多元稅務申辦方式服務滿意度	84.9%	1.7%	13.4%	98.1%
	稅單信封內頁印製申請書服務滿意度	73.1%	2.4%	24.5%	96.9%
	志工協助服務滿意度	95.4%	2.3%	2.3%	97.6%
	服務人員服務態度滿意度	96.5%	2.4%	1.1%	97.6%
	服務人員辦事效率滿意度	94.0%	4.3%	1.7%	95.5%
	服務人員稅務專業能力滿意度	91.5%	3.6%	4.9%	96.3%
	稅捐處人員品德操守滿意度	80.1%	0.5%	19.4%	99.4%
	整體表現滿意度	92.7%	2.3%	5.0%	97.6%
構面	項目	103年			
		滿意	不滿意	無明確意見	表態者滿意度
便民服務	服務時間延長措施滿意度	95.4%	2.2%	2.4%	97.8%
	隨到隨辦與中午不打烊服務滿意度	97.8%	0.8%	1.4%	99.2%
構面	項目	103年			
		滿意	不滿意	無明確意見	表態者滿意度
互動設施	提供設備與無障礙設施服務滿意度	94.1%	5.9%	0.0%	94.1%
	提供稅務資訊服務滿意度	70.9%	1.4%	27.7%	98.0%
	稅務講習與宣導活動互動服務滿意度	94.4%	2.3%	3.3%	97.7%

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

總體來說，103 年度新北市稅捐稽徵處在「諮詢、服務與環境」、「便民服務」和「互動設施」方面滿意度皆獲得洽公民眾高度肯定，尤其是在扣除無明確意見者而重新計算後的表態者滿意度均達到九成以上，而書寫區提供的申請表格與範例說明服務、多元繳稅方式服務、稅捐處人員品德操守、將服務時間延長、隨到隨辦與中午不打烊的服務、提供稅務資訊服務，以及舉辦稅務講習與宣導活動服務等項目更創下調查以來的新高點。

洽公民眾對於新北市稅捐稽徵處在 103 年的整體表現滿意度亦高達 97.6%。與 102 年度調查相比，滿意度變化不大，顯示新北市稅捐稽徵處今年仍維持高水準的服務。

在「諮詢、服務與環境」方面，滿意度評價最高的依序為「洽公環境滿意度」(96.6%)、「服務人員服務態度滿意度」(96.5%)、「申請表格與範例說明服務滿意度」(96.0%)和「志工協助服務滿意度」(95.4%)等。從滿意度最高的兩項發現，新北市政府稅捐稽徵處不但提供優質的洽公環境，包含設置洽公專屬免費停車位、設置弱勢關懷設施和設置 Wi-Fi 無線上網，也主動探求納稅人需求與感受，重視顧客關係，提供相當優質的服務。

另外，103 年度調查新加入的「專人稅務諮詢服務滿意度」亦有不錯評價，93.2%洽公民眾滿意話務中心提供的專人稅務諮詢服務，顯示新北市稅捐稽徵處為納稅人輕鬆解決稅務問題，使電話不再層層轉接、一通電話全程服務的措施獲得洽公民眾高度肯定。

至於不滿意度評價最高的仍為「服務人員辦事效率」(4.3%)，此項目連續三年不滿意度皆最高，顯示新北市政府稅捐稽徵處服務人員的辦事效率仍需要持續努力改進。

在「便民服務」方面，滿意度評價最高的仍為「隨到隨辦與中午不打烊服務」，占 97.8%，與 102 年度調查相比，滿意度仍達九成七，顯

示本項政策獲得洽公民眾的一致性肯定！其次，在「服務時間延長措施」方面，其滿意度在近三年調查是持續上升，顯示洽公民眾對於新北市政府稅捐稽徵處在服務時間上延長為上午 8 點至下午 18 點，以方便民眾申辦服務的措施上更為接受與肯定。

在「互動設施」方面，滿意度評價最佳的是「稅務講習與宣導活動互動服務」(94.4%)和「提供設備與無障礙設施服務」(94.1%)，兩者皆達九成四的滿意度。而在「提供稅務資訊服務」方面，有相當高比例的受訪民眾對此無法給予明確評價。若扣除無明確意見者而重新計算滿意度，發現高達 98.0%的洽公民眾對此給予正面評價。建議未來新北市政府稅捐稽徵處可再加強這方面的宣傳與曝光，除了讓洽公民眾能夠知曉相關的稅務資訊外，亦可以此提升整體滿意度。

最後，對於新北市政府稅捐稽徵處的建議方面，過半數的洽公民眾(54.3%)表示新北市政府稅捐稽徵處表現很好，沒有需要改進的地方。相較之下，洽公民眾對於新北市政府稅捐稽徵處的建議，依比例高低依序是：希望延長服務時間(3.6%)、希望能夠簡化申辦程序與流程(3.0%)、加強行政人員的專業訓練(2.1%)、加強人員服務態度與熱忱(1.9%)、加強宣導各項稅務資訊(1.7%)、認為稅捐處應改善停車方便性(1.4%)、加強志工人員的專業訓練(1.3%)、認為稅捐處應更新老舊硬體設備(1.1%)、加強行政人員的辦事效率(1.0%)，以及希望稅捐處開放跨區申辦業務(1.0%)等。

二、建議

(一)提升服務人員的辦事效能

從近三年來的調查發現，「服務人員辦事效率」的不滿意度相對較高，在 101 年度調查時為 5.6%，而在 102 年度和 103 年度調查時分別占 4.0%和 4.3%，顯示新北市政府稅捐稽徵處需持續提升與改進服務人員的辦事效能，以此提升整體滿意度。

進一步調查不滿意服務人員辦事效率的民眾，詢問其不滿意的原因時發現，認為服務人員在處理行政程序時的行政效率差為其主因，占 36.2%，而服務人員解決民眾問題效率差和民眾等候時間長則分別占 29.8%和 23.4%。另外，因服務人員專業知識不足而影響效率和態度不佳亦是影響民眾不滿的原因之一。

建議未來除了持續提升服務人員的行政效率，減少民眾等待的時間之外，亦可簡化行政程序或事先告知洽公民眾預計等候的時間，同時亦加強服務人員的專業知識，以此加速整體效能。

(二)瞭解民眾所需之稅務講習與活動內容，提高參與率

在新北市政府稅捐稽徵處「舉辦稅務講習與宣導活動與民眾互動的服務」方面，調查發現，83.4%洽公民眾沒有參與過，16.6%則表示曾參與稅務講習與宣導活動。進一步瞭解參與者對此滿意度時發現，高達 97.7%民眾滿意稅捐處經常舉辦稅務講習與宣導活動與民眾互動的服務，僅 2.3%表示不滿意，顯示參與者對此服務持有高度評價。

另外，當詢問參與者不滿意的原因時發現，「吸引力不足」為其主要因素，其次是認為「活動訊息宣傳不足」。有鑒於此，建議未來新北市政府稅捐稽徵處可加強講習與活動的宣導以及曝光，吸引民眾前來參與，以此提升整體滿意度。

(三)加強曝光專人稅務諮詢服務，提升使用率

新北市政府稅捐稽徵處的話務中心成立於 101 年 5 月 1 日，其整合原有之總機 89528200、0800 免付費、語音補單查詢專線、1999 市民熱線、Skype 及檢舉申訴專線等服務電話。由具稅務專業人員專職擔任客服人員，讓民眾來電不需再轉接、一通電話全程服務。

調查發現，86.2%民眾沒有使用過，13.8%表示曾使用。在有使用過專人稅務諮詢服務的民眾中，高達 97.2%民眾給予正面評價。如此高的滿意度，建議相關單位可多曝光此便民服務，避免新北市政府稅捐稽徵處為民服務美意大打折扣。

另外，在詢問使用者不滿意的原因時發現，「電話無人接聽」為其主要因素，其次是認為專業人員「專業知識不足」。有鑒於此，建議未來新北市政府稅捐稽徵處可增加服務人員數或排班數。同時，加強訓練專業人員的稅務專業能力，進一步增進洽公民眾的滿意度。

(四)持續提升服務人員專業能力，充實稅務知識

近年來，新北市政府稅捐稽徵處為提升為民服務品質之永續任務，持續強化服務人員的專業能力，其努力亦反映在滿意度之調查結果上。在近 4 年的調查中發現，滿意服務人員稅務專業能力皆超過九成，尤其在 102 年調查和 103 年調查時，高達九成五以上的洽公民眾對此給予正面評價，顯示新北市政府稅捐稽徵處的努力值得肯定。

不過，進一步調查不滿意者的原因時亦發現，近兩年認為服務人員「專業知識不足」為主因的比例皆最高，其次為「服務人員說法不一致」造成民眾在洽公時的困擾以及服務人員「未能協助民眾處理問題」。顯示這些部份是未來宜再加以改善的地方。

表 5-2 不滿意服務人員稅務專業能力原因之年度比較

102 年		103 年	
(1) 專業知識不足	80.0%	(1) 專業知識不足	71.1%
(2) 服務人員說法不一致	6.7%	(2) 服務人員說法不一致	13.2%
(3) 未能即時處理問題	6.7%	(3) 未能即時處理問題	13.2%

建議新北市政府稅捐稽徵處可持續辦理服務教育訓練，提升承辦人員的稅務專業能力，協助洽公民眾辦理相關事務，進一步增進洽公民眾的滿意度，持續向「最優質稅務機關」不斷邁進。

附錄一 為民服務問卷百分比表

附錄一 問卷百分比表

訪問主題：103 年度為民服務滿意度調查

訪問日期：103 年 09 月 17 日至 09 月 29 日

有效樣本：1,070 人

抽樣誤差：在百分之九十五的信心水準下，抽樣誤差在正負 3 個百分點之內

訪問地區：

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：1,070 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	456	42.6%	
(02) 還算滿意	578	54.0%	96.6%
(03) 不太滿意	10	0.9%	
(04) 非常不滿意	1	0.1%	1.0%
(95) 拒答	1	0.1%	
(96) 很難說	12	1.1%	
(97) 無意見	3	0.3%	
(98) 不知道	9	0.9%	

回答人數：1,070 人

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

	次數	百分比	
(01) 非常滿意	402	37.6%	
(02) 還算滿意	544	50.8%	88.4%
(03) 不太滿意	17	1.6%	
(04) 非常不滿意	2	0.2%	1.8%
(95) 拒答	1	0.1%	
(96) 很難說	4	0.4%	
(97) 無意見	3	0.3%	
(98) 不知道	12	1.1%	
(99) 沒有使用過	85	7.9%	

回答人數：1,070 人

3. 請問您是否使用過本處娃娃車、育嬰室、輪椅、無障礙設施等設施(有則接續詢問滿意度，沒有則跳至第 4 題作答)？請問您對該設施滿不滿意？

	次數	百分比	
(01) 非常滿意	6	0.6%	
(02) 還算滿意	10	0.9%	1.5%
(03) 不太滿意	1	0.1%	
(04) 非常不滿意	0	0.0%	0.1%
(99) 沒有使用過	1053	98.4%	

回答人數：1,070 人

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

	次數	百分比	
(01) 非常滿意	303	28.3%	
(02) 還算滿意	456	42.6%	70.9%
(03) 不太滿意	13	1.2%	
(04) 非常不滿意	2	0.2%	1.4%
(96) 很難說	1	0.1%	
(97) 無意見	14	1.3%	
(98) 不知道	281	26.3%	

回答人數：1,070 人

5. 請問您對稅捐處提供多種繳稅方式，以節省民眾時間的服務滿不滿意？

	次數	百分比	
(01) 非常滿意	525	49.1%	
(02) 還算滿意	481	45.0%	94.1%
(03) 不太滿意	15	1.4%	
(04) 非常不滿意	4	0.4%	1.8%
(96) 很難說	3	0.3%	
(97) 無意見	9	0.8%	
(98) 不知道	33	3.0%	

回答人數：1,070 人

6. 請問您是否參與過稅捐處舉辦之稅務講習及宣導活動(有則接續詢問滿意度，沒有則跳至第 8 題作答)? 請問您對稅捐處經常舉辦稅務講習與宣導活動與民眾互動的服務滿不滿意?

	次數	百分比	
(01) 非常滿意	81	7.6%	
(02) 還算滿意	86	8.0%	15.6%
(03) 不太滿意	4	0.4%	
(04) 非常不滿意	0	0.0%	0.4%
(96) 很難說	1	0.1%	
(98) 不知道	5	0.5%	
(99) 沒有使用過	893	83.4%	

回答人數：4 人

7. (不滿意者續問)請問您不滿意稅捐處經常舉辦稅務講習、宣導活動與民眾互動服務的原因是?

	次數	百分比
(01) 吸引力不足	3	75.0%
(02) 活動訊息宣傳不足	1	25.0%

回答人數：1,070 人

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

	次數	百分比	
(01) 非常滿意	449	42.0%	
(02) 還算滿意	459	42.9%	84.9%
(03) 不太滿意	14	1.3%	
(04) 非常不滿意	4	0.4%	1.7%
(96) 很難說	5	0.5%	
(97) 無意見	7	0.7%	
(98) 不知道	132	12.2%	

回答人數：1,070 人

9. 請問您對稅捐處將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	682	63.7%	
(02) 還算滿意	339	31.7%	95.4%
(03) 不太滿意	21	2.0%	
(04) 非常不滿意	2	0.2%	2.2%
(95) 拒答	1	0.1%	
(96) 很難說	3	0.3%	
(97) 無意見	9	0.8%	
(98) 不知道	13	1.2%	

回答人數：1,070 人

10. 請問您對稅捐處服務中心提供隨到隨辦與中午不打烊的服務滿不滿意？

	次數	百分比	
(01) 非常滿意	789	73.7%	
(02) 還算滿意	258	24.1%	97.8%
(03) 不太滿意	7	0.7%	
(04) 非常不滿意	1	0.1%	0.8%
(95) 拒答	1	0.1%	
(96) 很難說	4	0.4%	
(97) 無意見	2	0.2%	
(98) 不知道	8	0.7%	

回答人數：1,070 人

11. 請問您是否使用過稅捐處話務中心提供的專人稅務諮詢服務(有則接續詢問滿意度，沒有則跳至第 13 題作答)？請問您對話務中心提供之專人稅務諮詢服務滿不滿意？

	次數	百分比	
(01) 非常滿意	80	7.5%	
(02) 還算滿意	57	5.3%	12.8%
(03) 不太滿意	2	0.2%	
(04) 非常不滿意	2	0.2%	0.4%
(96) 很難說	1	0.1%	
(98) 不知道	5	0.5%	
(99) 沒有使用過	923	86.2%	

回答人數：4 人

12. (不滿意者續問)請問您不滿意稅捐處話務中心提供專人稅務諮詢服務的原因是？

	次數	百分比
(01) 電話無人接聽	2	50.0%
(02) 專業知識不足	2	50.0%

回答人數：1,070 人

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

	次數	百分比	
(01) 非常滿意	362	33.8%	
(02) 還算滿意	420	39.3%	73.1%
(03) 不太滿意	18	1.7%	
(04) 非常不滿意	7	0.7%	2.4%
(96) 很難說	5	0.5%	
(97) 無意見	8	0.7%	
(98) 不知道	250	23.3%	

回答人數：1,070 人

14. 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	680	63.6%	95.4%
(02) 還算滿意	340	31.8%	
(03) 不太滿意	16	1.5%	
(04) 非常不滿意	9	0.8%	2.3%
(95) 拒答	1	0.1%	
(96) 很難說	2	0.2%	
(97) 無意見	2	0.2%	
(98) 不知道	20	1.8%	

回答人數：1,070 人

15. 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	654	61.1%	96.5%
(02) 還算滿意	379	35.4%	
(03) 不太滿意	20	1.9%	
(04) 非常不滿意	5	0.5%	2.4%
(96) 很難說	4	0.4%	
(97) 無意見	3	0.3%	
(98) 不知道	5	0.4%	

回答人數：1,070 人

16. 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	556	52.0%	94.0%
(02) 還算滿意	449	42.0%	
(03) 不太滿意	39	3.6%	
(04) 非常不滿意	8	0.7%	4.3%
(96) 很難說	4	0.4%	
(97) 無意見	3	0.3%	
(98) 不知道	11	1.0%	

回答人數：47 人

17. (不滿意辦事效率者續問)請問您不滿意稅捐處服務人員辦事效率的原因是？

	次數	百分比
(01) 行政效率差	17	36.2%
(02) 解決民眾問題的效率差	14	29.8%
(03) 等候時間太長	11	23.4%
(04) 專業能力不足	9	19.1%
(05) 服務人員態度不佳	5	10.6%
(97) 無意見	1	2.1%

回答人數：1,070 人

18. 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	489	45.7%	
(02) 還算滿意	490	45.8%	91.5%
(03) 不太滿意	31	2.9%	
(04) 非常不滿意	7	0.7%	3.6%
(95) 拒答	1	0.1%	
(96) 很難說	5	0.5%	
(97) 無意見	4	0.4%	
(98) 不知道	43	3.9%	

回答人數：38 人

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

	次數	百分比
(01) 專業知識不足	27	71.1%
(02) 服務人員說法不一致	5	13.2%
(03) 未能即時處理問題	5	13.2%
(97) 無意見	3	7.9%

回答人數：1,070 人

20. 請問您對稅捐處人員的品德操守滿不滿意？

	次數	百分比	
(01) 非常滿意	430	40.2%	80.1%
(02) 還算滿意	427	39.9%	
(03) 不太滿意	3	0.3%	0.5%
(04) 非常不滿意	2	0.2%	
(95) 拒答	1	0.1%	
(96) 很難說	10	0.9%	
(97) 無意見	5	0.5%	
(98) 不知道	192	17.9%	

回答人數：1,070 人

21. 請問您對新北市稅捐處在過去一年的整體表現滿不滿意？

	次數	百分比	
(01) 非常滿意	398	37.2%	92.7%
(02) 還算滿意	594	55.5%	
(03) 不太滿意	20	1.9%	2.3%
(04) 非常不滿意	4	0.4%	
(95) 拒答	1	0.1%	
(96) 很難說	6	0.6%	
(97) 無意見	6	0.6%	
(98) 不知道	41	3.7%	

回答人數：1,070 人

22. 請問您有何寶貴建議，可以提供稅捐處參考改進？

	次數	百分比
(01) 都很好，沒有要改進的地方	581	54.3%
(02) 延長服務時間	39	3.6%
(03) 簡化申辦程序與流程	32	3.0%
(04) 加強行政人員的專業訓練	23	2.1%
(05) 加強人員服務態度與熱忱	20	1.9%
(06) 加強宣導各項稅務資訊	18	1.7%
(07) 改善停車方便性	15	1.4%
(08) 加強志工人員的專業訓練	14	1.3%
(09) 更新老舊硬體設備	12	1.1%
(10) 加強行政人員的辦事效率	11	1.0%
(11) 開放跨區申辦業務	11	1.0%
(12) 增加服務窗口	8	0.7%
(13) 加強繳費的便利性	5	0.5%
(14) 增加書寫空間	4	0.4%
(15) 主動回覆申辦進度	3	0.3%
(16) 改善無障礙設施	2	0.2%
(97) 無意見	298	27.9%

回答人數：1,070 人

23. 請問您的年齡？

	次數	百分比
(01) 29 歲以下	132	12.3%
(02) 30-39 歲	274	25.6%
(03) 40-49 歲	267	25.0%
(04) 50 歲以上	394	36.8%
(95) 拒答	3	0.3%

回答人數：1,070 人

24. 請問您的教育程度？

	次數	百分比
(01) 國小及以下	38	3.6%
(02) 國中	53	5.0%
(03) 高中	298	27.9%
(04) 大專	239	22.3%
(05) 大學	366	34.2%
(06) 研究所以	73	6.8%
(95) 拒答	3	0.2%

回答人數：1,070 人

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

	次數	百分比
(01) 民營企業受雇者	422	39.4%
(02) 會計師、代客記帳業、地政士等專業代理人	196	18.3%
(03) 軍公教	122	11.4%
(04) 家庭主婦	99	9.3%
(05) 退休/無業	74	6.9%
(06) 工商企業負責人	68	6.4%
(07) 非屬專業代理人之其他專業人員	68	6.4%
(08) 學生	16	1.5%
(95) 拒答	5	0.4%

回答人數：1,070 人

26. 性別？

	次數	百分比
(01) 男	493	46.1%
(02) 女	577	53.9%

附錄二 交叉表

附表1 新北市政府稅捐稽徵處洽公環境滿意度

單位：人(%)

	樣本數	合計	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確意見
總計	1,070	100.0	96.6	42.6	54.0	1.0	0.9	0.1	2.4
性別	a								
男性	493	100.0	98.0	49.5	48.5	0.6	0.6	0.0	1.4
女性	577	100.0	95.5	36.7	58.8	1.4	1.2	0.2	3.1
年齡	a								
29歲以下	132	100.0	94.7	45.5	49.2	2.3	1.5	0.8	3.0
30-39歲	274	100.0	98.9	44.2	54.7	0.4	0.4	0.0	0.7
40-49歲	267	100.0	95.2	36.0	59.2	1.5	1.5	0.0	3.3
50歲以上	394	100.0	96.7	45.2	51.5	0.8	0.8	0.0	2.5
教育程度	a								
國小及以下	38	100.0	100.0	36.8	63.2	0.0	0.0	0.0	0.0
國中	53	100.0	100.0	45.3	54.7	0.0	0.0	0.0	0.0
高中	298	100.0	96.7	43.3	53.4	0.7	0.7	0.0	2.6
大專	239	100.0	96.2	40.6	55.6	1.3	1.3	0.0	2.5
大學	366	100.0	96.2	43.7	52.5	1.1	0.8	0.3	2.7
研究所以上	73	100.0	95.9	43.8	52.1	2.7	2.7	0.0	1.4
職業	a								
軍公教	122	100.0	94.3	44.3	50.0	1.6	1.6	0.0	4.1
工商企業負責人	68	100.0	94.2	47.1	47.1	1.5	1.5	0.0	4.3
民營企業受雇者	422	100.0	97.1	43.1	54.0	0.9	0.7	0.2	2.0
家庭主婦	99	100.0	98.0	31.3	66.7	1.0	1.0	0.0	1.0
專業代理人	196	100.0	97.9	42.3	55.6	1.5	1.5	0.0	0.6
學生	16	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
退休/無業	74	100.0	94.6	47.3	47.3	0.0	0.0	0.0	5.4
其他專業人員	68	100.0	97.0	44.1	52.9	0.0	0.0	0.0	3.0

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

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

附表2 新北市政府稅捐稽徵處在書寫區提供的服務滿意度

單位：人(%)

	樣本數	合計	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確意見	沒有使用過
總計	1,070	100.0	88.4	37.6	50.8	1.8	1.6	0.2	1.9	7.9
性別										
男性	493	100.0	88.9	41.6	47.3	1.2	1.0	0.2	1.8	8.1
女性	577	100.0	88.0	34.1	53.9	2.3	2.1	0.2	1.9	7.8
年齡										
29歲以下	132	100.0	90.9	38.6	52.3	1.5	1.5	0.0	1.5	6.1
30-39歲	274	100.0	89.8	39.4	50.4	1.8	1.8	0.0	0.7	7.7
40-49歲	267	100.0	88.4	32.6	55.8	2.3	1.9	0.4	1.5	7.8
50歲以上	394	100.0	86.6	39.6	47.0	1.6	1.3	0.3	3.0	8.8
教育程度										
國小及以下	38	100.0	97.4	39.5	57.9	0.0	0.0	0.0	0.0	2.6
國中	53	100.0	88.7	45.3	43.4	1.9	1.9	0.0	3.8	5.6
高中	298	100.0	90.3	43.3	47.0	1.0	1.0	0.0	2.3	6.4
大專	239	100.0	84.1	31.4	52.7	2.1	1.7	0.4	2.9	10.9
大學	366	100.0	88.2	35.2	53.0	2.8	2.5	0.3	1.1	7.9
研究所以上	73	100.0	91.8	41.1	50.7	0.0	0.0	0.0	0.0	8.2
職業										
軍公教	122	100.0	86.9	33.6	53.3	2.5	2.5	0.0	3.3	7.3
工商企業負責人	68	100.0	92.6	39.7	52.9	0.0	0.0	0.0	1.5	5.9
民營企業受雇者	422	100.0	90.5	41.0	49.5	1.6	1.4	0.2	1.9	6.0
家庭主婦	99	100.0	90.9	37.4	53.5	1.0	1.0	0.0	2.0	6.1
專業代理人	196	100.0	84.2	31.1	53.1	2.0	1.5	0.5	1.5	12.3
學生	16	100.0	87.6	31.3	56.3	0.0	0.0	0.0	0.0	12.4
退休/無業	74	100.0	82.4	41.9	40.5	2.7	2.7	0.0	2.7	12.2
其他專業人員	68	100.0	89.7	38.2	51.5	2.9	2.9	0.0	0.0	7.4

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3 新北市政府稅捐稽徵處在書寫區的各项申請表格使用率

單位：人(%)

	樣本數	合計	有使用過	沒有使用過
總計	1,070	100.0	92.1	7.9
性別				
男性	493	100.0	91.9	8.1
女性	577	100.0	92.2	7.8
年齡				
29歲以下	132	100.0	93.9	6.1
30-39歲	274	100.0	92.3	7.7
40-49歲	267	100.0	92.1	7.9
50歲以上	394	100.0	91.1	8.9
教育程度				
國小及以下	38	100.0	97.4	2.6
國中	53	100.0	94.3	5.7
高中	298	100.0	93.6	6.4
大專	239	100.0	89.1	10.9
大學	366	100.0	92.1	7.9
研究所以上	73	100.0	91.8	8.2
職業				
軍公教	122	100.0	92.6	7.4
工商企業負責人	68	100.0	94.1	5.9
民營企業受雇者	422	100.0	94.1	5.9
家庭主婦	99	100.0	93.9	6.1
專業代理人	196	100.0	87.8	12.2
學生	16	100.0	87.5	12.5
退休/無業	74	100.0	87.8	12.2
其他專業人員	68	100.0	92.6	7.4

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

2. ■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 有使用者_新北市政府稅捐稽徵處在書寫區提供的服務滿意度

單位：人(%)

	樣本數	合計	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確意見
總計	985	100.0	96.0	40.8	55.2	1.9	1.7	0.2	2.1
性別	a								
男性	453	100.0	96.7	45.3	51.4	1.3	1.1	0.2	2.0
女性	532	100.0	95.5	37.0	58.5	2.5	2.3	0.2	2.0
年齡	a								
29歲以下	124	100.0	96.7	41.1	55.6	1.6	1.6	0.0	1.7
30-39歲	253	100.0	97.2	42.7	54.5	2.0	2.0	0.0	0.8
40-49歲	246	100.0	96.0	35.4	60.6	2.4	2.0	0.4	1.6
50歲以上	359	100.0	95.0	43.5	51.5	1.7	1.4	0.3	3.3
教育程度	a								
國小及以下	37	100.0	100.0	40.5	59.5	0.0	0.0	0.0	0.0
國中	50	100.0	94.0	48.0	46.0	2.0	2.0	0.0	4.0
高中	279	100.0	96.4	46.2	50.2	1.1	1.1	0.0	2.5
大專	213	100.0	94.4	35.2	59.2	2.4	1.9	0.5	3.2
大學	337	100.0	95.9	38.3	57.6	3.0	2.7	0.3	1.1
研究所以上	67	100.0	100.0	44.8	55.2	0.0	0.0	0.0	0.0
職業	a								
軍公教	113	100.0	93.8	36.3	57.5	2.7	2.7	0.0	3.5
工商企業負責人	64	100.0	98.5	42.2	56.3	0.0	0.0	0.0	1.5
民營企業受雇者	397	100.0	96.2	43.6	52.6	1.8	1.5	0.3	2.0
家庭主婦	93	100.0	96.8	39.8	57.0	1.1	1.1	0.0	2.1
專業代理人	172	100.0	96.0	35.5	60.5	2.3	1.7	0.6	1.7
學生	14	100.0	100.0	35.7	64.3	0.0	0.0	0.0	0.0
退休/無業	65	100.0	93.9	47.7	46.2	3.1	3.1	0.0	3.0
其他專業人員	63	100.0	96.8	41.3	55.5	3.2	3.2	0.0	0.0

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5 新北市政府稅捐稽徵處提供無障礙設施服務滿意度

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	沒有使用過
總計	1,070	100.0	1.5	0.6	0.9	0.1	0.1	0.0	98.4
性別									
男性	493	100.0	1.6	0.6	1.0	0.0	0.0	0.0	98.4
女性	577	100.0	1.4	0.5	0.9	0.2	0.2	0.0	98.4
年齡									
29歲以下	132	100.0	1.5	0.0	1.5	0.8	0.8	0.0	97.7
30-39歲	274	100.0	0.8	0.4	0.4	0.0	0.0	0.0	99.2
40-49歲	267	100.0	0.8	0.4	0.4	0.0	0.0	0.0	99.2
50歲以上	394	100.0	2.5	1.0	1.5	0.0	0.0	0.0	97.5
教育程度									
國小及以下	38	100.0	5.3	5.3	0.0	0.0	0.0	0.0	94.7
國中	53	100.0	3.8	0.0	3.8	0.0	0.0	0.0	96.2
高中	298	100.0	1.3	0.0	1.3	0.0	0.0	0.0	98.7
大專	239	100.0	0.4	0.0	0.4	0.0	0.0	0.0	99.6
大學	366	100.0	1.9	1.1	0.8	0.3	0.3	0.0	97.8
研究所以上	73	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
職業									
軍公教	122	100.0	0.8	0.0	0.8	0.0	0.0	0.0	99.2
工商企業負責人	68	100.0	4.4	0.0	4.4	0.0	0.0	0.0	95.6
民營企業受雇者	422	100.0	1.0	0.5	0.5	0.2	0.2	0.0	98.8
家庭主婦	99	100.0	2.0	2.0	0.0	0.0	0.0	0.0	98.0
專業代理人	196	100.0	0.5	0.0	0.5	0.0	0.0	0.0	99.5
學生	16	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
退休/無業	74	100.0	4.1	1.4	2.7	0.0	0.0	0.0	95.9
其他專業人員	68	100.0	1.5	0.0	1.5	0.0	0.0	0.0	98.5

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

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

附表6 新北市政府稅捐稽徵處無障礙設施使用率

單位：人(%)

	樣本數	合計	有使用過	沒有使用過
總計	1,070	100.0	1.6	98.4
性別				
男性	493	100.0	1.6	98.4
女性	577	100.0	1.6	98.4
年齡				
29歲以下	132	100.0	2.3	97.7
30-39歲	274	100.0	0.7	99.3
40-49歲	267	100.0	0.7	99.3
50歲以上	394	100.0	2.5	97.5
教育程度				
國小及以下	38	100.0	5.3	94.7
國中	53	100.0	3.8	96.2
高中	298	100.0	1.3	98.7
大專	239	100.0	0.4	99.6
大學	366	100.0	2.2	97.8
研究所以上	73	100.0	0.0	100.0
職業				
軍公教	122	100.0	0.8	99.2
工商企業負責人	68	100.0	4.4	95.6
民營企業受雇者	422	100.0	1.2	98.8
家庭主婦	99	100.0	2.0	98.0
專業代理人	196	100.0	0.5	99.5
學生	16	100.0	0.0	100.0
退休/無業	74	100.0	4.1	95.9
其他專業人員	68	100.0	1.5	98.5

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

2. ■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 有使用者_新北市政府稅捐稽徵處提供無障礙設施服務滿意度

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
總計	17	100.0	94.1	35.3	58.8	5.9	5.9	0.0
性別	a							
男性	8	100.0	100.0	37.5	62.5	0.0	0.0	0.0
女性	9	100.0	88.9	33.3	55.6	11.1	11.1	0.0
年齡	a							
29歲以下	3	100.0	66.7	0.0	66.7	33.3	33.3	0.0
30-39歲	2	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0
40-49歲	2	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0
50歲以上	10	100.0	100.0	40.0	60.0	0.0	0.0	0.0
教育程度	a							
國小及以下	2	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
國中	2	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
高中	4	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
大專	1	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
大學	8	100.0	87.5	50.0	37.5	12.5	12.5	0.0
研究所以上	0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
職業	a							
軍公教	1	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
工商企業負責人	3	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
民營企業受雇者	5	100.0	80.0	40.0	40.0	20.0	20.0	0.0
家庭主婦	2	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
專業代理人	1	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
學生	0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
退休/無業	3	100.0	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0
其他專業人員	1	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0

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8 新北市政府稅捐稽徵處提供稅務資訊的服務滿意度

單位：人(%)

	樣本數	合計	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確意見
總計	1,070	100.0	70.9	28.3	42.6	1.4	1.2	0.2	27.7
性別 *									
男性	493	100.0	68.3	30.4	37.9	2.2	2.0	0.2	29.5
女性	577	100.0	73.1	26.5	46.6	0.7	0.5	0.2	26.2
年齡 a									
29歲以下	132	100.0	81.1	35.6	45.5	1.5	1.5	0.0	17.4
30-39歲	274	100.0	75.2	31.4	43.8	1.8	1.8	0.0	23.0
40-49歲	267	100.0	71.2	25.1	46.1	2.6	1.9	0.7	26.2
50歲以上	394	100.0	64.5	25.9	38.6	0.3	0.3	0.0	35.2
教育程度 a									
國小及以下	38	100.0	55.3	15.8	39.5	0.0	0.0	0.0	44.7
國中	53	100.0	71.7	34.0	37.7	1.9	0.0	1.9	26.4
高中	298	100.0	71.1	27.5	43.6	2.3	2.3	0.0	26.6
大專	239	100.0	67.8	26.4	41.4	0.4	0.4	0.0	31.8
大學	366	100.0	74.9	29.5	45.4	1.4	1.1	0.3	23.7
研究所以上	73	100.0	68.5	32.9	35.6	1.4	1.4	0.0	30.1
職業 a									
軍公教	122	100.0	80.3	35.2	45.1	0.0	0.0	0.0	19.7
工商企業負責人	68	100.0	63.2	17.6	45.6	1.5	1.5	0.0	35.3
民營企業受雇者	422	100.0	69.2	27.5	41.7	1.9	1.4	0.5	28.9
家庭主婦	99	100.0	70.7	29.3	41.4	1.0	1.0	0.0	28.3
專業代理人	196	100.0	74.5	30.1	44.4	1.0	1.0	0.0	24.5
學生	16	100.0	87.5	37.5	50.0	0.0	0.0	0.0	12.5
退休/無業	74	100.0	55.4	21.6	33.8	2.7	2.7	0.0	41.9
其他專業人員	68	100.0	76.5	30.9	45.6	1.5	1.5	0.0	22.0

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 新北市政府稅捐稽徵處提供多種繳稅方式滿意度

單位：人(%)

	樣本數	合計	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確意見
總計	1,070	100.0	94.1	49.1	45.0	1.8	1.4	0.4	4.1
性別									
男性	493	100.0	94.5	52.1	42.4	1.6	1.4	0.2	3.9
女性	577	100.0	93.5	46.4	47.1	1.9	1.4	0.5	4.6
年齡	a								
29歲以下	132	100.0	95.4	49.2	46.2	1.5	1.5	0.0	3.1
30-39歲	274	100.0	94.2	56.6	37.6	2.2	1.8	0.4	3.6
40-49歲	267	100.0	94.0	43.8	50.2	2.6	1.9	0.7	3.4
50歲以上	394	100.0	93.4	47.5	45.9	1.1	0.8	0.3	5.5
教育程度	a								
國小及以下	38	100.0	86.9	39.5	47.4	0.0	0.0	0.0	13.1
國中	53	100.0	88.7	41.5	47.2	0.0	0.0	0.0	11.3
高中	298	100.0	94.3	48.0	46.3	2.0	2.0	0.0	3.7
大專	239	100.0	92.5	47.7	44.8	2.5	2.1	0.4	5.0
大學	366	100.0	96.2	50.8	45.4	1.6	1.1	0.5	2.2
研究所以上	73	100.0	94.5	60.3	34.2	1.4	0.0	1.4	4.1
職業	a								
軍公教	122	100.0	97.5	55.7	41.8	0.8	0.0	0.8	1.7
工商企業負責人	68	100.0	94.1	50.0	44.1	1.5	1.5	0.0	4.4
民營企業受雇者	422	100.0	93.8	48.1	45.7	1.6	1.4	0.2	4.6
家庭主婦	99	100.0	98.0	48.5	49.5	0.0	0.0	0.0	2.0
專業代理人	196	100.0	96.4	49.5	46.9	1.5	1.0	0.5	2.1
學生	16	100.0	93.8	43.8	50.0	0.0	0.0	0.0	6.2
退休/無業	74	100.0	83.8	41.9	41.9	2.7	2.7	0.0	13.5
其他專業人員	68	100.0	88.2	50.0	38.2	5.9	5.9	0.0	5.9

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

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

附表10 新北市政府稅捐稽徵處舉辦稅務講習與宣導活動的服務滿意度

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	無明確意見	沒有使用過
總計	1,070	100.0	15.6	7.6	8.0	0.4	0.4	0.0	0.6	83.4
性別	a									
男性	493	100.0	12.8	6.3	6.5	0.0	0.0	0.0	0.4	86.8
女性	577	100.0	18.1	8.7	9.4	0.7	0.7	0.0	0.7	80.5
年齡	a									
29歲以下	132	100.0	13.7	7.6	6.1	0.0	0.0	0.0	0.0	86.3
30-39歲	274	100.0	10.6	5.1	5.5	0.0	0.0	0.0	0.4	89.0
40-49歲	267	100.0	15.0	8.6	6.4	0.0	0.0	0.0	0.0	85.0
50歲以上	394	100.0	20.3	8.6	11.7	1.0	1.0	0.0	1.3	77.4
教育程度	a									
國小及以下	38	100.0	15.8	7.9	7.9	0.0	0.0	0.0	0.0	84.2
國中	53	100.0	5.7	1.9	3.8	0.0	0.0	0.0	0.0	94.3
高中	298	100.0	16.1	7.7	8.4	1.0	1.0	0.0	0.7	82.2
大專	239	100.0	15.4	7.5	7.9	0.4	0.4	0.0	1.7	82.5
大學	366	100.0	16.6	7.9	8.7	0.0	0.0	0.0	0.0	83.4
研究所以上	73	100.0	16.4	9.6	6.8	0.0	0.0	0.0	0.0	83.6
職業	a									
軍公教	122	100.0	23.8	11.5	12.3	0.0	0.0	0.0	0.0	76.2
工商企業負責人	68	100.0	11.7	2.9	8.8	0.0	0.0	0.0	0.0	88.3
民營企業受雇者	422	100.0	11.9	6.2	5.7	0.2	0.2	0.0	0.2	87.7
家庭主婦	99	100.0	13.2	7.1	6.1	0.0	0.0	0.0	2.0	84.8
專業代理人	196	100.0	23.0	9.7	13.3	1.0	1.0	0.0	1.0	75.0
學生	16	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
退休/無業	74	100.0	17.6	10.8	6.8	1.4	1.4	0.0	0.0	81.0
其他專業人員	68	100.0	11.8	5.9	5.9	0.0	0.0	0.0	1.5	86.7

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11 新北市政府稅捐稽徵處舉辦稅務講習與宣導活動參與率

單位：人(%)

		樣本數	合計	有參與過	沒有參與過
總計		1,070	100.0	16.5	83.5
性別	**				
男性		493	100.0	13.2	86.8
女性		577	100.0	19.4	80.6
年齡	***				
29歲以下		132	100.0	13.6	86.4
30-39歲		274	100.0	10.9	89.1
40-49歲		267	100.0	15.0	85.0
50歲以上		394	100.0	22.6	77.4
教育程度					
國小及以下		38	100.0	15.8	84.2
國中		53	100.0	5.7	94.3
高中		298	100.0	17.8	82.2
大專		239	100.0	17.6	82.4
大學		366	100.0	16.7	83.3
研究所以上		73	100.0	16.4	83.6
職業	**				
軍公教		122	100.0	23.8	76.2
工商企業負責人		68	100.0	11.8	88.2
民營企業受雇者		422	100.0	12.3	87.7
家庭主婦		99	100.0	15.2	84.8
專業代理人		196	100.0	25.0	75.0
學生		16	100.0	0.0	100.0
退休/無業		74	100.0	18.9	81.1
其他專業人員		68	100.0	13.2	86.8

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

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

附表12 有參與者_新北市政府稅捐稽徵處舉辦稅務講習與宣導活動的服務滿意度

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	無明確意見
總計	177	100.0	94.4	45.8	48.6	2.3	2.3	0.0	3.3
性別	a								
男性	65	100.0	96.9	47.7	49.2	0.0	0.0	0.0	3.1
女性	112	100.0	92.8	44.6	48.2	3.6	3.6	0.0	3.6
年齡	a								
29歲以下	18	100.0	100.0	55.6	44.4	0.0	0.0	0.0	0.0
30-39歲	30	100.0	96.7	46.7	50.0	0.0	0.0	0.0	3.3
40-49歲	40	100.0	100.0	57.5	42.5	0.0	0.0	0.0	0.0
50歲以上	89	100.0	89.9	38.2	51.7	4.5	4.5	0.0	5.6
教育程度	a								
國小及以下	6	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
國中	3	100.0	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0
高中	53	100.0	90.6	43.4	47.2	5.7	5.7	0.0	3.7
大專	42	100.0	88.1	42.9	45.2	2.4	2.4	0.0	9.5
大學	61	100.0	100.0	47.5	52.5	0.0	0.0	0.0	0.0
研究所以上	12	100.0	100.0	58.3	41.7	0.0	0.0	0.0	0.0
職業	a								
軍公教	29	100.0	100.0	48.3	51.7	0.0	0.0	0.0	0.0
工商企業負責人	8	100.0	100.0	25.0	75.0	0.0	0.0	0.0	0.0
民營企業受雇者	52	100.0	96.2	50.0	46.2	1.9	1.9	0.0	1.9
家庭主婦	15	100.0	86.7	46.7	40.0	0.0	0.0	0.0	13.3
專業代理人	49	100.0	91.9	38.8	53.1	4.1	4.1	0.0	4.0
學生	0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
退休/無業	14	100.0	92.9	57.2	35.7	7.1	7.1	0.0	0.0
其他專業人員	9	100.0	88.8	44.4	44.4	0.0	0.0	0.0	11.2

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 不滿意新北市政府稅捐稽徵處舉辦稅務講習與宣導活動服務的原因

單位：人(%)

	樣本數	吸引力不足	活動訊息宣傳不足
總計	4	75.0	25.0
性別			
男性	0	0	0
女性	4	75.0	25.0
年齡			
29歲以下	0	0.0	0.0
30-39歲	0	0.0	0.0
40-49歲	0	0.0	0.0
50歲以上	4	75.0	25.0
教育程度			
國小及以下	0	0.0	0.0
國中	0	0.0	0.0
高中	3	100.0	0.0
大專	1	0.0	100.0
大學	0	0.0	0.0
研究所以上	0	0.0	0.0
職業			
軍公教	0	0.0	0.0
工商企業負責人	0	0.0	0.0
民營企業受雇者	1	100.0	0.0
家庭主婦	0	0.0	0.0
專業代理人	2	100.0	0.0
學生	0	0.0	0.0
退休/無業	1	0.0	100.0
其他專業人員	0	0.0	0.0

附表14 新北市政府稅捐稽徵處提供多種稅務申辦方式的服務滿意度

單位：人(%)

	樣本數	合計	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確意見
總計	1,070	100.0	84.9	42.0	42.9	1.7	1.3	0.4	13.4
性別									
男性	493	100.0	86.3	46.5	39.8	1.2	0.8	0.4	12.5
女性	577	100.0	83.7	38.1	45.6	2.0	1.7	0.3	14.3
年齡	a								
29歲以下	132	100.0	88.6	46.2	42.4	1.5	1.5	0.0	9.9
30-39歲	274	100.0	90.5	48.9	41.6	1.9	1.5	0.4	7.6
40-49歲	267	100.0	85.4	36.0	49.4	2.3	1.9	0.4	12.3
50歲以上	394	100.0	79.4	39.8	39.6	1.3	0.8	0.5	19.3
教育程度	a								
國小及以下	38	100.0	71.1	31.6	39.5	0.0	0.0	0.0	28.9
國中	53	100.0	81.1	37.7	43.4	0.0	0.0	0.0	18.9
高中	298	100.0	82.9	37.9	45.0	1.7	1.0	0.7	15.4
大專	239	100.0	87.5	42.7	44.8	2.1	2.1	0.0	10.4
大學	366	100.0	86.4	45.4	41.0	2.1	1.6	0.5	11.5
研究所以上	73	100.0	87.7	49.3	38.4	0.0	0.0	0.0	12.3
職業	a								
軍公教	122	100.0	88.5	50.8	37.7	1.6	0.8	0.8	9.9
工商企業負責人	68	100.0	86.8	41.2	45.6	1.5	0.0	1.5	11.7
民營企業受雇者	422	100.0	84.6	39.1	45.5	1.4	1.2	0.2	14.0
家庭主婦	99	100.0	81.8	38.4	43.4	1.0	1.0	0.0	17.2
專業代理人	196	100.0	88.7	47.4	41.3	3.1	3.1	0.0	8.2
學生	16	100.0	93.8	37.5	56.3	0.0	0.0	0.0	6.2
退休/無業	74	100.0	74.3	36.5	37.8	1.4	0.0	1.4	24.3
其他專業人員	68	100.0	83.8	41.2	42.6	1.5	1.5	0.0	14.7

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15 新北市政府稅捐稽徵處將服務時間延長為上午8點至下午6點的措施滿意度

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	無明確意見
總計	1,070	100.0	95.4	63.7	31.7	2.2	2.0	0.2	2.4
性別									
男性	493	100.0	95.1	66.5	28.6	1.8	1.6	0.2	3.1
女性	577	100.0	95.7	61.4	34.3	2.5	2.3	0.2	1.8
年齡	a								
29歲以下	132	100.0	97.8	61.4	36.4	1.5	1.5	0.0	0.7
30-39歲	274	100.0	96.0	65.3	30.7	1.8	1.8	0.0	2.2
40-49歲	267	100.0	95.9	62.2	33.7	2.6	2.2	0.4	1.5
50歲以上	394	100.0	93.9	64.7	29.2	2.3	2.0	0.3	3.8
教育程度	a								
國小及以下	38	100.0	94.7	57.9	36.8	0.0	0.0	0.0	5.3
國中	53	100.0	96.2	66.0	30.2	0.0	0.0	0.0	3.8
高中	298	100.0	94.3	65.8	28.5	2.6	2.3	0.3	3.1
大專	239	100.0	96.3	60.7	35.6	2.1	2.1	0.0	1.6
大學	366	100.0	96.2	65.6	30.6	2.2	2.2	0.0	1.6
研究所以上	73	100.0	93.1	57.5	35.6	2.8	1.4	1.4	4.1
職業	a								
軍公教	122	100.0	95.9	60.7	35.2	1.6	1.6	0.0	2.5
工商企業負責人	68	100.0	91.1	67.6	23.5	1.5	1.5	0.0	7.4
民營企業受雇者	422	100.0	96.4	61.8	34.6	3.0	2.8	0.2	0.6
家庭主婦	99	100.0	98.0	67.7	30.3	2.0	2.0	0.0	0.0
專業代理人	196	100.0	97.4	70.9	26.5	0.5	0.5	0.0	2.1
學生	16	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
退休/無業	74	100.0	89.2	59.5	29.7	0.0	0.0	0.0	10.8
其他專業人員	68	100.0	89.7	58.8	30.9	4.4	4.4	0.0	5.9

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 新北市政府稅捐稽徵處服務中心提供隨到隨辦與中午不打烊的服務滿意度

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	無明確意見
總計	1,070	100.0	97.8	73.7	24.1	0.8	0.7	0.1	1.4
性別	a								
男性	493	100.0	97.6	76.1	21.5	0.8	0.8	0.0	1.6
女性	577	100.0	98.1	71.8	26.3	0.7	0.5	0.2	1.2
年齡	a								
29歲以下	132	100.0	97.0	65.9	31.1	2.3	2.3	0.0	0.7
30-39歲	274	100.0	99.3	75.2	24.1	0.4	0.4	0.0	0.3
40-49歲	267	100.0	96.7	74.2	22.5	0.8	0.4	0.4	2.5
50歲以上	394	100.0	97.9	75.1	22.8	0.5	0.5	0.0	1.6
教育程度	a								
國小及以下	38	100.0	94.7	68.4	26.3	0.0	0.0	0.0	5.3
國中	53	100.0	92.5	64.2	28.3	0.0	0.0	0.0	7.5
高中	298	100.0	98.3	76.5	21.8	0.7	0.7	0.0	1.0
大專	239	100.0	99.1	77.8	21.3	0.4	0.4	0.0	0.5
大學	366	100.0	97.6	70.8	26.8	1.4	1.1	0.3	1.0
研究所以上	73	100.0	98.7	74.0	24.7	0.0	0.0	0.0	1.3
職業	a								
軍公教	122	100.0	96.7	74.6	22.1	2.5	2.5	0.0	0.8
工商企業負責人	68	100.0	100.0	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0
民營企業受雇者	422	100.0	98.4	73.5	24.9	0.7	0.5	0.2	0.9
家庭主婦	99	100.0	96.9	72.7	24.2	1.0	1.0	0.0	2.1
專業代理人	196	100.0	97.9	80.6	17.3	0.5	0.5	0.0	1.6
學生	16	100.0	100.0	56.3	43.7	0.0	0.0	0.0	0.0
退休/無業	74	100.0	96.0	64.9	31.1	0.0	0.0	0.0	4.0
其他專業人員	68	100.0	97.1	66.2	30.9	0.0	0.0	0.0	2.9

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

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

附表17 新北市政府稅捐稽徵處話務中心專人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	無明確意見	沒有使用過
總計	1,070	100.0	12.8	7.5	5.3	0.4	0.2	0.2	0.6	86.2
性別										
男性	493	100.0	12.6	7.5	5.1	0.4	0.2	0.2	0.2	86.8
女性	577	100.0	13.0	7.5	5.5	0.4	0.2	0.2	0.9	85.7
年齡										
29歲以下	132	100.0	9.1	6.1	3.0	0.0	0.0	0.0	0.0	90.9
30-39歲	274	100.0	13.1	8.0	5.1	0.0	0.0	0.0	0.4	86.5
40-49歲	267	100.0	13.1	6.7	6.4	0.4	0.0	0.4	0.4	86.1
50歲以上	394	100.0	13.5	7.9	5.6	0.8	0.5	0.3	1.0	84.7
教育程度										
國小及以下	38	100.0	15.8	10.5	5.3	0.0	0.0	0.0	0.0	84.2
國中	53	100.0	18.9	15.1	3.8	0.0	0.0	0.0	1.9	79.2
高中	298	100.0	10.4	6.4	4.0	0.0	0.0	0.0	0.7	88.9
大專	239	100.0	13.8	7.9	5.9	0.4	0.4	0.0	0.4	85.4
大學	366	100.0	13.6	6.8	6.8	0.3	0.3	0.0	0.5	85.6
研究所以上	73	100.0	8.2	5.5	2.7	2.7	0.0	2.7	0.0	89.1
職業										
軍公教	122	100.0	6.5	4.9	1.6	0.8	0.0	0.8	0.0	92.7
工商企業負責人	68	100.0	8.8	2.9	5.9	0.0	0.0	0.0	0.0	91.2
民營企業受雇者	422	100.0	11.8	5.9	5.9	0.0	0.0	0.0	0.5	87.7
家庭主婦	99	100.0	8.1	6.1	2.0	0.0	0.0	0.0	1.0	90.9
專業代理人	196	100.0	21.4	12.2	9.2	1.5	1.0	0.5	0.5	76.6
學生	16	100.0	6.3	6.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	93.7
退休/無業	74	100.0	14.9	12.2	2.7	0.0	0.0	0.0	1.4	83.7
其他專業人員	68	100.0	14.7	8.8	5.9	0.0	0.0	0.0	1.5	83.8

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

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

附表18 新北市政府稅捐稽徵處話務中心專人稅務諮詢服務使用率

單位：人(%)

	樣本數	合計	有使用過	沒有使用過
總計	1,070	100.0	13.7	86.3
性別				
男性	493	100.0	13.2	86.8
女性	577	100.0	14.2	85.8
年齡				
29歲以下	132	100.0	9.1	90.9
30-39歲	274	100.0	13.5	86.5
40-49歲	267	100.0	13.9	86.1
50歲以上	394	100.0	15.2	84.8
教育程度				
國小及以下	38	100.0	15.8	84.2
國中	53	100.0	20.8	79.2
高中	298	100.0	11.1	88.9
大專	239	100.0	14.6	85.4
大學	366	100.0	14.5	85.5
研究所以上	73	100.0	11.0	89.0
職業 **				
軍公教	122	100.0	7.4	92.6
工商企業負責人	68	100.0	8.8	91.2
民營企業受雇者	422	100.0	12.3	87.7
家庭主婦	99	100.0	9.1	90.9
專業代理人	196	100.0	23.5	76.5
學生	16	100.0	6.3	93.7
退休/無業	74	100.0	16.2	83.8
其他專業人員	68	100.0	16.2	83.8

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

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

附表19 有使用者_新北市政府稅捐稽徵處話務中心專人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	無明確意見
總計	147	100.0	93.2	54.4	38.8	2.8	1.4	1.4	4.0
性別	a								
男性	65	100.0	95.4	56.9	38.5	3.0	1.5	1.5	1.6
女性	82	100.0	91.4	52.4	39.0	2.4	1.2	1.2	6.2
年齡	a								
29歲以下	12	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
30-39歲	37	100.0	97.3	59.5	37.8	0.0	0.0	0.0	2.7
40-49歲	37	100.0	94.5	48.6	45.9	2.7	0.0	2.7	2.8
50歲以上	60	100.0	88.4	51.7	36.7	5.0	3.3	1.7	6.6
教育程度	a								
國小及以下	6	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
國中	11	100.0	90.9	72.7	18.2	0.0	0.0	0.0	9.1
高中	33	100.0	94.0	57.6	36.4	0.0	0.0	0.0	6.0
大專	35	100.0	94.3	54.3	40.0	2.9	2.9	0.0	2.8
大學	53	100.0	94.4	47.2	47.2	1.9	1.9	0.0	3.7
研究所以上	8	100.0	75.0	50.0	25.0	25.0	0.0	25.0	0.0
職業	a								
軍公教	9	100.0	88.9	66.7	22.2	11.1	0.0	11.1	0.0
工商企業負責人	6	100.0	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0
民營企業受雇者	52	100.0	96.2	48.1	48.1	0.0	0.0	0.0	3.8
家庭主婦	9	100.0	88.9	66.7	22.2	0.0	0.0	0.0	11.1
專業代理人	46	100.0	91.3	52.2	39.1	6.5	4.3	2.2	2.2
學生	1	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
退休/無業	12	100.0	91.7	75.0	16.7	0.0	0.0	0.0	8.3
其他專業人員	11	100.0	90.9	54.5	36.4	0.0	0.0	0.0	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20 不滿意新北市政府稅捐稽徵處話務中心提供專人稅務諮詢服務的原因

單位：人(%)

	樣本數	電話無人接聽	專業知識不足
總計	4	50.0	50.0
性別			
男性	2	0.0	100.0
女性	2	100.0	0.0
年齡			
29歲以下	0	0.0	0.0
30-39歲	0	0.0	0.0
40-49歲	1	0.0	100.0
50歲以上	3	66.7	33.3
教育程度			
國小及以下	0	0.0	0.0
國中	0	0.0	0.0
高中	0	0.0	0.0
大專	1	100.0	0.0
大學	1	0.0	100.0
研究所以上	2	50.0	50.0
職業			
軍公教	1	100.0	0.0
工商企業負責人	0	0.0	0.0
民營企業受雇者	0	0.0	0.0
家庭主婦	0	0.0	0.0
專業代理人	3	33.3	66.7
學生	0	0.0	0.0
退休/無業	0	0.0	0.0
其他專業人員	0	0.0	0.0

附表21 新北市政府稅捐稽徵處稅單信封內頁印製變更申請書的服務滿意度

單位：人(%)

	樣本數	合計	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確意見
總計	1,070	100.0	73.1	33.8	39.3	2.4	1.7	0.7	24.5
性別									
男性	493	100.0	71.8	36.1	35.7	2.0	1.4	0.6	26.2
女性	577	100.0	74.2	31.9	42.3	2.6	1.9	0.7	23.2
年齡	a								
29歲以下	132	100.0	80.3	34.8	45.5	2.3	1.5	0.8	17.4
30-39歲	274	100.0	73.3	39.4	33.9	1.8	1.1	0.7	24.9
40-49歲	267	100.0	70.8	29.2	41.6	1.5	1.5	0.0	27.7
50歲以上	394	100.0	72.1	33.0	39.1	3.3	2.3	1.0	24.6
教育程度	a								
國小及以下	38	100.0	63.1	28.9	34.2	2.6	0.0	2.6	34.3
國中	53	100.0	66.1	34.0	32.1	0.0	0.0	0.0	33.9
高中	298	100.0	75.2	34.9	40.3	0.7	0.7	0.0	24.1
大專	239	100.0	69.4	30.5	38.9	2.5	2.5	0.0	28.1
大學	366	100.0	77.1	36.1	41.0	3.6	2.2	1.4	19.3
研究所以上	73	100.0	68.5	32.9	35.6	4.1	2.7	1.4	27.4
職業	a								
軍公教	122	100.0	82.8	41.8	41.0	1.6	0.8	0.8	15.6
工商企業負責人	68	100.0	67.6	27.9	39.7	2.9	2.9	0.0	29.5
民營企業受雇者	422	100.0	70.1	33.6	36.5	1.9	1.2	0.7	28.0
家庭主婦	99	100.0	72.7	31.3	41.4	2.0	1.0	1.0	25.3
專業代理人	196	100.0	79.6	38.3	41.3	3.1	2.6	0.5	17.3
學生	16	100.0	87.5	37.5	50.0	6.3	6.3	0.0	6.2
退休/無業	74	100.0	60.8	24.3	36.5	4.1	2.7	1.4	35.1
其他專業人員	68	100.0	70.5	27.9	42.6	1.5	1.5	0.0	28.0

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 新北市政府稅捐稽徵處志工服務滿意度

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	無明確意見
總計	1,070	100.0	95.4	63.6	31.8	2.3	1.5	0.8	2.3
性別									
男性	493	100.0	96.1	66.7	29.4	2.0	1.0	1.0	1.9
女性	577	100.0	94.6	60.8	33.8	2.6	1.9	0.7	2.8
年齡	a								
29歲以下	132	100.0	97.0	64.4	32.6	2.3	1.5	0.8	0.7
30-39歲	274	100.0	96.7	65.7	31.0	2.2	1.1	1.1	1.1
40-49歲	267	100.0	95.9	63.3	32.6	0.8	0.4	0.4	3.3
50歲以上	394	100.0	93.4	62.2	31.2	3.5	2.5	1.0	3.1
教育程度	a								
國小及以下	38	100.0	97.3	60.5	36.8	0.0	0.0	0.0	2.7
國中	53	100.0	92.5	64.2	28.3	3.8	1.9	1.9	3.7
高中	298	100.0	95.6	68.8	26.8	2.0	1.7	0.3	2.4
大專	239	100.0	95.0	60.3	34.7	1.2	0.8	0.4	3.8
大學	366	100.0	95.9	60.7	35.2	3.0	2.2	0.8	1.1
研究所以上	73	100.0	93.2	68.5	24.7	4.1	0.0	4.1	2.7
職業	a								
軍公教	122	100.0	95.9	63.9	32.0	0.8	0.0	0.8	3.3
工商企業負責人	68	100.0	95.6	63.2	32.4	3.0	1.5	1.5	1.4
民營企業受雇者	422	100.0	96.2	68.2	28.0	1.8	0.9	0.9	2.0
家庭主婦	99	100.0	92.9	59.6	33.3	3.0	3.0	0.0	4.1
專業代理人	196	100.0	93.9	57.7	36.2	4.1	3.6	0.5	2.0
學生	16	100.0	100.0	43.8	56.2	0.0	0.0	0.0	0.0
退休/無業	74	100.0	94.6	63.5	31.1	2.8	1.4	1.4	2.6
其他專業人員	68	100.0	97.1	60.3	36.8	1.5	0.0	1.5	1.4

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23 新北市政府稅捐稽徵處服務人員服務態度滿意度

單位：人(%)

	樣本數	合計	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確意見
總計	1,070	100.0	96.5	61.1	35.4	2.4	1.9	0.5	1.1
性別 **									
男性	493	100.0	97.5	66.3	31.2	1.6	1.0	0.6	0.9
女性	577	100.0	95.7	56.7	39.0	2.9	2.6	0.3	1.4
年齡 a									
29歲以下	132	100.0	96.9	67.4	29.5	2.3	1.5	0.8	0.8
30-39歲	274	100.0	97.4	61.3	36.1	1.9	1.5	0.4	0.7
40-49歲	267	100.0	97.4	57.7	39.7	1.9	1.5	0.4	0.7
50歲以上	394	100.0	95.2	61.4	33.8	3.0	2.5	0.5	1.8
教育程度 a									
國小及以下	38	100.0	94.7	65.8	28.9	2.6	0.0	2.6	2.7
國中	53	100.0	94.3	66.0	28.3	1.9	1.9	0.0	3.8
高中	298	100.0	97.0	64.1	32.9	2.3	2.3	0.0	0.7
大專	239	100.0	96.6	57.7	38.9	2.1	2.1	0.0	1.3
大學	366	100.0	97.0	60.1	36.9	2.2	1.4	0.8	0.8
研究所以上	73	100.0	94.5	58.9	35.6	4.1	2.7	1.4	1.4
職業 a									
軍公教	122	100.0	96.8	64.8	32.0	2.4	1.6	0.8	0.8
工商企業負責人	68	100.0	95.6	57.4	38.2	4.4	4.4	0.0	0.0
民營企業受雇者	422	100.0	97.6	63.5	34.1	1.6	0.9	0.7	0.8
家庭主婦	99	100.0	93.9	62.6	31.3	3.0	3.0	0.0	3.1
專業代理人	196	100.0	96.5	52.6	43.9	2.6	2.6	0.0	0.9
學生	16	100.0	100.0	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0
退休/無業	74	100.0	93.3	64.9	28.4	4.1	2.7	1.4	2.6
其他專業人員	68	100.0	97.1	60.3	36.8	1.5	1.5	0.0	1.4

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24 新北市政府稅捐稽徵處服務人員辦事效率滿意度

單位：人(%)

	樣本數	合計	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確意見
總計	1,070	100.0	94.0	52.0	42.0	4.3	3.6	0.7	1.7
性別 *									
男性	493	100.0	95.4	54.2	41.2	3.4	2.2	1.2	1.2
女性	577	100.0	92.7	50.1	42.6	5.2	4.9	0.3	2.1
年齡 a									
29歲以下	132	100.0	93.9	53.0	40.9	4.5	4.5	0.0	1.6
30-39歲	274	100.0	94.2	54.4	39.8	4.7	4.0	0.7	1.1
40-49歲	267	100.0	93.6	48.7	44.9	4.5	3.0	1.5	1.9
50歲以上	394	100.0	93.9	52.0	41.9	4.1	3.6	0.5	2.0
教育程度 a									
國小及以下	38	100.0	94.7	50.0	44.7	2.6	2.6	0.0	2.7
國中	53	100.0	96.2	67.9	28.3	1.9	1.9	0.0	1.9
高中	298	100.0	96.4	58.1	38.3	3.0	2.7	0.3	0.6
大專	239	100.0	93.7	46.4	47.3	3.8	3.8	0.0	2.5
大學	366	100.0	92.1	48.9	43.2	6.0	5.2	0.8	1.9
研究所以上	73	100.0	91.8	49.3	42.5	6.9	1.4	5.5	1.3
職業 a									
軍公教	122	100.0	96.7	53.3	43.4	1.6	1.6	0.0	1.7
工商企業負責人	68	100.0	89.7	45.6	44.1	8.8	4.4	4.4	1.5
民營企業受雇者	422	100.0	94.6	55.7	38.9	3.8	3.1	0.7	1.6
家庭主婦	99	100.0	92.9	54.5	38.4	4.0	4.0	0.0	3.1
專業代理人	196	100.0	93.3	42.3	51.0	5.6	5.1	0.5	1.1
學生	16	100.0	100.0	62.5	37.5	0.0	0.0	0.0	0.0
退休/無業	74	100.0	97.3	54.1	43.2	1.4	1.4	0.0	1.3
其他專業人員	68	100.0	88.3	51.5	36.8	8.8	8.8	0.0	2.9

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

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

附表25 不滿意新北市府稅捐稽徵處服務人員辦事效率的原因

單位：人(%)

	樣本數	行政 效率差	解決民眾問 題的效率差	等候時 間太長	專業能 力不足	服務人員 態度不佳	無明 確意見
總計	47	36.2	29.8	23.4	19.1	10.6	2.1
性別							
男性	17	17.6	41.2	23.5	29.4	11.8	5.9
女性	30	46.7	23.3	23.3	13.3	10.0	0.0
年齡							
29歲以下	6	66.7	33.3	16.7	16.7	0.0	16.7
30-39歲	13	38.5	15.4	46.2	7.7	0.0	0.0
40-49歲	12	33.3	41.7	25.0	25.0	8.3	0.0
50歲以上	16	25.0	31.3	6.3	25.0	25.0	0.0
教育程度							
國小及以下	1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
國中	1	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
高中	9	33.3	55.6	22.2	11.1	22.2	0.0
大專	9	55.6	22.2	11.1	11.1	11.1	0.0
大學	22	36.4	27.3	22.7	22.7	4.5	4.5
研究所以上	5	0.0	20.0	60.0	40.0	0.0	0.0
職業							
軍公教	2	0.0	0.0	50.0	50.0	0.0	0.0
工商企業負責人	6	16.7	50.0	33.3	16.7	16.7	0.0
民營企業受雇者	16	37.5	25.0	25.0	31.3	6.3	0.0
家庭主婦	4	50.0	25.0	0.0	0.0	25.0	0.0
專業代理人	11	45.5	45.5	9.1	0.0	9.1	9.1
學生	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
退休/無業	1	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
其他專業人員	6	50.0	16.7	33.3	33.3	0.0	0.0

附表26 新北市政府稅捐稽徵處服務人員的稅務專業能力滿意度

單位：人(%)

	樣本數	合計	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確意見
總計	1,070	100.0	91.5	45.7	45.8	3.6	2.9	0.7	4.9
性別									
男性	493	100.0	91.9	48.7	43.2	3.0	2.8	0.2	5.1
女性	577	100.0	91.2	43.2	48.0	3.9	2.9	1.0	4.9
年齡 **									
29歲以下	132	100.0	94.7	56.1	38.6	1.5	1.5	0.0	3.8
30-39歲	274	100.0	95.7	50.4	45.3	2.2	1.8	0.4	2.1
40-49歲	267	100.0	92.5	43.4	49.1	4.8	3.7	1.1	2.7
50歲以上	394	100.0	86.8	40.9	45.9	4.4	3.6	0.8	8.8
教育程度 a									
國小及以下	38	100.0	92.1	34.2	57.9	0.0	0.0	0.0	7.9
國中	53	100.0	84.9	52.8	32.1	5.7	3.8	1.9	9.4
高中	298	100.0	91.3	48.0	43.3	3.7	3.4	0.3	5.0
大專	239	100.0	91.2	39.3	51.9	3.8	3.8	0.0	5.0
大學	366	100.0	93.2	47.8	45.4	3.0	1.9	1.1	3.8
研究所以上	73	100.0	89.1	46.6	42.5	5.5	4.1	1.4	5.4
職業 a									
軍公教	122	100.0	95.1	54.9	40.2	1.6	0.8	0.8	3.3
工商企業負責人	68	100.0	77.9	35.3	42.6	10.3	7.4	2.9	11.8
民營企業受雇者	422	100.0	93.6	47.6	46.0	2.1	1.4	0.7	4.3
家庭主婦	99	100.0	90.9	41.4	49.5	1.0	1.0	0.0	8.1
專業代理人	196	100.0	92.9	39.8	53.1	6.1	6.1	0.0	1.0
學生	16	100.0	100.0	56.3	43.7	0.0	0.0	0.0	0.0
退休/無業	74	100.0	85.1	45.9	39.2	5.5	4.1	1.4	9.4
其他專業人員	68	100.0	86.7	48.5	38.2	4.4	4.4	0.0	8.9

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27 不滿意新北市政府稅捐稽徵處服務人員稅務專業能力的原因

單位：人(%)

	樣本數	專業知識不足	服務人員 說法不一致	未能即時 處理問題	無明確意見
總計	38	71.1	13.2	13.2	7.9
性別					
男性	15	73.3	20.0	13.3	0.0
女性	23	69.6	8.7	13.0	13.0
年齡					
29歲以下	2	50.0	0.0	0.0	50.0
30-39歲	6	33.3	50.0	0.0	16.7
40-49歲	13	92.3	7.7	0.0	7.7
50歲以上	17	70.6	5.9	29.4	0.0
教育程度					
國小及以下	0	0.0	0.0	0.0	0.0
國中	3	66.7	33.3	33.3	0.0
高中	11	81.8	0.0	9.1	9.1
大專	9	55.6	22.2	11.1	22.2
大學	11	72.7	9.1	18.2	0.0
研究所以上	4	75.0	25.0	0.0	0.0
職業					
軍公教	2	50.0	0.0	50.0	0.0
工商企業負責人	7	85.7	14.3	0.0	0.0
民營企業受雇者	9	77.8	22.2	11.1	0.0
家庭主婦	1	100.0	0.0	0.0	0.0
專業代理人	12	66.7	16.7	8.3	16.7
學生	0	0.0	0.0	0.0	0.0
退休/無業	4	25.0	0.0	50.0	25.0
其他專業人員	3	100.0	0.0	0.0	0.0

附表28 新北市政府稅捐稽徵處人員品德操守滿意度

單位：人(%)

	樣本數	合計	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確意見
總計	1,070	100.0	80.1	40.2	39.9	0.5	0.3	0.2	19.4
性別	a								
男性	493	100.0	80.3	42.6	37.7	0.0	0.0	0.0	19.7
女性	577	100.0	79.9	38.1	41.8	0.8	0.5	0.3	19.3
年齡	a								
29歲以下	132	100.0	95.4	53.0	42.4	0.0	0.0	0.0	4.6
30-39歲	274	100.0	80.0	46.4	33.6	0.0	0.0	0.0	20.0
40-49歲	267	100.0	76.4	34.8	41.6	0.4	0.0	0.4	23.2
50歲以上	394	100.0	77.9	35.3	42.6	1.1	0.8	0.3	21.0
教育程度	a								
國小及以下	38	100.0	86.8	36.8	50.0	0.0	0.0	0.0	13.2
國中	53	100.0	75.5	41.5	34.0	0.0	0.0	0.0	24.5
高中	298	100.0	81.9	41.3	40.6	0.3	0.0	0.3	17.8
大專	239	100.0	78.3	35.6	42.7	0.8	0.8	0.0	20.9
大學	366	100.0	80.3	42.3	38.0	0.6	0.3	0.3	19.1
研究所以上	73	100.0	78.1	39.7	38.4	0.0	0.0	0.0	21.9
職業	a								
軍公教	122	100.0	85.3	44.3	41.0	0.8	0.0	0.8	13.9
工商企業負責人	68	100.0	76.5	26.5	50.0	0.0	0.0	0.0	23.5
民營企業受雇者	422	100.0	78.5	40.8	37.7	0.2	0.2	0.0	21.3
家庭主婦	99	100.0	80.8	37.4	43.4	2.0	2.0	0.0	17.2
專業代理人	196	100.0	84.7	44.9	39.8	0.5	0.0	0.5	14.8
學生	16	100.0	100.0	56.3	43.7	0.0	0.0	0.0	0.0
退休/無業	74	100.0	74.3	32.4	41.9	0.0	0.0	0.0	25.7
其他專業人員	68	100.0	75.0	38.2	36.8	0.0	0.0	0.0	25.0

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

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

附表29 新北市政府稅捐稽徵處整體表現滿意度

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	無明確意見
總計	1,070	100.0	92.7	37.2	55.5	2.3	1.9	0.4	5.0
性別									
男性	493	100.0	93.5	41.0	52.5	1.2	1.0	0.2	5.3
女性	577	100.0	92.1	34.0	58.1	3.1	2.6	0.5	4.8
年齡									
29歲以下	132	100.0	95.4	42.4	53.0	0.8	0.8	0.0	3.8
30-39歲	274	100.0	95.6	42.0	53.6	1.9	1.5	0.4	2.5
40-49歲	267	100.0	92.6	33.0	59.6	3.7	2.6	1.1	3.7
50歲以上	394	100.0	90.1	35.3	54.8	2.0	2.0	0.0	7.9
教育程度									
國小及以下	38	100.0	84.2	36.8	47.4	2.6	2.6	0.0	13.2
國中	53	100.0	88.7	43.4	45.3	1.9	1.9	0.0	9.4
高中	298	100.0	94.0	38.6	55.4	1.3	1.0	0.3	4.7
大專	239	100.0	93.7	30.1	63.6	2.1	1.7	0.4	4.2
大學	366	100.0	92.1	39.1	53.0	3.2	2.7	0.5	4.7
研究所以上	73	100.0	95.9	39.7	56.2	1.4	1.4	0.0	2.7
職業									
軍公教	122	100.0	94.3	41.8	52.5	2.5	2.5	0.0	3.2
工商企業負責人	68	100.0	92.7	26.5	66.2	3.0	1.5	1.5	4.3
民營企業受雇者	422	100.0	92.6	39.3	53.3	2.1	1.9	0.2	5.3
家庭主婦	99	100.0	88.9	31.3	57.6	2.0	2.0	0.0	9.1
專業代理人	196	100.0	96.4	34.2	62.2	0.5	0.5	0.0	3.1
學生	16	100.0	100.0	31.3	68.7	0.0	0.0	0.0	0.0
退休/無業	74	100.0	83.8	41.9	41.9	5.5	4.1	1.4	10.7
其他專業人員	68	100.0	94.1	39.7	54.4	3.0	1.5	1.5	2.9

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

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

附表30 對新北市政府稅捐稽徵處的建議

單位：人(%)

	樣本數	都很好， 沒有要改 進的地方	延長 服務 時間	簡化申 辦程序 與流程	加強行政 人員的 專業訓練	加強人員 服務態 度與熱忱	加強宣 導各項 稅務資訊	改善 停車 方便性	加強志工 人員的 專業訓練
總計	1,070	54.3	3.6	3.0	2.1	1.9	1.7	1.4	1.3
性別									
男性	493	54.6	4.3	3.4	1.8	1.6	1.2	2.4	0.8
女性	577	54.1	3.1	2.6	2.4	2.1	2.1	0.5	1.7
年齡									
29歲以下	132	56.1	2.3	0.8	0.8	1.5	0.0	2.3	2.3
30-39歲	274	55.5	4.0	2.9	1.1	1.1	1.8	1.5	1.8
40-49歲	267	54.3	4.9	4.1	2.6	1.1	2.2	1.5	0.0
50歲以上	394	53.3	3.0	3.0	3.0	3.0	1.8	1.0	1.5
教育程度									
國小及以下	38	60.5	0.0	2.6	2.6	2.6	0.0	0.0	0.0
國中	53	56.6	3.8	3.8	1.9	3.8	0.0	1.9	0.0
高中	298	55.0	4.0	3.0	2.7	2.0	1.7	0.3	1.0
大專	239	53.6	3.8	5.0	3.3	1.7	2.9	2.9	0.8
大學	366	54.9	3.3	1.6	1.1	1.9	1.6	1.1	2.2
研究所以上	73	47.9	5.5	2.7	1.4	0.0	0.0	2.7	1.4
職業									
軍公教	122	67.2	3.3	2.5	0.8	1.6	4.1	0.8	0.8
工商企業負責人	68	52.9	0.0	1.5	5.9	2.9	4.4	1.5	0.0
民營企業受雇者	422	58.1	5.0	2.8	1.9	0.7	1.9	1.2	1.4
家庭主婦	99	55.6	3.0	1.0	1.0	5.1	1.0	0.0	2.0
專業代理人	196	44.4	2.6	5.6	1.5	2.0	0.0	2.6	2.0
學生	16	87.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
退休/無業	74	47.3	2.7	1.4	5.4	4.1	0.0	2.7	1.4
其他專業人員	68	36.8	4.4	4.4	2.9	1.5	1.5	1.5	0.0

附表30 對新北市政府稅捐稽徵處的建議 (續)

單位：人(%)

	樣本數	更新 老舊硬 體設備	加強 行政人 員的辦 事效率	開放 跨區申 辦業務	增加 服務 窗口	加強 繳費的 便利性	增加 書寫 空間	主動 回覆申 辦進度	改善 無障 礙設施	無明 確意見
總計	1,070	1.1	1.0	1.0	0.7	0.5	0.4	0.3	0.2	27.9
性別										
男性	493	1.0	0.8	1.6	0.4	0.6	0.4	0.2	0.0	26.8
女性	577	1.2	1.2	0.5	1.0	0.3	0.3	0.3	0.3	28.8
年齡										
29歲以下	132	1.5	0.8	3.0	0.8	0.8	1.5	0.0	0.0	28.8
30-39歲	274	0.7	0.7	1.8	0.4	0.4	0.0	0.0	0.4	27.0
40-49歲	267	1.1	1.1	0.0	0.7	0.7	0.7	0.0	0.4	27.0
50歲以上	394	1.3	1.3	0.5	1.0	0.3	0.0	0.8	0.0	28.2
教育程度										
國小及以下	38	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	31.6
國中	53	0.0	3.8	1.9	1.9	0.0	0.0	1.9	0.0	20.8
高中	298	0.7	1.3	0.3	0.7	0.3	0.3	0.0	0.0	28.5
大專	239	0.4	1.3	1.3	0.8	0.4	0.4	0.0	0.0	25.9
大學	366	1.9	0.5	1.4	0.8	0.5	0.5	0.0	0.5	27.6
研究所以上	73	2.7	0.0	1.4	0.0	1.4	0.0	2.7	0.0	32.9
職業										
軍公教	122	1.6	0.0	0.0	0.8	0.0	0.0	0.8	0.0	18.9
工商企業負責人	68	0.0	2.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	30.9
民營企業受雇者	422	1.2	0.7	0.7	0.9	0.0	0.5	0.0	0.5	24.4
家庭主婦	99	1.0	4.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	29.3
專業代理人	196	2.0	0.5	3.1	0.0	2.0	1.0	0.5	0.0	32.1
學生	16	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	12.5
退休/無業	74	0.0	1.4	1.4	1.4	1.4	0.0	0.0	0.0	33.8
其他專業人員	68	0.0	0.0	1.5	2.9	0.0	0.0	0.0	0.0	44.1