



新北市政府稅捐稽徵處

『104 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 4 年 1 2 月 2 3 日

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 104 年 9 月 2 日至 9 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，共計成功訪問 1,068 位在 104 年度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，以「整體滿意度」的滿意度最高，高達 98.7% 給予正面評價。在「諮詢、服務與環境」方面，依序是「視訊即時申辦稅務事項滿意度」(98.6%)、「志工協助服務滿意度」(98.5%)和「洽公環境滿意度」(98.4%)等。相較之下，洽公民眾對「服務人員辦事效率滿意度」的滿意最低，但也占 96.8%，其與 103 年調查結果差異不大，建議未來仍需持續加強服務人員的辦事效率。

在「便民服務」方面，各項滿意度的比例皆超過九成八。其中，滿意度評價最高的為「隨到隨辦與中午不打烊服務」，占 98.8%，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」方面的滿意度亦和中午不打烊服務相當，獲得洽公民眾 98.6% 的比例。

對於「互動設施」方面的滿意度，各項服務滿意度的比例皆超過九成七。其中，以「提供設備與無障礙設施服務」的滿意度最高，占 100.0%，但使用過此項服務的民眾並不多。其次為「稅務講習與宣導活動互動服務」，占 98.0%，此為已扣除未使用過以及無明確意見之民眾。在「提供稅務資訊服務」方面，也有相當高滿意的比例，占 97.7%，此

為去除無明確意見之滿意度。惟調查發現，有許多民眾未使用過該項服務，故建議未來新北市政府稅捐稽徵處可再加強這方面的宣傳。

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六的民眾給予正面評價，顯示新北市稅捐稽徵處的服務不僅維持在一定的水準之上，而且服務品質還在不斷提升。

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，57.7%的民眾無明確意見。而有表示意見的民眾中，有 24.6%表示「都很好，沒有需要改進的地方」，所占比例最多；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 3.5%；其次依序為希望簡化申辦程序與流程(2.9%)、加強宣導各項稅務資訊(2.7%)、延長服務時間(2.6%)、加強行政人員的專業訓練(2.1%)、改善停車方便性(1.8%)、加強行政人員的辦事效率(1.3%)、增加服務窗口(1.2%)，以及其他未超 1.0%的建議事項等等。

目錄

調查摘要.....	I
壹、緒論.....	1
一、調查動機	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	5
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	93
一、洽公環境滿意度比較	93
二、申請表格與範例說明服務滿意度比較	94
三、多元繳稅方式服務滿意度比較	95
四、多元稅務申辦方式服務滿意度比較	96

五、專人稅務諮詢服務滿意度比較	97
六、志工協助服務滿意度比較	98
七、服務人員服務態度滿意度比較	99
八、服務人員辦事效率滿意度比較	100
九、服務人員稅務專業能力滿意度比較	101
十、整體表現滿意度比較	102
十一、服務時間延長措施滿意度比較	103
十二、隨到隨辦與中午不打烊服務滿意度比較	104
十三、提供設備與無障礙設施服務滿意度比較	105
十四、提供稅務資訊服務滿意度比較	106
十五、稅務講習與宣導活動互動服務滿意度比較	107
十六、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	118
附錄二、交叉表	129

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	19
圖 3- 11 各類屬性民眾對「申請表格與範例說明」滿意度	21
圖 3- 12 多元繳稅方式滿意度	23
圖 3- 13 各類屬性民眾對「多元繳稅方式」滿意度	25
圖 3- 14 多元稅務申辦方式服務滿意度	27
圖 3- 15 各類屬性民眾對「多元稅務申辦方式」服務滿意度	29
圖 3- 16 視訊即時申辦稅務事項服務滿意度	31
圖 3- 17 各類屬性民眾對「視訊即時申辦稅務事項」服務滿意度....	33
圖 3- 18 專人稅務諮詢服務使用率	34
圖 3- 19 各類屬性民眾對「專人稅務諮詢」服務使用率	36
圖 3- 20 專人稅務諮詢服務滿意度	38
圖 3- 21 各類屬性民眾對「專人稅務諮詢」服務滿意度	40
圖 3- 22 志工協助服務滿意度	42
圖 3- 23 各類屬性民眾對「志工協助服務」滿意度	44
圖 3- 24 服務人員服務態度滿意度	46
圖 3- 25 各類屬性民眾對「服務人員服務態度」滿意度	48
圖 3- 26 服務人員辦事效率滿意度	50
圖 3- 27 各類屬性民眾對「服務人員辦事效率」滿意度	52

圖 3- 28 不滿意服務人員辦事效率滿意度的原因	54
圖 3- 29 服務人員稅務專業能力滿意度	55
圖 3- 30 各類屬性民眾對「服務人員稅務專業能力」滿意度	57
圖 3- 31 不滿意服務人員稅務專業能力的原因	59
圖 3- 32 整體表現滿意度	60
圖 3- 33 各類屬性民眾對新北市政府稅捐稽徵處整體表現滿意度	62
圖 3- 34 便民服務滿意度	64
圖 3- 35 延長服務時間滿意度	65
圖 3- 36 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	66
圖 3- 37 隨到隨辦與中午不打烊滿意度	68
圖 3- 38 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	70
圖 3- 39 互動設施滿意度	72
圖 3- 40 設備與無障礙設施使用率	73
圖 3- 41 各類屬性民眾對「設備與無障礙設施」使用率	74
圖 3- 42 設備與無障礙設施服務滿意度	76
圖 3- 43 各類屬性民眾對「設備與無障礙設施」滿意度	78
圖 3- 44 提供稅務資訊服務滿意度	80
圖 3- 46 各類屬性民眾對提供稅務資訊服務滿意度	82
圖 3- 47 稅務講習與宣導活動互動使用率	84
圖 3- 48 各類屬性民眾對「稅務講習與宣導活動互動」使用率	86
圖 3- 49 稅務講習與宣導活動互動服務滿意度	88
圖 3- 50 各類屬性民眾對稅務講習與宣導活動互動服務滿意度	90
圖 3- 51 洽公民眾對新北市政府稅捐稽徵處建議事項	92
圖 4- 1 民眾對「洽公環境」滿意度之趨勢比較	93
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	94
圖 4- 3 民眾對「多元繳稅方式」滿意度之趨勢比較	95
圖 4- 4 民眾對「多元稅務申辦方式服務」滿意度之趨勢比較	96
圖 4- 5 民眾對「專人稅務諮詢服務」滿意度之年度比較	97
圖 4- 6 民眾對「志工協助服務」滿意度之趨勢比較	98

圖 4- 7 民眾對「服務人員服務態度」滿意度之趨勢比較.....	99
圖 4- 8 民眾對「服務人員辦事效率」滿意度之趨勢比較.....	100
圖 4- 9 民眾對「服務人員稅務專業能力」滿意度之趨勢比較.....	101
圖 4- 10 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- 11 民眾對「服務時間延長措施」滿意度之趨勢比較.....	103
圖 4- 12 民眾對「隨到隨辦與中午不打烊服務」滿意度趨勢比較..	104
圖 4- 13 民眾對「提供設備與無障礙設施服務」滿意度趨勢比較..	105
圖 4- 14 民眾對「提供稅務資訊服務」滿意度之趨勢比較.....	106
圖 4- 15 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- 16 民眾對新北市政府稅捐稽徵處各項滿意度之趨勢比較.....	109

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	93
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	94
表 4-3 民眾對「多元繳稅方式」滿意度之趨勢比較	95
表 4-4 民眾對「多元稅務申辦方式服務」滿意度之趨勢比較	96
表 4-5 民眾對「專人稅務諮詢服務」滿意度之年度比較	97
表 4-6 民眾對「志工協助服務」滿意度之趨勢比較	98
表 4-7 民眾對「服務人員服務態度」滿意度之趨勢比較	99
表 4-8 民眾對「服務人員辦事效率」滿意度之趨勢比較	100
表 4-9 民眾對「服務人員稅務專業能力」滿意度之趨勢比較	101
表 4-10 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 4-11 民眾對「服務時間延長措施」滿意度之趨勢比較	103
表 4-12 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 4-13 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 4-14 民眾對「提供稅務資訊服務」滿意度之趨勢比較	106
表 4-15 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 4-16 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 不滿意服務人員辦事效率原因之年度比較	114
表 5-3 不滿意服務人員稅務專業能力原因之年度比較	115

附表目錄

附表 1 稅捐處洽公環境滿意度	131
附表 2 稅捐處書寫區之各項表格及範例說明的服務滿意度	132
附表 3 稅捐處在書寫區的各項申請表格使用率	133
附表 4 有使用者_稅捐處在書寫區提供的服務滿意度	134
附表 5 稅捐處提供娃娃車、兒童座椅、哺集乳室、輪椅、無障礙設施等服務滿意度	135
附表 6 稅捐處娃娃車、兒童座椅、哺集乳室、輪椅、無障礙設施等使用率	136
附表 7 有使用者_稅捐處提供娃娃車、兒童座椅、哺集乳室、輪椅、無障礙設施等服務滿意度	137
附表 8 稅捐處播放宣導短片、電腦動畫看板與跑馬燈以提供稅務資訊的服務滿意度	138
附表 9 稅捐處提供多種繳稅方式節省民眾時間滿意度	139
附表 10 稅捐處舉辦稅務講習與宣導活動與民眾互動的服務滿意度 ..	140
附表 11 稅捐處舉辦稅務講習與宣導活動參與率	141
附表 12 有使用者_稅捐處舉辦稅務講習與宣導活動與民眾互動的服務滿意度	142
附表 13 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意度	143
附表 14 稅捐處將服務時間延長方便民眾申辦服務的措施滿意度 ..	144
附表 15 稅捐處服務中心提供隨到隨辦與中午不打烊的服務滿意度 ..	145
附表 16 稅捐處提供區公所透過視訊即時申辦稅務事項的服務滿意度 ..	146
附表 17 稅捐處話務中心專人稅務諮詢服務滿意度	147
附表 18 稅捐處話務中心專人稅務諮詢服務使用率	148
附表 19 有使用者_稅捐處話務中心專人稅務諮詢服務滿意度	149
附表 20 稅捐處志工適時給予民眾幫助的服務滿意度	150
附表 21 稅捐處服務人員服務態度滿意度	151
附表 22 稅捐處服務人員辦事效率滿意度	152
附表 23 不滿意稅捐處服務人員辦事效率的原因	153
附表 24 稅捐處服務人員的稅務專業能力滿意度	154
附表 25 不滿意稅捐處服務人員稅務專業能力的原因	155

附表 26 新北市稅捐處過去一年的整體表現滿意度	156
附表 27 對稅捐處的建議	157

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，以體現具備民主政治的公共服務價值。

新北市政府稅捐稽徵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，欲依此作為日後改進的參考依據，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市政府稅捐稽徵處提供的諮詢服務環境、便民服務及互動設施等之滿意程度。

(二)比較 103 年與 104 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

此次調查範圍及對象，以 104 年度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。

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) 24 間區公所透過視訊即時申辦稅務事項滿意度
- (6)專人稅務諮詢服務滿意度
- (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)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)提供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 103 年度的調查結果，將滿意度過去較低的項目，包括提供設備及無障礙設施等服務、服務人員辦事效率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，本次調查新增 24 間區公所透過視訊即時申辦稅務事項滿意度，以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 1,068 位在 104 年度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 104 年 9 月 2 日至 9 月 13 日進行，為避免樣本偏誤，調查時間橫跨平、假日，分為下午以及晚間兩個時段撥打電話。²

² 本次調查於民國 104 年 9 月 2 日至 9 月 13 日進行。本調查時間分為下午(14:00~17:30)以及晚間(18:30~22:00)兩個時段。

五、資料分析方法

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

(一)次數分配(Frequency)

藉各題項之次數分配及百分比呈現之數據，瞭解民眾之看法及評價。

(二)交叉分析及卡方檢定(Chi-Square Test)

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

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

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

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

六、撥號結果

本調查研究，在選定樣本中，以 104 年度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 5,007 通電話。順利成功訪問的民眾占抽樣電話之 21.3%，至於未能完成訪問的電話中，5.7% 受訪者拒訪，1.3% 為空號，7.7% 合格受訪者無法在預定時間內接受訪問，5.7% 電話占線中，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	51.3%	21.3%
拒訪_太忙沒時間	104	5.0%	2.1%
拒訪_對這個主題沒興趣或不清楚	123	5.9%	2.5%
拒訪_覺得被侵犯個人隱私反對電話調查	21	1.0%	0.4%
拒訪_已經受過類似訪問	34	1.6%	0.7%
中止訪問_只有在網路報稅	48	2.3%	1.0%
中止訪問_未至稅捐稽徵處洽公	78	3.7%	1.6%
中止訪問_無法聯繫到本人(如出國、移民等)	36	1.7%	0.7%
中止訪問_電話錯誤	131	6.3%	2.6%
中止訪問_約訪電話	388	18.6%	7.7%
中止訪問_因受訪者生理/心理因素無法進行訪問	4	0.2%	0.1%
中止訪問_原因不明，甚麼都沒說就掛電話	46	2.2%	0.9%
小計	2,081	100.0%	41.6%

項目	次數	未接通電話百分比	總撥出電話百分比
重複電話	655	22.4%	13.1%
無人接聽	1,878	64.2%	37.5%
空號	67	2.3%	1.3%
忙線	287	9.8%	5.7%
傳真機	5	0.2%	0.1%
住宅答錄機	11	0.4%	0.2%
非住宅電話	15	0.5%	0.3%
電話故障	2	0.1%	0.0%
暫停使用	4	0.1%	0.1%
勿干擾	2	0.1%	0.0%
小計	2,926	100.0%	58.4%
合計	5,007	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 104 年度 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 46.3%為男性，53.7%為女性。

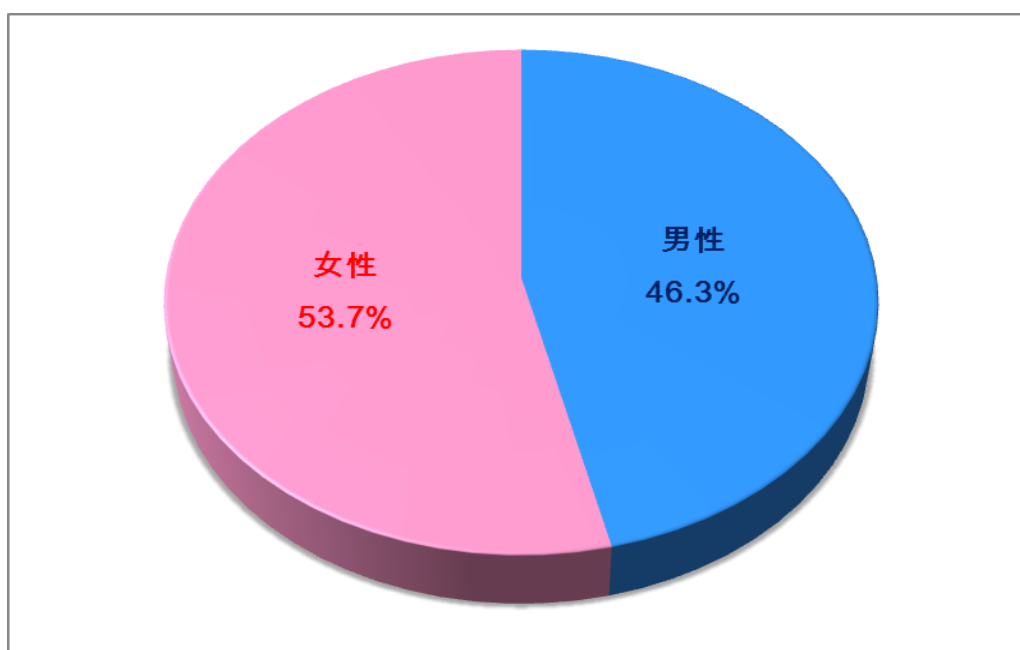


圖 3- 1 受訪者性別分布

(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 40.3%，其次為 40 至 49 歲的受訪者占 23.7%；30 至 39 歲的民眾占 23.4%；另有還有 12.4%的受訪者為 29 歲以下的年輕族群。

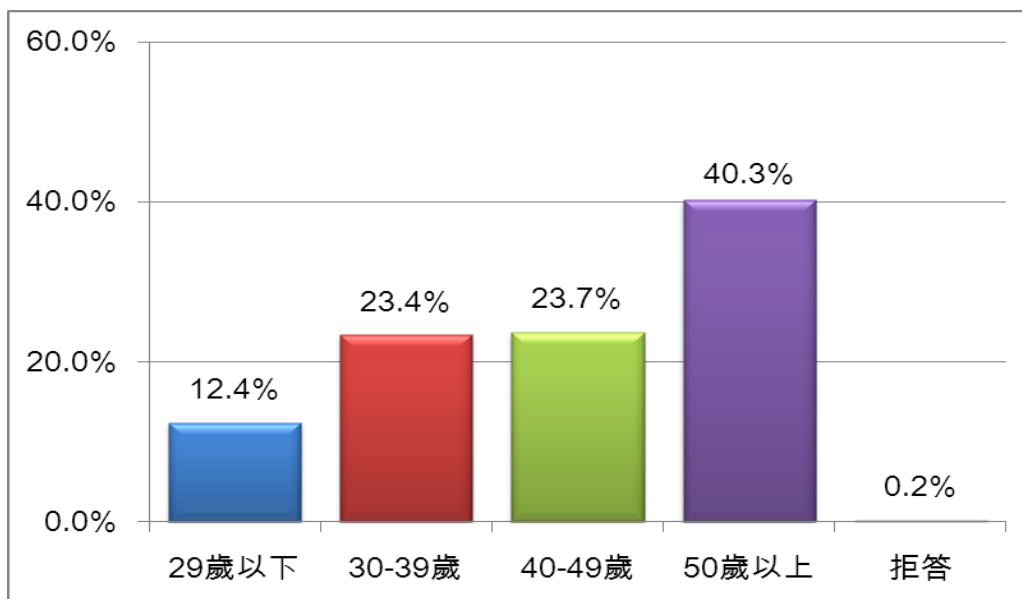


圖 3- 2 受訪者年齡分布

(三)教育程度

在教育程度方面，大學學歷者所佔比例最多，占 32.8%。其次是高中學歷(29.0%)和大專學歷者(19.1%)。

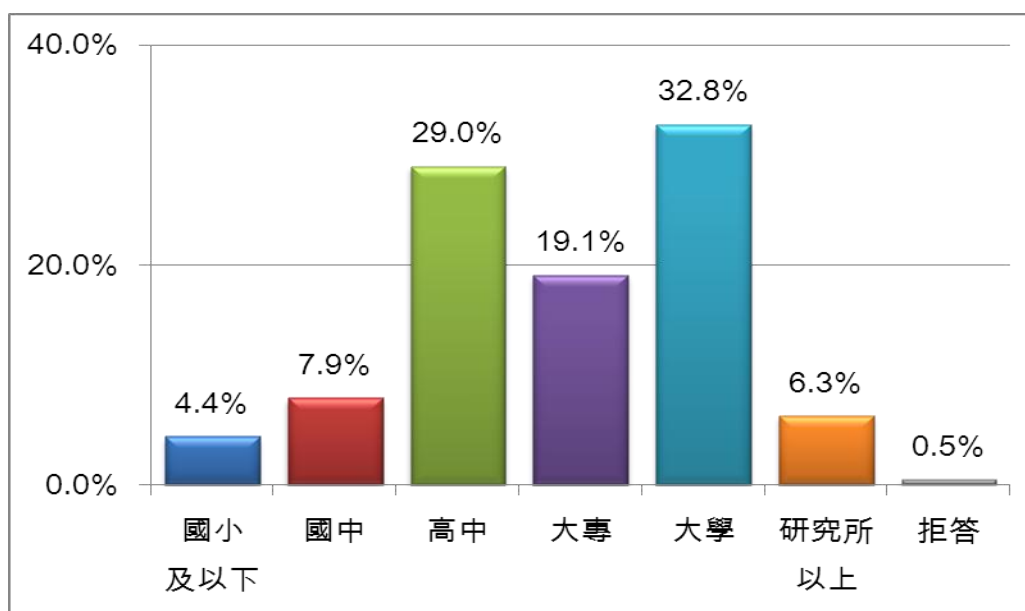


圖 3- 3 受訪者教育程度分布

(四)職業

在職業方面來看，以民營企業受雇者最多，占 37.4%；其次是家庭主婦，占 16.9%。再次為專業代理人(15.1%)、退休和無業人員(8.5%)、軍公教(6.7%)、工商企業負責人(6.6%)、其他專業人員(6.6%)和學生(1.6%)。

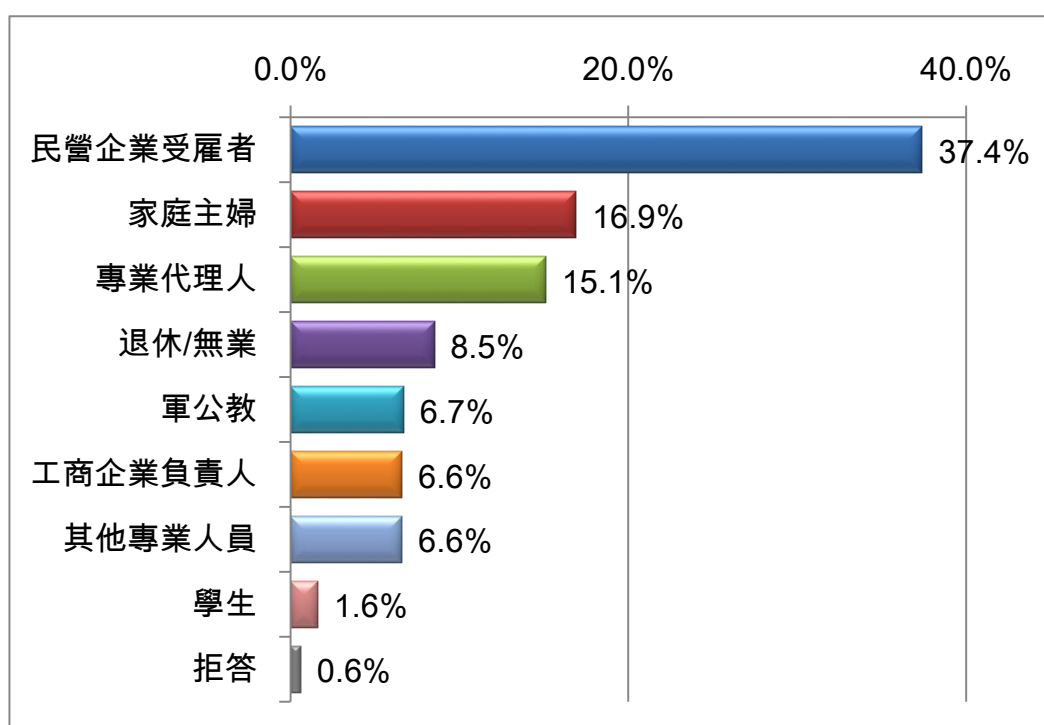


圖 3- 4 受訪者職業分布

二、新北市政府稅捐稽徵處各項滿意度評價

(一)諮詢、服務和環境評價

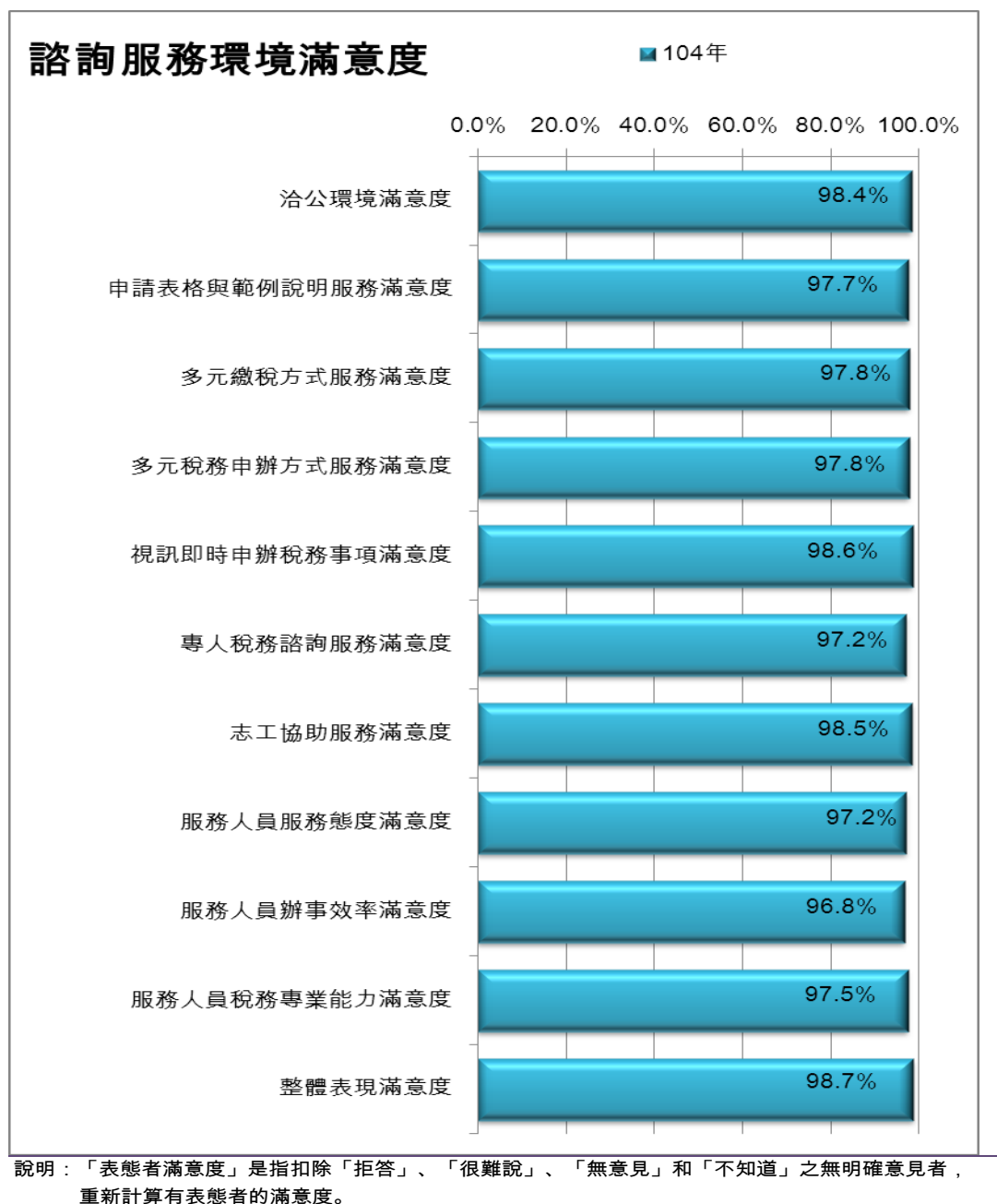


圖 3- 5 諮詢服務環境滿意度

1、洽公環境滿意度

題目：請問您對稅捐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，97.3%的洽公民眾給予好評，其中有 40.8%表示非常滿意，56.5%表示還算滿意。

表示不滿意的民眾僅占了 1.6%，其中有 0.9%表示不太滿意，0.7%表示非常不滿意。

另有 1.1%表示無明確意見。

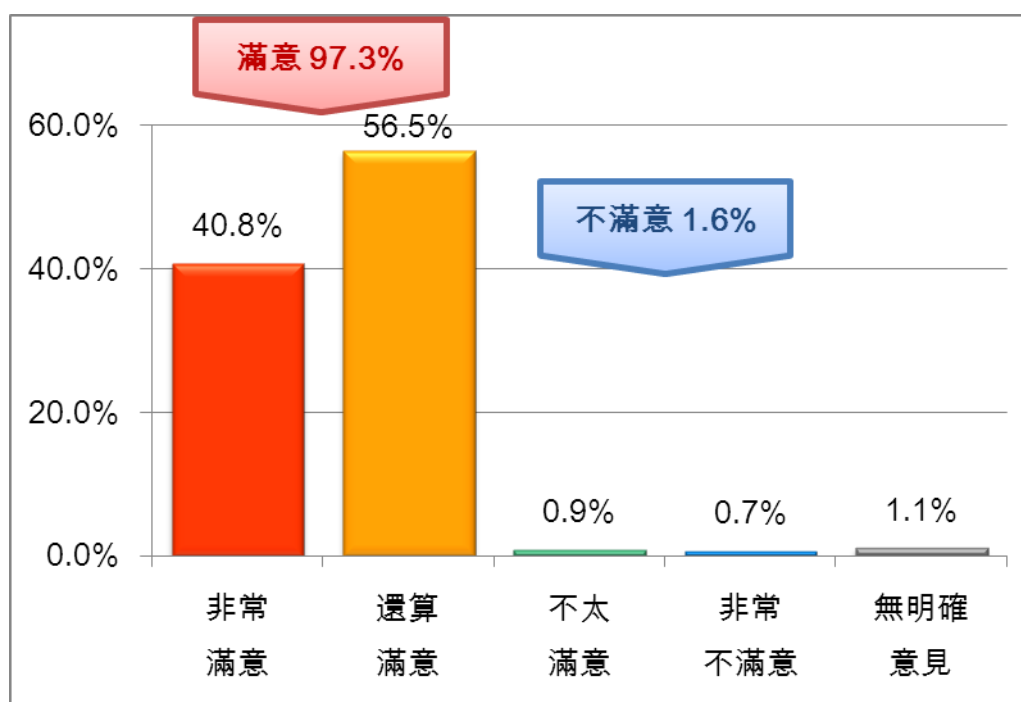


圖 3- 6 洽公環境滿意度

Base：全體受訪者(N=1,068)

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(97.8%)滿意新北市政府稅捐稽徵處「洽公環境」的比例較女性(96.8%)高。與 103 年度調查相比，女性滿意的比例小幅上升，增加了 1.3 個百分點。

年齡： 所有年齡層的民眾對於新北市政府稅捐稽徵處的「洽公環境」滿意度皆超過九成六，其中又以 30-39 歲滿意度最高，占 98.4%。若與 103 年度調查相比，29 歲以下的洽公民眾滿意度上升的幅度最大，增加了 3.1 個百分點。

教育程度： 大學學歷者滿意「洽公環境」的比例最高，占 98.9%，研究所以以上學歷者次之，占 98.5%。與 103 年度相比，大學學歷者上升的幅度最高，增加了 2.7 個百分點，而研究所以以上學歷者，滿意度也增加了 2.6 個百分點。

職業： 各職業別的洽公民眾皆有九成五以上的比例滿意新北市政府稅捐稽徵處「洽公環境」，其中又以學生滿意度最高，與 103 年度相同，占 100.0%。與 103 年度相比，軍公教的滿意度，上升幅度最高，增加了 4.3 個百分點。

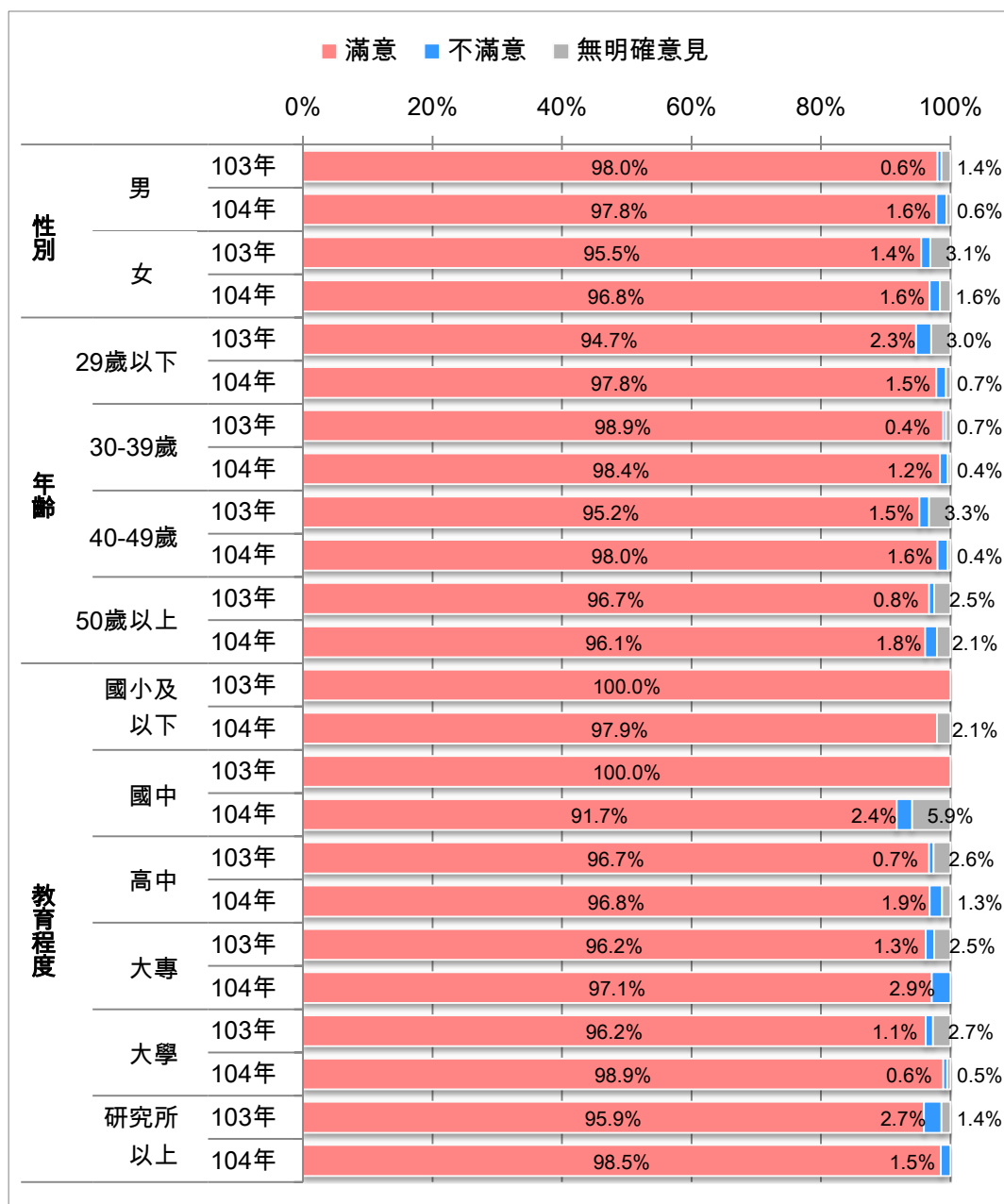


圖 3- 7 各類屬性民眾對新北市政府稅捐稽徵處「洽公環境」滿意度

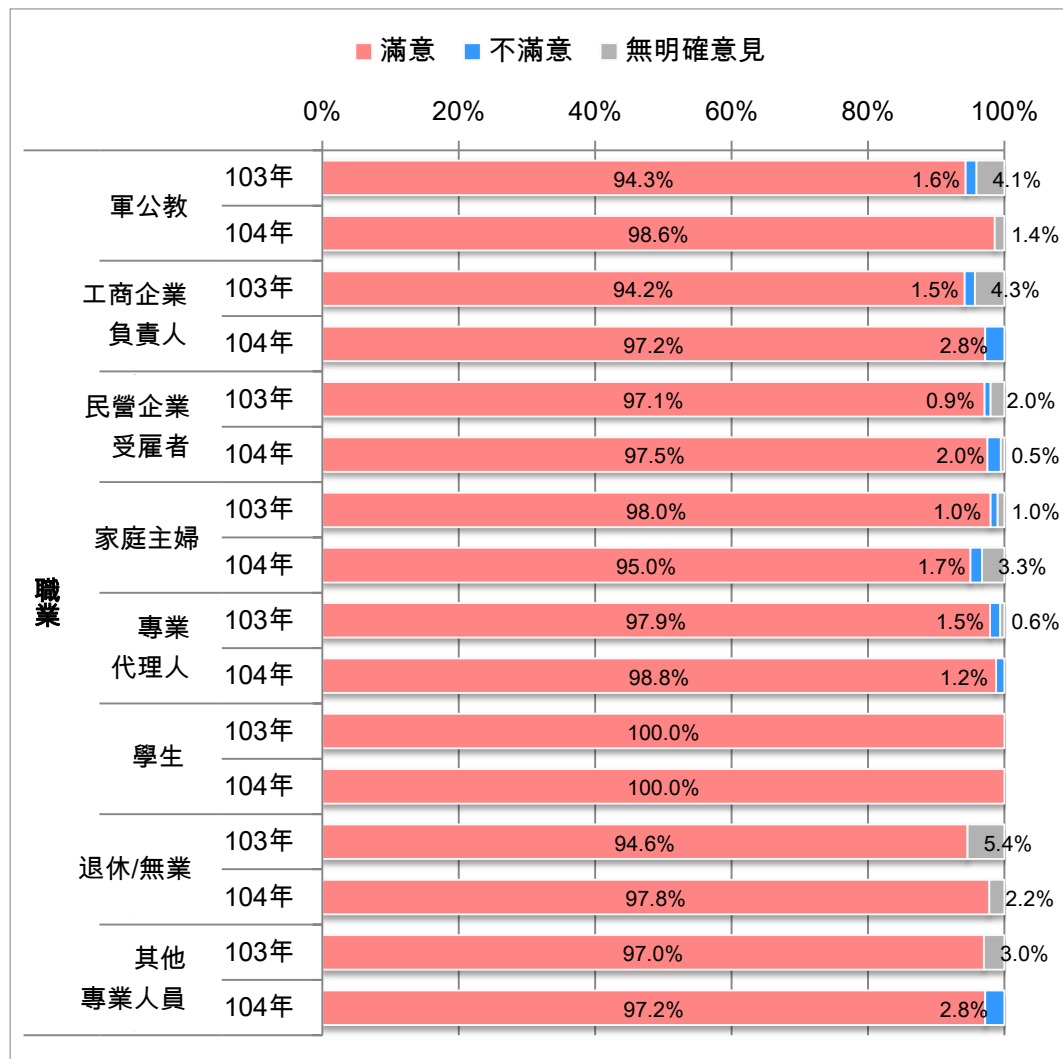


圖 3-7 各類屬性民眾對新北市政府稅捐稽徵處「洽公環境」滿意度(續)

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 92.7%。相對來說，沒有使用過的民眾僅占 7.3%。

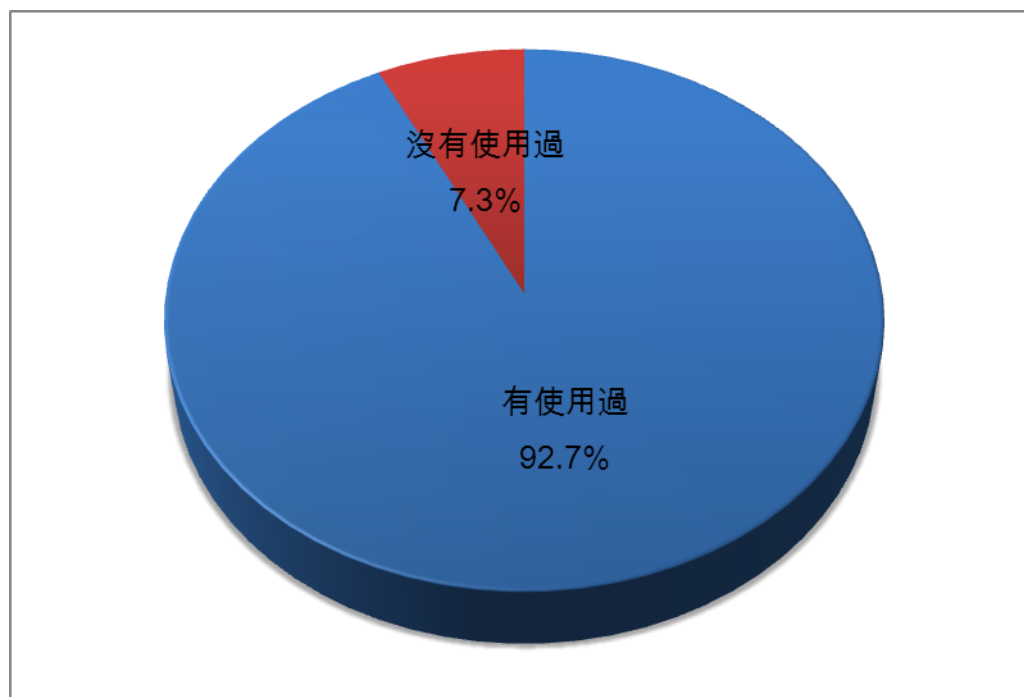


圖 3- 8 申請表格與範例說明使用率

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市政府稅捐稽徵處「申請表格與範例說明」服務，使用過的比例皆高於沒有使用過者的比例。

性別： 男性(93.9%)使用過新北市政府稅捐稽徵處「申請表格與範例說明」服務的比例略高於女性(91.6%)。若與 103 年度調查相比，男性的使用率提升了 2.0 個百分點。

年齡： 30-39 歲的民眾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 94.8%。若與 103 年度調查相比，30-39 歲的民眾使用過服務的比例提升最多，增加了 2.5 個百分點。

教育程度： 除了國小及以下學歷者外，其他教育程度者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，其中以研究所以上學歷者的比例最高，占 97.0%。若與 103 年度調查相比，研究所以上學歷的民眾使用率上升的比例最多，增加了 5.2 個百分點；反觀國小及以下學歷的民眾，在使用率上降低最多，減少了 8.0 個百分點。

職業： 民營企業受雇者使用過的比例較其他職業別高，占 94.2%，而學生使用過的比例為次高，也占 94.1%。若與 103 年度調查相比，會計師、代客記帳業、地政士等專業代理人在此項服務的使用率上，相較上一年度增加了 6.0 個百分點。（樣本數低於 30 者不列入比較）

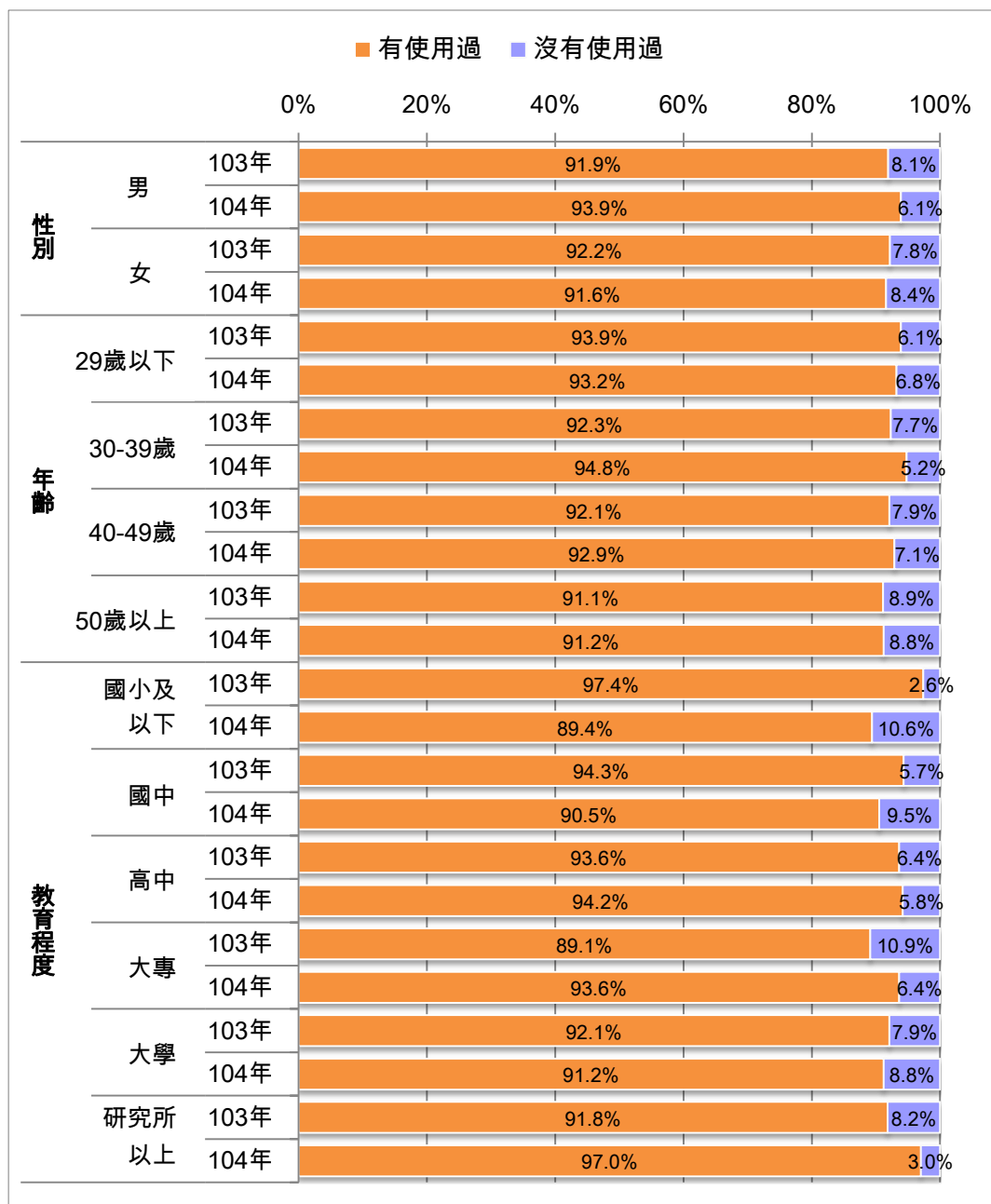


圖 3- 9 各類屬性民眾對「申請表格與範例說明」使用率

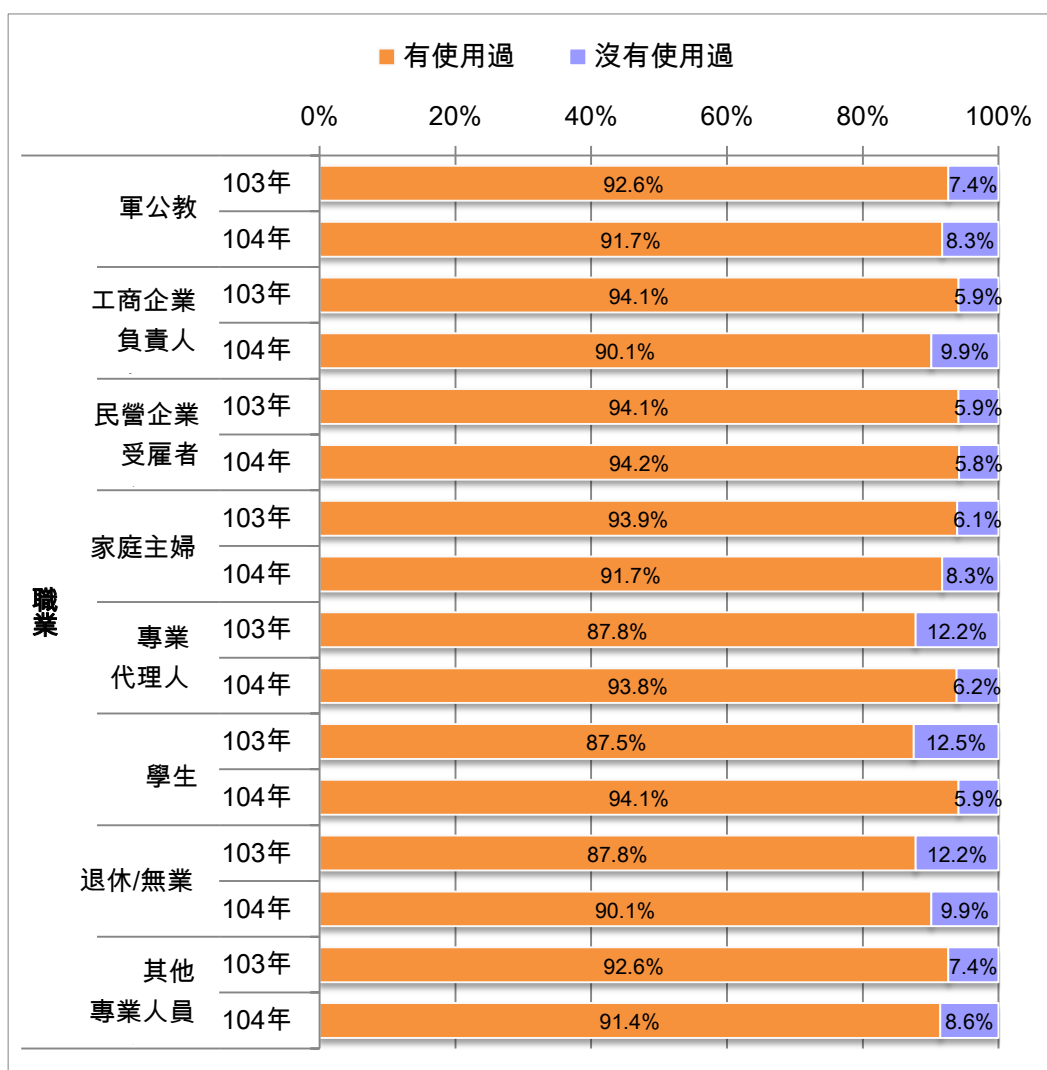


圖 3-9 各類屬性民眾對「申請表格與範例說明」使用率(續)

(2)滿意度

本次調查結果顯示，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表示滿意的洽公民眾居多，占受訪者 96.4%，其中 44.3% 表示非常滿意，52.1% 表示還算滿意。

表示不滿意的民眾僅占 2.3%，其中有 1.8% 不太滿意，0.5% 非常不滿意。

另有 1.3% 民眾無明確意見。

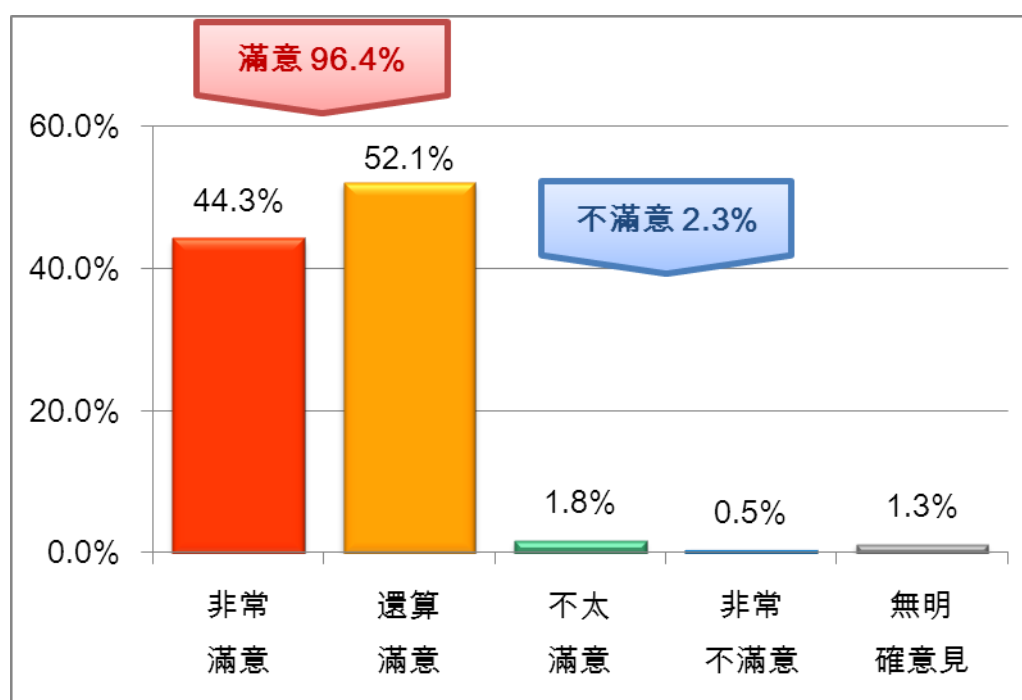


圖 3- 10 申請表格與範例說明滿意度

Base：有使用申請表格與範例說明之受訪者(N=990)

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： 女性(96.6%)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略高於男性(96.1%)。若與 103 年度調查相比，女性滿意度上升了 1.1 個百分點。

年齡： 各年齡別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 30-39 歲的滿意度比例最高，占 97.9%。若與 103 年度調查相比，50 歲以上民眾的滿意度比例上升最多，增加了 1.7 個百分點。

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，尤其以研究所以以上學歷者滿意度最高，占 98.4%。若與 103 年度調查相比，大專學歷者的滿意度上升最多，增加了 1.5 個百分點。

職業： 退休或無業者的滿意度比例最高，占 100.0%，會計師、代客記帳業、地政士等專業代理人之職業者次之，占 98.0%。若與 103 年度調查相比，退休/無業者的滿意度上升最多，增加了 6.1 個百分比；反觀其他專業人員滿意度下降的最多，減少了 7.7 個百分點。（樣本數低於 30 者不列入比較）

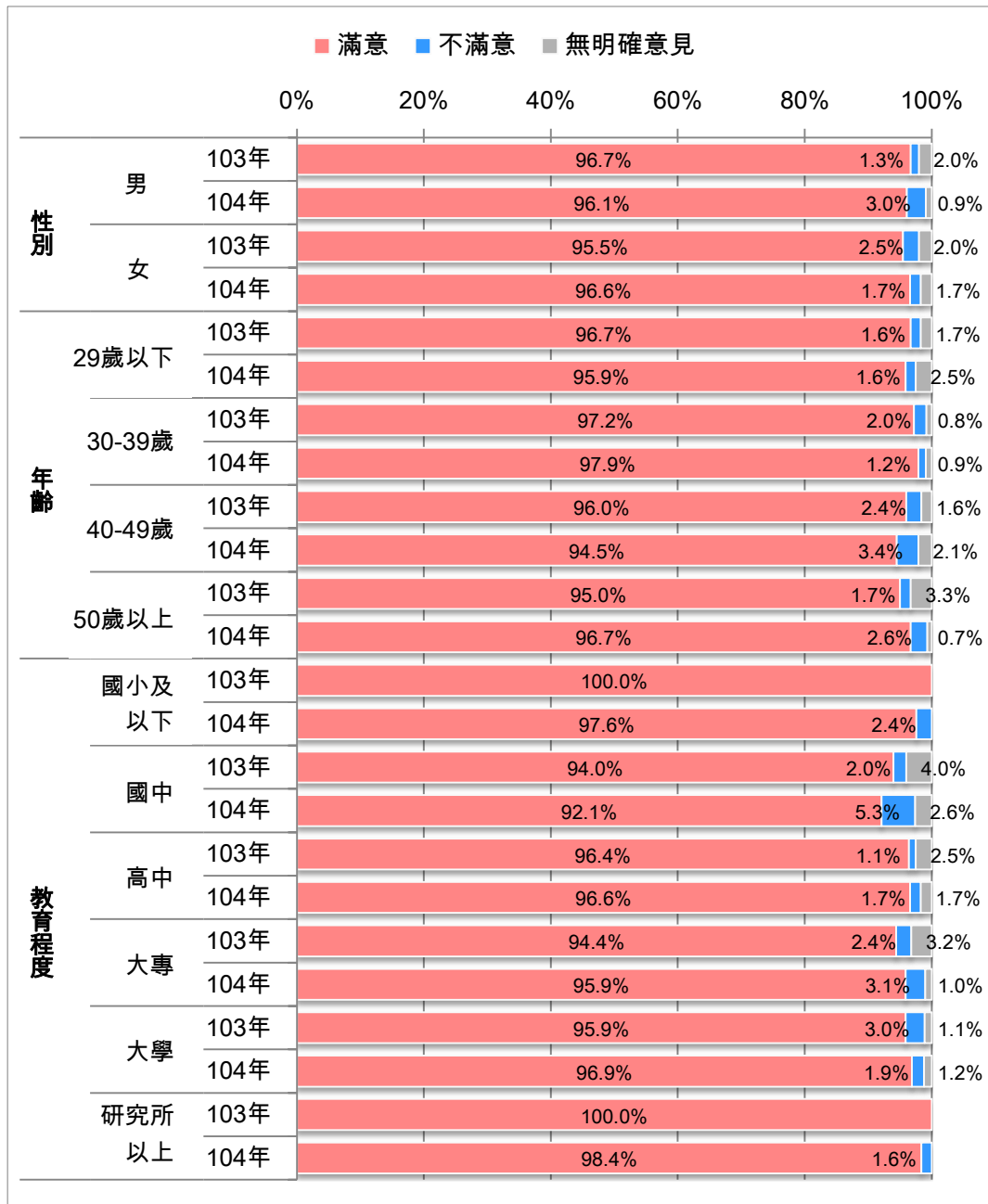


圖 3- 11 各類屬性民眾對「申請表格與範例說明」滿意度

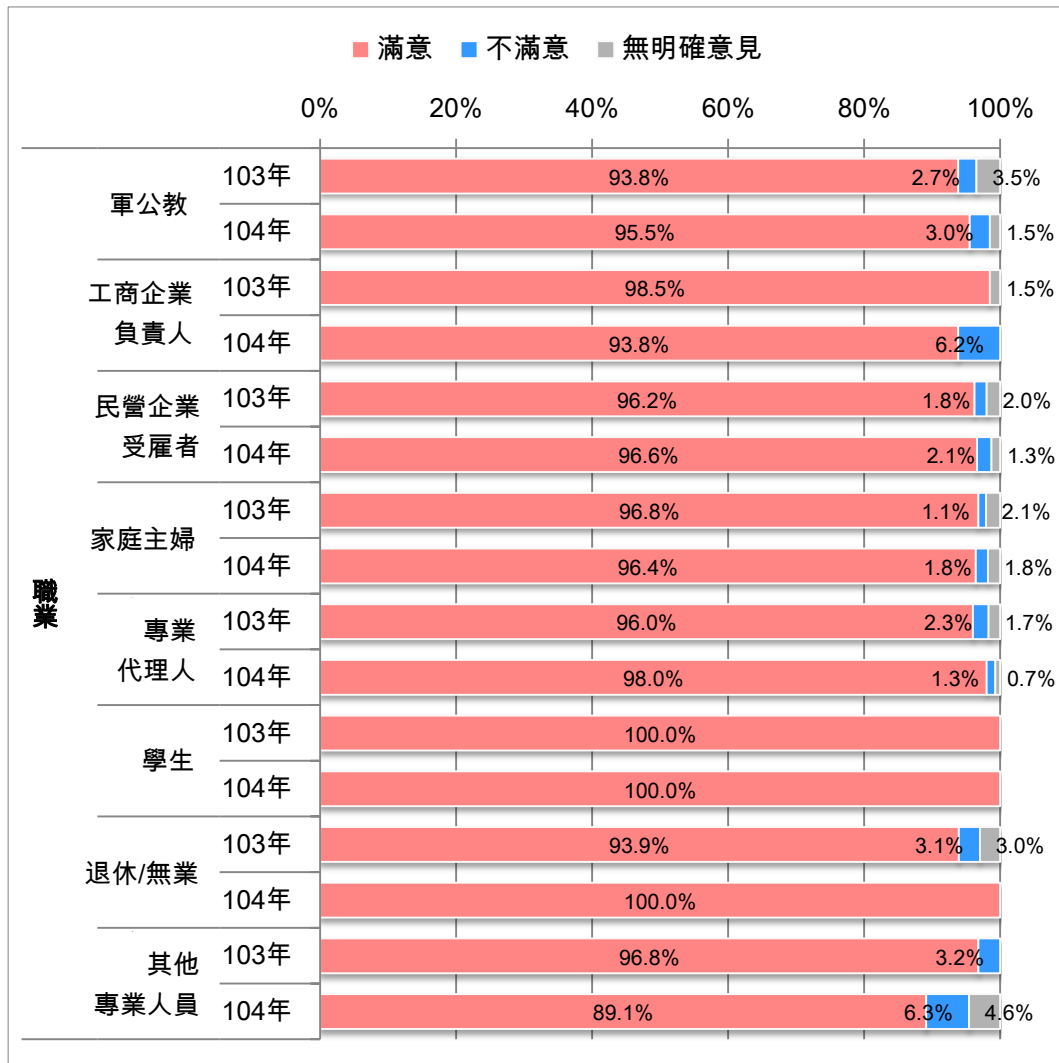


圖 3-11 各類屬性民眾對「申請表格與範例說明」滿意度(續)

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 94.5%的洽公民眾給予正面評價。其中，51.8%表示非常滿意，42.7%表示還算滿意。

反觀，僅 2.1%的洽公民眾給予負面評價。其中，1.4%表示不太滿意，0.7%表示非常不滿意。

另外，有 3.4%民眾無明確意見。

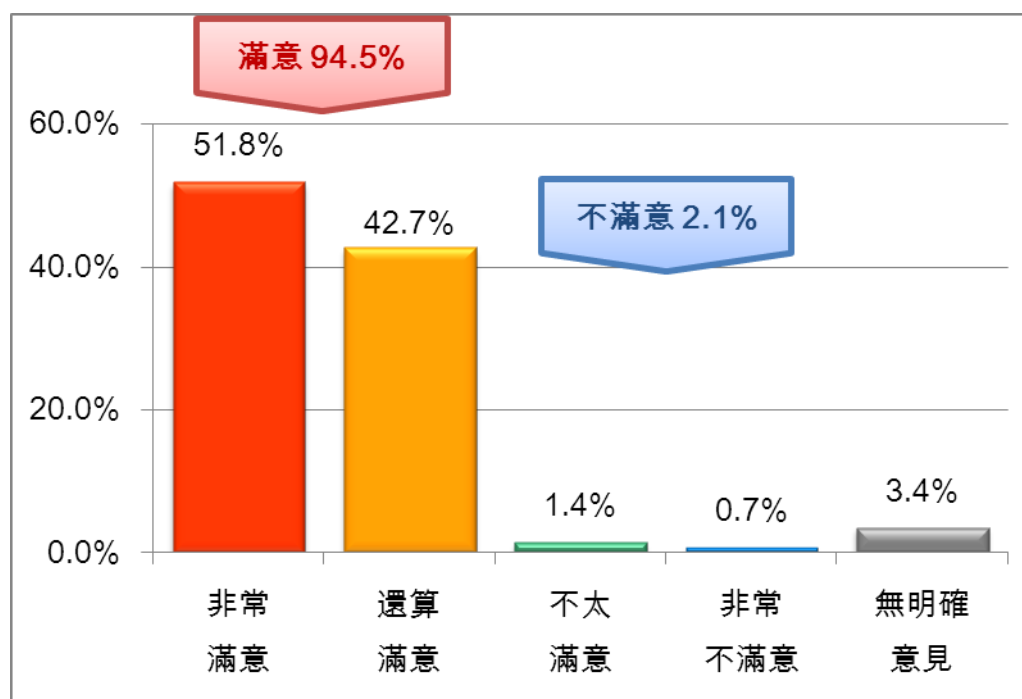


圖 3- 12 多元繳稅方式滿意度

Base：全體受訪者(N=1,068)

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」服務，表示滿意的比例皆高於不滿意者的比例。

性別： 男性(94.8%)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(94.2%)。與 103 年度調查相比，男性的滿意度增加了 0.3 個百分點，而女性增加 0.7 個百分點。

年齡： 30-39 歲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 95.6%。與 103 年度調查相比，30-39 歲的洽公民眾為滿意度上升最多的族群，增加了 1.4 個百分點。

教育程度： 大專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 97.5%。反觀，國中與國小及以下學歷者滿意的比例較低，皆占不到九成。若與 103 年度調查相比，大專學歷者的滿意度上升最多，增加了 5.0 個百分點。

職業： 除了工商企業負責人之外，其他職業別在新北市政府稅捐稽徵處提供「多元繳稅方式」的滿意度比例皆在九成以上。其中，以會計師、代客記帳業、地政士等專業代理人的比例最高。若與 103 年度調查相比，退休/無業者滿意度上升的幅度最多，占 9.6 個百分點；但反觀工商企業負責人，滿意度有大幅下降的趨勢，降低了 9.6 個百分點。（樣本數低於 30 者不列入比較）

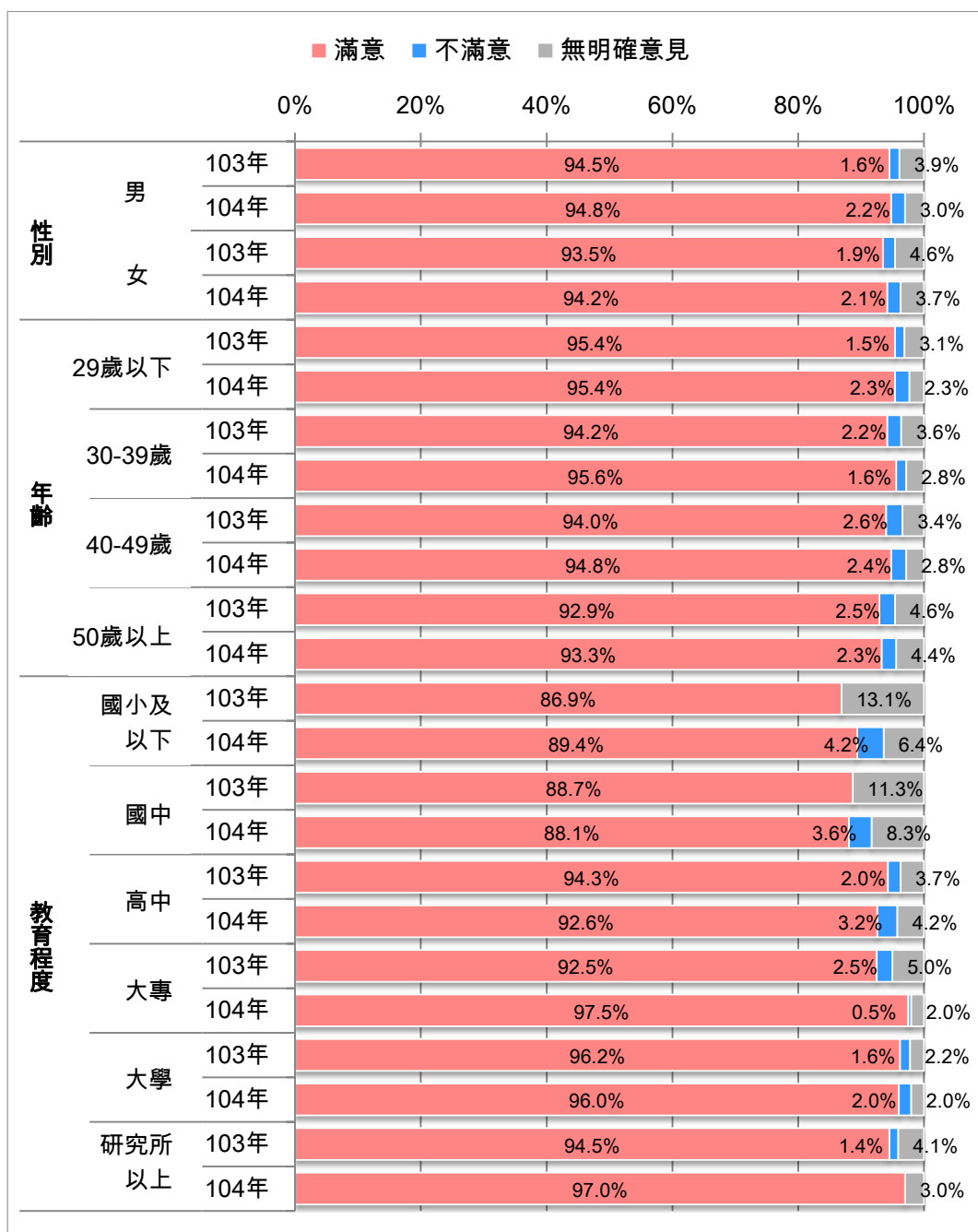


圖 3- 13 各類屬性民眾對「多元繳稅方式」滿意度

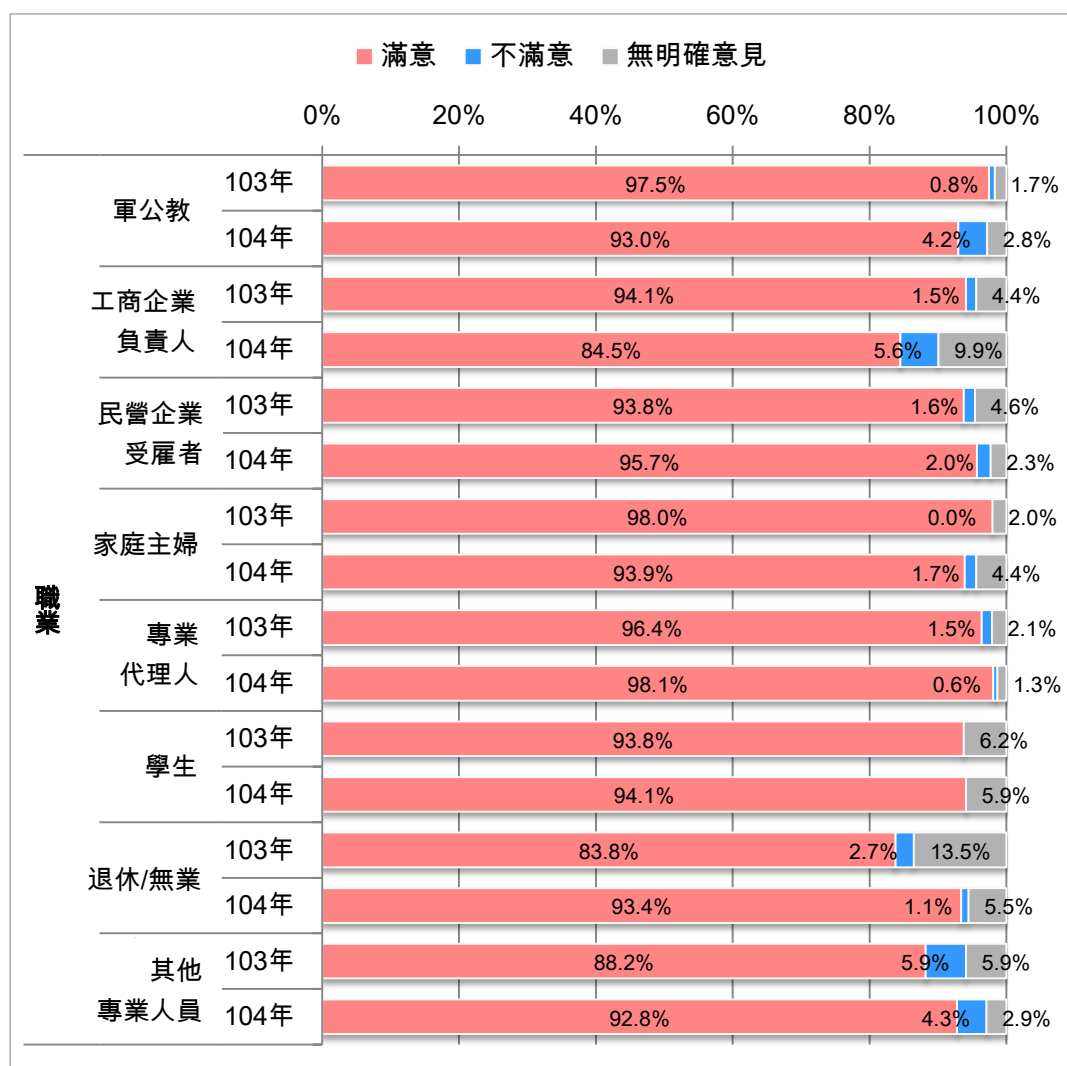


圖 3-13 各類屬性民眾對「多元繳稅方式」滿意度(續)

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，86.2%洽公民眾表示滿意，其中有 42.0%表示非常滿意，44.2%表示還算滿意。

表示不滿意的洽公民眾僅占了 1.9%，其中有 1.2%表示不太滿意，0.7%表示非常不滿意。

另有 11.9%表示無明確意見。

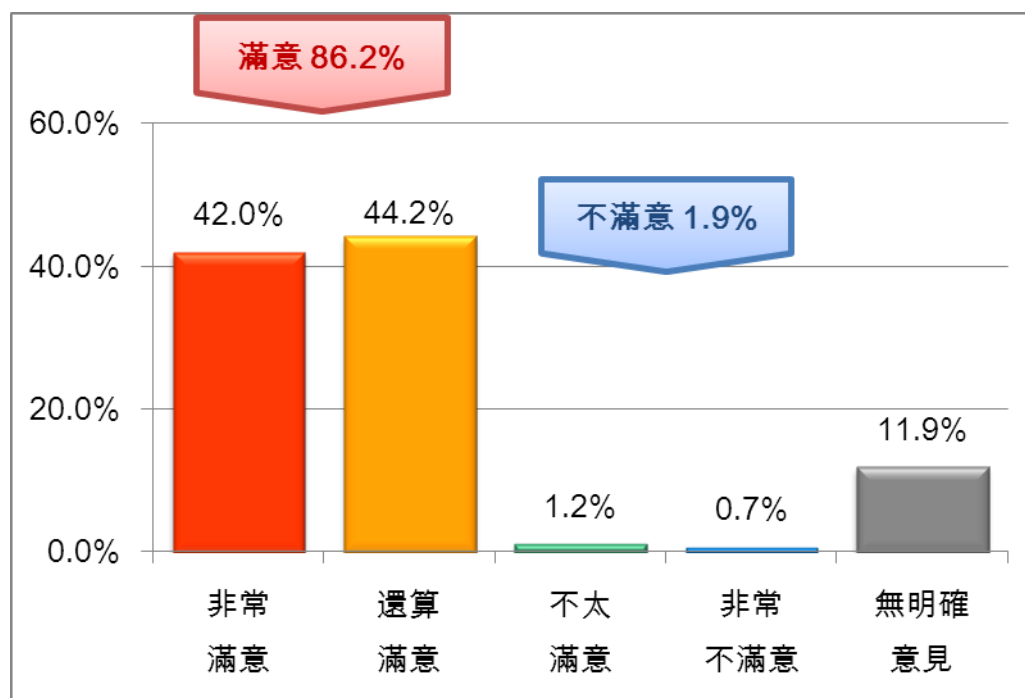


圖 3- 14 多元稅務申辦方式服務滿意度

Base：全體受訪者(N=1,068)

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(88.9%)滿意新北市政府稅捐稽徵處提供「多元稅務申辦方式」服務的比例高於女性(83.9%)。但若與 103 年度調查相比，男性的滿意度上升了 2.6 個百分點。

年齡： 29 歲以下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」服務的滿意度最高，占 93.2%，30-39 歲次之，占 90.8%，有年齡越大滿意度比例越低的現象。若與 103 年度調查相比，29 歲以下的民眾滿意度上升了 4.6 個百分點。

教育程度： 研究所以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 95.5%。其次是大學學歷者，占 91.1%，其他學歷者滿意度皆不到九成，有學歷越高滿意度越高的現象。若與 103 年度調查相比，研究所以上的滿意度上升最多，增加了 7.8 個百分點；而國小及以下學歷者的滿意度下降最多，減少了 7.3 個百分點。

職業： 會計師、代客記帳業、地政士等專業代理人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 97.5%，其他職業者滿意度皆未超過九成。若與 103 年度調查相比，專業代理人的滿意度上升最多，增加了 8.8 個百分點；而工商企業負責人的滿意度下降最多，減少了 9.3 個百分點。（樣本數低於 30 者不列入比較）

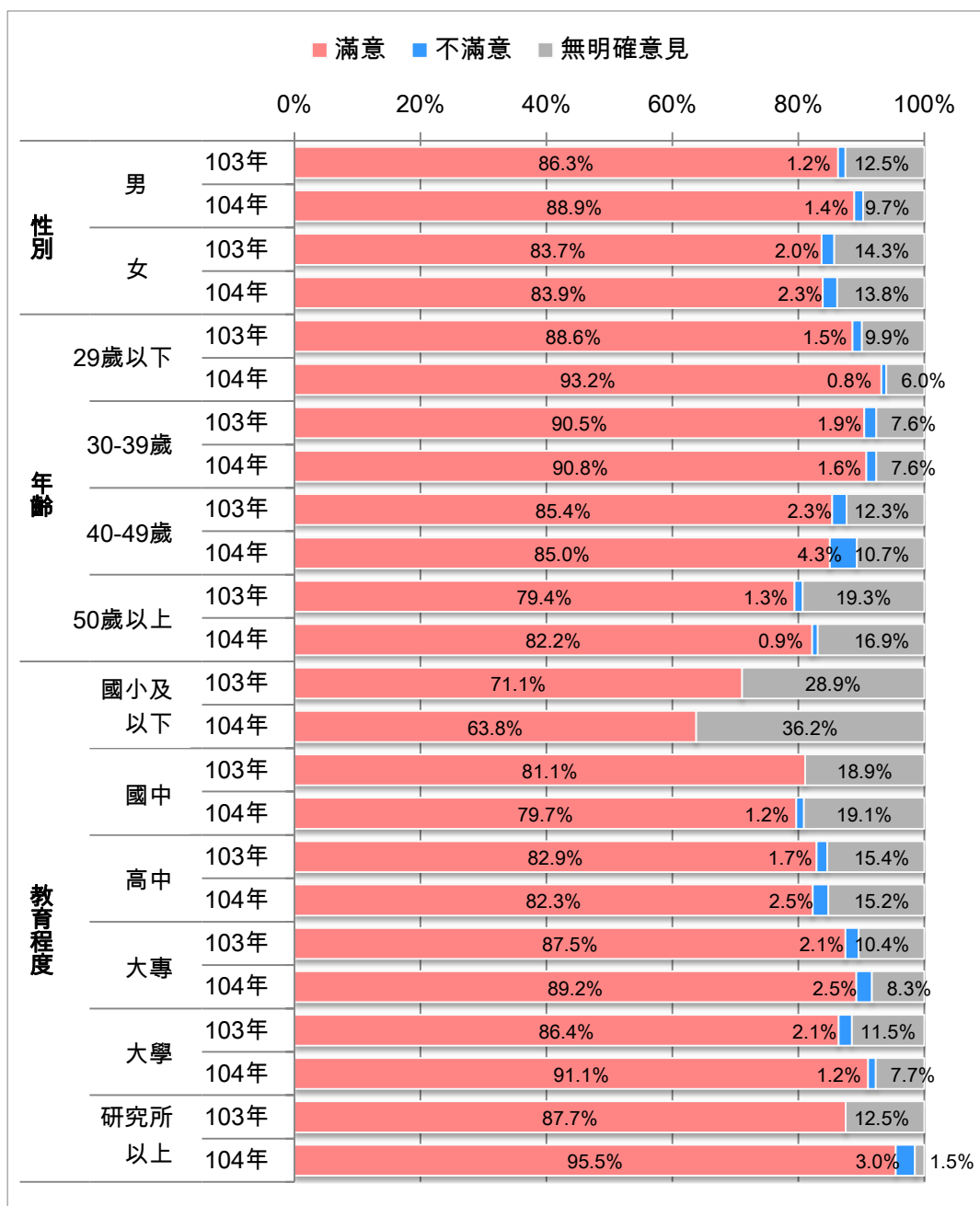


圖 3- 15 各類屬性民眾對「多元稅務申辦方式」服務滿意度

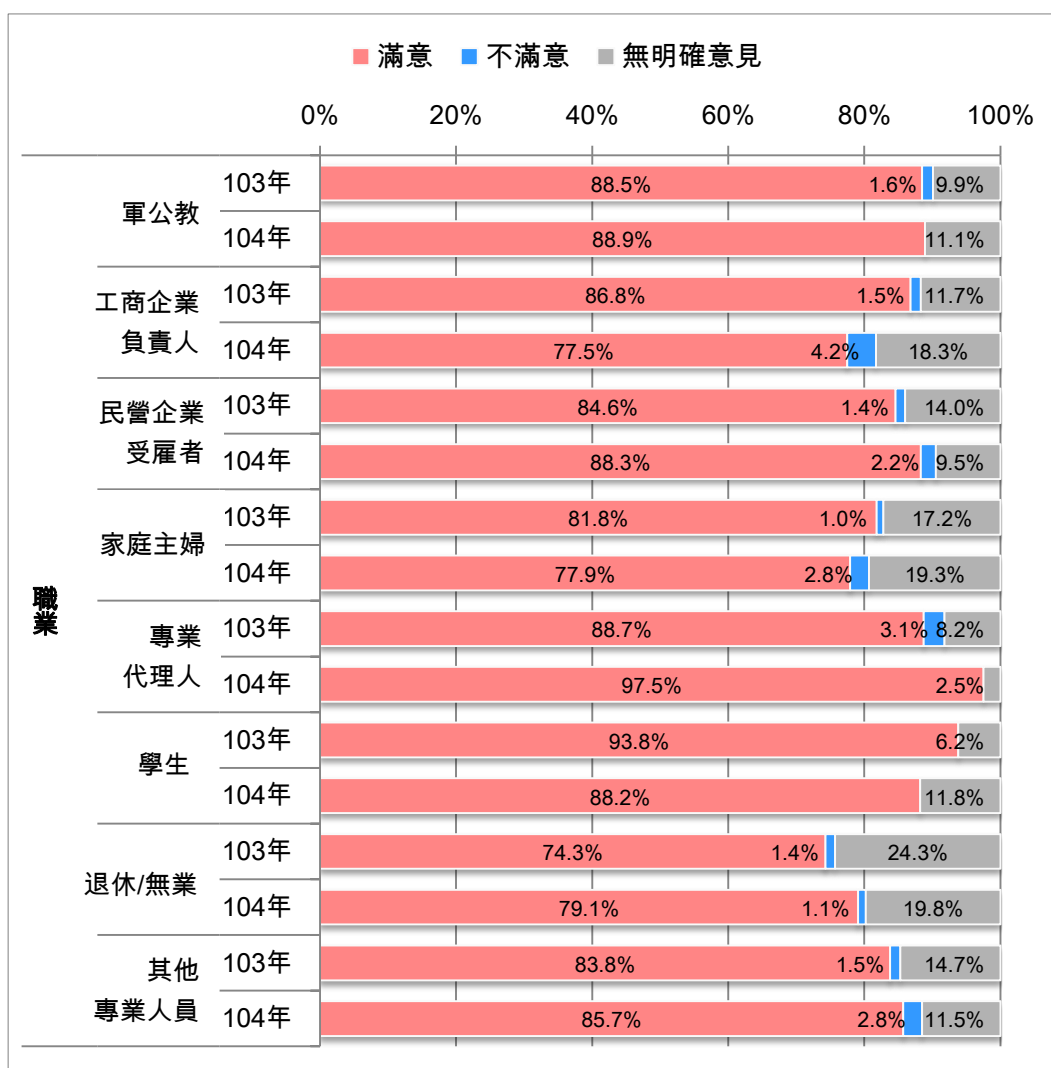


圖 3-15 各類屬性民眾對「多元稅務申辦方式」服務滿意度(續)

5、視訊即時申辦稅務事項滿意度

題目：請問您對於稅捐處提供本市 24 間區公所透過視訊即時申辦稅務事項的服務滿不滿意？

對於新北市政府稅捐稽徵處提供「視訊即時申辦稅務事項」服務，本次調查發現，71.2%洽公民眾表示滿意，其中有 39.0%表示非常滿意，32.2%表示還算滿意。

表示不滿意的洽公民眾僅占了 1.0%，其中有 0.8%表示不太滿意，0.2%表示非常不滿意。

另有 27.8%表示無明確意見。

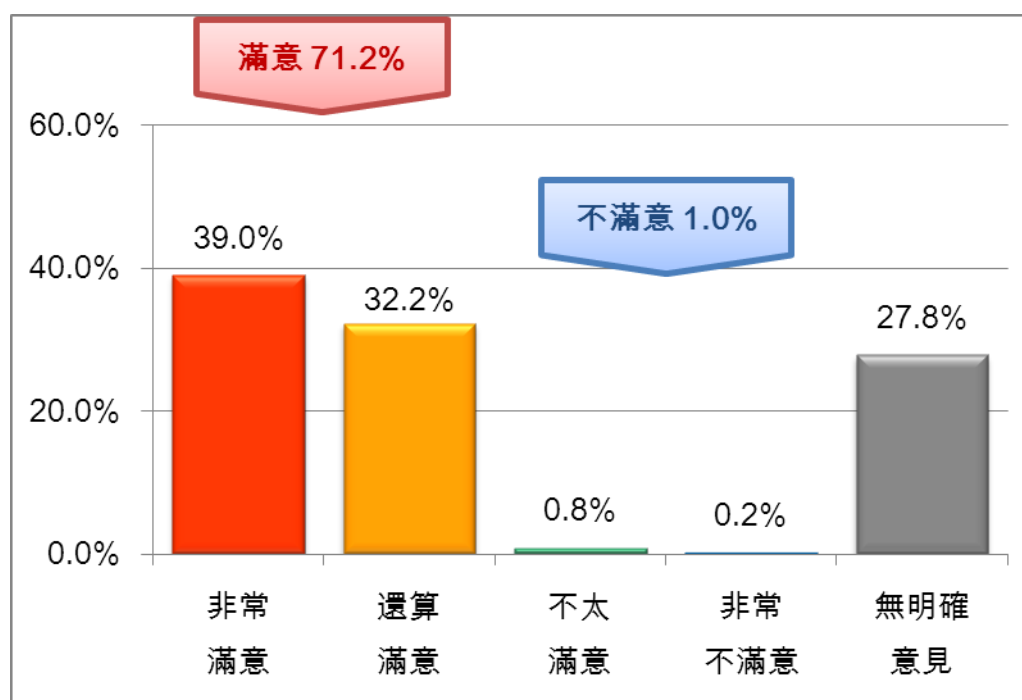


圖 3- 16 視訊即時申辦稅務事項服務滿意度

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市政府稅捐稽徵處提供「視訊即時申辦稅務事項」服務，表示滿意的比例皆高於不滿意者的比例。(本題為 104 年度新增題目，故未進行年度比較)

性 別： 女性(73.0%)滿意新北市政府稅捐稽徵處提供「視訊即時申辦稅務事項」服務的比例高於男性(69.2%)。

年 齡： 洽公民眾對於新北市政府稅捐稽徵處提供「視訊即時申辦稅務事項」服務的滿意度，29 歲以下的民眾滿意度最高，占 78.0%。

教育程度： 洽公民眾對於新北市政府稅捐稽徵處提供「視訊即時申辦稅務事項」服務的滿意度，國中學歷者滿意度比例最高，占 79.8%；而研究所以上學歷者的滿意度比例最低，滿意者占不到六成(59.7%)。

職 業： 家庭主婦滿意新北市政府稅捐稽徵處提供「視訊即時申辦稅務事項」服務的比例最高，占 76.2%。（樣本數低於 30 者不列入比較）

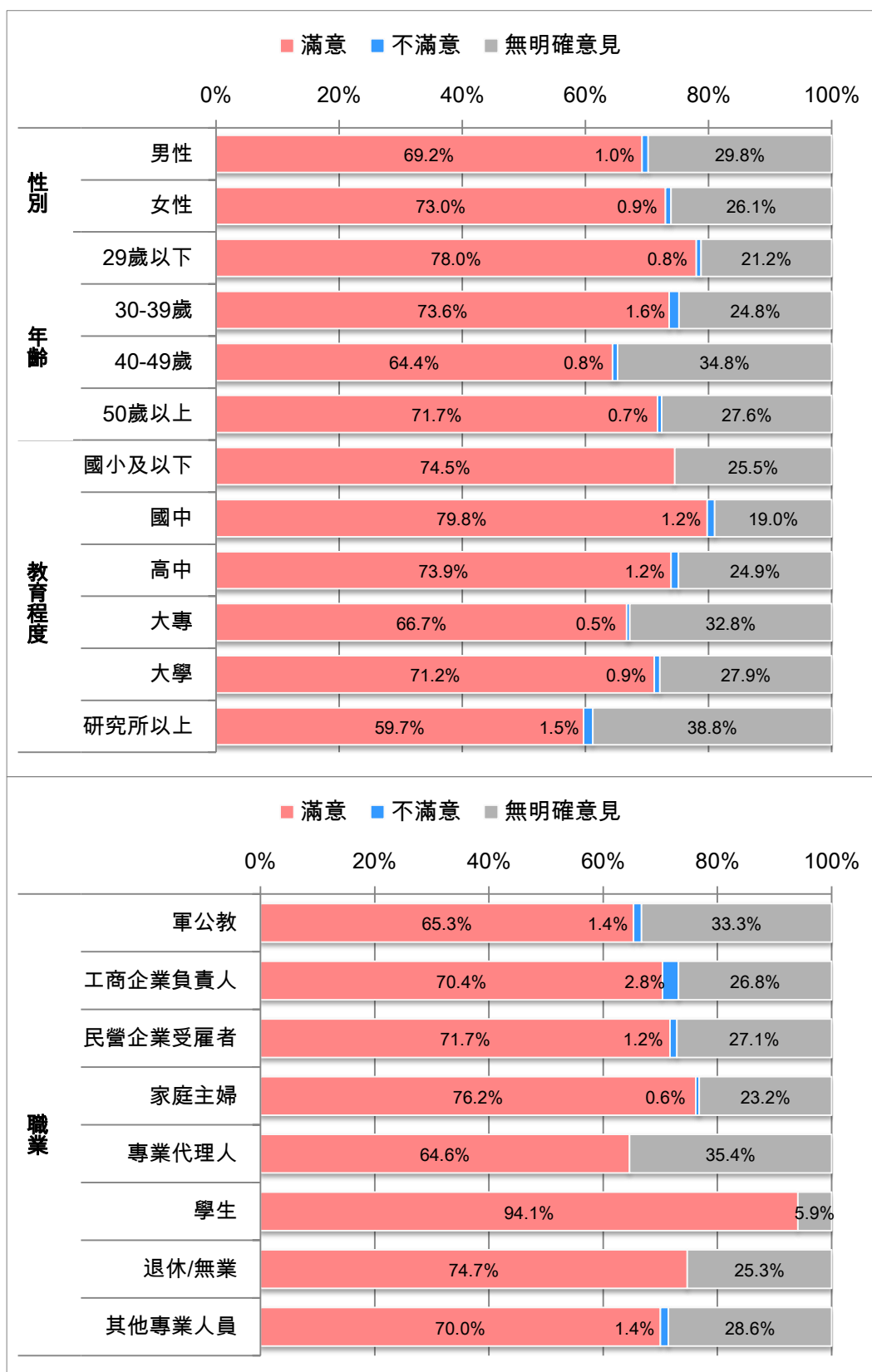


圖 3- 17 各類屬性民眾對「視訊即時申辦稅務事項」服務滿意度

6、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 17.4%。相對來說，沒有使用過的民眾占 82.6%。

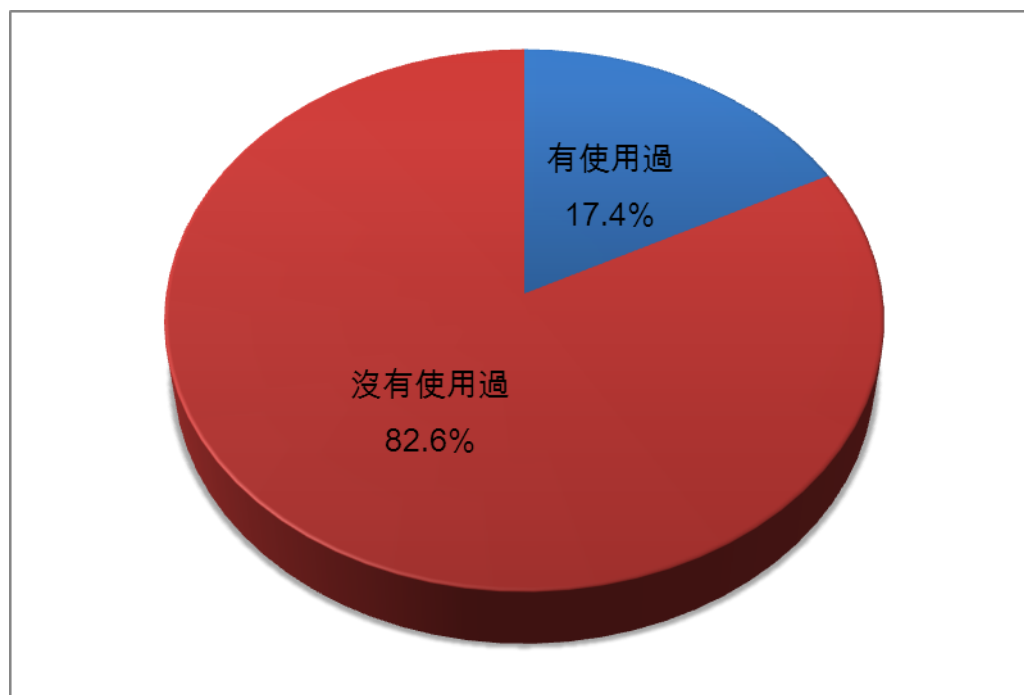


圖 3- 18 專人稅務諮詢服務使用率

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市政府稅捐稽徵處「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(18.5%)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(16.2%)。若與 103 年度調查相比，無論男性、女性在使用率上皆增加了超過 3.0 個百分點。

年齡： 50 歲以上的民眾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 18.8%，而年齡越年輕者，使用過的比例越低。若與 103 年度調查相比，29 歲以下的民眾使用率上升最多，使用過的民眾增加了 6.1 個百分點。

教育程度： 大專學歷者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 22.5%，其他教育程度者，均未超過兩成。若與 103 年度調查相比，大專學歷者使用率上升最多，增加了 7.9 個百分點；反觀國中和國小及以下學歷者使用率下降的較多，分別減少了 5.3 及 5.2 個百分點。

職業： 專業代理人使用過的比例較其他職業別最高，占 29.8%，其他職業者，均未超過兩成。若與 103 年度調查相比，家庭主婦使用率上升最多，增加了 9.1 個百分點，而學生使用率下降的最多，減少了 6.3 個百分點。
(樣本數低於 30 者不列入比較)

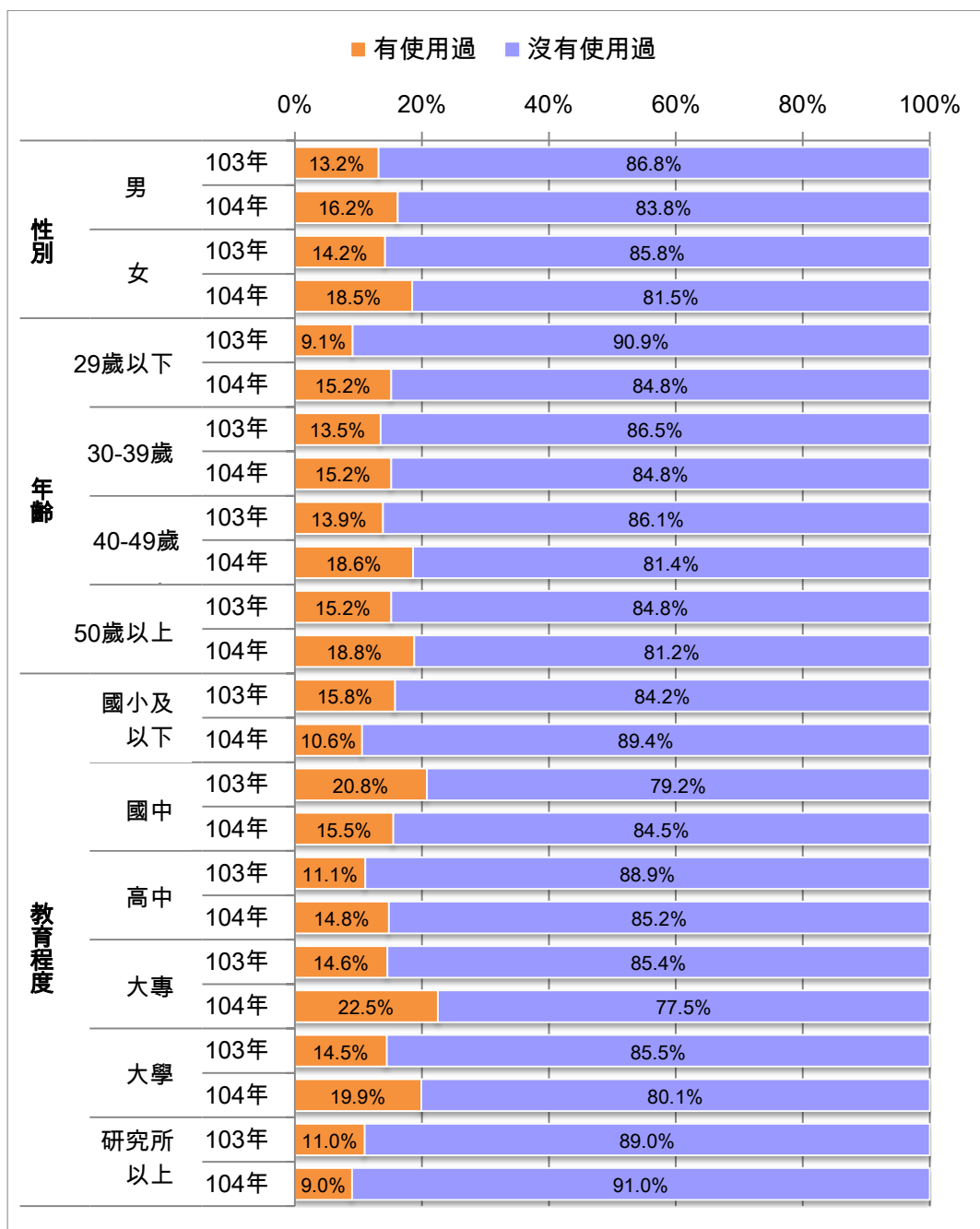


圖 3- 19 各類屬性民眾對「專人稅務諮詢」服務使用率

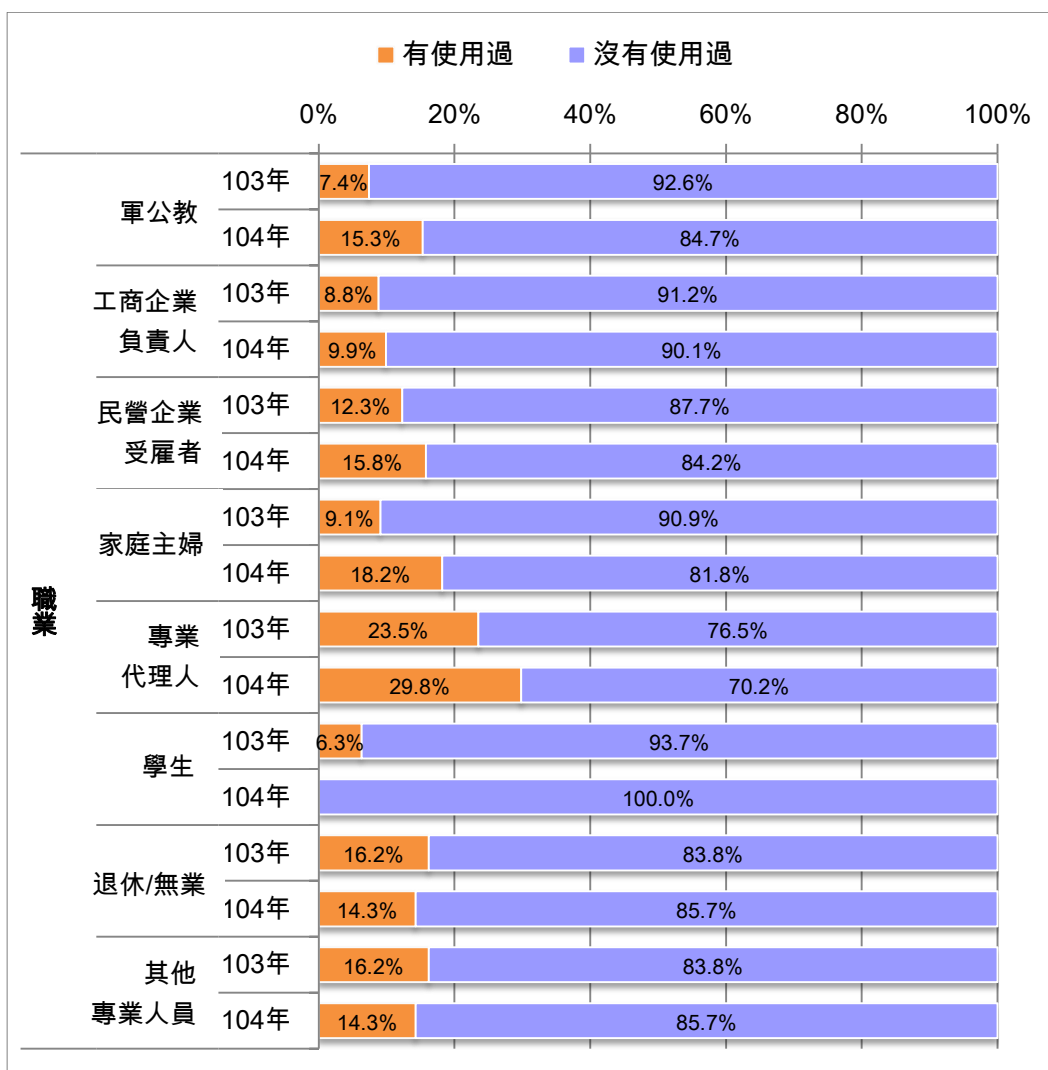


圖 3-19 各類屬性民眾對「專人稅務諮詢」服務使用率(續)

(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，93.0%洽公民眾給予好評，其中有 67.7%表示非常滿意，25.3%表示還算滿意。

表示不滿意的洽公民眾僅占了 2.7%，其中有 1.6%表示不太滿意，1.1%表示非常不滿意。

另有 4.3%表示無明確意見。

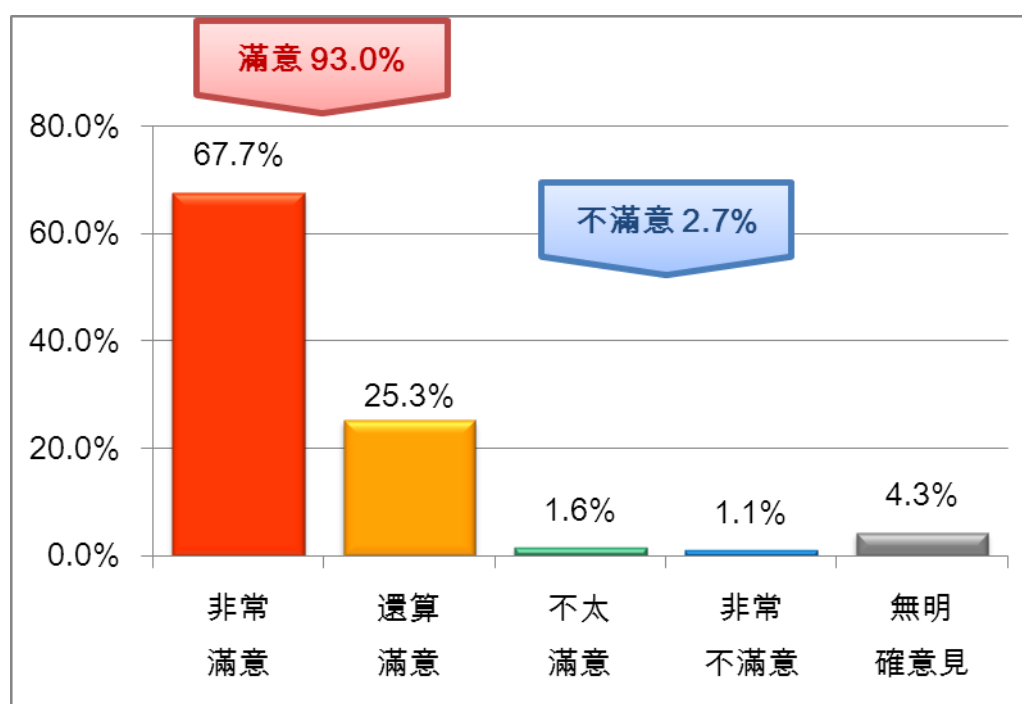


圖 3- 20 專人稅務諮詢服務滿意度

Base：有使用專人稅務諮詢服務之受訪者(N=186)

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： 女性(93.4%)滿意新北市政府稅捐稽徵處提供「專人稅務諮詢」服務的比例高於男性(92.5%)。若與 103 年度調查相比，女性的滿意度增加了 2.0 個百分點。

年齡： 30-39 歲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 97.4%，與 103 年度調查相比，50 歲以上的民眾滿意度上升的最多，增加 1.8 個百分點。（樣本數低於 30 者不列入比較）

教育程度： 除了高中學歷者外，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。若與 103 年度調查相比，高中學歷者表示滿意的下降了 7.1 個百分點。（樣本數低於 30 者不列入比較）

職業： 會計師、代客記帳業、地政士等專業代理人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 97.9%。若與 103 年度相比，專業代理人滿意度上升的最多，增加了 6.6 個百分點；而民營企業受僱者、家庭主婦滿意度下降較多，均減少了 1.0 個百分點。（樣本數低於 30 者不列入比較）

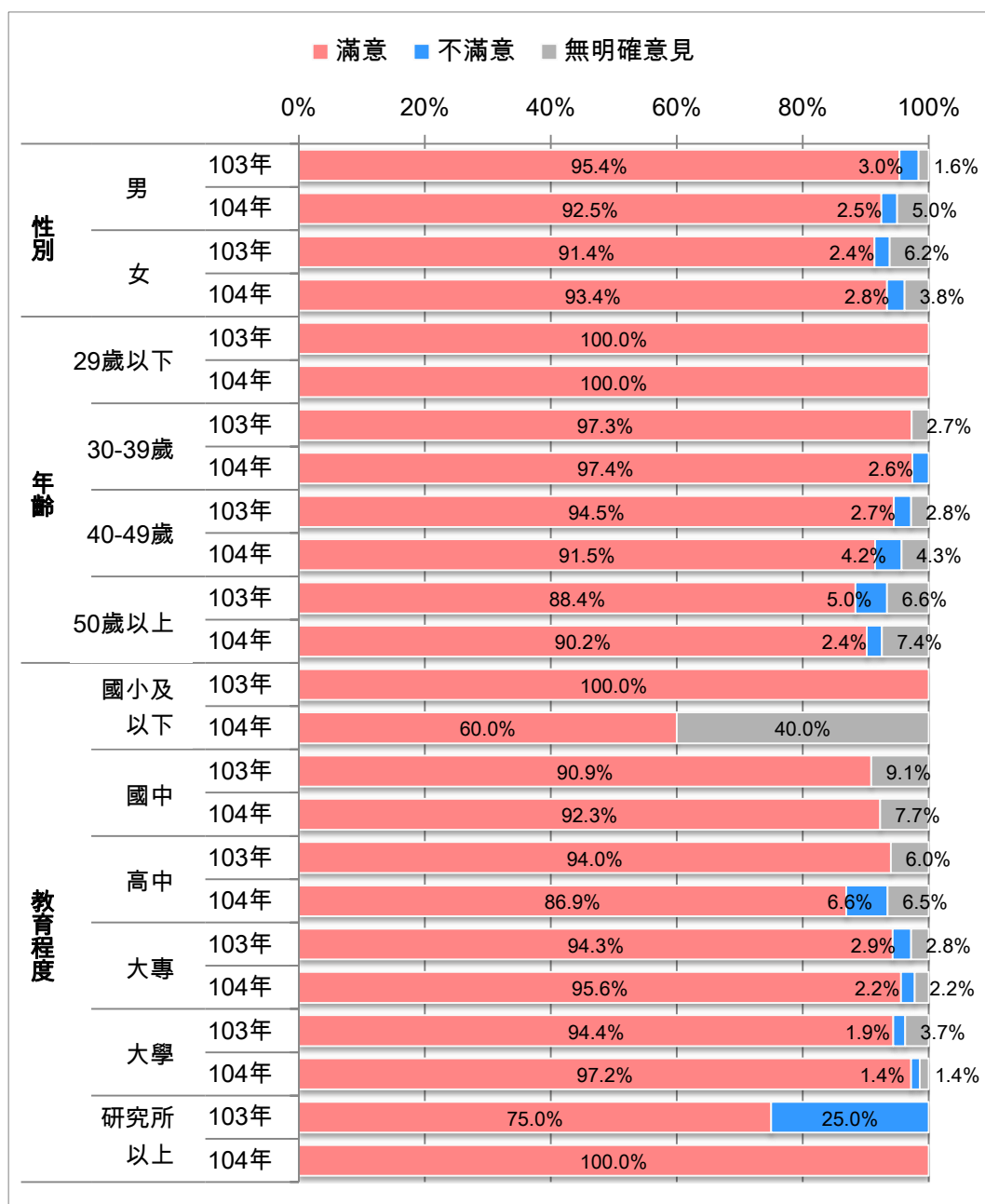


圖 3- 21 各類屬性民眾對「專人稅務諮詢」服務滿意度

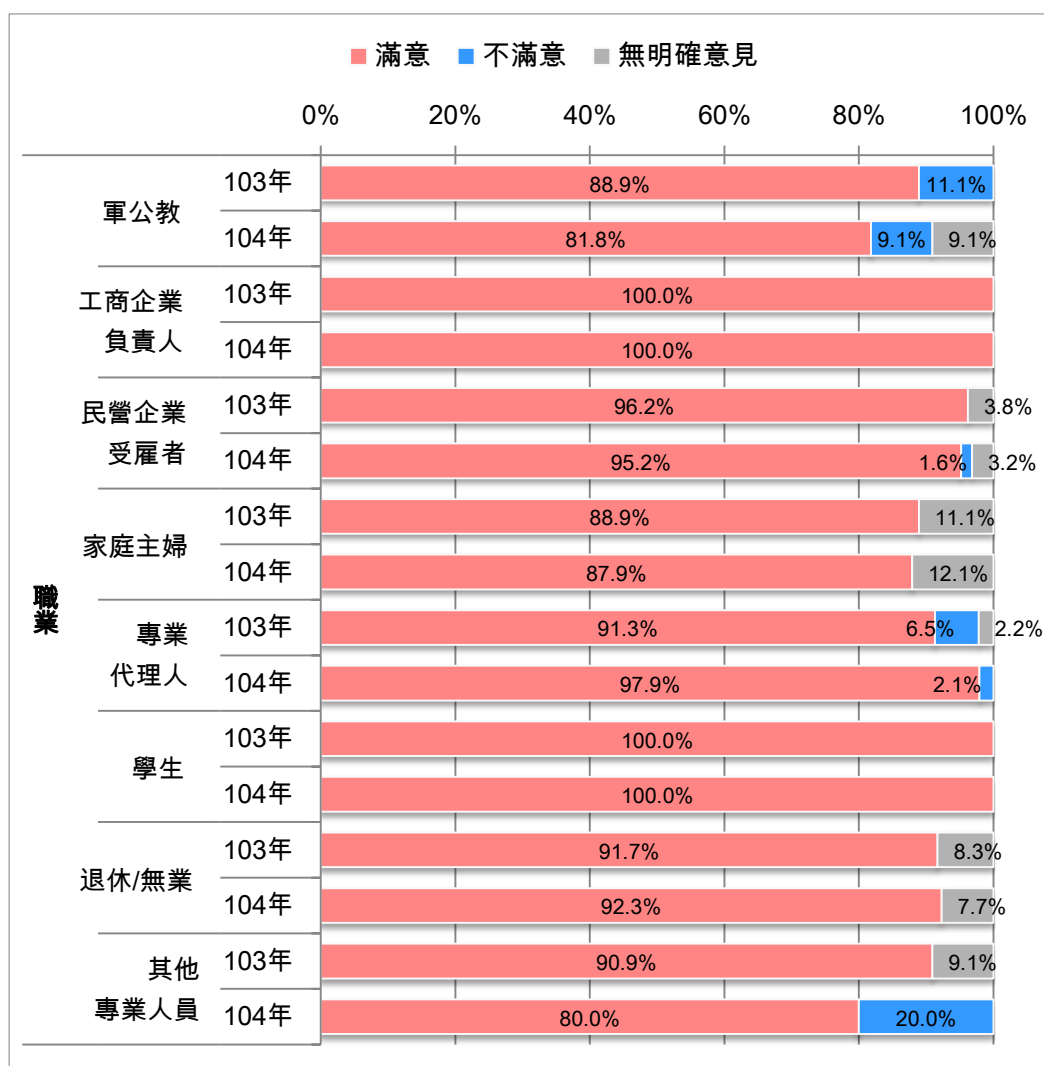


圖 3- 21 各類屬性民眾對「專人稅務諮詢」服務滿意度(續)

7、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，95.0%的洽公民眾給予好評，其中有 65.0%表示非常滿意，30.0%表示還算滿意。

給予負面評價的洽公民眾僅占了 1.4%，其中有 1.3%表示不太滿意，0.1%表示非常不滿意。

另有 3.6%的民眾無明確意見。

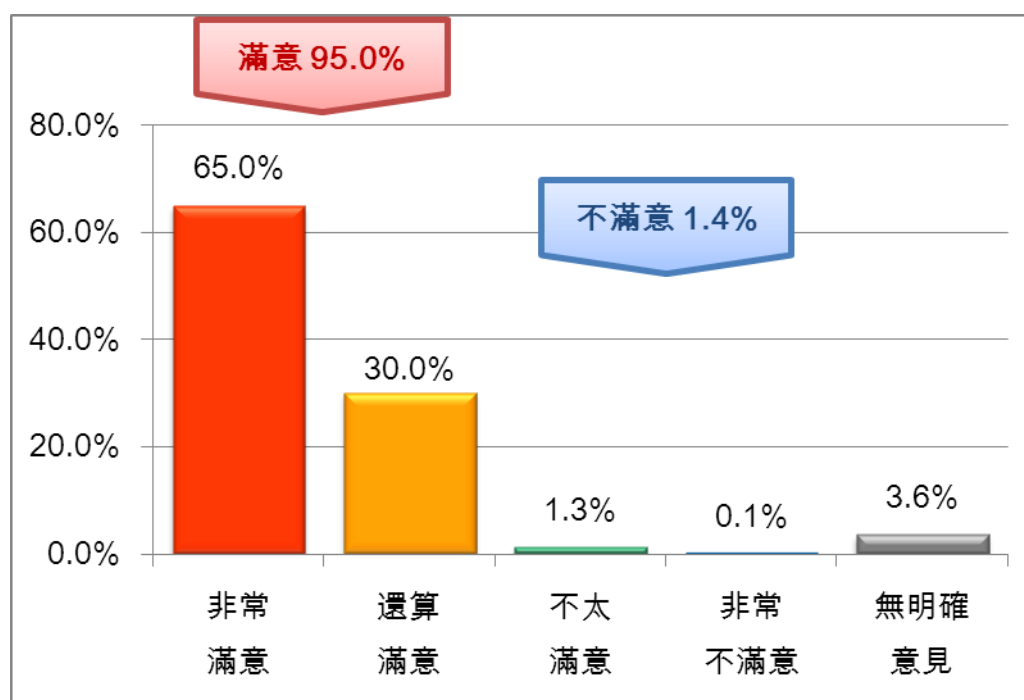


圖 3- 22 志工協助服務滿意度

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(96.0%)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(94.2%)。若與 103 年度調查相比，男性和女性對於志工協助服務的滿意度皆有略微下降。

年齡： 30-39 歲的洽公民眾滿意新北市政府稅捐稽徵處「志工協助服務」的比例最高，占 97.6%。若與 103 年度調查相比，40-49 歲的洽公民眾滿意度下降最多，減少了 2.6 個百分點。

教育程度： 除了國小及以下學歷的民眾之外，其餘滿意度皆超過九成。若與 103 年度調查相比，國小及以下學歷者滿意度減少了 10.1 個百分點。

職業： 民營企業受雇者滿意新北市政府稅捐稽徵處「志工協助服務」的比例較高，占 96.2%。若與 103 年度調查相比，滿意度只有在其他專業人員上有較明顯差異，減少了 4.2 個百分點。（樣本數低於 30 者不列入比較）

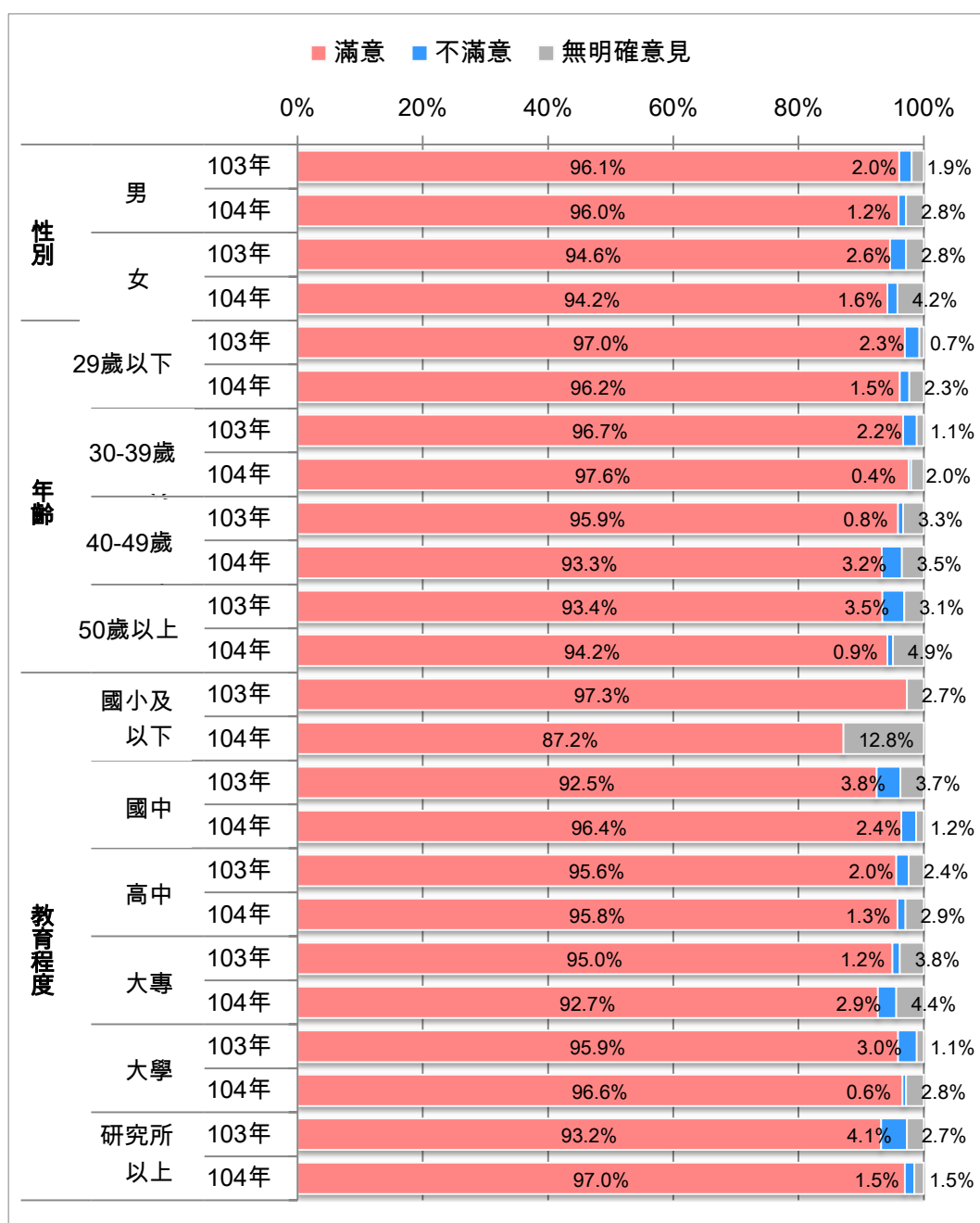


圖 3- 23 各類屬性民眾對「志工協助服務」滿意度

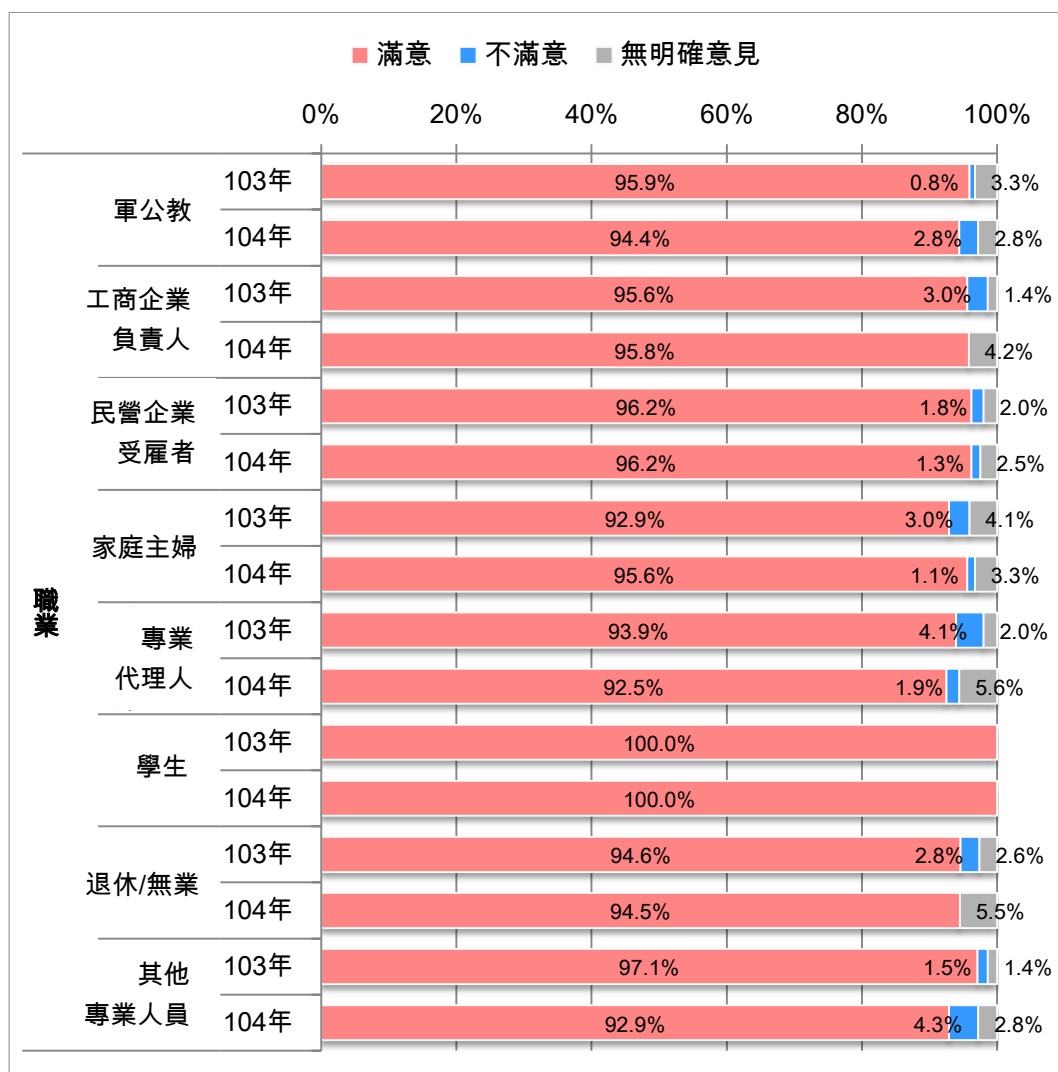


圖 3-23 各類屬性民眾對「志工協助服務」滿意度 (續)

8、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 96.7%的洽公民眾給予正面評價，其中有 64.1%表示非常滿意，32.6%表示還算滿意。

給予負面評價的洽公民眾僅占了 2.8%，其中有 2.4%表示不太滿意，0.4%表示非常不滿意。

另有 0.5%的民眾無明確意見。

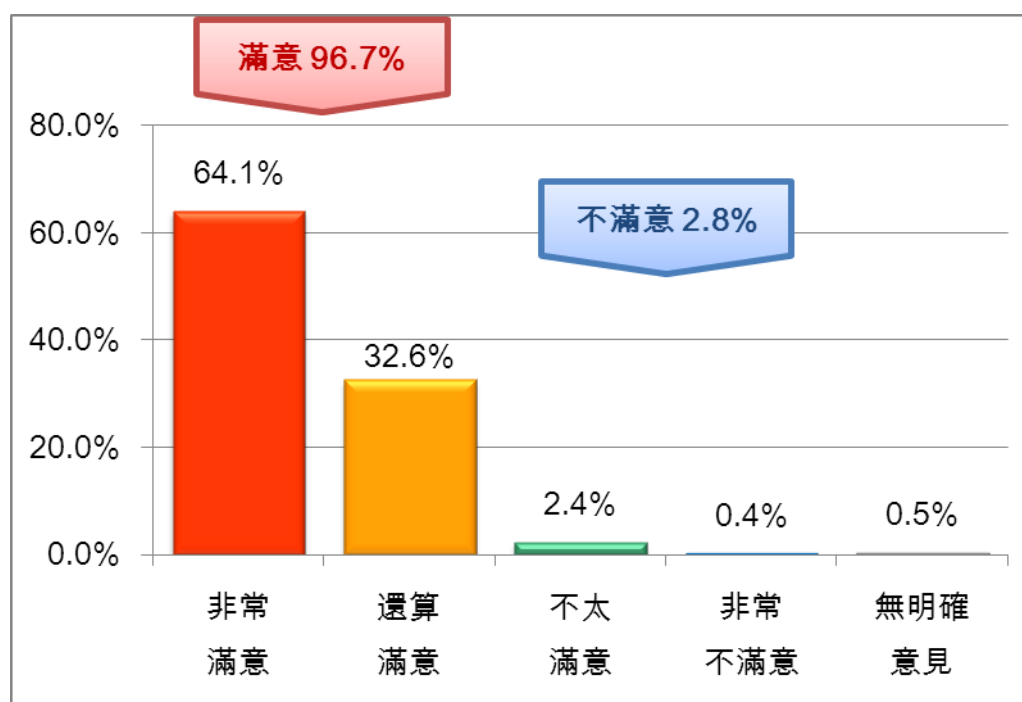


圖 3- 24 服務人員服務態度滿意度

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(97.4%)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(96.2%)。與 103 年度調查相當。

年齡： 不論是哪一個年齡層，皆有超過九成五的比例滿意「服務人員服務態度」。與 103 年度調查相比，29 歲以下者表示滿意的比例上升的最多，增加了 5.3 個百分點。

教育程度： 國小及以下學歷的洽公民眾滿意新北市政府稅捐稽徵處「服務人員服務態度」的比例最高，占 100.0%。與 103 年度調查相比，國小及以下學歷者表示滿意的比例上升的最多，增加了 2.4 個百分點。

職業： 軍公教者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 103 年度調查相比，退休/無業表示滿意的比例上升的幅度最大，增加了 5.6 個百分點。（樣本數低於 30 者不列入比較）

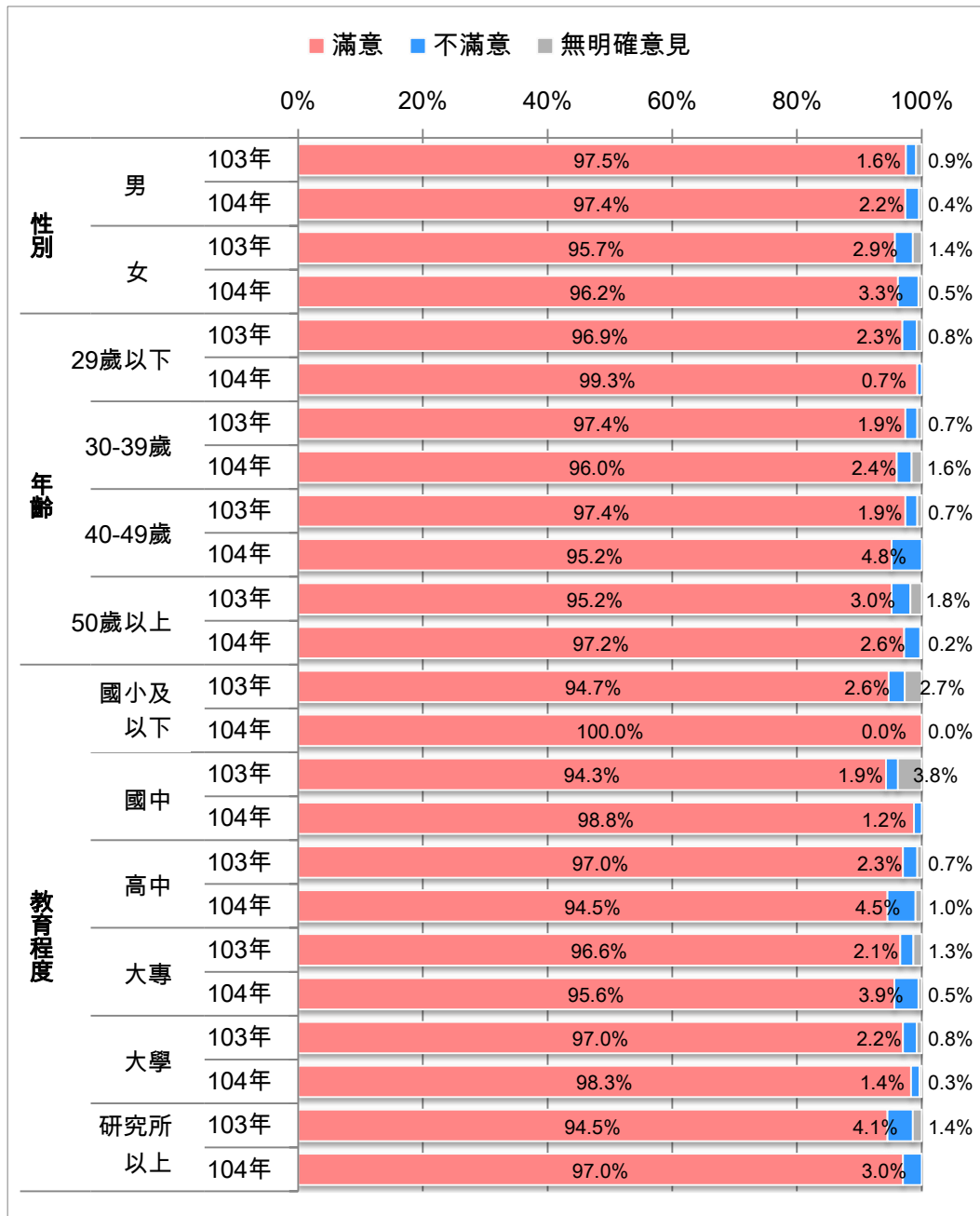


圖 3- 25 各類屬性民眾對「服務人員服務態度」滿意度

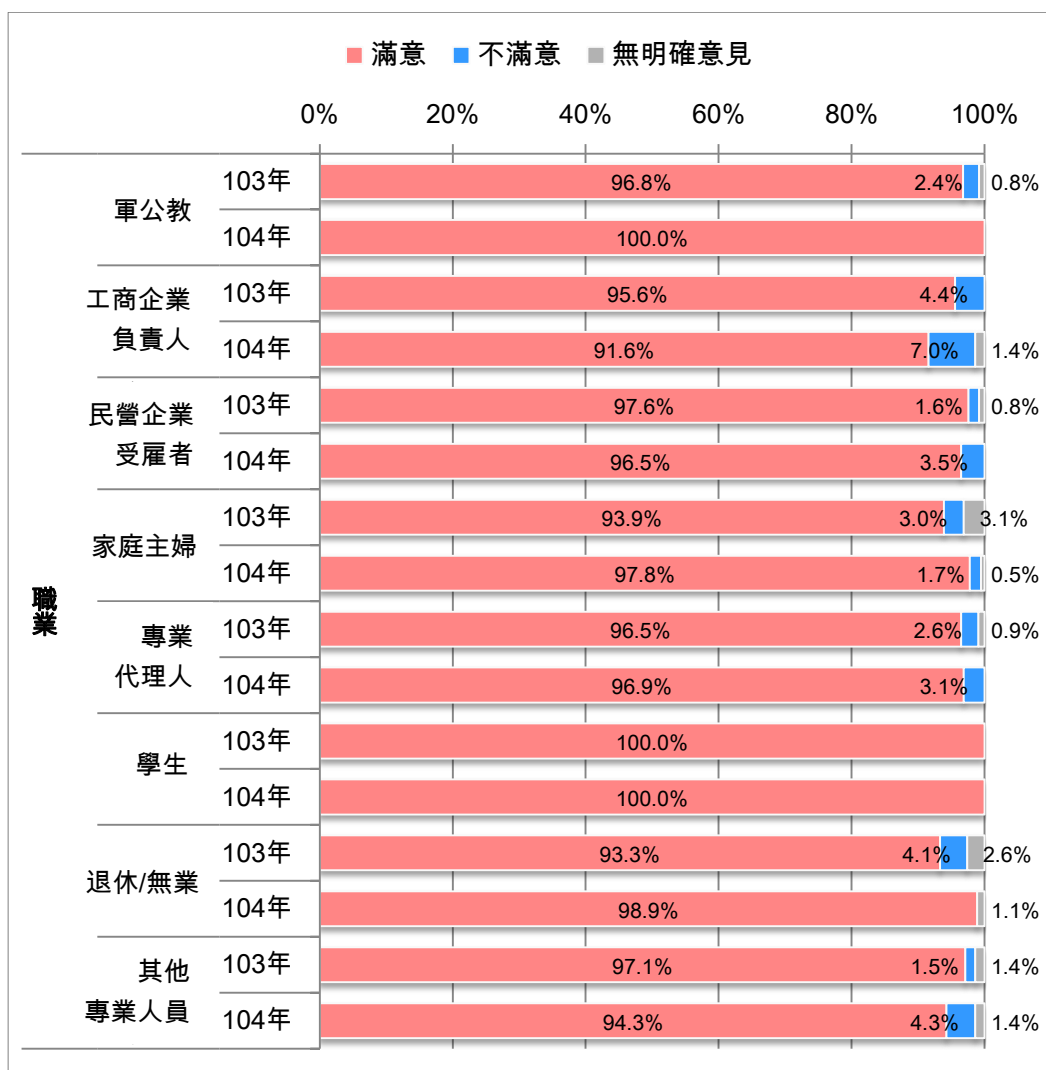


圖 3-25 各類屬性民眾對「服務人員服務態度」滿意度(續)

9、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，95.9%的洽公民眾給予正面評價，其中有 52.5%表示非常滿意，43.4%表示還算滿意。

給予負面評價的洽公民眾占了 3.2%，其中有 2.4%表示不太滿意，0.8%表示非常不滿意。

另有 0.9%的民眾無明確意見。

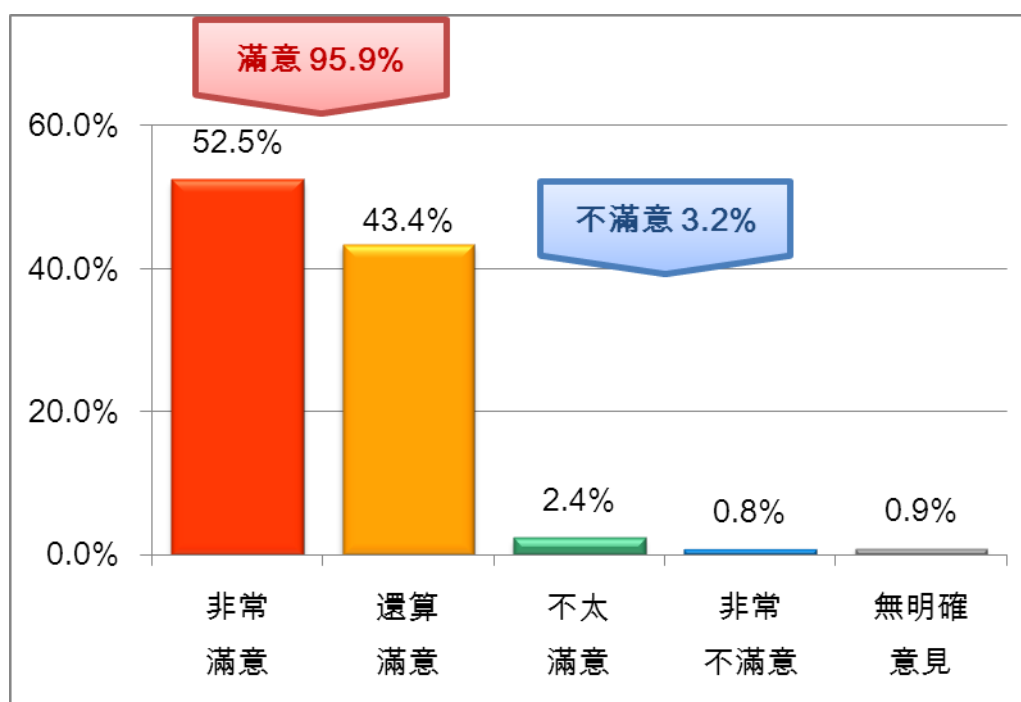


圖 3- 26 服務人員辦事效率滿意度

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(96.6%)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(95.3%)。與 103 年度調查相比，女性滿意度上升了 2.6 個百分點。

年齡： 除了 29 歲以下的洽公民眾之外，其他各年齡層民眾的滿意度皆超過九成五。若與 103 年度調查相比，各年齡層滿意度皆上升。

教育程度： 研究所以以上學歷者滿意新北市政府稅捐稽徵處「服務人員辦事效率」的比例最高，占 98.5%。若與 103 年度調查相比，研究所以以上學歷者的滿意度上升最多，增加了 6.7 個百分點。

職業： 退休/無業者滿意「服務人員辦事效率」的比例最高，占 98.9%。另外，與 103 年度調查相比，滿意度上升幅度最大的是家庭主婦，增加了 4.9 個百分點。（樣本數低於 30 者不列入比較）

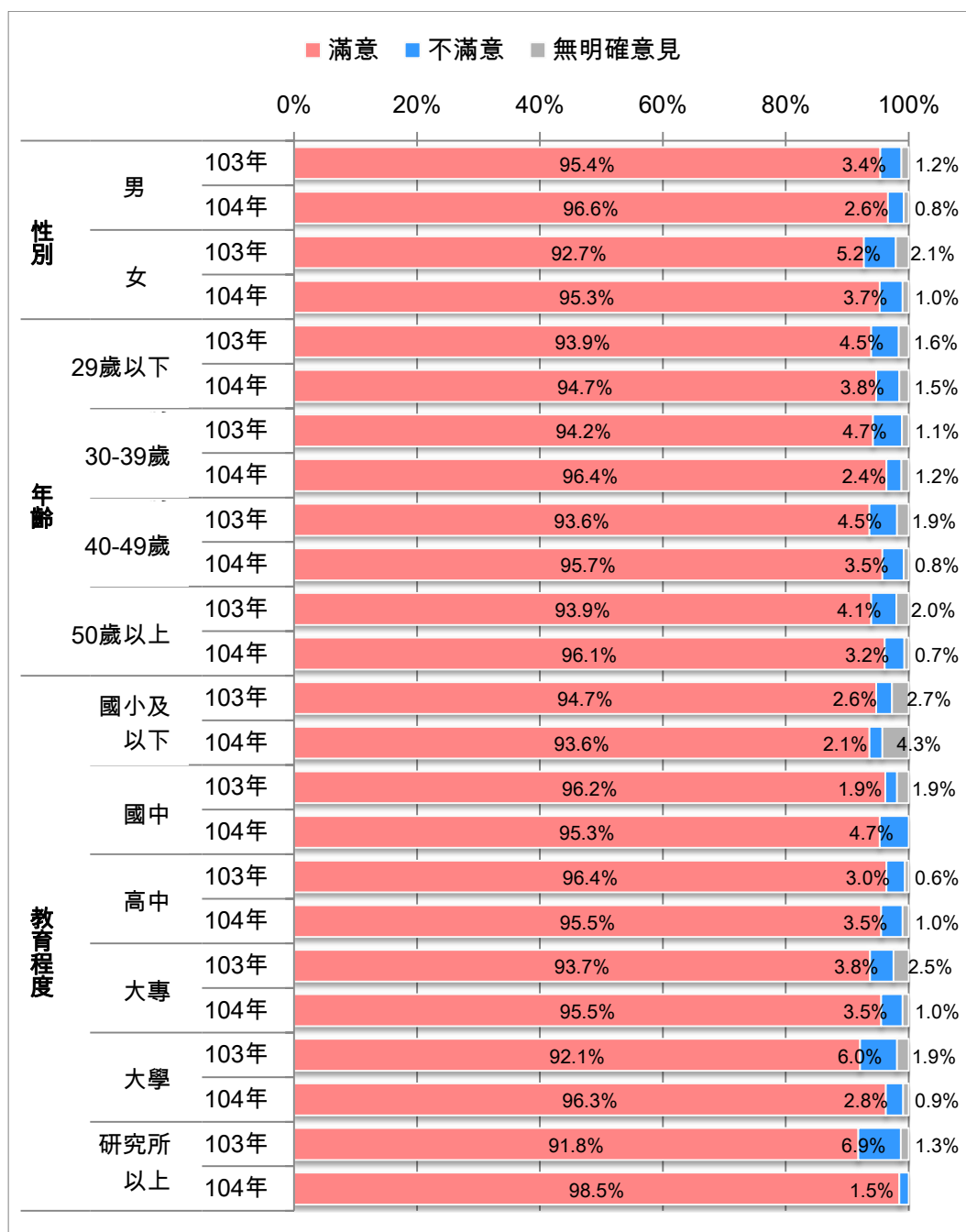


圖 3- 27 各類屬性民眾對「服務人員辦事效率」滿意度

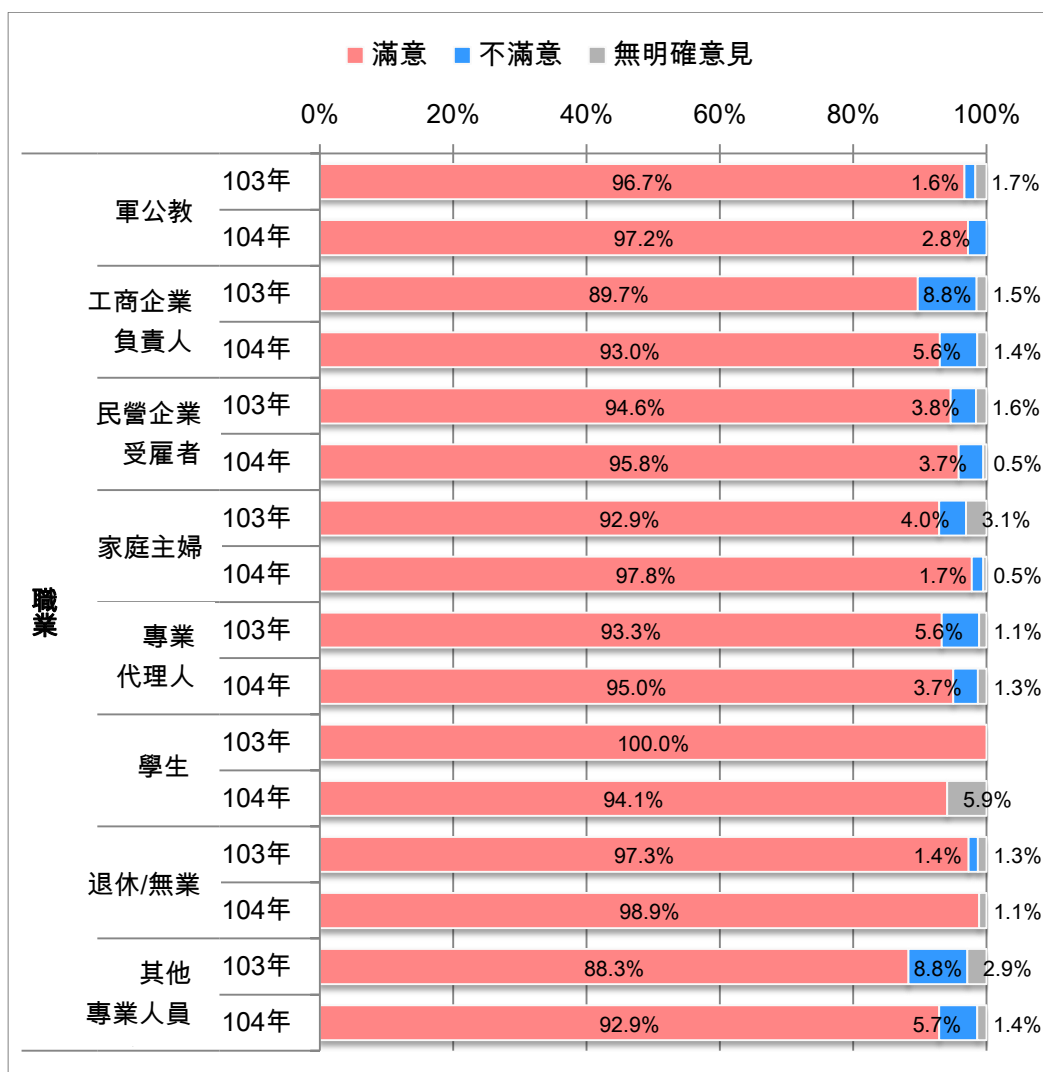


圖 3-27 各類屬性民眾對「服務人員辦事效率」滿意度(續)

10、不滿意服務人員辦事效率滿意度的原因

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民眾，進一步詢問其原因為何。調查發現，35.3%的洽公民眾表示等候的時間太長，同樣的，另外 35.3%的民眾表示服務人員態度不佳；再者是表示服務人員的專業能力不足，以及服務人員的行政效率差，皆占 29.4%；最後是解決民眾問題的效率差，占 26.5%。

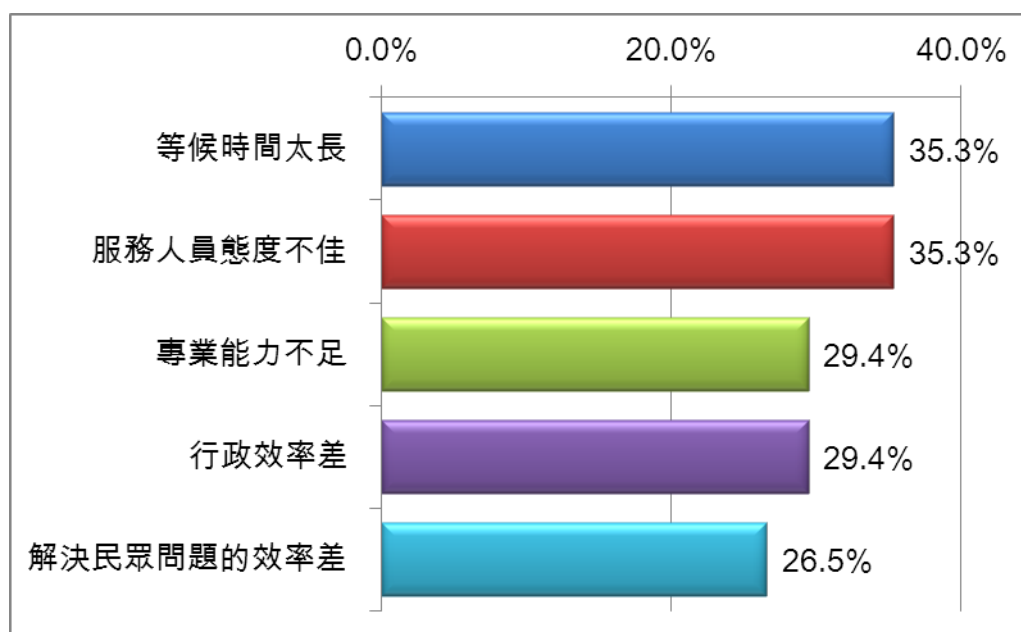


圖 3- 28 不滿意服務人員辦事效率滿意度的原因

Base：不滿意服務人員辦事效率之受訪者(N=34)

11、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，本次調查結果顯示，93.0%洽公民眾給予正面評價，其中有 49.8%表示非常滿意，43.2%表示還算滿意。

給予負面評價的洽公民眾僅占了 2.4%，其中有 2.0%表示不太滿意，0.4%表示非常不滿意。

另有 4.6%的民眾無明確意見。

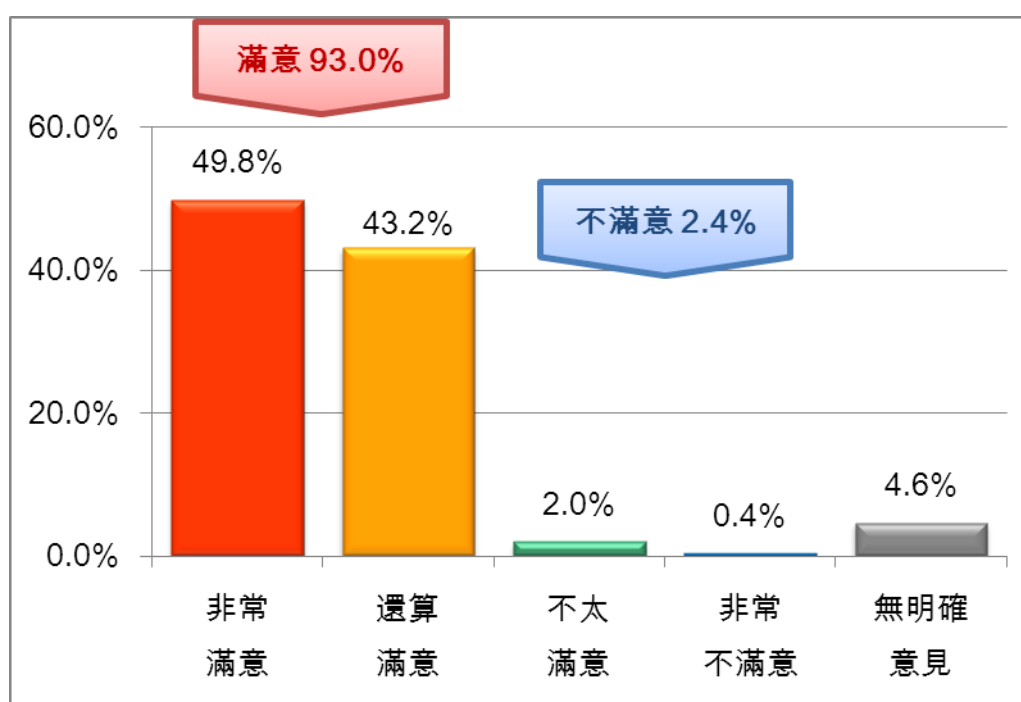


圖 3- 29 服務人員稅務專業能力滿意度

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(94.2%)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，略高於女性(92.2%)。若與 103 年度調查相比，不論是男性或女性的滿意度皆略微上升。

年齡： 29 歲以下的洽公民眾滿意新北市政府稅捐稽徵處「服務人員稅務專業能力」的比例最高，占 98.4%。與 103 年度調查相比，之前滿意度未達 90% 的 50 歲以上的民眾，滿意度上升幅度最多，增加 3.9 個百分點。

教育程度： 大學學歷的洽公民眾滿意新北市政府稅捐稽徵處「服務人員稅務專業能力」的比例最高，占 97.4%。與 103 年度調查結果相同，大學學歷者滿意的比例最高，所占比例從 93.2% 上升到 97.4%，共增加了 4.2 個百分點。

職業： 專業代理人滿意新北市政府稅捐稽徵處「服務人員稅務專業能力」的比例最高，占 96.9%。與 103 年度調查相比，工商企業負責人表示滿意的比例上升的幅度最大，增加了 13.7 個百分點。（樣本數低於 30 者不列入比較）

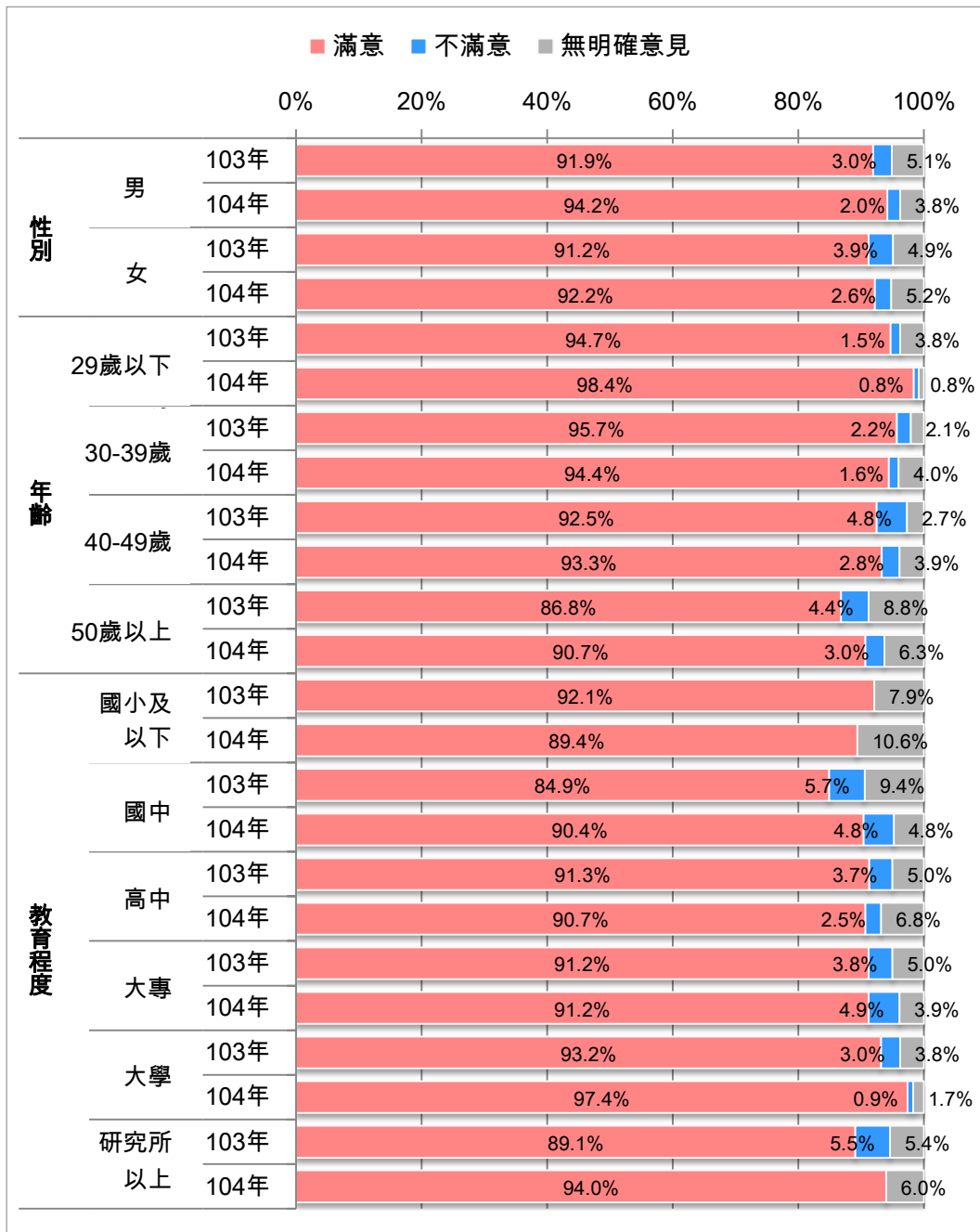


圖 3- 30 各類屬性民眾對「服務人員稅務專業能力」滿意度

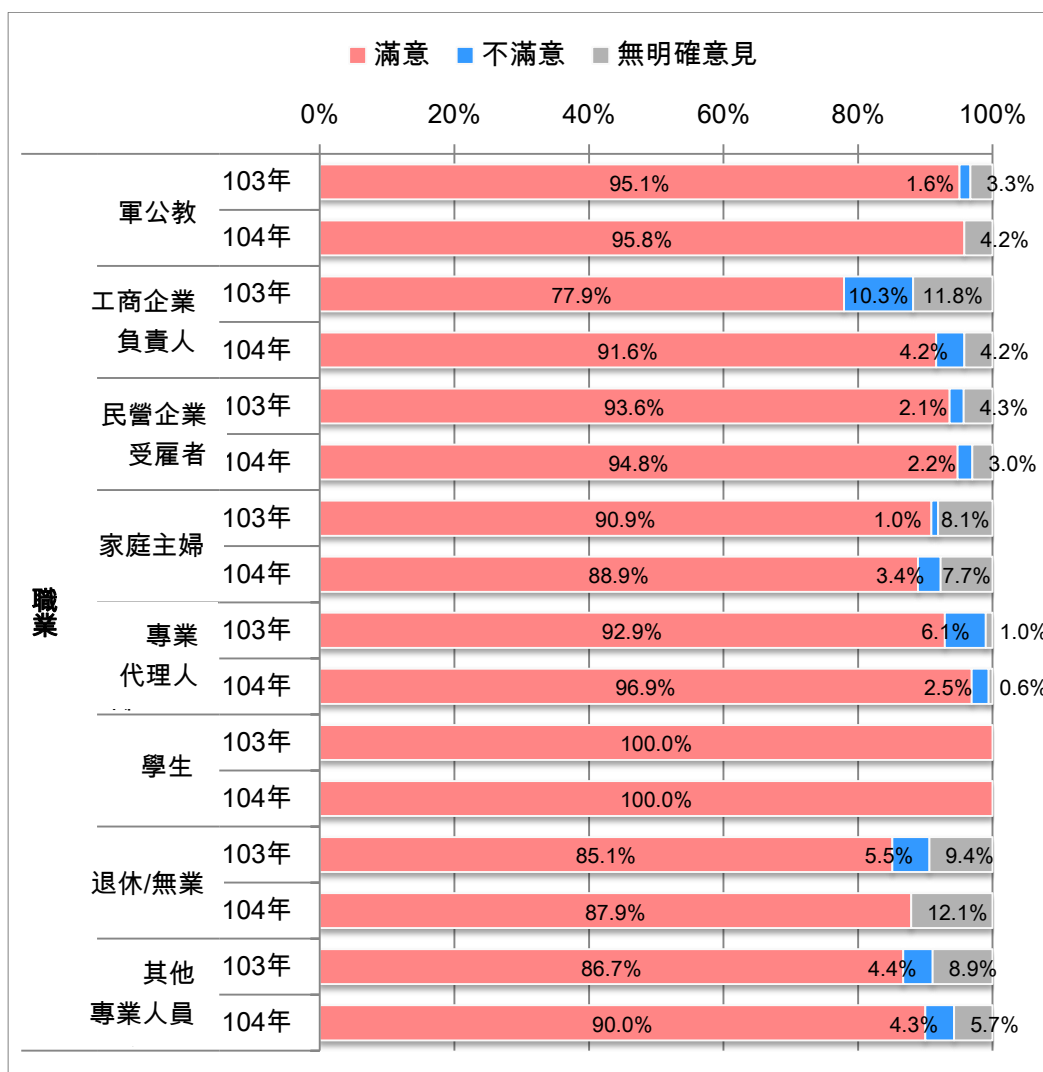


圖 3-30 各類屬性民眾對「服務人員稅務專業能力」滿意度(續)

12、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洽公民眾，進一步詢問其原因為何。調查發現，68.0%洽公民眾表示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，占 24.0%；再者是服務人員未能及時處理問題情形，占 16.0%。

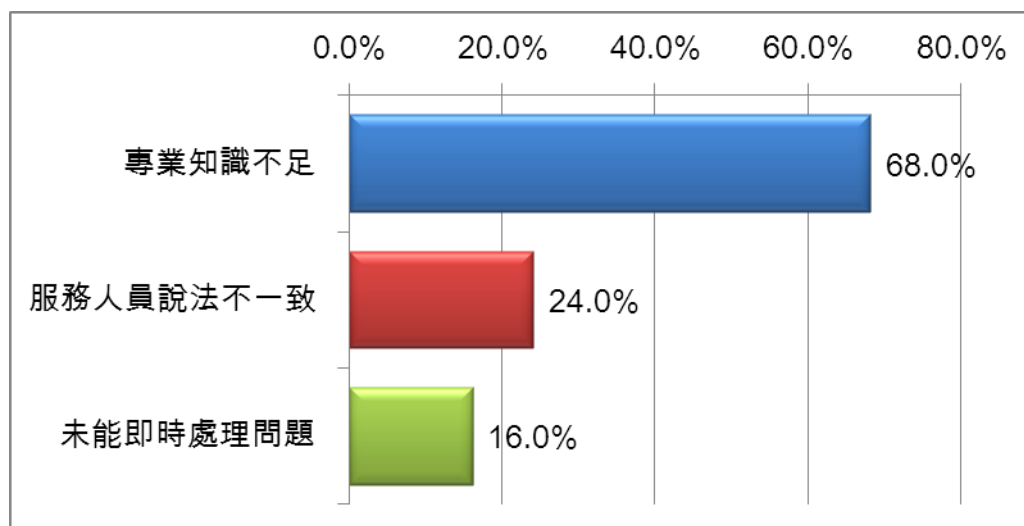


圖 3- 31 不滿意服務人員稅務專業能力的原因

Base：不滿意服務人員稅務專業能力的受訪者(N=25)

13、整體表現滿意度

題目：請問您對於新北市稅捐稽徵處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，94.1%的洽公民眾給予正面評價，其中有 42.3%表示非常滿意，51.8%表示還算滿意。

給予負面評價的洽公民眾占了 1.2%，其中有 0.8%表示不太滿意，0.4%表示非常不滿意。

另有 4.7%的民眾無明確意見。

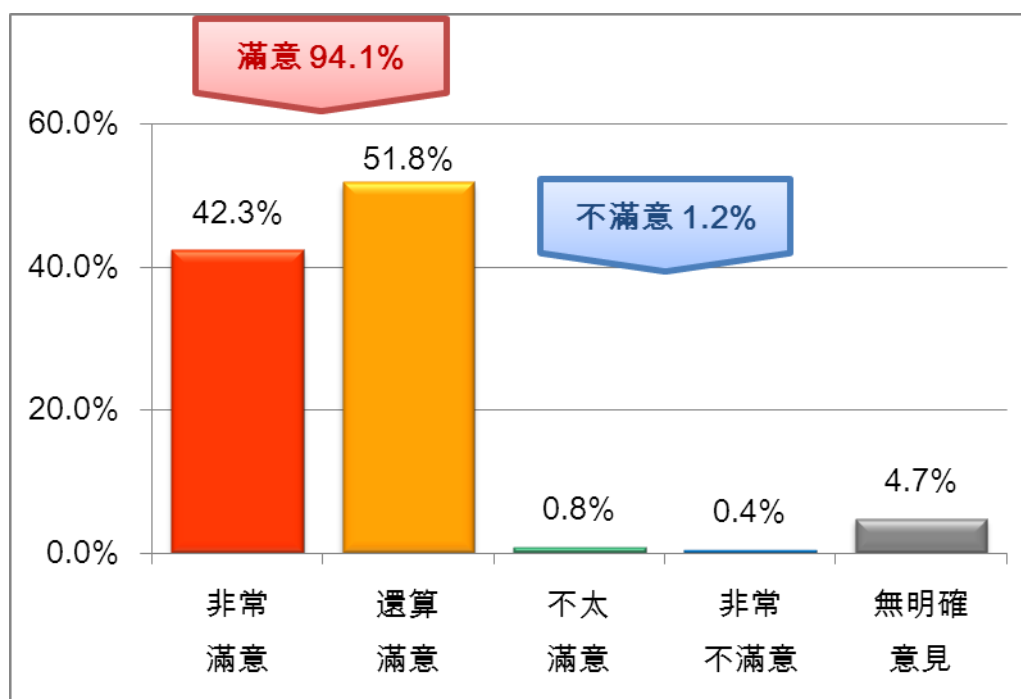


圖 3- 32 整體表現滿意度

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(95.6%)滿意新北市政府稅捐稽徵處過去一年的整體表現，高於女性(92.9%)。與 103 年度調查相比，滿意度皆有略微上升的現象。

年齡： 各年齡層的滿意度比例皆超過九成，其中以 29 歲以下民眾滿意度最高，占 96.2%。若與 103 年度調查相比，50 歲以上民眾的滿意度上升最多，增加了 3.0 個百分點。

教育程度： 除了國小及以下學歷者之外，其餘民眾的滿意度皆超過九成，其中又以研究所以上學歷者的滿意度最高，占 98.5%。若與 103 年度調查相比，國中學歷者的滿意度上升最多，增加了 5.4 個百分點。

職業： 各職業別的滿意度比例皆超過九成，其中以專業代理人的滿意度較其他職業別高，占 97.6%。與 103 年度調查相比，退休/無業者的滿意度上升的幅度最大，增加了 6.3 個百分點。（樣本數低於 30 者不列入比較）

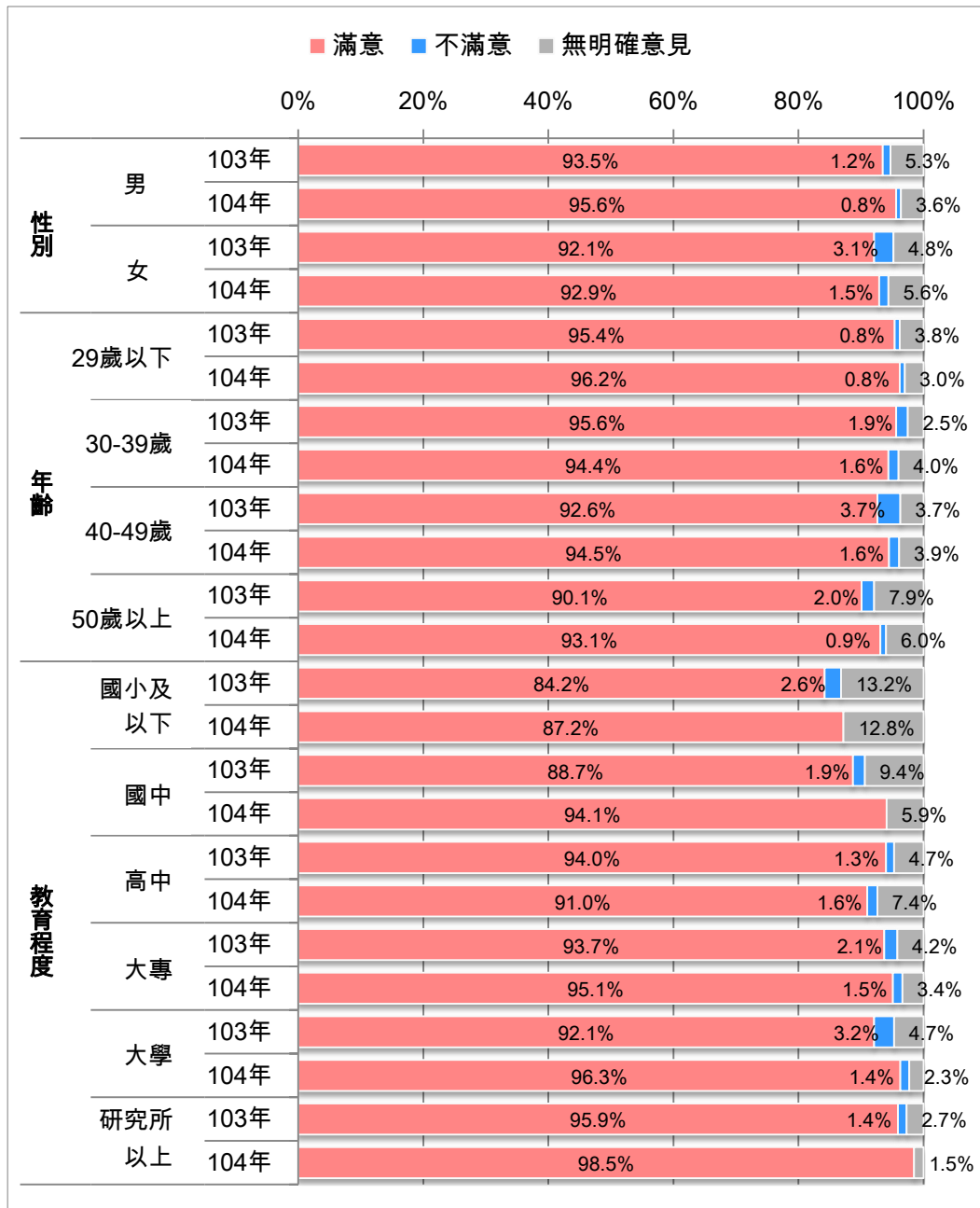


圖 3- 33 各類屬性民眾對新北市政府稅捐稽徵處整體表現滿意度

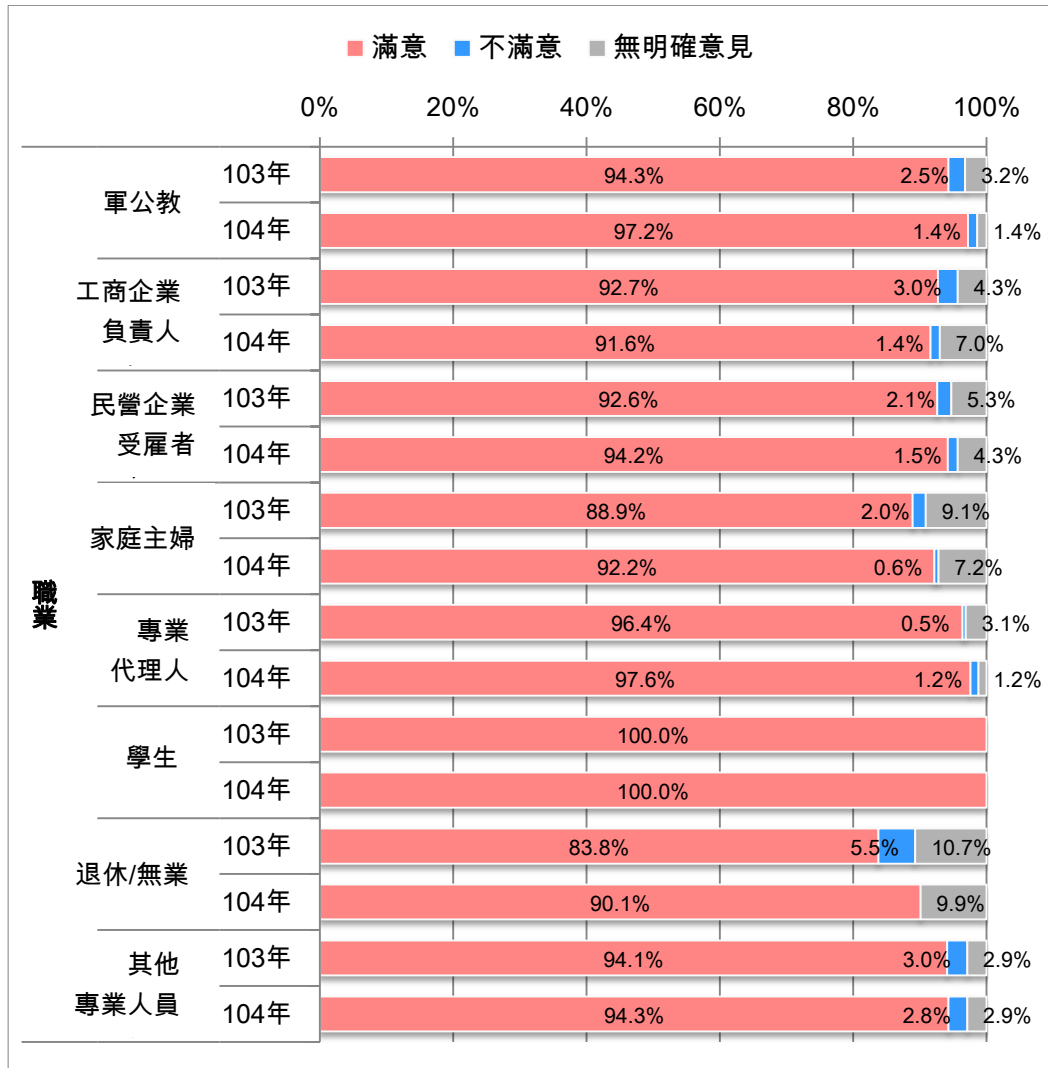


圖 3-33 各類屬性民眾對新北市政府稅捐稽徵處整體表現滿意度(續)

(二)便民服務評價

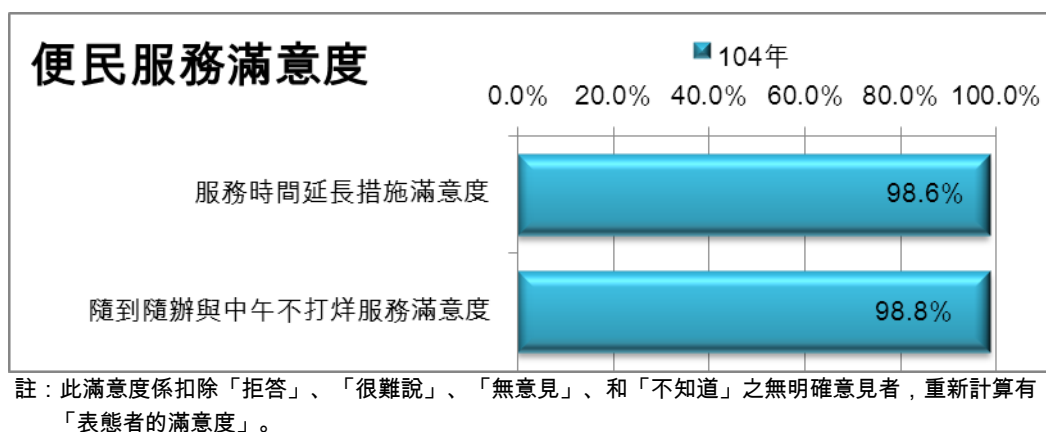


圖 3- 34 便民服務滿意度

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，95.9%的洽公民眾表示滿意，其中有 68.0%表示非常滿意，27.9%表示還算滿意。

給予負面評價的洽公民眾僅占了 1.4%，其中有 1.2%表示不太滿意，0.2%表示非常不滿意。

另有 2.7%的民眾無明確意見。

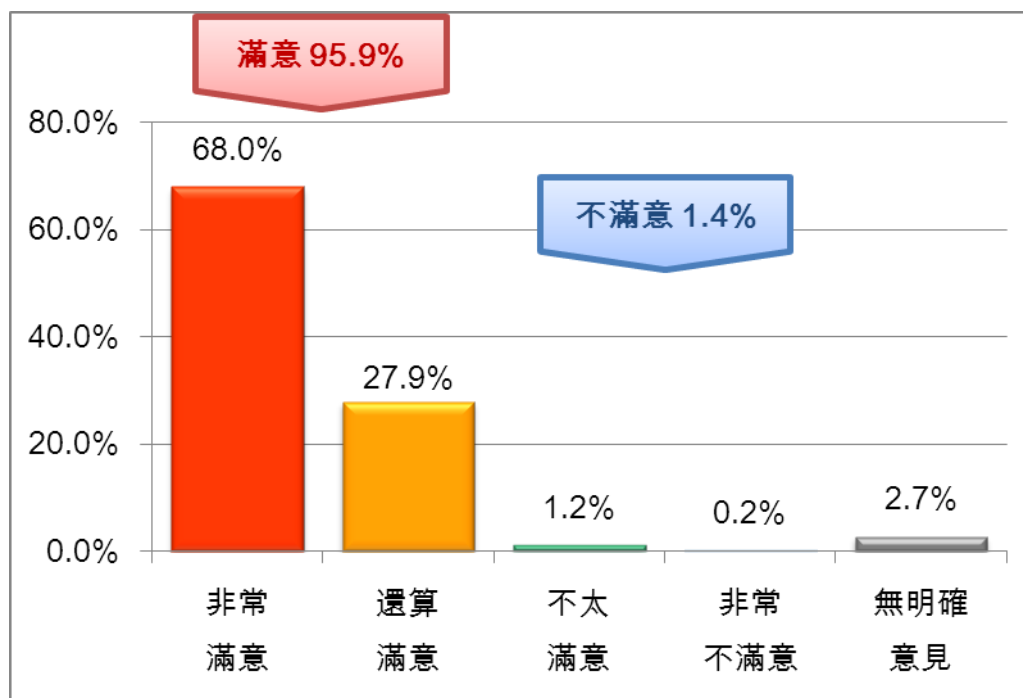


圖 3- 35 延長服務時間滿意度

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：女性(96.3%)滿意新北市政府稅捐稽徵處「延長服務時間」的比例，較男性(95.4%)略高一些。與 103 年度調查相當。

年齡：各年齡層的洽公民眾滿意新北市政府稅捐稽徵處「延長服務時間」的比例皆超過九成五。與 103 年度調查相當。

教育程度：國中學歷者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 97.6%。與 103 年度調查相比，研究所以學歷者滿意度上升幅度最多，增加了 3.9 個百分比。

職業：所有職業別滿意度的比例皆超過九成，其中以民營企業受雇者最高，占 97.5%。與 103 年度調查相比，退休/無業者滿意的比例上升最多，增加了 5.3 個百分比。（樣本數低於 30 者不列入比較）

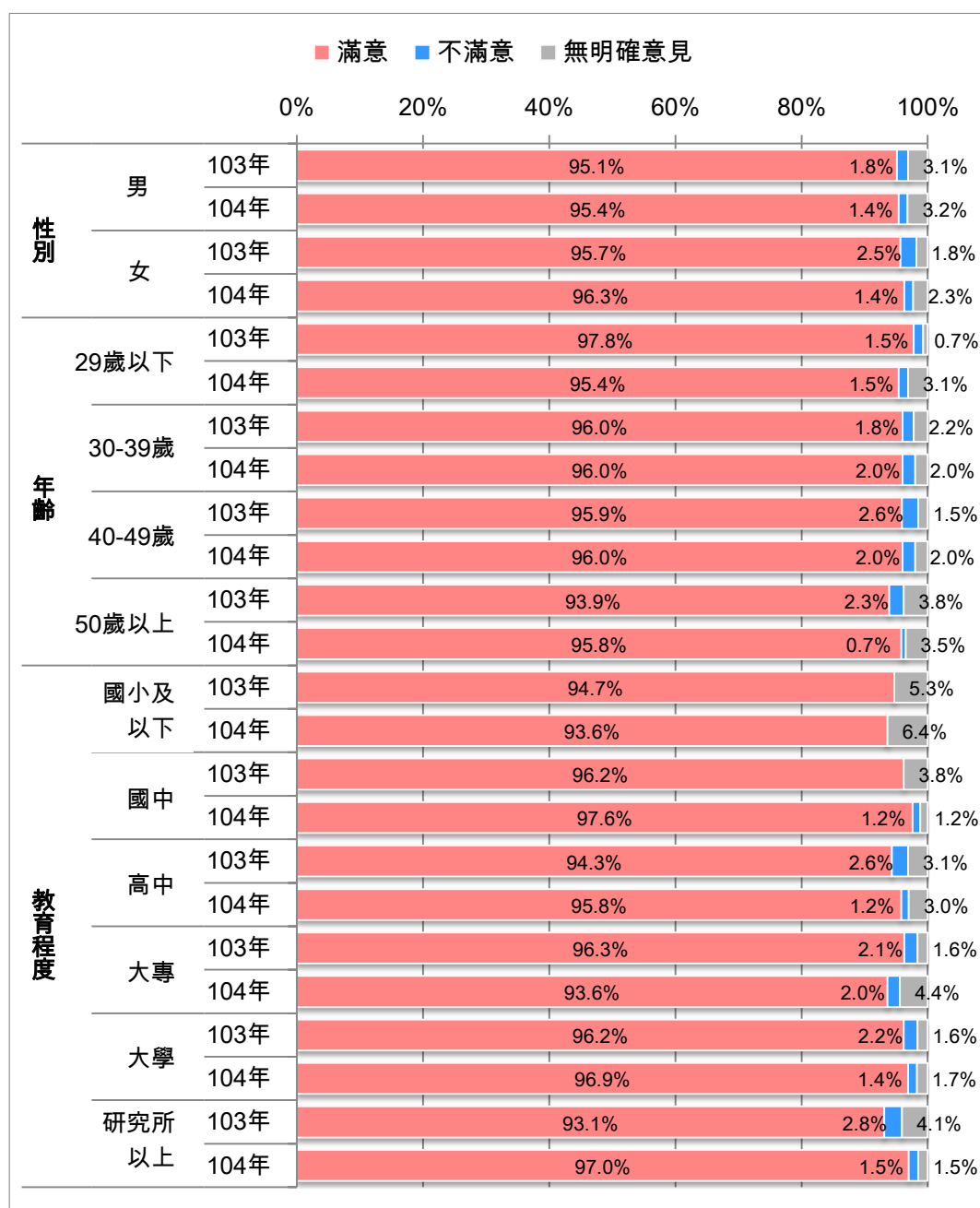


圖 3- 36 各類屬性民眾對新北市政府稅捐稽徵處延長服務時間滿意度

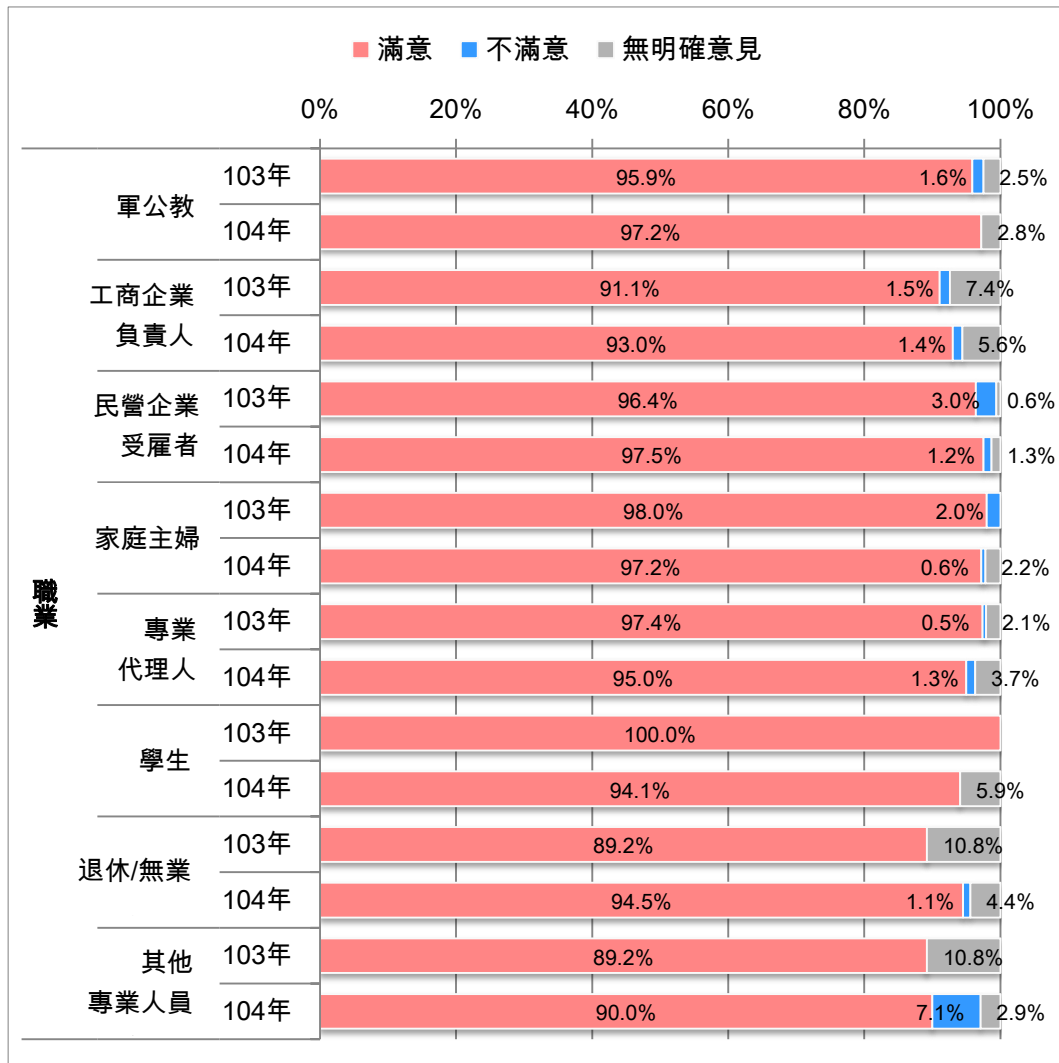


圖 3-36 各類屬性民眾對新北市政府稅捐稽徵處延長服務時間滿意度(續)

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，97.2%的洽公民眾給予正面評價，其中有 75.3%表示非常滿意，21.9%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 1.0%表示不太滿意，0.2%表示非常不滿意。

另有 1.6%的民眾無明確意見。

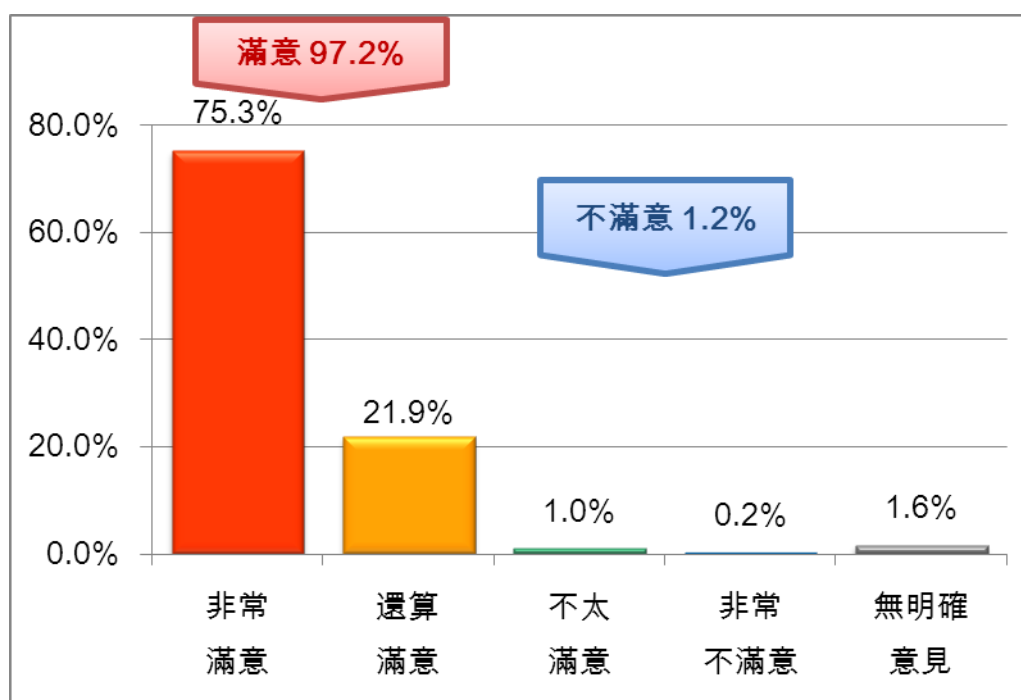


圖 3- 37 隨到隨辦與中午不打烊滿意度

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市政府稅捐稽徵處「隨到隨辦與中午不打烊」服務表示滿意的比例皆高於不滿意者的比例。

性別： 男性(97.8%)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，較女性(96.7%)比例略高一些。與 103 年度調查相當。

年齡： 各年齡層民眾的滿意度皆超過九成六，其中 30-39 歲的洽公民眾對新北市政府稅捐稽徵處「隨到隨辦與中午不打烊」服務滿意度最高，占 98.8%。與 103 年度調查相當。

教育程度： 各教育程度民眾的滿意度皆超過九成五，其中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」服務的比例最高，占 98.8%。與 103 年度調查相比，國中學歷者的滿意度上升最多，增加了 6.3 個百分點。

職業： 非屬專業代理人之其他專業人員滿意新北市政府稅捐稽徵處「隨到隨辦與中午不打烊」服務的比例最高，占 100.0%。與 103 年度調查相比，滿意度最高的工商企業負責人，滿意度下降的幅度最大，減少了 5.6 個百分點。（樣本數低於 30 者不列入比較）

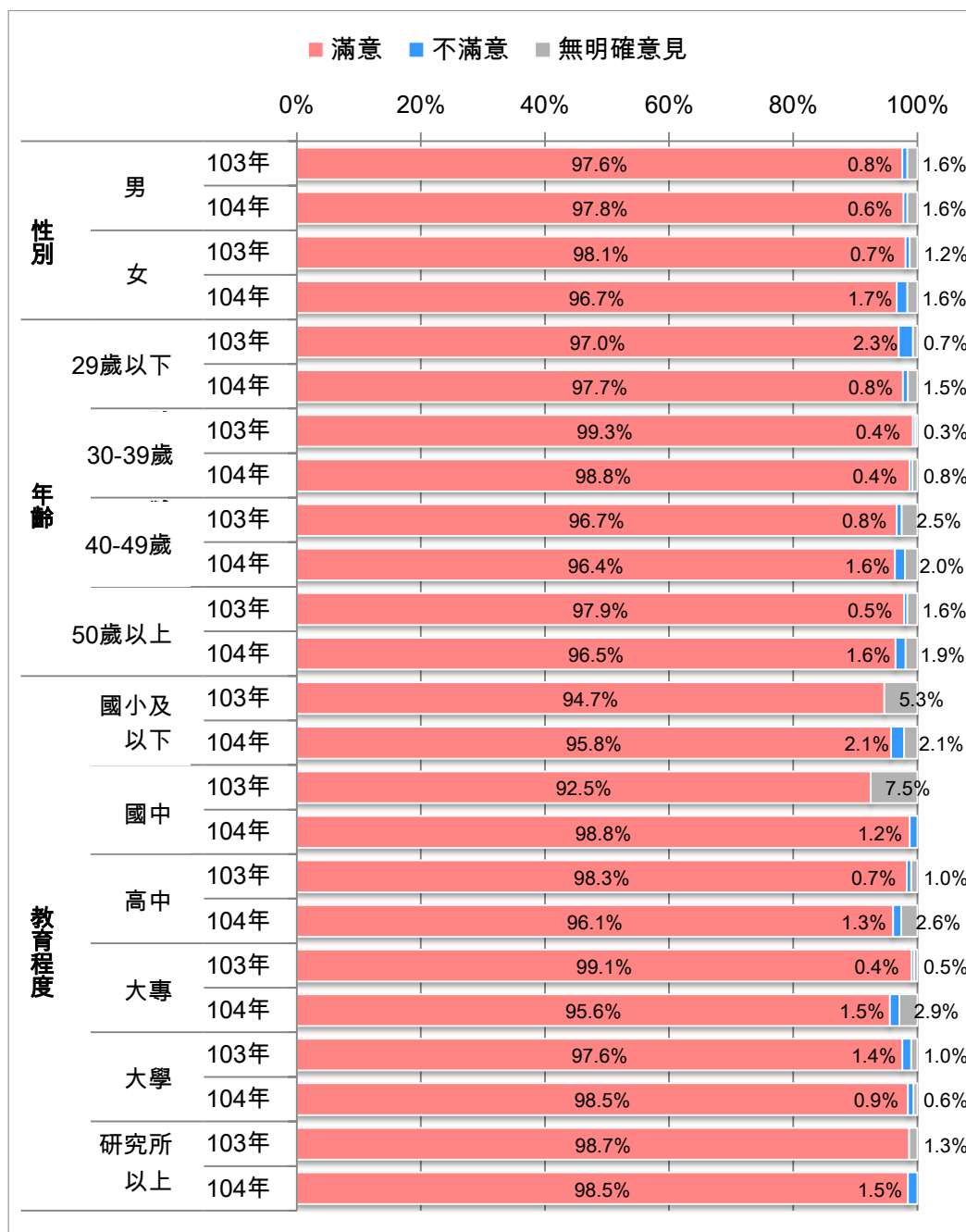


圖 3- 38 各類屬性民眾對新北市政府稅捐稽徵處隨到隨辦與中午不打烊滿意度

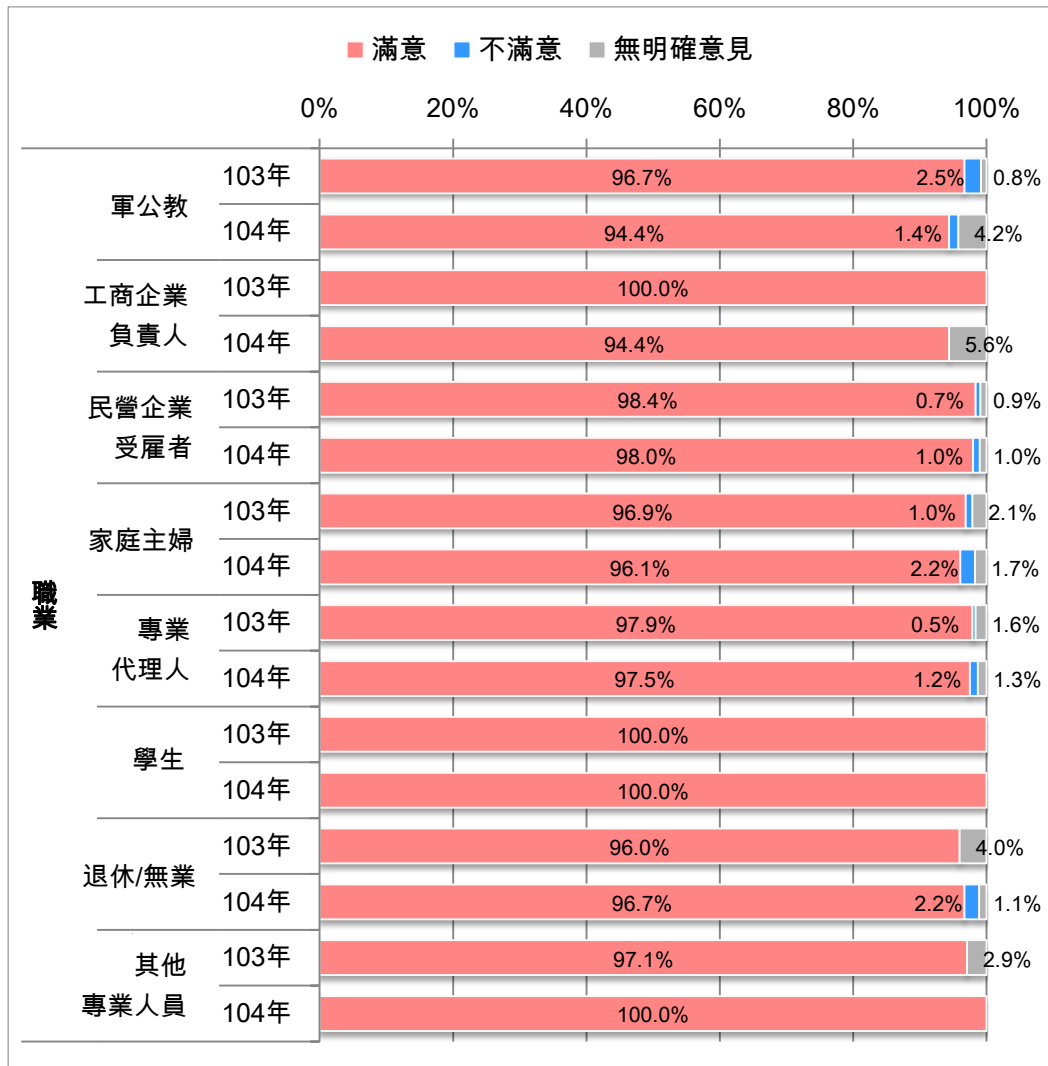


圖 3-38 各類屬性民眾對新北市政府稅捐稽徵處隨到隨辦與中午不打烊滿意度(續)

(三)互動設施評價

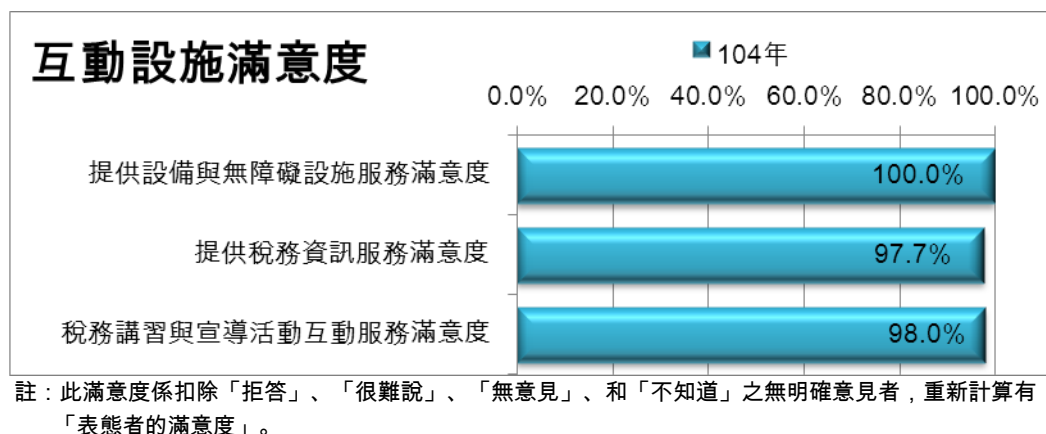


圖 3- 39 互動設施滿意度

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、兒童座椅、哺集乳室、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 2.6%。相對來說，沒有使用過的民眾占 97.4%。

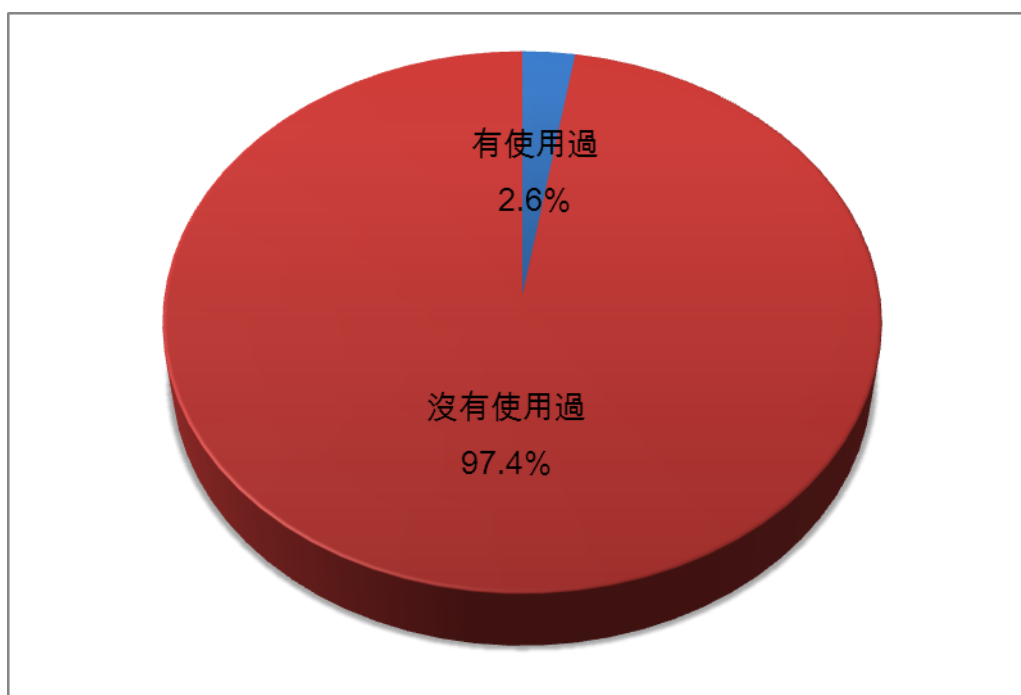


圖 3- 40 設備與無障礙設施使用率

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市政府稅捐稽徵處「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(4.2%)使用過新北市政府稅捐稽徵處「設備與無障礙設施」服務的比例多於男性(0.8%)。若與 103 年調查相比，女性有上升的現象，增加了 2.6 個百分點。

年齡：30-39 歲的洽公民眾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 4.0%。與 103 年度調查相較來看，除了 30-39 歲的洽公民眾以外，其他各年齡層的使用率變動不大。

教育程度：國中學歷的洽公民眾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 6.0%。與 103 年

度調查相較來看，除了研究所以上學歷的洽公民眾以外，其他各年齡層的使用率變動不大。

職業：家庭主婦的洽公民眾使用過的比率最高，占 6.1%，較 103 年增加了 4.1 個百分點。與 103 年度調查中使用率最高的工商企業負責人相比，減少了 4.4 個百分點。（樣本數低於 30 者不列入比較）



圖 3- 41 各類屬性民眾對「設備與無障礙設施」使用率

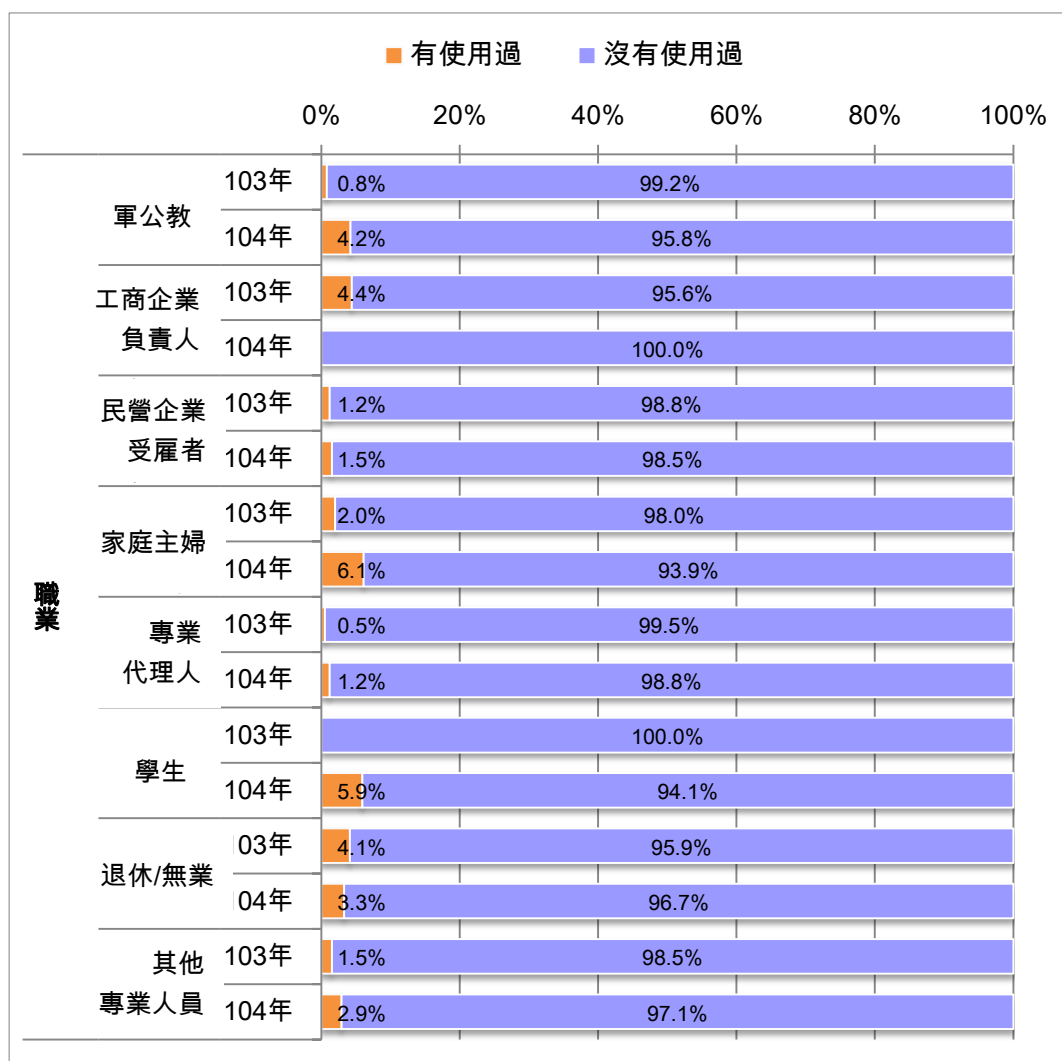


圖 3-41 各類屬性民眾對「設備與無障礙設施」使用率(續)

(2)滿意度

對於新北市政府稅捐稽徵處提供娃娃車、兒童座椅、哺集乳室、輪椅、無障礙設施等服務方面，89.3%的洽公民眾表示滿意，其中 50.0%表示非常滿意，39.3%表示還算滿意。

相較之下，不滿意的比例為 0.0%。

另有 10.7%的洽公民眾表示無明確意見。

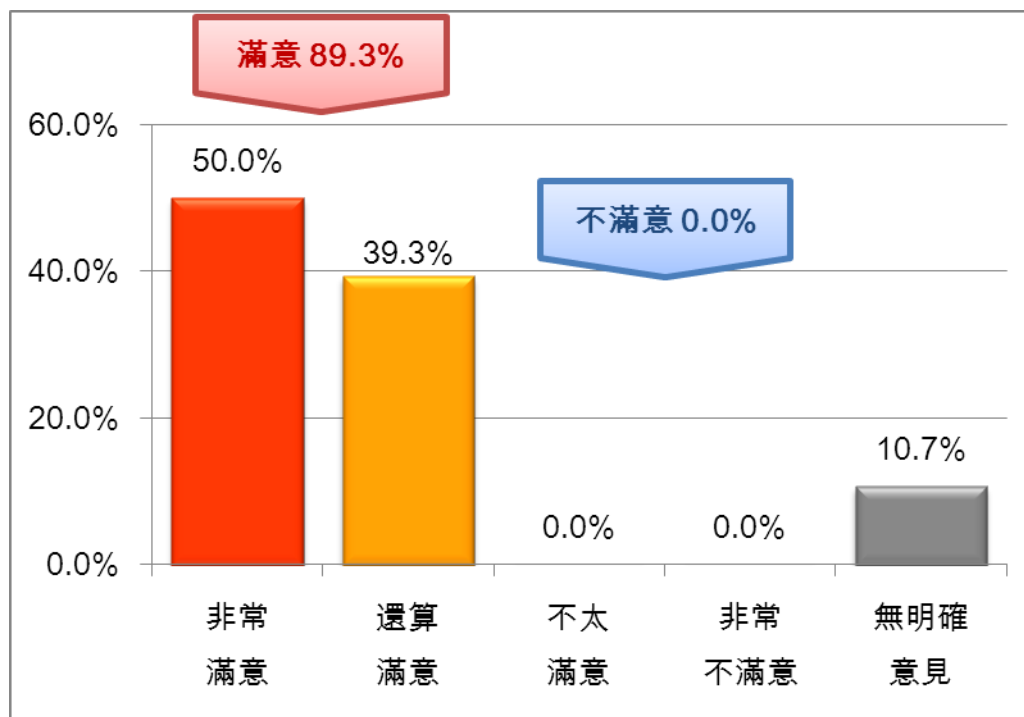


圖 3- 42 設備與無障礙設施服務滿意度

Base：有使用設備與無障礙設施服務之受訪者(N=28)

交叉分析顯示，各類屬性使用過的民眾，對新北市政府稅捐稽徵處提供的「設備與無障礙設施」服務，沒有不滿意的民眾，故未再續問民眾不滿意的原因。(因本題樣本數低於 30，故未進行年度比較)

性別： 女性(91.7%)滿意新北市政府稅捐稽徵處提供「設備與無障礙設施」服務的比例高於男性(75.0%)。(因本題樣本數低於 30 分，故交叉分析數值建議僅供參考)

年齡： 30-39 歲的洽公民眾滿意新北市政府稅捐稽徵處提供「設備與無障礙設施」服務的比例最高，占 100.0%。(因本題樣本數低於 30 分，故交叉分析數值建議僅供參考)

教育程度： 除了大專學歷的洽公民眾之外，其他教育程度的滿意度比例皆超過八成。(因本題樣本數低於 30 分，故交叉分析數值建議僅供參考)

職業： 民營企業受雇者、專業代理人、退休/無業者及其他專業人員的滿意度比例最高，皆為 100.0%。(因本題樣本數低於 30 分，故交叉分析數值建議僅供參考)

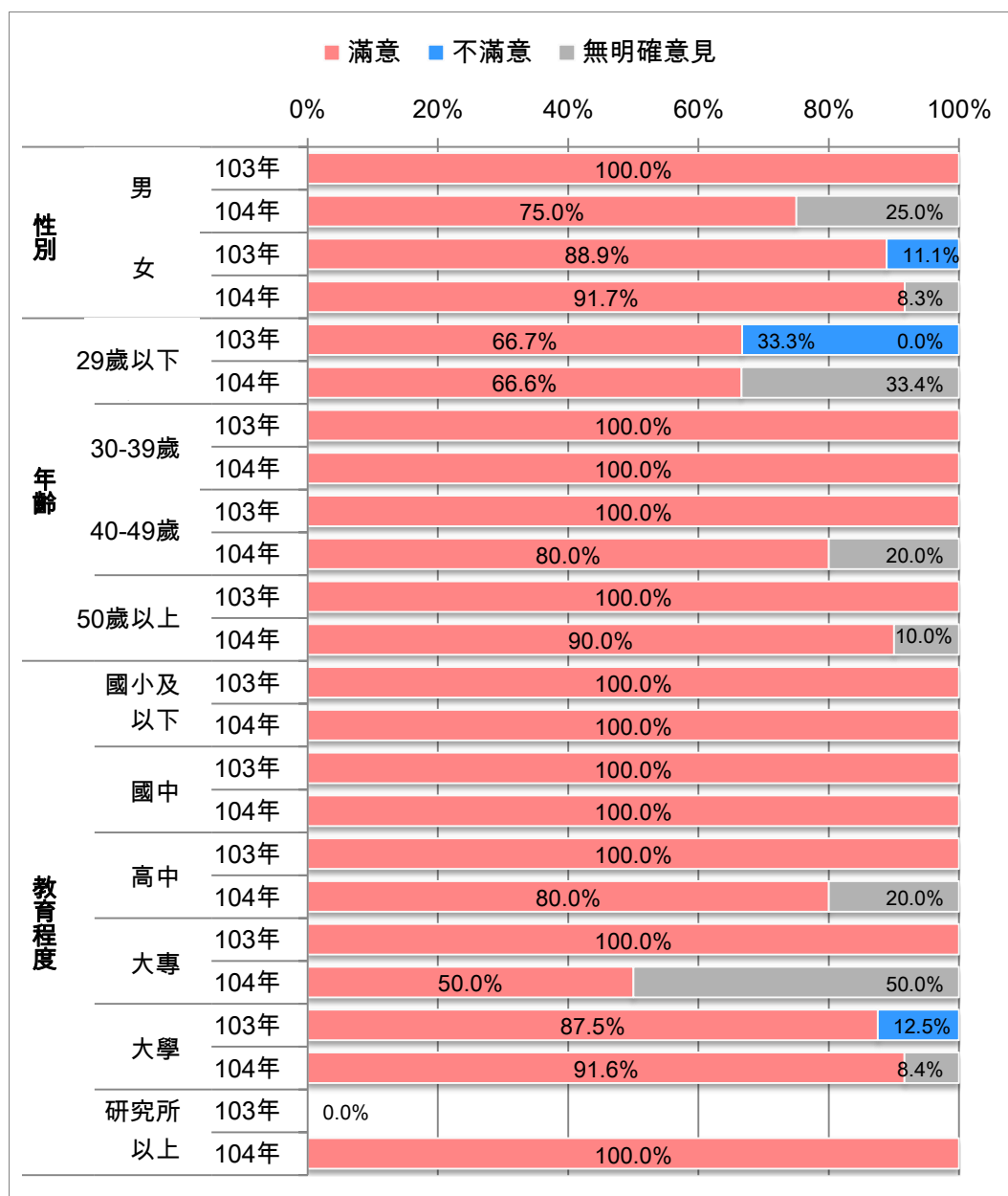


圖 3- 43 各類屬性民眾對「設備與無障礙設施」滿意度

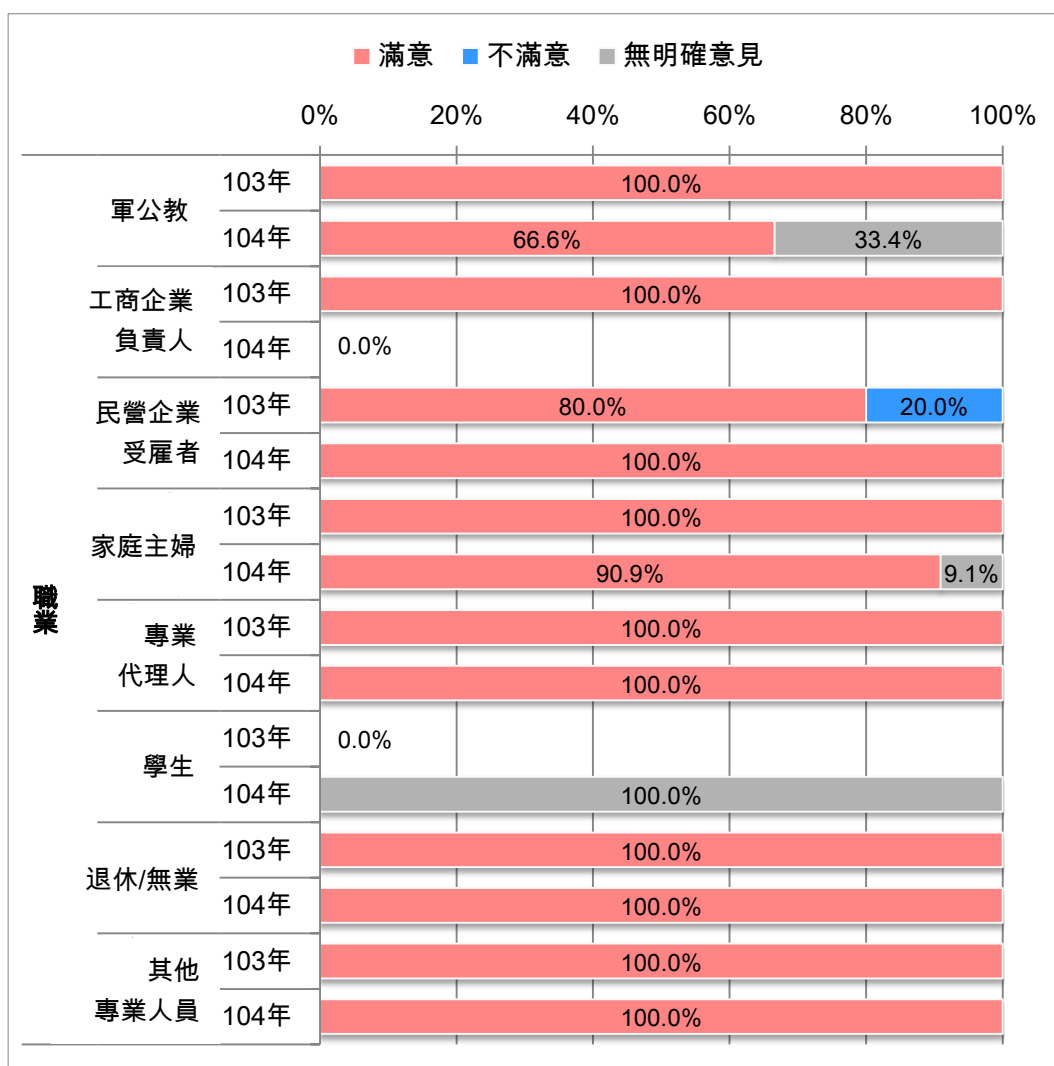


圖 3- 43 各類屬性民眾對「設備與無障礙設施」滿意度(續)

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，70.7%的洽公民眾給予好評，其中有 29.5%表示非常滿意，41.2%表示還算滿意。

給予負面評價的洽公民眾僅占了 1.7%，其中有 1.4%表示不太滿意，0.3%表示非常不滿意。

另有 27.6%的民眾無明確意見。

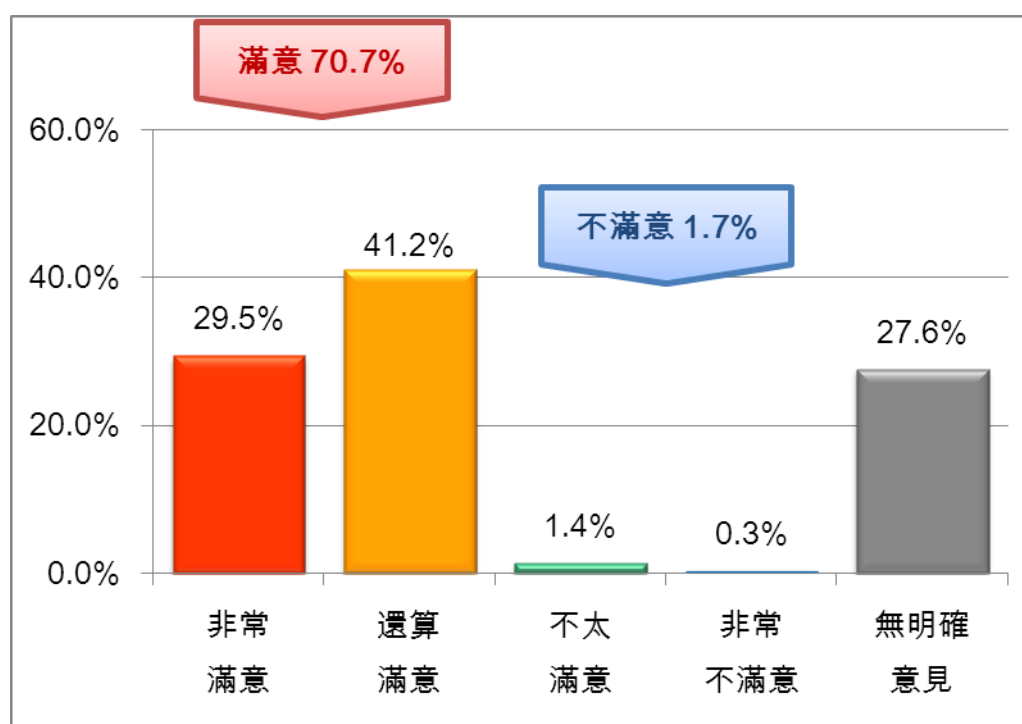


圖 3- 44 提供稅務資訊服務滿意度

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市政府稅捐稽徵處「提供稅務資訊」服務滿意的比例皆高於不滿意者的比例。

性別： 男性(71.7%)滿意新北市政府稅捐稽徵處「提供稅務資訊」服務的比例較女性(69.8%)高。若與 103 年度調查相比，男性滿意度增加了 3.4 個百分點。

年齡： 與 103 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」服務愈會表示滿意。其中以 29 歲以下的洽公民眾滿意比例最高，占 78.8%，但與 103 年度相比，此年齡層也是下降幅度最大的，減少了 2.3 個百分點。

教育程度： 除了國小及以下與高中學歷者之外，各教育程度者對新北市政府稅捐稽徵處提供稅務資訊服務滿意度皆超過七成。其中以研究所以以上學歷者的洽公滿意比例最高，占 76.1%。若與 103 年度調查相比，研究所以以上學歷者滿意比例上升最多，增加了 7.6 個百分點。

職業： 專業代理人滿意新北市政府稅捐稽徵處「提供稅務資訊」服務的比例最高，占 79.5%。若與 103 年度調查相比，專業代理人滿意比例上升幅度最大，增加了 5.0 個百分點；而家庭主婦滿意比例下降最多，減少了 6.6 個百分點。（樣本數低於 30 者不列入比較）

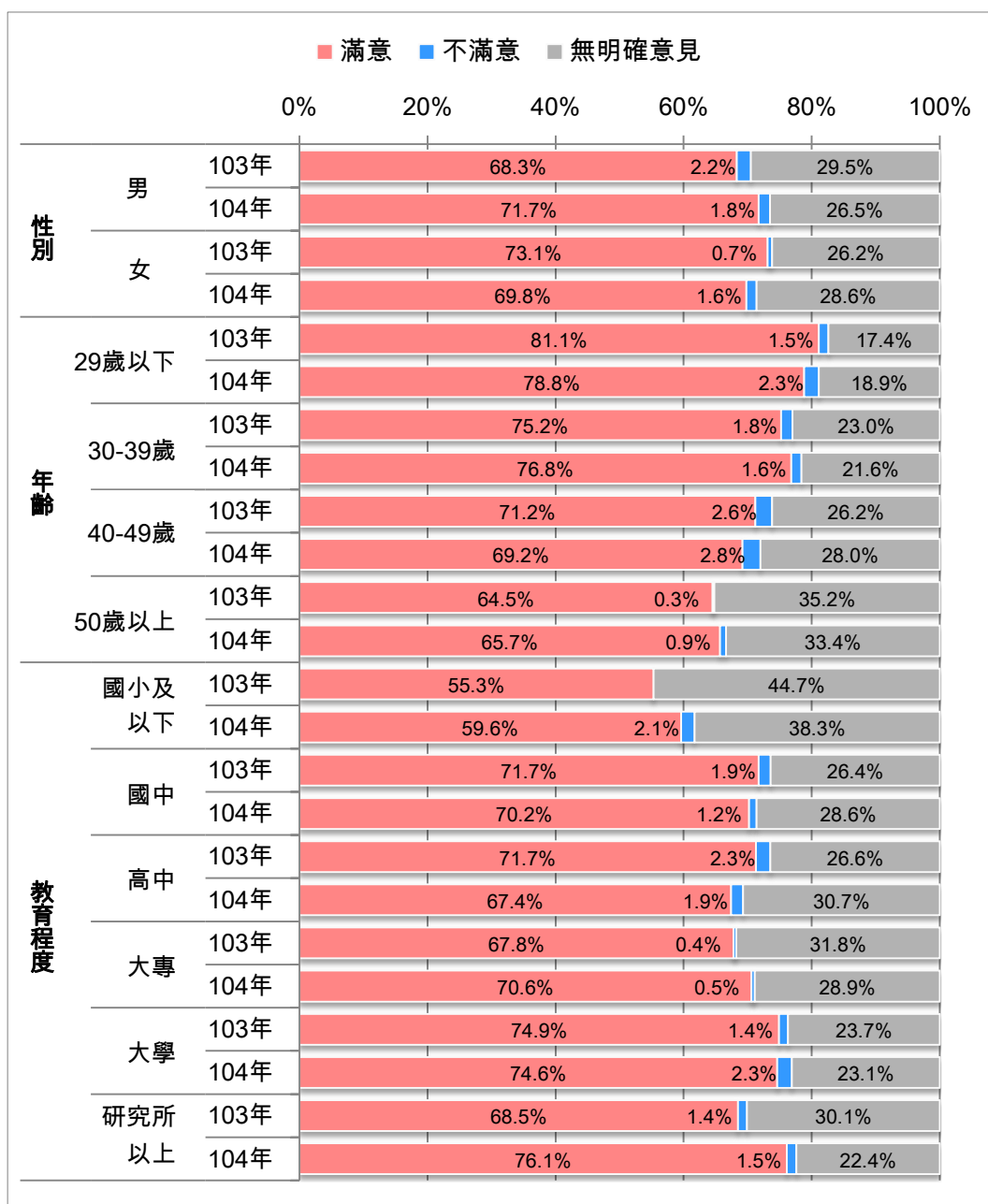


圖 3- 45 各類屬性民眾對提供稅務資訊服務滿意度

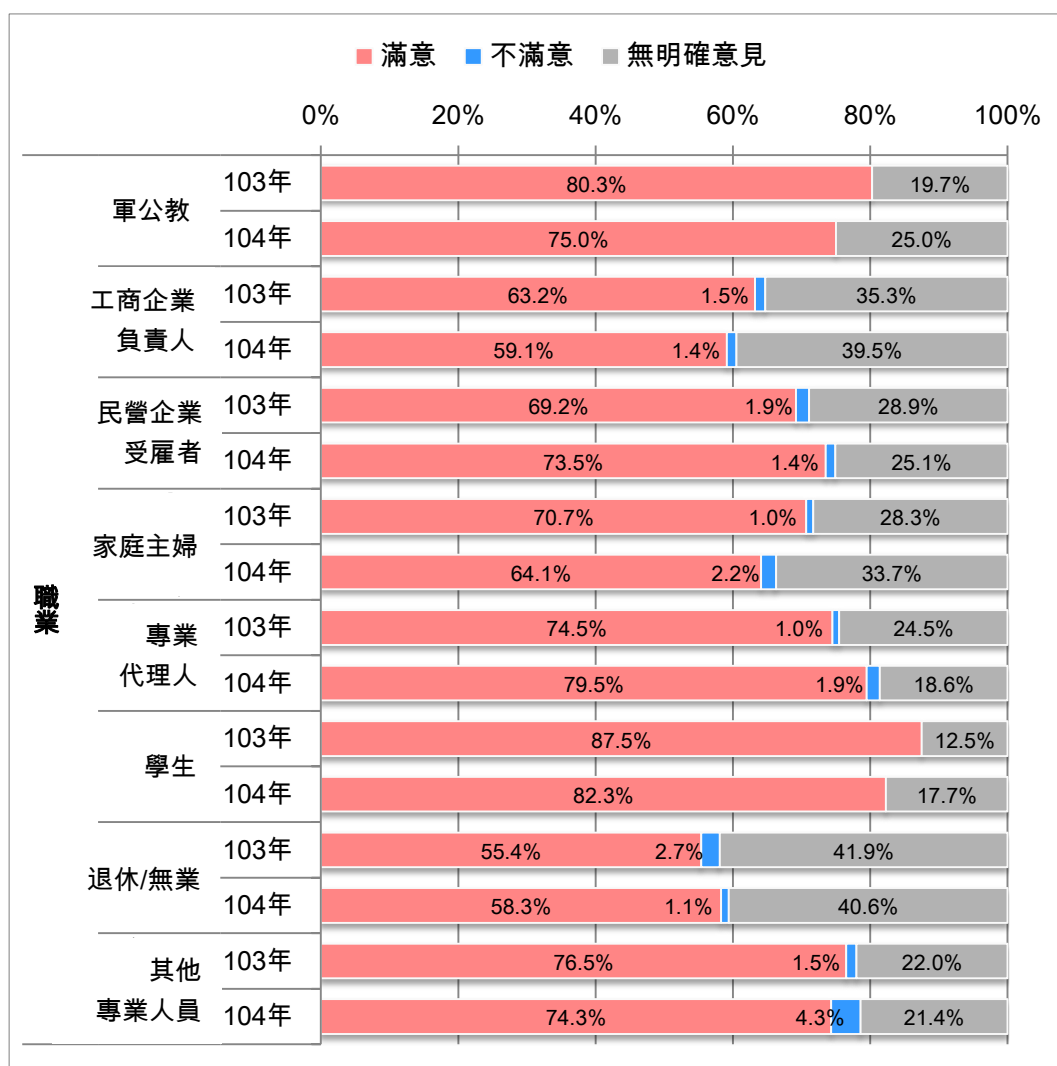


圖 3-45 各類屬性民眾對提供稅務資訊服務滿意度(續)

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 14.2%。相對來說，沒有使用過的民眾占 85.8%。

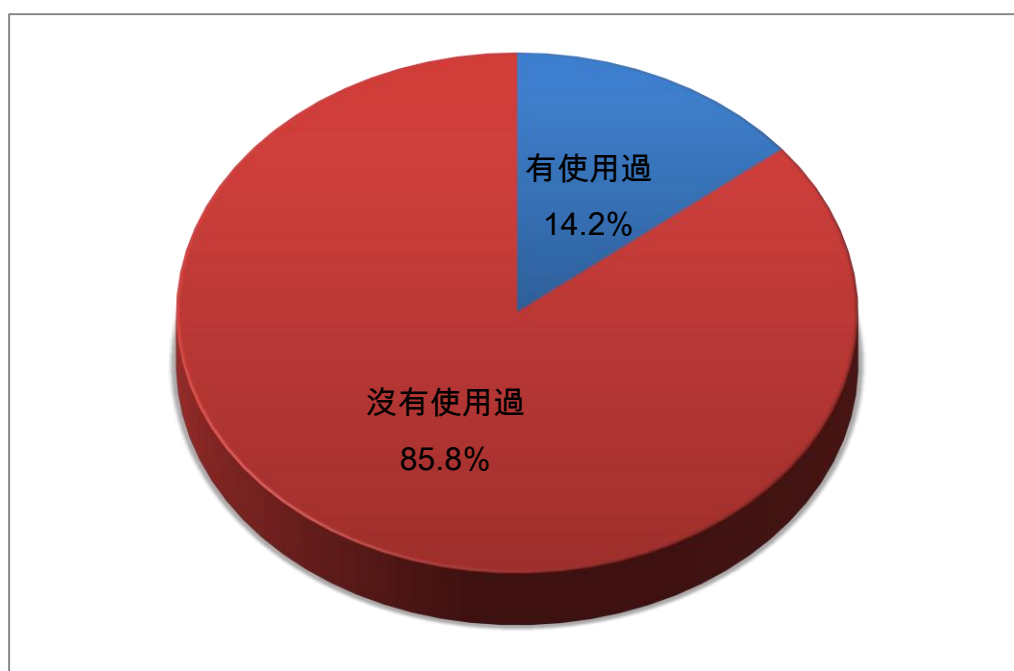


圖 3- 46 稅務講習與宣導活動互動使用率

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市政府稅捐稽徵處「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(14.6%)使用過新北市政府稅捐稽徵處「稅務講習與宣導活動互動」服務的比例和男性(13.8%)比例差距不大。若與 103 年度調查相比，女性洽公民眾使用過的比例下降幅度最大，下降了 4.8 個百分點。

年齡： 50 歲以上的洽公民眾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，較其他年齡層高，占 17.2%。若與 103 年度調查相比，50 歲以上洽公民眾使用過的下降幅度比例最大，下降了 5.4 個百分點。

教育程度： 大專學歷的洽公民眾使用過新北市政府稅捐稽徵處「稅務講習與宣導活動互動」服務的比例最高，占 19.6%。若與 103 年度調查相比，國中學歷者使用過的比例上升幅度最大，增加了 11.0 個百分點；而反觀高中學歷者，使用過的比例下降最多，減少了 10.4 個百分點。

職業： 專業代理人的洽公民眾使用過新北市政府稅捐稽徵處「稅務講習與宣導活動互動」服務的比例最高，占 29.8%。若與 103 年度調查相比，工商企業負責人使用過的比例下降最多，減少了 7.6 個百分點。（樣本數低於 30 者不列入比較）

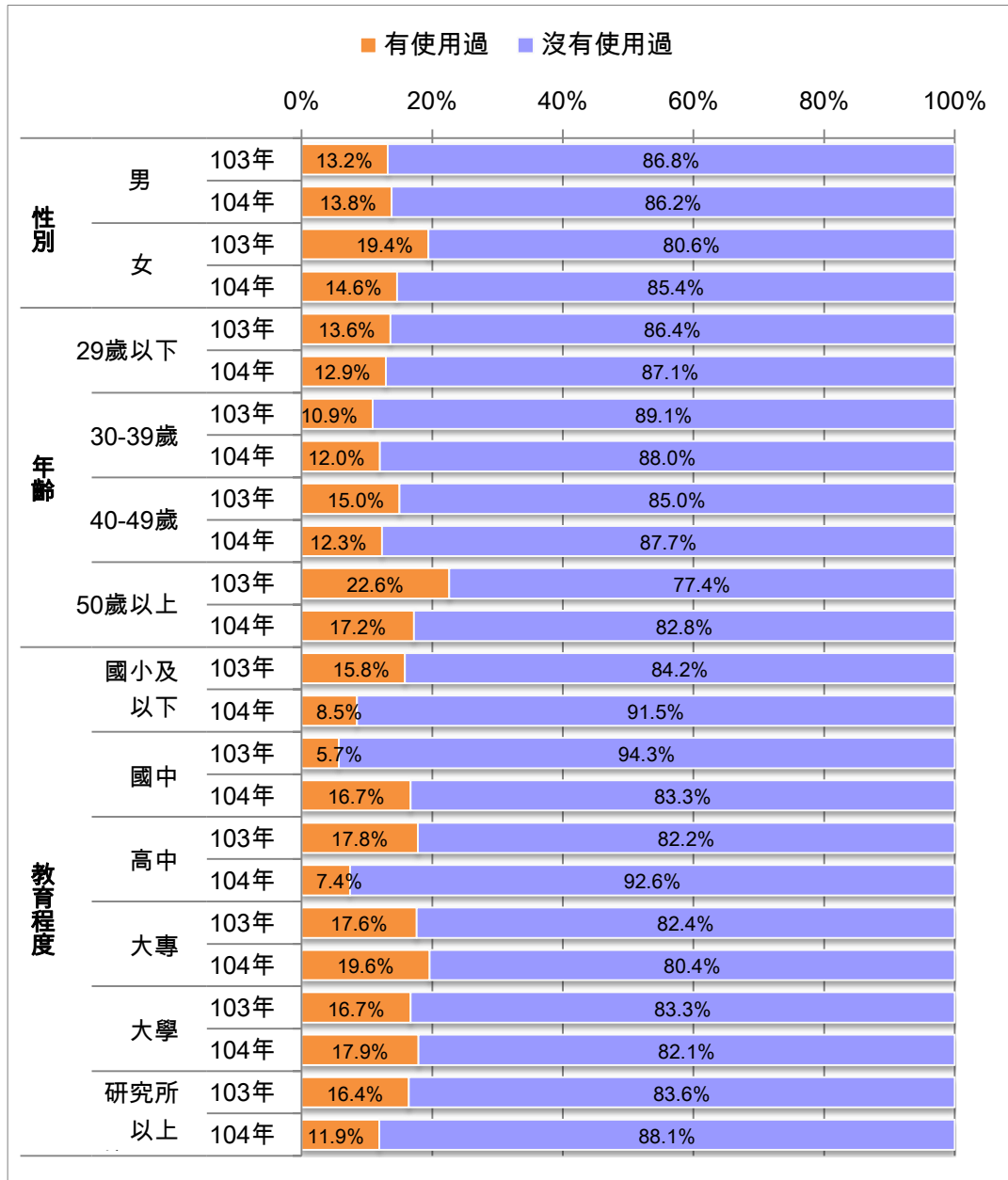


圖 3- 47 各類屬性民眾對「稅務講習與宣導活動互動」使用率

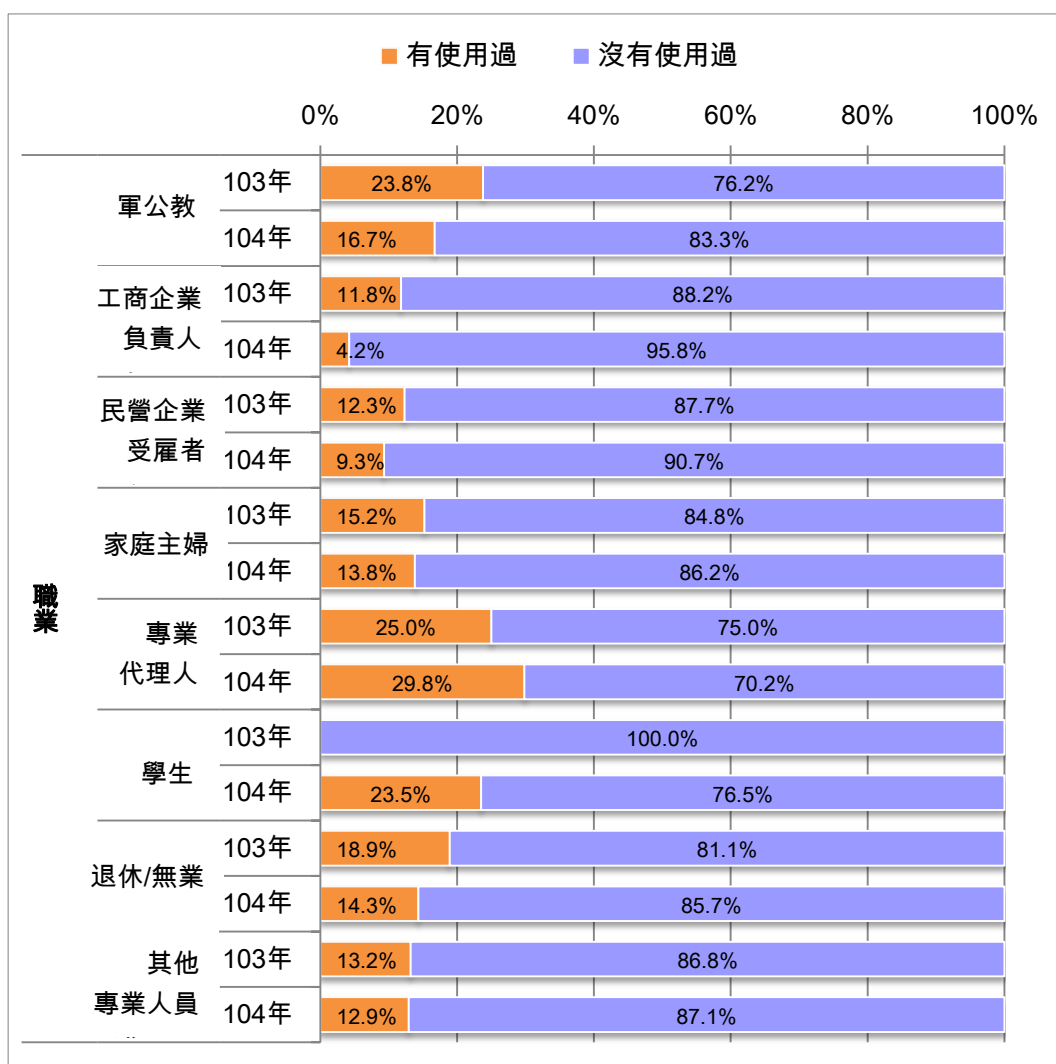


圖 3-47 各類屬性民眾對「稅務講習與宣導活動互動」使用率(續)

(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，96.7%洽公民眾給予好評，其中有 55.3%表示非常滿意，41.4%表示還算滿意。

相較之下，僅 2.0%的洽公民眾表示不太滿意。

另有 1.3%的民眾無明確意見。

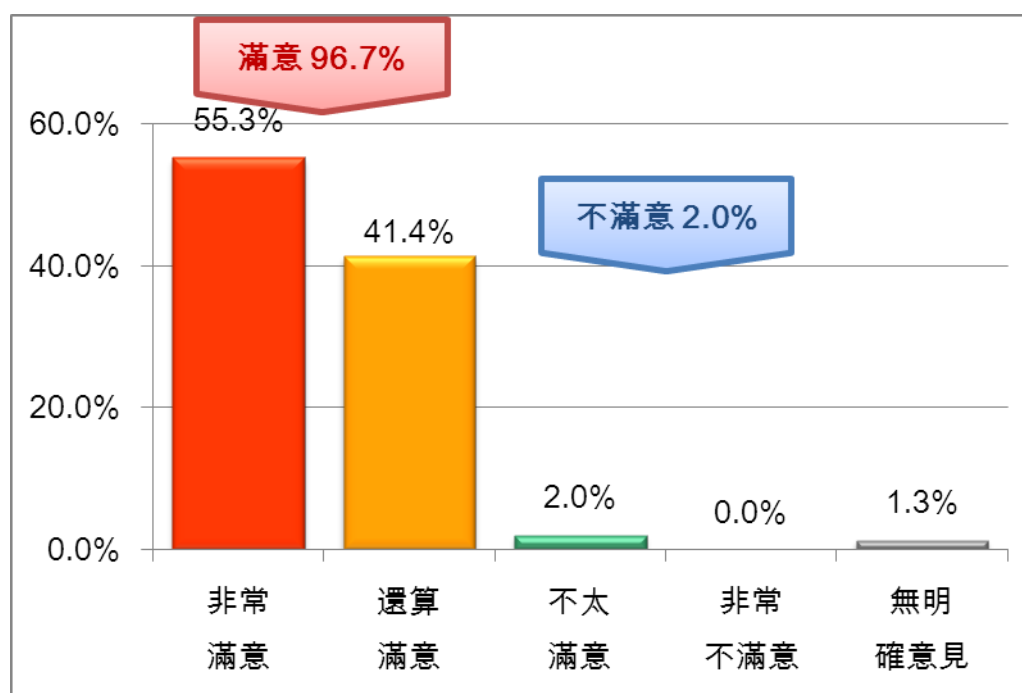


圖 3- 48 稅務講習與宣導活動互動服務滿意度

Base：有使用稅務講習與宣導活動互動服務之受訪者(N=152)

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(100.0%)滿意新北市政府稅捐稽徵處舉辦「稅務講習與宣導活動互動」服務的比例高於女性(94.0%)。若與 103 年度調查相比，男性滿意度增加了 3.1 個百分點。

年齡： 各年齡層使用過的民眾，表示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，皆超過九成；其中 30-39 歲使用過的民眾，滿意比例占 100.0%。若與 103 年度調查相比，50 歲以上者滿意的比例上升幅度最大，增加了 7.4 個百分點；而反觀 40-49 歲者，滿意的比例下降最多，減少了 9.7 個百分點。（樣本數低於 30 者不列入比較）

教育程度： 各教育程度使用過的民眾，表示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，皆超過九成；其中大學學歷者滿意的比例占 98.4%。若與 103 年度調查相比，大專學歷者滿意的比例上升幅度最大，增加了 9.4 個百分點。（樣本數低於 30 者不列入比較）

職業： 各職業別使用過的民眾，表示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」服務的比例皆超過九成；其中，會計師、代客記帳業、地政士等專業代理人的滿意比例最高，占 97.9%。若與 103 年度調查相比，專業代理人滿意的比例上升幅度最大，增加了 6.1 個百分點。（樣本數低於 30 者不列入比較）

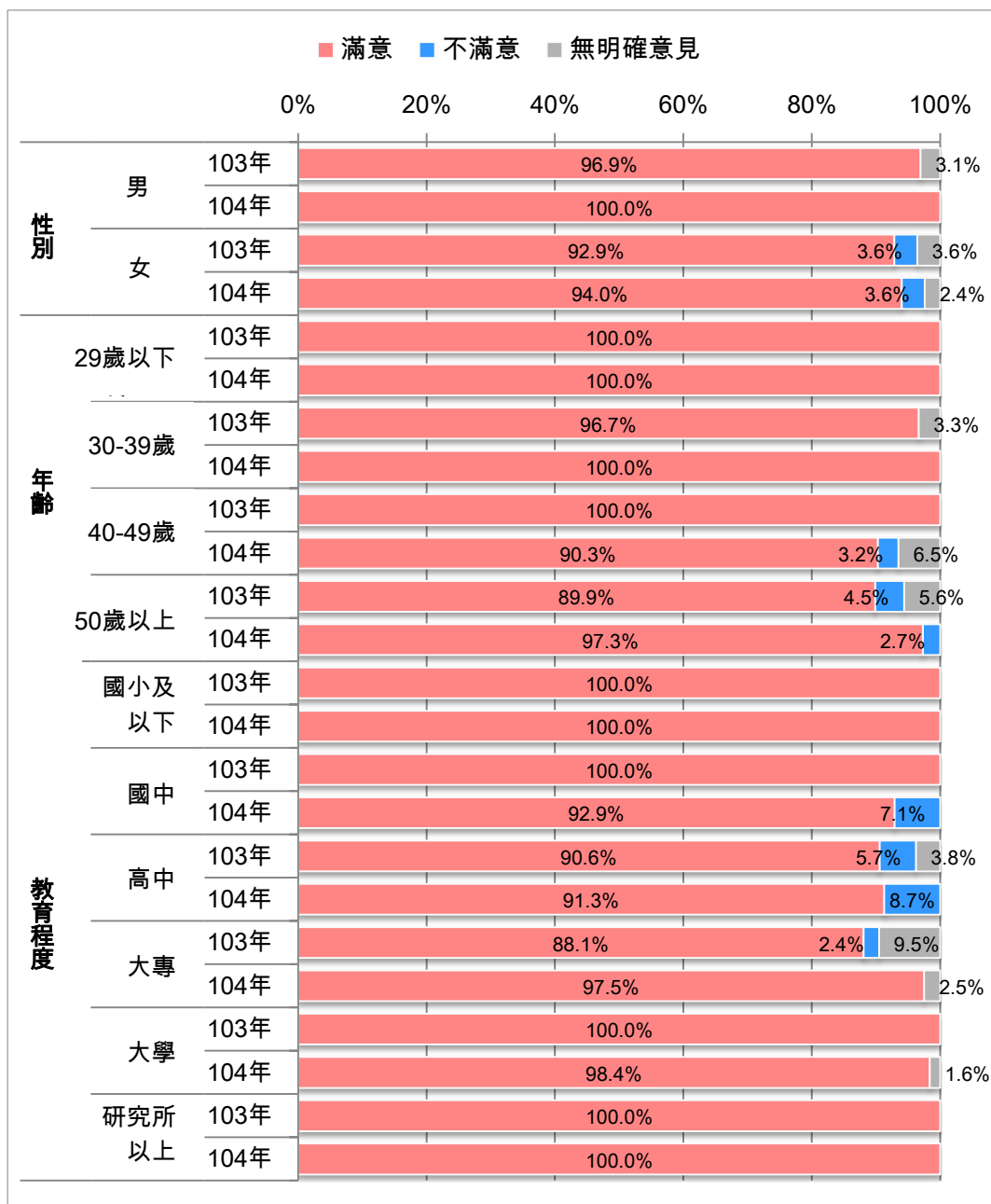


圖 3-49 各類屬性民眾對稅務講習與宣導活動互動服務滿意度

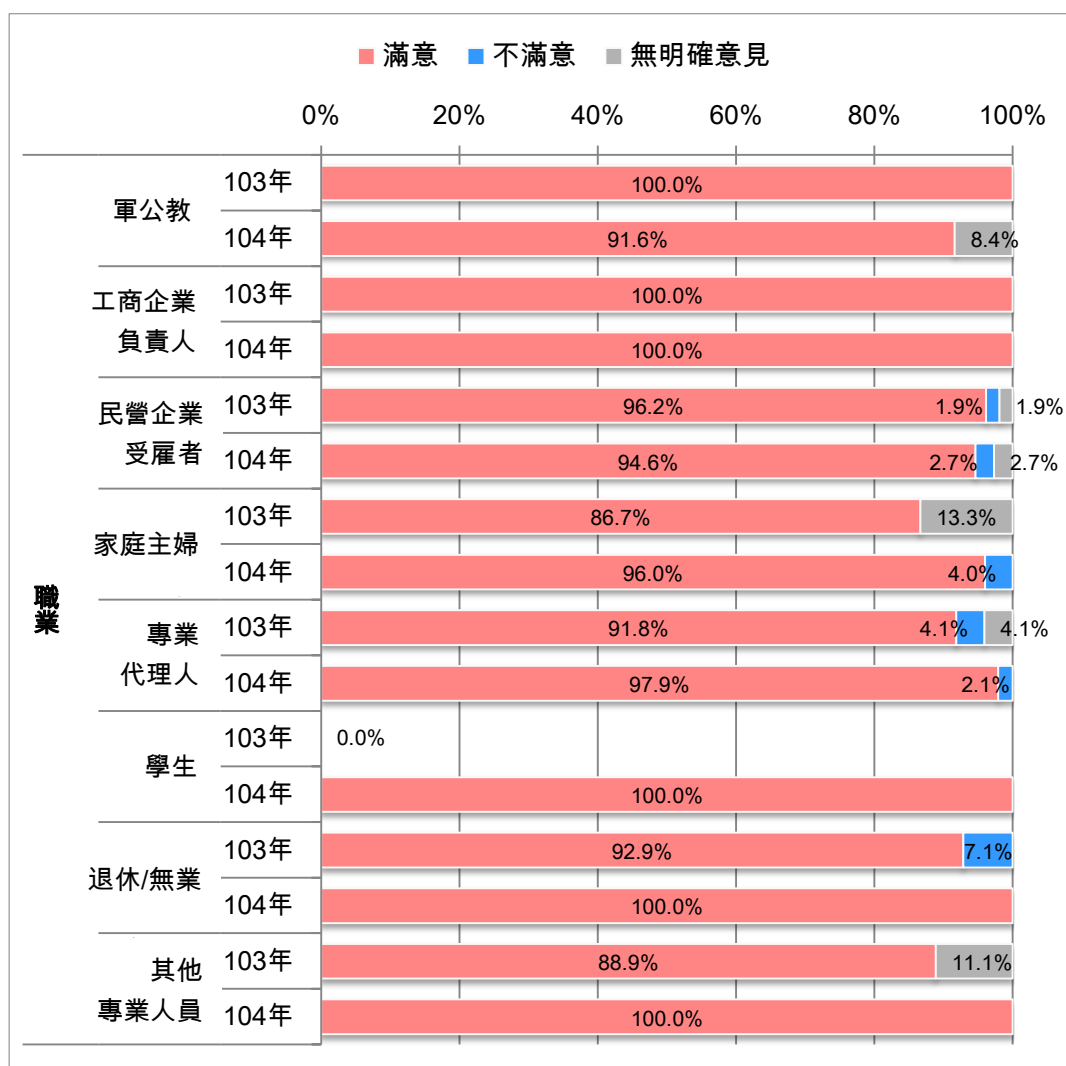


圖 3-49 各類屬性民眾對稅務講習與宣導活動互動服務滿意度(續)

(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 24.6%的民眾表示都很好，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的比例最高，占 3.5%，再者依序為簡化申辦程序與流程(2.9%)、加強宣導各項稅務資訊(2.7%)、延長服務時間(2.6%)、加強行政人員的專業訓練(2.1%)等。另外有 57.7%無明確意見。其餘建議比例較少，請參考圖 3-50。

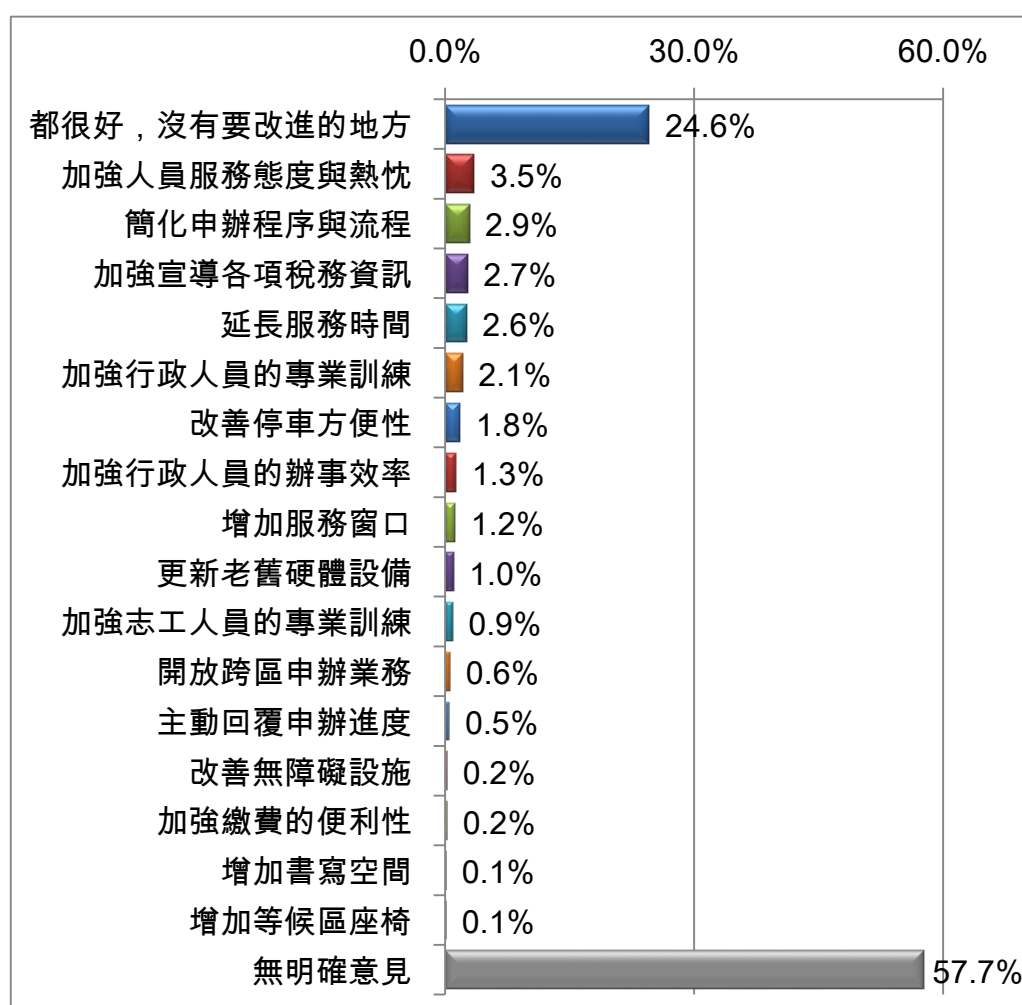


圖 3- 50 洽公民眾對新北市政府稅捐稽徵處建議事項

Base：全體受訪者(N=1,068)

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 103 年度的 98.9% 下降為 104 年度的 98.4%，微幅下降了 0.5 個百分點，而不滿意度從 103 年度的 1.1% 增加至為 1.6%，雖然滿意度較 103 年度低，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	104年	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%	↓ 0.5%
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%	↑ 0.5%

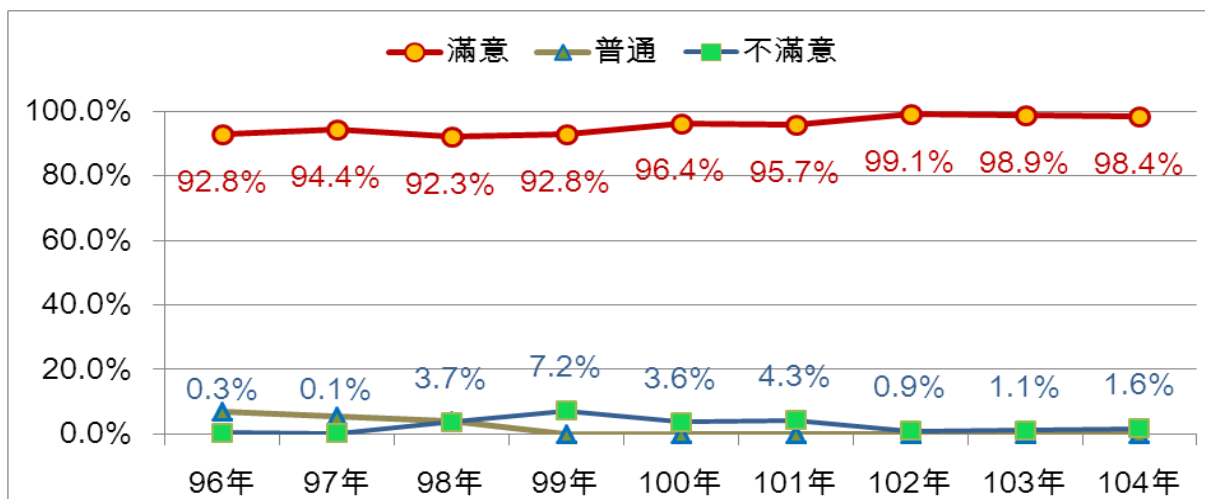


圖 4-1 民眾對「洽公環境」滿意度之趨勢比較

二、申請表格與範例說明服務滿意度比較

與 103 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微幅下降，從 98.0% 下降為 97.7%。不滿意度亦從 103 年度調查的 2.0% 增加到 2.3%，增加了 0.3 個百分點，雖然滿意度較 103 年度低，但仍在誤差範圍內。

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	104年	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%	↓ 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%	↑ 0.3%

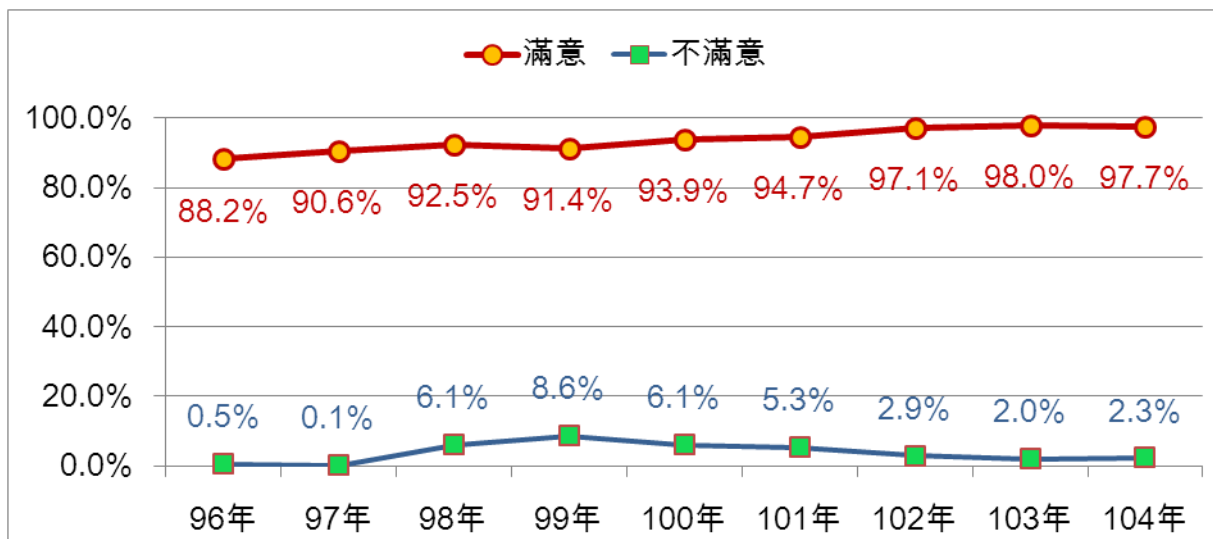


圖 4-2 民眾對「申請表格與範例說明服務」滿意度之趨勢比較

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 103 年度調查相比，滿意度些微下降，從 98.1%下降為 97.8%。不滿意度亦從 103 年度調查的 1.9%上升為 2.2%，增加了 0.3 個百分點。與 103 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	104年	較去年差異
滿意	98.8%	94.9%	96.7%	96.6%	97.5%	98.1%	97.8%	↓ 0.3%
普通	0.0%	—	—	—	—	—	—	—
不滿意	1.2%	5.1%	3.3%	3.4%	2.5%	1.9%	2.2%	↑ 0.3%

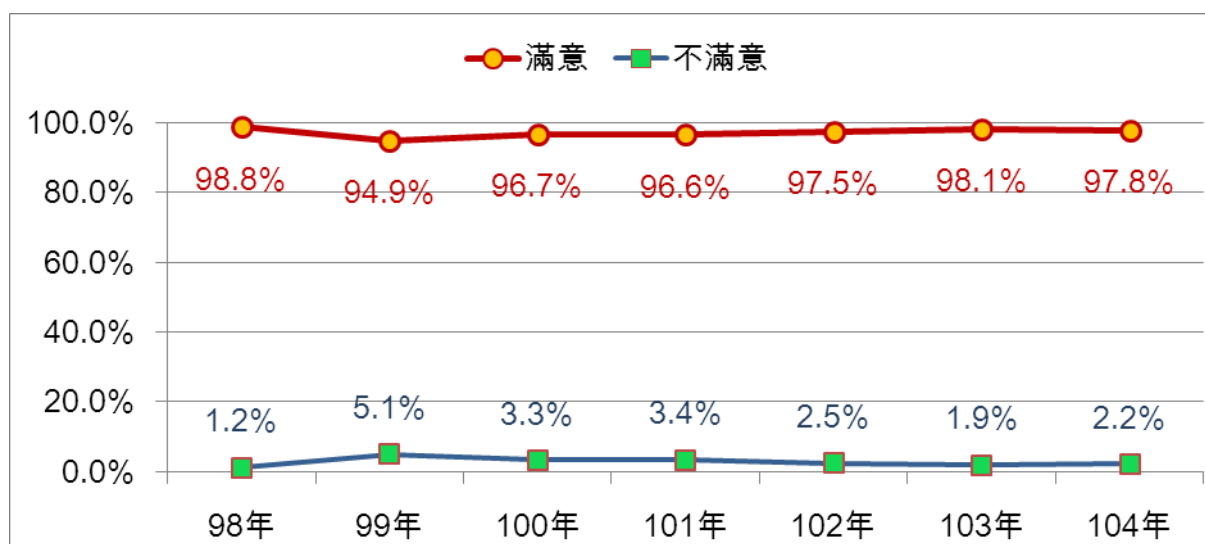


圖 4-3 民眾對「多元繳稅方式」滿意度之趨勢比較

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 103 年度調查相比，滿意度些微下降，從 98.1% 下降為 97.8%。不滿意度亦從 103 年度調查的 1.9% 上升為 2.2%，增加了 0.3 個百分點。與 103 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稅務申辦方式滿意度變化不大。

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	104年	較去年差異
滿意	95.5%	96.9%	98.1%	98.1%	97.8%	↓ 0.3%
普通	—	—	—	—	—	—
不滿意	4.5%	3.1%	1.9%	1.9%	2.2%	↑ 0.3%

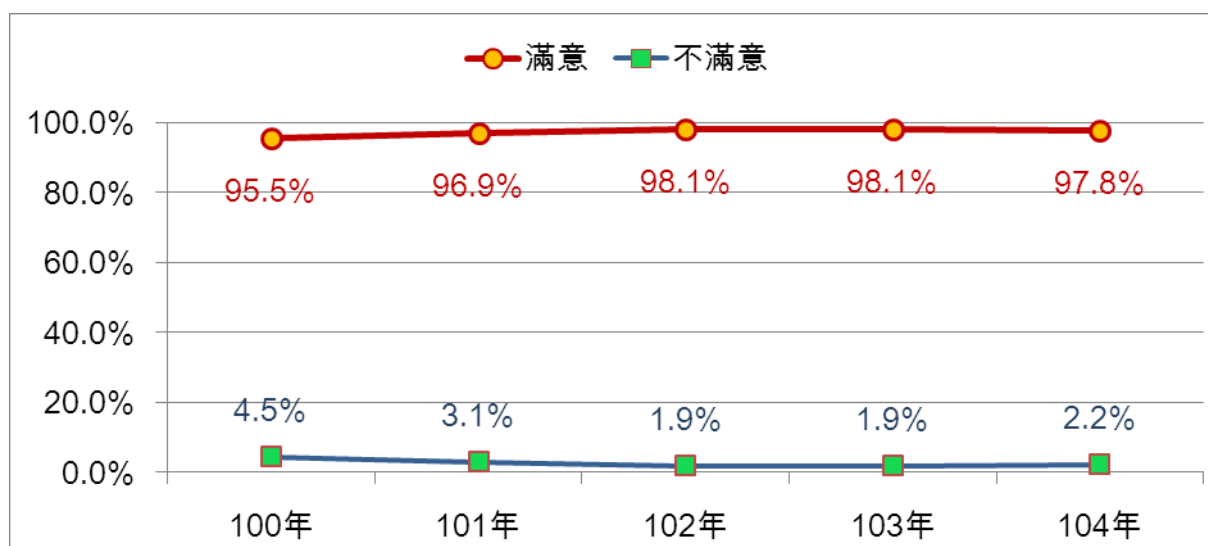


圖 4-4 民眾對「多元稅務申辦方式服務」滿意度之趨勢比較

五、專人稅務諮詢服務滿意度比較

新北市政府稅捐稽徵處在專人稅務諮詢服務方面，滿意度部分，104年度與103年度均高於九成七，可見滿意度高。若與103年度調查相比，滿意度與不滿意度並無變化。

表 4-5 民眾對「專人稅務諮詢服務」滿意度之年度比較

年度	103年	104年	較去年差異
滿意	97.2%	97.2%	—
普通	—	—	—
不滿意	2.8%	2.8%	—

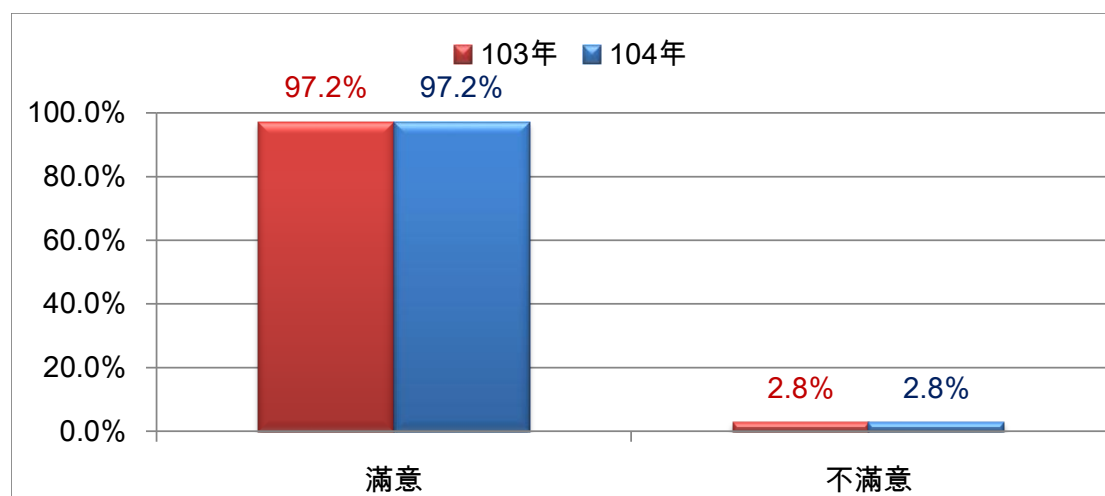


圖 4-5 民眾對「專人稅務諮詢服務」滿意度之年度比較

六、志工協助服務滿意度比較

新北市政府稅捐稽徵處志工適時給予民眾幫助的服務方面，在 100 年以後，滿意比例皆超過九成七，可見滿意度高。若與 103 年度調查相比，滿意度上升，從 97.6%增加為 98.5%。不滿意度亦從 103 年度調查的 2.4%下降為 1.5%，減少了 0.9 個百分點。

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	104年	較去年差異
滿意	97.2%	96.5%	98.0%	98.7%	98.3%	97.6%	98.5%	↑ 0.9%
普通	0.3%	—	—	—	—	—	—	—
不滿意	2.5%	3.5%	2.0%	1.3%	1.7%	2.4%	1.5%	↓ 0.9%

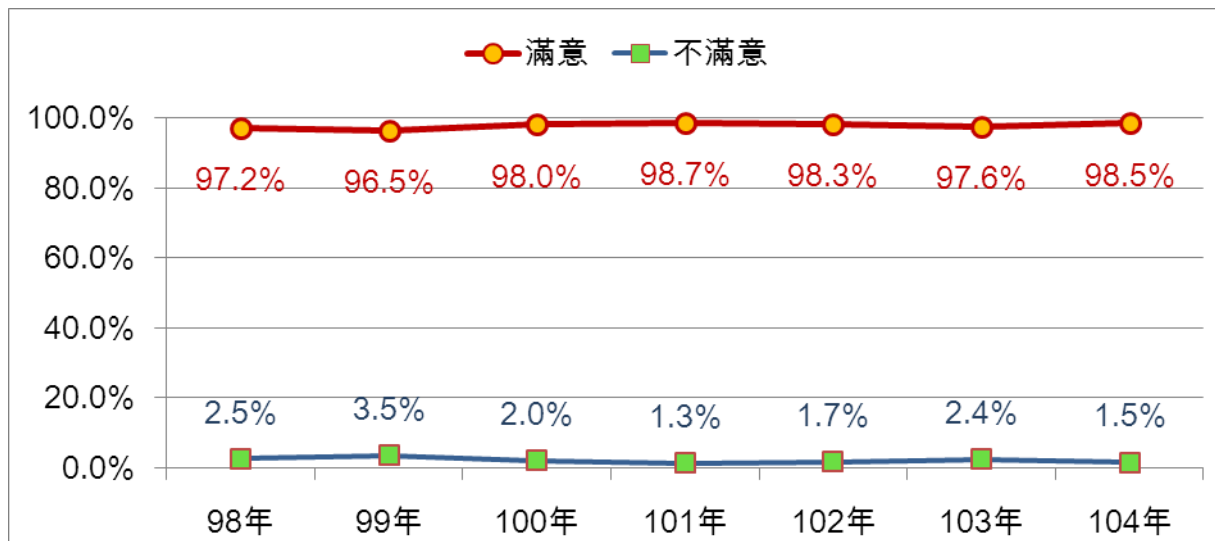


圖 4-6 民眾對「志工協助服務」滿意度之趨勢比較

七、服務人員服務態度滿意度比較

新北市政府稅捐稽徵處服務人員服務態度方面，有洽公經驗的民眾之滿意比例 102 年之後皆超過九成七。若與 103 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滿意比例，從 97.6%降低為 97.2%，減少了 0.4 個百分點，不滿意的比例從 2.4%上升到 2.8%。雖然滿意度較 103 年度低，但仍在誤差範圍內。

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	104年	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%	↓ 0.4%
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%	↑ 0.4%

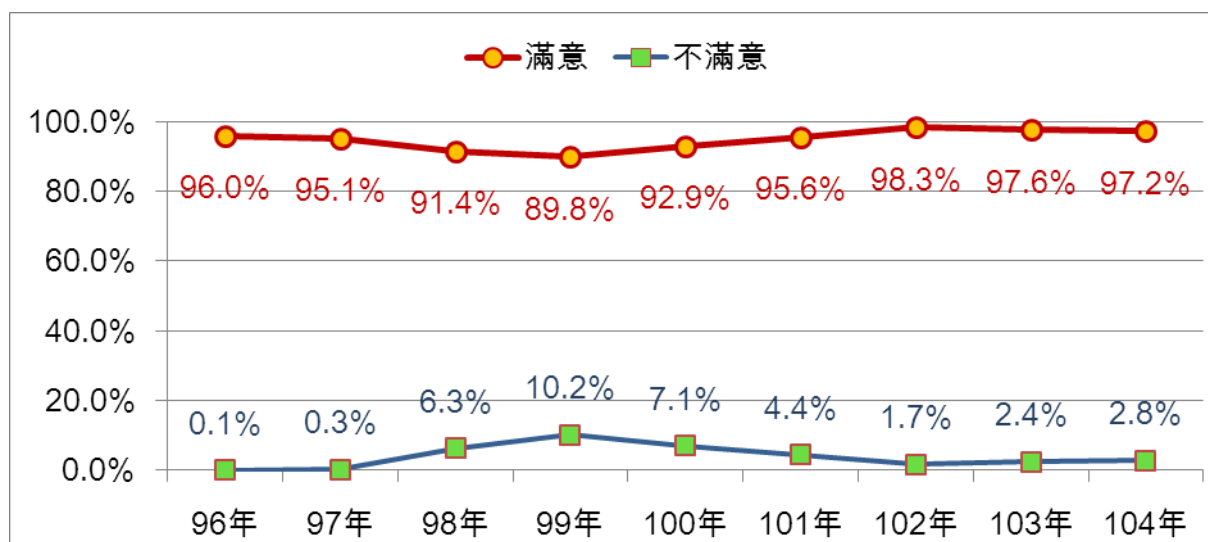


圖 4-7 民眾對「服務人員服務態度」滿意度之趨勢比較

八、服務人員辦事效率滿意度比較

與 103 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正面，其滿意度從 95.5% 上升至 96.8%，而其不滿意比例，從 4.5% 下降至 3.2%，減少了 1.3 個百分點。若從 98 年度至 104 年度，洽公民眾對於新北稅捐稽徵處的服務人員辦事效率滿意度有越來越高的現象。

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	104年	較去年差異
滿意	89.1%	88.3%	86.3%	91.9%	94.0%	95.9%	95.5%	96.8%	↑ 1.3%
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%	↓ 1.3%

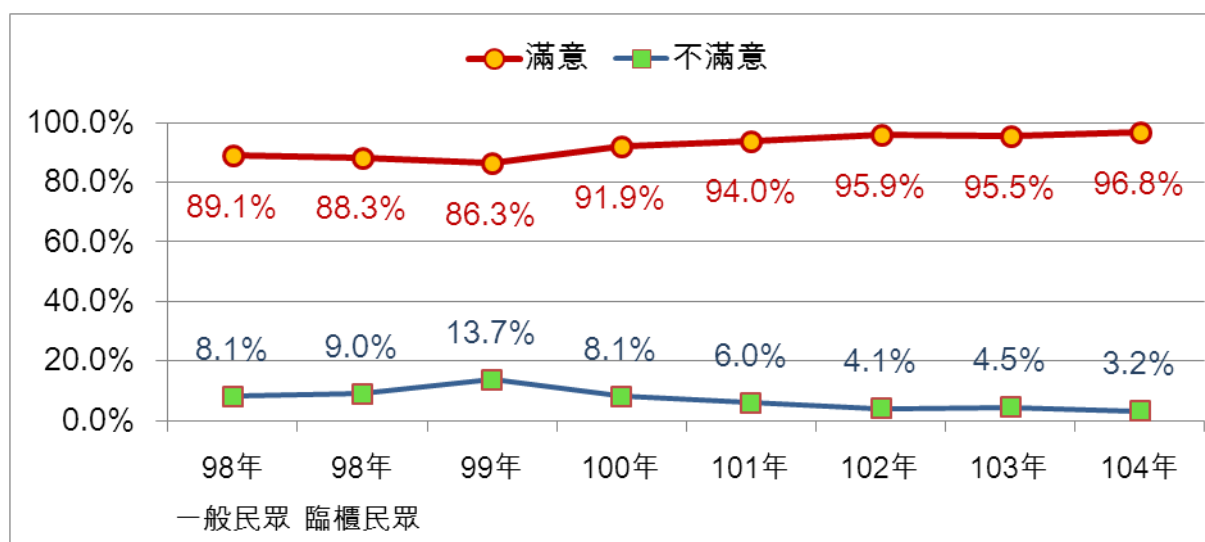


圖 4-8 民眾對「服務人員辦事效率」滿意度之趨勢比較

九、服務人員稅務專業能力滿意度比較

與 103 年度調查相比，洽公民眾對於新北市政府稅捐稽徵處服務人員稅務專業能力的滿意度，從 96.3% 上升至 97.5%；不滿意的比例，從 3.7% 下降至 2.5%，減少了 1.2 個百分點。104 年度調查的服務人員稅務專業能力滿意度為 98 年後至 104 年度滿意度最高的一次，且有滿意度逐漸增加的趨勢。

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	98年 一般民眾	98年 臨櫃民眾	99年	100年	101年	102年	103年	104年	較去年差異
滿意	89.9%	89.4%	87.3%	90.5%	93.3%	97.1%	96.3%	97.5%	↑ 1.2%
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%	↓ 1.2%

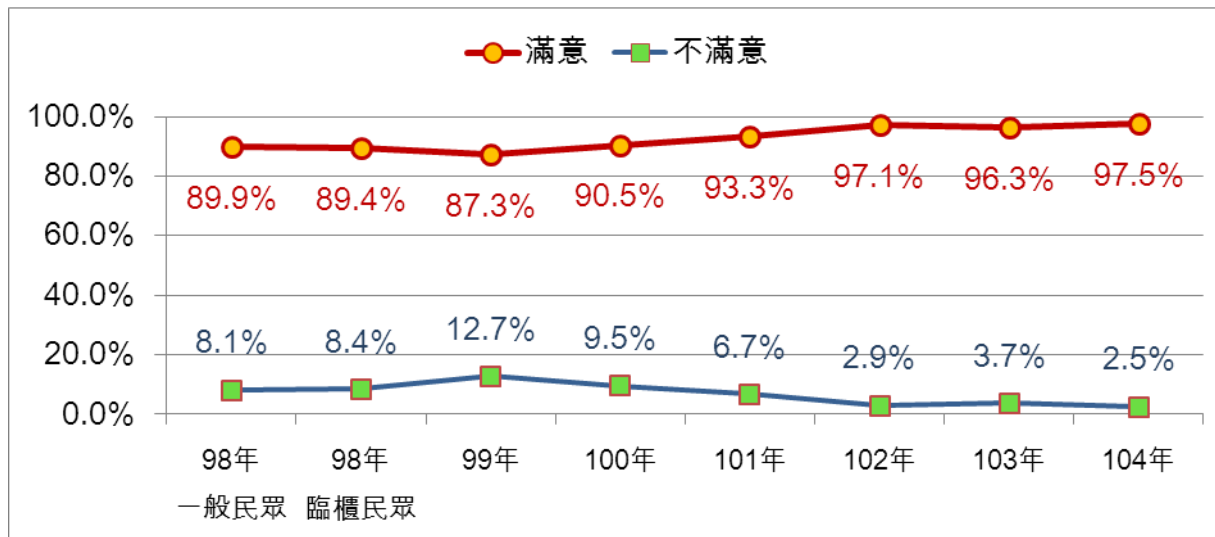


圖 4-9 民眾對「服務人員稅務專業能力」滿意度之趨勢比較

十、整體表現滿意度比較

與 103 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，從 97.6% 上升至 98.7%，增加了 1.1 個百分點；洽公民眾表示不滿意的比例也從 2.4% 降至 1.3%。滿意度比例為 99 年至 104 年度最高的一年，整體滿意度除 103 年以外，有逐年提升的現象。

表 4-10 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	104年	較去年差異
滿意	92.7%	94.5%	95.2%	98.1%	97.6%	98.7%	↑ 1.1%
普通	—	—	—	—	—	—	—
不滿意	7.3%	5.5%	4.8%	1.9%	2.4%	1.3%	↓ 1.1%

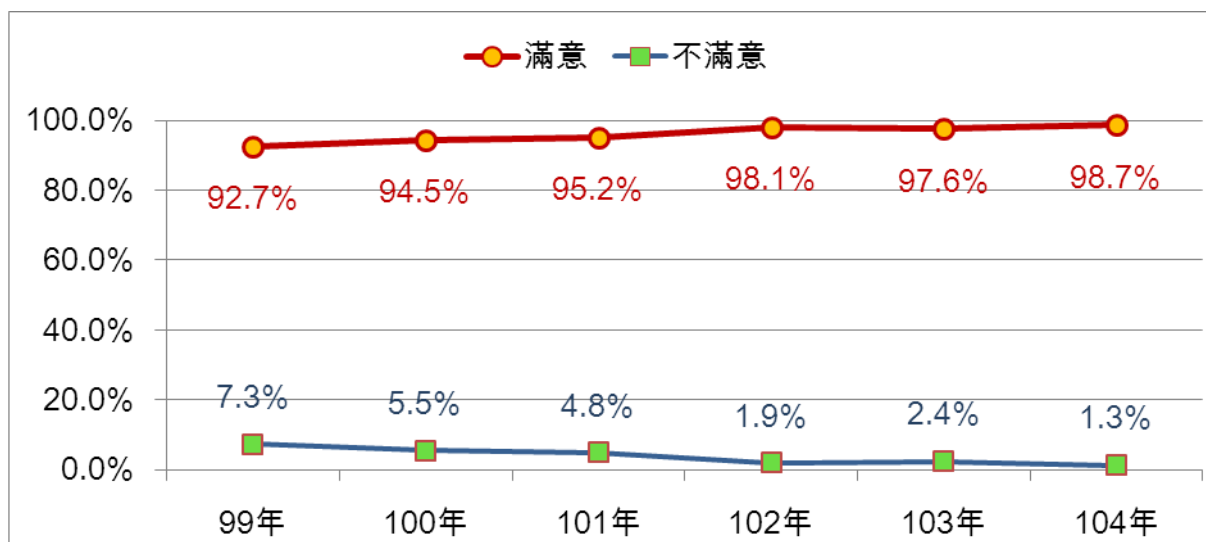


圖 4-10 民眾對新北市政府稅捐稽徵處「整體表現」滿意度之趨勢比較

十一、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 98.6%，總共增加了 4.6 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- 11 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	104年	較去年差異
滿意	94.0%	95.3%	97.1%	97.8%	98.6%	↑ 0.8%
普通	—	—	—	—	—	—
不滿意	6.0%	4.7%	2.9%	2.2%	1.4%	↓ 0.8%

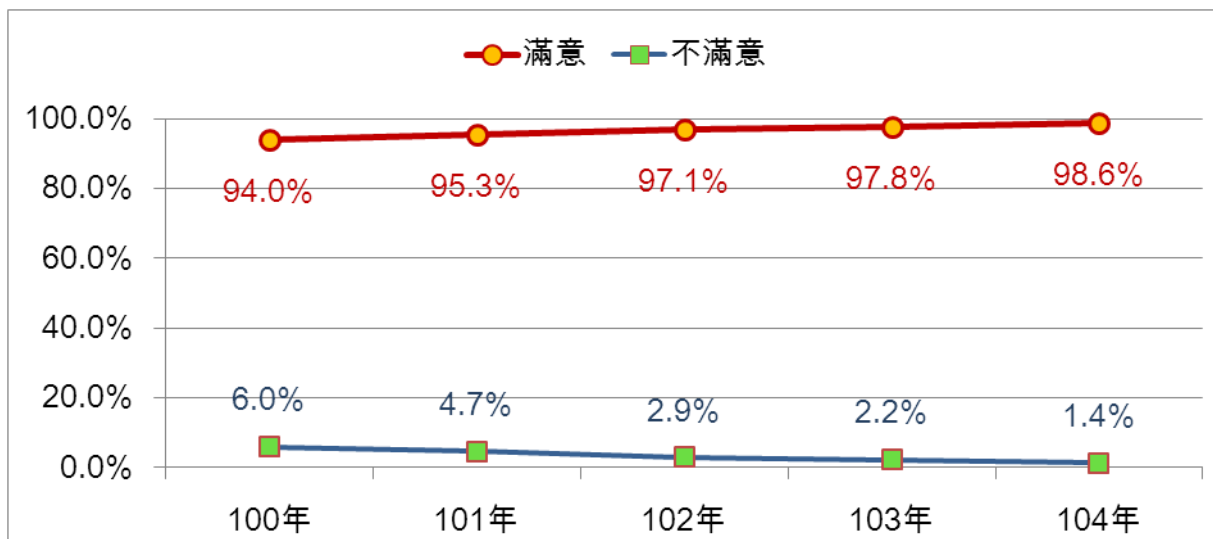


圖 4- 11 民眾對「服務時間延長措施」滿意度之趨勢比較

十二、隨到隨辦與中午不打烊服務滿意度比較

新北市政府稅捐稽徵處隨到隨辦與中午不打烊服務方面，洽公民眾滿意度的比例除了 100 年度之外，從 101 年度起，皆在九成八以上。雖然 104 年度和 103 年度相比，滿意度從 99.2% 下降到 98.8%，減少了 0.4 個百分點，但仍在誤差範圍內。

表 4- 12 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	104年	較去年差異
滿意	94.0%	99.4%	98.5%	99.2%	98.8%	↓ 0.4%
普通	—	—	—	—	—	—
不滿意	6.0%	0.6%	1.5%	0.8%	1.2%	↑ 0.4%

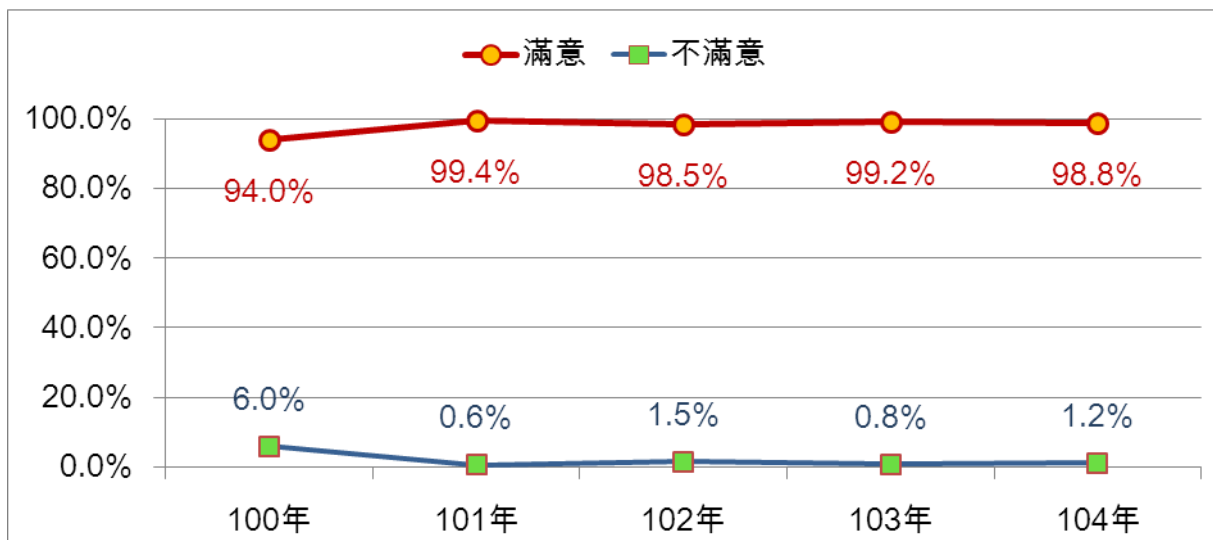


圖 4- 12 民眾對「隨到隨辦與中午不打烊服務」滿意度之趨勢比較

十三、提供設備與無障礙設施服務滿意度比較

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，104 年度滿意度最高，占 100.0%，若與 103 年度相比，洽公民眾滿意比例大幅成長，增加了 5.9 個百分點；不滿意比例從 5.9% 降至 0.0%，可見這一年來使用的民眾對於此項服務是持肯定的態度。

表 4- 13 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	104年	較去年差異
滿意	95.9%	92.1%	95.4%	96.1%	99.2%	94.1%	100.0%	↑ 5.9%
普通	0.9%	—	—	—	—	—	—	—
不滿意	3.2%	7.9%	4.6%	3.9%	0.8%	5.9%	0.0%	↓ 5.9%

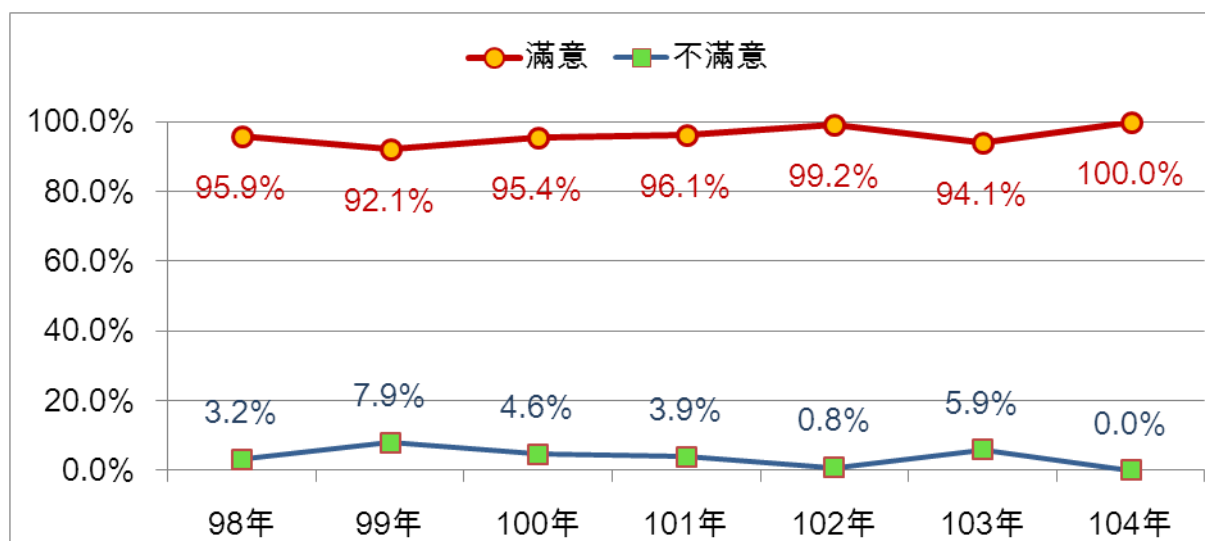


圖 4- 13 民眾對「提供設備與無障礙設施服務」滿意度之趨勢比較

十四、提供稅務資訊服務滿意度比較

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的服務方面，若與 103 年度相比，從 98.0%降低至 97.7%，減少了 0.3 個百分點，但仍在誤差範圍。

從 99 年度的 89.7%增加至 104 年度的 97.7%，滿意度已增加 8.0 個百分點，顯示洽公民眾對於此服務給予高度肯定，除了 104 年之外，每年的滿意度與前一年相比都有上升的趨勢。

表 4- 14 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	104年	較去年差異
滿意	93.7%	93.7%	89.7%	94.3%	95.4%	97.6%	98.0%	97.7%	↓ 0.3%
普通	2.2%	2.2%	—	—	—	—	—	—	—
不滿意	4.0%	4.1%	10.3%	5.7%	4.6%	2.4%	2.0%	2.3%	↑ 0.3%

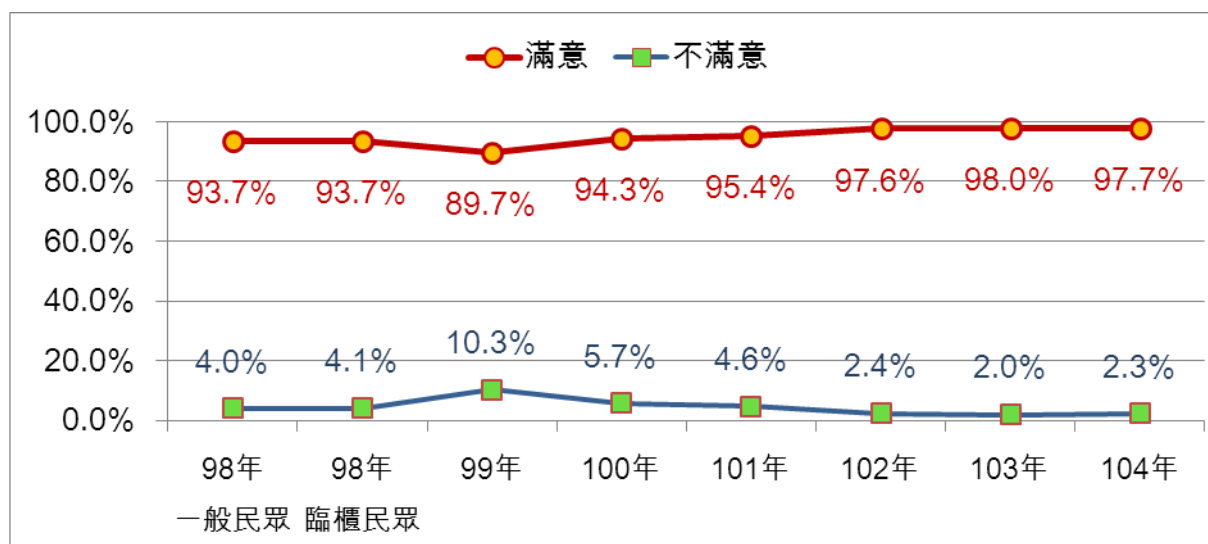


圖 4- 14 民眾對「提供稅務資訊服務」滿意度之趨勢比較

十五、稅務講習與宣導活動互動服務滿意度比較

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 102 年度起，即逐年上升，從 94.7% 提升至 104 年度的 98.0%，共增加了 3.3 個百分點。觀 98 年度至 104 年度，104 年度在此項服務的滿意度達到最高的比例，可見 104 年度民眾對於稅務講習與宣導活動互動服務的滿意態度與肯定。

表 4-15 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	98年 一般民眾	98年 臨櫃民眾	99年	100年	101年	102年	103年	104年	較去年差異
滿意	92.3%	91.5%	81.1%	91.8%	90.0%	94.7%	97.7%	98.0%	↑ 0.3%
普通	1.2%	1.5%	—	—	—	—	—	—	—
不滿意	6.5%	7.0%	18.9%	8.2%	10.0%	5.3%	2.3%	2.0%	↓ 0.3%

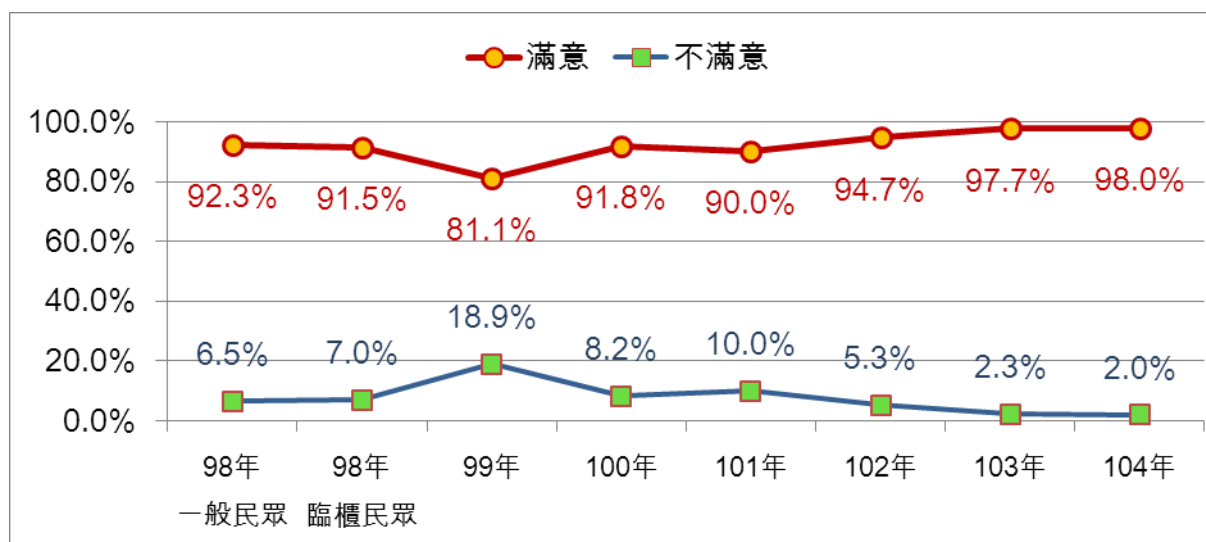


圖 4-15 民眾對「稅務講習與宣導活動互動服務」滿意度之趨勢比較

十六、小結

整體來說，104 年度各項服務項目的滿意度皆超過九成六，若與 103 年度相比，在「諮詢服務環境」構面中，服務人員辦事效率滿意度的滿意比例上升最多，增加了 1.3 個百分點；在「便民服務」構面中，服務時間延長措施滿意度的滿意比例上升最多，增加了 0.8 個百分點；在「互動措施」構面中，提供設備與無障礙設施服務滿意度的滿意比例上升最多，增加了 5.9 個百分點，也是 104 年度和 103 年度間，差異最大、上升幅度最多的服務項目。

再者，看其他項目與 103 年度相比的結果，大多都是些微的幅度變動而已，部分項目滿意度下降，但減少的比例皆未超過 0.5 個百分點，在誤差範圍之內。

表 4-16 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	104年	較103年 差異比率
諮詢 服務 環境	洽公環境滿意度	99.1%	98.9%	98.4%	-0.5%
	申請表格與範例說明服務滿意度	97.1%	98.0%	97.7%	-0.3%
	多元繳稅方式服務滿意度	97.5%	98.1%	97.8%	-0.3%
	多元稅務申辦方式服務滿意度	98.1%	98.1%	97.8%	-0.3%
	視訊即時申辦稅務事項滿意度	—	—	98.6%	—
	專人稅務諮詢服務滿意度	—	97.2%	97.2%	0.0%
	志工協助服務滿意度	98.3%	97.6%	98.5%	0.9%
	服務人員服務態度滿意度	98.3%	97.6%	97.2%	-0.4%
	服務人員辦事效率滿意度	95.9%	95.5%	96.8%	1.3%
	服務人員稅務專業能力滿意度	97.1%	96.3%	97.5%	1.2%
	整體表現滿意度	98.1%	97.6%	98.7%	1.1%
構面	項目	102年	103年	104年	較103年 差異比率
便民 服務	服務時間延長措施滿意度	97.1%	97.8%	98.6%	0.8%
	隨到隨辦與中午不打烊服務滿意度	98.5%	99.2%	98.8%	-0.4%
構面	項目	102年	103年	104年	較103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%	100.0%	5.9%
	提供稅務資訊服務滿意度	97.6%	98.0%	97.7%	-0.3%
	稅務講習與宣導活動互動服務滿意度	94.7%	97.7%	98.0%	0.3%

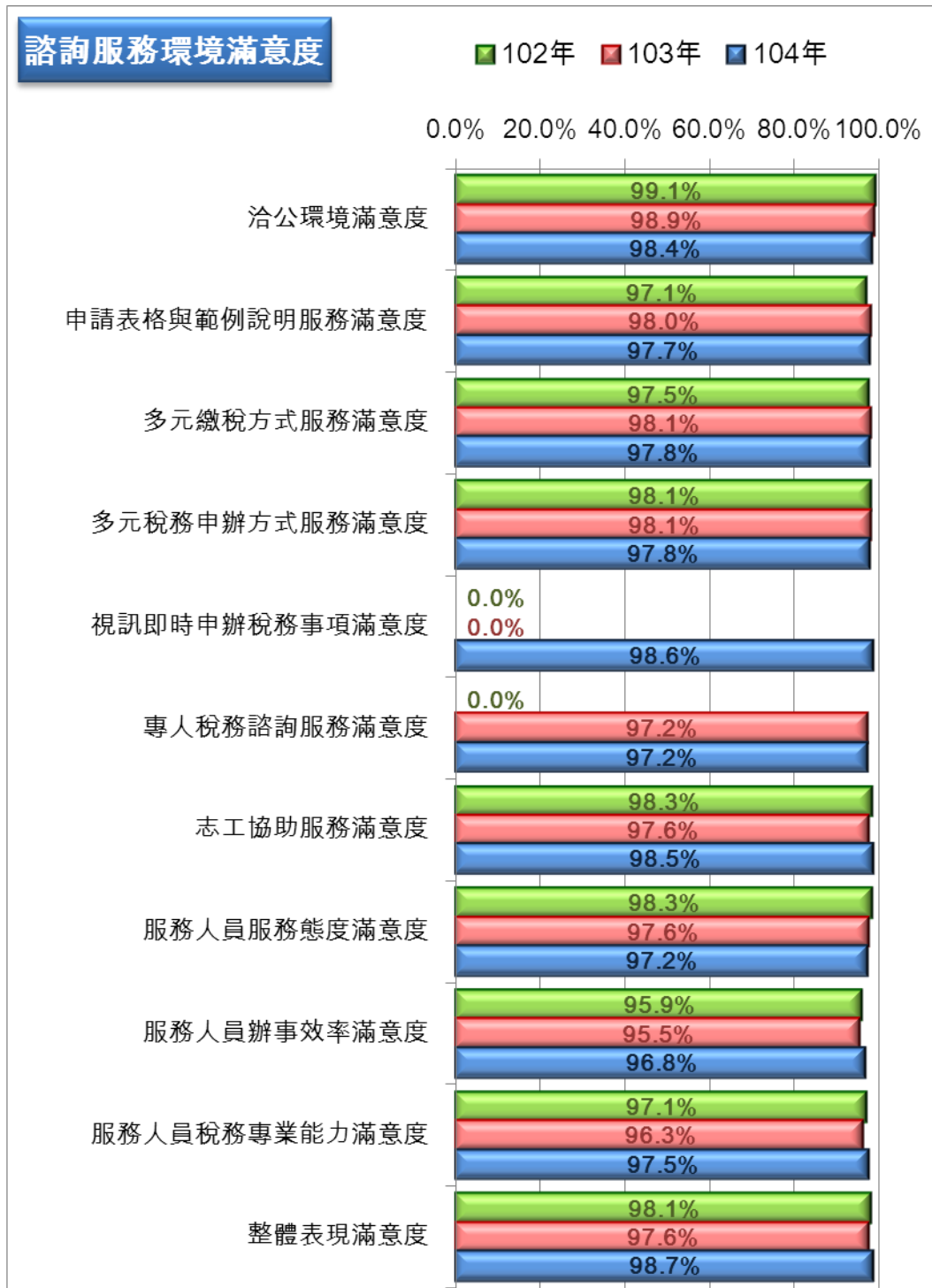


圖 4- 16 民眾對新北市政府稅捐稽徵處各項滿意度之趨勢比較

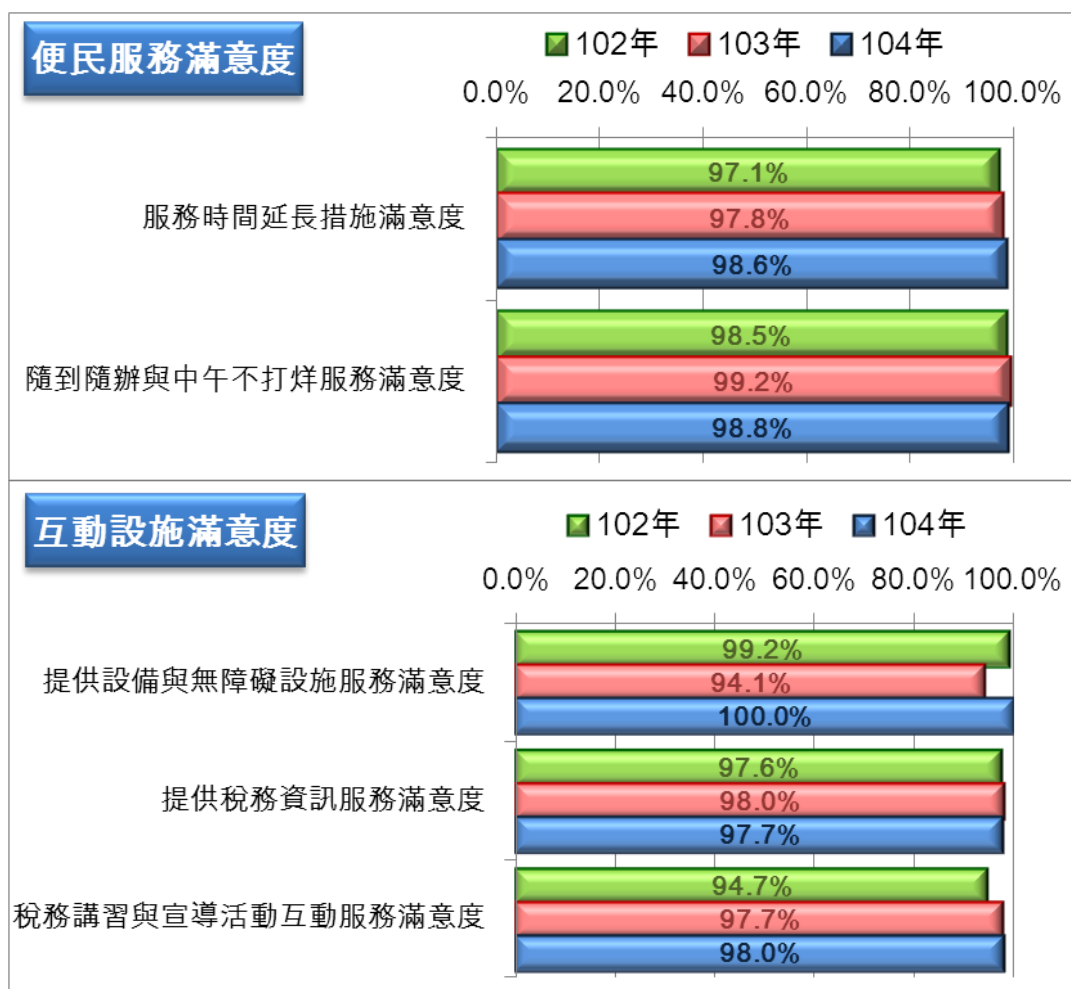


圖 4- 16 民眾對新北市政府稅捐稽徵處各項滿意度之趨勢比較(續)

伍、結論與建議

一、結論

104 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	104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	97.3%	1.6%	1.1%	98.4%
	申請表格與範例說明服務滿意度	96.4%	2.3%	1.3%	97.7%
	多元繳稅方式服務滿意度	94.5%	2.1%	3.4%	97.8%
	多元稅務申辦方式服務滿意度	86.2%	1.9%	11.9%	97.8%
	視訊即時申辦稅務事項滿意度	71.2%	1.0%	27.8%	98.6%
	專人稅務諮詢服務滿意度	93.0%	2.7%	4.3%	97.2%
	志工協助服務滿意度	95.0%	1.4%	3.6%	98.5%
	服務人員服務態度滿意度	96.7%	2.8%	0.5%	97.2%
	服務人員辦事效率滿意度	95.9%	3.2%	0.9%	96.8%
	服務人員稅務專業能力滿意度	93.0%	2.4%	4.6%	97.5%
	整體表現滿意度	94.1%	1.2%	4.7%	98.7%
構面	項目	104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	95.9%	1.4%	2.7%	98.6%
	隨到隨辦與中午不打烊服務滿意度	97.2%	1.2%	1.6%	98.8%
構面	項目	104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	89.3%	0.0%	10.7%	100.0%
	提供稅務資訊服務滿意度	70.7%	1.7%	27.6%	97.7%
	稅務講習與宣導活動互動服務滿意度	96.7%	2.0%	1.3%	98.0%

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，104 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六以上，而服務人員辦事效率滿意度、服務人員稅務專業能力滿意度、過去一年的整體表現滿意度、服務時間延長，以及舉辦稅務講習與宣導活動服務等項目，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 104 年的整體表現滿意度亦高達 98.7%。與 103 年度調查相比，增加了 1.1 個百分點，顯示新北市稅捐稽徵處 104 年度不但維持在高水準的服務品質外，還較 103 年度提升一些。

在「諮詢服務環境」方面，滿意度評價從高至低的依序為「整體表現滿意度」(98.7%)、「視訊即時申辦稅務事項滿意度」(98.6%)、「志工協助服務滿意度」(98.5%)和「洽公環境滿意度」(98.4%)、以及多元繳稅方式服務滿意度和多元稅務申辦方式服務滿意度(皆占 97.8%)等。從滿意度較高的項目來看，可發現新北市政府稅捐稽徵處無論在人、環境及洽公便利性上，都是相當以顧客為導向，從滿意的比例可知，其提供了相當優質的諮詢、服務與環境。

從上可知，104 年度調查新加入的「視訊即時申辦稅務事項滿意度」受到有表態之民眾的高度評價，98.6%的民眾滿意新北市 24 間區公所可以透過視訊即時申辦稅務事項之服務，不過這是已排除原本 27.8% 無明確意見的民眾，可見在此服務項目上，還是有許多民眾並不瞭解。

至於不滿意度評價最高的仍為「服務人員辦事效率」(3.2%)，和過去調查相比，此項目不滿意比例有相對減少，但仍是連續四年不滿意度最高的服務項目，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，滿意度評價最高的是「隨到隨辦與中午不打烊服務」，占 98.8%，雖然與 103 年度調查相比，有些微下降，但仍在抽樣誤差範圍之內。其次，在「服務時間延長措施」方面，其滿意度比例是 100 年度至 104 年度最高的一次，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，民眾是給予肯定的態度。

在「互動設施」方面，滿意度都在九成七以上，其中評價最佳的是「提供設備與無障礙設施服務」，占 100.0%；其次為「稅務講習與宣導活動互動服務」，占 98.0%，以及「提供稅務資訊服務」，占 97.7%。其中，提供稅務資訊服務方面，如果加入無明確意見的民眾(27.6%)，其滿意度比例則只有 70.7%，由此可以發現，在稅務資訊服務上，民眾還是較不熟悉，建議未來新北市政府稅捐稽徵處可再加強這方面的宣傳，讓洽公民眾能夠瞭解到可使用的資源，也可藉此知曉相關的稅務資訊。

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，57.7%的民眾無明確意見。而有表示意見的民眾中，有 24.6%表示「都很好，沒有需要改進的地方」，所占比例最多；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 3.5%；其次依序為希望簡化申辦程序與流程(2.9%)、加強宣導各項稅務資訊(2.7%)、延長服務時間(2.6%)、加強行政人員的專業訓練(2.1%)、改善停車方便性(1.8%)、加強行政人員的辦事效率(1.3%)、增加服務窗口(1.2%)、表示稅捐處應更新老舊硬體設備(1.0%)、加強志工人員的專業訓練(0.9%)、開放跨區申辦業務(0.6%)、主動回覆申辦進度(0.5%)、改善無障礙設施(0.2%)、加強繳費便利性(0.2%)、增加書寫空間(0.1%)、以及增加等候區座椅(0.1%)等。

二、建議

(一) 持續提升服務人員的辦事效率

相對於其他的服務項目，「服務人員辦事效率」不滿意度是最高的，但從近三年的調查發現，在 102 年度調查時為 4.0%，103 年度調查時為 4.3%，104 年度調查為 3.2%，已可見不滿意度有逐年下降的現象。

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，民眾最主要不滿意的原因在於洽公時的等候時間太長(35.3%)以及服務人員的態度不佳(35.3%)，再者是人員的專業能力不足(29.4%)與行政效率差(29.4%)為次要因素，最後是解決民眾問題的效率差也是影響民眾不滿的原因之一。

與過去 102 及 103 年度調查相比，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，亦需要改善服務人員的態度，以提升洽公民眾的滿意度。

表 5-2 不滿意服務人員辦事效率原因之年度比較

102 年		103 年		104 年	
(1) 態度不夠積極	44.2%	(1) 行政效率差	36.2%	(1) 等候時間太長	35.3%
(2) 等候時間長	39.5%	(2) 解決民眾問題的效率差	29.8%	(2) 服務人員態度不佳	35.3%
(3) 專業知識不足	20.9%	(3) 等候時間太長	23.4%	(3) 專業能力不足	29.4%
		(4) 專業能力不足	19.1%	(4) 行政效率差	29.4%
		(3) 服務人員態度不佳	10.6%	(5) 解決民眾問題的效率差	26.5%

(二) 持續提升服務人員專業能力

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。在近三年的調查中發現，均有超過九成六的洽公民眾對服務人員稅務專業能力給予正面評價，其中 102 年度調查時為 97.1%，103 年度調查時為 96.3%，104 年度調查時為 97.5%。

進一步調查不滿意者的原因時亦發現，民眾最主要不滿意的原因在於服務人員專業知識不足(68.0%)，次者是服務人員說法不一致(24.0%)與未能即時處理問題(16.0%)。若與 102 及 103 年度相比，服務人員「專業知識不足」不滿意的比例皆最高，其次皆為「服務人員說法不一致」造成民眾在洽公時的困擾，而最後皆是服務人員「未能協助民眾處理問題」。

將 102、103、104 年度之調查相比，可以發現專業知識的不滿意度已減少了 12.0 個百分點，但是服務人員說法不一致和未能即時處理問題分別上升 17.3 及 9.3 個百分點，故建議未來除了持續提升服務人員的專業知識之外，亦需注意服務人員行政程序上的統一以及效率的提升，以增加洽公民眾的滿意度。

表 5-3 不滿意服務人員稅務專業能力原因之年度比較

102 年		103 年		104 年	
(1) 專業知識不足	80.0%	(1) 專業知識不足	71.1%	(1) 專業知識不足	68.0%
(2) 服務人員說法不一致	6.7%	(2) 服務人員說法不一致	13.2%	(2) 服務人員說法不一致	24.0%
(3) 未能即時處理問題	6.7%	(3) 未能即時處理問題	13.2%	(3) 未能即時處理問題	16.0%

(三) 提升服務人員服務態度

目前政府除了講求新公共管理的績效外，還必須著重新公共服務要求的服務導向之概念，面對民眾需求秉持服務的精神。在服務人員服務態度方面，從最近三次調查結果可以發現，滿意度的比例逐年下降的現象，從 102 年度調查是 98.3%，103 年度調查是 97.6%，104 年度調查是 97.2%，總共減少了 1.1 個百分點，雖然下降幅度不大，但是仍建議新北市政府稅捐稽徵處，可針對服務人員服務態度，辦理相關服務訓練，透過能力與服務兼具的概念，向「最優質稅務機關」不斷邁進。

(四)提升專人稅務諮詢服務及設備與無障礙設施之宣傳

新北市政府稅捐稽徵處的話務中心成立於 101 年 5 月 1 日，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。但此項服務從 103 年度之調查，即發現只有 13.8%的民眾表示曾使用。至 104 年度的調查結果，1,068 人中，只有 186 個人使用過，也就是只有 17.4%的使用率，兩次調查比較之下，發現一整年的時間，使用率只有提升了 3.6 個百分點。

本次調查中，發現使用過的民眾有 93.0%表示滿意，扣除無明確意見者，滿意度占 97.2%，和 103 年度調查的滿意度結果相同，可見此項服務之滿意度是受到民眾穩定且高度的肯定。

而設備與無障礙設施之使用率更低，根據 103 年度的調查發現，只有 1.6%的民眾使用過，其中表示滿意的占 94.1%；本次調查結果，只有 2.6%的民眾使用過，相較於上一次調查，使用率提升 1.0 個百分點，而在 104 年度使用過的民眾中，扣除無明確意見者後的滿意度有高達 100.0%，可見此項服務不止受到了肯定，其滿意度還提升了 5.9 個百分點。

由上述可見，兩項服務都是受到使用者高度評價的，然而好的服務及

設備，卻因為使用率過低，而無法體會新北市稅捐稽徵處之用心，實屬可惜，故建議可以提升在「專人稅務諮詢」以及「設計與無障礙設施」此兩項服務的宣傳，讓民眾知道並善用，以提升整體滿意度。

(五)提升稅務資訊服務及視訊即時申辦稅務事項服務之宣傳

稅務資訊服務多是用於宣傳政策與公告事項之用，可以透過稅務資訊服務讓民眾更瞭解稅捐處，然而在 103 年度的調查中，此項服務的滿意者占 70.9%，不滿意者 1.4%，無明確意見者 27.7%；此次調查也發現滿意者占 70.7%，不滿意者 1.7%，無明確意見者 27.6%，在比例上和 103 年度之調查十分相近，可見在此項服務上，無明確意見者是拉低滿意度的主要原因，其不滿意的比例並不高。

視訊即時申辦稅務事項之服務，是新北市政府稅捐稽徵處為體恤民眾洽辦公務往返機關間之不便，於 103 年 8 月 15 日起，讓民眾可與新北市 24 間區公所透過視訊的方式，即時申辦稅務事項。本服務自 103 年開始施行至 104 年度，在本次調查發現，其滿意度只有 71.2%，不滿意者 1.0%，以及無明確意見者 27.8 %，可見民眾對此採無明確意見乃是滿意度不高的主因。

上述兩項服務皆是因為無明確意見者占有二成七以上的比例，所以造成滿意度都只有七成，面對此現象，為求提升該項服務之滿意度，建議能針對「稅務資訊服務」及「視訊即時申辦稅務事項服務」進行宣導，讓民眾更為明白並更有機會去接觸，以提升服務滿意度。

附錄一、為民服務問卷百分比表

附錄一 問卷百分比表

訪問主題：104 年度為民服務滿意度調查

訪問日期：104 年 09 月 02 日至 09 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

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：1,068 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	436	40.8%	
(02) 還算滿意	603	56.5%	97.3%
(03) 不太滿意	10	0.9%	
(04) 非常不滿意	7	0.7%	1.6%
(95) 拒答	0	0.0%	
(96) 很難說	4	0.4%	
(97) 無意見	2	0.2%	
(98) 不知道	6	0.5%	

回答人數：1,068 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	438	41.0%	
(02) 還算滿意	516	48.3%	89.3%
(03) 不太滿意	18	1.7%	
(04) 非常不滿意	5	0.5%	2.2%
(95) 拒答	0	0.0%	
(96) 很難說	1	0.1%	
(97) 無意見	0	0.0%	
(98) 不知道	12	1.1%	
(99) 沒有使用過	78	7.3%	

回答人數：1,068 人

3. 請問您是否使用過本處娃娃車、兒童座椅、哺集乳室、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？

	次數	百分比	
(01) 非常滿意	14	1.3%	
(02) 還算滿意	11	1.0%	2.3%
(03) 不太滿意	0	0.0%	
(04) 非常不滿意	0	0.0%	0.0%
(95) 拒答	0	0.0%	
(96) 很難說	0	0.0%	
(97) 無意見	0	0.0%	
(98) 不知道	3	0.3%	
(99) 沒有使用過	1,040	97.4%	

回答人數：0 人

4. 請問您不滿意本處娃娃車、兒童座椅、哺集乳室、輪椅、無障礙設施等設施的原因是？

	次數	百分比
(94) 其他	0	0.0%
(96) 不知道/拒答	0	0.0%

回答人數：1,068 人

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

	次數	百分比	
(01) 非常滿意	315	29.5%	
(02) 還算滿意	440	41.2%	70.7%
(03) 不太滿意	15	1.4%	
(04) 非常不滿意	3	0.3%	1.7%
(95) 拒答	0	0.0%	
(96) 很難說	1	0.1%	
(97) 無意見	25	2.3%	
(98) 不知道	269	25.2%	

回答人數：1,068 人

6. 請問您對稅捐處提供多種繳稅方式，以節省民眾時間的服務滿不滿意？

	次數	百分比	
(01) 非常滿意	553	51.8%	
(02) 還算滿意	456	42.7%	94.5%
(03) 不太滿意	15	1.4%	
(04) 非常不滿意	8	0.7%	2.1%
(95) 拒答	0	0.0%	
(96) 很難說	2	0.2%	
(97) 無意見	5	0.5%	
(98) 不知道	29	2.7%	

回答人數：1,068 人

7. 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？

	次數	百分比	
(01) 非常滿意	84	7.8%	
(02) 還算滿意	63	5.9%	13.7%
(03) 不太滿意	3	.3%	
(04) 非常不滿意	0	0.0%	86.1%
(95) 拒答	0	0.0%	
(96) 很難說	1	0.1%	
(97) 無意見	0	0.0%	
(98) 不知道	1	0.1%	
(99) 沒有使用過	916	85.8%	

回答人數：1,068 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%	86.2%
(02) 還算滿意	472	44.2%	
(03) 不太滿意	13	1.2%	
(04) 非常不滿意	7	.7%	1.9%
(95) 拒答	0	0.0%	
(96) 很難說	2	0.2%	
(97) 無意見	6	0.6%	
(98) 不知道	119	11.1%	

回答人數：1,068 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	726	68.0%	95.9%
(02) 還算滿意	298	27.9%	
(03) 不太滿意	13	1.2%	
(04) 非常不滿意	2	0.2%	1.4%
(95) 拒答	0	0.0%	
(96) 很難說	5	0.5%	
(97) 無意見	10	0.9%	
(98) 不知道	14	1.3%	

回答人數：1,068 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	804	75.3%	
(02) 還算滿意	234	21.9%	97.2%
(03) 不太滿意	11	1.0%	
(04) 非常不滿意	2	0.2%	1.2%
(95) 拒答	0	0.0%	
(96) 很難說	2	0.2%	
(97) 無意見	5	0.5%	
(98) 不知道	10	0.9%	

回答人數：1,068 人

11. 請問您對於稅捐處提供本市 24 間區公所透過視訊即時申辦稅務事項的服務滿不滿意？

	次數	百分比	
(01) 非常滿意	417	39.0%	
(02) 還算滿意	344	32.2%	71.2%
(03) 不太滿意	8	0.8%	
(04) 非常不滿意	2	.2%	1.0%
(95) 拒答	0	0.0%	
(96) 很難說	1	.1%	
(97) 無意見	11	1.0%	
(98) 不知道	285	26.7%	

回答人數：1,068 人

12. 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？

	次數	百分比	
(01) 非常滿意	126	11.8%	
(02) 還算滿意	47	4.4%	16.2%
(03) 不太滿意	3	0.3%	
(04) 非常不滿意	2	0.2%	0.5%
(95) 拒答	0	0.0%	
(96) 很難說	0	0.0%	
(97) 無意見	0	0.0%	
(98) 不知道	8	0.7%	
(99) 沒有使用過	882	82.6%	

回答人數：1,068 人

13. 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	694	65.0%	
(02) 還算滿意	321	30.0%	95.0%
(03) 不太滿意	14	1.3%	
(04) 非常不滿意	1	0.1%	1.4%
(95) 拒答	0	0.0%	
(96) 很難說	0	0.0%	
(97) 無意見	2	0.2%	
(98) 不知道	36	3.4%	

回答人數：1,068 人

14. 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	685	64.1%	96.7%
(02) 還算滿意	348	32.6%	
(03) 不太滿意	26	2.4%	
(04) 非常不滿意	4	0.4%	2.8%
(95) 拒答	0	0.0%	
(96) 很難說	1	0.1%	
(97) 無意見	2	0.2%	
(98) 不知道	2	0.2%	

回答人數：1,068 人

15. 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	560	52.5%	95.9%
(02) 還算滿意	464	43.4%	
(03) 不太滿意	26	2.4%	
(04) 非常不滿意	8	0.8%	3.2%
(95) 拒答	0	0.0%	
(96) 很難說	3	0.3%	
(97) 無意見	1	0.1%	
(98) 不知道	6	0.5%	

回答人數：34 人

16. 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	10	29.4%
(02) 解決民眾問題的效率差	9	26.5%
(03) 等候時間太長	12	35.3%
(04) 專業能力不足	10	29.4%
(05) 服務人員態度不佳	12	35.3%
(94) 其它	0	0.0%
(98) 不知道/拒答	0	0.0%

回答人數：1,068 人

17. 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	532	49.8%	93.0%
(02) 還算滿意	462	43.2%	
(03) 不太滿意	21	2.0%	
(04) 非常不滿意	4	0.4%	2.4%
(95) 拒答	1	0.1%	
(96) 很難說	4	0.4%	
(97) 無意見	3	0.3%	
(98) 不知道	41	3.8%	

回答人數：25 人

18. 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	17	68.0%
(02) 服務人員說法不一致	6	24.0%
(03) 未能即時處理問題	4	16.0%
(94) 其它	0	0.0%
(98) 不知道/拒答	0	0.0%

回答人數：1,068 人

19. 請問您對於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	452	42.3%	94.1%
(02) 還算滿意	553	51.8%	
(03) 不太滿意	9	0.8%	
(04) 非常不滿意	4	0.4%	1.2%
(95) 拒答	2	0.2%	
(96) 很難說	5	0.5%	
(97) 無意見	3	0.3%	
(98) 不知道	40	3.7%	

回答人數：1,068 人

20. 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	263	24.6%
(10) 加強志工人員的專業訓練	10	0.9%
(11) 加強行政人員的專業訓練	22	2.1%
(12) 加強行政人員的辦事效率	14	1.3%
(13) 加強人員服務態度與熱忱	37	3.5%
(14) 加強宣導各項稅務資訊	29	2.7%
(15) 簡化申辦程序與流程	31	2.9%
(20) 增加書寫空間	1	0.1%
(21) 改善停車方便性	19	1.8%
(22) 延長服務時間	28	2.6%
(23) 更新老舊硬體設備	11	1.0%
(24) 增加服務窗口	13	1.2%
(25) 增加等候區座椅	1	0.1%
(26) 開放跨區申辦業務	6	0.6%
(27) 主動回覆申辦進度	5	0.5%
(28) 改善無障礙設施	2	0.2%
(29) 加強繳費的便利性	2	0.2%
(94) 其它	0	0.0%
(95) 沒有建議	578	54.1%
(96) 無明確意見	38	3.6%

回答人數：1,068 人

21. 請問您的年齡？

	次數	百分比
(01) 29 歲以下	132	12.4%
(02) 30-39 歲	250	23.4%
(03) 40-49 歲	253	23.7%
(04) 50 歲以上	431	40.3%
(95) 拒答	2	0.2%

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	47	4.4%
(02) 國中	84	7.9%
(03) 高中	310	29.0%
(04) 大專	204	19.1%
(05) 大學	351	32.8%
(06) 研究所以上	67	6.3%
(95) 拒答	5	0.5%

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	72	6.7%
(02) 工商企業負責人	71	6.6%
(03) 民營企業受雇者	399	37.4%
(04) 家庭主婦	181	16.9%
(05) 會計師、代客記帳業、地政士等專業代理人	161	15.1%
(06) 學生	17	1.6%
(07) 退休/無業	91	8.5%
(08) 非屬專業代理人之其他專業人員	70	6.6%
(95) 拒答	6	0.6%

回答人數：1,068 人

24. 性別？

	次數	百分比
(01) 男	494	46.3%
(02) 女	574	53.7%

附錄二、交叉表

附表 1 稅捐處洽公環境滿意度

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	1,068	100.0	97.3	40.8	56.5	1.6	0.9	0.7	1.1
性別									
男性	494	100.0	97.8	42.3	55.5	1.6	0.8	0.8	0.6
女性	574	100.0	96.8	39.5	57.3	1.6	1.1	0.5	1.6
年齡									
29歲以下	132	100.0	97.8	47.0	50.8	1.5	0.8	0.8	0.7
30-39歲	250	100.0	98.4	40.4	58.0	1.2	0.8	0.4	0.4
40-49歲	253	100.0	98.0	38.3	59.7	1.6	0.4	1.2	0.4
50歲以上	431	100.0	96.1	40.6	55.5	1.9	1.4	0.5	2.1
拒答	2	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
教育程度									
國小及以下	47	100.0	97.9	42.6	55.3	0.0	0.0	0.0	2.1
國中	84	100.0	91.7	38.1	53.6	2.4	2.4	0.0	6.0
高中	310	100.0	96.8	40.7	56.1	1.9	1.0	1.0	1.3
大專	204	100.0	97.1	37.3	59.8	2.9	1.5	1.5	0.0
大學	351	100.0	98.9	43.6	55.3	0.6	0.3	0.3	0.6
研究所以上	67	100.0	98.5	38.8	59.7	1.5	1.5	0.0	0.0
拒答	5	100.0	100.0	60.0	40.0	0.0	0.0	0.0	0.0
職業									
軍公教	72	100.0	98.6	31.9	66.7	0.0	0.0	0.0	1.4
工商企業負責人	71	100.0	97.2	42.3	54.9	2.8	1.4	1.4	0.0
民營企業受雇者	399	100.0	97.5	40.9	56.6	2.0	1.0	1.0	0.5
家庭主婦	181	100.0	95.0	42.0	53.0	1.7	1.1	0.6	3.3
會計師、代客記帳業、地政士等專業代理人	161	100.0	98.8	41.6	57.2	1.2	1.2	0.0	0.0
學生	17	100.0	100.0	58.8	41.2	0.0	0.0	0.0	0.0
退休/無業	91	100.0	97.8	41.8	56.0	0.0	0.0	0.0	2.2
非屬專業代理人之其他專業人員	70	100.0	97.2	38.6	58.6	2.8	1.4	1.4	0.0
拒答	5	100.0	83.3	33.3	50.0	0.0	0.0	0.0	16.7

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 2 稅捐處書寫區之各項表格及範例說明的服務滿意度

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	沒有使用過	無明確意見
總計	1,068	100.0	89.3	41.0	48.3	2.2	1.7	0.5	7.3	1.2
性別										
男性	494	100.0	90.3	42.9	47.4	2.8	2.0	0.8	6.1	0.8
女性	574	100.0	88.5	39.4	49.1	1.6	1.4	0.2	8.3	1.6
年齡										
29歲以下	132	100.0	89.4	41.7	47.7	1.5	1.5	0.0	6.8	2.3
30-39歲	250	100.0	92.8	44.8	48.0	1.2	0.8	0.4	5.2	0.8
40-49歲	253	100.0	87.7	38.7	49.0	3.2	2.8	0.4	7.1	2.0
50歲以上	431	100.0	88.2	39.9	48.3	2.3	1.6	0.7	8.8	0.7
拒答	2	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
教育程度										
國小及以下	47	100.0	87.2	40.4	46.8	2.1	2.1	0.0	10.7	0.0
國中	84	100.0	83.3	39.3	44.0	4.8	4.8	0.0	9.5	2.4
高中	310	100.0	91.0	42.3	48.7	1.6	0.6	1.0	5.8	1.6
大專	204	100.0	89.7	40.7	49.0	2.9	2.9	0.0	6.4	1.0
大學	351	100.0	88.4	40.8	47.6	1.7	1.4	0.3	8.8	1.1
研究所以上	67	100.0	95.5	40.3	55.2	1.5	0.0	1.5	3.0	0.0
拒答	5	100.0	80.0	40.0	40.0	0.0	0.0	0.0	20.0	0.0
職業										
軍公教	72	100.0	87.5	41.7	45.8	2.8	1.4	1.4	8.3	1.4
工商企業負責人	71	100.0	84.5	36.6	47.9	5.6	2.8	2.8	9.9	0.0
民營企業受雇者	399	100.0	91.0	42.1	48.9	2.0	1.8	0.2	5.8	1.2
家庭主婦	181	100.0	88.4	41.4	47.0	1.7	1.7	0.0	8.3	1.6
會計師、代客記帳業、 地政士等專業代理人	161	100.0	91.9	45.3	46.6	1.3	1.3	0.0	6.2	0.6
學生	17	100.0	94.1	52.9	41.2	0.0	0.0	0.0	5.9	0.0
退休/無業	91	100.0	90.1	34.1	56.0	0.0	0.0	0.0	9.9	0.0
非屬專業代理人之其他 專業人員	70	100.0	81.4	34.3	47.1	5.7	4.3	1.4	8.6	4.3
拒答	5	100.0	83.3	33.3	50.0	0.0	0.0	0.0	16.7	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 3 稅捐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	1,068	100.0	92.7	7.3
性別				
男性	494	100.0	93.9	6.1
女性	574	100.0	91.6	8.4
年齡				
29歲以下	132	100.0	93.2	6.8
30-39歲	250	100.0	94.8	5.2
40-49歲	253	100.0	92.9	7.1
50歲以上	431	100.0	91.2	8.8
拒答	2	100.0	100.0	0.0
教育程度				
國小及以下	47	100.0	89.4	10.6
國中	84	100.0	90.5	9.5
高中	310	100.0	94.2	5.8
大專	204	100.0	93.6	6.4
大學	351	100.0	91.2	8.8
研究所以上	67	100.0	97.0	3.0
拒答	5	100.0	80.0	20.0
職業				
軍公教	72	100.0	91.7	8.3
工商企業負責人	71	100.0	90.1	9.9
民營企業受雇者	399	100.0	94.2	5.8
家庭主婦	181	100.0	91.7	8.3
會計師、代客記帳業、 地政士等專業代理人	161	100.0	93.8	6.2
學生	17	100.0	94.1	5.9
退休/無業	91	100.0	90.1	9.9
非屬專業代理人之其他 專業人員	70	100.0	91.4	8.6
拒答	5	100.0	83.3	16.7

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 有使用者_稅捐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	990	100.0	96.4	44.3	52.1	2.3	1.8	0.5	1.3
性別									
男性	464	100.0	96.1	45.7	50.4	3.0	2.1	0.9	0.9
女性	526	100.0	96.6	43.0	53.6	1.7	1.5	0.2	1.7
年齡									
29歲以下	123	100.0	95.9	44.7	51.2	1.6	1.6	0.0	2.5
30-39歲	237	100.0	97.9	47.3	50.6	1.2	0.8	0.4	0.9
40-49歲	235	100.0	94.5	41.7	52.8	3.4	3.0	0.4	2.1
50歲以上	393	100.0	96.7	43.8	52.9	2.6	1.8	0.8	0.7
拒答	2	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
教育程度									
國小及以下	42	100.0	97.6	45.2	52.4	2.4	2.4	0.0	0.0
國中	76	100.0	92.1	43.4	48.7	5.3	5.3	0.0	2.6
高中	292	100.0	96.6	44.9	51.7	1.7	0.7	1.0	1.7
大專	191	100.0	95.9	43.5	52.4	3.1	3.1	0.0	1.0
大學	320	100.0	96.9	44.7	52.2	1.9	1.6	0.3	1.2
研究所以上	65	100.0	98.4	41.5	56.9	1.6	0.0	1.6	0.0
拒答	4	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
職業									
軍公教	66	100.0	95.5	45.5	50.0	3.0	1.5	1.5	1.5
工商企業負責人	64	100.0	93.8	40.6	53.2	6.2	3.1	3.1	0.0
民營企業受雇者	376	100.0	96.6	44.7	51.9	2.1	1.8	0.3	1.3
家庭主婦	166	100.0	96.4	45.2	51.2	1.8	1.8	0.0	1.8
會計師、代客記帳業、 地政士等專業代理人	151	100.0	98.0	48.3	49.7	1.3	1.3	0.0	0.7
學生	16	100.0	100.0	56.3	43.7	0.0	0.0	0.0	0.0
退休/無業	82	100.0	100.0	37.8	62.2	0.0	0.0	0.0	0.0
非屬專業代理人之其他 專業人員	64	100.0	89.1	37.5	51.6	6.3	4.7	1.6	4.6
拒答	5	100.0	100.0	40.0	60.0	0.0	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 5 稅捐處提供娃娃車、兒童座椅、哺集乳室、輪椅、無障礙設施等服務滿意度

單位：人(%)

	樣本數	合計	滿意	非常滿意	還算滿意	沒有使用過	無明確意見
總計	1,068	100.0	2.3	1.3	1.0	97.4	0.3
性別							
男性	494	100.0	0.6	0.2	0.4	99.2	0.2
女性	574	100.0	3.800	2.2	1.6	95.819	0.348
年齡							
29歲以下	132	100.0	1.6	0.8	0.8	97.7	0.7
30-39歲	250	100.0	4.0	2.0	2.0	96.0	0.0
40-49歲	253	100.0	1.6	1.2	0.4	98.0	0.4
50歲以上	431	100.0	2.1	1.2	0.9	97.7	0.2
拒答	2	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
教育程度							
國小及以下	47	100.0	4.3	4.3	0.0	95.7	0.0
國中	84	100.0	6.0	2.4	3.6	94.0	0.0
高中	310	100.0	1.2	0.6	0.6	98.4	0.4
大專	204	100.0	0.5	0.0	0.5	99.0	0.5
大學	351	100.0	3.1	2.0	1.1	96.6	0.3
研究所以上	67	100.0	3.0	1.5	1.5	97.0	0.0
拒答	5	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
職業							
軍公教	72	100.0	2.8	1.4	1.4	95.8	1.4
工商企業負責人	71	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
民營企業受雇者	399	100.0	1.5	0.2	1.3	98.5	0.0
家庭主婦	181	100.0	5.5	3.3	2.2	93.9	0.6
會計師、代客記帳業、地政士等專業代理人	161	100.0	1.2	1.2	0.0	98.8	0.0
學生	17	100.0	0.0	0.0	0.0	94.1	5.9
退休/無業	91	100.0	3.3	2.2	1.1	96.7	0.0
非屬專業代理人之其他專業人員	70	100.0	2.9	2.9	0.0	97.1	0.0
拒答	6	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	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 6 稅捐處娃娃車、兒童座椅、哺集乳室、輪椅、無障礙設施等
使用率

單位：人(%)

	樣本數	合計	有使用過	沒有使用過
總計	1,068	100.0	2.6	97.4
性別 **				
男性	494	100.0	0.8	99.2
女性	574	100.0	4.2	95.8
年齡				
29歲以下	132	100.0	2.3	97.7
30-39歲	250	100.0	4.0	96.0
40-49歲	253	100.0	2.0	98.0
50歲以上	431	100.0	2.3	97.7
拒答	2	100.0	0.0	100.0
教育程度				
國小及以下	47	100.0	4.3	95.7
國中	84	100.0	6.0	94.0
高中	310	100.0	1.6	98.4
大專	204	100.0	1.0	99.0
大學	351	100.0	3.4	96.6
研究所以上	67	100.0	3.0	97.0
拒答	5	100.0	0.0	100.0
職業				
軍公教	72	100.0	4.2	95.8
工商企業負責人	71	100.0	0.0	100.0
民營企業受雇者	399	100.0	1.5	98.5
家庭主婦	181	100.0	6.1	93.9
會計師、代客記帳業、 地政士等專業代理人	161	100.0	1.2	98.8
學生	17	100.0	5.9	94.1
退休/無業	91	100.0	3.3	96.7
非屬專業代理人之其他 專業人員	70	100.0	2.9	97.1
拒答	6	100.0	0.0	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 7 有使用者_稅捐處提供娃娃車、兒童座椅、哺集乳室、輪椅、
無障礙設施等服務滿意度

單位：人(%)

	樣本數	合計	滿意	非常滿意	還算滿意	無明確意見
總計	28	100.0	89.3	50.0	39.3	10.7
性別						
男性	4	100.0	75.0	25.0	50.0	25.0
女性	24	100.0	91.7	54.2	37.5	8.3
年齡						
29歲以下	3	100.0	66.6	33.3	33.3	33.4
30-39歲	10	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0
40-49歲	5	100.0	80.0	60.0	20.0	20.0
50歲以上	10	100.0	90.0	50.0	40.0	10.0
教育程度						
國小及以下	2	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0
國中	5	100.0	100.0	40.0	60.0	0.0
高中	5	100.0	80.0	40.0	40.0	20.0
大專	2	100.0	50.0	0.0	50.0	50.0
大學	12	100.0	91.6	58.3	33.3	8.4
研究所以上	2	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0
職業						
軍公教	3	100.0	66.6	33.3	33.3	33.4
民營企業受雇者	6	100.0	100.0	16.7	83.3	0.0
家庭主婦	11	100.0	90.9	54.5	36.4	9.1
會計師、代客記帳業、 地政士等專業代理人	2	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0
學生	1	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0
退休/無業	3	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0
非屬專業代理人之其他 專業人員	2	100.0	100.0	100.0	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 稅捐處播放宣導短片、電腦動畫看板與跑馬燈以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	1,068	100.0	70.7	29.5	41.2	1.7	1.4	0.3	27.6
性別									
男性	494	100.0	71.7	29.4	42.3	1.8	1.2	0.6	26.5
女性	574	100.0	69.8	29.6	40.2	1.6	1.6	0.0	28.6
年齡	a								
29歲以下	132	100.0	78.8	34.1	44.7	2.3	2.3	0.0	18.9
30-39歲	250	100.0	76.8	36.0	40.8	1.6	1.6	0.0	21.6
40-49歲	253	100.0	69.2	24.9	44.3	2.8	1.6	1.2	28.0
50歲以上	431	100.0	65.7	27.2	38.5	0.9	0.9	0.0	33.4
拒答	2	100.0	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0	50.0
教育程度									
國小及以下	47	100.0	59.6	25.5	34.1	2.1	2.1	0.0	38.3
國中	84	100.0	70.2	38.1	32.1	1.2	1.2	0.0	28.6
高中	310	100.0	67.4	28.4	39.0	1.9	1.6	0.3	30.7
大專	204	100.0	70.6	25.5	45.1	0.5	0.0	0.5	28.9
大學	351	100.0	74.6	31.6	43.0	2.3	2.0	0.3	23.1
研究所以上	67	100.0	76.1	28.3	47.8	1.5	1.5	0.0	22.4
拒答	5	100.0	40.0	20.0	20.0	0.0	0.0	0.0	60.0
職業									
軍公教	72	100.0	75.0	29.2	45.8	0.0	0.0	0.0	25.0
工商企業負責人	71	100.0	59.1	21.1	38.0	1.4	0.0	1.4	39.5
民營企業受雇者	399	100.0	73.5	30.1	43.4	1.4	1.2	0.2	25.1
家庭主婦	181	100.0	64.1	29.3	34.8	2.2	2.2	0.0	33.7
會計師、代客記帳業、地政士等專業代理人	161	100.0	79.5	34.8	44.7	1.9	1.9	0.0	18.6
學生	17	100.0	82.3	23.5	58.8	0.0	0.0	0.0	17.7
退休/無業	91	100.0	58.3	25.3	33.0	1.1	1.1	0.0	40.6
非屬專業代理人之其他專業人員	70	100.0	74.3	31.4	42.9	4.3	2.9	1.4	21.4
拒答	6	100.0	50.0	16.7	33.3	0.0	0.0	0.0	50.0

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

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

附表 9 稅捐處提供多種繳稅方式節省民眾時間滿意度

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	無明確意見
總計	1,068	100.0	94.5	51.8	42.7	2.1	1.4	0.7	3.4
性別	*								
男性	494	100.0	94.8	56.5	38.3	2.2	1.2	1.0	3.0
女性	574	100.0	94.2	47.7	46.5	2.1	1.6	0.5	3.7
年齡									
29歲以下	132	100.0	95.4	60.6	34.8	2.3	1.5	0.8	2.3
30-39歲	250	100.0	95.6	58.0	37.6	1.6	1.6	0.0	2.8
40-49歲	253	100.0	94.8	49.0	45.8	2.4	1.2	1.2	2.8
50歲以上	431	100.0	93.3	47.3	46.0	2.3	1.4	0.9	4.4
拒答	2	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
教育程度									
國小及以下	47	100.0	89.4	42.6	46.8	4.2	2.1	2.1	6.4
國中	84	100.0	88.1	47.6	40.5	3.6	3.6	0.0	8.3
高中	310	100.0	92.6	47.8	44.8	3.2	1.6	1.6	4.2
大專	204	100.0	97.5	48.0	49.5	0.5	0.5	0.0	2.0
大學	351	100.0	96.0	57.3	38.7	2.0	1.4	0.6	2.0
研究所以上	67	100.0	97.0	64.2	32.8	0.0	0.0	0.0	3.0
拒答	5	100.0	100.0	60.0	40.0	0.0	0.0	0.0	0.0
職業									
軍公教	72	100.0	93.0	58.3	34.7	4.2	4.2	0.0	2.8
工商企業負責人	71	100.0	84.5	47.9	36.6	5.6	2.8	2.8	9.9
民營企業受雇者	399	100.0	95.7	50.1	45.6	2.0	1.8	0.2	2.3
家庭主婦	181	100.0	93.9	49.2	44.7	1.7	1.1	0.6	4.4
會計師、代客記帳業、地政士等專業代理人	161	100.0	98.1	55.9	42.2	0.6	0.0	0.6	1.3
學生	17	100.0	94.1	64.7	29.4	0.0	0.0	0.0	5.9
退休/無業	91	100.0	93.4	53.8	39.6	1.1	0.0	1.1	5.5
非屬專業代理人之其他專業人員	70	100.0	92.8	51.4	41.4	4.3	1.4	2.9	2.9
拒答	6	100.0	100.0	33.3	66.7	0.0	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 10 稅捐處舉辦稅務講習與宣導活動與民眾互動的服務滿意度

單位：人(%)

	樣本數	合計	滿意	非常滿意	還算滿意	不太滿意	沒有使用過	無明確意見
總計	1,068	100.0	13.7	7.8	5.9	0.3	85.8	0.2
性別								
男性	494	100.0	13.8	8.5	5.3	0.0	86.2	0.0
女性	574	100.0	13.7	7.3	6.4	0.5	85.4	0.4
年齡								
29歲以下	132	100.0	12.9	9.9	3.0	0.0	87.1	0.0
30-39歲	250	100.0	12.0	7.6	4.4	0.0	88.0	0.0
40-49歲	253	100.0	11.0	5.9	5.1	0.4	87.8	0.8
50歲以上	431	100.0	16.7	8.6	8.1	0.5	82.8	0.0
拒答	2	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
教育程度								
國小及以下	47	100.0	8.5	6.4	2.1	0.0	91.5	0.0
國中	84	100.0	15.5	10.7	4.8	1.2	83.3	0.0
高中	310	100.0	6.8	3.6	3.2	0.6	92.6	0.0
大專	204	100.0	19.1	8.3	10.8	0.0	80.4	0.5
大學	351	100.0	17.7	11.1	6.6	0.0	82.0	0.3
研究所以上	67	100.0	12.0	7.5	4.5	0.0	88.0	0.0
拒答	5	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
職業								
軍公教	72	100.0	15.3	9.7	5.6	0.0	83.3	1.4
工商企業負責人	71	100.0	4.2	2.8	1.4	0.0	95.8	0.0
民營企業受雇者	399	100.0	8.8	5.0	3.8	0.3	90.7	0.2
家庭主婦	181	100.0	13.3	9.4	3.9	0.5	86.2	0.0
會計師、代客記帳業、地政士等專業代理人	161	100.0	29.2	15.5	13.7	0.6	70.2	0.0
學生	17	100.0	23.5	17.6	5.9	0.0	76.5	0.0
退休/無業	91	100.0	14.3	7.7	6.6	0.0	85.7	0.0
非屬專業代理人之其他專業人員	70	100.0	12.9	4.3	8.6	0.0	87.1	0.0
拒答	6	100.0	16.7	0.0	16.7	0.0	83.3	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 11 稅捐處舉辦稅務講習與宣導活動參與率

單位：人(%)

	樣本數	合計	有使用過	沒有使用過
總計	1,068	100.0	14.2	85.8
性別				
男性	494	100.0	13.8	86.2
女性	574	100.0	14.6	85.4
年齡				
29歲以下	132	100.0	12.9	87.1
30-39歲	250	100.0	12.0	88.0
40-49歲	253	100.0	12.3	87.7
50歲以上	431	100.0	17.2	82.8
拒答	2	100.0	0.0	100.0
教育程度 **				
國小及以下	47	100.0	8.5	91.5
國中	84	100.0	16.7	83.3
高中	310	100.0	7.4	92.6
大專	204	100.0	19.6	80.4
大學	351	100.0	17.9	82.1
研究所以上	67	100.0	11.9	88.1
拒答	5	100.0	0.0	100.0
職業 ***				
軍公教	72	100.0	16.7	83.3
工商企業負責人	71	100.0	4.2	95.8
民營企業受雇者	399	100.0	9.3	90.7
家庭主婦	181	100.0	13.8	86.2
會計師、代客記帳業、 地政士等專業代理人	161	100.0	29.8	70.2
學生	17	100.0	23.5	76.5
退休/無業	91	100.0	14.3	85.7
非屬專業代理人之其他 專業人員	70	100.0	12.9	87.1
拒答	6	100.0	16.7	83.3

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 12 有使用者_稅捐處舉辦稅務講習與宣導活動與民眾互動的服務滿意度

單位：人（%）

	樣本數	合計	滿意	非常滿意	還算滿意	不太滿意	無明確意見
總計	152	100.0	96.7	55.3	41.4	2.0	1.3
性別							
男性	68	100.0	100.0	61.8	38.2	0.0	0.0
女性	84	100.0	94.0	50.0	44.0	3.6	2.4
年齡							
29歲以下	17	100.0	100.0	76.5	23.5	0.0	0.0
30-39歲	30	100.0	100.0	63.3	36.7	0.0	0.0
40-49歲	31	100.0	90.3	48.4	41.9	3.2	6.5
50歲以上	74	100.0	97.3	50.0	47.3	2.7	0.0
教育程度							
國小及以下	4	100.0	100.0	75.0	25.0	0.0	0.0
國中	14	100.0	92.9	64.3	28.6	7.1	0.0
高中	23	100.0	91.3	47.8	43.5	8.7	0.0
大專	40	100.0	97.5	42.5	55.0	0.0	2.5
大學	63	100.0	98.4	61.9	36.5	0.0	1.6
研究所以上	8	100.0	100.0	62.5	37.5	0.0	0.0
職業							
軍公教	12	100.0	91.6	58.3	33.3	0.0	8.4
工商企業負責人	3	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0
民營企業受雇者	37	100.0	94.6	54.1	40.5	2.7	2.7
家庭主婦	25	100.0	96.0	68.0	28.0	4.0	0.0
會計師、代客記帳業、 地政士等專業代理人	48	100.0	97.9	52.1	45.8	2.1	0.0
學生	4	100.0	100.0	75.0	25.0	0.0	0.0
退休/無業	13	100.0	100.0	53.8	46.2	0.0	0.0
非屬專業代理人之其他 專業人員	9	100.0	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0
拒答	1	100.0	100.0	0.0	100.0	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 13 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	1,068	100.0	86.2	42.0	44.2	1.9	1.2	0.7	11.9
性別	*								
男性	494	100.0	88.9	43.3	45.6	1.4	0.4	1.0	9.7
女性	574	100.0	83.9	40.9	43.0	2.3	1.9	0.4	13.8
年齡	a								
29歲以下	132	100.0	93.2	50.8	42.4	0.8	0.8	0.0	6.0
30-39歲	250	100.0	90.8	48.0	42.8	1.6	1.2	0.4	7.6
40-49歲	253	100.0	85.0	40.7	44.3	4.3	3.1	1.2	10.7
50歲以上	431	100.0	82.2	36.7	45.5	0.9	0.2	0.7	16.9
拒答	2	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
教育程度	a								
國小及以下	47	100.0	63.8	31.9	31.9	0.0	0.0	0.0	36.2
國中	84	100.0	79.7	32.1	47.6	1.2	1.2	0.0	19.1
高中	310	100.0	82.3	37.1	45.2	2.5	1.0	1.5	15.2
大專	204	100.0	89.2	41.7	47.5	2.5	2.0	0.5	8.3
大學	351	100.0	91.1	46.9	44.2	1.2	0.9	0.3	7.7
研究所以上	67	100.0	95.5	59.7	35.8	3.0	3.0	0.0	1.5
拒答	5	100.0	60.0	40.0	20.0	0.0	0.0	0.0	40.0
職業	a								
軍公教	72	100.0	88.9	47.2	41.7	0.0	0.0	0.0	11.1
工商企業負責人	71	100.0	77.5	36.6	40.9	4.2	0.0	4.2	18.3
民營企業受雇者	399	100.0	88.3	41.9	46.4	2.2	1.5	0.7	9.5
家庭主婦	181	100.0	77.9	38.1	39.8	2.8	2.8	0.0	19.3
會計師、代客記帳業、 地政士等專業代理人	161	100.0	97.5	53.4	44.1	0.0	0.0	0.0	2.5
學生	17	100.0	88.2	52.9	35.3	0.0	0.0	0.0	11.8
退休/無業	91	100.0	79.1	29.7	49.4	1.1	1.1	0.0	19.8
非屬專業代理人之其他 專業人員	70	100.0	85.7	41.4	44.3	2.8	1.4	1.4	11.5
拒答	6	100.0	83.3	33.3	50.0	0.0	0.0	0.0	16.7

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

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

附表 14 稅捐處將服務時間延長方便民眾申辦服務的措施滿意度

單位：人(%)

	樣本數	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	1,068	100.0	95.9	68.0	27.9	1.4	1.2	0.2	2.7
性別									
男性	494	100.0	95.4	66.0	29.4	1.4	1.2	0.2	3.2
女性	574	100.0	96.3	69.7	26.6	1.4	1.2	0.2	2.3
年齡									
29歲以下	132	100.0	95.4	67.4	28.0	1.5	1.5	0.0	3.1
30-39歲	250	100.0	96.0	68.4	27.6	2.0	1.6	0.4	2.0
40-49歲	253	100.0	96.0	67.6	28.4	2.0	1.6	0.4	2.0
50歲以上	431	100.0	95.8	68.0	27.8	0.7	0.7	0.0	3.5
拒答	2	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
教育程度									
國小及以下	47	100.0	93.6	63.8	29.8	0.0	0.0	0.0	6.4
國中	84	100.0	97.6	66.7	30.9	1.2	1.2	0.0	1.2
高中	310	100.0	95.8	65.8	30.0	1.2	0.6	0.6	3.0
大專	204	100.0	93.6	65.7	27.9	2.0	2.0	0.0	4.4
大學	351	100.0	96.9	71.8	25.1	1.4	1.4	0.0	1.7
研究所以上	67	100.0	97.0	68.6	28.4	1.5	1.5	0.0	1.5
拒答	5	100.0	100.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0
職業									
軍公教	72	100.0	97.2	61.1	36.1	0.0	0.0	0.0	2.8
工商企業負責人	71	100.0	93.0	57.8	35.2	1.4	1.4	0.0	5.6
民營企業受雇者	399	100.0	97.5	69.9	27.6	1.2	1.0	0.2	1.3
家庭主婦	181	100.0	97.2	69.6	27.6	0.6	0.6	0.0	2.2
會計師、代客記帳業、 地政士等專業代理人	161	100.0	95.0	71.4	23.6	1.3	1.3	0.0	3.7
學生	17	100.0	94.1	82.3	11.8	0.0	0.0	0.0	5.9
退休/無業	91	100.0	94.5	63.7	30.8	1.1	1.1	0.0	4.4
非屬專業代理人之其他 專業人員	70	100.0	90.0	65.7	24.3	7.1	5.7	1.4	2.9
拒答	6	100.0	83.3	50.0	33.3	0.0	0.0	0.0	16.7

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 稅捐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	1,068	100.0	97.2	75.3	21.9	1.2	1.0	0.2	1.6
性別									
男性	494	100.0	97.8	76.5	21.3	0.6	0.6	0.0	1.6
女性	574	100.0	96.7	74.2	22.5	1.7	1.4	0.3	1.6
年齡									
29歲以下	132	100.0	97.7	74.2	23.5	0.8	0.8	0.0	1.5
30-39歲	250	100.0	98.8	76.8	22.0	0.4	0.0	0.4	0.8
40-49歲	253	100.0	96.4	76.3	20.1	1.6	1.2	0.4	2.0
50歲以上	431	100.0	96.5	74.0	22.5	1.6	1.6	0.0	1.9
拒答	2	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
教育程度									
國小及以下	47	100.0	95.8	72.4	23.4	2.1	2.1	0.0	2.1
國中	84	100.0	98.8	73.8	25.0	1.2	1.2	0.0	0.0
高中	310	100.0	96.1	72.2	23.9	1.3	1.3	0.0	2.6
大專	204	100.0	95.6	77.5	18.1	1.5	1.5	0.0	2.9
大學	351	100.0	98.5	76.9	21.6	0.9	0.6	0.3	0.6
研究所以上	67	100.0	98.5	77.6	20.9	1.5	0.0	1.5	0.0
拒答	5	100.0	100.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0
職業									
軍公教	72	100.0	94.4	62.5	31.9	1.4	0.0	1.4	4.2
工商企業負責人	71	100.0	94.4	70.4	24.0	0.0	0.0	0.0	5.6
民營企業受雇者	399	100.0	98.0	76.7	21.3	1.0	1.0	0.0	1.0
家庭主婦	181	100.0	96.1	75.1	21.0	2.2	1.7	0.5	1.7
會計師、代客記帳業、 地政士等專業代理人	161	100.0	97.5	79.5	18.0	1.2	1.2	0.0	1.3
學生	17	100.0	100.0	82.4	17.6	0.0	0.0	0.0	0.0
退休/無業	91	100.0	96.7	73.6	23.1	2.2	2.2	0.0	1.1
非屬專業代理人之其他 專業人員	70	100.0	100.0	78.6	21.4	0.0	0.0	0.0	0.0
拒答	6	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	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 16 稅捐處提供區公所透過視訊即時申辦稅務事項的服務滿意度

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	1,068	100.0	71.2	39.0	32.2	1.0	0.8	0.2	27.8
性別									
男性	494	100.0	69.2	37.0	32.2	1.0	0.8	0.2	29.8
女性	574	100.0	73.0	40.8	32.2	0.9	0.7	0.2	26.1
年齡									
29歲以下	132	100.0	78.0	44.7	33.3	0.8	0.8	0.0	21.2
30-39歲	250	100.0	73.6	43.6	30.0	1.6	1.6	0.0	24.8
40-49歲	253	100.0	64.4	34.4	30.0	0.8	0.8	0.0	34.8
50歲以上	431	100.0	71.7	37.1	34.6	0.7	0.2	0.5	27.6
拒答	2	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
教育程度									
國小及以下	47	100.0	74.5	38.3	36.2	0.0	0.0	0.0	25.5
國中	84	100.0	79.8	38.1	41.7	1.2	1.2	0.0	19.0
高中	310	100.0	73.9	41.6	32.3	1.2	0.6	0.6	24.9
大專	204	100.0	66.7	37.8	28.9	0.5	0.5	0.0	32.8
大學	351	100.0	71.2	37.9	33.3	0.9	0.9	0.0	27.9
研究所以上	67	100.0	59.7	38.8	20.9	1.5	1.5	0.0	38.8
拒答	5	100.0	80.0	40.0	40.0	0.0	0.0	0.0	20.0
職業									
軍公教	72	100.0	65.3	40.3	25.0	1.4	1.4	0.0	33.3
工商企業負責人	71	100.0	70.4	39.4	31.0	2.8	1.4	1.4	26.8
民營企業受雇者	399	100.0	71.7	39.1	32.6	1.2	1.0	0.2	27.1
家庭主婦	181	100.0	76.2	43.6	32.6	0.6	0.6	0.0	23.2
會計師、代客記帳業、 地政士等專業代理人	161	100.0	64.6	32.9	31.7	0.0	0.0	0.0	35.4
學生	17	100.0	94.1	64.7	29.4	0.0	0.0	0.0	5.9
退休/無業	91	100.0	74.7	30.8	43.9	0.0	0.0	0.0	25.3
非屬專業代理人之其他 專業人員	70	100.0	70.0	44.3	25.7	1.4	1.4	0.0	28.6
拒答	6	100.0	50.0	33.3	16.7	0.0	0.0	0.0	50.0

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

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

附表 17 稅捐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	沒有使用過	無明確意見
總計	1,068	100.0	16.2	11.8	4.4	0.5	0.3	0.2	82.6	0.7
性別										
男性	494	100.0	15.0	11.3	3.7	0.4	0.4	0.0	83.8	0.8
女性	574	100.0	17.3	12.2	5.1	0.5	0.2	0.3	81.5	0.7
年齡										
29歲以下	132	100.0	15.1	12.1	3.0	0.0	0.0	0.0	84.9	0.0
30-39歲	250	100.0	14.8	11.6	3.2	0.4	0.4	0.0	84.8	0.0
40-49歲	253	100.0	17.0	11.9	5.1	0.8	0.4	0.4	81.4	0.8
50歲以上	431	100.0	17.0	11.9	5.1	0.4	0.2	0.2	81.2	1.4
拒答	2	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
教育程度										
國小及以下	47	100.0	6.4	4.3	2.1	0.0	0.0	0.0	89.4	4.2
國中	84	100.0	14.3	11.9	2.4	0.0	0.0	0.0	84.5	1.2
高中	310	100.0	12.9	9.7	3.2	0.9	0.3	0.6	85.2	1.0
大專	204	100.0	21.6	14.2	7.4	0.5	0.5	0.0	77.4	0.5
大學	351	100.0	19.4	14.0	5.4	0.3	0.3	0.0	80.0	0.3
研究所以上	67	100.0	9.0	9.0	0.0	0.0	0.0	0.0	91.0	0.0
拒答	5	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
職業										
軍公教	72	100.0	12.5	12.5	0.0	1.4	1.4	0.0	84.7	1.4
工商企業負責人	71	100.0	9.8	4.2	5.6	0.0	0.0	0.0	90.2	0.0
民營企業受雇者	399	100.0	15.0	11.0	4.0	0.3	0.0	0.3	84.2	0.5
家庭主婦	181	100.0	16.0	12.7	3.3	0.0	0.0	0.0	81.8	2.2
會計師、代客記帳業、地政士等專業代理人	161	100.0	29.2	18.6	10.6	0.6	0.6	0.0	70.2	0.0
學生	17	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
退休/無業	91	100.0	13.2	11.0	2.2	0.0	0.0	0.0	85.7	1.1
非屬專業代理人之其他專業人員	70	100.0	11.5	10.0	1.5	2.8	1.4	1.4	85.7	0.0
拒答	6	100.0	16.7	0.0	16.7	0.0	0.0	0.0	83.3	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 18 稅捐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	1,068	100.0	17.4	82.6
性別				
男性	494	100.0	16.2	83.8
女性	574	100.0	18.5	81.5
年齡				
29歲以下	132	100.0	15.2	84.8
30-39歲	250	100.0	15.2	84.8
40-49歲	253	100.0	18.6	81.4
50歲以上	431	100.0	18.8	81.2
拒答	2	100.0	0.0	100.0
教育程度 *				
國小及以下	47	100.0	10.6	89.4
國中	84	100.0	15.5	84.5
高中	310	100.0	14.8	85.2
大專	204	100.0	22.5	77.5
大學	351	100.0	19.9	80.1
研究所以上	67	100.0	9.0	91.0
拒答	5	100.0	0.0	100.0
職業 **				
軍公教	72	100.0	15.3	84.7
工商企業負責人	71	100.0	9.9	90.1
民營企業受雇者	399	100.0	15.8	84.2
家庭主婦	181	100.0	18.2	81.8
會計師、代客記帳業、 地政士等專業代理人	161	100.0	29.8	70.2
學生	17	100.0	0.0	100.0
退休/無業	91	100.0	14.3	85.7
非屬專業代理人之其他 專業人員	70	100.0	14.3	85.7
拒答	6	100.0	16.7	83.3

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 19 有使用者_稅捐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	186	100.0	93.0	67.7	25.3	2.7	1.6	1.1	4.3
性別									
男性	80	100.0	92.5	70.0	22.5	2.5	2.5	0.0	5.0
女性	106	100.0	93.4	66.0	27.4	2.8	0.9	1.9	3.8
年齡									
29歲以下	20	100.0	100.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0
30-39歲	38	100.0	97.4	76.3	21.1	2.6	2.6	0.0	0.0
40-49歲	47	100.0	91.5	63.8	27.7	4.2	2.1	2.1	4.3
50歲以上	81	100.0	90.2	63.0	27.2	2.4	1.2	1.2	7.4
教育程度									
國小及以下	5	100.0	60.0	40.0	20.0	0.0	0.0	0.0	40.0
國中	13	100.0	92.3	76.9	15.4	0.0	0.0	0.0	7.7
高中	46	100.0	86.9	65.2	21.7	6.6	2.2	4.4	6.5
大專	46	100.0	95.6	63.0	32.6	2.2	2.2	0.0	2.2
大學	70	100.0	97.2	70.0	27.2	1.4	1.4	0.0	1.4
研究所以上	6	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
職業									
軍公教	11	100.0	81.8	81.8	0.0	9.1	9.1	0.0	9.1
工商企業負責人	7	100.0	100.0	42.9	57.1	0.0	0.0	0.0	0.0
民營企業受雇者	63	100.0	95.2	69.8	25.4	1.6	0.0	1.6	3.2
家庭主婦	33	100.0	87.9	69.7	18.2	0.0	0.0	0.0	12.1
會計師、代客記帳業、地政士等專業代理人	48	100.0	97.9	62.5	35.4	2.1	2.1	0.0	0.0
退休/無業	13	100.0	92.3	76.9	15.4	0.0	0.0	0.0	7.7
非屬專業代理人之其他專業人員	10	100.0	80.0	70.0	10.0	20.0	10.0	10.0	0.0
拒答	1	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	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 20 稅捐處志工適時給予民眾幫助的服務滿意度

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	1,068	100.0	95.0	65.0	30.0	1.4	1.3	0.1	3.6
性別									
男性	494	100.0	96.0	65.4	30.6	1.2	1.2	0.0	2.8
女性	574	100.0	94.2	64.6	29.6	1.6	1.4	0.2	4.2
年齡									
29歲以下	132	100.0	96.2	68.9	27.3	1.5	1.5	0.0	2.3
30-39歲	250	100.0	97.6	66.8	30.8	0.4	0.4	0.0	2.0
40-49歲	253	100.0	93.3	67.6	25.7	3.2	3.2	0.0	3.5
50歲以上	431	100.0	94.2	61.3	32.9	0.9	0.7	0.2	4.9
拒答	2	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
教育程度	a								
國小及以下	47	100.0	87.2	61.7	25.5	0.0	0.0	0.0	12.8
國中	84	100.0	96.4	65.5	30.9	2.4	2.4	0.0	1.2
高中	310	100.0	95.8	64.5	31.3	1.3	1.0	0.3	2.9
大專	204	100.0	92.7	61.8	30.9	2.9	2.9	0.0	4.4
大學	351	100.0	96.6	66.1	30.5	0.6	0.6	0.0	2.8
研究所以上	67	100.0	97.0	73.1	23.9	1.5	1.5	0.0	1.5
拒答	5	100.0	60.0	60.0	0.0	0.0	0.0	0.0	40.0
職業									
軍公教	72	100.0	94.4	61.1	33.3	2.8	2.8	0.0	2.8
工商企業負責人	71	100.0	95.8	63.4	32.4	0.0	0.0	0.0	4.2
民營企業受雇者	399	100.0	96.2	69.9	26.3	1.3	1.0	0.3	2.5
家庭主婦	181	100.0	95.6	64.7	30.9	1.1	1.1	0.0	3.3
會計師、代客記帳業、 地政士等專業代理人	161	100.0	92.5	57.1	35.4	1.9	1.9	0.0	5.6
學生	17	100.0	100.0	88.2	11.8	0.0	0.0	0.0	0.0
退休/無業	91	100.0	94.5	60.4	34.1	0.0	0.0	0.0	5.5
非屬專業代理人之其他 專業人員	70	100.0	92.9	62.9	30.0	4.3	4.3	0.0	2.8
拒答	6	100.0	83.3	50.0	33.3	0.0	0.0	0.0	16.7

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 21 稅捐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	1,068	100.0	96.7	64.1	32.6	2.8	2.4	0.4	0.5
性別	a								
男性	494	100.0	97.4	69.2	28.2	2.2	2.0	0.2	0.4
女性	574	100.0	96.2	59.8	36.4	3.3	2.8	0.5	0.5
年齡									
29歲以下	132	100.0	99.3	73.5	25.8	0.7	0.7	0.0	0.0
30-39歲	250	100.0	96.0	64.4	31.6	2.4	2.4	0.0	1.6
40-49歲	253	100.0	95.2	64.4	30.8	4.8	4.0	0.8	0.0
50歲以上	431	100.0	97.2	61.0	36.2	2.6	2.1	0.5	0.2
拒答	2	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
教育程度									
國小及以下	47	100.0	100.0	68.1	31.9	0.0	0.0	0.0	0.0
國中	84	100.0	98.8	70.2	28.6	1.2	1.2	0.0	0.0
高中	310	100.0	94.5	63.5	31.0	4.5	4.2	0.3	1.0
大專	204	100.0	95.6	56.9	38.7	3.9	2.9	1.0	0.5
大學	351	100.0	98.3	67.2	31.1	1.4	1.1	0.3	0.3
研究所以上	67	100.0	97.0	64.2	32.8	3.0	3.0	0.0	0.0
拒答	5	100.0	100.0	40.0	60.0	0.0	0.0	0.0	0.0
職業	a								
軍公教	72	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
工商企業負責人	71	100.0	91.6	62.0	29.6	7.0	7.0	0.0	1.4
民營企業受雇者	399	100.0	96.5	66.4	30.1	3.5	2.8	0.7	0.0
家庭主婦	181	100.0	97.8	65.2	32.6	1.7	1.7	0.0	0.5
會計師、代客記帳業、 地政士等專業代理人	161	100.0	96.9	55.9	41.0	3.1	2.5	0.6	0.0
學生	17	100.0	100.0	88.2	11.8	0.0	0.0	0.0	0.0
退休/無業	91	100.0	98.9	63.7	35.2	0.0	0.0	0.0	1.1
非屬專業代理人之其他 專業人員	70	100.0	94.3	64.3	30.0	4.3	4.3	0.0	1.4
拒答	6	100.0	83.3	33.3	50.0	0.0	0.0	0.0	16.7

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 22 稅捐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	1,068	100.0	95.9	52.5	43.4	3.2	2.4	0.8	0.9
性別									
男性	494	100.0	96.6	54.1	42.5	2.6	2.0	0.6	0.8
女性	574	100.0	95.3	51.0	44.3	3.7	2.8	0.9	1.0
年齡									
29歲以下	132	100.0	94.7	58.3	36.4	3.8	2.3	1.5	1.5
30-39歲	250	100.0	96.4	53.6	42.8	2.4	2.0	0.4	1.2
40-49歲	253	100.0	95.7	51.4	44.3	3.5	2.7	0.8	0.8
50歲以上	431	100.0	96.1	50.6	45.5	3.2	2.5	0.7	0.7
拒答	2	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
教育程度									
國小及以下	47	100.0	93.6	48.9	44.7	2.1	2.1	0.0	4.3
國中	84	100.0	95.3	54.8	40.5	4.7	4.7	0.0	0.0
高中	310	100.0	95.5	55.5	40.0	3.5	2.9	0.6	1.0
大專	204	100.0	95.5	47.5	48.0	3.5	2.5	1.0	1.0
大學	351	100.0	96.3	52.7	43.6	2.8	1.7	1.1	0.9
研究所以上	67	100.0	98.5	53.7	44.8	1.5	1.5	0.0	0.0
拒答	5	100.0	100.0	20.0	80.0	0.0	0.0	0.0	0.0
職業									
軍公教	72	100.0	97.2	51.4	45.8	2.8	2.8	0.0	0.0
工商企業負責人	71	100.0	93.0	42.3	50.7	5.6	4.2	1.4	1.4
民營企業受雇者	399	100.0	95.8	53.4	42.4	3.7	2.5	1.2	0.5
家庭主婦	181	100.0	97.8	57.5	40.3	1.7	1.7	0.0	0.5
會計師、代客記帳業、 地政士等專業代理人	161	100.0	95.0	50.3	44.7	3.7	2.5	1.2	1.3
學生	17	100.0	94.1	76.5	17.6	0.0	0.0	0.0	5.9
退休/無業	91	100.0	98.9	51.6	47.3	0.0	0.0	0.0	1.1
非屬專業代理人之其他 專業人員	70	100.0	92.9	48.6	44.3	5.7	5.7	0.0	1.4
拒答	6	100.0	83.3	33.3	50.0	0.0	0.0	0.0	16.7

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 23 不滿意稅捐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
合計	34	29.4	26.5	35.3	29.4	35.3
性別						
男性	13	38.5	30.8	53.8	30.8	30.8
女性	21	23.8	23.8	23.8	28.6	38.1
年齡						
29歲以下	5	20.0	20.0	40.0	60.0	20.0
30-39歲	6	33.3	33.3	16.7	0.0	50.0
40-49歲	9	33.3	11.1	55.6	11.1	44.4
50歲以上	14	28.6	35.7	28.6	42.9	28.6
教育程度						
國小及以下	1	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
國中	4	0.0	25.0	50.0	75.0	0.0
高中	11	27.3	27.3	36.4	18.2	45.5
大專	7	28.6	42.9	28.6	42.9	71.4
大學	10	40.0	20.0	20.0	20.0	20.0
研究所以上	1	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0
職業						
軍公教	2	50.0	0.0	50.0	0.0	100.0
工商企業負責人	4	25.0	50.0	50.0	0.0	25.0
民營企業受雇者	15	26.7	26.7	33.3	33.3	33.3
家庭主婦	3	0.0	33.3	33.3	0.0	33.3
會計師、代客記帳業、 地政士等專業代理人	6	50.0	16.7	16.7	50.0	50.0
非屬專業代理人之其他 專業人員	4	25.0	25.0	50.0	50.0	0.0

附表 24 稅捐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	1,068	100.0	93.0	49.8	43.2	2.4	2.0	0.4	4.6
性別	**								
男性	494	100.0	94.2	55.3	38.9	2.0	2.0	0.0	3.8
女性	574	100.0	92.2	45.1	47.1	2.6	1.9	0.7	5.2
年齡	a								
29歲以下	132	100.0	98.4	63.6	34.8	0.8	0.8	0.0	0.8
30-39歲	250	100.0	94.4	55.2	39.2	1.6	1.6	0.0	4.0
40-49歲	253	100.0	93.3	48.2	45.1	2.8	2.0	0.8	3.9
50歲以上	431	100.0	90.7	43.6	47.1	3.0	2.5	0.5	6.3
拒答	2	100.0	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0	50.0
教育程度	a								
國小及以下	47	100.0	89.4	44.7	44.7	0.0	0.0	0.0	10.6
國中	84	100.0	90.4	42.8	47.6	4.8	3.6	1.2	4.8
高中	310	100.0	90.7	45.5	45.2	2.5	1.9	0.6	6.8
大專	204	100.0	91.2	46.1	45.1	4.9	4.4	0.5	3.9
大學	351	100.0	97.4	55.8	41.6	0.9	0.9	0.0	1.7
研究所以上	67	100.0	94.0	62.7	31.3	0.0	0.0	0.0	6.0
拒答	5	100.0	80.0	40.0	40.0	0.0	0.0	0.0	20.0
職業									
軍公教	72	100.0	95.8	58.3	37.5	0.0	0.0	0.0	4.2
工商企業負責人	71	100.0	91.6	47.9	43.7	4.2	4.2	0.0	4.2
民營企業受雇者	399	100.0	94.8	51.4	43.4	2.2	1.7	0.5	3.0
家庭主婦	181	100.0	88.9	44.7	44.2	3.4	2.8	0.6	7.7
會計師、代客記帳業、 地政士等專業代理人	161	100.0	96.9	49.1	47.8	2.5	2.5	0.0	0.6
學生	17	100.0	100.0	82.4	17.6	0.0	0.0	0.0	0.0
退休/無業	91	100.0	87.9	45.0	42.9	0.0	0.0	0.0	12.1
非屬專業代理人之其他 專業人員	70	100.0	90.0	50.0	40.0	4.3	2.9	1.4	5.7
拒答	6	100.0	83.3	16.7	66.6	0.0	0.0	0.0	16.7

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 25 不滿意稅捐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
合計	25	68.0	24.0	16.0
性別				
男性	10	70.0	30.0	10.0
女性	15	66.7	20.0	20.0
年齡				
29歲以下	1	100.0	0.0	0.0
30-39歲	4	75.0	0.0	25.0
40-49歲	7	71.4	14.3	14.3
50歲以上	13	61.5	38.5	15.4
教育程度				
國中	4	50.0	25.0	25.0
高中	8	62.5	25.0	25.0
大專	10	70.0	30.0	10.0
大學	3	100.0	0.0	0.0
職業				
工商企業負責人	3	66.7	33.3	0.0
民營企業受雇者	9	44.4	33.3	33.3
家庭主婦	6	66.7	16.7	16.7
會計師、代客記帳業、 地政士等專業代理人	4	100.0	25.0	0.0
非屬專業代理人之其他 專業人員	3	100.0	0.0	0.0

附表 26 新北市稅捐處過去一年的整體表現滿意度

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	1,068	100.0	94.1	42.3	51.8	1.2	0.8	0.4	4.7
性別									
男性	494	100.0	95.6	45.8	49.8	0.8	0.6	0.2	3.6
女性	574	100.0	92.9	39.4	53.5	1.5	1.0	0.5	5.6
年齡									
29歲以下	132	100.0	96.2	47.7	48.5	0.8	0.8	0.0	3.0
30-39歲	250	100.0	94.4	46.8	47.6	1.6	1.6	0.0	4.0
40-49歲	253	100.0	94.5	40.7	53.8	1.6	0.4	1.2	3.9
50歲以上	431	100.0	93.1	39.0	54.1	0.9	0.7	0.2	6.0
拒答	2	100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
教育程度									
國小及以下	47	100.0	87.2	44.7	42.5	0.0	0.0	0.0	12.8
國中	84	100.0	94.1	41.7	52.4	0.0	0.0	0.0	5.9
高中	310	100.0	91.0	40.0	51.0	1.6	1.3	0.3	7.4
大專	204	100.0	95.1	40.2	54.9	1.5	1.0	0.5	3.4
大學	351	100.0	96.3	45.6	50.7	1.4	0.8	0.6	2.3
研究所以上	67	100.0	98.5	43.3	55.2	0.0	0.0	0.0	1.5
拒答	5	100.0	100.0	20.0	80.0	0.0	0.0	0.0	0.0
職業									
軍公教	72	100.0	97.2	40.3	56.9	1.4	1.4	0.0	1.4
工商企業負責人	71	100.0	91.6	29.6	62.0	1.4	1.4	0.0	7.0
民營企業受雇者	399	100.0	94.2	43.3	50.9	1.5	1.0	0.5	4.3
家庭主婦	181	100.0	92.2	41.4	50.8	0.6	0.6	0.0	7.2
會計師、代客記帳業、 地政士等專業代理人	161	100.0	97.6	48.5	49.1	1.2	0.6	0.6	1.2
學生	17	100.0	100.0	64.7	35.3	0.0	0.0	0.0	0.0
退休/無業	91	100.0	90.1	41.7	48.4	0.0	0.0	0.0	9.9
非屬專業代理人之其他 專業人員	70	100.0	94.3	37.1	57.2	2.8	1.4	1.4	2.9
拒答	6	100.0	83.3	16.7	66.6	0.0	0.0	0.0	16.7

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 27 對稅捐處的建議

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	簡化申辦 程序與 流程	加強宣導 各項稅務 資訊	延長 服務 時間	加強行政 人員的專 業訓練	改善 停車 方便性	加強行政 人員的辦 事效率	增加 服務窗 口
合計	1,068	24.6	3.5	2.9	2.7	2.6	2.1	1.8	1.3	1.2
性別										
男性	494	22.7	2.4	3.4	2.4	2.2	1.6	2.6	1.0	1.2
女性	574	26.3	4.4	2.4	3.0	3.0	2.4	1.0	1.6	1.2
年齡										
29歲以下	132	25.0	1.5	2.3	0.0	2.3	0.8	3.0	3.8	0.8
30-39歲	250	24.4	3.6	2.8	1.2	4.0	2.0	1.2	1.6	2.0
40-49歲	253	19.4	2.8	4.3	5.1	3.2	3.6	3.2	0.8	1.6
50歲以上	431	27.8	4.4	2.3	3.0	1.6	1.6	0.9	0.7	0.7
拒答	2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
教育程度										
國小及以下	47	27.7	6.4	0.0	0.0	0.0	0.0	2.1	2.1	0.0
國中	84	26.2	2.4	2.4	4.8	3.6	2.4	0.0	2.4	2.4
高中	310	26.8	4.8	2.9	2.3	1.9	1.6	1.9	1.9	1.0
大專	204	22.5	4.4	2.9	3.4	4.9	3.9	1.5	1.0	0.5
大學	351	23.4	1.1	3.7	2.3	2.0	1.7	2.3	0.9	1.7
研究所以以上	67	23.9	4.5	1.5	4.5	3.0	1.5	1.5	0.0	1.5
拒答	5	20.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
職業										
軍公教	72	33.3	2.8	2.8	4.2	1.4	0.0	2.8	0.0	1.4
工商企業負責人	71	25.4	2.8	4.2	5.6	1.4	2.8	2.8	1.4	2.8
民營企業受雇者	399	23.3	2.8	3.3	2.5	3.3	1.3	2.3	1.5	1.5
家庭主婦	181	25.4	6.1	1.1	3.9	1.7	3.3	0.0	1.7	0.6
會計師、代客記帳業、地 政士等專業代理人	161	23.6	3.7	3.7	1.9	1.2	3.1	2.5	1.9	0.0
學生	17	35.3	0.0	5.9	0.0	0.0	0.0	0.0	5.9	0.0
退休/無業	91	24.2	3.3	1.1	1.1	3.3	2.2	1.1	0.0	0.0
非屬專業代理人之其他專 業人員	70	22.9	2.9	4.3	1.4	7.1	2.9	1.4	0.0	4.3
拒答	6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

附表 27 對稅捐處的建議(續)

單位：人 (%)

	樣本數	更新老舊 硬體設備	加強志工 人員的專 業訓練	開放跨區 申辦業務	主動回覆 申辦進度	改善 無障礙 設施	加強繳費 的便利性	增加書 寫空間	增加等候 區座椅	無明確 意見
合計	1,068	1.0	0.9	0.6	0.5	0.2	0.2	0.1	0.1	57.7
性別										
男性	494	1.0	0.4	0.4	0.6	0.2	0.0	0.0	0.2	60.3
女性	574	1.0	1.4	0.7	0.3	0.2	0.3	0.2	0.0	55.4
年齡										
29歲以下	132	0.0	1.5	0.0	0.8	0.0	0.0	0.0	0.0	61.4
30-39歲	250	1.2	0.4	1.2	0.4	0.0	0.0	0.0	0.0	57.6
40-49歲	253	0.8	1.6	0.8	0.0	0.0	0.8	0.4	0.4	55.7
50歲以上	431	1.4	0.7	0.2	0.7	0.5	0.0	0.0	0.0	57.5
拒答	2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
教育程度										
國小及以下	47	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	63.8
國中	84	1.2	2.4	0.0	1.2	0.0	0.0	0.0	0.0	53.6
高中	310	1.3	1.3	0.0	0.6	0.3	0.0	0.3	0.0	55.8
大專	204	1.5	1.5	1.5	0.5	0.5	0.5	0.0	0.5	54.9
大學	351	0.6	0.3	0.6	0.3	0.0	0.3	0.0	0.0	61.0
研究所以上	67	1.5	0.0	1.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	58.2
拒答	5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	60.0
職業										
軍公教	72	1.4	0.0	1.4	1.4	0.0	0.0	0.0	0.0	51.4
工商企業負責人	71	1.4	1.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	49.3
民營企業受雇者	399	0.8	1.3	0.8	0.5	0.0	0.5	0.3	0.3	58.1
家庭主婦	181	1.1	1.1	0.0	0.0	0.6	0.0	0.0	0.0	58.0
會計師、代客記帳業、地 政士等專業代理人	161	0.6	0.0	0.0	1.2	0.0	0.0	0.0	0.0	59.6
學生	17	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	58.8
退休/無業	91	1.1	2.2	0.0	0.0	1.1	0.0	0.0	0.0	63.7
非屬專業代理人之其他專 業人員	70	2.9	0.0	2.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	52.9
拒答	6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0