



新北市政府稅捐稽徵處

『106 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 6 年 1 1 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 106 年 9 月 18 日至 9 月 28 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 1,069 位在 106 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，106 年度新北市稅捐稽徵處在「便利超商補發稅單服務滿意度」(100.0%)、「健保卡線上查繳稅服務滿意度」(99.3%)和「視訊即時申辦稅務事項服務滿意度」(98.9%)方面滿意度普遍獲得洽公民眾高度肯定。惟在服務人員辦事效率的滿意度(96.4%)較低。但整體來說滿意度皆超過九成六以上，表現值得肯定，而建議未來在服務人員的辦事效率上仍可再加強改善，以帶給民眾更佳的服務，創造更高的滿意度。

在「便民服務」方面，105 年起將 104 年「隨到隨辦與中午不打烊服務」與「服務時間延長措施」題項合併為「中午不打烊與延長服務時間措施」進行詢問，其滿意度為 98.5%，顯示洽公民眾對於新北市政府稅捐稽徵處在中午不打烊與將服務時間延長為上午 8 點至下午 18 點，以方便民眾洽辦之措施上，雖然與 105 年度的調查相比滿意度有略微下降，但整體來說民眾是給予肯定的態度。

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以上，其中評價最佳的是「稅務講習與宣導活動互動服務」，占 98.6%；其次為「提供稅務資訊服務」，占 97.8%，顯示洽公民眾對於

新北市政府稅捐稽徵處在舉辦稅務講習與宣導活動與民眾互動服務及播放宣導短片、電腦動畫看板與跑馬燈以隨時提供稅務資訊的服務上，民眾是給予肯定的態度。

整體來說，將未表態者扣除不予計算，而僅計算有表態者的滿意度後發現，各項服務項目的滿意度皆超過九成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。有表示意見的民眾中，有 34.6%表示「都很好，沒有需要改進的地方」，所占比例最多，顯示多數願意表態的民眾給予新北市政府稅捐稽徵處正面評價；而其他有給予建議事項的民眾，以加強宣導各項稅務資訊的比例最高，占 2.8%，再者依序為簡化申辦程序與流程(2.0%)等等。因此建議稅捐稽徵處，針對整個申辦程序以及流程多加以注意，以減少民眾等待時間，讓整體服務水準再攀高峰。

目錄

調查摘要.....	I
目錄	III
圖目錄	V
表目錄	IX
附表目錄.....	XI
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	5
六、撥號結果	6
參、調查結果分析.....	7
一、樣本結構分析	7
二、新北市政府稅捐稽徵處各項滿意度評價	10
肆、民眾對新北市政府稅捐稽徵處的滿意度趨勢分析	91

一、洽公環境滿意度比較	91
二、申請表格與範例說明服務滿意度比較	92
三、多元繳稅方式服務滿意度比較	93
四、多元稅務申辦方式服務滿意度比較	94
五、視訊即時申辦稅務事項滿意度比較	95
六、健保卡線上查繳稅服務滿意度比較	96
七、服務人員服務態度滿意度比較	97
八、服務人員辦事效率滿意度比較	98
九、服務人員稅務專業能力滿意度比較	99
十、提供稅務資訊服務滿意度比較	100
十一、稅務講習與宣導活動互動服務滿意度比較	101
十二、小結	102
伍、結論與建議	105
一、結論	105
二、建議	108
附錄一、為民服務問卷百分比表	111
附錄二、交叉表	123

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「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使用率	31
圖 3- 17 各類屬性民眾對「視訊即時申辦稅務事項」使用率	33
圖 3- 18 視訊即時申辦稅務事項服務滿意度	35
圖 3- 19 各類屬性民眾對「視訊即時申辦稅務事項」服務滿意度	37
圖 3- 20 健保卡線上查繳稅服務使用率	39
圖 3- 21 各類屬性民眾對「健保卡線上查繳稅」服務使用率	41

圖 3- 22 健保卡線上查繳稅服務滿意度	43
圖 3- 23 各類屬性民眾對「健保卡線上查繳稅」服務滿意度	45
圖 3- 24 便利超商補發稅單服務使用率	47
圖 3- 25 各類屬性民眾對「便利超商補發稅單服務」服務使用率	49
圖 3- 26 便利超商補發稅單服務滿意度	50
圖 3- 27 各類屬性民眾對「健保卡線上查繳稅」服務滿意度	51
圖 3- 28 志工協助服務滿意度	52
圖 3- 29 各類屬性民眾對「志工協助服務」滿意度	54
圖 3- 30 服務人員服務態度滿意度	56
圖 3- 31 各類屬性民眾對「服務人員服務態度」滿意度	58
圖 3- 32 不滿意服務人員服務態度的原因	60
圖 3- 33 服務人員辦事效率滿意度	61
圖 3- 34 各類屬性民眾對「服務人員辦事效率」滿意度	63
圖 3- 35 不滿意服務人員服務效率的原因	65
圖 3- 36 服務人員稅務專業能力滿意度	66
圖 3- 37 各類屬性民眾對「服務人員稅務專業能力」滿意度	68
圖 3- 38 不滿意服務人員專業能力的原因	70
圖 3- 39 便民服務滿意度	71
圖 3- 40 中午不打烊與延長服務時間滿意度	72
圖 3- 41 各類屬性民眾對新北市政府稅捐稽徵處中午不打烊與延長服務 時間滿意度	74
圖 3- 42 互動設施滿意度	76
圖 3- 43 提供稅務資訊服務滿意度	77

圖 3- 44 各類屬性民眾對提供稅務資訊服務滿意度	79
圖 3- 45 稅務講習與宣導活動互動使用率	81
圖 3- 46 各類屬性民眾對「稅務講習與宣導活動互動」使用率	83
圖 3- 47 稅務講習與宣導活動互動服務滿意度	85
圖 3- 48 各類屬性民眾對稅務講習與宣導活動互動服務滿意度	87
圖 3- 49 洽公民眾對新北市政府稅捐稽徵處建議事項	89
圖 4- 1 民眾對「洽公環境」滿意度之趨勢比較	91
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	92
圖 4- 3 民眾對「多元繳稅方式」滿意度之趨勢比較	93
圖 4- 4 民眾對「多元稅務申辦方式服務」滿意度之趨勢比較	94
圖 4- 5 民眾對「視訊即時申辦稅務事項」滿意度之趨勢比較	95
圖 4- 6 民眾對「健保卡線上查繳稅服務」滿意度之趨勢比較	96
圖 4- 7 民眾對「服務人員服務態度」滿意度之趨勢比較	97
圖 4- 8 民眾對「服務人員辦事效率」滿意度之趨勢比較	98
圖 4- 9 民眾對「服務人員稅務專業能力」滿意度之趨勢比較	99
圖 4- 10 民眾對「提供稅務資訊服務」滿意度之趨勢比較	100
圖 4- 11 民眾對「稅務講習與宣導活動互動服務」滿意度之趨勢比較	101
圖 4- 12 民眾對新北市政府稅捐稽徵處各項滿意度之趨勢比較	103

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	91
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	92
表 4-3 民眾對「多元繳稅方式」滿意度之趨勢比較	93
表 4-4 民眾對「多元稅務申辦方式服務」滿意度之趨勢比較	94
表 4-5 民眾對「視訊即時申辦稅務事項」滿意度之趨勢比較	95
表 4-6 民眾對「健保卡線上查繳稅服務」滿意度之趨勢比較	96
表 4-7 民眾對「服務人員服務態度」滿意度之趨勢比較	97
表 4-8 民眾對「服務人員辦事效率」滿意度之趨勢比較	98
表 4-9 民眾對「服務人員稅務專業能力」滿意度之趨勢比較	99
表 4-10 民眾對「提供稅務資訊服務」滿意度之趨勢比較	100
表 4-11 民眾對「稅務講習與宣導活動互動服務」滿意度之趨勢比較	101
表 4-12 民眾對新北市政府稅捐稽徵處各項滿意度之趨勢比較	102
表 5-1 新北市政府稅捐稽徵處各項服務評價彙整表	105

附表目錄

附表 1 洽公環境滿意度	124
附表 2 申請表格與範例說明使用率	125
附表 3 申請表格與範例說明滿意度	126
附表 4 多元繳稅方式滿意度	127
附表 5 多元稅務申辦方式服務滿意度	128
附表 6 視訊即時申辦稅務事項使用率	129
附表 7 視訊即時申辦稅務事項滿意度	130
附表 8 健保卡線上查繳稅服務使用率	131
附表 9 健保卡線上查繳稅服務滿意度	132
附表 10 便利超商補發稅單服務使用率	133
附表 11 便利超商補發稅單服務滿意度	134
附表 12 志工協助服務滿意度	135
附表 13 服務人員服務態度滿意度	136
附表 14 不滿意服務人員服務態度的原因	137
附表 15 服務人員辦事效率滿意度	138
附表 16 不滿意服務人員辦事效率的原因	139
附表 17 服務人員稅務專業能力滿意度	140
附表 18 不滿意服務人員專業能力的原因	141
附表 19 中午不打烊與延長服務時間滿意度	142

附表 20 提供稅務資訊服務滿意度	143
附表 21 稅務講習與宣導活動互動服務使用率	144
附表 22 稅務講習與宣導活動互動服務滿意度	145
附表 23 對稅捐處環境、設備、服務、申辦流程、宣導及文宣品等所 提供之建議	146

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，並作為日後改進的參考依據，以提供更貼近民眾需求之服務，力求政府服務品質再升級。

二、調查依據與目的

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

(一)瞭解洽公民眾對於新北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)比較從 105 年到 106 年之間民眾之滿意程度變化。

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

三、調查範圍與對象

此次調查範圍及對象，以 106 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

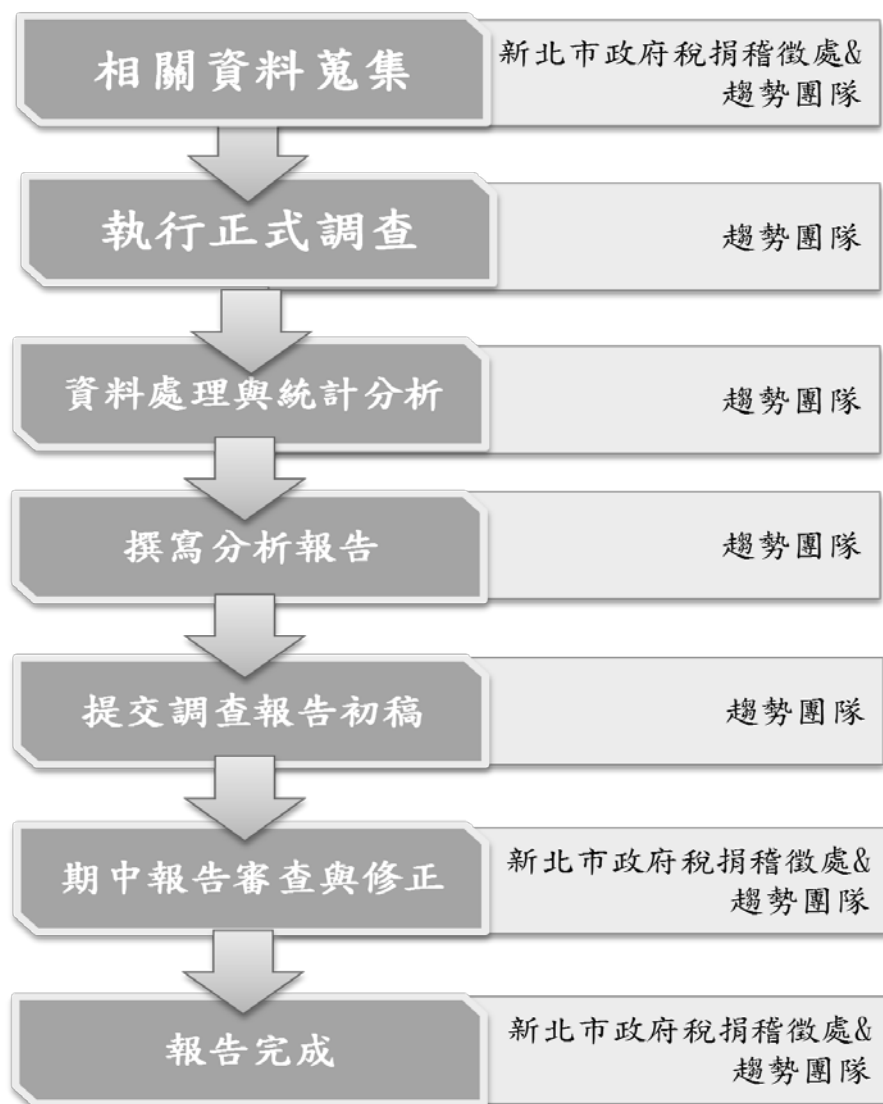


圖 1-1 調查流程圖

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)視訊即時申辦稅務事項滿意度
- (6)健保卡線上查繳稅服務滿意度
- (7)便利超商補發稅單服務滿意度
- (7)志工協助服務滿意度
- (8)服務人員服務態度滿意度
- (9)不滿意服務人員服務態度的原因
- (10)服務人員辦事效率滿意度
- (11)不滿意服務人員辦事效率的原因
- (12)服務人員稅務專業能力滿意度
- (13)不滿意服務人員專業能力的原因

2. 便民服務滿意度

- (1)中午不打烊延長與服務時間滿意度

3. 互動設施滿意度

- (1) 提供稅務資訊服務滿意度
- (2) 稅務講習與宣導活動互動服務滿意度

4. 相關建議

除了沿用過去調查題目以利趨勢比較之外，本次調查新增便利商店補發稅單服務滿意度，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 1,069 位在 106 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 106 年 9 月 18 日至 9 月 28 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 106 年 9 月 18 日至 9 月 28 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 106 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 4,921 通電話。順利成功訪問的民眾占撥出電話之 21.7%，至於未能接通的電話中，39.4%無人接聽，1.3%為空號，其他因素請見表 2-1。

表 2- 1 撥號結果表

項目	次數	有接通電話 百分比	總撥出電話 百分比
完成訪問	1,069	41.1%	21.7%
中止訪問_電話錯誤	393	15.1%	8.0%
中止訪問_只有在網路報稅	59	2.3%	1.2%
中止訪問_無法聯繫到本人(不在國內等)	149	5.7%	3.0%
中止訪問_因受訪者生理 / 心理障礙，無法進行訪問	9	0.3%	0.2%
中止訪問_原因不明，甚麼都沒說就掛電話	84	3.2%	1.7%
中止訪問_受訪者表示沒去過	123	4.7%	2.5%
中止訪問_對這個主題沒興趣或不清楚拒訪	104	4.0%	2.1%
中止訪問_已接受過類似訪問拒訪	8	0.3%	0.2%
中止訪問_覺得被侵犯個人隱私反對電話調查拒訪	13	0.5%	0.3%
中止訪問_太忙，現在沒時間拒訪	170	6.5%	3.5%
中止訪問_現在人不在家，下午五點半前會回來	38	1.5%	0.8%
中止訪問_現在人不在家，今天晚上會在家	165	6.3%	3.4%
中止訪問_現在人不在家，明天才會在家	87	3.3%	1.8%
中止訪問_錯誤手機號碼	2	0.1%	0.0%
中止訪問_家人拒絕轉接	48	1.8%	1.0%
中止訪問_假日才會回家	21	0.8%	0.4%
中止訪問_只會接手機電話	60	2.3%	1.2%
小計	2,602	100.0%	52.9%

項目	次數	未接通電話 百分比	總撥出電話 百分比
無人接聽	1,939	83.6%	39.4%
空號	66	2.8%	1.3%
忙線	224	9.7%	4.6%
傳真機	4	0.2%	0.1%
住宅答錄機	9	0.4%	0.2%
非住宅電話	55	2.4%	1.1%
電話故障	13	0.6%	0.3%
暫停使用	9	0.4%	0.2%
勿干擾	-	0.0%	0.0%
小計	2,319	100.0%	47.1%
合計	4,921	100.0%	100.0%

參、調查結果分析

一、樣本結構分析

本次調查成功完訪 1,069 位在 106 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 46.4%為男性，53.6%為女性。

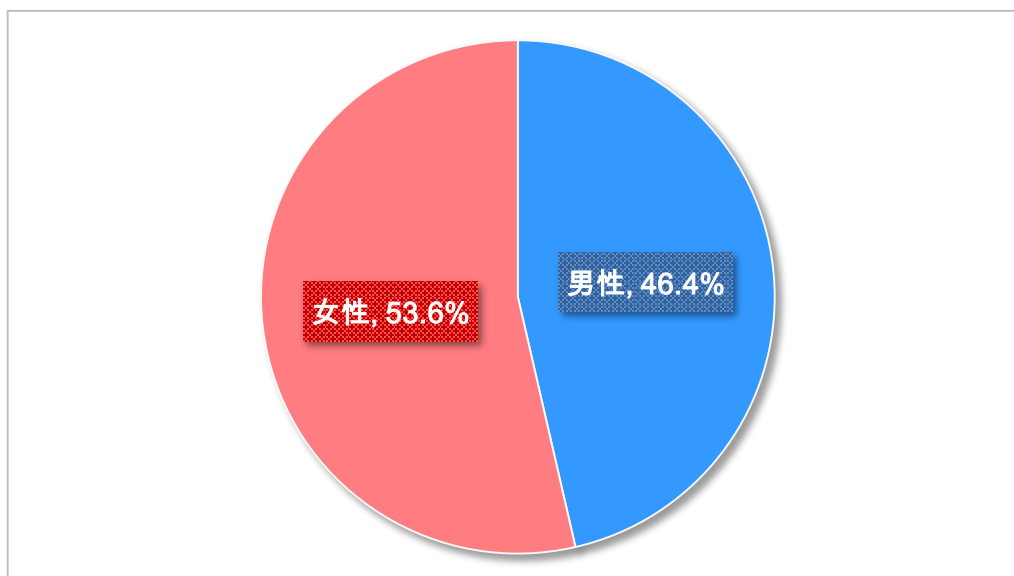


圖 3-1 受訪者性別分布

(二)年齡

從年齡的分布來看，50 歲以上的洽公民眾所占比例最多，占 52.7%，其次為 40 至 49 歲的受訪者占 23.8%；30 至 39 歲的民眾占 15.6%；另外還有 7.2%的受訪者為 29 歲以下的年輕族群。

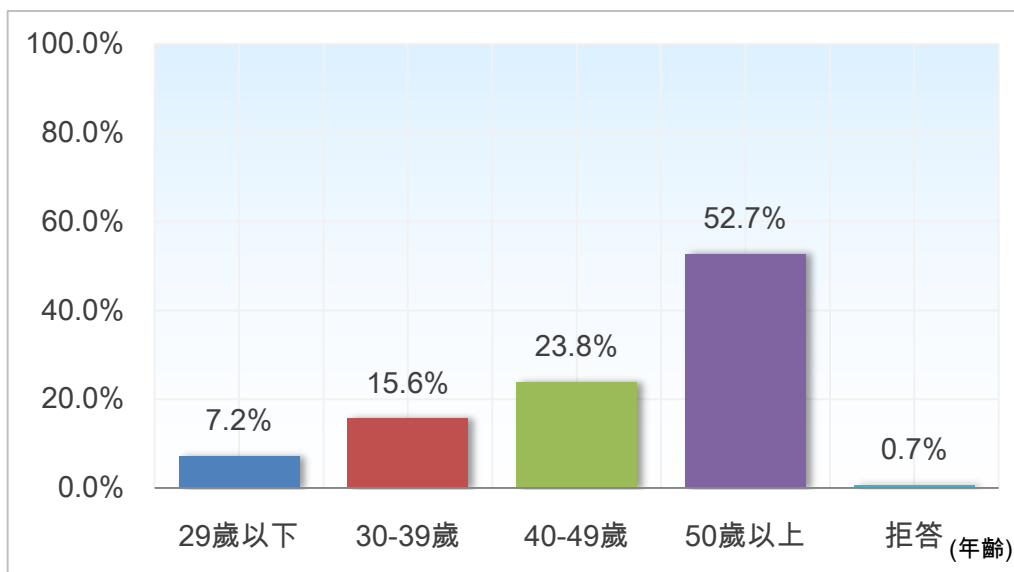


圖 3- 2 受訪者年齡分布

(三)教育程度

在教育程度方面，高中學歷者所佔比例最多，占 30.9%。其次是大學學歷(30.3%)和大專學歷者(18.8%)。

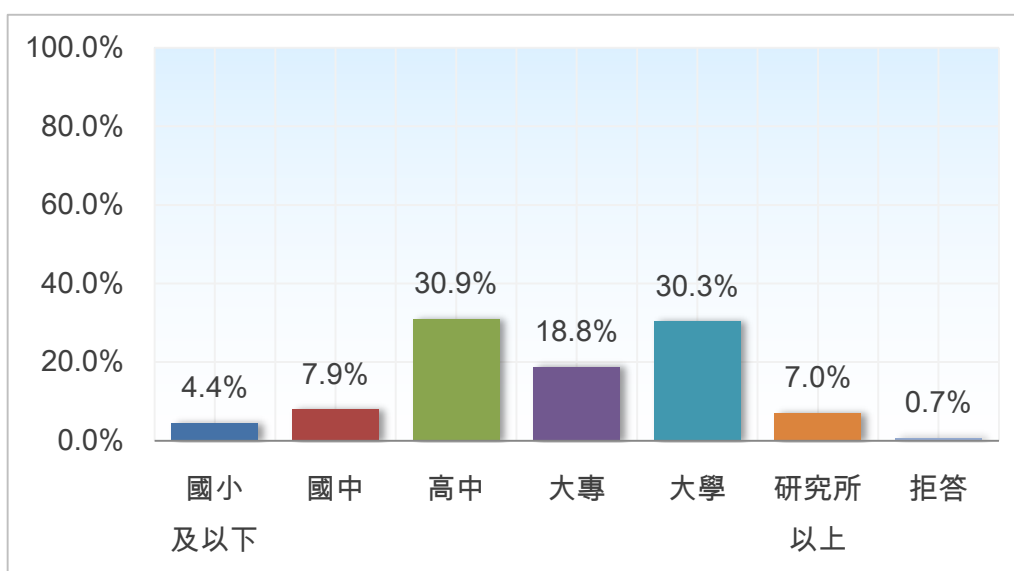


圖 3- 3 受訪者教育程度分布

(四)職業

在職業方面來看，以民營企業受雇者最多，占 40.0%；其次是家庭主婦，占 16.5%。再次為退休和無業人員(15.1%)、專業代理人(10.0%)、軍公教(6.7%)、工商企業負責人(5.5%)、其他專業人員(4.7%)和學生(0.7%)。

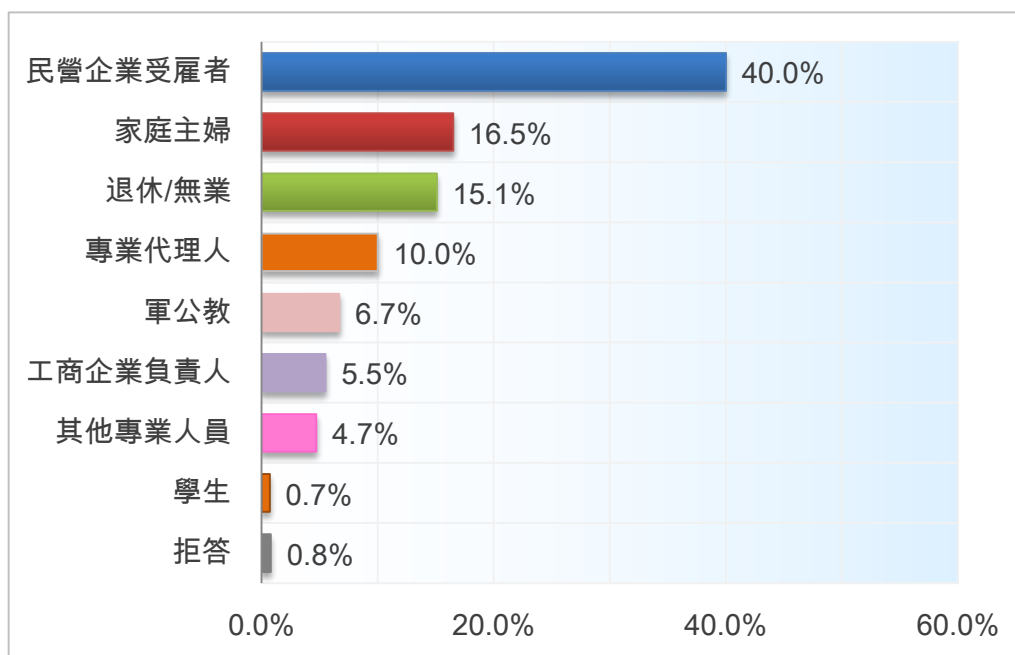


圖 3- 4 受訪者職業分布

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

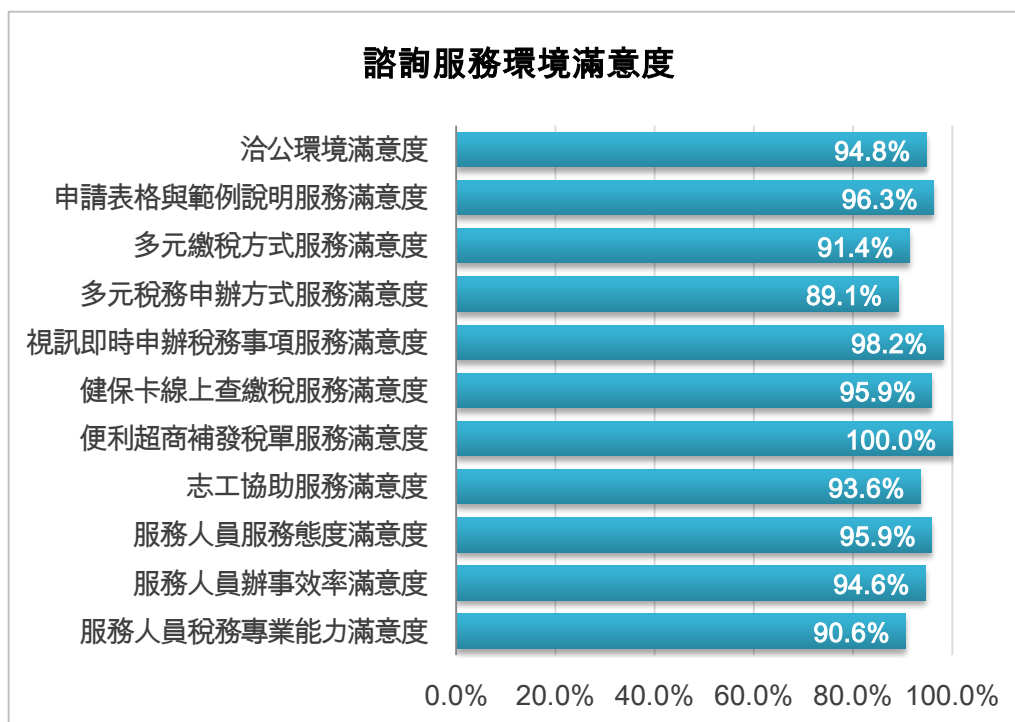


圖 3- 5 諮詢服務環境滿意度

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，94.8%的洽公民眾給予好評，其中有 44.3%表示非常滿意，50.5%表示還算滿意。

表示不滿意的民眾僅占了 2.4%，其中有 2.0%表示不太滿意，0.4%表示非常不滿意。

另有 2.8%的民眾未表態。

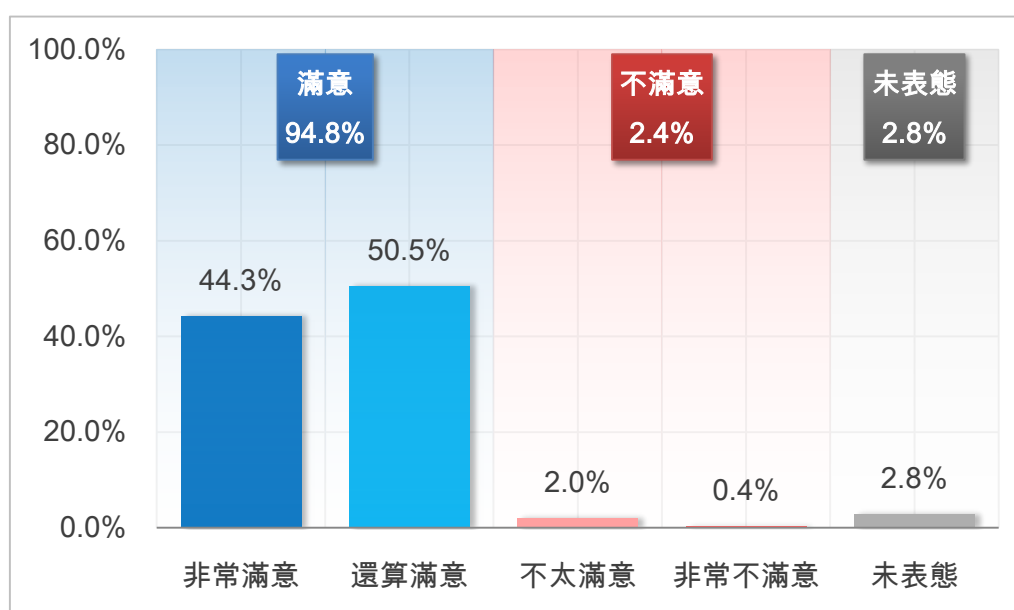


圖 3- 6 洽公環境滿意度

Base：全體受訪者(n=1,069)

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： 女性(95.3%)滿意新北市政府稅捐稽徵處「洽公環境」的比例較男性(94.4%)高。與 105 年度調查相比，男性、女性滿意的比例都有微幅的下降，男性部份下降幅度較大，下降 3.1 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，其中又以 30-39 歲的洽公民眾滿意度最高，占 95.8%。與 105 年度調查相比，則各年齡層滿意度都有微幅的下降，其中又以 29 歲以下下降幅度較大，下降 7.9 個百分點。

教育程度： 研究所以以上學歷者滿意「洽公環境」的比例最高，占 97.3%，大專學歷者次之，占 96.0%。與 105 年度相比，國小以下學歷者的滿意度有些微的上升，增加了 2.1 個百分點。

職業： 職業別為專業代理人的民眾滿意「洽公環境」的比例最高，佔 98.1%。與 105 年度相比，各職業別的滿意度有些微的下降，其中以其他專業人員下降的比例較高，減少了 8.0 個百分點。（樣本數低於 30 者不列入比較）。

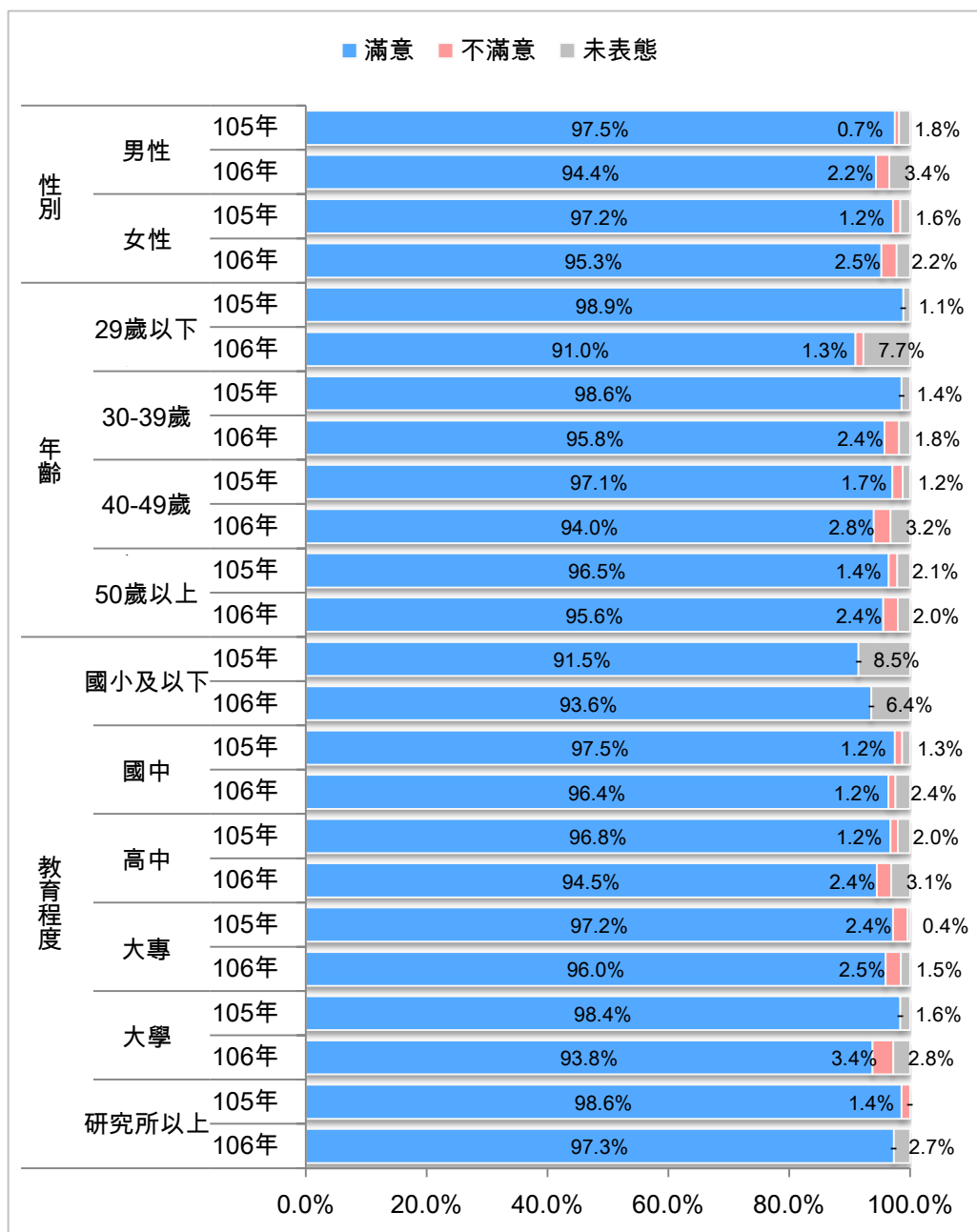


圖 3- 7 各類屬性民眾對「洽公環境」滿意度

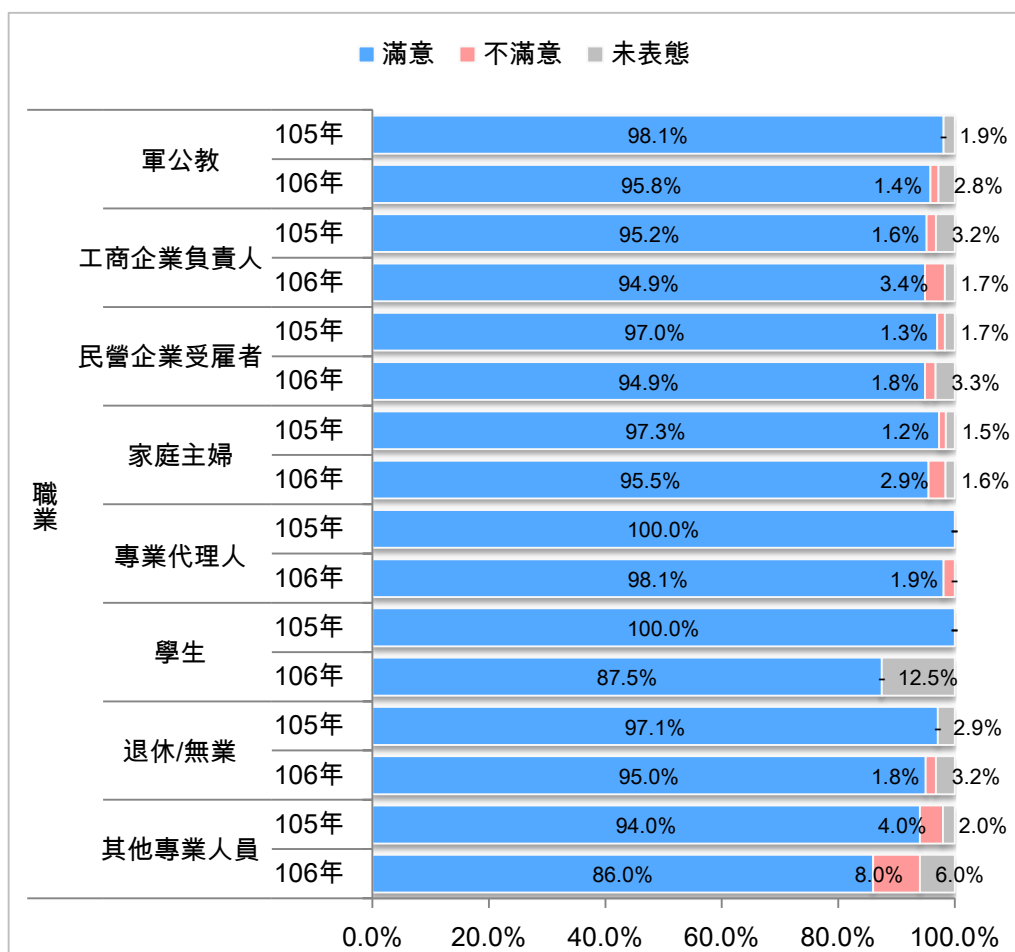


圖 3-7 各類屬性民眾對「洽公環境」滿意度(續)

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 90.1%。相對來說，沒有使用過的民眾僅占 9.9%。

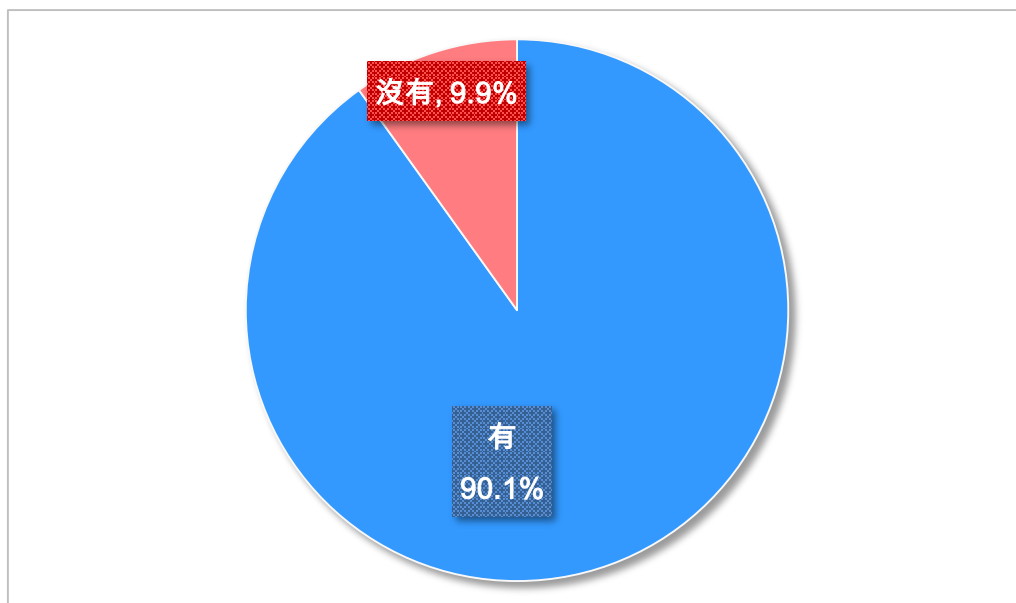


圖 3- 8 申請表格與範例說明使用率

Base：全體受訪者(n=1,069)

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(91.1%)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(89.2%)。若與 105 年度調查相比，女性的使用率下降了 1.6 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 94.6%。若與 105 年度調查相比，30-39 歲的民眾使用過服務的比例上升了 2.4 個百分點。

教育程度： 大專學歷的民眾使用過「申請表格與範例說明」服務的比例最高，占 93.5%。若與 105 年度調查相比，大專學歷使用過服務的比例上升了 2.4 個百分點。國中學歷的民眾使用過服務的比例則是下降了 10.6 個百分點。

職業： 工商企業負責人使用過的比例較其他職業別高，占 94.9%。若與 105 年度調查相比，軍公教人員使用過服務的比例上升了 8.7 個百分點；其他專業人員使用過服務的比例下降了 4.0 個百分點。（樣本數低於 30 者不列入比較）

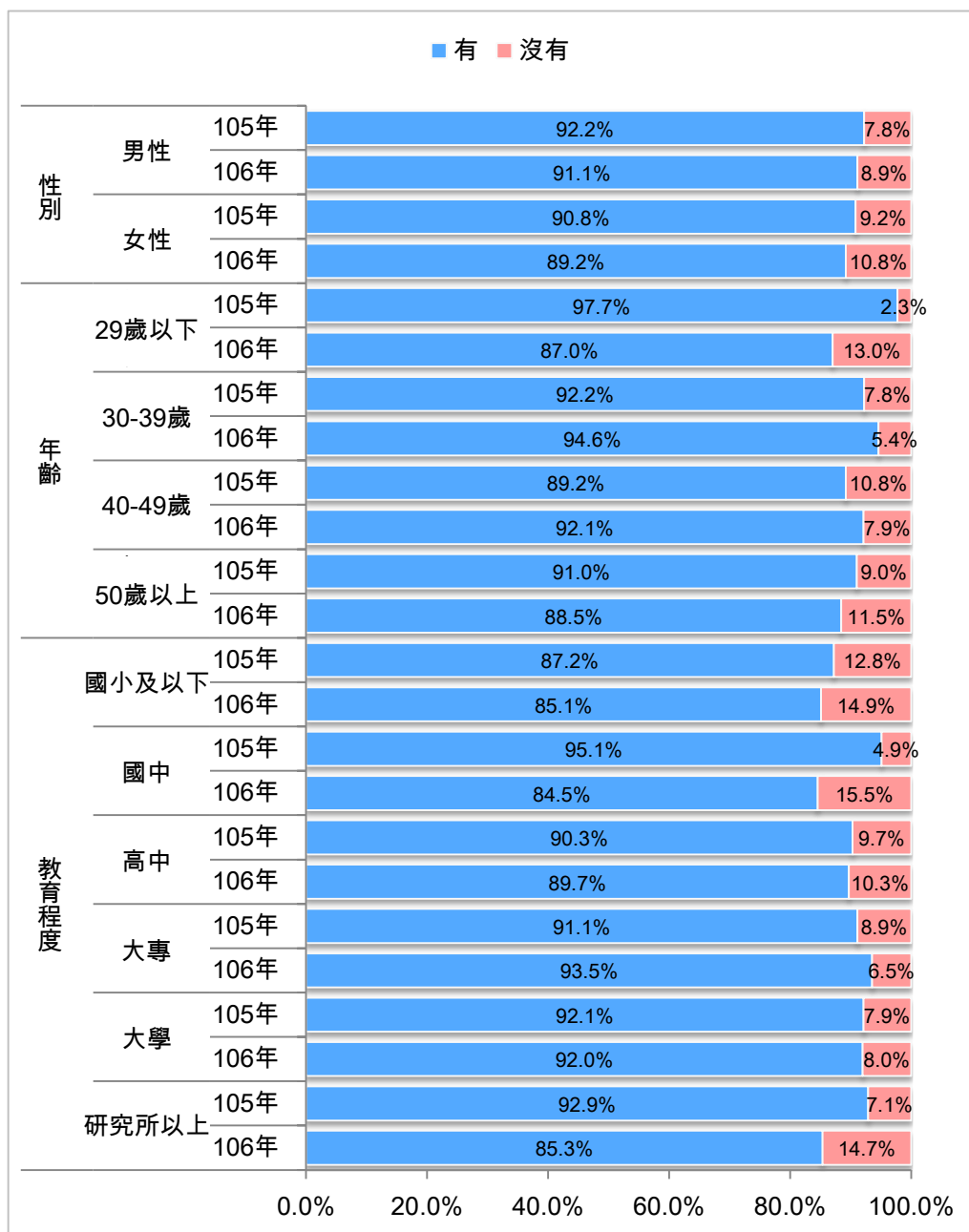


圖 3-9 各類屬性民眾對「申請表格與範例說明」使用率

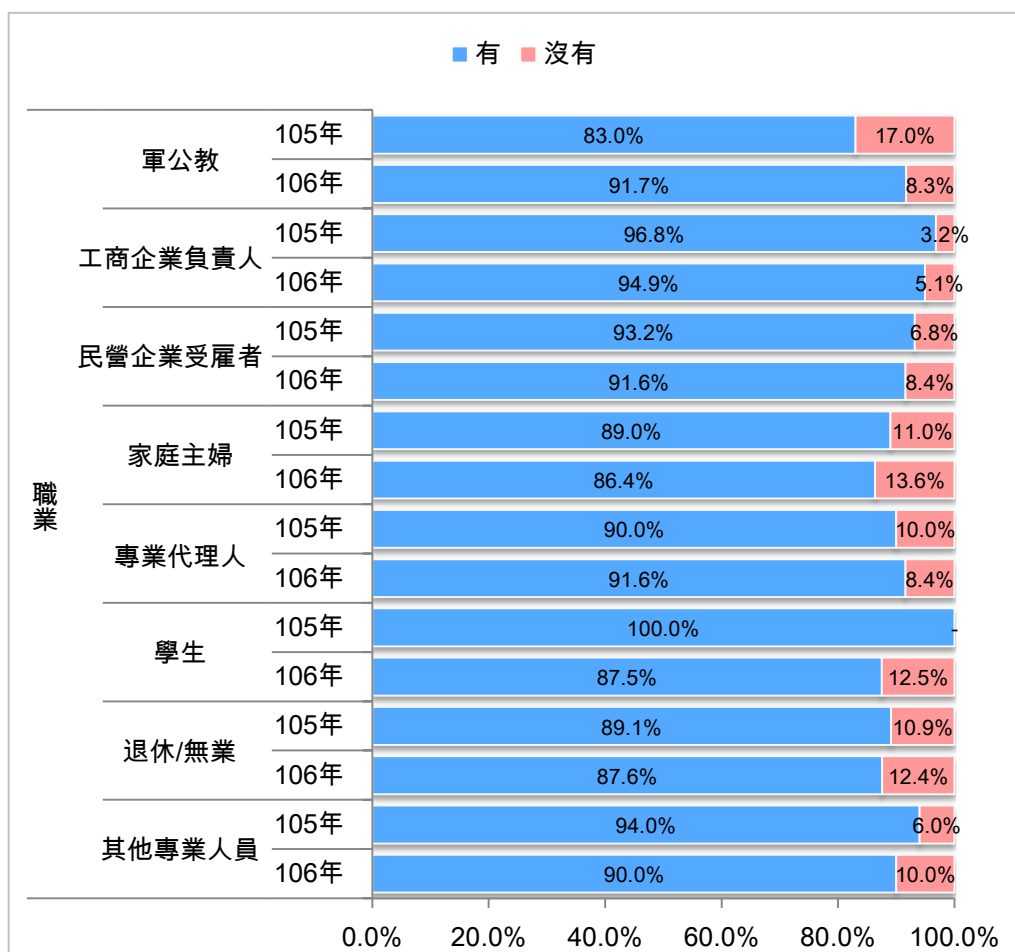


圖 3-9 各類屬性民眾對「申請表格與範例說明」使用率(續)

(2)滿意度

本次調查結果顯示，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 963 位民眾中，表示滿意的洽公民眾居多，占受訪者 96.3%，其中 45.8%表示非常滿意，50.5%表示還算滿意。

表示不滿意的民眾僅占 2.6%，其中有 2.4%不太滿意，0.2%非常不滿意。

另有 1.1%民眾未表態。

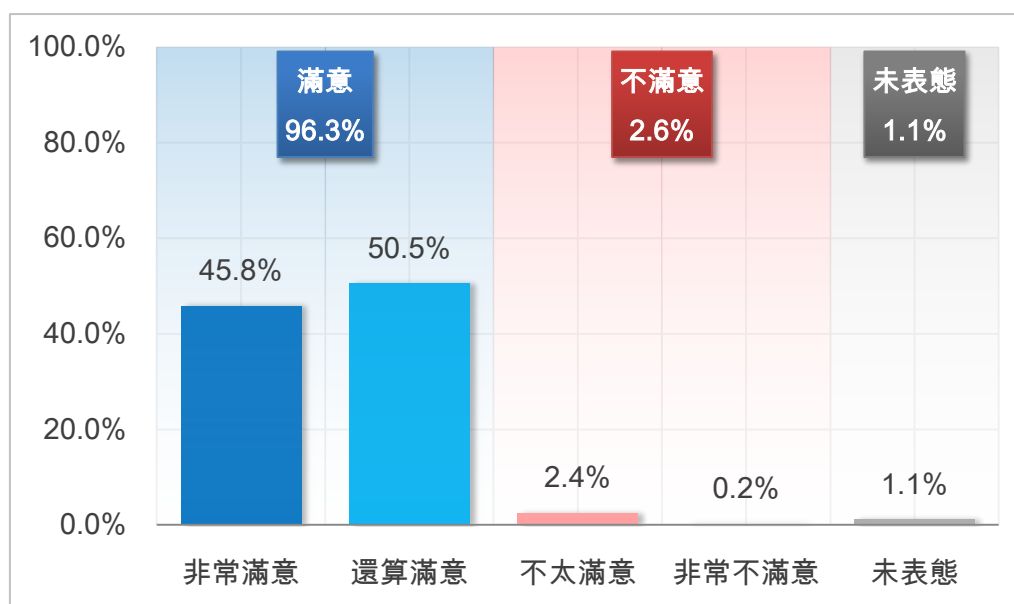


圖 3- 10 申請表格與範例說明滿意度

Base：有使用申請表格與範例說明之受訪者(n=963)

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，表示滿意的比例皆高於不滿意者的比例。

性別： 男性(97.5%)對於新北市政府稅捐稽徵處「申請表格與範例說明」服務感到滿意的比例略高於女性(95.1%)。若與 105 年度調查相比，女性的滿意度有些微的下降，下降了 0.8 個百分點。

年齡： 29 歲以下的民眾對於新北市政府稅捐稽徵處「申請表格與範例說明」服務感到滿意的比例最高，占 98.5%。若與 105 年度調查相比，50 歲以上洽公民眾的滿意度有些微提升，上升了 0.8 個百分點。

教育程度： 大專學歷者的對於新北市政府稅捐稽徵處「申請表格與範例說明」服務感到滿意的比例最高，占 97.9%。若與 105 年度調查相比，研究所以以上學歷的民眾的滿意度有大幅度的提升，上升了 6.1 個百分點。

職業： 軍公教對於新北市政府稅捐稽徵處「申請表格與範例說明」服務感到滿意的比例最高，占 98.5%。若與 106 年度調查相比，民營企業受雇者的滿意度有些微提升，上升了 0.9 個百分點。（樣本數低於 30 者不列入比較）

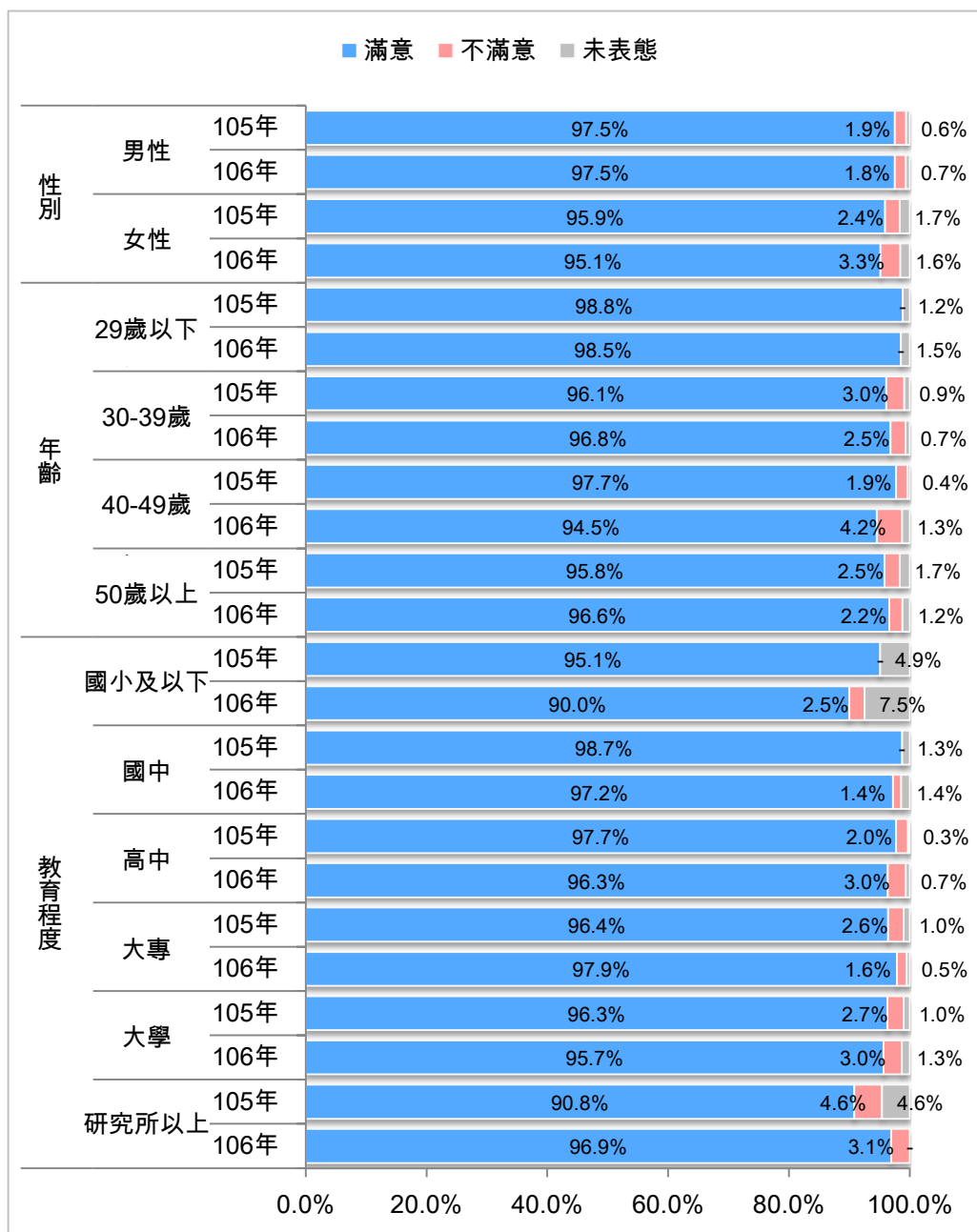


圖 3- 11 各類屬性民眾對「申請表格與範例說明」滿意度

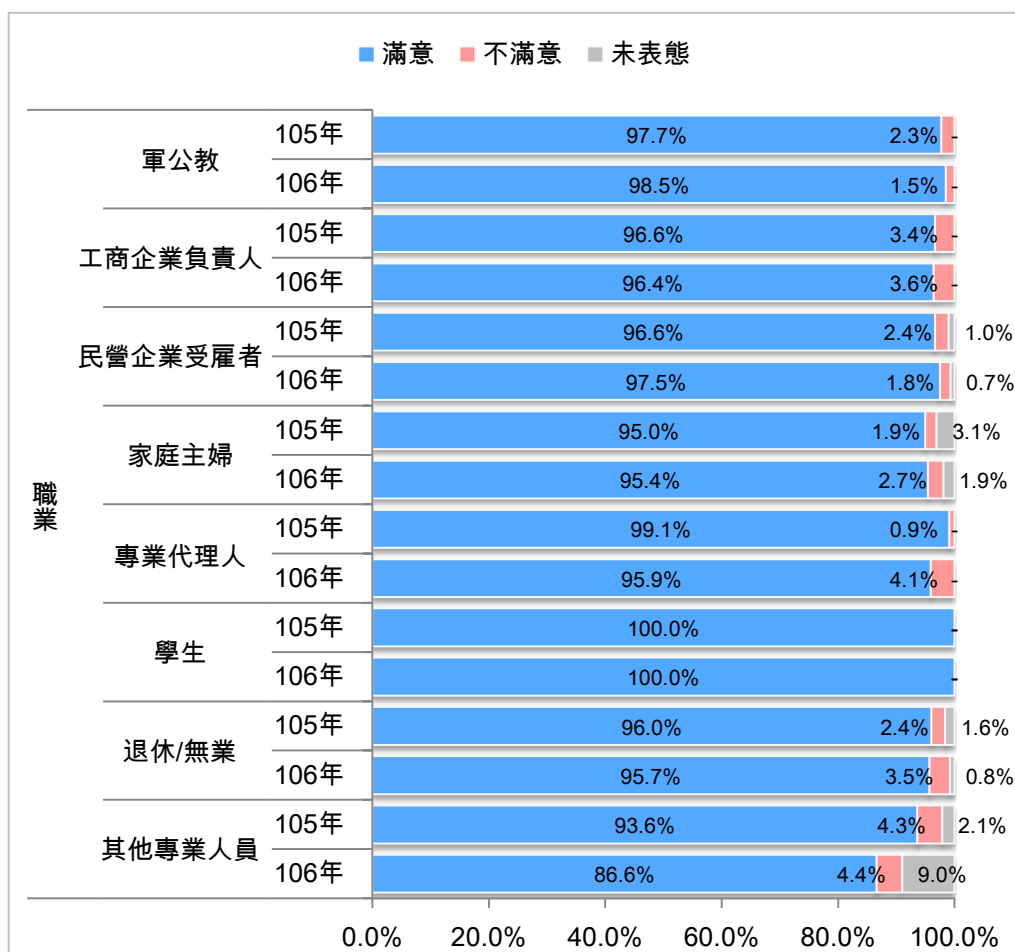


圖 3- 11 各類屬性民眾對「申請表格與範例說明」滿意度(續)

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 91.4%的洽公民眾給予正面評價。其中，51.7%表示非常滿意，39.7%表示還算滿意。

反觀，僅 2.3%的洽公民眾給予負面評價。其中，1.6%表示不太滿意，0.7%表示非常不滿意。

另外，有 6.3%民眾未表態。

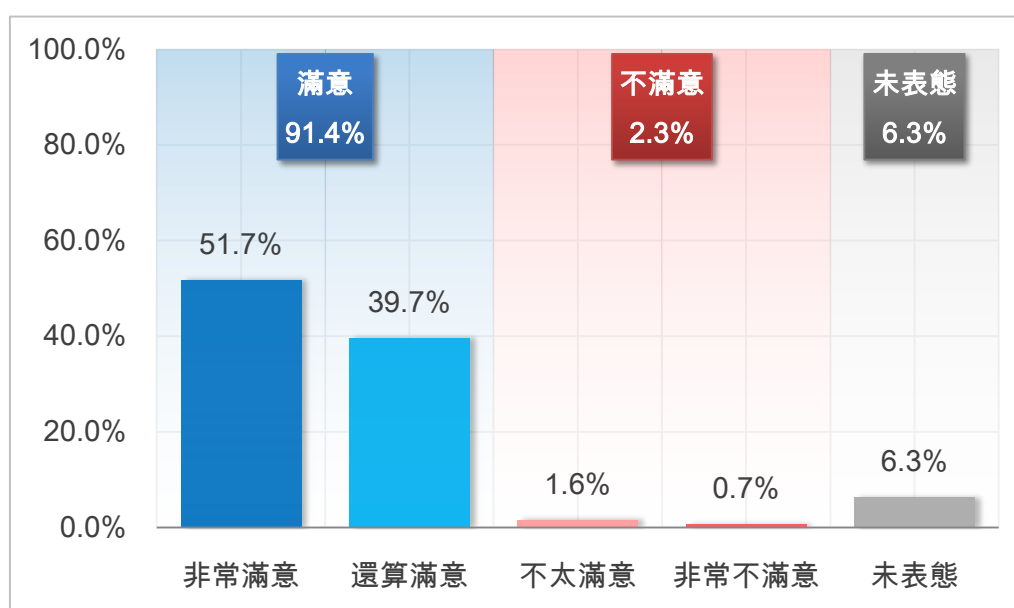


圖 3- 12 多元繳稅方式滿意度

Base：全體受訪者(n=1,069)

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(92.1%)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(90.7%)。與 105 年度調查相比，女性的滿意度下降了 4.3 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 93.5%。與 105 年度調查相比，29 歲以下的洽公民眾滿意度下降了 5.3 個百分點。

教育程度： 研究所及以上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 96.0%。若與 105 年度調查相比，研究所學歷者的滿意度上升了 3.2 個百分點。

職 業： 軍公教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 97.3%。若與 105 年度調查相比，軍公教者的滿意度上升了 1.0 個百分點。（樣本數低於 30 者不列入比較）

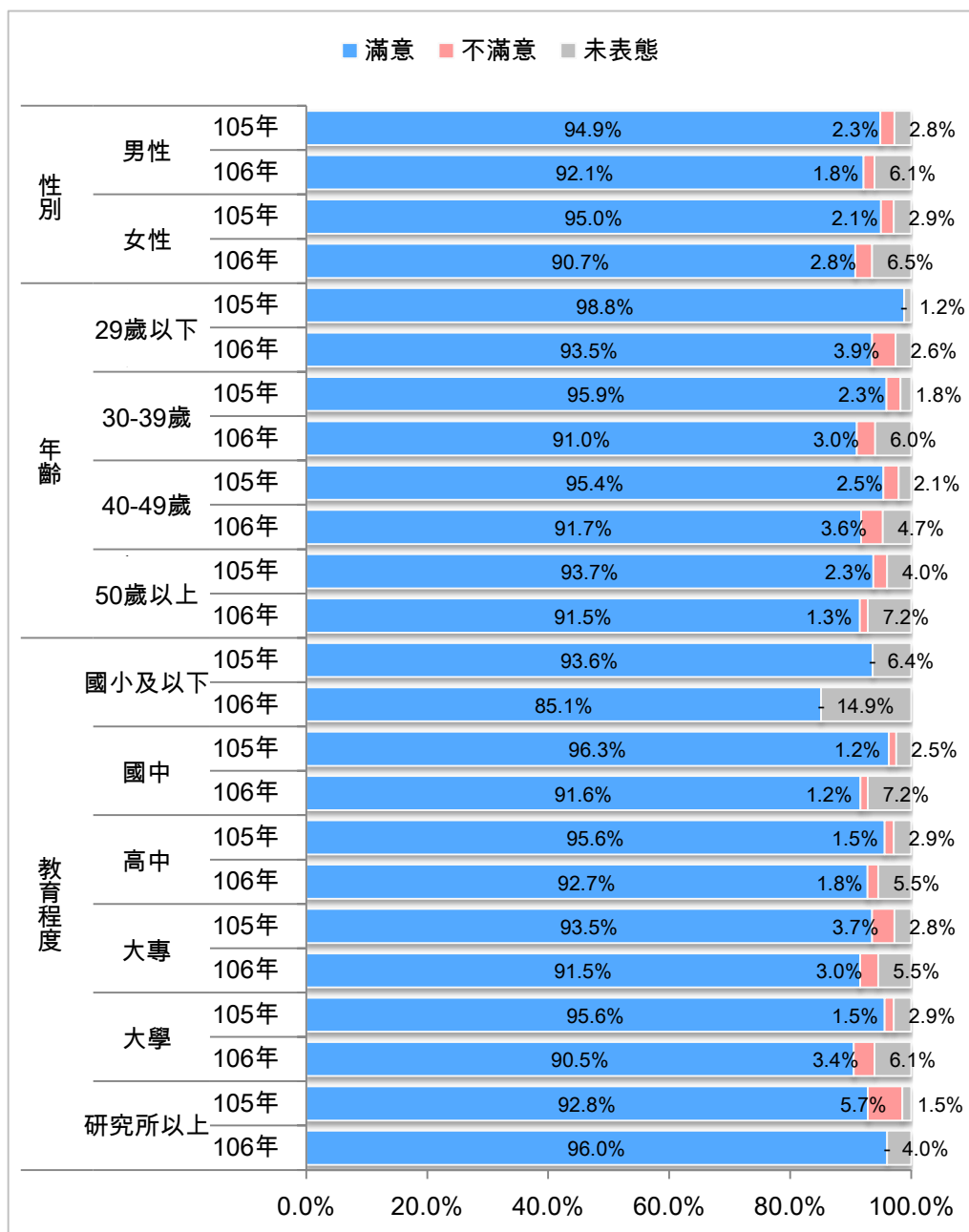


圖 3- 13 各類屬性民眾對「多元繳稅方式」滿意度

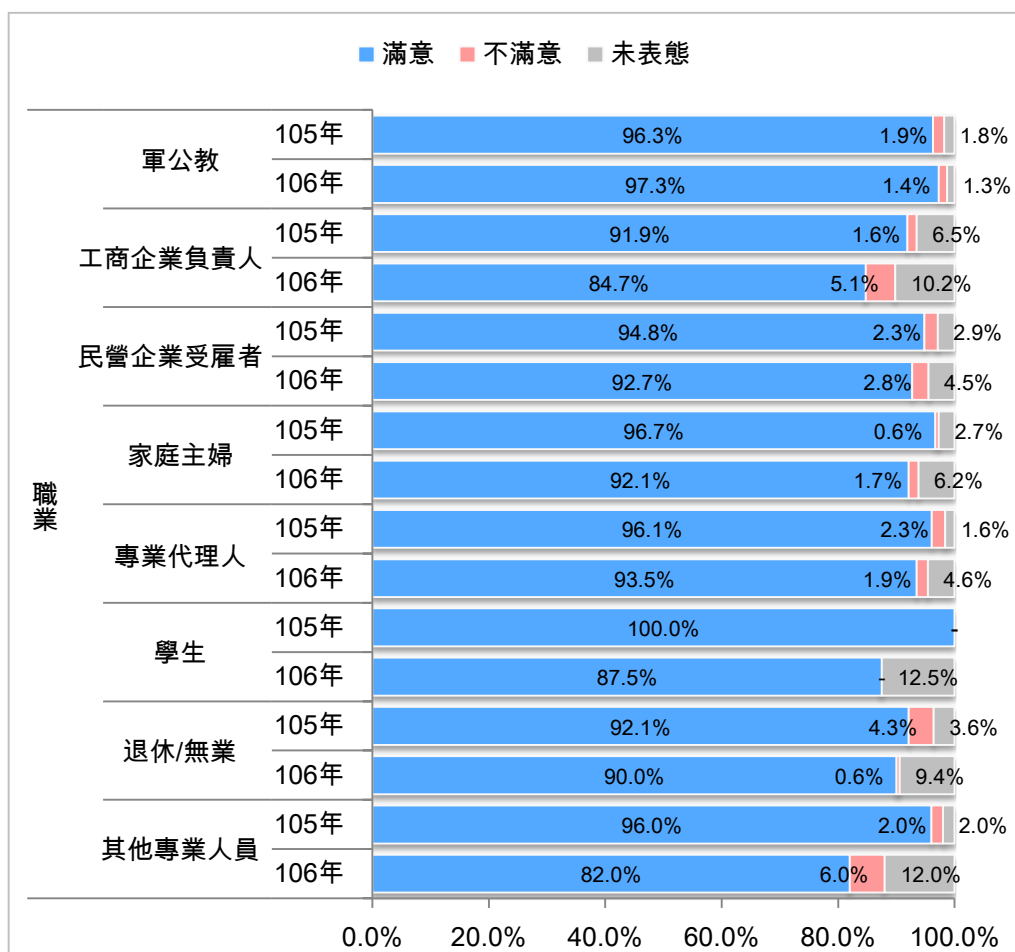


圖 3-13 各類屬性民眾對「多元繳稅方式」滿意度(續)

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，89.1%洽公民眾表示滿意，其中有 49.5%表示非常滿意，39.6%表示還算滿意。

表示不滿意的洽公民眾僅占了 2.0%，其中有 1.5%表示不太滿意，0.5%表示非常不滿意。

另有 8.9%表示未表態。

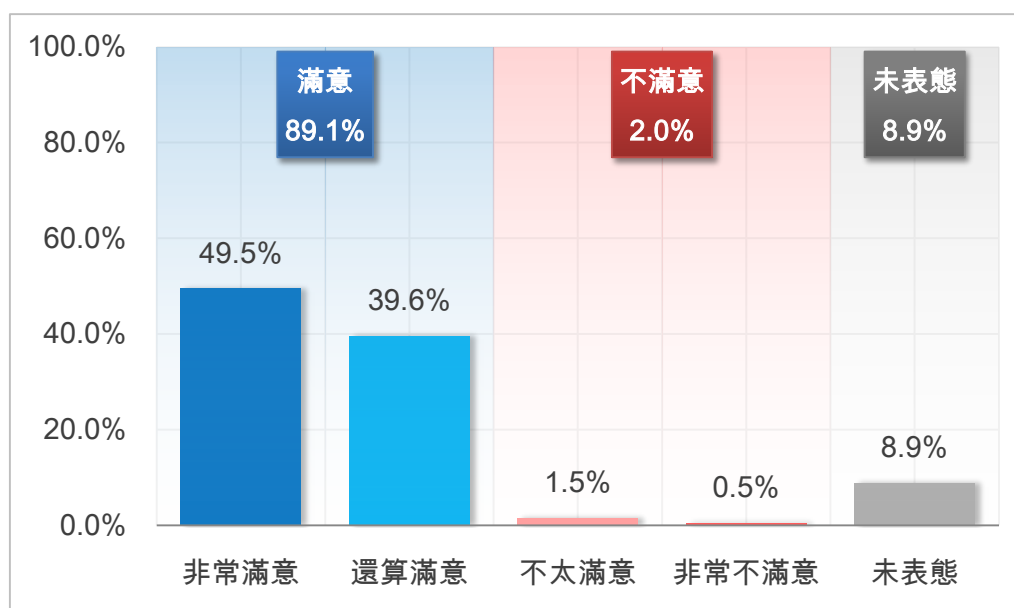


圖 3- 14 多元稅務申辦方式服務滿意度

Base：全體受訪者(n=1,069)

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： 女性(89.5%)滿意新北市政府稅捐稽徵處提供「多元稅務申辦方式」服務的比例高於男性(88.7%)。但若與 105 年度調查相比，男性的滿意度下降了 1.4 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 94.8%，30-39 歲次之，占 92.2%，有年齡越大滿意度比例越低的現象。若與 105 年度調查相比，50 歲以上的民眾滿意度上升了 1.3 個百分點。其餘年齡層的民眾滿意度則都出現下降的情形。

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 94.7%。其次是大專學歷者，占 92.0%。若與 105 年度調查相比，國小及以下學歷的滿意度上升最多，增加了 6.4 個百分點；而國中學歷者的滿意度下降最多，減少了 6.7 個百分點。

職業： 職業為專業代理人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 97.2%。若與 105 年度調查相比，專業人員的滿意度上升最多，增加了 3.3 個百分點；而軍公教的滿意度下降最多，減少了 6.4 個百分點。（樣本數低於 30 者不列入比較）

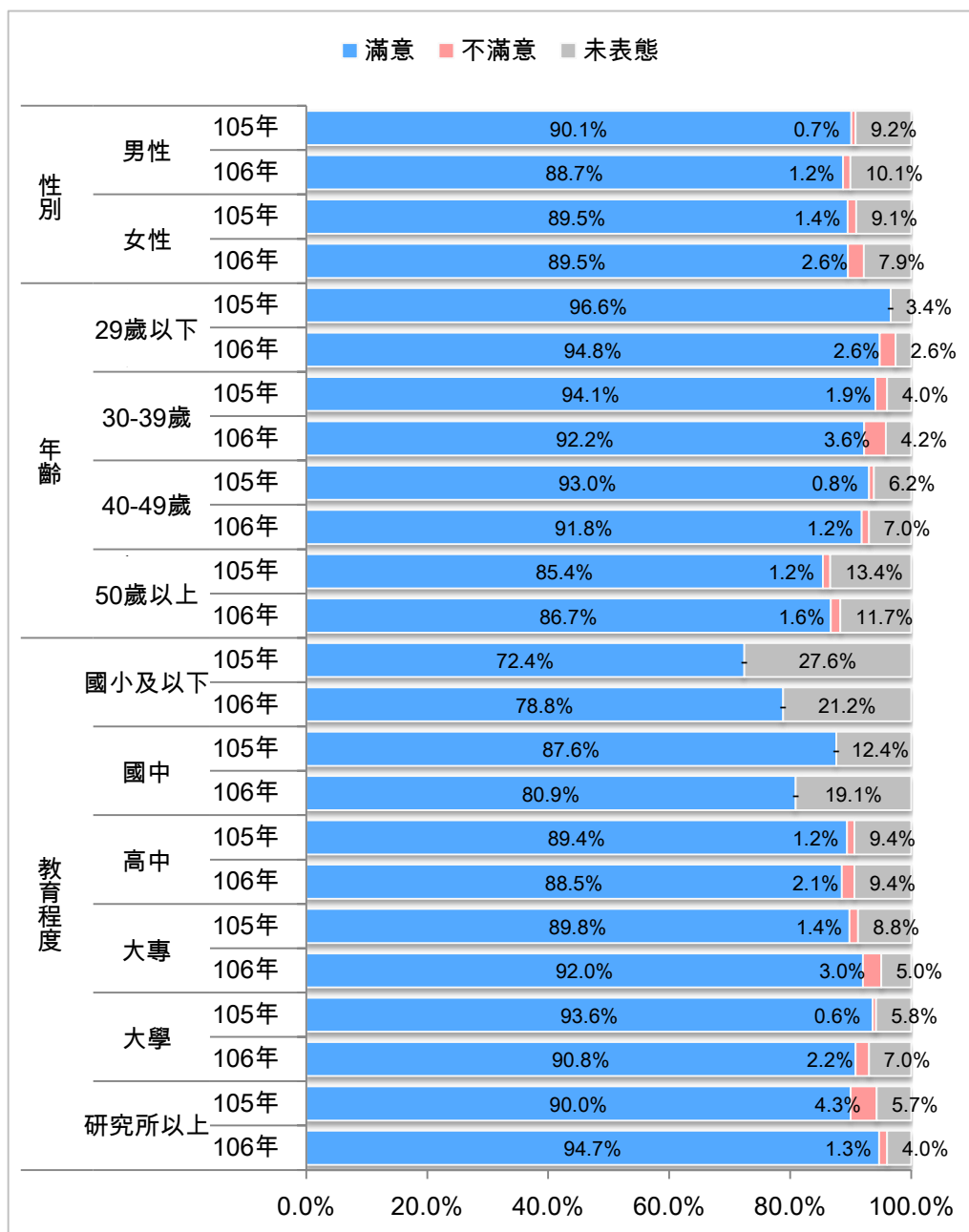


圖 3- 15 各類屬性民眾對「多元稅務申辦方式」服務滿意度

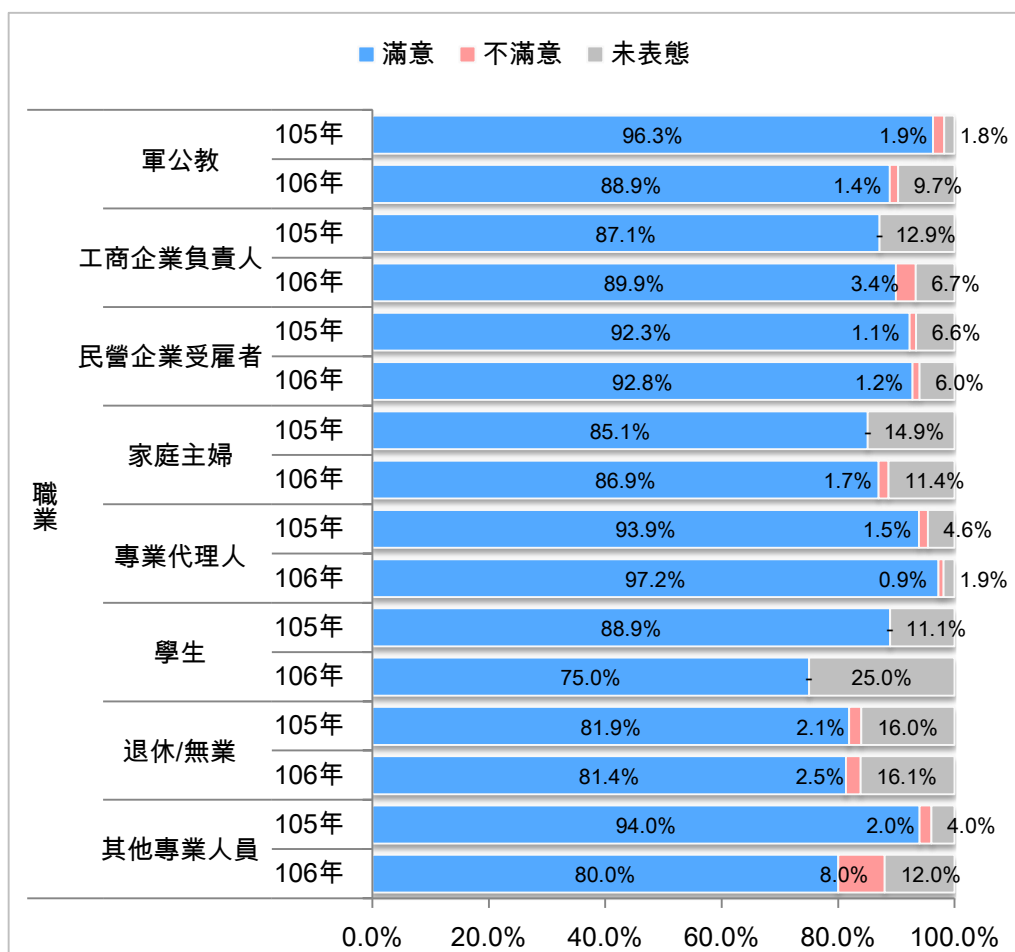


圖 3-15 各類屬性民眾對「多元稅務申辦方式」服務滿意度(續)

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 23 間區公所透過視訊即時申辦稅務事項的服務滿不滿意？

(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 23 間區公所透過視訊即時申辦稅務事項服務的民眾，占受訪者 58.3%。相對來說，沒有使用過的民眾占 41.7%。

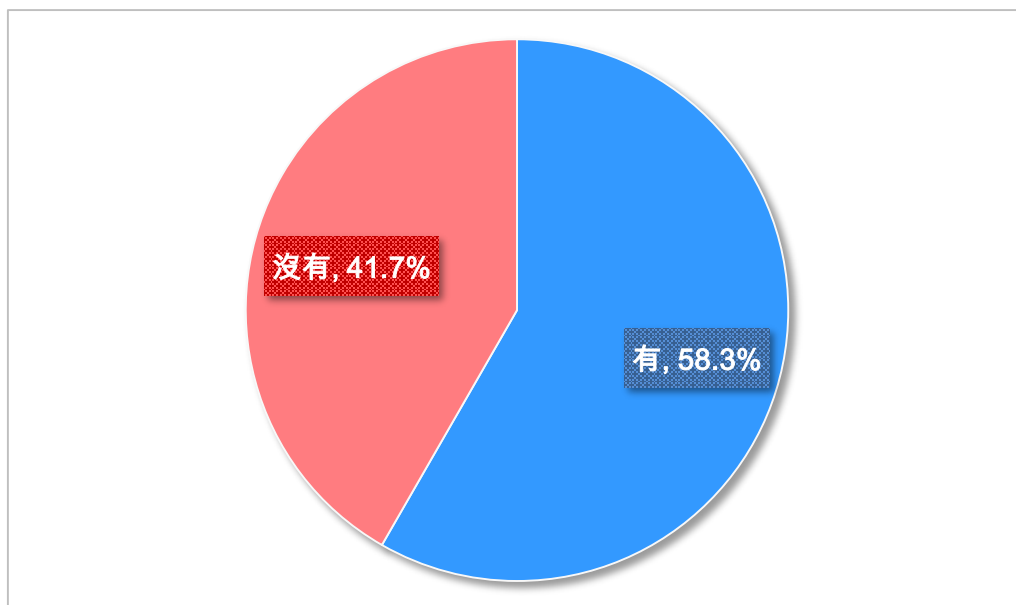


圖 3- 16 視訊即時申辦稅務事項使用率

Base：全體受訪者(n=1,069)

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「視訊即時申辦稅務事項」服務，使用過的比例皆高於沒有使用過者的比例。

性別： 男性(61.1%)使用過新北市政府稅捐稽徵處「視訊即時申辦稅務事項」服務的比例略高於女性(55.8%)。與 105 年度的調查相比，女性使用率下降了 6.6 個百分點。

年齡： 29 歲以下的民眾使用過新北市政府稅捐稽徵處「視訊即時申辦稅務事項」服務的比例最高，占 72.7%。與 105 年度的調查結果相比，50 歲以上的民眾使用率下降了 5.4 個百分點。

教育程度： 國中學歷者，使用過新北市政府稅捐稽徵處「視訊即時申辦稅務事項」服務的比例最高，占 66.7%。與 105 年的調查結果相比，國小及以下的學歷者使用率下降了 29.8 個百分點。

職業： 職業為軍公教者使用過的比例較其他職業別高，占 70.8%。（樣本數低於 30 者不列入比較）。與 105 年的調查結果相比軍公教者使用率上升了 14.2 個百分點。

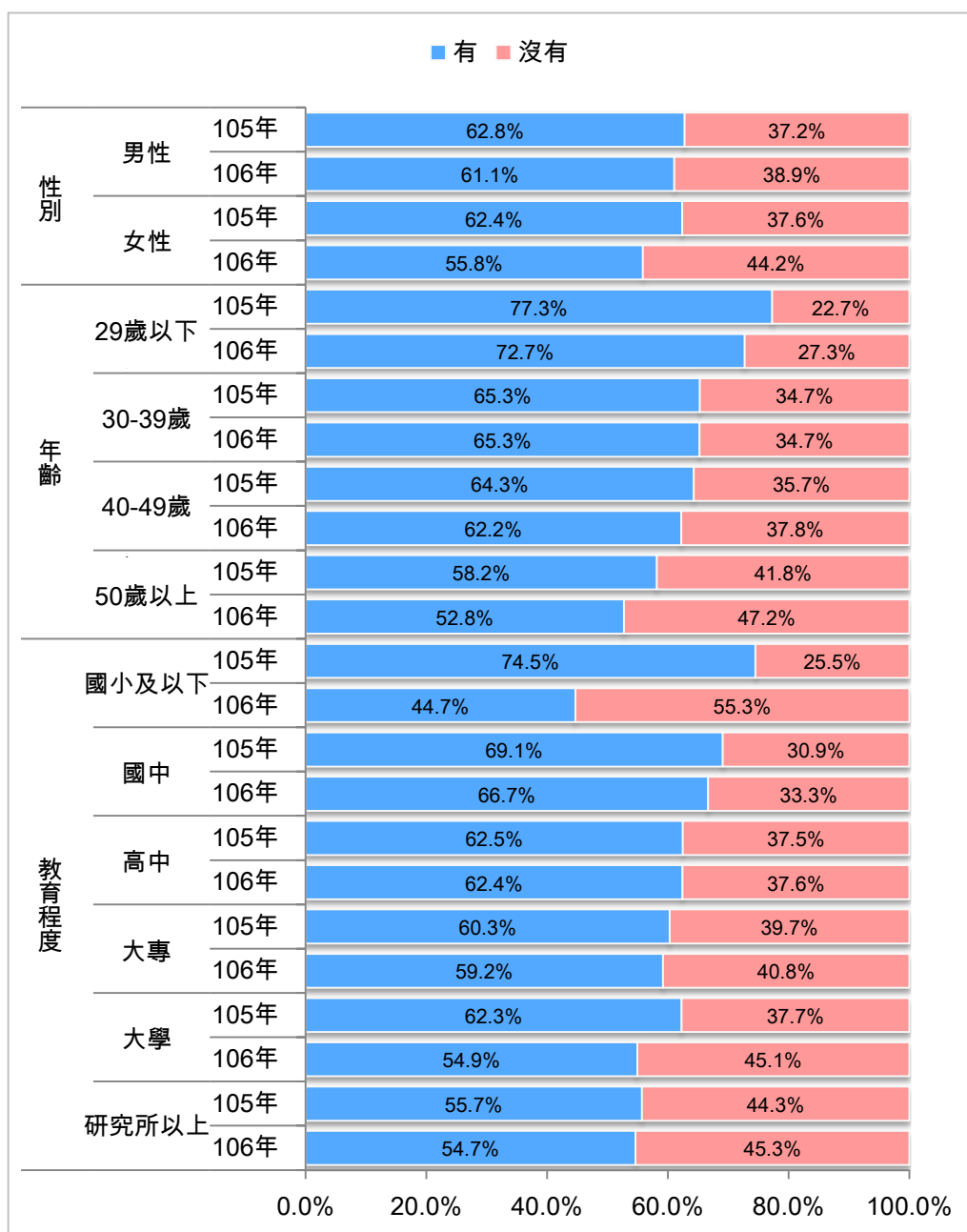


圖 3- 17 各類屬性民眾對「視訊即時申辦稅務事項」使用率

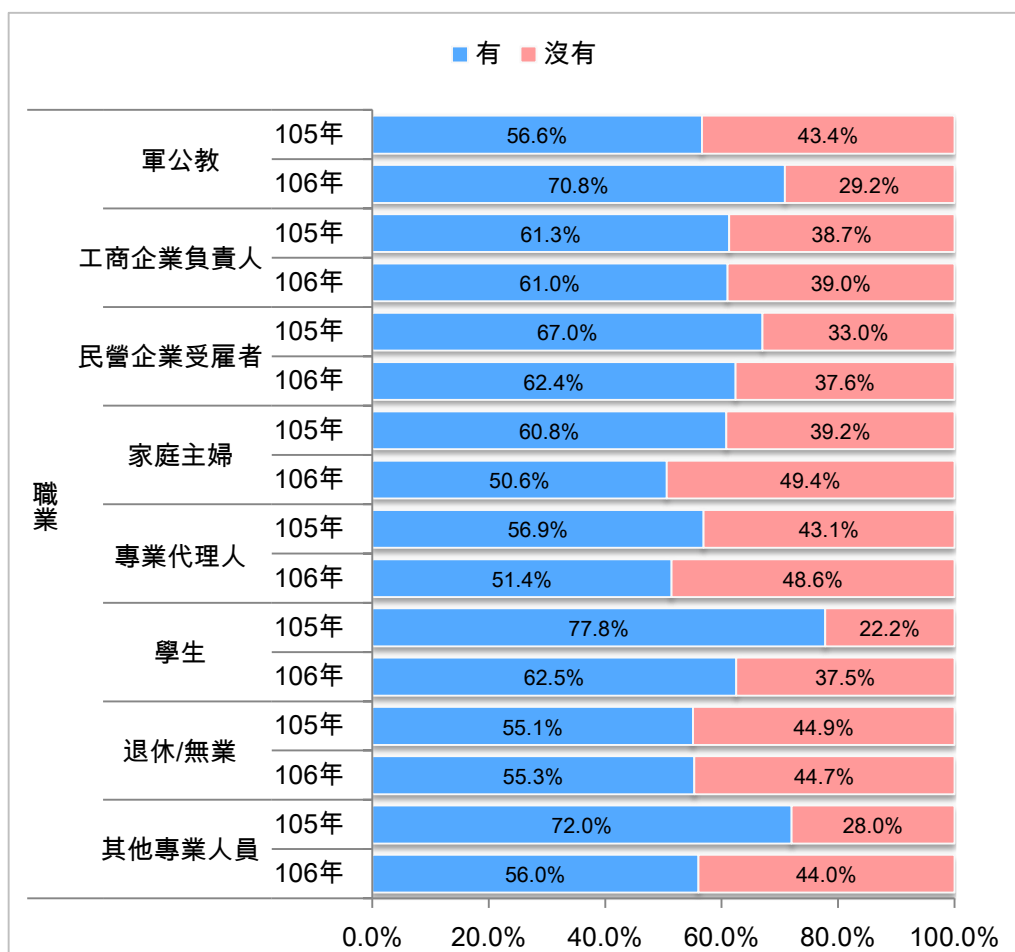


圖 3- 17 各類屬性民眾對「視訊即時申辦稅務事項」使用率(續)

(2)滿意度

本次調查發現，有使用新北市政府稅捐稽徵處提供 23 間區公所透過視訊即時申辦稅務事項服務的 623 位民眾中，有 98.2% 洽公民眾表示滿意，其中有 57.3% 表示非常滿意，40.9% 表示還算滿意。

表示不滿意的洽公民眾僅占了 1.2%，其中有 1.0% 表示不太滿意，0.2% 表示非常不滿意。

另有 0.6% 表示未表態。

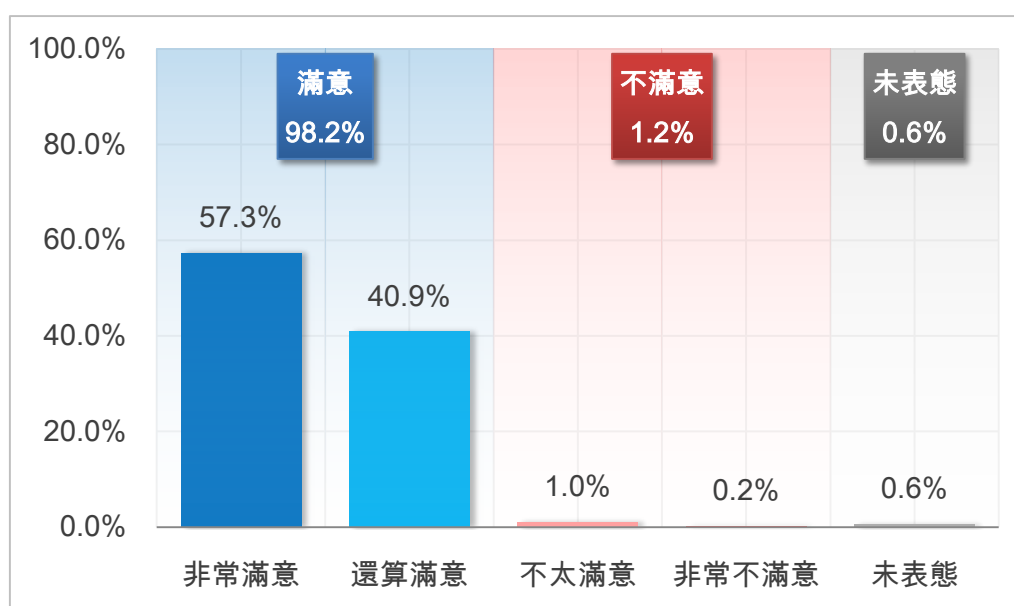


圖 3- 18 視訊即時申辦稅務事項服務滿意度

Base：有使用視訊即時申辦稅務事項服務之受訪者(n=623)

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。

性別： 女性(98.5%)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(98.0%)。若與 105 年度調查相比，男性的滿意度下降了 0.9 個百分點。

年齡： 40-49 歲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」服務的滿意度的比例較高，占 100.0%。若與 105 年度調查相比，40-49 歲的民眾滿意度增加了 1.9 個百分點。

教育程度： 研究所以上學歷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」服務的滿意度的比例最高，占 100.0%。若與 105 年度調查相比，國小及以下學歷者滿意度下降了 4.8 個百分點。

職業： 軍公教、專業代理人以及退休/無業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，皆占 100.0%。若與 105 年度調查相比，工商企業負責人滿意度下降了 2.8 個百分點。（樣本數低於 30 者不列入比較）

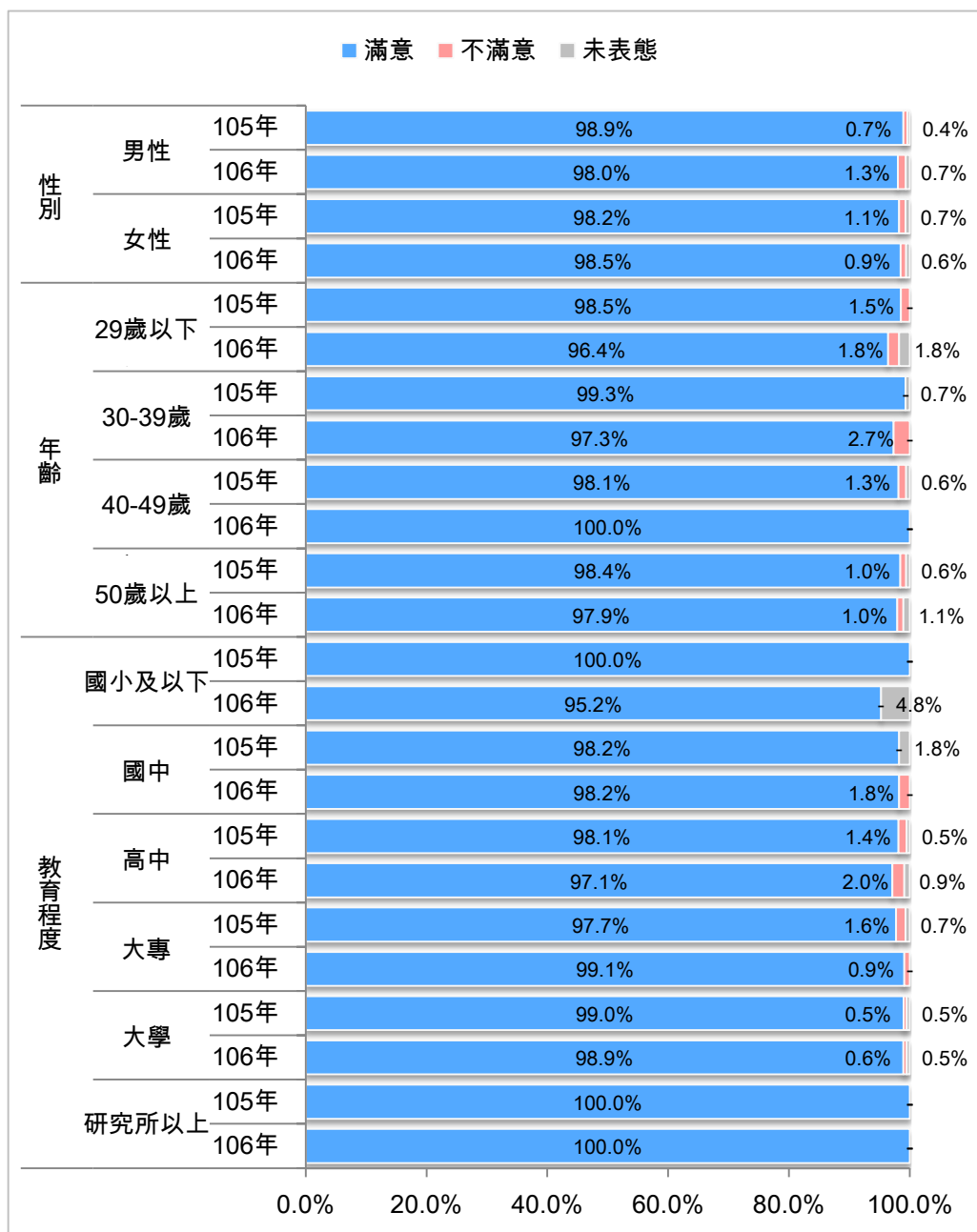


圖 3- 19 各類屬性民眾對「視訊即時申辦稅務事項」服務滿意度

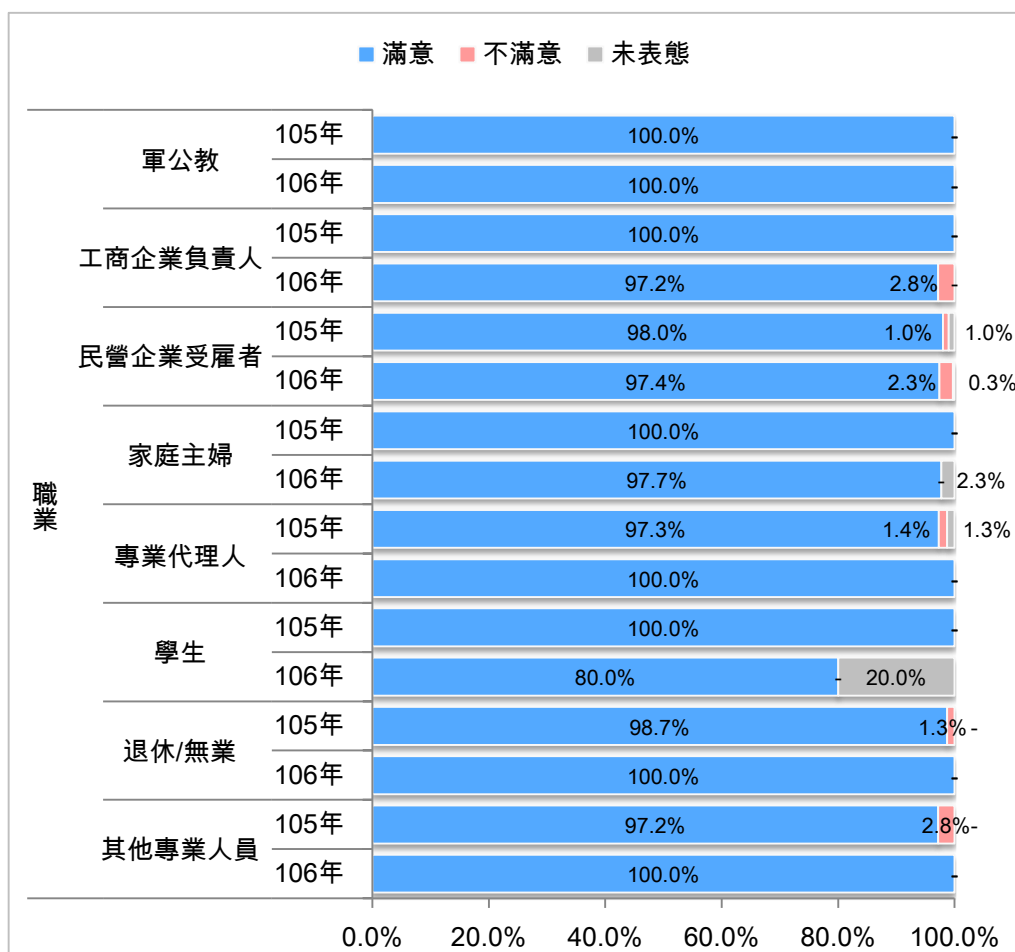


圖 3- 19 各類屬性民眾對「視訊即時申辦稅務事項」服務滿意度(續)

6、健保卡線上查繳稅服務滿意度

題目：請問您是否使用過健保卡線上查繳稅服務(有則接續詢問滿意度，沒有則跳至下題作答)？請問您對線上查繳稅服務滿不滿意？

(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「健保卡線上查繳稅」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%。

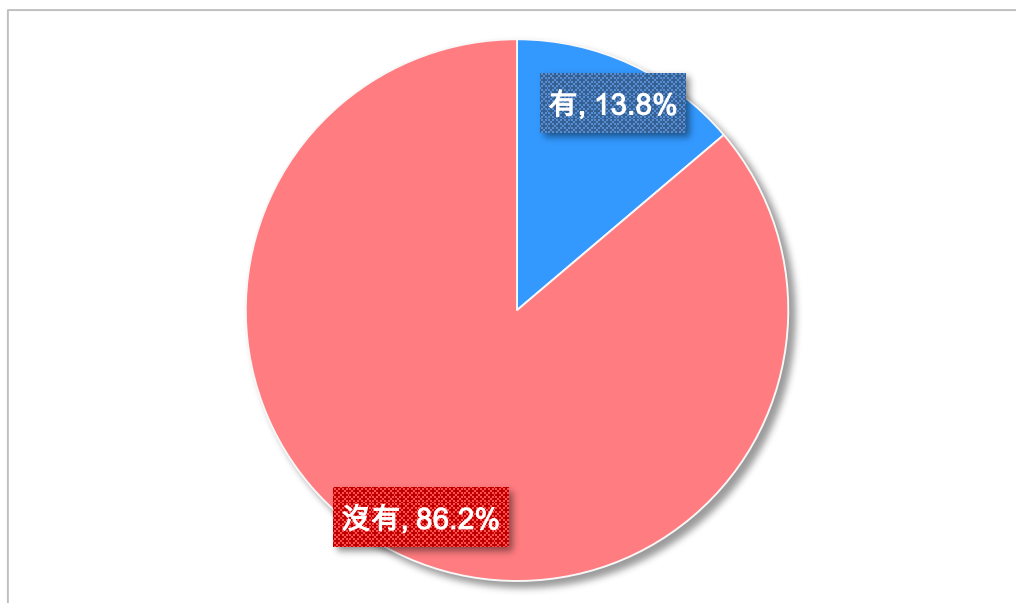


圖 3- 20 健保卡線上查繳稅服務使用率

Base：全體受訪者(n=1,069)

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「健保卡線上查繳稅服務」表示沒有使用過的比例皆高於有使用過的比例。

性別：女性(13.8%)使用過新北市政府稅捐稽徵處「健保卡線上查繳稅」服務的比例略高於男性(13.7%)。與 105 年的調查結果相比，男性使用過的比率上升了 2.9 個百分點。

年齡：29 歲以下的民眾使用過新北市政府稅捐稽徵處「健保卡線上查繳稅」服務的比例最高，占 29.9%。與 105 年的調查結果相比，29 歲以下使用過的比率上升了 14.0 個百分點。

教育程度：研究所及以上學歷者使用過新北市政府稅捐稽徵處「健保卡線上查繳稅」服務的比例最高，占 22.7%。與 105 年的調查結果相比，研究所及以上學歷者使用過的比率上升了 9.8 個百分點。

職業：職業為軍公教者使用過的比例較其他職業別最高，占 19.4%。（樣本數低於 30 者不列入比較）。與 105 年度的調查結果相比，軍公教使用過的比率上升了 4.3 個百分點。

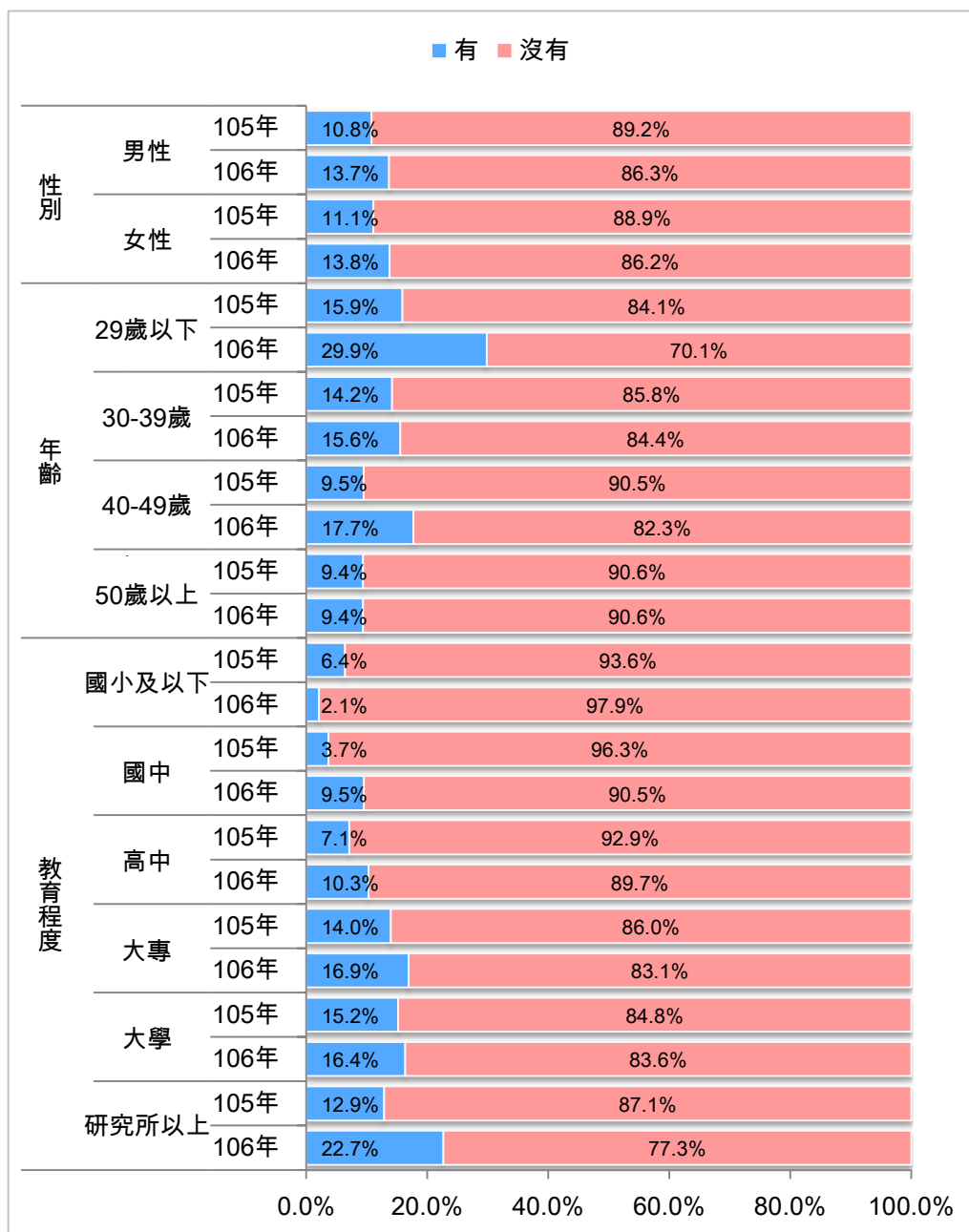


圖 3- 21 各類屬性民眾對「健保卡線上查繳稅」服務使用率

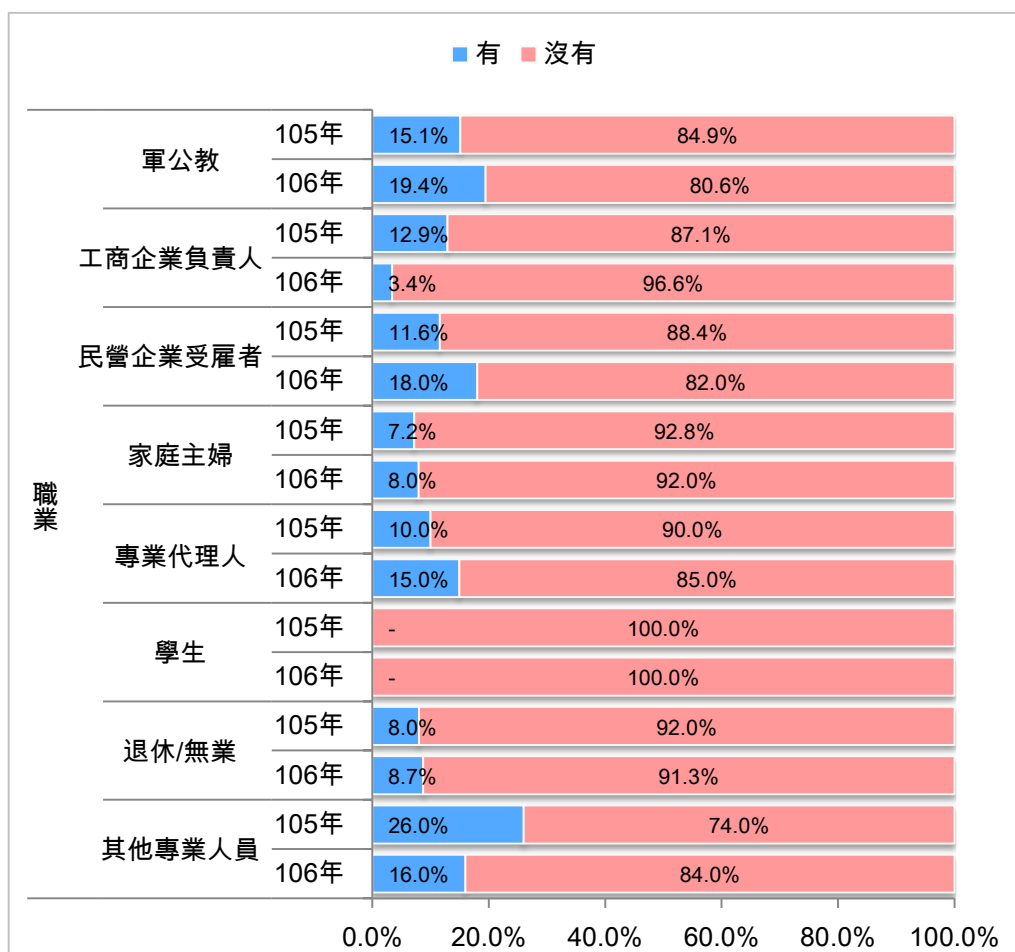


圖 3- 21 各類屬性民眾對「健保卡線上查繳稅」服務使用率(續)

(2)滿意度

本次調查發現，有使用新北市政府稅捐稽徵處提供「健保卡線上查繳稅」服務的 147 位民眾中，有 95.9% 洽公民眾給予好評，其中有 61.9% 表示非常滿意，34.0% 表示還算滿意。

表示不滿意的洽公民眾僅占了 0.7%，其中有 0.7% 表示不太滿意。

另有 3.4% 表示未表態。

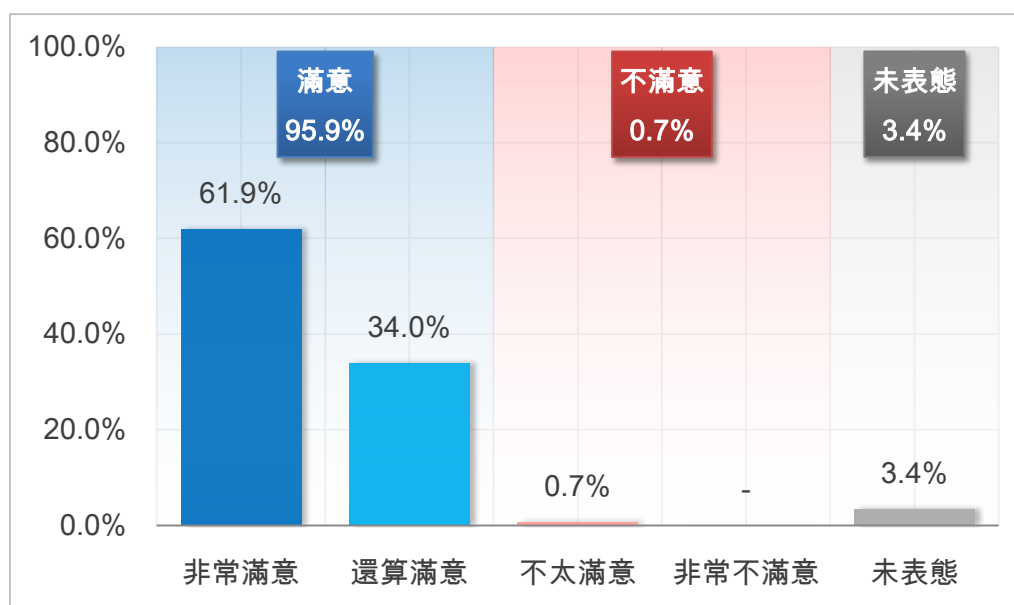


圖 3- 22 健保卡線上查繳稅服務滿意度

Base：有使用健保卡線上查繳稅服務之受訪者(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「健保卡線上查繳稅」服務表示滿意的比例皆高於不滿意者的比例。

性別： 女性(96.2%)滿意新北市政府稅捐稽徵處提供「健保卡線上查繳稅」服務的比例高於男性(95.6%)。與 105 年度的調查結果相比，女性的滿意度上升了 3.4 個百分點。

年齡： 40-49 歲滿意新北市政府稅捐稽徵處提供「健保卡線上查繳稅」服務的比例最高，占 95.5%。與 105 年度的調查結果相比，50 歲以上的滿意度上升了 4.5 個百分點；40-49 歲的滿意度則下降了 4.6 個百分點（樣本數低於 30 者不列入比較）。

教育程度： 大專學歷的洽公民眾滿意新北市政府稅捐稽徵處提供「健保卡線上查繳稅」服務的比例最高，佔 98.1%。與 105 年的調查結果相比，大學學歷的滿意度上升了 6.4 個百分點（樣本數低於 30 者不列入比較）

職業： 民營企業受雇者滿意新北市政府稅捐稽徵處提供「健保卡線上查繳稅」服務的比例為 96.1%。與 105 年的調查結果相比，民營企業受雇者的滿意度上升了 3.9 個百分點（樣本數低於 30 者不列入比較）

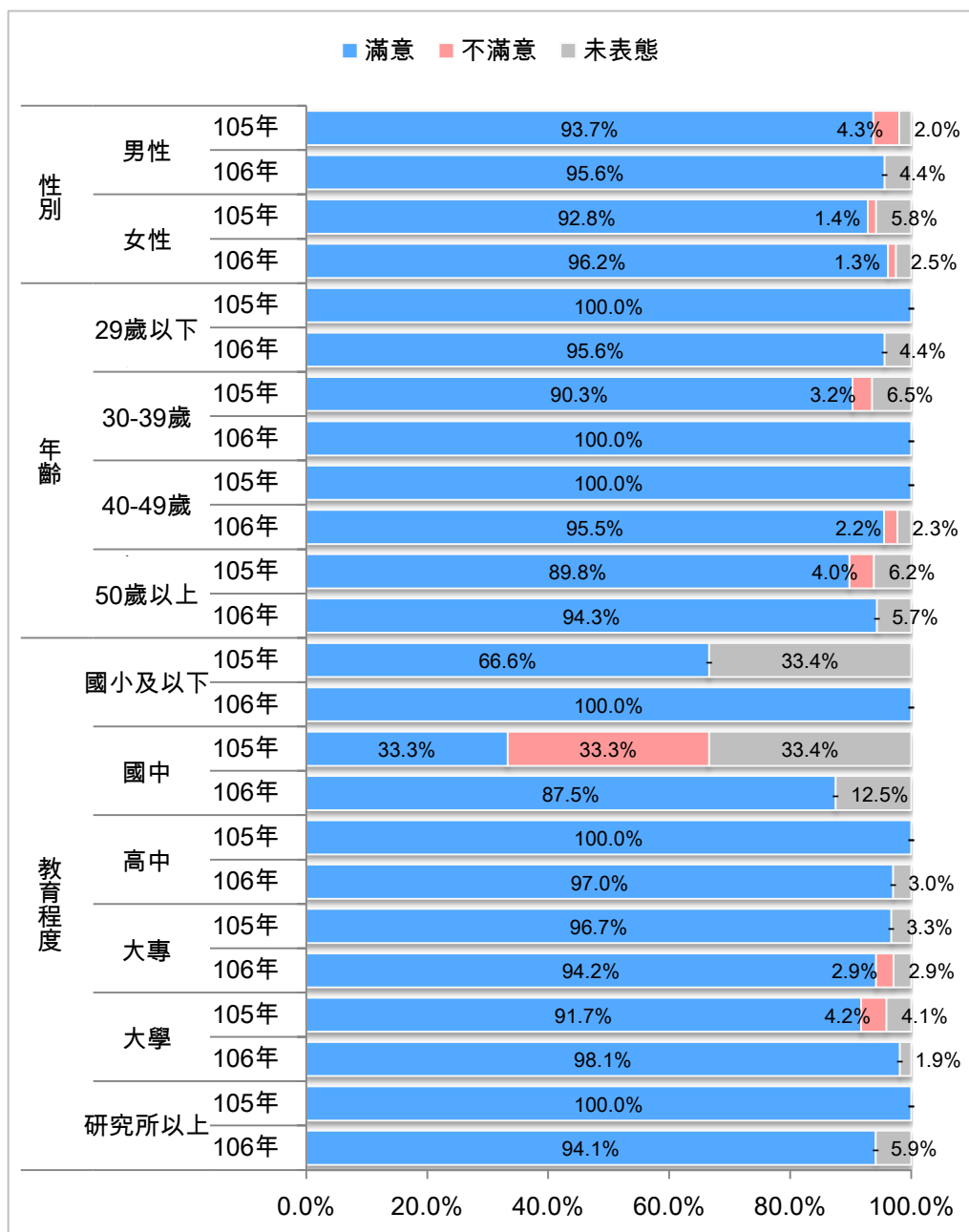


圖 3- 23 各類屬性民眾對「健保卡線上查繳稅」服務滿意度

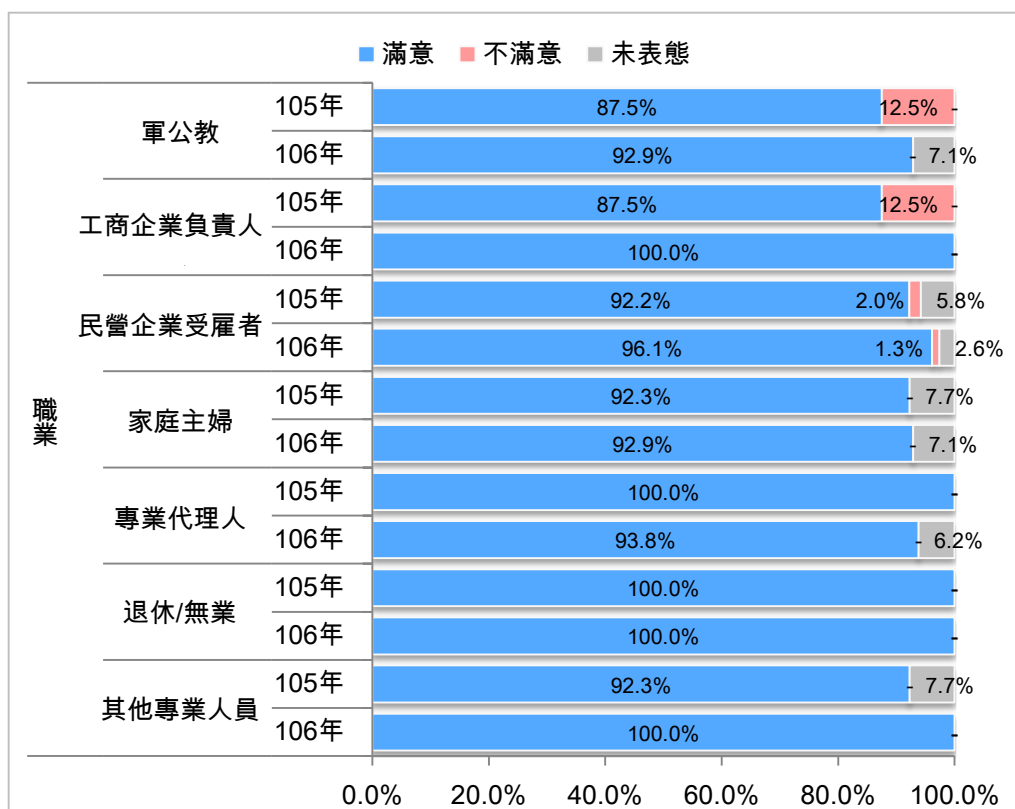


圖 3- 23 各類屬性民眾對「健保卡線上查繳稅」服務滿意度(續)

7、便利超商補發稅單服務滿意度

題目：請問您是否曾使用過便利超商補發稅單服務(有則接續詢問滿意度，沒有則跳至下題作答)？請問您對便利超商補發稅單這項服務滿不滿意？

(1)使用率

本次調查結果顯示，有使用新北市政府稅捐稽徵處提供「便利超商補發稅單服務」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%。

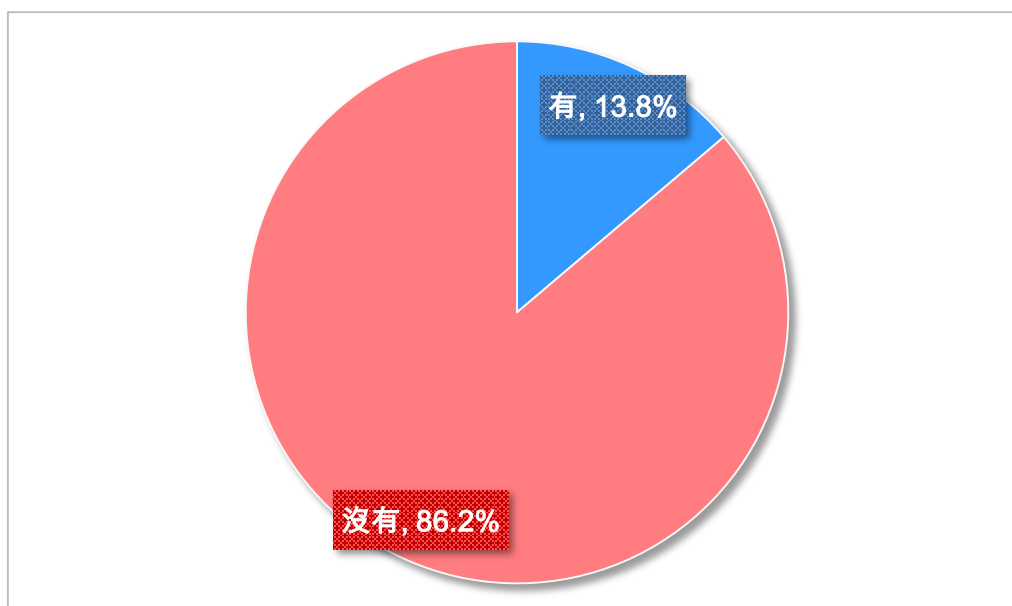


圖 3- 24 便利超商補發稅單服務使用率

Base：全體受訪者(n=1,069)

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「便利超商補發稅單服務」表示沒有使用過的比例皆高於有使用過的比例。(本題為 106 年度新增題目，故未進行年度比較)

性別： 男性(14.5%)使用過新北市政府稅捐稽徵處「便利超商補發稅單服務」服務的比例略高於女性(13.1%)。

年齡： 40-49 歲的民眾使用過新北市政府稅捐稽徵處「便利超商補發稅單服務」服務的比例最高，占 15.0%，。

教育程度： 研究所以以上學歷者使用過新北市政府稅捐稽徵處「便利超商補發稅單服務」服務的比例最高，占 18.7%。

職業： 非屬專業代理人之其他專業人員使用過的比例較其他職業別最高，占 24.0%，其他職業者，均未超過兩成。
(樣本數低於 30 者不列入比較)

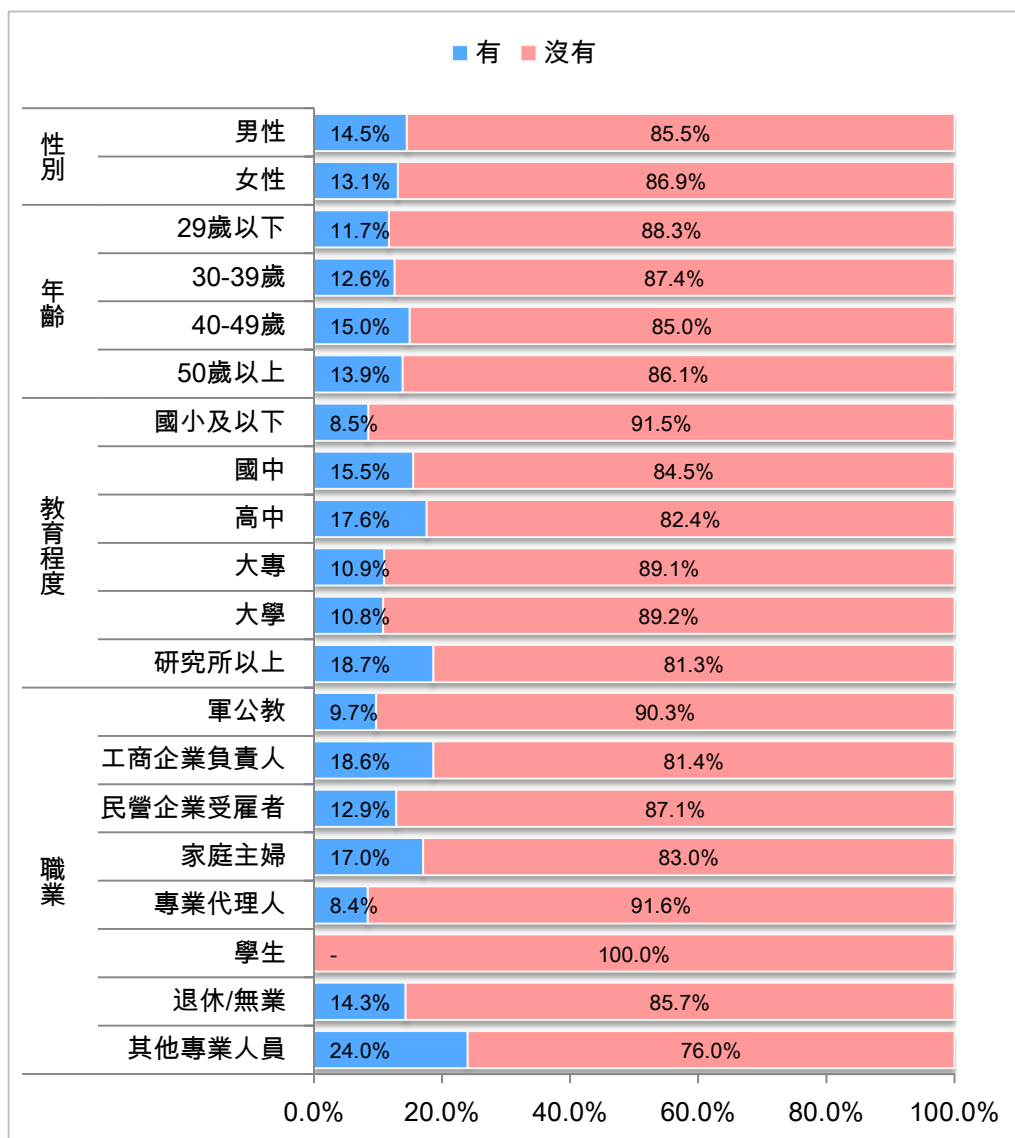


圖 3- 25 各類屬性民眾對「便利超商補發稅單服務」服務使用率

(2)滿意度

本次調查發現，有使用新北市政府稅捐稽徵處提供「便利超商補發稅單服務」服務的 147 位民眾中，有 100% 洽公民眾給予好評，其中有 73.5% 表示非常滿意，26.5% 表示還算滿意。

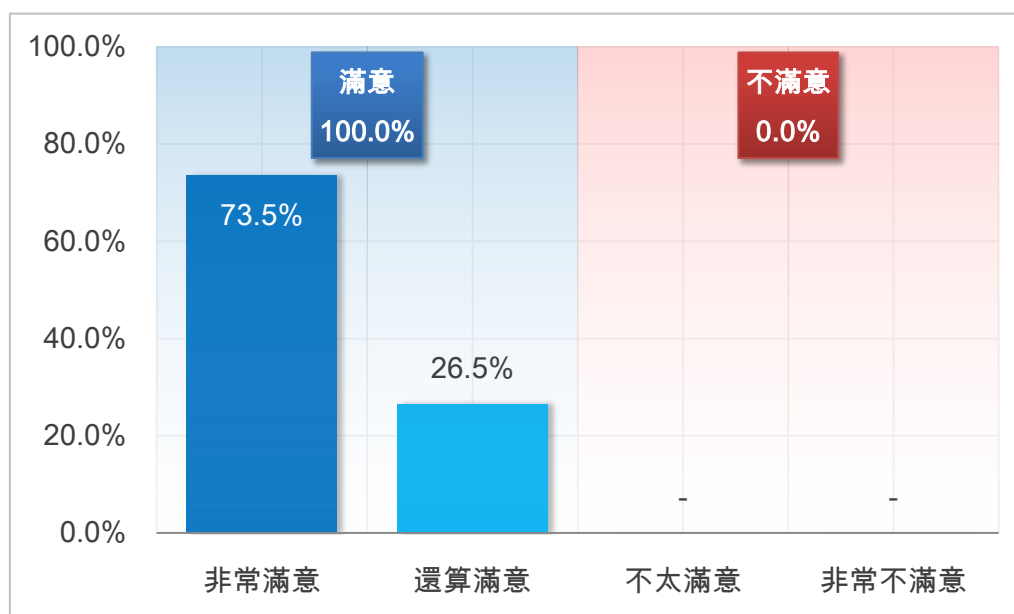


圖 3- 26 便利超商補發稅單服務滿意度

Base：便利超商補發稅單服務之受訪者(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「便利超商補發稅單」服務表示滿意的比例皆為 100.0%，因此不做交叉分析。(本題為 106 年度新增題目，故未進行年度比較)

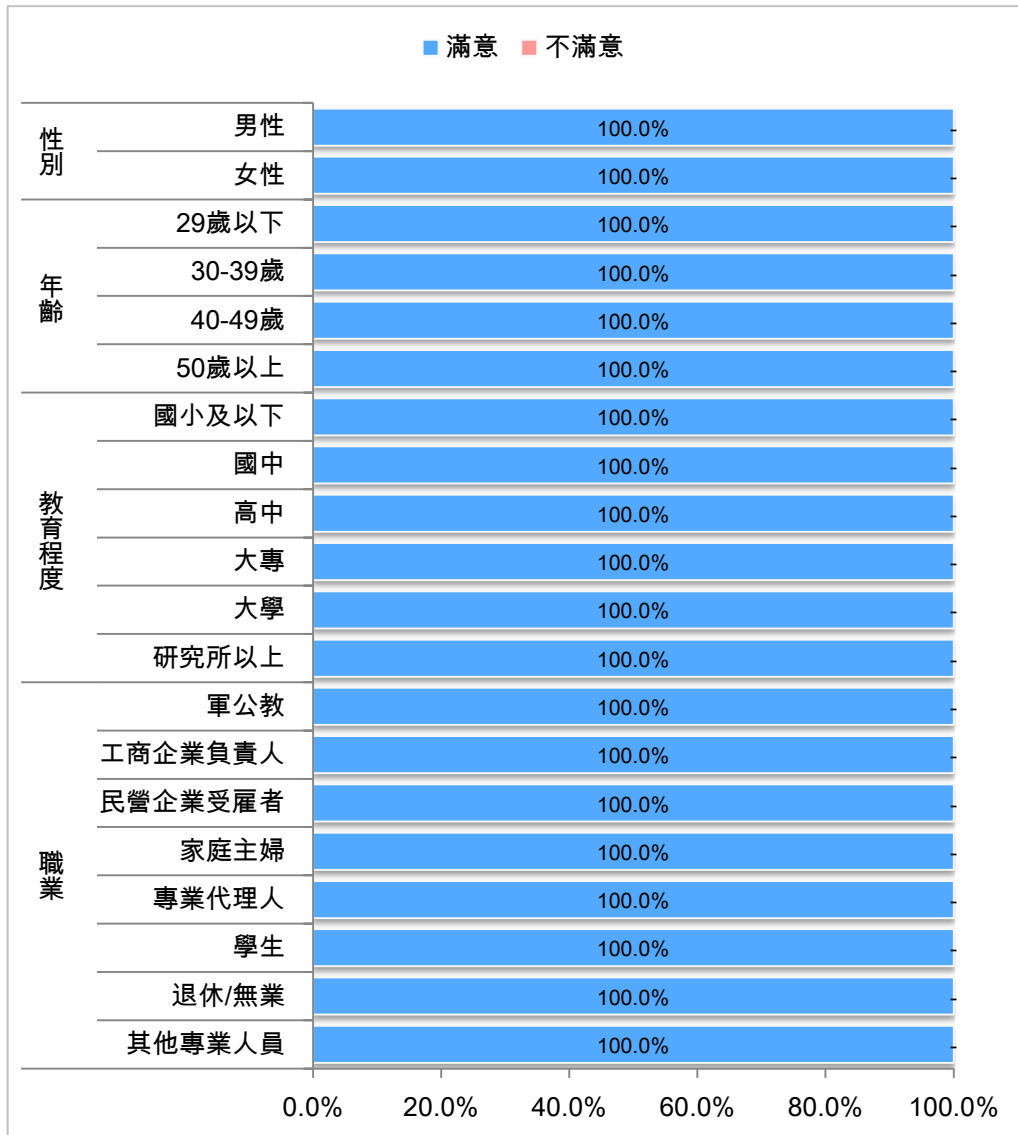


圖 3- 27 各類屬性民眾對「健保卡線上查繳稅」服務滿意度

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，93.6%的洽公民眾給予好評，其中有 63.8%表示非常滿意，29.8%表示還算滿意。

給予負面評價的洽公民眾僅占了 1.3%，其中有 1.1%表示不太滿意，0.2%表示非常不滿意。

另有 5.1%的民眾未表態。

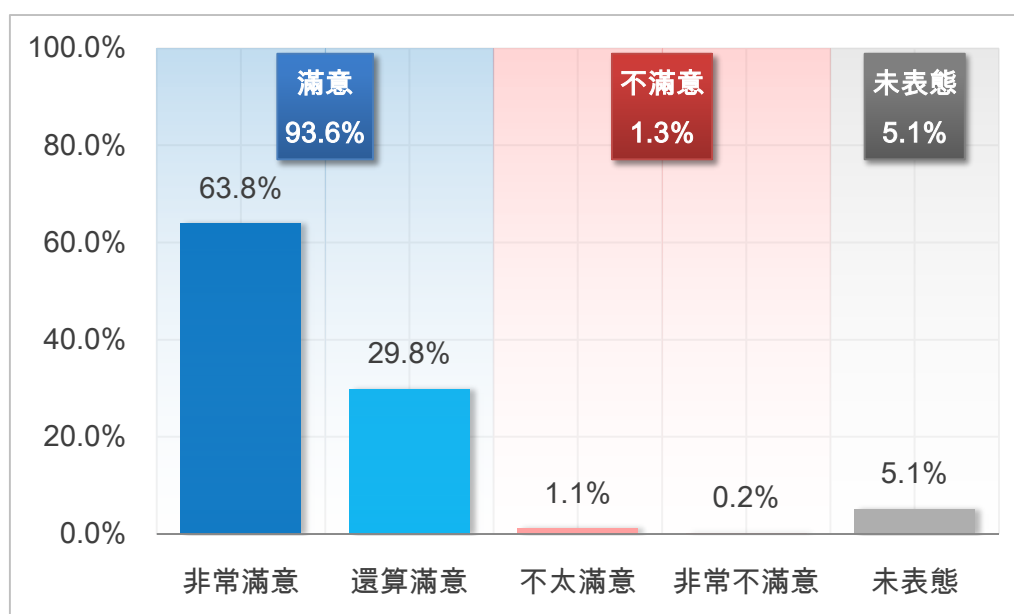


圖 3- 28 志工協助服務滿意度

Base：全體受訪者(n=1,069)

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(93.9%)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(93.4%)。若與 105 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 96.4%。若與 105 年度調查相比，除 30-39 歲的民眾滿意度上升了 1.8 個百分點外，其他年齡層的民眾滿意度都有略微下降。

教育程度： 國小及以下學歷者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 97.8%。若與 105 年度調查相比，國小及以下學歷的民眾滿意度上升了 4.2 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「志工協助服務」的比例較高，占 96.0%。若與 105 年度調查相比，工商企業負責人的滿意度下降了 3.6 個百分點。（樣本數低於 30 者不列入比較）

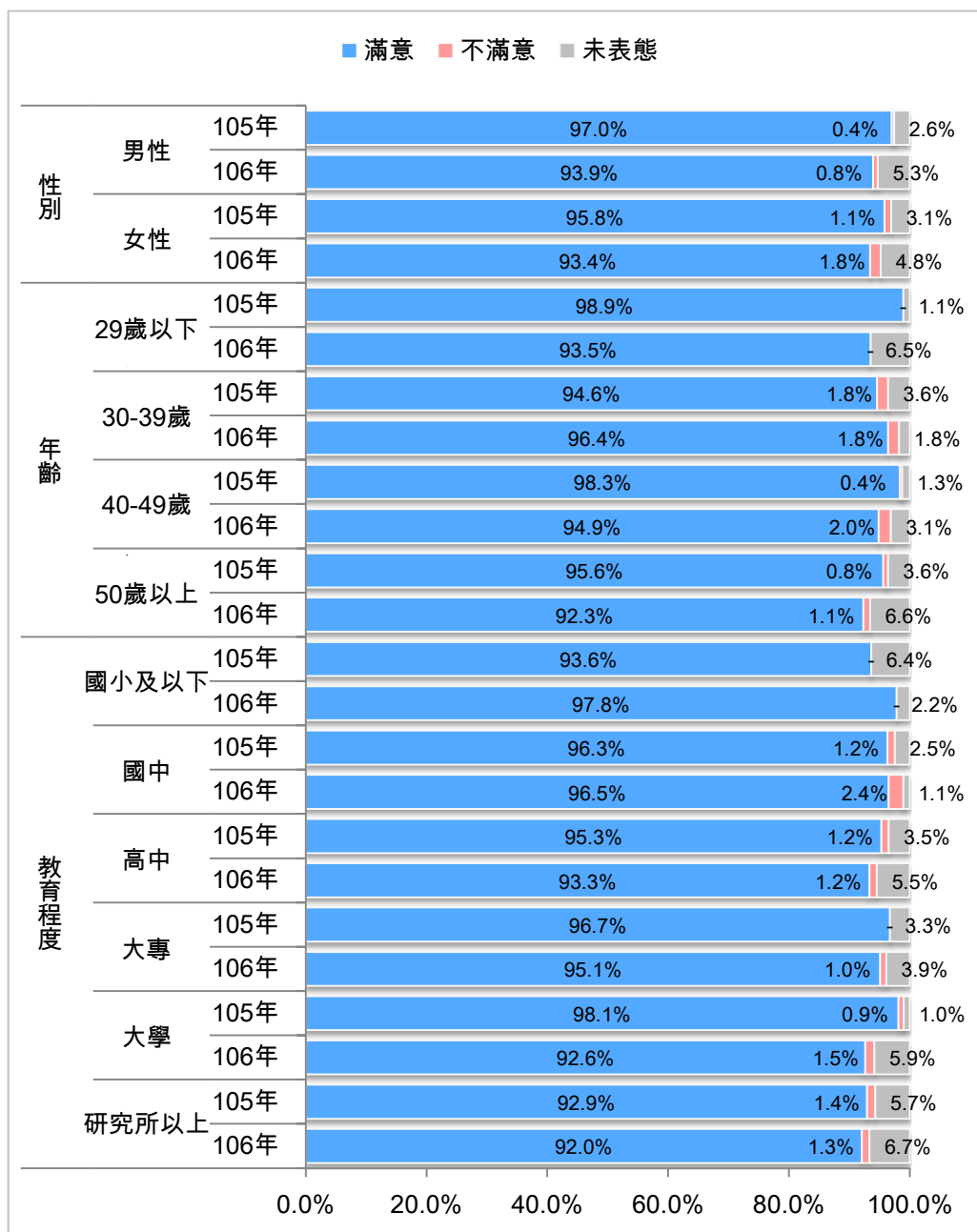


圖 3- 29 各類屬性民眾對「志工協助服務」滿意度

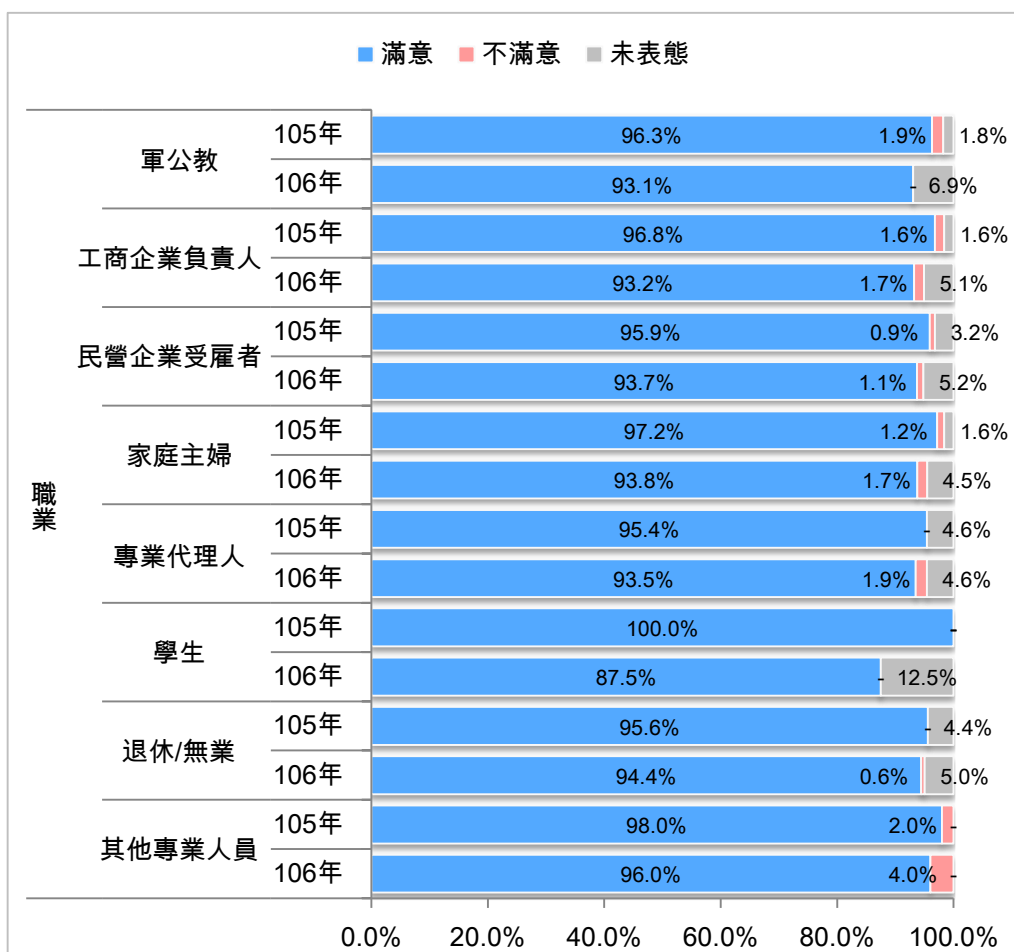


圖 3-29 各類屬性民眾對「志工協助服務」滿意度 (續)

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 95.9%的洽公民眾給予正面評價，其中有 63.5%表示非常滿意，32.4%表示還算滿意。

給予負面評價的洽公民眾僅占了 2.6%，其中有 2.0%表示不太滿意，0.6%表示非常不滿意。

另有 1.5%的民眾未表態。

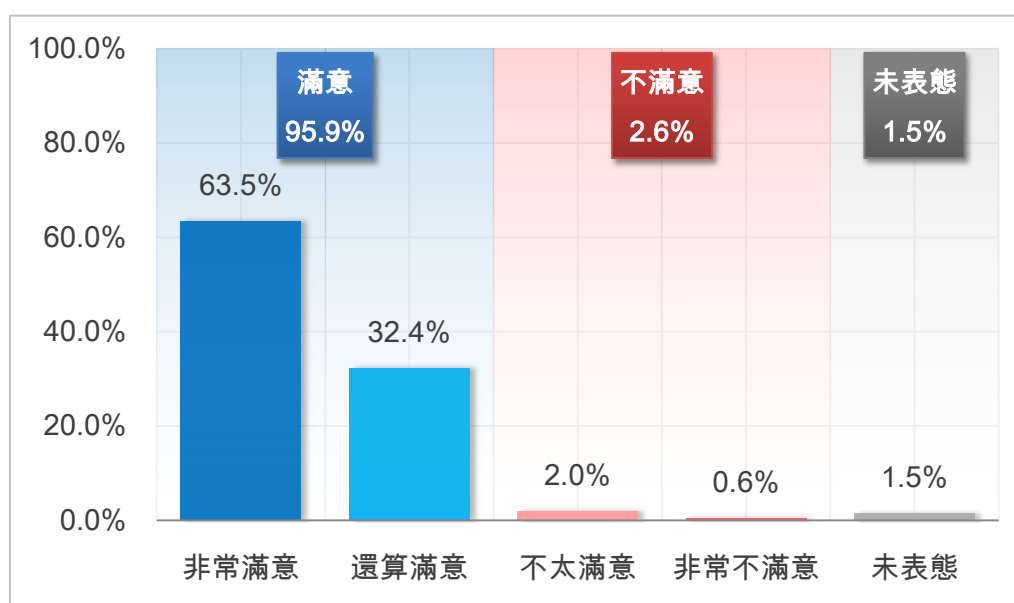


圖 3- 30 服務人員服務態度滿意度

Base：全體受訪者(n=1,069)

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(97.8%)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(94.4%)。與 105 年度調查相比，女性的滿意度下降了 2.0 個百分點。

年齡： 50 歲以上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 96.5%。與 105 年度調查相比，29 歲以下者表示滿意的比例下降的最多，下降了 5.3 個百分點。

教育程度： 研究所以上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 98.7%。與 105 年度調查相比，除研究所及以上學歷者滿意度上升了 10.2 個百分點外，其餘學歷者的民眾滿意度都有下降的情形。

職業： 工商企業負責人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 98.3%。與 105 年度調查相比，其他專業人員表示滿意的比例下降的幅度最大，減少了 6.0 個百分點。（樣本數低於 30 者不列入比較）

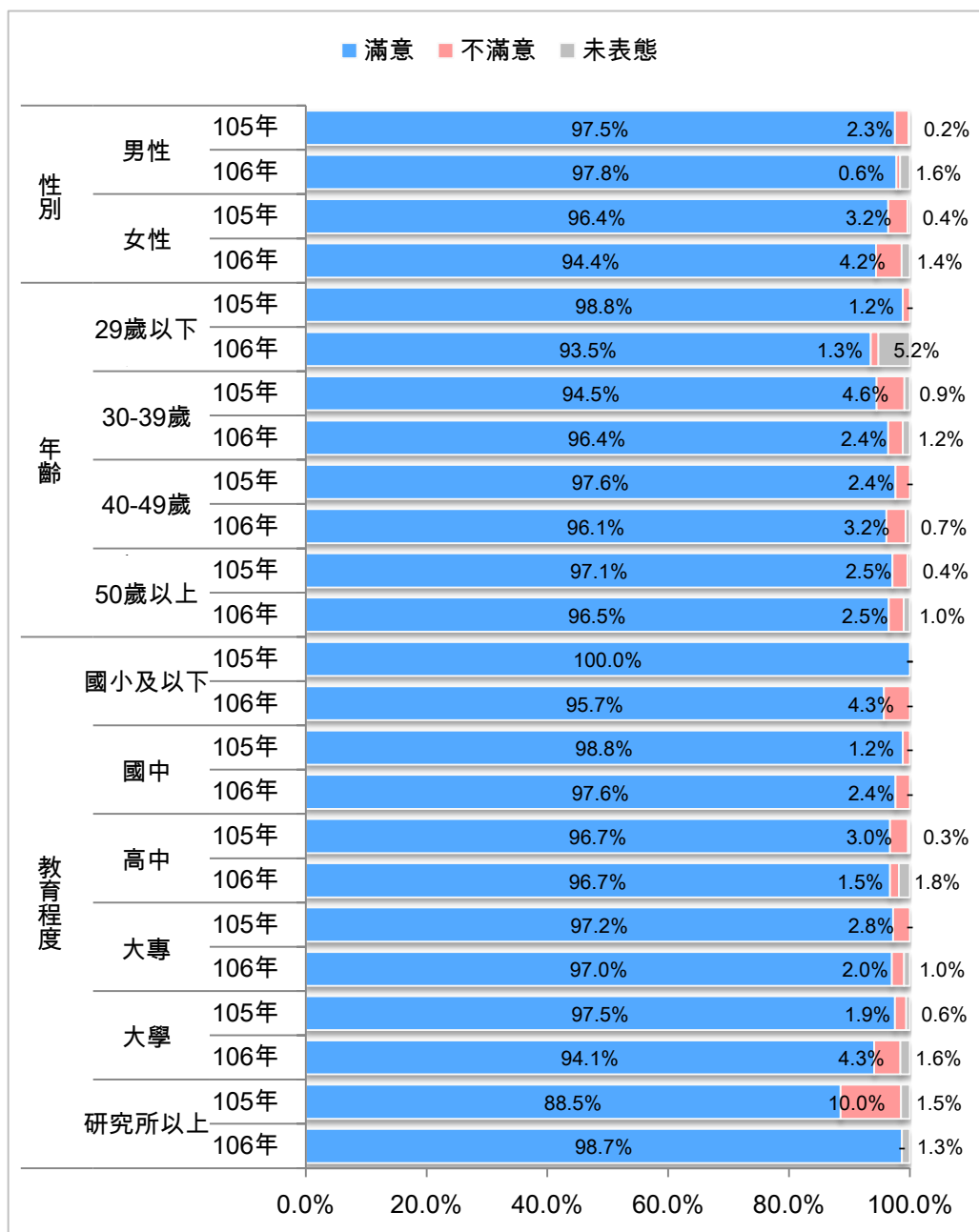


圖 3- 31 各類屬性民眾對「服務人員服務態度」滿意度

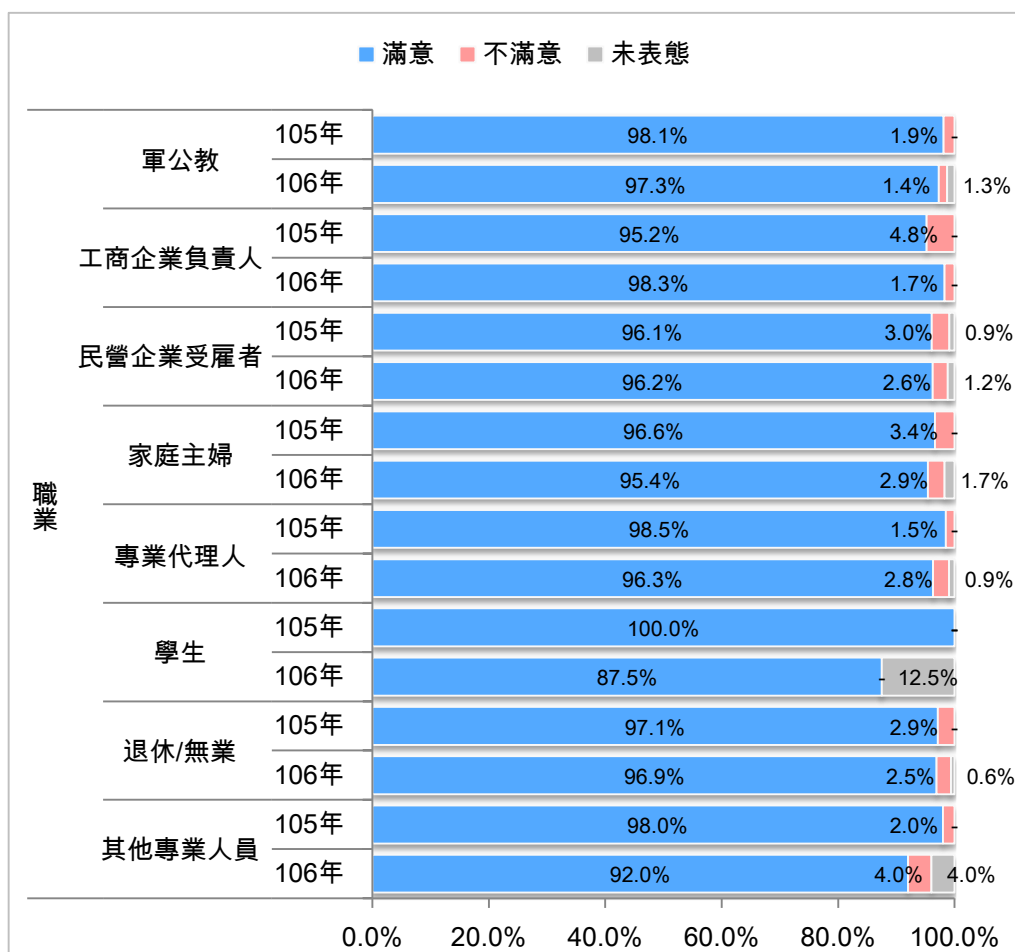


圖 3-31 各類屬性民眾對「服務人員服務態度」滿意度(續)

10、不滿意服務人員服務態度的原因

題目：請問您不滿意稅捐處服務人員服務態度的原因是？

本次調查特別針對不滿意服務人員服務態度的 27 位民眾，進一步詢問其原因為何。調查發現，洽公民眾不滿意服務人員服務態度的原因以「服務人員口氣不佳」的比例最高，占 48.1%。

其次依序為「缺乏服務熱忱，效率差」(37.0%)、「專業不足，說明不清楚」(22.2%)、「沒有主動提供服務」(14.8%)、「面無笑容」(14.8%)、「需要時找不到人」(7.4%)。

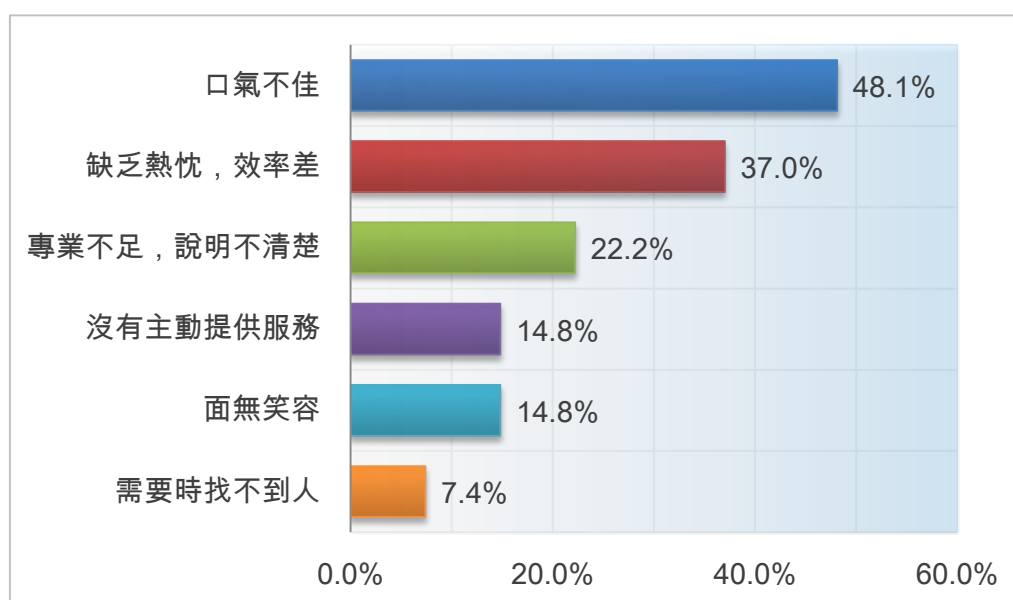


圖 3- 32 不滿意服務人員服務態度的原因

Base：不滿意服務人員服務態度之受訪者(n=27)

11、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，94.6%的洽公民眾給予正面評價，其中有 52.5%表示非常滿意，42.1%表示還算滿意。

給予負面評價的洽公民眾占了 3.5%，其中有 2.6%表示不太滿意，0.9%表示非常不滿意。

另有 1.9%的民眾未表態。

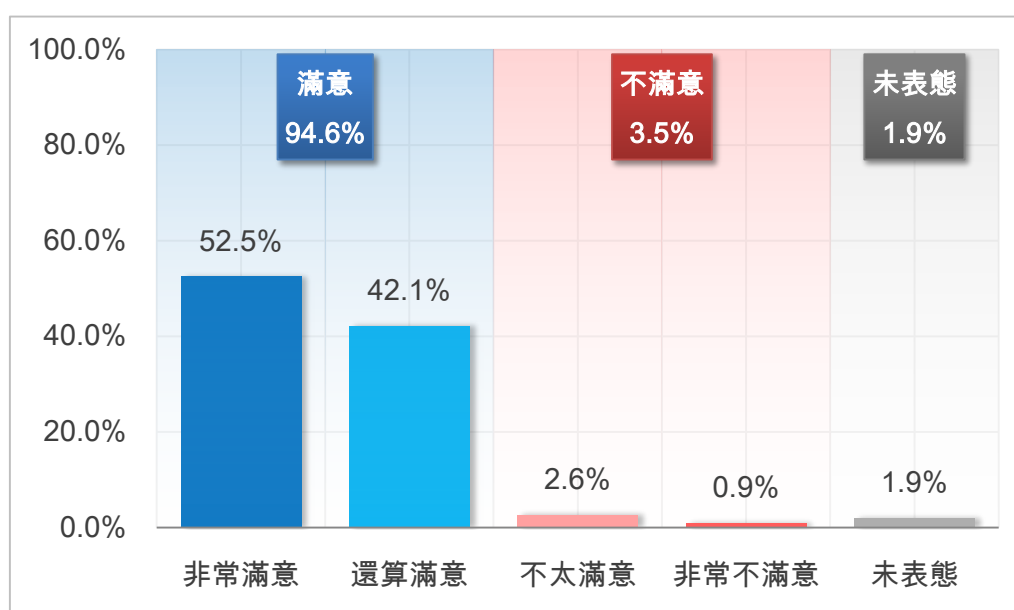


圖 3- 33 服務人員辦事效率滿意度

Base：全體受訪者(n=1,069)

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(96.0%)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(93.4%)。與 105 年度調查相比，女性滿意度下降了 1.5 個百分點。

年齡： 29 歲以下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 96.1%。若與 105 年度調查相比，29 歲以下者的滿意度下降最多，減少了 1.6 個百分點。

教育程度： 國中學歷者滿意新北市政府稅捐稽徵處「服務人員辦事效率」的比例最高，占 100.0%。若與 105 年度調查相比，研究所及以上學歷者的滿意度上升最多，增加了 8.8 個百分點。

職業： 工商企業負責人滿意「服務人員辦事效率」的比例最高，占 98.3%。另外，與 105 年度調查相比，滿意度下降幅度最大的是專業代理人，減少了 4.2 個百分點。
(樣本數低於 30 者不列入比較)

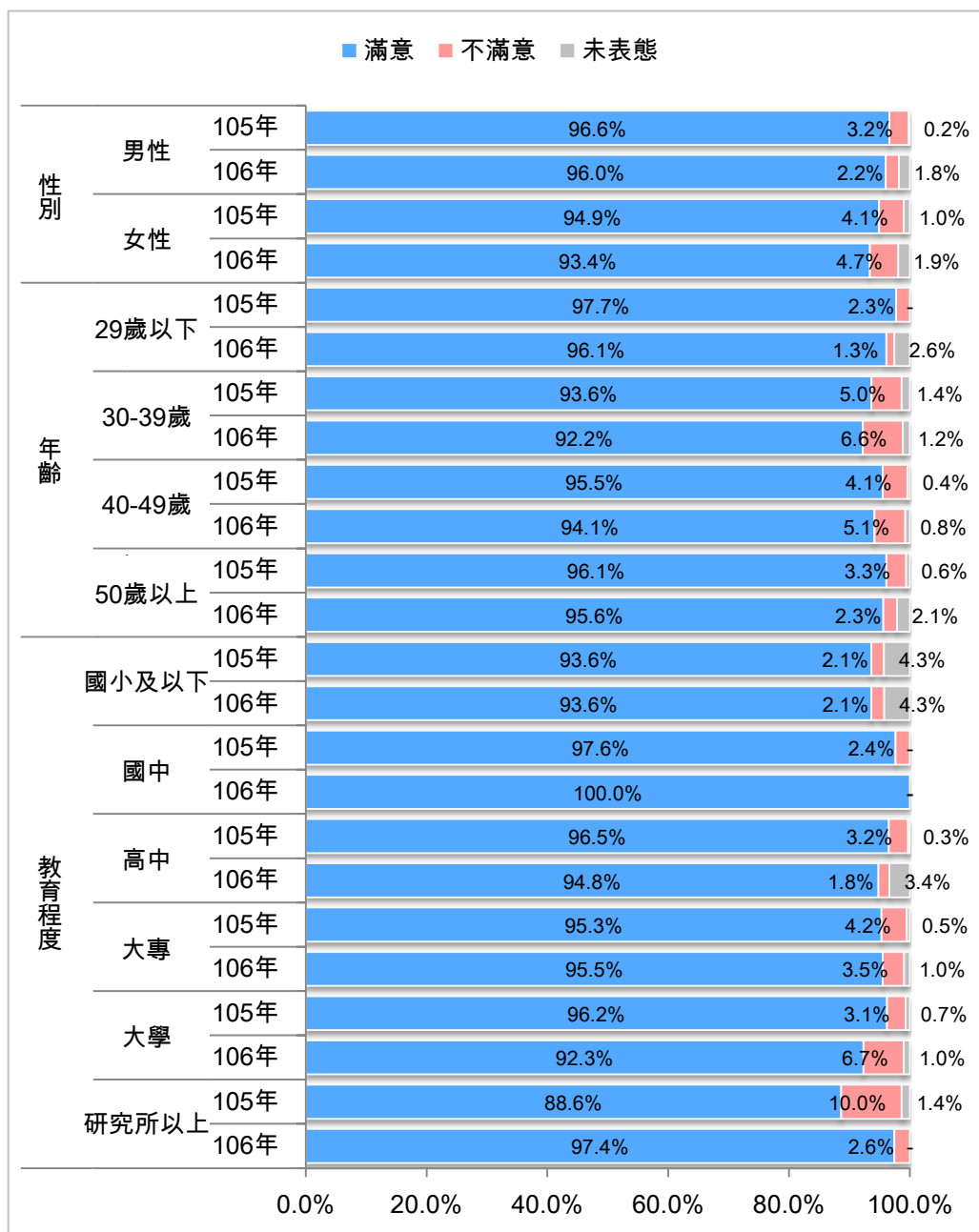


圖 3- 34 各類屬性民眾對「服務人員辦事效率」滿意度

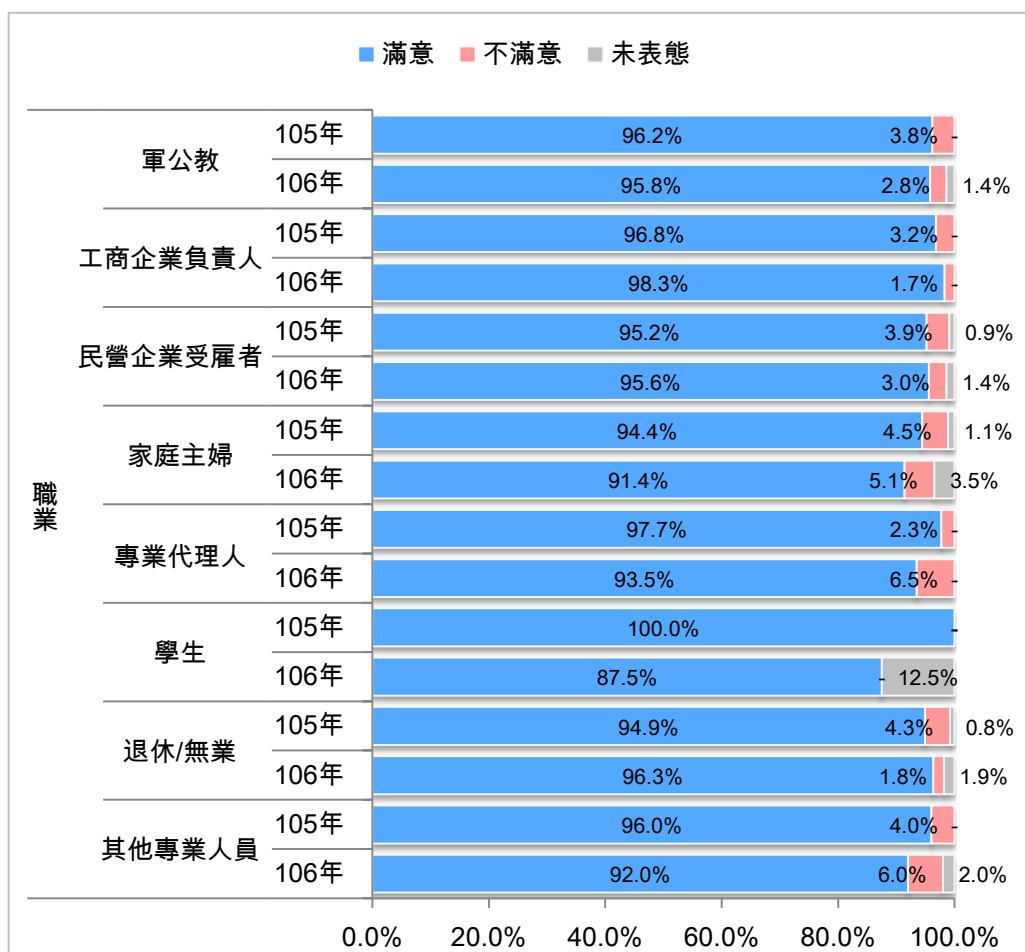


圖 3-34 各類屬性民眾對「服務人員辦事效率」滿意度(續)

12、不滿意服務人員辦事效率的原因

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 38 位民眾，進一步詢問其原因為何。調查發現，洽公民眾不滿意服務人員辦事效率的原因，以「等待時間太長」的比例最高，其次為「行政效率差」(34.2%)、「解決民眾問題的效率差」(13.2%)、「服務人員態度不佳」(13.2%)、以及「專業能力不足」(10.5%)。

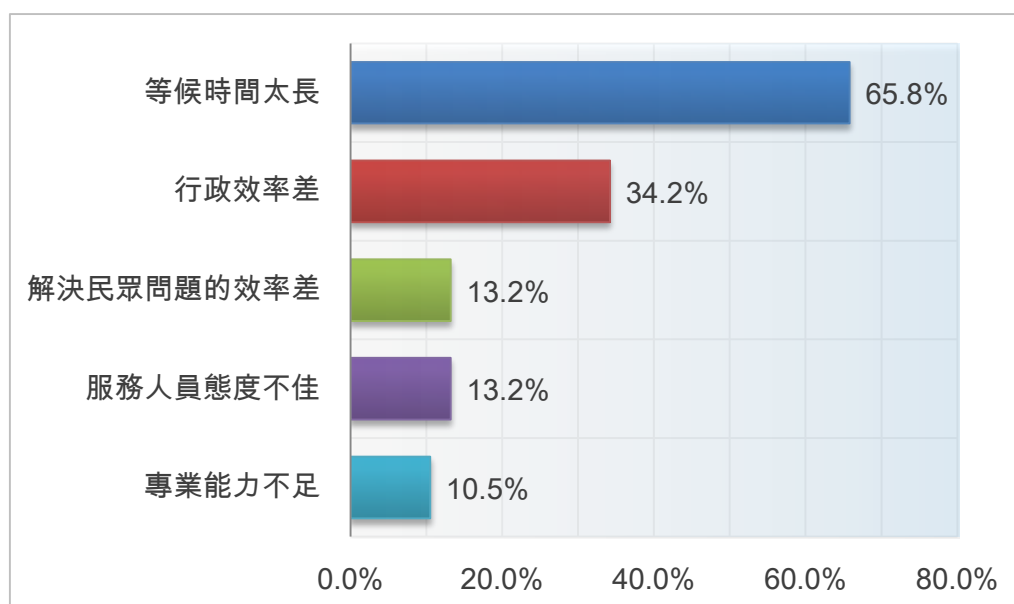


圖 3- 35 不滿意服務人員服務效率的原因

Base：不滿意服務人員服務效率之受訪者(n=38)

13、服務人員稅務專業能力滿意度

題目：請問您對稅捐處服務人員的稅務專業能力滿不滿意？

在新北市政府稅捐稽徵處「服務人員稅務專業能力」的評價，本次調查結果顯示，90.6%洽公民眾給予正面評價，其中有 47.4%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 2.6%，其中有 2.4%表示不太滿意，0.2%表示非常不滿意。

另有 6.6%的民眾未表態。

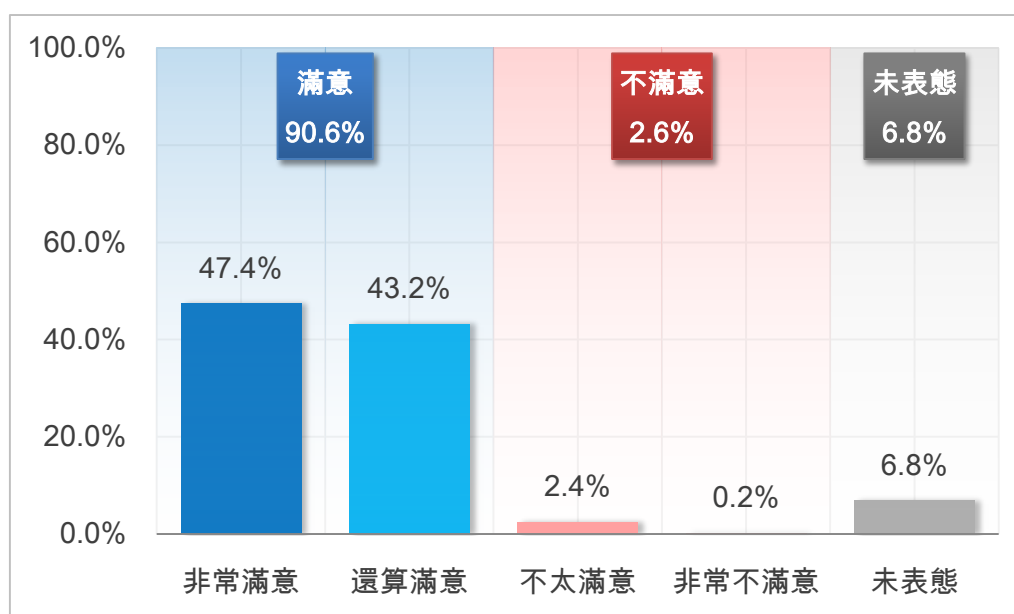


圖 3- 36 服務人員稅務專業能力滿意度

Base：全體受訪者(n=1,069)

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

性別： 男性(92.3%)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(89.2%)。若與 105 年度調查相比，不論是男性或女性的滿意度皆略微下降。

年齡： 29 歲以下的洽公民眾滿意新北市政府稅捐稽徵處「服務人員稅務專業能力」的比例最高，占 96.1%。與 105 年度調查相比，30-39 歲的洽公民眾滿意度上升了 1.8 個百分點。

教育程度： 研究所以上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 93.3%。與 105 年度調查結果相同，國中學歷的洽公民眾滿意度上升最多，增加了 5.4 個百分點。

職業： 工商企業負責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，分別占 95.0%。與 105 年度調查相比，軍公教民眾的滿意度下降了 4.6 個百分點。（樣本數低於 30 者不列入比較）

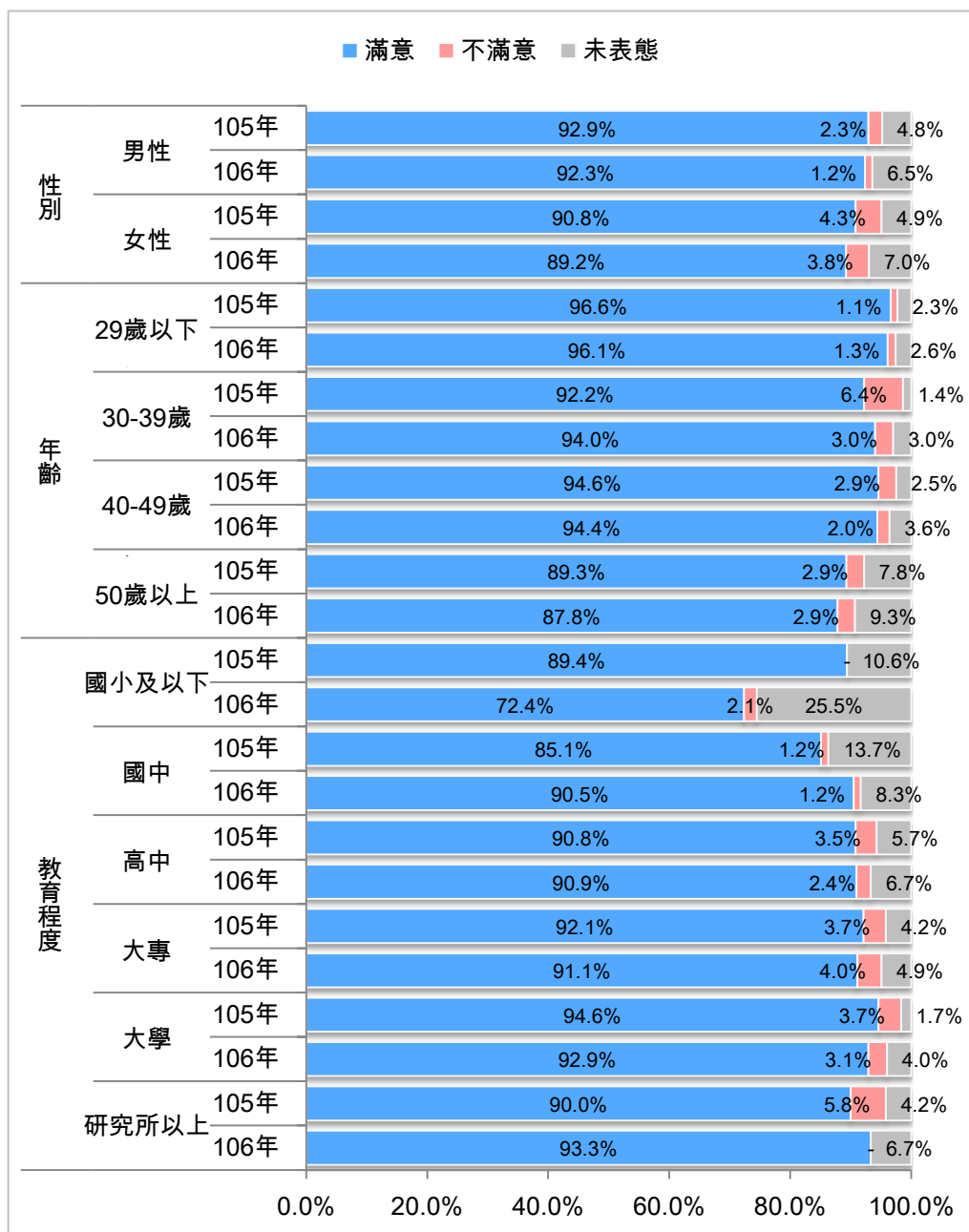


圖 3- 37 各類屬性民眾對「服務人員稅務專業能力」滿意度

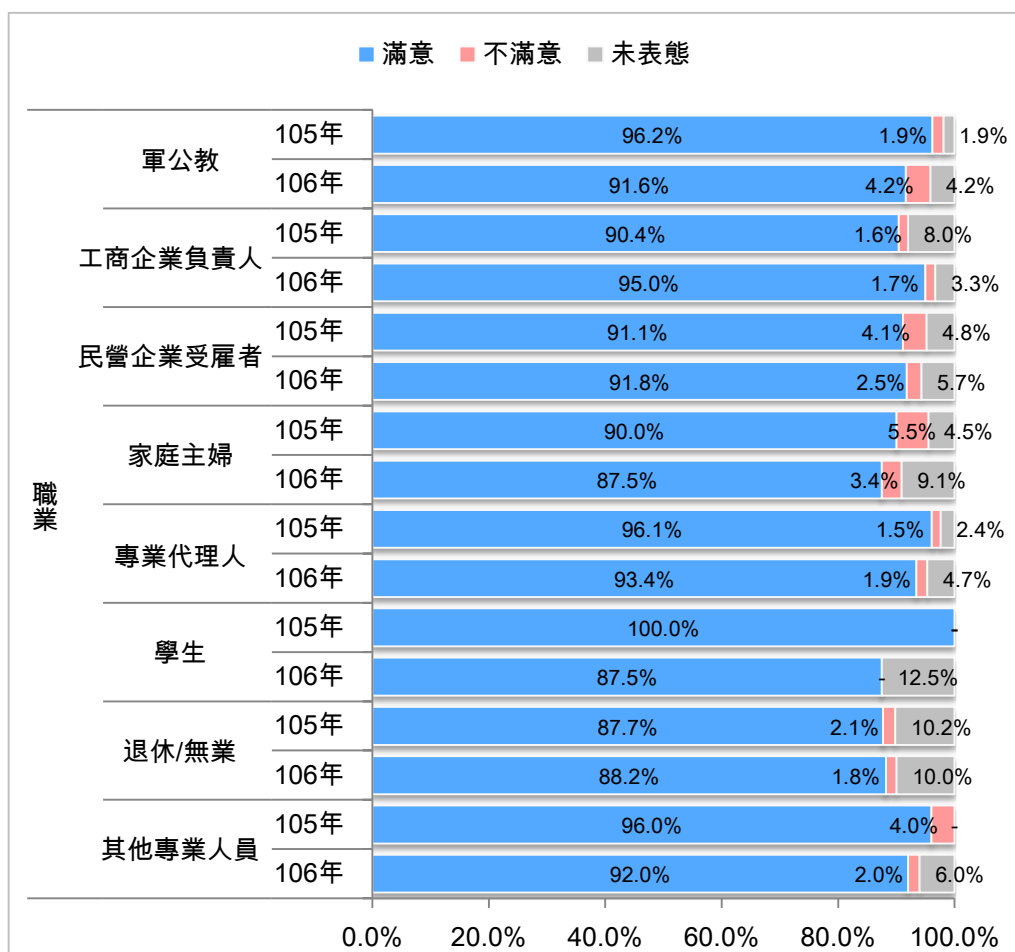


圖 3-37 各類屬性民眾對「服務人員稅務專業能力」滿意度(續)

14、不滿意服務人員專業能力的原因

題目：請問您不滿意稅捐處服務人員專業能力的原因是？

本次調查特別針對不滿意服務人員服務態度的 28 位民眾，進一步詢問其原因為何。調查發現，洽公民眾不滿意服務人員專業能力的原因以「專業知識不足」的比例最高，占 50.0%。其次依序為「未能即時處理問題」(32.1%)、「服務人員說法不一致」(21.4%)。

另有 10.7%的民眾未表態。

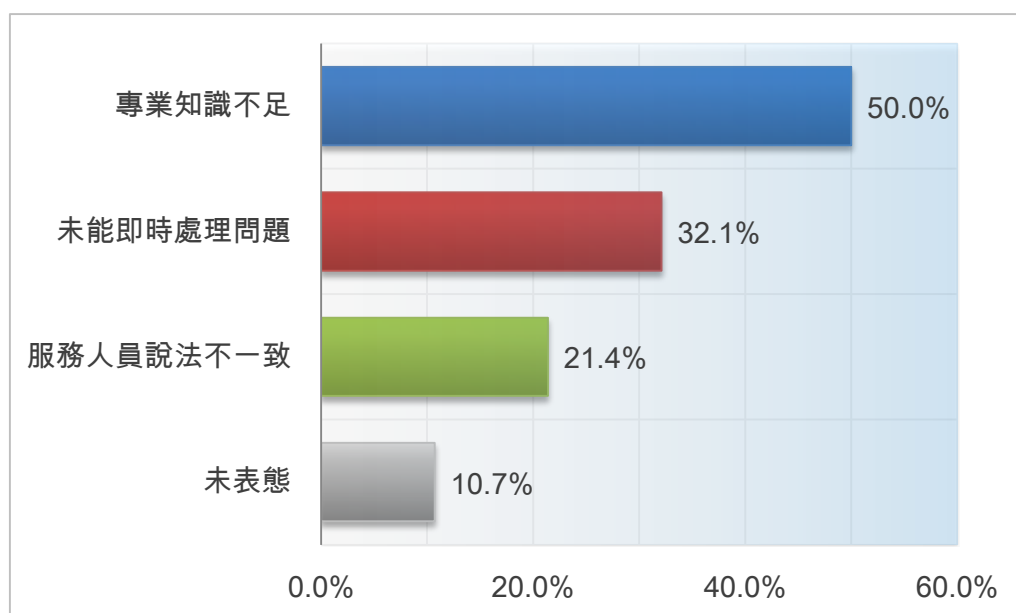


圖 3- 38 不滿意服務人員專業能力的原因

Base：不滿意服務人員專業能力之受訪者(n=28)

(二)便民服務評價

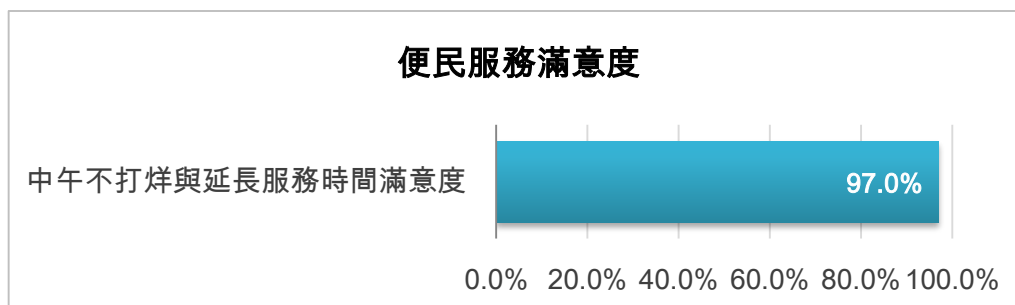


圖 3- 39 便民服務滿意度

1、中午不打烊與延長服務時間滿意度

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

對於新北市政府稅捐稽徵處「中午不打烊與延長服務時間」評價，97.0%的洽公民眾表示滿意，其中有 77.2%表示非常滿意，19.8%表示還算滿意。

給予負面評價的洽公民眾僅占了 1.5%，其中有 1.0%表示不太滿意，0.5%表示非常不滿意。

另有 1.5%的民眾未表態。

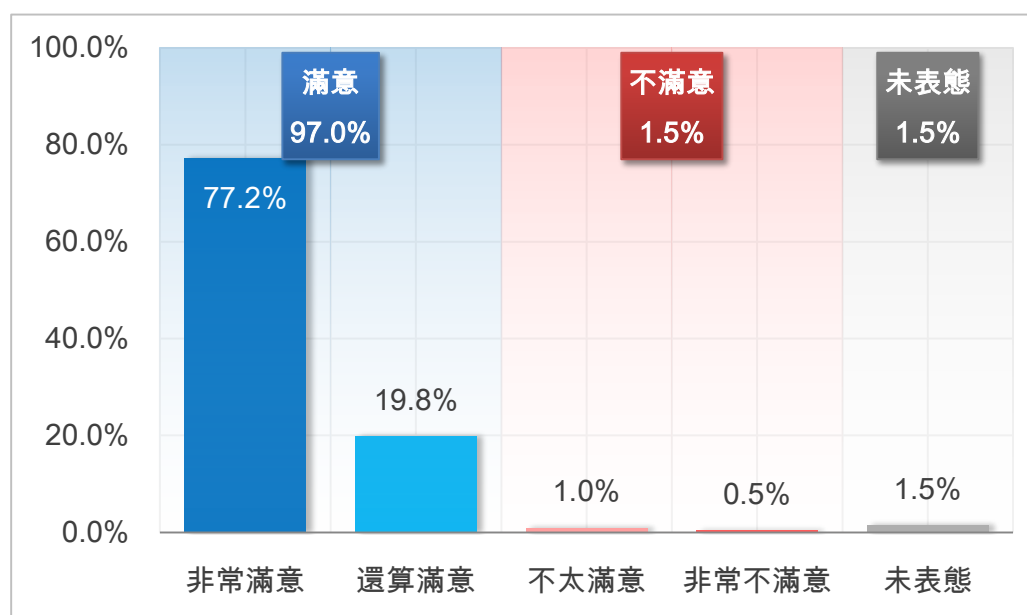


圖 3- 40 中午不打烊與延長服務時間滿意度

Base：全體受訪者(n=1,069)

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「中午不打烊與延長服務時間」表示滿意的比例皆高於不滿意者的比例。

性別： 男性(97.2%)滿意新北市政府稅捐稽徵處「中午不打烊與延長服務時間」的比例較女性(96.8%)高。與 105 年的調查結果相比，男性女性的滿意度都有略微的下降。

年齡： 40-49 歲的洽公民眾滿意新北市政府稅捐稽徵處「中午不打烊與延長服務時間」的比例最高，佔 97.6%。與 105 年的調查結果相比，29 歲以下的滿意度下降了 4.1 個百分點。

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「中午不打烊與延長服務時間」的比例最高，佔 98.8%。與 105 年的調查結果相比，國小及以下學歷者滿意度下降了 6.4 個百分點。

職業： 職業為專業代理人滿意新北市政府稅捐稽徵處「中午不打烊與延長服務時間」的比例最高，佔 99.0%。與 105 年的調查結果相比，工商企業負責人的滿意度下降了 3.5 個百分點（樣本數低於 30 者不列入比較）

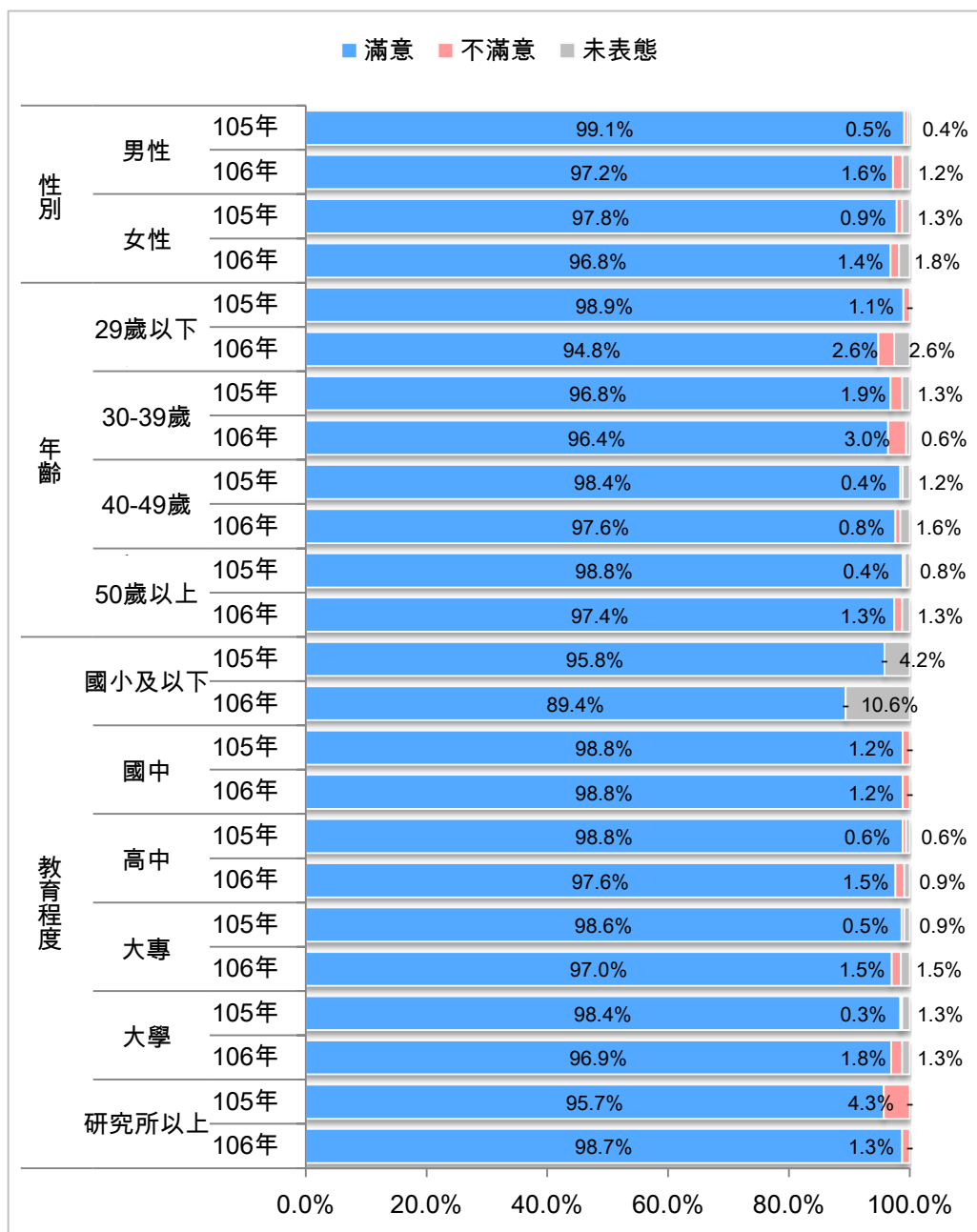


圖 3- 41 各類屬性民眾對新北市政府稅捐稽徵處中午不打烊與延長服務時間滿意度

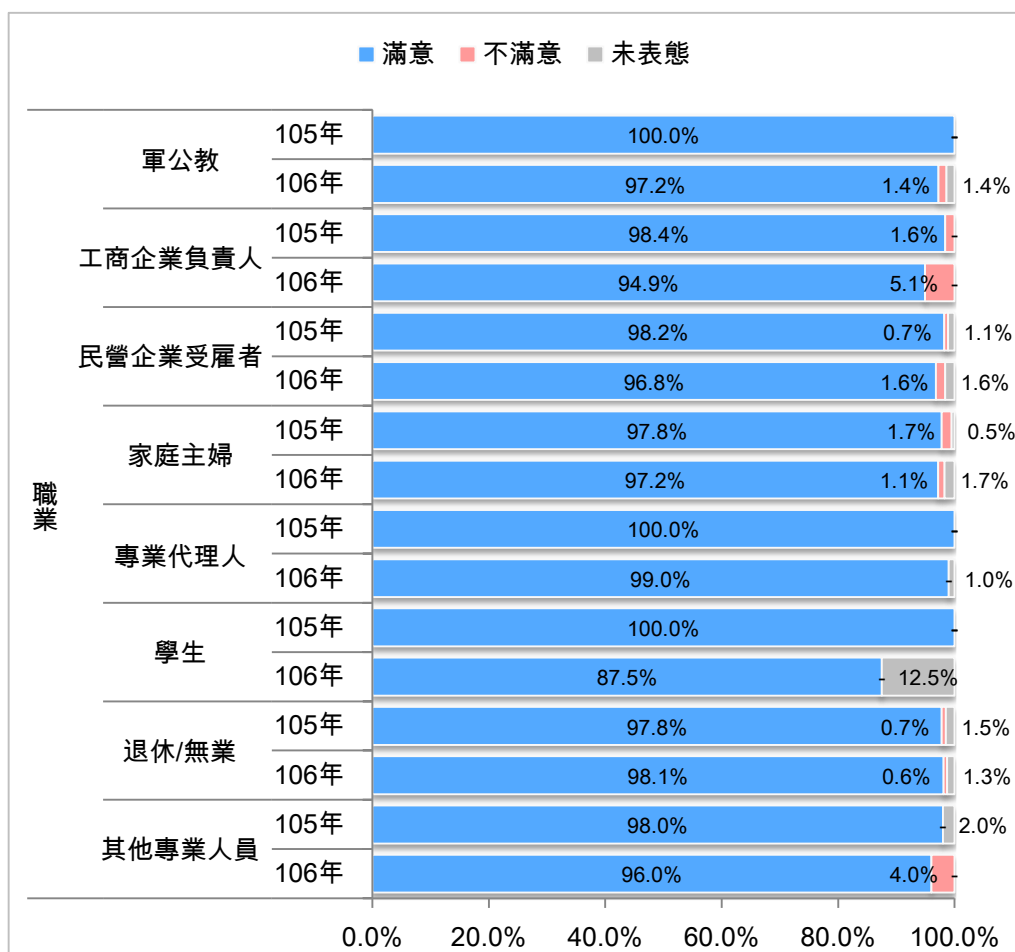


圖 3- 41 各類屬性民眾對新北市政府稅捐稽徵處中午不打烊與延長服務時間滿意度(續)

(三)互動設施評價

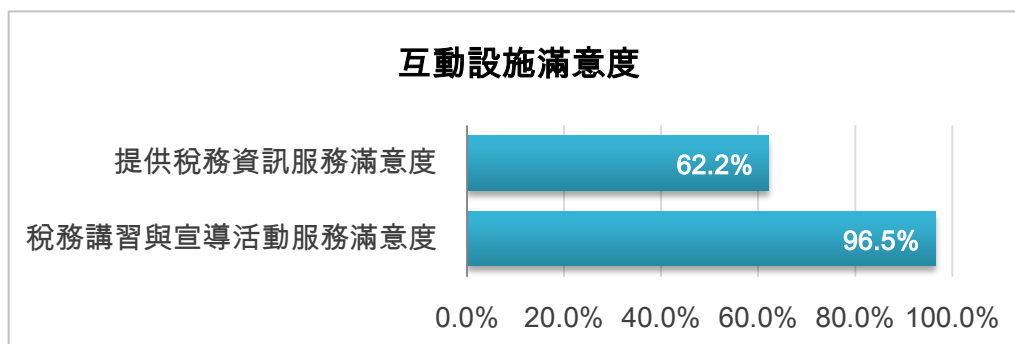


圖 3- 42 互動設施滿意度

1、提供稅務資訊服務滿意度

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

對稅捐處播放宣導短片、電腦動畫看板與跑馬燈，隨時提供稅務資訊的服務，有 62.2%的洽公民眾給予正面評價。其中，27.8%表示非常滿意，34.4%表示還算滿意。

反觀，僅 1.4%的洽公民眾給予負面評價。1.4%表示不太滿意。

另外，有 36.4%民眾未表態。

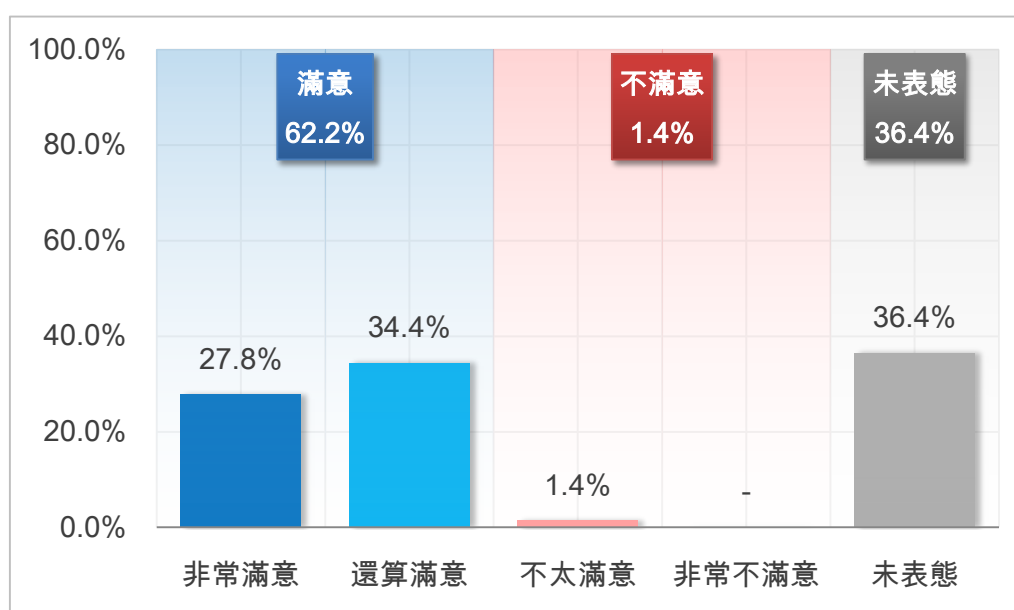


圖 3- 43 提供稅務資訊服務滿意度

Base：全體受訪者(n=1,069)

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(63.0%)滿意新北市政府稅捐稽徵處「提供稅務資訊」服務的比例較男性(61.3%)高。若與 105 年度調查相比，男性滿意度下降比例較多，減少了 9.4 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「提供稅務資訊」服務的比例最高，占 78.0%，且與 105 年度相比，此年齡層也是下降幅度最大的，減少了 8.4 個百分點。

教育程度： 以大專學歷者的洽公民眾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 67.2%。若與 105 年度調查相比，國小及以下學歷者滿意的比例下降最多，減少了 14.9 個百分點。

職 業： 軍公教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 73.6%。若與 105 年度調查相比，其他專業人員滿意比例下降最多，減少了 22.0 個百分點。（樣本數低於 30 者不列入比較）

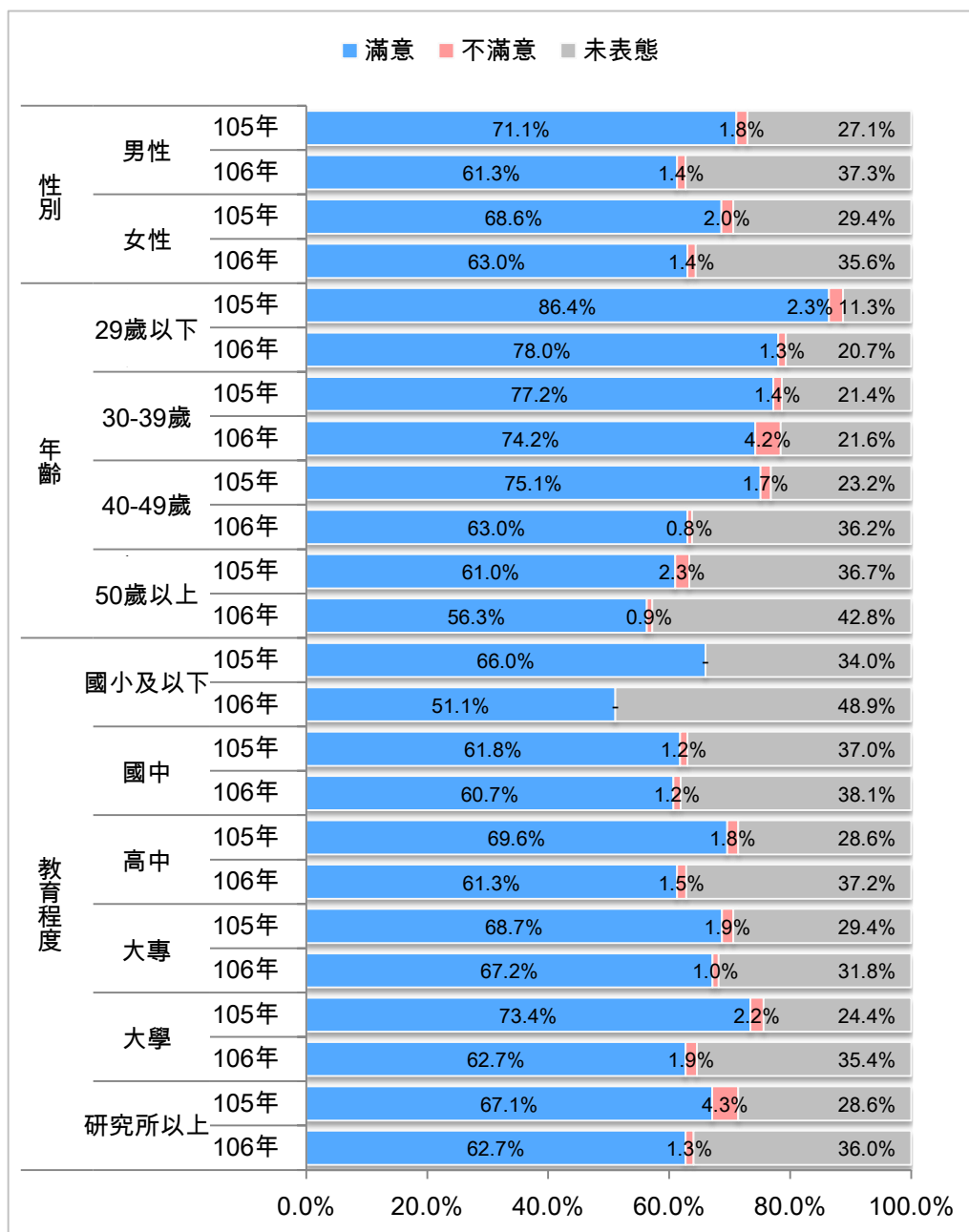


圖 3- 44 各類屬性民眾對提供稅務資訊服務滿意度

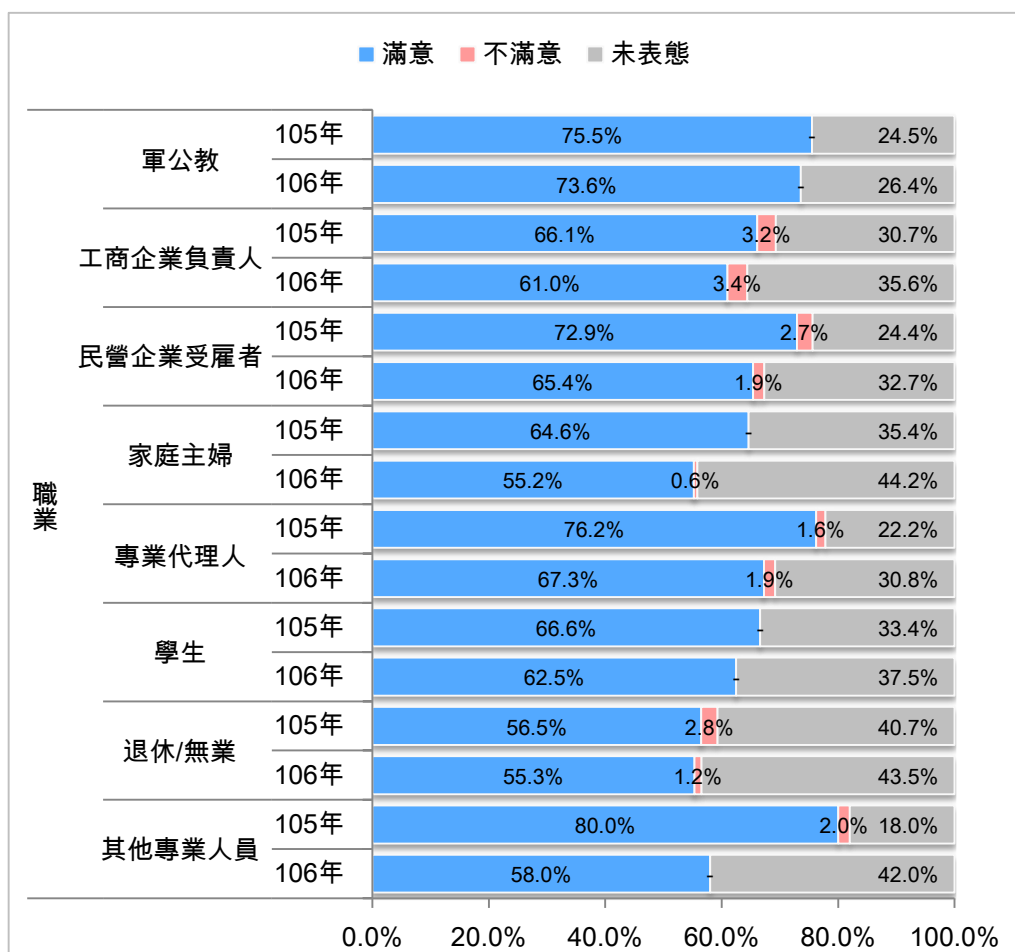


圖 3-44 各類屬性民眾對提供稅務資訊服務滿意度(續)

2、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 13.5%。相對來說，沒有使用過的民眾占 86.5%。

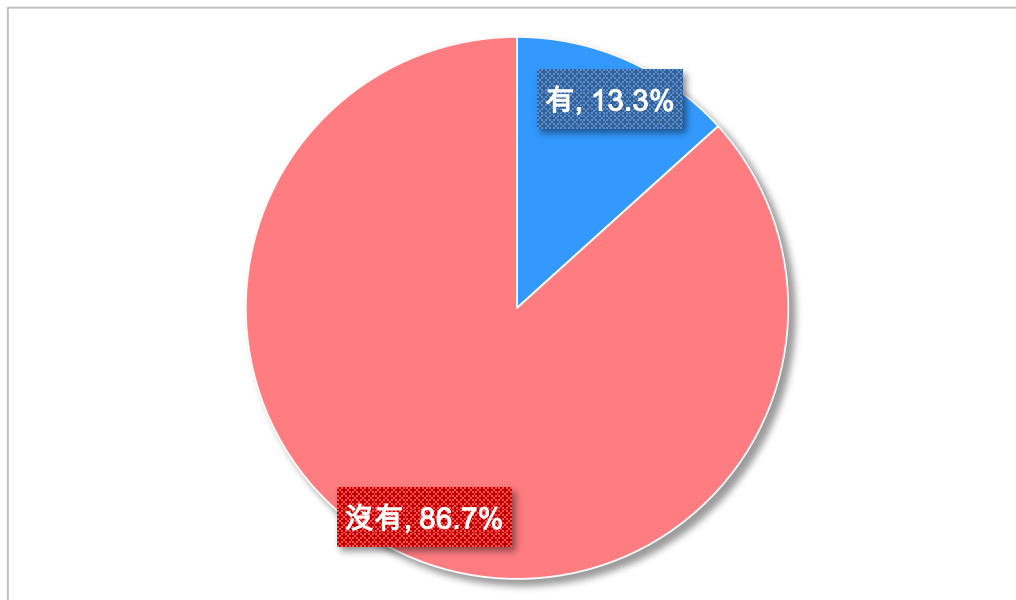


圖 3- 45 稅務講習與宣導活動互動使用率

Base：全體受訪者(n=1,069)

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(14.8%)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(11.5%)高。若與 105 年度調查相比，女性使用過的比率下降了 0.4 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 15.1%。若與 105 年度調查相比，29 歲以下洽公民眾使用過的比例上升幅度最大，增加了 6.0 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 16.9%。若與 105 年度調查相比，國中學歷者，使用過的比例上升最多，上升了 3.3 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 30.8%。若與 105 年度調查相比，專業代理人使用過的比例上升最多，增加了 6.2 個百分點。（樣本數低於 30 者不列入比較）

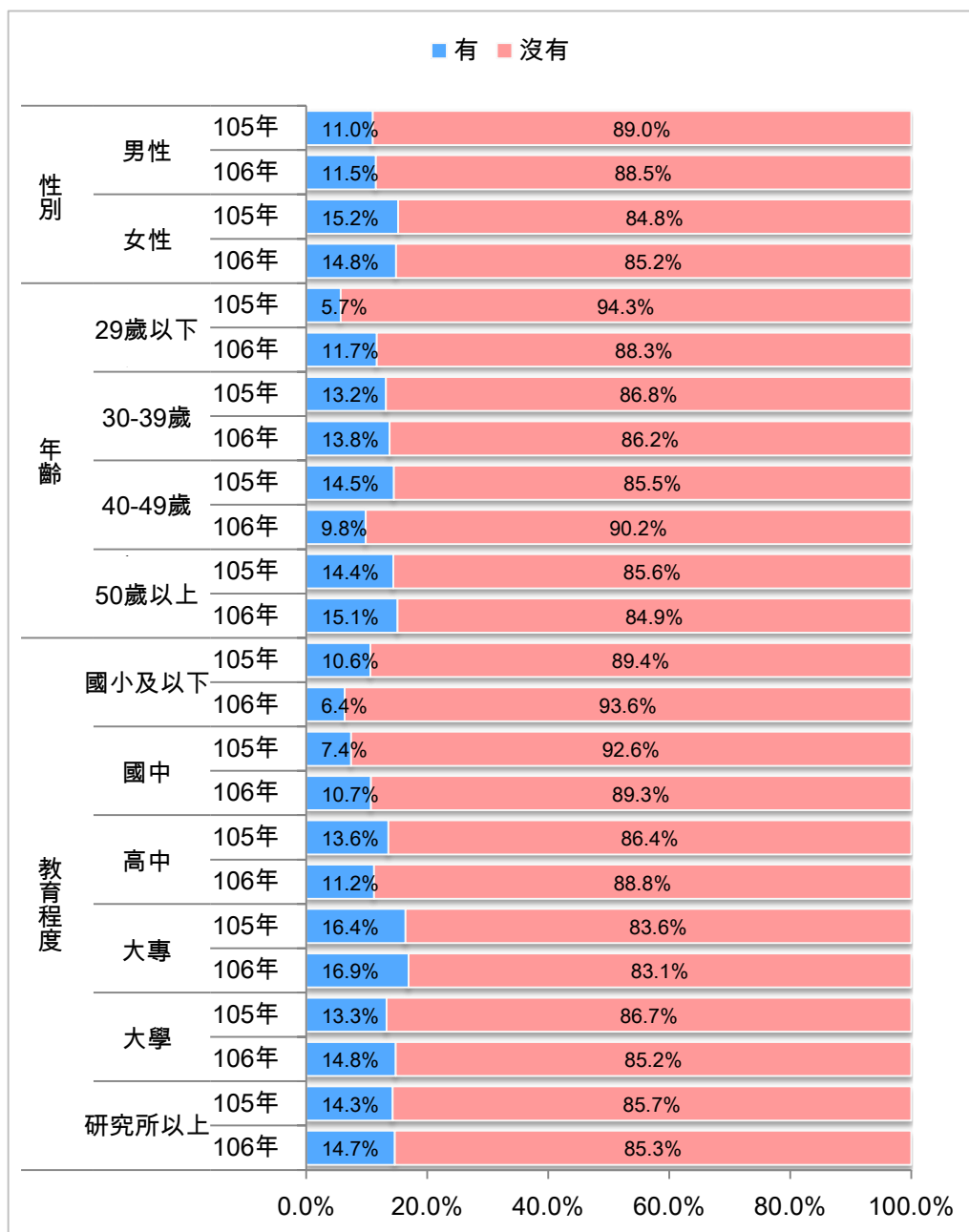


圖 3- 46 各類屬性民眾對「稅務講習與宣導活動互動」使用率

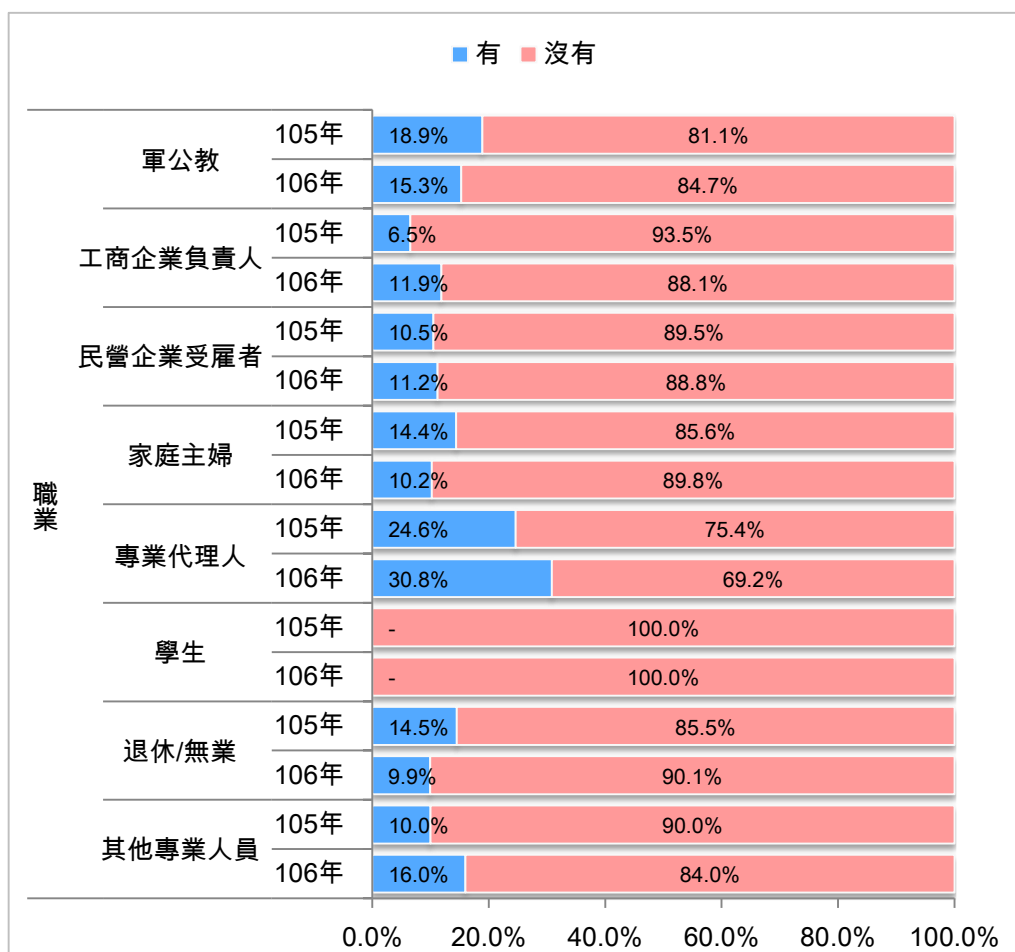


圖 3-46 各類屬性民眾對「稅務講習與宣導活動互動」使用率(續)

(2)滿意度

本次調查顯示，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 142 位民眾中，有 96.5% 洽公民眾給予好評，其中有 59.9% 表示非常滿意，36.6% 表示還算滿意。

相較之下，僅 1.4% 的洽公民眾表示不太滿意。

另有 2.1% 的民眾未表態。

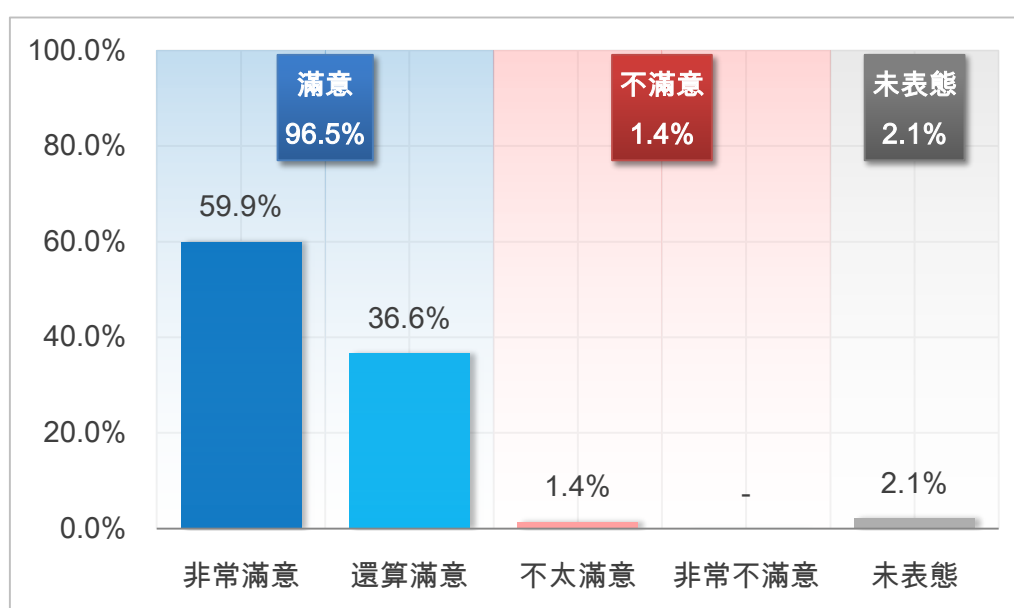


圖 3- 47 稅務講習與宣導活動互動服務滿意度

Base：有使用稅務講習與宣導活動互動服務之受訪者(n=144)

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(98.2%)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(95.3%)。若與 105 年度調查相比，男性滿意度增加了 3.1 個百分點。

年齡： 50 歲以上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」服務的比例最高，占 95.3%。若與 105 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： 大專學歷者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」服務的比例最高，占 100.0%。若與 105 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： 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舉辦「稅務講習與宣導活動互動」服務的比例最高，占 97.0%。若與 105 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）

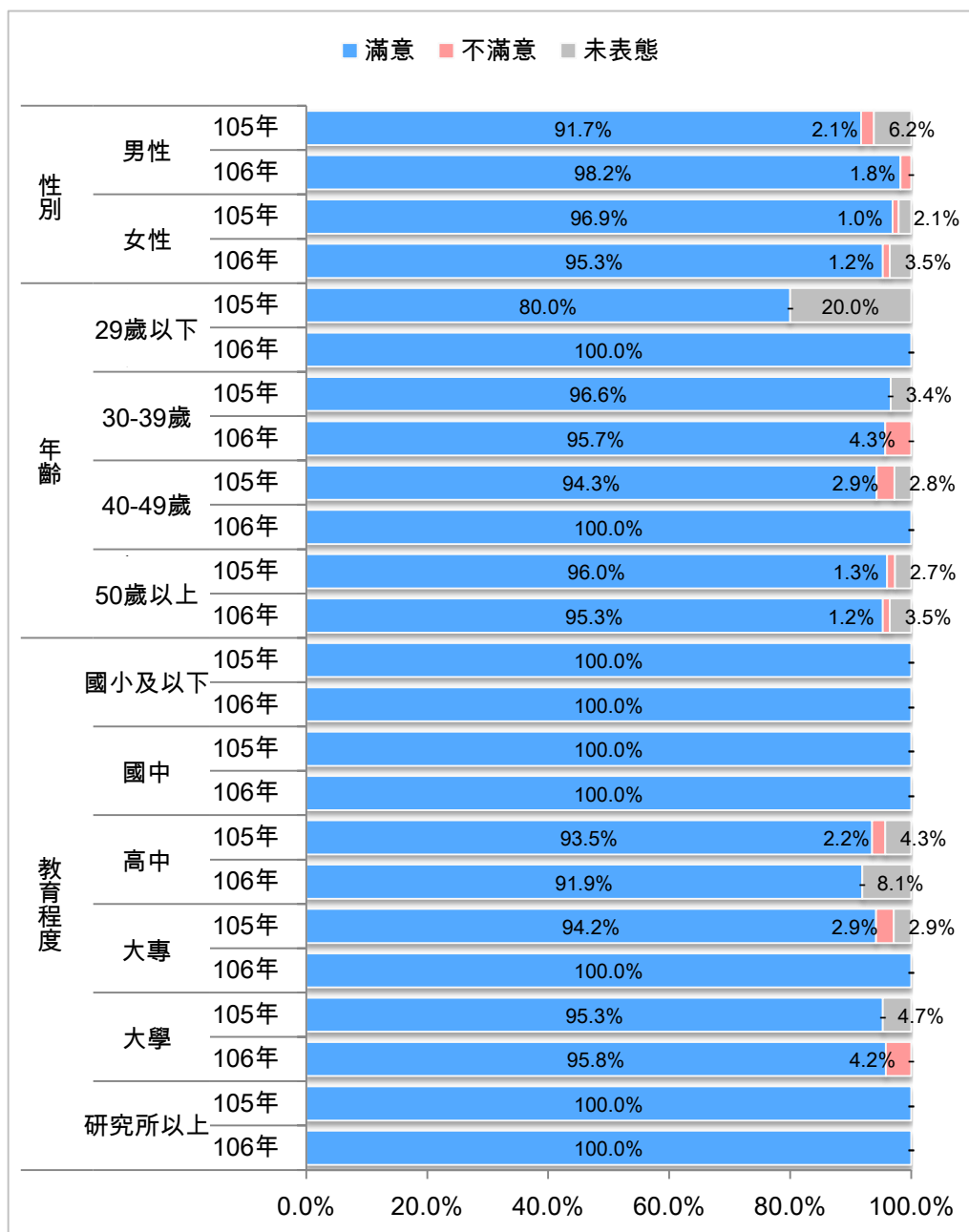


圖 3- 48 各類屬性民眾對稅務講習與宣導活動互動服務滿意度

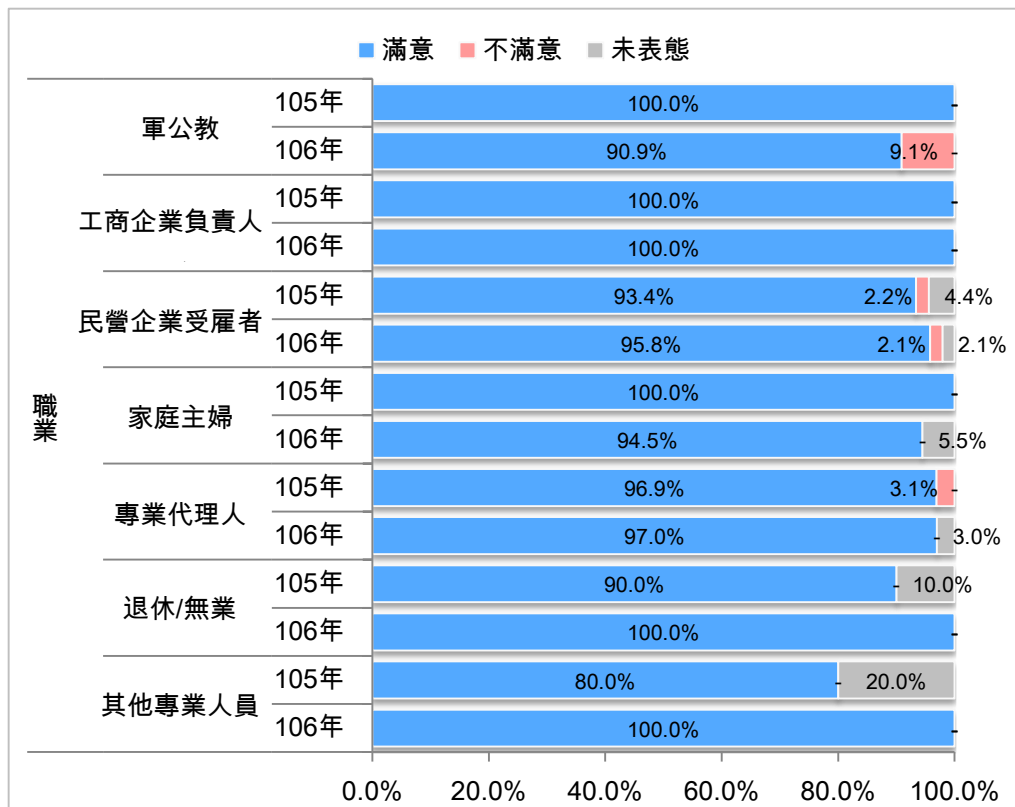


圖 3-48 各類屬性民眾對稅務講習與宣導活動互動服務滿意度(續)

(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 34.6%的民眾表示，沒有需要改進的地方。

建議的事項方面以加強宣導各項稅務資訊的比例最高，占 2.8%，再者依序為簡化申辦程序與流程(2.0%)等。

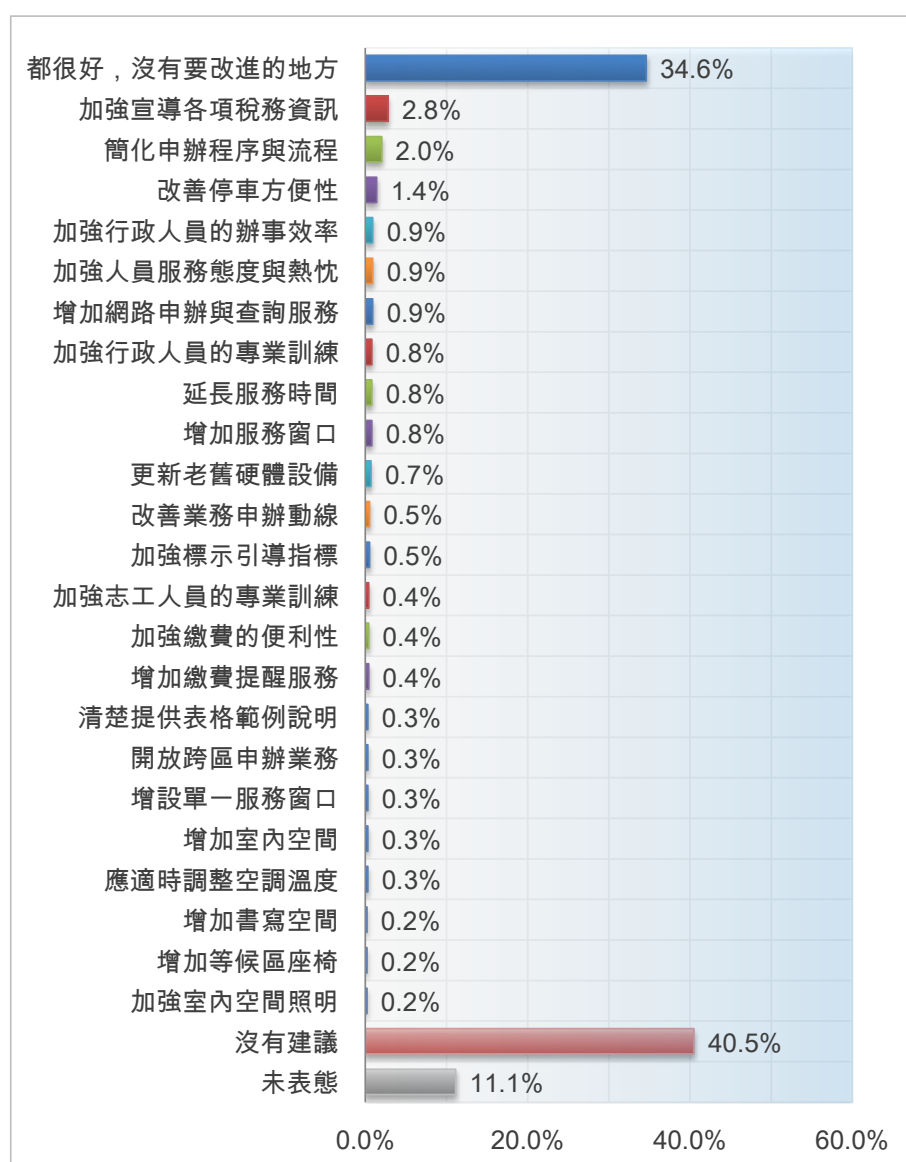


圖 3- 49 洽公民眾對新北市政府稅捐稽徵處建議事項

Base：全體受訪者(n=1,069)

肆、民眾對新北市政府稅捐稽徵處的滿意度趨勢分析

為了使比較的基準點一致以及更清楚地呈現洽公民眾對於新北市政府稅捐稽徵處的滿意度，在歷年調查比較方面，本文將「拒答」、「很難說」、「無意見」和「不知道」的未表態者扣除不予計算，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 105 年度的 98.9% 下降至 106 年度的 97.6%，下降了 1.3 個百分點，而不滿意度從 105 年度的 1.1% 上升至 2.4%。與 105 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洽公環境的滿意度變化不大。

表 4-1 民眾對「洽公環境」滿意度之趨勢比較

年度	96	97	98	99	100	101	102	103	104	105	106	較去年 差異
滿意	92.8%	94.4%	92.3%	92.8%	96.4%	95.7%	99.1%	98.9%	98.4%	98.9%	97.6%	-1.3%
普通	6.9%	5.5%	4.0%	—	—	—	—	—	—	—	—	—
不滿意	0.3%	0.1%	3.7%	7.2%	3.6%	4.3%	0.9%	1.1%	1.6%	1.1%	2.4%	1.3%

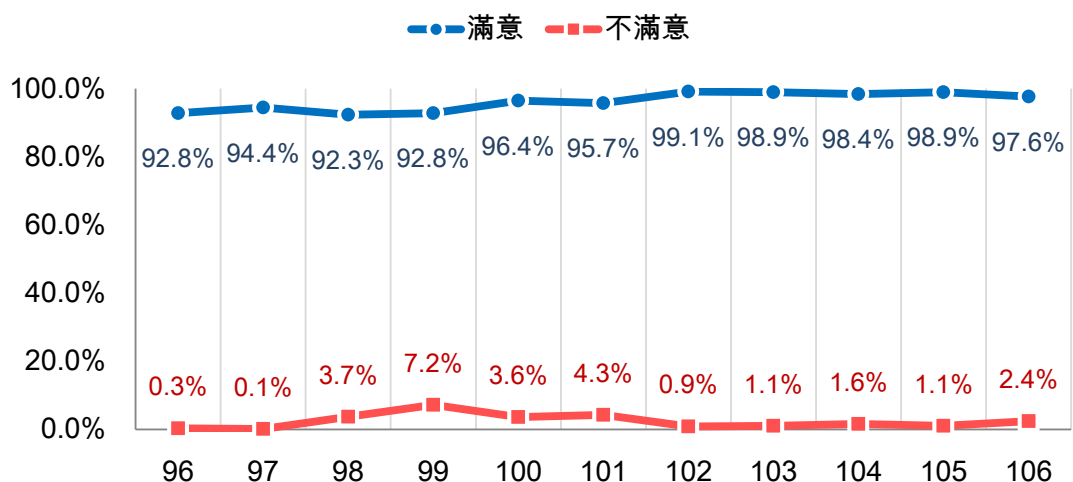


圖 4-1 民眾對「洽公環境」滿意度之趨勢比較

二、申請表格與範例說明服務滿意度比較

與 105 年度調查相比，在申請表格與範例說明服務方面，其滿意度從 105 年度的 97.7% 下降至 106 年度的 97.4%，下降了 0.3 個百分點，而不滿意度從 105 年度的 2.3% 上升至 2.6%。與 105 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在申請表格與範例說明服務滿意度並無變化。

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	97	98	99	100	101	102	103	104	105	106	較去年 差異
滿意	88.2%	90.6%	92.5%	91.4%	93.9%	94.7%	97.1%	98.0%	97.7%	97.7%	97.4%	-0.3%
普通	11.3%	9.3%	1.4%	—	—	—	—	—	—	—	—	—
不滿意	0.5%	0.1%	6.1%	8.6%	6.1%	5.3%	2.9%	2.0%	2.3%	2.3%	2.6%	0.3%

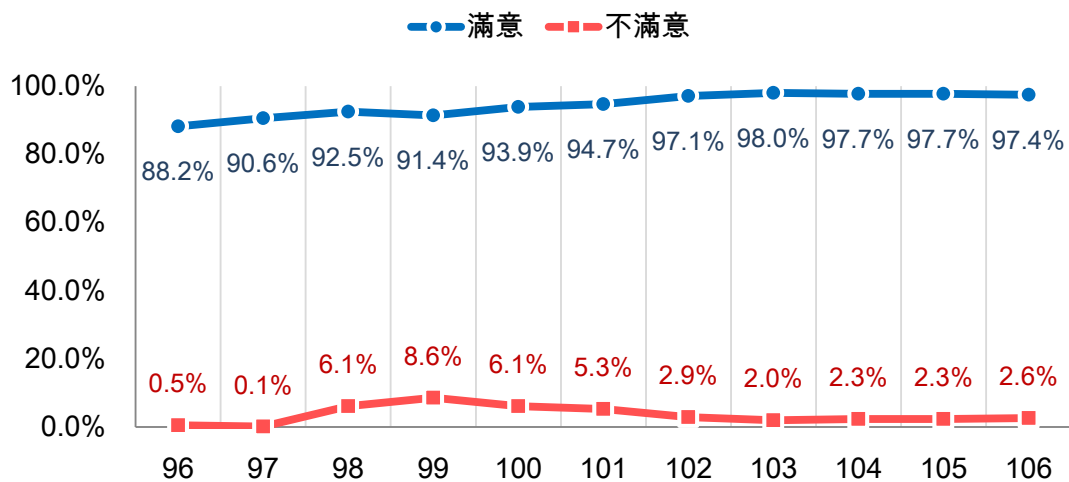


圖 4-2 民眾對「申請表格與範例說明服務」滿意度之趨勢比較

三、多元繳稅方式服務滿意度比較

與 105 年度調查相比，在多元繳稅方式服務滿意度方面，其滿意度從 105 年度的 97.8% 下降至 106 年度的 97.5%，下降了 0.3 個百分點，而不滿意度從 105 年度的 2.2% 上升至 2.5%。與 105 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並無變化。

表 4-3 民眾對「多元繳稅方式」滿意度之趨勢比較

年度	98	99	100	101	102	103	104	105	106	較去年 差異
滿意	98.8%	94.9%	96.7%	96.6%	97.5%	98.1%	97.8%	97.8%	97.5%	-0.3%
普通	0.0%	—	—	—	—	—	—	—	—	—
不滿意	1.2%	5.1%	3.3%	3.4%	2.5%	1.9%	2.2%	2.2%	2.5%	0.3%

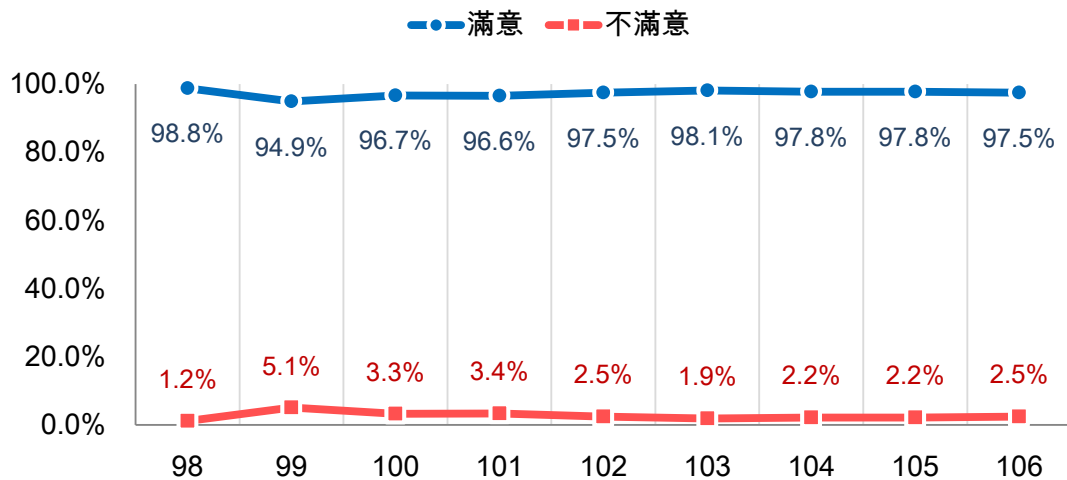


圖 4-3 民眾對「多元繳稅方式」滿意度之趨勢比較

四、多元稅務申辦方式服務滿意度比較

與 105 年度調查相比，106 年度有洽公民眾對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，滿意度上升，從 98.8%下降至 97.8%，下降了 1.0 個百分點。不滿意度從 105 年度調查的 1.2%上升至 2.2%，增加了 1.0 個百分點。與 105 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	101	102	103	104	105	106	較去年 差異
滿意	95.5%	96.9%	98.1%	98.1%	97.8%	98.8%	97.8%	-1.0%
普通	—	—	—	—	—	—	—	—
不滿意	4.5%	3.1%	1.9%	1.9%	2.2%	1.2%	2.2%	1.0%

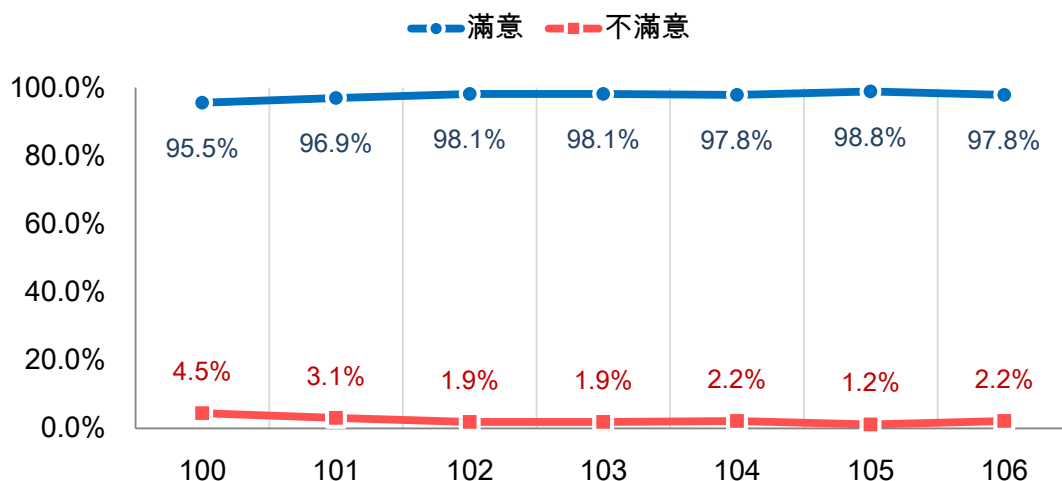


圖 4- 4 民眾對「多元稅務申辦方式服務」滿意度之趨勢比較

五、視訊即時申辦稅務事項滿意度比較

與 105 年度調查相比，106 年度有洽公民眾對新北市政府稅捐稽徵處在提供視訊即時申辦稅務事項的服務方面，滿意度下降，從 99.1% 下降至 98.9%。不滿意度從 105 年度調查的 0.9% 上升至 1.1%，上升 0.2 個百分點。與 105 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視訊即時申辦稅務事項滿意度變化不大。

表 4-5 民眾對「視訊即時申辦稅務事項」滿意度之趨勢比較

年度	104	105	106	較去年 差異
滿意	98.6%	99.1%	98.9%	-0.2%
不滿意	1.4%	0.9%	1.1%	0.2%

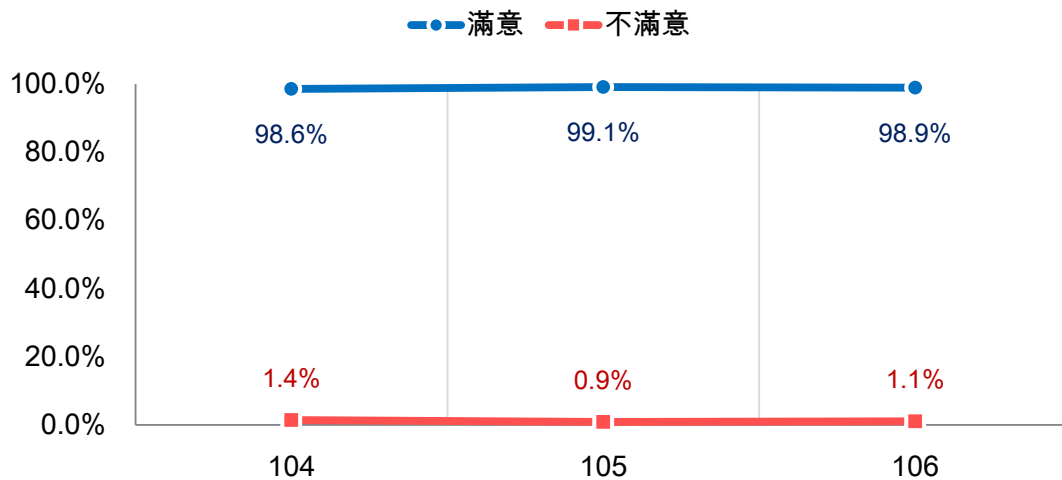


圖 4-5 民眾對「視訊即時申辦稅務事項」滿意度之趨勢比較

六、健保卡線上查繳稅服務滿意度比較

與 105 年度調查相比，106 年度有洽公民眾對新北市政府稅捐稽徵處在提供健保卡線上查繳稅的服務方面，滿意度上升，從 105 年度的 97.3% 上升至 99.3%。不滿意度從 105 年度調查的 2.7% 下降至 0.7%，減少 2.0 個百分點。與 105 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健保卡線上查繳稅滿意度變化不大。

表 4-6 民眾對「健保卡線上查繳稅服務」滿意度之趨勢比較

年度	105	106	較去年 差異
滿意	97.3%	99.3%	2.0%
不滿意	2.7%	0.7%	-2.0%

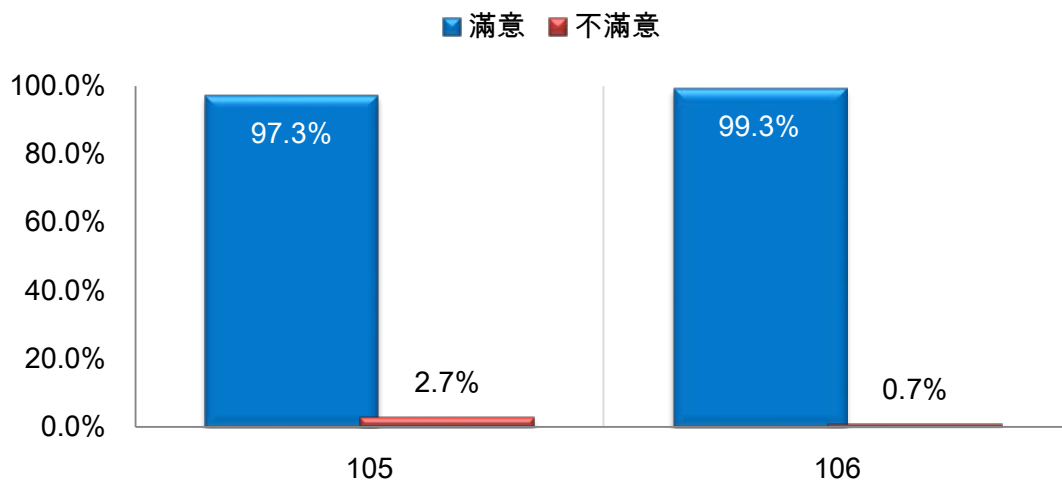


圖 4-6 民眾對「健保卡線上查繳稅服務」滿意度之趨勢比較

七、服務人員服務態度滿意度比較

與 105 年度調查相比，106 年度有洽公民眾對新北市政府稅捐稽徵處服務人員服務態度方面，滿意度上升，從 105 年度的 97.2% 上升至 97.4%。不滿意度從 105 年度調查的 2.8% 下降至 2.6%，減少 0.2 個百分點。106 年度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滿意度並無變化。

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	97	98	99	100	101	102	103	104	105	106	較去年 差異
滿意	96.0%	95.1%	91.4%	89.8%	92.9%	95.6%	98.3%	97.6%	97.2%	97.2%	97.4%	0.2%
普通	4.0%	4.7%	2.3%	—	—	—	—	—	—	—	—	—
不滿意	0.1%	0.3%	6.3%	10.2%	7.1%	4.4%	1.7%	2.4%	2.8%	2.8%	2.6%	-0.2%

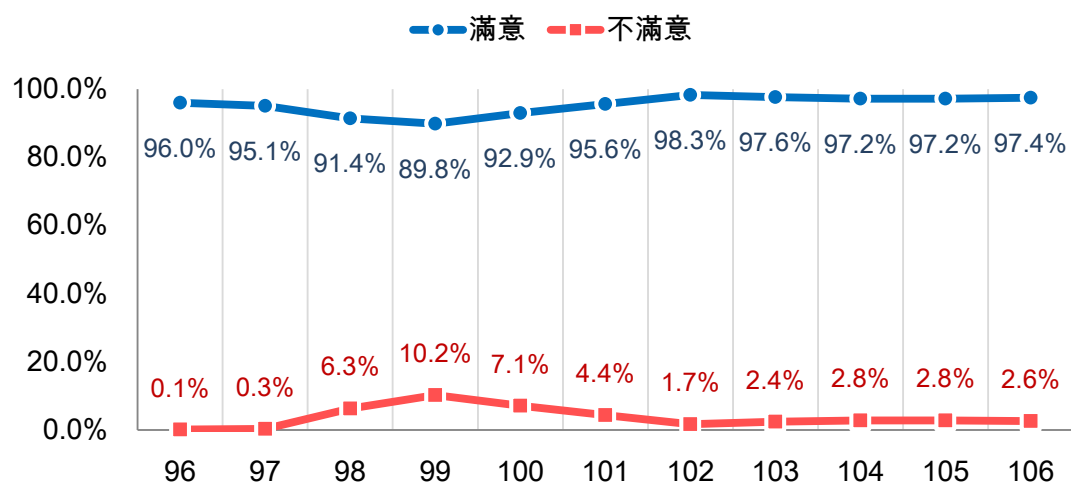


圖 4-7 民眾對「服務人員服務態度」滿意度之趨勢比較

八、服務人員辦事效率滿意度比較

與 105 年度調查相比，106 年度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滿意度方面，其滿意度從 105 年度的 96.2% 上升至 106 年度的 96.4%，上升了 0.2 個百分點，而不滿意度從 105 年度的 3.8% 下降至 3.6%。

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 一般	98 臨櫃	99	100	101	102	103	104	105	106	較去年 差異
滿意	89.1%	88.3%	86.3%	91.9%	94.0%	95.9%	95.5%	96.8%	96.2%	96.4%	0.2%
普通	2.7%	2.7%	—	—	—	—	—	—	—	—	—
不滿意	8.1%	9.0%	13.7%	8.1%	6.0%	4.1%	4.5%	3.2%	3.8%	3.6%	-0.2%

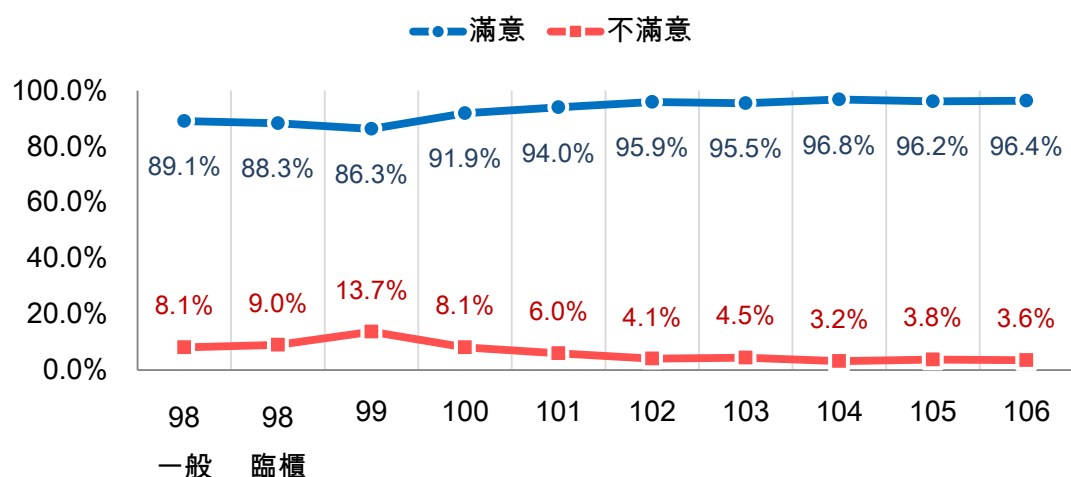


圖 4-8 民眾對「服務人員辦事效率」滿意度之趨勢比較

九、服務人員稅務專業能力滿意度比較

與 105 年度調查相比，106 年度有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方面，其滿意度從 105 年度的 96.4% 上升至 106 年度的 97.2%，上升了 0.8 個百分點，而不滿意度從 105 年度的 3.6% 下降至 2.8%。

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

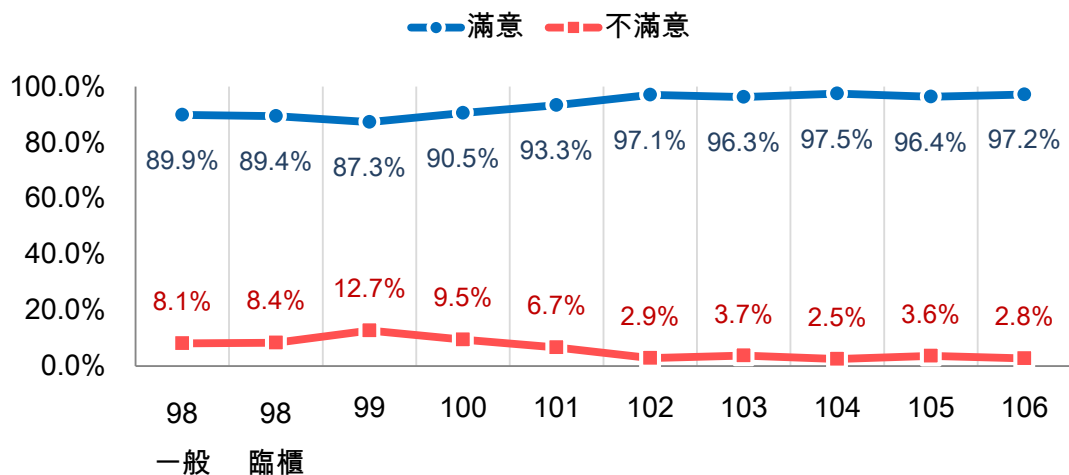


圖 4-9 民眾對「服務人員稅務專業能力」滿意度之趨勢比較

十、提供稅務資訊服務滿意度比較

與 105 年度調查相比，106 年度有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的服務滿意度方面，其滿意度從 105 年度的 97.2% 上升至 106 年度的 97.8%，上升了 0.6 個百分點，而不滿意度從 105 年度的 2.8% 下降至 2.2%。

表 4- 10 民眾對「提供稅務資訊服務」滿意度之趨勢比較

年度	98 一般	98 臨櫃	99	100	101	102	103	104	105	106	較去年 差異
滿意	93.7%	93.7%	89.7%	94.3%	95.4%	97.6%	98.0%	97.7%	97.2%	97.8%	0.6%
普通	2.2%	2.2%	—	—	—	—	—	—	—	—	—
不滿意	4.1%	4.1%	10.3%	5.7%	4.6%	2.4%	2.0%	2.3%	2.8%	2.2%	-0.6%

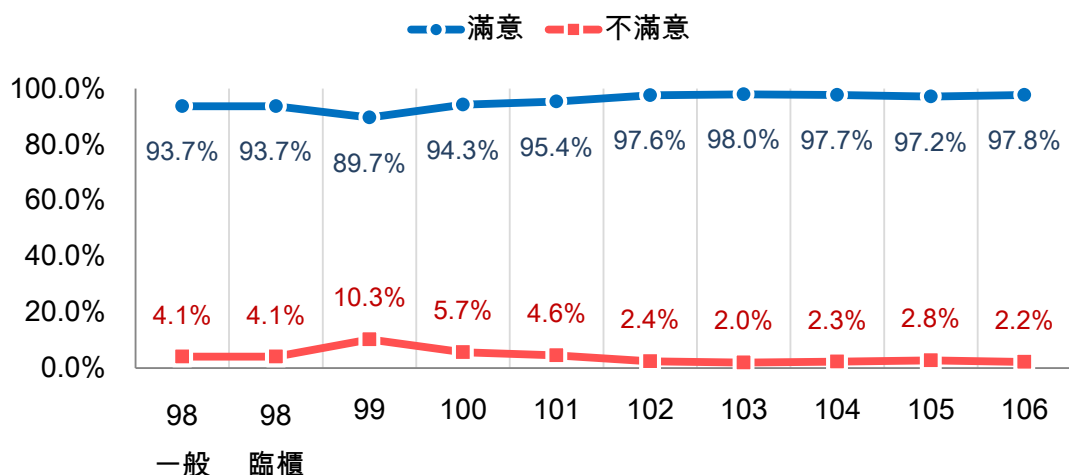


圖 4- 10 民眾對「提供稅務資訊服務」滿意度之趨勢比較

十一、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滿意度從 105 年到 106 年持平在 98.6%。

表 4- 11 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 一般	98 臨櫃	99	100	101	102	103	104	105	106	較去年 差異
滿意	92.3%	91.5%	81.1%	91.8%	90.0%	94.7%	97.7%	98.0%	98.6%	98.6%	0.0%
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%	1.4%	1.4%	0.0%

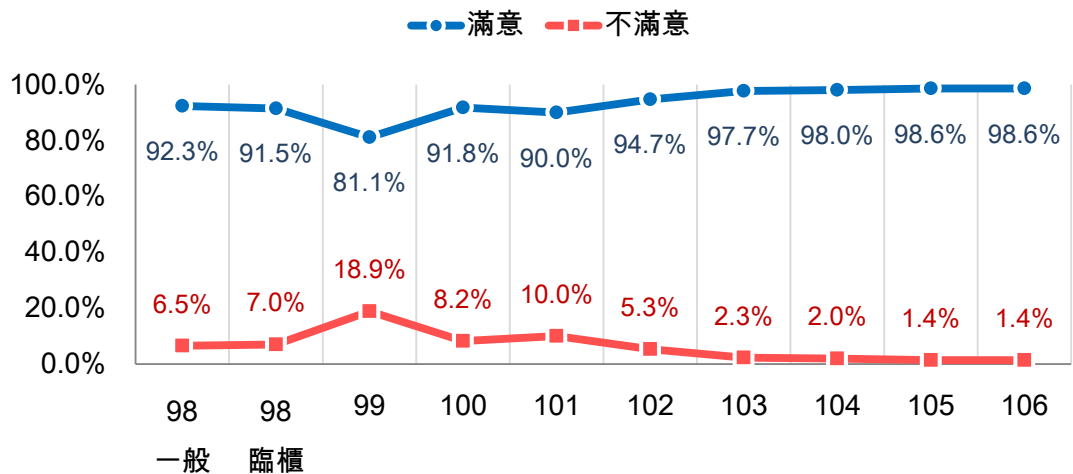


圖 4- 11 民眾對「稅務講習與宣導活動互動服務」滿意度之趨勢比較

十二、小結

整體來說，106 年度各項服務項目的滿意度將未表態者扣除不予計算，而僅計算有表態者的滿意度後發現，各項服務項目的滿意度皆超過九成六的民眾給予正面評價，若與 105 年度相比，在「諮詢服務環境」構面中，健保卡線上查繳稅服務滿意度的滿意比例上升最多，增加了 2.0 個百分點、洽公環境的滿意比例下降最多，減少了 1.3 個百分點；在「互動措施」構面中，提供稅務資訊滿意度比例上升最多，增加了 0.6 個百分點。但以上各項滿意度增加或減少的比例皆在誤差範圍之內。

表 4- 12 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	104年	105年	106年	較105年 差異比率
諮詢 服務 環境 (表態者)	洽公環境滿意度	98.4%	98.9%	97.6%	-1.3%
	申請表格與範例說明服務滿意度	97.7%	97.7%	97.4%	-0.3%
	多元繳稅方式服務滿意度	97.8%	97.8%	97.5%	-0.3%
	多元稅務申辦方式服務滿意度	97.8%	98.8%	97.8%	-1.0%
	視訊即時申辦稅務事項滿意度	98.6%	99.1%	98.9%	-0.2%
	健保卡線上查繳稅服務滿意度	—	97.3%	99.3%	2.0%
	專人稅務諮詢服務滿意度	97.2%	—	—	—
	便利超商補發稅單服務滿意度	—	—	100.0%	—
	志工協助服務滿意度	98.5%	99.1%	98.6%	-0.5%
	服務人員服務態度滿意度	97.2%	97.2%	97.4%	0.2%
	服務人員辦事效率滿意度	96.8%	96.2%	96.4%	0.2%
	服務人員稅務專業能力滿意度	97.5%	96.4%	97.2%	0.8%
	整體表現滿意度	98.7%	98.1%	—	—
便民 服務 (表態者)	服務時間延長措施滿意度	98.6%	—	—	—
	隨到隨辦與中午不打烊服務滿意度	98.8%	—	—	—
	中午不打烊與延長服務時間滿意度	—	99.2%	98.5%	-0.7%
互動 設施 (表態者)	提供設備與無障礙設施服務滿意度	100.0%	—	—	—
	提供稅務資訊服務滿意度	97.7%	97.2%	97.8%	0.6%
	稅務講習與宣導活動互動服務滿意度	98.0%	98.6%	98.6%	0.0%

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

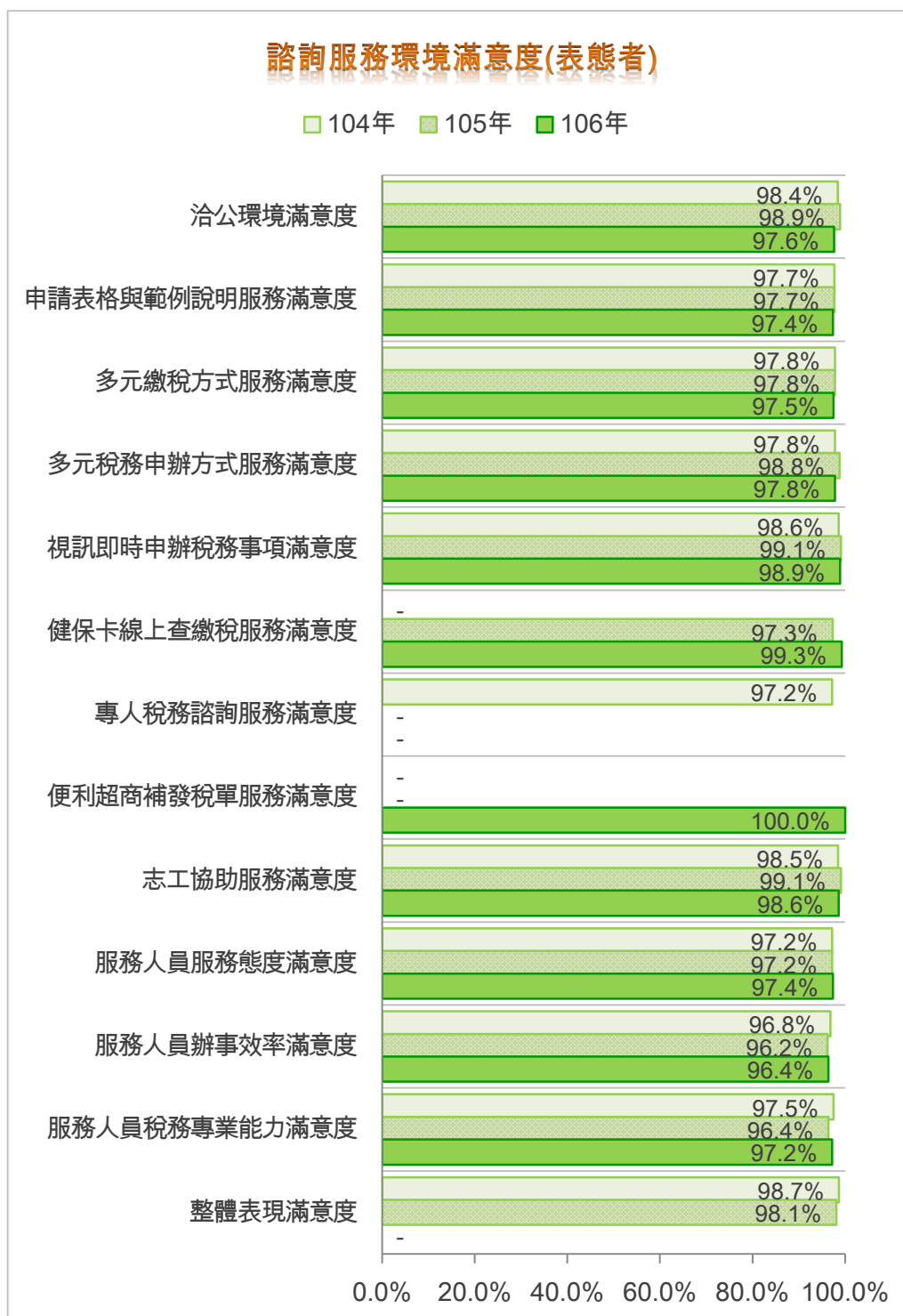


圖 4-12 民眾對新北市政府稅捐稽徵處各項滿意度之趨勢比較

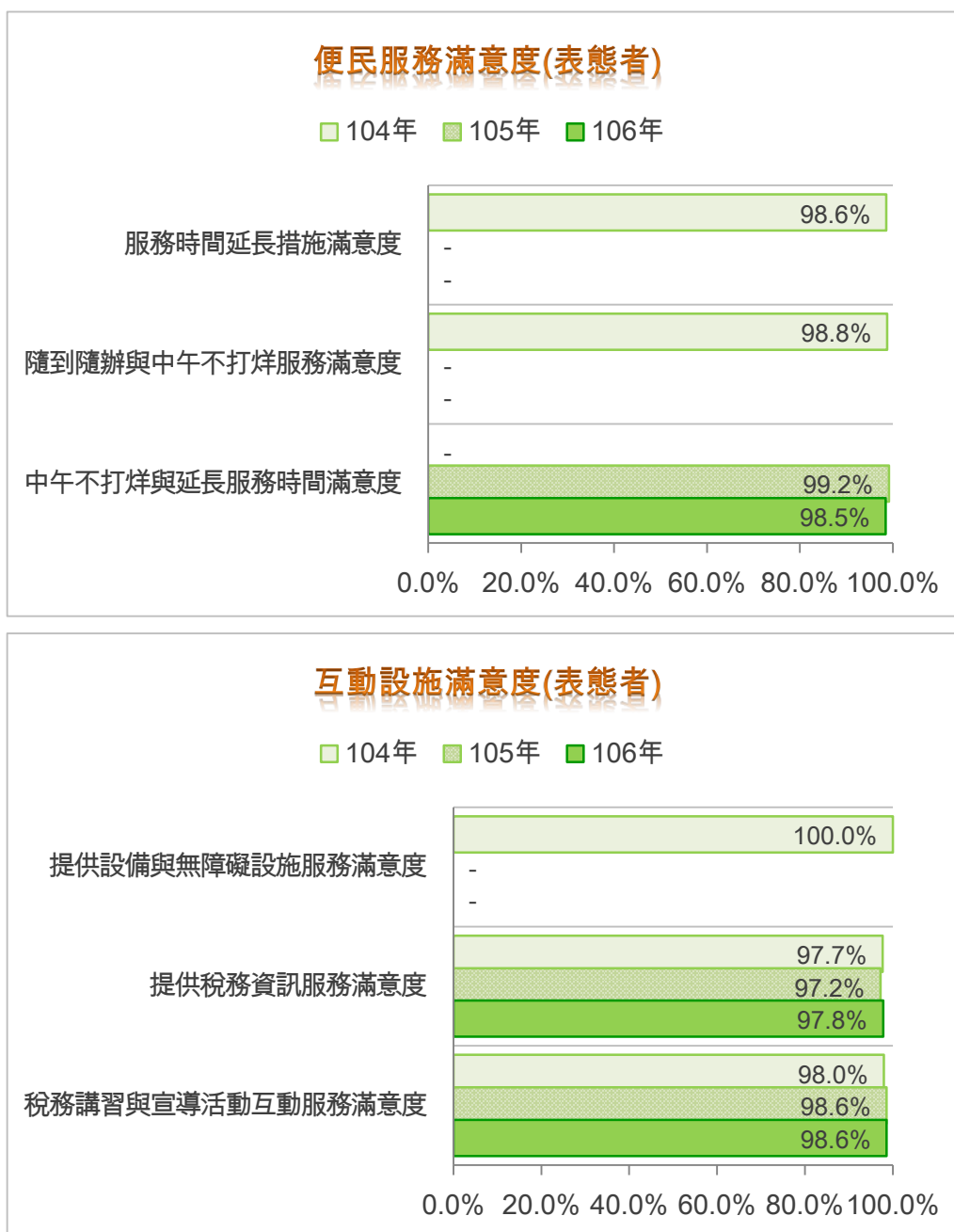


圖 4- 13 民眾對新北市政府稅捐稽徵處各項滿意度之趨勢比較(續)

伍、結論與建議

一、結論

106 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	滿意	不滿意	未表態	表態者滿意度
諮詢 服務 環境	洽公環境滿意度	94.8%	2.4%	2.8%	97.6%
	申請表格與範例說明服務滿意度	96.3%	2.6%	1.1%	97.4%
	多元繳稅方式服務滿意度	91.4%	2.3%	6.3%	97.5%
	多元稅務申辦方式服務滿意度	89.1%	2.0%	8.9%	97.8%
	視訊即時申辦稅務事項服務滿意度	98.2%	1.2%	0.6%	98.9%
	健保卡線上查繳稅服務滿意度	95.9%	0.7%	3.4%	99.3%
	便利超商補發稅單服務滿意度	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	志工協助服務滿意度	93.6%	1.3%	5.1%	98.6%
	服務人員服務態度滿意度	95.9%	2.6%	1.5%	97.4%
	服務人員辦事效率滿意度	94.6%	3.5%	1.9%	96.4%
	服務人員稅務專業能力滿意度	90.6%	2.6%	6.8%	97.2%
便民 服務	中午不打烊與延長服務時間滿意度	97.0%	1.5%	1.5%	98.5%
互動 設施	提供稅務資訊服務滿意度	62.2%	1.4%	36.4%	97.8%
	稅務講習與宣導活動服務滿意度	96.5%	1.4%	2.1%	98.6%

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

總體來說，106 年度新北市稅捐稽徵處在「便利超商補發稅單服務滿意度」、「健保卡線上查繳稅服務滿意度」和「視訊即時申辦稅務事項服務滿意度」方面滿意度普遍獲得洽公民眾高度肯定，而健保卡線上查繳稅服務、稅務講習與宣導活動互動服務等項目，創下調查以來的新高點。

在「諮詢服務環境」方面，滿意度評價從高至低的依序為「便利超商補發稅單服務滿意度」(100.0%)、「健保卡線上查繳稅服務滿意度」(99.3%)、「視訊即時申辦稅務事項服務滿意度」(98.9%)、「志工協助服務滿意度」(98.6%)、「多元稅務申辦方式服務滿意度」(97.8%)、「洽公環境滿意度」(97.6%)、「多元繳稅方式服務滿意度」(97.5%)、「申請表格與範例說明服務滿意度」(97.4%)、「服務人員服務態度滿意度」(97.4%)、「服務人員稅務專業能力滿意度」(97.2%)、「服務人員辦事效率滿意度」(96.4%)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洽公便利性及環境上，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。

而在 106 年度調查新加入的「便利超商補發稅單服務滿意度」受到有表態之民眾的高度評價，有 100.0%的民眾滿意新北市政府稅捐稽徵處提供「便利超商補發稅單服務滿意度」的服務。

至於滿意度評價相對低的為「服務人員辦事效率」(96.4%)，顯示新北市政府稅捐稽徵處服務人員的員辦事效率仍有改進的空間。

在「便民服務」方面，自 105 年起已將 104 年「隨到隨辦與中午不打烊服務」與「服務時間延長措施」題項合併為「中午不打烊與延長服務時間措施」進行詢問，其滿意度為 98.5%，顯示洽公民眾對於新北市政府稅捐稽徵處在中午不打烊與將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「稅

務講習與宣導活動互動服務」，占 98.6%；其次為「提供稅務資訊服務」，占 97.8%。其中，提供稅務資訊服務方面，如果加入未表態的民眾(36.4%)，其滿意度比例則只有 62.2%，由此可看出未表態的民眾降低了整體對於提供稅務資訊服務的滿意度；在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，51.6%的民眾未表態。而有表示意見的民眾中，有 34.6%表示「都很好，沒有需要改進的地方」，所占比例最多，顯示多數願意表態的民眾給予新北市政府稅捐稽徵處正面評價；而其他有給予建議事項的民眾，則以希望「加強宣導各項稅務資訊」的比例最高，占 2.8%；其次依序為希望簡化申辦程序與流程(2.0%).....等。

二、建議

(一) 持續提升服務人員的辦事效率

扣除未表態者後，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，從近三年的調查發現，104 年度調查時為 3.2%，105 年度調查為 3.8%，106 年調查為 3.6%，可見不滿意度雖然維持在一成以下，但此項目仍為每年調查項目中滿意度較低之一。

建議仍可多加留意、持續提升服務人員的辦事效率以減少民眾等待時間，或是事前告知民眾離峰時段，請民眾多多利用離峰時段前來申辦，最終達到增進洽公民眾之滿意度

(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。在近四年的調查中發現，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 103 年度調查時為 96.3%，104 年度調查時為 97.5%，105 年度調查時為 96.4%，106 年調查時為 97.2%。

本次調查進一步詢問洽公民眾不滿意服務人員專業能力的原因，以「專業知識不足」的比例最高，占 50.0%。其次依序為「未能即時處理問題」(32.1%)、「服務人員說法不一致」(21.4%)。

建議未來除了持續提升服務人員的專業知識之外，亦需注意服務人員在面對民眾的諮詢時建立一套系統化完整的說明，避免給民眾有前後說法不一致的感受。以及在面對民眾有問題時應盡快處理，給予民眾更有效率的程序。

(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 103 年度調查是 97.6%，104 年度調查是 97.2%，105 年度調查是 97.2%，106 年調查的結果為 97.4%，雖然 106 年與 105 年滿意度有略微上升，但是進一步詢問不滿意的原因仍以服務人員口氣不佳(48.1%)為主，因此仍建議新北市政府稅捐稽徵處，可針對服務人員服務態度，辦理相關服務教育訓練，例如：專業服務禮儀課程，並可計劃相關查核過程及標準，以提升服務人員的服務態度。透過能力與服務兼具的概念以增加人員的服務、專業能力外，並向著「最優質稅務機關」不斷邁進。

(四) 提升健保卡線上查繳稅服務以及便利商店補繳稅單之宣傳

本次調查中，發現僅有 13.8%表示有使用過健保卡線上查繳稅的服務，而其中扣除未表態者，滿意度占 99.3%。而便利商店補繳稅單的服務也僅有 13.8%表示有使用過該項服務，而使用過該項服務的民眾其滿意度為 100%，說明此項服務受到使用者的好評，然而好的服務，卻因為民眾使用率過低，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「健保卡線上查繳稅」此項服務的宣傳，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，然而近三年的調查中，未表態率未能有效下降，(104 年度 27.6%；105 年度 28.4%；106 年度 36.4%)，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」加強進行宣導，或以全新更容易接近年輕族群的方式，例如與 Youtuber 合作推出影片，讓民眾更為明白並更有機會去接觸，以提升整體服務滿意度。

附錄一、為民服務問卷百分比表

訪問主題：106 年度為民服務滿意度調查

訪問日期：106 年 09 月 18 日至 09 月 28 日

有效樣本：1,069 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：新北市

調查方法：採用電話調查方式，以分層比例隨機抽樣進行

回答人數：1,069 人

1.請問您對稅捐處的洽公環境滿不滿意？

	回答人數	百分比
(01) 非常滿意	474	44.3%
(02) 還算滿意	540	50.5%
(03) 不太滿意	21	2.0%
(04) 非常不滿意	4	0.4%
(95) 拒答	1	0.1%
(96) 無意見	29	2.7%

回答人數：1,069 人

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

	回答人數	百分比
(01) 非常滿意	441	41.3%
(02) 還算滿意	486	45.5%
(03) 不太滿意	23	2.2%
(04) 非常不滿意	2	0.2%
(96) 無意見	11	1.0%
(97) 沒有使用過	106	9.9%

回答人數：1,069 人

3 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？

	回答人數	百分比
(01) 非常滿意	297	27.8%
(02) 還算滿意	368	34.4%
(03) 不太滿意	15	1.4%
(96) 無意見	389	36.4%

回答人數：1,069 人

4.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？

	回答人數	百分比
(01) 非常滿意	553	51.7%
(02) 還算滿意	424	39.7%
(03) 不太滿意	17	1.6%
(04) 非常不滿意	8	0.7%
(96) 無意見	67	6.3%

回答人數：1,069 人

5.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？

	回答人數	百分比
(01) 非常滿意	529	49.5%
(02) 還算滿意	424	39.7%
(03) 不太滿意	16	1.5%
(04) 非常不滿意	5	0.5%
(96) 無意見	95	8.9%

回答人數：1,069 人

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

	回答人數	百分比
(01) 非常滿意	825	77.2%
(02) 還算滿意	212	19.8%
(03) 不太滿意	11	1.0%
(04) 非常不滿意	5	0.5%
(96) 無意見	16	1.5%

回答人數：1,069 人

7.請問您對稅捐處提供本市 23 間區公所透過視訊即時申辦稅務事項的服務滿不滿意？

	回答人數	百分比
(01) 非常滿意	357	33.4%
(02) 還算滿意	255	23.9%
(03) 不太滿意	6	0.6%
(04) 非常不滿意	1	0.1%
(96) 無意見	4	0.4%
(97) 沒有使用過	446	41.7%

回答人數：1,069 人

8.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)？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？

	回答人數	百分比
(01) 非常滿意	85	8.0%
(02) 還算滿意	52	4.9%
(03) 不太滿意	2	0.2%
(96) 無意見	3	0.3%
(97) 沒有參與過	927	86.7%

回答人數：1,069 人

9.請問您是否使用過健保卡線上查繳稅服務(有則接續詢問滿意度)? 請問您對線上查繳稅服務滿不滿意?

	回答人數	百分比
(01) 非常滿意	91	8.5%
(02) 還算滿意	50	4.7%
(03) 不太滿意	1	0.1%
(04) 無意見	5	0.5%
(97) 沒有使用過	922	86.2%

回答人數：1,069 人

10.請問您是否曾使用過便利超商補發稅單服務(有則接續詢問滿意度)? 請問您對便利超商補發稅單這項服務滿不滿意?

	回答人數	百分比
(01) 非常滿意	108	10.1%
(02) 還算滿意	39	3.6%
(97) 沒有使用過	922	86.2%

回答人數：1,069 人

11.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?

	回答人數	百分比
(01) 非常滿意	682	63.8%
(02) 還算滿意	319	29.8%
(03) 不太滿意	12	1.1%
(04) 非常不滿意	2	0.2%
(95) 拒答	1	0.1%
(96) 無意見	53	5.0%

回答人數：1,069 人

12.請問您對稅捐處服務人員的服務態度滿不滿意？

	回答人數	百分比
(01) 非常滿意	679	63.5%
(02) 還算滿意	347	32.5%
(03) 不太滿意	21	2.0%
(04) 非常不滿意	6	0.6%
(95) 拒答	2	0.2%
(96) 無意見	14	1.3%

回答人數：27 人

13.請問您不滿意稅捐處服務人員服務態度的原因是？

	回答人數	百分比
(01) 口氣不佳	13	48.1%
(02) 專業不足，說明不清楚	6	22.2%
(03) 缺乏熱忱，效率差	10	37.0%
(04) 沒有主動提供服務	4	14.8%
(05) 需要時找不到人	2	7.4%
(06) 面無笑容	4	14.8%

回答人數：1,069 人

14.請問您對稅捐處服務人員的辦事效率滿不滿意？

	回答人數	百分比
(01) 非常滿意	561	52.5%
(02) 還算滿意	450	42.1%
(03) 不太滿意	28	2.6%
(04) 非常不滿意	10	0.9%
(95) 拒答	1	0.1%
(96) 無意見	19	1.8%

回答人數：38 人

15.請問您不滿意服務人員辦事效率的原因是？

	回答人數	百分比
(01) 行政效率差	13	34.2%
(02) 解決民眾問題的效率差	5	13.2%
(03) 等候時間太長	25	65.8%
(04) 專業能力不足	4	10.5%
(05) 服務人員態度不佳	5	13.2%

回答人數：1,069 人

16.請問您對稅捐處服務人員的稅務專業能力滿不滿意？

	回答人數	百分比
(01) 非常滿意	507	47.4%
(02) 還算滿意	462	43.2%
(03) 不太滿意	26	2.4%
(04) 非常不滿意	2	0.2%
(95) 拒答	3	0.3%
(96) 無意見	69	6.5%

回答人數：28 人

17.請問您不滿意稅捐處服務人員稅務專業能力的原因是？

	回答人數	百分比
(01) 專業知識不足	14	50.0%
(02) 服務人員說法不一致	6	21.4%
(03) 未能即時處理問題	9	32.1%
(96) 不知道/拒答	3	10.7%

回答人數：1,069 人

18.請問您對本處環境、設備、服務、申辦流程、宣導及文宣品等有何寶貴建議，可以提供稅捐處參考改進？

	回答人數	百分比
(01) 都很好，沒有要改進的地方	370	34.6%
(02) 加強志工人員的專業訓練	4	0.4%
(03) 加強行政人員的專業訓練	9	0.8%
(04) 加強行政人員的辦事效率	10	0.9%
(05) 加強人員服務態度與熱忱	10	0.9%
(06) 加強宣導各項稅務資訊	30	2.8%
(07) 簡化申辦程序與流程	21	2.0%
(08) 增加網路申辦與查詢服務	10	0.9%
(09) 清楚提供表格範例說明	3	0.3%
(10) 增加書寫空間	2	0.2%
(11) 改善停車方便性	15	1.4%
(12) 延長服務時間	9	0.8%
(13) 更新老舊硬體設備	8	0.7%
(14) 增加服務窗口	9	0.8%
(15) 增加等候區座椅	2	0.2%
(16) 開放跨區申辦業務	3	0.3%
(17) 加強繳費的便利性	4	0.4%
(18) 改善業務申辦動線	5	0.5%
(19) 加強標示引導指標	5	0.5%
(20) 增設單一服務窗口	3	0.3%
(21) 增加繳費提醒服務	4	0.4%
(22) 加強室內空間照明	2	0.2%
(23) 增加室內空間	3	0.3%
(24) 應適時調整空調溫度	3	0.3%
(95) 沒有建議	433	40.5%
(96) 不知道/拒答	119	11.1%

回答人數：1,069 人

19.請問您的年齡？

	回答人數	百分比
(01) 29 歲以下	77	7.2%
(02) 30-39 歲	167	15.6%
(03) 40-49 歲	254	23.8%
(04) 50 歲以上	563	52.7%
(95) 拒答	8	0.7%

回答人數：1,069 人

20.請問您的教育程度？

	回答人數	百分比
(01) 國小及以下	47	4.4%
(02) 國中	84	7.9%
(03) 高中	330	30.9%
(04) 大專	201	18.8%
(05) 大學	324	30.3%
(06) 研究所以上	75	7.0%
(95) 拒答	8	0.7%

回答人數：1,069 人

21.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？

	回答人數	百分比
(01) 軍公教	72	6.7%
(02) 工商企業負責人	59	5.5%
(03) 民營企業受雇者	428	40.0%
(04) 家庭主婦	176	16.5%
(05) 會計師、代客記帳業、地政士等專業代理人	107	10.0%
(06) 學生	8	0.7%
(07) 退休/無業	161	15.1%
(08) 非屬專業代理人之其他專業人員	50	4.7%
(95) 拒答	8	0.7%

回答人數：1,069 人

22. 性別

		回答人數	百分比
(01)	男性	496	46.4%
(02)	女性	573	53.6%

附錄二、交叉表

附表 1 洽公環境滿意度

單位：人；%

	樣本數	合計	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	未表態
總計	1069	100.0	94.8	44.3	50.5	2.4	2.0	0.4	2.8
性別									
男性	496	100.0	94.4	48.0	46.4	2.2	1.6	0.6	3.4
女性	573	100.0	95.3	41.2	54.1	2.5	2.3	0.2	2.2
年齡									
29歲以下	77	100.0	91.0	48.1	42.9	1.3	1.3	-	7.7
30-39歲	167	100.0	95.8	53.9	41.9	2.4	1.8	0.6	1.8
40-49歲	254	100.0	94.0	40.9	53.1	2.8	2.4	0.4	3.2
50歲以上	563	100.0	95.6	43.0	52.6	2.4	2.0	0.4	2.0
拒答	8	100.0	87.5	12.5	75.0	-	-	-	12.5
教育程度									
國小及以下	47	100.0	93.6	38.3	55.3	-	-	-	6.4
國中	84	100.0	96.4	44.0	52.4	1.2	1.2	-	2.4
高中	330	100.0	94.5	43.0	51.5	2.4	2.4	-	3.1
大專	201	100.0	96.0	40.3	55.7	2.5	1.5	1.0	1.5
大學	324	100.0	93.8	48.1	45.7	3.4	2.8	0.6	2.8
研究所以上	75	100.0	97.3	52.0	45.3	-	-	-	2.7
拒答	8	100.0	87.5	12.5	75.0	-	-	-	12.5
職業									
軍公教	72	100.0	95.8	45.8	50.0	1.4	1.4	-	2.8
工商企業負責人	59	100.0	94.9	50.8	44.1	3.4	1.7	1.7	1.7
民營企業受雇者	428	100.0	94.9	42.8	52.1	1.8	1.6	0.2	3.3
家庭主婦	176	100.0	95.5	45.5	50.0	2.9	2.3	0.6	1.6
專業代理人	107	100.0	98.1	48.6	49.5	1.9	1.9	-	-
學生	8	100.0	87.5	62.5	25.0	-	-	-	12.5
退休/無業	161	100.0	95.0	45.3	49.7	1.8	1.2	0.6	3.2
其他專業人員	50	100.0	86.0	34.0	52.0	8.0	8.0	-	6.0
拒答	8	100.0	87.5	12.5	75.0	-	-	-	12.5

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

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

附表 2 申請表格與範例說明使用率

單位：人；%

	樣本數	合計	有	沒有
總計	1069	100.0	90.1	9.9
性別				
男性	496	100.0	91.1	8.9
女性	573	100.0	89.2	10.8
年齡 *				
29歲以下	77	100.0	87.0	13.0
30-39歲	167	100.0	94.6	5.4
40-49歲	254	100.0	92.1	7.9
50歲以上	563	100.0	88.5	11.5
拒答	8	100.0	75.0	25.0
教育程度				
國小及以下	47	100.0	85.1	14.9
國中	84	100.0	84.5	15.5
高中	330	100.0	89.7	10.3
大專	201	100.0	93.5	6.5
大學	324	100.0	92.0	8.0
研究所以上	75	100.0	85.3	14.7
拒答	8	100.0	75.0	25.0
職業				
軍公教	72	100.0	91.7	8.3
工商企業負責人	59	100.0	94.9	5.1
民營企業受雇者	428	100.0	91.6	8.4
家庭主婦	176	100.0	86.4	13.6
專業代理人	107	100.0	91.6	8.4
學生	8	100.0	87.5	12.5
退休/無業	161	100.0	87.6	12.4
其他專業人員	50	100.0	90.0	10.0
拒答	8	100.0	75.0	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 3 申請表格與範例說明滿意度

單位：人；%

	樣本數	合計	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	未表態
總計	963	100.0	96.3	45.8	50.5	2.6	2.4	0.2	1.1
性別									
男性	452	100.0	97.5	48.2	49.3	1.8	1.8	-	0.7
女性	511	100.0	95.1	43.6	51.5	3.3	2.9	0.4	1.6
年齡									
29歲以下	67	100.0	98.5	50.7	47.8	-	-	-	1.5
30-39歲	158	100.0	96.8	52.5	44.3	2.5	2.5	-	0.7
40-49歲	234	100.0	94.5	41.5	53.0	4.2	3.8	0.4	1.3
50歲以上	498	100.0	96.6	45.0	51.6	2.2	2.0	0.2	1.2
拒答	6	100.0	100.0	50.0	50.0	-	-	-	-
教育程度									
國小及以下	40	100.0	90.0	50.0	40.0	2.5	2.5	-	7.5
國中	71	100.0	97.2	47.9	49.3	1.4	1.4	-	1.4
高中	296	100.0	96.3	43.6	52.7	3.0	2.7	0.3	0.7
大專	188	100.0	97.9	46.3	51.6	1.6	1.6	-	0.5
大學	298	100.0	95.7	47.0	48.7	3.0	2.7	0.3	1.3
研究所以上	64	100.0	96.9	45.3	51.6	3.1	3.1	-	-
拒答	6	100.0	100.0	33.3	66.7	-	-	-	-
職業									
軍公教	66	100.0	98.5	43.9	54.6	1.5	1.5	-	-
工商企業負責人	56	100.0	96.4	51.8	44.6	3.6	3.6	-	-
民營企業受雇者	392	100.0	97.5	46.7	50.8	1.8	1.8	-	0.7
家庭主婦	152	100.0	95.4	43.4	52.0	2.7	2.0	0.7	1.9
專業代理人	98	100.0	95.9	42.8	53.1	4.1	4.1	-	-
學生	7	100.0	100.0	71.4	28.6	-	-	-	-
退休/無業	141	100.0	95.7	46.1	49.6	3.5	3.5	-	0.8
其他專業人員	45	100.0	86.6	42.2	44.4	4.4	2.2	2.2	9.0
拒答	6	100.0	100.0	50.0	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 4 多元繳稅方式滿意度

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	未表態
總計	1069	100.0	91.4	51.7	39.7	2.3	1.6	0.7	6.3
性別									
男性	496	100.0	92.1	53.0	39.1	1.8	0.8	1.0	6.1
女性	573	100.0	90.7	50.6	40.1	2.8	2.3	0.5	6.5
年齡									
29歲以下	77	100.0	93.5	58.4	35.1	3.9	3.9	-	2.6
30-39歲	167	100.0	91.0	60.5	30.5	3.0	1.2	1.8	6.0
40-49歲	254	100.0	91.7	55.9	35.8	3.6	2.4	1.2	4.7
50歲以上	563	100.0	91.5	46.2	45.3	1.3	0.9	0.4	7.2
拒答	8	100.0	62.5	62.5	-	12.5	12.5	-	25.0
教育程度									
國小及以下	47	100.0	85.1	46.8	38.3	-	-	-	14.9
國中	84	100.0	91.6	45.2	46.4	1.2	1.2	-	7.2
高中	330	100.0	92.7	49.7	43.0	1.8	1.2	0.6	5.5
大專	201	100.0	91.5	51.7	39.8	3.0	2.5	0.5	5.5
大學	324	100.0	90.5	55.9	34.6	3.4	1.9	1.5	6.1
研究所以上	75	100.0	96.0	53.3	42.7	-	-	-	4.0
拒答	8	100.0	62.5	50.0	12.5	12.5	12.5	-	25.0
職業									
軍公教	72	100.0	97.3	54.2	43.1	1.4	1.4	-	1.3
工商企業負責人	59	100.0	84.7	54.2	30.5	5.1	1.7	3.4	10.2
民營企業受雇者	428	100.0	92.7	54.4	38.3	2.8	1.4	1.4	4.5
家庭主婦	176	100.0	92.1	48.9	43.2	1.7	1.7	-	6.2
專業代理人	107	100.0	93.5	53.3	40.2	1.9	1.9	-	4.6
學生	8	100.0	87.5	50.0	37.5	-	-	-	12.5
退休/無業	161	100.0	90.0	48.4	41.6	0.6	0.6	-	9.4
其他專業人員	50	100.0	82.0	40.0	42.0	6.0	6.0	-	12.0
拒答	8	100.0	62.5	50.0	12.5	-	-	-	37.5

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

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

附表 5 多元稅務申辦方式服務滿意度

單位：人；%

	樣本數	合計	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	未表態
總計	1069	100.0	89.1	49.5	39.6	2.0	1.5	0.5	8.9
性別									
男性	496	100.0	88.7	50.6	38.1	1.2	1.0	0.2	10.1
女性	573	100.0	89.5	48.5	41.0	2.6	1.9	0.7	7.9
年齡									
29歲以下	77	100.0	94.8	57.1	37.7	2.6	2.6	-	2.6
30-39歲	167	100.0	92.2	52.1	40.1	3.6	3.0	0.6	4.2
40-49歲	254	100.0	91.8	51.2	40.6	1.2	1.2	-	7.0
50歲以上	563	100.0	86.7	47.1	39.6	1.6	1.1	0.5	11.7
拒答	8	100.0	62.5	37.5	25.0	12.5	-	12.5	25.0
教育程度									
國小及以下	47	100.0	78.8	42.6	36.2	-	-	-	21.2
國中	84	100.0	80.9	45.2	35.7	-	-	-	19.1
高中	330	100.0	88.5	47.0	41.5	2.1	1.2	0.9	9.4
大專	201	100.0	92.0	51.2	40.8	3.0	2.0	1.0	5.0
大學	324	100.0	90.8	51.9	38.9	2.2	2.2	-	7.0
研究所以上	75	100.0	94.7	56.0	38.7	1.3	1.3	-	4.0
拒答	8	100.0	75.0	37.5	37.5	-	-	-	25.0
職業									
軍公教	72	100.0	88.9	55.6	33.3	1.4	1.4	-	9.7
工商企業負責人	59	100.0	89.9	45.8	44.1	3.4	3.4	-	6.7
民營企業受雇者	428	100.0	92.8	50.7	42.1	1.2	0.7	0.5	6.0
家庭主婦	176	100.0	86.9	44.9	42.0	1.7	1.1	0.6	11.4
專業代理人	107	100.0	97.2	57.9	39.3	0.9	0.9	-	1.9
學生	8	100.0	75.0	50.0	25.0	-	-	-	25.0
退休/無業	161	100.0	81.4	47.2	34.2	2.5	1.9	0.6	16.1
其他專業人員	50	100.0	80.0	42.0	38.0	8.0	8.0	-	12.0
拒答	8	100.0	62.5	37.5	25.0	12.5	-	12.5	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 6 視訊即時申辦稅務事項使用率

單位：人；%

	樣本數	合計	有	沒有
總計	1069	100.0	58.3	41.7
性別				
男性	496	100.0	61.1	38.9
女性	573	100.0	55.8	44.2
年齡 ***				
29歲以下	77	100.0	72.7	27.3
30-39歲	167	100.0	65.3	34.7
40-49歲	254	100.0	62.2	37.8
50歲以上	563	100.0	52.8	47.2
拒答	8	100.0	37.5	62.5
教育程度 *				
國小及以下	47	100.0	44.7	55.3
國中	84	100.0	66.7	33.3
高中	330	100.0	62.4	37.6
大專	201	100.0	59.2	40.8
大學	324	100.0	54.9	45.1
研究所以上	75	100.0	54.7	45.3
拒答	8	100.0	25.0	75.0
職業 *				
軍公教	72	100.0	70.8	29.2
工商企業負責人	59	100.0	61.0	39.0
民營企業受雇者	428	100.0	62.4	37.6
家庭主婦	176	100.0	50.6	49.4
專業代理人	107	100.0	51.4	48.6
學生	8	100.0	62.5	37.5
退休/無業	161	100.0	55.3	44.7
其他專業人員	50	100.0	56.0	44.0
拒答	8	100.0	37.5	62.5

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

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

附表 7 視訊即時申辦稅務事項滿意度

單位：人；%

	樣本數	合計	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	未表態
總計	623	100.0	98.2	57.3	40.9	1.2	1.0	0.2	0.6
性別									
男性	303	100.0	98.0	57.4	40.6	1.3	1.3	-	0.7
女性	320	100.0	98.5	57.2	41.3	0.9	0.6	0.3	0.6
年齡									
29歲以下	56	100.0	96.4	64.3	32.1	1.8	1.8	-	1.8
30-39歲	109	100.0	97.3	62.4	34.9	2.7	1.8	0.9	-
40-49歲	158	100.0	100.0	56.3	43.7	-	-	-	-
50歲以上	297	100.0	97.9	54.5	43.4	1.0	1.0	-	1.1
拒答	3	100.0	100.0	66.7	33.3	-	-	-	-
教育程度									
國小及以下	21	100.0	95.2	57.1	38.1	-	-	-	4.8
國中	56	100.0	98.2	51.8	46.4	1.8	1.8	-	-
高中	206	100.0	97.1	56.8	40.3	2.0	1.5	0.5	0.9
大專	119	100.0	99.1	54.6	44.5	0.9	0.9	-	-
大學	178	100.0	98.9	59.0	39.9	0.6	0.6	-	0.5
研究所以上	41	100.0	100.0	65.9	34.1	-	-	-	-
拒答	2	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-	-
職業									
軍公教	51	100.0	100.0	60.8	39.2	-	-	-	-
工商企業負責人	36	100.0	97.2	58.3	38.9	2.8	2.8	-	-
民營企業受雇者	267	100.0	97.4	57.7	39.7	2.3	1.9	0.4	0.3
家庭主婦	89	100.0	97.7	53.9	43.8	-	-	-	2.3
專業代理人	55	100.0	100.0	58.2	41.8	-	-	-	-
學生	5	100.0	80.0	60.0	20.0	-	-	-	20.0
退休/無業	89	100.0	100.0	56.2	43.8	-	-	-	-
其他專業人員	28	100.0	100.0	57.1	42.9	-	-	-	-
拒答	3	100.0	100.0	66.7	33.3	-	-	-	-

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 8 健保卡線上查繳稅服務使用率

單位：人；%

	樣本數	合計	有	沒有
總計	1069	100.0	13.8	86.2
性別				
男性	496	100.0	13.7	86.3
女性	573	100.0	13.8	86.2
年齡 ***				
29歲以下	77	100.0	29.9	70.1
30-39歲	167	100.0	15.6	84.4
40-49歲	254	100.0	17.7	82.3
50歲以上	563	100.0	9.4	90.6
拒答	8	100.0	-	100.0
教育程度 **				
國小及以下	47	100.0	2.1	97.9
國中	84	100.0	9.5	90.5
高中	330	100.0	10.3	89.7
大專	201	100.0	16.9	83.1
大學	324	100.0	16.4	83.6
研究所以上	75	100.0	22.7	77.3
拒答	8	100.0	-	100.0
職業 **				
軍公教	72	100.0	19.4	80.6
工商企業負責人	59	100.0	3.4	96.6
民營企業受雇者	428	100.0	18.0	82.0
家庭主婦	176	100.0	8.0	92.0
專業代理人	107	100.0	15.0	85.0
學生	8	100.0	-	100.0
退休/無業	161	100.0	8.7	91.3
其他專業人員	50	100.0	16.0	84.0
拒答	8	100.0	25.0	75.0

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 健保卡線上查繳稅服務滿意度

單位：人；%

	樣本數	合計	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	未表態
總計	147	100.0	95.9	61.9	34.0	0.7	0.7	-	3.4
性別									
男性	68	100.0	95.6	64.7	30.9	-	-	-	4.4
女性	79	100.0	96.2	59.5	36.7	1.3	1.3	-	2.5
年齡									
29歲以下	23	100.0	95.6	47.8	47.8	-	-	-	4.4
30-39歲	26	100.0	100.0	88.5	11.5	-	-	-	-
40-49歲	45	100.0	95.5	62.2	33.3	2.2	2.2	-	2.3
50歲以上	53	100.0	94.3	54.7	39.6	-	-	-	5.7
教育程度									
國小及以下	1	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-	-
國中	8	100.0	87.5	75.0	12.5	-	-	-	12.5
高中	34	100.0	97.0	67.6	29.4	-	-	-	3.0
大專	34	100.0	94.2	61.8	32.4	2.9	2.9	-	2.9
大學	53	100.0	98.1	56.6	41.5	-	-	-	1.9
研究所以上	17	100.0	94.1	58.8	35.3	-	-	-	5.9
職業									
軍公教	14	100.0	92.9	64.3	28.6	-	-	-	7.1
工商企業負責人	2	100.0	100.0	50.0	50.0	-	-	-	-
民營企業受雇者	77	100.0	96.1	66.2	29.9	1.3	1.3	-	2.6
家庭主婦	14	100.0	92.9	64.3	28.6	-	-	-	7.1
專業代理人	16	100.0	93.8	62.5	31.3	-	-	-	6.2
退休/無業	14	100.0	100.0	42.9	57.1	-	-	-	-
其他專業人員	8	100.0	100.0	62.5	37.5	-	-	-	-
拒答	2	100.0	100.0	-	100.0	-	-	-	-

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

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

附表 10 便利超商補發稅單服務使用率

單位：人；%

	樣本數	合計	有	沒有
總計	1069	100.0	13.8	86.2
性別				
男性	496	100.0	14.5	85.5
女性	573	100.0	13.1	86.9
年齡				
29歲以下	77	100.0	11.7	88.3
30-39歲	167	100.0	12.6	87.4
40-49歲	254	100.0	15.0	85.0
50歲以上	563	100.0	13.9	86.1
拒答	8	100.0	12.5	87.5
教育程度				
國小及以下	47	100.0	8.5	91.5
國中	84	100.0	15.5	84.5
高中	330	100.0	17.6	82.4
大專	201	100.0	10.9	89.1
大學	324	100.0	10.8	89.2
研究所以上	75	100.0	18.7	81.3
拒答	8	100.0	12.5	87.5
職業				
軍公教	72	100.0	9.7	90.3
工商企業負責人	59	100.0	18.6	81.4
民營企業受雇者	428	100.0	12.9	87.1
家庭主婦	176	100.0	17.0	83.0
專業代理人	107	100.0	8.4	91.6
學生	8	100.0	-	100.0
退休/無業	161	100.0	14.3	85.7
其他專業人員	50	100.0	24.0	76.0
拒答	8	100.0	-	100.0

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

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

附表 11 便利超商補發稅單服務滿意度

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	147	100.0	100.0	73.5	26.5	-	-	-
性別								
男性	72	100.0	100.0	75.0	25.0	-	-	-
女性	75	100.0	100.0	72.0	28.0	-	-	-
年齡								
29歲以下	9	100.0	100.0	88.9	11.1	-	-	-
30-39歲	21	100.0	100.0	81.0	19.0	-	-	-
40-49歲	38	100.0	100.0	78.9	21.1	-	-	-
50歲以上	78	100.0	100.0	67.9	32.1	-	-	-
拒答	1	100.0	100.0	-	100.0	-	-	-
教育程度								
國小及以下	4	100.0	100.0	75.0	25.0	-	-	-
國中	13	100.0	100.0	69.2	30.8	-	-	-
高中	58	100.0	100.0	74.1	25.9	-	-	-
大專	22	100.0	100.0	81.8	18.2	-	-	-
大學	35	100.0	100.0	74.3	25.7	-	-	-
研究所以上	14	100.0	100.0	64.3	35.7	-	-	-
拒答	1	100.0	100.0	-	100.0	-	-	-
職業								
軍公教	7	100.0	100.0	71.4	28.6	-	-	-
工商企業負責人	11	100.0	100.0	81.8	18.2	-	-	-
民營企業受雇者	55	100.0	100.0	78.2	21.8	-	-	-
家庭主婦	30	100.0	100.0	73.3	26.7	-	-	-
專業代理人	9	100.0	100.0	66.7	33.3	-	-	-
退休/無業	23	100.0	100.0	65.2	34.8	-	-	-
其他專業人員	12	100.0	100.0	66.7	33.3	-	-	-

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 志工協助服務滿意度

單位：人；%

	樣本數	合計	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	未表態
總計	1069	100.0	93.6	63.8	29.8	1.3	1.1	0.2	5.1
性別									
男性	496	100.0	93.9	65.3	28.6	0.8	0.6	0.2	5.3
女性	573	100.0	93.4	62.5	30.9	1.8	1.6	0.2	4.8
年齡									
29歲以下	77	100.0	93.5	77.9	15.6	-	-	-	6.5
30-39歲	167	100.0	96.4	69.5	26.9	1.8	1.2	0.6	1.8
40-49歲	254	100.0	94.9	61.0	33.9	2.0	1.6	0.4	3.1
50歲以上	563	100.0	92.3	61.6	30.7	1.1	1.1	-	6.6
拒答	8	100.0	87.5	50.0	37.5	-	-	-	12.5
教育程度									
國小及以下	47	100.0	97.8	72.3	25.5	-	-	-	2.2
國中	84	100.0	96.5	65.5	31.0	2.4	2.4	-	1.1
高中	330	100.0	93.3	61.8	31.5	1.2	0.9	0.3	5.5
大專	201	100.0	95.1	67.2	27.9	1.0	1.0	-	3.9
大學	324	100.0	92.6	63.3	29.3	1.5	1.5	-	5.9
研究所以上	75	100.0	92.0	60.0	32.0	1.3	-	1.3	6.7
拒答	8	100.0	75.0	50.0	25.0	-	-	-	25.0
職業									
軍公教	72	100.0	93.1	62.5	30.6	-	-	-	6.9
工商企業負責人	59	100.0	93.2	69.5	23.7	1.7	1.7	-	5.1
民營企業受雇者	428	100.0	93.7	65.4	28.3	1.1	0.9	0.2	5.2
家庭主婦	176	100.0	93.8	62.5	31.3	1.7	1.7	-	4.5
專業代理人	107	100.0	93.5	54.2	39.3	1.9	1.9	-	4.6
學生	8	100.0	87.5	75.0	12.5	-	-	-	12.5
退休/無業	161	100.0	94.4	64.6	29.8	0.6	0.6	-	5.0
其他專業人員	50	100.0	96.0	68.0	28.0	4.0	2.0	2.0	-
拒答	8	100.0	75.0	50.0	25.0	-	-	-	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 13 服務人員服務態度滿意度

單位：人；%

	樣本數	合計	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	未表態
總計	1069	100.0	95.9	63.5	32.4	2.6	2.0	0.6	1.5
性別 ***									
男性	496	100.0	97.8	65.5	32.3	0.6	0.2	0.4	1.6
女性	573	100.0	94.4	61.8	32.6	4.2	3.5	0.7	1.4
年齡									
29歲以下	77	100.0	93.5	71.4	22.1	1.3	1.3	-	5.2
30-39歲	167	100.0	96.4	68.9	27.5	2.4	1.8	0.6	1.2
40-49歲	254	100.0	96.1	63.8	32.3	3.2	2.0	1.2	0.7
50歲以上	563	100.0	96.5	61.3	35.2	2.5	2.1	0.4	1.0
拒答	8	100.0	75.0	25.0	50.0	-	-	-	25.0
教育程度									
國小及以下	47	100.0	95.7	57.4	38.3	4.3	4.3	-	-
國中	84	100.0	97.6	59.5	38.1	2.4	2.4	-	-
高中	330	100.0	96.7	65.8	30.9	1.5	0.9	0.6	1.8
大專	201	100.0	97.0	64.2	32.8	2.0	1.5	0.5	1.0
大學	324	100.0	94.1	64.8	29.3	4.3	3.4	0.9	1.6
研究所以上	75	100.0	98.7	58.7	40.0	-	-	-	1.3
拒答	8	100.0	75.0	25.0	50.0	-	-	-	25.0
職業									
軍公教	72	100.0	97.3	68.1	29.2	1.4	1.4	-	1.3
工商企業負責人	59	100.0	98.3	62.7	35.6	1.7	-	1.7	-
民營企業受雇者	428	100.0	96.2	65.4	30.8	2.6	1.9	0.7	1.2
家庭主婦	176	100.0	95.4	65.3	30.1	2.9	2.3	0.6	1.7
專業代理人	107	100.0	96.3	57.0	39.3	2.8	2.8	-	0.9
學生	8	100.0	87.5	62.5	25.0	-	-	-	12.5
退休/無業	161	100.0	96.9	59.0	37.9	2.5	1.9	0.6	0.6
其他專業人員	50	100.0	92.0	68.0	24.0	4.0	4.0	-	4.0
拒答	8	100.0	75.0	37.5	37.5	-	-	-	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 14 不滿意服務人員服務態度的原因

單位：人；%

	樣本數	口氣不佳	缺乏熱忱， 效率差	專業不足， 說明不清楚	沒有主動 提供服務	面無笑容	需要時 找不到人
總計	27	48.1	37.0	22.2	14.8	14.8	7.4
性別							
男性	3	-	66.7	33.3	33.3	33.3	33.3
女性	24	54.2	33.3	20.8	12.5	12.5	4.2
年齡							
29歲以下	1	-	100.0	-	-	-	-
30-39歲	4	50.0	50.0	25.0	25.0	75.0	25.0
40-49歲	8	62.5	37.5	25.0	25.0	-	-
50歲以上	14	42.9	28.6	21.4	7.1	7.1	7.1
教育程度							
國小及以下	2	50.0	50.0	50.0	-	-	-
國中	2	50.0	-	50.0	-	-	-
高中	5	40.0	40.0	20.0	20.0	-	-
大專	4	50.0	50.0	25.0	-	-	-
大學	14	50.0	35.7	14.3	21.4	28.6	14.3
職業							
軍公教	1	-	-	-	-	-	100.0
工商企業負責人	1	-	100.0	-	100.0	100.0	100.0
民營企業受雇者	11	54.5	27.3	18.2	27.3	-	-
家庭主婦	5	60.0	20.0	40.0	-	-	-
專業代理人	3	66.7	66.7	33.3	-	33.3	-
退休/無業	4	25.0	50.0	25.0	-	25.0	-
其他專業人員	2	50.0	50.0	-	-	50.0	-

註：本題為複選題，故無法進行卡方檢定。

附表 15 服務人員辦事效率滿意度

單位：人；%

	樣本數	合計	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	未表態
總計	1069	100.0	94.6	52.5	42.1	3.5	2.6	0.9	1.9
性別 *									
男性	496	100.0	96.0	56.9	39.1	2.2	1.2	1.0	1.8
女性	573	100.0	93.4	48.7	44.7	4.7	3.8	0.9	1.9
年齡 *									
29歲以下	77	100.0	96.1	59.7	36.4	1.3	1.3	-	2.6
30-39歲	167	100.0	92.2	56.9	35.3	6.6	3.6	3.0	1.2
40-49歲	254	100.0	94.1	51.2	42.9	5.1	3.5	1.6	0.8
50歲以上	563	100.0	95.6	51.0	44.6	2.3	2.1	0.2	2.1
拒答	8	100.0	75.0	37.5	37.5	-	-	-	25.0
教育程度 a									
國小及以下	47	100.0	93.6	55.3	38.3	2.1	2.1	-	4.3
國中	84	100.0	100.0	54.8	45.2	-	-	-	-
高中	330	100.0	94.8	51.8	43.0	1.8	1.5	0.3	3.4
大專	201	100.0	95.5	51.7	43.8	3.5	2.0	1.5	1.0
大學	324	100.0	92.3	53.1	39.2	6.7	5.2	1.5	1.0
研究所以上	75	100.0	97.4	53.4	44.0	2.6	1.3	1.3	-
拒答	8	100.0	75.0	25.0	50.0	-	-	-	25.0
職業									
軍公教	72	100.0	95.8	58.3	37.5	2.8	2.8	-	1.4
工商企業負責人	59	100.0	98.3	55.9	42.4	1.7	-	1.7	-
民營企業受雇者	428	100.0	95.6	54.2	41.4	3.0	2.3	0.7	1.4
家庭主婦	176	100.0	91.4	51.1	40.3	5.1	4.5	0.6	3.5
專業代理人	107	100.0	93.5	42.1	51.4	6.5	5.6	0.9	-
學生	8	100.0	87.5	62.5	25.0	-	-	-	12.5
退休/無業	161	100.0	96.3	54.7	41.6	1.8	1.2	0.6	1.9
其他專業人員	50	100.0	92.0	46.0	46.0	6.0	-	6.0	2.0
拒答	8	100.0	75.0	37.5	37.5	-	-	-	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 16 不滿意服務人員辦事效率的原因

單位：人；%

	樣本數	等候時間太長	行政效率差	解決民眾問題的 效率差	服務人員 態度不佳	專業能力不足
總計	38	65.8	34.2	13.2	13.2	10.5
性別						
男性	11	54.5	36.4	18.2	-	27.3
女性	27	70.4	33.3	11.1	18.5	3.7
年齡						
29歲以下	1	100.0	-	-	-	-
30-39歲	11	36.4	45.5	27.3	18.2	18.2
40-49歲	13	84.6	30.8	7.7	7.7	7.7
50歲以上	13	69.2	30.8	7.7	15.4	7.7
教育程度						
國小及以下	1	100.0	100.0	-	100.0	-
高中	6	66.7	33.3	33.3	-	-
大專	7	57.1	28.6	-	14.3	28.6
大學	22	72.7	31.8	9.1	13.6	9.1
研究所以上	2	-	50.0	50.0	-	-
職業						
軍公教	2	-	-	50.0	50.0	-
工商企業負責人	1	-	100.0	-	-	100.0
民營企業受雇者	13	84.6	23.1	23.1	7.7	7.7
家庭主婦	9	88.9	33.3	-	11.1	11.1
專業代理人	7	57.1	28.6	14.3	28.6	-
退休/無業	3	33.3	33.3	-	-	33.3
其他專業人員	3	33.3	100.0	-	-	-

註：本題為複選題，故無法進行卡方檢定。

附表 17 服務人員稅務專業能力滿意度

單位：人；%

	樣本數	合計	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	未表態
總計	1069	100.0	90.6	47.4	43.2	2.6	2.4	0.2	6.8
性別 **									
男性	496	100.0	92.3	52.0	40.3	1.2	0.8	0.4	6.5
女性	573	100.0	89.2	43.5	45.7	3.8	3.8	-	7.0
年齡									
29歲以下	77	100.0	96.1	64.9	31.2	1.3	1.3	-	2.6
30-39歲	167	100.0	94.0	57.5	36.5	3.0	3.0	-	3.0
40-49歲	254	100.0	94.4	47.2	47.2	2.0	1.6	0.4	3.6
50歲以上	563	100.0	87.8	42.3	45.5	2.9	2.7	0.2	9.3
拒答	8	100.0	50.0	37.5	12.5	12.5	12.5	-	37.5
教育程度									
國小及以下	47	100.0	72.4	44.7	27.7	2.1	2.1	-	25.5
國中	84	100.0	90.5	48.8	41.7	1.2	1.2	-	8.3
高中	330	100.0	90.9	44.8	46.1	2.4	2.4	-	6.7
大專	201	100.0	91.1	45.3	45.8	4.0	3.5	0.5	4.9
大學	324	100.0	92.9	51.2	41.7	3.1	2.8	0.3	4.0
研究所以上	75	100.0	93.3	49.3	44.0	-	-	-	6.7
拒答	8	100.0	62.5	37.5	25.0	-	-	-	37.5
職業									
軍公教	72	100.0	91.6	56.9	34.7	4.2	4.2	-	4.2
工商企業負責人	59	100.0	95.0	47.5	47.5	1.7	1.7	-	3.3
民營企業受雇者	428	100.0	91.8	52.1	39.7	2.5	2.3	0.2	5.7
家庭主婦	176	100.0	87.5	45.5	42.0	3.4	3.4	-	9.1
專業代理人	107	100.0	93.4	35.5	57.9	1.9	1.9	-	4.7
學生	8	100.0	87.5	50.0	37.5	-	-	-	12.5
退休/無業	161	100.0	88.2	42.2	46.0	1.8	1.2	0.6	10.0
其他專業人員	50	100.0	92.0	46.0	46.0	2.0	2.0	-	6.0
拒答	8	100.0	62.5	25.0	37.5	12.5	12.5	-	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 18 不滿意服務人員專業能力的原因

單位：人；%

	樣本數	專業知識不足	未能即時處理問題	服務人員說法不一致	未表態
總計	28	50.0	32.1	21.4	10.7
性別					
男性	6	66.7	33.3	16.7	16.7
女性	22	45.5	31.8	22.7	9.1
年齡					
29歲以下	1	-	-	100.0	-
30-39歲	5	40.0	20.0	40.0	20.0
40-49歲	5	40.0	40.0	20.0	-
50歲以上	16	62.5	37.5	12.5	6.3
拒答	1	-	-	-	100.0
教育程度					
國小及以下	1	100.0	-	-	-
國中	1	100.0	-	-	-
高中	8	62.5	37.5	12.5	-
大專	8	25.0	37.5	25.0	25.0
大學	10	50.0	30.0	30.0	10.0
職業					
軍公教	3	33.3	33.3	-	33.3
工商企業負責人	1	100.0	100.0	-	-
民營企業受雇者	11	36.4	36.4	18.2	9.1
家庭主婦	6	66.7	16.7	33.3	-
專業代理人	2	50.0	-	50.0	-
退休/無業	3	66.7	66.7	33.3	-
其他專業人員	1	100.0	-	-	-
拒答	1	-	-	-	100.0

註：本題為複選題，故無法進行卡方檢定。

附表 19 中午不打烊與延長服務時間滿意度

單位：人；%

	樣本數	合計	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	未表態
總計	1069	100.0	97.0	77.2	19.8	1.5	1.0	0.5	1.5
性別									
男性	496	100.0	97.2	77.0	20.2	1.6	0.8	0.8	1.2
女性	573	100.0	96.8	77.3	19.5	1.4	1.2	0.2	1.8
年齡									
29歲以下	77	100.0	94.8	75.3	19.5	2.6	2.6	-	2.6
30-39歲	167	100.0	96.4	82.0	14.4	3.0	0.6	2.4	0.6
40-49歲	254	100.0	97.6	80.3	17.3	0.8	0.8	-	1.6
50歲以上	563	100.0	97.4	74.8	22.6	1.3	1.1	0.2	1.3
拒答	8	100.0	87.5	62.5	25.0	-	-	-	12.5
教育程度									
國小及以下	47	100.0	89.4	59.6	29.8	-	-	-	10.6
國中	84	100.0	98.8	77.4	21.4	1.2	-	1.2	-
高中	330	100.0	97.6	78.2	19.4	1.5	0.9	0.6	0.9
大專	201	100.0	97.0	79.6	17.4	1.5	1.5	-	1.5
大學	324	100.0	96.9	77.5	19.4	1.8	1.5	0.3	1.3
研究所以上	75	100.0	98.7	80.0	18.7	1.3	-	1.3	-
拒答	8	100.0	87.5	37.5	50.0	-	-	-	12.5
職業									
軍公教	72	100.0	97.2	81.9	15.3	1.4	1.4	-	1.4
工商企業負責人	59	100.0	94.9	81.3	13.6	5.1	3.4	1.7	-
民營企業受雇者	428	100.0	96.8	79.0	17.8	1.6	0.9	0.7	1.6
家庭主婦	176	100.0	97.2	77.3	19.9	1.1	1.1	-	1.7
專業代理人	107	100.0	99.0	79.4	19.6	-	-	-	1.0
學生	8	100.0	87.5	62.5	25.0	-	-	-	12.5
退休/無業	161	100.0	98.1	70.8	27.3	0.6	0.6	-	1.3
其他專業人員	50	100.0	96.0	70.0	26.0	4.0	2.0	2.0	-
拒答	8	100.0	87.5	62.5	25.0	-	-	-	12.5

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

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

附表 20 提供稅務資訊服務滿意度

單位：人；%

	樣本數	合計	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	未表態
總計	1069	100.0	62.2	27.8	34.4	1.4	1.4	-	36.4
性別									
男性	496	100.0	61.3	28.8	32.5	1.4	1.4	-	37.3
女性	573	100.0	63.0	26.9	36.1	1.4	1.4	-	35.6
年齡									
29歲以下	77	100.0	78.0	40.3	37.7	1.3	1.3	-	20.7
30-39歲	167	100.0	74.2	29.3	44.9	4.2	4.2	-	21.6
40-49歲	254	100.0	63.0	28.0	35.0	0.8	0.8	-	36.2
50歲以上	563	100.0	56.3	25.6	30.7	0.9	0.9	-	42.8
拒答	8	100.0	50.0	25.0	25.0	-	-	-	50.0
教育程度									
國小及以下	47	100.0	51.1	23.4	27.7	-	-	-	48.9
國中	84	100.0	60.7	33.3	27.4	1.2	1.2	-	38.1
高中	330	100.0	61.3	26.1	35.2	1.5	1.5	-	37.2
大專	201	100.0	67.2	27.4	39.8	1.0	1.0	-	31.8
大學	324	100.0	62.7	28.4	34.3	1.9	1.9	-	35.4
研究所以上	75	100.0	62.7	30.7	32.0	1.3	1.3	-	36.0
拒答	8	100.0	37.5	25.0	12.5	-	-	-	62.5
職業									
軍公教	72	100.0	73.6	33.3	40.3	-	-	-	26.4
工商企業負責人	59	100.0	61.0	23.7	37.3	3.4	3.4	-	35.6
民營企業受雇者	428	100.0	65.4	31.3	34.1	1.9	1.9	-	32.7
家庭主婦	176	100.0	55.2	23.9	31.3	0.6	0.6	-	44.2
專業代理人	107	100.0	67.3	24.3	43.0	1.9	1.9	-	30.8
學生	8	100.0	62.5	37.5	25.0	-	-	-	37.5
退休/無業	161	100.0	55.3	25.5	29.8	1.2	1.2	-	43.5
其他專業人員	50	100.0	58.0	24.0	34.0	-	-	-	42.0
拒答	8	100.0	50.0	12.5	37.5	-	-	-	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 21 稅務講習與宣導活動互動服務使用率

單位：人；%

	樣本數	合計	有	沒有
總計	1069	100.0	13.3	86.7
性別				
男性	496	100.0	11.5	88.5
女性	573	100.0	14.8	85.2
年齡				
29歲以下	77	100.0	11.7	88.3
30-39歲	167	100.0	13.8	86.2
40-49歲	254	100.0	9.8	90.2
50歲以上	563	100.0	15.1	84.9
拒答	8	100.0	-	100.0
教育程度				
國小及以下	47	100.0	6.4	93.6
國中	84	100.0	10.7	89.3
高中	330	100.0	11.2	88.8
大專	201	100.0	16.9	83.1
大學	324	100.0	14.8	85.2
研究所以上	75	100.0	14.7	85.3
拒答	8	100.0	-	100.0
職業 ***				
軍公教	72	100.0	15.3	84.7
工商企業負責人	59	100.0	11.9	88.1
民營企業受雇者	428	100.0	11.2	88.8
家庭主婦	176	100.0	10.2	89.8
專業代理人	107	100.0	30.8	69.2
學生	8	100.0	-	100.0
退休/無業	161	100.0	9.9	90.1
其他專業人員	50	100.0	16.0	84.0
拒答	8	100.0	12.5	87.5

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

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

附表 22 稅務講習與宣導活動互動服務滿意度

單位：人；%

	樣本數	合計	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	未表態
總計	142	100.0	96.5	59.9	36.6	1.4	1.4	-	2.1
性別									
男性	57	100.0	98.2	56.1	42.1	1.8	1.8	-	-
女性	85	100.0	95.3	62.4	32.9	1.2	1.2	-	3.5
年齡									
29歲以下	9	100.0	100.0	66.7	33.3	-	-	-	-
30-39歲	23	100.0	95.7	78.3	17.4	4.3	4.3	-	-
40-49歲	25	100.0	100.0	52.0	48.0	-	-	-	-
50歲以上	85	100.0	95.3	56.5	38.8	1.2	1.2	-	3.5
教育程度									
國小及以下	3	100.0	100.0	33.3	66.7	-	-	-	-
國中	9	100.0	100.0	66.7	33.3	-	-	-	-
高中	37	100.0	91.9	59.5	32.4	-	-	-	8.1
大專	34	100.0	100.0	64.7	35.3	-	-	-	-
大學	48	100.0	95.8	58.3	37.5	4.2	4.2	-	-
研究所以上	11	100.0	100.0	54.5	45.5	-	-	-	-
職業									
軍公教	11	100.0	90.9	63.6	27.3	9.1	9.1	-	-
工商企業負責人	7	100.0	100.0	57.1	42.9	-	-	-	-
民營企業受雇者	48	100.0	95.8	62.5	33.3	2.1	2.1	-	2.1
家庭主婦	18	100.0	94.5	66.7	27.8	-	-	-	5.5
專業代理人	33	100.0	97.0	51.5	45.5	-	-	-	3.0
退休/無業	16	100.0	100.0	68.8	31.2	-	-	-	-
其他專業人員	8	100.0	100.0	50.0	50.0	-	-	-	-
拒答	1	100.0	100.0	-	100.0	-	-	-	-

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

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

附表 23 對稅捐處環境、設備、服務、申辦流程、宣導及文宣品等
所提供之建議

單位：人；%

	樣本數	應適時調整 空調溫度	增加 書寫空間	增加 等候區座椅	加強室內 空間照明	沒有建議	未表態
總計	1069	0.3	0.2	0.2	0.2	40.5	11.1
性別							
男性	496	0.2	0.2	0.2	0.2	41.9	10.7
女性	573	0.3	0.2	0.2	0.2	39.3	11.5
年齡							
29歲以下	77	1.3	-	1.3	-	41.6	10.4
30-39歲	167	-	0.6	-	0.6	47.9	4.2
40-49歲	254	0.8	0.4	0.4	-	43.7	7.9
50歲以上	563	-	-	-	0.2	36.6	14.4
拒答	8	-	-	-	-	50.0	37.5
教育程度							
國小及以下	47	-	-	-	-	42.6	23.4
國中	84	-	-	-	-	38.1	15.5
高中	330	-	-	0.3	0.3	39.4	10.9
大專	201	-	-	-	-	39.8	11.4
大學	324	0.6	0.3	0.3	-	42.6	9.3
研究所以上	75	1.3	1.3	-	1.3	38.7	4.0
拒答	8	-	-	-	-	50.0	37.5
職業							
軍公教	72	2.8	-	-	-	48.6	2.8
工商企業負責人	59	-	-	-	-	44.1	10.2
民營企業受雇者	428	-	0.2	0.5	0.2	44.9	8.4
家庭主婦	176	-	-	-	0.6	33.5	17.0
專業代理人	107	-	0.9	-	-	29.0	18.7
學生	8	-	-	-	-	50.0	-
退休/無業	161	-	-	-	-	36.6	14.3
其他專業人員	50	2.0	-	-	-	44.0	-
拒答	8	-	-	-	-	62.5	25.0

註：本題為複選題，故無法進行卡方檢定。

附表 23 對稅捐處環境、設備、服務、申辦流程、宣導及文宣品等
所提供之建議(續 1)

單位：人：%								
	樣本數	增加網路 申辦與 查詢服務	加強行政 人員的 專業訓練	延長 服務時間	增加 服務窗口	更新老舊 硬體設備	改善業務 申辦動線	加強標示 引導指標
總計	1069	0.9	0.8	0.8	0.8	0.7	0.5	0.5
性別								
男性	496	0.8	-	1.0	1.2	0.8	0.6	0.8
女性	573	1.0	1.6	0.7	0.5	0.7	0.3	0.2
年齡								
29歲以下	77	-	-	1.3	-	-	-	-
30-39歲	167	1.8	1.2	0.6	0.6	-	-	-
40-49歲	254	1.6	0.4	1.2	1.2	1.6	0.4	0.4
50歲以上	563	0.5	1.1	0.7	0.9	0.7	0.7	0.7
拒答	8	-	-	-	-	-	-	-
教育程度								
國小及以下	47	-	2.1	-	-	-	-	-
國中	84	-	-	-	1.2	-	1.2	-
高中	330	1.2	0.6	0.6	0.9	0.3	-	0.6
大專	201	1.0	2.0	0.5	1.0	1.0	1.0	0.5
大學	324	0.6	0.3	1.5	0.6	1.2	0.6	0.6
研究所以上	75	2.7	1.3	1.3	1.3	1.3	-	-
拒答	8	-	-	-	-	-	-	-
職業								
軍公教	72	1.4	-	1.4	-	-	1.4	-
工商企業負責人	59	-	-	3.4	-	-	-	3.4
民營企業受雇者	428	1.2	0.2	0.9	0.9	0.5	0.2	0.2
家庭主婦	176	0.6	2.8	-	-	0.6	-	-
專業代理人	107	0.9	1.9	-	0.9	1.9	0.9	-
學生	8	-	-	-	-	-	-	-
退休/無業	161	0.6	-	1.2	1.9	0.6	1.2	1.2
其他專業人員	50	2.0	2.0	-	2.0	4.0	-	-
拒答	8	-	-	-	-	-	-	-

註：本題為複選題，故無法進行卡方檢定。

附表 23 對稅捐處環境、設備、服務、申辦流程、宣導及文宣品等
所提供之建議(續 2)

單位：人：%								
	樣本數	加強志工人員的專業訓練	加強繳費的便利性	增加繳費提醒服務	清楚提供表格範例說明	開放跨區申辦業務	增設單一服務窗口	增加室內空間
總計	1069	0.4	0.4	0.4	0.3	0.3	0.3	0.3
性別								
男性	496	0.2	0.6	0.8	-	0.2	0.4	0.4
女性	573	0.5	0.2	-	0.5	0.3	0.2	0.2
年齡								
29歲以下	77	-	1.3	1.3	-	-	-	-
30-39歲	167	-	0.6	-	-	-	0.6	-
40-49歲	254	-	-	0.4	1.2	-	-	-
50歲以上	563	0.7	0.4	0.4	-	0.5	0.4	0.5
拒答	8	-	-	-	-	-	-	-
教育程度								
國小及以下	47	-	-	-	-	-	-	-
國中	84	2.4	-	1.2	-	-	-	-
高中	330	-	0.3	-	0.3	-	-	-
大專	201	1.0	0.5	-	-	1.0	0.5	1.5
大學	324	-	0.6	0.6	0.6	0.3	0.6	-
研究所以上	75	-	-	1.3	-	-	-	-
拒答	8	-	-	-	-	-	-	-
職業								
軍公教	72	1.4	1.4	-	-	-	-	-
工商企業負責人	59	-	-	-	-	-	-	-
民營企業受雇者	428	-	0.2	0.9	-	0.2	0.5	-
家庭主婦	176	1.1	-	-	-	0.6	-	-
專業代理人	107	-	0.9	-	2.8	-	-	-
學生	8	-	-	-	-	-	-	-
退休/無業	161	0.6	-	-	-	0.6	0.6	1.2
其他專業人員	50	-	2.0	-	-	-	-	2.0
拒答	8	-	-	-	-	-	-	-

註：本題為複選題，故無法進行卡方檢定。

附表 24 對稅捐處環境、設備、服務、申辦流程、宣導及文宣品等
所提供之建議(續完)

單位：人：%							
	樣本數	應適時調整 空調溫度	增加 書寫空間	增加 等候區座椅	加強室內 空間照明	沒有建議	未表態
總計	1069	0.3	0.2	0.2	0.2	40.5	11.1
性別							
男性	496	0.2	0.2	0.2	0.2	41.9	10.7
女性	573	0.3	0.2	0.2	0.2	39.3	11.5
年齡							
29歲以下	77	1.3	-	1.3	-	41.6	10.4
30-39歲	167	-	0.6	-	0.6	47.9	4.2
40-49歲	254	0.8	0.4	0.4	-	43.7	7.9
50歲以上	563	-	-	-	0.2	36.6	14.4
拒答	8	-	-	-	-	50.0	37.5
教育程度							
國小及以下	47	-	-	-	-	42.6	23.4
國中	84	-	-	-	-	38.1	15.5
高中	330	-	-	0.3	0.3	39.4	10.9
大專	201	-	-	-	-	39.8	11.4
大學	324	0.6	0.3	0.3	-	42.6	9.3
研究所以上	75	1.3	1.3	-	1.3	38.7	4.0
拒答	8	-	-	-	-	50.0	37.5
職業							
軍公教	72	2.8	-	-	-	48.6	2.8
工商企業負責人	59	-	-	-	-	44.1	10.2
民營企業受雇者	428	-	0.2	0.5	0.2	44.9	8.4
家庭主婦	176	-	-	-	0.6	33.5	17.0
專業代理人	107	-	0.9	-	-	29.0	18.7
學生	8	-	-	-	-	50.0	-
退休/無業	161	-	-	-	-	36.6	14.3
其他專業人員	50	2.0	-	-	-	44.0	-
拒答	8	-	-	-	-	62.5	25.0

註：本題為複選題，故無法進行卡方檢定。