

新北市政府稅捐稽徵處

『112 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 112 年 10 月 19 日

摘要

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

本次調查是由新北稅捐處以網路問卷方式進行，調查期間為民國 112 年 6 月 15 日至 8 月 15 日，在 112 年度內曾至新北稅捐處暨所屬各分處洽辦業務的一般民眾，共有 2,285 位成功完成填答。

本次調查結果顯示，洽公環境及設施(99.8%)、環境整潔及整體綠美化(100.0%)、整體洽公動線及標示規劃滿意度(99.9%)、服務人員服務態度(100.0%)、服務人員或志工引導及問題回覆態度(99.7%)、服務人員效率或耐心詳盡解說問題的態度(99.9%)。整體來說，滿意度皆超過九成九以上，表現值得肯定，建議未來持續提供優質的服務品質，回應民眾的肯定。

在「服務措施使用經驗」方面，有 61.7%的洽公民眾使用過稅務 ATM 智慧服務機，38.3%的洽公民眾沒有使用過。

在「財政部地方稅 Line 好友」方面，有 70.5%的洽公民眾已加入財政部地方稅 Line 好友，29.5%的洽公民眾未加入。

最後，洽公民眾希望提供之稅務諮詢管道與建議事項方面，「希望繳稅/申辦管道更便利」所占的比例最多，占 0.8%；其次為「加強室內舒適與通風」(0.7%)「增加或彈性調整服務人員數量」(0.5%)等，另有 95.5%無意見。

目錄

摘要.....	I
目錄.....	II
圖目錄.....	IV
表目錄.....	V
附表目錄.....	VI
壹、緒論.....	7
一、動機.....	7
二、依據與目的	7
三、範圍與對象	7
貳、調查方法	8
一、問卷設計	8
二、調查期間	9
三、資料分析方法	9
參、結果分析	10
一、洽公環境評價	10
二、服務禮儀評價	14
三、服務專業性評價	17
四、服務措施使用經驗及建議	19
五、服務措施使用	21
六、相關建議	22
七、總分處之問卷回收比例	23
肆、民眾對新北稅捐處的滿意度趨勢分析	24

一、洽公環境及設施滿意度比較	24
二、環境整潔及整體綠美化滿意度比較	25
三、整體洽公動線及標示規劃滿意度比較	26
四、服務人員服務態度滿意度比較	27
五、服務人員或志工引導及問題回覆態度滿意度比較	28
六、服務人員辦事效率或耐心詳盡解說問題的態度滿意度比較 ..	29
七、小結	30
伍、結論與建議	31
一、結論	31
二、建議	32
附錄一、為民服務問卷百分比表	34
附錄二、交叉表	40

圖目錄

圖 3-1 洽公環境滿意度	10
圖 3-2 稅捐處洽公環境及設施滿意度	11
圖 3-3 稅捐處環境整潔及整體綠美化滿意度	12
圖 3-4 稅捐處整體洽公動線及標示規劃滿意度	13
圖 3-5 服務禮儀滿意度	14
圖 3-6 服務人員服務態度滿意度	15
圖 3-7 服務人員或志工引導及問題回覆態度滿意度	16
圖 3-8 服務專業性滿意度	17
圖 3-9 服務人員辦事效率或耐心詳盡解說問題的態度滿意度	18
圖 3-10 稅務 ATM 智慧服務機使用經驗	19
圖 3-11 對稅務 ATM 智慧服務機提供之服務建議	20
圖 3-12 是否已加入財政部地方稅 Line 好友	21
圖 3-13 洽公民眾對新北稅捐處建議事項	22
圖 3-14 總分處之問卷回收比例	23
圖 4-1 民眾對「洽公環境及設施」滿意度之趨勢比較	24
圖 4-2 民眾對「環境整潔及整體綠美化」滿意度之趨勢比較	25
圖 4-3 民眾對「整體洽公動線及標示規劃」滿意度之趨勢比較	26
圖 4-4 民眾對「服務人員服務態度」滿意度之趨勢比較	27
圖 4-5 民眾對「服務人員或志工引導及問題回覆態度」滿意度之趨勢比較	28
圖 4-6 民眾對「服務人員辦事效率或耐心詳盡解說問題的態度」滿意度之趨勢比較	29

表目錄

表 4-1 民眾對「洽公環境及設施」滿意度之趨勢比較.....	24
表 4-2 民眾對「環境整潔及整體綠美化」滿意度之趨勢比較.....	25
表 4-3 民眾對「整體洽公動線及標示規劃」滿意度之趨勢比較.....	26
表 4-4 民眾對「服務人員服務態度」滿意度之趨勢比較.....	27
表 4-6 民眾對「服務人員辦事效率或耐心詳盡解說問題的態度」滿意度之趨勢比較	29
表 4-7 民眾對新北稅捐處各項服務滿意度之趨勢比較.....	30
表 5-1 新北稅捐處各項服務評價彙整表	31

附表目錄

附表 1 稅捐處洽公環境及設施滿意度	41
附表 2 稅捐處的環境整潔及整體綠美化滿意度	41
附表 3 稅捐處的整體洽公動線及標示規劃滿意度	42
附表 4 服務人員的服務態度滿意度	42
附表 5 服務人員或志工引導及問題回覆態度滿意度	43
附表 6 服務人員辦事效率或解說問題態度滿意度	43
附表 7 是否有使用過稅務 ATM 智慧服務機.....	44
附表 8 對稅務 ATM 智慧服務機提供之服務建議【複選題】	44
附表 9 是否已加入財政部地方稅 Line 好友	45
附表 10 最希望本處提供何種稅務諮詢管道或其他建議【複選題】	45

壹、緒論

一、動機

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

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

二、依據與目的

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

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

(二)比較從 111 年到 112 年間民眾之滿意程度變化。

三、範圍與對象

此次調查範圍及對象，在 112 年度內曾至新北稅捐處暨所屬各分處洽辦業務的一般民眾。

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。

貳、調查方法

一、問卷設計

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

(一)洽公環境評價

- 1、稅捐處洽公環境及設施滿意度
- 2、稅捐處的環境整潔及整體綠美化滿意度
- 3、稅捐處的整體洽公動線及標示滿意度

(二)服務禮儀評價

- 1、服務人員服務態度滿意度
- 2、服務人員或志工的引導及問題回覆態度滿意度

(三)服務專業性評價

- 1、服務人員辦事效率或耐心詳盡解說問題的態度滿意度

(四)服務措施使用經驗及建議

- 1、稅務 ATM 智慧服務機使用經驗
- 2、對稅務 ATM 智慧服務機提供之服務建議

(五)加入財政部地方稅 Line 好友的情形

(六)相關建議

(七)洽公之分處

二、調查期間

本次調查是由新北稅捐處以網路問卷方式進行，網路開放填答期間為民國 112 年 6 月 15 日至 8 月 15 日止。

三、資料分析方法

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

(一)次數分配(Frequency)

藉各題項之次數分配及百分比呈現之數據，瞭解民眾之看法及評價。

(二)交叉分析及卡方檢定(Chi-Square Test)

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

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

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

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

參、結果分析

一、洽公環境評價

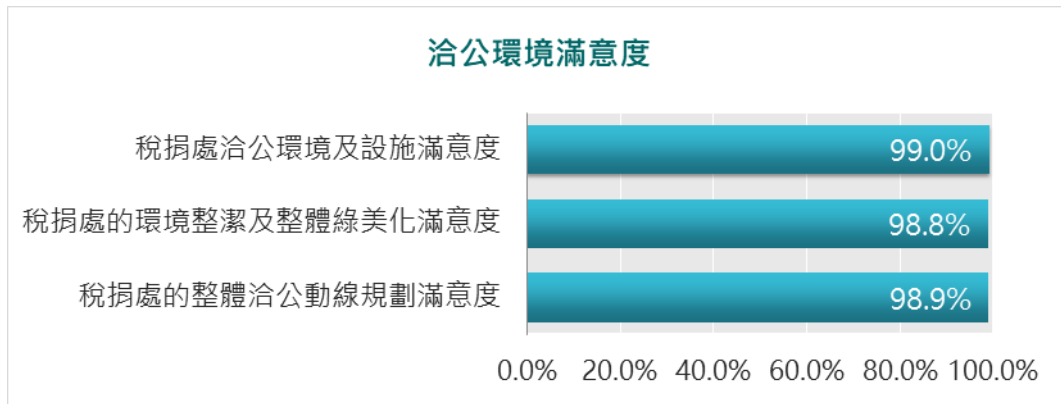


圖 3- 1 洽公環境滿意度

(一)稅捐處洽公環境及設施滿意度

題目：請問您對稅捐處的洽公環境及設施滿不滿意？

洽公民眾對於新北稅捐處「洽公環境及設施」的評價，本次調查顯示，99.0%的洽公民眾給予好評，其中有 90.3%表示非常滿意，8.7%表示還算滿意。

給予負面評價表示不太滿意的洽公民眾僅占 0.2%。

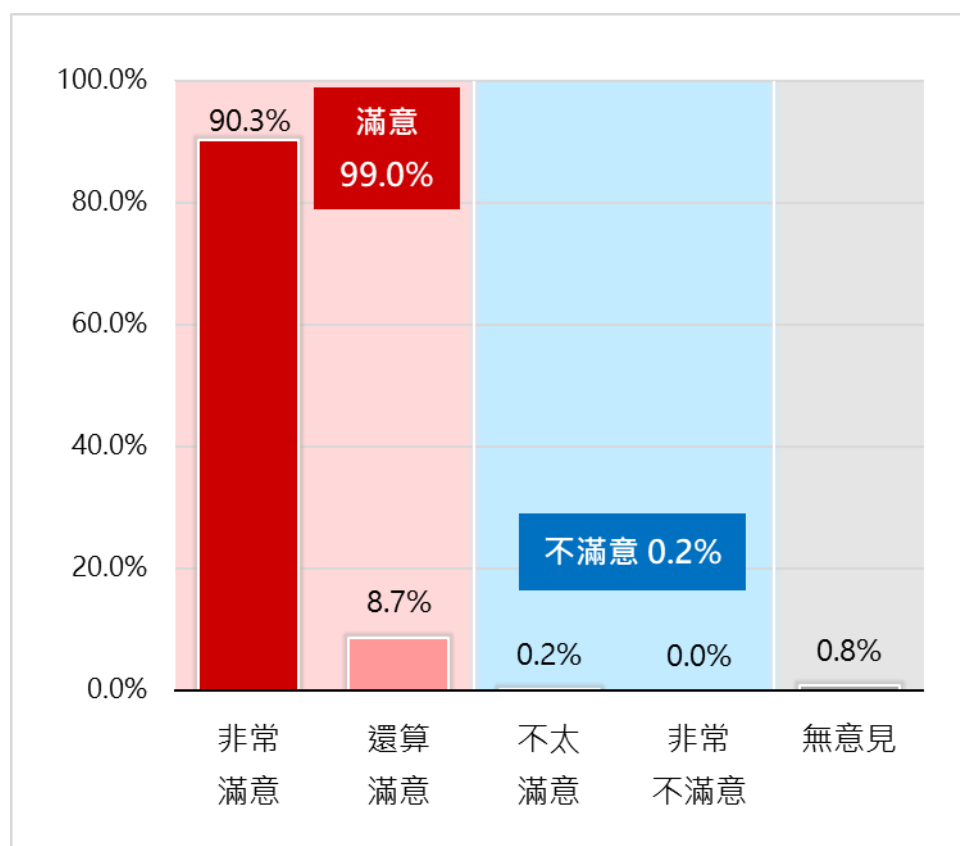


圖 3- 2 稅捐處洽公環境及設施滿意度

Base：全體受訪者(n=2,285)

卡方檢定顯示，p-value=0.000，但洽公處部分有組內期望值小於 5 之細格比例超過 25%，該項並不完全具顯著差異特性，所以交叉分析顯示，稅捐處洽公環境及設施滿意度不會因洽公處的不同而呈現顯著差異。

(二)稅捐處環境整潔及整體綠美化滿意度

題目：請問您對稅捐處的環境整潔(如大廳、廁所、哺集乳室)及整體綠美化滿不滿意？

洽公民眾對於新北稅捐處「環境整潔及整體綠美化」的評價，本次調查顯示，98.8%的洽公民眾給予好評，其中有 90.0%表示非常滿意，8.8%表示還算滿意。

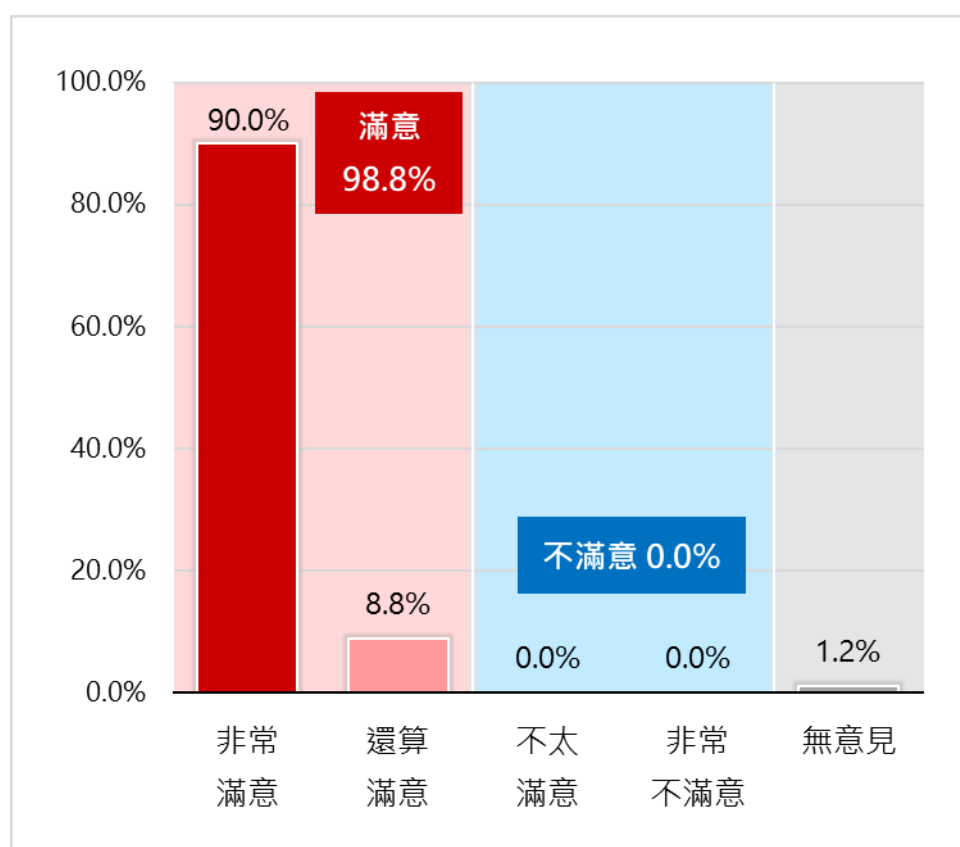


圖 3-3 稅捐處環境整潔及整體綠美化滿意度

Base：全體受訪者(n=2,285)

卡方檢定顯示， $p\text{-value}=0.000$ ，但洽公處部分有組內期望值小於 5 之細格比例超過 25%，該項並不完全具顯著差異特性，所以交叉分析顯示，稅捐處環境整潔及整體綠美化滿意度不會因洽公處的不同而呈現顯著差異。

(三)稅捐處整體洽公動線及標示規劃滿意度

題目：請問您對稅捐處的整體洽公動線及標示(如樓層簡介、服務內容、服務時間等)規劃滿不滿意？

洽公民眾對於新北稅捐處「整體洽公動線及標示規劃」的評價，本次調查顯示，98.9%的洽公民眾給予好評，其中有 90.4%表示非常滿意，8.5%表示還算滿意。

給予負面評價表示不太滿意的洽公民眾僅占了 0.1%。

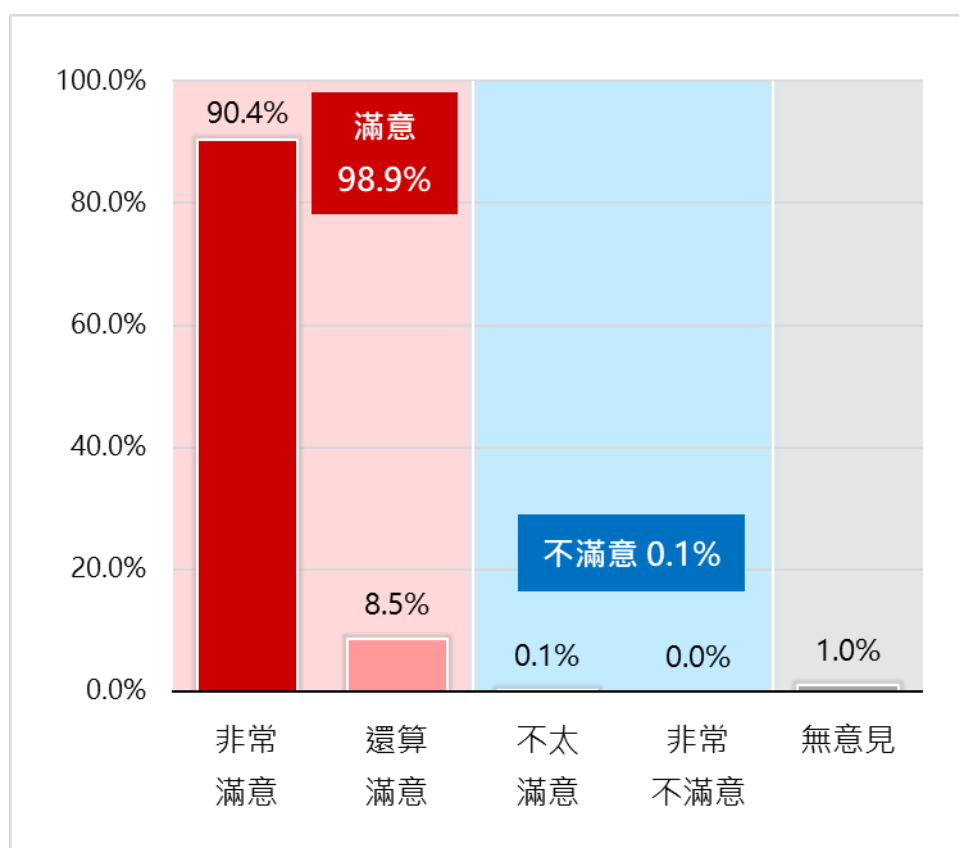


圖 3- 4 稅捐處整體洽公動線及標示規劃滿意度

Base：全體受訪者(n=2,285)

卡方檢定顯示，p-value=0.000，但洽公處部分有組內期望值小於 5 之細格比例超過 25%，該項並不完全具顯著差異特性，所以交叉分析顯示，稅捐處整體洽公動線及標示規劃滿意度不會因洽公處的不同而呈現顯著差異。

二、服務禮儀評價

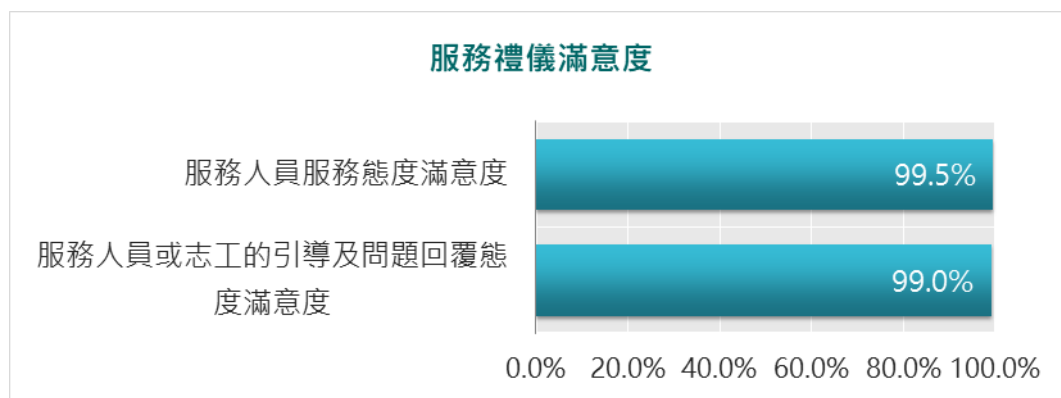


圖 3- 5 服務禮儀滿意度

(一)服務人員服務態度滿意度

題目：請問您對稅捐處服務人員的服務態度滿不滿意？

本次調查結果顯示，對於新北稅捐處「服務人員服務態度」的評價，高達 99.5%的洽公民眾給予正面評價，其中有 93.6%表示非常滿意，5.9%表示還算滿意。

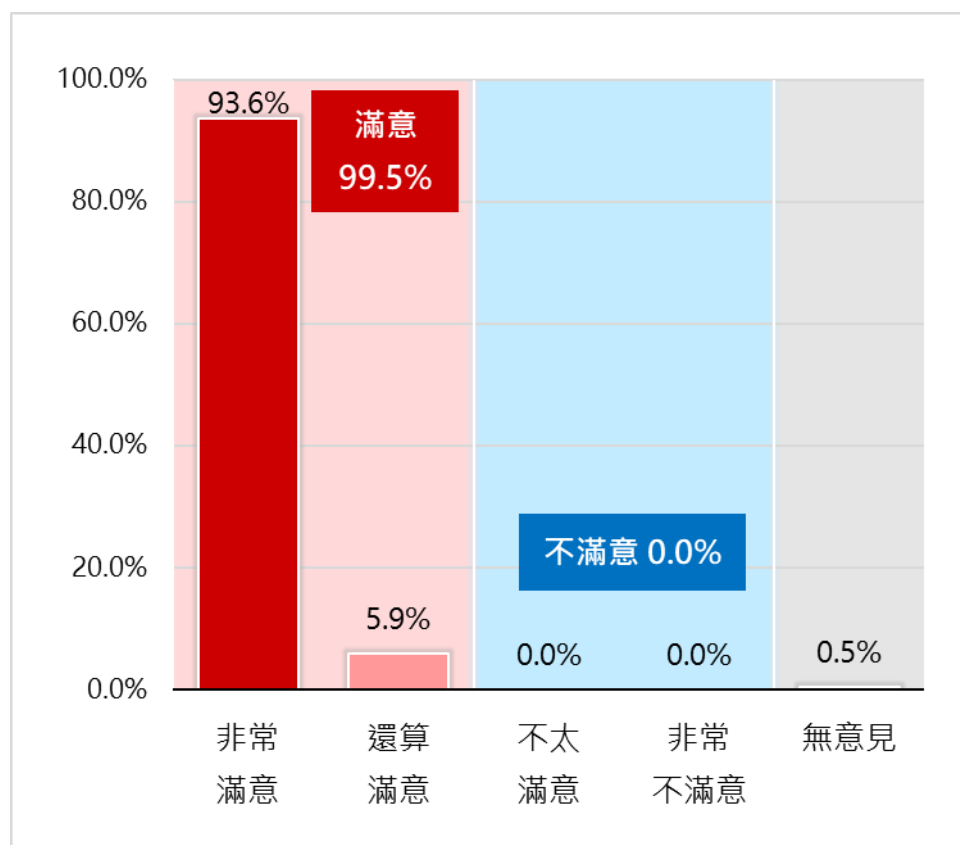


圖 3- 6 服務人員服務態度滿意度

Base：全體受訪者(n=2,285)

卡方檢定顯示，p-value=0.000，但洽公處部分有組內期望值小於 5 之細格比例超過 25%，該項並不完全具顯著差異特性，所以交叉分析顯示，服務人員服務態度滿意度不會因洽公處的不同而呈現顯著差異。

(二)服務人員或志工引導及問題回覆態度滿意度

題目：請問您對稅捐處服務人員或志工引導及問題回覆態度滿不滿意？

本次調查結果顯示，對於新北稅捐處「服務人員或志工引導及問題回覆態度」的評價，99.0%的洽公民眾給予好評，其中有 93.3%表示非常滿意，5.7%表示還算滿意。

給予負面評價表示不太滿意的洽公民眾僅占了 0.3%。

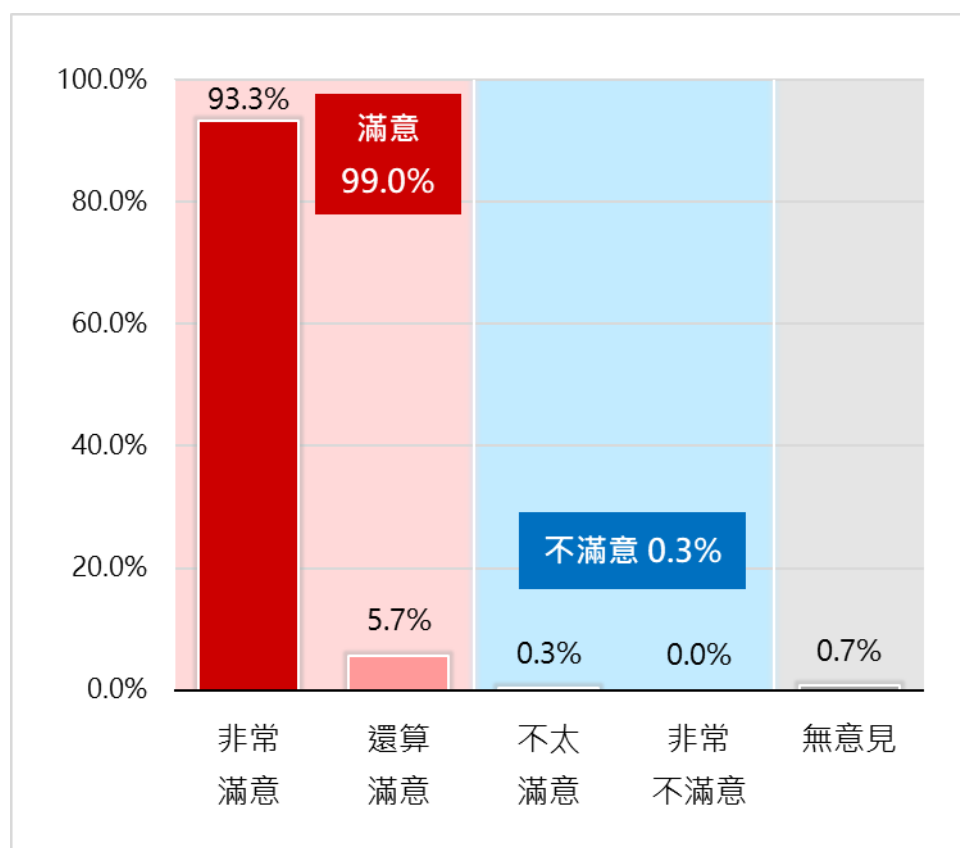


圖 3- 7 服務人員或志工引導及問題回覆態度滿意度

Base：全體受訪者(n=2,285)

卡方檢定顯示，p-value=0.011，但洽公處部分有組內期望值小於 5 之細格比例超過 25%，該項並不完全具顯著差異特性，所以交叉分析顯示，服務人員或志工引導及問題回覆態度滿意度不會因洽公處的不同而呈現顯著差異。

三、服務專業性評價

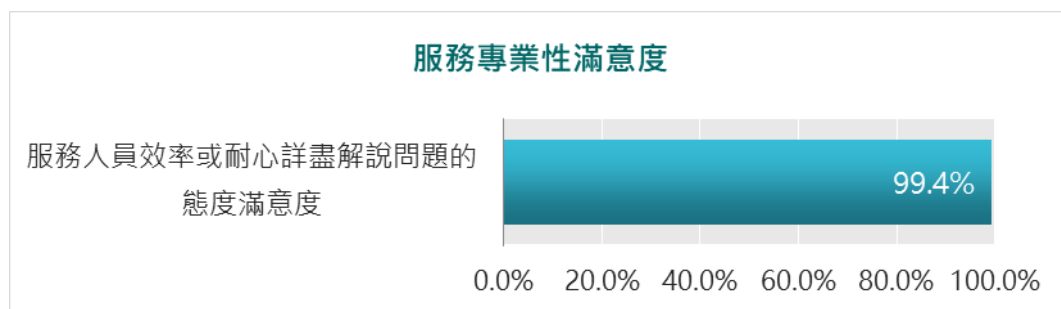


圖 3- 8 服務專業性滿意度

(一)服務人員辦事效率或耐心詳盡解說問題的態度滿意度

題目：請問您對稅捐處服務人員的辦事效率或耐心詳盡解說問題的態度滿不滿意？

對於新北稅捐處「服務人員效率或耐心詳盡解說問題的態度」的評價，本次調查結果顯示，99.4%的洽公民眾給予正面評價，其中有93.9%表示非常滿意，5.5%表示還算滿意。

給予負面評價表示不太滿意的洽公民眾僅占了 0.1%。

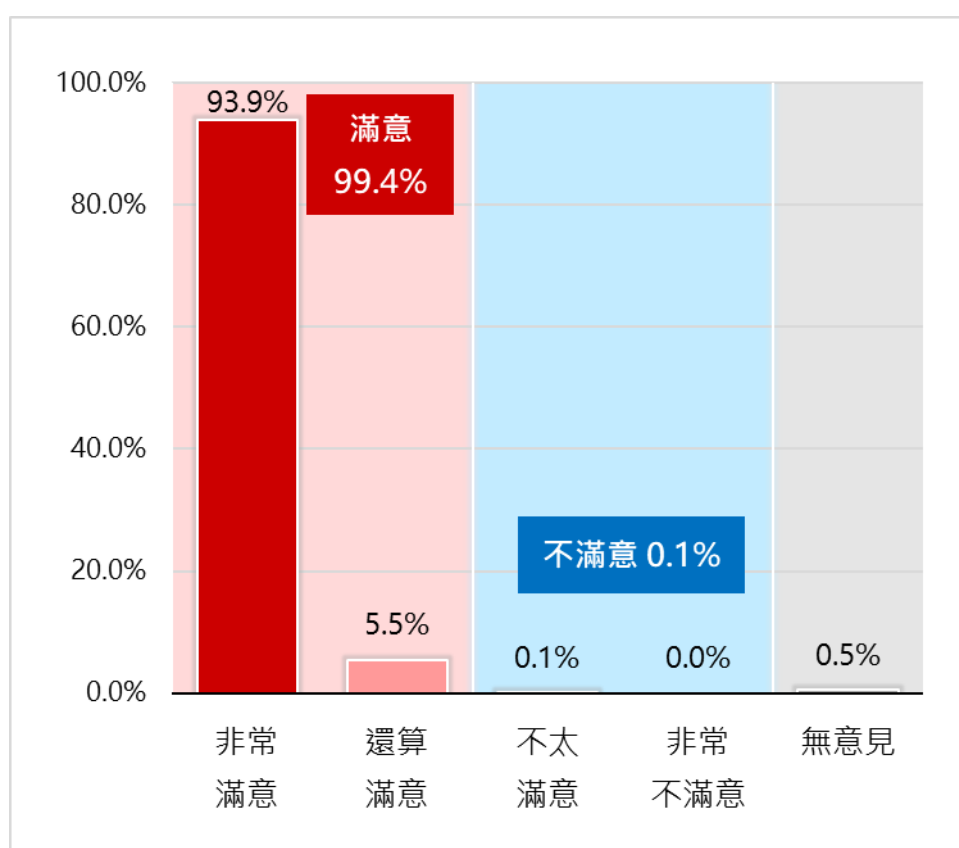


圖 3- 9 服務人員辦事效率或耐心詳盡解說問題的態度滿意度

Base：全體受訪者(n=2,285)

卡方檢定顯示，p-value=0.002，但洽公處部分有組內期望值小於5之細格比例超過25%，該項並不完全具顯著差異特性，所以交叉分析顯示，服務人員辦事效率或耐心詳盡解說問題的態度滿意度不會因洽公處的不同而呈現顯著差異。

四、服務措施使用經驗及建議

(一)稅務 ATM 智慧服務機使用經驗

題目：請問您至本處洽公是否有使用過稅務 ATM 智慧服務機核發書證、稅務申辦或節稅健檢等服務？

本次調查以有設置稅務 ATM 智慧服務機分處(總處、林口、三重、新莊分處)的答題結果顯示，有 61.7%的洽公民眾使用過稅務 ATM 智慧服務機，38.3%的洽公民眾沒有使用過。

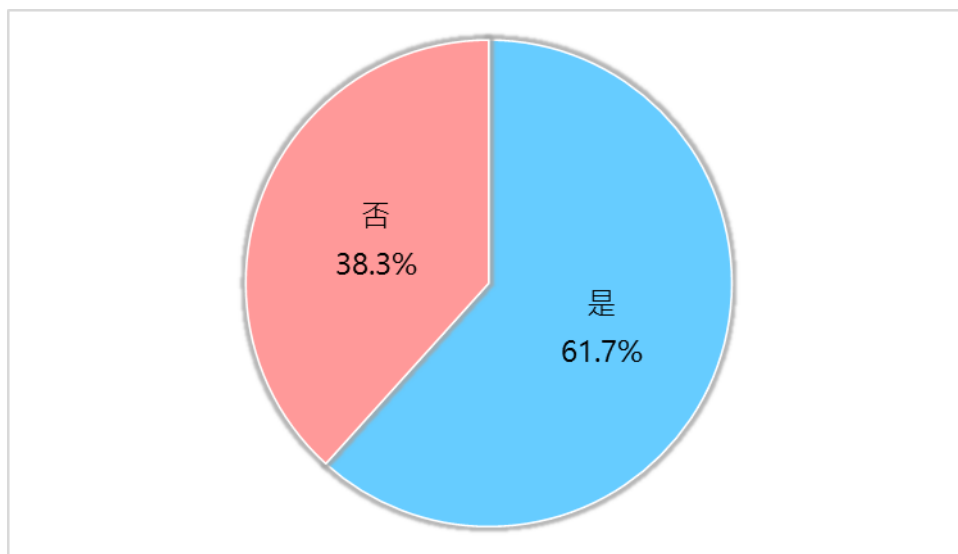


圖 3- 10 稅務 ATM 智慧服務機使用經驗

Base：全體受訪者(n=788)

卡方檢定顯示， $p\text{-value}=0.007$ ，稅務 ATM 智慧服務機使用經驗會因洽公處的不同而呈現顯著差異。交叉分析如下：

洽 公 處： 在新莊分處洽公的民眾表示有使用過稅務 ATM 智慧服務機的比例(71.0%)較高；以三重分處表示有使用過的比較低(54.8%)。

(二)對稅務 ATM 智慧服務機提供之服務建議

題目：(有使用過稅務 ATM 智慧服務機者續答)請問您對稅務 ATM 智慧服務機提供之申辦項目是否有其他建議？

有使用經驗的洽公民眾對稅務 ATM 智慧服務機提供之服務建議，有 98.2%的民眾無意見。

建議事項方面分別為「機台速度慢/有時會當機」(0.6%)、「希望可以都由自己操作(補稅單等)」(0.6%)、「新年度所得清單與國稅局不同步」(0.2%)、「服務項目可以多一些」(0.2%)、「希望可以維持機台整潔」(0.2%)等。

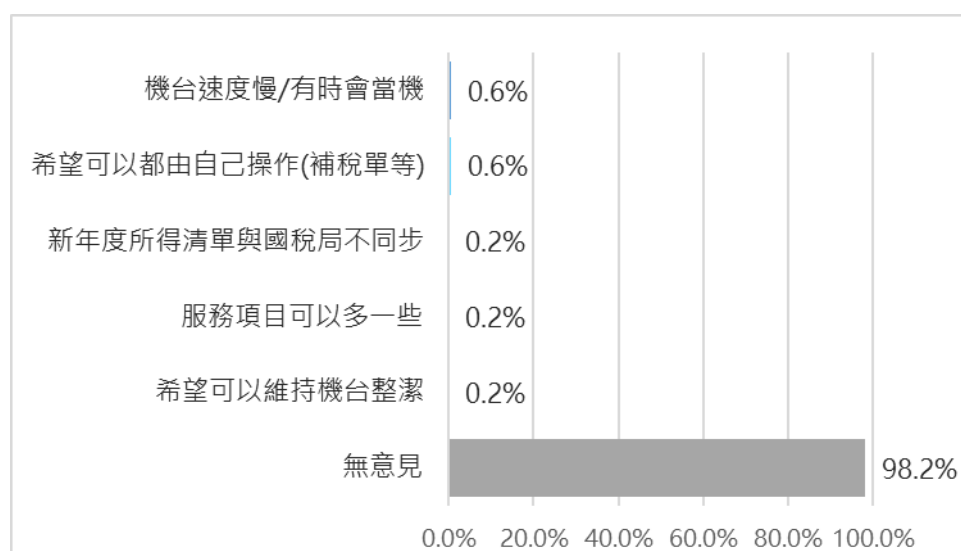


圖 3- 11 對稅務 ATM 智慧服務機提供之服務建議

Base：全體受訪者(n=486)

五、服務措施使用

(一)是否已加入財政部地方稅 Line 好友

題目：請問您是否已加入財政部地方稅 Line 好友？

本次調查結果顯示，有 70.5%的洽公民眾已加入財政部地方稅 Line 好友，29.5%的洽公民眾未加入。

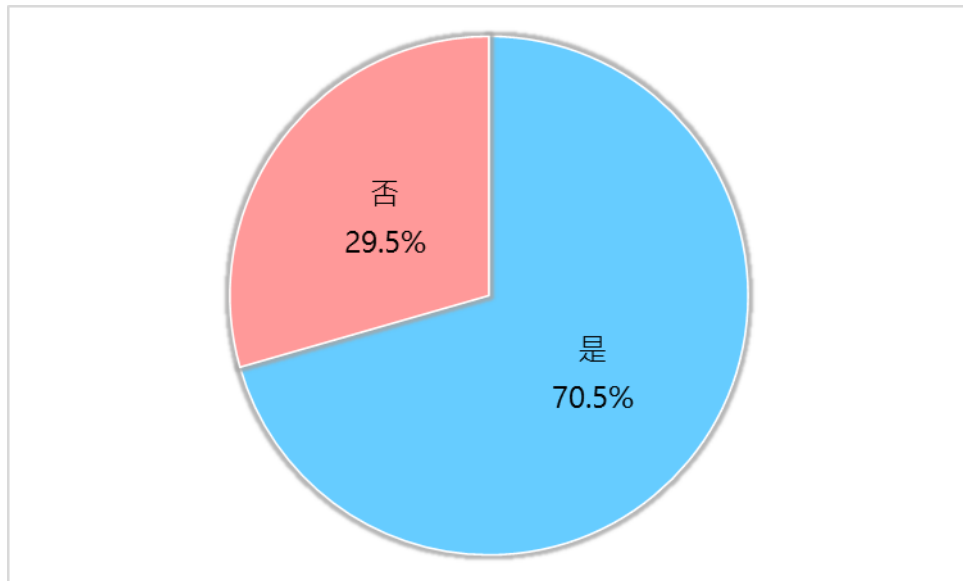


圖 3- 12 是否已加入財政部地方稅 Line 好友

Base：全體受訪者(n=2,285)

卡方檢定顯示，p-value=0.000，是否已加入財政部地方稅 Line 好友會因洽公處的不同而呈現顯著差異。交叉分析如下：

洽公處：在中和分處洽公的民眾表示已加入財政部地方稅 Line 好友的比例(87.6%)較高；以淡水分處表示已加入財政部地方稅 Line 好友的比例(57.2%)較低。

六、相關建議

洽公民眾希望提供稅捐處之建議，有 95.5%的民眾無意見。

建議事項方面以「希望繳稅/申辦管道更便利」(0.8%)的比例最高，其次依序為「加強室內舒適與通風」(0.7%)、「增加或彈性調整服務人員數量」(0.5%)、「停車不便/希望設立免費停車場」(0.4%)、「新增設備(如影印機/施工引導牌/捕蚊燈)」(0.3%)、「多辦理活動/增加抽獎獎項」(0.3%)等。

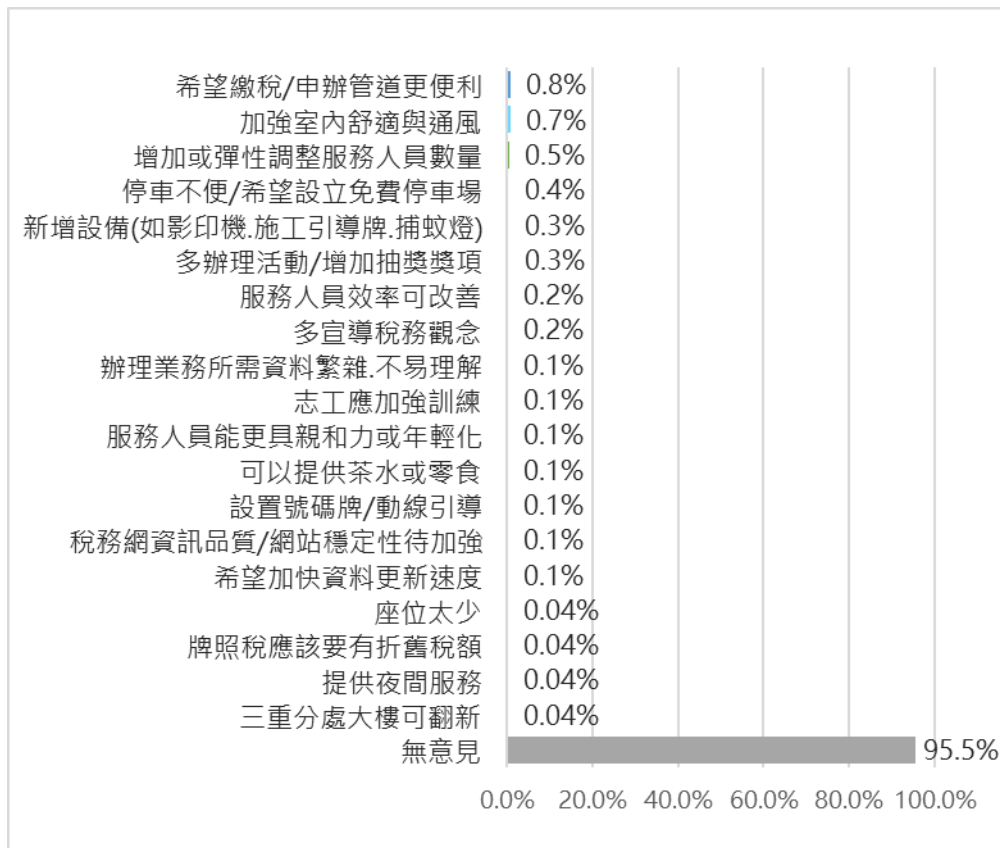


圖 3- 13 洽公民眾對新北稅捐處建議事項

Base：全體受訪者(n=2,285)

七、總分處之問卷回收比例

總分處回收民眾問卷之比例，以「瑞芳分處」最高，占 16.6%，其次依序為「三重分處」(13.3%)、「中和分處」(11.6%)、「總處」(11.5%)、「新店分處」(11.0%)、「淡水分處」(8.8%)、「汐止分處」(6.8%)、「三鶯分處」(6.0%)、「林口分處」(5.3%)、「板橋分處」(4.7%)、「新莊分處」(4.4%)等。

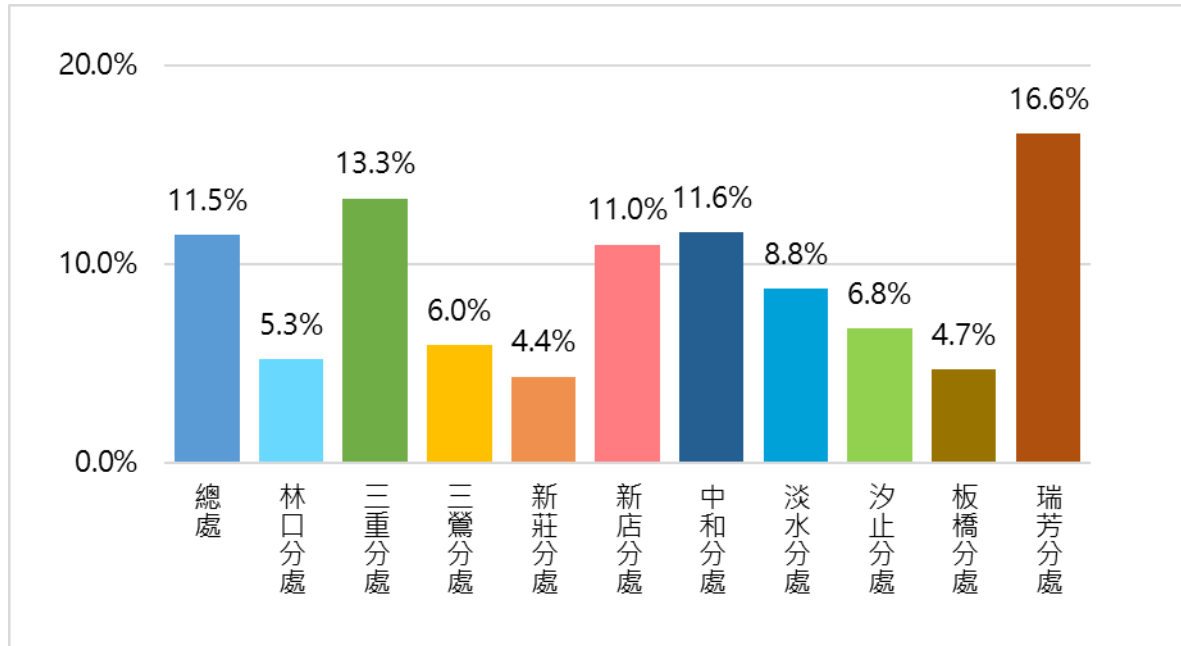


圖 3- 14 總分處之問卷回收比例

Base：全體受訪者(n=2,285)

肆、民眾對新北稅捐處的滿意度趨勢分析

為使比較基準一致以及更清楚地呈現洽公民眾對於新北稅捐處的滿意度。另將「拒答」、「很難說」、「無意見」和「不知道」的未表態者扣除，不予計算，僅計算有表態者的滿意度；另本次滿意度趨勢分析之項目包含「洽公環境及設施滿意度」以及「服務人員服務態度滿意度」，此兩項為 96 年開始調查之項目，累積長達 16 年之調查數據。而「服務人員辦事效率或耐心詳盡解說問題的態度滿意度」為(110 年)始增加之題目，故僅有三年之調查數據。此外，「稅捐處環境整潔及整體綠美化滿意度」、「稅捐處整體洽公動線及標示規劃滿意度」以及「服務人員或志工引導及問題回覆態度滿意度」等 3 個項目為去年(111 年)始增加之題目，故僅有兩年之調查數據，茲說明如下：

一、洽公環境及設施滿意度比較

與 111 年度調查相比，112 年度有洽公經驗的民眾對新北稅捐處洽公環境及設施的滿意度方面，其滿意度從 111 年度的 99.9%下降至 99.8%，減少 0.1 個百分點。不滿意度從 111 年度調查的 0.1%上升至 0.2%，增加 0.1 個百分點。

表 4-1 民眾對「洽公環境及設施」滿意度之趨勢比較

年度	96	97	98	99	100	101	102	103	104	105	106	107	108	109	110	111	112	較去年差異
滿意	92.8%	94.4%	92.3%	92.8%	96.4%	95.7%	99.1%	98.9%	98.4%	98.9%	97.6%	97.6%	99.2%	98.4%	99.9%	99.9%	99.8%	-0.1%
普通	6.9%	5.5%	4.0%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
不滿意	0.3%	0.1%	3.7%	7.2%	3.6%	4.3%	0.9%	1.1%	1.6%	1.1%	2.4%	2.4%	0.8%	1.6%	0.1%	0.1%	0.2%	0.1%

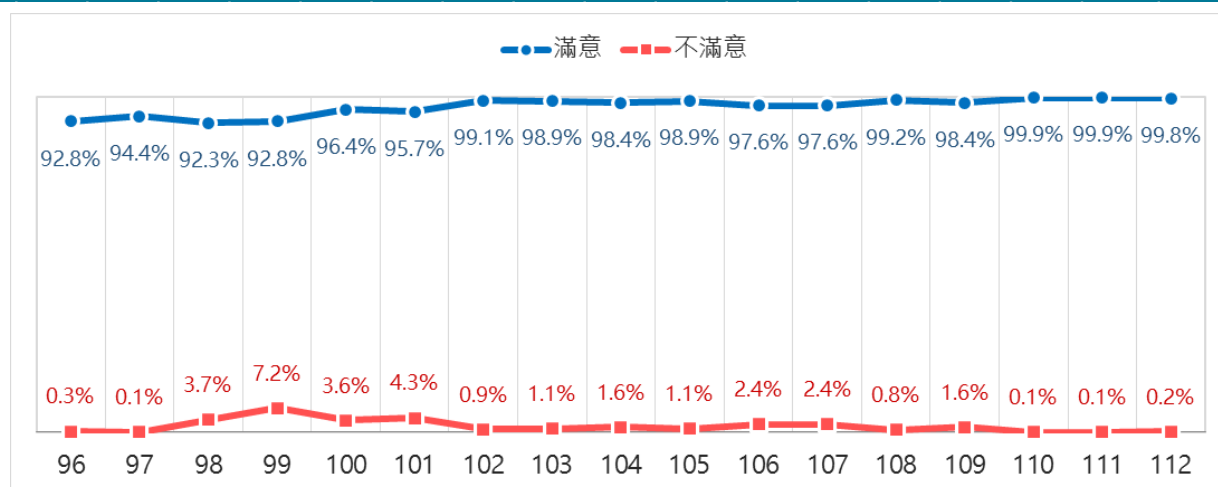


圖 4-1 民眾對「洽公環境及設施」滿意度之趨勢比較

二、環境整潔及整體綠美化滿意度比較

與 111 年度調查相比，112 年度有洽公經驗的民眾對新北稅捐處環境整潔及整體綠美化的滿意度方面，其滿意度從 111 年度的 99.8% 上升至 100.0%，增加 0.2 個百分點。不滿意度從 111 年度調查的 0.2% 下降至 0.0%，減少 0.2 個百分點。

表 4-2 民眾對「環境整潔及整體綠美化」滿意度之趨勢比較

年度	111	112	較去年 差異
滿意	99.8%	100.0%	0.2%
普通	-	-	-
不滿意	0.2%	0.0%	-0.2%

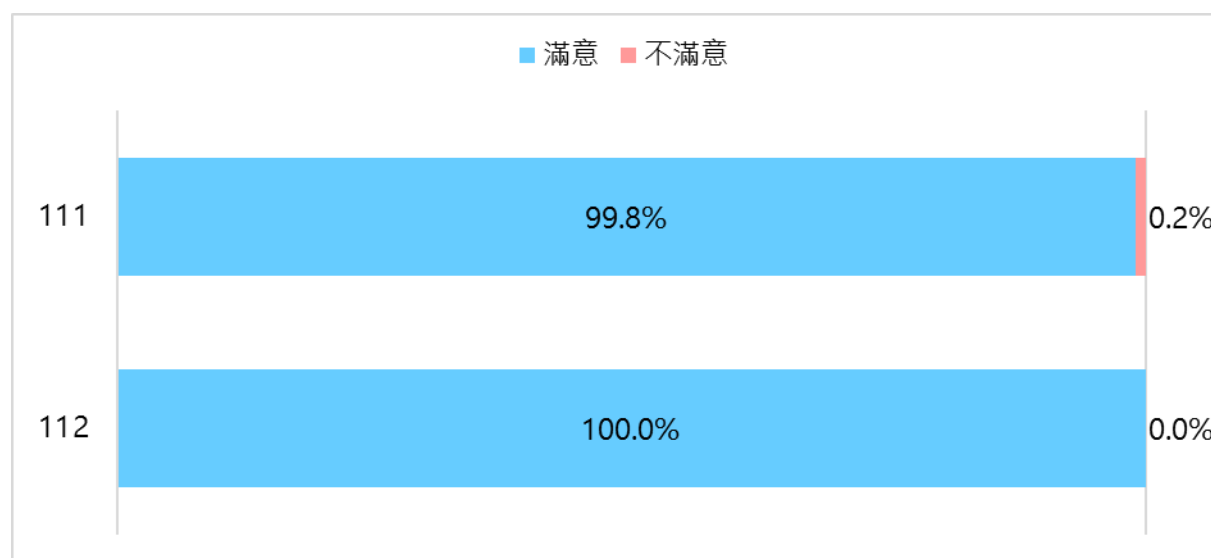


圖 4-2 民眾對「環境整潔及整體綠美化」滿意度之趨勢比較

三、整體洽公動線及標示規劃滿意度比較

與 111 年度調查相比，112 年度有洽公經驗的民眾對新北稅捐處整體洽公動線及標示規劃的滿意度方面，其滿意度及不滿意度無增減變化。

表 4-3 民眾對「整體洽公動線及標示規劃」滿意度之趨勢比較

年度	111	112	較去年 差異
滿意	99.9%	99.9%	-
普通	-	-	-
不滿意	0.1%	0.1%	-

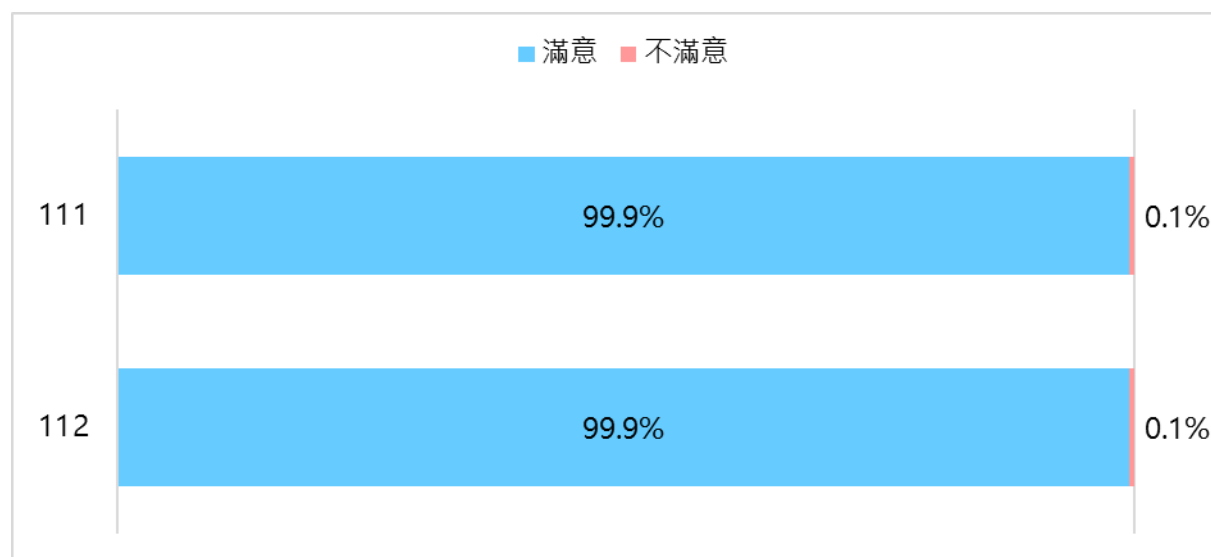


圖 4-3 民眾對「整體洽公動線及標示規劃」滿意度之趨勢比較

四、服務人員服務態度滿意度比較

與 111 年度調查相比，112 年度有洽公經驗的民眾對新北稅捐處服務人員服務態度方面，其滿意度及不滿意度無增減變化。

表 4-4 民眾對「服務人員服務態度」滿意度之趨勢比較

年度	96	97	98	99	100	101	102	103	104	105	106	107	108	109	110	111	112	較去年 差異
滿意	96.0%	95.1%	91.4%	89.8%	92.9%	95.6%	98.3%	97.6%	97.2%	97.2%	97.4%	97.8%	98.1%	98.7%	99.8%	100.0%	100.0%	-
普通	4.0%	4.7%	2.3%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
不滿意	0.1%	0.3%	6.3%	10.2%	7.1%	4.4%	1.7%	2.4%	2.8%	2.8%	2.6%	2.2%	1.9%	1.3%	0.2%	0.0%	0.0%	-

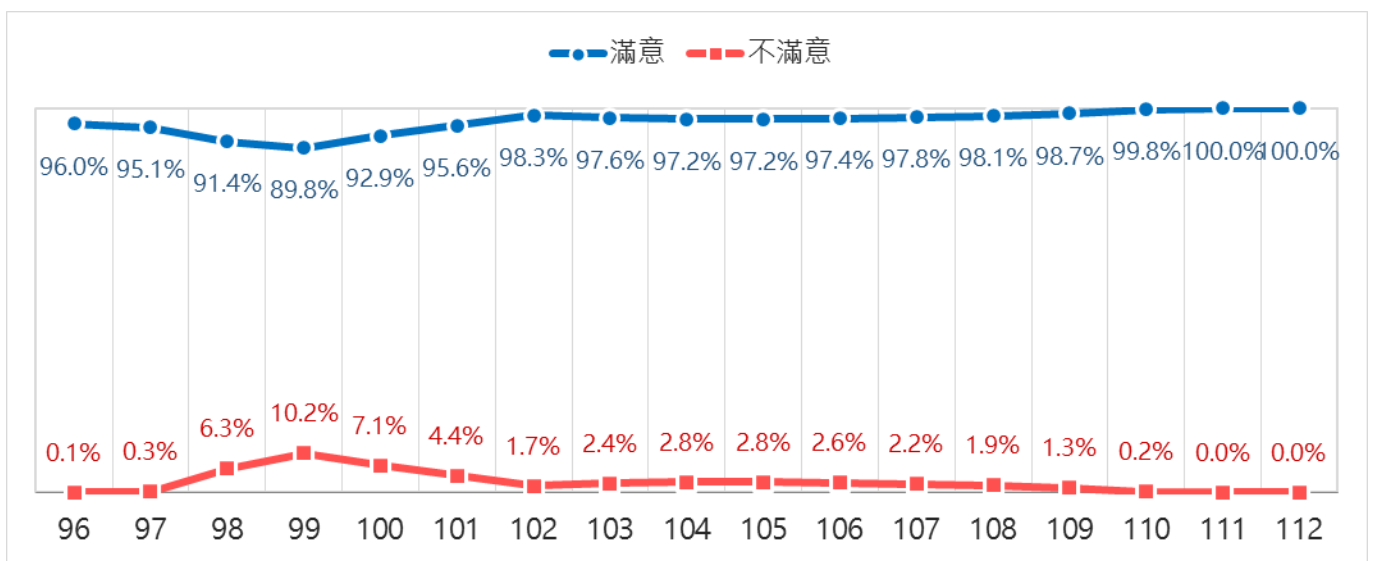


圖 4-4 民眾對「服務人員服務態度」滿意度之趨勢比較

五、服務人員或志工引導及問題回覆態度滿意度比較

與 111 年度調查相比，112 年度有洽公經驗的民眾對新北稅捐處服務人員或志工引導及問題回覆態度的滿意度方面，其滿意度從 111 年度的 100.0% 下降至 99.7%，減少 0.3 個百分點。不滿意度從 111 年度調查的 0.0% 上升至 0.3%，增加 0.3 個百分點。

表 4-5 民眾對「服務人員或志工引導及問題回覆態度」滿意度之趨勢比較

年度	111	112	較去年 差異
滿意	100.0%	99.7%	-0.3%
普通	-	-	-
不滿意	0.0%	0.3%	0.3%

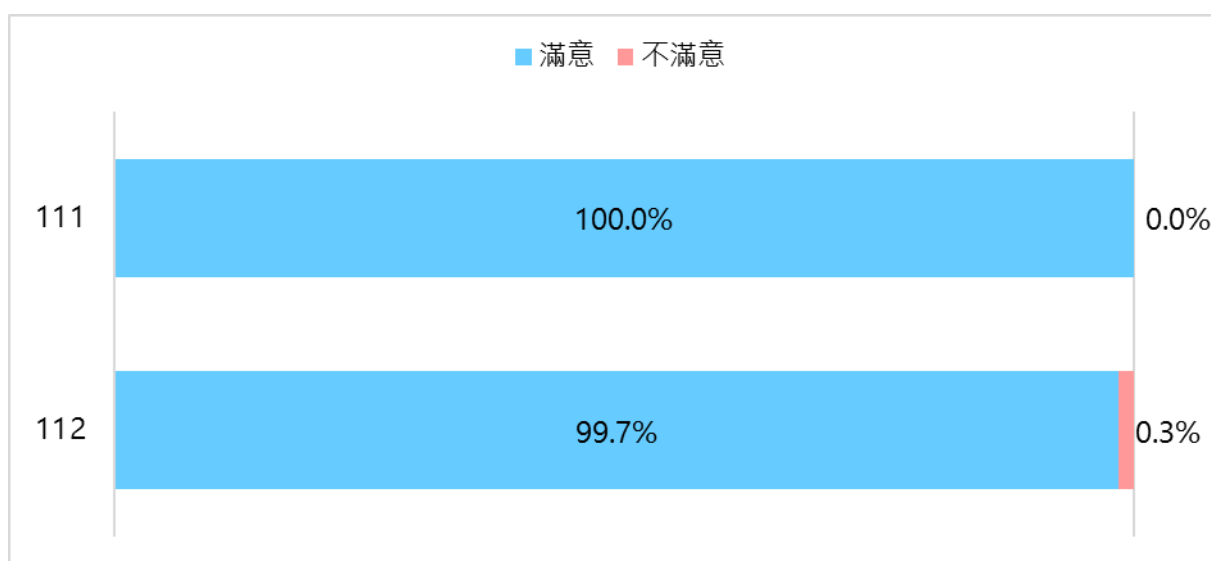


圖 4-5 民眾對「服務人員或志工引導及問題回覆態度」滿意度之趨勢比較

六、服務人員辦事效率或耐心詳盡解說問題的態度滿意度比較

與 111 年度調查相比，112 年度有洽公經驗的民眾對於新北稅捐處服務人員辦事效率或耐心詳盡解說問題的態度的滿意度方面，其滿意度從 111 年度的 100.0% 下降至 99.9%，減少 0.1 個百分點。不滿意度從 111 年度調查的 0.0% 上升至 0.1%，增加 0.1 個百分點。

表 4-6 民眾對「服務人員辦事效率或耐心詳盡解說問題的態度」滿意度之趨勢比較

年度	110	111	112	較去年差異
滿意	99.8%	100.0%	99.9%	-0.1%
普通	-	-	-	-
不滿意	0.2%	0.0%	0.1%	0.1%

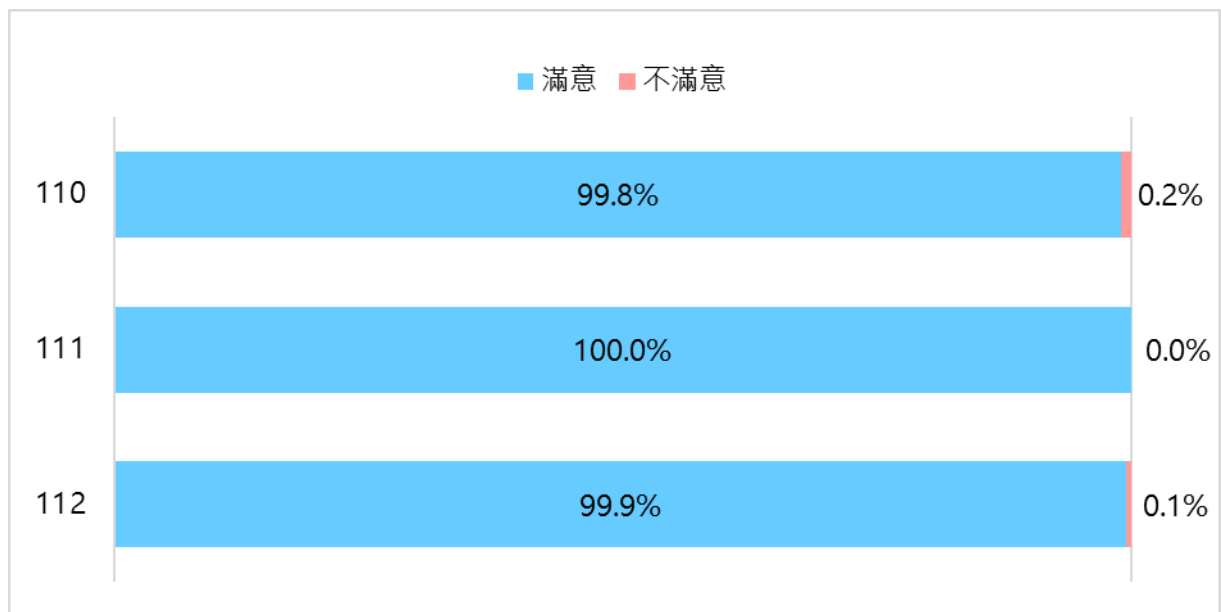


圖 4-6 民眾對「服務人員辦事效率或耐心詳盡解說問題的態度」滿意度之趨勢比較

七、小結

整體來說，112 年度各項服務項目的滿意度，扣除未表態者不予計算，而僅計算有表態者的滿意度後發現，各項服務項目的滿意度皆超過九成九的民眾給予正面評價，若與 111 年度相比，以「服務人員或志工引導及問題回覆態度滿意度」的滿意比例下降較多，下降 0.3 個百分點，以「環境整潔及整體綠美化滿意度」的滿意比例上升較多，上升 0.2 個百分點。

表 4-7 民眾對新北稅捐處各項服務滿意度之趨勢比較

構面	項目	110年	111年	112年	較去年 差異比率
洽公環境 (表態者)	洽公環境及設施滿意度	99.9%	99.9%	99.8%	-0.1%
	環境整潔及整體綠美化滿意度	-	99.8%	100.0%	0.2%
	整體洽公動線及標示規劃滿意度	-	99.9%	99.9%	0.0%
服務禮儀 (表態者)	服務人員服務態度滿意度	99.8%	100.0%	100.0%	0.0%
	服務人員或志工引導及問題回覆態度滿意度	-	100.0%	99.7%	-0.3%
服務專業性 (表態者)	服務人員辦事效率或耐心詳盡解說問題的態度滿意度	99.8%	100.0%	99.9%	-0.1%

伍、結論與建議

一、結論

112 年度新北稅捐處為民服務的各項滿意度彙整如下表²：

表 5-1 新北稅捐處各項服務評價彙整表

構面	項目	滿意	不滿意	未表態	表態者滿意度
洽公環境	稅捐處洽公環境及設施滿意度	99.0%	0.2%	0.8%	99.8%
	稅捐處的環境整潔及整體綠美化滿意度	98.8%	0.0%	1.2%	100.0%
	稅捐處的整體洽公動線及標示規劃滿意度	98.9%	0.1%	1.0%	99.9%
服務禮儀	服務人員服務態度滿意度	99.5%	0.0%	0.5%	100.0%
	服務人員或志工的引導及問題回覆滿意度	99.0%	0.3%	0.7%	99.7%
服務專業性	服務人員辦事效率或耐心詳盡解說問題的態度滿意度	99.4%	0.1%	0.5%	99.9%

整體來說，112 年度新北稅捐處在「稅捐處洽公環境及設施滿意度」、「稅捐處的環境整潔及整體綠美化滿意度」、「稅捐處的整體洽公動線及標示規劃滿意度」、「服務人員服務態度滿意度」、「服務人員或志工的引導及問題回覆滿意度」、「服務人員辦事效率或耐心詳盡解說問題的態度滿意度」方面皆獲得洽公民眾高度肯定。

有表態的洽公民眾在「洽公環境」上，「稅捐處洽公環境及設施滿意度」(99.8%)、「稅捐處的環境整潔及整體綠美化滿意度」(100.0%)、「稅捐處的整體洽公動線及標示規劃滿意度」(99.9%)；在「服務禮儀」上，「服務人員服務態度滿意度」(100.0%)、「服務人員或志工的引導及問題回覆滿意度」(99.7%)；在「服務專業性」方面，「服務人員辦事效率或耐心詳盡解說問題的態度滿意度」為 99.9%，可知多數願意表態的民眾給予新北稅捐處極高的正面評價。

在「服務措施使用經驗及建議」方面，設置稅務 ATM 智慧服務機分處中，有 61.7%的洽公民眾使用過該服務機；而有使用經驗的洽公民眾對稅務 ATM 智慧服務機提供之服務建議，有 98.2%表示無意見。建議事項方面分別為「機台速度慢/有時會當機」(0.6%)、「希望

² 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。

可以都由自己操作(補稅單等)」(0.6%)等。

在是否已加入財政部地方稅 Line 好友方面，有 70.5%的洽公民眾表示已加入財政部地方稅 Line 好友，29.5%的洽公民眾未加入。

在洽公民眾希望提供之稅務諮詢管道與建議事項方面，95.5%表示無意見。在有表示意見的民眾中，「希望繳稅/申辦管道更便利」所占的比例最多，占 0.8%；其次依序為「加強室內舒適與通風」(0.7%)「增加或彈性調整服務人員數量」(0.5%)、「停車不便/希望設立免費停車場」(0.4%)等。

最後，在趨勢比較部分，僅計算有表態者的滿意度後發現，其中「洽公環境及設施」以及「服務人員服務態度」近十年滿意度皆在九成七以上，而「服務人員辦事效率或耐心詳盡解說問題的態度」近三年滿意度皆在九成九以上，「環境整潔及整體綠美化」、「整體洽公動線及標示規劃」以及「服務人員或志工引導及問題回覆態度」近兩年滿意度皆在九成九以上。綜上所述，新北稅捐處不論是在洽公環境方面亦或是在各項服務滿意度皆獲得洽公民眾高度肯定，在服務措施的提供上，均是以顧客為導向，提供洽公民眾相當切合民眾需求的服務。

二、建議

(一)改善室內空氣流通問題與優化繳稅/申辦管道

民眾給新北市政府稅捐稽徵處的建議，「繳稅/申辦管道更便利」以及「室內過於悶熱，加強空調」比例較高，建議新北稅捐處可從此兩項優先改善。從民眾回饋資訊可知，在淡水、新莊以及板橋分處反應「室內過於悶熱，加強空調」的比例較高，可針對這三個分處進行改善。建議各分處可增設循環風扇及開窗通風，使室內空氣能流通。

另外，從民眾反應意見可知，在新莊、淡水以及汐止分處反應「希望繳稅/申辦管道更便利」的比例較高，建議可針對繳稅/申辦管道優化，使洽公民眾在使用上能更便利。

(二)推廣 ATM 智慧服務機及設備系統優化

稅務 ATM 智慧服務機(以下簡稱服務機)於去年正式啟用，從調查結果可知，在設置服務機的分處中，有 61.7%的洽公民眾使用過該服務機，仍有很大的進步空間，建議新北稅捐處可再多加推廣，讓該項服務能被更多洽公市民知悉；另外在使用過服務機的洽公民眾中，部分民眾提供改善建議，如「機台速度慢/有時會當機」、「希望可以都由自己操作(補稅單等)」，請新北稅捐處參酌，以提供更便捷的服務。

(三)增加或彈性調整服務人員數量

民眾建議稅捐處應增加或彈性調整服務人員數量，以落實便民服務，提高服務品質。在總處、新莊以及汐止分處反應「增加或彈性調整服務人員數量」的比例較高，可針對這三個分處優先進行改善。

民眾的建言有助於提升新北稅捐處的為民服務品質，透過本調查問卷與民眾溝通，以民眾角度檢視是否仍有不足之處，將民眾提供的意見納入重要參考，以創造徵納雙方雙贏的局面。

附錄一、為民服務問卷百分比表

訪問主題：112 年度為民服務滿意度調查

訪問日期：112 年 6 月 15 日至 8 月 15 日

有效樣本：2,285 人

調查方法：採用網路問卷

回答人數：2,285 人

1.請問您對稅捐處的洽公環境及設施滿不滿意？

	次數	百分比
(01) 非常滿意	2,063	90.3%
(02) 還算滿意	199	8.7%
(03) 不太滿意	4	0.2%
(04) 非常不滿意	0	0.0%
(98) 未表態	19	0.8%

回答人數：2,285 人

2.請問您對稅捐處的環境整潔(如大廳、廁所、哺集乳室等)及整體綠美化滿不滿意？

	次數	百分比
(01) 非常滿意	2,057	90.0%
(02) 還算滿意	202	8.8%
(03) 不太滿意	0	0.0%
(04) 非常不滿意	0	0.0%
(98) 未表態	26	1.2%

回答人數：2,285 人

3. 請問您對稅捐處的整體洽公動線及標示(如樓層簡介、服務內容、服務時間等)規劃滿不滿意？

	次數	百分比
(01) 非常滿意	2,066	90.4%
(02) 還算滿意	194	8.5%
(03) 不太滿意	2	0.1%
(04) 非常不滿意	0	0.0%
(98) 未表態	23	1.0%

回答人數：2,285 人

4. 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	2,139	93.6%
(02) 還算滿意	135	5.9%
(03) 不太滿意	0	0.0%
(04) 非常不滿意	0	0.0%
(98) 未表態	11	0.5%

回答人數：2,285 人

5. 請問您對稅捐處服務人員或志工引導及問題回覆態度滿不滿意？

	次數	百分比
(01) 非常滿意	2,132	93.3%
(02) 還算滿意	130	5.7%
(03) 不太滿意	6	0.3%
(04) 非常不滿意	0	0.0%
(98) 未表態	17	0.7%

回答人數：2,285 人

6. 請問您對稅捐處服務人員的辦事效率或耐心詳盡解說問題的態度滿不滿意？

	次數	百分比
(01) 非常滿意	2,145	93.9%
(02) 還算滿意	125	5.5%
(03) 不太滿意	3	0.1%
(04) 非常不滿意	0	0.0%
(98) 未表態	12	0.5%

回答人數：788 人

7. 請問您至本處洽公是否曾使用稅務 ATM 智慧服務機核發書證、稅務申辦或節稅健檢等服務？

	次數	百分比
(01) 是	486	61.7%
(02) 否	302	38.3%

回答人數：486 人

Q8.(有使用過稅務 ATM 智慧服務機者續答)請問您對稅務 ATM 智慧服務機提供之申辦項目是否有其他建議？【開放題】

	次數	百分比
(01) 機台速度慢/有時會當機	3	0.6%
(02) 希望可以都由自己操作(補稅單等)	3	0.6%
(03) 新年度所得清單與國稅局不同步	1	0.2%
(04) 服務項目可以多一些	1	0.2%
(05) 希望可以維持機台整潔	1	0.2%
(98) 無意見	477	98.2%

回答人數：2,285 人

Q9.請問您是否已加入財政部地方稅 Line 好友？

	次數	百分比
(01) 是	1,612	70.5%
(02) 否	673	29.5%

回答人數：2,285 人

Q10.請問您對新北稅捐處有任何寶貴建議，可以提供稅捐處參考改進？【開放題】

	次數	百分比
(01) 希望繳稅/申辦管道更便利	19	0.8%
(02) 加強室內舒適與通風	16	0.7%
(03) 增加或彈性調整服務人員數量	11	0.5%
(04) 停車不便/希望設立免費停車場	8	0.4%
(05) 新增設備(如影印機.施工引導牌.捕蚊燈)	7	0.3%
(06) 多辦理活動/增加抽獎獎項	7	0.3%
(07) 服務人員效率可改善	5	0.2%
(08) 多宣導稅務觀念	5	0.2%
(09) 辦理業務所需資料繁雜.不易理解	3	0.1%
(10) 志工應加強訓練	3	0.1%
(11) 服務人員能更具親和力或年輕化	3	0.1%
(12) 可以提供茶水或零食	3	0.1%
(13) 設置號碼牌/動線引導	3	0.1%
(14) 稅務網資訊品質/網站穩定性待加強	3	0.1%
(15) 希望加快資料更新速度	2	0.1%
(16) 座位太少	1	0.1%
(17) 牌照稅應該要有折舊稅額	1	0.1%
(18) 提供夜間服務	1	0.1%
(19) 三重分處大樓可翻新	1	0.1%
(98) 無意見	2,183	95.5%

回答人數：2,285 人

Q11.請問您是至本處總處或哪一個分處洽公進而填寫此問卷？

	次數	百分比
(01) 總處	263	11.5%
(02) 林口分處	120	5.3%
(03) 三重分處	305	13.3%
(04) 三鶯分處	136	6.0%
(05) 新莊分處	100	4.4%
(06) 新店分處	252	11.0%
(07) 中和分處	266	11.6%
(08) 淡水分處	201	8.8%
(09) 汐止分處	155	6.8%
(10) 板橋分處	108	4.7%
(11) 瑞芳分處	379	16.6%

附錄二、交叉表

附表 1 稅捐處洽公環境及設施滿意度

單位：人；%

	樣本數	合計	滿意	非常滿意	還算滿意	不太滿意	無意見
總計	2,285	100.0	99.0	90.3	8.7	0.2	0.8
洽公處 a							
總處	263	100.0	98.9	89.0	9.9	0.4	0.7
林口分處	120	100.0	100.0	88.3	11.7	-	-
三重分處	305	100.0	99.7	90.2	9.5	0.3	-
三鶯分處	136	100.0	100.0	98.5	1.5	-	-
新莊分處	100	100.0	96.0	81.0	15.0	2.0	2.0
新店分處	252	100.0	100.0	94.8	5.2	-	-
中和分處	266	100.0	100.0	96.6	3.4	-	-
淡水分處	201	100.0	99.5	89.1	10.4	-	0.5
汐止分處	155	100.0	100.0	95.5	4.5	-	-
板橋分處	108	100.0	99.1	88.9	10.2	-	0.9
瑞芳分處	379	100.0	96.6	82.8	13.8	-	3.4

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

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

附表 2 稅捐處的環境整潔及整體綠美化滿意度

單位：人；%

	樣本數	合計	滿意	非常滿意	還算滿意	無意見
總計	2,285	100.0	98.8	90.0	8.8	1.2
洽公處 a						
總處	263	100.0	99.2	88.6	10.6	0.8
林口分處	120	100.0	100.0	90.8	9.2	-
三重分處	305	100.0	98.4	88.9	9.5	1.6
三鶯分處	136	100.0	100.0	96.3	3.7	-
新莊分處	100	100.0	96.0	80.0	16.0	4.0
新店分處	252	100.0	99.6	93.6	6.0	0.4
中和分處	266	100.0	100.0	97.0	3.0	-
淡水分處	201	100.0	100.0	90.0	10.0	-
汐止分處	155	100.0	100.0	93.5	6.5	-
板橋分處	108	100.0	99.1	89.8	9.3	0.9
瑞芳分處	379	100.0	96.6	83.4	13.2	3.4

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

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

附表 3 稅捐處的整體洽公動線及標示規劃滿意度

單位：人；%

	樣本數	合計	滿意	非常滿意	還算滿意	不太滿意	無意見
總計	2,285	100.0	98.9	90.4	8.5	0.1	1.0
洽公處 a							
總處	263	100.0	99.2	90.1	9.1	-	0.8
林口分處	120	100.0	100.0	91.7	8.3	-	-
三重分處	305	100.0	99.3	90.5	8.8	-	0.7
三鶯分處	136	100.0	100.0	98.5	1.5	-	-
新莊分處	100	100.0	96.0	82.0	14.0	1.0	3.0
新店分處	252	100.0	99.6	93.3	6.3	-	0.4
中和分處	266	100.0	99.6	96.6	3.0	0.4	-
淡水分處	201	100.0	99.5	90.5	9.0	-	0.5
汐止分處	155	100.0	100.0	95.5	4.5	-	-
板橋分處	108	100.0	99.1	88.0	11.1	-	0.9
瑞芳分處	379	100.0	96.6	81.8	14.8	-	3.4

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

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

附表 4 服務人員的服務態度滿意度

單位：人；%

	樣本數	合計	滿意	非常滿意	還算滿意	無意見
總計	2,285	100.0	99.5	93.6	5.9	0.5
洽公處 a						
總處	263	100.0	99.6	91.3	8.3	0.4
林口分處	120	100.0	100.0	90.8	9.2	-
三重分處	305	100.0	99.7	94.4	5.3	0.3
三鶯分處	136	100.0	100.0	99.3	0.7	-
新莊分處	100	100.0	100.0	89.0	11.0	-
新店分處	252	100.0	100.0	95.2	4.8	-
中和分處	266	100.0	100.0	96.6	3.4	-
淡水分處	201	100.0	100.0	94.0	6.0	-
汐止分處	155	100.0	100.0	96.1	3.9	-
板橋分處	108	100.0	100.0	96.3	3.7	-
瑞芳分處	379	100.0	97.6	89.4	8.2	2.4

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

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

附表 5 服務人員或志工引導及問題回覆態度滿意度

單位：人；%

	樣本數	合計	滿意	非常滿意	還算滿意	不太滿意	無意見
總計	2,285	100.0	99.0	93.3	5.7	0.3	0.7
洽公處 a							
總處	263	100.0	98.5	90.9	7.6	1.1	0.4
林口分處	120	100.0	97.5	87.5	10.0	0.8	1.7
三重分處	305	100.0	99.3	93.8	5.5	-	0.7
三鶯分處	136	100.0	100.0	100.0	-	-	-
新莊分處	100	100.0	100.0	90.0	10.0	-	-
新店分處	252	100.0	99.6	94.8	4.8	0.4	-
中和分處	266	100.0	99.2	97.0	2.2	0.4	0.4
淡水分處	201	100.0	100.0	96.0	4.0	-	-
汐止分處	155	100.0	100.0	96.1	3.9	-	-
板橋分處	108	100.0	98.1	92.6	5.5	-	1.9
瑞芳分處	379	100.0	97.6	88.9	8.7	-	2.4

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

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

附表 6 服務人員辦事效率或解說問題態度滿意度

單位：人；%

	樣本數	合計	滿意	非常滿意	還算滿意	不太滿意	無意見
總計	2,285	100.0	99.4	93.9	5.5	0.1	0.5
洽公處 a							
總處	263	100.0	99.2	91.2	8.0	0.4	0.4
林口分處	120	100.0	100.0	91.7	8.3	-	-
三重分處	305	100.0	99.7	94.8	4.9	-	0.3
三鶯分處	136	100.0	100.0	99.3	0.7	-	-
新莊分處	100	100.0	99.0	91.0	8.0	1.0	-
新店分處	252	100.0	100.0	96.8	3.2	-	-
中和分處	266	100.0	100.0	96.6	3.4	-	-
淡水分處	201	100.0	99.5	95.5	4.0	0.5	-
汐止分處	155	100.0	100.0	95.5	4.5	-	-
板橋分處	108	100.0	99.1	93.5	5.6	-	0.9
瑞芳分處	379	100.0	97.6	89.2	8.4	-	2.4

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

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

附表 7 是否有使用過稅務 ATM 智慧服務機

單位：人；%

	樣本數	合計	是	否
總計	788	100.0	61.7	38.3
洽公處 **				
總處	263	100.0	66.2	33.8
林口分處	120	100.0	61.7	38.3
三重分處	305	100.0	54.8	45.2
新莊分處	100	100.0	71.0	29.0

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 對稅務 ATM 智慧服務機提供之服務建議【複選題】

單位：人；%

	樣本數	機台速度慢/ 有時會當機	希望可以都由 自己操作(補稅 單等)	新年度所得清 單與國稅局不 同步	服務項目可以 多一些	希望可以維持 機台整潔	無意見
總計	486	0.6	0.6	0.2	0.2	0.2	98.2
洽公處							
總處	174	1.7	1.7	0.6	-	-	96.0
林口分處	74	-	-	-	-	-	100.0
三重分處	167	-	-	-	-	-	100.0
新莊分處	71	-	-	-	1.4	1.4	97.2

註：本題為複選題，不進行卡方檢定。

附表 9 是否已加入財政部地方稅 Line 好友

單位：人；%

	樣本數	合計	是	否
總計	2,285	100.0	70.5	29.5
洽公處 ***				
總處	263	100.0	65.8	34.2
林口分處	120	100.0	60.8	39.2
三重分處	305	100.0	62.0	38.0
三鶯分處	136	100.0	72.1	27.9
新莊分處	100	100.0	70.0	30.0
新店分處	252	100.0	61.5	38.5
中和分處	266	100.0	87.6	12.4
淡水分處	201	100.0	57.2	42.8
汐止分處	155	100.0	79.4	20.6
板橋分處	108	100.0	74.1	25.9
瑞芳分處	379	100.0	79.9	20.1

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

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

附表 10 最希望本處提供何種稅務諮詢管道或其他建議【複選題】

單位：人；%

	樣本數	希望繳稅/ 申辦管道 更便利	加強室內 舒適與 通風	增加或彈性 調整服務 人員數量	停車不便/ 希望設立 免費停車場	新增設備 (如影印機 、施工引導 牌、捕蚊燈)	多辦理活動 /增加抽獎 獎項
總計	2,285	0.8	0.7	0.5	0.4	0.3	0.3
洽公處							
總處	263	-	0.7	1.9	0.4	-	0.7
林口分處	120	0.8	0.8	-	1.7	-	-
三重分處	305	1.0	0.3	-	-	-	-
三鶯分處	136	-	-	-	1.5	0.7	2.2
新莊分處	100	2.0	1.0	1.0	-	4.0	-
新店分處	252	-	0.4	0.4	0.8	0.8	0.4
中和分處	266	1.1	-	0.4	-	-	0.4
淡水分處	201	2.0	4.0	0.5	-	-	-
汐止分處	155	2.0	0.6	1.4	0.6	-	-
板橋分處	108	-	0.9	-	-	-	-
瑞芳分處	379	0.8	-	-	-	-	-

註：本題為複選題，不進行卡方檢定。

附表 10 最希望本處提供何種稅務諮詢管道或其他建議【複選題】(續 1)

單位：人；%

	樣本數	服務人員 效率 可改善	多宣導 稅務觀念	辦理業務 所需資料 繁雜、 不易理解	志工應 加強訓練	服務人員 能更具 親和力或 年輕化	可以提供 茶水或 零食	設置號碼牌/ 動線引導
總計	2,285	0.2	0.2	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1
洽公處								
總處	263	1.1	-	0.4	0.4	0.4	0.4	-
林口分處	120	-	-	-	-	-	0.8	-
三重分處	305	-	1.0	-	-	-	-	0.3
三鶯分處	136	-	0.7	-	-	-	-	-
新莊分處	100	2.0	-	1.0	-	2.0	1.0	-
新店分處	252	-	0.4	-	-	-	-	0.4
中和分處	266	-	-	-	0.8	-	-	-
淡水分處	201	-	-	0.5	-	-	-	-
汐止分處	155	-	-	-	-	-	-	-
板橋分處	108	-	-	-	-	-	-	0.9
瑞芳分處	379	-	-	-	-	-	-	-

註：本題為複選題，不進行卡方檢定。

附表 10 最希望本處提供何種稅務諮詢管道或其他建議【複選題】(續完)

單位：人；%

	樣本數	稅務網資訊 品質/網站穩 定性待加強	希望加快 資料更新 速度	座位太少	牌照稅 應該要有 折舊稅額	提供 夜間服務	三重分處 大樓可翻新	無意見
總計	2,285	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	95.5
洽公處								
總處	263	-	-	0.4	0.4	0.4	-	92.4
林口分處	120	1.7	-	-	-	-	-	94.2
三重分處	305	-	0.3	-	-	-	0.3	96.8
三鶯分處	136	-	-	-	-	-	-	94.9
新莊分處	100	1.0	-	-	-	-	-	85.0
新店分處	252	-	-	-	-	-	-	96.4
中和分處	266	-	-	-	-	-	-	97.3
淡水分處	201	-	-	-	-	-	-	93.0
汐止分處	155	-	0.6	-	-	-	-	94.8
板橋分處	108	-	-	-	-	-	-	98.2
瑞芳分處	379	-	-	-	-	-	-	99.2

註：本題為複選題，不進行卡方檢定。