

臺北市稅捐稽徵處
「110年電訪滿意度」
問卷調查報告

委託機關：臺北市稅捐稽徵處

調查機構：異視行銷市場調查股份有限公司

中華民國110年6月

目錄

調查結果摘要.....	1#
第一章 調查依據.....	2#
壹、調查背景.....	2#
貳、調查目的.....	2#
第二章 調查過程與方法.....	3#
壹、調查方法.....	3#
貳、調查結果分析.....	5#
第三章 受訪者基本資料.....	6#
壹、性別.....	6#
貳、年齡.....	8#
參、教育程度.....	10#
肆、職業.....	12#
伍、單位別.....	13#
第四章 調查結果分析.....	15#
壹、接觸稅捐處之方式.....	15#
貳、洽辦之稅捐處業務別.....	17#
參、洽公環境的舒適度滿意度.....	18#
肆、洽公花費時間滿意度.....	20#
伍、服務人員的服務態度滿意度.....	22#
陸、服務人員的專業能力滿意度.....	24#
柒、服務人員的解決問題能力.....	25#
捌、稅捐處整體服務滿意度.....	26#

玖、稅捐處之服務或改善措施	28#
拾、取得稅務資訊管道	30#
拾壹、稅捐處設置納稅者權利保護官，提供納稅者權利保護諮詢服務知曉度	32#
拾貳、稅捐處可以申請房屋稅、地價稅及使用牌照稅電子稅單知曉度	33#
拾參、透過手機使用行動支付 APP(如：台灣行動支付、街口支付等)繳納房屋稅、地價稅 及使用牌照稅知曉度	34#
拾肆、稅捐處公務員有無其他不法情事之行為	35#
拾伍、檢舉稅捐處公務人員有貪污不法行為之情形	37#
第五章 綜合分析	39#
第六章 性別專章	40#
壹、接觸稅捐處之方式	40#
貳、服務人員的專業能力滿意度	41#
第七章 結論與建議	42#
壹、結論	42#
貳、建議	43#
附錄一 交叉分析表	45#
附錄二 問卷	61#

表目錄

表 2-1 接觸紀錄表	5#
表 3-1 受訪者性別	6#
表 3-2 受訪者年齡	8#
表 3-3 受訪者教育程度	10#
表 3-4 受訪者職業	12#
表 3-5 受訪者洽公單位別	13#
表 3-6 受訪者洽公單位別年比較表	14#
表 4-1 接觸稅捐處之方式統計表	15#
表 4-2 洽辦的業務別統計表	17#
表 4-3 洽公環境的舒適度滿意度統計表	18#
表 4-4 洽公花費時間滿意度統計表	20#
表 4-5 服務人員的服務態度滿意度統計表	22#
表 4-6 服務人員的專業能力滿意度統計表	24#
表 4-7 服務人員的解決問題能力滿意度統計表	25#
表 4-8 稅捐處整體服務滿意度統計表	26#
表 4-9-1 對於稅捐處有無建議統計表	28#
表 4-9-2 對於稅捐處其他建議統計表	29#
表 4-10 取得稅務資訊管道統計表	30#
表 4-11 稅捐處設置納稅者權利保護官，提供納稅者權利保護諮詢服務知曉度統計表	32#
表 4-12 申請房屋稅、地價稅及使用牌照稅電子稅單知曉度統計表	33#
表 4-13 透過手機使用行動支付 APP 繳納本市地方稅如：房屋稅、地價稅及使用牌照 稅知曉度統計表	34#
表 4-14 稅捐處公務員有無不法情事之行為統計表	35#
表 4-15 檢舉稅捐處公務人員有貪污不法行為之情形統計表	37#
表 6-1 接觸稅捐處之方式統計表-依性別區分	40#
表 6-2 服務人員的專業能力滿意度統計表-依性別區分	41#

圖目錄

圖 3-1 受訪者性別	6#
圖 3-2 受訪者性別年比較圖	7#
圖 3-3 受訪者年齡	8#
圖 3-4 受訪者年齡年比較圖	9#
圖 3-5 受訪者教育程度	10#
圖 3-6 受訪者教育程度年比較圖	11#
圖 3-7 受訪者職業	12#
圖 3-8 受訪者洽公單位別統計圖	13#
圖 4-1 接觸稅捐處之方式統計圖	15#
圖 4-2 洽辦之業務別統計圖	17#
圖 4-3-1 洽公環境的舒適度滿意度統計圖	18#
圖 4-3-2 洽公環境的舒適度滿意度年比較圖	19#
圖 4-4-1 洽公花費時間滿意度統計圖	20#
圖 4-4-2 洽公花費時間滿意度年比較圖	21#
圖 4-5-1 服務人員的服務態度滿意度統計圖	22#
圖 4-5-2 服務人員的服務態度滿意度年比較圖	23#
圖 4-6 服務人員的專業能力滿意度統計圖	24#
圖 4-7 服務人員的解決問題能力統計圖	25#
圖 4-8-1 受訪者對於稅捐處整體服務滿意度統計圖	26#
圖 4-8-2 稅捐處整體服務滿意度年比較圖	27#
圖 4-9 對於稅捐處有無建議統計圖	28#
圖 4-10-1 取得稅務資訊管道統計圖	30#
圖 4-10-2 取得稅務資訊管道年比較圖	31#
圖 4-11 稅捐處設置納稅者權利保護官，提供納稅者權利保護諮詢服務知曉度年比較 圖	32#
圖 4-12 申請房屋稅、地價稅及使用牌照稅電子稅單知曉度統計圖	33#
圖 4-13 透過手機使用行動支付 APP 繳納本市地方稅如：繳納房屋稅、地價稅及使用 牌照稅知曉度統計圖	34#
圖 4-14-1 稅捐處公務員有無不法情事之行為統計圖	35#
圖 4-14-2 稅捐處公務員有無不法情事之行為年比較圖	36#
圖 4-15-1 檢舉稅捐處公務人員有貪污不法行為之情形統計圖	37#
圖 4-15-2 檢舉稅捐處公務人員有貪污不法行為之情形年比較圖	38#

調查結果摘要

臺北市稅捐稽徵處(以下簡稱稅捐處)於 110 年 5 月 5 日至 5 月 26 日進行 110 年電話問卷調查，採電話訪問方式進行，調查對象為針對年滿 20 歲且於 109 年 3 月至 110 年 2 月曾接觸稅捐處之民眾抽樣訪問。總計撥打 9,942 通電話，完成 1,095 份有效樣本。

受訪者對於洽公環境的舒適度、洽公花費時間、服務人員的服務態度、服務人員的專業能力的正面評價皆在 92%以上。

有 96.1%的受訪者對於稅捐處整體服務滿意度持正面評價，負面評價則占 3.9%，與 109 年調查相較，持正面評價的比例下降 0.2 個百分點。

有 66.8%的受訪者透過「網路」取得稅務資訊，其次「親洽稅捐處」為 41.1%。有 22.6%的受訪者知道稅捐處提供納稅者權利保護諮詢的服務。有 65.3%的受訪者「知道」可以申請房屋稅、地價稅及使用牌照稅電子稅單知曉度措施。有 71.9%的受訪者知道可以透過手機使用行動支付工具繳納房屋稅、地價稅及使用牌照稅。

有 99.9%的受訪者表示未曾遇過或聽聞稅捐處公務員有不法情事之行為。有 80.6%的受訪者表示如果知道稅捐處公務人員有貪污不法行為會有檢舉的行動，與 109 年調查相較，會檢舉的比例下降 2.2 個百分點。

本次調查發現各項服務被民眾所知曉情形較去年有所提升，如「透過手機使用行動支付工具(如：台灣行動支付、街口支付等)繳納房屋稅、地價稅及使用牌照稅知曉度」及「納稅權利保護諮詢服務知曉度」，惟可再精進成長，建議持續加強宣傳再提升民眾知曉度。

第一章 調查依據

壹、調查背景

臺北市稅捐稽徵處成立於民國 36 年 1 月，隸屬臺北市政府，並受臺灣省政府財政廳之指揮，負責國、省、市各稅稽徵業務。迨至民國 56 年 7 月 1 日，臺北市改制為院轄市，國稅稽徵業務劃歸財政部臺北市國稅局(102 年更名為財政部臺北國稅局)接掌，稅捐處隸屬臺北市政府財政局，目前負責臺北市地方稅稽徵業務計有地價稅、房屋稅、土地增值稅、契稅、使用牌照稅、印花稅、娛樂稅等稅目外，早期並代徵工程受益費。按行政區域，設有中正、大同、中山(中北與中南分處 108 年 1 月 2 日合併為中山分處)、萬華、信義、松山、南港、文山、大安、士林、北投、內湖等 12 分處，從事各稅稽徵並就近為市民提供便捷的納稅服務。

面對 e 化時代來臨及民眾意識高漲的挑戰，稅捐處持續創新經營，無論在策略或作法上均要跳脫出傳統的框架，尋求突破與創新。為提供服務好、品質優、效率高的稅務服務品質，積極推動各項簡政便民新措施，期望能以全新之納稅服務品質，落實稽徵業務，營造政府與民眾雙贏之優質租稅環境。有鑑於此，稅捐處不斷地創新思維、推陳出新，配合民眾服務問卷調查及臨櫃民意調查等方式，來了解民眾對於稅捐處在服務市民大眾時之滿意度感受。

過去幾年來，稅捐處每年皆針對各項服務品質、為民服務措施及創新服務進行電話訪問調查。而為持續探求民意，精進各項服務內容，遂賡續辦理「110 年問卷調查」，期望透過電話調查方式瞭解民眾對各項服務措施之看法與意見，並作為日後改善之依據。

貳、調查目的

- 一、民眾對於稅捐處的滿意度
- 二、民眾對於稅捐處場所及服務人員的滿意度
- 三、民眾取得稅務資訊的方式
- 四、民眾對於稅務人員風紀的看法
- 五、對稅捐處改進的建議

第二章 調查過程與方法

壹、調查方法

一、調查範圍

臺北市地區。

二、調查對象

本次調查以年滿 20 歲以上且於 109 年 3 月至 110 年 2 月曾至稅捐處洽公之民眾。由稅捐處提供洽公民眾電話清冊作為調查母體。

三、調查方式

以電話訪問方式進行，並採電腦輔助電話訪問方式(computer-assisted telephone interviewing, CATI)進行，藉由電腦系統的輔助，有效降低訪員主觀介入所造成之誤差。

四、調查時間

110 年 5 月 5 日至 5 月 26 日，主要於平日下午與晚間時段執行。

五、抽樣方法

以各分處為基準的分層隨機抽樣方法(Stratified Random Sampling)，進行電話訪問調查。每層調查完畢後，將此分層的所有電話號碼從 CATI 系統中刪除，以確保不會再被抽出進行調查。因無法得知實際與稅捐處有業務往來民眾的母體結構，故僅以分處作為調查配額依據，不進行一致性檢定與加權。

六、有效調查樣本及抽樣誤差

有效樣本數應在 95%信賴水準下，使總體百分點估計值之抽樣誤差在 ± 3.0 個百分點以內，有效樣本數至少為 1,068 份，實際調查量為 1,095 份，抽樣誤差為 ± 2.99 個百分點。

七、資料分析

問卷調查經整理編碼後，使用 SPSS For Windows（社會科學統計套裝軟體）運算資料。本調查以受訪者個人的基本資料當作解釋變數，以分析各反應變項。根據樣本資料特性的檢定結果決定合適的統計分析工具，本次使用之統計方法如下：

- （一） 次數/百分點分析（Frequency/Percentage）：
計算各項意見或態度次數及百分點，推估各變項的分佈情形及滿意程度。
- （二） 交叉分析（Cross-tabulation Analysis）：
用以瞭解不同群體的意見程度。
- （三） 卡方檢定(Chi-Square Test)：
檢定各變項之間是否達到統計上顯著的差異水準，據判定變項間關聯性。

貳、調查結果分析

本次調查總共撥出 9,942 通電話，其中扣除無接通電話如空號、無人接聽等之 6,696 通電話，實際接通電話數為 3,246 通，其中拒訪及中途拒訪為 2,091 通，成功樣本數為 1,095 通，訪問成功率為 34.4%(計算公式請參考下表備註)。與去年相比，訪問成功率上升。(109 年實際接通電話數為 3,274 通，拒訪及中途拒訪為 2,092 通，成功樣本數為 1,070 通，訪問成功率為 33.8%。)

表 2-1 接觸紀錄表

接觸情形		109 年		110 年	
		次數	百分比(%)	次數	百分比(%)
無接通 電話	無人接聽/答錄機	5,234	55.2	5,433	54.6
	電話中	262	2.8	548	5.5
	傳真機	28	0.3	43	0.4
	空號/電話故障/暫停使用	519	5.5	454	4.6
	無合格受訪對象	168	1.8	218	2.2
	總計	6,211	65.5	6,696	67.3
有接通 電話	因語言/生理因素無法溝通	84	0.9	49	0.5
	拒訪	1,957	20.6	1,916	19.3
	中途拒訪	135	1.4	175	1.8
	已訪問過	28	0.3	11	0.1
	成功樣本	1,070	11.3	1,095	11.0
	總計	3,274	34.5	3,246	32.7
總計		9,485	100.0	9,942	100.0

註：訪問成功率=成功樣本/（拒訪+中途拒訪+成功樣本）*100%

第三章 受訪者基本資料

壹、性別

本次調查，受訪者為「男性」占 37.4%，受訪者為「女性」占 62.6%。

表 3-1 受訪者性別

性別	次數	百分比 (%)
男性	409	37.4
女性	686	62.6
總計	1095	100.0

註：各項目百分比因四捨五入進位，總計百分比有±0.1 誤差。

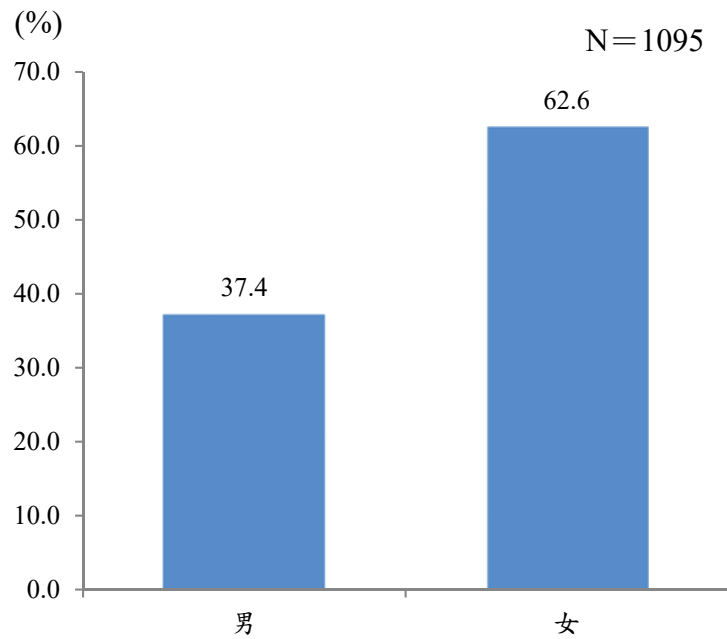


圖 3-1 受訪者性別

【趨勢比較】

比較歷年調查結果發現，男性受訪者的比例在 110 年較去年減少 5.6 個百分點；女性受訪者的比例較去年增加 5.6 個百分點（詳如下圖）。

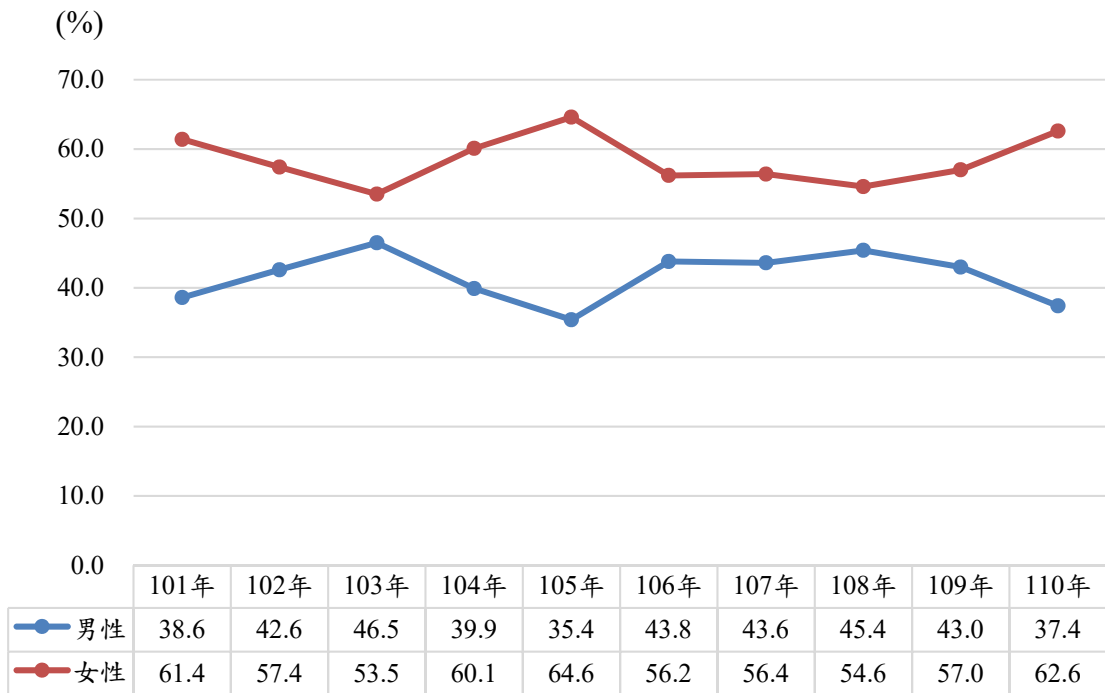


圖 3-2 受訪者性別年比較圖

貳、年齡

本次調查受訪者中，年齡以「60歲以上」比例為最高，占32.0%，其次是「50~59歲」，占25.0%，再者為「40~49歲」，占21.6%（詳如下表）。

表 3-2 受訪者年齡

年齡	整體		男性		女性	
	次數	百分比 (%)	次數	百分比 (%)	次數	百分比 (%)
20~29 歲	65	5.9	25	6.1	40	5.8
30~39 歲	163	14.9	67	16.4	96	14.0
40~49 歲	237	21.6	80	19.6	157	22.9
50~59 歲	274	25.0	110	26.9	164	23.9
60 歲以上	350	32.0	126	30.8	224	32.7
未回答	6	0.5	1	0.2	5	0.7
總計	1095	100.0	409	100.0	686	100.0

註：各項目百分比因四捨五入進位，總計百分比有±0.1 誤差。

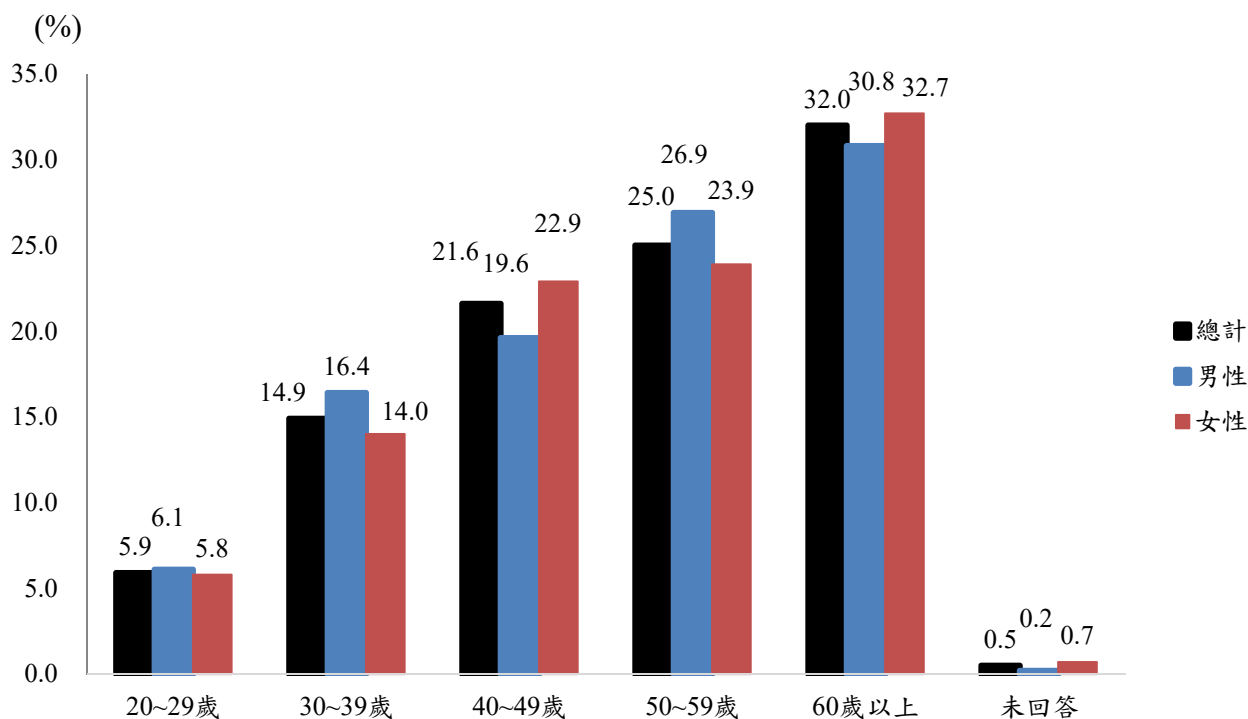


圖 3-3 受訪者年齡

【趨勢比較】

比較歷年調查結果發現，在 110 年與各年齡層之間，30-39 歲、40-49 歲與 50-59 歲有微幅下降，60 歲以上有大幅增加，受訪者主要以 60 歲以上居多（詳如下圖）。

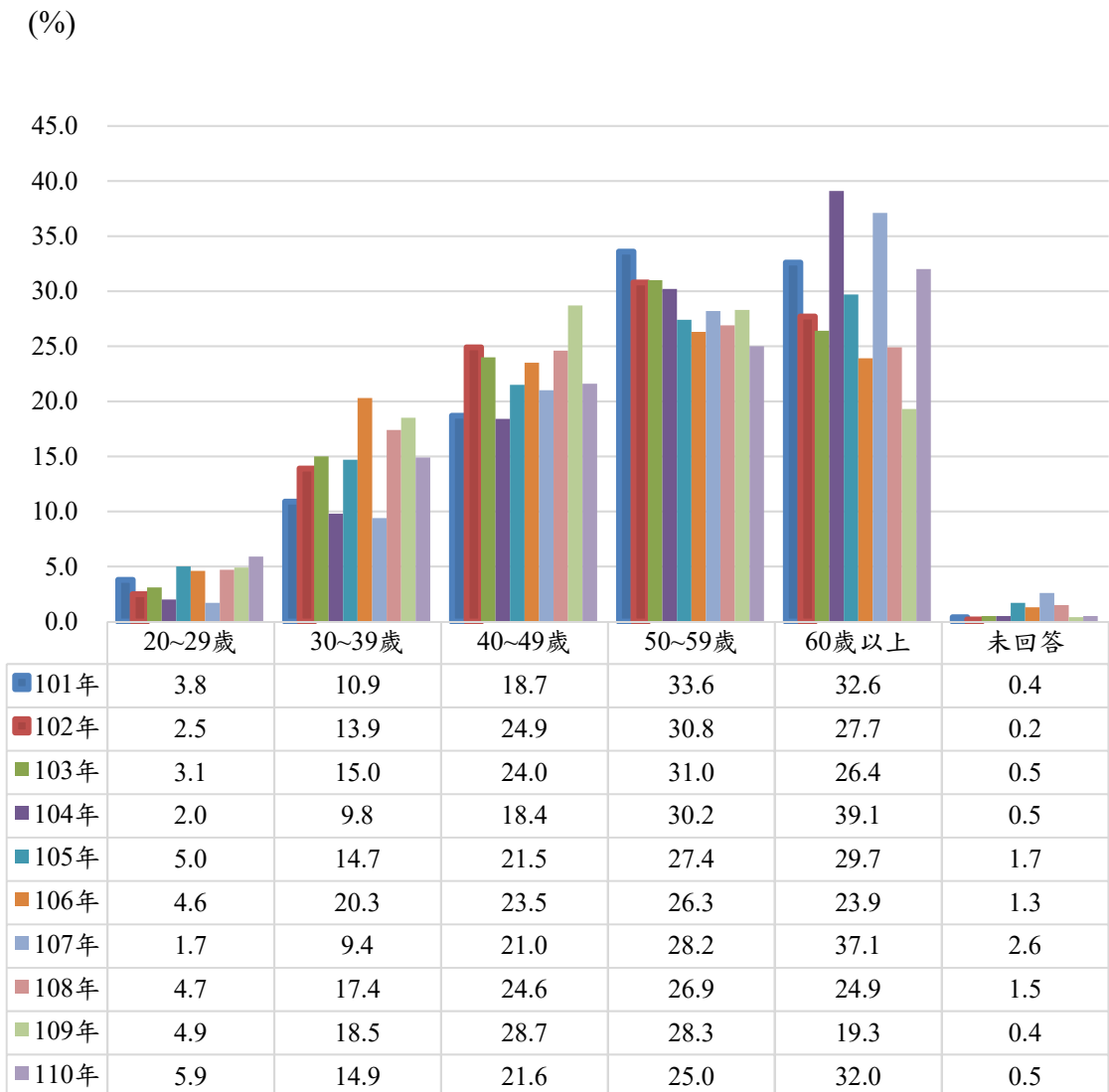


圖 3-4 受訪者年齡年比較圖

參、教育程度

本次調查受訪者中，教育程度以「大學」比例最高，占 44.4%，其次依序為「高中、高職」，占 17.4%，再者是「專科」，占 16.8%(詳如下表)。

表 3-3 受訪者教育程度

教育程度	次數	百分比 (%)
國小及以下	24	2.2
初中、國中	20	1.8
高中、高職	190	17.4
專科	184	16.8
大學	486	44.4
研究所(含)以上	177	16.2
未回答	14	1.3
總計	1095	100.0

註：各項目百分比因四捨五入進位，總計百分比有±0.1 誤差。

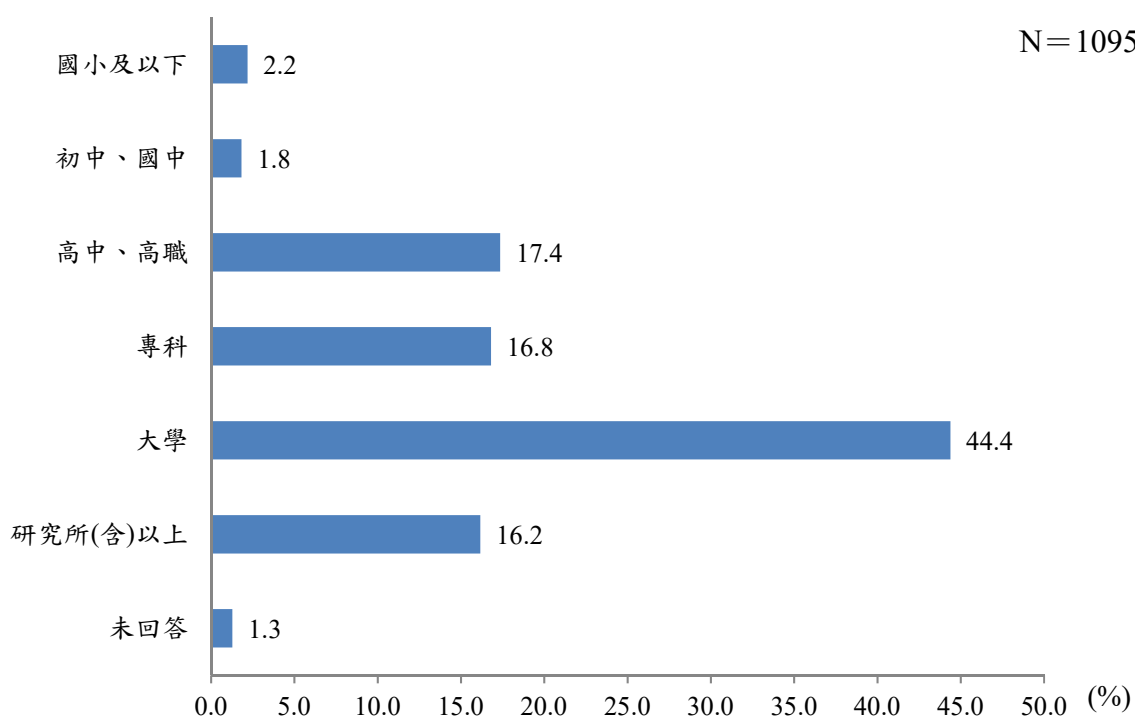


圖 3-5 受訪者教育程度

【趨勢比較】

比較歷年調查結果發現，教育程度在大學和研究所(含)以上的受訪者比例相較去年微幅下降，其他教育程度比例則些微上升(詳如下圖)。

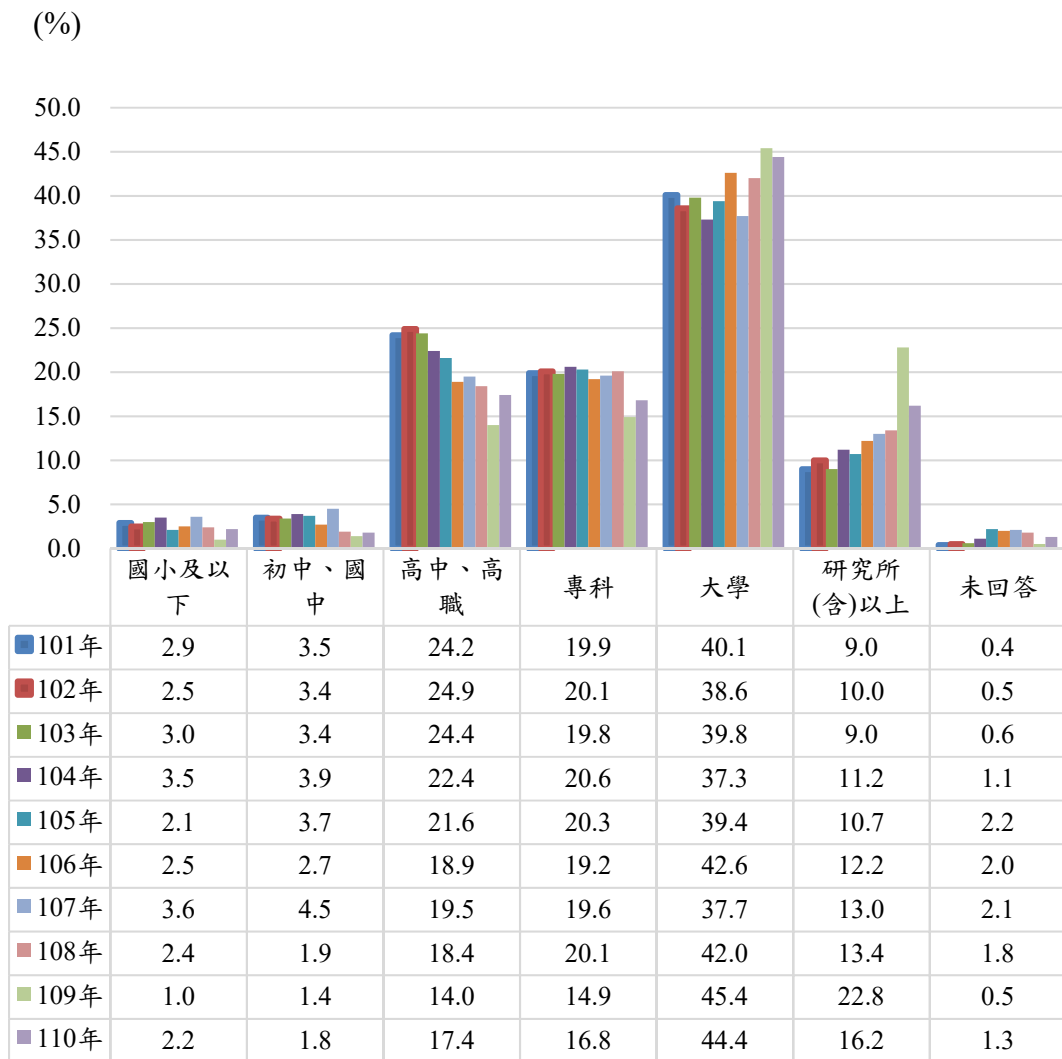


圖 3-6 受訪者教育程度年比較圖

肆、職業

本次調查受訪者中，職業以「地政士、代書或會計師事務所人員」比例最高，占 22.3%，其次是「服務業」，占 20.0%，再者為「退休人員」，占 15.7%(詳如下表)。

表 3-4 受訪者職業

職業	次數	百分比 (%)
學生	3	0.3
軍公教	40	3.7
服務業	219	20.0
金融保險	60	5.5
地政士、代書或會計師事務所人員	244	22.3
自由業	38	3.5
家管	124	11.3
退休	172	15.7
科技業	47	4.3
製造業	46	4.2
醫療業	17	1.6
其他	85	7.8
總計	1095	100.0

註：各項目百分比因四捨五入進位，總計百分比有±0.1 誤差。

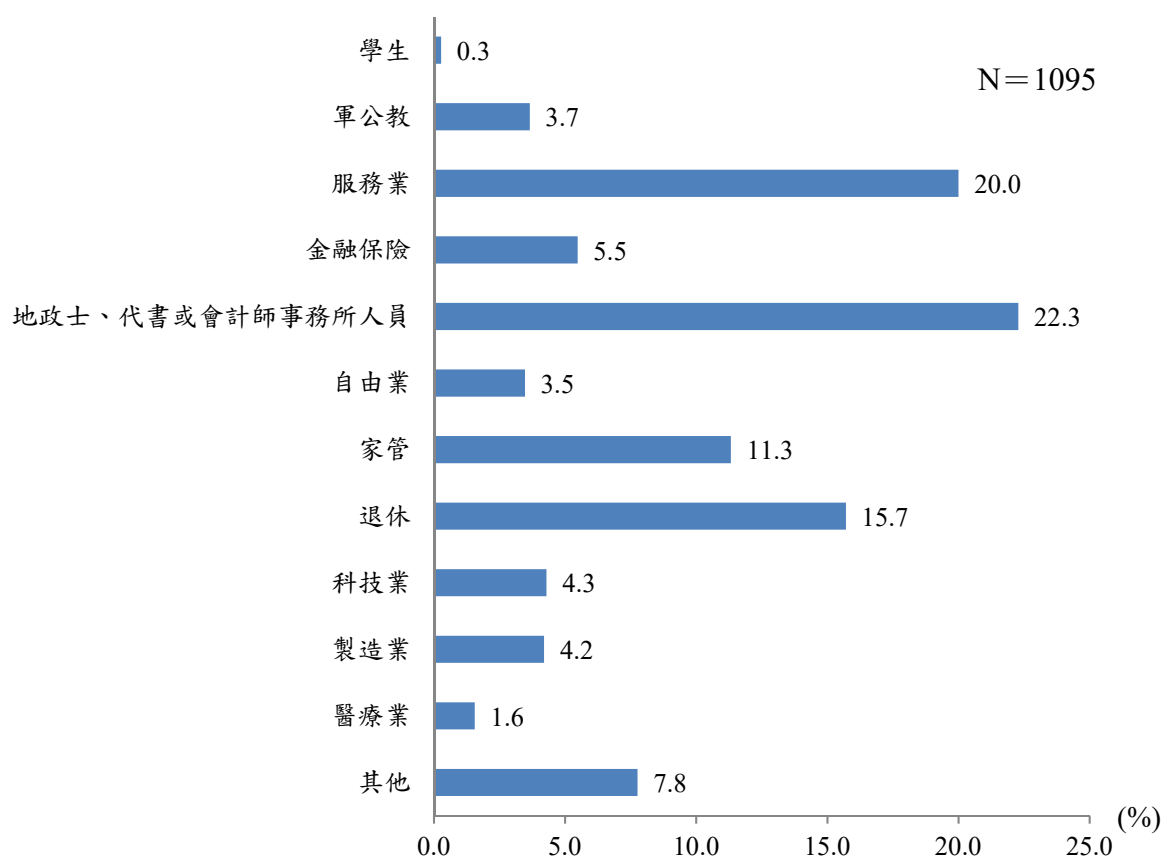


圖 3-7 受訪者職業

伍、單位別

受訪者洽公分處以大同分處為主，占 16.8%，其次依序為南港分處，占 11.2%，大安分處占 10.6%，其餘皆不到一成（詳如下表）。

表 3-5 受訪者洽公單位別

選項	次數	百分比(%)
中正分處	81	7.4
大同分處	184	16.8
中山分處	77	7.0
萬華分處	61	5.6
信義分處	73	6.7
松山分處	69	6.3
南港分處	123	11.2
文山分處	98	8.9
大安分處	116	10.6
士林分處	97	8.9
北投分處	52	4.7
內湖分處	64	5.8
總計	1095	100.0

註：各項目百分比因四捨五入進位，總計百分比有±0.1 誤差。

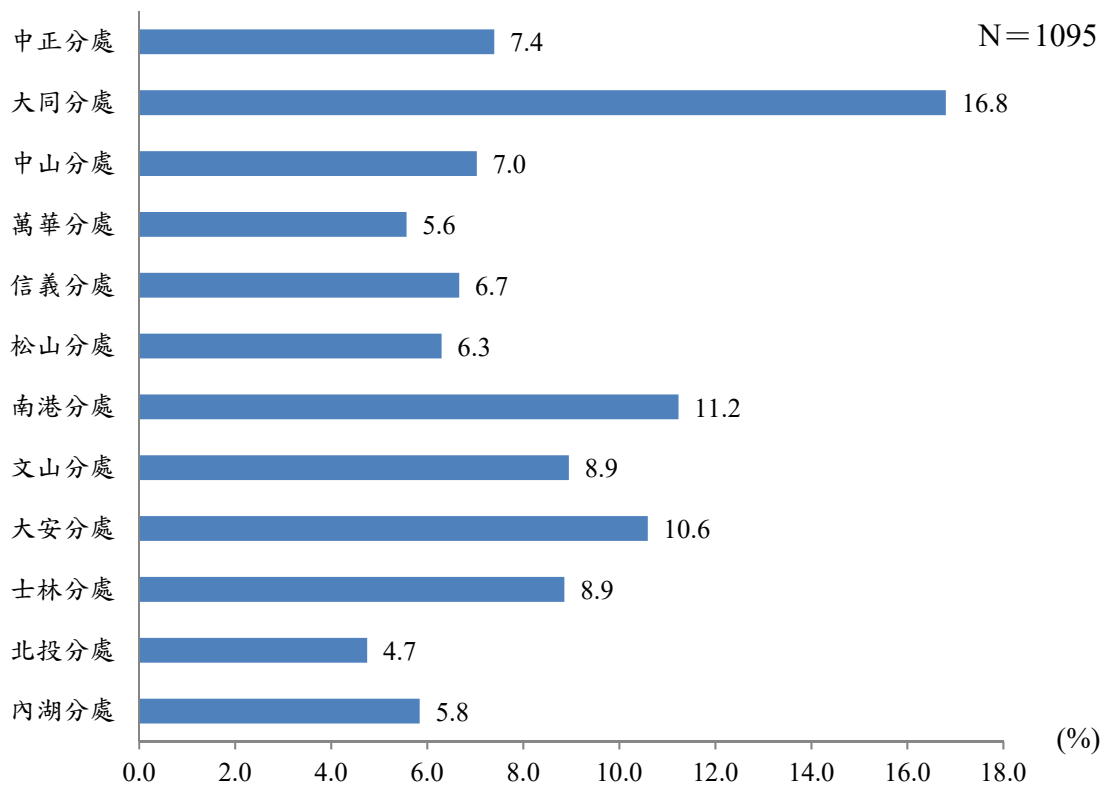


圖 3-8 受訪者洽公單位別統計圖

【趨勢比較】

比較去年調查結果發現，受訪者洽公比例減少最多的分處為松山分處(減少 11.1%)，受訪者洽公比例增加最多的分處為大同分處(增加 9.3%)(詳如下表)。

表 3-6 受訪者洽公單位別年比較表

項目	103年 (n=1,100)	104年 (n=1,101)	105年 (n=1,072)	106年 (n=1,097)	107年 (n=1,074)	108年 (n=1,089)	109年 (n=1,070)	110年 (n=1,095)
中正分處	6.0%	3.8%	4.3%	4.5%	5.2%	8.2%	9.8%	7.4%
大同分處	4.6%	4.4%	4.8%	4.9%	4.9%	6.8%	7.5%	16.8%
中山分處	15.1%	13.9%	12.9%	16.1%	15.5%	12.3%	13.3%	7.0%
萬華分處	5.5%	6.2%	6.0%	5.7%	6.2%	9.4%	8.6%	5.6%
信義分處	7.5%	6.3%	7.3%	6.9%	7.6%	6.9%	3.9%	6.7%
松山分處	9.5%	8.6%	8.0%	8.0%	7.3%	13.5%	17.4%	6.3%
南港分處	5.5%	4.7%	5.9%	7.1%	6.0%	4.7%	3.2%	11.2%
文山分處	7.6%	10.5%	11.1%	9.1%	9.2%	6.6%	4.0%	8.9%
大安分處	12.7%	17.6%	14.0%	12.0%	11.5%	11.2%	13.2%	10.6%
士林分處	8.2%	11.0%	7.9%	8.8%	6.7%	5.2%	6.4%	8.9%
北投分處	6.9%	7.6%	9.1%	8.4%	10.6%	8.4%	7.6%	4.7%
內湖分處	10.9%	5.4%	8.8%	8.4%	9.2%	6.8%	5.2%	5.8%

第四章 調查結果分析

壹、接觸稅捐處之方式

調查結果顯示，18.4%的受訪者曾只以電洽至稅捐處辦理業務，49.3%的受訪者曾只以臨櫃辦理業務，32.2%的受訪者曾電洽並臨櫃至稅捐處辦理業務。110年受訪者電洽辦理業務的比例，相較於109年減少最多(詳如下表)。

表 4-1 接觸稅捐處之方式統計表

方式	108年	109年	110年	
	百分比(%)	百分比(%)	次數	百分比(%)
電洽	15.9	27.3	202	18.4
臨櫃辦理	57.5	47.2	540	49.3
電洽並臨櫃辦理	26.6	25.5	353	32.2
總計	100.0	100.0	1095	100.0

註：各項目百分比因四捨五入進位，總計百分比有±0.1誤差。

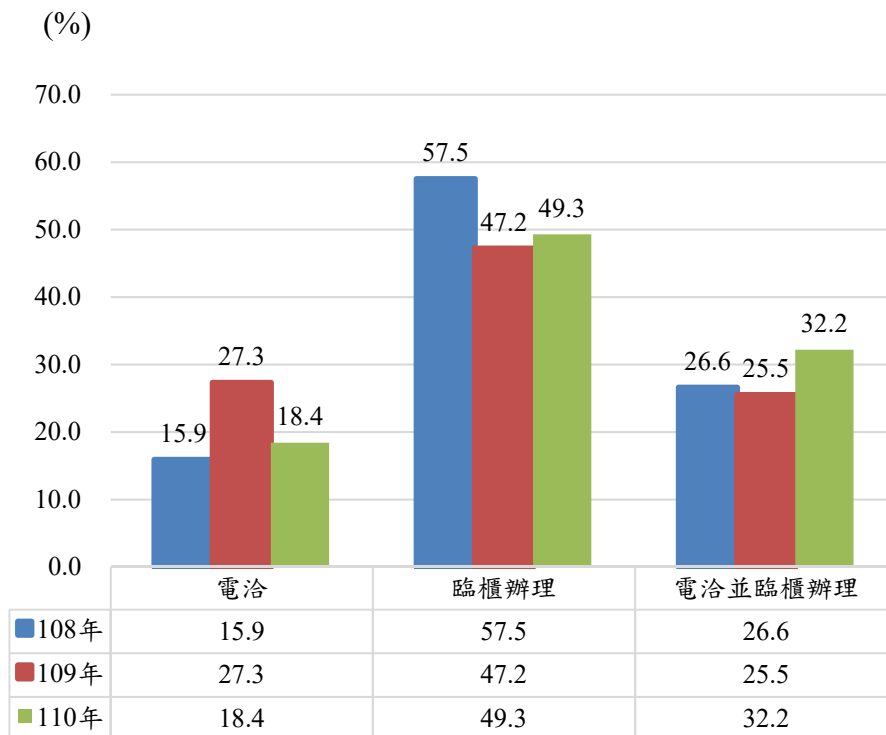


圖 4-1 接觸稅捐處之方式統計圖

【交叉分析】

進一步檢定結果發現，不同的性別、年齡、教育程度、單位別有顯著差異，職業則不適合卡方檢定(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)(詳附表 1)。

性別：電洽以女性比例較高(21.0%)；臨櫃辦理以男性比例較高(53.3%)；電洽並臨櫃辦理以男性比例較高(32.5%)。

年齡：電洽以 20-29 歲比例最高(29.2%)；臨櫃辦理以 60 歲以上比例最高(58.3%)；電洽並臨櫃辦理以未回答比例最高(50.0%)(因未回答人數總數僅 6 位，故比例變動較大)。

教育程度：電洽以大學比例最高(20.2%)；臨櫃辦理以國小及以下比例最高(79.2%)；電洽並臨櫃辦理以未回答比例最高(50.0%)(因未回答人數總數僅 14 位，故比例變動較大)。

單位別：電洽以北投分處比例最高(26.9%)，臨櫃辦理以士林分處比例最高(62.9%)，有打電話也有臨櫃辦理的以文山分處比例最高(39.8%)。

貳、洽辦之稅捐處業務別

調查結果顯示，有 57.0% 的受訪者洽辦的業務為「全功能服務臺」，其次「房屋稅」，占 38.3%，再者為「地價稅」，占 23.1% (詳如下表)。110 年調查受訪者洽辦除了房屋稅業務，其餘業務的比例皆有上升情形。

表 4-2 洽辦的業務別統計表

選項	次數	百分比(%)
全功能服務臺	624	57.0
房屋稅	419	38.3
地價稅	253	23.1
土地增值稅	248	22.6
契稅	179	16.3
牌照稅	95	8.7
印花稅	112	10.2
娛樂稅	13	1.2
不記得/未回答	28	2.6
總計	1971	180.0

註：本題項為複選題，樣本數=1,095，因此各選項百分點總和會超過 100%。

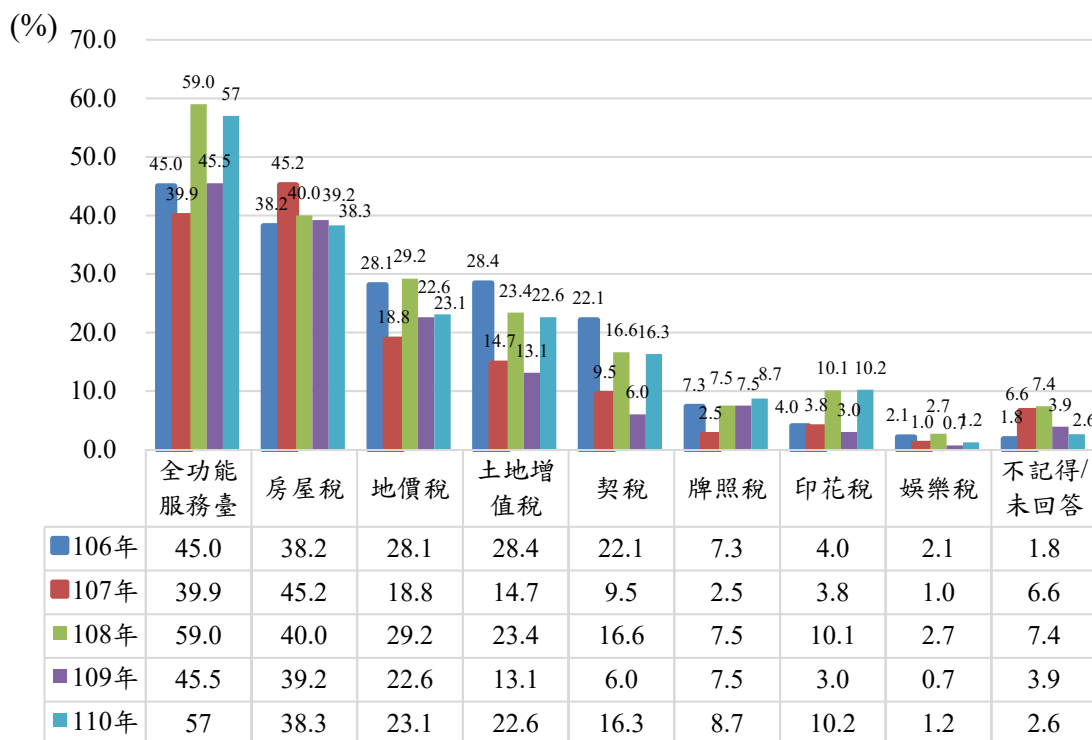


圖 4-2 洽辦之業務別統計圖

【交叉分析】

複選題不進行卡方檢定(詳附表 2)。

參、洽公環境的舒適度滿意度

針對有至臨櫃辦理業務的 893 位民眾詢問洽公環境的舒適度，調查結果顯示，有 96.3% 的受訪者對於本處洽公環境的舒適度滿意度持正面評價（「非常滿意」占 49.4%，「還算滿意」占 46.9%），而有 2.5% 受訪者持負面評價（「有點不滿意」占 2.2%，「非常不滿意」占 0.3%）（詳如下表）。

表 4-3 洽公環境的舒適度滿意度統計表

項目	次數	百分比(%)
非常滿意	441	49.4
還算滿意	419	46.9
有點不滿意	20	2.2
非常不滿意	3	0.3
不知道/未回答	10	1.1
總計	893	100.0

註：各項目百分比因四捨五入進位，總計百分比有±0.1 誤差。

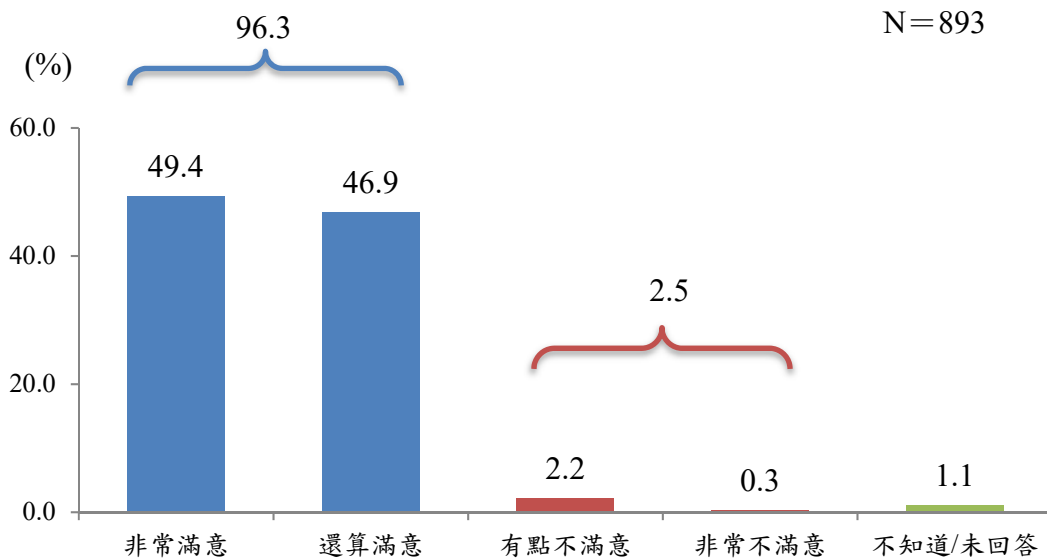


圖 4-3-1 洽公環境的舒適度滿意度統計圖

【趨勢比較】

比較歷年調查結果發現，今年受訪民眾感到滿意的比例為 96.3%，較 109 年減少 0.4 個百分點，近六年來皆維持在 95% 以上的滿意度(詳如下圖)。

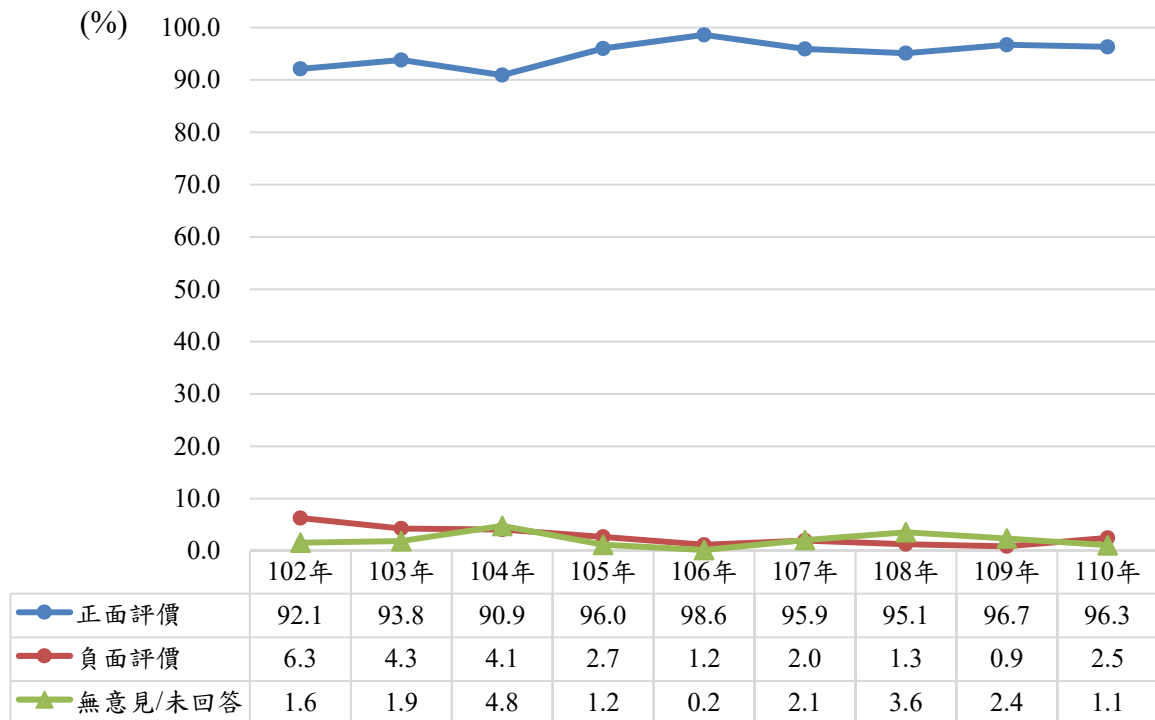


圖 4-3-2 洽公環境的舒適度滿意度年比較圖

【交叉分析】

進一步檢定結果發現，不同的性別、年齡、教育程度、職業、單位別均不適合卡方檢定(期望值低於 5 之比例不得大於 25%) (詳附表 3)。

肆、洽公花費時間滿意度

針對有至臨櫃辦理業務的 893 位民眾洽公花費的時間，調查結果顯示，有 92.5% 的受訪者對於洽公花費時間滿意度持正面評價（「非常滿意」占 43.8%，「還算滿意」占 48.7%），而有 6.4% 受訪者持負面評價（「有點不滿意」占 5.2%，「非常不滿意」占 1.2%）（詳如下表）。

表 4-4 洽公花費時間滿意度統計表

選項	次數	百分比(%)
非常滿意	391	43.8
還算滿意	435	48.7
有點不滿意	46	5.2
非常不滿意	11	1.2
不知道/未回答	10	1.1
總計	893	100.0

註：各項目百分比因四捨五入進位，總計百分比有±0.1 誤差。

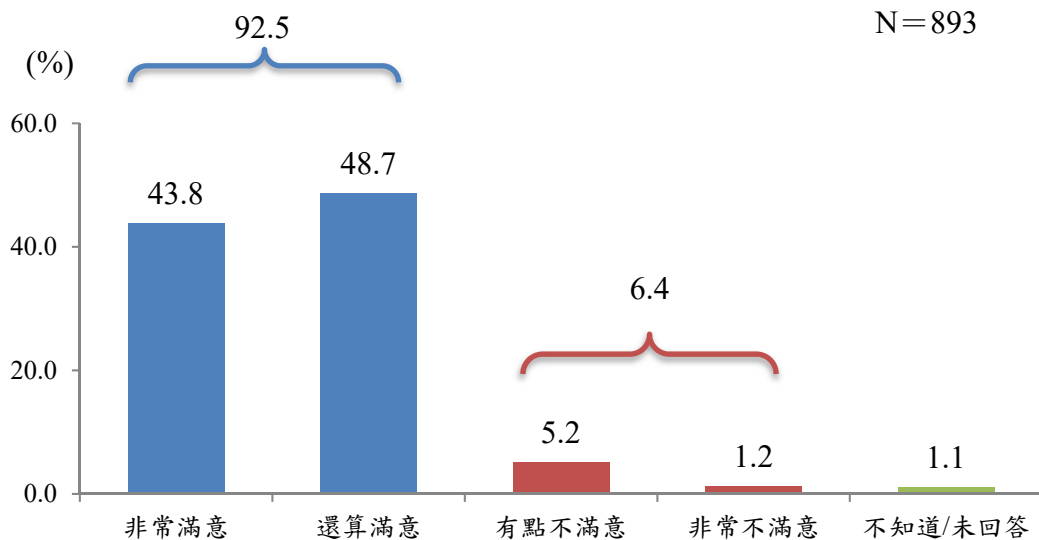


圖 4-4-1 洽公花費時間滿意度統計圖

【趨勢比較】

比較歷年調查結果發現，今年受訪民眾感到滿意的比例為 92.5%，較 109 年調查結果減少 1.5 個百分點(詳如下圖)。

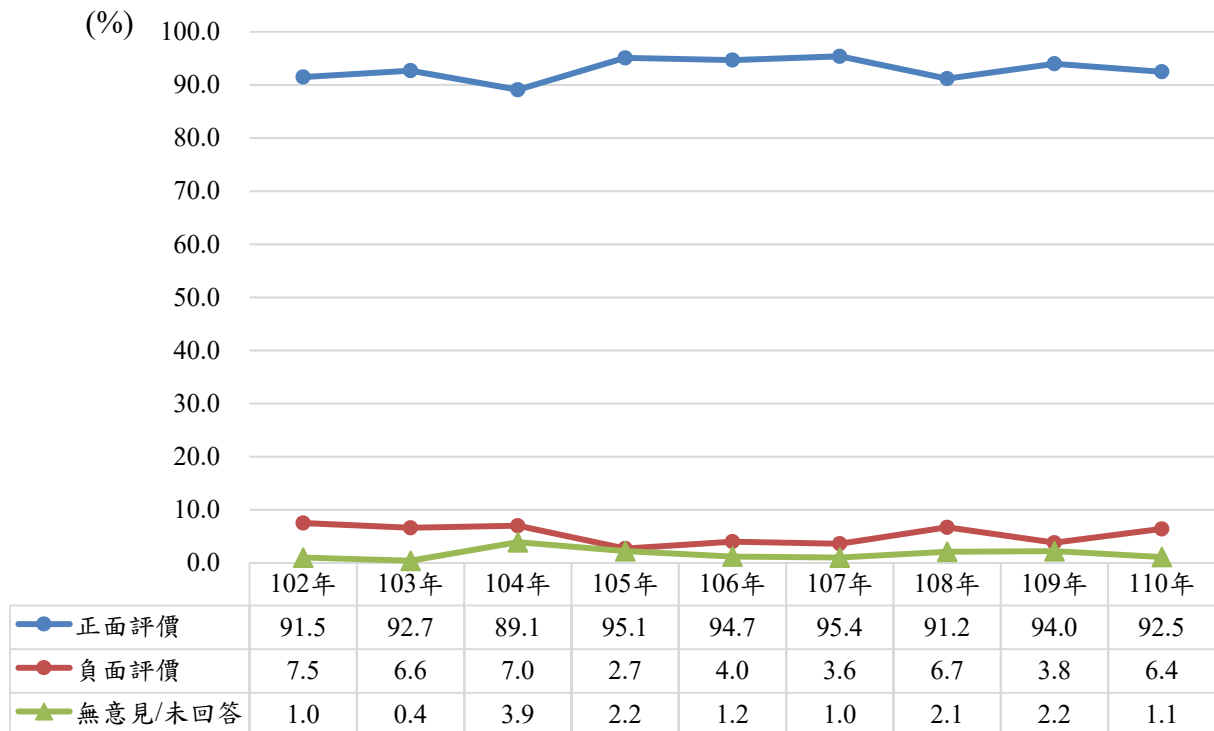


圖 4-4-2 浴公花費時間滿意度年比較圖

【交叉分析】

進一步檢定結果發現，不同的性別、年齡、教育程度、職業、單位別均不適合卡方檢定(期望值低於 5 之比例不得大於 25%) (詳附表 4)。

伍、服務人員的服務態度滿意度

調查結果顯示，有 96.5% 的受訪者對於稅捐處服務人員的服務態度滿意度持正面評價（「非常滿意」占 59.2%，「還算滿意」占 37.3%），而有 2.7% 受訪者持負面評價（「有點不滿意」占 1.9%，「非常不滿意」占 0.8%）（詳如下表）。

表 4-5 服務人員的服務態度滿意度統計表

項目	次數	百分比(%)
非常滿意	648	59.2
還算滿意	408	37.3
有點不滿意	21	1.9
非常不滿意	9	0.8
不知道/未回答	9	0.8
總計	1095	100.0

註：各項目百分比因四捨五入進位，總計百分比有±0.1 誤差。

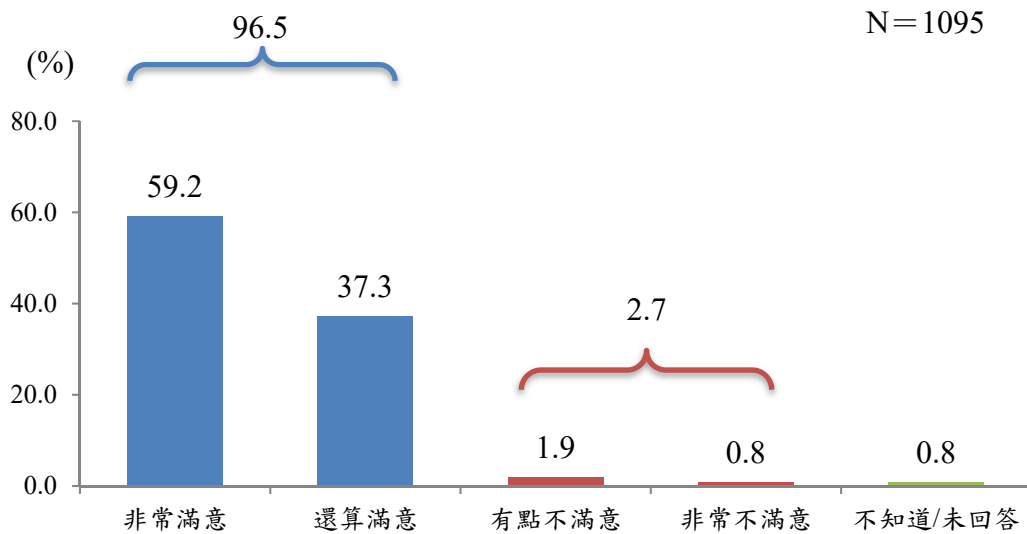


圖 4-5-1 服務人員的服務態度滿意度統計圖

【趨勢比較】

比較歷年調查結果發現，今年受訪民眾感到滿意的比例為 96.5%，較 109 年調查結果上升 0.1 個百分點，近六年來皆維持在 95% 以上的滿意度(詳如下圖)。

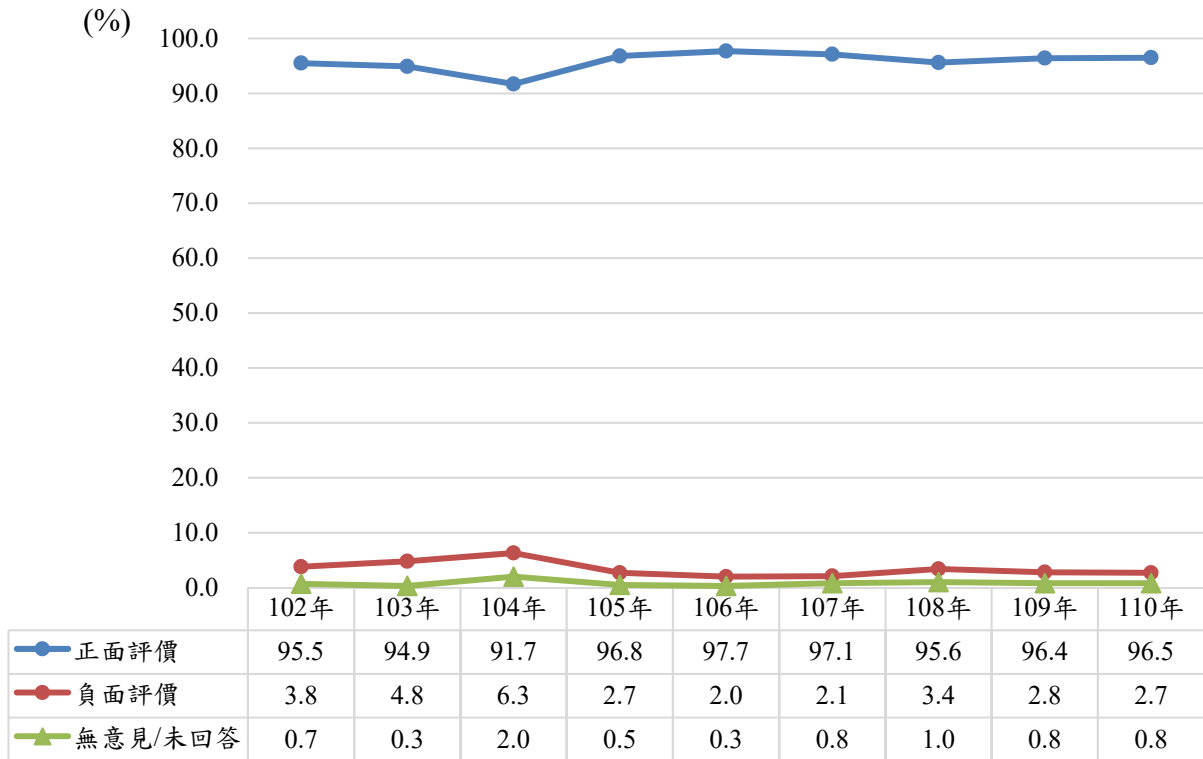


圖 4-5-2 服務人員的服務態度滿意度年比較圖

【交叉分析】

進一步檢定結果發現，不同的性別、年齡、教育程度、職業、單位別均不適合卡方檢定(期望值低於 5 之比例不得大於 25%) (詳附表 5)。

陸、服務人員的專業能力滿意度

調查結果顯示，有 94.2% 的受訪者對於稅捐處服務人員的專業能力滿意度持正面評價(「非常滿意」占 53.7%，「還算滿意」占 40.5%)，而有 3.6% 受訪者持負面評價(「有點不滿意」占 2.6%，「非常不滿意」占 1.0%) (詳如下表)。

表 4-6 服務人員的專業能力滿意度統計表

項目	次數	百分比(%)
非常滿意	588	53.7
還算滿意	444	40.5
有點不滿意	29	2.6
非常不滿意	11	1.0
不知道/未回答	23	2.1
總計	1095	100.0

註：各項目百分比因四捨五入進位，總計百分比有±0.1 誤差。

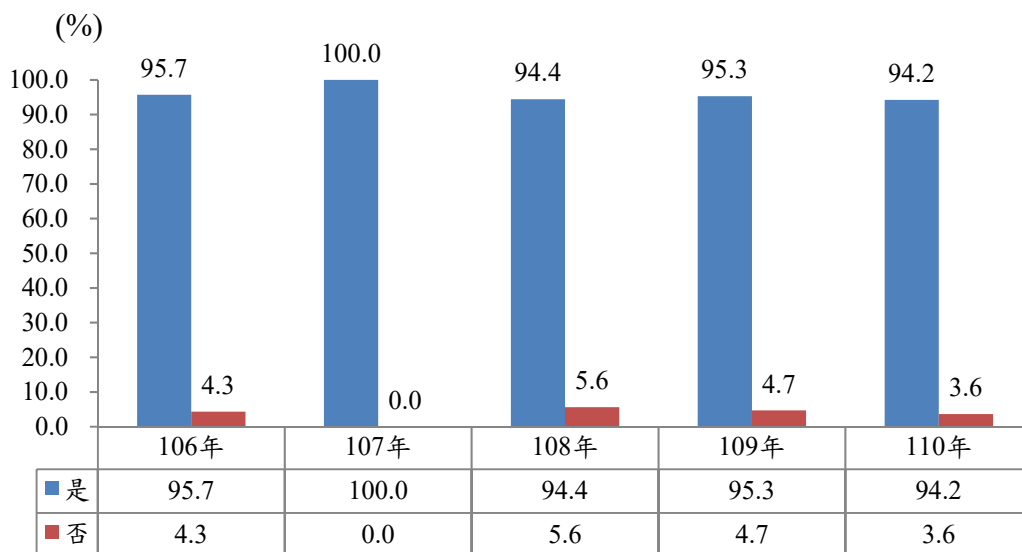


圖 4-6 服務人員的專業能力滿意度統計圖¹

【交叉分析】

進一步檢定結果發現，不同的性別有顯著差異；年齡、教育程度、職業、單位別均不適合卡方檢定(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)(詳附表 6)。性別：男性認同服務人員專業能力的比例較高，占 95.9%。

¹ 服務人員的專業能力滿意度未加入「不知道/未回答」選項，故總計可能不為 100%。

柒、服務人員的解決問題能力

調查結果顯示，有 97.8%的受訪者表示問題大都有解決或解決了一部分，僅 1.7%表示問題沒有解決（詳如下表）。

表 4-7 服務人員的解決問題能力滿意度統計表

項目	次數	百分比(%)
有，完全解決	909	83.0
有，大部分都解決	134	12.2
有，只解決一部分	28	2.6
沒有解決	19	1.7
不知道/未回答	5	0.5
總計	1095	100.0

註：各項目百分比因四捨五入進位，總計百分比有±0.1 誤差。

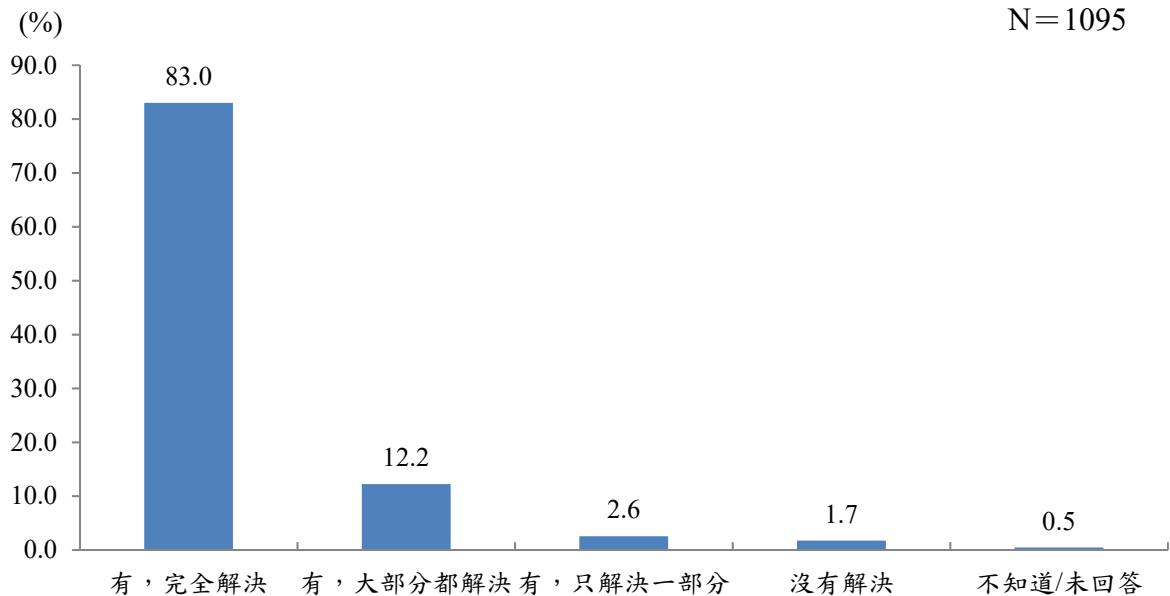


圖 4-7 服務人員的解決問題能力統計圖

【交叉分析】

進一步檢定結果發現，不同的性別無顯著差異；年齡、教育程度、職業、單位別則不適合卡方檢定(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)(詳附表 7)。

捌、稅捐處整體服務滿意度

調查結果顯示，有 96.1% 的受訪者對於稅捐處整體服務滿意度持正面評價(「非常滿意」占 52.8%，「還算滿意」占 43.3%)，而有 3.9% 受訪者持負面評價(「有點不滿意」占 2.6%，「非常不滿意」占 1.3%)。

表 4-8 稅捐處整體服務滿意度統計表

項目	次數	百分比(%)
非常滿意	578	52.8
還算滿意	474	43.3
有點不滿意	28	2.6
非常不滿意	14	1.3
無意見/未回答	1	0.1
總計	1095	100.0

註：各項目百分比因四捨五入進位，總計百分比有±0.1 誤差。

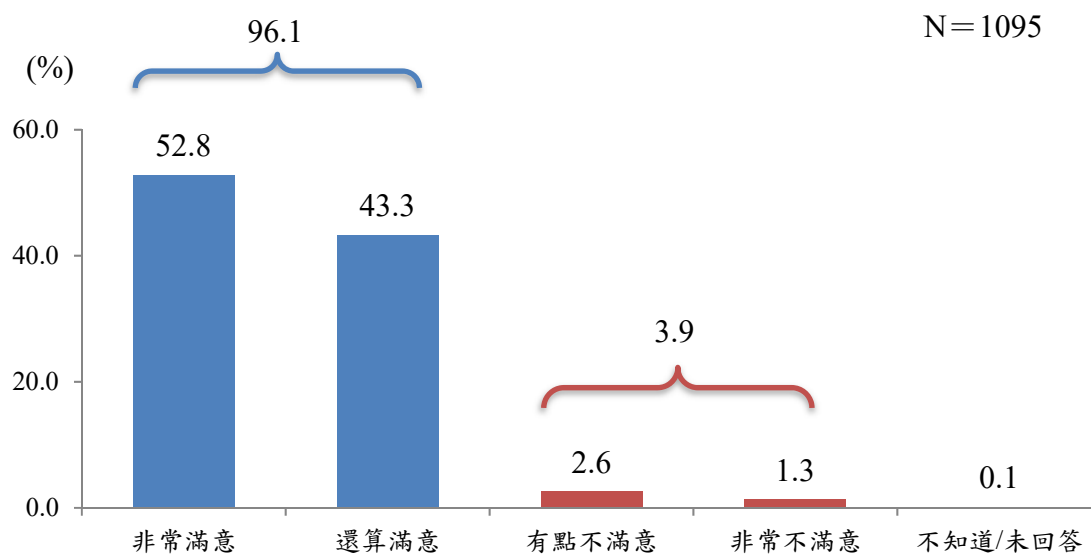


圖 4-8-1 受訪者對於稅捐處整體服務滿意度統計圖

【趨勢比較】

與去年調查結果相比，受訪者對稅捐處整體服務感到滿意的比例下降 0.2 個百分點，近六年來皆維持在 94% 以上的滿意度(詳如下圖)。

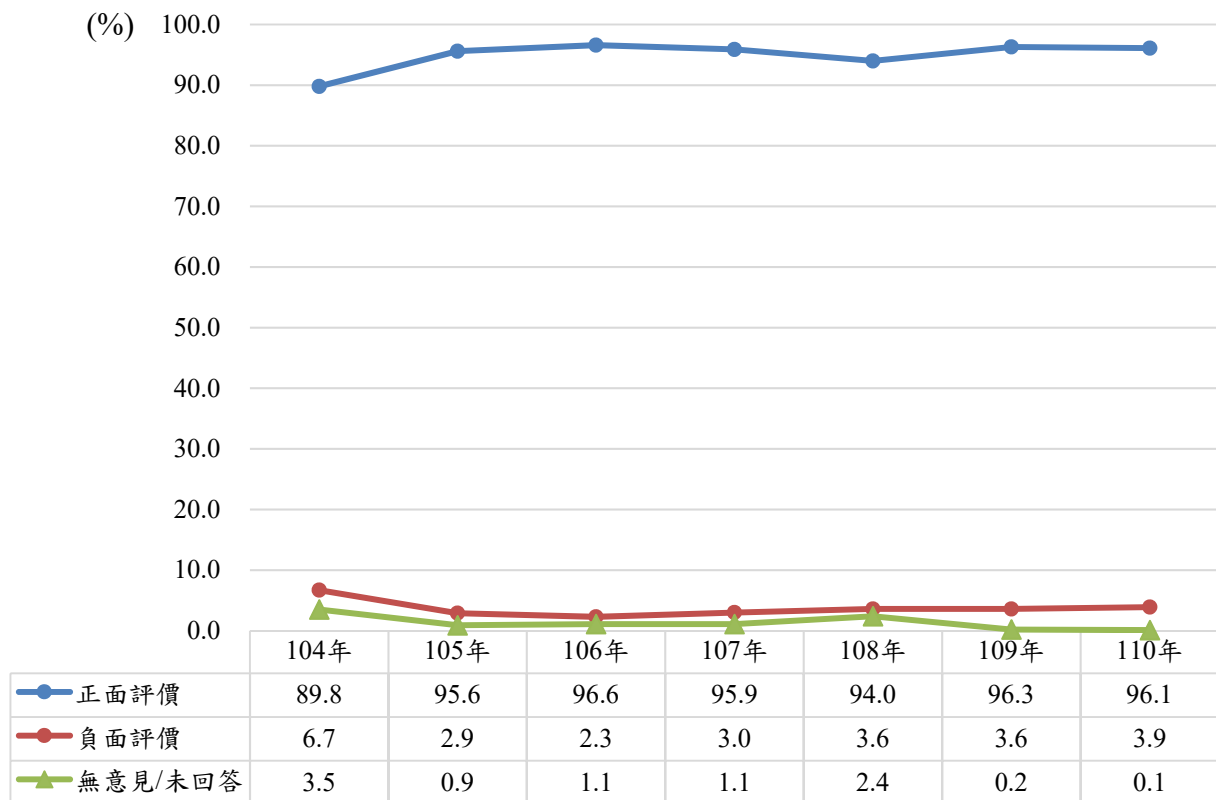


圖 4-8-2 稅捐處整體服務滿意度年比較圖

【交叉分析】

進一步檢定結果發現，不同的性別、年齡、教育程度、職業、單位別不適合卡方檢定(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)(詳附表 8)。

玖、稅捐處之服務或改善措施

調查結果顯示，有 16.3% 的受訪者對於稅捐處提供建議，而有 76.5% 的受訪者表示「沒有建議」、7.2% 的受訪者「無意見/未回答」（詳如下表）。

表 4-9-1 對於稅捐處有無建議統計表

項目	次數	百分比(%)
有	178	16.3
沒有	838	76.5
無意見/未回答	79	7.2
總計	1095	100.0

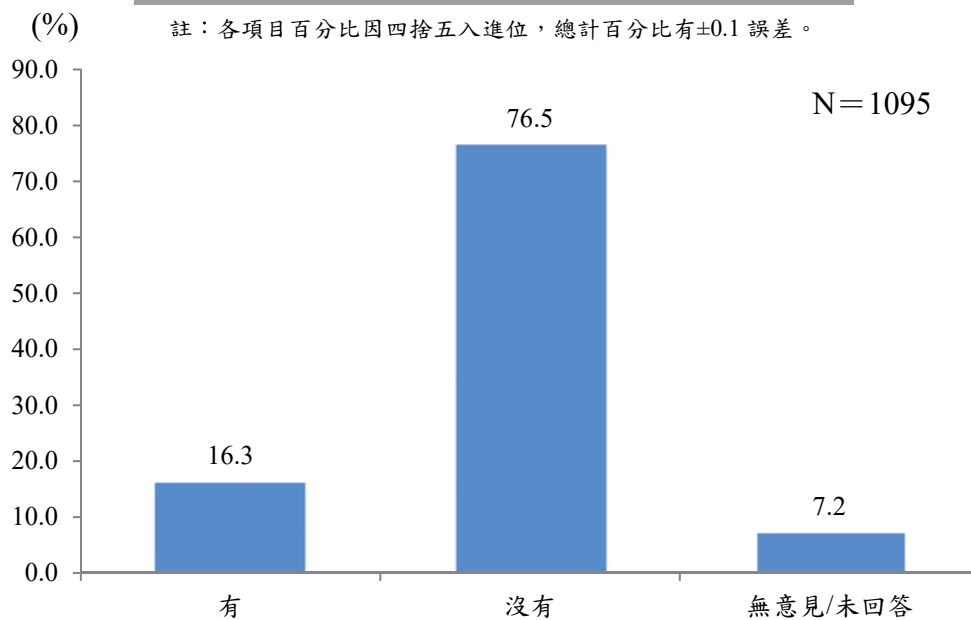


圖 4-9 對於稅捐處有無建議統計圖

【交叉分析】

進一步檢定結果發現，不同的性別、單位別無顯著差異，年齡、教育程度、職業不適合卡方檢定(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)(詳附表 9)。

針對稅捐處其他寶貴建議，共有 178 位民眾提出建議，其中以女性提出建議次數較多；整體而言，建議「加強人員服務專業度」的有 35 位，「加強人員服務效率」有 30 位，「改善環境設施與設備(ex.停車位、掃描影印機、加強空調.....)」和「簡化手續及程序」各有 22 位，其餘詳細內容如下表所示。

表 4-9-2 對於稅捐處其他建議統計表

選項	總計人次	男性	女性
加強人員服務專業度	35	9	26
加強人員服務效率	30	11	19
改善環境設施與設備(ex.停車位、掃描影印機、加強空調.....)	22	8	14
簡化手續及程序	22	10	12
加強人員服務態度	21	5	16
加強便民服務(ex.夜間服務、到宅服務、法律諮詢、繳費方式、一站式服務.....)	15	5	10
藉由網路或設立官方 app 處理簡單業務	13	3	10
電話很難打進去且轉接無效率，找不到可以回答正確的人	5	1	4
全功能服務臺服務人員太少	4	2	2
電腦資訊系統老舊，體驗不佳。	4	3	1
加強宣導稅務資訊。	3	0	3
問卷內容太多	2	0	2
希望減稅	1	1	0
提供各類稅務查詢服務	1	0	1
總計	178	58	120

拾、取得稅務資訊管道

調查結果顯示，有 66.8% 的受訪者透過「網路」取得稅務資訊，其次為「親洽稅捐稽徵處」占 41.1%，再者為「電視」占 26.9%（詳如下表）。

表 4-10 取得稅務資訊管道統計表

項目	次數	百分比(%)
宣導資料	293	26.8
網路	731	66.8
親洽稅捐稽徵處	450	41.1
電視	295	26.9
報章雜誌	166	15.2
其他	100	9.1
總計	2035	185.8

註：本題項為複選題，樣本數=1089，因此各選項百分點總和會超過 100%。

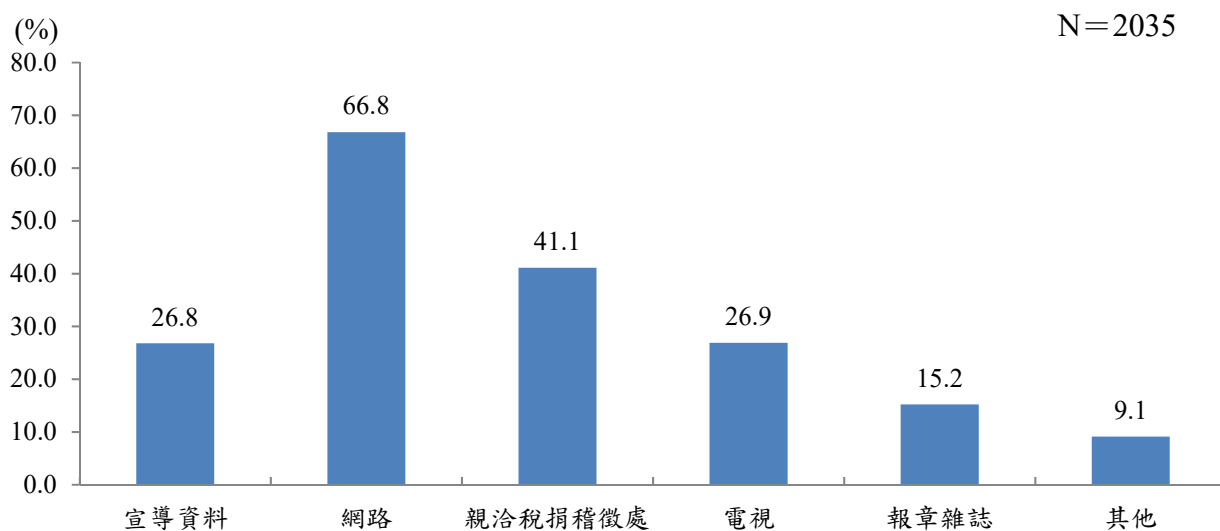


圖 4-10-1 取得稅務資訊管道統計圖

【交叉分析】

複選題不進行卡方檢定(詳附表 10)。

【趨勢比較】

比較去年調查結果發現，今年受訪者取得稅務資訊管道，以網路比例最高，占66.8%，相比去年增加了3.6個百分點；親洽稅捐處的比例為41.1%，較去年增加了9.1個百分點；而電視的比例為26.9%，相比去年增加4.8個百分點。(詳如下圖)

除了以網路取得稅務資訊管道的趨勢逐年提高，其餘的取得稅務資訊管道皆較去年增加，代表稅捐處的多元稅務資訊管道利用率增加。

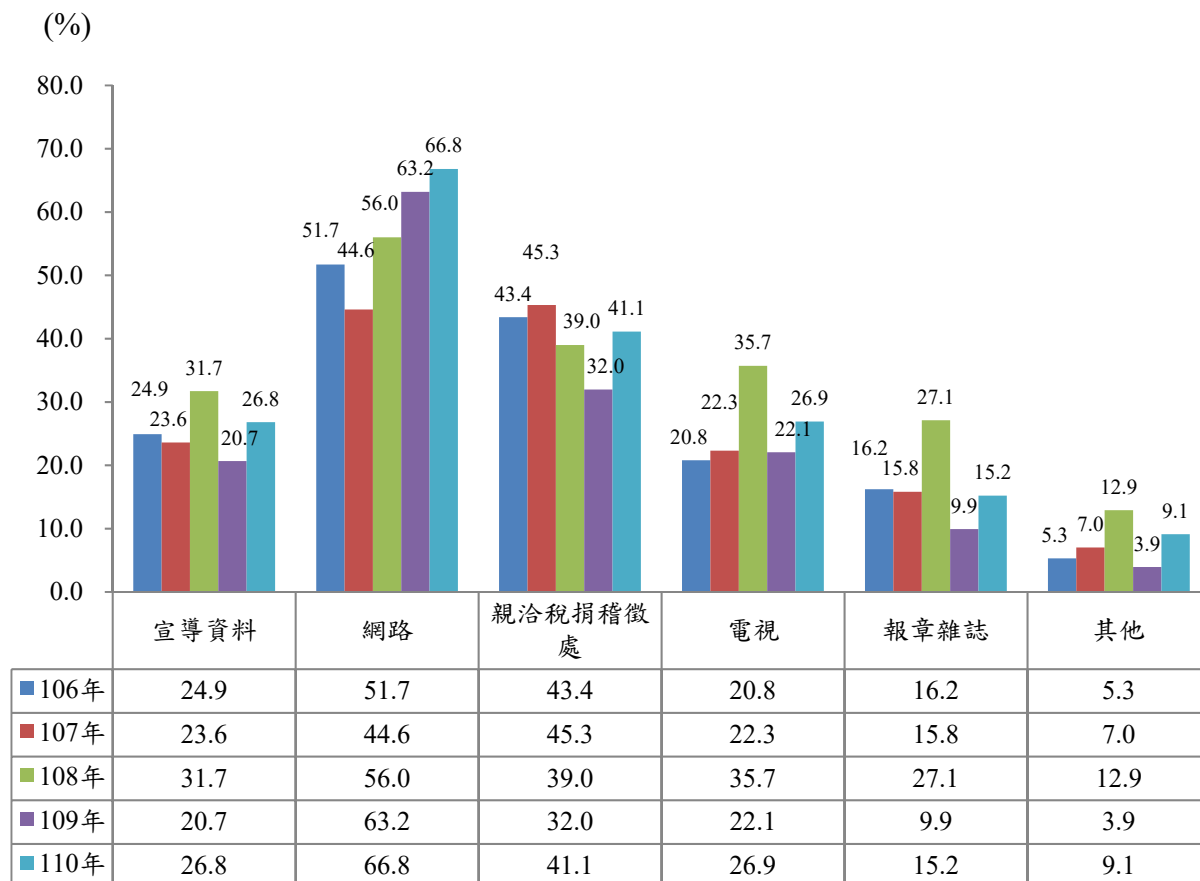


圖 4-10-2 取得稅務資訊管道年比較圖

拾壹、稅捐處設置納稅者權利保護官，提供納稅者權利保護諮詢服務知曉度

調查結果顯示，有 22.6% 的受訪者「知道」提供納稅者權利保護諮詢服務，有 77.4% 的受訪者表示「不知道」。知道的比例相比 109 年雖增加了 9.4 個百分點(詳如下圖)，惟仍有高達 77.4% 民眾不知道此項服務，建議稅捐處加強此服務項目之宣導。

表 4-11 稅捐處設置納稅者權利保護官，提供納稅者權利保護諮詢服務知曉度統計表

項目	次數	百分比(%)
知道	247	22.6
不知道	848	77.4
總計	1095	100.0

註：各項目百分比因四捨五入進位，總計百分比有±0.1 誤差。

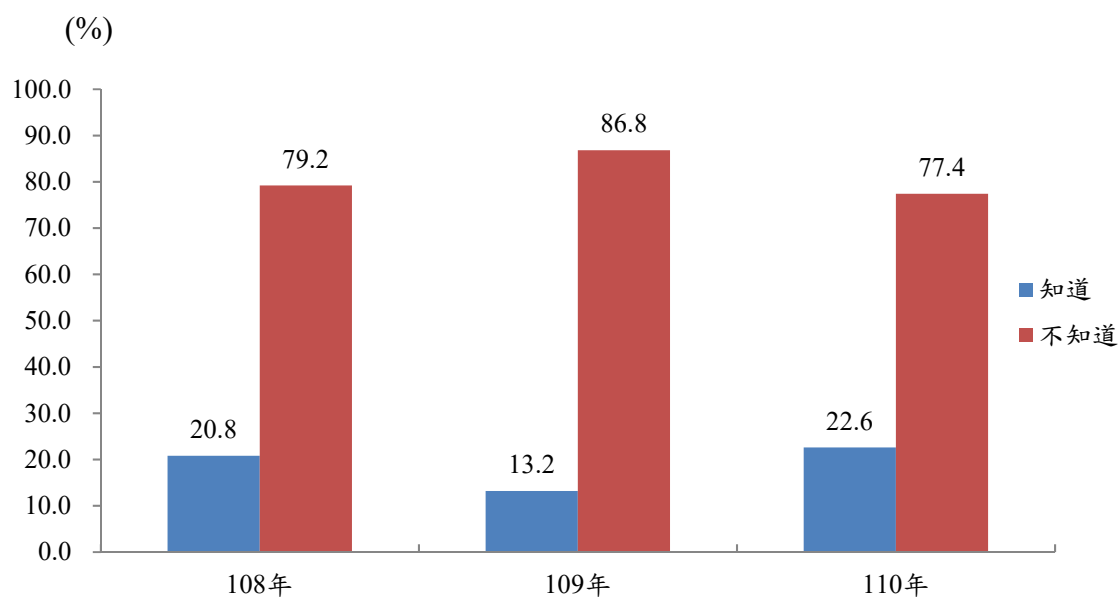


圖 4-11 稅捐處設置納稅者權利保護官，提供納稅者權利保護諮詢服務知曉度年比較圖
【交叉分析】

進一步檢定結果發現，不同的性別、年齡、教育程度、單位別無顯著差異，職業不適合卡方檢定(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)(詳附表 11)。

拾貳、稅捐處可以申請房屋稅、地價稅及使用牌照稅電子稅單知曉度

調查結果顯示，有 65.3% 的受訪者「知道」可以透過稅捐處申請房屋稅、地價稅及使用牌照稅電子稅單措施，有 34.7% 的受訪者「不知道」。

表 4-12 申請房屋稅、地價稅及使用牌照稅電子稅單知曉度統計表

項目	次數	百分比(%)
知道	715	65.3
不知道	380	34.7
總計	1095	100.0

註：各項目百分比因四捨五入進位，總計百分比有±0.1 誤差。

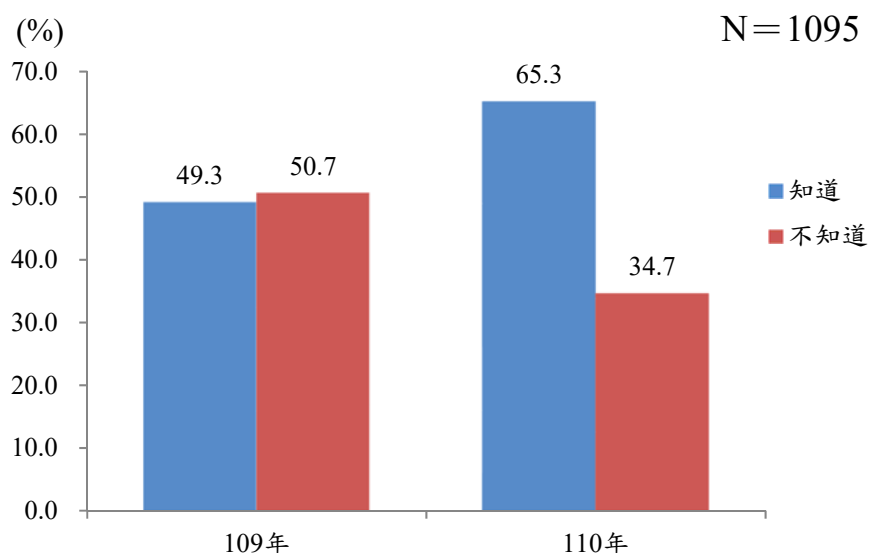


圖 4-12 申請房屋稅、地價稅及使用牌照稅電子稅單知曉度年比較圖

【交叉分析】

進一步檢定結果發現，不同的年齡、職業有顯著差異，性別、教育程度、單位別無顯著差異（詳附表 12）。

年齡：20-29 歲受訪者知道的比例較高，占 86.2%。

職業：學生受訪者知道的比例較高，占 100.0%（學生人數僅 3 位，故比例變動較大）。

拾參、透過手機使用行動支付 APP(如：台灣行動支付、街口支付等)繳納房屋稅、地價稅及使用牌照稅知曉度

調查結果顯示，有 71.9%的受訪者「知道」可以透過手機使用行動支付工具繳納房屋稅、地價稅及使用牌照稅，有 28.1%的受訪者表示「不知道」。知道的比例相比 109 年提高了 4.8 個百分點(詳如下圖)。

表 4-13 透過手機使用行動支付 APP 繳納本市地方稅如：房屋稅、地價稅及使用牌照稅知曉度統計表

項目	次數	百分比(%)
知道	787	71.9
不知道	308	28.1
總計	1095	100.0

註：各項目百分比因四捨五入進位，總計百分比有±0.1 誤差。

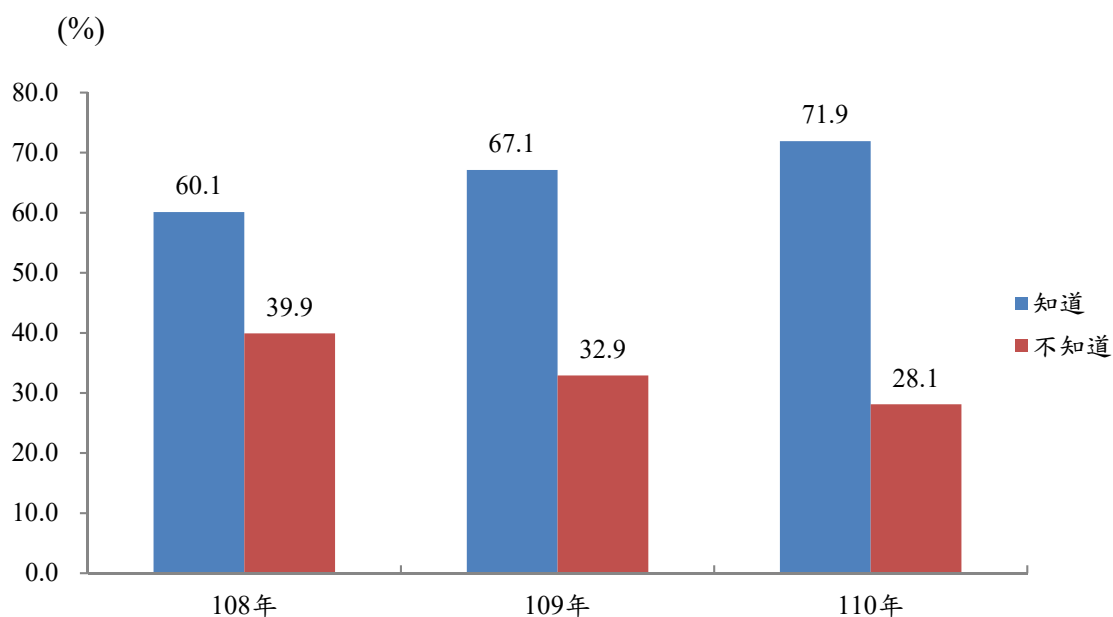


圖 4-13 透過手機使用行動支付 APP 繳納本市地方稅如：繳納房屋稅、地價稅及使用牌照稅知曉度統計圖

【交叉分析】

進一步檢定結果發現，不同的性別、年齡、教育程度、職業、單位別不適合卡方檢定(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)(詳附表 13)。

拾肆、稅捐處公務員有無其他不法情事之行為

調查結果顯示，有 99.9% 的受訪者表示未曾遇過或聽聞稅捐處公務員有不法情事之行為，有 0.1% 表示曾聽聞(詳如下表)。

表 4-14 稅捐處公務員有無不法情事之行為統計表

項目	次數	百分比(%)
未曾遇過	1094	99.9
要求送禮	1	0.1
接受請客招待	0	0.0
接受關說	0	0.0
其他不法情事	0	0.0
總計	1095	100.0

註：各項目百分比因四捨五入進位，總計百分比有±0.1 誤差。

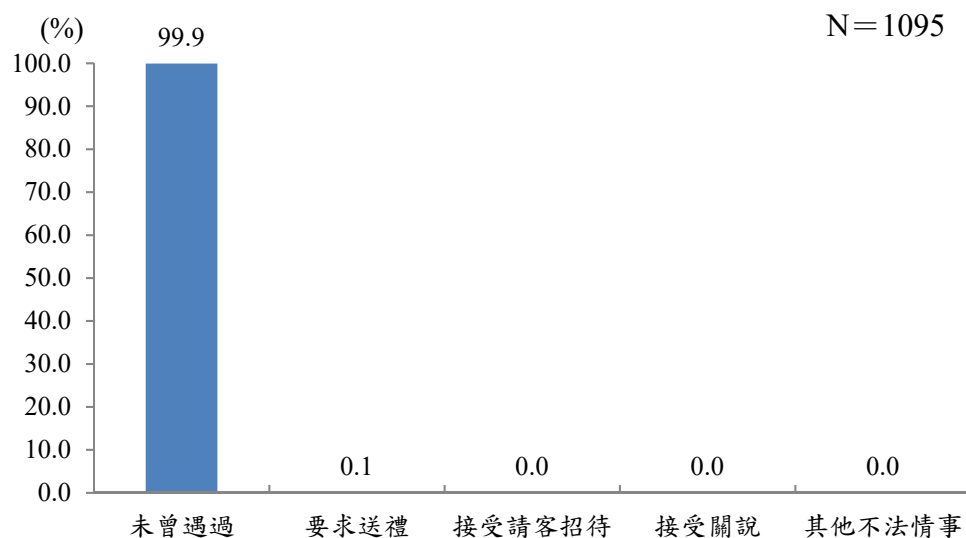


圖 4-14-1 稅捐處公務員有無不法情事之行為統計圖

【交叉分析】

複選題不進行卡方檢定(詳附表 14)。

【趨勢比較】

比較去年調查結果發現，今年受訪者未曾遇過或聽聞稅捐處公務員有不法情事之行為占 99.9%，較 109 年調查結果增加 0.1 個百分點，近五年皆可維持在 99%以上(詳如下圖)。

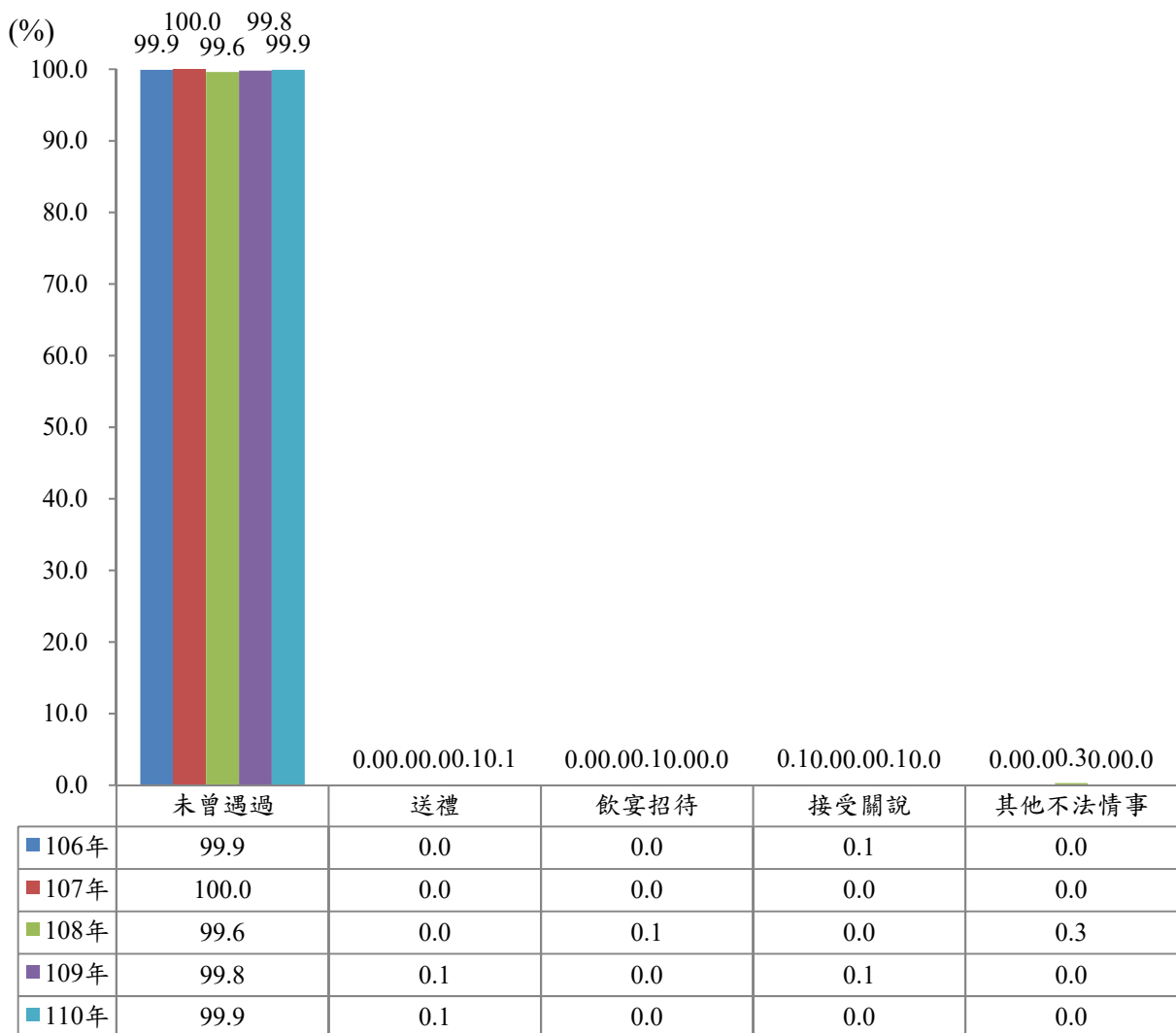


圖 4-14-2 稅捐處公務員有無不法情事之行為年比較圖

拾伍、檢舉稅捐處公務人員有貪污不法行為之情形

調查結果顯示，有 80.6% 的受訪者表示「會」檢舉稅捐處公務人員有貪污不法行為，而有 13.1% 受訪者表示「不會」，另有 6.3% 受訪者表示「不知道/未回答」（詳如下表）。

表 4-15 檢舉稅捐處公務人員有貪污不法行為之情形統計表

項目	次數	百分比(%)
會	883	80.6
不會	143	13.1
不知道/未回答	69	6.3
總計	1095	100.0

註：各項目百分比因四捨五入進位，總計百分比有±0.1 誤差。

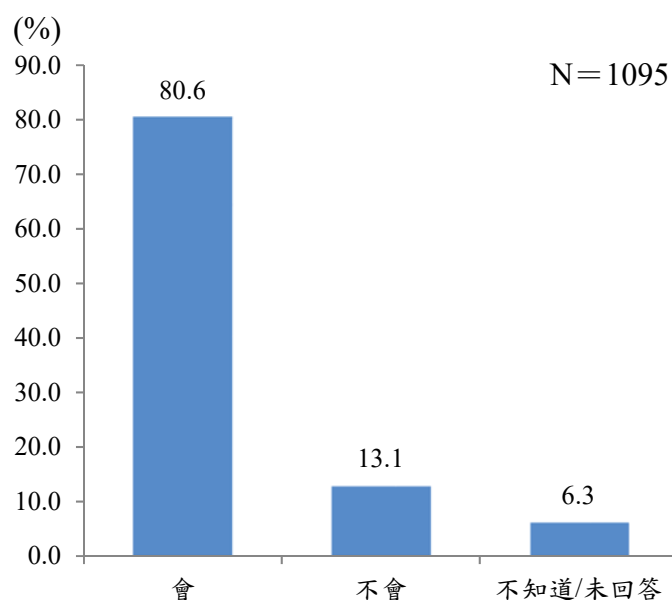


圖 4-15-1 檢舉稅捐處公務人員有貪污不法行為之情形統計圖

【交叉分析】

進一步檢定結果發現，性別、教育程度、職業、年齡、單位別不適合卡方檢定(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)(詳附表 15)。

【趨勢比較】

比較去年調查結果發現，今年受訪者會檢舉稅捐處公務人員有貪污不法行為之情形的比例為 80.6%，較 109 年調查結果減少 2.2 個百分點 (詳如下圖)。

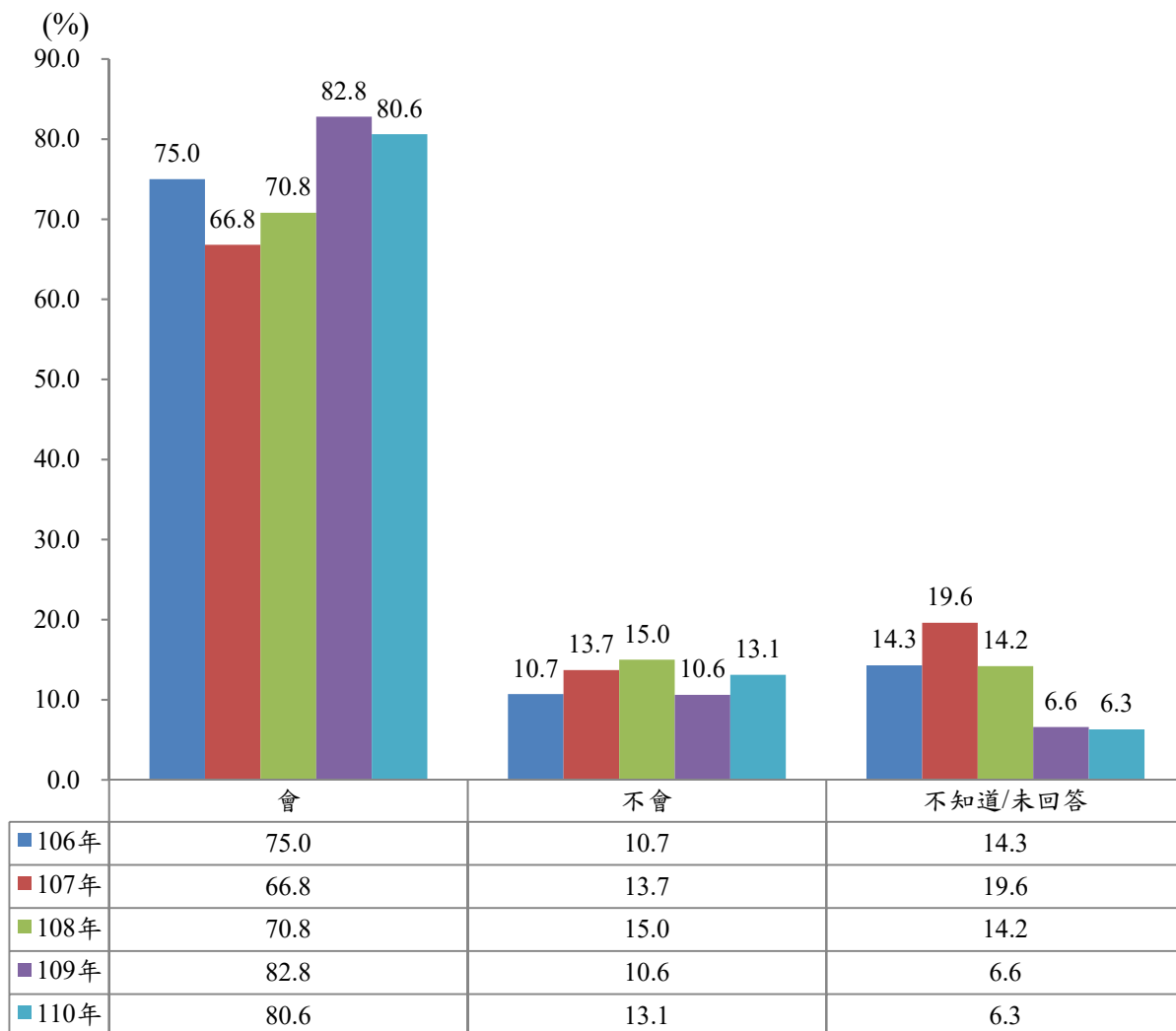


圖 4-15-2 檢舉稅捐處公務人員有貪污不法行為之情形年比較圖

第五章 綜合分析

此部分彙集各分處之受訪民眾在各個滿意度題項之評量，將正面評量(非常滿意及還算滿意)選項以各分處滿意度之平均數進行比較。

1. 洽公環境指標：前三名分別為中正分處(98.4%)、松山分處(98.4%)、萬華分處(98.1%)。(詳附表3)
2. 洽公時間指標：前三名分別為萬華分處(96.2%)、松山分處(94.9%)、北投分處(94.8%)。(詳附表4)
3. 人員服務態度指標：前三名分別為中正分處(98.8%)、松山分處(98.5%)、萬華分處(98.4%)。(詳附表5)
4. 人員專業指標：前三名分別為中正分處(97.6%)、內湖分處(96.9%)、大同分處(96.2%)。(詳附表6)
5. 整體服務指標：前三名分別為中正分處(98.8%)、萬華分處(98.3%)、北投分處(98.1%)。(詳附表8)

第六章 性別專章

針對第四章調查分析結果中，共計有兩題在性別中有顯著差異，將逐一說明。

壹、接觸稅捐處之方式

調查結果顯示，18.4%的受訪者曾只以電洽至稅捐處辦理業務，49.3%的受訪者曾只以臨櫃辦理業務，32.2%的受訪者曾電洽並臨櫃至稅捐處辦理業務。其中電洽以女性比例較高(21.0%)；臨櫃辦理以男性比例較高(53.3%)；電洽並臨櫃辦理以男性比例較高(32.5%)。

表 6-1 接觸稅捐處之方式統計表-依性別區分

選項	次數	百分比(%)	男性(%)	女性(%)
電洽	202	18.4	14.2	21.0
臨櫃辦理	540	49.3	53.3	46.9
電洽並臨櫃辦理	353	32.2	32.5	32.1
總計	1095	100.0	100.0	100.0

註：各項目百分比因四捨五入進位，總計百分比有±0.1 誤差。

貳、服務人員的專業能力滿意度

調查結果顯示，有 94.2% 的受訪者對於本處服務人員的專業能力表示滿意，僅 3.6% 表示不滿意（詳如下表），其中男性對於本處服務人員的專業能力表示滿意的比例為 95.9%，雖高於女性的 93.3%。惟因本次調查對象以女性居多，整體而言並無顯著差異。

表 6-2 服務人員的專業能力滿意度統計表-依性別區分

選項	次數	百分比 (%)	正負面 評價 (%)	男性 (%)	正負面 評價 (%)	女性 (%)	正負面 評價 (%)
非常滿意	588	53.7	94.2	60.9	95.9	49.4	93.3
還算滿意	444	40.5		35.0		43.9	
有點不滿意	29	2.6	3.6	2.0	3.2	3.1	4.0
非常不滿意	11	1.0		1.2		0.9	
不知道/未回答	23	2.1	2.1	1.0	1.0	2.8	2.8
總計	1095	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

註：各項目百分比因四捨五入進位，總計百分比有±0.1 誤差。

第七章 結論與建議

稅捐處於 110 年 5 月 5 日至 5 月 26 日進行 110 年電話問卷調查，採電話訪問方式進行，調查對象為針對年滿 20 歲且於 109 年 3 月至 110 年 2 月曾接觸稅捐處之民眾抽樣訪問。總計撥打 9,942 通電話，完成 1,095 份有效樣本。

壹、結論

一、受訪者對於稅捐處整體服務滿意度

在 110 年調查中發現，有 96.1%的受訪者持正面評價，而有 3.9%受訪者持負面評價，另有 0.1%表示「無意見/未回答」。雖相較 109 年下降 0.2 個百分點，惟整體而言，受訪者對於稅捐處整體服務滿意度仍持正面評價，。

二、受訪者對於洽公環境、人員的服務態度及專業能力給予高度正面評價

在 110 年調查中發現，受訪者對於洽公環境滿意的比例為 96.3%、人員服務態度方面為 96.5%以及人員專業度為 94.2%，滿意度均在 94%以上。

三、受訪者取得稅務資訊管道以「網路」為最大宗

在 110 年調查中發現，有 66.8%受訪者透過「網路」取得稅務資訊，其次為「親洽稅捐處」占 41.1%，其中網路的比例較去年增加 3.6 個百分點，連續三年皆有增加，且均為稅務資訊主要取得管道，可見網路已成為台北市民取得稅務資訊的主要方式，稅捐處可多加運用於稅政行銷。

四、受訪者對於稅捐處公務員清廉知曉程度

在 110 年調查中發現，有 99.9%表示的受訪者表示「未曾遇過」公務員不法情事之行為，整體而言，受訪者對於稅捐處公務員清廉知曉程度持正面評價。

貳、建議

一、視業務單位需求調整宣導各項新穎服務

本次調查中發現，22.6%的受訪者「知道」稅捐處設置納稅者權利保護官，提供納稅權利保護諮詢的服務(較去年上升 9.4%)，71.9%的受訪者「知道」可以透過手機使用行動支付工具繳納定期的房屋稅、地價稅及使用牌照稅(較去年上升 4.8%)，連續兩年有顯著增加。

本次調查發現各項新穎服務被民眾所知曉度雖較去年顯著提升，惟仍有多數民眾未知這些較新服務項目，建議可再針對「納保官」及「透過手機使用行動支付工具(如：台灣行動支付、街口支付等)繳納房屋稅、地價稅及使用牌照稅知曉度」，再加強宣傳以提升民眾知曉度。

二、針對女性民眾改善相關服務內容

由性別專章中可發現女性民眾對「服務人員的專業能力」滿意度較男性民眾低，惟因本次調查對象以女性居多，整體而言並無顯著差異。

三、施行標竿學習的方式，以提升相關同仁專業能力

民眾對於服務人員的專業能力滿意度較去年下降，也有部分民眾認為希望可以加強改善，建議仍可以透過標竿學習的方式，藉由相關測試與分享學習等方式，以了解相關同仁之應答能力、專業能力與相關禮貌，針對相關能力有所不足的同仁予以進行教育訓練，以期提升整體同仁之表現。

附錄一 交叉分析表

卡方檢定處理原則說明：

1. 濾除自變項中未予實質/具體回應者及回答人數過少者，才進行統計檢定。
2. 卡方檢定達顯著水準 $p\text{-value}<0.05$ 則在表中以 '**' 表之，若檢定結果 $P\text{-value}<0.01$ 即以 '***' 表之，'****' 則表示 $p\text{-value}<0.001$ 。
3. #表示卡方關聯性檢定分析結果，不適合卡方檢定（期望值低於 5 之比例大於 25%）
4. 各項目百分比因四捨五入進位之關係造成總計百分比有 ± 0.1 之誤差。

附表 1

Q1 請問，從去年 3 月到今年 2 月，您有沒有去過或打電話到臺北市稅捐稽徵處的單位辦理事情？

		總計	電洽		有臨櫃辦理		有打電話、也有臨櫃	
		N	n	%	n	%	n	%
總計		1095	202	18.4	540	49.3	353	32.2
性別 *	男	409	58	14.2	218	53.3	133	32.5
	女	686	144	21.0	322	46.9	220	32.1
年齡 **	20-29 歲	65	19	29.2	26	40.0	20	30.8
	30-39 歲	163	33	20.2	72	44.2	58	35.6
	40-49 歲	237	47	19.8	103	43.5	87	36.7
	50-59 歲	274	56	20.4	132	48.2	86	31.4
	60 歲以上	350	47	13.4	204	58.3	99	28.3
	未回答	6	0	0.0	3	50.0	3	50.0
教育程 度 ***	國小及以下	24	3	12.5	19	79.2	2	8.3
	初中、國中	20	3	15.0	15	75.0	2	10.0
	高中、高職	190	35	18.4	91	47.9	64	33.7
	專科	184	33	17.9	84	45.7	67	36.4
	大學	486	98	20.2	216	44.4	172	35.4
	研究所(含)以上	177	30	16.9	108	61.0	39	22.0
	未回答	14	0	0.0	7	50.0	7	50.0
職業 #	學生	3	0	0.0	2	66.7	1	33.3
	軍公教	40	6	15.0	27	67.5	7	17.5
	服務業	219	47	21.5	102	46.6	70	32.0
	金融保險	60	12	20.0	31	51.7	17	28.3
	地政士、代書或會計師事務所人員	244	58	23.8	48	19.7	138	56.6
	自由業	38	6	15.8	18	47.4	14	36.8
	家管	124	21	16.9	83	66.9	20	16.1
	退休	172	18	10.5	113	65.7	41	23.8
	科技業	47	8	17.0	31	66.0	8	17.0
	製造業	46	10	21.7	28	60.9	8	17.4
	醫療業	17	1	5.9	12	70.6	4	23.5
	其他	85	15	17.6	45	52.9	25	29.4
	單位別 *	北投分處	52	14	26.9	18	34.6	20
士林分處		97	17	17.5	61	62.9	19	19.6
大同分處		184	34	18.5	97	52.7	53	28.8
中山分處		77	8	10.4	43	55.8	26	33.8
松山分處		69	10	14.5	37	53.6	22	31.9
內湖分處		64	15	23.4	25	39.1	24	37.5
萬華分處		61	9	14.8	29	47.5	23	37.7
中正分處		81	15	18.5	40	49.4	26	32.1
大安分處		116	25	21.6	45	38.8	46	39.7
信義分處		73	13	17.8	32	43.8	28	38.4
南港分處		123	22	17.9	74	60.2	27	22.0
文山分處		98	20	20.4	39	39.8	39	39.8

註 1： $p < 0.05$ 則在表中以 '**' 表之，若檢定結果 $p < 0.01$ 即以 '***' 表之，'****' 則表示 $p < 0.001$

註 2：# 表示卡方關聯性檢定分析結果，不適合卡方檢定（期望值低於 5 之比例大於 25%）

附表 2

Q3 請問，您那一次是辦理或詢問以下哪些項目？

	總計	全功能服務臺		房屋稅		地價稅		土地增值稅		契稅		牌照稅		印花稅		娛樂稅		不記得/未回答		
		N	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
總計	1095	624	57.0	419	38.3	253	23.1	248	22.6	179	16.3	95	8.7	112	10.2	13	1.2	28	2.6	
性別	男	409	227	55.5	165	40.3	111	27.1	95	23.2	78	19.1	38	9.3	43	10.5	5	1.2	13	3.2
	女	686	397	57.9	254	37.0	142	20.7	153	22.3	101	14.7	57	8.3	69	10.1	8	1.2	15	2.2
年齡	20-29 歲	65	39	60.0	21	32.3	15	23.1	15	23.1	13	20.0	5	7.7	14	21.5	1	1.5	1	1.5
	30-39 歲	163	86	52.8	69	42.3	42	25.8	51	31.3	36	22.1	12	7.4	26	16.0	4	2.5	5	3.1
	40-49 歲	237	135	57.0	97	40.9	47	19.8	61	25.7	47	19.8	23	9.7	27	11.4	3	1.3	4	1.7
	50-59 歲	274	148	54.0	102	37.2	68	24.8	63	23.0	43	15.7	29	10.6	18	6.6	3	1.1	8	2.9
	60 歲以上	350	214	61.1	126	36.0	79	22.6	58	16.6	40	11.4	26	7.4	27	7.7	2	.6	9	2.6
	未回答	6	2	33.3	4	66.7	2	33.3	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	16.7
教育程度	國小及以下	24	16	66.7	8	33.3	5	20.8	2	8.3	1	4.2	2	8.3	1	4.2	0	0.0	3	12.5
	初中、國中	20	14	70.0	7	35.0	7	35.0	1	5.0	2	10.0	3	15.0	1	5.0	0	0.0	0	0.0
	高中、高職	190	111	58.4	61	32.1	39	20.5	44	23.2	29	15.3	18	9.5	14	7.4	5	2.6	5	2.6
	專科	184	98	53.3	78	42.4	41	22.3	42	22.8	39	21.2	13	7.1	18	9.8	2	1.1	6	3.3
	大學	486	282	58.0	176	36.2	97	20.0	116	23.9	84	17.3	42	8.6	66	13.6	6	1.2	11	2.3
	研究所(含)以上	177	97	54.8	83	46.9	61	34.5	39	22.0	22	12.4	16	9.0	11	6.2	0	0.0	3	1.7
	未回答	14	6	42.9	6	42.9	3	21.4	4	28.6	2	14.3	1	7.1	1	7.1	0	0.0	0	0.0
職業	學生	3	2	66.7	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	33.3	0	0.0	0	0.0
	軍公教	40	22	55.0	21	52.5	12	30.0	3	7.5	4	10.0	3	7.5	3	7.5	1	2.5	0	0.0
	服務業	219	128	58.4	89	40.6	55	25.1	48	21.9	28	12.8	26	11.9	18	8.2	1	.5	4	1.8
	金融保險	60	36	60.0	20	33.3	14	23.3	10	16.7	3	5.0	5	8.3	5	8.3	0	0.0	2	3.3
	地政士、代書或會計師事務所人員	244	121	49.6	108	44.3	63	25.8	121	49.6	110	45.1	9	3.7	54	22.1	9	3.7	4	1.6
	自由業	38	20	52.6	12	31.6	13	34.2	13	34.2	12	31.6	7	18.4	9	23.7	2	5.3	2	5.3
	家管	124	77	62.1	41	33.1	19	15.3	9	7.3	2	1.6	11	8.9	0	0.0	0	0.0	3	2.4
	退休	172	106	61.6	64	37.2	40	23.3	21	12.2	8	4.7	20	11.6	9	5.2	0	0.0	5	2.9
	科技業	47	27	57.4	17	36.2	11	23.4	9	19.1	4	8.5	4	8.5	3	6.4	0	0.0	2	4.3
	製造業	46	29	63.0	14	30.4	9	19.6	5	10.9	3	6.5	1	2.2	4	8.7	0	0.0	1	2.2
	醫療業	17	11	64.7	6	35.3	4	23.5	1	5.9	1	5.9	1	5.9	1	5.9	0	0.0	0	0.0
	其他	85	45	52.9	27	31.8	13	15.3	8	9.4	4	4.7	8	9.4	5	5.9	0	0.0	5	5.9
	單位別	北投分處	52	31	59.6	19	36.5	14	26.9	4	7.7	2	3.8	4	7.7	4	7.7	1	1.9	0
士林分處		97	48	49.5	44	45.4	24	24.7	20	20.6	14	14.4	2	2.1	6	6.2	0	0.0	6	6.2
大同分處		184	103	56.0	85	46.2	40	21.7	46	25.0	27	14.7	14	7.6	20	10.9	2	1.1	4	2.2
中山分處		77	48	62.3	29	37.7	28	36.4	21	27.3	16	20.8	4	5.2	11	14.3	3	3.9	1	1.3
松山分處		69	45	65.2	19	27.5	12	17.4	13	18.8	9	13.0	3	4.3	6	8.7	1	1.4	1	1.4
內湖分處		64	33	51.6	19	29.7	11	17.2	14	21.9	11	17.2	7	10.9	10	15.6	2	3.1	3	4.7
萬華分處		61	43	70.5	19	31.1	8	13.1	10	16.4	12	19.7	6	9.8	5	8.2	0	0.0	0	0.0
中正分處		81	46	56.8	26	32.1	20	24.7	14	17.3	9	11.1	13	16.0	6	7.4	0	0.0	1	1.2
大安分處		116	62	53.4	51	44.0	25	21.6	33	28.4	23	19.8	10	8.6	12	10.3	2	1.7	3	2.6
信義分處		73	44	60.3	21	28.8	13	17.8	23	31.5	16	21.9	8	11.0	6	8.2	0	0.0	2	2.7
南港分處		123	63	51.2	50	40.7	41	33.3	26	21.1	20	16.3	19	15.4	15	12.2	2	1.6	5	4.1
文山分處		98	58	59.2	37	37.8	17	17.3	24	24.5	20	20.4	5	5.1	11	11.2	0	0.0	2	2.0

註 1：p<0.05 則在表中以'*'表之，若檢定結果 p<0.01 即以'***'表之，'****'則表示 p<0.001

註 2：#表示卡方關聯性檢定分析結果，不適合卡方檢定（期望值低於 5 之比例大於 25%）

附表 3

Q4 請問，您那次去稅捐稽徵處辦事情，對洽公環境的舒適度滿不滿意？

		總計	非常滿意		還算滿意		有點不滿意		非常不滿意		無意見/未回答	
		N	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
總計		893	441	49.4	419	46.9	20	2.2	3	0.3	10	1.1
性別 #	男	351	197	56.1	141	40.2	9	2.6	1	0.3	3	0.9
	女	542	244	45.0	278	51.3	11	2.0	2	0.4	7	1.3
年齡 #	20-29 歲	46	32	69.6	13	28.3	0	0.0	0	0.0	1	2.2
	30-39 歲	130	73	56.2	56	43.1	1	0.8	0	0.0	0	0.0
	40-49 歲	190	92	48.4	88	46.3	8	4.2	0	0.0	2	1.1
	50-59 歲	218	106	48.6	101	46.3	6	2.8	1	0.5	4	1.8
	60 歲以上	303	135	44.6	158	52.1	5	1.7	2	0.7	3	1.0
	未回答	6	3	50.0	3	50.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
教育程度 #	國小及以下	21	8	38.1	13	61.9	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	初中、國中	17	9	52.9	8	47.1	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	高中、高職	155	69	44.5	81	52.3	0	0.0	2	1.3	3	1.9
	專科	151	63	41.7	83	55.0	4	2.6	0	0.0	1	0.7
	大學	388	199	51.3	173	44.6	11	2.8	1	0.3	4	1.0
	研究所(含)以上	147	88	59.9	53	36.1	5	3.4	0	0.0	1	0.7
	未回答	14	5	35.7	8	57.1	0	0.0	0	0.0	1	7.1
職業 #	學生	3	3	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	軍公教	34	18	52.9	14	41.2	2	5.9	0	0.0	0	0.0
	服務業	172	85	49.4	83	48.3	4	2.3	0	0.0	0	0.0
	金融保險	48	25	52.1	20	41.7	3	6.3	0	0.0	0	0.0
	地政士、代書或會計師事務所人員	186	93	50.0	89	47.8	2	1.1	0	0.0	2	1.1
	自由業	32	15	46.9	16	50.0	0	0.0	1	3.1	0	0.0
	家管	103	40	38.8	56	54.4	2	1.9	2	1.9	3	2.9
	退休	154	74	48.1	75	48.7	4	2.6	0	0.0	1	0.6
	科技業	39	24	61.5	14	35.9	0	0.0	0	0.0	1	2.6
	製造業	36	12	33.3	24	66.7	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	醫療業	16	10	62.5	4	25.0	1	6.3	0	0.0	1	6.3
其他	70	42	60.0	24	34.3	2	2.9	0	0.0	2	2.9	
單位 #	北投分處	38	20	52.6	17	44.7	0	0.0	0	0.0	1	2.6
	士林分處	80	39	48.8	38	47.5	2	2.5	0	0.0	1	1.3
	大同分處	150	77	51.3	68	45.3	3	2.0	0	0.0	2	1.3
	中山分處	69	38	55.1	27	39.1	2	2.9	0	0.0	2	2.9
	松山分處	59	29	49.2	29	49.2	0	0.0	0	0.0	1	1.7
	內湖分處	49	21	42.9	27	55.1	0	0.0	1	2.0	0	0.0
	萬華分處	52	29	55.8	22	42.3	1	1.9	0	0.0	0	0.0
	中正分處	66	36	54.5	29	43.9	1	1.5	0	0.0	0	0.0
	大安分處	91	49	53.8	39	42.9	2	2.2	1	1.1	0	0.0
	信義分處	60	25	41.7	30	50.0	2	3.3	1	1.7	2	3.3
	南港分處	101	46	45.5	49	48.5	5	5.0	0	0.0	1	1.0
文山分處	78	32	41.0	44	56.4	2	2.6	0	0.0	0	0.0	

註 1：p<0.05 則在表中以 '**' 表之，若檢定結果 p<0.01 即以 '***' 表之，'****' 則表示 p<0.001

註 2：# 表示卡方關聯性檢定分析結果，不適合卡方檢定（期望值低於 5 之比例大於 25%）

附表 4

Q5 請問，您那次去/打電話去稅捐稽徵處辦事情時，對整體等候辦理時間滿不滿意？

		總計	非常滿意		還算滿意		有點不滿意		非常不滿意		無意見/未回答	
		N	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
總計		893	391	43.8	435	48.7	46	5.2	11	1.2	10	1.1
性別 #	男	351	180	51.3	146	41.6	16	4.6	5	1.4	4	1.1
	女	542	211	38.9	289	53.3	30	5.5	6	1.1	6	1.1
年齡 #	20-29 歲	46	28	60.9	16	34.8	2	4.3	0	0.0	0	0.0
	30-39 歲	130	59	45.4	62	47.7	5	3.8	2	1.5	2	1.5
	40-49 歲	190	81	42.6	98	51.6	9	4.7	1	0.5	1	0.5
	50-59 歲	218	91	41.7	105	48.2	16	7.3	3	1.4	3	1.4
	60 歲以上	303	128	42.2	152	50.2	14	4.6	5	1.7	4	1.3
	未回答	6	4	66.7	2	33.3	0	0.0	0	0.0	0	0.0
教育 程度 #	國小及以下	21	9	42.9	11	52.4	1	4.8	0	0.0	0	0.0
	初中、國中	17	8	47.1	9	52.9	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	高中、高職	155	63	40.6	81	52.3	6	3.9	3	1.9	2	1.3
	專科	151	56	37.1	78	51.7	11	7.3	2	1.3	4	2.6
	大學	388	168	43.3	190	49.0	23	5.9	4	1.0	3	0.8
	研究所(含)以上	147	83	56.5	57	38.8	5	3.4	1	0.7	1	0.7
	未回答	14	4	28.6	9	64.3	0	0.0	1	7.1	0	0.0
職業 #	學生	3	1	33.3	2	66.7	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	軍公教	34	20	58.8	13	38.2	1	2.9	0	0.0	0	0.0
	服務業	172	77	44.8	78	45.3	10	5.8	5	2.9	2	1.2
	金融保險	48	18	37.5	23	47.9	7	14.6	0	0.0	0	0.0
	地政士、代書或會計師事務所人員	186	77	41.4	96	51.6	8	4.3	2	1.1	3	1.6
	自由業	32	15	46.9	16	50.0	1	3.1	0	0.0	0	0.0
	家管	103	41	39.8	51	49.5	7	6.8	2	1.9	2	1.9
	退休	154	64	41.6	84	54.5	3	1.9	2	1.3	1	0.6
	科技業	39	23	59.0	12	30.8	3	7.7	0	0.0	1	2.6
	製造業	36	15	41.7	20	55.6	0	0.0	0	0.0	1	2.8
	醫療業	16	6	37.5	10	62.5	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	其他	70	34	48.6	30	42.9	6	8.6	0	0.0	0	0.0
單位 #	北投分處	38	24	63.2	12	31.6	1	2.6	1	2.6	0	0.0
	士林分處	80	39	48.8	36	45.0	3	3.8	1	1.3	1	1.3
	大同分處	150	68	45.3	71	47.3	9	6.0	1	0.7	1	0.7
	中山分處	69	26	37.7	37	53.6	4	5.8	2	2.9	0	0.0
	松山分處	59	22	37.3	34	57.6	2	3.4	1	1.7	0	0.0
	內湖分處	49	22	44.9	24	49.0	3	6.1	0	0.0	0	0.0
	萬華分處	52	29	55.8	21	40.4	1	1.9	0	0.0	1	1.9
	中正分處	66	31	47.0	31	47.0	2	3.0	0	0.0	2	3.0
	大安分處	91	35	38.5	47	51.6	7	7.7	1	1.1	1	1.1
	信義分處	60	23	38.3	30	50.0	2	3.3	2	3.3	3	5.0
	南港分處	101	41	40.6	52	51.5	6	5.9	1	1.0	1	1.0
	文山分處	78	31	39.7	40	51.3	6	7.7	1	1.3	0	0.0

註 1：p<0.05 則在表中以 '**' 表之，若檢定結果 p<0.01 即以 '***' 表之，'****' 則表示 p<0.001

註 2：# 表示卡方關聯性檢定分析結果，不適合卡方檢定（期望值低於 5 之比例大於 25%）

附表 5

Q6 請問，您那次去/打電話去稅捐稽徵處辦事情，對服務人員的態度滿不滿意？

		總計	非常滿意		還算滿意		有點不滿意		非常不滿意		無意見/未回答	
		N	n	%	n	%	n	%	N	%	n	%
總計		1095	648	59.2	408	37.3	21	1.9	9	0.8	9	0.8
性別 #	男	409	271	66.3	126	30.8	7	1.7	3	0.7	2	0.5
	女	686	377	55.0	282	41.1	14	2.0	6	0.9	7	1.0
年齡 #	20-29 歲	65	50	76.9	15	23.1	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	30-39 歲	163	99	60.7	57	35.0	6	3.7	0	0.0	1	0.6
	40-49 歲	237	136	57.4	91	38.4	4	1.7	2	0.8	4	1.7
	50-59 歲	274	156	56.9	108	39.4	5	1.8	4	1.5	1	0.4
	60 歲以上	350	204	58.3	134	38.3	6	1.7	3	0.9	3	0.9
	未回答	6	3	50.0	3	50.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
教育 程度 #	國小及以下	24	10	41.7	13	54.2	1	4.2	0	0.0	0	0.0
	初中、國中	20	16	80.0	3	15.0	0	0.0	0	0.0	1	5.0
	高中、高職	190	110	57.9	76	40.0	2	1.1	1	0.5	1	0.5
	專科	184	98	53.3	81	44.0	1	0.5	3	1.6	1	0.5
	大學	486	300	61.7	167	34.4	12	2.5	3	0.6	4	0.8
	研究所(含)以上	177	109	61.6	59	33.3	5	2.8	2	1.1	2	1.1
	未回答	14	5	35.7	9	64.3	0	0.0	0	0.0	0	0.0
職業 #	學生	3	3	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	軍公教	40	25	62.5	14	35.0	1	2.5	0	0.0	0	0.0
	服務業	219	117	53.4	91	41.6	3	1.4	6	2.7	2	0.9
	金融保險	60	38	63.3	21	35.0	1	1.7	0	0.0	0	0.0
	地政士、代書或會計師事務所人員	244	141	57.8	95	38.9	3	1.2	1	0.4	4	1.6
	自由業	38	23	60.5	15	39.5	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	家管	124	74	59.7	46	37.1	2	1.6	0	0.0	2	1.6
	退休	172	103	59.9	62	36.0	6	3.5	1	0.6	0	0.0
	科技業	47	29	61.7	14	29.8	2	4.3	1	2.1	1	2.1
	製造業	46	31	67.4	14	30.4	1	2.2	0	0.0	0	0.0
	醫療業	17	10	58.8	7	41.2	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	其他	85	54	63.5	29	34.1	2	2.4	0	0.0	0	0.0
單位 #	北投分處	52	32	61.5	19	36.5	0	0.0	0	0.0	1	1.9
	士林分處	97	68	70.1	26	26.8	2	2.1	0	0.0	1	1.0
	大同分處	184	108	58.7	71	38.6	3	1.6	2	1.1	0	0.0
	中山分處	77	48	62.3	25	32.5	1	1.3	2	2.6	1	1.3
	松山分處	69	39	56.5	29	42.0	1	1.4	0	0.0	0	0.0
	內湖分處	64	34	53.1	28	43.8	2	3.1	0	0.0	0	0.0
	萬華分處	61	40	65.6	20	32.8	0	0.0	0	0.0	1	1.6
	中正分處	81	46	56.8	34	42.0	1	1.2	0	0.0	0	0.0
	大安分處	116	69	59.5	43	37.1	1	0.9	2	1.7	1	0.9
	信義分處	73	44	60.3	25	34.2	3	4.1	0	0.0	1	1.4
	南港分處	123	69	56.1	46	37.4	5	4.1	1	0.8	2	1.6
文山分處	98	51	52.0	42	42.9	2	2.0	2	2.0	1	1.0	

註 1：p<0.05 則在表中以 '**' 表之，若檢定結果 p<0.01 即以 '***' 表之，'****' 則表示 p<0.001

註 2：# 表示卡方關聯性檢定分析結果，不適合卡方檢定（期望值低於 5 之比例大於 25%）

附表 6

Q7 請問，您那次去/打電話去稅捐稽徵處辦事情，對服務人員的專業能力滿不滿意？

		總計	非常滿意		還算滿意		有點不滿意		非常不滿意		無意見/未回答	
		N	n	%	n	%	n	%	N	%	n	%
總計		1095	588	53.7	444	40.5	29	2.6	11	1.0	23	2.1
性別 **	男	409	249	60.9	143	35.0	8	2.0	5	1.2	4	1.0
	女	686	339	49.4	301	43.9	21	3.1	6	0.9	19	2.8
年齡 #	20-29 歲	65	51	78.5	13	20.0	1	1.5	0	0.0	0	0.0
	30-39 歲	163	91	55.8	65	39.9	4	2.5	1	0.6	2	1.2
	40-49 歲	237	133	56.1	91	38.4	7	3.0	2	0.8	4	1.7
	50-59 歲	274	144	52.6	111	40.5	7	2.6	5	1.8	7	2.6
	60 歲以上	350	166	47.4	161	46.0	10	2.9	3	0.9	10	2.9
	未回答	6	3	50.0	3	50.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
教育 程度 #	國小及以下	24	7	29.2	14	58.3	1	4.2	0	0.0	2	8.3
	初中、國中	20	10	50.0	7	35.0	1	5.0	0	0.0	2	10.0
	高中、高職	190	93	48.9	84	44.2	8	4.2	1	0.5	4	2.1
	專科	184	89	48.4	87	47.3	5	2.7	1	0.5	2	1.1
	大學	486	283	58.2	176	36.2	10	2.1	5	1.0	12	2.5
	研究所(含)以上	177	101	57.1	67	37.9	4	2.3	4	2.3	1	0.6
職業 #	未回答	14	5	35.7	9	64.3	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	學生	3	3	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	軍公教	40	25	62.5	14	35.0	0	0.0	1	2.5	0	0.0
	服務業	219	110	50.2	88	40.2	10	4.6	3	1.4	8	3.7
	金融保險	60	36	60.0	23	38.3	1	1.7	0	0.0	0	0.0
	地政士、代書或會計師事務所人員	244	127	52.0	110	45.1	2	0.8	3	1.2	2	0.8
	自由業	38	20	52.6	16	42.1	2	5.3	0	0.0	0	0.0
	家管	124	61	49.2	55	44.4	4	3.2	0	0.0	4	3.2
	退休	172	87	50.6	73	42.4	6	3.5	2	1.2	4	2.3
	科技業	47	28	59.6	14	29.8	1	2.1	1	2.1	3	6.4
	製造業	46	28	60.9	16	34.8	2	4.3	0	0.0	0	0.0
	醫療業	17	10	58.8	7	41.2	0	0.0	0	0.0	0	0.0
其他	85	53	62.4	28	32.9	1	1.2	1	1.2	2	2.4	
單位 #	北投分處	52	30	57.7	19	36.5	1	1.9	0	0.0	2	3.8
	士林分處	97	62	63.9	30	30.9	3	3.1	0	0.0	2	2.1
	大同分處	184	104	56.5	73	39.7	5	2.7	1	0.5	1	0.5
	中山分處	77	41	53.2	33	42.9	1	1.3	1	1.3	1	1.3
	松山分處	69	35	50.7	31	44.9	0	0.0	0	0.0	3	4.3
	內湖分處	64	32	50.0	30	46.9	0	0.0	1	1.6	1	1.6
	萬華分處	61	35	57.4	22	36.1	3	4.9	0	0.0	1	1.6
	中正分處	81	42	51.9	37	45.7	2	2.5	0	0.0	0	0.0
	大安分處	116	67	57.8	44	37.9	1	0.9	1	0.9	3	2.6
	信義分處	73	37	50.7	26	35.6	5	6.8	1	1.4	4	5.5
	南港分處	123	61	49.6	50	40.7	5	4.1	4	3.3	3	2.4
文山分處	98	42	42.9	49	50.0	3	3.1	2	2.0	2	2.0	

註 1：p<0.05 則在表中以 '**' 表之，若檢定結果 p<0.01 即以 '***' 表之，'****' 則表示 p<0.001

註 2：# 表示卡方關聯性檢定分析結果，不適合卡方檢定（期望值低於 5 之比例大於 25%）

附表 7

Q8.請問，您那次去/打電話去稅捐稽徵處辦事情，服務人員有沒有幫您解決問題？

		總計	有，完全解決		有，大部分都解決		有，只解決一部分		沒有解決		不知道/未回答	
			N	n	%	n	%	n	%	n	%	n
總計		1095	909	83.0	134	12.2	28	2.6	19	1.7	5	0.5
性別 #	男	409	343	83.9	45	11.0	13	3.2	7	1.7	1	0.2
	女	686	566	82.5	89	13.0	15	2.2	12	1.7	4	0.6
年齡 #	20-29 歲	65	59	90.8	6	9.2	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	30-39 歲	163	127	77.9	32	19.6	1	0.6	3	1.8	0	0.0
	40-49 歲	237	197	83.1	28	11.8	9	3.8	2	0.8	1	0.4
	50-59 歲	274	221	80.7	35	12.8	9	3.3	6	2.2	3	1.1
	60 歲以上	350	300	85.7	32	9.1	9	2.6	8	2.3	1	0.3
	未回答	6	5	83.3	1	16.7	0	0.0	0	0.0	0	0.0
教育 程度 #	國小及以下	24	22	91.7	1	4.2	0	0.0	1	4.2	0	0.0
	初中、國中	20	17	85.0	2	10.0	0	0.0	1	5.0	0	0.0
	高中、高職	190	162	85.3	17	8.9	4	2.1	6	3.2	1	0.5
	專科	184	146	79.3	28	15.2	8	4.3	0	0.0	2	1.1
	大學	486	399	82.1	66	13.6	11	2.3	8	1.6	2	0.4
	研究所(含)以上	177	151	85.3	19	10.7	4	2.3	3	1.7	0	0.0
	未回答	14	12	85.7	1	7.1	1	7.1	0	0.0	0	0.0
職業 #	學生	3	2	66.7	1	33.3	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	軍公教	40	35	87.5	5	12.5	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	服務業	219	178	81.3	26	11.9	7	3.2	5	2.3	3	1.4
	金融保險	60	55	91.7	5	8.3	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	地政士、代書或會計師事務所人員	244	198	81.1	37	15.2	6	2.5	2	0.8	1	0.4
	自由業	38	29	76.3	7	18.4	0	0.0	2	5.3	0	0.0
	家管	124	105	84.7	13	10.5	3	2.4	3	2.4	0	0.0
	退休	172	148	86.0	16	9.3	6	3.5	2	1.2	0	0.0
	科技業	47	40	85.1	4	8.5	2	4.3	1	2.1	0	0.0
	製造業	46	37	80.4	7	15.2	0	0.0	2	4.3	0	0.0
	醫療業	17	13	76.5	3	17.6	1	5.9	0	0.0	0	0.0
其他	85	69	81.2	10	11.8	3	3.5	2	2.4	1	1.2	
單位 #	北投分處	52	44	84.6	7	13.5	0	0.0	0	0.0	1	1.9
	士林分處	97	84	86.6	11	11.3	1	1.0	1	1.0	0	0.0
	大同分處	184	152	82.6	24	13.0	3	1.6	5	2.7	0	0.0
	中山分處	77	69	89.6	5	6.5	2	2.6	1	1.3	0	0.0
	松山分處	69	65	94.2	3	4.3	1	1.4	0	0.0	0	0.0
	內湖分處	64	53	82.8	8	12.5	1	1.6	2	3.1	0	0.0
	萬華分處	61	51	83.6	8	13.1	1	1.6	1	1.6	0	0.0
	中正分處	81	74	91.4	6	7.4	1	1.2	0	0.0	0	0.0
	大安分處	116	94	81.0	16	13.8	4	3.4	1	0.9	1	0.9
	信義分處	73	58	79.5	8	11.0	3	4.1	3	4.1	1	1.4
	南港分處	123	94	76.4	20	16.3	5	4.1	2	1.6	2	1.6
文山分處	98	71	72.4	18	18.4	6	6.1	3	3.1	0	0.0	

註 1：p<0.05 則在表中以'*'表之，若檢定結果 p<0.01 即以'***'表之，'****'則表示 p<0.001

註 2：#表示卡方關聯性檢定分析結果，不適合卡方檢定（期望值低於 5 之比例大於 25%）

附表 8

Q9 請問，您對臺北市稅捐稽徵處的服務表現，整體來講滿不滿意？

		總計	非常滿意		還算滿意		有點不滿意		非常不滿意		無意見/未回答	
		N	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
總計		1095	578	52.8	474	43.3	28	2.6	14	1.3	1	0.1
性別 #	男	409	235	57.5	159	38.9	8	2.0	7	1.7	0	0.0
	女	686	343	50.0	315	45.9	20	2.9	7	1.0	1	0.1
年齡 #	20-29 歲	65	45	69.2	19	29.2	1	1.5	0	0.0	0	0.0
	30-39 歲	163	93	57.1	65	39.9	3	1.8	2	1.2	0	0.0
	40-49 歲	237	125	52.7	103	43.5	7	3.0	2	0.8	0	0.0
	50-59 歲	274	142	51.8	117	42.7	8	2.9	7	2.6	0	0.0
	60 歲以上	350	170	48.6	167	47.7	9	2.6	3	0.9	1	0.3
	未回答	6	3	50.0	3	50.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
教育 程度 #	國小及以下	24	10	41.7	13	54.2	1	4.2	0	0.0	0	0.0
	初中、國中	20	14	70.0	5	25.0	0	0.0	1	5.0	0	0.0
	高中、高職	190	90	47.4	92	48.4	6	3.2	2	1.1	0	0.0
	專科	184	86	46.7	95	51.6	2	1.1	1	0.5	0	0.0
	大學	486	264	54.3	202	41.6	13	2.7	7	1.4	0	0.0
	研究所(含)以上	177	109	61.6	59	33.3	5	2.8	3	1.7	1	0.6
	未回答	14	5	35.7	8	57.1	1	7.1	0	0.0	0	0.0
職業 #	學生	3	3	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	軍公教	40	26	65.0	13	32.5	1	2.5	0	0.0	0	0.0
	服務業	219	110	50.2	95	43.4	8	3.7	6	2.7	0	0.0
	金融保險	60	40	66.7	20	33.3	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	地政士、代書或會計師事務所人員	244	122	50.0	119	48.8	1	0.4	2	0.8	0	0.0
	自由業	38	18	47.4	19	50.0	1	2.6	0	0.0	0	0.0
	家管	124	65	52.4	51	41.1	7	5.6	1	0.8	0	0.0
	退休	172	83	48.3	82	47.7	4	2.3	2	1.2	1	0.6
	科技業	47	24	51.1	21	44.7	1	2.1	1	2.1	0	0.0
	製造業	46	25	54.3	19	41.3	2	4.3	0	0.0	0	0.0
	醫療業	17	10	58.8	6	35.3	1	5.9	0	0.0	0	0.0
	其他	85	52	61.2	29	34.1	2	2.4	2	2.4	0	0.0
單位 #	北投分處	52	30	57.7	21	40.4	0	0.0	1	1.9	0	0.0
	士林分處	97	56	57.7	38	39.2	2	2.1	1	1.0	0	0.0
	大同分處	184	101	54.9	76	41.3	5	2.7	2	1.1	0	0.0
	中山分處	77	41	53.2	32	41.6	3	3.9	1	1.3	0	0.0
	松山分處	69	34	49.3	33	47.8	1	1.4	1	1.4	0	0.0
	內湖分處	64	34	53.1	28	43.8	1	1.6	1	1.6	0	0.0
	萬華分處	61	36	59.0	24	39.3	1	1.6	0	0.0	0	0.0
	中正分處	81	42	51.9	38	46.9	0	0.0	1	1.2	0	0.0
	大安分處	116	63	54.3	50	43.1	2	1.7	1	0.9	0	0.0
	信義分處	73	38	52.1	30	41.1	4	5.5	0	0.0	1	1.4
	南港分處	123	57	46.3	59	48.0	4	3.3	3	2.4	0	0.0
文山分處	98	46	46.9	45	45.9	5	5.1	2	2.0	0	0.0	

註 1：p<0.05 則在表中以 '**' 表之，若檢定結果 p<0.01 即以 '***' 表之，'****' 則表示 p<0.001

註 2：# 表示卡方關聯性檢定分析結果，不適合卡方檢定（期望值低於 5 之比例大於 25%）

附表 9

Q10 您認為臺北市稅捐稽徵處有沒有可以再加強提供的服務或改善建議？

		總計	有		沒有		無意見/未回答	
		N	n	%	n	%	n	%
總計		1095	178	16.3	838	76.5	79	7.2
性別	男	409	58	14.2	322	78.7	29	7.1
	女	686	120	17.5	516	75.2	50	7.3
年齡 #	20-29 歲	65	8	12.3	53	81.5	4	6.2
	30-39 歲	163	28	17.2	130	79.8	5	3.1
	40-49 歲	237	33	13.9	190	80.2	14	5.9
	50-59 歲	274	58	21.2	194	70.8	22	8.0
	60 歲以上	350	51	14.6	266	76.0	33	9.4
	未回答	6	0	0.0	5	83.3	1	16.7
教育程 度 #	國小及以下	24	0	0.0	18	75.0	6	25.0
	初中、國中	20	3	15.0	14	70.0	3	15.0
	高中、高職	190	28	14.7	145	76.3	17	8.9
	專科	184	25	13.6	141	76.6	18	9.8
	大學	486	84	17.3	374	77.0	28	5.8
	研究所(含)以上	177	36	20.3	135	76.3	6	3.4
	未回答	14	2	14.3	11	78.6	1	7.1
職業 #	學生	3	1	33.3	2	66.7	0	0.0
	軍公教	40	4	10.0	33	82.5	3	7.5
	服務業	219	36	16.4	167	76.3	16	7.3
	金融保險	60	11	18.3	48	80.0	1	1.7
	地政士、代書或會計 師事務所人員	244	44	18.0	189	77.5	11	4.5
	自由業	38	8	21.1	24	63.2	6	15.8
	家管	124	17	13.7	93	75.0	14	11.3
	退休	172	26	15.1	128	74.4	18	10.5
	科技業	47	7	14.9	38	80.9	2	4.3
	製造業	46	9	19.6	35	76.1	2	4.3
	醫療業	17	4	23.5	12	70.6	1	5.9
	其他	85	11	12.9	69	81.2	5	5.9
	單位別	北投分處	52	7	13.5	39	75.0	6
士林分處		97	10	10.3	77	79.4	10	10.3
大同分處		184	31	16.8	148	80.4	5	2.7
中山分處		77	11	14.3	57	74.0	9	11.7
松山分處		69	13	18.8	50	72.5	6	8.7
內湖分處		64	11	17.2	50	78.1	3	4.7
萬華分處		61	7	11.5	50	82.0	4	6.6
中正分處		81	8	9.9	66	81.5	7	8.6
大安分處		116	18	15.5	90	77.6	8	6.9
信義分處		73	14	19.2	56	76.7	3	4.1
南港分處		123	23	18.7	88	71.5	12	9.8
文山分處		98	25	25.5	67	68.4	6	6.1

註 1：p<0.05 則在表中以 '**' 表之，若檢定結果 p<0.01 即以 '***' 表之，'****' 則表示 p<0.001

註 2：# 表示卡方關聯性檢定分析結果，不適合卡方檢定（期望值低於 5 之比例大於 25%）

附表 10

Q11 請問您，從哪裡知道納稅、繳稅等稅務相關的資訊？

		總計	宣導資料		網路		親洽稅捐稽徵處		電視		報章雜誌		其他	
		N	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
總計		1095	293	26.8	731	66.8	450	41.1	295	26.9	166	15.2	100	9.1
性別	男	409	109	26.7	276	67.5	177	43.3	111	27.1	64	15.6	41	10.0
	女	686	184	26.8	455	66.3	273	39.8	184	26.8	102	14.9	59	8.6
年齡	20-29 歲	65	10	15.4	52	80.0	19	29.2	19	29.2	7	10.8	8	12.3
	30-39 歲	163	35	21.5	131	80.4	52	31.9	31	19.0	17	10.4	11	6.7
	40-49 歲	237	53	22.4	184	77.6	94	39.7	52	21.9	32	13.5	24	10.1
	50-59 歲	274	87	31.8	197	71.9	119	43.4	101	36.9	55	20.1	16	5.8
	60 歲以上	350	106	30.3	163	46.6	163	46.6	92	26.3	55	15.7	41	11.7
	未回答	6	2	33.3	4	66.7	3	50.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
教育程度	國小及以下	24	8	33.3	5	20.8	10	41.7	6	25.0	2	8.3	4	16.7
	初中、國中	20	5	25.0	4	20.0	10	50.0	5	25.0	1	5.0	6	30.0
	高中、高職	190	62	32.6	100	52.6	95	50.0	66	34.7	35	18.4	15	7.9
	專科	184	54	29.3	122	66.3	93	50.5	52	28.3	37	20.1	16	8.7
	大學	486	120	24.7	367	75.5	181	37.2	125	25.7	62	12.8	37	7.6
	研究所(含)以上	177	39	22.0	126	71.2	56	31.6	37	20.9	28	15.8	22	12.4
	未回答	14	5	35.7	7	50.0	5	35.7	4	28.6	1	7.1	0	0.0
職業	學生	3	0	0.0	3	100.0	1	33.3	1	33.3	0	0.0	0	0.0
	軍公教	40	8	20.0	28	70.0	12	30.0	11	27.5	7	17.5	5	12.5
	服務業	219	68	31.1	160	73.1	103	47.0	72	32.9	39	17.8	10	4.6
	金融保險	60	11	18.3	45	75.0	20	33.3	15	25.0	8	13.3	3	5.0
	地政士、代書或會計師事務所人員	244	69	28.3	187	76.6	107	43.9	50	20.5	41	16.8	23	9.4
	自由業	38	13	34.2	26	68.4	14	36.8	14	36.8	14	36.8	5	13.2
	家管	124	40	32.3	52	41.9	44	35.5	38	30.6	10	8.1	12	9.7
	退休	172	50	29.1	85	49.4	84	48.8	48	27.9	27	15.7	18	10.5
	科技業	47	7	14.9	42	89.4	13	27.7	9	19.1	6	12.8	4	8.5
	製造業	46	9	19.6	35	76.1	17	37.0	16	34.8	7	15.2	4	8.7
	醫療業	17	3	17.6	11	64.7	7	41.2	3	17.6	0	0.0	2	11.8
	其他	85	15	17.6	57	67.1	28	32.9	18	21.2	7	8.2	14	16.5
單位別	北投分處	52	12	23.1	37	71.2	17	32.7	17	32.7	9	17.3	6	11.5
	士林分處	97	31	32.0	65	67.0	34	35.1	27	27.8	12	12.4	6	6.2
	大同分處	184	47	25.5	114	62.0	73	39.7	53	28.8	27	14.7	20	10.9
	中山分處	77	9	11.7	50	64.9	25	32.5	20	26.0	10	13.0	11	14.3
	松山分處	69	19	27.5	48	69.6	25	36.2	15	21.7	9	13.0	5	7.2
	內湖分處	64	16	25.0	41	64.1	30	46.9	20	31.3	11	17.2	3	4.7
	萬華分處	61	21	34.4	37	60.7	30	49.2	23	37.7	18	29.5	4	6.6
	中正分處	81	24	29.6	47	58.0	39	48.1	19	23.5	10	12.3	9	11.1
	大安分處	116	32	27.6	85	73.3	43	37.1	26	22.4	14	12.1	10	8.6
	信義分處	73	14	19.2	47	64.4	35	47.9	19	26.0	10	13.7	8	11.0
	南港分處	123	37	30.1	87	70.7	52	42.3	27	22.0	11	8.9	9	7.3
	文山分處	98	31	31.6	73	74.5	47	48.0	29	29.6	25	25.5	9	9.2

註 1：p<0.05 則在表中以 '*' 表之，若檢定結果 p<0.01 即以 '**' 表之，'***' 則表示 p<0.001

註 2：# 表示卡方關聯性檢定分析結果，不適合卡方檢定（期望值低於 5 之比例大於 25%）

附表 11

Q12 請問您知不知道，稅捐稽徵處有設置納稅者權利保護官，提供納稅權利保護諮詢服務？

		總計	知道		不知道	
		N	n	%	n	%
總計		1095	247	22.6	848	77.4
性別	男	409	102	24.9	307	75.1
	女	686	145	21.1	541	78.9
年齡	20-29 歲	65	15	23.1	50	76.9
	30-39 歲	163	42	25.8	121	74.2
	40-49 歲	237	47	19.8	190	80.2
	50-59 歲	274	58	21.2	216	78.8
	60 歲以上	350	85	24.3	265	75.7
	未回答	6	0	0.0	6	100.0
教育程度	國小及以下	24	4	16.7	20	83.3
	初中、國中	20	2	10.0	18	90.0
	高中、高職	190	49	25.8	141	74.2
	專科	184	49	26.6	135	73.4
	大學	486	111	22.8	375	77.2
	研究所(含)以上	177	31	17.5	146	82.5
	未回答	14	1	7.1	13	92.9
職業#	學生	3	0	0.0	3	100.0
	軍公教	40	6	15.0	34	85.0
	服務業	219	40	18.3	179	81.7
	金融保險	60	11	18.3	49	81.7
	地政士、代書或會計師事務所人員	244	117	48.0	127	52.0
	自由業	38	7	18.4	31	81.6
	家管	124	18	14.5	106	85.5
	退休	172	27	15.7	145	84.3
	科技業	47	5	10.6	42	89.4
	製造業	46	5	10.9	41	89.1
	醫療業	17	0	0.0	17	100.0
	其他	85	11	12.9	74	87.1
	單位別	北投分處	52	8	15.4	44
士林分處		97	15	15.5	82	84.5
大同分處		184	38	20.7	146	79.3
中山分處		77	22	28.6	55	71.4
松山分處		69	12	17.4	57	82.6
內湖分處		64	14	21.9	50	78.1
萬華分處		61	18	29.5	43	70.5
中正分處		81	26	32.1	55	67.9
大安分處		116	30	25.9	86	74.1
信義分處		73	16	21.9	57	78.1
南港分處		123	23	18.7	100	81.3
文山分處		98	25	25.5	73	74.5

註 1：p<0.05 則在表中以'*'表之，若檢定結果 p0<0.01 即以'***'表之，'****'則表示 p<0.001

註 2：#表示卡方關聯性檢定分析結果，不適合卡方檢定（期望值低於 5 之比例大於 25%）

附表 12

Q13 請問您知不知道，稅捐稽徵處可以申請房屋稅、地價稅及使用牌照稅電子稅單？

		總計	知道		不知道	
		N	n	%	n	%
總計		1095	715	65.3	380	34.7
性別	男	409	257	62.8	152	37.2
	女	686	458	66.8	228	33.2
年齡 **	20-29 歲	65	56	86.2	9	13.8
	30-39 歲	163	117	71.8	46	28.2
	40-49 歲	237	149	62.9	88	37.1
	50-59 歲	274	165	60.2	109	39.8
	60 歲以上	350	224	64.0	126	36.0
	未回答	6	4	66.7	2	33.3
教育 程度	國小及以下	24	12	50.0	12	50.0
	初中、國中	20	12	60.0	8	40.0
	高中、高職	190	130	68.4	60	31.6
	專科	184	117	63.6	67	36.4
	大學	486	330	67.9	156	32.1
	研究所(含)以上	177	106	59.9	71	40.1
	未回答	14	8	57.1	6	42.9
職業 ***	學生	3	3	100.0	0	0.0
	軍公教	40	28	70.0	12	30.0
	服務業	219	143	65.3	76	34.7
	金融保險	60	36	60.0	24	40.0
	地政士、代書或會計師事務所人員	244	200	82.0	44	18.0
	自由業	38	16	42.1	22	57.9
	家管	124	74	59.7	50	40.3
	退休	172	97	56.4	75	43.6
	科技業	47	28	59.6	19	40.4
	製造業	46	32	69.6	14	30.4
	醫療業	17	11	64.7	6	35.3
	其他	85	47	55.3	38	44.7
單位 別	北投分處	52	31	59.6	21	40.4
	士林分處	97	59	60.8	38	39.2
	大同分處	184	120	65.2	64	34.8
	中山分處	77	51	66.2	26	33.8
	松山分處	69	50	72.5	19	27.5
	內湖分處	64	33	51.6	31	48.4
	萬華分處	61	47	77.0	14	23.0
	中正分處	81	57	70.4	24	29.6
	大安分處	116	81	69.8	35	30.2
	信義分處	73	46	63.0	27	37.0
	南港分處	123	77	62.6	46	37.4
	文山分處	98	63	64.3	35	35.7

註 1：p<0.05 則在表中以 '**' 表之，若檢定結果 p<0.01 即以 '***' 表之，'****' 則表示 p<0.001

註 2：# 表示卡方關聯性檢定分析結果，不適合卡方檢定（期望值低於 5 之比例大於 25%）

附表 13

Q14 請問您知不知道，可以透過手機使用行動支付工具(如：台灣行動支付、街口支付等)繳納房屋稅、地價稅及使用牌照稅？

		總計	知道		不知道	
		N	n	%	n	%
總計		1095	787	71.9	308	28.1
性別	男	409	300	73.3	109	26.7
	女	686	487	71.0	199	29.0
年齡	20-29 歲	65	51	78.5	14	21.5
	30-39 歲	163	128	78.5	35	21.5
	40-49 歲	237	171	72.2	66	27.8
	50-59 歲	274	192	70.1	82	29.9
	60 歲以上	350	240	68.6	110	31.4
	未回答	6	5	83.3	1	16.7
教育程度	國小及以下	24	12	50.0	12	50.0
	初中、國中	20	11	55.0	9	45.0
	高中、高職	190	142	74.7	48	25.3
	專科	184	132	71.7	52	28.3
	大學	486	346	71.2	140	28.8
	研究所(含)以上	177	134	75.7	43	24.3
	未回答	14	10	71.4	4	28.6
職業#	學生	3	2	66.7	1	33.3
	軍公教	40	29	72.5	11	27.5
	服務業	219	166	75.8	53	24.2
	金融保險	60	39	65.0	21	35.0
	地政士、代書或會計師事務所人員	244	200	82.0	44	18.0
	自由業	38	27	71.1	11	28.9
	家管	124	79	63.7	45	36.3
	退休	172	111	64.5	61	35.5
	科技業	47	34	72.3	13	27.7
	製造業	46	33	71.7	13	28.3
	醫療業	17	12	70.6	5	29.4
	其他	85	55	64.7	30	35.3
	單位別	北投分處	52	40	76.9	12
士林分處		97	64	66.0	33	34.0
大同分處		184	141	76.6	43	23.4
中山分處		77	58	75.3	19	24.7
松山分處		69	51	73.9	18	26.1
內湖分處		64	45	70.3	19	29.7
萬華分處		61	47	77.0	14	23.0
中正分處		81	54	66.7	27	33.3
大安分處		116	81	69.8	35	30.2
信義分處		73	49	67.1	24	32.9
南港分處		123	88	71.5	35	28.5
文山分處		98	69	70.4	29	29.6

註 1：p<0.05 則在表中以 '**' 表之，若檢定結果 p<0.01 即以 '***' 表之，'****' 則表示 p<0.001

註 2：# 表示卡方關聯性檢定分析結果，不適合卡方檢定（期望值低於 5 之比例大於 25%）

附表 14

Q15 請問，最近一年內，您有沒有遇過稅捐稽徵處公務員要求送禮、接受請客招待、接受關說或其他不法行為的情形？

		總計	未曾遇過		要求送禮		接受請客招待		接受關說		其他不法情事	
		N	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
總計		1095	1094	99.9	1	0.1	0	0.0	0	0.0	0	0.0
性別 #	男	409	408	99.8	1	.2	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	女	686	686	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
年齡 #	20-29 歲	65	65	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	30-39 歲	163	163	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	40-49 歲	237	237	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	50-59 歲	274	273	99.6	1	.4	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	60 歲以上	350	350	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	未回答	6	6	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
教育 程度 #	國小及以下	24	24	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	初中、國中	20	20	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	高中、高職	190	190	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	專科	184	183	99.5	1	0.5	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	大學	486	486	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	研究所(含)以上	177	177	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
職業 #	未回答	14	14	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	學生	3	3	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	軍公教	40	40	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	服務業	219	219	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	金融保險	60	60	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	地政士、代書或會計師事務所人員	244	244	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	自由業	38	38	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	家管	124	124	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	退休	172	172	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	科技業	47	47	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	製造業	46	45	97.8	1	2.2	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	醫療業	17	17	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
其他	85	85	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	
單位 別 #	北投分處	52	52	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	士林分處	97	97	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	大同分處	184	183	99.5	1	0.5	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	中山分處	77	77	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	松山分處	69	69	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	內湖分處	64	64	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	萬華分處	61	61	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	中正分處	81	81	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	大安分處	116	116	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	信義分處	73	73	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	南港分處	123	123	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
文山分處	98	98	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	

註 1：p<0.05 則在表中以 '**' 表之，若檢定結果 p<0.01 即以 '***' 表之，'****' 則表示 p<0.001

註 2：# 表示卡方關聯性檢定分析結果，不適合卡方檢定（期望值低於 5 之比例大於 25%）

附表 15

Q16 請問您如果知道稅捐稽徵處公務人員有貪污不法的行為時，會不會向稅捐稽徵處的政風單位檢舉？

		總計	會		不會		不知道/未回答	
		N	n	%	n	%	n	%
總計		1095	883	80.6	143	13.1	69	6.3
性別	男	409	338	82.6	43	10.5	28	6.8
	女	686	545	79.4	100	14.6	41	6.0
年齡 #	20-29 歲	65	60	92.3	5	7.7	0	0.0
	30-39 歲	163	149	91.4	12	7.4	2	1.2
	40-49 歲	237	209	88.2	17	7.2	11	4.6
	50-59 歲	274	221	80.7	39	14.2	14	5.1
	60 歲以上	350	241	68.9	68	19.4	41	11.7
	未回答	6	3	50.0	2	33.3	1	16.7
教育 程度 #	國小及以下	24	12	50.0	5	20.8	7	29.2
	初中、國中	20	14	70.0	5	25.0	1	5.0
	高中、高職	190	145	76.3	24	12.6	21	11.1
	專科	184	141	76.6	29	15.8	14	7.6
	大學	486	406	83.5	58	11.9	22	4.5
	研究所(含)以上	177	156	88.1	19	10.7	2	1.1
	未回答	14	9	64.3	3	21.4	2	14.3
職業 #	學生	3	3	100.0	0	0.0	0	0.0
	軍公教	40	33	82.5	5	12.5	2	5.0
	服務業	219	190	86.8	15	6.8	14	6.4
	金融保險	60	56	93.3	4	6.7	0	0.0
	地政士、代書或會計師 事務所人員	244	197	80.7	35	14.3	12	4.9
	自由業	38	28	73.7	8	21.1	2	5.3
	家管	124	96	77.4	16	12.9	12	9.7
	退休	172	127	73.8	28	16.3	17	9.9
	科技業	47	39	83.0	6	12.8	2	4.3
	製造業	46	35	76.1	11	23.9	0	0.0
	醫療業	17	15	88.2	1	5.9	1	5.9
	其他	85	64	75.3	14	16.5	7	8.2
	單位 別	北投分處	52	39	75.0	10	19.2	3
士林分處		97	74	76.3	15	15.5	8	8.2
大同分處		184	152	82.6	21	11.4	11	6.0
中山分處		77	60	77.9	11	14.3	6	7.8
松山分處		69	54	78.3	12	17.4	3	4.3
內湖分處		64	50	78.1	6	9.4	8	12.5
萬華分處		61	51	83.6	6	9.8	4	6.6
中正分處		81	72	88.9	8	9.9	1	1.2
大安分處		116	93	80.2	15	12.9	8	6.9
信義分處		73	57	78.1	12	16.4	4	5.5
南港分處		123	100	81.3	14	11.4	9	7.3
文山分處		98	81	82.7	13	13.3	4	4.1

註 1： $p < 0.05$ 則在表中以 '**' 表之，若檢定結果 $p < 0.01$ 即以 '***' 表之，'****' 則表示 $p < 0.001$

註 2：# 表示卡方關聯性檢定分析結果，不適合卡方檢定（期望值低於 5 之比例大於 25%）

附錄二 問卷

臺北市稅捐稽徵處 110 年電訪滿意度調查問卷

您好！

我們是異視行銷公司接受臺北市稅捐稽徵處委託進行「服務滿意度調查」，調查結果將做為各分處提高服務品質之參考。請依您過去一年內相關洽公經驗回答問題，所有資料僅供整體分析使用，敬請放心。如果您有任何疑問，請洽臺北市稅捐稽徵處，電話：02-2394-9211 轉 186，謝謝您的參與。

臺北市稅捐稽徵處 敬上

Q1 請問，從去年 3 月到今年 2 月，您有沒有去過或打電話到臺北市稅捐稽徵處的單位辦理事情？【不提示選項(04)、(98)】【答選項 1 者免答 Q4、Q5】

- (01)有打電話 (02)有臨櫃辦理 (03)有打電話、也有臨櫃
(04)都沒有【結束訪問】 (98)不記得/未回答【結束訪問】

Q2 那您最近一次是去哪個分處或打電話到哪個分處辦事情？【可提示路名】

- (01)中正分處(北平東路) (02)大同分處(昌吉街) (03)中山分處(松江路)
(04)萬華分處(和平西路 3 段) (05)信義分處(信義路 5 段) (06)松山分處(八德路 3 段)
(07)南港分處(南港路 1 段) (08)文山分處(木柵路 3 段) (09)大安分處(新生南路 2 段)
(10)士林分處(美崙街) (11)北投分處(新市街) (12)內湖分處(民權東路 6 段)
(98)不記得/未回答【結束訪問】

Q3 請問，您那一次是辦理或詢問以下哪些項目？【逐一提示選項 01~08，可複選】

- (01)全功能服務臺 (02)房屋稅 (03)地價稅 (04)土地增值稅 (05)契稅
(06)牌照稅 (07)印花稅 (08)娛樂稅 (98)不記得/未回答

Q4 請問，您那次去稅捐稽徵處辦事情，對洽公環境的舒適度滿不滿意？【第 1 題答選項 1 者免答本題】

- (01)非常滿意 (02)還算滿意 (03)有點不滿意 (04)非常不滿意
(98)無意見/未回答

Q5 請問，您那次去稅捐稽徵處辦事情時，對整體等候辦理時間滿不滿意？【第 1 題答選項 1 者免答本題】

- (01)非常滿意 (02)還算滿意 (03)有點不滿意 (04)非常不滿意
(98)無意見/未回答

Q6 請問，您那次去/打電話去稅捐稽徵處辦事情時，對服務人員的態度滿不滿意？

- (01)非常滿意 (02)還算滿意 (03)有點不滿意 (04)非常不滿意
(98)無意見/未回答

Q7 請問，您那次去/打電話去稅捐稽徵處辦事情，對服務人員的專業能力滿不滿意？

- (01)非常滿意 (02)還算滿意 (03)有點不滿意 (04)非常不滿意
(98)無意見/未回答

Q8 請問，您那次去/打電話去稅捐稽徵處辦事情，服務人員有沒有幫您解決問題？【先問態度，再問強度】

- (01)有，完全解決 (02)有，大部分都解決 (03)有，只解決一部分 (04)沒有解決
(98)無意見/未回答

- Q9 請問，您對臺北市稅捐稽徵處的服務表現，整體來講滿不滿意？
 (01)非常滿意 (02)還算滿意 (03)有點不滿意 (04)非常不滿意
 (98)無意見/未回答
- Q10 您認為臺北市稅捐稽徵處有沒有可以再加強提供的服務或改善建議？
 (1)有_____【訪員紀錄電話與內容】 (2)沒有
 (98)無意見/未回答
- Q11 請問您，從哪裡知道納稅、繳稅等稅務相關的資訊？【逐一提示選項 1~5，可複選】
 (01)宣導資料 (02)網路 (03)親洽稅捐稽徵處 (04)電視 (05)報章雜誌
 (06)其他(請說明)_____
- Q12 請問您知不知道，稅捐稽徵處有設置納稅者權利保護官，提供納稅權利保護諮詢服務？
 (01)知道 (02)不知道
- Q13 請問您知不知道，稅捐稽徵處可以申請房屋稅、地價稅及使用牌照稅電子稅單？
 (01)知道 (02)不知道
- Q14 請問您知不知道，可以透過手機使用行動支付 APP 繳納本市地方稅，如：房屋稅、地價稅、使用牌照稅等？
 (01)知道 (02)不知道
- Q15 請問，最近一年內，您有沒有遇過稅捐稽徵處公務人員要求送禮、接受請客招待、接受關說或其他不法行為？
 (01)未曾遇過 (02)要求送禮 (03)接受請客招待 (04)接受關說
 (05)其他不法行為(請說明)_____
- Q16 請問，如果知道稅捐稽徵處公務人員有要求送禮、接受請客招待、接受關說或其他不法行為時，您會不會向政風單位檢舉？
 (01)會 (02)不會 (98)無意見/未回答
- Q17 請問，您的年齡？
 (01) 20~29 歲 (02)30~39 歲 (03)40~49 歲 (04)50~59 歲 (05)60 歲以上
 (98)未回答
- Q18 請問，您最高的學歷是什麼？【若答「大專」，追問「是大學或專科」】
 (01)國小及以下 (02)初中、國中 (03)高中、高職 (04)專科
 (05)大學 (06)研究所(含)以上 (98)未回答
- Q19 請問您的職業是：
 (01)學生 (02)軍公教 (03)服務業 (04)金融保險
 (05)地政士、代書或會計師事務所人員 (06)自由業
 (07)家管 (08)退休 (09)科技業 (10)製造業
 (11)醫療業 (12)其他_____
- Q20 受訪者性別：【訪員判斷後勾選】
 (01)男 (02)女
- Q21. 洽辦方式：
 (01)自辦 (02)他人委託代辦

*****我們的訪問到這裡結束，謝謝您接受我們的訪問*****