

臺北市稅捐稽徵處
「112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：視拓商業資訊股份有限公司

中華民國112年9月

目錄

調查結果摘要	VII
第一章 調查依據	1
壹、調查背景	1
貳、調查目的	1
第二章 調查過程與方法	2
壹、調查方法	2
貳、電訪調查結果	4
第三章 受訪者基本資料	5
壹、性別	5
貳、年齡	7
參、教育程度	9
肆、職業	11
伍、洽公單位	12
第四章 調查結果分析	14
壹、接觸稅捐處之方式	14
貳、洽辦之稅捐處業務別	16
參、洽公環境的服務設施滿意度	17
肆、洽公花費時間滿意度	19
伍、服務人員的服務態度滿意度	21
陸、服務人員的專業能力滿意度	23
柒、服務人員的解決問題能力滿意度	25
捌、稅捐處整體服務滿意度	26

玖、取得稅務資訊管道.....	28
拾、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	29
拾壹、稅捐處可申請房屋稅、地價稅及使用牌照稅電子稅單知曉度	30
拾貳、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.....	31
拾參、稅捐處設置全功能自動化服務機-提供補發稅單、核發繳納證明及查調所得及財產 資料之知曉度？	32
拾肆、是否使用過全功能自動化服務機服務？	33
拾伍、是否滿意全功能自動化服務機服務？	34
拾陸、稅捐處提供稅務視訊服務，讓您免出門就可以稅務諮詢、查調稅籍資料或申辦稅務 案件之知曉度？	35
拾柒、是否使用過稅務視訊服務？	36
拾捌、是否滿意稅務視訊服務？	37
拾玖、稅捐處可再加強之服務或改善措施	38
貳拾、稅捐處公務員有無不法情事之行為？	40
貳拾壹、檢舉稅捐處公務人員有貪污不法行為之情形	42
第五章 綜合分析	44
第六章 性別專章	45
壹、稅捐處可申請房屋稅、地價稅及使用牌照稅電子稅單	45
貳、服務人員的專業能力滿意度.....	45
參、檢舉稅捐處公務人員有貪污不法行為之情形	46
第七章 結論與建議.....	47
壹、結論.....	47
貳、建議.....	48

附錄一	交叉分析表	49
附錄二	問卷	71

表目錄

表 2-1 接觸紀錄表	4
表 3-1 受訪者性別	5
表 3-2 受訪者年齡	7
表 3-3 受訪者教育程度	9
表 3-4 受訪者職業	11
表 3-5 受訪者洽公單位	12
表 3-6 受訪者洽公單位年比較表	13
表 4-1 接觸稅捐處之方式統計表	14
表 4-2 洽辦的業務別統計表	16
表 4-3 洽公環境的服務設施滿意度統計表	17
表 4-4 洽公花費時間滿意度統計表	19
表 4-5 服務人員的服務態度滿意度統計表	21
表 4-6 服務人員的專業能力滿意度統計表	23
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 取得稅務資訊管道統計表	28
表 4-10 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	29
表 4-11 申請房屋稅、地價稅及使用牌照稅電子稅單知曉度統計表	30
表 4-12 透過手機使用行動支付 APP 繳納本市房屋稅、地價稅及使用牌照稅知曉度統計表	31
表 4-13 稅捐處設置全功能自動化服務機知曉度統計表	32
表 4-14 稅捐處全功能自動化服務機使用度統計表	33
表 4-15 稅捐處設置全功能自動化服務機滿意度統計表	34
表 4-16 稅捐處提供稅務視訊服務知曉度統計表	35
表 4-17 稅捐處稅務視訊服務使用度統計表	36
表 4-18 稅捐處提供稅務視訊服務滿意度統計表	37
表 4-19 對於稅捐處之服務或改善措施統計表	38
表 4-20 最近一年內，您有沒有遇過稅捐處公務人員要求送禮統計表	40
表 4-21 是否檢舉稅捐處公務人員有貪污不法行為之情形統計表	42
表 6-1 是否知道稅捐處可以申請房屋稅、地價稅及使用牌照稅電子稅單統計表-依性別區分	45
表 6-2 服務人員的專業能力滿意度統計表-依性別區分	45
表 6-3 檢舉公務人員有貪污不法行為之情形統計表-依性別區分	46

圖目錄

圖 3-1 受訪者性別	5
圖 3-2 受訪者性別年比較圖	6
圖 3-3 受訪者年齡	7
圖 3-4 受訪者年齡年比較圖	8
圖 3-5 受訪者教育程度	9
圖 3-6 受訪者教育程度年比較圖	10
圖 3-7 受訪者職業	11
圖 3-8 受訪者洽公單位統計圖	12
圖 4-1 接觸稅捐處之方式統計圖	14
圖 4-2 洽辦之業務別統計圖	16
圖 4-3-1 洽公環境的服務設施滿意度統計圖	17
圖 4-3-2 洽公環境的服務設施滿意度年比較圖	18
圖 4-4-1 洽公花費時間滿意度統計圖	19
圖 4-4-2 洽公花費時間滿意度年比較圖	20
圖 4-5-1 服務人員的服務態度滿意度統計圖	21
圖 4-5-2 服務人員的服務態度滿意度年比較圖	22
圖 4-6-1 服務人員的專業能力滿意度統計圖	23
圖 4-6-2 服務人員的專業能力滿意度年比較圖	24
圖 4-7 服務人員的解決問題能力滿意度統計圖	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 取得稅務資訊管道統計圖	28
圖 4-10 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	29
圖 4-11 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	30
圖 4-12 透過手機使用行動支付 APP 繳納本市房屋稅、地價稅及使用牌照稅知曉度年 比較圖	31
圖 4-13 稅捐處設置全功能自動化服務機知曉度統計圖	32
圖 4-14 稅捐處全功能自動化服務機使用度統計圖	33
圖 4-15 稅捐處設置全功能自動化服務機滿意度統計圖	34
圖 4-16 稅捐處提供稅務視訊知曉度統計圖	35
圖 4-17 稅捐處稅務視訊服務使用度統計圖	36
圖 4-18 稅捐處提供稅務視訊滿意度統計圖	37
圖 4-19 對於稅捐處之服務或改善措施統計圖	38
圖 4-20-1 稅捐處公務員有無不法情事之行為統計圖	40
圖 4-20-2 稅捐處公務員有無不法情事之行為年比較圖	41
圖 4-21-1 檢舉稅捐處公務人員有貪污不法行為之情形統計圖	42

圖 4-21-2 檢舉稅捐處公務人員有貪污不法行為之情形年比較圖	43
--	----

調查結果摘要

臺北市稅捐稽徵處(以下簡稱稅捐處)於 112 年 6 月 19 日至 6 月 28 日進行 112 年電話問卷調查，採電話訪問方式進行，過去一年年滿 18 歲以上且曾至臺北市稅捐處洽公之民眾抽樣訪問。總計撥打 12,679 通電話，完成 1,080 份有效樣本。

受訪者對於洽公環境的服務設施的正面評價 88.3%、洽公花費時間的正面評價佔 92.9%、服務人員的服務態度的正面評價佔 96.9%、服務人員的專業能力的正面評價佔 94.4%。

有 96.8%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 2.2%，與 111(94.4%)年調查相較，持正面評價的比例上升 2.4 個百分點。

有 62.9%的受訪者透過「網路」取得稅務資訊，其次「親洽稅捐處」為 40.2%。有 22.8%的受訪者知道稅捐處提供納稅者權利保護諮詢的服務。有 62.6%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 70.9%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 39.2%的受訪者表示知道稅捐處設置全功能自動化服務機。其中有 94.4%的受訪者持正面評價。

有 19.4%的受訪者表示知道稅捐處提供稅務視訊服務。其中有 91.7%的受訪者持正面評價。

與 111 年度調查結果，兩年度皆有 100%的受訪者未曾遇過稅捐處公務員有不法情事之行為。有 72.6%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 111 年調查(71.5%)相較，會檢舉的比例上升 1.1 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，建議視業務單位需求調整宣導各項新穎服務；建議藉由相關測試與分享學習等方式，以提升相關同仁專業能力。

第一章 調查依據

壹、調查背景

財政為國家庶務之母，舉凡內政、外交、國防、教育及社會福利等各項政務之推動，均有賴於租稅收入。依法納稅是國民一項神聖的義務，而培養國民正確的租稅觀念，養成良好的納稅習慣，攸關著未來稅政的推展及政府稅收；然而租稅事務非常專業，不論法令或稽徵實務，一般民眾很難深入瞭解，運用多元化的租稅宣導，讓民眾藉不同管道接觸到稅務訊息，充分瞭解租稅規定，使民眾依法納稅的同時，也懂得合法節稅，以維護自身權益，一直是稅捐機關努力的目標。

而人民對政府的要求也在提升，為提供服務好、品質優、效率高的稅務服務品質，臺北市稅捐處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。

面對 e 化時代來臨及民眾意識高漲的挑戰，稅捐稽徵的工作也持續創新經營，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。有鑑於此，臺北市稅捐處透過配合民眾服務問卷調查及臨櫃民意調查等方式，來了解民眾對於臺北市稅捐處在服務市民大眾時之滿意度感受，並對民眾於調查中提出之建言予以即時回應處理。而為能掌握民眾對納稅服務的滿意度、期望及需求，將納入趨勢分析，作為檢討現行為民服務工作實施成效及改進為民服務措施之參考。

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

過去一年年滿 18 歲以上且曾至臺北市稅捐處洽公之民眾。

三、調查方式

採集中式電腦輔助電話訪問方式(CATI)進行，配合訪員監督系統，可降低訪員主觀介入造成之誤差。

四、調查時間

依工作計畫書排定調查時間為 112 年 5 月 9 日至 6 月 30 日，實際執行期間為 6 月 19 日至 6 月 28 日，星期一至星期五晚間 6:30~9:30，以及星期六、日下午 1:30~5:30、晚間 6:30~9:30 進行訪問。

五、抽樣方法

以各分處為基準的分層配額抽樣方法（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，使總體百分比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 1,080 份。

七、資料分析

問卷調查經整理編碼後，使用 SP-VALUESS For Windows 22.0（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，以分析各反應變數。根據樣本資料特性的檢定結果決定合適的統計分析工具，使用之統計方法如下：

（一）次數/百分比分析（Frequency/Percentage）：

計算各項意見或態度次數及百分點，推估各變數的分布情形及滿意程度。

(二) 交叉分析與卡方獨立性檢定 (Cross Analysis & The Chi-Squared Test of Independence)

以「民眾對於稅捐處的滿意度」、「民眾對於稅捐處場所及服務人員的滿意度」、「民眾取得稅務資訊的方式」、「民眾對於稅務人員風紀的看法」及「對稅捐處改進的建議」等題對基本資料做交叉分析表，以了解不同背景的受訪者在各構面的滿意度與經驗是否具有差異性，如不同分處別在各構面的滿意度評價。交叉表採用卡方獨立性檢定，交叉表的卡方顯著水準小於 5%時，才認定兩變數間相關。

$$\sum x_{i,j}^2 = \frac{(O - E)^2}{E}$$

O 為觀察次數，E 為期望次數，X² 為每一細格之卡方數，i、j 分別代表兩樣本

貳、電訪調查結果

表 2-1 接觸紀錄表

接觸情形		111 年		112 年	
		次數	百分比(%)	次數	百分比(%)
無接通 電話	無人接聽/答錄機	10,685	49.6	7,615	60.1
	電話中	1,313	6.1	586	4.6
	傳真機	95	0.4	31	0.2
	空號/電話故障/暫停使用	2,024	9.5	415	3.3
	無合格受訪對象	3,403	15.8	1,502	11.8
	總計	17,520	81.4	10,149	80.0
有接通 電話	因語言/生理因素無法溝通	49	0.2	30	0.2
	拒訪	2,829	13.1	1,391	11.0
	中途拒訪	39	0.2	23	0.2
	已訪問過	28	0.1	6	0.0
	成功樣本	1,072	5.0	1,080	8.5
	總計	4,017	18.6	2,530	20.0
總計		21,537	100.0	12,679	100.0

第三章 受訪者基本資料

壹、性別

本次調查，受訪者為「男性」占 45.0%，受訪者為「女性」占 55.0%，「其他」占 0.0%。

表 3-1 受訪者性別

性別	次數	百分比（%）
男性	486	45.0
女性	594	55.0
其他	0	0.0
總計	1,080	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。

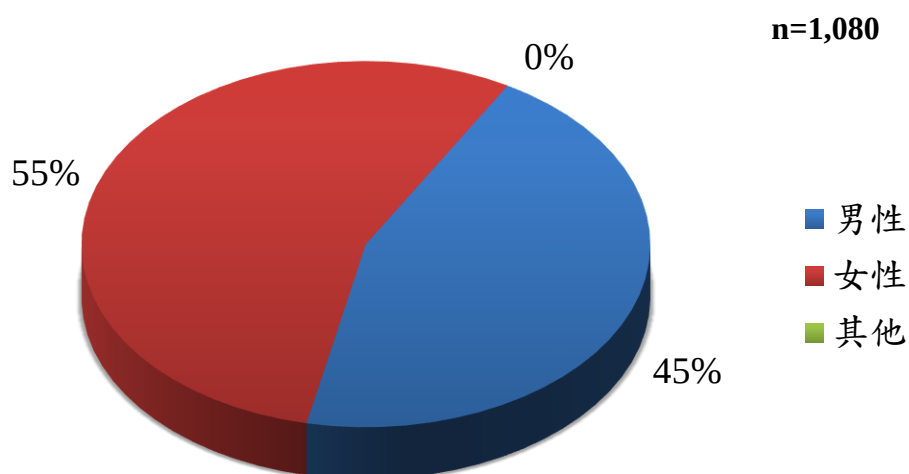


圖 3-1 受訪者性別

【趨勢比較】

比較歷年調查結果發現，男性受訪者的比例在 112 年較去年減少 1.5 個百分點；女性受訪者的比例較去年增加 1.5 個百分點。

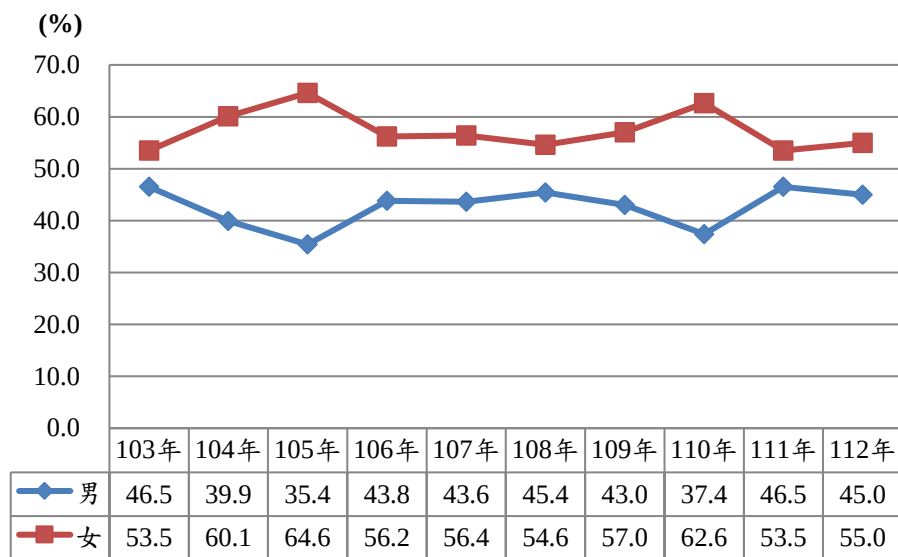


圖 3-2 受訪者性別年比較圖

貳、年齡

本次調查受訪者中，年齡以「60 歲以上」比例為最高，占 35.4%，其次是「50~59 歲」，占 23.1%，再者為「40~49 歲」，占 22.7% (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 (%)
18~19 歲	1	0.1	0	0.0	1	0.2
20~29 歲	55	5.1	29	6.0	26	4.4
30~39 歲	133	12.3	63	13.0	70	11.8
40~49 歲	245	22.7	109	22.4	136	22.9
50~59 歲	249	23.1	109	22.4	140	23.6
60 歲以上	382	35.4	172	35.4	210	35.3
未回答	15	1.4	4	0.8	11	1.9
總計	1,080	100.0	486	100.0	594	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。

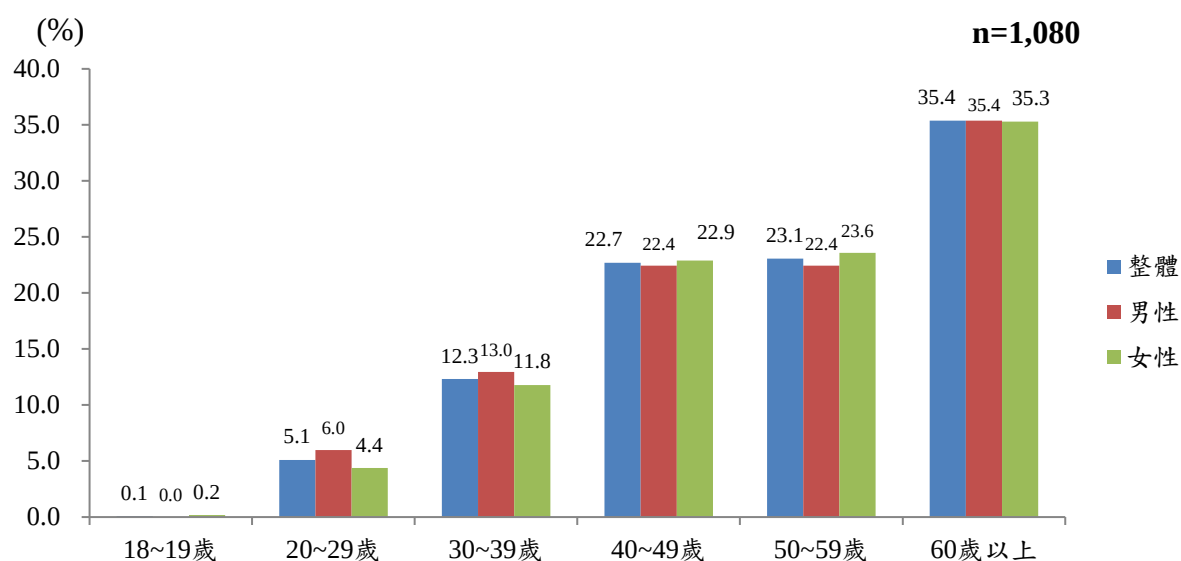


圖 3-3 受訪者年齡

【趨勢比較】

比較歷年調查結果發現，在 112 年度各年齡層之間，30~39 歲與 111 年相比變動幅度最大，減少 3.1%；受訪者主要以 60 歲以上居多（詳如下圖）。

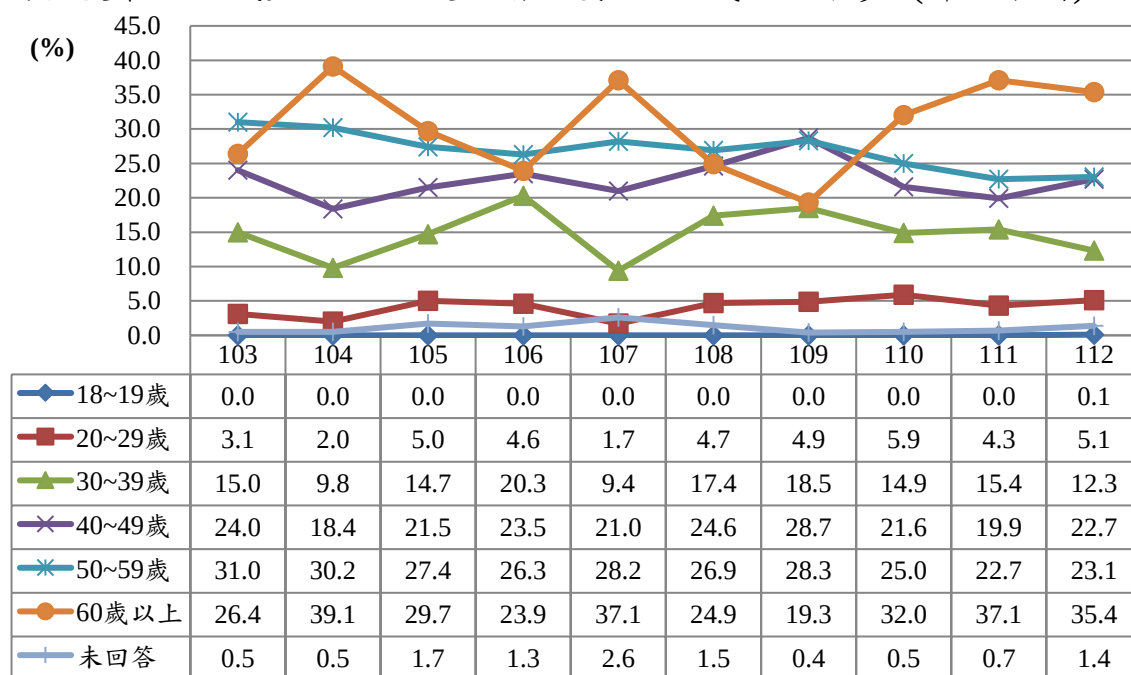


圖 3-4 受訪者年齡年比較圖

參、教育程度

本次調查受訪者中，教育程度以「大學、專科」比例最高，占 62.1%，其次依序為「高中、高職」，占 17.7%，再者是「研究所(含)以上」，占 14.5%(詳如下表)。

表 3-3 受訪者教育程度

教育程度	次數	百分比 (%)
國中(含)以下	36	3.3
高中、高職	191	17.7
大學、專科	671	62.1
研究所(含)以上	157	14.5
未回答	25	2.3
總計	1,080	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。

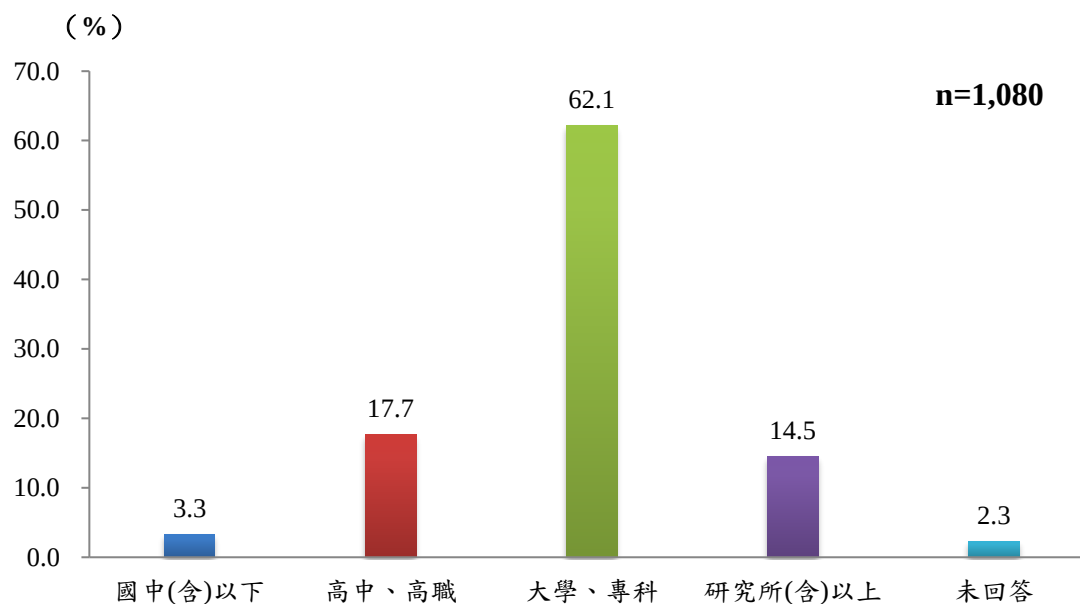


圖 3-5 受訪者教育程度

【趨勢比較】

比較歷年調查結果發現，教育程度在大學、專科和高中、高職的受訪者比例相較去年上升，研究所(含)以上比例則些微下降（詳如下圖）。

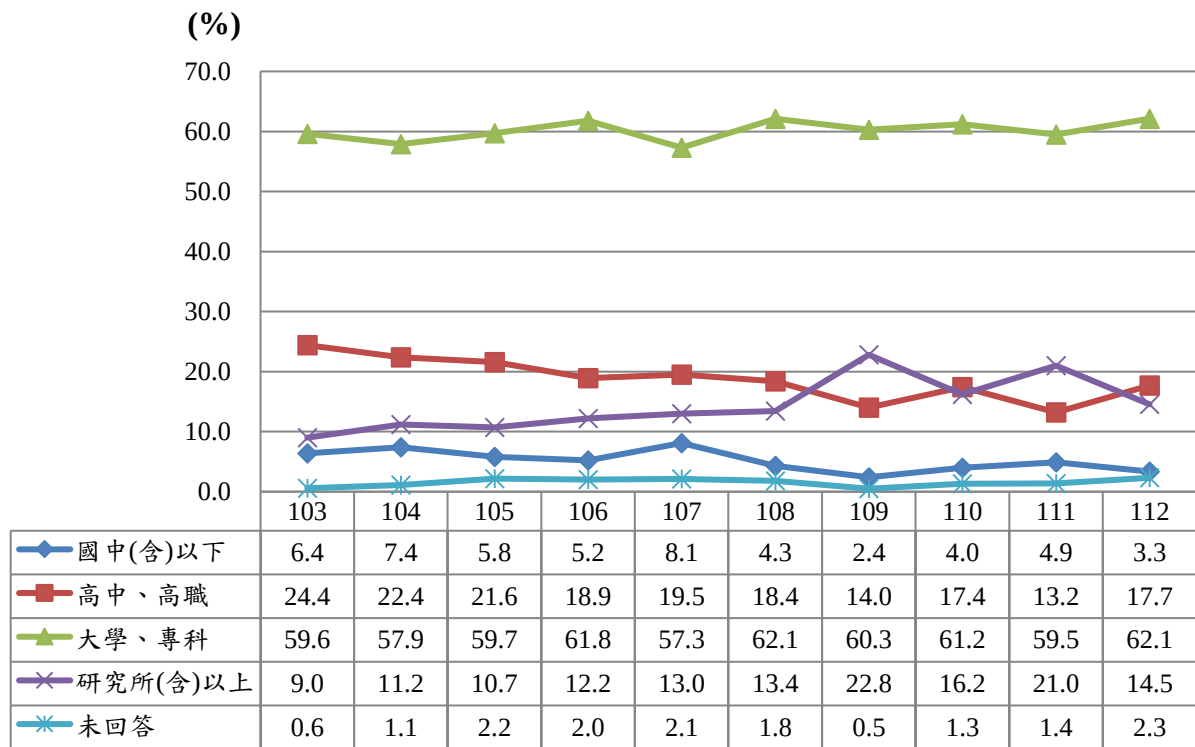


圖 3-6 受訪者教育程度年比較圖

肆、職業

本次調查受訪者中，職業以「商業/服務業人員」比例最高，占 44.4%，其次是「退休/待業」，占 23.9%，再者為「地政士、代書或會計師事務所人員」，占 11.8%(詳如下表)。

表 3-4 受訪者職業

職業	111 年		112 年	
	次數	百分比 (%)	次數	百分比 (%)
商業/服務業人員	406	37.9	480	44.4
軍警公教人員	65	6.1	56	5.2
工業人員	46	4.3	36	3.3
家管	145	13.5	99	9.2
學生	9	0.8	2	0.2
退休/待業	269	25.1	258	23.9
地政士、代書 或會計師事務所人員	75	7.0	127	11.8
農/林/漁/牧業	1	0.1	2	0.2
其他	56	5.2	20	1.9
總計	1,072	100.0	1,080	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。

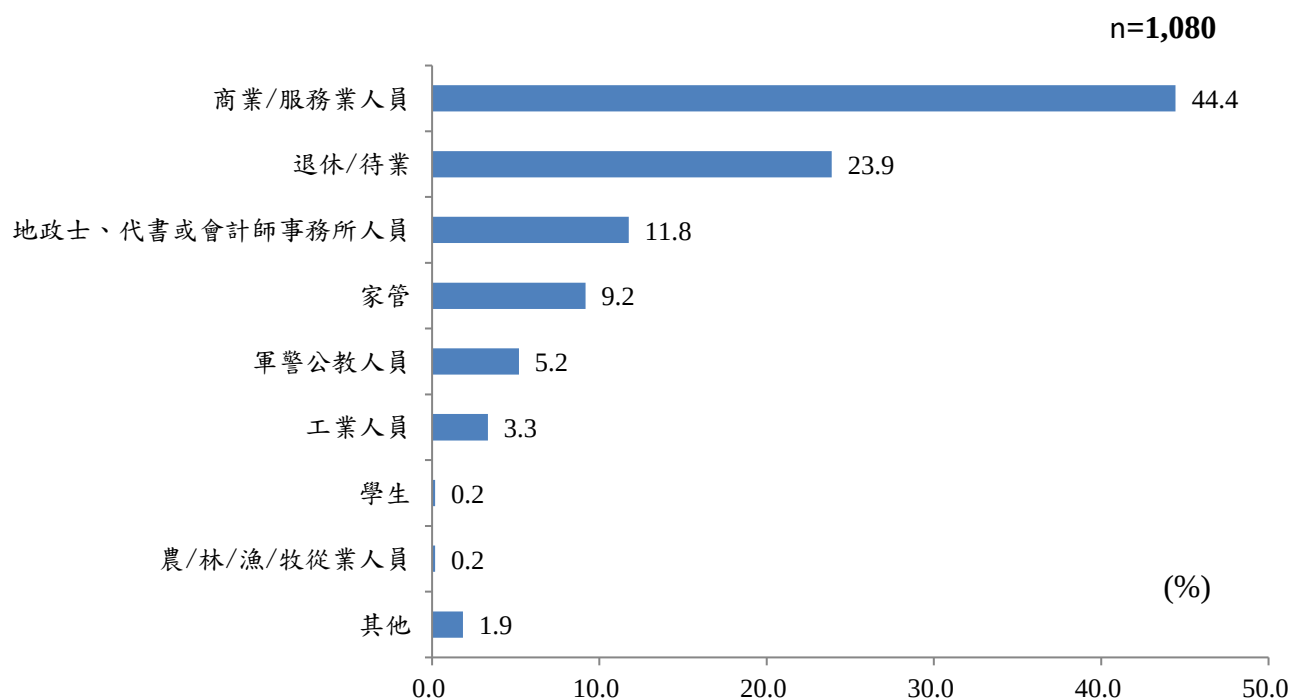


圖 3-7 受訪者職業

伍、洽公單位

受訪者洽公分處以中山分處為主，占 17.6%，其次依序為內湖分處，占 12.4%，松山分處占 12.0%，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

選項	次數	百分比(%)
中正分處	44	4.1
大同分處	62	5.7
中山分處	190	17.6
萬華分處	68	6.3
信義分處	78	7.2
松山分處	130	12.0
南港分處	42	3.9
文山分處	49	4.5
大安分處	114	10.6
士林分處	88	8.1
北投分處	81	7.5
內湖分處	134	12.4
總計	1,080	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。

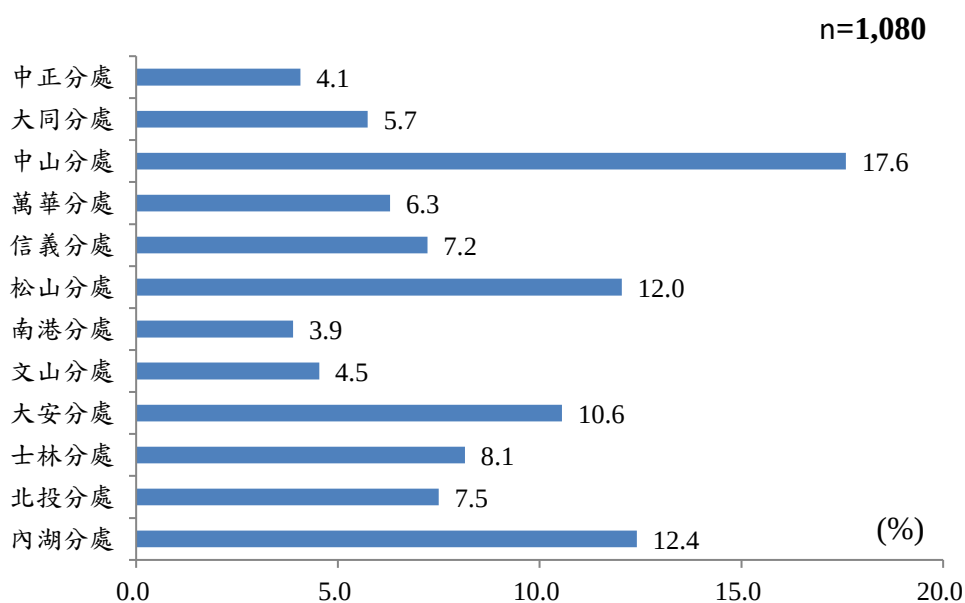


圖 3-8 受訪者洽公單位統計圖

【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文山分處(減少 4.5%)，受訪者洽公比例增加最多的分處為松山分處(增加 5.3%)(詳如下表)。

表 3-6 受訪者洽公單位年比較表

項目	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)	111 年 (n=1,072)	112 年 (n=1,080)
中正分處	3.8%	4.3%	4.5%	5.2%	8.2%	9.8%	7.4%	6.8%	4.1%
大同分處	4.4%	4.8%	4.9%	4.9%	6.8%	7.5%	16.8%	5.1%	5.7%
中山分處	13.9%	12.9%	16.1%	15.5%	12.3%	13.3%	7.0%	14.3%	17.6%
萬華分處	6.2%	6.0%	5.7%	6.2%	9.4%	8.6%	5.6%	5.3%	6.3%
信義分處	6.3%	7.3%	6.9%	7.6%	6.9%	3.9%	6.7%	8.2%	7.2%
松山分處	8.6%	8.0%	8.0%	7.3%	13.5%	17.4%	6.3%	6.7%	12.0%
南港分處	4.7%	5.9%	7.1%	6.0%	4.7%	3.2%	11.2%	4.5%	3.9%
文山分處	10.5%	11.1%	9.1%	9.2%	6.6%	4.0%	8.9%	9.0%	4.5%
大安分處	17.6%	14.0%	12.0%	11.5%	11.2%	13.2%	10.6%	13.2%	10.6%
士林分處	11.0%	7.9%	8.8%	6.7%	5.2%	6.4%	8.9%	8.3%	8.1%
北投分處	7.6%	9.1%	8.4%	10.6%	8.4%	7.6%	4.7%	8.4%	7.5%
內湖分處	5.4%	8.8%	8.4%	9.2%	6.8%	5.2%	5.8%	10.2%	12.4%

第四章 調查結果分析

壹、接觸稅捐處之方式

調查結果顯示，10.1%的受訪者過去一年只以電洽至稅捐處辦理業務，67.3%的受訪者曾只以臨櫃辦理業務，22.6%的受訪者曾電洽並臨櫃至稅捐處辦理業務。112 年受訪者臨櫃辦理業務的比例，相較於 111 年增加最多(詳如下表)。

表 4-1 接觸稅捐處之方式統計表

方式	111 年		112 年	
	次數	百分比 (%)	次數	百分比 (%)
電洽	247	23.0	109	10.1
臨櫃辦理	603	56.3	727	67.3
電洽並臨櫃辦理	222	20.7	244	22.6
總計	1,072	100.0	1,080	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。

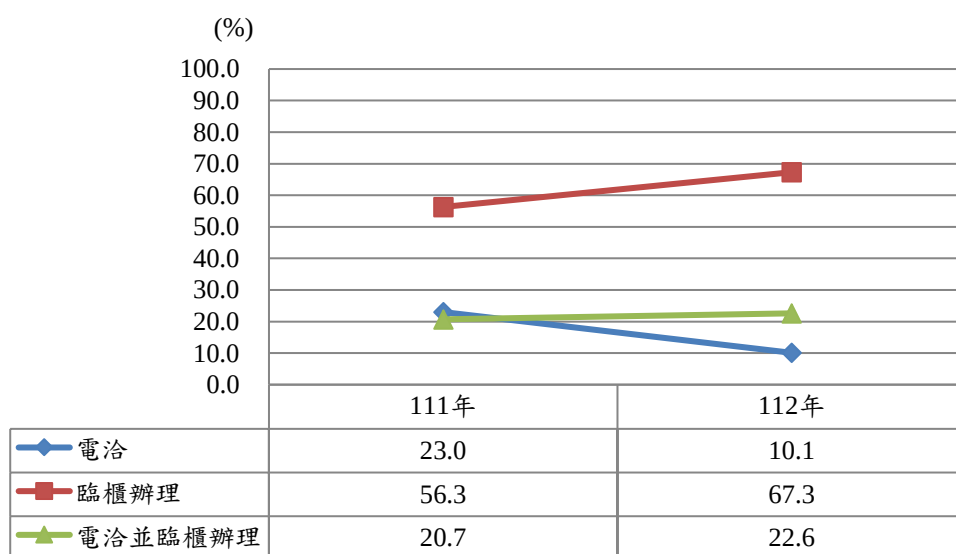


圖 4-1 接觸稅捐處之方式統計圖

【交叉分析】

進一步卡方檢定結果發現，不同的性別、年齡有顯著差異，教育程度、洽公單位則結果不顯著，職業不適用卡方檢定(期望值低於 5 之比例大於 25%)(詳附表 1)。

性別：電洽以女性比例最高(11.4%)；臨櫃辦理以男性比例最高(71.2%)；電洽並臨櫃辦理以女性比例最高(24.4%)。

年齡：電洽以 20-29 歲比例最高(23.6%)；臨櫃辦理以 40-49 歲比例最高(71.0%)；電洽並臨櫃辦理以未回答比例最高(33.3%)(因未回答人數總數僅 15 位，故比例變動較大)。

貳、洽辦之稅捐處業務別

調查結果顯示，有 62.6% 的受訪者洽辦的業務為「全功能服務檯」，其次「房屋稅」，占 26.1%，再者為「地價稅」，占 15.9% (詳如下表)。112 年調查除了契稅、印花稅、娛樂稅等業務，其餘業務的比例皆有下降情形。

表 4-2 洽辦的業務別統計表

選項	回答次數(n)	百分比(%)
全功能服務檯	676	62.6
房屋稅	282	26.1
地價稅	172	15.9
土地增值稅	127	11.8
契稅	66	6.1
牌照稅	39	3.6
印花稅	41	3.8
娛樂稅	9	0.8
不記得/未回答	55	5.1
總計	1,467	135.8

註：本題項為複選題，樣本數=1,080，因此各選項百分點總和會超過 100%。

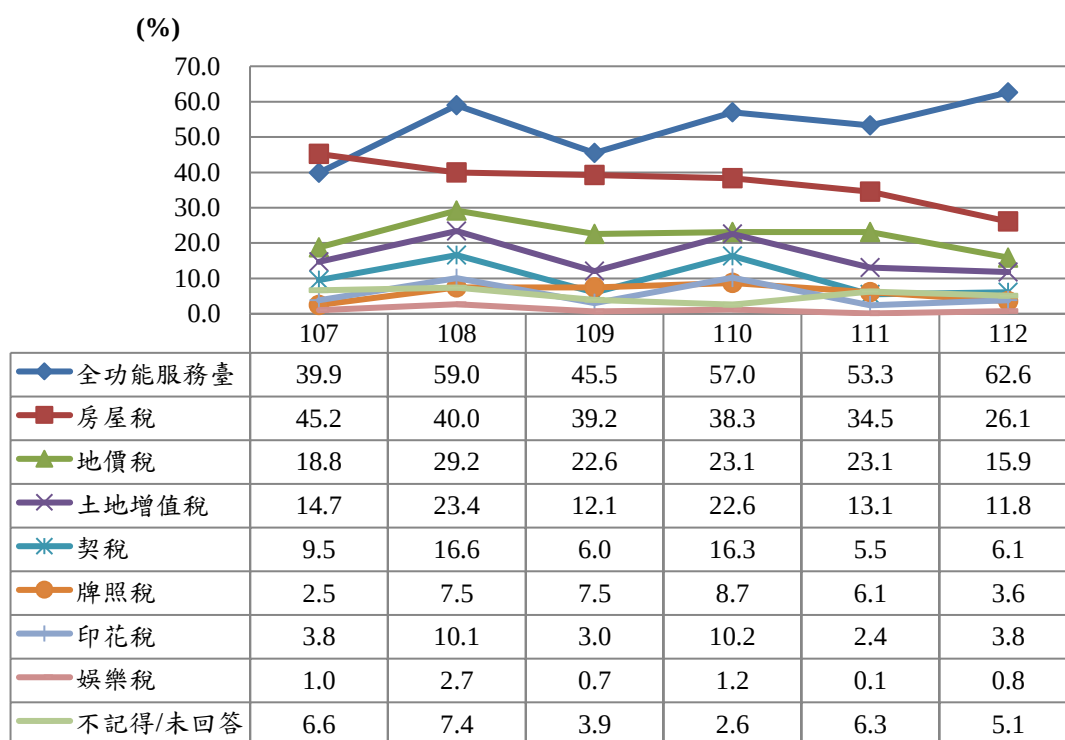


圖 4-2 洽辦之業務別統計圖

【交叉分析】 複選題不進行卡方檢定(詳附表 2)。

參、洽公環境的服務設施滿意度

針對有至臨櫃辦理業務的 971 位詢問洽公環境的服務設施，調查結果顯示，有 88.3% 的受訪者對於本處洽公環境的服務設施滿意度持正面評價（「非常滿意」占 36.0%，「還算滿意」占 52.3%），而有 1.1% 受訪者持負面評價（「有點不滿意」占 1.0%，「非常不滿意」占 0.1%），另外有 10.5% 的受訪者表示不記得/未回答，詳如下表。

表 4-3 洽公環境的服務設施滿意度統計表

項目	次數	百分比(%)
非常滿意	350	36.0
還算滿意	508	52.3
有點不滿意	10	1.0
非常不滿意	1	0.1
不記得/未回答	102	10.5
總計	971	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。

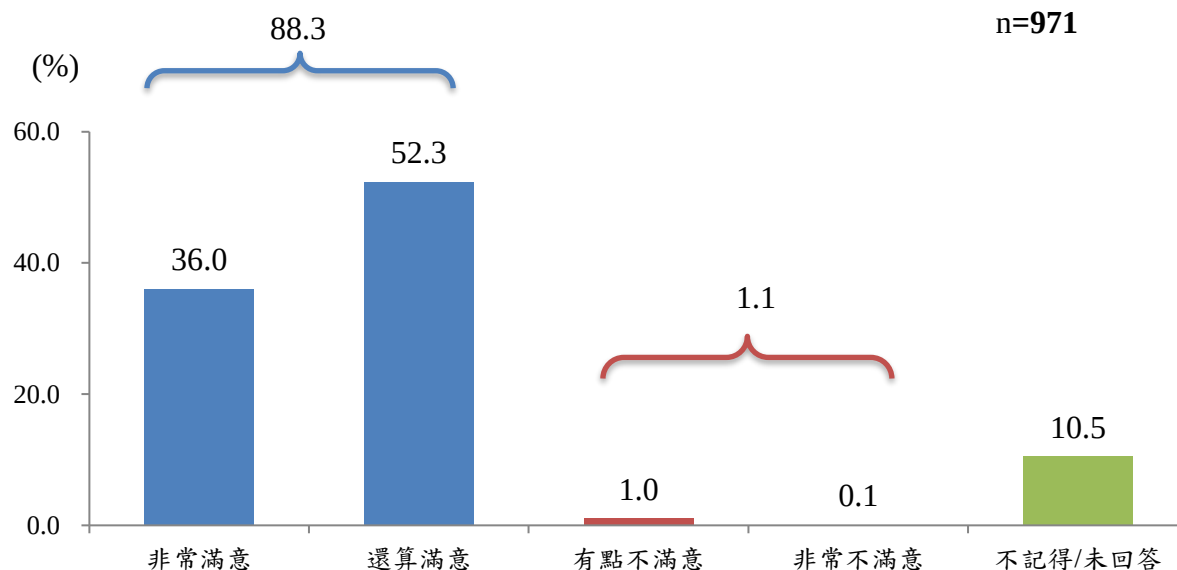


圖 4-3-1 洽公環境的服務設施滿意度統計圖

【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 88.3%，較 111 年減少 8.5 個百分點，然而負面評價並無很大差異（詳如下圖）。

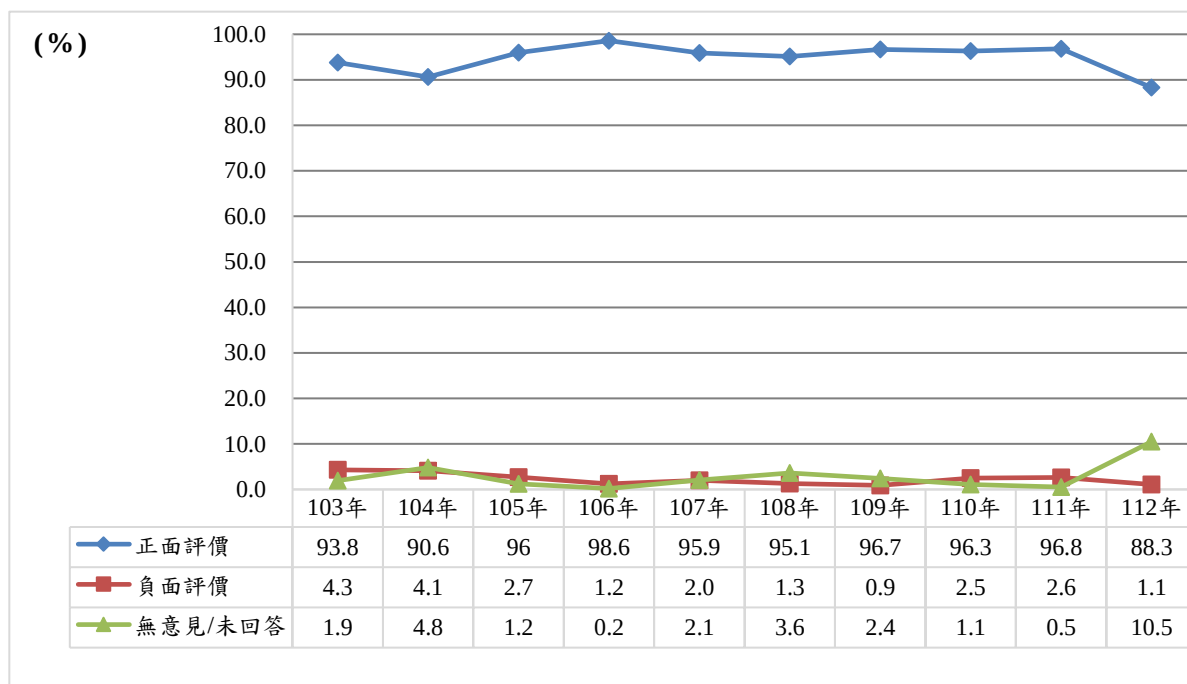


圖 4-3-2 洽公環境的服務設施滿意度年比較圖

【交叉分析】

進一步卡方檢定結果發現，不同的性別結果不顯著，年齡、教育程度、職業、洽公單位則不適用卡方檢定(期望值低於 5 之比例大於 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 971 位民眾詢問洽公花費的時間，調查結果顯示，有 92.8% 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 32.7%，「還算滿意」占 60.1%），而有 5.9% 受訪者持負面評價（「有點不滿意」占 4.8%，「非常不滿意」占 1.1%）（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	318	32.7
還算滿意	584	60.1
有點不滿意	47	4.8
非常不滿意	11	1.1
無意見/未回答	11	1.1
總計	971	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。

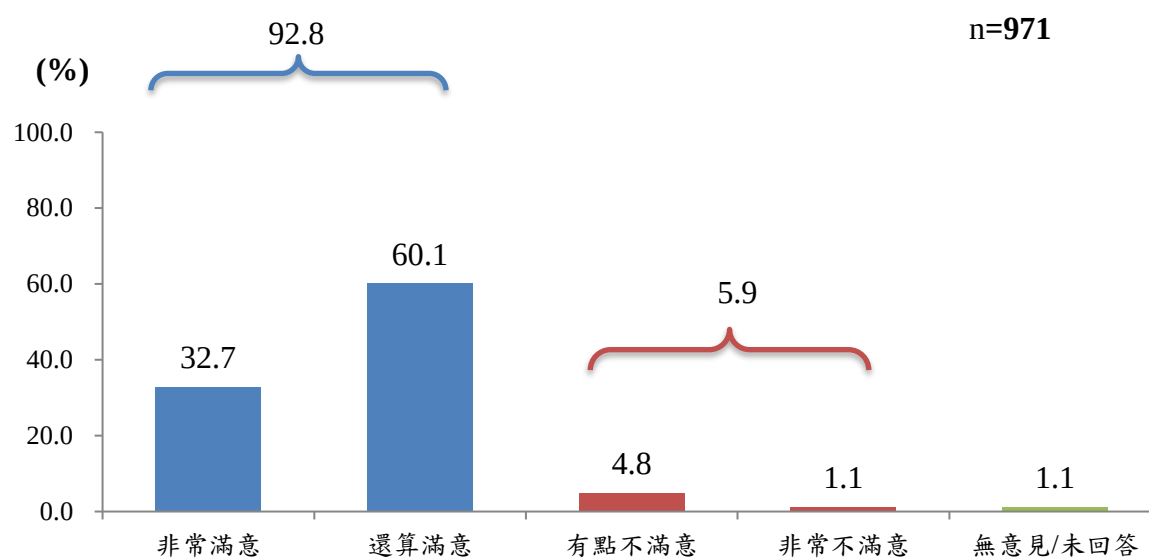


圖 4-4-1 洽公花費時間滿意度統計圖

【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 92.9%，較 111 年調查結果減少 1.4 個百分點(詳如下圖)。

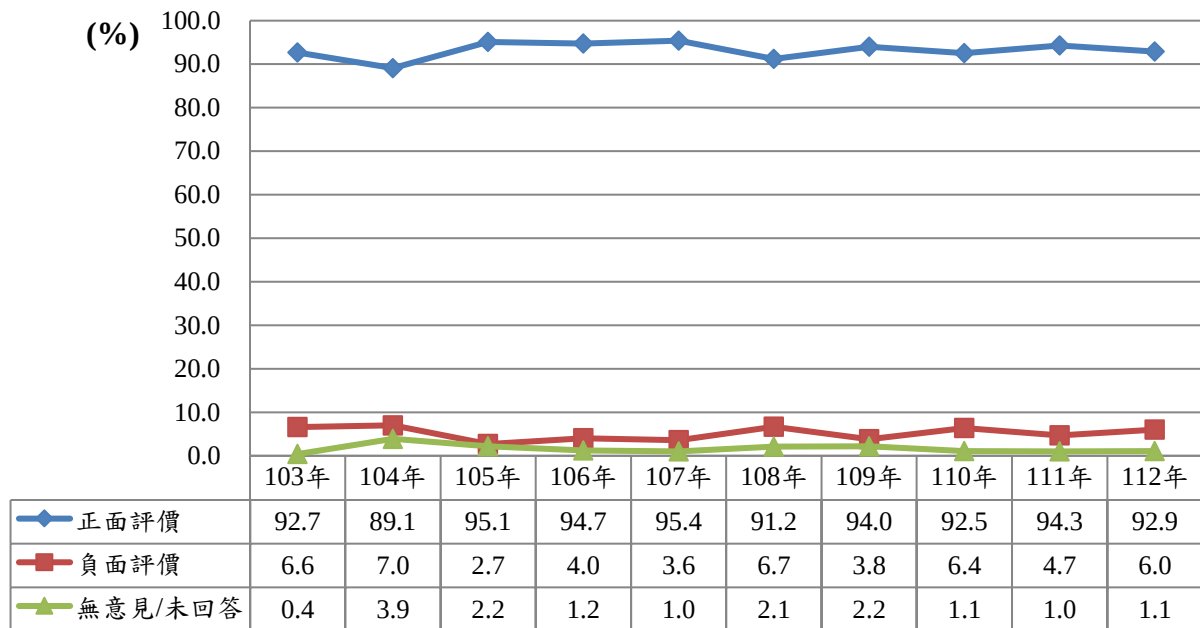


圖 4-4-2 洽公花費時間滿意度年比較圖

【交叉分析】

進一步卡方檢定結果發現，不同的性別結果不顯著，年齡、教育程度、職業、洽公單位則不適用卡方檢定(期望值低於 5 之比例大於 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 96.9%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 44.9%，「還算滿意」占 52.0%)，而有 2.0%受訪者持負面評價(「有點不滿意」占 1.4%，「非常不滿意」占 0.6%) (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	485	44.9
還算滿意	562	52.0
有點不滿意	15	1.4
非常不滿意	6	0.6
無意見/未回答	12	1.1
總計	1,080	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。

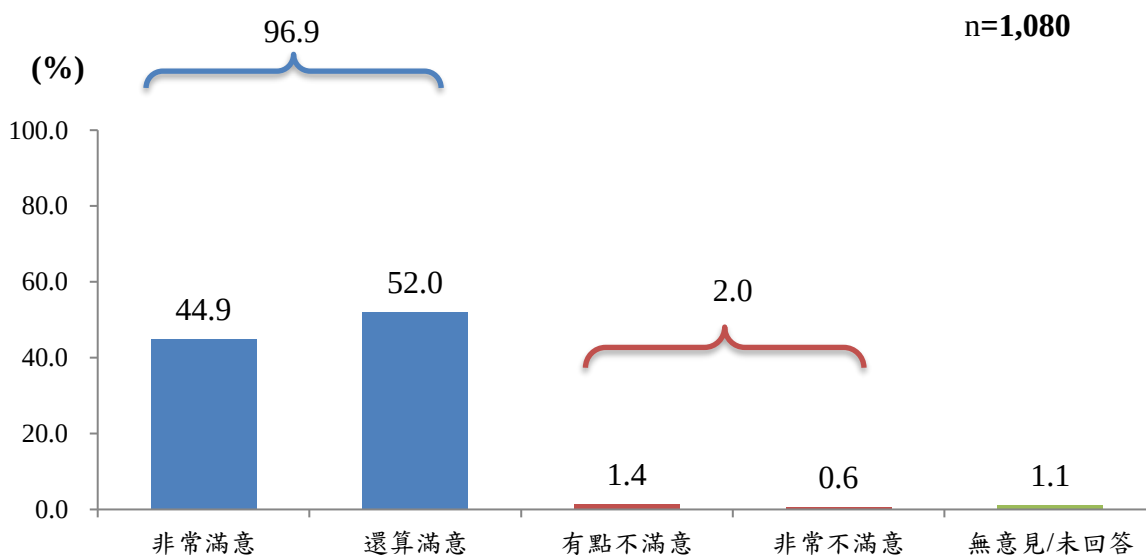


圖 4-5-1 服務人員的服務態度滿意度統計圖

【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 96.9%，較 111 年調查結果上升 1.9 個百分點，近六年來皆維持在 95%以上的滿意度(詳如下圖)。

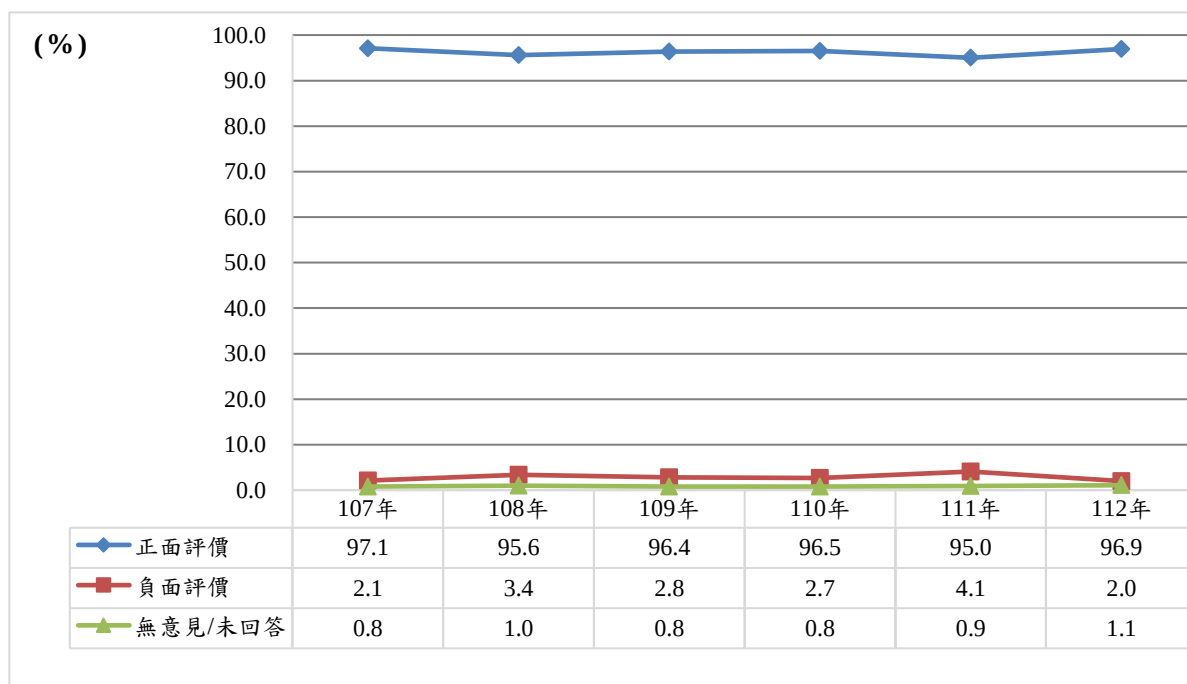


圖 4-5-2 服務人員的服務態度滿意度年比較圖

【交叉分析】

進一步卡方檢定結果發現，不同的性別結果不顯著，年齡、教育程度、職業、洽公單位則不適用卡方檢定(期望值低於 5 之比例大於 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 94.4%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 39.7%「還算滿意」占 54.7%)，而有 3.8%受訪者持負面評價(「有點不滿意」占 3.3%，「非常不滿意」占 0.5%) (詳如下表)。

表 4-6 服務人員的專業能力滿意度統計表

項目	111 年		112 年	
	次數	百分比(%)	次數	百分比(%)
非常滿意	469	43.8	429	39.7
還算滿意	518	48.3	591	54.7
有點不滿意	39	3.6	36	3.3
非常不滿意	10	0.9	5	0.5
無意見/未回答	36	3.4	19	1.8
總計	1,072	100.0	1,080	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。

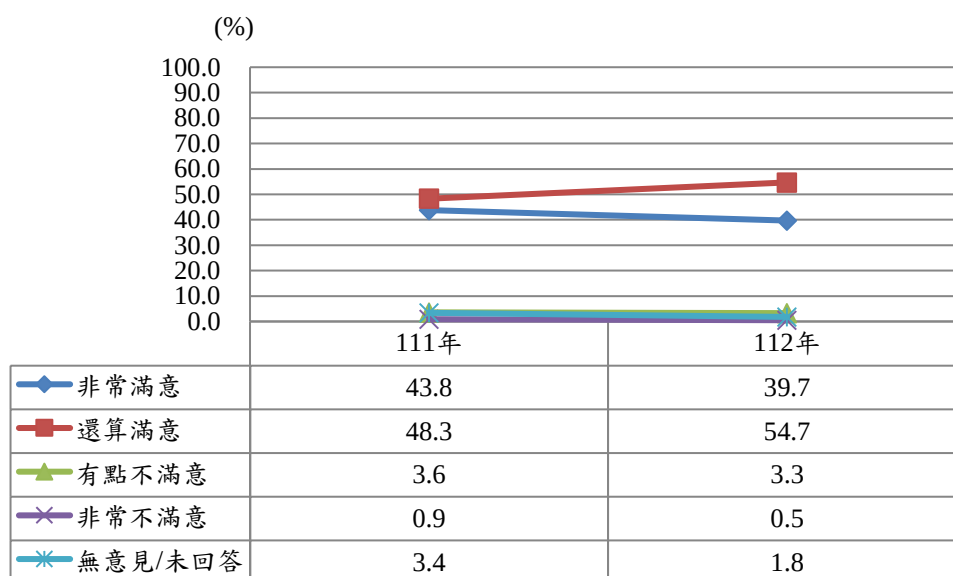


圖 4-6-1 服務人員的專業能力滿意度統計圖

【交叉分析】

進一步卡方檢定結果發現，不同的性別結果不顯著，年齡、教育程度、職業、洽公單位則不適用卡方檢定(期望值低於 5 之比例大於 25%)(詳附表 6)。

【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 94.4%，較 111 年調查結果上升 2.3 個百分點，近六年來皆維持在 92%以上的滿意度(詳如下圖)。

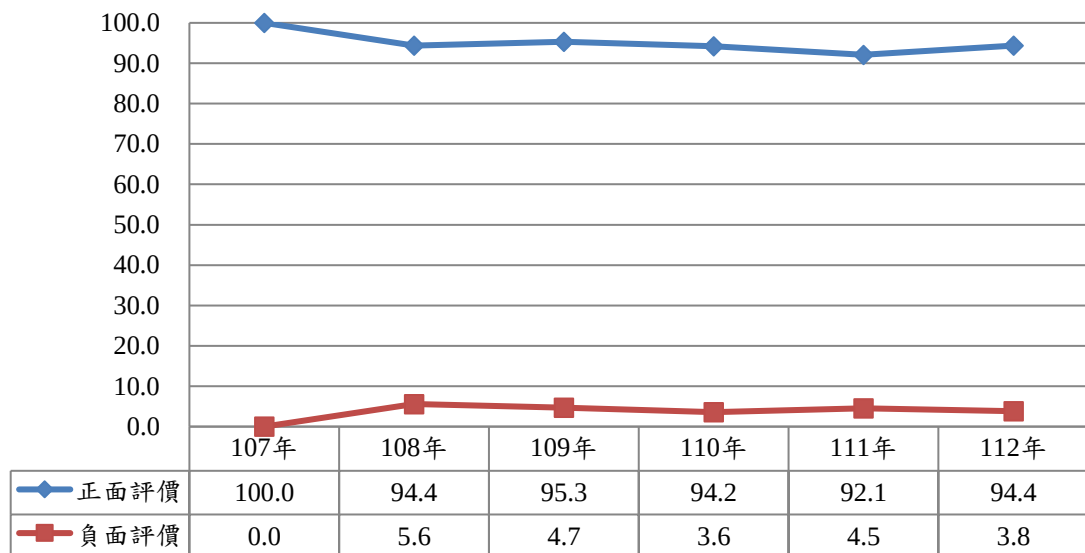


圖 4-6-2 服務人員的專業能力滿意度年比較圖

柒、服務人員的解決問題能力滿意度

調查結果顯示，有 97.7%的受訪者表示問題大都有解決或解決了一部分，僅 1.5%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	111 年		112 年	
	次數	百分比(%)	次數	百分比(%)
有，完全解決	874	81.5	947	87.7
有，大部分都解決	139	13.0	88	8.1
有，只解決一部分	30	2.8	21	1.9
沒有解決	21	2.0	16	1.5
無意見/未回答	8	0.7	8	0.7
總計	1,072	100.0	1,080	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。

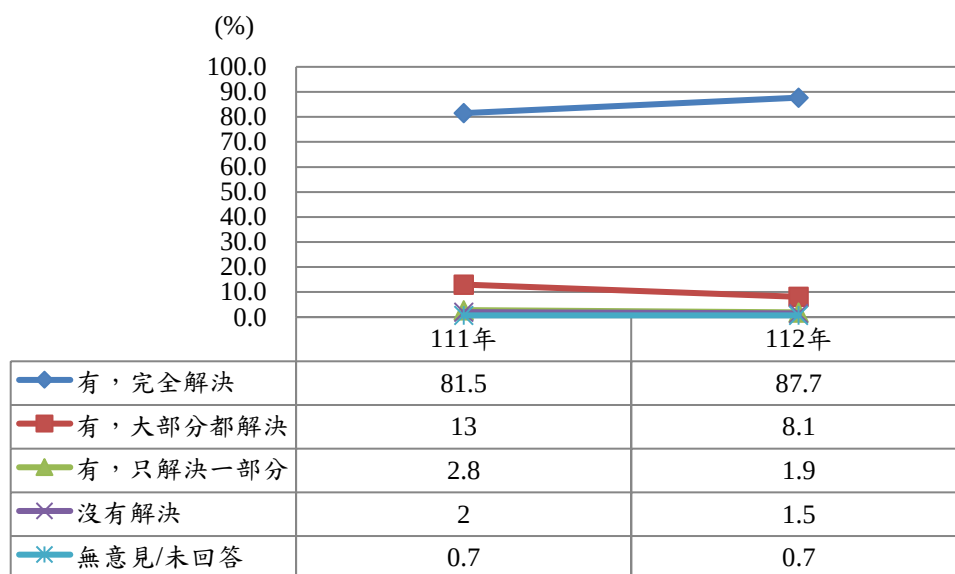


圖 4-7 服務人員的解決問題能力滿意度統計圖

【交叉分析】

進一步卡方檢定結果發現，不同的性別、年齡、教育程度、職業、洽公單位均不適用卡方檢定(期望值低於 5 之比例大於 25%)(詳附表 7)。

捌、稅捐處整體服務滿意度

調查結果顯示，有 96.8%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 41.8%，「還算滿意」占 55.0%），而有 2.2%受訪者持負面評價（「有點不滿意」占 1.5%，「非常不滿意」占 0.7%）。

表 4-8 稅捐處整體服務滿意度統計表

項目	111 年		112 年	
	次數	百分比(%)	次數	百分比(%)
非常滿意	476	44.4	451	41.8
還算滿意	536	50.0	594	55.0
有點不滿意	30	2.8	16	1.5
非常不滿意	22	2.1	8	0.7
無意見/未回答	8	0.7	11	1.0
總計	1,072	100.0	1,080	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。

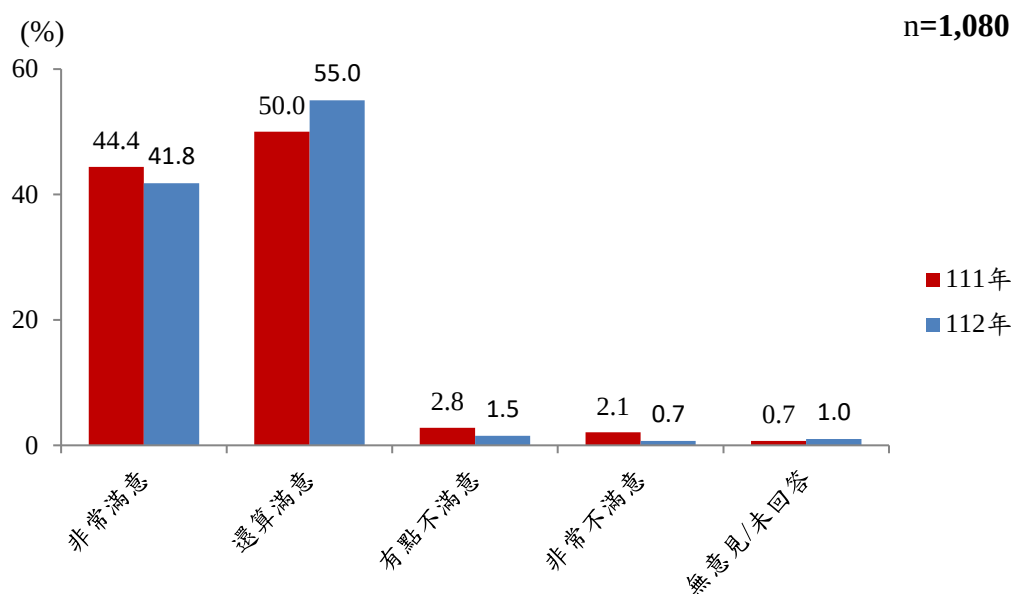


圖 4-8-1 受訪者對於稅捐處整體服務滿意度統計圖

【趨勢比較】

與去年調查結果相比，今年受訪者對稅捐處整體服務感到滿意的比例上升 2.4 個百分點，近六年來皆維持在九成四以上的滿意度(詳如下圖)。

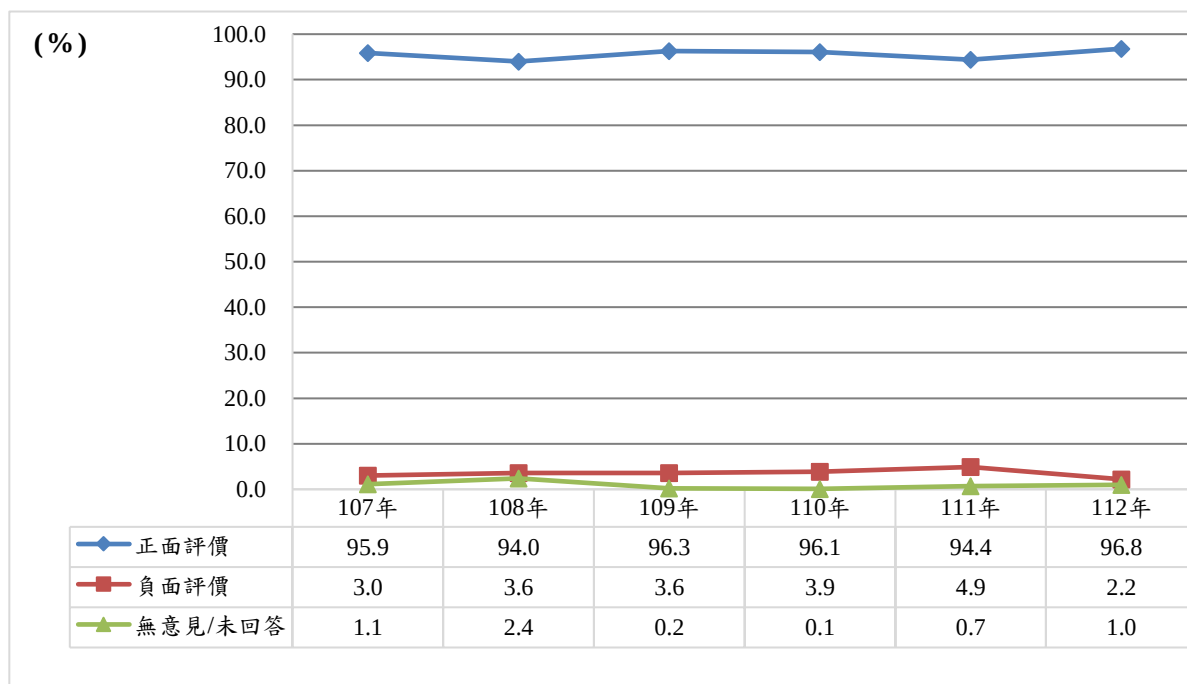


圖 4-8-2 稅捐處整體服務滿意度年比較圖

【交叉分析】

進一步卡方檢定結果發現，不同的性別結果不顯著，年齡、教育程度、職業、洽公單位則不適用卡方檢定(期望值低於 5 之比例大於 25%)(詳附表 8)。

玖、取得稅務資訊管道

調查結果顯示(複選題)，有 62.9%的受訪者透過「網路」取得稅務資訊，其次為「親洽稅捐處」占 40.2%，再者為「宣導資料」占 16.1%（詳如下表）。

表 4-9 取得稅務資訊管道統計表

項目	111 年		112 年	
	回答次數 (n)	百分比(%)	回答次數 (n)	百分比(%)
宣導資料	265	24.7	174	16.1
網路	606	56.5	679	62.9
親洽稅捐處	325	30.3	434	40.2
電視	198	18.5	148	13.7
報章雜誌	116	10.8	101	9.4
其他	90	8.4	49	4.5
總計	1,600	149.2	1,585	146.8

註：本題項為複選題，樣本數=1,080，因此各選項百分點總和會超過 100%。

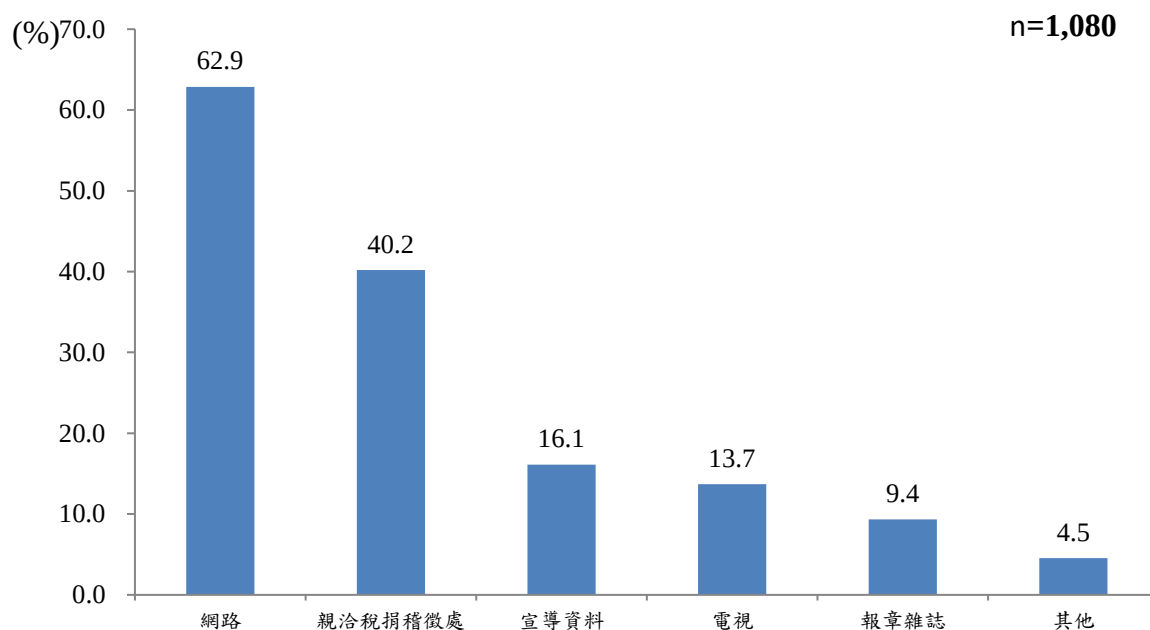


圖 4-9 取得稅務資訊管道統計圖

【交叉分析】

複選題不進行卡方檢定(詳附表 9)。

拾、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 22.8% 的受訪者「知道」提供納稅者權利保護諮詢服務，有 76.1% 的受訪者表示「不知道」。不知道的比例相比 111 年(86.7%)減少了 10.6 個百分點(詳如下圖)。

表 4-10 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	111 年		112 年	
	回答次數 (n)	百分比(%)	回答次數 (n)	百分比(%)
知道	142	13.2	246	22.8
不知道	929	86.7	822	76.1
無意見	1	0.1	10	0.9
未回答	-	-	2	0.2
總計	1,072	100.0	1,080	100.0

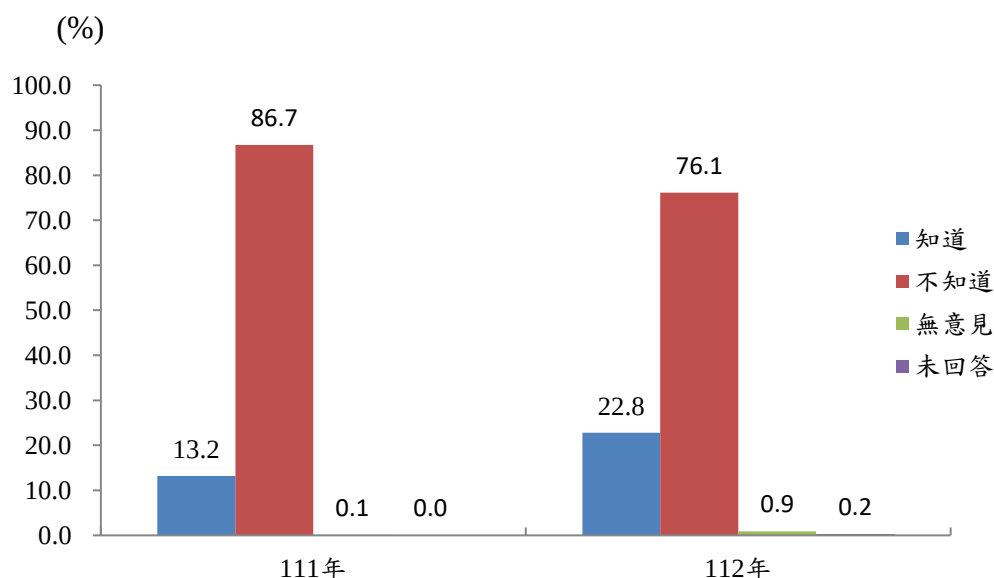


圖 4-10 稅捐處設置納稅者權利保護官，提供納稅者權利保護諮詢服務知曉度年比較圖

【交叉分析】

進一步卡方檢定結果發現，不同的性別、年齡、教育程度、職業、洽公單位均不適用卡方檢定(期望值低於 5 之比例大於 25%)(詳附表 10)。

拾壹、稅捐處可申請房屋稅、地價稅及使用牌照稅電子稅單知曉度

調查結果顯示，62.6%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 36.8%的受訪者「不知道」。今年「知道」的比例相比 111 年增加了 5%；「不知道」則相對減少 5.5%。

表 4-11 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	111 年		112 年	
	次數	百分比(%)	次數	百分比(%)
知道	617	57.6	676	62.6
不知道	454	42.3	397	36.8
無意見	1	0.1	5	0.5
未回答	-	-	2	0.2
總計	1,072	100.0	1,080	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。

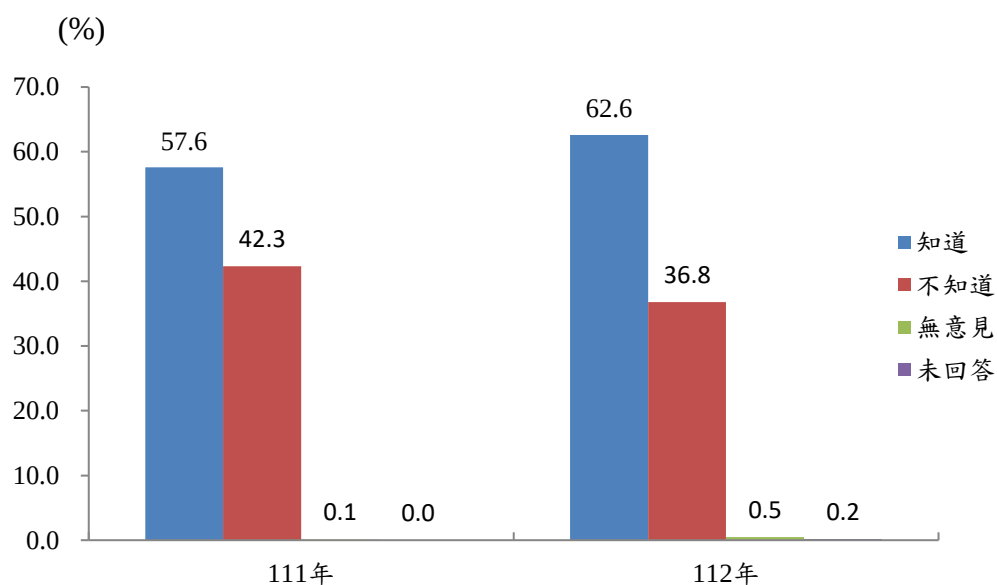


圖 4-11 申請房屋稅、地價稅及使用牌照稅電子稅單知曉度年比較圖

【交叉分析】

進一步卡方檢定結果發現，不同的性別、年齡、教育程度、職業、洽公單位均不適用卡方檢定(期望值低於 5 之比例大於 25%)(詳附表 11)。

拾貳、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 70.9%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 28.3%的受訪者表示「不知道」。今年知道的比例相比 111 年增加了 1.5 個百分點(詳如下圖)。

表 4-12 透過手機使用行動支付 APP 繳納本市房屋稅、地價稅及使用牌照稅知曉度統計表

項目	111 年		112 年	
	次數	百分比(%)	次數	百分比(%)
知道	744	69.4	766	70.9
不知道	325	30.3	306	28.3
無意見	3	0.3	5	0.5
未回答	-	-	3	0.3
總計	1,072	100.0	1,080	100.0

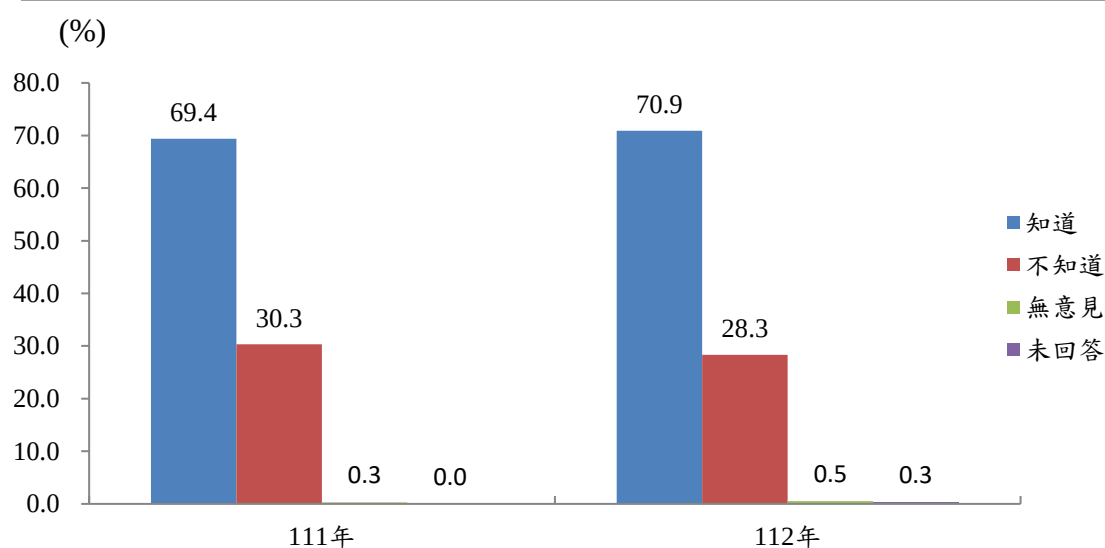


圖 4-12 透過手機使用行動支付 APP 繳納本市房屋稅、地價稅及使用牌照稅知曉度年比較圖

【交叉分析】

進一步卡方檢定結果發現，不同的性別、年齡、教育程度、職業、洽公單位均不適用卡方檢定(期望值低於 5 之比例大於 25%)(詳附表 12)。

拾參、稅捐處設置全功能自動化服務機-提供補發稅單、核發繳納證明及查調所得及財產資料之知曉度？

調查結果顯示，有 39.2%的受訪者「知道」稅捐處設置全功能自動化服務機，有 60.8%的受訪者表示「不知道」。

表 4-13 稅捐處設置全功能自動化服務機知曉度統計表

項目	次數	百分比(%)
知道	423	39.2
不知道	657	60.8
總計	1,080	100.0

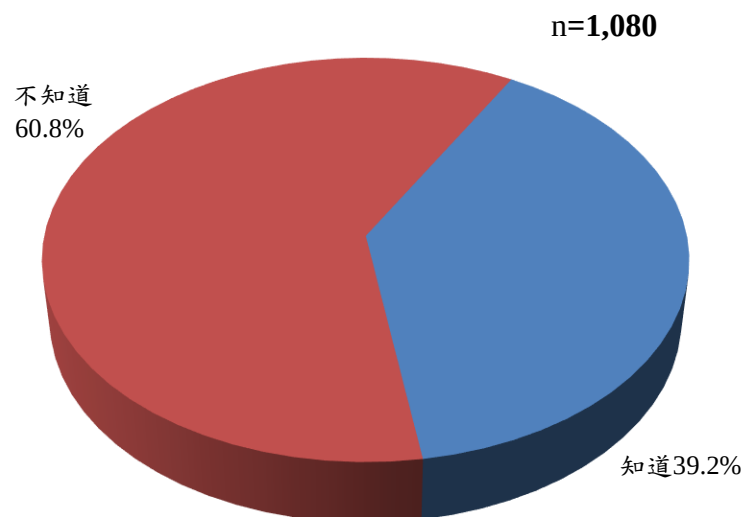


圖 4-13 稅捐處設置全功能自動化服務機知曉度統計圖

【交叉分析】

進一步卡方檢定結果發現，不同的性別、年齡、教育程度、職業、洽公單位均不適用卡方檢定(期望值低於 5 之比例大於 25%)(詳附表 13)。

拾肆、是否使用過全功能自動化服務機服務？

針對知道全功能自動化服務機的 423 位民眾詢問使用度，調查結果顯示，有 17.0%的受訪者有使用過全功能自動化服務機；83.0%的受訪者則未曾使用過。

表 4-14 稅捐處全功能自動化服務機使用度統計表

項目	次數	百分比(%)
使用過	72	17.0
未曾使用	351	83.0
總計	423	100.0

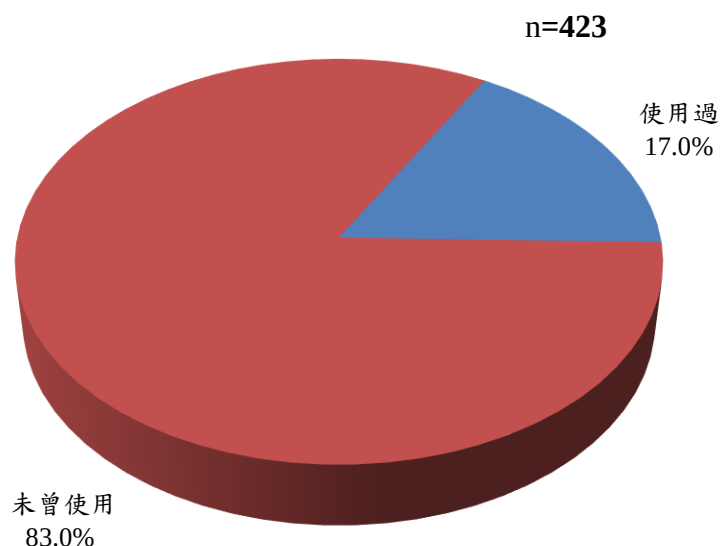


圖 4-14 稅捐處全功能自動化服務機使用度統計圖

【交叉分析】

進一步卡方檢定結果發現，不同的性別結果不顯著，年齡、教育程度、職業、洽公單位則不適用卡方檢定(期望值低於 5 之比例大於 25%)(詳附表 14)。

拾伍、是否滿意全功能自動化服務機服務？

針對有全功能自動化服務機經驗的 72 位民眾詢問使用滿意度，調查結果顯示，有 94.4% 的受訪者對於全功能自動化服務機滿意度持正面評價(「非常滿意」占 45.8%，「還算滿意」占 48.6%)，而有 5.6% 受訪者有點不滿意，無非常不滿意(詳如下表)。

表 4-15 稅捐處設置全功能自動化服務機滿意度統計表

項目	次數	百分比(%)
非常滿意	33	45.8
還算滿意	35	48.6
有點不滿意	4	5.6
非常不滿意	0	0.0
總計	72	100.0

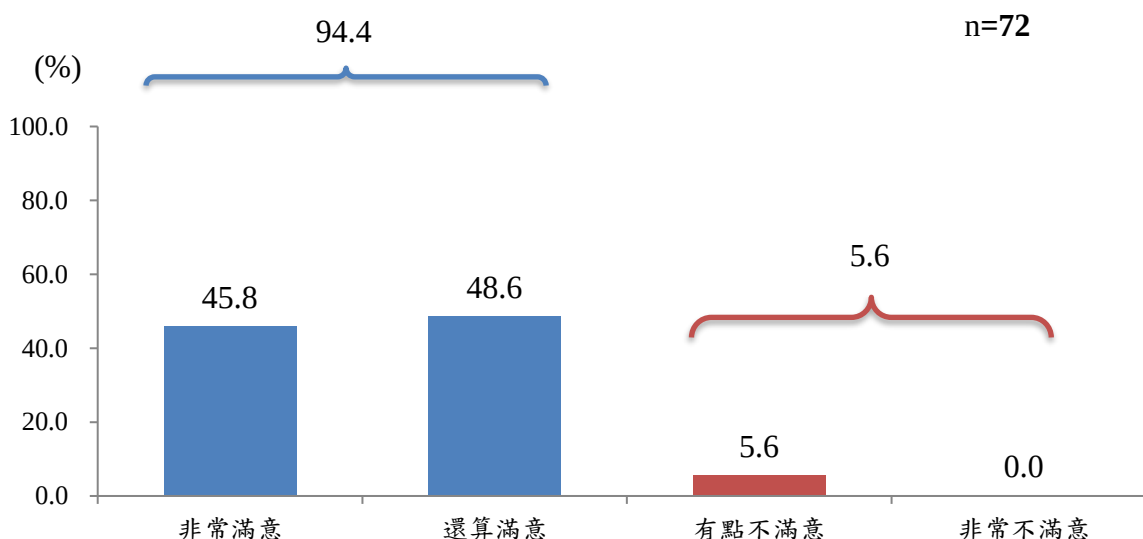


圖 4-15 稅捐處設置全功能自動化服務機滿意度統計圖

【交叉分析】

進一步卡方檢定結果發現，不同的性別、年齡、教育程度、職業、洽公單位均不適用卡方檢定(期望值低於 5 之比例大於 25%)(詳附表 15)。

拾陸、稅捐處提供稅務視訊服務，讓您免出門就可以稅務諮詢、查調稅籍資料或申辦稅務案件之知曉度？

調查結果顯示，有 19.4%的受訪者「知道」稅捐處提供稅務視訊服務，有 80.6%的受訪者表示「不知道」。

表 4-16 稅捐處提供稅務視訊服務知曉度統計表

項目	次數	百分比(%)
知道	210	19.4
不知道	870	80.6
總計	1,080	100.0

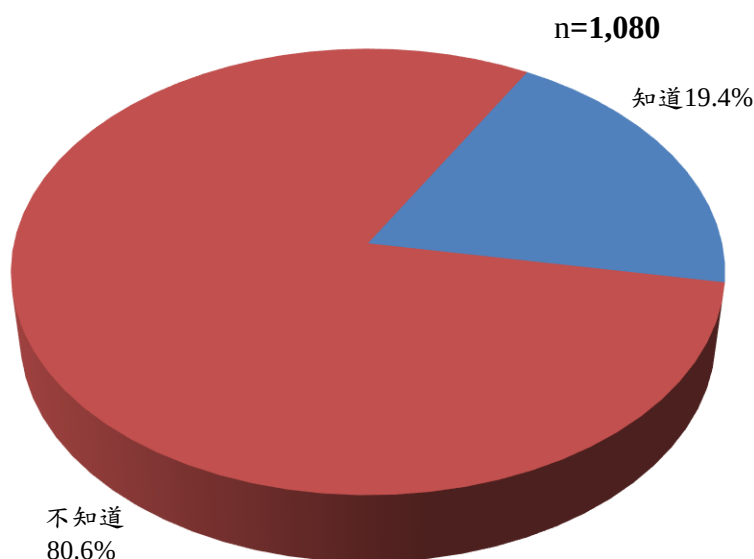


圖 4-16 稅捐處提供稅務視訊知曉度統計圖

【交叉分析】

進一步卡方檢定結果發現，不同的性別、年齡、教育程度、洽公單位結果不顯著，職業則不適用卡方檢定(期望值低於 5 之比例大於 25%)(詳附表 16)。

拾柒、是否使用過稅務視訊服務？

針對知道稅務視訊服務的 210 位民眾詢問使用度，調查結果顯示，有 5.7% 的受訪者有使用過稅務視訊服務；94.3% 的受訪者則未曾使用過。

表 4-17 稅捐處稅務視訊服務使用度統計表

項目	次數	百分比(%)
使用過	12	5.7
未曾使用	198	94.3
總計	210	100.0

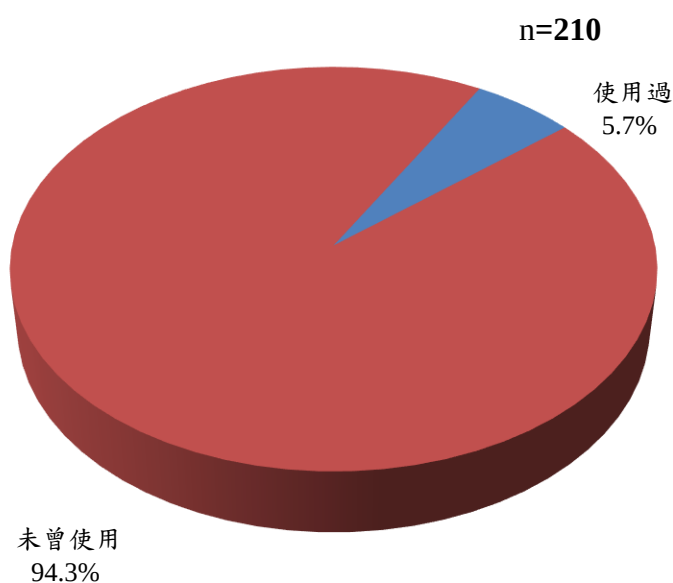


圖 4-17 稅捐處稅務視訊服務使用度統計圖

【交叉分析】

進一步卡方檢定結果發現，不同的性別結果不顯著，年齡、教育程度、職業、洽公單位則不適用卡方檢定(期望值低於 5 之比例大於 25%)(詳附表 17)。

拾捌、是否滿意稅務視訊服務？

針對有稅務視訊服務經驗的 12 位民眾詢問使用滿意度，調查結果顯示，有 91.7% 的受訪者對於稅務視訊滿意度持正面評價（「非常滿意」占 8.3%，「還算滿意」占 83.3%），而有 8.3% 受訪者有點不滿意，無非常不滿意（詳如下表）。

表 4-18 稅捐處提供稅務視訊服務滿意度統計表

項目	次數	百分比(%)
非常滿意	1	8.3
還算滿意	10	83.3
有點不滿意	1	8.3
非常不滿意	0	0.0
總計	12	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。

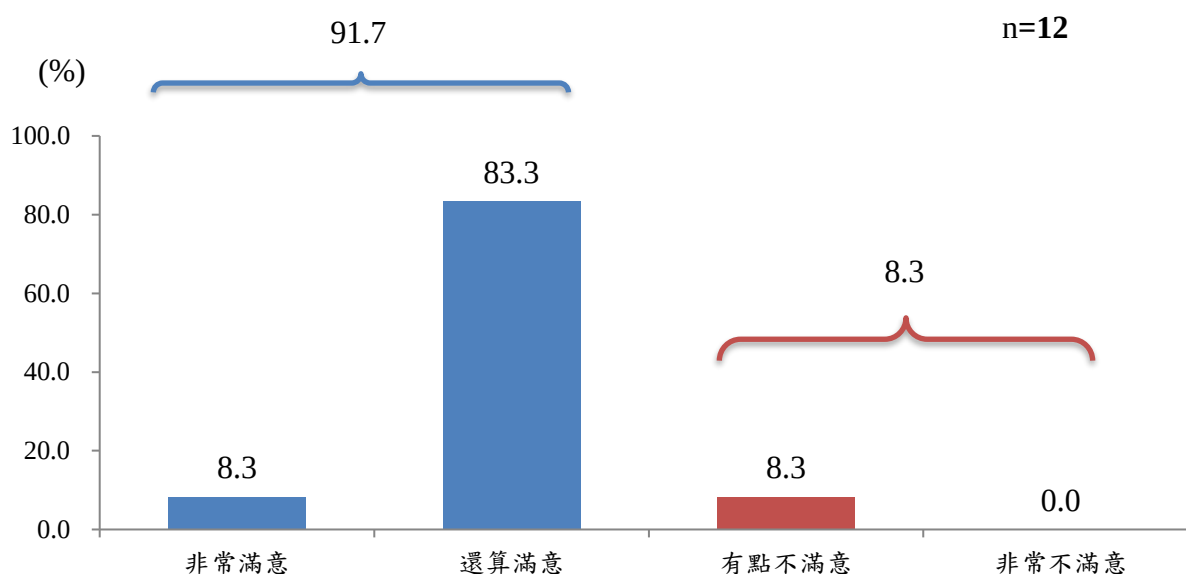


圖 4-18 稅捐處提供稅務視訊滿意度統計圖

【交叉分析】

進一步卡方檢定結果發現，不同的性別、年齡、教育程度、職業、洽公單位均不適用卡方檢定(期望值低於 5 之比例大於 25%)(詳附表 18)。

拾玖、稅捐處可再加強之服務或改善措施

調查結果顯示，於電訪人員不提示受訪者稅捐處是否有下列各項待改善處後，最高 2.7% 的受訪者對於「簡化手續及程序」提供建議，其次有 2.3% 的受訪者表示「加強宣導資訊」，再者為 2.2% 的受訪者認為應「提高人員服務效率」（詳如下表）。

表 4-19 對於稅捐處之服務或改善措施統計表

項目	次數	百分比(%)
加強人員服務專業度	14	1.3
提高人員服務效率	23	2.2
加強人員服務態度	15	1.4
簡化手續及程序	29	2.7
改善環境設施設備與交通便利性	16	1.5
加強宣導資訊	25	2.3
人力不足	17	1.6
稅制個案問題	5	0.4
國稅問題	5	0.4
其他	8	0.7
無意見/未回答	923	85.5
總計	1,080	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。

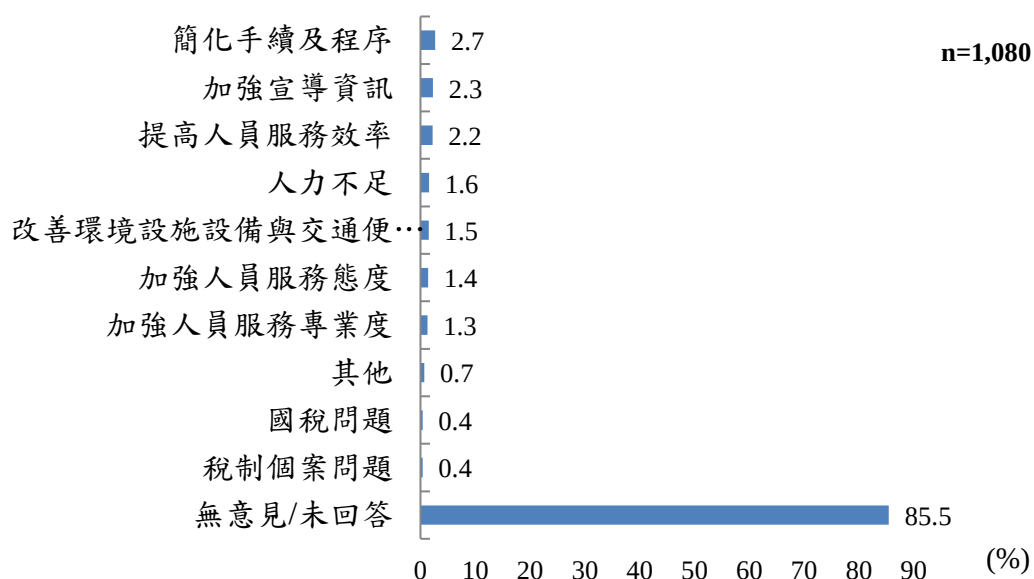


圖 4-19 對於稅捐處之服務或改善措施統計圖

【趨勢比較】

本題題目設計採開放式回答，以 111 年為例，有 307 人提出建議，今年有 157 位民眾提供具體建議，相較 111 年減少 150 人，彙整內容如下：

項目	次數
AI 問答	3
人手不足 若增加人力就可提高效率、多增幾個辦事員以免等候時間太久、等候時間過長 辦理的時間太長	29
人多時動線要再調整一下	6
土地增值稅 交通用地(非都市用地) 大法官釋憲 779 條 應免稅	4
加強網路上的資訊	7
打電話詢問時 很難直接找到 電話會一轉再轉	5
希望在搬遷新址時能提供完整的交通訊息	2
多宣傳視訊服務及多宣導資訊	6
如何節稅重要	3
有免費稅務課程 讓民眾上課	3
有新政策要多加宣導	4
冷氣不冷	6
希望大宗文件報稅跟個人報稅要分開 可以簡化 等候時間	5
希望可以 E 化服務	5
個人的財產資料為什麼全國連線 只能列印一部分	3
針對民眾所洽辦的業務有不懂的 假如該處服務人員無法處理 是否建議或提出相關的辦法或相關的單位來協助處理民眾的問題	3
這樣就很好了	37
服務滿意度可用網路 用電話容易以為詐騙個資	5
提供影印機	3
填表範例表格多一點	3
電話詢問時等候太久	9
辦理贈與須在戶籍地辦理無法跨區	3
應設置身障人士專區	3

【交叉分析】

進一步卡方檢定結果發現，不同的性別、年齡、教育程度、職業、洽公單位均不適用卡方檢定(期望值低於 5 之比例大於 25%，詳附表 19)。

貳拾、稅捐處公務員有無不法情事之行為？

調查結果顯示，有 100%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。

表 4-20 最近一年內，您有沒有遇過稅捐處公務人員要求送禮統計表

項目	次數	百分比(%)
未曾遇過	1,080	100.0
總計	1,080	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。

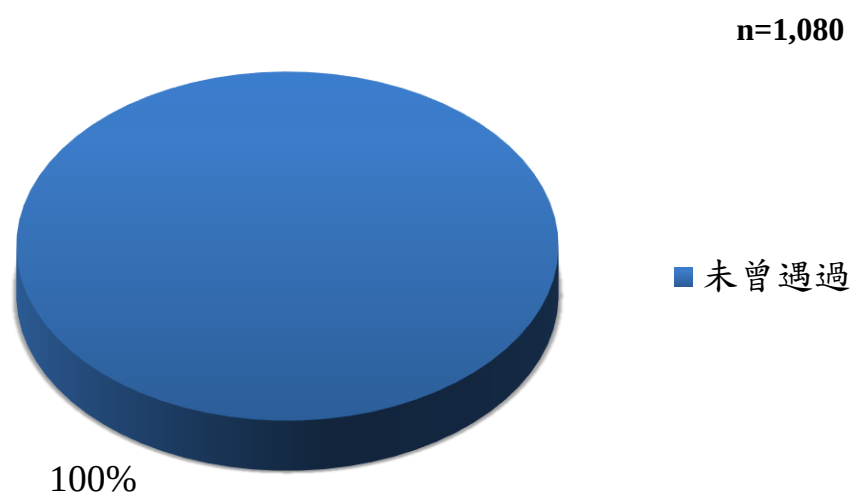


圖 4-20-1 稅捐處公務員有無不法情事之行為統計圖

【交叉分析】

進一步卡方檢定結果發現，不同的性別、年齡、教育程度、職業、洽公單位均不適用卡方檢定(期望值低於 5 之比例大於 25%)(詳附表 20)。

【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 100%，與 111 年調查結果相同，近五年皆可維持在 99%以上(詳如下圖)。

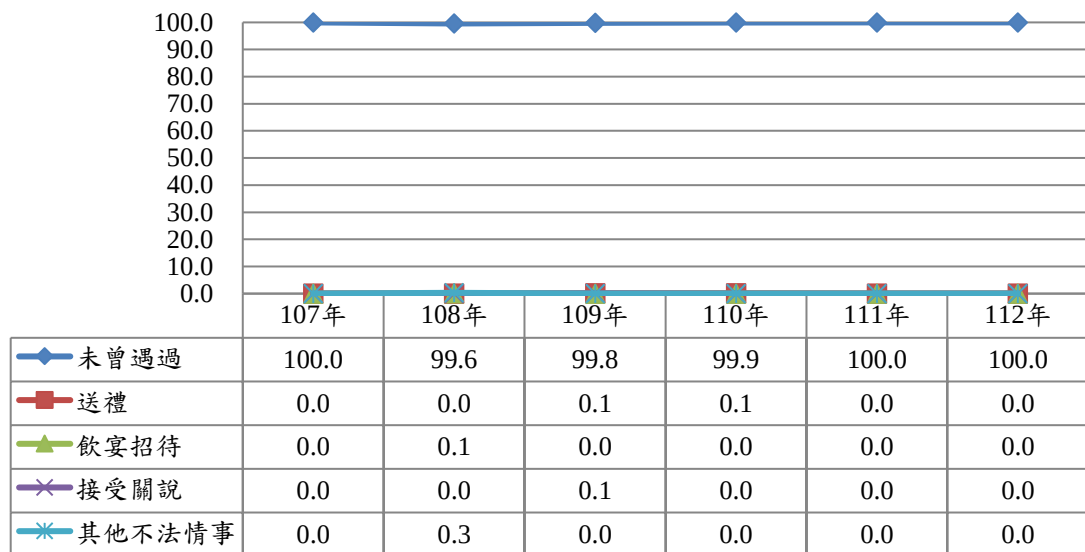


圖 4-20-2 稅捐處公務員有無不法情事之行為年比較圖

貳拾壹、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 72.6% 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 16.9% 受訪者表示「不會」，另有 10.5% 受訪者表示「不知道/未回答」（詳如下表）。

表 4-21 是否檢舉稅捐處公務人員有貪污不法行為之情形統計表

項目	111 年		112 年	
	次數	百分比(%)	次數	百分比(%)
會	767	71.5	784	72.6
不會	186	17.4	183	16.9
不知道/未回答	119	11.1	113	10.5
總計	1,072	100.0	1,080	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。

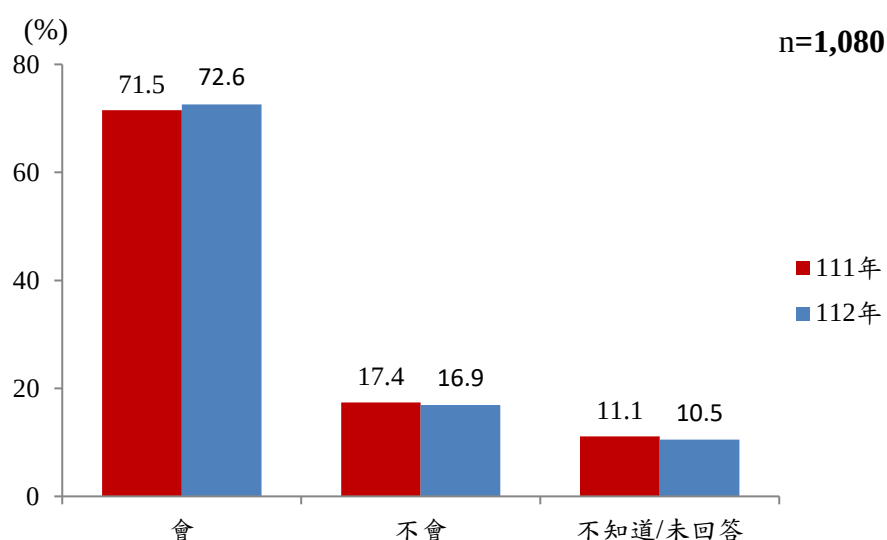


圖 4-21-1 檢舉稅捐處公務人員有貪污不法行為之情形統計圖

【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 72.6%，較 111 年調查結果增加 1.1 個百分點(詳如圖 4-21-2)。

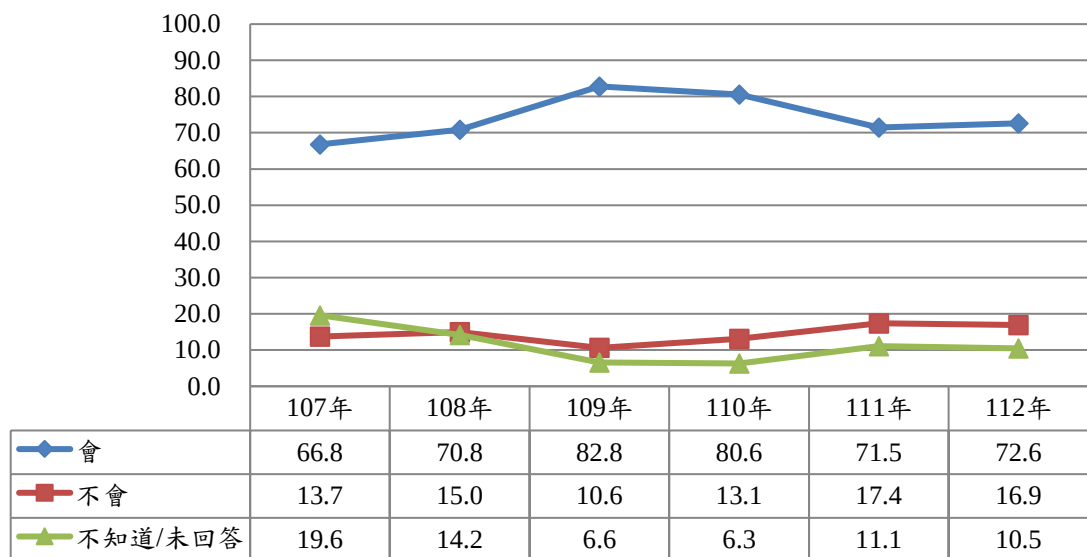


圖 4-21-2 檢舉稅捐處公務人員有貪污不法行為之情形年比較圖

【交叉分析】

進一步卡方檢定結果發現，不同的性別、年齡有顯著差異，洽公單位則結果不顯著，教育程度、職業則不適用卡方檢定(期望值低於 5 之比例大於 25%) (詳附表 21)。

性別：會檢舉稅捐處公務人員有貪污不法行為以男性比例最高(77.2%)；不會檢舉稅捐處公務人員有貪污不法行為以女性比例最高(19.4%)；不知道/未回答以女性比例最高(11.8%)。

年齡：會檢舉稅捐處公務人員有貪污不法行為以 30~39 歲比例最高(88.7%)；不會檢舉稅捐處公務人員有貪污不法行為以 50~59 歲比例最高(22.5%)；不知道/未回答以 60 歲以上比例最高(15.7%)。

第五章 綜合分析

- 一、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。

滿意度題項	第一名		第二名		第三名	
	分處別	百分比 (%)	分處別	百分比 (%)	分處別	百分比 (%)
服務設施指標	萬華	100.0	信義	100.0	文山	100.0
洽公時間指標	中正	97.4	松山	96.7	文山	95.6
人員服務態度指標	信義	100.0	中山	98.9	北投	98.8
人員專業指標	文山	100.0	信義	97.4	北投	96.3
整體服務指標	文山	100.0	中山	97.9	松山	97.7

- 二、此部分彙集各分處之受訪民眾在各構面之顯著差異，將顯著差異之部分進行比較。

會檢舉稅捐處公務人員有貪污不法行為之情形，以男性比例最高(77.2%)，不會檢舉稅捐處公務人員有貪污不法行為以女性比例最高(19.4%)，不知道/未回答以女性比例最高(11.8%)；另會檢舉稅捐處公務人員有貪污不法行為以30~39歲比例最高(88.7%)，不會檢舉稅捐處公務人員有貪污不法行為以50~59歲比例最高(22.5%)，不知道/未回答以60歲以上比例最高(15.7%)。

第六章 性別專章

針對第四章調查分析結果中，性別中有顯著差異者，將從以下列各項逐一說明：

壹、稅捐處可申請房屋稅、地價稅及使用牌照稅電子稅單

調查結果顯示，有 62.6% 的受訪者知道稅捐處可以申請房屋稅、地價稅及使用牌照稅電子稅單，有 36.8% 表示不知道（詳如下表），其中男性知道的比例 63% 高於女性的 62.3%。顯示男性對於稅捐處可以申請電子稅單知曉度較女性高，建議各單位在面對女性民眾應加強相關宣導。

表 6-1 是否知道稅捐處可以申請房屋稅、地價稅及使用牌照稅電子稅單統計表-依性別區分

選項	次數	百分比(%)	男性(%)	女性(%)
知道	676	62.6	63.0	62.3
不知道	597	36.8	36.6	36.9
無意見	5	0.5	0.2	0.7
未回答	2	0.2	0.2	0.2
總計	1,080	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 94.4% 的受訪者對於本處服務人員的專業能力表示滿意，僅 3.8% 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 95.1%，高於女性的 94%。建議各單位在面對女性民眾時應盡可能針對民眾有疑問之處提供較完整的說明，針對民眾無法一次瞭解的問題應能藉由不同角度或方式予以說明，以提升民眾對於專業能力的滿意度。

表 6-2 服務人員的專業能力滿意度統計表-依性別區分

項目	次數	百分比(%)	男性(%)	女性(%)
是	1,020	94.4	95.1	94.0
否	41	3.8	3.7	3.8
無意見/未回答	19	1.8	1.2	2.2
總計	1,080	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。

參、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 72.6%的受訪者表示「會」檢舉公務人員有貪污不法行為，而有 16.9%受訪者表示「不會」，另有 10.5%受訪者表示「不知道/未回答」(詳如下表)，其中以男性會檢舉的比例為 77.2%，高於女性的 68.9%。

表 6-3 檢舉公務人員有貪污不法行為之情形統計表-依性別區分

項目	次數	百分比(%)	男性(%)	女性(%)
會	784	72.6	77.2	68.9
不會	183	16.9	14.0	19.4
不知道/未回答	113	10.5	8.8	11.8
總計	1070	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 112 年 6 月 19 日至 6 月 28 日進行 112 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 18 歲且於 112 年上半年曾接觸稅捐處之民眾抽樣訪問。總計撥打 12,679 通電話，完成 1,080 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 112 年調查中發現，有 96.8%的受訪者持正面評價，而有 2.2%受訪者持負面評價，另有 1%表示「無意見/未回答」。相較 111 年服務滿意度正面評價上升 2.4 個百分點，滿意度負面評價下降 2.7 個百分點，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、受訪者對於服務設施、人員的服務態度及專業能力給予高度正面評價

在 112 年調查中發現，受訪者對於服務設施正面評價的比例為 88.3%、人員服務態度方面為 96.9%以及人員專業度為 94.4%，滿意度約在 96.8%以上，可見稅捐處各分處服務品質獲民眾普遍的肯定，應繼續保持良好的服務品質。

三、受訪者取得稅務資訊管道以「網路」為最大宗

在 112 年調查中發現，有 62.9%受訪者透過「網路」取得稅務資訊，其次為「親洽稅捐處」占 40.2%。

四、受訪者對於稅捐處公務員清廉知曉程度

在 112 年調查中發現，有 100%的受訪者「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

本次調查結果顯示，在受訪者中對於稅捐處設置納稅者權利保護官的知曉度上升了 9.6%，達到 22.8%。這表示對於納稅者權益保護服務的認知逐漸提高，顯示出這項服務的重要性受到越來越多人的關注。

對於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的知曉度也有顯著的提升，達到 62.6%，較去年增長了 5%。同時，對於透過手機使用行動支付工具支付定期開徵的房屋稅、地價稅及使用牌照稅的知曉度增加了 1.5%，達到 70.9%。這些數字顯示，越來越多的民眾意識到使用新型支付方式和數位化服務的便利性。

為了進一步提高民眾對這些重要服務的知曉度，建議業務單位視需求與民眾使用情形調整相關宣導方式，可以透過多元的宣傳途徑，包括社交媒體、官方網站等，加深民眾對於這些服務的認識，並鼓勵更多人嘗試使用。

二、藉由相關測試與分享學習等方式，以提升相關同仁專業能力

本次調查中，針對前往稅捐處辦理業務的民眾的回饋顯示，其中 6.1% 在文山分處洽公的民眾希望「簡化手續及程序」，而在南港分處有 4.8% 的民眾提到相同的期望。進一步分析附表 2，發現前往文山及南港分處洽辦業務的主要內容包括「全功能服務檯」、「房屋稅」及「地價稅」，建議稅捐處應加強全功能服務檯人員相關服務專業度訓練，以滿足民眾申辦需求。

建議可以透過相關的測試和分享學習的方式，以了解相關同仁的應答能力、專業能力與相關服務禮貌，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. 濾除自變數中未予實質/具體回應者及回答人數過少者，才進行統計檢定。
2. 年齡為「18-19 歲」民眾因樣本數過少，故與「20-29 歲」合併後，才進行統計檢定。
3. 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 $p\text{-value} < 0.001$ 。
4. # 表示卡方檢定分析結果不顯著，@ 表示不適合卡方檢定（期望值低於 5 之比例大於 25%）， Ω 表示為複選題不適合卡方檢定。
5. 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 請問今年，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	%	n1	%	n2	%	n 3	%
總計		1,080	100.0	109	10.1	727	67.3	244	22.6
性別 *	男	486	100.0	41	8.4	346	71.2	99	20.4
	女	594	100.0	68	11.4	381	64.1	145	24.4
	其他	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
年齡 **	18-19 歲	1	100.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0
	20-29 歲	55	100.0	13	23.6	31	56.4	11	20.0
	30-39 歲	133	100.0	14	10.5	85	63.9	34	25.6
	40-49 歲	245	100.0	27	11.0	174	71.0	44	18.0
	50-59 歲	249	100.0	22	8.8	161	64.7	66	26.5
	60 歲以上	382	100.0	32	8.4	266	69.6	84	22.0
	未回答	15	100.0	0	0.0	10	66.7	5	33.3
教育程度 #	國中(含)以下	36	100.0	1	2.8	29	80.6	6	16.7
	高中、高職	191	100.0	20	10.5	132	69.1	39	20.4
	大學、專科	671	100.0	71	10.6	450	67.1	150	22.4
	研究所(含)以上	157	100.0	17	10.8	96	61.1	44	28.0
	未回答	25	100.0	0	0.0	20	80.0	5	20.0
職業 @	學生	2	100.0	1	50.0	1	50.0	0	0.0
	軍警公教人員	56	100.0	9	16.1	34	60.7	13	23.2
	工業人員	36	100.0	6	16.7	25	69.4	5	13.9
	商業/服務業人員	480	100.0	51	10.6	340	70.8	89	18.5
	地政士、代書或會計師事務所人員	127	100.0	16	12.6	47	37.0	64	50.4
	農/林/漁/牧從業人員	2	100.0	0	0.0	1	50.0	1	50.0
	家管	99	100.0	7	7.1	72	72.7	20	20.2
	退休/待業	258	100.0	18	7.0	192	74.4	48	18.6
	其他	20	100.0	1	5.0	15	75.0	4	20.0
洽公單位 #	中正分處	44	100.0	6	13.6	30	68.2	8	18.2
	大同分處	62	100.0	7	11.3	43	69.4	12	19.4
	中山分處	190	100.0	15	7.9	134	70.5	41	21.6
	萬華分處	68	100.0	7	10.3	49	72.1	12	17.6
	信義分處	78	100.0	6	7.7	48	61.5	24	30.8
	松山分處	130	100.0	10	7.7	104	80.0	16	12.3
	南港分處	42	100.0	5	11.9	26	61.9	11	26.2
	文山分處	49	100.0	4	8.2	30	61.2	15	30.6
	大安分處	114	100.0	11	9.6	68	59.6	35	30.7
	士林分處	88	100.0	10	11.4	55	62.5	23	26.1
	北投分處	81	100.0	13	16.0	52	64.2	16	19.8
	內湖分處	134	100.0	15	11.2	88	65.7	31	23.1

註 1. p -value <0.05 以*表示； p -value <0.01 以**表示； p -value <0.001 以***表示。

註 2.#表示卡方檢定分析結果不顯著

@表示不適合卡方檢定（期望值低於 5 之比例大於 25%）

附表 2

Q3 請問，您最近一次是辦理或詢問以下哪些項目？(複選題)

		總計		全功能服務 檯		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 1	%	n 2	%	n 3	%	n 4	%	n5	%	n 6	%	n 7	%	n 8	%	n 9	%
總計		1,080	100.0	676	62.6	282	26.1	172	15.9	127	11.8	66	6.1	39	3.6	41	3.8	9	0.8	55	5.1
性別 Ω	男	486	100.0	305	62.8	122	25.1	75	15.4	56	11.5	29	6.0	19	3.9	20	4.1	3	0.6	20	4.1
	女	594	100.0	371	62.5	160	26.9	97	16.3	71	12.0	37	6.2	20	3.4	21	3.5	6	1.0	35	5.9
	其他	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
年齡 Ω	18-19 歲	1	100.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	20-29 歲	55	100.0	32	58.2	19	34.5	4	7.3	6	10.9	5	9.1	2	3.6	6	10.9	1	1.8	1	1.8
	30-39 歲	133	100.0	90	67.7	33	24.8	24	18.0	20	15.0	10	7.5	4	3.0	5	3.8	1	0.8	9	6.8
	40-49 歲	245	100.0	168	68.6	45	18.4	31	12.7	20	8.2	8	3.3	4	1.6	5	2.0	1	0.4	14	5.7
	50-59 歲	249	100.0	150	60.2	63	25.3	38	15.3	28	11.2	16	6.4	13	5.2	6	2.4	0	0.0	13	5.2
	60 歲以上	382	100.0	227	59.4	116	30.4	71	18.6	49	12.8	25	6.5	16	4.2	19	5.0	5	1.3	18	4.7
	未回答	15	100.0	8	53.3	6	40.0	4	26.7	4	26.7	2	13.3	0	0.0	0	0.0	1	6.7	0	0.0
教育 程度 Ω	國中(含)以下	36	100.0	20	55.6	11	30.6	4	11.1	1	2.8	1	2.8	1	2.8	0	0.0	0	0.0	4	11.1
	高中、高職	191	100.0	116	60.7	45	23.6	29	15.2	21	11.0	9	4.7	9	4.7	6	3.1	1	0.5	12	6.3
	大學、專科	671	100.0	428	63.8	170	25.3	101	15.1	83	12.4	47	7.0	22	3.3	28	4.2	7	1.0	29	4.3
	研究所(含)以上	157	100.0	100	63.7	46	29.3	32	20.4	18	11.5	8	5.1	6	3.8	7	4.5	1	0.6	8	5.1
	未回答	25	100.0	12	48.0	10	40.0	6	24.0	4	16.0	1	4.0	1	4.0	0	0.0	0	0.0	2	8.0
職業 Ω	學生	2	100.0	2	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	軍警公教人員	56	100.0	33	58.9	14	25.0	10	17.9	9	16.1	0	0.0	3	5.4	0	0.0	0	0.0	3	5.4
	工業人員	36	100.0	21	58.3	10	27.8	6	16.7	4	11.1	3	8.3	2	5.6	0	0.0	0	0.0	1	2.8
	商業/服務業人員	480	100.0	330	68.8	96	20.0	54	11.3	36	7.5	10	2.1	14	2.9	12	2.5	2	0.4	26	5.4
	地政士、代書或會計師事務所人員	127	100.0	68	53.5	48	37.8	30	23.6	43	33.9	38	29.9	7	5.5	19	15.0	5	3.9	4	3.1
	農/林/漁/牧從業人員	2	100.0	0	0.0	1	50.0	1	50.0	1	50.0	1	50.0	1	50.0	0	0.0	0	0.0	1	50.0
	家管	99	100.0	62	62.6	33	33.3	16	16.2	9	9.1	5	5.1	3	3.0	1	1.0	0	0.0	3	3.0
	退休/待業	258	100.0	147	57.0	74	28.7	52	20.2	24	9.3	9	3.5	9	3.5	9	3.5	1	0.4	16	6.2
	其他	20	100.0	13	65.0	6	30.0	3	15.0	1	5.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	5.0	1	5.0
	洽公單位 Ω	44	100.0	28	63.6	9	20.5	7	15.9	8	18.2	4	9.1	3	6.8	3	6.8	1	2.3	1	2.3
洽公 單位 Ω	中正分處	62	100.0	42	67.7	15	24.2	9	14.5	3	4.8	3	4.8	0	0.0	1	1.6	0	0.0	2	3.2
	大同分處	190	100.0	125	65.8	40	21.1	22	11.6	15	7.9	6	3.2	5	2.6	6	3.2	0	0.0	16	8.4
	萬華分處	68	100.0	48	70.6	13	19.1	11	16.2	7	10.3	5	7.4	2	2.9	7	10.3	1	1.5	2	2.9
	信義分處	78	100.0	46	59.0	23	29.5	15	19.2	10	12.8	1	1.3	2	2.6	2	2.6	1	1.3	4	5.1
	松山分處	130	100.0	91	70.0	27	20.8	14	10.8	7	5.4	4	3.1	2	1.5	2	1.5	0	0.0	8	6.2
	南港分處	42	100.0	28	66.7	13	31.0	7	16.7	6	14.3	4	9.5	2	4.8	1	2.4	1	2.4	2	4.8
	文山分處	49	100.0	31	63.3	11	22.4	11	22.4	9	18.4	4	8.2	2	4.1	1	2.0	0	0.0	0	0.0
	大安分處	114	100.0	58	50.9	52	45.6	29	25.4	17	14.9	11	9.6	4	3.5	5	4.4	3	2.6	6	5.3
	士林分處	88	100.0	52	59.1	23	26.1	17	19.3	17	19.3	11	12.5	5	5.7	7	8.0	1	1.1	3	3.4
	北投分處	81	100.0	43	53.1	24	29.6	12	14.8	10	12.3	3	3.7	8	9.9	3	3.7	0	0.0	5	6.2
	內湖分處	134	100.0	84	62.7	32	23.9	18	13.4	18	13.4	10	7.5	4	3.0	3	2.2	1	0.7	6	4.5

註 1. $p\text{-value} < 0.05$ 以*表示； $p\text{-value} < 0.01$ 以**表示； $p\text{-value} < 0.001$ 以***表示。

註 2.#表示卡方檢定分析結果不顯著

Ω 表示為複選題不適合卡方檢定

附表 3

Q4 請問，您最近去稅捐稽徵處辦事情，對服務設施(如愛心傘、老花眼鏡、文具等)滿不滿意？

		總計		非常滿意		還算滿意		有點不滿意		非常不滿意		不記得/未回答	
		n	%	n 1	%	n 2	%	n 3	%	n 4	%	n 5	%
總計		971	100.0	350	36.0	508	52.3	10	1.0	1	0.1	102	10.5
性別 #	男性	445	100.0	179	40.2	223	50.1	4	0.9	0	0.0	39	8.8
	女性	526	100.0	171	32.5	285	54.2	6	1.1	1	0.2	63	12.0
	其他	0	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
年齡 @	18~19 歲	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	20~29 歲	42	100.0	19	45.2	20	47.6	0	0.0	0	0.0	3	7.1
	30~39 歲	119	100.0	42	35.3	68	57.1	1	0.8	0	0.0	8	6.7
	40~49 歲	218	100.0	75	34.4	120	55.0	1	0.5	1	0.5	21	9.6
	50~59 歲	227	100.0	74	32.6	121	53.3	5	2.2	0	0.0	27	11.9
	60 歲以上	350	100.0	136	38.9	168	48.0	3	0.9	0	0.0	43	12.3
	未回答	5	100.0	0	0.0	4	80.0	1	20.0	0	0.0	0	0.0
教育程度 @	國中(含)以下	49	100.0	29	59.2	20	40.8	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	高中、高職	118	100.0	50	42.4	67	56.8	1	0.8	0	0.0	0	0.0
	大學、專科	492	100.0	195	39.6	278	56.5	12	2.4	4	0.8	3	0.6
	研究所(含)以上	154	100.0	49	31.8	101	65.6	2	1.3	2	1.3	0	0.0
	未回答	12	100.0	3	25.0	7	58.3	1	8.3	0	0.0	1	8.3
職業 @	學生	6	100.0	1	16.7	5	83.3	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	軍警公教人員	46	100.0	23	50.0	23	50.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	工業人員	35	100.0	13	37.1	21	60.0	1	2.9	0	0.0	0	0.0
	商業/服務業人員	302	100.0	114	37.7	181	59.9	4	1.3	2	0.7	1	0.3
	地政士、代書或會計師事務所人員	57	100.0	24	42.1	33	57.9	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	農/林/漁/牧從業人員	1	100.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	家管	123	100.0	55	44.7	66	53.7	2	1.6	0	0.0	0	0.0
	退休/待業	213	100.0	78	36.6	121	56.8	7	3.3	4	1.9	3	1.4
	其他	42	100.0	17	40.5	23	54.8	2	4.8	0	0.0	0	0.0
洽公單位 @	中正分處	49	100.0	23	46.9	24	49.0	2	4.1	0	0.0	0	0.0
	大同分處	44	100.0	19	43.2	22	50.0	2	4.5	0	0.0	1	2.3
	中山分處	117	100.0	47	40.2	66	56.4	1	0.9	2	1.7	1	0.9
	萬華分處	46	100.0	19	41.3	27	58.7	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	信義分處	69	100.0	29	42.0	40	58.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	松山分處	58	100.0	19	32.8	38	65.5	1	1.7	0	0.0	0	0.0
	南港分處	39	100.0	16	41.0	22	56.4	1	2.6	0	0.0	0	0.0
	文山分處	75	100.0	30	40.0	45	60.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	大安分處	103	100.0	36	35.0	62	60.2	4	3.9	1	1.0	0	0.0
	士林分處	74	100.0	31	41.9	42	56.8	0	0.0	1	1.4	0	0.0
	北投分處	67	100.0	28	41.8	35	52.2	2	3.0	1	1.5	1	1.5
	內湖分處	84	100.0	29	34.5	50	59.5	3	3.6	1	1.2	1	1.2

註 1. $p\text{-value} < 0.05$ 以*表示； $p\text{-value} < 0.01$ 以**表示； $p\text{-value} < 0.001$ 以***表示。

註 2.#表示卡方檢定分析結果不顯著

@表示不適合卡方檢定（期望值低於 5 之比例大於 25%）

附表 4

Q5 請問，您最近一次去稅捐稽徵處辦事情時，對整體等候時間滿不滿意？

		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 1	%	n 2	%	n 3	%	n 4	%	n 5	%
總計		971	100.0	318	32.7	584	60.1	47	4.8	11	1.1	11	1.1
性別 #	男	445	100.0	149	33.5	267	60.0	21	4.7	6	1.3	2	0.4
	女	526	100.0	169	32.1	317	60.3	26	4.9	5	1.0	9	1.7
	其他	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
年齡 @	18-19 歲	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	20-29 歲	42	100.0	16	38.1	24	57.1	1	2.4	0	0.0	1	2.4
	30-39 歲	119	100.0	31	26.1	75	63.0	7	5.9	3	2.5	3	2.5
	40-49 歲	218	100.0	80	36.7	125	57.3	10	4.6	2	0.9	1	0.5
	50-59 歲	227	100.0	71	31.3	136	59.9	14	6.2	3	1.3	3	1.3
	60 歲以上	350	100.0	116	33.1	215	61.4	13	3.7	3	0.9	3	0.9
	未回答	15	100.0	4	26.7	9	60.0	2	13.3	0	0.0	0	0.0
教育 程度 @	國中(含)以下	35	100.0	12	34.3	22	62.9	0	0.0	0	0.0	1	2.9
	高中、高職	171	100.0	56	32.7	108	63.2	3	1.8	3	1.8	1	0.6
	大學、專科	600	100.0	194	32.3	360	60.0	32	5.3	7	1.2	7	1.2
	研究所(含)以上	140	100.0	46	32.9	81	57.9	10	7.1	1	0.7	2	1.4
	未回答	25	100.0	10	40.0	13	52.0	2	8.0	0	0.0	0	0.0
職業 @	學生	1	100.0	0	0.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	軍警公教人員	47	100.0	13	27.7	29	61.7	3	6.4	0	0.0	2	4.3
	工業人員	30	100.0	11	36.7	16	53.3	1	3.3	2	6.7	0	0.0
	商業/服務業人員	429	100.0	137	31.9	268	62.5	17	4.0	3	0.7	4	0.9
	地政士、代書或會計師事務所人員	111	100.0	38	34.2	66	59.5	7	6.3	0	0.0	0	0.0
	農/林/漁/牧從業人員	2	100.0	2	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	家管	92	100.0	34	37.0	47	51.1	7	7.6	2	2.2	2	2.2
	退休/待業	240	100.0	77	32.1	149	62.1	9	3.8	3	1.3	2	0.8
	其他	19	100.0	6	31.6	8	42.1	3	15.8	1	5.3	1	5.3
洽公 單位 @	中正分處	38	100.0	9	23.7	28	73.7	1	2.6	0	0.0	0	0.0
	大同分處	55	100.0	9	16.4	42	76.4	2	3.6	1	1.8	1	1.8
	中山分處	175	100.0	63	36.0	104	59.4	7	4.0	1	0.6	0	0.0
	萬華分處	61	100.0	22	36.1	32	52.5	4	6.6	1	1.6	2	3.3
	信義分處	72	100.0	22	30.6	46	63.9	4	5.6	0	0.0	0	0.0
	松山分處	120	100.0	46	38.3	70	58.3	2	1.7	1	0.8	1	0.8
	南港分處	37	100.0	15	40.5	18	48.6	2	5.4	1	2.7	1	2.7
	文山分處	45	100.0	15	33.3	28	62.2	2	4.4	0	0.0	0	0.0
	大安分處	103	100.0	37	35.9	58	56.3	6	5.8	1	1.0	1	1.0
	士林分處	78	100.0	20	25.6	49	62.8	7	9.0	1	1.3	1	1.3
	北投分處	68	100.0	19	27.9	42	61.8	4	5.9	2	2.9	1	1.5
	內湖分處	119	100.0	41	34.5	67	56.3	6	5.0	2	1.7	3	2.5

註 1. $p\text{-value} < 0.05$ 以*表示； $p\text{-value} < 0.01$ 以**表示； $p\text{-value} < 0.001$ 以***表示。

註 2.#表示卡方檢定分析結果不顯著

@表示不適合卡方檢定（期望值低於 5 之比例大於 25%）

附表 5

Q6 請問，您最近一次去/打電話去稅捐稽徵處辦事情時，對服務人員的服務態度滿不滿意？

		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 1	%	n 2	%	n 3	%	n 4	%	n 5	%
總計		1,080	100.0	485	44.9	562	52.0	15	1.4	6	0.6	12	1.1
性別 #	男	486	100.0	227	46.7	243	50.0	8	1.6	3	0.6	5	1.0
	女	594	100.0	258	43.4	319	53.7	7	1.2	3	0.5	7	1.2
	其他	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
年齡 @	18-19 歲	1	100.0	0	0.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	20-29 歲	55	100.0	26	47.3	25	45.5	2	3.6	1	1.8	1	1.8
	30-39 歲	133	100.0	52	39.1	78	58.6	2	1.5	1	0.8	0	0.0
	40-49 歲	245	100.0	109	44.5	128	52.2	3	1.2	1	0.4	4	1.6
	50-59 歲	249	100.0	105	42.2	135	54.2	4	1.6	3	1.2	2	0.8
	60 歲以上	382	100.0	186	48.7	187	49.0	4	1.0	0	0.0	5	1.3
	未回答	15	100.0	7	46.7	8	53.3	0	0.0	0	0.0	0	0.0
教育 程度 @	國中(含)以下	36	100.0	17	47.2	17	47.2	1	2.8	0	0.0	1	2.8
	高中、高職	191	100.0	79	41.4	107	56.0	3	1.6	0	0.0	2	1.0
	大學、專科	671	100.0	307	45.8	348	51.9	6	0.9	4	0.6	6	0.9
	研究所(含)以上	157	100.0	68	43.3	79	50.3	5	3.2	2	1.3	3	1.9
	未回答	25	100.0	14	56.0	11	44.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
職業 @	學生	2	100.0	0	0.0	2	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	軍警公教人員	56	100.0	27	48.2	27	48.2	1	1.8	1	1.8	0	0.0
	工業人員	36	100.0	16	44.4	16	44.4	2	5.6	2	5.6	0	0.0
	商業/服務業人員	480	100.0	207	43.1	264	55.0	3	0.6	0	0.0	6	1.3
	地政士、代書或會計師事務所人員	127	100.0	58	45.7	66	52.0	3	2.4	0	0.0	0	0.0
	農/林/漁/牧從業人員	2	100.0	2	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	家管	99	100.0	40	40.4	53	53.5	2	2.0	1	1.0	3	3.0
	退休/待業	258	100.0	127	49.2	123	47.7	4	1.6	1	0.4	3	1.2
	其他	20	100.0	8	40.0	11	55.0	0	0.0	1	5.0	0	0.0
洽公 單位 @	中正分處	44	100.0	15	34.1	28	63.6	1	2.3	0	0.0	0	0.0
	大同分處	62	100.0	20	32.3	39	62.9	1	1.6	1	1.6	1	1.6
	中山分處	190	100.0	82	43.2	106	55.8	1	0.5	0	0.0	1	0.5
	萬華分處	68	100.0	32	47.1	33	48.5	2	2.9	0	0.0	1	1.5
	信義分處	78	100.0	33	42.3	45	57.7	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	松山分處	130	100.0	63	48.5	64	49.2	0	0.0	0	0.0	3	2.3
	南港分處	42	100.0	19	45.2	18	42.9	2	4.8	0	0.0	3	7.1
	文山分處	49	100.0	25	51.0	23	46.9	0	0.0	0	0.0	1	2.0
	大安分處	114	100.0	60	52.6	52	45.6	1	0.9	1	0.9	0	0.0
	士林分處	88	100.0	39	44.3	42	47.7	5	5.7	1	1.1	1	1.1
	北投分處	81	100.0	42	51.9	38	46.9	0	0.0	1	1.2	0	0.0
	內湖分處	134	100.0	55	41.0	74	55.2	2	1.5	2	1.5	1	0.7

註 1. $p\text{-value} < 0.05$ 以*表示； $p\text{-value} < 0.01$ 以**表示； $p\text{-value} < 0.001$ 以***表示。

註 2.#表示卡方檢定分析結果不顯著

@表示不適合卡方檢定（期望值低於 5 之比例大於 25%）

附表 6

Q7 請問，您最近一次去/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 1	%	n 2	%	n 3	%	n 4	%	n 5	%
總計		1,080	100.0	429	39.7	591	54.7	36	3.3	5	0.5	19	1.8
性別 #	男	486	100.0	207	42.6	255	52.5	15	3.1	3	0.6	6	1.2
	女	594	100.0	222	37.4	336	56.6	21	3.5	2	0.3	13	2.2
	其他	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
年齡 @	18-19 歲	1	100.0	0	0.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	20-29 歲	55	100.0	26	47.3	27	49.1	1	1.8	0	0.0	1	1.8
	30-39 歲	133	100.0	53	39.8	75	56.4	4	3.0	0	0.0	1	0.8
	40-49 歲	245	100.0	107	43.7	129	52.7	7	2.9	1	0.4	1	0.4
	50-59 歲	249	100.0	86	34.5	146	58.6	10	4.0	4	1.6	3	1.2
	60 歲以上	382	100.0	151	39.5	205	53.7	14	3.7	0	0.0	12	3.1
	未回答	15	100.0	6	40.0	8	53.3	0	0.0	0	0.0	1	6.7
教育 程度 @	國中(含)以下	36	100.0	13	36.1	16	44.4	2	5.6	0	0.0	5	13.9
	高中、高職	191	100.0	65	34.0	117	61.3	6	3.1	0	0.0	3	1.6
	大學、專科	671	100.0	271	40.4	367	54.7	22	3.3	3	0.4	8	1.2
	研究所(含)以上	157	100.0	65	41.4	81	51.6	6	3.8	2	1.3	3	1.9
	未回答	25	100.0	15	60.0	10	40.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
職業 @	學生	2	100.0	0	0.0	2	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	軍警公教人員	56	100.0	22	39.3	32	57.1	1	1.8	1	1.8	0	0.0
	工業人員	36	100.0	17	47.2	15	41.7	3	8.3	0	0.0	1	2.8
	商業/服務業人員	480	100.0	186	38.8	273	56.9	12	2.5	2	0.4	7	1.5
	地政士、代書或會計師事務所人員	127	100.0	52	40.9	73	57.5	2	1.6	0	0.0	0	0.0
	農/林/漁/牧從業人員	2	100.0	2	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	家管	99	100.0	33	33.3	56	56.6	6	6.1	1	1.0	3	3.0
	退休/待業	258	100.0	108	41.9	130	50.4	11	4.3	1	0.4	8	3.1
	其他	20	100.0	9	45.0	10	50.0	1	5.0	0	0.0	0	0.0
洽公 單位 @	中正分處	44	100.0	16	36.4	26	59.1	1	2.3	0	0.0	1	2.3
	大同分處	62	100.0	18	29.0	40	64.5	3	4.8	0	0.0	1	1.6
	中山分處	190	100.0	74	38.9	108	56.8	3	1.6	1	0.5	4	2.1
	萬華分處	68	100.0	32	47.1	31	45.6	3	4.4	0	0.0	2	2.9
	信義分處	78	100.0	31	39.7	45	57.7	1	1.3	0	0.0	1	1.3
	松山分處	130	100.0	57	43.8	67	51.5	5	3.8	0	0.0	1	0.8
	南港分處	42	100.0	14	33.3	20	47.6	3	7.1	1	2.4	4	9.5
	文山分處	49	100.0	23	46.9	26	53.1	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	大安分處	114	100.0	51	44.7	56	49.1	5	4.4	1	0.9	1	0.9
	士林分處	88	100.0	30	34.1	52	59.1	4	4.5	0	0.0	2	2.3
	北投分處	81	100.0	34	42.0	44	54.3	2	2.5	0	0.0	1	1.2
	內湖分處	134	100.0	49	36.6	76	56.7	6	4.5	2	1.5	1	0.7

註 1. $p\text{-value} < 0.05$ 以*表示； $p\text{-value} < 0.01$ 以**表示； $p\text{-value} < 0.001$ 以***表示。

註 2.#表示卡方檢定分析結果不顯著

@表示不適合卡方檢定（期望值低於 5 之比例大於 25%）

附表 7

Q8 請問，您最近一次去/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 1	%	n 2	%	n 3	%	n 4	%	n 5	%
總計		1,080	100.0	947	87.7	88	8.1	21	1.9	16	1.5	8	0.7
性別 @	男	486	100.0	431	88.7	35	7.2	10	2.1	7	1.4	3	0.6
	女	594	100.0	516	86.9	53	8.9	11	1.9	9	1.5	5	0.8
	其他	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
年齡 @	18-19 歲	1	100.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	20-29 歲	55	100.0	49	89.1	5	9.1	0	0.0	1	1.8	0	0.0
	30-39 歲	133	100.0	112	84.2	17	12.8	2	1.5	2	1.5	0	0.0
	40-49 歲	245	100.0	224	91.4	14	5.7	5	2.0	0	0.0	2	0.8
	50-59 歲	249	100.0	221	88.8	15	6.0	3	1.2	7	2.8	3	1.2
	60 歲以上	382	100.0	328	85.9	36	9.4	10	2.6	5	1.3	3	0.8
	未回答	15	100.0	12	80.0	1	6.7	1	6.7	1	6.7	0	0.0
教育程度 @	國中(含)以下	36	100.0	29	80.6	3	8.3	1	2.8	1	2.8	2	5.6
	高中、高職	191	100.0	169	88.5	14	7.3	3	1.6	3	1.6	2	1.0
	大學、專科	671	100.0	587	87.5	62	9.2	10	1.5	10	1.5	2	0.3
	研究所(含)以上	157	100.0	138	87.9	9	5.7	6	3.8	2	1.3	2	1.3
	未回答	25	100.0	24	96.0	0	0.0	1	4.0	0	0.0	0	0.0
職業 @	學生	2	100.0	2	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	軍警公教人員	56	100.0	50	89.3	4	7.1	0	0.0	1	1.8	1	1.8
	工業人員	36	100.0	30	83.3	2	5.6	1	2.8	2	5.6	1	2.8
	商業/服務業人員	480	100.0	426	88.8	40	8.3	8	1.7	4	0.8	2	0.4
	地政士、代書或會計師事務所人員	127	100.0	115	90.6	9	7.1	3	2.4	0	0.0	0	0.0
	農/林/漁/牧從業人員	2	100.0	2	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	家管	99	100.0	86	86.9	7	7.1	2	2.0	2	2.0	2	2.0
	退休/待業	258	100.0	219	84.9	24	9.3	7	2.7	6	2.3	2	0.8
	其他	20	100.0	17	85.0	2	10.0	0	0.0	1	5.0	0	0.0
洽公單位 @	中正分處	44	100.0	35	79.5	5	11.4	2	4.5	1	2.3	1	2.3
	大同分處	62	100.0	54	87.1	5	8.1	1	1.6	1	1.6	1	1.6
	中山分處	190	100.0	173	91.1	14	7.4	2	1.1	1	0.5	0	0.0
	萬華分處	68	100.0	62	91.2	2	2.9	2	2.9	2	2.9	0	0.0
	信義分處	78	100.0	67	85.9	11	14.1	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	松山分處	130	100.0	118	90.8	10	7.7	1	0.8	1	0.8	0	0.0
	南港分處	42	100.0	32	76.2	5	11.9	0	0.0	4	9.5	1	2.4
	文山分處	49	100.0	45	91.8	4	8.2	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	大安分處	114	100.0	100	87.7	11	9.6	3	2.6	0	0.0	0	0.0
	士林分處	88	100.0	73	83.0	8	9.1	3	3.4	3	3.4	1	1.1
	北投分處	81	100.0	74	91.4	5	6.2	1	1.2	0	0.0	1	1.2
	內湖分處	134	100.0	114	85.1	8	6.0	6	4.5	3	2.2	3	2.2

註 1. p -value <0.05 以*表示； p -value<0.01 以**表示； p -value <0.001 以***表示。

註 2.#表示卡方檢定分析結果不顯著

@表示不適合卡方檢定（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 1	%	n 2	%	n 3	%	n 4	%	n 5	%
總計		1,080	100.0	451	41.8	594	55.0	16	1.5	8	0.7	11	1.0
性別 #	男	486	100.0	221	45.5	250	51.4	8	1.6	5	1.0	2	0.4
	女	594	100.0	230	38.7	344	57.9	8	1.3	3	0.5	9	1.5
	其他	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
年齡 @	18-19 歲	1	100.0	0	0.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	20-29 歲	55	100.0	30	54.5	24	43.6	0	0.0	1	1.8	0	0.0
	30-39 歲	133	100.0	56	42.1	72	54.1	3	2.3	1	0.8	1	0.8
	40-49 歲	245	100.0	108	44.1	135	55.1	1	0.4	1	0.4	0	0.0
	50-59 歲	249	100.0	95	38.2	143	57.4	4	1.6	4	1.6	3	1.2
	60 歲以上	382	100.0	157	41.1	211	55.2	7	1.8	1	0.3	6	1.6
	未回答	15	100.0	5	33.3	8	53.3	1	6.7	0	0.0	1	6.7
教育 程度 @	國中(含)以下	36	100.0	18	50.0	17	47.2	1	2.8	0	0.0	0	0.0
	高中、高職	191	100.0	69	36.1	114	59.7	2	1.0	1	0.5	5	2.6
	大學、專科	671	100.0	291	43.4	361	53.8	10	1.5	5	0.7	4	0.6
	研究所(含)以上	157	100.0	59	37.6	91	58.0	3	1.9	2	1.3	2	1.3
	未回答	25	100.0	14	56.0	11	44.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
職業 @	學生	2	100.0	1	50.0	1	50.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	軍警公教人員	56	100.0	22	39.3	32	57.1	0	0.0	0	0.0	2	3.6
	工業人員	36	100.0	16	44.4	15	41.7	3	8.3	2	5.6	0	0.0
	商業/服務業人員	480	100.0	188	39.2	287	59.8	3	0.6	1	0.2	1	0.2
	地政士、代書或會計師事務所人員	127	100.0	61	48.0	63	49.6	3	2.4	0	0.0	0	0.0
	農/林/漁/牧從業人員	2	100.0	2	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	家管	99	100.0	36	36.4	58	58.6	0	0.0	1	1.0	4	4.0
	退休/待業	258	100.0	117	45.3	128	49.6	6	2.3	3	1.2	4	1.6
	其他	20	100.0	8	40.0	10	50.0	1	5.0	1	5.0	0	0.0
洽公 單位 @	中正分處	44	100.0	14	31.8	28	63.6	0	0.0	0	0.0	2	4.5
	大同分處	62	100.0	19	30.6	40	64.5	1	1.6	1	1.6	1	1.6
	中山分處	190	100.0	83	43.7	103	54.2	2	1.1	1	0.5	1	0.5
	萬華分處	68	100.0	33	48.5	32	47.1	2	2.9	1	1.5	0	0.0
	信義分處	78	100.0	29	37.2	47	60.3	2	2.6	0	0.0	0	0.0
	松山分處	130	100.0	58	44.6	69	53.1	0	0.0	1	0.8	2	1.5
	南港分處	42	100.0	19	45.2	20	47.6	3	7.1	0	0.0	0	0.0
	文山分處	49	100.0	19	38.8	30	61.2	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	大安分處	114	100.0	49	43.0	62	54.4	1	0.9	1	0.9	1	0.9
	士林分處	88	100.0	34	38.6	48	54.5	3	3.4	1	1.1	2	2.3
	北投分處	81	100.0	38	46.9	41	50.6	0	0.0	1	1.2	1	1.2
	內湖分處	134	100.0	56	41.8	74	55.2	2	1.5	1	0.7	1	0.7

註 1. $p\text{-value} < 0.05$ 以*表示； $p\text{-value} < 0.01$ 以**表示； $p\text{-value} < 0.001$ 以***表示。

註 2.#表示卡方檢定分析結果不顯著

@表示不適合卡方檢定（期望值低於 5 之比例大於 25%）

附表 9

Q10 請問您，從哪裡知道納稅、繳稅等稅務相關的資訊?(複選題)

		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 1	%	n 2	%	n 3	%	n 4	%	n 5	%	n 6	%
總計		1,080	100.0	174	16.1	679	62.9	434	40.2	148	13.7	101	9.4	49	4.5
性別 Ω	男	486	100.0	82	16.9	309	63.6	178	36.6	67	13.8	46	9.5	26	5.3
	女	594	100.0	92	15.5	370	62.3	256	43.1	81	13.6	55	9.3	23	3.9
	其他	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
年齡 Ω	20-29 歲	1	100.0	0	0.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	30-39 歲	55	100.0	9	16.4	36	65.5	15	27.3	3	5.5	3	5.5	5	9.1
	40-49 歲	133	100.0	21	15.8	102	76.7	41	30.8	17	12.8	11	8.3	4	3.0
	50-59 歲	245	100.0	23	9.4	186	75.9	73	29.8	25	10.2	13	5.3	12	4.9
	60 歲以上	249	100.0	40	16.1	169	67.9	105	42.2	36	14.5	26	10.4	10	4.0
	未回答	382	100.0	79	20.7	177	46.3	194	50.8	64	16.8	46	12.0	18	4.7
教育程度 Ω	國中(含)以下	15	100.0	2	13.3	8	53.3	6	40.0	3	20.0	2	13.3	0	0.0
	高中、高職	36	100.0	8	22.2	11	30.6	17	47.2	8	22.2	3	8.3	4	11.1
	大學、專科	191	100.0	35	18.3	89	46.6	96	50.3	29	15.2	17	8.9	12	6.3
	研究所(含)以上	671	100.0	108	16.1	450	67.1	252	37.6	91	13.6	65	9.7	27	4.0
	未回答	157	100.0	19	12.1	114	72.6	56	35.7	17	10.8	15	9.6	6	3.8
職業 Ω	學生	25	100.0	4	16.0	15	60.0	13	52.0	3	12.0	1	4.0	0	0.0
	軍警公教人員	2	100.0	0	0.0	2	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	工業人員	56	100.0	7	12.5	41	73.2	18	32.1	4	7.1	4	7.1	6	10.7
	商業/服務業人員	36	100.0	5	13.9	26	72.2	10	27.8	5	13.9	3	8.3	1	2.8
	地政士、代書或會計師事務所人員	480	100.0	61	12.7	351	73.1	160	33.3	63	13.1	33	6.9	20	4.2
	農/林/漁/牧從業人員	127	100.0	35	27.6	79	62.2	55	43.3	20	15.7	23	18.1	8	6.3
	家管	2	100.0	0	0.0	1	50.0	1	50.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	退休/待業	99	100.0	14	14.1	54	54.5	51	51.5	14	14.1	8	8.1	3	3.0
	其他	258	100.0	50	19.4	113	43.8	129	50.0	38	14.7	27	10.5	11	4.3
洽公單位 Ω	中正分處	20	100.0	2	10.0	12	60.0	10	50.0	4	20.0	3	15.0	0	0.0
	大同分處	44	100.0	10	22.7	23	52.3	19	43.2	4	9.1	2	4.5	3	6.8
	中山分處	62	100.0	15	24.2	37	59.7	24	38.7	9	14.5	5	8.1	6	9.7
	萬華分處	190	100.0	28	14.7	126	66.3	69	36.3	28	14.7	19	10.0	8	4.2
	信義分處	68	100.0	15	22.1	43	63.2	33	48.5	9	13.2	8	11.8	2	2.9
	松山分處	78	100.0	11	14.1	39	50.0	37	47.4	13	16.7	9	11.5	2	2.6
	南港分處	130	100.0	13	10.0	87	66.9	53	40.8	15	11.5	12	9.2	6	4.6
	文山分處	42	100.0	9	21.4	25	59.5	11	26.2	6	14.3	4	9.5	1	2.4
	大安分處	49	100.0	5	10.2	32	65.3	18	36.7	8	16.3	7	14.3	3	6.1
	士林分處	114	100.0	22	19.3	66	57.9	53	46.5	17	14.9	13	11.4	6	5.3
	北投分處	88	100.0	13	14.8	49	55.7	40	45.5	9	10.2	3	3.4	8	9.1
	內湖分處	81	100.0	9	11.1	55	67.9	31	38.3	9	11.1	6	7.4	0	0.0

註 1. p -value <0.05 以*表示； p -value <0.01 以**表示； p -value <0.001 以***表示。

註 2.#表示卡方檢定分析結果不顯著

Ω 表示為複選題不適合卡方檢定

附表 10

Q11 請問您知不知道，稅捐稽徵處有設置納稅者權利保護官，提供納稅者權利保護諮詢服務？

		總計		知道		不知道		無意見	
		n	%	n 1	%	n 2	%	n 3	%
總計		1,080	100.0	246	22.8	822	76.1	10	0.9
性別 @	男	486	100.0	110	22.6	375	77.2	0	0.0
	女	594	100.0	136	22.9	447	75.3	10	1.7
	其他	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
年齡 @	18~19 歲	1	100.0	0	0.0	1	100.0	0	0.0
	20-29 歲	55	100.0	13	23.6	42	76.4	0	0.0
	30-39 歲	133	100.0	38	28.6	94	70.7	1	0.8
	40-49 歲	245	100.0	45	18.4	198	80.8	1	0.4
	50-59 歲	249	100.0	58	23.3	190	76.3	1	0.4
	60 歲以上	382	100.0	88	23.0	287	75.1	7	1.8
	未回答	15	100.0	4	26.7	10	66.7	0	0.0
教育程度@	國中(含)以下	36	100.0	8	22.2	27	75.0	1	2.8
	高中、高職	191	100.0	42	22.0	147	77.0	2	1.0
	大學、專科	671	100.0	157	23.4	507	75.6	5	0.7
	研究所(含)以上	157	100.0	31	19.7	125	79.6	1	0.6
	未回答	25	100.0	8	32.0	16	64.0	1	4.0
職業 @	學生	2	100.0	0	0.0	2	100.0	0	0.0
	軍警公教人員	56	100.0	9	16.1	47	83.9	0	0.0
	工業人員	36	100.0	8	22.2	28	77.8	0	0.0
	商業/服務業人員	480	100.0	100	20.8	377	78.5	1	0.2
	地政士、代書或會計師事務所人員	127	100.0	67	52.8	59	46.5	1	0.8
	農/林/漁/牧從業人員	2	100.0	0	0.0	2	100.0	0	0.0
	家管	99	100.0	10	10.1	87	87.9	2	2.0
	退休/待業	258	100.0	47	18.2	205	79.5	6	2.3
	其他	20	100.0	5	25.0	15	75.0	0	0.0
洽公單位@	中正分處	44	100.0	13	29.5	29	65.9	1	2.3
	大同分處	62	100.0	10	16.1	51	82.3	1	1.6
	中山分處	190	100.0	36	18.9	152	80.0	2	1.1
	萬華分處	68	100.0	21	30.9	47	69.1	0	0.0
	信義分處	78	100.0	16	20.5	62	79.5	0	0.0
	松山分處	130	100.0	31	23.8	99	76.2	0	0.0
	南港分處	42	100.0	7	16.7	35	83.3	0	0.0
	文山分處	49	100.0	17	34.7	30	61.2	2	4.1
	大安分處	114	100.0	19	16.7	93	81.6	2	1.8
	士林分處	88	100.0	18	20.5	68	77.3	2	2.3
	北投分處	81	100.0	26	32.1	55	67.9	0	0.0
	內湖分處	134	100.0	32	23.9	101	75.4	0	0.0

註 1. p -value <0.05 以*表示； p -value <0.01 以**表示； p -value <0.001 以***表示。

註 2.#表示卡方檢定分析結果不顯著

@表示不適合卡方檢定（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		無意見		未回答	
		N	%	n 1	%	n 2	%	n 3	%	n 4	%
總計		1,080	100.0	676	62.6	397	36.8	5	0.5	2	0.2
性別 @	男	486	100.0	306	63.0	178	36.6	1	0.2	1	0.2
	女	594	100.0	370	62.3	219	36.9	4	0.7	1	0.2
	其他	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
年齡 @	18-19 歲	1	100.0	0	0.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0
	20-29 歲	55	100.0	45	81.8	10	18.2	0	0.0	0	0.0
	30-39 歲	133	100.0	94	70.7	39	29.3	0	0.0	0	0.0
	40-49 歲	245	100.0	159	64.9	86	35.1	0	0.0	0	0.0
	50-59 歲	249	100.0	154	61.8	94	37.8	1	0.4	0	0.0
	60 歲以上	382	100.0	216	56.5	160	41.9	4	1.0	2	0.5
	未回答	15	100.0	8	53.3	7	46.7	0	0.0	0	0.0
教育 程度 @	國中(含)以下	36	100.0	22	61.1	13	36.1	0	0.0	1	2.8
	高中、高職	191	100.0	120	62.8	66	34.6	4	2.1	1	0.5
	大學、專科	671	100.0	423	63.0	247	36.8	1	0.1	0	0.0
	研究所(含)以上	157	100.0	96	61.1	61	38.9	0	0.0	0	0.0
	未回答	25	100.0	15	60.0	10	40.0	0	0.0	0	0.0
職業 @	學生	2	100.0	1	50.0	1	50.0	0	0.0	0	0.0
	軍警公教人員	56	100.0	36	64.3	20	35.7	0	0.0	0	0.0
	工業人員	36	100.0	23	63.9	13	36.1	0	0.0	0	0.0
	商業/服務業人員	480	100.0	309	64.4	170	35.4	1	0.2	0	0.0
	地政士、代書或會計師事務所人員	127	100.0	100	78.7	27	21.3	0	0.0	0	0.0
	農/林/漁/牧從業人員	2	100.0	1	50.0	1	50.0	0	0.0	0	0.0
	家管	99	100.0	59	59.6	39	39.4	1	1.0	0	0.0
	退休/待業	258	100.0	134	51.9	119	46.1	3	1.2	2	0.8
	其他	20	100.0	13	65.0	7	35.0	0	0.0	0	0.0
洽公 單位 @	中正分處	44	100.0	29	65.9	15	34.1	0	0.0	0	0.0
	大同分處	62	100.0	40	64.5	22	35.5	0	0.0	0	0.0
	中山分處	190	100.0	119	62.6	66	34.7	3	1.6	2	1.1
	萬華分處	68	100.0	37	54.4	31	45.6	0	0.0	0	0.0
	信義分處	78	100.0	43	55.1	34	43.6	1	1.3	0	0.0
	松山分處	130	100.0	91	70.0	39	30.0	0	0.0	0	0.0
	南港分處	42	100.0	22	52.4	20	47.6	0	0.0	0	0.0
	文山分處	49	100.0	35	71.4	14	28.6	0	0.0	0	0.0
	大安分處	114	100.0	67	58.8	47	41.2	0	0.0	0	0.0
	士林分處	88	100.0	60	68.2	27	30.7	1	1.1	0	0.0
	北投分處	81	100.0	46	56.8	35	43.2	0	0.0	0	0.0
	內湖分處	134	100.0	87	64.9	47	35.1	0	0.0	0	0.0

註 1. $p\text{-value} < 0.05$ 以*表示； $p\text{-value} < 0.01$ 以**表示； $p\text{-value} < 0.001$ 以***表示。

註 2.#表示卡方檢定分析結果不顯著

@表示不適合卡方檢定（期望值低於 5 之比例大於 25%）

附表 12

Q13 請問您知不知道，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		無意見		未回答	
		n	%	n 1	%	n 2	%	n 3	%	n 4	%
總計		1,080	100.0	766	70.9	306	28.3	5	0.5	3	0.3
性別 @	男	486	100.0	349	71.8	134	27.6	3	0.6	0	0.0
	女	594	100.0	417	70.2	172	29.0	2	0.3	3	0.5
	其他	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
年齡 @	18-19 歲	1	100.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	20-29 歲	55	100.0	48	87.3	7	12.7	0	0.0	0	0.0
	30-39 歲	133	100.0	111	83.5	22	16.5	0	0.0	0	0.0
	40-49 歲	245	100.0	171	69.8	74	30.2	0	0.0	0	0.0
	50-59 歲	249	100.0	186	74.7	63	25.3	0	0.0	0	0.0
	60 歲以上	382	100.0	242	63.4	134	35.1	4	1.0	2	0.5
	未回答	15	100.0	7	46.7	6	40.0	1	6.7	1	6.7
教育 程度 @	國中(含)以下	36	100.0	18	50.0	17	47.2	0	0.0	1	2.8
	高中、高職	191	100.0	127	66.5	61	31.9	2	1.0	1	0.5
	大學、專科	671	100.0	495	73.8	174	25.9	2	0.3	0	0.0
	研究所(含)以上	157	100.0	113	72.0	44	28.0	0	0.0	0	0.0
	未回答	25	100.0	13	52.0	10	40.0	1	4.0	1	4.0
職業 @	學生	2	100.0	2	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	軍警公教人員	56	100.0	37	66.1	19	33.9	0	0.0	0	0.0
	工業人員	36	100.0	29	80.6	7	19.4	0	0.0	0	0.0
	商業/服務業人員	480	100.0	348	72.5	131	27.3	1	0.2	0	0.0
	地政士、代書或會計師事務所人員	127	100.0	111	87.4	16	12.6	0	0.0	0	0.0
	農/林/漁/牧從業人員	2	100.0	1	50.0	1	50.0	0	0.0	0	0.0
	家管	99	100.0	66	66.7	31	31.3	1	1.0	1	1.0
	退休/待業	258	100.0	157	60.9	96	37.2	3	1.2	2	0.8
	其他	20	100.0	15	75.0	5	25.0	0	0.0	0	0.0
	未回答	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
洽公 單位 @	中正分處	44	100.0	32	72.7	11	25.0	1	2.3	0	0.0
	大同分處	62	100.0	43	69.4	18	29.0	0	0.0	1	1.6
	中山分處	190	100.0	131	68.9	56	29.5	2	1.1	1	0.5
	萬華分處	68	100.0	48	70.6	20	29.4	0	0.0	0	0.0
	信義分處	78	100.0	51	65.4	26	33.3	1	1.3	0	0.0
	松山分處	130	100.0	99	76.2	30	23.1	1	0.8	0	0.0
	南港分處	42	100.0	29	69.0	13	31.0	0	0.0	0	0.0
	文山分處	49	100.0	41	83.7	7	14.3	0	0.0	1	2.0
	大安分處	114	100.0	82	71.9	32	28.1	0	0.0	0	0.0
	士林分處	88	100.0	59	67.0	29	33.0	0	0.0	0	0.0
	北投分處	81	100.0	56	69.1	25	30.9	0	0.0	0	0.0
	內湖分處	134	100.0	95	70.9	39	29.1	0	0.0	0	0.0

註 1. p -value <0.05 以*表示； p -value <0.01 以**表示； p -value <0.001 以***表示。

註 2.#表示卡方檢定分析結果不顯著

@表示不適合卡方檢定（期望值低於 5 之比例大於 25%）

附表 13

Q14_1 臺北市稅捐稽徵處設置全功能自動化服務機，使用者可透過機臺補發稅單、核發繳納證明及查調所得及財產資料。請問您之前是否知道此服務？

		總計		知道		不知道	
		N	%	n 1	%	n 2	%
總計		1,080	100.0	423	39.2	657	60.8
性別 @	男	486	100.0	197	40.5	289	59.5
	女	594	100.0	226	38.0	368	62.0
	其他	0	0.0	0	0.0	0	0.0
年齡 @	18-19 歲	1	100.0	1	100.0	0	0.0
	20-29 歲	55	100.0	34	61.8	21	38.2
	30-39 歲	133	100.0	65	48.9	68	51.1
	40-49 歲	245	100.0	76	31.0	169	69.0
	50-59 歲	249	100.0	84	33.7	165	66.3
	60 歲以上	382	100.0	158	41.4	224	58.6
	未回答	15	100.0	5	33.3	10	66.7
教育程度 @	國中(含)以下	36	100.0	16	44.4	20	55.6
	高中、高職	191	100.0	83	43.5	108	56.5
	大學、專科	671	100.0	269	40.1	402	59.9
	研究所(含)以上	157	100.0	49	31.2	108	68.8
	未回答	25	100.0	6	24.0	19	76.0
職業 @	學生	2	100.0	2	100.0	0	0.0
	軍警公教人員	56	100.0	14	25.0	42	75.0
	工業人員	36	100.0	11	30.6	25	69.4
	商業/服務業人員	480	100.0	184	38.3	296	61.7
	地政士、代書或會計師事務所人員	127	100.0	77	60.6	50	39.4
	農/林/漁/牧從業人員	2	100.0	1	50.0	1	50.0
	家管	99	100.0	26	26.3	73	73.7
	退休/待業	258	100.0	101	39.1	157	60.9
	其他	20	100.0	7	35.0	13	65.0
洽公單位 @	中正分處	44	100.0	19	43.2	25	56.8
	大同分處	62	100.0	21	33.9	41	66.1
	中山分處	190	100.0	79	41.6	111	58.4
	萬華分處	68	100.0	21	30.9	47	69.1
	信義分處	78	100.0	32	41.0	46	59.0
	松山分處	130	100.0	61	46.9	69	53.1
	南港分處	42	100.0	19	45.2	23	54.8
	文山分處	49	100.0	24	49.0	25	51.0
	大安分處	114	100.0	37	32.5	77	67.5
	士林分處	88	100.0	28	31.8	60	68.2
	北投分處	81	100.0	35	43.2	46	56.8
	內湖分處	134	100.0	47	35.1	87	64.9

註 1. $p\text{-value} < 0.05$ 以*表示； $p\text{-value} < 0.01$ 以**表示； $p\text{-value} < 0.001$ 以***表示。

註 2.#表示卡方檢定分析結果不顯著

@表示不適合卡方檢定（期望值低於 5 之比例大於 25%）

附表 14

Q14_2 您是否使用過全功能自動化服務機的服務？

		總計		使用過		未曾使用	
		N	%	n 1	%	n 2	%
總計		423	100.0	72	17.0	351	83.0
性別 #	男	197	100.0	35	17.8	162	82.2
	女	226	100.0	37	16.4	189	83.6
	其他	0	0.0	0	0.0	0	0.0
年齡 @	18-19 歲	1	100.0	0	0.0	1	100.0
	20-29 歲	34	100.0	8	23.5	26	76.5
	30-39 歲	65	100.0	12	18.5	53	81.5
	40-49 歲	76	100.0	18	23.7	58	76.3
	50-59 歲	84	100.0	9	10.7	75	89.3
	60 歲以上	158	100.0	23	14.6	135	85.4
	未回答	5	100.0	2	40.0	3	60.0
教育程度 @	國中(含)以下	16	100.0	2	12.5	14	87.5
	高中、高職	83	100.0	15	18.1	68	81.9
	大學、專科	269	100.0	51	19.0	218	81.0
	研究所(含)以上	49	100.0	3	6.1	46	93.9
	未回答	6	100.0	1	16.7	5	83.3
職業 @	學生	2	100.0	0	0.0	2	100.0
	軍警公教人員	14	100.0	0	0.0	14	100.0
	工業人員	11	100.0	3	27.3	8	72.7
	商業/服務業人員	184	100.0	38	20.7	146	79.3
	地政士、代書或會計師事務所人員	77	100.0	14	18.2	63	81.8
	農/林/漁/牧從業人員	1	100.0	0	0.0	1	100.0
	家管	26	100.0	4	15.4	22	84.6
	退休/待業	101	100.0	13	12.9	88	87.1
	其他	7	100.0	0	0.0	7	100.0
洽公單位 @	中正分處	19	100.0	7	36.8	12	63.2
	大同分處	21	100.0	4	19.0	17	81.0
	中山分處	79	100.0	11	13.9	68	86.1
	萬華分處	21	100.0	1	4.8	20	95.2
	信義分處	32	100.0	6	18.8	26	81.3
	松山分處	61	100.0	15	24.6	46	75.4
	南港分處	19	100.0	2	10.5	17	89.5
	文山分處	24	100.0	5	20.8	19	79.2
	大安分處	37	100.0	4	10.8	33	89.2
	士林分處	28	100.0	5	17.9	23	82.1
	北投分處	35	100.0	5	14.3	30	85.7
	內湖分處	47	100.0	7	14.9	40	85.1

註 1. $p\text{-value} < 0.05$ 以*表示； $p\text{-value} < 0.01$ 以**表示； $p\text{-value} < 0.001$ 以***表示。

註 2.#表示卡方檢定分析結果不顯著

@表示不適合卡方檢定（期望值低於 5 之比例大於 25%）

Q14_3 您是否滿意全功能自動化服務機的服務？

		總計		非常滿意		還算滿意		有點不滿意		非常不滿意	
		n	%	n 1	%	n 2	%	n 3	%	n 4	%
總計		72	100.0	33	45.8	35	48.6	4	5.6	0	0.0
性別 @	男	35	100.0	18	51.4	15	42.9	2	5.7	0	0.0
	女	37	100.0	15	40.5	20	54.1	2	5.4	0	0.0
	其他	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
年齡 @	18-19 歲	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	20-29 歲	8	100.0	2	25.0	4	50.0	2	25.0	0	0.0
	30-39 歲	12	100.0	5	41.7	7	58.3	0	0.0	0	0.0
	40-49 歲	18	100.0	9	50.0	8	44.4	1	5.6	0	0.0
	50-59 歲	9	100.0	3	33.3	6	66.7	0	0.0	0	0.0
	60 歲以上	23	100.0	14	60.9	8	34.8	1	4.3	0	0.0
	未回答	2	100.0	0	0.0	2	100.0	0	0.0	0	0.0
教育 程度 @	國中(含)以下	2	100.0	1	50.0	1	50.0	0	0.0	0	0.0
	高中、高職	15	100.0	6	40.0	7	46.7	2	13.3	0	0.0
	大學、專科	51	100.0	24	47.1	25	49.0	2	3.9	0	0.0
	研究所(含)以上	3	100.0	2	66.7	1	33.3	0	0.0	0	0.0
	未回答	1	100.0	0	0.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0
職業 @	學生	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	軍警公教人員	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	工業人員	3	100.0	1	33.3	2	66.7	0	0.0	0	0.0
	商業/服務業人員	38	100.0	16	42.1	19	50.0	3	7.9	0	0.0
	地政士、代書或會計師事務所人員	14	100.0	8	57.1	5	35.7	1	7.1	0	0.0
	農/林/漁/牧從業人員	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	家管	4	100.0	1	25.0	3	75.0	0	0.0	0	0.0
	退休/待業	13	100.0	7	53.8	6	46.2	0	0.0	0	0.0
	其他	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
洽公 單位 @	中正分處	7	100.0	0	0.0	7	100.0	0	0.0	0	0.0
	大同分處	4	100.0	0	0.0	3	75.0	1	25.0	0	0.0
	中山分處	11	100.0	4	36.4	6	54.5	1	9.1	0	0.0
	萬華分處	1	100.0	0	0.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0
	信義分處	6	100.0	4	66.7	1	16.7	1	16.7	0	0.0
	松山分處	15	100.0	7	46.7	8	53.3	0	0.0	0	0.0
	南港分處	2	100.0	1	50.0	1	50.0	0	0.0	0	0.0
	文山分處	5	100.0	3	60.0	2	40.0	0	0.0	0	0.0
	大安分處	4	100.0	3	75.0	1	25.0	0	0.0	0	0.0
	士林分處	5	100.0	4	80.0	1	20.0	0	0.0	0	0.0
	北投分處	5	100.0	4	80.0	0	0.0	1	20.0	0	0.0
	內湖分處	7	100.0	3	42.9	4	57.1	0	0.0	0	0.0

註 1. p -value <0.05 以*表示； p -value <0.01 以**表示； p -value <0.001 以***表示。

註 2.#表示卡方檢定分析結果不顯著

@表示不適合卡方檢定（期望值低於 5 之比例大於 25%）

附表 16

Q15_1 臺北市稅捐稽徵處有提供稅務視訊服務，讓您免出門就可以申辦或諮詢稅務事項，請問您之前是否知道此服務？

		總計		知道		不知道	
		n	%	n 1	%	n 2	%
總計		1,080	100.0	210	19.4	870	80.6
性別 #	男	486	100.0	100	20.6	386	79.4
	女	594	100.0	110	18.5	484	81.5
	其他	0	0.0	0	0.0	0	0.0
年齡 #	18-19 歲	1	100.0	1	100.0	0	0.0
	20-29 歲	55	100.0	12	21.8	43	78.2
	30-39 歲	133	100.0	32	24.1	101	75.9
	40-49 歲	245	100.0	40	16.3	205	83.7
	50-59 歲	249	100.0	38	15.3	211	84.7
	60 歲以上	382	100.0	84	22.0	298	78.0
	未回答	15	100.0	3	20.0	12	80.0
教育程度 #	國中(含)以下	36	100.0	6	16.7	30	83.3
	高中、高職	191	100.0	44	23.0	147	77.0
	大學、專科	671	100.0	132	19.7	539	80.3
	研究所(含)以上	157	100.0	23	14.6	134	85.4
	未回答	25	100.0	5	20.0	20	80.0
職業 @	學生	2	100.0	1	50.0	1	50.0
	軍警公教人員	56	100.0	7	12.5	49	87.5
	工業人員	36	100.0	5	13.9	31	86.1
	商業/服務業人員	480	100.0	81	16.9	399	83.1
	地政士、代書或會計師事務所人員	127	100.0	43	33.9	84	66.1
	農/林/漁/牧從業人員	2	100.0	0	0.0	2	100.0
	家管	99	100.0	16	16.2	83	83.8
	退休/待業	258	100.0	51	19.8	207	80.2
	其他	20	100.0	6	30.0	14	70.0
洽公單位 #	中正分處	44	100.0	11	25.0	33	75.0
	大同分處	62	100.0	10	16.1	52	83.9
	中山分處	190	100.0	39	20.5	151	79.5
	萬華分處	68	100.0	11	16.2	57	83.8
	信義分處	78	100.0	16	20.5	62	79.5
	松山分處	130	100.0	31	23.8	99	76.2
	南港分處	42	100.0	11	26.2	31	73.8
	文山分處	49	100.0	6	12.2	43	87.8
	大安分處	114	100.0	23	20.2	91	79.8
	士林分處	88	100.0	13	14.8	75	85.2
	北投分處	81	100.0	12	14.8	69	85.2
	內湖分處	134	100.0	27	20.1	107	79.9

註 1. $p\text{-value} < 0.05$ 以*表示； $p\text{-value} < 0.01$ 以**表示； $p\text{-value} < 0.001$ 以***表示。

註 2.#表示卡方檢定分析結果不顯著

@表示不適合卡方檢定（期望值低於 5 之比例大於 25%）

附表 17

Q15_2 您是否使用過稅務視訊服務？

		總計		使用過		未曾使用	
		n	%	n 1	%	n 2	%
總計		210	100.0	12	5.7	198	94.3
性別 #	男	100	100.0	6	6.0	94	94.0
	女	110	100.0	6	5.5	104	94.5
	其他	0	0.0	0	0.0	0	0.0
年齡 @	18-19 歲	1	100.0	0	0.0	1	100.0
	20-29 歲	12	100.0	2	16.7	10	83.3
	30-39 歲	32	100.0	1	3.1	31	96.9
	40-49 歲	40	100.0	3	7.5	37	92.5
	50-59 歲	38	100.0	1	2.6	37	97.4
	60 歲以上	84	100.0	5	6.0	79	94.0
	未回答	3	100.0	0	0.0	3	100.0
教育程度 @	國中(含)以下	6	100.0	0	0.0	6	100.0
	高中、高職	44	100.0	3	6.8	41	93.2
	大學、專科	132	100.0	9	6.8	123	93.2
	研究所(含)以上	23	100.0	0	0.0	23	100.0
	未回答	5	100.0	0	0.0	5	100.0
職業 @	學生	1	100.0	0	0.0	1	100.0
	軍警公教人員	7	100.0	0	0.0	7	100.0
	工業人員	5	100.0	0	0.0	5	100.0
	商業/服務業人員	81	100.0	5	6.2	76	93.8
	地政士、代書或會計師事務所人員	43	100.0	2	4.7	41	95.3
	農/林/漁/牧從業人員	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	家管	16	100.0	1	6.3	15	93.8
	退休/待業	51	100.0	4	7.8	47	92.2
	其他	6	100.0	0	0.0	6	100.0
洽公單位 @	中正分處	11	100.0	2	18.2	9	81.8
	大同分處	10	100.0	0	0.0	10	100.0
	中山分處	39	100.0	2	5.1	37	94.9
	萬華分處	11	100.0	0	0.0	11	100.0
	信義分處	16	100.0	0	0.0	16	100.0
	松山分處	31	100.0	1	3.2	30	96.8
	南港分處	11	100.0	0	0.0	11	100.0
	文山分處	6	100.0	0	0.0	6	100.0
	大安分處	23	100.0	1	4.3	22	95.7
	士林分處	13	100.0	1	7.7	12	92.3
	北投分處	12	100.0	2	16.7	10	83.3
	內湖分處	27	100.0	3	11.1	24	88.9

註 1. p -value <0.05 以*表示； p -value <0.01 以**表示； p -value <0.001 以***表示。

註 2.#表示卡方檢定分析結果不顯著

@表示不適合卡方檢定（期望值低於 5 之比例大於 25%）

附表 18

Q15_3 您是否滿意稅務視訊服務？

		總計		非常滿意		還算滿意		有點不滿意		非常不滿意	
		n	%	n 1	%	n 2	%	n 3	%	n 4	%
總計		12	100.0	1	8.3	10	83.3	1	8.3	0	0.0
性別 @	男	6	100.0	0	0.0	6	100.0	0	0.0	0	0.0
	女	6	100.0	1	16.7	4	66.7	1	16.7	0	0.0
	其他	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
年齡 @	18-19 歲	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	20-29 歲	2	100.0	0	0.0	2	100.0	0	0.0	0	0.0
	30-39 歲	1	100.0	0	0.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0
	40-49 歲	3	100.0	1	33.3	2	66.7	0	0.0	0	0.0
	50-59 歲	1	100.0	0	0.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0
	60 歲以上	5	100.0	0	0.0	4	80.0	1	20.0	0	0.0
	未回答	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
教育 程度 @	國中(含)以下	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	高中、高職	3	100.0	0	0.0	2	66.7	1	33.3	0	0.0
	大學、專科	9	100.0	1	11.1	8	88.9	0	0.0	0	0.0
	研究所(含)以上	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	未回答	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
職業 @	學生	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	軍警公教人員	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	工業人員	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	商業/服務業人員	5	100.0	1	20.0	4	80.0	0	0.0	0	0.0
	地政士、代書或會計師事務所人員	2	100.0	0	0.0	2	100.0	0	0.0	0	0.0
	農/林/漁/牧從業人員	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	家管	1	100.0	0	0.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0
	退休/待業	4	100.0	0	0.0	3	75.0	1	25.0	0	0.0
	其他	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
洽公 單位 @	中正分處	2	100.0	0	0.0	2	100.0	0	0.0	0	0.0
	大同分處	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	中山分處	2	100.0	0	0.0	1	50.0	1	50.0	0	0.0
	萬華分處	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	信義分處	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	松山分處	1	100.0	0	0.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0
	南港分處	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	文山分處	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	大安分處	1	100.0	0	0.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0
	士林分處	1	100.0	0	0.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0
	北投分處	2	100.0	1	50.0	1	50.0	0	0.0	0	0.0
	內湖分處	3	100.0	0	0.0	3	100.0	0	0.0	0	0.0

註 1. $p\text{-value} < 0.05$ 以*表示； $p\text{-value} < 0.01$ 以**表示； $p\text{-value} < 0.001$ 以***表示。

註 2.#表示卡方檢定分析結果不顯著

@表示不適合卡方檢定（期望值低於 5 之比例大於 25%）

附表 19

Q16 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		加強人員 服務專業 度		提高人員 服務效率		加強人員 服務態度		簡化手續 及程序		改善環境 設施與設 備		其他		無意見/未 回答	
		n	%	n 1	%	n 2	%	n 3	%	n 4	%	n 5	%	n 6	%	n 7	%
總計		1,080	100.0	9	0.8	23	2.1	11	1.0	19	1.8	4	0.4	131	12.1	883	81.8
性別 @	男	486	100.0	5	1.0	13	2.7	5	1.0	14	2.9	0	0.0	64	13.2	385	79.2
	女	594	100.0	4	0.7	10	1.7	6	1.0	5	0.8	4	0.7	67	11.3	498	83.8
	其他	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
年齡 @	18-19 歲	1	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	100.0
	20-29 歲	55	100.0	1	1.8	1	1.8	1	1.8	1	1.8	0	0.0	7	12.7	44	80.0
	30-39 歲	133	100.0	1	0.8	4	3.0	1	0.8	1	0.8	1	0.8	11	8.3	114	85.7
	40-49 歲	245	100.0	1	0.4	4	1.6	5	2.0	4	1.6	2	0.8	27	11.0	202	82.4
	50-59 歲	249	100.0	2	0.8	8	3.2	0	0.0	6	2.4	0	0.0	36	14.5	197	79.1
	60 歲以上	382	100.0	4	1.0	6	1.6	4	1.0	7	1.8	1	0.3	50	13.1	310	81.2
	未回答	15	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	15	100.0
教育 程度 @	國中(含)以下	36	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	5.6	34	94.4
	高中、高職	191	100.0	2	1.0	4	2.1	2	1.0	2	1.0	0	0.0	20	10.5	161	84.3
	大學、專科	671	100.0	4	0.6	15	2.2	7	1.0	15	2.2	2	0.3	85	12.7	543	80.9
	研究所(含)以上	157	100.0	3	1.9	4	2.5	2	1.3	2	1.3	2	1.3	23	14.6	121	77.1
	未回答	25	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	4.0	24	96.0
職業 @	學生	2	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	100.0
	軍警公教人員	56	100.0	0	0.0	1	1.8	0	0.0	0	0.0	1	1.8	8	14.3	46	82.1
	工業人員	36	100.0	1	2.8	1	2.8	0	0.0	1	2.8	0	0.0	6	16.7	27	75.0
	商業/服務業人員	480	100.0	4	0.8	11	2.3	6	1.3	9	1.9	2	0.4	58	12.1	390	81.3
	地政士、代書 或會計師事務所人員	127	100.0	0	0.0	2	1.6	1	0.8	2	1.6	1	0.8	13	10.2	108	85.0
	農/林/漁/牧從 業人員	2	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	100.0
	家管	99	100.0	0	0.0	1	1.0	1	1.0	1	1.0	0	0.0	12	12.1	84	84.8
	退休/待業	258	100.0	4	1.6	6	2.3	3	1.2	6	2.3	0	0.0	31	12.0	208	80.6
	其他	20	100.0	0	0.0	1	5.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	3	15.0	16	80.0
洽公 單位 @	中正分處	44	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	4.5	0	0.0	6	13.6	36	81.8
	大同分處	62	100.0	1	1.6	1	1.6	0	0.0	0	0.0	0	0.0	6	9.7	54	87.1
	中山分處	190	100.0	2	1.1	4	2.1	1	0.5	2	1.1	0	0.0	20	10.5	161	84.7
	萬華分處	68	100.0	0	0.0	3	4.4	1	1.5	0	0.0	0	0.0	10	14.7	54	79.4
	信義分處	78	100.0	1	1.3	1	1.3	1	1.3	1	1.3	1	1.3	5	6.4	68	87.2
	松山分處	130	100.0	2	1.5	0	0.0	1	0.8	0	0.0	1	0.8	12	9.2	114	87.7
	南港分處	42	100.0	0	0.0	2	4.8	0	0.0	2	4.8	0	0.0	8	19.0	30	71.4
	文山分處	49	100.0	0	0.0	2	4.1	0	0.0	3	6.1	0	0.0	5	10.2	39	79.6
	大安分處	114	100.0	0	0.0	2	1.8	3	2.6	3	2.6	0	0.0	13	11.4	93	81.6
	士林分處	88	100.0	1	1.1	3	3.4	3	3.4	2	2.3	0	0.0	18	20.5	61	69.3
	北投分處	81	100.0	0	0.0	1	1.2	1	1.2	2	2.5	0	0.0	11	13.6	66	81.5
	內湖分處	134	100.0	2	1.5	4	3.0	0	0.0	2	1.5	2	1.5	17	12.7	107	79.9

註 1. $p\text{-value} < 0.05$ 以*表示； $p\text{-value} < 0.01$ 以**表示； $p\text{-value} < 0.001$ 以***表示。

註 2.#表示卡方檢定分析結果不顯著

@表示不適合卡方檢定（期望值低於 5 之比例大於 25%）

附表 20

Q17 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？

		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 1	%	n 2	%	n 3	%	n 4	%	n 5	%
總計		1,080	100.0	1080	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
性別 @	男	486	100.0	486	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	女	594	100.0	594	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	其他	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
年齡 @	18-19 歲	1	100.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	20-29 歲	55	100.0	55	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	30-39 歲	133	100.0	133	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	40-49 歲	245	100.0	245	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	50-59 歲	249	100.0	249	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	60 歲以上	382	100.0	382	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	未回答	15	100.0	15	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
教育 程度 @	國中(含)以下	36	100.0	36	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	高中、高職	191	100.0	191	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	大學、專科	671	100.0	671	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	研究所(含)以上	157	100.0	157	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	未回答	25	100.0	25	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
職業 @	學生	2	100.0	2	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	軍警公教人員	56	100.0	56	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	工業人員	36	100.0	36	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	商業/服務業人員	480	100.0	480	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	127	100.0	127	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	農/林/漁/牧從業人員	2	100.0	2	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	家管	99	100.0	99	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	退休/待業	258	100.0	258	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	其他	20	100.0	20	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
洽公 單位 @	中正分處	44	100.0	44	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	大同分處	62	100.0	62	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	中山分處	190	100.0	190	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	萬華分處	68	100.0	68	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	信義分處	78	100.0	78	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	松山分處	130	100.0	130	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	南港分處	42	100.0	42	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	文山分處	49	100.0	49	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	大安分處	114	100.0	114	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	士林分處	88	100.0	88	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	北投分處	81	100.0	81	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	內湖分處	134	100.0	134	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0

註 1. $p\text{-value} < 0.05$ 以*表示； $p\text{-value} < 0.01$ 以**表示； $p\text{-value} < 0.001$ 以***表示。

註 2.#表示卡方檢定分析結果不顯著

@表示不適合卡方檢定（期望值低於 5 之比例大於 25%）

附表 21

Q18 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 1	%	n 2	%	n 3	%
總計		1,080	100.0	784	72.6	183	16.9	113	10.5
性別 **	男	486	100.0	375	77.2	68	14.0	43	8.8
	女	594	100.0	409	68.9	115	19.4	70	11.8
	其他	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
年齡 ***	18-19 歲	1	100.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0
	20-29 歲	55	100.0	46	83.6	5	9.1	4	7.3
	30-39 歲	133	100.0	118	88.7	12	9.0	3	2.3
	40-49 歲	245	100.0	203	82.9	26	10.6	16	6.5
	50-59 歲	249	100.0	169	67.9	56	22.5	24	9.6
	60 歲以上	382	100.0	241	63.1	81	21.2	60	15.7
	未回答	15	100.0	6	40.0	3	20.0	6	40.0
教育 程度 @	國中(含)以下	36	100.0	16	44.4	8	22.2	12	33.3
	高中、高職	191	100.0	129	67.5	35	18.3	27	14.1
	大學、專科	671	100.0	508	75.7	108	16.1	55	8.2
	研究所(含)以上	157	100.0	120	76.4	28	17.8	9	5.7
	未回答	25	100.0	11	44.0	4	16.0	10	40.0
職業 @	學生	2	100.0	2	100.0	0	0.0	0	0.0
	軍警公教人員	56	100.0	36	64.3	16	28.6	4	7.1
	工業人員	36	100.0	29	80.6	4	11.1	3	8.3
	商業/服務業人員	480	100.0	383	79.8	65	13.5	32	6.7
	地政士、代書或會計師 事務所人員	127	100.0	90	70.9	26	20.5	11	8.7
	農/林/漁/牧從業人員	2	100.0	1	50.0	1	50.0	0	0.0
	家管	99	100.0	61	61.6	21	21.2	17	17.2
	退休/待業	258	100.0	166	64.3	47	18.2	45	17.4
	其他	20	100.0	16	80.0	3	15.0	1	5.0
洽公 單位 #	中正分處	44	100.0	29	65.9	9	20.5	6	13.6
	大同分處	62	100.0	38	61.3	16	25.8	8	12.9
	中山分處	190	100.0	132	69.5	32	16.8	26	13.7
	萬華分處	68	100.0	43	63.2	15	22.1	10	14.7
	信義分處	78	100.0	50	64.1	17	21.8	11	14.1
	松山分處	130	100.0	102	78.5	18	13.8	10	7.7
	南港分處	42	100.0	33	78.6	5	11.9	4	9.5
	文山分處	49	100.0	40	81.6	6	12.2	3	6.1
	大安分處	114	100.0	85	74.6	18	15.8	11	9.6
	士林分處	88	100.0	60	68.2	22	25.0	6	6.8
	北投分處	81	100.0	65	80.2	10	12.3	6	7.4
	內湖分處	134	100.0	107	79.9	15	11.2	12	9.0

註 1. p -value <0.05 以*表示； p -value <0.01 以**表示； p -value <0.001 以***表示。

註 2.#表示卡方檢定分析結果不顯著

@表示不適合卡方檢定（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 112 年電訪滿意度調查問卷

您好！

先生/小姐您好，這裡是視拓市調中心，目前我們正接受臺北市稅捐稽徵處委託，進行「112 年度服務滿意度調查」，耽誤您一點時間，請教您幾個問題。請問您年滿 18 歲了嗎？滿 18 歲：繼續訪問 未滿 18 歲：麻煩家中滿 18 歲的人來聽電話，謝謝！

Q1 請問，今年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】【單選】

- (01)有打電話/寄送申請書 (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理事情？【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(福德街) (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，您最近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)全功能服務檯 (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，您最近一次去稅捐稽徵處辦事情，對服務設施(如愛心傘、老花眼鏡、文具等)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，您最近一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，您最近一次去/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，您最近一次去/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，您最近一次去/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 請問您從哪裡知道納稅相關的資訊？【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)_____

- Q11 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諮詢服務？
(01)知道 (02)不知道 (03) 無意見 (98) 未回答
- Q12 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 (03) 無意見 (98) 未回答
- Q13 請問您知不知道，可以透過手機使用行動支付 AP-VALUEP-VALUE 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 (03) 無意見 (98) 未回答
- Q14_1 臺北市稅捐稽徵處設置全功能自動化服務機，民眾可透過機臺自助補發稅單、核發繳納證明及查調所得及財產資料。請問您之前是否知道此服務？
(01) 知道 (02) 不知道【跳答 Q15_1】
- Q14_2 您是否使用過全功能自動化服務機的服務？
(01) 使用過 (02) 未曾使用【跳答 Q15_1】
- Q14_3 您是否滿意全功能自動化服務機的服務？(選不滿意或非常不滿意者，請追問原因)
(01) 非常滿意 (02) 還算滿意 (03) 有點不滿意【訪員記錄開放紀錄表】
(04) 非常不滿意【訪員記錄開放紀錄表】
- Q15_1 臺北市稅捐稽徵處有提供稅務視訊服務，讓您免出門就可以稅務諮詢、查調稅籍資料或申辦稅務案件，請問您之前是否知道此服務？
(01)知道(02)不知道【跳答 Q16】
- Q15_2 您是否使用過稅務視訊服務？
(01)使用過(02)未曾使用【跳答 Q16】
- Q15_3 您是否滿意稅務視訊服務？(選不滿意或非常不滿意者，請追問原因)
(01)非常滿意(02)還算滿意(03)有點不滿意【訪員紀錄開放紀錄表】(04)非常不滿意【訪員紀錄開放紀錄表】
- Q16 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？
【訪員記錄開放紀錄表】
(98) 無意見/未回答
- Q17 請問，最近一年內，您有沒有遇過稅捐稽徵處人員要求送禮、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)_____
- Q18 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
- Q19 請問，您的年齡？
(01)18~19 歲 (02) 20~29 歲 (03) 30~39 歲 (04) 40~49 歲 (05) 50~59 歲
(06)60 歲以上 (98)未回答
- Q20 請問，您最高的學歷是什麼？【若答「大專」，追問「是大學或專科」】
(01) 國中(含)以下 (02) 高中、高職 (03) 大學、專科 (04) 研究所(含)以上
(98)未回答
- Q21 請問您的職業是：
(01)學生 (02)軍警公教人員 (03) 工業人員 (04) 商業/服務業人員
(05) 地政士、代書或會計師事務所人員 (06) 農/林/漁/牧從業人員
(07)家管 (08) 退休/待業 (09) 其他_____
- Q22 請問最近一次辦理業務是自己來稅捐稽徵處辦，還是他人委託代辦？
(01)自辦 (02)他人委託代辦

Q23 受訪者性別：【訪員判斷後勾選】
(01)男 (02)女 (03)其他

我們的訪問到這裡結束，謝謝您接受我們的訪問