

新北市政府稅捐稽徵處
『110 年度為民服務滿意度調查』
調查報告書



委託機關：新北市政府稅捐稽徵處
調查單位：趨勢民意調查股份有限公司

中華民國 110 年 11 月 23 日

調查摘要

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

本次調查是由新北稅捐處以網路問卷方式進行，調查時間為民國110年7月1日至8月31日，在110年度內曾至新北稅捐處暨所屬各分處洽辦業務的一般民眾，共有2,982位成功完成填答。

本次調查結果顯示，「洽公環境滿意度」(98.0%)、「服務人員服務態度滿意度」(98.4%)、「志工提供服務滿意度」(98.6%)、「服務人員效率或稅務專業能力滿意度」(98.3%)。整體來說，滿意度皆超過九成以上，表現值得肯定。建議未來持續保持，帶給民眾更優質的服務。

在「服務知曉度」方面，「稅捐處有提供專職人員稅務諮詢的服務」知曉度為95.2%，「稅捐處及國稅局皆有提供申請被繼承人金融遺產的服務」知曉度為94.0%。稅捐處在服務上以便民為導向，提供了相當切合民眾需求的服務。

最後，洽公民眾希望提供之稅務諮詢管道與建議事項方面，有83.9%的民眾未表態。在有表示意見的民眾中，「提供線上諮詢服務」所占的比例最多，占3.8%；其次為「都很好，沒有需要改進的地方」(2.9%)、「提供各種稅務諮詢服務」(2.1%)、「提供Line諮詢服務」(1.3%)、「加強宣導各項稅務資訊」(1.3%)、「增加網路申辦與查詢服務」(1.3%)、「提供電話諮詢管道」(1.1%)等。

目錄

調查摘要.....	I
目錄.....	III
圖目錄.....	V
表目錄.....	VII
附表目錄.....	IX
壹、緒論.....	11
一、調查動機	11
二、調查依據與目的	11
三、調查範圍與對象	12
貳、調查方法	12
一、問卷設計	12
二、調查日期	12
三、資料分析方法	13
參、調查結果分析	14
肆、民眾對新北市政府稅捐稽徵處的滿意度趨勢分析	27
一、洽公環境滿意度比較	27
二、服務人員服務態度滿意度比較	28
三、志工提供服務滿意度比較	29
四、小結.....	30
伍、結論與建議	32
一、結論.....	32

二、建議.....	33
附錄一、為民服務問卷百分比表	35
附錄二、交叉表	41

圖目錄

圖 3-1 洽公環境滿意度	14
圖 3-2 洽公環境滿意度	15
圖 3-3 服務禮儀滿意度	16
圖 3-4 服務人員服務態度滿意度	17
圖 3-5 不滿意服務人員服務態度的原因	18
圖 3-6 志工提供服務滿意度	19
圖 3-7 服務專業性滿意度	20
圖 3-8 服務人員效率或稅務專業能力滿意度	21
圖 3-9 不滿意服務人員效率或稅務專業能力的原因	22
圖 3-10 稅捐處專職人員提供稅務諮詢的服務知曉度	23
圖 3-11 稅捐處及國稅局皆有提供申請被繼承人金融遺產的服務知曉度	24
圖 3-12 洽公民眾對新北稅捐處建議事項	25
圖 3-13 民眾洽公之分處	26
圖 4-1 民眾對「洽公環境」滿意度之趨勢比較	27
圖 4-2 民眾對「服務人員服務態度」滿意度之趨勢比較	28
圖 4-3 民眾對「志工提供服務」滿意度之趨勢比較	29
圖 4-4 民眾對新北稅捐處各項服務滿意度之趨勢比較	30
圖 4-4 民眾對新北稅捐處各項服務滿意度之趨勢比較(續)	31

表目錄

表 4-1 民眾對「洽公環境」滿意度之趨勢比較.....	27
表 4-2 民眾對「服務人員服務態度」滿意度之趨勢比較.....	28
表 4-3 民眾對「志工提供服務」滿意度之趨勢比較.....	29
表 4-4 民眾對新北稅捐處各項服務滿意度之趨勢比較.....	30
表 5-1 新北稅捐處各項服務評價彙整表.....	32

附表目錄

附表 1 洽公環境滿意度	42
附表 2 服務人員服務態度滿意度	42
附表 3 不滿意服務人員服務態度的原因	43
附表 4 志工提供服務滿意度	43
附表 5 服務人員效率或稅務專業能力滿意度	44
附表 6 不滿意服務人員效率或稅務專業能力的原因	44
附表 7 是否知道本處話務中心有專職人員提供稅務諮詢的服務	45
附表 8 是否知道稅捐處及國稅局皆有提供申請被繼承人金融遺產的 服務	45
附表 9 最希望稅捐處提供之稅務諮詢管道或建議	46

壹、緒論

一、調查動機

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

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

二、調查依據與目的

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

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

(二)比較從 109 年到 110 年間民眾之滿意程度變化。

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

三、調查範圍與對象

此次調查範圍及對象，在 110 年度內曾至新北稅捐處暨所屬各分處洽辦業務的一般民眾。

貳、調查方法

一、問卷設計

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

(一) 洽公環境評價

1、洽公環境滿意度

(二) 服務禮儀評價

1、服務人員服務態度滿意度

2、不滿意服務人員服務態度的原因

3、志工提供服務滿意度

4、不滿意志工服務的原因

(三) 服務專業性評價

1、服務人員效率或稅務專業能力滿意度

2、不滿意服務人員效率或稅務專業能力的原因

(四) 服務措施知曉度

1、稅捐處專職人員提供稅務諮詢的服務知曉度

2、稅捐處及國稅局皆提供申請被繼承人金融遺產的服務知曉度

(五) 相關建議

(六) 洽公之分處

二、調查日期

本次調查是由新北稅捐處以網路問卷方式進行，網路開放填答時間為民國 110 年 7 月 1 日至 8 月 31 日止。

三、資料分析方法

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

(一)次數分配(Frequency)

藉各題項之次數分配及百分比呈現之數據，瞭解民眾之看法及評價。

(二)交叉分析及卡方檢定(Chi-Square Test)

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

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

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

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

參、調查結果分析

(一) 洽公環境評價

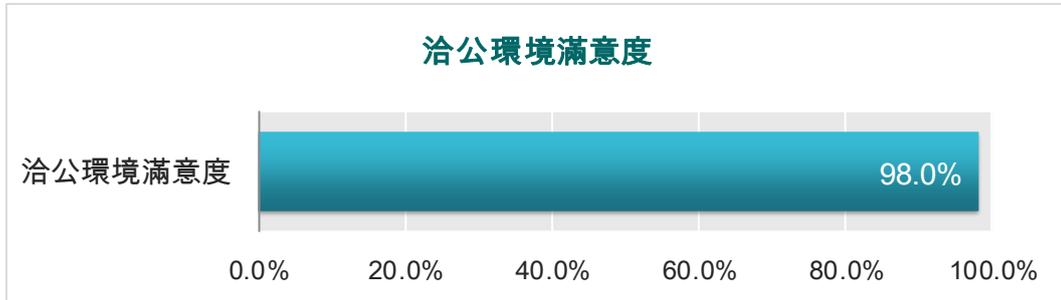


圖 3- 1 洽公環境滿意度

1、洽公環境滿意度

題目：請問您對稅捐處的洽公環境滿不滿意？

洽公民眾對於新北稅捐處「洽公環境」的評價，本次調查顯示，98.0%的洽公民眾給予好評，其中有 87.2%表示非常滿意，10.8%表示還算滿意。

給予負面評價的洽公民眾僅占了 0.1%，其中有 0.1%表示不太滿意。

另有 1.9%的民眾未表態。

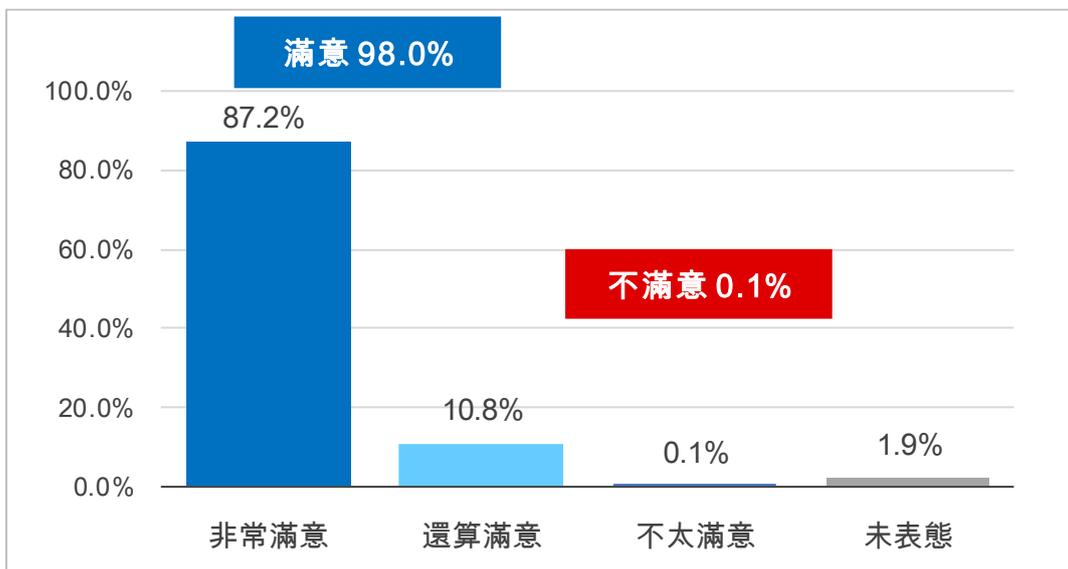


圖 3- 2 洽公環境滿意度

Base：全體受訪者(n=2,982)

交叉分析顯示，洽公環境滿意度未因洽公處的不同而呈現顯著差異。

(二) 服務禮儀評價

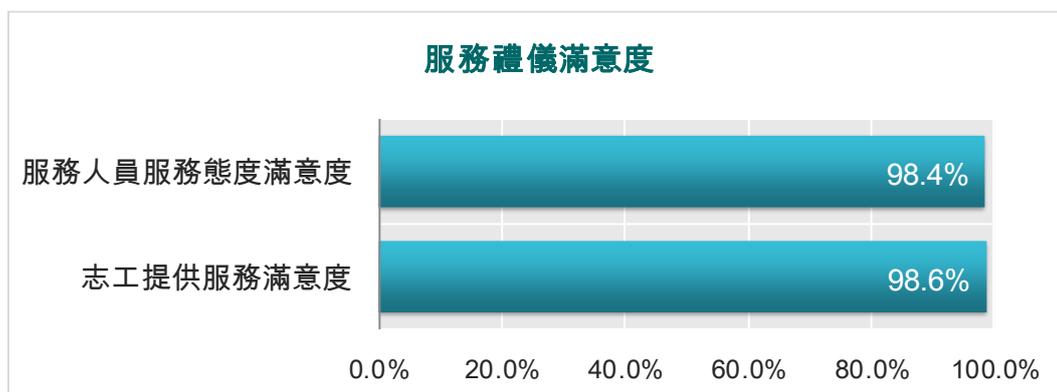


圖 3-3 服務禮儀滿意度

1、服務人員服務態度滿意度

題目：請問您對稅捐處服務人員的服務態度滿不滿意？

本次調查結果顯示，對於新北稅捐處「服務人員服務態度」的評價，高達 98.4% 的洽公民眾給予正面評價，其中有 88.4% 表示非常滿意，10% 表示還算滿意。

給予負面評價的洽公民眾僅占了 0.2%，其中有 0.1% 表示不太滿意，0.1% 表示非常不滿意。

另有 1.4% 的民眾未表態。

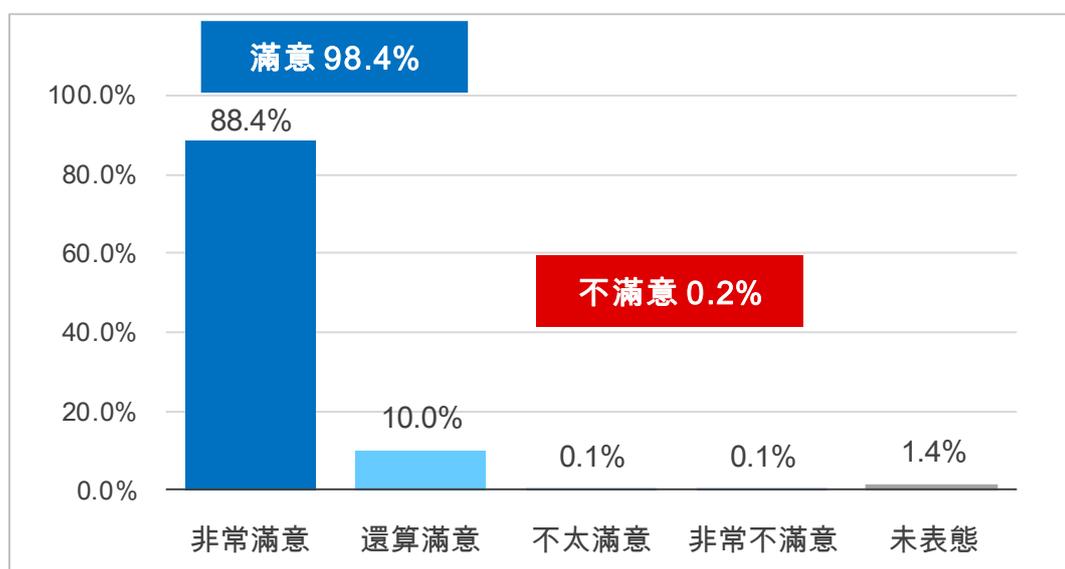


圖 3-4 服務人員服務態度滿意度

Base：全體受訪者(n=2,982)

交叉分析顯示，服務人員服務滿意度未因洽公處的不同而呈現顯著差異。

2、不滿意服務人員服務態度的原因

題目：請問您不滿意稅捐處服務人員服務態度的原因是？

本次調查特別針對不滿意服務人員服務態度的 5 位民眾，進一步詢問其原因為何。調查發現，洽公民眾不滿意服務人員服務態度的原因以「服務態度不佳」的比例最高，占 60%，其次為「缺乏熱忱，效率差」(40%)。

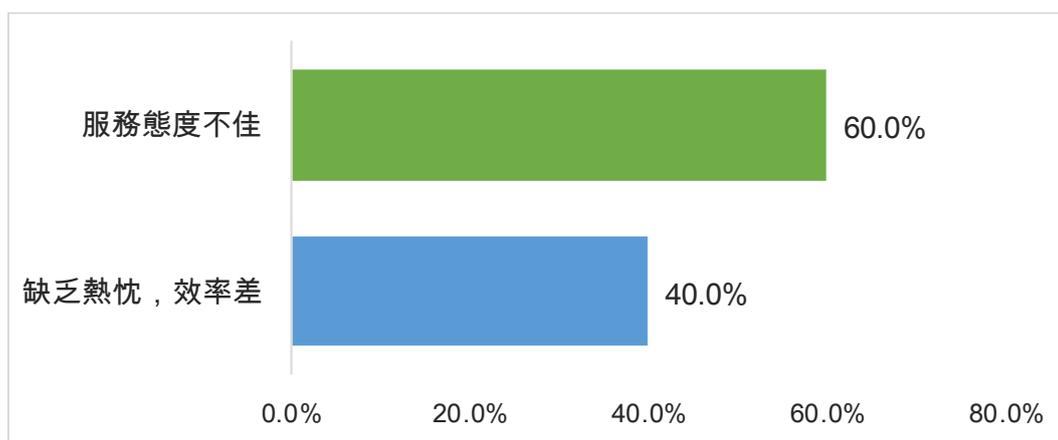


圖 3- 5 不滿意服務人員服務態度的原因

Base：不滿意服務人員服務態度之受訪者(n=5)

3、志工提供服務滿意度

題目：請問您對稅捐處志工提供的服務滿不滿意？

本次調查結果顯示，對於新北稅捐處「志工提供服務」的評價，98.6%的洽公民眾給予好評，其中有 89.6%表示非常滿意，9%表示還算滿意。

給予負面評價的洽公民眾僅占了 0.1%，其中有 0.1%表示非常不滿意。

另有 1.3%的民眾未表態。

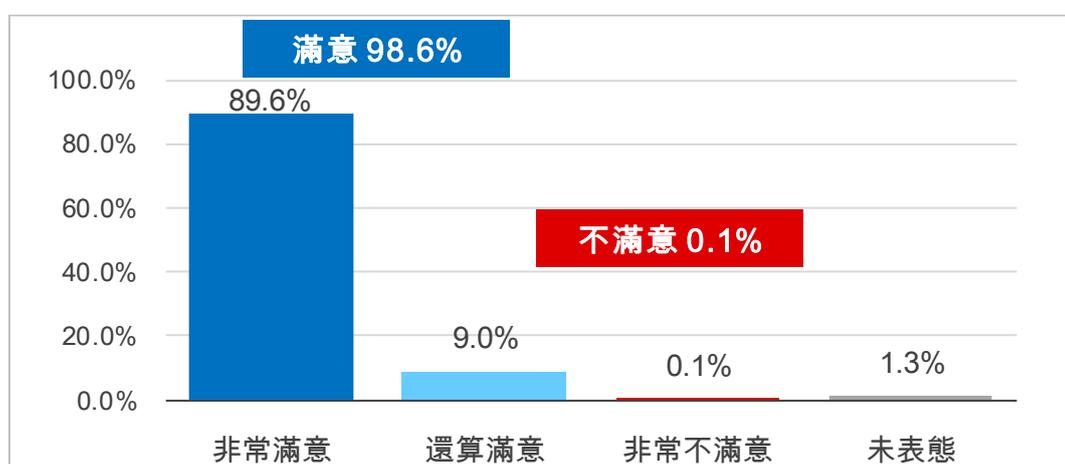


圖 3-6 志工提供服務滿意度

Base：全體受訪者(n=2,982)

交叉分析顯示，志工提供服務滿意度未因洽公處的不同而呈現顯著差異。

4、不滿意志工服務的原因

題目：請問您對稅捐處志工提供的服務不滿意的原因是？

此題回答人數僅 1 人，但因受訪者此題未回答，故無法得知其不滿意志工服務的原因。

(三) 服務專業性評價

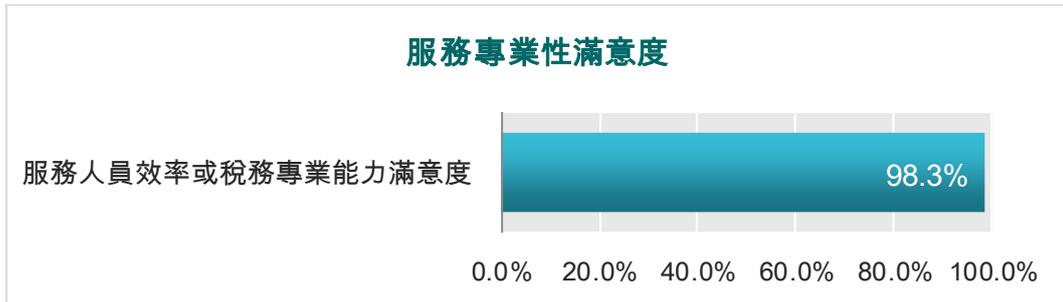


圖 3-7 服務專業性滿意度

1、服務人員效率或稅務專業能力滿意度

題目：請問您對稅捐處服務人員的效率或稅務專業能力滿不滿意？

對於新北稅捐處「服務人員效率或稅務專業能力」的評價，本次調查結果顯示，98.3%的洽公民眾給予正面評價，其中有 88.6%表示非常滿意，9.7%表示還算滿意。

給予負面評價的洽公民眾占了 0.2%，其中有 0.1%表示不太滿意，0.1%表示非常不滿意。

另有 1.5%的民眾未表態。

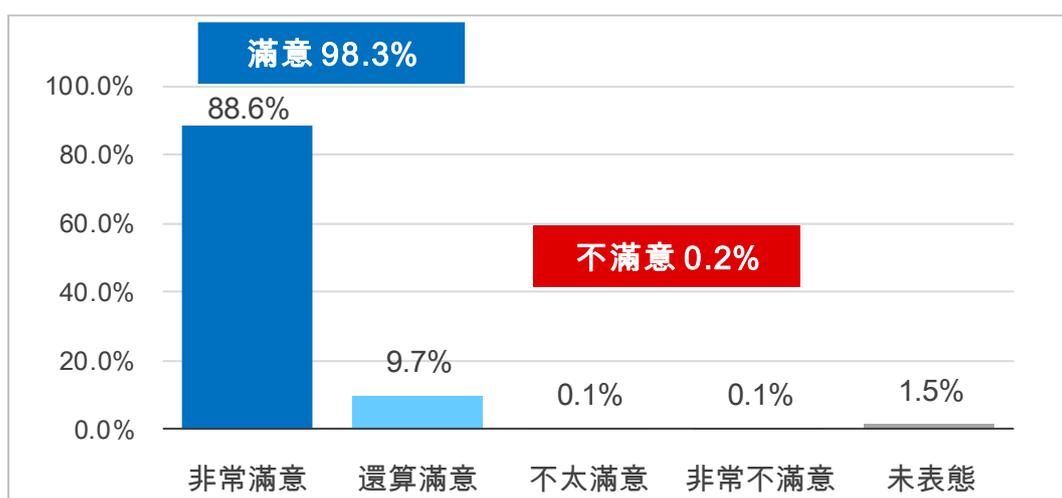


圖 3- 8 服務人員效率或稅務專業能力滿意度

Base：全體受訪者(n=2,982)

交叉分析顯示，服務人員效率或稅務專業能力滿意度未因洽公處的不同而呈現顯著差異。

2、不滿意服務人員效率或稅務專業能力的原因

題目：請問您不滿意稅捐處服務人員的效率或稅務專業能力的原因是？

本次調查特別針對不滿意服務人員辦事效率的 3 位民眾，進一步詢問其原因為何。調查發現，洽公民眾不滿意服務人員效率或稅務專業能力的原因，以「服務態度不佳」、「行政效率差」、「硬體太舊導致效率差，非人員問題」的比例各占 33.3%。

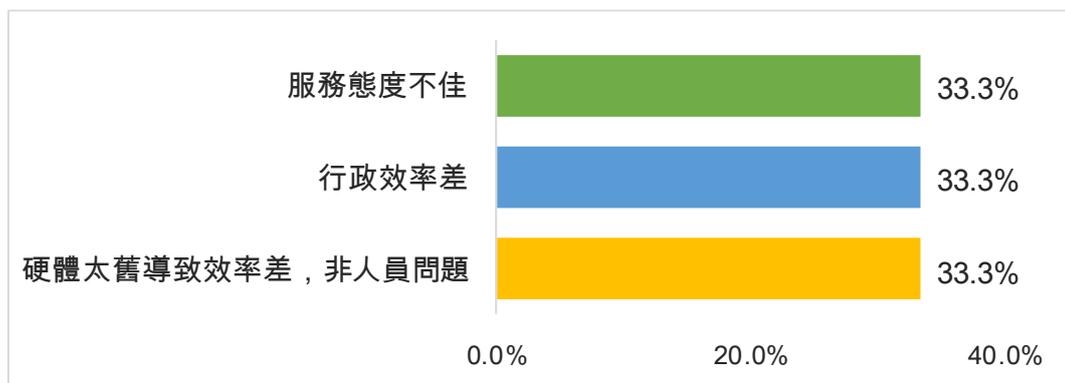


圖 3-9 不滿意服務人員效率或稅務專業能力的原因

Base：不滿意服務人員服務效率之受訪者(n=3)

(四) 服務措施知曉度

1、稅捐處專職人員提供稅務諮詢的服務知曉度

題目：請問您是否知道本處話務中心有專職人員提供稅務諮詢的服務？

本次調查結果顯示，有 95.2%的洽公民眾知道本處專職人員提供稅務諮詢的服務，4.8%的洽公民眾不知道。

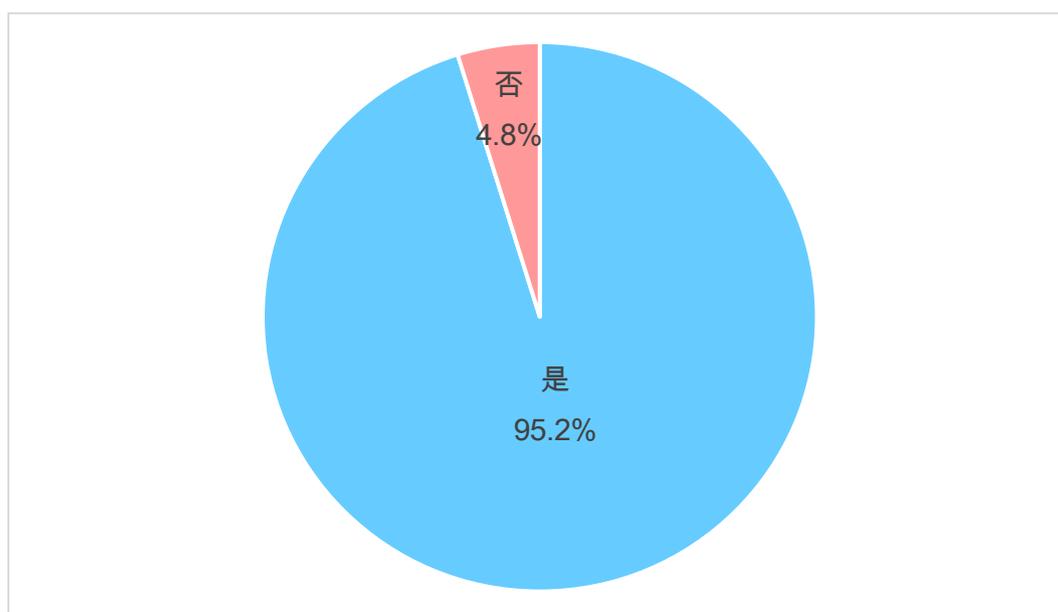


圖 3-10 稅捐處專職人員提供稅務諮詢的服務知曉度

Base：全體受訪者(n=2,982)

交叉分析顯示，是否知道本處話務中心有專職人員提供稅務諮詢的服務會因洽公處的不同而呈現顯著差異。

洽公處：在瑞芳分處洽公的民眾表示知道稅捐處專職人員提供稅務諮詢的服務的比例(98.9%)較高；以淡水分處表示知道的比例(90.4%)較低。

2、稅捐處及國稅局皆有提供申請被繼承人金融遺產的服務知曉度

題目：請問您是否知道稅捐處及國稅局皆有提供申請被繼承人金融遺產的服務？

在稅捐處及國稅局皆有提供申請被繼承人金融遺產的服務知曉度，本次調查結果顯示，有 94.0% 的洽公民眾知道這項服務，6.0% 的洽公民眾不知道。

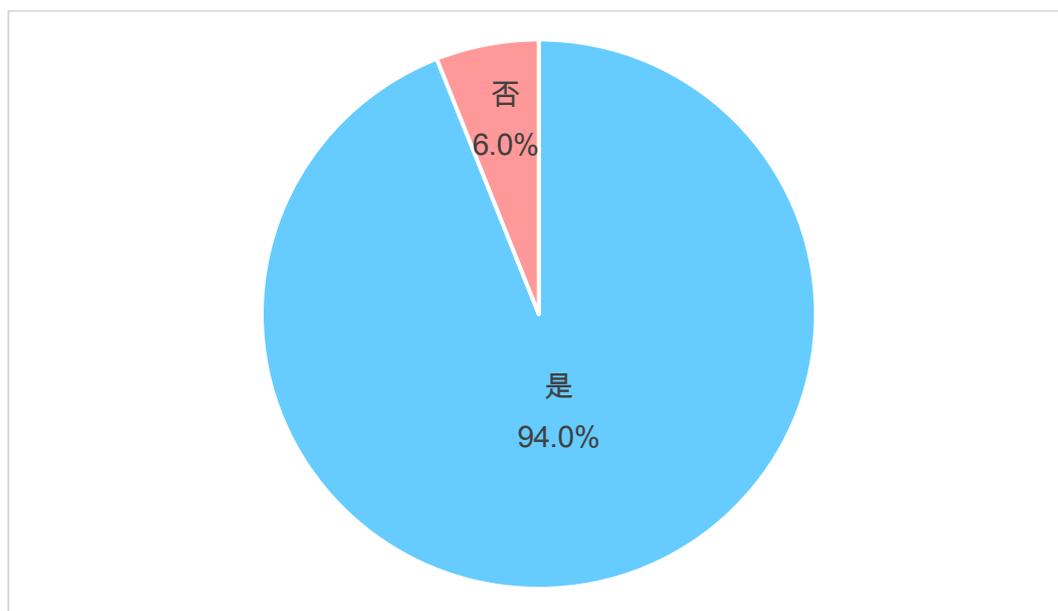


圖 3- 11 稅捐處及國稅局皆有提供申請被繼承人金融遺產的服務知曉度

Base：全體受訪者(n=2,982)

交叉分析顯示，稅捐處及國稅局皆有提供申請被繼承人金融遺產的服務知曉度未因洽公處的不同而呈現顯著差異。

(五) 相關建議

洽公民眾希望提供之稅務諮詢管道與建議，有 2.9%的民眾表示，沒有需要改進的地方。

建議事項方面以「提供線上諮詢管道」(3.8%)的比例最高，其次依序為「提供各種稅務諮詢服務」(2.1%)、「提供 Line 諮詢服務」(1.3%)、「加強宣導各項稅務資訊」(1.3%)、「增加網路申辦與查詢服務」(1.3%)、「提供電話諮詢管道」(1.1%)等。

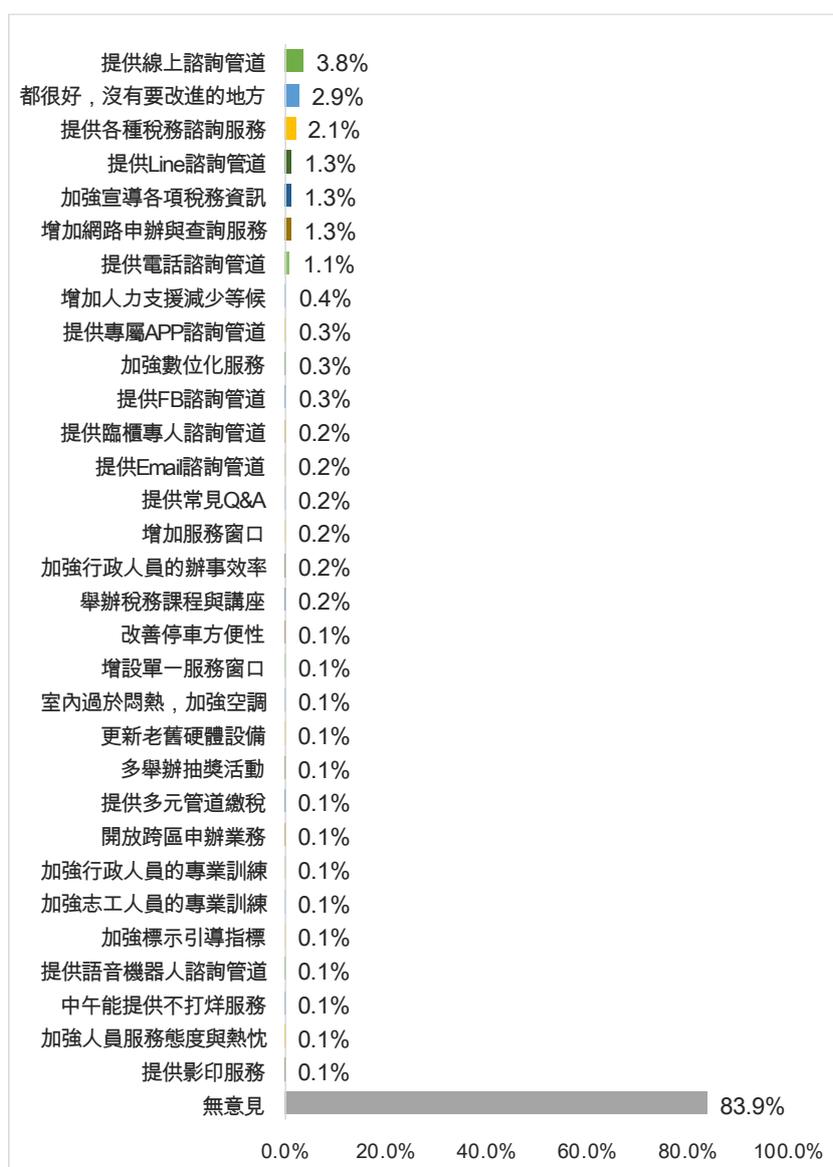


圖 3- 12 洽公民眾對新北稅捐處建議事項

Base：全體受訪者(n=2,982)

(六) 洽公之分處

民眾洽公之分處，以「三重分處」的比例最高，占 14.1%，其次依序為「總處」(13.6%)、「中和分處」(10.1%)、「新莊分處」(9.4%)、「新店分處」(9.0%)、「板橋分處」(8.4%)、「淡水分處」(8.4%)等。

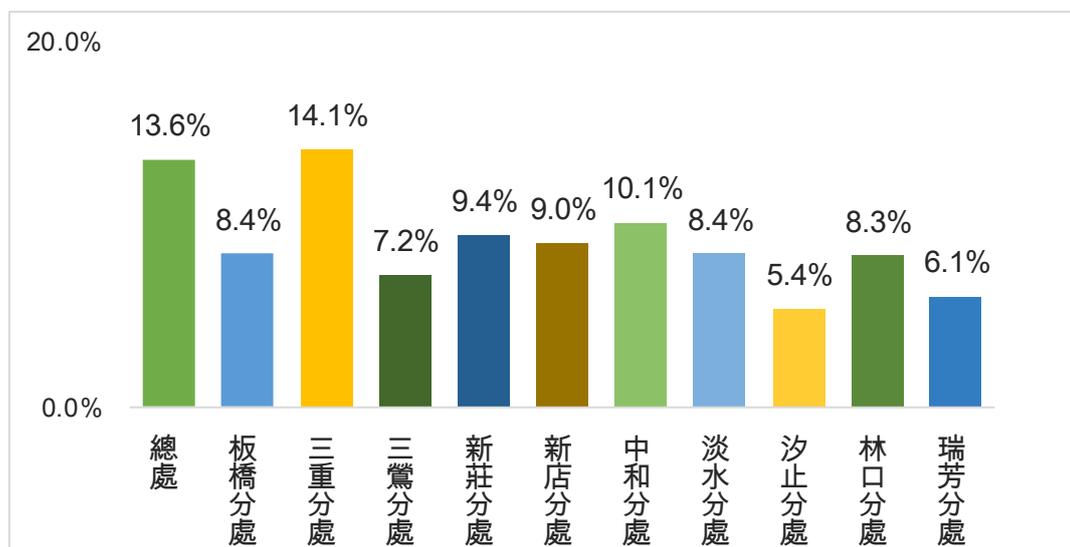


圖 3- 13 民眾洽公之分處

Base：全體受訪者(n=2,982)

肆、民眾對新北市政府稅捐稽徵處的滿意度趨勢分析

為了使比較的基準點一致以及更清楚地呈現洽公民眾對於新北稅捐處的滿意度。另將「拒答」、「很難說」、「無意見」和「不知道」的未表態者扣除不予計算，以下僅計算有表態者的滿意度；另本次滿意度趨勢分析，因 110 年之調查僅有洽公環境、服務人員服務態度、志工提供服務滿意度等 3 個項目與歷年調查相同可供分析，茲說明如下：

一、洽公環境滿意度比較

與 109 年度調查相比，110 年度有洽公經驗的民眾對新北稅捐處洽公環境的滿意度方面，其滿意度從 109 年度的 98.4% 上升至 99.9%，增加 1.5 個百分點。不滿意度從 109 年度調查的 1.6% 下降至 0.1%，減少 1.5 個百分點。

表 4-1 民眾對「洽公環境」滿意度之趨勢比較

年度	96	97	98	99	100	101	102	103	104	105	106	107	108	109	110	較去年差異
滿意	92.8%	94.4%	92.3%	92.8%	96.4%	95.7%	99.1%	98.9%	98.4%	98.9%	97.6%	97.6%	99.2%	98.4%	99.9%	1.5%
普通	6.9%	5.5%	4.0%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
不滿意	0.3%	0.1%	3.7%	7.2%	3.6%	4.3%	0.9%	1.1%	1.6%	1.1%	2.4%	2.4%	0.8%	1.6%	0.1%	-1.5%

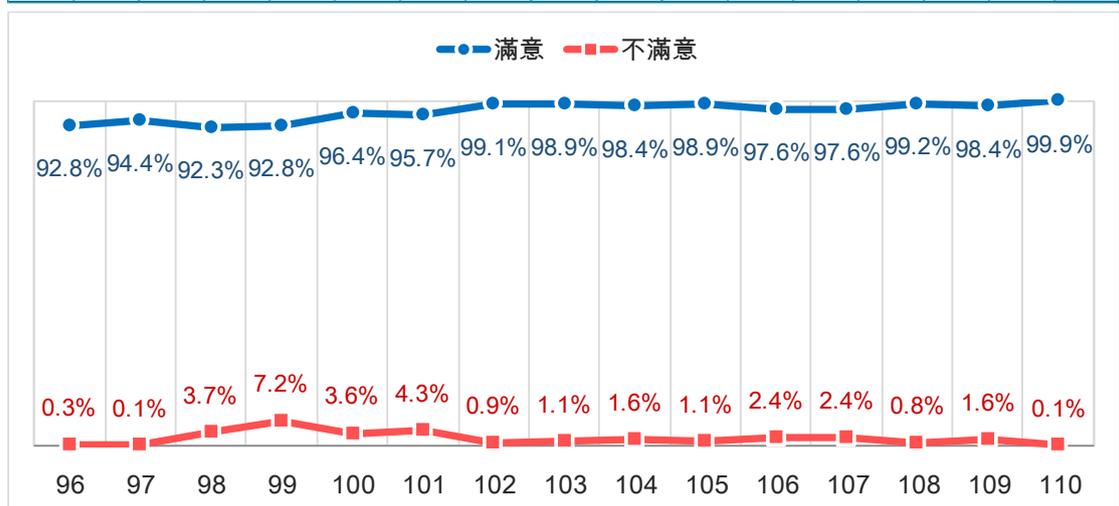


圖 4-1 民眾對「洽公環境」滿意度之趨勢比較

二、服務人員服務態度滿意度比較

與 109 年度調查相比，110 年度有洽公經驗的民眾對新北稅捐處服務人員服務態度方面，其滿意度從 109 年度的 98.7% 上升至 99.8%，增加 1.1 個百分點。不滿意度從 109 年度調查的 1.3% 下降至 0.2%，減少 1.1 個百分點。

表 4-2 民眾對「服務人員服務態度」滿意度之趨勢比較

年度	96	97	98	99	100	101	102	103	104	105	106	107	108	109	110	較去年 差異
滿意	96.0%	95.1%	91.4%	89.8%	92.9%	95.6%	98.3%	97.6%	97.2%	97.2%	97.4%	97.8%	98.1%	98.7%	99.8%	1.1%
普通	4.0%	4.7%	2.3%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
不滿意	0.1%	0.3%	6.3%	10.2%	7.1%	4.4%	1.7%	2.4%	2.8%	2.8%	2.6%	2.2%	1.9%	1.3%	0.2%	-1.1%

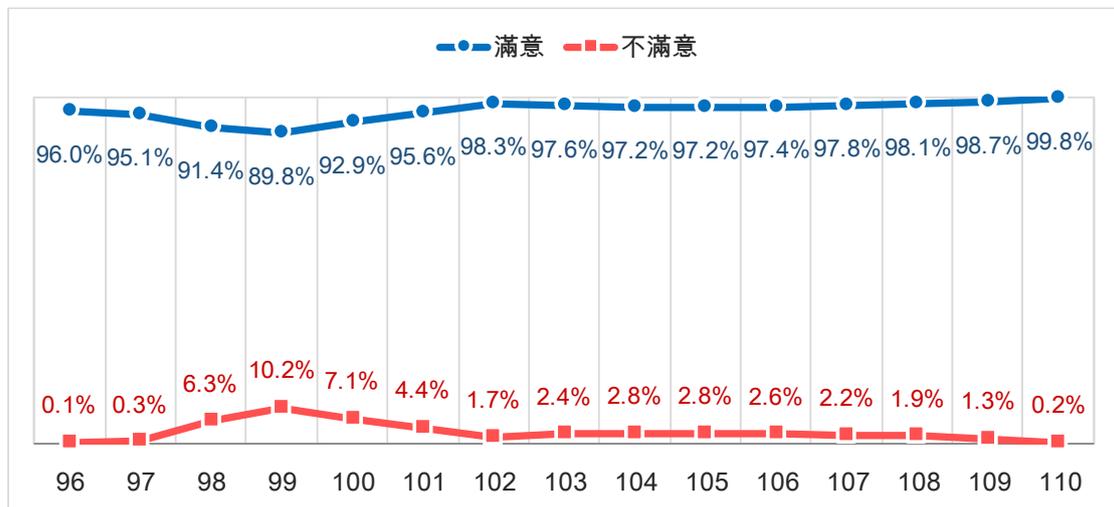


圖 4-2 民眾對「服務人員服務態度」滿意度之趨勢比較

三、志工提供服務滿意度比較

與 109 年度調查相比，110 年度有洽公經驗的民眾對於新北稅捐處志工提供服務的滿意度方面，其滿意度從 109 年度的 97.8% 上升至 99.9%，增加 2.1 個百分點，而不滿意度從 109 年度的 2.2% 下降至 0.1%，減少 2.1 個百分點。

表 4-3 民眾對「志工提供服務」滿意度之趨勢比較

年度	98	99	100	101	102	103	104	105	106	107	108	109	110	較去年 差異
滿意	97.2%	96.5%	98.0%	98.7%	98.3%	97.6%	98.5%	99.1%	98.6%	98.5%	98.1%	97.8%	99.9%	2.1%
普通	0.3%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
不滿意	2.5%	3.5%	2.0%	1.3%	1.7%	2.4%	1.5%	0.9%	1.4%	1.5%	1.9%	2.2%	0.1%	-2.1%

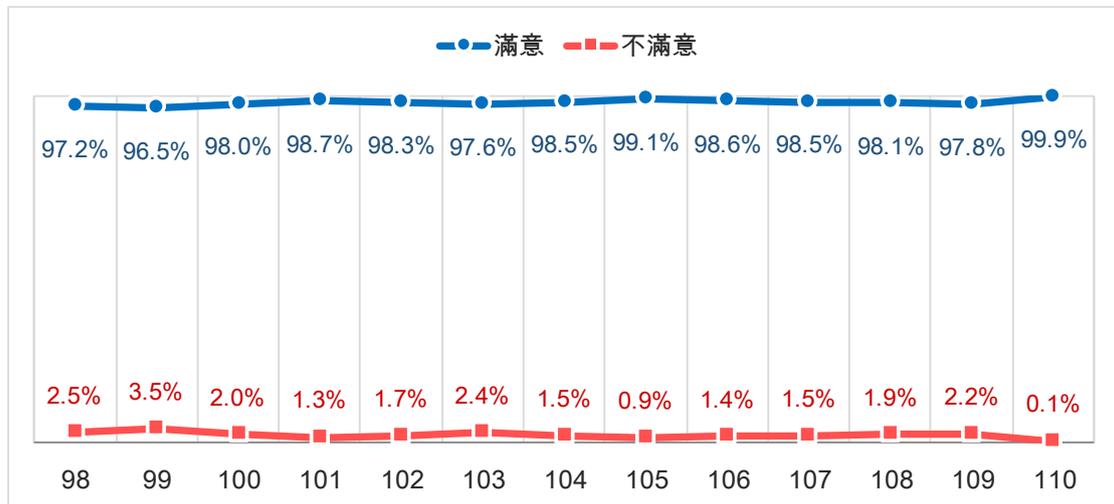


圖 4-3 民眾對「志工提供服務」滿意度之趨勢比較

四、小結

整體來說，110 年度各項服務項目的滿意度，扣除未表態者不予計算，而僅計算有表態者的滿意度後發現，各項服務項目的滿意度皆超過九成九的民眾給予正面評價，若與 109 年度相比，志工提供服務的滿意比例增加最多，增加 2.1 個百分點。

表 4-4 民眾對新北稅捐處各項服務滿意度之趨勢比較

構面	項目	108年	109年	110年	較109年 差異比率
洽公 環境 (表態者)	洽公環境滿意度	99.2%	98.4%	99.9%	1.5%
服務 禮儀 (表態者)	服務人員服務態度滿意度	98.1%	98.7%	99.8%	1.1%
	志工提供服務滿意度	98.1%	97.8%	99.9%	2.1%

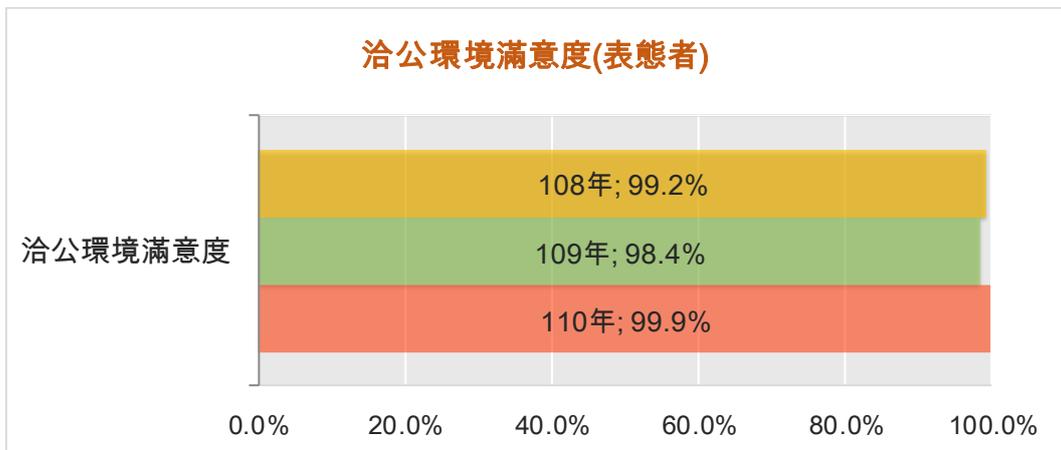


圖 4-4 民眾對新北稅捐處各項服務滿意度之趨勢比較

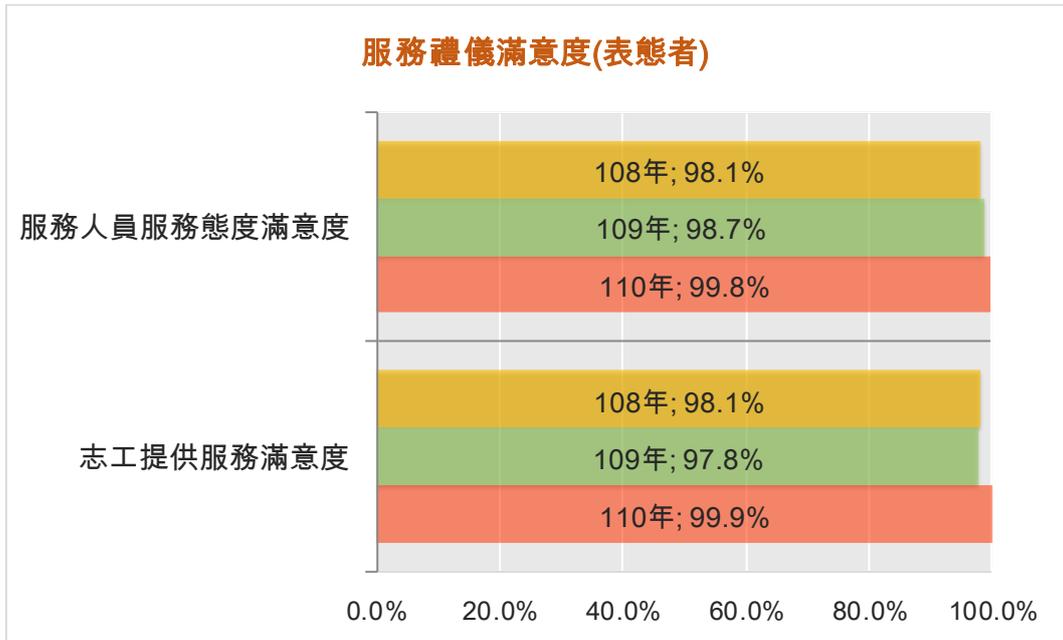


圖 4- 4 民眾對新北稅捐處各項服務滿意度之趨勢比較(續)

伍、結論與建議

一、結論

110 年度新北稅捐處為民服務的各項滿意度彙整如下表：

表 5-1 新北稅捐處各項服務評價彙整表

構面	項目	滿意	不滿意	未表態	表態者滿意度
洽公環境	洽公環境滿意度	98.0%	0.1%	1.9%	99.9%
服務禮儀	服務人員服務態度滿意度	98.4%	0.2%	1.4%	99.8%
	志工提供服務滿意度	98.6%	0.1%	1.3%	99.9%
服務專業性	服務人員效率或稅務專業能力滿意度	98.3%	0.2%	1.5%	99.8%

整體來說，110 年度新北稅捐處在「洽公環境滿意度」、「服務人員服務態度滿意度」、「志工提供服務滿意度」、「服務人員效率或稅務專業能力滿意度」方面皆獲得洽公民眾高度肯定。

有表態的洽公民眾在「洽公環境滿意度」上，滿意度為 99.9%；在「服務禮儀」上，「服務人員服務態度滿意度」(99.8%)、「志工提供服務滿意度」(99.9%)；在「服務專業性」方面，「服務人員效率或稅務專業能力滿意度」滿意度為 99.8%，可知多數願意表態的民眾給予新北稅捐處極高的正面評價。

在「服務措施知曉度」方面，有 95.2%的洽公民眾知道稅捐處有專職人員提供稅務諮詢的服務；在稅捐處及國稅局皆有提供申請被繼承人金融遺產的服務知曉度方面，也有高達 94.0%的洽公民眾知道此項服務。

最後，洽公民眾希望提供之稅務諮詢管道與建議事項方面，有 83.9%的民眾未表態。在有表示意見的民眾中，「提供線上諮詢服務」所占的比例最多，占 3.8%；其次為「都很好，沒有需要改進的地方」(2.9%)、「提供各種稅務諮詢服務」(2.1%)、「提供 Line 諮詢服務」(1.3%)、「加強宣導各項稅務資訊」(1.3%)、「增加網路申辦與查詢服務」(1.3%)、「提供電話諮詢管道」(1.1%)等。

二、建議

(一) 增加網路申辦及查詢服務

有鑒於今年受 COVID-19 疫情影響，政府為有效防範疫情之擴散與控管，呼籲社會大眾保持安全社交距離。而考量 COVID-19 疫情影響，提供線上申辦或查詢的服務對於民眾申辦的方便性大大的提升，建議貴單位可增加網路申辦以及查詢的服務項目，以滿足更多洽公民眾線上申辦或查詢的需求，提供更全面、更優質的服務，並能一同防疫，守護彼此的健康。

(二) 加強宣導各項稅務資訊

稅捐處在官網上已有設置各稅資訊專區與宣導園地專區，可以看出稅捐處在此做的努力，但是貴單位投注的心血未能被更多市民知道且使用實屬可惜。建議相關單位在各個管道上多做宣導與露出，像是定期舉辦稅務講習課程或製作宣導影片，影片結尾可以結合稅捐處提供之稅務諮詢管道，讓洽公民眾能夠透過稅捐處的課程或影片更加了解各項稅務資訊及稅務諮詢的管道。

(三) 加強宣傳「線上諮詢」的管道與服務功能

新北市政府稅捐稽徵處於 105 年 12 月 1 日起便開始提供 Line@ 官方帳號及 skype 等線上稅務諮詢服務，而目前稅捐處話務中心也提供了專職人員稅務諮詢的服務，但是在洽公民眾希望提供之稅務諮詢管道與建議，以提供線上諮詢服務的比例最高，占 2.9%。可見部分洽公民眾對於稅捐稽徵處 Line@ 官方帳號或話務中心等管道有提供線上稅務諮詢的服務較不清楚。

建議未來針對不同族群擬定相對應之推廣宣導，如針對年輕族群可於社群平台舉辦相關活動並提供抽獎，利用網路進行宣導，而針對較年長者，可於各分處的服務窗口或櫃檯等設立稅捐稽徵處 Line@ 官方帳號立牌，提供 QR-Code 方便加入，或於等候區或座位區附近增設電視或螢幕看板播放線上諮詢管道的介紹與其他線上服務的操作教學影片等，增加民眾對於新北稅捐處的認識與互動，進而達到宣傳效果，以增加服務便利性。

附錄一、為民服務問卷百分比表

訪問主題：110 年度為民服務滿意度調查

訪問日期：110 年 7 月 1 日至 8 月 31 日

有效樣本：2,982 人

調查方法：採用網路問卷

回答人數：2,982 人

1. 請問您對稅捐處的洽公環境滿不滿意？

	次數	百分比
(01) 非常滿意	2,601	87.2%
(02) 還算滿意	323	10.8%
(03) 不太滿意	1	0.1%
(98) 未表態	57	1.9%

回答人數：2,982 人

2. 請問您對稅捐處服務人員的服務態度滿不滿意？

	次數	百分比
(01) 非常滿意	2,637	88.4%
(02) 還算滿意	297	10.0%
(03) 不太滿意	3	0.1%
(04) 非常不滿意	2	0.1%
(98) 未表態	43	1.4%

回答人數：5 人

3. (不滿意服務人員服務態度者續問) 請問您不滿意服務人員服務態度的原因是？

	次數	百分比
(01) 服務態度不佳	3	60.0%
(02) 缺乏熱忱，效率差	2	40.0%

回答人數：2,982 人

4. 請問您對稅捐處志工提供的服務滿不滿意？

	次數	百分比
(01) 非常滿意	2,672	89.6%
(02) 還算滿意	269	9.0%
(04) 非常不滿意	1	0.1%
(98) 未表態	40	1.3%

回答人數：1 人

5.(不滿意志工的服務者續問)請問您不滿意服務人員服務態度的原因是？

	次數	百分比
(98) 無意見	1	100.0%

回答人數：2,982 人

6.請問您對稅捐處服務人員的效率或稅務專業能力滿不滿意？

	次數	百分比
(01) 非常滿意	2,642	88.6%
(02) 還算滿意	289	9.7%
(03) 不太滿意	2	0.1%
(04) 非常不滿意	1	0.1%
(98) 未表態	48	1.5%

回答人數：3 人

7.(不滿意服務人員效率或稅務專業能力者續問)請問您不滿意服務人員效率或稅務專業能力的原因是？

	次數	百分比
(01) 服務態度不佳	1	33.3%
(02) 行政效率差	1	33.3%
(03) 硬體太舊導致效率差，非人員問題	1	33.3%

回答人數：2,982 人

8.請問您是否知道本處話務中心有專職人員提供稅務諮詢的服務？

	次數	百分比
(01) 是	2,839	95.2%
(02) 否	143	4.8%

回答人數：2,982 人

9.請問您是否知道稅捐處及國稅局皆有提供申請被繼承人金融遺產的服務？

	次數	百分比
(01) 是	2,803	94.0%
(02) 否	179	6.0%

回答人數：2,982 人

10.請問您最希望本處提供何種稅務諮詢管道？或有其他寶貴建議供本處參考？

	次數	百分比
(01) 提供線上諮詢管道	112	3.8%
(02) 都很好，沒有要改進的地方	85	2.9%
(03) 提供各種稅務諮詢服務	63	2.1%
(04) 提供 Line 諮詢管道	40	1.3%
(05) 加強宣導各項稅務資訊	38	1.3%
(06) 增加網路申辦與查詢服務	38	1.3%
(07) 提供電話諮詢管道	32	1.1%
(08) 增加人力支援減少等候	11	0.4%
(09) 提供專屬 APP 諮詢管道	9	0.3%
(10) 加強數位化服務	9	0.3%
(11) 提供 FB 諮詢管道	8	0.3%
(12) 提供臨櫃專人諮詢管道	6	0.2%
(13) 提供 Email 諮詢管道	5	0.2%
(14) 提供常見 Q&A	5	0.2%
(15) 增加服務窗口	5	0.2%
(16) 加強行政人員的辦事效率	5	0.2%
(17) 舉辦稅務課程與講座	5	0.2%
(18) 改善停車方便性	4	0.1%
(19) 增設單一服務窗口	4	0.1%
(20) 室內過於悶熱，加強空調	4	0.1%
(21) 更新老舊硬體設備	3	0.1%
(22) 多舉辦抽獎活動	3	0.1%
(23) 提供多元管道繳稅	1	0.1%
(24) 開放跨區申辦業務	1	0.1%
(25) 加強行政人員的專業訓練	1	0.1%
(26) 加強志工人員的專業訓練	1	0.1%
(27) 加強標示引導指標	1	0.1%
(28) 提供語音機器人諮詢管道	2	0.1%
(29) 中午能提供不打烊服務	2	0.1%
(30) 加強人員服務態度與熱忱	2	0.1%
(31) 提供影印服務	2	0.1%
(98) 無意見	2,501	83.9%

回答人數：2,982 人

11.請問您本問卷是至本處哪一個單位洽公而填寫？

	次數	百分比
(01) 總處	405	13.6%
(02) 板橋分處	250	8.4%
(03) 三重分處	421	14.1%
(04) 三鶯分處	216	7.2%
(05) 新莊分處	281	9.4%
(06) 新店分處	268	9.0%
(07) 中和分處	303	10.1%
(08) 淡水分處	250	8.4%
(09) 汐止分處	160	5.4%
(10) 林口分處	247	8.3%
(11) 瑞芳分處	181	6.1%

附錄二、交叉表

附表 1 洽公環境滿意度

單位：人，%

	樣本數	合計	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	未表態
總計	2,982	100.0	98.0	87.2	10.8	0.1	0.1	1.9
洽公處	a							
總處	405	100.0	98.3	89.4	8.9	-	-	1.7
板橋分處	250	100.0	95.2	78.0	17.2	-	-	4.8
三重分處	421	100.0	96.9	84.8	12.1	-	-	3.1
三鶯分處	216	100.0	99.0	92.1	6.9	-	-	0.9
新莊分處	281	100.0	96.1	82.6	13.5	0.4	0.4	3.6
新店分處	268	100.0	99.6	92.5	7.1	-	-	0.4
中和分處	303	100.0	98.7	84.5	14.2	-	-	1.3
淡水分處	250	100.0	98.8	82.4	16.4	-	-	1.2
汐止分處	160	100.0	98.1	90.6	7.5	-	-	1.9
林口分處	247	100.0	99.6	90.3	9.3	-	-	0.4
瑞芳分處	181	100.0	99.4	98.3	1.1	-	-	0.6

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

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

附表 2 服務人員服務態度滿意度

單位：人，%

	樣本數	合計	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	未表態
總計	2,982	100.0	98.4	88.4	10.0	0.2	0.1	0.1	1.4
洽公處	a								
總處	405	100.0	97.8	89.9	7.9	-	-	-	2.2
板橋分處	250	100.0	96.8	81.2	15.6	-	-	-	3.2
三重分處	421	100.0	97.1	86.2	10.9	-	-	-	2.9
三鶯分處	216	100.0	99.0	92.1	6.9	0.5	0.5	-	0.5
新莊分處	281	100.0	96.5	82.6	13.9	0.8	0.4	0.4	2.8
新店分處	268	100.0	100.0	94.4	5.6	-	-	-	-
中和分處	303	100.0	99.0	86.8	12.2	0.6	0.3	0.3	0.3
淡水分處	250	100.0	99.2	83.6	15.6	-	-	-	0.8
汐止分處	160	100.0	99.4	91.3	8.1	-	-	-	0.6
林口分處	247	100.0	99.6	91.9	7.7	-	-	-	0.4
瑞芳分處	181	100.0	100.0	98.3	1.7	-	-	-	-

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

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

附表 3 不滿意服務人員服務態度的原因

單位：人，%

	樣本數	服務態度不佳	缺乏熱忱，效率差
總計	5	60.0	40.0
洽公處			
三鶯分處	1	100.0	-
新莊分處	2	-	100.0
中和分處	2	100.0	-

註：本題為複選題，故無法進行卡方檢定。

附表 4 志工提供服務滿意度

單位：人，%

	樣本數	合計	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	非常不滿意	未表態
總計	2,982	100.0	98.6	89.6	9.0	0.1	0.1	1.3
洽公處								
總處	405	100.0	98.5	92.1	6.4	0.2	0.2	1.2
板橋分處	250	100.0	97.6	83.6	14.0	-	-	2.4
三重分處	421	100.0	97.6	86.0	11.6	-	-	2.4
三鶯分處	216	100.0	99.6	94.0	5.6	-	-	0.5
新莊分處	281	100.0	97.5	86.5	11.0	-	-	2.5
新店分處	268	100.0	100.0	94.4	5.6	-	-	-
中和分處	303	100.0	99.1	87.5	11.6	-	-	1.0
淡水分處	250	100.0	98.4	84.0	14.4	-	-	1.6
汐止分處	160	100.0	100.0	92.5	7.5	-	-	-
林口分處	247	100.0	98.8	92.7	6.1	-	-	1.2
瑞芳分處	181	100.0	99.5	97.8	1.7	-	-	0.6

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

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

附表 5 服務人員效率或稅務專業能力滿意度

單位：人，%

	樣本數	合計	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	未表態
總計	2,982	100.0	98.3	88.6	9.7	0.2	0.1	0.1	1.5
洽公處	a								
總處	405	100.0	98.3	89.9	8.4	-	-	-	1.7
板橋分處	250	100.0	96.4	82.8	13.6	-	-	-	3.6
三重分處	421	100.0	97.7	87.2	10.5	-	-	-	2.4
三鶯分處	216	100.0	98.6	91.7	6.9	-	-	-	1.4
新莊分處	281	100.0	95.7	83.6	12.1	0.7	0.7	-	3.6
新店分處	268	100.0	99.6	94.0	5.6	-	-	-	0.4
中和分處	303	100.0	98.7	85.5	13.2	0.3	-	0.3	1.0
淡水分處	250	100.0	99.2	83.6	15.6	-	-	-	0.8
汐止分處	160	100.0	98.8	91.9	6.9	-	-	-	1.3
林口分處	247	100.0	100.0	91.5	8.5	-	-	-	-
瑞芳分處	181	100.0	99.4	98.3	1.1	-	-	-	0.6

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

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

附表 6 不滿意服務人員效率或稅務專業能力的原因

單位：人，%

	樣本數	服務態度不佳	行政效率差	硬體太舊，導致效率差，非人員問題
總計	3	33.3	33.3	33.3
洽公處				
新莊分處	2	-	50.0	50.0
中和分處	1	100.0	-	-

註：本題為複選題，故無法進行卡方檢定。

附表 7 是否知道本處話務中心有專職人員提供稅務諮詢的服務

單位：人，%

	樣本數	合計	是	否
總計	2,982	100.0	95.2	4.8
洽公處 ***				
總處	405	100.0	96.3	3.7
板橋分處	250	100.0	93.6	6.4
三重分處	421	100.0	96.2	3.8
三鶯分處	216	100.0	97.7	2.3
新莊分處	281	100.0	92.9	7.1
新店分處	268	100.0	98.1	1.9
中和分處	303	100.0	94.1	5.9
淡水分處	250	100.0	90.4	9.6
汐止分處	160	100.0	95.0	5.0
林口分處	247	100.0	94.3	5.7
瑞芳分處	181	100.0	98.9	1.1

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

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

附表 8 是否知道稅捐處及國稅局皆有提供申請被繼承人金融遺產的服務

單位：人，%

	樣本數	合計	是	否
總計	2,982	100.0	94.0	6.0
洽公處				
總處	405	100.0	95.1	4.9
板橋分處	250	100.0	92.8	7.2
三重分處	421	100.0	94.1	5.9
三鶯分處	216	100.0	95.8	4.2
新莊分處	281	100.0	94.3	5.7
新店分處	268	100.0	93.3	6.7
中和分處	303	100.0	92.4	7.6
淡水分處	250	100.0	92.0	8.0
汐止分處	160	100.0	91.9	8.1
林口分處	247	100.0	93.5	6.5
瑞芳分處	181	100.0	99.4	0.6

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

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

附表 9 最希望稅捐處提供之稅務諮詢管道或建議

單位：人，%

	樣本數	提供線上諮詢管道	都很好，沒有要改進的地方	提供各種稅務諮詢服務	提供Line諮詢管道	加強宣導各項稅務資訊	增加網路申辦與查詢服務	提供電話諮詢管道	增加人力支援減少等候
總計	2,982	3.8	2.9	2.1	1.3	1.3	1.3	1.1	0.4
洽公處									
總處	405	6.2	4.0	2.7	4.0	1.7	2.2	1.2	1.0
板橋分處	250	3.6	2.0	0.4	2.4	-	1.2	1.6	0.8
三重分處	421	3.1	3.1	1.4	1.0	0.2	-	1.9	-
三鶯分處	216	4.6	0.9	0.9	0.5	0.5	1.9	-	0.9
新莊分處	281	2.5	2.8	2.8	0.4	1.4	1.1	1.4	1.1
新店分處	268	0.7	1.5	0.4	0.4	0.7	0.7	1.1	-
中和分處	303	2.6	3.3	3.3	1.3	1.3	1.7	0.7	-
淡水分處	250	6.0	4.4	4.8	1.2	1.2	1.6	0.8	-
汐止分處	160	2.5	2.5	3.8	0.6	3.1	1.9	1.3	-
林口分處	247	4.9	4.0	2.0	1.2	4.5	1.6	0.8	-
瑞芳分處	181	3.9	1.1	0.6	-	-	0.6	-	-

註：本題為複選題，故無法進行卡方檢定。

附表 9 最希望稅捐處提供之稅務諮詢管道或建議(續 1)

單位：人，%

	樣本數	提供專屬APP諮詢管道	加強數位化服務	提供FB諮詢管道	提供臨櫃專人諮詢管道	提供Email諮詢管道	提供常見Q&A	增加服務窗口	加強行政人員的辦事效率
總計	2,982	0.3	0.3	0.3	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2
洽公處									
總處	405	0.5	0.5	1.0	0.2	0.2	0.2	-	0.2
板橋分處	250	0.8	0.8	0.8	-	-	-	0.4	0.4
三重分處	421	0.2	0.2	-	0.2	-	0.2	-	-
三鶯分處	216	-	-	-	-	-	0.5	-	0.5
新莊分處	281	-	-	0.4	0.4	-	0.4	0.7	0.7
新店分處	268	-	0.4	-	-	-	-	0.4	-
中和分處	303	-	0.7	0.3	0.3	0.7	-	-	-
淡水分處	250	0.8	-	-	0.4	0.8	-	-	-
汐止分處	160	1.3	0.6	-	0.6	-	-	-	-
林口分處	247	-	-	-	-	-	0.4	0.4	-
瑞芳分處	181	-	-	-	-	-	-	-	-

註：本題為複選題，故無法進行卡方檢定。

附表 9 最希望稅捐處提供之稅務諮詢管道或建議(續 2)

單位：人，%

	樣本數	舉辦稅務課程與講座	改善停車方便性	增設單一服務窗口	室內過於悶熱，加強空調	更新老舊硬體設備	多舉辦抽獎活動	提供語音機器人諮詢管道	中午能提供不打烊服務
總計	2,982	0.2	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	
洽公處									
總處	405	0.5	-	0.2	-	-	0.5	-	
板橋分處	250	-	-	0.4	-	-	-	-	
三重分處	421	0.5	-	0.2	0.2	-	-	0.5	
三鶯分處	216	-	0.9	-	-	-	-	-	
新莊分處	281	0.4	0.7	-	-	1.1	-	-	
新店分處	268	-	-	-	-	-	-	-	
中和分處	303	-	-	-	0.3	-	-	-	
淡水分處	250	-	-	0.4	-	-	-	-	
汐止分處	160	-	-	-	-	-	-	-	
林口分處	247	-	-	-	0.8	-	0.4	-	
瑞芳分處	181	-	-	-	-	-	-	-	

註：本題為複選題，故無法進行卡方檢定。

附表 9 最希望稅捐處提供之稅務諮詢管道或建議(續完)

單位：人，%

	樣本數	加強人員服務態度與熱忱	提供影印服務	提供多元管道繳稅	開放跨區申辦業務	加強行政人員的專業訓練	加強志工人員的專業訓練	加強標示引導指標	無意見
總計	2,982	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	83.9
洽公處									
總處	405	-	-	0.2	-	-	-	-	74.3
板橋分處	250	-	-	-	0.4	-	0.4	-	85.6
三重分處	421	-	-	-	-	-	-	-	87.2
三鶯分處	216	0.5	-	-	-	-	-	-	88.0
新莊分處	281	0.4	-	-	-	-	-	0.4	82.2
新店分處	268	-	-	-	-	0.4	-	-	93.7
中和分處	303	-	0.7	-	-	-	-	-	83.8
淡水分處	250	-	-	-	-	-	-	-	78.0
汐止分處	160	-	-	-	-	-	-	-	82.5
林口分處	247	-	-	-	-	-	-	-	79.4
瑞芳分處	181	-	-	-	-	-	-	-	93.9

註：本題為複選題，故無法進行卡方檢定。