

# 新北市政府稅捐稽徵處

## 『111 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 111 年 10 月 31 日

## 摘要

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

本次調查是由新北稅捐處以網路問卷方式進行，調查期間為民國111年7月1日至8月31日，在111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2,519位成功完成填答。

本次調查結果顯示，「服務人員服務態度滿意度」(100.0%)、「服務人員或志工的引導正確度與熱忱滿意度」(100.0%)、「服務人員效率或稅務專業能力滿意度」(100.0%)、「稅捐處的環境整潔及整體綠美化滿意度」(99.8%)、「稅捐處的整體洽公動線規劃滿意度」(99.9%)、「稅捐處洽公環境滿意度」(99.9%)。整體來說，滿意度皆超過九成九以上，表現值得肯定，建議未來持續提供優質的服務品質，回應民眾的肯定。

在「服務措施使用經驗及知曉度」方面，64.2%表示有使用過「稅務ATM智慧服務機」，而有使用經驗的民眾建議事項方面分別為「加速所得及財產清單更新速度」(0.3%)、「系統操作不便」(0.3%)、「加強宣導服務設施」(0.2%)、「開放僅用單一證件進行認證」(0.2%)、「提供可同時勾選多個項目」(0.2%)等，另有2.9%表示「都很好，沒有需要改進的地方」，96.0%無意見；「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91.1%。

最後，洽公民眾希望提供之稅務諮詢管道與建議事項方面，「室內過於悶熱，加強空調」所占的比例最多，占0.6%；其次為「改善停車方便性」(0.6%)、「更新老舊硬體設備」(0.4%)、「簡化申請文件及流程」(0.3%)等，另有11.8%表示「都很好，沒有需要改進的地方」，83.5%無意見。

# 目錄

摘要.....	I
目錄.....	II
圖目錄.....	IV
表目錄.....	V
附表目錄.....	VI
<b>壹、緒論.....</b>	<b>7</b>
一、動機.....	7
二、依據與目的 .....	7
三、範圍與對象 .....	7
<b>貳、調查方法 .....</b>	<b>8</b>
一、問卷設計 .....	8
二、調查期間 .....	9
三、資料分析方法 .....	9
<b>參、結果分析 .....</b>	<b>10</b>
一、洽公環境評價 .....	10
二、服務禮儀評價 .....	14
三、服務專業性評價 .....	17
四、服務措施使用經驗及知曉度 .....	18
五、相關建議 .....	21
六、總分處之問卷回收比例 .....	22
<b>肆、民眾對新北稅捐處的滿意度趨勢分析 .....</b>	<b>23</b>
一、洽公環境滿意度比較 .....	23

二、服務人員服務態度滿意度比較 .....	24
三、服務人員效率或稅務專業能力滿意度比較 .....	25
四、小結 .....	26
<b>伍、結論與建議 .....</b>	<b>28</b>
一、結論 .....	28
二、建議 .....	29
附錄一、為民服務問卷百分比表 .....	31
附錄二、交叉表 .....	37

## 圖目錄

圖 3-1 洽公環境滿意度 .....	10
圖 3-2 稅捐處洽公環境滿意度 .....	11
圖 3-3 稅捐處環境整潔及整體綠美化滿意度 .....	12
圖 3-4 稅捐處整體洽公動線規劃滿意度 .....	13
圖 3-5 服務禮儀滿意度 .....	14
圖 3-6 服務人員服務態度滿意度 .....	15
圖 3-7 服務人員或志工引導正確度與熱忱滿意度 .....	16
圖 3-8 服務專業性滿意度 .....	17
圖 3-9 服務人員效率或稅務專業能力滿意度 .....	17
圖 3-10 稅務 ATM 智慧服務機使用經驗 .....	18
圖 3-11 對稅務 ATM 智慧服務機提供之服務建議 .....	19
圖 3-12 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 .....	20
圖 3-13 洽公民眾對新北稅捐處建議事項 .....	21
圖 3-14 總分處之問卷回收比例 .....	22
圖 4-1 民眾對「洽公環境」滿意度之趨勢比較 .....	23
圖 4-2 民眾對「服務人員服務態度」滿意度之趨勢比較 .....	24
圖 4-3 民眾對「服務人員效率或稅務專業能力」滿意度之趨勢比較 .....	25
圖 4-4 民眾對新北稅捐處各項服務滿意度之趨勢比較 .....	26
圖 4-5 民眾對新北稅捐處各項服務滿意度之趨勢比較(續 1) .....	27
圖 4-6 民眾對新北稅捐處各項服務滿意度之趨勢比較(續完) .....	27

## 表目錄

表 4-1 民眾對「洽公環境」滿意度之趨勢比較.....	23
表 4-2 民眾對「服務人員服務態度」滿意度之趨勢比較.....	24
表 4-3 民眾對「服務人員效率或稅務專業能力」滿意度之趨勢比較 .....	25
表 4-4 民眾對新北稅捐處各項服務滿意度之趨勢比較.....	26
表 5-1 新北稅捐處各項服務評價彙整表.....	28

## 附表目錄

附表 1 稅捐處洽公環境滿意度 .....	38
附表 2 稅捐處的環境整潔及整體綠美化滿意度 .....	38
附表 3 稅捐處的整體洽公動線規劃滿意度 .....	39
附表 4 服務人員的服務態度滿意度 .....	39
附表 5 服務人員或志工的引導正確度與熱忱滿意度 .....	40
附表 6 服務人員的效率或稅務專業能力滿意度 .....	40
附表 7 是否有使用過稅務 ATM 智慧服務機.....	41
附表 8 對稅務 ATM 智慧服務機提供之服務建議【複選題】 .....	41
附表 9 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 .....	42
附表 10 最希望本處提供何種稅務諮詢管道或其他建議【複選題】 .....	42

## 壹、緒論

### 一、動機

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

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

### 二、依據與目的

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

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

(二)比較從 110 年到 111 年間民眾之滿意程度變化。

### 三、範圍與對象

此次調查範圍及對象，在 111 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。

---

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



## 貳、調查方法

### 一、問卷設計

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

#### (一)洽公環境評價

- 1、稅捐處洽公環境滿意度
- 2、稅捐處的環境整潔及整體綠美化滿意度
- 3、稅捐處的整體洽公動線規劃滿意度

#### (二)服務禮儀評價

- 1、服務人員服務態度滿意度
- 2、服務人員或志工的引導正確度與熱忱滿意度

#### (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

#### (四)服務措施使用經驗及知曉度

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

本次調查是由新北稅捐處以網路問卷方式進行，網路開放填答期間為民國 111 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、結果分析

### 一、洽公環境評價

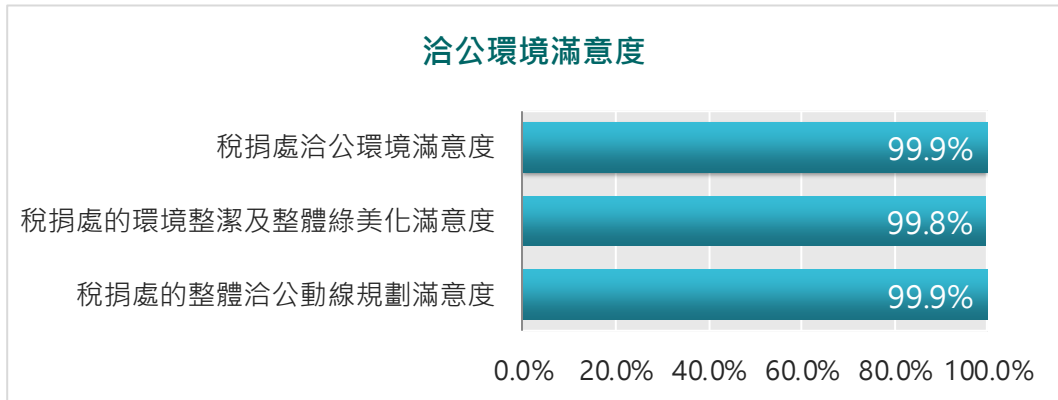


圖 3- 1 洽公環境滿意度

### (一)稅捐處洽公環境滿意度

#### 題目：請問您對稅捐處的洽公環境及設施滿不滿意？

洽公民眾對於新北稅捐處「洽公環境」的評價，本次調查顯示，99.9%的洽公民眾給予好評，其中有 90.3%表示非常滿意，9.6%表示還算滿意。

給予負面評價表示不太滿意的洽公民眾僅占 0.1%。

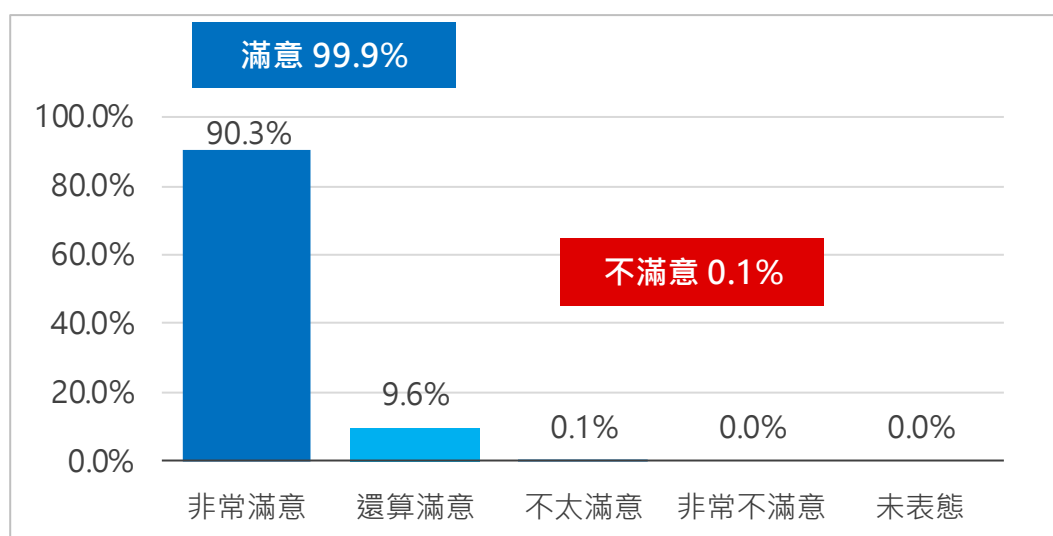


圖 3-2 稅捐處洽公環境滿意度

Base：全體受訪者(n=2,519)

交叉分析顯示，稅捐處洽公環境滿意度未因洽公處的不同而呈現顯著差異。

## (二)稅捐處環境整潔及整體綠美化滿意度

### 題目：請問您對稅捐處的環境整潔(如廁所、育嬰室)及整體綠美化滿 不滿意？

洽公民眾對於新北稅捐處「環境整潔及整體綠美化」的評價，本次調查顯示，99.8%的洽公民眾給予好評，其中有 89.6%表示非常滿意，10.2%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。

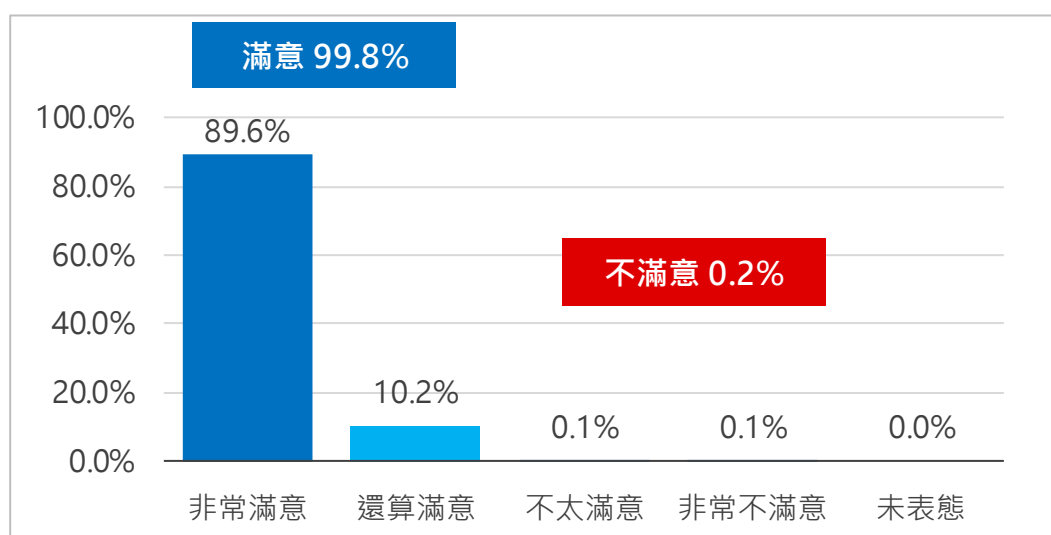


圖 3-3 稅捐處環境整潔及整體綠美化滿意度

Base：全體受訪者(n=2,519)

交叉分析顯示，稅捐處的環境整潔及整體綠美化滿意度未因洽公處的不同而呈現顯著差異。

### (三)稅捐處整體洽公動線規劃滿意度

#### 題目：請問您對稅捐處的整體洽公動線規劃滿不滿意？

洽公民眾對於新北稅捐處「整體洽公動線規劃」的評價，本次調查顯示，99.9%的洽公民眾給予好評，其中有 90.2%表示非常滿意，9.7%表示還算滿意。

給予負面評價表示不太滿意的洽公民眾僅占了 0.1%。

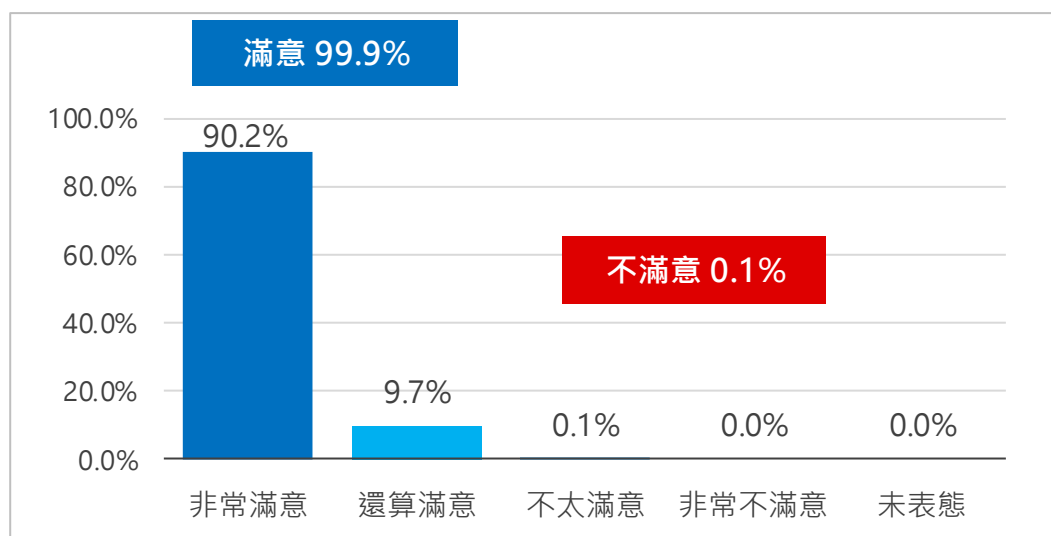


圖 3-4 稅捐處整體洽公動線規劃滿意度

Base：全體受訪者(n=2,519)

交叉分析顯示，稅捐處的整體洽公動線規劃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

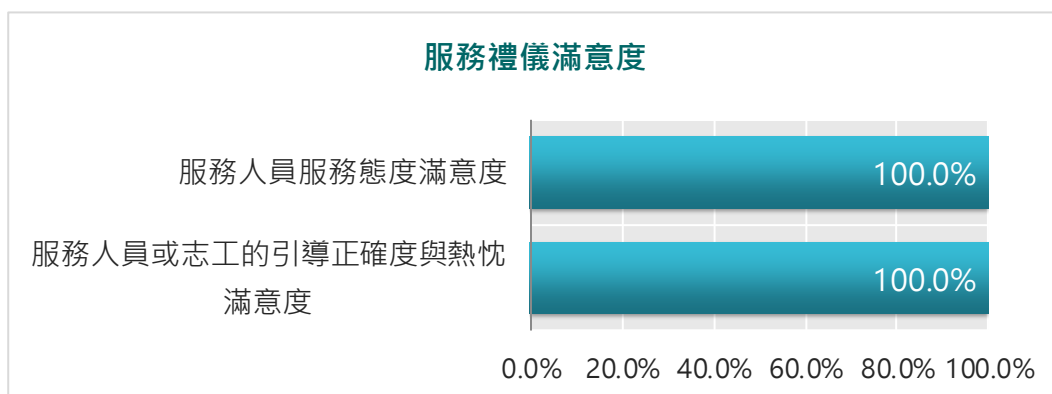


圖 3-5 服務禮儀滿意度

### (一)服務人員服務態度滿意度

#### 題目：請問您對稅捐處服務人員的服務態度滿不滿意？

本次調查結果顯示，對於新北稅捐處「服務人員服務態度」的評價，高達 100.0%的洽公民眾給予正面評價，其中有 92.7%表示非常滿意，7.3%表示還算滿意。

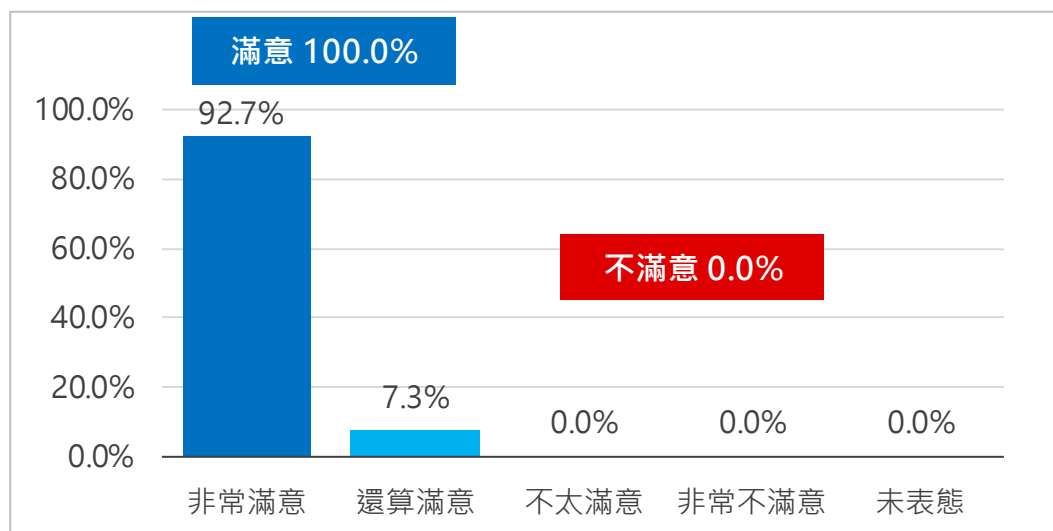


圖 3- 6 服務人員服務態度滿意度

Base：全體受訪者(n=2,519)

交叉分析顯示，服務人員的服務態度滿意度未因洽公處的不同而呈現顯著差異。



## (二)服務人員或志工引導正確度與熱忱滿意度

### 題目：請問您對稅捐處服務人員或志工正確引導洽公民眾並熱心回應問題滿不滿意？

本次調查結果顯示，對於新北稅捐處「服務人員或志工引導正確度與熱忱」的評價，100.0%的洽公民眾給予好評，其中有 92.5%表示非常滿意，7.5%表示還算滿意。

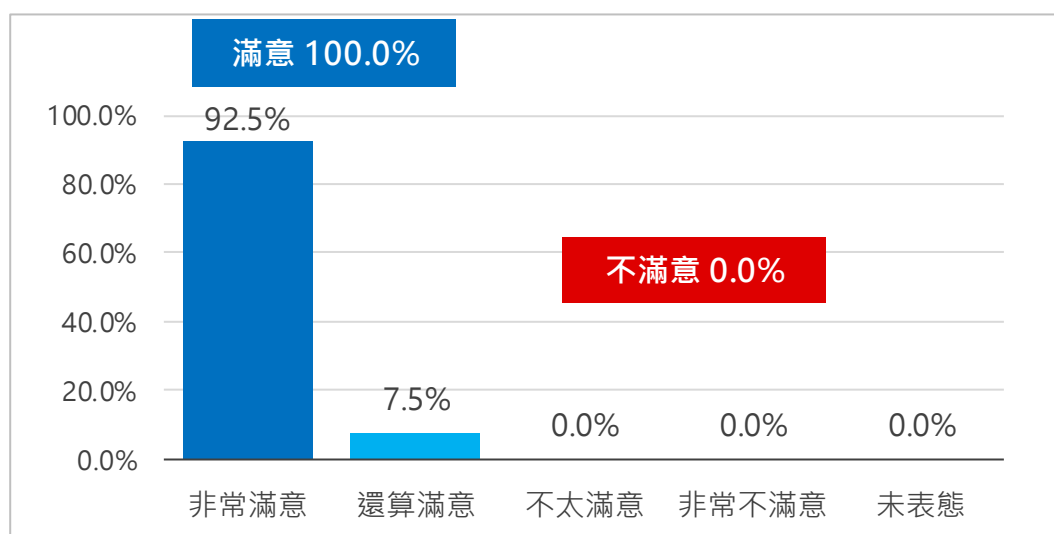


圖 3-7 服務人員或志工引導正確度與熱忱滿意度

Base：全體受訪者(n=2,519)

交叉分析顯示，服務人員或志工的引導正確度與熱忱滿意度未因洽公處的不同而呈現顯著差異。

### 三、服務專業性評價

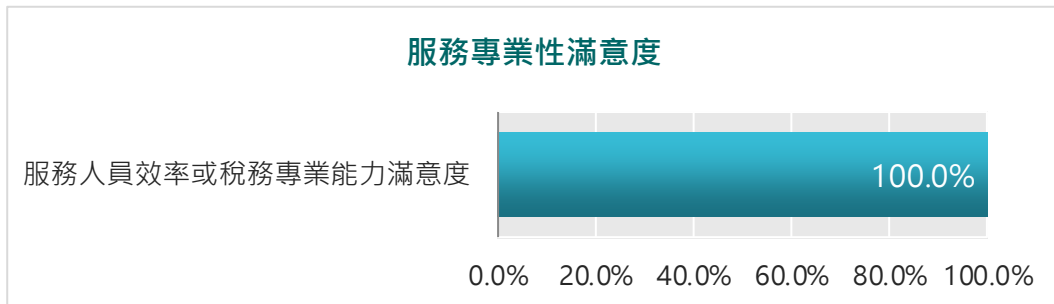


圖 3-8 服務專業性滿意度

#### (一)服務人員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辦事效率或耐心詳盡解說問題的態度滿不滿意？**

對於新北稅捐處「服務人員效率或稅務專業能力」的評價，本次調查結果顯示，100.0%的洽公民眾給予正面評價，其中有 92.6%表示非常滿意，7.4%表示還算滿意。

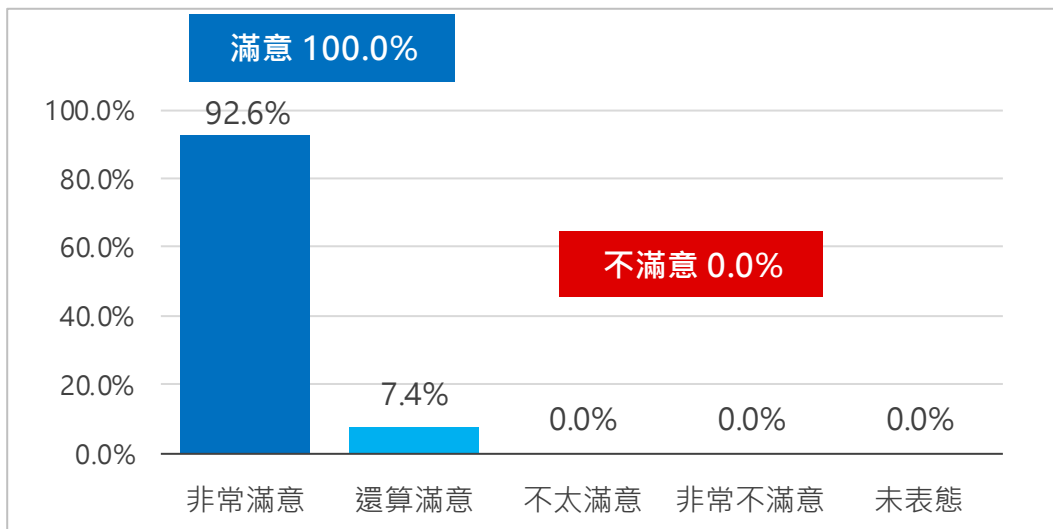


圖 3-9 服務人員效率或稅務專業能力滿意度

Base：全體受訪者(n=2,519)

交叉分析顯示，服務人員的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。

#### 四、服務措施使用經驗及知曉度

##### (一)稅務 ATM 智慧服務機使用經驗

##### 題目：請問您至本處洽公是否有使用過稅務 ATM 智慧服務機？

本次調查以有設置稅務 ATM 智慧服務機分處(總處、林口、三重、新莊分處)的答題結果顯示，有 64.2%的洽公民眾使用過稅務 ATM 智慧服務機，35.8%的洽公民眾沒有使用過。

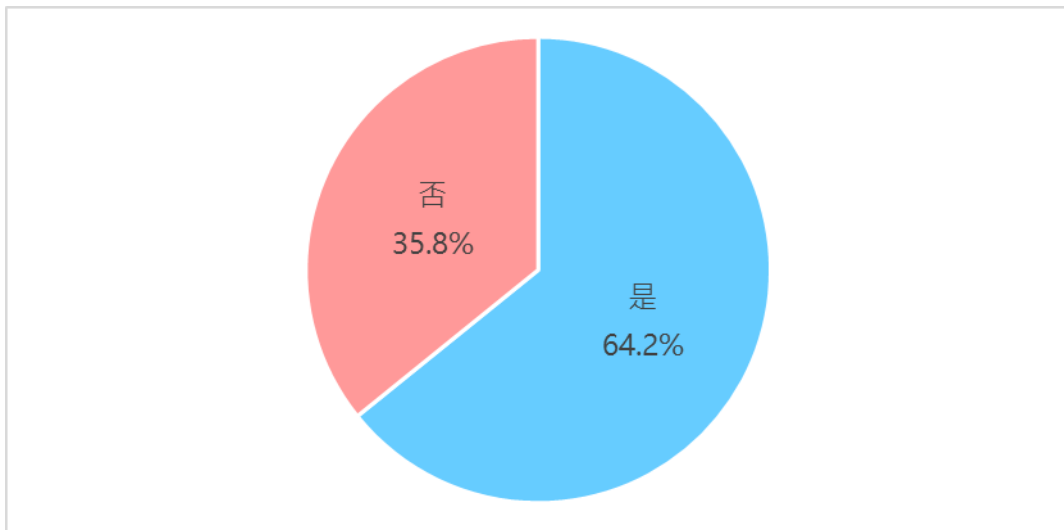


圖 3- 10 稅務 ATM 智慧服務機使用經驗

Base：全體受訪者(n=1,023)

交叉分析顯示，稅務 ATM 智慧服務機使用經驗會因洽公處的不同而呈現顯著差異。

洽公處：在林口分處洽公的民眾表示有使用過稅務 ATM 智慧服務機的比例(73.8%)較高；以新莊分處表示有使用過的比例(52.0%)較低。

## (二)對稅務 ATM 智慧服務機提供之服務建議

### 題目：(有使用過稅務 ATM 智慧服務機者續答)請問您對稅務 ATM 智慧服務機提供之服務是否有其他建議？

有使用經驗的洽公民眾對稅務 ATM 智慧服務機提供之服務建議，有 96.0%的民眾無意見，2.9%的民眾表示「都很好，沒有需要改進的地方」。

建議事項方面分別為「加速所得及財產清單更新速度」(0.3%)、「系統操作不便」(0.3%)、「加強宣導服務設施」(0.2%)、「開放僅用單一證件進行認證」(0.2%)、「提供可同時勾選多個項目」(0.2%)等。

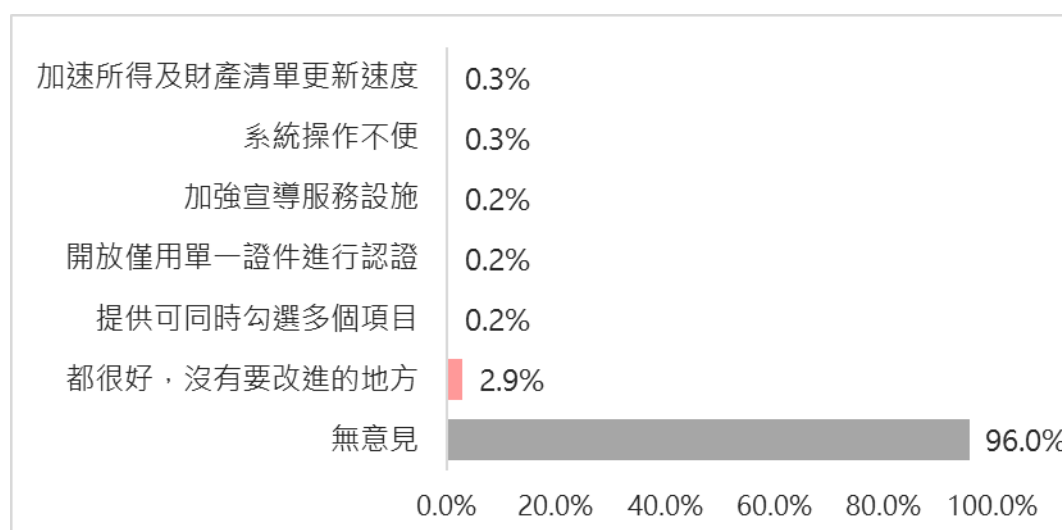


圖 3- 11 對稅務 ATM 智慧服務機提供之服務建議

Base：全體受訪者(n=657)

(三)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

**題目：請問您是否知道稅捐處及國稅局皆可提供申請被繼承人金融遺產的服務？**

本次調查結果顯示，有 91.1%的洽公民眾知道稅捐處及國稅局皆提供申請被繼承人金融遺產的服務，8.9%的洽公民眾不知道。

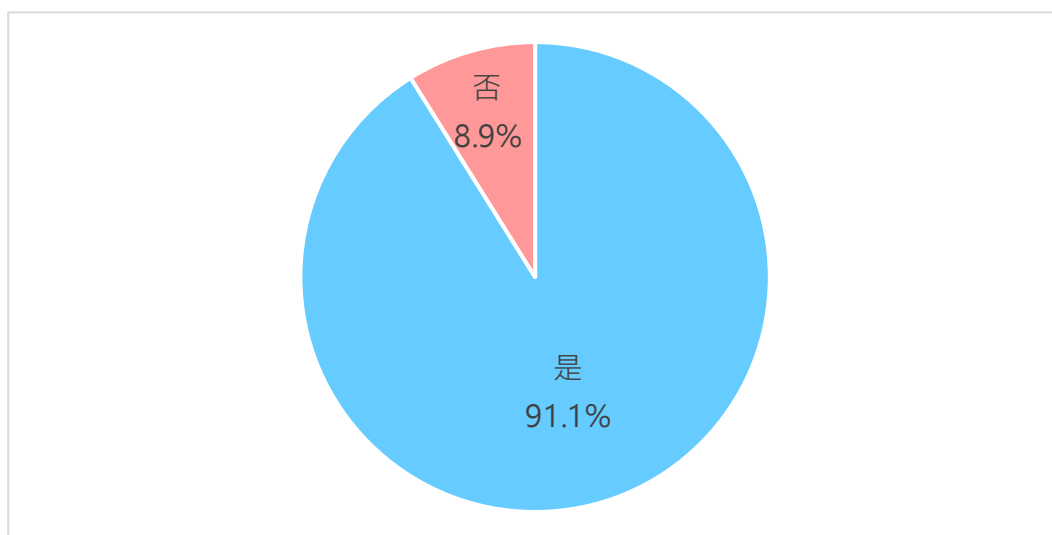


圖 3- 12 稅捐處及國稅局皆提供申請被繼承人金融遺產的服務知曉度

Base：全體受訪者(n=2,519)

交叉分析顯示，是否知道稅捐處及國稅局皆可提供申請被繼承人金融遺產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及國稅局皆可提供申請被繼承人金融遺產的服務的比例(97.2%)較高；以汐止分處表示知道的比例(80.7%)較低。

## 五、相關建議

洽公民眾希望提供之稅務諮詢管道與建議，有 83.5%的民眾無意見，11.8%的民眾表示「都很好，沒有需要改進的地方」。

建議事項方面以「室內過於悶熱，加強空調」(0.6%)及「改善停車方便性」(0.6%)的比例最高，其次依序為「更新老舊硬體設備」(0.4%)、「簡化申請文件及流程」(0.3%)等。

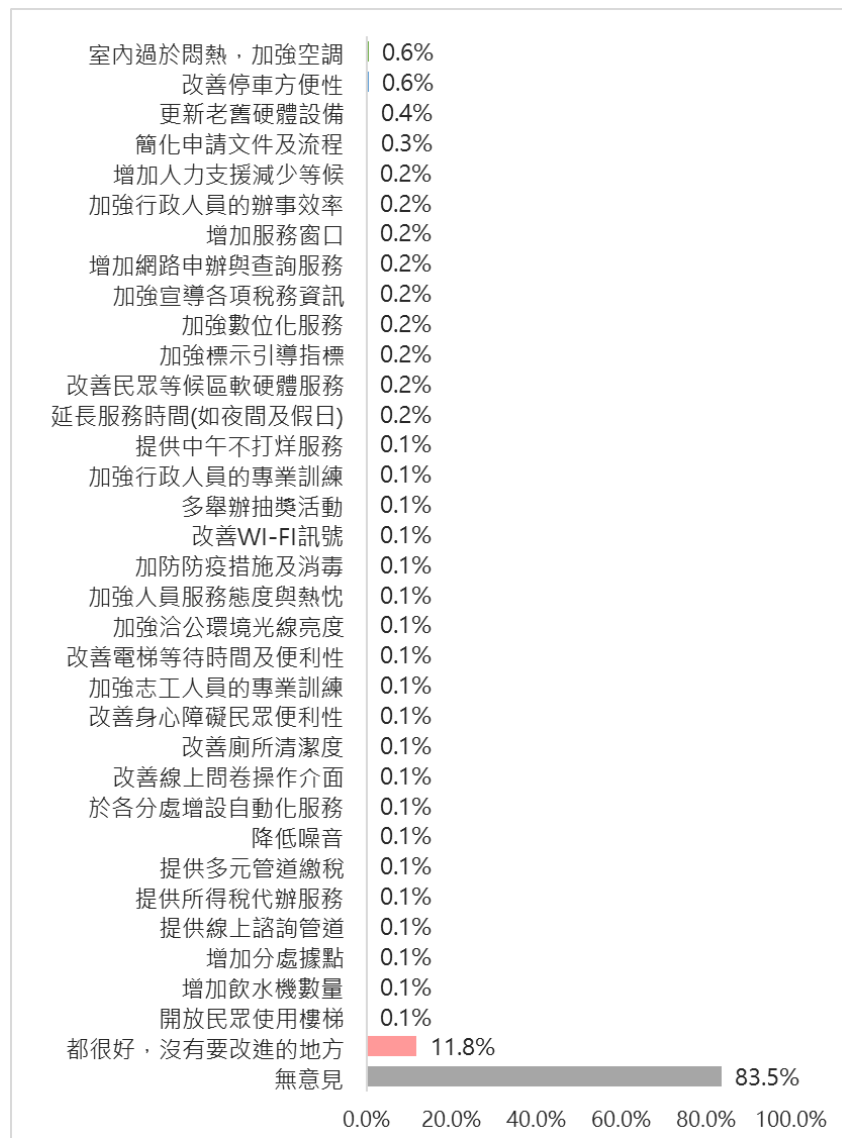


圖 3- 13 洽公民眾對新北稅捐處建議事項

Base：全體受訪者(n=2,519)

## 六、總分處之問卷回收比例

總分處回收民眾問卷之比例，以「三重分處」最高，占 13.8%，其次依序為「瑞芳分處」(12.8%)、「中和分處」(12.0%)、「總處」(10.2%)、「新莊分處」(9.9%)、「新店分處」(9.7%)、「淡水分處」(7.9%)、「汐止分處」(5.9%)、「板橋分處」(5.9%)等。

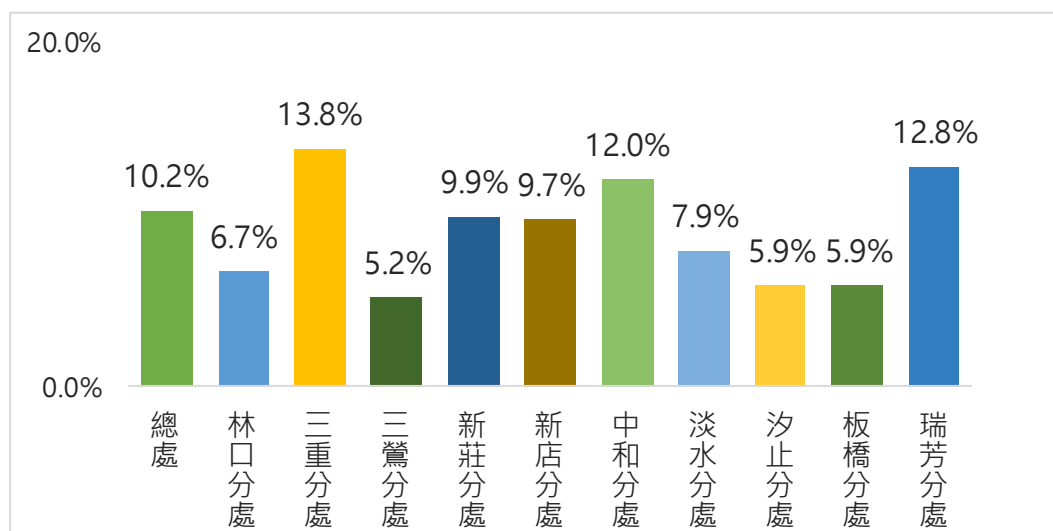


圖 3- 14 總分處之問卷回收比例

Base：全體受訪者(n=2,519)

## 肆、民眾對新北稅捐處的滿意度趨勢分析

為使比較基準一致以及更清楚地呈現洽公民眾對於新北稅捐處的滿意度。另將「拒答」、「很難說」、「無意見」和「不知道」的未表態者扣除，不予計算，僅計算有表態者的滿意度；另本次滿意度趨勢分析，因 111 年之調查僅有洽公環境、服務人員服務態度、服務人員效率或稅務專業能力滿意度等 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 110 年度調查相比，111 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，其滿意度及不滿意度無增減變化。

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	111	較去年差異
滿意	92.8%	94.4%	92.3%	92.8%	96.4%	95.7%	99.1%	98.9%	98.4%	98.9%	97.6%	97.6%	99.2%	98.4%	99.9%	99.9%	-
普通	6.9%	5.5%	4.0%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
不滿意	0.3%	0.1%	3.7%	7.2%	3.6%	4.3%	0.9%	1.1%	1.6%	1.1%	2.4%	2.4%	0.8%	1.6%	0.1%	0.1%	-

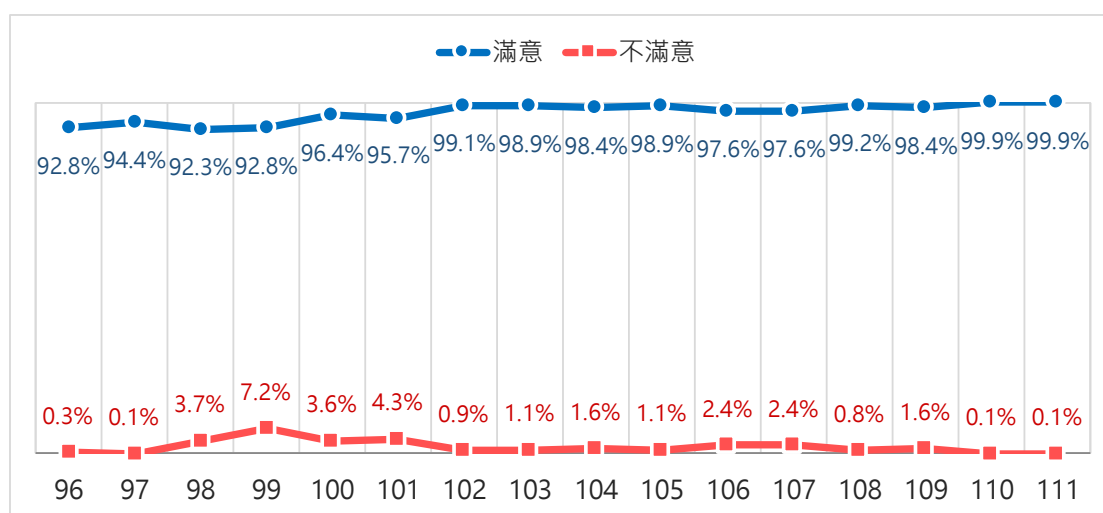


圖 4-1 民眾對「洽公環境」滿意度之趨勢比較



## 二、服務人員服務態度滿意度比較

與 110 年度調查相比，111 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 110 年度的 99.8% 上升至 100.0%，增加 0.2 個百分點。不滿意度從 110 年度調查的 0.2% 下降至 0.0%，減少 0.2 個百分點。

表 4-2 民眾對「服務人員服務態度」滿意度之趨勢比較

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

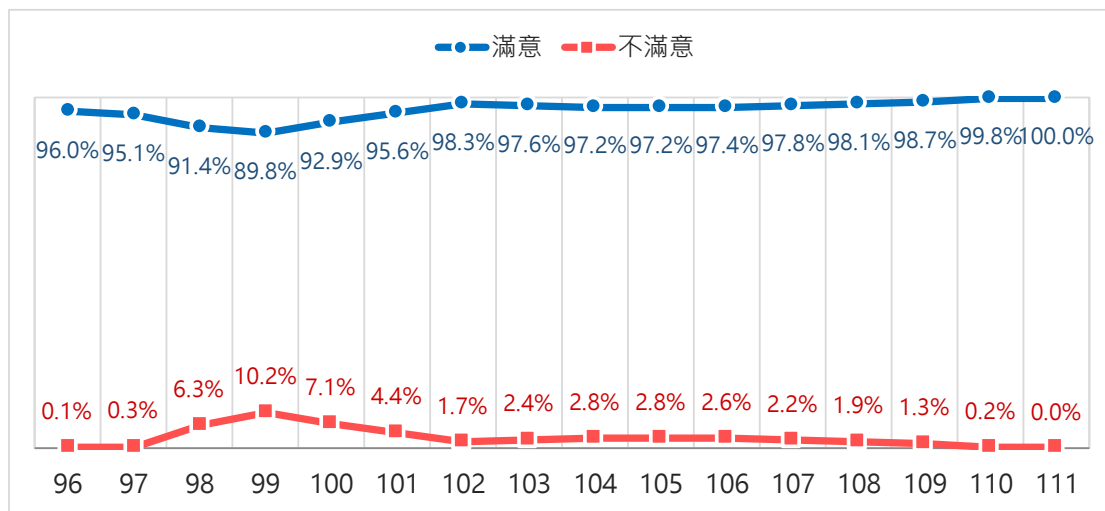


圖 4-2 民眾對「服務人員服務態度」滿意度之趨勢比較

### 三、服務人員效率或稅務專業能力滿意度比較

與 110 年度調查相比，111 年度有洽公經驗的民眾對於新北稅捐處服務人員效率或稅務專業能力的滿意度方面，其滿意度從 110 年度的 99.8% 上升至 100.0%，增加 0.2 個百分點。不滿意度從 110 年度調查的 0.2% 下降至 0.0%，減少 0.2 個百分點。

表 4-3 民眾對「服務人員效率或稅務專業能力」滿意度之趨勢比較

年度	110	111	較去年 差異
滿意	99.8%	100.0%	0.2%
普通	-	-	-
不滿意	0.2%	0.0%	-0.2%

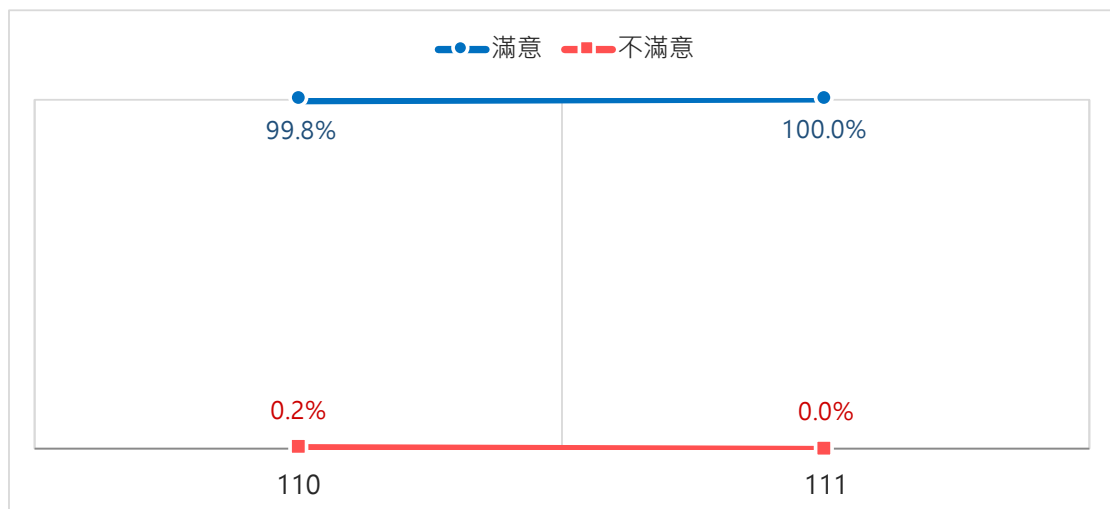


圖 4-3 民眾對「服務人員效率或稅務專業能力」滿意度之趨勢比較

#### 四、小結

整體來說，111 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 110 年度相比，以「服務人員服務態度」及「服務人員效率或稅務專業能力」的滿意比例增加最多，皆增加 0.2 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	109年	110年	111年	較110年 差異比率
洽公環境 (表態者)	洽公環境滿意度	98.4%	99.9%	99.9%	0.0%
服務禮儀 (表態者)	服務人員服務態度滿意度	98.7%	99.8%	100.0%	0.2%
服務專業性 (表態者)	服務人員效率或稅務專業能力滿意度		99.8%	100.0%	0.2%

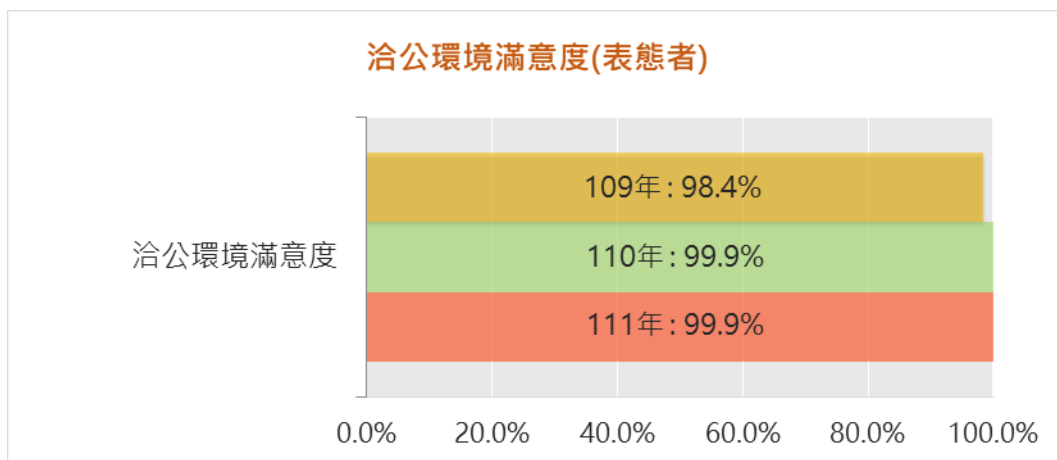


圖 4-4 民眾對新北稅捐處各項服務滿意度之趨勢比較

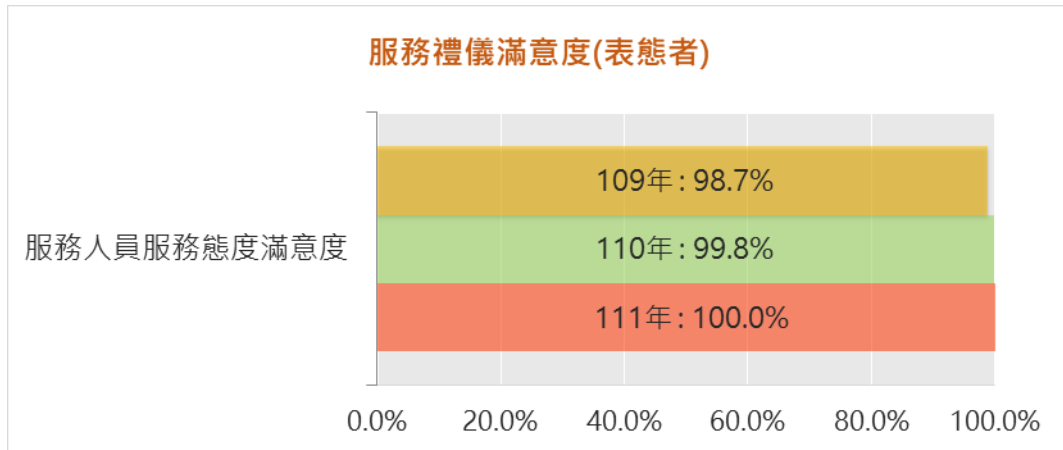


圖 4-5 民眾對新北稅捐處各項服務滿意度之趨勢比較(續 1)

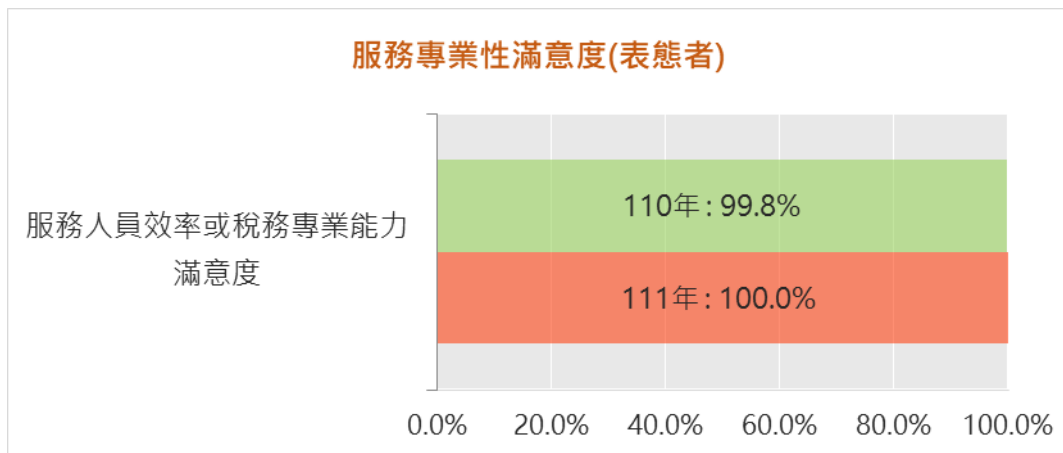


圖 4-6 民眾對新北稅捐處各項服務滿意度之趨勢比較(續完)

## 伍、結論與建議

### 一、結論

111 年度新北稅捐處為民服務的各項滿意度彙整如下表<sup>2</sup>：

表 5-1 新北稅捐處各項服務評價彙整表

構面	項目	滿意	不滿意	未表態	表態者滿意度
洽公環境	稅捐處洽公環境滿意度	99.9%	0.1%	0.0%	99.9%
	稅捐處的環境整潔及整體綠美化滿意度	99.8%	0.2%	0.0%	99.8%
	稅捐處的整體洽公動線規劃滿意度	99.9%	0.1%	0.0%	99.9%
服務禮儀	服務人員服務態度滿意度	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	服務人員或志工的引導正確度與熱忱滿意度	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
服務專業性	服務人員效率或稅務專業能力滿意度	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%

整體來說，111 年度新北稅捐處在「稅捐處洽公環境滿意度」、「稅捐處的環境整潔及整體綠美化滿意度」、「稅捐處的整體洽公動線規劃滿意度」、「服務人員服務態度滿意度」、「服務人員或志工的引導正確度與熱忱滿意度」、「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」上，「稅捐處洽公環境滿意度」(99.9%)、「稅捐處的環境整潔及整體綠美化滿意度」(99.8%)、「稅捐處的整體洽公動線規劃滿意度」(99.9%)；在「服務禮儀」上，「服務人員服務態度滿意度」(100.0%)、「服務人員或志工的引導正確度與熱忱滿意度」(100.0%)；在「服務專業性」方面，「服務人員效率或稅務專業能力滿意度」為 100.0%，可知多數願意表態的民眾給予新北稅捐處極高的正面評價。

在「服務措施使用經驗及知曉度」方面，設置稅務 ATM 智慧服務機分處中，有 64.2%的洽公民眾使用過該服務機；而有使用經驗的洽公民眾對稅務 ATM 智慧服務機提供之服務建議，有 2.9%的民眾表示「都很好，沒有需要改進的地方」，有 96.0%無意見。建議事項方面分別為「加速所得及財產清單更新速度」(0.3%)、「系統操作不便」

<sup>2</sup> 說明：「表態者滿意度」是指扣除「拒答」、「很難說」、「無意見」和「不知道」之未表態者，重新計算有表態者的滿意度。

(0.3%)、「加強宣導服務設施」(0.2%)、「開放僅用單一證件進行認證」(0.2%)、「提供可同時勾選多個項目」(0.2%)等。

在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方面，也有高達 91.1%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 11.8%的民眾表示「都很好，沒有需要改進的地方」，有 83.5%無意見。在有表示意見的民眾中，「室內過於悶熱，加強空調」所占的比例最多，占 0.6%；其次為「改善停車方便性」(0.6%)、「更新老舊硬體設備」(0.4%)、「簡化申請文件及流程」(0.3%)等。

## 二、建議

### (一)改善室內空氣流通問題與提高停車方便性

民眾給新北市政府稅捐稽徵處的建議，以「室內過於悶熱，加強空調」及「改善停車方便性」比例較高，建議稅捐處可從此兩項優先改善。從民眾回饋資訊可知，在三重、中和以及汐止分處反應「室內過於悶熱，加強空調」的比例較高，可針對這三個分處進行改善。建議各分處可增設循環風扇及開窗通風，使室內空氣能流通。

另外，從民眾反應意見可知，在總處、中和以及淡水分處反應「改善停車方便性」的比例較高，建議可針對這三個分處進行改善。

### (二)優化硬體設備及系統優化

部分民眾認為三重分處及新莊分處廁所過於老舊，應更新硬體設備，以提升洽公環境舒適度，使為民服務品質有所提升。

稅務 ATM 智慧服務機(以下簡稱服務機)於今年 2 月中正式啟用，從調查結果可知，在設置服務機的分處中，有 64.2%的洽公民眾使用過該服務機，仍有很大的進步空間，建議稅捐處可再多加推廣，讓該項服務能被更多洽公市民知悉；另外在 657 位使用過服務機的洽公民眾中，部分民眾提供改善建議，如「加速所得及財產清單更新速度」、「提供可同時勾選多個項目」，請稅捐處參酌，以提供更便捷的服務。

### (三)簡化申辦流程

民眾建議稅捐處應滾動檢討申辦業務，將繁瑣的申辦流程進行簡化，避免市民因缺漏資料多次奔波，以落實一站式便民服務，提高申辦便捷度。

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

## 附錄一、為民服務問卷百分比表



---

---

訪問主題：111 年度為民服務滿意度調查

訪問日期：111 年 7 月 1 日至 8 月 31 日

有效樣本：2,519 人

調查方法：採用網路問卷

---

---

回答人數：2,519 人

1. 請問您對稅捐處的洽公環境及設施滿不滿意？

	次數	百分比
(01) 非常滿意	2276	90.3%
(02) 還算滿意	242	9.6%
(03) 不太滿意	1	0.1%
(04) 非常不滿意	0	0.0%
(98) 未表態	0	0.0%

回答人數：2,519 人

2. 請問您對稅捐處的環境整潔(如廁所、育嬰室)及整體綠美化滿不滿意？

	次數	百分比
(01) 非常滿意	2259	89.6%
(02) 還算滿意	258	10.2%
(03) 不太滿意	1	0.1%
(04) 非常不滿意	1	0.1%
(98) 未表態	0	0.0%

回答人數：2,519 人

3. 請問您對稅捐處的整體洽公動線規劃滿不滿意？

	次數	百分比
(01) 非常滿意	2273	90.2%
(02) 還算滿意	245	9.7%
(03) 不太滿意	1	0.1%
(04) 非常不滿意	0	0.0%
(98) 未表態	0	0.0%

回答人數：2,519 人

4.請問您對稅捐處服務人員的服務態度滿不滿意？

	次數	百分比
(01) 非常滿意	2335	92.7%
(02) 還算滿意	184	7.3%
(03) 不太滿意	0	0.0%
(04) 非常不滿意	0	0.0%
(98) 未表態	0	0.0%

回答人數：2,519 人

5.請問您對稅捐處服務人員或志工正確引導洽公民眾並熱心回應問題滿不滿意？

	次數	百分比
(01) 非常滿意	2330	92.5%
(02) 還算滿意	189	7.5%
(03) 不太滿意	0	0.0%
(04) 非常不滿意	0	0.0%
(98) 未表態	0	0.0%

回答人數：2,519 人

6.請問您對稅捐處服務人員的辦事效率或耐心詳盡解說問題的態度滿不滿意？

	次數	百分比
(01) 非常滿意	2332	92.6%
(02) 還算滿意	187	7.4%
(03) 不太滿意	0	0.0%
(04) 非常不滿意	0	0.0%
(98) 未表態	0	0.0%

回答人數：1,023 人

7.請問您至本處洽公是否有使用過稅務 ATM 智慧服務機？

	次數	百分比
(01) 是	657	64.2%
(02) 否	366	35.8%

回答人數：657 人

Q8.(有使用過稅務 ATM 智慧服務機者續答)請問您對稅務 ATM 智慧服務機提供之服務是否有其他建議？【複選題】

	次數	百分比
(01) 加速所得及財產清單更新速度	2	0.3%
(02) 系統操作不便	2	0.3%
(03) 加強宣導服務設施	1	0.2%
(04) 開放僅用單一證件進行認證	1	0.2%
(05) 提供可同時勾選多個項目	1	0.2%
(06) 都很好，沒有要改進的地方	19	2.9%
(98) 無意見	631	96.0%

回答人數：2,519 人

Q9.請問您是否知道稅捐處及國稅局皆可提供申請被繼承人金融遺產的服務？

	次數	百分比
(01) 是	2294	91.1%
(02) 否	225	8.9%

回答人數：2,519 人

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

	次數	百分比
(01) 提供中午不打烊服務	3	0.1%
(02) 加強防疫措施及消毒	2	0.1%
(03) 加強人員服務態度與熱忱	2	0.1%
(04) 加強行政人員的專業訓練	3	0.1%
(05) 加強行政人員的辦事效率	5	0.2%
(06) 加強志工人員的專業訓練	1	0.1%
(07) 加強宣導各項稅務資訊	4	0.2%
(08) 加強洽公環境光線亮度	2	0.1%
(09) 加強數位化服務	4	0.2%
(10) 加強標示引導指標	4	0.2%
(11) 多舉辦抽獎活動	3	0.1%
(12) 改善 WI-FI 訊號	3	0.1%
(13) 改善民眾等候區軟硬體服務(含座位、充電等)	4	0.2%
(14) 改善身心障礙民眾便利性	1	0.1%
(15) 改善停車方便性	14	0.6%
(16) 改善廁所清潔度	1	0.1%
(17) 改善電梯等待時間及便利性	2	0.1%
(18) 改善線上問卷操作介面	1	0.1%
(19) 更新老舊硬體設備	9	0.4%
(20) 延長服務時間(如夜間及假日)	4	0.2%
(21) 於各分處增設自動化服務	1	0.1%
(22) 室內過於悶熱，加強空調	15	0.6%
(23) 降低噪音	1	0.1%
(24) 提供多元管道繳稅	1	0.1%
(25) 提供所得稅代辦服務	1	0.1%
(26) 提供線上諮詢管道	1	0.1%
(27) 增加人力支援減少等候	6	0.2%
(28) 增加分處據點	1	0.1%
(29) 增加服務窗口	5	0.2%
(30) 增加飲水機數量	1	0.1%
(31) 增加網路申辦與查詢服務	5	0.2%

(32) 簡化申請文件及流程	7	0.3%
(33) 開放民眾使用樓梯	1	0.1%
(34) 都很好，沒有要改進的地方	298	11.8%
(98) 無意見	2104	83.5%

回答人數：2,519 人

Q11.請問您是至本處總處或哪一個分處洽公進而填寫此問卷？

	次數	百分比
(01) 總處	258	10.2%
(02) 林口分處	168	6.7%
(03) 三重分處	347	13.8%
(04) 三鶯分處	130	5.2%
(05) 新莊分處	250	9.9%
(06) 新店分處	244	9.7%
(07) 中和分處	302	12.0%
(08) 淡水分處	200	7.9%
(09) 汐止分處	150	5.9%
(10) 板橋分處	148	5.9%
(11) 瑞芳分處	322	12.8%

## 附錄二、交叉表

附表 1 稅捐處洽公環境滿意度

單位：人·%

	樣本數	合計	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	未表態
總計	2519	100.0	99.9	90.3	9.6	0.1	-	0.1	-
洽公處									
總處	258	100.0	99.6	87.2	12.4	0.4	-	0.4	-
林口分處	168	100.0	100.0	94.0	6.0	-	-	-	-
三重分處	347	100.0	100.0	89.9	10.1	-	-	-	-
三鶯分處	130	100.0	100.0	92.3	7.7	-	-	-	-
新莊分處	250	100.0	100.0	80.4	19.6	-	-	-	-
新店分處	244	100.0	100.0	92.6	7.4	-	-	-	-
中和分處	302	100.0	100.0	92.4	7.6	-	-	-	-
淡水分處	200	100.0	100.0	92.5	7.5	-	-	-	-
汐止分處	150	100.0	100.0	84.0	16.0	-	-	-	-
板橋分處	148	100.0	100.0	87.2	12.8	-	-	-	-
瑞芳分處	322	100.0	100.0	97.8	2.2	-	-	-	-

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

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

附表 2 稅捐處的環境整潔及整體綠美化滿意度

單位：人·%

	樣本數	合計	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	未表態
總計	2519	100.0	99.8	89.6	10.2	0.2	0.1	0.1	-
洽公處									
總處	258	100.0	100.0	86.4	13.6	-	-	-	-
林口分處	168	100.0	100.0	94.0	6.0	-	-	-	-
三重分處	347	100.0	99.7	88.5	11.2	0.3	0.3	-	-
三鶯分處	130	100.0	100.0	93.1	6.9	-	-	-	-
新莊分處	250	100.0	100.0	78.8	21.2	-	-	-	-
新店分處	244	100.0	100.0	93.0	7.0	-	-	-	-
中和分處	302	100.0	99.7	91.1	8.6	0.3	-	0.3	-
淡水分處	200	100.0	100.0	91.5	8.5	-	-	-	-
汐止分處	150	100.0	100.0	83.3	16.7	-	-	-	-
板橋分處	148	100.0	100.0	86.5	13.5	-	-	-	-
瑞芳分處	322	100.0	100.0	97.8	2.2	-	-	-	-

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

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

附表 3 稅捐處的整體洽公動線規劃滿意度

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	2519	100.0	99.9	90.2	9.7	0.1	-	0.1	-
洽公處									
總處	258	100.0	99.6	87.6	12.0	0.4	-	0.4	-
林口分處	168	100.0	100.0	94.0	6.0	-	-	-	-
三重分處	347	100.0	100.0	90.2	9.8	-	-	-	-
三鶯分處	130	100.0	100.0	92.3	7.7	-	-	-	-
新莊分處	250	100.0	100.0	80.8	19.2	-	-	-	-
新店分處	244	100.0	100.0	91.0	9.0	-	-	-	-
中和分處	302	100.0	100.0	92.7	7.3	-	-	-	-
淡水分處	200	100.0	100.0	92.5	7.5	-	-	-	-
汐止分處	150	100.0	100.0	83.3	16.7	-	-	-	-
板橋分處	148	100.0	100.0	85.8	14.2	-	-	-	-
瑞芳分處	322	100.0	100.0	97.8	2.2	-	-	-	-

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

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

附表 4 服務人員的服務態度滿意度

單位：人·%

	樣本數	合計	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	未表態
總計	2519	100.0	100.0	92.7	7.3	-	-	-	-
洽公處									
總處	258	100.0	100.0	91.1	8.9	-	-	-	-
林口分處	168	100.0	100.0	95.8	4.2	-	-	-	-
三重分處	347	100.0	100.0	94.2	5.8	-	-	-	-
三鶯分處	130	100.0	100.0	94.6	5.4	-	-	-	-
新莊分處	250	100.0	100.0	82.0	18.0	-	-	-	-
新店分處	244	100.0	100.0	93.9	6.1	-	-	-	-
中和分處	302	100.0	100.0	94.0	6.0	-	-	-	-
淡水分處	200	100.0	100.0	95.0	5.0	-	-	-	-
汐止分處	150	100.0	100.0	89.3	10.7	-	-	-	-
板橋分處	148	100.0	100.0	88.5	11.5	-	-	-	-
瑞芳分處	322	100.0	100.0	98.1	1.9	-	-	-	-

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

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



附表 5 服務人員或志工的引導正確度與熱忱滿意度

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	2519	100.0	100.0	92.5	7.5	-	-	-	-
洽公處									
總處	258	100.0	100.0	90.3	9.7	-	-	-	-
林口分處	168	100.0	100.0	95.2	4.8	-	-	-	-
三重分處	347	100.0	100.0	93.7	6.3	-	-	-	-
三鶯分處	130	100.0	100.0	95.4	4.6	-	-	-	-
新莊分處	250	100.0	100.0	83.6	16.4	-	-	-	-
新店分處	244	100.0	100.0	93.0	7.0	-	-	-	-
中和分處	302	100.0	100.0	92.4	7.6	-	-	-	-
淡水分處	200	100.0	100.0	95.0	5.0	-	-	-	-
汐止分處	150	100.0	100.0	90.0	10.0	-	-	-	-
板橋分處	148	100.0	100.0	88.5	11.5	-	-	-	-
瑞芳分處	322	100.0	100.0	98.4	1.6	-	-	-	-

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 服務人員的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	2519	100.0	100.0	92.6	7.4	-	-	-	-
洽公處									
總處	258	100.0	100.0	90.3	9.7	-	-	-	-
林口分處	168	100.0	100.0	95.8	4.2	-	-	-	-
三重分處	347	100.0	100.0	93.9	6.1	-	-	-	-
三鶯分處	130	100.0	100.0	95.4	4.6	-	-	-	-
新莊分處	250	100.0	100.0	82.4	17.6	-	-	-	-
新店分處	244	100.0	100.0	93.0	7.0	-	-	-	-
中和分處	302	100.0	100.0	93.7	6.3	-	-	-	-
淡水分處	200	100.0	100.0	94.5	5.5	-	-	-	-
汐止分處	150	100.0	100.0	90.0	10.0	-	-	-	-
板橋分處	148	100.0	100.0	89.2	10.8	-	-	-	-
瑞芳分處	322	100.0	100.0	98.1	1.9	-	-	-	-

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

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

附表 7 是否有使用過稅務 ATM 智慧服務機

單位：人·%

	樣本數	合計	是	否
總計	1023	100.0	64.2	35.8
洽公處 ***				
總處	258	100.0	68.6	31.4
林口分處	168	100.0	73.8	26.2
三重分處	347	100.0	65.1	34.9
新莊分處	250	100.0	52.0	48.0

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

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

附表 8 對稅務 ATM 智慧服務機提供之服務建議【複選題】

單位：人·%

	樣本數	加速所得 及財產清 單更新速 度	系統操作 不便	加強宣導 服務設施	開放僅用 單一證件 進行認證	提供可同 時勾選多 個項目	都很好， 沒有要改 進的地方	無意見
總計	657	0.3	0.3	0.2	0.2	0.2	2.9	96.0
洽公處								
總處	177	-	-	0.6	-	-	2.8	96.6
林口分處	124	1.6	1.6	-	-	-	2.4	94.4
三重分處	226	-	-	-	-	-	4.4	95.6
新莊分處	130	-	-	-	0.8	0.8	0.8	97.7

註：本題為複選題，故無法進行卡方檢定。

附表 9 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

單位：人、%

	樣本數	合計	是	否
總計	2519	100.0	91.1	8.9
洽公處 ***				
總處	258	100.0	91.5	8.5
林口分處	168	100.0	92.3	7.7
三重分處	347	100.0	89.0	11.0
三鶯分處	130	100.0	94.6	5.4
新莊分處	250	100.0	92.0	8.0
新店分處	244	100.0	92.2	7.8
中和分處	302	100.0	90.7	9.3
淡水分處	200	100.0	88.0	12.0
汐止分處	150	100.0	80.7	19.3
板橋分處	148	100.0	89.2	10.8
瑞芳分處	322	100.0	97.2	2.8

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

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

附表 10 最希望本處提供何種稅務諮詢管道或其他建議【複選題】

單位：人、%

	樣本數	室內過於悶熱·加強空調	改善停車方便性	更新老舊硬體設備	簡化申請文件及流程	增加人力支援減少等候	加強行政人員的辦事效率	增加服務窗口	增加網路申辦與查詢服務	加強宣導各項稅務資訊
總計	2519	0.6	0.6	0.4	0.3	0.2	0.2	0.2	0.2	
洽公處										
總處	258	-	1.2	0.8	0.8	-	0.4	0.4	-	0.4
林口分處	168	-	-	-	0.6	0.6	-	-	-	-
三重分處	347	1.2	0.6	1.2	-	0.3	0.3	-	0.3	-
三鶯分處	130	-	0.8	-	-	-	-	-	-	-
新莊分處	250	0.4	0.4	0.4	-	0.8	-	1.2	0.8	-
新店分處	244	-	-	0.4	-	-	0.4	-	-	-
中和分處	302	1.3	1.0	-	0.3	0.3	-	-	-	-
淡水分處	200	0.5	1.0	-	-	0.5	0.5	-	-	-
汐止分處	150	1.3	0.7	0.7	1.3	-	0.7	0.7	-	1.3
板橋分處	148	2.0	0.7	-	0.7	-	-	-	1.4	0.7
瑞芳分處	322	-	-	-	-	-	-	-	-	-

註：本題為複選題·故無法進行卡方檢定。

附表 10 最希望本處提供何種稅務諮詢管道或其他建議【複選題】(續 1)

單位：人·%

	樣本數	加強數位化服務	加強標示引導指標	改善民眾等候區軟硬體服務(含座位、充電等)	延長服務時間(如夜間及假日)	提供中午不打烊服務	加強行政人員的專業訓練	多舉辦抽獎活動	改善Wi-Fi訊號	加防防疫措施及消毒
總計	2519	0.2	0.2	0.2	0.2	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1
洽公處										
總處	258	-	0.8	0.4	-	0.4	0.4	-	-	-
林口分處	168	0.6	-	-	-	-	-	0.6	-	-
三重分處	347	0.3	0.3	-	-	-	-	-	-	-
三鶯分處	130	-	-	-	-	-	-	-	-	-
新莊分處	250	-	-	0.4	0.8	0.4	-	0.4	-	0.8
新店分處	244	-	0.4	-	-	-	-	-	1.2	-
中和分處	302	-	-	-	0.3	-	0.3	0.3	-	-
淡水分處	200	0.5	-	-	-	-	-	-	-	-
汐止分處	150	0.7	-	1.3	0.7	0.7	0.7	-	-	-
板橋分處	148	-	-	-	-	-	-	-	-	-
瑞芳分處	322	-	-	-	-	-	-	-	-	-

註：本題為複選題，故無法進行卡方檢定。

附表 10 最希望本處提供何種稅務諮詢管道或其他建議【複選題】(續 2)

單位：人·%

	樣本數	加強人員服務態度與熱忱	加強洽公環境光線亮度	改善電梯等待時間及便利性	加強志工人員的專業訓練	改善身心障礙民眾便利性	改善廁所清潔度	改善線上問卷操作介面	於各分處增設自動化服務	降低噪音
總計	2519	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1
洽公處										
總處	258	-	-	-	0.4	-	-	-	-	-
林口分處	168	-	-	-	-	-	-	-	0.6	-
三重分處	347	-	-	-	-	0.3	-	-	-	-
三鶯分處	130	-	-	-	-	-	-	-	-	-
新莊分處	250	0.4	-	-	-	-	-	-	-	-
新店分處	244	-	-	-	-	-	-	0.4	-	-
中和分處	302	-	0.3	-	-	-	0.3	-	-	-
淡水分處	200	-	-	-	-	-	-	-	-	-
汐止分處	150	0.7	0.7	1.3	-	-	-	-	-	-
板橋分處	148	-	-	-	-	-	-	-	-	0.7
瑞芳分處	322	-	-	-	-	-	-	-	-	-

註：本題為複選題，故無法進行卡方檢定。

附表 10 最希望本處提供何種稅務諮詢管道或其他建議【複選題】(續完)

單位：人·%

	樣本數	提供多元 管道繳稅	提供所得 稅代辦服 務	提供線上 諮詢管道	增加分處 據點	增加飲水 機數量	開放民眾 使用樓梯	都很好· 沒有要改 進的地方	無意見
總計	2519	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	11.8	83.5
洽公處									
總處	258	-	-	-	-	-	-	20.5	73.3
林口分處	168	-	0.6	-	0.6	-	-	11.3	84.5
三重分處	347	-	-	-	-	-	-	12.1	83.3
三鶯分處	130	-	-	-	-	-	-	11.5	87.7
新莊分處	250	0.4	-	-	-	-	-	13.2	79.2
新店分處	244	-	-	-	-	-	-	14.3	82.8
中和分處	302	-	-	-	-	0.3	-	11.3	83.8
淡水分處	200	-	-	-	-	-	-	10.5	86.5
汐止分處	150	-	-	0.7	-	-	0.7	12.7	73.3
板橋分處	148	-	-	-	-	-	-	8.1	85.8
瑞芳分處	322	-	-	-	-	-	-	4.7	95.3

註：本題為複選題，故無法進行卡方檢定。