

新北市政府稅捐稽徵處

『113 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 113 年 11 月 29 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（以下稱新北市稅捐處）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市稅捐處的看法與建議，作為日後改善與進步的依據。

本次調查是由新北市稅捐處以網路問卷方式進行，調查期間為民國 113 年 7 月 15 日至 9 月 13 日，調查對象則為 113 年度曾至新北市稅捐處暨所屬各分處洽辦業務的一般民眾，共有 2,514 位成功完成填答。

調查結果顯示，新北市稅捐處在「洽公環境」、「服務禮儀」及「服務專業性」三構面，表態者滿意度皆趨近或達到 100.0%，與近年調查結果相較，也僅有些微差異。顯示近年新北市稅捐處提供各項高品質之為民服務，深受民眾肯定。

在「服務措施使用經驗及建議」方面，68.3%受訪者已加入「財政部地方稅 LINE 好友」；60.4%受訪者曾使用過「稅務 ATM 智慧服務機」，並建議該服務機可優先改善系統運作速度；49.6%受訪者曾使用過「新北市稅捐處官網」進行線上申辦，並建議該官網可優先簡化介面或選單。

119 位受訪者向新北市稅捐處提出之綜合建議，以「增加、調整或檢修硬體設備」所佔比例較高(0.8%)，其次依序為「停車服務更便民」(0.7%)、「提升服務效率以縮短洽公時間」(0.6%)及「提升室內環境舒適度」(0.5%)等。

目錄

摘要.....	I
目錄.....	II
圖目錄.....	IV
表目錄.....	V
附表目錄.....	VI
壹、緒論.....	7
一、動機.....	7
二、依據與目的	7
三、範圍與對象	7
貳、調查方法	8
一、問卷設計	8
二、調查期間	9
三、資料分析方法	9
參、結果分析	10
一、洽公環境評價	10
二、服務禮儀評價	14
三、服務專業性評價	17
四、服務措施使用經驗及建議	19
五、對新北市稅捐處的綜合建議	24
六、總處及各分處問卷回收比例	25
肆、民眾對新北市稅捐處滿意度之歷年趨勢分析	26
一、「新北市稅捐處洽公環境及設施滿意度」歷年趨勢	27
二、「新北市稅捐處環境整潔及整體綠美化滿意度」歷年趨勢	28
三、「新北市稅捐處整體洽公動線及標示規劃滿意度」歷年趨勢	29
四、「新北市稅捐處服務人員服務態度滿意度」歷年趨勢	30

五、「新北市稅捐處服務人員或志工引導及問題回覆態度滿意度」 歷年趨勢.....	31
六、「新北市稅捐處服務人員辦事效率或解說問題態度滿意度」 歷年趨勢.....	32
七、小結.....	33
伍、結論與建議	34
一、結論.....	34
二、建議.....	35
附錄一、為民服務問卷百分比表	37
附錄二、交叉表	42

圖目錄

圖 3-1 洽公環境滿意度	10
圖 3-2 新北市稅捐處洽公環境及設施滿意度	11
圖 3-3 新北市稅捐處環境整潔及整體綠美化滿意度	12
圖 3-4 新北市稅捐處整體洽公動線及標示規劃滿意度	13
圖 3-5 服務禮儀滿意度	14
圖 3-6 新北市稅捐處服務人員服務態度滿意度	15
圖 3-7 新北市稅捐處服務人員或志工引導及問題回覆態度滿意度	16
圖 3-8 服務專業性滿意度	17
圖 3-9 新北市稅捐處服務人員辦事效率或解說問題態度滿意度	18
圖 3-10 稅務 ATM 智慧服務機接觸率	19
圖 3-11 對稅務 ATM 智慧服務機申辦項目之建議	20
圖 3-12 財政部地方稅 LINE 好友加入率	21
圖 3-13 新北市稅捐處官網接觸率	22
圖 3-14 對新北市稅捐處官網線上申辦服務之建議	23
圖 3-15 對新北市稅捐處的綜合建議	24
圖 3-16 總處及各分處問卷回收比例	25
圖 4-1 「新北市稅捐處洽公環境及設施滿意度」歷年趨勢	27
圖 4-2 「新北市稅捐處環境整潔及整體綠美化滿意度」歷年趨勢	28
圖 4-3 「新北市稅捐處整體洽公動線及標示規劃滿意度」歷年趨勢	29
圖 4-4 「新北市稅捐處服務人員服務態度滿意度」歷年趨勢	30
圖 4-5 「新北市稅捐處服務人員或志工引導及問題回覆態度滿意度」 歷年趨勢	31
圖 4-6 「新北市稅捐處服務人員辦事效率或解說問題態度滿意度」 歷年趨勢	32

表目錄

表 4-1 「新北市稅捐處洽公環境及設施滿意度」歷年趨勢.....	27
表 4-2 「新北市稅捐處環境整潔及整體綠美化滿意度」歷年趨勢....	28
表 4-3 「新北市稅捐處整體洽公動線及標示規劃滿意度」歷年趨勢	29
表 4-4 「新北市稅捐處服務人員服務態度滿意度」歷年趨勢.....	30
表 4-6 「新北市稅捐處服務人員辦事效率或解說問題態度滿意度」 歷年趨勢.....	32
表 4-7 新北市稅捐處各項服務滿意度之歷年趨勢.....	33
表 5-1 新北市稅捐處各項為民服務評價彙整.....	34

附表目錄

附表 1 新北市稅捐處洽公環境及設施滿意度	43
附表 2 新北市稅捐處環境整潔及整體綠美化滿意度	43
附表 3 新北市稅捐處整體洽公動線及標示規劃滿意度	44
附表 4 新北市稅捐處服務人員服務態度滿意度	44
附表 5 新北市稅捐處服務人員或志工引導及問題回覆態度滿意度 ..	45
附表 6 新北市稅捐處服務人員辦事效率或解說問題態度滿意度	45
附表 7 稅務 ATM 智慧服務機接觸率	46
附表 8 對稅務 ATM 智慧服務機申辦項目之建議【開放題】	46
附表 9 財政部地方稅 LINE 好友加入率	47
附表 10 新北市稅捐處官網接觸率	47
附表 11 對新北市稅捐處官網線上申辦服務之建議【開放題】	48
附表 12 對新北市稅捐處的綜合建議【開放題】	48

壹、緒論

一、動機

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

新北市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市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 112 至 113 年間，民眾之滿意程度變化。

三、範圍與對象

113 年度曾至新北市稅捐處暨所屬各分處洽辦業務的一般民眾。

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

貳、調查方法

一、問卷設計

本次調查以洽公民眾對新北市稅捐處洽公環境、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、新北市稅捐處洽公環境及設施滿意度
- 2、新北市稅捐處環境整潔及整體綠美化滿意度
- 3、新北市稅捐處整體洽公動線及標示規劃滿意度

(二)服務禮儀評價

- 1、新北市稅捐處服務人員服務態度滿意度
- 2、新北市稅捐處服務人員或志工引導及問題回覆態度滿意度

(三)服務專業性評價

- 1、新北市稅捐處服務人員辦事效率或解說問題態度滿意度

(四)服務措施使用經驗及建議

- 1、稅務 ATM 智慧服務機接觸率
- 2、對稅務 ATM 智慧服務機申辦項目之建議
- 3、財政部地方稅 LINE 好友加入率
- 4、新北市稅捐處官網接觸率
- 5、對新北市稅捐處官網線上申辦服務之建議

(五)對新北市稅捐處的綜合建議

二、調查期間

本次調查是由新北市稅捐處以網路問卷方式進行，網路開放填答期間為民國 113 年 7 月 15 日至 9 月 13 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 0.05 時，表示在 95.0%的信心水準下，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

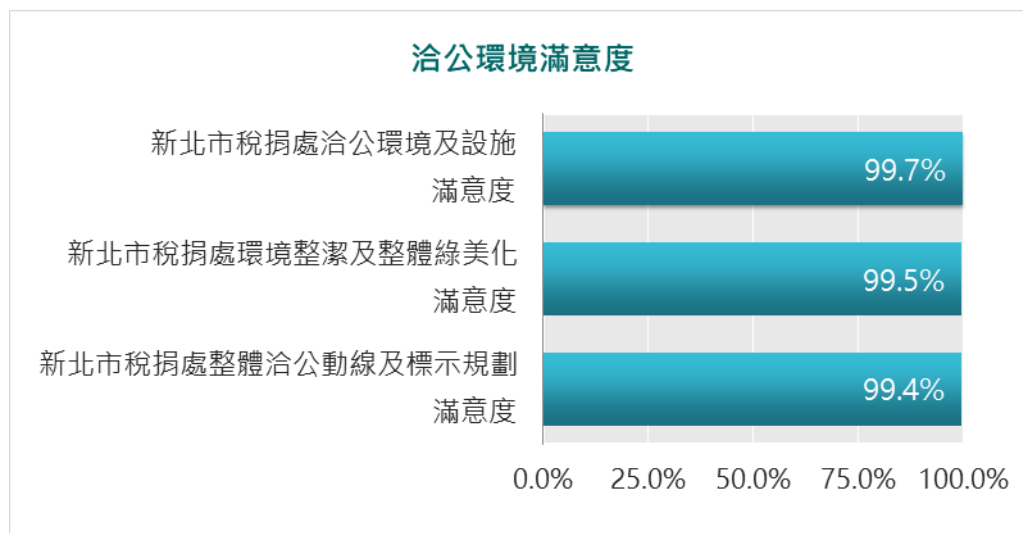


圖 3-1 洽公環境滿意度

(一)新北市稅捐處洽公環境及設施滿意度

題目：請問您對新北市稅捐處的洽公環境及設施滿不滿意？

針對新北市稅捐處「洽公環境及設施」而言，99.7%受訪者表示滿意（92.5%非常滿意，7.2%還算滿意），僅 0.1%表示不滿意（0.1%不太滿意，0.0%非常不滿意），另有 0.2%受訪者無意見。

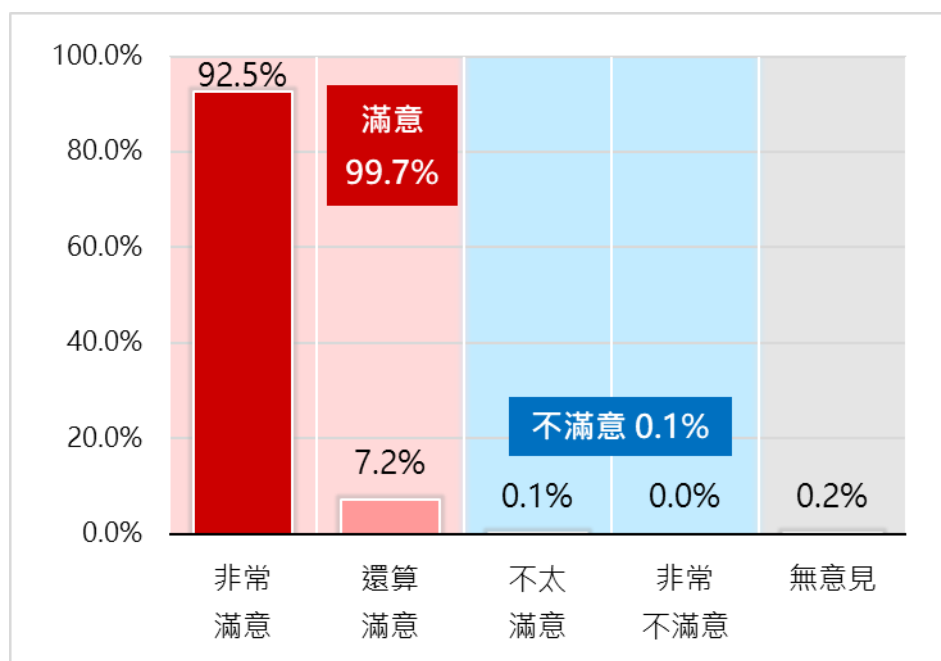


圖 3-2 新北市稅捐處洽公環境及設施滿意度

Base：全體受訪者(n=2,514)

卡方檢定顯示， $p\text{-value}=0.456 > 0.05$ （未通過檢定），因此新北市稅捐處洽公環境及設施滿意度，不會因洽公處的不同而有顯著差異。

(二)新北市稅捐處環境整潔及整體綠美化滿意度

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

針對新北市稅捐處「環境整潔及整體綠美化」而言，99.5%受訪者表示滿意（92.4%非常滿意，7.1%還算滿意），僅<0.0%（1位）表示不滿意（<0.0%不太滿意，無非常不滿意者）。另有 0.5%受訪者無意見。

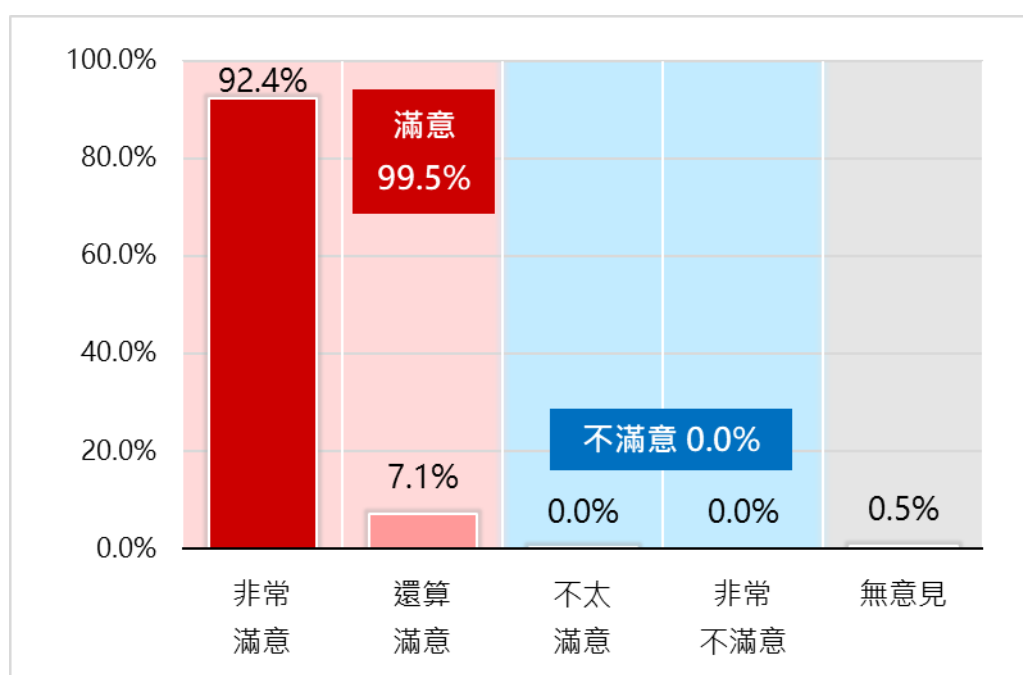


圖 3-3 新北市稅捐處環境整潔及整體綠美化滿意度

Base：全體受訪者(n=2,514)

卡方檢定顯示， $p\text{-value}=0.780 > 0.05$ （未通過檢定），因此新北市稅捐處環境整潔及整體綠美化滿意度，不會因洽公處的不同而有顯著差異。

(三)新北市稅捐處整體洽公動線及標示規劃滿意度

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

針對新北市稅捐處「整體洽公動線及標示規劃」而言，99.4%受訪者表示滿意（92.6%非常滿意，6.8%還算滿意），僅 0.2%表示不滿意（0.2%不太滿意，無非常不滿意者）。另有 0.4%受訪者無意見。

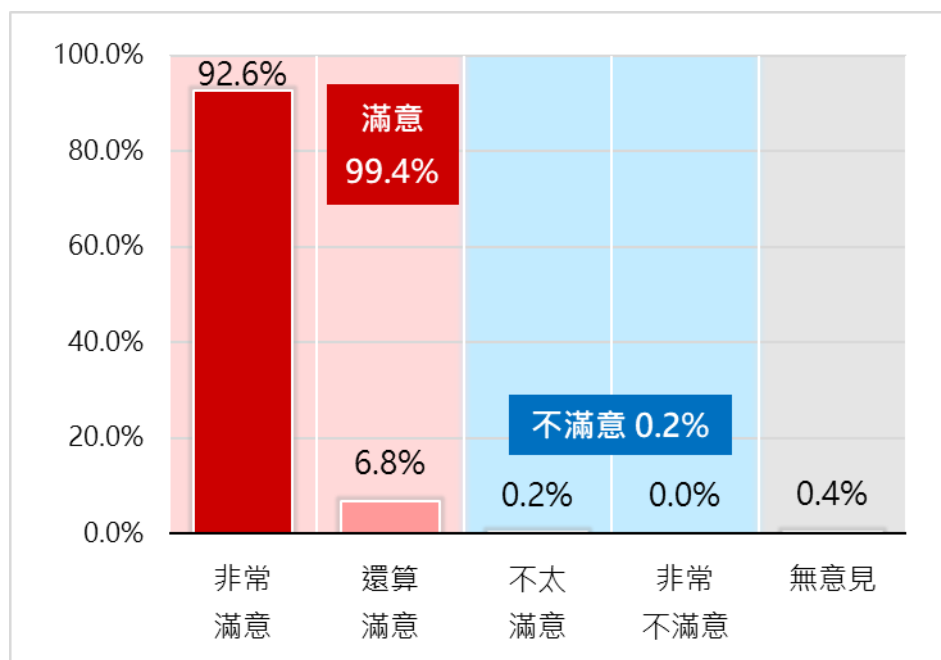


圖 3-4 新北市稅捐處整體洽公動線及標示規劃滿意度

Base：全體受訪者(n=2,514)

卡方檢定顯示， $p\text{-value}=0.596 > 0.05$ （未通過檢定），因此新北市稅捐處整體洽公動線及標示規劃滿意度，不會因洽公處的不同而有顯著差異。

二、服務禮儀評價

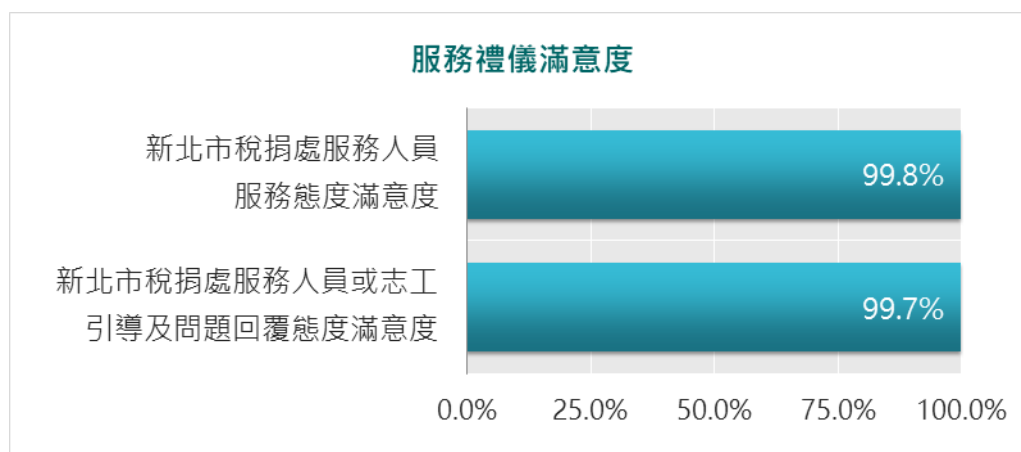


圖 3-5 服務禮儀滿意度

(一)新北市稅捐處服務人員服務態度滿意度

題目：請問您對新北市稅捐處服務人員的服務態度滿不滿意？

針對新北市稅捐處「服務人員服務態度」而言，99.8%受訪者表示滿意（94.0%非常滿意，5.8%還算滿意），僅<0.0%（1位）表示不滿意（<0.0%不太滿意，無非常不滿意者）。另有0.2%受訪者無意見。

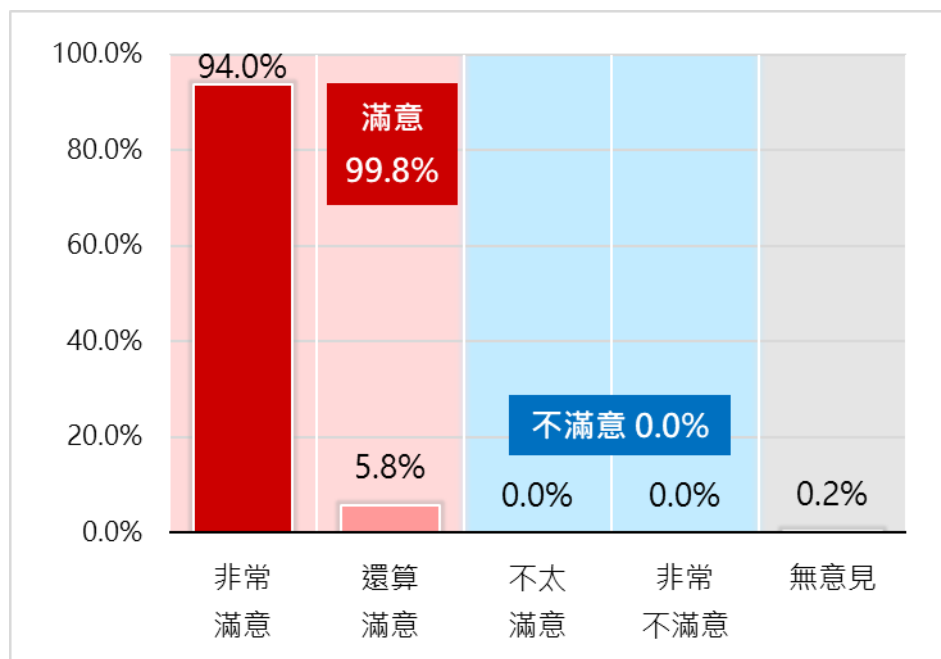


圖 3-6 新北市稅捐處服務人員服務態度滿意度

Base：全體受訪者(n=2,514)

卡方檢定顯示， $p\text{-value}=0.051 > 0.05$ （未通過檢定），因此新北市稅捐處服務人員服務態度滿意度，不會因洽公處的不同而有顯著差異。

(二)新北市稅捐處服務人員或志工引導及問題回覆態度滿意度

題目：請問您對新北市稅捐處服務人員或志工引導及問題回覆態度滿 不滿意？

針對新北市稅捐處「服務人員或志工引導及問題回覆態度」而言，99.7%受訪者表示滿意（94.1%非常滿意，5.6%還算滿意），僅 0.1%表示不滿意（0.1%不太滿意，無非常不滿意者）。另有 0.2%受訪者無意見。

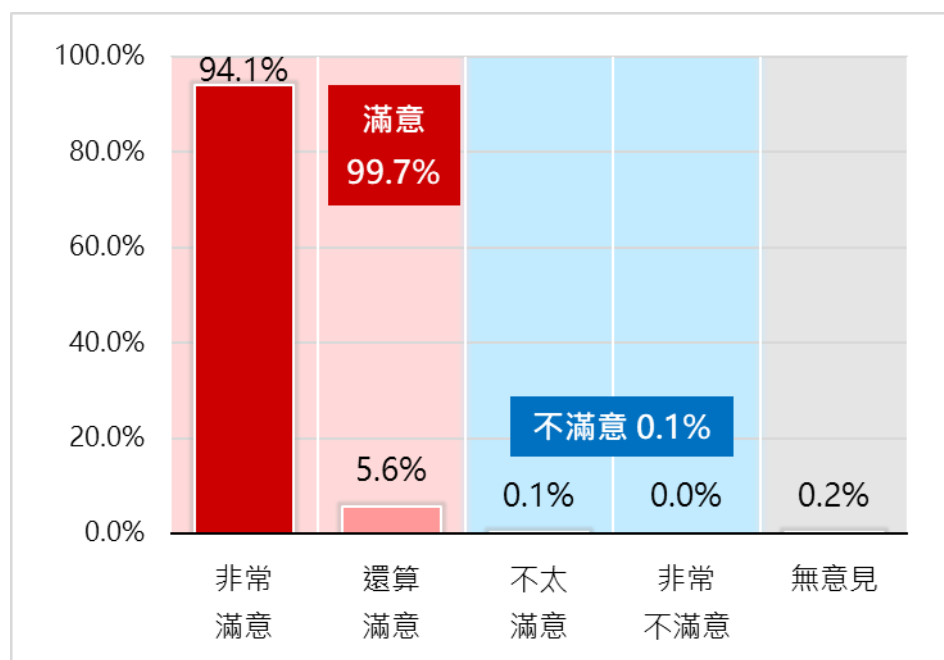


圖 3-7 新北市稅捐處服務人員或志工引導及問題回覆態度滿意度

Base：全體受訪者(n=2,514)

卡方檢定顯示， $p\text{-value}=0.179 > 0.05$ （未通過檢定），因此新北市稅捐處服務人員或志工引導及問題回覆態度滿意度，不會因洽公處的不同而有顯著差異。

三、服務專業性評價

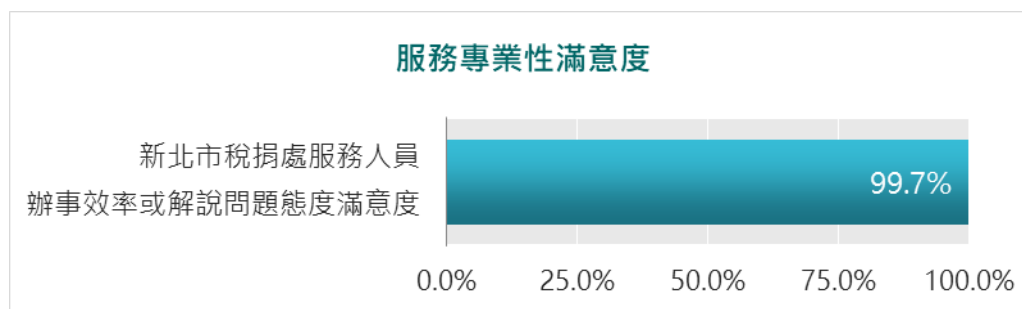


圖 3-8 服務專業性滿意度

(一)新北市稅捐處服務人員辦事效率或解說問題態度滿意度

題目：請問您對新北市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？

針對新北市稅捐處「服務人員辦事效率或解說問題態度」而言，99.7%受訪者表示滿意（93.8%非常滿意，5.9%還算滿意），僅<0.0%（1位）表示不滿意（0.0%不太滿意，無非常不滿意者）。另有 0.3%受訪者無意見。

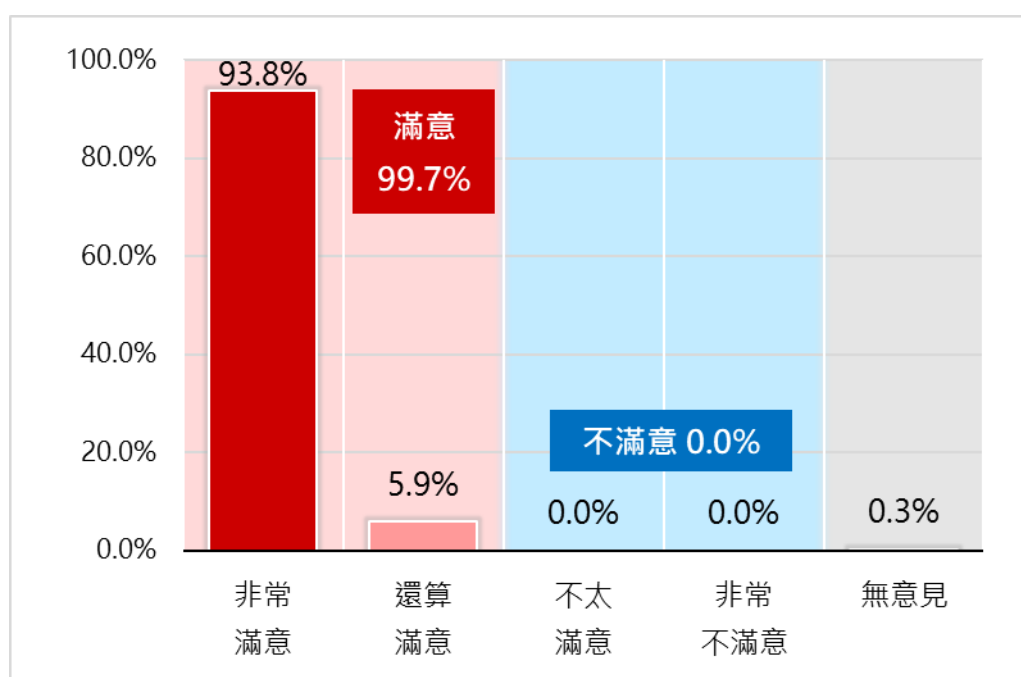


圖 3-9 新北市稅捐處服務人員辦事效率或解說問題態度滿意度

Base：全體受訪者(n=2,514)

卡方檢定顯示， $p\text{-value}=0.048 < 0.05$ （通過檢定），但「洽公處」有 25%統計格期望值低於 5 之現象，不適合進行卡方檢定，所以該變項並不完全具顯著差異特性。

因此新北市稅捐處服務人員辦事效率或解說問題態度滿意度，不會因洽公處的不同而有顯著差異。

四、服務措施使用經驗及建議

(一)稅務 ATM 智慧服務機接觸率

題目：請問您至新北市稅捐處洽公是否曾使用稅務 ATM 智慧服務機核發書證(提供北北基桃跨區申辦服務)、稅務申辦或節稅健檢等服務？

60.4%受訪者「曾使用過」稅務 ATM 智慧服務機，39.6%則「不曾使用過」。

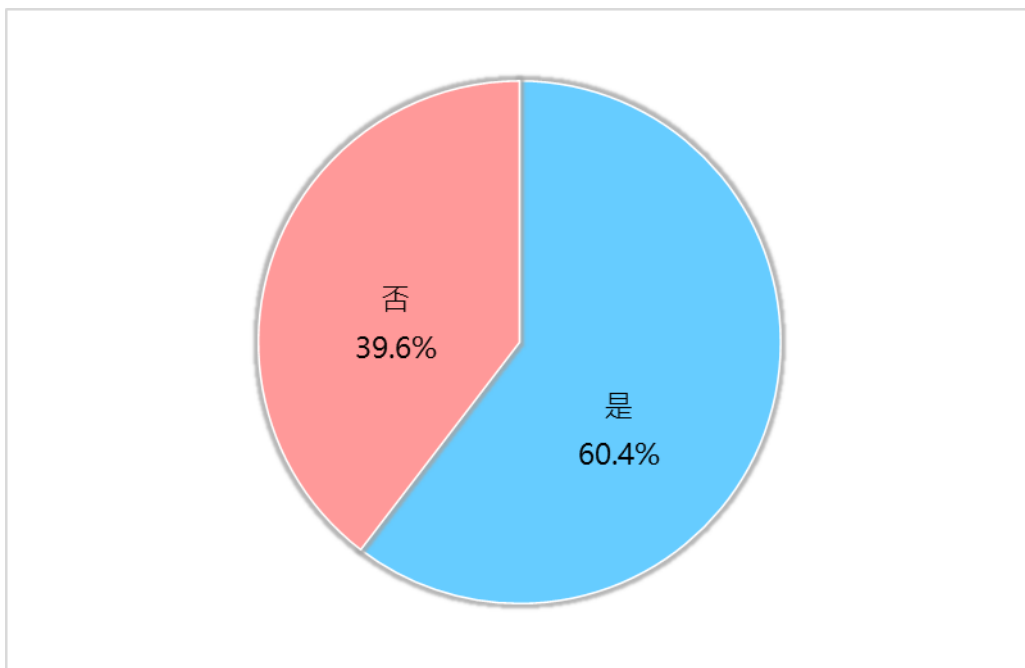


圖 3-10 稅務 ATM 智慧服務機接觸率

Base：全體受訪者(n=980)

卡方檢定顯示， $p\text{-value}=0.048 < 0.05$ （通過檢定），但「洽公處」有 25%統計格期望值低於 5 之現象，不適合進行卡方檢定，所以該變項並不完全具顯著差異特性。

因此新北市稅捐處服務人員辦事效率或解說問題態度滿意度，不會因洽公處的不同而有顯著差異。

(二)對稅務 ATM 智慧服務機申辦項目之建議

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

曾使用過稅務 ATM 智慧服務機的 592 位受訪者當中，0.5%（3 位）有針對該服務機提出相關建議，99.5%則無意見。

有提出建議的受訪者當中，66.6%（2 位）表示「改善系統運作速度」，33.4%（1 位）則表示「簡化介面」。

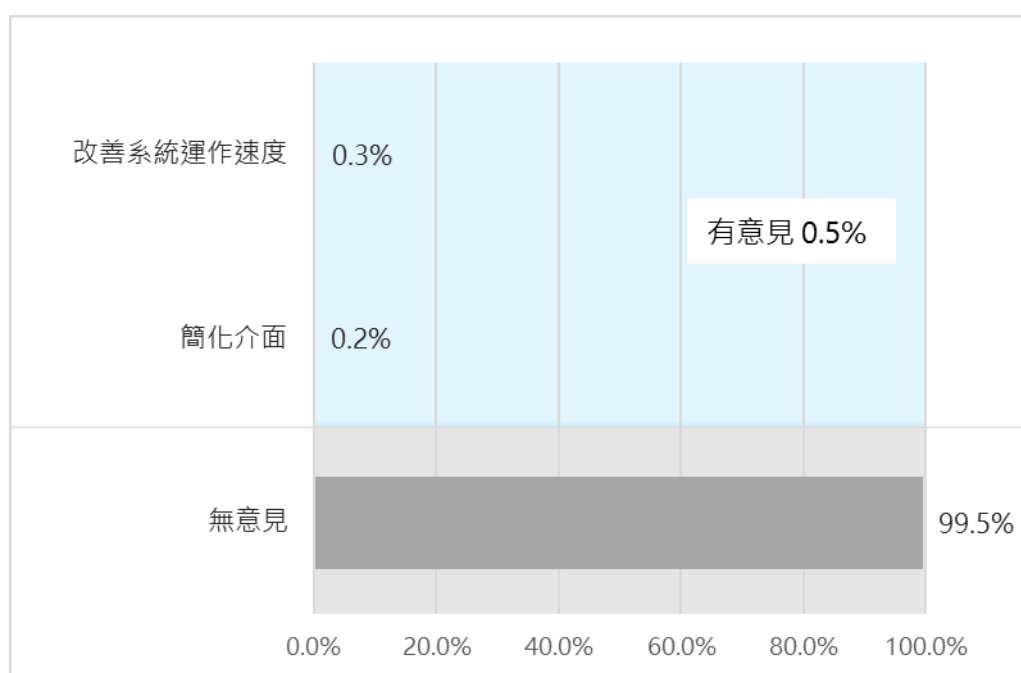


圖 3-11 對稅務 ATM 智慧服務機申辦項目之建議²

Base：曾使用過稅務 ATM 智慧服務機的受訪者(n=592)

² 各項建議之填答比例，係以該建議填答人數占「有意見」總人數之比例進行計算。

(三)財政部地方稅 LINE 好友加入率

題目：請問您是否已加入財政部地方稅 LINE 好友？

68.3%受訪者「已加入」財政部地方稅 LINE 好友，31.7%則「未加入」。

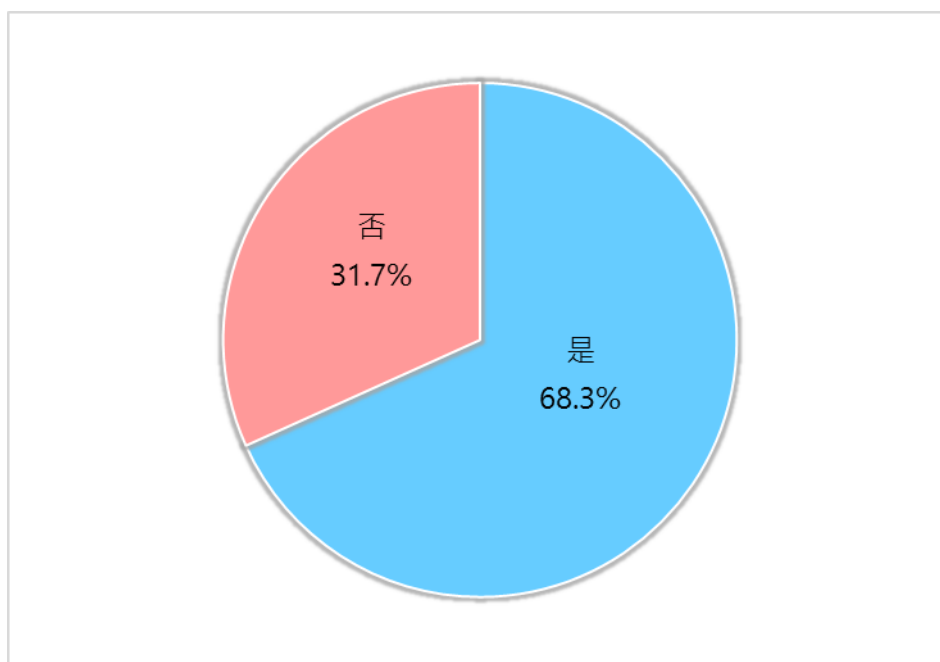


圖 3-12 財政部地方稅 LINE 好友加入率

Base：全體受訪者(n=2,514)

卡方檢定顯示， $p\text{-value} < 0.001$ （通過檢定），因此財政部地方稅 LINE 好友加入率，會因洽公處的不同而有顯著差異。交叉分析如下：

洽 公 處	在「瑞芳分處」洽公的受訪者，表示「已加入」的比例較高(98.8%)；在「三重分處」洽公的受訪者，表示「已加入」的比例較低(52.3%)。
-------	--

(四)新北市稅捐處官網接觸率

題目：請問您是否曾使用新北市稅捐處官網進行線上申辦(如申辦地價稅自用住宅優惠稅率、委託轉帳、電子稅單等)？

49.6%受訪者「曾使用過」新北市稅捐處官網進行線上申辦，50.4%則「不曾使用過」。

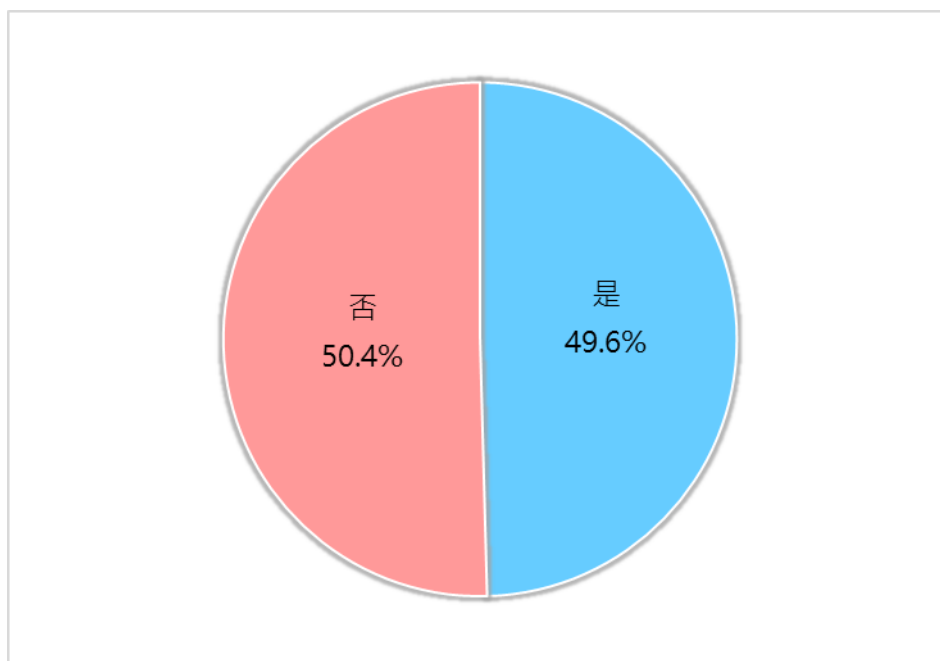


圖 3-13 新北市稅捐處官網接觸率

Base：全體受訪者(n=2,514)

卡方檢定顯示， $p\text{-value} < 0.001$ （通過檢定），因此新北市稅捐處官網接觸率，會因洽公處的不同而有顯著差異。交叉分析如下：

洽 公 處	在「汐止分處」洽公的受訪者，表示「曾使用過」的比例較高(64.6%)；在「瑞芳分處」洽公的受訪者，表示「曾使用過」的比例較低(6.2%)。
-------	---

(五)對新北市稅捐處官網線上申辦服務之建議

題目：【有使用過官網線上申辦者續答】請問您對新北市稅捐處官網線上申辦服務是否有其他建議？【開放題】

曾使用過新北市稅捐處官網進行線上申辦的 1,246 位受訪者當中，0.6%（7 位）有針對該官網提出相關建議，99.4%則無意見。

有提出建議的受訪者當中，71.4%（5 位）表示「簡化介面或選單」，至於表示「開發手機 APP 申辦服務」及「查詢項目更多元」者則各占 14.3%（1 位）。

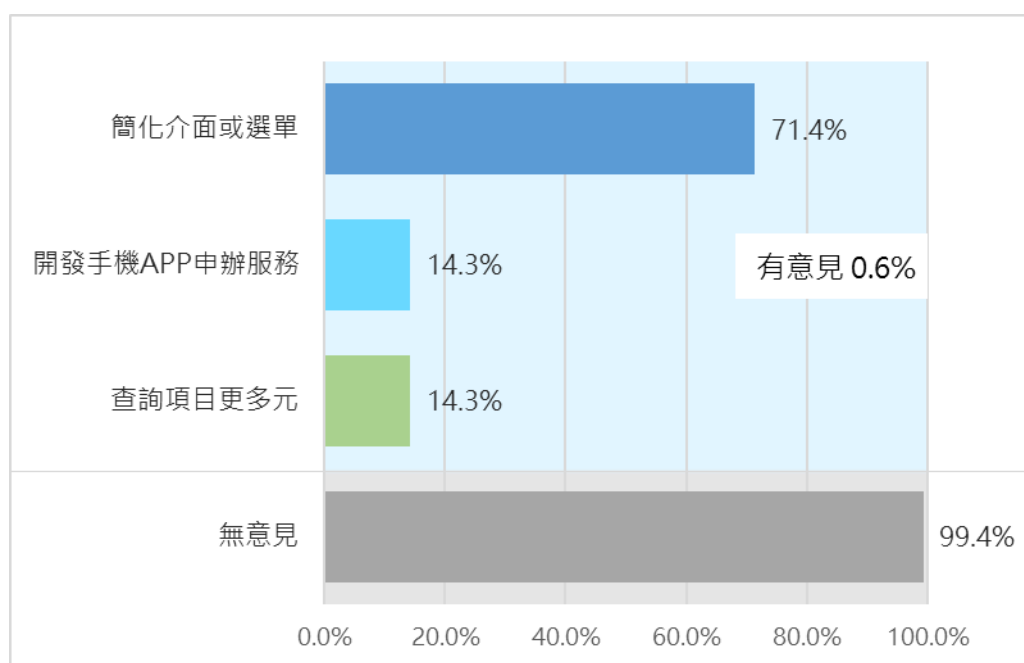


圖 3-14 對新北市稅捐處官網線上申辦服務之建議³

Base：曾使用過新北市稅捐處官網進行線上申辦的受訪者(n=1,246)

³ 各項建議之填答比例，係以該建議填答人數占「有意見」總人數之比例進行計算。

五、對新北市稅捐處的綜合建議

受訪者提出之綜合建議，以「增加、調整或檢修硬體設備」所占比例較高(0.8%)，其次依序為「停車服務更便民」(0.7%)、「提升服務效率以縮短洽公時間」(0.6%)及「提升室內環境舒適度」(0.5%)；其餘建議占比皆小於 0.5%，另有 95.2%表示無意見。

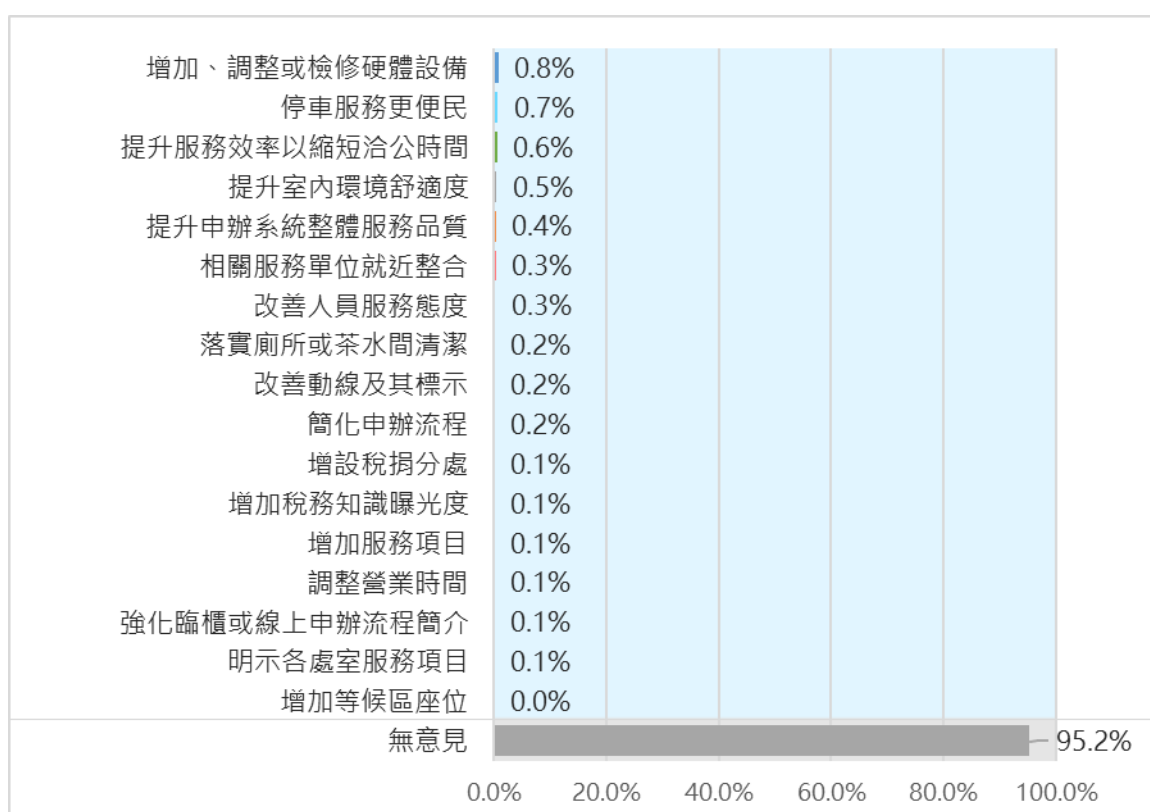


圖 3-15 對新北市稅捐處的綜合建議⁴

Base：全體受訪者(n=2,514)

⁴ 各項建議之填答比例，係以該建議填答人數占「有意見」總人數之比例進行計算。

六、總處及各分處問卷回收比例

本次調查之受訪者洽公處，以「瑞芳分處」所占比例較高(16.8%)，其次依序為「總處」(13.5%)、「三重分處」(11.2%)及「中和分處」(10.5%)；其餘分處占比皆小於 10.0%。

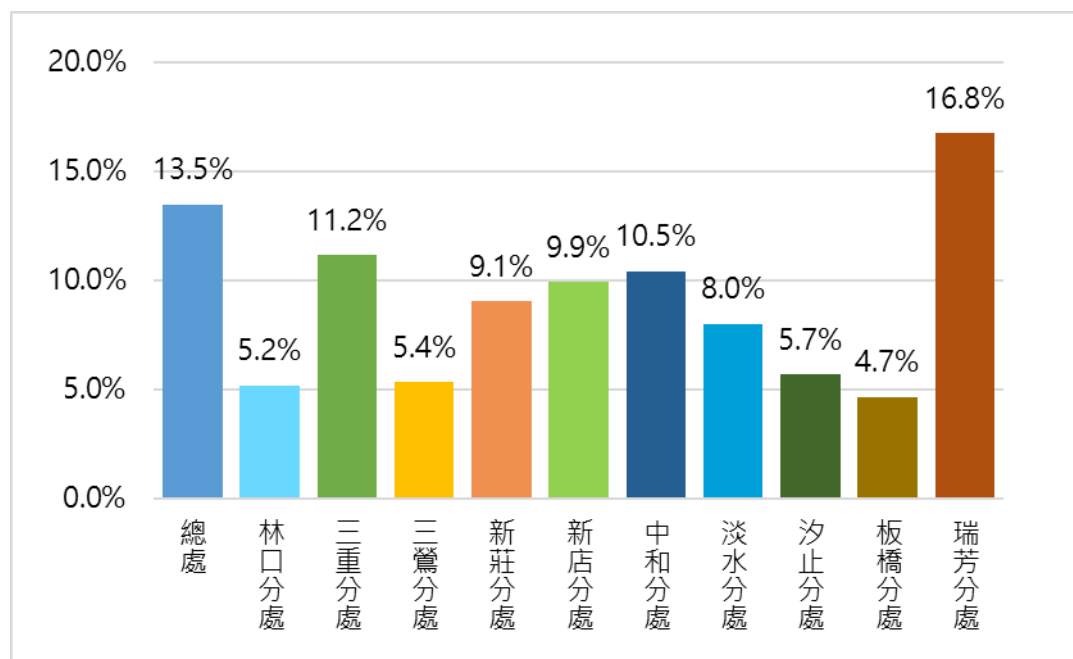


圖 3-16 總處及各分處問卷回收比例

Base：全體受訪者(n=2,514)

肆、民眾對新北市稅捐處滿意度之歷年趨勢分析

為使比較基準一致，且更清楚地呈現洽公民眾對於新北市稅捐處的滿意度，在此將「拒答」、「很難說」、「無意見」和「不知道」等未表態者扣除，不列入計算，僅分析表態者之滿意度。

本次滿意度之歷年趨勢分析項目包含：

- 一、「新北市稅捐處洽公環境及設施滿意度」以及「新北市稅捐處服務人員服務態度滿意度」，此兩項為 96 年開始調查之項目，至今累積 18 年調查數據。
- 二、「新北市稅捐處服務人員辦事效率或解說問題態度滿意度」為 110 年新增之題目，僅有 4 年之調查數據。
- 三、「新北市稅捐處環境整潔及整體綠美化滿意度」、「新北市稅捐處整體洽公動線及標示規劃滿意度」以及「新北市稅捐處服務人員或志工引導及問題回覆態度滿意度」4 個項目，為 111 年新增之題目，故僅有 3 年之調查數據。

一、「新北市稅捐處洽公環境及設施滿意度」歷年趨勢

本(113)年度受訪者對於「新北市稅捐處洽公環境及設施」表示滿意的比例為 99.9%，較去(112)年上升 0.1 個百分點；表示不滿意的比例為 0.1%，較去年下降 0.1 個百分點。

此項滿意度於 96 至 101 年相對較低，落在 92.3%至 96.4%之間，102 年以來則維持 97.5%以上之較高水準，其中，110 年以來之滿意度更趨近 100.0%，顯示新北市稅捐處洽公環境及設施於近年受到民眾極度肯定。

表 4-1 「新北市稅捐處洽公環境及設施滿意度」歷年趨勢

年度	96	97	98	99	100	101	102	103	104	105	106	107	108	109	110	111	112	113	與去年之差異
滿意	92.8%	94.4%	92.3%	92.8%	96.4%	95.7%	99.1%	98.9%	98.4%	98.9%	97.6%	97.6%	99.2%	98.4%	99.9%	99.9%	99.8%	99.9%	0.1%
普通	6.9%	5.5%	4.0%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
不滿意	0.3%	0.1%	3.7%	7.2%	3.6%	4.3%	0.9%	1.1%	1.6%	1.1%	2.4%	2.4%	0.8%	1.6%	0.1%	0.1%	0.2%	0.1%	-0.1%

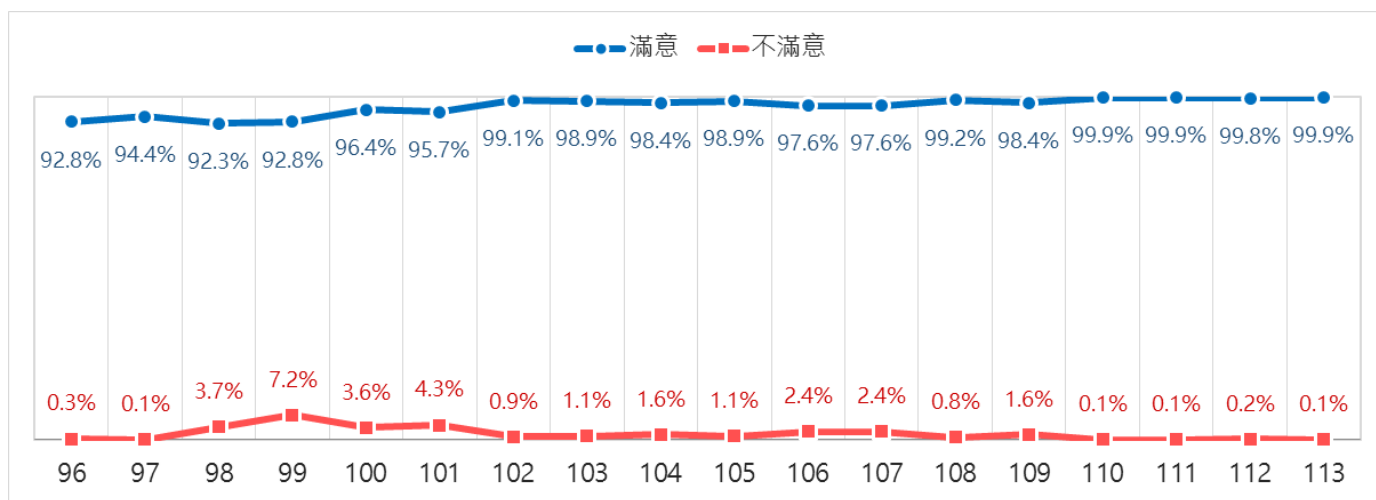


圖 4-1 「新北市稅捐處洽公環境及設施滿意度」歷年趨勢

二、「新北市稅捐處環境整潔及整體綠美化滿意度」歷年趨勢

本(113)年度受訪者對於「新北市稅捐處環境整潔及整體綠美化」表示滿意的比例為 100.0%，表示不滿意的比例為 0.0%，與去(112)年相同。

此項滿意度於 111 年趨近 100.0%，近兩年更達到 100.0%，顯示新北市稅捐處環境整潔及整體綠美化於近三年受到民眾極度肯定。

表 4-2 「新北市稅捐處環境整潔及整體綠美化滿意度」歷年趨勢

年度	111	112	113	與去年之差異
滿意	99.8%	100.0%	100.0%	0.0%
不滿意	0.2%	0.0%	0.0%	0.0%

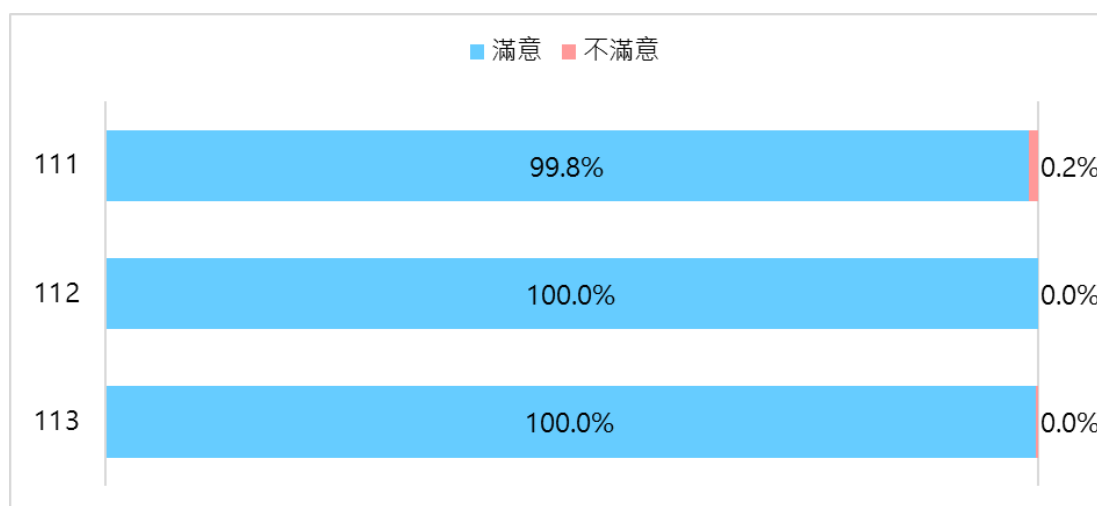


圖 4-2 「新北市稅捐處環境整潔及整體綠美化滿意度」歷年趨勢

三、「新北市稅捐處整體洽公動線及標示規劃滿意度」歷年趨勢

本（113）年度受訪者對於「新北市稅捐處整體洽公動線及標示規劃」表示滿意的比例為 99.8%，較去（112）年下降 0.1 個百分點；表示不滿意的比例為 0.2%，較去年上升 0.1 個百分點。

近三年此項滿意度皆趨近 100.0%，顯示新北市稅捐處整體洽公動線及標示規劃於近三年受到民眾極度肯定。

表 4-3 「新北市稅捐處整體洽公動線及標示規劃滿意度」歷年趨勢

年度	111	112	113	與去年之差異
滿意	99.9%	99.9%	99.8%	-0.1%
不滿意	0.1%	0.1%	0.2%	0.1%

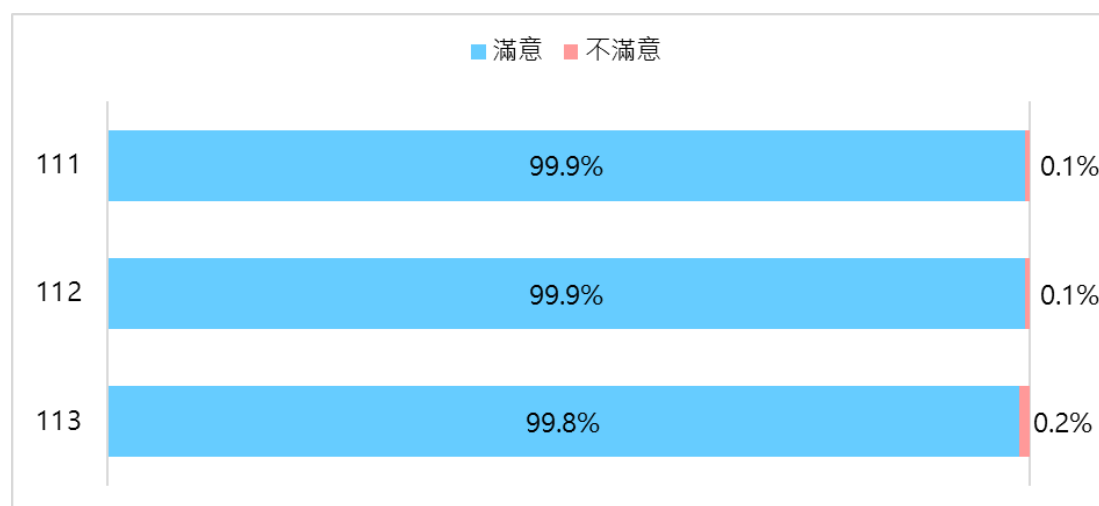


圖 4-3 「新北市稅捐處整體洽公動線及標示規劃滿意度」歷年趨勢

四、「新北市稅捐處服務人員服務態度滿意度」歷年趨勢

本(113)年度受訪者對於「新北市稅捐處服務人員服務態度」表示滿意的比例為 100.0%，表示不滿意的比例為 0.0%，與去(112)年相同。

此項滿意度於 96 至 101 年相對較低，落在 89.8%至 96.0%之間，102 年以來則維持 97.0%以上之較高水準，其中，110 年以來之滿意度更趨近或達到 100.0%，顯示新北市稅捐處服務人員服務態度於近年受到民眾極度肯定。

表 4-4 「新北市稅捐處服務人員服務態度滿意度」歷年趨勢

年度	96	97	98	99	100	101	102	103	104	105	106	107	108	109	110	111	112	113	與去年之差異
滿意	96.0%	95.1%	91.4%	89.8%	92.9%	95.6%	98.3%	97.6%	97.2%	97.2%	97.4%	97.8%	98.1%	98.7%	99.8%	100.0%	100.0%	100.0%	0.0%
普通	4.0%	4.7%	2.3%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
不滿意	0.1%	0.3%	6.3%	10.2%	7.1%	4.4%	1.7%	2.4%	2.8%	2.8%	2.6%	2.2%	1.9%	1.3%	0.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

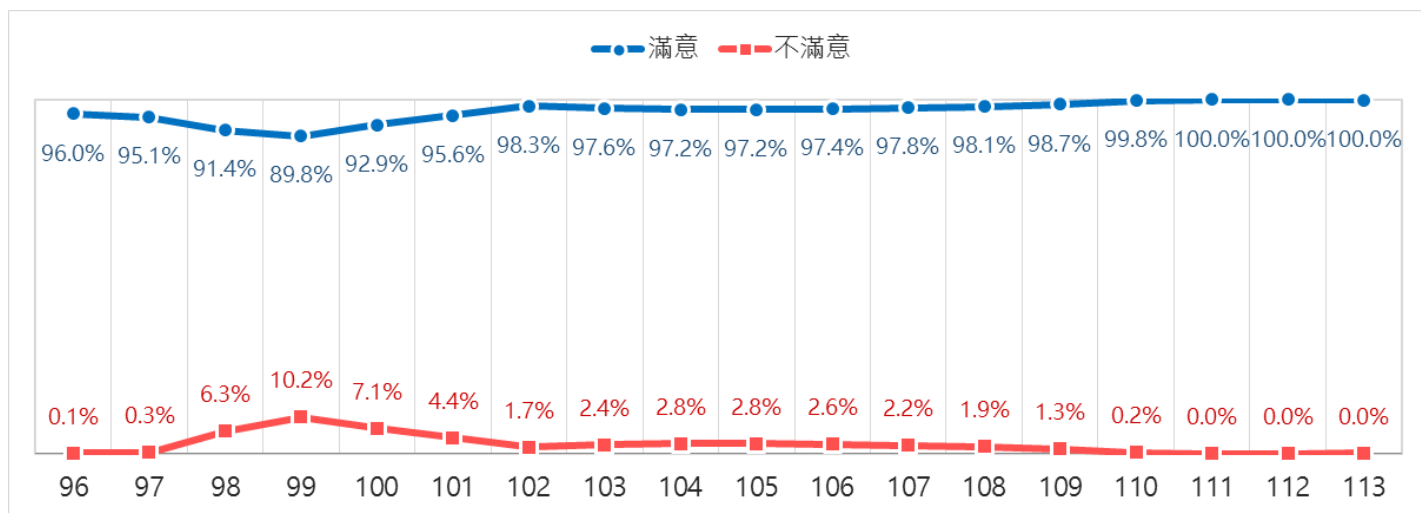


圖 4-4 「新北市稅捐處服務人員服務態度滿意度」歷年趨勢

五、「新北市稅捐處服務人員或志工引導及問題回覆態度滿意度」歷年趨勢

本（113）年度受訪者對於「新北市稅捐處服務人員或志工引導及問題回覆態度」表示滿意的比例為 99.9%，較去（112）年上升 0.2 個百分點；表示不滿意的比例為 0.1%，較去年下降 0.2 個百分點。

近三年此項滿意度皆趨近或達到 100.0%，顯示新北市稅捐處服務人員或志工引導及問題回覆態度於近三年受到民眾極度肯定。

表 4-5 「新北市稅捐處服務人員或志工引導及問題回覆態度滿意度」
歷年趨勢

年度	111	112	113	與去年 之差異
滿意	100.0%	99.7%	99.9%	0.2%
不滿意	0.0%	0.3%	0.1%	-0.2%

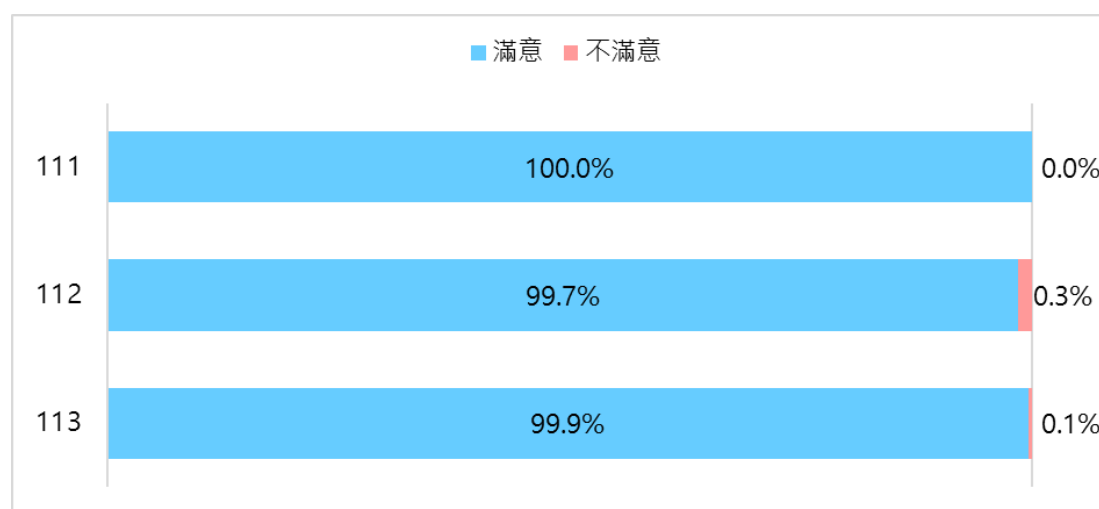


圖 4-5 「新北市稅捐處服務人員或志工引導及問題回覆態度滿意度」
歷年趨勢

六、「新北市稅捐處服務人員辦事效率或解說問題態度滿意度」歷年趨勢

本（113）年度受訪者對於「新北市稅捐處服務人員辦事效率或解說問題態度」表示滿意的比例為 100.0%，較去（112）年上升 0.1 個百分點；表示不滿意的比例為 0.0%，較去年下降 0.1 個百分點。

近四年此項滿意度皆趨近或達到 100.0%，顯示新北市稅捐處服務人員辦事效率或解說問題態度於近年受到民眾極度肯定。

表 4-6 「新北市稅捐處服務人員辦事效率或解說問題態度滿意度」
歷年趨勢

年度	110	111	112	113	與去年之差異
滿意	99.8%	100.0%	99.9%	100.0%	0.1%
不滿意	0.2%	0.0%	0.1%	0.0%	-0.1%

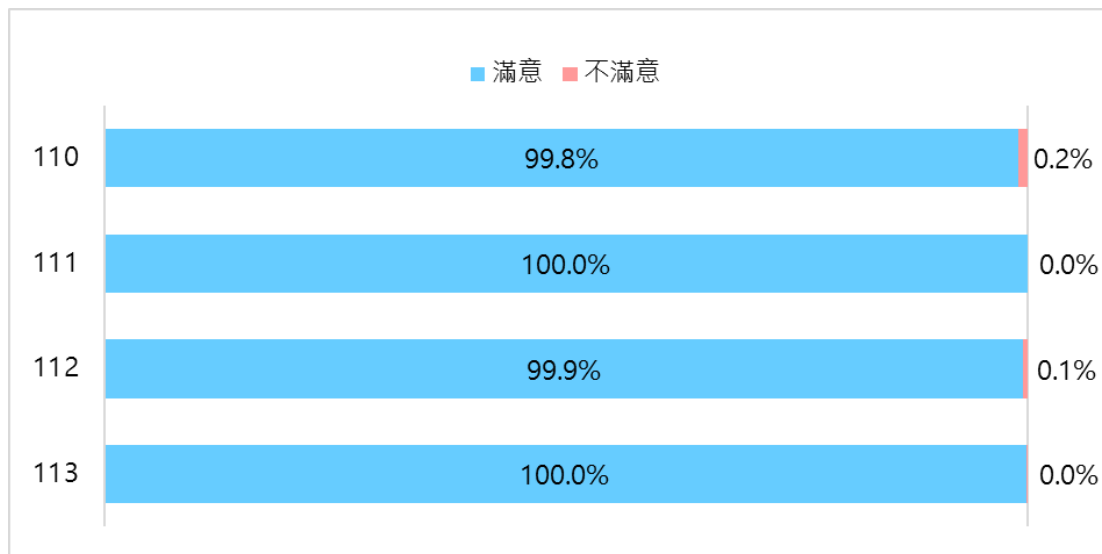


圖 4-6 「新北市稅捐處服務人員辦事效率或解說問題態度滿意度」
歷年趨勢

七、小結

整體而言，本（113）年度新北市稅捐處各項為民服務之表態者滿意度，皆趨近或達到 100.0%，與去（112）年相較，僅是至多 0.2% 的差異，與 110 及 111 年相較亦是如此。顯示近年新北市稅捐處之各項為民服務皆維持高品質，且受到民眾極度肯定。

表 4-7 新北市稅捐處各項服務滿意度之歷年趨勢

構面	項目	表態者滿意度				
		110年	111年	112年	113年	與去年之差異
洽公環境	新北市稅捐處洽公環境及設施滿意度	99.9%	99.9%	99.8%	99.9%	0.1%
	新北市稅捐處環境整潔及整體綠美化滿意度	-	99.8%	100.0%	100.0%	0.0%
	新北市稅捐處整體洽公動線及標示規劃滿意度	-	99.9%	99.9%	99.8%	-0.1%
服務禮儀	新北市稅捐處服務人員服務態度滿意度	99.8%	100.0%	100.0%	100.0%	0.0%
	新北市稅捐處服務人員或志工引導及問題回覆態度滿意度	-	100.0%	99.7%	99.9%	0.2%
服務專業性	新北市稅捐處服務人員辦事效率或解說問題態度滿意度	99.8%	100.0%	99.9%	100.0%	0.1%

伍、結論與建議

一、結論

表 5-1 新北市稅捐處各項為民服務評價彙整⁵

構面	項目	滿意	不滿意	未表態	表態者滿意度
洽公環境	新北市稅捐處洽公環境及設施滿意度	99.7%	0.1%	0.2%	99.9%
	新北市稅捐處環境整潔及整體綠美化滿意度	99.5%	0.0%	0.5%	100.0%
	新北市稅捐處整體洽公動線及標示規劃滿意度	99.4%	0.2%	0.4%	99.8%
服務禮儀	新北市稅捐處服務人員服務態度滿意度	99.8%	0.0%	0.2%	100.0%
	新北市稅捐處服務人員或志工引導及問題回覆態度滿意度	99.7%	0.1%	0.2%	99.9%
服務專業性	新北市稅捐處服務人員辦事效率或解說問題態度滿意度	99.7%	0.0%	0.3%	100.0%

註：「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。

本（113）年度新北市稅捐處各項為民服務滿意度彙整如上表。整體而言，新北市稅捐處在「洽公環境」、「服務禮儀」及「服務專業性」三構面，表態者滿意度皆趨近或達到 100.0%，與近年調查結果相較，也僅是至多 0.2% 的差異。顯示近年新北市稅捐處提供各項高品質之為民服務，深受民眾肯定。

在「服務措施使用經驗」方面，68.3% 受訪者已加入「財政部地方稅 LINE 好友」；60.4% 受訪者曾使用過「稅務 ATM 智慧服務機」；49.6% 受訪者曾使用過「新北市稅捐處官網」進行線上申辦。

有針對「稅務 ATM 智慧服務機」提出相關建議的 3 位受訪者當中，66.6%（2 位）表示「改善系統運作速度」，33.4%（1 位）則表示「簡化介面」。

有針對「新北市稅捐處官網」提出相關建議的 7 位受訪者當中，71.4%（5 位）表示「簡化介面或選單」，至於表示「開發手機 APP 申辦服務」及「查詢項目更多元」者則各占 14.3%（1 位）。

⁵ 「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。

119 位受訪者向新北市稅捐處提出之綜合建議，以「增加、調整或檢修硬體設備」所占比例較高(0.8%)，其次依序為「停車服務更便民」(0.7%)、「提升服務效率以縮短洽公時間」(0.6%)及「提升室內環境舒適度」(0.5%)等。

二、建議

(一)增加、調整或檢修硬體設備

「增加、調整或檢修硬體設備」為受訪者向新北市稅捐處提出之綜合建議當中，所占比例最高者，其中「三重分處」有五成有意見受訪者反映此議題，「新店分處」亦超過三成，應列為優先改善之服務據點。可改善的項目包含調整燈光、號碼機維修、提供電子簽名面板觸控筆等。

(二)停車服務更便民

「停車服務更便民」為受訪者向新北市稅捐處提出之綜合建議當中，所占比例次高者，其中「三鶯分處」有四成有意見受訪者反映此議題，「板橋分處」及「總處」亦超過三成，應列為優先改善之服務據點。可改善的項目包含增加週邊停車場指引、延長停車限時等。

(三)提升服務效率以縮短洽公時間

「提升服務效率以縮短洽公時間」於受訪者向新北市稅捐處提出之綜合建議當中，亦占有相當程度的比例，其中「林口分處」有五成有意見受訪者反映此議題，「新莊分處」亦超過三成，應列為優先改善之服務據點。可改善的項目包含增開服務櫃台、午休時間安排值勤服務人員、提升承辦效率等。

(四)提升室內環境舒適度

「提升室內環境舒適度」於受訪者向新北市稅捐處提出之綜合建議當中，也占有一定程度的比例，其中「汐止分處」有五成有意見受訪者反映此議題，「板橋分處」亦超過三成，應列為優先改善之服務據點。可改善的項目包含加強空調冷房效果、促進室內空氣流通、加強廁所環境整潔等。

(五)推廣官網線上申辦

整體而言，新北市稅捐處官網線上申辦的接觸率僅約五成，其中，「瑞芳分處」之接觸率更不足一成，有很大的進步空間。建議貴處可加強推廣，讓官網線上申辦服務能被更多洽公市民知悉並運用。

附錄一、為民服務問卷百分比表

訪問主題：113 年度為民服務滿意度調查

訪問日期：113 年 7 月 15 日至 9 月 13 日

有效樣本：2,514 人

調查方法：採用網路問卷

回答人數：2,514 人

1. 請問您對新北市稅捐處的洽公環境及設施滿不滿意？

答項		次數	百分比
(01)	非常滿意	2,326	92.5%
(02)	還算滿意	180	7.2%
(03)	不太滿意	3	0.1%
(04)	非常不滿意	0	0.0%
(98)	無意見	5	0.2%

回答人數：2,514 人

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

答項		次數	百分比
(01)	非常滿意	2,322	92.4%
(02)	還算滿意	178	7.1%
(03)	不太滿意	1	0.0%
(04)	非常不滿意	0	0.0%
(98)	無意見	13	0.5%

回答人數：2,514 人

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

答項		次數	百分比
(01)	非常滿意	2,328	92.6%
(02)	還算滿意	171	6.8%
(03)	不太滿意	6	0.2%
(04)	非常不滿意	0	0.0%
(98)	無意見	9	0.4%

回答人數：2,514 人

4. 請問您對新北市稅捐處服務人員的服務態度滿不滿意？

答項		次數	百分比
(01)	非常滿意	2,362	94.0%
(02)	還算滿意	146	5.8%
(03)	不太滿意	1	0.0%
(04)	非常不滿意	0	0.0%
(98)	無意見	5	0.2%

回答人數：2,514 人

5. 請問您對新北市稅捐處服務人員或志工引導及問題回覆態度滿不滿意？

答項		次數	百分比
(01)	非常滿意	2,365	94.1%
(02)	還算滿意	141	5.6%
(03)	不太滿意	2	0.1%
(04)	非常不滿意	0	0.0%
(98)	無意見	6	0.2%

回答人數：2,514 人

6. 請問您對新北市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？

答項		次數	百分比
(01)	非常滿意	2,359	93.8%
(02)	還算滿意	147	5.9%
(03)	不太滿意	1	0.0%
(04)	非常不滿意	0	0.0%
(98)	無意見	7	0.3%

回答人數：980 人

7. 請問您至新北市稅捐處洽公是否曾使用稅務 ATM 智慧服務機核發書證(提供北北基桃跨區申辦服務)、稅務申辦或節稅健檢等服務？

答項		次數	百分比
(01)	是	592	60.4%
(02)	否	388	39.6%

回答人數：592 人

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

答項		次數	百分比
(100)	有意見	3	0.5%
(01)	改善系統運作速度	2	66.6%
(02)	簡化介面	1	33.4%
(998)	無意見	589	99.5%

註：各項建議之填答比例，係以該建議填答人數占「有意見」總人數之比例進行計算。

回答人數：2,514 人

9. 請問您是否已加入財政部地方稅 LINE 好友？

答項		次數	百分比
(01)	是	1,716	68.3%
(02)	否	798	31.7%

回答人數：2,514 人

10. 請問您是否曾使用新北市稅捐處官網進行線上申辦(如申辦地價稅自用住宅優惠稅率、委託轉帳、電子稅單等)？

答項		次數	百分比
(01)	是	1,246	49.6%
(02)	否	1,268	50.4%

回答人數：1,246 人

11. (有使用過官網線上申辦者續答)請問您對新北市稅捐處官網線上申辦服務是否有其他建議？【開放題】

答項		次數	百分比
(100)	有意見	7	0.6%
(01)	簡化介面或選單	5	71.4%
(02)	開發手機 APP 申辦服務	1	14.3%
(03)	查詢項目更多元	1	14.3%
(998)	無意見	1,239	99.4%

註：各項建議之填答比例，係以該建議填答人數占「有意見」總人數之比例進行計算。

回答人數：2,514 人

12. 請問您對新北市稅捐處有任何寶貴建議，可以提供本處參考？【開放題】

答項		次數	百分比
(01)	增加、調整或檢修硬體設備	19	0.8%
(02)	停車服務更便民	18	0.7%
(03)	提升服務效率以縮短洽公時間	15	0.6%
(04)	提升室內環境舒適度	12	0.5%
(05)	提升申辦系統整體服務品質	10	0.4%
(06)	相關服務單位就近整合	8	0.3%
(07)	改善人員服務態度	7	0.3%
(08)	落實廁所或茶水間清潔	4	0.2%
(09)	改善動線及其標示	4	0.2%
(10)	簡化申辦流程	4	0.2%
(11)	增設稅捐分處	3	0.1%
(12)	增加稅務知識曝光度	3	0.1%
(13)	增加服務項目	3	0.1%
(14)	調整營業時間	3	0.1%
(15)	強化臨櫃或線上申辦流程簡介	3	0.1%
(16)	明示各處室服務項目	2	0.1%
(17)	增加等候區座位	1	0.0%
(98)	無意見	2,395	95.2%

回答人數：2,514 人

13. 請問您是至新北市稅捐處總處或哪一個分處洽公進而填寫此問卷？

答項		次數	百分比
(01)	總處	340	13.5%
(02)	林口分處	131	5.2%
(03)	三重分處	281	11.2%
(04)	三鶯分處	135	5.4%
(05)	新莊分處	228	9.1%
(06)	新店分處	250	9.9%
(07)	中和分處	263	10.5%
(08)	淡水分處	202	8.0%
(09)	汐止分處	144	5.7%
(10)	板橋分處	118	4.7%
(11)	瑞芳分處	422	16.8%

附錄二、交叉表

附表 1 新北市稅捐處洽公環境及設施滿意度

單位：人；%

	樣本數	合計	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	無意見
總計	2,514	100.0	99.7	92.5	7.2	0.1	0.1	0.2
洽公處								
總處	340	100.0	99.7	90.3	9.4	0.3	0.3	-
林口分處	131	100.0	100.0	91.6	8.4	-	-	-
三重分處	281	100.0	100.0	94.3	5.7	-	-	-
三鶯分處	135	100.0	99.3	97.8	1.5	0.7	0.7	-
新莊分處	228	100.0	100.0	93.0	7.0	-	-	-
新店分處	250	100.0	99.2	92.0	7.2	-	-	0.8
中和分處	263	100.0	100.0	88.6	11.4	-	-	-
淡水分處	202	100.0	99.0	87.6	11.4	0.5	0.5	0.5
汐止分處	144	100.0	100.0	93.8	6.3	-	-	-
板橋分處	118	100.0	98.3	78.8	19.5	-	-	1.7
瑞芳分處	422	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-

附表 2 新北市稅捐處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	無意見
總計	2,514	100.0	99.5	92.4	7.1	0.0	0.0	0.5
洽公處								
總處	340	100.0	99.1	90.9	8.2	0.3	0.3	0.6
林口分處	131	100.0	99.2	90.1	9.2	-	-	0.8
三重分處	281	100.0	99.6	94.3	5.3	-	-	0.4
三鶯分處	135	100.0	100.0	97.8	2.2	-	-	-
新莊分處	228	100.0	100.0	90.8	9.2	-	-	-
新店分處	250	100.0	98.4	92.4	6.0	-	-	1.6
中和分處	263	100.0	99.6	88.6	11.0	-	-	0.4
淡水分處	202	100.0	99.5	87.6	11.9	-	-	0.5
汐止分處	144	100.0	99.3	93.8	5.6	-	-	0.7
板橋分處	118	100.0	98.3	79.7	18.6	-	-	1.7
瑞芳分處	422	100.0	100.0	99.8	0.2	-	-	-

附表 3 新北市稅捐處整體洽公動線及標示規劃滿意度

單位：人；%

	樣本數	合計	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	無意見
總計	2,514	100.0	99.4	92.6	6.8	0.2	0.2	0.4
洽公處								
總處	340	100.0	99.7	91.8	7.9	-	-	0.3
林口分處	131	100.0	99.2	89.3	9.9	0.8	0.8	-
三重分處	281	100.0	99.6	95.4	4.3	-	-	0.4
三鶯分處	135	100.0	100.0	97.0	3.0	-	-	-
新莊分處	228	100.0	100.0	92.5	7.5	-	-	-
新店分處	250	100.0	98.8	91.2	7.6	0.4	0.4	0.8
中和分處	263	100.0	98.9	89.7	9.1	0.8	0.8	0.4
淡水分處	202	100.0	98.5	86.1	12.4	0.5	0.5	1.0
汐止分處	144	100.0	100.0	95.1	4.9	-	-	-
板橋分處	118	100.0	98.3	79.7	18.6	-	-	1.7
瑞芳分處	422	100.0	99.8	99.5	0.2	0.2	0.2	-

附表 4 新北市稅捐處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	無意見
總計	2,514	100.0	99.8	94.0	5.8	0.0	0.0	0.2
洽公處								
總處	340	100.0	100.0	92.6	7.4	-	-	-
林口分處	131	100.0	98.5	88.5	9.9	0.8	0.8	0.8
三重分處	281	100.0	100.0	96.4	3.6	-	-	-
三鶯分處	135	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-
新莊分處	228	100.0	99.6	93.9	5.7	-	-	0.4
新店分處	250	100.0	100.0	92.4	7.6	-	-	-
中和分處	263	100.0	100.0	93.2	6.8	-	-	-
淡水分處	202	100.0	100.0	89.1	10.9	-	-	-
汐止分處	144	100.0	100.0	94.4	5.6	-	-	-
板橋分處	118	100.0	97.5	82.2	15.3	-	-	2.5
瑞芳分處	422	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-

附表 5 新北市稅捐處服務人員或志工引導及問題回覆態度滿意度

單位：人；%

	樣本數	合計	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	無意見
總計	2,514	100.0	99.7	94.1	5.6	0.1	0.1	0.2
洽公處								
總處	340	100.0	99.7	92.9	6.8	-	-	0.3
林口分處	131	100.0	98.5	90.1	8.4	0.8	0.8	0.8
三重分處	281	100.0	100.0	96.8	3.2	-	-	-
三鶯分處	135	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-
新莊分處	228	100.0	99.6	94.7	4.8	-	-	0.4
新店分處	250	100.0	100.0	91.6	8.4	-	-	-
中和分處	263	100.0	99.6	91.6	8.0	-	-	0.4
淡水分處	202	100.0	99.5	89.6	9.9	0.5	0.5	-
汐止分處	144	100.0	100.0	96.5	3.5	-	-	-
板橋分處	118	100.0	98.3	82.2	16.1	-	-	1.7
瑞芳分處	422	100.0	100.0	99.8	0.2	-	-	-

附表 6 新北市稅捐處服務人員辦事效率或解說問題態度滿意度

單位：人；%

	樣本數	合計	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	無意見
總計	2,514	100.0	99.7	93.8	5.8	0.0	0.0	0.3
洽公處	a							
總處	340	100.0	99.4	91.8	7.6	-	-	0.6
林口分處	131	100.0	97.7	90.8	6.9	0.8	0.8	1.5
三重分處	281	100.0	100.0	96.1	3.9	-	-	-
三鶯分處	135	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-
新莊分處	228	100.0	100.0	93.0	7.0	-	-	-
新店分處	250	100.0	99.6	92.4	7.2	-	-	0.4
中和分處	263	100.0	100.0	92.8	7.2	-	-	-
淡水分處	202	100.0	100.0	88.6	11.4	-	-	-
汐止分處	144	100.0	100.0	95.1	4.9	-	-	-
板橋分處	118	100.0	98.3	83.1	15.3	-	-	1.7
瑞芳分處	422	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-

註：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 稅務 ATM 智慧服務機接觸率

單位：人；%

	樣本數	合計	是	否
總計	980	100.0%	60.4%	39.6%
洽公處	a			
總處	340	100.0%	63.2%	36.8%
林口分處	131	100.0%	71.8%	28.2%
三重分處	281	100.0%	48.8%	51.2%
新莊分處	228	100.0%	64.0%	36.0%

註：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 智慧服務機申辦項目之建議【開放題】

單位：人；%

	樣本數	有意見	改善系統運作速度	簡化介面	無意見
總計	592	0.5	66.6	33.4	99.5
洽公處					
總處	215	0.5	100.0	-	99.5
林口分處	94	-	-	-	100.0
三重分處	137	0.7	-	100.0	99.3
新莊分處	146	0.7	100.0	-	99.3

註：1.本題為開放題（複選題），不進行卡方檢定。

2.各項建議之填答比例，係以該建議填答人數占「有意見」總人數之比例進行計算。

附表 9 財政部地方稅 LINE 好友加入率

單位：人；%

	樣本數	合計	是	否
總計	2,514	100.0	68.3	31.7
洽公處 ***				
總處	340	100.0	66.8	33.2
林口分處	131	100.0	65.6	34.4
三重分處	281	100.0	52.3	47.7
三鶯分處	135	100.0	63.7	36.3
新莊分處	228	100.0	62.3	37.7
新店分處	250	100.0	58.8	41.2
中和分處	263	100.0	64.6	35.4
淡水分處	202	100.0	62.4	37.6
汐止分處	144	100.0	67.4	32.6
板橋分處	118	100.0	60.2	39.8
瑞芳分處	422	100.0	98.8	1.2

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

附表 10 新北市稅捐處官網接觸率

單位：人；%

	樣本數	合計	是	否
總計	2,514	100.0	49.6	50.4
洽公處 ***				
總處	340	100.0	62.9	37.1
林口分處	131	100.0	61.1	38.9
三重分處	281	100.0	52.0	48.0
三鶯分處	135	100.0	54.1	45.9
新莊分處	228	100.0	61.0	39.0
新店分處	250	100.0	57.2	42.8
中和分處	263	100.0	57.0	43.0
淡水分處	202	100.0	58.9	41.1
汐止分處	144	100.0	64.6	35.4
板橋分處	118	100.0	53.4	46.6
瑞芳分處	422	100.0	6.2	93.8

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

附表 11 對新北市稅捐處官網線上申辦服務之建議【開放題】

單位：人；%

	樣本數	有意見	簡化 介面或選單	開發手機APP申 辦服務	查詢項目 更多元	無意見
總計	1,246	0.6	71.4	14.3	14.3	99.4
洽公處						
總處	214	0.9	100.0	-	-	99.1
林口分處	80	-	-	-	-	100.0
三重分處	146	1.4	100.0	-	-	98.6
三鶯分處	73	-	-	-	-	100.0
新莊分處	139	-	-	-	-	100.0
新店分處	143	0.7	-	100.0	-	99.3
中和分處	150	0.7	100.0	-	-	99.3
淡水分處	119	0.8	-	-	100.0	99.2
汐止分處	93	-	-	-	-	100.0
板橋分處	63	-	-	-	-	100.0
瑞芳分處	26	-	-	-	-	100.0

註：1.本題為開放題（複選題），不進行卡方檢定。

2.各項建議之填答比例，係以該建議填答人數占「有意見」總人數之比例進行計算。

附表 12 對新北市稅捐處的綜合建議【開放題】

單位：人；%

	樣本數	增加、調整或檢 修硬體設備（如 增設影印機、調 整燈光等）	停車服務更便民 （如增加車位、 延長限時等）	提升服務效 率以縮短洽 公時間	提升室內環 境舒適度	提升申辦系 統整體服務 品質	相關服務單 位就近整合
總計	2,514	0.8	0.7	0.6	0.5	0.4	0.3
洽公處							
總處	340	0.6	2.4	0.3	0.6	0.9	0.9
林口分處	131	-	-	3.8	-	0.8	0.8
三重分處	281	1.1	-	0.4	0.4	0.4	-
三鶯分處	135	-	3.0	-	1.5	-	0.7
新莊分處	228	0.4	0.4	2.2	-	0.9	0.4
新店分處	250	2.4	0.4	0.4	0.4	-	-
中和分處	263	1.5	0.4	-	0.8	0.8	0.4
淡水分處	202	0.5	0.5	1.0	-	0.5	0.5
汐止分處	144	1.4	0.7	-	2.1	-	-
板橋分處	118	-	0.8	-	0.8	-	-
瑞芳分處	422	-	-	-	-	-	-

註：本題為開放題（複選題），不進行卡方檢定。

附表 12 對新北市稅捐處的綜合建議【開放題】(續 1)

單位：人；%

	樣本數	改善人員服務態度	落實廁所或茶水間清潔	改善動線及其標示	簡化申辦流程	增設稅捐分處	增加稅務知識曝光度
總計	2,514	0.3	0.2	0.2	0.2	0.1	0.1
治公處							
總處	340	0.6	0.9	-	-	-	-
林口分處	131	1.5	-	0.8	-	-	-
三重分處	281	-	-	-	-	-	-
三鶯分處	135	0.7	-	-	-	0.7	0.7
新莊分處	228	0.4	-	-	0.9	0.4	-
新店分處	250	0.4	0.4	0.4	0.4	-	0.4
中和分處	263	-	-	0.4	0.4	0.4	-
淡水分處	202	-	-	0.5	-	-	-
汐止分處	144	-	-	-	-	-	-
板橋分處	118	-	-	-	-	-	0.8
瑞芳分處	422	-	-	-	-	-	-

註：本題為開放題（複選題），不進行卡方檢定。

附表 12 對新北市稅捐處的綜合建議【開放題】(續完)

單位：人；%

	樣本數	增加服務項目（如提供逾期繳款、委託代理人可查詢資料等）	調整營業時間	強化臨櫃或線上申辦流程簡介	明示各處室服務項目	增加等候區座位	無意見
總計	2,514	0.1	0.1	0.1	0.1	0.0	95.2
治公處							
總處	340	-	-	-	0.3	0.3	92.4
林口分處	131	-	-	-	-	-	92.4
三重分處	281	-	-	-	-	-	97.9
三鶯分處	135	-	-	-	-	-	92.6
新莊分處	228	0.4	-	-	-	-	93.4
新店分處	250	0.4	0.4	-	-	-	93.6
中和分處	263	-	0.8	0.4	0.4	-	93.5
淡水分處	202	0.5	-	1.0	-	-	95.0
汐止分處	144	-	-	-	-	-	95.8
板橋分處	118	-	-	-	-	-	97.5
瑞芳分處	422	-	-	-	-	-	100.0

註：本題為開放題（複選題），不進行卡方檢定。