

新北市政府稅捐稽徵處

『114 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 114 年 11 月 10 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、推行的便民措施等之滿意程度，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 114 年 7 月 1 日至 8 月 29 日，調查對象則為 114 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 2,210 位成功完成填答。

調查顯示，民眾對於洽公環境、服務禮儀與服務專業性三構面給予極高肯定，表態者滿意度皆高於 99.7%。儘管整體服務品質優異，數位服務尚有進步空間：60.1%的受訪者使用過「申辦案件線上補件」，但建議增加稅務申報與查詢稅率功能，以及簡化介面；56.2%的受訪者使用過官網線上申辦，則有簡化申請流程、希望免用讀卡機等建議。此外，僅約 65.6%的受訪者加入財政部地方稅 LINE 官方帳號，顯示民眾使用通訊軟體接收官方資訊的行為模式尚未全面普及。在硬體與人力方面，民眾反映最多的綜合建議是「改善冷氣不夠冷」，其次為「臨櫃人力不足」及「停車不便」。

為持續提升服務品質與便利性，未來應優先針對數位系統功能優化、加強官網整合性，以及改善空調與人力配置等面向精進，以維持並強化民眾對機關的信任與肯定。

目錄

摘要.....	I
目錄.....	II
圖目錄.....	IV
表目錄.....	V
壹、緒論.....	1
一、動機.....	1
二、依據與目的	1
三、範圍與對象	1
貳、調查方法	2
一、問卷設計	2
二、調查期間	3
三、資料分析方法	3
參、結果分析	4
一、洽公環境評價	4
二、服務禮儀評價	8
三、服務專業性評價	11
四、服務措施使用經驗及建議	13
五、對新北市稅捐處的綜合建議	18
六、總處及各分處問卷回收比例	19
肆、民眾對新北市稅捐處滿意度之歷年趨勢分析	20
一、「新北市稅捐處洽公環境及設施滿意度」歷年趨勢	21
二、「新北市稅捐處環境整潔及整體綠美化滿意度」歷年趨勢	22
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	23
四、「新北市稅捐處服務人員服務態度滿意度」歷年趨勢	24
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.....	25

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.....	26
七、小結.....	27
伍、結論與建議	28
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	4
圖 3-2 新北市稅捐處洽公環境及設施滿意度	5
圖 3-3 新北市稅捐處環境整潔及整體綠美化滿意度	6
圖 3-4 新北市稅捐處整體洽公動線及標示規劃滿意度	7
圖 3-5 服務禮儀滿意度	8
圖 3-6 新北市稅捐處服務人員服務態度滿意度	9
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 ..	10
圖 3-8 服務專業性滿意度	11
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	12
圖 3-10 申辦案件線上補件服務使用率	13
圖 3-11 對申辦案件線上補件服務之建議	14
圖 3-12 新北市稅捐處官網使用率	15
圖 3-13 對新北市稅捐處官網線上申辦服務之建議	16
圖 3-14 財政部地方稅 LINE 好友加入率	17
圖 3-15 對新北市稅捐處的綜合建議	18
圖 3-16 總處及各分處問卷回收比例	19
圖 4-1 「新北市稅捐處洽公環境及設施滿意度」歷年趨勢	21
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 ..	22
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 ..	23
圖 4-4 「新北市稅捐處服務人員服務態度滿意度」歷年趨勢	24
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	25
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	26

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.....	21
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....	22
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	23
表 4-4 「新北市稅捐處服務人員服務態度滿意度」歷年趨勢.....	24
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.....	25
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.....	26
表 4-7 新北市稅捐處各項服務滿意度之歷年趨勢.....	27
表 5-1 新北市稅捐處各項為民服務評價彙整.....	28

附表目錄

附表 1 新北市稅捐處洽公環境及設施滿意度	38
附表 2 新北市稅捐處環境整潔及整體綠美化滿意度	38
附表 3 新北市稅捐處整體洽公動線及標示規劃滿意度	39
附表 4 新北市稅捐處服務人員服務態度滿意度	39
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 ..	40
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	40
附表 7 申辦案件線上補件服務使用率	41
附表 8 對申辦案件線上補件服務之建議【開放題】	41
附表 9 新北市稅捐處官網使用率	42
附表 10 對新北市稅捐處官網線上申辦服務之建議【開放題】	42
附表 11 財政部地方稅 LINE 好友加入率	44
附表 12 對新北市稅捐處的綜合建議【開放題】	44

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民眾的意見，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 113 至 114 年間，民眾之滿意程度變化。

三、範圍與對象

114 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、服務措施使用經驗及相關建議評量為主，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、申辦案件線上補件服務使用率
- 2、對申辦案件線上補件服務之建議
- 3、新北市稅捐處官網使用率
- 4、對新北市稅捐處官網線上申辦服務之建議
- 5、財政部地方稅 LINE 好友加入率

(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 114 年 7 月 1 日至 8 月 27 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

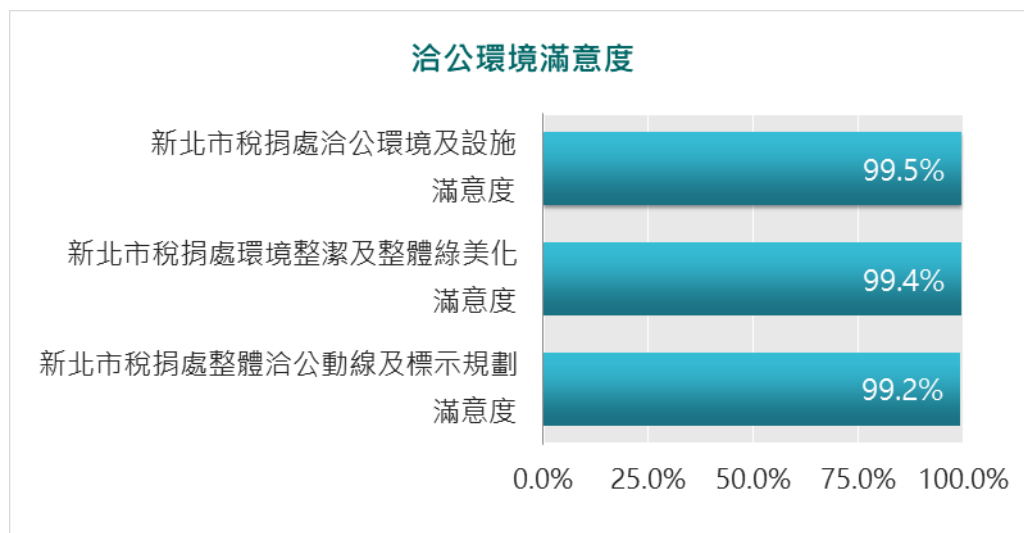


圖 3-1 洽公環境滿意度

(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，99.5%受訪者表示滿意（91.6%非常滿意，7.9%還算滿意），0.3%表示不滿意（0.2%不太滿意，0.1%非常不滿意）。另有 0.2%受訪者無意見。

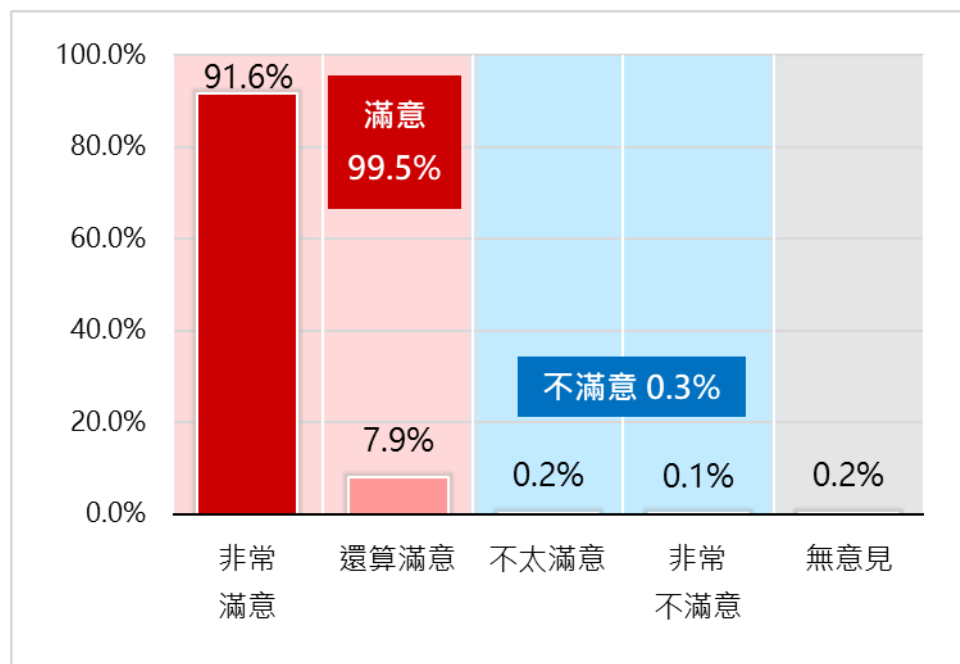


圖 3-2 新北市稅捐處洽公環境及設施滿意度

Base：全體受訪者(n=2,210)

卡方檢定顯示， $p\text{-value}=0.53 > 0.05$ （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，99.4%受訪者表示滿意(91.2%非常滿意，8.2%還算滿意)，0.2%表示不滿意(0.2%不太滿意，0.0%非常不滿意)，另有0.4%受訪者無意見。

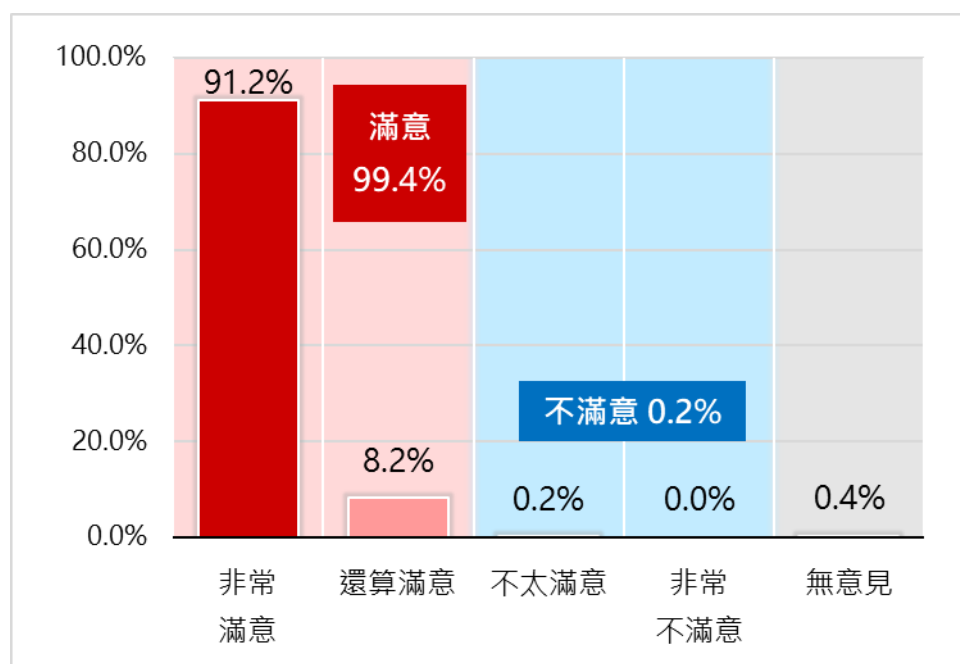


圖 3-3 新北市稅捐處環境整潔及整體綠美化滿意度

Base：全體受訪者(n=2,210)

卡方檢定顯示， $p\text{-value}=0.83 > 0.05$ （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，99.2%受訪者表示滿意（92.1%非常滿意，7.1%還算滿意），0.3%表示不滿意（0.2%不太滿意，0.1%非常不滿意）。另有 0.5%受訪者無意見。

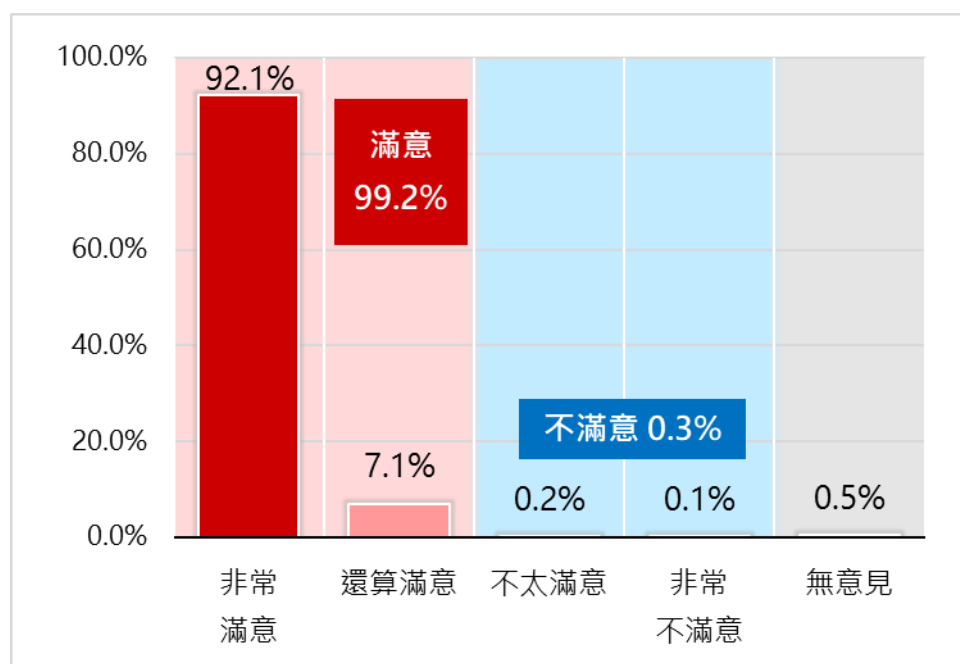


圖 3-4 新北市稅捐處整體洽公動線及標示規劃滿意度

Base：全體受訪者(n=2,210)

卡方檢定顯示， $p\text{-value}=0.53 > 0.05$ （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

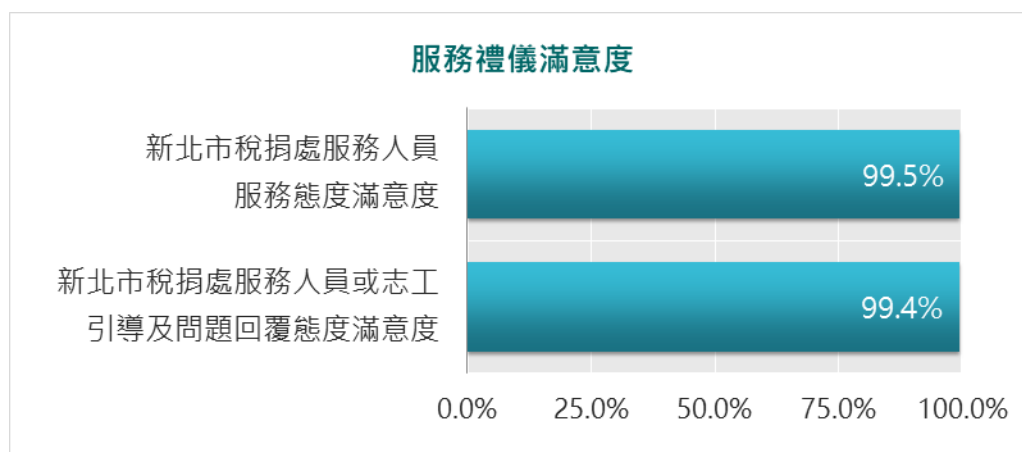


圖 3-5 服務禮儀滿意度

(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，99.5%受訪者表示滿意（93.4%非常滿意，6.1%還算滿意），0.2%表示不滿意（0.1%不太滿意，0.1%非常不滿意）。另有 0.3%受訪者無意見。

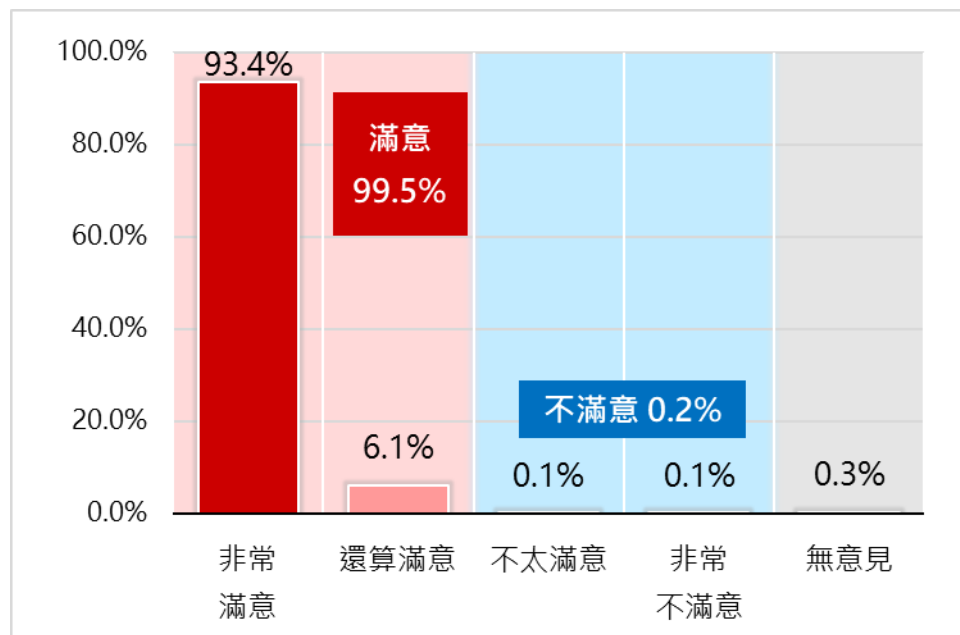


圖 3-6 新北市稅捐處服務人員服務態度滿意度

Base：全體受訪者(n=2,210)

卡方檢定顯示， $p\text{-value}=0.13 > 0.05$ （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，99.4%受訪者表示滿意（93.2%非常滿意，6.2%還算滿意），0.2%表示不滿意（0.1%不太滿意，0.1%非常不滿意）。另有 0.4%受訪者無意見。

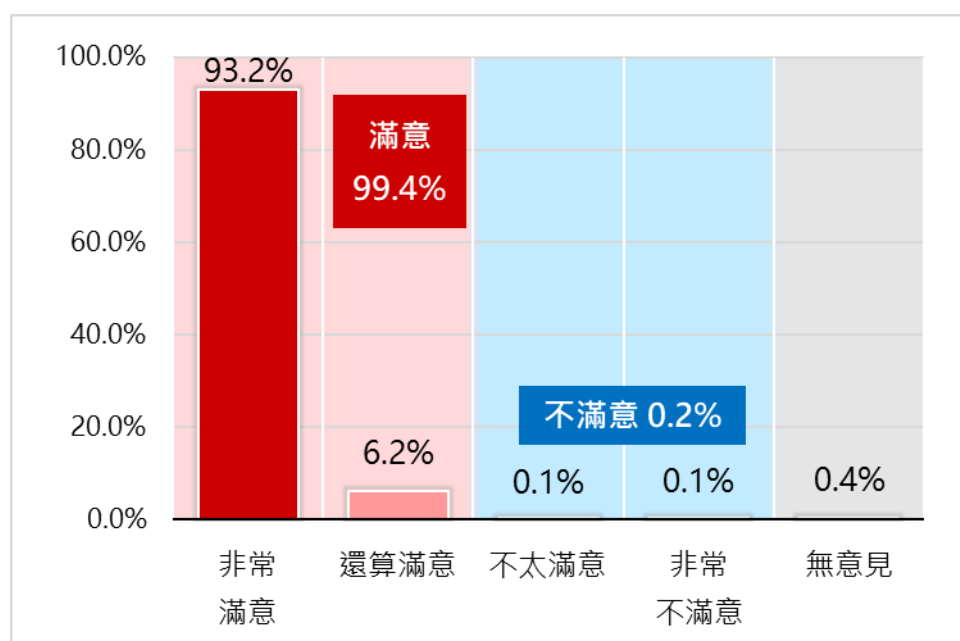


圖 3-7 新北市稅捐處服務人員或志工引導及問題回覆態度滿意度

Base：全體受訪者(n=2,210)

卡方檢定顯示， $p\text{-value}=0.32 > 0.05$ （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

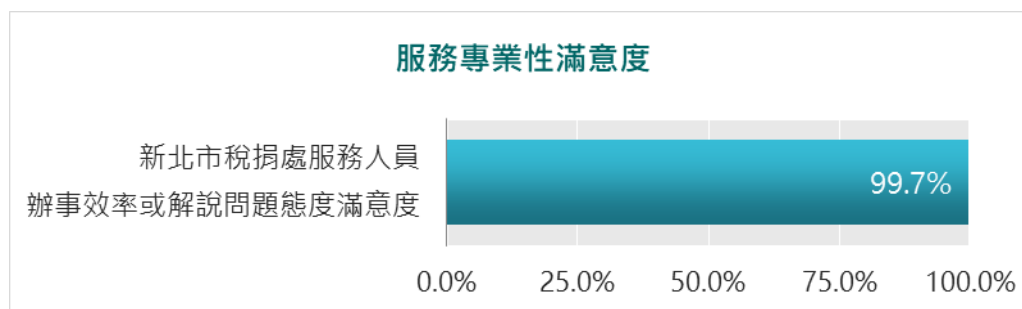


圖 3-8 服務專業性滿意度

(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（94.0%非常滿意，5.7%還算滿意），0.1%表示不滿意（無不太滿意者，0.1%非常不滿意）。另有 0.2%受訪者無意見。

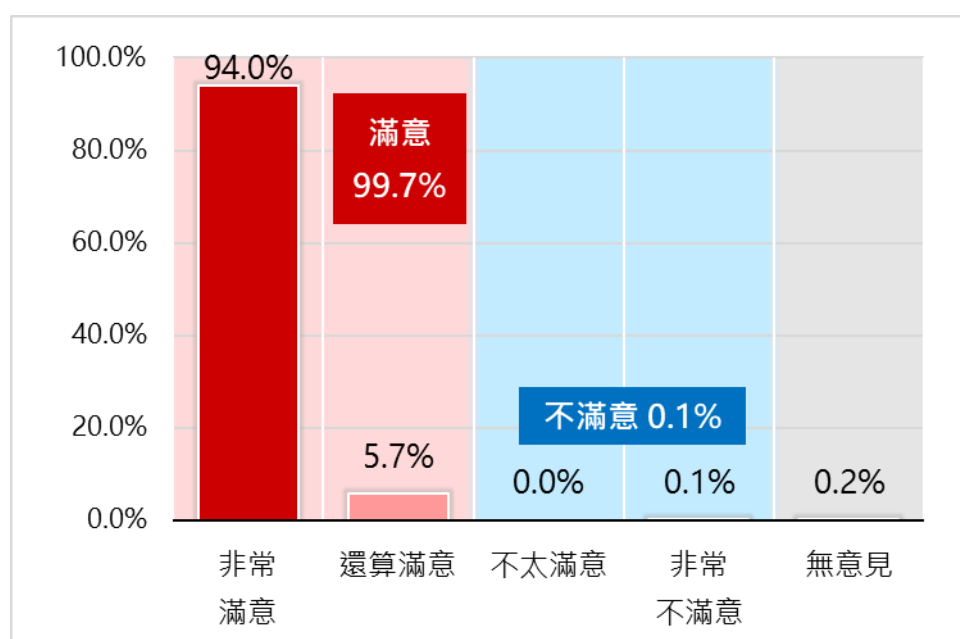


圖 3-9 新北市稅捐處服務人員辦事效率或解說問題態度滿意度

Base：全體受訪者(n=2,210)

卡方檢定顯示， $p\text{-value}=0.24 > 0.05$ （未通過檢定），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) 申辦案件線上補件服務使用率

題目：請問您至新北市稅捐處洽公是否曾使用「申辦案件線上補件」服務？

60.1%受訪者「曾使用過」申辦案件線上補件服務，39.9%則「不曾使用過」。

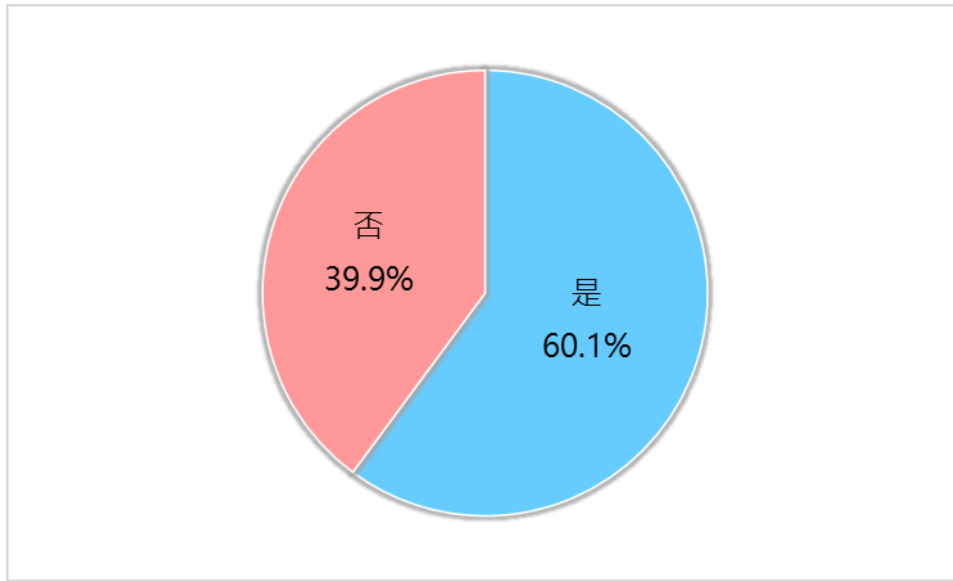


圖 3-10 申辦案件線上補件服務使用率

Base：全體受訪者(n=2,210)

卡方檢定顯示， $p\text{-value} < 0.001$ （通過檢定），因此申辦案件線上補件使用率，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「曾使用過」的比例較高(88.9%)；在「汐止分處」洽公的受訪者，表示「曾使用過」的比例較低(34.8%)。
-------	--

(二) 對申辦案件線上補件服務之建議

題目：【有使用過申辦案件線上補件服務者續答】請問您對「申辦案件線上補件」操作介面是否有其他建議？【開放題】

曾使用過申辦案件線上補件服務的 1,329 位受訪者當中，0.3%（4 位）有針對該服務提出相關建議，99.7%則無意見。

有提出建議的受訪者當中，50.0%（2 位）表示「增加稅務申報功能」，25.0%（1 位）則表示「增加查詢稅率功能」，25.0%（1 位）表示「簡化介面」。

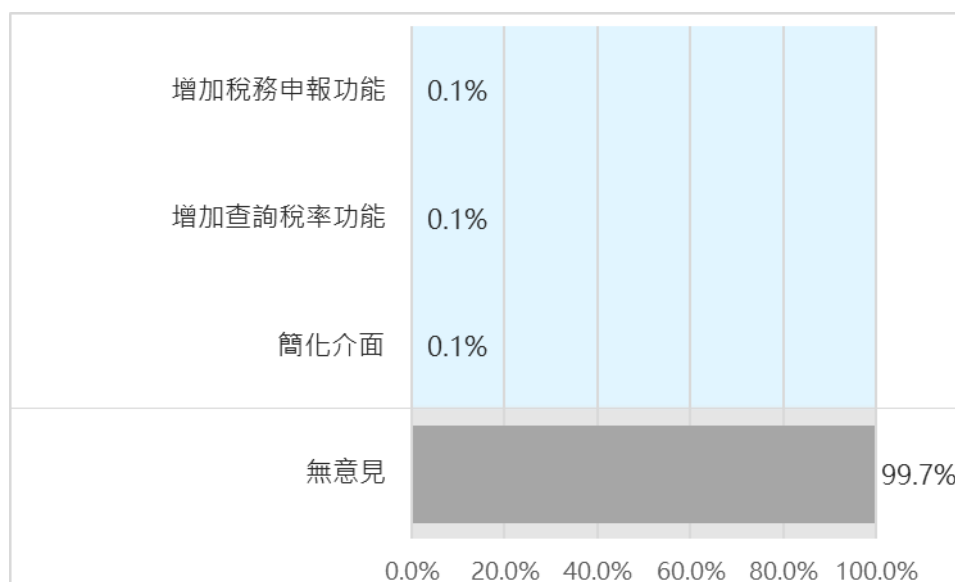


圖 3-11 對申辦案件線上補件服務之建議²

Base：曾使用過申辦案件線上補件服務的受訪者(n=1,329)

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) 新北市稅捐處官網使用率

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)？

56.2%受訪者「曾使用過」新北市稅捐處官網進行線上申辦，43.8%則「不曾使用過」。

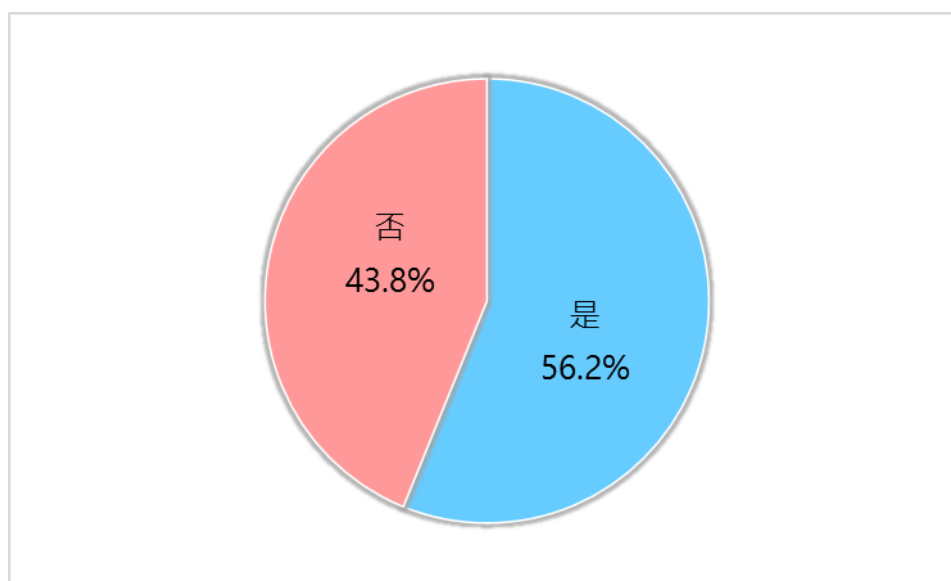


圖 3-12 新北市稅捐處官網使用率

Base：全體受訪者(n=2,210)

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使用率，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「曾使用過」的比例較高(88.8%)；在「汐止分處」洽公的受訪者，表示「曾使用過」的比例較低(32.3%)。
-------	--

(四) 對新北市稅捐處官網線上申辦服務之建議

題目：【有使用過稅捐處官網線上申辦服務者續答】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】

曾使用過稅捐處官網線上申辦服務的 1,241 位受訪者當中，0.8%（9 位）有針對該官網線上申辦服務提出相關建議，99.2%則無意見。

有提出建議的受訪者當中，22.3%（2 位）表示「簡化申請流程」，11.1%（1 位）表示「增加查詢稅率功能」，11.1%（1 位）表示「即時更新表單供應」，11.1%（1 位）表示「加強宣導相關服務」，11.1%（1 位）表示「增加稅務申報功能」，11.1%（1 位）表示「介面不夠直覺」，11.1%（1 位）表示「希望線上申請不需使用讀卡機」，11.1%（1 位）表示「建議增加查詢房屋稅籍資料功能」。

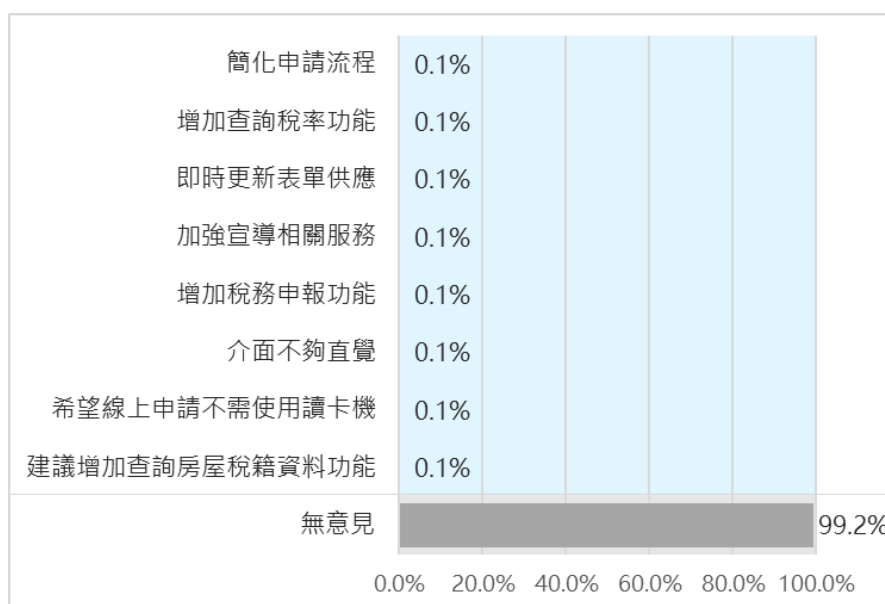


圖 3-13 對新北市稅捐處官網線上申辦服務之建議³

Base：曾使用過稅捐處官網線上申辦服務的受訪者(n=1,241)

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)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？

65.6%受訪者「已加入」財政部地方稅 LINE 好友，34.4%則「未加入」。

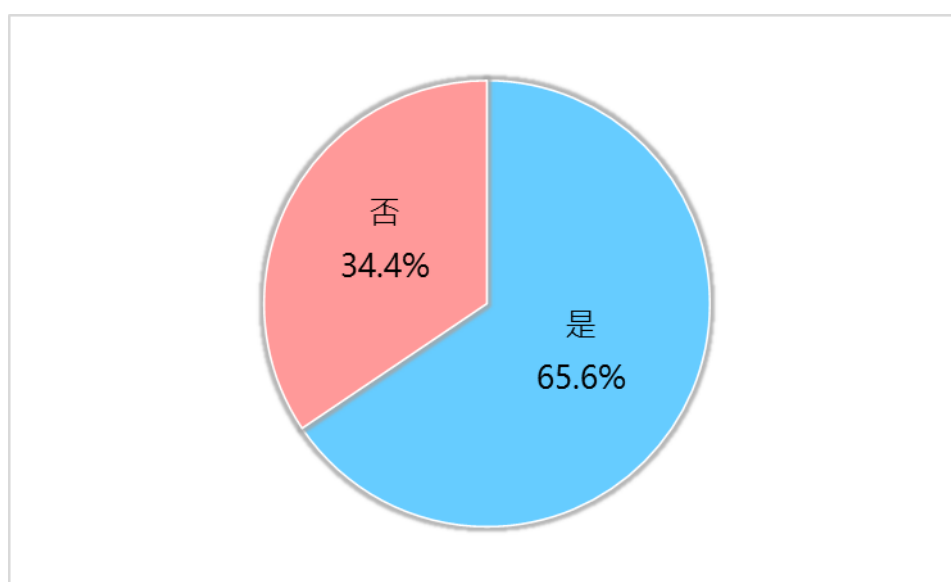


圖 3-14 財政部地方稅 LINE 好友加入率

Base：全體受訪者(n=2,210)

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(88.0%)；在「汐止分處」洽公的受訪者，表示「已加入」的比例較低(37.3%)。
-------	--

五、對新北市稅捐處的綜合建議

受訪者提出之綜合建議，以「改善冷氣不夠冷的問題」所占比例較高(0.8%)，其次依序為「臨櫃人員人力不足」(0.6%)及「加強停車便利性」(0.5%)；其餘建議占比皆小於 0.5%，另有 95.0%表示無意見。

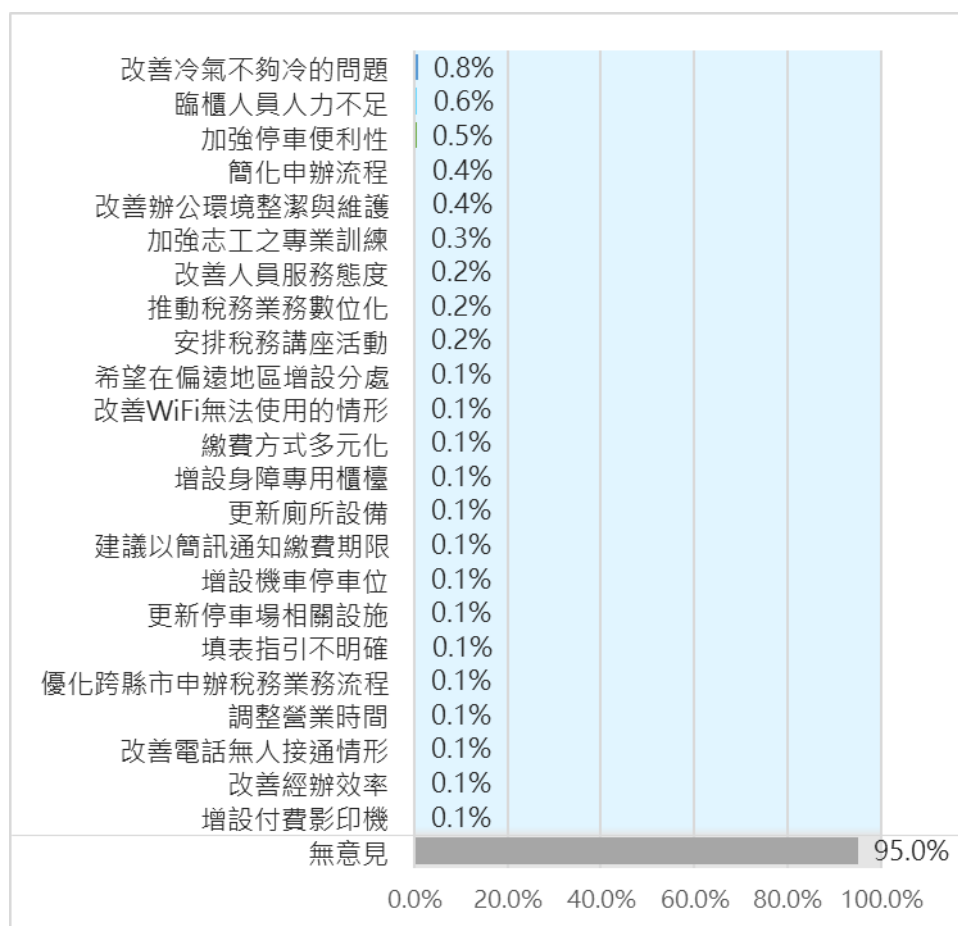


圖 3-15 對新北市稅捐處的綜合建議⁴

Base：全體受訪者(n=2,210)

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「總處(1 樓大廳)」所占比例較高(17.8%)，其次依序為「三重分處」(13.5%)、「中和分處」(11.8%)、「新店分處」(10.8%)及「新莊分處」(10.3%)；其餘分處占比皆小於 10.0%。

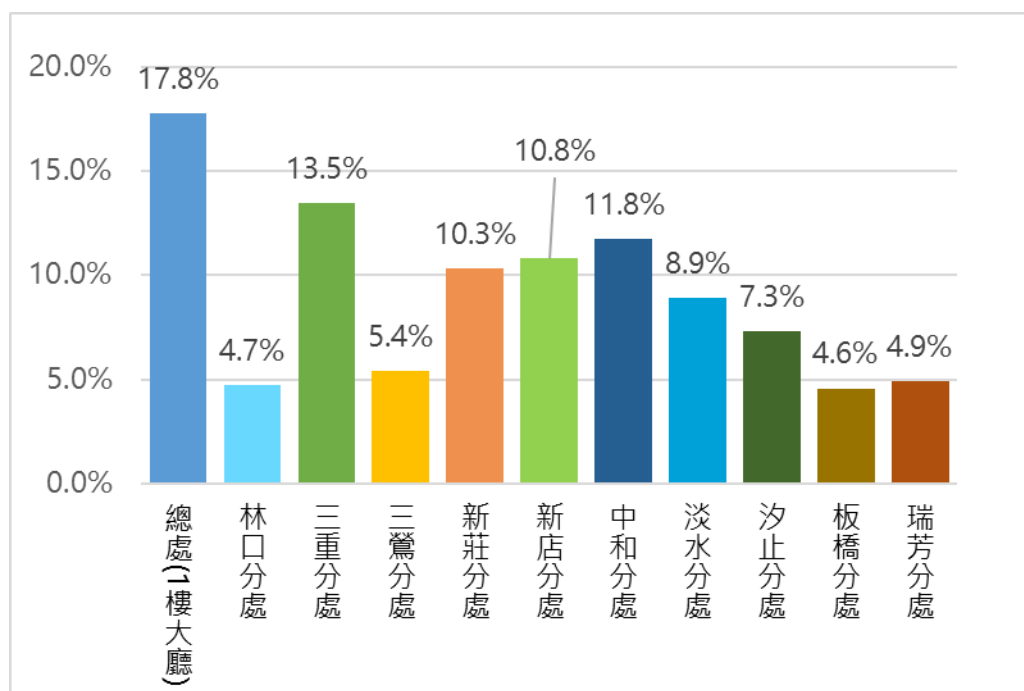


圖 3-16 總處及各分處問卷回收比例

Base：全體受訪者(n=2,210)

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 19 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 5 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 4 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(114)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 99.7%，較去(113)年下降 0.2 個百分點；表示不滿意的比例為 0.3%，較去年上升 0.2 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 97.6%以上之較高水準，其中，110 年以來之滿意度更趨近 100.0%，本年度雖較去年下降，但仍顯示新北市稅捐處洽公環境及設施受到民眾極度肯定。

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	114	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%	99.7%	-0.2%
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%	0.3%	0.2%

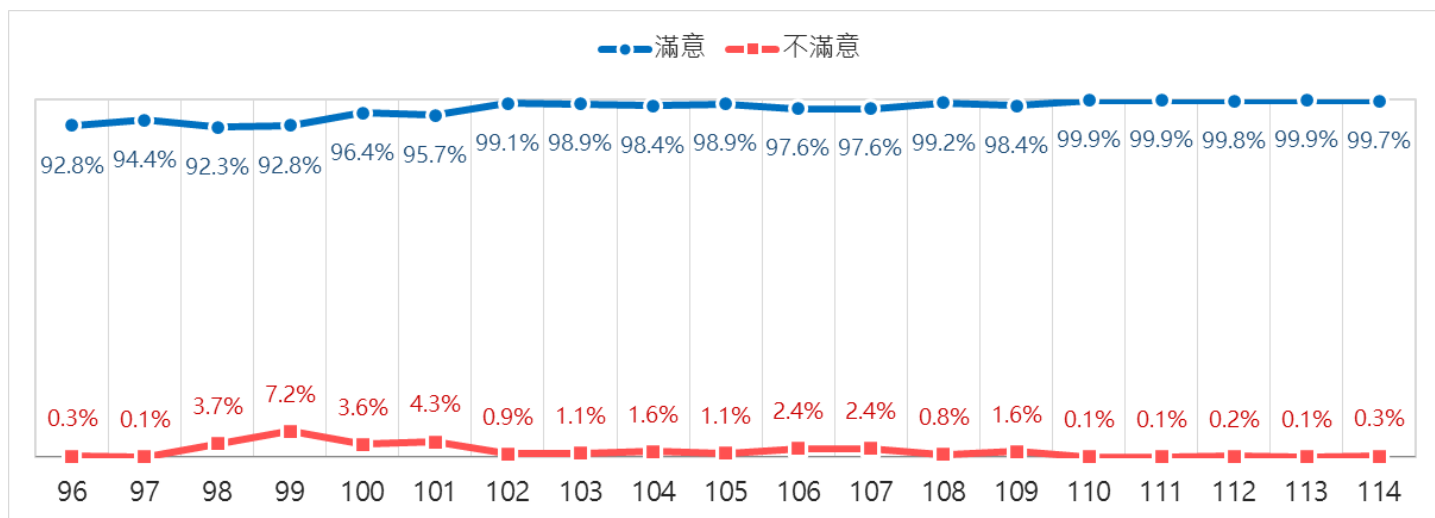


圖 4-1 「新北市稅捐處洽公環境及設施滿意度」歷年趨勢

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（114）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 99.8%，較去（113）年下降 0.2 個百分點，表示不滿意的比例為 0.2%，較去年上升 0.2 個百分點。

此項滿意度於 111 年趨近 100.0%，前兩年更達到 100.0%，雖本年度為 99.8%較去年降低，但仍然趨近 100.0%，顯示新北市稅捐處環境整潔及整體綠美化受到民眾肯定。

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	114	與去年之差異
滿意	99.8%	100.0%	100.0%	99.8%	-0.2%
不滿意	0.2%	0.0%	0.0%	0.2%	0.2%

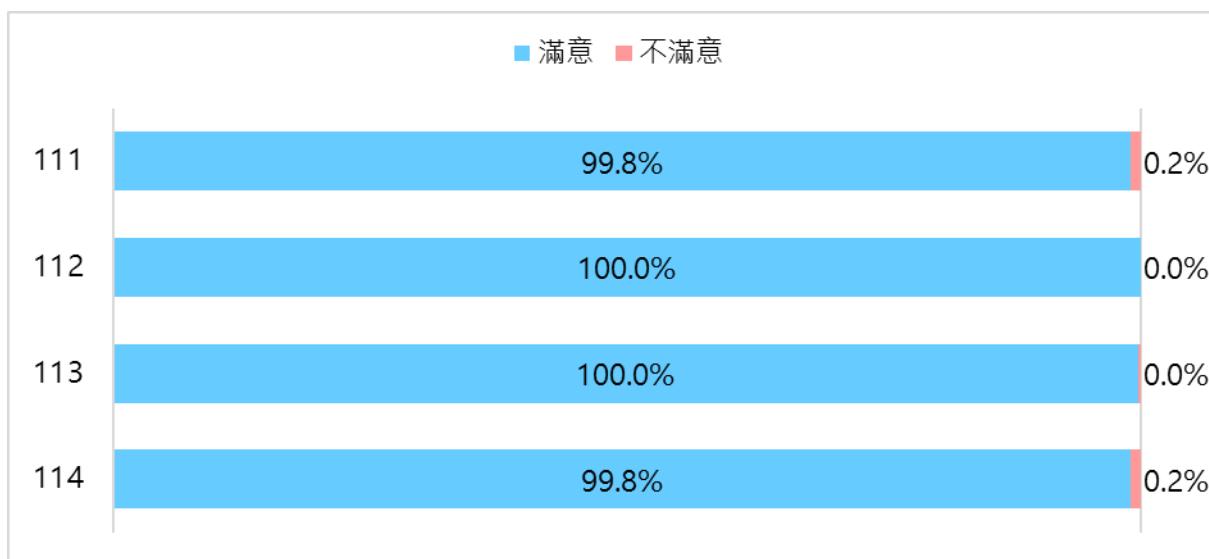


圖 4-2 「新北市稅捐處環境整潔及整體綠美化滿意度」歷年趨勢

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（114）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 99.7%，較去（113）年下降 0.1 個百分點；表示不滿意的比例為 0.3%，較去年上升 0.1 個百分點。

雖較去年下降，然滿意度顯示近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受到民眾肯定。

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	114	與去年之差異
滿意	99.9%	99.9%	99.8%	99.7%	-0.1%
不滿意	0.1%	0.1%	0.2%	0.3%	0.1%

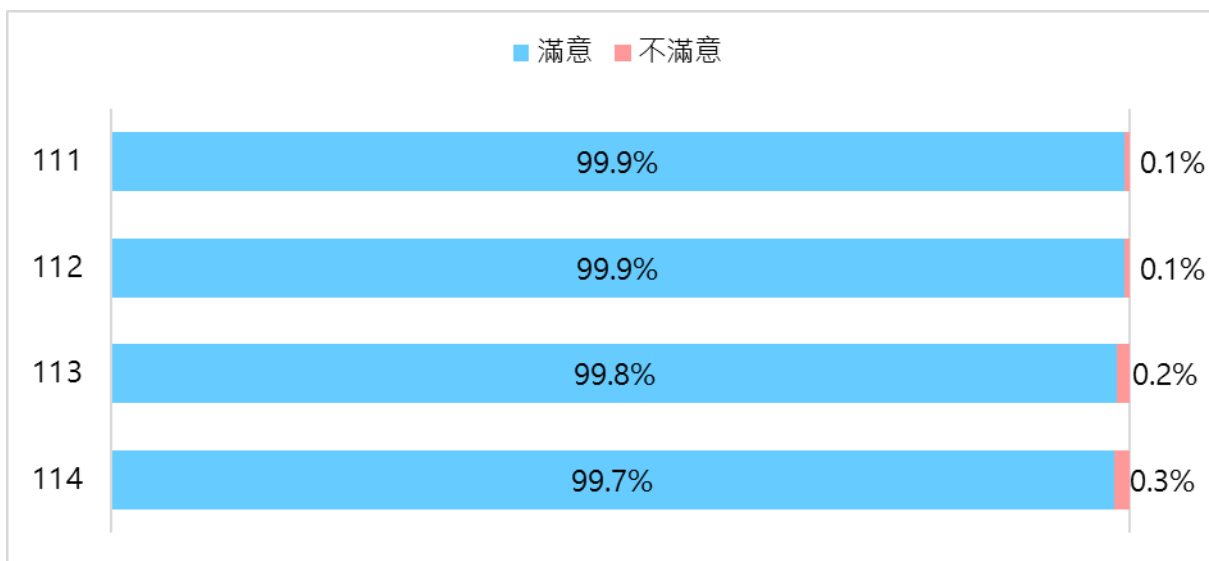


圖 4-3 「新北市稅捐處整體洽公動線及標示規劃滿意度」歷年趨勢

四、「新北市稅捐處服務人員服務態度滿意度」歷年趨勢

本(114)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 99.8%，較去(113)年下降 0.2 個百分點，表示不滿意的比例為 0.2%，較去年上升 0.2 個百分點。

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 97.2%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	114	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%	99.8%	-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%	0.0%	0.0%	0.2%	0.2%

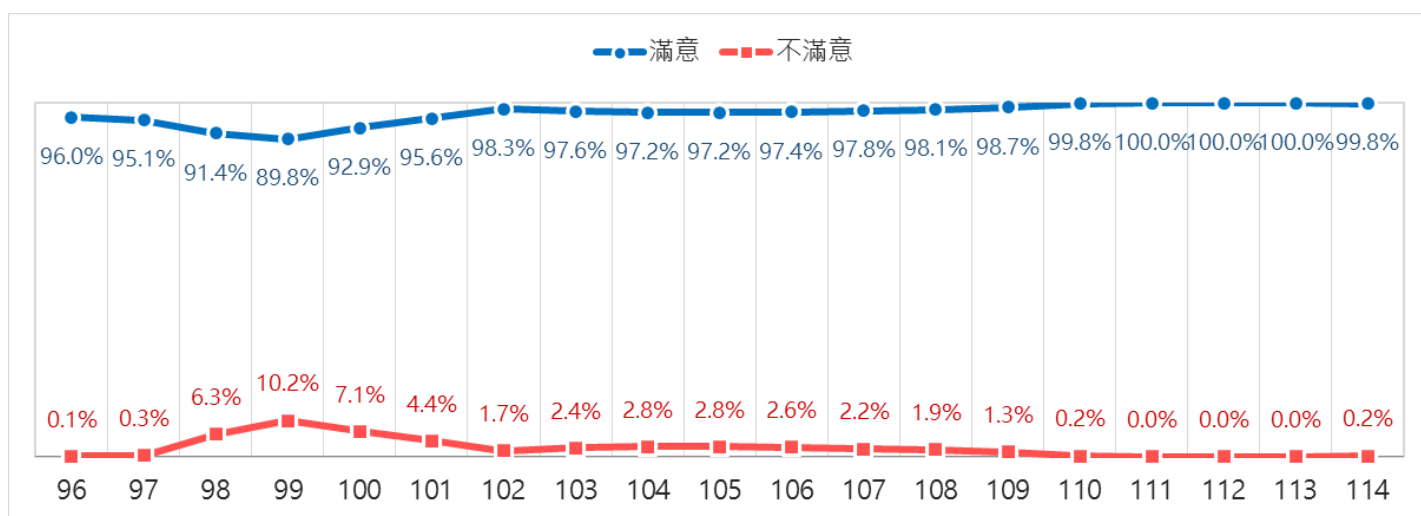


圖 4-4 「新北市稅捐處服務人員服務態度滿意度」歷年趨勢

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（114）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 99.8%，較去（113）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	114	與去年之差異
滿意	100.0%	99.7%	99.9%	99.8%	-0.1%
不滿意	0.0%	0.3%	0.1%	0.2%	0.1%

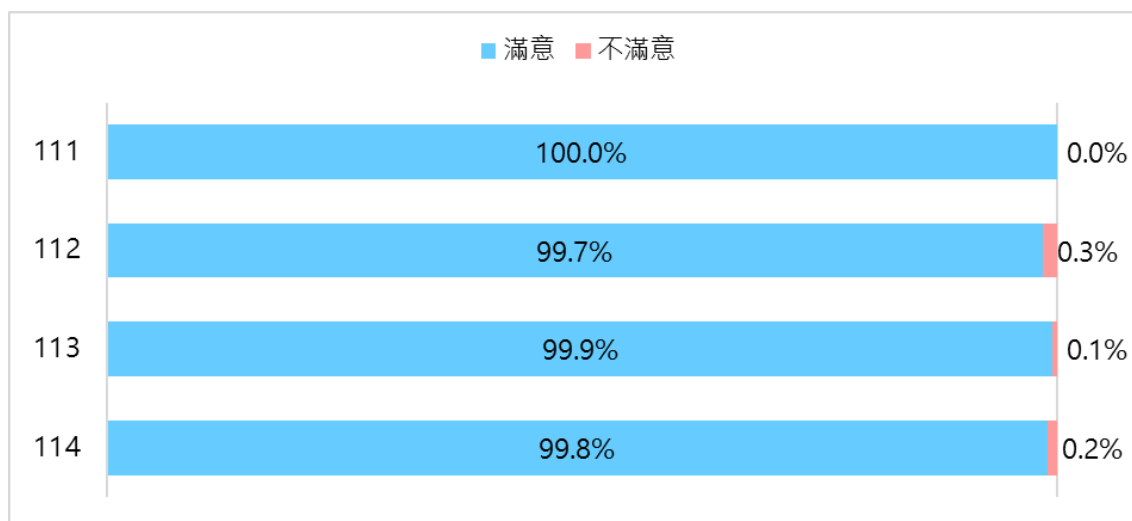


圖 4-5 「新北市稅捐處服務人員或志工引導及問題回覆態度滿意度」
歷年趨勢

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（114）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 99.9%，較去（113）年下降 0.1 個百分點；表示不滿意的比例為 0.1%，較去年上升 0.1 個百分點。

近五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	114	與去年之差異
滿意	99.8%	100.0%	99.9%	100.0%	99.9%	-0.1%
不滿意	0.2%	0.0%	0.1%	0.0%	0.1%	0.1%

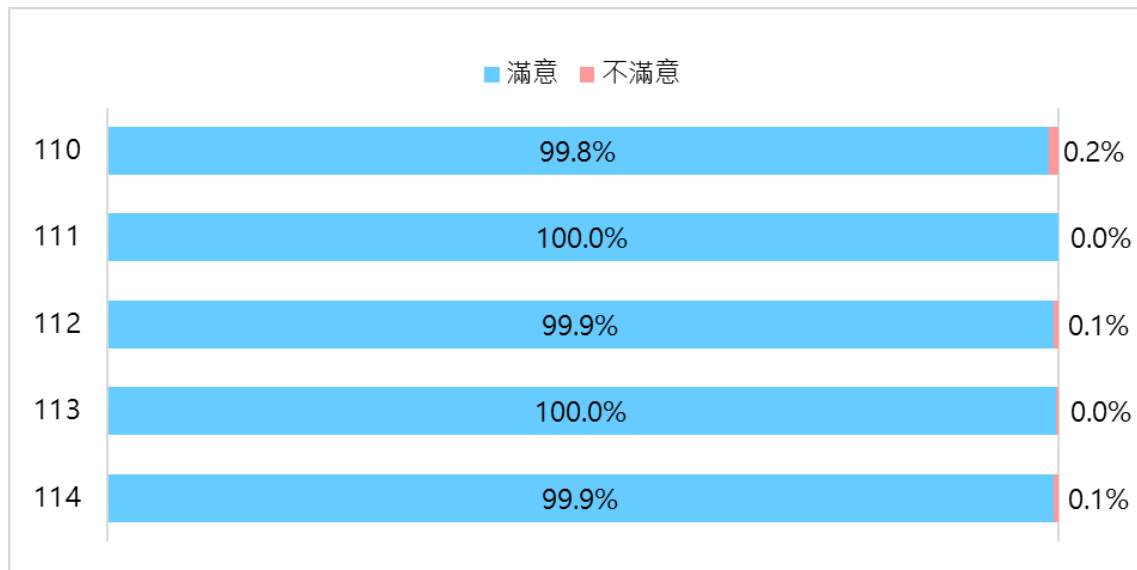


圖 4-6 「新北市稅捐處服務人員辦事效率或解說問題態度滿意度」
歷年趨勢

七、小結

整體而言，本（114）年度新北市稅捐處各項為民服務之表態者滿意度，雖未達去（113）年統計數值，惟仍趨近或達到 100.0%，根據數據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					與去年之差異
		110年	111年	112年	113年	114年	
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%	99.7%	-0.2%
	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%	99.8%	-0.2%
	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%	99.7%	-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%	99.8%	-0.2%
	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	-	100.0%	99.7%	99.9%	99.8%	-0.1%
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%	99.9%	-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	99.5%	0.3%	0.2%	99.7%
	新北市稅捐處環境整潔及整體綠美化滿意度	99.4%	0.2%	0.4%	99.8%
	新北市稅捐處整體洽公動線及標示規劃滿意度	99.2%	0.3%	0.5%	99.7%
服務禮儀	新北市稅捐處服務人員服務態度滿意度	99.5%	0.2%	0.3%	99.8%
	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	99.4%	0.2%	0.4%	99.8%
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%	0.1%	0.2%	99.9%

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（114）年度新北市稅捐處各項為民服務滿意度彙整如上表所示。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，表態者滿意度皆高於 99.7%。與近年調查結果相較，各題項差異約 0.2 個百分點，反映新北市稅捐處持續提供高品質的為民服務，深獲民眾肯定。

在「服務措施使用經驗」方面，60.1%受訪者「曾使用過」申辦案件線上補件服務，其中以在「瑞芳分處」洽公的受訪者使用率較高，達 88.9%。針對「申辦案件線上補件」操作介面提出建議的 4 位受訪者中，50.0%（2 位）表示「增加稅務申報功能」，25.0%（1 位）則表示「增加查詢稅率功能」，25.0%（1 位）表示「簡化介面」。

關於新北市稅捐處官網使用率，56.2%受訪者「曾使用過」新北市稅捐處官網進行線上申辦服務，其中以在「瑞芳分處」（88.8%）洽公的受訪者使用率較高。在「官網線上申辦服務」有提出建議的 9 位受訪者中，22.3%（2 位）表示「簡化申請流程」，11.1%（1 位）表示「增加查詢稅率功能」，11.1%（1 位）表示「即時更新表單供應」，11.1%（1 位）表示「加強宣導相關服務」，11.1%（1 位）表示「增加稅務申報功能」，11.1%（1 位）表示「介面不夠直覺」，11.1%（1 位）表

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。

示「希望線上申請不需使用讀卡機」，11.1%（1位）表示「建議增加查詢房屋稅籍資料功能」。

另外，在財政部地方稅 Line 好友方面，65.6%受訪者表示「已加入」財政部地方稅 LINE 好友，其中以在「瑞芳分處」（88.0%）洽公的受訪者加入率較高。

彙整 109 位受訪者對新北市稅捐處提出之綜合建議，發現以「改善冷氣不夠冷的問題」為多數受訪者提及之項目，占 0.8%。其次依序為「臨櫃人員人力不足」（0.6%）及「加強停車便利性」（0.5%）等。

二、建議

綜合本年度新北市稅捐處為民服務滿意度調查結果，發現整體滿意度維持在極高之水準，反映稅捐處無論是在服務態度、專業素養或是洽公環境方面，皆深受民眾肯定。為持續提升服務品質與便利性，建議可從數位服務、宣導推廣及硬體環境等面向加以精進。具體建議下分五點說明：

（一）優化線上補件與申辦系統功能

調查結果顯示，超過六成受訪者曾使用「申辦案件線上補件」服務，惟部分民眾仍反映操作介面不夠直覺，且希望增加「稅務申報」、「查詢稅率」及「查詢房屋稅籍資料」等功能。建議稅捐處參考民眾意見，全面檢視現行系統架構與操作流程，通過簡化步驟、優化介面設計，整合查詢與申報功能，全面提升系統整體便利性與使用率。此外，可定期蒐集使用者回饋，作為持續優化的重要依據，打造更符合民眾需求的智慧化稅務服務系統。

（二）強化官網及數位服務整合性

根據調查結果，超過五成受訪者使用過官網進行線上申辦服務，顯示數位化服務已逐漸成為民眾主要的洽辦管道。然而，部分民眾仍反映官網存在操作步驟繁瑣、資訊架構不夠清晰等問題。建議持續優

化官網設計，整合各項線上服務功能，並定期更新表單內容與操作指引，確保資訊即時且正確。可考慮設置「常見問題與教學專區」，提供教學與操作示範，以協助不同年齡層及數位熟悉度不一之民眾順利完成申辦程序，進一步提升使用率與滿意度。

(三)改善服務宣導形式

LINE 為國人最常使用之即時通訊軟體，其使用率高達九成以上。然而，僅約六成受訪者加入財政部地方稅 LINE 官方帳號，顯示民眾使用通訊軟體接收官方資訊的行為模式尚未全面普及。除了民眾對該服務認識不足外，推測可能與民眾接收資訊的習慣有關，傳統的宣導形式(例如：紙本廣告或新聞媒體)仍是民眾接受官方資訊的大宗。建議除了數位管道，在傳統媒體或洽公環境都應積極宣導官方資訊，也建議在未來的調查加入詢問民眾得知官方資訊來源。

(四)改善洽公環境與人力配置

良好的洽公環境，是提升民眾服務體驗的關鍵。在本次調查中，有部分民眾反映「冷氣不夠冷」、「臨櫃人力不足」及「停車便利性不足」等問題，顯示硬體環境與現場支援仍有改善空間。建議定期檢視各分處洽公場域之設施狀況，針對空調溫度、等候舒適度及停車空間進行優化，並依據洽公人流特性適度調整人力配置，於人潮尖峰時段增派服務人員或設置引導志工，減少民眾等候時間，以提升民眾整體洽公滿意度。

附錄一、為民服務問卷百分比表

訪問主題：114 年度為民服務滿意度調查

訪問日期：114 年 7 月 1 日至 8 月 27 日

有效樣本：2,210 人

調查方法：採用網路問卷

回答人數：2,210 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	2,024	91.6%
(02)	還算滿意	175	7.9%
(03)	不太滿意	5	0.2%
(04)	非常不滿意	1	0.1%
(98)	無意見	5	0.2%

回答人數：2,210 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？

		次數	百分比
(01)	非常滿意	2,015	91.2%
(02)	還算滿意	181	8.2%
(03)	不太滿意	5	0.2%
(98)	無意見	9	0.4%

回答人數：2,210 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	2,036	92.1%
(02)	還算滿意	157	7.1%
(03)	不太滿意	5	0.2%
(04)	非常不滿意	1	0.1%
(98)	無意見	11	0.5%

回答人數：2,210 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	2,066	93.4%
(02)	還算滿意	135	6.1%
(03)	不太滿意	1	0.1%
(04)	非常不滿意	1	0.1%
(98)	無意見	7	0.3%

回答人數：2,210 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	2,061	93.2%
(02)	還算滿意	137	6.2%
(03)	不太滿意	2	0.1%
(04)	非常不滿意	1	0.1%
(98)	無意見	9	0.4%

回答人數：2,210 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	2,077	94.0%
(02)	還算滿意	126	5.7%
(04)	非常不滿意	1	0.1%
(98)	無意見	6	0.2%

回答人數：2,210 人

7. 請問您至新北市稅捐處洽公是否曾使用「申辦案件線上補件」服務？

答項		次數	百分比
(01)	是	1,329	60.1%
(02)	否	881	39.9%

回答人數：1,329 人

8. 請問您對「申辦案件線上補件」操作介面是否有其他建議？【開放題】

答項		次數	百分比
(01)	增加查詢稅率功能	1	0.1%
(02)	簡化介面	1	0.1%
(03)	增加稅務申報功能	2	0.1%
(98)	無意見	1,325	99.7%

回答人數：2,210 人

9. 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	1,241	56.2%
(02)	否	969	43.8%

回答人數：1,241 人

10. 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
(01)	簡化申請流程	2	0.1%
(02)	增加查詢稅率功能	1	0.1%
(03)	即時更新表單供應	1	0.1%
(04)	加強宣導相關服務	1	0.1%
(05)	增加稅務申報功能	1	0.1%
(06)	介面不夠直覺	1	0.1%
(07)	希望線上申請不需使用讀卡機	1	0.1%
(08)	建議增加查詢房屋稅籍資料功能	1	0.1%
(98)	無意見	1,232	99.2%

回答人數：2,210 人

11. 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	1,449	65.6%
(02)	否	761	34.4%

回答人數：2,210 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)	改善冷氣不夠冷的問題	19	0.8%
(02)	改善辦公環境整潔與維護	10	0.4%
(03)	增設身障專用櫃檯	1	0.1%
(04)	改善人員服務態度	5	0.2%
(05)	增設機車停車位	2	0.1%
(06)	加強志工之專業訓練	6	0.3%
(07)	推動稅務業務數位化	4	0.2%
(08)	更新停車場相關設施	2	0.1%
(09)	填表指引不明確	2	0.1%
(10)	簡化申辦流程	9	0.4%
(11)	優化跨縣市申辦稅務業務流程	2	0.1%
(12)	臨櫃人員人力不足	13	0.6%
(13)	希望在偏遠地區增設分處	3	0.1%
(14)	調整營業時間	2	0.1%
(15)	改善 WiFi 無法使用的情形	3	0.1%
(16)	改善電話無人接通情形	2	0.1%
(17)	繳費方式多元化	3	0.1%
(18)	更新廁所設備	1	0.1%
(19)	加強停車便利性	11	0.5%
(20)	改善經辦效率	2	0.1%
(21)	建議以簡訊通知繳費期限	1	0.1%
(22)	安排稅務講座活動	4	0.2%
(23)	增設付費影印機	2	0.1%
(98)	無意見	2,101	95.0%

回答人數：2,210 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(1 樓大廳)	393	17.8%
(02)	林口分處	104	4.7%
(03)	三重分處	298	13.5%
(04)	三鶯分處	119	5.4%
(05)	新莊分處	229	10.3%
(06)	新店分處	240	10.8%
(07)	中和分處	260	11.8%
(08)	淡水分處	197	8.9%
(09)	汐止分處	161	7.3%
(10)	板橋分處	101	4.6%
(11)	瑞芳分處	108	4.9%

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	非常 不滿意	無意見
總計	2,210	100.0	99.5	91.6	7.9	0.3	0.2	0.1	0.2
洽公處									
總處(1樓大廳)	393	100.0	99.2	92.1	7.1	0.8	0.8	-	-
林口分處	104	100.0	100.0	90.4	9.6	-	-	-	-
三重分處	298	100.0	100.0	92.6	7.4	-	-	-	-
三鶯分處	119	100.0	98.3	95.8	2.5	0.8	0.8	-	0.8
新莊分處	229	100.0	99.6	93.0	6.6	0.4	-	0.4	-
新店分處	240	100.0	99.6	97.1	2.5	-	-	-	0.4
中和分處	260	100.0	98.9	75.8	23.1	-	-	-	1.2
淡水分處	197	100.0	99.5	93.9	5.6	0.5	0.5	-	-
汐止分處	161	100.0	100.0	93.8	6.2	-	-	-	-
板橋分處	101	100.0	100.0	94.1	5.9	-	-	-	-
瑞芳分處	108	100.0	100.0	96.3	3.7	-	-	-	-

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	2,210	100.0	99.4	91.2	8.2	0.2	0.2	0.4
洽公處								
總處(1樓大廳)	393	100.0	99.2	91.3	7.9	0.3	0.3	0.5
林口分處	104	100.0	100.0	91.3	8.7	-	-	-
三重分處	298	100.0	99.3	91.9	7.4	-	-	0.7
三鶯分處	119	100.0	98.3	95.8	2.5	0.8	0.8	0.8
新莊分處	229	100.0	99.6	91.3	8.3	0.4	0.4	-
新店分處	240	100.0	99.2	96.3	2.9	-	-	0.8
中和分處	260	100.0	99.2	77.7	21.5	0.4	0.4	0.4
淡水分處	197	100.0	99.5	92.9	6.6	0.5	0.5	-
汐止分處	161	100.0	99.4	93.8	5.6	-	-	0.6
板橋分處	101	100.0	100.0	93.1	6.9	-	-	-
瑞芳分處	108	100.0	100.0	95.4	4.6	-	-	-

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	非常 不滿意	無意見
總計	2,210	100.0	99.2	92.1	7.1	0.3	0.2	0.1	0.5
洽公處									
總處(1樓大廳)	393	100.0	99.0	91.9	7.1	0.5	0.5	-	0.5
林口分處	104	100.0	100.0	91.3	8.7	-	-	-	-
三重分處	298	100.0	100.0	93.0	7.0	-	-	-	-
三鶯分處	119	100.0	97.4	96.6	0.8	-	-	-	2.5
新莊分處	229	100.0	100.0	93.0	7.0	-	-	-	-
新店分處	240	100.0	99.6	97.1	2.5	-	-	-	0.4
中和分處	260	100.0	98.4	79.2	19.2	0.4	0.4	-	1.2
淡水分處	197	100.0	98.5	94.9	3.6	1.0	1.0	-	0.5
汐止分處	161	100.0	99.4	93.2	6.2	0.6	-	0.6	-
板橋分處	101	100.0	100.0	94.1	5.9	-	-	-	-
瑞芳分處	108	100.0	99.1	96.3	2.8	-	-	-	0.9

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	非常 不滿意	無意見
總計	2,210	100.0	99.5	93.4	6.1	0.2	0.1	0.1	0.3
洽公處									
總處(1樓大廳)	393	100.0	99.0	93.4	5.6	-	-	-	1.0
林口分處	104	100.0	100.0	90.4	9.6	-	-	-	-
三重分處	298	100.0	100.0	94.6	5.4	-	-	-	-
三鶯分處	119	100.0	99.2	97.5	1.7	-	-	-	0.8
新莊分處	229	100.0	100.0	95.6	4.4	-	-	-	-
新店分處	240	100.0	100.0	98.3	1.7	-	-	-	-
中和分處	260	100.0	99.2	80.4	18.8	-	-	-	0.8
淡水分處	197	100.0	100.0	95.9	4.1	-	-	-	-
汐止分處	161	100.0	99.4	94.4	5.0	0.6	-	0.6	-
板橋分處	101	100.0	100.0	96.0	4.0	-	-	-	-
瑞芳分處	108	100.0	99.1	97.2	1.9	0.9	0.9	-	-

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	非常 不滿意	無意見
總計	2,210	100.0	99.4	93.2	6.2	0.2	0.1	0.1	0.4
洽公處									
總處(1樓大廳)	393	100.0	98.8	91.9	6.9	-	-	-	1.3
林口分處	104	100.0	99.0	91.3	7.7	1.0	1.0	-	-
三重分處	298	100.0	100.0	94.6	5.4	-	-	-	-
三鶯分處	119	100.0	100.0	97.5	2.5	-	-	-	-
新莊分處	229	100.0	99.1	93.4	5.7	-	-	-	0.9
新店分處	240	100.0	100.1	98.8	1.3	-	-	-	-
中和分處	260	100.0	99.2	81.9	17.3	0.4	0.4	-	0.4
淡水分處	197	100.0	100.0	96.4	3.6	-	-	-	-
汐止分處	161	100.0	98.8	93.8	5.0	0.6	-	0.6	0.6
板橋分處	101	100.0	100.0	95.0	5.0	-	-	-	-
瑞芳分處	108	100.0	100.0	98.1	1.9	-	-	-	-

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	非常 不滿意	無意見
總計	2,210	100.0	99.7	94.0	5.7	0.1	0.1	0.2
洽公處								
總處(1樓大廳)	393	100.0	99.2	93.1	6.1	-	-	0.8
林口分處	104	100.0	100.0	91.3	8.7	-	-	-
三重分處	298	100.0	100.0	94.6	5.4	-	-	-
三鶯分處	119	100.0	99.1	98.3	0.8	-	-	0.8
新莊分處	229	100.0	100.0	95.6	4.4	-	-	-
新店分處	240	100.0	100.0	99.2	0.8	-	-	-
中和分處	260	100.0	99.3	83.1	16.2	-	-	0.8
淡水分處	197	100.0	100.0	95.9	4.1	-	-	-
汐止分處	161	100.0	99.3	95.0	4.3	0.6	0.6	-
板橋分處	101	100.0	100.0	95.0	5.0	-	-	-
瑞芳分處	108	100.0	100.0	98.1	1.9	-	-	-

附表 7 申辦案件線上補件服務使用率

單位：人；%

	樣本數	合計	是	否
總計	2,210	100.0	60.1	39.9
洽公處 ***				
總處(1樓大廳)	393	100.0	65.1	34.9
林口分處	104	100.0	63.5	36.5
三重分處	298	100.0	63.4	36.6
三鶯分處	119	100.0	47.1	52.9
新莊分處	229	100.0	67.7	32.3
新店分處	240	100.0	57.5	42.5
中和分處	260	100.0	56.9	43.1
淡水分處	197	100.0	65.0	35.0
汐止分處	161	100.0	34.8	65.2
板橋分處	101	100.0	40.6	59.4
瑞芳分處	108	100.0	88.9	11.1

附表 8 對申辦案件線上補件服務之建議【開放題】

單位：人；%

	樣本數	合計	有意見	增加查詢 稅率功能	簡化介面	增加稅務 申報功能	無意見
總計	1,329	100.0	0.3	0.1	0.1	0.1	99.7
洽公處							
總處(1樓大廳)	256	100.0	1.6	0.4	0.4	0.8	98.4
林口分處	66	100.0	-	-	-	-	100.0
三重分處	189	100.0	-	-	-	-	100.0
三鶯分處	56	100.0	-	-	-	-	100.0
新莊分處	155	100.0	-	-	-	-	100.0
新店分處	138	100.0	-	-	-	-	100.0
中和分處	148	100.0	-	-	-	-	100.0
淡水分處	128	100.0	-	-	-	-	100.0
汐止分處	56	100.0	-	-	-	-	100.0
板橋分處	41	100.0	-	-	-	-	100.0
瑞芳分處	96	100.0	-	-	-	-	100.0

附表 9 新北市稅捐處官網使用率

單位：人；%

	樣本數	合計	是	否
總計	2,210	100.0	56.2	43.8
洽公處 ***				
總處(1樓大廳)	393	100.0	61.8	38.2
林口分處	104	100.0	60.6	39.4
三重分處	298	100.0	57.7	42.3
三鶯分處	119	100.0	37.8	62.2
新莊分處	229	100.0	64.2	35.8
新店分處	240	100.0	50.0	50.0
中和分處	260	100.0	56.5	43.5
淡水分處	197	100.0	60.9	39.1
汐止分處	161	100.0	32.3	67.7
板橋分處	101	100.0	36.6	63.4
瑞芳分處	108	100.0	88.0	12.0

附表 10 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	合計	簡化申請流程	增加查詢稅率功能	即時更新表單供應
總計	1,241	100.0	0.1	0.1	0.1
洽公處					
總處(1樓大廳)	243	100.0	0.4	0.4	0.4
林口分處	63	100.0	-	-	-
三重分處	172	100.0	-	-	-
三鶯分處	45	100.0	-	-	-
新莊分處	147	100.0	-	-	-
新店分處	120	100.0	0.8	-	-
中和分處	147	100.0	-	-	-
淡水分處	120	100.0	-	-	-
汐止分處	52	100.0	-	-	-
板橋分處	37	100.0	-	-	-
瑞芳分處	95	100.0	-	-	-

附表 10 對新北市稅捐處官網線上申辦服務之建議【開放題】(續 1)

單位：人；%

	樣本數	合計	加強宣導相關服務	增加稅務申報功能	介面不夠直覺
總計	1,241	100.0	0.1	0.1	0.1
洽公處					
總處(1樓大廳)	243	100.0	0.4	0.4	-
林口分處	63	100.0	-	-	-
三重分處	172	100.0	-	-	0.6
三鶯分處	45	100.0	-	-	-
新莊分處	147	100.0	-	-	-
新店分處	120	100.0	-	-	-
中和分處	147	100.0	-	-	-
淡水分處	120	100.0	-	-	-
汐止分處	52	100.0	-	-	-
板橋分處	37	100.0	-	-	-
瑞芳分處	95	100.0	-	-	-

附表 10 對新北市稅捐處官網線上申辦服務之建議【開放題】(續完)

單位：人；%

	樣本數	合計	希望線上申請 不需使用讀卡機	建議增加查詢 房屋稅籍資料功能	無意見
總計	1,241	100.0	0.1	0.1	99.2
洽公處					
總處(1樓大廳)	243	100.0	-	-	97.9
林口分處	63	100.0	-	-	100.0
三重分處	172	100.0	-	-	99.4
三鶯分處	45	100.0	-	-	100.0
新莊分處	147	100.0	0.7	-	99.3
新店分處	120	100.0	-	-	99.2
中和分處	147	100.0	-	-	100.0
淡水分處	120	100.0	-	-	100.0
汐止分處	52	100.0	-	1.9	98.1
板橋分處	37	100.0	-	-	100.0
瑞芳分處	95	100.0	-	-	100.0

附表 11 財政部地方稅 LINE 好友加入率

單位：人；%

	樣本數	合計	是	否
總計	2,210	100.0	65.6	34.4
洽公處 ***				
總處(1樓大廳)	393	100.0	70.5	29.5
林口分處	104	100.0	68.3	31.7
三重分處	298	100.0	68.5	31.5
三鶯分處	119	100.0	71.4	28.6
新莊分處	229	100.0	69.9	30.1
新店分處	240	100.0	53.8	46.3
中和分處	260	100.0	66.2	33.8
淡水分處	197	100.0	67.5	32.5
汐止分處	161	100.0	37.3	62.7
板橋分處	101	100.0	62.4	37.6
瑞芳分處	108	100.0	88.0	12.0

附表 12 對新北市稅捐處的綜合建議【開放題】

單位：人；%

	樣本數	合計	改善冷氣 不夠冷的問題	改善辦公環境 整潔與維護	增設身障 專用櫃檯	改善人員 服務態度
總計	2,210	100.0	0.8	0.4	0.1	0.2
洽公處						
總處(1樓大廳)	393	100.0	0.5	0.5	0.3	1.0
林口分處	104	100.0	-	-	-	-
三重分處	298	100.0	0.7	0.3	-	-
三鶯分處	119	100.0	0.8	-	-	-
新莊分處	229	100.0	0.9	0.9	-	-
新店分處	240	100.0	0.8	-	-	-
中和分處	260	100.0	0.4	0.4	-	-
淡水分處	197	100.0	1.0	1.0	-	-
汐止分處	161	100.0	3.1	1.2	-	-
板橋分處	101	100.0	2.0	-	-	-
瑞芳分處	108	100.0	-	-	-	0.9

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	合計	增設 機車停車位	加強志工之 專業訓練	推動稅務 業務數位化	更新停車場 相關設施
總計	2,210	100.0	0.1	0.3	0.2	0.1
洽公處						
總處(1樓大廳)	393	100.0	0.5	1.0	0.5	0.5
林口分處	104	100.0	-	-	-	-
三重分處	298	100.0	-	-	-	-
三鶯分處	119	100.0	-	-	-	-
新莊分處	229	100.0	-	-	-	-
新店分處	240	100.0	-	0.8	-	-
中和分處	260	100.0	-	-	-	-
淡水分處	197	100.0	-	-	-	-
汐止分處	161	100.0	-	-	0.6	-
板橋分處	101	100.0	-	-	-	-
瑞芳分處	108	100.0	-	-	0.9	-

附表 12 對新北市稅捐處的綜合建議【開放題】(續 2)

單位：人；%

	樣本數	合計	填表指引 不明確	簡化 申辦流程	優化跨縣市 申辦稅務 業務流程	臨櫃人員 人力不足
總計	2,210	100.0	0.1	0.4	0.1	0.6
洽公處						
總處(1樓大廳)	393	100.0	0.3	0.3	0.3	-
林口分處	104	100.0	-	1.0	-	1.0
三重分處	298	100.0	-	1.3	-	1.3
三鶯分處	119	100.0	-	-	-	-
新莊分處	229	100.0	-	0.4	0.4	0.4
新店分處	240	100.0	-	0.8	-	1.3
中和分處	260	100.0	0.4	-	-	0.4
淡水分處	197	100.0	-	-	-	1.5
汐止分處	161	100.0	-	-	-	-
板橋分處	101	100.0	-	-	-	-
瑞芳分處	108	100.0	-	-	-	-

附表 12 對新北市稅捐處的綜合建議【開放題】(續 3)

單位：人；%

	樣本數	合計	希望在偏遠地區增設分處	調整營業時間	改善WiFi無法使用的情形	改善電話無人接通情形
總計	2,210	100.0	0.1	0.1	0.1	0.1
洽公處						
總處(1樓大廳)	393	100.0	-	-	-	-
林口分處	104	100.0	1.0	1.0	-	-
三重分處	298	100.0	0.3	-	0.3	0.3
三鶯分處	119	100.0	-	-	-	-
新莊分處	229	100.0	-	0.4	0.9	-
新店分處	240	100.0	-	-	-	0.4
中和分處	260	100.0	-	-	-	-
淡水分處	197	100.0	0.5	-	-	-
汐止分處	161	100.0	-	-	-	-
板橋分處	101	100.0	-	-	-	-
瑞芳分處	108	100.0	-	-	-	-

附表 12 對新北市稅捐處的綜合建議【開放題】(續 4)

單位：人；%

	樣本數	合計	繳費方式多元化	更新廁所設備	加強停車便利性	改善經辦效率
總計	2,210	100.0	0.1	0.1	0.5	0.1
洽公處						
總處(1樓大廳)	393	100.0	-	-	-	-
林口分處	104	100.0	-	-	-	-
三重分處	298	100.0	0.3	-	-	-
三鶯分處	119	100.0	-	0.8	0.8	-
新莊分處	229	100.0	0.4	-	2.6	0.4
新店分處	240	100.0	0.4	-	0.4	-
中和分處	260	100.0	-	-	0.4	0.4
淡水分處	197	100.0	-	-	-	-
汐止分處	161	100.0	-	-	1.2	-
板橋分處	101	100.0	-	-	-	-
瑞芳分處	108	100.0	-	-	-	-

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	合計	建議以簡訊 通知繳費期限	安排稅務 講座活動	增設 付費影印機	無意見
總計	2,210	100.0	0.1	0.2	0.1	95.0
洽公處						
總處(1樓大廳)	393	100.0	-	-	-	94.4
林口分處	104	100.0	-	-	-	96.2
三重分處	298	100.0	-	-	-	95.0
三鶯分處	119	100.0	-	-	-	97.5
新莊分處	229	100.0	-	-	-	92.1
新店分處	240	100.0	0.4	0.4	0.8	93.3
中和分處	260	100.0	-	-	-	97.7
淡水分處	197	100.0	-	1.0	-	94.9
汐止分處	161	100.0	-	0.6	-	93.2
板橋分處	101	100.0	-	-	-	98.0
瑞芳分處	108	100.0	-	-	-	98.1