



113 年為民服務與施政 滿意度問卷調查

報告

委託單位：桃園市政府地方稅務局

分析單位：中華民國民意測驗協會

報告撰寫：溫博仕秘書長

(淡江大學統計學系副教授)

研究助理：陳淑貞

中華民國 113 年 11 月

<目 錄>

摘 要.....	I
壹、計畫目的與調查內容.....	1
貳、研究方法.....	1
一、調查範圍與對象.....	1
二、抽樣設計與樣本數之決定.....	1
三、調查方法與時間.....	3
參、調查資料分析方式.....	3
肆、信度與效度分析.....	4
一、受訪洽公民眾之樣本結構.....	6
二、調查資料分析與比較.....	10
(一)到地方稅務局最主要辦理項目.....	10
(二)地方稅相關稅務訊息之管道來源.....	12
(三)對洽公環境滿意度看法.....	14
(四)服務禮儀與專業度滿意度看法.....	17
(五)對便民服務措施滿意度看法.....	19
(六)對稅務風紀滿意度看法.....	22
(七)對整體服務措施滿意度看法.....	26
(八)對地方稅務局建議.....	29
陸、結論與政策建議.....	31
一、研究結論.....	31
二、政策建議.....	33
(一)因應民眾查調全國財產或所得清單資料的查詢需求逐年增加，建議提供合適的便民措施或服務管道，增加民眾取得資訊便利性....	33
(二)定期檢視辦公環境和服務措施，回報民眾高度的滿意度評價.....	33
(三)各地方稅務局在稅務風紀方面深獲民眾好評，仍須持續推動廉政操守之宣導.....	34
(四)針對民眾建議提供好的服務措施，以提升服務品質及服務效率....	34
附錄.....	附1
附錄一、調查問卷.....	附1
附錄二、調查結果附表.....	附5

統計表

表 2-2-1、所需樣本數與誤差界限及可靠度的關係表.....	2
表 2-2-2、總局及 4 個分局樣本數分配表.....	2
表 4-1、問卷構面之信度與效度分析.....	5
表 5-1、本年度調查樣本結構分析表.....	6
表 5-1-2-1、受訪樣本之性別分佈.....	7
表 5-1-2-2、受訪樣本之年齡分佈.....	8
表 5-1-2-3、受訪樣本之教育程度分佈.....	8
表 5-1-2-4、受訪樣本之職業分佈.....	9
表 5-2-1-1、112 年至 113 年受訪者到地方稅務局最主要辦理項目分佈.....	11
表 5-2-2-1、受訪者知道稅務資訊之管道來源－按洽公地點分(樣本數).....	13
表 5-2-2-2、受訪者知道稅務資訊之管道來源－按洽公地點分(答題數).....	14
表 5-2-3-1、受訪者對洽公環境的滿意度－按洽公地點分.....	16
表 5-2-3-2、112 年至 113 年受訪者對洽公環境滿意度平均分數比較－按 洽公地點分.....	16
表 5-2-4-1、受訪者對服務人員及臨櫃申辦業務之滿意度－按洽公地點分.....	18
表 5-2-4-2、112 年至 113 年受訪者對服務人員及臨櫃申辦業務滿意度平 均分數比較－按洽公地點分.....	19
表 5-2-5-1、受訪者對地方稅務局各項便民服務措施之滿意度－按洽公地點分...	21
表 5-2-6-1、112 年至 113 年受訪者對地方稅務局同仁在廉潔操守方面的 表現滿意度－按洽公地點分.....	23
表 5-2-6-2、受訪者如果發現公務員收受紅包、收禮或接受違法關說、招 待情形時，會向哪個單位提出檢舉－按洽公地點分.....	25
表 5-2-7-1、112 年至 113 年受訪者對各項服務措施之整體滿意度平均分 數比較.....	26
表 5-2-7-2、受訪者對地方稅務局各項服務措施之滿意度平均分數－按基 本資料分.....	28
表 5-2-8、112 年至 113 年受訪者提供地方稅務局參考改進之建議分佈－ 按洽公地點分.....	30
表 6-1、112 年至 113 年受訪者對地方稅務局各項服務措施評價.....	32

統計圖

圖 5-2-1、112 年至 113 年受訪者到地方稅務局最主要辦理項目比較圖	10
圖 5-2-2、113 年受訪者知道稅務資訊之管道來源分佈圖	12
圖 5-2-3、113 年受訪者對洽公環境滿意度分佈圖	15
圖 5-2-4、113 年受訪者對服務人員及臨櫃申辦業務滿意度分佈圖	17
圖 5-2-5-1、113 年受訪者對地方稅務局便民服務措施滿意度分佈圖	20
圖 5-2-5-2、113 年總局受訪者對「雲端取號即時查」服務的滿意度分佈圖	21
圖 5-2-6-1、112 年至 113 年受訪者對地方稅務局同仁在廉潔操守方面的表現滿意度比較圖	22
圖 5-2-6-2、112 年至 113 年受訪者如果發現公務員收受紅包、收禮或接受違法關說、招待情形時，會向哪個單位提出檢舉之比較圖	24
圖 5-2-6-3、112 年至 113 年受訪者如果發現公務員收受紅包、收禮或接受違法關說、招待情形時，不會提出檢舉之比較圖	24
圖 5-2-8、112 年至 113 年受訪者提供地方稅務局參考改進之建議比較圖	29

「113 年為民服務與施政滿意度問卷調查」報告

摘 要

為持續瞭解桃園市民對於地方稅務局服務措施，包括「洽公環境」、「服務禮儀與專業度」、「稅務風紀」及「便民服務措施」等 4 個面向的施政滿意度之認知與感受的評價，特進行本項問卷調查計畫，以作為地方稅務局在為民服務及施政上之革新、服務效率的改進與提升之參考與擬訂未來施政重點之依據。本項計畫於 113 年 4 月至 7 月間於桃園市政府地方稅務局的桃園總局、中壢分局、楊梅分局、大溪分局及蘆竹分局進行問卷調查，成功受訪 1,162 位有效樣本。

透過調查結果可知，受訪民眾到地方稅務局洽辦的事務，最主要辦理的項目前三項依序為「查調全國財產資料或所得清單查詢」(41.5%)，「房屋稅」(16.1%)及「使用牌照稅」(12.0%)。

受訪民眾得知稅務相關資訊之管道來源，以複選答題率方式來看，前三項依序為「本局官網」(49.4%)、「親洽本局」(38.8%)、「稅單資訊」(36.3%)。

就洽公環境方面，在「洽公環境整潔度及舒適明亮」、「洽公動線指引標示清楚」、「申辦案件的申辦流程及應附證件之指引明確」及「提供服務設施」上傾向滿意的比例均達高水準，傾向滿意比例分別達 99.1%、98.9%、99.0%及 98.9%。又在上述四項洽公環境方面的服務項目中，除了「申辦案件的申辦流程及應附證件之指引明確」服務，因與 112 年問項不同未進行比較外，其餘服務項目滿意度平均分數皆為 3.87 分，均略高於 112 年的調查結果（3.84 分～3.85 分）。

就服務人員之服務禮儀與專業度方面，在「引導人員的服務態度」、「業務承辦人員的服務態度」、「業務承辦人員的專業能力」、「業務承辦人員的處理效率」上傾向滿意的比例亦均達高水準，傾向滿意比例分別達 99.0%、99.3%、99.1%及 99.4%。若將「業務承辦人員的服務態度」、「業務承辦人員的專業能力」、「業務承辦人員的處理效率」合併來看，113 年服務人員在服務禮儀與專業度方面「引導人員的服務態度」、「業務承辦人員的服務態度、專

業能力、處理效率」二項服務滿意度的平均分數在 3.88 分～3.89 分之間，皆略高於 112 年的調查結果（皆 3.85 分）。

就便民服務措施方面，受訪者知道各項服務措施後，對於「e 觸即發稅務通」、「視訊客服」、「預約申辦」、「繼承案件查詢」服務上傾向滿意的比例亦均超過 97.5%，傾向滿意比例分別為 97.7%、98.0%、98.1%、97.8%，其滿意度的平均分數在 3.81 分～3.82 分之間。又總局受訪者知道「雲端取號即時查」服務後，對此服務傾向滿意的比例為 98.5%，滿意度的平均分數約 3.90 分。

就稅務風紀方面，在「對地方稅務局同仁在廉潔操守方面的表現」上傾向滿意的比例高達 99.1%。受訪者對本局廉潔印象的平均分數在 3.88 分，略高於 112 年的調查結果（3.81 分）。又如果發現公務員收受紅包、收禮或接受違法關說、招待情形時，表示會向「法務部廉政署或各政風單位」提出檢舉者約 89.9%；其中不會提出檢舉的 29 位受訪者中，有 51.7%(15 位)認為「怕對自己不利」的原因佔較高。

整體而言，受訪者對於桃園市政府地方稅務局平均滿意度高達九成九，略高於 112 年的調查結果，顯示整體服務品質趨於穩定地維持佳評。最後謹對桃園市政府地方稅務局提出下列政策建議：

- 1.因應民眾查調全國財產或所得清單資料的查詢需求逐年增加，建議提供合適的便民措施或服務管道，增加民眾取得資訊便利性。
- 2.定期檢視辦公環境和服務措施，維持民眾高度的滿意度評價。
- 3.地方稅務局在稅務風紀方面深獲民眾好評，仍須持續推動廉政操守之宣導。
- 4.針對民眾建議提供好的服務措施，以提升整體服務品質及效率。

壹、計畫目的與調查內容

為持續瞭解桃園市民對於桃園市政府地方稅務局服務措施認知與評價、施政及稅務風紀的滿意度與看法，以作為地方稅務局在為民服務及施政上之革新、服務效率的改進與提升之參考與擬訂未來施政重點之依據。

本調查問卷內容共分洽公環境、服務禮儀與專業度、便民服務措施、稅務風紀等四大主題及基本資料等五部分。

貳、研究方法

一、調查範圍與對象

本項調查以至桃園市政府地方稅務局總局及所轄4個分局(中壢、楊梅、大溪及蘆竹等分局)洽公之民眾為調查範圍與對象。

二、抽樣設計與樣本數之決定

(一)抽樣設計

抽樣方法採分層抽樣法，即以桃園市政府地方稅務局總局及所轄4個分局(中壢、楊梅、大溪及蘆竹等分局)為分層單位(即共分為5層)，再依民眾到總局及各分局之申請案件收件量(以112年申請案件收件量85,785件為計算基礎)的比例配置各層樣本數，採逆抽樣法(inverse sampling)執行抽取各層所需之調查樣本。

(二)樣本數之決定

如果設 P 為本調查之全體對象的某一特徵的比例值， $\hat{p}$ 為其估計值，若要求

$$P(|\hat{p} - P| \leq d) \geq 1 - \alpha$$

則上式的意義係指以樣本比例 ($\hat{p}$) 估計母體比例 (P) 的最大可能抽樣誤差不超過一個很小的常數 d 時的可靠度至少為 $1 - \alpha$ 。根據抽樣理論，在要求之誤差界限(最大可能抽樣誤差上界) d 及可靠度 $1 - \alpha$ 下，由上式將可得到滿足要求條件之所需的樣本數 n ；而所需樣本數 n 與要求之誤差界限(最大可能抽樣誤差)

d 及其可靠度 $1-\alpha$ 的關係如下表：

表 2-2-1、所需樣本數與誤差界限及可靠度的關係表

誤差上界(d)	可靠度($1-\alpha$)	樣本數(n)	選擇
0.045	0.95	475	v
0.05	0.95	384	v
0.03	0.95	1,068	v
	0.96	1,172	
	0.97	1,308	
	0.98	1,509	
	0.99	1,842	

因此，本調查計畫考慮在有限的經費預算、調查時間及期望須滿足抽樣誤差不超過3%且可靠度至少95%的抽樣設計要求下，總樣本數將至少抽取1,068個有效樣本。其中總局在考慮滿足抽樣誤差不超過4.5%且可靠度至少95%的抽樣設計要求下，樣本數將至少抽取475個有效樣本；中壢分局在考慮滿足抽樣誤差不超過5%且可靠度至少95%的抽樣設計要求下，樣本數將至少抽取384個有效樣本；並將樣本數未達100個的分局增至100個，故本次調查計畫之總調查樣本數將至少需1,161個。

表 2-2-2、總局及 4 個分局樣本數分配表

單位：人；%

總及分局	112 年人民 申請案件數	比例	依比例分配 的樣本數	預計完成 的樣本數	實際完成 的樣本數
總局	37,264	43.4%	464	475	475
中壢分局	26,594	31.0%	331	384	385
大溪分局	6,933	8.1%	87	100	100
楊梅分局	6,772	7.9%	84	100	100
蘆竹分局	8,222	9.6%	102	102	102
合計	85,785	100.0%	1,068	1,161	1,162

資料來源：112 年人民申請案件辦理情形統計資料

三、調查方法與時間

為在有限的經費及達到統計之精確性與效率，以及能充分且全面瞭解臨櫃民眾對於地方稅務局之各項看法，本研究的調查按前述之抽樣設計，於113年4月至7月期間進行訪問調查，由全功能服務櫃臺及業務單位服務人員經詢問民眾意願後，將問卷交由其填寫後回收調查問卷。最後，本項計畫成功受訪1,162位有效樣本。

參、調查資料分析方式

本研究主要應用 SAS 統計套裝軟體進行資料處理與分析的工作，且在研究中使用結構比分析、列聯表之關聯性分析(即卡方檢定)等統計方法進行不同主題的分析工作。

在進行關聯性分析時，為避免因存在有過多分類細格的樣本個數太少，而影響關聯性分析結果的統計效率，因此本研究將調查問卷中有關滿意程度問項先進行合併，以簡化分類及使分析上能達到一定的統計效率；亦即將滿意程度中答項「非常滿意」和「滿意」者合併為「傾向滿意」項，答項「非常不滿意」及「不滿意」者合併為「傾向不滿意」項。而在受訪者基本資料方面，將年齡層「18歲以下」和「18~29歲」合併成「29歲及以下」，因此年齡層分別為「29歲及以下」、「30~39歲」、「40~49歲」、「50~59歲」、「60歲(含)以上」。

本研究的各項統計檢定，所設定的顯著水準皆以 $\alpha=0.05$ 為主，當檢定統計量之 P-值 (P-value) 小於此一顯著水準時，表示所檢定的問項具統計顯著性。其次，由於本研究中各個變項之交叉分析報表極多，因此在分析內容中，僅提列具統計顯著性或具特殊意義者，並以滿意度分析說明，非常滿意給 4 分、滿意給 3 分、無意見給 2 分、不滿意給 1 分、非常不滿意給 0 分、未答為遺漏值，以平均分數 2 分為中間值，若高於 2 分者可粗略解釋受訪者對該項看法平均感受為「傾向滿意」；反之，低於 2 分者可粗略解釋受訪者對該項看法平均感受為「傾向不滿意」；至於複選題的部份，則僅進行結構比的呈現與說明。

肆、信度與效度分析

問卷的信度 (Reliability) 係指各題項內容之可信度，即衡量結果的一致性或穩定性；而問卷的效度 (Validity) 係指各題項內容是否能夠測量到理論上的構念或特質的程度，即能夠真正測量到我們所欲衡量的特性。

本計畫問卷在信度分析上採用內部一致性係數 (Cronbach's α 係數)，使用 SAS 統計軟體之 CORR 程序求出問卷各層面之 Cronbach's α 係數及各個題項分數與總分之間的相關係數，進行問卷之內部一致性信度考驗及效度分析。Cronbach's α 係數愈高，表示量表之內部一致性愈佳。根據吳統雄 (1990) 的指標判斷準則，認為 α 係數值應至少超過 0.7 較為適當。若 α 係數 ≥ 0.9 ，則表示問卷量表信度優良， α 係數 < 0.7 ，則表示問卷量表信度低；若信度低於 0.5 時，則為不可信。又學者 Nunnally (1978) 亦建議，在檢測量表內在一致信度時，Cronbach's α 係數應高於 0.6 以上，則其所衡量的問卷題項才具一致性。另外，透過 SAS 統計軟體之 CORR 程序測量出各個題項分數與總分之間的相關係數，以建構問卷題目的效度；而效度的判斷指標則採用 Kerlinger (1986) 所提出的標準，即個別題項分數與總分之間的相關係數需大於 0.30。

針對本計畫問卷進行其內部一致性信度考驗及效度分析，由表4-1顯示「洽公環境方面滿意度」構面的Cronbach's α 係數為0.721、「服務禮儀與專業度方面滿意度」構面的Cronbach's α 係數為0.631、「便民服務措施方面滿意度」構面的Cronbach's α 係數為0.876。由以上結果知，調查問卷除了「服務禮儀與專業度方面滿意度」構面之Cronbach's α 係數低於0.7，雖表示此構面之信度未達理想外，但根據Nunnally (1978)的看法，本次調查問卷所衡量的各構面(「洽公環境方面滿意度」、「便民服務措施方面滿意度」構面與「服務禮儀與專業度方面滿意度」構面)問卷題項在檢測量表內在一致信度仍是具一致性的。

在問卷效度分析方面，則根據SAS統計軟體之CORR程序求出問卷各個構面之題項與總分之間的相關係數，建構問卷題目的效度分析，由表4-1可看出在「洽公環境方面滿意度」構面之題項與總分之間的相關係數(效度)在0.477~0.527間，即此構面之平均效度為0.509，高於Kerlinger (1986) 所提出的標準，即個

別題項分數與總分之間的相關係數需大於0.30，顯示本構面之題項具有高效度，問卷題項設計適當；在「服務禮儀與專業度方面滿意度」構面之題項與總分之間的相關係數（效度）在0.397~0.425間，構面之平均效度為0.410；在「便民措施服務方面滿意度」構面之題項與總分之間的相關係數（效度）在0.691~0.770間，構面之平均效度為0.734。綜上，這些構面之平均效度均顯著地大於0.3，顯示這些構面之題項具有高效度。

因此，由問卷構面之信度與效度分析，可顯示整體而言本計畫問卷測量結果尚稱具有可信度及可靠性，表示問卷題項設計還算適當。

表4-1、問卷構面之信度與效度分析

測量項 構面名稱	題項	刪除該題 後之 α 係 數值	Cronbach's α 係數	效度	平均 效度
洽公環境方面 滿意度	(1)對於洽公環境整潔度及舒適明亮	0.648	0.721	0.527	0.509
	(2)對於洽公動線指引標示清楚	0.661		0.506	
	(3)對申辦案件的申辦流程及應附證件之指引明確	0.678		0.477	
	(4)對於本局提供服務設施	0.649		0.525	
服務禮儀與專業 度方面滿意度	(1)對於引導人員的服務態度	0.572	0.631	0.397	0.410
	(2)對於業務承辦人員的服務態度	0.571		0.398	
	(3)對於業務承辦人員的專業能力	0.553		0.422	
	(4)對於業務承辦人員的處理效率	0.551		0.425	
便民服務措施 方面滿意度	(1)對於「e 觸即發稅務通」服務	0.827	0.876	0.770	0.734
	(2)對於「視訊客服」服務	0.843		0.731	
	(3)對於「預約申辦」服務	0.838		0.743	
	(4)對於「繼承案件查詢」服務	0.858		0.691	

伍、為民服務與施政滿意度問卷調查結果分析

一、受訪洽公民眾之樣本結構

在本次調查成功受訪之 1,162 位有效樣本中，以下僅就這些受訪樣本，針對其「性別」、「年齡」、「教育程度」、「職業」及「洽公地點」等五個基本資料的分佈進行分析，並說明如下：

表 5-1、本年度調查樣本結構分析表

樣本數：1,162 人；單位：人；%

性別：	人	%	職業：	人	%
男	481	41.4	軍、公、教	120	10.3
女	677	58.2	工商企業負責人	47	4.0
其他	2	0.2	民營企業受雇者	317	27.3
未答	2	0.2	農、林、漁、牧	65	5.6
年齡：			專業代理人	131	11.3
18 歲以下	3	0.3	其他專業人員	43	3.7
18-29 歲	126	10.8	自由業	190	16.4
30-39 歲	283	24.4	家管	131	11.3
40-49 歲	292	25.1	學生	28	2.4
50-59 歲	323	27.8	無業/退休	76	6.5
60 歲(含)以上	129	11.1	其他	14	1.2
未答	6	0.5	洽公地點：		
教育程度：			總局	475	40.9
國中(含)以下	43	3.7	中壢分局	385	33.1
高中(職)	297	25.6	楊梅分局	100	8.6
大學、專科	724	62.3	大溪分局	100	8.6
研究所(含)以上	92	7.9	蘆竹分局	102	8.8
未答	6	0.5			

1.性別分佈

113 年至地方稅務局洽辦業務的受訪樣本當中，男性所佔比例為 41.4%，而女性所佔比例為 58.2%。其分佈情形如表 5-1-2-1 所示。

與 112 年調查結果相比，今年男性至地方稅務局洽公的比例(41.4%)略高於去年男性洽公的比例(37.9%)；反之，今年女性洽公的比例(58.2%)略低於去年女性洽公的比例(61.5%)。

表 5-1-2-1、受訪樣本之性別分佈

單位：人；%

項目	年度	113 年	112 年
		樣本數	樣本數
男		41.4	37.9
女		58.2	61.5
其他		0.2	0.3
未答		0.2	0.3
合 計		100.0	100.0

2.年齡分佈

在受訪樣本中，受訪者的年齡分佈以「50～59 歲」的比例最高，佔 27.8%；其次依序為「40～49 歲」(25.1%)、「30～39 歲」(24.4%)，而以「29 歲及以下」與「60 歲(含)以上」年齡之比例最低，皆佔 11.1%，其分佈情形如表 5-1-2-2 所示。

與 112 年調查結果相比，今年至地方稅務局洽公的民眾主要以「50～59 歲」者佔多數約 27.8%，而去年洽公的民眾則主要以「40～49 歲」者佔多數約 25.5%。

表 5-1-2-2、受訪樣本之年齡分佈

單位：人；%

項目 \ 年度	113 年	112 年
樣 本 數	1,162	1,170
29 歲及以下	11.1	11.9
30-39 歲	24.4	22.9
40-49 歲	25.1	25.5
50-59 歲	27.8	25.0
60 歲(含)以上	11.1	13.8
未答	0.5	0.9
合 計	100.0	100.0

3.教育程度分佈

在本次調查中，受訪者的教育程度以大學、專科所佔比例最高，約為 62.3%；其次依序為高中(職)教育程度者(25.6%)、研究所(含)以上教育程度者(7.9%)，至於國中(含)以下教育程度者的比例佔最低，約為 3.7%，其分佈情形如表 5-1-2-3 所示。

與 112 年調查結果相比，今年至地方稅務局洽公的受訪者「大學、專科」教育程度(62.3%)的比例略低於去年洽公(62.8%)的比例，而「高中(職)」教育程度(25.6%)的比例則略高於去年洽公(25.2%)的比例。

表 5-1-2-3、受訪樣本之教育程度分佈

單位：人；%

項目 \ 年度	113 年	112 年
樣 本 數	1,162	1,170
國中(含)以下	3.7	4.2
高中(職)	25.6	25.2
大學、專科	62.3	62.8
研究所(含)以上	7.9	7.8
未答	0.5	.
合 計	100.0	100.0

4.職業分佈

就職業分佈而言，受訪者的職業分佈以民營企業受雇者最多，約佔 27.3%；其次依序為自由業(16.4%)、專業代理人(11.3%)、家管(11.3)、軍公教(10.3%)、無業/退休(6.5%)，其餘各類職業別都在 6%以下，其分佈情形如表 5-1-2-4 所示。

與 112 年調查結果相比，今年至地方稅務局洽公的受訪者前五項職業分別為「民營企業受雇者」、「自由業」、「專業代理人」、「家管」、「軍公教」等五類；而去年至稅務局洽公的受訪者前五項職業一樣分別為「民營企業受雇者」、「自由業」、「軍公教」、「專業代理人」、「家管」等五類。

表 5-1-2-4、受訪樣本之職業分佈

單位：人；%

項目	年度	113 年	112 年
	樣 本 數		
軍、公、教		10.3	14.4
工商企業負責人		4.0	6.5
民營企業受雇者		27.3	21.5
農、林、漁、牧		5.6	5.0
專業代理人		11.3	10.4
其他專業人員		3.7	5.7
自由業		16.4	16.8
家管		11.3	9.8
學生		2.4	1.5
無業/退休		6.5	5.5
其他		1.2	2.9
合 計		100.0	100.0

二、調查資料分析與比較

調查資料的分析與比較，共包含三大部分：「基本分析」、「交叉分析」及「113 年調查結果的比較」，其中「基本分析」著重在受訪者意見的整體分佈描述；而「交叉分析」則進一步將受訪者基本資料變項納入，以探討不同的受訪族群（如：性別、年齡層、職業、辦理項目、洽公地點）對於特定問題的看法是否有統計顯著性的差異存在。「113 年調查結果的比較」則為比較 112 年與 113 年兩次調查結果之差異。

(一)到地方稅務局最主要辦理項目

本次調查在詢問 1,162 位受訪樣本到地方稅務局最主要辦理的項目時，如圖 5-2-1 中所示。其中以辦理「查調全國財產資料或所得清單」的比例為最高（41.5%），其次為「房屋稅」（16.1%）、「使用牌照稅」（12.0%）、「地價稅」（8.6%）、「土地增值稅」（6.0%），其餘項目的比例皆低於 5%。

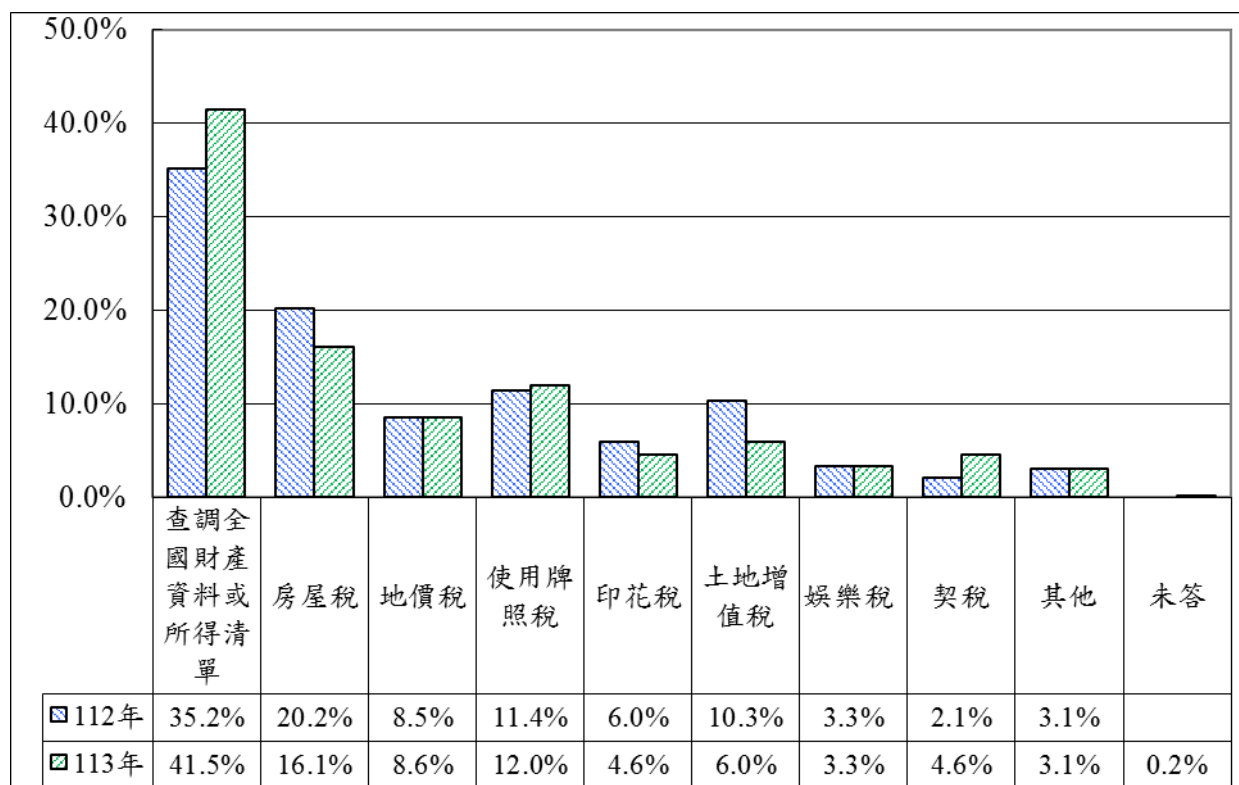


圖 5-2-1、112 年至 113 年受訪者到地方稅務局最主要辦理項目比較圖

將到地方稅務局最主要辦理的項目與基本資料、洽公地點等進行交叉分析，除年齡層不具統計顯著性外，其餘基本資料與洽公地點皆因交叉分類時有20%以上的細格次數低於5次未執行檢定(因檢定不具意義)，表示這些人口統計變數與到地方稅務局最主要辦理的項目未具明顯的關聯性。

與 112 年調查結果相比，其中今年調查辦理「查調全國財產資料或所得清單」、「使用牌照稅」、「地價稅」與「契稅」的比例（各約 41.5%、12.0%、8.6%、4.6%）較去年調查的比例（各約 35.2%、11.4%、8.5、2.1%）增加，辦理「房屋稅」、「土地增值稅」、「印花稅」的比例（各約 16.1%、6.0%、4.6%）較去年調查的比例（各約 20.2%、10.3%、6.0%）降低。

在洽公地點方面，如表 5-2-1-1，至總局、楊梅分局洽公的民眾到地方稅務局辦理「全國財產資料或所得清單」項目(各約 56.8%、53.0%)略高於其他分局，至中壢分局洽公的民眾辦理「使用牌照稅」項目(15.6%)略高於其他分局，至大溪分局洽公的民眾辦理「房屋稅」、「地價稅」、「土地增值稅」項目(各約 21.0%、15.0%、11.0%)略高於其他分局，至蘆竹分局洽公的民眾辦理「其他」項目(17.6%)略高於其他分局。

表 5-2-1-1、112 年至 113 年受訪者到地方稅務局最主要辦理項目分佈

單位：人；%

洽公地點 洽辦項目	合計		總局		中壢分局		楊梅分局		大溪分局		蘆竹分局	
	113 年	112 年	113 年	112 年	113 年	112 年	113 年	112 年	113 年	112 年	113 年	112 年
樣 本 數	1,162	1,170	475	475	385	385	100	100	100	100	102	110
查調全國財產資料或所得清單	41.5	35.2	56.8	45.3	23.6	16.6	53.0	57.0	32.0	33.0	35.3	39.1
房屋稅	16.1	20.2	15.2	19.2	17.1	22.6	14.0	19.0	21.0	19.0	13.7	18.2
地價稅	8.6	8.5	4.6	7.6	11.9	8.6	9.0	6.0	15.0	15.0	7.8	9.1
使用牌照稅	12.0	11.4	10.5	16.0	15.6	6.2	15.0	7.0	6.0	11.0	8.8	13.6
印花稅	4.6	6.0	3.2	1.1	7.3	14.5	1.0	1.0	3.0	2.0	5.9	5.5
土地增值稅	6.0	10.3	3.6	5.1	9.6	18.7	1.0	4.0	11.0	14.0	3.9	5.5
娛樂稅	3.3	3.3	1.5	0.8	5.5	6.2	3.0	5.0	4.0	4.0	2.9	1.8
契稅	4.6	2.1	2.1	0.4	8.8	4.7	.	.	6.0	2.0	3.9	1.8
其他	3.1	3.1	2.5	4.6	0.5	1.8	3.0	1.0	1.0	.	17.6	5.5
未答	0.2		.		.		1.0		1.0		.	
合 計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

註：報表中各答項之百分比因四捨五入關係，百分比合計可能不等於 100%。

(二)地方稅相關稅務訊息之管道來源

此次調查詢問 1,162 位洽公民眾中，對於得知稅務相關訊息之管道來源，以複選答題率方式(合計超過 100%)來看，結果如圖 5-2-2 所示，從「本局官網」管道知道的比例 49.4% 佔最高，其次為「親洽本局」(38.8%)、「稅單資訊」(36.3%)、「社群網站」(25.9%)、「新聞媒體」(17.9%)、「親友告知」(17.5%)、「工作接觸」(15.9%)，其餘來源低於 5%。若將答題數改為分母計算(合計 100%)來看(p.14)，則得知稅務相關訊息之管道來源前四項依序同樣為「本局官網」(23.9%)、「親洽本局」(18.8%)、「稅單資訊」(17.6%)、「社群網站」(12.5%)。又至總局洽公的 1 位受訪者表示相關訊息來自其他－電話洽詢。

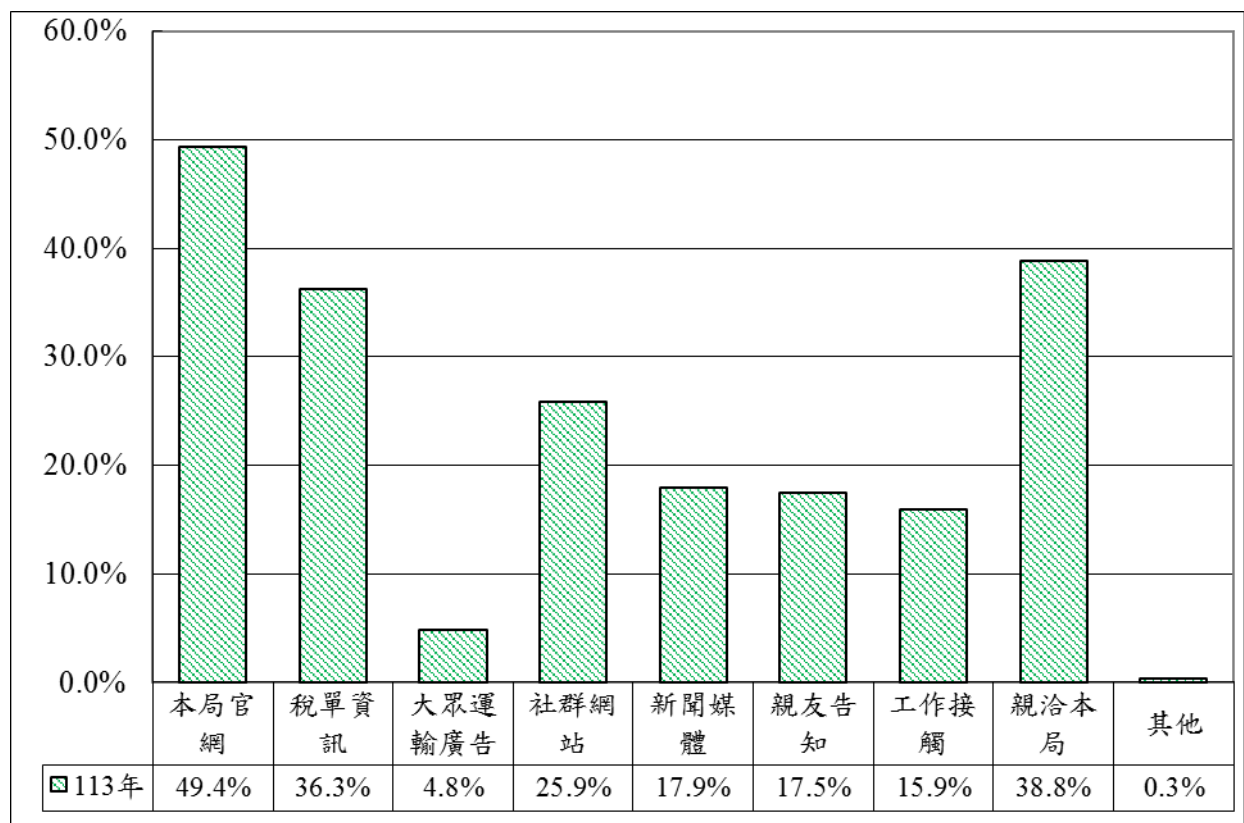


圖 5-2-2、113 年受訪者知道稅務資訊之管道來源分佈圖

在洽公地點方面，如表 5-2-2-1 所示(P.13)，以複選答題率方式(合計超過 100%)來看，至中壢分局洽公的民眾從「社群網站」、「新聞媒體」、「親友告知」、「工作接觸」等管道獲得地方稅相關稅務資訊的比例（各約 42.3%、23.4%、24.9%、22.6%）略高於其他分局，至楊梅分局洽公的民眾從「本局官網」與「親

洽本局」管道獲得地方稅相關稅務資訊的比例（各約 68.0%、71.0%）略高於其他分局，至大溪分局洽公的民眾從「稅單資訊」管道獲得地方稅相關稅務資訊的比例（48.0%）略高於其他分局。又由表 5-2-2-2 所示(P.14)，將答題數改為分母計算(合計 100%)來看，則至中壢分局洽公的民眾從「社群網站」管道獲得地方稅相關稅務資訊的比例（18.9%）略高於其他分局，至楊梅分局洽公的民眾從「本局官網」與「親洽本局」管道獲得地方稅相關稅務資訊的比例（各約 39.8%、41.5%）略高於其他分局，至大溪分局洽公的民眾從「稅單資訊」管道獲得地方稅相關稅務資訊的比例（25.3%）略高於其他分局。

表 5-2-2-1、受訪者知道稅務資訊之管道來源—按洽公地點分(樣本數) 單位：人；%

洽公地點 管道來源	合計	總局	中壢分局	楊梅分局	大溪分局	蘆竹分局
樣本數	1,162	475	385	100	100	102
答題數	2,404	1,020	861	171	190	162
本局官網	49.4	57.3	39.5	68.0	45.0	36.3
稅單資訊	36.3	41.9	36.1	14.0	48.0	21.6
大眾運輸廣告	4.8	3.4	9.4	.	2.0	2.0
社群網站	25.9	20.4	42.3	3.0	21.0	16.7
新聞媒體	17.9	18.1	23.4	1.0	20.0	10.8
親友告知	17.5	20.2	24.9	4.0	2.0	4.9
工作接觸	15.9	14.1	22.6	10.0	9.0	11.8
親洽本局	38.8	38.7	25.2	71.0	43.0	54.9
其他	0.3	0.6	0.3	.	.	.
合計	206.9	214.7	223.6	171.0	190.0	158.8

註：以樣本數當分母，複選答題率合計超過 100%。

表 5-2-2-2、受訪者知道稅務資訊之管道來源－按洽公地點分(答題數) 單位：人；％

洽公地點 管道來源	合計	總局	中壢分局	楊梅分局	大溪分局	蘆竹分局
樣本數	1,162	475	385	100	100	102
答題數	2,404	1,020	861	171	190	162
本局官網	23.9	26.7	17.7	39.8	23.7	22.8
稅單資訊	17.6	19.5	16.1	8.2	25.3	13.6
大眾運輸廣告	2.3	1.6	4.2	.	1.1	1.2
社群網站	12.5	9.5	18.9	1.8	11.1	10.5
新聞媒體	8.7	8.4	10.5	0.6	10.5	6.8
親友告知	8.4	9.4	11.1	2.3	1.1	3.1
工作接觸	7.7	6.6	10.1	5.8	4.7	7.4
親洽本局	18.8	18.0	11.3	41.5	22.6	34.6
其他	0.2	0.3	0.1	.	.	.
合 計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

註：以答題數當分母，答題合計為 100%。

(三)對洽公環境滿意度看法

此次調查詢問 1,162 位洽公民眾中，至地方稅務局接洽業務，對於各項洽公環境的滿意度情況，結果如圖 5-2-3 所示，在「整潔度及舒適明亮」上表示「傾向滿意」(=非常滿意+滿意)的比例高達 99.1%、只有 0.9%表示無意見。

在「動線指引標示清楚」上表示「傾向滿意」的比例高達 98.9%、只有 1.1%表示無意見。

在「申辦案件的申辦流程及應附證件之指引明確」上表示「傾向滿意」的比例高達 99.0%，只有 1.0%表示無意見。

在「提供服務設施(如:民眾休息區、公用電腦、意見箱、無障礙設施、哺乳室及停車場等)」上表示「傾向滿意」的比例高達 98.9%，只有 1.1%表示無意見。又至總局洽公的 1 位受訪者表示宣導品很實用。

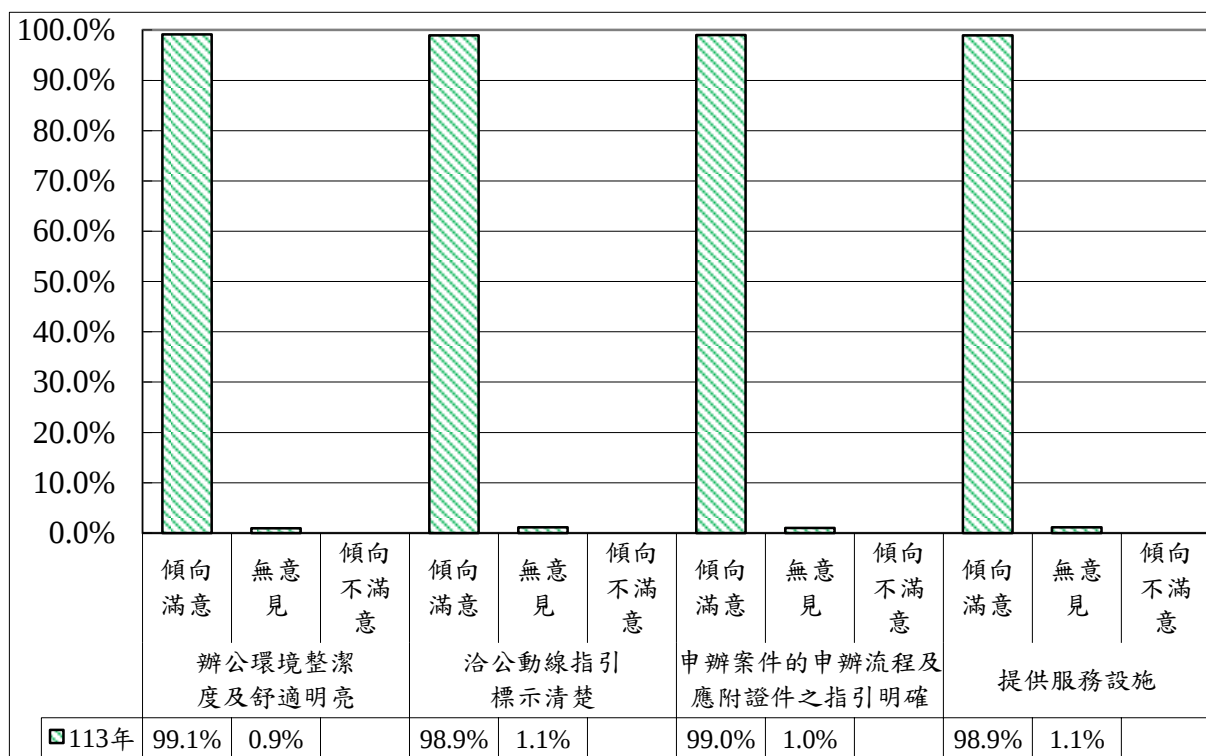


圖 5-2-3、113 年受訪者對洽公環境滿意度分佈圖

民眾回答至地方稅務局接洽業務時，對於各項洽公環境的滿意度情況，因多數表示「傾向滿意」、少數表示「無意見」，所以與受訪者基本資料進行交叉分析，則發現所有基本資料皆因交叉分類時有 20% 以上的細格次數低於 5 次未執行檢定(因檢定不具意義)，表示這些人口統計變數與對於各項辦公環境的滿意度看法未具明顯的關聯性。

依洽公地點之滿意度平均分數來看，如表 5-2-3-1 及 5-2-3-2 所示(P.16)，到總局接洽業務時，對「洽公動線指引標示清楚」與「提供服務設施」最高，分別為 3.92 分、3.93 分；到中壢分局接洽業務時，對辦公環境的「洽公環境整潔度及舒適明亮」與「洽公動線指引標示清楚」最高，分別為 3.92 分、3.91 分；到楊梅分局接洽業務時，對辦公環境的「洽公環境整潔度及舒適明亮」與「提供服務設施」最高，皆為 3.67 分；到大溪分局接洽業務時，對辦公環境的「申辦案件的申辦流程及應附證件之指引明確」與「提供服務設施」最高，分別為 3.73 分、3.68 分；到蘆竹分局接洽業務時，對辦公環境的「洽公動線指引標示清楚」、「申辦案件的申辦流程及應附證件之指引明確」最高，分別為 3.93 分、3.94 分；另針對整體洽公環境滿意度平均分數高低依序為總局、蘆竹分局、中壢分局、大溪分局、楊梅分局。

與 112 年調查結果相比，如表 5-2-3-2 所示，今年到總局、楊梅分局、大溪分局、蘆竹分局接洽業務時，對洽公環境的各項辦公環境滿意度平均分數皆較去年增加或持平；而到中壢分局接洽業務時，除了對「提供服務設施」的滿意度平均分數與去年微幅減少外，對其餘各項辦公環境滿意度平均分數皆較去年增加。又今年總局及各分局整體辦公環境滿意度平均分數皆較去年增加或持平。

表 5-2-3-1、受訪者對洽公環境的滿意度－按洽公地點分

單位：人；%

服務措施 與項目 洽公地點		洽公環境的整潔 度及舒適明亮			洽公動線的 指引標示清楚			申辦案件的申辦 流程及應附證件 之指引明確			提供服務設施		
		傾向 不 滿意	傾向 滿意	平均 分數	傾向 不 滿意	傾向 滿意	平均 分數	傾向 不 滿意	傾向 滿意	平均 分數	傾向 不 滿意	傾向 滿意	平均 分數
總局	475 人	.	99.6	3.91	.	99.2	3.92	.	99.2	3.90	.	99.4	3.93
中壢分局	385 人	.	98.7	3.92	.	98.2	3.91	.	98.4	3.90	.	98.2	3.89
楊梅分局	100 人	.	100.0	3.67	.	100.0	3.66	.	100.0	3.66	.	100.0	3.67
大溪分局	100 人	.	99.0	3.67	.	98.0	3.62	.	99.0	3.73	.	99.0	3.68
蘆竹分局	102 人	.	98.0	3.90	.	100.0	3.93	.	99.0	3.94	.	98.0	3.88
合 計	1162 人	.	99.1	3.87	.	98.9	3.87	.	99.0	3.87	.	98.9	3.87

表 5-2-3-2、112 年至 113 年受訪者對洽公環境滿意度平均分數比較－按洽公地點分

洽公地點	洽公環境的整潔 度及舒適明亮		洽公動線的 指引標示清楚		提供服務設施		整體洽公環境 滿意度 1		整體洽公環境 滿意度 2	
	113 年	112 年	113 年	112 年	113 年	112 年	113 年	112 年	113 年	
總局	3.91	3.90	3.92	3.91	3.93	3.92	3.92	3.91	3.91	
中壢分局	3.92	3.91	3.91	3.90	3.89	3.91	3.91	3.91	3.90	
楊梅分局	3.67	3.67	3.66	3.65	3.67	3.66	3.67	3.66	3.67	
大溪分局	3.67	3.66	3.62	3.58	3.68	3.58	3.66	3.61	3.68	
蘆竹分局	3.90	3.75	3.93	3.75	3.88	3.67	3.91	3.72	3.91	
合 計	3.87	3.85	3.87	3.84	3.87	3.84	3.87	3.85	3.87	

註：整體洽公環境滿意度平均分數 1：不包含「對申辦案件的申辦流程及應附證件之指引明確」。

整體洽公環境滿意度平均分數 2：包含「對申辦案件的申辦流程及應附證件之指引明確」。

(四)服務禮儀與專業度滿意度看法

此次調查詢問 1,162 位洽公民眾中，至地方稅務局接洽業務時，對於服務人員及臨櫃申辦業務之服務禮儀與專業度的各項滿意度情況時，結果如圖 5-2-4 所示，在「引導人員的服務態度」上表示「傾向滿意」(=非常滿意+滿意)的比例高達 99.0%、只有 1.0%表示無意見。又至總局洽公的 2 位受訪者表示引導人員服務態度平庸、親切。

在「業務承辦人員的服務態度」上表示「傾向滿意」的比例高達 99.3%、只有 0.7%表示無意見。又至總局洽公的 2 位受訪者表示承辦人員服務態度人很好、親切。

在「業務承辦人員的專業能力」上表示「傾向滿意」的比例高達 99.1%、只有 0.9%表示無意見。

在「業務承辦人員的處理效率」上表示「傾向滿意」的比例高達 99.4%、只有 0.6%表示無意見。

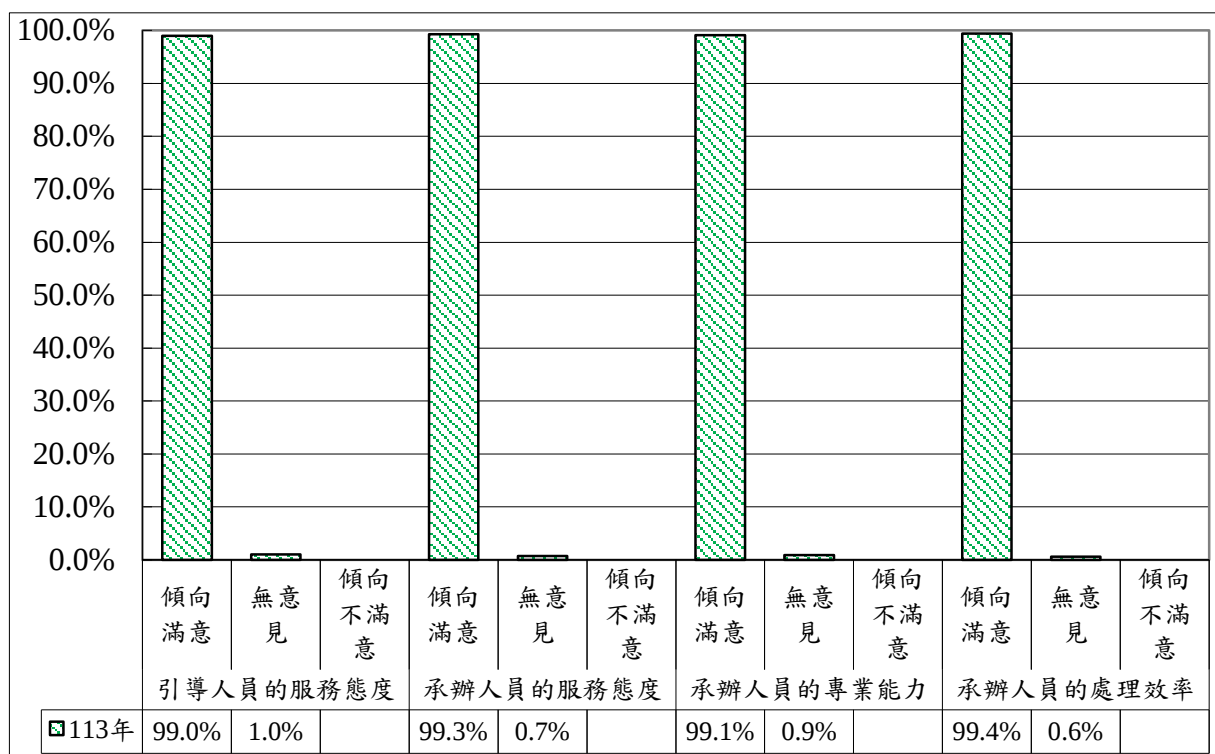


圖 5-2-4、113 年受訪者對服務人員及臨櫃申辦業務滿意度分佈圖

民眾回答至地方稅務局接洽業務時，對於服務人員的各項滿意程度情況，因多數表示「傾向滿意」，少數表示「無意見」，所以與受訪者基本資料進行交叉分析，則發現所有基本資料皆因交叉分類時有 20%以上的細格次數低於 5 次未執行檢定(因檢定不具意義)，表示這些人口統計變數與至地方稅務局接洽業務時對於服務人員的各項滿意度看法未具明顯的關聯性。

依洽公地點之滿意度平均分數來看，如表 5-2-4-1 及 5-2-4-2 所示(p.18-19)，到總局接洽業務時，以「業務承辦人員的專業能力」最高為 3.93 分；到楊梅分局接洽業務時，以「引導人員的服務態度」與「業務承辦人員的服務態度」最高皆為 3.70 分；到大溪及蘆竹分局接洽業務時，皆以「業務承辦人員的服務態度」最高，分別為 3.80 分、3.95 分；另針對整體臨櫃申辦業務滿意度平均分數高低依序為蘆竹分局、總局、中壢分局、大溪分局、楊梅分局。

與 112 年調查結果相比，今年到總局、楊梅、大溪、蘆竹分局等稅務局接洽業務時，對服務人員之服務禮儀與專業度方面的各項滿意度平均分數皆較去年增加；僅中壢分局對於引導人員的服務態度平均分數較去年微幅減少。

表 5-2-4-1、受訪者對服務人員及臨櫃申辦業務之滿意度－按洽公地點分 單位：人；%

相關服務項目 洽公地點		引導人員的服務態度			承辦人員的服務態度			承辦人員的專業能力			承辦人員的處理效率		
		傾向 不 滿意	傾向 滿意	平均 分數	傾向 不 滿意	傾向 滿意	平均 分數	傾向 不 滿意	傾向 滿意	平均 分數	傾向 不 滿意	傾向 滿意	平均 分數
總局	475 人	.	99.6	3.92	.	99.6	3.92	.	99.8	3.93	.	99.8	3.92
中壢分局	385 人	.	97.9	3.91	.	98.4	3.90	.	97.9	3.91	.	98.4	3.91
楊梅分局	100 人	.	100.0	3.70	.	100.0	3.70	.	100.0	3.68	.	100.0	3.69
大溪分局	100 人	.	98.0	3.77	.	100.0	3.80	.	99.0	3.77	.	100.0	3.75
蘆竹分局	102 人	.	100.0	3.93	.	100.0	3.95	.	99.0	3.94	.	100.0	3.91
合 計	1162 人	.	99.0	3.88	.	99.3	3.89	.	99.1	3.89	.	99.4	3.88

表 5-2-4-2、112 年至 113 年受訪者對服務人員及臨櫃申辦業務滿意度平均分數比較
—按洽公地點分

洽公地點	引導人員的服務態度		承辦人員的專業能力、服務態度及處理效率		整體服務禮儀與專業度滿意度	
	113 年	112 年	113 年	112 年	113 年	112 年
總局	3.92	3.86	3.92	3.90	3.92	3.88
中壢分局	3.91	3.92	3.91	3.90	3.91	3.91
楊梅分局	3.70	3.68	3.69	3.68	3.69	3.68
大溪分局	3.77	3.74	3.77	3.63	3.77	3.69
蘆竹分局	3.93	3.78	3.93	3.76	3.93	3.77
合計	3.88	3.85	3.89	3.85	3.89	3.85

(五)對便民服務措施滿意度看法

1、對各項便民服務措施的看法

此次調查詢問 1,162 位洽公民眾中，對於地方稅務局便民服務措施方面的滿意程度情況時，在知道各項服務後，對於「e 觸即發稅務通」、「視訊客服」、「預約申辦」、「繼承案件查詢」各項服務的滿意度看法結果如圖 5-2-5-1 所示，對於「e 觸即發稅務通」即線上快速核發稅務文件服務，表示「傾向滿意」(=非常滿意+滿意)的比例約 97.7%、只有 2.3%表示無意見。

對於「視訊客服」即視訊核發稅務文件及真人稅務諮詢服務，表示「傾向滿意」的比例高達 98.0%、只有 2.0%表示無意見。

在「預約申辦」備齊身分證明預先上傳審核，稅務文件可選擇現場取件或寄送信箱服務，表示「傾向滿意」的比例高達 98.1%、只有 1.9%表示無意見。

而對於「繼承案件查詢」即繼承查欠 VIP 及金融遺產服務，表示「傾向滿意」的比例高達 97.8%，只有 2.2%表示無意見。

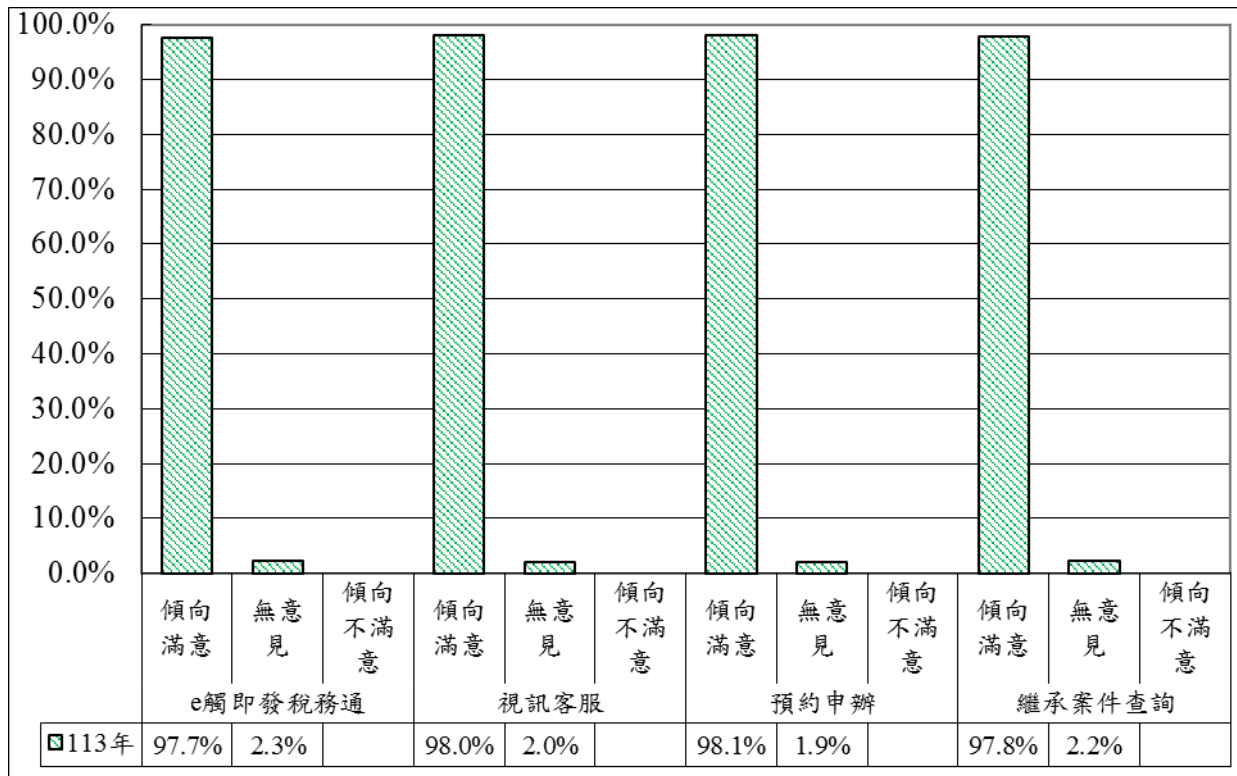


圖 5-2-5-1、113 年受訪者對地方稅務局便民服務措施滿意度分佈圖

民眾回答對於地方稅務局各項便民服務措施的滿意程度情況，因多數表示「傾向滿意」，少數表示「無意見」，所以與受訪者基本資料進行交叉分析，則發現所有基本資料皆因交叉分類時有 20%以上的細格次數低於 5 次未執行檢定(因檢定不具意義)，表示這些人口統計變數與地方稅務局各項便民措施滿意度看法未具明顯的關聯性。

依洽公地點區分之滿意度平均分數來看，如表 5-2-5-1 所示(p.21)，到總局接洽業務時，以對「視訊客服」、「預約申辦」最高皆為 3.91 分；到中壢分局接洽業務時，以「e 觸即發稅務通」最高為 3.91 分；到楊梅分局接洽業務時，以「e 觸即發稅務通」、「預約申辦」最高皆為 3.13 分；到大溪分局接洽業務時，以「預約申辦」、「繼承案件查詢」最高皆為 3.69 分；到蘆竹分局接洽業務時，以對「視訊客服」最高為 3.95 分；另針對整體便民服務措施滿意度平均分數高低依序為蘆竹分局、總局及中壢分局平均分數相同、大溪分局、楊梅分局。

表 5-2-5-1、受訪者對地方稅務局各項便民服務措施之滿意度－按洽公地點分

單位：人；%

相關服務項目 洽公地點		e 觸即發稅務通			視訊客服			預約申辦			繼承案件查詢			整體 便民 措施 滿意 度
		傾向 不 滿意	傾向 滿 意	平均 分數	傾向 不 滿意	傾向 滿 意	平均 分數	傾向 不 滿意	傾向 滿 意	平均 分數	傾向 不 滿意	傾向 滿 意	平均 分數	
總局	475 人	.	98.9	3.90	.	99.4	3.91	.	98.7	3.91	.	98.9	3.88	3.90
中壢分局	385 人	.	99.0	3.91	.	98.4	3.89	.	99.7	3.89	.	98.7	3.90	3.90
楊梅分局	100 人	.	92.0	3.13	.	92.0	3.12	.	92.0	3.13	.	91.0	3.11	3.12
大溪分局	100 人	.	93.0	3.67	.	93.9	3.67	.	93.9	3.69	.	96.0	3.69	3.68
蘆竹分局	102 人	.	98.0	3.91	.	100.0	3.95	.	99.0	3.90	.	98.0	3.89	3.91
合 計	1,162 人	.	97.7	3.81	.	98.0	3.82	.	98.1	3.82	.	97.8	3.81	3.81

2、對總局提供「雲端取號即時查」服務的看法

475 位到總局洽辦業務的受訪者對於提供「雲端取號即時查」系統，可線上預先取號、看號，如圖 5-2-5-2 所示，表示「傾向滿意」的比例約 98.5%、只有 1.5% 表示無意見。又針對「雲端取號即時查」滿意度平均分數為 3.90 分。

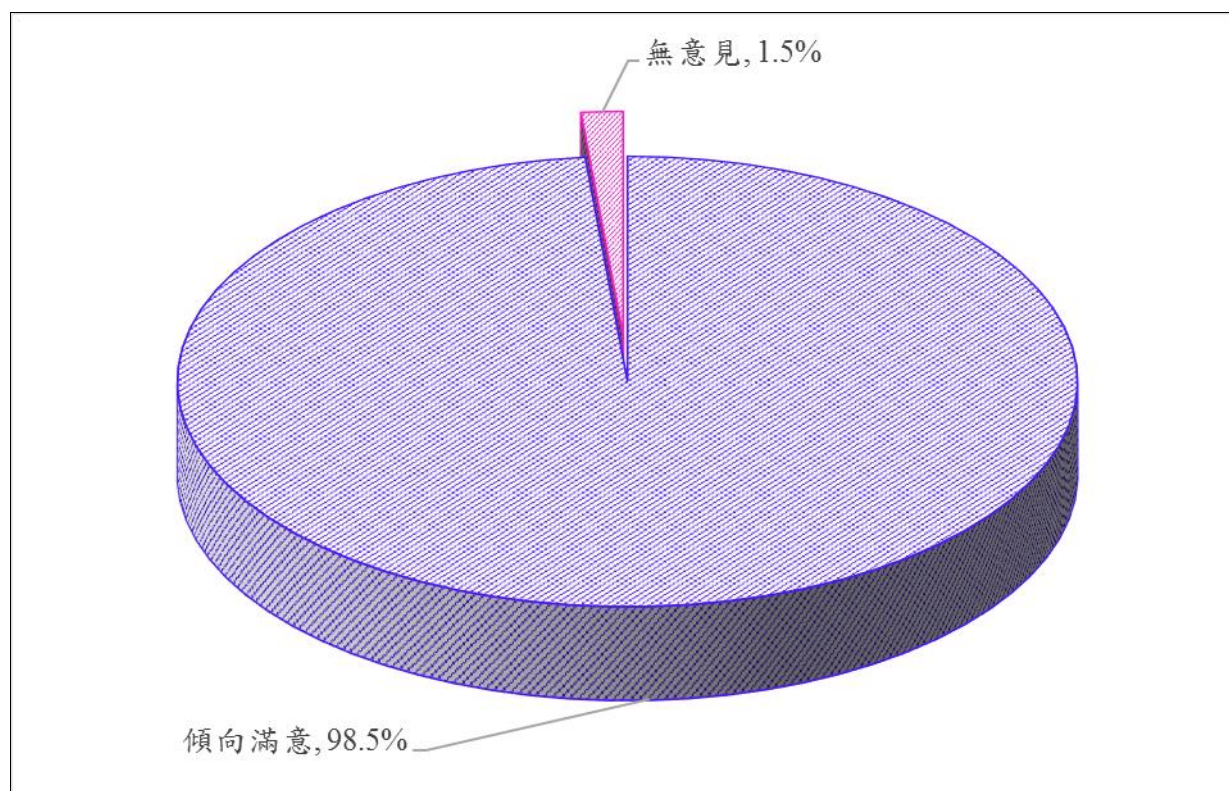


圖 5-2-5-2、113 年總局受訪者對「雲端取號即時查」服務的滿意度分佈圖

(六)對稅務風紀滿意度看法

1、對地方稅務局同仁在廉潔操守方面表現的看法

此次調查詢問 1,162 位洽公民眾中，對於地方稅務局稅務風紀的滿意程度情況時，結果如圖 5-2-6-1 所示，對「地方稅務局同仁在廉潔操守方面的表現」上表示「傾向滿意」的比例約 99.1%、其餘 0.8%表示無意見、0.1%未回答。

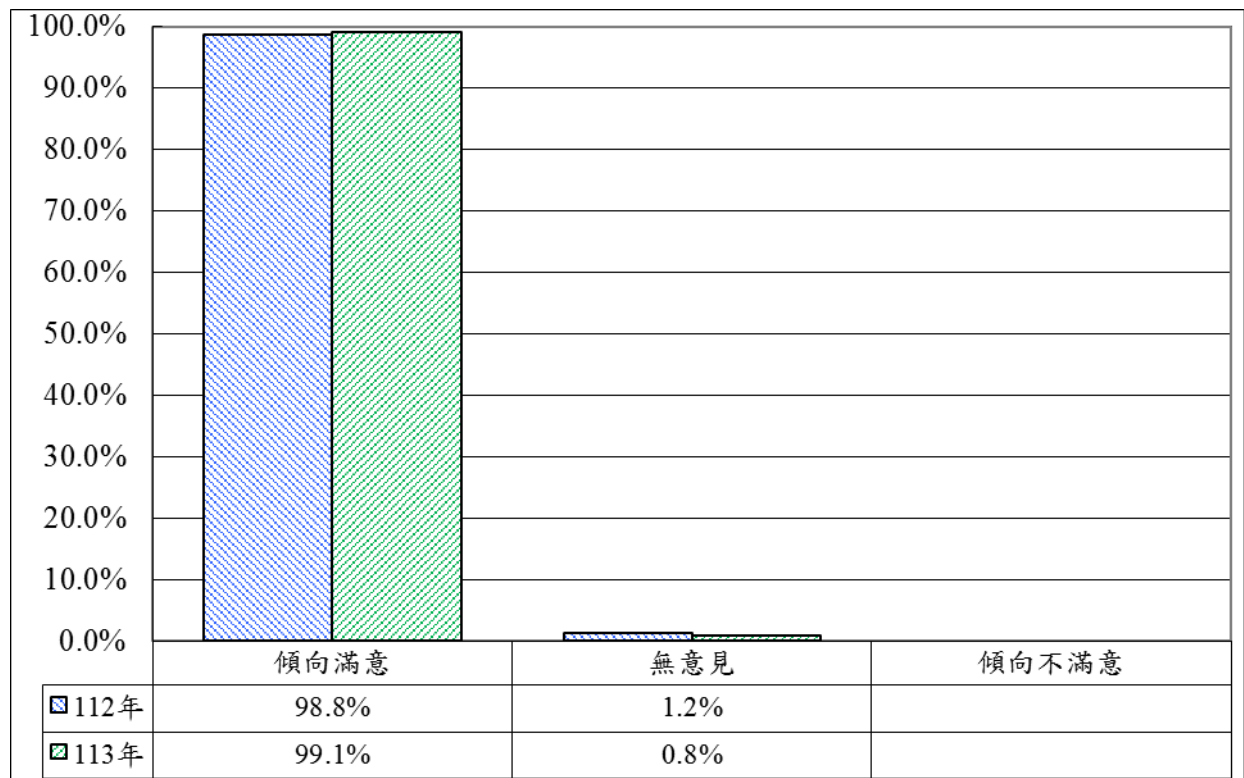


圖 5-2-6-1、112 年至 113 年受訪者對地方稅務局同仁在廉潔操守方面的表現滿意度比較圖

與 112 年調查比較，今年對地方稅務局同仁在廉潔操守方面表現傾向滿意的比例(99.1%)較去年微幅 0.3%。

依洽公地點及滿意度平均分數來看，如表 5-2-6-1 所示，中壢分局受訪者對地方稅務局同仁在廉潔操守方面表現滿意度平均分數最高為 3.95 分，其次依序為蘆竹分局、總局、大溪分局、楊梅分局。

與 112 年調查結果相比，今年調查結果各稅務局受訪者對地方稅務局同仁在廉潔操守方面表現滿意度平均分數皆較去年增加或持平。又在廉潔操守方面表現整體滿意度（3.88 分）高於去年的調查結果（3.81 分）。

表 5-2-6-1、112 年至 113 年受訪者對地方稅務局同仁在廉潔操守方面的表現滿意度
—按洽公地點分 單位：%

便民措施 洽公地點	113 年			112 年		
	傾向 不滿意	傾向滿意	平均分數	傾向 不滿意	傾向滿意	平均分數
總局	.	99.4	3.87	.	99.2	3.86
中壢分局	.	99.0	3.95	.	98.7	3.90
楊梅分局	.	99.0	3.66	.	100.0	3.66
大溪分局	.	98.0	3.80	.	97.0	3.53
蘆竹分局	.	100.0	3.90	.	98.2	3.71
合 計	.	99.1	3.88	.	98.8	3.81

2、民眾檢舉貪瀆不法意願分析

此次調查詢問 1,162 位洽公民眾，如果發現公務員收受紅包、收禮或接受違法關說、招待情形時，如圖 5-2-6-2(P24)所示，以複選答題率方式(合計超過 100%)來看，有 89.9%受訪者表示會向「法務部廉政署或各政風單位」提出檢舉，其次 17.5%會向「民意代表」提出檢舉、12.9%會向「地檢署」提出檢舉，只有 2.5%受訪者不會檢舉。所以若以會不會提出檢舉來看，表示會提出檢舉者佔 98.0%，不會檢舉佔 2.0%。

其中 29 位不會提出檢舉的受訪者中，如圖 5-2-6-3(P24)所示，有 51.7%(15 位)認為「怕對自己不利」，其次 27.6%(8 位)「不知道如何檢舉」、17.2%(5 位)「檢舉也沒用」等原因不會檢舉。

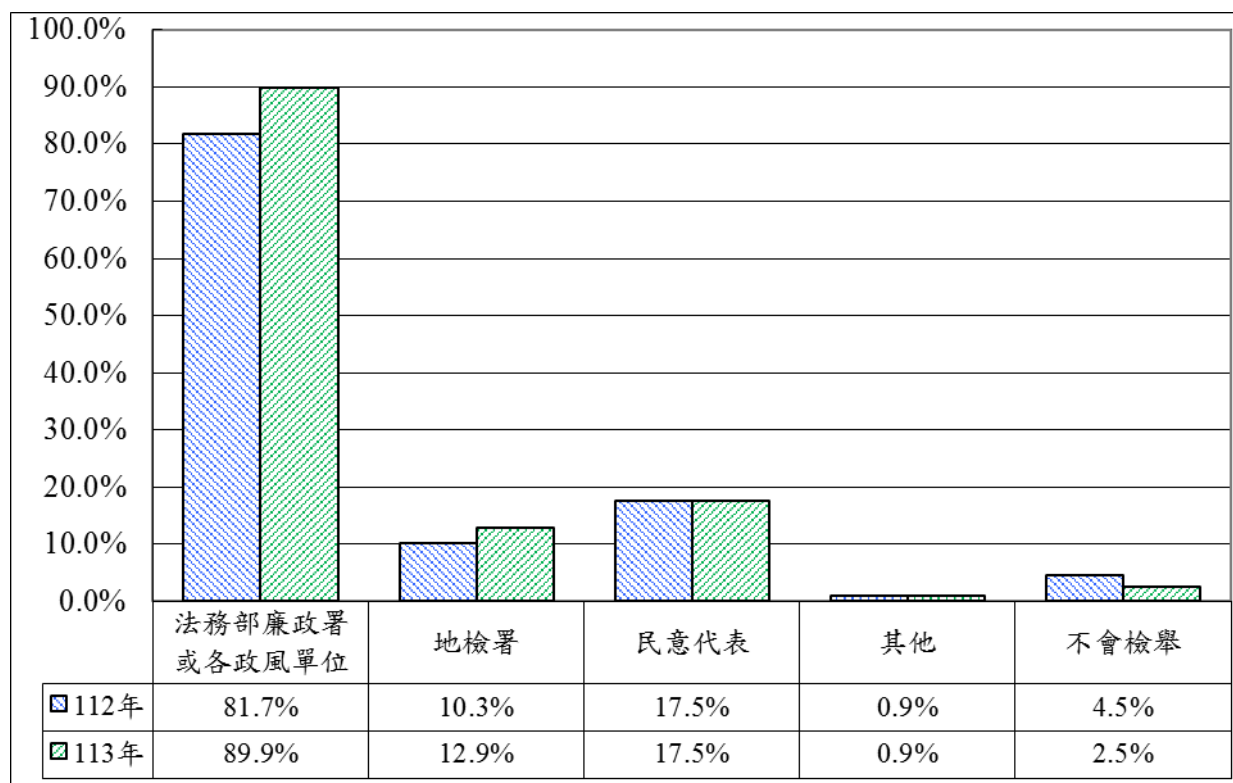


圖 5-2-6-2、112 年至 113 年受訪者如果發現公務員收受紅包、收禮或接受違法關說、招待情形時，會向哪個單位提出檢舉之比較圖

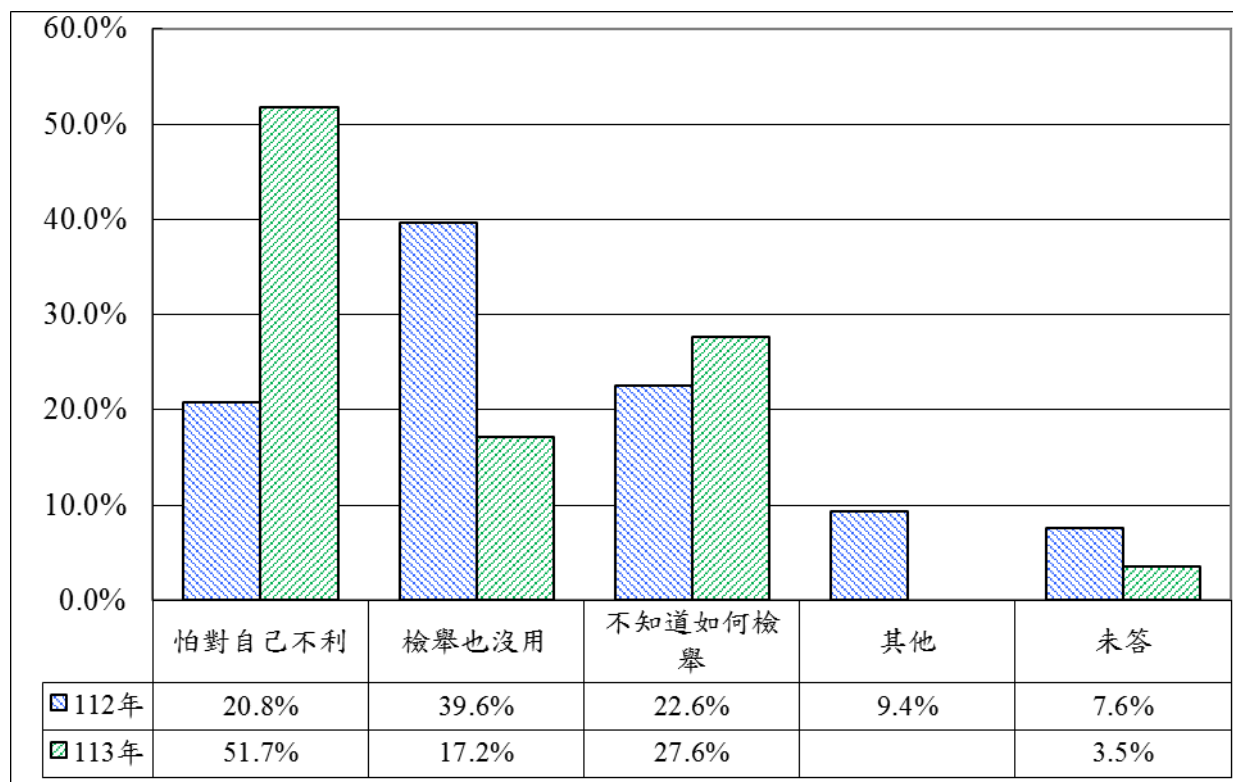


圖 5-2-6-3、112 年至 113 年受訪者如果發現公務員收受紅包、收禮或接受違法關說、招待情形時，不會提出檢舉原因之比較圖

與 112 年調查比較，如果發現公務員收受紅包、收禮或接受違法關說、招待情形時，會向「法務部廉政署或各政風單位」與「地檢署」提出檢舉的比例較去年微幅增加(各約 8.2%、2.6%)，不會檢舉者則微幅減少(2.0%)。

依洽公地點來看，如表 5-2-6-2 所示，如果發現公務員收受紅包、收禮或接受違法關說、招待情形時，蘆竹分局受訪者會向「法務部廉政署或各政風單位」提出檢舉的比例(98.0%)略高於其他分局，總局受訪者會向「地檢署」與「民意代表」提出檢舉的比例(各約 23.4%、29.3%)略高於其他分局。

表 5-2-6-2、受訪者如果發現公務員收受紅包、收禮或接受違法關說、招待情形時，
會向哪個單位提出檢舉－按洽公地點分 單位：人；%

洽公地點	答題率		法務部廉政署或各政風單位		地檢署		民意代表		其他		不會檢舉	
	113 年	112 年	113 年	112 年	113 年	112 年	113 年	112 年	113 年	112 年	113 年	112 年
總局	140.0	109.1	80.2	73.3	23.4	6.7	29.3	18.9	2.1	1.1	4.4	9.1
中壢分局	103.6	127.5	97.1	89.4	1.8	14.8	3.4	22.6	.	0.5	1.3	0.3
楊梅分局	120.0	110.0	97.0	97.0	10.0	5.0	10.0	6.0	.	2.0	3.0	.
大溪分局	110.0	110.0	93.0	78.0	5.0	23.0	12.0	6.0	.	1.0	.	2.0
蘆竹分局	143.1	105.5	98.0	80.9	16.7	3.6	28.4	14.5	.	.	.	6.4
合計	123.9	115.0	89.9	81.7	12.9	10.3	17.5	17.5	0.9	0.9	2.5	4.5

(七)對整體服務措施滿意度看法

此次調查詢問 1,162 位洽公民眾中，至地方稅務局接洽業務時，對於洽公環境、人員的服務禮儀與專業度、稅務風紀等各項服務措施滿意度情況，結果如表 5-2-7-1 所示，以滿意度平均分數分析，對「服務禮儀與專業度」之滿意度最高（3.89 分），其次依序為「稅務風紀」（3.88 分）、「洽公環境」（3.87 分）；而三大項服務措施合併的「整體滿意度」為 3.88 分。

與 112 年調查結果相比，113 年「洽公辦公環境」、「服務禮儀與專業度」、「稅務風紀」等各項滿意度平均分數皆略高於去年的調查結果。又今年調查合併的整體滿意度(3.88 分)亦高於去年調查合併的整體滿意度(3.84 分)。

表 5-2-7-1、112 年至 113 年受訪者對各項服務措施之整體滿意度平均分數比較

年度 項目	113 年	112 年
洽公環境	3.87	3.85
服務禮儀與專業度	3.89	3.85
稅務風紀	3.88	3.81
整體滿意度	3.88	3.84

註：1、洽公環境 113 年少「對申辦案件的申辦流程及應附證件之指引明確」；

112 年少「對申辦案件的申辦流程及處理時限標示情形」。

2、服務禮儀與專業度 112 年少「此次臨櫃申辦案件業務的滿意度」。

3、稅務風紀僅針對「對地方稅務局同仁在廉潔(操守)方面的表現」。

4、整體滿意度僅對上述「洽公環境」、「服務禮儀與專業度」及「稅務風紀」等 3 項平均分數。

下述內容皆以表 5-2-7-2 (P.28) 受訪者對地方稅務局洽公環境、人員的服務禮儀與專業度、便民服務措施、稅務風紀等各項服務措施之滿意度平均分數-按基本資料分析：

若以性別看，男性受訪者對「洽公環境」、「服務禮儀與專業度」、「便民服務措施」等各項服務及「整體」服務之滿意度平均分數(分別為 3.85 分、3.87 分、3.79 分及 3.84 分)皆略低於女性受訪者；而對「稅務風紀」之滿意度平均分數(3.88 分)略高於女性受訪者(3.87 分)。

以年齡層來看，在 18 歲及以上受訪者中，18~29 歲受訪者對「便民服務措施」之滿意度平均分數(3.89 分)略高於其他年齡層受訪者；30~39 歲受訪者對「洽公環境」、「服務禮儀與專業度」等服務滿意度平均分數(分別為 3.89 分、3.91 分)略高於其他年齡層受訪者；60 歲(含)以上受訪者對「稅務風紀」之滿意度平均分數(3.91 分)略高於其他年齡層受訪者；而 18~39 歲(含)受訪者對「整體」服務之滿意度平均分數(皆 3.88 分)略高於其他年齡層受訪者。

以教育程度來看，國中及以下教育程度受訪者對「洽公環境」服務之滿意度平均分數(3.91 分)略高於其他教育程度受訪者；研究所(含)以上受訪者對「服務禮儀與專業度」、「便民服務措施」等服務及「整體」服務之滿意度平均分數(分別為 3.92 分、3.89 分、3.90 分)皆略高於其他教育程度受訪者；而高中(職)受訪者對「稅務風紀」之滿意度平均分數(3.87 分)略低於其他教育程度受訪者。

以職業別來看，軍、公、教受訪者對「服務禮儀與專業度」及「整體」等服務之滿意度平均分數(分別為 3.95 分、3.92 分)略高於其他職業別受訪者；工商企業負責人受訪者對「洽公環境」之滿意度平均分數(3.93 分)高於其他職業別受訪者；學生受訪者對「便民服務措施」、「稅務風紀」等服務之滿意度平均分數(分別為 3.92 分、3.96 分)皆略高於其他職業別受訪者。

依整體滿意度平均分數高低依序為蘆竹分局、總局、中壢分局、大溪分局、楊梅分局。其中至總局及蘆竹分局洽公之受訪者對「洽公環境」服務之滿意度平均分數(皆為 3.91 分)略高於至其他分局洽公的受訪者；而至蘆竹分局洽公之受訪者對「服務禮儀與專業度」、「便民服務措施」及「整體」服務之滿意度平均分數(分別為 3.93、3.91 分、3.92 分)略高於至其他分局洽公的受訪者。

另外，至中壢分局洽公之受訪者對「稅務風紀」服務之滿意度平均分數(3.95分)略高於至其他分局洽公之受訪者。

表 5-2-7-2、受訪者對地方稅務局各項服務措施之滿意度平均分數—按基本資料分

基本資料	樣本數	洽公環境	服務禮儀與專業度	便民服務措施	稅務風紀	整體滿意度
合計	1162	3.87	3.89	3.81	3.88	3.86
性別：						
男	481	3.85	3.87	3.79	3.88	3.84
女	677	3.88	3.89	3.83	3.87	3.87
其他	2	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
年齡：						
18 歲以下	3	4.00	3.75	4.00	4.00	3.92
18～29 歲	126	3.88	3.87	3.89	3.89	3.88
30～39 歲	283	3.89	3.91	3.85	3.88	3.88
40～49 歲	292	3.85	3.88	3.77	3.89	3.84
50～59 歲	323	3.86	3.89	3.80	3.85	3.85
60 歲(含)以上	129	3.86	3.88	3.83	3.91	3.86
教育程度：						
國中(含)以下	43	3.91	3.87	3.87	3.88	3.89
高中(職)	297	3.84	3.85	3.80	3.87	3.83
大學、專科	724	3.88	3.90	3.81	3.88	3.86
研究所(含)以上	92	3.89	3.92	3.89	3.88	3.90
職業：						
軍、公、教	120	3.91	3.95	3.89	3.93	3.92
工商企業負責人	47	3.93	3.90	3.84	3.89	3.89
民營企業受雇者	317	3.84	3.88	3.75	3.84	3.82
農、林、漁、牧	65	3.87	3.88	3.87	3.86	3.87
專業代理人	131	3.83	3.88	3.81	3.84	3.84
其他專業人員	43	3.89	3.90	3.88	3.93	3.89
自由業	190	3.88	3.88	3.84	3.89	3.87
家管	131	3.88	3.87	3.78	3.89	3.85
學生	28	3.91	3.87	3.92	3.96	3.90
無業/退休	76	3.85	3.86	3.83	3.91	3.85
其他	14	3.84	3.84	3.70	3.79	3.80
洽公地點：						
總局	475	3.91	3.92	3.90	3.87	3.91
中壢分局	385	3.90	3.91	3.90	3.95	3.91
楊梅分局	100	3.67	3.69	3.12	3.66	3.51
大溪分局	100	3.68	3.77	3.68	3.80	3.72
蘆竹分局	102	3.91	3.93	3.91	3.90	3.92

註：整體滿意度為「洽公環境」、「服務禮儀與專業度」、「在廉潔操守的表現」及「便民服務措施」（不含總局的「雲端取號即時查」服務）等 13 個服務措施之滿意度分數計算取總平均。

(八)對地方稅務局建議

此次調查詢問 1,162 位受訪樣本對地方稅務局的建議，供參考改進，如圖 5-2-8 中所示。以複選答題率方式(合計超過 100%)來看，對地方稅務局的建議中，高達 90.3%受訪者表示「都很好，沒有須改進地方」，表達要改進者以「加強宣導稅務資訊」佔最多(4.0%)；其次為「申辦動線改善」(2.1%)、「加強環境清潔與消毒」(1.9%)。另外，民眾對蘆竹分局提出增加叫號機、增設取號系統(或雲端取號系統)之改善建議。(詳見附錄二、調查結果附表-附表 24-P.附 31)

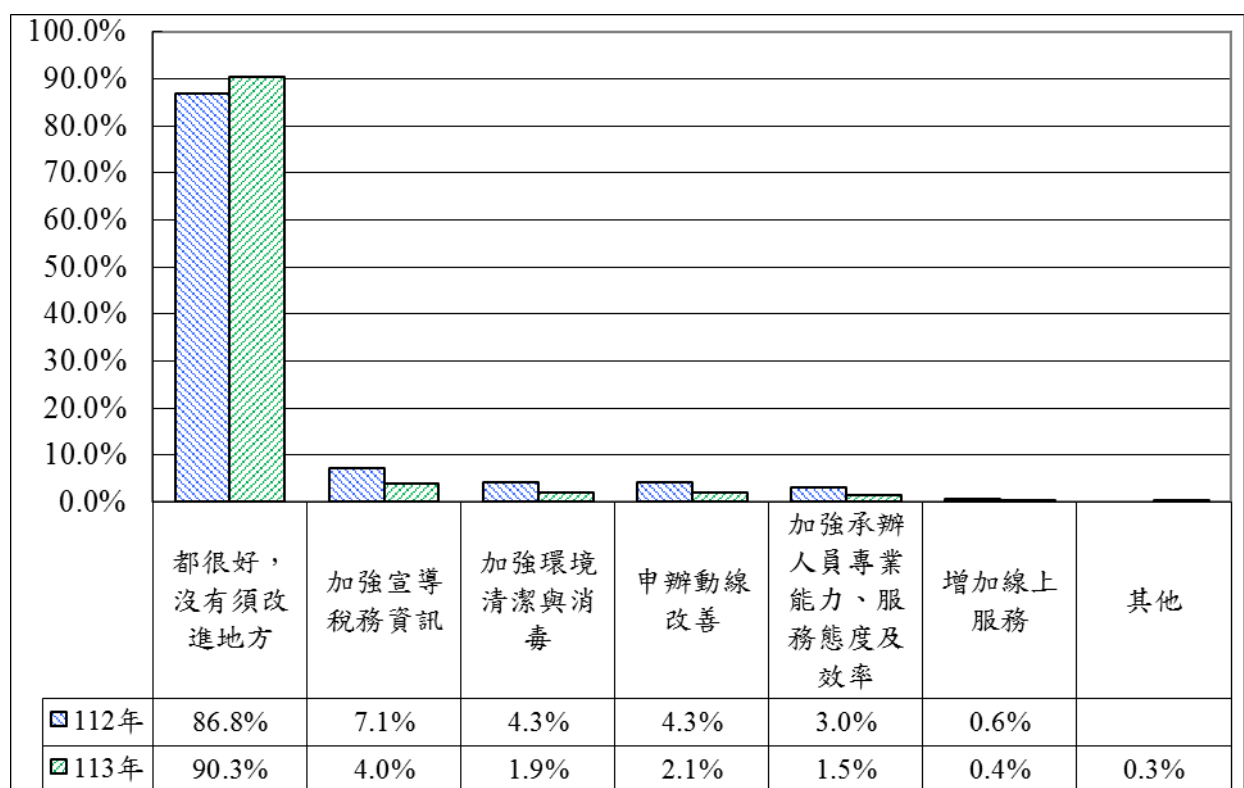


圖 5-2-8、112 年至 113 年受訪者提供地方稅務局參考改進之建議比較圖

對地方稅務局的建議方面，如表 5-2-8 所示，按洽公地點分，到蘆竹分局洽公的受訪者表達要改進「加強宣導稅務資訊」、「申辦動線改善」的比例(各約 17.6%、5.9%)略高於其他分局。

與 112 年調查比較，總局及各分局洽公的受訪者認為「都很好，沒有須改進地方」的比例皆較去年增加或持平。

表 5-2-8、112 年至 113 年受訪者提供地方稅務局參考改進之建議分佈－按洽公地點分
單位：人；%

洽公地點	答題率		加強宣導 稅務資訊		加強環境 清潔與消毒		申辦動線 改善		加強承辦人 員專業能力 、服務態度 及效率		增加線上 服務		都很好， 無須改進 地方		其他	
	113 年	112 年	113 年	112 年	113 年	112 年	113 年	112 年	113 年	112 年	113 年	112 年	113 年	112 年	113 年	112 年
總局	100.4	112.4	4.8	9.1	3.2	8.2	3.6	5.3	1.7	4.8	0.4	1.3	86.3	83.8	0.4	
中壢分局	100.0	100.8	0.3	4.2	1.0	0.5	.	3.9	1.6	1.6	0.5	.	96.6	90.6	.	
楊梅分局	100.0	99.0	1.0	.	.	.	.	.	.	.	.	.	99.0	99.0	.	
大溪分局	100.0	104.0	4.0	8.0	3.0	4.0	1.0	4.0	2.0	.	1.0	.	89.0	88.0	.	
蘆竹分局	102.9	105.5	17.6	14.5	.	4.5	5.9	5.5	1.0	5.5	.	0.9	77.5	74.5	1.0	
合 計	100.4	106.1	4.0	7.1	1.9	4.3	2.1	4.3	1.5	3.0	0.4	0.6	90.3	86.8	0.3	

陸、結論與政策建議

桃園市政府地方稅務局為瞭解民眾對該局各項措施評價，透過民意調查以實際瞭解民眾認知與感受，採取分層隨機抽樣法，即以地方稅務局之總局及4個分局為分層單位，再依民眾到地方稅務局之總局及各分局之申請案件收件量(以112年申請案件收件量為計算基礎)的比例配置各層樣本數，採逆抽樣法執行抽取各層所需之調查樣本。最後，本次調查計劃共成功訪問1,162份有效問卷。本章第一節依據問卷調查結果歸納出本研究發現與結論，第二節將根據本研究發現對桃園市政府地方稅務局提出相關政策建議。

一、研究結論

到地方稅務局最主要辦理的項目，前五項依序為「查調全國財產資料或所得清單」(41.5%)、「房屋稅」(16.1%)、「使用牌照稅」(12.0%)、「地價稅」(8.6%)、「土地增值稅」(6.0%)，房屋稅及使用牌照稅居高與調查時間(4-7月)適逢該稅開徵有關，其餘項目的比例皆低於5%。表示辦理「全國財產資料或所得清單查詢」居多。

對於得知地方稅相關稅務資訊之管道來源，以複選答題率方式來看，前四項依序為「本局官網」(49.4%)、「親洽本局」(38.8%)、「稅單資訊」(36.3%)、「社群網站」(25.9%)，其餘管道來源皆低於20%。表示透過「網路」(含官網及社群網站)者居多。

由表 6-1(P.32)得知，與 112 年比較，113 年在洽公環境、稅務風紀等服務方面傾向滿意的平均比例與去年調查結果相比持平或略增；而在服務人員之服務禮儀與專業度與廉政方面無意見比例較去年高，傾向滿意的平均比例(99.20%)略低於去年調查結果的平均比例(99.35%)。

至地方稅務局接洽業務時，對於洽公辦公環境、服務人員的服務禮儀與專業度、便民服務措施、稅務風紀等方面的服務滿意度平均分數(滿意度分析以非常滿意給 4 分、滿意給 3 分、無意見給 2 分、不滿意給 1 分、非常不滿意給 0 分、未答為遺漏值)，得到「服務禮儀與專業度」為最高 (3.89 分)，其次為「稅

務風紀」(3.88 分)、「洽公環境」(3.87 分)、「便民服務措施」(3.81 分)。若與 112 年調查結果相比，除了「便民服務措施」無法比較外，113 年在「洽公環境」、「服務禮儀與專業度」、「稅務風紀」等各項服務措施滿意度平均分數(3.87 分～3.89 分)皆略高於去年的調查結果(3.81 分～3.85 分)；且在 113 年整體滿意度(3.88 分)亦略高於去年整體滿意度(3.84 分)。

表 6-1、112 年至 113 年受訪者對地方稅務局各項服務措施評價

單位：%

構面	項目	傾向滿意		無意見		傾向 不滿意		滿意度 平均分數	
		113 年	112 年	113 年	112 年	113 年	112 年	113 年	112 年
洽公環境	對於洽公環境整潔度及舒適明亮	99.1	99.3	0.9	0.7	.	.	3.87	3.85
	對於洽公動線指引標示清楚	98.9	98.5	1.1	1.5	.	.	3.87	3.84
	對於本局提供服務設施	98.9	99.1	1.1	0.9	.	.	3.87	3.84
	平均	98.97	98.97	1.03	1.03	.	.	3.87	3.85
服務禮儀與專業性	對於引導人員的服務態度	99.0	99.4	1.0	0.6	.	.	3.88	3.85
	對於業務承辦人員的服務態度	99.3	99.3	0.7	0.7	.	.	3.89	3.85
	對於業務承辦人員的專業能力	99.1		0.9		.		3.89	
	對於業務承辦人員的處理效率	99.4		0.6		.		3.88	
	平均	99.20	99.35	0.80	0.65	.	.	3.89	3.85
便民服務措施	對於「e 觸即發稅務通」服務	97.7	-	2.3	-	.	-	3.81	-
	對於「視訊客服」服務	98.0		2.0		.		3.82	
	對於「預約申辦」服務	98.1		1.9		.		3.82	
	對於「繼承案件查詢」服務	97.8		2.2		.		3.81	
	平均	97.88		2.10		.		3.81	
風 稅 紀 務	對於地方稅務局同仁在廉潔操守方面的表現	99.1	98.8	0.8	1.2	.	.	3.88	3.81
整體平均 1		99.10	99.07	0.89	0.93	.	.	3.88	3.84
整體平均 2		98.70	-	1.28	-	.	-	3.86	-

註：1、洽公環境 113 年問項「對申辦案件的申辦流程及應附證件之指引明確」未列入比較；

112 年問項「對申辦案件的申辦流程及處理時限標示情形」未列入比較。

2、服務禮儀與專業度 112 年問項「此次臨櫃申辦案件業務的滿意度」未列入比較。

3、整體平均 1-含「洽公環境」、「服務禮儀與專業度」、「稅務風紀」三項。

整體平均 2-含「洽公環境」、「服務禮儀與專業度」、「便民服務措施」、「稅務風紀」四項。

在今年的調查結果可以發現，對地方稅務局「洽公環境」、「服務禮儀與專業度」、「便民服務措施」等各項服務措施及整體滿意度評比方面，皆以蘆竹分局的平均分數最高，且各項平均為 3.91 分~3.93 分之間。(參閱 P.28，表 5-2-7-2)

至於對地方稅務局的建議中，以複選答題率方式來看，高達 90.3%受訪者表示「都很好，沒有須改進地方」，而表達要改進者以「加強宣導稅務資訊」佔最多（約 4.0%）。若以洽公地點來看，到蘆竹分局洽公的受訪者表達要改進「加強宣導稅務資訊」、「申辦動線改善」的比例(各 17.6%、5.9%)略高於其他分局。(參閱 P.30，表 5-2-8)

二、政策建議

本次滿意度問卷調查，各項服務措施評價整體平均滿意度超過九成七以上，根據桃園市民對地方稅務局在各項服務措施評價、施政滿意度與廉政措施認知的研究結果提出相關政策建議，以供桃園市政府地方稅務局參考。

(一)因應民眾查調全國財產或所得清單資料的查詢需求逐年增加，建議提供合適的便民措施或服務管道，增加民眾取得資訊便利性

由近三年來的調查結果可知，受訪民眾到地方稅務局洽辦的事務，最主要辦理的項目前三項依序為「查調全國財產資料或所得清單查詢」、「房屋稅」及「使用牌照稅」，其中尤以「查調全國財產資料或所得清單查詢」比例逐年增加，由 111 年的 27.4%到 112 年的 35.2%及至 113 年的 41.5%；又由近年來調查得知民眾得知地方稅相關稅務資訊之管道來源，最主要為利用網路透過地方稅務局「官網」。因此，為因應民眾查調全國財產或所得清單資料的查詢需求逐年增加，建議提供合適的便民措施或服務管道，如強化地方稅務局「官網」的功能及服務項目，增加民眾取得資訊便利。

(二)定期檢視辦公環境和服務措施，維持民眾高度的滿意度評價

洽公環境及服務設施是民眾對地方稅務局第一印象，今年絕大多數（超過 99%）的洽公受訪者對地方稅務局的辦公環境(即「辦公環境的整潔舒適明亮」、

「辦公環境標示指引的設計清楚」、「申請案件的申辦流程及應附證件之指引明確」及「提供服務設施」等)表示「傾向滿意」(非常滿意+滿意)。若在 4 分為最高滿意度分數下，受訪民眾對所洽公的地方稅務局在上述的辦公環境項目之滿意度平均分數均在 3.87 分，顯示在民眾的心目中有很高的評價。因此，在此建議各地方稅務局仍應定期檢視辦公環境和服務措施，即時改善缺失以提供民眾更好的洽公環境，回報民眾高度的滿意度評價。

(三)地方稅務局在稅務風紀方面深獲民眾好評，持續推動檢舉人身份保密之宣導

依據今年的調查結果，民眾對桃園市政府地方稅務局人員在廉政操守方面的表現，表示「傾向滿意」的比例均達 98%以上(其中總局 99.4%、中壢分局 99.0%、楊梅分局 99.0%、大溪分局 98.0%、蘆竹分局 100.0%)。顯示民眾對地方稅務局人員在廉政操守方面的表現，具高度的評價。另外，如果發現公務員收受紅包、收禮或接受違法關說、招待等情形時，雖然絕大多數民眾(98.0%)表示會向「法務部廉政署或各政風單位」等相關單位提出檢舉，然而 2%不會提出檢舉的 29 位受訪者中，有 15 位(51.7%)的原因為「怕對自己不利」，爰建議持續推動檢舉人身份保密措施之宣導，以提高民眾檢舉貪瀆不法之意願。

(四)針對民眾建議提供好的服務措施，以提升整體服務品質及效率

本次調查，有關民眾對地方稅務局是否有寶貴建議可提供地方稅務局參考改進之問項，高達 90.3%受訪者表示「都很好，沒有須改進地方」，而表達要改進者以「加強宣導稅務資訊」佔最多（4.0%）；其他如「申辦動線改善」、「加強環境清潔與消毒」等佔極少比例。另外，有民眾對蘆竹分局提出增加叫號機、增設取號系統(或雲端取號系統)之改善建議。又因只有總局有提供「雲端取號即時查」叫號系統，「線上預先取號」及「查詢目前叫號進度」等服務。因此，建議「雲端取號即時查」叫號系統，「線上預先取號」及「查詢目前叫號進度」等服務可儘速推廣至其他 4 個分局，以提升整體服務品質及效率。

附錄

附錄一、調查問卷

113 年為民服務與施政滿意度問卷調查

親愛的民眾，您好！

為了瞭解您到本局洽辦稅務業務後，對於本局服務需求及意見，特進行此項問卷調查。您的寶貴意見，是本局稅務施政重要參考。在此耽誤您幾分鐘的時間，感謝您的協助與支持！

桃園市政府地方稅務局 敬啟

一、洽辦業務種類						
1、請問您今日來到稅務局，主要是辦理何種業務？(單選)	☐ (1) 查調全國財產資料或所得清單 ☐ (2) 房屋稅 ☐ (3) 地價稅 ☐ (4) 契稅 ☐ (5) 使用牌照稅 ☐ (6) 娛樂稅 ☐ (7) 印花稅 ☐ (8) 土地增值稅 ☐ (9) 其他, 請說明:					
二、洽公環境—請問您至地方稅務局洽辦業務時，對於各項辦公環境的滿意度看法(以打勾表示)						
項目	非常滿意	滿意	無意見	不滿意	非常不滿意	認為無意見或不滿意者請建議：
1、您對於洽公環境整潔度及舒適明亮	☐	☐	☐	☐	☐	
2、您對於洽公動線指引標示清楚	☐	☐	☐	☐	☐	
3、您對申辦案件的申辦流程及應附證件之指引明確	☐	☐	☐	☐	☐	
4、您對於本局提供服務設施 ※如民眾休息區、公用電腦、意見箱、無障礙措施、哺乳室及停車場等	☐	☐	☐	☐	☐	
三、服務禮儀與專業度—請問您至地方稅務局洽辦業務時，對於服務人員及臨櫃申辦業務的滿意度看法						
項目	非常滿意	滿意	無意見	不滿意	非常不滿意	認為無意見或不滿意者請建議：
1、您對於引導人員的服務態度	☐	☐	☐	☐	☐	
2、您對於業務承辦人員的服務態度	☐	☐	☐	☐	☐	
3、您對於業務承辦人員的專業能力	☐	☐	☐	☐	☐	
4、您對於業務承辦人員的處理效率	☐	☐	☐	☐	☐	



四、稅務風紀-請問您對於地方稅務局稅務風紀方面的滿意度與看法

項目	非常滿意	滿意	無意見	不滿意	非常不滿意	認為無意見或不滿意者請建議：
1、您對於地方稅務局同仁在廉潔操守方面的表現 ※有關「營業稅」、「所得稅」及「統一發票」等係國稅局業務，非地方稅務局管轄，敬請諒察！	☐	☐	☐	☐	☐	
2、如果您發現公務員有收受紅包、收禮或接受違法關說、招待情形等，您會向哪個單位提出檢舉？ (可複選，但選(1)~(4)請勿併選(5)) ※法務部廉政署檢舉貪瀆專線 0800-286-586	☐ (1)法務部廉政署或各政風單位 ☐ (2)地檢署 ☐ (3)民意代表 ☐ (4)其他，請說明_____ ☐ (5)不會檢舉→原因：(單選) ☐ ①怕對自己不利 ☐ ②檢舉也沒用 ☐ ③不知道如何檢舉 ☐ ④其他，請說明_____					

五、便民服務措施-請問您對於地方稅務局各項便民措施的知曉度與滿意度看法

項目	知道此項服務						不知道此服務
	非常滿意	滿意	無意見	不滿意	非常不滿意	認為無意見或不滿意者請建議：	
1、您是否知道「e觸即發稅務通服務」？對此服務感到滿意嗎？ ※線上快速核發稅務文件	☐	☐	☐	☐	☐		☐
2、您是否知道「視訊客服」服務？對此服務感到滿意嗎？ ※視訊核發稅務文件及真人稅務諮詢	☐	☐	☐	☐	☐		☐
3、您是否知道「預約申辦」服務？對此服務感到滿意嗎？ ※備齊身分證預先上傳審核，稅務文件可選擇現場取件或寄送信箱	☐	☐	☐	☐	☐		☐
4、您是否知道「繼承案件查詢」服務(繼承查欠VIP及金融遺產)？對此服務感到滿意嗎？	☐	☐	☐	☐	☐		☐
5、【此題僅供總局洽辦民眾填答】 您是否知道「雲端取號即時查」服務？對此服務感到滿意嗎？ ※線上預先取號、看號	☐	☐	☐	☐	☐		☐

六、其他資訊

1、請問您是從那些管道獲知稅務相關訊息？(可複選)	☐ (1)本局官網 ☐ (2)稅單資訊 ☐ (3)大眾運輸廣告 ☐ (4)社群網站 ☐ (5)新聞媒體 ☐ (6)親友告知 ☐ (7)工作接觸 ☐ (8)親洽本局 ☐ (9)其他，請說明：_____
2、請問您對稅務業務有何寶貴建議，可提供本局參考改進？(可複選，但選(1)~(6)請勿併選(7))	☐ (1)加強宣導稅務資訊 ☐ (2)加強環境清潔與消毒 ☐ (3)申辦動線改善 ☐ (4)加強承辦人員專業能力、服務態度及效率 ☐ (5)增加線上服務，例如，請說明：_____ ☐ (6)其他，請說明：_____ ☐ (7)都很好，無須改進地方



七、基本資料			
1、性別：	☐ (1) 男	☐ (2) 女	☐ (3) 其他
2、年齡：	☐ (1) 未滿 18 歲	☐ (2) 18-29 歲	☐ (3) 30-39 歲
	☐ (4) 40-49 歲	☐ (5) 50-59 歲	☐ (6) 60 歲(含)以上
3、學歷：	☐ (1) 國中(含)以下 ☐ (2) 高中(職) ☐ (3) 大學、專科 ☐ (4) 研究所(含)以上		
4、職業：	☐ (01) 軍、公、教 ☐ (02) 工商企業負責人 ☐ (03) 民營企業受僱者 ☐ (04) 農、林、漁、牧 ☐ (05) 專業代理人(如：會計師、記帳業者、地政士等) ☐ (06) 其他專業人員(如：醫師、律師、作家、演員等) ☐ (07) 自由業 ☐ (08) 家管 ☐ (09) 學生 ☐ (10) 無業/退休 ☐ (11) 其他, 請說明: _____		
5、洽辦稅務局：	☐ (38) 楊梅分局 ☐ (39) 總局 ☐ (40) 中壢分局 ☐ (41) 大溪分局 ☐ (42) 蘆竹分局		

【問卷到此結束，再次感謝您的撥冗填答】



附錄二、調查結果附表

附表 1、今日來到地方稅務局，最主要辦理的項目是什麼？

	合 計		全國財產 資料或所得 清單查詢		房屋稅		地價稅		契稅		使用牌照稅	
	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%
合 計	1162	100.0	482	41.5	187	16.1	100	8.6	54	4.6	140	12.0
性別：												
未答	2	100.0	1	50.0	1	50.0	.	.	.	.	.	.
男	481	100.0	184	38.3	70	14.6	37	7.7	28	5.8	71	14.8
女	677	100.0	296	43.7	115	17.0	63	9.3	26	3.8	69	10.2
其他	2	100.0	1	50.0	1	50.0	.	.	.	.	.	.
年齡：												
未答	6	100.0	3	50.0	.	.	2	33.3	.	.	.	.
18歲以下	3	100.0	1	33.3	1	33.3	.	.	.	.	.	.
18～29歲	126	100.0	45	35.7	16	12.7	12	9.5	14	11.1	22	17.5
30～39歲	283	100.0	124	43.8	47	16.6	21	7.4	14	4.9	34	12.0
40～49歲	292	100.0	120	41.1	40	13.7	30	10.3	9	3.1	32	11.0
50～59歲	323	100.0	131	40.6	58	18.0	24	7.4	17	5.3	41	12.7
60歲及以上	129	100.0	58	45.0	25	19.4	11	8.5	.	.	11	8.5
學歷：												
未答	6	100.0	3	50.0	.	.	1	16.7	.	.	2	33.3
國中及以下	43	100.0	11	25.6	10	23.3	7	16.3	2	4.7	4	9.3
高中/職	297	100.0	119	40.1	36	12.1	25	8.4	18	6.1	40	13.5
大學/專科	724	100.0	310	42.8	125	17.3	62	8.6	29	4.0	85	11.7
研究所及以上	92	100.0	39	42.4	16	17.4	5	5.4	5	5.4	9	9.8
職業：												
軍、公、教	120	100.0	49	40.8	21	17.5	17	14.2	4	3.3	9	7.5
工商企業負責人	47	100.0	29	61.7	10	21.3	.	.	1	2.1	2	4.3
民營企業受雇者	317	100.0	143	45.1	54	17.0	20	6.3	14	4.4	36	11.4
農、林、漁、牧	65	100.0	19	29.2	6	9.2	5	7.7	6	9.2	15	23.1
專業代理人	131	100.0	61	46.6	18	13.7	11	8.4	2	1.5	18	13.7
其他專業人員	43	100.0	13	30.2	8	18.6	4	9.3	1	2.3	4	9.3
自由業	190	100.0	72	37.9	30	15.8	17	8.9	13	6.8	30	15.8
家管	131	100.0	53	40.5	23	17.6	15	11.5	6	4.6	12	9.2
學生	28	100.0	8	28.6	3	10.7	3	10.7	4	14.3	3	10.7
無業/退休	76	100.0	27	35.5	13	17.1	8	10.5	2	2.6	9	11.8
其他	14	100.0	8	57.1	1	7.1	.	.	1	7.1	2	14.3
稅務局：												
楊梅分局	100	100.0	53	53.0	14	14.0	9	9.0	.	.	15	15.0
總局	475	100.0	270	56.8	72	15.2	22	4.6	10	2.1	50	10.5
中壢分局	385	100.0	91	23.6	66	17.1	46	11.9	34	8.8	60	15.6
大溪分局	100	100.0	32	32.0	21	21.0	15	15.0	6	6.0	6	6.0
蘆竹分局	102	100.0	36	35.3	14	13.7	8	7.8	4	3.9	9	8.8

(續)附表 1、今日來到地方稅務局，最主要辦理的項目是什麼？

	娛樂稅		印花稅		土地增值稅		其他		未答	
	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%
合 計	38	3.3	53	4.6	70	6.0	36	3.1	2	0.2
性別：										
未答	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
男	23	4.8	21	4.4	32	6.7	14	2.9	1	0.2
女	15	2.2	32	4.7	38	5.6	22	3.2	1	0.1
其他	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
年齡：										
未答	1	16.7	.	.	.	.	.	.	.	.
18 歲以下	1	33.3	.	.	.	.	.	.	.	.
18~29 歲	5	4.0	4	3.2	5	4.0	3	2.4	.	.
30~39 歲	6	2.1	10	3.5	17	6.0	10	3.5	.	.
40~49 歲	12	4.1	18	6.2	19	6.5	10	3.4	2	0.7
50~59 歲	7	2.2	14	4.3	21	6.5	10	3.1	.	.
60 歲及以上	6	4.7	7	5.4	8	6.2	3	2.3	.	.
學歷：										
未答	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
國中及以下	3	7.0	1	2.3	4	9.3	1	2.3	.	.
高中/職	16	5.4	15	5.1	22	7.4	5	1.7	1	0.3
大學/專科	17	2.3	33	4.6	41	5.7	21	2.9	1	0.1
研究所及以上	2	2.2	4	4.3	3	3.3	9	9.8	.	.
職業：										
軍、公、教	6	5.0	2	1.7	7	5.8	5	4.2	.	.
工商企業負責人	1	2.1	2	4.3	1	2.1	1	2.1	.	.
民營企業受雇者	5	1.6	17	5.4	14	4.4	12	3.8	2	0.6
農、林、漁、牧	6	9.2	2	3.1	5	7.7	1	1.5	.	.
專業代理人	3	2.3	6	4.6	7	5.3	5	3.8	.	.
其他專業人員	2	4.7	4	9.3	4	9.3	3	7.0	.	.
自由業	4	2.1	10	5.3	10	5.3	4	2.1	.	.
家管	2	1.5	2	1.5	15	11.5	3	2.3	.	.
學生	4	14.3	1	3.6	2	7.1	.	.	.	.
無業/退休	5	6.6	5	6.6	5	6.6	2	2.6	.	.
其他	.	.	2	14.3	.	.	.	.	.	.
稅務局：										
楊梅分局	3	3.0	1	1.0	1	1.0	3	3.0	1	1.0
總局	7	1.5	15	3.2	17	3.6	12	2.5	.	.
中壢分局	21	5.5	28	7.3	37	9.6	2	0.5	.	.
大溪分局	4	4.0	3	3.0	11	11.0	1	1.0	1	1.0
蘆竹分局	3	2.9	6	5.9	4	3.9	18	17.6	.	.

附表 1-1、今日來到地方稅務局，最主要辦理其他的項目是什麼？

流水碼	稅務局	其他
0014	總局	查欠(遺產稅??證明)
0016	總局	遺產稅查欠稅
0019	總局	牌照稅交付
0889	總局	自動扣款
0957	總局	辦轉帳
0964	總局	查詢欠稅
0974	總局	契稅、土地增值稅
0990	總局	繳納證明
0993	總局	契稅、印花稅
1002	總局	查欠稅繼承
0652	楊梅分局	使用牌照稅、娛樂稅
0691	楊梅分局	房屋稅、地價稅
0710	楊梅分局	房屋稅、契稅
0789	大溪分局	查調全國財產資料或所得清單、地價稅
0561	蘆竹分局	房屋稅籍
0571	蘆竹分局	查調全國財產資料或所得清單、使用牌照稅
0572	蘆竹分局	房屋稅、使用牌照稅
0593	蘆竹分局	契稅、土地增值稅
0594	蘆竹分局	契稅、印花稅、土地增值稅
0597	蘆竹分局	查調全國財產資料或所得清單、土地增值稅
0611	蘆竹分局	查調全國財產資料或所得清單、房屋稅
0612	蘆竹分局	查調全國財產資料或所得清單、房屋稅
0614	蘆竹分局	查調全國財產資料或所得清單、地價稅
0617	蘆竹分局	查調全國財產資料或所得清單、房屋稅
0623	蘆竹分局	查調全國財產資料或所得清單、地價稅
0625	蘆竹分局	房屋稅、印花稅
0628	蘆竹分局	契稅、使用牌照稅
0629	蘆竹分局	查調全國財產資料或所得清單、房屋稅、地價稅
0637	蘆竹分局	契稅、土地增值稅
0639	蘆竹分局	查調全國財產資料或所得清單、房屋稅
0640	蘆竹分局	房屋稅、使用牌照稅
0641	蘆竹分局	契稅、土地增值稅

一、洽公環境

附表 2、至地方稅務局洽辦業務時，對於「洽公環境整潔度及舒適明亮」的滿意度？

	合 計		非常滿意		滿意		無意見		aa2_1	
	人	%	人	%	人	%	人	%	平均數	標準差
合 計	1162	100.0	1020	87.8	132	11.4	10	0.9	3.87	0.36
性別：										
未答	2	100.0	2	100.0	.	.	.	.	4.00	0.00
男	481	100.0	412	85.7	65	13.5	4	0.8	3.85	0.38
女	677	100.0	604	89.2	67	9.9	6	0.9	3.88	0.35
其他	2	100.0	2	100.0	.	.	.	.	4.00	0.00
年齡：										
未答	6	100.0	4	66.7	2	33.3	.	.	3.67	0.52
18 歲以下	3	100.0	3	100.0	.	.	.	.	4.00	0.00
18～29 歲	126	100.0	115	91.3	10	7.9	1	0.8	3.90	0.32
30～39 歲	283	100.0	256	90.5	25	8.8	2	0.7	3.90	0.33
40～49 歲	292	100.0	251	86.0	39	13.4	2	0.7	3.85	0.37
50～59 歲	323	100.0	281	87.0	38	11.8	4	1.2	3.86	0.38
60 歲及以上	129	100.0	110	85.3	18	14.0	1	0.8	3.84	0.38
學歷：										
未答	6	100.0	5	83.3	1	16.7	.	.	3.83	0.41
國中及以下	43	100.0	38	88.4	5	11.6	.	.	3.88	0.32
高中/職	297	100.0	250	84.2	44	14.8	3	1.0	3.83	0.40
大學/專科	724	100.0	645	89.1	74	10.2	5	0.7	3.88	0.34
研究所及以上	92	100.0	82	89.1	8	8.7	2	2.2	3.87	0.40
職業：										
軍、公、教	120	100.0	112	93.3	7	5.8	1	0.8	3.93	0.29
工商企業負責人	47	100.0	43	91.5	3	6.4	1	2.1	3.89	0.37
民營企業受雇者	317	100.0	270	85.2	45	14.2	2	0.6	3.85	0.38
農、林、漁、牧	65	100.0	58	89.2	6	9.2	1	1.5	3.88	0.38
專業代理人	131	100.0	110	84.0	20	15.3	1	0.8	3.83	0.40
其他專業人員	43	100.0	39	90.7	4	9.3	.	.	3.91	0.29
自由業	190	100.0	170	89.5	18	9.5	2	1.1	3.88	0.35
家管	131	100.0	114	87.0	17	13.0	.	.	3.87	0.34
學生	28	100.0	27	96.4	.	.	1	3.6	3.93	0.38
無業/退休	76	100.0	65	85.5	10	13.2	1	1.3	3.84	0.40
其他	14	100.0	12	85.7	2	14.3	.	.	3.86	0.36
最主要辦理的業務：										
未答	2	100.0	1	50.0	1	50.0	.	.	3.50	0.71
全國財產資料或所得清單查詢	482	100.0	428	88.8	51	10.6	3	0.6	3.88	0.34
房屋稅	187	100.0	161	86.1	25	13.4	1	0.5	3.86	0.37
地價稅	100	100.0	83	83.0	17	17.0	.	.	3.83	0.38
契稅	54	100.0	46	85.2	7	13.0	1	1.9	3.83	0.42
使用牌照稅	140	100.0	121	86.4	18	12.9	1	0.7	3.86	0.37
娛樂稅	38	100.0	36	94.7	1	2.6	1	2.6	3.92	0.36
印花稅	53	100.0	50	94.3	3	5.7	.	.	3.94	0.23
土地增值稅	70	100.0	64	91.4	4	5.7	2	2.9	3.89	0.40
其他	36	100.0	30	83.3	5	13.9	1	2.8	3.81	0.47
稅務局：										
楊梅分局	100	100.0	67	67.0	33	33.0	.	.	3.67	0.47
總局	475	100.0	433	91.2	40	8.4	2	0.4	3.91	0.30
中壢分局	385	100.0	358	93.0	22	5.7	5	1.3	3.92	0.32
大溪分局	100	100.0	68	68.0	31	31.0	1	1.0	3.67	0.49
蘆竹分局	102	100.0	94	92.2	6	5.9	2	2.0	3.90	0.36

附表 3、至地方稅務局洽辦業務時，對於「洽公動線指引標示清楚」的滿意度？

	合 計		非常滿意		滿意		無意見		aa2_2	
	人	%	人	%	人	%	人	%	平均數	標準差
合 計	1162	100.0	1025	88.2	124	10.7	13	1.1	3.87	0.37
性別：										
未答	2	100.0	2	100.0	.	.	.	.	4.00	0.00
男	481	100.0	420	87.3	54	11.2	7	1.5	3.86	0.39
女	677	100.0	601	88.8	70	10.3	6	0.9	3.88	0.35
其他	2	100.0	2	100.0	.	.	.	.	4.00	0.00
年齡：										
未答	6	100.0	4	66.7	2	33.3	.	.	3.67	0.52
18 歲以下	3	100.0	3	100.0	.	.	.	.	4.00	0.00
18~29 歲	126	100.0	109	86.5	16	12.7	1	0.8	3.86	0.37
30~39 歲	283	100.0	258	91.2	22	7.8	3	1.1	3.90	0.33
40~49 歲	292	100.0	259	88.7	31	10.6	2	0.7	3.88	0.35
50~59 歲	323	100.0	280	86.7	39	12.1	4	1.2	3.85	0.39
60 歲及以上	129	100.0	112	86.8	14	10.9	3	2.3	3.84	0.42
學歷：										
未答	6	100.0	5	83.3	1	16.7	.	.	3.83	0.41
國中及以下	43	100.0	40	93.0	3	7.0	.	.	3.93	0.26
高中/職	297	100.0	254	85.5	38	12.8	5	1.7	3.84	0.41
大學/專科	724	100.0	641	88.5	76	10.5	7	1.0	3.88	0.36
研究所及以上	92	100.0	85	92.4	6	6.5	1	1.1	3.91	0.32
職業：										
軍、公、教	120	100.0	113	94.2	5	4.2	2	1.7	3.93	0.32
工商企業負責人	47	100.0	45	95.7	2	4.3	.	.	3.96	0.20
民營企業受雇者	317	100.0	267	84.2	48	15.1	2	0.6	3.84	0.39
農、林、漁、牧	65	100.0	58	89.2	5	7.7	2	3.1	3.86	0.43
專業代理人	131	100.0	112	85.5	18	13.7	1	0.8	3.85	0.38
其他專業人員	43	100.0	37	86.0	6	14.0	.	.	3.86	0.35
自由業	190	100.0	175	92.1	13	6.8	2	1.1	3.91	0.32
家管	131	100.0	116	88.5	13	9.9	2	1.5	3.87	0.38
學生	28	100.0	25	89.3	3	10.7	.	.	3.89	0.31
無業/退休	76	100.0	65	85.5	9	11.8	2	2.6	3.83	0.44
其他	14	100.0	12	85.7	2	14.3	.	.	3.86	0.36
最主要辦理的業務：										
未答	2	100.0	1	50.0	1	50.0	.	.	3.50	0.71
全國財產資料或所得清單查詢	482	100.0	440	91.3	40	8.3	2	0.4	3.91	0.30
房屋稅	187	100.0	158	84.5	26	13.9	3	1.6	3.83	0.42
地價稅	100	100.0	77	77.0	20	20.0	3	3.0	3.74	0.50
契稅	54	100.0	50	92.6	4	7.4	.	.	3.93	0.26
使用牌照稅	140	100.0	123	87.9	13	9.3	4	2.9	3.85	0.43
娛樂稅	38	100.0	38	100.0	.	.	.	.	4.00	0.00
印花稅	53	100.0	48	90.6	5	9.4	.	.	3.91	0.30
土地增值稅	70	100.0	60	85.7	9	12.9	1	1.4	3.84	0.40
其他	36	100.0	30	83.3	6	16.7	.	.	3.83	0.38
稅務局：										
楊梅分局	100	100.0	66	66.0	34	34.0	.	.	3.66	0.48
總局	475	100.0	441	92.8	30	6.3	4	0.8	3.92	0.30
中壢分局	385	100.0	359	93.2	19	4.9	7	1.8	3.91	0.34
大溪分局	100	100.0	64	64.0	34	34.0	2	2.0	3.62	0.53
蘆竹分局	102	100.0	95	93.1	7	6.9	.	.	3.93	0.25

附表 4、至地方稅務局洽辦業務時，對於「申辦案件的申辦流程及應附證件之指引明確」的滿意度？

	合 計		非常滿意		滿 意		無意見		aa2_3	
	人	%	人	%	人	%	人	%	平均數	標準差
合 計	1162	100.0	1021	87.9	129	11.1	12	1.0	3.87	0.37
性別：										
未答	2	100.0	2	100.0	.	.	.	.	4.00	0.00
男	481	100.0	413	85.9	65	13.5	3	0.6	3.85	0.37
女	677	100.0	604	89.2	64	9.5	9	1.3	3.88	0.37
其他	2	100.0	2	100.0	.	.	.	.	4.00	0.00
年齡：										
未答	6	100.0	5	83.3	1	16.7	.	.	3.83	0.41
18 歲以下	3	100.0	3	100.0	.	.	.	.	4.00	0.00
18~29 歲	126	100.0	115	91.3	10	7.9	1	0.8	3.90	0.32
30~39 歲	283	100.0	258	91.2	24	8.5	1	0.4	3.91	0.30
40~49 歲	292	100.0	246	84.2	41	14.0	5	1.7	3.83	0.42
50~59 歲	323	100.0	281	87.0	38	11.8	4	1.2	3.86	0.38
60 歲及以上	129	100.0	113	87.6	15	11.6	1	0.8	3.87	0.36
學歷：										
未答	6	100.0	4	66.7	2	33.3	.	.	3.67	0.52
國中及以下	43	100.0	39	90.7	4	9.3	.	.	3.91	0.29
高中/職	297	100.0	254	85.5	38	12.8	5	1.7	3.84	0.41
大學/專科	724	100.0	640	88.4	79	10.9	5	0.7	3.88	0.35
研究所及以上	92	100.0	84	91.3	6	6.5	2	2.2	3.89	0.38
職業：										
軍、公、教	120	100.0	109	90.8	10	8.3	1	0.8	3.90	0.33
工商企業負責人	47	100.0	43	91.5	4	8.5	.	.	3.91	0.28
民營企業受雇者	317	100.0	271	85.5	43	13.6	3	0.9	3.85	0.39
農、林、漁、牧	65	100.0	60	92.3	3	4.6	2	3.1	3.89	0.40
專業代理人	131	100.0	109	83.2	21	16.0	1	0.8	3.82	0.40
其他專業人員	43	100.0	40	93.0	2	4.7	1	2.3	3.91	0.37
自由業	190	100.0	170	89.5	16	8.4	4	2.1	3.87	0.39
家管	131	100.0	116	88.5	15	11.5	.	.	3.89	0.32
學生	28	100.0	27	96.4	1	3.6	.	.	3.96	0.19
無業/退休	76	100.0	65	85.5	11	14.5	.	.	3.86	0.35
其他	14	100.0	11	78.6	3	21.4	.	.	3.79	0.43
最主要辦理的業務：										
未答	2	100.0	1	50.0	1	50.0	.	.	3.50	0.71
全國財產資料或所得清單查詢	482	100.0	428	88.8	49	10.2	5	1.0	3.88	0.36
房屋稅	187	100.0	165	88.2	19	10.2	3	1.6	3.87	0.39
地價稅	100	100.0	85	85.0	15	15.0	.	.	3.85	0.36
契稅	54	100.0	45	83.3	6	11.1	3	5.6	3.78	0.54
使用牌照稅	140	100.0	127	90.7	12	8.6	1	0.7	3.90	0.32
娛樂稅	38	100.0	33	86.8	5	13.2	.	.	3.87	0.34
印花稅	53	100.0	44	83.0	9	17.0	.	.	3.83	0.38
土地增值稅	70	100.0	63	90.0	7	10.0	.	.	3.90	0.30
其他	36	100.0	30	83.3	6	16.7	.	.	3.83	0.38
稅務局：										
楊梅分局	100	100.0	66	66.0	34	34.0	.	.	3.66	0.48
總局	475	100.0	433	91.2	38	8.0	4	0.8	3.90	0.32
中壢分局	385	100.0	351	91.2	28	7.3	6	1.6	3.90	0.35
大溪分局	100	100.0	74	74.0	25	25.0	1	1.0	3.73	0.47
蘆竹分局	102	100.0	97	95.1	4	3.9	1	1.0	3.94	0.28

附表 5、至地方稅務局洽辦業務時，對於「本局提供服務設施(如民眾休息區、公用電腦、意見箱、無障礙措施、哺乳室及停車場等)」的滿意度？

	合 計		非常滿意		滿意		無意見		aa2_4	
	人	%	人	%	人	%	人	%	平均數	標準差
合 計	1162	100.0	1019	87.7	130	11.2	13	1.1	3.87	0.37
性別：										
未答	2	100.0	2	100.0	.	.	.	.	4.00	0.00
男	481	100.0	414	86.1	61	12.7	6	1.2	3.85	0.39
女	677	100.0	601	88.8	69	10.2	7	1.0	3.88	0.36
其他	2	100.0	2	100.0	.	.	.	.	4.00	0.00
年齡：										
未答	6	100.0	3	50.0	3	50.0	.	.	3.50	0.55
18 歲以下	3	100.0	3	100.0	.	.	.	.	4.00	0.00
18~29 歲	126	100.0	111	88.1	14	11.1	1	0.8	3.87	0.36
30~39 歲	283	100.0	251	88.7	28	9.9	4	1.4	3.87	0.37
40~49 歲	292	100.0	254	87.0	34	11.6	4	1.4	3.86	0.39
50~59 歲	323	100.0	284	87.9	36	11.1	3	0.9	3.87	0.36
60 歲及以上	129	100.0	113	87.6	15	11.6	1	0.8	3.87	0.36
學歷：										
未答	6	100.0	3	50.0	3	50.0	.	.	3.50	0.55
國中及以下	43	100.0	40	93.0	3	7.0	.	.	3.93	0.26
高中/職	297	100.0	257	86.5	37	12.5	3	1.0	3.86	0.38
大學/專科	724	100.0	635	87.7	81	11.2	8	1.1	3.87	0.37
研究所及以上	92	100.0	84	91.3	6	6.5	2	2.2	3.89	0.38
職業：										
軍、公、教	120	100.0	110	91.7	9	7.5	1	0.8	3.91	0.32
工商企業負責人	47	100.0	45	95.7	2	4.3	.	.	3.96	0.20
民營企業受雇者	317	100.0	272	85.8	42	13.2	3	0.9	3.85	0.38
農、林、漁、牧	65	100.0	58	89.2	4	6.2	3	4.6	3.85	0.48
專業代理人	131	100.0	110	84.0	19	14.5	2	1.5	3.82	0.42
其他專業人員	43	100.0	38	88.4	5	11.6	.	.	3.88	0.32
自由業	190	100.0	167	87.9	21	11.1	2	1.1	3.87	0.37
家管	131	100.0	116	88.5	15	11.5	.	.	3.89	0.32
學生	28	100.0	25	89.3	2	7.1	1	3.6	3.86	0.45
無業/退休	76	100.0	66	86.8	9	11.8	1	1.3	3.86	0.39
其他	14	100.0	12	85.7	2	14.3	.	.	3.86	0.36
最主要辦理的業務：										
未答	2	100.0	2	100.0	.	.	.	.	4.00	0.00
全國財產資料或所得清單查詢	482	100.0	430	89.2	48	10.0	4	0.8	3.88	0.35
房屋稅	187	100.0	161	86.1	25	13.4	1	0.5	3.86	0.37
地價稅	100	100.0	83	83.0	16	16.0	1	1.0	3.82	0.41
契稅	54	100.0	48	88.9	5	9.3	1	1.9	3.87	0.39
使用牌照稅	140	100.0	122	87.1	16	11.4	2	1.4	3.86	0.39
娛樂稅	38	100.0	35	92.1	3	7.9	.	.	3.92	0.27
印花稅	53	100.0	46	86.8	5	9.4	2	3.8	3.83	0.47
土地增值稅	70	100.0	62	88.6	7	10.0	1	1.4	3.87	0.38
其他	36	100.0	30	83.3	5	13.9	1	2.8	3.81	0.47
稅務局：										
楊梅分局	100	100.0	67	67.0	33	33.0	.	.	3.67	0.47
總局	475	100.0	443	93.3	29	6.1	3	0.6	3.93	0.28
中壢分局	385	100.0	348	90.4	30	7.8	7	1.8	3.89	0.37
大溪分局	100	100.0	69	69.0	30	30.0	1	1.0	3.68	0.49
蘆竹分局	102	100.0	92	90.2	8	7.8	2	2.0	3.88	0.38

二、服務禮儀與專業度

附表 6、至地方稅務局洽辦業務時，對於「引導人員的服務態度」的滿意度？

	合 計		非常滿意		滿意		無意見		aa3_1	
	人	%	人	%	人	%	人	%	平均數	標準差
合 計	1162	100.0	1040	89.5	110	9.5	12	1.0	3.88	0.35
性別：										
未答	2	100.0	2	100.0	.	.	.	.	4.00	0.00
男	481	100.0	427	88.8	50	10.4	4	0.8	3.88	0.35
女	677	100.0	609	90.0	60	8.9	8	1.2	3.89	0.35
其他	2	100.0	2	100.0	.	.	.	.	4.00	0.00
年齡：										
未答	6	100.0	5	83.3	1	16.7	.	.	3.83	0.41
18 歲以下	3	100.0	3	100.0	.	.	.	.	4.00	0.00
18~29 歲	126	100.0	111	88.1	13	10.3	2	1.6	3.87	0.39
30~39 歲	283	100.0	255	90.1	26	9.2	2	0.7	3.89	0.33
40~49 歲	292	100.0	259	88.7	29	9.9	4	1.4	3.87	0.37
50~59 歲	323	100.0	290	89.8	30	9.3	3	0.9	3.89	0.34
60 歲及以上	129	100.0	117	90.7	11	8.5	1	0.8	3.90	0.33
學歷：										
未答	6	100.0	4	66.7	2	33.3	.	.	3.67	0.52
國中及以下	43	100.0	40	93.0	3	7.0	.	.	3.93	0.26
高中/職	297	100.0	256	86.2	36	12.1	5	1.7	3.85	0.41
大學/專科	724	100.0	659	91.0	59	8.1	6	0.8	3.90	0.32
研究所及以上	92	100.0	81	88.0	10	10.9	1	1.1	3.87	0.37
職業：										
軍、公、教	120	100.0	116	96.7	4	3.3	.	.	3.97	0.18
工商企業負責人	47	100.0	42	89.4	5	10.6	.	.	3.89	0.31
民營企業受雇者	317	100.0	288	90.9	27	8.5	2	0.6	3.90	0.32
農、林、漁、牧	65	100.0	60	92.3	4	6.2	1	1.5	3.91	0.34
專業代理人	131	100.0	112	85.5	17	13.0	2	1.5	3.84	0.41
其他專業人員	43	100.0	38	88.4	4	9.3	1	2.3	3.86	0.41
自由業	190	100.0	168	88.4	20	10.5	2	1.1	3.87	0.36
家管	131	100.0	112	85.5	17	13.0	2	1.5	3.84	0.41
學生	28	100.0	24	85.7	4	14.3	.	.	3.86	0.36
無業/退休	76	100.0	68	89.5	7	9.2	1	1.3	3.88	0.36
其他	14	100.0	12	85.7	1	7.1	1	7.1	3.79	0.58
最主要辦理的業務：										
未答	2	100.0	2	100.0	.	.	.	.	4.00	0.00
全國財產資料或所得清單查詢	482	100.0	431	89.4	44	9.1	7	1.5	3.88	0.37
房屋稅	187	100.0	171	91.4	16	8.6	.	.	3.91	0.28
地價稅	100	100.0	84	84.0	15	15.0	1	1.0	3.83	0.40
契稅	54	100.0	49	90.7	3	5.6	2	3.7	3.87	0.44
使用牌照稅	140	100.0	120	85.7	19	13.6	1	0.7	3.85	0.38
娛樂稅	38	100.0	37	97.4	1	2.6	.	.	3.97	0.16
印花稅	53	100.0	48	90.6	5	9.4	.	.	3.91	0.30
土地增值稅	70	100.0	64	91.4	5	7.1	1	1.4	3.90	0.35
其他	36	100.0	34	94.4	2	5.6	.	.	3.94	0.23
稅務局：										
楊梅分局	100	100.0	70	70.0	30	30.0	.	.	3.70	0.46
總局	475	100.0	438	92.2	35	7.4	2	0.4	3.92	0.29
中壢分局	385	100.0	358	93.0	19	4.9	8	2.1	3.91	0.35
大溪分局	100	100.0	79	79.0	19	19.0	2	2.0	3.77	0.47
蘆竹分局	102	100.0	95	93.1	7	6.9	.	.	3.93	0.25

附表 7、至地方稅務局洽辦業務時，對於「業務承辦人員的服務態度」的滿意度？

	合 計		非常滿意		滿意		無意見		aa3_2	
	人	%	人	%	人	%	人	%	平均數	標準差
合 計	1162	100.0	1038	89.3	116	10.0	8	0.7	3.89	0.34
性別：										
未答	2	100.0	2	100.0	.	.	.	.	4.00	0.00
男	481	100.0	420	87.3	56	11.6	5	1.0	3.86	0.37
女	677	100.0	614	90.7	60	8.9	3	0.4	3.90	0.31
其他	2	100.0	2	100.0	.	.	.	.	4.00	0.00
年齡：										
未答	6	100.0	3	50.0	3	50.0	.	.	3.50	0.55
18 歲以下	3	100.0	3	100.0	.	.	.	.	4.00	0.00
18~29 歲	126	100.0	109	86.5	14	11.1	3	2.4	3.84	0.43
30~39 歲	283	100.0	263	92.9	19	6.7	1	0.4	3.93	0.28
40~49 歲	292	100.0	261	89.4	30	10.3	1	0.3	3.89	0.32
50~59 歲	323	100.0	286	88.5	36	11.1	1	0.3	3.88	0.33
60 歲及以上	129	100.0	113	87.6	14	10.9	2	1.6	3.86	0.39
學歷：										
未答	6	100.0	4	66.7	2	33.3	.	.	3.67	0.52
國中及以下	43	100.0	38	88.4	3	7.0	2	4.7	3.84	0.48
高中/職	297	100.0	254	85.5	41	13.8	2	0.7	3.85	0.38
大學/專科	724	100.0	658	90.9	63	8.7	3	0.4	3.90	0.31
研究所及以上	92	100.0	84	91.3	7	7.6	1	1.1	3.90	0.33
職業：										
軍、公、教	120	100.0	116	96.7	3	2.5	1	0.8	3.96	0.24
工商企業負責人	47	100.0	41	87.2	5	10.6	1	2.1	3.85	0.42
民營企業受雇者	317	100.0	275	86.8	40	12.6	2	0.6	3.86	0.36
農、林、漁、牧	65	100.0	58	89.2	6	9.2	1	1.5	3.88	0.38
專業代理人	131	100.0	121	92.4	10	7.6	.	.	3.92	0.27
其他專業人員	43	100.0	39	90.7	4	9.3	.	.	3.91	0.29
自由業	190	100.0	171	90.0	19	10.0	.	.	3.90	0.30
家管	131	100.0	116	88.5	15	11.5	.	.	3.89	0.32
學生	28	100.0	25	89.3	2	7.1	1	3.6	3.86	0.45
無業/退休	76	100.0	64	84.2	10	13.2	2	2.6	3.82	0.45
其他	14	100.0	12	85.7	2	14.3	.	.	3.86	0.36
最主要辦理的業務：										
未答	2	100.0	2	100.0	.	.	.	.	4.00	0.00
全國財產資料或所得清單查詢	482	100.0	433	89.8	48	10.0	1	0.2	3.90	0.31
房屋稅	187	100.0	166	88.8	20	10.7	1	0.5	3.88	0.34
地價稅	100	100.0	87	87.0	11	11.0	2	2.0	3.85	0.41
契稅	54	100.0	46	85.2	6	11.1	2	3.7	3.81	0.48
使用牌照稅	140	100.0	126	90.0	14	10.0	.	.	3.90	0.30
娛樂稅	38	100.0	34	89.5	2	5.3	2	5.3	3.84	0.49
印花稅	53	100.0	48	90.6	5	9.4	.	.	3.91	0.30
土地增值稅	70	100.0	62	88.6	8	11.4	.	.	3.89	0.32
其他	36	100.0	34	94.4	2	5.6	.	.	3.94	0.23
稅務局：										
楊梅分局	100	100.0	70	70.0	30	30.0	.	.	3.70	0.46
總局	475	100.0	438	92.2	35	7.4	2	0.4	3.92	0.29
中壢分局	385	100.0	353	91.7	26	6.8	6	1.6	3.90	0.35
大溪分局	100	100.0	80	80.0	20	20.0	.	.	3.80	0.40
蘆竹分局	102	100.0	97	95.1	5	4.9	.	.	3.95	0.22

附表 8、至地方稅務局洽辦業務時，對於「業務承辦人員的專業能力」的滿意度？

	合 計		非常滿意		滿意		無意見		aa3_3	
	人	%	人	%	人	%	人	%	平均數	標準差
合 計	1162	100.0	1045	89.9	106	9.1	11	0.9	3.89	0.34
性別：										
未答	2	100.0	2	100.0	.	.	.	.	4.00	0.00
男	481	100.0	425	88.4	50	10.4	6	1.2	3.87	0.37
女	677	100.0	616	91.0	56	8.3	5	0.7	3.90	0.32
其他	2	100.0	2	100.0	.	.	.	.	4.00	0.00
年齡：										
未答	6	100.0	4	66.7	2	33.3	.	.	3.67	0.52
18 歲以下	3	100.0	2	66.7	1	33.3	.	.	3.67	0.58
18~29 歲	126	100.0	113	89.7	12	9.5	1	0.8	3.89	0.34
30~39 歲	283	100.0	265	93.6	15	5.3	3	1.1	3.93	0.30
40~49 歲	292	100.0	260	89.0	30	10.3	2	0.7	3.88	0.34
50~59 歲	323	100.0	285	88.2	35	10.8	3	0.9	3.87	0.36
60 歲及以上	129	100.0	116	89.9	11	8.5	2	1.6	3.88	0.37
學歷：										
未答	6	100.0	2	33.3	3	50.0	1	16.7	3.17	0.75
國中及以下	43	100.0	36	83.7	6	14.0	1	2.3	3.81	0.45
高中/職	297	100.0	258	86.9	35	11.8	4	1.3	3.86	0.39
大學/專科	724	100.0	660	91.2	60	8.3	4	0.6	3.91	0.31
研究所及以上	92	100.0	89	96.7	2	2.2	1	1.1	3.96	0.25
職業：										
軍、公、教	120	100.0	116	96.7	4	3.3	.	.	3.97	0.18
工商企業負責人	47	100.0	43	91.5	4	8.5	.	.	3.91	0.28
民營企業受雇者	317	100.0	281	88.6	34	10.7	2	0.6	3.88	0.34
農、林、漁、牧	65	100.0	58	89.2	6	9.2	1	1.5	3.88	0.38
專業代理人	131	100.0	115	87.8	14	10.7	2	1.5	3.86	0.39
其他專業人員	43	100.0	41	95.3	1	2.3	1	2.3	3.93	0.34
自由業	190	100.0	173	91.1	15	7.9	2	1.1	3.90	0.33
家管	131	100.0	115	87.8	15	11.5	1	0.8	3.87	0.36
學生	28	100.0	25	89.3	3	10.7	.	.	3.89	0.31
無業/退休	76	100.0	67	88.2	7	9.2	2	2.6	3.86	0.42
其他	14	100.0	11	78.6	3	21.4	.	.	3.79	0.43
最主要辦理的業務：										
未答	2	100.0	2	100.0	.	.	.	.	4.00	0.00
全國財產資料或所得清單查詢	482	100.0	440	91.3	39	8.1	3	0.6	3.91	0.31
房屋稅	187	100.0	164	87.7	21	11.2	2	1.1	3.87	0.37
地價稅	100	100.0	88	88.0	12	12.0	.	.	3.88	0.33
契稅	54	100.0	48	88.9	5	9.3	1	1.9	3.87	0.39
使用牌照稅	140	100.0	125	89.3	13	9.3	2	1.4	3.88	0.37
娛樂稅	38	100.0	35	92.1	2	5.3	1	2.6	3.89	0.39
印花稅	53	100.0	46	86.8	7	13.2	.	.	3.87	0.34
土地增值稅	70	100.0	63	90.0	5	7.1	2	2.9	3.87	0.41
其他	36	100.0	34	94.4	2	5.6	.	.	3.94	0.23
稅務局：										
楊梅分局	100	100.0	68	68.0	32	32.0	.	.	3.68	0.47
總局	475	100.0	443	93.3	31	6.5	1	0.2	3.93	0.26
中壢分局	385	100.0	359	93.2	18	4.7	8	2.1	3.91	0.35
大溪分局	100	100.0	78	78.0	21	21.0	1	1.0	3.77	0.45
蘆竹分局	102	100.0	97	95.1	4	3.9	1	1.0	3.94	0.28

附表 9、至地方稅務局洽辦業務時，對於「業務承辦人員的處理效率」的滿意度？

	合 計		非常滿意		滿 意		無意見		aa3_4	
	人	%	人	%	人	%	人	%	平均數	標準差
合 計	1162	100.0	1031	88.7	124	10.7	7	0.6	3.88	0.34
性別：										
未答	2	100.0	2	100.0	.	.	.	.	4.00	0.00
男	481	100.0	424	88.1	53	11.0	4	0.8	3.87	0.36
女	677	100.0	603	89.1	71	10.5	3	0.4	3.89	0.33
其他	2	100.0	2	100.0	.	.	.	.	4.00	0.00
年齡：										
未答	6	100.0	5	83.3	1	16.7	.	.	3.83	0.41
18 歲以下	3	100.0	2	66.7	.	.	1	33.3	3.33	1.15
18~29 歲	126	100.0	113	89.7	12	9.5	1	0.8	3.89	0.34
30~39 歲	283	100.0	249	88.0	33	11.7	1	0.4	3.88	0.34
40~49 歲	292	100.0	258	88.4	33	11.3	1	0.3	3.88	0.34
50~59 歲	323	100.0	292	90.4	29	9.0	2	0.6	3.90	0.32
60 歲及以上	129	100.0	112	86.8	16	12.4	1	0.8	3.86	0.37
學歷：										
未答	6	100.0	2	33.3	4	66.7	.	.	3.33	0.52
國中及以下	43	100.0	39	90.7	4	9.3	.	.	3.91	0.29
高中/職	297	100.0	259	87.2	34	11.4	4	1.3	3.86	0.39
大學/專科	724	100.0	645	89.1	76	10.5	3	0.4	3.89	0.33
研究所及以上	92	100.0	86	93.5	6	6.5	.	.	3.93	0.25
職業：										
軍、公、教	120	100.0	110	91.7	9	7.5	1	0.8	3.91	0.32
工商企業負責人	47	100.0	45	95.7	2	4.3	.	.	3.96	0.20
民營企業受雇者	317	100.0	276	87.1	40	12.6	1	0.3	3.87	0.35
農、林、漁、牧	65	100.0	58	89.2	6	9.2	1	1.5	3.88	0.38
專業代理人	131	100.0	117	89.3	13	9.9	1	0.8	3.89	0.34
其他專業人員	43	100.0	39	90.7	4	9.3	.	.	3.91	0.29
自由業	190	100.0	164	86.3	26	13.7	.	.	3.86	0.34
家管	131	100.0	118	90.1	11	8.4	2	1.5	3.89	0.36
學生	28	100.0	25	89.3	2	7.1	1	3.6	3.86	0.45
無業/退休	76	100.0	66	86.8	10	13.2	.	.	3.87	0.34
其他	14	100.0	13	92.9	1	7.1	.	.	3.93	0.27
最主要辦理的業務：										
未答	2	100.0	2	100.0	.	.	.	.	4.00	0.00
全國財產資料或所得清單查詢	482	100.0	436	90.5	45	9.3	1	0.2	3.90	0.30
房屋稅	187	100.0	159	85.0	27	14.4	1	0.5	3.84	0.38
地價稅	100	100.0	86	86.0	14	14.0	.	.	3.86	0.35
契稅	54	100.0	49	90.7	4	7.4	1	1.9	3.89	0.37
使用牌照稅	140	100.0	121	86.4	16	11.4	3	2.1	3.84	0.42
娛樂稅	38	100.0	34	89.5	4	10.5	.	.	3.89	0.31
印花稅	53	100.0	48	90.6	5	9.4	.	.	3.91	0.30
土地增值稅	70	100.0	64	91.4	6	8.6	.	.	3.91	0.28
其他	36	100.0	32	88.9	3	8.3	1	2.8	3.86	0.42
稅務局：										
楊梅分局	100	100.0	69	69.0	31	31.0	.	.	3.69	0.46
總局	475	100.0	437	92.0	37	7.8	1	0.2	3.92	0.28
中壢分局	385	100.0	357	92.7	22	5.7	6	1.6	3.91	0.33
大溪分局	100	100.0	75	75.0	25	25.0	.	.	3.75	0.44
蘆竹分局	102	100.0	93	91.2	9	8.8	.	.	3.91	0.29

三、稅務風紀

附表 10、對於地方稅務局同仁在「廉潔操守」方面的表現滿意度？

	合 計		未 答		非常滿意		滿 意		無 意 見		aa4_1	
	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%	平均數	標準差
合 計	1162	100.0	1	0.1	1027	88.4	125	10.8	9	0.8	3.88	0.35
性別：												
未答	2	100.0	.	.	2	100.0	.	.	.	.	4.00	0.00
男	481	100.0	.	.	427	88.8	52	10.8	2	0.4	3.88	0.33
女	677	100.0	1	0.1	596	88.0	73	10.8	7	1.0	3.87	0.36
其他	2	100.0	.	.	2	100.0	.	.	.	.	4.00	0.00
年齡：												
未答	6	100.0	.	.	3	50.0	3	50.0	.	.	3.50	0.55
18歲以下	3	100.0	.	.	3	100.0	.	.	.	.	4.00	0.00
18~29歲	126	100.0	.	.	112	88.9	14	11.1	.	.	3.89	0.32
30~39歲	283	100.0	1	0.4	249	88.0	32	11.3	1	0.4	3.88	0.34
40~49歲	292	100.0	.	.	262	89.7	27	9.2	3	1.0	3.89	0.35
50~59歲	323	100.0	.	.	280	86.7	38	11.8	5	1.5	3.85	0.40
60歲及以上	129	100.0	.	.	118	91.5	11	8.5	.	.	3.91	0.28
學歷：												
未答	6	100.0	.	.	4	66.7	2	33.3	.	.	3.67	0.52
國中及以下	43	100.0	.	.	38	88.4	5	11.6	.	.	3.88	0.32
高中/職	297	100.0	.	.	260	87.5	35	11.8	2	0.7	3.87	0.36
大學/專科	724	100.0	1	0.1	644	89.0	72	9.9	7	1.0	3.88	0.35
研究所及以上	92	100.0	.	.	81	88.0	11	12.0	.	.	3.88	0.33
職業：												
軍、公、教	120	100.0	1	0.8	112	93.3	6	5.0	1	0.8	3.93	0.28
工商企業負責人	47	100.0	.	.	42	89.4	5	10.6	.	.	3.89	0.31
民營企業受雇者	317	100.0	.	.	269	84.9	45	14.2	3	0.9	3.84	0.39
農、林、漁、牧	65	100.0	.	.	58	89.2	5	7.7	2	3.1	3.86	0.43
專業代理人	131	100.0	.	.	111	84.7	19	14.5	1	0.8	3.84	0.39
其他專業人員	43	100.0	.	.	41	95.3	1	2.3	1	2.3	3.93	0.34
自由業	190	100.0	.	.	170	89.5	19	10.0	1	0.5	3.89	0.33
家管	131	100.0	.	.	117	89.3	14	10.7	.	.	3.89	0.31
學生	28	100.0	.	.	27	96.4	1	3.6	.	.	3.96	0.19
無業/退休	76	100.0	.	.	69	90.8	7	9.2	.	.	3.91	0.29
其他	14	100.0	.	.	11	78.6	3	21.4	.	.	3.79	0.43
最主要辦理的業務：												
未答	2	100.0	.	.	1	50.0	1	50.0	.	.	3.50	0.71
全國財產資料或所得清單查詢	482	100.0	.	.	433	89.8	46	9.5	3	0.6	3.89	0.33
房屋稅	187	100.0	1	0.5	159	85.0	24	12.8	3	1.6	3.84	0.41
地價稅	100	100.0	.	.	86	86.0	14	14.0	.	.	3.86	0.35
契稅	54	100.0	.	.	49	90.7	5	9.3	.	.	3.91	0.29
使用牌照稅	140	100.0	.	.	126	90.0	12	8.6	2	1.4	3.89	0.36
娛樂稅	38	100.0	.	.	34	89.5	4	10.5	.	.	3.89	0.31
印花稅	53	100.0	.	.	45	84.9	7	13.2	1	1.9	3.83	0.43
土地增值稅	70	100.0	.	.	65	92.9	5	7.1	.	.	3.93	0.26
其他	36	100.0	.	.	29	80.6	7	19.4	.	.	3.81	0.40
稅務局：												
楊梅分局	100	100.0	.	.	67	67.0	32	32.0	1	1.0	3.66	0.50
總局	475	100.0	.	.	418	88.0	54	11.4	3	0.6	3.87	0.35
中壢分局	385	100.0	.	.	370	96.1	11	2.9	4	1.0	3.95	0.26
大溪分局	100	100.0	1	1.0	80	80.0	18	18.0	1	1.0	3.80	0.43
蘆竹分局	102	100.0	.	.	92	90.2	10	9.8	.	.	3.90	0.30

附表 11、如果發現公務員有收受紅包、收禮或接受違法關說、招待情形等，會向哪個單位提出檢舉？

	樣本數		答題數		法務部廉政署或各政風單位		地檢署		民意代表		其他		不會檢舉	
	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%
合 計	1162	100.0	1437	123.7	1045	89.9	150	12.9	203	17.5	10	0.9	29	2.5
性別：														
未答	2	100.0	2	100.0	2	100.0	.	.	.	.	.	.	.	.
男	481	100.0	577	120.0	441	91.7	53	11.0	68	14.1	2	0.4	13	2.7
女	677	100.0	856	126.4	600	88.6	97	14.3	135	19.9	8	1.2	16	2.4
其他	2	100.0	2	100.0	2	100.0	.	.	.	.	.	.	.	.
年齡：														
未答	6	100.0	11	183.3	6	100.0	3	50.0	2	33.3	.	.	.	.
18歲以下	3	100.0	4	133.3	3	100.0	1	33.3	.	.	.	.	.	.
18~29歲	126	100.0	164	130.2	109	86.5	20	15.9	29	23.0	2	1.6	4	3.2
30~39歲	283	100.0	351	124.0	254	89.8	41	14.5	46	16.3	1	0.4	9	3.2
40~49歲	292	100.0	341	116.8	265	90.8	26	8.9	41	14.0	3	1.0	6	2.1
50~59歲	323	100.0	399	123.5	291	90.1	40	12.4	60	18.6	2	0.6	6	1.9
60歲及以上	129	100.0	167	129.5	117	90.7	19	14.7	25	19.4	2	1.6	4	3.1
學歷：														
未答	6	100.0	7	116.7	6	100.0	.	.	1	16.7	.	.	.	.
國中及以下	43	100.0	51	118.6	41	95.3	2	4.7	7	16.3	.	.	1	2.3
高中/職	297	100.0	381	128.3	260	87.5	47	15.8	62	20.9	3	1.0	9	3.0
大學/專科	724	100.0	884	122.1	652	90.1	90	12.4	117	16.2	7	1.0	18	2.5
研究所及以上	92	100.0	114	123.9	86	93.5	11	12.0	16	17.4	.	.	1	1.1
職業：														
軍、公、教	120	100.0	146	121.7	112	93.3	12	10.0	20	16.7	1	0.8	1	0.8
工商企業負責人	47	100.0	58	123.4	34	72.3	5	10.6	18	38.3	.	.	1	2.1
民營企業受雇者	317	100.0	378	119.2	285	89.9	44	13.9	39	12.3	2	0.6	8	2.5
農、林、漁、牧	65	100.0	82	126.2	57	87.7	7	10.8	15	23.1	2	3.1	1	1.5
專業代理人	131	100.0	170	129.8	120	91.6	18	13.7	26	19.8	2	1.5	4	3.1
其他專業人員	43	100.0	49	114.0	40	93.0	4	9.3	5	11.6	.	.	.	.
自由業	190	100.0	234	123.2	172	90.5	23	12.1	33	17.4	2	1.1	4	2.1
家管	131	100.0	168	128.2	121	92.4	16	12.2	27	20.6	1	0.8	3	2.3
學生	28	100.0	34	121.4	25	89.3	4	14.3	3	10.7	.	.	2	7.1
無業/退休	76	100.0	98	128.9	67	88.2	12	15.8	14	18.4	.	.	5	6.6
其他	14	100.0	20	142.9	12	85.7	5	35.7	3	21.4	.	.	.	.
最主要辦理的業務：														
未答	2	100.0	2	100.0	2	100.0	.	.	.	.	.	.	.	.
全國財產資料或所得清單查詢	482	100.0	597	123.9	422	87.6	69	14.3	88	18.3	5	1.0	13	2.7
房屋稅	187	100.0	241	128.9	167	89.3	28	15.0	36	19.3	4	2.1	6	3.2
地價稅	100	100.0	120	120.0	93	93.0	12	12.0	12	12.0	.	.	3	3.0
契稅	54	100.0	67	124.1	52	96.3	6	11.1	9	16.7	.	.	.	.
使用牌照稅	140	100.0	180	128.6	126	90.0	18	12.9	31	22.1	.	.	5	3.6
娛樂稅	38	100.0	48	126.3	37	97.4	4	10.5	6	15.8	1	2.6	.	.
印花稅	53	100.0	61	115.1	49	92.5	7	13.2	5	9.4	.	.	.	.
土地增值稅	70	100.0	72	102.9	65	92.9	1	1.4	4	5.7	.	.	2	2.9
其他	36	100.0	49	136.1	32	88.9	5	13.9	12	33.3	.	.	.	.
稅務局：														
楊梅分局	100	100.0	120	120.0	97	97.0	10	10.0	10	10.0	.	.	3	3.0
總局	475	100.0	662	139.4	381	80.2	111	23.4	139	29.3	10	2.1	21	4.4
中壢分局	385	100.0	399	103.6	374	97.1	7	1.8	13	3.4	.	.	5	1.3
大溪分局	100	100.0	110	110.0	93	93.0	5	5.0	12	12.0	.	.	.	.
蘆竹分局	102	100.0	146	143.1	100	98.0	17	16.7	29	28.4	.	.	.	.

附表 11-1、如果發現公務員有收受紅包、收禮或接受違法關說、招待情形等，會向其他哪個單位提出檢舉？

流水碼	稅務局	其他
0111	總局	總統信箱
0917	總局	市長
0928	總局	1999
0952	總局	局長

附表 12、如果發現公務員有收受紅包、收禮或接受違法關說、招待情形等，不會提出檢舉的原因為何？

	合 計		未 答		怕對自己 不利		檢舉也沒用		不知道如何 檢舉	
	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%
合 計	29	100.0	1	3.5	15	51.7	5	17.2	8	27.6
性別：										
男	13	100.0	1	7.7	5	38.5	2	15.4	5	38.5
女	16	100.0	.	.	10	62.5	3	18.8	3	18.8
年齡：										
18~29 歲	4	100.0	.	.	3	75.0	.	.	1	25.0
30~39 歲	9	100.0	1	11.1	3	33.3	2	22.2	3	33.3
40~49 歲	6	100.0	.	.	2	33.3	1	16.7	3	50.0
50~59 歲	6	100.0	.	.	4	66.7	1	16.7	1	16.7
60 歲及以上	4	100.0	.	.	3	75.0	1	25.0	.	.
學歷：										
國中及以下	1	100.0	.	.	1	100.0	.	.	.	.
高中/職	9	100.0	.	.	6	66.7	1	11.1	2	22.2
大學/專科	18	100.0	1	5.6	7	38.9	4	22.2	6	33.3
研究所及以上	1	100.0	.	.	1	100.0	.	.	.	.
職業：										
軍、公、教	1	100.0	.	.	1	100.0	.	.	.	.
工商企業負責人	1	100.0	1	100.0	.	.	.	.	.	.
民營企業受雇者	8	100.0	.	.	5	62.5	.	.	3	37.5
農、林、漁、牧	1	100.0	.	.	1	100.0	.	.	.	.
專業代理人	4	100.0	.	.	3	75.0	1	25.0	.	.
自由業	4	100.0	.	.	1	25.0	1	25.0	2	50.0
家管	3	100.0	.	.	1	33.3	2	66.7	.	.
學生	2	100.0	.	.	1	50.0	.	.	1	50.0
無業/退休	5	100.0	.	.	2	40.0	1	20.0	2	40.0
最主要辦理的業務：										
全國財產資料或所得清單查詢	13	100.0	.	.	7	53.8	1	7.7	5	38.5
房屋稅	6	100.0	1	16.7	2	33.3	1	16.7	2	33.3
地價稅	3	100.0	.	.	3	100.0	.	.	.	.
使用牌照稅	5	100.0	.	.	3	60.0	1	20.0	1	20.0
土地增值稅	2	100.0	.	.	.	.	2	100.0	.	.
稅務局：										
楊梅分局	3	100.0	1	33.3	1	33.3	.	.	1	33.3
總局	21	100.0	.	.	11	52.4	4	19.0	6	28.6
中壢分局	5	100.0	.	.	3	60.0	1	20.0	1	20.0

四、便民服務措施

附表 13、是否知道地方稅務局「e 觸即發稅務通」(即線上快速核發稅務文件)的服務?

	合 計		知 道		不 知 道	
	人	%	人	%	人	%
合 計	1162	100.0	1150	99.0	12	1.0
性別：						
未答	2	100.0	2	100.0	.	.
男	481	100.0	478	99.4	3	0.6
女	677	100.0	668	98.7	9	1.3
其他	2	100.0	2	100.0	.	.
年齡：						
未答	6	100.0	6	100.0	.	.
18 歲以下	3	100.0	3	100.0	.	.
18~29 歲	126	100.0	125	99.2	1	0.8
30~39 歲	283	100.0	282	99.6	1	0.4
40~49 歲	292	100.0	289	99.0	3	1.0
50~59 歲	323	100.0	320	99.1	3	0.9
60 歲及以上	129	100.0	125	96.9	4	3.1
學歷：						
未答	6	100.0	6	100.0	.	.
國中及以下	43	100.0	41	95.3	2	4.7
高中/職	297	100.0	293	98.7	4	1.3
大學/專科	724	100.0	718	99.2	6	0.8
研究所及以上	92	100.0	92	100.0	.	.
職業：						
軍、公、教	120	100.0	119	99.2	1	0.8
工商企業負責人	47	100.0	47	100.0	.	.
民營企業受雇者	317	100.0	315	99.4	2	0.6
農、林、漁、牧	65	100.0	65	100.0	.	.
專業代理人	131	100.0	128	97.7	3	2.3
其他專業人員	43	100.0	43	100.0	.	.
自由業	190	100.0	189	99.5	1	0.5
家管	131	100.0	129	98.5	2	1.5
學生	28	100.0	28	100.0	.	.
無業/退休	76	100.0	74	97.4	2	2.6
其他	14	100.0	13	92.9	1	7.1
最主要辦理的業務：						
未答	2	100.0	2	100.0	.	.
全國財產資料或所得清單查詢	482	100.0	477	99.0	5	1.0
房屋稅	187	100.0	185	98.9	2	1.1
地價稅	100	100.0	100	100.0	.	.
契稅	54	100.0	54	100.0	.	.
使用牌照稅	140	100.0	137	97.9	3	2.1
娛樂稅	38	100.0	38	100.0	.	.
印花稅	53	100.0	53	100.0	.	.
土地增值稅	70	100.0	69	98.6	1	1.4
其他	36	100.0	35	97.2	1	2.8
稅務局：						
楊梅分局	100	100.0	100	100.0	.	.
總局	475	100.0	464	97.7	11	2.3
中壢分局	385	100.0	385	100.0	.	.
大溪分局	100	100.0	100	100.0	.	.
蘆竹分局	102	100.0	101	99.0	1	1.0

附表 14、是否知道地方稅務局「視訊客服」(即視訊核發稅務文件及真人稅務諮詢)的服務?

	合 計		知 道		不 知 道	
	人	%	人	%	人	%
合 計	1162	100.0	1156	99.5	6	0.5
性別：						
未答	2	100.0	2	100.0	.	.
男	481	100.0	480	99.8	1	0.2
女	677	100.0	672	99.3	5	0.7
其他	2	100.0	2	100.0	.	.
年齡：						
未答	6	100.0	6	100.0	.	.
18 歲以下	3	100.0	3	100.0	.	.
18~29 歲	126	100.0	126	100.0	.	.
30~39 歲	283	100.0	281	99.3	2	0.7
40~49 歲	292	100.0	292	100.0	.	.
50~59 歲	323	100.0	322	99.7	1	0.3
60 歲及以上	129	100.0	126	97.7	3	2.3
學歷：						
未答	6	100.0	6	100.0	.	.
國中及以下	43	100.0	42	97.7	1	2.3
高中/職	297	100.0	294	99.0	3	1.0
大學/專科	724	100.0	722	99.7	2	0.3
研究所及以上	92	100.0	92	100.0	.	.
職業：						
軍、公、教	120	100.0	120	100.0	.	.
工商企業負責人	47	100.0	47	100.0	.	.
民營企業受雇者	317	100.0	317	100.0	.	.
農、林、漁、牧	65	100.0	65	100.0	.	.
專業代理人	131	100.0	130	99.2	1	0.8
其他專業人員	43	100.0	43	100.0	.	.
自由業	190	100.0	189	99.5	1	0.5
家管	131	100.0	130	99.2	1	0.8
學生	28	100.0	28	100.0	.	.
無業/退休	76	100.0	74	97.4	2	2.6
其他	14	100.0	13	92.9	1	7.1
最主要辦理的業務：						
未答	2	100.0	2	100.0	.	.
全國財產資料或所得清單查詢	482	100.0	478	99.2	4	0.8
房屋稅	187	100.0	187	100.0	.	.
地價稅	100	100.0	100	100.0	.	.
契稅	54	100.0	54	100.0	.	.
使用牌照稅	140	100.0	139	99.3	1	0.7
娛樂稅	38	100.0	38	100.0	.	.
印花稅	53	100.0	53	100.0	.	.
土地增值稅	70	100.0	70	100.0	.	.
其他	36	100.0	35	97.2	1	2.8
稅務局：						
楊梅分局	100	100.0	100	100.0	.	.
總局	475	100.0	470	98.9	5	1.1
中壢分局	385	100.0	385	100.0	.	.
大溪分局	100	100.0	99	99.0	1	1.0
蘆竹分局	102	100.0	102	100.0	.	.

附表 15、是否知道地方稅務局「預約申辦」(即備齊身分證明預先上傳審核，稅務文件可選擇現場取件或寄送信箱)的服務？

	合 計		知 道		不 知 道	
	人	%	人	%	人	%
合 計	1162	100.0	1149	98.9	13	1.1
性別：						
未答	2	100.0	2	100.0	.	.
男	481	100.0	479	99.6	2	0.4
女	677	100.0	666	98.4	11	1.6
其他	2	100.0	2	100.0	.	.
年齡：						
未答	6	100.0	6	100.0	.	.
18 歲以下	3	100.0	3	100.0	.	.
18～29 歲	126	100.0	124	98.4	2	1.6
30～39 歲	283	100.0	277	97.9	6	2.1
40～49 歲	292	100.0	290	99.3	2	0.7
50～59 歲	323	100.0	320	99.1	3	0.9
60 歲及以上	129	100.0	129	100.0	.	.
學歷：						
未答	6	100.0	6	100.0	.	.
國中及以下	43	100.0	43	100.0	.	.
高中/職	297	100.0	294	99.0	3	1.0
大學/專科	724	100.0	716	98.9	8	1.1
研究所及以上	92	100.0	90	97.8	2	2.2
職業：						
軍、公、教	120	100.0	120	100.0	.	.
工商企業負責人	47	100.0	46	97.9	1	2.1
民營企業受雇者	317	100.0	311	98.1	6	1.9
農、林、漁、牧	65	100.0	65	100.0	.	.
專業代理人	131	100.0	128	97.7	3	2.3
其他專業人員	43	100.0	42	97.7	1	2.3
自由業	190	100.0	189	99.5	1	0.5
家管	131	100.0	131	100.0	.	.
學生	28	100.0	27	96.4	1	3.6
無業/退休	76	100.0	76	100.0	.	.
其他	14	100.0	14	100.0	.	.
最主要辦理的業務：						
未答	2	100.0	2	100.0	.	.
全國財產資料或所得清單查詢	482	100.0	476	98.8	6	1.2
房屋稅	187	100.0	181	96.8	6	3.2
地價稅	100	100.0	100	100.0	.	.
契稅	54	100.0	54	100.0	.	.
使用牌照稅	140	100.0	140	100.0	.	.
娛樂稅	38	100.0	38	100.0	.	.
印花稅	53	100.0	53	100.0	.	.
土地增值稅	70	100.0	70	100.0	.	.
其他	36	100.0	35	97.2	1	2.8
稅務局：						
楊梅分局	100	100.0	100	100.0	.	.
總局	475	100.0	464	97.7	11	2.3
中壢分局	385	100.0	385	100.0	.	.
大溪分局	100	100.0	98	98.0	2	2.0
蘆竹分局	102	100.0	102	100.0	.	.

附表 16、是否知道地方稅務局「繼承案件查詢」服務(即繼承查欠 VIP 及金融遺產)的服務?

	合 計		知 道		不 知 道	
	人	%	人	%	人	%
合 計	1162	100.0	1158	99.7	4	0.3
性別：						
未答	2	100.0	2	100.0	.	.
男	481	100.0	479	99.6	2	0.4
女	677	100.0	675	99.7	2	0.3
其他	2	100.0	2	100.0	.	.
年齡：						
未答	6	100.0	6	100.0	.	.
18 歲以下	3	100.0	3	100.0	.	.
18~29 歲	126	100.0	125	99.2	1	0.8
30~39 歲	283	100.0	282	99.6	1	0.4
40~49 歲	292	100.0	290	99.3	2	0.7
50~59 歲	323	100.0	323	100.0	.	.
60 歲及以上	129	100.0	129	100.0	.	.
學歷：						
未答	6	100.0	6	100.0	.	.
國中及以下	43	100.0	43	100.0	.	.
高中/職	297	100.0	297	100.0	.	.
大學/專科	724	100.0	721	99.6	3	0.4
研究所及以上	92	100.0	91	98.9	1	1.1
職業：						
軍、公、教	120	100.0	120	100.0	.	.
工商企業負責人	47	100.0	47	100.0	.	.
民營企業受雇者	317	100.0	314	99.1	3	0.9
農、林、漁、牧	65	100.0	65	100.0	.	.
專業代理人	131	100.0	131	100.0	.	.
其他專業人員	43	100.0	43	100.0	.	.
自由業	190	100.0	190	100.0	.	.
家管	131	100.0	131	100.0	.	.
學生	28	100.0	28	100.0	.	.
無業/退休	76	100.0	76	100.0	.	.
其他	14	100.0	13	92.9	1	7.1
最主要辦理的業務：						
未答	2	100.0	2	100.0	.	.
全國財產資料或所得清單查詢	482	100.0	478	99.2	4	0.8
房屋稅	187	100.0	187	100.0	.	.
地價稅	100	100.0	100	100.0	.	.
契稅	54	100.0	54	100.0	.	.
使用牌照稅	140	100.0	140	100.0	.	.
娛樂稅	38	100.0	38	100.0	.	.
印花稅	53	100.0	53	100.0	.	.
土地增值稅	70	100.0	70	100.0	.	.
其他	36	100.0	36	100.0	.	.
稅務局：						
楊梅分局	100	100.0	100	100.0	.	.
總局	475	100.0	471	99.2	4	0.8
中壢分局	385	100.0	385	100.0	.	.
大溪分局	100	100.0	100	100.0	.	.
蘆竹分局	102	100.0	102	100.0	.	.

附表 17、是否知道總局「雲端取號即時查」(即線上預先取號、看號)的服務?

	合 計		知 道		不 知 道	
	人	%	人	%	人	%
合 計	475	100.0	458	96.4	17	3.6
性別：						
男	146	100.0	141	96.6	5	3.4
女	329	100.0	317	96.4	12	3.6
年齡：						
未答	2	100.0	2	100.0	.	.
18 歲以下	2	100.0	2	100.0	.	.
18~29 歲	58	100.0	58	100.0	.	.
30~39 歲	134	100.0	127	94.8	7	5.2
40~49 歲	98	100.0	96	98.0	2	2.0
50~59 歲	128	100.0	125	97.7	3	2.3
60 歲及以上	53	100.0	48	90.6	5	9.4
學歷：						
未答	2	100.0	2	100.0	.	.
國中及以下	19	100.0	17	89.5	2	10.5
高中/職	121	100.0	115	95.0	6	5.0
大學/專科	299	100.0	291	97.3	8	2.7
研究所及以上	34	100.0	33	97.1	1	2.9
職業：						
軍、公、教	46	100.0	45	97.8	1	2.2
工商企業負責人	28	100.0	27	96.4	1	3.6
民營企業受雇者	146	100.0	143	97.9	3	2.1
農、林、漁、牧	20	100.0	18	90.0	2	10.0
專業代理人	52	100.0	50	96.2	2	3.8
其他專業人員	8	100.0	8	100.0	.	.
自由業	74	100.0	72	97.3	2	2.7
家管	59	100.0	56	94.9	3	5.1
學生	6	100.0	6	100.0	.	.
無業/退休	24	100.0	22	91.7	2	8.3
其他	12	100.0	11	91.7	1	8.3
最主要辦理的業務：						
全國財產資料或所得清單查詢	270	100.0	258	95.6	12	4.4
房屋稅	72	100.0	71	98.6	1	1.4
地價稅	22	100.0	21	95.5	1	4.5
契稅	10	100.0	10	100.0	.	.
使用牌照稅	50	100.0	49	98.0	1	2.0
娛樂稅	7	100.0	7	100.0	.	.
印花稅	15	100.0	15	100.0	.	.
土地增值稅	17	100.0	16	94.1	1	5.9
其他	12	100.0	11	91.7	1	8.3

附表 18、對於地方稅務局「e 觸即發稅務通」(即線上快速核發稅務文件)服務的滿意度?

	合 計		非常滿意		滿意		無意見		aa5_12	
	人	%	人	%	人	%	人	%	平均數	標準差
合 計	1150	100.0	963	83.7	161	14.0	26	2.3	3.81	0.44
性別：										
未答	2	100.0	2	100.0	.	.	.	.	4.00	0.00
男	478	100.0	389	81.4	75	15.7	14	2.9	3.78	0.48
女	668	100.0	570	85.3	86	12.9	12	1.8	3.84	0.42
其他	2	100.0	2	100.0	.	.	.	.	4.00	0.00
年齡：										
未答	6	100.0	1	16.7	5	83.3	.	.	3.17	0.41
18 歲以下	3	100.0	3	100.0	.	.	.	.	4.00	0.00
18~29 歲	125	100.0	116	92.8	8	6.4	1	0.8	3.92	0.30
30~39 歲	282	100.0	248	87.9	29	10.3	5	1.8	3.86	0.39
40~49 歲	289	100.0	231	79.9	49	17.0	9	3.1	3.77	0.49
50~59 歲	320	100.0	260	81.3	51	15.9	9	2.8	3.78	0.48
60 歲及以上	125	100.0	104	83.2	19	15.2	2	1.6	3.82	0.43
學歷：										
未答	6	100.0	3	50.0	3	50.0	.	.	3.50	0.55
國中及以下	41	100.0	34	82.9	7	17.1	.	.	3.83	0.38
高中/職	293	100.0	238	81.2	50	17.1	5	1.7	3.80	0.44
大學/專科	718	100.0	605	84.3	95	13.2	18	2.5	3.82	0.45
研究所及以上	92	100.0	83	90.2	6	6.5	3	3.3	3.87	0.42
職業：										
軍、公、教	119	100.0	108	90.8	9	7.6	2	1.7	3.89	0.36
工商企業負責人	47	100.0	43	91.5	2	4.3	2	4.3	3.87	0.45
民營企業受雇者	315	100.0	250	79.4	58	18.4	7	2.2	3.77	0.47
農、林、漁、牧	65	100.0	58	89.2	6	9.2	1	1.5	3.88	0.38
專業代理人	128	100.0	107	83.6	19	14.8	2	1.6	3.82	0.42
其他專業人員	43	100.0	36	83.7	5	11.6	2	4.7	3.79	0.51
自由業	189	100.0	161	85.2	25	13.2	3	1.6	3.84	0.41
家管	129	100.0	105	81.4	20	15.5	4	3.1	3.78	0.48
學生	28	100.0	24	85.7	3	10.7	1	3.6	3.82	0.48
無業/退休	74	100.0	61	82.4	12	16.2	1	1.4	3.81	0.43
其他	13	100.0	10	76.9	2	15.4	1	7.7	3.69	0.63
最主要辦理的業務：										
未答	2	100.0	1	50.0	1	50.0	.	.	3.50	0.71
全國財產資料或所得清單查詢	477	100.0	399	83.6	68	14.3	10	2.1	3.82	0.44
房屋稅	185	100.0	149	80.5	32	17.3	4	2.2	3.78	0.46
地價稅	100	100.0	79	79.0	19	19.0	2	2.0	3.77	0.47
契稅	54	100.0	49	90.7	5	9.3	.	.	3.91	0.29
使用牌照稅	137	100.0	116	84.7	17	12.4	4	2.9	3.82	0.46
娛樂稅	38	100.0	29	76.3	7	18.4	2	5.3	3.71	0.57
印花稅	53	100.0	49	92.5	3	5.7	1	1.9	3.91	0.35
土地增值稅	69	100.0	63	91.3	5	7.2	1	1.4	3.90	0.35
其他	35	100.0	29	82.9	4	11.4	2	5.7	3.77	0.55
稅務局：										
楊梅分局	100	100.0	21	21.0	71	71.0	8	8.0	3.13	0.53
總局	464	100.0	421	90.7	38	8.2	5	1.1	3.90	0.34
中壢分局	385	100.0	353	91.7	28	7.3	4	1.0	3.91	0.33
大溪分局	100	100.0	74	74.0	19	19.0	7	7.0	3.67	0.60
蘆竹分局	101	100.0	94	93.1	5	5.0	2	2.0	3.91	0.35

附表 19、對於地方稅務局「視訊客服」(即視訊核發稅務文件及真人稅務諮詢)服務的滿意度?

	合 計		非常滿意		滿 意		無意見		aa5_22	
	人	%	人	%	人	%	人	%	平均數	標準差
合 計	1156	100.0	969	83.8	164	14.2	23	2.0	3.82	0.43
性別：										
未答	2	100.0	2	100.0	.	.	.	.	4.00	0.00
男	480	100.0	394	82.1	75	15.6	11	2.3	3.80	0.46
女	672	100.0	571	85.0	89	13.2	12	1.8	3.83	0.42
其他	2	100.0	2	100.0	.	.	.	.	4.00	0.00
年齡：										
未答	6	100.0	2	33.3	4	66.7	.	.	3.33	0.52
18 歲以下	3	100.0	3	100.0	.	.	.	.	4.00	0.00
18~29 歲	126	100.0	117	92.9	8	6.3	1	0.8	3.92	0.30
30~39 歲	281	100.0	247	87.9	31	11.0	3	1.1	3.87	0.37
40~49 歲	292	100.0	233	79.8	52	17.8	7	2.4	3.77	0.47
50~59 歲	322	100.0	262	81.4	52	16.1	8	2.5	3.79	0.47
60 歲及以上	126	100.0	105	83.3	17	13.5	4	3.2	3.80	0.47
學歷：										
未答	6	100.0	3	50.0	3	50.0	.	.	3.50	0.55
國中及以下	42	100.0	37	88.1	3	7.1	2	4.8	3.83	0.49
高中/職	294	100.0	244	83.0	43	14.6	7	2.4	3.81	0.45
大學/專科	722	100.0	599	83.0	109	15.1	14	1.9	3.81	0.44
研究所及以上	92	100.0	86	93.5	6	6.5	.	.	3.93	0.25
職業：										
軍、公、教	120	100.0	111	92.5	7	5.8	2	1.7	3.91	0.34
工商企業負責人	47	100.0	40	85.1	5	10.6	2	4.3	3.81	0.50
民營企業受雇者	317	100.0	247	77.9	65	20.5	5	1.6	3.76	0.46
農、林、漁、牧	65	100.0	57	87.7	6	9.2	2	3.1	3.85	0.44
專業代理人	130	100.0	104	80.0	24	18.5	2	1.5	3.78	0.45
其他專業人員	43	100.0	40	93.0	2	4.7	1	2.3	3.91	0.37
自由業	189	100.0	166	87.8	21	11.1	2	1.1	3.87	0.37
家管	130	100.0	103	79.2	22	16.9	5	3.8	3.75	0.51
學生	28	100.0	28	100.0	.	.	.	.	4.00	0.00
無業/退休	74	100.0	61	82.4	11	14.9	2	2.7	3.80	0.47
其他	13	100.0	12	92.3	1	7.7	.	.	3.92	0.28
最主要辦理的業務：										
未答	2	100.0	1	50.0	1	50.0	.	.	3.50	0.71
全國財產資料或所得清單查詢	478	100.0	402	84.1	68	14.2	8	1.7	3.82	0.42
房屋稅	187	100.0	151	80.7	31	16.6	5	2.7	3.78	0.48
地價稅	100	100.0	73	73.0	23	23.0	4	4.0	3.69	0.54
契稅	54	100.0	50	92.6	4	7.4	.	.	3.93	0.26
使用牌照稅	139	100.0	119	85.6	18	12.9	2	1.4	3.84	0.40
娛樂稅	38	100.0	35	92.1	2	5.3	1	2.6	3.89	0.39
印花稅	53	100.0	49	92.5	3	5.7	1	1.9	3.91	0.35
土地增值稅	70	100.0	59	84.3	10	14.3	1	1.4	3.83	0.42
其他	35	100.0	30	85.7	4	11.4	1	2.9	3.83	0.45
稅務局：										
楊梅分局	100	100.0	20	20.0	72	72.0	8	8.0	3.12	0.52
總局	470	100.0	430	91.5	37	7.9	3	0.6	3.91	0.31
中壢分局	385	100.0	350	90.9	29	7.5	6	1.6	3.89	0.36
大溪分局	99	100.0	72	72.7	21	21.2	6	6.1	3.67	0.59
蘆竹分局	102	100.0	97	95.1	5	4.9	.	.	3.95	0.22

附表 20、對於地方稅務局「預約申辦」(即備齊身分證明預先上傳審核，稅務文件可選擇現場取件或寄送信箱)服務的滿意度？

	合 計		非常滿意		滿意		無意見		aa5_32	
	人	%	人	%	人	%	人	%	平均數	標準差
合 計	1149	100.0	959	83.5	168	14.6	22	1.9	3.82	0.43
性別：										
未答	2	100.0	2	100.0	.	.	.	.	4.00	0.00
男	479	100.0	387	80.8	80	16.7	12	2.5	3.78	0.47
女	666	100.0	568	85.3	88	13.2	10	1.5	3.84	0.41
其他	2	100.0	2	100.0	.	.	.	.	4.00	0.00
年齡：										
未答	6	100.0	3	50.0	3	50.0	.	.	3.50	0.55
18 歲以下	3	100.0	3	100.0	.	.	.	.	4.00	0.00
18~29 歲	124	100.0	110	88.7	12	9.7	2	1.6	3.87	0.38
30~39 歲	277	100.0	240	86.6	32	11.6	5	1.8	3.85	0.41
40~49 歲	290	100.0	232	80.0	50	17.2	8	2.8	3.77	0.48
50~59 歲	320	100.0	265	82.8	49	15.3	6	1.9	3.81	0.44
60 歲及以上	129	100.0	106	82.2	22	17.1	1	0.8	3.81	0.41
學歷：										
未答	6	100.0	3	50.0	3	50.0	.	.	3.50	0.55
國中及以下	43	100.0	40	93.0	3	7.0	.	.	3.93	0.26
高中/職	294	100.0	244	83.0	46	15.6	4	1.4	3.82	0.42
大學/專科	716	100.0	591	82.5	108	15.1	17	2.4	3.80	0.45
研究所及以上	90	100.0	81	90.0	8	8.9	1	1.1	3.89	0.35
職業：										
軍、公、教	120	100.0	107	89.2	11	9.2	2	1.7	3.88	0.38
工商企業負責人	46	100.0	40	87.0	4	8.7	2	4.3	3.83	0.49
民營企業受雇者	311	100.0	237	76.2	65	20.9	9	2.9	3.73	0.50
農、林、漁、牧	65	100.0	60	92.3	4	6.2	1	1.5	3.91	0.34
專業代理人	128	100.0	106	82.8	21	16.4	1	0.8	3.82	0.41
其他專業人員	42	100.0	39	92.9	3	7.1	.	.	3.93	0.26
自由業	189	100.0	162	85.7	24	12.7	3	1.6	3.84	0.41
家管	131	100.0	108	82.4	20	15.3	3	2.3	3.80	0.45
學生	27	100.0	25	92.6	2	7.4	.	.	3.93	0.27
無業/退休	76	100.0	63	82.9	13	17.1	.	.	3.83	0.38
其他	14	100.0	12	85.7	1	7.1	1	7.1	3.79	0.58
最主要辦理的業務：										
未答	2	100.0	1	50.0	1	50.0	.	.	3.50	0.71
全國財產資料或所得清單查詢	476	100.0	399	83.8	69	14.5	8	1.7	3.82	0.43
房屋稅	181	100.0	143	79.0	34	18.8	4	2.2	3.77	0.47
地價稅	100	100.0	85	85.0	13	13.0	2	2.0	3.83	0.43
契稅	54	100.0	50	92.6	4	7.4	.	.	3.93	0.26
使用牌照稅	140	100.0	116	82.9	20	14.3	4	2.9	3.80	0.47
娛樂稅	38	100.0	31	81.6	6	15.8	1	2.6	3.79	0.47
印花稅	53	100.0	44	83.0	9	17.0	.	.	3.83	0.38
土地增值稅	70	100.0	61	87.1	8	11.4	1	1.4	3.86	0.39
其他	35	100.0	29	82.9	4	11.4	2	5.7	3.77	0.55
稅務局：										
楊梅分局	100	100.0	21	21.0	71	71.0	8	8.0	3.13	0.53
總局	464	100.0	429	92.5	29	6.3	6	1.3	3.91	0.33
中壢分局	385	100.0	342	88.8	42	10.9	1	0.3	3.89	0.33
大溪分局	98	100.0	74	75.5	18	18.4	6	6.1	3.69	0.58
蘆竹分局	102	100.0	93	91.2	8	7.8	1	1.0	3.90	0.33

附表 21、對於地方稅務局「繼承案件查詢」服務(即繼承查欠 VIP 及金融遺產)服務的滿意度?

	合 計		非常滿意		滿 意		無意見		aa5_42	
	人	%	人	%	人	%	人	%	平均數	標準差
合 計	1158	100.0	959	82.8	174	15.0	25	2.2	3.81	0.45
性別：										
未答	2	100.0	2	100.0	.	.	.	.	4.00	0.00
男	479	100.0	385	80.4	82	17.1	12	2.5	3.78	0.47
女	675	100.0	570	84.4	92	13.6	13	1.9	3.83	0.43
其他	2	100.0	2	100.0	.	.	.	.	4.00	0.00
年齡：										
未答	6	100.0	1	16.7	4	66.7	1	16.7	3.00	0.63
18 歲以下	3	100.0	3	100.0	.	.	.	.	4.00	0.00
18~29 歲	125	100.0	108	86.4	15	12.0	2	1.6	3.85	0.40
30~39 歲	282	100.0	243	86.2	32	11.3	7	2.5	3.84	0.43
40~49 歲	290	100.0	228	78.6	54	18.6	8	2.8	3.76	0.49
50~59 歲	323	100.0	265	82.0	51	15.8	7	2.2	3.80	0.45
60 歲及以上	129	100.0	111	86.0	18	14.0	.	.	3.86	0.35
學歷：										
未答	6	100.0	3	50.0	3	50.0	.	.	3.50	0.55
國中及以下	43	100.0	38	88.4	5	11.6	.	.	3.88	0.32
高中/職	297	100.0	236	79.5	54	18.2	7	2.4	3.77	0.47
大學/專科	721	100.0	601	83.4	104	14.4	16	2.2	3.81	0.44
研究所及以上	91	100.0	81	89.0	8	8.8	2	2.2	3.87	0.40
職業：										
軍、公、教	120	100.0	111	92.5	7	5.8	2	1.7	3.91	0.34
工商企業負責人	47	100.0	42	89.4	2	4.3	3	6.4	3.83	0.52
民營企業受雇者	314	100.0	236	75.2	68	21.7	10	3.2	3.72	0.52
農、林、漁、牧	65	100.0	55	84.6	9	13.8	1	1.5	3.83	0.42
專業代理人	131	100.0	108	82.4	21	16.0	2	1.5	3.81	0.43
其他專業人員	43	100.0	39	90.7	4	9.3	.	.	3.91	0.29
自由業	190	100.0	160	84.2	27	14.2	3	1.6	3.83	0.42
家管	131	100.0	106	80.9	22	16.8	3	2.3	3.79	0.46
學生	28	100.0	26	92.9	2	7.1	.	.	3.93	0.26
無業/退休	76	100.0	65	85.5	11	14.5	.	.	3.86	0.35
其他	13	100.0	11	84.6	1	7.7	1	7.7	3.77	0.60
最主要辦理的業務：										
未答	2	100.0	1	50.0	1	50.0	.	.	3.50	0.71
全國財產資料或所得清單查詢	478	100.0	393	82.2	72	15.1	13	2.7	3.79	0.47
房屋稅	187	100.0	146	78.1	39	20.9	2	1.1	3.77	0.45
地價稅	100	100.0	80	80.0	16	16.0	4	4.0	3.76	0.51
契稅	54	100.0	51	94.4	3	5.6	.	.	3.94	0.23
使用牌照稅	140	100.0	114	81.4	22	15.7	4	2.9	3.79	0.48
娛樂稅	38	100.0	35	92.1	2	5.3	1	2.6	3.89	0.39
印花稅	53	100.0	50	94.3	3	5.7	.	.	3.94	0.23
土地增值稅	70	100.0	60	85.7	10	14.3	.	.	3.86	0.35
其他	36	100.0	29	80.6	6	16.7	1	2.8	3.78	0.48
稅務局：										
楊梅分局	100	100.0	20	20.0	71	71.0	9	9.0	3.11	0.53
總局	471	100.0	421	89.4	45	9.6	5	1.1	3.88	0.35
中壢分局	385	100.0	352	91.4	28	7.3	5	1.3	3.90	0.34
大溪分局	100	100.0	73	73.0	23	23.0	4	4.0	3.69	0.54
蘆竹分局	102	100.0	93	91.2	7	6.9	2	2.0	3.89	0.37

附表 18-1、對於地方稅務局「e 觸即發稅務通」服務的滿意度表示無意見的建議？

流水碼	稅務局	建議
0946	總局	可以申請新竹會更好
0644	楊梅分局	未使用
0655	楊梅分局	未用過
0657	楊梅分局	皆沒用過
0664	楊梅分局	沒用到
0706	楊梅分局	有機會再用
0719	楊梅分局	沒用過
0722	楊梅分局	沒有在用

附表 19-1、對於地方稅務局「視訊客服」、「預約申辦」服務的滿意度表示無意見的建議？

流水碼	稅務局	建議
0644	楊梅分局	未使用
0657	楊梅分局	皆沒用過
0664	楊梅分局	沒用到
0672	楊梅分局	沒用過
0706	楊梅分局	有機會再用
0719	楊梅分局	沒用過
0722	楊梅分局	沒有在用

附表 21-1、對於地方稅務局「繼承案件查詢」服務的滿意度表示無意見的建議？

流水碼	稅務局	建議
0644	楊梅分局	未使用
0653	楊梅分局	沒用過
0655	楊梅分局	未用過
0657	楊梅分局	皆沒用過
0664	楊梅分局	沒用到
0706	楊梅分局	有機會再用
0719	楊梅分局	沒用過
0722	楊梅分局	沒有在用

附表 22、對於總局「雲端取號即時查」(即線上預先取號、看號)服務的滿意度?

	合 計		非常滿意		滿意		無意見		aa5_52	
	人	%	人	%	人	%	人	%	平均數	標準差
合 計	458	100.0	419	91.5	32	7.0	7	1.5	3.90	0.35
性別：										
男	141	100.0	130	92.2	11	7.8	.	.	3.92	0.27
女	317	100.0	289	91.2	21	6.6	7	2.2	3.89	0.38
年齡：										
未答	2	100.0	1	50.0	1	50.0	.	.	3.50	0.71
18 歲以下	2	100.0	2	100.0	.	.	.	.	4.00	0.00
18~29 歲	58	100.0	54	93.1	4	6.9	.	.	3.93	0.26
30~39 歲	127	100.0	114	89.8	8	6.3	5	3.9	3.86	0.45
40~49 歲	96	100.0	88	91.7	7	7.3	1	1.0	3.91	0.33
50~59 歲	125	100.0	116	92.8	8	6.4	1	0.8	3.92	0.30
60 歲及以上	48	100.0	44	91.7	4	8.3	.	.	3.92	0.28
學歷：										
未答	2	100.0	1	50.0	1	50.0	.	.	3.50	0.71
國中及以下	17	100.0	14	82.4	2	11.8	1	5.9	3.76	0.56
高中/職	115	100.0	102	88.7	13	11.3	.	.	3.89	0.32
大學/專科	291	100.0	271	93.1	14	4.8	6	2.1	3.91	0.35
研究所及以上	33	100.0	31	93.9	2	6.1	.	.	3.94	0.24
職業：										
軍、公、教	45	100.0	44	97.8	.	.	1	2.2	3.96	0.30
工商企業負責人	27	100.0	25	92.6	2	7.4	.	.	3.93	0.27
民營企業受雇者	143	100.0	130	90.9	12	8.4	1	0.7	3.90	0.32
農、林、漁、牧	18	100.0	17	94.4	1	5.6	.	.	3.94	0.24
專業代理人	50	100.0	47	94.0	2	4.0	1	2.0	3.92	0.34
其他專業人員	8	100.0	7	87.5	1	12.5	.	.	3.88	0.35
自由業	72	100.0	64	88.9	6	8.3	2	2.8	3.86	0.42
家管	56	100.0	49	87.5	5	8.9	2	3.6	3.84	0.46
學生	6	100.0	5	83.3	1	16.7	.	.	3.83	0.41
無業/退休	22	100.0	20	90.9	2	9.1	.	.	3.91	0.29
其他	11	100.0	11	100.0	.	.	.	.	4.00	0.00
最主要辦理的業務：										
全國財產資料或所得清單查詢	258	100.0	232	89.9	21	8.1	5	1.9	3.88	0.38
房屋稅	71	100.0	68	95.8	3	4.2	.	.	3.96	0.20
地價稅	21	100.0	19	90.5	1	4.8	1	4.8	3.86	0.48
契稅	10	100.0	10	100.0	.	.	.	.	4.00	0.00
使用牌照稅	49	100.0	45	91.8	4	8.2	.	.	3.92	0.28
娛樂稅	7	100.0	7	100.0	.	.	.	.	4.00	0.00
印花稅	15	100.0	15	100.0	.	.	.	.	4.00	0.00
土地增值稅	16	100.0	13	81.3	3	18.8	.	.	3.81	0.40
其他	11	100.0	10	90.9	.	.	1	9.1	3.82	0.60

附表 23、從那些管道獲知稅務相關訊息？(可複選)

	樣本數		答題數		本局官網		稅單資訊		大眾運輸廣告		社群網站	
	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%
合 計	1162	100.0	2404	206.9	574	49.4	422	36.3	56	4.8	301	25.9
性別：												
未答	2	100.0	4	200.0	.	.	1	50.0	.	.	1	50.0
男	481	100.0	977	203.1	228	47.4	158	32.8	25	5.2	130	27.0
女	677	100.0	1417	209.3	344	50.8	262	38.7	31	4.6	168	24.8
其他	2	100.0	6	300.0	2	100.0	1	50.0	.	.	2	100.0
年齡：												
未答	6	100.0	9	150.0	4	66.7	.	.	.	.	1	16.7
18 歲以下	3	100.0	10	333.3	3	100.0	2	66.7	.	.	1	33.3
18~29 歲	126	100.0	258	204.8	65	51.6	44	34.9	5	4.0	40	31.7
30~39 歲	283	100.0	606	214.1	130	45.9	109	38.5	25	8.8	81	28.6
40~49 歲	292	100.0	576	197.3	149	51.0	94	32.2	10	3.4	77	26.4
50~59 歲	323	100.0	678	209.9	164	50.8	125	38.7	13	4.0	71	22.0
60 歲及以上	129	100.0	267	207.0	59	45.7	48	37.2	3	2.3	30	23.3
學歷：												
未答	6	100.0	12	200.0	1	16.7	1	16.7	.	.	2	33.3
國中及以下	43	100.0	87	202.3	11	25.6	14	32.6	3	7.0	10	23.3
高中/職	297	100.0	623	209.8	137	46.1	111	37.4	12	4.0	81	27.3
大學/專科	724	100.0	1489	205.7	385	53.2	267	36.9	34	4.7	182	25.1
研究所及以上	92	100.0	193	209.8	40	43.5	29	31.5	7	7.6	26	28.3
職業：												
軍、公、教	120	100.0	258	215.0	61	50.8	46	38.3	11	9.2	30	25.0
工商企業負責人	47	100.0	91	193.6	26	55.3	16	34.0	3	6.4	7	14.9
民營企業受雇者	317	100.0	637	200.9	160	50.5	122	38.5	12	3.8	68	21.5
農、林、漁、牧	65	100.0	137	210.8	23	35.4	24	36.9	2	3.1	22	33.8
專業代理人	131	100.0	291	222.1	77	58.8	41	31.3	4	3.1	31	23.7
其他專業人員	43	100.0	87	202.3	20	46.5	13	30.2	3	7.0	13	30.2
自由業	190	100.0	399	210.0	95	50.0	71	37.4	12	6.3	59	31.1
家管	131	100.0	251	191.6	56	42.7	46	35.1	6	4.6	29	22.1
學生	28	100.0	66	235.7	15	53.6	9	32.1	2	7.1	16	57.1
無業/退休	76	100.0	160	210.5	32	42.1	28	36.8	1	1.3	22	28.9
其他	14	100.0	27	192.9	9	64.3	6	42.9	.	.	4	28.6
最主要辦理的業務：												
未答	2	100.0	4	200.0	1	50.0	.	.	.	.	.	.
全國財產資料或所得清單查詢	482	100.0	985	204.4	252	52.3	172	35.7	20	4.1	103	21.4
房屋稅	187	100.0	416	222.5	93	49.7	79	42.2	10	5.3	51	27.3
地價稅	100	100.0	203	203.0	50	50.0	31	31.0	6	6.0	25	25.0
契稅	54	100.0	112	207.4	24	44.4	19	35.2	4	7.4	21	38.9
使用牌照稅	140	100.0	282	201.4	66	47.1	53	37.9	5	3.6	38	27.1
娛樂稅	38	100.0	81	213.2	15	39.5	10	26.3	5	13.2	13	34.2
印花稅	53	100.0	105	198.1	26	49.1	20	37.7	1	1.9	20	37.7
土地增值稅	70	100.0	151	215.7	29	41.4	30	42.9	5	7.1	22	31.4
其他	36	100.0	65	180.6	18	50.0	8	22.2	.	.	8	22.2
稅務局：												
楊梅分局	100	100.0	171	171.0	68	68.0	14	14.0	.	.	3	3.0
總局	475	100.0	1020	214.7	272	57.3	199	41.9	16	3.4	97	20.4
中壢分局	385	100.0	861	223.6	152	39.5	139	36.1	36	9.4	163	42.3
大溪分局	100	100.0	190	190.0	45	45.0	48	48.0	2	2.0	21	21.0
蘆竹分局	102	100.0	162	158.8	37	36.3	22	21.6	2	2.0	17	16.7

(續)附表 23、從那些管道獲知稅務相關訊息？

	新聞媒體		親友告知		工作接觸		親洽本局		其他	
	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%
合 計	208	17.9	203	17.5	185	15.9	451	38.8	4	0.3
性別：										
未答	.	.	.	.	.	.	1	50.0	1	50.0
男	76	15.8	84	17.5	89	18.5	187	38.9	.	.
女	131	19.4	119	17.6	96	14.2	263	38.8	3	0.4
其他	1	50.0	.	.	.	.	.	.	.	.
年齡：										
未答	.	.	.	.	2	33.3	2	33.3	.	.
18 歲以下	1	33.3	.	.	1	33.3	2	66.7	.	.
18~29 歲	25	19.8	19	15.1	19	15.1	40	31.7	1	0.8
30~39 歲	58	20.5	45	15.9	44	15.5	111	39.2	3	1.1
40~49 歲	48	16.4	42	14.4	49	16.8	107	36.6	.	.
50~59 歲	54	16.7	63	19.5	53	16.4	135	41.8	.	.
60 歲及以上	22	17.1	34	26.4	17	13.2	54	41.9	.	.
學歷：										
未答	1	16.7	2	33.3	2	33.3	3	50.0	.	.
國中及以下	10	23.3	17	39.5	5	11.6	17	39.5	.	.
高中/職	65	21.9	70	23.6	46	15.5	101	34.0	.	.
大學/專科	119	16.4	103	14.2	113	15.6	282	39.0	4	0.6
研究所及以上	13	14.1	11	12.0	19	20.7	48	52.2	.	.
職業：										
軍、公、教	27	22.5	18	15.0	21	17.5	44	36.7	.	.
工商企業負責人	9	19.1	8	17.0	2	4.3	20	42.6	.	.
民營企業受雇者	44	13.9	47	14.8	45	14.2	138	43.5	1	0.3
農、林、漁、牧	17	26.2	20	30.8	6	9.2	23	35.4	.	.
專業代理人	18	13.7	11	8.4	52	39.7	56	42.7	1	0.8
其他專業人員	7	16.3	6	14.0	8	18.6	17	39.5	.	.
自由業	40	21.1	35	18.4	28	14.7	58	30.5	1	0.5
家管	21	16.0	30	22.9	10	7.6	53	40.5	.	.
學生	12	42.9	1	3.6	2	7.1	8	28.6	1	3.6
無業/退休	13	17.1	27	35.5	7	9.2	30	39.5	.	.
其他	.	.	.	.	4	28.6	4	28.6	.	.
最主要辦理的業務：										
未答	.	.	.	.	1	50.0	2	100.0	.	.
全國財產資料或所得清單查詢	84	17.4	86	17.8	80	16.6	184	38.2	4	0.8
房屋稅	36	19.3	39	20.9	25	13.4	83	44.4	.	.
地價稅	24	24.0	18	18.0	14	14.0	35	35.0	.	.
契稅	12	22.2	6	11.1	6	11.1	20	37.0	.	.
使用牌照稅	20	14.3	25	17.9	22	15.7	53	37.9	.	.
娛樂稅	12	31.6	6	15.8	8	21.1	12	31.6	.	.
印花稅	4	7.5	7	13.2	12	22.6	15	28.3	.	.
土地增值稅	11	15.7	15	21.4	12	17.1	27	38.6	.	.
其他	5	13.9	1	2.8	5	13.9	20	55.6	.	.
稅務局：										
楊梅分局	1	1.0	4	4.0	10	10.0	71	71.0	.	.
總局	86	18.1	96	20.2	67	14.1	184	38.7	3	0.6
中壢分局	90	23.4	96	24.9	87	22.6	97	25.2	1	0.3
大溪分局	20	20.0	2	2.0	9	9.0	43	43.0	.	.
蘆竹分局	11	10.8	5	4.9	12	11.8	56	54.9	.	.

附表 24、對稅務業務有何寶貴建議，可提供本局參考改進？

	加 強 承 辦 人 員 專 業 能 力 、 服 務 態 度 及 效 率																		其 他		都 很 好 , 沒 有 須 改 進 地 方	
	樣 本 數		答 題 數		加 強 宣 導 稅 務 資 訊		加 強 環 境 清 潔 與 消 毒		申 辦 動 線 改 善		增 加 線 上 服 務											
	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%				
合 計	1162	100.0	1167	100.4	47	4.0	22	1.9	24	2.1	17	1.5	5	0.4	3	0.3	1049	90.3				
性別：																						
未答	2	100.0	2	100.0	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	2	100.0				
男	481	100.0	481	100.0	14	2.9	7	1.5	8	1.7	7	1.5	2	0.4	.	.	443	92.1				
女	677	100.0	682	100.7	33	4.9	15	2.2	16	2.4	10	1.5	3	0.4	3	0.4	602	88.9				
其他	2	100.0	2	100.0	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	2	100.0				
年齡：																						
未答	6	100.0	6	100.0	1	16.7	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	5	83.3				
18歲以下	3	100.0	3	100.0	.	.	.	.	1	33.3	.	.	.	.	.	.	2	66.7				
18~29歲	126	100.0	126	100.0	2	1.6	2	1.6	1	0.8	1	0.8	.	.	.	.	120	95.2				
30~39歲	283	100.0	283	100.0	5	1.8	4	1.4	5	1.8	3	1.1	.	.	2	0.7	264	93.3				
40~49歲	292	100.0	294	100.7	15	5.1	5	1.7	7	2.4	5	1.7	1	0.3	.	.	261	89.4				
50~59歲	323	100.0	325	100.6	13	4.0	5	1.5	8	2.5	6	1.9	3	0.9	.	.	290	89.8				
60歲及以上	129	100.0	130	100.8	11	8.5	6	4.7	2	1.6	2	1.6	1	0.8	1	0.8	107	82.9				
學歷：																						
未答	6	100.0	6	100.0	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	6	100.0				
國中及以下	43	100.0	43	100.0	2	4.7	2	4.7	2	4.7	.	.	.	.	.	.	37	86.0				
高中/職	297	100.0	297	100.0	9	3.0	3	1.0	7	2.4	8	2.7	2	0.7	.	.	268	90.2				
大學/專科	724	100.0	729	100.7	30	4.1	14	1.9	15	2.1	8	1.1	3	0.4	3	0.4	656	90.6				
研究所及以上	92	100.0	92	100.0	6	6.5	3	3.3	.	.	1	1.1	.	.	.	.	82	89.1				
職業：																						
軍、公、教	120	100.0	123	102.5	9	7.5	.	.	6	5.0	3	2.5	.	.	1	0.8	104	86.7				
工商企業負責人	47	100.0	47	100.0	2	4.3	1	2.1	.	.	1	2.1	.	.	.	.	43	91.5				
民營企業受雇者	317	100.0	317	100.0	11	3.5	7	2.2	4	1.3	5	1.6	2	0.6	.	.	288	90.9				
農、林、漁、牧	65	100.0	65	100.0	1	1.5	1	1.5	1	1.5	1	1.5	.	.	.	.	61	93.8				
專業代理人	131	100.0	131	100.0	4	3.1	1	0.8	4	3.1	3	2.3	1	0.8	1	0.8	117	89.3				
其他專業人員	43	100.0	43	100.0	1	2.3	3	7.0	.	.	.	.	.	.	.	.	39	90.7				
自由業	190	100.0	191	100.5	8	4.2	5	2.6	2	1.1	1	0.5	2	1.1	.	.	173	91.1				
家管	131	100.0	132	100.8	7	5.3	2	1.5	5	3.8	2	1.5	.	.	.	.	116	88.5				
學生	28	100.0	28	100.0	.	.	1	3.6	1	3.6	.	.	.	.	.	.	26	92.9				
無業/退休	76	100.0	76	100.0	4	5.3	1	1.3	1	1.3	1	1.3	.	.	1	1.3	68	89.5				
其他	14	100.0	14	100.0	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	14	100.0				
最主要辦理的業務：																						
未答	2	100.0	2	100.0	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	2	100.0				
全國財產資料或所得清單查詢	482	100.0	487	101.0	24	5.0	12	2.5	6	1.2	8	1.7	1	0.2	2	0.4	434	90.0				
房屋稅	187	100.0	187	100.0	7	3.7	5	2.7	5	2.7	3	1.6	2	1.1	1	0.5	164	87.7				
地價稅	100	100.0	100	100.0	2	2.0	1	1.0	2	2.0	.	.	1	1.0	.	.	94	94.0				
契稅	54	100.0	54	100.0	1	1.9	1	1.9	1	1.9	.	.	.	.	.	.	51	94.4				
使用牌照稅	140	100.0	140	100.0	2	1.4	2	1.4	3	2.1	4	2.9	.	.	.	.	129	92.1				
娛樂稅	38	100.0	38	100.0	1	2.6	.	.	1	2.6	.	.	.	.	.	.	36	94.7				
印花稅	53	100.0	53	100.0	2	3.8	.	.	3	5.7	1	1.9	1	1.9	.	.	46	86.8				
土地增值稅	70	100.0	70	100.0	2	2.9	1	1.4	3	4.3	1	1.4	.	.	.	.	63	90.0				
其他	36	100.0	36	100.0	6	16.7	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	30	83.3				
稅務局：																						
楊梅分局	100	100.0	100	100.0	1	1.0	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	99	99.0				
總局	475	100.0	477	100.4	23	4.8	15	3.2	17	3.6	8	1.7	2	0.4	2	0.4	410	86.3				
中壢分局	385	100.0	385	100.0	1	0.3	4	1.0	.	.	6	1.6	2	0.5	.	.	372	96.6				
大溪分局	100	100.0	100	100.0	4	4.0	3	3.0	1	1.0	2	2.0	1	1.0	.	.	89	89.0				
蘆竹分局	102	100.0	105	102.9	18	17.6	.	.	6	5.9	1	1.0	.	.	1	1.0	79	77.5				

附表 24-1、對稅務業務有何其他建議？

流水碼	稅務局	其他
0077	總局	廁所清潔
0932	總局	常幫客戶賣房子,希望可以快速查詢到客戶有沒有自用住宅優惠
0706	楊梅分局	服務詳細,很好
0553	蘆竹分局	分局要有取號系統
0559	蘆竹分局	增設叫號機及雲端取號
0605	蘆竹分局	建議蘆竹也要有叫號機

附表 25、對洽公環境看法

	平均數	標準差
合 計	3.87	0.27
性別：		
未答	4.00	0.00
男	3.85	0.28
女	3.88	0.26
其他	4.00	0.00
年齡：		
未答	3.67	0.38
18 歲以下	4.00	0.00
18～29 歲	3.88	0.24
30～39 歲	3.89	0.24
40～49 歲	3.85	0.30
50～59 歲	3.86	0.27
60 歲及以上	3.86	0.29
學歷：		
未答	3.71	0.40
國中及以下	3.91	0.19
高中/職	3.84	0.30
大學/專科	3.88	0.26
研究所及以上	3.89	0.30
職業：		
軍、公、教	3.91	0.20
工商企業負責人	3.93	0.18
民營企業受雇者	3.84	0.29
農、林、漁、牧	3.87	0.32
專業代理人	3.83	0.33
其他專業人員	3.89	0.21
自由業	3.88	0.24
家管	3.88	0.27
學生	3.91	0.25
無業/退休	3.85	0.28
其他	3.84	0.32
最主要辦理的業務：		
未答	3.63	0.53
全國財產資料或所得清單查詢	3.89	0.25
房屋稅	3.85	0.28
地價稅	3.81	0.33
契稅	3.85	0.26
使用牌照稅	3.87	0.30
娛樂稅	3.93	0.14
印花稅	3.88	0.28
土地增值稅	3.88	0.27
其他	3.82	0.37
稅務局：		
楊梅分局	3.67	0.46
總局	3.91	0.18
中壢分局	3.90	0.19
大溪分局	3.68	0.41
蘆竹分局	3.91	0.29

附表 26、對服務禮儀與專業度看法

	平均數	標準差
合 計	3.89	0.24
性別：		
未答	4.00	0.00
男	3.87	0.25
女	3.89	0.22
其他	4.00	0.00
年齡：		
未答	3.71	0.40
18 歲以下	3.75	0.25
18~29 歲	3.87	0.23
30~39 歲	3.91	0.21
40~49 歲	3.88	0.26
50~59 歲	3.89	0.24
60 歲及以上	3.88	0.23
學歷：		
未答	3.46	0.40
國中及以下	3.87	0.21
高中/職	3.85	0.27
大學/專科	3.90	0.22
研究所及以上	3.92	0.21
職業：		
軍、公、教	3.95	0.11
工商企業負責人	3.90	0.20
民營企業受雇者	3.88	0.25
農、林、漁、牧	3.88	0.25
專業代理人	3.88	0.27
其他專業人員	3.90	0.19
自由業	3.88	0.23
家管	3.87	0.26
學生	3.87	0.17
無業/退休	3.86	0.25
其他	3.84	0.35
最主要辦理的業務：		
未答	4.00	0.00
全國財產資料或所得清單查詢	3.90	0.23
房屋稅	3.88	0.24
地價稅	3.86	0.27
契稅	3.86	0.25
使用牌照稅	3.87	0.26
娛樂稅	3.90	0.16
印花稅	3.90	0.20
土地增值稅	3.89	0.25
其他	3.92	0.23
稅務局：		
楊梅分局	3.69	0.45
總局	3.92	0.15
中壢分局	3.91	0.17
大溪分局	3.77	0.35
蘆竹分局	3.93	0.21

附表 27、對便民服務措施看法

	平均數	標準差
合 計	3.81	0.38
性別：		
未答	4.00	0.00
男	3.79	0.40
女	3.83	0.36
其他	4.00	0.00
年齡：		
未答	3.25	0.39
18 歲以下	4.00	0.00
18~29 歲	3.89	0.28
30~39 歲	3.85	0.35
40~49 歲	3.77	0.43
50~59 歲	3.80	0.39
60 歲及以上	3.83	0.35
學歷：		
未答	3.50	0.55
國中及以下	3.87	0.25
高中/職	3.80	0.38
大學/專科	3.81	0.39
研究所及以上	3.89	0.28
職業：		
軍、公、教	3.89	0.32
工商企業負責人	3.84	0.45
民營企業受雇者	3.75	0.44
農、林、漁、牧	3.87	0.31
專業代理人	3.81	0.36
其他專業人員	3.88	0.25
自由業	3.84	0.32
家管	3.78	0.42
學生	3.92	0.18
無業/退休	3.83	0.33
其他	3.70	0.56
最主要辦理的業務：		
未答	3.50	0.71
全國財產資料或所得清單查詢	3.81	0.38
房屋稅	3.78	0.39
地價稅	3.76	0.42
契稅	3.93	0.17
使用牌照稅	3.81	0.40
娛樂稅	3.82	0.38
印花稅	3.90	0.27
土地增值稅	3.86	0.31
其他	3.79	0.46
稅務局：		
楊梅分局	3.12	0.52
總局	3.90	0.25
中壢分局	3.90	0.20
大溪分局	3.68	0.56
蘆竹分局	3.91	0.28

註：不含總局的「雲端取號即時查」服務

附表 28、對整體服務看法

	平均數	標準差
合 計	3.86	0.24
性別：		
未答	4.00	0.00
男	3.84	0.25
女	3.87	0.23
其他	4.00	0.00
年齡：		
未答	3.54	0.28
18 歲以下	3.92	0.08
18~29 歲	3.88	0.19
30~39 歲	3.88	0.20
40~49 歲	3.84	0.27
50~59 歲	3.85	0.24
60 歲及以上	3.86	0.23
學歷：		
未答	3.56	0.34
國中及以下	3.89	0.17
高中/職	3.83	0.25
大學/專科	3.86	0.23
研究所及以上	3.90	0.23
職業：		
軍、公、教	3.92	0.16
工商企業負責人	3.89	0.22
民營企業受雇者	3.82	0.26
農、林、漁、牧	3.87	0.25
專業代理人	3.84	0.27
其他專業人員	3.89	0.13
自由業	3.87	0.21
家管	3.85	0.26
學生	3.90	0.12
無業/退休	3.85	0.23
其他	3.80	0.34
最主要辦理的業務：		
未答	3.69	0.44
全國財產資料或所得清單查詢	3.87	0.22
房屋稅	3.84	0.25
地價稅	3.81	0.28
契稅	3.88	0.16
使用牌照稅	3.85	0.27
娛樂稅	3.88	0.13
印花稅	3.89	0.21
土地增值稅	3.88	0.22
其他	3.84	0.32
稅務局：		
楊梅分局	3.51	0.37
總局	3.91	0.13
中壢分局	3.91	0.11
大溪分局	3.72	0.38
蘆竹分局	3.92	0.25

註：將「洽公環境」的 4 項服務、「服務禮儀與專業度」的 4 項服務、「在廉潔操守的表現」及「便民服務措施」的 4 項服務（不含總局的「雲端取號即時查」服務）等 13 項服務分數計算取總平均。