



111 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 111 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
參、調查資料分析方式.....	3
伍、為民服務與施政滿意度問卷調查結果分析.....	6
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)地方稅相關稅務資訊之管道來源.....	13
(三)對洽公辦公環境滿意度看法.....	15
(四)對便民措施滿意度看法.....	18
(五)服務禮儀與專業性滿意度看法.....	28
(六)對廉政措施滿意度看法.....	30
(七)對整體服務措施滿意度看法.....	32
(八)對地方稅務局服務品質看法.....	36
(九)對地方稅務局建議.....	38
陸、結論與政策建議.....	40
一、研究結論.....	40
二、政策建議.....	43
(一)檢視洽公辦公環境和服務措施，提供民眾舒適洽公環境.....	43
(二)持續宣導便民措施提升民眾滿意度及知曉度.....	43
(三)定期辦理員工教育訓練，增進承辦人員專業能力與服務態度.....	44
(四)廉政措施深獲民眾支持，請持續推動廉政宣導.....	44
(五)針對民眾建議提升服務品質.....	44
附錄一、調查問卷.....	附1
附錄二、調查結果附表.....	附3

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、基本資料與地方稅務局最主要辦理項目之檢定結果.....	12
表 5-2-1-2、110 年至 111 年受訪者到地方稅務局最主要辦理項目分佈.....	12
表 5-2-2-1、受訪者知道地方稅務資訊之管道來源－按洽公地點分(數本數).....	14
表 5-2-2-2、受訪者知道地方稅務資訊之管道來源－按洽公地點分(答題數).....	14
表 5-2-3-1、受訪者對洽公辦公環境的滿意度－按洽公地點分.....	17
表 5-2-3-2、110 年至 111 年受訪者對洽公辦公環境滿意度平均分數比較 －按洽公地點分.....	17
表 5-2-4-1、基本資料與對本局官網「全時智能客服 i 桃喜」便民措施的 滿意程度之檢定結果.....	20
表 5-2-4-2、受訪者對本局官網「全時智能客服 i 桃喜」便民措施的滿意 程度－按洽公地點分.....	20
表 5-2-4-3、基本資料與新增三個問項的知曉度之檢定結果.....	26
表 5-2-4-4、基本資料與新增三個問項的使用意願之檢定結果.....	26
表 5-2-4-5、受訪者對新增三個問項的知曉度－按洽公地點分.....	27
表 5-2-4-6、受訪者對新增三個問項的使用意願－按洽公地點分.....	27
表 5-2-5-1、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.....	30
表 5-2-5-2、110 年至 111 年受訪者對服務人員及臨櫃申辦業務之滿意度 平均分數比較－按洽公地點分.....	30
表 5-2-6-1、受訪者對廉政措施的滿意度－按洽公地點分.....	32
表 5-2-6-2、110 年至 111 年受訪者對廉政措施之滿意度平均分數比較－ 按洽公地點分.....	32
表 5-2-7、110 年至 111 年受訪者對各項服務措施之整體滿意度平均分數比較...	33
表 5-2-7-1、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.....	35
表 5-2-8、110 年至 111 年受訪者對地方稅務局服務品質看法－按洽公地 點分.....	37
表 5-2-9、110 年至 111 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.....	39
表 6-1、110 年至 111 年受訪者對地方稅務局各項服務措施評價.....	41

統計圖

圖 5-2-1、110 年至 111 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、110 年至 111 年受訪者知道地方稅相關稅務資訊之管道來源分佈圖.	13
圖 5-2-3、110 年至 111 年受訪者對洽公辦公環境滿意度比較圖	15
圖 5-2-4-1、110 年至 111 年受訪者對本局官網「全時智能客服 i 桃喜」 服務滿意度分佈圖	18
圖 5-2-4-2、111 年受訪者對臨櫃申請查詢被繼承人金融遺產、一併提供 「遺產稅申報稅額試算」及「延期申報」服務的知曉度與使 用意願分佈圖	21
圖 5-2-4-3、111 年受訪者對桃園市市民卡 APP 掃描稅單 QR-Code 或使用 查繳稅功能、即可線上繳納使用牌照稅、房屋稅及地價稅款 服務的知曉度與使用意願分佈圖 ..	22
圖 5-2-4-4、111 年受訪者對本局官網提供「e 觸即發稅務通」，可申請補 發桃園市地方稅繳款書、地價稅/房屋稅課稅明細及相關證明 服務的知曉度與使用意願分佈圖 ..	24
圖 5-2-5、110 年至 111 年受訪者對服務人員及臨櫃申辦業務滿意度比較圖 ...	28
圖 5-2-6、110 年至 111 年受訪者對廉政措施滿意度比較圖	31
圖 5-2-8、110 年至 111 年受訪者對地方稅務局服務品質看法比較圖	36
圖 5-2-9、110 年至 111 年受訪者提供地方稅務局參考改進之建議分佈圖	38

「111 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的評價，包括「洽公辦公環境」、「便民措施」、「服務禮儀與專業性」及「廉政措施」等 4 個面向的施政滿意度之認知與感受，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，特進行本項問卷調查計畫。本項計畫於 111 年 5 月至 8 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 1,179 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「全國財產資料或所得清單查詢」(27.4%)，「房屋稅」(25.9%) 及「使用牌照稅」(10.2%)。

受訪民眾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，前三項依序為「臨櫃」(53.0%)、「網路」(46.1%)、「宣導文宣」(28.3%)。

就洽公辦公環境方面，在「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處理時限標示情形」及「提供服務設施」上傾向滿意的比例（各 98.0%、97.6%、97.4%、97.1%）。又在上述四項辦公環境方面的服務措施與項目的滿意度平均分數在 3.71 分～3.75 分之間，因無意見比例均略高，今年滿意度平均分數皆略低於 110 年的調查結果（3.76 分～3.80 分）。今年調查總局增加提供「雲端取號即時查」叫號系統的服務，傾向滿意的比例約 98.8%，其滿意度平均分數高達 3.90 分，

就便民措施方面，在「對本局官網『全時智能客服 i 桃喜』」上傾向滿意的比例約 93.0%，因無意見比例均略高，今年滿意度平均分數為 3.60 分，略低於 110 年此項措施的調查結果（3.61 分）。又關於「臨櫃申請查詢被繼承人金融遺產，符合條件之遺產稅案件，一併提供『遺產稅申報稅額試算』及『延期申報』服務」、「桃園市市民卡 APP 掃描稅單 QR-Code 或使用查繳稅功能，即可線上繳納桃園市使用牌照稅、房屋及地價稅款」、「官網提供『e 觸即發稅務通』，可使

用已註冊健保卡或自然人憑證申請補發桃園市地方稅繳款書、地價稅/房屋稅課稅明細及繳納證明、房屋稅稅籍證明」等三項便民措施的知曉度方面，分別有 73.1%、77.5%、72.4% 的受訪者表示知道；而分別有 88.4%、89.1%、88.0% 的受訪者表示會使用此三項便民措施服務。

就服務人員之服務禮儀與專業性方面，在「承辦人員的專業能力、服務態度及效率」、「引導人員的服務態度」、「承辦人員能一次完整告知應備文件」及「此次臨櫃申辦業務」上傾向滿意的比例分別為 97.7%、97.9%、97.6%、97.8%。111 年服務人員在服務禮儀與專業性方面之四項服務滿意度的平均分數在 3.74 分～3.76 分之間，因無意見比例均略高，今年滿意度平均分數皆略低於 110 年的調查結果（3.77 分～3.82 分）。

就廉政措施方面，在「對地方稅務局推動清廉稅政宣導」、「對地方稅務局目前設置免費廉政專線、信箱」、「對地方稅務局同仁在廉潔方面的表現」上傾向滿意的比例分別為 91.8%、91.5%、91.8%。111 年在廉政措施方面之三項服務滿意度的平均分數在 3.57 分～3.59 分之間，因無意見比例均略高，今年滿意度平均分數皆略低於 110 年的調查結果（3.63 分～3.70 分）。

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五，顯示整體服務品質趨於穩定，並提出下列政策建議：

1. 加強檢視辦公環境和服務措施，增加民眾洽公便利性及舒適性。
2. 持續以多元管道加強宣導便民措施，提升民眾滿意度及知曉度。
3. 針對滿意度下降之單位加強教育訓練，以有效提升人員專業能力與服務態度。
4. 廉政措施深獲民眾支持，請持續推動廉政宣導。
5. 針對民眾建議持續精進服務措施，以提升服務品質。



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的評價、施政滿意度與廉政措施認知與感受，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辦公環境、便民措施、服務禮儀與專業性、廉政措施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110年申請案件收件量91,235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)及其可靠度的關係如下表：

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1,169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	111 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	38,151	41.8%	447	475	486
中壢分局	28,735	31.5%	336	384	383
大溪分局	7,002	7.7%	82	100	100
楊梅分局	8,421	9.2%	99	100	100
蘆竹分局	8,926	9.8%	104	110	110
合計	91,235	100.0%	1,068	1,169	1,179

資料來源：111 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，本研究的調查於111年5月至8月期間，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1,179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「20 歲以下」和「20~29 歲」合併成「30 歲以下」，因此年齡層分別為「30 歲以下」、「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 (若 α 係數 ≥ 0.9 ，則表示問卷量表信度優良；若 α 係數 < 0.7 ，則表示問卷量表信度不良)；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，以建構問卷题目的效度；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「洽公辦公環境方面滿意度」構面的Cronbach's α 係數為0.939、「服務禮儀與專業性方面滿意度」構面的Cronbach's α 係數為0.965及「廉政措施方面滿意度」構面的Cronbach's α 係數為0.970。由以上結果知，調查問卷各構面之Cronbach's α 係數均超過0.9，在0.939~0.970間，表示本計畫問卷各構面之信度優良。

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，建構問卷题目的效度分析，由表4-1可看出在「洽公辦公環境方面滿意度」構面之題項與總分之間的相關係數（效度）在0.817~0.873間，即此構面之平均效度為0.856，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「服務禮儀與專業性方面滿意度」構面之題項與總分之間的相關係數（效度）在0.903~0.924間，構面之平均效度為0.913；在「廉政措施方面滿意度」構面之題項與總分之間的相關係數（效度）在0.926~0.945間，構面之平均效度為0.936。由以上結果知，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具有高度的可信度及可靠性，表示問卷題項設計適當。

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
洽公辦公環境 方面滿意度	(1)辦公環境的整潔舒適明亮	0.915	0.939	0.873	0.856
	(2)辦公環境標示指引的設計清楚	0.918		0.861	
	(3)申請案件的申辦流程及處理時限 標示情形	0.914		0.872	
	(4)提供服務設施	0.933		0.817	
服務禮儀與專 業性方面滿意 度	(1)承辦人員的專業能力、服務態度及 效率	0.956	0.965	0.906	0.913
	(2)引導人員的服務態度	0.957		0.903	
	(3)承辦人員能一次完整告知應備文件	0.950		0.924	
	(4)此次臨櫃申辦業務的滿意度	0.952		0.918	
廉政措施方面 滿意度	(1)對地方稅務局推動清廉稅政宣導	0.950	0.970	0.945	0.936
	(2)對地方稅務局目前設置免費廉政 專線、信箱	0.956		0.937	
	(3)對地方稅務局同仁在廉潔方面的 表現	0.964		0.926	

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 1,179 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：1,179 人；單位：人；%

性別：	人	%	職業：	人	%
男	547	46.4	軍、公、教	115	9.7
女	628	53.2	工商企業負責人	64	5.4
其他	2	0.2	民營企業受雇者	299	25.4
未答	2	0.2	農、林、漁、牧	52	4.4
年齡：			會計師、代客記帳業、地政士等專業代理人	141	12.0
20 歲以下	11	0.9	其他專業人員	65	5.5
20-29 歲	115	9.8	自由業	200	17.0
30-39 歲	380	32.2	家管	143	12.1
40-49 歲	262	22.2	學生	5	0.4
50-59 歲	225	19.1	無業/退休	71	6.0
60 歲(含)以上	184	15.6	其他	22	1.9
未答	2	0.2	未答	2	0.2
教育程度：			洽公地點：		
國中(含)以下	58	4.9	總局	486	41.2
高中(職)	282	23.9	中壢分局	383	32.5
大學、專科	757	64.2	楊梅分局	100	8.5
研究所(含)以上	75	6.4	大溪分局	100	8.5
未答	7	0.6	蘆竹分局	110	9.3

1.性別分佈

111 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 46.4%，而女性所佔比例為 53.2%。其分佈情形如表 5-1-2-1 所示。

與 110 年調查結果相比，今年男性至地方稅務局洽公的比例(46.4%)略高於去年男性洽公的比例(45.7%)；反之，今年女性洽公的比例(53.2%)略低於去年女性洽公的比例(54.2%)。

表 5-1-2-1、受訪樣本之性別分佈 單位：人；%

項目	年度	
	111 年	110 年
樣 本 數	1,179	1,171
男	46.4	45.7
女	53.2	54.2
其他	0.2	.
未答	0.2	0.1
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「30～39 歲」的比例最高，佔 32.2%；其次依序為「40～49 歲」(22.2%)、「50～59 歲」(19.1%)、「60 歲(含)以上」(15.6%)，而以「20 歲以下」年齡之比例最低，僅佔 0.9%，其分佈情形如表 5-1-2-2 所示(P.8)。

由調查可知，110 及 111 年至地方稅務局洽公的民眾皆以「30～49 歲」者佔較多數，各約 56.3%、54.4%。

表 5-1-2-2、受訪樣本之年齡分佈 單位：人；%

項目 \ 年度	111 年	110 年
樣 本 數	1,179	1,171
20 歲以下	0.9	0.6
20-29 歲	9.8	14.2
30-39 歲	32.2	31.2
40-49 歲	22.2	25.1
50-59 歲	19.1	19.0
60 歲(含)以上	15.6	9.6
未答	0.2	0.3
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 64.2%；其次依序為高中(職)教育程度者(23.9%)、研究所(含)以上教育程度者(6.4%)，至於國中(含)以下教育程度者的比例佔最低，約為 4.9%，其分佈情形如表 5-1-2-3 所示。

與 110 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(64.2%)的比例與去年洽公(64.0%)的比例差不多，而「高中(職)」教育程度(23.9%)的比例略高於去年洽公(20.5%)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	111 年	110 年
樣 本 數	1,179	1,171
國中(含)以下	4.9	4.4
高中(職)	23.9	20.5
大學、專科	64.2	64.0
研究所(含)以上	6.4	10.2
未答	0.6	0.9
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 25.4%；其次依序為自由業（17.0%）、家管（12.1%）、會計師、代客記帳業、地政士等專業代理人（12.0%）、軍公教（9.7%）、無業/退休（6.0%），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 110 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為「民營企業受雇者」、「自由業」、「家管」、「會計師、代客記帳業、地政士等專業代理人」、「軍、公、教」，而去年至稅務局洽公的受訪者前五項職業為「民營企業受雇者」、「自由業」、「會計師、代客記帳業、地政士等專業代理人」、「軍、公、教」、「家管」。

表 5-1-2-4、受訪樣本之職業分佈

單位：人；%

項目	年度	111 年	110 年
		人數	人數
樣本數		1,179	1,171
軍、公、教		9.7	9.1
工商企業負責人		5.4	4.4
民營企業受雇者		25.4	34.1
農、林、漁、牧		4.4	3.4
會計師、代客記帳業、 地政士等專業代理人		12.0	13.0
其他專業人員		5.5	4.3
自由業		17.0	19.0
家管		12.1	8.9
學生		0.4	0.6
無業/退休		6.0	2.6
其他		1.9	0.7
未答		0.2	.
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「111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。「111年調查結果的比較」則為比較110年與111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1,179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「全國財產資料或所得清單查詢」的比例為最高（27.4%），其次為「房屋稅」（25.9%）、「使用牌照稅」（10.2%）、「地價稅」（9.8%）、「土地增值稅」（8.7%），其餘項目的比例皆低於7%。其中有6.5%受訪者答其他項是受訪樣本到地方稅務局辦理2個及以上項目。

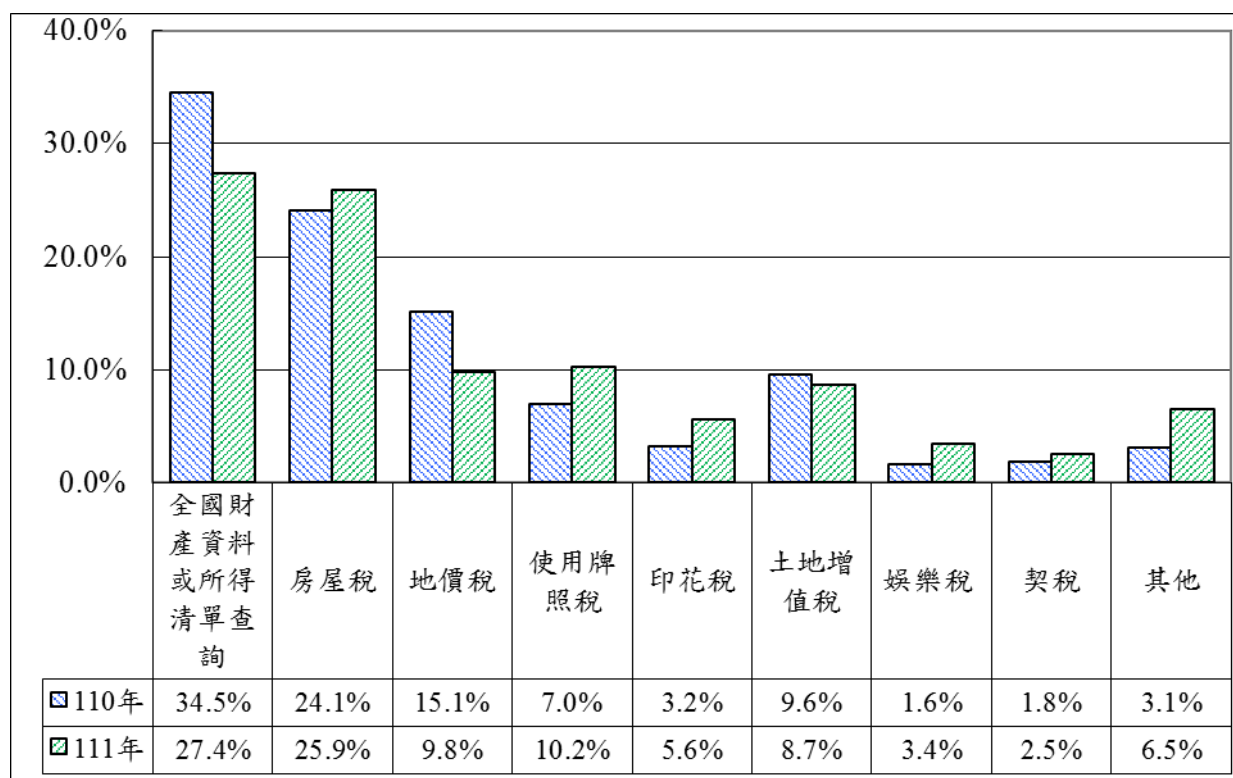


圖 5-2-1、110 年至 111 年受訪者到地方稅務局最主要辦理項目比較圖



與110年調查結果相比，其中今年調查辦理「房屋稅」、「使用牌照稅」的比例（各約25.9%、10.2%）較去年調查的比例（各約24.1%、7.0%）增加，辦理「全國財產資料或所得清單查詢」、「地價稅」與「土地增值稅」的比例（各約27.4%、9.8%、8.7%）較去年調查的比例（各約34.5%、15.1%、9.6%）降低。

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，則由表5-2-1-1(P.12)中可發現除教育程度、職業別因交叉分類時有20%以上的細格次數低於5次未執行檢定(因檢定不具意義)，其餘基本資料及洽公地點皆具統計顯著性，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間具明顯的關聯性。若進一步分析，則可發現：

在受訪者性別方面，女性受訪者到地方稅務局辦理「房屋稅」的比例(28.5%)略高於男性受訪者(22.7%)。(詳見附錄二、調查結果附表-附表1-性別-P.附3)

在受訪者年齡層方面，到地方稅務局辦理「全國財產資料或所得清單查詢」的比例在30歲以下(34.9%)、50～59歲(32.0%)高於其他年齡層者；年齡在60歲(含)以上辦理「房屋稅」的比例(39.1%)高於其他年齡層者；年齡在50～59歲辦理「使用牌照稅」的比例(13.3%)高於其他年齡層者；年齡在30～39歲辦理「印花稅」、「土地增值稅」的比例(分別為9.5%、11.6%)皆高於其他年齡層者。(詳見附錄二、調查結果附表-附表1及續1-年齡-P.附3；其中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，將20歲以下與20～29歲合併成30歲以下。)

在洽公地點方面，如表 5-2-1-2 所示(P.12)，到楊梅分局辦理「全國財產資料或所得清單查詢」及「使用牌照稅」(各約 34.0%、17.0%) 的比例高於到其他分局；到總局辦理「印花稅」(9.7%) 的比例高於到其他分局；到中壢或蘆竹分局辦理「房屋稅」(各 35.5%) 的比例高於到其他分局；到大溪分局辦理「土地增值稅」(18.0%) 的比例高於到其他分局。

表 5-2-1-1、基本資料與地方稅務局最主要辦理項目之檢定結果

基本資料	P 值	判定
性別	<0.0001	*
年齡	<0.0001	*
教育程度	-	-
職業別	-	-
洽公地點	<.0001	*

註：1.當 P 值小（等）於 0.05 時，則以「*」註記，表示具顯著性。

2.表格中無 P 值係因至少有 20%的細格低於 5 次，故未執行檢定。

表 5-2-1-2、110 年至 111 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	
	111 年	110 年	111 年	110 年	111 年	110 年	111 年	110 年	111 年	110 年	111 年	110 年
樣 本 數	1,179	1,171	486	477	383	384	100	100	100	100	110	110
全國財產資料或 所得清單查詢	27.4	34.5	27.8	39.0	26.4	28.9	34.0	23.0	30.0	28.0	20.9	50.9
房屋稅	25.9	24.1	20.2	32.5	35.5	15.9	16.0	27.0	16.0	17.0	35.5	20.0
地價稅	9.8	15.1	8.0	9.0	12.0	23.7	9.0	12.0	12.0	20.0	9.1	10.0
使用牌照稅	10.2	7.0	9.1	2.1	8.6	10.2	17.0	18.0	10.0	6.0	14.5	8.2
印花稅	5.6	3.2	9.7	3.6	2.3	3.9	4.0	1.0	5.0	2.0	0.9	2.7
土地增值稅	8.7	9.6	10.7	5.5	5.2	13.3	7.0	9.0	18.0	19.0	4.5	6.4
娛樂稅	3.4	1.6	6.2	0.6	0.3	2.6	6.0	4.0	3.0	1.0	.	0.9
契稅	2.5	1.8	1.9	0.4	3.1	1.6	2.0	6.0	5.0	6.0	1.8	0.9
其他	6.5	3.1	6.6	7.3	6.5	.	5.0	.	1.0	1.0	12.7	.
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)地方稅相關稅務資訊之管道來源

此次調查詢問 1,179 位洽公民眾中，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(合計超過 100%)，結果如圖 5-2-2 所示，從「臨櫃」管道知道的比例 53.0%佔最高，其次為「網路」(46.1%)、「宣導文宣」(28.3%)、「電視」(8.2%)，其餘來源低於 5%。若將答題數改為分母計算來看(合計 100%)，則得知地方稅相關稅務資訊之管道來源前三項依序同樣為「臨櫃」(37.7%)、「網路」(32.8%)、「宣導文宣」(20.2%)。

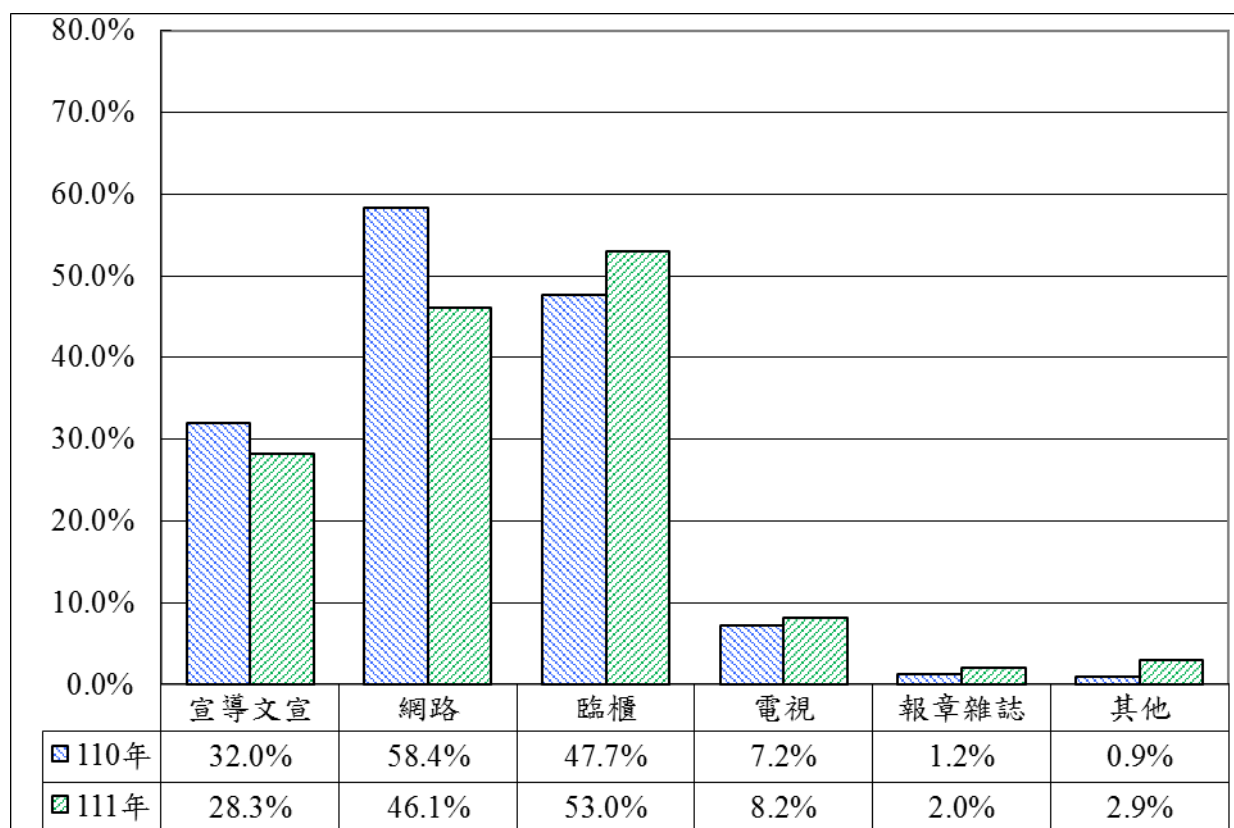


圖 5-2-2、110 年至 111 年受訪者知道地方稅相關稅務資訊之管道來源分佈圖

在洽公地點方面，如表 5-2-2-1 所示(P.14)，以複選答題率方式來看(合計超過 100%)，至楊梅分局洽公的民眾從「宣導文宣」、「網路」與「臨櫃」管道獲得地方稅相關稅務資訊的比例（各約 40.0%、62.0%、74.0%）皆高於其他分局。又由表 5-2-2-2 所示(P.14)，將答題數改為分母計算來看(合計 100%)，則至中壢分局洽公的民眾從「宣導文宣」管道獲得地方稅相關稅務資訊的比例（23.5%）高於其他分局；至大溪分局洽公的民眾從「網路」管道獲得地方稅相關稅務資訊的比例（40.8%）高於其他分局；至楊梅分局洽公的民眾從「臨櫃」管道獲得地

方稅相關稅務資訊的比例（40.7%）高於其他分局。

表 5-2-2-1、受訪者知道地方稅稅務資訊之管道來源－按洽公地點分(樣本數)

單位：人；%

管道來源 洽公地點	樣本數	答題數	答題率	宣導文宣	網路	臨櫃	電視	報章雜誌	其他
總局	486	730	150.2	26.1	49.6	60.7	11.7	1.2	0.8
中壢分局	383	469	122.5	28.7	35.5	43.6	5.5	2.9	6.3
楊梅分局	100	182	182.0	40.0	62.0	74.0	3.0	2.0	1.0
大溪分局	100	130	130.0	27.0	53.0	46.0	4.0	.	.
蘆竹分局	110	146	132.7	27.3	46.4	39.1	10.9	4.5	4.5
合計	1179	1657	140.5	28.3	46.1	53.0	8.2	2.0	2.9

註：以樣本數當分母，答題率合計超過 100%。

表 5-2-2-2、受訪者知道地方稅稅務資訊之管道來源－按洽公地點分(答題數)

單位：人；%

管道來源 洽公地點	樣本數	答題數	合計	宣導文宣	網路	臨櫃	電視	報章雜誌	其他
總局	486	730	100.0	17.4	33.0	40.4	7.8	0.8	0.6
中壢分局	383	469	100.0	23.5	29.0	35.6	4.5	2.3	5.1
楊梅分局	100	182	100.0	22.0	34.1	40.7	1.6	1.1	0.5
大溪分局	100	130	100.0	20.8	40.8	35.4	3.0	.	.
蘆竹分局	110	146	100.0	20.6	34.9	29.5	8.2	3.4	3.4
合計	1179	1657	100.0	20.2	32.8	37.7	5.9	1.4	2.1

註：以答題數當分母，答題合計為 100%。

(三)對洽公辦公環境滿意度看法

此次調查詢問 1,179 位洽公民眾中，至地方稅務局接洽業務，對於辦公環境方面的各項服務措施滿意度情況，結果如圖 5-2-3 所示，在「整潔舒適明亮」上表示「傾向滿意」(非常滿意+滿意)的比例高達 98.0%、其餘 2.0%表示無意見。

在「標示指引的設計清楚」上表示「傾向滿意」的比例高達 97.6%、「傾向不滿意」(非常不滿意+不滿意)的比例只有 0.1%，2.3%表示無意見。

而在「申請案件的申辦流程及處理時限標示情形」上表示「傾向滿意」的比例高達 97.4%，其餘 2.4%表示無意見、0.2%未回答。

在「提供服務設施(如:因防疫需求服務櫃臺設置透明隔板及測量體溫、民眾休息區、意見箱、無障礙設施、哺集乳室及停車場……等)」上表示「傾向滿意」的比例高達 97.1%、其餘 2.9%表示無意見。

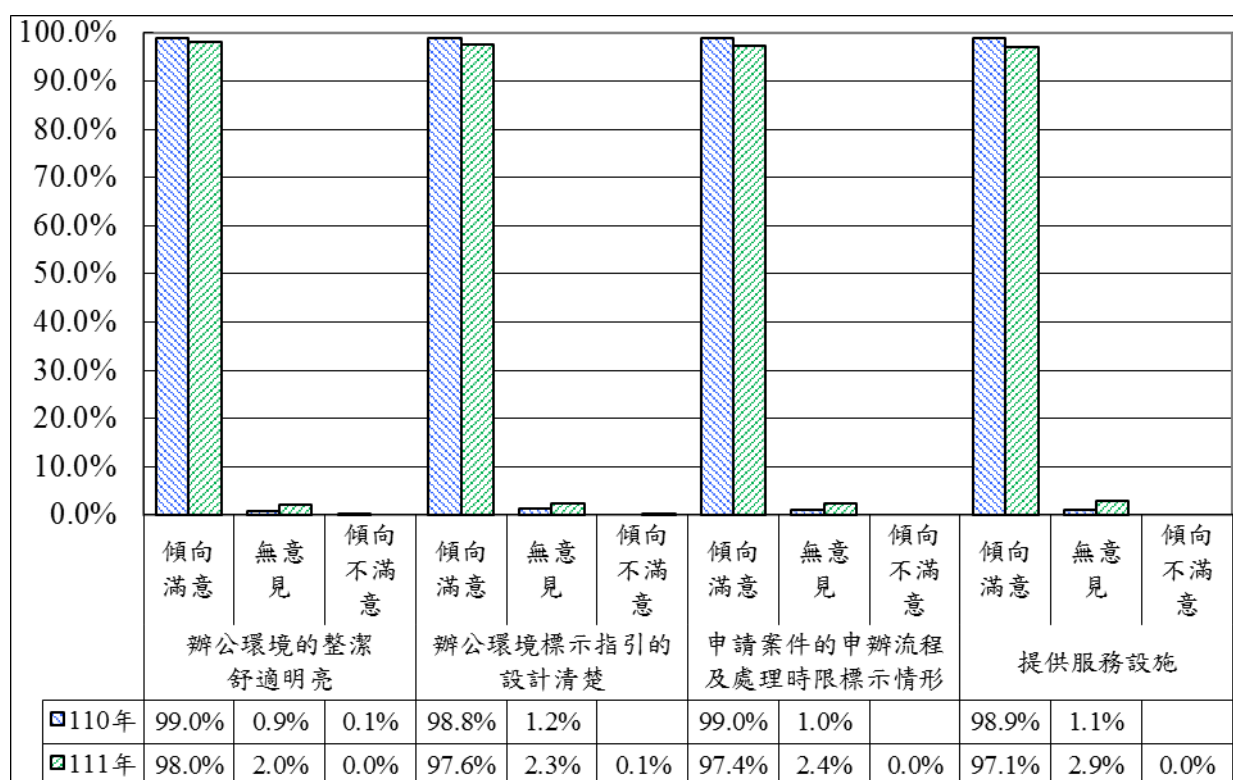


圖 5-2-3、110 年至 111 年受訪者對洽公辦公環境滿意度比較圖



與 110 年調查比較，在「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處理時限標示情形」、「提供服務設施」等 4 項無意見比例皆較去年高 1.1%、1.1%、1.4%、1.8%，傾向滿意的比例皆略為下降，分別為 1.0%、1.2%、1.6%、1.8%。

民眾回答至地方稅務局接洽業務時，對於辦公環境的各項服務措施滿意度情況，因多數表示「傾向滿意」、少數表示「傾向不滿意」或「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辦公環境的各項服務措施滿意度看法未具明顯的關聯性。

依洽公地點及滿意度平均分數來看，如表 5-2-3-1 所示(P.17)，到總局接洽業務時，對辦公環境的各項滿意度平均分數較高，其中以「辦公環境的整潔舒適明亮」與「申請案件的申辦流程及處理時限標示情形」最高均為 3.94 分，「提供服務設施」最低為 3.92 分；到蘆竹分局接洽業務時，滿意度平均分數較低，其中以「辦公環境的整潔舒適明亮」與「申請案件的申辦流程及處理時限標示情形」最高均為 3.55 分，「辦公環境標示指引的設計清楚」最低為 3.49 分。

與 110 年調查結果相比，如表 5-2-3-2 所示(P.17)，今年到總局、楊梅分局、大溪分局接洽業務時，對辦公環境的各項滿意度平均分數皆較去年增加，而到中壢分局、蘆竹分局接洽業務時，對辦公環境的各項滿意度平均分數皆較去年減少。

表 5-2-3-1、受訪者對洽公辦公環境的滿意度－按洽公地點分

單位：人；%

服務措施 與項目 洽公地點		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 及處理時限標示情形			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	486 人	.	100.0	3.94	.	99.8	3.93	.	100.0	3.94	.	99.4	3.92
中壢分局	383 人	.	95.6	3.64	.	95.3	3.63	.	94.8	3.62	.	94.0	3.56
楊梅分局	100 人	.	99.0	3.65	.	98.0	3.60	.	98.0	3.65	.	98.0	3.62
大溪分局	100 人	.	98.0	3.59	.	98.0	3.58	.	96.0	3.60	.	97.0	3.62
蘆竹分局	110 人	.	97.3	3.55	0.9	95.5	3.49	.	95.5	3.55	.	97.3	3.50
合 計	1179 人	.	98.0	3.75	0.1	97.6	3.73	.	97.4	3.74	.	97.1	3.71

表 5-2-3-2、110 年至 111 年受訪者對洽公辦公環境滿意度平均分數比較－按洽公地點分

洽公地點	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 程及處理時限標示 情形		提供服務設施	
	111 年	110 年	111 年	110 年	111 年	110 年	111 年	110 年
總局	3.94	3.79	3.93	3.79	3.94	3.80	3.92	3.80
中壢分局	3.64	3.96	3.63	3.91	3.62	3.82	3.56	3.95
楊梅分局	3.65	3.55	3.60	3.58	3.65	3.58	3.62	3.57
大溪分局	3.59	3.51	3.58	3.48	3.60	3.53	3.62	3.46
蘆竹分局	3.55	3.77	3.49	3.78	3.55	3.71	3.50	3.65
合計	3.75	3.80	3.73	3.78	3.74	3.76	3.71	3.78

今年(111 年)總局新增提供「雲端取號即時查」叫號系統的服務，總局的受訪者針對此項服務措施表示「傾向滿意」(非常滿意+滿意)的比例高達 98.8%、其餘 1.0%表示無意見、0.2%未回答。其滿意度平均分數為 3.90 分。(詳見附錄二、調查結果附表-附表 7-P.附 12)

(四)對便民措施滿意度看法

今年(111 年)除原「對本局官網『全時智能客服 i 桃喜』」問項，另新增「111 年 1 月 1 日起至六都地方稅捐機關或國稅局，臨櫃申請查詢被繼承人金融遺產，符合條件之遺產稅案件，一併提供『遺產稅申報稅額試算』及『延期申報』服務」、「桃園市市民卡 APP 掃描稅單 QR-Code 或使用查繳稅功能(無須稅單，限桃園市市民)，即可線上繳納桃園市使用牌照稅、房屋及地價稅款」、「本局官網提供『e 觸即發稅務通』，可使用已註冊健保卡或自然人憑證申請補發桃園市地方稅繳款書、地價稅/房屋稅課稅明細及繳納證明、房屋稅稅籍證明」等三項新問項。

1、對地方稅務局官網『全時智能客服 i 桃喜』的看法

此次調查詢問 1,179 位洽公民眾中，對於地方稅務局便民措施方面的滿意程度情況時，結果如圖 5-2-4-1 所示，對於「對本局官網『全時智能客服 i 桃喜』」表示「傾向滿意」的比例約 93.0%、其餘 6.9%表示無意見、0.1%未回答。

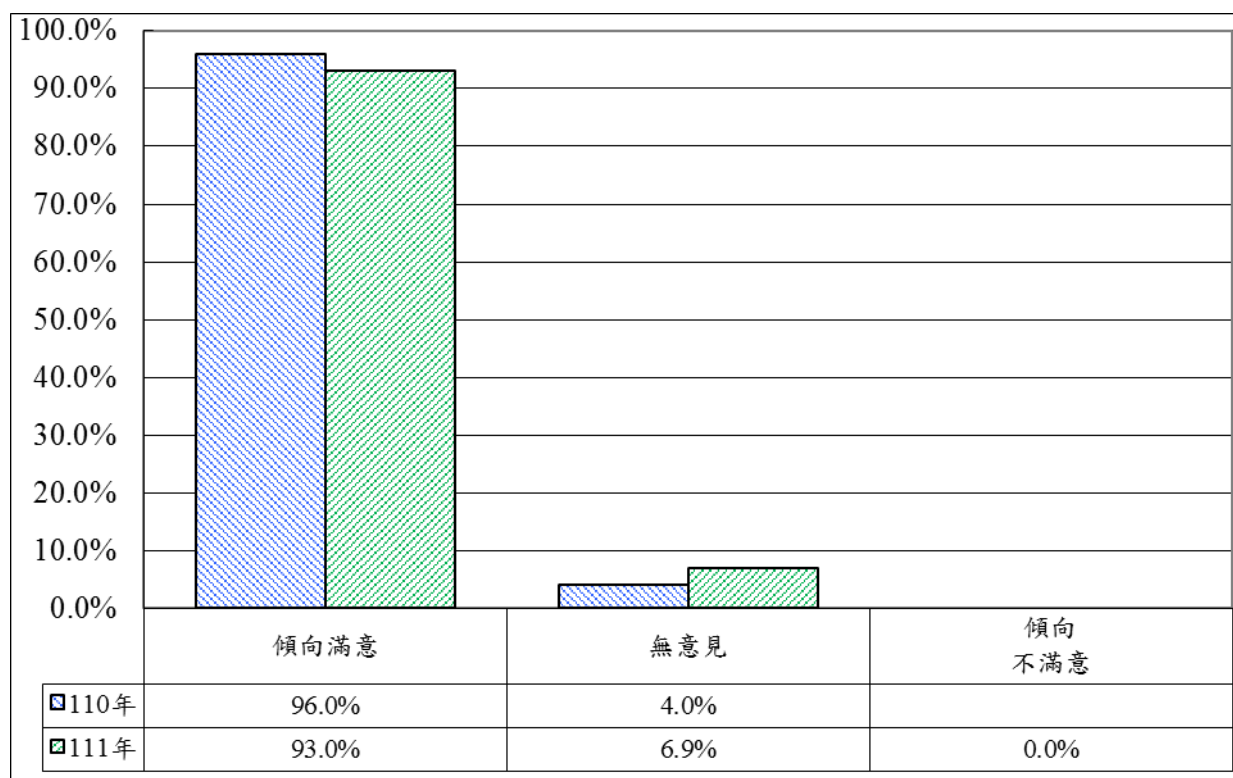


圖 5-2-4-1、110 年至 111 年受訪者對地方稅務局官網「全時智能客服 i 桃喜」服務滿意度分佈圖



與 110 年調查比較，「對本局官網『全時智能客服 i 桃喜』」之無意見比例較去年增加 2.9%，傾向滿意的比例(93.0%)較 110 年略為下降 3.0%。

若以滿意度分析來看，由表 5-2-4-2(P.20)得知，地方稅務局「對本局官網『全時智能客服 i 桃喜』」便民措施的滿意度(3.60 分)略低於去年的調查結果(3.61 分)。

剔除在「對本局官網全時智能客服 i 桃喜滿意程度」問題上「未回答」項後，針對該局官網『全時智能客服 i 桃喜』的滿意程度與基本資料、洽公地點等進行交叉分析，則由表 5-2-4-1(P.20)中可發現除年齡層、職業別未達統計顯著外，其餘基本資料及最主要辦理項目、洽公地點皆具統計顯著性，表示這些人口統計變數與對該局官網『全時智能客服 i 桃喜』的滿意程度間具明顯的關聯性。若進一步分析，則可發現：

在受訪者性別方面，男性受訪者對該局官網『全時智能客服 i 桃喜』表示「傾向滿意」的比例(96.0%)略高於女性受訪者(90.9%)。(詳見附錄二、調查結果附表-附表 8-1-性別-P. 附 14)

在受訪者教育程度方面，教育程度在研究所(含)以上對該局官網『全時智能客服 i 桃喜』表示「傾向滿意」的比例(86.7%)低於其他教育程度者；反之，研究所(含)以上表示「無意見」的比例(13.3%)高於其他教育程度者。(詳見附錄二、調查結果附表-附表 8-1-教育程度-P. 附 14)

在受訪者到地方稅務局最主要辦理項目方面，辦理「使用牌照稅」與「娛樂稅」的受訪者對該局官網『全時智能客服 i 桃喜』表示「傾向滿意」的比例(各 96.7%、97.5%)高於其他辦理項目的受訪者。(詳見附錄二、調查結果附表-附表 8-1-最主要辦理項目-P. 附 14)

在洽公地點方面，如表 5-2-4-2 所示(P.20)，總局的受訪者對該局官網『全時智能客服 i 桃喜』表示「傾向滿意」的比例(96.7%)高於其他分局的受訪者；而蘆竹分局的受訪者表示「傾向滿意」的比例(89.9%)則低於其他分局的受訪者。又以滿意度平均分數來看，總局、楊梅與大溪分局「對本局官網『全時智能客服 i 桃喜』」便民措施的滿意度(各 3.85 分、3.48 分、3.39 分)略高於去年的調查結果(各 3.69 分、3.47 分、3.29 分)；其餘各分局「對本局官網『全時智能客服 i 桃喜』」便民措施的滿意度(3.38 分、3.44 分)皆低於去年的調查結果(3.62 分、3.64 分)。

表 5-2-4-1、基本資料與對地方稅務局官網「全時智能客服 i 桃喜」便民措施滿意程度之檢定結果

基本資料	P 值	判定
性別	0.0006	*
年齡	0.0966	-
教育程度	0.0491	*
職業別	0.1056	-
最主要辦理項目	0.0437	*
洽公地點	0.0016	*

註：當 P 值小（等）於 0.05 時，則以「*」註記，表示具顯著性。

表 5-2-4-2、受訪者對地方稅務局官網「全時智能客服 i 桃喜」便民措施的滿意度
—按洽公地點分 單位：人；%

便民措施 洽公地點	111 年			110 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	.	96.7	3.85	.	95.2	3.69
中壢分局	.	90.1	3.44	.	99.7	3.64
楊梅分局	.	92.0	3.48	.	98.0	3.47
大溪分局	.	92.0	3.39	.	85.0	3.29
蘆竹分局	.	89.9	3.38	.	94.5	3.62
合 計	.	93.1	3.60	.	96.0	3.61

2、對「111 年 1 月 1 日起至六都地方稅捐機關或國稅局，臨櫃申請查詢被繼承人金融遺產，符合條件之遺產稅案件，一併提供『遺產稅申報稅額試算』及『延期申報』服務」看法

如圖 5-2-4-2 所示(P.21)，在知曉度方面有 73.1% 的受訪者表示「知道」，還有 26.9% 受訪者「不知道」。

在使用意願分面，有 88.4% 的受訪者表示「會使用」，只有 10.1% 受訪者「不會使用」。

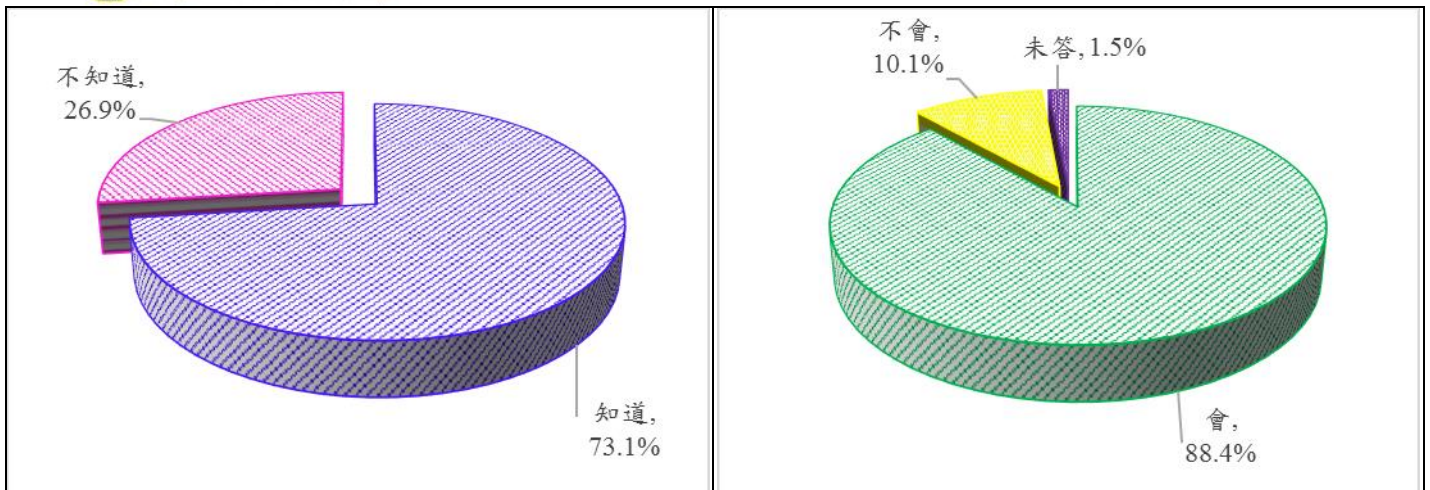


圖 5-2-4-2、111 年受訪者對臨櫃申請查詢被繼承人金融遺產，一併提供「遺產稅申報稅額試算」及「延期申報」服務的知曉度與使用意願分佈圖

將對此項服務措施的知曉度與基本資料、洽公地點等進行交叉分析，則由表5-2-4-3 (P.26)中僅在教育程度、最主要辦理項目及洽公地點具統計顯著性，表示這些人口統計變數與此項服務措施的知曉度間具明顯的關聯性。若進一步分析，則可發現：

在受訪者教育程度方面，教育程度在國中(含)以下、研究所(含)以上對此項服務措施表示「不知道」的比例(各39.7%、33.3%)高於其他教育程度者。(詳見附錄二、調查結果附表-附表9-學歷-P.附15)

在受訪者到地方稅務局最主要辦理項目方面，辦理「全國財產資料或所得清單」、「地價稅」、「印花稅」、「土地增值稅」或「娛樂稅」的受訪者對此項服務措施表示「知道」的比例(各78.9%、78.4%、77.3%、82.4%、82.5%)高於其他辦理項目的受訪者。反之，辦理「房屋稅」、「使用牌照稅」或「契稅」的受訪者對此項服務措施表示「不知道」的比例(各33.1%、31.7%、50.0%)高於其他辦理項目的受訪者。(詳見附錄二、調查結果附表-附表9-最主要辦理項目-P.附15)

又剔除在「此項服務措施的使用意願」問題上「未回答」項後，針對此項服務措施的使用意願與基本資料、洽公地點等進行交叉分析，則由表5-2-4-4 (P.26)中在年齡層、教育程度、職業別及洽公地點具統計顯著性，表示這些人口統計變數與此項服務措施的使用意願間具明顯的關聯性。若進一步分析，則可發現：

在受訪者年齡層方面，年齡在30～39歲對此項服務措施表示「會使用」的

比例(93.9%)高於其他年齡層者，而年齡在30歲以下、60歲(含)以上對此項服務措施表示「不會使用」的比例(各13.6%、17.5%)高於其他年齡層者。(詳見附錄二、調查結果附表-附表10-1-年齡-P.附18)

在受訪者教育程度方面，教育程度在國中(含)以下、研究所(含)以上對此項服務措施表示「不會使用」的比例(各27.3%、13.3%)高於其他教育程度者。(詳見附錄二、調查結果附表-附表10-1-教育程度-P.附18)

在受訪者職業別方面，軍公教、農林漁牧、會計師、記帳業、地政士等專業代理人及其他專業人員等職業的受訪者對此項服務措施表示「會使用」的比例(各93.9%、94.2%、95.0%、95.3%)高於其他職業別者；而自由業、家管、學生/無業/退休/其他等表示「不會使用」的比例(各15.9%、13.7%、16.8%)高於其他職業別者。(詳見附錄二、調查結果附表-附表10-1-職業-P.附18)

民眾提出不會使用的理由有：暫無需求、直接去原機關辦理即可，不需要跑太多機關、不會用、長命百歲等。(詳見附錄二、調查結果附表-(續)附表10 P.附17)

3、對「桃園市市民卡APP掃描稅單QR-Code或使用查繳稅功能，即可線上繳納桃園市使用牌照稅、房屋及地價稅款」看法

如圖 5-2-4-3 所示，在知曉度方面有 77.5%的受訪者表示「知道」，還有 22.4%受訪者「不知道」。

在使用意願分面，有 89.1%的受訪者表示「會使用」，只有 8.9%受訪者「不會使用」。

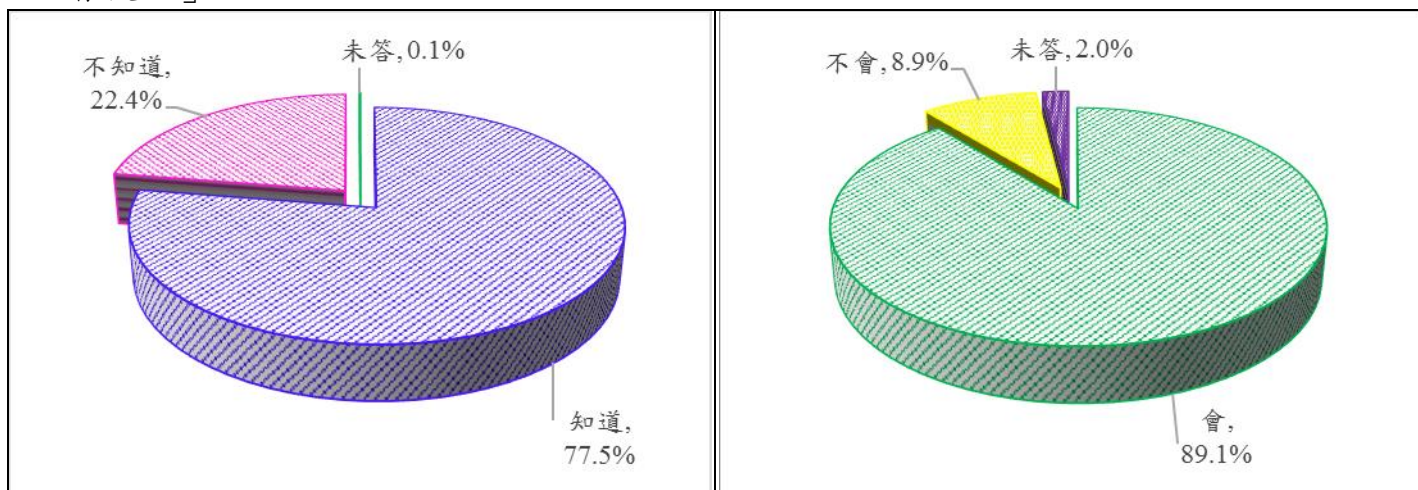


圖 5-2-4-3、111 年受訪者對桃園市市民卡 APP 掃描稅單 QR-Code 或使用查繳稅功能，即可線上繳納使用牌照稅、房屋及地價稅款服務的知曉度與使用意願分佈圖



剔除在「此項服務措施的知曉度」問題上「未回答」項後，針對此項服務措施的知曉度與基本資料、洽公地點等進行交叉分析，則由表5-2-4-3(P.26)中除職業別未達統計顯著外，其餘基本資料及最主要辦理項目、洽公地點皆具統計顯著性，表示這些人口統計變數與此項服務措施的知曉度間具明顯的關聯性。若進一步分析，則可發現：

在受訪者性別方面，男性受訪者對此項服務措施表示「知道」的比例(81.0%)高於女性受訪者(74.6%)。(詳見附錄二、調查結果附表-附表11-1-性別-P.附20)

在受訪者年齡層方面，年齡在30~39歲對此項服務措施表示「知道」的比例(83.9%)高於其他年齡層，而年齡在60歲(含)以上對此項服務措施表示「不知道」的比例(28.3%)高於其他年齡層。(詳見附錄二、調查結果附表-附表11-1-年齡-P.附20)

在受訪者教育程度方面，高中(職)及以下教育程度對此項服務措施表示「不知道」的比例(國中(含)以下約34.5%、高中(職)約26.2%)高於其他教育程度者。(詳見附錄二、調查結果附表-附表11-1-教育程度-P.附20)

在受訪者到地方稅務局最主要辦理項目方面，辦理「印花稅」、「土地增值稅」或「娛樂稅」的受訪者對此項服務措施表示「知道」的比例(各87.9%、86.3%、90.0%)高於其他辦理項目的受訪者，而辦理「房屋稅」的受訪者對此項服務措施表示「不知道」的比例(25.9%)高於其他辦理項目的受訪者。(詳見附錄二、調查結果附表-附表11-1-最主要辦理項目-性別-P.附20)

剔除在「此項服務措施的使用意願」問題上「未回答」項後，針對此項服務措施的使用意願與基本資料、洽公地點等進行交叉分析，則由表5-2-4-4(P.26)中在年齡層、教育程度、職業別及洽公地點具統計顯著性，表示這些人口統計變數與此項服務措施的使用意願間具明顯的關聯性。若進一步分析，則可發現：

在受訪者年齡層方面，年齡在60歲(含)以上對此項服務措施表示「不會使用」的比例(19.2%)高於其他年齡層者。(詳見附錄二、調查結果附表-附表12-1-年齡-P.附23)

在受訪者教育程度方面，國中(含)以下教育程度對此項服務措施表示「不會使用」的比例(25.9%)高於其他教育程度者。(詳見附錄二、調查結果附表-附表12-1-教育程度-P.附23)

在受訪者職業別方面，民營企業受雇者、農林漁牧、其他專業人員等職業的受訪者對此項服務措施表示「會使用」的比例(各94.6%、96.2%、95.3%)高於其他職業別者；而自由業、家管、學生/無業/退休/其他等表示「不會使用」的比例(各13.8%、12.4%、18.1%)高於其他職業別者。(詳見附錄二、調查結果附表-附表12-1-職業-P.附23)

民眾提出不會使用的理由有:有辦轉帳、繳費方式已多元化,有更多方式比此方式更便民,沒有存在必要、沒有智慧型手機、沒房子等。(詳見附錄二、調查結果附表-(續)附表12-P.附22)

4、對「本局官網提供「e觸即發稅務通」，可申請補發桃園市地方稅繳款書、地價稅/房屋稅課稅明細及繳納證明、房屋稅稅籍證明」的看法

如圖5-2-4-4所示，在知曉度方面有72.4%的受訪者表示「知道」，還有27.6%受訪者「不知道」。

在使用意願分面，有88.1%的受訪者表示「會使用」，只有11.6%受訪者「不會使用」。

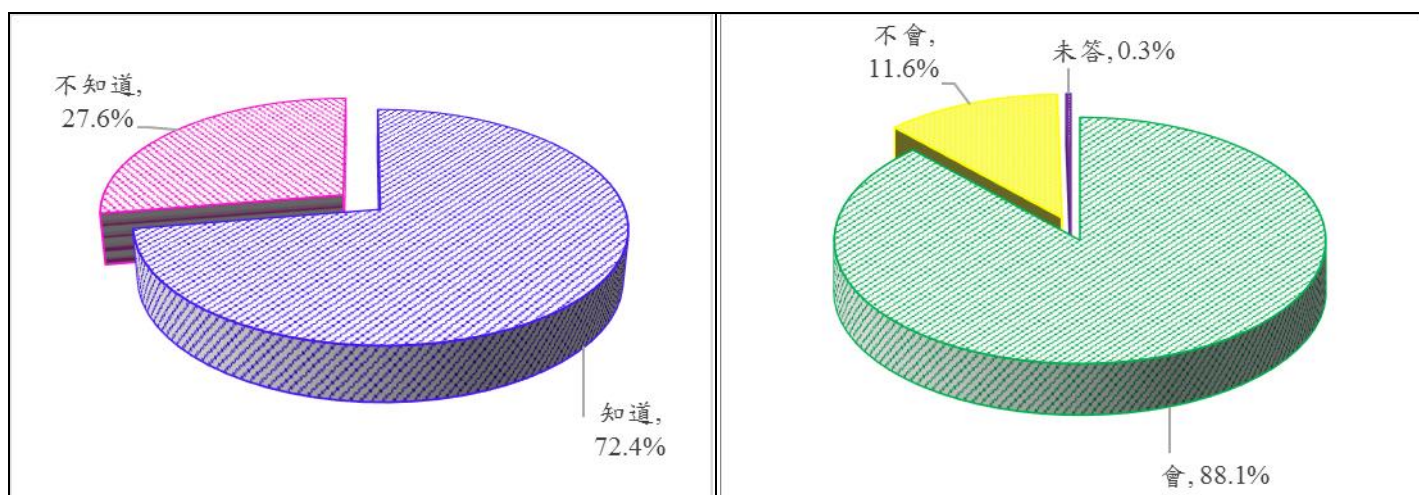


圖 5-2-4-4、111 年受訪者本局官網提供「e觸即發稅務通」，可申請補發桃園市地方稅繳款書、地價稅/房屋稅課稅明細及相關證明服務的知曉度與使用意願分佈圖

將此項服務措施的知曉度與基本資料、洽公地點等進行交叉分析，則由表 5-2-4-3(P.26)中除性別、職業別未達統計顯著外，其餘基本資料及最主要辦理項目、洽公地點皆具統計顯著性，表示這些人口統計變數與此項服務措施的知曉

度間具明顯的關聯性。若進一步分析，則可發現：

在受訪者年齡層方面，年齡在30～39歲對此項服務措施表示「知道」的比例(77.6%)高於其他年齡層，而年齡在40～49歲、60歲(含)以上對此項服務措施表示「不知道」的比例(各31.3%、34.8%)高於其他年齡層。(詳見附錄二、調查結果附表-附表13-1-年齡-P.附25)

在受訪者教育程度方面，教育程度在國中(含)以下、研究所(含)以上對此項服務措施表示「不知道」的比例(各48.3%、30.7%)高於其他教育程度者。(詳見附錄二、調查結果附表-附表13-1-學歷P.附25)

在受訪者到地方稅務局最主要辦理項目方面，辦理「全國財產資料或所得清單」、「印花稅」、「土地增值稅」或「娛樂稅」的受訪者對此項服務措施表示「知道」的比例(各78.0%、78.8%、81.4%、82.5%)高於其他辦理項目的受訪者，而辦理「房屋稅」、「使用牌照稅」、「契稅」的受訪者對此項服務措施表示「不知道」的比例(各32.5%、30.8%、36.7%)高於其他辦理項目的受訪者。(詳見附錄二、調查結果附表-附表13-1-最主要辦理項目P.附25)

剔除在「此項服務措施的使用意願」問題上「未回答」項後，針對此項服務措施的的使用意願與基本資料、洽公地點等進行交叉分析，則由表5-2-4-4(P.26)中在年齡層、教育程度及洽公地點具統計顯著性，表示這些人口統計變數與此項服務措施的使用意願間具明顯的關聯性。若進一步分析，則可發現：

在受訪者年齡層方面，年齡在50～59歲對此項服務措施表示「會使用」的比例(93.3%)高於其他年齡層者，而年齡在60歲(含)以上對此項服務措施表示「不會使用」的比例(19.1%)高於其他年齡層者。(詳見附錄二、調查結果附表-附表14-1-年齡-P.附28)

在受訪者教育程度方面，教育程度在國中(含)以下對此項服務措施表示「不會使用」的比例(28.1%)高於其他教育程度者。(詳見附錄二、調查結果附表-附表14-1-教育程度-P.附28)

民眾提出不會使用的理由有：沒有讀卡機、無自然人憑證、無註冊健保卡等。(詳見附錄二、調查結果附表-(續)附表14 P.附27)

表 5-2-4-3、基本資料與新增三個問項的知曉度之檢定結果

基本資料	111年1月1日起至六都地方稅捐機關或國稅局，臨櫃申請查詢被繼承人金融遺產，符合條件之遺產稅案件，一併提供「遺產稅申報稅額試算」及「延期申報」服務		桃園市市民卡APP掃描稅單QR-Code或使用查繳稅功能(無須稅單，限桃園市市民)，即可線上繳納桃園市使用牌照稅、房屋及地價稅款		本局官網提供「e觸即發稅務通」，可使用已註冊健保卡或自然人憑證申請補發桃園市地方稅繳款書、地價稅/房屋稅課稅明細及繳納證明、房屋稅稅籍證明	
	P值	判定	P值	判定	P值	判定
性別	0.1824	-	0.0093	*	0.2477	-
年齡	0.0807	-	0.0063	*	0.0146	*
教育程度	0.0152	*	0.0229	*	0.0006	*
職業別	0.2078	-	0.1774	-	0.0597	-
最主要辦理項目	<0.0001	*	0.0003	*	0.0011	*
洽公地點	<0.0001	*	<0.0001	*	<0.0001	*

註：當 P 值小（等）於 0.05 時，則以「*」註記，表示具顯著性。

表 5-2-4-4、基本資料與新增三個問項的使用意願之檢定結果

基本資料	111年1月1日起至六都地方稅捐機關或國稅局，臨櫃申請查詢被繼承人金融遺產，符合條件之遺產稅案件，一併提供「遺產稅申報稅額試算」及「延期申報」服務		桃園市市民卡APP掃描稅單QR-Code或使用查繳稅功能(無須稅單，限桃園市市民)，即可線上繳納桃園市使用牌照稅、房屋及地價稅款		本局官網提供「e觸即發稅務通」，可使用已註冊健保卡或自然人憑證申請補發桃園市地方稅繳款書、地價稅/房屋稅課稅明細及繳納證明、房屋稅稅籍證明	
	P值	判定	P值	判定	P值	判定
性別	0.3232	-	0.4239	-	0.5840	-
年齡	0.0009	*	<0.0001	*	0.0029	*
教育程度	<0.0001	*	<0.0001	*	0.0009	*
職業別	0.0018	*	0.0009	*	0.3821	-
最主要辦理項目	0.3049	-	0.1326	-	0.9151	-
洽公地點	<0.0001	*	<0.0001	*	0.0003	*

註：當 P 值小（等）於 0.05 時，則以「*」註記，表示具顯著性。

依洽公地點來看，如表 5-2-4-5 所示(P.27)，楊梅分局受訪者對三項便民措施表示「知道」的比例均為最高(各 98.0%、99.0%、98.0%)，大溪分局受訪者對三項新服務表示「知道」的比例均為次高(各 89.0%、93.0%、83.0%)；而中壢分局受訪者對三項新服務表示「不知道」比例均為最高(各 38.6%、36.3%、39.2%)。

又如表 5-2-4-6 所示(P.27)，楊梅分局受訪者對三項便民措施表示「會使用」

的比例均為最高(各 98.0%、99.0%、98.0%)，總局受訪者對第一項新服務表示「會使用」的比例為次高(92.6%)、大溪分局受訪者對第二、三項新服務措施表示「會使用」的比例為次高(各 91.0%、94.0%)；而中壢分局受訪者對三項新服務措施表示「不會使用」比例均為最高(各 19.3%、15.7%、14.1%)。

表 5-2-4-5、受訪者對新增三個問項的知曉度—按洽公地點分

單位：人；%

洽公地點		便民措施 111 年 1 月 1 日起至六都地方稅捐機關或國稅局，臨櫃申請查詢被繼承人金融遺產，符合條件之遺產稅案件，一併提供「遺產稅申報稅額試算」及「延期申報」服務		桃園市市民卡 APP 掃描稅單 QR-Code 或使用查繳稅功能(無須稅單，限桃園市市民)，即可線上繳納桃園市使用牌照稅、房屋及地價稅款		本局官網提供「e 觸即發稅務通」，可使用已註冊健保卡或自然人憑證申請補發桃園市地方稅繳款書、地價稅/房屋稅課稅明細及繳納證明、房屋稅稅籍證明	
		知道	不知道	知道	不知道	知道	不知道
總局	486 人	74.5	25.5	81.7	18.1	73.5	26.5
中壢分局	383 人	61.4	38.6	63.7	36.3	60.8	39.2
楊梅分局	100 人	98.0	2.0	99.0	1.0	98.0	2.0
大溪分局	100 人	89.0	11.0	93.0	7.0	83.0	17.0
蘆竹分局	110 人	70.9	29.1	73.6	26.4	75.5	24.5
合計	1,179 人	73.1	26.9	77.5	22.4	72.4	27.6

表 5-2-4-6、受訪者對新增三個問項的使用意願—按洽公地點分

單位：人；%

洽公地點		便民措施 111 年 1 月 1 日起至六都地方稅捐機關或國稅局，臨櫃申請查詢被繼承人金融遺產，符合條件之遺產稅案件，一併提供「遺產稅申報稅額試算」及「延期申報」服務		桃園市市民卡 APP 掃描稅單 QR-Code 或使用查繳稅功能(無須稅單，限桃園市市民)，即可線上繳納桃園市使用牌照稅、房屋及地價稅款		本局官網提供「e 觸即發稅務通」，可使用已註冊健保卡或自然人憑證申請補發桃園市地方稅繳款書、地價稅/房屋稅課稅明細及繳納證明、房屋稅稅籍證明，	
		會	不會	會	不會	會	不會
總局	486 人	92.6	4.7	90.9	5.6	85.6	14.0
中壢分局	383 人	80.4	19.3	84.1	15.7	85.9	14.1
楊梅分局	100 人	98.0	1.0	99.0	1.0	98.0	1.0
大溪分局	100 人	89.0	10.0	91.0	6.0	94.0	6.0
蘆竹分局	110 人	88.2	10.0	87.3	10.0	91.8	7.3
合計	1,179 人	88.4	10.1	89.1	8.9	88.0	11.6

(五)服務禮儀與專業性滿意度看法

此次調查詢問 1,179 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性的各項滿意度情況時，結果如圖 5-2-5 所示，在「承辦人員的專業能力、服務態度及效率」上表示「傾向滿意」（非常滿意+滿意）的比例高達 97.7%、其餘 2.2%表示無意見、0.1%未回答。

在「引導人員的服務態度」上表示「傾向滿意」的比例高達 97.9%、其餘 2.0%表示無意見、0.1%未回答。

在「承辦人員能一次完整告知應備文件」上表示「傾向滿意」的比例高達 97.6%、其餘 2.2%表示無意見、0.2%未回答。

在「此次臨櫃申辦業務的滿意度」上表示「傾向滿意」的比例高達 97.8%、其餘 2.0%表示無意見、0.2%未回答。

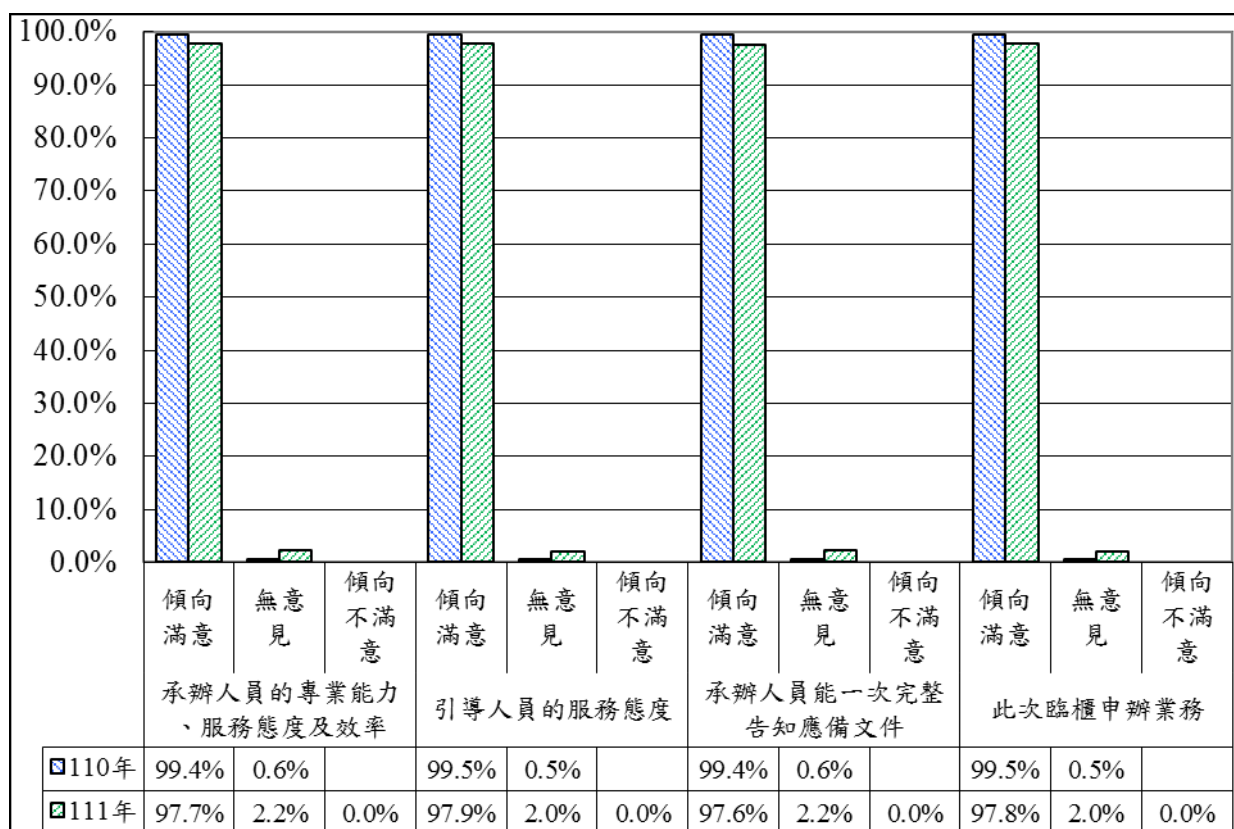


圖 5-2-5、110 年至 111 年受訪者對服務人員及臨櫃申辦業務滿意度比較圖



與 110 年調查比較，111 年在「承辦人員的專業能力、服務態度及效率」、「引導人員的服務態度」、「承辦人員能一次完整告知應備文件」與「此次臨櫃申辦業務的滿意度」等 4 項無意見比例較去年多 1.6%、1.5%、1.6%、1.5%，傾向滿意的比例皆略為下降，分別為 1.7%、1.6%、1.8%、1.7%。

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。

依洽公地點及滿意度平均分數來看，如表 5-2-5-1 所示(P.30)，到總局接洽業務時，對於服務人員之服務禮儀與專業性方面滿意度平均分數較高，其中以「此次臨櫃申辦業務的滿意度」最高為 3.96 分，「引導人員的服務態度」與「承辦人員能一次完整告知應備文件」最低均為 3.94 分；到大溪分局接洽業務時，滿意度平均分數較低，其中以「此次臨櫃申辦業務的滿意度」最高為 3.55 分，「承辦人員的專業能力、服務態度及效率」與「承辦人員能一次完整告知應備文件」最低均為 3.49 分。

與 110 年調查結果相比，如表 5-2-5-2 所示(P.30)，今年到總局、楊梅分局接洽業務時，對於服務人員之服務禮儀與專業性方面的各項滿意度平均分數皆較去年增加；而到中壢分局、蘆竹分局接洽業務時，對服務人員之服務禮儀與專業性方面的各項滿意度平均分數皆較去年減少。

表 5-2-5-1、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		承辦人員的專業能力、服務態度及效率			引導人員的服務態度			承辦人員能一次完整告知應備文件			此次臨櫃申辦業務的滿意度		
		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	486 人	.	99.8	3.95	.	99.6	3.94	.	99.6	3.94	.	99.4	3.96
中壢分局	383 人	.	95.6	3.62	.	95.8	3.66	.	95.6	3.60	.	95.8	3.64
楊梅分局	100 人	.	98.0	3.64	.	99.0	3.63	.	98.0	3.66	.	98.0	3.68
大溪分局	100 人	.	96.0	3.49	.	96.0	3.50	.	96.0	3.49	.	98.0	3.55
蘆竹分局	110 人	.	97.3	3.61	.	98.2	3.59	.	97.3	3.59	.	97.3	3.63
合 計	1,179 人	.	97.7	3.74	.	97.9	3.75	.	97.6	3.74	.	97.8	3.76

表 5-2-5-2、110 年至 111 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	承辦人員的專業能力、服務態度及效率		引導人員的服務態度		承辦人員能一次完整告知應備文件		此次臨櫃申辦業務的滿意度	
	111 年	110 年	111 年	110 年	111 年	110 年	111 年	110 年
總局	3.95	3.80	3.94	3.79	3.94	3.79	3.96	3.81
中壢分局	3.62	3.92	3.66	3.87	3.60	3.90	3.64	3.98
楊梅分局	3.64	3.54	3.63	3.61	3.66	3.54	3.68	3.62
大溪分局	3.49	3.55	3.50	3.52	3.49	3.59	3.55	3.53
蘆竹分局	3.61	3.64	3.59	3.73	3.59	3.69	3.63	3.73
合計	3.74	3.78	3.75	3.77	3.74	3.78	3.76	3.82

(六)對廉政措施滿意度看法

此次調查詢問 1,179 位洽公民眾中，對於地方稅務局各項廉政措施方面的滿意程度情況時，結果如圖 5-2-6 所示(P.31)，111 年在「推動清廉稅政宣導」上表示「傾向滿意」（非常滿意+滿意）的比例約 91.8%、另有 8.1%表示無意見、0.1%未回答。

在「目前設置免費廉政專線、信箱」上表示「傾向滿意」的比例約 91.5%、另有 8.4%表示無意見、0.1%未回答。

而在「地方稅務局同仁在廉潔方面的表現」上表示「傾向滿意」的比例約

91.8%、另有 8.0% 表示無意見、0.2% 未回答。

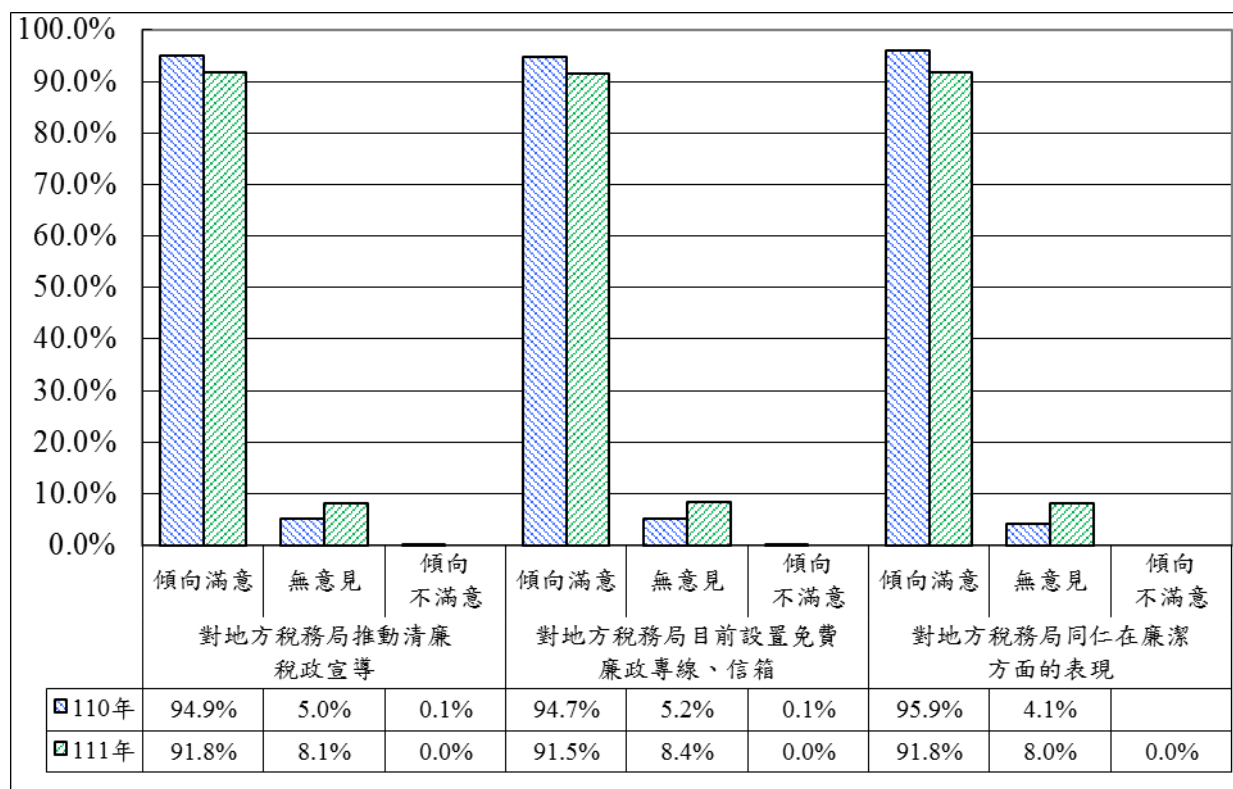


圖 5-2-6、110 年至 111 年受訪者對廉政措施滿意度比較圖

與 110 年調查比較，在「對地方稅務局推動清廉稅政宣導」、「對地方稅務局目前設置免費廉政專線、信箱」與「地方稅務局同仁在廉潔方面的表現」等 3 項無意見比例較去年多 3.1%、3.2%、3.9%，傾向滿意的比例，分別下降 3.1%、3.2%、4.1%。

依洽公地點及滿意度平均分數來看，如表 5-2-6-1 所示(P.32)，到總局接洽業務時，對於地方稅務局各項廉政措施滿意度平均分數較高均為 3.86 分；到楊梅分局接洽業務時，滿意度平均分數較低，其中以「對地方稅務局目前設置免費廉政專線、信箱」最高為 2.96 分，「對地方稅務局推動清廉稅政宣導」最低為 2.93 分。

與 110 年調查結果相比，如表 5-2-6-2 所示(P.32)，今年調查結果僅總局對地方稅務局各項廉政措施的各項滿意度平均分數皆較去年增加；而中壢、楊梅、大溪、蘆竹等分局對地方稅務局各項廉政措施的各項滿意度平均分數皆較去年減少。

表 5-2-6-1、受訪者對廉政措施的滿意度－按洽公地點分

單位：人；%

洽公地點		對地方稅務局推動清廉稅政宣導			對地方稅務局目前設置免費廉政專線、信箱			對地方稅務局同仁在廉潔方面的表現		
		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	486 人	.	97.7	3.86	.	97.7	3.86	.	97.3	3.86
中壢分局	383 人	.	91.6	3.49	.	91.9	3.48	.	92.2	3.51
楊梅分局	100 人	.	59.0	2.93	.	59.0	2.96	.	60.0	2.95
大溪分局	100 人	.	90.0	3.37	.	88.0	3.36	.	89.0	3.37
蘆竹分局	110 人	.	97.3	3.45	.	95.5	3.41	.	97.3	3.50
合 計	1,179 人	.	91.8	3.58	.	91.5	3.57	.	91.8	3.59

表 5-2-6-2、110 年至 111 年受訪者對廉政措施滿意度平均分數比較－按洽公地點分

洽公地點	對地方稅務局推動清廉稅政宣導		對地方稅務局目前設置免費廉政專線、信箱		對地方稅務局同仁在廉潔方面的表現	
	111 年	110 年	111 年	110 年	111 年	110 年
總局	3.86	3.80	3.86	3.79	3.86	3.79
中壢分局	3.49	3.92	3.48	3.87	3.51	3.90
楊梅分局	2.93	3.54	2.96	3.61	2.95	3.54
大溪分局	3.37	3.55	3.36	3.52	3.37	3.59
蘆竹分局	3.45	3.64	3.41	3.73	3.50	3.69
合計	3.58	3.78	3.57	3.77	3.59	3.78

(七)對整體服務措施滿意度看法

此次調查詢問 1,179 位洽公民眾中，至地方稅務局接洽業務時，對於辦公環境、便民措施、人員的服務禮儀與專業性、地方稅務局廉政措施等各項服務措施滿意度情況，結果如表 5-2-7 所示(P.33)，以滿意度平均分數分析，對「服務禮儀與專業性」之滿意度最高(3.75 分)，其次依序為「洽公辦公環境」(3.73 分)、「便民措施」(3.60 分)、「廉政措施」(3.58 分)；而四大項服務措施合併的「整體滿意度」為 3.69 分。

與 110 年調查結果相比，111 年四大項服務措施之滿意度平均分數在 3.58 分～3.75 分之間，皆略低於去年的調查結果（3.61 分～3.79 分）。又今年調查合併的整體滿意度(3.69 分)低於去年調查合併的整體滿意度(3.74 分)。

表 5-2-7、110 年至 111 年受訪者對各項服務措施之整體滿意度平均分數比較

項目 \ 年度	111 年	110 年
洽公辦公環境	3.73	3.78
便民措施	3.60	3.61
服務禮儀與專業性	3.75	3.79
廉政措施	3.58	3.66
整體滿意度	3.69	3.74

註：1、「便民措施」只有「對本局官網」全時智能客服 i 桃喜」一項服務。

2、「洽公辦公環境」不包括總局提供的「雲端取號即時查」叫號系統服務。

下述內容皆以表 5-2-7-1 (P.35) 受訪者對地方稅務局各項服務措施之滿意度平均分數－按基本資料分析：

若以性別看，男性受訪者對「洽公辦公環境」、「便民措施」、「服務禮儀與專業性」、「廉政措施」等各項服務措施及「整體」之滿意度平均分數(分別為 3.79 分、3.72 分、3.79 分、3.64 分及 3.75 分)皆略高於女性受訪者。

以年齡層來看，30～39 歲之受訪者對「洽公辦公環境」、「便民措施」、「服務禮儀與專業性」、「廉政措施」等各項服務措施及「整體」之滿意度平均分數(分別為 3.87 分、3.78 分、3.88 分、3.77 分及 3.84 分)皆略高於其他年齡層受訪者。而 50～59 歲對「洽公辦公環境」、「便民措施」、「服務禮儀與專業性」、「廉政措施」等各項服務措施及「整體」之滿意度平均分數(分別為 3.61 分、3.49 分、3.66 分、3.43 分及 3.57 分)皆略低於其他年齡層受訪者。

以教育程度來看，大學、專科受訪者對「洽公辦公環境」、「便民措施」、「服務禮儀與專業性」等三大項服務措施及「整體」之滿意度平均分數(分別為 3.77 分、3.65 分、3.79 分及 3.73 分)皆略高於其他教育程度受訪者；研究所(含)以上受訪者對「廉政措施」之滿意度平均分數(3.68 分)略高於其他教育程度受訪者。而高中(職)受訪者對「洽公辦公環境」、「便民措施」、「服務禮儀與專業性」、「廉



政措施」等各項服務措施及「整體」之滿意度平均分數(分別為 3.65 分、3.50 分、3.67 分、3.43 分及 3.59 分)皆略低於其他教育程度受訪者。

以職業別來看，工商企業負責人之受訪者對「便民措施」、「服務禮儀與專業性」、「廉政措施」等三大項服務措施及「整體」之滿意度平均分數(分別為 3.75 分、3.84 分、3.72 分及 3.78 分)皆略高於其他職業別受訪者；民營企業受雇之受訪者對「洽公辦公環境」服務措施之滿意度平均分數（3.81 分）略高於其他職業別受訪者。而學生之受訪者對「洽公辦公環境」、「服務禮儀與專業性」、「廉政措施」等三大項服務措施及「整體」之滿意度平均分數(分別為 3.60 分、3.50 分、3.20 分及 3.47 分)皆略低於其他職業別受訪者；家管之受訪者對「便民措施」服務措施之滿意度平均分數（3.45 分）略低於其他職業別受訪者。

若以洽公稅務局來看，至總局洽公之受訪者對「洽公辦公環境」、「便民措施」、「服務禮儀與專業性」、「廉政措施」等服務措施及「整體」之滿意度平均分數（分別為 3.93 分、3.85 分、3.95 分、3.86 分及 3.91 分）皆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「洽公辦公環境」、「便民措施」等兩大項服務措施之滿意度平均分數（各 3.52 分、3.38 分）皆略低於至其他分局洽公的受訪者；至大溪分局洽公之受訪者對「服務禮儀與專業性」服務措施之滿意度平均分數（3.51 分）略低於至其他分局洽公的受訪者；至楊梅分局洽公之受訪者對「廉政措施」服務措施及「整體」之滿意度平均分數（各 2.95 分、3.45 分）皆略低於至其他分局洽公的受訪者。

表 5-2-7-1、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	洽公辦公環境	便民措施	服務禮儀與專業性	廉政措施	整體滿意度
合計	1,179	3.73	3.60	3.75	3.58	3.69
性別：						
男	547	3.79	3.72	3.79	3.64	3.75
女	628	3.68	3.51	3.71	3.54	3.64
其他	2	3.50	2.00	3.13	2.67	3.04
年齡：						
20 歲以下	11	3.64	3.55	3.73	3.58	3.64
20~29 歲	115	3.72	3.55	3.70	3.45	3.63
30~39 歲	380	3.87	3.78	3.88	3.77	3.84
40~49 歲	262	3.71	3.56	3.70	3.55	3.65
50~59 歲	225	3.61	3.49	3.66	3.43	3.57
60 歲(含)以上	184	3.66	3.49	3.68	3.53	3.62
教育程度：						
國中(含)以下	58	3.73	3.59	3.72	3.57	3.67
高中(職)	282	3.65	3.50	3.67	3.43	3.59
大學、專科	757	3.77	3.65	3.79	3.64	3.73
研究所(含)以上	75	3.76	3.57	3.73	3.68	3.71
職業：						
軍、公、教	115	3.75	3.65	3.76	3.59	3.71
工商企業負責人	64	3.79	3.75	3.84	3.72	3.78
民營企業受雇者	299	3.81	3.68	3.82	3.63	3.76
農、林、漁、牧	52	3.75	3.71	3.73	3.57	3.70
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	141	3.68	3.49	3.70	3.58	3.65
其他專業人員	65	3.69	3.58	3.67	3.52	3.63
自由業	200	3.72	3.60	3.74	3.52	3.67
家管	143	3.64	3.45	3.67	3.56	3.61
學生	5	3.60	3.60	3.50	3.20	3.47
無業/退休	71	3.74	3.54	3.77	3.54	3.68
其他	22	3.80	3.68	3.74	3.67	3.73
洽公地點：						
總局	486	3.93	3.85	3.95	3.86	3.91
中壢分局	383	3.61	3.44	3.63	3.49	3.57
楊梅分局	100	3.63	3.48	3.65	2.95	3.45
大溪分局	100	3.60	3.39	3.51	3.37	3.49
蘆竹分局	110	3.52	3.38	3.60	3.45	3.52

(八)對地方稅務局服務品質看法

此次調查詢問 1,179 位受訪樣本若曾來地方稅務局辦理過地方稅業務，與今日的服務相比，覺得服務品質是否進步？在剔除 264 位第一次來(或未答)地方稅務局的受訪者後，如圖 5-2-8 中所示，認為服務品質「進步很多」的比例佔 73.1%，認為「稍有進步」的比例佔 18.4%，認為「稍有退步」、「退步很多」的比例分別只佔 0.4%、0.1%，另有 8.0%表示「持平」。

與 110 年調查結果相比，111 年調查認為地方稅務局服務品質「進步很多」與「稍有進步」的比例，皆略為下降 3.2%、0.4%；而認為「退步很多」與「稍有退步」的比例，皆略為增加 0.1%、0.3%。

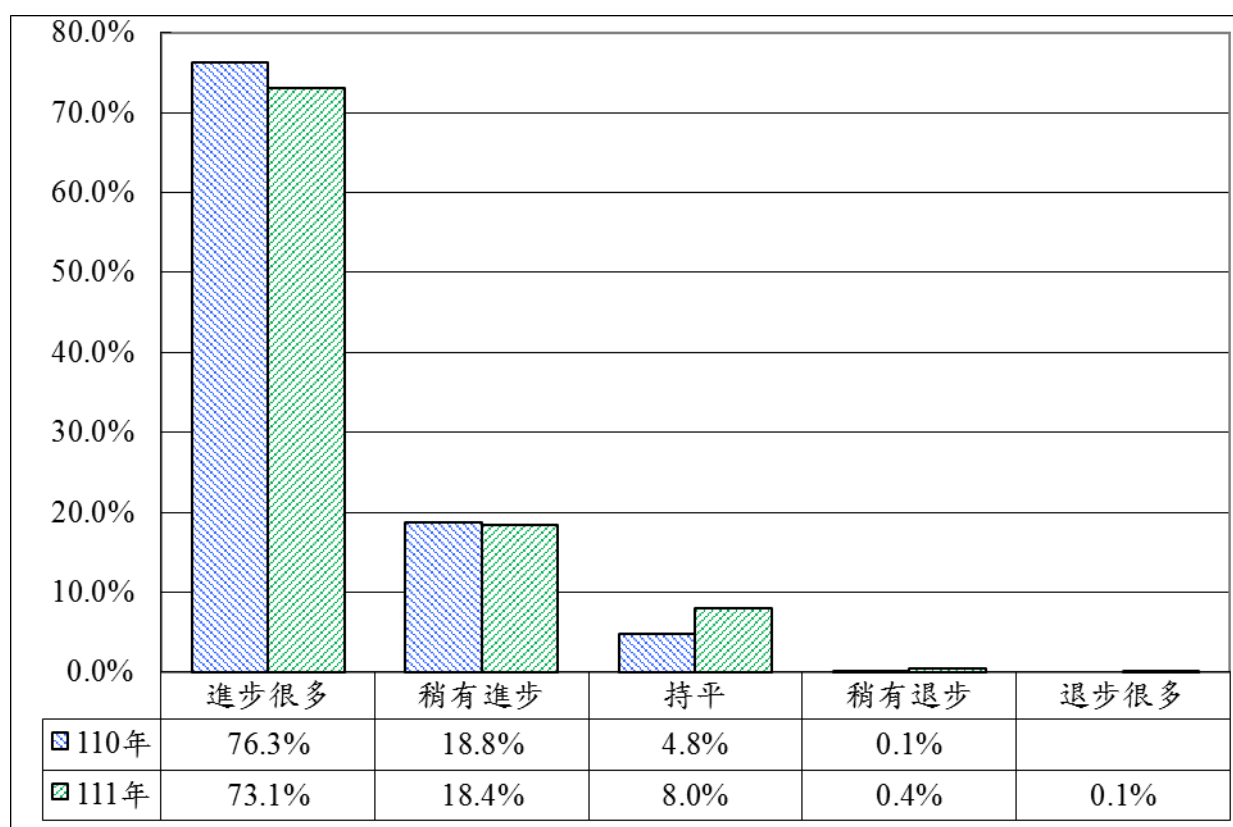


圖 5-2-8、110 年至 111 年受訪者對地方稅務局服務品質看法比較圖

倘剔除「第一次來/未答」項，而將回答覺得地方稅務局服務品質看法，因多數認為「有進步」，少數認為「退步」或「持平」，所以與受訪者基本資料等進行交叉分析，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稅務局服務品質看法未具明顯的關聯性。

由表 5-2-8 得知，若曾來地方稅務局辦理過地方稅業務的受訪者認為今日的服務品質「進步很多」的洽公地點以總局比例較高(89.4%)；認為「稍有進步」的洽公地點以大溪分局比例較高(36.8%)；而楊梅分局洽公的受訪者認為今日的服務品質「持平」的比例亦較高(28.0%)。

與 110 年調查結果相比，今年調查總局的受訪者認為地方稅務局的服務品質「有進步」(=進步很多+稍有進步)的比例較去年增加最多 3.5%，而楊梅分局的受訪者認為「有進步」的比例較去年減少最多 26.0%。

表 5-2-8、110 年至 111 年受訪者對地方稅務局服務品質看法－按洽公地點分

單位：人；%

洽 公 地 點	合計	進步很多		稍有進步		持平		稍有退步		退步很多	
		111 年	110 年	111 年	110 年	111 年	110 年	111 年	110 年	111 年	110 年
總局	100.0	89.4	71.6	7.8	22.1	2.8	6.3	.	.	.	.
中壢分局	100.0	67.1	95.5	22.4	3.9	9.4	0.6	1.2	.	.	.
楊梅分局	100.0	53.3	76.0	18.7	22.0	28.0	2.0	.	.	.	.
大溪分局	100.0	53.7	55.8	36.8	33.7	8.4	10.5	.	.	1.1	.
蘆竹分局	100.0	74.7	80.0	21.7	15.5	3.6	3.6	.	0.9	.	.
合 計	100.0	73.1	76.3	18.4	18.8	8.0	4.8	0.4	0.1	0.1	.

(九)對地方稅務局建議

此次調查詢問 1,179 位受訪樣本對地方稅務局的建議，供參考改進，如圖 5-2-9 中所示。以複選答題率方式來看(合計超過 100%)，對地方稅務局的建議中，高達 86.0%受訪者表示「都很好，沒有須改進地方」，表達要改進者以「加強宣導各項稅務資訊」佔最多（11.1%），其次為「申辦動線改善」（2.7%）、「加強環境清潔與消毒」（2.5%）。

民眾提出建議：不用讀卡就能線上申請、官網線上申辦需填寫太多資料欄位太多應簡潔、臨櫃申請財產所得件數很多,是否可提供線上申請、若i-Phone手機有被阻擋視窗跳出,是否能在該局網站上提供排除資訊、代辦財所清單及蘆竹分局不好停車等。(詳見附錄二、調查結果附表-(續)附表27- P.附43)

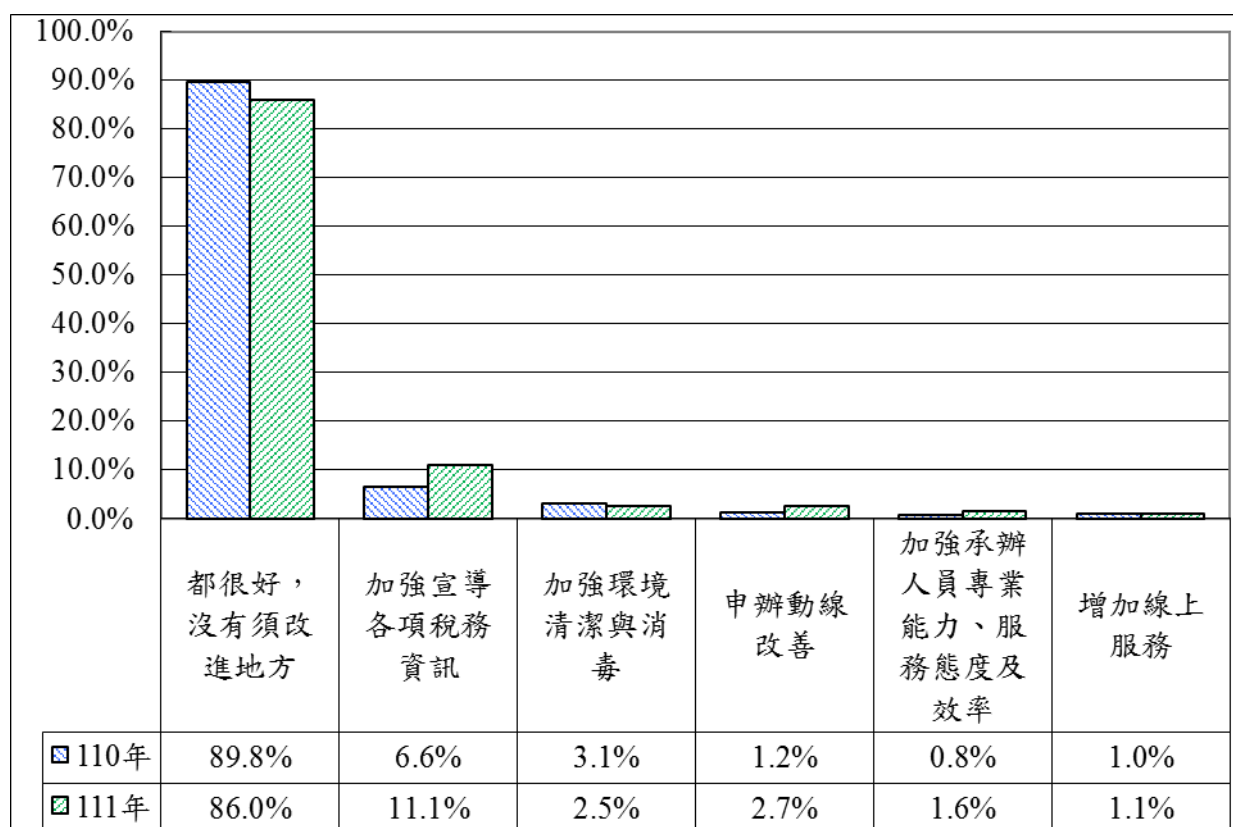


圖 5-2-9、110 年至 111 年受訪者提供地方稅務局參考改進之建議分佈圖

對地方稅務局的建議方面，如表 5-2-9 所示，按洽公地點分，到中壢或蘆竹分局洽公的受訪者表達要改進「加強宣導各項稅務資訊」的比例(各 21.1%、25.5%)略高於其他分局；到蘆竹分局洽公的受訪者表達要改進「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」的比例(各 6.4%、6.4%、5.5%)略高於其他分局；而到楊梅分局洽公的受訪者認為「都很好，沒有須改進地方」的比例(100.0%)略高於其他分局。

而 111 年調查結果，到總局及大溪分局洽公的受訪者認為「都很好，沒有須改進地方」的比例分別較去年增加 11.2%、30.0%。

表 5-2-9、110 年至 111 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		都很好， 沒有須 改進地方		加強宣導各 項稅務資訊		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	
	111 年	110 年	111 年	110 年	111 年	110 年	111 年	110 年	111 年	110 年	111 年	110 年	111 年	110 年
總局	102.5	104.8	94.4	83.2	4.1	10.5	2.7	6.1	0.4	1.3	0.4	1.5	0.4	2.3
中壢分局	107.3	99.7	73.9	99.5	21.1	0.3	2.3	.	5.2	.	2.9	.	1.8	.
楊梅分局	100.0	100.0	100.0	100.0	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
大溪分局	102.0	107.0	95.0	65.0	2.0	26.0	.	7.0	3.0	6.0	.	2.0	2.0	1.0
蘆竹分局	115.5	100.0	70.0	98.2	25.5	.	6.4	.	6.4	1.8	5.5	.	1.8	.
合 計	105.0	102.5	86.0	89.8	11.1	6.6	2.5	3.1	2.7	1.2	1.6	0.8	1.1	1.0

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110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1,179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「全國財產資料或所得清單查詢」(27.4%)、「房屋稅」(25.9%)、「使用牌照稅」(10.2%)、「地價稅」(9.8%)、「土地增值稅」(8.7%)，其餘項目的比例皆低於7%。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，前三項依序為「臨櫃」(53.0%)、「網路」(46.1%)、「宣導文宣」(28.3%)，其餘管道來源皆低於10%。表示透過「臨櫃」者居多。

由表 6-1(P.41)得知，與 110 年比較，111 年在洽公辦公環境、服務人員之服務禮儀與專業性與廉政措施等三大項服務措施無意見比例較去年高，傾向滿意的平均比例(分別為 97.53%、97.75%、91.7%)皆低於去年調查結果的平均比例(分別為 98.93%、99.45%、95.17%)。

至地方稅務局接洽業務時，對於洽公辦公環境、便民措施、服務人員的服務禮儀與專業性、廉政措施等方面的服務措施滿意度平均分數(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「服務禮儀與專業性」為最高(3.75 分)，其次為「洽公辦公環境」(3.73 分)、「便民措施」(3.60 分)、「廉政措施」(3.58 分)。若與 110 年調查結果相比，111 年在「洽公辦公環境」、「便民措施」、「服務禮儀與專

業性」、「廉政措施」等服務措施無意見比例均較 110 年略高，滿意度平均分數皆略低於去年的調查結果(各 3.78 分、3.61 分、3.79 分、3.66 分)；且 111 年整體滿意度(3.69 分)亦略低於去年整體滿意度(3.73 分)。

表 6-1、110 年至 111 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	
		111 年	110 年	111 年	110 年	111 年	110 年	111 年	110 年
洽公環境	辦公環境的整潔舒適明亮	98.0	99.0	2.0	0.9	.	0.1	3.75	3.80
	辦公環境標示指引的設計清楚	97.6	98.8	2.3	1.2	0.1	.	3.73	3.78
	申請案件的申辦流程及處理時限 標示情形	97.4	99.0	2.4	1.0	.	.	3.74	3.76
	提供服務設施	97.1	98.9	2.9	1.1	.	.	3.71	3.78
	平均	97.53	98.93			.	.	3.73	3.78
便民措施	對本局官網「全時智能客服 i 桃喜」	93.0	96.0	6.9	4.0	.	.	3.60	3.61
服務禮儀與專業性	承辦人員的專業能力、服務態度及 效率	97.7	99.4	2.2	0.6	.	.	3.74	3.78
	引導人員的服務態度	97.9	99.5	2.0	0.5	.	.	3.75	3.77
	承辦人員能一次完整告知應備文 件	97.6	99.4	2.2	0.6	.	.	3.74	3.78
	此次臨櫃申辦業務的滿意度	97.8	99.5	2.0	0.5	.	.	3.76	3.82
	平均	97.75	99.45			.	.	3.75	3.79
廉政措施	對地方稅務局推動清廉稅政宣導	91.8	94.9	8.1	5.0	.	0.1	3.58	3.64
	對地方稅務局目前設置免費廉政專 線、信箱	91.5	94.7	8.4	5.2	.	0.1	3.57	3.63
	對地方稅務局同仁在廉潔方面的 表現	91.8	95.9	8.0	4.1	.	.	3.59	3.70
	平均	91.7	95.17			.	.	3.58	3.66
整體平均		95.77	97.76			.	.	3.69	3.73



在今年的調查結果可以發現，對地方稅務局「洽公辦公環境」、「服務禮儀與專業性」、「廉政措施」等各項服務措施及整體滿意度評比方面，皆以總局的平均分數最高，且各項平均為 3.85 分~3.95 分之間。(參閱 P.35，表 5-2-7-1)

又今年便民措施新增「111 年 1 月 1 日起至六都地方稅捐機關或國稅局，臨櫃申請查詢被繼承人金融遺產，一併提供「遺產稅申報稅額試算」及「延期申報」服務」、「桃園市市民卡 APP 掃描稅單 QR-Code 或使用查繳稅功能，即可線上繳納桃園市使用牌照稅、房屋及地價稅款」、「本局官網提供「e 觸即發稅務通」申請補發桃園市地方稅繳款書、地價稅/房屋稅課稅明細及繳納證明、房屋稅稅籍證明」等三個問項，受訪者對三項服務措施表示知道的比例分別為 73.1%、77.5%、72.4%；而受訪者對三項服務措施表示會使用的比例則分別為 88.4%、89.1%、88.0%。(參閱 P.27，表 5-2-4-5 及表 5-2-4-6)

在剔除第一次來(或未答)的受訪者後，曾來地方稅務局辦理過地方稅業務者，有高達 91.5%認為地方稅務局的服務品質「有進步」(進步很多+稍有進步)。(參閱 P.37，表 5-2-8)

至於對地方稅務局的建議中，以複選答題率方式來看，高達 86.0%受訪者表示「都很好，沒有須改進地方」，而表達要改進者以「加強宣導各項稅務資訊」佔最多(約 11.1%)，其次為「申辦動線改善」(2.7%)。若以洽公地點來看，到中壢或蘆竹分局洽公的受訪者表達要改進「加強宣導各項稅務資訊」的比例(各 21.1%、25.5%)略高於其他分局；又到蘆竹分局洽公的受訪者表達要改進「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」的比例(各 6.4%、6.4%、5.5%)略高於其他分局。(參閱 P.39，表 5-2-9)



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五以上，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)加強檢視辦公環境和服務措施，增加民眾洽公便利性及舒適性

洽公環境及服務設施是民眾對地方稅務局第一印象，絕大多數（超過 97%）的洽公受訪者對地方稅務局的辦公環境表示「傾向滿意」（非常滿意+滿意）。總局、楊梅分局及大溪分局滿意度平均分數皆較去年略高，中壢分局及蘆竹分局滿意度平均分數均較去年略低，另至中壢或蘆竹分局洽公受訪者表達要改進「加強宣導各項稅務資訊」（各 21.1%、25.5%）；到蘆竹分局洽公的受訪者表達要改進「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」的比例（各 6.4%、6.4%、5.5%）略高於其他分局及民眾反映蘆竹分局不好停車。建議地方稅務局可依上述建議事項加強檢視辦公環境及服務措施，提供民眾便利且舒適的洽公環境。

(二)持續以多元管道加強宣導便民措施，提升民眾滿意度及知曉度

地方稅務局 111 年新增(①111 年 1 月 1 日起至六都地方稅捐機關或國稅局，臨櫃申請查詢被繼承人金融遺產，符合條件之遺產稅案件，一併提供「遺產稅申報稅額試算」及「延期申報」服務、②桃園市市民卡 APP 掃描稅單 QR-Code 或使用查繳稅功能(無須稅單，限桃園市市民)，即可線上繳納桃園市使用牌照稅、房屋及地價稅款、③本局官網提供「e 觸即發稅務通」，可使用已註冊健保卡或自然人憑證申請補發桃園市地方稅繳款書、地價稅/房屋稅課稅明細及繳納證明、房屋稅稅籍證明等)等問項之知曉度約在 72.4%~77.5%間，建議可利用多元便捷的宣傳管道及方式提高便民措施訊息普及程度，並鼓勵民眾多加使用這些便民措施，以節省民眾處理稅務耗費之成本，並進一步提升民眾滿意度。

(三)針對滿意度下降之單位加強教育訓練，以有效提升人員專業能力與服務態度

近兩年調查顯示受訪者對於桃園市政府地方稅務局總局及各分局在對於「承辦人員的專業能力、服務態度及效率」、「引導人員的服務態度」、「承辦人員能一次完整告知應備文件」、「此次臨櫃申辦業務的滿意度」等項之表現表示「傾向滿意」(非常滿意+滿意)的比例均高達97%以上，顯示承辦人員之專業知識素養、服務態度及工作效率等深獲民眾肯定。總局及楊梅分局滿意度平均分數較去年略高，中壢及蘆竹分局滿意度平均分數均較去年略低。為維持同仁專業效率及提升服務品質，建議地方稅務局定期辦理員工為民服務及專業能力教育訓練，多配置訓練員額予滿意度平均降低的分局人員，幫助第一線服務人員能即時應對各種臨櫃突發狀況，提升同仁解決問題能力及電話應答品質等，以提高民眾滿意度。

(四)廉政措施深獲民眾支持，請持續推動廉政宣導

依據今年的調查結果，在地方稅務局各項廉政措施方面，對「推動清廉稅政宣導」、「目前設置免費廉政專線、信箱」、「同仁在廉潔方面的表現」等表示「傾向滿意」的比例均達 91 %以上。民眾對桃園市政府地方稅務局各項廉政措施方面之滿意度表現有很高的評價，為維持良好廉政品質，建請持續推動廉政宣導強化民眾的支持度。

(五)針對民眾建議持續精進服務措施，以提升服務品質

本次調查，民眾建議增加線上服務或便民措施如：不用讀卡就能線上申請、官網線上申辦需填寫太多資料欄位太多應簡潔、臨櫃申請財產所得件數很多，是否可提供線上申請、若 i-Phone 手機有被阻擋視窗跳出，是否能在該局網站上提供排除資訊、代辦財所清單等意見。

民眾使用網路服務比例日增，建議持續精進線上服務，也持續檢視現行服務措施、流程及蒐集民眾回饋意見等，善用資訊科技如 RPA(機器人流程自動化)進行改善及創新，提供更切合民眾需求的便民措施，提昇服務品質。

附錄

附錄一、調查問卷

桃園市政府地方稅務局 111 年為民服務與施政滿意度調查問卷

親愛的民眾，您好！

為了瞭解您對於本局服務需求及服務的意見，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，更感謝您的協助與支持！

桃園市政府地方稅務局 敬啟

一、請問您今日來到地方稅務局，最主要辦理的項目是什麼？(單選)

- ☐ (1) 全國財產資料或所得清單查詢 ☐ (2) 房屋稅 ☐ (3) 地價稅
☐ (4) 使用牌照稅 ☐ (5) 印花稅 ☐ (6) 土地增值稅 ☐ (7) 娛樂稅
☐ (8) 契稅 ☐ (9) 其他(請說明_____)

二、請問您從何種管道知道地方稅相關稅務資訊？(複選)

- ☐ (1) 宣導文宣 ☐ (2) 網路 ☐ (3) 臨櫃 ☐ (4) 電視
☐ (5) 報章雜誌 ☐ (6) 其他(請說明_____)

三、洽公辦公環境方面

請問您至地方稅務局接洽業務時，對於辦公環境的滿意度：(以圈選數字表示) (單選)

相關服務措施與項目	非常滿意	滿意	無意見	不滿意	非常不滿意
(1) 辦公環境的整潔舒適明亮(如：環境衛生、採光)	4	3	2	1	0
(2) 辦公環境標示指引(申辦動線)的設計清楚	4	3	2	1	0
(3) 申請案件的申辦流程及處理時限標示情形	4	3	2	1	0
(4) 提供服務設施(如：因防疫需求服務櫃檯設置透明隔板、民眾休息區、意見箱、無障礙設施、哺集乳室及停車場……等)	4	3	2	1	0
(5) 總局提供「雲端取號即時查」叫號系統，可「線上預先取號」及「查詢目前叫號進度」，如至現場可「揮手感應取號」。(僅供總局民眾填寫)	4	3	2	1	0

四、便民措施方面

請問您對於地方稅務局便民措施滿意度及服務措施知曉度：(以圈選數字、打勾表示) (單選)

便民措施	非常滿意	滿意	無意見	不滿意	非常不滿意
(1) 對本局官網「全時智能客服 i 桃喜」(視訊及智能客服)	4	3	2	1	0
(2) 111 年 1 月 1 日起至六都地方稅捐機關或國稅局，臨櫃申請查詢被繼承人金融遺產，符合條件之遺產稅案件，一併提供「遺產稅申報稅額試算」及「延期申報」服務，您是否知道本項服務？	☐ 1 知道 ☐ 2 不知道 如有需要，是否會使用此服務？ ☐ 1 會 ☐ 2 不會(理由：_____)				



(3)桃園市市民卡APP掃描稅單QR-Code或使用查繳稅功能(無須稅單,限桃園市市民),即可線上繳納桃園市使用牌照稅、房屋及地價稅款,您是否知道本項服務?	☐ 1 知道 ☐ 2 不知道 如有需要,是否會使用此服務? ☐ 1 會 ☐ 2 不會(理由: _____)
(4)本局官網提供「e 觸即發稅務通」,可使用已註冊健保卡或自然人憑證申請補發桃園市地方稅繳款書、地價稅/房屋稅課稅明細及繳納證明、房屋稅稅籍證明,您是否知道本項服務?	☐ 1 知道 ☐ 2 不知道 如有需要,是否會使用此服務? ☐ 1 會 ☐ 2 不會(理由: _____)  e 觸即發稅務通

五、服務禮儀與專業性方面

請問您至地方稅務局接洽業務時,對於服務人員及臨櫃申辦業務的滿意度:(以圈選數字表示)(單選)

相關服務項目	非常滿意	滿意	無意見	不滿意	非常不滿意
(1)承辦人員的專業能力、服務態度及效率	4	3	2	1	0
(2)引導人員的服務態度	4	3	2	1	0
(3)承辦人員能一次完整告知應備文件	4	3	2	1	0
(4)此次臨櫃申辦業務的滿意度	4	3	2	1	0

六、廉政措施方面

請問您對於地方稅務局廉政措施的滿意度:(以圈選數字表示)(單選)

廉政措施	非常滿意	滿意	無意見	不滿意	非常不滿意
(1)對地方稅務局推動清廉稅政宣導	4	3	2	1	0
(2)對地方稅務局目前設置免費廉政專線、信箱	4	3	2	1	0
(3)對地方稅務局同仁在廉潔方面的表現	4	3	2	1	0

七、(第一次來本局,免填此題)(單選)

若您曾來本局辦理過地方稅業務,與今日的服務相比,您覺得服務品質?

☐ (1)進步很多 ☐ (2)稍有進步 ☐ (3)持平 ☐ (4)稍有退步 ☐ (5)退步很多(建議:_____)

八、請問您有何寶貴建議,可提供地方稅務局參考改進?(可複選)

☐ (1)都很好,沒有須改進地方 ☐ (2)加強宣導各項稅務資訊 ☐ (3)加強環境清潔與消毒
☐ (4)申辦動線改善 ☐ (5)加強承辦人員專業能力、服務態度及效率
☐ (6)增加線上服務(例如: _____)

其他具體改善建議:_____

九、請問您的性別:☐ (1)男 ☐ (2)女 ☐ (3)其他

十、請問您的年齡:☐ (1)20歲以下 ☐ (2)20~29歲 ☐ (3)30~39歲
☐ (4)40~49歲 ☐ (5)50~59歲 ☐ (6)60歲(含)以上

十一、請問您的最高學歷:☐ (1)國中(含)以下 ☐ (2)高中(職)
☐ (3)大學、專科 ☐ (4)研究所(含)以上

十二、請問您的職業:☐ (1)軍、公、教 ☐ (2)工商企業負責人 ☐ (3)民營企業受雇者(上班族)
☐ (4)農、林、漁、牧 ☐ (5)會計師、代客記帳業、地政士等專業代理人
☐ (6)其他專業人員(如:醫務人員、律師、作家、演員等)
☐ (7)自由業 ☐ (8)家管 ☐ (9)學生
☐ (10)無業/退休 ☐ (11)其他(請說明:_____)

十三、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

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		使用牌照稅	
	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%
合 計	1179	100.0	323	27.4	305	25.9	116	9.8	120	10.2
性別：										
未答	2	100.0	1	50.0	.	.	.	.	1	50.0
男	547	100.0	155	28.3	124	22.7	51	9.3	61	11.2
女	628	100.0	167	26.6	179	28.5	65	10.4	58	9.2
其他	2	100.0	.	.	2	100.0	.	.	.	.
年齡：										
未答	2	100.0	1	50.0	.	.	.	.	1	50.0
20 歲以下	11	100.0	3	27.3	2	18.2	2	18.2	2	18.2
20~29 歲	115	100.0	41	35.7	24	20.9	7	6.1	5	4.3
30~39 歲	380	100.0	91	23.9	84	22.1	40	10.5	37	9.7
40~49 歲	262	100.0	74	28.2	68	26.0	22	8.4	32	12.2
50~59 歲	225	100.0	72	32.0	55	24.4	22	9.8	30	13.3
60 歲(含)以上	184	100.0	41	22.3	72	39.1	23	12.5	13	7.1
學歷：										
未答	7	100.0	1	14.3	2	28.6	2	28.6	1	14.3
國中及以下	58	100.0	13	22.4	21	36.2	10	17.2	7	12.1
高中/職	282	100.0	98	34.8	78	27.7	29	10.3	24	8.5
大學、專科	757	100.0	199	26.3	183	24.2	66	8.7	75	9.9
研究所及以上	75	100.0	12	16.0	21	28.0	9	12.0	13	17.3
職業：										
未答	2	100.0	.	.	.	.	1	50.0	1	50.0
軍、公、教	115	100.0	31	27.0	28	24.3	8	7.0	14	12.2
工商企業負責人	64	100.0	16	25.0	16	25.0	7	10.9	6	9.4
民營企業受雇者	299	100.0	94	31.4	78	26.1	29	9.7	26	8.7
農、林、漁、牧	52	100.0	14	26.9	9	17.3	6	11.5	10	19.2
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	141	100.0	42	29.8	24	17.0	6	4.3	8	5.7
其他專業人員	65	100.0	20	30.8	15	23.1	9	13.8	7	10.8
自由業	200	100.0	53	26.5	50	25.0	20	10.0	20	10.0
家管	143	100.0	31	21.7	51	35.7	15	10.5	16	11.2
學生	5	100.0	2	40.0	1	20.0	.	.	1	20.0
無業/退休	71	100.0	12	16.9	27	38.0	14	19.7	9	12.7
其他	22	100.0	8	36.4	6	27.3	1	4.5	2	9.1
稅務局：										
楊梅分局	100	100.0	34	34.0	16	16.0	9	9.0	17	17.0
總局	486	100.0	135	27.8	98	20.2	39	8.0	44	9.1
中壢分局	383	100.0	101	26.4	136	35.5	46	12.0	33	8.6
大溪分局	100	100.0	30	30.0	16	16.0	12	12.0	10	10.0
蘆竹分局	110	100.0	23	20.9	39	35.5	10	9.1	16	14.5

附表 1(續 1)、今日來到地方稅務局，最主要辦理的項目是什麼？

	印花稅		土地增值稅		娛樂稅		契稅		其他	
	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%
合 計	66	5.6	102	8.7	40	3.4	30	2.5	77	6.5
性別：										
未答	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
男	35	6.4	58	10.6	30	5.5	16	2.9	17	3.1
女	31	4.9	44	7.0	10	1.6	14	2.2	60	9.6
其他	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
年齡：										
未答	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
20 歲以下	1	9.1	1	9.1	.	.	.	.	.	.
20~29 歲	7	6.1	11	9.6	7	6.1	5	4.3	8	7.0
30~39 歲	36	9.5	44	11.6	23	6.1	12	3.2	13	3.4
40~49 歲	12	4.6	17	6.5	8	3.1	6	2.3	23	8.8
50~59 歲	8	3.6	21	9.3	2	0.9	2	0.9	13	5.8
60 歲(含)以上	2	1.1	8	4.3	.	.	5	2.7	20	10.9
學歷：										
未答	.	.	.	.	.	.	.	.	1	14.3
國中及以下	1	1.7	3	5.2	.	.	.	.	3	5.2
高中/職	7	2.5	20	7.1	6	2.1	6	2.1	14	5.0
大學、專科	51	6.7	74	9.8	32	4.2	21	2.8	56	7.4
研究所及以上	7	9.3	5	6.7	2	2.7	3	4.0	3	4.0
職業：										
未答	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
軍、公、教	6	5.2	14	12.2	4	3.5	4	3.5	6	5.2
工商企業負責人	5	7.8	4	6.3	4	6.3	3	4.7	3	4.7
民營企業受雇者	18	6.0	25	8.4	16	5.4	5	1.7	8	2.7
農、林、漁、牧	3	5.8	6	11.5	2	3.8	1	1.9	1	1.9
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	10	7.1	18	12.8	3	2.1	4	2.8	26	18.4
其他專業人員	5	7.7	5	7.7	2	3.1	.	.	2	3.1
自由業	13	6.5	15	7.5	8	4.0	4	2.0	17	8.5
家管	5	3.5	10	7.0	1	0.7	5	3.5	9	6.3
學生	.	.	.	.	.	.	1	20.0	.	.
無業/退休	1	1.4	4	5.6	.	.	2	2.8	2	2.8
其他	.	.	1	4.5	.	.	1	4.5	3	13.6
稅務局：										
楊梅分局	4	4.0	7	7.0	6	6.0	2	2.0	5	5.0
總局	47	9.7	52	10.7	30	6.2	9	1.9	32	6.6
中壢分局	9	2.3	20	5.2	1	0.3	12	3.1	25	6.5
大溪分局	5	5.0	18	18.0	3	3.0	5	5.0	1	1.0
蘆竹分局	1	0.9	5	4.5	.	.	2	1.8	14	12.7



附表 1(續 2)、今日來到地方稅務局，最主要辦理的其它項目？

流水碼	分局	答	項
0032	大溪	申請稅單	
0111	蘆竹	營業稅	
0113	蘆竹	全國財產資料或所得清單查詢、印花稅	
0120	蘆竹	全國財產資料或所得清單查詢、房屋稅	
0126	蘆竹	辦免收據	
0139	蘆竹	房屋稅、契稅	
0140	蘆竹	房屋稅、土地增值稅	
0141	蘆竹	全國財產資料或所得清單查詢、使用牌照稅	
0146	蘆竹	房屋稅、地價稅	
0173	蘆竹	全國財產資料或所得清單查詢、房屋稅	
0176	蘆竹	全國財產資料或所得清單查詢、使用牌照稅	
0188	蘆竹	房屋稅、地價稅	
0193	蘆竹	全國財產資料或所得清單查詢、使用牌照稅	
0209	蘆竹	土地增值稅、契稅	
0210	蘆竹	房屋稅、地價稅	
0223	總局	全國財產資料或所得清單查詢、房屋稅、土地增值稅	
0241	總局	稅籍證明	
0243	總局	財產清冊	
0265	總局	稅籍證明	
0266	總局	全國財產資料或所得清單查詢、房屋稅	
0267	總局	全國財產資料或所得清單查詢、房屋稅	
0275	總局	房屋稅、土地增值稅	
0283	總局	更改房屋稅繳款方式	
0285	總局	房屋稅、地價稅	
0287	總局	房屋稅、土地增值稅	
0289	總局	查欠	
0294	總局	稅籍證明申請	
0297	總局	完稅查欠	
0298	總局	查欠(繼承)	
0303	總局	房屋稅籍證明	
0304	總局	稅籍證明	
0306	總局	稅籍證明申請	
0309	總局	房屋稅、地價稅	
0311	總局	稅籍證明	
0322	總局	查欠	
0323	總局	查詢是否使用過增值稅自用	
0336	總局	全國財產資料或所得清單查詢、房屋稅	
0339	總局	土地增值稅、契稅	
0342	總局	地價稅、土地增值稅	
0343	總局	房屋稅、地價稅、印花稅	
0351	總局	全國財產資料或所得清單查詢、房屋稅、土地增值稅	
0352	總局	申請稅籍證明	
0355	總局	稅籍證明	
0480	總局	地價稅、印花稅	
0617	總局	印花稅、土地增值稅	
0666	總局	印花稅、土地增值稅、娛樂稅	
0707	楊梅	房屋稅、使用牌照稅	
0740	楊梅	土地增值稅、契稅	
0748	楊梅	土地增值稅、契稅	
0784	楊梅	土地增值稅、契稅	
0793	楊梅	土地增值稅、契稅	
0796	中壢	稅籍證明	
0799	中壢	稅籍證明	
0837	中壢	稅籍證明	
0851	中壢	稅籍證明	
0859	中壢	房屋稅、土地增值稅	
0921	中壢	遺產稅	
0927	中壢	稅籍證明	
0929	中壢	房屋稅、地價稅	
0932	中壢	土地增值稅、契稅	
0942	中壢	繼承	
0963	中壢	陪同	
0981	中壢	查欠	
0992	中壢	完稅	
1007	中壢	遺產繼承事宜	
1053	中壢	稅籍證明	
1063	中壢	使用牌照稅、印花稅	
1067	中壢	繼承	
1122	中壢	查欠	
1128	中壢	外縣市查欠	
1166	中壢	請稅籍	

附表 2、從何種管道知道地方稅相關稅務資訊？(可複選)

	樣本數		答題數		宣導文宣		網路		臨櫃		電視		報章雜誌		其他	
	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%
合 計	1179	100.0	1657	140.5	334	28.3	543	46.1	625	53.0	97	8.2	24	2.0	34	2.9
性別：																
未答	2	100.0	2	100.0	.	.	1	50.0	1	50.0	.	.	.	.	.	.
男	547	100.0	798	145.9	145	26.5	268	49.0	316	57.8	49	9.0	9	1.6	11	2.0
女	628	100.0	854	136.0	189	30.1	273	43.5	308	49.0	48	7.6	15	2.4	21	3.3
其他	2	100.0	3	150.0	.	.	1	50.0	.	.	.	.	.	.	2	100.0
年齡：																
未答	2	100.0	3	150.0	.	.	2	100.0	1	50.0	.	.	.	.	.	.
20 歲以下	11	100.0	16	145.5	2	18.2	9	81.8	4	36.4	.	.	1	9.1	.	.
20~29 歲	115	100.0	155	134.8	29	25.2	58	50.4	55	47.8	6	5.2	2	1.7	5	4.3
30~39 歲	380	100.0	578	152.1	95	25.0	199	52.4	234	61.6	35	9.2	8	2.1	7	1.8
40~49 歲	262	100.0	367	140.1	74	28.2	129	49.2	132	50.4	19	7.3	6	2.3	7	2.7
50~59 歲	225	100.0	294	130.7	70	31.1	89	39.6	110	48.9	18	8.0	3	1.3	4	1.8
60 歲(含)以上	184	100.0	244	132.6	64	34.8	57	31.0	89	48.4	19	10.3	4	2.2	11	6.0
學歷：																
未答	7	100.0	7	100.0	2	28.6	2	28.6	3	42.9	.	.	.	.	.	.
國中及以下	58	100.0	72	124.1	13	22.4	16	27.6	29	50.0	9	15.5	.	.	5	8.6
高中/職	282	100.0	368	130.5	74	26.2	113	40.1	151	53.5	21	7.4	4	1.4	5	1.8
大學、專科	757	100.0	1108	146.4	230	30.4	381	50.3	405	53.5	57	7.5	14	1.8	21	2.8
研究所及以上	75	100.0	102	136.0	15	20.0	31	41.3	37	49.3	10	13.3	6	8.0	3	4.0
職業：																
未答	2	100.0	2	100.0	1	50.0	1	50.0	.	.	.	.	.	.	.	.
軍、公、教	115	100.0	150	130.4	32	27.8	59	51.3	51	44.3	5	4.3	.	.	3	2.6
工商企業負責人	64	100.0	88	137.5	17	26.6	31	48.4	34	53.1	4	6.3	1	1.6	1	1.6
民營企業受雇者	299	100.0	439	146.8	70	23.4	151	50.5	188	62.9	19	6.4	3	1.0	8	2.7
農、林、漁、牧	52	100.0	80	153.8	19	36.5	24	46.2	32	61.5	5	9.6	.	.	.	.
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	141	100.0	210	148.9	41	29.1	75	53.2	76	53.9	10	7.1	1	0.7	7	5.0
其他專業人員	65	100.0	94	144.6	21	32.3	24	36.9	41	63.1	4	6.2	4	6.2	.	.
自由業	200	100.0	286	143.0	57	28.5	91	45.5	104	52.0	19	9.5	7	3.5	8	4.0
家管	143	100.0	191	133.6	53	37.1	51	35.7	58	40.6	18	12.6	7	4.9	4	2.8
學生	5	100.0	8	160.0	2	40.0	3	60.0	2	40.0	.	.	1	20.0	.	.
無業/退休	71	100.0	82	115.5	17	23.9	24	33.8	27	38.0	11	15.5	.	.	3	4.2
其他	22	100.0	27	122.7	4	18.2	9	40.9	12	54.5	2	9.1	.	.	.	.
最主要辦理的項目：																
全國財產資料或所得清單查詢	323	100.0	460	142.4	113	35.0	162	50.2	165	51.1	14	4.3	2	0.6	4	1.2
房屋稅	305	100.0	398	130.5	68	22.3	137	44.9	142	46.6	25	8.2	8	2.6	18	5.9
地價稅	116	100.0	169	145.7	32	27.6	51	44.0	58	50.0	17	14.7	7	6.0	4	3.4
使用牌照稅	120	100.0	169	140.8	36	30.0	48	40.0	67	55.8	12	10.0	4	3.3	2	1.7
印花稅	66	100.0	99	150.0	24	36.4	26	39.4	43	65.2	5	7.6	1	1.5	.	.
土地增值稅	102	100.0	142	139.2	20	19.6	52	51.0	64	62.7	6	5.9	.	.	.	.
娛樂稅	40	100.0	61	152.5	4	10.0	19	47.5	31	77.5	7	17.5	.	.	.	.
契稅	30	100.0	45	150.0	10	33.3	18	60.0	14	46.7	3	10.0	.	.	.	.
其他	77	100.0	114	148.1	27	35.1	30	39.0	41	53.2	8	10.4	2	2.6	6	7.8
稅務局：																
楊梅分局	100	100.0	182	182.0	40	40.0	62	62.0	74	74.0	3	3.0	2	2.0	1	1.0
總局	486	100.0	730	150.2	127	26.1	241	49.6	295	60.7	57	11.7	6	1.2	4	0.8
中壢分局	383	100.0	469	122.5	110	28.7	136	35.5	167	43.6	21	5.5	11	2.9	24	6.3
大溪分局	100	100.0	130	130.0	27	27.0	53	53.0	46	46.0	4	4.0	.	.	.	.
蘆竹分局	110	100.0	146	132.7	30	27.3	51	46.4	43	39.1	12	10.9	5	4.5	5	4.5



(續)附表 2、從其它何種管道知道地方稅相關稅務資訊？

流水碼	分局	答 項
0105	蘆竹	朋友
0109	蘆竹	通知書
0145	蘆竹	朋友
0151	蘆竹	通知書
0249	總局	業務需要
0289	總局	工作
0617	總局	朋友
0748	楊梅	估算稅捐
0850	中壢	電話
0871	中壢	打電話詢問
0881	中壢	有來過
0894	中壢	工作用
0984	中壢	稅單信封
1084	中壢	代書
1099	中壢	朋友
1112	中壢	國稅局
1130	中壢	會計師

一、洽公辦公環境方面

附表 3、至地方稅務局接洽業務時，對於「辦公環境的整潔舒適明亮」之滿意度？

	合 計		無意見		滿意		非常滿意		aa3_1	
	人	%	人	%	人	%	人	%	平均數	標準差
合 計	1179	100.0	23	2.0	250	21.2	906	76.8	3.75	0.48
性別：										
未答	2	100.0	.	.	1	50.0	1	50.0	3.50	0.71
男	547	100.0	8	1.5	87	15.9	452	82.6	3.81	0.43
女	628	100.0	15	2.4	162	25.8	451	71.8	3.69	0.51
其他	2	100.0	.	.	.	.	2	100.0	4.00	0.00
年齡：										
未答	2	100.0	.	.	1	50.0	1	50.0	3.50	0.71
20 歲以下	11	100.0	2	18.2	.	.	9	81.8	3.64	0.81
20~29 歲	115	100.0	4	3.5	19	16.5	92	80.0	3.77	0.50
30~39 歲	380	100.0	3	0.8	39	10.3	338	88.9	3.88	0.35
40~49 歲	262	100.0	6	2.3	59	22.5	197	75.2	3.73	0.49
50~59 歲	225	100.0	7	3.1	74	32.9	144	64.0	3.61	0.55
60 歲(含)以上	184	100.0	1	0.5	58	31.5	125	67.9	3.67	0.48
學歷：										
未答	7	100.0	1	14.3	4	57.1	2	28.6	3.14	0.69
國中及以下	58	100.0	.	.	17	29.3	41	70.7	3.71	0.46
高中/職	282	100.0	5	1.8	85	30.1	192	68.1	3.66	0.51
大學、專科	757	100.0	11	1.5	139	18.4	607	80.2	3.79	0.44
研究所及以上	75	100.0	6	8.0	5	6.7	64	85.3	3.77	0.58
職業：										
未答	2	100.0	.	.	1	50.0	1	50.0	3.50	0.71
軍、公、教	115	100.0	4	3.5	17	14.8	94	81.7	3.78	0.49
工商企業負責人	64	100.0	1	1.6	11	17.2	52	81.3	3.80	0.44
民營企業受雇者	299	100.0	1	0.3	51	17.1	247	82.6	3.82	0.39
農、林、漁、牧	52	100.0	2	3.8	8	15.4	42	80.8	3.77	0.51
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	141	100.0	6	4.3	32	22.7	103	73.0	3.69	0.55
其他專業人員	65	100.0	4	6.2	9	13.8	52	80.0	3.74	0.57
自由業	200	100.0	2	1.0	52	26.0	146	73.0	3.72	0.47
家管	143	100.0	2	1.4	47	32.9	94	65.7	3.64	0.51
學生	5	100.0	1	20.0	.	.	4	80.0	3.60	0.89
無業/退休	71	100.0	.	.	17	23.9	54	76.1	3.76	0.43
其他	22	100.0	.	.	5	22.7	17	77.3	3.77	0.43
最主要辦理的項目：										
全國財產資料或所得清單查詢	323	100.0	2	0.6	75	23.2	246	76.2	3.76	0.44
房屋稅	305	100.0	4	1.3	65	21.3	236	77.4	3.76	0.46
地價稅	116	100.0	5	4.3	31	26.7	80	69.0	3.65	0.56
使用牌照稅	120	100.0	2	1.7	24	20.0	94	78.3	3.77	0.46
印花稅	66	100.0	3	4.5	7	10.6	56	84.8	3.80	0.50
土地增值稅	102	100.0	5	4.9	13	12.7	84	82.4	3.77	0.52
娛樂稅	40	100.0	1	2.5	3	7.5	36	90.0	3.88	0.40
契稅	30	100.0	1	3.3	7	23.3	22	73.3	3.70	0.53
其他	77	100.0	.	.	25	32.5	52	67.5	3.68	0.47
稅務局：										
楊梅分局	100	100.0	1	1.0	33	33.0	66	66.0	3.65	0.50
總局	486	100.0	.	.	31	6.4	455	93.6	3.94	0.24
中壢分局	383	100.0	17	4.4	105	27.4	261	68.1	3.64	0.57
大溪分局	100	100.0	2	2.0	37	37.0	61	61.0	3.59	0.53
蘆竹分局	110	100.0	3	2.7	44	40.0	63	57.3	3.55	0.55

附表 4、至地方稅務局接洽業務時，對於「辦公環境標示指引(申辦動線)的設計清楚」之滿意度？

	合 計		不滿意		無意見		滿意		非常滿意		aa3_2	
	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%	平均數	標準差
合 計	1179	100.0	1	0.1	27	2.3	256	21.7	895	75.9	3.73	0.50
性別：												
未答	2	100.0	.	.	.	.	1	50.0	1	50.0	3.50	0.71
男	547	100.0	.	.	11	2.0	93	17.0	443	81.0	3.79	0.45
女	628	100.0	1	0.2	15	2.4	162	25.8	450	71.7	3.69	0.52
其他	2	100.0	.	.	1	50.0	.	.	1	50.0	3.00	1.41
年齡：												
未答	2	100.0	.	.	.	.	1	50.0	1	50.0	3.50	0.71
20 歲以下	11	100.0	.	.	2	18.2	.	.	9	81.8	3.64	0.81
20~29 歲	115	100.0	.	.	6	5.2	23	20.0	86	74.8	3.70	0.56
30~39 歲	380	100.0	.	.	5	1.3	43	11.3	332	87.4	3.86	0.38
40~49 歲	262	100.0	1	0.4	5	1.9	64	24.4	192	73.3	3.71	0.52
50~59 歲	225	100.0	.	.	7	3.1	69	30.7	149	66.2	3.63	0.54
60 歲(含)以上	184	100.0	.	.	2	1.1	56	30.4	126	68.5	3.67	0.49
學歷：												
未答	7	100.0	.	.	1	14.3	5	71.4	1	14.3	3.00	0.58
國中及以下	58	100.0	.	.	.	.	15	25.9	43	74.1	3.74	0.44
高中/職	282	100.0	.	.	6	2.1	82	29.1	194	68.8	3.67	0.52
大學、專科	757	100.0	1	0.1	13	1.7	147	19.4	596	78.7	3.77	0.47
研究所及以上	75	100.0	.	.	7	9.3	7	9.3	61	81.3	3.72	0.63
職業：												
未答	2	100.0	.	.	.	.	1	50.0	1	50.0	3.50	0.71
軍、公、教	115	100.0	.	.	4	3.5	21	18.3	90	78.3	3.75	0.51
工商企業負責人	64	100.0	.	.	1	1.6	14	21.9	49	76.6	3.75	0.47
民營企業受雇者	299	100.0	.	.	.	.	58	19.4	241	80.6	3.81	0.40
農、林、漁、牧	52	100.0	.	.	3	5.8	7	13.5	42	80.8	3.75	0.56
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	141	100.0	.	.	8	5.7	32	22.7	101	71.6	3.66	0.58
其他專業人員	65	100.0	.	.	4	6.2	11	16.9	50	76.9	3.71	0.58
自由業	200	100.0	1	0.5	3	1.5	48	24.0	148	74.0	3.72	0.51
家管	143	100.0	.	.	3	2.1	44	30.8	96	67.1	3.65	0.52
學生	5	100.0	.	.	1	20.0	.	.	4	80.0	3.60	0.89
無業/退休	71	100.0	.	.	.	.	16	22.5	55	77.5	3.77	0.42
其他	22	100.0	.	.	.	.	4	18.2	18	81.8	3.82	0.39
最主要辦理的項目：												
全國財產資料或所得清單查詢	323	100.0	.	.	4	1.2	73	22.6	246	76.2	3.75	0.46
房屋稅	305	100.0	.	.	5	1.6	68	22.3	232	76.1	3.74	0.47
地價稅	116	100.0	.	.	6	5.2	29	25.0	81	69.8	3.65	0.58
使用牌照稅	120	100.0	.	.	2	1.7	29	24.2	89	74.2	3.73	0.48
印花稅	66	100.0	.	.	3	4.5	8	12.1	55	83.3	3.79	0.51
土地增值稅	102	100.0	.	.	5	4.9	12	11.8	85	83.3	3.78	0.52
娛樂稅	40	100.0	.	.	1	2.5	5	12.5	34	85.0	3.83	0.45
契稅	30	100.0	.	.	1	3.3	5	16.7	24	80.0	3.77	0.50
其他	77	100.0	1	1.3	.	.	27	35.1	49	63.6	3.61	0.57
稅務局：												
楊梅分局	100	100.0	.	.	2	2.0	36	36.0	62	62.0	3.60	0.53
總局	486	100.0	.	.	1	0.2	32	6.6	453	93.2	3.93	0.26
中壢分局	383	100.0	.	.	18	4.7	105	27.4	260	67.9	3.63	0.57
大溪分局	100	100.0	.	.	2	2.0	38	38.0	60	60.0	3.58	0.54
蘆竹分局	110	100.0	1	0.9	4	3.6	45	40.9	60	54.5	3.49	0.62

附表 5、至地方稅務局接洽業務時，對於「申請案件的申辦流程及處理時限標示情形」之滿意度？

	合 計		未答		無意見		滿意		非常滿意		aa3_3	
	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%	平均數	標準差
合 計	1179	100.0	3	0.2	28	2.4	246	20.9	902	76.5	3.74	0.49
性別：												
未答	2	100.0	.	.	.	.	1	50.0	1	50.0	3.50	0.71
男	547	100.0	2	0.4	11	2.0	87	15.9	447	81.7	3.80	0.45
女	628	100.0	1	0.2	17	2.7	157	25.0	453	72.1	3.70	0.52
其他	2	100.0	.	.	.	.	1	50.0	1	50.0	3.50	0.71
年齡：												
未答	2	100.0	.	.	.	.	1	50.0	1	50.0	3.50	0.71
20 歲以下	11	100.0	.	.	2	18.2	.	.	9	81.8	3.64	0.81
20~29 歲	115	100.0	.	.	5	4.3	22	19.1	88	76.5	3.72	0.54
30~39 歲	380	100.0	.	.	3	0.8	40	10.5	337	88.7	3.88	0.35
40~49 歲	262	100.0	1	0.4	7	2.7	58	22.1	196	74.8	3.72	0.50
50~59 歲	225	100.0	1	0.4	8	3.6	69	30.7	147	65.3	3.62	0.56
60 歲(含)以上	184	100.0	1	0.5	3	1.6	56	30.4	124	67.4	3.66	0.51
學歷：												
未答	7	100.0	.	.	1	14.3	4	57.1	2	28.6	3.14	0.69
國中及以下	58	100.0	.	.	1	1.7	14	24.1	43	74.1	3.72	0.49
高中/職	282	100.0	1	0.4	7	2.5	81	28.7	193	68.4	3.66	0.52
大學、專科	757	100.0	2	0.3	13	1.7	143	18.9	599	79.1	3.78	0.46
研究所及以上	75	100.0	.	.	6	8.0	4	5.3	65	86.7	3.79	0.58
職業：												
未答	2	100.0	.	.	.	.	1	50.0	1	50.0	3.50	0.71
軍、公、教	115	100.0	.	.	4	3.5	22	19.1	89	77.4	3.74	0.51
工商企業負責人	64	100.0	.	.	1	1.6	12	18.8	51	79.7	3.78	0.45
民營企業受雇者	299	100.0	2	0.7	.	.	53	17.7	244	81.6	3.82	0.38
農、林、漁、牧	52	100.0	.	.	2	3.8	10	19.2	40	76.9	3.73	0.53
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	141	100.0	.	.	6	4.3	29	20.6	106	75.2	3.71	0.54
其他專業人員	65	100.0	.	.	5	7.7	10	15.4	50	76.9	3.69	0.61
自由業	200	100.0	1	0.5	5	2.5	43	21.5	151	75.5	3.73	0.50
家管	143	100.0	.	.	4	2.8	45	31.5	94	65.7	3.63	0.54
學生	5	100.0	.	.	1	20.0	.	.	4	80.0	3.60	0.89
無業/退休	71	100.0	.	.	.	.	16	22.5	55	77.5	3.77	0.42
其他	22	100.0	.	.	.	.	5	22.7	17	77.3	3.77	0.43
最主要辦理的項目：												
全國財產資料或所得清單查詢	323	100.0	1	0.3	3	0.9	68	21.1	251	77.7	3.77	0.44
房屋稅	305	100.0	.	.	6	2.0	69	22.6	230	75.4	3.73	0.48
地價稅	116	100.0	.	.	7	6.0	31	26.7	78	67.2	3.61	0.60
使用牌照稅	120	100.0	.	.	2	1.7	24	20.0	94	78.3	3.77	0.46
印花稅	66	100.0	.	.	3	4.5	5	7.6	58	87.9	3.83	0.48
土地增值稅	102	100.0	2	2.0	4	3.9	12	11.8	84	82.4	3.80	0.49
娛樂稅	40	100.0	.	.	1	2.5	5	12.5	34	85.0	3.83	0.45
契稅	30	100.0	.	.	1	3.3	5	16.7	24	80.0	3.77	0.50
其他	77	100.0	.	.	1	1.3	27	35.1	49	63.6	3.62	0.51
稅務局：												
楊梅分局	100	100.0	.	.	2	2.0	31	31.0	67	67.0	3.65	0.52
總局	486	100.0	.	.	.	.	31	6.4	455	93.6	3.94	0.24
中壢分局	383	100.0	1	0.3	19	5.0	109	28.5	254	66.3	3.62	0.58
大溪分局	100	100.0	2	2.0	2	2.0	35	35.0	61	61.0	3.60	0.53
蘆竹分局	110	100.0	.	.	5	4.5	40	36.4	65	59.1	3.55	0.58

附表 6、至地方稅務局接洽業務時，對於「提供服務設施」之滿意度？

	合 計		無意見		滿 意		非常滿意		aa3_4	
	人	%	人	%	人	%	人	%	平均數	標準差
合 計	1179	100.0	34	2.9	270	22.9	875	74.2	3.71	0.51
性別：										
未答	2	100.0	.	.	1	50.0	1	50.0	3.50	0.71
男	547	100.0	11	2.0	100	18.3	436	79.7	3.78	0.46
女	628	100.0	23	3.7	168	26.8	437	69.6	3.66	0.55
其他	2	100.0	.	.	1	50.0	1	50.0	3.50	0.71
年齡：										
未答	2	100.0	.	.	1	50.0	1	50.0	3.50	0.71
20 歲以下	11	100.0	2	18.2	.	.	9	81.8	3.64	0.81
20~29 歲	115	100.0	6	5.2	25	21.7	84	73.0	3.68	0.57
30~39 歲	380	100.0	4	1.1	44	11.6	332	87.4	3.86	0.37
40~49 歲	262	100.0	10	3.8	61	23.3	191	72.9	3.69	0.54
50~59 歲	225	100.0	8	3.6	76	33.8	141	62.7	3.59	0.56
60 歲(含)以上	184	100.0	4	2.2	63	34.2	117	63.6	3.61	0.53
學歷：										
未答	7	100.0	1	14.3	4	57.1	2	28.6	3.14	0.69
國中及以下	58	100.0	1	1.7	13	22.4	44	75.9	3.74	0.48
高中/職	282	100.0	10	3.5	86	30.5	186	66.0	3.62	0.55
大學、專科	757	100.0	16	2.1	161	21.3	580	76.6	3.75	0.48
研究所及以上	75	100.0	6	8.0	6	8.0	63	84.0	3.76	0.59
職業：										
未答	2	100.0	.	.	1	50.0	1	50.0	3.50	0.71
軍、公、教	115	100.0	4	3.5	23	20.0	88	76.5	3.73	0.52
工商企業負責人	64	100.0	1	1.6	10	15.6	53	82.8	3.81	0.43
民營企業受雇者	299	100.0	3	1.0	60	20.1	236	78.9	3.78	0.44
農、林、漁、牧	52	100.0	2	3.8	9	17.3	41	78.8	3.75	0.52
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	141	100.0	5	3.5	37	26.2	99	70.2	3.67	0.54
其他專業人員	65	100.0	5	7.7	14	21.5	46	70.8	3.63	0.63
自由業	200	100.0	7	3.5	47	23.5	146	73.0	3.70	0.53
家管	143	100.0	5	3.5	41	28.7	97	67.8	3.64	0.55
學生	5	100.0	1	20.0	.	.	4	80.0	3.60	0.89
無業/退休	71	100.0	1	1.4	24	33.8	46	64.8	3.63	0.51
其他	22	100.0	.	.	4	18.2	18	81.8	3.82	0.39
最主要辦理的項目：										
全國財產資料或所得清單查詢	323	100.0	4	1.2	81	25.1	238	73.7	3.72	0.47
房屋稅	305	100.0	7	2.3	82	26.9	216	70.8	3.69	0.51
地價稅	116	100.0	9	7.8	28	24.1	79	68.1	3.60	0.63
使用牌照稅	120	100.0	3	2.5	25	20.8	92	76.7	3.74	0.49
印花稅	66	100.0	3	4.5	8	12.1	55	83.3	3.79	0.51
土地增值稅	102	100.0	4	3.9	11	10.8	87	85.3	3.81	0.48
娛樂稅	40	100.0	2	5.0	4	10.0	34	85.0	3.80	0.52
契稅	30	100.0	1	3.3	7	23.3	22	73.3	3.70	0.53
其他	77	100.0	1	1.3	24	31.2	52	67.5	3.66	0.50
稅務局：										
楊梅分局	100	100.0	2	2.0	34	34.0	64	64.0	3.62	0.53
總局	486	100.0	3	0.6	34	7.0	449	92.4	3.92	0.30
中壢分局	383	100.0	23	6.0	121	31.6	239	62.4	3.56	0.61
大溪分局	100	100.0	3	3.0	32	32.0	65	65.0	3.62	0.55
蘆竹分局	110	100.0	3	2.7	49	44.5	58	52.7	3.50	0.55

附表 7、對於總局提供「雲端取號即時查」叫號系統，可「線上預先取號」及「查詢目前叫號進度」，如至現場可「揮手感應取號」之滿意度？

	合 計		未答		無意見		滿意		非常滿意		aa3_5	
	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%	平均數	標準差
合 計	486	100.0	1	0.2	5	1.0	37	7.6	443	91.2	3.90	0.33
性別：												
未答	1	100.0	.	.	.	.	.	.	1	100.0	4.00	.
男	290	100.0	.	.	1	0.3	10	3.4	279	96.2	3.96	0.22
女	195	100.0	1	0.5	4	2.1	27	13.8	163	83.6	3.82	0.44
年齡：												
未答	1	100.0	.	.	.	.	.	.	1	100.0	4.00	.
20 歲以下	6	100.0	.	.	.	.	.	.	6	100.0	4.00	0.00
20~29 歲	44	100.0	.	.	.	.	3	6.8	41	93.2	3.93	0.25
30~39 歲	246	100.0	.	.	1	0.4	6	2.4	239	97.2	3.97	0.20
40~49 歲	92	100.0	1	1.1	2	2.2	6	6.5	83	90.2	3.89	0.38
50~59 歲	50	100.0	.	.	1	2.0	13	26.0	36	72.0	3.70	0.51
60 歲(含)以上	47	100.0	.	.	1	2.1	9	19.1	37	78.7	3.77	0.48
學歷：												
未答	2	100.0	.	.	.	.	1	50.0	1	50.0	3.50	0.71
國中及以下	15	100.0	.	.	.	.	1	6.7	14	93.3	3.93	0.26
高中/職	64	100.0	.	.	1	1.6	9	14.1	54	84.4	3.83	0.42
大學、專科	370	100.0	1	0.3	4	1.1	24	6.5	341	92.2	3.91	0.32
研究所及以上	35	100.0	.	.	.	.	2	5.7	33	94.3	3.94	0.24
職業：												
未答	1	100.0	.	.	.	.	.	.	1	100.0	4.00	.
軍、公、教	42	100.0	.	.	.	.	2	4.8	40	95.2	3.95	0.22
工商企業負責人	38	100.0	.	.	.	.	2	5.3	36	94.7	3.95	0.23
民營企業受雇者	174	100.0	1	0.6	.	.	11	6.3	162	93.1	3.94	0.24
農、林、漁、牧	28	100.0	.	.	1	3.6	.	.	27	96.4	3.93	0.38
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	68	100.0	.	.	3	4.4	6	8.8	59	86.8	3.82	0.49
其他專業人員	29	100.0	.	.	.	.	.	.	29	100.0	4.00	0.00
自由業	61	100.0	.	.	1	1.6	13	21.3	47	77.0	3.75	0.47
家管	24	100.0	.	.	.	.	3	12.5	21	87.5	3.88	0.34
無業/退休	18	100.0	.	.	.	.	.	.	18	100.0	4.00	0.00
其他	3	100.0	.	.	.	.	.	.	3	100.0	4.00	0.00
最主要辦理的項目：												
全國財產資料或所得清單查詢	135	100.0	1	0.7	1	0.7	15	11.1	118	87.4	3.87	0.36
房屋稅	98	100.0	.	.	.	.	6	6.1	92	93.9	3.94	0.24
地價稅	39	100.0	.	.	.	.	2	5.1	37	94.9	3.95	0.22
使用牌照稅	44	100.0	.	.	.	.	1	2.3	43	97.7	3.98	0.15
印花稅	47	100.0	.	.	.	.	1	2.1	46	97.9	3.98	0.15
土地增值稅	52	100.0	.	.	.	.	.	.	52	100.0	4.00	0.00
娛樂稅	30	100.0	.	.	.	.	.	.	30	100.0	4.00	0.00
契稅	9	100.0	.	.	.	.	1	11.1	8	88.9	3.89	0.33
其他	32	100.0	.	.	4	12.5	11	34.4	17	53.1	3.41	0.71
稅務局：												
總局	486	100.0	1	0.2	5	1.0	37	7.6	443	91.2	3.90	0.33

二、便民措施

附表 8、對於地方稅務局官網「全時智能客服 i 桃喜」(視訊及智能客服)的滿意度？

	合 計		未 答		無 意 見		滿 意		非 常 滿 意		aa4_1	
	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%	平均數	標準差
合 計	1179	100.0	2	0.1	81	6.9	304	25.8	792	67.2	3.60	0.61
性別：												
未 答	2	100.0	.	.	.	.	1	50.0	1	50.0	3.50	0.71
男	547	100.0	1	0.2	22	4.0	108	19.7	416	76.1	3.72	0.53
女	628	100.0	1	0.2	57	9.1	195	31.1	375	59.7	3.51	0.66
其他	2	100.0	.	.	2	100.0	.	.	.	.	2.00	0.00
年齡：												
未 答	2	100.0	.	.	.	.	1	50.0	1	50.0	3.50	0.71
20 歲以下	11	100.0	.	.	2	18.2	1	9.1	8	72.7	3.55	0.82
20~29 歲	115	100.0	.	.	13	11.3	26	22.6	76	66.1	3.55	0.69
30~39 歲	380	100.0	.	.	18	4.7	49	12.9	313	82.4	3.78	0.52
40~49 歲	262	100.0	.	.	18	6.9	79	30.2	165	63.0	3.56	0.62
50~59 歲	225	100.0	1	0.4	17	7.6	80	35.6	127	56.4	3.49	0.64
60 歲(含)以上	184	100.0	1	0.5	13	7.1	68	37.0	102	55.4	3.49	0.63
學歷：												
未 答	7	100.0	.	.	2	28.6	3	42.9	2	28.6	3.00	0.82
國中及以下	58	100.0	.	.	4	6.9	16	27.6	38	65.5	3.59	0.62
高中/職	282	100.0	2	0.7	23	8.2	94	33.3	163	57.8	3.50	0.64
大學、專科	757	100.0	.	.	42	5.5	179	23.6	536	70.8	3.65	0.58
研究所及以上	75	100.0	.	.	10	13.3	12	16.0	53	70.7	3.57	0.72
職業：												
未 答	2	100.0	.	.	.	.	.	.	2	100.0	4.00	0.00
軍、公、教	115	100.0	.	.	5	4.3	30	26.1	80	69.6	3.65	0.56
工商企業負責人	64	100.0	.	.	2	3.1	12	18.8	50	78.1	3.75	0.50
民營企業受雇者	299	100.0	2	0.7	16	5.4	63	21.1	218	72.9	3.68	0.57
農、林、漁、牧	52	100.0	.	.	3	5.8	9	17.3	40	76.9	3.71	0.57
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	141	100.0	.	.	16	11.3	40	28.4	85	60.3	3.49	0.69
其他專業人員	65	100.0	.	.	7	10.8	13	20.0	45	69.2	3.58	0.68
自由業	200	100.0	.	.	11	5.5	59	29.5	130	65.0	3.60	0.59
家管	143	100.0	.	.	15	10.5	48	33.6	80	55.9	3.45	0.68
學生	5	100.0	.	.	1	20.0	.	.	4	80.0	3.60	0.89
無業/退休	71	100.0	.	.	5	7.0	23	32.4	43	60.6	3.54	0.63
其他	22	100.0	.	.	.	.	7	31.8	15	68.2	3.68	0.48
最主要辦理的項目：												
全國財產資料或所得清單查詢	323	100.0	1	0.3	18	5.6	81	25.1	223	69.0	3.64	0.59
房屋稅	305	100.0	1	0.3	22	7.2	92	30.2	190	62.3	3.55	0.63
地價稅	116	100.0	.	.	11	9.5	34	29.3	71	61.2	3.52	0.67
使用牌照稅	120	100.0	.	.	4	3.3	28	23.3	88	73.3	3.70	0.53
印花稅	66	100.0	.	.	5	7.6	8	12.1	53	80.3	3.73	0.60
土地增值稅	102	100.0	.	.	5	4.9	13	12.7	84	82.4	3.77	0.52
娛樂稅	40	100.0	.	.	1	2.5	5	12.5	34	85.0	3.83	0.45
契稅	30	100.0	.	.	3	10.0	8	26.7	19	63.3	3.53	0.68
其他	77	100.0	.	.	12	15.6	35	45.5	30	39.0	3.23	0.71
稅務局：												
楊梅分局	100	100.0	.	.	8	8.0	36	36.0	56	56.0	3.48	0.64
總局	486	100.0	1	0.2	16	3.3	40	8.2	429	88.3	3.85	0.44
中壢分局	383	100.0	.	.	38	9.9	137	35.8	208	54.3	3.44	0.67
大溪分局	100	100.0	.	.	8	8.0	45	45.0	47	47.0	3.39	0.63
蘆竹分局	110	100.0	1	0.9	11	10.0	46	41.8	52	47.3	3.38	0.66

註：卡方檢定會將遺漏值排除外須要求每個細格的期望次數不得小於 5，當細格的期望次數小於 5 時會與相鄰組進行合併，同時要求不得有 20%以上細格的期望次數小於 5，以保證檢定的有效性，合併後之檢定交叉分析表詳如附表 8-1。

附表 8-1、對於地方稅務局官網「全時智能客服 i 桃喜」(視訊及智能客服)的滿意度？

	合 計		無意見		傾向滿意	
	人	%	人	%	人	%
合 計	1177	100.0	81	6.9	1096	93.1
性別：						
未答	4	100.0	2	50.0	2	50.0
男	546	100.0	22	4.0	524	96.0
女	627	100.0	57	9.1	570	90.9
年齡：						
未答	2	100.0	.	.	2	100.0
30 歲以下	126	100.0	15	11.9	111	88.1
30~39 歲	380	100.0	18	4.7	362	95.3
40~49 歲	262	100.0	18	6.9	244	93.1
50~59 歲	224	100.0	17	7.6	207	92.4
60 歲及以上	183	100.0	13	7.1	170	92.9
學歷：						
未答	7	100.0	2	28.6	5	71.4
國中及以下	58	100.0	4	6.9	54	93.1
高中/職	280	100.0	23	8.2	257	91.8
大學/專科	757	100.0	42	5.5	715	94.5
研究所及以上	75	100.0	10	13.3	65	86.7
職業：						
未答	2	100.0	.	.	2	100.0
軍、公、教	115	100.0	5	4.3	110	95.7
工商企業負責人	64	100.0	2	3.1	62	96.9
民營企業受雇者	297	100.0	16	5.4	281	94.6
農、林、漁、牧	52	100.0	3	5.8	49	94.2
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	141	100.0	16	11.3	125	88.7
其他專業人員	65	100.0	7	10.8	58	89.2
自由業	200	100.0	11	5.5	189	94.5
家管	143	100.0	15	10.5	128	89.5
學生/無業/退休/其他	98	100.0	6	6.1	92	93.9
最主要辦理的項目：						
全國財產資料或所得清單查詢	322	100.0	18	5.6	304	94.4
房屋稅	304	100.0	22	7.2	282	92.8
地價稅	116	100.0	11	9.5	105	90.5
使用牌照稅	120	100.0	4	3.3	116	96.7
印花稅	66	100.0	5	7.6	61	92.4
土地增值稅	102	100.0	5	4.9	97	95.1
娛樂稅	40	100.0	1	2.5	39	97.5
契稅	30	100.0	3	10.0	27	90.0
其他	77	100.0	12	15.6	65	84.4
稅務局：						
楊梅分局	100	100.0	8	8.0	92	92.0
總局	485	100.0	16	3.3	469	96.7
中壢分局	383	100.0	38	9.9	345	90.1
大溪分局	100	100.0	8	8.0	92	92.0
蘆竹分局	109	100.0	11	10.1	98	89.9

附表 9、知不知道 111 年 1 月 1 日起至六都地方稅捐機關或國稅局，臨櫃申請查詢被繼承人金融遺產，符合條件之遺產稅案件，一併提供「遺產稅申報稅額試算」及「延期申報」服務？

	合 計		知 道		不 知 道	
	人	%	人	%	人	%
合 計	1179	100.0	862	73.1	317	26.9
性別：						
未答	2	100.0	1	50.0	1	50.0
男	547	100.0	410	75.0	137	25.0
女	628	100.0	449	71.5	179	28.5
其他	2	100.0	2	100.0	.	.
年齡：						
未答	2	100.0	2	100.0	.	.
20 歲以下	11	100.0	10	90.9	1	9.1
20～29 歲	115	100.0	77	67.0	38	33.0
30～39 歲	380	100.0	297	78.2	83	21.8
40～49 歲	262	100.0	182	69.5	80	30.5
50～59 歲	225	100.0	164	72.9	61	27.1
60 歲(含)以上	184	100.0	130	70.7	54	29.3
學歷：						
未答	7	100.0	5	71.4	2	28.6
國中及以下	58	100.0	35	60.3	23	39.7
高中/職	282	100.0	198	70.2	84	29.8
大學、專科	757	100.0	574	75.8	183	24.2
研究所及以上	75	100.0	50	66.7	25	33.3
職業：						
未答	2	100.0	2	100.0	.	.
軍、公、教	115	100.0	93	80.9	22	19.1
工商企業負責人	64	100.0	41	64.1	23	35.9
民營企業受雇者	299	100.0	218	72.9	81	27.1
農、林、漁、牧	52	100.0	42	80.8	10	19.2
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	141	100.0	109	77.3	32	22.7
其他專業人員	65	100.0	45	69.2	20	30.8
自由業	200	100.0	143	71.5	57	28.5
家管	143	100.0	101	70.6	42	29.4
學生	5	100.0	4	80.0	1	20.0
無業/退休	71	100.0	46	64.8	25	35.2
其他	22	100.0	18	81.8	4	18.2
最主要辦理的項目：						
全國財產資料或所得清單查詢	323	100.0	255	78.9	68	21.1
房屋稅	305	100.0	204	66.9	101	33.1
地價稅	116	100.0	91	78.4	25	21.6
使用牌照稅	120	100.0	82	68.3	38	31.7
印花稅	66	100.0	51	77.3	15	22.7
土地增值稅	102	100.0	84	82.4	18	17.6
娛樂稅	40	100.0	33	82.5	7	17.5
契稅	30	100.0	15	50.0	15	50.0
其他	77	100.0	47	61.0	30	39.0
稅務局：						
楊梅分局	100	100.0	98	98.0	2	2.0
總局	486	100.0	362	74.5	124	25.5
中壢分局	383	100.0	235	61.4	148	38.6
大溪分局	100	100.0	89	89.0	11	11.0
蘆竹分局	110	100.0	78	70.9	32	29.1

附表 10、111 年 1 月 1 日起至六都地方稅捐機關或國稅局，臨櫃申請查詢被繼承人金融遺產，符合條件之遺產稅案件，一併提供「遺產稅申報稅額試算」及「延期申報」服務，如有需要會不會使用此服務？

	合 計		未 答		會		不 會	
	人	%	人	%	人	%	人	%
合 計	1179	100.0	18	1.5	1042	88.4	119	10.1
性別：								
未 答	2	100.0	.	.	1	50.0	1	50.0
男	547	100.0	7	1.3	490	89.6	50	9.1
女	628	100.0	11	1.8	549	87.4	68	10.8
其他	2	100.0	.	.	2	100.0	.	.
年齡：								
未 答	2	100.0	.	.	2	100.0	.	.
20 歲以下	11	100.0	.	.	10	90.9	1	9.1
20～29 歲	115	100.0	1	0.9	98	85.2	16	13.9
30～39 歲	380	100.0	5	1.3	352	92.6	23	6.1
40～49 歲	262	100.0	1	0.4	236	90.1	25	9.5
50～59 歲	225	100.0	4	1.8	198	88.0	23	10.2
60 歲(含)以上	184	100.0	7	3.8	146	79.3	31	16.8
學歷：								
未 答	7	100.0	.	.	7	100.0	.	.
國中及以下	58	100.0	3	5.2	40	69.0	15	25.9
高中/職	282	100.0	5	1.8	245	86.9	32	11.3
大學、專科	757	100.0	10	1.3	685	90.5	62	8.2
研究所及以上	75	100.0	.	.	65	86.7	10	13.3
職業：								
未 答	2	100.0	.	.	1	50.0	1	50.0
軍、公、教	115	100.0	.	.	108	93.9	7	6.1
工商企業負責人	64	100.0	.	.	56	87.5	8	12.5
民營企業受雇者	299	100.0	4	1.3	271	90.6	24	8.0
農、林、漁、牧	52	100.0	.	.	49	94.2	3	5.8
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	141	100.0	1	0.7	133	94.3	7	5.0
其他專業人員	65	100.0	1	1.5	61	93.8	3	4.6
自由業	200	100.0	5	2.5	164	82.0	31	15.5
家管	143	100.0	4	2.8	120	83.9	19	13.3
學生	5	100.0	1	20.0	3	60.0	1	20.0
無業/退休	71	100.0	2	2.8	57	80.3	12	16.9
其他	22	100.0	.	.	19	86.4	3	13.6
最主要辦理的項目：								
全國財產資料或所得清單查詢	323	100.0	4	1.2	286	88.5	33	10.2
房屋稅	305	100.0	4	1.3	268	87.9	33	10.8
地價稅	116	100.0	2	1.7	99	85.3	15	12.9
使用牌照稅	120	100.0	2	1.7	103	85.8	15	12.5
印花稅	66	100.0	.	.	61	92.4	5	7.6
土地增值稅	102	100.0	2	2.0	94	92.2	6	5.9
娛樂稅	40	100.0	.	.	40	100.0	.	.
契稅	30	100.0	1	3.3	25	83.3	4	13.3
其他	77	100.0	3	3.9	66	85.7	8	10.4
稅務局：								
楊梅分局	100	100.0	1	1.0	98	98.0	1	1.0
總局	486	100.0	13	2.7	450	92.6	23	4.7
中壢分局	383	100.0	1	0.3	308	80.4	74	19.3
大溪分局	100	100.0	1	1.0	89	89.0	10	10.0
蘆竹分局	110	100.0	2	1.8	97	88.2	11	10.0
4_21、知不知道提供「遺產稅申報稅額試算」及「延期申報」服務？								
知道	862	100.0	15	1.7	799	92.7	48	5.6
不知道	317	100.0	3	0.9	243	76.7	71	22.4



(續)附表 10、不會使用：臨櫃申請查詢被繼承人金融遺產，符合條件之遺產稅案件，一併提供「遺產稅申報稅額試算」及「延期申報」服務的理由？

流 水 碼	分 局	答 項
0010	大溪	目前無需求
0011	大溪	無需求
0024	大溪	直接去原機關辦理即可,不需要跑太多機關
0139	蘆竹	不會用
0215	總局	不懂
0241	總局	沒遇到
0826	中壢	長命百歲
0850	中壢	不需要
0960	中壢	暫無需求
1016	中壢	目前沒需求

附表 10-1、111 年 1 月 1 日起至六都地方稅捐機關或國稅局，臨櫃申請查詢被繼承人金融遺產，符合條件之遺產稅案件，一併提供「遺產稅申報稅額試算」及「延期申報」服務，如有需要會不會使用此服務？

	合 計		會		不 會	
	人	%	人	%	人	%
合 計	1161	100.0	1042	89.8	119	10.2
性別：						
未答	4	100.0	3	75.0	1	25.0
男	540	100.0	490	90.7	50	9.3
女	617	100.0	549	89.0	68	11.0
年齡：						
未答	2	100.0	2	100.0	.	.
30 歲以下	125	100.0	108	86.4	17	13.6
30~39 歲	375	100.0	352	93.9	23	6.1
40~49 歲	261	100.0	236	90.4	25	9.6
50~59 歲	221	100.0	198	89.6	23	10.4
60 歲及以上	177	100.0	146	82.5	31	17.5
學歷：						
未答	7	100.0	7	100.0	.	.
國中及以下	55	100.0	40	72.7	15	27.3
高中/職	277	100.0	245	88.4	32	11.6
大學/專科	747	100.0	685	91.7	62	8.3
研究所及以上	75	100.0	65	86.7	10	13.3
職業：						
未答	2	100.0	1	50.0	1	50.0
軍、公、教	115	100.0	108	93.9	7	6.1
工商企業負責人	64	100.0	56	87.5	8	12.5
民營企業受雇者	295	100.0	271	91.9	24	8.1
農、林、漁、牧	52	100.0	49	94.2	3	5.8
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	140	100.0	133	95.0	7	5.0
其他專業人員	64	100.0	61	95.3	3	4.7
自由業	195	100.0	164	84.1	31	15.9
家管	139	100.0	120	86.3	19	13.7
學生/無業/退休/其他	95	100.0	79	83.2	16	16.8
最主要辦理的項目：						
全國財產資料或所得清單查詢	319	100.0	286	89.7	33	10.3
房屋稅	301	100.0	268	89.0	33	11.0
地價稅	114	100.0	99	86.8	15	13.2
使用牌照稅	118	100.0	103	87.3	15	12.7
印花稅	66	100.0	61	92.4	5	7.6
土地增值稅	100	100.0	94	94.0	6	6.0
娛樂稅	40	100.0	40	100.0	.	.
契稅	29	100.0	25	86.2	4	13.8
其他	74	100.0	66	89.2	8	10.8
稅務局：						
楊梅分局	99	100.0	98	99.0	1	1.0
總局	473	100.0	450	95.1	23	4.9
中壢分局	382	100.0	308	80.6	74	19.4
大溪分局	99	100.0	89	89.9	10	10.1
蘆竹分局	108	100.0	97	89.8	11	10.2

附表 11、知不知道桃園市市民卡 APP 掃描稅單 QR-Code 或使用查繳稅功能(無須稅單，限桃園市市民)，即可線上繳納桃園市使用牌照稅、房屋及地價稅款的服務？

	合 計		未 答		知 道		不 知 道	
	人	%	人	%	人	%	人	%
合 計	1179	100.0	1	0.1	914	77.5	264	22.4
性別：								
未答	2	100.0	.	.	1	50.0	1	50.0
男	547	100.0	.	.	443	81.0	104	19.0
女	628	100.0	1	0.2	468	74.5	159	25.3
其他	2	100.0	.	.	2	100.0	.	.
年齡：								
未答	2	100.0	.	.	2	100.0	.	.
20 歲以下	11	100.0	.	.	9	81.8	2	18.2
20~29 歲	115	100.0	.	.	86	74.8	29	25.2
30~39 歲	380	100.0	.	.	319	83.9	61	16.1
40~49 歲	262	100.0	.	.	196	74.8	66	25.2
50~59 歲	225	100.0	1	0.4	170	75.6	54	24.0
60 歲(含)以上	184	100.0	.	.	132	71.7	52	28.3
學歷：								
未答	7	100.0	.	.	6	85.7	1	14.3
國中及以下	58	100.0	.	.	38	65.5	20	34.5
高中/職	282	100.0	.	.	208	73.8	74	26.2
大學、專科	757	100.0	1	0.1	604	79.8	152	20.1
研究所及以上	75	100.0	.	.	58	77.3	17	22.7
職業：								
未答	2	100.0	.	.	2	100.0	.	.
軍、公、教	115	100.0	.	.	96	83.5	19	16.5
工商企業負責人	64	100.0	.	.	50	78.1	14	21.9
民營企業受雇者	299	100.0	.	.	238	79.6	61	20.4
農、林、漁、牧	52	100.0	.	.	45	86.5	7	13.5
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	141	100.0	.	.	112	79.4	29	20.6
其他專業人員	65	100.0	.	.	48	73.8	17	26.2
自由業	200	100.0	1	0.5	150	75.0	49	24.5
家管	143	100.0	.	.	102	71.3	41	28.7
學生	5	100.0	.	.	4	80.0	1	20.0
無業/退休	71	100.0	.	.	49	69.0	22	31.0
其他	22	100.0	.	.	18	81.8	4	18.2
最主要辦理的項目：								
全國財產資料或所得清單查詢	323	100.0	1	0.3	251	77.7	71	22.0
房屋稅	305	100.0	.	.	226	74.1	79	25.9
地價稅	116	100.0	.	.	93	80.2	23	19.8
使用牌照稅	120	100.0	.	.	92	76.7	28	23.3
印花稅	66	100.0	.	.	58	87.9	8	12.1
土地增值稅	102	100.0	.	.	88	86.3	14	13.7
娛樂稅	40	100.0	.	.	36	90.0	4	10.0
契稅	30	100.0	.	.	24	80.0	6	20.0
其他	77	100.0	.	.	46	59.7	31	40.3
稅務局：								
楊梅分局	100	100.0	.	.	99	99.0	1	1.0
總局	486	100.0	1	0.2	397	81.7	88	18.1
中壢分局	383	100.0	.	.	244	63.7	139	36.3
大溪分局	100	100.0	.	.	93	93.0	7	7.0
蘆竹分局	110	100.0	.	.	81	73.6	29	26.4

附表 11-1、知不知道桃園市市民卡 APP 掃描稅單 QR-Code 或使用查繳稅功能(無須稅單，限桃園市市民)，即可線上繳納桃園市使用牌照稅、房屋及地價稅款的服務？

	合 計		知 道		不 知 道	
	人	%	人	%	人	%
合 計	1178	100.0	914	77.6	264	22.4
性別：						
未答	4	100.0	3	75.0	1	25.0
男	547	100.0	443	81.0	104	19.0
女	627	100.0	468	74.6	159	25.4
年齡：						
未答	2	100.0	2	100.0	.	.
30 歲以下	126	100.0	95	75.4	31	24.6
30～39 歲	380	100.0	319	83.9	61	16.1
40～49 歲	262	100.0	196	74.8	66	25.2
50～59 歲	224	100.0	170	75.9	54	24.1
60 歲及以上	184	100.0	132	71.7	52	28.3
學歷：						
未答	7	100.0	6	85.7	1	14.3
國中及以下	58	100.0	38	65.5	20	34.5
高中/職	282	100.0	208	73.8	74	26.2
大學/專科	756	100.0	604	79.9	152	20.1
研究所及以上	75	100.0	58	77.3	17	22.7
職業：						
未答	2	100.0	2	100.0	.	.
軍、公、教	115	100.0	96	83.5	19	16.5
工商企業負責人	64	100.0	50	78.1	14	21.9
民營企業受雇者	299	100.0	238	79.6	61	20.4
農、林、漁、牧	52	100.0	45	86.5	7	13.5
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	141	100.0	112	79.4	29	20.6
其他專業人員	65	100.0	48	73.8	17	26.2
自由業	199	100.0	150	75.4	49	24.6
家管	143	100.0	102	71.3	41	28.7
學生/無業/退休/其他	98	100.0	71	72.4	27	27.6
最主要辦理的項目：						
全國財產資料或所得清單查詢	322	100.0	251	78.0	71	22.0
房屋稅	305	100.0	226	74.1	79	25.9
地價稅	116	100.0	93	80.2	23	19.8
使用牌照稅	120	100.0	92	76.7	28	23.3
印花稅	66	100.0	58	87.9	8	12.1
土地增值稅	102	100.0	88	86.3	14	13.7
娛樂稅	40	100.0	36	90.0	4	10.0
契稅	30	100.0	24	80.0	6	20.0
其他	77	100.0	46	59.7	31	40.3
稅務局：						
楊梅分局	100	100.0	99	99.0	1	1.0
總局	485	100.0	397	81.9	88	18.1
中壢分局	383	100.0	244	63.7	139	36.3
大溪分局	100	100.0	93	93.0	7	7.0
蘆竹分局	110	100.0	81	73.6	29	26.4

附表 12、桃園市市民卡 APP 掃描稅單 QR-Code 或使用查繳稅功能(無須稅單，限桃園市市民)
，即可線上繳納桃園市使用牌照稅、房屋及地價稅款。如有需要，是否會使用此服務？

	合 計		未 答		會		不 會	
	人	%	人	%	人	%	人	%
合 計	1179	100.0	24	2.0	1050	89.1	105	8.9
性別：								
未答	2	100.0	.	.	2	100.0	.	.
男	547	100.0	11	2.0	491	89.8	45	8.2
女	628	100.0	13	2.1	555	88.4	60	9.6
其他	2	100.0	.	.	2	100.0	.	.
年齡：								
未答	2	100.0	.	.	2	100.0	.	.
20 歲以下	11	100.0	.	.	9	81.8	2	18.2
20~29 歲	115	100.0	1	0.9	103	89.6	11	9.6
30~39 歲	380	100.0	9	2.4	346	91.1	25	6.6
40~49 歲	262	100.0	4	1.5	241	92.0	17	6.5
50~59 歲	225	100.0	3	1.3	206	91.6	16	7.1
60 歲(含)以上	184	100.0	7	3.8	143	77.7	34	18.5
學歷：								
未答	7	100.0	.	.	5	71.4	2	28.6
國中及以下	58	100.0	4	6.9	40	69.0	14	24.1
高中/職	282	100.0	6	2.1	247	87.6	29	10.3
大學、專科	757	100.0	14	1.8	691	91.3	52	6.9
研究所及以上	75	100.0	.	.	67	89.3	8	10.7
職業：								
未答	2	100.0	.	.	1	50.0	1	50.0
軍、公、教	115	100.0	.	.	107	93.0	8	7.0
工商企業負責人	64	100.0	.	.	59	92.2	5	7.8
民營企業受雇者	299	100.0	5	1.7	278	93.0	16	5.4
農、林、漁、牧	52	100.0	.	.	50	96.2	2	3.8
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	141	100.0	3	2.1	129	91.5	9	6.4
其他專業人員	65	100.0	1	1.5	61	93.8	3	4.6
自由業	200	100.0	5	2.5	168	84.0	27	13.5
家管	143	100.0	6	4.2	120	83.9	17	11.9
學生	5	100.0	1	20.0	2	40.0	2	40.0
無業/退休	71	100.0	3	4.2	55	77.5	13	18.3
其他	22	100.0	.	.	20	90.9	2	9.1
最主要辦理的項目：								
全國財產資料或所得清單查詢	323	100.0	8	2.5	286	88.5	29	9.0
房屋稅	305	100.0	4	1.3	267	87.5	34	11.1
地價稅	116	100.0	3	2.6	98	84.5	15	12.9
使用牌照稅	120	100.0	2	1.7	112	93.3	6	5.0
印花稅	66	100.0	.	.	62	93.9	4	6.1
土地增值稅	102	100.0	.	.	96	94.1	6	5.9
娛樂稅	40	100.0	.	.	39	97.5	1	2.5
契稅	30	100.0	3	10.0	26	86.7	1	3.3
其他	77	100.0	4	5.2	64	83.1	9	11.7
稅務局：								
楊梅分局	100	100.0	.	.	99	99.0	1	1.0
總局	486	100.0	17	3.5	442	90.9	27	5.6
中壢分局	383	100.0	1	0.3	322	84.1	60	15.7
大溪分局	100	100.0	3	3.0	91	91.0	6	6.0
蘆竹分局	110	100.0	3	2.7	96	87.3	11	10.0
4_31、知不知道市民卡 APP 掃描稅單 QR-Code 或使用查繳稅功能即可上線繳納？								
未答	1	100.0	.	.	1	100.0	.	.
知道	914	100.0	23	2.5	854	93.4	37	4.0
不知道	264	100.0	1	0.4	195	73.9	68	25.8



(續)附表 12、不會使用：桃園市市民卡 APP 掃描稅單 QR-Code 或使用查繳稅功能(無須稅單，限桃園市市民)，即可線上繳納桃園市使用牌照稅、房屋及地價稅款的理由？

流水碼	分局	答	項
0006	大溪	有辦轉帳	
0030	大溪	現有繳稅方式已經很方便了	
0115	蘆竹	太麻煩	
0139	蘆竹	不會用	
0172	蘆竹	不會上線	
0185	蘆竹	想繳現	
0820	中壢	繳費方式已多元化，有更多方式比此方式更便民，沒有存在必要	
0826	中壢	無此需求	
0912	中壢	不會用	
1019	中壢	沒有智慧型手機	
1099	中壢	不懂英文	
1166	中壢	沒房子	

附表 12-1、桃園市市民卡 APP 掃描稅單 QR-Code 或使用查繳稅功能(無須稅單，限桃園市市民)
，即可線上繳納桃園市使用牌照稅、房屋及地價稅款。如有需要，是否會使用此服務？

	合 計		會		不 會	
	人	%	人	%	人	%
合 計	1155	100.0	1050	90.9	105	9.1
性別：						
未答	4	100.0	4	100.0	.	.
男	536	100.0	491	91.6	45	8.4
女	615	100.0	555	90.2	60	9.8
年齡：						
未答	2	100.0	2	100.0	.	.
30 歲以下	125	100.0	112	89.6	13	10.4
30~39 歲	371	100.0	346	93.3	25	6.7
40~49 歲	258	100.0	241	93.4	17	6.6
50~59 歲	222	100.0	206	92.8	16	7.2
60 歲及以上	177	100.0	143	80.8	34	19.2
學歷：						
未答	7	100.0	5	71.4	2	28.6
國中及以下	54	100.0	40	74.1	14	25.9
高中/職	276	100.0	247	89.5	29	10.5
大學/專科	743	100.0	691	93.0	52	7.0
研究所及以上	75	100.0	67	89.3	8	10.7
職業：						
未答	2	100.0	1	50.0	1	50.0
軍、公、教	115	100.0	107	93.0	8	7.0
工商企業負責人	64	100.0	59	92.2	5	7.8
民營企業受雇者	294	100.0	278	94.6	16	5.4
農、林、漁、牧	52	100.0	50	96.2	2	3.8
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	138	100.0	129	93.5	9	6.5
其他專業人員	64	100.0	61	95.3	3	4.7
自由業	195	100.0	168	86.2	27	13.8
家管	137	100.0	120	87.6	17	12.4
學生/無業/退休/其他	94	100.0	77	81.9	17	18.1
最主要辦理的項目：						
全國財產資料或所得清單查詢	315	100.0	286	90.8	29	9.2
房屋稅	301	100.0	267	88.7	34	11.3
地價稅	113	100.0	98	86.7	15	13.3
使用牌照稅	118	100.0	112	94.9	6	5.1
印花稅	66	100.0	62	93.9	4	6.1
土地增值稅	102	100.0	96	94.1	6	5.9
娛樂稅	40	100.0	39	97.5	1	2.5
契稅	27	100.0	26	96.3	1	3.7
其他	73	100.0	64	87.7	9	12.3
稅務局：						
楊梅分局	100	100.0	99	99.0	1	1.0
總局	469	100.0	442	94.2	27	5.8
中壢分局	382	100.0	322	84.3	60	15.7
大溪分局	97	100.0	91	93.8	6	6.2
蘆竹分局	107	100.0	96	89.7	11	10.3

附表 13、知不知道本局官網提供「e 觸即發稅務通」，可使用已註冊健保卡或自然人憑證申請補發桃園市地方稅繳款書、地價稅/房屋稅課稅明細及繳納證明、房屋稅稅籍證明的服務？

	合 計		知 道		不 知 道	
	人	%	人	%	人	%
合 計	1179	100.0	854	72.4	325	27.6
性別：						
未答	2	100.0	1	50.0	1	50.0
男	547	100.0	405	74.0	142	26.0
女	628	100.0	446	71.0	182	29.0
其他	2	100.0	2	100.0	.	.
年齡：						
未答	2	100.0	1	50.0	1	50.0
20 歲以下	11	100.0	9	81.8	2	18.2
20~29 歲	115	100.0	81	70.4	34	29.6
30~39 歲	380	100.0	295	77.6	85	22.4
40~49 歲	262	100.0	180	68.7	82	31.3
50~59 歲	225	100.0	168	74.7	57	25.3
60 歲(含)以上	184	100.0	120	65.2	64	34.8
學歷：						
未答	7	100.0	4	57.1	3	42.9
國中及以下	58	100.0	30	51.7	28	48.3
高中/職	282	100.0	197	69.9	85	30.1
大學、專科	757	100.0	571	75.4	186	24.6
研究所及以上	75	100.0	52	69.3	23	30.7
職業：						
未答	2	100.0	2	100.0	.	.
軍、公、教	115	100.0	92	80.0	23	20.0
工商企業負責人	64	100.0	43	67.2	21	32.8
民營企業受雇者	299	100.0	220	73.6	79	26.4
農、林、漁、牧	52	100.0	43	82.7	9	17.3
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	141	100.0	106	75.2	35	24.8
其他專業人員	65	100.0	47	72.3	18	27.7
自由業	200	100.0	145	72.5	55	27.5
家管	143	100.0	94	65.7	49	34.3
學生	5	100.0	4	80.0	1	20.0
無業/退休	71	100.0	42	59.2	29	40.8
其他	22	100.0	16	72.7	6	27.3
最主要辦理的項目：						
全國財產資料或所得清單查詢	323	100.0	252	78.0	71	22.0
房屋稅	305	100.0	206	67.5	99	32.5
地價稅	116	100.0	81	69.8	35	30.2
使用牌照稅	120	100.0	83	69.2	37	30.8
印花稅	66	100.0	52	78.8	14	21.2
土地增值稅	102	100.0	83	81.4	19	18.6
娛樂稅	40	100.0	33	82.5	7	17.5
契稅	30	100.0	19	63.3	11	36.7
其他	77	100.0	45	58.4	32	41.6
稅務局：						
楊梅分局	100	100.0	98	98.0	2	2.0
總局	486	100.0	357	73.5	129	26.5
中壢分局	383	100.0	233	60.8	150	39.2
大溪分局	100	100.0	83	83.0	17	17.0
蘆竹分局	110	100.0	83	75.5	27	24.5

附表 13-1、知不知道本局官網提供「e 觸即發稅務通」，可使用已註冊健保卡或自然人憑證申請補發桃園市地方稅繳款書、地價稅/房屋稅課稅明細及繳納證明、房屋稅稅籍證明的服務？

	合 計		知 道		不 知 道	
	人	%	人	%	人	%
合 計	1179	100.0	854	72.4	325	27.6
性別：						
未答	4	100.0	3	75.0	1	25.0
男	547	100.0	405	74.0	142	26.0
女	628	100.0	446	71.0	182	29.0
年齡：						
未答	2	100.0	1	50.0	1	50.0
30 歲以下	126	100.0	90	71.4	36	28.6
30~39 歲	380	100.0	295	77.6	85	22.4
40~49 歲	262	100.0	180	68.7	82	31.3
50~59 歲	225	100.0	168	74.7	57	25.3
60 歲及以上	184	100.0	120	65.2	64	34.8
學歷：						
未答	7	100.0	4	57.1	3	42.9
國中及以下	58	100.0	30	51.7	28	48.3
高中/職	282	100.0	197	69.9	85	30.1
大學/專科	757	100.0	571	75.4	186	24.6
研究所及以上	75	100.0	52	69.3	23	30.7
職業：						
未答	2	100.0	2	100.0	.	.
軍、公、教	115	100.0	92	80.0	23	20.0
工商企業負責人	64	100.0	43	67.2	21	32.8
民營企業受雇者	299	100.0	220	73.6	79	26.4
農、林、漁、牧	52	100.0	43	82.7	9	17.3
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	141	100.0	106	75.2	35	24.8
其他專業人員	65	100.0	47	72.3	18	27.7
自由業	200	100.0	145	72.5	55	27.5
家管	143	100.0	94	65.7	49	34.3
學生/無業/退休/其他	98	100.0	62	63.3	36	36.7
最主要辦理的項目：						
全國財產資料或所得清單查詢	323	100.0	252	78.0	71	22.0
房屋稅	305	100.0	206	67.5	99	32.5
地價稅	116	100.0	81	69.8	35	30.2
使用牌照稅	120	100.0	83	69.2	37	30.8
印花稅	66	100.0	52	78.8	14	21.2
土地增值稅	102	100.0	83	81.4	19	18.6
娛樂稅	40	100.0	33	82.5	7	17.5
契稅	30	100.0	19	63.3	11	36.7
其他	77	100.0	45	58.4	32	41.6
稅務局：						
楊梅分局	100	100.0	98	98.0	2	2.0
總局	486	100.0	357	73.5	129	26.5
中壢分局	383	100.0	233	60.8	150	39.2
大溪分局	100	100.0	83	83.0	17	17.0
蘆竹分局	110	100.0	83	75.5	27	24.5

附表 14、本局官網提供「e 觸即發稅務通」，可使用已註冊健保卡或自然人憑證申請補發桃園市地方稅繳款書、地價稅/房屋稅課稅明細及繳納證明、房屋稅稅籍證明。如有需要，是否會使用此服務？

	合 計		未 答		會		不 會	
	人	%	人	%	人	%	人	%
合 計	1179	100.0	4	0.3	1038	88.1	137	11.6
性別：								
未 答	2	100.0	.	.	2	100.0	.	.
男	547	100.0	.	.	480	87.8	67	12.2
女	628	100.0	4	0.6	554	88.2	70	11.1
其他	2	100.0	.	.	2	100.0	.	.
年齡：								
未 答	2	100.0	.	.	2	100.0	.	.
20 歲以下	11	100.0	.	.	9	81.8	2	18.2
20~29 歲	115	100.0	.	.	101	87.8	14	12.2
30~39 歲	380	100.0	1	0.3	334	87.9	45	11.8
40~49 歲	262	100.0	.	.	236	90.1	26	9.9
50~59 歲	225	100.0	2	0.9	208	92.4	15	6.7
60 歲(含)以上	184	100.0	1	0.5	148	80.4	35	19.0
學歷：								
未 答	7	100.0	.	.	7	100.0	.	.
國中及以下	58	100.0	1	1.7	41	70.7	16	27.6
高中/職	282	100.0	2	0.7	251	89.0	29	10.3
大學、專科	757	100.0	1	0.1	675	89.2	81	10.7
研究所及以上	75	100.0	.	.	64	85.3	11	14.7
職業：								
未 答	2	100.0	.	.	1	50.0	1	50.0
軍、公、教	115	100.0	.	.	103	89.6	12	10.4
工商企業負責人	64	100.0	.	.	55	85.9	9	14.1
民營企業受雇者	299	100.0	1	0.3	258	86.3	40	13.4
農、林、漁、牧	52	100.0	.	.	47	90.4	5	9.6
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	141	100.0	.	.	133	94.3	8	5.7
其他專業人員	65	100.0	.	.	59	90.8	6	9.2
自由業	200	100.0	2	1.0	170	85.0	28	14.0
家管	143	100.0	1	0.7	127	88.8	15	10.5
學生	5	100.0	.	.	4	80.0	1	20.0
無業/退休	71	100.0	.	.	60	84.5	11	15.5
其他	22	100.0	.	.	21	95.5	1	4.5
最主要辦理的項目：								
全國財產資料或所得清單查詢	323	100.0	.	.	292	90.4	31	9.6
房屋稅	305	100.0	2	0.7	263	86.2	40	13.1
地價稅	116	100.0	.	.	101	87.1	15	12.9
使用牌照稅	120	100.0	.	.	104	86.7	16	13.3
印花稅	66	100.0	.	.	58	87.9	8	12.1
土地增值稅	102	100.0	.	.	92	90.2	10	9.8
娛樂稅	40	100.0	.	.	36	90.0	4	10.0
契稅	30	100.0	.	.	27	90.0	3	10.0
其他	77	100.0	2	2.6	65	84.4	10	13.0
稅務局：								
楊梅分局	100	100.0	1	1.0	98	98.0	1	1.0
總局	486	100.0	2	0.4	416	85.6	68	14.0
中壢分局	383	100.0	.	.	329	85.9	54	14.1
大溪分局	100	100.0	.	.	94	94.0	6	6.0
蘆竹分局	110	100.0	1	0.9	101	91.8	8	7.3
4_41、知不知道提供「e 觸即發稅務通」服務？								
知道	854	100.0	4	0.5	816	95.6	34	4.0
不知道	325	100.0	.	.	222	68.3	103	31.7



(續)附表 14、不會使用：本局官網提供「e 觸即發稅務通」，可使用已註冊健保卡或自然人憑證申請補發桃園市地方稅繳款書、地價稅/房屋稅課稅明細及繳納證明、房屋稅稅籍證明的理由？

流水碼	分局	答 項
0115	蘆竹	麻煩
0122	蘆竹	沒有讀卡機
0139	蘆竹	不會用
0173	蘆竹	不懂上網
0189	蘆竹	不會用
0246	總局	沒憑證
0267	總局	不會用
0410	總局	無憑證
0430	總局	無註冊
0438	總局	無自然人憑證
0451	總局	健保卡沒註冊
0480	總局	無註冊健保卡
0553	總局	不方便
0618	總局	臨櫃很方便
0842	中壢	不需此服務
0979	中壢	沒有註冊
1157	中壢	未註冊
1166	中壢	沒房子

附表 14-1、本局官網提供「e 觸即發稅務通」，可使用已註冊健保卡或自然人憑證申請補發桃園市地方稅繳款書、地價稅/房屋稅課稅明細及繳納證明、房屋稅稅籍證明。如有需要，是否會使用此服務？

	合 計		會		不會	
	人	%	人	%	人	%
合 計	1175	100.0	1038	88.3	137	11.7
性別：						
未答	4	100.0	4	100.0	.	.
男	547	100.0	480	87.8	67	12.2
女	624	100.0	554	88.8	70	11.2
年齡：						
未答	2	100.0	2	100.0	.	.
30 歲以下	126	100.0	110	87.3	16	12.7
30~39 歲	379	100.0	334	88.1	45	11.9
40~49 歲	262	100.0	236	90.1	26	9.9
50~59 歲	223	100.0	208	93.3	15	6.7
60 歲及以上	183	100.0	148	80.9	35	19.1
學歷：						
未答	7	100.0	7	100.0	.	.
國中及以下	57	100.0	41	71.9	16	28.1
高中/職	280	100.0	251	89.6	29	10.4
大學/專科	756	100.0	675	89.3	81	10.7
研究所及以上	75	100.0	64	85.3	11	14.7
職業：						
未答	2	100.0	1	50.0	1	50.0
軍、公、教	115	100.0	103	89.6	12	10.4
工商企業負責人	64	100.0	55	85.9	9	14.1
民營企業受雇者	298	100.0	258	86.6	40	13.4
農、林、漁、牧	52	100.0	47	90.4	5	9.6
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	141	100.0	133	94.3	8	5.7
其他專業人員	65	100.0	59	90.8	6	9.2
自由業	198	100.0	170	85.9	28	14.1
家管	142	100.0	127	89.4	15	10.6
學生/無業/退休/其他	98	100.0	85	86.7	13	13.3
最主要辦理的項目：						
全國財產資料或所得清單查詢	323	100.0	292	90.4	31	9.6
房屋稅	303	100.0	263	86.8	40	13.2
地價稅	116	100.0	101	87.1	15	12.9
使用牌照稅	120	100.0	104	86.7	16	13.3
印花稅	66	100.0	58	87.9	8	12.1
土地增值稅	102	100.0	92	90.2	10	9.8
娛樂稅	40	100.0	36	90.0	4	10.0
契稅	30	100.0	27	90.0	3	10.0
其他	75	100.0	65	86.7	10	13.3
稅務局：						
楊梅分局	99	100.0	98	99.0	1	1.0
總局	484	100.0	416	86.0	68	14.0
中壢分局	383	100.0	329	85.9	54	14.1
大溪分局	100	100.0	94	94.0	6	6.0
蘆竹分局	109	100.0	101	92.7	8	7.3

三、服務禮儀與專業性方面

附表 15、至地方稅務局接洽業務時，對於「承辦人員的專業能力、服務態度及效率」的滿意度？

	合 計		未 答		無 意 見		滿 意		非 常 滿 意		aa5_1	
	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%	平均數	標準差
合 計	1179	100.0	1	0.1	26	2.2	249	21.1	903	76.6	3.74	0.48
性別：												
未 答	2	100.0	1	50.0	.	.	1	50.0	.	.	3.00	.
男	547	100.0	.	.	7	1.3	95	17.4	445	81.4	3.80	0.43
女	628	100.0	.	.	19	3.0	151	24.0	458	72.9	3.70	0.52
其他	2	100.0	.	.	.	.	2	100.0	.	.	3.00	0.00
年齡：												
未 答	2	100.0	1	50.0	.	.	1	50.0	.	.	3.00	.
20 歲以下	11	100.0	.	.	1	9.1	1	9.1	9	81.8	3.73	0.65
20~29 歲	115	100.0	.	.	6	5.2	19	16.5	90	78.3	3.73	0.55
30~39 歲	380	100.0	.	.	3	0.8	42	11.1	335	88.2	3.87	0.36
40~49 歲	262	100.0	.	.	8	3.1	58	22.1	196	74.8	3.72	0.51
50~59 歲	225	100.0	.	.	7	3.1	66	29.3	152	67.6	3.64	0.54
60 歲(含)以上	184	100.0	.	.	1	0.5	62	33.7	121	65.8	3.65	0.49
學歷：												
未 答	7	100.0	1	14.3	1	14.3	4	57.1	1	14.3	3.00	0.63
國中及以下	58	100.0	.	.	.	.	18	31.0	40	69.0	3.69	0.47
高中/職	282	100.0	.	.	5	1.8	86	30.5	191	67.7	3.66	0.51
大學、專科	757	100.0	.	.	12	1.6	134	17.7	611	80.7	3.79	0.44
研究所及以上	75	100.0	.	.	8	10.7	7	9.3	60	80.0	3.69	0.66
職業：												
未 答	2	100.0	1	50.0	.	.	1	50.0	.	.	3.00	.
軍、公、教	115	100.0	.	.	5	4.3	19	16.5	91	79.1	3.75	0.53
工商企業負責人	64	100.0	.	.	.	.	10	15.6	54	84.4	3.84	0.37
民營企業受雇者	299	100.0	.	.	3	1.0	46	15.4	250	83.6	3.83	0.41
農、林、漁、牧	52	100.0	.	.	2	3.8	11	21.2	39	75.0	3.71	0.54
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	141	100.0	.	.	5	3.5	32	22.7	104	73.8	3.70	0.53
其他專業人員	65	100.0	.	.	4	6.2	14	21.5	47	72.3	3.66	0.59
自由業	200	100.0	.	.	2	1.0	48	24.0	150	75.0	3.74	0.46
家管	143	100.0	.	.	4	2.8	41	28.7	98	68.5	3.66	0.53
學生	5	100.0	.	.	1	20.0	1	20.0	3	60.0	3.40	0.89
無業/退休	71	100.0	.	.	.	.	21	29.6	50	70.4	3.70	0.46
其他	22	100.0	.	.	.	.	5	22.7	17	77.3	3.77	0.43
最主要辦理的項目：												
全國財產資料或所得清單查詢	323	100.0	.	.	3	0.9	67	20.7	253	78.3	3.77	0.44
房屋稅	305	100.0	.	.	4	1.3	75	24.6	226	74.1	3.73	0.47
地價稅	116	100.0	.	.	5	4.3	29	25.0	82	70.7	3.66	0.56
使用牌照稅	120	100.0	1	0.8	2	1.7	21	17.5	96	80.0	3.79	0.45
印花稅	66	100.0	.	.	3	4.5	6	9.1	57	86.4	3.82	0.49
土地增值稅	102	100.0	.	.	4	3.9	20	19.6	78	76.5	3.73	0.53
娛樂稅	40	100.0	.	.	1	2.5	4	10.0	35	87.5	3.85	0.43
契稅	30	100.0	.	.	1	3.3	8	26.7	21	70.0	3.67	0.55
其他	77	100.0	.	.	3	3.9	19	24.7	55	71.4	3.68	0.55
稅務局：												
楊梅分局	100	100.0	.	.	2	2.0	32	32.0	66	66.0	3.64	0.52
總局	486	100.0	1	0.2	.	.	25	5.1	460	94.7	3.95	0.22
中壢分局	383	100.0	.	.	17	4.4	112	29.2	254	66.3	3.62	0.57
大溪分局	100	100.0	.	.	4	4.0	43	43.0	53	53.0	3.49	0.58
蘆竹分局	110	100.0	.	.	3	2.7	37	33.6	70	63.6	3.61	0.54

附表 16、至地方稅務局接洽業務時，對於「引導人員的服務態度」的滿意度？

	合 計		未答		無意見		滿意		非常滿意		aa5_2	
	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%	平均數	標準差
合 計	1179	100.0	1	0.1	24	2.0	242	20.5	912	77.4	3.75	0.48
性別：												
未答	2	100.0	1	50.0	.	.	1	50.0	.	.	3.00	.
男	547	100.0	.	.	9	1.6	95	17.4	443	81.0	3.79	0.44
女	628	100.0	.	.	15	2.4	145	23.1	468	74.5	3.72	0.50
其他	2	100.0	.	.	.	.	1	50.0	1	50.0	3.50	0.71
年齡：												
未答	2	100.0	1	50.0	.	.	.	.	1	50.0	4.00	.
20 歲以下	11	100.0	.	.	1	9.1	1	9.1	9	81.8	3.73	0.65
20~29 歲	115	100.0	.	.	4	3.5	27	23.5	84	73.0	3.70	0.53
30~39 歲	380	100.0	.	.	2	0.5	38	10.0	340	89.5	3.89	0.33
40~49 歲	262	100.0	.	.	8	3.1	67	25.6	187	71.4	3.68	0.53
50~59 歲	225	100.0	.	.	8	3.6	55	24.4	162	72.0	3.68	0.54
60 歲(含)以上	184	100.0	.	.	1	0.5	54	29.3	129	70.1	3.70	0.47
學歷：												
未答	7	100.0	1	14.3	1	14.3	4	57.1	1	14.3	3.00	0.63
國中及以下	58	100.0	.	.	.	.	16	27.6	42	72.4	3.72	0.45
高中/職	282	100.0	.	.	8	2.8	75	26.6	199	70.6	3.68	0.53
大學、專科	757	100.0	.	.	9	1.2	140	18.5	608	80.3	3.79	0.43
研究所及以上	75	100.0	.	.	6	8.0	7	9.3	62	82.7	3.75	0.59
職業：												
未答	2	100.0	1	50.0	.	.	1	50.0	.	.	3.00	.
軍、公、教	115	100.0	.	.	4	3.5	21	18.3	90	78.3	3.75	0.51
工商企業負責人	64	100.0	.	.	.	.	12	18.8	52	81.3	3.81	0.39
民營企業受雇者	299	100.0	.	.	2	0.7	49	16.4	248	82.9	3.82	0.40
農、林、漁、牧	52	100.0	.	.	2	3.8	10	19.2	40	76.9	3.73	0.53
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	141	100.0	.	.	7	5.0	28	19.9	106	75.2	3.70	0.56
其他專業人員	65	100.0	.	.	4	6.2	14	21.5	47	72.3	3.66	0.59
自由業	200	100.0	.	.	1	0.5	50	25.0	149	74.5	3.74	0.45
家管	143	100.0	.	.	3	2.1	39	27.3	101	70.6	3.69	0.51
學生	5	100.0	.	.	1	20.0	1	20.0	3	60.0	3.40	0.89
無業/退休	71	100.0	.	.	.	.	11	15.5	60	84.5	3.85	0.36
其他	22	100.0	.	.	.	.	6	27.3	16	72.7	3.73	0.46
最主要辦理的項目：												
全國財產資料或所得清單查詢	323	100.0	.	.	4	1.2	66	20.4	253	78.3	3.77	0.45
房屋稅	305	100.0	.	.	3	1.0	68	22.3	234	76.7	3.76	0.45
地價稅	116	100.0	.	.	6	5.2	29	25.0	81	69.8	3.65	0.58
使用牌照稅	120	100.0	1	0.8	3	2.5	21	17.5	95	79.2	3.77	0.48
印花稅	66	100.0	.	.	3	4.5	8	12.1	55	83.3	3.79	0.51
土地增值稅	102	100.0	.	.	3	2.9	17	16.7	82	80.4	3.77	0.49
娛樂稅	40	100.0	.	.	1	2.5	5	12.5	34	85.0	3.83	0.45
契稅	30	100.0	.	.	1	3.3	7	23.3	22	73.3	3.70	0.53
其他	77	100.0	.	.	.	.	21	27.3	56	72.7	3.73	0.45
稅務局：												
楊梅分局	100	100.0	.	.	1	1.0	35	35.0	64	64.0	3.63	0.51
總局	486	100.0	1	0.2	1	0.2	26	5.3	458	94.2	3.94	0.24
中壢分局	383	100.0	.	.	16	4.2	98	25.6	269	70.2	3.66	0.56
大溪分局	100	100.0	.	.	4	4.0	42	42.0	54	54.0	3.50	0.58
蘆竹分局	110	100.0	.	.	2	1.8	41	37.3	67	60.9	3.59	0.53

附表 16、至地方稅務局接洽業務時，對於「承辦人員能一次完整告知應備文件」的滿意度？

	合 計		未答		無意見		滿意		非常滿意		aa5_3	
	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%	平均數	標準差
合 計	1179	100.0	2	0.2	26	2.2	257	21.8	894	75.8	3.74	0.49
性別：												
未答	2	100.0	1	50.0	.	.	1	50.0	.	.	3.00	.
男	547	100.0	1	0.2	8	1.5	101	18.5	437	79.9	3.79	0.45
女	628	100.0	.	.	18	2.9	153	24.4	457	72.8	3.70	0.52
其他	2	100.0	.	.	.	.	2	100.0	.	.	3.00	0.00
年齡：												
未答	2	100.0	1	50.0	.	.	1	50.0	.	.	3.00	.
20 歲以下	11	100.0	.	.	1	9.1	1	9.1	9	81.8	3.73	0.65
20~29 歲	115	100.0	1	0.9	6	5.2	27	23.5	81	70.4	3.66	0.58
30~39 歲	380	100.0	.	.	1	0.3	43	11.3	336	88.4	3.88	0.33
40~49 歲	262	100.0	.	.	9	3.4	62	23.7	191	72.9	3.69	0.53
50~59 歲	225	100.0	.	.	8	3.6	62	27.6	155	68.9	3.65	0.55
60 歲(含)以上	184	100.0	.	.	1	0.5	61	33.2	122	66.3	3.66	0.49
學歷：												
未答	7	100.0	1	14.3	1	14.3	4	57.1	1	14.3	3.00	0.63
國中及以下	58	100.0	.	.	.	.	18	31.0	40	69.0	3.69	0.47
高中/職	282	100.0	.	.	5	1.8	84	29.8	193	68.4	3.67	0.51
大學、專科	757	100.0	1	0.1	14	1.8	143	18.9	599	79.1	3.77	0.46
研究所及以上	75	100.0	.	.	6	8.0	8	10.7	61	81.3	3.73	0.60
職業：												
未答	2	100.0	1	50.0	.	.	1	50.0	.	.	3.00	.
軍、公、教	115	100.0	.	.	5	4.3	18	15.7	92	80.0	3.76	0.52
工商企業負責人	64	100.0	.	.	.	.	10	15.6	54	84.4	3.84	0.37
民營企業受雇者	299	100.0	.	.	1	0.3	54	18.1	244	81.6	3.81	0.40
農、林、漁、牧	52	100.0	.	.	2	3.8	10	19.2	40	76.9	3.73	0.53
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	141	100.0	.	.	8	5.7	31	22.0	102	72.3	3.67	0.58
其他專業人員	65	100.0	.	.	4	6.2	15	23.1	46	70.8	3.65	0.60
自由業	200	100.0	1	0.5	2	1.0	48	24.0	149	74.5	3.74	0.46
家管	143	100.0	.	.	4	2.8	44	30.8	95	66.4	3.64	0.54
學生	5	100.0	.	.	.	.	2	40.0	3	60.0	3.60	0.55
無業/退休	71	100.0	.	.	.	.	18	25.4	53	74.6	3.75	0.44
其他	22	100.0	.	.	.	.	6	27.3	16	72.7	3.73	0.46
最主要辦理的項目：												
全國財產資料或所得清單查詢	323	100.0	1	0.3	4	1.2	65	20.1	253	78.3	3.77	0.45
房屋稅	305	100.0	.	.	4	1.3	79	25.9	222	72.8	3.71	0.48
地價稅	116	100.0	.	.	5	4.3	33	28.4	78	67.2	3.63	0.57
使用牌照稅	120	100.0	1	0.8	2	1.7	20	16.7	97	80.8	3.80	0.44
印花稅	66	100.0	.	.	3	4.5	8	12.1	55	83.3	3.79	0.51
土地增值稅	102	100.0	.	.	4	3.9	18	17.6	80	78.4	3.75	0.52
娛樂稅	40	100.0	.	.	1	2.5	4	10.0	35	87.5	3.85	0.43
契稅	30	100.0	.	.	1	3.3	9	30.0	20	66.7	3.63	0.56
其他	77	100.0	.	.	2	2.6	21	27.3	54	70.1	3.68	0.52
稅務局：												
楊梅分局	100	100.0	.	.	2	2.0	30	30.0	68	68.0	3.66	0.52
總局	486	100.0	1	0.2	1	0.2	26	5.3	458	94.2	3.94	0.24
中壢分局	383	100.0	1	0.3	16	4.2	119	31.1	247	64.5	3.60	0.57
大溪分局	100	100.0	.	.	4	4.0	43	43.0	53	53.0	3.49	0.58
蘆竹分局	110	100.0	.	.	3	2.7	39	35.5	68	61.8	3.59	0.55

附表 17、至地方稅務局接洽業務時，對於「此次臨櫃申辦業務的滿意度」的滿意度？

	合 計		未 答		無意見		滿 意		非常滿意		aa5_4	
	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%	平均數	標準差
合 計	1179	100.0	2	0.2	24	2.0	230	19.5	923	78.3	3.76	0.47
性別：												
未答	2	100.0	1	50.0	.	.	1	50.0	.	.	3.00	.
男	547	100.0	.	.	10	1.8	92	16.8	445	81.4	3.80	0.45
女	628	100.0	1	0.2	14	2.2	135	21.5	478	76.1	3.74	0.49
其他	2	100.0	.	.	.	.	2	100.0	.	.	3.00	0.00
年齡：												
未答	2	100.0	1	50.0	.	.	.	.	1	50.0	4.00	.
20 歲以下	11	100.0	.	.	1	9.1	1	9.1	9	81.8	3.73	0.65
20~29 歲	115	100.0	.	.	3	2.6	25	21.7	87	75.7	3.73	0.50
30~39 歲	380	100.0	.	.	1	0.3	38	10.0	341	89.7	3.89	0.32
40~49 歲	262	100.0	.	.	9	3.4	59	22.5	194	74.0	3.71	0.53
50~59 歲	225	100.0	.	.	9	4.0	56	24.9	160	71.1	3.67	0.55
60 歲(含)以上	184	100.0	1	0.5	1	0.5	51	27.7	131	71.2	3.71	0.47
學歷：												
未答	7	100.0	1	14.3	1	14.3	4	57.1	1	14.3	3.00	0.63
國中及以下	58	100.0	.	.	.	.	14	24.1	44	75.9	3.76	0.43
高中/職	282	100.0	1	0.4	6	2.1	79	28.0	196	69.5	3.68	0.51
大學、專科	757	100.0	.	.	11	1.5	126	16.6	620	81.9	3.80	0.43
研究所及以上	75	100.0	.	.	6	8.0	7	9.3	62	82.7	3.75	0.59
職業：												
未答	2	100.0	1	50.0	.	.	1	50.0	.	.	3.00	.
軍、公、教	115	100.0	.	.	4	3.5	18	15.7	93	80.9	3.77	0.50
工商企業負責人	64	100.0	.	.	.	.	10	15.6	54	84.4	3.84	0.37
民營企業受雇者	299	100.0	.	.	1	0.3	49	16.4	249	83.3	3.83	0.39
農、林、漁、牧	52	100.0	.	.	2	3.8	9	17.3	41	78.8	3.75	0.52
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	141	100.0	.	.	6	4.3	28	19.9	107	75.9	3.72	0.54
其他專業人員	65	100.0	.	.	4	6.2	12	18.5	49	75.4	3.69	0.58
自由業	200	100.0	.	.	3	1.5	43	21.5	154	77.0	3.76	0.46
家管	143	100.0	1	0.7	4	2.8	37	25.9	101	70.6	3.68	0.52
學生	5	100.0	.	.	.	.	2	40.0	3	60.0	3.60	0.55
無業/退休	71	100.0	.	.	.	.	15	21.1	56	78.9	3.79	0.41
其他	22	100.0	.	.	.	.	6	27.3	16	72.7	3.73	0.46
最主要辦理的項目：												
全國財產資料或所得清單查詢	323	100.0	1	0.3	1	0.3	61	18.9	260	80.5	3.80	0.41
房屋稅	305	100.0	.	.	4	1.3	71	23.3	230	75.4	3.74	0.47
地價稅	116	100.0	.	.	6	5.2	28	24.1	82	70.7	3.66	0.58
使用牌照稅	120	100.0	1	0.8	3	2.5	19	15.8	97	80.8	3.79	0.47
印花稅	66	100.0	.	.	3	4.5	8	12.1	55	83.3	3.79	0.51
土地增值稅	102	100.0	.	.	3	2.9	15	14.7	84	82.4	3.79	0.47
娛樂稅	40	100.0	.	.	1	2.5	5	12.5	34	85.0	3.83	0.45
契稅	30	100.0	.	.	2	6.7	7	23.3	21	70.0	3.63	0.61
其他	77	100.0	.	.	1	1.3	16	20.8	60	77.9	3.77	0.46
稅務局：												
楊梅分局	100	100.0	.	.	2	2.0	28	28.0	70	70.0	3.68	0.51
總局	486	100.0	2	0.4	1	0.2	19	3.9	464	95.5	3.96	0.21
中壢分局	383	100.0	.	.	16	4.2	107	27.9	260	67.9	3.64	0.56
大溪分局	100	100.0	.	.	2	2.0	41	41.0	57	57.0	3.55	0.54
蘆竹分局	110	100.0	.	.	3	2.7	35	31.8	72	65.5	3.63	0.54

四、廉政措施方面

附表 18、對地方稅務局「推動清廉稅政宣導」的滿意度？

	合 計		未答		無意見		滿意		非常滿意		aa6_1	
	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%	平均數	標準差
合 計	1179	100.0	1	0.1	96	8.1	304	25.8	778	66.0	3.58	0.64
性別：												
未答	2	100.0	1	50.0	.	.	1	50.0	.	.	3.00	.
男	547	100.0	.	.	43	7.9	110	20.1	394	72.0	3.64	0.62
女	628	100.0	.	.	52	8.3	192	30.6	384	61.1	3.53	0.64
其他	2	100.0	.	.	1	50.0	1	50.0	.	.	2.50	0.71
年齡：												
未答	2	100.0	1	50.0	.	.	1	50.0	.	.	3.00	.
20 歲以下	11	100.0	.	.	2	18.2	1	9.1	8	72.7	3.55	0.82
20~29 歲	115	100.0	.	.	19	16.5	28	24.3	68	59.1	3.43	0.76
30~39 歲	380	100.0	.	.	17	4.5	56	14.7	307	80.8	3.76	0.52
40~49 歲	262	100.0	.	.	20	7.6	78	29.8	164	62.6	3.55	0.63
50~59 歲	225	100.0	.	.	26	11.6	79	35.1	120	53.3	3.42	0.69
60 歲(含)以上	184	100.0	.	.	12	6.5	61	33.2	111	60.3	3.54	0.62
學歷：												
未答	7	100.0	1	14.3	2	28.6	4	57.1	.	.	2.67	0.52
國中及以下	58	100.0	.	.	5	8.6	14	24.1	39	67.2	3.59	0.65
高中/職	282	100.0	.	.	34	12.1	96	34.0	152	53.9	3.42	0.70
大學、專科	757	100.0	.	.	47	6.2	180	23.8	530	70.0	3.64	0.60
研究所及以上	75	100.0	.	.	8	10.7	10	13.3	57	76.0	3.65	0.67
職業：												
未答	2	100.0	1	50.0	.	.	1	50.0	.	.	3.00	.
軍、公、教	115	100.0	.	.	11	9.6	23	20.0	81	70.4	3.61	0.66
工商企業負責人	64	100.0	.	.	1	1.6	16	25.0	47	73.4	3.72	0.49
民營企業受雇者	299	100.0	.	.	25	8.4	63	21.1	211	70.6	3.62	0.64
農、林、漁、牧	52	100.0	.	.	4	7.7	13	25.0	35	67.3	3.60	0.63
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	141	100.0	.	.	10	7.1	39	27.7	92	65.2	3.58	0.62
其他專業人員	65	100.0	.	.	8	12.3	16	24.6	41	63.1	3.51	0.71
自由業	200	100.0	.	.	19	9.5	60	30.0	121	60.5	3.51	0.66
家管	143	100.0	.	.	7	4.9	49	34.3	87	60.8	3.56	0.59
學生	5	100.0	.	.	2	40.0	.	.	3	60.0	3.20	1.10
無業/退休	71	100.0	.	.	8	11.3	18	25.4	45	63.4	3.52	0.69
其他	22	100.0	.	.	1	4.5	6	27.3	15	68.2	3.64	0.58
最主要辦理的項目：												
全國財產資料或所得清單查詢	323	100.0	.	.	29	9.0	89	27.6	205	63.5	3.54	0.65
房屋稅	305	100.0	.	.	20	6.6	84	27.5	201	65.9	3.59	0.61
地價稅	116	100.0	.	.	14	12.1	30	25.9	72	62.1	3.50	0.70
使用牌照稅	120	100.0	1	0.8	8	6.7	30	25.0	81	67.5	3.61	0.61
印花稅	66	100.0	.	.	6	9.1	10	15.2	50	75.8	3.67	0.64
土地增值稅	102	100.0	.	.	8	7.8	18	17.6	76	74.5	3.67	0.62
娛樂稅	40	100.0	.	.	4	10.0	5	12.5	31	77.5	3.68	0.66
契稅	30	100.0	.	.	1	3.3	8	26.7	21	70.0	3.67	0.55
其他	77	100.0	.	.	6	7.8	30	39.0	41	53.2	3.45	0.64
稅務局：												
楊梅分局	100	100.0	.	.	41	41.0	25	25.0	34	34.0	2.93	0.87
總局	486	100.0	1	0.2	10	2.1	49	10.1	426	87.7	3.86	0.40
中壢分局	383	100.0	.	.	32	8.4	132	34.5	219	57.2	3.49	0.65
大溪分局	100	100.0	.	.	10	10.0	43	43.0	47	47.0	3.37	0.66
蘆竹分局	110	100.0	.	.	3	2.7	55	50.0	52	47.3	3.45	0.55

附表 19、對地方稅務局「目前設置免費廉政專線、信箱」的滿意度？

	合 計		未 答		無 意 見		滿 意		非 常 滿 意		aa6_2	
	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%	平均數	標準差
合 計	1179	100.0	1	0.1	99	8.4	306	26.0	773	65.6	3.57	0.64
性別：												
未答	2	100.0	1	50.0	.	.	1	50.0	.	.	3.00	.
男	547	100.0	.	.	45	8.2	115	21.0	387	70.7	3.63	0.63
女	628	100.0	.	.	53	8.4	189	30.1	386	61.5	3.53	0.65
其他	2	100.0	.	.	1	50.0	1	50.0	.	.	2.50	0.71
年齡：												
未答	2	100.0	1	50.0	.	.	.	.	1	50.0	4.00	.
20歲以下	11	100.0	.	.	2	18.2	1	9.1	8	72.7	3.55	0.82
20~29歲	115	100.0	.	.	18	15.7	27	23.5	70	60.9	3.45	0.75
30~39歲	380	100.0	.	.	16	4.2	59	15.5	305	80.3	3.76	0.52
40~49歲	262	100.0	.	.	25	9.5	74	28.2	163	62.2	3.53	0.66
50~59歲	225	100.0	.	.	24	10.7	83	36.9	118	52.4	3.42	0.68
60歲(含)以上	184	100.0	.	.	14	7.6	62	33.7	108	58.7	3.51	0.64
學歷：												
未答	7	100.0	1	14.3	2	28.6	4	57.1	.	.	2.67	0.52
國中及以下	58	100.0	.	.	4	6.9	17	29.3	37	63.8	3.57	0.62
高中/職	282	100.0	.	.	33	11.7	96	34.0	153	54.3	3.43	0.69
大學、專科	757	100.0	.	.	52	6.9	181	23.9	524	69.2	3.62	0.61
研究所及以上	75	100.0	.	.	8	10.7	8	10.7	59	78.7	3.68	0.66
職業：												
未答	2	100.0	1	50.0	.	.	1	50.0	.	.	3.00	.
軍、公、教	115	100.0	.	.	13	11.3	22	19.1	80	69.6	3.58	0.69
工商企業負責人	64	100.0	.	.	1	1.6	13	20.3	50	78.1	3.77	0.46
民營企業受雇者	299	100.0	.	.	27	9.0	60	20.1	212	70.9	3.62	0.65
農、林、漁、牧	52	100.0	.	.	6	11.5	12	23.1	34	65.4	3.54	0.70
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	141	100.0	.	.	9	6.4	43	30.5	89	63.1	3.57	0.61
其他專業人員	65	100.0	.	.	8	12.3	16	24.6	41	63.1	3.51	0.71
自由業	200	100.0	.	.	17	8.5	62	31.0	121	60.5	3.52	0.65
家管	143	100.0	.	.	7	4.9	51	35.7	85	59.4	3.55	0.59
學生	5	100.0	.	.	2	40.0	.	.	3	60.0	3.20	1.10
無業/退休	71	100.0	.	.	9	12.7	19	26.8	43	60.6	3.48	0.71
其他	22	100.0	.	.	.	.	7	31.8	15	68.2	3.68	0.48
最主要辦理的項目：												
全國財產資料或所得清單查詢	323	100.0	.	.	28	8.7	89	27.6	206	63.8	3.55	0.65
房屋稅	305	100.0	.	.	26	8.5	83	27.2	196	64.3	3.56	0.65
地價稅	116	100.0	.	.	11	9.5	35	30.2	70	60.3	3.51	0.67
使用牌照稅	120	100.0	1	0.8	8	6.7	29	24.2	82	68.3	3.62	0.61
印花稅	66	100.0	.	.	6	9.1	11	16.7	49	74.2	3.65	0.64
土地增值稅	102	100.0	.	.	8	7.8	19	18.6	75	73.5	3.66	0.62
娛樂稅	40	100.0	.	.	5	12.5	2	5.0	33	82.5	3.70	0.69
契稅	30	100.0	.	.	1	3.3	9	30.0	20	66.7	3.63	0.56
其他	77	100.0	.	.	6	7.8	29	37.7	42	54.5	3.47	0.64
稅務局：												
楊梅分局	100	100.0	.	.	41	41.0	22	22.0	37	37.0	2.96	0.89
總局	486	100.0	1	0.2	10	2.1	50	10.3	425	87.4	3.86	0.41
中壢分局	383	100.0	.	.	31	8.1	139	36.3	213	55.6	3.48	0.64
大溪分局	100	100.0	.	.	12	12.0	40	40.0	48	48.0	3.36	0.69
蘆竹分局	110	100.0	.	.	5	4.5	55	50.0	50	45.5	3.41	0.58

附表 20、對地方稅務局「同仁在廉潔方面的表現」的滿意度？

	合 計		未 答		無 意 見		滿 意		非 常 滿 意		aa6_3	
	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%	平均數	標準差
合 計	1179	100.0	2	0.2	95	8.0	287	24.3	795	67.4	3.59	0.63
性別：												
未 答	2	100.0	1	50.0	.	.	1	50.0	.	.	3.00	.
男	547	100.0	.	.	44	8.0	109	19.9	394	72.0	3.64	0.63
女	628	100.0	1	0.2	51	8.1	175	27.9	401	63.9	3.56	0.64
其他	2	100.0	.	.	.	.	2	100.0	.	.	3.00	0.00
年齡：												
未 答	2	100.0	1	50.0	.	.	1	50.0	.	.	3.00	.
20 歲以下	11	100.0	.	.	2	18.2	.	.	9	81.8	3.64	0.81
20~29 歲	115	100.0	.	.	18	15.7	26	22.6	71	61.7	3.46	0.75
30~39 歲	380	100.0	1	0.3	16	4.2	54	14.2	309	81.3	3.77	0.51
40~49 歲	262	100.0	.	.	23	8.8	69	26.3	170	64.9	3.56	0.65
50~59 歲	225	100.0	.	.	24	10.7	77	34.2	124	55.1	3.44	0.68
60 歲(含)以上	184	100.0	.	.	12	6.5	60	32.6	112	60.9	3.54	0.62
學歷：												
未 答	7	100.0	1	14.3	2	28.6	3	42.9	1	14.3	2.83	0.75
國中及以下	58	100.0	.	.	5	8.6	16	27.6	37	63.8	3.55	0.65
高中/職	282	100.0	.	.	32	11.3	89	31.6	161	57.1	3.46	0.69
大學、專科	757	100.0	1	0.1	50	6.6	168	22.2	538	71.1	3.65	0.60
研究所及以上	75	100.0	.	.	6	8.0	11	14.7	58	77.3	3.69	0.61
職業：												
未 答	2	100.0	1	50.0	.	.	1	50.0	.	.	3.00	.
軍、公、教	115	100.0	.	.	12	10.4	23	20.0	80	69.6	3.59	0.67
工商企業負責人	64	100.0	.	.	1	1.6	18	28.1	45	70.3	3.69	0.50
民營企業受僱者	299	100.0	.	.	24	8.0	61	20.4	214	71.6	3.64	0.63
農、林、漁、牧	52	100.0	.	.	5	9.6	12	23.1	35	67.3	3.58	0.67
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	141	100.0	.	.	10	7.1	36	25.5	95	67.4	3.60	0.62
其他專業人員	65	100.0	.	.	7	10.8	15	23.1	43	66.2	3.55	0.69
自由業	200	100.0	.	.	20	10.0	55	27.5	125	62.5	3.53	0.67
家管	143	100.0	.	.	8	5.6	43	30.1	92	64.3	3.59	0.60
學生	5	100.0	.	.	2	40.0	.	.	3	60.0	3.20	1.10
無業/退休	71	100.0	.	.	6	8.5	16	22.5	49	69.0	3.61	0.64
其他	22	100.0	1	4.5	.	.	7	31.8	14	63.6	3.67	0.48
最主要辦理的項目：												
全國財產資料或所得清單查詢	323	100.0	.	.	29	9.0	83	25.7	211	65.3	3.56	0.65
房屋稅	305	100.0	.	.	22	7.2	80	26.2	203	66.6	3.59	0.62
地價稅	116	100.0	.	.	10	8.6	31	26.7	75	64.7	3.56	0.65
使用牌照稅	120	100.0	2	1.7	8	6.7	29	24.2	81	67.5	3.62	0.61
印花稅	66	100.0	.	.	6	9.1	9	13.6	51	77.3	3.68	0.64
土地增值稅	102	100.0	.	.	10	9.8	15	14.7	77	75.5	3.66	0.65
娛樂稅	40	100.0	.	.	4	10.0	5	12.5	31	77.5	3.68	0.66
契稅	30	100.0	.	.	1	3.3	8	26.7	21	70.0	3.67	0.55
其他	77	100.0	.	.	5	6.5	27	35.1	45	58.4	3.52	0.62
稅務局：												
楊梅分局	100	100.0	.	.	40	40.0	25	25.0	35	35.0	2.95	0.87
總局	486	100.0	1	0.2	12	2.5	43	8.8	430	88.5	3.86	0.41
中壢分局	383	100.0	1	0.3	29	7.6	129	33.7	224	58.5	3.51	0.63
大溪分局	100	100.0	.	.	11	11.0	41	41.0	48	48.0	3.37	0.68
蘆竹分局	110	100.0	.	.	3	2.7	49	44.5	58	52.7	3.50	0.55

附表 21、「洽公辦公環境」的整體滿意度

	含”雲端取號 即時查”系統		不含”雲端取號 即時查”系統	
	平均數	標準差	平均數	標準差
合 計	3.73	0.45	3.73	0.45
性別：				
未答	3.50	0.71	3.50	0.71
男	3.79	0.42	3.79	0.42
女	3.68	0.48	3.68	0.47
其他	3.50	0.71	3.50	0.71
年齡：				
未答	3.50	0.71	3.50	0.71
20 歲以下	3.64	0.81	3.64	0.81
20～29 歲	3.71	0.50	3.72	0.50
30～39 歲	3.87	0.34	3.87	0.34
40～49 歲	3.71	0.47	3.71	0.47
50～59 歲	3.61	0.51	3.61	0.51
60 歲(含)以上	3.65	0.45	3.66	0.45
學歷：				
未答	3.11	0.61	3.11	0.61
國中及以下	3.73	0.43	3.73	0.43
高中/職	3.65	0.47	3.65	0.47
大學、專科	3.77	0.43	3.77	0.43
研究所及以上	3.76	0.57	3.76	0.57
職業：				
未答	3.50	0.71	3.50	0.71
軍、公、教	3.75	0.48	3.75	0.48
工商企業負責人	3.79	0.43	3.79	0.43
民營企業受雇者	3.81	0.37	3.81	0.37
農、林、漁、牧	3.75	0.52	3.75	0.51
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	3.67	0.52	3.68	0.52
其他專業人員	3.69	0.56	3.69	0.56
自由業	3.71	0.46	3.72	0.45
家管	3.64	0.47	3.64	0.47
學生	3.60	0.89	3.60	0.89
無業/退休	3.74	0.37	3.74	0.37
其他	3.80	0.35	3.80	0.35
最主要辦理的項目：				
全國財產資料或所得清單查詢	3.75	0.42	3.75	0.41
房屋稅	3.73	0.44	3.73	0.44
地價稅	3.63	0.56	3.63	0.56
使用牌照稅	3.75	0.44	3.75	0.44
印花稅	3.80	0.49	3.80	0.49
土地增值稅	3.79	0.46	3.79	0.46
娛樂稅	3.83	0.42	3.83	0.42
契稅	3.73	0.49	3.73	0.49
其他	3.62	0.46	3.64	0.46
稅務局：				
楊梅分局	3.63	0.45	3.63	0.45
總局	3.92	0.25	3.93	0.24
中壢分局	3.61	0.54	3.61	0.54
大溪分局	3.60	0.46	3.60	0.46
蘆竹分局	3.52	0.53	3.52	0.53

附表 22、「便民措施」的整體滿意度

	平均數	標準差
合 計	3.60	0.61
性別：		
未答	3.50	0.71
男	3.72	0.53
女	3.51	0.66
其他	2.00	0.00
年齡：		
未答	3.50	0.71
20 歲以下	3.55	0.82
20～29 歲	3.55	0.69
30～39 歲	3.78	0.52
40～49 歲	3.56	0.62
50～59 歲	3.49	0.64
60 歲(含)以上	3.49	0.63
學歷：		
未答	3.00	0.82
國中及以下	3.59	0.62
高中/職	3.50	0.64
大學、專科	3.65	0.58
研究所及以上	3.57	0.72
職業：		
未答	4.00	0.00
軍、公、教	3.65	0.56
工商企業負責人	3.75	0.50
民營企業受雇者	3.68	0.57
農、林、漁、牧	3.71	0.57
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	3.49	0.69
其他專業人員	3.58	0.68
自由業	3.60	0.59
家管	3.45	0.68
學生	3.60	0.89
無業/退休	3.54	0.63
其他	3.68	0.48
最主要辦理的項目：		
全國財產資料或所得清單查詢	3.64	0.59
房屋稅	3.55	0.63
地價稅	3.52	0.67
使用牌照稅	3.70	0.53
印花稅	3.73	0.60
土地增值稅	3.77	0.52
娛樂稅	3.83	0.45
契稅	3.53	0.68
其他	3.23	0.71
稅務局：		
楊梅分局	3.48	0.64
總局	3.85	0.44
中壢分局	3.44	0.67
大溪分局	3.39	0.63
蘆竹分局	3.38	0.66

附表 23、「服務禮儀與專業性」的整體滿意度

	平均數	標準差
合 計	3.75	0.46
性別：		
未答	3.00	.
男	3.79	0.42
女	3.71	0.48
其他	3.13	0.18
年齡：		
未答	3.50	.
20 歲以下	3.73	0.65
20～29 歲	3.70	0.50
30～39 歲	3.88	0.32
40～49 歲	3.70	0.50
50～59 歲	3.66	0.52
60 歲(含)以上	3.68	0.45
學歷：		
未答	3.00	0.57
國中及以下	3.72	0.43
高中/職	3.67	0.48
大學、專科	3.79	0.42
研究所及以上	3.73	0.59
職業：		
未答	3.00	.
軍、公、教	3.76	0.50
工商企業負責人	3.84	0.35
民營企業受雇者	3.82	0.38
農、林、漁、牧	3.73	0.52
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	3.70	0.52
其他專業人員	3.67	0.58
自由業	3.74	0.43
家管	3.67	0.50
學生	3.50	0.71
無業/退休	3.77	0.37
其他	3.74	0.44
最主要辦理的項目：		
全國財產資料或所得清單查詢	3.78	0.41
房屋稅	3.74	0.44
地價稅	3.65	0.55
使用牌照稅	3.79	0.44
印花稅	3.80	0.50
土地增值稅	3.76	0.48
娛樂稅	3.84	0.43
契稅	3.66	0.55
其他	3.71	0.44
稅務局：		
楊梅分局	3.65	0.45
總局	3.95	0.22
中壢分局	3.63	0.54
大溪分局	3.51	0.53
蘆竹分局	3.60	0.52

附表 24、「廉政措施」的整體滿意度

	平均數	標準差
合 計	3.58	0.62
性別：		
未答	3.00	.
男	3.64	0.61
女	3.54	0.62
其他	2.67	0.47
年齡：		
未答	3.33	.
20 歲以下	3.58	0.80
20~29 歲	3.45	0.74
30~39 歲	3.77	0.50
40~49 歲	3.55	0.62
50~59 歲	3.43	0.67
60 歲(含)以上	3.53	0.60
學歷：		
未答	2.72	0.57
國中及以下	3.57	0.63
高中/職	3.43	0.67
大學、專科	3.64	0.59
研究所及以上	3.68	0.62
職業：		
未答	3.00	.
軍、公、教	3.59	0.66
工商企業負責人	3.72	0.46
民營企業受雇者	3.63	0.62
農、林、漁、牧	3.57	0.65
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	3.58	0.60
其他專業人員	3.52	0.68
自由業	3.52	0.64
家管	3.56	0.58
學生	3.20	1.10
無業/退休	3.54	0.66
其他	3.67	0.50
最主要辦理的項目：		
全國財產資料或所得清單查詢	3.55	0.63
房屋稅	3.58	0.61
地價稅	3.52	0.65
使用牌照稅	3.62	0.60
印花稅	3.67	0.64
土地增值稅	3.66	0.62
娛樂稅	3.68	0.65
契稅	3.66	0.54
其他	3.48	0.60
稅務局：		
楊梅分局	2.95	0.84
總局	3.86	0.40
中壢分局	3.49	0.62
大溪分局	3.37	0.65
蘆竹分局	3.45	0.54

附表 25、「整體」的滿意度

	含”雲端取號 即時查”系統		不含”雲端取號 即時查”系統	
	平均數	標準差	平均數	標準差
合 計	3.69	0.45	3.69	0.45
性別：				
未答	3.50	0.71	3.50	0.71
男	3.75	0.42	3.75	0.42
女	3.64	0.47	3.64	0.47
其他	3.04	0.29	3.04	0.29
年齡：				
未答	3.63	0.53	3.63	0.53
20 歲以下	3.65	0.74	3.64	0.74
20～29 歲	3.63	0.51	3.63	0.51
30～39 歲	3.84	0.34	3.84	0.34
40～49 歲	3.65	0.47	3.65	0.47
50～59 歲	3.57	0.49	3.57	0.49
60 歲(含)以上	3.62	0.43	3.62	0.43
學歷：				
未答	3.06	0.64	3.06	0.64
國中及以下	3.67	0.42	3.67	0.43
高中/職	3.59	0.46	3.59	0.45
大學、專科	3.73	0.42	3.73	0.42
研究所及以上	3.71	0.57	3.71	0.57
職業：				
未答	3.54	0.65	3.54	0.65
軍、公、教	3.70	0.49	3.71	0.49
工商企業負責人	3.78	0.38	3.78	0.38
民營企業受雇者	3.76	0.38	3.76	0.38
農、林、漁、牧	3.69	0.51	3.70	0.51
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	3.64	0.50	3.65	0.50
其他專業人員	3.63	0.56	3.63	0.56
自由業	3.66	0.44	3.67	0.44
家管	3.61	0.47	3.61	0.47
學生	3.47	0.77	3.47	0.77
無業/退休	3.68	0.37	3.68	0.38
其他	3.74	0.39	3.73	0.39
最主要辦理的項目：				
全國財產資料或所得清單查詢	3.70	0.40	3.70	0.40
房屋稅	3.68	0.44	3.68	0.44
地價稅	3.60	0.54	3.60	0.54
使用牌照稅	3.73	0.42	3.73	0.42
印花稅	3.76	0.51	3.76	0.51
土地增值稅	3.75	0.47	3.75	0.47
娛樂稅	3.80	0.45	3.80	0.45
契稅	3.67	0.50	3.67	0.50
其他	3.58	0.43	3.59	0.43
稅務局：				
楊梅分局	3.45	0.42	3.45	0.42
總局	3.91	0.24	3.91	0.24
中壢分局	3.57	0.52	3.57	0.52
大溪分局	3.49	0.47	3.49	0.47
蘆竹分局	3.52	0.49	3.52	0.49

附表 26、若曾來本局辦理過地方稅業務，與今日的服務相比，覺得服務品質如何？

	合 計		進步很多		稍有進步		持平		稍有退步		退步很多		第一次來 /未答	
	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%
合 計	1179	100.0	669	56.7	168	14.2	73	6.2	4	0.3	1	0.1	264	22.4
性別：														
未答	2	100.0	.	.	1	50.0	.	.	.	.	.	.	1	50.0
男	547	100.0	301	55.0	62	11.3	33	6.0	2	0.4	.	.	149	27.2
女	628	100.0	366	58.3	105	16.7	40	6.4	2	0.3	1	0.2	114	18.2
其他	2	100.0	2	100.0	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
年齡：														
未答	2	100.0	.	.	1	50.0	.	.	.	.	.	.	1	50.0
20 歲以下	11	100.0	7	63.6	.	.	1	9.1	.	.	.	.	3	27.3
20～29 歲	115	100.0	48	41.7	17	14.8	13	11.3	3	2.6	.	.	34	29.6
30～39 歲	380	100.0	209	55.0	35	9.2	17	4.5	1	0.3	.	.	118	31.1
40～49 歲	262	100.0	139	53.1	47	17.9	19	7.3	.	.	1	0.4	56	21.4
50～59 歲	225	100.0	147	65.3	36	16.0	16	7.1	.	.	.	.	26	11.6
60 歲(含)以上	184	100.0	119	64.7	32	17.4	7	3.8	.	.	.	.	26	14.1
學歷：														
未答	7	100.0	1	14.3	1	14.3	1	14.3	.	.	.	.	4	57.1
國中及以下	58	100.0	37	63.8	7	12.1	5	8.6	.	.	.	.	9	15.5
高中/職	282	100.0	165	58.5	48	17.0	27	9.6	.	.	1	0.4	41	14.5
大學、專科	757	100.0	427	56.4	103	13.6	37	4.9	2	0.3	.	.	188	24.8
研究所及以上	75	100.0	39	52.0	9	12.0	3	4.0	2	2.7	.	.	22	29.3
職業：														
未答	2	100.0	.	.	1	50.0	.	.	.	.	.	.	1	50.0
軍、公、教	115	100.0	64	55.7	16	13.9	8	7.0	.	.	.	.	27	23.5
工商企業負責人	64	100.0	32	50.0	9	14.1	3	4.7	.	.	.	.	20	31.3
民營企業受雇者	299	100.0	165	55.2	35	11.7	20	6.7	.	.	1	0.3	78	26.1
農、林、漁、牧	52	100.0	30	57.7	7	13.5	1	1.9	.	.	.	.	14	26.9
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	141	100.0	82	58.2	21	14.9	14	9.9	2	1.4	.	.	22	15.6
其他專業人員	65	100.0	40	61.5	9	13.8	1	1.5	2	3.1	.	.	13	20.0
自由業	200	100.0	108	54.0	32	16.0	13	6.5	.	.	.	.	47	23.5
家管	143	100.0	93	65.0	20	14.0	6	4.2	.	.	.	.	24	16.8
學生	5	100.0	2	40.0	.	.	1	20.0	.	.	.	.	2	40.0
無業/退休	71	100.0	43	60.6	12	16.9	4	5.6	.	.	.	.	12	16.9
其他	22	100.0	10	45.5	6	27.3	2	9.1	.	.	.	.	4	18.2
最主要辦理的項目：														
全國財產資料或所得清單查詢	323	100.0	200	61.9	45	13.9	23	7.1	.	.	1	0.3	54	16.7
房屋稅	305	100.0	178	58.4	45	14.8	19	6.2	1	0.3	.	.	62	20.3
地價稅	116	100.0	60	51.7	20	17.2	11	9.5	1	0.9	.	.	24	20.7
使用牌照稅	120	100.0	79	65.8	14	11.7	3	2.5	1	0.8	.	.	23	19.2
印花稅	66	100.0	26	39.4	5	7.6	3	4.5	1	1.5	.	.	31	47.0
土地增值稅	102	100.0	55	53.9	15	14.7	1	1.0	.	.	.	.	31	30.4
娛樂稅	40	100.0	19	47.5	2	5.0	3	7.5	.	.	.	.	16	40.0
契稅	30	100.0	10	33.3	5	16.7	2	6.7	.	.	.	.	13	43.3
其他	77	100.0	42	54.5	17	22.1	8	10.4	.	.	.	.	10	13.0
稅務局：														
楊梅分局	100	100.0	40	40.0	14	14.0	21	21.0	.	.	.	.	25	25.0
總局	486	100.0	288	59.3	25	5.1	9	1.9	.	.	.	.	164	33.7
中壢分局	383	100.0	228	59.5	76	19.8	32	8.4	4	1.0	.	.	43	11.2
大溪分局	100	100.0	51	51.0	35	35.0	8	8.0	.	.	1	1.0	5	5.0
蘆竹分局	110	100.0	62	56.4	18	16.4	3	2.7	.	.	.	.	27	24.5

附表 27、有何寶貴建議，可提供地方稅務局參考改進？（可複選）

	加 強 辦 理 程 度 評 估 表															
	樣本數		答題數		都很好，沒有 須改進地方		加強宣導各 項稅務資訊		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		增加線上 服務	
													、服務態度 及效率			
	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%
合 計	1179	100.0	1238	105.0	1014	86.0	131	11.1	29	2.5	32	2.7	19	1.6	13	1.1
性別：																
未答	2	100.0	1	50.0	.	.	1	50.0	.	.	.	.	.	.	.	.
男	547	100.0	570	104.2	496	90.7	43	7.9	8	1.5	13	2.4	4	0.7	6	1.1
女	628	100.0	665	105.9	518	82.5	87	13.9	20	3.2	18	2.9	15	2.4	7	1.1
其他	2	100.0	2	100.0	.	.	.	.	1	50.0	1	50.0	.	.	.	.
年齡：																
未答	2	100.0	1	50.0	1	50.0	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
20 歲以下	11	100.0	11	100.0	10	90.9	1	9.1	.	.	.	.	.	.	.	.
20~29 歲	115	100.0	116	100.9	102	88.7	7	6.1	.	.	4	3.5	3	2.6	.	.
30~39 歲	380	100.0	391	102.9	355	93.4	16	4.2	8	2.1	6	1.6	2	0.5	4	1.1
40~49 歲	262	100.0	273	104.2	225	85.9	26	9.9	7	2.7	8	3.1	5	1.9	2	0.8
50~59 歲	225	100.0	235	104.4	173	76.9	46	20.4	4	1.8	6	2.7	4	1.8	2	0.9
60 歲(含)以上	184	100.0	211	114.7	148	80.4	35	19.0	10	5.4	8	4.3	5	2.7	5	2.7
學歷：																
未答	7	100.0	5	71.4	4	57.1	1	14.3	.	.	.	.	.	.	.	.
國中及以下	58	100.0	70	120.7	53	91.4	6	10.3	3	5.2	5	8.6	1	1.7	2	3.4
高中/職	282	100.0	300	106.4	243	86.2	37	13.1	6	2.1	7	2.5	3	1.1	4	1.4
大學、專科	757	100.0	784	103.6	651	86.0	81	10.7	19	2.5	13	1.7	13	1.7	7	0.9
研究所及以上	75	100.0	79	105.3	63	84.0	6	8.0	1	1.3	7	9.3	2	2.7	.	.
職業：																
未答	2	100.0	1	50.0	.	.	1	50.0	.	.	.	.	.	.	.	.
軍、公、教	115	100.0	117	101.7	96	83.5	14	12.2	4	3.5	2	1.7	1	0.9	.	.
工商企業負責人	64	100.0	66	103.1	58	90.6	5	7.8	2	3.1	1	1.6	.	.	.	.
民營企業受雇者	299	100.0	307	102.7	272	91.0	25	8.4	3	1.0	4	1.3	1	0.3	2	0.7
農、林、漁、牧	52	100.0	54	103.8	49	94.2	3	5.8	1	1.9	1	1.9	.	.	.	.
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	141	100.0	148	105.0	120	85.1	12	8.5	3	2.1	5	3.5	6	4.3	2	1.4
其他專業人員	65	100.0	69	106.2	54	83.1	6	9.2	2	3.1	2	3.1	5	7.7	.	.
自由業	200	100.0	215	107.5	162	81.0	32	16.0	7	3.5	7	3.5	4	2.0	3	1.5
家管	143	100.0	157	109.8	120	83.9	19	13.3	6	4.2	7	4.9	1	0.7	4	2.8
學生	5	100.0	5	100.0	5	100.0	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
無業/退休	71	100.0	76	107.0	60	84.5	11	15.5	1	1.4	2	2.8	1	1.4	1	1.4
其他	22	100.0	23	104.5	18	81.8	3	13.6	.	.	1	4.5	.	.	1	4.5
最主要辦理的項目：																
全國財產資料或所得清單查詢	323	100.0	339	105.0	282	87.3	36	11.1	6	1.9	5	1.5	2	0.6	8	2.5
房屋稅	305	100.0	322	105.6	252	82.6	43	14.1	8	2.6	12	3.9	6	2.0	1	0.3
地價稅	116	100.0	118	101.7	100	86.2	10	8.6	2	1.7	3	2.6	2	1.7	1	0.9
使用牌照稅	120	100.0	124	103.3	103	85.8	12	10.0	4	3.3	3	2.5	1	0.8	1	0.8
印花稅	66	100.0	69	104.5	61	92.4	4	6.1	1	1.5	2	3.0	1	1.5	.	.
土地增值稅	102	100.0	103	101.0	95	93.1	5	4.9	1	1.0	2	2.0	.	.	.	.
娛樂稅	40	100.0	41	102.5	39	97.5	1	2.5	1	2.5	.	.	.	.	.	.
契稅	30	100.0	31	103.3	25	83.3	4	13.3	.	.	1	3.3	1	3.3	.	.
其他	77	100.0	91	118.2	57	74.0	16	20.8	6	7.8	4	5.2	6	7.8	2	2.6
稅務局：																
楊梅分局	100	100.0	100	100.0	100	100.0	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
總局	486	100.0	498	102.5	459	94.4	20	4.1	13	2.7	2	0.4	2	0.4	2	0.4
中壢分局	383	100.0	411	107.3	283	73.9	81	21.1	9	2.3	20	5.2	11	2.9	7	1.8
大溪分局	100	100.0	102	102.0	95	95.0	2	2.0	.	.	3	3.0	.	.	2	2.0
蘆竹分局	110	100.0	127	115.5	77	70.0	28	25.5	7	6.4	7	6.4	6	5.5	2	1.8



(續)附表 27、有何其它寶貴建議，可提供地方稅務局參考改進？

流水碼	分局	答	項
0122	蘆竹	不用讀卡就能線上申請。	
0353	總局	官網線上申辦需填寫太多資料欄位太多應簡潔	
0370	總局	臨櫃申請財產所得清單件數多，是否可提供線上申請	
1162	中壢	代辦財所清單	

附表 28、其它具體改善建議？

流水碼	分局	其他
0122	蘆竹	若 I Phone 手機有被阻擋視窗跳出，是否能在該局網站上提供排除資訊
0147	蘆竹	不好停車
0283	總局	朱小姐承辦服務人員態度親切專業又有耐心，值得嘉許
0333	總局	繼續維持就好