



108 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：淡江大學統計調查研究中心

報告撰寫：溫博仕

研究助理：陳淑貞

中華民國 108 年 10 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、調查方法與時間.....	1
三、抽樣設計與樣本數之決定.....	1
參、調查資料分析方式.....	2
肆、信度與效度分析.....	3
伍、為民服務與施政滿意度問卷調查結果分析.....	5
一、受訪洽公民眾之樣本結構.....	5
二、調查資料分析與比較.....	9
(一)到稅務局最主要辦理項目.....	9
(二)對洽公辦公環境滿意度看法.....	12
(三)對便民措施滿意度看法.....	15
(四)在服務禮儀與專業性滿意度看法.....	19
(五)在廉政措施滿意度看法.....	22
(六)對整體服務措施滿意度看法.....	25
(七)對稅務局服務品質看法.....	29
(八)對稅務局建議.....	30
陸、結論與政策建議.....	32
一、研究結論.....	32
二、政策建議.....	34



(一)檢討與改進洽辦業務環境和服務設施	34
(二)時時檢討各項業務流程，提供便民措施或服務	34
(三)服務禮儀與專業性方面極獲肯定，適時鼓勵與嘉獎服務工作成員	34
(四)持續推動廉政宣導，維持民眾滿意度	35
(五)民眾建議改善項目應積極加強檢討改善與改進	35
附錄.....	附 1
附錄一、調查問卷	附 1
附錄二、調查結果附表.....	附 3

統計表

表 2-1、總局及 4 分局樣本數分配表.....	2
表 4-1、問卷構面之信度與效度分析.....	4
表 5-1、本年度調查樣本結構分析表.....	5
表 5-1-2-1、受訪樣本之性別分佈.....	6
表 5-1-2-2、受訪樣本之年齡分佈.....	7
表 5-1-2-3、受訪樣本之教育程度分佈.....	7
表 5-1-2-4、受訪樣本之職業分佈.....	8
表 5-2-1、受訪者到稅務局最主要辦理項目分佈.....	11
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.....	11
表 5-2-2、107 年至 108 年受訪者對洽公辦公環境滿意度平均分數比較.....	14
表 5-2-2-1、受訪者對洽公辦公環境的滿意度－按洽公地點分.....	15
表 5-2-3、107 年至 108 年受訪者對便民措施滿意度平均分數比較.....	17
表 5-2-3-1、受訪者對便民措施的滿意度－按洽公地點分.....	19
表 5-2-4、107 年至 108 年受訪者對服務人員服務禮儀與專業性各項滿意度 平均分數比較.....	21
表 5-2-4-1、受訪者對服務人員服務禮儀與專業性滿意度－按洽公地點分.....	22
表 5-2-5、107 年至 108 年受訪者對廉政措施之滿意度平均分數比較.....	24
表 5-2-5-1、受訪者對廉政措施的滿意度－按洽公地點分.....	25
表 5-2-6、107 年至 108 年受訪者對各項服務措施之整體滿意度平均分數比較...	26
表 5-2-6-1、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.....	28
表 5-2-7、107 年至 108 年受訪者對稅務局服務品質滿意度－按洽公地點分.....	30
表 5-2-8、受訪者提供稅務局參考改進之建議分佈－按洽公地點分.....	31

統計圖

圖 5-2-1、107 年至 108 年受訪者到稅務局最主要辦理項目比較圖	9
圖 5-2-2、107 年至 108 年受訪者對洽公辦公環境滿意度比較圖	12
圖 5-2-3、107 年至 108 年受訪者對便民措施滿意度比較圖	16
圖 5-2-4、107 年至 108 年受訪者對服務人員服務禮儀與專業性滿意度比較圖	20
圖 5-2-5、107 年至 108 年受訪者對廉政措施滿意度比較圖	23
圖 5-2-7、107 年及 108 年受訪者對稅務局服務品質滿意度比較圖	29
圖 5-2-8、108 年受訪者提供稅務局參考改進之建議分佈圖	31



「108 年為民服務與施政滿意度問卷調查」報告

摘 要

為瞭解桃園市民對於地方稅務局服務措施評價，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 個方面的施政滿意度之認知與感受，以作為地方稅務局在服務及施政上之革新、改進與提升服務效率的參考。故本計畫於 108 年 5 月至 7 月間於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，發放問卷共計 1,210 份。

透過調查結果可知，受訪民眾到地方稅務局最主要辦理的項目以辦理「全國財產資料或所得清單查詢」的比例佔最多數 39.3%；另外，「房屋稅」佔有 25.5%、「地價稅」佔有 9.6%、「使用牌照稅」佔有 8.3%、「土地增值稅」佔有 7.4%，其餘項目的比例皆低於 5%。

就「洽公辦公環境」滿意度，除「提供服務設施」項為 108 年整併 107 年原有題目無法比較外，以「申請案件的申辦流程及處理時限標示情形」(99.3%)略為上升 0.4%，「辦公環境的整潔舒適明亮」(99.4%)及「辦公環境標示指引的設計清楚」(99.4%)略為下滑分別 0.2%及 0.6%。108 年滿意度平均分數 (3.7 分~3.73 分)高於去年 (3.62 分~3.64 分)。

就「便民措施」滿意度，除「對本局官網”全時智能客服 i 桃喜”提供服務」項為 108 年新增無法比較外，「全功能櫃臺電子簽名系統服務」(99.3%)、「提供臨櫃補發稅單行動支付及信用卡繳稅服務」(98.8%)及「設置”新住民專區”提供申請書表 QR-CODE 稅務資訊說明」(96.2%)，全均上升分別 47.6%、10.1%及 56.4%。108 年滿意度平均分數 (3.64 分~3.70 分)高於去年 (3.59 分~3.66 分)。

就「服務禮儀與專業性」滿意度，「承辦人員的專業能力、服務態度及效率」(99.5%)、「引導人員的服務態度」(99.7%)與「承辦人員能一次完整告知應備文件」(99.2%)，均略為下滑分別 0.5%、0.1%及 0.6%。108 年滿意度平均分數 (3.76 分~3.77 分)高於去年 (3.67 分~3.69 分)。

就「廉政措施」滿意度，「對地方稅務局推動清廉稅政宣導」(97.4%)、「對地方稅務局目前設置免費廉政專線、信箱」(97.5%)及「對地方稅務局同仁在廉潔方面的表現」(98.1%)，全均上升分別 10%、10.8%及 10.7%。108 年滿意度平均分數 (3.62 分~3.65 分) 高於去年 (3.57 分~3.59 分)。

整體而言，受訪者對於桃園市政府地方稅務總局及各分局之滿意度高達九成六以上，顯示整體服務品質趨於穩定，並提出下列政策建議：

1. 建議檢討與改進洽公環境和服務設施。
2. 時時檢討各項業務流程，提供便民措施或服務。
3. 服務禮儀與專業性方面極獲民眾肯定，適時鼓勵與嘉獎服務工作成員。
4. 持續推動廉政宣導，維持民眾滿意度。
5. 民眾建議改善項目應積極加強檢討改善與改進。

壹、計畫目的與調查內容

為瞭解桃園市民對於地方稅務局服務措施評價、施政滿意度與廉政措施認知，以作為行政革新與提升服務效率的參考。

本調查問卷內容共分洽公辦公環境、便民措施、服務禮儀與專業性及廉政措施等四大主題，與基本資料等五部分。

貳、研究方法

一、調查範圍與對象

本項調查為至桃園市政府地方稅務局及各分局洽公之民眾為調查範圍與對象。

二、調查方法與時間

為在有限的經費及達到統計之精確與效率，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 108 年 5 月至 7 月期間，由全功能服務櫃檯人員經詢問民眾意願，將問卷交由其填寫。

三、抽樣設計與樣本數之決定

再有限的調查經費預算下，抽樣方法採分層抽樣法，即以桃園市地方稅務總局及各分局為分層單位，再依107年總局及各分局之民眾申請案件收件量（84,440件），採配額抽樣法執行抽取各層（總局及分局）之調查樣本，共計抽出有效樣本數為1,210人。

參酌 107 年總局及各分局之民眾申請案件收件量（84,440 件），在有效樣本數為 1,210 人下，今年桃園市政府地方稅務局之總局及中壢、楊梅、大溪、蘆竹等四個分局按人民申請案件數比例得出問卷應分配數如下表：

表 2-1、總局及 4 分局樣本數分配表

項目 總及分局	107 年人民申 請案件數	比例	問卷分配 樣本數
總局	33,057	39.1%	600
中壢分局	26,727	31.7%	310
大溪分局	7,706	9.1%	100
楊梅分局	7,240	8.6%	100
蘆竹分局	9,710	11.5%	100
合 計	84,440	100%	1,210

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。

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之；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問卷之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0.936、「便民措施方面滿意度」構面的Cronbach's α 係數為0.946、「服務禮儀與專業性方面滿意度」構面的Cronbach's α 係數為0.956及「廉政措施方面滿意度」構面的Cronbach's α 係數為0.953， α 係數均超過0.9，表示本計畫問卷各構面之信度優良。因此，整體而言，本計畫問卷測量結果具有高度的可靠性。

在問卷效度分析面，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 0.799~0.871間，即此構面之平均效度為0.849，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；同樣地在「便民措施方面滿意度」構面之題項與總分之間的相關係數(效度)在0.851~0.888間，構面之平均效度為0.870；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

0.889~0.917間，構面之平均效度為0.906；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0.884~0.912間，構面之平均效度為0.901；效度均顯著地大於0.30，顯示各構面之題項具有高效度，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	效度	刪除該題後 α 之係數值	Cronbach's α 係數
洽公辦公環境 方面滿意度	(1)辦公環境的整潔舒適明亮	0.861	0.912	0.936
	(2)辦公環境標示指引的設計清楚	0.864	0.911	
	(3)申請案件的申辦流程及處理時限標示情形	0.871	0.909	
	(4)提供服務設施	0.799	0.933	
便民措施方面 滿意度	(1)全功能櫃臺電子簽名系統服務	0.851	0.935	0.946
	(2)提供臨櫃補發稅單行動支付及信用卡繳稅服務	0.870	0.929	
	(3)設置「新住民專區」提供申請書表及 QR-CODE 稅務資訊說明	0.888	0.923	
	(4)對本局官網「全時智能客服 i 桃喜」提供服務	0.870	0.929	
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	0.917	0.926	0.956
	(2)引導人員的服務態度	0.889	0.947	
	(3)承辦人員能一次完整告知應備文件	0.912	0.930	
廉政措施方面 滿意度	(1)對地方稅務局推動清廉稅政宣導	0.907	0.927	0.953
	(2)對地方稅務局目前設置免費廉政專線、信箱	0.912	0.923	
	(3)對地方稅務局同仁在廉潔方面的表現	0.884	0.944	

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 1,210 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：1,210 人；單位：人；%

性別：	人	%	職業：	人	%
男	536	44.3	軍、公、教	116	9.6
女	667	55.1	工商企業負責人	70	5.8
其他	2	0.2	民營企業受雇者	347	28.7
未答	5	0.4	農、林、漁、牧	59	4.9
年齡：			會計師、代客記帳業、 地政士等專業代理人	192	15.8
20 歲及以下	23	1.9	其他專業人員	71	5.9
21-30 歲	158	13.1	自由業	167	13.8
31-40 歲	407	33.6	家管	127	10.5
41-50 歲	324	26.8	學生	23	1.9
51-60 歲	212	17.5	無業/退休	27	2.2
60 歲以上	82	6.8	其他	11	0.9
未答	4	0.3	洽公地點：		
教育程度：			總局	600	49.5
國中及以下	67	5.5	中壢分局	310	25.6
高中/職	293	24.2	楊梅分局	100	8.3
大學、專科	726	60.0	大溪分局	100	8.3
研究所及以上	121	10.0	蘆竹分局	100	8.3
未答	3	0.3			

1.性別分佈

108 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 44.3%，而女性所佔比例為 55.1%。其分佈情形如表 5-1-2-1 所示。

與 107 年調查結果相比，今年男性（44.3%）至稅務局洽公的比例高於去年男性（39.4%）洽公的滿意度；反之，今年女性洽公的比例低於去年女性洽公的比例。

表 5-1-2-1、受訪樣本之性別分佈 單位：人；%

項目 \ 年度	108 年	107 年
樣 本 數	1,210	1,210
男	44.3	39.4
女	55.1	60.6
其他	0.2	.
未答	0.4	.
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「31~40 歲」的比例最高，佔 33.6%；其次依序為「41~50 歲」(26.8%)、「51~60 歲」(17.5%)、「21~30 歲」(13.1%)，而以「20 歲及以下」年齡之比例最低，僅佔 1.9%，其分佈情形如表 5-1-2-2 所示。

由調查可知，107~108 年至稅務局洽公的民眾以 31~50 歲者佔約六成多。與 107 年調查結果相比，今年至稅務局洽公的受訪者年齡約「31~40 歲」(33.6%)的比例略低於去年洽公(38.4%)的比例，而年齡約「21~30 歲」(13.1%)的比例高於去年洽公的比例（10.5%）。

表 5-1-2-2、受訪樣本之年齡分佈

單位：人；%

項目 \ 年度	108 年	107 年
樣 本 數	1,210	1,210
20 歲及以下	1.9	1.2
21-30 歲	13.1	10.5
31-40 歲	33.6	38.4
41-50 歲	26.8	26.2
51-60 歲	17.5	16.1
60 歲以上	6.8	7.6
未答	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 60.0%；其次依序為高中（職）的教育程度者（24.2%）、研究所及以上教育程度者（10.0%），至於國中及以下教育程度者的比例佔最低，約為 5.5%，其分佈情形如表 5-1-2-3 所示。

與 107 年調查結果相比，今年至稅務局洽公的受訪者「高中/職」教育程度（24.2%）的比例略高於去年洽公（20.8%）的比例，而「研究所及以上」教育程度（10.0%）的比例略低於去年洽公的比例（12.9%）。

表 5-1-2-3、受訪樣本之教育程度分佈

單位：人；%

項目 \ 年度	108 年	107 年
樣 本 數	1,210	1,210
國中及以下	5.5	6.1
高中/職	24.2	20.8
大學/專科	60.0	60.2
研究所及以上	10.0	12.9
未答	0.3	.
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 28.7%；其次依序為會計師、代客記帳業、地政士等專業代理人（15.8%）、自由業（13.8%）、家管（10.5%）、軍公教（9.6%）、其他專業人員（5.9%）、工商企業負責人（5.8%），其餘各類職業類別都在 5%以下，其分佈情形如表 5-1-2-4 所示。

與 107 年調查結果相比，今年至稅務局洽公的受訪者前五項職業為「民營企業受雇者」、「會計師、代客記帳業、地政士等專業代理人」、「自由業」、「家管」、「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」、「軍、公、教」、「會計師、代客記帳業、地政士等專業代理人」、「工商企業負責人」。

表 5-1-2-4、受訪樣本之職業分佈

單位：人；%

項目 \ 年度	108 年	107 年
樣 本 數	1,210	1,210
軍、公、教	9.6	11.0
工商企業負責人	5.8	9.4
民營企業受雇者	28.7	32.4
農、林、漁、牧	4.9	5.3
會計師、代客記帳業、 地政士等專業代理人	15.8	10.8
其他專業人員	5.9	3.3
自由業	13.8	12.3
家管	10.5	8.3
學生	1.9	1.3
無業/退休	2.2	5.9
其他	0.9	
合 計	100.0	100.0

二、調查資料分析與比較

調查資料的分析與比較，共包含三大部分：「基本分析」、「交叉分析」及「107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。「107年調查結果的比較」則為比較107年與108年兩次調查結果之差異。

（一）到稅務局最主要辦理項目

本次調查在詢問1,210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（39.3%），其次為「房屋稅」（25.5%）、「地價稅」（9.6%）、「使用牌照稅」（8.3%）、「土地增值稅」（7.4%），其餘項目的比例皆低於5%。

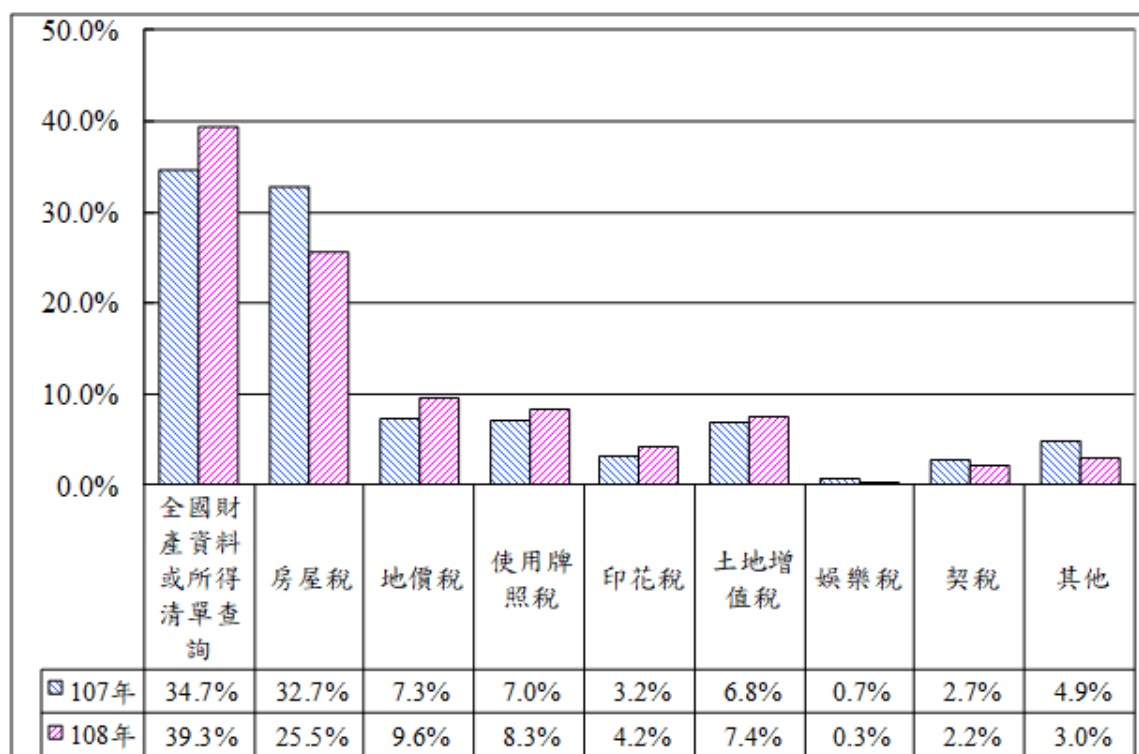


圖 5-2-1、107 年至 108 年受訪者到稅務局最主要辦理項目比較圖

與107年調查結果相比，兩年到地方稅務局最主要辦理項目的滿意度高低順序差不多。但其中今年調查辦理「全國財產資料或所得清單查詢」的比例(39.3%)較去年調查的比例(34.7%)增加，而辦理「房屋稅」的比例(25.5%)較去年調查的比例(32.7%)減少。

倘剔除「未答」項，而將到地方稅務局最主要辦理的項目與基本資料、洽公稅務局等進行交叉分析，則由表5-2-1-1中可發現除性別、年齡、教育程度未達顯著性外，其餘職業別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：

在受訪者職業方面，職業為軍、公、教(45.7%)、民營企業受雇者(45.5%)、農、林、漁、牧(37.3%)、學生(56.5%)或無業/退休(48.1%)到地方稅務局最主要辦理「全國財產資料或所得清單查詢」的比例高於其他職業類別者；職業為工商企業負責人(35.7%)、會計師、代客記帳業、地政士等專業代理人(32.3%)及其他專業人員(40.8%)辦理「房屋稅」的比例高於其他職業類別者；職業為農、林、漁、牧(16.9%)辦理「地價稅」的比例高於其他職業類別者；職業為其他(18.2%)辦理「使用牌照稅」的比例高於其他職業類別者(詳見附錄二、調查結果附表-附表1及續1-職業)。

在洽公地點方面，如表5-2-1所示，辦理「全國財產資料或所得清單查詢」到總局(45.3%)、蘆竹分局(62.0%)的比例高於到其他分局辦理；辦理「房屋稅」到總局(31.3%)、楊梅分局(32.0%)的比例高於到其他分局辦理；辦理「地價稅」到大溪分局(11.0%)的比例高於到其他分局辦理；辦理「使用牌照稅」到楊梅分局(16.0%)、中壢分局(13.9%)的比例高於到其他分局辦理；辦理「印花稅」到中壢分局(11.9%)的比例高於到其他分局辦理；辦理「土地增值稅」到中壢分局(11.3%)、大溪分局(17.0%)的比例高於到其他分局辦理；辦理「娛樂稅、契稅或其他」到中壢分局(6.8%、3.2%)的比例高於到其他分局辦理。

表 5-2-1、受訪者到稅務局最主要辦理項目分佈

樣本數：1,210 人；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	
	108 年	107 年	108 年	107 年	108 年	107 年	108 年	107 年	108 年	107 年	108 年	107 年
全國財產資料或所得清單查詢	39.3	34.7	45.3	48.5	26.1	12.6	27.0	14.9	34.0	26.4	62.0	39.5
房屋稅	25.5	32.7	31.3	37.3	16.8	34.7	32.0	25.7	22.0	19.4	15.0	14.0
地價稅	9.6	7.3	9.5	3.7	10.0	6.1	10.0	9.5	11.0	13.9	7.0	26.7
使用牌照稅	8.3	7.0	5.5	1.6	13.9	12.3	16.0	17.6	5.0	20.8	4.0	4.7
印花稅	4.2	3.2	1.0	0.5	11.9	7.2	4.0	13.5	3.0	1.4	1.0	0.0
土地增值稅	7.4	6.8	3.5	1.6	11.3	13.4	7.0	13.5	17.0	15.3	9.0	7.0
娛樂稅	0.3	0.7	0.2	0.0	.	2.5	1.0	0.0	.	0.0	1.0	1.2
契稅	2.2	2.7	0.2	0.5	6.8	6.5	3.0	5.4	2.0	2.8	.	2.3
其他	3.0	4.9	3.2	6.2	3.2	4.7	.	0.0	6.0	0.0	1.0	4.7
未答	0.2	.	0.3	.	.	.	.	.	.	.	.	.
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

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	0.0840	-
年齡	0.1467	-
教育程度	0.2542	-
職業別	0.0015	*
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。

3.剔除到地方稅務局最主要辦理項目之「未答」項。

(二)對洽公辦公環境滿意度看法

此次調查詢問 1,210 位洽公民眾中，至地方稅務局接洽業務，對於辦公環境的各項服務措施滿意度情況時，結果如圖 5-2-2 所示，對於辦公環境的「整潔舒適明亮」表示「傾向滿意」(非常滿意+滿意)的滿意度高達 99.4%、「傾向不滿意」(非常不滿意+不滿意)的滿意度只有 0.6%。

對於辦公環境「標示指引的設計清楚」表示「傾向滿意」的滿意度高達 99.4%、「傾向不滿意」的滿意度只有 0.6%。

對於「申請案件的申辦流程及處理時限標示情形」表示「傾向滿意」的滿意度高達 99.3%、「傾向不滿意」的滿意度只有 0.7%。

對於「提供服務設施(如:休息區、意見箱、無障礙設施、哺集乳室及停車場……等)」表示「傾向滿意」的滿意度高達 98.6%、「傾向不滿意」的滿意度只有 0.6%、還有 0.8%表示不知道。

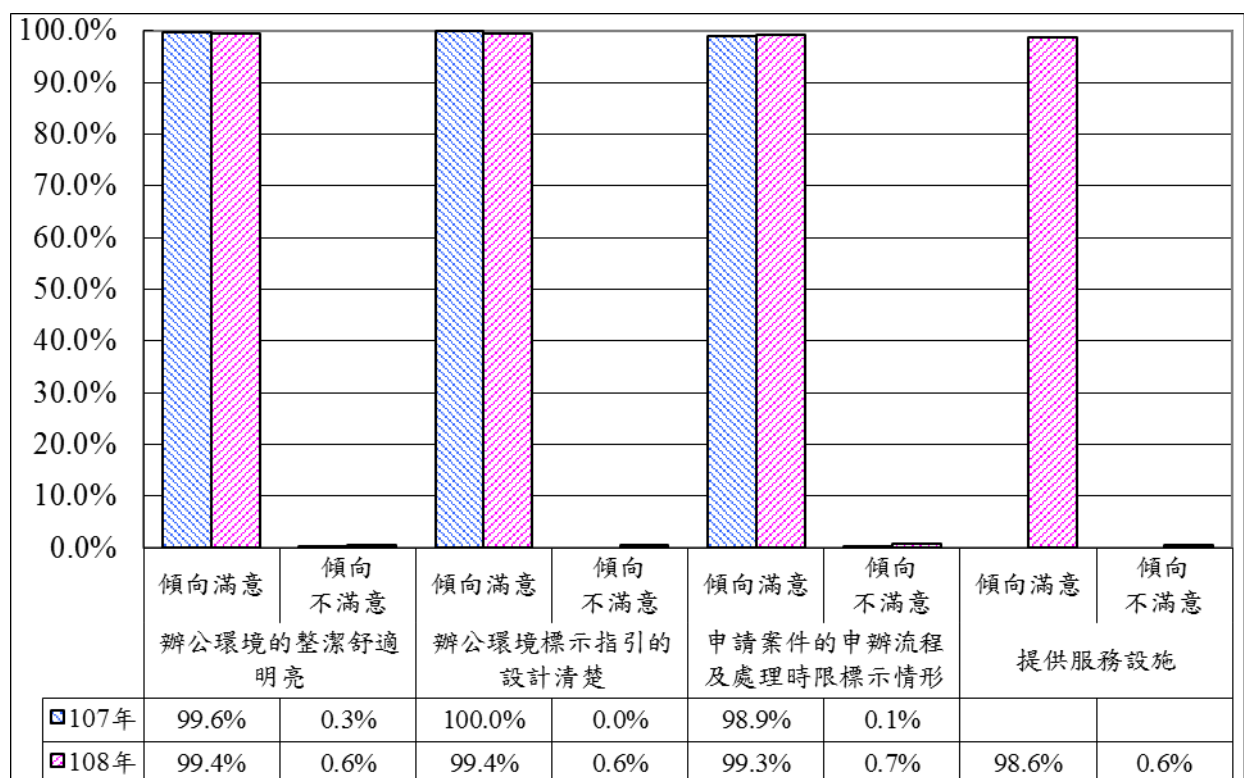


圖 5-2-2、107 年至 108 年受訪者對洽公辦公環境滿意度比較圖

與 107 年比較，108 年滿意度，除「提供服務設施」項為 108 年整併 107 年原有題目（107 年的「提供行動不便人士無障礙設施」及「提供哺集乳室供哺育婦女使用的關懷設施」項，108 年合併為承辦人員的「提供服務設施」項）無法比較外，以「申請案件的申辦流程及處理時限標示情形」99.3%略為上升 0.4%，「辦公環境的整潔舒適明亮」99.4%及「辦公環境標示指引的設計清楚」99.4%略為下滑分別 0.2%及 0.6%。

若將滿意度分析以非常滿意給 4 分、滿意給 3 分、不滿意給 2 分、非常不滿意給 1 分、不知道及未答為遺漏值，以平均分數 2.5 分為中間值，若高於 2.5 分者可粗略解釋受訪者對該項看法平均感受在「傾向滿意」；反之低於 2.5 分者可粗略解釋受訪者對該項看法平均感受在「傾向不滿意」。如表 5-2-2 所示，對辦公環境的各項服務措施中「辦公環境的整潔舒適明亮」之滿意度平均分數最高（3.73 分），其次依序為「辦公環境標示指引的設計清楚」（3.72 分）、「申請案件的申辦流程及處理時限標示情形」（3.70 分）、「提供服務設施」（3.68 分）。108 年辦公環境的三項服務措施滿意度平均分數在 3.7 分～3.73 分之間，略高於去年的調查結果（3.62 分～3.64 分），受訪者對今年「辦公環境的整潔舒適明亮」、「辦公環境標示指引的設計清楚」及「申請案件的申辦流程及處理時限標示情形」滿意度皆略有上升【108 年滿意度百分比較 107 年略為下滑，但 108 年滿意度平均分數較 107 年略為上升，係因受訪者 108 年於非常滿意（4 分）勾選的比重高於 107 年勾選的比重，致 108 年滿意度平均分數略高於 107 年滿意度平均分數】。

表 5-2-2、107 年至 108 年對洽公辦公環境滿意度平均分數比較

環 境 項 目	108 年	107 年
辦公環境的整潔舒適明亮(108 年)	3.73	3.64
辦公環境的整潔舒適(107 年)		
辦公環境標示指引的設計清楚(108 年)	3.72	3.62
辦公環境標示指引的設計(107 年)		
申請案件的申辦流程及處理時限標示情形	3.70	3.62
提供服務設施	3.68	-

註：107 年的「提供行動不便人士無障礙設施」及「提供哺集乳室供哺育婦女使用的關懷設施」項，今年合併為承辦人員的「提供服務設施」項。

倘剔除無反應(不知道)者，而將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」；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，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 5-2-2-1 所示，到總局接洽業務時，對辦公環境的各項滿意度平均分數以「辦公環境的整潔舒適明亮」及「辦公環境標示指引的設計清楚」最高均為 3.76 分，「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」最低均為 3.75 分；到楊梅分局接洽業務時，滿意度平均分數以「提供服務設施」最高為 3.64 分，「申請案件的申辦流程及處理時限標示情形」最低為 3.6 分；到中壢、大溪或蘆竹分局接洽業務時，滿意度平均分數皆以「辦公環境的整潔舒適明亮」最高分別為 3.75 分、3.57 分、3.75 分，「提供服務設施」最低分別為 3.66 分、3.49 分、3.56 分。

表 5-2-2-1、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	600 人	1.0	99.0	3.76	0.8	99.2	3.76	1.2	98.8	3.75	0.3	98.5	3.75
中壢分局	310 人	.	100.0	3.75	.	100.0	3.74	.	100.0	3.69	.	100.0	3.66
楊梅分局	100 人	.	100.0	3.61	.	100.0	3.62	.	100.0	3.60	1.0	99.0	3.64
大溪分局	100 人	1.0	99.0	3.57	2.0	98.0	3.53	1.0	99.0	3.55	1.0	98.0	3.49
蘆竹分局	100 人	.	100.0	3.75	.	100.0	3.68	.	100.0	3.71	3.0	95.0	3.56
合 計	1,210 人	0.6	99.4	3.73	0.6	99.4	3.72	0.7	99.3	3.70	0.6	98.6	3.68

(三)對便民措施滿意度看法

此次調查詢問 1,210 位洽公民眾中，對於地方稅務局各項便民措施的滿意度情況時，結果如圖 5-2-3 所示，對於地方稅務局的「全功能櫃臺電子簽名系統服務」表示「傾向滿意」(非常滿意+滿意)的滿意度高達 99.3%、「傾向不滿意」(非常不滿意+不滿意)的滿意度只有 0.1%、還有 0.6%表示不知道。

對於地方稅務局「提供臨櫃補發稅單行動支付及信用卡繳稅服務」表示「傾向滿意」的滿意度高達 98.8%、「傾向不滿意」的滿意度只有 0.2%、還有 1.0%表示不知道。

對於地方稅務局「設置”新住民專區”提供申請書表及 QR-CODE 稅務資訊說明」表示「傾向滿意」的滿意度高達 96.2%、「傾向不滿意」的滿意度只有 0.5%、也有 3.3%表示不知道或未答。

對於「對本局官網”全時智能客服 i 桃喜”提供服務」表示「傾向滿意」的滿意度高達 96.7%、「傾向不滿意」的滿意度只有 0.7%、也有 2.6%表示不知道或未答。

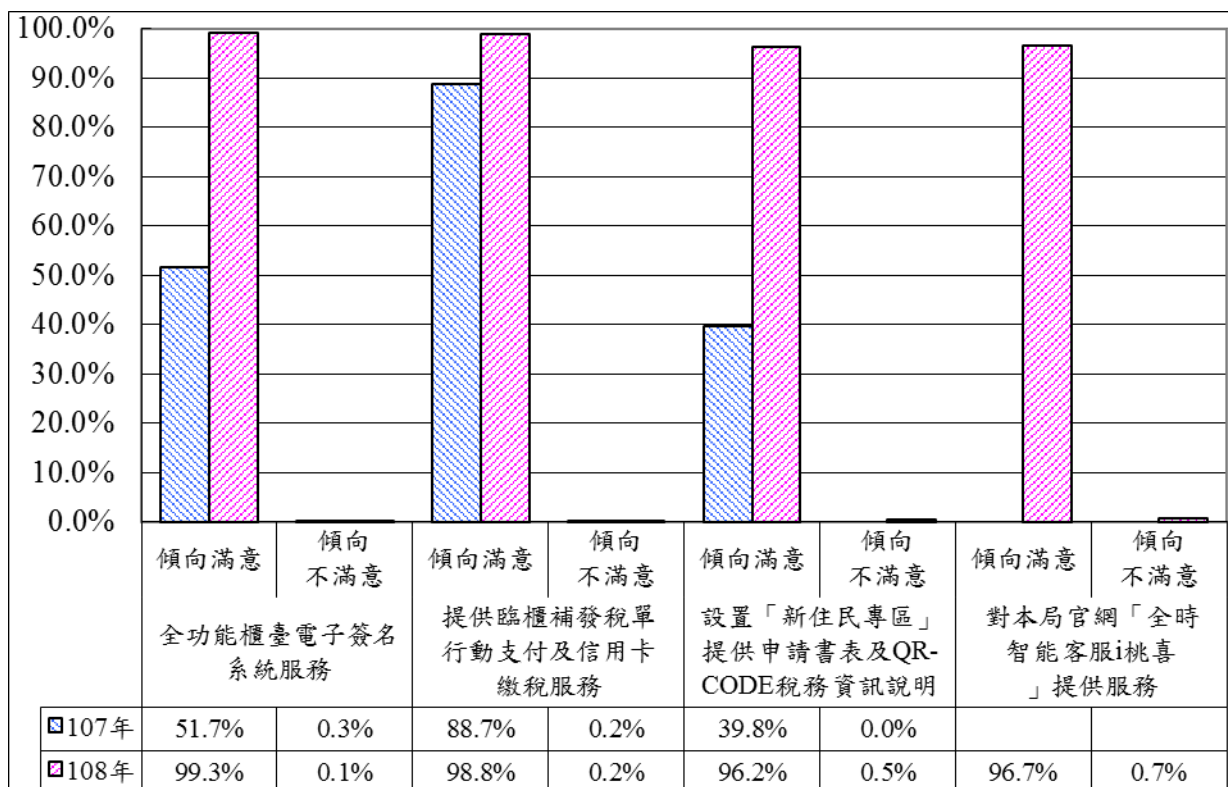


圖 5-2-3、107 年至 108 年受訪者對便民措施滿意度比較圖

註：107 年的「全功能櫃臺電子簽名系統服務」及「設置」新住民專區」提供申請書表 QR-CODE 稅務資訊說明」等 2 項便民措施，因僅總局試辦，故整體滿意度偏低。

與 107 年調查比較，108 年滿意度，除「對本局官網」全時智能客服 i 桃喜」提供服務」項為 108 年新增無法比較外，「全功能櫃臺電子簽名系統服務」99.3%、「提供臨櫃補發稅單行動支付及信用卡繳稅服務」98.8%及「設置」新住民專區」提供申請書表 QR-CODE 稅務資訊說明」96.2%，全均上升分別 47.6%、10.1% 及 56.4%。

若以滿意度分析來看，如表 5-2-3 所示，地方稅務局各項便民措施的滿意度中「全功能櫃臺電子簽名系統服務」與「提供臨櫃補發稅單行動支付及信用卡繳稅服務」之滿意度最高（皆為 3.70 分），其次是「對本局官網」全時智能客服 i 桃喜」提供服務」之滿意度（3.65 分）、「設置」新住民專區」提供申請書表及 QR-CODE 稅務資訊說明」之滿意度（3.64 分）。

與 107 年調查結果相比，今年調查地方稅務局各項便民措施除了「對本局官網」全時智能客服 i 桃喜」提供服務」項為 108 年新增無法比較外，對於「設置」新住民專區」提供申請書表及 QR-CODE 稅務資訊說明」表示「傾向滿意」的滿意度（96.2%）較去年調查的滿意度（39.8%）增加最多約 56.4%，其次對於「全功能櫃臺電子簽名系統服務」表示「傾向滿意」的滿意度（99.3%）較去年調查的滿意度（51.7%）增加約 47.6%（註：107 年的「全功能櫃臺電子簽名系統服務」及「設置」新住民專區」提供申請書表 QR-CODE 稅務資訊說明」等 2 項便民措施，因僅總局試辦，故整體滿意度偏低），而對於「提供臨櫃補發稅單行動支付及信用卡繳稅服務」表示「傾向滿意」的滿意度（98.8%）較去年調查的滿意度（88.7%）增加約 10.1%。但將「不知道」設為遺漏值後，得到今年三項便民措施滿意度平均分數在 3.64 分～3.70 分之間，略高於去年的調查結果（3.59 分～3.66 分）。受訪者對今年「全功能櫃臺電子簽名系統服務」、「提供臨櫃補發稅單行動支付及信用卡繳稅服務」及「設置」新住民專區」提供申請書表 QR-CODE 稅務資訊說明」滿意度皆略有上升。

表 5-2-3、107 年至 108 年受訪者對便民措施滿意度平均分數比較

便民措施	108 年	107 年
全功能櫃臺電子簽名系統服務(108 年) 提供臨櫃電子簽名服務節省洽公時間(107 年)	3.70	3.66
提供臨櫃補發稅單行動支付及信用卡繳稅服務(108 年) 提供臨櫃行動支付及信用卡繳稅服務(107 年)	3.70	3.59
設置「新住民專區」提供申請書表及 QR-CODE 稅務資訊說明(108 年) 書寫區「新住民專區」提供申請書表及 QR-CODE 稅務資訊說明(107 年)	3.64	3.64
對本局官網「全時智能客服 i 桃喜」提供服務	3.65	-

註：108 年新增「對本局官網「全時智能客服 i 桃喜」提供服務」項。

倘剔除無反應（不知道/未答）者，而將回答對本局官網「全時智能客服 i 桃喜」提供服務對地方稅務局各項便民措施滿意度情況，因多數表示「傾向滿意」，少數表示「傾向不滿意」；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，表示這些人口統計變數與地方稅務局各項便民措施滿意度看法未具明顯的關聯性。

依洽公地點及滿意度平均分數來看，如表 5-2-3-1 所示，總局的各項便民措施滿意度平均分數以「全功能櫃臺電子簽名系統服務」最高 3.74 分，「設置”新住民專區”提供申請書表及 QR-CODE 稅務資訊說明」、「對本局官網”全時智能客服 i 桃喜”提供服務」最低均為 3.69 分；楊梅分局的便民措施滿意度平均分數以「提供臨櫃補發稅單行動支付及信用卡繳稅服務」最高 3.69 分，「設置”新住民專區”提供申請書表及 QR-CODE 稅務資訊說明」、「對本局官網”全時智能客服 i 桃喜”提供服務」最低均為 3.47 分；中壢或蘆竹分局的便民措施滿意度平均分數皆以「提供臨櫃補發稅單行動支付及信用卡繳稅服務」最高分別為 3.74 分、3.73 分，「設置”新住民專區”提供申請書表及 QR-CODE 稅務資訊說明」最低分別為 3.68 分、3.64 分；對大溪分局的便民措施滿意度平均分數以「全功能櫃臺電子簽名系統服務」最高 3.51 分，「對本局官網”全時智能客服 i 桃喜”提供服務」最低 3.4 分。

表 5-2-3-1、受訪者對便民措施的滿意度－按洽公地點分

單位：人：%

便民措施 洽公地點		全功能櫃臺電子簽名系統服務			提供臨櫃補發稅單行動支付及信用卡繳稅服務			設置「新住民專區」提供申請書表及 QR-CODE 稅務資訊說明			對本局官網「全時智能客服 i 桃喜」提供服務		
		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	600 人	0.2	99.0	3.74	0.2	98.3	3.71	0.7	94.5	3.69	0.5	95.8	3.69
中壢分局	310 人	.	100.0	3.72	.	100.0	3.74	.	100.0	3.68	.	100.0	3.71
楊梅分局	100 人	.	99.0	3.63	.	100.0	3.69	.	99.0	3.47	1.0	98.0	3.47
大溪分局	100 人	.	98.0	3.51	2.0	95.0	3.44	2.0	91.0	3.43	4.0	90.0	3.40
蘆竹分局	100 人	.	100.0	3.69	.	100.0	3.73	.	97.0	3.64	.	97.0	3.66
合 計	1,210 人	0.1	99.3	3.70	0.2	98.8	3.70	0.5	96.2	3.64	0.7	96.7	3.65

(四)在服務禮儀與專業性滿意度看法

此次調查詢問 1,210 位洽公民眾中，至地方稅務局接洽業務時，對於服務人員的各項滿意度情況時，結果如圖 5-2-4 所示，對於「承辦人員的專業能力、服務態度及效率」表示「傾向滿意」（非常滿意+滿意）的滿意度高達 99.5%、「傾向不滿意」（非常不滿意+不滿意）的滿意度只有 0.4%、只有 0.1%表示不知道。

對於「引導人員的服務態度」表示「傾向滿意」的滿意度高達 99.7%、「傾向不滿意」的滿意度只有 0.2%、只有 0.1%表示不知道。

對於「承辦人員能一次完整告知應備文件」表示「傾向滿意」的滿意度高達 99.2%、「傾向不滿意」的滿意度只有 0.7%、只有 0.1%表示不知道。

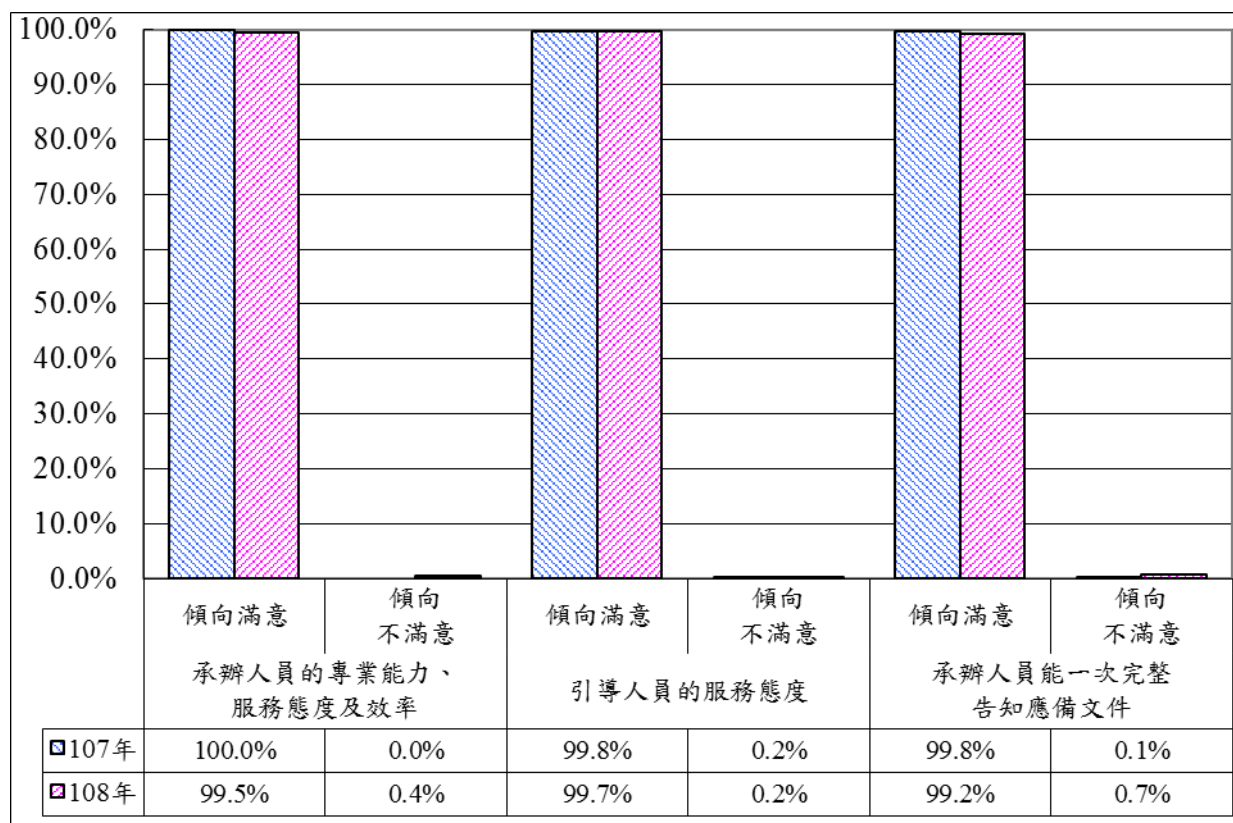


圖 5-2-4、107 年至 108 年受訪者對服務人員服務禮儀與專業性滿意度比較圖

與 107 年調查比較，108 年滿意度，「承辦人員的專業能力、服務態度及效率」99.5%、「引導人員的服務態度」99.7%與「承辦人員能一次完整告知應備文件」99.2%均略為下滑分別為 0.5%、0.1%及 0.6%。

若以滿意度分析來看，如表 5-2-4 所示，至地方稅務局接洽業務時，對於服務人員的各項滿意度中「承辦人員的專業能力、服務態度及效率」之滿意度最高（3.77 分），其次是「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」之滿意度皆為 3.76 分。108 年服務人員的三項服務滿意度平均數在 3.76 分～3.77 分之間，皆略高於去年的調查結果（3.67 分～3.69 分）。受訪者對今年「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」及「承辦人員能一次完整告知應備文件」滿意度皆略有上升【108 年滿意度百分比比較 107 年略為下滑，但 108 年滿意度平均分數較 107 年略為上升，係因受訪者 108 年於非常滿意（4 分）勾選的比重高於 107 年勾選的比重，致 108 年滿意度平均分數略高於 107 年滿意度平均分數】。

表 5-2-4、107 年至 108 年受訪者對服務人員服務禮儀與專業性各項滿意度平均分數比較

服 務 項 目	108 年	107 年
承辦人員的專業能力、服務態度及效率(108 年)	3.77	3.69
承辦人員的辦事效率、服務態度及專業能力(107 年)		
引導人員的服務態度	3.76	3.69
承辦人員能一次完整告知應備文件	3.76	3.67

註：去年承辦人員的「辦事效率」、「服務態度」、「專業能力」項，今年合併為承辦人員的「專業能力、服務態度及效率」項。

倘剔除無反應(不知道)者，而將回答至地方稅務局接洽業務時，對於服務人員的各項滿意度情況，因多數表示「傾向滿意」，少數表示「傾向不滿意」；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，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 5-2-4-1 所示，至總局接洽業務時，對於服務人員的各項滿意度平均分數以「引導人員的服務態度」最高為 3.8 分，「承辦人員的專業能力、服務態度及效率」、「承辦人員能一次完整告知應備文件」最低皆為 3.79 分；至楊梅分局接洽業務時，對於服務人員的各項滿意度平均分數以「承辦人員能一次完整告知應備文件」最高為 3.64 分，「引導人員的服務態度」最低為 3.58 分；至中壢分局接洽業務時，對於服務人員的各項滿意度平均分數以「承辦人員的專業能力、服務態度及效率」最高為 3.8 分，「承辦人員能一次完整告知應備文件」最低為 3.76 分；至大溪分局接洽業務時，對於服務人員的各項滿意度平均分數以「引導人員的服務態度」、「承辦人員能一次完整告知應備文件」最高皆為 3.63 分，「承辦人員的專業能力、服務態度及效率」最低為 3.61 分；至蘆竹分局接洽業務時，對於服務人員的各項滿意度平均分數以「承辦人員的專業能力、服務態度及效率」最高為 3.78 分，「引導人員的服務態度」最低為 3.76 分。

表 5-2-4-1、受訪者對服務人員服務禮儀與專業性滿意度－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		
		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	600 人	0.6	99.2	3.79	0.5	99.3	3.80	1.3	98.5	3.79
中壢分局	310 人	.	100.0	3.80	.	100.0	3.79	.	100.0	3.76
楊梅分局	100 人	1.0	99.0	3.62	.	100.0	3.58	1.0	99.0	3.64
大溪分局	100 人	.	100.0	3.61	.	100.0	3.63	.	100.0	3.63
蘆竹分局	100 人	.	100.0	3.78	.	100.0	3.76	.	100.0	3.77
合 計	1,210 人	0.4	99.5	3.77	0.2	99.7	3.76	0.7	99.2	3.76

(五)在廉政措施滿意度看法

此次調查詢問 1,210 位洽公民眾中，對於地方稅務局各項廉政措施的滿意度情況時，結果如圖 5-2-5 所示，對於地方稅務局「推動清廉稅政宣導」表示「傾向滿意」（非常滿意+滿意）的滿意度高達 97.4%、「傾向不滿意」（非常不滿意+不滿意）的滿意度只有 0.3%、還有 2.3%表示不知道。

對於地方稅務局「目前設置免費廉政專線、信箱」表示「傾向滿意」的滿意度高達 97.5%、「傾向不滿意」的滿意度只有 0.3%、還有 2.2%表示不知道。

對於「地方稅務局同仁在廉潔方面的表現」表示「傾向滿意」的滿意度高達 98.1%、「傾向不滿意」的滿意度只有 0.2%、還有 1.7%表示不知道。

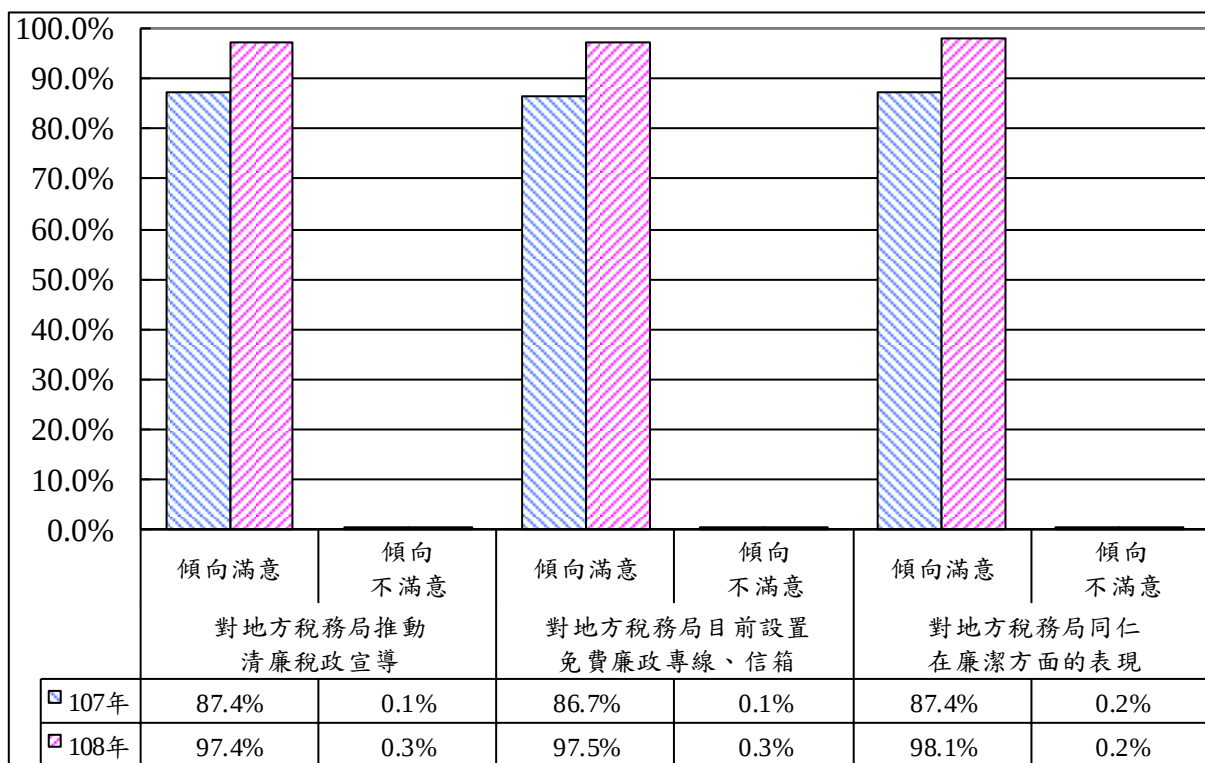


圖 5-2-5、107 年至 108 年受訪者對廉政措施滿意度比較圖

與 107 年調查比較，108 年滿意度，「對地方稅務局推動清廉稅政宣導」97.4%、「對地方稅務局目前設置免費廉政專線、信箱」97.5%及「對地方稅務局同仁在廉潔方面的表現」98.1%均上升分別 10%、10.8%及 10.7%。

若以滿意度分析來看，如表 5-2-5 所示，對於地方稅務局各項廉政措施的滿意度中「地方稅務局同仁在廉潔方面的表現」之滿意度最高（3.65 分），其次是地方稅務局「推動清廉稅政宣導」與「目前設置免費廉政專線、信箱」之滿意度皆為 3.62 分。

與 107 年調查結果相比，去年調查在地方稅務局各項廉政措施方面，對於地方稅務局「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」等措施表示「傾向滿意」的滿意度約 86.7%~87.4%間較低於今年的調查結果（97.4%~98.1%）。但將「不知道」設為遺漏值後，108 年對地方稅務局各項廉政措施滿意度平均分數在 3.62 分~3.65 分之間，略高於去年的調查結果（3.57 分~3.59 分）。受訪者對今年「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」及「對地方稅務局同仁在廉潔方面的表現」滿意度皆略有上升。

表 5-2-5、107 年至 108 年受訪者對廉政措施之滿意度平均分數比較

廉 政 措 施	108 年	107 年
對地方稅務局推動清廉稅政宣導(108 年)	3.62	3.58
對地方稅務局推動「反貪倡廉」拒收饋贈之作為(107 年)		
對地方稅務局目前設置免費廉政專線、信箱(108 年)	3.62	3.57
對地方稅務局目前設置廉政檢舉信箱是否滿意(107 年)		
對地方稅務局同仁在廉潔方面的表現(108 年)	3.65	3.59
對地方稅務局團隊在清廉方面的表現(107 年)		

倘剔除無反應（不知道）者，而將回答對地方稅務局各項廉政措施滿意度情況，因多數表示「傾向滿意」，少數表示「傾向不滿意」；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，表示這些人口統計變數與對地方稅務局各項廉政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 5-2-5-1 所示，對總局或中壢分局各項廉政措施滿意度平均分數皆以「地方稅務局同仁在廉潔方面的表現」最高分別為 3.65 分、3.69 分，以「地方稅務局目前設置免費廉政專線、信箱」最低分別為 3.63 分、3.65 分；對楊梅或蘆竹分局各項廉政措施，滿意度平均分數皆以「地方稅務局同仁在廉潔方面的表現」最高分別為 3.63 分、3.70 分，「地方稅務局推動清廉稅政宣導」最低分別為 3.56 分、3.63 分；對大溪分局各項廉政措施，滿意度平均分數以「地方稅務局同仁在廉潔方面的表現」最高 3.56 分，「地方稅務局推動清廉稅政宣導」、「地方稅務局目前設置免費廉政專線、信箱」最低 3.43 分。

表 5-2-5-1、受訪者對廉政措施的滿意度－按洽公地點分

單位：人；%

洽公稅務局		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	600 人	0.5	95.8	3.64	0.7	95.8	3.63	0.5	96.3	3.65
中壢分局	310 人	.	100.0	3.66	.	100.0	3.65	.	100.0	3.69
楊梅分局	100 人	.	99.0	3.56	.	100.0	3.58	.	100.0	3.63
大溪分局	100 人	1.0	95.0	3.43	.	96.0	3.43	.	99.0	3.56
蘆竹分局	100 人	.	100.0	3.63	.	99.0	3.64	.	100.0	3.70
合 計	1,210 人	0.3	97.4	3.62	0.3	97.5	3.62	0.2	98.1	3.65

(六)對整體服務措施滿意度看法

此次調查詢問 1,210 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 5-2-6 所示，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（3.76 分），其次依序為「洽公辦公環境」（3.71 分）、「便民措施」（3.67 分）、「廉政措施」（3.63 分）；而四大項服務措施合併的「整體滿意度」為（3.69 分）。

與 107 年調查結果相比，108 年四大項服務措施之滿意度平均分數在 3.63 分～3.76 分之間，皆略高於去年的調查結果（3.58 分～3.68 分）。今年調查合併的整體滿意度為 3.69 分，亦略高於去年的調查結果 3.64 分。

表 5-2-6、107 年至 108 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	108 年	107 年
洽公辦公環境	3.71	3.63
便民措施	3.67	3.62
服務禮儀與專業性	3.76	3.68
廉政措施	3.63	3.58
整體滿意度	3.69	3.64

註：1、107 年「洽公辦公環境」之整體滿意度，包括「辦公環境的整潔舒適」、「辦公環境標示指引的設計」、「申請案件的申辦流程及處理時限標示情形」三項；108 年則增加「提供服務設施」共四項。

2、107 年「便民措施」之整體滿意度，包括「提供臨櫃電子簽名服務節省洽公時間」、「提供臨櫃行動支付及信用卡繳稅服務」、「書寫區」新住民專區」提供申請書及 QR-CORE 稅務資訊說明」三項；108 年則增加「對本局官網」全時智能客服 i 討喜」提供服務」共四項。

下述內容皆以表 5-2-6-1、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（P.28）分析：

若以性別看，男性受訪者（3.71 分）對「整體滿意度」平均分數皆略高於女性受訪者（3.68 分）。

以年齡層來看，20 歲及以下（3.77 分）、61 歲及以上（3.78 分）之受訪者對「整體滿意度」平均分數皆略高於其他年齡層受訪者。其中以 31~40 歲（3.64 分）受訪者對「整體滿意度」平均分數最低。

以教育程度來看，國中及以下（3.75 分）受訪者對「整體滿意度」平均分數皆略高於其他教育程度受訪者。其中以大專（3.67 分）受訪者對「整體滿意度」平均分數最低。

以職業別來看，其他（3.89 分）、軍、公、教或其他專業人員（皆為 3.77 分）等受訪者對「洽公辦公環境」的滿意度平均分數皆略高於其他受訪者；而以家管（3.62 分）對「洽公辦公環境」的滿意度平均分數最低。又其他（3.73 分、3.83 分）、軍、公、教（3.72 分、3.73 分）等受訪者對「便民措施」及「整體滿意度」滿意度平均分數皆略高於其他受訪者；也以自由業（3.62 分、3.64 分）或家管（3.58 分、3.63 分）等受訪者對「便民措施」及「整體滿意度」滿意度平均分數最低。又其他（3.91 分）、會計師、記帳業、地政士等專業代理人或無業/退休（皆為 3.79 分）等受訪者對「服務禮儀與專業性」的滿意度平均分數皆略高於其他受訪者；也以農、林、漁、牧（3.7 分）對「服務禮儀與專業性」的滿意度平均分數最低。又其他（3.82 分）、工商企業負責人（3.68 分）等受訪者對「廉政措施」的滿意度平均分數皆略高於其他受訪者；但以其他專業人員（3.58 分）對「廉政措施」的滿意度平均分數最低。

若以洽公稅務局來看，至總局（3.75 分、3.71 分、3.79 分及 3.72 分）、中壢分局（3.71 分、3.71 分、3.78 分及 3.72 分）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」及「整體滿意度」滿意度平均分數皆略高於至其他分局洽公的受訪者；而至中壢分局（3.67 分）、蘆竹分局（3.65 分）洽公之受訪者對「廉政措施」的滿意度平均分數皆略高於至其他分局洽公的受訪者；其中以至大溪分局（3.54 分、3.44 分、3.46 分及 3.51 分）洽公受訪者對「洽公辦公環境」、「便民措施」、「廉政措施」及「整體滿意度」滿意度平均分數最低。

表 5-2-6-1、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	1,210	3.71	3.67	3.76	3.63	3.69
性別：						
男	536	3.73	3.70	3.77	3.63	3.71
女	667	3.69	3.65	3.76	3.62	3.68
其他	2	4.00	3.50	4.00	3.50	3.75
年齡：						
20 歲及以下	23	3.78	3.82	3.83	3.70	3.77
21~30 歲	158	3.67	3.65	3.78	3.60	3.67
31~40 歲	407	3.67	3.63	3.71	3.58	3.64
41~50 歲	324	3.73	3.71	3.78	3.64	3.71
51~60 歲	212	3.72	3.66	3.79	3.67	3.71
61 歲及以上	82	3.81	3.74	3.85	3.74	3.78
教育程度：						
國中及以下	67	3.77	3.73	3.82	3.72	3.75
高中/職	293	3.72	3.69	3.79	3.68	3.72
大學/專科	726	3.69	3.66	3.75	3.59	3.67
研究所及以上	121	3.73	3.70	3.75	3.66	3.71
職業：						
軍、公、教	116	3.77	3.72	3.78	3.64	3.73
工商企業負責人	70	3.76	3.68	3.77	3.68	3.72
民營企業受雇者	347	3.70	3.69	3.76	3.62	3.69
農、林、漁、牧	59	3.67	3.70	3.70	3.59	3.67
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	192	3.74	3.70	3.79	3.66	3.72
其他專業人員	71	3.77	3.66	3.76	3.58	3.69
自由業	167	3.63	3.62	3.73	3.63	3.64
家管	127	3.62	3.58	3.75	3.59	3.63
學生	23	3.74	3.64	3.77	3.62	3.68
無業/退休	27	3.74	3.72	3.79	3.63	3.73
其他	11	3.89	3.73	3.91	3.82	3.83
洽公稅務局：						
總局	600	3.75	3.71	3.79	3.64	3.72
中壢分局	310	3.71	3.71	3.78	3.67	3.72
楊梅分局	100	3.62	3.57	3.61	3.59	3.60
大溪分局	100	3.54	3.44	3.62	3.46	3.51
蘆竹分局	100	3.67	3.68	3.77	3.65	3.69

(七)對稅務局服務品質看法

此次調查詢問 1,210 位受訪樣本近半年曾來本局辦理過地方稅業務，與今日的服務相比，覺得服務品質是否進步，如圖 5-2-7 中所示。在剔除 331 位第一次來(或未答)稅務局的受訪者後，近半年曾來本局辦理過地方稅業務者認為服務品質「進步很多」的滿意度佔 75.9%，認為「稍有進步」的滿意度佔 23.7%，認為「退步」不滿意度只佔 0.4%。

與 107 年調查結果相比，今年調查認為稅務局服務品質「進步很多」的滿意度（75.9%）較去年調查的滿意度（54.2%）大幅增加，認為「稍有進步」的滿意度（23.7%）較去年調查的滿意度（44.9%）大幅減少。

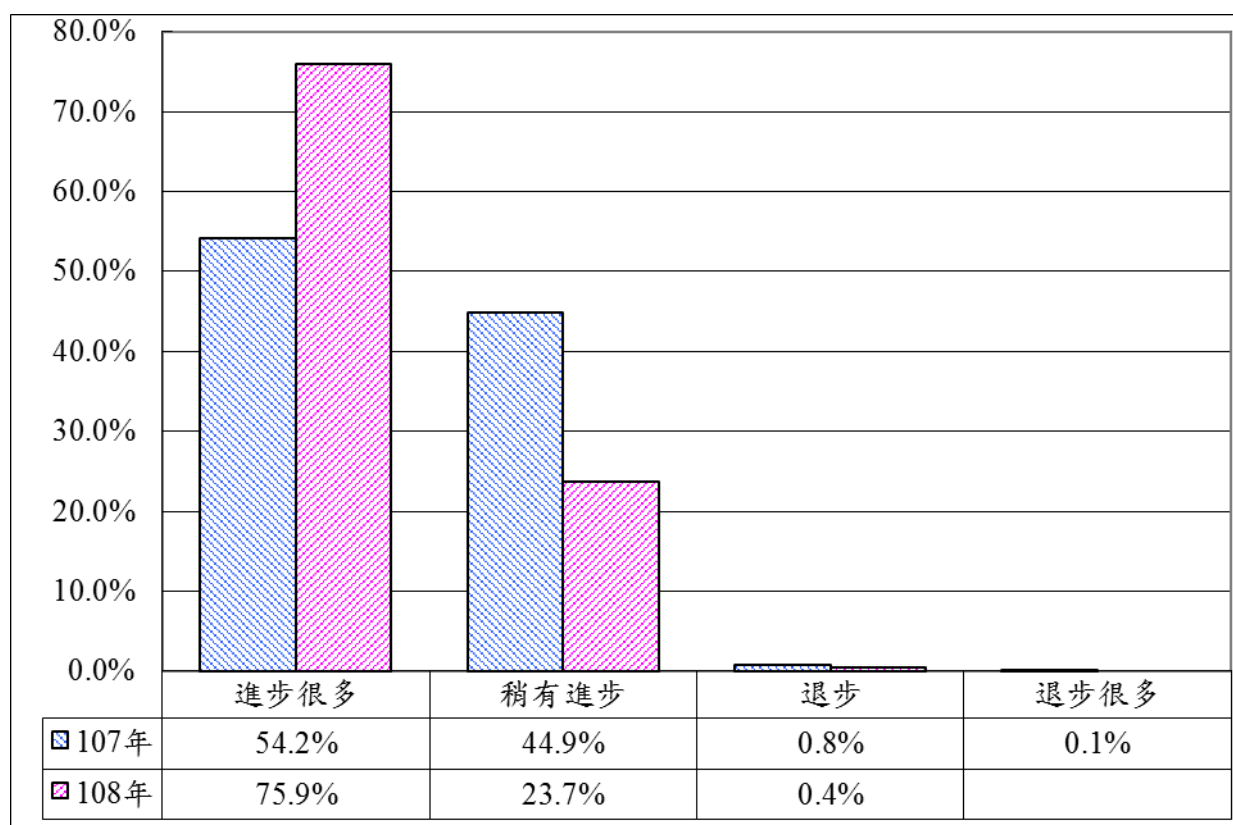


圖 5-2-7、107 年及 108 年受訪者對稅務局服務品質滿意度比較圖

倘剔除「第一次來/未答」項，而將回答覺得稅務局服務品質看法，因多數認為「有進步」，少數認為「退步」；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，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。

近半年到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、蘆竹分局滿意度較高，滿意度各 80.8%、85%；而到中壢及大溪分局洽公的受訪者認為今日的服務品質「進步很多」的滿意度略低，各 67.7%、67%（如表 5-2-7）。

表 5-2-7、107 年至 108 年受訪者對稅務局服務品質滿意度—按洽公地點分 單位：人；%

洽 公 地 點	樣本數	合計	進步很多	稍有進步	退步
總局	369	100.0	80.8	18.7	0.5
中壢分局	220	100.0	67.7	32.3	.
楊梅分局	93	100.0	75.3	24.7	.
大溪分局	97	100.0	67.0	32.0	1.0
蘆竹分局	100	100.0	85.0	14.0	1.0
合 計	879	100.0	75.9	23.7	0.4

(八)對稅務局建議

此次調查詢問 1,210 位受訪樣本對稅務局的建議，供參考改進，如圖 5-2-8 中所示。對稅務局的建議中，高達 86.7%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（7.9%），其次為「加強環境清潔」（3.6%）、「申辦動線改善」（1.7%）。

其他對本局改善建議包含：總局（停車位不足、停車多些車位）、楊梅分局（停車不便、難停車、停車多些停車位、愛台灣網路不穩）。

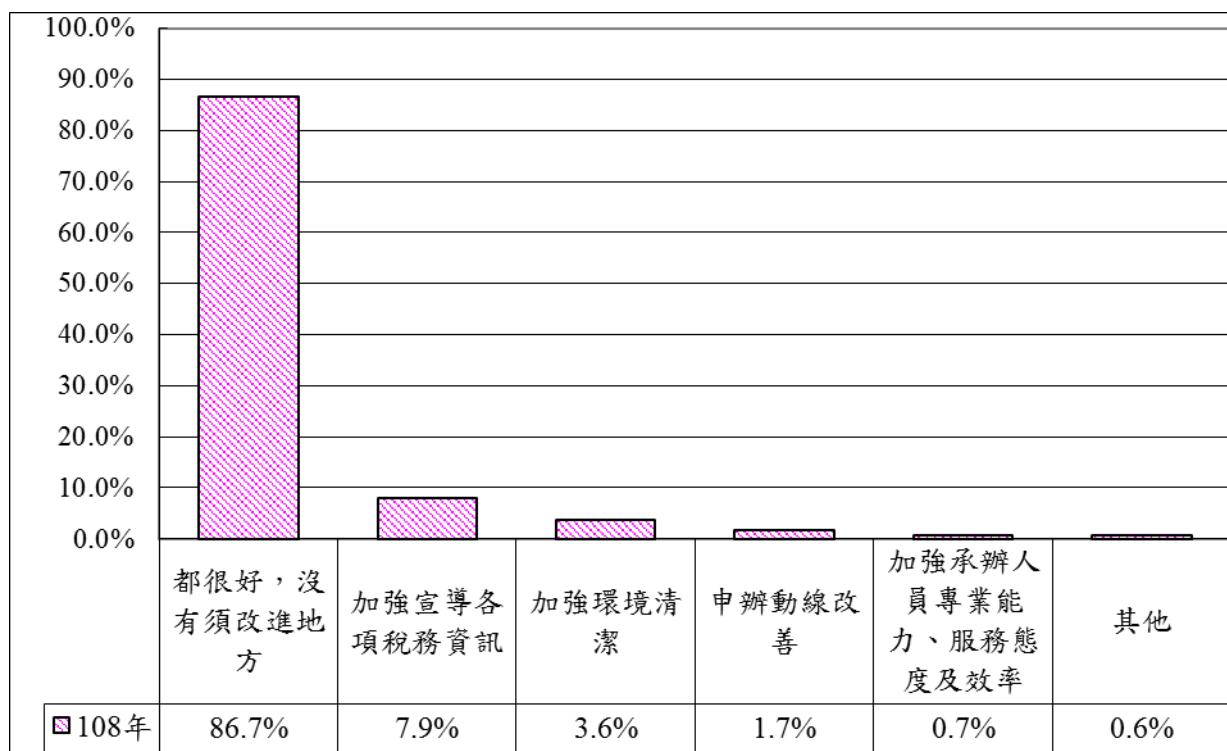


圖 5-2-8、108 年受訪者提供稅務局參考改進之建議分佈圖

對稅務局的建議方面，如表 5-2-8 所示，到楊梅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」的百分比略高，各 15%、19%；到大溪分局洽公的受訪者表達要改進「加強環境清潔」的百分比略高 13%；而到總局或中壢分局洽公的受訪者認為「都很好，沒有須改進地方」的百分比略高各 85.5%、99.4%。

表 5-2-8、受訪者提供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	樣本數	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	改善申辦動線	加強承辦人員專業能力、服務態度及效率	其他
總局	600	100.2	85.5	8.0	4.5	1.3	0.5	0.3
中壢分局	310	100.3	99.4	0.6	.	0.3	.	.
楊梅分局	100	103.0	74.0	15.0	3.0	4.0	3.0	4.0
大溪分局	100	103.0	73.0	12.0	13.0	4.0	1.0	.
蘆竹分局	100	107.0	81.0	19.0	1.0	3.0	2.0	1.0
合計	1,210	101.2	86.7	7.9	3.6	1.7	0.7	0.6

陸、結論與政策建議

桃園市政府地方稅務局基於政策評估理念，透過民意調查實際瞭解民眾認知與感受，採取分層隨機抽樣法，即以桃園市地方稅務總局及各分局為分層單位，再依到總局及各分局之民眾申請案件收件量滿意度配置各層樣本數，採配額抽樣法執行抽取所需之調查樣本。根據總局及四個分局在108年的人民申請案件量，依滿意度計算應抽取之個別樣本數，採用調查方式共成功訪問1,210份問卷。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」(39.3%)、「房屋稅」(25.5%)、「地價稅」(9.6%)、「使用牌照稅」(8.3%)、「土地增值稅」(7.4%)，其餘項目的滿意度皆低於5%。

對洽公辦公環境，除「提供服務設施」項為 108 年新增無法比較外，「申請案件的申辦流程及處理時限標示情形」99.3% 略為上升 0.4%，「辦公環境的整潔舒適明亮」99.4% 及「辦公環境標示指引的設計清楚」99.4% 略為下滑分別 0.2% 及 0.6%。108 年辦公環境的三項服務措施滿意度平均分數在 3.7 分～3.73 分之間，皆略高於去年的調查結果（3.62 分～3.64 分）。

對便民措施，除「對本局官網”全時智能客服 i 桃喜”提供服務」項為 108 年新增無法比較外，滿意度以「全功能櫃檯電子簽名系統服務」99.3%、「提供臨櫃補發稅單行動支付及信用卡繳稅服務」98.8% 及「設置”新住民專區”提供申請書表 QR-CODE 稅務資訊說明」96.2%，全均上升分別 47.6%、10.1%及 56.4%。108 年便民措施的三項便民措施滿意度平均分數在 3.64 分～3.70 分之間，略高於去年的調查結果（3.59 分～3.66 分）。

對服務人員，滿意度以「承辦人員的專業能力、服務態度及效率」99.5%、「引導人員的服務態度」99.7%與「承辦人員能一次完整告知應備文件」99.2%，均略為下滑分別 0.5%、0.1%及 0.6%。108 年服務人員的三項服務滿意度平均數在 3.76 分～3.77 分之間，皆略高於去年的調查結果（3.67 分～3.69 分）。

對廉政措施，滿意度以「對地方稅務局推動清廉稅政宣導」97.4%、「對地方稅務局目前設置免費廉政專線、信箱」97.5% 及「對地方稅務局同仁在廉潔方面的表現」98.1% 均上升分別 10%、10.8% 及 10.7%。108 年對地方稅務局各項廉政措施滿意度平均分數在 3.62 分～3.65 分之間，略高於去年的調查結果（3.57 分～3.59 分）。

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、廉政措施等各項服務措施滿意度平均分數，以「服務禮儀與專業性」最高（3.76 分），其次為「洽公辦公環境」（3.71 分）、「便民措施」（3.67 分）、「廉政措施」（3.63 分）。與 107 年調查結果相比，108 年四大服務措施之滿意度平均分數在 3.63 分～3.76 分之間，皆略高於去年的調查結果（3.58 分～3.68 分）。今年調查合併的整體滿意度為 3.69 分，亦略高於去年的調查結果（3.64 分）。在剔除第一次來(或未答)該稅務局的受訪者後，近半年曾來本局辦理過地方稅業務者，有高達 99.6%認為服務品質「有進步」。

對稅務局的建議中，高達 86.7%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（約 7.9%）。

整體而言，108 年受訪者對桃園市政府地方稅務局在「洽公辦公環境」、「便民措施」、「服務禮儀與專業性」及「廉政措施」滿意度平均分數均較去年上升。

二、政策建議

本研究根據有關桃園市民對於地方稅務局服務措施評價、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)檢討與改進洽辦業務環境和服務設施

雖然絕大多數（超過95%）的桃園市民在接洽地方稅務業務時對地方稅務局的辦公環境表示「傾向滿意」。若在4分為最高滿意度平均分數下，僅大溪分局在「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」及蘆竹分局在「提供服務設施」上滿意度平均分數稍低於3.6分，有進步空間外，其他分局均高於3.6分。因此，建議蘆竹及大溪分局在上述各項辦公環境作檢討與改進，以提供民眾更好的洽辦地方稅務業務環境和服務設施。

(二)時時檢討各項業務流程，提供便民措施或服務

對於地方稅務局設立的「設置”新住民專區”提供申請書表及QR-CODE稅務資訊說明」、「全功能櫃臺電子簽名系統服務」及「提供臨櫃補發稅單行動支付及信用卡繳稅服務」等便民措施，與107年的調查比較，表示「傾向滿意」的滿意度有高滿意度的增加，「傾向滿意」的滿意度分別高達96.2%、99.3%及98.8%；另外，對於今年新設置的「對本局官網”全時智能客服i桃喜”提供服務」便民措施，亦有高達96.7%的滿意度表示「傾向滿意」，因此建議地方稅務局應時時檢討各項業務是否能有更佳便民的措施或服務，以利民眾洽辦業務。

(三)服務禮儀與專業性方面極獲肯定，適時鼓勵與嘉獎服務工作成員

由107年及108年調查比較，顯示受訪者對於桃園市政府地方稅務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」等項之表現表示「傾向滿意」（非常滿意+滿意）的滿意度高達99.2%以上，108年對於服務人員在這三項服務滿意度平均分數由107年的3.67分～3.69分之間，提升至今年的3.76分～3.77分，顯示

服務人員在服務禮儀與專業性方面深獲民眾肯定，建議桃園市政府地方稅務局主管應適時鼓勵與嘉獎服務工作成員，激發服務工作人員之榮譽感。

(四)持續推動廉政宣導，維持民眾滿意度

根據今年的調查結果看出，在地方稅務局各項廉政措施方面，對於地方稅務局「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」等措施表示「傾向滿意」的滿意度，由去年的 86.7%~87.4%間顯著地上升至今年的 97.4%~98.1%；對地方稅務局各項廉政措施滿意度平均分數亦由去年的 3.57 分~3.59 分之間，提升至今年的調查結果 3.62 分~3.65 分。雖然民眾對桃園市政府地方稅務局在「推動清廉稅政宣導」、「目前設置免費廉政專線、信箱」及「同仁在廉潔方面的表現」等各項廉政措施方面之滿意度表現有很大的提升，應持續推動廉政宣導，維持民眾滿意度。

(五)民眾建議改善項目應積極加強檢討改善與改進

雖然有高達86.7%的洽辦稅務業務之民眾對桃園市地方稅務局之表現表示「都很好，沒有須改進地方」，其中中壢分局之滿意度甚至高達99.4%，表現值得肯定。然而，受訪民眾亦有7.9%表達要「加強宣導各項稅務資訊」、有3.6%表達要「加強環境清潔」、有1.7%表達要「申辦動線改善」，因此，建議楊梅分局及蘆竹分局（加強宣導各項稅務資訊）、大溪分局（加強環境清潔）對受訪民眾所提出應加強改善的項目，應積極檢討加以改進。另外，有關總局（停車位不足、多些停車位）、楊梅分局（停車不方便、難停車、愛臺灣網路不穩）等問題，亦應檢討如何改善，或提出創新服務措施，如規劃或增加網路洽辦服務.....等。



附錄

附錄一、調查問卷

桃園市政府地方稅務局 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稅務服務的意見，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、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)

相關服務措施與項目	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	不知道
(1)辦公環境的整潔舒適明亮	4	3	2	1	0
(2)辦公環境標示指引的設計清楚	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: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

三、便民措施方面

請問您對於地方稅務局各項便民措施的滿意度：(以圈選數字表示)

便民措施	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	不知道
(1)全功能櫃臺電子簽名系統服務	4	3	2	1	0
(2)提供臨櫃補發稅單行動支付及信用卡繳稅服務	4	3	2	1	0
(3)設置「新住民專區」提供申請書表及 QR-CODE 稅務資訊說明	4	3	2	1	0
(4)對本局官網「全時智能客服 i 桃喜」提供服務	4	3	2	1	0



四、服務禮儀與專業性方面

請問您至地方稅務局接洽業務時，對於服務人員的滿意度：（以圈選數字表示）

相關服務項目	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	不知道
(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

五、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）

廉政措施	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	不知道
(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

六、（第一次來本局，免填此題）

若您近半年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)退步 ☐ (4)退步很多

七、請問您有何寶貴建議，可提供稅務局參考改進？（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
☐ (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)其他具體改善建議：_____

八、請問您的性別：☐ (1)男 ☐ (2)女 ☐ (3)其他

九、請問您的年齡：☐ (1)20 歲(含)以下 ☐ (2)21~30 歲 ☐ (3)31~40 歲
☐ (4)41~50 歲 ☐ (5)51~60 歲 ☐ (6)61 歲(含)以上

十、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

十一、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、勞工) ☐ (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:_____)

洽公地點？☐ (38)楊梅分局 ☐ (39)總局 ☐ (40)中壢分局 ☐ (41)大溪分局 ☐ (42)蘆竹分局

【問卷到此結束，再次感謝您的撥冗填答】



附錄二、調查結果附表

附表 1、今日來到地方稅務局，最主要辦理的項目是什麼？

	合 計		全國財產 資料或所得 清單查詢		房屋稅		地價稅		使用牌照稅		印花稅	
	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%
合 計	1210	100.0	476	39.3	309	25.5	116	9.6	101	8.3	51	4.2
性別：												
未答	5	100.0	1	20.0	.	.	3	60.0	.	.	.	.
男	536	100.0	207	38.6	157	29.3	48	9.0	45	8.4	16	3.0
女	667	100.0	267	40.0	151	22.6	65	9.7	56	8.4	35	5.2
其他	2	100.0	1	50.0	1	50.0	.	.	.	.	.	.
年齡：												
未答	4	100.0	2	50.0	.	.	.	.	2	50.0	.	.
20 歲及以下	23	100.0	17	73.9	3	13.0	.	.	1	4.3	.	.
21~30 歲	158	100.0	60	38.0	33	20.9	18	11.4	14	8.9	10	6.3
31~40 歲	407	100.0	153	37.6	120	29.5	48	11.8	31	7.6	16	3.9
41~50 歲	324	100.0	129	39.8	78	24.1	31	9.6	32	9.9	12	3.7
51~60 歲	212	100.0	77	36.3	57	26.9	16	7.5	14	6.6	11	5.2
61 歲及以上	82	100.0	38	46.3	18	22.0	3	3.7	7	8.5	2	2.4
學歷：												
未答	3	100.0	.	.	1	33.3	2	66.7	.	.	.	.
國中及以下	67	100.0	25	37.3	14	20.9	7	10.4	8	11.9	2	3.0
高中/職	293	100.0	131	44.7	65	22.2	23	7.8	19	6.5	14	4.8
大學/專科	726	100.0	281	38.7	190	26.2	66	9.1	68	9.4	32	4.4
研究所及以上	121	100.0	39	32.2	39	32.2	18	14.9	6	5.0	3	2.5
職業：												
軍、公、教	116	100.0	53	45.7	29	25.0	12	10.3	3	2.6	5	4.3
工商企業負責人	70	100.0	25	35.7	25	35.7	7	10.0	6	8.6	1	1.4
民營企業受雇者	347	100.0	158	45.5	70	20.2	30	8.6	35	10.1	13	3.7
農、林、漁、牧	59	100.0	22	37.3	14	23.7	10	16.9	6	10.2	3	5.1
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	192	100.0	70	36.5	62	32.3	13	6.8	10	5.2	6	3.1
其他專業人員	71	100.0	22	31.0	29	40.8	7	9.9	3	4.2	5	7.0
自由業	167	100.0	47	28.1	40	24.0	20	12.0	18	10.8	12	7.2
家管	127	100.0	49	38.6	32	25.2	10	7.9	15	11.8	3	2.4
學生	23	100.0	13	56.5	4	17.4	2	8.7	.	.	1	4.3
無業/退休	27	100.0	13	48.1	2	7.4	4	14.8	3	11.1	1	3.7
其他	11	100.0	4	36.4	2	18.2	1	9.1	2	18.2	1	9.1
稅務局：												
楊梅分局	100	100.0	27	27.0	32	32.0	10	10.0	16	16.0	4	4.0
總局	600	100.0	272	45.3	188	31.3	57	9.5	33	5.5	6	1.0
中壢分局	310	100.0	81	26.1	52	16.8	31	10.0	43	13.9	37	11.9
大溪分局	100	100.0	34	34.0	22	22.0	11	11.0	5	5.0	3	3.0
蘆竹分局	100	100.0	62	62.0	15	15.0	7	7.0	4	4.0	1	1.0



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？

	土地增值稅		娛樂稅		契稅		其他		未答	
	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%
合 計	89	7.4	3	0.3	27	2.2	36	3.0	2	0.2
性別：										
未答	.	.	.	.	.	.	1	20.0	.	.
男	33	6.2	2	0.4	11	2.1	15	2.8	2	0.4
女	56	8.4	1	0.1	16	2.4	20	3.0	.	.
其他	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
年齡：										
未答	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
20 歲及以下	1	4.3	1	4.3	.	.	.	.	.	.
21~30 歲	17	10.8	.	.	5	3.2	1	0.6	.	.
31~40 歲	22	5.4	1	0.2	6	1.5	9	2.2	1	0.2
41~50 歲	21	6.5	.	.	8	2.5	12	3.7	1	0.3
51~60 歲	22	10.4	.	.	6	2.8	9	4.2	.	.
61 歲及以上	6	7.3	1	1.2	2	2.4	5	6.1	.	.
學歷：										
未答	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
國中及以下	6	9.0	.	.	2	3.0	3	4.5	.	.
高中/職	20	6.8	2	0.7	13	4.4	5	1.7	1	0.3
大學/專科	54	7.4	1	0.1	10	1.4	23	3.2	1	0.1
研究所及以上	9	7.4	.	.	2	1.7	5	4.1	.	.
職業：										
軍、公、教	9	7.8	1	0.9	1	0.9	3	2.6	.	.
工商企業負責人	2	2.9	.	.	1	1.4	3	4.3	.	.
民營企業受雇者	22	6.3	.	.	12	3.5	6	1.7	1	0.3
農、林、漁、牧	4	6.8	.	.	.	.	.	.	.	.
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	12	6.3	1	0.5	4	2.1	13	6.8	1	0.5
其他專業人員	4	5.6	.	.	1	1.4	.	.	.	.
自由業	19	11.4	.	.	4	2.4	7	4.2	.	.
家管	13	10.2	.	.	4	3.1	1	0.8	.	.
學生	2	8.7	1	4.3	.	.	.	.	.	.
無業/退休	1	3.7	.	.	.	.	3	11.1	.	.
其他	1	9.1	.	.	.	.	.	.	.	.
稅務局：										
楊梅分局	7	7.0	1	1.0	3	3.0	.	.	.	.
總局	21	3.5	1	0.2	1	0.2	19	3.2	2	0.3
中壢分局	35	11.3	.	.	21	6.8	10	3.2	.	.
大溪分局	17	17.0	.	.	2	2.0	6	6.0	.	.
蘆竹分局	9	9.0	1	1.0	.	.	1	1.0	.	.



附表 1(續 2)、今日來到地方稅務局，最主要辦理的其他項目？

流水碼	其他
39015	申請稅籍證明
39063	財產清單
39085	查欠
39087	制卡
39091	稅籍證明
39125	房屋稅籍證明
39129	房屋現值
39163	房屋稅籍證明書
39209	財產清冊
39238	房屋稅籍證明
39240	土地增值稅一生一次
39241	遺產稅查欠
39243	遺產稅查欠
39272	稅籍證明
39276	轉帳
39286	一生一次
39296	房屋稅籍
39333	稅籍證明
39414	一生一次
40007	變更自用住宅
40008	變更自用住宅
40015	完稅證明
40016	房屋稅籍證明
40046	自用住宅
40070	房屋稅籍證明
40098	稅籍證明
40162	稅籍證明
40164	享用增值稅
40185	稅籍證明
41026	申請房屋稅籍證明
41047	房屋稅籍證明
41049	申請稅籍證明
41050	遺產繼承查欠
41052	房屋稅籍
41076	房屋稅籍證明



附表 2、至地方稅務局接洽業務時，對於辦公環境的「整潔舒適明亮」滿意度？

	合 計		不滿意		滿意		非常滿意		aa2_1	
	人	%	人	%	人	%	人	%	平均數	標準差
合 計	1210	100.0	7	0.6	313	25.9	890	73.5	3.73	0.46
性別：										
未答	5	100.0	.	.	1	20.0	4	80.0	3.80	0.45
男	536	100.0	3	0.6	123	22.9	410	76.5	3.76	0.44
女	667	100.0	4	0.6	189	28.3	474	71.1	3.70	0.47
其他	2	100.0	.	.	.	.	2	100.0	4.00	0.00
年齡：										
未答	4	100.0	.	.	.	.	4	100.0	4.00	0.00
20 歲及以下	23	100.0	.	.	5	21.7	18	78.3	3.78	0.42
21～30 歲	158	100.0	.	.	45	28.5	113	71.5	3.72	0.45
31～40 歲	407	100.0	6	1.5	122	30.0	279	68.6	3.67	0.50
41～50 歲	324	100.0	.	.	79	24.4	245	75.6	3.76	0.43
51～60 歲	212	100.0	1	0.5	50	23.6	161	75.9	3.75	0.44
61 歲及以上	82	100.0	.	.	12	14.6	70	85.4	3.85	0.36
學歷：										
未答	3	100.0	.	.	3	100.0	.	.	3.00	0.00
國中及以下	67	100.0	.	.	13	19.4	54	80.6	3.81	0.40
高中/職	293	100.0	1	0.3	71	24.2	221	75.4	3.75	0.44
大學/專科	726	100.0	6	0.8	196	27.0	524	72.2	3.71	0.47
研究所及以上	121	100.0	.	.	30	24.8	91	75.2	3.75	0.43
職業：										
軍、公、教	116	100.0	.	.	24	20.7	92	79.3	3.79	0.41
工商企業負責人	70	100.0	1	1.4	16	22.9	53	75.7	3.74	0.47
民營企業受雇者	347	100.0	1	0.3	88	25.4	258	74.4	3.74	0.45
農、林、漁、牧	59	100.0	1	1.7	16	27.1	42	71.2	3.69	0.50
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	192	100.0	2	1.0	45	23.4	145	75.5	3.74	0.46
其他專業人員	71	100.0	.	.	15	21.1	56	78.9	3.79	0.41
自由業	167	100.0	1	0.6	53	31.7	113	67.7	3.67	0.48
家管	127	100.0	1	0.8	44	34.6	82	64.6	3.64	0.50
學生	23	100.0	.	.	5	21.7	18	78.3	3.78	0.42
無業/退休	27	100.0	.	.	6	22.2	21	77.8	3.78	0.42
其他	11	100.0	.	.	1	9.1	10	90.9	3.91	0.30
最主要辦理的項目：										
未答	2	100.0	1	50.0	.	.	1	50.0	3.00	1.41
全國財產資料或所得清單查詢	476	100.0	1	0.2	93	19.5	382	80.3	3.80	0.41
房屋稅	309	100.0	3	1.0	91	29.4	215	69.6	3.69	0.49
地價稅	116	100.0	2	1.7	41	35.3	73	62.9	3.61	0.52
使用牌照稅	101	100.0	.	.	37	36.6	64	63.4	3.63	0.48
印花稅	51	100.0	.	.	10	19.6	41	80.4	3.80	0.40
土地增值稅	89	100.0	.	.	29	32.6	60	67.4	3.67	0.47
娛樂稅	3	100.0	.	.	1	33.3	2	66.7	3.67	0.58
契稅	27	100.0	.	.	3	11.1	24	88.9	3.89	0.32
其他	36	100.0	.	.	8	22.2	28	77.8	3.78	0.42
稅務局：										
楊梅分局	100	100.0	.	.	39	39.0	61	61.0	3.61	0.49
總局	600	100.0	6	1.0	132	22.0	462	77.0	3.76	0.45
中壢分局	310	100.0	.	.	76	24.5	234	75.5	3.75	0.43
大溪分局	100	100.0	1	1.0	41	41.0	58	58.0	3.57	0.52
蘆竹分局	100	100.0	.	.	25	25.0	75	75.0	3.75	0.44



附表 3、至地方稅務局接洽業務時，對於辦公環境「標示指引的設計清楚」滿意度？

	合 計		不滿意		滿意		非常滿意		aa2_2	
	人	%	人	%	人	%	人	%	平均數	標準差
合 計	1210	100.0	7	0.6	330	27.3	873	72.1	3.72	0.46
性別：										
未答	5	100.0	.	.	1	20.0	4	80.0	3.80	0.45
男	536	100.0	5	0.9	127	23.7	404	75.4	3.74	0.46
女	667	100.0	2	0.3	202	30.3	463	69.4	3.69	0.47
其他	2	100.0	.	.	.	.	2	100.0	4.00	0.00
年齡：										
未答	4	100.0	.	.	.	.	4	100.0	4.00	0.00
20 歲及以下	23	100.0	.	.	5	21.7	18	78.3	3.78	0.42
21~30 歲	158	100.0	1	0.6	46	29.1	111	70.3	3.70	0.47
31~40 歲	407	100.0	5	1.2	127	31.2	275	67.6	3.66	0.50
41~50 歲	324	100.0	1	0.3	80	24.7	243	75.0	3.75	0.44
51~60 歲	212	100.0	.	.	59	27.8	153	72.2	3.72	0.45
61 歲及以上	82	100.0	.	.	13	15.9	69	84.1	3.84	0.37
學歷：										
未答	3	100.0	.	.	3	100.0	.	.	3.00	0.00
國中及以下	67	100.0	1	1.5	14	20.9	52	77.6	3.76	0.46
高中/職	293	100.0	1	0.3	71	24.2	221	75.4	3.75	0.44
大學/專科	726	100.0	5	0.7	210	28.9	511	70.4	3.70	0.47
研究所及以上	121	100.0	.	.	32	26.4	89	73.6	3.74	0.44
職業：										
軍、公、教	116	100.0	.	.	27	23.3	89	76.7	3.77	0.42
工商企業負責人	70	100.0	.	.	17	24.3	53	75.7	3.76	0.43
民營企業受雇者	347	100.0	1	0.3	93	26.8	253	72.9	3.73	0.45
農、林、漁、牧	59	100.0	1	1.7	17	28.8	41	69.5	3.68	0.51
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	192	100.0	2	1.0	41	21.4	149	77.6	3.77	0.45
其他專業人員	71	100.0	1	1.4	16	22.5	54	76.1	3.75	0.47
自由業	167	100.0	1	0.6	60	35.9	106	63.5	3.63	0.50
家管	127	100.0	1	0.8	47	37.0	79	62.2	3.61	0.50
學生	23	100.0	.	.	6	26.1	17	73.9	3.74	0.45
無業/退休	27	100.0	.	.	5	18.5	22	81.5	3.81	0.40
其他	11	100.0	.	.	1	9.1	10	90.9	3.91	0.30
最主要辦理的項目：										
未答	2	100.0	1	50.0	.	.	1	50.0	3.00	1.41
全國財產資料或所得清單查詢	476	100.0	1	0.2	104	21.8	371	77.9	3.78	0.42
房屋稅	309	100.0	2	0.6	93	30.1	214	69.3	3.69	0.48
地價稅	116	100.0	2	1.7	42	36.2	72	62.1	3.60	0.53
使用牌照稅	101	100.0	1	1.0	37	36.6	63	62.4	3.61	0.51
印花稅	51	100.0	.	.	9	17.6	42	82.4	3.82	0.39
土地增值稅	89	100.0	.	.	33	37.1	56	62.9	3.63	0.49
娛樂稅	3	100.0	.	.	.	.	3	100.0	4.00	0.00
契稅	27	100.0	.	.	5	18.5	22	81.5	3.81	0.40
其他	36	100.0	.	.	7	19.4	29	80.6	3.81	0.40
稅務局：										
楊梅分局	100	100.0	.	.	38	38.0	62	62.0	3.62	0.49
總局	600	100.0	5	0.8	135	22.5	460	76.7	3.76	0.45
中壢分局	310	100.0	.	.	82	26.5	228	73.5	3.74	0.44
大溪分局	100	100.0	2	2.0	43	43.0	55	55.0	3.53	0.54
蘆竹分局	100	100.0	.	.	32	32.0	68	68.0	3.68	0.47



附表 4、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」滿意度？

	合 計		不滿意		滿意		非常滿意		aa2_3	
	人	%	人	%	人	%	人	%	平均數	標準差
合 計	1210	100.0	8	0.7	343	28.3	859	71.0	3.70	0.47
性別：										
未答	5	100.0	.	.	1	20.0	4	80.0	3.80	0.45
男	536	100.0	5	0.9	143	26.7	388	72.4	3.71	0.47
女	667	100.0	3	0.4	199	29.8	465	69.7	3.69	0.47
其他	2	100.0	.	.	.	.	2	100.0	4.00	0.00
年齡：										
未答	4	100.0	.	.	.	.	4	100.0	4.00	0.00
20 歲及以下	23	100.0	.	.	6	26.1	17	73.9	3.74	0.45
21~30 歲	158	100.0	.	.	52	32.9	106	67.1	3.67	0.47
31~40 歲	407	100.0	6	1.5	121	29.7	280	68.8	3.67	0.50
41~50 歲	324	100.0	1	0.3	90	27.8	233	71.9	3.72	0.46
51~60 歲	212	100.0	1	0.5	59	27.8	152	71.7	3.71	0.46
61 歲及以上	82	100.0	.	.	15	18.3	67	81.7	3.82	0.39
學歷：										
未答	3	100.0	.	.	3	100.0	.	.	3.00	0.00
國中及以下	67	100.0	.	.	15	22.4	52	77.6	3.78	0.42
高中/職	293	100.0	1	0.3	79	27.0	213	72.7	3.72	0.46
大學/專科	726	100.0	7	1.0	213	29.3	506	69.7	3.69	0.48
研究所及以上	121	100.0	.	.	33	27.3	88	72.7	3.73	0.45
職業：										
軍、公、教	116	100.0	.	.	26	22.4	90	77.6	3.78	0.42
工商企業負責人	70	100.0	.	.	15	21.4	55	78.6	3.79	0.41
民營企業受雇者	347	100.0	3	0.9	102	29.4	242	69.7	3.69	0.48
農、林、漁、牧	59	100.0	1	1.7	18	30.5	40	67.8	3.66	0.51
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	192	100.0	2	1.0	44	22.9	146	76.0	3.75	0.46
其他專業人員	71	100.0	.	.	16	22.5	55	77.5	3.77	0.42
自由業	167	100.0	2	1.2	60	35.9	105	62.9	3.62	0.51
家管	127	100.0	.	.	48	37.8	79	62.2	3.62	0.49
學生	23	100.0	.	.	7	30.4	16	69.6	3.70	0.47
無業/退休	27	100.0	.	.	6	22.2	21	77.8	3.78	0.42
其他	11	100.0	.	.	1	9.1	10	90.9	3.91	0.30
最主要辦理的項目：										
未答	2	100.0	1	50.0	.	.	1	50.0	3.00	1.41
全國財產資料或所得清單查詢	476	100.0	2	0.4	102	21.4	372	78.2	3.78	0.43
房屋稅	309	100.0	1	0.3	101	32.7	207	67.0	3.67	0.48
地價稅	116	100.0	1	0.9	47	40.5	68	58.6	3.58	0.51
使用牌照稅	101	100.0	2	2.0	37	36.6	62	61.4	3.59	0.53
印花稅	51	100.0	.	.	13	25.5	38	74.5	3.75	0.44
土地增值稅	89	100.0	1	1.1	32	36.0	56	62.9	3.62	0.51
娛樂稅	3	100.0	.	.	.	.	3	100.0	4.00	0.00
契稅	27	100.0	.	.	5	18.5	22	81.5	3.81	0.40
其他	36	100.0	.	.	6	16.7	30	83.3	3.83	0.38
稅務局：										
楊梅分局	100	100.0	.	.	40	40.0	60	60.0	3.60	0.49
總局	600	100.0	7	1.2	134	22.3	459	76.5	3.75	0.46
中壢分局	310	100.0	.	.	97	31.3	213	68.7	3.69	0.46
大溪分局	100	100.0	1	1.0	43	43.0	56	56.0	3.55	0.52
蘆竹分局	100	100.0	.	.	29	29.0	71	71.0	3.71	0.46



附表 5、至地方稅務局接洽業務時，對於「提供服務設施(如:休息區、意見箱、無障礙設施、哺集乳室及停車場……等)」滿意度？

	合 計		不滿意		滿意		非常滿意		不知道		aa2_4	
	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%	平均數	標準差
合 計	1210	100.0	7	0.6	372	30.7	821	67.9	10	0.8	3.68	0.48
性別：												
未答	5	100.0	.	.	1	20.0	4	80.0	.	.	3.80	0.45
男	536	100.0	4	0.7	155	28.9	374	69.8	3	0.6	3.69	0.48
女	667	100.0	3	0.4	216	32.4	441	66.1	7	1.0	3.66	0.48
其他	2	100.0	.	.	.	.	2	100.0	.	.	4.00	0.00
年齡：												
未答	4	100.0	.	.	.	.	4	100.0	.	.	4.00	0.00
20 歲及以下	23	100.0	.	.	4	17.4	19	82.6	.	.	3.83	0.39
21~30 歲	158	100.0	1	0.6	62	39.2	93	58.9	2	1.3	3.59	0.51
31~40 歲	407	100.0	3	0.7	123	30.2	276	67.8	5	1.2	3.68	0.48
41~50 歲	324	100.0	2	0.6	97	29.9	225	69.4	.	.	3.69	0.48
51~60 歲	212	100.0	1	0.5	64	30.2	145	68.4	2	0.9	3.69	0.48
61 歲及以上	82	100.0	.	.	22	26.8	59	72.0	1	1.2	3.73	0.45
學歷：												
未答	3	100.0	.	.	3	100.0	.	.	.	.	3.00	0.00
國中及以下	67	100.0	.	.	17	25.4	49	73.1	1	1.5	3.74	0.44
高中/職	293	100.0	1	0.3	95	32.4	196	66.9	1	0.3	3.67	0.48
大學/專科	726	100.0	5	0.7	225	31.0	489	67.4	7	1.0	3.67	0.48
研究所及以上	121	100.0	1	0.8	32	26.4	87	71.9	1	0.8	3.72	0.47
職業：												
軍、公、教	116	100.0	.	.	31	26.7	85	73.3	.	.	3.73	0.44
工商企業負責人	70	100.0	1	1.4	13	18.6	55	78.6	1	1.4	3.78	0.45
民營企業受雇者	347	100.0	3	0.9	112	32.3	232	66.9	.	.	3.66	0.49
農、林、漁、牧	59	100.0	.	.	20	33.9	39	66.1	.	.	3.66	0.48
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	192	100.0	1	0.5	50	26.0	139	72.4	2	1.0	3.73	0.46
其他專業人員	71	100.0	.	.	16	22.5	54	76.1	1	1.4	3.77	0.42
自由業	167	100.0	1	0.6	64	38.3	99	59.3	3	1.8	3.60	0.50
家管	127	100.0	1	0.8	47	37.0	78	61.4	1	0.8	3.61	0.51
學生	23	100.0	.	.	6	26.1	16	69.6	1	4.3	3.73	0.46
無業/退休	27	100.0	.	.	11	40.7	15	55.6	1	3.7	3.58	0.50
其他	11	100.0	.	.	2	18.2	9	81.8	.	.	3.82	0.40
最主要辦理的項目：												
未答	2	100.0	1	50.0	.	.	1	50.0	.	.	3.00	1.41
全國財產資料或所得清單查詢	476	100.0	4	0.8	118	24.8	350	73.5	4	0.8	3.73	0.46
房屋稅	309	100.0	1	0.3	106	34.3	201	65.0	1	0.3	3.65	0.48
地價稅	116	100.0	.	.	44	37.9	70	60.3	2	1.7	3.61	0.49
使用牌照稅	101	100.0	1	1.0	36	35.6	64	63.4	.	.	3.62	0.51
印花稅	51	100.0	.	.	17	33.3	34	66.7	.	.	3.67	0.48
土地增值稅	89	100.0	.	.	37	41.6	50	56.2	2	2.2	3.57	0.50
娛樂稅	3	100.0	.	.	.	.	3	100.0	.	.	4.00	0.00
契稅	27	100.0	.	.	4	14.8	23	85.2	.	.	3.85	0.36
其他	36	100.0	.	.	10	27.8	25	69.4	1	2.8	3.71	0.46
稅務局：												
楊梅分局	100	100.0	1	1.0	34	34.0	65	65.0	.	.	3.64	0.50
總局	600	100.0	2	0.3	147	24.5	444	74.0	7	1.2	3.75	0.44
中壢分局	310	100.0	.	.	106	34.2	204	65.8	.	.	3.66	0.48
大溪分局	100	100.0	1	1.0	48	48.0	50	50.0	1	1.0	3.49	0.52
蘆竹分局	100	100.0	3	3.0	37	37.0	58	58.0	2	2.0	3.56	0.56



附表 6、洽公辦公環境方面的滿意度？

	平均數	標準差
合 計	3.71	0.43
性別：		
未答	3.80	0.45
男	3.73	0.43
女	3.69	0.43
其他	4.00	0.00
年齡：		
未答	4.00	0.00
20 歲及以下	3.78	0.39
21～30 歲	3.67	0.43
31～40 歲	3.67	0.47
41～50 歲	3.73	0.41
51～60 歲	3.72	0.41
61 歲及以上	3.81	0.34
學歷：		
未答	3.00	0.00
國中及以下	3.77	0.39
高中/職	3.72	0.41
大學/專科	3.69	0.44
研究所及以上	3.73	0.44
職業：		
軍、公、教	3.77	0.39
工商企業負責人	3.76	0.43
民營企業受僱者	3.70	0.43
農、林、漁、牧	3.67	0.47
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	3.74	0.44
其他專業人員	3.77	0.39
自由業	3.63	0.44
家管	3.62	0.44
學生	3.74	0.41
無業/退休	3.74	0.36
其他	3.89	0.30
最主要辦理的項目：		
未答	3.00	1.41
全國財產資料或所得清單查詢	3.77	0.39
房屋稅	3.67	0.46
地價稅	3.60	0.48
使用牌照稅	3.62	0.46
印花稅	3.76	0.37
土地增值稅	3.62	0.45
娛樂稅	3.92	0.14
契稅	3.84	0.33
其他	3.78	0.39
稅務局：		
楊梅分局	3.62	0.42
總局	3.75	0.43
中壢分局	3.71	0.41
大溪分局	3.54	0.46
蘆竹分局	3.67	0.40



附表 7、對於地方稅務局「全功能櫃臺電子簽名系統服務」便民措施的滿意度？

	合 計		不滿意		滿意		非常滿意		不知道		aa3_1	
	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%	平均數	標準差
合 計	1210	100.0	1	0.1	358	29.6	843	69.7	8	0.6	3.70	0.46
性別：												
未答	5	100.0	.	.	2	40.0	3	60.0	.	.	3.60	0.55
男	536	100.0	.	.	143	26.7	390	72.8	3	0.6	3.73	0.44
女	667	100.0	1	0.1	212	31.8	449	67.3	5	0.7	3.68	0.47
其他	2	100.0	.	.	1	50.0	1	50.0	.	.	3.50	0.71
年齡：												
未答	4	100.0	.	.	.	.	4	100.0	.	.	4.00	0.00
20 歲及以下	23	100.0	.	.	4	17.4	19	82.6	.	.	3.83	0.39
21~30 歲	158	100.0	.	.	49	31.0	108	68.4	1	0.6	3.69	0.46
31~40 歲	407	100.0	1	0.2	139	34.2	262	64.4	5	1.2	3.65	0.48
41~50 歲	324	100.0	.	.	84	25.9	239	73.8	1	0.3	3.74	0.44
51~60 歲	212	100.0	.	.	63	29.7	148	69.8	1	0.5	3.70	0.46
61 歲及以上	82	100.0	.	.	19	23.2	63	76.8	.	.	3.77	0.42
學歷：												
未答	3	100.0	.	.	2	66.7	.	.	1	33.3	3.00	0.00
國中及以下	67	100.0	.	.	15	22.4	52	77.6	.	.	3.78	0.42
高中/職	293	100.0	.	.	84	28.7	208	71.0	1	0.3	3.71	0.45
大學/專科	726	100.0	1	0.1	223	30.7	497	68.5	5	0.7	3.69	0.47
研究所及以上	121	100.0	.	.	34	28.1	86	71.1	1	0.8	3.72	0.45
職業：												
軍、公、教	116	100.0	.	.	29	25.0	86	74.1	1	0.9	3.75	0.44
工商企業負責人	70	100.0	1	1.4	18	25.7	51	72.9	.	.	3.71	0.49
民營企業受雇者	347	100.0	.	.	104	30.0	241	69.5	2	0.6	3.70	0.46
農、林、漁、牧	59	100.0	.	.	15	25.4	44	74.6	.	.	3.75	0.44
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	192	100.0	.	.	53	27.6	139	72.4	.	.	3.72	0.45
其他專業人員	71	100.0	.	.	21	29.6	49	69.0	1	1.4	3.70	0.46
自由業	167	100.0	.	.	55	32.9	109	65.3	3	1.8	3.66	0.47
家管	127	100.0	.	.	48	37.8	79	62.2	.	.	3.62	0.49
學生	23	100.0	.	.	7	30.4	16	69.6	.	.	3.70	0.47
無業/退休	27	100.0	.	.	6	22.2	21	77.8	.	.	3.78	0.42
其他	11	100.0	.	.	2	18.2	8	72.7	1	9.1	3.80	0.42
最主要辦理的項目：												
未答	2	100.0	.	.	1	50.0	1	50.0	.	.	3.50	0.71
全國財產資料或所得清單查詢	476	100.0	.	.	113	23.7	362	76.1	1	0.2	3.76	0.43
房屋稅	309	100.0	.	.	102	33.0	204	66.0	3	1.0	3.67	0.47
地價稅	116	100.0	1	0.9	39	33.6	73	62.9	3	2.6	3.64	0.50
使用牌照稅	101	100.0	.	.	38	37.6	62	61.4	1	1.0	3.62	0.49
印花稅	51	100.0	.	.	13	25.5	38	74.5	.	.	3.75	0.44
土地增值稅	89	100.0	.	.	38	42.7	51	57.3	.	.	3.57	0.50
娛樂稅	3	100.0	.	.	2	66.7	1	33.3	.	.	3.33	0.58
契稅	27	100.0	.	.	5	18.5	22	81.5	.	.	3.81	0.40
其他	36	100.0	.	.	7	19.4	29	80.6	.	.	3.81	0.40
稅務局：												
楊梅分局	100	100.0	.	.	37	37.0	62	62.0	1	1.0	3.63	0.49
總局	600	100.0	1	0.2	154	25.7	440	73.3	5	0.8	3.74	0.44
中壢分局	310	100.0	.	.	88	28.4	222	71.6	.	.	3.72	0.45
大溪分局	100	100.0	.	.	48	48.0	50	50.0	2	2.0	3.51	0.50
蘆竹分局	100	100.0	.	.	31	31.0	69	69.0	.	.	3.69	0.46



附表 8、對於地方稅務局「提供臨櫃補發稅單行動支付及信用卡繳稅服務」便民措施的滿意度？

	合 計		不滿意		滿意		非常滿意		不知道		aa3_2	
	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%	平均數	標準差
合 計	1210	100.0	3	0.2	356	29.4	839	69.4	12	1.0	3.70	0.46
性別：												
未答	5	100.0	.	.	2	40.0	3	60.0	.	.	3.60	0.55
男	536	100.0	.	.	147	27.4	384	71.6	5	0.9	3.72	0.45
女	667	100.0	3	0.4	206	30.9	451	67.6	7	1.0	3.68	0.48
其他	2	100.0	.	.	1	50.0	1	50.0	.	.	3.50	0.71
年齡：												
未答	4	100.0	.	.	.	.	4	100.0	.	.	4.00	0.00
20 歲及以下	23	100.0	.	.	2	8.7	21	91.3	.	.	3.91	0.29
21~30 歲	158	100.0	1	0.6	48	30.4	109	69.0	.	.	3.68	0.48
31~40 歲	407	100.0	1	0.2	135	33.2	265	65.1	6	1.5	3.66	0.48
41~50 歲	324	100.0	.	.	89	27.5	233	71.9	2	0.6	3.72	0.45
51~60 歲	212	100.0	1	0.5	64	30.2	144	67.9	3	1.4	3.68	0.48
61 歲及以上	82	100.0	.	.	18	22.0	63	76.8	1	1.2	3.78	0.42
學歷：												
未答	3	100.0	.	.	3	100.0	.	.	.	.	3.00	0.00
國中及以下	67	100.0	.	.	15	22.4	52	77.6	.	.	3.78	0.42
高中/職	293	100.0	1	0.3	82	28.0	209	71.3	1	0.3	3.71	0.46
大學/專科	726	100.0	2	0.3	223	30.7	492	67.8	9	1.2	3.68	0.47
研究所及以上	121	100.0	.	.	33	27.3	86	71.1	2	1.7	3.72	0.45
職業：												
軍、公、教	116	100.0	.	.	30	25.9	84	72.4	2	1.7	3.74	0.44
工商企業負責人	70	100.0	1	1.4	18	25.7	51	72.9	.	.	3.71	0.49
民營企業受雇者	347	100.0	.	.	100	28.8	244	70.3	3	0.9	3.71	0.45
農、林、漁、牧	59	100.0	.	.	16	27.1	43	72.9	.	.	3.73	0.45
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	192	100.0	.	.	51	26.6	139	72.4	2	1.0	3.73	0.44
其他專業人員	71	100.0	.	.	23	32.4	47	66.2	1	1.4	3.67	0.47
自由業	167	100.0	1	0.6	58	34.7	105	62.9	3	1.8	3.63	0.50
家管	127	100.0	1	0.8	43	33.9	83	65.4	.	.	3.65	0.50
學生	23	100.0	.	.	7	30.4	16	69.6	.	.	3.70	0.47
無業/退休	27	100.0	.	.	7	25.9	19	70.4	1	3.7	3.73	0.45
其他	11	100.0	.	.	3	27.3	8	72.7	.	.	3.73	0.47
最主要辦理的項目：												
未答	2	100.0	.	.	1	50.0	1	50.0	.	.	3.50	0.71
全國財產資料或所得清單查詢	476	100.0	1	0.2	121	25.4	350	73.5	4	0.8	3.74	0.44
房屋稅	309	100.0	1	0.3	98	31.7	205	66.3	5	1.6	3.67	0.48
地價稅	116	100.0	1	0.9	40	34.5	74	63.8	1	0.9	3.63	0.50
使用牌照稅	101	100.0	.	.	38	37.6	62	61.4	1	1.0	3.62	0.49
印花稅	51	100.0	.	.	13	25.5	38	74.5	.	.	3.75	0.44
土地增值稅	89	100.0	.	.	36	40.4	53	59.6	.	.	3.60	0.49
娛樂稅	3	100.0	.	.	.	.	3	100.0	.	.	4.00	0.00
契稅	27	100.0	.	.	3	11.1	24	88.9	.	.	3.89	0.32
其他	36	100.0	.	.	6	16.7	29	80.6	1	2.8	3.83	0.38
稅務局：												
楊梅分局	100	100.0	.	.	31	31.0	69	69.0	.	.	3.69	0.46
總局	600	100.0	1	0.2	167	27.8	423	70.5	9	1.5	3.71	0.46
中壢分局	310	100.0	.	.	81	26.1	229	73.9	.	.	3.74	0.44
大溪分局	100	100.0	2	2.0	50	50.0	45	45.0	3	3.0	3.44	0.54
蘆竹分局	100	100.0	.	.	27	27.0	73	73.0	.	.	3.73	0.45



附表 9、對於地方稅務局「設置「新住民專區」提供申請書表及 QR-CODE 稅務資訊說明」便民措施的滿意度？

	合 計		不滿意		滿意		非常滿意		不知道		未答		aa3_3	
	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%	平均數	標準差
合 計	1210	100.0	6	0.5	404	33.4	760	62.8	39	3.2	1	0.1	3.64	0.49
性別：														
未答	5	100.0	.	.	2	40.0	3	60.0	.	.	.	.	3.60	0.55
男	536	100.0	2	0.4	160	29.9	359	67.0	14	2.6	1	0.2	3.69	0.47
女	667	100.0	4	0.6	241	36.1	397	59.5	25	3.7	.	.	3.61	0.50
其他	2	100.0	.	.	1	50.0	1	50.0	.	.	.	.	3.50	0.71
年齡：														
未答	4	100.0	.	.	.	.	4	100.0	.	.	.	.	4.00	0.00
20 歲及以下	23	100.0	.	.	6	26.1	17	73.9	.	.	.	.	3.74	0.45
21~30 歲	158	100.0	.	.	56	35.4	97	61.4	5	3.2	.	.	3.63	0.48
31~40 歲	407	100.0	4	1.0	147	36.1	240	59.0	16	3.9	.	.	3.60	0.51
41~50 歲	324	100.0	.	.	98	30.2	218	67.3	8	2.5	.	.	3.69	0.46
51~60 歲	212	100.0	1	0.5	75	35.4	128	60.4	8	3.8	.	.	3.62	0.50
61 歲及以上	82	100.0	1	1.2	22	26.8	56	68.3	2	2.4	1	1.2	3.70	0.49
學歷：														
未答	3	100.0	.	.	3	100.0	.	.	.	.	.	.	3.00	0.00
國中及以下	67	100.0	1	1.5	18	26.9	46	68.7	2	3.0	.	.	3.69	0.50
高中/職	293	100.0	.	.	95	32.4	191	65.2	7	2.4	.	.	3.67	0.47
大學/專科	726	100.0	5	0.7	251	34.6	443	61.0	26	3.6	1	0.1	3.63	0.50
研究所及以上	121	100.0	.	.	37	30.6	80	66.1	4	3.3	.	.	3.68	0.47
職業：														
軍、公、教	116	100.0	.	.	33	28.4	79	68.1	4	3.4	.	.	3.71	0.46
工商企業負責人	70	100.0	1	1.4	22	31.4	45	64.3	2	2.9	.	.	3.65	0.51
民營企業受雇者	347	100.0	1	0.3	105	30.3	229	66.0	12	3.5	.	.	3.68	0.47
農、林、漁、牧	59	100.0	.	.	18	30.5	40	67.8	1	1.7	.	.	3.69	0.47
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	192	100.0	2	1.0	56	29.2	127	66.1	6	3.1	1	0.5	3.68	0.49
其他專業人員	71	100.0	.	.	23	32.4	46	64.8	2	2.8	.	.	3.67	0.47
自由業	167	100.0	.	.	64	38.3	96	57.5	7	4.2	.	.	3.60	0.49
家管	127	100.0	2	1.6	60	47.2	62	48.8	3	2.4	.	.	3.48	0.53
學生	23	100.0	.	.	12	52.2	11	47.8	.	.	.	.	3.48	0.51
無業/退休	27	100.0	.	.	9	33.3	17	63.0	1	3.7	.	.	3.65	0.49
其他	11	100.0	.	.	2	18.2	8	72.7	1	9.1	.	.	3.80	0.42
最主要辦理的項目：														
未答	2	100.0	1	50.0	.	.	1	50.0	.	.	.	.	3.00	1.41
全國財產資料或所得清單查詢	476	100.0	.	.	139	29.2	320	67.2	16	3.4	1	0.2	3.70	0.46
房屋稅	309	100.0	4	1.3	107	34.6	184	59.5	14	4.5	.	.	3.61	0.52
地價稅	116	100.0	1	0.9	44	37.9	66	56.9	5	4.3	.	.	3.59	0.51
使用牌照稅	101	100.0	.	.	45	44.6	55	54.5	1	1.0	.	.	3.55	0.50
印花稅	51	100.0	.	.	16	31.4	35	68.6	.	.	.	.	3.69	0.47
土地增值稅	89	100.0	.	.	38	42.7	50	56.2	1	1.1	.	.	3.57	0.50
娛樂稅	3	100.0	.	.	2	66.7	1	33.3	.	.	.	.	3.33	0.58
契稅	27	100.0	.	.	6	22.2	21	77.8	.	.	.	.	3.78	0.42
其他	36	100.0	.	.	7	19.4	27	75.0	2	5.6	.	.	3.79	0.41
稅務局：														
楊梅分局	100	100.0	.	.	52	52.0	47	47.0	1	1.0	.	.	3.47	0.50
總局	600	100.0	4	0.7	169	28.2	398	66.3	28	4.7	1	0.2	3.69	0.48
中壢分局	310	100.0	.	.	99	31.9	211	68.1	.	.	.	.	3.68	0.47
大溪分局	100	100.0	2	2.0	49	49.0	42	42.0	7	7.0	.	.	3.43	0.54
蘆竹分局	100	100.0	.	.	35	35.0	62	62.0	3	3.0	.	.	3.64	0.48



附表 10、對本局官網「全時智能客服 i 桃喜」提供服務的滿意度？

	合 計		不滿意		滿 意		非常滿意		不知道		未 答		aa3_4	
	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%	平均數	標準差
合 計	1210	100.0	8	0.7	393	32.5	777	64.2	31	2.5	1	0.1	3.65	0.49
性別：														
未答	5	100.0	.	.	2	40.0	3	60.0	.	.	.	.	3.60	0.55
男	536	100.0	2	0.4	165	30.8	357	66.6	12	2.2	.	.	3.68	0.48
女	667	100.0	6	0.9	225	33.7	416	62.4	19	2.8	1	0.1	3.63	0.50
其他	2	100.0	.	.	1	50.0	1	50.0	.	.	.	.	3.50	0.71
年齡：														
未答	4	100.0	.	.	.	.	4	100.0	.	.	.	.	4.00	0.00
20 歲及以下	23	100.0	.	.	5	21.7	18	78.3	.	.	.	.	3.78	0.42
21~30 歲	158	100.0	2	1.3	52	32.9	101	63.9	3	1.9	.	.	3.64	0.51
31~40 歲	407	100.0	4	1.0	147	36.1	242	59.5	14	3.4	.	.	3.61	0.51
41~50 歲	324	100.0	.	.	97	29.9	220	67.9	7	2.2	.	.	3.69	0.46
51~60 歲	212	100.0	1	0.5	72	34.0	133	62.7	5	2.4	1	0.5	3.64	0.49
61 歲及以上	82	100.0	1	1.2	20	24.4	59	72.0	2	2.4	.	.	3.73	0.48
學歷：														
未答	3	100.0	.	.	3	100.0	.	.	.	.	.	.	3.00	0.00
國中及以下	67	100.0	1	1.5	19	28.4	45	67.2	2	3.0	.	.	3.68	0.50
高中/職	293	100.0	1	0.3	87	29.7	198	67.6	6	2.0	1	0.3	3.69	0.47
大學/專科	726	100.0	5	0.7	248	34.2	454	62.5	19	2.6	.	.	3.64	0.50
研究所及以上	121	100.0	1	0.8	36	29.8	80	66.1	4	3.3	.	.	3.68	0.49
職業：														
軍、公、教	116	100.0	.	.	33	28.4	79	68.1	4	3.4	.	.	3.71	0.46
工商企業負責人	70	100.0	1	1.4	22	31.4	45	64.3	2	2.9	.	.	3.65	0.51
民營企業受雇者	347	100.0	1	0.3	105	30.3	230	66.3	11	3.2	.	.	3.68	0.47
農、林、漁、牧	59	100.0	.	.	20	33.9	38	64.4	1	1.7	.	.	3.66	0.48
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	192	100.0	2	1.0	58	30.2	130	67.7	2	1.0	.	.	3.67	0.49
其他專業人員	71	100.0	.	.	25	35.2	44	62.0	2	2.8	.	.	3.64	0.48
自由業	167	100.0	2	1.2	61	36.5	99	59.3	5	3.0	.	.	3.60	0.52
家管	127	100.0	2	1.6	51	40.2	70	55.1	3	2.4	1	0.8	3.55	0.53
學生	23	100.0	.	.	7	30.4	16	69.6	.	.	.	.	3.70	0.47
無業/退休	27	100.0	.	.	8	29.6	18	66.7	1	3.7	.	.	3.69	0.47
其他	11	100.0	.	.	3	27.3	8	72.7	.	.	.	.	3.73	0.47
最主要辦理的項目：														
未答	2	100.0	1	50.0	.	.	.	.	1	50.0	.	.	2.00	.
全國財產資料或所得清單查詢	476	100.0	2	0.4	133	27.9	327	68.7	14	2.9	.	.	3.70	0.47
房屋稅	309	100.0	4	1.3	108	35.0	189	61.2	8	2.6	.	.	3.61	0.51
地價稅	116	100.0	1	0.9	43	37.1	68	58.6	4	3.4	.	.	3.60	0.51
使用牌照稅	101	100.0	.	.	42	41.6	57	56.4	1	1.0	1	1.0	3.58	0.50
印花稅	51	100.0	.	.	15	29.4	36	70.6	.	.	.	.	3.71	0.46
土地增值稅	89	100.0	.	.	39	43.8	49	55.1	1	1.1	.	.	3.56	0.50
娛樂稅	3	100.0	.	.	1	33.3	2	66.7	.	.	.	.	3.67	0.58
契稅	27	100.0	.	.	5	18.5	22	81.5	.	.	.	.	3.81	0.40
其他	36	100.0	.	.	7	19.4	27	75.0	2	5.6	.	.	3.79	0.41
稅務局：														
楊梅分局	100	100.0	1	1.0	50	50.0	48	48.0	1	1.0	.	.	3.47	0.52
總局	600	100.0	3	0.5	173	28.8	402	67.0	22	3.7	.	.	3.69	0.47
中壢分局	310	100.0	.	.	89	28.7	221	71.3	.	.	.	.	3.71	0.45
大溪分局	100	100.0	4	4.0	48	48.0	42	42.0	5	5.0	1	1.0	3.40	0.57
蘆竹分局	100	100.0	.	.	33	33.0	64	64.0	3	3.0	.	.	3.66	0.48



附表 11、便民措施方面的滿意度

	平均數	標準差
合 計	3.67	0.44
性別：		
未答	3.60	0.55
男	3.70	0.43
女	3.65	0.45
其他	3.50	0.71
年齡：		
未答	4.00	0.00
20 歲及以下	3.82	0.33
21～30 歲	3.65	0.46
31～40 歲	3.63	0.47
41～50 歲	3.71	0.43
51～60 歲	3.66	0.42
61 歲及以上	3.74	0.40
學歷：		
未答	3.00	0.00
國中及以下	3.73	0.41
高中/職	3.69	0.42
大學/專科	3.66	0.45
研究所及以上	3.70	0.44
職業：		
軍、公、教	3.72	0.43
工商企業負責人	3.68	0.47
民營企業受雇者	3.69	0.44
農、林、漁、牧	3.70	0.43
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	3.70	0.44
其他專業人員	3.66	0.45
自由業	3.62	0.46
家管	3.58	0.46
學生	3.64	0.41
無業/退休	3.72	0.38
其他	3.73	0.47
最主要辦理的項目：		
未答	3.25	1.06
全國財產資料或所得清單查詢	3.72	0.41
房屋稅	3.64	0.47
地價稅	3.61	0.49
使用牌照稅	3.59	0.47
印花稅	3.72	0.41
土地增值稅	3.57	0.44
娛樂稅	3.58	0.38
契稅	3.82	0.34
其他	3.80	0.38
稅務局：		
楊梅分局	3.57	0.40
總局	3.71	0.45
中壢分局	3.71	0.42
大溪分局	3.44	0.48
蘆竹分局	3.68	0.41



附表 12、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		不滿意		滿意		非常滿意		不知道		aa4_1	
	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%	平均數	標準差
合 計	1210	100.0	5	0.4	273	22.6	931	76.9	1	0.1	3.77	0.43
性別：												
未答	5	100.0	.	.	1	20.0	4	80.0	.	.	3.80	0.45
男	536	100.0	2	0.4	117	21.8	416	77.6	1	0.2	3.77	0.43
女	667	100.0	3	0.4	155	23.2	509	76.3	.	.	3.76	0.44
其他	2	100.0	.	.	.	.	2	100.0	.	.	4.00	0.00
年齡：												
未答	4	100.0	.	.	2	50.0	2	50.0	.	.	3.50	0.58
20 歲及以下	23	100.0	.	.	4	17.4	18	78.3	1	4.3	3.82	0.39
21~30 歲	158	100.0	.	.	34	21.5	124	78.5	.	.	3.78	0.41
31~40 歲	407	100.0	4	1.0	111	27.3	292	71.7	.	.	3.71	0.48
41~50 歲	324	100.0	1	0.3	68	21.0	255	78.7	.	.	3.78	0.42
51~60 歲	212	100.0	.	.	45	21.2	167	78.8	.	.	3.79	0.41
61 歲及以上	82	100.0	.	.	9	11.0	73	89.0	.	.	3.89	0.31
學歷：												
未答	3	100.0	.	.	3	100.0	.	.	.	.	3.00	0.00
國中及以下	67	100.0	.	.	11	16.4	55	82.1	1	1.5	3.83	0.38
高中/職	293	100.0	.	.	59	20.1	234	79.9	.	.	3.80	0.40
大學/專科	726	100.0	5	0.7	170	23.4	551	75.9	.	.	3.75	0.45
研究所及以上	121	100.0	.	.	30	24.8	91	75.2	.	.	3.75	0.43
職業：												
軍、公、教	116	100.0	.	.	25	21.6	91	78.4	.	.	3.78	0.41
工商企業負責人	70	100.0	1	1.4	14	20.0	55	78.6	.	.	3.77	0.46
民營企業受雇者	347	100.0	1	0.3	84	24.2	262	75.5	.	.	3.75	0.44
農、林、漁、牧	59	100.0	.	.	17	28.8	42	71.2	.	.	3.71	0.46
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	192	100.0	1	0.5	36	18.8	155	80.7	.	.	3.80	0.41
其他專業人員	71	100.0	1	1.4	13	18.3	57	80.3	.	.	3.79	0.44
自由業	167	100.0	.	.	44	26.3	123	73.7	.	.	3.74	0.44
家管	127	100.0	1	0.8	30	23.6	96	75.6	.	.	3.75	0.45
學生	23	100.0	.	.	4	17.4	18	78.3	1	4.3	3.82	0.39
無業/退休	27	100.0	.	.	5	18.5	22	81.5	.	.	3.81	0.40
其他	11	100.0	.	.	1	9.1	10	90.9	.	.	3.91	0.30
最主要辦理的項目：												
未答	2	100.0	.	.	1	50.0	1	50.0	.	.	3.50	0.71
全國財產資料或所得清單查詢	476	100.0	1	0.2	78	16.4	396	83.2	1	0.2	3.83	0.38
房屋稅	309	100.0	2	0.6	90	29.1	217	70.2	.	.	3.70	0.47
地價稅	116	100.0	1	0.9	32	27.6	83	71.6	.	.	3.71	0.48
使用牌照稅	101	100.0	1	1.0	30	29.7	70	69.3	.	.	3.68	0.49
印花稅	51	100.0	.	.	8	15.7	43	84.3	.	.	3.84	0.37
土地增值稅	89	100.0	.	.	24	27.0	65	73.0	.	.	3.73	0.45
娛樂稅	3	100.0	.	.	.	.	3	100.0	.	.	4.00	0.00
契稅	27	100.0	.	.	4	14.8	23	85.2	.	.	3.85	0.36
其他	36	100.0	.	.	6	16.7	30	83.3	.	.	3.83	0.38
稅務局：												
楊梅分局	100	100.0	1	1.0	36	36.0	63	63.0	.	.	3.62	0.51
總局	600	100.0	4	0.6	115	19.2	480	80.0	1	0.2	3.79	0.42
中壢分局	310	100.0	.	.	61	19.7	249	80.3	.	.	3.80	0.40
大溪分局	100	100.0	.	.	39	39.0	61	61.0	.	.	3.61	0.49
蘆竹分局	100	100.0	.	.	22	22.0	78	78.0	.	.	3.78	0.42



附表 13、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		不滿意		滿意		非常滿意		不知道		aa4_2	
	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%	平均數	標準差
合 計	1210	100.0	3	0.2	284	23.5	922	76.2	1	0.1	3.76	0.43
性別：												
未答	5	100.0	.	.	1	20.0	4	80.0	.	.	3.80	0.45
男	536	100.0	1	0.2	126	23.5	408	76.1	1	0.2	3.76	0.43
女	667	100.0	2	0.3	157	23.5	508	76.2	.	.	3.76	0.44
其他	2	100.0	.	.	.	.	2	100.0	.	.	4.00	0.00
年齡：												
未答	4	100.0	.	.	2	50.0	2	50.0	.	.	3.50	0.58
20 歲及以下	23	100.0	.	.	3	13.0	19	82.6	1	4.3	3.86	0.35
21~30 歲	158	100.0	.	.	37	23.4	121	76.6	.	.	3.77	0.42
31~40 歲	407	100.0	3	0.7	110	27.0	294	72.2	.	.	3.71	0.47
41~50 歲	324	100.0	.	.	74	22.8	250	77.2	.	.	3.77	0.42
51~60 歲	212	100.0	.	.	44	20.8	168	79.2	.	.	3.79	0.41
61 歲及以上	82	100.0	.	.	14	17.1	68	82.9	.	.	3.83	0.38
學歷：												
未答	3	100.0	.	.	3	100.0	.	.	.	.	3.00	0.00
國中及以下	67	100.0	.	.	12	17.9	54	80.6	1	1.5	3.82	0.39
高中/職	293	100.0	.	.	63	21.5	230	78.5	.	.	3.78	0.41
大學/專科	726	100.0	3	0.4	177	24.4	546	75.2	.	.	3.75	0.44
研究所及以上	121	100.0	.	.	29	24.0	92	76.0	.	.	3.76	0.43
職業：												
軍、公、教	116	100.0	.	.	25	21.6	91	78.4	.	.	3.78	0.41
工商企業負責人	70	100.0	1	1.4	14	20.0	55	78.6	.	.	3.77	0.46
民營企業受雇者	347	100.0	1	0.3	81	23.3	265	76.4	.	.	3.76	0.43
農、林、漁、牧	59	100.0	.	.	17	28.8	42	71.2	.	.	3.71	0.46
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	192	100.0	1	0.5	38	19.8	153	79.7	.	.	3.79	0.42
其他專業人員	71	100.0	.	.	19	26.8	52	73.2	.	.	3.73	0.45
自由業	167	100.0	.	.	47	28.1	120	71.9	.	.	3.72	0.45
家管	127	100.0	.	.	30	23.6	97	76.4	.	.	3.76	0.43
學生	23	100.0	.	.	5	21.7	17	73.9	1	4.3	3.77	0.43
無業/退休	27	100.0	.	.	7	25.9	20	74.1	.	.	3.74	0.45
其他	11	100.0	.	.	1	9.1	10	90.9	.	.	3.91	0.30
最主要辦理的項目：												
未答	2	100.0	.	.	1	50.0	1	50.0	.	.	3.50	0.71
全國財產資料或所得清單查詢	476	100.0	.	.	82	17.2	393	82.6	1	0.2	3.83	0.38
房屋稅	309	100.0	1	0.3	88	28.5	220	71.2	.	.	3.71	0.46
地價稅	116	100.0	1	0.9	32	27.6	83	71.6	.	.	3.71	0.48
使用牌照稅	101	100.0	1	1.0	34	33.7	66	65.3	.	.	3.64	0.50
印花稅	51	100.0	.	.	10	19.6	41	80.4	.	.	3.80	0.40
土地增值稅	89	100.0	.	.	26	29.2	63	70.8	.	.	3.71	0.46
娛樂稅	3	100.0	.	.	1	33.3	2	66.7	.	.	3.67	0.58
契稅	27	100.0	.	.	4	14.8	23	85.2	.	.	3.85	0.36
其他	36	100.0	.	.	6	16.7	30	83.3	.	.	3.83	0.38
稅務局：												
楊梅分局	100	100.0	.	.	42	42.0	58	58.0	.	.	3.58	0.50
總局	600	100.0	3	0.5	115	19.2	481	80.2	1	0.2	3.80	0.41
中壢分局	310	100.0	.	.	66	21.3	244	78.7	.	.	3.79	0.41
大溪分局	100	100.0	.	.	37	37.0	63	63.0	.	.	3.63	0.49
蘆竹分局	100	100.0	.	.	24	24.0	76	76.0	.	.	3.76	0.43



附表 14、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		不滿意		滿意		非常滿意		不知道		aa4_3	
	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%	平均數	標準差
合 計	1210	100.0	9	0.7	276	22.8	924	76.4	1	0.1	3.76	0.45
性別：												
未答	5	100.0	.	.	1	20.0	4	80.0	.	.	3.80	0.45
男	536	100.0	4	0.7	118	22.0	413	77.1	1	0.2	3.76	0.44
女	667	100.0	5	0.7	157	23.5	505	75.7	.	.	3.75	0.45
其他	2	100.0	.	.	.	.	2	100.0	.	.	4.00	0.00
年齡：												
未答	4	100.0	.	.	2	50.0	2	50.0	.	.	3.50	0.58
20 歲及以下	23	100.0	.	.	4	17.4	18	78.3	1	4.3	3.82	0.39
21~30 歲	158	100.0	.	.	32	20.3	126	79.7	.	.	3.80	0.40
31~40 歲	407	100.0	8	2.0	108	26.5	291	71.5	.	.	3.70	0.50
41~50 歲	324	100.0	1	0.3	72	22.2	251	77.5	.	.	3.77	0.43
51~60 歲	212	100.0	.	.	44	20.8	168	79.2	.	.	3.79	0.41
61 歲及以上	82	100.0	.	.	14	17.1	68	82.9	.	.	3.83	0.38
學歷：												
未答	3	100.0	.	.	3	100.0	.	.	.	.	3.00	0.00
國中及以下	67	100.0	.	.	13	19.4	53	79.1	1	1.5	3.80	0.40
高中/職	293	100.0	.	.	62	21.2	231	78.8	.	.	3.79	0.41
大學/專科	726	100.0	9	1.2	168	23.1	549	75.6	.	.	3.74	0.46
研究所及以上	121	100.0	.	.	30	24.8	91	75.2	.	.	3.75	0.43
職業：												
軍、公、教	116	100.0	.	.	25	21.6	91	78.4	.	.	3.78	0.41
工商企業負責人	70	100.0	1	1.4	14	20.0	55	78.6	.	.	3.77	0.46
民營企業受雇者	347	100.0	1	0.3	80	23.1	266	76.7	.	.	3.76	0.43
農、林、漁、牧	59	100.0	1	1.7	17	28.8	41	69.5	.	.	3.68	0.51
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	192	100.0	3	1.6	37	19.3	152	79.2	.	.	3.78	0.45
其他專業人員	71	100.0	1	1.4	15	21.1	55	77.5	.	.	3.76	0.46
自由業	167	100.0	1	0.6	43	25.7	123	73.7	.	.	3.73	0.46
家管	127	100.0	1	0.8	33	26.0	93	73.2	.	.	3.72	0.47
學生	23	100.0	.	.	6	26.1	16	69.6	1	4.3	3.73	0.46
無業/退休	27	100.0	.	.	5	18.5	22	81.5	.	.	3.81	0.40
其他	11	100.0	.	.	1	9.1	10	90.9	.	.	3.91	0.30
最主要辦理的項目：												
未答	2	100.0	1	50.0	.	.	1	50.0	.	.	3.00	1.41
全國財產資料或所得清單查詢	476	100.0	3	0.6	74	15.5	398	83.6	1	0.2	3.83	0.39
房屋稅	309	100.0	2	0.6	88	28.5	219	70.9	.	.	3.70	0.47
地價稅	116	100.0	2	1.7	32	27.6	82	70.7	.	.	3.69	0.50
使用牌照稅	101	100.0	1	1.0	31	30.7	69	68.3	.	.	3.67	0.49
印花稅	51	100.0	.	.	10	19.6	41	80.4	.	.	3.80	0.40
土地增值稅	89	100.0	.	.	28	31.5	61	68.5	.	.	3.69	0.47
娛樂稅	3	100.0	.	.	.	.	3	100.0	.	.	4.00	0.00
契稅	27	100.0	.	.	7	25.9	20	74.1	.	.	3.74	0.45
其他	36	100.0	.	.	6	16.7	30	83.3	.	.	3.83	0.38
稅務局：												
楊梅分局	100	100.0	1	1.0	34	34.0	65	65.0	.	.	3.64	0.50
總局	600	100.0	8	1.3	109	18.2	482	80.3	1	0.2	3.79	0.44
中壢分局	310	100.0	.	.	73	23.5	237	76.5	.	.	3.76	0.42
大溪分局	100	100.0	.	.	37	37.0	63	63.0	.	.	3.63	0.49
蘆竹分局	100	100.0	.	.	23	23.0	77	77.0	.	.	3.77	0.42



附表 15、服務禮儀與專業性方面的滿意度

	平均數	標準差
合 計	3.76	0.42
性別：		
未答	3.80	0.45
男	3.77	0.42
女	3.76	0.42
其他	4.00	0.00
年齡：		
未答	3.50	0.58
20 歲及以下	3.83	0.35
21～30 歲	3.78	0.40
31～40 歲	3.71	0.47
41～50 歲	3.78	0.40
51～60 歲	3.79	0.39
61 歲及以上	3.85	0.32
學歷：		
未答	3.00	0.00
國中及以下	3.82	0.35
高中/職	3.79	0.39
大學/專科	3.75	0.43
研究所及以上	3.75	0.43
職業：		
軍、公、教	3.78	0.40
工商企業負責人	3.77	0.45
民營企業受雇者	3.76	0.42
農、林、漁、牧	3.70	0.45
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	3.79	0.42
其他專業人員	3.76	0.41
自由業	3.73	0.43
家管	3.75	0.41
學生	3.77	0.40
無業/退休	3.79	0.37
其他	3.91	0.30
最主要辦理的項目：		
未答	3.33	0.94
全國財產資料或所得清單查詢	3.83	0.36
房屋稅	3.70	0.46
地價稅	3.70	0.47
使用牌照稅	3.67	0.48
印花稅	3.82	0.36
土地增值稅	3.71	0.43
娛樂稅	3.89	0.19
契稅	3.81	0.36
其他	3.83	0.38
稅務局：		
楊梅分局	3.61	0.45
總局	3.79	0.42
中壢分局	3.78	0.39
大溪分局	3.62	0.47
蘆竹分局	3.77	0.39



附表 16、對地方稅務局推動清廉稅政宣導的滿意度？

	合 計		不滿意		滿意		非常滿意		不知道		aa5_1	
	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%	平均數	標準差
合 計	1210	100.0	4	0.3	443	36.6	736	60.8	27	2.3	3.62	0.49
性別：												
未答	5	100.0	.	.	1	20.0	4	80.0	.	.	3.80	0.45
男	536	100.0	2	0.4	191	35.6	334	62.3	9	1.7	3.63	0.49
女	667	100.0	2	0.3	250	37.5	397	59.5	18	2.7	3.61	0.49
其他	2	100.0	.	.	1	50.0	1	50.0	.	.	3.50	0.71
年齡：												
未答	4	100.0	.	.	1	25.0	3	75.0	.	.	3.75	0.50
20 歲及以下	23	100.0	.	.	7	30.4	15	65.2	1	4.3	3.68	0.48
21~30 歲	158	100.0	.	.	64	40.5	91	57.6	3	1.9	3.59	0.49
31~40 歲	407	100.0	3	0.7	167	41.0	228	56.0	9	2.2	3.57	0.51
41~50 歲	324	100.0	.	.	117	36.1	200	61.7	7	2.2	3.63	0.48
51~60 歲	212	100.0	1	0.5	64	30.2	141	66.5	6	2.8	3.68	0.48
61 歲及以上	82	100.0	.	.	23	28.0	58	70.7	1	1.2	3.72	0.45
學歷：												
未答	3	100.0	.	.	1	33.3	1	33.3	1	33.3	3.50	0.71
國中及以下	67	100.0	.	.	17	25.4	48	71.6	2	3.0	3.74	0.44
高中/職	293	100.0	.	.	97	33.1	192	65.5	4	1.4	3.66	0.47
大學/專科	726	100.0	4	0.6	289	39.8	418	57.6	15	2.1	3.58	0.50
研究所及以上	121	100.0	.	.	39	32.2	77	63.6	5	4.1	3.66	0.47
職業：												
軍、公、教	116	100.0	.	.	41	35.3	73	62.9	2	1.7	3.64	0.48
工商企業負責人	70	100.0	.	.	21	30.0	46	65.7	3	4.3	3.69	0.47
民營企業受雇者	347	100.0	1	0.3	128	36.9	209	60.2	9	2.6	3.62	0.49
農、林、漁、牧	59	100.0	.	.	23	39.0	35	59.3	1	1.7	3.60	0.49
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	192	100.0	2	1.0	62	32.3	125	65.1	3	1.6	3.65	0.50
其他專業人員	71	100.0	.	.	31	43.7	40	56.3	.	.	3.56	0.50
自由業	167	100.0	.	.	64	38.3	98	58.7	5	3.0	3.60	0.49
家管	127	100.0	1	0.8	50	39.4	74	58.3	2	1.6	3.58	0.51
學生	23	100.0	.	.	9	39.1	13	56.5	1	4.3	3.59	0.50
無業/退休	27	100.0	.	.	12	44.4	14	51.9	1	3.7	3.54	0.51
其他	11	100.0	.	.	2	18.2	9	81.8	.	.	3.82	0.40
最主要辦理的項目：												
未答	2	100.0	1	50.0	.	.	1	50.0	.	.	3.00	1.41
全國財產資料或所得清單查詢	476	100.0	.	.	146	30.7	320	67.2	10	2.1	3.69	0.46
房屋稅	309	100.0	2	0.6	123	39.8	179	57.9	5	1.6	3.58	0.51
地價稅	116	100.0	.	.	53	45.7	59	50.9	4	3.4	3.53	0.50
使用牌照稅	101	100.0	1	1.0	46	45.5	51	50.5	3	3.0	3.51	0.52
印花稅	51	100.0	.	.	16	31.4	34	66.7	1	2.0	3.68	0.47
土地增值稅	89	100.0	.	.	39	43.8	47	52.8	3	3.4	3.55	0.50
娛樂稅	3	100.0	.	.	1	33.3	2	66.7	.	.	3.67	0.58
契稅	27	100.0	.	.	7	25.9	20	74.1	.	.	3.74	0.45
其他	36	100.0	.	.	12	33.3	23	63.9	1	2.8	3.66	0.48
稅務局：												
楊梅分局	100	100.0	.	.	44	44.0	55	55.0	1	1.0	3.56	0.50
總局	600	100.0	3	0.5	204	34.0	371	61.8	22	3.7	3.64	0.49
中壢分局	310	100.0	.	.	105	33.9	205	66.1	.	.	3.66	0.47
大溪分局	100	100.0	1	1.0	53	53.0	42	42.0	4	4.0	3.43	0.52
蘆竹分局	100	100.0	.	.	37	37.0	63	63.0	.	.	3.63	0.49



附表 17、對地方稅務局目前設置免費廉政專線、信箱的滿意度？

	合 計		不滿意		滿意		非常滿意		不知道		aa5_2	
	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%	平均數	標準差
合 計	1210	100.0	4	0.3	447	36.9	733	60.6	26	2.2	3.62	0.49
性別：												
未答	5	100.0	.	.	1	20.0	4	80.0	.	.	3.80	0.45
男	536	100.0	2	0.4	195	36.4	329	61.4	10	1.9	3.62	0.49
女	667	100.0	2	0.3	250	37.5	399	59.8	16	2.4	3.61	0.49
其他	2	100.0	.	.	1	50.0	1	50.0	.	.	3.50	0.71
年齡：												
未答	4	100.0	.	.	1	25.0	3	75.0	.	.	3.75	0.50
20 歲及以下	23	100.0	.	.	7	30.4	15	65.2	1	4.3	3.68	0.48
21~30 歲	158	100.0	.	.	65	41.1	90	57.0	3	1.9	3.58	0.50
31~40 歲	407	100.0	3	0.7	165	40.5	230	56.5	9	2.2	3.57	0.51
41~50 歲	324	100.0	1	0.3	118	36.4	199	61.4	6	1.9	3.62	0.49
51~60 歲	212	100.0	.	.	70	33.0	137	64.6	5	2.4	3.66	0.47
61 歲及以上	82	100.0	.	.	21	25.6	59	72.0	2	2.4	3.74	0.44
學歷：												
未答	3	100.0	.	.	2	66.7	1	33.3	.	.	3.33	0.58
國中及以下	67	100.0	.	.	18	26.9	46	68.7	3	4.5	3.72	0.45
高中/職	293	100.0	.	.	94	32.1	195	66.6	4	1.4	3.67	0.47
大學/專科	726	100.0	4	0.6	292	40.2	416	57.3	14	1.9	3.58	0.51
研究所及以上	121	100.0	.	.	41	33.9	75	62.0	5	4.1	3.65	0.48
職業：												
軍、公、教	116	100.0	.	.	41	35.3	73	62.9	2	1.7	3.64	0.48
工商企業負責人	70	100.0	.	.	22	31.4	45	64.3	3	4.3	3.67	0.47
民營企業受雇者	347	100.0	1	0.3	133	38.3	205	59.1	8	2.3	3.60	0.50
農、林、漁、牧	59	100.0	1	1.7	22	37.3	36	61.0	.	.	3.59	0.53
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	192	100.0	2	1.0	65	33.9	122	63.5	3	1.6	3.63	0.50
其他專業人員	71	100.0	.	.	31	43.7	40	56.3	.	.	3.56	0.50
自由業	167	100.0	.	.	63	37.7	100	59.9	4	2.4	3.61	0.49
家管	127	100.0	.	.	51	40.2	73	57.5	3	2.4	3.59	0.49
學生	23	100.0	.	.	9	39.1	13	56.5	1	4.3	3.59	0.50
無業/退休	27	100.0	.	.	8	29.6	17	63.0	2	7.4	3.68	0.48
其他	11	100.0	.	.	2	18.2	9	81.8	.	.	3.82	0.40
最主要辦理的項目：												
未答	2	100.0	1	50.0	.	.	1	50.0	.	.	3.00	1.41
全國財產資料或所得清單查詢	476	100.0	1	0.2	140	29.4	324	68.1	11	2.3	3.69	0.47
房屋稅	309	100.0	1	0.3	131	42.4	172	55.7	5	1.6	3.56	0.50
地價稅	116	100.0	.	.	55	47.4	58	50.0	3	2.6	3.51	0.50
使用牌照稅	101	100.0	1	1.0	44	43.6	53	52.5	3	3.0	3.53	0.52
印花稅	51	100.0	.	.	15	29.4	35	68.6	1	2.0	3.70	0.46
土地增值稅	89	100.0	.	.	40	44.9	47	52.8	2	2.2	3.54	0.50
娛樂稅	3	100.0	.	.	2	66.7	1	33.3	.	.	3.33	0.58
契稅	27	100.0	.	.	8	29.6	19	70.4	.	.	3.70	0.47
其他	36	100.0	.	.	12	33.3	23	63.9	1	2.8	3.66	0.48
稅務局：												
楊梅分局	100	100.0	.	.	42	42.0	58	58.0	.	.	3.58	0.50
總局	600	100.0	4	0.7	204	34.0	371	61.8	21	3.5	3.63	0.50
中壢分局	310	100.0	.	.	110	35.5	200	64.5	.	.	3.65	0.48
大溪分局	100	100.0	.	.	55	55.0	41	41.0	4	4.0	3.43	0.50
蘆竹分局	100	100.0	.	.	36	36.0	63	63.0	1	1.0	3.64	0.48



附表 18、對地方稅務局同仁在廉潔方面的表現的滿意度？

	合 計		不滿意		滿意		非常滿意		不知道		aa5_3	
	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%	平均數	標準差
合 計	1210	100.0	3	0.2	405	33.5	782	64.6	20	1.7	3.65	0.48
性別：												
未答	5	100.0	.	.	1	20.0	4	80.0	.	.	3.80	0.45
男	536	100.0	2	0.4	183	34.1	344	64.2	7	1.3	3.65	0.49
女	667	100.0	1	0.1	220	33.0	433	64.9	13	1.9	3.66	0.48
其他	2	100.0	.	.	1	50.0	1	50.0	.	.	3.50	0.71
年齡：												
未答	4	100.0	.	.	1	25.0	3	75.0	.	.	3.75	0.50
20 歲及以下	23	100.0	.	.	6	26.1	16	69.6	1	4.3	3.73	0.46
21~30 歲	158	100.0	.	.	55	34.8	100	63.3	3	1.9	3.65	0.48
31~40 歲	407	100.0	3	0.7	156	38.3	240	59.0	8	2.0	3.59	0.51
41~50 歲	324	100.0	.	.	107	33.0	210	64.8	7	2.2	3.66	0.47
51~60 歲	212	100.0	.	.	63	29.7	148	69.8	1	0.5	3.70	0.46
61 歲及以上	82	100.0	.	.	17	20.7	65	79.3	.	.	3.79	0.41
學歷：												
未答	3	100.0	.	.	2	66.7	1	33.3	.	.	3.33	0.58
國中及以下	67	100.0	.	.	17	25.4	49	73.1	1	1.5	3.74	0.44
高中/職	293	100.0	.	.	84	28.7	207	70.6	2	0.7	3.71	0.45
大學/專科	726	100.0	3	0.4	265	36.5	445	61.3	13	1.8	3.62	0.49
研究所及以上	121	100.0	.	.	37	30.6	80	66.1	4	3.3	3.68	0.47
職業：												
軍、公、教	116	100.0	.	.	42	36.2	72	62.1	2	1.7	3.63	0.48
工商企業負責人	70	100.0	.	.	21	30.0	46	65.7	3	4.3	3.69	0.47
民營企業受雇者	347	100.0	1	0.3	121	34.9	218	62.8	7	2.0	3.64	0.49
農、林、漁、牧	59	100.0	.	.	21	35.6	37	62.7	1	1.7	3.64	0.48
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	192	100.0	2	1.0	54	28.1	134	69.8	2	1.0	3.69	0.48
其他專業人員	71	100.0	.	.	28	39.4	43	60.6	.	.	3.61	0.49
自由業	167	100.0	.	.	52	31.1	111	66.5	4	2.4	3.68	0.47
家管	127	100.0	.	.	50	39.4	77	60.6	.	.	3.61	0.49
學生	23	100.0	.	.	7	30.4	15	65.2	1	4.3	3.68	0.48
無業/退休	27	100.0	.	.	7	25.9	20	74.1	.	.	3.74	0.45
其他	11	100.0	.	.	2	18.2	9	81.8	.	.	3.82	0.40
最主要辦理的項目：												
未答	2	100.0	1	50.0	.	.	1	50.0	.	.	3.00	1.41
全國財產資料或所得清單查詢	476	100.0	.	.	132	27.7	335	70.4	9	1.9	3.72	0.45
房屋稅	309	100.0	1	0.3	124	40.1	181	58.6	3	1.0	3.59	0.50
地價稅	116	100.0	.	.	44	37.9	69	59.5	3	2.6	3.61	0.49
使用牌照稅	101	100.0	1	1.0	42	41.6	55	54.5	3	3.0	3.55	0.52
印花稅	51	100.0	.	.	14	27.5	36	70.6	1	2.0	3.72	0.45
土地增值稅	89	100.0	.	.	32	36.0	56	62.9	1	1.1	3.64	0.48
娛樂稅	3	100.0	.	.	1	33.3	2	66.7	.	.	3.67	0.58
契稅	27	100.0	.	.	6	22.2	21	77.8	.	.	3.78	0.42
其他	36	100.0	.	.	10	27.8	26	72.2	.	.	3.72	0.45
稅務局：												
楊梅分局	100	100.0	.	.	37	37.0	63	63.0	.	.	3.63	0.49
總局	600	100.0	3	0.5	199	33.2	379	63.2	19	3.2	3.65	0.49
中壢分局	310	100.0	.	.	95	30.6	215	69.4	.	.	3.69	0.46
大溪分局	100	100.0	.	.	44	44.0	55	55.0	1	1.0	3.56	0.50
蘆竹分局	100	100.0	.	.	30	30.0	70	70.0	.	.	3.70	0.46



附表 19、廉政措施方面的滿意度？

	平均數	標準差
合 計	3.63	0.47
性別：		
未答	3.80	0.45
男	3.63	0.47
女	3.62	0.47
其他	3.50	0.71
年齡：		
未答	3.75	0.50
20 歲及以下	3.70	0.46
21～30 歲	3.60	0.46
31～40 歲	3.58	0.49
41～50 歲	3.64	0.47
51～60 歲	3.67	0.45
61 歲及以上	3.74	0.40
學歷：		
未答	3.33	0.58
國中及以下	3.72	0.42
高中/職	3.68	0.44
大學/專科	3.59	0.48
研究所及以上	3.66	0.47
職業：		
軍、公、教	3.64	0.47
工商企業負責人	3.68	0.46
民營企業受雇者	3.62	0.47
農、林、漁、牧	3.59	0.51
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	3.66	0.48
其他專業人員	3.58	0.47
自由業	3.63	0.45
家管	3.59	0.47
學生	3.62	0.47
無業/退休	3.63	0.44
其他	3.82	0.40
最主要辦理的項目：		
未答	3.00	1.41
全國財產資料或所得清單查詢	3.70	0.45
房屋稅	3.58	0.49
地價稅	3.55	0.46
使用牌照稅	3.53	0.51
印花稅	3.70	0.44
土地增值稅	3.57	0.46
娛樂稅	3.56	0.38
契稅	3.74	0.43
其他	3.67	0.45
稅務局：		
楊梅分局	3.59	0.44
總局	3.64	0.49
中壢分局	3.67	0.45
大溪分局	3.46	0.46
蘆竹分局	3.65	0.44



附表 20、整體滿意度？

	平均數	標準差
合 計	3.69	0.40
性別：		
未答	3.74	0.43
男	3.71	0.39
女	3.68	0.40
其他	3.75	0.35
年齡：		
未答	3.84	0.21
20 歲及以下	3.77	0.36
21~30 歲	3.67	0.38
31~40 歲	3.64	0.44
41~50 歲	3.71	0.38
51~60 歲	3.71	0.36
61 歲及以上	3.78	0.32
學歷：		
未答	3.07	0.12
國中及以下	3.75	0.35
高中/職	3.72	0.36
大學/專科	3.67	0.41
研究所及以上	3.71	0.40
職業：		
軍、公、教	3.73	0.38
工商企業負責人	3.72	0.41
民營企業受雇者	3.69	0.40
農、林、漁、牧	3.67	0.43
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	3.72	0.40
其他專業人員	3.69	0.39
自由業	3.64	0.40
家管	3.63	0.38
學生	3.68	0.39
無業/退休	3.73	0.32
其他	3.83	0.32
最主要辦理的項目：		
未答	3.14	1.21
全國財產資料或所得清單查詢	3.75	0.36
房屋稅	3.65	0.42
地價稅	3.61	0.43
使用牌照稅	3.60	0.44
印花稅	3.75	0.34
土地增值稅	3.62	0.40
娛樂稅	3.74	0.25
契稅	3.81	0.33
其他	3.78	0.34
稅務局：		
楊梅分局	3.60	0.37
總局	3.72	0.41
中壢分局	3.72	0.36
大溪分局	3.51	0.42
蘆竹分局	3.69	0.36



附表 21、若近半年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？

	合 計		進步很多		稍有進步		退步		第一次來 /未答	
	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%
合 計	1210	100.0	667	55.1	208	17.2	4	0.3	331	27.4
性別：										
未答	5	100.0	1	20.0	.	.	.	.	4	80.0
男	536	100.0	265	49.4	81	15.1	1	0.2	189	35.3
女	667	100.0	399	59.8	127	19.0	3	0.4	138	20.7
其他	2	100.0	2	100.0	.	.	.	.	.	.
年齡：										
未答	4	100.0	4	100.0	.	.	.	.	.	.
20 歲及以下	23	100.0	8	34.8	5	21.7	.	.	10	43.5
21~30 歲	158	100.0	83	52.5	32	20.3	1	0.6	42	26.6
31~40 歲	407	100.0	185	45.5	60	14.7	.	.	162	39.8
41~50 歲	324	100.0	180	55.6	57	17.6	1	0.3	86	26.5
51~60 歲	212	100.0	138	65.1	45	21.2	2	0.9	27	12.7
61 歲及以上	82	100.0	69	84.1	9	11.0	.	.	4	4.9
學歷：										
未答	3	100.0	.	.	1	33.3	.	.	2	66.7
國中及以下	67	100.0	46	68.7	12	17.9	.	.	9	13.4
高中/職	293	100.0	180	61.4	56	19.1	1	0.3	56	19.1
大學/專科	726	100.0	389	53.6	116	16.0	2	0.3	219	30.2
研究所及以上	121	100.0	52	43.0	23	19.0	1	0.8	45	37.2
職業：										
軍、公、教	116	100.0	65	56.0	17	14.7	.	.	34	29.3
工商企業負責人	70	100.0	35	50.0	6	8.6	.	.	29	41.4
民營企業受雇者	347	100.0	186	53.6	58	16.7	.	.	103	29.7
農、林、漁、牧	59	100.0	32	54.2	9	15.3	.	.	18	30.5
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	192	100.0	104	54.2	30	15.6	1	0.5	57	29.7
其他專業人員	71	100.0	31	43.7	12	16.9	.	.	28	39.4
自由業	167	100.0	98	58.7	33	19.8	.	.	36	21.6
家管	127	100.0	84	66.1	28	22.0	2	1.6	13	10.2
學生	23	100.0	8	34.8	6	26.1	1	4.3	8	34.8
無業/退休	27	100.0	18	66.7	7	25.9	.	.	2	7.4
其他	11	100.0	6	54.5	2	18.2	.	.	3	27.3
最主要辦理的項目：										
未答	2	100.0	.	.	.	.	.	.	2	100.0
全國財產資料或所得清單查詢	476	100.0	293	61.6	67	14.1	1	0.2	115	24.2
房屋稅	309	100.0	139	45.0	55	17.8	3	1.0	112	36.2
地價稅	116	100.0	55	47.4	24	20.7	.	.	37	31.9
使用牌照稅	101	100.0	55	54.5	18	17.8	.	.	28	27.7
印花稅	51	100.0	32	62.7	8	15.7	.	.	11	21.6
土地增值稅	89	100.0	50	56.2	23	25.8	.	.	16	18.0
娛樂稅	3	100.0	3	100.0	.	.	.	.	.	.
契稅	27	100.0	10	37.0	10	37.0	.	.	7	25.9
其他	36	100.0	30	83.3	3	8.3	.	.	3	8.3
稅務局：										
楊梅分局	100	100.0	70	70.0	23	23.0	.	.	7	7.0
總局	600	100.0	298	49.7	69	11.5	2	0.3	231	38.5
中壢分局	310	100.0	149	48.1	71	22.9	.	.	90	29.0
大溪分局	100	100.0	65	65.0	31	31.0	1	1.0	3	3.0
蘆竹分局	100	100.0	85	85.0	14	14.0	1	1.0	.	.



附表 22、有何寶貴建議，可提供稅務局參考改進？（可複選）

	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		改善申辦 動線		加強承辦人 員專業能力 、服務態度 及效率		其他具體 改善建議	
	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%
合 計	1210	100.0	1225	101.2	1049	86.7	96	7.9	44	3.6	20	1.7	9	0.7	7	0.6
性別：																
未答	5	100.0	5	100.0	4	80.0	.	.	1	20.0	.	.	.	.	.	.
男	536	100.0	543	101.3	462	86.2	38	7.1	25	4.7	11	2.1	6	1.1	1	0.2
女	667	100.0	675	101.2	581	87.1	58	8.7	18	2.7	9	1.3	3	0.4	6	0.9
其他	2	100.0	2	100.0	2	100.0	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
年齡：																
未答	4	100.0	4	100.0	3	75.0	.	.	1	25.0	.	.	.	.	.	.
20 歲及以下	23	100.0	23	100.0	22	95.7	1	4.3	.	.	.	.	.	.	.	.
21~30 歲	158	100.0	159	100.6	146	92.4	6	3.8	4	2.5	3	1.9	.	.	.	.
31~40 歲	407	100.0	411	101.0	346	85.0	29	7.1	24	5.9	4	1.0	5	1.2	3	0.7
41~50 歲	324	100.0	327	100.9	277	85.5	28	8.6	10	3.1	7	2.2	2	0.6	3	0.9
51~60 歲	212	100.0	218	102.8	180	84.9	26	12.3	5	2.4	5	2.4	1	0.5	1	0.5
61 歲及以上	82	100.0	83	101.2	75	91.5	6	7.3	.	.	1	1.2	1	1.2	.	.
學歷：																
未答	3	100.0	4	133.3	1	33.3	1	33.3	1	33.3	.	.	.	.	1	33.3
國中及以下	67	100.0	67	100.0	64	95.5	3	4.5	.	.	.	.	.	.	.	.
高中/職	293	100.0	298	101.7	258	88.1	27	9.2	5	1.7	4	1.4	.	.	4	1.4
大學/專科	726	100.0	733	101.0	617	85.0	57	7.9	34	4.7	15	2.1	8	1.1	2	0.3
研究所及以上	121	100.0	123	101.7	109	90.1	8	6.6	4	3.3	1	0.8	1	0.8	.	.
職業：																
軍、公、教	116	100.0	118	101.7	98	84.5	9	7.8	5	4.3	3	2.6	2	1.7	1	0.9
工商企業負責人	70	100.0	72	102.9	64	91.4	4	5.7	1	1.4	1	1.4	2	2.9	.	.
民營企業受雇者	347	100.0	351	101.2	308	88.8	27	7.8	10	2.9	5	1.4	.	.	1	0.3
農、林、漁、牧	59	100.0	59	100.0	51	86.4	4	6.8	.	.	2	3.4	1	1.7	1	1.7
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	192	100.0	193	100.5	173	90.1	11	5.7	6	3.1	1	0.5	2	1.0	.	.
其他專業人員	71	100.0	70	98.6	53	74.6	9	12.7	5	7.0	2	2.8	.	.	1	1.4
自由業	167	100.0	171	102.4	142	85.0	12	7.2	11	6.6	4	2.4	2	1.2	.	.
家管	127	100.0	129	101.6	107	84.3	13	10.2	6	4.7	1	0.8	.	.	2	1.6
學生	23	100.0	23	100.0	23	100.0	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
無業/退休	27	100.0	28	103.7	21	77.8	6	22.2	.	.	1	3.7	.	.	.	.
其他	11	100.0	11	100.0	9	81.8	1	9.1	.	.	.	.	.	.	1	9.1
最主要辦理的項目：																
未答	2	100.0	2	100.0	2	100.0	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
全國財產資料或所得清單查詢	476	100.0	479	100.6	421	88.4	41	8.6	10	2.1	5	1.1	.	.	2	0.4
房屋稅	309	100.0	315	101.9	257	83.2	27	8.7	20	6.5	8	2.6	2	0.6	1	0.3
地價稅	116	100.0	116	100.0	98	84.5	6	5.2	6	5.2	1	0.9	3	2.6	2	1.7
使用牌照稅	101	100.0	103	102.0	86	85.1	7	6.9	5	5.0	4	4.0	1	1.0	.	.
印花稅	51	100.0	51	100.0	49	96.1	1	2.0	.	.	.	.	.	.	1	2.0
土地增值稅	89	100.0	93	104.5	78	87.6	9	10.1	1	1.1	1	1.1	3	3.4	1	1.1
娛樂稅	3	100.0	3	100.0	2	66.7	1	33.3	.	.	.	.	.	.	.	.
契稅	27	100.0	27	100.0	27	100.0	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
其他	36	100.0	36	100.0	29	80.6	4	11.1	2	5.6	1	2.8	.	.	.	.
稅務局：																
楊梅分局	100	100.0	103	103.0	74	74.0	15	15.0	3	3.0	4	4.0	3	3.0	4	4.0
總局	600	100.0	601	100.2	513	85.5	48	8.0	27	4.5	8	1.3	3	0.5	2	0.3
中壢分局	310	100.0	311	100.3	308	99.4	2	0.6	.	.	1	0.3	.	.	.	.
大溪分局	100	100.0	103	103.0	73	73.0	12	12.0	13	13.0	4	4.0	1	1.0	.	.
蘆竹分局	100	100.0	107	107.0	81	81.0	19	19.0	1	1.0	3	3.0	2	2.0	1	1.0



(續)附表 22、有何其他寶貴建議?

流水碼	其 他
38076	停車不方便
38089	難停車
38090	停車不便
38091	愛台灣網路不穩
39104	停車位不足
39149	停車多些停車位