



110 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：淡江大學學校財團法人淡江大學統計學系

報告撰寫：溫博仕

研究助理：陳淑貞

中華民國 110 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
肆、信度與效度分析.....	4
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.....	17
(五)服務禮儀與專業性滿意度看法.....	21
(六)對廉政措施滿意度看法.....	24
(七)對整體服務措施滿意度看法.....	27
(八)對地方稅務局服務品質看法.....	30
(九)對地方稅務局建議.....	31

陸、結論與政策建議.....	33
一、研究結論.....	33
二、政策建議.....	36
(一)檢視洽公辦公環境和服務設施，增加民眾取得稅務資訊便利性....	36
(二)善用資訊科技進行創新改善，提供合適的便民措施或服務管道....	36
(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.....	37
(四)廉政措施深獲民眾支持，請持續推動廉政宣導.....	38
附錄.....	附1
附錄一、調查問卷.....	附1
附錄二、調查結果附表.....	附4

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、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、109 年至 110 年受訪者對洽公辦公環境滿意度平均分數比較.....	16
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 5-2-4、109 年至 110 年受訪者對便民措施滿意度平均分數比較.....	18
表 5-2-4-1、受訪者對便民措施的滿意度—按洽公地點分.....	19
表 5-2-4-2、110 年受訪者對地方稅務局提供多項便民服務，哪項服務最有 效益—按洽公地點分.....	21
表 5-2-5、109 年至 110 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.....	23
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.....	24
表 5-2-6、109 年至 110 年受訪者對廉政措施之滿意度平均分數比較.....	26
表 5-2-6-1、受訪者對廉政措施的滿意度—按洽公地點分.....	26
表 5-2-7、109 年至 110 年受訪者對各項服務措施之整體滿意度平均分數比較...	27
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.....	29
表 5-2-8、受訪者對地方稅務局服務品質看法—按洽公地點分.....	31
表 5-2-9、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.....	32
表 6-1、109 年至 110 年受訪者對地方稅務局各項服務措施評價.....	35

統計圖

圖 5-2-1、109 年至 110 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、109 年至 110 年受訪者對洽公辦公環境滿意度比較圖.....	15
圖 5-2-4、109 年至 110 年受訪者對便民措施滿意度比較圖.....	18
圖 5-2-4-2、110 年受訪者對地方稅務局提供多項便民服務，哪項服務最有 效益分佈圖.....	20
圖 5-2-5、109 年至 110 年受訪者對服務人員及臨櫃申辦業務滿意度比較圖...	22
圖 5-2-6、109 年至 110 年受訪者對廉政措施滿意度比較圖.....	25
圖 5-2-8、109 年至 110 年受訪者對地方稅務局服務品質看法比較圖.....	30
圖 5-2-9、109 年至 110 年受訪者提供地方稅務局參考改進之建議分佈圖.....	32

「110 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服務及施政上之革新、改進與提升服務效率的參考，特進行本項問卷調查計畫。本項計畫於 110 年 5 月至 8 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，成功受訪 1,171 位有效樣本。

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前三項依序為「全國財產資料或所得清單查詢」(34.5%)，「房屋稅」(24.1%)及「地價稅」(15.1%)。

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「網路」(58.4%)、「臨櫃」(47.7%)、「宣導文宣」(32.0%)。

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」上傾向滿意的比例(各 99.0%、98.8%)；而在「申請案件的申辦流程及處理時限標示情形」及在「提供服務設施」上傾向滿意的比例(各 99.0%、98.9%)。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 3.76 分~3.80 分之間，皆略高於 109 年的調查結果(3.67 分~3.74 分)。

就便民措施方面，在「對本局官網『全時智能客服 i 桃喜』」及「對本局『LINE@』服務」上傾向滿意的比例(各 96.0%、95.9%)。又在「對本局官網『全時智能客服 i 桃喜』」及「對本局『LINE@』服務」二項便民措施滿意度平均分數分別為 3.61 分、3.63 分，略低於 109 年的調查結果(皆為 3.66 分)。

對於地方稅務局提供多項便民服務，減少民眾往返奔波，認為哪項服務最有效益的前三項依序為「線上申辦及地方稅網路申報服務」(42.5%)、「區公所、地政及監理站稅務櫃臺駐點服務」(28.9%)、「健保卡或自然人/工商/金融憑證線上查繳稅款」(11.4%)。

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」及在「引導人員的服務態度」上傾向滿意的比例(各 99.4%、99.5%)而在「承辦人員能一次完整告知應備文件」上傾向滿意的比例(99.4%)。110 年服務人員在服務禮儀與專業性方面之三項服務滿意度的平均分數在 3.77 分～3.78 分之間，皆略高於 109 年的調查結果 (3.71 分～3.72 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(各 94.9%、94.7%、95.9%)。又 110 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」二項措施滿意度平均分數各 3.64 分、3.63 分，均略低於去年的調查結果 (各 3.66 分)，而「對地方稅務局同仁在廉潔方面的表現」之滿意度平均分數在 3.70 分，略高於去年的調查結果 (3.67 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七，顯示整體服務品質趨於穩定，並提出下列政策建議：

1. 檢視洽公辦公環境和服務設施，增加民眾取得稅務資訊便利性。
2. 善用資訊科技進行創新改善，提供合適的便民措施或服務管道。
3. 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。
4. 廉政措施深獲民眾支持，請持續推動廉政宣導。

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、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109年申請案件收件量94,278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- α)	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	109 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	38,909	41.3%	441	475	477
中壢分局	31,106	33.0%	352	384	384
大溪分局	7,024	7.5%	80	100	100
楊梅分局	7,488	7.9%	85	100	100
蘆竹分局	9,751	10.3%	110	110	110
合計	94,278	100.0%	1,068	1,169	1,171

資料來源：109 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110年5月至8月期間，由全功能服務櫃檯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。

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，將年齡層合併成「30歲以下」、「30~39歲」、「40~49歲」、「50~59歲」、「60歲及以上」。

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在「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在「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。

又 109 年調查計算滿意度平均分數時原將非常滿意給 4 分、滿意給 3 分、不滿意給 2 分、非常不滿意給 1 分、不知道或未答為遺漏值。但今年(110 年)調查將滿意度答項非常滿意給 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。因此，為了比較兩年的滿意度分數，將 109

年調查比照 110 年給分方式調整，即滿意度答項改為非常滿意給 4 分、滿意給 3 分、不滿意給 1 分、非常不滿意給 0 分、不知道或未答為遺漏值，重新計算滿意度平均分數。

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0.920、「便民措施方面滿意度」構面的Cronbach's α 係數為0.914、「服務禮儀與專業性方面滿意度」構面的Cronbach's α 係數為0.920及「廉政措施方面滿意度」構面的Cronbach's α 係數為0.941。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0.914~0.941間，表示本計畫問卷各構面之信度優良。

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0.792~0.845間，即此構面之平均效度為0.816，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)均為0.841，構面之平均效度為0.841；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0.797~0.840間，構面之平均效度為0.816；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0.872~0.884間，構面之平均效度為0.878。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	0.891	0.920	0.831	0.816
	(2)辦公環境標示指引的設計清楚	0.887		0.845	
	(3)申請案件的申辦流程及處理時限 標示情形	0.905		0.792	
	(4)提供服務設施	0.903		0.797	
便民措施方面 滿意度	(1)對本局官網「全時智能客服 i 桃喜」 (視訊及智能客服)	.	0.914	0.841	0.841
	(2)對本局 LINE@服務	.		0.841	
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	0.894	0.920	0.823	0.816
	(2)引導人員的服務態度	0.903		0.797	
	(3)承辦人員能一次完整告知應備文件	0.900		0.803	
	(4)此次臨櫃申辦業務的滿意度	0.888		0.840	
廉政措施方面 滿意度	(1)對地方稅務局推動清廉稅政宣導	0.915	0.941	0.877	0.878
	(2)對地方稅務局目前設置免費廉政 專線、信箱	0.909		0.884	
	(3)對地方稅務局同仁在廉潔方面的 表現	0.919		0.872	

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 1,171 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：1,171 人；單位：人；%

性別：	人	%	職業：	人	%
男	535	45.7	軍、公、教	107	9.1
女	635	54.2	工商企業負責人	51	4.4
其他	.	.	民營企業受雇者	399	34.1
未答	1	0.1	農、林、漁、牧	40	3.4
年齡：			會計師、代客記帳業、地政士等專業代理人	152	13.0
20 歲以下	7	0.6	其他專業人員	50	4.3
20-29 歲	166	14.2	自由業	222	19.0
30-39 歲	365	31.2	家管	104	8.9
40-49 歲	294	25.1	學生	7	0.6
50-59 歲	223	19.0	無業/退休	31	2.6
60 歲(含)以上	112	9.6	其他	8	0.7
未答	4	0.3	洽公地點：		
教育程度：			總局	477	40.7
國中(含)以下	51	4.4	中壢分局	384	32.8
高中(職)	240	20.5	楊梅分局	100	8.5
大學、專科	750	64.0	大溪分局	100	8.5
研究所(含)以上	120	10.2	蘆竹分局	110	9.4
未答	10	0.9			

1.性別分佈

110 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 45.7%，而女性所佔比例為 54.2%。其分佈情形如表 5-1-2-1 所示。

與 109 年調查結果相比，今年男性（45.7%）至地方稅務局洽公的比例低於去年男性（50.5%）洽公的比例；反之，今年女性洽公的比例高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	110 年	109 年
樣 本 數	1,171	1,271
男	45.7	50.5
女	54.2	49.3
其他	.	0.1
未答	0.1	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 31.2%；其次依序為「40~49 歲」(25.1%)、「50~59 歲」(19.0%)、「20~29 歲」(14.2%)，而以「20 歲以下」年齡之比例最低，僅佔 0.6%，其分佈情形如表 5-1-2-2 所示。

由調查可知，109~110 年至地方稅務局洽公的民眾皆以「30~49 歲」者佔較多各約 62.4%、56.3%。

表 5-1-2-2、受訪樣本之年齡分佈 單位：人；%

項目	年度	110 年	109 年
	樣本數		1,171
20 歲以下		0.6	1.1
20-29 歲		14.2	14.7
30-39 歲		31.2	38.6
40-49 歲		25.1	23.8
50-59 歲		19.0	16.4
60 歲(含)以上		9.6	5.3
未答		0.3	0.1
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 64.0%；其次依序為高中（職）教育程度者（20.5%）、研究所(含)以上教育程度者（10.2%），至於國中(含)以下教育程度者的比例佔最低，約為 4.4%，其分佈情形如表 5-1-2-3 所示。

與 109 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（64.0%）的比例低於去年洽公（67.7%）的比例，而「高中/職」教育程度（20.5%）的比例略高於去年洽公（18.3%）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	110 年	109 年
	樣本數		1,171
國中(含)以下		4.4	4.1
高中(職)		20.5	18.3
大學/專科		64.0	67.7
研究所(含)以上		10.2	9.5
未答		0.9	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 34.1%；其次依序為自由業（19.0%）、會計師、代客記帳業、地政士等專業代理人（13.0%）、軍公教（9.1%）、家管（8.9%），其餘各類職業別都在 5% 以下，其分佈情形如表 5-1-2-4 所示。

與 109 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」、「會計師、代客記帳業、地政士等專業代理人」、「軍、公、教」、「家管」，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」、「會計師、代客記帳業、地政士等專業代理人」、「自由業」、「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	
	110 年	109 年
樣本數	1,171	1,271
軍、公、教	9.1	10.6
工商企業負責人	4.4	6.1
民營企業受雇者	34.1	33.4
農、林、漁、牧	3.4	5.6
會計師、代客記帳業、地政士等專業代理人	13.0	14.9
其他專業人員	4.3	4.4
自由業	19.0	12.9
家管	8.9	7.8
學生	0.6	1.8
無業/退休	2.6	2.0
其他	0.7	0.4
未答	.	0.1
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「109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。「109年調查結果的比較」則為比較109年與110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1,171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（34.5%），其次為「房屋稅」（24.1%）、「地價稅」（15.1%）、「土地增值稅」（9.6%）、「使用牌照稅」（7.0%），其餘項目的比例皆低於5%。

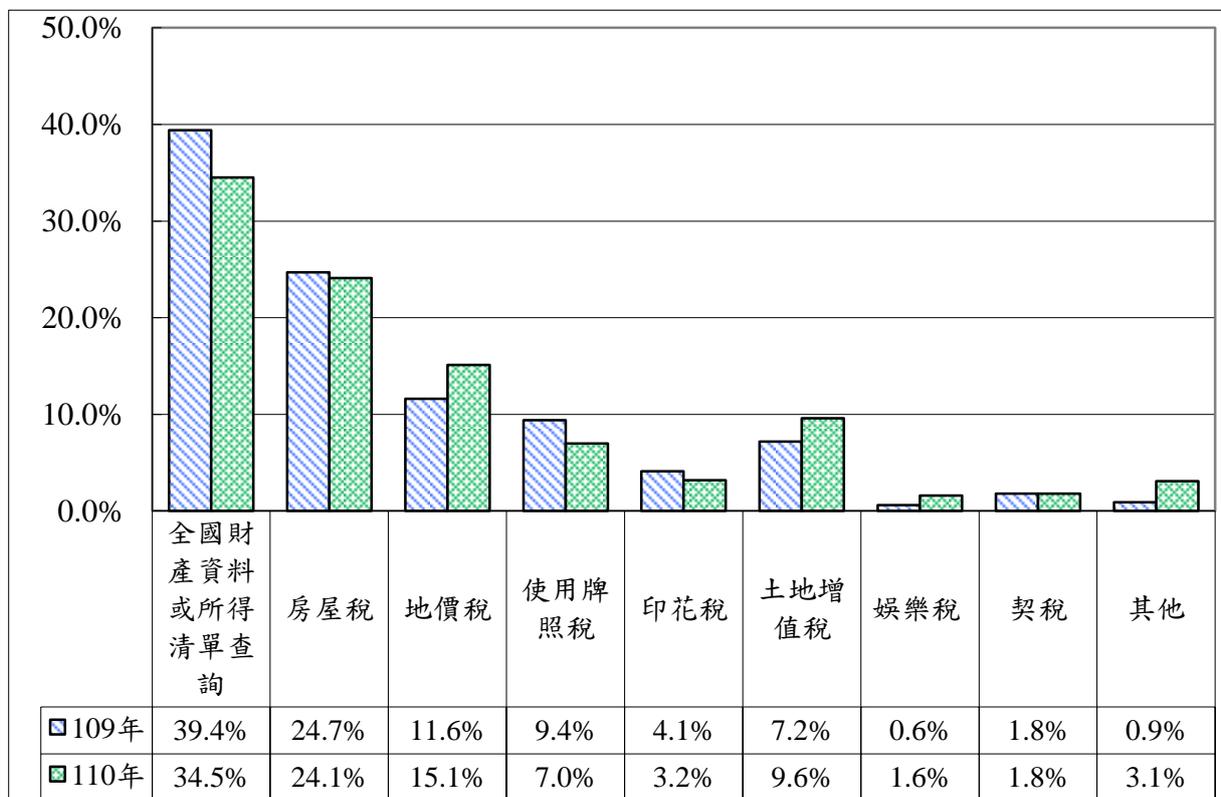


圖 5-2-1、109 年至 110 年受訪者到地方稅務局最主要辦理項目比較圖

與109年調查結果相比，其中今年調查辦理「地價稅」與「土地增值稅」的比例（各約15.1%、9.6%）較去年調查的比例（各約11.6%、7.2%）增加，辦理「全國財產資料或所得清單查詢」與「牌照稅」的比例（各約34.5%、7.0%）較去年調查的比例（各約39.4%、9.4%）略低。

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中可發現除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(44.5%)、60歲及以上(45.5%)高於其他年齡層者；年齡在30~39歲辦理「房屋稅」的比例(27.4%)高於其他年齡層者；年齡在50~59歲辦理「地價稅」或「土地增值稅」的比例(各約18.8%、12.6%)高於其他年齡層者；年齡在40~49歲辦理「使用牌照稅」的比例(10.5%)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；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。)

在受訪者教育程度方面，到地方稅務局辦理「全國財產資料或所得清單查詢」的比例在國中及以下(56.9%)、高中/職(39.2%)高於其他教育程度者；教育程度在國中及以下辦理「房屋稅」的比例(29.4%)高於其他教育程度者；教育程度在研究所及以上辦理「印花稅」或「土地增值稅」的比例(各約6.7%、12.5%)高於其他教育程度者。(詳見附錄二、調查結果附表-附表1及續1-教育程度)。

在洽公地點方面，如表5-2-1-2所示，到蘆竹分局辦理「全國財產資料或所得清單查詢」(50.9%)的比例高於到其他分局；到總局辦理「房屋稅」(32.5%)的比例高於到其他分局；到中壢分局辦理「地價稅」(23.7%)的比例高於到其他分局；到楊梅分局辦理「使用牌照稅」(18.0%)的比例高於到其他分局；到大溪分局辦理「土地增值稅」(19.0%)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	0.0018	*
年齡	0.0016	*
教育程度	0.0017	*
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、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	
	110 年	109 年										
樣本數	1,171	1,271	477	602	384	307	100	112	100	132	110	118
全國財產資料或 所得清單查詢	34.5	39.4	39.0	40.2	28.9	35.5	23.0	30.4	28.0	37.9	50.9	55.9
房屋稅	24.1	24.7	32.5	29.9	15.9	22.1	27.0	24.1	17.0	17.4	20.0	13.6
地價稅	15.1	11.6	9.0	10.1	23.7	11.7	12.0	12.5	20.0	18.2	10.0	10.2
使用牌照稅	7.0	9.4	2.1	6.3	10.2	11.1	18.0	18.8	6.0	11.4	8.2	9.3
印花稅	3.2	4.1	3.6	4.7	3.9	5.9	1.0	2.7	2.0	0.8	2.7	1.7
土地增值稅	9.6	7.2	5.5	5.1	13.3	10.4	9.0	6.3	19.0	9.1	6.4	8.5
娛樂稅	1.6	0.6	0.6	0.3	2.6	1.3	4.0	1.8	1.0	.	0.9	.
契稅	1.8	1.8	0.4	1.8	1.6	1.6	6.0	2.7	6.0	2.3	0.9	0.8
其他	3.1	0.9	7.3	1.0	.	0.3	.	0.9	1.0	3.0	.	.
未答	.	0.2	.	0.5
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

(二)地方稅相關稅務資訊之管道來源

此次調查詢問 1,171 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「網路」管道知道的比例 58.4% 佔最高、其次為「臨櫃」(47.7%)、「宣導文宣」(32.0%)、「電視」(7.2%)，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為「網路」(39.6%)、「臨櫃」(32.4%)、「宣導文宣」(21.7%)。

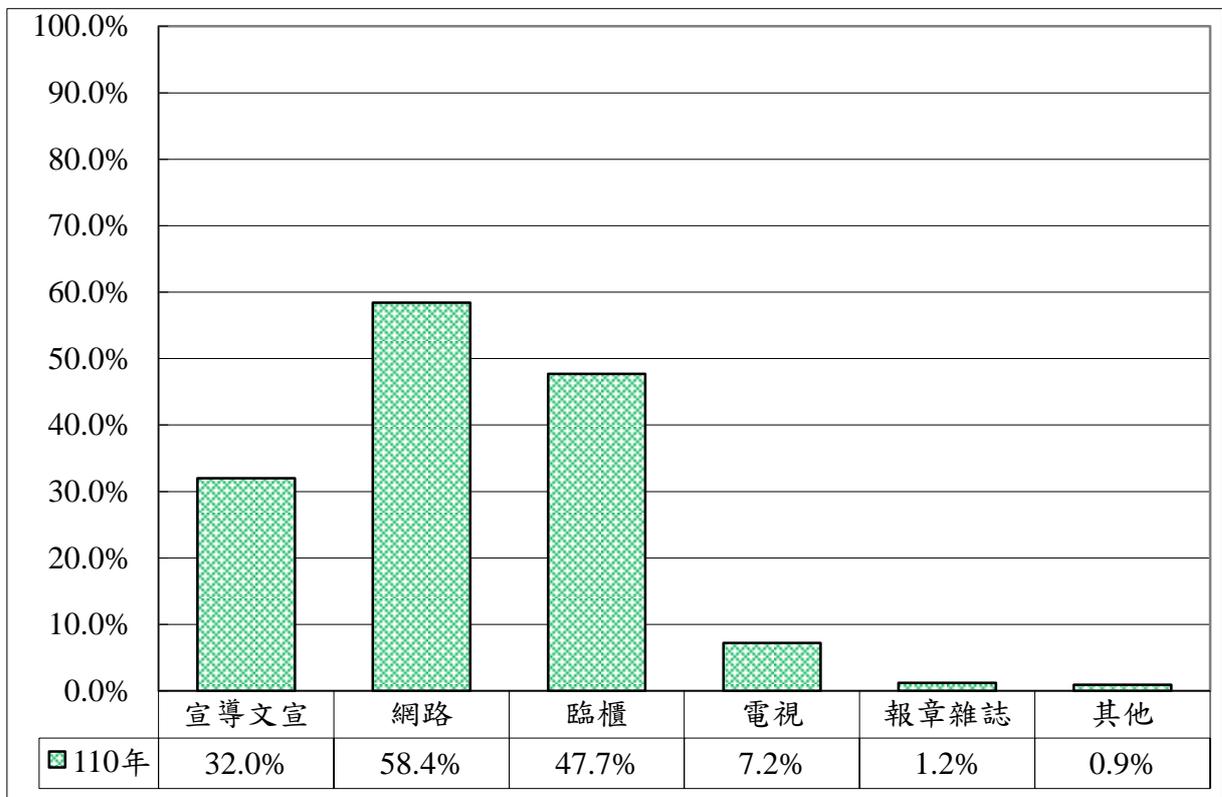


圖 5-2-2、110 年受訪者知道地方稅相關稅務資訊之管道來源分佈圖

在洽公地點方面，如表 5-2-2-1 所示，以複選答題率方式來看(合計超過 100%)，至中壢分局洽公的民眾從「宣導文宣」與「臨櫃」管道獲得地方稅相關稅務資訊的比例(各約 50.0%、66.4%)高於其他分局；至蘆竹分局洽公的民眾從「網路」管道獲得地方稅相關稅務資訊的比例(83.6%)高於其他分局。又由表 5-2-2-2 所示，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(26.2%)高於其他分

局；至蘆竹分局洽公的民眾從「網路」管道獲得地方稅相關稅務資訊的比例（51.1%）高於其他分局；至大溪分局洽公的民眾從「臨櫃」管道獲得地方稅相關稅務資訊的比例（37.2%）高於其他分局。

表 5-2-2-1、受訪者對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：%

洽公地點 \ 管道來源	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	477	561	117.6	21.0	53.7	34.4	5.9	1.0	1.7
中壢分局	384	733	190.9	50.0	63.3	66.4	9.9	1.3	.
楊梅分局	100	123	123.0	27.0	41.0	44.0	9.0	1.0	1.0
大溪分局	100	129	129.0	23.0	52.0	48.0	6.0	.	.
蘆竹分局	110	180	163.6	30.0	83.6	43.6	2.7	2.7	0.9
合計	1,171	1,726	147.4	32.0	58.4	47.7	7.2	1.2	0.9

註：以樣本數當分母，答題率合計超過 100%。

表 5-2-2-2、受訪者對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：%

洽公地點 \ 管道來源	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	477	561	100.0	17.8	45.6	29.2	5.0	0.9	1.4
中壢分局	384	733	100.0	26.2	33.2	34.8	5.2	0.7	.
楊梅分局	100	123	100.0	22.0	33.3	35.8	7.3	0.8	0.8
大溪分局	100	129	100.0	17.8	40.3	37.2	4.7	.	.
蘆竹分局	110	180	100.0	18.3	51.1	26.7	1.7	1.7	0.6
合計	1,171	1,726	100.0	21.7	39.6	32.4	4.9	0.8	0.6

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 1,171 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 99.0%、「傾向不滿意」(非常不滿意+不滿意)的比例只有 0.1%、還有 0.9%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 98.8%、1.2%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 99.0%、其餘 1.0%表示無意見。

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 98.9%、其餘 1.1%表示無意見。

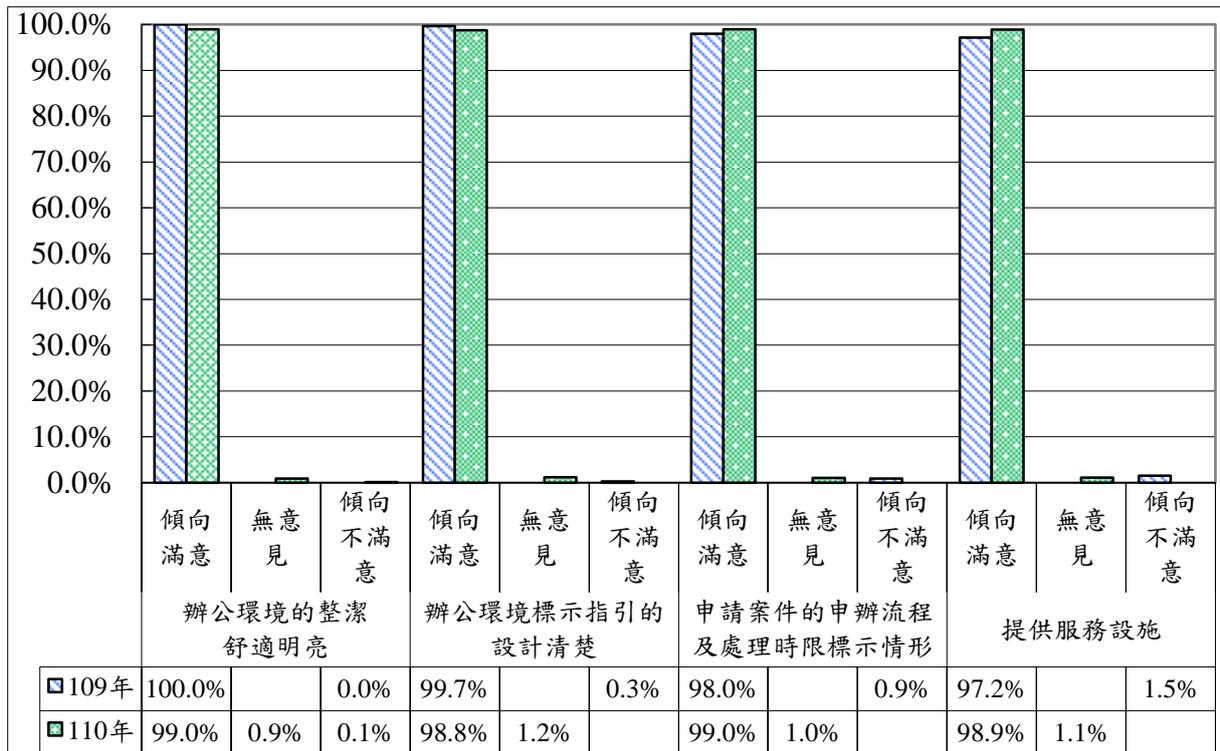


圖 5-2-3、109 年至 110 年受訪者對洽公辦公環境滿意度比較圖

與 109 年調查比較，因為今年滿意程度的答項由「不知道」項改為「無意見」項，在「辦公環境的整潔舒適明亮」上傾向滿意的比例(99.0%)及在「辦公環境標示指引的設計清楚」上傾向滿意的比例(98.8%)略為下降各 1.0%、0.9%；而在「申請案件的申辦流程及處理時限標示情形」上傾向滿意的比例(99.0%)及在「提供服務設施」上傾向滿意的比例(98.9%)略為上升各 1.0%及 1.7%。

若將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，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在「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在「傾向不滿意」。如表 5-2-3 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（3.80 分），其次依序為「辦公環境標示指引的設計清楚」與「提供服務設施」（皆為 3.78 分）、「申請案件的申辦流程及處理時限標示情形」（3.76 分）。110 年辦公環境方面的四項服務措施與項目之滿意度平均分數在 3.76 分~3.80 分之間，略高於去年的調查結果（3.67 分~3.74 分）。

表 5-2-3、109 年至 110 年受訪者對洽公辦公環境滿意度平均分數比較

環 境 項 目	110 年	109 年
辦公環境的整潔舒適明亮	3.80	3.73
辦公環境標示指引的設計清楚	3.78	3.74
申請案件的申辦流程及處理時限標示情形	3.76	3.71
提供服務設施	3.78	3.67

註：1、109 年滿意度答項非常滿意給 4 分、滿意給 3 分、不滿意給 2 分、非常不滿意給 1 分；

2、110 年滿意度答項非常滿意給 4 分、滿意給 3 分、不滿意給 1 分、非常不滿意給 0 分、無意見給 2 分。

3、將 109 年滿意度分數比照 110 年給分方式調整，重新計算滿意度平均分數。

4、110 年「提供服務設施」問項包括“因防疫需求服務櫃檯設置透明隔板及測量體溫”

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，到總局接洽業務時，對辦公環境的各項滿意度平均分數以「申請案件的申辦流程及處理時限標示情形」與「提供服務設施」最高均為 3.80 分，其次「辦公環境的整潔舒適明亮」與「辦公環境標示指引的設計清楚」皆為 3.79 分；到中壢分局接洽業務時，滿意度平均分數以「辦公環境的整潔舒適明亮」最高為 3.96 分，「申請案件的申辦流程及處理時限標示情形」最低為 3.82 分；到楊梅分局接洽業務時，滿意度平均分數以「辦公環境標示指引的設計清楚」與「申請案件的申辦流程及處理時限標示情形」最高均為 3.58 分，「辦公環境的整潔舒適明亮」最低為 3.55 分；到大溪分局接洽業務時，滿意度平均分數以「申請案件的申辦流程及處理時限標示情形」最高為 3.53 分，「提供服務設施」最低為 3.46 分；到蘆竹分局接洽業務時，滿意度平均分數以「辦公環境標示指引的設計清楚」最高為 3.78 分，「提供服務設施」最低為 3.65 分。

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		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
洽公地點													
總局	477 人	0.2	99.2	3.79	.	99.2	3.79	.	99.4	3.80	.	99.2	3.80
中壢分局	384 人	.	99.7	3.96	.	99.7	3.91	.	99.7	3.82	.	99.7	3.95
楊梅分局	100 人	.	100.0	3.55	.	100.0	3.58	.	100.0	3.58	.	100.0	3.57
大溪分局	100 人	.	96.0	3.51	.	93.0	3.48	.	95.0	3.53	.	94.0	3.46
蘆竹分局	110 人	.	98.2	3.77	.	98.2	3.78	.	97.3	3.71	.	98.2	3.65
合計	1,171 人	0.1	99.1	3.80	.	98.8	3.78	.	99.0	3.76	.	98.9	3.78

(四)對便民措施滿意度看法

此次調查詢問 1,171 位洽公民眾中，對於地方稅務局兩項便民措施方面的滿意程度情況時，結果如圖 5-2-4 所示，對於「對本局官網『全時智能客服 i 桃喜』」表示「傾向滿意」的比例高達 96.0%、其餘 4.0% 表示無意見。

對於「對本局『LINE@』服務」表示「傾向滿意」的比例高達 95.9%、其餘 4.1% 表示無意見。

與 109 年調查比較，因為今年滿意程度的答項由「不知道」項改為「無意見」項，110 年滿意程度在「對本局官網『全時智能客服 i 桃喜』」傾向滿意的比例(96.0%)與「對本局『LINE@』服務」傾向滿意的比例(95.9%)較 109 年略為下降各 1.3%、1.0%，無意見的比例各 4%、4.1%。

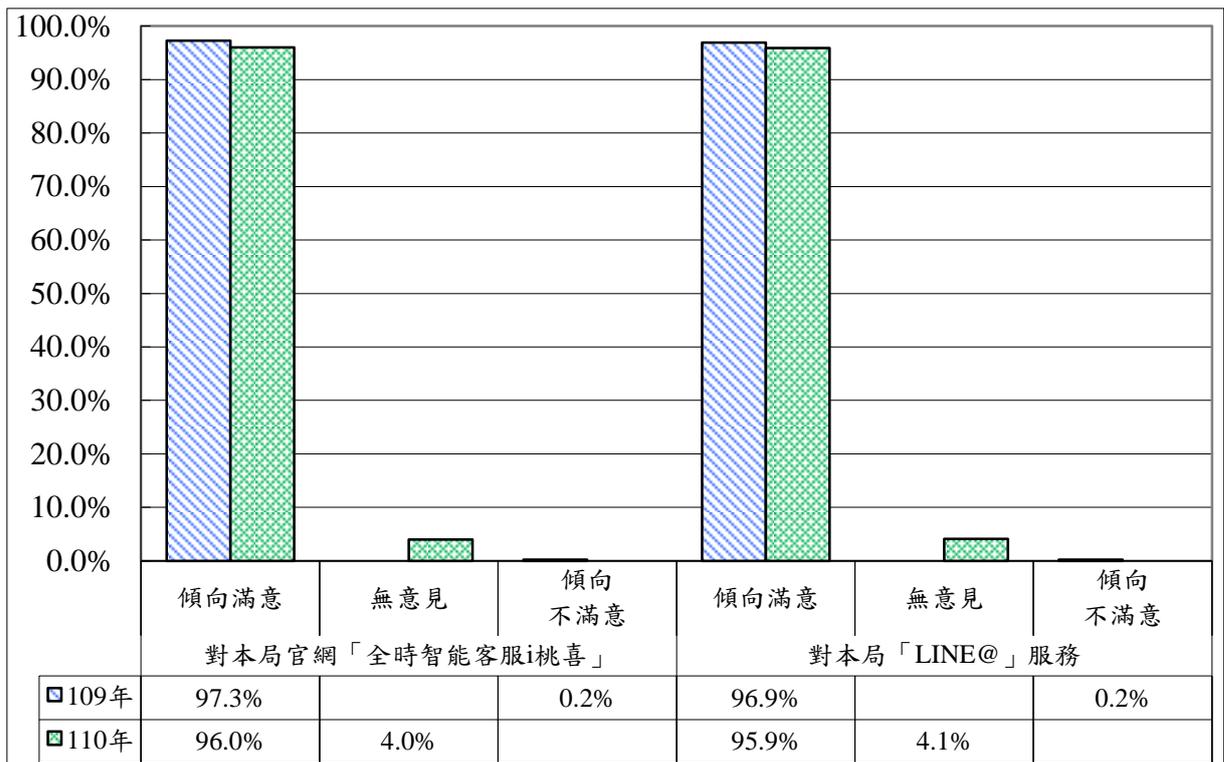


圖 5-2-4、109 年至 110 年受訪者對便民措施滿意度比較圖

若以滿意度分析來看，如表 5-2-4 所示，地方稅務局各項便民措施的滿意度中以「對本局『LINE@』服務」之滿意度較高（3.63 分），其次為「對本局官網『全時智能客服 i 桃喜』」之滿意度（3.61 分）。

今年兩項便民措施滿意度平均分數分別為 3.61 分、3.63 分，略低於去年的調查結果（皆為 3.66 分）。

表 5-2-4、109 年至 110 年受訪者對便民措施滿意度平均分數比較

便民措施	110 年	109 年
對本局官網「全時智能客服 i 桃喜」	3.61	3.66
對本局「LINE@」服務	3.63	3.66

註：將 109 年滿意度分數比照 110 年給分方式調整，重新計算滿意度平均分數。

至地方稅務局接洽業務時，對於地方稅局務兩項便民措施滿意程度情況，因多數表示「傾向滿意」、少數表示「無意見」，所以與受訪者基本資料進行交叉分析，則發現所有基本資料皆因交叉分類時有 20% 以上的細格次數低於 5 次未執行檢定(因檢定不具意義)，表示這些人口統計變數與地方稅務局兩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 5-2-4-1 所示，總局、大溪及蘆竹等分局的兩項便民措施滿意度平均分數皆以「對本局官網『全時智能客服 i 桃喜』」較高各為 3.69 分、3.29 分、3.62 分，「對本局『LINE@』服務」較低各 3.68 分、3.24 分、3.61 分；而中壢或楊梅等分局的便民措施滿意度平均分數皆以「對本局『LINE@』服務」較高各為 3.70 分、3.52 分，「對本局官網『全時智能客服 i 桃喜』」較低各為 3.64、3.47 分。

表 5-2-4-1、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		對本局官網「全時智能客服 i 桃喜」			對本局「LINE@」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
洽公地點							
總局	477 人	.	95.2	3.69	.	95.2	3.68
中壢分局	384 人	.	99.7	3.64	.	99.7	3.70
楊梅分局	100 人	.	98.0	3.47	.	100.0	3.52
大溪分局	100 人	.	85.0	3.29	.	83.0	3.24
蘆竹分局	110 人	.	94.5	3.62	.	93.6	3.61
合計	1,171 人	.	96.0	3.61	.	95.9	3.63

此次調查詢問 1,171 位洽公民眾中，今年(110 年)新增問項「本局提供多項便民服務，減少民眾往返奔波，你認為哪項服務最有效益?」，對於地方稅務局提供多項便民服務，認為哪項服務最有效益，可減少民眾往返奔波，結果如圖 5-2-4-2 所示，認為地方稅務局提供的「線上申辦及地方稅網路申報服務」最有效益的比例佔最高 42.5%、其次為「區公所、地政及監理站稅務櫃臺駐點服務」(28.9%)、「健保卡或自然人/工商/金融憑證線上查繳稅款」(11.4%)，其餘服務低於 10%。

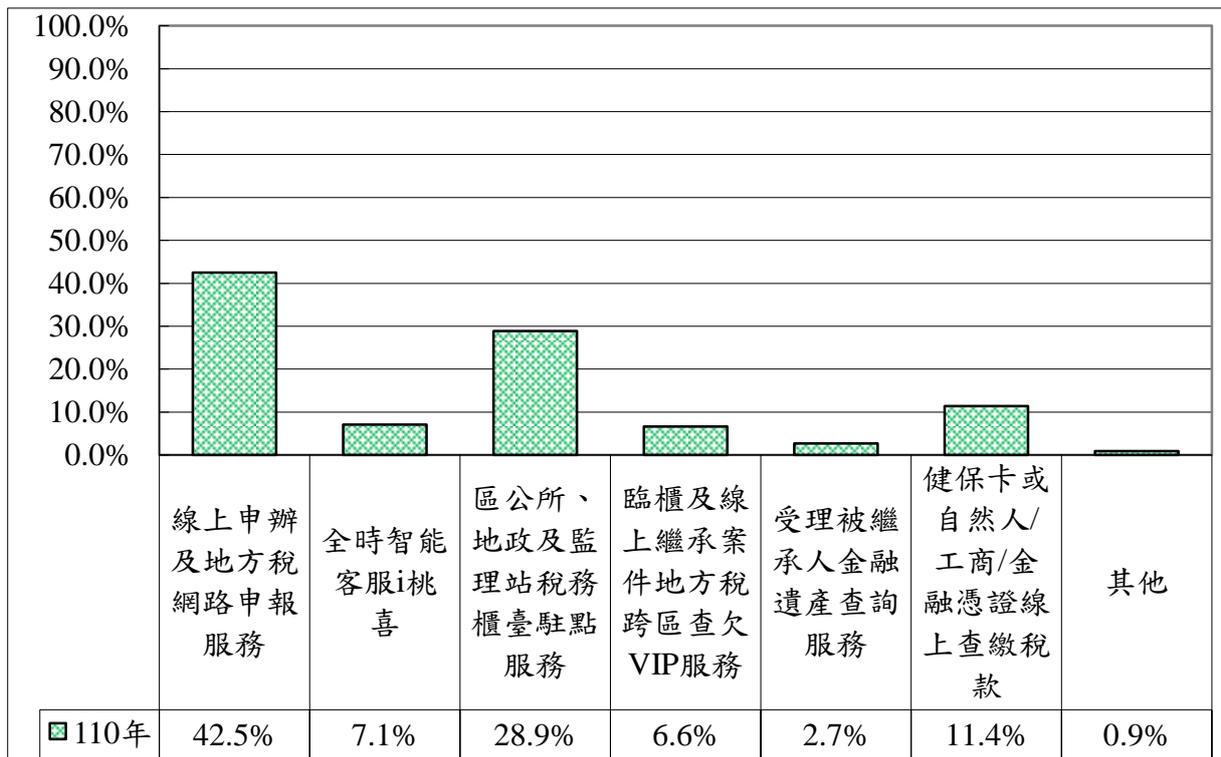


圖 5-2-4-2、110 年受訪者對地方稅務局提供多項便民服務，哪項服務最有效益分佈圖

在洽公地點方面，如表 5-2-4-2 所示，總局或大溪分局受訪者對「線上申辦及地方稅網路申報服務」覺得最有益的比例（各約 53.7%、67.0%）高於其他分局；中壢分局受訪者對「區公所、地政及監理站稅務櫃臺駐點服務」、「健保卡或自然人/工商/金融憑證線上查繳稅款」覺得最有益的比例（43.8%、23.2%）高於其他分局；楊梅分局受訪者對「臨櫃及線上繼承案件地方稅跨區查欠 VIP 服務」及「受理被繼承人金融遺產查詢服務」覺得最有益的比例（12.0%、6.0%）高於其他分局；蘆竹分局受訪者對「全時智能客服 i 桃喜」覺得最有益的比例（10.0%）高於其他分局。建議持續宣導各項便民服務措施，減少民眾於處理稅務奔波所耗費之時間成本。

表 5-2-4-2、受訪者對提供多項便民措施，哪項服務最有效益—按洽公地點分

單位：人：%

便民措施		合計	線上申辦 及地方稅 網路申報 服務	全時智能 客服 i 桃 喜	區公所、 地政及監 理站稅務 櫃臺駐點 服務	臨櫃及線 上繼承案 件地方稅 跨區查欠 VIP 服務	受理被繼 承人金融 遺產查詢 服務	健保卡或 自然人/工 商/金融憑 證線上查 繳稅款	其他
洽公地點									
總局	477 人	100.0	53.7	9.2	18.7	8.4	2.5	5.7	1.9
中壢分局	384 人	100.0	21.1	4.7	43.8	4.7	2.6	23.2	.
楊梅分局	100 人	100.0	48.0	4.0	22.0	12.0	6.0	8.0	.
大溪分局	100 人	100.0	67.0	6.0	17.0	3.0	1.0	6.0	.
蘆竹分局	110 人	100.0	41.8	10.0	38.2	3.6	2.7	2.7	0.9
合計	1,171 人	100.0	42.5	7.1	28.9	6.6	2.7	11.4	0.9

(五)服務禮儀與專業性滿意度看法

此次調查詢問 1,171 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 99.4%、其餘 0.6% 表示無意見。

在「引導人員的服務態度」上表示「傾向滿意」的比例高達 99.5%、其餘 0.5% 表示無意見。

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 99.4%、其餘 0.6% 表示無意見。

今年(110 年)新增問項「此次臨櫃申辦業務的滿意度」，在「此次臨櫃申辦業務」上表示「傾向滿意」的比例高達 99.5%、其餘 0.5% 表示無意見。

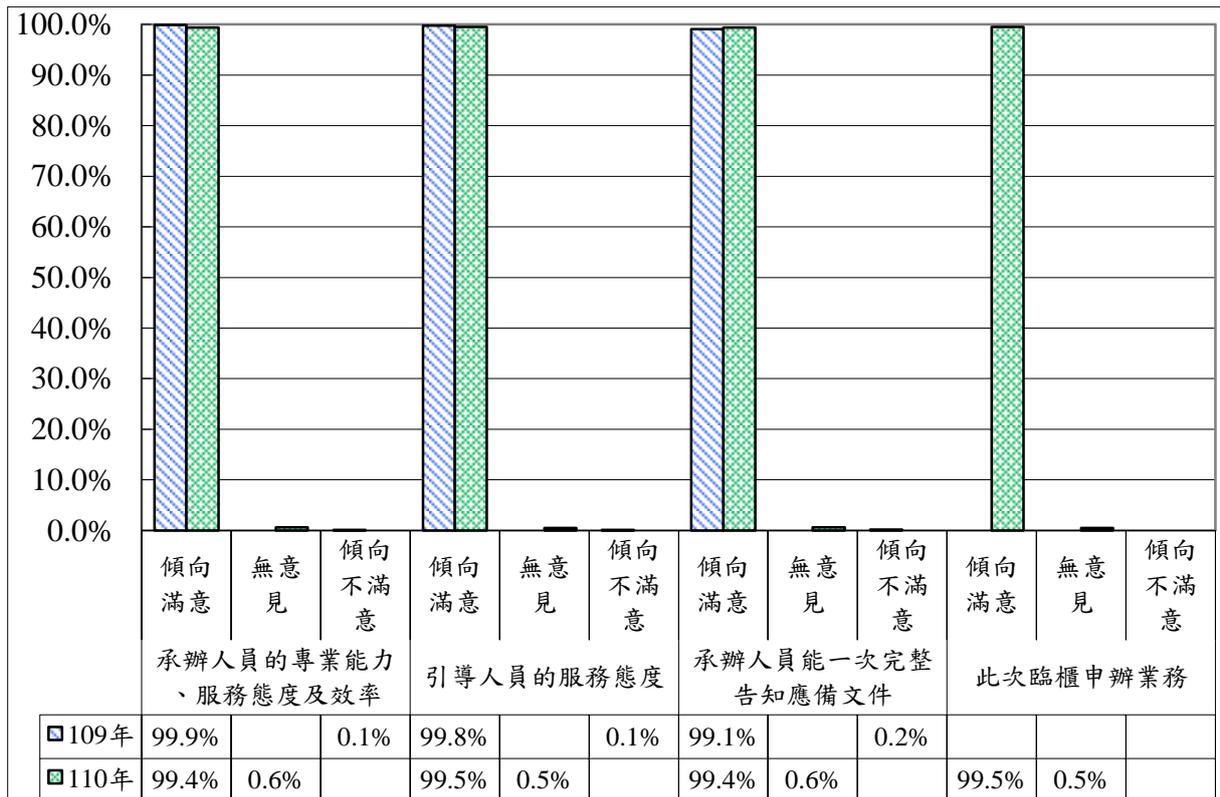


圖 5-2-5、109 年至 110 年受訪者對服務人員及臨櫃申辦業務滿意度比較圖

與 109 年調查比較，因為今年滿意程度的答項由「不知道」項改為「無意見」項，又「此次臨櫃申辦業務」項為新增服務項目無法比較外，110 年在「承辦人員的專業能力、服務態度及效率」及「引導人員的服務態度」上傾向滿意的比例(各約 99.4%、99.5%)較去年略為下降各 0.5%、0.3%，而在「承辦人員能一次完整告知應備文件」上傾向滿意的比例(99.4%)則與 109 年比較上升 0.3%。

若以滿意度分析來看，如表 5-2-5 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以「此次臨櫃申辦業務」之滿意度最高(3.82 分)，「引導人員的服務態度」之滿意度最低(3.77 分)。110 年服務人員之服務禮儀與專業性方面除了「此次臨櫃申辦業務」外的三項服務滿意度平均分數在 3.77 分~3.78 分之間，皆略高於去年的調查結果(3.71 分~3.72 分)。

表 5-2-5、109 年至 110 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

服 務 項 目	110 年	109 年
承辦人員的專業能力、服務態度及效率	3.78	3.72
引導人員的服務態度	3.77	3.72
承辦人員能一次完整告知應備文件	3.78	3.71
此次臨櫃申辦業務的滿意度	3.82	-

註：1、110 年增加「此次臨櫃申辦業務」的滿意度問項。

2、將 109 年滿意度分數比照 110 年給分方式調整，重新計算滿意度平均分數。

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，至總局接洽業務時，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以「此次臨櫃申辦業務」最高為 3.81 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」皆最低各 3.79 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「此次臨櫃申辦業務」最高為 3.98 分，「引導人員的服務態度」最低為 3.87 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「此次臨櫃申辦業務」最高為 3.62 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」最低各 3.54 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「承辦人員能一次完整告知應備文件」最高為 3.59 分，「引導人員的服務態度」最低為 3.52 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「引導人員的服務態度」與「此次臨櫃申辦業務」最高各 3.73 分，「承辦人員的專業能力、服務態度及效率」最低為 3.64 分。

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	477 人	.	99.6	3.80	.	99.4	3.79	.	99.2	3.79	.	99.6	3.81
中壢分局	384 人	.	100.0	3.92	.	100.0	3.87	.	100.0	3.90	.	100.0	3.98
楊梅分局	100 人	.	100.0	3.54	.	100.0	3.61	.	100.0	3.54	.	100.0	3.62
大溪分局	100 人	.	97.0	3.55	.	99.0	3.52	.	99.0	3.59	.	98.0	3.53
蘆竹分局	110 人	.	98.2	3.64	.	98.2	3.73	.	98.2	3.69	.	98.2	3.73
合 計	1,171 人	.	99.4	3.78	.	99.5	3.77	.	99.4	3.78	.	99.5	3.82

(六)對廉政措施滿意度看法

此次調查詢問 1,171 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，110 年在「推動清廉稅政宣導」上表示「傾向滿意」（非常滿意+滿意）的比例高達 94.9%、表示「傾向不滿意」（非常不滿意+不滿意）的比例只有 0.1%、另有 5.0% 表示無意見。

在「目前設置免費廉政專線、信箱」上表示「傾向滿意」的比例高達 94.7%、表示「傾向不滿意」的比例只有 0.1%、另有 5.2% 表示無意見。

而在「地方稅務局同仁在廉潔方面的表現」上表示「傾向滿意」的比例高達 95.9%、其餘 4.1% 表示無意見。

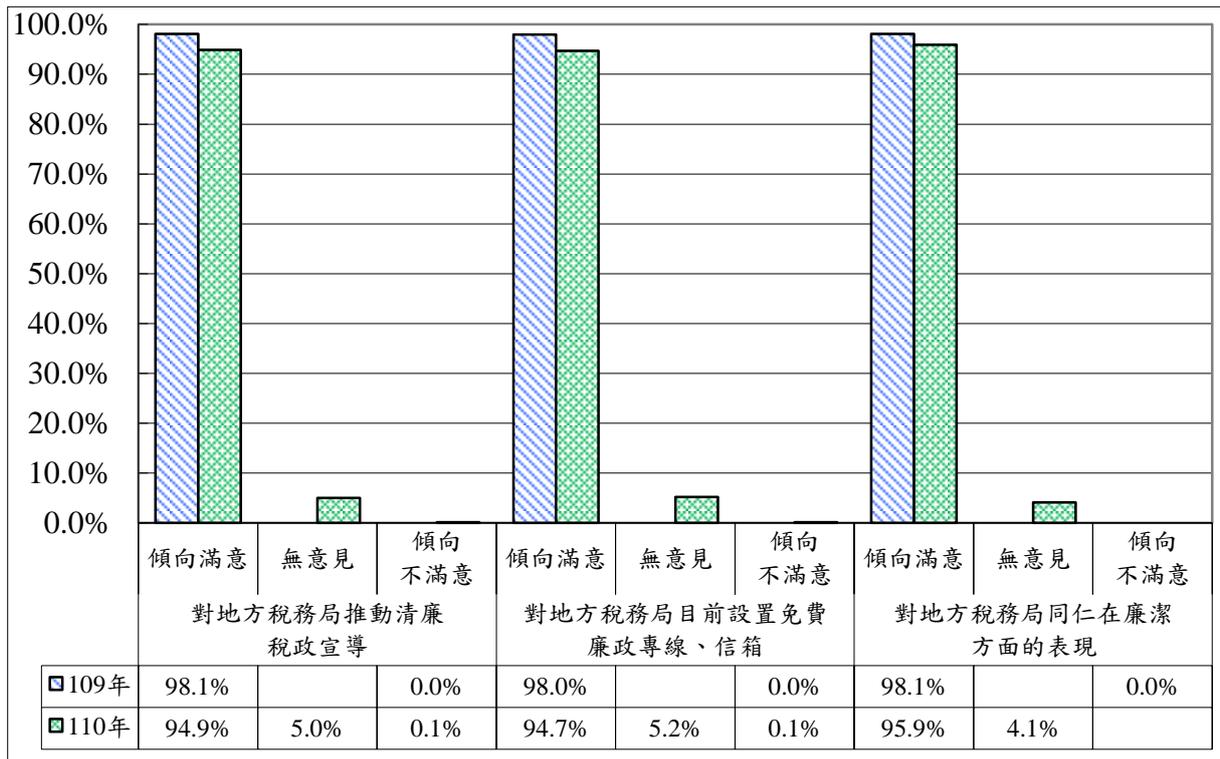


圖 5-2-6、109 年至 110 年受訪者對廉政措施滿意度比較圖

與 109 年調查比較，因為今年滿意程度的答項由「不知道」項改為「無意見」項，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」上傾向滿意的比例，分別下降 3.2%、3.3%、2.2%，「無意見」項比例各佔 5.0%、5.2%、4.1%。

若以滿意度分析來看，如表 5-2-6 所示，對於地方稅務局各項廉政措施方面的滿意度中，以「地方稅務局同仁在廉潔方面的表現」之滿意度最高（3.70 分），其次是地方稅務局「推動清廉稅政宣導」（3.64 分）、「目前設置免費廉政專線、信箱」（3.63 分）。

與 109 年調查結果相比，110 年對地方稅務局「推動清廉稅政宣導」、「目前設置免費廉政專線、信箱」兩項廉政措施滿意度平均分數分別為 3.64 分、3.63 分，略低於去年的調查結果（各 3.66 分）。而今年對「對地方稅務局同仁在廉潔方面的表現」之滿意度平均分數（3.70 分）較去年（3.67 分）略有上升。

表 5-2-6、109 年至 110 年受訪者對廉政措施之滿意度平均分數比較

廉 政 措 施	110 年	109 年
對地方稅務局推動清廉稅政宣導	3.64	3.66
對地方稅務局目前設置免費廉政專線、信箱	3.63	3.66
對地方稅務局同仁在廉潔方面的表現	3.70	3.67

註：將 109 年滿意度分數比照 110 年給分方式調整，重新計算滿意度平均分數。

至回答對地方稅務局各項廉政措施滿意程度情況，因多數表示「傾向滿意」，少數表示「傾向不滿意」或「無意見」，所以無法執行人口統計變數與對地方稅務局各項廉政措施滿意度看法的交叉分析檢定。

依洽公地點及滿意度平均分數來看，如表 5-2-6-1 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」較高分別為 3.62 分、3.95 分，以「地方稅務局推動清廉稅政宣導」(3.57 分、3.89 分)與「地方稅務局目前設置免費廉政專線、信箱」(3.57 分、3.89 分)較低；對楊梅或大溪等分局各項廉政措施，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(各 3.60 分、3.41 分)，「地方稅務局目前設置免費廉政專線、信箱」最低(各 3.47 分、3.33 分)；對蘆竹分局各項廉政措施，滿意度平均分數以「地方稅務局推動清廉稅政宣導」與「地方稅務局同仁在廉潔方面的表現」最高(各 3.54 分)，「地方稅務局目前設置免費廉政專線、信箱」最低(3.45 分)。

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；%

廉政措施		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
洽公地點										
總局	477 人	0.2	91.6	3.57	0.2	91.4	3.57	.	93.1	3.62
中壢分局	384 人	.	99.7	3.89	.	99.7	3.89	.	99.7	3.95
楊梅分局	100 人	.	98.0	3.48	.	99.0	3.47	.	100.0	3.60
大溪分局	100 人	.	89.0	3.38	.	87.0	3.33	.	91.0	3.41
蘆竹分局	110 人	.	94.5	3.54	.	94.5	3.45	.	95.5	3.54
合計	1,171 人	0.1	94.9	3.64	0.1	94.7	3.63	.	95.9	3.70

(七)對整體服務措施滿意度看法

此次調查詢問 1,171 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，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（3.79 分），其次依序為「洽公辦公環境」（3.78 分）、「廉政措施」（3.66 分）、「便民措施」（3.62 分）；而四大項服務措施合併的「整體滿意度」為 3.73 分。

與 109 年調查結果相比，110 年四大項服務措施之滿意度平均分數在 3.62 分~3.79 分之間，除「便民措施」略低於去年的調查結果外，其餘「洽公辦公環境」「服務禮儀與專業性」兩大項服務措施皆略高於去年的調查結果（3.71 分~3.72 分）。又今年調查合併的整體滿意度（3.73 分）高於去年調查合併的整體滿意度（3.69 分）。

表 5-2-7、109 年至 110 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	110 年	109 年
洽公辦公環境	3.78	3.71
便民措施	3.62	3.66
服務禮儀與專業性	3.79	3.72
廉政措施	3.66	3.66
整體滿意度	3.73	3.69

註：1、109 及 110 年「便民措施」只包括「對本局官網」全時智能客服 i 桃喜」、「對本局」LINE@」服務」等二項。

2、110 年「服務禮儀與專業性」增加「此次臨櫃申辦業務」的滿意度問項。

3、將 109 年滿意度分數比照 110 年給分方式調整，重新計算滿意度平均分數。

下述內容皆以表 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（P.29）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、3.66 分、3.81 分、3.69 分及 3.75 分）皆略高於女性受訪者。

以年齡層來看，20歲以下之受訪者對「便民措施」、「服務禮儀與專業性」、兩大項服務措施及「整體」之滿意度平均分數(分別為 3.71 分、3.86 分及 3.76 分)皆略高於其他年齡層受訪者；又 20~29 歲、40~49 歲之受訪者對「洽公辦公環境」之滿意度平均分數(各 3.80 分)皆略高於其他年齡層受訪者；60 歲(含)以上之受訪者對「廉政措施」之滿意度平均分數(3.74 分)略高於其他年齡層受訪者。而 50~59 歲之受訪者對「便民措施」、「服務禮儀與專業性」等兩大項服務措施及「整體」之滿意度平均分數(分別為 3.59 分、3.75 分及 3.70 分)皆略低於其他年齡層受訪者。

以教育程度來看，研究所(含)以上受訪者對「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 3.87 分、3.77 分、3.82 分及 3.79 分)皆略高於其他教育程度受訪者；而國中及以下受訪者對「洽公辦公環境」、「服務禮儀與專業性」等兩大項服務措施及「整體」之滿意度平均分數(分別為 3.73 分、3.67 分及 3.68 分)皆略低於其他教育程度受訪者。

以職業別來看，無業/退休受訪者對「洽公辦公環境」、「便民措施」、「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 3.87 分、3.76 分、3.75 分及 3.81 分)皆略高於其他職業別受訪者；又民營企業受雇之受訪者對「服務禮儀與專業性」服務措施之滿意度平均分數(3.84 分)略高於其他職業別受訪者；而其他職業受訪者對「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 3.59 分、3.06 分、3.63 分、3.21 分、3.43 分)皆略低於其他職業別受訪者。

若以洽公稅務局來看，至中壢分局洽公之受訪者對「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(各 3.91 分、3.92 分、3.91 分及 3.87 分)皆略高於至其他分局洽公的受訪者；而至大溪分局洽公之受訪者對「洽公辦公環境」、「便民措施」、「服務禮儀與專業性」、「廉政措施」等各項服務措施及「整體」之滿意度平均分數(各 3.50 分、3.27 分、3.55 分、3.37 分及 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	1,171	3.78	3.62	3.79	3.66	3.73
性別：						
男	535	3.79	3.66	3.81	3.69	3.75
女	635	3.77	3.59	3.77	3.64	3.71
其他
年齡：						
20歲以下	7	3.71	3.71	3.86	3.71	3.76
20~29歲	166	3.80	3.63	3.84	3.63	3.74
30~39歲	365	3.79	3.65	3.78	3.61	3.72
40~49歲	294	3.80	3.60	3.79	3.69	3.74
50~59歲	223	3.74	3.59	3.75	3.67	3.70
60歲(含)以上	112	3.78	3.64	3.79	3.74	3.75
教育程度：						
國中(含)以下	51	3.73	3.64	3.67	3.67	3.68
高中(職)	240	3.73	3.59	3.74	3.67	3.70
大學/專科	750	3.79	3.61	3.80	3.66	3.73
研究所(含)以上	120	3.87	3.77	3.82	3.63	3.79
職業：						
軍、公、教	107	3.76	3.64	3.76	3.56	3.70
工商企業負責人	51	3.82	3.69	3.74	3.69	3.75
民營企業受雇者	399	3.81	3.65	3.84	3.71	3.77
農、林、漁、牧	40	3.76	3.71	3.81	3.71	3.76
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	152	3.82	3.69	3.82	3.70	3.77
其他專業人員	50	3.80	3.75	3.75	3.62	3.74
自由業	222	3.73	3.50	3.75	3.64	3.68
家管	104	3.70	3.54	3.68	3.57	3.64
學生	7	3.64	3.57	3.64	3.52	3.60
無業/退休	31	3.87	3.76	3.81	3.75	3.81
其他	8	3.59	3.06	3.63	3.21	3.43
洽公地點：						
總局	477	3.79	3.68	3.80	3.58	3.73
中壢分局	384	3.91	3.67	3.92	3.91	3.87
楊梅分局	100	3.57	3.50	3.58	3.52	3.55
大溪分局	100	3.50	3.27	3.55	3.37	3.45
蘆竹分局	110	3.73	3.61	3.70	3.51	3.65

(八)對地方稅務局服務品質看法

此次調查詢問 1,171 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，如圖 5-2-8 中所示。在剔除 289 位第一次來(或未答)地方稅務局的受訪者後，認為服務品質「進步很多」的比例佔 76.3%，認為「稍有進步」的比例佔 18.8%，認為「稍有退步」的比例只佔 0.1%，另有 4.8% 表示「持平」。

與 109 年調查結果相比，因為今年進步程度的答項增加「持平」項，110 年調查認為地方稅務局服務品質「進步很多」的比例（76.3%）較去年調查的比例（70.0%）略為增加，認為「稍有進步」的比例（18.8%）較去年調查的比例（29.8%）略為減少。

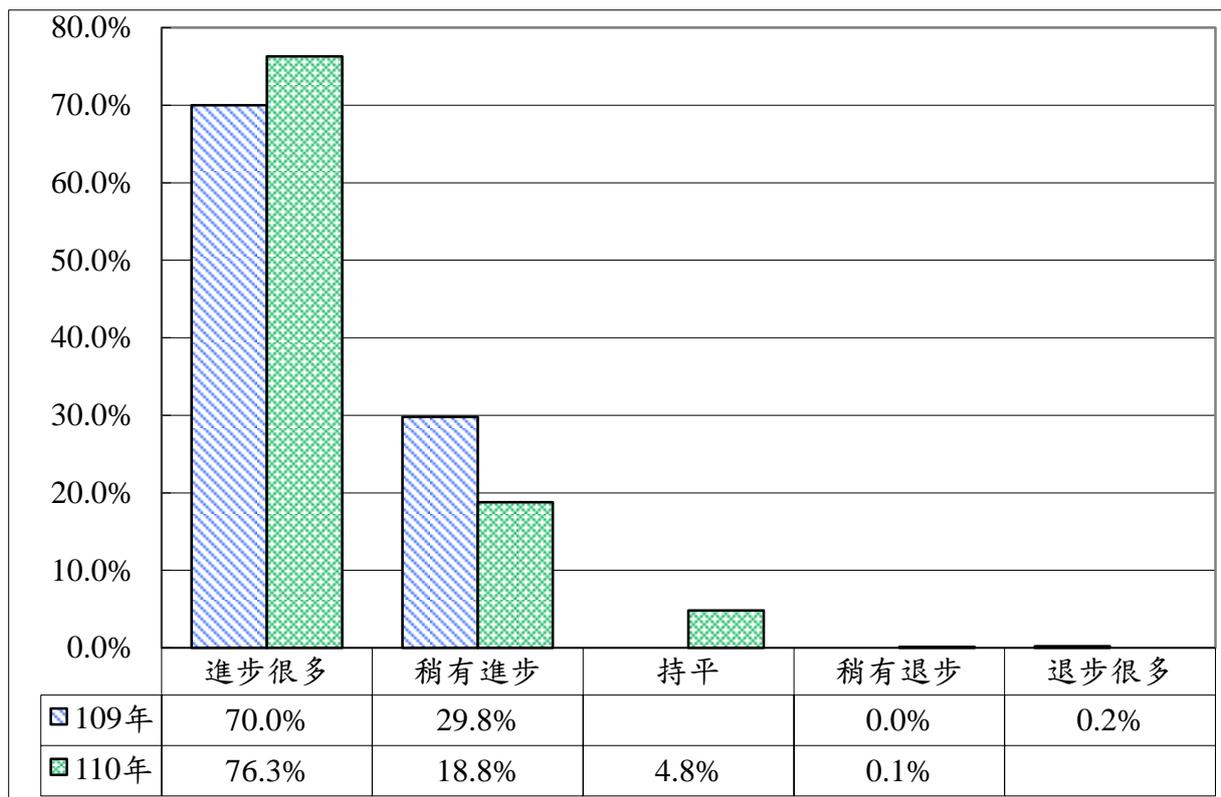


圖 5-2-8、109 年至 110 年受訪者對地方稅務局服務品質看法比較圖

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。

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」的洽公地點以中壢、蘆竹等分局比例較高，各約 95.5%、80.0%；認為「稍有進步」的洽公地點以總局、楊梅或大溪等分局比例較高，各約 22.1%、22.0%、33.7%；而大溪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(10.5%) (如表 5-2-8)。

表 5-2-8、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	樣本數	合計	進步很多	稍有進步	持平	稍有退步	退步很多
總局	398	100.0	71.6	22.1	6.3	.	.
中壢分局	179	100.0	95.5	3.9	0.6	.	.
楊梅分局	100	100.0	76.0	22.0	2.0	.	.
大溪分局	95	100.0	55.8	33.7	10.5	.	.
蘆竹分局	110	100.0	80.0	15.5	3.6	0.9	.
合計	882	100.0	76.3	18.8	4.8	0.1	.

(九)對地方稅務局建議

此次調查詢問 1,171 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 89.8%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(6.6%)，其次為「加強環境清潔與消毒」(3.1%)。

有總局受訪者對「增加線上服務」建議，如稅籍證明、線上抽號(總局)等。又對地方稅務局的建議：新市政房屋稅設籍申請,請免附分區(請依職權逕查)。

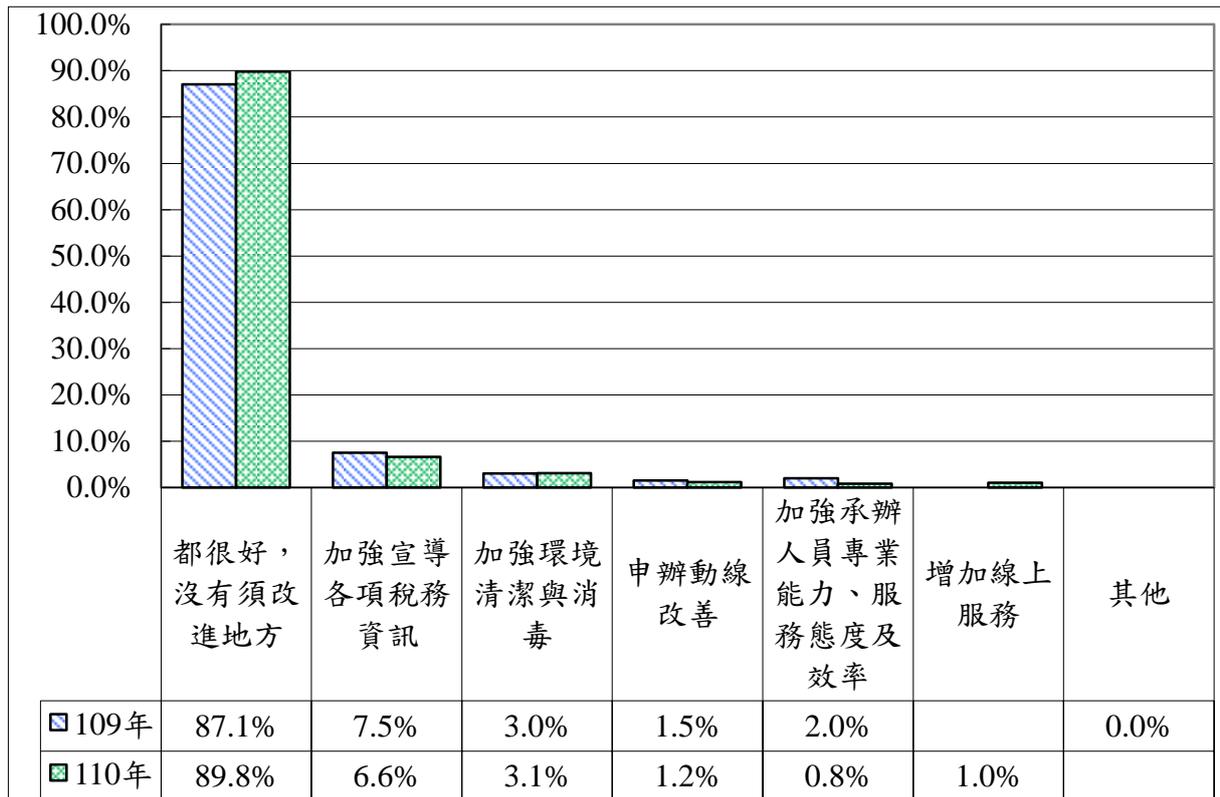


圖 5-2-9、109 年至 110 年受訪者提供地方稅務局參考改進之建議分佈圖

對地方稅務局的建議方面，如表 5-2-9 所示，按洽公地點分，到總局、大溪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 10.5%、26.0%)與「加強環境清潔與消毒」的比例(各 6.1%、7.0%)略高於其他分局；到大溪分局洽公的受訪者表達要改進「申辦動線改善」的比例(6.0%)略高於其他分局；而到楊梅、中壢、蘆竹等分局洽公的受訪者認為「都很好，沒有須改進地方」的比例(各 100.0%、99.5%、98.2%)較高於其他分局。

表 5-2-9、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	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
總局	477	104.8	83.2	10.5	6.1	1.3	1.5	2.3
中壢分局	384	99.7	99.5	0.3
楊梅分局	100	100.0	100.0
大溪分局	100	107.0	65.0	26.0	7.0	6.0	2.0	1.0
蘆竹分局	110	100.0	98.2	.	.	1.8	.	.
合計	1,171	102.5	89.8	6.6	3.1	1.2	0.8	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本局各項措施評價，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109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1,171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」(34.5%)、「房屋稅」(24.1%)、「地價稅」(15.1%)、「土地增值稅」(9.6%)、「使用牌照稅」(7.0%)，其餘項目的比例皆低於5%。表示辦理「全國財產資料或所得清單查詢」居多。

對於得知地方稅相關稅務資訊之管道來源，以複選答題率方式來看，前三項依序為「網路」(58.4%)、「臨櫃」(47.7%)、「宣導文宣」(32.0%)，其餘管道來源皆低於10%。表示透過「網路」居多。

以下由表 6-1(P.35)得知，與 109 年比較，因為今年滿意程度的答項由「不知道」項改為「無意見」項，110 年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」上傾向滿意的比例(各 99.0%、98.8%)較 109 年略為下降各 1.0%、0.9%；而在「申請案件的申辦流程及處理時限標示情形」及在「提供服務設施」上傾向滿意的比例(各 99.0%、98.9%)，則較 109 年略為上升各 1.0%及 1.7%。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 3.76 分~3.80 分之間，皆略高於 109 年的調查結果(3.67 分~3.74 分)。

就便民措施方面，在「對本局官網『全時智能客服 i 桃喜』」及「對本局『LINE@』服務」上傾向滿意的比例(各 96.0%、95.9%)較 109 年略為下滑各 1.3%、1.0%。又在「對本局官網『全時智能客服 i 桃喜』」及「對本局『LINE@』

服務」二項便民措施滿意度平均分數分別為 3.61 分、3.63 分，略低於 109 年的調查結果（各 3.66 分）。

對於地方稅務局提供多項便民服務，減少民眾往返奔波，認為哪項服務最有效益的前五項依序為「線上申辦及地方稅網路申報服務」(42.5%)、「區公所、地政及監理站稅務櫃臺駐點服務」(28.9%)、「健保卡或自然人/工商/金融憑證線上查繳稅款」(11.4%)、「全時智能客服 i 桃喜(視訊及智能客服)」(7.1%)、「臨櫃及線上繼承案件地方稅跨區查欠 VIP 服務」(6.6%)，其餘服務皆低於 5%。(參閱 P.21，表 5-2-4-2)

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」及在「引導人員的服務態度」上傾向滿意的比例(各 99.4%、99.5%)較 109 年略為下降各 0.5%、0.3%，而在「承辦人員能一次完整告知應備文件」上傾向滿意的比例(99.4%)則較 109 年略為上升 0.3%。110 年服務人員在服務禮儀與專業性方面之三項服務滿意度的平均分數在 3.77 分~3.78 分之間，皆略高於 109 年的調查結果（3.71 分~3.72 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(各 94.9%、94.7%、95.9%)均較 109 年分別下降各 3.2%、3.3%、2.2%(因為今年滿意程度的答項由「不知道」項改為「無意見」項，「無意見」項比例各佔 5.0%、5.2%、4.1%)。110 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」二項措施滿意度平均分數各 3.64 分、3.63 分，均略低於去年的調查結果（各 3.66 分），而「對地方稅務局同仁在廉潔方面的表現」之滿意度平均分數在 3.70 分，略高於去年的調查結果（3.67 分）。

表 6-1、109 年至 110 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		傾向不滿意		滿意度平均分數	
		110 年	109 年	110 年	109 年	110 年	109 年
洽公環境	辦公環境的整潔舒適明亮	99.0	100.0	0.1	.	3.80	3.73
	辦公環境標示指引的設計清楚	98.8	99.7	.	0.3	3.78	3.74
	申請案件的申辦流程及處理時限標示情形	99.0	98.0	.	0.9	3.76	3.71
	提供服務設施	98.9	97.2	.	1.5	3.78	3.67
	平均	98.93	98.73	.	.	3.78	3.71
便民措施	對本局官網「全時智能客服 i 桃喜」	96.0	97.3	.	0.2	3.61	3.66
	對本局「LINE@」服務	95.9	96.9	.	0.2	3.63	3.66
	平均	95.95	97.1	.	.	3.62	3.66
服務禮儀與專業性	承辦人員的專業能力、服務態度及效率	99.4	99.9	.	0.1	3.78	3.72
	引導人員的服務態度	99.5	99.8	.	0.1	3.77	3.72
	承辦人員能一次完整告知應備文件	99.4	99.1	.	0.2	3.78	3.71
	此次臨櫃申辦業務的滿意度	99.5	.	.	.	3.82	.
	平均	99.45	99.6	.	.	3.79	3.72
廉政措施	對地方稅務局推動清廉稅政宣導	94.9	98.1	0.1	.	3.64	3.66
	對地方稅務局目前設置免費廉政專線、信箱	94.7	98.0	0.1	.	3.63	3.66
	對地方稅務局同仁在廉潔方面的表現	95.9	98.1	.	.	3.70	3.67
	平均	95.17	98.07	.	.	3.66	3.66
	整體平均	97.76	98.51	.	.	3.73	3.69

註：110 年在服務禮儀與專業性方面增加「此次臨櫃申辦業務的滿意度」問項。

至地方稅務局接洽業務時，對於洽公辦公環境、便民措施、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，以「服務禮儀與專業性」為最高（3.79 分），其次為「洽公辦公環境」（3.78 分）、「廉政措施」（3.66 分）、「便民措施」（3.62 分）。若與 109 年調查結果相比，110 年在「洽公辦公環境」、「服務禮儀與專業性」等二方面之服務措施的滿意度平均分數皆略高於去年的調查結果（各 3.71 分、3.72 分）；而 110 年在「便民措施」之服務措施的滿意度平均分數略低於去年的調查結果（3.66 分）。110 年調查合併的整體滿意度

(3.73 分)略高於去年調查合併的整體滿意度(3.69 分)。(參閱表 6-1)

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，皆以中壢分局的平均分數最高，且整體平均達 3.87 分。(參閱 P.29，表 5-2-7-1)

在剔除第一次來(或未答)本局的受訪者後，曾來地方稅務局辦理過地方稅業務者，有高達 95.1%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.31，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 89.8%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 6.6%)，其次為「加強環境清潔與消毒」(3.1%)。若以洽公地點來看，到總局或大溪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 10.5%、26.0%)與「加強環境清潔與消毒」的比例(各 6.1%、7.0%)略高於其他分局；到大溪分局洽公的受訪者表達要改進「申辦動線改善」的比例(6.0%)略高於其他分局。(參閱 P.32，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七以上，根據桃園市民對地方稅務局在各項服務措施評價、施政滿意度與廉政措施認知的研究結果提出相關政策建議，以供桃園市政府地方稅務局參考。

(一)檢視洽公辦公環境和服務設施，增加民眾取得稅務資訊便利性

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 98%)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)。另到總局、大溪分局洽公受訪者表達要改進「加強宣導各項稅務資訊」(各 10.5%、26.0%)、「加強環境清潔與消毒」(各 6.1%、7.0%)的比例略較高於其他分局；又到大溪分局洽公受訪者表達要改進「申辦動線改善」(6.0%)的比例略高於其他分局。建議地方稅務局可依上述建議事項檢視辦公環境及服務設施，提供民眾更好的洽公環境。

臨櫃洽公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「網路」(58.4%)、「臨櫃」(47.7%)、「宣導文宣」(32.0%)。因此，建議地方稅務局增加民眾取得稅務資訊便利性，如辦公環境稅務資訊設置、稅務宣導活動、平面與媒體及網站、Facebook 粉絲專頁及 LINE@ 等社群網路管道宣導稅務訊息；亦可針對不同族群擬定相關租稅宣導活動，如年輕族群偏好使用網路及年長者傾向實體宣導活動等。

(二)善用資訊科技進行創新改善，提供合適的便民措施或服務管道

對於地方稅務局設立的「全時智能客服 i 桃喜」、「LINE@」等便民措施，與 109 年的調查比較(各 97.3%及 96.9%)，因 110 年滿意程度答項增加「無意見」項(各 4%及 4.1%)，表示「傾向滿意」的比例略為降低，仍有 96.0%及 95.9%；又民眾對於地方稅務局提供以「線上申辦及地方稅網路申報服務」(42.5%)、「區公所、地政及監理站稅務櫃臺駐點服務」(28.9%)及「健保卡或自然人/工商/金融憑證線上查繳稅款」(11.4%)等便民服務覺得最有效益。可持續宣導各項便民服務措施，減少民眾於處理稅務奔波所耗費之時間成本。民眾亦建議增加線上服務或便民措施如:稅籍證明、線上抽號及新市鎮房屋稅設籍免附分區(請依職權逕查)等意見。

善用資訊科技，提供多元服務，因應網路時代及新型冠狀病毒疫情，降低臨櫃群聚感染風險，並兼顧防疫安全等前提下，民眾使用網路服務比例漸增，地方稅務局也提供多項優質線上服務，以滿足市民之需求。另請持續鼓勵地方稅務局承辦人員，針對現行服務措施、流程等運用資訊科技進行改善及創新，提供更切合民眾需求的便民服務措施。

(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

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」(110年新增)等項之表現表示「傾向滿意」(非常滿意+滿意)的比例均高達99%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。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，幫助第一線服務人員能即時應對各種臨櫃突發狀況，並提升同仁解決問題能力及電話應答品質等。

(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」的比例均高達94%以上。其中在「同仁在廉潔方面的表現」之滿意度平均分數亦由去年的3.67分，提升至今年的調查結果3.70分。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。

附錄

附錄一、調查問卷

桃園市政府地方稅務局 110 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、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	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: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)	4	3	2	1	0

四、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) (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) 對本局 LINE@服務 	4	3	2	1	0

(3) 本局提供多項便民服務，減少民眾往返奔波，你認為哪項服務最有效益？（單選）	<input type="checkbox"/> a. 線上申辦及地方稅網路申報服務 <input type="checkbox"/> b. 全時智能客服 i 桃喜(視訊及智能客服) <input type="checkbox"/> c. 區公所、地政及監理站稅務櫃臺駐點服務 <input type="checkbox"/> d. 臨櫃及線上繼承案件地方稅跨區查欠 VIP 服務 <input type="checkbox"/> e. 受理被繼承人金融遺產查詢服務 <input type="checkbox"/> f. 健保卡或自然人/工商/金融憑證線上查繳稅款 <input type="checkbox"/> g. 其他_____
--	---

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

【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	1171	100.0	404	34.5	282	24.1	177	15.1	82	7.0	38
性別：												
未答	1	100.0	1	100.0
男	535	100.0	168	31.4	127	23.7	70	13.1	49	9.2	22	4.1
女	635	100.0	235	37.0	155	24.4	107	16.9	33	5.2	16	2.5
年齡：												
未答	4	100.0	2	50.0	2	50.0
20歲以下	7	100.0	2	28.6	3	42.9	1	14.3
20~29歲	166	100.0	75	45.2	33	19.9	21	12.7	6	3.6	5	3.0
30~39歲	365	100.0	115	31.5	100	27.4	53	14.5	25	6.8	20	5.5
40~49歲	294	100.0	90	30.6	77	26.2	43	14.6	31	10.5	6	2.0
50~59歲	223	100.0	69	30.9	44	19.7	42	18.8	12	5.4	6	2.7
60歲及以上	112	100.0	51	45.5	23	20.5	17	15.2	8	7.1	1	0.9
學歷：												
未答	10	100.0	2	20.0	1	10.0	4	40.0	1	10.0	.	.
國中及以下	51	100.0	29	56.9	15	29.4	5	9.8	.	.	1	2.0
高中/職	240	100.0	94	39.2	44	18.3	33	13.8	18	7.5	7	2.9
大學/專科	750	100.0	247	32.9	190	25.3	118	15.7	57	7.6	22	2.9
研究所及以上	120	100.0	32	26.7	32	26.7	17	14.2	6	5.0	8	6.7
職業：												
軍、公、教	107	100.0	39	36.4	32	29.9	11	10.3	8	7.5	2	1.9
工商企業負責人	51	100.0	18	35.3	11	21.6	7	13.7	2	3.9	1	2.0
民營企業受雇者	399	100.0	144	36.1	93	23.3	66	16.5	33	8.3	14	3.5
農、林、漁、牧	40	100.0	10	25.0	15	37.5	5	12.5	2	5.0	2	5.0
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	152	100.0	43	28.3	35	23.0	13	8.6	5	3.3	11	7.2
其他專業人員	50	100.0	22	44.0	8	16.0	9	18.0	2	4.0	1	2.0
自由業	222	100.0	74	33.3	51	23.0	40	18.0	19	8.6	5	2.3
家管	104	100.0	36	34.6	27	26.0	17	16.3	8	7.7	2	1.9
學生	7	100.0	4	57.1	1	14.3
無業/退休	31	100.0	10	32.3	6	19.4	9	29.0	3	9.7	.	.
其他	8	100.0	4	50.0	3	37.5
稅務局：												
楊梅分局	100	100.0	23	23.0	27	27.0	12	12.0	18	18.0	1	1.0
總局	477	100.0	186	39.0	155	32.5	43	9.0	10	2.1	17	3.6
中壢分局	384	100.0	111	28.9	61	15.9	91	23.7	39	10.2	15	3.9
大溪分局	100	100.0	28	28.0	17	17.0	20	20.0	6	6.0	2	2.0
蘆竹分局	110	100.0	56	50.9	22	20.0	11	10.0	9	8.2	3	2.7

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	
	人	%	人	%	人	%	人	%
合 計	112	9.6	19	1.6	21	1.8	36	3.1
性別：								
未答
男	65	12.1	15	2.8	5	0.9	14	2.6
女	47	7.4	4	0.6	16	2.5	22	3.5
年齡：								
未答
20 歲以下	.	.	1	14.3
20~29 歲	20	12.0	.	.	2	1.2	4	2.4
30~39 歲	30	8.2	6	1.6	9	2.5	7	1.9
40~49 歲	27	9.2	7	2.4	4	1.4	9	3.1
50~59 歲	28	12.6	5	2.2	6	2.7	11	4.9
60 歲及以上	7	6.3	5	4.5
學歷：								
未答	1	10.0	1	10.0
國中及以下	1	2.0
高中/職	21	8.8	5	2.1	6	2.5	12	5.0
大學/專科	75	10.0	11	1.5	10	1.3	20	2.7
研究所及以上	15	12.5	2	1.7	5	4.2	3	2.5
職業：								
軍、公、教	10	9.3	2	1.9	3	2.8	.	.
工商企業負責人	2	3.9	9	17.6	1	2.0	.	.
民營企業受雇者	36	9.0	2	0.5	5	1.3	6	1.5
農、林、漁、牧	4	10.0	2	5.0
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	21	13.8	2	1.3	6	3.9	16	10.5
其他專業人員	4	8.0	1	2.0	1	2.0	2	4.0
自由業	22	9.9	.	.	3	1.4	8	3.6
家管	10	9.6	.	.	1	1.0	3	2.9
學生	1	14.3	1	14.3
無業/退休	2	6.5	.	.	1	3.2	.	.
其他	1	12.5
稅務局：								
楊梅分局	9	9.0	4	4.0	6	6.0	.	.
總局	26	5.5	3	0.6	2	0.4	35	7.3
中壢分局	51	13.3	10	2.6	6	1.6	.	.
大溪分局	19	19.0	1	1.0	6	6.0	1	1.0
蘆竹分局	7	6.4	1	0.9	1	0.9	.	.

附表 1(續 2)、今日來到地方稅務局，最主要辦理的項目是什麼？

流水碼	分局	其他
0116	大溪分局	申請財產證明
0311	總局	稅籍證明
0314	總局	契價證明
0315	總局	所得證明
0322	總局	查欠
0326	總局	稅籍證明
0345	總局	遺產稅查欠
0352	總局	房屋稅籍
0369	總局	稅籍證明
0376	總局	稅籍證明
0385	總局	印繳款單
0386	總局	稅籍證明
0388	總局	跨區查欠
0404	總局	房屋稅籍證明
0423	總局	稅籍證明
0426	總局	稅籍證明
0427	總局	遺產稅查欠
0431	總局	遺產稅查欠
0436	總局	房屋稅籍
0442	總局	繼承查欠
0449	總局	房屋稅籍證明
0450	總局	房屋稅籍證明
0451	總局	查欠
0454	總局	轉帳
0463	總局	刷卡繳稅
0472	總局	稅籍證明
0474	總局	房屋稅籍證明
0486	總局	房屋稅籍證明
0544	總局	取消轉帳
0552	總局	遺產查欠
0558	總局	遺產查欠
0570	總局	遺產查欠
0573	總局	查欠稅
0642	總局	稅籍證明
0661	總局	契價證明
0700	總局	複選 1,6

附表 2、從何管道知道地方稅相關稅務資訊？

	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	1171	100.0	1726	147.4	375	32.0	684	58.4	559	47.7	84	7.2	14	1.2	10	0.9
性別：																
未答	1	100.0	2	200.0	1	100.0	1	100.0	.	.
男	535	100.0	798	149.2	175	32.7	321	60.0	261	48.8	31	5.8	6	1.1	4	0.7
女	635	100.0	926	145.8	200	31.5	363	57.2	298	46.9	52	8.2	7	1.1	6	0.9
年齡：																
未答	4	100.0	6	150.0	1	25.0	4	100.0	1	25.0
20歲以下	7	100.0	10	142.9	1	14.3	5	71.4	4	57.1
20~29歲	166	100.0	247	148.8	50	30.1	99	59.6	86	51.8	9	5.4	2	1.2	1	0.6
30~39歲	365	100.0	502	137.5	109	29.9	220	60.3	147	40.3	22	6.0	2	0.5	2	0.5
40~49歲	294	100.0	434	147.6	103	35.0	175	59.5	137	46.6	11	3.7	4	1.4	4	1.4
50~59歲	223	100.0	343	153.8	69	30.9	138	61.9	117	52.5	15	6.7	2	0.9	2	0.9
60歲及以上	112	100.0	184	164.3	42	37.5	43	38.4	67	59.8	27	24.1	4	3.6	1	0.9
學歷：																
未答	10	100.0	20	200.0	3	30.0	9	90.0	7	70.0	1	10.0
國中及以下	51	100.0	70	137.3	15	29.4	18	35.3	29	56.9	6	11.8	.	.	2	3.9
高中/職	240	100.0	365	152.1	71	29.6	131	54.6	138	57.5	20	8.3	3	1.3	2	0.8
大學/專科	750	100.0	1094	145.9	245	32.7	447	59.6	335	44.7	51	6.8	10	1.3	6	0.8
研究所及以上	120	100.0	177	147.5	41	34.2	79	65.8	50	41.7	6	5.0	1	0.8	.	.
職業：																
軍、公、教	107	100.0	142	132.7	27	25.2	69	64.5	35	32.7	8	7.5	3	2.8	.	.
工商企業負責人	51	100.0	65	127.5	10	19.6	27	52.9	25	49.0	3	5.9
民營企業受僱者	399	100.0	610	152.9	155	38.8	243	60.9	186	46.6	22	5.5	1	0.3	3	0.8
農、林、漁、牧	40	100.0	51	127.5	6	15.0	25	62.5	18	45.0	2	5.0
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	152	100.0	235	154.6	52	34.2	99	65.1	73	48.0	6	3.9	4	2.6	1	0.7
其他專業人員	50	100.0	72	144.0	16	32.0	32	64.0	17	34.0	4	8.0	2	4.0	1	2.0
自由業	222	100.0	332	149.5	63	28.4	115	51.8	125	56.3	25	11.3	2	0.9	2	0.9
家管	104	100.0	150	144.2	32	30.8	51	49.0	54	51.9	11	10.6	.	.	2	1.9
學生	7	100.0	9	128.6	1	14.3	3	42.9	5	71.4
無業/退休	31	100.0	52	167.7	12	38.7	15	48.4	20	64.5	3	9.7	2	6.5	.	.
其他	8	100.0	8	100.0	1	12.5	5	62.5	1	12.5	1	12.5
最主要辦理的項目：																
全國財產資料或所得清單查詢	404	100.0	568	140.6	126	31.2	209	51.7	189	46.8	34	8.4	5	1.2	5	1.2
房屋稅	282	100.0	393	139.4	78	27.7	171	60.6	116	41.1	24	8.5	1	0.4	3	1.1
地價稅	177	100.0	294	166.1	73	41.2	115	65.0	90	50.8	12	6.8	4	2.3	.	.
使用牌照稅	82	100.0	129	157.3	31	37.8	50	61.0	43	52.4	4	4.9	1	1.2	.	.
印花稅	38	100.0	60	157.9	14	36.8	23	60.5	22	57.9	1	2.6
土地增值稅	112	100.0	174	155.4	35	31.3	72	64.3	59	52.7	6	5.4	2	1.8	.	.
娛樂稅	19	100.0	27	142.1	4	21.1	10	52.6	12	63.2	1	5.3
契稅	21	100.0	35	166.7	6	28.6	13	61.9	13	61.9	2	9.5	1	4.8	.	.
其他	36	100.0	46	127.8	8	22.2	21	58.3	15	41.7	1	2.8	.	.	1	2.8
稅務局：																
楊梅分局	100	100.0	123	123.0	27	27.0	41	41.0	44	44.0	9	9.0	1	1.0	1	1.0
總局	477	100.0	561	117.6	100	21.0	256	53.7	164	34.4	28	5.9	5	1.0	8	1.7
中壢分局	384	100.0	733	190.9	192	50.0	243	63.3	255	66.4	38	9.9	5	1.3	.	.
大溪分局	100	100.0	129	129.0	23	23.0	52	52.0	48	48.0	6	6.0
蘆竹分局	110	100.0	180	163.6	33	30.0	92	83.6	48	43.6	3	2.7	3	2.7	1	0.9

(續)附表 2、從何管道知道地方稅相關稅務資訊？

流水碼	分局	其他
0002	楊梅分局	鄰居告知
0373	總局	租賃特許廠商
0387	總局	電話
0420	總局	公會
0421	總局	職業性質
0508	總局	常識
0655	總局	同事

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		不滿意		無意見		滿意		非常滿意		aa3_1	
	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%	平均數	標準差
合計	1171	100.0	1	0.1	10	0.9	211	18.0	949	81.0	3.80	0.43
性別：												
未答	1	100.0	1	100.0	4.00	.
男	535	100.0	.	.	6	1.1	86	16.1	443	82.8	3.82	0.42
女	635	100.0	1	0.2	4	0.6	125	19.7	505	79.5	3.79	0.44
年齡：												
未答	4	100.0	4	100.0	4.00	0.00
20歲以下	7	100.0	2	28.6	5	71.4	3.71	0.49
20~29歲	166	100.0	.	.	2	1.2	26	15.7	138	83.1	3.82	0.42
30~39歲	365	100.0	.	.	2	0.5	68	18.6	295	80.8	3.80	0.41
40~49歲	294	100.0	1	0.3	1	0.3	51	17.3	241	82.0	3.81	0.43
50~59歲	223	100.0	.	.	4	1.8	45	20.2	174	78.0	3.76	0.47
60歲及以上	112	100.0	.	.	1	0.9	19	17.0	92	82.1	3.81	0.41
學歷：												
未答	10	100.0	10	100.0	4.00	0.00
國中及以下	51	100.0	.	.	2	3.9	9	17.6	40	78.4	3.75	0.52
高中/職	240	100.0	1	0.4	5	2.1	49	20.4	185	77.1	3.74	0.51
大學/專科	750	100.0	.	.	3	0.4	136	18.1	611	81.5	3.81	0.40
研究所及以上	120	100.0	17	14.2	103	85.8	3.86	0.35
職業：												
軍、公、教	107	100.0	.	.	1	0.9	23	21.5	83	77.6	3.77	0.45
工商企業負責人	51	100.0	.	.	1	2.0	4	7.8	46	90.2	3.88	0.38
民營企業受雇者	399	100.0	1	0.3	.	.	67	16.8	331	83.0	3.82	0.40
農、林、漁、牧	40	100.0	.	.	1	2.5	6	15.0	33	82.5	3.80	0.46
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	152	100.0	25	16.4	127	83.6	3.84	0.37
其他專業人員	50	100.0	12	24.0	38	76.0	3.76	0.43
自由業	222	100.0	.	.	5	2.3	40	18.0	177	79.7	3.77	0.47
家管	104	100.0	.	.	1	1.0	26	25.0	77	74.0	3.73	0.47
學生	7	100.0	3	42.9	4	57.1	3.57	0.53
無業/退休	31	100.0	4	12.9	27	87.1	3.87	0.34
其他	8	100.0	.	.	1	12.5	1	12.5	6	75.0	3.63	0.74
最主要辦理的項目：												
全國財產資料或所得清單查詢	404	100.0	.	.	3	0.7	57	14.1	344	85.1	3.84	0.38
房屋稅	282	100.0	1	0.4	6	2.1	56	19.9	219	77.7	3.75	0.50
地價稅	177	100.0	31	17.5	146	82.5	3.82	0.38
使用牌照稅	82	100.0	.	.	1	1.2	19	23.2	62	75.6	3.74	0.47
印花稅	38	100.0	8	21.1	30	78.9	3.79	0.41
土地增值稅	112	100.0	19	17.0	93	83.0	3.83	0.38
娛樂稅	19	100.0	3	15.8	16	84.2	3.84	0.37
契稅	21	100.0	7	33.3	14	66.7	3.67	0.48
其他	36	100.0	11	30.6	25	69.4	3.69	0.47
稅務局：												
楊梅分局	100	100.0	45	45.0	55	55.0	3.55	0.50
總局	477	100.0	1	0.2	3	0.6	90	18.9	383	80.3	3.79	0.44
中壢分局	384	100.0	.	.	1	0.3	14	3.6	369	96.1	3.96	0.21
大溪分局	100	100.0	.	.	4	4.0	41	41.0	55	55.0	3.51	0.58
蘆竹分局	110	100.0	.	.	2	1.8	21	19.1	87	79.1	3.77	0.46

附表 4、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」之滿意度？

	合 計		無意見		滿意		非常滿意		aa3_2	
	人	%	人	%	人	%	人	%	平均數	標準差
合 計	1171	100.0	14	1.2	227	19.4	930	79.4	3.78	0.44
性別：										
未答	1	100.0	1	100.0	4.00	.
男	535	100.0	7	1.3	99	18.5	429	80.2	3.79	0.44
女	635	100.0	7	1.1	128	20.2	500	78.7	3.78	0.44
年齡：										
未答	4	100.0	4	100.0	4.00	0.00
20 歲以下	7	100.0	.	.	1	14.3	6	85.7	3.86	0.38
20~29 歲	166	100.0	3	1.8	30	18.1	133	80.1	3.78	0.46
30~39 歲	365	100.0	5	1.4	69	18.9	291	79.7	3.78	0.44
40~49 歲	294	100.0	2	0.7	53	18.0	239	81.3	3.81	0.41
50~59 歲	223	100.0	3	1.3	53	23.8	167	74.9	3.74	0.47
60 歲及以上	112	100.0	1	0.9	21	18.8	90	80.4	3.79	0.43
學歷：										
未答	10	100.0	10	100.0	4.00	0.00
國中及以下	51	100.0	2	3.9	10	19.6	39	76.5	3.73	0.53
高中/職	240	100.0	4	1.7	57	23.8	179	74.6	3.73	0.48
大學/專科	750	100.0	8	1.1	145	19.3	597	79.6	3.79	0.44
研究所及以上	120	100.0	.	.	15	12.5	105	87.5	3.88	0.33
職業：										
軍、公、教	107	100.0	1	0.9	24	22.4	82	76.6	3.76	0.45
工商企業負責人	51	100.0	1	2.0	8	15.7	42	82.4	3.80	0.45
民營企業受雇者	399	100.0	1	0.3	69	17.3	329	82.5	3.82	0.39
農、林、漁、牧	40	100.0	1	2.5	8	20.0	31	77.5	3.75	0.49
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	152	100.0	1	0.7	22	14.5	129	84.9	3.84	0.38
其他專業人員	50	100.0	.	.	9	18.0	41	82.0	3.82	0.39
自由業	222	100.0	7	3.2	52	23.4	163	73.4	3.70	0.52
家管	104	100.0	1	1.0	28	26.9	75	72.1	3.71	0.48
學生	7	100.0	.	.	2	28.6	5	71.4	3.71	0.49
無業/退休	31	100.0	.	.	4	12.9	27	87.1	3.87	0.34
其他	8	100.0	1	12.5	1	12.5	6	75.0	3.63	0.74
最主要辦理的項目：										
全國財產資料或所得清單查詢	404	100.0	3	0.7	67	16.6	334	82.7	3.82	0.40
房屋稅	282	100.0	7	2.5	59	20.9	216	76.6	3.74	0.49
地價稅	177	100.0	2	1.1	33	18.6	142	80.2	3.79	0.43
使用牌照稅	82	100.0	1	1.2	22	26.8	59	72.0	3.71	0.48
印花稅	38	100.0	.	.	9	23.7	29	76.3	3.76	0.43
土地增值稅	112	100.0	1	0.9	21	18.8	90	80.4	3.79	0.43
娛樂稅	19	100.0	.	.	1	5.3	18	94.7	3.95	0.23
契稅	21	100.0	.	.	5	23.8	16	76.2	3.76	0.44
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	.	.	42	42.0	58	58.0	3.58	0.50
總局	477	100.0	4	0.8	94	19.7	379	79.5	3.79	0.43
中壢分局	384	100.0	1	0.3	33	8.6	350	91.1	3.91	0.30
大溪分局	100	100.0	7	7.0	38	38.0	55	55.0	3.48	0.63
蘆竹分局	110	100.0	2	1.8	20	18.2	88	80.0	3.78	0.46

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		無意見		滿 意		非常滿意		aa3_3	
	人	%	人	%	人	%	人	%	平均數	標準差
合 計	1171	100.0	12	1.0	261	22.3	898	76.7	3.76	0.45
性別：										
未答	1	100.0	1	100.0	4.00	.
男	535	100.0	5	0.9	113	21.1	417	77.9	3.77	0.44
女	635	100.0	7	1.1	148	23.3	480	75.6	3.74	0.46
年齡：										
未答	4	100.0	.	.	1	25.0	3	75.0	3.75	0.50
20 歲以下	7	100.0	.	.	2	28.6	5	71.4	3.71	0.49
20~29 歲	166	100.0	2	1.2	37	22.3	127	76.5	3.75	0.46
30~39 歲	365	100.0	3	0.8	79	21.6	283	77.5	3.77	0.44
40~49 歲	294	100.0	2	0.7	58	19.7	234	79.6	3.79	0.43
50~59 歲	223	100.0	4	1.8	58	26.0	161	72.2	3.70	0.50
60 歲及以上	112	100.0	1	0.9	26	23.2	85	75.9	3.75	0.46
學歷：										
未答	10	100.0	10	100.0	4.00	0.00
國中及以下	51	100.0	2	3.9	10	19.6	39	76.5	3.73	0.53
高中/職	240	100.0	4	1.7	61	25.4	175	72.9	3.71	0.49
大學/專科	750	100.0	6	0.8	177	23.6	567	75.6	3.75	0.45
研究所及以上	120	100.0	.	.	13	10.8	107	89.2	3.89	0.31
職業：										
軍、公、教	107	100.0	1	0.9	25	23.4	81	75.7	3.75	0.46
工商企業負責人	51	100.0	1	2.0	6	11.8	44	86.3	3.84	0.42
民營企業受雇者	399	100.0	.	.	90	22.6	309	77.4	3.77	0.42
農、林、漁、牧	40	100.0	1	2.5	8	20.0	31	77.5	3.75	0.49
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	152	100.0	.	.	28	18.4	124	81.6	3.82	0.39
其他專業人員	50	100.0	.	.	9	18.0	41	82.0	3.82	0.39
自由業	222	100.0	7	3.2	55	24.8	160	72.1	3.69	0.53
家管	104	100.0	1	1.0	31	29.8	72	69.2	3.68	0.49
學生	7	100.0	.	.	2	28.6	5	71.4	3.71	0.49
無業/退休	31	100.0	.	.	5	16.1	26	83.9	3.84	0.37
其他	8	100.0	1	12.5	2	25.0	5	62.5	3.50	0.76
最主要辦理的項目：										
全國財產資料或所得清單查詢	404	100.0	3	0.7	78	19.3	323	80.0	3.79	0.42
房屋稅	282	100.0	6	2.1	66	23.4	210	74.5	3.72	0.49
地價稅	177	100.0	1	0.6	46	26.0	130	73.4	3.73	0.46
使用牌照稅	82	100.0	2	2.4	23	28.0	57	69.5	3.67	0.52
印花稅	38	100.0	.	.	12	31.6	26	68.4	3.68	0.47
土地增值稅	112	100.0	.	.	20	17.9	92	82.1	3.82	0.38
娛樂稅	19	100.0	.	.	3	15.8	16	84.2	3.84	0.37
契稅	21	100.0	.	.	4	19.0	17	81.0	3.81	0.40
其他	36	100.0	.	.	9	25.0	27	75.0	3.75	0.44
稅務局：										
楊梅分局	100	100.0	.	.	42	42.0	58	58.0	3.58	0.50
總局	477	100.0	3	0.6	89	18.7	385	80.7	3.80	0.42
中壢分局	384	100.0	1	0.3	67	17.4	316	82.3	3.82	0.39
大溪分局	100	100.0	5	5.0	37	37.0	58	58.0	3.53	0.59
蘆竹分局	110	100.0	3	2.7	26	23.6	81	73.6	3.71	0.51

附表 6、至地方稅務局接洽業務時，對於「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)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	1171	100.0	13	1.1	226	19.3	932	79.6	3.78	0.44
性別：										
未答	1	100.0	1	100.0	4.00	.
男	535	100.0	5	0.9	99	18.5	431	80.6	3.80	0.43
女	635	100.0	8	1.3	127	20.0	500	78.7	3.77	0.45
年齡：										
未答	4	100.0	4	100.0	4.00	0.00
20 歲以下	7	100.0	.	.	3	42.9	4	57.1	3.57	0.53
20~29 歲	166	100.0	2	1.2	24	14.5	140	84.3	3.83	0.41
30~39 歲	365	100.0	3	0.8	68	18.6	294	80.5	3.80	0.42
40~49 歲	294	100.0	3	1.0	57	19.4	234	79.6	3.79	0.44
50~59 歲	223	100.0	4	1.8	50	22.4	169	75.8	3.74	0.48
60 歲及以上	112	100.0	1	0.9	24	21.4	87	77.7	3.77	0.44
學歷：										
未答	10	100.0	.	.	1	10.0	9	90.0	3.90	0.32
國中及以下	51	100.0	3	5.9	9	17.6	39	76.5	3.71	0.58
高中/職	240	100.0	6	2.5	54	22.5	180	75.0	3.73	0.50
大學/專科	750	100.0	4	0.5	144	19.2	602	80.3	3.80	0.42
研究所及以上	120	100.0	.	.	18	15.0	102	85.0	3.85	0.36
職業：										
軍、公、教	107	100.0	1	0.9	23	21.5	83	77.6	3.77	0.45
工商企業負責人	51	100.0	2	3.9	8	15.7	41	80.4	3.76	0.51
民營企業受雇者	399	100.0	.	.	66	16.5	333	83.5	3.83	0.37
農、林、漁、牧	40	100.0	.	.	10	25.0	30	75.0	3.75	0.44
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	152	100.0	1	0.7	29	19.1	122	80.3	3.80	0.42
其他專業人員	50	100.0	.	.	10	20.0	40	80.0	3.80	0.40
自由業	222	100.0	7	3.2	41	18.5	174	78.4	3.75	0.50
家管	104	100.0	1	1.0	32	30.8	71	68.3	3.67	0.49
學生	7	100.0	.	.	3	42.9	4	57.1	3.57	0.53
無業/退休	31	100.0	.	.	3	9.7	28	90.3	3.90	0.30
其他	8	100.0	1	12.5	1	12.5	6	75.0	3.63	0.74
最主要辦理的項目：										
全國財產資料或所得清單查詢	404	100.0	3	0.7	68	16.8	333	82.4	3.82	0.41
房屋稅	282	100.0	7	2.5	56	19.9	219	77.7	3.75	0.49
地價稅	177	100.0	1	0.6	31	17.5	145	81.9	3.81	0.40
使用牌照稅	82	100.0	1	1.2	21	25.6	60	73.2	3.72	0.48
印花稅	38	100.0	1	2.6	8	21.1	29	76.3	3.74	0.50
土地增值稅	112	100.0	.	.	24	21.4	88	78.6	3.79	0.41
娛樂稅	19	100.0	.	.	2	10.5	17	89.5	3.89	0.32
契稅	21	100.0	.	.	7	33.3	14	66.7	3.67	0.48
其他	36	100.0	.	.	9	25.0	27	75.0	3.75	0.44
稅務局：										
楊梅分局	100	100.0	.	.	43	43.0	57	57.0	3.57	0.50
總局	477	100.0	4	0.8	88	18.4	385	80.7	3.80	0.42
中壢分局	384	100.0	1	0.3	18	4.7	365	95.1	3.95	0.23
大溪分局	100	100.0	6	6.0	42	42.0	52	52.0	3.46	0.61
蘆竹分局	110	100.0	2	1.8	35	31.8	73	66.4	3.65	0.52

二、便民措施

附表 7、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		滿 意		非常滿意		aa4_1	
	人	%	人	%	人	%	人	%	平均數	標準差
合 計	1171	100.0	47	4.0	358	30.6	766	65.4	3.61	0.56
性別：										
未答	1	100.0	1	100.0	4.00	.
男	535	100.0	18	3.4	147	27.5	370	69.2	3.66	0.54
女	635	100.0	29	4.6	211	33.2	395	62.2	3.58	0.58
年齡：										
未答	4	100.0	.	.	2	50.0	2	50.0	3.50	0.58
20 歲以下	7	100.0	.	.	3	42.9	4	57.1	3.57	0.53
20~29 歲	166	100.0	10	6.0	41	24.7	115	69.3	3.63	0.60
30~39 歲	365	100.0	11	3.0	106	29.0	248	67.9	3.65	0.54
40~49 歲	294	100.0	14	4.8	89	30.3	191	65.0	3.60	0.58
50~59 歲	223	100.0	9	4.0	82	36.8	132	59.2	3.55	0.57
60 歲及以上	112	100.0	3	2.7	35	31.3	74	66.1	3.63	0.54
學歷：										
未答	10	100.0	.	.	4	40.0	6	60.0	3.60	0.52
國中及以下	51	100.0	4	7.8	11	21.6	36	70.6	3.63	0.63
高中/職	240	100.0	6	2.5	90	37.5	144	60.0	3.58	0.54
大學/專科	750	100.0	35	4.7	232	30.9	483	64.4	3.60	0.58
研究所及以上	120	100.0	2	1.7	21	17.5	97	80.8	3.79	0.45
職業：										
軍、公、教	107	100.0	5	4.7	28	26.2	74	69.2	3.64	0.57
工商企業負責人	51	100.0	2	3.9	14	27.5	35	68.6	3.65	0.56
民營企業受雇者	399	100.0	7	1.8	123	30.8	269	67.4	3.66	0.51
農、林、漁、牧	40	100.0	1	2.5	10	25.0	29	72.5	3.70	0.52
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	152	100.0	8	5.3	32	21.1	112	73.7	3.68	0.57
其他專業人員	50	100.0	1	2.0	10	20.0	39	78.0	3.76	0.48
自由業	222	100.0	16	7.2	82	36.9	124	55.9	3.49	0.63
家管	104	100.0	5	4.8	44	42.3	55	52.9	3.48	0.59
學生	7	100.0	.	.	3	42.9	4	57.1	3.57	0.53
無業/退休	31	100.0	.	.	9	29.0	22	71.0	3.71	0.46
其他	8	100.0	2	25.0	3	37.5	3	37.5	3.13	0.83
最主要辦理的項目：										
全國財產資料或所得清單查詢	404	100.0	15	3.7	110	27.2	279	69.1	3.65	0.55
房屋稅	282	100.0	11	3.9	84	29.8	187	66.3	3.62	0.56
地價稅	177	100.0	5	2.8	66	37.3	106	59.9	3.57	0.55
使用牌照稅	82	100.0	1	1.2	29	35.4	52	63.4	3.62	0.51
印花稅	38	100.0	1	2.6	16	42.1	21	55.3	3.53	0.56
土地增值稅	112	100.0	6	5.4	29	25.9	77	68.8	3.63	0.59
娛樂稅	19	100.0	.	.	9	47.4	10	52.6	3.53	0.51
契稅	21	100.0	1	4.8	8	38.1	12	57.1	3.52	0.60
其他	36	100.0	7	19.4	7	19.4	22	61.1	3.42	0.81
稅務局：										
楊梅分局	100	100.0	2	2.0	49	49.0	49	49.0	3.47	0.54
總局	477	100.0	23	4.8	103	21.6	351	73.6	3.69	0.56
中壢分局	384	100.0	1	0.3	135	35.2	248	64.6	3.64	0.49
大溪分局	100	100.0	15	15.0	41	41.0	44	44.0	3.29	0.71
蘆竹分局	110	100.0	6	5.5	30	27.3	74	67.3	3.62	0.59

附表 8、對於地方稅務局「LINE@服務」的滿意度？

	合 計		無意見		滿 意		非常滿意		aa4_2	
	人	%	人	%	人	%	人	%	平均數	標準差
合 計	1171	100.0	48	4.1	338	28.9	785	67.0	3.63	0.56
性別：										
未答	1	100.0	1	100.0	4.00	.
男	535	100.0	17	3.2	142	26.5	376	70.3	3.67	0.53
女	635	100.0	31	4.9	196	30.9	408	64.3	3.59	0.58
年齡：										
未答	4	100.0	.	.	2	50.0	2	50.0	3.50	0.58
20 歲以下	7	100.0	.	.	1	14.3	6	85.7	3.86	0.38
20~29 歲	166	100.0	10	6.0	43	25.9	113	68.1	3.62	0.60
30~39 歲	365	100.0	11	3.0	108	29.6	246	67.4	3.64	0.54
40~49 歲	294	100.0	18	6.1	80	27.2	196	66.7	3.61	0.60
50~59 歲	223	100.0	6	2.7	71	31.8	146	65.5	3.63	0.54
60 歲及以上	112	100.0	3	2.7	33	29.5	76	67.9	3.65	0.53
學歷：										
未答	10	100.0	.	.	2	20.0	8	80.0	3.80	0.42
國中及以下	51	100.0	3	5.9	12	23.5	36	70.6	3.65	0.59
高中/職	240	100.0	9	3.8	77	32.1	154	64.2	3.60	0.56
大學/專科	750	100.0	34	4.5	221	29.5	495	66.0	3.61	0.57
研究所及以上	120	100.0	2	1.7	26	21.7	92	76.7	3.75	0.47
職業：										
軍、公、教	107	100.0	6	5.6	26	24.3	75	70.1	3.64	0.59
工商企業負責人	51	100.0	1	2.0	12	23.5	38	74.5	3.73	0.49
民營企業受雇者	399	100.0	8	2.0	130	32.6	261	65.4	3.63	0.52
農、林、漁、牧	40	100.0	2	5.0	7	17.5	31	77.5	3.73	0.55
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	152	100.0	7	4.6	33	21.7	112	73.7	3.69	0.55
其他專業人員	50	100.0	1	2.0	11	22.0	38	76.0	3.74	0.49
自由業	222	100.0	16	7.2	74	33.3	132	59.5	3.52	0.63
家管	104	100.0	4	3.8	34	32.7	66	63.5	3.60	0.57
學生	7	100.0	.	.	3	42.9	4	57.1	3.57	0.53
無業/退休	31	100.0	.	.	6	19.4	25	80.6	3.81	0.40
其他	8	100.0	3	37.5	2	25.0	3	37.5	3.00	0.93
最主要辦理的項目：										
全國財產資料或所得清單查詢	404	100.0	20	5.0	104	25.7	280	69.3	3.64	0.57
房屋稅	282	100.0	10	3.5	87	30.9	185	65.6	3.62	0.55
地價稅	177	100.0	4	2.3	60	33.9	113	63.8	3.62	0.53
使用牌照稅	82	100.0	2	2.4	28	34.1	52	63.4	3.61	0.54
印花稅	38	100.0	1	2.6	13	34.2	24	63.2	3.61	0.55
土地增值稅	112	100.0	5	4.5	24	21.4	83	74.1	3.70	0.55
娛樂稅	19	100.0	.	.	4	21.1	15	78.9	3.79	0.42
契稅	21	100.0	.	.	10	47.6	11	52.4	3.52	0.51
其他	36	100.0	6	16.7	8	22.2	22	61.1	3.44	0.77
稅務局：										
楊梅分局	100	100.0	.	.	48	48.0	52	52.0	3.52	0.50
總局	477	100.0	23	4.8	106	22.2	348	73.0	3.68	0.56
中壢分局	384	100.0	1	0.3	113	29.4	270	70.3	3.70	0.46
大溪分局	100	100.0	17	17.0	42	42.0	41	41.0	3.24	0.73
蘆竹分局	110	100.0	7	6.4	29	26.4	74	67.3	3.61	0.61

附表 9、地方稅務局提供多項便民服務，減少民眾往返奔波，認為哪項服務最有效益？

	合計		線上申辦及 地方稅網路 申報服務		全時智能 客服 i 桃喜 服務		區公所、地政 及監理站稅 務櫃檯駐點 服務		臨櫃及線上 繼承案件地 方稅跨區查 欠 VIP 服務		健保卡或自 然人/工商/ 人金融遺產 金融憑證線 上查繳稅款		其他			
	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%		
合計	1171	100.0	498	42.5	83	7.1	338	28.9	77	6.6	32	2.7	133	11.4	10	0.9
性別：																
未答	1	100.0	1	100.0
男	535	100.0	223	41.7	33	6.2	165	30.8	35	6.5	15	2.8	62	11.6	2	0.4
女	635	100.0	274	43.1	50	7.9	173	27.2	42	6.6	17	2.7	71	11.2	8	1.3
年齡：																
未答	4	100.0	1	25.0	.	.	2	50.0	1	25.0
20 歲以下	7	100.0	4	57.1	1	14.3	1	14.3	1	14.3
20~29 歲	166	100.0	74	44.6	12	7.2	48	28.9	10	6.0	6	3.6	15	9.0	1	0.6
30~39 歲	365	100.0	172	47.1	23	6.3	104	28.5	18	4.9	9	2.5	36	9.9	3	0.8
40~49 歲	294	100.0	119	40.5	25	8.5	81	27.6	19	6.5	8	2.7	39	13.3	3	1.0
50~59 歲	223	100.0	91	40.8	16	7.2	60	26.9	16	7.2	7	3.1	31	13.9	2	0.9
60 歲及以上	112	100.0	37	33.0	6	5.4	42	37.5	12	10.7	2	1.8	12	10.7	1	0.9
學歷：																
未答	10	100.0	4	40.0	2	20.0	1	10.0	3	30.0
國中及以下	51	100.0	22	43.1	4	7.8	17	33.3	1	2.0	2	3.9	5	9.8	.	.
高中/職	240	100.0	87	36.3	15	6.3	77	32.1	25	10.4	7	2.9	28	11.7	1	0.4
大學/專科	750	100.0	326	43.5	50	6.7	208	27.7	41	5.5	23	3.1	94	12.5	8	1.1
研究所及以上	120	100.0	59	49.2	12	10.0	35	29.2	7	5.8	.	.	6	5.0	1	0.8
職業：																
軍、公、教	107	100.0	62	57.9	10	9.3	23	21.5	6	5.6	2	1.9	2	1.9	2	1.9
工商企業負責人	51	100.0	25	49.0	8	15.7	11	21.6	6	11.8	.	.	1	2.0	.	.
民營企業受僱者	399	100.0	134	33.6	24	6.0	141	35.3	13	3.3	11	2.8	75	18.8	1	0.3
農、林、漁、牧	40	100.0	21	52.5	7	17.5	7	17.5	3	7.5	.	.	2	5.0	.	.
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	152	100.0	75	49.3	8	5.3	36	23.7	13	8.6	5	3.3	13	8.6	2	1.3
其他專業人員	50	100.0	24	48.0	3	6.0	14	28.0	5	10.0	2	4.0	2	4.0	.	.
自由業	222	100.0	86	38.7	14	6.3	73	32.9	16	7.2	7	3.2	25	11.3	1	0.5
家管	104	100.0	53	51.0	8	7.7	26	25.0	7	6.7	2	1.9	7	6.7	1	1.0
學生	7	100.0	3	42.9	1	14.3	.	.	2	28.6	.	.	1	14.3	.	.
無業/退休	31	100.0	12	38.7	.	.	7	22.6	6	19.4	3	9.7	3	9.7	.	.
其他	8	100.0	3	37.5	2	25.0	3	37.5
最主要辦理的項目：																
全國財產資料或所得清單查詢	404	100.0	163	40.3	31	7.7	145	35.9	28	6.9	16	4.0	18	4.5	3	0.7
房屋稅	282	100.0	124	44.0	26	9.2	56	19.9	20	7.1	5	1.8	45	16.0	6	2.1
地價稅	177	100.0	81	45.8	12	6.8	31	17.5	8	4.5	2	1.1	43	24.3	.	.
使用牌照稅	82	100.0	21	25.6	7	8.5	29	35.4	5	6.1	3	3.7	17	20.7	.	.
印花稅	38	100.0	24	63.2	1	2.6	7	18.4	3	7.9	.	.	3	7.9	.	.
土地增值稅	112	100.0	39	34.8	4	3.6	56	50.0	5	4.5	4	3.6	4	3.6	.	.
娛樂稅	19	100.0	12	63.2	1	5.3	3	15.8	2	10.5	1	5.3
契稅	21	100.0	13	61.9	.	.	7	33.3	1	4.8
其他	36	100.0	21	58.3	1	2.8	4	11.1	5	13.9	1	2.8	3	8.3	1	2.8
稅務局：																
楊梅分局	100	100.0	48	48.0	4	4.0	22	22.0	12	12.0	6	6.0	8	8.0	.	.
總局	477	100.0	256	53.7	44	9.2	89	18.7	40	8.4	12	2.5	27	5.7	9	1.9
中壢分局	384	100.0	81	21.1	18	4.7	168	43.8	18	4.7	10	2.6	89	23.2	.	.
大溪分局	100	100.0	67	67.0	6	6.0	17	17.0	3	3.0	1	1.0	6	6.0	.	.
蘆竹分局	110	100.0	46	41.8	11	10.0	42	38.2	4	3.6	3	2.7	3	2.7	1	0.9

(續)附表 9、地方稅務局提供多項便民服務，減少民眾往返奔波，認為哪項服務最有效益？

流水碼	分局	其他
0336	總局	複選 4, 5
0352	總局	複選 1, 6
0373	總局	複選 1,2,3,6
0389	總局	複選 1,2
0430	總局	複選 1,3
0440	總局	用代理人自然人憑證申辦各項服務
0476	總局	複選 1,4
0576	總局	複選 2,6
0654	總局	複選 1,4

三、服務禮儀與專業性方面

附表 10、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		無意見		滿意		非常滿意		aa5_1	
	人	%	人	%	人	%	人	%	平均數	標準差
合 計	1171	100.0	7	0.6	244	20.8	920	78.6	3.78	0.43
性別：										
未答	1	100.0	1	100.0	4.00	.
男	535	100.0	4	0.7	98	18.3	433	80.9	3.80	0.42
女	635	100.0	3	0.5	146	23.0	486	76.5	3.76	0.44
年齡：										
未答	4	100.0	.	.	2	50.0	2	50.0	3.50	0.58
20 歲以下	7	100.0	.	.	1	14.3	6	85.7	3.86	0.38
20~29 歲	166	100.0	1	0.6	28	16.9	137	82.5	3.82	0.40
30~39 歲	365	100.0	3	0.8	79	21.6	283	77.5	3.77	0.44
40~49 歲	294	100.0	.	.	62	21.1	232	78.9	3.79	0.41
50~59 歲	223	100.0	2	0.9	50	22.4	171	76.7	3.76	0.45
60 歲及以上	112	100.0	1	0.9	22	19.6	89	79.5	3.79	0.43
學歷：										
未答	10	100.0	.	.	4	40.0	6	60.0	3.60	0.52
國中及以下	51	100.0	2	3.9	11	21.6	38	74.5	3.71	0.54
高中/職	240	100.0	1	0.4	63	26.3	176	73.3	3.73	0.45
大學/專科	750	100.0	4	0.5	144	19.2	602	80.3	3.80	0.42
研究所及以上	120	100.0	.	.	22	18.3	98	81.7	3.82	0.39
職業：										
軍、公、教	107	100.0	1	0.9	25	23.4	81	75.7	3.75	0.46
工商企業負責人	51	100.0	.	.	12	23.5	39	76.5	3.76	0.43
民營企業受雇者	399	100.0	.	.	61	15.3	338	84.7	3.85	0.36
農、林、漁、牧	40	100.0	.	.	10	25.0	30	75.0	3.75	0.44
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	152	100.0	.	.	33	21.7	119	78.3	3.78	0.41
其他專業人員	50	100.0	.	.	13	26.0	37	74.0	3.74	0.44
自由業	222	100.0	4	1.8	46	20.7	172	77.5	3.76	0.47
家管	104	100.0	1	1.0	31	29.8	72	69.2	3.68	0.49
學生	7	100.0	.	.	3	42.9	4	57.1	3.57	0.53
無業/退休	31	100.0	.	.	8	25.8	23	74.2	3.74	0.44
其他	8	100.0	1	12.5	2	25.0	5	62.5	3.50	0.76
最主要辦理的項目：										
全國財產資料或所得清單查詢	404	100.0	2	0.5	70	17.3	332	82.2	3.82	0.40
房屋稅	282	100.0	3	1.1	65	23.0	214	75.9	3.75	0.46
地價稅	177	100.0	1	0.6	35	19.8	141	79.7	3.79	0.42
使用牌照稅	82	100.0	1	1.2	26	31.7	55	67.1	3.66	0.50
印花稅	38	100.0	.	.	4	10.5	34	89.5	3.89	0.31
土地增值稅	112	100.0	.	.	22	19.6	90	80.4	3.80	0.40
娛樂稅	19	100.0	.	.	4	21.1	15	78.9	3.79	0.42
契稅	21	100.0	.	.	7	33.3	14	66.7	3.67	0.48
其他	36	100.0	.	.	11	30.6	25	69.4	3.69	0.47
稅務局：										
楊梅分局	100	100.0	.	.	46	46.0	54	54.0	3.54	0.50
總局	477	100.0	2	0.4	92	19.3	383	80.3	3.80	0.41
中壢分局	384	100.0	.	.	31	8.1	353	91.9	3.92	0.27
大溪分局	100	100.0	3	3.0	39	39.0	58	58.0	3.55	0.56
蘆竹分局	110	100.0	2	1.8	36	32.7	72	65.5	3.64	0.52

附表 11、至地方稅務局接洽業務時，對於「引導人員的服務態度」之滿意度？

	合 計		無意見		滿 意		非常滿意		aa5_2	
	人	%	人	%	人	%	人	%	平均數	標準差
合 計	1171	100.0	6	0.5	257	21.9	908	77.5	3.77	0.43
性別：										
未答	1	100.0	1	100.0	4.00	.
男	535	100.0	4	0.7	109	20.4	422	78.9	3.78	0.43
女	635	100.0	2	0.3	148	23.3	485	76.4	3.76	0.43
年齡：										
未答	4	100.0	4	100.0	4.00	0.00
20 歲以下	7	100.0	.	.	1	14.3	6	85.7	3.86	0.38
20~29 歲	166	100.0	1	0.6	23	13.9	142	85.5	3.85	0.38
30~39 歲	365	100.0	4	1.1	76	20.8	285	78.1	3.77	0.45
40~49 歲	294	100.0	.	.	67	22.8	227	77.2	3.77	0.42
50~59 歲	223	100.0	.	.	65	29.1	158	70.9	3.71	0.46
60 歲及以上	112	100.0	1	0.9	25	22.3	86	76.8	3.76	0.45
學歷：										
未答	10	100.0	.	.	1	10.0	9	90.0	3.90	0.32
國中及以下	51	100.0	2	3.9	13	25.5	36	70.6	3.67	0.55
高中/職	240	100.0	.	.	68	28.3	172	71.7	3.72	0.45
大學/專科	750	100.0	4	0.5	153	20.4	593	79.1	3.79	0.42
研究所及以上	120	100.0	.	.	22	18.3	98	81.7	3.82	0.39
職業：										
軍、公、教	107	100.0	1	0.9	24	22.4	82	76.6	3.76	0.45
工商企業負責人	51	100.0	.	.	18	35.3	33	64.7	3.65	0.48
民營企業受雇者	399	100.0	.	.	71	17.8	328	82.2	3.82	0.38
農、林、漁、牧	40	100.0	.	.	8	20.0	32	80.0	3.80	0.41
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	152	100.0	1	0.7	27	17.8	124	81.6	3.81	0.41
其他專業人員	50	100.0	.	.	12	24.0	38	76.0	3.76	0.43
自由業	222	100.0	3	1.4	56	25.2	163	73.4	3.72	0.48
家管	104	100.0	.	.	34	32.7	70	67.3	3.67	0.47
學生	7	100.0	.	.	2	28.6	5	71.4	3.71	0.49
無業/退休	31	100.0	.	.	4	12.9	27	87.1	3.87	0.34
其他	8	100.0	1	12.5	1	12.5	6	75.0	3.63	0.74
最主要辦理的項目：										
全國財產資料或所得清單查詢	404	100.0	1	0.2	72	17.8	331	81.9	3.82	0.39
房屋稅	282	100.0	3	1.1	61	21.6	218	77.3	3.76	0.45
地價稅	177	100.0	1	0.6	43	24.3	133	75.1	3.75	0.45
使用牌照稅	82	100.0	.	.	27	32.9	55	67.1	3.67	0.47
印花稅	38	100.0	.	.	7	18.4	31	81.6	3.82	0.39
土地增值稅	112	100.0	.	.	25	22.3	87	77.7	3.78	0.42
娛樂稅	19	100.0	.	.	6	31.6	13	68.4	3.68	0.48
契稅	21	100.0	.	.	7	33.3	14	66.7	3.67	0.48
其他	36	100.0	1	2.8	9	25.0	26	72.2	3.69	0.52
稅務局：										
楊梅分局	100	100.0	.	.	39	39.0	61	61.0	3.61	0.49
總局	477	100.0	3	0.6	96	20.1	378	79.2	3.79	0.43
中壢分局	384	100.0	.	.	50	13.0	334	87.0	3.87	0.34
大溪分局	100	100.0	1	1.0	46	46.0	53	53.0	3.52	0.52
蘆竹分局	110	100.0	2	1.8	26	23.6	82	74.5	3.73	0.49

附表 12、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		無意見		滿 意		非常滿意		aa5_3	
	人	%	人	%	人	%	人	%	平均數	標準差
合 計	1171	100.0	7	0.6	246	21.0	918	78.4	3.78	0.43
性別：										
未答	1	100.0	1	100.0	4.00	.
男	535	100.0	4	0.7	99	18.5	432	80.7	3.80	0.42
女	635	100.0	3	0.5	147	23.1	485	76.4	3.76	0.44
年齡：										
未答	4	100.0	4	100.0	4.00	0.00
20 歲以下	7	100.0	.	.	1	14.3	6	85.7	3.86	0.38
20~29 歲	166	100.0	1	0.6	24	14.5	141	84.9	3.84	0.38
30~39 歲	365	100.0	4	1.1	77	21.1	284	77.8	3.77	0.45
40~49 歲	294	100.0	.	.	64	21.8	230	78.2	3.78	0.41
50~59 歲	223	100.0	1	0.4	56	25.1	166	74.4	3.74	0.45
60 歲及以上	112	100.0	1	0.9	24	21.4	87	77.7	3.77	0.44
學歷：										
未答	10	100.0	.	.	3	30.0	7	70.0	3.70	0.48
國中及以下	51	100.0	3	5.9	13	25.5	35	68.6	3.63	0.60
高中/職	240	100.0	.	.	61	25.4	179	74.6	3.75	0.44
大學/專科	750	100.0	4	0.5	146	19.5	600	80.0	3.79	0.42
研究所及以上	120	100.0	.	.	23	19.2	97	80.8	3.81	0.40
職業：										
軍、公、教	107	100.0	1	0.9	25	23.4	81	75.7	3.75	0.46
工商企業負責人	51	100.0	1	2.0	12	23.5	38	74.5	3.73	0.49
民營企業受雇者	399	100.0	.	.	64	16.0	335	84.0	3.84	0.37
農、林、漁、牧	40	100.0	.	.	7	17.5	33	82.5	3.83	0.38
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	152	100.0	1	0.7	22	14.5	129	84.9	3.84	0.38
其他專業人員	50	100.0	.	.	15	30.0	35	70.0	3.70	0.46
自由業	222	100.0	3	1.4	52	23.4	167	75.2	3.74	0.47
家管	104	100.0	.	.	39	37.5	65	62.5	3.63	0.49
學生	7	100.0	.	.	3	42.9	4	57.1	3.57	0.53
無業/退休	31	100.0	.	.	7	22.6	24	77.4	3.77	0.43
其他	8	100.0	1	12.5	.	.	7	87.5	3.75	0.71
最主要辦理的項目：										
全國財產資料或所得清單查詢	404	100.0	1	0.2	66	16.3	337	83.4	3.83	0.38
房屋稅	282	100.0	4	1.4	62	22.0	216	76.6	3.75	0.46
地價稅	177	100.0	1	0.6	46	26.0	130	73.4	3.73	0.46
使用牌照稅	82	100.0	.	.	26	31.7	56	68.3	3.68	0.47
印花稅	38	100.0	.	.	6	15.8	32	84.2	3.84	0.37
土地增值稅	112	100.0	.	.	20	17.9	92	82.1	3.82	0.38
娛樂稅	19	100.0	.	.	4	21.1	15	78.9	3.79	0.42
契稅	21	100.0	.	.	8	38.1	13	61.9	3.62	0.50
其他	36	100.0	1	2.8	8	22.2	27	75.0	3.72	0.51
稅務局：										
楊梅分局	100	100.0	.	.	46	46.0	54	54.0	3.54	0.50
總局	477	100.0	4	0.8	93	19.5	380	79.7	3.79	0.43
中壢分局	384	100.0	.	.	38	9.9	346	90.1	3.90	0.30
大溪分局	100	100.0	1	1.0	39	39.0	60	60.0	3.59	0.51
蘆竹分局	110	100.0	2	1.8	30	27.3	78	70.9	3.69	0.50

附表 13、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？

	合 計		無意見		滿意		非常滿意		aa5_4	
	人	%	人	%	人	%	人	%	平均數	標準差
合 計	1171	100.0	6	0.5	203	17.3	962	82.2	3.82	0.40
性別：										
未答	1	100.0	1	100.0	4.00	.
男	535	100.0	4	0.7	75	14.0	456	85.2	3.84	0.38
女	635	100.0	2	0.3	128	20.2	505	79.5	3.79	0.41
年齡：										
未答	4	100.0	4	100.0	4.00	0.00
20 歲以下	7	100.0	.	.	1	14.3	6	85.7	3.86	0.38
20~29 歲	166	100.0	1	0.6	24	14.5	141	84.9	3.84	0.38
30~39 歲	365	100.0	3	0.8	67	18.4	295	80.8	3.80	0.42
40~49 歲	294	100.0	.	.	53	18.0	241	82.0	3.82	0.39
50~59 歲	223	100.0	1	0.4	41	18.4	181	81.2	3.81	0.41
60 歲及以上	112	100.0	1	0.9	17	15.2	94	83.9	3.83	0.40
學歷：										
未答	10	100.0	.	.	1	10.0	9	90.0	3.90	0.32
國中及以下	51	100.0	2	3.9	12	23.5	37	72.5	3.69	0.55
高中/職	240	100.0	1	0.4	49	20.4	190	79.2	3.79	0.42
大學/專科	750	100.0	3	0.4	123	16.4	624	83.2	3.83	0.39
研究所及以上	120	100.0	.	.	18	15.0	102	85.0	3.85	0.36
職業：										
軍、公、教	107	100.0	1	0.9	21	19.6	85	79.4	3.79	0.43
工商企業負責人	51	100.0	.	.	10	19.6	41	80.4	3.80	0.40
民營企業受雇者	399	100.0	.	.	58	14.5	341	85.5	3.85	0.35
農、林、漁、牧	40	100.0	.	.	6	15.0	34	85.0	3.85	0.36
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	152	100.0	.	.	22	14.5	130	85.5	3.86	0.35
其他專業人員	50	100.0	.	.	10	20.0	40	80.0	3.80	0.40
自由業	222	100.0	4	1.8	41	18.5	177	79.7	3.78	0.46
家管	104	100.0	.	.	28	26.9	76	73.1	3.73	0.45
學生	7	100.0	.	.	2	28.6	5	71.4	3.71	0.49
無業/退休	31	100.0	.	.	4	12.9	27	87.1	3.87	0.34
其他	8	100.0	1	12.5	1	12.5	6	75.0	3.63	0.74
最主要辦理的項目：										
全國財產資料或所得清單查詢	404	100.0	1	0.2	64	15.8	339	83.9	3.84	0.38
房屋稅	282	100.0	3	1.1	50	17.7	229	81.2	3.80	0.43
地價稅	177	100.0	1	0.6	31	17.5	145	81.9	3.81	0.40
使用牌照稅	82	100.0	1	1.2	15	18.3	66	80.5	3.79	0.44
印花稅	38	100.0	.	.	4	10.5	34	89.5	3.89	0.31
土地增值稅	112	100.0	.	.	19	17.0	93	83.0	3.83	0.38
娛樂稅	19	100.0	.	.	3	15.8	16	84.2	3.84	0.37
契稅	21	100.0	.	.	8	38.1	13	61.9	3.62	0.50
其他	36	100.0	.	.	9	25.0	27	75.0	3.75	0.44
稅務局：										
楊梅分局	100	100.0	.	.	38	38.0	62	62.0	3.62	0.49
總局	477	100.0	2	0.4	87	18.2	388	81.3	3.81	0.40
中壢分局	384	100.0	.	.	9	2.3	375	97.7	3.98	0.15
大溪分局	100	100.0	2	2.0	43	43.0	55	55.0	3.53	0.54
蘆竹分局	110	100.0	2	1.8	26	23.6	82	74.5	3.73	0.49

六、廉政措施方面

附表 14、對地方稅務局「推動清廉稅政宣導」的滿意度？

	合計		不滿意		無意見		滿意		非常滿意		aa6_1	
	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%	平均數	標準差
合計	1171	100.0	1	0.1	59	5.0	295	25.2	816	69.7	3.64	0.58
性別：												
未答	1	100.0	1	100.0	4.00	.
男	535	100.0	1	0.2	26	4.9	123	23.0	385	72.0	3.67	0.58
女	635	100.0	.	.	33	5.2	172	27.1	430	67.7	3.63	0.58
年齡：												
未答	4	100.0	2	50.0	2	50.0	3.50	0.58
20歲以下	7	100.0	2	28.6	5	71.4	3.71	0.49
20~29歲	166	100.0	1	0.6	13	7.8	35	21.1	117	70.5	3.61	0.66
30~39歲	365	100.0	.	.	24	6.6	100	27.4	241	66.0	3.59	0.61
40~49歲	294	100.0	.	.	11	3.7	72	24.5	211	71.8	3.68	0.54
50~59歲	223	100.0	.	.	7	3.1	64	28.7	152	68.2	3.65	0.54
60歲及以上	112	100.0	.	.	4	3.6	20	17.9	88	78.6	3.75	0.51
學歷：												
未答	10	100.0	1	10.0	9	90.0	3.90	0.32
國中及以下	51	100.0	.	.	3	5.9	10	19.6	38	74.5	3.69	0.58
高中/職	240	100.0	.	.	6	2.5	69	28.8	165	68.8	3.66	0.52
大學/專科	750	100.0	1	0.1	44	5.9	180	24.0	525	70.0	3.64	0.60
研究所及以上	120	100.0	.	.	6	5.0	35	29.2	79	65.8	3.61	0.58
職業：												
軍、公、教	107	100.0	.	.	7	6.5	36	33.6	64	59.8	3.53	0.62
工商企業負責人	51	100.0	.	.	1	2.0	14	27.5	36	70.6	3.69	0.51
民營企業受雇者	399	100.0	.	.	16	4.0	91	22.8	292	73.2	3.69	0.54
農、林、漁、牧	40	100.0	.	.	1	2.5	8	20.0	31	77.5	3.75	0.49
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	152	100.0	1	0.7	8	5.3	30	19.7	113	74.3	3.68	0.60
其他專業人員	50	100.0	.	.	3	6.0	12	24.0	35	70.0	3.64	0.60
自由業	222	100.0	.	.	18	8.1	49	22.1	155	69.8	3.62	0.63
家管	104	100.0	.	.	4	3.8	40	38.5	60	57.7	3.54	0.57
學生	7	100.0	3	42.9	4	57.1	3.57	0.53
無業/退休	31	100.0	8	25.8	23	74.2	3.74	0.44
其他	8	100.0	.	.	1	12.5	4	50.0	3	37.5	3.25	0.71
最主要辦理的項目：												
全國財產資料或所得清單查詢	404	100.0	.	.	15	3.7	86	21.3	303	75.0	3.71	0.53
房屋稅	282	100.0	1	0.4	23	8.2	81	28.7	177	62.8	3.54	0.66
地價稅	177	100.0	.	.	6	3.4	44	24.9	127	71.8	3.68	0.53
使用牌照稅	82	100.0	.	.	3	3.7	24	29.3	55	67.1	3.63	0.56
印花稅	38	100.0	.	.	2	5.3	7	18.4	29	76.3	3.71	0.57
土地增值稅	112	100.0	.	.	5	4.5	28	25.0	79	70.5	3.66	0.56
娛樂稅	19	100.0	7	36.8	12	63.2	3.63	0.50
契稅	21	100.0	.	.	1	4.8	8	38.1	12	57.1	3.52	0.60
其他	36	100.0	.	.	4	11.1	10	27.8	22	61.1	3.50	0.70
稅務局：												
楊梅分局	100	100.0	.	.	2	2.0	48	48.0	50	50.0	3.48	0.54
總局	477	100.0	1	0.2	39	8.2	126	26.4	311	65.2	3.57	0.65
中壢分局	384	100.0	.	.	1	0.3	42	10.9	341	88.8	3.89	0.33
大溪分局	100	100.0	.	.	11	11.0	40	40.0	49	49.0	3.38	0.68
蘆竹分局	110	100.0	.	.	6	5.5	39	35.5	65	59.1	3.54	0.60

附表 15、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		無意見		滿意		非常滿意		aa6_2	
	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%	平均數	標準差
合計	1171	100.0	1	0.1	61	5.2	306	26.1	803	68.6	3.63	0.58
性別：												
未答	1	100.0	1	100.0	4.00	.
男	535	100.0	1	0.2	25	4.7	131	24.5	378	70.7	3.66	0.58
女	635	100.0	.	.	36	5.7	175	27.6	424	66.8	3.61	0.59
年齡：												
未答	4	100.0	4	100.0	4.00	0.00
20歲以下	7	100.0	2	28.6	5	71.4	3.71	0.49
20~29歲	166	100.0	.	.	14	8.4	37	22.3	115	69.3	3.61	0.64
30~39歲	365	100.0	.	.	23	6.3	100	27.4	242	66.3	3.60	0.61
40~49歲	294	100.0	.	.	14	4.8	75	25.5	205	69.7	3.65	0.57
50~59歲	223	100.0	1	0.4	6	2.7	67	30.0	149	66.8	3.63	0.56
60歲及以上	112	100.0	.	.	4	3.6	25	22.3	83	74.1	3.71	0.53
學歷：												
未答	10	100.0	6	60.0	4	40.0	3.40	0.52
國中及以下	51	100.0	.	.	3	5.9	13	25.5	35	68.6	3.63	0.60
高中/職	240	100.0	.	.	7	2.9	71	29.6	162	67.5	3.65	0.54
大學/專科	750	100.0	1	0.1	46	6.1	180	24.0	523	69.7	3.63	0.60
研究所及以上	120	100.0	.	.	5	4.2	36	30.0	79	65.8	3.62	0.57
職業：												
軍、公、教	107	100.0	.	.	7	6.5	36	33.6	64	59.8	3.53	0.62
工商企業負責人	51	100.0	.	.	1	2.0	16	31.4	34	66.7	3.65	0.52
民營企業受雇者	399	100.0	.	.	16	4.0	89	22.3	294	73.7	3.70	0.54
農、林、漁、牧	40	100.0	.	.	1	2.5	11	27.5	28	70.0	3.68	0.53
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	152	100.0	.	.	9	5.9	32	21.1	111	73.0	3.67	0.58
其他專業人員	50	100.0	.	.	3	6.0	15	30.0	32	64.0	3.58	0.61
自由業	222	100.0	1	0.5	16	7.2	55	24.8	150	67.6	3.59	0.64
家管	104	100.0	.	.	6	5.8	35	33.7	63	60.6	3.55	0.61
學生	7	100.0	4	57.1	3	42.9	3.43	0.53
無業/退休	31	100.0	10	32.3	21	67.7	3.68	0.48
其他	8	100.0	.	.	2	25.0	3	37.5	3	37.5	3.13	0.83
最主要辦理的項目：												
全國財產資料或所得清單查詢	404	100.0	.	.	16	4.0	92	22.8	296	73.3	3.69	0.54
房屋稅	282	100.0	.	.	23	8.2	82	29.1	177	62.8	3.55	0.64
地價稅	177	100.0	1	0.6	5	2.8	48	27.1	123	69.5	3.66	0.56
使用牌照稅	82	100.0	.	.	4	4.9	26	31.7	52	63.4	3.59	0.59
印花稅	38	100.0	.	.	2	5.3	6	15.8	30	78.9	3.74	0.55
土地增值稅	112	100.0	.	.	5	4.5	25	22.3	82	73.2	3.69	0.55
娛樂稅	19	100.0	8	42.1	11	57.9	3.58	0.51
契稅	21	100.0	.	.	1	4.8	9	42.9	11	52.4	3.48	0.60
其他	36	100.0	.	.	5	13.9	10	27.8	21	58.3	3.44	0.73
稅務局：												
楊梅分局	100	100.0	.	.	1	1.0	51	51.0	48	48.0	3.47	0.52
總局	477	100.0	1	0.2	40	8.4	123	25.8	313	65.6	3.57	0.65
中壢分局	384	100.0	.	.	1	0.3	42	10.9	341	88.8	3.89	0.33
大溪分局	100	100.0	.	.	13	13.0	41	41.0	46	46.0	3.33	0.70
蘆竹分局	110	100.0	.	.	6	5.5	49	44.5	55	50.0	3.45	0.60

附表 16、對地方稅務局「同仁在廉潔方面的表現」的滿意度？

	合 計		無意見		滿 意		非常滿意		aa6_3	
	人	%	人	%	人	%	人	%	平均數	標準差
合 計	1171	100.0	48	4.1	255	21.8	868	74.1	3.70	0.54
性別：										
未答	1	100.0	1	100.0	4.00	.
男	535	100.0	21	3.9	100	18.7	414	77.4	3.73	0.52
女	635	100.0	27	4.3	155	24.4	453	71.3	3.67	0.55
年齡：										
未答	4	100.0	4	100.0	4.00	0.00
20 歲以下	7	100.0	.	.	2	28.6	5	71.4	3.71	0.49
20~29 歲	166	100.0	10	6.0	36	21.7	120	72.3	3.66	0.59
30~39 歲	365	100.0	22	6.0	84	23.0	259	71.0	3.65	0.59
40~49 歲	294	100.0	8	2.7	63	21.4	223	75.9	3.73	0.50
50~59 歲	223	100.0	6	2.7	48	21.5	169	75.8	3.73	0.50
60 歲及以上	112	100.0	2	1.8	22	19.6	88	78.6	3.77	0.46
學歷：										
未答	10	100.0	.	.	1	10.0	9	90.0	3.90	0.32
國中及以下	51	100.0	2	3.9	11	21.6	38	74.5	3.71	0.54
高中/職	240	100.0	5	2.1	62	25.8	173	72.1	3.70	0.50
大學/專科	750	100.0	36	4.8	152	20.3	562	74.9	3.70	0.55
研究所及以上	120	100.0	5	4.2	29	24.2	86	71.7	3.68	0.55
職業：										
軍、公、教	107	100.0	3	2.8	34	31.8	70	65.4	3.63	0.54
工商企業負責人	51	100.0	.	.	13	25.5	38	74.5	3.75	0.44
民營企業受雇者	399	100.0	16	4.0	77	19.3	306	76.7	3.73	0.53
農、林、漁、牧	40	100.0	1	2.5	10	25.0	29	72.5	3.70	0.52
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	152	100.0	6	3.9	27	17.8	119	78.3	3.74	0.52
其他專業人員	50	100.0	3	6.0	12	24.0	35	70.0	3.64	0.60
自由業	222	100.0	14	6.3	39	17.6	169	76.1	3.70	0.58
家管	104	100.0	4	3.8	31	29.8	69	66.3	3.63	0.56
學生	7	100.0	.	.	3	42.9	4	57.1	3.57	0.53
無業/退休	31	100.0	.	.	5	16.1	26	83.9	3.84	0.37
其他	8	100.0	1	12.5	4	50.0	3	37.5	3.25	0.71
最主要辦理的項目：										
全國財產資料或所得清單查詢	404	100.0	13	3.2	82	20.3	309	76.5	3.73	0.51
房屋稅	282	100.0	18	6.4	72	25.5	192	68.1	3.62	0.60
地價稅	177	100.0	6	3.4	34	19.2	137	77.4	3.74	0.51
使用牌照稅	82	100.0	3	3.7	20	24.4	59	72.0	3.68	0.54
印花稅	38	100.0	2	5.3	5	13.2	31	81.6	3.76	0.54
土地增值稅	112	100.0	3	2.7	21	18.8	88	78.6	3.76	0.49
娛樂稅	19	100.0	.	.	4	21.1	15	78.9	3.79	0.42
契稅	21	100.0	.	.	7	33.3	14	66.7	3.67	0.48
其他	36	100.0	3	8.3	10	27.8	23	63.9	3.56	0.65
稅務局：										
楊梅分局	100	100.0	.	.	40	40.0	60	60.0	3.60	0.49
總局	477	100.0	33	6.9	117	24.5	327	68.6	3.62	0.61
中壢分局	384	100.0	1	0.3	16	4.2	367	95.6	3.95	0.22
大溪分局	100	100.0	9	9.0	41	41.0	50	50.0	3.41	0.65
蘆竹分局	110	100.0	5	4.5	41	37.3	64	58.2	3.54	0.59

附表 17、「洽公辦公環境」的整體滿意度

	平均數	標準差
合 計	3.78	0.39
性別：		
未答	4.00	.
男	3.79	0.39
女	3.77	0.40
年齡：		
未答	3.94	0.13
20 歲以下	3.71	0.42
20~29 歲	3.80	0.39
30~39 歲	3.79	0.40
40~49 歲	3.80	0.37
50~59 歲	3.74	0.43
60 歲及以上	3.78	0.40
學歷：		
未答	3.98	0.08
國中及以下	3.73	0.51
高中/職	3.73	0.44
大學/專科	3.79	0.38
研究所及以上	3.87	0.31
職業：		
軍、公、教	3.76	0.42
工商企業負責人	3.82	0.38
民營企業受雇者	3.81	0.35
農、林、漁、牧	3.76	0.43
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	3.82	0.35
其他專業人員	3.80	0.36
自由業	3.73	0.45
家管	3.70	0.45
學生	3.64	0.40
無業/退休	3.87	0.29
其他	3.59	0.73
最主要辦理的項目：		
全國財產資料或所得清單查詢	3.82	0.37
房屋稅	3.74	0.45
地價稅	3.79	0.37
使用牌照稅	3.71	0.42
印花稅	3.74	0.39
土地增值稅	3.81	0.36
娛樂稅	3.88	0.26
契稅	3.73	0.39
其他	3.73	0.42
稅務局：		
楊梅分局	3.57	0.39
總局	3.79	0.40
中壢分局	3.91	0.24
大溪分局	3.50	0.56
蘆竹分局	3.73	0.43

附表 18、「便民措施」的整體滿意度

	平均數	標準差
合 計	3.62	0.54
性別：		
未答	4.00	.
男	3.66	0.51
女	3.59	0.56
年齡：		
未答	3.50	0.41
20 歲以下	3.71	0.39
20~29 歲	3.63	0.59
30~39 歲	3.65	0.52
40~49 歲	3.60	0.56
50~59 歲	3.59	0.53
60 歲及以上	3.64	0.52
學歷：		
未答	3.70	0.42
國中及以下	3.64	0.59
高中/職	3.59	0.52
大學/專科	3.61	0.56
研究所及以上	3.77	0.42
職業：		
軍、公、教	3.64	0.56
工商企業負責人	3.69	0.48
民營企業受僱者	3.65	0.50
農、林、漁、牧	3.71	0.52
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	3.69	0.54
其他專業人員	3.75	0.48
自由業	3.50	0.61
家管	3.54	0.55
學生	3.57	0.45
無業/退休	3.76	0.36
其他	3.06	0.86
最主要辦理的項目：		
全國財產資料或所得清單查詢	3.65	0.54
房屋稅	3.62	0.54
地價稅	3.59	0.52
使用牌照稅	3.62	0.50
印花稅	3.57	0.53
土地增值稅	3.67	0.54
娛樂稅	3.66	0.41
契稅	3.52	0.46
其他	3.43	0.79
稅務局：		
楊梅分局	3.50	0.46
總局	3.68	0.55
中壢分局	3.67	0.45
大溪分局	3.27	0.69
蘆竹分局	3.61	0.57

附表 19、「服務禮儀與專業性」的整體滿意度

	平均數	標準差
合 計	3.79	0.38
性別：		
未答	4.00	.
男	3.81	0.36
女	3.77	0.39
年齡：		
未答	3.88	0.14
20 歲以下	3.86	0.38
20~29 歲	3.84	0.36
30~39 歲	3.78	0.40
40~49 歲	3.79	0.36
50~59 歲	3.75	0.38
60 歲及以上	3.79	0.39
學歷：		
未答	3.78	0.22
國中及以下	3.67	0.51
高中/職	3.74	0.38
大學/專科	3.80	0.37
研究所及以上	3.82	0.35
職業：		
軍、公、教	3.76	0.42
工商企業負責人	3.74	0.38
民營企業受僱者	3.84	0.33
農、林、漁、牧	3.81	0.37
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	3.82	0.36
其他專業人員	3.75	0.41
自由業	3.75	0.42
家管	3.68	0.40
學生	3.64	0.48
無業/退休	3.81	0.32
其他	3.63	0.71
最主要辦理的項目：		
全國財產資料或所得清單查詢	3.83	0.35
房屋稅	3.77	0.42
地價稅	3.77	0.38
使用牌照稅	3.70	0.39
印花稅	3.86	0.29
土地增值稅	3.81	0.36
娛樂稅	3.78	0.37
契稅	3.64	0.38
其他	3.72	0.46
稅務局：		
楊梅分局	3.58	0.40
總局	3.80	0.40
中壢分局	3.92	0.19
大溪分局	3.55	0.49
蘆竹分局	3.70	0.42

附表 20、「廉政措施」的整體滿意度

	平均數	標準差
合 計	3.66	0.54
性別：		
未答	4.00	.
男	3.69	0.52
女	3.64	0.55
年齡：		
未答	3.83	0.19
20 歲以下	3.71	0.49
20~29 歲	3.63	0.60
30~39 歲	3.61	0.58
40~49 歲	3.69	0.50
50~59 歲	3.67	0.50
60 歲及以上	3.74	0.48
學歷：		
未答	3.73	0.31
國中及以下	3.67	0.54
高中/職	3.67	0.48
大學/專科	3.66	0.56
研究所及以上	3.63	0.54
職業：		
軍、公、教	3.56	0.56
工商企業負責人	3.69	0.43
民營企業受僱者	3.71	0.52
農、林、漁、牧	3.71	0.48
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	3.70	0.54
其他專業人員	3.62	0.58
自由業	3.64	0.58
家管	3.57	0.55
學生	3.52	0.50
無業/退休	3.75	0.34
其他	3.21	0.73
最主要辦理的項目：		
全國財產資料或所得清單查詢	3.71	0.50
房屋稅	3.57	0.60
地價稅	3.69	0.51
使用牌照稅	3.63	0.51
印花稅	3.74	0.54
土地增值稅	3.70	0.50
娛樂稅	3.67	0.40
契稅	3.56	0.46
其他	3.50	0.67
稅務局：		
楊梅分局	3.52	0.44
總局	3.58	0.62
中壢分局	3.91	0.24
大溪分局	3.37	0.64
蘆竹分局	3.51	0.53

附表 21、對於地方稅務局「整體」的滿意度

	平均數	標準差
合 計	3.73	0.37
性別：		
未答	4.00	.
男	3.75	0.36
女	3.71	0.39
年齡：		
未答	3.83	0.13
20 歲以下	3.76	0.36
20~29 歲	3.74	0.38
30~39 歲	3.72	0.39
40~49 歲	3.74	0.35
50~59 歲	3.70	0.38
60 歲及以上	3.75	0.37
學歷：		
未答	3.82	0.14
國中及以下	3.68	0.50
高中/職	3.70	0.37
大學/專科	3.73	0.38
研究所及以上	3.79	0.32
職業：		
軍、公、教	3.70	0.42
工商企業負責人	3.75	0.34
民營企業受僱者	3.77	0.33
農、林、漁、牧	3.76	0.33
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	3.77	0.36
其他專業人員	3.74	0.38
自由業	3.68	0.42
家管	3.64	0.39
學生	3.60	0.36
無業/退休	3.81	0.28
其他	3.43	0.67
最主要辦理的項目：		
全國財產資料或所得清單查詢	3.77	0.35
房屋稅	3.69	0.42
地價稅	3.73	0.36
使用牌照稅	3.68	0.40
印花稅	3.75	0.31
土地增值稅	3.76	0.35
娛樂稅	3.77	0.28
契稅	3.63	0.34
其他	3.63	0.49
稅務局：		
楊梅分局	3.55	0.34
總局	3.73	0.40
中壢分局	3.87	0.18
大溪分局	3.45	0.50
蘆竹分局	3.65	0.41

附表 22、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？

	合 計		進步很多		稍有進步		持平		稍有退步		第一次來 /未答	
	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%
合 計	1171	100.0	673	57.5	166	14.2	42	3.6	1	0.1	289	24.7
性別：												
未答	1	100.0	1	100.0
男	535	100.0	300	56.1	74	13.8	17	3.2	.	.	144	26.9
女	635	100.0	372	58.6	92	14.5	25	3.9	1	0.2	145	22.8
年齡：												
未答	4	100.0	3	75.0	1	25.0
20歲以下	7	100.0	4	57.1	3	42.9
20~29歲	166	100.0	64	38.6	26	15.7	12	7.2	.	.	64	38.6
30~39歲	365	100.0	205	56.2	54	14.8	8	2.2	.	.	98	26.8
40~49歲	294	100.0	161	54.8	51	17.3	10	3.4	1	0.3	71	24.1
50~59歲	223	100.0	152	68.2	24	10.8	10	4.5	.	.	37	16.6
60歲及以上	112	100.0	84	75.0	8	7.1	2	1.8	.	.	18	16.1
學歷：												
未答	10	100.0	2	20.0	2	20.0	6	60.0
國中及以下	51	100.0	31	60.8	10	19.6	4	7.8	.	.	6	11.8
高中/職	240	100.0	151	62.9	25	10.4	7	2.9	.	.	57	23.8
大學/專科	750	100.0	425	56.7	109	14.5	29	3.9	1	0.1	186	24.8
研究所及以上	120	100.0	64	53.3	20	16.7	2	1.7	.	.	34	28.3
職業：												
軍、公、教	107	100.0	64	59.8	24	22.4	4	3.7	1	0.9	14	13.1
工商企業負責人	51	100.0	28	54.9	12	23.5	11	21.6
民營企業受雇者	399	100.0	198	49.6	41	10.3	12	3.0	.	.	148	37.1
農、林、漁、牧	40	100.0	27	67.5	7	17.5	3	7.5	.	.	3	7.5
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	152	100.0	105	69.1	21	13.8	5	3.3	.	.	21	13.8
其他專業人員	50	100.0	33	66.0	9	18.0	2	4.0	.	.	6	12.0
自由業	222	100.0	124	55.9	27	12.2	7	3.2	.	.	64	28.8
家管	104	100.0	65	62.5	20	19.2	4	3.8	.	.	15	14.4
學生	7	100.0	7	100.0
無業/退休	31	100.0	19	61.3	3	9.7	2	6.5	.	.	7	22.6
其他	8	100.0	3	37.5	2	25.0	3	37.5
最主要辦理的項目：												
全國財產資料或所得清單查詢	404	100.0	236	58.4	62	15.3	19	4.7	.	.	87	21.5
房屋稅	282	100.0	168	59.6	44	15.6	12	4.3	.	.	58	20.6
地價稅	177	100.0	95	53.7	19	10.7	3	1.7	1	0.6	59	33.3
使用牌照稅	82	100.0	44	53.7	14	17.1	1	1.2	.	.	23	28.0
印花稅	38	100.0	24	63.2	1	2.6	13	34.2
土地增值稅	112	100.0	57	50.9	15	13.4	3	2.7	.	.	37	33.0
娛樂稅	19	100.0	13	68.4	1	5.3	5	26.3
契稅	21	100.0	14	66.7	3	14.3	1	4.8	.	.	3	14.3
其他	36	100.0	22	61.1	7	19.4	3	8.3	.	.	4	11.1
稅務局：												
楊梅分局	100	100.0	76	76.0	22	22.0	2	2.0
總局	477	100.0	285	59.7	88	18.4	25	5.2	.	.	79	16.6
中壢分局	384	100.0	171	44.5	7	1.8	1	0.3	.	.	205	53.4
大溪分局	100	100.0	53	53.0	32	32.0	10	10.0	.	.	5	5.0
蘆竹分局	110	100.0	88	80.0	17	15.5	4	3.6	1	0.9	.	.

附表 23、有何寶貴建議，可提供地方稅務局參考改進?(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	
	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%
合 計	1171	100.0	1200	102.5	1052	89.8	77	6.6	36	3.1	14	1.2	9	0.8	12	1.0
性別：																
未答	1	100.0	1	100.0	1	100.0
男	535	100.0	541	101.1	493	92.1	29	5.4	10	1.9	5	0.9	.	.	4	0.7
女	635	100.0	658	103.6	558	87.9	48	7.6	26	4.1	9	1.4	9	1.4	8	1.3
年齡：																
未答	4	100.0	4	100.0	4	100.0
20歲以下	7	100.0	7	100.0	7	100.0
20~29歲	166	100.0	166	100.0	145	87.3	8	4.8	9	5.4	1	0.6	1	0.6	2	1.2
30~39歲	365	100.0	372	101.9	342	93.7	15	4.1	9	2.5	1	0.3	1	0.3	4	1.1
40~49歲	294	100.0	299	101.7	257	87.4	27	9.2	8	2.7	4	1.4	1	0.3	2	0.7
50~59歲	223	100.0	228	102.2	196	87.9	17	7.6	7	3.1	4	1.8	3	1.3	1	0.4
60歲及以上	112	100.0	124	110.7	101	90.2	10	8.9	3	2.7	4	3.6	3	2.7	3	2.7
學歷：																
未答	10	100.0	10	100.0	10	100.0
國中及以下	51	100.0	61	119.6	45	88.2	6	11.8	3	5.9	3	5.9	2	3.9	2	3.9
高中/職	240	100.0	242	100.8	222	92.5	12	5.0	3	1.3	3	1.3	1	0.4	1	0.4
大學/專科	750	100.0	766	102.1	662	88.3	56	7.5	26	3.5	7	0.9	6	0.8	9	1.2
研究所及以上	120	100.0	121	100.8	113	94.2	3	2.5	4	3.3	1	0.8
職業：																
軍、公、教	107	100.0	109	101.9	91	85.0	7	6.5	6	5.6	1	0.9	3	2.8	1	0.9
工商企業負責人	51	100.0	51	100.0	46	90.2	5	9.8
民營企業受僱者	399	100.0	405	101.5	371	93.0	21	5.3	9	2.3	.	.	1	0.3	3	0.8
農、林、漁、牧	40	100.0	43	107.5	37	92.5	3	7.5	1	2.5	2	5.0
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	152	100.0	154	101.3	132	86.8	11	7.2	5	3.3	1	0.7	1	0.7	4	2.6
其他專業人員	50	100.0	51	102.0	41	82.0	7	14.0	1	2.0	2	4.0
自由業	222	100.0	228	102.7	204	91.9	10	4.5	6	2.7	6	2.7	1	0.5	1	0.5
家管	104	100.0	113	108.7	88	84.6	10	9.6	8	7.7	2	1.9	3	2.9	2	1.9
學生	7	100.0	7	100.0	7	100.0
無業/退休	31	100.0	31	100.0	30	96.8	1	3.2
其他	8	100.0	8	100.0	5	62.5	3	37.5
最主要辦理的項目：																
全國財產資料或所得清單查詢	404	100.0	416	103.0	375	92.8	21	5.2	7	1.7	5	1.2	5	1.2	3	0.7
房屋稅	282	100.0	288	102.1	250	88.7	19	6.7	13	4.6	.	.	3	1.1	3	1.1
地價稅	177	100.0	180	101.7	157	88.7	12	6.8	7	4.0	3	1.7	.	.	1	0.6
使用牌照稅	82	100.0	83	101.2	73	89.0	4	4.9	2	2.4	2	2.4	.	.	2	2.4
印花稅	38	100.0	38	100.0	35	92.1	1	2.6	2	5.3
土地增值稅	112	100.0	114	101.8	100	89.3	8	7.1	3	2.7	3	2.7
娛樂稅	19	100.0	20	105.3	18	94.7	2	10.5
契稅	21	100.0	20	95.2	20	95.2
其他	36	100.0	41	113.9	24	66.7	10	27.8	2	5.6	1	2.8	1	2.8	3	8.3
稅務局：																
楊梅分局	100	100.0	100	100.0	100	100.0
總局	477	100.0	500	104.8	397	83.2	50	10.5	29	6.1	6	1.3	7	1.5	11	2.3
中壢分局	384	100.0	383	99.7	382	99.5	1	0.3
大溪分局	100	100.0	107	107.0	65	65.0	26	26.0	7	7.0	6	6.0	2	2.0	1	1.0
蘆竹分局	110	100.0	110	100.0	108	98.2	2	1.8