



109 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 109 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、抽樣設計與樣本數之決定.....	1
三、調查方法與時間.....	3
參、調查資料分析方式.....	3
肆、信度與效度分析.....	4
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)對洽公辦公環境滿意度看法.....	13
(三)對便民措施滿意度看法.....	16
(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.....	21
(六)對整體服務措施滿意度看法.....	24
(七)對地方稅務局服務品質看法.....	28
(八)對地方稅務局建議.....	29

陸、結論與政策建議.....	31
一、研究結論.....	31
二、政策建議.....	33
(一)檢視洽公辦公環境和服務設施，提供民眾更好的洽公環境.....	33
(二)因應網路科技時代，依民眾習慣及需求提供合適的便民措施 或服務管道.....	33
(三)定期辦理員工教育訓練，增強承辦人員專業能力與服務態度.....	34
(四)廉政措施深獲民眾支持，請持續推動廉政宣導.....	34
(五)適時宣導各項稅務業務，提供民眾正確的稅務資訊.....	34
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 2-2-1、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、108 年至 109 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、108 年至 109 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.....	18
表 5-2-4、108 年至 109 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.....	20
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.....	21
表 5-2-5、108 年至 109 年受訪者對廉政措施之滿意度平均分數比較.....	23
表 5-2-5-1、受訪者對廉政措施的滿意度—按洽公地點分.....	24
表 5-2-6、108 年至 109 年受訪者對各項服務措施之整體滿意度平均分數比較...	25
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.....	27
表 5-2-7、108 年至 109 年受訪者對地方稅務局服務品質看法—按洽公地點分..	29
表 5-2-8、受訪者提供地方稅務局參考改進之建議分佈—按洽公地點分.....	30

統計圖

圖 5-2-1、108 年至 109 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、108 年至 109 年受訪者對洽公辦公環境滿意度比較圖	13
圖 5-2-3、108 年至 109 年受訪者對便民措施滿意度比較圖	16
圖 5-2-4、108 年至 109 年受訪者對服務人員服務禮儀與專業性滿意度比較圖.	19
圖 5-2-5、108 年至 109 年受訪者對廉政措施滿意度比較圖	22
圖 5-2-7、108 年至 109 年受訪者對地方稅務局服務品質看法比較圖	28
圖 5-2-8、108 年至 109 年受訪者提供地方稅務局參考改進之建議分佈圖	30

「109 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，特進行本項問卷調查計畫。本項計畫於 109 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，成功受訪 1,271 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以「全國財產資料或所得清單查詢」的比例佔最多數(39.4%)；另外，「房屋稅」佔有 24.7%、「地價稅」佔有 11.6%、「使用牌照稅」佔有 9.4%、「土地增值稅」佔有 7.2%，其餘項目的比例皆低於 5%。

就洽公辦公環境方面，在「辦公環境的整潔舒適明亮」上傾向滿意的比例(100%)較 108 年略為上升 0.6%及在「辦公環境標示指引的設計清楚」上傾向滿意的比例(99.7%)略為上升 0.3%；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(98%)及在「提供服務設施」上傾向滿意的比例(97.2%)，則較 108 年略為下滑各 1.3%及 1.4%。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 3.68 分~3.74 分之間，皆略高於 108 年的調查結果(3.68 分~3.73 分)。

就便民措施方面，除「對本局”LINE@”服務」項為今年新增服務項目無法比較外，在「全功能櫃檯電子簽名系統服務」上傾向滿意的比例(99.5%)較 108 年略為上升 0.2%，在「對本局官網”全時智能客服 i 桃喜”」上傾向滿意的比例(97.3%)較 108 年略為上升 0.6%；而在「提供臨櫃補發稅單行動支付及信用卡繳稅服務」上傾向滿意的比例(98.4%)，則較 108 年略為下滑 0.4%。又在「提供臨櫃補發稅單行動支付及信用卡繳稅服務」、「對本局官網”全時智能客服 i 桃喜”」二項便民措施滿意度平均分數分別為 3.71 分、3.67 分之間，略高於 108 年的調

查結果（3.7 分、3.65 分）。

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」上傾向滿意的比例(99.9%)較 108 年略為上升 0.4%，而在「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」上傾向滿意的比例(99.8%、99.1%)則與 108 年比較各上升及下降 0.1%。又 109 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 3.71 分~3.72 分之間，皆略低於 108 年的調查結果（3.76 分~3.77 分）。

就廉政措施方面，在「對地方稅務局推動清廉稅政宣導」上傾向滿意的比例(98.1%)、「對地方稅務局目前設置免費廉政專線、信箱」上傾向滿意的比例(98%)均較 108 年分別上升 0.7%、0.5%。又 109 年對地方稅務局各項廉政措施滿意度平均分數在 3.66 分~3.67 分之間，均略高於去年的調查結果（3.62 分~3.65 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. 檢視洽公辦公環境和服務設施，提供民眾更好的洽公環境。
2. 因應網路科技時代，依民眾習慣及需求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，增強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。
5. 適時宣導各項稅務業務，提供民眾正確的稅務資訊。

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

本項調查以至桃園市政府地方稅務局總局及各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各分局為分層單位，再依民眾到總局及各分局之申請案件收件量(以108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(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
0.056	0.95	306	v
0.04	0.95	600	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。又其中總局在考慮滿足抽樣誤差不超過 4% 且可靠度至少 95% 的抽樣設計要求下，樣本數將至少抽取 600 個有效樣本；中壢分局在考慮滿足抽樣誤差不超過 5.6% 且可靠度至少 95% 的抽樣設計要求下，樣本數將至少抽取 306 個有效樣本，故本調查計畫之總調查樣本數將提高為至少為 1,266 個，此次實際完成有效樣本數為 1,271 份。

表 2-2-2、總局及 4 個分局樣本數分配表

單位：人；%

項目	民眾申請案件數	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	49,737	38.4%	410	600	602
中壢分局	36,109	27.9%	298	306	307
大溪分局	15,865	12.2%	131	131	132
楊梅分局	13,483	10.4%	111	111	112
蘆竹分局	14,364	11.1%	118	118	118
合計	129,558	100.0%	1,068	1,266	1,271

資料來源：108 年桃園市地方稅務局民眾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109年5月至7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。

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、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」；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 \geq 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0.952、「便民措施方面滿意度」構面的Cronbach's α 係數為0.947、「服務禮儀與專業性方面滿意度」構面的Cronbach's α 係數為0.944及「廉政措施方面滿意度」構面的Cronbach's α 係數為0.951， α 係數均超過0.9，在0.944~0.952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 0.851~0.917間，即此構面之平均效度為0.883，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0.847~0.886間，構面之平均效度為0.873；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

0.869~0.902間，構面之平均效度為0.884；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0.888~0.903間，構面之平均效度為0.896；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性度及可靠性，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	效度	刪除該題後 之 α 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	0.870	0.941	0.952
	(2)辦公環境標示指引的設計清楚	0.917	0.926	
	(3)申請案件的申辦流程及處理時限 標示情形	0.894	0.933	
	(4)提供服務設施	0.851	0.946	
便民措施方面 滿意度	(1)全功能櫃臺電子簽名系統服務	0.847	0.939	0.947
	(2)提供臨櫃補發稅單行動支付及信 用卡繳稅服務	0.874	0.931	
	(3)對本局官網「全時智能客服i桃 喜」(視訊及智能客服)	0.883	0.928	
	(4)對本局 LINE@服務	0.886	0.927	
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	0.881	0.921	0.944
	(2)引導人員的服務態度	0.869	0.930	
	(3)承辦人員能一次完整告知應備文件	0.902	0.905	
廉政措施方面滿 意度	(1)對地方稅務局推動清廉稅政宣導	0.888	0.933	0.951
	(2)對地方稅務局目前設置免費廉政 專線、信箱	0.896	0.927	
	(3)對地方稅務局同仁在廉潔方面的 表現	0.903	0.922	

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 1,271 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：1,271 人；單位：人；%

性別：	人	%	職業：	人	%
男	642	50.5	軍、公、教	135	10.6
女	627	49.3	工商企業負責人	78	6.1
其他	1	0.1	民營企業受雇者	424	33.4
未答	1	0.1	農、林、漁、牧	71	5.6
年齡：			會計師、代客記帳業、地政士等專業代理人	190	14.9
20 歲以下	14	1.1	其他專業人員	56	4.4
20-29 歲	187	14.7	自由業	164	12.9
30-39 歲	490	38.6	家管	99	7.8
40-49 歲	303	23.8	學生	23	1.8
50-59 歲	209	16.4	無業/退休	25	2.0
60 歲(含)以上	67	5.3	其他	5	0.4
未答	1	0.1	未答	1	0.1
教育程度：			洽公地點：		
國中(含)以下	52	4.1	總局	602	47.4
高中(職)	233	18.3	中壢分局	307	24.2
大學、專科	861	67.7	楊梅分局	112	8.8
研究所(含)以上	121	9.5	大溪分局	132	10.4
未答	4	0.3	蘆竹分局	118	9.3

1.性別分佈

109 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 50.5%，而女性所佔比例為 49.3%。其分佈情形如表 5-1-2-1 所示。

與 108 年調查結果相比，今年男性（50.5%）至地方稅務局洽公的比例高於去年男性（44.3%）洽公的比例；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	109 年	108 年
樣 本 數	1,271	1,210
男	50.5	44.3
女	49.3	55.1
其他	0.1	0.2
未答	0.1	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「30~39 歲」的比例最高，佔 38.6%；其次依序為「40~49 歲」(23.8%)、「50~59 歲」(16.4%)、「20~29 歲」(14.7%)，而以「20 歲以下」年齡之比例最低，僅佔 1.1%，其分佈情形如表 5-1-2-2 所示。

由調查可知，108~109 年至地方稅務局洽公的民眾以 108 年「31~50 歲」、109 年「30~49 歲」者佔較多各約 60.4%、62.4%。

表 5-1-2-2、受訪樣本之年齡分佈 單位：人；%

項目	年度	
	109 年	108 年
樣 本 數	1,271	1,210
20 歲以下	1.1	1.9
20-29 歲	14.7	13.1
30-39 歲	38.6	33.6
40-49 歲	23.8	26.8
50-59 歲	16.4	17.5
60 歲(含)以上	5.3	6.8
未答	0.1	0.3
合 計	100.0	100.0

註：108 年年齡層分為 20 歲及以下、21-30 歲、31-40 歲、41-50 歲、51-60 歲、60 歲以上。

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 67.7%；其次依序為高中(職)教育程度者(18.3%)、研究所(含)以上教育程度者(9.5%)，至於國中(含)以下教育程度者的比例佔最低，約為 4.1%，其分佈情形如表 5-1-2-3 所示。

與 108 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(67.7%)的比例高於去年洽公(60%)的比例，而「高中/職」教育程度(18.3%)的比例低於去年洽公(24.2%)的比例。

表 5-1-2-3、受訪樣本之教育程度分佈 單位：人；%

項目	年度	
	109 年	108 年
樣 本 數	1,271	1,210
國中(含)以下	4.1	5.5
高中(職)	18.3	24.2
大學/專科	67.7	60.0
研究所(含)以上	9.5	10.0
未答	0.3	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 33.4%；其次依序為會計師、代客記帳業、地政士等專業代理人（14.9%）、自由業（12.9%）、軍公教（10.6%）、家管（7.8%）、工商企業負責人（6.1%）、農、林、漁、牧（5.6%），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 108 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」、「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」，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」、「家管」、「軍、公、教」。

表 5-1-2-4、受訪樣本之職業分佈

單位：人；%

項目	年度	109 年	108 年
	樣本數		1,271
軍、公、教		10.6	9.6
工商企業負責人		6.1	5.8
民營企業受雇者		33.4	28.7
農、林、漁、牧		5.6	4.9
會計師、代客記帳業、 地政士等專業代理人		14.9	15.8
其他專業人員		4.4	5.9
自由業		12.9	13.8
家管		7.8	10.5
學生		1.8	1.9
無業/退休		2.0	2.2
其他		0.4	0.9
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「108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。「108年調查結果的比較」則為比較108年與109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1,271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（39.4%），其次為「房屋稅」（24.7%）、「地價稅」（11.6%）、「使用牌照稅」（9.4%）、「土地增值稅」（7.2%），其餘項目的比例皆低於5%。

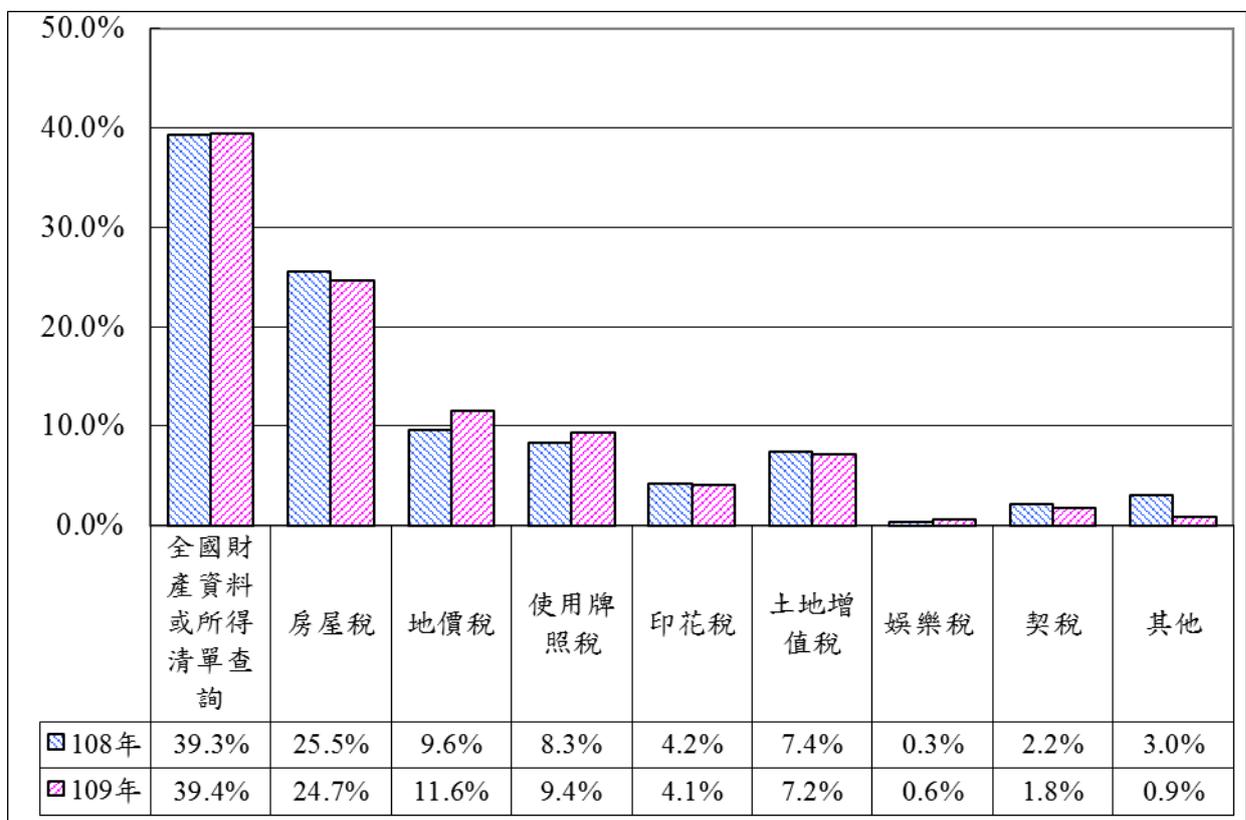


圖 5-2-1、108 年至 109 年受訪者到地方稅務局最主要辦理項目比較圖

與108年調查結果相比，這兩年到地方稅務局最主要辦理項目的比例高低順序差不多。但其中今年調查辦理「地價稅」的比例（11.6%）較去年調查的比例（9.6%）增加，辦理「牌照稅」的比例（9.4%）亦較去年調查的比例（8.3%）略高。

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、洽公地點等進行交叉分析，則由表5-2-1-1中可發現除性別未達顯著性外，教育程度及職業別亦因交叉分類時有20%以上的細格次數低於5次未執行檢定，其餘年齡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20歲以下(50%)、40~49歲(46.9%)高於其他年齡層者；年齡在20~29歲(29.9%)、60歲(含)以上(28.4%)辦理「房屋稅」的比例高於其他年齡層者；年齡在60歲(含)以上(14.9%)辦理「地價稅」的比例高於其他年齡層者；年齡在60歲(含)以上(13.4%)辦理「使用牌照稅」的比例高於其他年齡層者(詳見附錄二、調查結果附表-附表1及續1-年齡)。

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」(55.9%)的比例高於到其他分局；到總局辦理「房屋稅」(29.9%)的比例高於到其他分局；到大溪分局辦理「地價稅」(18.2%)的比例高於到其他分局；到楊梅分局辦理「使用牌照稅」(18.8%)的比例高於到其他分局；到中壢分局辦理「土地增值稅」(10.4%)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	0.4500	-
年齡	0.0041	*
教育程度	.	.
職業別	.	.
洽公地點	<.0001	*

- 註：1.當 P 值小（等）於 0.05 時，則以「*」註記，表示具顯著性。
 2.表格中無 P 值係因至少有 20%的細格低於 5 次，故未執行檢定。
 3.剔除到地方稅務局最主要辦理項目之「未答」項。

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	
	109 年	108 年										
樣本數	1,271	1,210	602	600	307	310	112	100	132	100	118	100
全國財產資料或 所得清單查詢	39.4	39.3	40.2	45.3	35.5	26.1	30.4	27.0	37.9	34.0	55.9	62.0
房屋稅	24.7	25.5	29.9	31.3	22.1	16.8	24.1	32.0	17.4	22.0	13.6	15.0
地價稅	11.6	9.6	10.1	9.5	11.7	10.0	12.5	10.0	18.2	11.0	10.2	7.0
使用牌照稅	9.4	8.3	6.3	5.5	11.1	13.9	18.8	16.0	11.4	5.0	9.3	4.0
印花稅	4.1	4.2	4.7	1.0	5.9	11.9	2.7	4.0	0.8	3.0	1.7	1.0
土地增值稅	7.2	7.4	5.1	3.5	10.4	11.3	6.3	7.0	9.1	17.0	8.5	9.0
娛樂稅	0.6	0.3	0.3	0.2	1.3	.	1.8	1.0	.	.	.	1.0
契稅	1.8	2.2	1.8	0.2	1.6	6.8	2.7	3.0	2.3	2.0	0.8	.
其他	0.9	3.0	1.0	3.2	0.3	3.2	0.9	.	3.0	6.0	.	1.0
未答	0.2	0.2	0.5	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

(二)對洽公辦公環境滿意度看法

此次調查詢問 1,271 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 5-2-2 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 100%。

在「標示指引的設計清楚」上表示「傾向滿意」的比例高達 99.7%、「傾向不滿意」的比例只有 0.3%。

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 98%、「傾向不滿意」的比例只有 0.9%、還有 1.1%表示不知道。

在「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)」上表示「傾向滿意」的比例高達 97.2%、「傾向不滿意」的比例只有 1.5%、還有 1.3%表示不知道或未答。

另外，對辦公環境方面的各項服務措施之其他建議，僅總局有一位受訪者表示「垃圾桶不好找」。

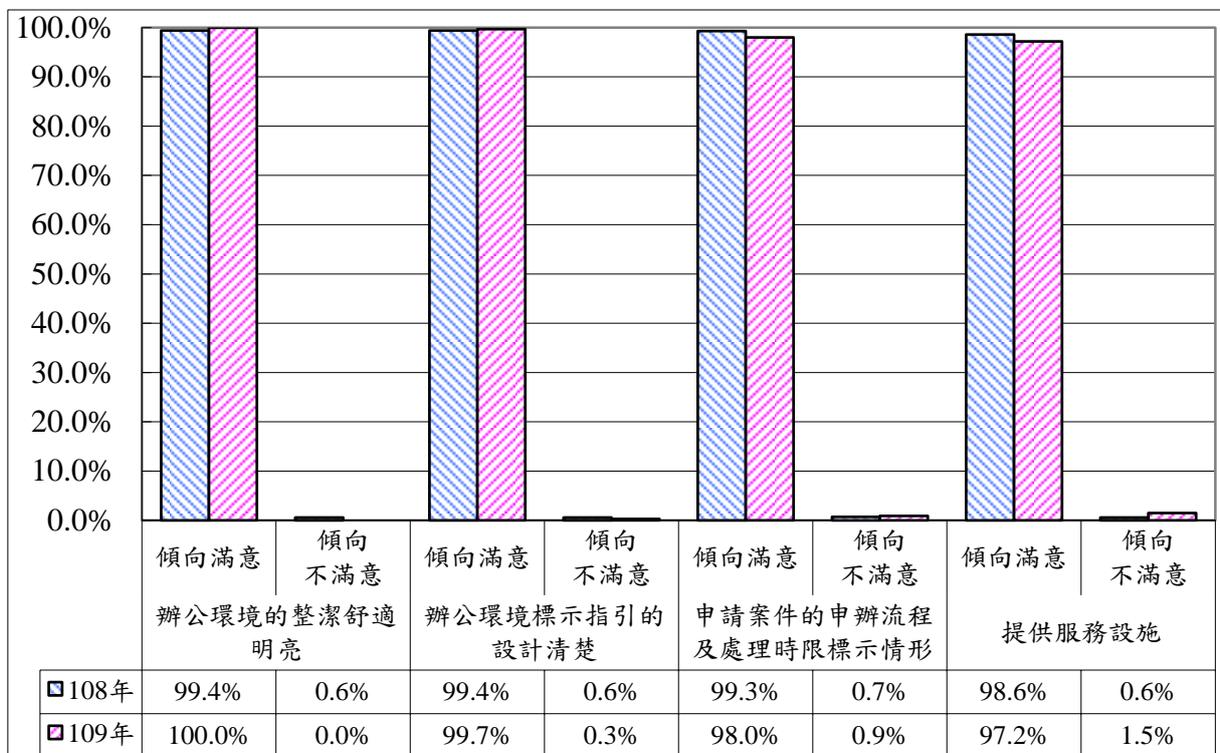


圖 5-2-2、108 年至 109 年受訪者對洽公辦公環境滿意度比較圖

與 108 年比較，在「辦公環境的整潔舒適明亮」上傾向滿意的比例(100%)較 108 年略為上升 0.6%及在「辦公環境標示指引的設計清楚」上傾向滿意的比例(99.7%)略為上升 0.3%，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(98%)及在「提供服務設施」上傾向滿意的比例(97.2%)略為下滑各 1.3%及 1.4%。

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「辦公環境標示指引的設計清楚」之滿意度平均分數最高（3.74 分），其次依序為「辦公環境的整潔舒適明亮」（3.73 分）、「申請案件的申辦流程及處理時限標示情形」（3.72 分）、「提供服務設施」（3.68 分）。109 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 3.68 分~3.74 分之間，略高於去年的調查結果（3.68 分~3.73 分）。

受訪者對今年「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」滿意度平均分數皆略有上升。【其中「申請案件的申辦流程及處理時限標示情形」109 年「傾向滿意」的比例較 108 年略為下滑，但 109 年滿意度平均分數較 108 年略為上升，係因受訪者 109 年於非常滿意（4 分）勾選的比重高於 108 年勾選的比重，致 109 年滿意度平均分數略高於 108 年滿意度平均分數】。

表 5-2-2、108 年至 109 年受訪者對洽公辦公環境滿意度平均分數比較

環 境 項 目	109 年	108 年
辦公環境的整潔舒適明亮	3.73	3.73
辦公環境標示指引的設計清楚	3.74	3.72
申請案件的申辦流程及處理時限標示情形	3.72	3.70
提供服務設施	3.68	3.68

倘剔除無反應(不知道或未答)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 3.78 分，其次「申請案件的申辦流程及處理時限標示情形」為 3.77 分，「提供服務設施」最低為 3.75 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 3.75 分，「提供服務設施」最低為 3.67 分；到楊梅分局接洽業務時，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 3.66 分，「辦公環境的整潔舒適明亮」最低為 3.56 分；到大溪或蘆竹分局接洽業務時，滿意度平均分數皆以「辦公環境標示指引的設計清楚」最高分別為 3.67 分、3.75 分，「提供服務設施」最低分別為 3.57 分、3.58 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		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	602 人	.	100.0	3.78	0.5	99.5	3.78	1.8	96.2	3.77	2.5	95.2	3.75
中壢分局	307 人	.	100.0	3.75	.	100.0	3.73	.	100.0	3.69	.	99.7	3.67
楊梅分局	112 人	.	100.0	3.56	.	100.0	3.63	.	100.0	3.66	.	100.0	3.63
大溪分局	132 人	.	100.0	3.63	0.8	99.2	3.67	.	98.5	3.65	3.0	95.5	3.57
蘆竹分局	118 人	.	100.0	3.72	.	100.0	3.75	.	100.0	3.66	.	100.0	3.58
合 計	1,271 人	.	100.0	3.73	0.3	99.7	3.74	0.9	98.0	3.72	1.5	97.2	3.68

(三)對便民措施滿意度看法

此次調查詢問 1,271 位洽公民眾中，對於地方稅務局各項便民措施方面的滿意程度情況時，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）的比例高達 99.5%、只有 0.5% 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」的比例高達 98.4%、「傾向不滿意」的比例只有 0.1%、還有 1.5% 表示不知道。

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 97.3%、「傾向不滿意」的比例只有 0.2%、也有 2.5% 表示不知道。

對於「對本局”LINE@”服務」表示「傾向滿意」的比例高達 96.9%、「傾向不滿意」的比例只有 0.2%、也有 2.9% 表示不知道。

對於地方稅務局各項便民措施之其他建議僅總局二位受訪者表示「本局官網”全時智能客服 i 桃喜”可多點線上申辦服務」、「本局”LINE@”服務提供服務的訊息很多很好」。

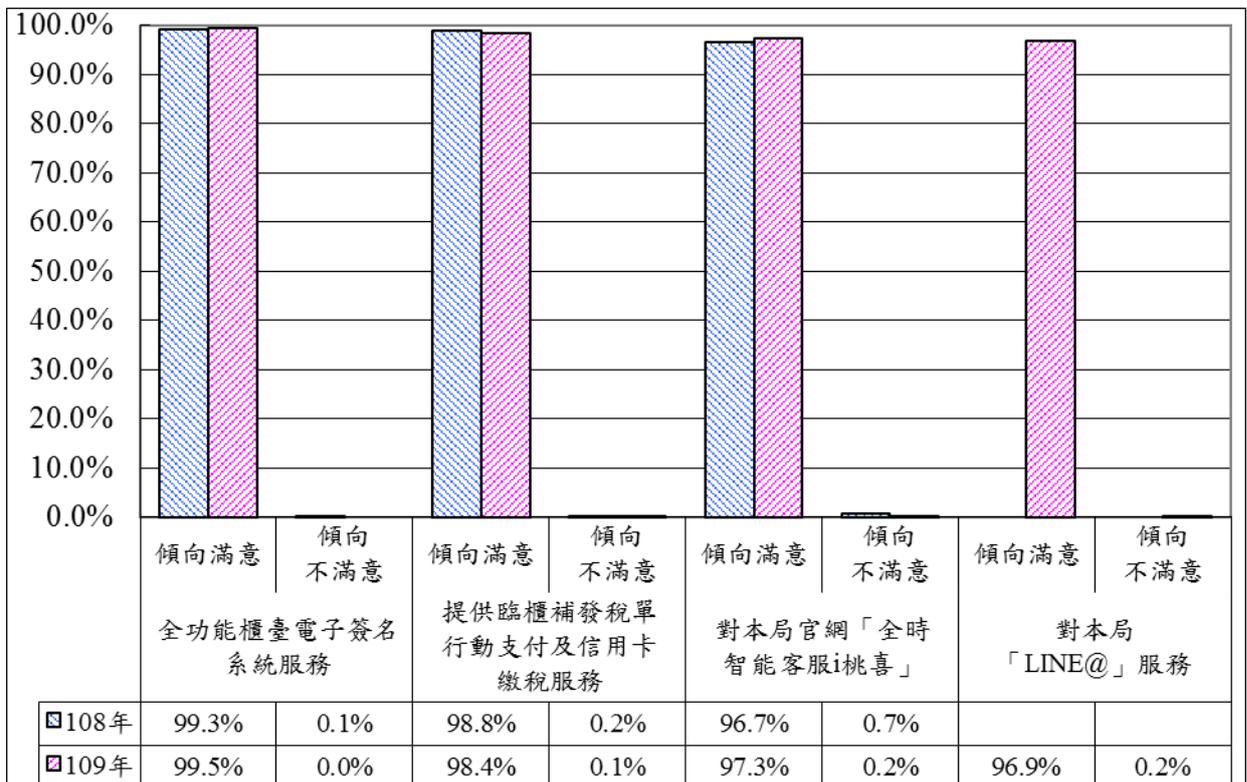


圖 5-2-3、108 年至 109 年受訪者對便民措施滿意度比較圖

與 108 年調查比較，109 年滿意程度，除「對本局”LINE@”服務」項為新增服務項目無法比較外，今年在「全功能櫃臺電子簽名系統服務」上傾向滿意的比例(99.5%)較 108 年略為上升 0.2%，在「對本局官網”全時智能客服 i 桃喜”」上傾向滿意的比例(97.3%)較 108 年略為增加 0.6%、而在「提供臨櫃補發稅單行動支付及信用卡繳稅服務」上傾向滿意的比例(98.4%)，則略為減少 0.4%。

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以「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(3.71 分)，其次依序為「全功能櫃臺電子簽名系統服務」之滿意度(3.69 分)、「對本局官網”全時智能客服 i 桃喜”」之滿意度(3.67 分)、「對本局”LINE@”服務」之滿意度(3.66 分)。**【其中「提供臨櫃補發稅單行動支付及信用卡繳稅服務」109 年「傾向滿意」的比例較 108 年略為下滑，但 109 年滿意度平均分數較 108 年略為上升，係因受訪者 109 年於非常滿意(4 分)勾選的比重高於 108 年勾選的比重，致 109 年滿意度平均分數略高於 108 年滿意度平均分數】。**

倘將「不知道」設為遺漏值後，得到今年四項便民措施滿意度平均分數在 3.66 分~3.71 分之間，略高於去年的調查結果(3.65 分~3.7 分)。受訪者對今年「提供臨櫃補發稅單行動支付及信用卡繳稅服務」及「對本局官網”全時智能客服 i 桃喜”」之滿意度平均分數皆略有上升。

表 5-2-3、108 年至 109 年受訪者對便民措施滿意度平均分數比較

便民措施	109 年	108 年
全功能櫃臺電子簽名系統服務	3.69	3.70
提供臨櫃補發稅單行動支付及信用卡繳稅服務	3.71	3.70
對本局官網「全時智能客服 i 桃喜」	3.67	3.65
對本局「LINE@」服務	3.66	-

註：1、108 年「便民措施」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」、「設置”新住民專區”提供申請書及 QR-CORE 稅務資訊說明」、「對本局官網”全時智能客服 i 桃喜”提供服務」等四項。

2、109 年「便民措施」，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」、「對本局官網”全時智能客服 i 桃喜”」、「對本局”LINE@”服務」等四項；。

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，對於地方稅局各項便民措施滿意程度情況，因多數表示「傾向滿意」、少數表示「傾向不滿意」；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」最高為 3.78 分，「對本局”LINE@”服務」最低為 3.76 分；中壢或蘆竹等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」最高各為 3.69、3.65 分，「對本局官網”全時智能客服 i 桃喜”」與「對本局”LINE@”服務」皆最低各為 3.63、3.54 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」最高為 3.63 分，「對本局”LINE@”服務」最低 3.52 分；大溪分局的便民措施滿意度平均分數亦以「提供臨櫃補發稅單行動支付及信用卡繳稅服務」最高為 3.58 分，「對本局官網”全時智能客服 i 桃喜”」最低為 3.52 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		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			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	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	602 人	.	99.7	3.78	.	97.5	3.77	0.3	95.5	3.77	0.3	94.9	3.76
中壢分局	307 人	.	100.0	3.64	.	99.7	3.69	.	99.7	3.63	.	99.7	3.63
楊梅分局	112 人	.	100.0	3.56	.	100.0	3.63	.	100.0	3.53	.	100.0	3.52
大溪分局	132 人	.	97.7	3.57	0.8	97.7	3.58	0.8	96.2	3.52	.	95.5	3.53
蘆竹分局	118 人	.	99.2	3.56	.	99.2	3.65	.	99.2	3.54	.	99.2	3.54
合計	1,271 人	.	99.5	3.69	0.1	98.4	3.71	0.2	97.3	3.67	0.2	96.9	3.66

(四)在服務禮儀與專業性滿意度看法

此次調查詢問 1,271 位洽公民眾中，至地方稅務局接洽業務時，對於服務人員之服務禮儀與專業性方面的各項滿意度情況時，結果如圖 5-2-4 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 99.9%、「傾向不滿意」（非常不滿意+不滿意）的比例只有 0.1%。

在「引導人員的服務態度」上表示「傾向滿意」的比例高達 99.8%、「傾向不滿意」的比例只有 0.1%、還有 0.1%表示不知道。

而在「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 99.1%、「傾向不滿意」的比例只有 0.2%、還有 0.7%表示不知道。

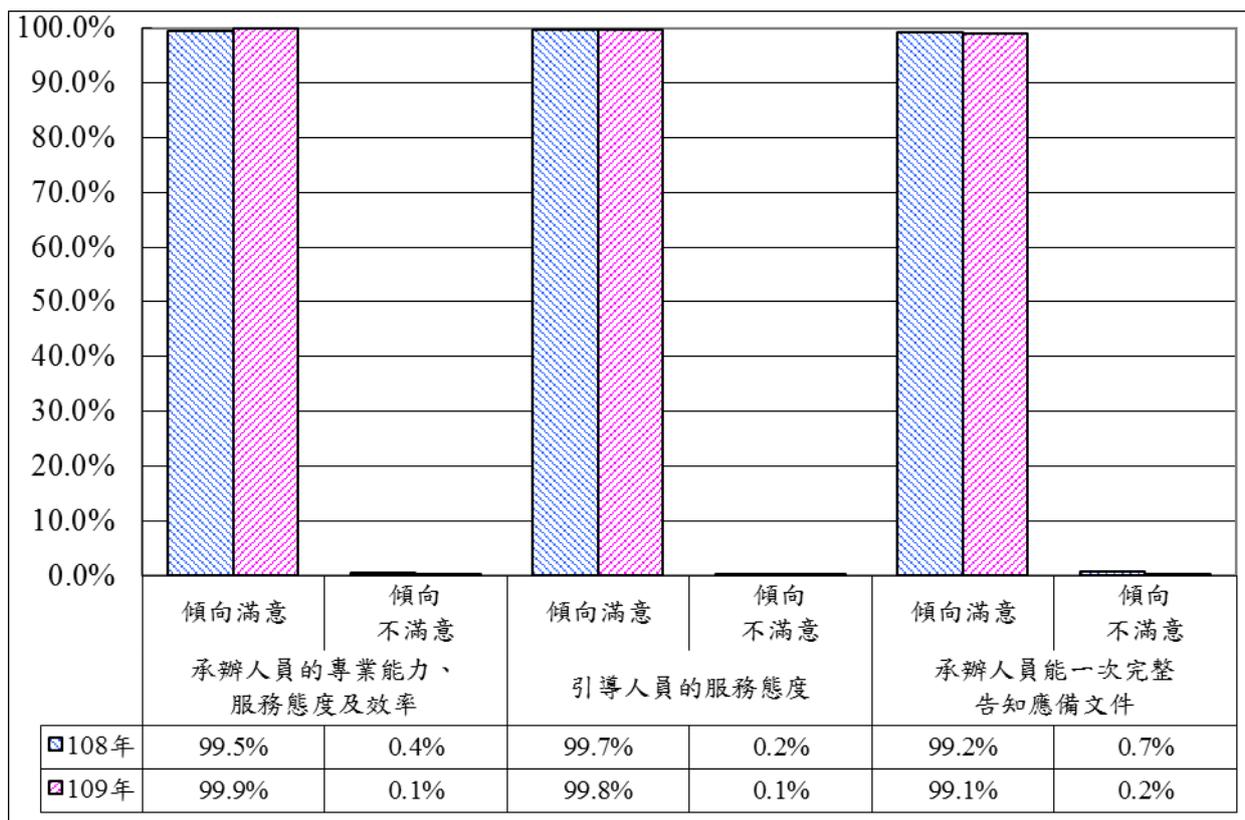


圖 5-2-4、108 年至 109 年受訪者對服務人員服務禮儀與專業性滿意度比較圖

與 108 年調查比較，109 年在「承辦人員的專業能力、服務態度及效率」上傾向滿意的比例(99.9%)較去年略為上升 0.4%，而在「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」上傾向滿意的比例(99.8%、99.1%)則與 108 年比較各上升及下降 0.1%。

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」與「引導人員的服務態度」之滿意度最高（皆為 3.72 分），「承辦人員能一次完整告知應備文件」之滿意度為 3.71 分。109 年服務人員之服務禮儀與專業性方面的三項服務滿意度平均分數在 3.71 分~3.72 分之間，皆略低於去年的調查結果（3.76 分~3.77 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」滿意度平均分數皆略為下滑。【109 年「傾向滿意」的比例較 108 年略為上升，但 109 年滿意度平均分數較 108 年略為下滑，係因受訪者 109 年於非常滿意（4 分）勾選的比重低於 108 年勾選的比重，致 109 年滿意度平均分數略低於 108 年滿意度平均分數】。

表 5-2-4、108 年至 109 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	109 年	108 年
承辦人員的專業能力、服務態度及效率	3.72	3.77
引導人員的服務態度	3.72	3.76
承辦人員能一次完整告知應備文件	3.71	3.76

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程度情況，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，對於服務人員之服務禮儀與專業性方面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」、「引導人員的服務態度」較高皆為 3.8 分，「承辦人員能一次完整告知應備文件」較低為 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「承辦人員的專業能力、服務態度及效率」最高為 3.66 分，「引導人員的服務態度」最低為 3.64 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「承辦人員的專業能力、服務態度及效率」最高為 3.68 分，「承辦人員能一次完整告知應備文件」最低為 3.63 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」最高為 3.7 分，「承辦人員的專業能力、服務態度及效率」最低為 3.67 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」最高為 3.64 分，「承辦人員能一次完整告知應備文件」最低為 3.56 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	602 人	.	100.0	3.80	.	99.8	3.80	0.5	98.3	3.79
中壢分局	307 人	.	100.0	3.66	.	100.0	3.64	.	99.7	3.65
楊梅分局	112 人	.	100.0	3.68	.	100.0	3.66	.	100.0	3.63
大溪分局	132 人	0.8	99.2	3.67	0.8	99.2	3.70	.	99.2	3.68
蘆竹分局	118 人	.	100.0	3.58	.	100.0	3.64	.	100.0	3.56
合 計	1,271 人	0.1	99.9	3.72	0.1	99.8	3.72	0.2	99.1	3.71

(五)在廉政措施滿意度看法

此次調查詢問 1,271 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 5-2-5 所示，109 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 98.1%、還有 1.9% 表示不知道或未答。

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 98%、還有 2% 表示不知道或未答。

而在「地方稅務局同仁在廉潔方面的表現」上表示「傾向滿意」的比例高達 98.1%、還有 1.9% 表示不知道或未答。

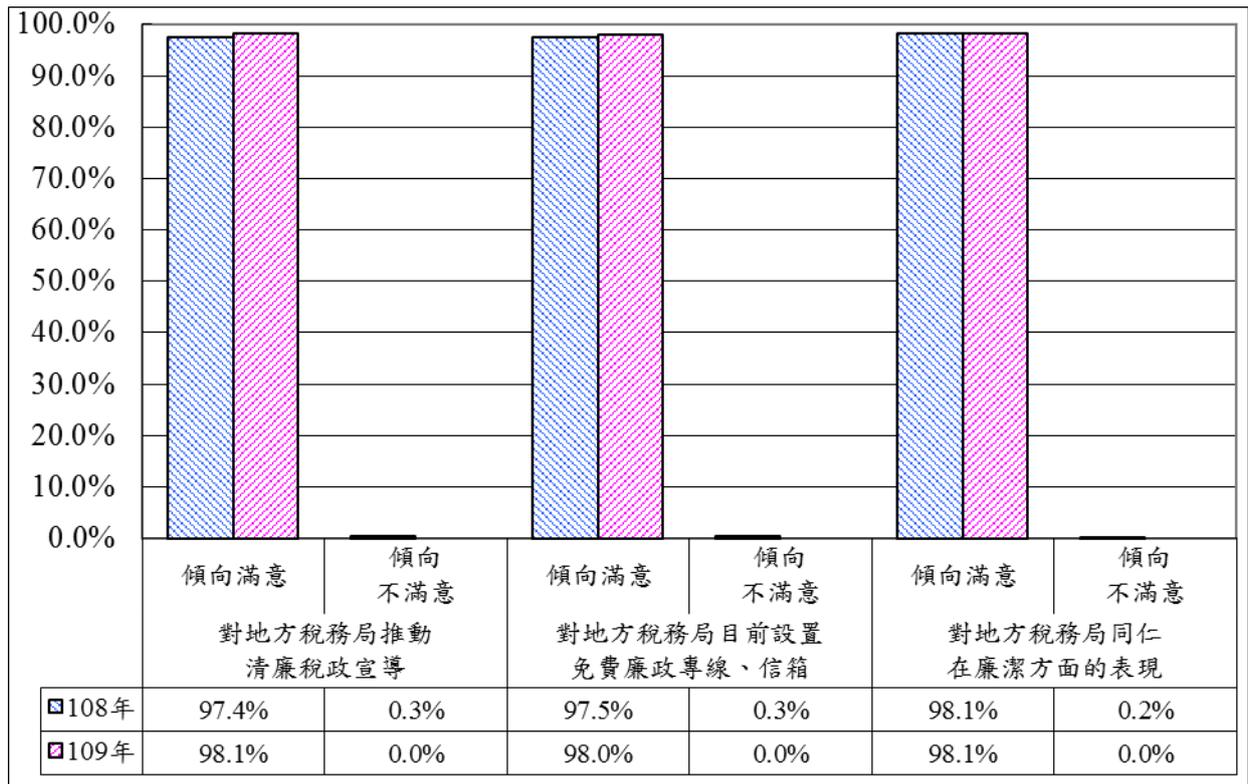


圖 5-2-5、108 年至 109 年受訪者對廉政措施滿意度比較圖

與 108 年調查比較，在「對地方稅務局推動清廉稅政宣導」、「對地方稅務局目前設置免費廉政專線、信箱」上傾向滿意的比例，分別上升 0.7%、0.5%。

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（3.67 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 3.66 分。

與 108 年調查結果相比，倘將「不知道」設為遺漏值後，109 年對地方稅務局各項廉政措施滿意度平均分數在 3.66 分~3.67 分之間，略高於去年的調查結果（3.62 分~3.65 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」之滿意度平均分數皆略有上升。

表 5-2-5、108 年至 109 年受訪者對廉政措施之滿意度平均分數比較

廉 政 措 施	109 年	108 年
對地方稅務局推動清廉稅政宣導	3.66	3.62
對地方稅務局目前設置免費廉政專線、信箱	3.66	3.62
對地方稅務局同仁在廉潔方面的表現	3.67	3.65

倘剔除無反應（不知道/未答）者，而將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」，無人表示「傾向不滿意」；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 5-2-5-1 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」較高分別為 3.74 分、3.68 分，以「地方稅務局推動清廉稅政宣導」（分別為 3.73 分、3.67 分）、「地方稅務局目前設置免費廉政專線、信箱」（分別為 3.73 分、3.67 分）較低；對楊梅分局各項廉政措施，滿意度平均分數以「地方稅務局目前設置免費廉政專線、信箱」最高(3.54 分)，「地方稅務局推動清廉稅政宣導」最低(3.46 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(3.61 分)，「地方稅務局推動清廉稅政宣導」最低(3.57 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」最高(3.6 分)，「地方稅務局目前設置免費廉政專線、信箱」最低(3.56 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；%

洽公地點		對地方稅務局推動 清廉稅政宣導			對地方稅務局目前設置 免費廉政專線、信箱			對地方稅務局同仁 在廉潔方面的表現		
		傾向 不 滿意	傾向 滿 意	平均 分數	傾向 不 滿意	傾向 滿 意	平均 分數	傾向 不 滿意	傾向 滿 意	平均 分數
總局	602 人	.	97.0	3.73	.	96.5	3.73	.	96.7	3.74
中壢分局	307 人	.	99.7	3.67	.	99.7	3.67	.	99.7	3.68
楊梅分局	112 人	.	100.0	3.46	.	100.0	3.54	.	100.0	3.53
大溪分局	132 人	.	96.2	3.57	.	97.0	3.58	.	97.7	3.61
蘆竹分局	118 人	.	100.0	3.60	.	100.0	3.56	.	100.0	3.57
合 計	1,271 人	.	98.1	3.66	.	98.0	3.66	.	98.1	3.67

(六)對整體服務措施滿意度看法

此次調查詢問 1,271 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「洽公辦公環境」與「服務禮儀與專業性」之滿意度最高（皆為 3.72 分），其次依序為「便民措施」（3.68 分）、「廉政措施」（3.66 分）；而四大項服務措施合併的「整體滿意度」為 3.69 分。

與 108 年調查結果相比，109 年四大項服務措施之滿意度平均分數在 3.66 分～3.72 分之間，除「服務禮儀與專業性」略低於去年的調查結果外，其餘三大項服務措施皆略高於去年的調查結果（3.63 分～3.71 分）。去年與今年調查合併的整體滿意度皆為 3.69 分。

表 5-2-6、108 年至 109 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	109 年	108 年
洽公辦公環境	3.72	3.71
便民措施	3.68	3.67
服務禮儀與專業性	3.72	3.76
廉政措施	3.66	3.63
整體滿意度	3.69	3.69

註：1、108 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」、「設置”新住民專區”提供申請書及 QR-CORE 稅務資訊說明」、「對本局官網”全時智能客服 i 桃喜”提供服務」等四項。

2、109 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」、「對本局官網”全時智能客服 i 桃喜”」、「對本局”LINE@”服務」等四項。

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.27) 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 3.75 分、3.7 分、3.74 分、3.68 分及 3.71 分)皆略高於女性受訪者。

以年齡層來看，60 歲(含)以上之受訪者對「便民措施」、「服務禮儀與專業性」、「廉政措施」等三大項服務措施及「整體」之滿意度平均分數(分別為 3.74 分、3.79 分、3.75 分及 3.75 分)皆略高於其他年齡層受訪者；而 20~29 歲之受訪者對「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 3.68 分、3.62 分、3.69 分及 3.65 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 3.81 分、3.77 分、3.8 分及 3.78 分)皆略高於其他教育程度受訪者；而大學/專科受訪者對「洽公辦公環境」、「便民措施」、「服務禮儀與專業性」、「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 3.69 分、3.65 分、3.7 分、3.64 分及 3.67 分)皆略低於其他教育程度受訪者。

以職業別來看，工商企業負責人受訪者對「洽公辦公環境」、「服務禮儀與專業性」等二大項服務措施及「整體」之滿意度平均分數(分別為 3.83 分、3.8 分及 3.78 分)皆略高於其他職業別受訪者；又會計師、記帳業、地政士等專業代理人受訪者對「便民措施」、「廉政措施」等二大項服務措施之滿意度平均分數(分別為 3.77 分、3.75 分)皆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 3.55 分、3.5 分、3.47 分、3.4 分及 3.49 分)皆略低於其他職業別者。

若以洽公稅務局來看，至總局洽公之受訪者對「洽公辦公環境」、「便民措施」、「服務禮儀與專業性」、「廉政措施」等各項服務措施及「整體」之滿意度平均分數(3.77 分、3.76 分、3.79 分、3.73 分及 3.76 分)皆略高於至其他分局洽公的受訪者；而至楊梅分局洽公之受訪者對「洽公辦公環境」、「廉政措施」等二大項服務措施及「整體」之滿意度平均分數(3.62 分、3.51 分及 3.59 分)皆略低於至其他分局洽公的受訪者；至大溪分局洽公之受訪者對「便民措施」之滿意度平均分數(3.55 分)略低於至其他分局洽公的受訪者；至蘆竹分局洽公之受訪者對「服務禮儀與專業性」之滿意度平均分數(3.6 分)略低於至其他分局洽公的受訪者。

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	1,271	3.72	3.68	3.72	3.66	3.69
性別：						
男	642	3.75	3.70	3.74	3.68	3.71
女	627	3.69	3.66	3.70	3.65	3.67
其他	1	3.00	4.00	3.00	3.00	3.29
年齡：						
20歲以下	14	3.71	3.66	3.74	3.62	3.68
20~29歲	187	3.68	3.62	3.69	3.63	3.65
30~39歲	490	3.73	3.69	3.72	3.65	3.70
40~49歲	303	3.71	3.67	3.70	3.69	3.69
50~59歲	209	3.75	3.69	3.72	3.67	3.71
60歲(含)以上	67	3.72	3.74	3.79	3.75	3.75
教育程度：						
國中(含)以下	52	3.76	3.70	3.74	3.75	3.74
高中(職)	233	3.76	3.72	3.73	3.71	3.73
大學/專科	861	3.69	3.65	3.70	3.64	3.67
研究所(含)以上	121	3.81	3.77	3.80	3.74	3.78
職業：						
軍、公、教	135	3.72	3.70	3.70	3.68	3.70
工商企業負責人	78	3.83	3.76	3.80	3.73	3.78
民營企業受雇者	424	3.70	3.66	3.71	3.67	3.68
農、林、漁、牧	71	3.73	3.67	3.71	3.66	3.69
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	190	3.80	3.77	3.79	3.75	3.78
其他專業人員	56	3.73	3.67	3.75	3.59	3.69
自由業	164	3.68	3.63	3.71	3.61	3.65
家管	99	3.62	3.59	3.63	3.60	3.61
學生	23	3.67	3.65	3.67	3.65	3.66
無業/退休	25	3.68	3.59	3.65	3.57	3.63
其他	5	3.55	3.50	3.47	3.40	3.49
洽公地點：						
總局	602	3.77	3.76	3.79	3.73	3.76
中壢分局	307	3.71	3.65	3.65	3.67	3.67
楊梅分局	112	3.62	3.56	3.66	3.51	3.59
大溪分局	132	3.63	3.55	3.68	3.58	3.60
蘆竹分局	118	3.68	3.57	3.60	3.58	3.61

(七)對地方稅務局服務品質看法

此次調查詢問 1,271 位受訪樣本近半年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 5-2-7 中所示。在剔除 349 位第一次來(或未答)地方稅務局的受訪者後，近半年曾來地方稅務局辦理過地方稅業務者認為服務品質「進步很多」的比例佔 70%，認為「稍有進步」的比例佔 29.8%，認為「退步很多」的比例只佔 0.2%。

與 108 年調查結果相比，今年調查認為地方稅務局服務品質「進步很多」的比例（70%）較去年調查的比例（75.9%）略為減少，認為「稍有進步」的比例（29.8%）較去年調查的比例（23.7%）略為增加。

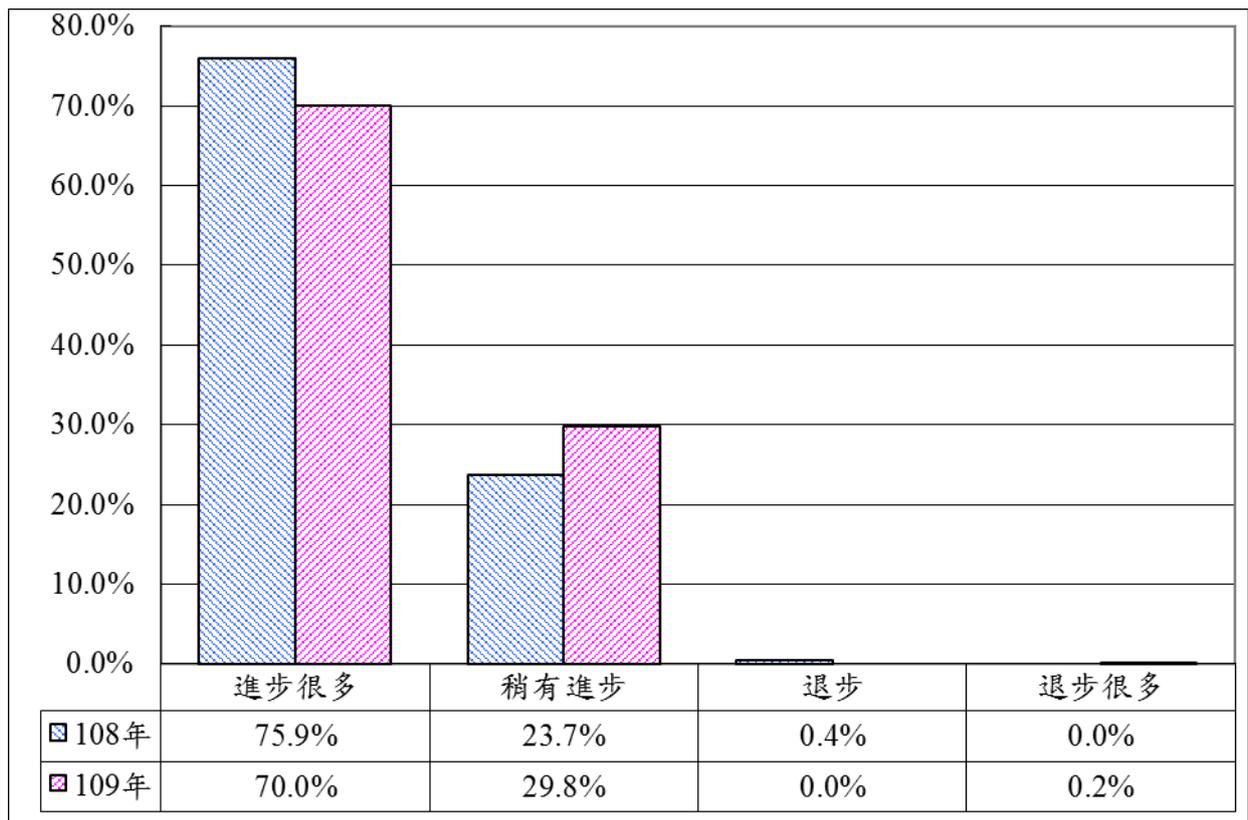


圖 5-2-7、108 年至 109 年受訪者對地方稅務局服務品質看法比較圖

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」；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。

近半年到地方稅務局辦理過地方稅業務的受訪者認為今日的服務品質「進步很多」的洽公地點以總局、大溪或蘆竹分局比例較高，各約75.7%、78.9%、75.2%；而到中壢分局洽公的受訪者認為今日的服務品質「稍有進步」的比例略高(55.4%)；到蘆竹分局洽公的受訪者認為今日的服務品質「退步很多」的比例僅1.7%（如表5-2-7）。

表 5-2-7、108 年至 109 年受訪者對地方稅務局服務品質看法－按洽公地點分

單位：人；%

洽 公 地 點	樣本數	合計	進步很多	稍有進步	退步很多
總局	419	100.0	75.7	24.3	.
中壢分局	166	100.0	44.6	55.4	.
楊梅分局	97	100.0	71.1	28.9	.
大溪分局	123	100.0	78.9	21.1	.
蘆竹分局	117	100.0	75.2	23.1	1.7
合 計	922	100.0	70.0	29.8	0.2

(八)對地方稅務局建議

此次調查詢問 1,271 位受訪樣本對地方稅務局的建議，供參考改進，如圖 5-2-8 中所示。對地方稅務局的建議中，高達 87.1%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（7.5%），其次為「加強環境清潔」（3%）。

民眾對本局改善建議包含：總局（朱珍春服務非常好、廁所通風不良、改善電腦設備、增設停車位、跨縣市服務很棒、廁所需加強清潔）。

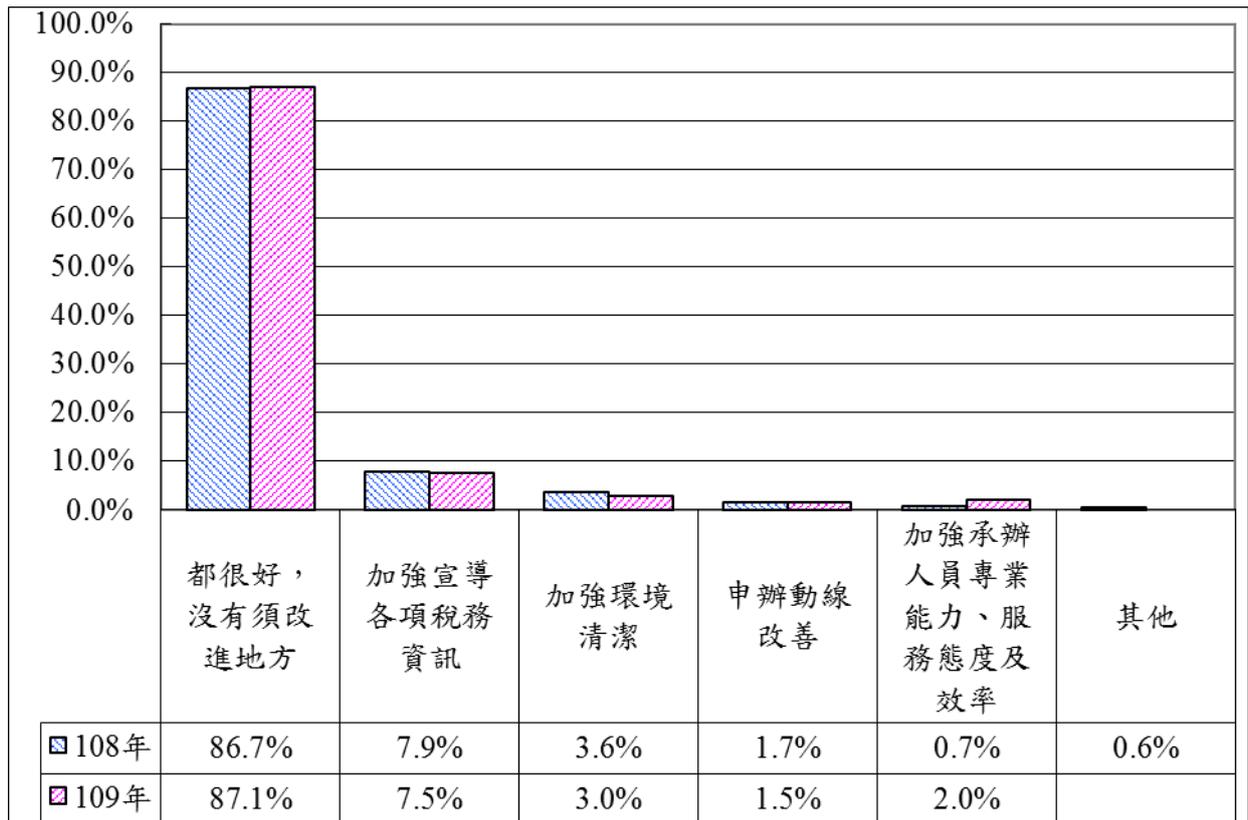


圖 5-2-8、108 年至 109 年受訪者提供地方稅務局參考改進之建議分佈圖

對地方稅務局的建議方面，如表 5-2-8 所示，按洽公地點分，到中壢、大溪或蘆竹等分局洽公的受訪者表達要改進「加強宣導各項稅務資訊」的比例略高分別為 10.7%、10.6%、10.2%；到總局洽公的受訪者表達要改進「加強環境清潔」的比例略高約 5.5%；到大溪分局洽公的受訪者表達要改進「申辦動線改善」的比例略高約 4.5%；到大溪或蘆竹分局洽公的受訪者表達要改進「加強承辦人員專業能力、服務態度及效率」的比例略高，分別為 3.8%、4.2%；而到楊梅分局洽公的受訪者認為「都很好，沒有須改進地方」的比例最高為 99.1%。

表 5-2-8、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	申辦動線 改善	加強承辦人 員專業能力 、服務態度 及效率
總局	602	100.2	85.7	5.8	5.5	1.8	1.3
中壢分局	307	102.0	88.3	10.7	0.3	.	2.6
楊梅分局	112	100.0	99.1	0.9	.	.	.
大溪分局	132	102.3	82.6	10.6	0.8	4.5	3.8
蘆竹分局	118	103.4	84.7	10.2	2.5	1.7	4.2
合計	1,271	101.1	87.1	7.5	3.0	1.5	2.0

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108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1,271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」(39.4%)、「房屋稅」(24.7%)、「地價稅」(11.6%)、「使用牌照稅」(9.4%)、「土地增值稅」(7.2%)，其餘項目的比例皆低於5%。

與108年比較，109年對洽公辦公環境方面，在「辦公環境的整潔舒適明亮」上傾向滿意的比例(100%)略為上升0.6%及在「辦公環境標示指引的設計清楚」上傾向滿意的比例(99.7%)略為上升0.3%，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(98%)及在「提供服務設施」上傾向滿意的比例(97.2%)則略為下滑各1.3%及1.4%。又109年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3.68分~3.74分之間，皆略高於去年的調查結果(3.68分~3.73分)。

對便民措施方面，除「對本局”LINE@”服務」項為今年新增項目無法比較外，109年在「全功能櫃檯電子簽名系統服務」上傾向滿意的比例(99.5%)較108年略為上升0.2%，在「對本局官網”全時智能客服 i 桃喜”」上傾向滿意的比例(97.3%)較108年略為上升0.6%；而在「提供臨櫃補發稅單行動支付及信用卡繳稅服務」上傾向滿意的比例(98.4%)，則較108年略為下滑0.4%。又109年在「提供臨櫃補發稅單行動支付及信用卡繳稅服務」、「對本局官網”全時智能客服 i 桃喜”」二項便民措施滿意度平均分數分別為3.71分、3.67分，略高於去年的調查結果(3.7分、3.65分)。

對服務人員之服務禮儀與專業性方面，109 年在「承辦人員的專業能力、服務態度及效率」上傾向滿意的比例(99.9%)較去年略為上升 0.4%，而在「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」上傾向滿意的比例分別為(99.8%、99.1%)則與 108 年比較各上升及下降 0.1%。又 109 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 3.71 分~3.72 分之間，皆略低於去年的調查結果 (3.76 分~3.77 分)。

對廉政措施方面，109 年在「對地方稅務局推動清廉稅政宣導」上傾向滿意的比例(98.1%)、「對地方稅務局目前設置免費廉政專線、信箱」上傾向滿意的比例(98%)均較去年分別上升 0.7%、0.5%。又 109 年對地方稅務局各項廉政措施滿意度平均分數在 3.66 分~3.67 分之間，均略高於去年的調查結果 (3.62 分~3.65 分)。

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「洽公辦公環境」、「服務禮儀與專業性」等方面為最高 (皆為 3.72 分)，其次為「便民措施」(3.68 分)、「廉政措施」(3.66 分)。與 108 年調查結果相比，109 年在「洽公辦公環境」、「便民措施」、「廉政措施」等三方面之服務措施的滿意度平均分數在 3.66 分~3.72 分之間，皆略高於去年的調查結果 (3.63 分~3.71 分)。兩年調查合併的整體滿意度均為 3.69 分。在剔除第一次來(或未答)本局的受訪者後，近半年曾來本局辦理過地方稅業務者，有高達 99.8%認為地方稅務局的服務品質「有進步」(進步很多+稍有進步)。

在今年的調查結果可以發現，對地方稅務局各項服務措施及整體滿意度評比方面，以總局的平均分數最高均超過 3.73 分。至於對地方稅務局的建議中，高達 87.1%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 7.5%)，其次為「加強環境清潔」(3%)。若以洽公地點來看，到中壢、大溪或蘆竹等分局洽公的受訪者表達要改進「加強宣導各項稅務資訊」的比例略高分別為 10.7%、10.6%、10.2%；到總局洽公的受訪者表達要改進「加強環境清潔」的比例略高約 5.5%；到大溪分局洽公的受訪者表達要改進「申辦動線改善」的比例略高約 4.5%；到大溪或蘆竹分局洽公的

受訪者表達要改進「加強承辦人員專業能力、服務態度及效率」的比例略高，分別為 3.8%、4.2%。

二、政策建議

本研究根據有關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，提供民眾更好的洽公環境

雖然絕大多數（超過97%）的洽公受訪者對地方稅務局的辦公環境表示「傾向滿意」，若在4分為最高滿意度平均分數下，楊梅分局在「辦公環境的整潔舒適明亮」、大溪及蘆竹分局在「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）」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。另到總局洽公受訪者表達要改進「加強環境清潔」的比例略高於其他分局約5.5%，並提出垃圾桶不好找、廁所通風不良及需加強清潔、改善電腦設備、增設停車位等改善建議；到大溪分局洽公受訪者表達要改進「申辦動線改善」的比例略高於其他分局約4.5%。因此，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。

(二)因應網路科技時代，依民眾習慣及需求提供合適的便民措施或服務管道

對於地方稅務局設立的「全功能櫃臺電子簽名系統服務」及「對本局官網”全時智能客服i桃喜”」等便民措施，與108年的調查比較，表示「傾向滿意」的比例略有增加，分別高達99.5%及97.3%；另外，對於今年新設置的「對本局”LINE@”服務」便民措施，亦有高達96.9%的比例表示「傾向滿意」。有民眾建議本局官網”全時智能客服 i 桃喜”可多提供線上申辦服務。因應網路科技時代，建議地方稅務局檢視各項業務，依民眾使用習慣及需求，提供合適的便民措施或服務管道，以利民眾洽辦業務。

(三)定期辦理員工教育訓練，增強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)的比例均高達99%以上，顯示承辦人員在服務禮儀與專業性方面深獲民眾肯定。其中到大溪或蘆竹分局洽公受訪者表達要改進「加強承辦人員專業能力、服務態度及效率」的比例略高於其他分局，分別為3.8%、4.2%。建議地方稅務局可依上述建議事項審視，相關單位定期辦理員工為民服務及專業能力教育訓練，增強承辦人員專業能力與服務態度。

(四)廉政措施深獲民眾支持，請持續推動廉政宣導

依據今年的調查結果，在地方稅務局各項廉政措施方面，對「推動清廉稅政宣導」、「目前設置免費廉政專線、信箱」、「同仁在廉潔方面的表現」等措施表示「傾向滿意」的比例均高達98%以上；各項廉政措施滿意度平均分數亦由去年的3.62分~3.65分之間，提升至今年的調查結果3.66分~3.67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，請持續推動廉政宣導強化民眾的支持度。

(五)適時宣導各項稅務業務，提供民眾正確的稅務資訊

87.1%的洽辦業務之民眾對桃園市政府地方稅務局之建議表示「都很好，沒有須改進地方」，然到中壢、大溪或蘆竹等分局洽公受訪者表達要改進「加強宣導各項稅務資訊」的比例略高於其他分局，分別為10.7%、10.6%、10.2%。因此，建議桃園市政府地方稅務局對於各項稅務業務要適時加以宣導，提供民眾正確的稅務資訊。

附錄

附錄一、調查問卷

桃園市政府地方稅務局 109 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！

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) (單選)

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
(5) 其他意見:					

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) (單選)

便民措施	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	不知道
(1) 全功能櫃檯電子簽名系統服務	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) 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
(4) 對本局 LINE@ 服務	4	3	2	1	0
(5) 其他意見:					



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) (單選)

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
(4)其他意見：					

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) (單選)

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
(4)其他意見：					

六、(第一次來本局，免填此題) (單選)

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

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、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： (01)軍、公、教 (02)工商企業負責人 (03)民營企業受雇者(上班族) (04)農、林、漁、牧 (05)會計師、代客記帳業、地政士等專業代理人 (06)其他專業人員(如：醫務人員、律師、作家、演員等) (07)自由業 (08)家管 (09)學生 (10)無業/退休 (11)其他(請說明：_____)

十二、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	1271	100.0	501	39.4	314	24.7	147	11.6	119	9.4	52
性別：												
未答	1	100.0	1	100.0
男	642	100.0	249	38.8	166	25.9	74	11.5	65	10.1	30	4.7
女	627	100.0	251	40.0	148	23.6	72	11.5	54	8.6	22	3.5
其他	1	100.0	1	100.0
年齡：												
未答	1	100.0	1	100.0
20歲以下	14	100.0	7	50.0	3	21.4	2	14.3
20~29歲	187	100.0	64	34.2	56	29.9	22	11.8	18	9.6	9	4.8
30~39歲	490	100.0	180	36.7	134	27.3	55	11.2	36	7.3	34	6.9
40~49歲	303	100.0	142	46.9	63	20.8	30	9.9	29	9.6	5	1.7
50~59歲	209	100.0	84	40.2	39	18.7	27	12.9	27	12.9	4	1.9
60歲及以上	67	100.0	24	35.8	19	28.4	10	14.9	9	13.4	.	.
學歷：												
未答	4	100.0	2	50.0	1	25.0	.	.
國中及以下	52	100.0	25	48.1	11	21.2	9	17.3	7	13.5	.	.
高中/職	233	100.0	95	40.8	53	22.7	32	13.7	22	9.4	4	1.7
大學/專科	861	100.0	334	38.8	215	25.0	89	10.3	79	9.2	44	5.1
研究所及以上	121	100.0	45	37.2	35	28.9	17	14.0	10	8.3	4	3.3
職業：												
未答	1	100.0	1	100.0
軍、公、教	135	100.0	60	44.4	28	20.7	17	12.6	7	5.2	7	5.2
工商企業負責人	78	100.0	28	35.9	27	34.6	7	9.0	9	11.5	1	1.3
民營企業受雇者	424	100.0	167	39.4	115	27.1	49	11.6	32	7.5	18	4.2
農、林、漁、牧	71	100.0	17	23.9	29	40.8	14	19.7	5	7.0	1	1.4
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	190	100.0	81	42.6	36	18.9	12	6.3	10	5.3	18	9.5
其他專業人員	56	100.0	27	48.2	11	19.6	7	12.5	6	10.7	3	5.4
自由業	164	100.0	64	39.0	40	24.4	21	12.8	25	15.2	2	1.2
家管	99	100.0	38	38.4	18	18.2	12	12.1	14	14.1	1	1.0
學生	23	100.0	11	47.8	3	13.0	5	21.7	1	4.3	1	4.3
無業/退休	25	100.0	7	28.0	5	20.0	2	8.0	9	36.0	.	.
其他	5	100.0	1	20.0	2	40.0	.	.	1	20.0	.	.
稅務局：												
楊梅分局	112	100.0	34	30.4	27	24.1	14	12.5	21	18.8	3	2.7
總局	602	100.0	242	40.2	180	29.9	61	10.1	38	6.3	28	4.7
中壢分局	307	100.0	109	35.5	68	22.1	36	11.7	34	11.1	18	5.9
大溪分局	132	100.0	50	37.9	23	17.4	24	18.2	15	11.4	1	0.8
蘆竹分局	118	100.0	66	55.9	16	13.6	12	10.2	11	9.3	2	1.7

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		未答	
	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%
合 計	92	7.2	8	0.6	23	1.8	12	0.9	3	0.2
性別：										
未答
男	40	6.2	5	0.8	8	1.2	5	0.8	.	.
女	52	8.3	3	0.5	15	2.4	7	1.1	3	0.5
其他
年齡：										
未答
20 歲以下	1	7.1	1	7.1	.	.
20~29 歲	14	7.5	1	0.5	2	1.1	1	0.5	.	.
30~39 歲	34	6.9	4	0.8	10	2.0	1	0.2	2	0.4
40~49 歲	24	7.9	1	0.3	6	2.0	3	1.0	.	.
50~59 歲	17	8.1	2	1.0	4	1.9	4	1.9	1	0.5
60 歲及以上	2	3.0	.	.	1	1.5	2	3.0	.	.
學歷：										
未答	1	25.0
國中及以下
高中/職	12	5.2	4	1.7	6	2.6	4	1.7	1	0.4
大學/專科	73	8.5	3	0.3	15	1.7	8	0.9	1	0.1
研究所及以上	7	5.8	1	0.8	1	0.8	.	.	1	0.8
職業：										
未答
軍、公、教	11	8.1	.	.	5	3.7
工商企業負責人	3	3.8	1	1.3	1	1.3	1	1.3	.	.
民營企業受雇者	27	6.4	5	1.2	6	1.4	2	0.5	3	0.7
農、林、漁、牧	4	5.6	.	.	1	1.4
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	26	13.7	.	.	2	1.1	5	2.6	.	.
其他專業人員	2	3.6
自由業	8	4.9	1	0.6	2	1.2	1	0.6	.	.
家管	9	9.1	.	.	5	5.1	2	2.0	.	.
學生	.	.	1	4.3	.	.	1	4.3	.	.
無業/退休	1	4.0	.	.	1	4.0
其他	1	20.0
稅務局：										
楊梅分局	7	6.3	2	1.8	3	2.7	1	0.9	.	.
總局	31	5.1	2	0.3	11	1.8	6	1.0	3	0.5
中壢分局	32	10.4	4	1.3	5	1.6	1	0.3	.	.
大溪分局	12	9.1	.	.	3	2.3	4	3.0	.	.
蘆竹分局	10	8.5	.	.	1	0.8

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	答 項
0012	稅務證明
0099	稅籍證明申請
0109	稅籍證明申請
0185	稅籍證明，繳納證明
0191	稅籍證明，繳納證明
0192	稅籍證明，繳納證明
0683	欠稅被移拍賣
0909	申請稅籍證明
1020	稅籍證明
1125	房屋稅籍證明
1141	查欠
1144	申請稅籍證明

一、洽公辦公環境方面

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」的滿意度？

	合 計		滿 意		非常滿意		aa2_1	
	人	%	人	%	人	%	平均數	標準差
合 計	1271	100.0	340	26.8	931	73.2	3.73	0.44
性別：								
未答	1	100.0	1	100.0	.	.	3.00	.
男	642	100.0	154	24.0	488	76.0	3.76	0.43
女	627	100.0	184	29.3	443	70.7	3.71	0.46
其他	1	100.0	1	100.0	.	.	3.00	.
年齡：								
未答	1	100.0	.	.	1	100.0	4.00	.
20歲以下	14	100.0	4	28.6	10	71.4	3.71	0.47
20~29歲	187	100.0	58	31.0	129	69.0	3.69	0.46
30~39歲	490	100.0	121	24.7	369	75.3	3.75	0.43
40~49歲	303	100.0	81	26.7	222	73.3	3.73	0.44
50~59歲	209	100.0	56	26.8	153	73.2	3.73	0.44
60歲及以上	67	100.0	20	29.9	47	70.1	3.70	0.46
學歷：								
未答	4	100.0	2	50.0	2	50.0	3.50	0.58
國中及以下	52	100.0	12	23.1	40	76.9	3.77	0.43
高中/職	233	100.0	56	24.0	177	76.0	3.76	0.43
大學/專科	861	100.0	248	28.8	613	71.2	3.71	0.45
研究所及以上	121	100.0	22	18.2	99	81.8	3.82	0.39
職業：								
未答	1	100.0	1	100.0	.	.	3.00	.
軍、公、教	135	100.0	34	25.2	101	74.8	3.75	0.44
工商企業負責人	78	100.0	12	15.4	66	84.6	3.85	0.36
民營企業受雇者	424	100.0	122	28.8	302	71.2	3.71	0.45
農、林、漁、牧	71	100.0	18	25.4	53	74.6	3.75	0.44
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	190	100.0	36	18.9	154	81.1	3.81	0.39
其他專業人員	56	100.0	14	25.0	42	75.0	3.75	0.44
自由業	164	100.0	49	29.9	115	70.1	3.70	0.46
家管	99	100.0	37	37.4	62	62.6	3.63	0.49
學生	23	100.0	7	30.4	16	69.6	3.70	0.47
無業/退休	25	100.0	8	32.0	17	68.0	3.68	0.48
其他	5	100.0	2	40.0	3	60.0	3.60	0.55
最主要辦理的項目：								
未答	3	100.0	1	33.3	2	66.7	3.67	0.58
全國財產資料或所得清單查詢	501	100.0	101	20.2	400	79.8	3.80	0.40
房屋稅	314	100.0	95	30.3	219	69.7	3.70	0.46
地價稅	147	100.0	50	34.0	97	66.0	3.66	0.48
使用牌照稅	119	100.0	43	36.1	76	63.9	3.64	0.48
印花稅	52	100.0	14	26.9	38	73.1	3.73	0.45
土地增值稅	92	100.0	25	27.2	67	72.8	3.73	0.45
娛樂稅	8	100.0	4	50.0	4	50.0	3.50	0.53
契稅	23	100.0	4	17.4	19	82.6	3.83	0.39
其他	12	100.0	3	25.0	9	75.0	3.75	0.45
稅務局：								
楊梅分局	112	100.0	49	43.8	63	56.3	3.56	0.50
總局	602	100.0	132	21.9	470	78.1	3.78	0.41
中壢分局	307	100.0	77	25.1	230	74.9	3.75	0.43
大溪分局	132	100.0	49	37.1	83	62.9	3.63	0.48
蘆竹分局	118	100.0	33	28.0	85	72.0	3.72	0.45

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

	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	1271	100.0	4	0.3	322	25.3	945	74.4	3.74	0.45
性別：										
未答	1	100.0	.	.	1	100.0	.	.	3.00	.
男	642	100.0	3	0.5	141	22.0	498	77.6	3.77	0.43
女	627	100.0	1	0.2	179	28.5	447	71.3	3.71	0.46
其他	1	100.0	.	.	1	100.0	.	.	3.00	.
年齡：										
未答	1	100.0	1	100.0	4.00	.
20 歲以下	14	100.0	.	.	3	21.4	11	78.6	3.79	0.43
20~29 歲	187	100.0	.	.	55	29.4	132	70.6	3.71	0.46
30~39 歲	490	100.0	2	0.4	121	24.7	367	74.9	3.74	0.45
40~49 歲	303	100.0	2	0.7	79	26.1	222	73.3	3.73	0.46
50~59 歲	209	100.0	.	.	47	22.5	162	77.5	3.78	0.42
60 歲及以上	67	100.0	.	.	17	25.4	50	74.6	3.75	0.44
學歷：										
未答	4	100.0	.	.	1	25.0	3	75.0	3.75	0.50
國中及以下	52	100.0	.	.	10	19.2	42	80.8	3.81	0.40
高中/職	233	100.0	.	.	53	22.7	180	77.3	3.77	0.42
大學/專科	861	100.0	4	0.5	236	27.4	621	72.1	3.72	0.46
研究所及以上	121	100.0	.	.	22	18.2	99	81.8	3.82	0.39
職業：										
未答	1	100.0	.	.	1	100.0	.	.	3.00	.
軍、公、教	135	100.0	1	0.7	31	23.0	103	76.3	3.76	0.45
工商企業負責人	78	100.0	.	.	11	14.1	67	85.9	3.86	0.35
民營企業受雇者	424	100.0	2	0.5	114	26.9	308	72.6	3.72	0.46
農、林、漁、牧	71	100.0	.	.	18	25.4	53	74.6	3.75	0.44
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	190	100.0	.	.	37	19.5	153	80.5	3.81	0.40
其他專業人員	56	100.0	.	.	15	26.8	41	73.2	3.73	0.45
自由業	164	100.0	1	0.6	45	27.4	118	72.0	3.71	0.47
家管	99	100.0	.	.	34	34.3	65	65.7	3.66	0.48
學生	23	100.0	.	.	7	30.4	16	69.6	3.70	0.47
無業/退休	25	100.0	.	.	7	28.0	18	72.0	3.72	0.46
其他	5	100.0	.	.	2	40.0	3	60.0	3.60	0.55
最主要辦理的項目：										
未答	3	100.0	.	.	1	33.3	2	66.7	3.67	0.58
全國財產資料或所得清單查詢	501	100.0	2	0.4	96	19.2	403	80.4	3.80	0.41
房屋稅	314	100.0	2	0.6	89	28.3	223	71.0	3.70	0.47
地價稅	147	100.0	.	.	50	34.0	97	66.0	3.66	0.48
使用牌照稅	119	100.0	.	.	39	32.8	80	67.2	3.67	0.47
印花稅	52	100.0	.	.	13	25.0	39	75.0	3.75	0.44
土地增值稅	92	100.0	.	.	23	25.0	69	75.0	3.75	0.44
娛樂稅	8	100.0	.	.	4	50.0	4	50.0	3.50	0.53
契稅	23	100.0	.	.	4	17.4	19	82.6	3.83	0.39
其他	12	100.0	.	.	3	25.0	9	75.0	3.75	0.45
稅務局：										
楊梅分局	112	100.0	.	.	41	36.6	71	63.4	3.63	0.48
總局	602	100.0	3	0.5	127	21.1	472	78.4	3.78	0.43
中壢分局	307	100.0	.	.	83	27.0	224	73.0	3.73	0.44
大溪分局	132	100.0	1	0.8	41	31.1	90	68.2	3.67	0.49
蘆竹分局	118	100.0	.	.	30	25.4	88	74.6	3.75	0.44

附表 4、至地方稅務局接洽業務時，對於辦公環境的「申請案件的申辦流程及處理時限標示情形」的滿意度？

	合計		不滿意		滿意		非常滿意		不知道		aa2_3	
	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%	平均數	標準差
合計	1271	100.0	11	0.9	329	25.9	916	72.1	15	1.2	3.72	0.47
性別：												
未答	1	100.0	1	100.0	.	.	4.00	.
男	642	100.0	7	1.1	146	22.7	481	74.9	8	1.2	3.75	0.46
女	627	100.0	4	0.6	182	29.0	434	69.2	7	1.1	3.69	0.48
其他	1	100.0	.	.	1	100.0	3.00	.
年齡：												
未答	1	100.0	1	100.0	.	.	4.00	.
20歲以下	14	100.0	.	.	6	42.9	8	57.1	.	.	3.57	0.51
20~29歲	187	100.0	1	0.5	58	31.0	125	66.8	3	1.6	3.67	0.48
30~39歲	490	100.0	7	1.4	118	24.1	357	72.9	8	1.6	3.73	0.48
40~49歲	303	100.0	2	0.7	82	27.1	215	71.0	4	1.3	3.71	0.47
50~59歲	209	100.0	1	0.5	47	22.5	161	77.0	.	.	3.77	0.44
60歲及以上	67	100.0	.	.	18	26.9	49	73.1	.	.	3.73	0.45
學歷：												
未答	4	100.0	.	.	1	25.0	3	75.0	.	.	3.75	0.50
國中及以下	52	100.0	.	.	14	26.9	38	73.1	.	.	3.73	0.45
高中/職	233	100.0	1	0.4	51	21.9	179	76.8	2	0.9	3.77	0.43
大學/專科	861	100.0	10	1.2	239	27.8	600	69.7	12	1.4	3.69	0.49
研究所及以上	121	100.0	.	.	24	19.8	96	79.3	1	0.8	3.80	0.40
職業：												
未答	1	100.0	.	.	1	100.0	3.00	.
軍、公、教	135	100.0	3	2.2	33	24.4	99	73.3	.	.	3.71	0.50
工商企業負責人	78	100.0	1	1.3	13	16.7	64	82.1	.	.	3.81	0.43
民營企業受僱者	424	100.0	6	1.4	113	26.7	297	70.0	8	1.9	3.70	0.49
農、林、漁、牧	71	100.0	1	1.4	17	23.9	52	73.2	1	1.4	3.73	0.48
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	190	100.0	.	.	36	18.9	153	80.5	1	0.5	3.81	0.39
其他專業人員	56	100.0	.	.	16	28.6	40	71.4	.	.	3.71	0.46
自由業	164	100.0	.	.	50	30.5	113	68.9	1	0.6	3.69	0.46
家管	99	100.0	.	.	34	34.3	62	62.6	3	3.0	3.65	0.48
學生	23	100.0	.	.	6	26.1	16	69.6	1	4.3	3.73	0.46
無業/退休	25	100.0	.	.	8	32.0	17	68.0	.	.	3.68	0.48
其他	5	100.0	.	.	2	40.0	3	60.0	.	.	3.60	0.55
最主要辦理的項目：												
未答	3	100.0	.	.	1	33.3	2	66.7	.	.	3.67	0.58
全國財產資料或所得清單查詢	501	100.0	4	0.8	97	19.4	395	78.8	5	1.0	3.79	0.43
房屋稅	314	100.0	4	1.3	96	30.6	209	66.6	5	1.6	3.66	0.50
地價稅	147	100.0	2	1.4	51	34.7	92	62.6	2	1.4	3.62	0.51
使用牌照稅	119	100.0	.	.	42	35.3	77	64.7	.	.	3.65	0.48
印花稅	52	100.0	.	.	9	17.3	41	78.8	2	3.8	3.82	0.39
土地增值稅	92	100.0	1	1.1	24	26.1	66	71.7	1	1.1	3.71	0.48
娛樂稅	8	100.0	.	.	3	37.5	5	62.5	.	.	3.63	0.52
契稅	23	100.0	.	.	5	21.7	18	78.3	.	.	3.78	0.42
其他	12	100.0	.	.	1	8.3	11	91.7	.	.	3.92	0.29
稅務局：												
楊梅分局	112	100.0	.	.	38	33.9	74	66.1	.	.	3.66	0.48
總局	602	100.0	11	1.8	111	18.4	468	77.7	12	2.0	3.77	0.46
中壢分局	307	100.0	.	.	95	30.9	211	68.7	1	0.3	3.69	0.46
大溪分局	132	100.0	.	.	45	34.1	85	64.4	2	1.5	3.65	0.48
蘆竹分局	118	100.0	.	.	40	33.9	78	66.1	.	.	3.66	0.48

附表 5、至地方稅務局接洽業務時，對於辦公環境的「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)的滿意度?

	合 計		非常不滿意		不滿意		滿意		非常滿意		不知道		未答		aa2_4	
	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%	平均數	標準差
合 計	1271	100.0	1	0.1	18	1.4	357	28.1	878	69.1	16	1.3	1	0.1	3.68	0.50
性別：																
未答	1	100.0	1	100.0	1.00	.
男	642	100.0	.	.	9	1.4	161	25.1	463	72.1	9	1.4	.	.	3.72	0.48
女	627	100.0	.	.	9	1.4	195	31.1	415	66.2	7	1.1	1	0.2	3.66	0.51
其他	1	100.0	1	100.0	3.00	.
年齡：																
未答	1	100.0	1	100.0	4.00	.
20歲以下	14	100.0	3	21.4	11	78.6	3.79	0.43
20~29歲	187	100.0	.	.	2	1.1	62	33.2	119	63.6	4	2.1	.	.	3.64	0.50
30~39歲	490	100.0	.	.	10	2.0	128	26.1	344	70.2	8	1.6	.	.	3.69	0.50
40~49歲	303	100.0	1	0.3	4	1.3	90	29.7	204	67.3	3	1.0	1	0.3	3.66	0.52
50~59歲	209	100.0	.	.	2	1.0	55	26.3	151	72.2	1	0.5	.	.	3.72	0.47
60歲及以上	67	100.0	19	28.4	48	71.6	3.72	0.45
學歷：																
未答	4	100.0	2	50.0	2	50.0	3.50	0.58
國中及以下	52	100.0	13	25.0	39	75.0	3.75	0.44
高中/職	233	100.0	1	0.4	1	0.4	58	24.9	170	73.0	3	1.3	.	.	3.73	0.48
大學/專科	861	100.0	.	.	17	2.0	258	30.0	573	66.6	12	1.4	1	0.1	3.66	0.52
研究所及以上	121	100.0	26	21.5	94	77.7	1	0.8	.	.	3.78	0.41
職業：																
未答	1	100.0	1	100.0	3.00	.
軍、公、教	135	100.0	.	.	7	5.2	29	21.5	99	73.3	3.68	0.57
工商企業負責人	78	100.0	.	.	1	1.3	13	16.7	64	82.1	3.81	0.43
民營企業受雇者	424	100.0	.	.	5	1.2	127	30.0	282	66.5	10	2.4	.	.	3.67	0.50
農、林、漁、牧	71	100.0	.	.	1	1.4	19	26.8	50	70.4	1	1.4	.	.	3.70	0.49
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	190	100.0	.	.	2	1.1	40	21.1	148	77.9	3.77	0.45
其他專業人員	56	100.0	15	26.8	41	73.2	3.73	0.45
自由業	164	100.0	.	.	2	1.2	56	34.1	106	64.6	3.63	0.51
家管	99	100.0	1	1.0	.	.	37	37.4	56	56.6	4	4.0	1	1.0	3.57	0.56
學生	23	100.0	8	34.8	14	60.9	1	4.3	.	.	3.64	0.49
無業/退休	25	100.0	9	36.0	16	64.0	3.64	0.49
其他	5	100.0	3	60.0	2	40.0	3.40	0.55
最主要辦理的項目：																
未答	3	100.0	1	33.3	2	66.7	3.67	0.58
全國財產資料或所得清單查詢	501	100.0	1	0.2	7	1.4	113	22.6	374	74.7	6	1.2	.	.	3.74	0.48
房屋稅	314	100.0	.	.	6	1.9	95	30.3	209	66.6	4	1.3	.	.	3.65	0.52
地價稅	147	100.0	.	.	2	1.4	54	36.7	89	60.5	2	1.4	.	.	3.60	0.52
使用牌照稅	119	100.0	46	38.7	72	60.5	1	0.8	.	.	3.61	0.49
印花稅	52	100.0	10	19.2	40	76.9	2	3.8	.	.	3.80	0.40
土地增值稅	92	100.0	.	.	2	2.2	26	28.3	62	67.4	1	1.1	1	1.1	3.67	0.52
娛樂稅	8	100.0	3	37.5	5	62.5	3.63	0.52
契稅	23	100.0	6	26.1	17	73.9	3.74	0.45
其他	12	100.0	.	.	1	8.3	3	25.0	8	66.7	3.58	0.67
稅務局：																
楊梅分局	112	100.0	42	37.5	70	62.5	3.63	0.49
總局	602	100.0	.	.	15	2.5	118	19.6	455	75.6	14	2.3	.	.	3.75	0.49
中壢分局	307	100.0	100	32.6	206	67.1	1	0.3	.	.	3.67	0.47
大溪分局	132	100.0	1	0.8	3	2.3	47	35.6	79	59.8	1	0.8	1	0.8	3.57	0.58
蘆竹分局	118	100.0	50	42.4	68	57.6	3.58	0.50

二、便民措施方面

附表 6、對於地方稅務局「全功能櫃臺電子簽名系統服務」的便民措施滿意度？

	合 計		滿 意		非常滿意		不 知 道		aa3_1	
	人	%	人	%	人	%	人	%	平均數	標準差
合 計	1271	100.0	397	31.2	868	68.3	6	0.5	3.69	0.46
性別：										
未答	1	100.0	1	100.0	3.00	.
男	642	100.0	196	30.5	444	69.2	2	0.3	3.69	0.46
女	627	100.0	200	31.9	423	67.5	4	0.6	3.68	0.47
其他	1	100.0	.	.	1	100.0	.	.	4.00	.
年齡：										
未答	1	100.0	.	.	1	100.0	.	.	4.00	.
20歲以下	14	100.0	4	28.6	10	71.4	.	.	3.71	0.47
20~29歲	187	100.0	72	38.5	115	61.5	.	.	3.61	0.49
30~39歲	490	100.0	147	30.0	341	69.6	2	0.4	3.70	0.46
40~49歲	303	100.0	97	32.0	203	67.0	3	1.0	3.68	0.47
50~59歲	209	100.0	60	28.7	148	70.8	1	0.5	3.71	0.45
60歲及以上	67	100.0	17	25.4	50	74.6	.	.	3.75	0.44
學歷：										
未答	4	100.0	1	25.0	3	75.0	.	.	3.75	0.50
國中及以下	52	100.0	17	32.7	35	67.3	.	.	3.67	0.47
高中/職	233	100.0	58	24.9	174	74.7	1	0.4	3.75	0.43
大學/專科	861	100.0	293	34.0	563	65.4	5	0.6	3.66	0.47
研究所及以上	121	100.0	28	23.1	93	76.9	.	.	3.77	0.42
職業：										
未答	1	100.0	1	100.0	3.00	.
軍、公、教	135	100.0	46	34.1	89	65.9	.	.	3.66	0.48
工商企業負責人	78	100.0	17	21.8	61	78.2	.	.	3.78	0.42
民營企業受雇者	424	100.0	137	32.3	285	67.2	2	0.5	3.68	0.47
農、林、漁、牧	71	100.0	23	32.4	48	67.6	.	.	3.68	0.47
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	190	100.0	42	22.1	147	77.4	1	0.5	3.78	0.42
其他專業人員	56	100.0	17	30.4	39	69.6	.	.	3.70	0.46
自由業	164	100.0	56	34.1	106	64.6	2	1.2	3.65	0.48
家管	99	100.0	36	36.4	62	62.6	1	1.0	3.63	0.48
學生	23	100.0	9	39.1	14	60.9	.	.	3.61	0.50
無業/退休	25	100.0	10	40.0	15	60.0	.	.	3.60	0.50
其他	5	100.0	3	60.0	2	40.0	.	.	3.40	0.55
最主要辦理的項目：										
未答	3	100.0	1	33.3	2	66.7	.	.	3.67	0.58
全國財產資料或所得清單查詢	501	100.0	117	23.4	383	76.4	1	0.2	3.77	0.42
房屋稅	314	100.0	114	36.3	199	63.4	1	0.3	3.64	0.48
地價稅	147	100.0	56	38.1	90	61.2	1	0.7	3.62	0.49
使用牌照稅	119	100.0	53	44.5	65	54.6	1	0.8	3.55	0.50
印花稅	52	100.0	12	23.1	39	75.0	1	1.9	3.76	0.43
土地增值稅	92	100.0	32	34.8	60	65.2	.	.	3.65	0.48
娛樂稅	8	100.0	6	75.0	2	25.0	.	.	3.25	0.46
契稅	23	100.0	5	21.7	18	78.3	.	.	3.78	0.42
其他	12	100.0	1	8.3	10	83.3	1	8.3	3.91	0.30
稅務局：										
楊梅分局	112	100.0	49	43.8	63	56.3	.	.	3.56	0.50
總局	602	100.0	131	21.8	469	77.9	2	0.3	3.78	0.41
中壢分局	307	100.0	111	36.2	196	63.8	.	.	3.64	0.48
大溪分局	132	100.0	55	41.7	74	56.1	3	2.3	3.57	0.50
蘆竹分局	118	100.0	51	43.2	66	55.9	1	0.8	3.56	0.50

附表 7、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」的便民措施滿意度？

	合 計		非常不滿意		滿 意		非常滿意		不 知 道		aa3_2	
	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%	平均數	標準差
合 計	1271	100.0	1	0.1	362	28.5	889	69.9	19	1.5	3.71	0.46
性別：												
未答	1	100.0	1	100.0	1.00	.
男	642	100.0	.	.	167	26.0	466	72.6	9	1.4	3.74	0.44
女	627	100.0	.	.	195	31.1	422	67.3	10	1.6	3.68	0.47
其他	1	100.0	1	100.0	.	.	4.00	.
年齡：												
未答	1	100.0	1	100.0	.	.	4.00	.
20歲以下	14	100.0	.	.	6	42.9	8	57.1	.	.	3.57	0.51
20~29歲	187	100.0	.	.	66	35.3	118	63.1	3	1.6	3.64	0.48
30~39歲	490	100.0	.	.	135	27.6	345	70.4	10	2.0	3.72	0.45
40~49歲	303	100.0	1	0.3	82	27.1	215	71.0	5	1.7	3.71	0.47
50~59歲	209	100.0	.	.	57	27.3	151	72.2	1	0.5	3.73	0.45
60歲及以上	67	100.0	.	.	16	23.9	51	76.1	.	.	3.76	0.43
學歷：												
未答	4	100.0	.	.	1	25.0	3	75.0	.	.	3.75	0.50
國中及以下	52	100.0	.	.	14	26.9	38	73.1	.	.	3.73	0.45
高中/職	233	100.0	1	0.4	56	24.0	174	74.7	2	0.9	3.74	0.47
大學/專科	861	100.0	.	.	266	30.9	578	67.1	17	2.0	3.68	0.46
研究所及以上	121	100.0	.	.	25	20.7	96	79.3	.	.	3.79	0.41
職業：												
未答	1	100.0	.	.	1	100.0	3.00	.
軍、公、教	135	100.0	.	.	32	23.7	101	74.8	2	1.5	3.76	0.43
工商企業負責人	78	100.0	.	.	18	23.1	60	76.9	.	.	3.77	0.42
民營企業受僱者	424	100.0	.	.	129	30.4	286	67.5	9	2.1	3.69	0.46
農、林、漁、牧	71	100.0	.	.	21	29.6	49	69.0	1	1.4	3.70	0.46
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	190	100.0	.	.	39	20.5	150	78.9	1	0.5	3.79	0.41
其他專業人員	56	100.0	.	.	16	28.6	40	71.4	.	.	3.71	0.46
自由業	164	100.0	.	.	54	32.9	108	65.9	2	1.2	3.67	0.47
家管	99	100.0	1	1.0	35	35.4	60	60.6	3	3.0	3.60	0.55
學生	23	100.0	.	.	6	26.1	16	69.6	1	4.3	3.73	0.46
無業/退休	25	100.0	.	.	9	36.0	16	64.0	.	.	3.64	0.49
其他	5	100.0	.	.	2	40.0	3	60.0	.	.	3.60	0.55
最主要辦理的項目：												
未答	3	100.0	.	.	1	33.3	2	66.7	.	.	3.67	0.58
全國財產資料或所得清單查詢	501	100.0	1	0.2	111	22.2	381	76.0	8	1.6	3.77	0.44
房屋稅	314	100.0	.	.	98	31.2	210	66.9	6	1.9	3.68	0.47
地價稅	147	100.0	.	.	51	34.7	95	64.6	1	0.7	3.65	0.48
使用牌照稅	119	100.0	.	.	48	40.3	70	58.8	1	0.8	3.59	0.49
印花稅	52	100.0	.	.	10	19.2	40	76.9	2	3.8	3.80	0.40
土地增值稅	92	100.0	.	.	31	33.7	60	65.2	1	1.1	3.66	0.48
娛樂稅	8	100.0	.	.	5	62.5	3	37.5	.	.	3.38	0.52
契稅	23	100.0	.	.	3	13.0	20	87.0	.	.	3.87	0.34
其他	12	100.0	.	.	4	33.3	8	66.7	.	.	3.67	0.49
稅務局：												
楊梅分局	112	100.0	.	.	42	37.5	70	62.5	.	.	3.63	0.49
總局	602	100.0	.	.	134	22.3	453	75.2	15	2.5	3.77	0.42
中壢分局	307	100.0	.	.	94	30.6	212	69.1	1	0.3	3.69	0.46
大溪分局	132	100.0	1	0.8	51	38.6	78	59.1	2	1.5	3.58	0.54
蘆竹分局	118	100.0	.	.	41	34.7	76	64.4	1	0.8	3.65	0.48

附表 8、對於地方稅務局之本局官網「全時智能客服 i 桃喜」(視訊及智能客服)的便民措施滿意度？

	合 計		不滿意		滿意		非常滿意		不知道		aa3_3	
	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%	平均數	標準差
合 計	1271	100.0	3	0.2	409	32.2	828	65.1	31	2.4	3.67	0.48
性別：												
未答	1	100.0	1	100.0	2.00	.
男	642	100.0	1	0.2	189	29.4	437	68.1	15	2.3	3.70	0.46
女	627	100.0	1	0.2	220	35.1	390	62.2	16	2.6	3.64	0.48
其他	1	100.0	1	100.0	.	.	4.00	.
年齡：												
未答	1	100.0	1	100.0	.	.	4.00	.
20歲以下	14	100.0	.	.	5	35.7	9	64.3	.	.	3.64	0.50
20~29歲	187	100.0	.	.	69	36.9	115	61.5	3	1.6	3.63	0.49
30~39歲	490	100.0	1	0.2	152	31.0	320	65.3	17	3.5	3.67	0.47
40~49歲	303	100.0	2	0.7	94	31.0	198	65.3	9	3.0	3.67	0.49
50~59歲	209	100.0	.	.	70	33.5	137	65.6	2	1.0	3.66	0.47
60歲及以上	67	100.0	.	.	19	28.4	48	71.6	.	.	3.72	0.45
學歷：												
未答	4	100.0	.	.	1	25.0	3	75.0	.	.	3.75	0.50
國中及以下	52	100.0	.	.	16	30.8	36	69.2	.	.	3.69	0.47
高中/職	233	100.0	1	0.4	67	28.8	161	69.1	4	1.7	3.70	0.47
大學/專科	861	100.0	2	0.2	298	34.6	535	62.1	26	3.0	3.64	0.49
研究所及以上	121	100.0	.	.	27	22.3	93	76.9	1	0.8	3.78	0.42
職業：												
未答	1	100.0	.	.	1	100.0	3.00	.
軍、公、教	135	100.0	1	0.7	32	23.7	96	71.1	6	4.4	3.74	0.46
工商企業負責人	78	100.0	.	.	19	24.4	59	75.6	.	.	3.76	0.43
民營企業受僱者	424	100.0	1	0.2	142	33.5	268	63.2	13	3.1	3.65	0.48
農、林、漁、牧	71	100.0	.	.	24	33.8	46	64.8	1	1.4	3.66	0.48
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	190	100.0	.	.	45	23.7	142	74.7	3	1.6	3.76	0.43
其他專業人員	56	100.0	.	.	21	37.5	35	62.5	.	.	3.63	0.49
自由業	164	100.0	.	.	64	39.0	97	59.1	3	1.8	3.60	0.49
家管	99	100.0	1	1.0	40	40.4	54	54.5	4	4.0	3.56	0.52
學生	23	100.0	.	.	7	30.4	15	65.2	1	4.3	3.68	0.48
無業/退休	25	100.0	.	.	11	44.0	14	56.0	.	.	3.56	0.51
其他	5	100.0	.	.	3	60.0	2	40.0	.	.	3.40	0.55
最主要辦理的項目：												
未答	3	100.0	.	.	1	33.3	2	66.7	.	.	3.67	0.58
全國財產資料或所得清單查詢	501	100.0	2	0.4	126	25.1	359	71.7	14	2.8	3.73	0.45
房屋稅	314	100.0	1	0.3	107	34.1	199	63.4	7	2.2	3.64	0.49
地價稅	147	100.0	.	.	54	36.7	90	61.2	3	2.0	3.63	0.49
使用牌照稅	119	100.0	.	.	59	49.6	59	49.6	1	0.8	3.50	0.50
印花稅	52	100.0	.	.	16	30.8	34	65.4	2	3.8	3.68	0.47
土地增值稅	92	100.0	.	.	32	34.8	56	60.9	4	4.3	3.64	0.48
娛樂稅	8	100.0	.	.	4	50.0	4	50.0	.	.	3.50	0.53
契稅	23	100.0	.	.	6	26.1	17	73.9	.	.	3.74	0.45
其他	12	100.0	.	.	4	33.3	8	66.7	.	.	3.67	0.49
稅務局：												
楊梅分局	112	100.0	.	.	53	47.3	59	52.7	.	.	3.53	0.50
總局	602	100.0	2	0.3	131	21.8	444	73.8	25	4.2	3.77	0.43
中壢分局	307	100.0	.	.	112	36.5	194	63.2	1	0.3	3.63	0.48
大溪分局	132	100.0	1	0.8	59	44.7	68	51.5	4	3.0	3.52	0.52
蘆竹分局	118	100.0	.	.	54	45.8	63	53.4	1	0.8	3.54	0.50

附表 9、對於地方稅務局之本局「LINE@」服務的便民措施滿意度？

	合 計		不滿意		滿意		非常滿意		不知道		aa3_4	
	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%	平均數	標準差
合 計	1271	100.0	2	0.2	416	32.7	816	64.2	37	2.9	3.66	0.48
性別：												
未答	1	100.0	1	100.0	.	.
男	642	100.0	1	0.2	192	29.9	432	67.3	17	2.6	3.69	0.47
女	627	100.0	1	0.2	224	35.7	383	61.1	19	3.0	3.63	0.49
其他	1	100.0	1	100.0	.	.	4.00	.
年齡：												
未答	1	100.0	1	100.0	.	.	4.00	.
20歲以下	14	100.0	.	.	4	28.6	10	71.4	.	.	3.71	0.47
20~29歲	187	100.0	.	.	72	38.5	112	59.9	3	1.6	3.61	0.49
30~39歲	490	100.0	1	0.2	149	30.4	321	65.5	19	3.9	3.68	0.47
40~49歲	303	100.0	1	0.3	103	34.0	187	61.7	12	4.0	3.64	0.49
50~59歲	209	100.0	.	.	70	33.5	137	65.6	2	1.0	3.66	0.47
60歲及以上	67	100.0	.	.	18	26.9	48	71.6	1	1.5	3.73	0.45
學歷：												
未答	4	100.0	.	.	1	25.0	3	75.0	.	.	3.75	0.50
國中及以下	52	100.0	.	.	16	30.8	36	69.2	.	.	3.69	0.47
高中/職	233	100.0	.	.	69	29.6	158	67.8	6	2.6	3.70	0.46
大學/專科	861	100.0	2	0.2	302	35.1	527	61.2	30	3.5	3.63	0.49
研究所及以上	121	100.0	.	.	28	23.1	92	76.0	1	0.8	3.77	0.42
職業：												
未答	1	100.0	.	.	1	100.0	3.00	.
軍、公、教	135	100.0	1	0.7	38	28.1	90	66.7	6	4.4	3.69	0.48
工商企業負責人	78	100.0	.	.	20	25.6	58	74.4	.	.	3.74	0.44
民營企業受僱者	424	100.0	1	0.2	144	34.0	261	61.6	18	4.2	3.64	0.49
農、林、漁、牧	71	100.0	.	.	24	33.8	46	64.8	1	1.4	3.66	0.48
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	190	100.0	.	.	47	24.7	140	73.7	3	1.6	3.75	0.43
其他專業人員	56	100.0	.	.	20	35.7	36	64.3	.	.	3.64	0.48
自由業	164	100.0	.	.	63	38.4	98	59.8	3	1.8	3.61	0.49
家管	99	100.0	.	.	39	39.4	55	55.6	5	5.1	3.59	0.50
學生	23	100.0	.	.	7	30.4	15	65.2	1	4.3	3.68	0.48
無業/退休	25	100.0	.	.	11	44.0	14	56.0	.	.	3.56	0.51
其他	5	100.0	.	.	2	40.0	3	60.0	.	.	3.60	0.55
最主要辦理的項目：												
未答	3	100.0	.	.	1	33.3	2	66.7	.	.	3.67	0.58
全國財產資料或所得清單查詢	501	100.0	1	0.2	124	24.8	357	71.3	19	3.8	3.74	0.44
房屋稅	314	100.0	1	0.3	108	34.4	198	63.1	7	2.2	3.64	0.49
地價稅	147	100.0	.	.	60	40.8	83	56.5	4	2.7	3.58	0.50
使用牌照稅	119	100.0	.	.	59	49.6	59	49.6	1	0.8	3.50	0.50
印花稅	52	100.0	.	.	14	26.9	36	69.2	2	3.8	3.72	0.45
土地增值稅	92	100.0	.	.	34	37.0	54	58.7	4	4.3	3.61	0.49
娛樂稅	8	100.0	.	.	5	62.5	3	37.5	.	.	3.38	0.52
契稅	23	100.0	.	.	6	26.1	17	73.9	.	.	3.74	0.45
其他	12	100.0	.	.	5	41.7	7	58.3	.	.	3.58	0.51
稅務局：												
楊梅分局	112	100.0	.	.	54	48.2	58	51.8	.	.	3.52	0.50
總局	602	100.0	2	0.3	135	22.4	436	72.4	29	4.8	3.76	0.44
中壢分局	307	100.0	.	.	114	37.1	192	62.5	1	0.3	3.63	0.48
大溪分局	132	100.0	.	.	59	44.7	67	50.8	6	4.5	3.53	0.50
蘆竹分局	118	100.0	.	.	54	45.8	63	53.4	1	0.8	3.54	0.50

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		不滿意		滿 意		非常滿意		aa4_1	
	人	%	人	%	人	%	人	%	平均數	標準差
合 計	1271	100.0	1	0.1	353	27.8	917	72.1	3.72	0.45
性別：										
未答	1	100.0	.	.	1	100.0	.	.	3.00	.
男	642	100.0	.	.	165	25.7	477	74.3	3.74	0.44
女	627	100.0	1	0.2	186	29.7	440	70.2	3.70	0.46
其他	1	100.0	.	.	1	100.0	.	.	3.00	.
年齡：										
未答	1	100.0	1	100.0	4.00	.
20歲以下	14	100.0	.	.	4	28.6	10	71.4	3.71	0.47
20~29歲	187	100.0	.	.	56	29.9	131	70.1	3.70	0.46
30~39歲	490	100.0	.	.	132	26.9	358	73.1	3.73	0.44
40~49歲	303	100.0	1	0.3	90	29.7	212	70.0	3.70	0.47
50~59歲	209	100.0	.	.	58	27.8	151	72.2	3.72	0.45
60歲及以上	67	100.0	.	.	13	19.4	54	80.6	3.81	0.40
學歷：										
未答	4	100.0	.	.	1	25.0	3	75.0	3.75	0.50
國中及以下	52	100.0	.	.	13	25.0	39	75.0	3.75	0.44
高中/職	233	100.0	.	.	60	25.8	173	74.2	3.74	0.44
大學/專科	861	100.0	1	0.1	254	29.5	606	70.4	3.70	0.46
研究所及以上	121	100.0	.	.	25	20.7	96	79.3	3.79	0.41
職業：										
未答	1	100.0	.	.	1	100.0	.	.	3.00	.
軍、公、教	135	100.0	.	.	41	30.4	94	69.6	3.70	0.46
工商企業負責人	78	100.0	.	.	16	20.5	62	79.5	3.79	0.41
民營企業受雇者	424	100.0	.	.	121	28.5	303	71.5	3.71	0.45
農、林、漁、牧	71	100.0	.	.	21	29.6	50	70.4	3.70	0.46
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	190	100.0	.	.	39	20.5	151	79.5	3.79	0.40
其他專業人員	56	100.0	.	.	16	28.6	40	71.4	3.71	0.46
自由業	164	100.0	1	0.6	42	25.6	121	73.8	3.73	0.46
家管	99	100.0	.	.	37	37.4	62	62.6	3.63	0.49
學生	23	100.0	.	.	8	34.8	15	65.2	3.65	0.49
無業/退休	25	100.0	.	.	8	32.0	17	68.0	3.68	0.48
其他	5	100.0	.	.	3	60.0	2	40.0	3.40	0.55
最主要辦理的項目：										
未答	3	100.0	.	.	1	33.3	2	66.7	3.67	0.58
全國財產資料或所得清單查詢	501	100.0	1	0.2	115	23.0	385	76.8	3.77	0.43
房屋稅	314	100.0	.	.	92	29.3	222	70.7	3.71	0.46
地價稅	147	100.0	.	.	51	34.7	96	65.3	3.65	0.48
使用牌照稅	119	100.0	.	.	41	34.5	78	65.5	3.66	0.48
印花稅	52	100.0	.	.	14	26.9	38	73.1	3.73	0.45
土地增值稅	92	100.0	.	.	27	29.3	65	70.7	3.71	0.46
娛樂稅	8	100.0	.	.	5	62.5	3	37.5	3.38	0.52
契稅	23	100.0	.	.	5	21.7	18	78.3	3.78	0.42
其他	12	100.0	.	.	2	16.7	10	83.3	3.83	0.39
稅務局：										
楊梅分局	112	100.0	.	.	36	32.1	76	67.9	3.68	0.47
總局	602	100.0	.	.	122	20.3	480	79.7	3.80	0.40
中壢分局	307	100.0	.	.	105	34.2	202	65.8	3.66	0.48
大溪分局	132	100.0	1	0.8	41	31.1	90	68.2	3.67	0.49
蘆竹分局	118	100.0	.	.	49	41.5	69	58.5	3.58	0.49

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」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	1271	100.0	1	0.1	349	27.5	920	72.4	1	0.1	3.72	0.45
性別：												
未答	1	100.0	.	.	1	100.0	3.00	.
男	642	100.0	.	.	160	24.9	481	74.9	1	0.2	3.75	0.43
女	627	100.0	1	0.2	187	29.8	439	70.0	.	.	3.70	0.46
其他	1	100.0	.	.	1	100.0	3.00	.
年齡：												
未答	1	100.0	1	100.0	.	.	4.00	.
20歲以下	14	100.0	.	.	2	14.3	12	85.7	.	.	3.86	0.36
20~29歲	187	100.0	.	.	58	31.0	129	69.0	.	.	3.69	0.46
30~39歲	490	100.0	.	.	133	27.1	356	72.7	1	0.2	3.73	0.45
40~49歲	303	100.0	1	0.3	86	28.4	216	71.3	.	.	3.71	0.46
50~59歲	209	100.0	.	.	55	26.3	154	73.7	.	.	3.74	0.44
60歲及以上	67	100.0	.	.	15	22.4	52	77.6	.	.	3.78	0.42
學歷：												
未答	4	100.0	.	.	1	25.0	3	75.0	.	.	3.75	0.50
國中及以下	52	100.0	.	.	12	23.1	40	76.9	.	.	3.77	0.43
高中/職	233	100.0	.	.	63	27.0	170	73.0	.	.	3.73	0.45
大學/專科	861	100.0	1	0.1	251	29.2	608	70.6	1	0.1	3.71	0.46
研究所及以上	121	100.0	.	.	22	18.2	99	81.8	.	.	3.82	0.39
職業：												
未答	1	100.0	.	.	1	100.0	3.00	.
軍、公、教	135	100.0	.	.	35	25.9	100	74.1	.	.	3.74	0.44
工商企業負責人	78	100.0	.	.	15	19.2	63	80.8	.	.	3.81	0.40
民營企業受僱者	424	100.0	.	.	128	30.2	296	69.8	.	.	3.70	0.46
農、林、漁、牧	71	100.0	.	.	20	28.2	51	71.8	.	.	3.72	0.45
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	190	100.0	.	.	39	20.5	150	78.9	1	0.5	3.79	0.41
其他專業人員	56	100.0	.	.	12	21.4	44	78.6	.	.	3.79	0.41
自由業	164	100.0	1	0.6	46	28.0	117	71.3	.	.	3.71	0.47
家管	99	100.0	.	.	36	36.4	63	63.6	.	.	3.64	0.48
學生	23	100.0	.	.	7	30.4	16	69.6	.	.	3.70	0.47
無業/退休	25	100.0	.	.	8	32.0	17	68.0	.	.	3.68	0.48
其他	5	100.0	.	.	2	40.0	3	60.0	.	.	3.60	0.55
最主要辦理的項目：												
未答	3	100.0	.	.	1	33.3	2	66.7	.	.	3.67	0.58
全國財產資料或所得清單查詢	501	100.0	1	0.2	108	21.6	391	78.0	1	0.2	3.78	0.42
房屋稅	314	100.0	.	.	99	31.5	215	68.5	.	.	3.68	0.47
地價稅	147	100.0	.	.	49	33.3	98	66.7	.	.	3.67	0.47
使用牌照稅	119	100.0	.	.	40	33.6	79	66.4	.	.	3.66	0.47
印花稅	52	100.0	.	.	10	19.2	42	80.8	.	.	3.81	0.40
土地增值稅	92	100.0	.	.	30	32.6	62	67.4	.	.	3.67	0.47
娛樂稅	8	100.0	.	.	5	62.5	3	37.5	.	.	3.38	0.52
契稅	23	100.0	.	.	6	26.1	17	73.9	.	.	3.74	0.45
其他	12	100.0	.	.	1	8.3	11	91.7	.	.	3.92	0.29
稅務局：												
楊梅分局	112	100.0	.	.	38	33.9	74	66.1	.	.	3.66	0.48
總局	602	100.0	.	.	123	20.4	478	79.4	1	0.2	3.80	0.40
中壢分局	307	100.0	.	.	109	35.5	198	64.5	.	.	3.64	0.48
大溪分局	132	100.0	1	0.8	37	28.0	94	71.2	.	.	3.70	0.47
蘆竹分局	118	100.0	.	.	42	35.6	76	64.4	.	.	3.64	0.48

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		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	1271	100.0	3	0.2	358	28.2	901	70.9	9	0.7	3.71	0.46
性別：												
未答	1	100.0	1	100.0	.	.
男	642	100.0	2	0.3	164	25.5	469	73.1	7	1.1	3.74	0.45
女	627	100.0	1	0.2	193	30.8	432	68.9	1	0.2	3.69	0.47
其他	1	100.0	.	.	1	100.0	3.00	.
年齡：												
未答	1	100.0	1	100.0	.	.	4.00	.
20歲以下	14	100.0	.	.	5	35.7	9	64.3	.	.	3.64	0.50
20~29歲	187	100.0	.	.	58	31.0	129	69.0	.	.	3.69	0.46
30~39歲	490	100.0	3	0.6	130	26.5	351	71.6	6	1.2	3.72	0.46
40~49歲	303	100.0	.	.	90	29.7	210	69.3	3	1.0	3.70	0.46
50~59歲	209	100.0	.	.	61	29.2	148	70.8	.	.	3.71	0.46
60歲及以上	67	100.0	.	.	14	20.9	53	79.1	.	.	3.79	0.41
學歷：												
未答	4	100.0	.	.	1	25.0	3	75.0	.	.	3.75	0.50
國中及以下	52	100.0	.	.	15	28.8	37	71.2	.	.	3.71	0.46
高中/職	233	100.0	.	.	63	27.0	168	72.1	2	0.9	3.73	0.45
大學/專科	861	100.0	3	0.3	255	29.6	596	69.2	7	0.8	3.69	0.47
研究所及以上	121	100.0	.	.	24	19.8	97	80.2	.	.	3.80	0.40
職業：												
未答	1	100.0	.	.	1	100.0	3.00	.
軍、公、教	135	100.0	2	1.5	39	28.9	92	68.1	2	1.5	3.68	0.50
工商企業負責人	78	100.0	.	.	15	19.2	63	80.8	.	.	3.81	0.40
民營企業受僱者	424	100.0	1	0.2	121	28.5	298	70.3	4	0.9	3.71	0.46
農、林、漁、牧	71	100.0	.	.	19	26.8	51	71.8	1	1.4	3.73	0.45
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	190	100.0	.	.	41	21.6	149	78.4	.	.	3.78	0.41
其他專業人員	56	100.0	.	.	14	25.0	42	75.0	.	.	3.75	0.44
自由業	164	100.0	.	.	50	30.5	114	69.5	.	.	3.70	0.46
家管	99	100.0	.	.	37	37.4	60	60.6	2	2.0	3.62	0.49
學生	23	100.0	.	.	8	34.8	15	65.2	.	.	3.65	0.49
無業/退休	25	100.0	.	.	10	40.0	15	60.0	.	.	3.60	0.50
其他	5	100.0	.	.	3	60.0	2	40.0	.	.	3.40	0.55
最主要辦理的項目：												
未答	3	100.0	.	.	1	33.3	2	66.7	.	.	3.67	0.58
全國財產資料或所得清單查詢	501	100.0	3	0.6	115	23.0	381	76.0	2	0.4	3.76	0.44
房屋稅	314	100.0	.	.	94	29.9	216	68.8	4	1.3	3.70	0.46
地價稅	147	100.0	.	.	51	34.7	94	63.9	2	1.4	3.65	0.48
使用牌照稅	119	100.0	.	.	44	37.0	75	63.0	.	.	3.63	0.48
印花稅	52	100.0	.	.	11	21.2	40	76.9	1	1.9	3.78	0.42
土地增值稅	92	100.0	.	.	29	31.5	63	68.5	.	.	3.68	0.47
娛樂稅	8	100.0	.	.	5	62.5	3	37.5	.	.	3.38	0.52
契稅	23	100.0	.	.	6	26.1	17	73.9	.	.	3.74	0.45
其他	12	100.0	.	.	2	16.7	10	83.3	.	.	3.83	0.39
稅務局：												
楊梅分局	112	100.0	.	.	41	36.6	71	63.4	.	.	3.63	0.48
總局	602	100.0	3	0.5	116	19.3	476	79.1	7	1.2	3.79	0.42
中壢分局	307	100.0	.	.	107	34.9	199	64.8	1	0.3	3.65	0.48
大溪分局	132	100.0	.	.	42	31.8	89	67.4	1	0.8	3.68	0.47
蘆竹分局	118	100.0	.	.	52	44.1	66	55.9	.	.	3.56	0.50

四、廉政措施方面

附表 13、對於地方稅務局「推動清廉稅政宣導」的廉政措施滿意度？

	合 計		滿 意		非常滿意		不 知 道		未 答		aa5_1	
	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%	平均數	標準差
合 計	1271	100.0	423	33.3	824	64.8	23	1.8	1	0.1	3.66	0.47
性別：												
未答	1	100.0	1	100.0
男	642	100.0	202	31.5	426	66.4	13	2.0	1	0.2	3.68	0.47
女	627	100.0	220	35.1	398	63.5	9	1.4	.	.	3.64	0.48
其他	1	100.0	1	100.0	3.00	.
年齡：												
未答	1	100.0	.	.	1	100.0	4.00	.
20歲以下	14	100.0	6	42.9	8	57.1	3.57	0.51
20~29歲	187	100.0	67	35.8	115	61.5	4	2.1	1	0.5	3.63	0.48
30~39歲	490	100.0	170	34.7	308	62.9	12	2.4	.	.	3.64	0.48
40~49歲	303	100.0	93	30.7	205	67.7	5	1.7	.	.	3.69	0.46
50~59歲	209	100.0	72	34.4	136	65.1	1	0.5	.	.	3.65	0.48
60歲及以上	67	100.0	15	22.4	51	76.1	1	1.5	.	.	3.77	0.42
學歷：												
未答	4	100.0	1	25.0	3	75.0	3.75	0.50
國中及以下	52	100.0	11	21.2	41	78.8	3.79	0.41
高中/職	233	100.0	68	29.2	160	68.7	4	1.7	1	0.4	3.70	0.46
大學/專科	861	100.0	310	36.0	533	61.9	18	2.1	.	.	3.63	0.48
研究所及以上	121	100.0	33	27.3	87	71.9	1	0.8	.	.	3.73	0.45
職業：												
未答	1	100.0	1	100.0	3.00	.
軍、公、教	135	100.0	41	30.4	91	67.4	3	2.2	.	.	3.69	0.46
工商企業負責人	78	100.0	20	25.6	58	74.4	3.74	0.44
民營企業受雇者	424	100.0	142	33.5	270	63.7	12	2.8	.	.	3.66	0.48
農、林、漁、牧	71	100.0	23	32.4	47	66.2	1	1.4	.	.	3.67	0.47
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	190	100.0	48	25.3	140	73.7	2	1.1	.	.	3.74	0.44
其他專業人員	56	100.0	24	42.9	32	57.1	3.57	0.50
自由業	164	100.0	62	37.8	99	60.4	2	1.2	1	0.6	3.61	0.49
家管	99	100.0	40	40.4	57	57.6	2	2.0	.	.	3.59	0.49
學生	23	100.0	8	34.8	14	60.9	1	4.3	.	.	3.64	0.49
無業/退休	25	100.0	11	44.0	14	56.0	3.56	0.51
其他	5	100.0	3	60.0	2	40.0	3.40	0.55
最主要辦理的項目：												
未答	3	100.0	1	33.3	2	66.7	3.67	0.58
全國財產資料或所得清單查詢	501	100.0	141	28.1	347	69.3	13	2.6	.	.	3.71	0.45
房屋稅	314	100.0	107	34.1	202	64.3	5	1.6	.	.	3.65	0.48
地價稅	147	100.0	58	39.5	85	57.8	3	2.0	1	0.7	3.59	0.49
使用牌照稅	119	100.0	52	43.7	66	55.5	1	0.8	.	.	3.56	0.50
印花稅	52	100.0	13	25.0	38	73.1	1	1.9	.	.	3.75	0.44
土地增值稅	92	100.0	37	40.2	55	59.8	3.60	0.49
娛樂稅	8	100.0	4	50.0	4	50.0	3.50	0.53
契稅	23	100.0	7	30.4	16	69.6	3.70	0.47
其他	12	100.0	3	25.0	9	75.0	3.75	0.45
稅務局：												
楊梅分局	112	100.0	60	53.6	52	46.4	3.46	0.50
總局	602	100.0	159	26.4	425	70.6	17	2.8	1	0.2	3.73	0.45
中壢分局	307	100.0	102	33.2	204	66.4	1	0.3	.	.	3.67	0.47
大溪分局	132	100.0	55	41.7	72	54.5	5	3.8	.	.	3.57	0.50
蘆竹分局	118	100.0	47	39.8	71	60.2	3.60	0.49

附表 14、對於地方稅務局「目前設置免費廉政專線、信箱」的廉政措施滿意度？

	合 計		滿 意		非常滿意		不 知 道		未 答		aa5_2	
	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%	平均數	標準差
合 計	1271	100.0	418	32.9	827	65.1	25	2.0	1	0.1	3.66	0.47
性別：												
未答	1	100.0	1	100.0
男	642	100.0	199	31.0	428	66.7	14	2.2	1	0.2	3.68	0.47
女	627	100.0	218	34.8	399	63.6	10	1.6	.	.	3.65	0.48
其他	1	100.0	1	100.0	3.00	.
年齡：												
未答	1	100.0	.	.	1	100.0	4.00	.
20歲以下	14	100.0	5	35.7	9	64.3	3.64	0.50
20~29歲	187	100.0	69	36.9	112	59.9	5	2.7	1	0.5	3.62	0.49
30~39歲	490	100.0	166	33.9	312	63.7	12	2.4	.	.	3.65	0.48
40~49歲	303	100.0	91	30.0	205	67.7	7	2.3	.	.	3.69	0.46
50~59歲	209	100.0	69	33.0	139	66.5	1	0.5	.	.	3.67	0.47
60歲及以上	67	100.0	18	26.9	49	73.1	3.73	0.45
學歷：												
未答	4	100.0	1	25.0	3	75.0	3.75	0.50
國中及以下	52	100.0	15	28.8	37	71.2	3.71	0.46
高中/職	233	100.0	67	28.8	161	69.1	4	1.7	1	0.4	3.71	0.46
大學/專科	861	100.0	304	35.3	537	62.4	20	2.3	.	.	3.64	0.48
研究所及以上	121	100.0	31	25.6	89	73.6	1	0.8	.	.	3.74	0.44
職業：												
未答	1	100.0	1	100.0	3.00	.
軍、公、教	135	100.0	40	29.6	91	67.4	4	3.0	.	.	3.69	0.46
工商企業負責人	78	100.0	23	29.5	55	70.5	3.71	0.46
民營企業受僱者	424	100.0	136	32.1	275	64.9	13	3.1	.	.	3.67	0.47
農、林、漁、牧	71	100.0	24	33.8	46	64.8	1	1.4	.	.	3.66	0.48
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	190	100.0	46	24.2	143	75.3	1	0.5	.	.	3.76	0.43
其他專業人員	56	100.0	23	41.1	33	58.9	3.59	0.50
自由業	164	100.0	64	39.0	98	59.8	1	0.6	1	0.6	3.60	0.49
家管	99	100.0	39	39.4	56	56.6	4	4.0	.	.	3.59	0.49
學生	23	100.0	8	34.8	14	60.9	1	4.3	.	.	3.64	0.49
無業/退休	25	100.0	11	44.0	14	56.0	3.56	0.51
其他	5	100.0	3	60.0	2	40.0	3.40	0.55
最主要辦理的項目：												
未答	3	100.0	1	33.3	2	66.7	3.67	0.58
全國財產資料或所得清單查詢	501	100.0	142	28.3	347	69.3	12	2.4	.	.	3.71	0.45
房屋稅	314	100.0	100	31.8	207	65.9	7	2.2	.	.	3.67	0.47
地價稅	147	100.0	57	38.8	86	58.5	3	2.0	1	0.7	3.60	0.49
使用牌照稅	119	100.0	52	43.7	66	55.5	1	0.8	.	.	3.56	0.50
印花稅	52	100.0	13	25.0	38	73.1	1	1.9	.	.	3.75	0.44
土地增值稅	92	100.0	38	41.3	53	57.6	1	1.1	.	.	3.58	0.50
娛樂稅	8	100.0	5	62.5	3	37.5	3.38	0.52
契稅	23	100.0	6	26.1	17	73.9	3.74	0.45
其他	12	100.0	4	33.3	8	66.7	3.67	0.49
稅務局：												
楊梅分局	112	100.0	52	46.4	60	53.6	3.54	0.50
總局	602	100.0	158	26.2	423	70.3	20	3.3	1	0.2	3.73	0.45
中壢分局	307	100.0	102	33.2	204	66.4	1	0.3	.	.	3.67	0.47
大溪分局	132	100.0	54	40.9	74	56.1	4	3.0	.	.	3.58	0.50
蘆竹分局	118	100.0	52	44.1	66	55.9	3.56	0.50

附表 15、對於地方稅務局「同仁在廉潔方面的表現」的廉政措施滿意度？

	合 計		滿 意		非常滿意		不 知 道		未 答		aa5_3	
	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%	平均數	標準差
合 計	1271	100.0	406	31.9	841	66.2	23	1.8	1	0.1	3.67	0.47
性別：												
未答	1	100.0	1	100.0
男	642	100.0	196	30.5	432	67.3	13	2.0	1	0.2	3.69	0.46
女	627	100.0	209	33.3	409	65.2	9	1.4	.	.	3.66	0.47
其他	1	100.0	1	100.0	3.00	.
年齡：												
未答	1	100.0	.	.	1	100.0	4.00	.
20歲以下	14	100.0	5	35.7	9	64.3	3.64	0.50
20~29歲	187	100.0	63	33.7	120	64.2	3	1.6	1	0.5	3.66	0.48
30~39歲	490	100.0	162	33.1	315	64.3	13	2.7	.	.	3.66	0.47
40~49歲	303	100.0	94	31.0	203	67.0	6	2.0	.	.	3.68	0.47
50~59歲	209	100.0	67	32.1	142	67.9	3.68	0.47
60歲及以上	67	100.0	15	22.4	51	76.1	1	1.5	.	.	3.77	0.42
學歷：												
未答	4	100.0	1	25.0	3	75.0	3.75	0.50
國中及以下	52	100.0	13	25.0	39	75.0	3.75	0.44
高中/職	233	100.0	62	26.6	167	71.7	3	1.3	1	0.4	3.73	0.45
大學/專科	861	100.0	299	34.7	543	63.1	19	2.2	.	.	3.64	0.48
研究所及以上	121	100.0	31	25.6	89	73.6	1	0.8	.	.	3.74	0.44
職業：												
未答	1	100.0	1	100.0	3.00	.
軍、公、教	135	100.0	44	32.6	87	64.4	4	3.0	.	.	3.66	0.47
工商企業負責人	78	100.0	20	25.6	58	74.4	3.74	0.44
民營企業受僱者	424	100.0	132	31.1	281	66.3	11	2.6	.	.	3.68	0.47
農、林、漁、牧	71	100.0	25	35.2	45	63.4	1	1.4	.	.	3.64	0.48
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	190	100.0	45	23.7	143	75.3	2	1.1	.	.	3.76	0.43
其他專業人員	56	100.0	22	39.3	34	60.7	3.61	0.49
自由業	164	100.0	62	37.8	100	61.0	1	0.6	1	0.6	3.62	0.49
家管	99	100.0	35	35.4	61	61.6	3	3.0	.	.	3.64	0.48
學生	23	100.0	7	30.4	15	65.2	1	4.3	.	.	3.68	0.48
無業/退休	25	100.0	10	40.0	15	60.0	3.60	0.50
其他	5	100.0	3	60.0	2	40.0	3.40	0.55
最主要辦理的項目：												
未答	3	100.0	1	33.3	2	66.7	3.67	0.58
全國財產資料或所得清單查詢	501	100.0	135	26.9	354	70.7	12	2.4	.	.	3.72	0.45
房屋稅	314	100.0	103	32.8	206	65.6	5	1.6	.	.	3.67	0.47
地價稅	147	100.0	55	37.4	88	59.9	3	2.0	1	0.7	3.62	0.49
使用牌照稅	119	100.0	49	41.2	69	58.0	1	0.8	.	.	3.58	0.49
印花稅	52	100.0	15	28.8	36	69.2	1	1.9	.	.	3.71	0.46
土地增值稅	92	100.0	34	37.0	57	62.0	1	1.1	.	.	3.63	0.49
娛樂稅	8	100.0	5	62.5	3	37.5	3.38	0.52
契稅	23	100.0	6	26.1	17	73.9	3.74	0.45
其他	12	100.0	3	25.0	9	75.0	3.75	0.45
稅務局：												
楊梅分局	112	100.0	53	47.3	59	52.7	3.53	0.50
總局	602	100.0	154	25.6	428	71.1	19	3.2	1	0.2	3.74	0.44
中壢分局	307	100.0	98	31.9	208	67.8	1	0.3	.	.	3.68	0.47
大溪分局	132	100.0	50	37.9	79	59.8	3	2.3	.	.	3.61	0.49
蘆竹分局	118	100.0	51	43.2	67	56.8	3.57	0.50

附表 16、「洽公辦公環境方面」整體滿意度？

	平均數	標準差
合 計	3.72	0.43
性別：		
未答	2.75	.
男	3.75	0.42
女	3.69	0.44
其他	3.00	.
年齡：		
未答	4.00	.
20 歲以下	3.71	0.41
20~29 歲	3.68	0.45
30~39 歲	3.73	0.44
40~49 歲	3.71	0.44
50~59 歲	3.75	0.40
60 歲及以上	3.72	0.42
學歷：		
未答	3.63	0.48
國中及以下	3.76	0.38
高中/職	3.76	0.40
大學/專科	3.69	0.45
研究所及以上	3.81	0.38
職業：		
未答	3.00	.
軍、公、教	3.72	0.45
工商企業負責人	3.83	0.38
民營企業受雇者	3.70	0.45
農、林、漁、牧	3.73	0.44
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	3.80	0.38
其他專業人員	3.73	0.42
自由業	3.68	0.44
家管	3.62	0.45
學生	3.67	0.46
無業/退休	3.68	0.43
其他	3.55	0.51
最主要辦理的項目：		
未答	3.67	0.58
全國財產資料或所得清單查詢	3.78	0.40
房屋稅	3.68	0.46
地價稅	3.64	0.47
使用牌照稅	3.64	0.45
印花稅	3.76	0.42
土地增值稅	3.71	0.44
娛樂稅	3.56	0.50
契稅	3.79	0.39
其他	3.75	0.40
稅務局：		
楊梅分局	3.62	0.43
總局	3.77	0.44
中壢分局	3.71	0.43
大溪分局	3.63	0.46
蘆竹分局	3.68	0.38

附表 17、「便民措施方面」整體滿意度？

	平均數	標準差
合 計	3.68	0.44
性別：		
未答	2.00	.
男	3.70	0.43
女	3.66	0.44
其他	4.00	.
年齡：		
未答	4.00	.
20 歲以下	3.66	0.42
20~29 歲	3.62	0.46
30~39 歲	3.69	0.44
40~49 歲	3.67	0.45
50~59 歲	3.69	0.42
60 歲及以上	3.74	0.41
學歷：		
未答	3.75	0.50
國中及以下	3.70	0.43
高中/職	3.72	0.42
大學/專科	3.65	0.45
研究所及以上	3.77	0.39
職業：		
未答	3.00	.
軍、公、教	3.70	0.42
工商企業負責人	3.76	0.41
民營企業受雇者	3.66	0.45
農、林、漁、牧	3.67	0.46
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	3.77	0.40
其他專業人員	3.67	0.43
自由業	3.63	0.43
家管	3.59	0.49
學生	3.65	0.46
無業/退休	3.59	0.44
其他	3.50	0.50
最主要辦理的項目：		
未答	3.67	0.58
全國財產資料或所得清單查詢	3.75	0.40
房屋稅	3.65	0.46
地價稅	3.62	0.46
使用牌照稅	3.54	0.46
印花稅	3.73	0.41
土地增值稅	3.63	0.46
娛樂稅	3.38	0.46
契稅	3.78	0.39
其他	3.69	0.43
稅務局：		
楊梅分局	3.56	0.43
總局	3.76	0.42
中壢分局	3.65	0.45
大溪分局	3.55	0.47
蘆竹分局	3.57	0.38

附表 18、「服務禮儀與專業性方面」整體滿意度？

	平均數	標準差
合 計	3.72	0.43
性別：		
未答	3.00	.
男	3.74	0.42
女	3.70	0.44
其他	3.00	.
年齡：		
未答	4.00	.
20 歲以下	3.74	0.40
20~29 歲	3.69	0.44
30~39 歲	3.72	0.44
40~49 歲	3.70	0.44
50~59 歲	3.72	0.42
60 歲及以上	3.79	0.37
學歷：		
未答	3.75	0.50
國中及以下	3.74	0.39
高中/職	3.73	0.43
大學/專科	3.70	0.44
研究所及以上	3.80	0.39
職業：		
未答	3.00	.
軍、公、教	3.70	0.43
工商企業負責人	3.80	0.39
民營企業受雇者	3.71	0.44
農、林、漁、牧	3.71	0.44
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	3.79	0.39
其他專業人員	3.75	0.42
自由業	3.71	0.42
家管	3.63	0.45
學生	3.67	0.47
無業/退休	3.65	0.46
其他	3.47	0.51
最主要辦理的項目：		
未答	3.67	0.58
全國財產資料或所得清單查詢	3.77	0.40
房屋稅	3.69	0.45
地價稅	3.66	0.46
使用牌照稅	3.65	0.46
印花稅	3.77	0.40
土地增值稅	3.69	0.45
娛樂稅	3.38	0.52
契稅	3.75	0.43
其他	3.86	0.33
稅務局：		
楊梅分局	3.66	0.43
總局	3.79	0.40
中壢分局	3.65	0.46
大溪分局	3.68	0.45
蘆竹分局	3.60	0.39

附表 19、「廉政措施方面」整體滿意度？

	平均數	標準差
合 計	3.66	0.45
性別：		
未答	.	.
男	3.68	0.44
女	3.65	0.46
其他	3.00	.
年齡：		
未答	4.00	.
20 歲以下	3.62	0.45
20~29 歲	3.63	0.46
30~39 歲	3.65	0.46
40~49 歲	3.69	0.44
50~59 歲	3.67	0.44
60 歲及以上	3.75	0.42
學歷：		
未答	3.75	0.50
國中及以下	3.75	0.38
高中/職	3.71	0.43
大學/專科	3.64	0.46
研究所及以上	3.74	0.43
職業：		
未答	3.00	.
軍、公、教	3.68	0.43
工商企業負責人	3.73	0.43
民營企業受雇者	3.67	0.46
農、林、漁、牧	3.66	0.47
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	3.75	0.42
其他專業人員	3.59	0.48
自由業	3.61	0.45
家管	3.60	0.46
學生	3.65	0.48
無業/退休	3.57	0.47
其他	3.40	0.55
最主要辦理的項目：		
未答	3.67	0.58
全國財產資料或所得清單查詢	3.71	0.42
房屋稅	3.66	0.46
地價稅	3.60	0.48
使用牌照稅	3.57	0.46
印花稅	3.73	0.44
土地增值稅	3.60	0.48
娛樂稅	3.42	0.50
契稅	3.72	0.43
其他	3.72	0.42
稅務局：		
楊梅分局	3.51	0.46
總局	3.73	0.44
中壢分局	3.67	0.46
大溪分局	3.58	0.46
蘆竹分局	3.58	0.39

附表 20、地方稅務局整體滿意度？

	平均數	標準差
合 計	3.69	0.40
性別：		
未答	2.56	.
男	3.71	0.39
女	3.67	0.41
其他	3.29	.
年齡：		
未答	4.00	.
20 歲以下	3.68	0.39
20~29 歲	3.65	0.41
30~39 歲	3.70	0.41
40~49 歲	3.69	0.40
50~59 歲	3.71	0.37
60 歲及以上	3.75	0.38
學歷：		
未答	3.71	0.48
國中及以下	3.74	0.35
高中/職	3.73	0.38
大學/專科	3.67	0.41
研究所及以上	3.78	0.37
職業：		
未答	3.00	.
軍、公、教	3.70	0.41
工商企業負責人	3.78	0.37
民營企業受雇者	3.68	0.41
農、林、漁、牧	3.69	0.42
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	3.78	0.35
其他專業人員	3.69	0.40
自由業	3.65	0.40
家管	3.61	0.43
學生	3.66	0.44
無業/退休	3.63	0.41
其他	3.49	0.48
最主要辦理的項目：		
未答	3.67	0.58
全國財產資料或所得清單查詢	3.75	0.37
房屋稅	3.67	0.43
地價稅	3.63	0.43
使用牌照稅	3.60	0.41
印花稅	3.74	0.39
土地增值稅	3.66	0.41
娛樂稅	3.44	0.46
契稅	3.77	0.33
其他	3.75	0.32
稅務局：		
楊梅分局	3.59	0.38
總局	3.76	0.41
中壢分局	3.67	0.38
大溪分局	3.60	0.42
蘆竹分局	3.61	0.34

附表 21、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		退步很多		第一次來 /未答	
	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%
	合 計	1271	100.0	645	50.7	275	21.6	2	0.2	349
性別：										
未答	1	100.0	1	100.0
男	642	100.0	311	48.4	131	20.4	1	0.2	199	31.0
女	627	100.0	333	53.1	144	23.0	1	0.2	149	23.8
其他	1	100.0	1	100.0
年齡：										
未答	1	100.0	1	100.0
20歲以下	14	100.0	8	57.1	2	14.3	.	.	4	28.6
20~29歲	187	100.0	84	44.9	43	23.0	.	.	60	32.1
30~39歲	490	100.0	226	46.1	103	21.0	.	.	161	32.9
40~49歲	303	100.0	153	50.5	70	23.1	1	0.3	79	26.1
50~59歲	209	100.0	128	61.2	46	22.0	1	0.5	34	16.3
60歲及以上	67	100.0	45	67.2	11	16.4	.	.	11	16.4
學歷：										
未答	4	100.0	2	50.0	1	25.0	.	.	1	25.0
國中及以下	52	100.0	35	67.3	7	13.5	.	.	10	19.2
高中/職	233	100.0	133	57.1	47	20.2	.	.	53	22.7
大學/專科	861	100.0	418	48.5	188	21.8	1	0.1	254	29.5
研究所及以上	121	100.0	57	47.1	32	26.4	1	0.8	31	25.6
職業：										
未答	1	100.0	.	.	1	100.0
軍、公、教	135	100.0	82	60.7	24	17.8	.	.	29	21.5
工商企業負責人	78	100.0	42	53.8	17	21.8	.	.	19	24.4
民營企業受雇者	424	100.0	190	44.8	96	22.6	1	0.2	137	32.3
農、林、漁、牧	71	100.0	37	52.1	14	19.7	.	.	20	28.2
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	190	100.0	100	52.6	50	26.3	.	.	40	21.1
其他專業人員	56	100.0	28	50.0	11	19.6	.	.	17	30.4
自由業	164	100.0	95	57.9	30	18.3	.	.	39	23.8
家管	99	100.0	51	51.5	23	23.2	1	1.0	24	24.2
學生	23	100.0	5	21.7	5	21.7	.	.	13	56.5
無業/退休	25	100.0	12	48.0	2	8.0	.	.	11	44.0
其他	5	100.0	3	60.0	2	40.0
最主要辦理的項目：										
未答	3	100.0	2	66.7	1	33.3
全國財產資料或所得清單查詢	501	100.0	276	55.1	98	19.6	.	.	127	25.3
房屋稅	314	100.0	145	46.2	67	21.3	1	0.3	101	32.2
地價稅	147	100.0	73	49.7	36	24.5	.	.	38	25.9
使用牌照稅	119	100.0	68	57.1	20	16.8	.	.	31	26.1
印花稅	52	100.0	25	48.1	13	25.0	.	.	14	26.9
土地增值稅	92	100.0	36	39.1	26	28.3	1	1.1	29	31.5
娛樂稅	8	100.0	1	12.5	4	50.0	.	.	3	37.5
契稅	23	100.0	11	47.8	6	26.1	.	.	6	26.1
其他	12	100.0	8	66.7	4	33.3
稅務局：										
楊梅分局	112	100.0	69	61.6	28	25.0	.	.	15	13.4
總局	602	100.0	317	52.7	102	16.9	.	.	183	30.4
中壢分局	307	100.0	74	24.1	92	30.0	.	.	141	45.9
大溪分局	132	100.0	97	73.5	26	19.7	.	.	9	6.8
蘆竹分局	118	100.0	88	74.6	27	22.9	2	1.7	1	0.8

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		申辦動線 改善		加強承辦人 員專業能力 、服務態度 及效率	
	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%

合 計	1271	100.0	1285	101.1	1107	87.1	95	7.5	38	3.0	19	1.5	26	2.0
性別：														
未答	1	100.0	1	100.0	1	100.0	.	.
男	642	100.0	648	100.9	561	87.4	53	8.3	18	2.8	6	0.9	10	1.6
女	627	100.0	635	101.3	545	86.9	42	6.7	20	3.2	12	1.9	16	2.6
其他	1	100.0	1	100.0	1	100.0
年齡：														
未答	1	100.0	1	100.0	1	100.0
20歲以下	14	100.0	14	100.0	13	92.9	1	7.1
20~29歲	187	100.0	190	101.6	164	87.7	17	9.1	6	3.2	2	1.1	1	0.5
30~39歲	490	100.0	494	100.8	419	85.5	37	7.6	21	4.3	5	1.0	12	2.4
40~49歲	303	100.0	305	100.7	266	87.8	22	7.3	6	2.0	4	1.3	7	2.3
50~59歲	209	100.0	213	101.9	185	88.5	13	6.2	4	1.9	7	3.3	4	1.9
60歲及以上	67	100.0	68	101.5	59	88.1	6	9.0	1	1.5	1	1.5	1	1.5
學歷：														
未答	4	100.0	4	100.0	4	100.0
國中及以下	52	100.0	53	101.9	48	92.3	3	5.8	1	1.9	1	1.9	.	.
高中/職	233	100.0	236	101.3	207	88.8	16	6.9	3	1.3	6	2.6	4	1.7
大學/專科	861	100.0	870	101.0	741	86.1	68	7.9	29	3.4	11	1.3	21	2.4
研究所及以上	121	100.0	122	100.8	107	88.4	8	6.6	5	4.1	1	0.8	1	0.8
職業：														
未答	1	100.0	1	100.0	1	100.0
軍、公、教	135	100.0	138	102.2	119	88.1	9	6.7	3	2.2	2	1.5	5	3.7
工商企業負責人	78	100.0	77	98.7	69	88.5	5	6.4	3	3.8
民營企業受雇者	424	100.0	425	100.2	366	86.3	40	9.4	10	2.4	3	0.7	6	1.4
農、林、漁、牧	71	100.0	72	101.4	65	91.5	3	4.2	2	2.8	1	1.4	1	1.4
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	190	100.0	192	101.1	167	87.9	9	4.7	6	3.2	3	1.6	7	3.7
其他專業人員	56	100.0	56	100.0	50	89.3	2	3.6	3	5.4	1	1.8	.	.
自由業	164	100.0	172	104.9	137	83.5	19	11.6	7	4.3	4	2.4	5	3.0
家管	99	100.0	99	100.0	89	89.9	4	4.0	3	3.0	3	3.0	.	.
學生	23	100.0	23	100.0	20	87.0	1	4.3	1	4.3	.	.	1	4.3
無業/退休	25	100.0	25	100.0	20	80.0	3	12.0	.	.	2	8.0	.	.
其他	5	100.0	5	100.0	4	80.0	1	20.0
最主要辦理的項目：														
未答	3	100.0	3	100.0	2	66.7	.	.	1	33.3
全國財產資料或所得清單查詢	501	100.0	508	101.4	428	85.4	49	9.8	15	3.0	5	1.0	11	2.2
房屋稅	314	100.0	316	100.6	276	87.9	19	6.1	10	3.2	6	1.9	5	1.6
地價稅	147	100.0	150	102.0	132	89.8	8	5.4	2	1.4	4	2.7	4	2.7
使用牌照稅	119	100.0	121	101.7	103	86.6	8	6.7	6	5.0	3	2.5	1	0.8
印花稅	52	100.0	52	100.0	47	90.4	3	5.8	2	3.8
土地增值稅	92	100.0	92	100.0	82	89.1	5	5.4	2	2.2	.	.	3	3.3
娛樂稅	8	100.0	8	100.0	7	87.5	1	12.5
契稅	23	100.0	23	100.0	20	87.0	2	8.7	.	.	1	4.3	.	.
其他	12	100.0	12	100.0	10	83.3	2	16.7
稅務局：														
楊梅分局	112	100.0	112	100.0	111	99.1	1	0.9
總局	602	100.0	603	100.2	516	85.7	35	5.8	33	5.5	11	1.8	8	1.3
中壢分局	307	100.0	313	102.0	271	88.3	33	10.7	1	0.3	.	.	8	2.6
大溪分局	132	100.0	135	102.3	109	82.6	14	10.6	1	0.8	6	4.5	5	3.8
蘆竹分局	118	100.0	122	103.4	100	84.7	12	10.2	3	2.5	2	1.7	5	4.2