

桃園市政府地方稅務局

『114 年度為民服務與施政滿意度問卷調查』

調查報告書



委託機關：桃園市政府地方稅務局

調查單位：趨勢民意調查股份有限公司

中華民國 114 年 11 月 19 日

摘要

本次調查的目的在於瞭解過去一年民眾對於桃園市政府地方稅務局（以下簡稱桃園市地方稅務局）所提供的服務、建置的設施、推行的便民措施等的滿意程度，以確切掌握洽公民眾對桃園市地方稅務局的看法與建議，作為日後改善與進步的依據。

本次調查是由桃園市地方稅務局以網路問卷方式進行，調查期間為民國 114 年 6 月 16 日至 8 月 29 日，調查對象則為 114 年度曾至桃園市地方稅務局總局及所屬各分局洽辦業務的一般民眾，共有 1,096 位完成填答。

調查結果顯示，桃園市地方稅務局在「洽公環境」、「服務禮儀與專業度」、「稅務風紀」及「便民服務措施」四構面，滿意度皆趨近或達到 90.0% 以上。顯示近年桃園市地方稅務局提供高品質服務，深受民眾肯定。

雖然民眾對於桃園市地方稅務局整體服務滿意度相當高，但仍有部分面向可再精進。主要改善方向包括：改善業務便利性、改善洽公服務設施，滿足不同族群需求、提升服務人員服務態度與處理效率、增加檢舉管道宣導，降低民眾顧慮、改善「雲端取號即時查」的使用體驗及擴展多元宣導管道。

目錄

摘要.....	I
目錄.....	II
圖目錄.....	IV
表目錄.....	VI
壹、緒論.....	1
一、動機.....	1
二、目的.....	1
三、範圍與對象.....	1
貳、調查方法.....	2
一、問卷設計.....	2
二、調查期間.....	4
三、資料分析方法.....	4
參、結果分析.....	5
一、基本資料.....	5
二、洽辦業務種類.....	10
三、洽公環境.....	11
四、服務禮儀與專業度.....	15
五、稅務風紀.....	19
六、便民服務措施.....	23
七、其他資訊.....	28
肆、民眾對桃園市地方稅務局滿意度之歷年趨勢分析.....	32
一、洽公環境.....	33
二、服務禮儀與專業度.....	37
三、稅務風紀.....	41
四、便民服務措施.....	42
五、小結.....	47

伍、結論與建議	49
一、結論	49
二、建議	52
附錄一、問卷	54
附錄二、問卷百分比表	58
附錄三、交叉表	67

圖目錄

圖 3-1 基本資料-性別(n=1,096).....	5
圖 3-2 基本資料-年齡(n=1,096).....	6
圖 3-3 基本資料-學歷(n=1,096).....	7
圖 3-4 基本資料-職業(n=1,096).....	8
圖 3-5 基本資料-洽辦稅務局(n=1,096).....	9
圖 3-6 到稅務局主要辦理業務(n=1,096).....	10
圖 3-7 洽公環境整潔及舒適明亮滿意度(n=1,096).....	11
圖 3-8 洽公動線指引標示滿意度(n=1,096).....	12
圖 3-9 申辦案件的申辦流程及應附證件之指引滿意度(n=1,096).....	13
圖 3-10 提供服務設施滿意度(n=1,096).....	14
圖 3-11 引導人員的服務態度滿意度(n=1,096).....	15
圖 3-12 業務承辦人員的服務態度滿意度(n=1,096).....	16
圖 3-13 業務承辦人員的專業能力滿意度(n=1,096).....	17
圖 3-14 業務承辦人員的處理效率滿意度(n=1,096).....	18
圖 3-15 地方稅務局同仁在廉潔操守方面的表現滿意度(n=1,096).....	19
圖 3-16 如果發現公務員有違法行為會向哪個單位提出檢舉(n=1,096)	20
圖 3-17 如果發現公務員有違法行為不會提出檢舉的原因(n=246)....	22
圖 3-18 「e 觸即發跨域稅務通」便民服務滿意度(n=1,096).....	23
圖 3-19 「視訊客服」便民服務滿意度(n=1,096).....	24
圖 3-20 「預約申辦」便民服務滿意度(n=1,096).....	25
圖 3-21 「繼承案件查詢」便民服務滿意度(n=1,096).....	26
圖 3-22 「雲端取號即時查」便民服務滿意度(n=469).....	27

圖 3-23 從哪些管道獲知稅務相關訊息(n=1,096).....	28
圖 3-24 對稅務業務的建議(n=1,096).....	30
圖 4-1 「洽公環境整潔及舒適明亮」歷年趨勢.....	33
圖 4-2 「洽公動線指引標示」歷年趨勢.....	34
圖 4-3 「申請案件時的申辦流程及應附證件之指引」歷年趨勢.....	35
圖 4-4 「提供服務設施」歷年趨勢.....	36
圖 4-5 「引導人員的服務態度」歷年趨勢.....	37
圖 4-6 「業務承辦人員的服務態度」歷年趨勢.....	38
圖 4-7 「業務承辦人員的專業能力」歷年趨勢.....	39
圖 4-8 「業務承辦人員的處理效率」歷年趨勢.....	40
圖 4-9 「地方稅務局同仁在廉潔操守方面的表現」歷年趨勢.....	41
圖 4-10 「『e 觸即發跨域稅務通』便民服務」歷年趨勢.....	42
圖 4-11 「『視訊客服』便民服務」歷年趨勢.....	43
圖 4-12 「『預約申辦』便民服務」歷年趨勢.....	44
圖 4-13 「『繼承案件查詢』便民服務」歷年趨勢.....	45
圖 4-14 「『雲端取號即時查』便民服務」歷年趨勢.....	46
圖 5-1 洽公環境滿意度整體調查結果.....	49
圖 5-2 服務禮儀與專業度滿意度整體調查結果.....	50
圖 5-3 稅務風紀滿意度整體調查結果.....	50
圖 5-4 便民服務措施滿意度整體調查結果.....	51

表目錄

表 4-1 「洽公環境整潔及舒適明亮」歷年趨勢.....	33
表 4-2 「洽公動線指引標示」歷年趨勢.....	34
表 4-3 「申請案件時的申辦流程及應附證件之指引」歷年趨勢.....	35
表 4-4 「提供服務設施」歷年趨勢.....	36
表 4-5 「引導人員的服務態度」歷年趨勢.....	37
表 4-6 「業務承辦人員的服務態度」歷年趨勢.....	38
表 4-7 「業務承辦人員的專業能力」歷年趨勢.....	39
表 4-8 「業務承辦人員的處理效率」歷年趨勢.....	40
表 4-9 「地方稅務局同仁在廉潔操守方面的表現」歷年趨勢.....	41
表 4-10 「『e 觸即發跨域稅務通』便民服務」歷年趨勢.....	42
表 4-11 「『視訊客服』便民服務」歷年趨勢.....	43
表 4-12 「『預約申辦』便民服務」歷年趨勢.....	44
表 4-13 「『繼承案件查詢』便民服務」歷年趨勢.....	45
表 4-14 「『雲端取號即時查』便民服務」歷年趨勢.....	46
表 4-15 桃園市地方稅務局各項為民服務滿意度之歷年趨勢.....	48

壹、緒論

一、動機

民主政治的本質在於政府能正視且有效地回應民眾需求，此不僅是行政效能的展現，更是國家競爭力提升的關鍵（陳文瑛、莊千慧，2012）¹。近年來，越來越多國家透過公民或顧客的角度來檢視公共服務，以強化「服務意識」，落實顧客至上的精神，體現具備民主政治的公共服務價值。

桃園市地方稅務局長期追蹤洽公的民眾意見，以瞭解民眾對於該局所提供的服務、建置的設施、推行的便民措施等之滿意程度，並作為日後改進的參考依據，俾提供更貼近民眾需求之服務，力求政府服務品質再升級。

二、目的

政府推展顧客導向觀念作為服務基礎，提升為民服務品質與增加民眾滿意度，依此做為調查依據，其調查目的如下：

（一）瞭解洽公民眾對於桃園市地方稅務局提供的洽公環境、服務禮儀與專業度、稅務風紀及便民服務措施之滿意程度。

（二）比較 112 至 114 年間，民眾之滿意度變化。

三、範圍與對象

114 年度曾至桃園市地方稅務局總局及所屬各分局洽辦業務的一般民眾。

¹陳文瑛、莊千慧，2012。〈推動為民服務工作沿革與精進方向〉。《研考雙月刊》36(6)：26-23。

貳、調查方法

一、問卷設計

本次調查以洽公民眾至桃園市地方稅務局總局及所屬各分局之洽辦業務種類、洽公環境、服務禮儀與專業度、稅務風紀、便民服務措施及其他資訊為主要項目，各項調查指標如下：

(一)洽辦業務種類

- 1.到稅務局主要辦理業務

(二)洽公環境

- 1.洽公環境整潔度及舒適明亮滿意度
- 2.洽公動線指引標示滿意度
- 3.申辦案件的申辦流程及應附證件之指引滿意度
- 4.提供服務設施滿意度

(三)服務禮儀及專業度

- 1.引導人員的服務態度滿意度
- 2.業務承辦人員的服務態度滿意度
- 3.業務承辦人員的專業能力滿意度
- 4.業務承辦人員的處理效率滿意度

(四)稅務風紀

- 1.地方稅務局同仁在廉潔操守方面的表現滿意度
- 2.如果發現公務員有違法行為會向哪個單位提出檢舉
- 3.如果發現公務員有違法行為不會提出檢舉的原因

(五)便民服務措施

1. 「e觸即發跨域稅務通」便民服務滿意度
2. 「視訊客服」便民服務滿意度
3. 「預約申辦」便民服務滿意度
4. 「繼承案件查詢」便民服務滿意度
5. 「雲端取號即時查」便民服務滿意度【限總局洽辦民眾填答】

(六)其他資訊

1. 從哪些管道獲知稅務相關訊息
2. 對稅務業務的建議

(七)基本資料

1. 性別
2. 年齡
3. 學歷
4. 職業
5. 洽辦稅務局

二、調查期間

本次調查以網路問卷方式進行，填答期間為民國 114 年 6 月 16 日至 8 月 29 日止。

三、資料分析方法

本研究以 SPSS 統計軟體，運用次數分配及百分比等統計量來描述調查結果，並依據調查資料測量尺度(Measurement Scale)的不同，輔以卡方檢定來進行題組間關係的檢驗，相關統計分析方法如下：

(一)次數分配(Frequency)

藉各題項之次數分配及百分比呈現之數據，瞭解民眾之看法及評價。

(二)交叉分析及卡方檢定(Chi-square Test)

以「各項議題」對基本資料做交叉分析表，以瞭解不同背景的受訪者在各議題方面是否具有差異性。交叉表並採用 Pearson 卡方檢定分析法，卡方檢定統計值 (W) 定義如下：

$$W = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \sim \chi^2((r-1)(c-1))$$

其中 O_{ij} 為第 i 列第 j 欄之觀察次數， E_{ij} 為第 i 列第 j 欄之理論次數。

當卡方檢定統計值的 p-value 小於 0.05 時，表示在 95.0% 的信心水準下，兩變數之間是有達到統計上顯著的差異。

參、結果分析

一、基本資料

(一)性別

本次調查結果顯示，受訪者以「女性」(70.4%)的比例高於「男性」(29.6%)。

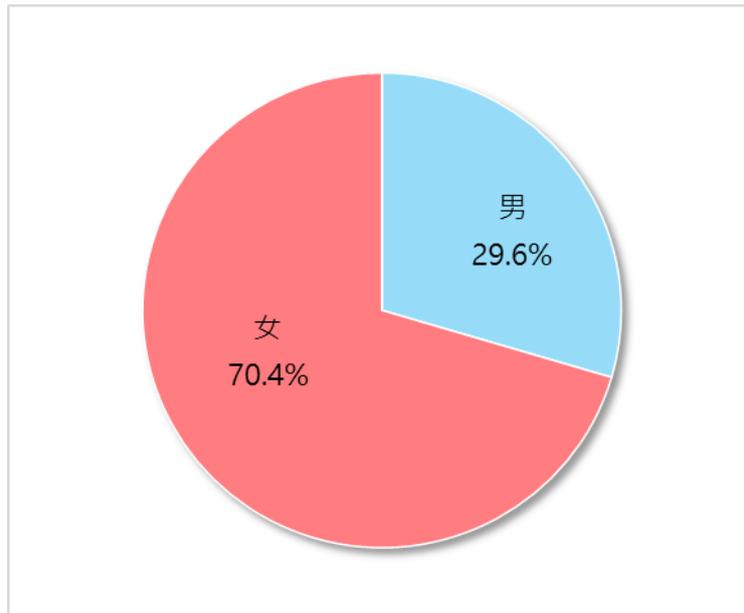


圖 3-1 基本資料-性別(n=1,096)

(二)年齡

在年齡方面，以「40-49 歲」的受訪者比例最高，占 29.4%，其次依序為「30-39 歲」(24.6%)、「50-59 歲」(18.7%)、「18-29 歲」(16.2%)、「60 歲(含)以上」(10.6%)及「未滿 18 歲」(0.5%)。

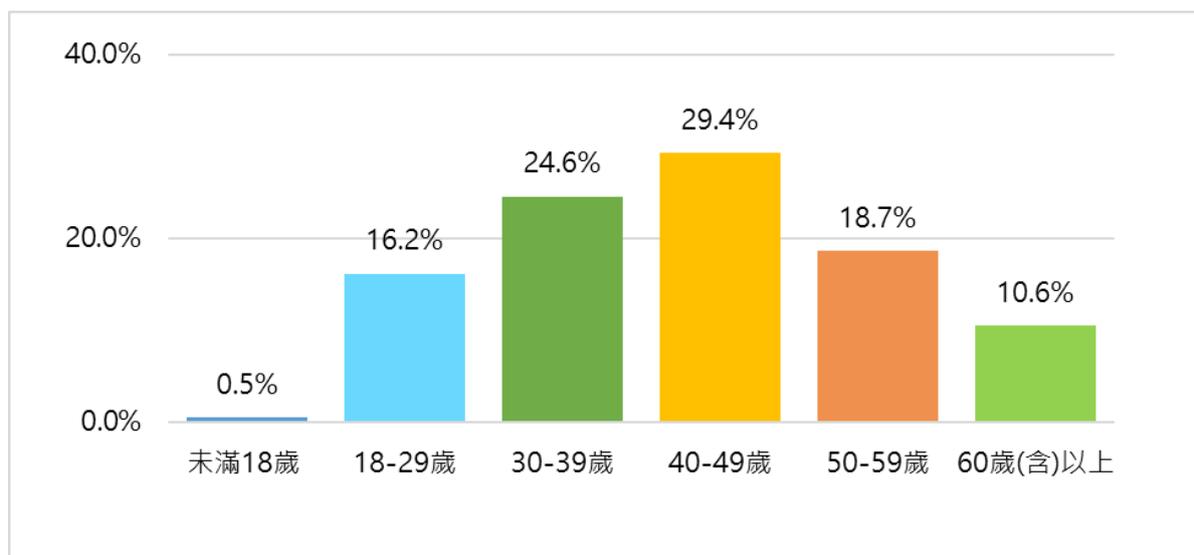


圖 3-2 基本資料-年齡(n=1,096)

(三)學歷

在學歷方面，以「大學、專科」的受訪者比例最高，占 74.3%，其次依序為「高中(職)」(16.6%)、「研究所(含)以上」(7.0%)及「國中(含)以下」(2.1%)。

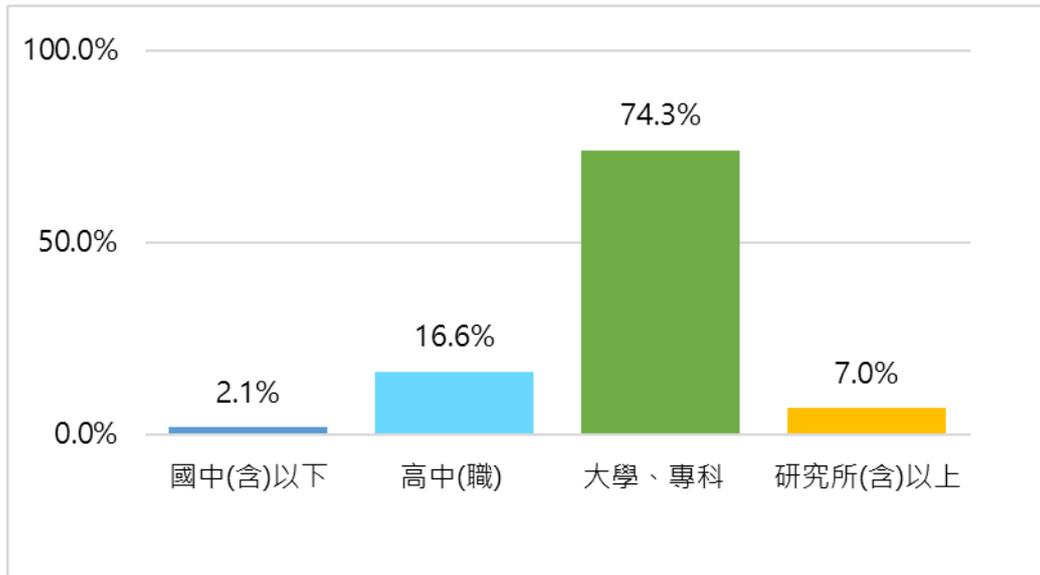


圖 3-3 基本資料-學歷(n=1,096)

(四)職業

在職業方面，以「民營企業受雇者」的受訪者比例最高，占 24.5%，其次依序為「自由業」(18.9%)、「軍、公、教」(17.7%)及「家管」(12.0%)等，至於其餘職業及無業/退休皆未滿 10.0%。

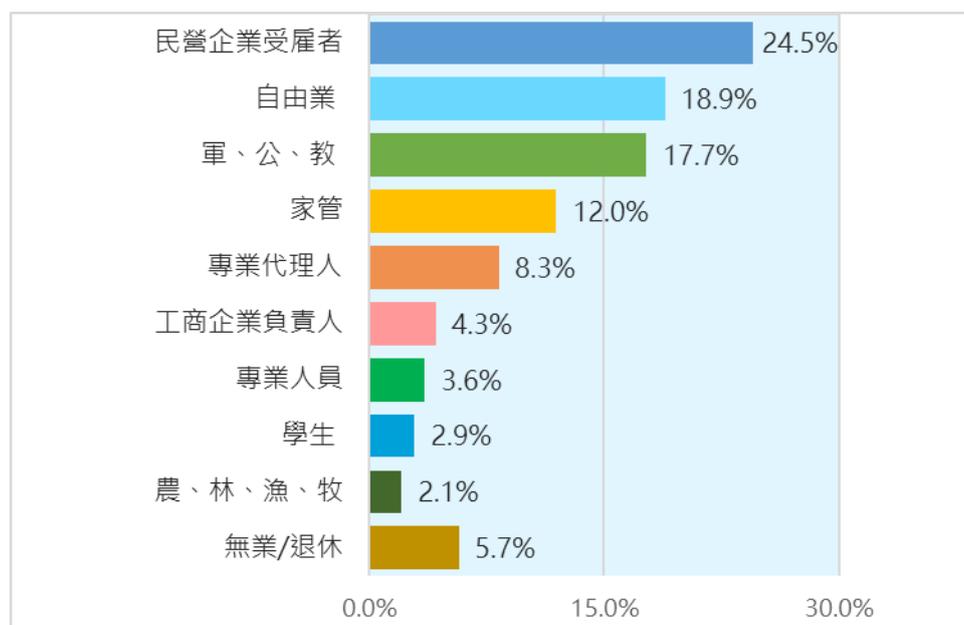


圖 3-4 基本資料-職業(n=1,096)

(五)洽辦稅務局

在洽辦稅務局方面，以「總局」的受訪者比例最高(42.8%)，其次依序為「中壢分局」(36.2%)、「大溪分局」與「蘆竹分局」(皆為 7.7%)及「楊梅分局」(5.6%)。

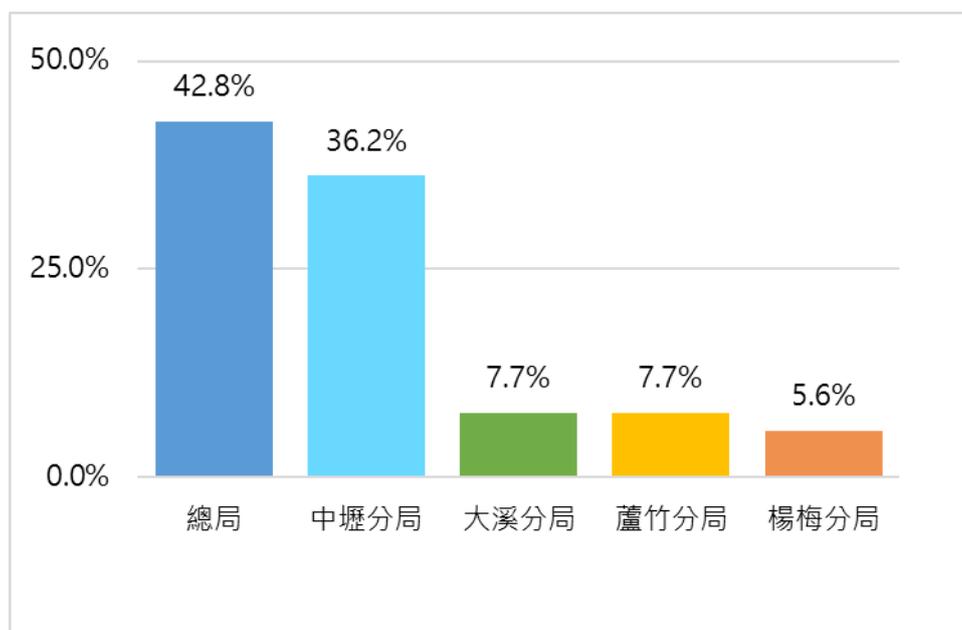


圖 3-5 基本資料-洽辦稅務局(n=1,096)

二、洽辦業務種類

題目：請問您今日來到稅務局，主要是辦理何種業務？

本次調查發現，以主要辦理「查調全國財產資料或所得清單」的受訪者比例較高，占 36.7%，其次依序為「房屋稅」(23.9%)、「地價稅」(13.9%)及「使用牌照稅」(10.2%)等，至於其餘業務皆未滿 10.0%。

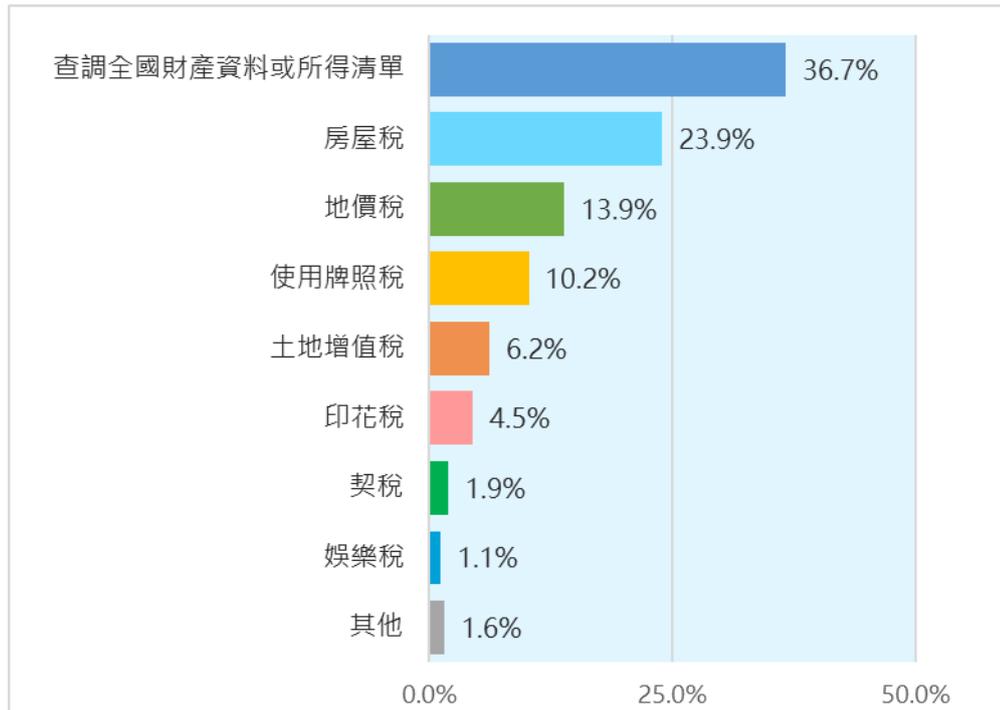


圖 3-6 到稅務局主要辦理業務(n=1,096)

經卡方檢定後發現，受訪者「洽辦業務種類」，會隨著職業及洽辦稅務局不同而呈現顯著差異傾向，惟上述變項的組內期望值小於 5 之細格比例均超過 25%，不適合進行卡方檢定，故上述結果僅供參考。(見附表一)

三、 洽公環境

(一)洽公環境整潔度及舒適明亮滿意度

題目：您對於洽公環境整潔度及舒適明亮度？

針對桃園市地方稅務局「洽公環境整潔度及舒適明亮」滿意度，有 98.0%受訪者表示滿意（83.7%非常滿意，14.3%滿意），而有 1.3%的受訪者表示無意見，另有 0.7%的受訪者表示不滿意（0.3%不滿意，0.4%非常不滿意）。

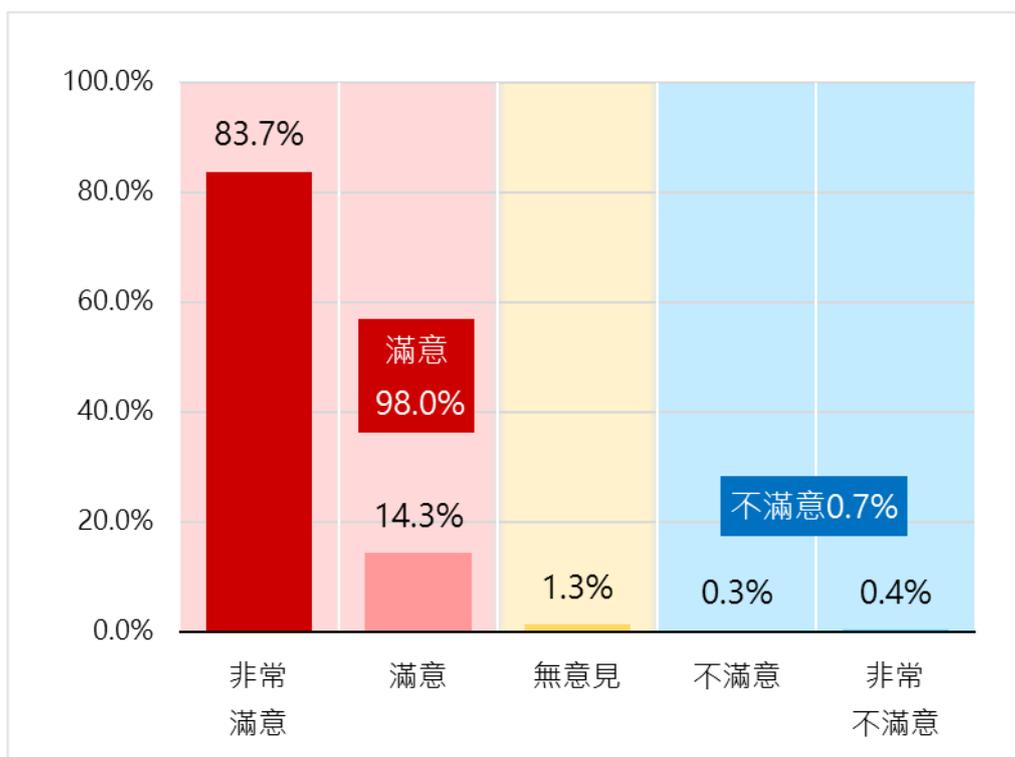


圖 3-7 洽公環境整潔及舒適明亮滿意度(n=1,096)

經卡方檢定後發現，受訪者對於桃園市地方稅務局「洽公環境整潔度及舒適明亮」滿意度，會隨著洽辦稅務局不同而呈現顯著差異傾向，惟上述變項的組內期望值小於 5 之細格比例均超過 25%，不適合進行卡方檢定，故上述結果僅供參考。(見附表二)

(二)洽公動線指引標示滿意度

題目：您對於洽公動線指引標示

針對桃園市地方稅務局「洽公動線指引標示」滿意度，有 97.9% 受訪者表示滿意（82.8%非常滿意，15.1%滿意），而有 1.6%的受訪者表示無意見，另有 0.5%的受訪者表示不滿意（0.1%不滿意，0.4%非常不滿意）。

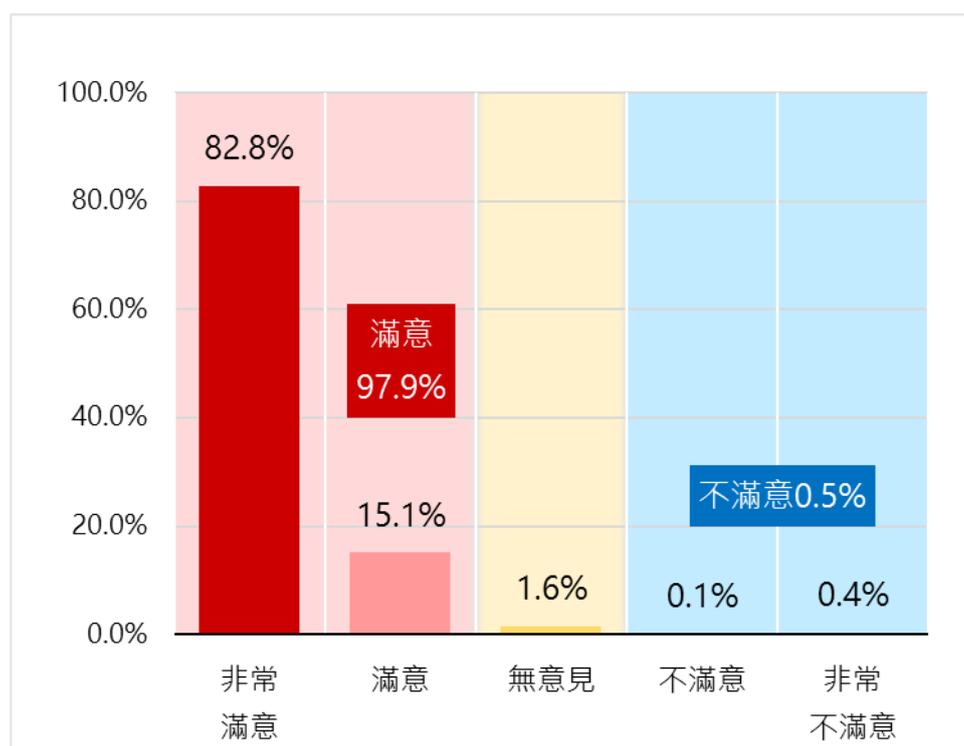


圖 3-8 洽公動線指引標示滿意度(n=1,096)

經卡方檢定後發現，受訪者對於桃園市地方稅務局「洽公動線指引標示」滿意度，不會隨著變項不同而呈現顯著差異。(見附表三)

(三)申辦案件的申辦流程及應附證件之指引滿意度

題目：您對申辦案件的申辦流程及應附證件之指引

針對桃園市地方稅務局「申辦案件的申辦流程及應附證件之指引」滿意度，有 98.0%受訪者表示滿意（83.0%非常滿意，15.0%滿意），而有 1.8%的受訪者表示無意見，另有 0.2%的受訪者表示不滿意（0.0%不滿意，0.2%非常不滿意）。

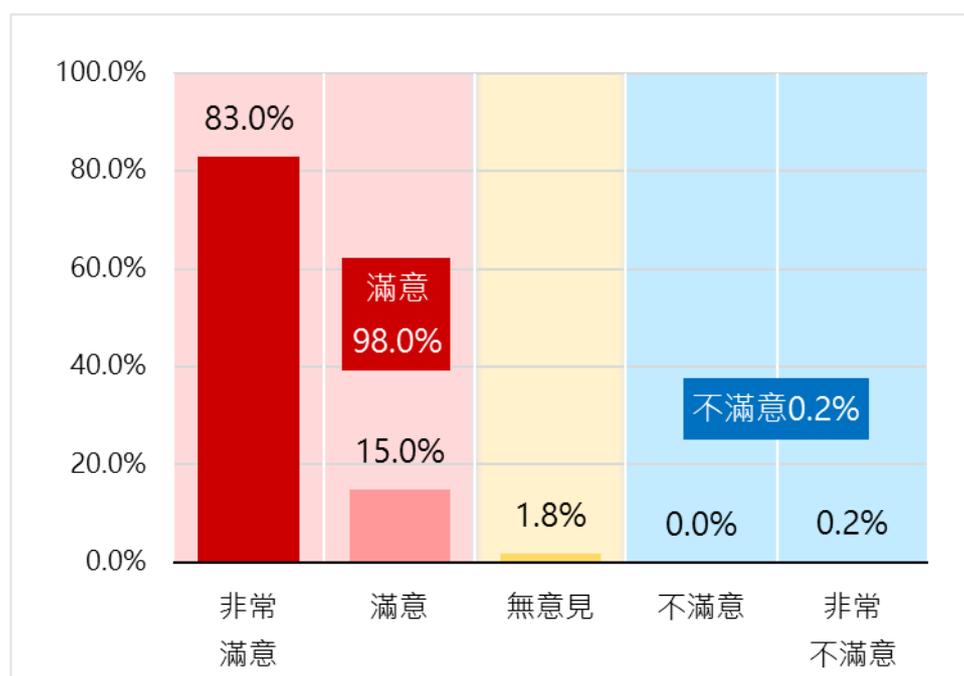


圖 3-9 申辦案件的申辦流程及應附證件之指引滿意度(n=1,096)

經卡方檢定後發現，受訪者對於桃園市地方稅務局「申辦案件的申辦流程及應附證件之指引」滿意度，會隨著洽辦稅務局不同而呈現顯著差異傾向，惟上述變項的組內期望值小於 5 之細格比例均超過 25%，不適合進行卡方檢定，故上述結果僅供參考。（見附表四）

(四)提供服務設施滿意度

題目：您對於本局提供服務設施

針對桃園市地方稅務局「提供服務設施」滿意度，有 96.0%受訪者表示滿意（81.1%非常滿意，14.9%滿意），而有 3.4%的受訪者表示無意見，另有 0.6%的受訪者表示不滿意（0.3%不滿意，0.3%非常不滿意）。

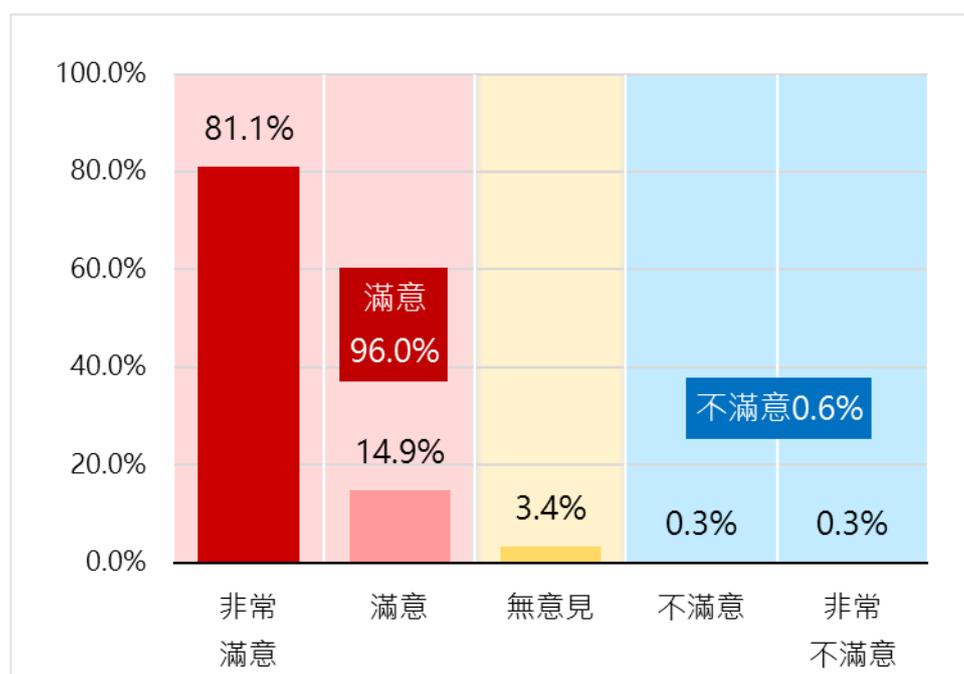


圖 3-10 提供服務設施滿意度(n=1,096)

經卡方檢定後發現，受訪者對於桃園市地方稅務局「提供服務設施」滿意度，會隨著學歷及洽辦稅務局不同而呈現顯著差異傾向，惟上述變項的組內期望值小於 5 之細格比例均超過 25%，不適合進行卡方檢定，故上述結果僅供參考。(見附表五)

四、 服務禮儀與專業度

(一)引導人員的服務態度滿意度

題目：您對於引導人員的服務態度

針對桃園市地方稅務局「引導人員的服務態度」滿意度，有 98.2% 受訪者表示滿意（84.7%非常滿意，13.5%滿意），而有 1.5%的受訪者表示無意見，另有 0.3%的受訪者表示不滿意（0.1%不滿意，0.2%非常不滿意）。

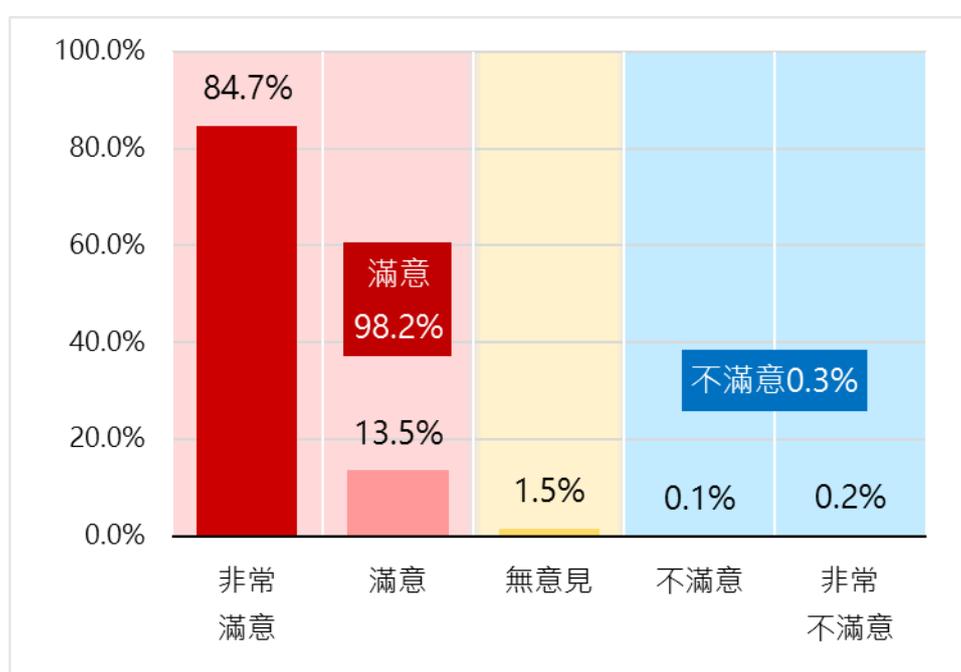


圖 3-11 引導人員的服務態度滿意度(n=1,096)

經卡方檢定後發現，受訪者對於桃園市地方稅務局「引導人員的服務態度」滿意度，會隨洽辦稅務局不同而呈現顯著差異傾向，惟上述變項的組內期望值小於 5 之細格比例均超過 25%，不適合進行卡方檢定，故上述結果僅供參考。(見附表六)

(二)業務承辦人員的服務態度滿意度

題目：您對於業務承辦人員的服務態度

針對桃園市地方稅務局「業務承辦人員的服務態度」滿意度，有 98.4%受訪者表示滿意（85.0%非常滿意，13.4%滿意），而有 1.1%的受訪者表示無意見，另有 0.5%的受訪者表示不滿意（0.2%不滿意，0.3%非常不滿意）。

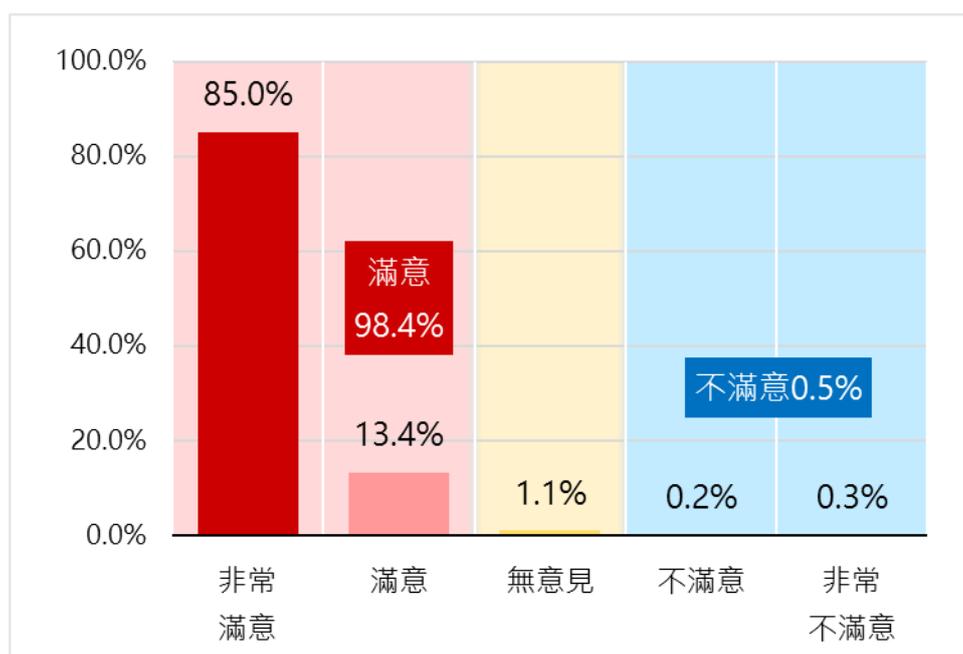


圖 3-12 業務承辦人員的服務態度滿意度(n=1,096)

經卡方檢定後發現，受訪者對於桃園市地方稅務局「業務承辦人員的服務態度」滿意度，會隨著性別不同而呈現顯著差異傾向，惟上述變項的組內期望值小於 5 之細格比例均超過 25%，不適合進行卡方檢定，故上述結果僅供參考。(見附表七)

(三)業務承辦人員的專業能力滿意度

題目：您對於業務承辦人員的專業能力

針對桃園市地方稅務局「業務承辦人員的專業能力」滿意度，有 98.3%受訪者表示滿意（85.1%非常滿意，13.2%滿意），而有 1.3%的受訪者表示無意見，另有 0.4%的受訪者表示不滿意（0.2%不滿意，0.2%非常不滿意）。

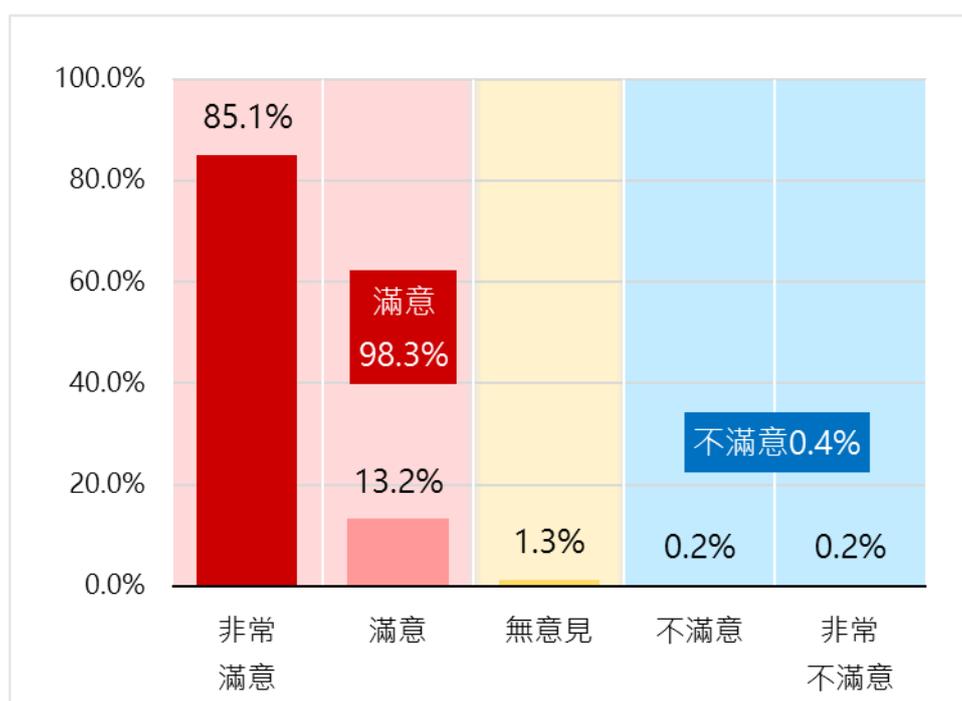


圖 3-13 業務承辦人員的專業能力滿意度(n=1,096)

經卡方檢定後發現，受訪者對於桃園市地方稅務局「業務承辦人員的專業能力」滿意度，會隨著性別及洽辦稅務局不同而呈現顯著差異傾向，惟上述變項的組內期望值小於 5 之細格比例均超過 25%，不適合進行卡方檢定，故上述結果僅供參考。(見附表八)

(四)業務承辦人員的處理效率滿意度

題目：您對於業務承辦人員的處理效率

針對桃園市地方稅務局「業務承辦人員的處理效率」滿意度，有 98.2%受訪者表示滿意（84.7%非常滿意，13.5%滿意），而有 1.5%的受訪者表示無意見，另有 0.3%的受訪者表示不滿意（0.1%不滿意，0.2%非常不滿意）。

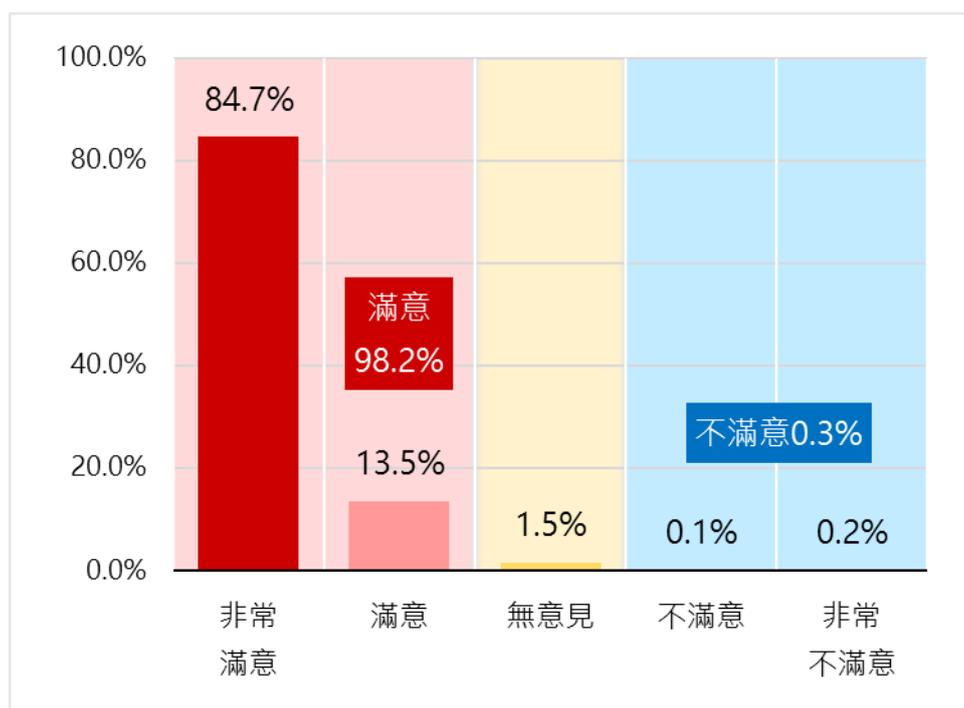


圖 3-14 業務承辦人員的處理效率滿意度(n=1,096)

經卡方檢定後發現，受訪者對於桃園市地方稅務局「業務承辦人員的處理效率」滿意度，會隨著性別及洽辦稅務局不同而呈現顯著差異傾向，惟上述變項的組內期望值小於 5 之細格比例均超過 25%，不適合進行卡方檢定，故上述結果僅供參考。(見附表九)

五、 稅務風紀

(一)地方稅務局同仁在廉潔操守方面的表現滿意度

題目：您對於地方稅務局同仁在廉潔操守方面的表現

針對桃園市地方稅務局「同仁在廉潔操守方面的表現」滿意度，有 96.5%受訪者表示滿意（81.4%非常滿意，15.1%滿意），而有 3.3%的受訪者表示無意見，另有 0.2%的受訪者表示不滿意（0.0%不滿意，0.2%非常不滿意）。

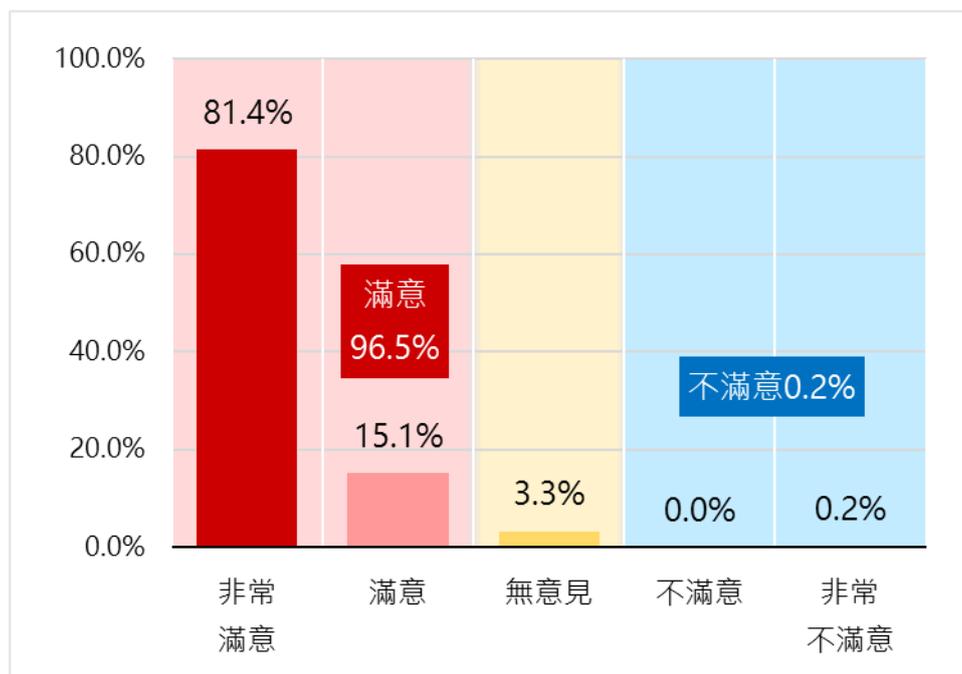


圖 3-15 地方稅務局同仁在廉潔操守方面的表現滿意度(n=1,096)

經卡方檢定後發現，受訪者對於桃園市地方稅務局「同仁在廉潔操守方面的表現」滿意度，會隨著洽辦稅務局不同而呈現顯著差異傾向，惟上述變項的組內期望值小於 5 之細格比例均超過 25%，不適合進行卡方檢定，故上述結果僅供參考。（見附表十）

(二)如果發現公務員有違法行為會向哪個單位提出檢舉

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

本調查結果顯示，以向「法務部廉政署或各政風單位」檢舉的受訪者比例較高，占 84.6%，其次依序為「地檢署」(15.4%)、「民意代表」(14.2%)，而有 22.4%的受訪者表示「不會檢舉」，另有 10.8%的受訪者表示無明確意見。

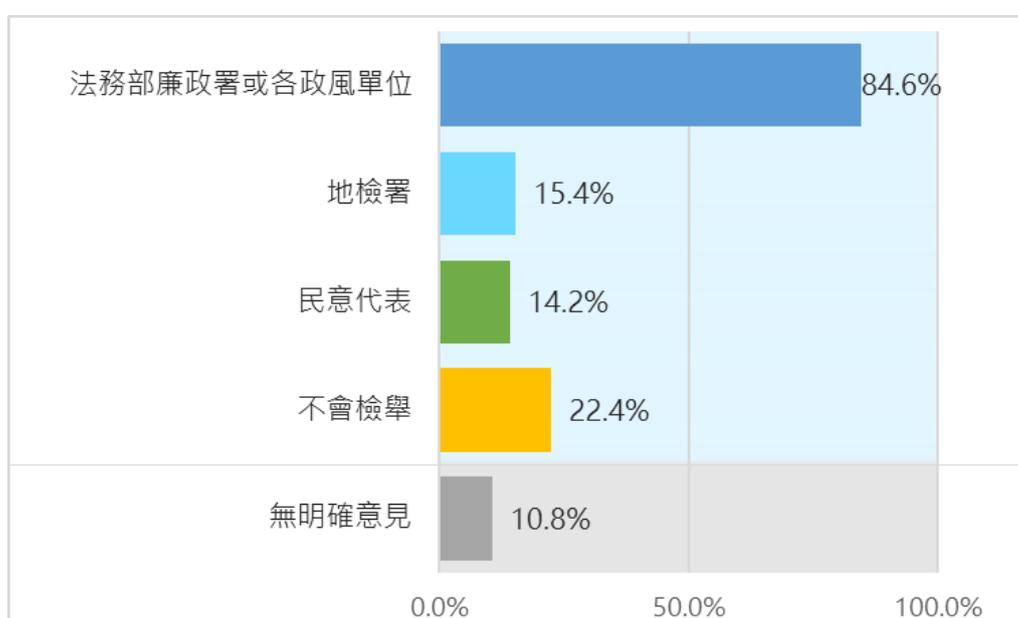


圖 3-16 如果發現公務員有違法行為會向哪個單位提出檢舉(n=1,096)

因本題為複選題型，故未進行卡方檢定。(見附表十一)

本次調查結果，重要變項交叉分析如下(樣本數小於 30 者不納入分析)：

性別：女性(86.8%)受訪者向「法務部廉政署或各政風單位」檢舉的比例高於男性(79.3%)；男性(17.9%)受訪者向「地檢署」檢舉的比例高於女性(14.4%)。

年齡：50-59 歲受訪者向「法務部廉政署或各政風單位」檢舉的比例較高(86.8%)；18-29 歲受訪者向「地檢署」檢舉的比例較高(19.8%)；60 歲(含)以上受訪者「不會檢舉」的比例較高(24.1%)。

洽辦稅務局：蘆竹分局(92.9%)受訪者向「法務部廉政署或各政風單位」檢舉的比例較高；總局(27.1%)受訪者以「不會檢舉」的比例較高。

(三)如果發現公務員有違法行為不會提出檢舉的原因

承上題，回答「不會檢舉」的 246 位受訪者，表示不會提出檢舉的原因以「不知道如何檢舉」受訪者比例較高，占 28.5%，其次依序為「怕對自己不利」(26.8%)及「檢舉也沒用」(18.7%)，另有 26.0%的受訪者表示無明確意見。

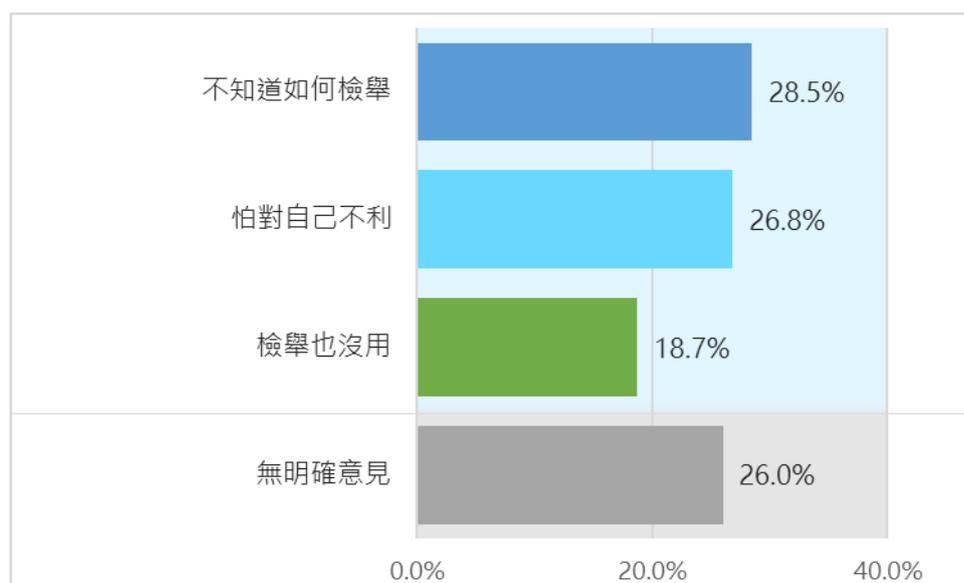


圖 3-17 如果發現公務員有違法行為不會提出檢舉的原因(n=246)

經卡方檢定後發現，受訪者「不會提出檢舉的原因」，會隨著學歷不同而呈現顯著差異傾向，惟上述變項的組內期望值小於 5 之細格比例均超過 25%，不適合進行卡方檢定，故上述結果僅供參考。(見附表十二)

六、 便民服務措施

(一) 「e 觸即發跨域稅務通」便民服務滿意度

題目：您對「e 觸即發跨域稅務通」便民服務感到滿意嗎？

針對桃園市地方稅務局「e 觸即發跨域稅務通」便民服務滿意度，有 94.2%受訪者表示滿意（78.4%非常滿意，15.8%滿意），而有 5.5%的受訪者表示無意見，另有 0.3%的受訪者表示不滿意（0.0%不滿意，0.3%非常不滿意）。

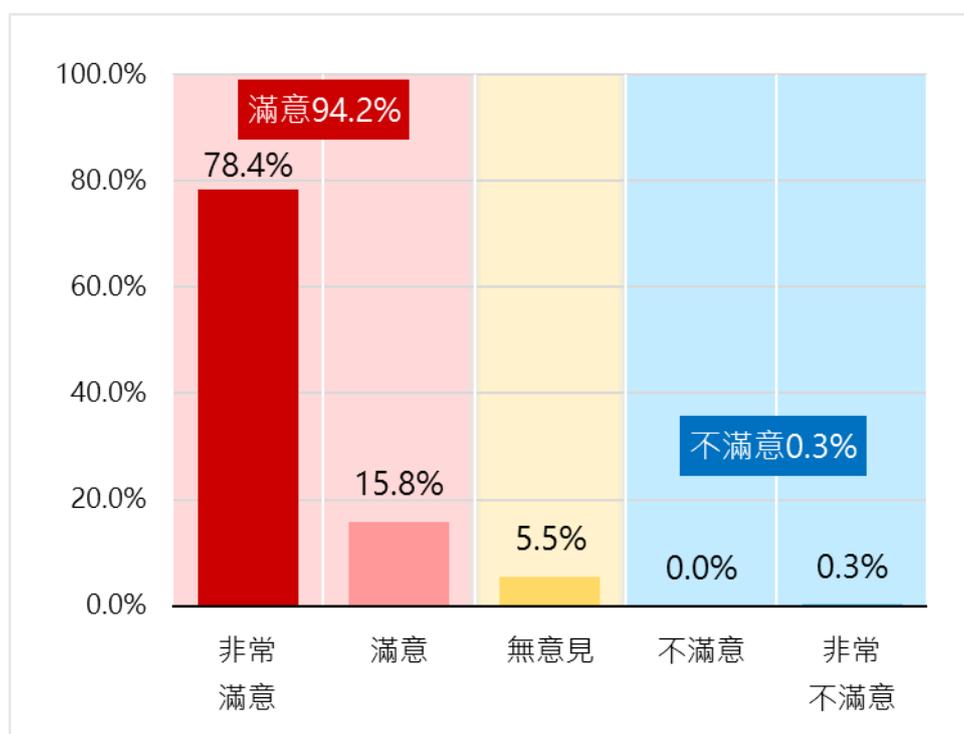


圖 3-18 「e 觸即發跨域稅務通」便民服務滿意度(n=1,096)

經卡方檢定後發現，受訪者對於桃園市地方稅務局「e 觸即發跨域稅務通」便民服務滿意度，會隨著洽辦稅務局不同而呈現顯著差異傾向，惟上述變項的組內期望值小於 5 之細格比例均超過 25%，不適合進行卡方檢定，故上述結果僅供參考。(見附表十三)

(二)「視訊客服」便民服務滿意度

題目：您對「視訊客服」便民服務感到滿意嗎？

針對桃園市地方稅務局「視訊客服」便民服務滿意度，有 92.9% 受訪者表示滿意（75.3%非常滿意，17.6%滿意），而有 6.6% 的受訪者表示無意見，另有 0.5% 的受訪者表示不滿意（0.2%不滿意，0.3%非常不滿意）。

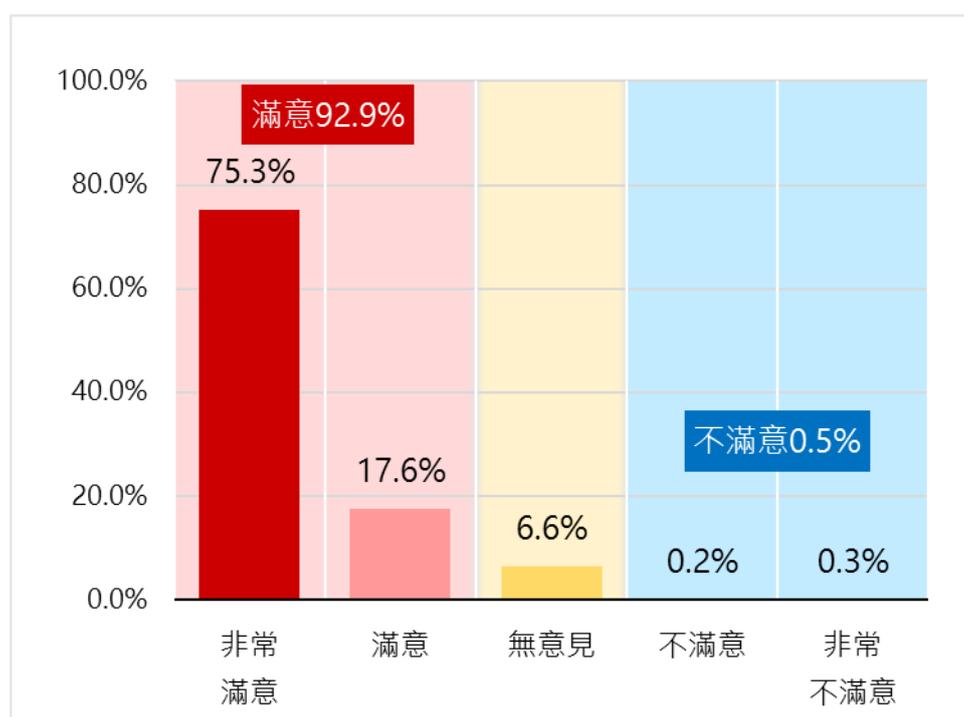


圖 3-19「視訊客服」便民服務滿意度(n=1,096)

經卡方檢定後發現，受訪者對於桃園市地方稅務局「視訊客服」便民服務滿意度，會隨著洽辦稅務局不同而呈現顯著差異傾向，惟上述變項的組內期望值小於 5 之細格比例均超過 25%，不適合進行卡方檢定，故上述結果僅供參考。(見附表十四)

(三)「預約申辦」便民服務滿意度

題目：您對「預約申辦」便民服務感到滿意嗎？

針對桃園市地方稅務局「預約申辦」便民服務滿意度，有 93.7% 受訪者表示滿意（77.4%非常滿意，16.3%滿意），而有 5.8% 的受訪者表示無意見，另有 0.5% 的受訪者表示不滿意（0.0%不滿意，0.5%非常不滿意）。

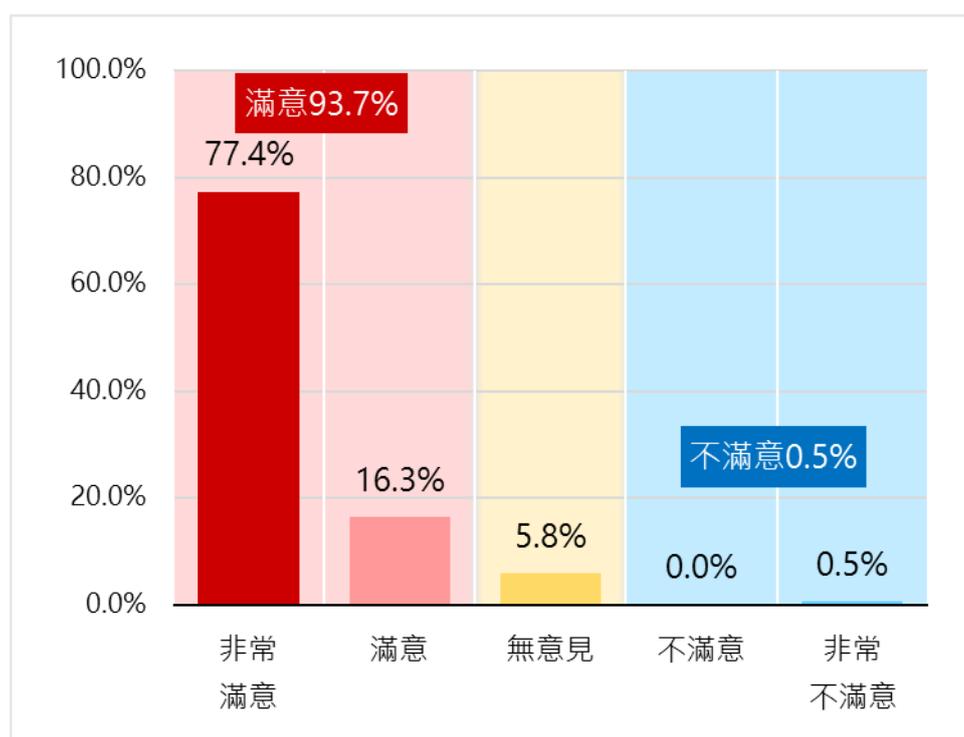


圖 3-20 「預約申辦」便民服務滿意度(n=1,096)

經卡方檢定後發現，受訪者對於桃園市地方稅務局「預約申辦」便民服務滿意度，會隨著性別及洽辦稅務局不同而呈現顯著差異傾向，惟上述變項的組內期望值小於 5 之細格比例均超過 25%，不適合進行卡方檢定，故上述結果僅供參考。(見附表十五)

(四)「繼承案件查詢」便民服務滿意度

題目：您對「繼承案件查詢」(繼承查欠 VIP 及金融遺產)便民服務感到滿意嗎?

針對桃園市地方稅務局「繼承案件查詢」便民服務滿意度，有 93.3%受訪者表示滿意（77.2%非常滿意，16.1%滿意），而有 5.9%的受訪者表示無意見，另有 0.8%的受訪者表示不滿意（0.2%不滿意，0.6%非常不滿意）。

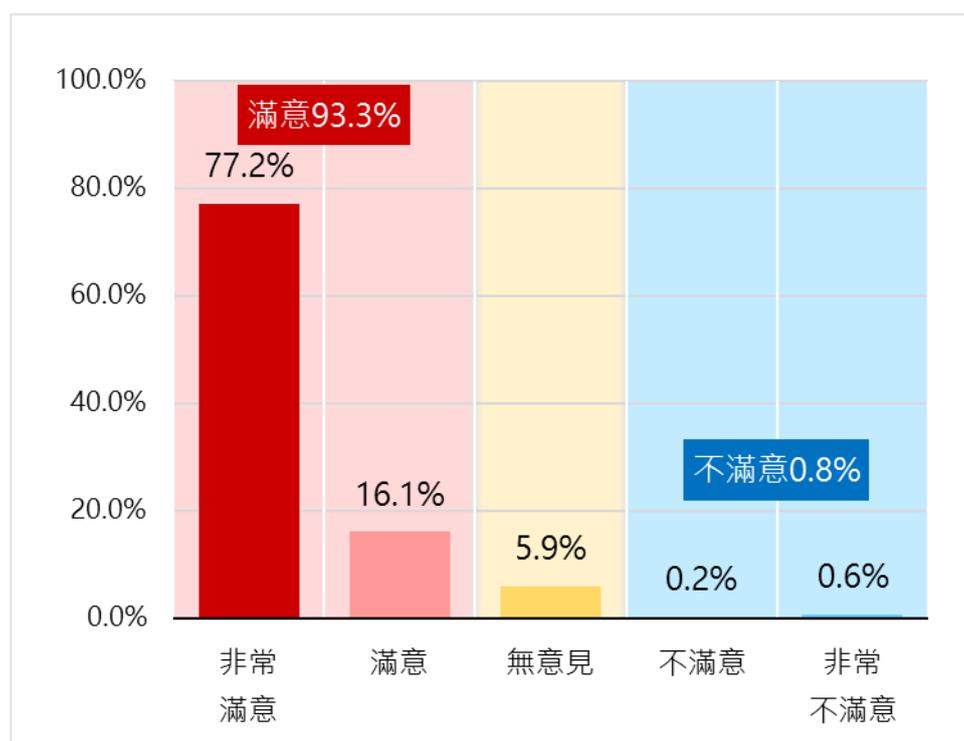


圖 3-21 「繼承案件查詢」便民服務滿意度(n=1,096)

經卡方檢定後發現，受訪者對於桃園市地方稅務局「繼承案件查詢」便民服務滿意度，會隨著性別及洽辦稅務局不同而呈現顯著差異傾向，惟上述變項的組內期望值小於 5 之細格比例均超過 25%，不適合進行卡方檢定，故上述結果僅供參考。(見附表十六)

(五) 「雲端取號即時查」便民服務滿意度

題目：對「雲端取號即時查」便民服務感到滿意嗎？【此題僅供總局洽辦民眾填答】

於總局辦理業務的 469 名受訪者，對於桃園市地方稅務局「雲端取號即時查」便民服務滿意度，有 88.2%受訪者表示滿意（66.9%非常滿意，21.3%滿意），而有 10.7%的受訪者表示無意見，另有 1.1%的受訪者表示不滿意（0.2%不滿意，0.9%非常不滿意）。

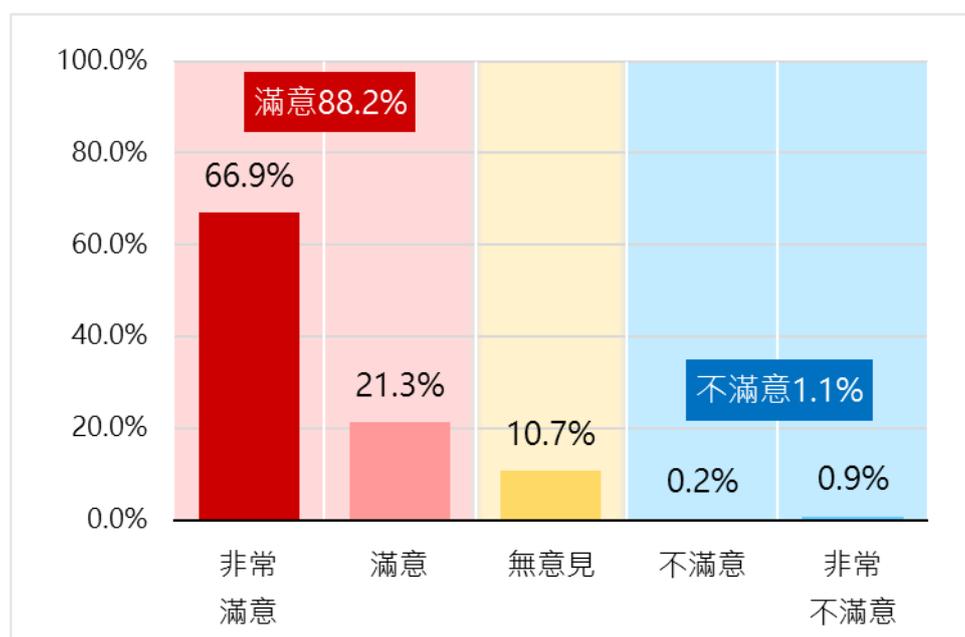


圖 3-22 「雲端取號即時查」便民服務滿意度(n=469)

經卡方檢定後發現，於總局洽辦業務的受訪者對於桃園市地方稅務局「雲端取號即時查」便民服務滿意度，會隨著學歷不同而呈現顯著差異傾向，惟上述變項的組內期望值小於 5 之細格比例均超過 25%，不適合進行卡方檢定，故上述結果僅供參考。(見附表十七)

七、 其他資訊

(一)從哪些管道獲知稅務相關訊息

題目：請問您是從哪些管道獲知稅務相關訊息？(可複選)

本調查結果顯示，獲知稅務相關訊息的管道以「本局官網」受訪者比例最高，占 59.2%，其次依序為「親洽本局」(36.2%)、「稅單資訊」(35.2%)、「親友告知」(23.6%)、「社群網站」(21.5%)、「新聞媒體」(18.3%)、「工作接觸」(17.3%)及「大眾運輸廣告」(9.6%)。

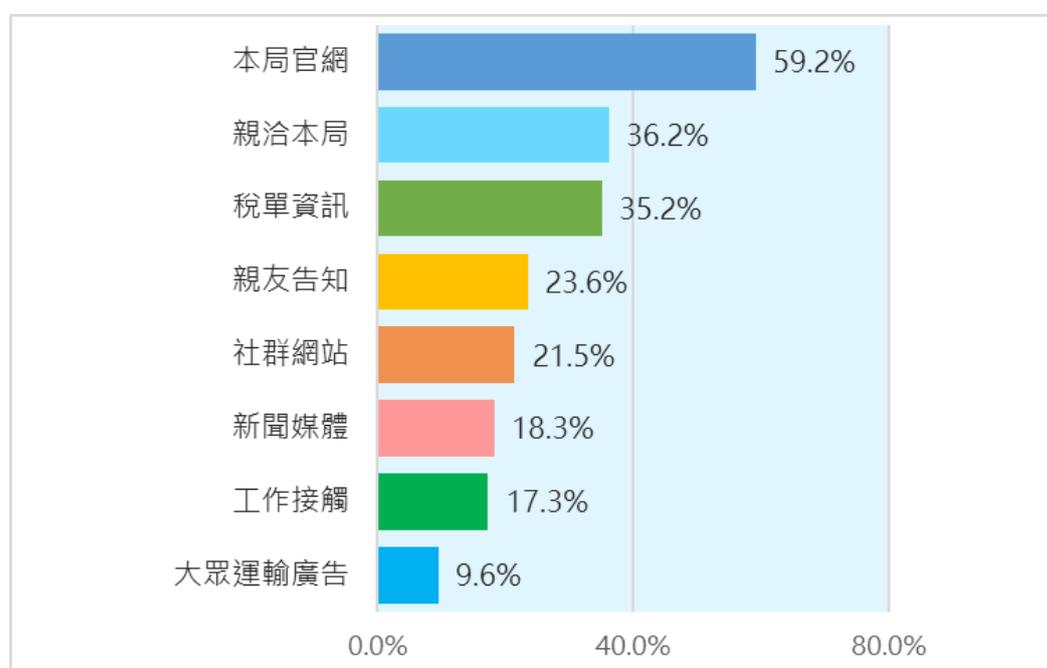


圖 3-23 從哪些管道獲知稅務相關訊息(n=1,096)

因本題為複選題型，故未進行卡方檢定。(見附表十八)

本次調查結果，重要變項交叉分析如下(樣本數小於 30 者不納入分析)：

性別：女性(60.8%)以「本局官網」獲知稅務相關訊息的比例高於男性(55.6%)；男性(23.8%)以「親友告知」獲知稅務相關訊息的比例高於女性(23.6%)。

年齡：50-59 歲受訪者以「本局官網」獲知稅務相關訊息的比例較高(64.4%)；40-49 歲受訪者以「親洽本局」獲知稅務相關訊息的比例較高(39.1%)；18-29 歲受訪者以「稅單資訊」獲知稅務相關訊息的比例較高(39.0%)。

洽辦稅務局：蘆竹分局受訪者以「本局官網」獲知稅務相關訊息的比例較高(63.5%)；楊梅分局受訪者以「親洽本局」獲知稅務相關訊息的比例較高(44.3%)；大溪分局受訪者以「稅單資訊」獲知稅務相關訊息的比例較高(44.7%)。

(二)對稅務業務的建議

題目：請問您對稅務業務有何寶貴建議，可提供本局參考改進？(可複選)

本調查結果顯示，對稅務業務的建議以「加強宣傳稅務資訊」比例最高，占 8.8%，其次依序為「加強環境清潔與消毒」(6.4%)、「加強承辦人員專業能力、服務態度及效率」(3.2%)、「增加線上服務」(3.1%)及「申辦動線改善」(2.7%)，另有 84.3%的受訪者表示「都很好，無須改進地方」。

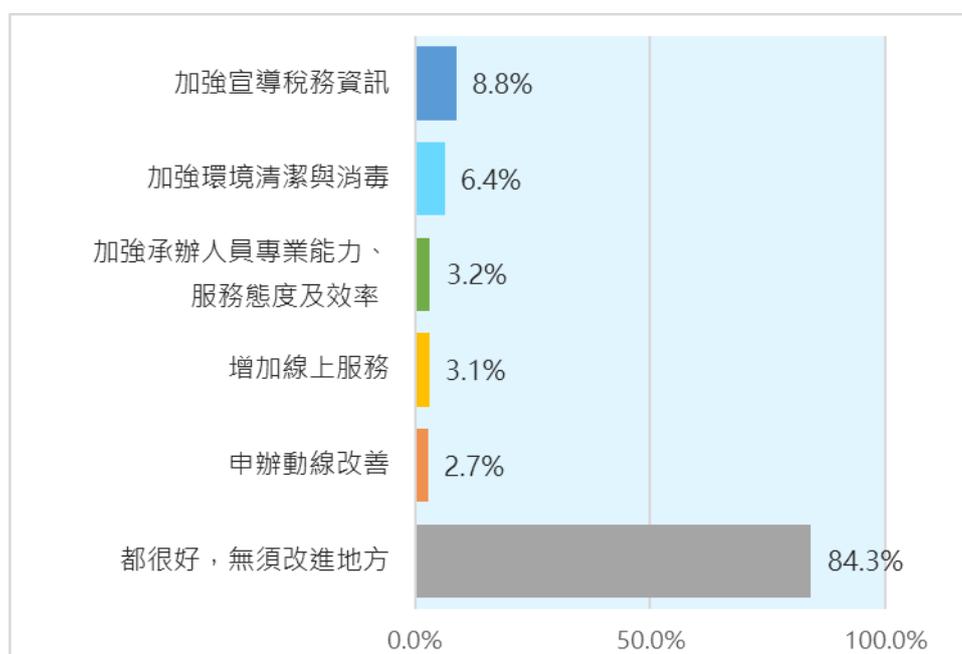


圖 3-24 對稅務業務的建議(n=1,096)

因本題為複選題型，故未進行卡方檢定。(見附表十九)

本次調查結果，重要變項交叉分析如下(樣本數小於 30 者不納入分析)：

性別：男性(9.9%)受訪者建議「加強宣導稅務資訊」的比例高於女性(8.3%)；男性(7.7%)受訪者建議「加強環境清潔與消毒」的比例高於女性(5.8%)。

年齡：60 歲(含)以上受訪者建議「加強宣導稅務資訊」的比例較高(12.1%)；40-49 歲受訪者建議「加強環境清潔與消毒」的比例較高(9.3%)；30-39 歲受訪者建議「加強承辦人員專業能力、服務態度及效率」的比例較高(4.1%)。

洽辦稅務局：楊梅分局受訪者建議「加強宣導稅務資訊」的比例較高(13.1%)；總局受訪者建議「加強環境清潔與消毒」的比例較高(12.8%)；蘆竹分局受訪者建議「增加線上服務」的比例較高(4.7%)。

肆、民眾對桃園市地方稅務局滿意度之歷年趨勢分析

本次歷年趨勢分析針對 112 至 114 年之民眾對桃園市地方稅務局滿意度變化，包含以下構面及題目：

洽公環境：「洽公環境整潔及舒適明亮」、「洽公動線指引標示」、「申請案件時的申辦流程及應附證件之指引」及「提供服務設施」，共 4 題。

服務禮儀與專業度：「引導人員的服務態度」、「業務承辦人員的服務態度」、「業務承辦人員的專業能力」及「業務承辦人員的處理效率」，共 4 題。其中「業務承辦人員的服務態度」、「業務承辦人員的專業能力」及「業務承辦人員的處理效率」為 113 年新增之題目，僅有 2 年之調查數據。

稅務風紀：「地方稅務局同仁在廉潔操守方面的表現」，共 1 題。

便民服務措施：「『e 觸即發跨域稅務通』便民服務」、「『視訊客服』便民服務」、「『預約申辦』便民服務」、「『繼承案件查詢』便民服務」及「『雲端取號即時查』便民服務」，共 5 題，均為 113 年新增之題目，僅有 2 年之調查數據。

一、洽公環境

(一)「洽公環境整潔及舒適明亮」歷年趨勢

本年度(114年)受訪者對於「洽公環境整潔及舒適明亮」表示滿意的比例為98.0%，較去年(113年)下降1.1個百分點；表示無意見的比例為1.3%，較去年上升0.4個百分點；表示不滿意的比例為0.7%，較去年上升0.7個百分點。

此項滿意度於 112 至 114 年落在 98.0%至 99.3%之間，雖然整體呈現逐年下降的趨勢，但近 3 年的滿意度均在 98.0%以上，顯示桃園市地方稅務局「洽公環境整潔及舒適明亮」於近年皆維持高品質。

表 4-1 「洽公環境整潔及舒適明亮」歷年趨勢

年度	112	113	114	與去年之差異
滿意	99.3%	99.1%	98.0%	-1.1%
無意見	0.7%	0.9%	1.3%	0.4%
不滿意	0.0%	0.0%	0.7%	0.7%

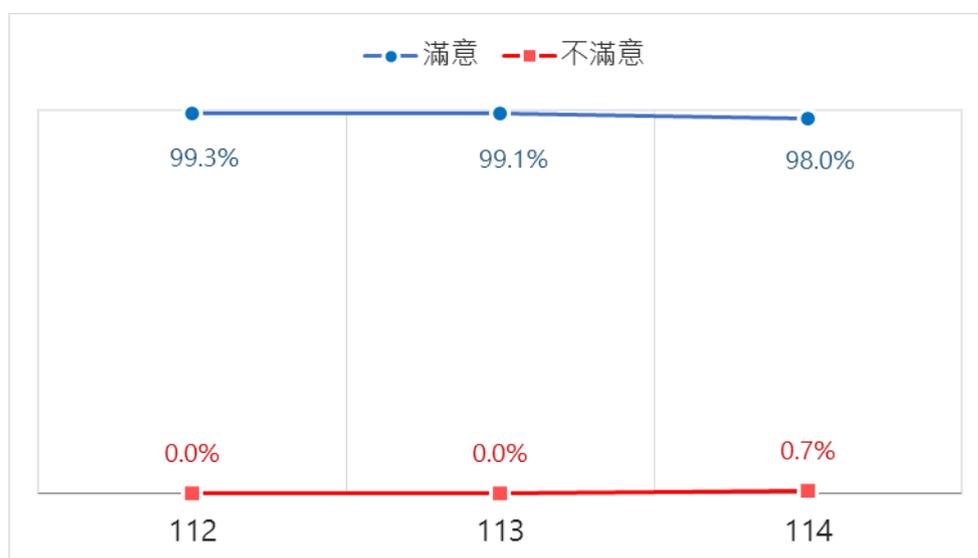


圖 4-1 「洽公環境整潔及舒適明亮」歷年趨勢

(二) 「洽公動線指引標示」歷年趨勢

本年度(114年)受訪者對於「洽公動線指引標示」表示滿意的比例為97.9%，較去年(113年)下降1.0個百分點；表示無意見的比例為1.6%，較去年上升0.5個百分點；表示不滿意的比例為0.5%，較去年上升0.5個百分點。

此項滿意度於 112 至 114 年落在 97.9%至 98.9%之間，雖然整體呈現浮動的趨勢，但近 3 年的滿意度均在 97.9%以上，顯示桃園市地方稅務局「洽公動線指引標示」於近年皆維持高品質。

表 4-2 「洽公動線指引標示」歷年趨勢

年度	112	113	114	與去年之差異
滿意	98.5%	98.9%	97.9%	-1.0%
無意見	1.5%	1.1%	1.6%	0.5%
不滿意	0.0%	0.0%	0.5%	0.5%

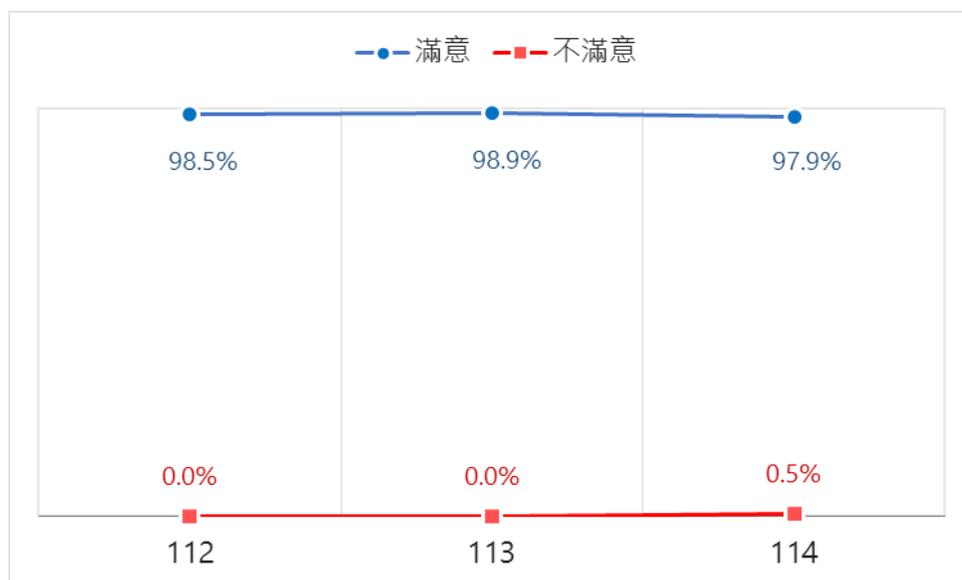


圖 4-2 「洽公動線指引標示」歷年趨勢

(三) 「申請案件時的申辦流程及應附證件之指引」歷年趨勢

本年度(114年)受訪者對於「申請案件時的申辦流程及應附證件之指引」表示滿意的比例為98.0%，較去年(113年)下降1.0個百分點；表示無意見的比例為1.8%，較去年上升0.8個百分點；表示不滿意的比例為0.2%，較去年上升0.2個百分點。

此項滿意度於 112 至 114 年落在 98.0%至 99.0%之間，雖然整體呈現浮動的趨勢，但近 3 年的滿意度均在 98.0%以上，顯示桃園市地方稅務局「申請案件時的申辦流程及應附證件之指引」於近年皆維持高品質。

表 4-3 「申請案件時的申辦流程及應附證件之指引」歷年趨勢

年度	112	113	114	與去年之差異
滿意	98.6%	99.0%	98.0%	-1.0%
無意見	1.3%	1.0%	1.8%	0.8%
不滿意	0.0%	0.0%	0.2%	0.2%

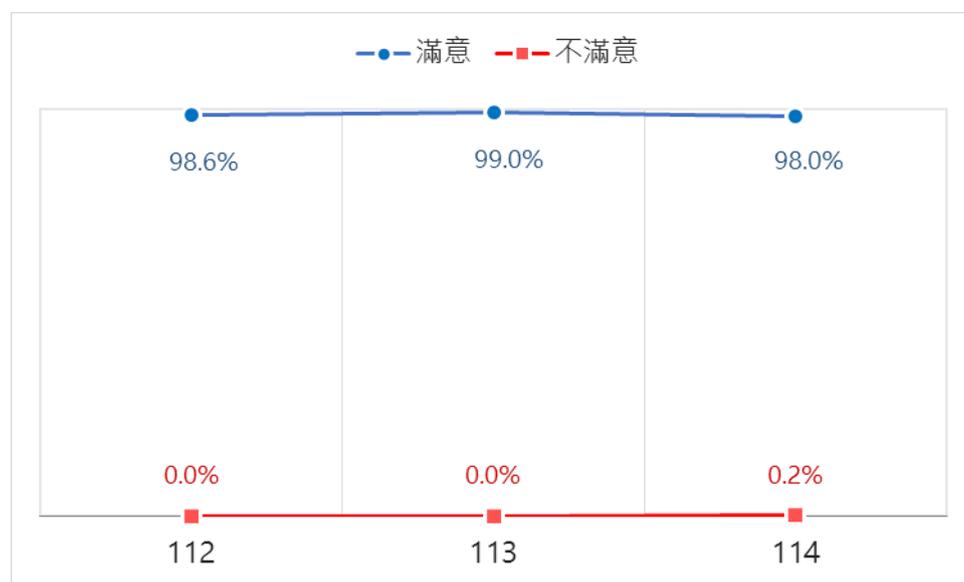


圖 4-3 「申請案件時的申辦流程及應附證件之指引」歷年趨勢

(四) 「提供服務設施」歷年趨勢

本年度(114年)受訪者對於「提供服務設施」表示滿意的比例為96.0%，較去年(113年)下降2.9個百分點；表示無意見的比例為3.4%，較去年上升2.3個百分點；表示不滿意的比例為0.6%，較去年上升0.6個百分點。

此項滿意度於 112 至 114 年落在 96.0%至 99.1%之間，雖然整體呈現逐年下降的趨勢，但近 3 年的滿意度均在 96.0%以上，顯示桃園市地方稅務局「提供服務設施」於近年皆維持高品質。

表 4-4 「提供服務設施」歷年趨勢

年度	112	113	114	與去年之差異
滿意	99.1%	98.9%	96.0%	-2.9%
無意見	0.9%	1.1%	3.4%	2.3%
不滿意	0.0%	0.0%	0.6%	0.6%

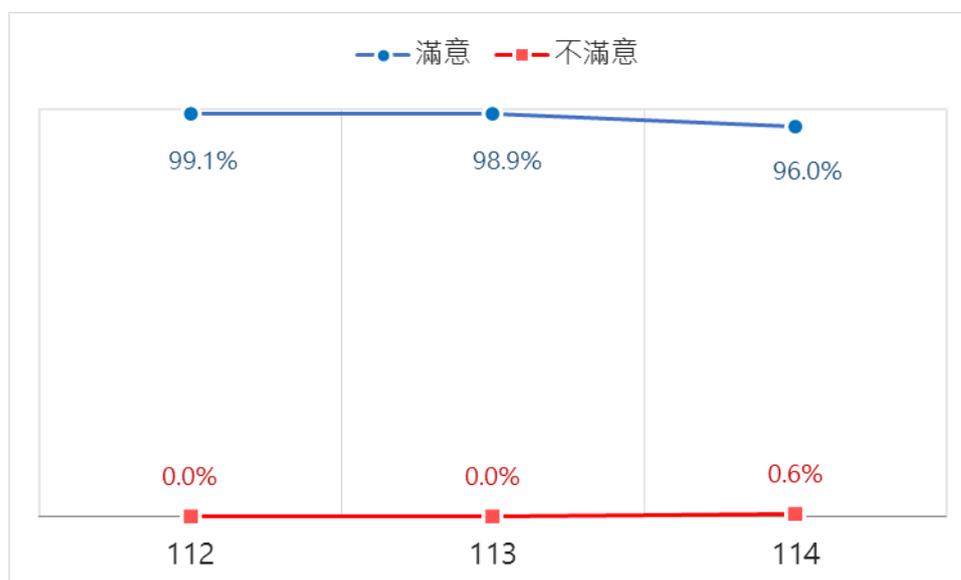


圖 4-4 「提供服務設施」歷年趨勢

二、服務禮儀與專業度

(一)「引導人員的服務態度」歷年趨勢

本年度(114年)受訪者對於「引導人員的服務態度」表示滿意的比例為98.2%，較去年(113年)下降0.8個百分點；表示無意見的比例為1.5%，較去年上升0.5個百分點；表示不滿意的比例為0.3%，較去年上升0.3個百分點。

此項滿意度於 112 至 114 年落在 98.2%至 99.4%之間，雖然整體呈現逐年下降的趨勢，但近 3 年的滿意度均在 98.2%以上，顯示桃園市地方稅務局「引導人員的服務態度」於近年皆維持高品質。

表 4-5 「引導人員的服務態度」歷年趨勢

年度	112	113	114	與去年之差異
滿意	99.4%	99.0%	98.2%	-0.8%
無意見	0.6%	1.0%	1.5%	0.5%
不滿意	0.0%	0.0%	0.3%	0.3%

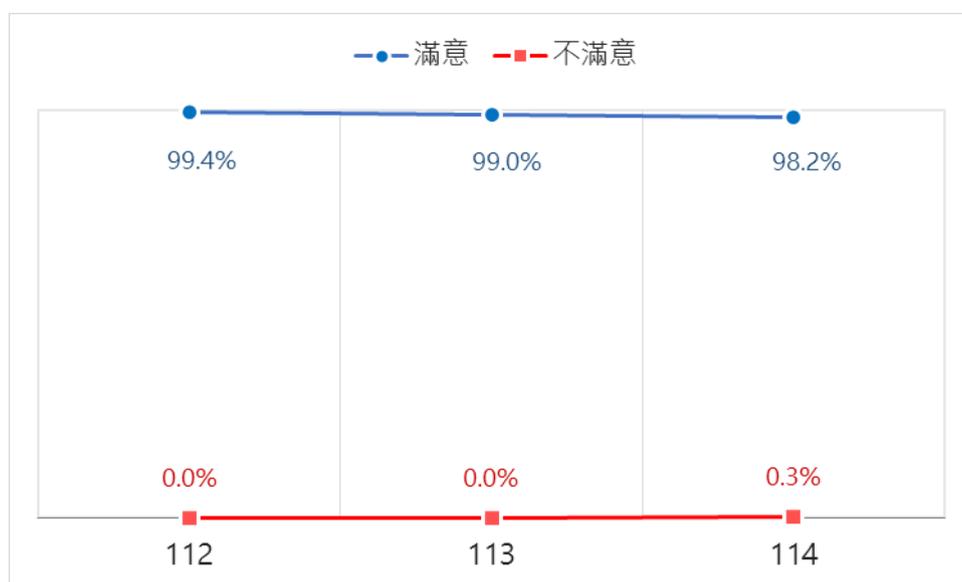


圖 4-5 「引導人員的服務態度」歷年趨勢

(二) 「業務承辦人員的服務態度」歷年趨勢

本年度(114年)受訪者對於「業務承辦人員的服務態度」表示滿意的比例為98.4%，較去年(113年)下降0.9個百分點；表示無意見的比例為1.1%，較去年上升0.4個百分點；表示不滿意的比例為0.5%，較去年上升0.5個百分點。

此項滿意度於 113 至 114 年落在 98.4%至 99.3%之間，雖然整體呈現下降的趨勢，但近 2 年的滿意度均在 98.4%以上，顯示桃園市地方稅務局「業務承辦人員的服務態度」於近年皆維持高品質。

表 4-6 「業務承辦人員的服務態度」歷年趨勢

年度	113	114	與去年之差異
滿意	99.3%	98.4%	-0.9%
無意見	0.7%	1.1%	0.4%
不滿意	0.0%	0.5%	0.5%

註：本題於113年新增

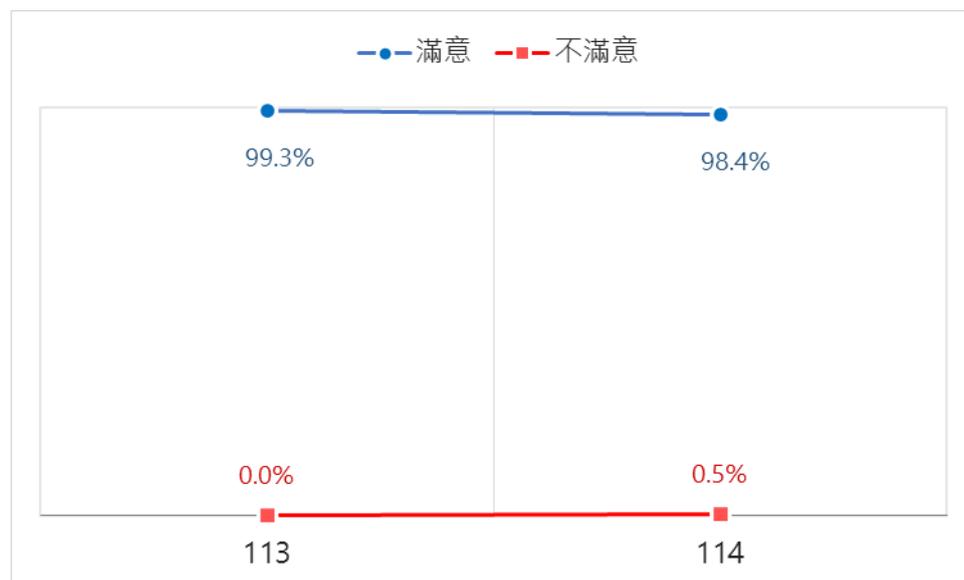


圖 4-6 「業務承辦人員的服務態度」歷年趨勢

(三) 「業務承辦人員的專業能力」歷年趨勢

本年度(114年)受訪者對於「業務承辦人員的專業能力」表示滿意的比例為98.3%，較去年(113年)下降0.8個百分點；表示無意見的比例為1.3%，較去年上升0.4個百分點；表示不滿意的比例為0.4%，較去年上升0.4個百分點。

此項滿意度於 113 至 114 年落在 98.3%至 99.1%之間，雖然整體呈現下降的趨勢，但近 2 年的滿意度均在 98.3%以上，顯示桃園市地方稅務局「業務承辦人員的專業能力」於近年皆維持高品質。

表 4-7 「業務承辦人員的專業能力」歷年趨勢

年度	113	114	與去年之差異
滿意	99.1%	98.3%	-0.8%
無意見	0.9%	1.3%	0.4%
不滿意	0.0%	0.4%	0.4%

註：本題於113年新增

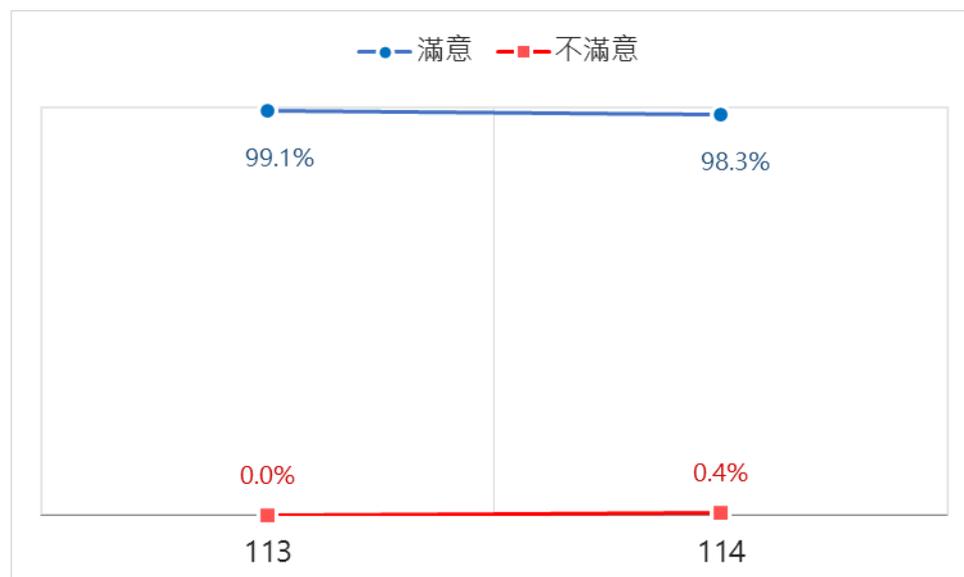


圖 4-7 「業務承辦人員的專業能力」歷年趨勢

(四) 「業務承辦人員的處理效率」歷年趨勢

本年度(114年)受訪者對於「業務承辦人員的處理效率」表示滿意的比例為98.2%，較去年(113年)下降1.2個百分點；表示無意見的比例為1.5%，較去年上升0.9個百分點；表示不滿意的比例為0.3%，較去年上升0.3個百分點。

此項滿意度於 113 至 114 年落在 98.2%至 99.4%之間，雖然整體呈現下降的趨勢，但近 2 年的滿意度均在 98.2%以上，顯示桃園市地方稅務局「業務承辦人員的處理效率」於近年皆維持高品質。

表 4-8 「業務承辦人員的處理效率」歷年趨勢

年度	113	114	與去年之差異
滿意	99.4%	98.2%	-1.2%
無意見	0.6%	1.5%	0.9%
不滿意	0.0%	0.3%	0.3%

註：本題於113年新增

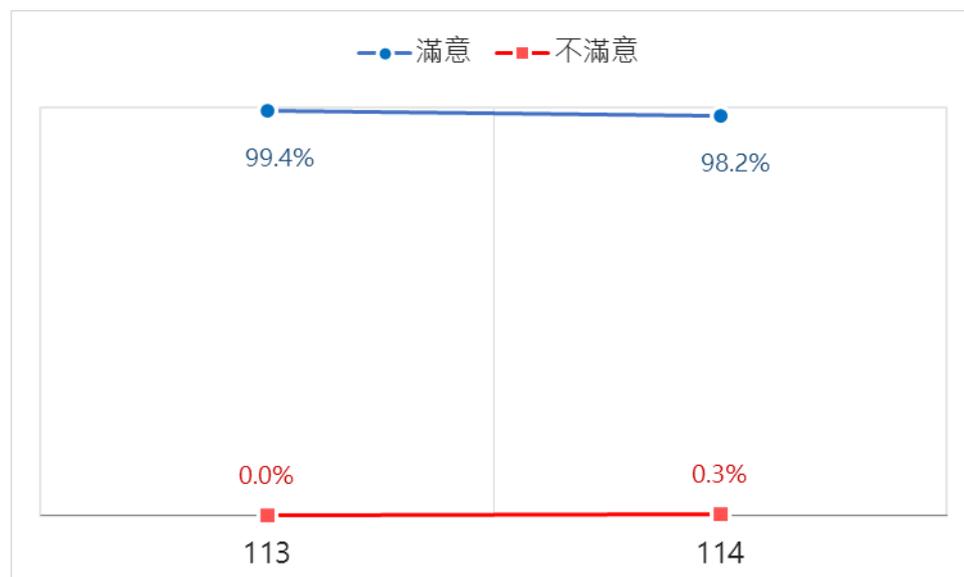


圖 4-8 「業務承辦人員的處理效率」歷年趨勢

三、稅務風紀

(一)「地方稅務局同仁在廉潔操守方面的表現」歷年趨勢

本年度(114年)受訪者對於「地方稅務局同仁在廉潔操守方面的表現」表示滿意的比例為96.5%，較去年(113年)下降2.6個百分點；表示無意見的比例為3.3%，較去年上升2.5個百分點；表示不滿意的比例為0.2%，較去年上升0.2個百分點。

此項滿意度於 112 至 114 年落在 96.5%至 99.1%之間，雖然整體呈現浮動的趨勢，但近 3 年的滿意度均在 96.5%以上，顯示「地方稅務局同仁在廉潔操守方面的表現」於近年皆維持高品質。

表 4-9 「地方稅務局同仁在廉潔操守方面的表現」歷年趨勢

年度	112	113	114	與去年之差異
滿意	98.8%	99.1%	96.5%	-2.6%
無意見	1.2%	0.8%	3.3%	2.5%
不滿意	0.0%	0.0%	0.2%	0.2%

註：113年未回答0.1%

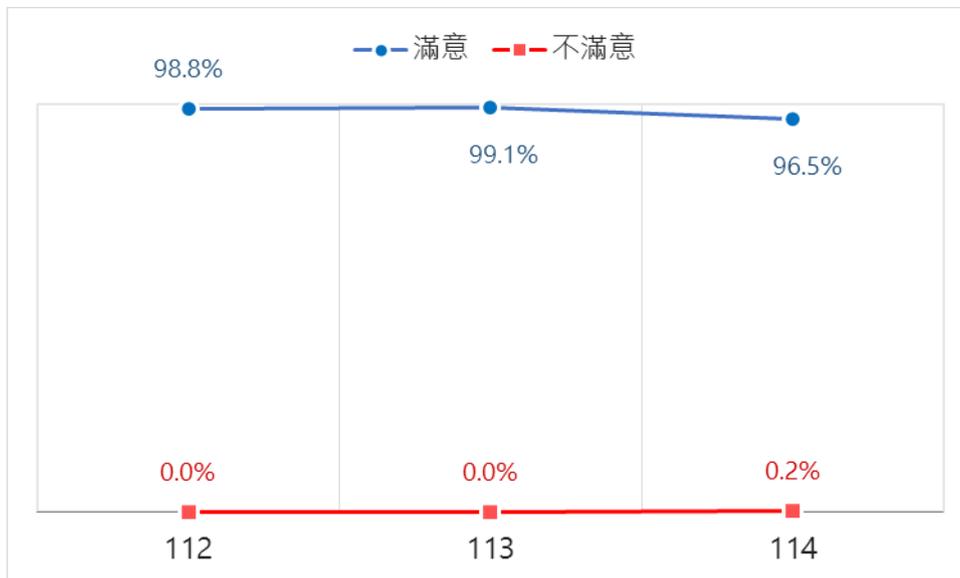


圖 4-9 「地方稅務局同仁在廉潔操守方面的表現」歷年趨勢

四、便民服務措施

(一) 「『e 觸即發跨域稅務通』便民服務」歷年趨勢

本年度(114年)受訪者對於「『e 觸即發跨域稅務通』便民服務」表示滿意的比例為94.2%，較去年(113年)下降3.5個百分點；表示無意見的比例為5.5%，較去年上升3.2個百分點；表示不滿意的比例為0.3%，較去年上升0.3個百分點。

此項滿意度於113至114年落在94.2%至97.7%之間，雖然整體呈現下降的趨勢，但近2年的滿意度均在94.2%以上，顯示桃園市地方稅務局「『e 觸即發跨域稅務通』便民服務」於近年皆維持良好品質。

表 4-10 「『e 觸即發跨域稅務通』便民服務」歷年趨勢

年度	113	114	與去年之差異
滿意	97.7%	94.2%	-3.5%
無意見	2.3%	5.5%	3.2%
不滿意	0.0%	0.3%	0.3%

註：本題於113年新增

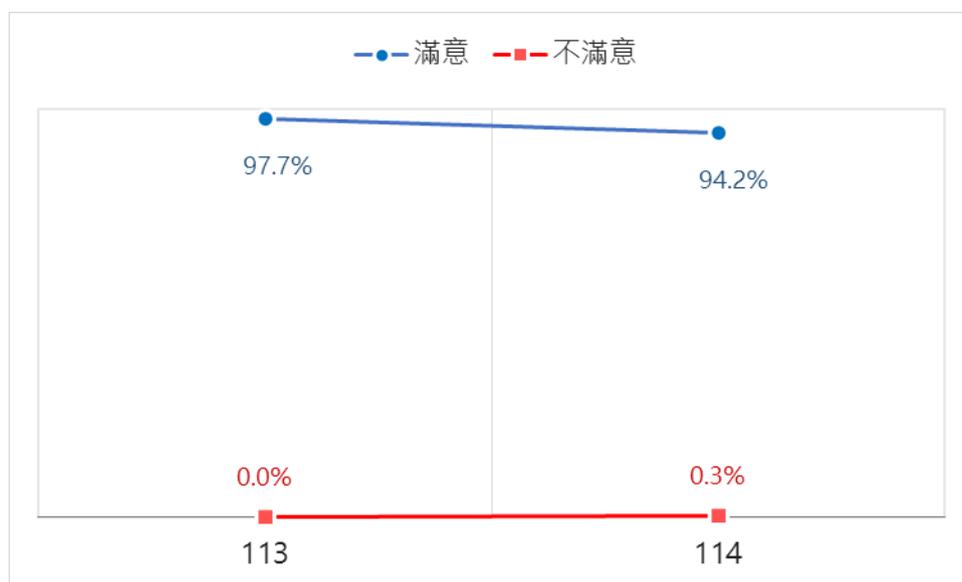


圖 4-10 「『e 觸即發跨域稅務通』便民服務」歷年趨勢

(二) 「『視訊客服』便民服務」歷年趨勢

本年度(114年)受訪者對於「『視訊客服』便民服務」表示滿意的比例為92.9%，較去年(113年)下降5.1個百分點；表示無意見的比例為6.6%，較去年上升4.6個百分點；表示不滿意的比例為0.5%，較去年上升0.5個百分點。

此項滿意度於113至114年落在92.9%至98.0%之間，雖然整體呈現下降的趨勢，但近2年的滿意度均在92.9%以上，顯示桃園市地方稅務局「『視訊客服』便民服務」於近年皆維持良好品質。

表 4-11 「『視訊客服』便民服務」歷年趨勢

年度	113	114	與去年之差異
滿意	98.0%	92.9%	-5.1%
無意見	2.0%	6.6%	4.6%
不滿意	0.0%	0.5%	0.5%

註：本題於113年新增

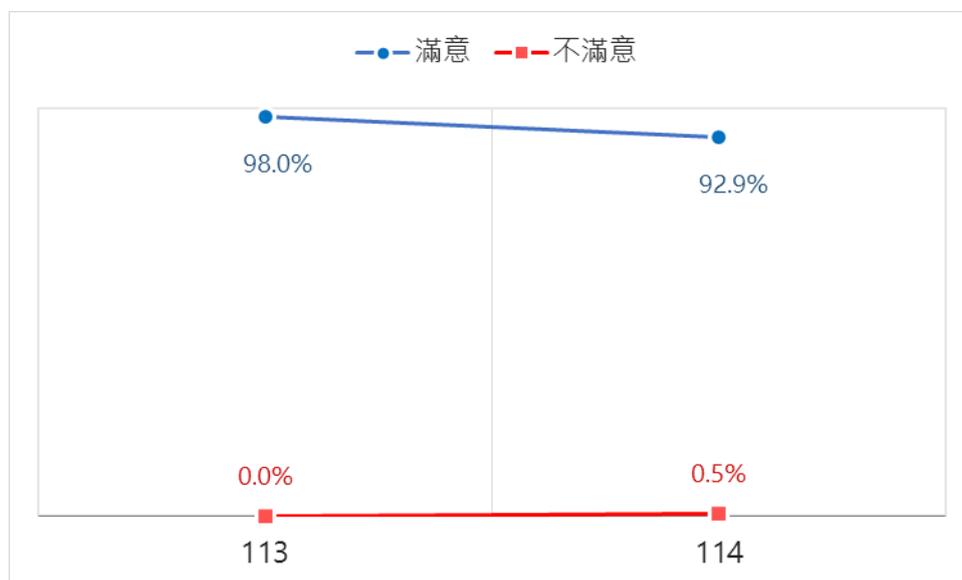


圖 4-11 「『視訊客服』便民服務」歷年趨勢

(三) 「『預約申辦』便民服務」歷年趨勢

本年度(114年)受訪者對於「『預約申辦』便民服務」表示滿意的比例為93.7%，較去年(113年)下降4.4個百分點；表示無意見的比例為5.8%，較去年上升3.9個百分點；表示不滿意的比例為0.5%，較去年上升0.5個百分點。

此項滿意度於113至114年落在93.7%至98.1%之間，雖然整體呈現下降的趨勢，但近2年的滿意度均在93.7%以上，顯示桃園市地方稅務局「『預約申辦』便民服務」於近年皆維持良好品質。

表 4-12 「『預約申辦』便民服務」歷年趨勢

年度	113	114	與去年之差異
滿意	98.1%	93.7%	-4.4%
無意見	1.9%	5.8%	3.9%
不滿意	0.0%	0.5%	0.5%

註：本題於113年新增

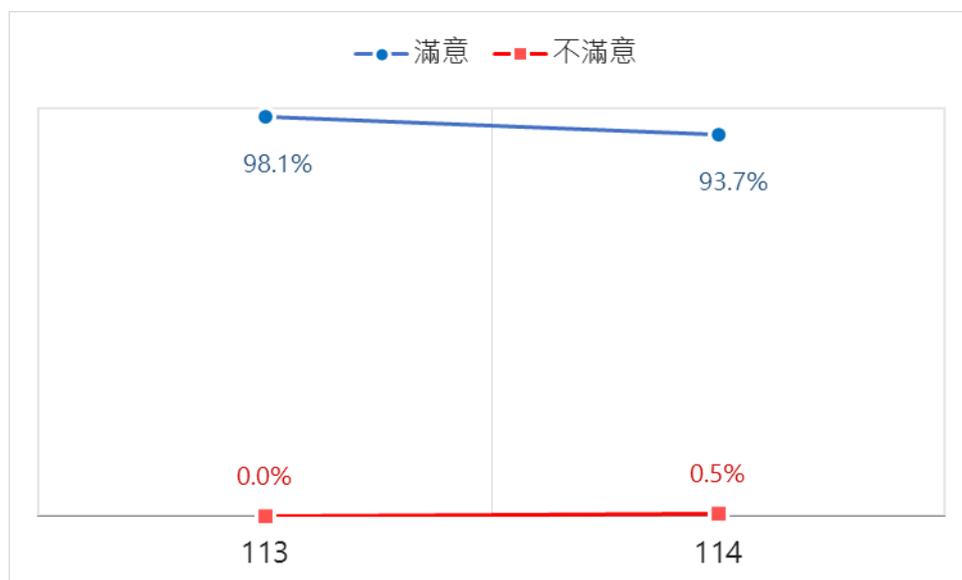


圖 4-12 「『預約申辦』便民服務」歷年趨勢

(四) 「『繼承案件查詢』便民服務」歷年趨勢

本年度(114年)受訪者對於「『繼承案件查詢』便民服務」表示滿意的比例為93.3%，較去年(113年)下降4.5個百分點；表示無意見的比例為5.9%，較去年上升3.7個百分點；表示不滿意的比例為0.8%，較去年上升0.8個百分點。

此項滿意度於113至114年落在93.3%至97.8%之間，雖然整體呈現下降的趨勢，但近2年的滿意度均在93.3%以上，顯示桃園市地方稅務局「『繼承案件查詢』便民服務」於近年皆維持良好品質。

表 4-13 「『繼承案件查詢』便民服務」歷年趨勢

年度	113	114	與去年之差異
滿意	97.8%	93.3%	-4.5%
無意見	2.2%	5.9%	3.7%
不滿意	0.0%	0.8%	0.8%

註：本題於113年新增

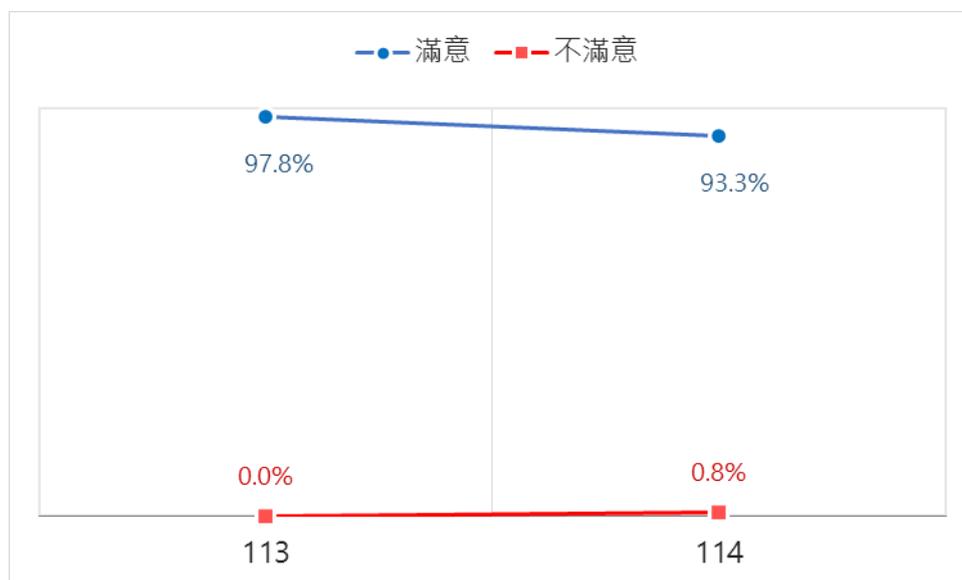


圖 4-13 「『繼承案件查詢』便民服務」歷年趨勢

(五) 「『雲端取號即時查』便民服務」歷年趨勢

本年度(114年)受訪者對於「『雲端取號即時查』便民服務」表示滿意的比例為88.2%，較去年(113年)下降10.3個百分點；表示無意見的比例為10.7%，較去年上升9.2個百分點；表示不滿意的比例為1.1%，較去年上升1.1個百分點。

此項滿意度於113至114年落在88.2%至98.5%之間，整體呈現下降的趨勢，顯示桃園市地方稅務局「『雲端取號即時查』便民服務」於近年有待改進。

表 4-14 「『雲端取號即時查』便民服務」歷年趨勢

年度	113	114	與去年之差異
滿意	98.5%	88.2%	-10.3%
無意見	1.5%	10.7%	9.2%
不滿意	0.0%	1.1%	1.1%

註：本題於113年新增

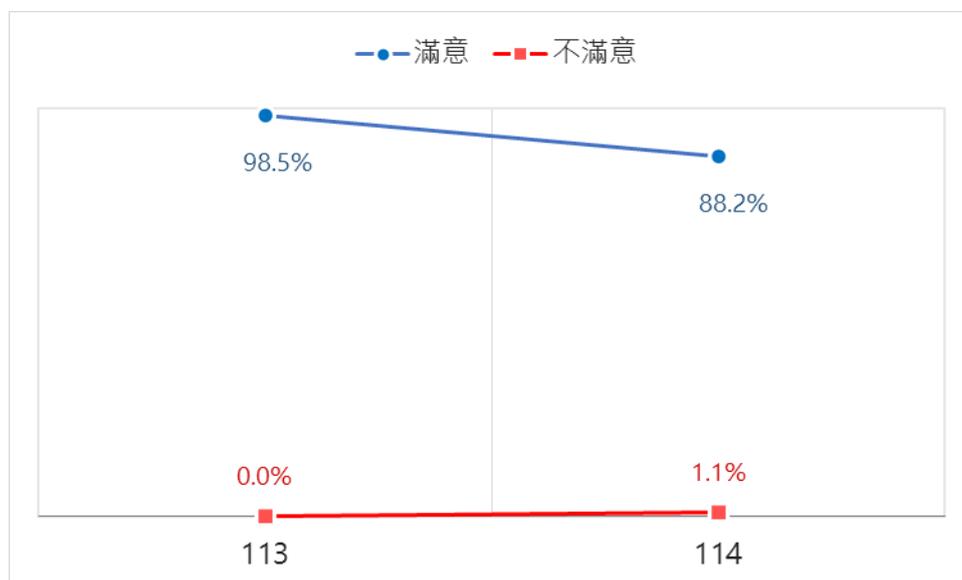


圖 4-14 「『雲端取號即時查』便民服務」歷年趨勢

五、小結

本調查結果發現，本年度(114年)桃園市地方稅務局各項為民服務之滿意度，與去年度(113年)及前年度(112年)滿意度相比，整體呈現下降趨勢。

在洽公環境方面，以「提供服務設施」滿意度(96.0%)下降幅度最多，與去年度滿意度(98.9%)相比差異 2.9 個百分點，而與前年度滿意度(99.1%)相比則差異 3.1 個百分點，顯示桃園市地方稅務局的服務設施有待改善。然而此項目與洽公環境其他項目之今年度滿意度仍維持在 96.0%以上，顯示桃園市地方稅務局之洽公環境皆維持高品質。

在服務禮儀與專業度方面，以「業務承辦人員的處理效率」滿意度(98.2%)下降幅度最多，與去年度滿意度(99.4%)相比差異 1.2 個百分點，顯示桃園市地方稅務局業務承辦人員的處理效率有待改善。然而此項目與服務禮儀與專業度其他項目之今年度滿意度仍維持在 98.2%以上，顯示桃園市地方稅務局之服務禮儀與專業度皆維持高品質。

在稅務風紀方面，民眾對於「地方稅務局同仁在廉潔操守方面的表現」滿意度，與去年度滿意度相比下降 2.6 個百分點，而與前年度滿意度(98.8%)相比差距 2.3 個百分比，為近三年的低點，顯示桃園市地方稅務局同仁的廉潔操守雖有略微下降，但仍維持高品質。

在便民服務措施方面，以「『雲端取號即時查』便民服務」(僅總局洽辦民眾填答)滿意度(88.2%)下降幅度最多，與去年度滿意度(98.5%)相比差異 10.3 個百分點，顯示總局的「雲端取號即時查」便民服務有待改善。至於其他便民服務措施項目之今年度滿意度仍維持在 92.9%以上，顯示桃園市地方稅務局之便民服務措施皆維持良好品質。

表 4-15 桃園市地方稅務局各項為民服務滿意度之歷年趨勢

構面	項目	112年	113年	114年	與去年之差異	與前年之差異
洽公環境	洽公環境整潔及舒適明亮	99.3%	99.1%	98.0%	-1.1%	-1.3%
	洽公動線指引標示	98.5%	98.9%	97.9%	-1.0%	-0.6%
	申請案件時的申辦流程及應附證件之指引	98.6%	99.0%	98.0%	-1.0%	-0.6%
	提供服務設施	99.1%	98.9%	96.0%	-2.9%	-3.1%
服務禮儀與專業度	引導人員的服務態度	99.4%	99.0%	98.2%	-0.8%	-1.2%
	業務承辦人員的服務態度	-	99.3%	98.4%	-0.9%	-
	業務承辦人員的專業能力	-	99.1%	98.3%	-0.8%	-
	業務承辦人員的處理效率	-	99.4%	98.2%	-1.2%	-
稅務風紀	地方稅務局同仁在廉潔操守方面的表現	98.8%	99.1%	96.5%	-2.6%	-2.3%
便民服務措施	「e觸即發跨域稅務通」便民服務	-	97.7%	94.2%	-3.5%	-
	「視訊客服」便民服務	-	98.0%	92.9%	-5.1%	-
	「預約申辦」便民服務	-	98.1%	93.7%	-4.4%	-
	「繼承案件查詢」便民服務	-	97.8%	93.3%	-4.5%	-
	「雲端取號即時查」便民服務【此題僅供總局洽辦民眾填答】	-	98.5%	88.2%	-10.3%	-

伍、結論與建議

本次「114年為民服務與施政滿意度問卷調查」，採用網路問卷收集資料，調查項目涵蓋洽辦業務種類、洽公環境、服務禮儀與專業度、稅務風紀、便民服務措施及其他資訊之滿意度及建議，調查時間自114年6月16日起至8月29日止，共完成1,096份有效樣本。

一、結論

(一)洽辦業務種類

受訪者到桃園市地方稅務局最主要辦理的業務，最多的項目為「查調全國財產資料或所得清單」(36.7%)，其次依序為「房屋稅」(23.9%)、「地價稅」(13.9%)及「使用牌照稅」(10.2%)等。

(二)洽公環境

在洽公環境滿意度中，以「洽公環境整潔及舒適明亮」及「申請案件時的申辦流程及應附證件之指引」(98.0%)滿意度最高，而滿意度最低的項目為「提供服務設施」(96.0%)。

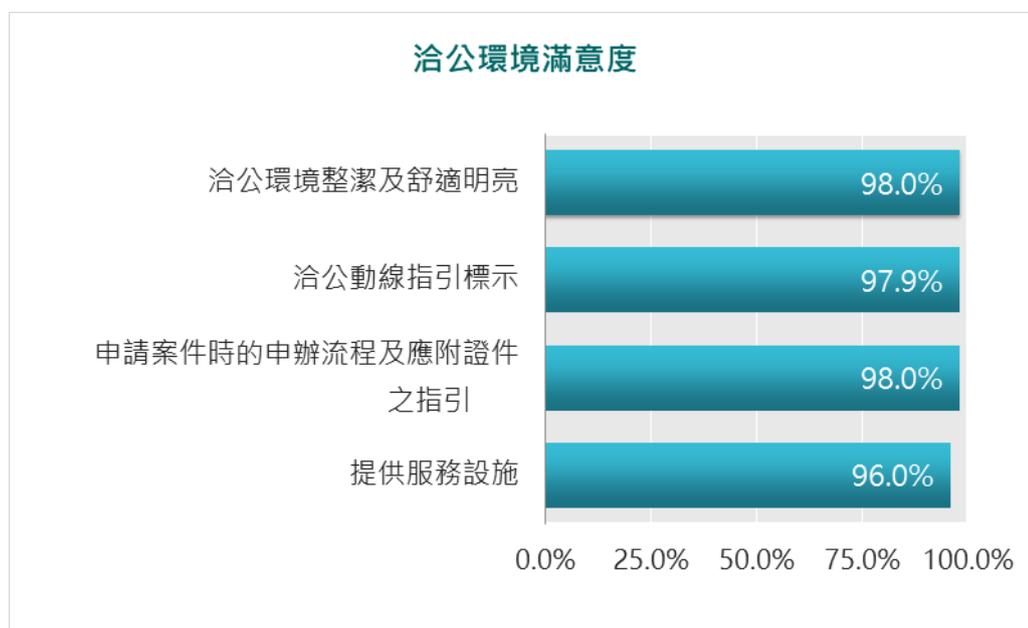


圖 5-1 洽公環境滿意度整體調查結果

(三)服務禮儀與專業度

調查顯示，在服務禮儀與專業度滿意度中，以「業務承辦人員的服務態度」(98.4%)滿意度最高，其次為「業務承辦人員的專業能力」(98.3%)，而滿意度最低的項目為「引導人員的服務態度」及「業務承辦人員的處理效率」(98.2%)。

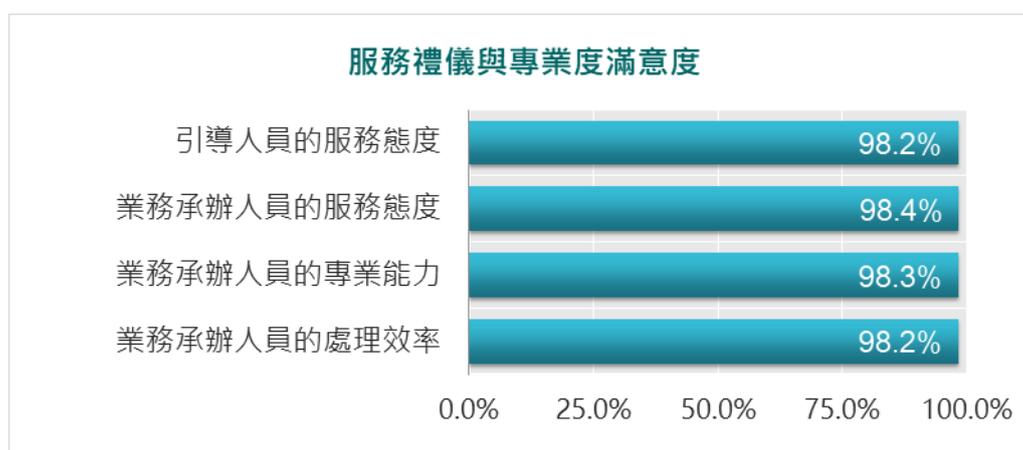


圖 5-2 服務禮儀與專業度滿意度整體調查結果

(四)稅務風紀

調查顯示，「地方稅務局同仁在廉潔操守方面的表現」滿意度為 96.5%。進一步詢問受訪者如果發現公務員有違法行為，會向哪個單位提出檢舉，最多的單位為「法務部廉政署或各政風單位」(84.6%)，其次依序為「地檢署」(15.4%)及「民意代表」(14.2%)等。另有 22.4% 的受訪者表示不會檢舉，而「不知道如何檢舉」(28.5%)為最多的原因，其次依序為「怕對自己不利」(26.8%)及「檢舉也沒用」(18.7%)等。

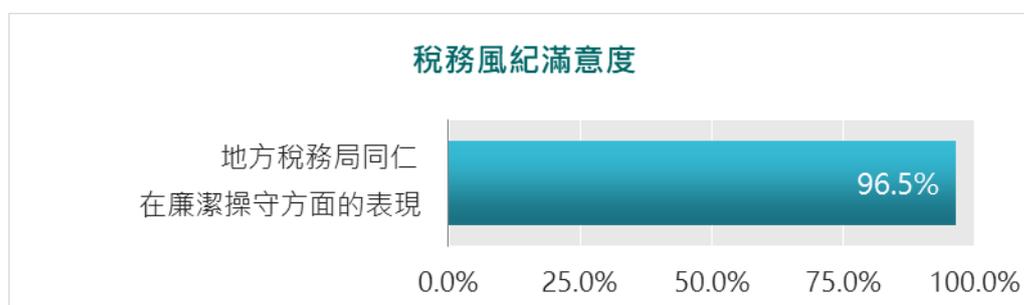


圖 5-3 稅務風紀滿意度整體調查結果

(五)便民服務措施

調查顯示，在便民服務措施滿意度中，以「『e觸即發跨域稅務通』便民服務」(94.2%)滿意度最高，而滿意度最低的項目為「『雲端取號即時查』便民服務」(88.2%)。

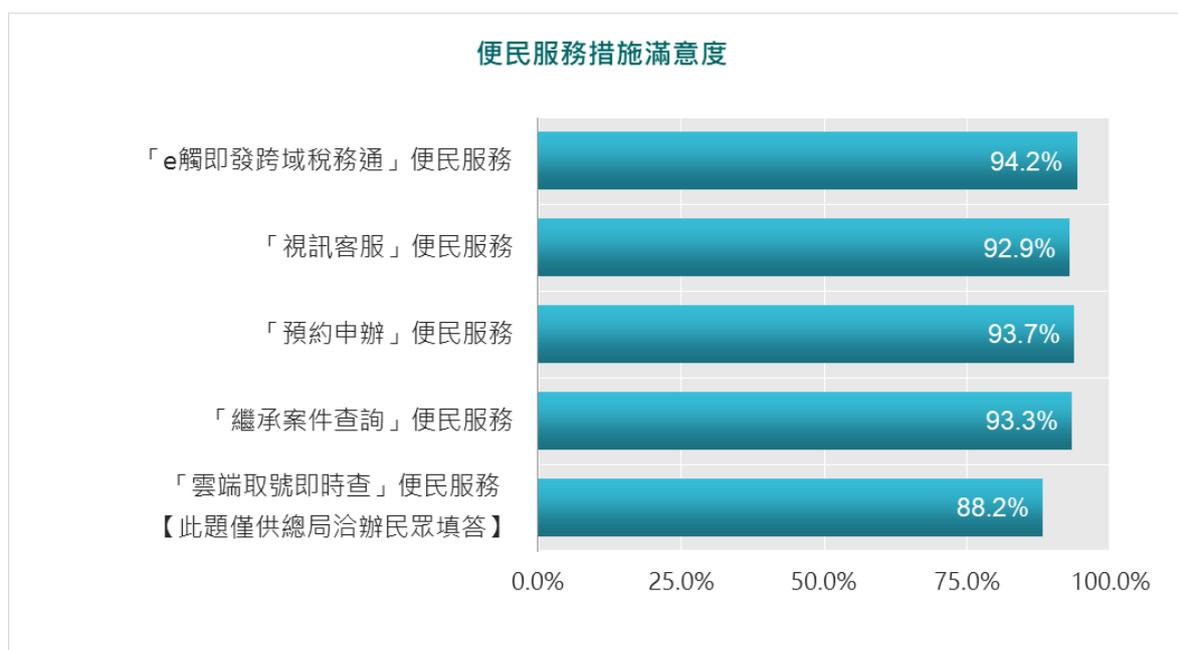


圖 5-4 便民服務措施滿意度整體調查結果

(六)其他資訊

調查顯示，受訪者獲知稅務相關訊息的來源，最多的項目為「本局官網」(59.2%)，其次依序為「親洽本局」(36.2%)、「稅單資訊」(35.2%)及「親友告知」(23.6%)等。

進一步詢問受訪者對稅務業務的改進建議，最多的項目為「加強宣導稅務資訊」(8.8%)，其次依序為「加強環境清潔與消毒」(6.4%)、「加強承辦人員專業能力、服務態度及效率」(3.2%)及「增加線上服務」(3.1%)等。

二、建議

(一)改善業務便利性

調查結果顯示「查調全國財產資料或所得清單」是受訪者前往地方稅務局時最常辦理的業務，建議針對此業務改善線上功能，包括操作介面、查詢速度與連線穩定度，並提供清楚操作指引，以減少現場洽辦需求及等候時間。

(二)改善洽公服務設施，滿足不同族群需求

雖然洽公環境整體滿意度接近 100%，但其中「服務設施」滿意度僅有 96.0%。建議檢視等候區座位、無障礙設施、自助服務設備及取號系統等，是否符合不同族群（如長者、身障者、外籍人士）的需求，營造更便利、友善的洽公環境。

(三)提升服務人員服務態度與處理效率

由調查結果得知「引導人員服務態度」及「承辦人員的處理效率」在服務禮儀與專業度滿意度皆為 98.2%。建議規劃定期教育訓練，強化引導人員的服務禮儀與應對態度。在處理效率方面，可檢討申辦流程是否過於繁瑣，並導入數位化或自動化工具，縮短民眾等待時間。

(四)增加檢舉管道宣導，降低民眾顧慮

雖然民眾對同仁廉潔操守整體評價良好，但部分受訪者因「不知道如何檢舉」或「怕對自己不利」而選擇不檢舉。建議於官網、稅單資訊及地方稅務局現場清楚告示檢舉管道（如專線電話、電子信箱及線上平台等），並簡化檢舉流程。同時可加強宣導檢舉保護機制，以降低民眾顧慮，鼓勵透過正當管道反映問題。

(五)改善「雲端取號即時查」的使用體驗

在便民服務設施滿意度中，「雲端取號即時查」滿意度相對較低，建議持續改善系統穩定度，確保資訊正確與即時更新，避免因誤差影響民眾使用體驗。可透過官網或行動應用程式提供簡易教學，並蒐集使用者意見，不定期改善系統功能。

(六) 擴展多元宣導管道

民眾獲取稅務資訊以官網為主，但仍有不少人仰賴親洽與稅單資訊。建議增加數位化與多元化宣導，例如社群媒體、LINE 官方帳號、短影片或圖卡，吸引不同年齡層族群，讓民眾即時掌握稅務訊息，減少因資訊落差造成的困擾。

附錄一、問卷

桃園市政府地方稅務局 114 年為民服務與施政滿意度問卷調查

親愛的民眾，您好！

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

桃園市政府地方稅務局 敬啟

一、洽辦業務種類						
1、請問您今日來到稅務局，主要是辦理何種業務？(單選)	<input type="checkbox"/> (1) 查調全國財產資料或所得清單 <input type="checkbox"/> (2) 房屋稅 <input type="checkbox"/> (3) 地價稅 <input type="checkbox"/> (4) 契稅 <input type="checkbox"/> (5) 使用牌照稅 <input type="checkbox"/> (6) 娛樂稅 <input type="checkbox"/> (7) 印花稅 <input type="checkbox"/> (8) 土地增值稅 <input type="checkbox"/> (9) 其他, 請說明: _____					
二、洽公環境-請問您至地方稅務局洽辦業務時，對於各項辦公環境的滿意度看法(以打勾表示)						
項目	非常滿意	滿意	無意見	不滿意	非常不滿意	認為無意見或不滿意者請建議：
1、您對於洽公環境整潔度及舒適明亮	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2、您對於洽公動線指引標示清楚	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3、您對申辦案件的申辦流程及應附證件之指引明確	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4、您對於本局提供服務設施 <small>※如民眾休息區、公用電腦、意見箱、無障礙措施、哺乳室及停車場等</small>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
三、服務禮儀與專業度-請問您至地方稅務局洽辦業務時，對於服務人員及臨櫃申辦業務的滿意度看法						
項目	非常滿意	滿意	無意見	不滿意	非常不滿意	認為無意見或不滿意者請建議：
1、您對於引導人員的服務態度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2、您對於業務承辦人員的服務態度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3、您對於業務承辦人員的專業能力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4、您對於業務承辦人員的處理效率	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
四、稅務風紀-請問您對於地方稅務局稅務風紀方面的滿意度與看法						
項目	非常滿意	滿意	無意見	不滿意	非常不滿意	認為無意見或不滿意者請建議：
1、您對於地方稅務局同仁在廉潔操守方面的表現 <small>※有關「營業稅」、「所得稅」及「統一發票」等係國稅局業務，非地方稅務局管轄，敬請諒察！</small>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2、如果您發現公務員有收受紅包、收禮或接受違法關說、招待情形等，您會向哪個單位提出檢舉？ (可複選，但選(1)~(4)請勿併選(5)) <small>※法務部廉政署檢舉貪瀆專線 0800-286-586</small>	<input type="checkbox"/> (1) 法務部廉政署或各政風單位 <input type="checkbox"/> (2) 地檢署 <input type="checkbox"/> (3) 民意代表 <input type="checkbox"/> (4) 其他, 請說明 _____ <input type="checkbox"/> (5) 不會檢舉→原因：(單選) <input type="checkbox"/> ① 怕對自己不利 <input type="checkbox"/> ② 檢舉也沒用 <input type="checkbox"/> ③ 不知道如何檢舉 <input type="checkbox"/> ④ 其他, 請說明 _____					

五、便民服務措施-請問您對於地方稅務局各項便民措施的滿意度						
項目	便民措施滿意度					認為無意見或不滿意者請建議：
	非常滿意	滿意	無意見	不滿意	非常不滿意	
1、您對「e觸即發跨域稅務通」便民服務感到滿意嗎? ※線上快速核發稅務文件	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2、您對「視訊客服」便民服務感到滿意嗎? ※視訊核發稅務文件及真人稅務諮詢	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3、您對「預約申辦」便民服務感到滿意嗎? ※備齊身分證證明預先上傳審核，稅務文件可選擇現場取件或寄送信箱	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4、您對「繼承案件查詢」服務(繼承查欠VIP及金融遺產)便民服務感到滿意嗎?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5、【此題僅供總局洽辦民眾填答】 您對「雲端取號即時查」便民服務感到滿意嗎? ※線上預先取號、看號	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
六、其他資訊						
1、請問您是從那些管道獲知稅務相關訊息?(可複選)	<input type="checkbox"/> (1) 本局官網 <input type="checkbox"/> (2) 稅單資訊 <input type="checkbox"/> (3) 大眾運輸廣告 <input type="checkbox"/> (4) 社群網站 <input type="checkbox"/> (5) 新聞媒體 <input type="checkbox"/> (6) 親友告知 <input type="checkbox"/> (7) 工作接觸 <input type="checkbox"/> (8) 親洽本局 <input type="checkbox"/> (9) 其他, 請說明: _____					
2、請問您對稅務業務有何寶貴建議, 可提供本局參考改進?(可複選, 如勾選(1), (2)~(7)免填)	<input type="checkbox"/> (1) 都很好, 無須改進地方(如勾選此項, 以下免填) <input type="checkbox"/> (2) 加強宣導稅務資訊 <input type="checkbox"/> (3) 加強環境清潔與消毒 <input type="checkbox"/> (4) 申辦動線改善 <input type="checkbox"/> (5) 加強承辦人員專業能力、服務態度及效率 <input type="checkbox"/> (6) 增加線上服務, 例如, 請說明: _____ <input type="checkbox"/> (7) 其他, 請說明: _____					
七、基本資料						
1、性別：	<input type="checkbox"/> (1) 男 <input type="checkbox"/> (2) 女 <input type="checkbox"/> (3) 其他					
2、年齡：	<input type="checkbox"/> (1) 未滿 18 歲 <input type="checkbox"/> (2) 18-29 歲 <input type="checkbox"/> (3) 30-39 歲 <input type="checkbox"/> (4) 40-49 歲 <input type="checkbox"/> (5) 50-59 歲 <input type="checkbox"/> (6) 60 歲(含)以上					
3、學歷：	<input type="checkbox"/> (1) 國中(含)以下 <input type="checkbox"/> (2) 高中(職) <input type="checkbox"/> (3) 大學、專科 <input type="checkbox"/> (4) 研究所(含)以上					

4、職業：	<input type="checkbox"/> (01)軍、公、教 <input type="checkbox"/> (02)工商企業負責人 <input type="checkbox"/> (03)民營企業受僱者 <input type="checkbox"/> (04)農、林、漁、牧 <input type="checkbox"/> (05)專業代理人(如:會計師、記帳業者、地政士等) <input type="checkbox"/> (06)專業人員(如:醫師、律師、作家、演員等) <input type="checkbox"/> (07)自由業 <input type="checkbox"/> (08)家管 <input type="checkbox"/> (09)學生 <input type="checkbox"/> (10)無業/退休 <input type="checkbox"/> (11)其他,請說明:_____
5、洽辦稅務局：	<input type="checkbox"/> (38)楊梅分局 <input type="checkbox"/> (39)總局 <input type="checkbox"/> (40)中壢分局 <input type="checkbox"/> (41)大溪分局 <input type="checkbox"/> (42)蘆竹分局

【問卷到此結束，再次感謝您的撥冗填答】

附錄二、問卷百分比表

訪問主題：114 年為民服務與施政滿意度問卷調查

訪問日期：114 年 6 月 16 日至 8 月 29 日

有效樣本：1,096 人

調查方法：採用網路問卷，詢問 114 年度曾至桃園市地方稅務局所屬各分局洽辦業務的一般民眾

一、洽辦業務種類

回答人數：1,096 人

1、請問您今日來到稅務局，主要是辦理何種業務？

答項	次數	百分比
查調全國財產資料或所得清單	402	36.7%
房屋稅	262	23.9%
地價稅	152	13.9%
契稅	21	1.9%
使用牌照稅	112	10.2%
娛樂稅	12	1.1%
印花稅	49	4.5%
土地增值稅	68	6.2%
其他	18	1.6%

二、洽公環境

回答人數：1,096 人

1、您對於洽公環境整潔度及舒適明亮度

答項	次數	百分比
非常滿意	918	83.7%
滿意	157	14.3%
無意見	14	1.3%
不滿意	3	0.3%
非常不滿意	4	0.4%

回答人數：1,096 人

2、您對於洽公動線指引標示

答項	次數	百分比
非常滿意	908	82.8%
滿意	166	15.1%
無意見	17	1.6%
不滿意	1	0.1%
非常不滿意	4	0.4%

回答人數：1,096 人

3、您對申辦案件的申辦流程及應附證件之指引

答項	次數	百分比
非常滿意	910	83.0%
滿意	164	15.0%
無意見	20	1.8%
不滿意	0	0.0%
非常不滿意	2	0.2%

回答人數：1,096 人

4、您對於本局提供服務設施

答項	次數	百分比
非常滿意	889	81.1%
滿意	164	14.9%
無意見	37	3.4%
不滿意	3	0.3%
非常不滿意	3	0.3%

三、服務禮儀與專業度

回答人數：1,096 人

1、您對於引導人員的服務態度

答項	次數	百分比
非常滿意	928	84.7%
滿意	148	13.5%
無意見	17	1.5%
不滿意	1	0.1%
非常不滿意	2	0.2%

回答人數：1,096 人

2、您對於業務承辦人員的服務態度

答項	次數	百分比
非常滿意	932	85.0%
滿意	147	13.4%
無意見	12	1.1%
不滿意	2	0.2%
非常不滿意	3	0.3%

回答人數：1,096 人

3、您對於業務承辦人員的專業能力

答項	次數	百分比
非常滿意	933	85.1%
滿意	145	13.2%
無意見	14	1.3%
不滿意	2	0.2%
非常不滿意	2	0.2%

回答人數：1,096 人

4、您對於業務承辦人員的處理效率

答項	次數	百分比
非常滿意	928	84.7%
滿意	148	13.5%
無意見	17	1.5%
不滿意	1	0.1%
非常不滿意	2	0.2%

四、稅務風紀

回答人數：1,096 人

1、您對於地方稅務局同仁在廉潔操守方面的表現

答項	次數	百分比
非常滿意	892	81.4%
滿意	166	15.1%
無意見	36	3.3%
不滿意	0	0.0%
非常不滿意	2	0.2%

回答人數：1,096 人

2、如果您發現公務員有收受紅包、收禮或接受違法關說、招待情形等，您會向哪個單位提出檢舉？【複選題】

答項	次數	百分比
法務部廉政署或各政風單位	927	84.6%
地檢署	169	15.4%
民意代表	156	14.2%
不會檢舉	246	22.4%
無明確意見	118	10.8%

回答人數：246 人

承上題，您不會提出檢舉的原因是什麼

答項	次數	百分比
怕對自己不利	66	26.8%
檢舉也沒用	46	18.7%
不知道如何檢舉	70	28.5%
無明確意見	64	26.0%

五、便民服務措施

回答人數：1,096 人

1、您對「e 觸即發跨域稅務通」便民服務感到滿意嗎？

答項	次數	百分比
非常滿意	859	78.4%
滿意	173	15.8%
無意見	60	5.5%
不滿意	0	0.0%
非常不滿意	4	0.3%

回答人數：1,096 人

2、您對「視訊客服」便民服務感到滿意嗎？

答項	次數	百分比
非常滿意	826	75.3%
滿意	193	17.6%
無意見	72	6.6%
不滿意	2	0.2%
非常不滿意	3	0.3%

回答人數：1,096 人

3、您對「預約申辦」便民服務感到滿意嗎？

答項	次數	百分比
非常滿意	848	77.4%
滿意	179	16.3%
無意見	63	5.8%
不滿意	0	0.0%
非常不滿意	6	0.5%

回答人數：1,096 人

4、您對「繼承案件查詢」(繼承查欠 VIP 及金融遺產)便民服務感到滿意嗎?

答項	次數	百分比
非常滿意	846	77.2%
滿意	176	16.1%
無意見	65	5.9%
不滿意	2	0.2%
非常不滿意	7	0.6%

回答人數：469 人

5、您對「雲端取號即時查」便民服務感到滿意嗎?【此題僅供總局洽辦民眾填答】

答項	次數	百分比
非常滿意	314	66.9%
滿意	100	21.3%
無意見	50	10.7%
不滿意	1	0.2%
非常不滿意	4	0.9%

六、其他資訊

回答人數：1,096 人

1、請問您是從那些管道獲知稅務相關訊息?【複選題】

答項	次數	百分比
本局官網	649	59.2%
親洽本局	397	36.2%
稅單資訊	386	35.2%
親友告知	259	23.6%
社群網站	236	21.5%
新聞媒體	201	18.3%
工作接觸	190	17.3%
大眾運輸廣告	105	9.6%

回答人數：1,096 人

2、請問您對稅務業務有何寶貴建議，可提供本局參考改進？【複選題】

答項	次數	百分比
加強宣導稅務資訊	96	8.8%
加強環境清潔與消毒	70	6.4%
加強承辦人員專業能力、服務態度及效率	35	3.2%
增加線上服務	34	3.1%
申辦動線改善	30	2.7%
都很好，無須改進地方	924	84.3%

七、基本資料

回答人數：1,096 人

1、性別

答項	次數	百分比
男	324	29.6%
女	772	70.4%

回答人數：1,096 人

2、年齡

答項	次數	百分比
未滿 18 歲	6	0.5%
18-29 歲	177	16.2%
30-39 歲	270	24.6%
40-49 歲	322	29.4%
50-59 歲	205	18.7%
60 歲(含)以上	116	10.6%

回答人數：1,096 人

3、學歷

答項	次數	百分比
國中(含)以下	23	2.1%
高中(職)	182	16.6%
大學、專科	814	74.3%
研究所(含)以上	77	7.0%

回答人數：1,096 人

4、職業

答項	次數	百分比
軍、公、教	194	17.7%
工商企業負責人	47	4.3%
民營企業受雇者	269	24.5%
農、林、漁、牧	23	2.1%
專業代理人	91	8.3%
專業人員	39	3.6%
自由業	207	18.9%
家管	131	12.0%
學生	32	2.9%
無業/退休	63	5.7%

回答人數：1,096 人

5、洽辦稅務局

答項	次數	百分比
總局	469	42.8%
楊梅分局	61	5.6%
中壢分局	396	36.2%
大溪分局	85	7.7%
蘆竹分局	85	7.7%

附錄三、交叉表

附表一、到稅務局主要辦理業務

單位：人；%

	樣本數	合計	查調 財產資料 或所得清單	房屋稅	地價稅	契稅	使用牌照稅
總計	1,096	100.0	36.7	23.9	13.9	1.9	10.2
性別							
男	324	100.0	43.5	23.5	10.2	1.9	9.3
女	772	100.0	33.8	24.1	15.4	1.9	10.6
年齡							
未滿18歲	6	100.0	33.3	-	33.3	-	-
18-29歲	177	100.0	33.3	24.3	18.1	2.3	8.5
30-39歲	270	100.0	38.1	23.3	12.2	1.9	9.6
40-49歲	322	100.0	37.0	25.2	13.0	1.9	10.9
50-59歲	205	100.0	34.6	26.3	11.7	2.0	11.7
60歲(含)以上	116	100.0	41.4	18.1	16.4	1.7	10.3
學歷							
國中(含)以下	23	100.0	39.1	13.0	17.4	-	8.7
高中(職)	182	100.0	42.9	20.9	14.8	2.7	11.5
大學、專科	814	100.0	35.3	25.3	13.3	1.8	9.5
研究所(含)以上	77	100.0	36.4	19.5	16.9	1.3	15.6
職業	a						
軍、公、教	194	100.0	28.9	29.9	16.5	2.1	11.9
工商企業負責人	47	100.0	34.0	10.6	17.0	-	21.3
民營企業受雇者	269	100.0	48.7	18.6	10.4	1.9	9.7
農、林、漁、牧	23	100.0	39.1	17.4	21.7	-	4.3
專業代理人	91	100.0	46.2	20.9	4.4	2.2	3.3
專業人員	39	100.0	25.6	28.2	17.9	-	10.3
自由業	207	100.0	29.5	31.4	16.4	1.9	8.7
家管	131	100.0	33.6	19.8	16.8	3.1	13.7
學生	32	100.0	12.5	28.1	18.8	6.3	9.4
無業/退休	63	100.0	46.0	23.8	9.5	-	9.5
洽辦稅務局	a						
總局	469	100.0	39.4	27.1	13.4	1.9	8.1
楊梅分局	61	100.0	39.3	11.5	23.0	3.3	9.8
中壢分局	396	100.0	29.8	23.0	13.6	1.5	14.6
大溪分局	85	100.0	45.9	21.2	12.9	3.5	5.9
蘆竹分局	85	100.0	42.4	22.4	11.8	1.2	5.9

註：1.卡方檢定達顯著水準 * p<0.05, ** p<0.01, *** p<0.001。

2. a表示該變數的組內期望值小於5之細格比例超過25%，不適合進行卡方檢定。

附表一、到稅務局主要辦理業務(續完)

單位：人；%

	樣本數	合計	娛樂稅	印花稅	土地增值稅	其他
總計	1,096	100.0	1.1	4.5	6.2	1.6
性別						
男	324	100.0	1.5	3.4	5.6	1.2
女	772	100.0	0.9	4.9	6.5	1.8
年齡						
未滿18歲	6	100.0	-	-	33.3	-
18-29歲	177	100.0	2.3	5.1	5.6	0.6
30-39歲	270	100.0	1.9	3.0	8.5	1.5
40-49歲	322	100.0	0.3	6.5	4.0	1.2
50-59歲	205	100.0	0.5	4.9	4.4	3.9
60歲(含)以上	116	100.0	0.9	0.9	9.5	0.9
學歷						
國中(含)以下	23	100.0	-	-	21.7	-
高中(職)	182	100.0	1.1	1.6	2.7	1.6
大學、專科	814	100.0	1.2	5.4	6.6	1.6
研究所(含)以上	77	100.0	-	2.6	5.2	2.6
職業	a					
軍、公、教	194	100.0	1.0	1.0	6.2	2.6
工商企業負責人	47	100.0	2.1	6.4	4.3	4.3
民營企業受雇者	269	100.0	0.7	5.9	3.3	0.7
農、林、漁、牧	23	100.0	-	-	17.4	-
專業代理人	91	100.0	-	12.1	6.6	4.4
專業人員	39	100.0	2.6	7.7	5.1	2.6
自由業	207	100.0	1.0	3.4	6.3	1.4
家管	131	100.0	2.3	1.5	9.2	-
學生	32	100.0	3.1	6.3	12.5	3.1
無業/退休	63	100.0	-	4.8	6.3	-
洽辦稅務局	a					
總局	469	100.0	0.9	3.6	3.2	2.3
楊梅分局	61	100.0	-	-	13.1	-
中壢分局	396	100.0	2.0	7.6	6.1	1.8
大溪分局	85	100.0	-	-	10.6	-
蘆竹分局	85	100.0	-	2.4	14.1	-

註：1.卡方檢定達顯著水準 * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$ 。

2. a表示該變數的組內期望值小於5之細格比例超過25%，不適合進行卡方檢定。

附表二、洽公環境整潔度及舒適明亮滿意度

單位：人；%

	樣本數	合計	滿意	非常滿意	滿意	無意見	不滿意	不滿意	非常不滿意
總計	1,096	100.0	98.0	83.7	14.3	1.3	0.7	0.3	0.4
性別									
男	324	100.0	97.5	84.3	13.3	1.2	1.2	0.6	0.6
女	772	100.0	98.3	83.5	14.8	1.3	0.4	0.1	0.3
年齡									
未滿18歲	6	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-	-
18-29歲	177	100.0	98.9	89.3	9.6	0.6	0.6	0.6	-
30-39歲	270	100.0	97.0	85.6	11.5	1.9	1.1	0.4	0.7
40-49歲	322	100.0	97.8	80.7	17.1	1.6	0.6	0.3	0.3
50-59歲	205	100.0	98.5	83.4	15.1	1.0	0.5	-	0.5
60歲(含)以上	116	100.0	99.1	79.3	19.8	0.9	-	-	-
學歷									
國中(含)以下	23	100.0	95.7	78.3	17.4	4.3	-	-	-
高中(職)	182	100.0	95.6	76.4	19.2	3.3	1.1	-	1.1
大學、專科	814	100.0	98.8	85.0	13.8	0.7	0.5	0.2	0.2
研究所(含)以上	77	100.0	97.4	89.6	7.8	1.3	1.3	1.3	-
職業									
軍、公、教	194	100.0	99.0	89.2	9.8	-	1.0	0.5	0.5
工商企業負責人	47	100.0	100.0	91.5	8.5	-	-	-	-
民營企業受雇者	269	100.0	97.4	85.9	11.5	1.5	1.1	0.4	0.7
農、林、漁、牧	23	100.0	100.0	69.6	30.4	-	-	-	-
專業代理人	91	100.0	97.8	80.2	17.6	1.1	1.1	-	1.1
專業人員	39	100.0	100.0	87.2	12.8	-	-	-	-
自由業	207	100.0	97.6	76.3	21.3	2.4	-	-	-
家管	131	100.0	96.9	83.2	13.7	3.1	-	-	-
學生	32	100.0	96.9	87.5	9.4	-	3.1	3.1	-
無業/退休	63	100.0	100.0	84.1	15.9	-	-	-	-
洽辦稅務局									
總局	469	100.0	96.2	75.3	20.9	2.8	1.1	0.2	0.9
楊梅分局	61	100.0	98.4	75.4	23.0	-	1.6	1.6	-
中壢分局	396	100.0	99.5	92.4	7.1	0.3	0.3	0.3	-
大溪分局	85	100.0	100.0	85.9	14.1	-	-	-	-
蘆竹分局	85	100.0	100.0	94.1	5.9	-	-	-	-

註：1.卡方檢定達顯著水準 * p<0.05, ** p<0.01, *** p<0.001。

2. a表示該變數的組內期望值小於5之細格比例超過25%，不適合進行卡方檢定。

附表三、洽公動線指引標示滿意度

單位：人；%

	樣本數	合計	滿意	非常滿意	滿意	無意見	不滿意	不滿意	非常不滿意
總計	1,096	100.0	97.9	82.8	15.1	1.6	0.5	0.1	0.4
性別									
男	324	100.0	97.8	81.5	16.4	1.2	0.9	-	0.9
女	772	100.0	98.1	83.4	14.6	1.7	0.3	0.1	0.1
年齡									
未滿18歲	6	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-	-
18-29歲	177	100.0	98.3	90.4	7.9	1.1	0.6	-	0.6
30-39歲	270	100.0	96.3	82.6	13.7	3.3	0.4	-	0.4
40-49歲	322	100.0	98.1	80.4	17.7	1.2	0.6	0.3	0.3
50-59歲	205	100.0	99.0	83.4	15.6	0.5	0.5	-	0.5
60歲(含)以上	116	100.0	99.1	76.7	22.4	0.9	-	-	-
學歷									
國中(含)以下	23	100.0	91.3	73.9	17.4	8.7	-	-	-
高中(職)	182	100.0	97.8	75.8	22.0	2.2	-	-	-
大學、專科	814	100.0	98.2	84.2	14.0	1.4	0.5	0.1	0.4
研究所(含)以上	77	100.0	98.7	88.3	10.4	-	1.3	-	1.3
職業									
軍、公、教	194	100.0	97.4	88.7	8.8	2.1	0.5	-	0.5
工商企業負責人	47	100.0	100.0	83.0	17.0	-	-	-	-
民營企業受雇者	269	100.0	97.4	85.1	12.3	1.5	1.1	0.4	0.7
農、林、漁、牧	23	100.0	100.0	65.2	34.8	-	-	-	-
專業代理人	91	100.0	97.8	78.0	19.8	2.2	-	-	-
專業人員	39	100.0	100.0	89.7	10.3	-	-	-	-
自由業	207	100.0	98.6	75.8	22.7	1.4	-	-	-
家管	131	100.0	97.7	83.2	14.5	2.3	-	-	-
學生	32	100.0	96.9	87.5	9.4	-	3.1	-	3.1
無業/退休	63	100.0	98.4	84.1	14.3	1.6	-	-	-
洽辦稅務局									
總局	469	100.0	96.6	74.2	22.4	3.0	0.4	-	0.4
楊梅分局	61	100.0	96.7	73.8	23.0	1.6	1.6	-	1.6
中壢分局	396	100.0	99.0	91.7	7.3	0.5	0.5	0.3	0.3
大溪分局	85	100.0	100.0	87.1	12.9	-	-	-	-
蘆竹分局	85	100.0	100.0	91.8	8.2	-	-	-	-

註：卡方檢定達顯著水準 * p<0.05, ** p<0.01, *** p<0.001。

附表四、申辦案件的申辦流程及應附證件之指引滿意度

單位：人；%

	樣本數	合計	滿意	非常滿意	滿意	無意見	不滿意	非常不滿意
總計	1,096	100.0	98.0	83.0	15.0	1.8	0.2	0.2
性別								
男	324	100.0	97.5	82.1	15.4	1.9	0.6	0.6
女	772	100.0	98.2	83.4	14.8	1.8	-	-
年齡								
未滿18歲	6	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-
18-29歲	177	100.0	98.3	89.3	9.0	1.1	0.6	0.6
30-39歲	270	100.0	96.3	82.2	14.1	3.7	-	-
40-49歲	322	100.0	97.8	81.1	16.8	2.2	-	-
50-59歲	205	100.0	99.5	82.9	16.6	-	0.5	0.5
60歲(含)以上	116	100.0	99.1	80.2	19.0	0.9	-	-
學歷								
國中(含)以下	23	100.0	95.7	73.9	21.7	4.3	-	-
高中(職)	182	100.0	96.2	76.4	19.8	3.8	-	-
大學、專科	814	100.0	98.3	84.4	13.9	1.5	0.2	0.2
研究所(含)以上	77	100.0	100.0	87.0	13.0	-	-	-
職業								
軍、公、教	194	100.0	97.9	89.7	8.2	2.1	-	-
工商企業負責人	47	100.0	100.0	83.0	17.0	-	-	-
民營企業受雇者	269	100.0	98.5	85.5	13.0	1.1	0.4	0.4
農、林、漁、牧	23	100.0	95.7	73.9	21.7	4.3	-	-
專業代理人	91	100.0	98.9	82.4	16.5	1.1	-	-
專業人員	39	100.0	97.4	89.7	7.7	2.6	-	-
自由業	207	100.0	96.1	73.4	22.7	3.9	-	-
家管	131	100.0	98.5	80.9	17.6	1.5	-	-
學生	32	100.0	96.9	87.5	9.4	-	3.1	3.1
無業/退休	63	100.0	100.0	85.7	14.3	-	-	-
洽辦稅務局								
總局	469	100.0	95.7	74.6	21.1	4.1	0.2	0.2
楊梅分局	61	100.0	96.7	77.0	19.7	1.6	1.6	1.6
中壢分局	396	100.0	100.0	91.2	8.8	-	-	-
大溪分局	85	100.0	100.0	87.1	12.9	-	-	-
蘆竹分局	85	100.0	100.0	91.8	8.2	-	-	-

註：1.卡方檢定達顯著水準 * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$ 。

2. a表示該變數的組內期望值小於5之細格比例超過25%，不適合進行卡方檢定。

附表五、提供服務設施滿意度

單位：人；%

	樣本數	合計	滿意	非常滿意	滿意	無意見	不滿意	不滿意	非常不滿意
總計	1,096	100.0	96.0	81.1	14.9	3.4	0.6	0.3	0.3
性別									
男	324	100.0	95.4	81.8	13.6	3.7	0.9	0.3	0.6
女	772	100.0	96.4	80.8	15.5	3.2	0.4	0.3	0.1
年齡									
未滿18歲	6	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-	-
18-29歲	177	100.0	97.7	87.6	10.2	1.7	0.6	-	0.6
30-39歲	270	100.0	94.8	82.6	12.2	4.8	0.4	0.4	-
40-49歲	322	100.0	94.4	77.6	16.8	4.7	0.9	0.6	0.3
50-59歲	205	100.0	97.1	80.5	16.6	2.4	0.5	-	0.5
60歲(含)以上	116	100.0	99.1	77.6	21.6	0.9	-	-	-
學歷									
國中(含)以下	23	100.0	95.7	78.3	17.4	4.3	-	-	-
高中(職)	182	100.0	92.3	72.0	20.3	7.7	-	-	-
大學、專科	814	100.0	96.7	82.7	14.0	2.7	0.6	0.4	0.2
研究所(含)以上	77	100.0	98.7	87.0	11.7	-	1.3	-	1.3
職業									
軍、公、教	194	100.0	97.9	88.1	9.8	1.5	0.5	0.5	-
工商企業負責人	47	100.0	97.9	80.9	17.0	2.1	-	-	-
民營企業受雇者	269	100.0	95.2	84.0	11.2	4.1	0.7	-	0.7
農、林、漁、牧	23	100.0	95.7	65.2	30.4	-	4.3	4.3	-
專業代理人	91	100.0	97.8	80.2	17.6	2.2	-	-	-
專業人員	39	100.0	94.9	87.2	7.7	5.1	-	-	-
自由業	207	100.0	93.7	71.5	22.2	5.8	0.5	0.5	-
家管	131	100.0	96.9	77.9	19.1	3.1	-	-	-
學生	32	100.0	96.9	87.5	9.4	-	3.1	-	3.1
無業/退休	63	100.0	96.8	85.7	11.1	3.2	-	-	-
洽辦稅務局									
總局	469	100.0	92.5	71.6	20.9	6.6	0.9	0.6	0.2
楊梅分局	61	100.0	95.1	62.3	32.8	3.3	1.6	-	1.6
中壢分局	396	100.0	99.0	92.7	6.3	0.8	0.3	-	0.3
大溪分局	85	100.0	100.0	85.9	14.1	-	-	-	-
蘆竹分局	85	100.0	98.8	88.2	10.6	1.2	-	-	-

註：1.卡方檢定達顯著水準 * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$ 。

2. a表示該變數的組內期望值小於5之細格比例超過25%，不適合進行卡方檢定。

附表六、引導人員的服務態度滿意度

單位：人；%

	樣本數	合計	滿意	非常滿意	滿意	無意見	不滿意	不滿意	非常不滿意
總計	1,096	100.0	98.2	84.7	13.5	1.5	0.3	0.1	0.2
性別									
男	324	100.0	97.8	85.5	12.3	1.5	0.6	0.3	0.3
女	772	100.0	98.3	84.3	14.0	1.6	0.1	-	0.1
年齡									
未滿18歲	6	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-	-
18-29歲	177	100.0	98.9	90.4	8.5	1.1	-	-	-
30-39歲	270	100.0	98.1	86.7	11.5	1.5	0.4	0.4	-
40-49歲	322	100.0	97.5	82.0	15.5	2.2	0.3	-	0.3
50-59歲	205	100.0	98.0	82.0	16.1	1.5	0.5	-	0.5
60歲(含)以上	116	100.0	99.1	82.8	16.4	0.9	-	-	-
學歷									
國中(含)以下	23	100.0	95.7	82.6	13.0	4.3	-	-	-
高中(職)	182	100.0	96.7	75.8	20.9	2.7	0.5	-	0.5
大學、專科	814	100.0	98.4	86.2	12.2	1.4	0.2	0.1	0.1
研究所(含)以上	77	100.0	100.0	89.6	10.4	-	-	-	-
職業									
軍、公、教	194	100.0	98.5	90.2	8.2	1.0	0.5	0.5	-
工商企業負責人	47	100.0	100.0	87.2	12.8	-	-	-	-
民營企業受雇者	269	100.0	98.1	88.1	10.0	1.5	0.4	-	0.4
農、林、漁、牧	23	100.0	95.7	73.9	21.7	4.3	-	-	-
專業代理人	91	100.0	98.9	81.3	17.6	1.1	-	-	-
專業人員	39	100.0	97.4	87.2	10.3	-	2.6	-	2.6
自由業	207	100.0	98.1	78.3	19.8	1.9	-	-	-
家管	131	100.0	96.9	80.9	16.0	3.1	-	-	-
學生	32	100.0	100.0	87.5	12.5	-	-	-	-
無業/退休	63	100.0	98.4	85.7	12.7	1.6	-	-	-
洽辦稅務局									
總局	469	100.0	96.2	75.7	20.5	3.2	0.6	0.2	0.4
楊梅分局	61	100.0	98.4	83.6	14.8	1.6	-	-	-
中壢分局	396	100.0	99.7	92.4	7.3	0.3	-	-	-
大溪分局	85	100.0	100.0	89.4	10.6	-	-	-	-
蘆竹分局	85	100.0	100.0	94.1	5.9	-	-	-	-

註：1.卡方檢定達顯著水準 * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$ 。

2. a表示該變數的組內期望值小於5之細格比例超過25%，不適合進行卡方檢定。

附表七、業務承辦人員的服務態度滿意度

單位：人；%

	樣本數	合計	滿意	非常滿意	滿意	無意見	不滿意	不滿意	非常不滿意
總計	1,096	100.0	98.4	85.0	13.4	1.1	0.5	0.2	0.3
性別	a								
男	324	100.0	97.8	84.3	13.6	0.9	1.2	0.6	0.6
女	772	100.0	98.7	85.4	13.3	1.2	0.1	-	0.1
年齡									
未滿18歲	6	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-	-
18-29歲	177	100.0	98.3	91.0	7.3	1.1	0.6	-	0.6
30-39歲	270	100.0	98.1	87.8	10.4	1.5	0.4	0.4	-
40-49歲	322	100.0	98.1	83.5	14.6	1.2	0.6	0.3	0.3
50-59歲	205	100.0	99.0	80.0	19.0	0.5	0.5	-	0.5
60歲(含)以上	116	100.0	99.1	81.9	17.2	0.9	-	-	-
學歷									
國中(含)以下	23	100.0	95.7	82.6	13.0	4.3	-	-	-
高中(職)	182	100.0	96.2	73.6	22.5	2.7	1.1	0.5	0.5
大學、專科	814	100.0	98.9	87.2	11.7	0.7	0.4	0.1	0.2
研究所(含)以上	77	100.0	100.0	89.6	10.4	-	-	-	-
職業									
軍、公、教	194	100.0	99.0	90.7	8.2	0.5	0.5	0.5	-
工商企業負責人	47	100.0	100.0	87.2	12.8	-	-	-	-
民營企業受雇者	269	100.0	98.9	89.2	9.7	0.7	0.4	-	0.4
農、林、漁、牧	23	100.0	100.0	73.9	26.1	-	-	-	-
專業代理人	91	100.0	98.9	82.4	16.5	1.1	-	-	-
專業人員	39	100.0	97.4	89.7	7.7	-	2.6	-	2.6
自由業	207	100.0	98.1	79.2	18.8	1.9	-	-	-
家管	131	100.0	97.7	78.6	19.1	2.3	-	-	-
學生	32	100.0	96.9	87.5	9.4	-	3.1	-	3.1
無業/退休	63	100.0	96.8	84.1	12.7	1.6	1.6	1.6	-
洽辦稅務局									
總局	469	100.0	97.0	77.4	19.6	2.1	0.9	0.4	0.4
楊梅分局	61	100.0	96.7	80.3	16.4	1.6	1.6	-	1.6
中壢分局	396	100.0	99.7	92.7	7.1	0.3	-	-	-
大溪分局	85	100.0	100.0	88.2	11.8	-	-	-	-
蘆竹分局	85	100.0	100.0	91.8	8.2	-	-	-	-

註：1.卡方檢定達顯著水準 * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$ 。

2. a表示該變數的組內期望值小於5之細格比例超過25%，不適合進行卡方檢定。

附表八、業務承辦人員的專業能力滿意度

單位：人；%

	樣本數	合計	滿意	非常滿意	滿意	無意見	不滿意	不滿意	非常不滿意
總計	1,096	100.0	98.3	85.1	13.2	1.3	0.4	0.2	0.2
性別	a								
男	324	100.0	97.2	85.2	12.0	1.5	1.2	0.6	0.6
女	772	100.0	98.8	85.1	13.7	1.2	-	-	-
年齡									
未滿18歲	6	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-	-
18-29歲	177	100.0	97.7	91.0	6.8	1.7	0.6	-	0.6
30-39歲	270	100.0	98.5	87.8	10.7	1.1	0.4	0.4	-
40-49歲	322	100.0	97.8	83.5	14.3	1.9	0.3	0.3	-
50-59歲	205	100.0	98.5	80.5	18.0	1.0	0.5	-	0.5
60歲(含)以上	116	100.0	100.0	81.9	18.1	-	-	-	-
學歷									
國中(含)以下	23	100.0	95.7	78.3	17.4	4.3	-	-	-
高中(職)	182	100.0	96.2	75.8	20.3	3.3	0.5	0.5	-
大學、專科	814	100.0	98.9	87.0	11.9	0.7	0.4	0.1	0.2
研究所(含)以上	77	100.0	98.7	89.6	9.1	1.3	-	-	-
職業									
軍、公、教	194	100.0	99.0	90.7	8.2	0.5	0.5	0.5	-
工商企業負責人	47	100.0	97.9	87.2	10.6	2.1	-	-	-
民營企業受雇者	269	100.0	98.5	88.8	9.7	1.1	0.4	-	0.4
農、林、漁、牧	23	100.0	95.7	69.6	26.1	4.3	-	-	-
專業代理人	91	100.0	98.9	83.5	15.4	1.1	-	-	-
專業人員	39	100.0	97.4	89.7	7.7	2.6	-	-	-
自由業	207	100.0	98.6	79.2	19.3	1.4	-	-	-
家管	131	100.0	98.5	80.2	18.3	1.5	-	-	-
學生	32	100.0	96.9	87.5	9.4	-	3.1	-	3.1
無業/退休	63	100.0	96.8	84.1	12.7	1.6	1.6	1.6	-
洽辦稅務局	a								
總局	469	100.0	96.6	77.8	18.8	2.8	0.6	0.4	0.2
楊梅分局	61	100.0	96.7	80.3	16.4	1.6	1.6	-	1.6
中壢分局	396	100.0	100.0	92.2	7.8	-	-	-	-
大溪分局	85	100.0	100.0	89.4	10.6	-	-	-	-
蘆竹分局	85	100.0	100.0	91.8	8.2	-	-	-	-

註：1.卡方檢定達顯著水準 * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$ 。

2. a表示該變數的組內期望值小於5之細格比例超過25%，不適合進行卡方檢定。

附表九、業務承辦人員的處理效率滿意度

單位：人；%

	樣本數	合計	滿意	非常滿意	滿意	無意見	不滿意	不滿意	非常不滿意
總計	1,096	100.0	98.2	84.7	13.5	1.5	0.3	0.1	0.2
性別	a								
男	324	100.0	96.6	84.3	12.3	2.5	0.9	0.3	0.6
女	772	100.0	98.8	84.8	14.0	1.2	-	-	-
年齡									
未滿18歲	6	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-	-
18-29歲	177	100.0	97.7	90.4	7.3	1.7	0.6	-	0.6
30-39歲	270	100.0	98.1	87.0	11.1	1.5	0.4	0.4	-
40-49歲	322	100.0	97.8	82.6	15.2	2.2	-	-	-
50-59歲	205	100.0	98.0	80.0	18.0	1.5	0.5	-	0.5
60歲(含)以上	116	100.0	100.0	83.6	16.4	-	-	-	-
學歷									
國中(含)以下	23	100.0	95.7	87.0	8.7	4.3	-	-	-
高中(職)	182	100.0	96.7	73.1	23.6	3.3	-	-	-
大學、專科	814	100.0	98.6	87.0	11.7	1.0	0.4	0.1	0.2
研究所(含)以上	77	100.0	97.4	87.0	10.4	2.6	-	-	-
職業									
軍、公、教	194	100.0	99.0	89.7	9.3	0.5	0.5	0.5	-
工商企業負責人	47	100.0	97.9	83.0	14.9	2.1	-	-	-
民營企業受雇者	269	100.0	98.5	88.1	10.4	1.1	0.4	-	0.4
農、林、漁、牧	23	100.0	95.7	73.9	21.7	4.3	-	-	-
專業代理人	91	100.0	98.9	84.6	14.3	1.1	-	-	-
專業人員	39	100.0	100.0	89.7	10.3	-	-	-	-
自由業	207	100.0	97.6	79.7	17.9	2.4	-	-	-
家管	131	100.0	97.7	77.9	19.8	2.3	-	-	-
學生	32	100.0	96.9	87.5	9.4	-	3.1	-	3.1
無業/退休	63	100.0	96.8	85.7	11.1	3.2	-	-	-
洽辦稅務局	a								
總局	469	100.0	96.2	77.2	19.0	3.4	0.4	0.2	0.2
楊梅分局	61	100.0	96.7	82.0	14.8	1.6	1.6	-	1.6
中壢分局	396	100.0	100.0	91.7	8.3	-	-	-	-
大溪分局	85	100.0	100.0	89.4	10.6	-	-	-	-
蘆竹分局	85	100.0	100.0	90.6	9.4	-	-	-	-

註：1.卡方檢定達顯著水準 * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$ 。

2. a表示該變數的組內期望值小於5之細格比例超過25%，不適合進行卡方檢定。

附表十、地方稅務局同仁在廉潔操守方面的表現滿意度

單位：人；%

	樣本數	合計	滿意	非常滿意	滿意	無意見	不滿意	非常不滿意
總計	1,096	100.0	96.5	81.4	15.1	3.3	0.2	0.2
性別								
男	324	100.0	95.4	82.4	13.0	4.0	0.6	0.6
女	772	100.0	97.0	81.0	16.1	3.0	-	-
年齡								
未滿18歲	6	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-
18-29歲	177	100.0	97.2	88.7	8.5	2.3	0.6	0.6
30-39歲	270	100.0	96.7	85.2	11.5	3.3	-	-
40-49歲	322	100.0	95.0	78.9	16.1	5.0	-	-
50-59歲	205	100.0	97.1	77.1	20.0	2.4	0.5	0.5
60歲(含)以上	116	100.0	98.3	75.0	23.3	1.7	-	-
學歷								
國中(含)以下	23	100.0	95.7	82.6	13.0	4.3	-	-
高中(職)	182	100.0	93.4	68.1	25.3	6.6	-	-
大學、專科	814	100.0	97.1	83.7	13.4	2.7	0.2	0.2
研究所(含)以上	77	100.0	98.7	88.3	10.4	1.3	-	-
職業								
軍、公、教	194	100.0	97.9	87.1	10.8	2.1	-	-
工商企業負責人	47	100.0	97.9	87.2	10.6	2.1	-	-
民營企業受僱者	269	100.0	96.3	84.4	11.9	3.3	0.4	0.4
農、林、漁、牧	23	100.0	91.3	73.9	17.4	8.7	-	-
專業代理人	91	100.0	95.6	75.8	19.8	4.4	-	-
專業人員	39	100.0	94.9	87.2	7.7	5.1	-	-
自由業	207	100.0	95.7	75.8	19.8	4.3	-	-
家管	131	100.0	97.7	74.8	22.9	2.3	-	-
學生	32	100.0	93.8	84.4	9.4	3.1	3.1	3.1
無業/退休	63	100.0	98.4	84.1	14.3	1.6	-	-
洽辦稅務局								
總局	469	100.0	93.4	71.9	21.5	6.4	0.2	0.2
楊梅分局	61	100.0	95.1	62.3	32.8	3.3	1.6	1.6
中壢分局	396	100.0	99.0	92.2	6.8	1.0	-	-
大溪分局	85	100.0	100.0	84.7	15.3	-	-	-
蘆竹分局	85	100.0	100.0	94.1	5.9	-	-	-

註：1.卡方檢定達顯著水準 * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$ 。

2. a表示該變數的組內期望值小於5之細格比例超過25%，不適合進行卡方檢定。

附表十一.如果發現公務員有違法行為會向哪個單位提出檢舉【複選題】

單位：人；%

	樣本數	法務部廉政署 或各政風單位	地檢署	民意代表	不會檢舉	無明確意見
總計	1,096	84.6	15.4	14.2	22.4	10.8
性別						
男	324	79.3	17.9	14.5	25.3	10.8
女	772	86.8	14.4	14.1	21.2	10.8
年齡						
未滿18歲	6	100.0	-	-	33.3	-
18-29歲	177	85.9	19.8	19.8	20.9	11.9
30-39歲	270	81.9	16.7	14.8	21.1	11.9
40-49歲	322	84.8	15.8	14.3	23.9	11.5
50-59歲	205	86.8	12.2	8.8	22.0	7.8
60歲(含)以上	116	83.6	11.2	14.7	24.1	10.3
學歷						
國中(含)以下	23	73.9	8.7	4.3	26.1	13.0
高中(職)	182	75.3	16.5	15.4	30.8	13.7
大學、專科	814	86.1	15.6	15.0	20.9	10.7
研究所(含)以上	77	93.5	13.0	6.5	18.2	3.9
職業						
軍、公、教	194	93.3	13.9	14.4	20.1	8.2
工商企業負責人	47	80.9	17.0	4.3	17.0	8.5
民營企業受雇者	269	84.0	14.5	13.8	18.6	13.4
農、林、漁、牧	23	65.2	8.7	13.0	17.4	17.4
專業代理人	91	81.3	20.9	25.3	20.9	19.8
專業人員	39	92.3	10.3	17.9	30.8	5.1
自由業	207	80.7	19.8	15.0	24.2	9.2
家管	131	84.7	10.7	9.9	26.7	8.4
學生	32	90.6	28.1	21.9	37.5	6.3
無業/退休	63	79.4	9.5	7.9	27.0	9.5
洽辦稅務局						
總局	469	74.4	21.1	17.5	27.1	16.0
楊梅分局	61	90.2	16.4	13.1	19.7	4.9
中壢分局	396	92.7	9.1	8.8	19.4	4.8
大溪分局	85	90.6	5.9	10.6	16.5	10.6
蘆竹分局	85	92.9	22.4	25.9	18.8	14.1

註：因本題為複選題型，故未進行卡方檢定。

附表十二、如果發現公務員有違法行為不會提出檢舉的原因

單位：人；%

	樣本數	合計	怕對自己不利	檢舉也沒用	不知道如何檢舉	無明確意見
總計	246	100.0	26.8	18.7	28.5	26.0
性別						
男	82	100.0	35.4	15.9	28.0	20.7
女	164	100.0	22.6	20.1	28.7	28.7
年齡						
未滿18歲	2	100.0	100.0	-	-	-
18-29歲	37	100.0	18.9	21.6	24.3	35.1
30-39歲	57	100.0	33.3	22.8	29.8	14.0
40-49歲	77	100.0	32.5	18.2	27.3	22.1
50-59歲	45	100.0	20.0	20.0	28.9	31.1
60歲(含)以上	28	100.0	14.3	7.1	35.7	42.9
學歷						
國中(含)以下	6	100.0	33.3	16.7	16.7	33.3
高中(職)	56	100.0	7.1	14.3	41.1	37.5
大學、專科	170	100.0	33.5	20.0	24.1	22.4
研究所(含)以上	14	100.0	21.4	21.4	35.7	21.4
職業						
軍、公、教	39	100.0	48.7	7.7	23.1	20.5
工商企業負責人	8	100.0	50.0	12.5	25.0	12.5
民營企業受雇者	50	100.0	32.0	14.0	20.0	34.0
農、林、漁、牧	4	100.0	50.0	-	50.0	-
專業代理人	19	100.0	21.1	21.1	31.6	26.3
專業人員	12	100.0	8.3	33.3	33.3	25.0
自由業	50	100.0	20.0	30.0	32.0	18.0
家管	35	100.0	11.4	20.0	37.1	31.4
學生	12	100.0	33.3	16.7	33.3	16.7
無業/退休	17	100.0	11.8	17.6	23.5	47.1
洽辦稅務局						
總局	127	100.0	31.5	18.9	25.2	24.4
楊梅分局	12	100.0	8.3	33.3	25.0	33.3
中壢分局	77	100.0	23.4	20.8	31.2	24.7
大溪分局	14	100.0	21.4	7.1	42.9	28.6
蘆竹分局	16	100.0	25.0	6.3	31.3	37.5

註：1.卡方檢定達顯著水準 * p<0.05, ** p<0.01, *** p<0.001。

2. a表示該變數的組內期望值小於5之細格比例超過25%，不適合進行卡方檢定。

附表十三、對「e觸即發跨域稅務通」便民服務滿意度

單位：人；%

	樣本數	合計	滿意	非常滿意	滿意	無意見	不滿意	非常不滿意
總計	1,096	100.0	94.2	78.4	15.8	5.5	0.3	0.3
性別								
男	324	100.0	92.9	78.1	14.8	6.2	0.9	0.9
女	772	100.0	94.7	78.5	16.2	5.2	0.1	0.1
年齡								
未滿18歲	6	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-
18-29歲	177	100.0	94.9	86.4	8.5	4.5	0.6	0.6
30-39歲	270	100.0	93.3	79.6	13.7	6.3	0.4	0.4
40-49歲	322	100.0	93.5	75.2	18.3	6.2	0.3	0.3
50-59歲	205	100.0	93.7	76.6	17.1	5.9	0.5	0.5
60歲(含)以上	116	100.0	97.4	74.1	23.3	2.6	-	-
學歷								
國中(含)以下	23	100.0	95.7	69.6	26.1	4.3	-	-
高中(職)	182	100.0	90.7	69.8	20.9	8.8	0.5	0.5
大學、專科	814	100.0	94.7	79.9	14.9	4.9	0.4	0.4
研究所(含)以上	77	100.0	96.1	85.7	10.4	3.9	-	-
職業								
軍、公、教	194	100.0	94.8	84.5	10.3	5.2	-	-
工商企業負責人	47	100.0	95.7	87.2	8.5	4.3	-	-
民營企業受雇者	269	100.0	94.8	79.6	15.2	4.8	0.4	0.4
農、林、漁、牧	23	100.0	87.0	69.6	17.4	8.7	4.3	4.3
專業代理人	91	100.0	94.5	80.2	14.3	5.5	-	-
專業人員	39	100.0	89.7	79.5	10.3	10.3	-	-
自由業	207	100.0	93.7	72.5	21.3	5.8	0.5	0.5
家管	131	100.0	93.1	74.0	19.1	6.9	-	-
學生	32	100.0	93.8	84.4	9.4	3.1	3.1	3.1
無業/退休	63	100.0	96.8	73.0	23.8	3.2	-	-
洽辦稅務局								
總局	469	100.0	88.5	66.7	21.7	10.9	0.6	0.6
楊梅分局	61	100.0	93.4	67.2	26.2	4.9	1.6	1.6
中壢分局	396	100.0	99.2	90.2	9.1	0.8	-	-
大溪分局	85	100.0	96.5	78.8	17.6	3.5	-	-
蘆竹分局	85	100.0	100.0	95.3	4.7	-	-	-

註：1.卡方檢定達顯著水準 * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$ 。

2. a表示該變數的組內期望值小於5之細格比例超過25%，不適合進行卡方檢定。

附表十四、對「視訊客服」便民服務滿意度

單位：人；%

	樣本數	合計	滿意	非常滿意	滿意	無意見	不滿意	不滿意	非常不滿意
總計	1,096	100.0	92.9	75.3	17.6	6.6	0.5	0.2	0.3
性別									
男	324	100.0	91.7	76.2	15.4	7.4	0.9	-	0.9
女	772	100.0	93.5	75.0	18.5	6.2	0.3	0.3	-
年齡									
未滿18歲	6	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-	-
18-29歲	177	100.0	93.8	82.5	11.3	5.6	0.6	-	0.6
30-39歲	270	100.0	91.9	76.3	15.6	7.8	0.4	-	0.4
40-49歲	322	100.0	92.5	73.3	19.3	7.1	0.3	0.3	-
50-59歲	205	100.0	93.2	73.7	19.5	5.9	1.0	0.5	0.5
60歲(含)以上	116	100.0	94.8	69.8	25.0	5.2	-	-	-
學歷									
國中(含)以下	23	100.0	95.7	73.9	21.7	4.3	-	-	-
高中(職)	182	100.0	90.1	64.8	25.3	8.8	1.1	0.5	0.5
大學、專科	814	100.0	93.2	76.9	16.3	6.4	0.4	0.1	0.2
研究所(含)以上	77	100.0	96.1	84.4	11.7	3.9	-	-	-
職業									
軍、公、教	194	100.0	94.3	82.5	11.9	5.7	-	-	-
工商企業負責人	47	100.0	95.7	85.1	10.6	4.3	-	-	-
民營企業受雇者	269	100.0	93.7	76.2	17.5	5.9	0.4	-	0.4
農、林、漁、牧	23	100.0	87.0	65.2	21.7	8.7	4.3	4.3	-
專業代理人	91	100.0	89.0	71.4	17.6	11.0	-	-	-
專業人員	39	100.0	89.7	79.5	10.3	10.3	-	-	-
自由業	207	100.0	94.7	70.0	24.6	4.8	0.5	-	0.5
家管	131	100.0	90.1	71.0	19.1	9.2	0.8	0.8	-
學生	32	100.0	90.6	78.1	12.5	6.3	3.1	-	3.1
無業/退休	63	100.0	95.2	74.6	20.6	4.8	-	-	-
洽辦稅務局									
總局	469	100.0	87.4	63.3	24.1	11.7	0.9	0.4	0.4
楊梅分局	61	100.0	86.9	57.4	29.5	11.5	1.6	-	1.6
中壢分局	396	100.0	98.7	88.1	10.6	1.3	-	-	-
大溪分局	85	100.0	94.1	77.6	16.5	5.9	-	-	-
蘆竹分局	85	100.0	100.0	92.9	7.1	-	-	-	-

註：1.卡方檢定達顯著水準 * p<0.05, ** p<0.01, *** p<0.001。

2. a表示該變數的組內期望值小於5之細格比例超過25%，不適合進行卡方檢定。

附表十五、對「預約申辦」便民服務滿意度

單位：人；%

	樣本數	合計	滿意	非常滿意	滿意	無意見	不滿意	非常不滿意
總計	1,096	100.0	93.7	77.4	16.3	5.8	0.5	0.5
性別	a							
男	324	100.0	91.4	79.0	12.3	7.4	1.2	1.2
女	772	100.0	94.7	76.7	18.0	5.1	0.3	0.3
年齡								
未滿18歲	6	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-
18-29歲	177	100.0	94.4	85.9	8.5	5.1	0.6	0.6
30-39歲	270	100.0	93.7	78.5	15.2	5.6	0.7	0.7
40-49歲	322	100.0	91.6	75.2	16.5	7.8	0.6	0.6
50-59歲	205	100.0	94.6	75.1	19.5	4.9	0.5	0.5
60歲(含)以上	116	100.0	96.6	70.7	25.9	3.4	-	-
學歷								
國中(含)以下	23	100.0	95.7	73.9	21.7	4.3	-	-
高中(職)	182	100.0	91.2	66.5	24.7	8.2	0.5	0.5
大學、專科	814	100.0	94.1	79.4	14.7	5.3	0.6	0.6
研究所(含)以上	77	100.0	94.8	83.1	11.7	5.2	-	-
職業								
軍、公、教	194	100.0	95.9	83.5	12.4	4.1	-	-
工商企業負責人	47	100.0	95.7	83.0	12.8	4.3	-	-
民營企業受雇者	269	100.0	94.1	78.4	15.6	5.2	0.7	0.7
農、林、漁、牧	23	100.0	87.0	78.3	8.7	8.7	4.3	4.3
專業代理人	91	100.0	90.1	74.7	15.4	9.9	-	-
專業人員	39	100.0	87.2	82.1	5.1	12.8	-	-
自由業	207	100.0	93.2	71.0	22.2	6.3	0.5	0.5
家管	131	100.0	94.7	73.3	21.4	5.3	-	-
學生	32	100.0	93.8	81.3	12.5	3.1	3.1	3.1
無業/退休	63	100.0	95.2	77.8	17.5	3.2	1.6	1.6
洽辦稅務局	a							
總局	469	100.0	88.3	64.8	23.5	10.7	1.1	1.1
楊梅分局	61	100.0	90.2	63.9	26.2	8.2	1.6	1.6
中壢分局	396	100.0	99.0	89.9	9.1	1.0	-	-
大溪分局	85	100.0	96.5	81.2	15.3	3.5	-	-
蘆竹分局	85	100.0	98.8	94.1	4.7	1.2	-	-

註：1.卡方檢定達顯著水準 * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$ 。

2. a表示該變數的組內期望值小於5之細格比例超過25%，不適合進行卡方檢定。

附表十六、對「繼承案件查詢」便民服務滿意度

單位：人；%

	樣本數	合計	滿意	非常滿意	滿意	無意見	不滿意	不滿意	非常不滿意
總計	1,096	100.0	93.3	77.2	16.1	5.9	0.8	0.2	0.6
性別	a								
男	324	100.0	91.4	77.5	13.9	6.8	1.9	0.3	1.5
女	772	100.0	94.0	77.1	17.0	5.6	0.4	0.1	0.3
年齡									
未滿18歲	6	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-	-
18-29歲	177	100.0	93.8	84.2	9.6	5.1	1.1	-	1.1
30-39歲	270	100.0	94.4	79.6	14.8	5.2	0.4	-	0.4
40-49歲	322	100.0	91.6	74.2	17.4	7.5	0.9	0.6	0.3
50-59歲	205	100.0	92.7	75.6	17.1	5.9	1.5	-	1.5
60歲(含)以上	116	100.0	94.8	70.7	24.1	5.2	-	-	-
學歷									
國中(含)以下	23	100.0	95.7	73.9	21.7	4.3	-	-	-
高中(職)	182	100.0	90.7	65.4	25.3	7.7	1.6	0.5	1.1
大學、專科	814	100.0	93.9	79.4	14.5	5.5	0.6	-	0.6
研究所(含)以上	77	100.0	92.2	83.1	9.1	6.5	1.3	1.3	-
職業									
軍、公、教	194	100.0	96.4	85.1	11.3	3.1	0.5	-	0.5
工商企業負責人	47	100.0	93.6	78.7	14.9	6.4	-	-	-
民營企業受雇者	269	100.0	93.3	78.1	15.2	5.9	0.7	0.4	0.4
農、林、漁、牧	23	100.0	87.0	65.2	21.7	8.7	4.3	-	4.3
專業代理人	91	100.0	92.3	78.0	14.3	6.6	1.1	-	1.1
專業人員	39	100.0	84.6	79.5	5.1	15.4	-	-	-
自由業	207	100.0	92.8	72.0	20.8	6.8	0.5	-	0.5
家管	131	100.0	92.4	70.2	22.1	6.9	0.8	-	0.8
學生	32	100.0	93.8	81.3	12.5	3.1	3.1	-	3.1
無業/退休	63	100.0	95.2	79.4	15.9	3.2	1.6	1.6	-
洽辦稅務局	a								
總局	469	100.0	88.1	65.7	22.4	10.7	1.3	0.2	1.1
楊梅分局	61	100.0	95.1	62.3	32.8	3.3	1.6	-	1.6
中壢分局	396	100.0	97.2	88.9	8.3	2.3	0.5	0.3	0.3
大溪分局	85	100.0	96.5	80.0	16.5	3.5	-	-	-
蘆竹分局	85	100.0	98.8	94.1	4.7	1.2	-	-	-

註：1.卡方檢定達顯著水準 * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$ 。

2. a表示該變數的組內期望值小於5之細格比例超過25%，不適合進行卡方檢定。

附表十七、對「雲端取號即時查」便民服務滿意度【限總局洽辦民眾填答】

單位：人；%

	樣本數	合計	滿意	非常滿意	滿意	無意見	不滿意	不滿意	非常不滿意
總計	469	100.0	88.2	66.9	21.3	10.7	1.1	0.2	0.9
性別									
男	159	100.0	84.9	67.9	17.0	12.6	2.5	0.6	1.9
女	310	100.0	90.0	66.5	23.5	9.7	0.3	-	0.3
年齡									
未滿18歲	1	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-	-
18-29歲	72	100.0	87.5	72.2	15.3	12.5	-	-	-
30-39歲	115	100.0	90.4	67.0	23.5	7.8	1.7	-	1.7
40-49歲	158	100.0	87.3	67.7	19.6	12.0	0.6	0.6	-
50-59歲	87	100.0	85.1	65.5	19.5	12.6	2.3	-	2.3
60歲(含)以上	36	100.0	94.4	55.6	38.9	5.6	-	-	-
學歷									
國中(含)以下	13	100.0	92.3	53.8	38.5	7.7	-	-	-
高中(職)	77	100.0	75.3	45.5	29.9	22.1	2.6	1.3	1.3
大學、專科	352	100.0	91.2	71.3	19.9	8.0	0.9	-	0.9
研究所(含)以上	27	100.0	85.2	77.8	7.4	14.8	-	-	-
職業									
軍、公、教	89	100.0	94.4	80.9	13.5	5.6	-	-	-
工商企業負責人	12	100.0	75.0	66.7	8.3	25.0	-	-	-
民營企業受雇者	131	100.0	90.8	70.2	20.6	7.6	1.5	-	1.5
農、林、漁、牧	13	100.0	69.2	46.2	23.1	30.8	-	-	-
專業代理人	41	100.0	87.8	65.9	22.0	9.8	2.4	-	2.4
專業人員	10	100.0	60.0	60.0	-	40.0	-	-	-
自由業	95	100.0	88.4	56.8	31.6	10.5	1.1	-	1.1
家管	46	100.0	84.8	69.6	15.2	15.2	-	-	-
學生	11	100.0	90.9	63.6	27.3	9.1	-	-	-
無業/退休	21	100.0	85.7	47.6	38.1	9.5	4.8	4.8	-

註：1.卡方檢定達顯著水準 * p<0.05, ** p<0.01, *** p<0.001。

2. a表示該變數的組內期望值小於5之細格比例超過25%，不適合進行卡方檢定。

附表十八.從哪些管道獲知稅務相關訊息【複選題】

單位：人；%

	樣本數	本局官網	親洽本局	稅單資訊	親友告知	社群網站	新聞媒體	工作接觸	大眾運輸廣告
總計	1,096	59.2	36.2	35.2	23.6	21.5	18.3	17.3	9.6
性別									
男	324	55.6	35.8	31.8	23.8	21.6	17.3	17.0	8.6
女	772	60.8	36.4	36.7	23.6	21.5	18.8	17.5	10.0
年齡									
未滿18歲	6	66.7	33.3	16.7	33.3	50.0	50.0	33.3	50.0
18-29歲	177	54.8	31.1	39.0	26.0	20.9	23.7	26.0	7.3
30-39歲	270	57.0	38.1	31.5	21.1	18.9	16.3	13.7	7.0
40-49歲	322	61.2	39.1	36.0	25.8	25.2	16.8	20.2	12.1
50-59歲	205	64.4	34.1	35.1	21.0	21.5	16.6	11.2	9.3
60歲(含)以上	116	56.0	35.3	37.1	24.1	17.2	20.7	14.7	10.3
學歷									
國中(含)以下	23	39.1	34.8	21.7	39.1	13.0	8.7	13.0	13.0
高中(職)	182	50.0	39.6	36.3	27.5	19.8	16.5	13.7	12.6
大學、專科	814	61.2	36.0	35.9	22.7	21.6	19.5	18.8	9.0
研究所(含)以上	77	66.2	31.2	29.9	19.5	27.3	13.0	11.7	7.8
職業									
軍、公、教	194	74.7	26.3	35.6	21.6	23.7	18.0	19.6	10.3
工商企業負責人	47	57.4	40.4	27.7	23.4	31.9	10.6	21.3	8.5
民營企業受雇者	269	52.8	40.9	39.8	29.7	22.7	18.2	21.2	8.9
農、林、漁、牧	23	56.5	39.1	43.5	34.8	21.7	13.0	13.0	13.0
專業代理人	91	49.5	47.3	30.8	16.5	15.4	18.7	28.6	8.8
專業人員	39	48.7	17.9	28.2	35.9	20.5	10.3	10.3	5.1
自由業	207	59.9	38.2	33.3	14.5	21.7	22.2	10.6	9.2
家管	131	59.5	36.6	39.7	23.7	18.3	18.3	10.7	10.7
學生	32	50.0	25.0	25.0	31.3	21.9	25.0	21.9	12.5
無業/退休	63	63.5	36.5	30.2	28.6	17.5	15.9	14.3	11.1
洽辦稅務局									
總局	469	55.0	42.0	36.0	23.7	18.1	20.9	16.6	12.6
楊梅分局	61	60.7	44.3	42.6	18.0	19.7	19.7	8.2	1.6
中壢分局	396	62.9	29.0	29.5	25.3	27.0	14.9	18.9	7.6
大溪分局	85	60.0	27.1	44.7	17.6	9.4	14.1	20.0	4.7
蘆竹分局	85	63.5	41.2	42.4	25.9	28.2	23.5	17.6	12.9

註：因本題為複選題型，故未進行卡方檢定。

附表十九.對稅務業務的建議【複選題】

單位：人；%

	樣本數	加強宣導稅務資訊	加強環境清潔與消毒	加強承辦人員專業能力、服務態度及效率
總計	1,096	8.8	6.4	3.2
性別				
男	324	9.9	7.7	4.6
女	772	8.3	5.8	2.6
年齡				
未滿18歲	6	16.7	16.7	16.7
18-29歲	177	5.6	4.0	1.1
30-39歲	270	6.7	5.2	4.1
40-49歲	322	9.3	9.3	4.0
50-59歲	205	11.2	7.3	2.0
60歲(含)以上	116	12.1	2.6	3.4
學歷				
國中(含)以下	23	17.4	13.0	8.7
高中(職)	182	13.7	13.2	4.9
大學、專科	814	7.6	4.8	2.9
研究所(含)以上	77	6.5	5.2	-
職業				
軍、公、教	194	6.7	5.2	2.1
工商企業負責人	47	10.6	8.5	2.1
民營企業受雇者	269	9.7	5.6	3.3
農、林、漁、牧	23	4.3	17.4	4.3
專業代理人	91	6.6	6.6	1.1
專業人員	39	7.7	-	2.6
自由業	207	10.6	7.7	2.9
家管	131	7.6	6.9	4.6
學生	32	9.4	6.3	9.4
無業/退休	63	11.1	6.3	4.8
洽辦稅務局				
總局	469	12.2	12.8	5.1
楊梅分局	61	13.1	-	1.6
中壢分局	396	6.1	1.8	1.8
大溪分局	85	3.5	2.4	1.2
蘆竹分局	85	4.7	1.2	2.4

註：因本題為複選題型，故未進行卡方檢定。

附表十九.對稅務業務的建議【複選題】(續完)

單位：人；%

	樣本數	增加線上服務	申辦動線改善	都很好·無須改進地方
總計	1,096	3.1	2.7	84.3
性別				
男	324	3.7	3.4	85.2
女	772	2.8	2.5	83.9
年齡				
未滿18歲	6	16.7	16.7	83.3
18-29歲	177	2.3	1.1	88.1
30-39歲	270	2.6	3.7	88.9
40-49歲	322	2.8	3.4	81.7
50-59歲	205	3.9	1.0	81.0
60歲(含)以上	116	4.3	3.4	81.0
學歷				
國中(含)以下	23	13.0	17.4	78.3
高中(職)	182	2.2	3.8	76.4
大學、專科	814	3.2	2.0	86.0
研究所(含)以上	77	1.3	3.9	87.0
職業				
軍、公、教	194	2.6	3.1	86.6
工商企業負責人	47	-	2.1	85.1
民營企業受雇者	269	4.1	1.9	84.4
農、林、漁、牧	23	8.7	8.7	73.9
專業代理人	91	1.1	1.1	86.8
專業人員	39	-	-	89.7
自由業	207	1.9	3.9	82.6
家管	131	3.1	1.5	83.2
學生	32	9.4	3.1	81.3
無業/退休	63	6.3	6.3	82.5
洽辦稅務局				
總局	469	3.8	4.7	76.3
楊梅分局	61	-	1.6	83.6
中壢分局	396	2.3	1.3	90.4
大溪分局	85	3.5	-	91.8
蘆竹分局	85	4.7	2.4	92.9

註：因本題為複選題型，故未進行卡方檢定。