



112 年為民服務與施政 滿意度問卷調查

報告

委託單位：桃園市政府地方稅務局

分析單位：中華民國民意測驗協會

報告撰寫：溫博仕秘書長

(淡江大學統計學系副教授)

研究助理：陳淑貞

中華民國 112 年 11 月

<目 錄>

摘 要.....	I
壹、計畫目的與調查內容.....	1
貳、研究方法.....	1
一、調查範圍與對象.....	1
二、抽樣設計與樣本數之決定.....	1
參、調查資料分析方式.....	3
一、受訪洽公民眾之樣本結構.....	6
二、調查資料分析與比較.....	10
(一)到地方稅務局最主要辦理項目.....	10
(二)地方稅相關稅務資訊之管道來源.....	12
(三)對洽公辦公環境滿意度看法.....	14
(四)對便民措施滿意度看法.....	18
(五)服務禮儀與專業性滿意度看法.....	30
(六)對廉政措施滿意度看法.....	32
(七)對整體服務措施滿意度看法.....	35
(八)對地方稅務局服務品質看法.....	38
(九)對地方稅務局建議.....	39
肆、結論與政策建議.....	41
一、研究結論.....	41
二、政策建議.....	43
(一)持續以多元管道加強宣導便民措施，提升民眾知曉度及滿意度....	43
(二)仍應定期檢視辦公環境和服務措施，回報民眾高度的滿意度評價	44
(三)民眾對稅務同仁廉潔觀感佳，強化司法信賴可增加檢舉意願.....	44
(四)定期辦理員工教育訓練，以維持專業能力及服務品質.....	44
附錄.....	附1
附錄一、調查問卷.....	附1
附錄二、調查結果附表.....	附5

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.....	11
表 5-2-1-2、111 年至 112 年受訪者到地方稅務局最主要辦理項目分佈.....	12
表 5-2-2-1、受訪者知道地方稅務資訊之管道來源－按洽公地點分(數本數)..	14
表 5-2-2-2、受訪者知道地方稅務資訊之管道來源－按洽公地點分(答題數)..	14
表 5-2-3-1、受訪者對洽公辦公環境的滿意度－按洽公地點分.....	16
表 5-2-3-2、111 年至 112 年受訪者對洽公辦公環境滿意度平均分數比較－ 按洽公地點分.....	17
表 5-2-3-3、基本資料與提供「雲端取號即時查」叫號系統服務的知曉度 與使用意願分佈圖之檢定結果.....	18
表 5-2-4-1、受訪者對本局官網「全時智能客服 i 桃喜」便民措施的滿意程 度－按洽公地點分.....	20
表 5-2-4-2、基本資料與對本局官網提供「e 觸即發稅務通」及「視訊客 服」可申請全國財產稅總歸戶清單及綜合所得稅清單服務的 知曉度與使用意願之檢定結果.....	22
表 5-2-4-3、112 年受訪者對本局官網提供「e 觸即發稅務通」及「視訊 客服」可申請全國財產稅總歸戶清單及綜合所得稅清單服務 的知曉度與使用意願－按洽公地點分.....	22
表 5-2-4-4、基本資料與對本局官網提供「線上預約申辦，備齊文件預先 上傳審核，辦理完成通知現場直接領件」服務的知曉度與使 用意願之檢定結果.....	24
表 5-2-4-5、112 年受訪者對本局官網提供「線上預約申辦，備齊文件預 先上傳審核，辦理完成通知現場直接領件」服務的知曉度與 使用意願－按洽公地點分.....	24

表 5-2-4-6、基本資料與對臨櫃申請查詢被繼承人金融遺產，一併提供「遺產稅申報稅額試算」及「延期申報」服務的知曉度與使用意願之檢定結果.....	27
表 5-2-4-7、基本資料與對臨櫃申請查詢被繼承人金融遺產，一併提供「遺產稅申報稅額試算」及「延期申報」服務的知曉度—按洽公地點分.....	28
表 5-2-4-8、基本資料與對臨櫃申請查詢被繼承人金融遺產，一併提供「遺產稅申報稅額試算」及「延期申報」服務的使用意願—按洽公地點分.....	28
表 5-2-4-9、受訪者對三項便民服務的知曉度—按洽公地點分.....	29
表 5-2-4-10、受訪者對三項便民服務的使用意願—按洽公地點分.....	29
表 5-2-5-1、受訪者對服務人員及臨櫃申辦業務之滿意度—按洽公地點分.....	31
表 5-2-5-2、111 年至 112 年受訪者對服務人員及臨櫃申辦業務之滿意度平均分數比較—按洽公地點分.....	32
表 5-2-6-1、111 年至 112 年受訪者對地方稅務局同仁在廉潔操守方面的滿意度—按洽公地點分.....	33
表 5-2-7-1、111 年至 112 年受訪者對各項服務措施之整體滿意度平均分數比較.....	35
表 5-2-7-2、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.....	37
表 5-2-8、111 年至 112 年受訪者對地方稅務局服務品質看法—按洽公地點分.....	39
表 5-2-9、111 年至 112 年受訪者提供地方稅務局參考改進之建議分佈—按洽公地點分.....	40
表 6-1、111 年至 112 年受訪者對地方稅務局各項服務措施評價.....	42

統計圖

圖 5-2-1、111 年至 112 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、111 年至 112 年受訪者知道地方稅相關稅務資訊之管道來源分佈圖.	13
圖 5-2-3-1、111 年至 112 年受訪者對洽公辦公環境滿意度比較圖	15
圖 5-2-3-2、112 年總局受訪者對提供「雲端取號即時查」叫號系統服務的 知曉度與使用意願分佈圖	17
圖 5-2-4-1、111 年至 112 年受訪者對本局官網「全時智能客服 i 桃喜服務 滿意度分佈圖.....	19
圖 5-2-4-2、112 年受訪者對本局官網提供「e 觸即發稅務通」及「視訊客 服」可申請全國財產稅總歸戶清單及綜合所得稅清單服務的 知曉度與使用意願分佈圖..	21
圖 5-2-4-3、112 年受訪者對本局官網提供「線上預約申辦，備齊文件預先 上傳審核，辦理完成通知現場直接領件」服務的知曉度與使用 意願分佈圖.....	23
圖 5-2-4-4、111 年至 112 年受訪者對臨櫃申請查詢被繼承人金融遺產、一 併提供「遺產稅申報稅額試算」及「延期申報」服務的知曉度 比較圖.....	25
圖 5-2-4-5、111 年至 112 年受訪者對臨櫃申請查詢被繼承人金融遺產、一 併提供「遺產稅申報稅額試算」及「延期申報」服務的使用意 願度比較圖.....	26
圖 5-2-5、111 年至 112 年受訪者對服務人員及臨櫃申辦業務滿意度比較圖 ...	30
圖 5-2-6-1、111 年至 112 年受訪者對地方稅務局同仁在廉潔操守方面的表 現滿意度比較圖.....	32
圖 5-2-6-2、112 年受訪者如果發現公務員收受紅包、收禮或接受違法關說、 招待情形時，會向哪個單位提出檢舉之分佈圖	34
圖 5-2-6-3、112 年受訪者如果發現公務員收受紅包、收禮或接受違法關說、 招待情形時，不會提出檢舉原因之分佈圖	34
圖 5-2-8、111 年至 112 年受訪者對地方稅務局服務品質看法比較圖	38
圖 5-2-9、111 年至 112 年受訪者提供地方稅務局參考改進之建議分佈圖	40

「112 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，包括「洽公辦公環境」、「便民措施」、「服務禮儀與專業性」及「廉政措施」等 4 個面向的施政滿意度之認知與感受的評價，特進行本項問卷調查計畫，以作為地方稅務局在為民服務及施政上之革新、服務效率的改進與提升之參考與擬訂未來施政重點之依據。本項計畫於 112 年 4 月至 7 月間於桃園市政府地方稅務局的桃園總局、中壢分局、楊梅分局、大溪分局及蘆竹分局進行問卷調查，成功受訪 1,170 位有效樣本。

透過調查結果可知，受訪民眾到地方稅務局洽辦的事務，最主要辦理的項目前三項依序為「全國財產資料或所得清單查詢」(35.2%)，「房屋稅」(20.2%) 及「使用牌照稅」(11.4%)。

受訪民眾得知地方稅相關稅務資訊之管道來源，以複選答題率方式來看，前三項依序為「網路」(53.2%)、「臨櫃」(46.3%)、「宣導文宣」(37.6%)。

就洽公辦公環境方面，在「辦公環境的整潔舒適明亮」、「辦公環境標示指引的設計清楚」、「申請案件的申辦流程及處理時限標示情形」及「提供服務設施」上傾向滿意的比例(各 99.3%、98.5%、98.6%、99.1%)。又在上述四項辦公環境方面的服務措施與項目的滿意度平均分數在 3.82 分~3.85 分之間，皆略高於 111 年的調查結果(3.71 分~3.75 分)。今年調查針對總局提供「雲端取號即時查」叫號系統的服務，84.6%受訪者表示「知道」，又 93.9%表示「會使用」。

就便民措施方面，在「對本局官網『全時智能客服 i 桃喜』」上傾向滿意的比例約 98.0%，今年滿意度平均分數為 3.81 分，略高於 111 年此項措施的調查結果(3.60 分)。又關於「官網『e 觸即發稅務通』(需使用已註冊健保卡或自然人憑證)及『視訊客服』(免用憑證)可申請全國財產稅總歸戶清單及綜合所得稅清單。」、「本局官網提供線上預約申辦，備齊文件預先上傳審核，辦理完成通知現場直接領件。」、「臨櫃申請查詢被繼承人金融遺產，符合條件之遺產稅案件，一併提供『遺產稅申報稅額試算』及『延期申報』服務」等三項便民措施

的知曉度方面，分別有 94.7%、95.4%、95.0% 的受訪者表示知道；而分別有 95.2%、94.7%、96.8% 的受訪者表示會使用此三項便民措施服務。

就服務人員之服務禮儀與專業性方面，在「承辦人員的專業能力、服務態度及效率」、「引導人員的服務態度」及「此次臨櫃申辦業務」上傾向滿意的比例分別為 99.3%、99.4%、99.7%。112 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 3.85 分~3.87 分之間，皆略高於 111 年的調查結果（3.74 分~3.76 分）。

就廉政措施方面，在「對地方稅務局同仁在廉潔操守方面的表現」上傾向滿意的比例為 98.8%。今在廉政措施方面此項服務滿意度的平均分數在 3.81 分，略高於 111 年的調查結果（3.59 分）。又如果發現公務員收受紅包、收禮或接受違法關說、招待情形時，表示會向「法務部廉政署或各政風單位」提出檢舉者約 81.7%；其中不會提出檢舉的受訪者中，39.6% 認為「檢舉也沒用」原因佔較高。

整體而言，受訪者對於桃園市政府地方稅務局平均滿意度高達九成八(略高於 111 年的調查結果(九成六))，顯示整體服務品質趨於穩定。最後謹對桃園市政府地方稅務局提出下列政策建議：

1. 持續以多元管道加強宣導便民措施，提升民眾的知曉度及滿意度。
2. 仍應定期檢視辦公環境和服務措施，回報民眾高度的滿意度評價。
3. 民眾對稅務同仁廉潔觀感佳，強化司法信賴可增加檢舉意願。
4. 定期辦理員工教育訓練，以維持專業能力及服務品質。

壹、計畫目的與調查內容

為持續瞭解桃園市民對於桃園市政府地方稅務局服務措施的評價、施政滿意度與廉政措施認知與感受，以作為地方稅務局在為民服務及施政上之革新、服務效率的改進與提升之參考與擬訂未來施政重點之依據。

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

貳、研究方法

一、調查範圍與對象

本項調查以至桃園市政府地方稅務局總局及所轄4個分局(中壢、楊梅、大溪及蘆竹等分局)洽公之民眾為調查範圍與對象。

二、抽樣設計與樣本數之決定

(一)抽樣設計

抽樣方法採分層抽樣法，即以桃園市政府地方稅務局總局及所轄4個分局(中壢、楊梅、大溪及蘆竹等分局)為分層單位(即共分為5層)，再依民眾到總局及各分局之申請案件收件量(以111年申請案件收件量87,514件為計算基礎)的比例配置各層樣本數，採逆抽樣法(inverse sampling)執行抽取各層所需之調查樣本。

(二)樣本數之決定

如果設 P 為本調查之全體對象的某一特徵的比例值， \hat{p} 為其估計值，若要求

$$P(|\hat{p} - P| \leq d) \geq 1 - \alpha$$

則上式的意義係指以樣本比例 (\hat{p}) 估計母體比例 (P) 的最大可能抽樣誤差不超過一個很小的常數 d 時的可靠度至少為 $1 - \alpha$ 。根據抽樣理論，在要求之誤差界限(最大可能抽樣誤差上界) d 及可靠度 $1 - \alpha$ 下，由上式將可得到滿足要求條件之所需的樣本數 n ；而所需樣本數 n 與要求之誤差界限(最大可能抽樣誤差)

d 及其可靠度 $1-\alpha$ 的關係如下表：

表 2-2-1、所需樣本數與誤差界限及可靠度的關係表

誤差上界(d)	可靠度($1-\alpha$)	樣本數(n)	選擇
0.045	0.95	475	v
0.05	0.95	384	v
0.03	0.95	1,068	v
	0.96	1,172	
	0.97	1,308	
	0.98	1,509	
	0.99	1,842	

因此，本調查計畫考慮在有限的經費預算、調查時間及期望須滿足抽樣誤差不超過3%且可靠度至少95%的抽樣設計要求下，總樣本數將至少抽取1,068個有效樣本。其中總局在考慮滿足抽樣誤差不超過4.5%且可靠度至少95%的抽樣設計要求下，樣本數將至少抽取475個有效樣本；中壢分局在考慮滿足抽樣誤差不超過5%且可靠度至少95%的抽樣設計要求下，樣本數將至少抽取384個有效樣本；並將樣本數未達100個的分局增至100個，故本次調查計畫之總調查樣本數將至少需1,169個。

表 2-2-2、總局及 4 個分局樣本數分配表

單位：人；%

總及分局	111 年人民申請案件數	比例	依比例分配的樣本數	預計完成的樣本數	實際完成的樣本數
總局	37,996	43.4%	464	475	475
中壢分局	26,100	29.8%	318	384	385
大溪分局	6,946	7.9%	85	100	100
楊梅分局	7,573	8.7%	92	100	100
蘆竹分局	8,899	10.2%	109	110	110
合計	87,514	100.0%	1,068	1,169	1,170

資料來源：111 年人民申請案件辦理情形統計資料

三、調查方法與時間

為在有限的經費及達到統計之精確性與效率，以及能充分且全面瞭解臨櫃民眾對於地方稅務局之各項看法，本研究的調查按前述之抽樣設計，於112年4月至7月期間進行訪問調查，由全功能服務櫃臺及業務單位服務人員經詢問民眾意願後，將問卷交由其填寫後回收調查問卷。最後，本項計畫成功受訪1,170位有效樣本。

參、調查資料分析方式

本研究主要應用 SAS 統計套裝軟體進行資料處理與分析的工作，且在研究中使用結構比分析、列聯表之關聯性分析(即卡方檢定)等統計方法進行不同主題的分析工作。

在進行關聯性分析時，為避免因存在有過多分類細格的樣本個數太少，而影響關聯性分析結果的統計效率，因此本研究將調查問卷中有關滿意程度問項先進行合併，以簡化分類及使分析上能達到一定的統計效率；亦即將滿意程度中答項「非常滿意」和「滿意」者合併為「傾向滿意」項，答項「非常不滿意」及「不滿意」者合併為「傾向不滿意」項。而在受訪者基本資料方面，將年齡層「20歲以下」和「20~29歲」合併成「30歲以下」，因此年齡層分別為「30歲以下」、「30~39歲」、「40~49歲」、「50~59歲」、「60歲(含)以上」。

本研究的各項統計檢定，所設定的顯著水準皆以 $\alpha=0.05$ 為主，當檢定統計量之 P-值 (P-value) 小於此一顯著水準時，表示所檢定的問項具統計顯著性。其次，由於本研究中各個變項之交叉分析報表極多，因此在分析內容中，僅提列具統計顯著性或具特殊意義者，並以滿意度分析說明，非常滿意給 4 分、滿意給 3 分、無意見給 2 分、不滿意給 1 分、非常不滿意給 0 分、未答為遺漏值，以平均分數 2 分為中間值，若高於 2 分者可粗略解釋受訪者對該項看法平均感受為「傾向滿意」；反之，低於 2 分者可粗略解釋受訪者對該項看法平均感受為「傾向不滿意」；至於複選題的部份，則僅進行結構比的呈現與說明。

肆、信度與效度分析

問卷的信度 (Reliability) 係指各題項內容之可信度，即衡量結果的一致性或穩定性；而問卷的效度 (Validity) 係指各題項內容是否能夠測量到理論上的構念或特質的程度，即能夠真正測量到我們所欲衡量的特性。

本計畫問卷在信度分析上採用內部一致性係數 (Cronbach's α 係數)，使用 SAS 統計軟體之 CORR 程序求出問卷各層面之 Cronbach's α 係數及各個題項分數與總分之間的相關係數，進行問卷之內部一致性信度考驗及效度分析。Cronbach's α 係數愈高，表示量表之內部一致性愈佳。根據吳統雄 (1990) 的指標判斷準則，認為 α 係數值應至少超過 0.7 (若 α 係數 ≥ 0.9 ，則表示問卷量表信度優良；若 α 係數 < 0.7 ，則表示問卷量表信度不良)；另外透過 SAS 統計軟體之 CORR 程序測量出各個題項分數與總分之間的相關係數，以建構問卷題目的效度；而效度的判斷指標則採用 Kerlinger (1986) 所提出的標準，即個別題項分數與總分之間的相關係數需大於 0.30。

針對本計畫問卷進行其內部一致性信度考驗及效度分析，由表4-1顯示「洽公辦公環境方面滿意度」構面的Cronbach's α 係數為0.823、「服務禮儀與專業性方面滿意度」構面的Cronbach's α 係數為0.862。由以上結果知，調查問卷各構面之Cronbach's α 係數均超過0.8，表示本計畫問卷各構面之信度還好。

在問卷效度分析方面，則根據SAS統計軟體之CORR程序求出問卷各個構面之題項與總分之間的相關係數，建構問卷題目的效度分析，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 0.573~0.684間，即此構面之平均效度為0.645，高於Kerlinger (1986) 所提出的標準，即個別題項分數與總分之間的相關係數需大於0.30，顯示本構面之題項具有高效度，問卷題項設計適當；在「服務禮儀與專業性方面滿意度」構面之題項與總分之間的相關係數 (效度) 在0.686~0.788間，構面之平均效度為0.738。綜上，這些構面之平均效度均顯著地大於0.3，顯示這些構面之題項具有高效度。

因此，由問卷構面之信度與效度分析，可顯示整體而言本計畫問卷測量結果具有高度的可信度及可靠性，表示問卷題項設計適當。

表4-1、問卷構面之信度與效度分析

測量項 構面名稱	題項	刪除該題 後之 α 係 數值	Cronbach's α 係數	效度	平均 效度
洽公辦公環境 方面滿意度	(1)辦公環境的整潔舒適明亮	0.758	0.823	0.684	0.645
	(2)辦公環境標示指引的設計清楚	0.775		0.648	
	(3)申請案件的申辦流程及處理時限 標示情形	0.809		0.573	
	(4)提供服務設施	0.762		0.676	
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	0.804	0.862	0.738	0.738
	(2)引導人員的服務態度	0.853		0.686	
	(3)此次臨櫃申辦業務的滿意度	0.759		0.788	

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 1,170 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：1,170 人；單位：人；%

性別：	人	%	職業：	人	%
男	444	37.9	軍、公、教	168	14.4
女	719	61.5	工商企業負責人	76	6.5
其他	4	0.3	民營企業受雇者	252	21.5
未答	3	0.3	農、林、漁、牧	59	5.0
年齡：			會計師、代客記帳業、地政士等專業代理人	122	10.4
20 歲以下	14	1.2	其他專業人員	67	5.7
20-29 歲	125	10.7	自由業	196	16.8
30-39 歲	268	22.9	家管	115	9.8
40-49 歲	298	25.5	學生	17	1.5
50-59 歲	292	25.0	無業/退休	64	5.5
60 歲(含)以上	162	13.8	其他	34	2.9
未答	11	0.9	洽公地點：		
教育程度：			總局	475	40.6
國中(含)以下	49	4.2	中壢分局	385	32.9
高中(職)	295	25.2	楊梅分局	100	8.5
大學、專科	735	62.8	大溪分局	100	8.5
研究所(含)以上	91	7.8	蘆竹分局	110	9.4

1.性別分佈

112 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 37.9%，而女性所佔比例為 61.5%。其分佈情形如表 5-1-2-1 所示。

與 111 年調查結果相比，今年男性至地方稅務局洽公的比例(37.9%)略低於去年男性洽公的比例(46.4%)；反之，今年女性洽公的比例(61.5%)略高於去年女性洽公的比例(53.2%)。

表 5-1-2-1、受訪樣本之性別分佈 單位：人；%

項目	年度	
	112 年	111 年
樣 本 數	1,170	1,179
男	37.9	46.4
女	61.5	53.2
其他	0.3	0.2
未答	0.3	0.2
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「40~49 歲」的比例最高，佔 25.5%；其次依序為「50~59 歲」(25.0%)、「30~39 歲」(22.9%)、「60 歲(含)以上」(13.8%)，而以「20 歲以下」年齡之比例最低，僅佔 1.2%，其分佈情形如表 5-1-2-2 所示。

與 111 年調查結果相比，今年至地方稅務局洽公的民眾主要以「40~59 歲」者佔多數約 50.5%，而去年洽公的民眾則主要以「30~49 歲」者佔多數約 54.4%。

表 5-1-2-2、受訪樣本之年齡分佈 單位：人；%

項目	年度	112 年	111 年
	樣 本 數		1,170
20 歲以下		1.2	0.9
20-29 歲		10.7	9.8
30-39 歲		22.9	32.2
40-49 歲		25.5	22.2
50-59 歲		25.0	19.1
60 歲(含)以上		13.8	15.6
未答		0.9	0.2
合 計		100.0	100.0

3.教育程度分佈

在本次調查中，受訪者的教育程度以大學、專科所佔比例最高，約為 62.8%；其次依序為高中(職)教育程度者(25.2%)、研究所(含)以上教育程度者(7.8%)，至於國中(含)以下教育程度者的比例佔最低，約為 4.2%，其分佈情形如表 5-1-2-3 所示。

與 111 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(62.8%)的比例略低於去年洽公(64.2%)的比例，而「高中(職)」教育程度(25.2%)的比例則略高於去年洽公(23.9%)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	112 年	111 年
	樣 本 數		1,170
國中(含)以下		4.2	4.9
高中(職)		25.2	23.9
大學、專科		62.8	64.2
研究所(含)以上		7.8	6.4
未答		.	0.6
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 21.5%；其次依序為自由業（16.8%）、軍公教（14.4%）、會計師、代客記帳業、地政士等專業代理人（10.4%）、家管（9.8%）、工商企業負責人（6.5%），其餘各類職業別都在 6% 以下，其分佈情形如表 5-1-2-4 所示。

與 111 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分別為「民營企業受雇者」、「自由業」、「軍公教」、「會計師、代客記帳業、地政士等專業代理人」、「家管」等五類；而去年至稅務局洽公的受訪者前五項職業一樣分別為「民營企業受雇者」、「自由業」、「家管」、「會計師、代客記帳業、地政士等專業代理人」、「軍公教」等五類。

表 5-1-2-4、受訪樣本之職業分佈

單位：人；%

項目	年度	112 年	111 年
	樣本數		1,170
軍、公、教		14.4	9.7
工商企業負責人		6.5	5.4
民營企業受雇者		21.5	25.4
農、林、漁、牧		5.0	4.4
會計師、代客記帳業、 地政士等專業代理人		10.4	12.0
其他專業人員		5.7	5.5
自由業		16.8	17.0
家管		9.8	12.1
學生		1.5	0.4
無業/退休		5.5	6.0
其他		2.9	1.9
未答		.	0.2
合計		100.0	100.0

二、調查資料分析與比較

調查資料的分析與比較，共包含三大部分：「基本分析」、「交叉分析」及「112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。「112年調查結果的比較」則為比較111年與112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1,170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（35.2%），其次為「房屋稅」（20.2%）、「使用牌照稅」（11.4%）、「土地增值稅」（10.3%）、「地價稅」（8.5%），其餘項目的比例皆低於7%。

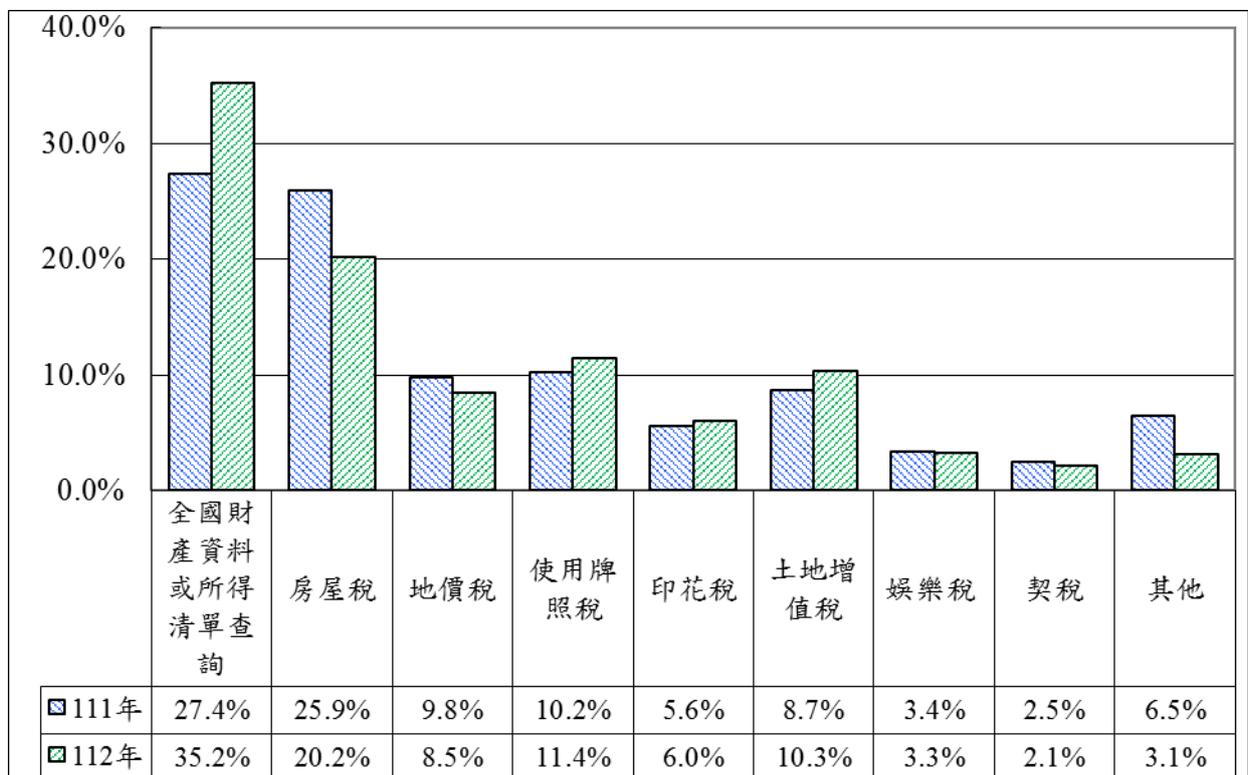


圖 5-2-1、111 年至 112 年受訪者到地方稅務局最主要辦理項目比較圖

與111年調查結果相比，其中今年調查辦理「全國財產資料或所得清單查詢」、「使用牌照稅」與「土地增值稅」的比例（各約35.2%、11.4%、10.3%）較去年調查的比例（各約27.4%、10.2%、8.7%）增加，辦理「房屋稅」、「地價稅」的比例（各約20.2%、8.5%）較去年調查的比例（各約25.9%、9.8%）降低。

將到地方稅務局最主要辦理的項目與基本資料、洽公地點等進行交叉分析，則由表5-2-1-1中可發現除教育程度、職業別因交叉分類時有20%以上的細格次數低於5次未執行檢定(因檢定不具意義)，僅洽公地點具統計顯著性，表示洽公地點與到地方稅務局最主要辦理的項目間具明顯的關聯性。

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	0.1152	-
年齡	0.0868	-
教育程度		
職業別		
洽公地點	<.0001	*

註：1.當 P 值小（等）於 0.05 時，則以「*」註記，表示具顯著性。

2.表格中無 P 值係因至少有 20%的細格低於 5 次，故未執行檢定。

表 5-2-1-2、111 年至 112 年受訪者到地方稅務局最主要辦理項目分佈

單位：人；%

洽公地點 洽辦項目	合計		總局		中壢分局		楊梅分局		大溪分局		蘆竹分局	
	112 年	111 年										
樣 本 數	1,170	1,179	475	486	385	383	100	100	100	100	110	110
全國財產資料或 所得清單查詢	35.2	27.4	45.3	27.8	16.6	26.4	57.0	34.0	33.0	30.0	39.1	20.9
房屋稅	20.2	25.9	19.2	20.2	22.6	35.5	19.0	16.0	19.0	16.0	18.2	35.5
地價稅	8.5	9.8	7.6	8.0	8.6	12.0	6.0	9.0	15.0	12.0	9.1	9.1
使用牌照稅	11.4	10.2	16.0	9.1	6.2	8.6	7.0	17.0	11.0	10.0	13.6	14.5
印花稅	6.0	5.6	1.1	9.7	14.5	2.3	1.0	4.0	2.0	5.0	5.5	0.9
土地增值稅	10.3	8.7	5.1	10.7	18.7	5.2	4.0	7.0	14.0	18.0	5.5	4.5
娛樂稅	3.3	3.4	0.8	6.2	6.2	0.3	5.0	6.0	4.0	3.0	1.8	.
契稅	2.1	2.5	0.4	1.9	4.7	3.1	.	2.0	2.0	5.0	1.8	1.8
其他	3.1	6.5	4.6	6.6	1.8	6.5	1.0	5.0	.	1.0	5.5	12.7
合 計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

註：報表中各答項之百分比因四捨五入關係，百分比合計可能不等於 100%。

(二)地方稅相關稅務資訊之管道來源

此次調查詢問 1,170 位洽公民眾中，對於得知地方稅相關稅務資訊之管道來源，以複選答題率方式(合計超過 100%)來看，結果如圖 5-2-2 所示，從「網路」管道知道的比例 53.2% 佔最高，其次為「臨櫃」(46.3%)、「宣導文宣」(37.6%)、「電視」(9.9%)，其餘來源低於 5%。若將答題數改為分母計算(合計 100%)來看，則得知地方稅相關稅務資訊之管道來源前三項依序同樣為「網路」(34.6%)、「臨櫃」(30.1%)、「宣導文宣」(24.4%)。

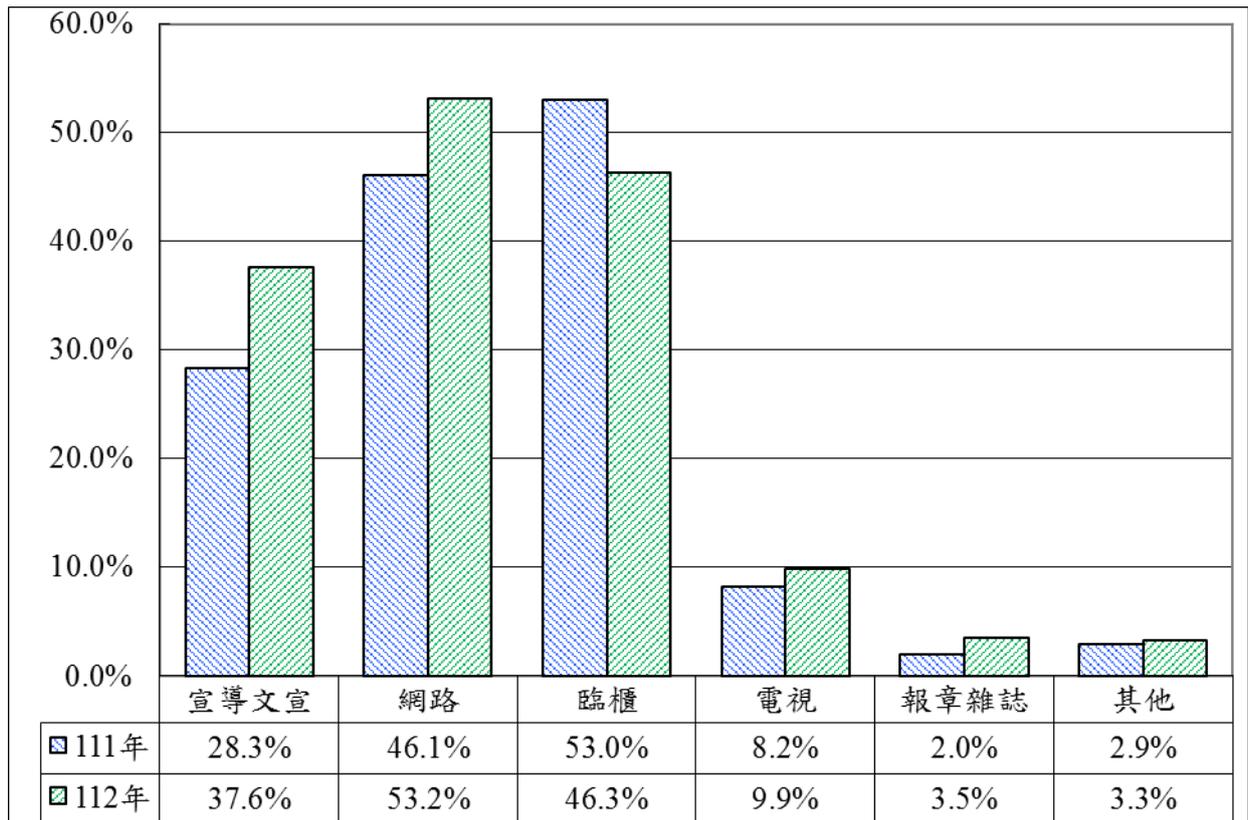


圖 5-2-2、111 年至 112 年受訪者知道地方稅相關稅務資訊之管道來源分佈圖

在洽公地點方面，如表 5-2-2-1 所示(P.14)，以複選答題率方式(合計超過 100%)來看，至楊梅分局洽公的民眾從「網路」與「臨櫃」管道獲得地方稅相關稅務資訊的比例（各約 62.0%、58.0%）皆高於其他分局，至中壢分局洽公的民眾從「宣導文宣」管道獲得地方稅相關稅務資訊的比例（46.8%）高於其他分局。又由表 5-2-2-2 所示(P.14)，將答題數改為分母計算(合計 100%)來看，則至蘆竹分局洽公的民眾從「宣導文宣」管道獲得地方稅相關稅務資訊的比例（31.0%）高於其他分局；至大溪分局洽公的民眾從「網路」管道獲得地方稅相關稅務資訊的比例（45.8%）高於其他分局；至楊梅分局洽公的民眾從「臨櫃」管道獲得地方稅相關稅務資訊的比例（34.3%）高於其他分局。

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

單位：人；%

洽公地點 \ 管道來源	樣本數	答題數	答題率	宣導文宣	網路	臨櫃	電視	報章雜誌	其他
總局	475	673	141.7	29.3	49.3	44.8	10.1	2.3	5.9
中壢分局	385	682	177.1	46.8	59.2	50.1	13.5	6.8	0.8
楊梅分局	100	169	169.0	43.0	62.0	58.0	4.0	.	2.0
大溪分局	100	131	131.0	33.0	60.0	34.0	1.0	2.0	1.0
蘆竹分局	110	145	131.8	40.9	34.5	40.0	10.0	1.8	4.5
合計	1170	1800	153.8	37.6	53.2	46.3	9.9	3.5	3.3

註：以樣本數當分母，複選答題率合計超過 100%。

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

單位：人；%

洽公地點 \ 管道來源	樣本數	答題數	合計	宣導文宣	網路	臨櫃	電視	報章雜誌	其他
總局	475	673	100.0	20.7	34.8	31.6	7.1	1.6	4.2
中壢分局	385	682	100.0	26.4	33.4	28.3	7.6	3.8	0.4
楊梅分局	100	169	100.0	25.4	36.7	34.3	2.4	.	1.2
大溪分局	100	131	100.0	25.2	45.8	26.0	0.8	1.5	0.8
蘆竹分局	110	145	100.0	31.0	26.2	30.3	7.6	1.4	3.4
合計	1170	1800	100.0	24.4	34.6	30.1	6.4	2.3	2.2

註：以答題數當分母，答題合計為 100%。

(三)對洽公辦公環境滿意度看法

1、對地方稅務局各項辦公環境的滿意度看法

此次調查詢問 1,170 位洽公民眾中，至地方稅務局接洽業務，對於辦公環境方面的各項服務措施滿意度情況，結果如圖 5-2-3 所示，在「整潔舒適明亮」上表示「傾向滿意」(非常滿意+滿意)的比例高達 99.3%、只有 0.7%表示無意見。

在「標示指引的設計清楚」上表示「傾向滿意」的比例高達 98.5%、只有 1.5%表示無意見。

而在「申請案件的申辦流程及處理時限標示情形」上表示「傾向滿意」的比例高達 98.6%，其餘 1.3% 表示無意見、0.1% 未回答。

在「提供服務設施(如:公用電腦、民眾休息區、意見箱、無障礙設施、哺集乳室及停車場……等)」上表示「傾向滿意」的比例高達 99.1%，只有 0.9% 表示無意見。

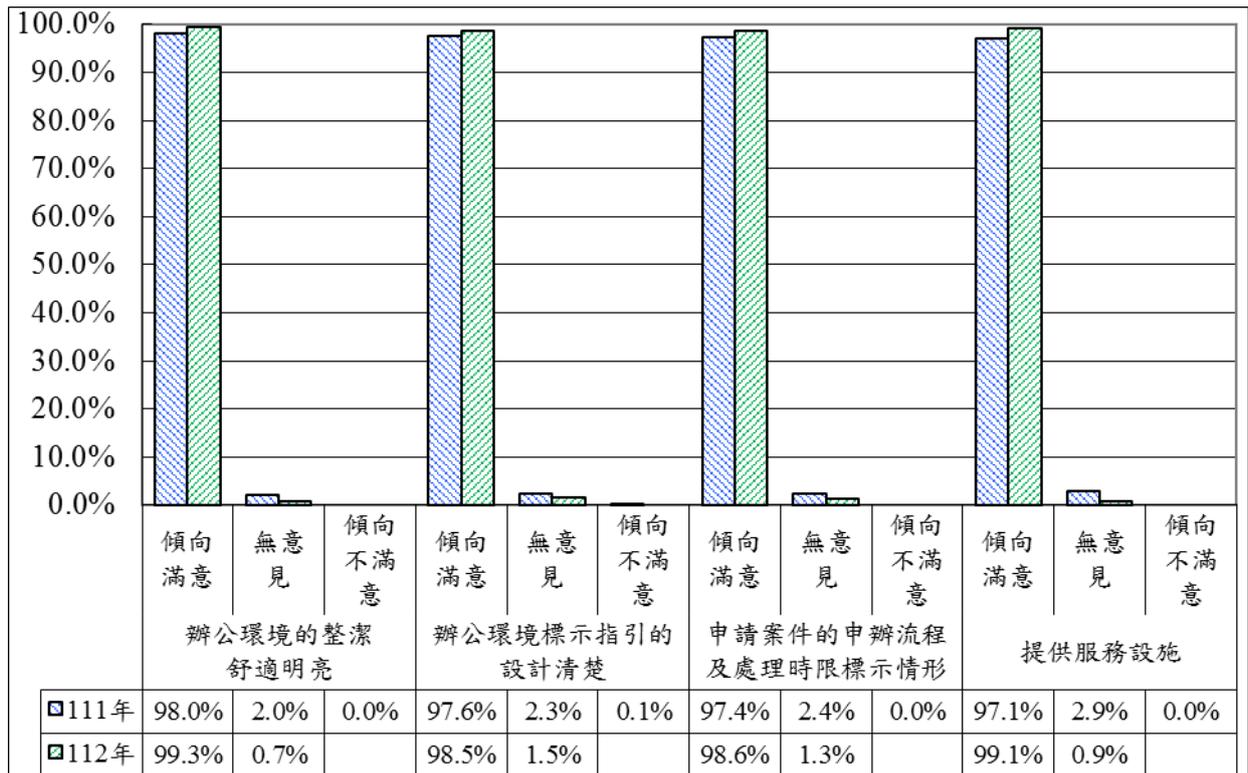


圖 5-2-3-1、111 年至 112 年受訪者對洽公辦公環境滿意度比較圖

與 111 年調查比較，在「辦公環境的整潔舒適明亮」、「辦公環境標示指引的設計清楚」、「申請案件的申辦流程及處理時限標示情形」、「提供服務設施」等 4 項傾向滿意的比例皆略為上升，分別為 1.3%、0.9%、1.2%、2.0%。

民眾回答至地方稅務局接洽業務時，對於辦公環境的各項服務措施滿意度情況，因多數表示「傾向滿意」、少數表示「傾向不滿意」或「無意見」，所以與受訪者基本資料進行交叉分析，則發現所有基本資料皆因交叉分類時有 20% 以上的細格次數低於 5 次未執行檢定(因檢定不具意義)，表示這些人口統計變數與對於辦公環境的各項服務措施滿意度看法未具明顯的關聯性。

依洽公地點之滿意度平均分數來看，如表 5-2-3-1 及 5-3-2 所示(P.16-17)，到中壢分局接洽業務時，對辦公環境的「辦公環境的整潔舒適明亮」與「申請案

件的申辦流程及處理時限標示情形」最高，分別為 3.91 分、3.90 分，到總局接洽業務時，對「辦公環境標示指引的設計清楚」與「提供服務設施」最高，分別為 3.91 分、3.92 分；總、分局整體辦公環境滿意度平均分數高低依序為中壢分局、總局、蘆竹分局、楊梅分局、大溪分局。

與 111 年調查結果相比，如表 5-2-3-2 所示，今年到中壢分局、楊梅分局、蘆竹分局接洽業務時，對辦公環境的各項滿意度平均分數皆較去年增加；而到總局接洽業務時，因無意見比例較去年高，除了對提供服務設施的滿意度平均分數與去年持平外，對辦公環境的其餘各項滿意度平均分數皆較去年微幅減少；到大溪分局接洽業務時，除了對提供服務設施的滿意度平均分數較去年減少外，對辦公環境的其餘各項滿意度平均分數皆較去年增加或持平。

表 5-2-3-1、受訪者對洽公辦公環境的滿意度—按洽公地點分 單位：人；%

服務措施 與項目		辦公環境的整潔 舒適明亮			辦公環境標示指引 的設計清楚			申請案件的申辦流程 及處理時限標示情形			提供服務設施		
		傾向 不 滿意	傾向 滿意	平均 分數	傾向 不 滿意	傾向 滿意	平均 分數	傾向 不 滿意	傾向 滿意	平均 分數	傾向 不 滿意	傾向 滿意	平均 分數
洽公地點													
總局	475 人	.	99.4	3.90	.	98.5	3.91	.	98.9	3.85	.	99.4	3.92
中壢分局	385 人	.	99.5	3.91	.	97.9	3.90	.	98.4	3.90	.	99.5	3.91
楊梅分局	100 人	.	100.0	3.67	.	100.0	3.65	.	99.0	3.65	.	100.0	3.66
大溪分局	100 人	.	98.0	3.66	.	98.0	3.58	.	99.0	3.69	.	98.0	3.58
蘆竹分局	110 人	.	99.1	3.75	.	99.1	3.75	.	97.3	3.71	.	97.3	3.67
合計	1170 人	.	99.3	3.85	.	98.5	3.84	.	98.6	3.82	.	99.1	3.84

表 5-2-3-2、111 年至 112 年受訪者對洽公辦公環境滿意度平均分數比較－按洽公地點分

洽公地點	辦公環境的整潔舒適明亮		辦公環境標示指引的設計清楚		申請案件的申辦流程及處理時限標示情形		提供服務設施		整體洽公辦公環境滿意度 (平均分數)	
	112 年	111 年	112 年	111 年	112 年	111 年	112 年	111 年	112 年	111 年
總局	3.90	3.94	3.91	3.93	3.85	3.94	3.92	3.92	3.90	3.93
中壢分局	3.91	3.64	3.90	3.63	3.90	3.62	3.91	3.56	3.91	3.61
楊梅分局	3.67	3.65	3.65	3.60	3.65	3.65	3.66	3.62	3.66	3.63
大溪分局	3.66	3.59	3.58	3.58	3.69	3.60	3.58	3.62	3.63	3.60
蘆竹分局	3.75	3.55	3.75	3.49	3.71	3.55	3.67	3.50	3.72	3.73
合計	3.85	3.75	3.84	3.73	3.82	3.74	3.84	3.71	3.84	3.73

2、對總局提供「雲端取號即時查」叫號系統的服務看法

475位總局受訪者對於提供「雲端取號即時查」叫號系統，可「線上預先取號」及「查詢目前叫號進度」，如至現場可「揮手感應取號」，在知曉度方面有84.6%的受訪者表示「知道」，還有15.4%受訪者「不知道」。如圖5-2-3-2所示。

在下次申辦業務的使用意願方面，有93.9%的受訪者表示「會使用」，只有6.1%受訪者「不會使用」。

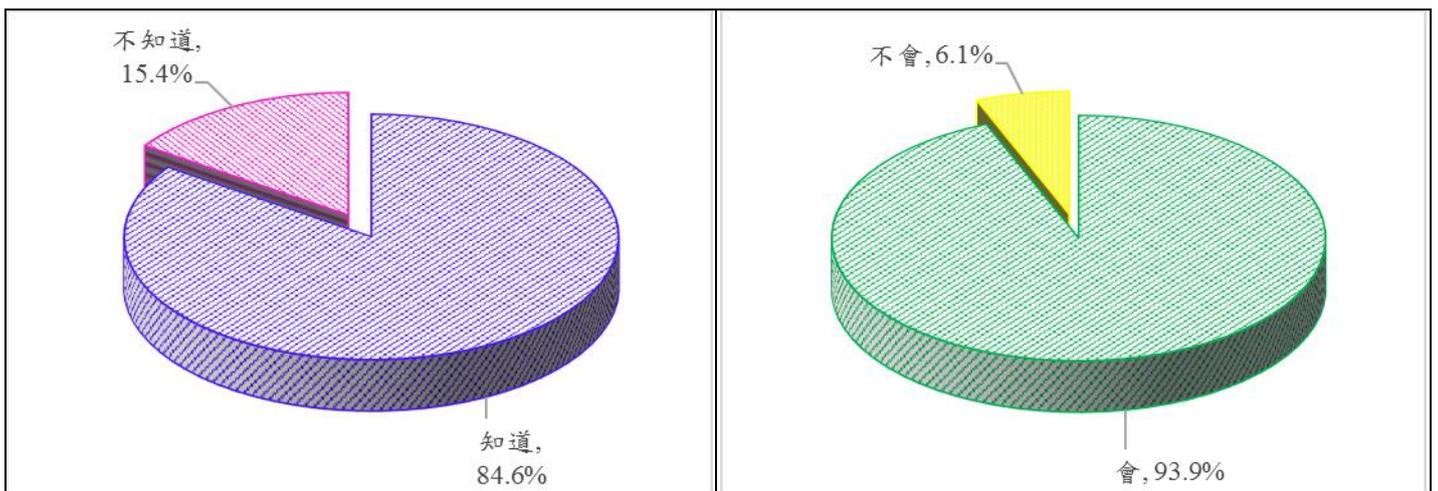


圖 5-2-3-2、112 年總局受訪者對提供「雲端取號即時查」叫號系統服務的知曉度與使用意願分佈圖

將對此項服務措施的知曉度與基本資料進行交叉分析，則發現所有基本資料皆因交叉分類時有 20% 以上的細格次數低於 5 次未執行檢定(因檢定不具意義)，表示這些人口統計變數與此項服務措施的知曉度間未具明顯的關聯性。

又對此項服務措施的使用意願與基本資料進行交叉分析，由表5-2-3-3中僅在性別具統計顯著性，表示性別與此項服務措施的使用意願間具明顯的關聯性。若進一步分析，則可發現：男性受訪者對此項服務措施表示「會使用」的比例(97.1%)高於女性受訪者(92.1%)。(詳見附錄二、調查結果附表-附表8-性別-P.附14)

民眾提出不會使用的理由有:太麻煩、現場抽號比較方便、習慣用紙本、不好掌握時間、很方便等。(詳見附錄二、調查結果附表-附表8-1- P.附14)

表 5-2-3-3、基本資料與總局提供「雲端取號即時查」叫號系統的知曉度與使用意願之檢定結果

基本資料	此項服務措施的知曉度		此項服務措施的使用意願	
	P值	判定	P值	判定
性別	0.6934	-	0.0277	*
年齡	0.1542	-	0.4524	-
教育程度				
職業別	0.3811	-		
最主要辦理項目				

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。

(四)對便民措施滿意度看法

今年(112 年)除原「對本局官網『全時智能客服 i 桃喜』滿意度看法及「本局官網提供『e 觸即發稅務通』(需使用已註冊健保卡或自然人憑證)及『視訊客服』(免用憑證)可申請全國財產稅總歸戶清單及綜合所得稅清單」、「111 年 1 月 1 日起至六都地方稅捐機關或國稅局，臨櫃申請查詢被繼承人金融遺產，符合條件之遺產稅案件，一併提供『遺產稅申報稅額試算』及『延期申報』服務」的知曉度與使用意願等問項，另新增「本局官網提供線上預約申辦，備齊文件預先上傳審核，辦理完成通知現場直接領件」的知曉度與使用意願等新問項。

1、對地方稅務局官網「全時智能客服 i 桃喜」的看法

此次調查詢問 1,170 位洽公民眾中，對於地方稅務局便民措施方面的滿意程度情況時，結果如圖 5-2-4-1 所示，對於本局官網「全時智能客服 i 桃喜」表示「傾向滿意」的比例約 98.0%、只有 2.0% 表示無意見。

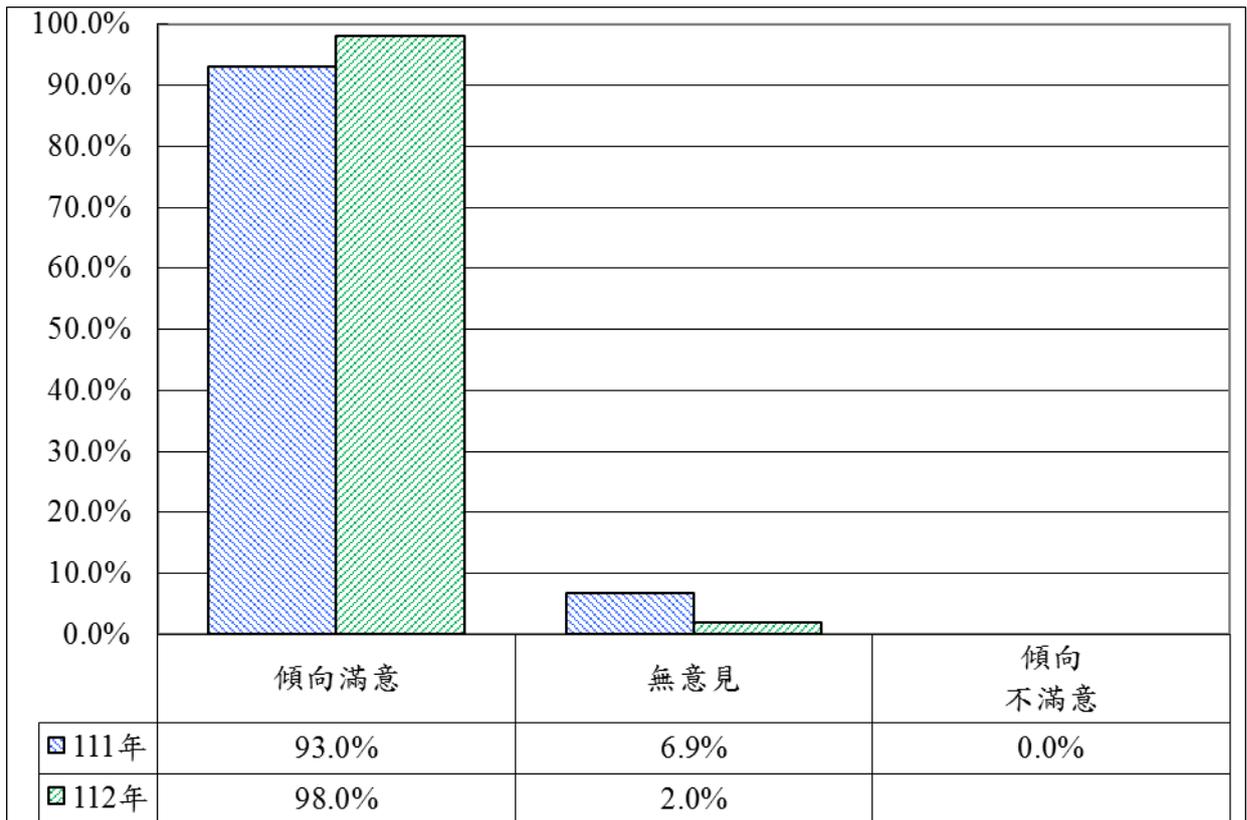


圖 5-2-4-1、111 年至 112 年受訪者對地方稅務局官網「全時智能客服 i 桃喜」服務滿意度比較圖

與 111 年調查比較，對本局官網『全時智能客服 i 桃喜』傾向滿意的比例 (98.0%) 較去年略為增加 5.0%。

若以滿意度分析來看，由表 5-2-4-1(P.20) 得知，地方稅務局「對本局官網『全時智能客服 i 桃喜』」便民措施的滿意度 (3.81 分) 略高於去年的調查結果 (3.60 分)。

針對該局官網『全時智能客服 i 桃喜』的滿意程度與基本資料、洽公地點等進行交叉分析，則發現所有基本資料皆因交叉分類時有 20% 以上的細格次數低於 5 次未執行檢定 (因檢定不具意義)，表示這些人口統計變數與對該局官網『全

時智能客服i桃喜』的滿意程度間未具明顯的關聯性。

依洽公地點來看，如表 5-2-4-1 所示，楊梅分局的受訪者對該局官網『全時智能客服 i 桃喜』表示「傾向滿意」的比例(100.0%)高於其他分局的受訪者。又以滿意度平均分數來看，各稅務局「對本局官網『全時智能客服 i 桃喜』」便民措施的滿意度(各 3.90 分、3.90 分、3.68 分、3.48 分、3.54 分)皆高於去年的調查結果(各 3.85 分、3.44 分、3.48 分、3.39 分、3.38 分)，依滿意度平均分數高低依序為總局及中壢分局、楊梅分局、蘆竹分局、大溪分局。

表 5-2-4-1、受訪者對地方稅務局官網「全時智能客服 i 桃喜」便民措施的滿意度
—按洽公地點分 單位：人；%

洽公地點 \ 便民措施	112 年			111 年		
	傾向 不滿意	傾向滿意	平均分數	傾向 不滿意	傾向滿意	平均分數
總局	.	99.2	3.90	.	96.7	3.85
中壢分局	.	98.2	3.90	.	90.1	3.44
楊梅分局	.	100.0	3.68	.	92.0	3.48
大溪分局	.	95.0	3.48	.	92.0	3.39
蘆竹分局	.	93.6	3.54	.	89.9	3.38
合計	.	98.0	3.81	.	93.1	3.60

2、對「本局官網提供『e觸即發稅務通』及『視訊客服』可申請全國財產稅總歸戶清單及綜合所得稅清單」看法

對於「本局官網提供『e 觸即發稅務通』(需使用已註冊健保卡或自然人憑證)及『視訊客服』(免用憑證)可申請全國財產稅總歸戶清單及綜合所得稅清單」看法，在知曉度方面有 94.7%的受訪者表示「知道」，只有 5.3%受訪者「不知道」。如圖 5-2-4-2 所示

在使用意願方面，有 95.2%的受訪者表示「會使用」，其餘 4.4%受訪者「不會使用」、0.4%未回答。

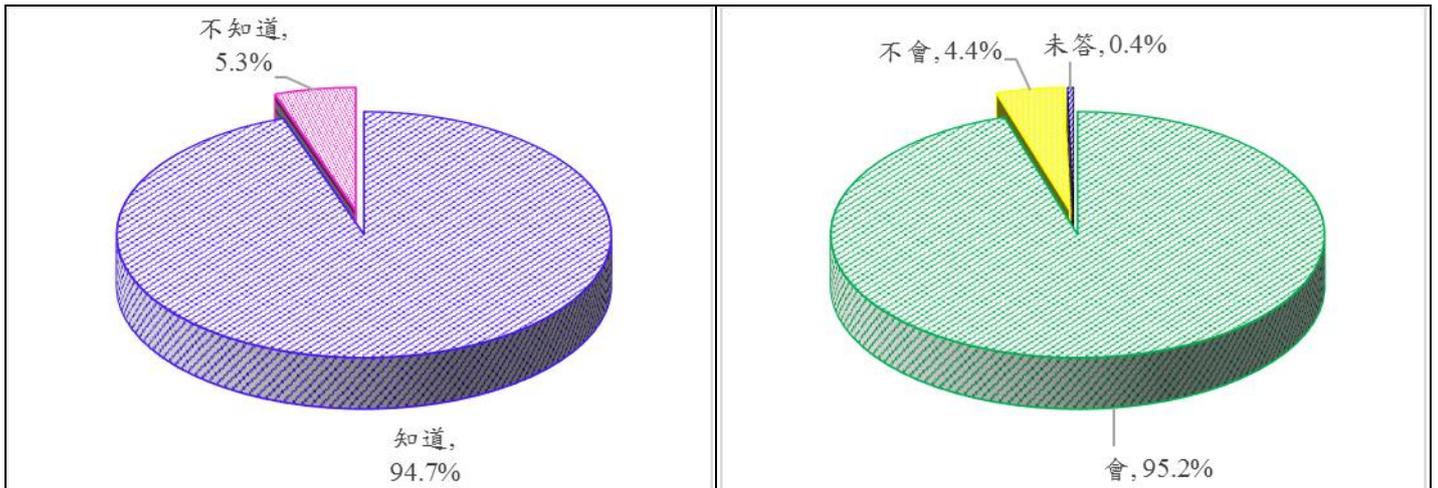


圖 5-2-4-2、112 年受訪者對本局官網提供「e 觸即發稅務通」及「視訊客服」可申請全國財產稅總歸戶清單及綜合所得稅清單服務的知曉度與使用意願分佈圖

針對此項服務措施的知曉度與基本資料、洽公地點等進行交叉分析，則由表 5-2-4-2 中發現僅在洽公地點具統計顯著性，表示此項人口統計變數與此項服務措施的知曉度間具明顯的關聯性。

剔除在「此項服務措施的使用意願」問題上「未回答」項後，針對此項服務措施的使用意願與基本資料、洽公地點等進行交叉分析，亦由表 5-2-4-2 (p.22) 中發現僅在年齡層具統計顯著性，表示此項統計變數與此項服務措施的使用意願間具明顯的關聯性。若進一步分析，則可發現：在受訪者年齡層方面，年齡在 60 歲(含)以上對此項服務措施表示「不會使用」的比例(9.9%)高於其他年齡層者。(詳見附錄二、調查結果附表-附表 11-1-年齡-P. 附 18)

民眾提出不會使用的理由有：有不想用、能現場辦就現場辦、臨櫃直接辦較方便、不會電腦、無憑證、操作複雜、太麻煩等。(詳見附錄二、調查結果附表-附表 11-2-P. 附 25)

表 5-2-4-2、基本資料與對本局官網提供「e 觸即發稅務通」及「視訊客服」可申請全國財產稅總歸戶清單及綜合所得稅清單服務的知曉度與使用意願之檢定結果

基本資料	此項便民措施的知曉度		此項便民措施的使用意願	
	P值	判定	P值	判定
性別	0.3241	-	0.6471	-
年齡	0.8427	-	0.0024	*
教育程度				
職業別	0.0681	-		
最主要辦理項目				
洽公地點	<0.0001	*		

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。

依洽公地點來看，如表 5-2-4-3 所示，中壢及楊梅分局受訪者對此項便民措施表示「知道」的比例均為最高(各 99.5%、98.0%)；而大溪及蘆竹分局受訪者對此項服務表示「不知道」比例均為最高(各 11.0%、24.5%)。另有關此項便民措施使用意願部分，中壢分局受訪者對此項便民措施表示「會使用」的比例最高(99.2%)，其他依使用意願比例高低依序為總局、楊梅分局、大溪分局、蘆竹分局。

表 5-2-4-3、受訪者對本局官網提供「e 觸即發稅務通」及「視訊客服」可申請全國財產稅總歸戶清單及綜合所得稅清單服務的知曉度與使用意願
—按洽公地點分 單位：%

洽公地點		此項便民措施的知曉度		此項便民措施的使用意願	
		知道	不知道	會	不會
總局	475 人	95.8	4.2	94.3	5.5
中壢分局	385 人	99.5	0.5	99.2	.
楊梅分局	100 人	98.0	2.0	93.0	7.0
大溪分局	100 人	89.0	11.0	91.0	9.0
蘆竹分局	110 人	75.5	24.5	90.9	8.2
合計	1170 人	94.7	5.3	95.2	4.4

3、對「本局官網提供線上預約申辦，備齊文件預先上傳審核，辦理完成通知現場直接領件」的看法

對於「本局官網提供線上預約申辦，備齊文件預先上傳審核，辦理完成通知現場直接領件」看法，如圖5-2-4-3所示，在知曉度方面有95.4%的受訪者表示「知道」，只有4.5%受訪者「不知道」、0.1%未回答。

在使用意願方面，有94.7%的受訪者表示「會使用」，其餘5.0%受訪者「不會使用」、0.3%未回答。

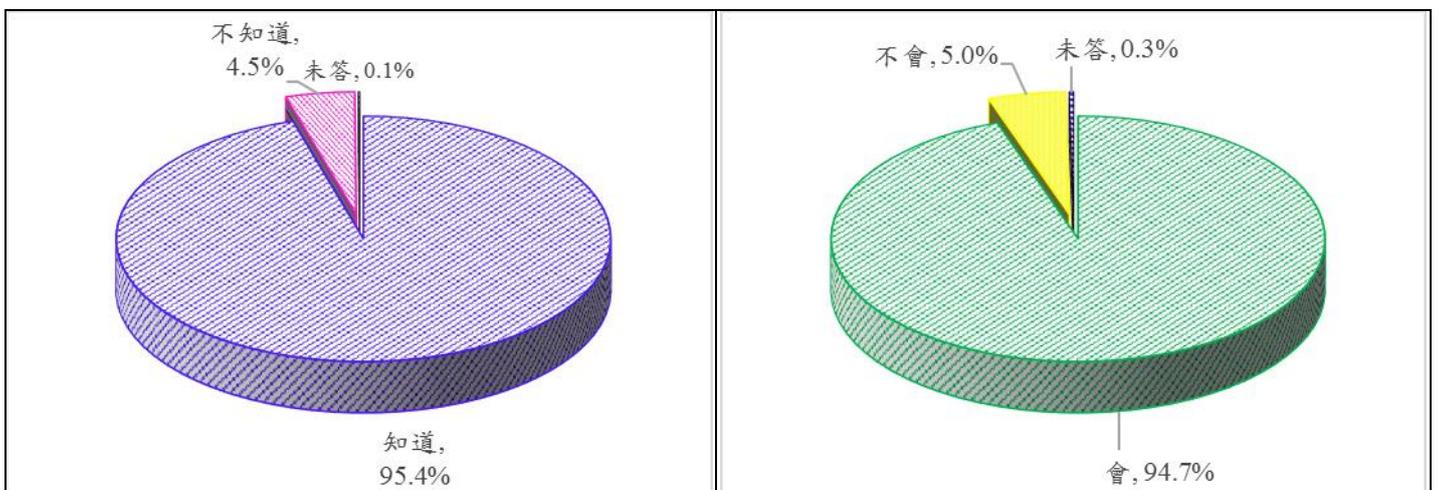


圖 5-2-4-3、112 年受訪者對本局官網提供「線上預約申辦，備齊文件預先上傳審核，辦理完成通知現場直接領件」服務的知曉度與使用意願分佈圖

剔除在「此項服務措施的知曉度」問題上「未回答」項後，將此項服務措施的知曉度與基本資料、洽公地點等進行交叉分析，則發現所有基本資料皆因交叉分類時有20%以上的細格次數低於5次未執行檢定(因檢定不具意義)，表示這些人口統計變數與此項服務措施的知曉度間未具明顯的關聯性。

剔除在「此項服務措施的使用意願」問題上「未回答」項後，針對此項服務措施的使用意願與基本資料、洽公地點等進行交叉分析，則由表5-2-4-4(P24)中僅在年齡層及洽公地點具統計顯著性，表示這些人口統計變數與此項服務措施的使用意願間具明顯的關聯性。若進一步分析，則可發現：在受訪者年齡層方面，年齡在60歲(含)以上對此項服務措施表示「不會使用」的比例(9.3%)高於其他年齡層者。(詳見附錄二、調查結果附表-附表13-1-年齡-P.附21)

民眾提出不會使用的理由有:不想用、現場服務較好、臨櫃領、臨櫃解說較

詳細且快速、直接辦理較方便、不會電腦、操作複雜、太麻煩等。(詳見附錄二、調查結果附表-附表13-2-P.附25)

表 5-2-4-4、基本資料與本局官網提供「線上預約申辦，備齊文件預先上傳審核，辦理完成通知現場直接領件」服務的知曉度與使用意願之檢定結果

基本資料	此項便民措施的知曉度		此項便民措施的使用意願	
	P值	判定	P值	判定
性別	0.5148	-	0.4777	-
年齡	0.7582	-	0.0336	*
教育程度				
職業別	0.0508	-	0.1935	-
最主要辦理項目				
洽公地點			<0.0001	*

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。

依洽公地點來看，如表 5-2-4-5 所示，中壢及楊梅分局受訪者對此項便民措施表示「知道」的比例均為最高(各 99.5%、99.0%)；而蘆竹分局受訪者對此項服務表示「不知道」比例最高(18.2%)。

另有關此項便民措施使用意願部分，中壢分局受訪者對此項便民措施表示「會使用」的比例最高(99.2%)，其他使用意願比例高低依序為蘆竹分局、大溪分局、總局、楊梅分局。

表 5-2-4-5、受訪者對本局官網提供「線上預約申辦，備齊文件預先上傳審核，辦理完成通知現場直接領件」服務的知曉度與使用意願—按洽公地點分

單位：人；%

洽公地點		此項便民措施的知曉度		此項便民措施的使用意願	
		知道	不知道	會	不會
總局	475 人	95.2	4.8	92.2	7.6
中壢分局	385 人	99.5	0.5	99.2	0.3
楊梅分局	100 人	99.0	1.0	92.0	8.0
大溪分局	100 人	93.0	7.0	93.0	7.0
蘆竹分局	110 人	80.9	18.2	93.6	6.4
合計	1170 人	95.4	4.5	94.7	5.0

3、對「臨櫃申請查詢被繼承人金融遺產，一併提供『遺產稅申報稅額試算』及『延期申報』服務」看法

對於「111年1月1日起至六都地方稅捐機關或國稅局，臨櫃申請查詢被繼承人金融遺產，符合條件之遺產稅案件，一併提供『遺產稅申報稅額試算』及『延期申報』服務」的看法如圖5-2-4-4所示，在知曉度方面有95.0%的受訪者表示「知道」，只有5.0%受訪者「不知道」。

如圖5-2-4-5(P.26)所示在使用意願方面，有96.8%的受訪者表示「會使用」，其餘3.1%受訪者「不會使用」、0.1%未回答。

與111年調查比較，對於「臨櫃申請查詢被繼承人金融遺產，一併提供『遺產稅申報稅額試算』及『延期申報』服務表示「知道」的比例(95.0%)較去年大幅增加21.9%。又表示「會使用」的比例(96.8%)亦較去年增加8.4%。

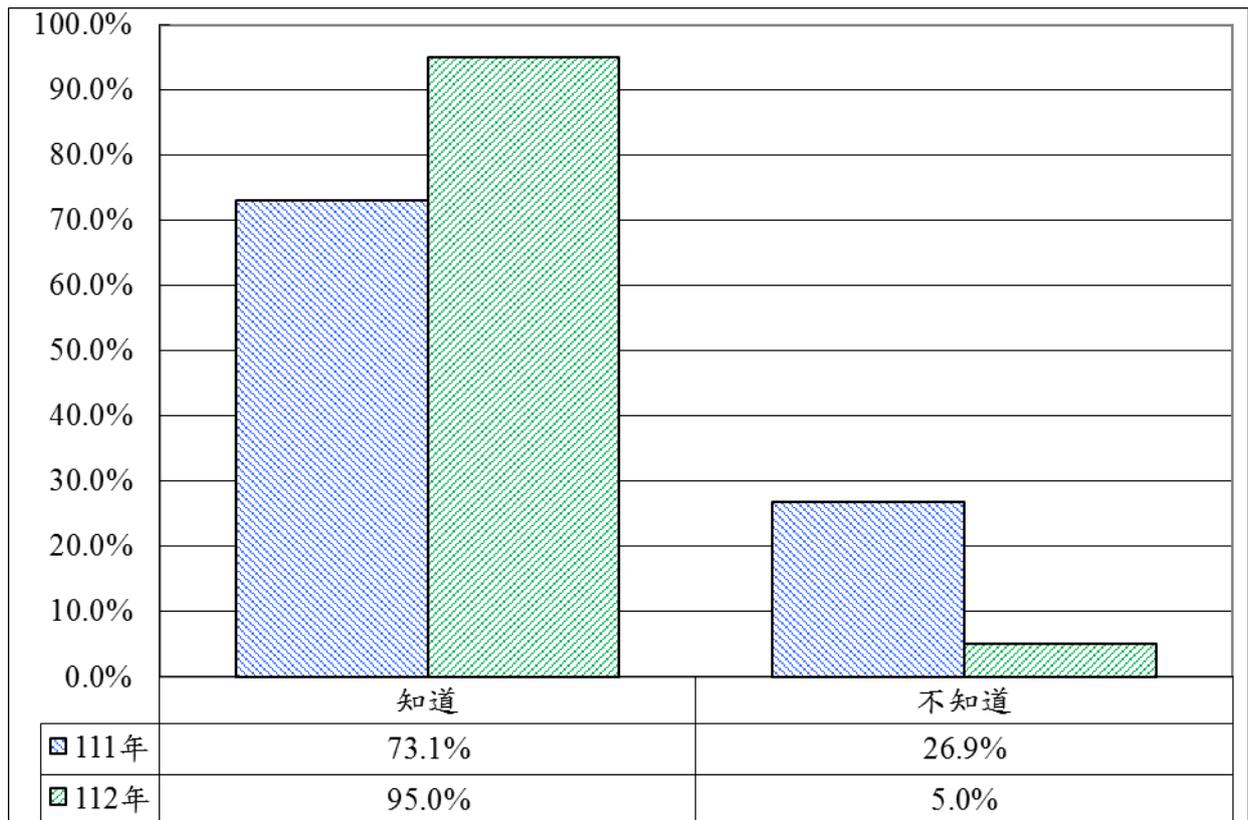


圖5-2-4-4、111年至112年受訪者對臨櫃申請查詢被繼承人金融遺產，一併提供「遺產稅申報稅額試算」及「延期申報」服務的知曉度比較圖

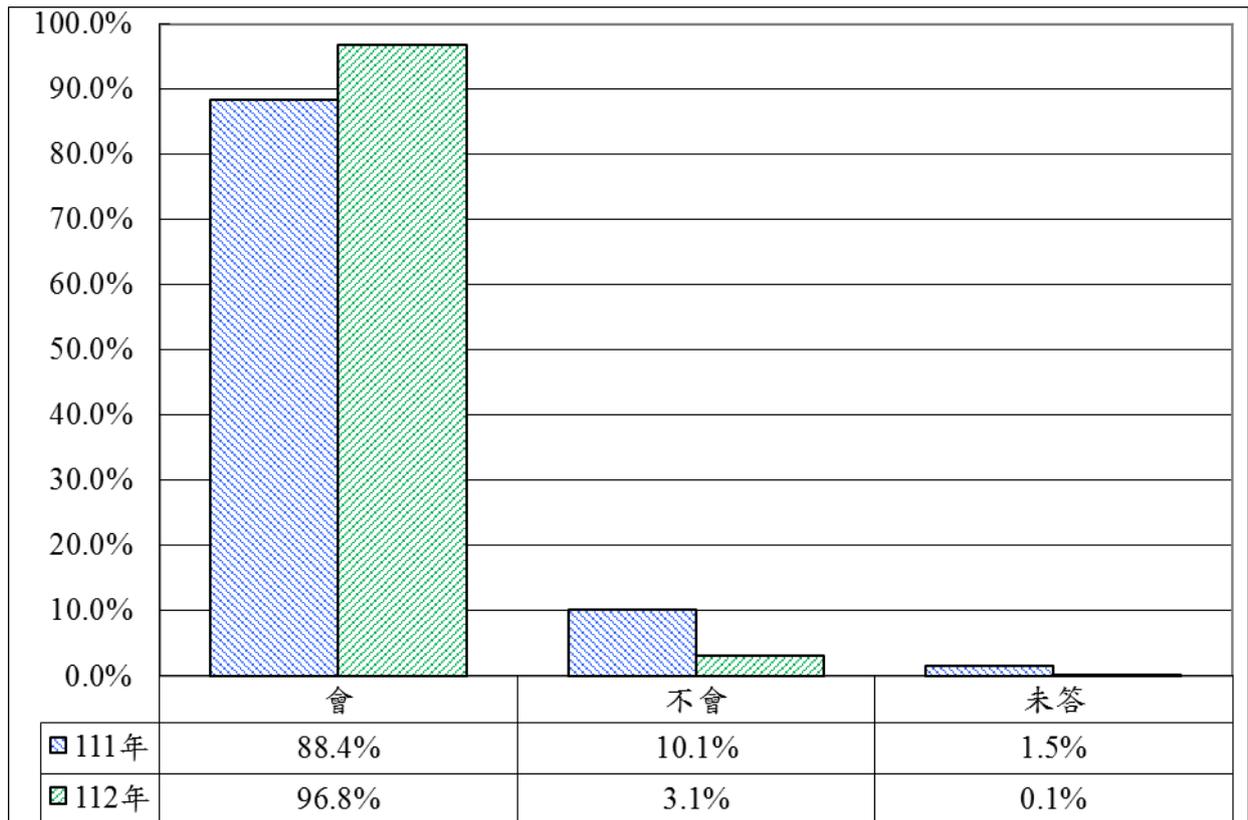


圖5-2-4-5、111年至112年受訪者對臨櫃申請查詢被繼承人金融遺產，一併提供「遺產稅申報稅額試算」及「延期申報」服務的使用意願比較圖

又剔除在「此項服務措施的知曉度」問題上「未回答」項後，將對此項服務措施的知曉度與基本資料、洽公地點等進行交叉分析，則由表5-2-4-6 (P.27)中僅在職業別與洽公地點具統計顯著性，表示這些人口統計變數與此項服務措施的知曉度間具明顯的關聯性。若進一步分析，則可發現：

在受訪者職業別方面，工商企業負責人受訪者對此項服務措施表示「知道」的比例(100.0%)高於其他職業類別受訪者，而家管、學生/無業/退休/其他等職業受訪者對此項服務措施表示「不知道」的比例(各9.6%、8.7%)高於其他職業類別受訪者。(詳見附錄二、調查結果附表-附表14-職業-P.附22)

又剔除在「此項服務措施的使用意願」問題上「未回答」項後，針對此項服務措施的使用意願與基本資料、洽公地點等進行交叉分析，亦由表5-2-4-6 (P.27)中僅在年齡層具統計顯著性，表示年齡層與此項服務措施的使用意願間具明顯的關聯性。若進一步分析，則可發現：在受訪者年齡層方面，年齡在60歲(含)以上對此項服務措施表示「不會使用」的比例(7.4%)高於其他年齡層者。(詳見附錄二、調查結果附表-附表15-1-年齡-P.附24)

民眾提出不會使用的理由有：國稅局資料較齊全、已無需要、排太久等。(詳見附錄二、調查結果附表-附表15-2 P.附25)

表 5-2-4-6、基本資料與對臨櫃申請查詢被繼承人金融遺產，一併提供「遺產稅申報稅額試算」及「延期申報」服務的知曉度與使用意願之檢定結果

基本資料	此項便民措施的知曉度		此項便民措施的使用意願	
	P值	判定	P值	判定
性別	0.1286	-	0.1548	-
年齡	0.9043	-	0.0265	*
教育程度				
職業別	0.0160	*		
最主要辦理項目				
洽公地點	<0.0001	*		

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。

依洽公地點來看，如表 5-2-4-7(P.28)所示，中壢及楊梅分局的受訪者對「臨櫃申請查詢被繼承人金融遺產，一併提供「遺產稅申報稅額試算」及「延期申報」服務表示「知道」的比例(各 99.2%、98.0%)高於其他分局的受訪者；而蘆竹分局的受訪者表示「不知道」的比例(22.7%)則高於其他分局的受訪者。

又如表 5-2-4-8(P.28)所示，中壢分局的受訪者對此項服務表示「會使用」的比例(100.0%)略高於其他稅務局的受訪者。

與 111 年調查比較，除了楊梅分局受訪者「知道」及「會使用」的比例與去年一樣外，而中壢、總局、大溪、蘆竹分局等稅務局受訪者表示「知道」及「會使用」的比例皆較去年增加，特別是中壢分局增加最多。

表 5-2-4-7、受訪者對臨櫃申請查詢被繼承人金融遺產，一併提供「遺產稅申報稅額試算」及「延期申報」服務的知曉度—按洽公地點分 單位：%

洽公地點	便民措施	112 年		111 年	
		知道	不知道	知道	不知道
總局		95.8	4.2	74.5	25.5
中壢分局		99.2	0.8	61.4	38.6
楊梅分局		98.0	2.0	98.0	2.0
大溪分局		91.0	9.0	89.0	11.0
蘆竹分局		77.3	22.7	70.9	29.1
合 計		95.0	5.0	73.1	26.9

表 5-2-4-8、受訪者對臨櫃申請查詢被繼承人金融遺產，一併提供「遺產稅申報稅額試算」及「延期申報」服務的使用意願—按洽公地點分 單位：%

洽公地點	便民措施	112 年		111 年	
		會	不會	會	不會
總局		94.5	5.3	92.6	4.7
中壢分局		100.0	.	80.4	19.3
楊梅分局		98.0	2.0	98.0	1.0
大溪分局		93.0	7.0	89.0	10.0
蘆竹分局		97.3	2.7	88.2	10.0
合 計		96.8	3.1	88.4	10.1

依洽公地點來看，如表 5-2-4-9 所示(P.29)，中壢分局受訪者對三項便民措施表示「知道」的比例均為最高(各 99.5%、99.5%、99.2%)，楊梅分局受訪者對三項新服務表示「知道」的比例均為次高(各 98.0%、99.0%、98.0%)；而蘆竹分局受訪者對三項服務措施表示「不知道」比例均為最高(各 24.5%、18.2%、22.7%)。又如表 5-2-4-10 所示(P.29)，中壢分局受訪者對三項便民措施表示「會使用」的比例均為最高(各 99.2%、99.2%、100.0%)。

表 5-2-4-9、受訪者對三項便民措施的知曉度—按洽公地點分

單位：人；%

便民措施		本局官網「e 觸即發稅務通」(需使用已註冊健保卡或自然人憑證)及「視訊客服」(免用憑證)可申請全國財產稅總歸戶清單及綜合所得稅清單。		本局官網提供線上預約申辦,備齊文件預先上傳審核,辦理完成通知現場直接領件。		111年1月1日起至六都地方稅捐機關或國稅局,臨櫃申請查詢被繼承人金融遺產,符合條件之遺產稅案件,一併提供「遺產稅申報稅額試算」及「延期申報」服務	
		知道	不知道	知道	不知道	知道	不知道
洽公地點		知道	不知道	知道	不知道	知道	不知道
總局	475 人	95.8	4.2	95.2	4.8	95.8	4.2
中壢分局	385 人	99.5	0.5	99.5	0.5	99.2	0.8
楊梅分局	100 人	98.0	2.0	99.0	1.0	98.0	2.0
大溪分局	100 人	89.0	11.0	93.0	7.0	91.0	9.0
蘆竹分局	110 人	75.5	24.5	80.9	18.2	77.3	22.7
合計	1,170 人	94.7	5.3	95.4	4.5	95.0	5.0

表 5-2-4-10、受訪者對三項便民措施的使用意願—按洽公地點分

單位：人；%

便民措施		本局官網「e 觸即發稅務通」(需使用已註冊健保卡或自然人憑證)及「視訊客服」(免用憑證)可申請全國財產稅總歸戶清單及綜合所得稅清單。		本局官網提供線上預約申辦,備齊文件預先上傳審核,辦理完成通知現場直接領件。		111年1月1日起至六都地方稅捐機關或國稅局,臨櫃申請查詢被繼承人金融遺產,符合條件之遺產稅案件,一併提供「遺產稅申報稅額試算」及「延期申報」服務	
		會	不會	會	不會	會	不會
洽公地點		會	不會	會	不會	會	不會
總局	486 人	94.5	5.5	92.2	7.6	94.5	5.3
中壢分局	383 人	99.2	.	99.2	0.3	100.0	.
楊梅分局	100 人	93.0	7.0	92.0	8.0	98.0	2.0
大溪分局	100 人	91.0	9.0	93.0	7.0	93.0	7.0
蘆竹分局	110 人	90.9	8.2	93.6	6.4	97.3	2.7
合計	1,179 人	95.2	4.4	94.7	5.0	96.8	3.1

(五)服務禮儀與專業性滿意度看法

此次調查詢問 1,170 位洽公民眾中，至地方稅務局接洽業務時，對於服務人員及臨櫃申辦業務之服務禮儀與專業性的各項滿意度情況時，結果如圖 5-2-5 所示，在「承辦人員的專業能力、服務態度及效率」上表示「傾向滿意」（非常滿意+滿意）的比例高達 99.3%、只有 0.7% 表示無意見。

在「引導人員的服務態度」上表示「傾向滿意」的比例高達 99.4%、只有 0.6% 表示無意見。

在「此次臨櫃申辦業務的滿意度」上表示「傾向滿意」的比例高達 99.7%、只有 0.3% 表示無意見。

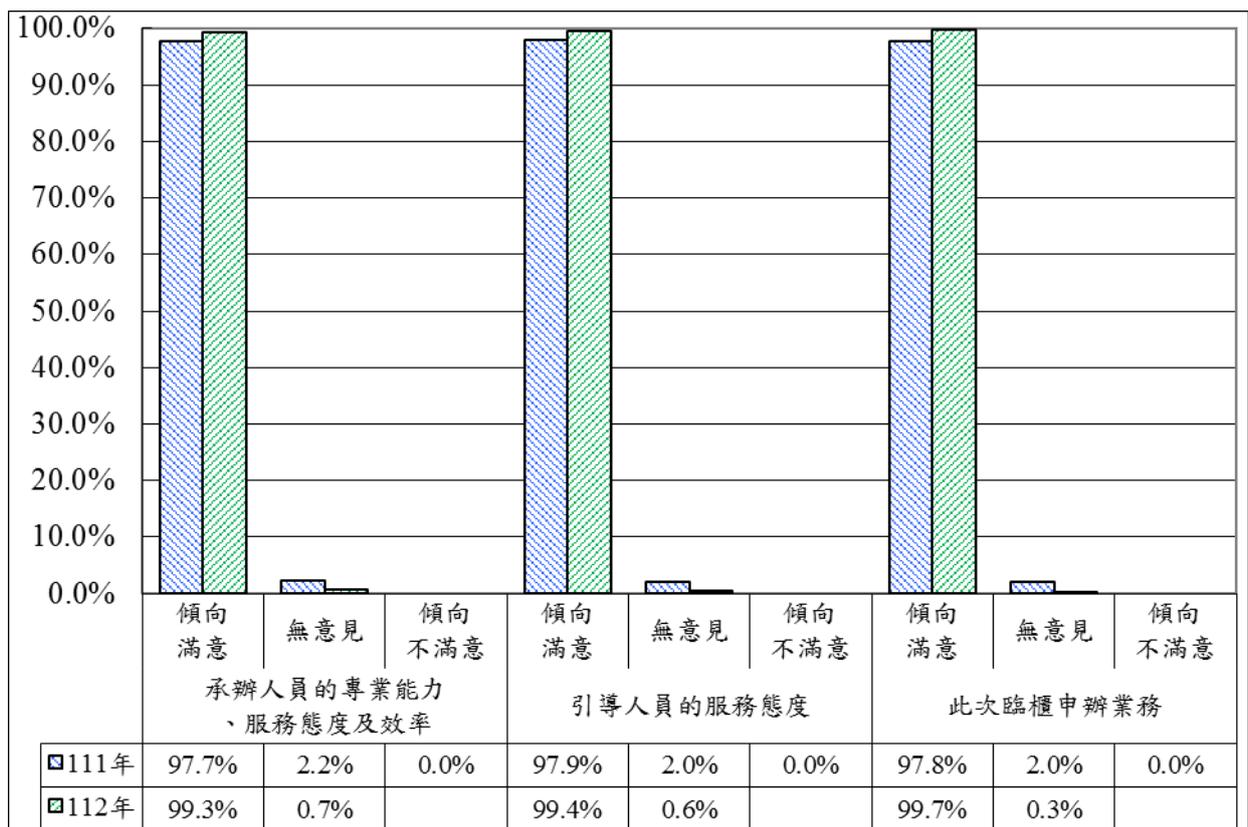


圖 5-2-5、111 年至 112 年受訪者對服務人員及臨櫃申辦業務滿意度比較圖

與 111 年調查比較，112 年在「承辦人員的專業能力、服務態度及效率」、「引導人員的服務態度」與「此次臨櫃申辦業務的滿意度」等 3 項傾向滿意比例較去年增加 1.6%、1.5%、1.9%。

民眾回答至地方稅務局接洽業務時，對於服務人員的各項滿意程度情況，因多數表示「傾向滿意」，少數表示「無意見」，所以與受訪者基本資料進行交叉分析，則發現所有基本資料皆因交叉分類時有 20% 以上的細格次數低於 5 次未執行檢定(因檢定不具意義)，表示這些人口統計變數與至地方稅務局接洽業務時對於服務人員的各項滿意度看法未具明顯的關聯性。

依洽公地點之滿意度平均分數來看，如表 5-2-5-1 及 5-2-5-2 所示(p.31-32)，到中壢分局接洽業務時，對以「引導人員的服務態度」最高為 3.92 分，到總局接洽業務時，以「此次臨櫃申辦業務的滿意度」最高為 3.92 分；另針對整體臨櫃申辦業務滿意度平均分數高低依序為中壢分局、總局、蘆竹分局、大溪分局、楊梅分局。

與 111 年調查結果相比，如表 5-2-5-2 所示(P.32)，今年調查結果因無意見比例較去年提高，總局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較去年稍微減少；而到中壢、楊梅、大溪、蘆竹分局等稅務局接洽業務時，對服務人員之服務禮儀與專業性方面的各項滿意度平均分數皆較去年增加。

表 5-2-5-1、受訪者對服務人員及臨櫃申辦業務之滿意度—按洽公地點分 單位：人；%

相關服務項目 洽公地點		承辦人員的專業能力、服務態度及效率			引導人員的服務態度			此次臨櫃申辦業務的滿意度		
		傾向不滿意	傾向滿意	平均分數	傾向不滿意	傾向滿意	平均分數	傾向不滿意	傾向滿意	平均分數
總局	475 人	.	99.4	3.90	.	99.4	3.86	.	99.8	3.92
中壢分局	385 人	.	99.5	3.90	.	99.5	3.92	.	100.0	3.91
楊梅分局	100 人	.	100.0	3.68	.	100.0	3.68	.	100.0	3.69
大溪分局	100 人	.	99.0	3.63	.	99.0	3.74	.	100.0	3.77
蘆竹分局	110 人	.	98.2	3.76	.	99.1	3.78	.	97.3	3.74
合計	1,170 人	.	99.3	3.85	.	99.4	3.85	.	99.7	3.87

表 5-2-5-2、111 年至 112 年受訪者對服務人員及臨櫃申辦業務滿意度平均分數比較
—按洽公地點分

洽公地點	承辦人員的專業能力、服務態度及效率		引導人員的服務態度		此次臨櫃申辦業務的滿意度		整體臨櫃申辦業務滿意度 (平均分數)	
	112 年	111 年	112 年	111 年	112 年	111 年	112 年	111 年
總局	3.90	3.95	3.86	3.94	3.92	3.96	3.89	3.95
中壢分局	3.90	3.62	3.92	3.66	3.91	3.64	3.91	3.64
楊梅分局	3.68	3.64	3.68	3.63	3.69	3.68	3.68	3.65
大溪分局	3.63	3.49	3.74	3.50	3.77	3.55	3.71	3.51
蘆竹分局	3.76	3.61	3.78	3.59	3.74	3.63	3.76	3.61
合計	3.85	3.74	3.85	3.75	3.87	3.76	3.86	3.75

(六)對廉政措施滿意度看法

1、對地方稅務局同仁在廉潔操守方面表現的看法

此次調查詢問 1,170 位洽公民眾中，對於地方稅務局廉政措施方面的滿意程度情況時，結果如圖 5-2-6-1 所示，對「地方稅務局同仁在廉潔操守方面的表現」上表示「傾向滿意」的比例約 98.8%、只有 1.2% 表示無意見。

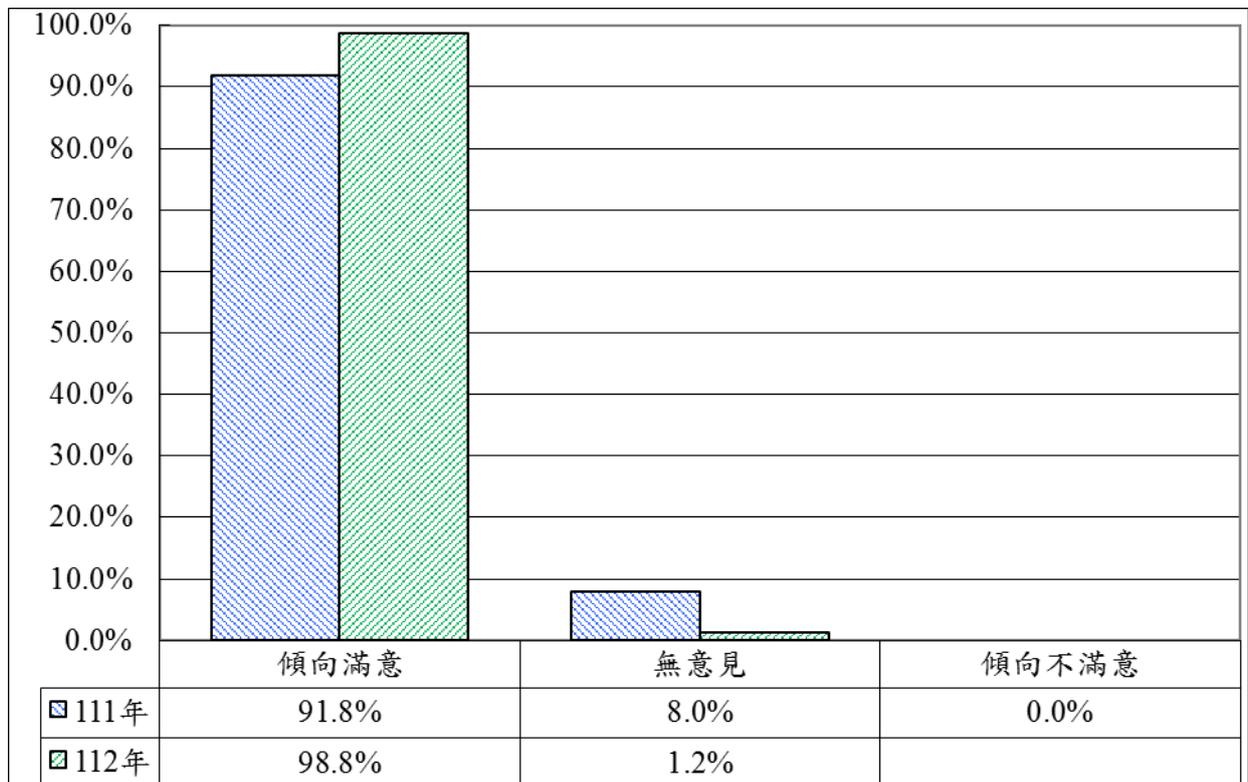


圖 5-2-6-1、111 年至 112 年受訪者對地方稅務局同仁在廉潔操守方面的表現滿意度比較圖

與 111 年調查比較，對地方稅務局同仁在廉潔操守方面表現傾向滿意的比例(98.8%)較去年增加 7.0%。

若以滿意度分析來看，由表 5-2-6-1 得知，地方稅務局同仁在廉潔操守方面表現的滿意度（3.81 分）高於去年的調查結果（3.59 分）。

依洽公地點及滿意度平均分數來看，如表 5-2-6-1 所示，中壢分局受訪者對地方稅務局同仁在廉潔操守方面表現滿意度平均分數最高為 3.90 分，依滿意度平均分數高低依序為中壢分局、總局、蘆竹分局、楊梅分局、大溪分局。

與 111 年調查結果相比，今年調查結果各稅務局受訪者對地方稅務局同仁在廉潔操守方面表現滿意度平均分數皆較去年增加。

表 5-2-6-1、受訪者對地方稅務局同仁在廉潔操守方面的表現滿意度—按洽公地點分
單位：%

便民措施 洽公地點	112 年			111 年		
	傾向 不滿意	傾向滿意	平均分數	傾向 不滿意	傾向滿意	平均分數
總局	.	99.2	3.86	.	97.3	3.86
中壢分局	.	98.7	3.90	.	92.2	3.51
楊梅分局	.	100.0	3.66	.	60.0	2.95
大溪分局	.	97.0	3.53	.	89.0	3.37
蘆竹分局	.	98.2	3.71	.	97.3	3.50
合計	.	98.8	3.81	.	91.8	3.59

2、民眾檢舉貪瀆不法意願分析

此次調查詢問 1,170 位洽公民眾，如果發現公務員收受紅包、收禮或接受違法關說、招待情形時，如圖 5-2-6-2(P34)所示，以複選答題率方式(合計超過 100%)來看，有 81.7%受訪者表示會向「法務部廉政署或各政風單位」提出檢舉，其次 17.5%會向「民意代表」提出檢舉、10.3%會向「地檢署」提出檢舉，只有 4.5%受訪者不會檢舉。所以若以會不會提出檢舉來看，表示會提出檢舉者佔 95.5%，不會檢舉佔 4.5%。

其中 53 位不會提出檢舉的受訪者中，如圖 5-2-6-3(P36)所示，有 39.6%(21 位)認為「檢舉也沒用」，其次 22.6%(12 位)「不知道如何檢舉」、20.8%(11 位)「怕對自己不利」等原因不會檢舉。

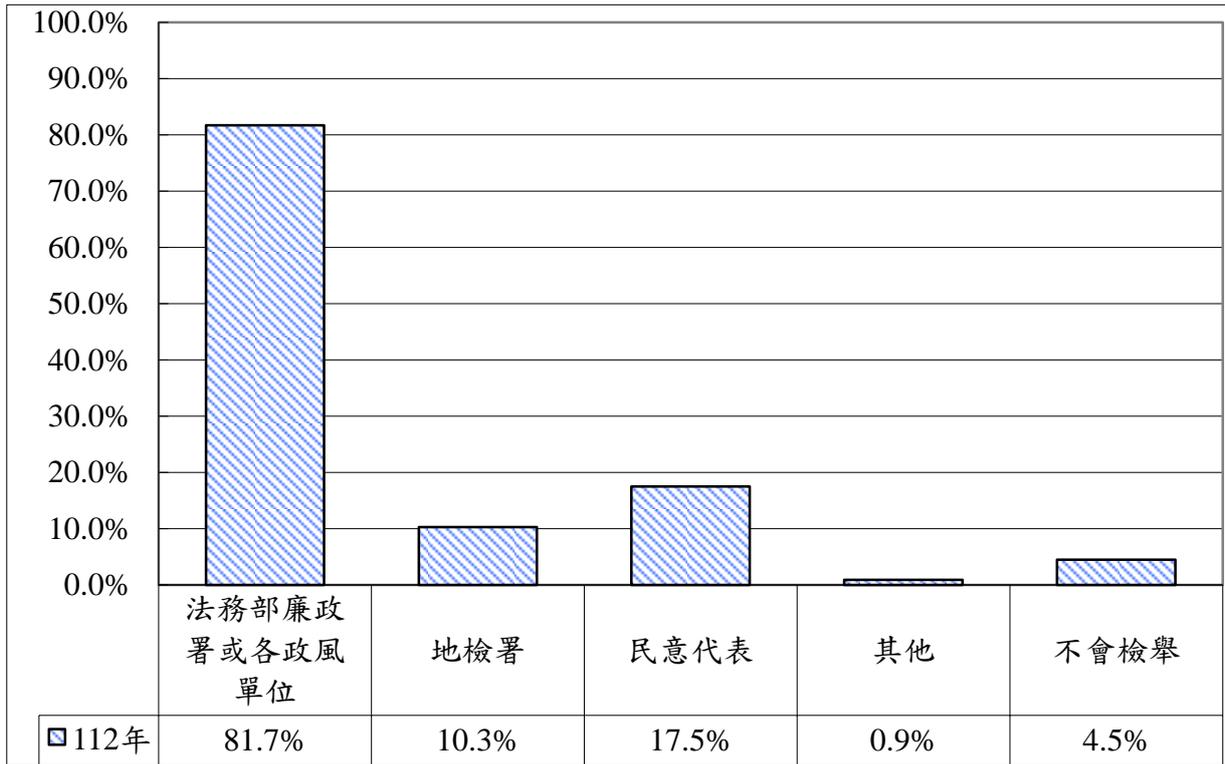


圖 5-2-6-2、112 年受訪者如果發現公務員收受紅包、收禮或接受違法關說、招待情形時，會向哪個單位提出檢舉之分佈圖

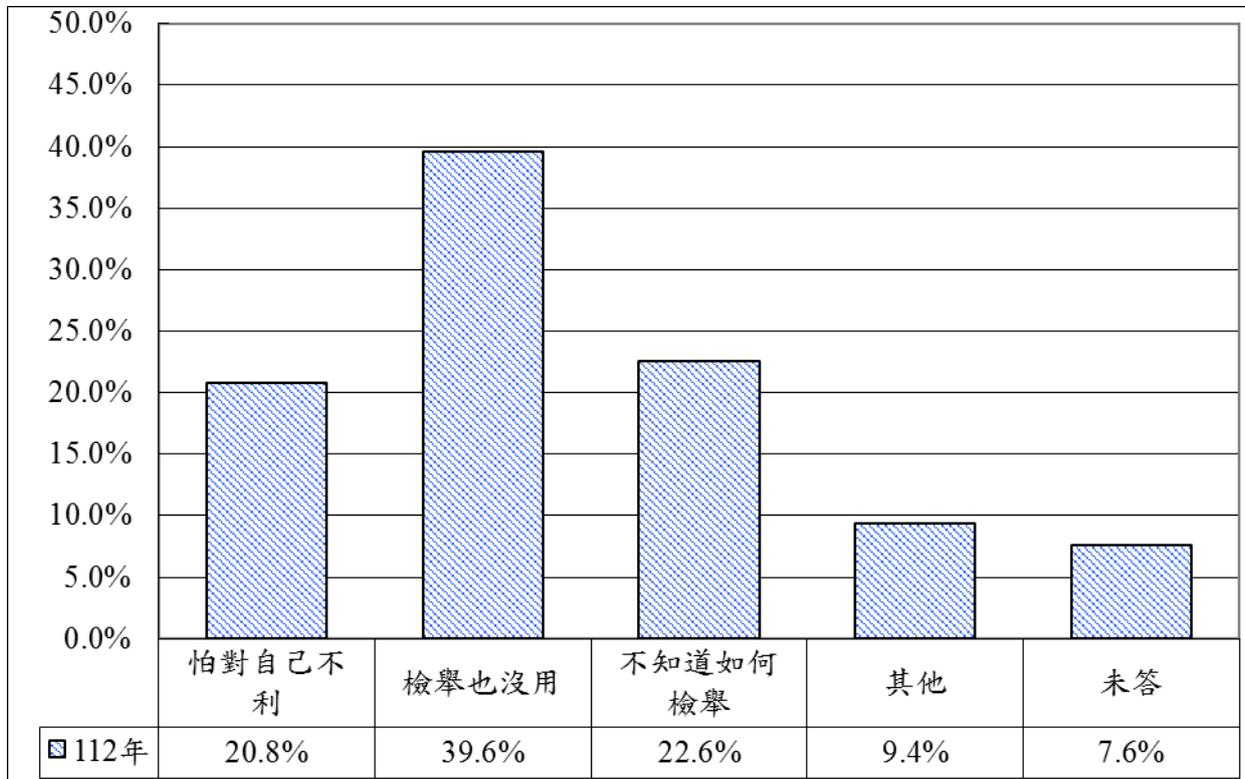


圖 5-2-6-3、112 年受訪者如果發現公務員收受紅包、收禮或接受違法關說、招待情形時，不會提出檢舉原因之分佈圖

(七)對整體服務措施滿意度看法

此次調查詢問 1,170 位洽公民眾中，至地方稅務局接洽業務時，對於辦公環境、便民措施、人員的服務禮儀與專業性、地方稅務局廉政措施等各項服務措施滿意度情況，結果如表 5-2-7-1 所示，以滿意度平均分數分析，對「服務禮儀與專業性」之滿意度最高（3.85 分），其次依序為「洽公辦公環境」（3.84 分）、「便民措施」（3.81 分）、「廉政措施」（3.81 分）；而四大項服務措施合併的「整體滿意度」為 3.84 分。

與 111 年調查結果相比，112 年「洽公辦公環境」、「便民措施」、「服務禮儀與專業性」、「廉政措施」等各項滿意度平均分數皆略高於去年的調查結果。又今年調查合併的整體滿意度(3.84 分)亦高於去年調查合併的整體滿意度(3.71 分)。

表 5-2-7-1、111 年至 112 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	112 年	111 年
洽公辦公環境	3.84	3.73
便民措施	3.81	3.60
服務禮儀與專業性	3.85	3.75
廉政措施	3.81	3.59
整體滿意度	3.84	3.71

註：1、「便民措施」只有「對本局官網”全時智能客服 i 桃喜”」一項服務。

2、「廉政措施」僅針對「對地方稅務局同仁在廉潔(操守)方面的表現」。

下述內容皆以表 5-2-7-2 (P.37) 受訪者對地方稅務局各項服務措施之滿意度平均分數 - 按基本資料分析：

若以性別看，男性受訪者對「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 3.80 分、3.84 分、3.80 分及 3.83 分)皆略低於女性受訪者，在對「洽公辦公環境」之滿意度平均分數與女性受訪者看法一樣(3.84 分)。

以年齡層來看，20~29 歲之受訪者對「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 3.89 分、3.89 分及 3.88 分)皆略高於其他年齡層受訪者，40~49 歲之受訪者對「洽公辦公環境」服務措施滿意度平均分數(3.88 分)略高於其他年齡層受訪者，20 歲以下之受訪者對「便民措施」服務滿意度平均分數(3.86 分)略高於其他年齡層受訪者；而 60 歲(含)以上對「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 3.78 分、3.74 分、3.80 分、3.75 分及 3.78 分)皆略低於其他年齡層受訪者。

以教育程度來看，大專教育程度受訪者對「便民措施」等各項服務措施之滿意度平均分數(3.83 分)略高於其他教育程度受訪者，研究所(含)以上受訪者對「洽公辦公環境」、「服務禮儀與專業性」、「廉政措施」等各項服務措施及「整體」之滿意度平均分數(分別為 3.90 分、3.88 分、3.88 分、3.88 分)皆略高於其他教育程度受訪者；而高中(職)受訪者對「洽公辦公環境」、「便民措施」、「服務禮儀與專業性」、「廉政措施」等各項服務措施及「整體」之滿意度平均分數(分別為 3.76 分、3.77 分、3.80 分、3.73 分及 3.77 分)皆略低於其他教育程度受訪者。

以職業別來看，工商企業負責人之受訪者對「洽公辦公環境」、「服務禮儀與專業性」等各項服務措施之滿意度平均分數(分別為 3.92 分、3.94 分)略高於其他職業別受訪者；工商企業負責人、會計師.記帳業.地政士等專業代理人之受訪者對「便民措施」服務及「整體」之滿意度平均分數(分別為 3.91 分、3.92 分)皆略高於其他職業別受訪者；會計師.記帳業.地政士等專業代理人之受訪者對「廉政措施」服務之滿意度平均分數(3.94 分)略高於其他職業別受訪者。而家管之受訪者對「洽公辦公環境」、「便民措施」等各項服務措施及「整體」之滿意度平均分數(分別為 3.73 分、3.67 分及 3.73 分)皆略低於其他職業別受訪者；自由業之受訪者對「服務禮儀與專業性」、「廉政措施」等各項服務措施之滿意度平均分數(分別為 3.75 分、3.67 分)皆略低於其他職業別受訪者。

依整體滿意度平均分數高低依序為中壢分局、總局、蘆竹分局、楊梅分局、大溪分局。其中至中壢分局洽公之受訪者對「洽公辦公環境」、「便民措施」、「服務禮儀與專業性」、「廉政措施」等面向及「整體」之滿意度平均分數(分別為 3.91 分、3.90 分、3.91 分、3.90 分及 3.91 分)皆略高於至其他分局洽公的受訪

者。而至大溪分局洽公之受訪者對「洽公辦公環境」、「便民措施」、「廉政措施」等面向及至楊梅分局洽公之受訪者對「服務禮儀與專業性」面向之滿意度平均分數略低於至其他單位洽公之受訪者。

表 5-2-7-2、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	1170	3.84	3.81	3.85	3.81	3.84
性別：						
男	444	3.84	3.80	3.84	3.80	3.83
女	719	3.84	3.82	3.86	3.82	3.84
其他	4	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
年齡：						
20歲以下	14	3.79	3.86	3.81	3.79	3.80
20~29歲	125	3.87	3.82	3.89	3.89	3.88
30~39歲	268	3.87	3.83	3.87	3.82	3.86
40~49歲	298	3.88	3.84	3.87	3.87	3.87
50~59歲	292	3.81	3.79	3.84	3.77	3.81
60歲(含)以上	162	3.78	3.74	3.80	3.75	3.78
教育程度：						
國中(含)以下	49	3.76	3.80	3.81	3.78	3.78
高中(職)	295	3.76	3.77	3.80	3.73	3.77
大學、專科	735	3.87	3.83	3.88	3.84	3.86
研究所(含)以上	91	3.90	3.81	3.88	3.88	3.88
職業：						
軍、公、教	168	3.91	3.85	3.91	3.90	3.90
工商企業負責人	76	3.92	3.91	3.94	3.84	3.92
民營企業受雇者	252	3.88	3.80	3.87	3.85	3.86
農、林、漁、牧	59	3.87	3.83	3.90	3.86	3.88
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	122	3.91	3.91	3.92	3.94	3.92
其他專業人員	67	3.88	3.88	3.90	3.82	3.88
自由業	196	3.74	3.76	3.75	3.67	3.74
家管	115	3.73	3.67	3.76	3.73	3.73
學生	17	3.85	3.94	3.94	3.88	3.90
無業/退休	64	3.74	3.75	3.82	3.73	3.77
其他	34	3.74	3.74	3.77	3.76	3.75
洽公地點：						
總局	475	3.90	3.90	3.90	3.86	3.89
中壢分局	385	3.91	3.90	3.91	3.90	3.91
楊梅分局	100	3.66	3.68	3.68	3.66	3.67
大溪分局	100	3.63	3.48	3.71	3.53	3.63
蘆竹分局	110	3.72	3.54	3.76	3.71	3.71

(八)對地方稅務局服務品質看法

此次調查詢問 1,170 位受訪樣本若曾來地方稅務局辦理過地方稅業務，與今日的服務相比，覺得服務品質是否進步？在剔除 160 位第一次來(或未答)地方稅務局的受訪者後，如圖 5-2-8 中所示，認為服務品質「進步很多」的比例佔 80.8%，認為「稍有進步」的比例佔 13.9%，認為「稍有退步」的比例只佔 0.1%，另有 5.2% 表示「持平」。

與 111 年調查結果相比，112 年調查認為地方稅務局服務品質「進步很多」略為上升 7.7%；而認為「稍有進步」、「持平」與「稍有退步」的比例皆略為減少 4.5%、2.8%、0.3%。

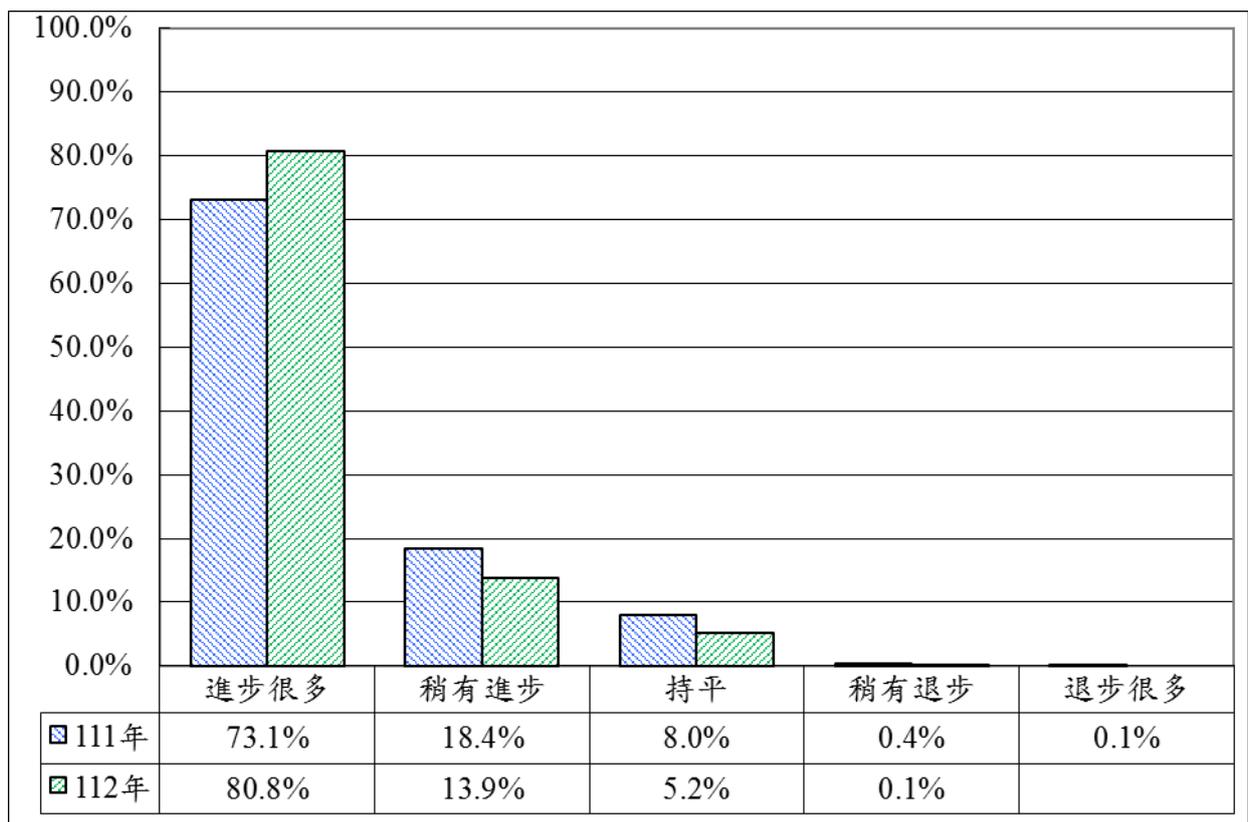


圖 5-2-8、111 年至 112 年受訪者對地方稅務局服務品質看法比較圖

倘剔除「第一次來/未答」項，而將回答覺得地方稅務局服務品質看法，因多數認為「有進步」，少數認為「退步」或「持平」，所以與受訪者基本資料等進行交叉分析，則發現所有基本資料皆因交叉分類時有 20% 以上的細格次數

低於5次未執行檢定(因檢定不具意義)，表示這些人口統計變數與稅務局服務品質看法未具明顯的關聯性。

由表 5-2-8 得知，若曾來地方稅務局辦理過地方稅業務的受訪者認為今日的服務品質「進步很多」的洽公地點以中壢分局比例較高(91.0%)；認為「稍有進步」的洽公地點以大溪分局比例較高(34.7%)；而楊梅分局洽公的受訪者認為今日的服務品質「持平」的比例亦較高(15.5%)。

與 111 年調查結果相比，今年調查中以楊梅分局的受訪者認為地方稅務局的服務品質「有進步」(=進步很多+稍有進步)的比例較去年增加最多 12.5%，有關服務品質「有進步」比例高低依序為中壢分局、總局、蘆竹分局、大溪分局、楊梅分局。

表 5-2-8、111 年至 112 年受訪者對地方稅務局服務品質看法—按洽公地點分
單位：人；%

洽公地點	合計	進步很多		稍有進步		持平		稍有退步		退步很多		有進步 (=進步很多+稍有進步)	
		112 年	111 年	112 年	111 年								
總局	100.0	83.4	89.4	11.9	7.8	4.7	2.8	95.3	97.2
中壢分局	100.0	91.0	67.1	6.6	22.4	2.4	9.4	.	1.2	.	.	97.6	89.5
楊梅分局	100.0	64.8	53.3	19.7	18.7	15.5	28.0	84.5	72
大溪分局	100.0	57.1	53.7	34.7	36.8	8.2	8.4	.	.	.	1.1	91.8	90.5
蘆竹分局	100.0	70.9	74.7	21.4	21.7	6.8	3.6	1.0	.	.	.	92.3	96.4
合計	100.0	80.8	73.1	13.9	18.4	5.2	8.0	0.1	0.4	.	0.1	92.3	89.1

(九)對地方稅務局建議

此次調查詢問 1,170 位受訪樣本對地方稅務局的建議，供參考改進，如圖 5-2-9 中所示。以複選答題率方式(合計超過 100%)來看，對地方稅務局的建議中，高達 86.8%受訪者表示「都很好，沒有須改進地方」，表達要改進者以「加強宣導各項稅務資訊」佔最多(7.1%)，其次為「加強環境清潔與消毒」(4.3%)、「申辦動線改善」(4.3%)。民眾提出改善建議：增加總局周圍停車位。(詳見附錄二、調查結果附表-附表 29-P.附 39)

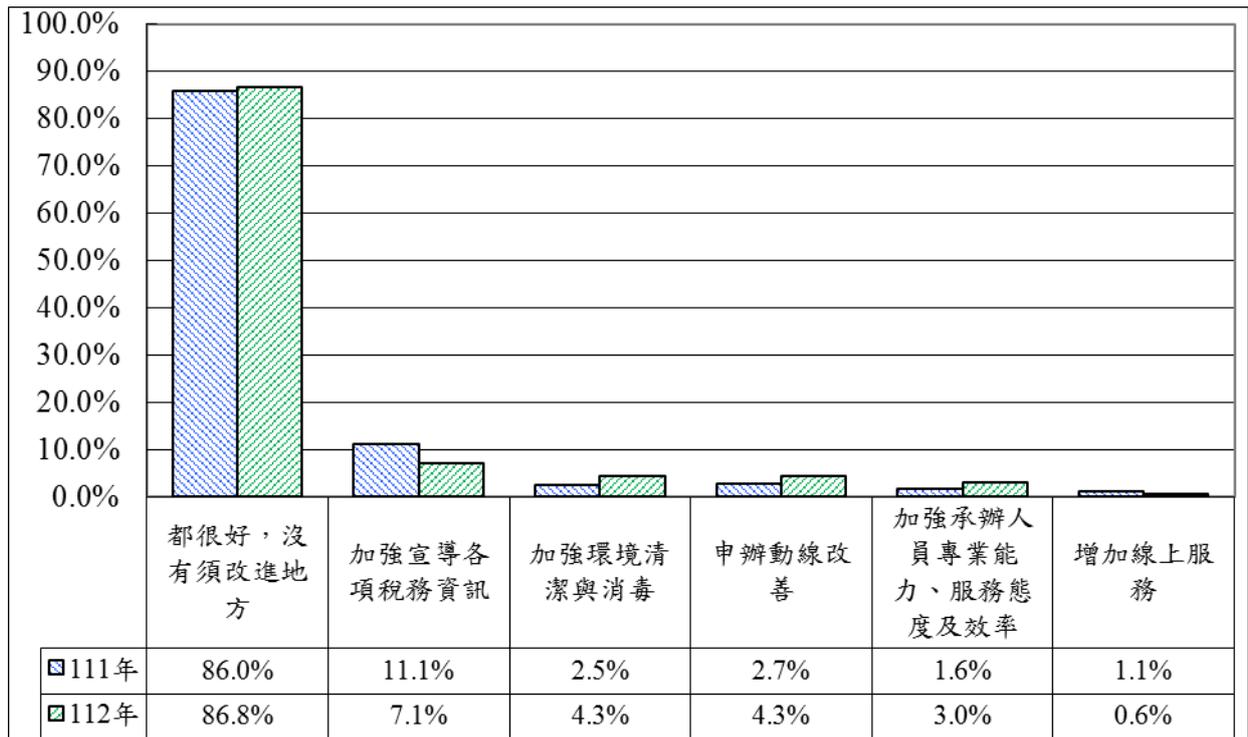


圖 5-2-9、111 年至 112 年受訪者提供地方稅務局參考改進之建議分佈圖

對地方稅務局的建議方面，如表 5-2-9 所示，按洽公地點分，到總局洽公的受訪者表達要改進「加強環境清潔與消毒」的比例(8.2%)略高於其他分局；到蘆竹分局洽公的受訪者表達要改進「加強宣導各項稅務資訊」、「申辦動線改善」、「加強承辦人員專業能力、服務態度及效率」的比例(各 14.5%、5.5%、5.5%)略高於其他分局；而到楊梅分局洽公的受訪者認為「都很好，沒有須改進地方」的比例(99.0%)略高於其他分局。

而 112 年調查結果，到中壢及蘆竹分局洽公的受訪者認為「都很好，沒有須改進地方」的比例分別較去年增加 16.7%、4.5%。

表 5-2-9、111 年至 112 年受訪者提供地方稅務局參考改進之建議分佈—按洽公地點分
單位：人；%

洽公地點	答題率		都很好，沒有須改進地方		加強宣導各項稅務資訊		加強環境清潔與消毒		申辦動線改善		加強承辦人員專業能力、服務態度及效率		增加線上服務	
	112年	111年	112年	111年	112年	111年	112年	111年	112年	111年	112年	111年	112年	111年
總局	112.4	102.5	83.8	94.4	9.1	4.1	8.2	2.7	5.3	0.4	4.8	0.4	1.3	0.4
中壢分局	100.8	107.3	90.6	73.9	4.2	21.1	0.5	2.3	3.9	5.2	1.6	2.9	.	1.8
楊梅分局	99.0	100.0	99.0	100.0
大溪分局	104.0	102.0	88.0	95.0	8.0	2.0	4.0	.	4.0	3.0	.	.	.	2.0
蘆竹分局	105.5	115.5	74.5	70.0	14.5	25.5	4.5	6.4	5.5	6.4	5.5	5.5	0.9	1.8
合計	106.1	105.0	86.8	86.0	7.1	11.1	4.3	2.5	4.3	2.7	3.0	1.6	0.6	1.1

陸、結論與政策建議

桃園市政府地方稅務局為瞭解民眾對該局各項措施評價，透過民意調查以實際瞭解民眾認知與感受，採取分層隨機抽樣法，即以地方稅務局之總局及4個分局為分層單位，再依民眾到地方稅務局之總局及各分局之申請案件收件量(以111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1,170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」(35.2%)、「房屋稅」(20.2%)、「使用牌照稅」(11.4%)、「土地增值稅」(10.3%)、「地價稅」(8.5%)，房屋稅及使用牌照稅居高與調查時間(4-7月)適逢該稅開徵有關，其餘項目的比例皆低於7%。表示辦理「全國財產資料或所得清單查詢」居多。

對於得知地方稅相關稅務資訊之管道來源，以複選答題率方式來看，前三項依序為「網路」(53.2%)、「臨櫃」(46.3%)、「宣導文宣」(37.6%)，其餘管道來源皆低於10%。表示透過「網路」者居多。

由表 6-1(P.42)得知，與 111 年比較，112 年在洽公辦公環境、便民措施、服務人員之服務禮儀與專業性與廉政措施等四大項服務措施無意見比例較去年低，傾向滿意的平均比例(分別為 98.88%、98.0%、99.47%、98.8%)皆高於去年調查結果的平均比例(分別為 97.53%、93.0%、97.80%、91.8%)。

至地方稅務局接洽業務時，對於洽公辦公環境、便民措施、服務人員的服務禮儀與專業性、廉政措施等方面的服務措施滿意度平均分數(滿意度分析以非常滿意給 4 分、滿意給 3 分、無意見給 2 分、不滿意給 1 分、非常不滿意給 0 分、未答為遺漏值)，得到「服務禮儀與專業性」為最高(3.85 分)，其次為「洽公辦公環境」(3.84 分)、「便民措施」(3.81 分)、「廉政措施」(3.81 分)。若與

111 年調查結果相比，112 年在「洽公辦公環境」、「便民措施」、「服務禮儀與專業性」、「廉政措施」等各項服務措施滿意度平均分數(3.81 分~3.85 分)皆略高於去年的調查結果(3.59 分~3.75 分)；且 112 年整體滿意度(3.84 分)亦略高於去年整體滿意度(3.71 分)。

表 6-1、111 年至 112 年受訪者對地方稅務局各項服務措施評價

單位：%

構面	項目	傾向滿意		無意見		傾向不滿意		滿意度平均分數	
		112 年	111 年	112 年	111 年	112 年	111 年	112 年	111 年
洽公環境	辦公環境的整潔舒適明亮	99.3	98.0	0.7	2.0	.	.	3.85	3.75
	辦公環境標示指引的設計清楚	98.5	97.6	1.5	2.3	.	0.1	3.84	3.73
	申請案件的申辦流程及處理時限標示情形	98.6	97.4	1.3	2.4	.	.	3.82	3.74
	提供服務設施	99.1	97.1	0.9	2.9	.	.	3.84	3.71
	平均	98.88	97.53	1.1	2.4	.	.	3.84	3.73
便民措施	對本局官網「全時智能客服 i 桃喜」	98.0	93.0	2.0	6.9	.	.	3.81	3.60
服務禮儀與專業性	承辦人員的專業能力、服務態度及效率	99.3	97.7	0.7	2.2	.	.	3.85	3.74
	引導人員的服務態度	99.4	97.9	0.6	2.0	.	.	3.85	3.75
	此次臨櫃申辦業務的滿意度	99.7	97.8	0.3	2.0	.	.	3.87	3.76
	平均	99.47	97.80	0.53	2.06	.	.	3.85	3.75
廉政措施	對地方稅務局同仁在廉潔方面的表現	98.8	91.8	1.2	8.0	.	.	3.81	3.59
整體平均		98.97	96.48	1.02	3.41	.	0.1	3.84	3.71

在今年的調查結果可以發現，對地方稅務局「洽公辦公環境」、「服務禮儀與專業性」等各項服務措施及整體滿意度評比方面，皆以中壢分局的平均分數最高，且各項平均為 3.90 分~3.91 分之間。(參閱 P.37，表 5-2-7-2)

又今年便民措施針對「本局官網『e 觸即發稅務通』(需使用已註冊健保卡或自然人憑證)及『視訊客服』(免用憑證)可申請全國財產稅總歸戶清單及綜合所得稅清單」、「本局官網提供線上預約申辦，備齊文件預先上傳審核，辦理完成通知現場直接領件。」、「111 年 1 月 1 日起至六都地方稅捐機關或國稅局，臨

櫃申請查詢被繼承人金融遺產，符合條件之遺產稅案件，一併提供『遺產稅申報稅額試算』及『延期申報』服務」等三個問項，受訪者對三項服務措施表示知道的比例分別為 94.7%、95.4%、95.0%；而受訪者對三項服務措施表示會使用的比例則分別為 95.2%、94.7%、96.8%。(參閱 P.29，表 5-2-4-9 及表 5-2-4-10)

在剔除第一次來(或未答)的受訪者後，曾來地方稅務局辦理過地方稅業務者，有高達 94.7%認為地方稅務局的服務品質「有進步」(進步很多+稍有進步)。(參閱 P.39，表 5-2-8)

至於對地方稅務局的建議中，以複選答題率方式來看，高達 86.8%受訪者表示「都很好，沒有須改進地方」，而表達要改進者以「加強宣導各項稅務資訊」佔最多(約 7.1%)。若以洽公地點來看，到蘆竹分局洽公的受訪者表達要改進「加強宣導各項稅務資訊」、「申辦動線改善」、「加強承辦人員專業能力、服務態度及效率」的比例(各 14.5%、5.5%、5.5%)略高於其他分局；到總局洽公的受訪者表達要改進「加強環境清潔與消毒」的比例(8.2%)略高於其他分局。(參閱 P.40，表 5-2-9)

二、政策建議

本次滿意度問卷調查，各項服務措施評價整體平均滿意度超過九成八以上，根據桃園市民對地方稅務局在各項服務措施評價、施政滿意度與廉政措施認知的研究結果提出相關政策建議，以供桃園市政府地方稅務局參考。

(一)持續以多元管道加強宣導便民措施，提升民眾知曉度及滿意度

洽公民眾知道地方稅務資訊之管道來源除從「臨櫃」得知外，在桃園市政府地方稅務局總局及4個分局均以「網路」及「宣導文宣」兩類占多數；在「對本局官網『全時智能客服i桃喜』」亦有高達98%表示「傾向滿意」(非常滿意+滿意)。另外，對於「官網『e觸即發稅務通』(需使用已註冊健保卡或自然人憑證)及『視訊客服』(免用憑證)可申請全國財產稅總歸戶清單及綜合所得稅清單。」、「本局官網提供線上預約申辦，備齊文件預先上傳審核，辦理完成通知現場直接領件」、「臨櫃申請查詢被繼承人金融遺產，符合條件之遺產稅案件，一併提供『遺產稅申報稅額試算』及『延期申報』服務」等三項便民措施的知

曉度分別為94.7%、95.4%、95.0%；而且表示會使用此三項便民措施服務的比例分別為95.2%、94.7%、96.8%；由以上的調查結果認為可利用多元便捷的宣傳管道及方式，尤其要善用「網路」及「宣導文宣」兩項管道，宣導市政府地方稅務局之各項便民措施、服務訊息及廉政措施，以提升各項措施及服務訊息的知曉度，並鼓勵民眾多加使用這些便民措施，以節省民眾處理稅務耗費之成本，並進一步提升民眾對桃園市政府地方稅務局的服務滿意度。

(二)仍應定期檢視辦公環境和服務措施，回報民眾高度的滿意度評價

受訪民眾對所洽公的地方稅務局在「辦公環境的整潔舒適明亮」、「辦公環境標示指引的設計清楚」、「申請案件的申辦流程及處理時限標示情形」及「提供服務設施」等辦公環境方面的滿意度有很高的評價，表示「傾向滿意」(非常滿意+滿意)的比例在 98.5%~99.3%之間；建議地方稅務局仍應定期檢視辦公環境及服務措施，提供民眾便利且舒適的洽公環境。

(三)民眾對稅務同仁廉潔觀感佳，強化司法信賴可增加檢舉意願

由今年的調查結果發現，在廉政措施方面，地方稅務局同仁在「廉潔操守方面的表現」上民眾有高度的滿意度評價，高於 111 年的調查結果(滿意度平均分數由去年之 3.59 分提升至今年的 3.81 分)，且傾向滿意的比例高達 98.8%；然而對於如果發現公務員收受紅包、收禮或接受違法關說、招待情形時，有高達 95.5%表示願意提出檢舉。另外針對不願意檢舉的 53 位 (4.5%) 分析渠不願提出檢舉的原因，其中有 21 位 (39.6%)受訪者表示「檢舉也沒用」，表示民眾對司法信賴度仍有提升空間，地方稅務局於舉辦廉政宣導活動時，應考量更多元的宣導對象，除對內部同仁做好廉政宣導外，也要加強對外部顧客，即對民眾的法治宣導，提升民眾對司法信賴，進而勇於檢舉瀆不法，維護公益，提升國家整體競爭力。

(四)定期辦理員工教育訓練，以維持專業能力及服務品質

近兩年調查顯示受訪者對於桃園市政府地方稅務局總局及各分局在對於「承辦人員的專業能力、服務態度及效率」、「引導人員的服務態度」、「此

次臨櫃申辦業務的滿意度」等項之表現表示「傾向滿意」(非常滿意+滿意)的比例在99.3%~99.7%之間略高於111年(97.7%~97.8%之間)，顯示承辦人員之專業知識素養、服務態度及工作效率等深獲民眾肯定，值得嘉許。為維持穩定及良好的為民服務品質，建議地方稅務局定期辦理員工為民服務訓練課程及稅務講習，使同仁熟習業務所需新知與技能，並落實知識傳承與管理，以增強承辦人員專業能力及服務態度。

附錄

附錄一、調查問卷

桃園市政府地方稅務局 112 年為民服務與施政滿意度調查問卷

親愛的民眾，您好！

為了瞭解您對於本局服務需求及服務的意見，特進行此項問卷調查。您的寶貴意見，是本局稅務施政重要參考。在此耽誤您幾分鐘的時間，更感謝您的協助與支持！

桃園市政府地方稅務局 敬啟

一、請問您今日來到地方稅務局，最主要辦理的項目是什麼？(單選)

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

二、請問您從何種管道知道地方稅相關稅務資訊？(可複選)

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

三、洽公辦公環境方面

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

相關服務措施與項目	非常滿意	滿意	無意見	不滿意	非常不滿意
1、辦公環境的整潔舒適明亮(如:環境衛生、採光)	4	3	2	1	0
2、辦公環境標示指引(申辦動線)的設計清楚	4	3	2	1	0
3、申請案件的申辦流程及處理時限標示情形	4	3	2	1	0
4、提供服務設施(如:公用電腦、民眾休息區、意見箱、無障礙設施、哺集乳室及停車場……等)	4	3	2	1	0
※對於上述辦公環境(題1~題4)圈選不滿意者，請惠予提供相關建議：_____					
5、總局提供「雲端取號即時查」叫號系統，可「線上預先取號」及「查詢目前叫號進度」，如至現場可「揮手感應取號」。(僅供總局民眾填寫)	 雲端取號 即時查		5-1、您是否知道本項服務？ <input type="checkbox"/> (1) 知道 <input type="checkbox"/> (2) 不知道 5-2、下次申辦業務，是否會使用此服務？ <input type="checkbox"/> (1) 會 <input type="checkbox"/> (2) 不會(理由：_____)		

四、便民措施方面

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

便民措施	非常滿意	滿意	無意見	不滿意	非常不滿意
1、對本局官網「全時智能客服 i 桃喜」(視訊及智能客服) <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;">  視訊客服  智能客服 </div>	4	3	2	1	0
※對於上述便民措施(題1)圈選不滿意者，請惠予提供相關建議：_____					
2、本局官網「e觸即發稅務通」(需使用已註冊健保卡或自然人憑證)及「視訊客服」(免用憑證)可申請全國財產稅總歸戶清單及綜合所得稅 e 觸即發稅務通清單。 <div style="text-align: center;">  </div>	2-1、您是否知道本項服務？ <input type="checkbox"/> (1) 知道 <input type="checkbox"/> (2) 不知道 2-2、如有需要，是否會使用此服務？ <input type="checkbox"/> (1) 會 <input type="checkbox"/> (2) 不會(理由：_____)				

<p>3、本局官網提供線上預約申辦，備齊文件預先上傳審核，辦理完成通知現場直接領件。</p>  <p>預約申辦</p>	<p>3-1、您是否知道本項服務？ <input type="checkbox"/> (1)知道 <input type="checkbox"/> (2)不知道</p> <p>3-2、如有需要，是否會使用此服務？ <input type="checkbox"/> (1)會 <input type="checkbox"/> (2)不會(理由：_____)</p>
<p>4、111年1月1日起至六都地方稅捐機關或國稅局，臨櫃申請查詢被繼承人金融遺產，符合條件之遺產稅案件，一併提供「遺產稅申報稅額試算」及「延金融遺產查詢服務遺產稅稅額試算說明期申報」服務。</p>  <p>金融遺產查詢服務 遺產稅稅額試算說明</p>	<p>4-1、您是否知道本項服務？ <input type="checkbox"/> (1)知道 <input type="checkbox"/> (2)不知道</p> <p>4-2、如有需要，是否會使用此服務？ <input type="checkbox"/> (1)會 <input type="checkbox"/> (2)不會(理由：_____)</p>

五、服務禮儀與專業性方面

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

相關服務項目	非常滿意	滿意	無意見	不滿意	非常不滿意
1、承辦人員的專業能力、服務態度及效率	4	3	2	1	0
2、引導人員的服務態度	4	3	2	1	0
3、此次臨櫃申辦業務的滿意度	4	3	2	1	0

※對於上述辦公環境(題1~題3)圈選不滿意者，請惠予提供相關建議：_____

六、廉政措施方面

請問您對於地方稅務局廉政措施的滿意度：(以圈選數字表示)(單選)

廉政措施	非常滿意	滿意	無意見	不滿意	非常不滿意
1、對地方稅務局同仁在廉潔操守方面的表現 (註：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！)	4	3	2	1	0
2、如果發現公務員收受紅包、收禮或接受違法關說、招待情形時，您會向哪個單位提出檢舉？ (可複選，但選(1)~(4)請勿併選(5)) (註：法務部廉政署檢舉貪瀆專線 0800-286-586)	<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？ <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：____				

七、(第一次來本局，免填此題)若您曾來本局辦理過地方稅業務，與今日的服務相比，您覺得服務品質？(單選)

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

八、請問您有何寶貴建議，可提供地方稅務局參考改進？(可複選)

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

九、其他具體改善建議：_____

- 十、請問您的性別： (1)男 (2)女 (3)其他
- 十一、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
- 十二、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
- 十三、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：_____
- 十四、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	
	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%
	合 計	1170	100.0	412	35.2	236	20.2	100	8.5	133
性別：										
未答	3	100.0	1	33.3
男	444	100.0	161	36.3	80	18.0	29	6.5	54	12.2
女	719	100.0	250	34.8	155	21.6	70	9.7	78	10.8
其他	4	100.0	1	25.0	1	25.0	1	25.0	.	.
年齡：										
未答	11	100.0	2	18.2	1	9.1	2	18.2	3	27.3
20 歲以下	14	100.0	4	28.6	4	28.6
20~29 歲	125	100.0	37	29.6	31	24.8	14	11.2	16	12.8
30~39 歲	268	100.0	104	38.8	44	16.4	19	7.1	33	12.3
40~49 歲	298	100.0	106	35.6	67	22.5	25	8.4	40	13.4
50~59 歲	292	100.0	99	33.9	51	17.5	28	9.6	24	8.2
60 歲及以上	162	100.0	60	37.0	38	23.5	12	7.4	17	10.5
學歷：										
國中及以下	49	100.0	11	22.4	9	18.4	3	6.1	6	12.2
高中/職	295	100.0	128	43.4	57	19.3	22	7.5	36	12.2
大學/專科	735	100.0	250	34.0	156	21.2	63	8.6	84	11.4
研究所及以上	91	100.0	23	25.3	14	15.4	12	13.2	7	7.7
職業：										
軍、公、教	168	100.0	43	25.6	45	26.8	23	13.7	15	8.9
工商企業負責人	76	100.0	25	32.9	16	21.1	4	5.3	4	5.3
民營企業受雇者	252	100.0	111	44.0	46	18.3	17	6.7	32	12.7
農、林、漁、牧	59	100.0	16	27.1	13	22.0	3	5.1	6	10.2
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	122	100.0	40	32.8	22	18.0	7	5.7	17	13.9
其他專業人員	67	100.0	21	31.3	11	16.4	4	6.0	4	6.0
自由業	196	100.0	70	35.7	32	16.3	19	9.7	26	13.3
家管	115	100.0	46	40.0	20	17.4	14	12.2	17	14.8
學生	17	100.0	8	47.1	4	23.5	.	.	2	11.8
無業/退休	64	100.0	17	26.6	19	29.7	4	6.3	7	10.9
其他	34	100.0	15	44.1	8	23.5	5	14.7	3	8.8
稅務局：										
楊梅分局	100	100.0	57	57.0	19	19.0	6	6.0	7	7.0
總局	475	100.0	215	45.3	91	19.2	36	7.6	76	16.0
中壢分局	385	100.0	64	16.6	87	22.6	33	8.6	24	6.2
大溪分局	100	100.0	33	33.0	19	19.0	15	15.0	11	11.0
蘆竹分局	110	100.0	43	39.1	20	18.2	10	9.1	15	13.6

(續)附表 1、今日來到地方稅務局，最主要辦理的項目是什麼？

	印花稅		土地增值稅		娛樂稅		契稅		其他	
	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%
合 計	70	6.0	120	10.3	39	3.3	24	2.1	36	3.1
性別：										
未答	.	.	1	33.3	1	33.3
男	30	6.8	49	11.0	20	4.5	11	2.5	10	2.3
女	40	5.6	70	9.7	17	2.4	13	1.8	26	3.6
其他	1	25.0
年齡：										
未答	3	27.3
20 歲以下	1	7.1	2	14.3	3	21.4
20~29 歲	7	5.6	9	7.2	7	5.6	2	1.6	2	1.6
30~39 歲	20	7.5	23	8.6	9	3.4	6	2.2	10	3.7
40~49 歲	9	3.0	31	10.4	9	3.0	6	2.0	5	1.7
50~59 歲	20	6.8	43	14.7	9	3.1	7	2.4	11	3.8
60 歲及以上	10	6.2	12	7.4	2	1.2	3	1.9	8	4.9
學歷：										
國中及以下	4	8.2	12	24.5	3	6.1	.	.	1	2.0
高中/職	10	3.4	23	7.8	8	2.7	3	1.0	8	2.7
大學/專科	46	6.3	69	9.4	23	3.1	19	2.6	25	3.4
研究所及以上	10	11.0	16	17.6	5	5.5	2	2.2	2	2.2
職業：										
軍、公、教	11	6.5	22	13.1	6	3.6	1	0.6	2	1.2
工商企業負責人	11	14.5	11	14.5	4	5.3	1	1.3	.	.
民營企業受雇者	10	4.0	16	6.3	7	2.8	6	2.4	7	2.8
農、林、漁、牧	2	3.4	17	28.8	2	3.4
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	14	11.5	8	6.6	5	4.1	3	2.5	6	4.9
其他專業人員	6	9.0	5	7.5	7	10.4	8	11.9	1	1.5
自由業	8	4.1	21	10.7	5	2.6	1	0.5	14	7.1
家管	5	4.3	9	7.8	.	.	2	1.7	2	1.7
學生	.	.	1	5.9	2	11.8
無業/退休	2	3.1	9	14.1	1	1.6	1	1.6	4	6.3
其他	1	2.9	1	2.9	.	.	1	2.9	.	.
稅務局：										
楊梅分局	1	1.0	4	4.0	5	5.0	.	.	1	1.0
總局	5	1.1	24	5.1	4	0.8	2	0.4	22	4.6
中壢分局	56	14.5	72	18.7	24	6.2	18	4.7	7	1.8
大溪分局	2	2.0	14	14.0	4	4.0	2	2.0	.	.
蘆竹分局	6	5.5	6	5.5	2	1.8	2	1.8	6	5.5

附表 1-1、今日來到地方稅務局，最主要辦理的其他項目

流水碼	稅務局	項目
0007	總局	法務科
0024	總局	欠稅
0033	總局	安心就業
0086	總局	查欠
0090	總局	服務櫃台
0175	總局	稅籍證明
0192	總局	查欠
0228	總局	稅籍證明
0232	總局	稅籍證明
0256	總局	稅籍證明
0313	中壢分局	全國財產資料或所得清單查詢.房屋稅.印花稅.土地增值稅.契稅
0325	中壢分局	土地增值稅.契稅
0360	中壢分局	全國財產資料或所得清單查詢.娛樂稅
0361	中壢分局	全國財產資料或所得清單查詢.房屋稅.使用牌照稅.印花稅.土地增值稅
0363	中壢分局	房屋稅.使用牌照稅
0412	中壢分局	全國財產資料或所得清單查詢.土地增值稅
0413	中壢分局	全國財產資料或所得清單查詢.房屋稅
0581	蘆竹分局	全國財產資料或所得清單查詢.房屋稅
0606	蘆竹分局	地價稅.土地增值稅
0608	蘆竹分局	使用牌照稅.土地增值稅
0636	蘆竹分局	房屋稅.地價稅
0646	蘆竹分局	地價稅.土地增值稅
0657	蘆竹分局	全國財產資料或所得清單查詢.契稅
0707	總局	查債務人
0709	總局	查欠稅
0723	總局	土地增值稅.契稅
0748	總局	土地增值稅.契稅
0767	總局	稅籍證明
0780	總局	稅籍證明
0782	總局	約定轉帳
0791	總局	金融遺產
0833	總局	查欠稅
1137	楊梅分局	全國財產資料或所得清單查詢.房屋稅
1138	楊梅分局	全國財產資料或所得清單查詢.房屋稅

附表 2、從何種管道知道地方稅相關稅務資訊？(可複選)

	樣本數		答題數		宣導文宣		網路		臨櫃		電視		報章雜誌		其他	
	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%
合計	1170	100.0	1800	153.8	440	37.6	622	53.2	542	46.3	116	9.9	41	3.5	39	3.3
性別：																
未答	3	100.0	3	100.0	1	33.3	1	33.3	1	33.3
男	444	100.0	722	162.6	170	38.3	244	55.0	230	51.8	44	9.9	23	5.2	11	2.5
女	719	100.0	1067	148.4	267	37.1	375	52.2	307	42.7	72	10.0	18	2.5	28	3.9
其他	4	100.0	8	200.0	2	50.0	2	50.0	4	100.0
年齡：																
未答	11	100.0	17	154.5	2	18.2	5	45.5	9	81.8	1	9.1
20歲以下	14	100.0	26	185.7	4	28.6	8	57.1	10	71.4	3	21.4	1	7.1	.	.
20~29歲	125	100.0	186	148.8	44	35.2	71	56.8	56	44.8	8	6.4	3	2.4	4	3.2
30~39歲	268	100.0	416	155.2	107	39.9	145	54.1	126	47.0	17	6.3	9	3.4	12	4.5
40~49歲	298	100.0	431	144.6	109	36.6	148	49.7	129	43.3	29	9.7	8	2.7	8	2.7
50~59歲	292	100.0	475	162.7	106	36.3	177	60.6	142	48.6	35	12.0	11	3.8	4	1.4
60歲及以上	162	100.0	249	153.7	68	42.0	68	42.0	70	43.2	23	14.2	9	5.6	11	6.8
學歷：																
國中及以下	49	100.0	81	165.3	22	44.9	21	42.9	21	42.9	10	20.4	4	8.2	3	6.1
高中/職	295	100.0	469	159.0	103	34.9	154	52.2	153	51.9	39	13.2	10	3.4	10	3.4
大學/專科	735	100.0	1110	151.0	277	37.7	397	54.0	326	44.4	61	8.3	26	3.5	23	3.1
研究所及以上	91	100.0	140	153.8	38	41.8	50	54.9	42	46.2	6	6.6	1	1.1	3	3.3
職業：																
軍、公、教	168	100.0	267	158.9	66	39.3	98	58.3	76	45.2	15	8.9	10	6.0	2	1.2
工商企業負責人	76	100.0	134	176.3	37	48.7	46	60.5	38	50.0	8	10.5	3	3.9	2	2.6
民營企業受僱者	252	100.0	366	145.2	96	38.1	135	53.6	107	42.5	10	4.0	8	3.2	10	4.0
農、林、漁、牧	59	100.0	94	159.3	16	27.1	37	62.7	28	47.5	8	13.6	3	5.1	2	3.4
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	122	100.0	203	166.4	43	35.2	67	54.9	64	52.5	17	13.9	6	4.9	6	4.9
其他專業人員	67	100.0	106	158.2	29	43.3	27	40.3	36	53.7	10	14.9	1	1.5	3	4.5
自由業	196	100.0	284	144.9	72	36.7	101	51.5	84	42.9	16	8.2	5	2.6	6	3.1
家管	115	100.0	166	144.3	42	36.5	53	46.1	55	47.8	11	9.6	1	0.9	4	3.5
學生	17	100.0	30	176.5	8	47.1	10	58.8	9	52.9	3	17.6
無業/退休	64	100.0	98	153.1	20	31.3	27	42.2	33	51.6	12	18.8	4	6.3	2	3.1
其他	34	100.0	52	152.9	11	32.4	21	61.8	12	35.3	6	17.6	.	.	2	5.9
最主要辦理的項目：																
全國財產資料或所得清單查詢	412	100.0	617	149.8	133	32.3	216	52.4	213	51.7	34	8.3	7	1.7	14	3.4
房屋稅	236	100.0	374	158.5	95	40.3	141	59.7	93	39.4	27	11.4	7	3.0	11	4.7
地價稅	100	100.0	145	145.0	44	44.0	47	47.0	36	36.0	12	12.0	4	4.0	2	2.0
使用牌照稅	133	100.0	196	147.4	48	36.1	65	48.9	53	39.8	16	12.0	9	6.8	5	3.8
印花稅	70	100.0	120	171.4	28	40.0	40	57.1	43	61.4	6	8.6	3	4.3	.	.
土地增值稅	120	100.0	190	158.3	49	40.8	68	56.7	52	43.3	12	10.0	8	6.7	1	0.8
娛樂稅	39	100.0	68	174.4	20	51.3	17	43.6	26	66.7	4	10.3	1	2.6	.	.
契稅	24	100.0	34	141.7	8	33.3	11	45.8	13	54.2	2	8.3
其他	36	100.0	56	155.6	15	41.7	17	47.2	13	36.1	3	8.3	2	5.6	6	16.7
稅務局：																
楊梅分局	100	100.0	169	169.0	43	43.0	62	62.0	58	58.0	4	4.0	.	.	2	2.0
總局	475	100.0	673	141.7	139	29.3	234	49.3	213	44.8	48	10.1	11	2.3	28	5.9
中壢分局	385	100.0	682	177.1	180	46.8	228	59.2	193	50.1	52	13.5	26	6.8	3	0.8
大溪分局	100	100.0	131	131.0	33	33.0	60	60.0	34	34.0	1	1.0	2	2.0	1	1.0
蘆竹分局	110	100.0	145	131.8	45	40.9	38	34.5	44	40.0	11	10.0	2	1.8	5	4.5

附表 2-1、從其他何種管道知道地方稅相關稅務資訊

流水碼	稅務局	管道
0007	總局	稅單
0019	總局	親友
0024	總局	催繳通知
0053	總局	家人
0114	總局	朋友
0163	總局	服務人員熱情解說
0206	總局	稅單
0261	總局	公司同事
0275	總局	家人
0388	中壢分局	朋友
0580	蘆竹分局	家人
0615	蘆竹分局	同學
0616	蘆竹分局	朋友
0619	蘆竹分局	朋友
0624	蘆竹分局	親友
0707	總局	朋友
0709	總局	家人
0763	總局	本職專業
0793	總局	家人
0811	總局	同事
0831	總局	宣導活動
0832	總局	打電話
0833	總局	朋友
0836	總局	FB
0844	總局	FB
1073	楊梅分局	LINE

一、洽公辦公環境方面

附表 3、至地方稅務局接洽業務時，對於「辦公環境的整潔舒適明亮(如:環境衛生、採光)」滿意度

	合 計		無意見		滿意		非常滿意		aa3_1	
	人	%	人	%	人	%	人	%	平均數	標準差
合 計	1170	100.0	8	0.7	158	13.5	1004	85.8	3.85	0.37
性別：										
未答	3	100.0	.	.	2	66.7	1	33.3	3.33	0.58
男	444	100.0	4	0.9	57	12.8	383	86.3	3.85	0.38
女	719	100.0	4	0.6	99	13.8	616	85.7	3.85	0.37
其他	4	100.0	4	100.0	4.00	0.00
年齡：										
未答	11	100.0	.	.	4	36.4	7	63.6	3.64	0.50
20歲以下	14	100.0	.	.	3	21.4	11	78.6	3.79	0.43
20~29歲	125	100.0	2	1.6	10	8.0	113	90.4	3.89	0.36
30~39歲	268	100.0	1	0.4	32	11.9	235	87.7	3.87	0.34
40~49歲	298	100.0	2	0.7	31	10.4	265	88.9	3.88	0.34
50~59歲	292	100.0	2	0.7	47	16.1	243	83.2	3.83	0.40
60歲及以上	162	100.0	1	0.6	31	19.1	130	80.2	3.80	0.42
學歷：										
國中及以下	49	100.0	.	.	11	22.4	38	77.6	3.78	0.42
高中/職	295	100.0	4	1.4	56	19.0	235	79.7	3.78	0.44
大學/專科	735	100.0	4	0.5	82	11.2	649	88.3	3.88	0.34
研究所及以上	91	100.0	.	.	9	9.9	82	90.1	3.90	0.30
職業：										
軍、公、教	168	100.0	2	1.2	12	7.1	154	91.7	3.90	0.33
工商企業負責人	76	100.0	.	.	4	5.3	72	94.7	3.95	0.22
民營企業受雇者	252	100.0	.	.	27	10.7	225	89.3	3.89	0.31
農、林、漁、牧	59	100.0	.	.	6	10.2	53	89.8	3.90	0.30
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	122	100.0	1	0.8	7	5.7	114	93.4	3.93	0.29
其他專業人員	67	100.0	1	1.5	3	4.5	63	94.0	3.93	0.32
自由業	196	100.0	3	1.5	45	23.0	148	75.5	3.74	0.47
家管	115	100.0	.	.	29	25.2	86	74.8	3.75	0.44
學生	17	100.0	.	.	2	11.8	15	88.2	3.88	0.33
無業/退休	64	100.0	.	.	18	28.1	46	71.9	3.72	0.45
其他	34	100.0	1	2.9	5	14.7	28	82.4	3.79	0.48
最主要辦理的項目：										
全國財產資料或所得清單查詢	412	100.0	4	1.0	58	14.1	350	85.0	3.84	0.39
房屋稅	236	100.0	1	0.4	30	12.7	205	86.9	3.86	0.36
地價稅	100	100.0	1	1.0	12	12.0	87	87.0	3.86	0.38
使用牌照稅	133	100.0	1	0.8	21	15.8	111	83.5	3.83	0.40
印花稅	70	100.0	.	.	8	11.4	62	88.6	3.89	0.32
土地增值稅	120	100.0	.	.	14	11.7	106	88.3	3.88	0.32
娛樂稅	39	100.0	.	.	7	17.9	32	82.1	3.82	0.39
契稅	24	100.0	.	.	2	8.3	22	91.7	3.92	0.28
其他	36	100.0	1	2.8	6	16.7	29	80.6	3.78	0.48
稅務局：										
楊梅分局	100	100.0	.	.	33	33.0	67	67.0	3.67	0.47
總局	475	100.0	3	0.6	41	8.6	431	90.7	3.90	0.32
中壢分局	385	100.0	2	0.5	29	7.5	354	91.9	3.91	0.30
大溪分局	100	100.0	2	2.0	30	30.0	68	68.0	3.66	0.52
蘆竹分局	110	100.0	1	0.9	25	22.7	84	76.4	3.75	0.45

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

	合 計		無意見		滿 意		非常滿意		aa3_2	
	人	%	人	%	人	%	人	%	平均數	標準差
合 計	1170	100.0	18	1.5	150	12.8	1002	85.6	3.84	0.41
性別：										
未答	3	100.0	.	.	2	66.7	1	33.3	3.33	0.58
男	444	100.0	7	1.6	55	12.4	382	86.0	3.84	0.40
女	719	100.0	11	1.5	93	12.9	615	85.5	3.84	0.41
其他	4	100.0	4	100.0	4.00	0.00
年齡：										
未答	11	100.0	.	.	4	36.4	7	63.6	3.64	0.50
20歲以下	14	100.0	.	.	3	21.4	11	78.6	3.79	0.43
20~29歲	125	100.0	2	1.6	13	10.4	110	88.0	3.86	0.39
30~39歲	268	100.0	3	1.1	30	11.2	235	87.7	3.87	0.37
40~49歲	298	100.0	2	0.7	28	9.4	268	89.9	3.89	0.33
50~59歲	292	100.0	6	2.1	48	16.4	238	81.5	3.79	0.45
60歲及以上	162	100.0	5	3.1	24	14.8	133	82.1	3.79	0.48
學歷：										
國中及以下	49	100.0	2	4.1	7	14.3	40	81.6	3.78	0.51
高中/職	295	100.0	10	3.4	58	19.7	227	76.9	3.74	0.51
大學/專科	735	100.0	5	0.7	79	10.7	651	88.6	3.88	0.35
研究所及以上	91	100.0	1	1.1	6	6.6	84	92.3	3.91	0.32
職業：										
軍、公、教	168	100.0	.	.	14	8.3	154	91.7	3.92	0.28
工商企業負責人	76	100.0	1	1.3	5	6.6	70	92.1	3.91	0.33
民營企業受雇者	252	100.0	2	0.8	30	11.9	220	87.3	3.87	0.36
農、林、漁、牧	59	100.0	.	.	7	11.9	52	88.1	3.88	0.33
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	122	100.0	2	1.6	4	3.3	116	95.1	3.93	0.31
其他專業人員	67	100.0	2	3.0	4	6.0	61	91.0	3.88	0.41
自由業	196	100.0	2	1.0	41	20.9	153	78.1	3.77	0.45
家管	115	100.0	1	0.9	31	27.0	83	72.2	3.71	0.47
學生	17	100.0	.	.	2	11.8	15	88.2	3.88	0.33
無業/退休	64	100.0	3	4.7	10	15.6	51	79.7	3.75	0.53
其他	34	100.0	5	14.7	2	5.9	27	79.4	3.65	0.73
最主要辦理的項目：										
全國財產資料或所得清單查詢	412	100.0	3	0.7	55	13.3	354	85.9	3.85	0.38
房屋稅	236	100.0	6	2.5	28	11.9	202	85.6	3.83	0.44
地價稅	100	100.0	1	1.0	16	16.0	83	83.0	3.82	0.41
使用牌照稅	133	100.0	4	3.0	13	9.8	116	87.2	3.84	0.44
印花稅	70	100.0	1	1.4	10	14.3	59	84.3	3.83	0.42
土地增值稅	120	100.0	1	0.8	13	10.8	106	88.3	3.88	0.36
娛樂稅	39	100.0	1	2.6	8	20.5	30	76.9	3.74	0.50
契稅	24	100.0	24	100.0	4.00	0.00
其他	36	100.0	1	2.8	7	19.4	28	77.8	3.75	0.50
稅務局：										
楊梅分局	100	100.0	.	.	35	35.0	65	65.0	3.65	0.48
總局	475	100.0	7	1.5	27	5.7	441	92.8	3.91	0.33
中壢分局	385	100.0	8	2.1	24	6.2	353	91.7	3.90	0.37
大溪分局	100	100.0	2	2.0	38	38.0	60	60.0	3.58	0.54
蘆竹分局	110	100.0	1	0.9	26	23.6	83	75.5	3.75	0.46

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

	合計		未答		無意見		滿意		非常滿意		aa3_3	
	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%	平均數	標準差
合計	1170	100.0	1	0.1	15	1.3	175	15.0	979	83.7	3.82	0.41
性別：												
未答	3	100.0	2	66.7	1	33.3	3.33	0.58
男	444	100.0	1	0.2	8	1.8	71	16.0	364	82.0	3.80	0.44
女	719	100.0	.	.	7	1.0	102	14.2	610	84.8	3.84	0.39
其他	4	100.0	4	100.0	4.00	0.00
年齡：												
未答	11	100.0	4	36.4	7	63.6	3.64	0.50
20歲以下	14	100.0	4	28.6	10	71.4	3.71	0.47
20~29歲	125	100.0	14	11.2	111	88.8	3.89	0.32
30~39歲	268	100.0	.	.	2	0.7	39	14.6	227	84.7	3.84	0.39
40~49歲	298	100.0	1	0.3	2	0.7	39	13.1	256	85.9	3.86	0.37
50~59歲	292	100.0	.	.	6	2.1	48	16.4	238	81.5	3.79	0.45
60歲及以上	162	100.0	.	.	5	3.1	27	16.7	130	80.2	3.77	0.49
學歷：												
國中及以下	49	100.0	.	.	3	6.1	8	16.3	38	77.6	3.71	0.58
高中/職	295	100.0	.	.	6	2.0	55	18.6	234	79.3	3.77	0.47
大學/專科	735	100.0	1	0.1	6	0.8	103	14.0	625	85.0	3.84	0.39
研究所及以上	91	100.0	9	9.9	82	90.1	3.90	0.30
職業：												
軍、公、教	168	100.0	1	0.6	1	0.6	10	6.0	156	92.9	3.93	0.28
工商企業負責人	76	100.0	.	.	1	1.3	5	6.6	70	92.1	3.91	0.33
民營企業受雇者	252	100.0	30	11.9	222	88.1	3.88	0.32
農、林、漁、牧	59	100.0	.	.	2	3.4	5	8.5	52	88.1	3.85	0.45
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	122	100.0	.	.	1	0.8	19	15.6	102	83.6	3.83	0.40
其他專業人員	67	100.0	.	.	1	1.5	11	16.4	55	82.1	3.81	0.43
自由業	196	100.0	.	.	3	1.5	50	25.5	143	73.0	3.71	0.49
家管	115	100.0	.	.	2	1.7	27	23.5	86	74.8	3.73	0.48
學生	17	100.0	3	17.6	14	82.4	3.82	0.39
無業/退休	64	100.0	.	.	3	4.7	10	15.6	51	79.7	3.75	0.53
其他	34	100.0	.	.	1	2.9	5	14.7	28	82.4	3.79	0.48
最主要辦理的項目：												
全國財產資料或所得清單查詢	412	100.0	.	.	3	0.7	66	16.0	343	83.3	3.83	0.40
房屋稅	236	100.0	1	0.4	2	0.8	33	14.0	200	84.7	3.84	0.39
地價稅	100	100.0	.	.	3	3.0	15	15.0	82	82.0	3.79	0.48
使用牌照稅	133	100.0	.	.	4	3.0	20	15.0	109	82.0	3.79	0.48
印花稅	70	100.0	.	.	2	2.9	7	10.0	61	87.1	3.84	0.44
土地增值稅	120	100.0	.	.	1	0.8	18	15.0	101	84.2	3.83	0.40
娛樂稅	39	100.0	5	12.8	34	87.2	3.87	0.34
契稅	24	100.0	2	8.3	22	91.7	3.92	0.28
其他	36	100.0	9	25.0	27	75.0	3.75	0.44
稅務局：												
楊梅分局	100	100.0	1	1.0	.	.	35	35.0	64	64.0	3.65	0.48
總局	475	100.0	.	.	5	1.1	59	12.4	411	86.5	3.85	0.38
中壢分局	385	100.0	.	.	6	1.6	26	6.8	353	91.7	3.90	0.35
大溪分局	100	100.0	.	.	1	1.0	29	29.0	70	70.0	3.69	0.49
蘆竹分局	110	100.0	.	.	3	2.7	26	23.6	81	73.6	3.71	0.51

附表 6、至地方稅務局接洽業務時，對於「提供服務設施(如:公用電腦、民眾休息區、意見箱、無障礙設施、哺集乳室及停車場……等)」滿意度

	合 計		無意見		滿 意		非常滿意		aa3_4	
	人	%	人	%	人	%	人	%	平均數	標準差
合 計	1170	100.0	10	0.9	164	14.0	996	85.1	3.84	0.39
性別：										
未答	3	100.0	.	.	2	66.7	1	33.3	3.33	0.58
男	444	100.0	4	0.9	62	14.0	378	85.1	3.84	0.39
女	719	100.0	6	0.8	100	13.9	613	85.3	3.84	0.39
其他	4	100.0	4	100.0	4.00	0.00
年齡：										
未答	11	100.0	.	.	5	45.5	6	54.5	3.55	0.52
20 歲以下	14	100.0	.	.	2	14.3	12	85.7	3.86	0.36
20~29 歲	125	100.0	2	1.6	14	11.2	109	87.2	3.86	0.40
30~39 歲	268	100.0	2	0.7	27	10.1	239	89.2	3.88	0.34
40~49 歲	298	100.0	3	1.0	32	10.7	263	88.3	3.87	0.36
50~59 歲	292	100.0	1	0.3	51	17.5	240	82.2	3.82	0.39
60 歲及以上	162	100.0	2	1.2	33	20.4	127	78.4	3.77	0.45
學歷：										
國中及以下	49	100.0	.	.	11	22.4	38	77.6	3.78	0.42
高中/職	295	100.0	5	1.7	62	21.0	228	77.3	3.76	0.47
大學/專科	735	100.0	4	0.5	84	11.4	647	88.0	3.87	0.35
研究所及以上	91	100.0	1	1.1	7	7.7	83	91.2	3.90	0.34
職業：										
軍、公、教	168	100.0	1	0.6	14	8.3	153	91.1	3.90	0.31
工商企業負責人	76	100.0	.	.	7	9.2	69	90.8	3.91	0.29
民營企業受雇者	252	100.0	.	.	29	11.5	223	88.5	3.88	0.32
農、林、漁、牧	59	100.0	1	1.7	6	10.2	52	88.1	3.86	0.39
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	122	100.0	.	.	5	4.1	117	95.9	3.96	0.20
其他專業人員	67	100.0	.	.	6	9.0	61	91.0	3.91	0.29
自由業	196	100.0	5	2.6	41	20.9	150	76.5	3.74	0.49
家管	115	100.0	.	.	32	27.8	83	72.2	3.72	0.45
學生	17	100.0	.	.	3	17.6	14	82.4	3.82	0.39
無業/退休	64	100.0	1	1.6	15	23.4	48	75.0	3.73	0.48
其他	34	100.0	2	5.9	6	17.6	26	76.5	3.71	0.58
最主要辦理的項目：										
全國財產資料或所得清單查詢	412	100.0	4	1.0	62	15.0	346	84.0	3.83	0.40
房屋稅	236	100.0	.	.	33	14.0	203	86.0	3.86	0.35
地價稅	100	100.0	2	2.0	14	14.0	84	84.0	3.82	0.44
使用牌照稅	133	100.0	3	2.3	11	8.3	119	89.5	3.87	0.40
印花稅	70	100.0	.	.	8	11.4	62	88.6	3.89	0.32
土地增值稅	120	100.0	.	.	18	15.0	102	85.0	3.85	0.36
娛樂稅	39	100.0	.	.	11	28.2	28	71.8	3.72	0.46
契稅	24	100.0	.	.	1	4.2	23	95.8	3.96	0.20
其他	36	100.0	1	2.8	6	16.7	29	80.6	3.78	0.48
稅務局：										
楊梅分局	100	100.0	.	.	34	34.0	66	66.0	3.66	0.48
總局	475	100.0	3	0.6	31	6.5	441	92.8	3.92	0.29
中壢分局	385	100.0	2	0.5	31	8.1	352	91.4	3.91	0.31
大溪分局	100	100.0	2	2.0	38	38.0	60	60.0	3.58	0.54
蘆竹分局	110	100.0	3	2.7	30	27.3	77	70.0	3.67	0.53

附表 7、至總局接洽業務者，知不知道總局提供「雲端取號即時查」叫號系統，可「線上預先取號」及「查詢目前叫號進度」，如至現場可「揮手感應取號」的服務？

	合 計		知 道		不 知 道	
	人	%	人	%	人	%
合 計	475	100.0	402	84.6	73	15.4
性別：						
未答	1	100.0	1	100.0	.	.
男	172	100.0	147	85.5	25	14.5
女	302	100.0	254	84.1	48	15.9
年齡：						
未答	2	100.0	2	100.0	.	.
20歲以下	5	100.0	5	100.0	.	.
20~29歲	53	100.0	48	90.6	5	9.4
30~39歲	119	100.0	103	86.6	16	13.4
40~49歲	139	100.0	113	81.3	26	18.7
50~59歲	98	100.0	78	79.6	20	20.4
60歲及以上	59	100.0	53	89.8	6	10.2
學歷：						
國中及以下	17	100.0	17	100.0	.	.
高中/職	130	100.0	110	84.6	20	15.4
大學/專科	301	100.0	250	83.1	51	16.9
研究所及以上	27	100.0	25	92.6	2	7.4
職業：						
軍、公、教	67	100.0	57	85.1	10	14.9
工商企業負責人	15	100.0	15	100.0	.	.
民營企業受雇者	113	100.0	90	79.6	23	20.4
農、林、漁、牧	23	100.0	20	87.0	3	13.0
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	56	100.0	50	89.3	6	10.7
其他專業人員	21	100.0	20	95.2	1	4.8
自由業	80	100.0	67	83.8	13	16.3
家管	45	100.0	36	80.0	9	20.0
學生	7	100.0	5	71.4	2	28.6
無業/退休	26	100.0	23	88.5	3	11.5
其他	22	100.0	19	86.4	3	13.6
最主要辦理的項目：						
全國財產資料或所得清單查詢	215	100.0	194	90.2	21	9.8
房屋稅	91	100.0	71	78.0	20	22.0
地價稅	36	100.0	27	75.0	9	25.0
使用牌照稅	76	100.0	66	86.8	10	13.2
印花稅	5	100.0	3	60.0	2	40.0
土地增值稅	24	100.0	19	79.2	5	20.8
娛樂稅	4	100.0	4	100.0	.	.
契稅	2	100.0	2	100.0	.	.
其他	22	100.0	16	72.7	6	27.3
稅務局：						
總局	475	100.0	402	84.6	73	15.4

附表 8、下次至總局申辦業務，是否會使用「雲端取號即時查」叫號系統的服務？

	合 計		會		不 會	
	人	%	人	%	人	%
合 計	475	100.0	446	93.9	29	6.1
性別：						
未答	1	100.0	1	100.0	.	.
男	172	100.0	167	97.1	5	2.9
女	302	100.0	278	92.1	24	7.9
年齡：						
未答	2	100.0	2	100.0	.	.
20 歲以下	5	100.0	4	80.0	1	20.0
20~29 歲	53	100.0	53	100.0	.	.
30~39 歲	119	100.0	112	94.1	7	5.9
40~49 歲	139	100.0	130	93.5	9	6.5
50~59 歲	98	100.0	92	93.9	6	6.1
60 歲及以上	59	100.0	53	89.8	6	10.2
學歷：						
國中及以下	17	100.0	16	94.1	1	5.9
高中/職	130	100.0	118	90.8	12	9.2
大學/專科	301	100.0	285	94.7	16	5.3
研究所及以上	27	100.0	27	100.0	.	.
職業：						
軍、公、教	67	100.0	65	97.0	2	3.0
工商企業負責人	15	100.0	15	100.0	.	.
民營企業受雇者	113	100.0	104	92.0	9	8.0
農、林、漁、牧	23	100.0	22	95.7	1	4.3
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	56	100.0	54	96.4	2	3.6
其他專業人員	21	100.0	21	100.0	.	.
自由業	80	100.0	73	91.3	7	8.8
家管	45	100.0	43	95.6	2	4.4
學生	7	100.0	7	100.0	.	.
無業/退休	26	100.0	23	88.5	3	11.5
其他	22	100.0	19	86.4	3	13.6
最主要辦理的項目：						
全國財產資料或所得清單查詢	215	100.0	201	93.5	14	6.5
房屋稅	91	100.0	86	94.5	5	5.5
地價稅	36	100.0	33	91.7	3	8.3
使用牌照稅	76	100.0	73	96.1	3	3.9
印花稅	5	100.0	5	100.0	.	.
土地增值稅	24	100.0	24	100.0	.	.
娛樂稅	4	100.0	4	100.0	.	.
契稅	2	100.0	2	100.0	.	.
其他	22	100.0	18	81.8	4	18.2
稅務局：						
總局	475	100.0	446	93.9	29	6.1
3_51、知不知道提供雲端取號即時查叫號系統？						
知道	402	100.0	381	94.8	21	5.2
不知道	73	100.0	65	89.0	8	11.0

附表 8-1、下次至總局申辦業務，不會使用「雲端取號即時查」的理由

流水碼	稅務局	理由
0159	總局	現場抽號比較方便
0236	總局	麻煩
0261	總局	習慣用紙本
0266	總局	不好掌握時間
0718	總局	很方便
0799	總局	太複雜
0804	總局	太麻煩

二、便民措施方面

附表 9、對於地方稅務局官網「全時智能客服 i 桃喜」(視訊及智能客服)的滿意度?

	合 計		無意見		滿 意		非常滿意		aa4_1	
	人	%	人	%	人	%	人	%	平均數	標準差
合 計	1170	100.0	23	2.0	177	15.1	970	82.9	3.81	0.44
性別：										
未答	3	100.0	.	.	2	66.7	1	33.3	3.33	0.58
男	444	100.0	10	2.3	68	15.3	366	82.4	3.80	0.45
女	719	100.0	13	1.8	107	14.9	599	83.3	3.82	0.43
其他	4	100.0	4	100.0	4.00	0.00
年齡：										
未答	11	100.0	.	.	3	27.3	8	72.7	3.73	0.47
20 歲以下	14	100.0	.	.	2	14.3	12	85.7	3.86	0.36
20~29 歲	125	100.0	3	2.4	16	12.8	106	84.8	3.82	0.44
30~39 歲	268	100.0	3	1.1	39	14.6	226	84.3	3.83	0.40
40~49 歲	298	100.0	5	1.7	38	12.8	255	85.6	3.84	0.41
50~59 歲	292	100.0	6	2.1	49	16.8	237	81.2	3.79	0.46
60 歲及以上	162	100.0	6	3.7	30	18.5	126	77.8	3.74	0.52
學歷：										
國中及以下	49	100.0	1	2.0	8	16.3	40	81.6	3.80	0.46
高中/職	295	100.0	7	2.4	55	18.6	233	79.0	3.77	0.48
大學/專科	735	100.0	13	1.8	101	13.7	621	84.5	3.83	0.42
研究所及以上	91	100.0	2	2.2	13	14.3	76	83.5	3.81	0.45
職業：										
軍、公、教	168	100.0	2	1.2	22	13.1	144	85.7	3.85	0.39
工商企業負責人	76	100.0	1	1.3	5	6.6	70	92.1	3.91	0.33
民營企業受雇者	252	100.0	4	1.6	42	16.7	206	81.7	3.80	0.44
農、林、漁、牧	59	100.0	1	1.7	8	13.6	50	84.7	3.83	0.42
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	122	100.0	1	0.8	9	7.4	112	91.8	3.91	0.32
其他專業人員	67	100.0	1	1.5	6	9.0	60	89.6	3.88	0.37
自由業	196	100.0	5	2.6	37	18.9	154	78.6	3.76	0.48
家管	115	100.0	5	4.3	28	24.3	82	71.3	3.67	0.56
學生	17	100.0	.	.	1	5.9	16	94.1	3.94	0.24
無業/退休	64	100.0	2	3.1	12	18.8	50	78.1	3.75	0.50
其他	34	100.0	1	2.9	7	20.6	26	76.5	3.74	0.51
最主要辦理的項目：										
全國財產資料或所得清單查詢	412	100.0	7	1.7	66	16.0	339	82.3	3.81	0.44
房屋稅	236	100.0	2	0.8	39	16.5	195	82.6	3.82	0.41
地價稅	100	100.0	2	2.0	16	16.0	82	82.0	3.80	0.45
使用牌照稅	133	100.0	5	3.8	18	13.5	110	82.7	3.79	0.49
印花稅	70	100.0	4	5.7	9	12.9	57	81.4	3.76	0.55
土地增值稅	120	100.0	3	2.5	13	10.8	104	86.7	3.84	0.43
娛樂稅	39	100.0	.	.	11	28.2	28	71.8	3.72	0.46
契稅	24	100.0	.	.	1	4.2	23	95.8	3.96	0.20
其他	36	100.0	.	.	4	11.1	32	88.9	3.89	0.32
稅務局：										
楊梅分局	100	100.0	.	.	32	32.0	68	68.0	3.68	0.47
總局	475	100.0	4	0.8	41	8.6	430	90.5	3.90	0.33
中壢分局	385	100.0	7	1.8	25	6.5	353	91.7	3.90	0.36
大溪分局	100	100.0	5	5.0	42	42.0	53	53.0	3.48	0.59
蘆竹分局	110	100.0	7	6.4	37	33.6	66	60.0	3.54	0.62

附表 10、知不知道地方稅務局官網「e 觸即發稅務通」(需使用已註冊健保卡或自然人憑證)及「視訊客服」(免用憑證)可申請全國財產稅總歸戶清單及綜合所得稅清單的服務？

	合 計		知 道		不 知 道	
	人	%	人	%	人	%
合 計	1170	100.0	1108	94.7	62	5.3
性別：						
未答	3	100.0	3	100.0	.	.
男	444	100.0	424	95.5	20	4.5
女	719	100.0	677	94.2	42	5.8
其他	4	100.0	4	100.0	.	.
年齡：						
未答	11	100.0	11	100.0	.	.
20 歲以下	14	100.0	14	100.0	.	.
20~29 歲	125	100.0	118	94.4	7	5.6
30~39 歲	268	100.0	252	94.0	16	6.0
40~49 歲	298	100.0	281	94.3	17	5.7
50~59 歲	292	100.0	280	95.9	12	4.1
60 歲及以上	162	100.0	152	93.8	10	6.2
學歷：						
國中及以下	49	100.0	45	91.8	4	8.2
高中/職	295	100.0	281	95.3	14	4.7
大學/專科	735	100.0	699	95.1	36	4.9
研究所及以上	91	100.0	83	91.2	8	8.8
職業：						
軍、公、教	168	100.0	160	95.2	8	4.8
工商企業負責人	76	100.0	75	98.7	1	1.3
民營企業受雇者	252	100.0	240	95.2	12	4.8
農、林、漁、牧	59	100.0	58	98.3	1	1.7
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	122	100.0	119	97.5	3	2.5
其他專業人員	67	100.0	65	97.0	2	3.0
自由業	196	100.0	179	91.3	17	8.7
家管	115	100.0	105	91.3	10	8.7
學生	17	100.0	17	100.0	.	.
無業/退休	64	100.0	60	93.8	4	6.3
其他	34	100.0	30	88.2	4	11.8
最主要辦理的項目：						
全國財產資料或所得清單查詢	412	100.0	387	93.9	25	6.1
房屋稅	236	100.0	226	95.8	10	4.2
地價稅	100	100.0	97	97.0	3	3.0
使用牌照稅	133	100.0	121	91.0	12	9.0
印花稅	70	100.0	69	98.6	1	1.4
土地增值稅	120	100.0	115	95.8	5	4.2
娛樂稅	39	100.0	38	97.4	1	2.6
契稅	24	100.0	23	95.8	1	4.2
其他	36	100.0	32	88.9	4	11.1
稅務局：						
楊梅分局	100	100.0	98	98.0	2	2.0
總局	475	100.0	455	95.8	20	4.2
中壢分局	385	100.0	383	99.5	2	0.5
大溪分局	100	100.0	89	89.0	11	11.0
蘆竹分局	110	100.0	83	75.5	27	24.5

附表 11、如有需要，是否會使用「e 觸即發稅務通」及「視訊客服」的服務？

	合 計		未 答		會		不 會	
	人	%	人	%	人	%	人	%
合 計	1170	100.0	5	0.4	1114	95.2	51	4.4
性別：								
未答	3	100.0	.	.	3	100.0	.	.
男	444	100.0	.	.	426	95.9	18	4.1
女	719	100.0	5	0.7	681	94.7	33	4.6
其他	4	100.0	.	.	4	100.0	.	.
年齡：								
未答	11	100.0	.	.	10	90.9	1	9.1
20 歲以下	14	100.0	.	.	14	100.0	.	.
20~29 歲	125	100.0	.	.	119	95.2	6	4.8
30~39 歲	268	100.0	1	0.4	255	95.1	12	4.5
40~49 歲	298	100.0	1	0.3	287	96.3	10	3.4
50~59 歲	292	100.0	2	0.7	284	97.3	6	2.1
60 歲及以上	162	100.0	1	0.6	145	89.5	16	9.9
學歷：								
國中及以下	49	100.0	2	4.1	43	87.8	4	8.2
高中/職	295	100.0	.	.	282	95.6	13	4.4
大學/專科	735	100.0	3	0.4	700	95.2	32	4.4
研究所及以上	91	100.0	.	.	89	97.8	2	2.2
職業：								
軍、公、教	168	100.0	.	.	163	97.0	5	3.0
工商企業負責人	76	100.0	.	.	76	100.0	.	.
民營企業受雇者	252	100.0	.	.	240	95.2	12	4.8
農、林、漁、牧	59	100.0	.	.	58	98.3	1	1.7
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	122	100.0	1	0.8	119	97.5	2	1.6
其他專業人員	67	100.0	.	.	67	100.0	.	.
自由業	196	100.0	3	1.5	177	90.3	16	8.2
家管	115	100.0	1	0.9	108	93.9	6	5.2
學生	17	100.0	.	.	16	94.1	1	5.9
無業/退休	64	100.0	.	.	58	90.6	6	9.4
其他	34	100.0	.	.	32	94.1	2	5.9
最主要辦理的項目：								
全國財產資料或所得清單查詢	412	100.0	2	0.5	386	93.7	24	5.8
房屋稅	236	100.0	.	.	225	95.3	11	4.7
地價稅	100	100.0	2	2.0	95	95.0	3	3.0
使用牌照稅	133	100.0	1	0.8	126	94.7	6	4.5
印花稅	70	100.0	.	.	70	100.0	.	.
土地增值稅	120	100.0	.	.	118	98.3	2	1.7
娛樂稅	39	100.0	.	.	38	97.4	1	2.6
契稅	24	100.0	.	.	24	100.0	.	.
其他	36	100.0	.	.	32	88.9	4	11.1
稅務局：								
楊梅分局	100	100.0	.	.	93	93.0	7	7.0
總局	475	100.0	1	0.2	448	94.3	26	5.5
中壢分局	385	100.0	3	0.8	382	99.2	.	.
大溪分局	100	100.0	.	.	91	91.0	9	9.0
蘆竹分局	110	100.0	1	0.9	100	90.9	9	8.2
4_21、知不知道官網提供「e 觸即發稅務通」服務？								
知道	1108	100.0	4	0.4	1070	96.6	34	3.1
不知道	62	100.0	1	1.6	44	71.0	17	27.4

附表 11-1、如有需要，是否會使用「e 觸即發稅務通」及「視訊客服」的服務？

	合 計		會		不 會	
	人	%	人	%	人	%
合 計	1165	100.0	1114	95.6	51	4.4
性別：						
未答	3	100.0	3	100.0	.	.
男	444	100.0	426	95.9	18	4.1
女	714	100.0	681	95.4	33	4.6
其他	4	100.0	4	100.0	.	.
年齡：						
未答	11	100.0	10	90.9	1	9.1
30 歲以下	139	100.0	133	95.7	6	4.3
30~39 歲	267	100.0	255	95.5	12	4.5
40~49 歲	297	100.0	287	96.6	10	3.4
50~59 歲	290	100.0	284	97.9	6	2.1
60 歲及以上	161	100.0	145	90.1	16	9.9
學歷：						
國中及以下	47	100.0	43	91.5	4	8.5
高中/職	295	100.0	282	95.6	13	4.4
大學/專科	732	100.0	700	95.6	32	4.4
研究所及以上	91	100.0	89	97.8	2	2.2
職業：						
軍、公、教	168	100.0	163	97.0	5	3.0
工商企業負責人	76	100.0	76	100.0	.	.
民營企業受雇者	252	100.0	240	95.2	12	4.8
農、林、漁、牧	59	100.0	58	98.3	1	1.7
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	121	100.0	119	98.3	2	1.7
其他專業人員	67	100.0	67	100.0	.	.
自由業	193	100.0	177	91.7	16	8.3
家管	114	100.0	108	94.7	6	5.3
學生	17	100.0	16	94.1	1	5.9
無業/退休	64	100.0	58	90.6	6	9.4
其他	34	100.0	32	94.1	2	5.9
最主要辦理的項目：						
全國財產資料或所得清單查詢	410	100.0	386	94.1	24	5.9
房屋稅	236	100.0	225	95.3	11	4.7
地價稅	98	100.0	95	96.9	3	3.1
使用牌照稅	132	100.0	126	95.5	6	4.5
印花稅	70	100.0	70	100.0	.	.
土地增值稅	120	100.0	118	98.3	2	1.7
娛樂稅	39	100.0	38	97.4	1	2.6
契稅	24	100.0	24	100.0	.	.
其他	36	100.0	32	88.9	4	11.1
稅務局：						
楊梅分局	100	100.0	93	93.0	7	7.0
總局	474	100.0	448	94.5	26	5.5
中壢分局	382	100.0	382	100.0	.	.
大溪分局	100	100.0	91	91.0	9	9.0
蘆竹分局	109	100.0	100	91.7	9	8.3
4_21、知不知道官網提供「e 觸即發稅務通」服務？						
知道	1104	100.0	1070	96.9	34	3.1
不知道	61	100.0	44	72.1	17	27.9

附表 12、知不知道地方稅務局官網提供線上預約申辦，備齊文件預先上傳審核，辦理完成通知現場直接領件的服務？

	合 計		未 答		知 道		不 知 道	
	人	%	人	%	人	%	人	%
合 計	1170	100.0	1	0.1	1116	95.4	53	4.5
性別：								
未答	3	100.0	.	.	3	100.0	.	.
男	444	100.0	.	.	426	95.9	18	4.1
女	719	100.0	1	0.1	683	95.0	35	4.9
其他	4	100.0	.	.	4	100.0	.	.
年齡：								
未答	11	100.0	.	.	11	100.0	.	.
20 歲以下	14	100.0	.	.	14	100.0	.	.
20~29 歲	125	100.0	.	.	121	96.8	4	3.2
30~39 歲	268	100.0	.	.	256	95.5	12	4.5
40~49 歲	298	100.0	.	.	282	94.6	16	5.4
50~59 歲	292	100.0	.	.	280	95.9	12	4.1
60 歲及以上	162	100.0	1	0.6	152	93.8	9	5.6
學歷：								
國中及以下	49	100.0	1	2.0	46	93.9	2	4.1
高中/職	295	100.0	.	.	281	95.3	14	4.7
大學/專科	735	100.0	.	.	703	95.6	32	4.4
研究所及以上	91	100.0	.	.	86	94.5	5	5.5
職業：								
軍、公、教	168	100.0	.	.	164	97.6	4	2.4
工商企業負責人	76	100.0	.	.	75	98.7	1	1.3
民營企業受雇者	252	100.0	.	.	240	95.2	12	4.8
農、林、漁、牧	59	100.0	.	.	57	96.6	2	3.4
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	122	100.0	.	.	120	98.4	2	1.6
其他專業人員	67	100.0	.	.	65	97.0	2	3.0
自由業	196	100.0	1	0.5	182	92.9	13	6.6
家管	115	100.0	.	.	104	90.4	11	9.6
學生	17	100.0	.	.	17	100.0	.	.
無業/退休	64	100.0	.	.	61	95.3	3	4.7
其他	34	100.0	.	.	31	91.2	3	8.8
最主要辦理的項目：								
全國財產資料或所得清單查詢	412	100.0	.	.	385	93.4	27	6.6
房屋稅	236	100.0	1	0.4	223	94.5	12	5.1
地價稅	100	100.0	.	.	99	99.0	1	1.0
使用牌照稅	133	100.0	.	.	125	94.0	8	6.0
印花稅	70	100.0	.	.	70	100.0	.	.
土地增值稅	120	100.0	.	.	119	99.2	1	0.8
娛樂稅	39	100.0	.	.	39	100.0	.	.
契稅	24	100.0	.	.	24	100.0	.	.
其他	36	100.0	.	.	32	88.9	4	11.1
稅務局：								
楊梅分局	100	100.0	.	.	99	99.0	1	1.0
總局	475	100.0	.	.	452	95.2	23	4.8
中壢分局	385	100.0	.	.	383	99.5	2	0.5
大溪分局	100	100.0	.	.	93	93.0	7	7.0
蘆竹分局	110	100.0	1	0.9	89	80.9	20	18.2

附表 13、如有需要，是否會使用線上預約申辦的服務？

	合 計		未 答		會		不 會	
	人	%	人	%	人	%	人	%
合 計	1170	100.0	3	0.3	1108	94.7	59	5.0
性別：								
未答	3	100.0	.	.	3	100.0	.	.
男	444	100.0	.	.	424	95.5	20	4.5
女	719	100.0	3	0.4	677	94.2	39	5.4
其他	4	100.0	.	.	4	100.0	.	.
年齡：								
未答	11	100.0	.	.	11	100.0	.	.
20歲以下	14	100.0	.	.	14	100.0	.	.
20~29歲	125	100.0	.	.	121	96.8	4	3.2
30~39歲	268	100.0	1	0.4	257	95.9	10	3.7
40~49歲	298	100.0	1	0.3	278	93.3	19	6.4
50~59歲	292	100.0	.	.	281	96.2	11	3.8
60歲及以上	162	100.0	1	0.6	146	90.1	15	9.3
學歷：								
國中及以下	49	100.0	1	2.0	44	89.8	4	8.2
高中/職	295	100.0	.	.	279	94.6	16	5.4
大學/專科	735	100.0	2	0.3	697	94.8	36	4.9
研究所及以上	91	100.0	.	.	88	96.7	3	3.3
職業：								
軍、公、教	168	100.0	.	.	160	95.2	8	4.8
工商企業負責人	76	100.0	.	.	75	98.7	1	1.3
民營企業受雇者	252	100.0	.	.	241	95.6	11	4.4
農、林、漁、牧	59	100.0	.	.	57	96.6	2	3.4
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	122	100.0	1	0.8	116	95.1	5	4.1
其他專業人員	67	100.0	.	.	66	98.5	1	1.5
自由業	196	100.0	1	0.5	178	90.8	17	8.7
家管	115	100.0	1	0.9	108	93.9	6	5.2
學生	17	100.0	.	.	17	100.0	.	.
無業/退休	64	100.0	.	.	58	90.6	6	9.4
其他	34	100.0	.	.	32	94.1	2	5.9
最主要辦理的項目：								
全國財產資料或所得清單查詢	412	100.0	.	.	390	94.7	22	5.3
房屋稅	236	100.0	.	.	224	94.9	12	5.1
地價稅	100	100.0	2	2.0	93	93.0	5	5.0
使用牌照稅	133	100.0	1	0.8	121	91.0	11	8.3
印花稅	70	100.0	.	.	70	100.0	.	.
土地增值稅	120	100.0	.	.	118	98.3	2	1.7
娛樂稅	39	100.0	.	.	38	97.4	1	2.6
契稅	24	100.0	.	.	24	100.0	.	.
其他	36	100.0	.	.	30	83.3	6	16.7
稅務局：								
楊梅分局	100	100.0	.	.	92	92.0	8	8.0
總局	475	100.0	1	0.2	438	92.2	36	7.6
中壢分局	385	100.0	2	0.5	382	99.2	1	0.3
大溪分局	100	100.0	.	.	93	93.0	7	7.0
蘆竹分局	110	100.0	.	.	103	93.6	7	6.4
4_31、知不知道官網提供線上預約申辦？								
未答	1	100.0	.	.	1	100.0	.	.
知道	1116	100.0	3	0.3	1071	96.0	42	3.8
不知道	53	100.0	.	.	36	67.9	17	32.1

附表 13-1、如有需要，是否會使用線上預約申辦的服務？

	合 計		會		不 會	
	人	%	人	%	人	%
合 計	1167	100.0	1108	94.9	59	5.1
性別：						
未答	3	100.0	3	100.0	.	.
男	444	100.0	424	95.5	20	4.5
女	716	100.0	677	94.6	39	5.4
其他	4	100.0	4	100.0	.	.
年齡：						
未答	11	100.0	11	100.0	.	.
30 歲以下	139	100.0	135	97.1	4	2.9
30~39 歲	267	100.0	257	96.3	10	3.7
40~49 歲	297	100.0	278	93.6	19	6.4
50~59 歲	292	100.0	281	96.2	11	3.8
60 歲及以上	161	100.0	146	90.7	15	9.3
學歷：						
國中及以下	48	100.0	44	91.7	4	8.3
高中/職	295	100.0	279	94.6	16	5.4
大學/專科	733	100.0	697	95.1	36	4.9
研究所及以上	91	100.0	88	96.7	3	3.3
職業：						
軍、公、教	168	100.0	160	95.2	8	4.8
工商企業負責人	76	100.0	75	98.7	1	1.3
民營企業受雇者	252	100.0	241	95.6	11	4.4
農、林、漁、牧	59	100.0	57	96.6	2	3.4
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	121	100.0	116	95.9	5	4.1
其他專業人員	67	100.0	66	98.5	1	1.5
自由業	195	100.0	178	91.3	17	8.7
家管	114	100.0	108	94.7	6	5.3
學生	17	100.0	17	100.0	.	.
無業/退休	64	100.0	58	90.6	6	9.4
其他	34	100.0	32	94.1	2	5.9
最主要辦理的項目：						
全國財產資料或所得清單查詢	412	100.0	390	94.7	22	5.3
房屋稅	236	100.0	224	94.9	12	5.1
地價稅	98	100.0	93	94.9	5	5.1
使用牌照稅	132	100.0	121	91.7	11	8.3
印花稅	70	100.0	70	100.0	.	.
土地增值稅	120	100.0	118	98.3	2	1.7
娛樂稅	39	100.0	38	97.4	1	2.6
契稅	24	100.0	24	100.0	.	.
其他	36	100.0	30	83.3	6	16.7
稅務局：						
楊梅分局	100	100.0	92	92.0	8	8.0
總局	474	100.0	438	92.4	36	7.6
中壢分局	383	100.0	382	99.7	1	0.3
大溪分局	100	100.0	93	93.0	7	7.0
蘆竹分局	110	100.0	103	93.6	7	6.4
4_31、知不知道官網提供線上預約申辦？						
未答	1	100.0	1	100.0	.	.
知道	1113	100.0	1071	96.2	42	3.8
不知道	53	100.0	36	67.9	17	32.1

附表 14、知不知道 111 年 1 月 1 日起至六都地方稅捐機關或國稅局，臨櫃申請查詢被繼承人金融遺產，符合條件之遺產稅案件，一併提供「遺產稅申報稅額試算」及「延期申報」服務？

	合 計		知 道		不 知 道	
	人	%	人	%	人	%
合 計	1170	100.0	1111	95.0	59	5.0
性別：						
未答	3	100.0	3	100.0	.	.
男	444	100.0	427	96.2	17	3.8
女	719	100.0	677	94.2	42	5.8
其他	4	100.0	4	100.0	.	.
年齡：						
未答	11	100.0	11	100.0	.	.
20 歲以下	14	100.0	14	100.0	.	.
20~29 歲	125	100.0	119	95.2	6	4.8
30~39 歲	268	100.0	253	94.4	15	5.6
40~49 歲	298	100.0	285	95.6	13	4.4
50~59 歲	292	100.0	277	94.9	15	5.1
60 歲及以上	162	100.0	152	93.8	10	6.2
學歷：						
國中及以下	49	100.0	46	93.9	3	6.1
高中/職	295	100.0	281	95.3	14	4.7
大學/專科	735	100.0	700	95.2	35	4.8
研究所及以上	91	100.0	84	92.3	7	7.7
職業：						
軍、公、教	168	100.0	162	96.4	6	3.6
工商企業負責人	76	100.0	76	100.0	.	.
民營企業受雇者	252	100.0	236	93.7	16	6.3
農、林、漁、牧	59	100.0	58	98.3	1	1.7
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	122	100.0	119	97.5	3	2.5
其他專業人員	67	100.0	66	98.5	1	1.5
自由業	196	100.0	185	94.4	11	5.6
家管	115	100.0	104	90.4	11	9.6
學生	17	100.0	16	94.1	1	5.9
無業/退休	64	100.0	59	92.2	5	7.8
其他	34	100.0	30	88.2	4	11.8
最主要辦理的項目：						
全國財產資料或所得清單查詢	412	100.0	390	94.7	22	5.3
房屋稅	236	100.0	223	94.5	13	5.5
地價稅	100	100.0	95	95.0	5	5.0
使用牌照稅	133	100.0	126	94.7	7	5.3
印花稅	70	100.0	69	98.6	1	1.4
土地增值稅	120	100.0	116	96.7	4	3.3
娛樂稅	39	100.0	38	97.4	1	2.6
契稅	24	100.0	22	91.7	2	8.3
其他	36	100.0	32	88.9	4	11.1
稅務局：						
楊梅分局	100	100.0	98	98.0	2	2.0
總局	475	100.0	455	95.8	20	4.2
中壢分局	385	100.0	382	99.2	3	0.8
大溪分局	100	100.0	91	91.0	9	9.0
蘆竹分局	110	100.0	85	77.3	25	22.7

附表 15、如有需要，是否會使用臨櫃申請查詢被繼承人金融遺產，符合條件之遺產稅案件，一併提供「遺產稅申報稅額試算」及「延期申報」服務？

	合 計		未 答		會		不 會	
	人	%	人	%	人	%	人	%
合 計	1170	100.0	1	0.1	1132	96.8	37	3.1
性別：								
未答	3	100.0	.	.	3	100.0	.	.
男	444	100.0	.	.	434	97.7	10	2.3
女	719	100.0	1	0.1	691	96.1	27	3.8
其他	4	100.0	.	.	4	100.0	.	.
年齡：								
未答	11	100.0	.	.	11	100.0	.	.
20歲以下	14	100.0	.	.	14	100.0	.	.
20~29歲	125	100.0	.	.	122	97.6	3	2.4
30~39歲	268	100.0	.	.	262	97.8	6	2.2
40~49歲	298	100.0	1	0.3	289	97.0	8	2.7
50~59歲	292	100.0	.	.	284	97.3	8	2.7
60歲及以上	162	100.0	.	.	150	92.6	12	7.4
學歷：								
國中及以下	49	100.0	.	.	47	95.9	2	4.1
高中/職	295	100.0	.	.	280	94.9	15	5.1
大學/專科	735	100.0	1	0.1	716	97.4	18	2.4
研究所及以上	91	100.0	.	.	89	97.8	2	2.2
職業：								
軍、公、教	168	100.0	1	0.6	164	97.6	3	1.8
工商企業負責人	76	100.0	.	.	75	98.7	1	1.3
民營企業受雇者	252	100.0	.	.	242	96.0	10	4.0
農、林、漁、牧	59	100.0	.	.	57	96.6	2	3.4
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	122	100.0	.	.	120	98.4	2	1.6
其他專業人員	67	100.0	.	.	67	100.0	.	.
自由業	196	100.0	.	.	187	95.4	9	4.6
家管	115	100.0	.	.	111	96.5	4	3.5
學生	17	100.0	.	.	17	100.0	.	.
無業/退休	64	100.0	.	.	59	92.2	5	7.8
其他	34	100.0	.	.	33	97.1	1	2.9
最主要辦理的項目：								
全國財產資料或所得清單查詢	412	100.0	1	0.2	396	96.1	15	3.6
房屋稅	236	100.0	.	.	225	95.3	11	4.7
地價稅	100	100.0	.	.	95	95.0	5	5.0
使用牌照稅	133	100.0	.	.	131	98.5	2	1.5
印花稅	70	100.0	.	.	70	100.0	.	.
土地增值稅	120	100.0	.	.	119	99.2	1	0.8
娛樂稅	39	100.0	.	.	39	100.0	.	.
契稅	24	100.0	.	.	24	100.0	.	.
其他	36	100.0	.	.	33	91.7	3	8.3
稅務局：								
楊梅分局	100	100.0	.	.	98	98.0	2	2.0
總局	475	100.0	1	0.2	449	94.5	25	5.3
中壢分局	385	100.0	.	.	385	100.0	.	.
大溪分局	100	100.0	.	.	93	93.0	7	7.0
蘆竹分局	110	100.0	.	.	107	97.3	3	2.7
4.41、知不知道六都提供「遺產稅申報稅額試算」及「延期申報」服務？								
知道	1111	100.0	1	0.1	1083	97.5	27	2.4
不知道	59	100.0	.	.	49	83.1	10	16.9

附表 15-1、如有需要，是否會使用臨櫃申請查詢被繼承人金融遺產，符合條件之遺產稅案件，一併提供「遺產稅申報稅額試算」及「延期申報」服務？

	合 計		會		不 會	
	人	%	人	%	人	%
合 計	1169	100.0	1132	96.8	37	3.2
性別：						
未答	3	100.0	3	100.0	.	.
男	444	100.0	434	97.7	10	2.3
女	718	100.0	691	96.2	27	3.8
其他	4	100.0	4	100.0	.	.
年齡：						
未答	11	100.0	11	100.0	.	.
30 歲以下	139	100.0	136	97.8	3	2.2
30~39 歲	268	100.0	262	97.8	6	2.2
40~49 歲	297	100.0	289	97.3	8	2.7
50~59 歲	292	100.0	284	97.3	8	2.7
60 歲及以上	162	100.0	150	92.6	12	7.4
學歷：						
國中及以下	49	100.0	47	95.9	2	4.1
高中/職	295	100.0	280	94.9	15	5.1
大學/專科	734	100.0	716	97.5	18	2.5
研究所及以上	91	100.0	89	97.8	2	2.2
職業：						
軍、公、教	167	100.0	164	98.2	3	1.8
工商企業負責人	76	100.0	75	98.7	1	1.3
民營企業受雇者	252	100.0	242	96.0	10	4.0
農、林、漁、牧	59	100.0	57	96.6	2	3.4
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	122	100.0	120	98.4	2	1.6
其他專業人員	67	100.0	67	100.0	.	.
自由業	196	100.0	187	95.4	9	4.6
家管	115	100.0	111	96.5	4	3.5
學生	17	100.0	17	100.0	.	.
無業/退休	64	100.0	59	92.2	5	7.8
其他	34	100.0	33	97.1	1	2.9
最主要辦理的項目：						
全國財產資料或所得清單查詢	411	100.0	396	96.4	15	3.6
房屋稅	236	100.0	225	95.3	11	4.7
地價稅	100	100.0	95	95.0	5	5.0
使用牌照稅	133	100.0	131	98.5	2	1.5
印花稅	70	100.0	70	100.0	.	.
土地增值稅	120	100.0	119	99.2	1	0.8
娛樂稅	39	100.0	39	100.0	.	.
契稅	24	100.0	24	100.0	.	.
其他	36	100.0	33	91.7	3	8.3
稅務局：						
楊梅分局	100	100.0	98	98.0	2	2.0
總局	474	100.0	449	94.7	25	5.3
中壢分局	385	100.0	385	100.0	.	.
大溪分局	100	100.0	93	93.0	7	7.0
蘆竹分局	110	100.0	107	97.3	3	2.7
4.41、知不知道六都提供「遺產稅申報稅額試算」及「延期申報」服務？						
知道	1110	100.0	1083	97.6	27	2.4
不知道	59	100.0	49	83.1	10	16.9

附表 11-2、不會使用「e 觸即發稅務通」及「視訊客服」的理由

流水碼	稅務局	理由
0053	總局	不見了
0114	總局	不想用
0579	蘆竹分局	能現場辦就現場辦
0623	蘆竹分局	不會電腦
0624	蘆竹分局	電腦不會
0651	蘆竹分局	無憑證
0760	總局	麻煩
0793	總局	直接辦理比較方便
0797	總局	沒憑證
1078	楊梅分局	操作複雜
1089	楊梅分局	沒有憑證
1093	楊梅分局	太麻煩
1099	楊梅分局	沒比較方便
1113	楊梅分局	步驟複雜
1123	楊梅分局	臨櫃較好
1152	楊梅分局	臨櫃很方便

附表 13-2、不會使用線上預約申辦的理由

流水碼	稅務局	理由
0042	總局	還是要臨櫃領
0078	總局	現場服務比較好
0090	總局	用不到
0114	總局	不想用
0159	總局	有點麻煩
0261	總局	很少用到
0623	蘆竹分局	未學
0624	蘆竹分局	不會操作電腦
0651	蘆竹分局	不會輸入
0790	總局	麻煩
0793	總局	直接辦理比較方便
1078	楊梅分局	操作複雜
1085	楊梅分局	臨櫃解說較詳細
1089	楊梅分局	臨櫃較快速
1091	楊梅分局	急件
1111	楊梅分局	現場服務較清楚
1113	楊梅分局	步驟複雜
1123	楊梅分局	臨櫃較好
1136	楊梅分局	尚有問題需詢問承辦人員

附表 15-2、如有需要，是否會使用臨櫃申請查詢被繼承人金融遺產的理由

流水碼	稅務局	理由
0042	總局	國稅局資料較齊全
0050	總局	國稅局資料較完整
0527	大溪分局	我家沒錢用不到此項服務
0763	總局	排隊太久
1075	楊梅分局	沒用到
1162	楊梅分局	已無需要

三、服務禮儀與專業性方面

附表 16、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」滿意度

	合 計		無意見		滿 意		非常滿意		aa5_1	
	人	%	人	%	人	%	人	%	平均數	標準差
合 計	1170	100.0	8	0.7	163	13.9	999	85.4	3.85	0.38
性別：										
未答	3	100.0	.	.	2	66.7	1	33.3	3.33	0.58
男	444	100.0	6	1.4	66	14.9	372	83.8	3.82	0.42
女	719	100.0	2	0.3	95	13.2	622	86.5	3.86	0.35
其他	4	100.0	4	100.0	4.00	0.00
年齡：										
未答	11	100.0	.	.	2	18.2	9	81.8	3.82	0.40
20歲以下	14	100.0	.	.	4	28.6	10	71.4	3.71	0.47
20~29歲	125	100.0	1	0.8	11	8.8	113	90.4	3.90	0.33
30~39歲	268	100.0	4	1.5	31	11.6	233	86.9	3.85	0.39
40~49歲	298	100.0	1	0.3	33	11.1	264	88.6	3.88	0.33
50~59歲	292	100.0	1	0.3	51	17.5	240	82.2	3.82	0.39
60歲及以上	162	100.0	1	0.6	31	19.1	130	80.2	3.80	0.42
學歷：										
國中及以下	49	100.0	.	.	7	14.3	42	85.7	3.86	0.35
高中/職	295	100.0	2	0.7	61	20.7	232	78.6	3.78	0.43
大學/專科	735	100.0	4	0.5	86	11.7	645	87.8	3.87	0.35
研究所及以上	91	100.0	2	2.2	9	9.9	80	87.9	3.86	0.41
職業：										
軍、公、教	168	100.0	.	.	15	8.9	153	91.1	3.91	0.29
工商企業負責人	76	100.0	.	.	7	9.2	69	90.8	3.91	0.29
民營企業受雇者	252	100.0	3	1.2	30	11.9	219	86.9	3.86	0.38
農、林、漁、牧	59	100.0	.	.	3	5.1	56	94.9	3.95	0.22
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	122	100.0	1	0.8	7	5.7	114	93.4	3.93	0.29
其他專業人員	67	100.0	1	1.5	5	7.5	61	91.0	3.90	0.35
自由業	196	100.0	2	1.0	46	23.5	148	75.5	3.74	0.46
家管	115	100.0	.	.	29	25.2	86	74.8	3.75	0.44
學生	17	100.0	.	.	2	11.8	15	88.2	3.88	0.33
無業/退休	64	100.0	.	.	12	18.8	52	81.3	3.81	0.39
其他	34	100.0	1	2.9	7	20.6	26	76.5	3.74	0.51
最主要辦理的項目：										
全國財產資料或所得清單查詢	412	100.0	2	0.5	55	13.3	355	86.2	3.86	0.36
房屋稅	236	100.0	2	0.8	38	16.1	196	83.1	3.82	0.40
地價稅	100	100.0	.	.	17	17.0	83	83.0	3.83	0.38
使用牌照稅	133	100.0	1	0.8	14	10.5	118	88.7	3.88	0.35
印花稅	70	100.0	.	.	8	11.4	62	88.6	3.89	0.32
土地增值稅	120	100.0	2	1.7	15	12.5	103	85.8	3.84	0.41
娛樂稅	39	100.0	.	.	9	23.1	30	76.9	3.77	0.43
契稅	24	100.0	.	.	3	12.5	21	87.5	3.88	0.34
其他	36	100.0	1	2.8	4	11.1	31	86.1	3.83	0.45
稅務局：										
楊梅分局	100	100.0	.	.	32	32.0	68	68.0	3.68	0.47
總局	475	100.0	3	0.6	40	8.4	432	90.9	3.90	0.32
中壢分局	385	100.0	2	0.5	34	8.8	349	90.6	3.90	0.32
大溪分局	100	100.0	1	1.0	35	35.0	64	64.0	3.63	0.51
蘆竹分局	110	100.0	2	1.8	22	20.0	86	78.2	3.76	0.47

附表 17、至地方稅務局接洽業務時，對於「引導人員的服務態度」滿意度

	合 計		無意見		滿 意		非常滿意		aa5_2	
	人	%	人	%	人	%	人	%	平均數	標準差
合 計	1170	100.0	7	0.6	164	14.0	999	85.4	3.85	0.38
性別：										
未答	3	100.0	.	.	3	100.0	.	.	3.00	0.00
男	444	100.0	2	0.5	67	15.1	375	84.5	3.84	0.38
女	719	100.0	5	0.7	94	13.1	620	86.2	3.86	0.37
其他	4	100.0	4	100.0	4.00	0.00
年齡：										
未答	11	100.0	.	.	2	18.2	9	81.8	3.82	0.40
20歲以下	14	100.0	.	.	2	14.3	12	85.7	3.86	0.36
20~29歲	125	100.0	2	1.6	9	7.2	114	91.2	3.90	0.36
30~39歲	268	100.0	2	0.7	34	12.7	232	86.6	3.86	0.37
40~49歲	298	100.0	2	0.7	48	16.1	248	83.2	3.83	0.40
50~59歲	292	100.0	1	0.3	38	13.0	253	86.6	3.86	0.35
60歲及以上	162	100.0	.	.	31	19.1	131	80.9	3.81	0.39
學歷：										
國中及以下	49	100.0	.	.	9	18.4	40	81.6	3.82	0.39
高中/職	295	100.0	1	0.3	60	20.3	234	79.3	3.79	0.42
大學/專科	735	100.0	6	0.8	85	11.6	644	87.6	3.87	0.36
研究所及以上	91	100.0	.	.	10	11.0	81	89.0	3.89	0.31
職業：										
軍、公、教	168	100.0	2	1.2	10	6.0	156	92.9	3.92	0.32
工商企業負責人	76	100.0	.	.	3	3.9	73	96.1	3.96	0.20
民營企業受雇者	252	100.0	2	0.8	31	12.3	219	86.9	3.86	0.37
農、林、漁、牧	59	100.0	.	.	9	15.3	50	84.7	3.85	0.36
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	122	100.0	.	.	13	10.7	109	89.3	3.89	0.31
其他專業人員	67	100.0	1	1.5	6	9.0	60	89.6	3.88	0.37
自由業	196	100.0	1	0.5	48	24.5	147	75.0	3.74	0.45
家管	115	100.0	.	.	27	23.5	88	76.5	3.77	0.43
學生	17	100.0	.	.	1	5.9	16	94.1	3.94	0.24
無業/退休	64	100.0	.	.	10	15.6	54	84.4	3.84	0.37
其他	34	100.0	1	2.9	6	17.6	27	79.4	3.76	0.50
最主要辦理的項目：										
全國財產資料或所得清單查詢	412	100.0	3	0.7	53	12.9	356	86.4	3.86	0.37
房屋稅	236	100.0	1	0.4	40	16.9	195	82.6	3.82	0.39
地價稅	100	100.0	1	1.0	14	14.0	85	85.0	3.84	0.39
使用牌照稅	133	100.0	.	.	18	13.5	115	86.5	3.86	0.34
印花稅	70	100.0	.	.	7	10.0	63	90.0	3.90	0.30
土地增值稅	120	100.0	.	.	15	12.5	105	87.5	3.88	0.33
娛樂稅	39	100.0	1	2.6	8	20.5	30	76.9	3.74	0.50
契稅	24	100.0	.	.	2	8.3	22	91.7	3.92	0.28
其他	36	100.0	1	2.8	7	19.4	28	77.8	3.75	0.50
稅務局：										
楊梅分局	100	100.0	.	.	32	32.0	68	68.0	3.68	0.47
總局	475	100.0	3	0.6	59	12.4	413	86.9	3.86	0.36
中壢分局	385	100.0	2	0.5	27	7.0	356	92.5	3.92	0.29
大溪分局	100	100.0	1	1.0	24	24.0	75	75.0	3.74	0.46
蘆竹分局	110	100.0	1	0.9	22	20.0	87	79.1	3.78	0.44

附表 18、至地方稅務局接洽業務時，對於「此次臨櫃申辦業務」的滿意度

	合 計		無意見		滿 意		非常滿意		aa5_3	
	人	%	人	%	人	%	人	%	平均數	標準差
合 計	1170	100.0	4	0.3	148	12.6	1018	87.0	3.87	0.35
性別：										
未答	3	100.0	.	.	2	66.7	1	33.3	3.33	0.58
男	444	100.0	1	0.2	58	13.1	385	86.7	3.86	0.35
女	719	100.0	3	0.4	88	12.2	628	87.3	3.87	0.35
其他	4	100.0	4	100.0	4.00	0.00
年齡：										
未答	11	100.0	.	.	2	18.2	9	81.8	3.82	0.40
20歲以下	14	100.0	.	.	2	14.3	12	85.7	3.86	0.36
20~29歲	125	100.0	2	1.6	10	8.0	113	90.4	3.89	0.36
30~39歲	268	100.0	.	.	30	11.2	238	88.8	3.89	0.32
40~49歲	298	100.0	1	0.3	29	9.7	268	89.9	3.90	0.32
50~59歲	292	100.0	.	.	45	15.4	247	84.6	3.85	0.36
60歲及以上	162	100.0	1	0.6	30	18.5	131	80.9	3.80	0.41
學歷：										
國中及以下	49	100.0	1	2.0	10	20.4	38	77.6	3.76	0.48
高中/職	295	100.0	.	.	52	17.6	243	82.4	3.82	0.38
大學/專科	735	100.0	2	0.3	79	10.7	654	89.0	3.89	0.33
研究所及以上	91	100.0	1	1.1	7	7.7	83	91.2	3.90	0.34
職業：										
軍、公、教	168	100.0	1	0.6	14	8.3	153	91.1	3.90	0.31
工商企業負責人	76	100.0	.	.	4	5.3	72	94.7	3.95	0.22
民營企業受雇者	252	100.0	.	.	29	11.5	223	88.5	3.88	0.32
農、林、漁、牧	59	100.0	.	.	5	8.5	54	91.5	3.92	0.28
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	122	100.0	.	.	6	4.9	116	95.1	3.95	0.22
其他專業人員	67	100.0	.	.	5	7.5	62	92.5	3.93	0.26
自由業	196	100.0	2	1.0	43	21.9	151	77.0	3.76	0.45
家管	115	100.0	1	0.9	24	20.9	90	78.3	3.77	0.44
學生	17	100.0	17	100.0	4.00	0.00
無業/退休	64	100.0	.	.	12	18.8	52	81.3	3.81	0.39
其他	34	100.0	.	.	6	17.6	28	82.4	3.82	0.39
最主要辦理的項目：										
全國財產資料或所得清單查詢	412	100.0	.	.	51	12.4	361	87.6	3.88	0.33
房屋稅	236	100.0	.	.	36	15.3	200	84.7	3.85	0.36
地價稅	100	100.0	1	1.0	13	13.0	86	86.0	3.85	0.39
使用牌照稅	133	100.0	2	1.5	10	7.5	121	91.0	3.89	0.35
印花稅	70	100.0	.	.	8	11.4	62	88.6	3.89	0.32
土地增值稅	120	100.0	.	.	19	15.8	101	84.2	3.84	0.37
娛樂稅	39	100.0	.	.	8	20.5	31	79.5	3.79	0.41
契稅	24	100.0	24	100.0	4.00	0.00
其他	36	100.0	1	2.8	3	8.3	32	88.9	3.86	0.42
稅務局：										
楊梅分局	100	100.0	.	.	31	31.0	69	69.0	3.69	0.46
總局	475	100.0	1	0.2	35	7.4	439	92.4	3.92	0.28
中壢分局	385	100.0	.	.	36	9.4	349	90.6	3.91	0.29
大溪分局	100	100.0	.	.	23	23.0	77	77.0	3.77	0.42
蘆竹分局	110	100.0	3	2.7	23	20.9	84	76.4	3.74	0.50

四、廉政措施方面

附表 19、對地方稅務局同仁在廉潔操守方面表現的滿意度

	合 計		無意見		滿 意		非常滿意		aa6_1	
	人	%	人	%	人	%	人	%	平均數	標準差
合 計	1170	100.0	14	1.2	189	16.2	967	82.6	3.81	0.42
性別：										
未答	3	100.0	.	.	1	33.3	2	66.7	3.67	0.58
男	444	100.0	7	1.6	73	16.4	364	82.0	3.80	0.44
女	719	100.0	7	1.0	115	16.0	597	83.0	3.82	0.41
其他	4	100.0	4	100.0	4.00	0.00
年齡：										
未答	11	100.0	.	.	4	36.4	7	63.6	3.64	0.50
20歲以下	14	100.0	.	.	3	21.4	11	78.6	3.79	0.43
20~29歲	125	100.0	.	.	14	11.2	111	88.8	3.89	0.32
30~39歲	268	100.0	4	1.5	41	15.3	223	83.2	3.82	0.42
40~49歲	298	100.0	3	1.0	32	10.7	263	88.3	3.87	0.36
50~59歲	292	100.0	4	1.4	60	20.5	228	78.1	3.77	0.45
60歲及以上	162	100.0	3	1.9	35	21.6	124	76.5	3.75	0.48
學歷：										
國中及以下	49	100.0	1	2.0	9	18.4	39	79.6	3.78	0.47
高中/職	295	100.0	7	2.4	66	22.4	222	75.3	3.73	0.50
大學/專科	735	100.0	5	0.7	105	14.3	625	85.0	3.84	0.38
研究所及以上	91	100.0	1	1.1	9	9.9	81	89.0	3.88	0.36
職業：										
軍、公、教	168	100.0	.	.	17	10.1	151	89.9	3.90	0.30
工商企業負責人	76	100.0	.	.	12	15.8	64	84.2	3.84	0.37
民營企業受雇者	252	100.0	2	0.8	34	13.5	216	85.7	3.85	0.38
農、林、漁、牧	59	100.0	1	1.7	6	10.2	52	88.1	3.86	0.39
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	122	100.0	1	0.8	5	4.1	116	95.1	3.94	0.27
其他專業人員	67	100.0	2	3.0	8	11.9	57	85.1	3.82	0.46
自由業	196	100.0	4	2.0	57	29.1	135	68.9	3.67	0.51
家管	115	100.0	2	1.7	27	23.5	86	74.8	3.73	0.48
學生	17	100.0	.	.	2	11.8	15	88.2	3.88	0.33
無業/退休	64	100.0	1	1.6	15	23.4	48	75.0	3.73	0.48
其他	34	100.0	1	2.9	6	17.6	27	79.4	3.76	0.50
最主要辦理的項目：										
全國財產資料或所得清單查詢	412	100.0	6	1.5	74	18.0	332	80.6	3.79	0.44
房屋稅	236	100.0	.	.	36	15.3	200	84.7	3.85	0.36
地價稅	100	100.0	1	1.0	17	17.0	82	82.0	3.81	0.42
使用牌照稅	133	100.0	3	2.3	17	12.8	113	85.0	3.83	0.44
印花稅	70	100.0	1	1.4	8	11.4	61	87.1	3.86	0.39
土地增值稅	120	100.0	3	2.5	19	15.8	98	81.7	3.79	0.47
娛樂稅	39	100.0	.	.	7	17.9	32	82.1	3.82	0.39
契稅	24	100.0	.	.	3	12.5	21	87.5	3.88	0.34
其他	36	100.0	.	.	8	22.2	28	77.8	3.78	0.42
稅務局：										
楊梅分局	100	100.0	.	.	34	34.0	66	66.0	3.66	0.48
總局	475	100.0	4	0.8	58	12.2	413	86.9	3.86	0.37
中壢分局	385	100.0	5	1.3	28	7.3	352	91.4	3.90	0.34
大溪分局	100	100.0	3	3.0	41	41.0	56	56.0	3.53	0.56
蘆竹分局	110	100.0	2	1.8	28	25.5	80	72.7	3.71	0.49

附表 20、如果發現公務員收受紅包、收禮或接受違法關說、招待情形時，會向哪個單位提出檢舉？(可複選)

	樣本數		答題數		法務部廉政署或各政風單位		地檢署		民意代表		其他		不會檢舉	
	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%
	合計	1170	100.0	1345	115.0	956	81.7	121	10.3	205	17.5	10	0.9	53
性別：														
未答	3	100.0	3	100.0	3	100.0
男	444	100.0	518	116.7	353	79.5	45	10.1	100	22.5	5	1.1	15	3.4
女	719	100.0	817	113.6	598	83.2	74	10.3	102	14.2	5	0.7	38	5.3
其他	4	100.0	7	175.0	2	50.0	2	50.0	3	75.0
年齡：														
未答	11	100.0	12	109.1	7	63.6	2	18.2	2	18.2	.	.	1	9.1
20歲以下	14	100.0	18	128.6	11	78.6	1	7.1	6	42.9
20~29歲	125	100.0	140	112.0	108	86.4	8	6.4	18	14.4	1	0.8	5	4.0
30~39歲	268	100.0	305	113.8	222	82.8	30	11.2	40	14.9	2	0.7	11	4.1
40~49歲	298	100.0	346	116.1	251	84.2	28	9.4	50	16.8	3	1.0	14	4.7
50~59歲	292	100.0	342	117.1	236	80.8	31	10.6	58	19.9	3	1.0	14	4.8
60歲及以上	162	100.0	182	112.3	121	74.7	21	13.0	31	19.1	1	0.6	8	4.9
學歷：														
國中及以下	49	100.0	55	112.2	35	71.4	4	8.2	13	26.5	1	2.0	2	4.1
高中/職	295	100.0	337	114.2	224	75.9	33	11.2	56	19.0	1	0.3	23	7.8
大學/專科	735	100.0	837	113.9	619	84.2	72	9.8	113	15.4	8	1.1	25	3.4
研究所及以上	91	100.0	116	127.5	78	85.7	12	13.2	23	25.3	.	.	3	3.3
職業：														
軍、公、教	168	100.0	190	113.1	145	86.3	21	12.5	19	11.3	1	0.6	4	2.4
工商企業負責人	76	100.0	95	125.0	67	88.2	9	11.8	18	23.7	.	.	1	1.3
民營企業受雇者	252	100.0	283	112.3	214	84.9	24	9.5	34	13.5	.	.	11	4.4
農、林、漁、牧	59	100.0	70	118.6	42	71.2	6	10.2	18	30.5	.	.	4	6.8
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	122	100.0	146	119.7	93	76.2	14	11.5	32	26.2	3	2.5	4	3.3
其他專業人員	67	100.0	82	122.4	53	79.1	9	13.4	17	25.4	2	3.0	1	1.5
自由業	196	100.0	215	109.7	157	80.1	17	8.7	26	13.3	2	1.0	13	6.6
家管	115	100.0	134	116.5	95	82.6	13	11.3	18	15.7	.	.	8	7.0
學生	17	100.0	19	111.8	12	70.6	1	5.9	6	35.3
無業/退休	64	100.0	73	114.1	50	78.1	5	7.8	13	20.3	1	1.6	4	6.3
其他	34	100.0	38	111.8	28	82.4	2	5.9	4	11.8	1	2.9	3	8.8
最主要辦理的項目：														
全國財產資料或所得清單查詢	412	100.0	453	110.0	325	78.9	30	7.3	63	15.3	3	0.7	32	7.8
房屋稅	236	100.0	272	115.3	204	86.4	21	8.9	38	16.1	3	1.3	6	2.5
地價稅	100	100.0	112	112.0	87	87.0	10	10.0	11	11.0	.	.	4	4.0
使用牌照稅	133	100.0	149	112.0	101	75.9	11	8.3	25	18.8	2	1.5	10	7.5
印花稅	70	100.0	98	140.0	59	84.3	17	24.3	22	31.4
土地增值稅	120	100.0	146	121.7	100	83.3	20	16.7	26	21.7
娛樂稅	39	100.0	46	117.9	32	82.1	7	17.9	6	15.4	1	2.6	.	.
契稅	24	100.0	28	116.7	19	79.2	2	8.3	7	29.2
其他	36	100.0	41	113.9	29	80.6	3	8.3	7	19.4	1	2.8	1	2.8
稅務局：														
楊梅分局	100	100.0	110	110.0	97	97.0	5	5.0	6	6.0	2	2.0	.	.
總局	475	100.0	518	109.1	348	73.3	32	6.7	90	18.9	5	1.1	43	9.1
中壢分局	385	100.0	491	127.5	344	89.4	57	14.8	87	22.6	2	0.5	1	0.3
大溪分局	100	100.0	110	110.0	78	78.0	23	23.0	6	6.0	1	1.0	2	2.0
蘆竹分局	110	100.0	116	105.5	89	80.9	4	3.6	16	14.5	.	.	7	6.4

附表 20-1、會向其他哪個單位提出檢舉

流水碼	稅務局	其他單位
0783	總局	立委
0790	總局	立委
0793	總局	媒體
0811	總局	網路
1104	楊梅分局	不需要
1114	楊梅分局	1999

附表 21、如果發現公務員收受紅包、收禮或接受違法關說、招待情形時，不會檢舉的原因？

	合計		未答		怕對自己不利		檢舉也沒用		不知道如何檢舉		其他	
	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%
	合計	53	100.0	4	7.6	11	20.8	21	39.6	12	22.6	5
性別：												
男	15	100.0	.	.	5	33.3	6	40.0	4	26.7	.	.
女	38	100.0	4	10.5	6	15.8	15	39.5	8	21.1	5	13.2
年齡：												
未答	1	100.0	1	100.0
20~29 歲	5	100.0	2	40.0	2	40.0	1	20.0
30~39 歲	11	100.0	.	.	1	9.1	6	54.5	4	36.4	.	.
40~49 歲	14	100.0	1	7.1	5	35.7	7	50.0	.	.	1	7.1
50~59 歲	14	100.0	.	.	3	21.4	5	35.7	5	35.7	1	7.1
60 歲及以上	8	100.0	1	12.5	2	25.0	2	25.0	1	12.5	2	25.0
學歷：												
國中及以下	2	100.0	1	50.0	1	50.0
高中/職	23	100.0	2	8.7	6	26.1	9	39.1	5	21.7	1	4.3
大學/專科	25	100.0	2	8.0	4	16.0	11	44.0	6	24.0	2	8.0
研究所及以上	3	100.0	.	.	1	33.3	1	33.3	.	.	1	33.3
職業：												
軍、公、教	4	100.0	.	.	2	50.0	1	25.0	1	25.0	.	.
工商企業負責人	1	100.0	.	.	1	100.0
民營企業受僱者	11	100.0	1	9.1	1	9.1	6	54.5	2	18.2	1	9.1
農、林、漁、牧	4	100.0	.	.	1	25.0	1	25.0	1	25.0	1	25.0
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	4	100.0	1	25.0	.	.	3	75.0
其他專業人員	1	100.0	1	100.0
自由業	13	100.0	2	15.4	2	15.4	5	38.5	2	15.4	2	15.4
家管	8	100.0	.	.	1	12.5	3	37.5	3	37.5	1	12.5
無業/退休	4	100.0	.	.	3	75.0	1	25.0
其他	3	100.0	3	100.0	.	.
最主要辦理的項目：												
全國財產資料或所得清單查詢	32	100.0	3	9.4	7	21.9	11	34.4	9	28.1	2	6.3
房屋稅	6	100.0	.	.	1	16.7	2	33.3	1	16.7	2	33.3
地價稅	4	100.0	1	25.0	1	25.0	1	25.0	.	.	1	25.0
使用牌照稅	10	100.0	.	.	1	10.0	7	70.0	2	20.0	.	.
其他	1	100.0	.	.	1	100.0
稅務局：												
總局	43	100.0	2	4.7	10	23.3	16	37.2	11	25.6	4	9.3
中壢分局	1	100.0	1	100.0
大溪分局	2	100.0	2	100.0
蘆竹分局	7	100.0	2	28.6	1	14.3	2	28.6	1	14.3	1	14.3

附表 21-1、不會檢舉的其他原因

流水碼	稅務局	原因
0044	總局	未發現
0089	總局	未發現
0623	蘆竹分局	怕對自己不利.檢舉也沒用
0806	總局	麻煩

附表 22、「洽公辦公環境」的整體滿意度

	平均數	標準差
合 計	3.84	0.32
性別：		
未答	3.33	0.58
男	3.84	0.32
女	3.84	0.31
其他	4.00	0.00
年齡：		
未答	3.61	0.41
20 歲以下	3.79	0.37
20~29 歲	3.87	0.30
30~39 歲	3.87	0.30
40~49 歲	3.88	0.28
50~59 歲	3.81	0.33
60 歲及以上	3.78	0.37
學歷：		
國中及以下	3.76	0.40
高中/職	3.76	0.38
大學/專科	3.87	0.28
研究所及以上	3.90	0.25
職業：		
軍、公、教	3.91	0.22
工商企業負責人	3.92	0.18
民營企業受雇者	3.88	0.29
農、林、漁、牧	3.87	0.27
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	3.91	0.21
其他專業人員	3.88	0.25
自由業	3.74	0.39
家管	3.73	0.40
學生	3.85	0.22
無業/退休	3.74	0.41
其他	3.74	0.44
最主要辦理的項目：		
全國財產資料或所得清單查詢	3.84	0.32
房屋稅	3.85	0.32
地價稅	3.82	0.33
使用牌照稅	3.83	0.37
印花稅	3.86	0.27
土地增值稅	3.86	0.27
娛樂稅	3.79	0.34
契稅	3.95	0.13
其他	3.76	0.41
稅務局：		
楊梅分局	3.66	0.45
總局	3.90	0.24
中壢分局	3.91	0.23
大溪分局	3.63	0.43
蘆竹分局	3.72	0.45

附表 23、「便民措施」的整體滿意度

	平均數	標準差
合 計	3.81	0.44
性別：		
未答	3.33	0.58
男	3.80	0.45
女	3.82	0.43
其他	4.00	0.00
年齡：		
未答	3.73	0.47
20歲以下	3.86	0.36
20~29歲	3.82	0.44
30~39歲	3.83	0.40
40~49歲	3.84	0.41
50~59歲	3.79	0.46
60歲及以上	3.74	0.52
學歷：		
國中及以下	3.80	0.46
高中/職	3.77	0.48
大學/專科	3.83	0.42
研究所及以上	3.81	0.45
職業：		
軍、公、教	3.85	0.39
工商企業負責人	3.91	0.33
民營企業受雇者	3.80	0.44
農、林、漁、牧	3.83	0.42
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	3.91	0.32
其他專業人員	3.88	0.37
自由業	3.76	0.48
家管	3.67	0.56
學生	3.94	0.24
無業/退休	3.75	0.50
其他	3.74	0.51
最主要辦理的項目：		
全國財產資料或所得清單查詢	3.81	0.44
房屋稅	3.82	0.41
地價稅	3.80	0.45
使用牌照稅	3.79	0.49
印花稅	3.76	0.55
土地增值稅	3.84	0.43
娛樂稅	3.72	0.46
契稅	3.96	0.20
其他	3.89	0.32
稅務局：		
楊梅分局	3.68	0.47
總局	3.90	0.33
中壢分局	3.90	0.36
大溪分局	3.48	0.59
蘆竹分局	3.54	0.62

附表 24、「服務禮儀與專業性」的整體滿意度

	平均數	標準差
合 計	3.85	0.33
性別：		
未答	3.22	0.38
男	3.84	0.33
女	3.86	0.32
其他	4.00	0.00
年齡：		
未答	3.82	0.35
20 歲以下	3.81	0.36
20~29 歲	3.89	0.31
30~39 歲	3.87	0.32
40~49 歲	3.87	0.31
50~59 歲	3.84	0.33
60 歲及以上	3.80	0.36
學歷：		
國中及以下	3.81	0.37
高中/職	3.80	0.36
大學/專科	3.88	0.31
研究所及以上	3.88	0.32
職業：		
軍、公、教	3.91	0.25
工商企業負責人	3.94	0.17
民營企業受雇者	3.87	0.32
農、林、漁、牧	3.90	0.21
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	3.92	0.22
其他專業人員	3.90	0.26
自由業	3.75	0.42
家管	3.76	0.40
學生	3.94	0.13
無業/退休	3.82	0.36
其他	3.77	0.43
最主要辦理的項目：		
全國財產資料或所得清單查詢	3.86	0.32
房屋稅	3.83	0.35
地價稅	3.84	0.33
使用牌照稅	3.88	0.30
印花稅	3.89	0.25
土地增值稅	3.85	0.31
娛樂稅	3.77	0.40
契稅	3.93	0.14
其他	3.81	0.43
稅務局：		
楊梅分局	3.68	0.46
總局	3.90	0.28
中壢分局	3.91	0.24
大溪分局	3.71	0.37
蘆竹分局	3.76	0.45

附表 25、「廉政措施」的整體滿意度

	平均數	標準差
合 計	3.81	0.42
性別：		
未答	3.67	0.58
男	3.80	0.44
女	3.82	0.41
其他	4.00	0.00
年齡：		
未答	3.64	0.50
20 歲以下	3.79	0.43
20~29 歲	3.89	0.32
30~39 歲	3.82	0.42
40~49 歲	3.87	0.36
50~59 歲	3.77	0.45
60 歲及以上	3.75	0.48
學歷：		
國中及以下	3.78	0.47
高中/職	3.73	0.50
大學/專科	3.84	0.38
研究所及以上	3.88	0.36
職業：		
軍、公、教	3.90	0.30
工商企業負責人	3.84	0.37
民營企業受雇者	3.85	0.38
農、林、漁、牧	3.86	0.39
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	3.94	0.27
其他專業人員	3.82	0.46
自由業	3.67	0.51
家管	3.73	0.48
學生	3.88	0.33
無業/退休	3.73	0.48
其他	3.76	0.50
最主要辦理的項目：		
全國財產資料或所得清單查詢	3.79	0.44
房屋稅	3.85	0.36
地價稅	3.81	0.42
使用牌照稅	3.83	0.44
印花稅	3.86	0.39
土地增值稅	3.79	0.47
娛樂稅	3.82	0.39
契稅	3.88	0.34
其他	3.78	0.42
稅務局：		
楊梅分局	3.66	0.48
總局	3.86	0.37
中壢分局	3.90	0.34
大溪分局	3.53	0.56
蘆竹分局	3.71	0.49

附表 26、「整體」的滿意度

	平均數	標準差
合 計	3.84	0.29
性別：		
未答	3.33	0.48
男	3.83	0.30
女	3.84	0.28
其他	4.00	0.00
年齡：		
未答	3.70	0.33
20 歲以下	3.80	0.35
20~29 歲	3.88	0.27
30~39 歲	3.86	0.27
40~49 歲	3.87	0.27
50~59 歲	3.81	0.30
60 歲及以上	3.78	0.33
學歷：		
國中及以下	3.78	0.36
高中/職	3.77	0.32
大學/專科	3.86	0.27
研究所及以上	3.88	0.26
職業：		
軍、公、教	3.90	0.19
工商企業負責人	3.92	0.16
民營企業受雇者	3.86	0.28
農、林、漁、牧	3.88	0.22
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	3.92	0.19
其他專業人員	3.88	0.22
自由業	3.74	0.37
家管	3.73	0.36
學生	3.90	0.15
無業/退休	3.77	0.35
其他	3.75	0.38
最主要辦理的項目：		
全國財產資料或所得清單查詢	3.84	0.29
房屋稅	3.84	0.30
地價稅	3.82	0.29
使用牌照稅	3.84	0.30
印花稅	3.86	0.25
土地增值稅	3.85	0.26
娛樂稅	3.78	0.31
契稅	3.94	0.13
其他	3.80	0.38
稅務局：		
楊梅分局	3.67	0.41
總局	3.89	0.20
中壢分局	3.91	0.20
大溪分局	3.63	0.37
蘆竹分局	3.71	0.44

附表 27、曾來本局辦理過地方稅業務，與今日的服務相比，覺得服務品質如何？

	合 計		第一次來 /未答		進步很多		稍有進步		持平		稍有退步	
	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%
合 計	1170	100.0	160	13.7	816	69.7	140	12.0	53	4.5	1	0.1
性別：												
未答	3	100.0	2	66.7	.	.	1	33.3
男	444	100.0	61	13.7	304	68.5	52	11.7	26	5.9	1	0.2
女	719	100.0	94	13.1	511	71.1	87	12.1	27	3.8	.	.
其他	4	100.0	3	75.0	1	25.0
年齡：												
未答	11	100.0	.	.	7	63.6	4	36.4
20歲以下	14	100.0	3	21.4	7	50.0	3	21.4	1	7.1	.	.
20~29歲	125	100.0	24	19.2	80	64.0	15	12.0	6	4.8	.	.
30~39歲	268	100.0	44	16.4	181	67.5	27	10.1	15	5.6	1	0.4
40~49歲	298	100.0	32	10.7	215	72.1	37	12.4	14	4.7	.	.
50~59歲	292	100.0	33	11.3	205	70.2	40	13.7	14	4.8	.	.
60歲及以上	162	100.0	24	14.8	121	74.7	14	8.6	3	1.9	.	.
學歷：												
國中及以下	49	100.0	11	22.4	30	61.2	8	16.3
高中/職	295	100.0	37	12.5	207	70.2	39	13.2	11	3.7	1	0.3
大學/專科	735	100.0	105	14.3	506	68.8	86	11.7	38	5.2	.	.
研究所及以上	91	100.0	7	7.7	73	80.2	7	7.7	4	4.4	.	.
職業：												
軍、公、教	168	100.0	17	10.1	121	72.0	24	14.3	6	3.6	.	.
工商企業負責人	76	100.0	8	10.5	58	76.3	8	10.5	1	1.3	1	1.3
民營企業受雇者	252	100.0	59	23.4	154	61.1	23	9.1	16	6.3	.	.
農、林、漁、牧	59	100.0	7	11.9	40	67.8	12	20.3
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	122	100.0	7	5.7	98	80.3	11	9.0	6	4.9	.	.
其他專業人員	67	100.0	10	14.9	49	73.1	5	7.5	3	4.5	.	.
自由業	196	100.0	21	10.7	134	68.4	28	14.3	13	6.6	.	.
家管	115	100.0	14	12.2	84	73.0	16	13.9	1	0.9	.	.
學生	17	100.0	4	23.5	13	76.5
無業/退休	64	100.0	10	15.6	42	65.6	9	14.1	3	4.7	.	.
其他	34	100.0	3	8.8	23	67.6	4	11.8	4	11.8	.	.
最主要辦理的項目：												
全國財產資料或所得清單查詢	412	100.0	53	12.9	287	69.7	42	10.2	29	7.0	1	0.2
房屋稅	236	100.0	39	16.5	158	66.9	27	11.4	12	5.1	.	.
地價稅	100	100.0	9	9.0	71	71.0	18	18.0	2	2.0	.	.
使用牌照稅	133	100.0	28	21.1	87	65.4	12	9.0	6	4.5	.	.
印花稅	70	100.0	7	10.0	54	77.1	7	10.0	2	2.9	.	.
土地增值稅	120	100.0	9	7.5	90	75.0	20	16.7	1	0.8	.	.
娛樂稅	39	100.0	9	23.1	25	64.1	4	10.3	1	2.6	.	.
契稅	24	100.0	3	12.5	18	75.0	3	12.5
其他	36	100.0	3	8.3	26	72.2	7	19.4
稅務局：												
楊梅分局	100	100.0	29	29.0	46	46.0	14	14.0	11	11.0	.	.
總局	475	100.0	71	14.9	337	70.9	48	10.1	19	4.0	.	.
中壢分局	385	100.0	51	13.2	304	79.0	22	5.7	8	2.1	.	.
大溪分局	100	100.0	2	2.0	56	56.0	34	34.0	8	8.0	.	.
蘆竹分局	110	100.0	7	6.4	73	66.4	22	20.0	7	6.4	1	0.9

附表 28、曾有何寶貴建議，可提供地方稅務局參考改進？（可複選）

	樣本數		答題數		都很好,沒有須改進地方		加強宣導各項稅務資訊		加強環境清潔與消毒		申辦動線改善		加強承辦人員專業能力、服務態度及效率		增加線上服務	
	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%
合計	1170	100.0	1241	106.1	1016	86.8	83	7.1	50	4.3	50	4.3	35	3.0	7	0.6
性別：																
未答	3	100.0	3	100.0	3	100.0
男	444	100.0	462	104.1	392	88.3	26	5.9	13	2.9	20	4.5	8	1.8	3	0.7
女	719	100.0	772	107.4	617	85.8	57	7.9	37	5.1	30	4.2	27	3.8	4	0.6
其他	4	100.0	4	100.0	4	100.0
年齡：																
未答	11	100.0	11	100.0	11	100.0
20歲以下	14	100.0	14	100.0	14	100.0
20~29歲	125	100.0	136	108.8	114	91.2	9	7.2	3	2.4	7	5.6	3	2.4	.	.
30~39歲	268	100.0	283	105.6	233	86.9	13	4.9	18	6.7	10	3.7	6	2.2	3	1.1
40~49歲	298	100.0	315	105.7	259	86.9	15	5.0	14	4.7	17	5.7	10	3.4	.	.
50~59歲	292	100.0	311	106.5	248	84.9	27	9.2	12	4.1	13	4.5	9	3.1	2	0.7
60歲及以上	162	100.0	171	105.6	137	84.6	19	11.7	3	1.9	3	1.9	7	4.3	2	1.2
學歷：																
國中及以下	49	100.0	51	104.1	42	85.7	4	8.2	.	.	2	4.1	3	6.1	.	.
高中/職	295	100.0	317	107.5	264	89.5	17	5.8	14	4.7	10	3.4	10	3.4	2	0.7
大學/專科	735	100.0	776	105.6	627	85.3	58	7.9	32	4.4	37	5.0	18	2.4	4	0.5
研究所及以上	91	100.0	97	106.6	83	91.2	4	4.4	4	4.4	1	1.1	4	4.4	1	1.1
職業：																
軍、公、教	168	100.0	180	107.1	149	88.7	14	8.3	5	3.0	5	3.0	7	4.2	.	.
工商企業負責人	76	100.0	79	103.9	72	94.7	3	3.9	2	2.6	1	1.3	1	1.3	.	.
民營企業受僱者	252	100.0	271	107.5	224	88.9	15	6.0	16	6.3	9	3.6	4	1.6	3	1.2
農、林、漁、牧	59	100.0	62	105.1	55	93.2	3	5.1	2	3.4	.	.	2	3.4	.	.
會計師、記帳業、地政士等專業代理人	122	100.0	128	104.9	109	89.3	10	8.2	2	1.6	3	2.5	3	2.5	1	0.8
其他專業人員	67	100.0	67	100.0	59	88.1	7	10.4	1	1.5	.	.
自由業	196	100.0	213	108.7	157	80.1	17	8.7	12	6.1	13	6.6	12	6.1	2	1.0
家管	115	100.0	125	108.7	91	79.1	11	9.6	11	9.6	8	7.0	3	2.6	1	0.9
學生	17	100.0	17	100.0	17	100.0
無業/退休	64	100.0	65	101.6	53	82.8	7	10.9	.	.	3	4.7	2	3.1	.	.
其他	34	100.0	34	100.0	30	88.2	3	8.8	.	.	1	2.9
最主要辦理的項目：																
全國財產資料或所得清單查詢	412	100.0	440	106.8	373	90.5	20	4.9	19	4.6	15	3.6	10	2.4	3	0.7
房屋稅	236	100.0	253	107.2	203	86.0	20	8.5	11	4.7	9	3.8	9	3.8	1	0.4
地價稅	100	100.0	105	105.0	84	84.0	8	8.0	5	5.0	5	5.0	3	3.0	.	.
使用牌照稅	133	100.0	145	109.0	106	79.7	15	11.3	8	6.0	6	4.5	8	6.0	2	1.5
印花稅	70	100.0	69	98.6	64	91.4	3	4.3	.	.	1	1.4	1	1.4	.	.
土地增值稅	120	100.0	123	102.5	100	83.3	9	7.5	5	4.2	7	5.8	2	1.7	.	.
娛樂稅	39	100.0	39	100.0	37	94.9	1	2.6	.	.	1	2.6
契稅	24	100.0	25	104.2	20	83.3	1	4.2	.	.	4	16.7
其他	36	100.0	42	116.7	29	80.6	6	16.7	2	5.6	2	5.6	2	5.6	1	2.8
稅務局：																
楊梅分局	100	100.0	99	99.0	99	99.0
總局	475	100.0	534	112.4	398	83.8	43	9.1	39	8.2	25	5.3	23	4.8	6	1.3
中壢分局	385	100.0	388	100.8	349	90.6	16	4.2	2	0.5	15	3.9	6	1.6	.	.
大溪分局	100	100.0	104	104.0	88	88.0	8	8.0	4	4.0	4	4.0
蘆竹分局	110	100.0	116	105.5	82	74.5	16	14.5	5	4.5	6	5.5	6	5.5	1	0.9

附表 29、其他具體改善建議

流水碼	稅務局	建議
0040	總局	服務人員很親切
0100	總局	親切迅速,很好
0379	中壢分局	很棒!
0409	中壢分局	服務很好
0707	總局	服務很好
0763	總局	good!
0770	總局	中午不休息很便民
0771	總局	很親切,很客氣
0772	總局	親切迅速,很好
0776	總局	很好!
0777	總局	服務棒棒的
0778	總局	很有耐心幫忙解決問題
0797	總局	增加周圍停車位
0816	總局	宣導品很好用
0830	總局	速度快,方便
0831	總局	人很熱情
0833	總局	棒!
0844	總局	視訊很棒!下次用看看