

臺北市稅捐稽徵處

113 年電話訪問

問卷調查報告書

委託單位：臺北市稅捐稽徵處

執行單位：關鍵調查有限公司

中華民國 113 年 10 月 1 日

摘要

臺北市稅捐稽徵處 113 年電訪滿意度問卷調查以稅捐處之 12 個分處辦理經驗、洽公環境滿意度、主動引導服務滿意度、服務人員滿意度、得知稅務相關資訊的管道、稅務人員風紀印象、基本資料等為調查主題，透過「電腦輔助電話訪問系統(CATI)」進行電話訪問，以蒐集最近一年曾到稅捐處之 12 個分處洽公，且年滿 18 歲的民眾對於稅捐處洽公服務看法，並據以做為洽公服務提升之參考。

本次調查於 113 年 6 月 17 日至 6 月 28 日進行，電話撥打時間為平日晚上 18:00 至 21:30，假日下午 14:00 至 17:30 及晚上 18:00 至 21:30，成功完成訪問 1,286 份，在百分之 95 的信心水準之下，抽樣誤差在正負 2.73 個百分點內。

本次調查摘要如下：

表 1 調查結果彙整表¹

調查題目	滿意(%)	不滿意(%)	無明確意見(%)
稅捐處「整體服務表現」滿意度	95.8%	2.6%	1.6%
稅捐處服務人員「主動引導」滿意度	98.3%	0.9%	0.8%
稅捐處「服務人員服務態度」滿意度	94.8%	3.1%	2.1%
稅捐處「洽公環境」滿意度	94.7%	2.6%	2.7%
稅捐處「服務人員專業能力」滿意度	94.0%	3.5%	2.5%
稅捐處「服務設施」滿意度	93.7%	2.4%	3.9%
稅捐處「辦公動線規劃」滿意度	90.0%	2.7%	7.3%
稅捐處「櫃檯引導標示」滿意度	89.9%	3.9%	6.2%
稅捐處「等候辦理時間」滿意度	87.4%	8.5%	4.1%

¹稅捐處「服務設施」滿意度，針對有使用過稅捐處「服務設施」的 811 位受訪者進行分析。

一、稅捐處之 12 個分處辦理經驗

此題組詢問受訪者「最近一年到稅捐處洽公方式」、「到稅捐處洽辦之業務項目」等面向的問題。

根據調查結果，有 10.0%的受訪者最近一年到稅捐處辦理事情的方式為有打電話/寄送申請書，77.9%的受訪者有臨櫃/現場，12.1%的受訪者有打電話、也有臨櫃/現場。

受訪者最近一次到稅捐處辦理或詢問的項目為「全功能服務檯」(75.3%)，其次為「房屋稅」(50.5%)，第三為「地價稅」(37.0%)。另有 2.9%表示無明確意見。

二、洽公環境滿意度題組

此題組詢問受訪者對稅捐處「辦公動線規劃」、「服務設施」、「櫃檯引導標示」、「洽公環境」等面向的看法。

根據調查結果，有 90.0%的受訪者對稅捐處「辦公動線規劃」表示滿意；有 89.9%的受訪者對稅捐處「櫃檯引導標示」表示滿意；有 94.7%的受訪者對稅捐處「洽公環境」表示滿意。

進一步針對有使用過稅捐處「服務設施」受訪者進行分析，有 93.7%的受訪者對稅捐處「服務設施」表示滿意，較去年(112 年)(88.3%)增加 5.4 個百分點，增加的比例有顯著差異。

三、主動引導服務滿意度題組

此題組詢問受訪者對稅捐處「服務人員有無主動詢問並指引」、「主動引導」等面向的看法。

根據調查結果，有 93.3%的受訪者表示服務人員有主動詢問並指引洽辦事項；有 98.3%的受訪者對服務人員「主動引導」服務表示滿意。

四、服務人員滿意度題組

此題組詢問受訪者對稅捐處「等候辦理時間」、「服務人員服務態度」、「服務人員專業能力」、「整體服務表現」、「需要加強提供的服務或改善的地方」等面向的看法。

根據調查結果，有 87.4%的受訪者對稅捐處「等候辦理時間」表示滿意；有 94.8%的受訪者對稅捐處「服務人員服務態度」表示滿意。

有 94.0%的受訪者對稅捐處「服務人員專業能力」表示滿意，較去年(112 年)(94.4%)減少 0.4 個百分點，減少的比例無顯著差異。

有 95.8%的受訪者對稅捐處「整體服務表現」表示滿意，較去年(112 年)(96.8%)減少 1.0 個百分點，減少的比例無顯著差異。

稅捐處需要加強提供的服務或改善的地方為增加服務人員專業度、縮短辦理

等候時間(皆為 6.6%)，其次為設施環境優化(5.3%)，第三為改善服務人員服務態度(4.1%)。另有 52.5%表示沒有需要加強或改善的地方，16.5%表示無明確意見。

五、得知稅務相關資訊的管道

根據調查結果，有 78.1%受訪者得知稅務相關資訊的管道為網路，其次為親洽稅捐稽徵處(56.6%)，第三為宣導資料(30.2%)。另有 3.4%表示無明確意見。

六、稅務人員風紀印象題組

此題組詢問受訪者「最近一年曾遭遇過的稅捐處人員進行任何不法行為情形」、「若發現稅捐處公務人員有不法行為提出檢舉之意願」等面向的看法。

根據調查結果，有 100%的受訪者表示最近一年未曾遇過稅捐處人員要求送禮、接受請客招待、接受關說或其他不法行為。

若發現稅捐處公務人員有不法行為，有 83.3%的受訪者表示會提出檢舉，較去年(112 年)(72.6%)增加 10.7 個百分點，增加的比例有顯著差異。

七、建議

(一)建議改善部分分處的辦公動線規劃及櫃檯引導標示，提升民眾洽公便利性

根據本次調查結果，有 90.0%的受訪者最近一年有臨櫃/現場到稅捐處辦理事務的經驗(含 77.9%臨櫃/現場及打電話、12.1%也有臨櫃/現場辦理事務者)，在有臨櫃/現場辦理經驗的受訪者中分別有 89.9%、90.9%的受訪者對稅捐處「櫃檯引導標示」、「辦公動線規劃」表示滿意。惟若以洽辦分處來看，「櫃檯引導標示」中正分處滿意度僅為 75.6%、「辦公動線規劃」北投分處僅為 77.9%。

此外，在電話訪問中，有部分受訪者提及「標示不明，加強標示」、「動線標示指引不明確」、「櫃檯標示不清」、「大樓可否在一樓處增設服務檯和標示更加簡化清楚」等意見。

因此，建議檢視各分處的辦公動線規劃及櫃檯引導標示是否清楚，依據各服務項目提供對應的業務櫃檯指引，並將標示置於明顯處。同時，於各樓層安排服務人員或志工，主動詢問民眾辦理的業務項目，協助其找到正確的業務辦理櫃檯，以提升民眾洽公便利性。

(二)持續提升服務人員的專業性與服務態度，回應民眾對於稅捐處之期待

根據本次調查結果，在全體受訪者中，有 95.8%的受訪者對稅捐處「整體服務表現」表示滿意，詢問受訪者認為稅捐處最需要加強提供的服務或改善的地方，前三名為「增加服務人員專業度」、「縮短辦理等候時間」(皆為 6.6%)、「設施環境優化」(5.3%)、「改善服務人員服務態度」(4.1%)。

因此，為回應民眾對於稅捐處之期待，建議持續提升稅捐處服務人員的專業性與服務態度，定期辦理教育訓練課程，持續提高服務人員專業度，並建立服務

人員應答標準作業流程(SOP)，確保民眾即使是詢問不同服務人員或是透過不同方式詢問，都能獲得一致的回復，以有效協助民眾辦理或詢問業務項目，強化稅捐處服務人員的服務品質。

目 錄

摘要	I
一、 稅捐處之 12 個分處辦理經驗.....	II
二、 洽公環境滿意度題組.....	II
三、 主動引導服務滿意度題組.....	II
四、 服務人員滿意度題組.....	II
五、 得知稅務相關資訊的管道.....	III
六、 稅務人員風紀印象題組.....	III
七、 建議.....	III
目錄	V
圖目錄	VII
表目錄	IX
壹、 調查背景規劃設計	1
一、 調查背景.....	1
二、 調查目的.....	1
三、 調查規劃.....	1
貳、 訪問過程督導規劃	5
一、 訪問前督導規劃.....	5
二、 訪問中督導規劃.....	5
三、 訪問後督導規劃.....	5
參、 調查統計	7
一、 調查接觸紀錄.....	8
二、 調查樣本結構.....	9
肆、 調查分析步驟與工具	16
一、 資料處理.....	16
二、 統計方法.....	17
伍、 調查分析	19
一、 稅捐處之 12 個分處辦理經驗.....	19
二、 洽公環境滿意度題組.....	25
三、 主動引導服務滿意度題組.....	33
四、 服務人員滿意度題組.....	36
五、 得知稅捐處稅務相關資訊的管道.....	49
六、 稅務人員風紀印象題組.....	53
陸、 綜合分析	58

柒、性別專章	61
一、對稅捐處「服務設施」滿意度.....	61
二、對稅捐處服務人員「主動引導」滿意度.....	64
三、對稅捐處「等候辦理時間」滿意度.....	65
四、對稅捐處「服務人員專業能力」滿意度.....	66
捌、調查結論與建議	67
一、結論.....	67
二、建議.....	69
附錄	70
附錄一、調查問卷	71
附錄二、百分比表	75
附錄三、交叉表	81
附錄四、倫理審查證明	102
附錄五、電訪員標準化結果(Kappa 係數)-樣本抽聽紀錄表	103

圖目錄

圖 1	調查流程.....	1
圖 2	市話電話訪問調查訪問步驟.....	4
圖 3	手機電話訪問調查訪問步驟.....	4
圖 4	性別.....	9
圖 5	年齡.....	10
圖 6	教育程度.....	11
圖 7	職業.....	13
圖 8	自辦或代辦事務.....	14
圖 9	資料處理步驟.....	16
圖 10	最近一年到稅捐處洽公方式.....	19
圖 11	最近一年洽公方式歷年比較.....	21
圖 12	到稅捐處洽辦之業務項目【複選題】.....	22
圖 13	對稅捐處「辦公動線規劃」滿意度.....	25
圖 14	對稅捐處「服務設施」滿意度_有使用過「服務設施」者.....	27
圖 15	對稅捐處「服務設施」滿意度歷年比較_有使用過「服務設施」者.....	28
圖 16	對稅捐處「櫃檯引導標示」滿意度.....	29
圖 17	對稅捐處「洽公環境」滿意度.....	30
圖 18	對稅捐處「洽公環境」歷年比較.....	31
圖 19	洽公環境滿意度.....	32
圖 20	稅捐處服務人員有無主動詢問並指引.....	33
圖 21	對稅捐處服務人員「主動引導」滿意度.....	34
圖 22	對稅捐處「等候辦理時間」滿意度.....	36
圖 23	對稅捐處「等候辦理時間」滿意度歷年比較.....	37
圖 24	對稅捐處「服務人員服務態度」滿意度.....	38
圖 25	對稅捐處「服務人員服務態度」滿意度歷年比較.....	39
圖 26	對稅捐處「服務人員專業能力」滿意度.....	40
圖 27	對稅捐處「服務人員專業能力」滿意度歷年比較.....	41
圖 28	對稅捐處「整體服務表現」滿意度.....	42
圖 29	對稅捐處「整體服務表現」滿意度歷年比較.....	43
圖 30	稅捐處需要加強提供的服務或改善的地方【複選題】.....	45
圖 31	服務人員滿意度.....	46
圖 32	得知稅捐處稅務相關資訊的管道【複選題】.....	50
圖 33	最近一年稅捐處人員進行任何不法行為的情形.....	53
圖 34	若發現稅捐處公務人員有不法行為提出檢舉之意願.....	55
圖 35	稅捐處公務人員發生不法行為時是否願意提出檢舉歷年比較.....	56

圖 36 稅捐處滿意度分析	58
圖 37 對稅捐處「服務設施」滿意度_依性別區分	62
圖 38 對稅捐處「服務設施」滿意度_有使用過者_依性別區分	62
圖 39 對稅捐處服務人員「主動引導」滿意度_依性別區分	64
圖 40 對稅捐處「等候辦理時間」滿意度_依性別區分	65
圖 41 對稅捐處「服務人員專業能力」滿意度_依性別區分	66

表目錄

表 1	調查結果彙整表.....	I
表 2	調查項目.....	2
表 3	訪問過程督導規劃.....	6
表 4	調查名單狀況.....	7
表 5	調查接觸紀錄.....	8
表 6	性別.....	9
表 7	年齡.....	10
表 8	教育程度.....	11
表 9	職業.....	12
表 10	自辦或代辦事務.....	13
表 11	洽公單位.....	15
表 12	最近一年到稅捐處洽公方式.....	19
表 13	最近一年洽公方式歷年比較.....	21
表 14	到稅捐處洽辦之業務項目【複選題】.....	22
表 15	洽辦之業務項目歷年比較.....	23
表 16	對稅捐處「辦公動線規劃」滿意度.....	25
表 17	對稅捐處「服務設施」滿意度_有使用過「服務設施」者.....	27
表 18	對稅捐處「服務設施」滿意度歷年比較_有使用過「服務設施」者.....	28
表 19	對稅捐處「櫃檯引導標示」滿意度.....	29
表 20	對稅捐處「洽公環境」滿意度.....	30
表 21	對稅捐處「洽公環境」滿意度歷年比較.....	31
表 22	稅捐處服務人員有無主動詢問並指引.....	33
表 23	對稅捐處服務人員「主動引導」滿意度.....	34
表 24	對稅捐處「等候辦理時間」滿意度.....	36
表 25	對稅捐處「等候辦理時間」滿意度歷年比較.....	37
表 26	對稅捐處「服務人員服務態度」滿意度.....	38
表 27	對稅捐處「服務人員服務態度」滿意度歷年比較.....	39
表 28	對稅捐處「服務人員專業能力」滿意度.....	40
表 29	對稅捐處「服務人員專業能力」滿意度歷年比較.....	41
表 30	對稅捐處「整體服務表現」滿意度.....	42
表 31	對稅捐處「整體服務表現」滿意度歷年比較.....	43
表 32	稅捐處需要加強提供的服務或改善的地方【複選題】.....	44
表 33	各分處認為稅捐處需要加強提供的服務或改善的地方.....	47
表 34	得知稅捐處稅務相關資訊的管道【複選題】.....	49
表 35	得知稅務相關資訊的管道歷年比較.....	51

表 36 各年齡層得知稅務相關資訊的管道.....	52
表 37 最近一年稅捐處人員進行任何不法行為的情形	53
表 38 最近一年稅捐處人員進行任何不法行為的情形歷年比較	54
表 39 若發現稅捐處公務人員有不法行為提出檢舉之意願	55
表 40 稅捐處公務人員發生不法行為時是否願意提出檢舉歷年比較 ...	56
表 41 稅捐處之 12 個分處各題項滿意度較高之分處比較	59
表 42 稅捐處之 12 個分處各題項滿意度較低之分處比較	60

壹、調查背景規劃設計

一、調查背景

財政為國家庶務之母，舉凡內政、外交、國防、教育及社會福利等各項政務之推動，均有賴於租稅收入。依法納稅是國民一項神聖的義務，而培養國民正確的租稅觀念，養成良好的納稅習慣，攸關著未來稅政的推展及政府稅收；然而租稅事務非常專業，不論法令或稽徵實務，一般民眾很難深入瞭解，運用多元化的租稅宣導，讓民眾藉不同管道接觸到稅務訊息，充分瞭解租稅規定，使民眾依法納稅的同時，也懂得合法節稅，以維護自身權益，一直是稅捐機關努力的目標。

而人民對政府的要求也在提升，為提供服務好、品質優、效率高的稅務服務品質，臺北市稅捐稽徵處積極推動各項簡政便民新措施，期望能以全新之納稅服務品質，落實稽徵業務，營造政府與民眾雙贏之優質租稅環境。

二、調查目的

面對e化時代來臨及民眾意識高漲的挑戰，稅捐稽徵的工作也持續創新經營，無論在策略或作法上均要跳脫出傳統的框架，尋求突破與創新。有鑑於此，稅捐處自 94 年起，透過配合民眾服務問卷調查方式，來了解民眾對於臺北市稅捐稽徵處在服務民眾時之滿意度感受。而為能掌握民眾對納稅服務的滿意度、期望及需求，臺北市稅捐稽徵處委託規劃執行「113 年滿意度問卷調查採購案」，納入歷年調查結果趨勢，作為檢討現行為民服務工作實施成效及改進為民服務措施之參考。

三、調查規劃

(一)調查流程

本次調查相關流程包含調查問卷擬定、倫理審查(請參考附錄四)、正式調查、資料處理與分析、報告撰寫、報告提交。

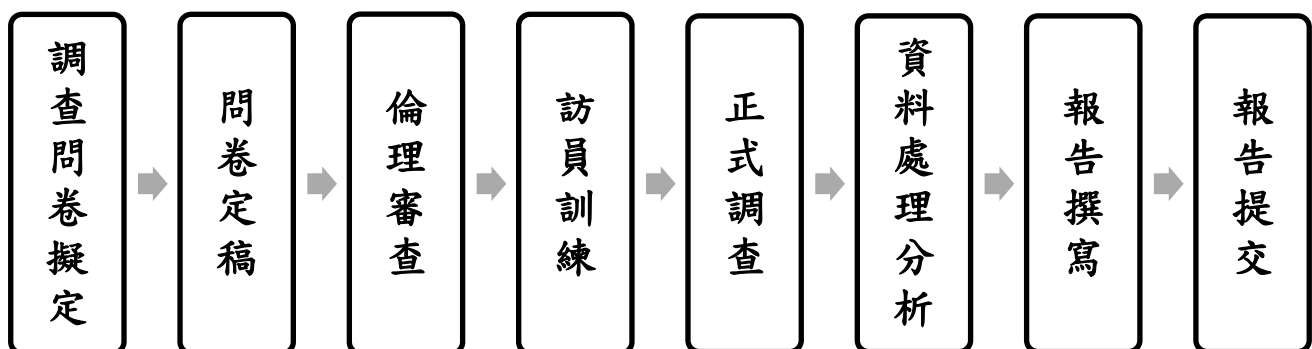


圖 1 調查流程

(二)電話調查設計**1.調查範圍與對象**

本次調查對象為「最近一年曾至臺北市稅捐稽徵處之 12 個分處洽公，且年滿 18 歲的民眾」，調查名單由稅捐處提供。

2.調查時間

於 113 年 6 月 17 日至 6 月 28 日進行，電話撥打時間為平日晚上 18:00 至 21:30，假日下午 14:00 至 17:30 及晚上 18:00 至 21:30。

3.調查方法

以「電腦輔助電話訪問系統(CATI)」進行電話訪問。

4.調查項目

本次調查以稅捐處之 12 個分處辦理經驗、洽公環境滿意度、主動引導服務滿意度、服務人員滿意度、得知稅務相關資訊的管道、稅務人員風紀印象等為調查項目，相關題目如下：

表 2 調查項目

項次	調查項目	調查題目
一	稅捐處之 12 個分處辦理經驗	Q1.請問您最近一年有沒有去過或打電話到稅捐處的單位辦事情？請問是打電話、寄送申請書或是臨櫃/現場辦理？
		Q3.請問您最近一次到稅捐處辦理或詢問項目為何？【複選題】
二	洽公環境滿意度	Q4.請問，您最近一次去稅捐稽徵處辦事情，對辦公動線規劃滿不滿意？
		Q5.請問，您最近一次去稅捐稽徵處辦事情，對服務設施(如愛心傘、老花眼鏡、文具等)滿不滿意？
		Q6.請問，您最近一次去稅捐稽徵處辦事情，對櫃檯引導標示滿不滿意？
		Q7.請問，您最近一次去稅捐稽徵處辦事情，對洽公環境滿不滿意？
三	主動引導服務滿意度	Q8.1 請問，您最近一次去稅捐稽徵處辦事情，服務人員是否有主動詢問您洽辦事項，並指引至相關單位或服務櫃檯辦理？
		Q8.2 請問，您對稅捐處服務人員主動引導民眾的服務滿不滿意？

項次	調查項目	調查題目
四	服務人員滿意度	Q9.請問，您最近一次去稅捐稽徵處辦事情，現場或電話等候辦理時間滿不滿意？
		Q10.請問，您最近一次去稅捐稽徵處辦事情，對服務人員的服務態度滿不滿意？
		Q11.請問，您最近一次去稅捐稽徵處辦事情，對服務人員專業能力滿不滿意？
		Q12.整體來說，請問您對稅捐處整體服務表現滿不滿意？
		Q13.整體來說，請問您認為稅捐處可以再加強提供的服務或改善的地方為何？【複選題】
五	得知稅務相關資訊的管道	Q14.請問您通常是從什麼管道得知納稅或稅務相關的資訊？【複選題】
六	稅務人員風紀印象	Q15.請問您最近一年內有沒有遇過稅捐稽徵處人員要求送禮、接受請客招待、接受關說或其他不法行為的情形為何？【複選題】
		Q16.如果稅捐稽徵處公務人員要求送禮、接受請客招待、接受關說或其他不法行為時，您會不會向政風單位檢舉？
七	基本資料	性別、年齡、教育程度、職業、自辦或代辦事務、洽公單位

5.抽樣設計

本次調查由稅捐處提供調查母體電話號碼(市話及手機)，針對所有最近一年曾至臺北市稅捐稽徵處之 12 個分處洽公，且年滿 18 歲民眾進行電話訪問。

6.訪問步驟

電話訪問進行時，訪員以「電腦輔助電話訪問系統(CATI)」自動撥號市內電話及手機電話，電話接聽後，需先確認最近一年有沒有到稅捐處洽公經驗，若為合格受訪者即可進行訪問。在電話訪問過程中，可能會因受訪者正在通話中、工作、處理家務事、開會、忙碌等狀況，而無法立即回應或接受訪問。因此，為增加樣本接觸機會，針對未完成訪問之樣本(包含約訪、忙線、無人接聽等)，於不同日期及時段再次接觸，至少接觸 3 次，以增加樣本接觸機會。訪問步驟如下：

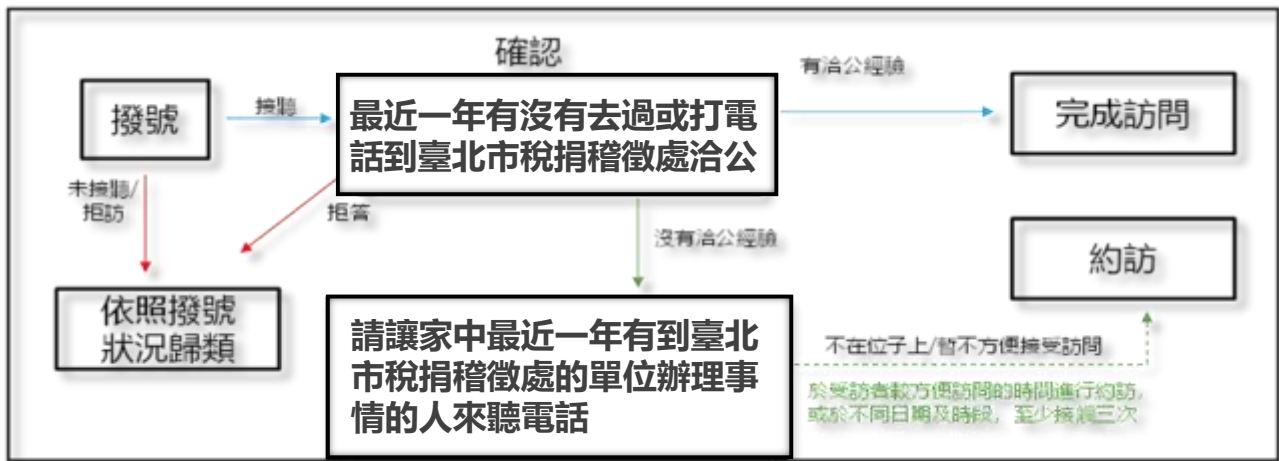


圖 2 市話電話訪問調查訪問步驟

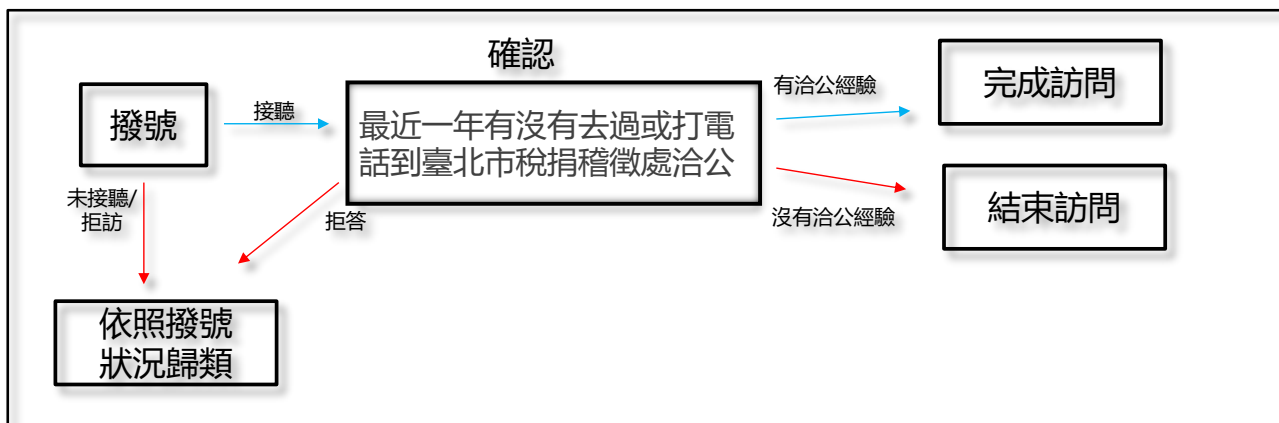


圖 3 手機電話訪問調查訪問步驟

貳、訪問過程督導規劃

本次調查訪問過程督導規劃包含訪問前、中、後等三個階段：

一、訪問前督導規劃

訪問前說明包含兩個部分，其一是研究團隊和督導會議，針對調查目的、主題、題目核心、選項歸類判斷方式、追問方式等進行討論，以確保督導指導方法符合調查規劃；其二是研究團隊、督導對訪員進行訪問前說明，調查執行前，由研究團隊講述調查主題，並由督導以臺語帶題，逐題說明題目核心以及選項歸類判斷方式、追問方式等，使訪員依照調查規劃進行訪問。本次調查所有參與人員均遵守資料保密規範。

二、訪問中督導規劃

訪問中由資深督導負責現場訪問工作管理，研究團隊輔助管理，本公司所使用之訪問系統可同步聽取訪員、受訪者之對答過程，確認訪員勾選答案之正確性，以確保訪問品質，另可立即發送提示訊息，協助訪員進行訪問與歸類。除了系統提醒訊息外，於訪員訪問結束後立即針對需特別深入說明之訪問狀況進行指導。另外，訪問過程全程電子錄音，於訪問隔日抽聽錄音檔，並針對需校正之訪問方式和訪員討論後進行調整，以確保訪問品質。

三、訪問後督導規劃

本公司對訪問過程全程電子錄音，以抽聽訪員訪問狀況及確認調查開放性題，由訪員於「開放題答案紙」完整詳細記錄受訪者意見，並透過錄音檔再次確認受訪者意見，且所有「開放題答案紙」紀錄之內容皆經由研究團隊審閱後進行資料處理。

在本次調查以 Cohen's Kappa 分析進行訪員標準化結果檢視，電訪員為第一位審查者，另由督導或研究團隊人員擔任第二位審查者。第二位審查者將針對第一位審查者之訪問結果進行 5% 的隨機抽查，例如電訪員共完成 100 份有效樣本，則第二位審查者將隨機抽查該電訪員的 5 份有效樣本錄音檔，並依據受訪者回答紀錄第二位審查員所判定之答案，再計算電訪員與第二位審查員所記錄答案之 Kappa 值，最後判斷一致性程度。若該電訪員數值小於 0.4^2 ，則該電訪員所有有效樣本將予以刪除並進行補問。(請參考附錄五)

² Kappa 數值界於 -1 至 1 之間，依照其數值大小判斷一致性程度，當數值越大其一致性越強。當數值小於 0.4，表示一致性差；數值為 0.4-0.75 間，表示一致性一般；數值大於 0.75，表示一致性佳。

表 3 訪問過程督導規劃

訪問過程	督導規劃
訪 問 前	<ul style="list-style-type: none">● 研究團隊和督導會議● 研究團隊、督導對訪員進行訪問前說明
訪 問 中	<ul style="list-style-type: none">● 資深督導現場管理● 全程監聽監看● 全程電子化錄音
訪 問 後	<ul style="list-style-type: none">● 抽聽 5%訪問錄音檔● 確認開放紙紀錄

參、調查統計

本次電話訪問所使用之母體為稅捐處提供之最近一年曾到稅捐處之 12 個分處洽公，且年滿 18 歲的民眾，總提供名單數共 40,859 筆，其中無法使用名單(包含未提供聯絡電話、聯絡電話不完整等)共 107 筆，重複名單 16,037 筆，扣除無法使用名單及重複名單後，可使用名單共 24,715 筆。

表 4 調查名單狀況

項目		名單數
無法使用名單	未提供聯絡電話	14
	聯絡電話不完整	93
重複名單		16,037
可使用名單		24,715
總提供名單數		40,859

一、調查接觸紀錄

本次調查針對最近一年曾到稅捐處之 12 個分處洽公，且年滿 18 歲的民眾進行訪問，主要調查方式係以「電腦輔助電話訪問系統(CATI)」進行電話訪問，共完成 1,286 份有效樣本。調查統計詳述如下：

稅捐處提供最近一年曾到稅捐處之 12 個分處洽公，且年滿 18 歲的民眾訪問名單中，針對可使用名單 24,715 筆進行訪問，總接通數 10,169 通，占總撥號數 41.2%；訪問成功通數 1,286 通，占總撥號數 5.2%；接通後，未能訪問成功(含中止訪問、拒訪)8,883 通，占總撥號數 36.0%；總未接通數 14,546 通，占總撥號數 58.8%。調查接觸紀錄如下：

表 5 調查接觸紀錄

撥號狀況		總撥號數	總撥號數比
總接通數		10,169	41.2%
接通狀況	訪問成功	1,286	5.2%
	接通後，中止訪問	5,151	20.8%
	非住宅電話	92	0.4%
	無合格受訪者	2,836	11.4%
	語言不通，無法進行訪問	20	0.1%
	因受訪者生/心理障礙，無法進行訪問	110	0.4%
	原因不明，甚麼都沒說就掛電話	2,093	8.5%
	接通後，拒訪	3,732	15.2%
	對這個主題沒興趣或不清楚	1,133	4.6%
	已接受過類似訪問	10	0.1%
	覺得被侵犯個人隱私反對電話調查	143	0.6%
	太忙，現在沒時間	2,446	9.9%
總未接通數		14,546	58.8%
未接通狀況	忙線	394	1.6%
	無人接聽	12,584	50.7%
	傳真機	22	0.1%
	住宅答錄機	12	0.1%
	非住宅電話	707	2.9%
	空號	577	2.3%
	電話故障	19	0.1%
	暫停使用	193	0.8%
	電話改號	21	0.1%
	勿干擾	17	0.1%
總撥號數		24,715	100.0%

二、調查樣本結構

(一)性別³

本次調查共有 1,286 位受訪者，其中女性占比為 52.0%，男性為 48.0%。

表 6 性別

性別	112年		113年	
	回答次數	百分比	回答次數	百分比
男性	786	45.0%	617	48.0%
女性	594	55.0%	669	52.0%
總計	1,080	100.0%	1,286	100.0%

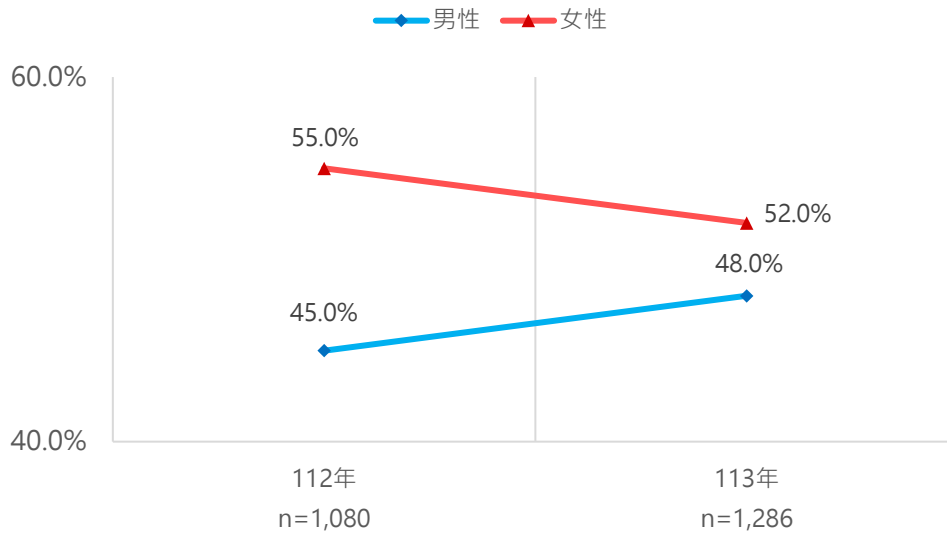


圖 4 性別

³ 問卷題目：Q21.性別

(二)年齡⁴

本次調查共有 1,286 位受訪者，在年齡部分，其中最多的是 60 歲以上(28.9%)，其次為 50-59 歲(26.9%)，第三為 40-49 歲(23.7%)。另有 0.2% 表示拒答。

表 7 年齡

年齡	112年		113年	
	回答次數	百分比	回答次數	百分比
18-19歲	1	0.1%	1	0.1%
20-29歲	55	5.1%	57	4.4%
30-39歲	133	12.3%	203	15.8%
40-49歲	245	22.7%	304	23.7%
50-59歲	249	23.1%	346	26.9%
60歲以上	382	35.4%	372	28.9%
拒答	15	1.4%	3	0.2%
總計	1,080	100.0%	1,286	100.0%

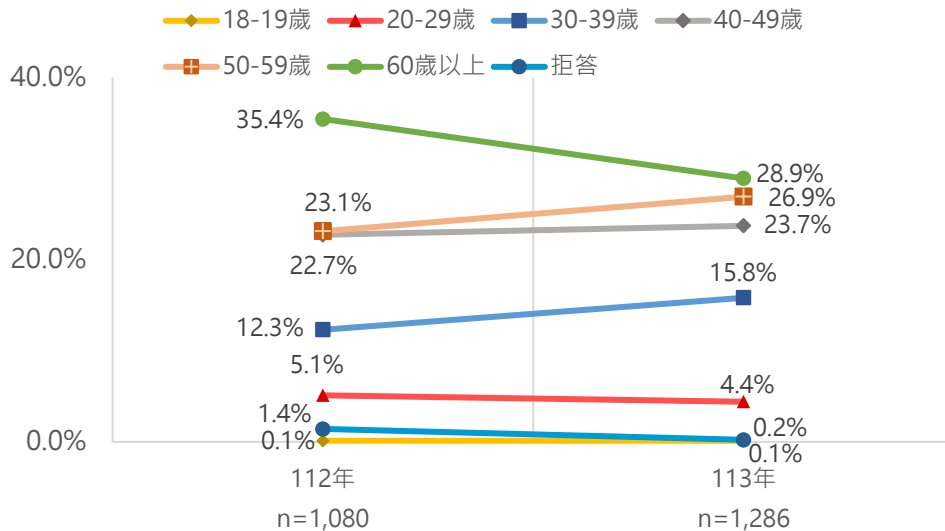


圖 5 年齡

⁴ 問卷題目：Q17.請問您大約幾歲？

(三)教育程度⁵

本次調查共有 1,286 位受訪者，在教育程度部分，其中最多的是大學、專科(60.7%)，其次為研究所(含)以上(21.5%)，第三為高中、高職(14.8%)。另有 0.3% 表示拒答。

表 8 教育程度

教育程度	112年		113年	
	回答次數	百分比	回答次數	百分比
國中(含)以下	36	3.3%	35	2.7%
高中、高職	191	17.7%	190	14.8%
大學、專科	671	62.1%	781	60.7%
研究所(含)以上	157	14.5%	276	21.5%
拒答	25	2.3%	4	0.3%
總計	1,080	100.0%	1,286	100.0%

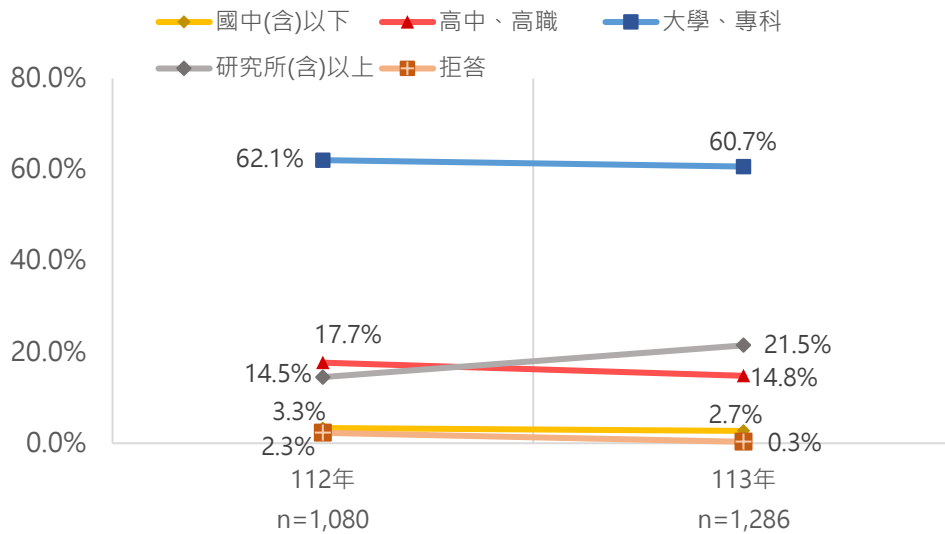


圖 6 教育程度

⁵ 問卷題目：Q18.請問您的最高學歷？

(四)職業⁶

本次調查共有 1,286 位受訪者，在職業部分，其中最多的是商業/服務業人員(49.7%)，其次為無業/退休/待業(18.0%)，第三為家管(9.2%)。另有 0.9%表示拒答。

表 9 職業

職業	112年		113年	
	回答次數	百分比	回答次數	百分比
學生	2	0.2%	4	0.3%
軍警公教	56	5.2%	97	7.5%
工業人員	36	3.3%	75	5.8%
商業/服務業人員	480	44.4%	640	49.7%
地政士、代理或會計師事務所人員	127	11.8%	108	8.4%
農林漁牧礦	2	0.2%	2	0.2%
家管	99	9.2%	118	9.2%
無業/退休/待業	258	23.9%	231	18.0%
其他	20	1.9%	-	0.0%
拒答	-	0.0%	11	0.9%
總計	1,080	100.0%	1,286	100.0%

⁶ 問卷題目：Q19.請問您的職業是什麼？

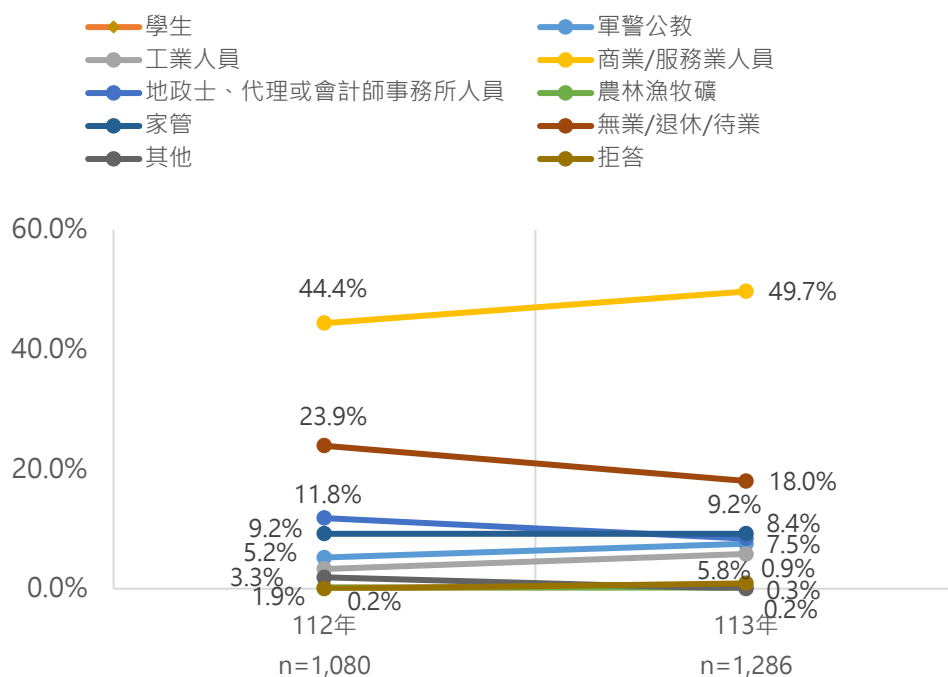


圖 7 職業

(五)自辦或代辦事務⁷

本次調查共有 1,286 位受訪者，在自辦或代辦事務部分，其中最多的是自辦 (72.8%)，其次為他人委託代辦(24.3%)，第三為自辦代辦皆有(2.6%)。另有 0.3% 表示無明確意見。

表 10 自辦或代辦事務⁸

	回答次數	百分比
自辦	938	72.8%
他人委託代辦	312	24.3%
自辦代辦皆有	33	2.6%
無明確意見	3	0.3%
總計	1,286	100.0%

⁷ 問卷題目：Q20.請問最近一次辦理業務是自己來稅捐稽徵處辦，還是他人委託代辦？

⁸ 112 年無調查此題項。

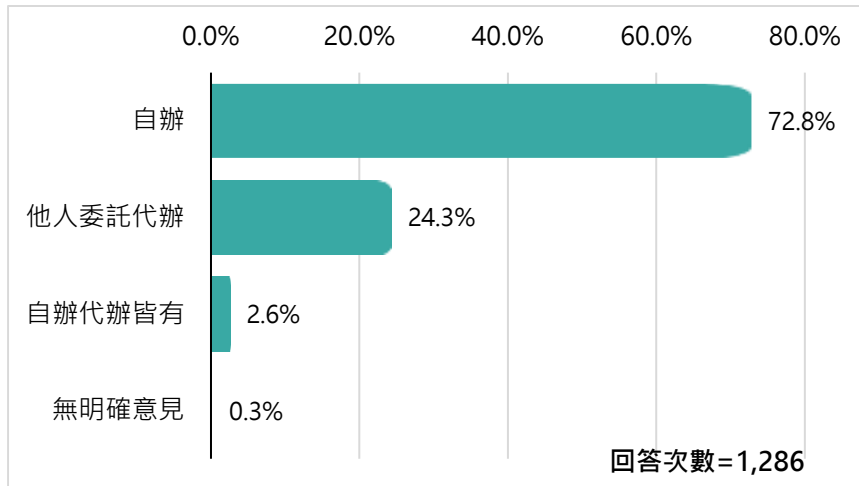


圖 8 自辦或代辦事務⁹

⁹ 112 年無調查此題項。

(六)洽公單位¹⁰

本次調查共有 1,286 位受訪者，在洽公單位部分，其中最多的是中山分處(13.3%)，其次為內湖分處(12.8%)，第三為萬華分處(11.5%)。

表 11 洽公單位

舉辦單位	112年		113年	
	回答次數	百分比	回答次數	百分比
中正分處	44	4.1%	47	3.7%
大同分處	62	5.7%	85	6.6%
中山分處	190	17.6%	172	13.3%
萬華分處	68	6.3%	148	11.5%
信義分處	78	7.2%	105	8.2%
松山分處	130	12.0%	123	9.6%
南港分處	42	3.9%	36	2.8%
文山分處	49	4.5%	79	6.1%
大安分處	114	10.6%	107	8.3%
士林分處	88	8.1%	116	9.0%
北投分處	81	7.5%	104	8.1%
內湖分處	134	12.4%	164	12.8%
總計	1,080	100.0%	1,286	100.0%

¹⁰ 問卷題目：Q2.那您最近一次是打電話或親自到哪個分處辦理事情？

肆、調查分析步驟與工具

本次調查資料於訪問完成後立即存入資料庫以及雲端備份硬碟，調查所得資料先進行資料檢誤、題項處理。調查資料確認後，再透過百分比分析、交叉分析等方式瞭解民眾對各項服務之看法。詳述如下：

一、資料處理

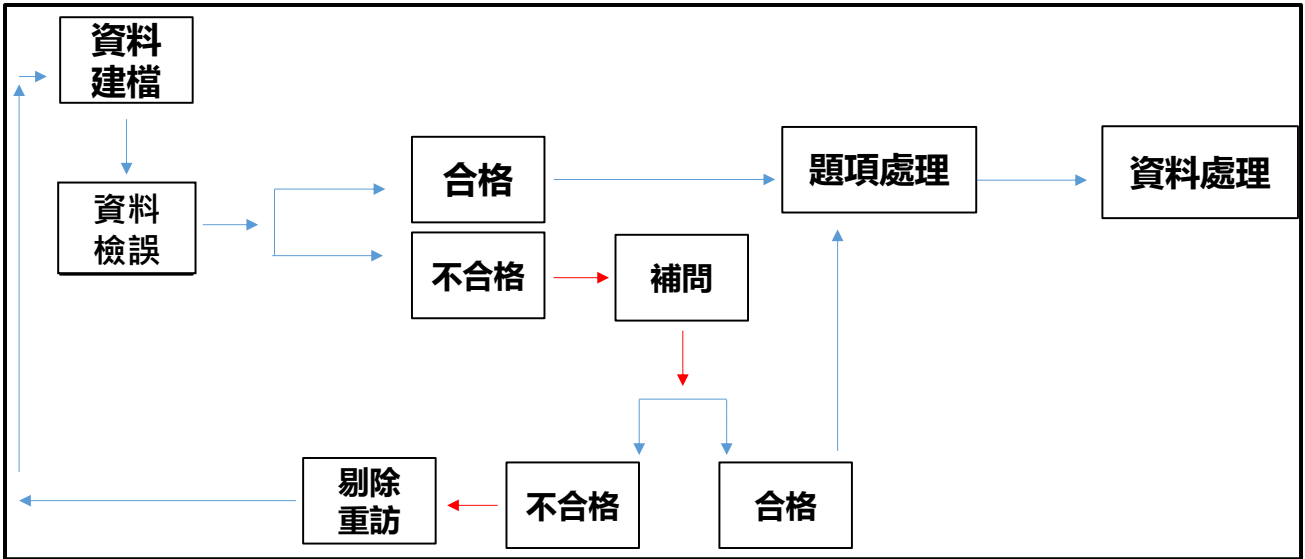


圖 9 資料處理步驟

(一)資料建檔

調查資料於訪問完成後立即存入資料庫以及雲端備份硬碟，並可設立資料讀取權限，達到保密、安全儲存之功能。

(二)資料檢誤

本次電話調查事先設定問卷系統邏輯，使訪員能在電腦邏輯控制下進行標準化訪問，避免跳題錯誤而造成資料邏輯問題，另於訪問過程全程監聽監看，除了確認訪員勾選選項之正確性，亦可立即協助訪員正確歸類選項。訪問後抽聽錄音檔，再次檢核資料正確性。訪問後由督導或研究團隊人員針對訪問結果進行 5% 的隨機抽查訪問錄音檔，再次檢核資料正確性。

除此之外，調查完成之後先檢視原始資料次數分配情形，確認調查題目應回答人數是否正確、題項數值範圍合理性等，再檢視原始資料檔包含若不符合題目回答條件之欄位是否出現答案等，以確保資料正確性。檢誤項目如下：

- 1.不合理值檢核：針對不應出現的數字代碼進行查核。
- 2.跳答題檢核：項目包含「不該答而答」及「該答而未答」。
- 3.複選題檢核：項目包含「『不知道』、『拒答』、『都沒有』選項不應與其他選項一同出現」及「回答複選題者，至少勾選一個選項」。
- 4.偏好次序題：題目間不應有選項重複勾選現象。

(三)題項處理

本次調查題型以封閉式、半封閉式為主，所謂封閉式題目即事先設計好各種可能的答案，例如年齡分層選項或各項議題的態度選項等，其選項設計需符合互斥及窮盡原則；半封閉式題目即事先設計好各種可能的答案，但仍可能在訪問中遇有無法勾選、歸類之情形，則訪員需紀錄於「開放題答案紙」，調查完成後再由研究團隊審閱處理。

開放式題目則指不事先設計可能的答案，訪員在唸出調查題目後，由受訪者自由回答，訪員需詳細記錄受訪者的回答於「開放題答案紙」，調查完成後再由研究團隊審閱處理，並將原始受訪者的語句呈現於報告中。

二、統計方法

(一)抽樣誤差

抽樣誤差計算公式：

$$D = \pm z_{1-\frac{\alpha}{2}} \times \sqrt{\frac{p \times q}{n} \times \frac{N-n}{N-1}}$$

其中， D 為誤差值， $p \times q$ 為樣本最大標準誤
 Z 為信賴水準， N 為母體數， n 為樣本數

本次調查共完成 1,286 份有效樣本，在百分之 95 的信心水準之下，抽樣誤差在正負 2.73 個百分點內。

(二)百分比分析

百分比分析是以次數分配方式來表示各題目選項出現的次數以及百分比率。次數分配指的是每個題目中每個選項所出現的次數，而選項次數除以該題的總回答人數就是該選項的百分比率。在百分比分析中將逐題呈現各題目選項的次數及百分比率，以瞭解民眾對於各議題的看法與評價。

(三)交叉分析及卡方檢定

交叉分析是指各受訪者的基本資料與各題目的交叉分析，目的是為瞭解不同基本背景之受訪者對各題目的看法是否有差異。交叉分析採 Pearson 卡方檢定分析法，卡方獨立性檢定 (Test of Independence) 之統計值 (χ^2) 定義如下：

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

其中， O_{ij} 為第 i 列第 j 欄位之觀察次數

E_{ij} 為第 i 列第 j 欄位之期望次數。

在 95% 信心水準之下，當 p -value 小於 0.05 時，表示各組間具有顯著差異。交叉分析表將以星號註記：* 表 $p < 0.05$ ，** 表 $p < 0.01$ ，*** 表 $p < 0.001$ ，a 表示各項交叉分析資料筆數有超過 25% 小於 5 筆，容易影響卡方檢定結果，該項卡方檢定結果僅作參考。

(四)歷年調查資料分析

本次調查針對有延續性問項進行歷年調查結果比較，透過兩母體比例差的假設檢定方法，檢視前後二次調查結果的差異，而兩母體比例差將利用 Z 統計量來檢定，詳細公式如下：

$$Z = \frac{(\hat{p}_1 - \hat{p}_2) - (p_1 - p_2)}{\sqrt{\frac{p_1 q_1}{n_1} + \frac{p_2 q_2}{n_2}}}$$

其中， \hat{p}_1 為本次調查結果的估計值、 \hat{p}_2 為前次調查結果的估計值

p_1 為本次實際調查結果、 p_2 為前次實際調查結果

q_1 為 1 - 本次調查結果的估計值、 q_2 為 1 - 前次調查結果的估計值

n_1 為本次調查樣本數、 n_2 為前次調查樣本數

伍、調查分析

本章節針對本次調查項目即稅捐處之 12 個分處辦理經驗、洽公環境滿意度、主動引導服務滿意度、服務人員滿意度、得知稅務相關資訊的管道、稅務人員風紀印象等各題組進行調查分析。

一、稅捐處之 12 個分處辦理經驗

(一)最近一年到稅捐處洽公方式¹¹

調查顯示，在全體受訪者中，有 10.0%的受訪者最近一年有打電話/寄送申請書到稅捐處辦理事務，77.9%的受訪者最近一年有臨櫃/現場到稅捐處辦理事務，12.1%的受訪者最近一年有打電話、也有臨櫃/現場到稅捐處辦理事務。詳如下表、圖：

表 12 最近一年到稅捐處洽公方式

	回答次數	百分比
有打電話/寄送申請書	129	10.0%
有臨櫃/現場辦理	1,002	77.9%
有打電話、也有臨櫃/現場	155	12.1%
總計	1,286	100.0%

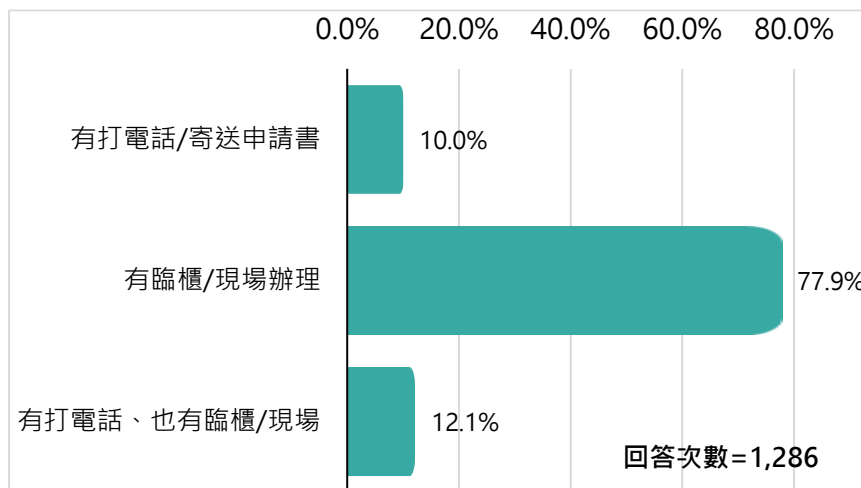


圖 10 最近一年到稅捐處洽公方式

¹¹ 問卷題目：Q1.請問您最近一年有沒有去過或打電話到臺北市稅捐稽徵處的單位辦理事務？請問是打電話、寄送申請書或是臨櫃/現場辦理？

1.交叉分析

根據卡方檢定分析結果，受訪者最近一年到稅捐處洽公方式，會隨性別、職業、洽公單位的不同有所顯著差異，但職業的組內期望值小於 5 之細格比例超過 25%，卡方檢定結果僅供參考。本次調查重要題項交叉分析如下：(樣本數小於 30 者不納入分析，請參考附錄三表 1)

性別：以女性的受訪者表示有打電話/寄送申請書的比例(12.4%)高於男性(7.5%)；以男性的受訪者表示有臨櫃/現場辦理的比例(79.1%)高於女性(76.8%)；以男性的受訪者表示有打電話、也有臨櫃/現場辦理的比例(13.5%)高於女性(10.8%)。

洽公單位：以中正分處的受訪者表示有打電話/寄送申請書的比例(21.3%)高於其他分處；以北投分處的受訪者表示有臨櫃/現場辦理的比例(84.6%)高於其他分處；以大安分處的受訪者表示有打電話、也有臨櫃/現場辦理的比例(17.8%)高於其他分處。

2. 歷年比較

本次調查與去年(112 年)比較，表示有打電話/寄送申請書的比例減少 0.1 個百分點，減少的比例無顯著差異；有臨櫃/現場辦理的比例增加 10.6 個百分點，增加的比例有顯著差異；有打電話、也有臨櫃/現場辦理的比例減少 10.5 個百分點，減少的比例有顯著差異。詳如下表、圖：

表 13 最近一年洽公方式歷年比較

年度	108年	109年	110年	111年	112年	113年
回答人數	n=1089	n=1070	n=1095	n=1072	n=1080	n=1286
有打電話/寄送申請書	15.9%	27.3%	18.4%	23.0%	10.1%	10.0%
有臨櫃/現場辦理	57.5%	47.2%	49.3%	56.3%	67.3%	77.9%
有打電話、也有臨櫃/現場辦理	26.6%	25.5%	32.2%	20.7%	22.6%	12.1%

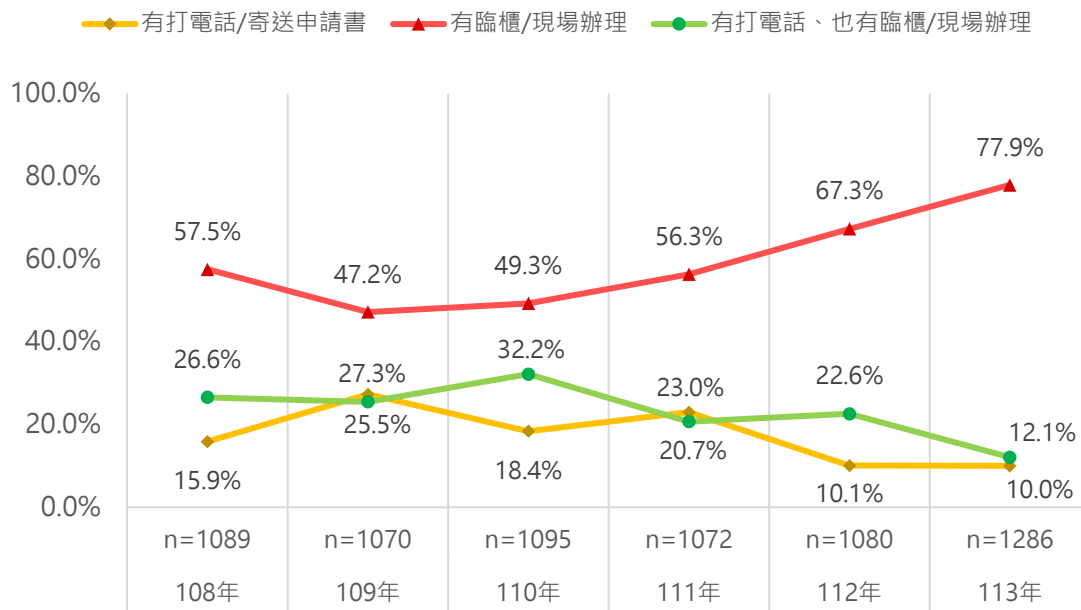


圖 11 最近一年洽公方式歷年比較

(二)到稅捐處洽辦之業務項目¹²

調查顯示，在全體受訪者中，受訪者最近一次到稅捐處辦理或詢問的項目為「全功能服務檯」(75.3%)，其次為「房屋稅」(50.5%)，第三為「地價稅」(37.0%)。另有 2.9%表示無明確意見。詳如下表、圖：

表 14 到稅捐處洽辦之業務項目【複選題】

	回答次數	百分比
全功能服務檯	968	75.3%
房屋稅	649	50.5%
地價稅	476	37.0%
土地增值稅	248	19.3%
契稅	191	14.9%
印花稅	166	12.9%
使用牌照稅	129	10.0%
娛樂稅	7	0.5%
無明確意見	37	2.9%
總計	2,871	223.3%

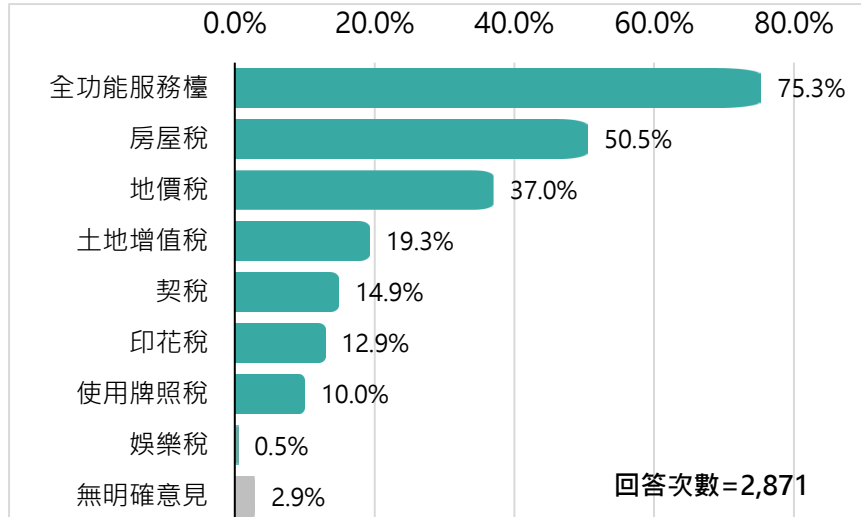


圖 12 到稅捐處洽辦之業務項目【複選題】

本題為複選題不適合進行卡方檢定分析。(請參考附錄三表 2)

¹² 問卷題目：Q3.請問您最近一次到臺北市稅捐稽徵處辦理或詢問項目為何？【複選題】

1. 歷年比較

本次調查與去年(112 年)比較，表示洽辦業務為「全功能服務檯」的比例增加 12.7 個百分點；「房屋稅」的比例增加 24.4 個百分點；「地價稅」的比例增加 21.1 個百分點；「土地增值稅」的比例增加 7.5 個百分點；「契稅」的比例增加 8.8 個百分點；為「使用牌照稅」的比例增加 6.4 個百分點；「印花稅」的比例增加 9.1 個百分點；「娛樂稅」的比例減少 0.3 個百分點，除「娛樂稅」外，其餘項目增加的比例皆有顯著差異。詳如下表：

表 15 洽辦之業務項目歷年比較

年度	108年	109年	110年	111年	112年	113年
回答人數	n=1089	n=1070	n=1095	n=1072	n=1080	n=1286
全功能服務檯	59.0%	45.5%	57.0%	53.3%	62.6%	75.3%
房屋稅	40.0%	39.2%	38.3%	34.5%	26.1%	50.5%
地價稅	29.2%	22.6%	23.1%	23.1%	15.9%	37.0%
土地增值稅	23.4%	12.1%	22.6%	13.1%	11.8%	19.3%
契稅	16.6%	6.0%	16.3%	5.5%	6.1%	14.9%
使用牌照稅	7.5%	7.5%	8.7%	6.1%	3.6%	10.0%
印花稅	10.1%	3.0%	10.2%	2.4%	3.8%	12.9%
娛樂稅	2.7%	0.7%	1.2%	0.1%	0.8%	0.5%
無明確意見	7.4%	3.9%	2.6%	0.3%	5.1%	2.9%

(三)小結¹³

根據調查結果，有 10.0% 的受訪者最近一年有打電話/寄送申請書到稅捐處辦理事務，其中，以女性、40-49 歲、洽公單位為中正分處、辦理項目為使用牌照稅者的比例較高；有 77.9% 的受訪者最近一年有臨櫃/現場到稅捐處辦理事務，其中，以男性、18-29 歲、洽公單位為北投分處、辦理項目為全功能服務檯者的比例較高；有 12.1% 的受訪者最近一年有打電話、也有臨櫃/現場到稅捐處辦理事務，其中，以男性、60 歲以上、洽公單位為大安分處、辦理項目為印花稅者的比例較高。較去年(112 年)比較，表示有臨櫃/現場辦理的比例增加 10.6 個百分點；表示打電話、也有臨櫃/現場辦理的比例減少 10.5 個百分點，增加與減少的比例均有顯著差異。

在洽辦之業務項目部分，有 75.3% 的受訪者洽辦業務為「全功能服務檯」，其中，以洽公單位為中山分處、最近一年洽公方式為臨櫃/現場辦理者洽辦業務為「全功能服務檯」的比例較高；有 50.5% 的受訪者洽辦業務為「房屋稅」，其中，以洽公單位為大安分處、最近一年洽公方式為有打電話、也有臨櫃/現場辦理者洽辦業務為「房屋稅」的比例較高；有 37.0% 的受訪者洽辦業務為「地價稅」，其中，以洽公單位為大安分處、最近一年洽公方式為有打電話、也有臨櫃/現場辦理者洽辦業務為「地價稅」的比例較高。較去年(112 年)比較，除「娛樂稅」外，其餘項目增加的比例皆有顯著差異。

¹³ 樣本數小於 30 者不納入分析

二、洽公環境滿意度題組

(一)對稅捐處「辦公動線規劃」滿意度¹⁴

調查顯示，在有臨櫃/現場辦理經驗的 1,157 位受訪者中，有 90.0%的受訪者對稅捐處「辦公動線規劃」表示滿意（43.8%非常滿意，46.2%還算滿意），2.7%的受訪者表示不滿意（2.0%不太滿意，0.7%非常不滿意）。另有 7.3%表示無明確意見。詳如下表、圖：

表 16 對稅捐處「辦公動線規劃」滿意度

	回答次數	百分比
滿意	1,041	90.0%
非常滿意	507	43.8%
還算滿意	534	46.2%
不滿意	31	2.7%
不太滿意	23	2.0%
非常不滿意	8	0.7%
無明確意見	85	7.3%
總計	1,157	100.0%

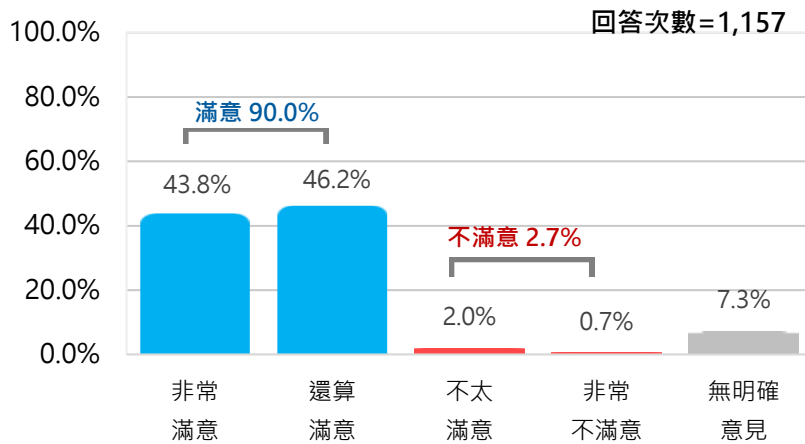


圖 13 對稅捐處「辦公動線規劃」滿意度

¹⁴ 問卷題目：Q4.請問，您最近一次去稅捐稽徵處辦事情，對辦公動線規劃滿不滿意？

1. 交叉分析

根據卡方檢定分析結果，受訪者對稅捐處「辦公動線規劃」滿意度，會隨洽公單位的不同有所顯著差異，但洽公單位的組內期望值小於 5 之細格比例超過 25%，卡方檢定結果僅供參考。(請參考附錄三表 3)

(二)對稅捐處「服務設施」滿意度¹⁵

調查顯示，在有使用過稅捐處「服務設施」的 811 位受訪者中，¹⁶有 93.7%的受訪者對稅捐處「服務設施」表示滿意（49.4%非常滿意，44.3%還算滿意），2.4%的受訪者表示不滿意（1.8%不太滿意，0.6%非常不滿意）。另有 3.9%表示無明確意見。詳如下表、圖：

表 17 對稅捐處「服務設施」滿意度_有使用過「服務設施」者

	回答次數	百分比
滿意	760	93.7%
非常滿意	401	49.4%
還算滿意	359	44.3%
不滿意	20	2.4%
不太滿意	15	1.8%
非常不滿意	5	0.6%
無明確意見	31	3.9%
總計	811	100.0%

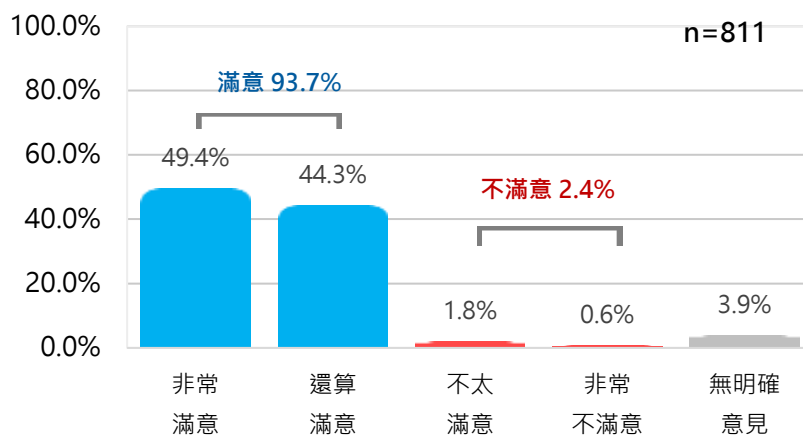


圖 14 對稅捐處「服務設施」滿意度_有使用過「服務設施」者

¹⁵ 問卷題目：Q5.請問，您最近一次去稅捐稽徵處辦事情，對服務設施(如愛心傘、老花眼鏡、文具等)滿不滿意

¹⁶ 不包含沒有使用過的 346 位受訪者。

1. 交叉分析

根據卡方檢定分析結果，受訪者對稅捐處「服務設施」滿意度，會隨職業、洽公單位的不同有所顯著差異，但職業、洽公單位的組內期望值小於 5 之細格比例超過 25%，卡方檢定結果僅供參考。(請參考附錄三表 4)

2. 歷年比較¹⁷

觀察 108 年至 113 年歷年趨勢，針對有使用過稅捐處「服務設施」的 811 位受訪者進行歷年比較分析。

觀察 108 年至 113 年歷年趨勢，受訪者對稅捐處「服務設施」滿意度，以 110 年滿意的比例(100.0%)最高，以 112 年(88.3%)最低。

本次調查與去年(112 年)比較，表示滿意的比例增加 5.4 個百分點，增加的比例有顯著差異；表示不滿意的比例增加 1.3 個百分點，增加的比例有顯著差異。詳如下表、圖：

表 18 對稅捐處「服務設施」滿意度歷年比較_有使用過「服務設施」者

年度	108年	109年	110年	111年	112年	113年
回答人數	n=1593	n=1667	n=2001	n=825	n=971	n=811
滿意	98.8%	98.1%	100.0%	96.8%	88.3%	93.7%
不滿意	0.2%	0.0%	0.0%	2.6%	1.1%	2.4%
無明確意見	0.9%	0.9%	0.0%	0.5%	10.5%	3.9%

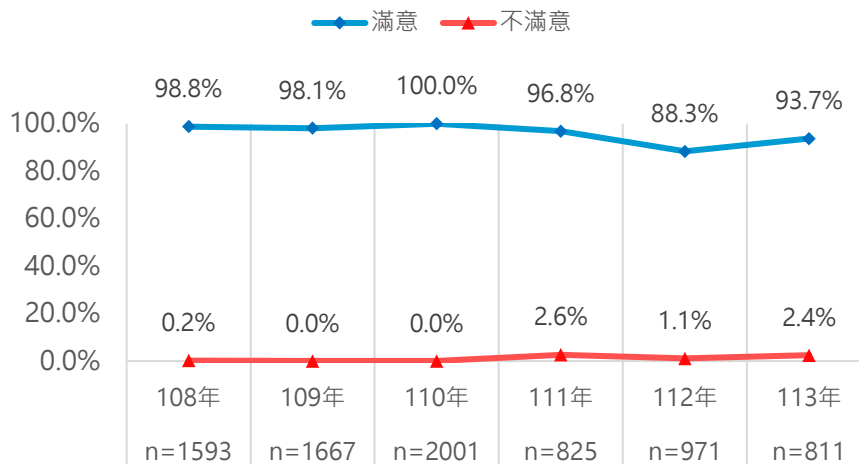


圖 15 對稅捐處「服務設施」滿意度歷年比較_有使用過「服務設施」者

¹⁷ 此題項調查從 111 年開始，故歷年比較以 111 年後的調查數據進行比較。

(三)對稅捐處「櫃檯引導標示」滿意度¹⁸

調查顯示，在有臨櫃/現場辦理經驗的 1,157 位受訪者中，有 89.9% 的受訪者對稅捐處「櫃檯引導標示」表示滿意（49.9% 非常滿意，40.0% 還算滿意），3.9% 的受訪者表示不滿意（3.5% 不太滿意，0.4% 非常不滿意）。另有 6.2% 表示無明確意見。詳如下表、圖：

表 19 對稅捐處「櫃檯引導標示」滿意度

	回答次數	百分比
滿意	1,040	89.9%
非常滿意	577	49.9%
還算滿意	463	40.0%
不滿意	45	3.9%
不太滿意	40	3.5%
非常不滿意	5	0.4%
無明確意見	72	6.2%
總計	1,157	100.0%

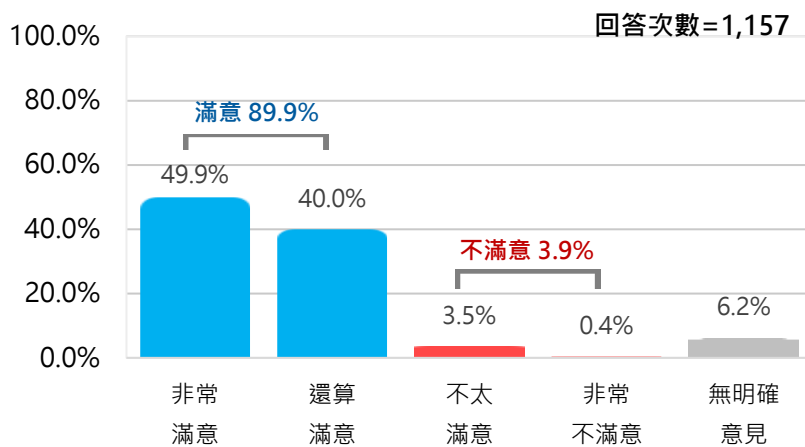


圖 16 對稅捐處「櫃檯引導標示」滿意度

1. 交叉分析

根據卡方檢定分析結果，受訪者對稅捐處「櫃檯引導標示」滿意度，不會因題項的不同有所顯著差異。（請參考附錄三表 5）

¹⁸ 問卷題目：Q6.請問，您最近一次去稅捐稽徵處辦事情，對櫃檯引導標示滿不滿意？

(四)對稅捐處「洽公環境」滿意度¹⁹

調查顯示，在有臨櫃/現場辦理經驗的 1,157 位受訪者中，有 94.7%的受訪者對稅捐處「洽公環境」表示滿意（50.5%非常滿意，44.2%還算滿意），2.6%的受訪者表示不滿意（1.9%不太滿意，0.7%非常不滿意）。另有 2.7%表示無明確意見。詳如下表、圖：

表 20 對稅捐處「洽公環境」滿意度

	回答次數	百分比
滿意	1,096	94.7%
非常滿意	585	50.5%
還算滿意	511	44.2%
不滿意	30	2.6%
不太滿意	22	1.9%
非常不滿意	8	0.7%
無明確意見	31	2.7%
總計	1,157	100.0%

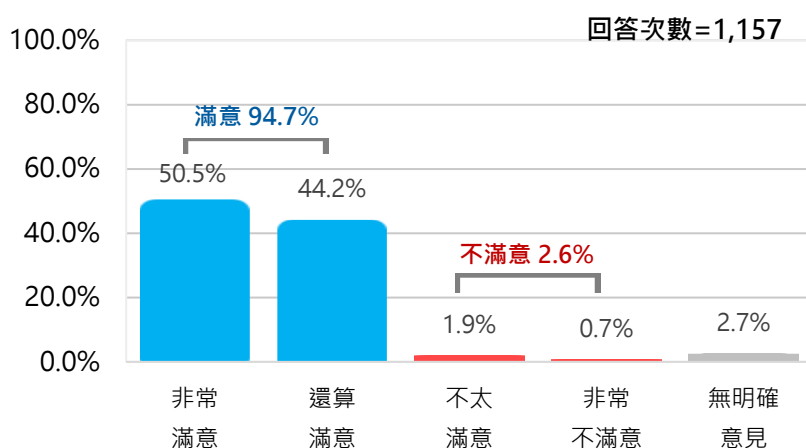


圖 17 對稅捐處「洽公環境」滿意度

¹⁹ 問卷題目：Q7.請問，您最近一次去稅捐稽徵處辦事情，對洽公環境滿不滿意？

1. 交叉分析

根據卡方檢定分析結果，受訪者對稅捐處「洽公環境」滿意度，不會因題項的不同有所顯著差異。(請參考附錄三表 6)

2. 歷年比較²⁰

觀察 108 年至 113 年歷年趨勢，受訪者對稅捐處「洽公環境」滿意度，以 109 年滿意的比例(96.7%)最高，以 113 年(94.7%)最低。

本次調查與 110 年比較，表示滿意的比例減少 1.6 個百分點，減少的比例有顯著差異；表示不滿意的比例增加 0.1 個百分點，增加的比例無顯著差異。詳如下表、圖：

表 21 對稅捐處「洽公環境」滿意度歷年比較

年度	108年	109年	110年	113年
回答人數	n=916	n=778	n=893	n=1157
滿意	95.1%	96.7%	96.3%	94.7%
不滿意	1.3%	0.9%	2.5%	2.6%
無明確意見	3.6%	2.4%	1.1%	2.7%

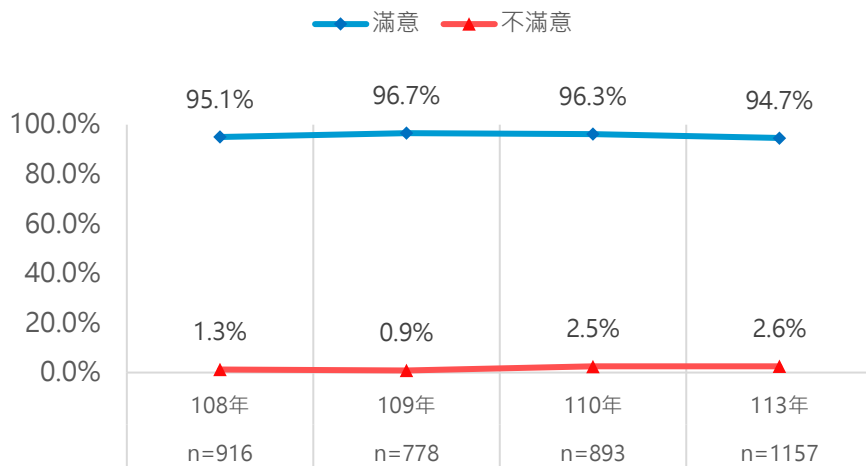


圖 18 對稅捐處「洽公環境」歷年比較

²⁰ 111、112 年無調查此題項，故歷年比較以 110 年的調查數據進行比較。

(五)小結

根據調查結果，在有臨櫃/現場辦理經驗的 1,157 位受訪者中，對於稅捐處在辦公動線規劃、服務設施²¹、櫃檯引導標示、洽公環境等 4 項目滿意度將近九成。其中，以洽公環境表示滿意的比例較高，達 94.7%，其次為辦公動線規劃(90.0%)、櫃檯引導標示(89.9%)。詳如下圖：

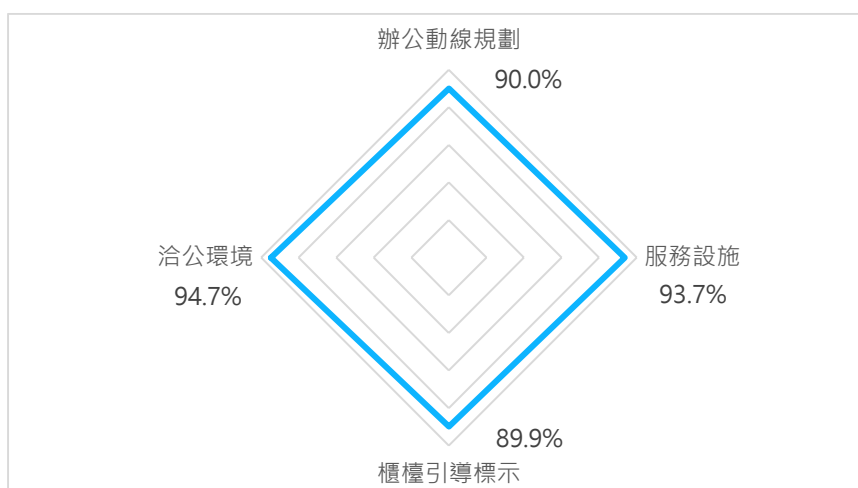


圖 19 洽公環境滿意度

從各項目來看，在有臨櫃/現場辦理經驗的 1,157 位受訪者中，有 90.0%的受訪者對稅捐處「辦公動線規劃」表示滿意，2.7%的受訪者表示不滿意，另有 7.3%表示無明確意見。其中，男性、18-29 歲、洽公單位為信義分處者表示的滿意比例較高。

有 65.7%的受訪者對稅捐處「服務設施」表示滿意，1.7%的受訪者表示不滿意，另有 29.9%表示沒使用過，2.7%表示無明確意見。進一步針對有使用過稅捐處「服務設施」的 811 位受訪者進行分析，有 93.7%的受訪者對稅捐處「服務設施」表示滿意，2.4%的受訪者表示不滿意，另有 3.9%表示無明確意見。較去年(112 年)相比，滿意增加 5.4 個百分點，增加的比例有顯著差異。

有 89.9%的受訪者對稅捐稽徵處「櫃檯引導標示」表示滿意，3.9%的受訪者表示不滿意，另有 6.2%表示無明確意見。其中，男性、18-29 歲、洽公單位為大安分處、辦理項目為契稅者表示滿意的比例較高。

有 94.7%的受訪者對稅捐處「洽公環境」表示滿意，2.6%的受訪者表示不滿意，另有 2.7%表示無明確意見。其中，男性、18-29 歲、洽公單位為南港分處者

²¹ 此「服務設施」滿意度，針對有使用過稅捐處「服務設施」的 811 位受訪者進行分析。

表示滿意的比例較高。較 110 年相比，滿意減少 1.6 個百分點，減少的比例有顯著差異。

三、主動引導服務滿意度題組

(一)稅捐處服務人員有無主動詢問並指引²²

調查顯示，在有臨櫃/現場辦理經驗的 1,157 位受訪者中，有 93.3% 的受訪者表示稅捐處服務人員有主動詢問並指引，6.7% 的受訪者表示稅捐處服務人員沒有主動詢問並指引。詳如下表、圖：

表 22 稅捐處服務人員有無主動詢問並指引

	回答次數	百分比
有	1,080	93.3%
沒有	77	6.7%
總計	1,157	100.0%

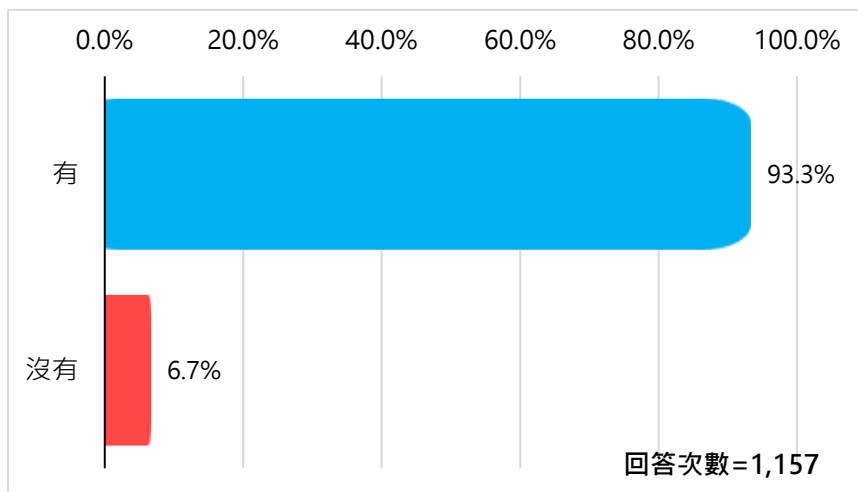


圖 20 稅捐處服務人員有無主動詢問並指引

1.交叉分析

根據卡方檢定分析結果，受訪者對稅捐處服務人員有無主動詢問並指引，不會因題項的不同有所顯著差異。(請參考附錄三表 7)

²² 問卷題目：Q8.1 請問，您最近一次去稅捐稽徵處辦事情，服務人員是否有主動詢問您洽辦事項，並指引至相關單位或服務櫃檯辦理？

(二)對稅捐處服務人員「主動引導」滿意度²³

調查顯示，在服務人員有主動詢問並指引洽辦事項的 1,080 位受訪者中，有 98.3% 的受訪者對稅捐處服務人員「主動引導」表示滿意（69.9% 非常滿意，28.4% 還算滿意），0.9% 的受訪者表示不滿意（0.9% 不太滿意，0.0% 非常不滿意）。另有 0.8% 表示無明確意見。詳如下表、圖：

表 23 對稅捐處服務人員「主動引導」滿意度

	回答次數	百分比
滿意	1,061	98.3%
非常滿意	754	69.9%
還算滿意	307	28.4%
不滿意	10	0.9%
不太滿意	10	0.9%
非常不滿意	0	0.0%
無明確意見	9	0.8%
總計	1,080	100.0%

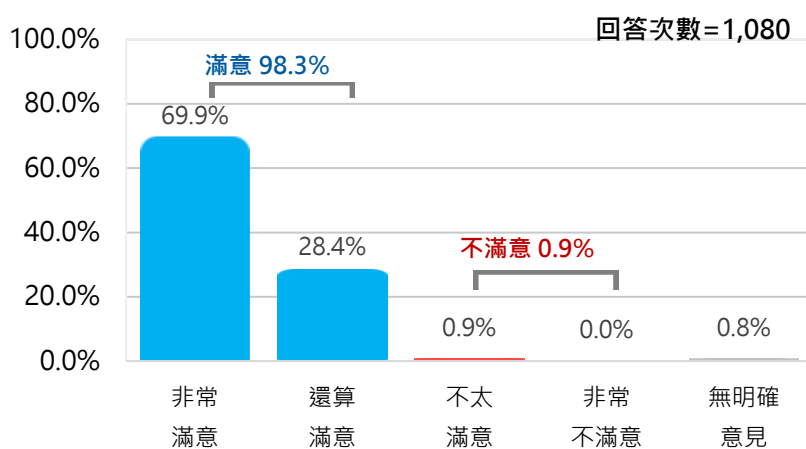


圖 21 對稅捐處服務人員「主動引導」滿意度

1. 交叉分析

根據卡方檢定分析結果，受訪者對稅捐處服務人員「主動引導」滿意度，不會因題項的不同有所顯著差異（請參考附錄三表 8）

²³ 問卷題目：Q8.2 請問，您對臺北市稅捐稽徵處服務人員主動引導民眾的服務滿不滿意？

(三)小結

根據調查結果，在有臨櫃/現場辦理經驗的 1,157 位受訪者中，有 93.3%的受訪者表示服務人員有主動詢問並指引洽辦事項。其中，以男性、40-49 歲、洽公單位為士林分處者表示服務人員有主動詢問並指引洽辦事項比例較高。

在服務人員有主動詢問並指引洽辦事項的 1,080 位受訪者中，有 98.3%的受訪者對服務人員「主動引導」服務表示滿意，0.9%的受訪者表示不滿意，另有 0.8%表示無明確意見。其中，以男性、18-29 歲、洽公單位為中正分處、南港分處、大安分處者表示滿意的比例較高。

四、服務人員滿意度題組

(一)對稅捐處「等候辦理時間」滿意度²⁴

調查顯示，在全體受訪者中，有 87.4%的受訪者對稅捐處「等候辦理時間」表示滿意（44.6%非常滿意，42.8%還算滿意），8.5%的受訪者表示不滿意（6.8%不太滿意，1.7%非常不滿意）。另有 4.1%表示無明確意見。詳如下表、圖：

表 24 對稅捐處「等候辦理時間」滿意度

	回答次數	百分比
滿意	1,123	87.4%
非常滿意	573	44.6%
還算滿意	550	42.8%
不滿意	110	8.5%
不太滿意	88	6.8%
非常不滿意	22	1.7%
無明確意見	53	4.1%
總計	1,286	100.0%

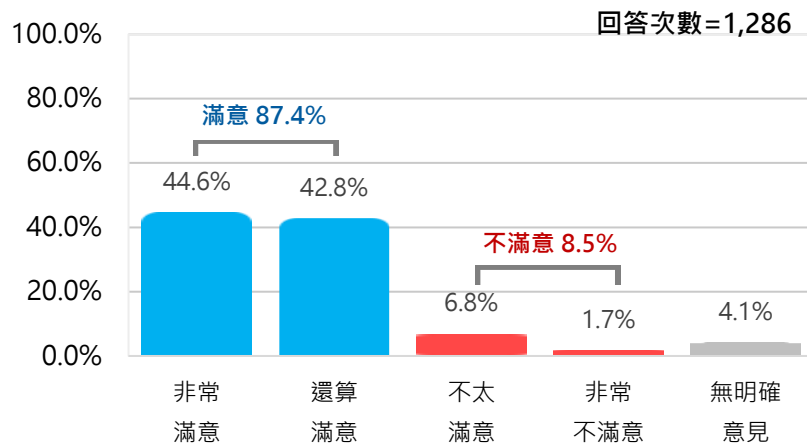


圖 22 對稅捐處「等候辦理時間」滿意度

²⁴ 問卷題目：Q9.請問，您最近一次去稅捐稽徵處辦事情，現場或電話等候辦理時間滿不滿意？

1. 交叉分析

根據卡方檢定分析結果，受訪者對稅捐處「等候辦理時間」滿意度，不會因題項的不同有所顯著差異。(請參考附錄三表 9)

2. 歷年比較

觀察 108 年至 113 年歷年趨勢，受訪者對稅捐處「等候辦理時間」滿意度，以 111 年滿意的比例(94.3%)最高，以 113 年(87.4%)最低。

本次調查與去年(112 年)比較，表示滿意的比例減少 5.5 個百分點；表示不滿意的比例增加 2.5 個百分點，增加與減少的比例均有顯著差異。詳如下表、圖：

表 25 對稅捐處「等候辦理時間」滿意度歷年比較

年度	108年	109年	110年	111年	112年	113年
回答人數	n=916	n=778	n=893	n=825	n=971	n=1286
滿意	91.2%	94.0%	92.5%	94.3%	92.9%	87.4%
不滿意	6.7%	3.8%	6.4%	4.7%	6.0%	8.5%
無明確意見	2.1%	2.2%	1.1%	1.0%	1.1%	4.1%

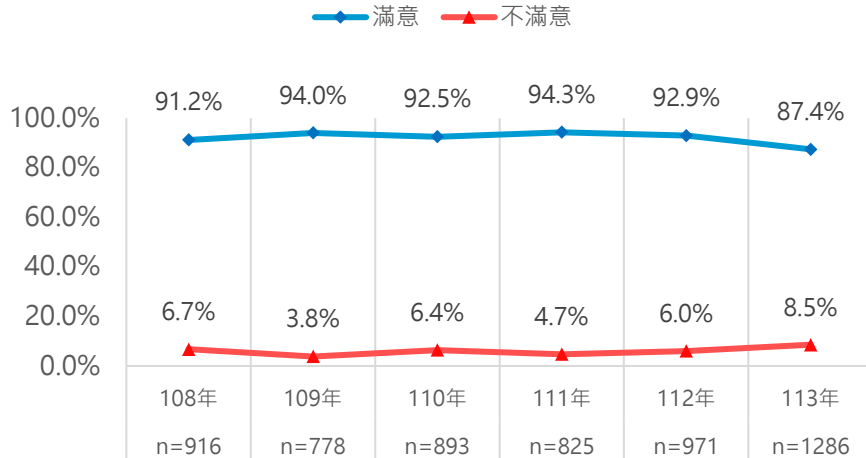


圖 23 對稅捐處「等候辦理時間」滿意度歷年比較

(二)對稅捐處「服務人員服務態度」滿意度²⁵

調查顯示，在全體受訪者中，有 94.8%的受訪者對稅捐處「服務人員服務態度」表示滿意(64.6%非常滿意,30.2%還算滿意),3.1%的受訪者表示不滿意(2.1%不太滿意,1.0%非常不滿意)。另有 2.1%表示無明確意見。詳如下表、圖：

表 26 對稅捐處「服務人員服務態度」滿意度

	回答次數	百分比
滿意	1,219	94.8%
非常滿意	830	64.6%
還算滿意	389	30.2%
不滿意	40	3.1%
不太滿意	27	2.1%
非常不滿意	13	1.0%
無明確意見	27	2.1%
總計	1,286	100.0%

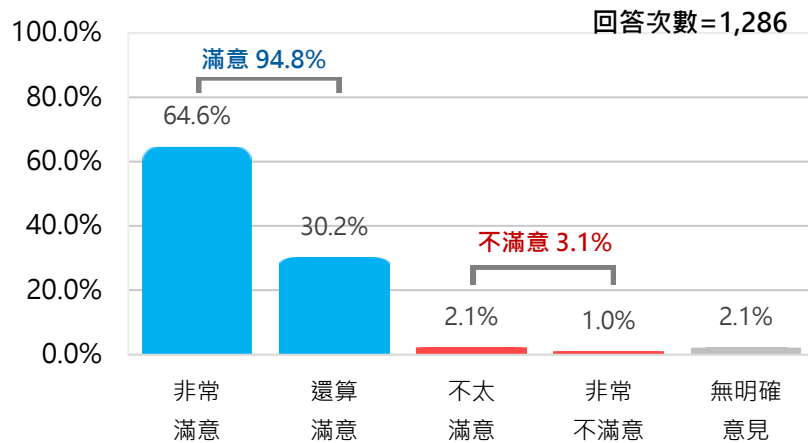


圖 24 對稅捐處「服務人員服務態度」滿意度

²⁵ 問卷題目：Q10.請問，您最近一次去稅捐稽徵處辦事情，對服務人員的服務態度滿不滿意？

1. 交叉分析

根據卡方檢定分析結果，受訪者對稅捐處「服務人員服務態度」滿意度，不會因題項的不同有所顯著差異。(請參考附錄三表 10)

2. 歷年比較

觀察 108 年至 113 年歷年趨勢，受訪者對稅捐處「服務人員服務態度」滿意度，以 112 年滿意的比例(96.9%)最高，以 113 年(94.8%)最低。

本次調查與去年(112 年)比較，表示滿意的比例減少 2.1 個百分點；表示不滿意的比例增加 1.1 個百分點，增加與減少的比例均有顯著差異。詳如下表、圖：

表 27 對稅捐處「服務人員服務態度」滿意度歷年比較

年度	108年	109年	110年	111年	112年	113年
回答人數	n=1089	n=1070	n=1095	n=1072	n=1080	n=1286
滿意	95.6%	96.4%	96.5%	95.0%	96.9%	94.8%
不滿意	3.4%	2.8%	2.7%	4.1%	2.0%	3.1%
無明確意見	1.0%	0.8%	0.8%	0.9%	1.1%	2.1%

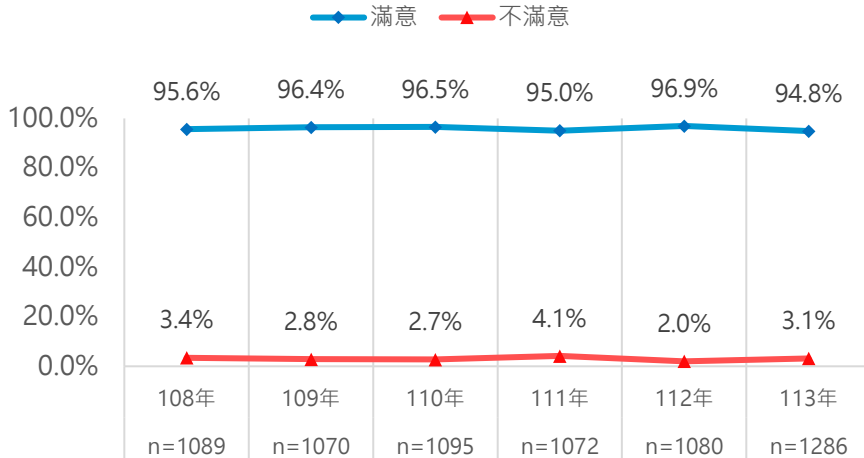


圖 25 對稅捐處「服務人員服務態度」滿意度歷年比較

(三)對稅捐處「服務人員專業能力」滿意度²⁶

調查顯示，在全體受訪者中，有 94.0%的受訪者對稅捐處「服務人員專業能力」表示滿意(59.9%非常滿意,34.1%還算滿意),3.5%的受訪者表示不滿意(2.6%不太滿意,0.9%非常不滿意)。另有 2.5%表示無明確意見。詳如下表、圖：

表 28 對稅捐處「服務人員專業能力」滿意度

年度	108年	109年	110年	111年	112年	113年
回答人數	n=1089	n=1070	n=1095	n=1072	n=1080	n=1286
滿意	94.4%	95.3%	94.2%	92.1%	94.4%	94.0%
不滿意	5.6%	4.7%	3.6%	4.5%	3.8%	3.5%
無明確意見	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	2.5%

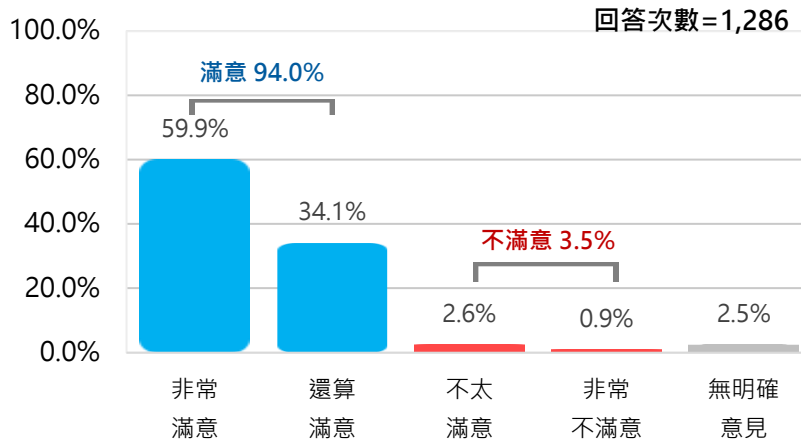


圖 26 對稅捐處「服務人員專業能力」滿意度

²⁶ 問卷題目：Q11.請問，您最近一次去稅捐稽徵處辦事情，對服務人員專業能力滿不滿意？

1. 交叉分析

根據卡方檢定分析結果，受訪者對稅捐處「服務人員專業能力」滿意度，不會因題項的不同有所顯著差異。(請參考附錄三表 11)

2. 歷年比較

觀察 108 年至 113 年歷年趨勢，受訪者對稅捐處「服務人員專業能力」滿意度，以 109 年滿意的比例(95.3%)最高，以 111 年(92.1%)最低。

本次調查與去年(112 年)比較，表示滿意的比例減少 0.4 個百分點，表示不滿意的比例減少 0.3 個百分點，增加與減少的比例均無顯著差異。詳如下表、圖：

表 29 對稅捐處「服務人員專業能力」滿意度歷年比較

年度	108年	109年	110年	111年	112年	113年
回答人數	n=1089	n=1070	n=1095	n=1072	n=1080	n=1286
滿意	94.4%	95.3%	94.2%	92.1%	94.4%	94.0%
不滿意	5.6%	4.7%	3.6%	4.5%	3.8%	3.5%
無明確意見	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	2.5%

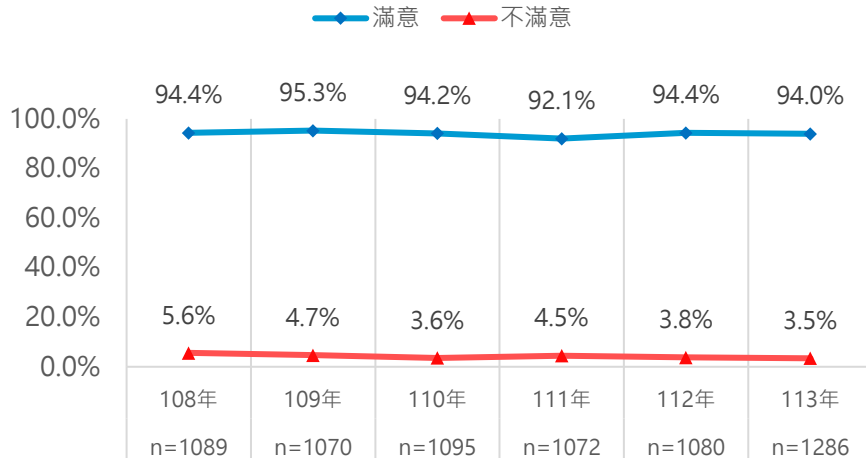


圖 27 對稅捐處「服務人員專業能力」滿意度歷年比較

(四)對稅捐處「整體服務表現」滿意度²⁷

調查顯示，在全體受訪者中，有 95.8%的受訪者對稅捐處「整體服務表現」表示滿意（52.8%非常滿意，43.0%還算滿意），2.6%的受訪者表示不滿意（1.8%不太滿意，0.8%非常不滿意）。另有 1.6%表示無明確意見。詳如下表、圖：

表 30 對稅捐處「整體服務表現」滿意度

	回答次數	百分比
滿意	1,232	95.8%
非常滿意	679	52.8%
還算滿意	553	43.0%
不滿意	33	2.6%
不太滿意	23	1.8%
非常不滿意	10	0.8%
無明確意見	21	1.6%
總計	1,286	100.0%

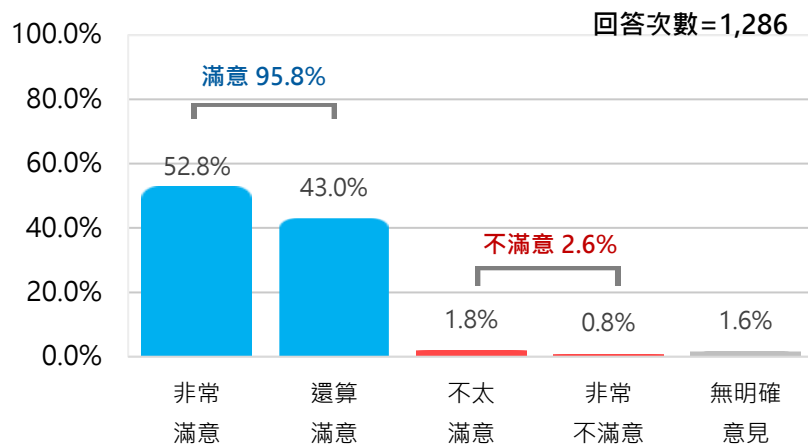


圖 28 對稅捐處「整體服務表現」滿意度

²⁷ 問卷題目：Q12.整體來說，請問您對臺北市稅捐稽徵處整體服務表現滿不滿意？

1. 交叉分析

根據卡方檢定分析結果，受訪者對稅捐處「整體服務表現」滿意度，不會因題項的不同有所顯著差異。(請參考附錄三表 12)

2. 歷年比較

觀察 108 年至 113 年歷年趨勢，受訪者對稅捐處「整體服務表現」滿意度，以 112 年滿意的比例(96.8%)最高，以 108 年(94.0%)最低。

本次調查與去年(112 年)比較，表示滿意的比例減少 1.0 個百分點，表示不滿意的比例增加 0.4 個百分點，增加與減少的比例均無顯著差異。詳如下表、圖：

表 31 對稅捐處「整體服務表現」滿意度歷年比較

年度	108年	109年	110年	111年	112年	113年
回答人數	n=1089	n=1070	n=1095	n=1072	n=1080	n=1286
滿意	94.0%	96.3%	96.1%	94.4%	96.8%	95.8%
不滿意	3.6%	3.6%	3.9%	4.9%	2.2%	2.6%
無明確意見	2.4%	0.2%	0.1%	0.7%	1.0%	1.6%

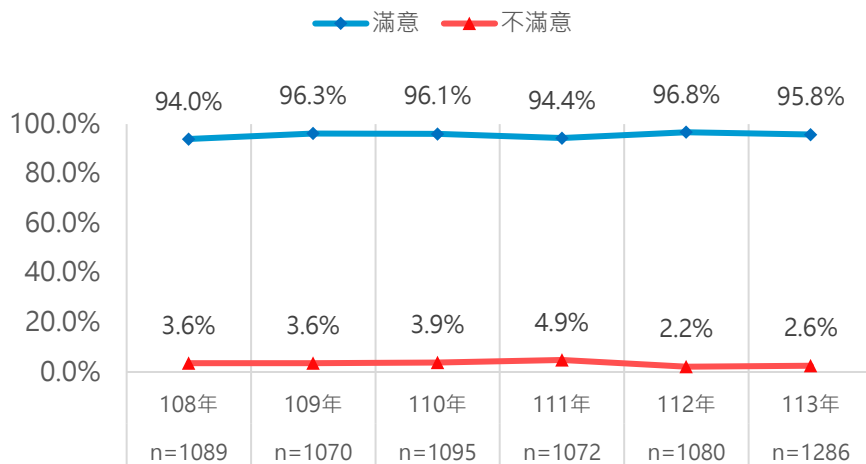


圖 29 對稅捐處「整體服務表現」滿意度歷年比較

(五)稅捐處需要加強提供的服務或改善的地方²⁸

調查顯示，在全體受訪者中，認為稅捐處最需要加強提供的服務或改善的地方為增加服務人員專業度、縮短辦理等候時間(6.6%)，其次為設施環境優化(5.3%)，第三為改善服務人員服務態度(4.1%)。另有 52.5%表示沒有需要加強或改善的地方，16.5%表示無明確意見。詳如下表、圖：

表 32 稅捐處需要加強提供的服務或改善的地方【複選題】

	回答次數	百分比
增加服務人員專業度	85	6.6%
縮短辦理等候時間	85	6.6%
設施環境優化	68	5.3%
改善服務人員服務態度	53	4.1%
增加服務人員數量	28	2.2%
優化網站頁面	25	1.9%
郵寄申請書改為線上申辦(E化)	22	1.7%
增加櫃檯數量	20	1.6%
改善動線指引標示	20	1.6%
改善停車空間	19	1.5%
介紹稅務知識	12	0.9%
擴增全功能服務櫃台業務	8	0.6%
提供文件填報範例參考以節省辦理時間	7	0.5%
加快案件審查速度	5	0.4%
增加營業時間	4	0.3%
提供影印服務	4	0.3%
繳費方式多元化	1	0.1%
沒有需要加強或改善的地方	675	52.5%
無明確意見	212	16.5%
總計	1,353	105.2%

²⁸ 問卷題目：Q13.整體來說，請問您認為臺北市稅捐稽徵處可以再加強提供的服務或改善的地方為何？
【複選題】



圖 30 稅捐處需要加強提供的服務或改善的地方【複選題】

本題為複選題不適合進行卡方檢定分析。(請參考附錄三表 13)

(六)小結

根據調查結果，在全體受訪者中，對於稅捐處在等候辦理時間、服務人員服務態度、服務人員專業能力、整體服務表現等，除等候辦理時間，滿意度皆超過九成。其中，以整體服務表現表示滿意的比例較高，達 95.8%，其次為服務人員服務態度(94.8%)、服務人員專業能力(94.0%)、等候辦理時間(87.4%)。詳如下圖：

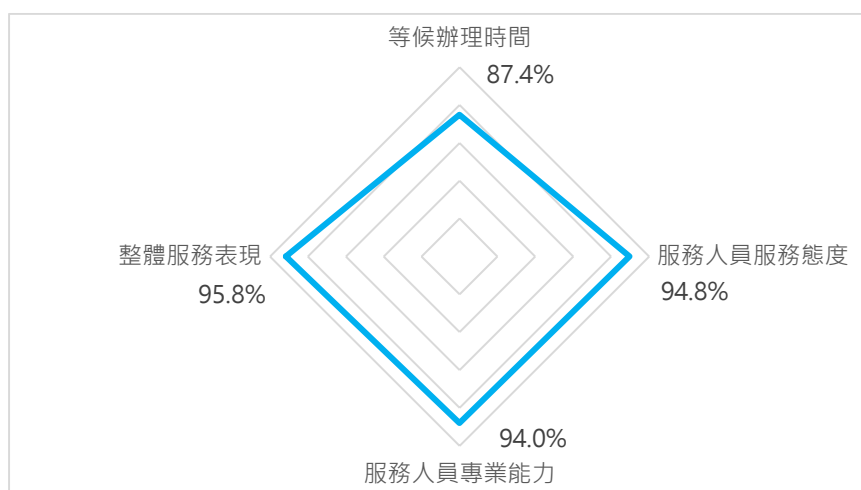


圖 31 服務人員滿意度

從各項目來看，在全體受訪者中，有 87.4%的受訪者對稅捐處「等候辦理時間」表示滿意，8.5%的受訪者表示不滿意，另有 4.1%表示無明確意見。其中，男性、18-29 歲、洽公單位為信義分處、有打電話/寄送申請書、辦理項目為使用牌照稅者表示滿意的比例較高。較去年(112 年)相比，滿意減少 5.5 個百分點，不滿意增加 2.5 個百分點，增加與減少的比例均有顯著差異。

有 94.8%的受訪者對稅捐處「服務人員服務態度」表示滿意，3.1%的受訪者表示不滿意，另有 2.1%表示無明確意見。其中，男性、18-29 歲、洽公單位為大同分處、有打電話、也有臨櫃/現場辦理、辦理項目為契稅者表示滿意的比例較高。較去年(112 年)相比，滿意減少 2.1 個百分點，不滿意增加 1.1 個百分點，增加與減少的比例均有顯著差異。

有 94.0%的受訪者對稅捐處「服務人員專業能力」表示滿意，3.5%的受訪者表示不滿意，另有 2.5%表示無明確意見。其中，男性、18-29 歲、洽公單位為南港分處、有臨櫃/現場辦理、辦理項目為使用牌照稅者表示滿意的比例較高。較去年(112 年)相比，滿意減少 0.4 個百分點，不滿意減少 0.3 個百分點，增加與減少的比例均無顯著差異。

有 95.8%的受訪者對稅捐處「整體服務表現」表示滿意，2.6%的受訪者表示不滿意，另有 1.6%表示無明確意見。其中，男性、18-29 歲、洽公單位為信義分

處、有打電話、也有臨櫃/現場辦理、辦理項目為土地增值稅者表示滿意的比例較高。較去年(112年)相比，滿意減少 1.0 個百分點，不滿意增加 0.4 個百分點，增加與減少的比例均無顯著差異。

稅捐處最需要加強提供的服務或改善的地方為增加服務人員專業度、縮短辦理等候時間(6.6%)，其次為設施環境優化(5.3%)，第三為改善服務人員服務態度(4.1%)。另有 52.5%表示沒有需要加強或改善的地方，16.5%表示無明確意見。

其中，各分處認為稅捐處需要加強提供的服務或改善的地方，以中正分處為縮短辦理等候時間、改善服務人員服務態度(皆為 6.4%)；以大同分處為設施環境優化(8.2%)；以中山分處為增加服務人員專業度(8.1%)；以萬華分處為縮短辦理等候時間(8.8%)；以信義分處為增加服務人員專業度、縮短辦理等候時間(皆為 5.7%)；以松山分處為增加服務人員專業度(7.3%)；以南港分處為縮短辦理等候時間(13.9%)；以文山分處為增加服務人員專業度(12.7%)；以大安分處為縮短辦理等候時間(7.5%)；以士林分處為增加服務人員專業度、設施環境優化(皆為 9.5%)；以北投分處為設施環境優化(9.6%)；以內湖分處為增加服務人員專業度(6.1%)。詳如下表：

表 33 各分處認為稅捐處需要加強提供的服務或改善的地方

洽公單位	第一名	第二名	第三名
中正分處 (n=47)	縮短辦理等候時間、 改善服務人員服務態度 (皆為 6.4%)	增加服務人員專業度、 設施環境優化 (皆為 4.3%)	增加服務人員數量、 優化網站頁面、 郵寄申請書改為線上申辦、 介紹稅務知識、 擴增全功能服務櫃檯業務 (皆為 2.1%)
大同分處 (n=85)	設施環境優化(8.2%)	縮短辦理等候時間(7.1%)	增加服務人員專業度 (4.7%)
中山分處 (n=172)	增加服務人員專業度(8.1%)	改善服務人員服務態(6.4%)	縮短辦理等候時間、 設施環境優化 (皆為 5.2%)
萬華分處 (n=148)	縮短辦理等候時間(8.8%)	增加服務人員專業度(5.4%)	設施環境優化、 改善服務人員服務態度 (皆為 4.1%)
信義分處 (n=105)	增加服務人員專業度、 縮短辦理等候時間 (皆為 5.7%)	設施環境優化、 改善動線指引標示 (皆為 3.8%)	改善服務人員服務態、 改善停車空間 (皆為 2.9%)
松山分處 (n=123)	增加服務人員專業度(7.3%)	設施環境優化(6.5%)	縮短辦理等候時間、 改善服務人員服務態度 (皆為 4.9%)
南港分處 (n=36)	縮短辦理等候時間(13.9%)	設施環境優化(5.6%)	增加服務人員專業度、 改善服務人員服務態度、

洽公單位	第一名	第二名	第三名
			增加服務人員數量、 優化網站頁面、 改善停車空間 (皆為 2.8%)
文山分處 (n=79)	增加服務人員專業度(12.7%)	優化網站頁面(6.3%)	縮短辦理等候時間、 改善服務人員服務態 (皆為 5.1%)
大安分處 (n=107)	縮短辦理等候時間(7.5%)	增加服務人員專業度(6.5%)	改善服務人員服務態度 (4.7%)
士林分處 (n=116)	增加服務人員專業度、 設施環境優化 (皆為 9.5%)	縮短辦理等候時間(6.9%)	增加服務人員數量、 優化網站頁面、 改善動線指引標示、 改善停車空間 (皆為 2.6%)
北投分處 (n=104)	設施環境優化(9.6%)	縮短辦理等候時間、 增加服務人員數量 (5.8%)	增加服務人員專業度、 郵寄申請書改為線上申辦、 增加櫃檯數量、 改善動線指引標示 (皆為 2.9%)
內湖分處 (n=164)	增加服務人員專業度(6.1%)	縮短辦理等候時間(5.5%)	改善服務人員服務態度 (4.3%)

五、得知稅捐處稅務相關資訊的管道

(一)得知稅捐處稅務相關資訊的管道²⁹

調查顯示，在全體受訪者中，受訪者得知稅捐處稅務相關資訊的管道為網路(78.1%)，其次為親洽稅捐稽徵處(56.6%)，第三為宣導資料(30.2%)。另有 3.4%表示無明確意見。詳如下表、圖：

表 34 得知稅捐處稅務相關資訊的管道【複選題】

	回答次數	百分比
網路	1,005	78.1%
親洽稅捐稽徵處	728	56.6%
宣導資料	388	30.2%
電視	368	28.6%
報章雜誌	201	15.6%
親友告知	122	9.5%
廣播	3	0.2%
大眾運輸車廂廣告	3	0.2%
無明確意見	44	3.4%
總計	2,862	222.4%

²⁹ 問卷題目：Q14.請問您通常是從什麼管道得知納稅或稅務相關的資訊?【複選題】

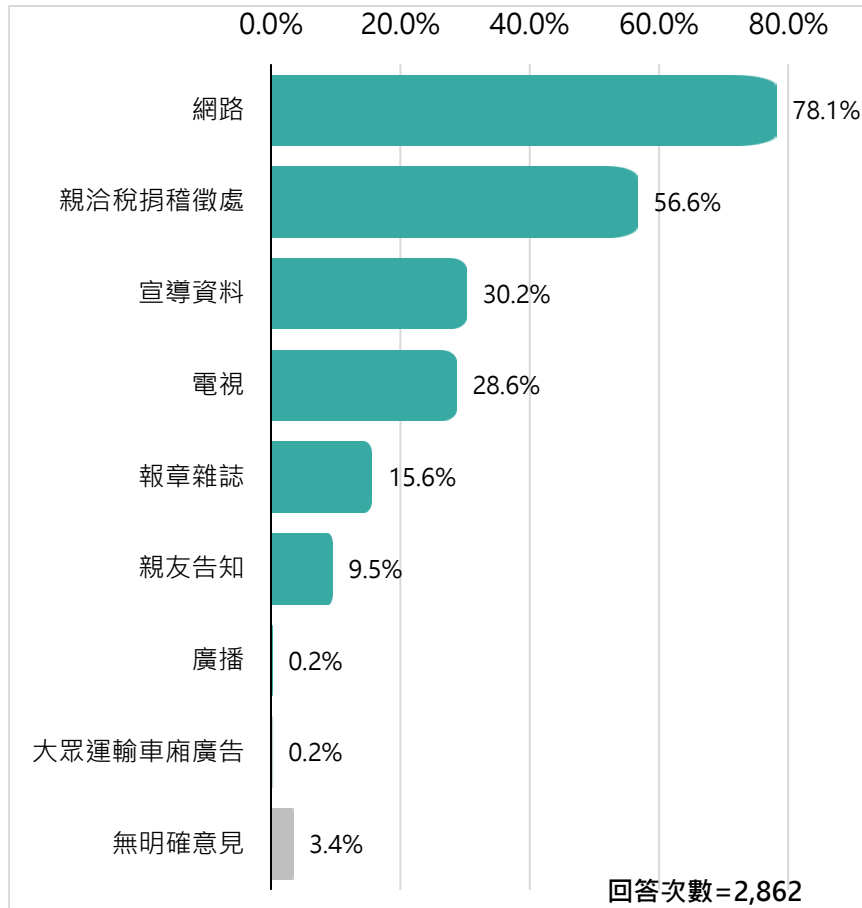


圖 32 得知稅捐處稅務相關資訊的管道【複選題】

本題為複選題不適合進行卡方檢定分析。(請參考附錄三表 14)

1. 歷年比較

本次調查與去年(112 年)比較，表示得知稅務相關資訊的管道為「宣導資料」的比例增加 14.1 個百分點；表示得知稅務相關資訊的管道為「網路」的比例增加 15.2 個百分點；表示得知稅務相關資訊的管道為「親洽稅捐稽徵處」的比例增加 16.4 個百分點；表示得知稅務相關資訊的管道為「電視」的比例增加 14.9 個百分點；表示得知稅務相關資訊的管道為「報章雜誌」的比例增加 6.2 個百分點，增加的比例皆有顯著差異。詳如下表：

表 35 得知稅務相關資訊的管道歷年比較

年度	108年	109年	110年	111年	112年	113年
回答人數	n=1089	n=1070	n=1095	n=1072	n=1080	n=1286
宣導資料	31.7%	20.7%	26.8%	24.7%	16.1%	30.2%
網路	56.0%	63.2%	66.8%	56.5%	62.9%	78.1%
親洽稅捐稽徵處	39.0%	32.0%	41.1%	30.3%	40.2%	56.6%
電視	35.6%	22.1%	26.9%	18.5%	13.7%	28.6%
報章雜誌	27.1%	9.9%	15.2%	10.8%	9.4%	15.6%
其他	13.0%	3.9%	9.1%	8.4%	4.5%	13.3%

(二)小結

根據調查結果，在全體受訪者中，有 78.1%受訪者得知稅務相關資訊的管道為網路，其次為親洽稅捐稽徵處(56.6%)，第三為宣導資料(30.2%)，另有 3.4%表示無明確意見。較去年(112 年)相比，各項管道增加的比例皆有顯著差異，其中，以親洽稅捐稽徵處增加 16.4 個百分點為最多。

其中，各年齡層得知稅務相關資訊的管道，以 18-29 歲為網路(82.8%)；以 30-39 歲為網路(89.2%)；以 40-49 歲為網路(82.9%)；以 50-59 歲為網路(83.2%)；以 60 歲以上為親洽稅捐稽徵處(65.9%)。詳如下表：

表 36 各年齡層得知稅務相關資訊的管道

年齡層	第一名	第二名	第三名
18-29 歲 (n=58)	網路(82.8%)	親洽稅捐稽徵處(46.6%)	宣導資料(32.8%)
30-39 歲 (n=203)	網路(89.2%)	親洽稅捐稽徵處(47.8%)	電視(27.1%)
40-49 歲 (n=304)	網路(82.9%)	親洽稅捐稽徵處(52.0%)	宣導資料(28.6%)
50-59 歲 (n=346)	網路(83.2%)	親洽稅捐稽徵處(57.8%)	電視(30.6%)
60 歲以上 (n=372)	親洽稅捐稽徵處(65.9%)	網路(62.6%)	宣導資料(36.0%)

六、稅務人員風紀印象題組

(一)最近一年稅捐處人員進行任何不法行為的情形³⁰

調查顯示，在全體受訪者中，有 100%的受訪者表示未曾遇過稅捐處人員要求送禮、接受請客招待、接受關說或其他不法行為。詳如下表、圖：

表 37 最近一年稅捐處人員進行任何不法行為的情形

	回答次數	百分比
未曾遇過	1,286	100.0%
要求送禮	0	0.0%
接受請客招待	0	0.0%
接受關說	0	0.0%
其他不法行為	0	0.0%
總計	1,286	100.0%

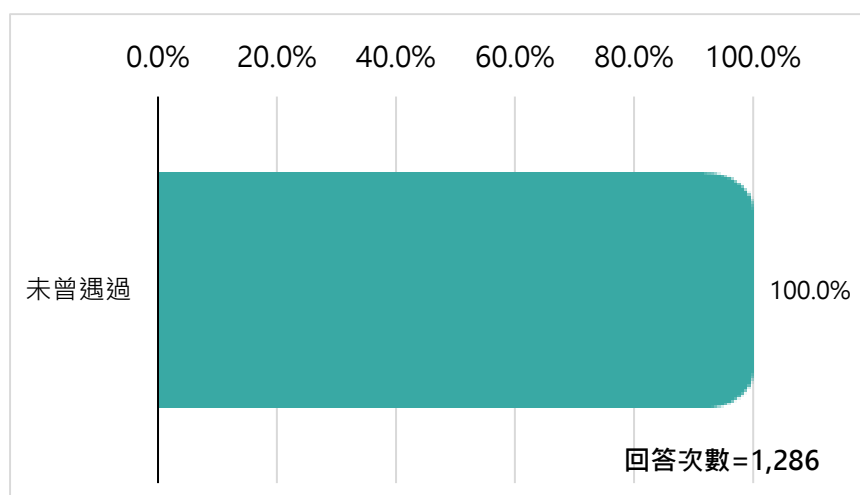


圖 33 最近一年稅捐處人員進行任何不法行為的情形

此題所有受訪者均表示未曾遇過稅捐處人員要求送禮、接受請客招待、接受關說或其他不法行為，不適合進行交叉分析及卡方檢定分析。³¹

³⁰ 問卷題目：Q15.請問您最近一年內有沒有遇過稅捐稽徵處人員要求送禮、接受請客招待、接受關說或其他不法行為的情形為何？

³¹ 請參考附錄三表 15

1. 歷年比較

本次調查與去年(112 年)比較，表示最近一年未曾遇過稅捐處人員進行任何不法行為的比例均為 100.0%，無增減變化。詳如下表：

表 38 最近一年稅捐處人員進行任何不法行為的情形歷年比較

年度	108年	109年	110年	111年	112年	113年
回答人數	n=1089	n=1070	n=1095	n=1072	n=1080	n=1286
未曾遇過	99.6%	99.8%	99.9%	100.0%	100.0%	100.0%
送禮	0.0%	0.1%	0.1%	0.0%	0.0%	0.0%
飲宴招待	0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
索賄	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
接受關說	0.0%	0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
其他	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

(二)若發現稅捐處公務人員有不法行為提出檢舉之意願³²

調查顯示，在全體受訪者中，有 83.3%的受訪者表示「會」在稅捐處公務人員發生不法行為時提出檢舉，14.0%的受訪者表示「不會」。另有 2.7%表示無明確意見。詳如下表、圖：

表 39 若發現稅捐處公務人員有不法行為提出檢舉之意願

	回答次數	百分比
會	1,071	83.3%
不會	180	14.0%
無明確意見	35	2.7%
總計	1,286	100.0%

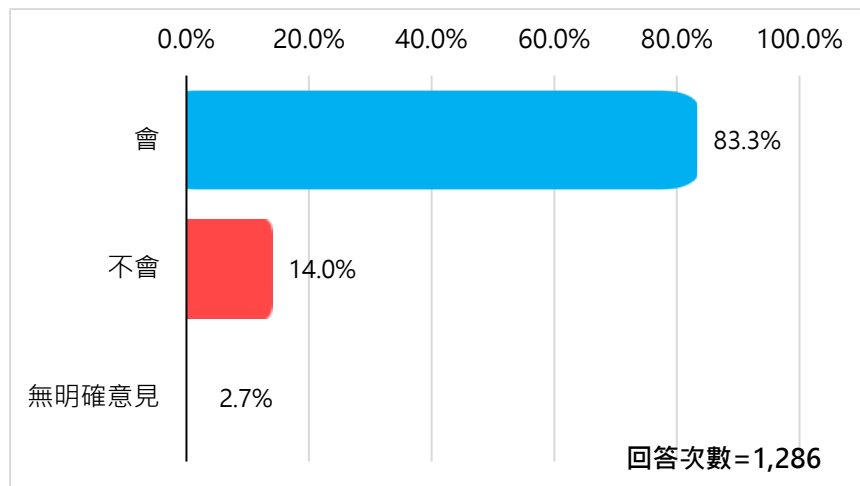


圖 34 若發現稅捐處公務人員有不法行為提出檢舉之意願

³² 問卷題目：Q16.如果稅捐稽徵處公務人員要求送禮、接受請客招待、接受關說或其他不法行為時，您會不會向政風單位檢舉？

1. 交叉分析

根據卡方檢定分析結果，受訪者若發現稅捐處公務人員有不法行為提出檢舉之意願，會隨年齡、職業的不同有所顯著差異，但職業的組內期望值小於 5 之細格比例超過 25%，卡方檢定結果僅供參考。本次調查重要題項交叉分析如下：(樣本數小於 30 者不納入分析，請參考附錄三表 15)

年 齡：在表示會檢舉的受訪者中，以 18-29 歲表示會檢舉的比例(93.1%)高於其他年齡層；以 60 歲以上的比例(73.9%)低於其他年齡層。

2. 歷年比較

本次調查與去年(112 年)比較，表示會檢舉的比例增加 10.7 個百分點；表示不會檢舉的比例減少 2.9 個百分點，增加與減少的比例均有顯著差異。詳如下表、圖：

表 40 稅捐處公務人員發生不法行為時是否願意提出檢舉歷年比較

年度	108年	109年	110年	111年	112年	113年
回答人數	n=1089	n=1070	n=1095	n=1072	n=1080	n=1286
會	70.8%	82.8%	80.6%	71.5%	72.6%	83.3%
不會	15.0%	10.6%	13.1%	17.4%	16.9%	14.0%
無明確意見	14.2%	6.6%	6.3%	11.1%	10.5%	2.7%

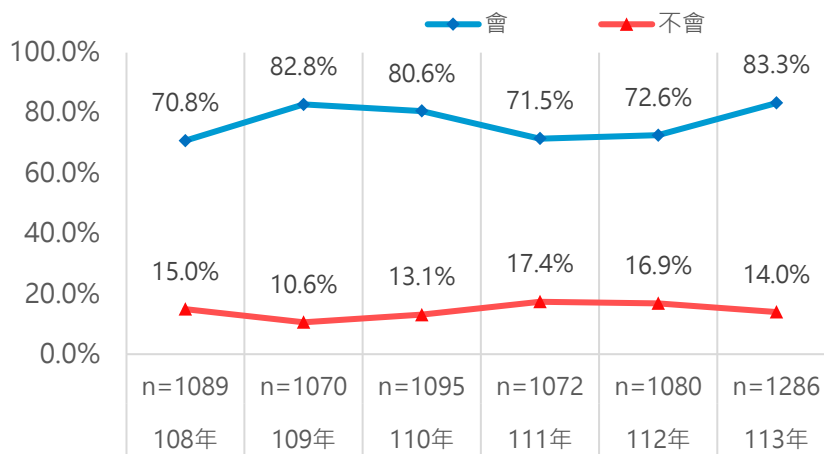


圖 35 稅捐處公務人員發生不法行為時是否願意提出檢舉歷年比較

(三)小結

根據調查結果，在全體受訪者中，所有受訪者表示未曾遇過臺北市捐稽徵處人員要求送禮、接受請客招待、接受關說或其他不法行為。

有 83.3% 的受訪者表示在稅捐處公務人員發生不法行為時會提出檢舉，14.0% 的受訪者表示不會提出檢舉，另有 2.7% 表示無明確意見。其中，以男性、18~29 歲、洽公單位為松山分處者表示會檢舉比例較高。較去年(112 年)相比，會檢舉增加 10.7 個百分點，不會檢舉減少 2.9 個百分點，增加與減少的比例均有顯著差異。

陸、綜合分析³³

本章節將針對稅捐處之 12 個分處於各項目滿意度調查結果進行比較。

根據調查結果，在稅捐處各項服務項目評價中，以整體服務表現表示滿意的比例較高，達 95.8%，其次為服務人員服務態度 94.8%，第三為洽公環境 94.7%；以等候辦理時間表示滿意的比例較低(87.4%)。詳如下圖：

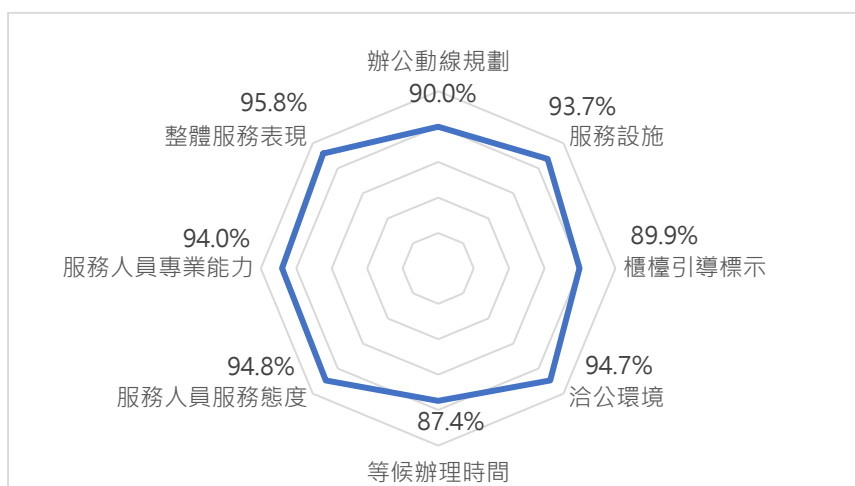


圖 36 稅捐處滿意度分析

進一步分析各題項中滿意度較高之分處，在辦公動線規劃題項中，以信義分處(95.9%)表示滿意的比例較高；在服務設施題項中，以萬華分處(97.0%)表示滿意的比例較高；在櫃檯引導標示題項中，以大安分處(96.7%)表示滿意的比例較高；在洽公環境題項中，以南港分處(100.0%)表示滿意的比例較高；在等候辦理時間題項中，以信義分處(93.4%)表示滿意的比例較高；在服務人員服務態度題項中，以大同分處(98.8%)表示滿意的比例較高；在服務人員專業能力題項中，以南港分處(100.0%)表示滿意的比例較高；在整體服務表現題項中，以信義分處(99.0%)表示滿意的比例較高。詳如下表：

³³ 此章節「服務設施」滿意度以有使用過服務設施的 811 位受訪者進行分析比較。

表 41 稅捐處之 12 個分處各題項滿意度較高之分處比較

滿意度題項	第一名	第二名	第三名
辦公動線規劃	信義分處(95.9%)	松山分處(95.3%)	大安分處(94.6%)
服務設施	萬華分處(97.0%)	大同分處、萬華分處 (皆 96.4%)	松山分處(96.1%)
櫃檯引導標示	大安分處(96.7%)	松山分處(94.3%)	信義分處(93.9%)
洽公環境	南港分處(100.0%)	松山分處(98.1%)	文山分處(97.0%)
辦理等候時間	信義分處(93.4%)	大同分處、松山分處 (皆 91.8%)	內湖分處(89.6%)
服務人員服務態度	大同分處(98.8%)	南港分處(97.2%)	信義分處(97.1%)
服務人員專業能力	南港分處(100.0%)	萬華分處(96.6%)	信義分處、北投分處 (皆 95.2%)
整體服務表現	信義分處(99.0%)	中正分處(97.9%)	大同分處(97.7%)

進一步分析各題項中滿意度較低之分處，在辦公動線規劃題項中，以北投分處(77.9%)表示滿意的比例較低；在服務設施題項中，以中正分處(83.4%)表示滿意的比例較低；在櫃檯引導標示題項中，以中正分處(75.6%)表示滿意的比例較低；在洽公環境題項中，以中正分處(89.1%)表示滿意的比例較低；在等候辦理時間題項中，以萬華分處(81.1%)表示滿意的比例較低；在服務人員服務態度題項中，以中正分處(89.3%)表示滿意的比例較低；在服務人員專業能力題項中，以文山分處(89.8%)表示滿意的比例較低；在整體服務表現題項中，以北投分處(91.4%)表示滿意的比例較低。詳如下表：

表 42 稅捐處之 12 個分處各題項滿意度較低之分處比較

滿意度題項	最後一名	倒數第二名	倒數第三名
辦公動線規劃	北投分處(77.9%)	萬華分處(85.1%)	中正分處(86.5%)
服務設施	中正分處(83.4%)	中山分處(89.0%)	文山分處(89.8%)
櫃檯引導標示	中正分處(75.6%)	北投分處(83.2%)	士林分處(87.4%)
洽公環境	中正分處(89.1%)	北投分處(89.5%)	士林分處(90.2%)
辦理等候時間	萬華分處(81.1%)	南港分處(83.3%)	文山分處(83.5%)
服務人員服務態度	中正分處(89.3%)	文山分處(92.4%)	北投分處(93.2%)
服務人員專業能力	文山分處(89.8%)	中正分處(91.5%)	士林分處(92.3%)
整體服務表現	北投分處(91.4%)	文山分處(92.4%)	中山分處(94.2%)

柒、性別專章

本章節將針對性別於各項目滿意度調查結果進行比較，本次調查共有 1,286 位受訪者，其中女性占比為 52.0%，男性為 48.0%。

在女性受訪者中，年齡方面，以 50-59 歲占比最多(30.3%)，其次是 60 歲以上(30.2%)；教育程度方面，以大學、專科的占比最多(61.4%)，其次是高中、高職(17.9%)；職業方面，以商業/服務業人員的占比最多(45.9%)，其次是無業/退休/待業(20.0%)。

在男性受訪者中，年齡方面，以 60 歲以上占比最多(27.6%)，其次是 50-59 歲(23.2%)；教育程度方面，以大學、專科的占比最多(60.1%)，其次是研究所(含)以上(25.6%)；職業方面，以商業/服務業人員的占比最多(54.1%)，其次是無業/退休/待業(15.7%)。

根據卡方檢定分析結果，受訪者對稅捐處各項目滿意度，不會因性別不同有所顯著差異，以下針對本次調查重要題項分析詳述如下：

一、對稅捐處「服務設施」滿意度

調查顯示，在有臨櫃/現場辦理經驗的 1,157 位受訪者中，有 65.7%的受訪者對稅捐處「服務設施」表示滿意，1.7%的受訪者表示不滿意。另有 29.9%表示沒使用過，2.7%表示無明確意見。

從性別來看，在有臨櫃/現場辦理經驗的 571 位男性受訪者中，有 69.3%的受訪者對稅捐處「服務設施」表示滿意，1.9%的受訪者表示不滿意，另有 26.3%表示沒使用過，2.5%表示無明確意見。在有臨櫃/現場辦理經驗的 586 位女性受訪者中，有 62.1%的受訪者對稅捐處「服務設施」表示滿意，1.6%的受訪者表示不滿意，另有 33.4%表示沒使用過，2.9%表示無明確意見。

根據性別分析結果，男性的受訪者表示滿意(69.3%)的比例較女性(62.1%)高，建議參考不同性別民眾需求，提供相應的服務設施，以提升其滿意度。詳如下圖：

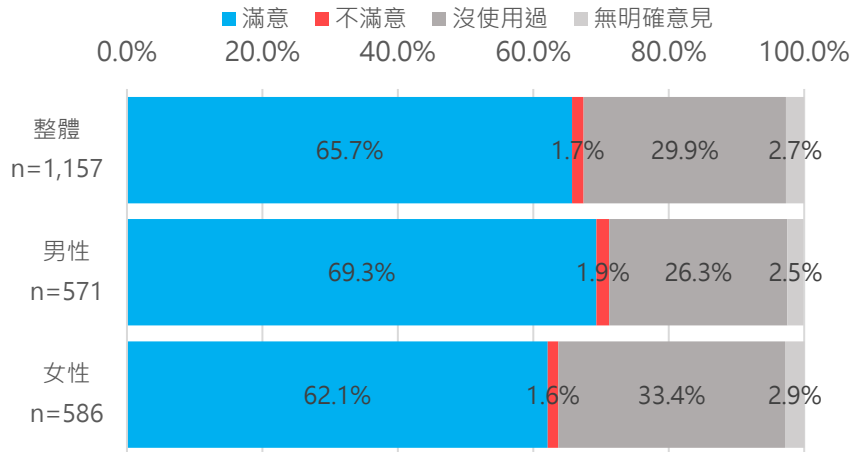


圖 37 對稅捐處「服務設施」滿意度_依性別區分

進一步針對有使用過稅捐處「服務設施」的 811 位受訪者進行分析。

調查顯示，在有使用過稅捐處「服務設施」的 811 位受訪者中，有 93.7% 的受訪者對稅捐處「服務設施」表示滿意，2.4% 的受訪者表示不滿意。另有 3.9% 表示無明確意見。

從性別來看，在有使用過稅捐處「服務設施」的 421 位男性受訪者中，有 94.1% 的受訪者對稅捐處「服務設施」表示滿意，2.6% 的受訪者表示不滿意，另有 3.3% 表示無明確意見；在有使用過稅捐處「服務設施」的 390 位女性受訪者中，有 93.3% 的受訪者對稅捐處「服務設施」表示滿意，2.3% 的受訪者表示不滿意，另有 4.4% 表示無明確意見。詳如下圖：

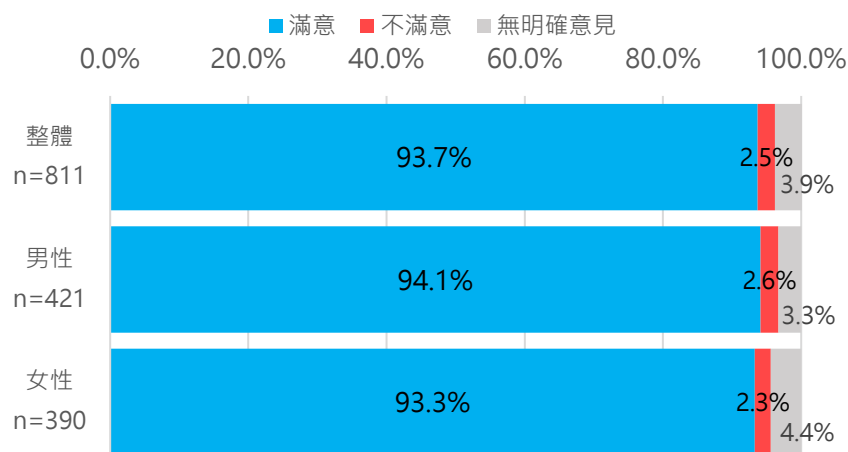


圖 38 對稅捐處「服務設施」滿意度_有使用過者_依性別區分

根據性別分析結果，在有臨櫃/現場辦理經驗的 1,157 位受訪者中，男性的受訪者表示滿意(69.3%)的比例較女性(62.1%)高；在有使用過稅捐處「服務設施」的 811 位受訪者中，男性的受訪者表示滿意(94.1%)的比例較女性(93.3%)高。

因此，建議參考不同性別之洽公民眾需求，並優先關注女性的「服務設施」需求，以提供相應的服務，進而提升其滿意度。

二、對稅捐處服務人員「主動引導」滿意度

調查顯示，在服務人員有主動詢問並指引洽辦事項的 1,080 位受訪者中，有 98.3% 的受訪者對稅捐處服務人員「主動引導」表示滿意，0.9% 的受訪者表示不滿意。另有 0.8% 表示無明確意見。

從性別來看，在服務人員有主動詢問並指引洽辦事項的 538 位男性受訪者中，有 99.3% 的受訪者對稅捐處服務人員「主動引導」表示滿意，0.6% 的受訪者表示不滿意，另有 0.2% 表示無明確意見；在服務人員有主動詢問並指引洽辦事項的 542 位女性受訪者中，有 97.3% 的受訪者對稅捐處服務人員「主動引導」表示滿意，1.3% 的受訪者表示不滿意，另有 1.5% 表示無明確意見。詳如下圖：

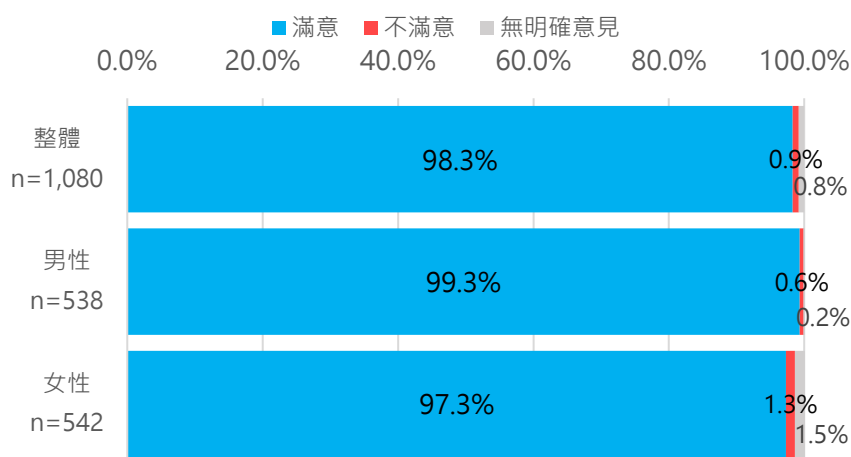


圖 39 對稅捐處服務人員「主動引導」滿意度_依性別區分

根據性別分析結果，在服務人員有主動詢問並指引洽辦事項的 1,080 位受訪者中，男性的受訪者表示滿意(99.3%)的比例較女性(97.3%)高。

因此，建議持續辦理服務人員教育訓練，主動詢問民眾洽辦事項，並指引其至相關單位或服務櫃檯辦理。同時，強化對女性洽公民眾的服務積極性，以更有效地協助其順利完成洽公事項，提升其滿意度。

三、對稅捐處「等候辦理時間」滿意度

調查顯示，在全體受訪者中，有 87.4% 的受訪者對稅捐處「等候辦理時間」表示滿意，8.5% 的受訪者表示不滿意。另有 4.1% 表示無明確意見。

從性別來看，在全體 617 位男性受訪者中，有 90.0% 的受訪者對稅捐處「等候辦理時間」表示滿意，7.7% 的受訪者表示不滿意，另有 2.4% 表示無明確意見；在全體 669 位女性受訪者中，有 84.9% 的受訪者對稅捐處「等候辦理時間」表示滿意，9.4% 的受訪者表示不滿意，另有 5.7% 表示無明確意見。詳如下圖：

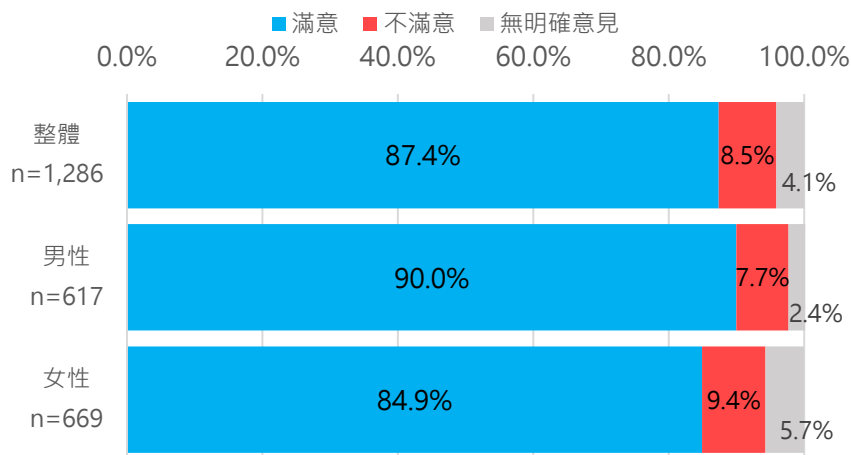


圖 40 對稅捐處「等候辦理時間」滿意度_依性別區分

根據性別分析結果，在全體受訪者中，男性的受訪者表示滿意(90.0%)的比例較女性(84.9%)高。

因此，為降低民眾洽公等候時間，建議優先評估各分處及各服務項目的業務量是否需增加服務人員及櫃檯數量，並於洽公現場提供文件填報範例，由服務人員或志工協助洽公民眾檢視填報表格及相關所需文件是否齊全，以加速業務辦理速度，縮短等候時間，進而提升其滿意度。

四、對稅捐處「服務人員專業能力」滿意度

調查顯示，在全體受訪者中，有 94.0% 的受訪者對稅捐處「服務人員專業能力」表示滿意，3.5% 的受訪者表示不滿意。另有 2.5% 表示無明確意見。

從性別來看，在全體 617 位男性受訪者中，有 94.9% 的受訪者對稅捐處「服務人員專業能力」表示滿意，3.5% 的受訪者表示不滿意，另有 1.5% 表示無明確意見；在全體 669 位女性受訪者中，有 92.9% 的受訪者對稅捐處「服務人員專業能力」表示滿意，3.6% 的受訪者表示不滿意，另有 3.4% 表示無明確意見。詳如下圖：

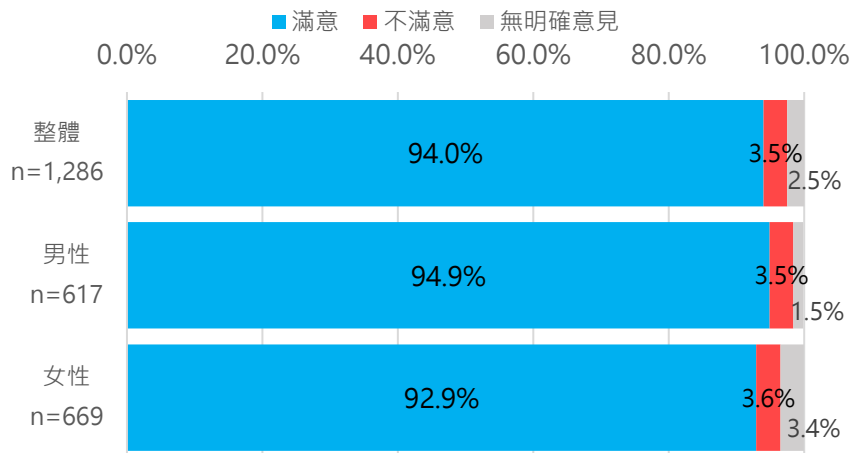


圖 41 對稅捐處「服務人員專業能力」滿意度_依性別區分

根據性別分析結果，在全體受訪者中，男性的受訪者表示滿意(94.9%)的比例較女性(92.9%)高。

因此，建議定期辦理教育訓練課程，持續提高服務人員專業度，持續提升稅捐處「服務人員專業能力」，並建立應答標準作業流程(SOP)，以有效協助民眾辦理或詢問業務項目。此外，針對女性洽公民眾，建議更積極的主動瞭解其辦理或詢問業務項目，並提供更詳細的說明及洽辦指引，以有效協助其順利完成洽辦事項，進而提升其對於稅捐處「服務人員專業能力」之評價。

捌、調查結論與建議

本次調查於 113 年 6 月 17 日至 6 月 28 日進行，電話撥打時間為平日晚上 18:00 至 21:30，假日下午 14:00 至 17:30 及晚上 18:00 至 21:30，調查抽樣以蒐集最近一年曾到稅捐處洽公之 12 個分處洽公，且年滿 18 歲之民眾，總計撥打 24,715 通電話，成功完成訪問 1,286 份，在百分之 95 的信心水準之下，抽樣誤差在正負 2.73 個百分點內。

一、結論

(一)近八成受訪者最近一年到稅捐處洽公的方式為臨櫃/現場辦理

根據調查結果，在全體受訪者中，有 10.0% 的受訪者最近一年到稅捐處辦理事情的方式為有打電話/寄送申請書，77.9% 的受訪者有臨櫃/現場，12.1% 的受訪者有打電話、也有臨櫃/現場。

受訪者最近一次到稅捐處辦理或詢問的項目為「全功能服務檯」(75.3%)，其次為「房屋稅」(50.5%)，第三為「地價稅」(37.0%)。另有 2.9% 表示無明確意見。

(二)超過九成受訪者對稅捐處洽公環境表示肯定

根據調查結果，在有臨櫃/現場辦理經驗的 1,157 位受訪者中，有 90.0% 的受訪者對稅捐處「辦公動線規劃」表示滿意；有 89.9% 的受訪者對稅捐處「櫃檯引導標示」表示滿意；有 94.7% 的受訪者對稅捐處「洽公環境」表示滿意。

進一步針對有使用過稅捐處「服務設施」的 811 位受訪者進行分析，有 93.7% 的受訪者對稅捐處「服務設施」表示滿意，較去年(112 年)增加 5.4 個百分點，增加的比例有顯著差異。

(三)超過九成五受訪者對服務人員「主動引導」服務表示肯定

根據調查結果，在有臨櫃/現場辦理經驗的 1,157 位受訪者中，有 93.3% 的受訪者表示服務人員有主動詢問並指引洽辦事項，6.7% 的受訪者表示服務人員沒有主動詢問並指引洽辦事項。

在服務人員有主動詢問並指引洽辦事項的 1,080 位受訪者中，有 98.3% 的受訪者對服務人員「主動引導」服務表示滿意。

(四)超過九成五受訪者對稅捐處服務人員整體服務表現表示肯定

根據調查結果，有 94.0% 的受訪者對稅捐處「服務人員專業能力」表示滿意，較去年(112 年)減少 0.4 個百分點，減少的比例無顯著差異。

有 95.8% 的受訪者對稅捐處「整體服務表現」表示滿意，較去年(112 年)減少 0.4 個百分點，減少的比例無顯著差異。

稅捐處需要加強提供的服務或改善的地方為增加服務人員專業度、縮短辦理

等候時間(6.6%)，其次為設施環境優化(5.3%)，第三為改善服務人員服務態度(4.1%)。另有 52.5%表示沒有需要加強或改善的地方，16.5%表示無明確意見。

(五)「網路」為受訪者取得稅務相關資訊的主要管道

根據調查結果，在全體受訪者中，有 78.1%受訪者得知稅務相關資訊的管道為網路，其次為親洽稅捐稽徵處(56.6%)，第三為宣導資料(30.2%)。另有 3.4%表示無明確意見。

(六)全體受訪者均未曾遇過臺北市捐稽徵處人員要求送禮、接受請客招待、接受關說或其他不法行為

根據調查結果，在全體受訪者中，有 100%的受訪者表示未曾遇過臺北市捐稽徵處人員要求送禮、接受請客招待、接受關說或其他不法行為。

若發現稅捐處公務人員有不法行為，有 83.3%的受訪者表示會提出檢舉，表示若發現稅捐處公務人員有不法行為，會提出檢舉的比例較去年(112 年)增加 10.7 個百分點，增加的比例有顯著差異。

二、建議

(一)建議改善部分分處的辦公動線規劃及櫃檯引導標示，提升民眾洽公便利性

根據本次調查結果，有 90.0%的受訪者最近一年有臨櫃/現場到稅捐處辦理事情的經驗(含 77.9%臨櫃/現場及打電話、12.1%也有臨櫃/現場辦理事情者)，在有臨櫃/現場辦理經驗的受訪者中分別有 89.9%、90.9%的受訪者對稅捐處「櫃檯引導標示」、「辦公動線規劃」表示滿意。惟若以洽辦分處來看，「櫃檯引導標示」中正分處滿意度僅為 75.6%、「辦公動線規劃」北投分處僅為 77.9%。

此外，在電話訪問中，有部分受訪者提及「標示不明，加強標示」、「動線標示指引不明確」、「櫃檯標示不清」、「大樓可否在一樓處增設服務檯和標示更加簡化清楚」等意見。

因此，建議檢視各分處的辦公動線規劃及櫃檯引導標示是否清楚，依據各服務項目提供對應的業務櫃檯指引，並將標示置於明顯處。同時，於各樓層安排服務人員或志工，主動詢問民眾辦理的業務項目，協助其找到正確的業務辦理櫃檯，以提升民眾洽公便利性。

(二)持續提升服務人員的專業性與服務態度，回應民眾對於稅捐處之期待

根據本次調查結果，在全體受訪者中，有 95.8%的受訪者對稅捐處「整體服務表現」表示滿意，詢問受訪者認為稅捐處最需要加強提供的服務或改善的地方，前三名為「增加服務人員專業度」、「縮短辦理等候時間」(皆為 6.6%)、「設施環境優化」(5.3%)、「改善服務人員服務態度」(4.1%)。

因此，為回應民眾對於稅捐處之期待，建議持續提升稅捐處服務人員的專業性與服務態度，定期辦理教育訓練課程，持續提高服務人員專業度，並建立服務人員應答標準作業流程(SOP)，確保民眾即使是詢問不同服務人員或是透過不同方式詢問，都能獲得一致的回復，以有效協助民眾辦理或詢問業務項目，強化稅捐處服務人員的服務品質。

附錄

附錄一、調查問卷

您好，我們是臺北市稅捐稽徵處委託的關鍵調查中心，想要瞭解您對臺北市稅捐稽徵處服務品質的看法，耽誤您幾分鐘。

【市話過濾題】 S1.請問您年滿 18 歲了嗎？

「滿 18 歲」→繼續訪問

「未滿 18 歲」→麻煩家中滿 18 歲的人來聽電話，謝謝！

S2.請問您最近一年有沒有到臺北市稅捐稽徵處的單位辦理事情，包含打電話、寄送申請書或是臨櫃/現場辦理？

「沒有」→接聽訪問，「請讓家中最近一年有沒有到臺北市稅捐稽徵處的單位辦理事情的人來聽電話，謝謝」

【手機過濾題】 S1.請問您年滿 18 歲了嗎？

「滿 18 歲」→繼續訪問

「未滿 18 歲」→不好意思，我們要訪問年滿 18 歲的人，下次有機會再訪問您，謝謝

S2.請問您最近一年有沒有到臺北市稅捐稽徵處的單位辦理事情，包含打電話、寄送申請書或是臨櫃/現場辦理？

「沒有」→接聽訪問，「不好意思，我們要訪問最近一年有到臺北市稅捐稽徵處的單位辦理事情的人，下次有機會再訪問您，謝謝，謝謝」

若有疑義，訪員請說明：

這份問卷是接受臺北市稅捐稽徵處委託執行，您的意見將成臺北市稅捐稽徵處決策時的重要參考，並且所有資料與意見都將受到最嚴密的保護，請您放心。若您對本調查有任何疑慮，請撥查證電話，將由專責人員向您說明。

查證電話：臺北市稅捐稽徵處 (02)2394-9211 分機 186

關鍵調查有限公司 (04)2203-9960

Q1.請問您最近一年有沒有去過或打電話到臺北市稅捐稽徵處的單位辦理事情？請問是打電話、寄送申請書或是臨櫃/現場辦理？

(01)有打電話/寄送申請書 (02)有臨櫃/現場辦理

(03)有打電話、也有臨櫃/現場 (90)都沒有【訪問中止】

(96)不知道/無意見/未回答/拒答 【訪問中止】

Q2.那您最近一次是打電話或親自到哪個分處辦理事情？

- (01)中正分處(北平東路) (02)大同分處(昌吉街) (03)中山分處(松江路)
(04)萬華分處(和平西路3段) (05)信義分處(福德街) (06)松山分處(八德路3段)
(07)南港分處(南港路1段) (08)文山分處(木柵路3段)
(09)大安分處(新生南路2段) (10)士林分處(美崙街) (11)北投分處(新市街)
(12)內湖分處(民權東路6段) (96)不記得/未回答/拒答【訪問中止】

Q3.請問您最近一次到臺北市稅捐稽徵處辦理或詢問項目為何？(逐一提示選項01~08，可複選)

- (01)全功能服務檯 (02)房屋稅 (03)地價稅 (04)土地增值稅
(05)契稅 (06)使用牌照稅 (07)印花稅 (08)娛樂稅
(94)其他 (96)不知道/無意見/未回答/拒答

【洽公環境滿意度】(詢問 Q1 回答 02、03 者)

Q4.請問，您最近一次去稅捐稽徵處辦事情，對辦公動線規劃滿不滿意？

- (01)非常滿意 (02)還算滿意 (03)不太滿意 (04)非常不滿意
(96)不知道/無意見/未回答/拒答

Q5.請問，您最近一次去稅捐稽徵處辦事情，對服務設施(如愛心傘、老花眼鏡、文具等)滿不滿意？

- (01)非常滿意 (02)還算滿意 (03)不太滿意 (04)非常不滿意
(96)不知道/無意見/未回答/拒答

Q6.請問，您最近一次去稅捐稽徵處辦事情，對櫃檯引導標示滿不滿意？

- (01)非常滿意 (02)還算滿意 (03)不太滿意 (04)非常不滿意
(96)不知道/無意見/未回答/拒答

Q7.請問，您最近一次去稅捐稽徵處辦事情，對洽公環境滿不滿意？

- (01)非常滿意 (02)還算滿意 (03)不太滿意 (04)非常不滿意
(96)不知道/無意見/未回答/拒答

【主動引導服務滿意度】(詢問 Q1 回答 02、03 者)

Q8.1 請問，您最近一次去稅捐稽徵處辦事情，服務人員是否有主動詢問您洽辦事項，並指引至相關單位或服務櫃檯辦理？

- (01)有 (02)沒有(跳答 Q9)

Q16.如果稅捐稽徵處公務人員要求送禮、接受請客招待、接受關說或其他不法行為時，您會不會向政風單位檢舉？

- (01)會 (02)不會 (96)不知道/無意見/未回答/拒答

【基本資料題組】

Q17.請問您大約幾歲？

- (01)18-19 歲 (02)20-29 歲 (03)30-39 歲 (04)40-49 歲
(05)50-59 歲 (06)60 歲以上 (98)拒答

Q18.請問您的最高學歷？

- (01)國中(含)以下 (02)高中、高職 (03)大學、專科 (04) 研究所(含)以上
(96)不知道/無意見/未回答/拒答

Q19.請問您的職業是什麼？

- (01)學生 (02)軍警公教 (03)工業人員
(04)商業/服務業人員 (05)地政士、代理或會計師事務所人員
(06)農林漁牧礦 (07)家管 (08)無業/退休/待業
(94)其他【訪員請紀錄】 (96)不知道/無意見/未回答/拒答

Q20.請問最近一次辦理業務是自己來稅捐稽徵處辦，還是他人委託代辦？

- (01)自辦 (02)他人委託代辦

Q21.性別【訪員請直接紀錄】

- (01)男性 (02)女性

~~~~我們訪問到此結束，非常感謝您接受訪問！！~~~~

## 附錄二、百分比表

|                                                            |                | 回答人數         | 百分比           |
|------------------------------------------------------------|----------------|--------------|---------------|
| Q1.請問您最近一年有沒有去過或打電話到臺北市稅捐稽徵處的單位辦理事情？請問是打電話、寄送申請書或是臨櫃/現場辦理？ | 有打電話/寄送申請書     | 129          | 10.0%         |
|                                                            | 有臨櫃/現場辦理       | 1,002        | 77.9%         |
|                                                            | 有打電話、也有臨櫃/現場   | 155          | 12.1%         |
| 合計                                                         |                | <b>1,286</b> | <b>100.0%</b> |
| Q2.那您最近一次是打電話或親自到哪個分處辦理事情？                                 | 中正分處(北平東路)     | 47           | 3.7%          |
|                                                            | 大同分處(昌吉街)      | 85           | 6.6%          |
|                                                            | 中山分處(松江路)      | 172          | 13.3%         |
|                                                            | 萬華分處(和平西路 3 段) | 148          | 11.5%         |
|                                                            | 信義分處(福德街)      | 105          | 8.2%          |
|                                                            | 松山分處(八德路 3 段)  | 123          | 9.6%          |
|                                                            | 南港分處(南港路 1 段)  | 36           | 2.8%          |
|                                                            | 文山分處(木柵路 3 段)  | 79           | 6.1%          |
|                                                            | 大安分處(新生南路 2 段) | 107          | 8.3%          |
|                                                            | 士林分處(美崙街)      | 116          | 9.0%          |
|                                                            | 北投分處(新市街)      | 104          | 8.1%          |
|                                                            | 內湖分處(民權東路 6 段) | 164          | 12.8%         |
|                                                            | 合計             |              | <b>1,286</b>  |
| Q3.請問您最近一次到臺北市稅捐稽徵處辦理或詢問項目為何？【複選題】                         | 全功能服務檯         | 968          | 75.3%         |
|                                                            | 房屋稅            | 649          | 50.5%         |
|                                                            | 地價稅            | 476          | 37.0%         |
|                                                            | 土地增值稅          | 248          | 19.3%         |
|                                                            | 契稅             | 191          | 14.9%         |
|                                                            | 印花稅            | 166          | 12.9%         |
|                                                            | 使用牌照稅          | 129          | 10.0%         |
|                                                            | 娛樂稅            | 7            | 0.5%          |
|                                                            | 不知道/無意見/未回答/拒答 | 37           | 2.9%          |
|                                                            | 合計             |              | <b>1,286</b>  |

|                                                                                         |                | 回答人數         | 百分比           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------|---------------|
| Q4.請問，您最近一次去稅捐稽徵處辦事情，對辦公動線規劃滿不滿意？【詢問 Q1 回答有臨櫃/現場辦理與有打電話、也有臨櫃/現場者】                       | 非常滿意           | 507          | 43.8%         |
|                                                                                         | 還算滿意           | 534          | 46.2%         |
|                                                                                         | 不太滿意           | 23           | 2.0%          |
|                                                                                         | 非常不滿意          | 8            | 0.7%          |
|                                                                                         | 不知道/無意見/未回答/拒答 | 85           | 7.3%          |
| 合計                                                                                      |                | <b>1,157</b> | <b>100.0%</b> |
| Q5.請問，您最近一次去稅捐稽徵處辦事情，對服務設施(如愛心傘、老花眼鏡、文具等)滿不滿意？【詢問 Q1 回答有臨櫃/現場辦理與有打電話、也有臨櫃/現場者】          | 非常滿意           | 401          | 34.7%         |
|                                                                                         | 還算滿意           | 359          | 31.0%         |
|                                                                                         | 不太滿意           | 15           | 1.3%          |
|                                                                                         | 非常不滿意          | 5            | 0.4%          |
|                                                                                         | 沒使用過           | 346          | 29.9%         |
|                                                                                         | 不知道/無意見/未回答/拒答 | 31           | 2.7%          |
| 合計                                                                                      |                | <b>1,157</b> | <b>100.0%</b> |
| Q6.請問，您最近一次去稅捐稽徵處辦事情，對櫃檯引導標示滿不滿意？【詢問 Q1 回答有臨櫃/現場辦理與有打電話、也有臨櫃/現場者】                       | 非常滿意           | 577          | 49.9%         |
|                                                                                         | 還算滿意           | 463          | 40.0%         |
|                                                                                         | 不太滿意           | 40           | 3.5%          |
|                                                                                         | 非常不滿意          | 5            | 0.4%          |
|                                                                                         | 不知道/無意見/未回答/拒答 | 72           | 6.2%          |
| 合計                                                                                      |                | <b>1,157</b> | <b>100.0%</b> |
| Q7.請問，您最近一次去稅捐稽徵處辦事情，對洽公環境滿不滿意？【詢問 Q1 回答有臨櫃/現場辦理與有打電話、也有臨櫃/現場者】                         | 非常滿意           | 585          | 50.5%         |
|                                                                                         | 還算滿意           | 511          | 44.2%         |
|                                                                                         | 不太滿意           | 22           | 1.9%          |
|                                                                                         | 非常不滿意          | 8            | 0.7%          |
|                                                                                         | 不知道/無意見/未回答/拒答 | 31           | 2.7%          |
| 合計                                                                                      |                | <b>1,157</b> | <b>100.0%</b> |
| Q8A.請問，您最近一次去稅捐稽徵處辦事情，服務人員是否有主動詢問您洽辦事項，並指引至相關單位或服務櫃檯辦理？【詢問 Q1 回答有臨櫃/現場辦理與有打電話、也有臨櫃/現場者】 | 有              | 1,080        | 93.3%         |
|                                                                                         | 沒有             | 77           | 6.7%          |
| 合計                                                                                      |                | <b>1,157</b> | <b>100.0%</b> |

|                                               |                | 回答人數         | 百分比           |
|-----------------------------------------------|----------------|--------------|---------------|
| Q8B.請問，您對稅捐稽徵處服務人員主動引導民眾的服務滿不滿意？【詢問 Q8A 回答有者】 | 非常滿意           | 754          | 69.9%         |
|                                               | 還算滿意           | 307          | 28.4%         |
|                                               | 不太滿意           | 10           | 0.9%          |
|                                               | 不知道/無意見/未回答/拒答 | 9            | 0.8%          |
| 合計                                            |                | <b>1,080</b> | <b>100.0%</b> |
| Q9.請問，您最近一次去稅捐稽徵處辦事情，現場或電話等候辦理時間滿不滿意？         | 非常滿意           | 573          | 44.6%         |
|                                               | 還算滿意           | 550          | 42.8%         |
|                                               | 不太滿意           | 88           | 6.8%          |
|                                               | 非常不滿意          | 22           | 1.7%          |
|                                               | 不知道/無意見/未回答/拒答 | 53           | 4.1%          |
| 合計                                            |                | <b>1,286</b> | <b>100.0%</b> |
| Q10.請問，您最近一次去稅捐稽徵處辦事情，對服務人員的服務態度滿不滿意？         | 非常滿意           | 830          | 64.6%         |
|                                               | 還算滿意           | 389          | 30.2%         |
|                                               | 不太滿意           | 27           | 2.1%          |
|                                               | 非常不滿意          | 13           | 1.0%          |
|                                               | 不知道/無意見/未回答/拒答 | 27           | 2.1%          |
| 合計                                            |                | <b>1,286</b> | <b>100.0%</b> |
| Q11.請問，您最近一次去稅捐稽徵處辦事情，對服務人員專業能力滿不滿意？          | 非常滿意           | 770          | 59.9%         |
|                                               | 還算滿意           | 438          | 34.1%         |
|                                               | 不太滿意           | 34           | 2.6%          |
|                                               | 非常不滿意          | 12           | 0.9%          |
|                                               | 不知道/無意見/未回答/拒答 | 32           | 2.5%          |
| 合計                                            |                | <b>1,286</b> | <b>100.0%</b> |
| Q12.整體來說，請問您對臺北市稅捐稽徵處整體服務表現滿不滿意？              | 非常滿意           | 679          | 52.8%         |
|                                               | 還算滿意           | 553          | 43.0%         |
|                                               | 不太滿意           | 23           | 1.8%          |
|                                               | 非常不滿意          | 10           | 0.8%          |
|                                               | 不知道/無意見/未回答/拒答 | 21           | 1.6%          |
| 合計                                            |                | <b>1,286</b> | <b>100.0%</b> |



|                                                |                       | 回答人數         | 百分比           |
|------------------------------------------------|-----------------------|--------------|---------------|
| Q13.整體來說，請問您認為臺北市稅捐稽徵處可以再加強提供的服務或改善的地方為何？【複選題】 | 縮短辦理等候時間              | 85           | 6.6%          |
|                                                | 增加服務人員專業度             | 85           | 6.6%          |
|                                                | 設施環境優化(如：改善光線亮度、場地拓寬) | 68           | 5.3%          |
|                                                | 改善服務人員服務態度            | 53           | 4.1%          |
|                                                | 增加服務人員數量              | 28           | 2.2%          |
|                                                | 優化網站頁面                | 25           | 1.9%          |
|                                                | 郵寄申請書改為線上申辦(E化)       | 22           | 1.7%          |
|                                                | 增加櫃檯數量                | 20           | 1.6%          |
|                                                | 改善動線指引標示              | 20           | 1.6%          |
|                                                | 改善停車空間(如：新增停車位、車道拓寬)  | 19           | 1.5%          |
|                                                | 介紹稅務知識                | 12           | 0.9%          |
|                                                | 擴增全功能服務櫃檯業務           | 8            | 0.6%          |
|                                                | 提供文件填報範例參考以節省辦理時間     | 7            | 0.5%          |
|                                                | 加快案件審查速度              | 5            | 0.4%          |
|                                                | 增加營業時間(中午、夜間、假日)      | 4            | 0.3%          |
|                                                | 提供影印服務                | 4            | 0.3%          |
|                                                | 繳費方式多元化               | 1            | 0.1%          |
|                                                | 沒有需要加強或改善的地方          | 675          | 52.5%         |
|                                                | 不知道/無意見/未回答/拒答        | 212          | 16.5%         |
| <b>合計</b>                                      |                       | <b>1,286</b> | <b>100.0%</b> |
| Q14.請問您通常是從什麼管道得知納稅或稅務相關的資訊？【複選題】              | 網路                    | 1,005        | 78.1%         |
|                                                | 親洽稅捐稽徵處(包含打電話至稅捐稽徵處)  | 728          | 56.6%         |
|                                                | 宣導資料                  | 388          | 30.2%         |
|                                                | 電視                    | 368          | 28.6%         |
|                                                | 報章雜誌                  | 201          | 15.6%         |
|                                                | 親友告知                  | 122          | 9.5%          |
|                                                | 廣播                    | 3            | 0.2%          |
|                                                | 大眾運輸車廂廣告              | 3            | 0.2%          |
|                                                | 不知道/無意見/未回答/拒答        | 44           | 3.4%          |
| <b>合計</b>                                      |                       | <b>1,286</b> | <b>100.0%</b> |

|                                                            |                 | 回答人數         | 百分比           |
|------------------------------------------------------------|-----------------|--------------|---------------|
| Q15.請問您最近一年內有沒有遇過稅捐稽徵處人員要求送禮、接受請客招待、接受關說或其他不法行為的情形為何？【複選題】 | 未曾遇過            | 1,286        | 100.0%        |
| 合計                                                         |                 | <b>1,286</b> | <b>100.0%</b> |
| Q16.如果稅捐稽徵處公務人員要求送禮、接受請客招待、接受關說或其他不法行為時，您會不會向政風單位檢舉？       | 會               | 1,071        | 83.3%         |
|                                                            | 不會              | 180          | 14.0%         |
|                                                            | 不知道/無意見/未回答/拒答  | 35           | 2.7%          |
| 合計                                                         |                 | <b>1,286</b> | <b>100.0%</b> |
| Q17.請問您大約幾歲？                                               | 18-19 歲         | 1            | 0.1%          |
|                                                            | 20-29 歲         | 57           | 4.4%          |
|                                                            | 30-39 歲         | 203          | 15.8%         |
|                                                            | 40-49 歲         | 304          | 23.7%         |
|                                                            | 50-59 歲         | 346          | 26.9%         |
|                                                            | 60 歲以上          | 372          | 28.9%         |
|                                                            | 拒答              | 3            | 0.2%          |
| 合計                                                         |                 | <b>1,286</b> | <b>100.0%</b> |
| Q18.請問您的最高學歷？                                              | 國中(含)以下         | 35           | 2.7%          |
|                                                            | 高中、高職           | 190          | 14.8%         |
|                                                            | 大學、專科           | 781          | 60.7%         |
|                                                            | 研究所(含)以上        | 276          | 21.5%         |
|                                                            | 不知道/無意見/未回答/拒答  | 4            | 0.3%          |
| 合計                                                         |                 | <b>1,286</b> | <b>100.0%</b> |
| Q19.請問您的職業是什麼？                                             | 學生              | 4            | 0.3%          |
|                                                            | 軍警公教            | 97           | 7.5%          |
|                                                            | 工業人員            | 75           | 5.8%          |
|                                                            | 商業/服務業人員        | 640          | 49.7%         |
|                                                            | 地政士、代理或會計師事務所人員 | 108          | 8.4%          |
|                                                            | 農林漁牧礦           | 2            | 0.2%          |
|                                                            | 家管              | 118          | 9.2%          |
|                                                            | 無業/退休/待業        | 231          | 18.0%         |
|                                                            | 不知道/無意見/未回答/拒答  | 11           | 0.9%          |
| 合計                                                         |                 | <b>1,286</b> | <b>100.0%</b> |

|                                    |         | 回答人數         | 百分比           |
|------------------------------------|---------|--------------|---------------|
| Q20.請問最近一次辦理業務是自己來稅捐稽徵處辦，還是他人委託代辦？ | 自辦      | 938          | 72.8%         |
|                                    | 他人委託代辦  | 312          | 24.3%         |
|                                    | 自辦代辦皆有  | 33           | 2.6%          |
|                                    | 不知道/忘記了 | 2            | 0.2%          |
|                                    | 拒答      | 1            | 0.1%          |
| 合計                                 |         | <b>1,286</b> | <b>100.0%</b> |
| Q21.性別                             | 男性      | 617          | 48.0%         |
|                                    | 女性      | 669          | 52.0%         |
| 合計                                 |         | <b>1,286</b> | <b>100.0%</b> |

### 附錄三、交叉表

- 註：1.卡方檢定顯著水準標記 \*  $p < 0.05$ , \*\*  $p < 0.01$ , \*\*\*  $p < 0.001$ 。
2. a 表示該變數的組內期望值小於 5 之細格比例超過 25%，卡方檢定結果僅供參考。
- 3.因四捨五入關係，百分比加總可能大於或小於 100%。
- 4.複選題不適合進行卡方檢定。

附表1.近一年到臺北市稅捐稽徵處洽公方式

|       |                      | 樣本數    | 合計     | 有打電話/<br>寄送申請書 | 有臨櫃/<br>現場辦理 | 有打電話、<br>也有臨櫃/現場 |
|-------|----------------------|--------|--------|----------------|--------------|------------------|
| 總計    |                      | 1286   | 100.0% | 10.0%          | 77.9%        | 12.1%            |
| 性別**  | 男性                   | 617    | 48.0%  | 7.5%           | 79.1%        | 13.5%            |
|       | 女性                   | 669    | 52.0%  | 12.4%          | 76.8%        | 10.8%            |
| 年齡*   | 18-29歲               | 58     | 4.5%   | 8.6%           | 81.0%        | 10.3%            |
|       | 30-39歲               | 203    | 15.8%  | 10.8%          | 78.8%        | 10.3%            |
|       | 40-49歲               | 304    | 23.6%  | 12.8%          | 78.9%        | 8.2%             |
|       | 50-59歲               | 346    | 26.9%  | 9.0%           | 77.2%        | 13.9%            |
|       | 60歲以上                | 372    | 28.9%  | 8.3%           | 77.2%        | 14.5%            |
|       | 拒答                   | 3      | 0.2%   | 33.3%          | 33.3%        | 33.3%            |
| 教育程度  | 國中(含)以下              | 35     | 2.7%   | 0.0%           | 88.6%        | 11.4%            |
|       | 高中、高職                | 190    | 14.8%  | 10.5%          | 81.6%        | 7.9%             |
|       | 大學、專科                | 781    | 60.7%  | 10.4%          | 76.6%        | 13.1%            |
|       | 研究所(含)以上             | 276    | 21.5%  | 10.1%          | 78.3%        | 11.6%            |
|       | 拒答                   | 4      | 0.3%   | 0.0%           | 50.0%        | 50.0%            |
| 職業a   | 學生                   | 4      | 0.3%   | 0.0%           | 100.0%       | 0.0%             |
|       | 軍警公教                 | 97     | 7.5%   | 14.4%          | 73.2%        | 12.4%            |
|       | 工業人員                 | 75     | 5.8%   | 9.3%           | 82.7%        | 8.0%             |
|       | 商業/服務業人員             | 640    | 49.8%  | 10.5%          | 79.7%        | 9.8%             |
|       | 地政士、代理或會計師事務所人員      | 108    | 8.4%   | 10.2%          | 62.0%        | 27.8%            |
|       | 農林漁牧礦                | 2      | 0.2%   | 0.0%           | 50.0%        | 50.0%            |
|       | 家管                   | 118    | 9.2%   | 15.3%          | 75.4%        | 9.3%             |
|       | 無業/退休/待業             | 231    | 18.0%  | 4.8%           | 82.3%        | 13.0%            |
|       | 拒答                   | 11     | 0.9%   | 9.1%           | 72.7%        | 18.2%            |
| 洽公單位* | 中正分處                 | 47     | 3.7%   | 21.3%          | 63.8%        | 14.9%            |
|       | 大同分處                 | 85     | 6.6%   | 11.8%          | 76.5%        | 11.8%            |
|       | 中山分處                 | 172    | 13.4%  | 4.7%           | 82.6%        | 12.8%            |
|       | 萬華分處                 | 148    | 11.5%  | 8.8%           | 74.3%        | 16.9%            |
|       | 信義分處                 | 105    | 8.2%   | 5.7%           | 81.0%        | 13.3%            |
|       | 松山分處                 | 123    | 9.6%   | 13.0%          | 79.7%        | 7.3%             |
|       | 南港分處                 | 36     | 2.8%   | 5.6%           | 83.3%        | 11.1%            |
|       | 文山分處                 | 79     | 6.1%   | 16.5%          | 77.2%        | 6.3%             |
|       | 大安分處                 | 107    | 8.3%   | 14.0%          | 68.2%        | 17.8%            |
|       | 士林分處                 | 116    | 9.0%   | 11.2%          | 74.1%        | 14.7%            |
|       | 北投分處                 | 104    | 8.1%   | 8.7%           | 84.6%        | 6.7%             |
|       | 內湖分處                 | 164    | 12.8%  | 8.5%           | 81.7%        | 9.8%             |
|       | 洽辦之業務<br>項目<br>【複選題】 | 全功能服務檯 | 968    | 75.3%          | 5.8%         | 81.7%            |
| 房屋稅   |                      | 649    | 50.5%  | 12.5%          | 72.0%        | 15.6%            |
| 地價稅   |                      | 476    | 37.0%  | 12.4%          | 72.1%        | 15.5%            |
| 土地增值稅 |                      | 248    | 19.3%  | 11.7%          | 66.5%        | 21.8%            |
| 契稅    |                      | 191    | 14.9%  | 9.9%           | 66.0%        | 24.1%            |
| 印花稅   |                      | 166    | 12.9%  | 6.0%           | 68.7%        | 25.3%            |
| 使用牌照稅 |                      | 129    | 10.0%  | 17.1%          | 72.1%        | 10.9%            |
| 娛樂稅   |                      | 7      | 0.5%   | 0.0%           | 85.7%        | 14.3%            |
| 無明確意見 |                      | 37     | 2.9%   | 16.2%          | 73.0%        | 10.8%            |

附表2.到臺北市稅捐稽徵處洽辦之業務項目【複選題】

|         |                 | 樣本數  | 全功能服務檯 | 房屋稅   | 地價稅   | 土地增值稅 | 契稅    | 印花稅   | 使用牌照稅 | 娛樂稅   | 無明確意見 |
|---------|-----------------|------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 總計      |                 | 1286 | 75.3%  | 50.5% | 37.0% | 19.3% | 14.9% | 12.9% | 10.0% | 0.5%  | 2.9%  |
| 性別      | 男性              | 617  | 75.0%  | 53.6% | 39.1% | 23.2% | 18.3% | 15.1% | 12.0% | 0.8%  | 2.3%  |
|         | 女性              | 669  | 75.5%  | 47.5% | 35.1% | 15.7% | 11.7% | 10.9% | 8.2%  | 0.3%  | 3.4%  |
| 年齡      | 18-29歲          | 58   | 75.9%  | 44.8% | 29.3% | 20.7% | 10.3% | 17.2% | 8.6%  | 1.7%  | 0.0%  |
|         | 30-39歲          | 203  | 75.9%  | 49.3% | 29.1% | 17.7% | 11.8% | 9.4%  | 6.4%  | 0.5%  | 1.5%  |
|         | 40-49歲          | 304  | 68.8%  | 47.4% | 32.6% | 15.5% | 10.9% | 7.2%  | 9.5%  | 0.3%  | 4.9%  |
|         | 50-59歲          | 346  | 80.6%  | 47.7% | 36.7% | 16.5% | 13.9% | 13.0% | 10.1% | 0.0%  | 2.6%  |
|         | 60歲以上           | 372  | 75.0%  | 57.3% | 46.5% | 25.8% | 21.5% | 18.8% | 12.6% | 1.1%  | 2.7%  |
|         | 拒答              | 3    | 100.0% | 33.3% | 33.3% | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  |
| 教育程度    | 國中(含)以下         | 35   | 77.1%  | 37.1% | 42.9% | 28.6% | 20.0% | 11.4% | 14.3% | 0.0%  | 5.7%  |
|         | 高中、高職           | 190  | 78.4%  | 45.8% | 33.7% | 17.4% | 13.7% | 11.6% | 12.1% | 0.5%  | 5.8%  |
|         | 大學、專科           | 781  | 76.2%  | 49.7% | 36.5% | 20.0% | 15.6% | 15.4% | 10.1% | 0.5%  | 2.3%  |
|         | 研究所(含)以上        | 276  | 70.7%  | 57.2% | 40.2% | 17.4% | 12.7% | 7.2%  | 8.0%  | 0.7%  | 2.2%  |
|         | 拒答              | 4    | 50.0%  | 75.0% | 25.0% | 25.0% | 25.0% | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  |
| 職業      | 學生              | 4    | 100.0% | 25.0% | 25.0% | 25.0% | 25.0% | 25.0% | 25.0% | 25.0% | 0.0%  |
|         | 軍警公教            | 97   | 75.3%  | 50.5% | 36.1% | 11.3% | 10.3% | 9.3%  | 9.3%  | 0.0%  | 0.0%  |
|         | 工業人員            | 75   | 65.3%  | 57.3% | 36.0% | 14.7% | 12.0% | 6.7%  | 16.0% | 0.0%  | 2.7%  |
|         | 商業/服務業人員        | 640  | 75.2%  | 47.7% | 33.9% | 14.7% | 7.8%  | 7.5%  | 10.0% | 0.5%  | 3.9%  |
|         | 地政士、代理或會計師事務所人員 | 108  | 80.6%  | 59.3% | 45.4% | 56.5% | 55.6% | 50.0% | 2.8%  | 2.8%  | 0.9%  |
|         | 農林漁牧礦           | 2    | 100.0% | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  |
|         | 家管              | 118  | 78.8%  | 43.2% | 34.7% | 16.1% | 14.4% | 12.7% | 10.2% | 0.0%  | 2.5%  |
|         | 無業/退休/待業        | 231  | 74.0%  | 55.8% | 45.0% | 21.2% | 18.2% | 14.3% | 12.1% | 0.0%  | 2.6%  |
|         | 拒答              | 11   | 72.7%  | 63.6% | 18.2% | 18.2% | 18.2% | 9.1%  | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  |
| 洽公單位    | 中正分處            | 47   | 66.0%  | 59.6% | 44.7% | 25.5% | 14.9% | 12.8% | 8.5%  | 0.0%  | 4.3%  |
|         | 大同分處            | 85   | 67.1%  | 60.0% | 43.5% | 14.1% | 10.6% | 10.6% | 9.4%  | 0.0%  | 5.9%  |
|         | 中山分處            | 172  | 83.7%  | 51.7% | 34.9% | 24.4% | 18.0% | 16.9% | 8.1%  | 1.2%  | 1.7%  |
|         | 萬華分處            | 148  | 73.0%  | 48.6% | 36.5% | 19.6% | 13.5% | 13.5% | 4.1%  | 0.0%  | 5.4%  |
|         | 信義分處            | 105  | 81.9%  | 54.3% | 41.9% | 17.1% | 14.3% | 10.5% | 10.5% | 0.0%  | 1.0%  |
|         | 松山分處            | 123  | 71.5%  | 39.8% | 26.8% | 13.0% | 9.8%  | 9.8%  | 7.3%  | 0.8%  | 4.9%  |
|         | 南港分處            | 36   | 75.0%  | 50.0% | 38.9% | 25.0% | 13.9% | 16.7% | 13.9% | 0.0%  | 5.6%  |
|         | 文山分處            | 79   | 74.7%  | 48.1% | 41.8% | 17.7% | 17.7% | 10.1% | 20.3% | 0.0%  | 2.5%  |
|         | 大安分處            | 107  | 76.6%  | 68.2% | 53.3% | 21.5% | 18.7% | 18.7% | 10.3% | 0.9%  | 0.9%  |
|         | 士林分處            | 116  | 76.7%  | 44.8% | 31.9% | 25.9% | 16.4% | 18.1% | 7.8%  | 1.7%  | 0.0%  |
|         | 北投分處            | 104  | 70.2%  | 50.0% | 39.4% | 22.1% | 16.3% | 9.6%  | 12.5% | 1.0%  | 3.8%  |
|         | 內湖分處            | 164  | 75.6%  | 42.7% | 27.4% | 12.2% | 13.4% | 8.5%  | 14.0% | 0.0%  | 1.8%  |
| 近一年洽公方式 | 有打電話/寄送申請書      | 129  | 43.4%  | 62.8% | 45.7% | 22.5% | 14.7% | 7.8%  | 17.1% | 0.0%  | 4.7%  |
|         | 有臨櫃/現場辦理        | 1002 | 78.9%  | 46.6% | 34.2% | 16.5% | 12.6% | 11.4% | 9.3%  | 0.6%  | 2.7%  |
|         | 有打電話、也有臨櫃/現場    | 155  | 78.1%  | 65.2% | 47.7% | 34.8% | 29.7% | 27.1% | 9.0%  | 0.6%  | 2.6%  |

附表3.對臺北市稅捐稽徵處「辦公動線規劃」滿意度

|              |                 | 樣本數  | 合計     | 滿意     | 非常滿意  | 還算滿意  | 不滿意   | 不太滿意 | 非常不滿意 | 無明確意見 |
|--------------|-----------------|------|--------|--------|-------|-------|-------|------|-------|-------|
| 總計           |                 | 1157 | 100.0% | 90.0%  | 43.8% | 46.2% | 2.7%  | 2.0% | 0.7%  | 7.3%  |
| 性別           | 男性              | 571  | 49.4%  | 91.4%  | 47.6% | 43.8% | 2.3%  | 1.4% | 0.9%  | 6.3%  |
|              | 女性              | 586  | 50.6%  | 88.6%  | 40.1% | 48.5% | 3.1%  | 2.6% | 0.5%  | 8.4%  |
| 年齡           | 18-29歲          | 53   | 4.6%   | 96.2%  | 50.9% | 45.3% | 3.8%  | 3.8% | 0.0%  | 0.0%  |
|              | 30-39歲          | 181  | 15.6%  | 91.2%  | 49.2% | 42.0% | 2.8%  | 2.2% | 0.6%  | 6.1%  |
|              | 40-49歲          | 265  | 22.9%  | 95.4%  | 46.0% | 49.4% | 1.5%  | 1.5% | 0.0%  | 3.0%  |
|              | 50-59歲          | 315  | 27.2%  | 88.5%  | 42.5% | 46.0% | 4.2%  | 3.2% | 1.0%  | 7.3%  |
|              | 60歲以上           | 341  | 29.5%  | 85.6%  | 39.6% | 46.0% | 1.8%  | 0.9% | 0.9%  | 12.6% |
|              | 拒答              | 2    | 0.2%   | 50.0%  | 0.0%  | 50.0% | 50.0% | 0.0% | 50.0% | 0.0%  |
| 教育程度         | 國中(含)以下         | 35   | 3.0%   | 74.3%  | 31.4% | 42.9% | 5.7%  | 5.7% | 0.0%  | 20.0% |
|              | 高中、高職           | 170  | 14.7%  | 83.5%  | 40.0% | 43.5% | 2.4%  | 2.4% | 0.0%  | 14.1% |
|              | 大學、專科           | 700  | 60.5%  | 92.0%  | 44.4% | 47.6% | 2.3%  | 1.6% | 0.7%  | 5.7%  |
|              | 研究所(含)以上        | 248  | 21.4%  | 91.2%  | 46.4% | 44.8% | 3.2%  | 2.4% | 0.8%  | 5.6%  |
|              | 拒答              | 4    | 0.3%   | 75.0%  | 50.0% | 25.0% | 25.0% | 0.0% | 25.0% | 0.0%  |
| 職業           | 學生              | 4    | 0.3%   | 100.0% | 75.0% | 25.0% | 0.0%  | 0.0% | 0.0%  | 0.0%  |
|              | 軍警公教            | 83   | 7.2%   | 86.8%  | 38.6% | 48.2% | 2.4%  | 1.2% | 1.2%  | 10.8% |
|              | 工業人員            | 68   | 5.9%   | 91.1%  | 42.6% | 48.5% | 3.0%  | 1.5% | 1.5%  | 5.9%  |
|              | 商業/服務業人員        | 573  | 49.5%  | 90.9%  | 44.3% | 46.6% | 3.3%  | 2.8% | 0.5%  | 5.8%  |
|              | 地政士、代理或會計師事務所人員 | 97   | 8.4%   | 96.9%  | 51.5% | 45.4% | 0.0%  | 0.0% | 0.0%  | 3.1%  |
|              | 農林漁牧礦           | 2    | 0.2%   | 100.0% | 50.0% | 50.0% | 0.0%  | 0.0% | 0.0%  | 0.0%  |
|              | 家管              | 100  | 8.6%   | 86.0%  | 39.0% | 47.0% | 5.0%  | 5.0% | 0.0%  | 9.0%  |
|              | 無業/退休/待業        | 220  | 19.0%  | 86.8%  | 43.2% | 43.6% | 0.9%  | 0.0% | 0.9%  | 12.3% |
|              | 拒答              | 10   | 0.9%   | 90.0%  | 40.0% | 50.0% | 10.0% | 0.0% | 10.0% | 0.0%  |
| 洽公單位a        | 中正分處            | 37   | 3.2%   | 86.5%  | 29.7% | 56.8% | 2.7%  | 0.0% | 2.7%  | 10.8% |
|              | 大同分處            | 75   | 6.5%   | 92.0%  | 42.7% | 49.3% | 1.3%  | 1.3% | 0.0%  | 6.7%  |
|              | 中山分處            | 164  | 14.2%  | 91.4%  | 45.7% | 45.7% | 1.8%  | 1.8% | 0.0%  | 6.7%  |
|              | 萬華分處            | 135  | 11.7%  | 85.1%  | 40.7% | 44.4% | 2.2%  | 0.7% | 1.5%  | 12.6% |
|              | 信義分處            | 99   | 8.6%   | 95.9%  | 53.5% | 42.4% | 1.0%  | 1.0% | 0.0%  | 3.0%  |
|              | 松山分處            | 107  | 9.2%   | 95.3%  | 52.3% | 43.0% | 0.0%  | 0.0% | 0.0%  | 4.7%  |
|              | 南港分處            | 34   | 2.9%   | 94.1%  | 41.2% | 52.9% | 0.0%  | 0.0% | 0.0%  | 5.9%  |
|              | 文山分處            | 66   | 5.7%   | 89.4%  | 45.5% | 43.9% | 0.0%  | 0.0% | 0.0%  | 10.6% |
|              | 大安分處            | 92   | 8.0%   | 94.6%  | 41.3% | 53.3% | 1.1%  | 0.0% | 1.1%  | 4.3%  |
|              | 士林分處            | 103  | 8.9%   | 87.3%  | 45.6% | 41.7% | 3.9%  | 2.9% | 1.0%  | 8.7%  |
|              | 北投分處            | 95   | 8.2%   | 77.9%  | 37.9% | 40.0% | 9.5%  | 7.4% | 2.1%  | 12.6% |
|              | 內湖分處            | 150  | 13.0%  | 90.7%  | 40.0% | 50.7% | 5.4%  | 4.7% | 0.7%  | 4.0%  |
| 近一年洽公方式      | 有臨櫃/現場辦理        | 1002 | 86.6%  | 90.1%  | 44.5% | 45.6% | 2.7%  | 2.1% | 0.6%  | 7.2%  |
|              | 有打電話、也有臨櫃/現場    | 155  | 13.4%  | 89.1%  | 39.4% | 49.7% | 2.6%  | 1.3% | 1.3%  | 8.4%  |
| 洽辦之業務項目【複選題】 | 全功能服務檯          | 912  | 78.8%  | 90.0%  | 44.8% | 45.2% | 3.0%  | 2.2% | 0.8%  | 7.0%  |
|              | 房屋稅             | 568  | 49.1%  | 91.2%  | 43.5% | 47.7% | 2.3%  | 1.6% | 0.7%  | 6.5%  |
|              | 地價稅             | 417  | 36.0%  | 90.1%  | 43.6% | 46.5% | 2.2%  | 1.2% | 1.0%  | 7.7%  |
|              | 土地增值稅           | 219  | 18.9%  | 93.2%  | 45.7% | 47.5% | 1.4%  | 0.9% | 0.5%  | 5.5%  |
|              | 契稅              | 172  | 14.9%  | 93.6%  | 50.0% | 43.6% | 1.2%  | 0.6% | 0.6%  | 5.2%  |
|              | 印花稅             | 156  | 13.5%  | 91.1%  | 46.2% | 44.9% | 1.2%  | 0.6% | 0.6%  | 7.7%  |
|              | 使用牌照稅           | 107  | 9.2%   | 86.9%  | 40.2% | 46.7% | 2.8%  | 0.9% | 1.9%  | 10.3% |
|              | 娛樂稅             | 7    | 0.6%   | 100.0% | 71.4% | 28.6% | 0.0%  | 0.0% | 0.0%  | 0.0%  |
|              | 無明確意見           | 31   | 2.7%   | 93.6%  | 35.5% | 58.1% | 0.0%  | 0.0% | 0.0%  | 6.5%  |

附表4.對臺北市稅捐稽徵處「服務設施」滿意度

|              |                 | 樣本數  | 合計     | 滿意     | 非常滿意  | 還算滿意  | 不滿意   | 不太滿意  | 非常不滿意 | 沒使用過  | 無明確意見 |
|--------------|-----------------|------|--------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 總計           |                 | 1157 | 100.0% | 65.7%  | 34.7% | 31.0% | 1.7%  | 1.3%  | 0.4%  | 29.9% | 2.7%  |
| 性別           | 男性              | 571  | 49.4%  | 69.3%  | 36.4% | 32.9% | 1.9%  | 1.2%  | 0.7%  | 26.3% | 2.5%  |
|              | 女性              | 586  | 50.6%  | 62.1%  | 32.9% | 29.2% | 1.6%  | 1.4%  | 0.2%  | 33.4% | 2.9%  |
| 年齡           | 18-29歲          | 53   | 4.6%   | 83.0%  | 39.6% | 43.4% | 1.9%  | 1.9%  | 0.0%  | 15.1% | 0.0%  |
|              | 30-39歲          | 181  | 15.6%  | 75.7%  | 48.1% | 27.6% | 1.2%  | 0.6%  | 0.6%  | 20.4% | 2.8%  |
|              | 40-49歲          | 265  | 22.9%  | 71.4%  | 38.9% | 32.5% | 2.7%  | 1.9%  | 0.8%  | 25.3% | 0.8%  |
|              | 50-59歲          | 315  | 27.2%  | 58.4%  | 30.8% | 27.6% | 1.9%  | 1.6%  | 0.3%  | 37.1% | 2.5%  |
|              | 60歲以上           | 341  | 29.5%  | 60.4%  | 27.3% | 33.1% | 0.9%  | 0.9%  | 0.0%  | 34.3% | 4.4%  |
|              | 拒答              | 2    | 0.2%   | 0.0%   | 0.0%  | 0.0%  | 50.0% | 0.0%  | 50.0% | 0.0%  | 50.0% |
| 教育程度         | 國中(含)以下         | 35   | 3.0%   | 71.5%  | 42.9% | 28.6% | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  | 22.9% | 5.7%  |
|              | 高中、高職           | 170  | 14.7%  | 66.5%  | 35.3% | 31.2% | 2.4%  | 1.2%  | 1.2%  | 30.0% | 1.2%  |
|              | 大學、專科           | 700  | 60.5%  | 66.5%  | 32.9% | 33.6% | 1.2%  | 1.1%  | 0.1%  | 29.3% | 3.0%  |
|              | 研究所(含)以上        | 248  | 21.4%  | 62.5%  | 37.9% | 24.6% | 2.4%  | 2.0%  | 0.4%  | 32.7% | 2.4%  |
|              | 拒答              | 4    | 0.3%   | 50.0%  | 50.0% | 0.0%  | 25.0% | 0.0%  | 25.0% | 25.0% | 0.0%  |
| 職業a          | 學生              | 4    | 0.3%   | 100.0% | 75.0% | 25.0% | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  |
|              | 軍警公教            | 83   | 7.2%   | 71.1%  | 38.6% | 32.5% | 2.4%  | 2.4%  | 0.0%  | 22.9% | 3.6%  |
|              | 工業人員            | 68   | 5.9%   | 64.7%  | 29.4% | 35.3% | 1.5%  | 0.0%  | 1.5%  | 32.4% | 1.5%  |
|              | 商業/服務業人員        | 573  | 49.5%  | 66.8%  | 37.0% | 29.8% | 1.7%  | 1.4%  | 0.3%  | 29.7% | 1.7%  |
|              | 地政士、代理或會計師事務所人員 | 97   | 8.4%   | 78.4%  | 42.3% | 36.1% | 2.1%  | 2.1%  | 0.0%  | 17.5% | 2.1%  |
|              | 農林漁牧礦           | 2    | 0.2%   | 50.0%  | 0.0%  | 50.0% | 50.0% | 50.0% | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  |
|              | 家管              | 100  | 8.6%   | 55.0%  | 32.0% | 23.0% | 1.0%  | 0.0%  | 1.0%  | 39.0% | 5.0%  |
|              | 無業/退休/待業        | 220  | 19.0%  | 59.6%  | 25.5% | 34.1% | 0.9%  | 0.9%  | 0.0%  | 35.0% | 4.5%  |
|              | 拒答              | 10   | 0.9%   | 70.0%  | 50.0% | 20.0% | 10.0% | 0.0%  | 10.0% | 20.0% | 0.0%  |
| 洽公單位a        | 中正分處            | 37   | 3.2%   | 54.0%  | 27.0% | 27.0% | 8.1%  | 5.4%  | 2.7%  | 35.1% | 2.7%  |
|              | 大同分處            | 75   | 6.5%   | 70.7%  | 34.7% | 36.0% | 1.3%  | 0.0%  | 1.3%  | 26.7% | 1.3%  |
|              | 中山分處            | 164  | 14.2%  | 59.8%  | 29.9% | 29.9% | 4.3%  | 3.7%  | 0.6%  | 32.9% | 3.0%  |
|              | 萬華分處            | 135  | 11.7%  | 71.9%  | 34.1% | 37.8% | 0.7%  | 0.7%  | 0.0%  | 25.9% | 1.5%  |
|              | 信義分處            | 99   | 8.6%   | 65.7%  | 36.4% | 29.3% | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  | 32.3% | 2.0%  |
|              | 松山分處            | 107  | 9.2%   | 68.2%  | 41.1% | 27.1% | 1.9%  | 1.9%  | 0.0%  | 29.0% | 0.9%  |
|              | 南港分處            | 34   | 2.9%   | 79.4%  | 50.0% | 29.4% | 2.9%  | 2.9%  | 0.0%  | 17.6% | 0.0%  |
|              | 文山分處            | 66   | 5.7%   | 66.6%  | 42.4% | 24.2% | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  | 25.8% | 7.6%  |
|              | 大安分處            | 92   | 8.0%   | 67.4%  | 31.5% | 35.9% | 3.3%  | 2.2%  | 1.1%  | 26.1% | 3.3%  |
|              | 士林分處            | 103  | 8.9%   | 65.0%  | 32.0% | 33.0% | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  | 32.0% | 2.9%  |
|              | 北投分處            | 95   | 8.2%   | 57.9%  | 29.5% | 28.4% | 1.1%  | 0.0%  | 1.1%  | 37.9% | 3.2%  |
|              | 內湖分處            | 150  | 13.0%  | 66.0%  | 36.7% | 29.3% | 0.7%  | 0.7%  | 0.0%  | 30.0% | 3.3%  |
| 近一年洽公方式      | 有臨櫃/現場辦理        | 1002 | 86.6%  | 66.3%  | 36.1% | 30.2% | 1.6%  | 1.2%  | 0.4%  | 29.6% | 2.4%  |
|              | 有打電話、也有臨櫃/現場    | 155  | 13.4%  | 61.3%  | 25.2% | 36.1% | 2.5%  | 1.9%  | 0.6%  | 31.6% | 4.5%  |
| 洽辦之業務項目【複選題】 | 全功能服務檯          | 912  | 78.8%  | 65.1%  | 34.2% | 30.9% | 1.8%  | 1.3%  | 0.5%  | 30.3% | 2.7%  |
|              | 房屋稅             | 568  | 49.1%  | 68.3%  | 35.6% | 32.7% | 1.3%  | 1.1%  | 0.2%  | 28.2% | 2.3%  |
|              | 地價稅             | 417  | 36.0%  | 69.8%  | 38.6% | 31.2% | 0.9%  | 0.7%  | 0.2%  | 26.6% | 2.6%  |
|              | 土地增值稅           | 219  | 18.9%  | 69.4%  | 36.1% | 33.3% | 0.9%  | 0.9%  | 0.0%  | 26.9% | 2.7%  |
|              | 契稅              | 172  | 14.9%  | 69.8%  | 35.5% | 34.3% | 1.2%  | 1.2%  | 0.0%  | 26.7% | 2.3%  |
|              | 印花稅             | 156  | 13.5%  | 72.5%  | 35.3% | 37.2% | 1.3%  | 1.3%  | 0.0%  | 23.7% | 6.5%  |
|              | 使用牌照稅           | 107  | 9.2%   | 67.3%  | 39.3% | 28.0% | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  | 26.2% | 2.6%  |
|              | 娛樂稅             | 7    | 0.6%   | 100.0% | 57.1% | 42.9% | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  |
|              | 無明確意見           | 31   | 2.7%   | 61.3%  | 32.3% | 29.0% | 3.2%  | 3.2%  | 0.0%  | 35.5% | 0.0%  |



附表4A.對臺北市稅捐稽徵處「服務設施」滿意度(針對有使用過者進行分析)

|           |                | 樣本數   | 合計     | 滿意     | 非常滿意  | 還算滿意  | 不滿意   | 不太滿意  | 非常不滿意 | 無明確意見 |
|-----------|----------------|-------|--------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 總計        |                | 811   | 100.0% | 93.7%  | 49.4% | 44.3% | 2.4%  | 1.8%  | 0.6%  | 3.9%  |
| 性別        | 男性             | 421   | 51.9%  | 94.1%  | 49.4% | 44.7% | 2.7%  | 1.7%  | 1.0%  | 3.3%  |
|           | 女性             | 390   | 48.1%  | 93.3%  | 49.5% | 43.8% | 2.4%  | 2.1%  | 0.3%  | 4.4%  |
| 年齡        | 18-19歲         | 45    | 5.5%   | 97.8%  | 46.7% | 51.1% | 2.2%  | 2.2%  | 0.0%  | 0.0%  |
|           | 30-39歲         | 144   | 17.8%  | 95.1%  | 60.4% | 34.7% | 1.4%  | 0.7%  | 0.7%  | 3.5%  |
|           | 40-49歲         | 198   | 24.4%  | 95.4%  | 52.0% | 43.4% | 3.5%  | 2.5%  | 1.0%  | 1.0%  |
|           | 50-59歲         | 198   | 24.4%  | 92.9%  | 49.0% | 43.9% | 3.0%  | 2.5%  | 0.5%  | 4.0%  |
|           | 60歲以上          | 224   | 27.6%  | 91.9%  | 41.5% | 50.4% | 1.3%  | 1.3%  | 0.0%  | 6.7%  |
| 教育程度      | 國中(含)以下        | 27    | 3.3%   | 92.6%  | 55.6% | 37.0% | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  | 7.4%  |
|           | 高中、高職          | 119   | 14.7%  | 94.9%  | 50.4% | 44.5% | 3.4%  | 1.7%  | 1.7%  | 1.7%  |
|           | 大學、專科          | 495   | 61.0%  | 94.0%  | 46.5% | 47.5% | 1.8%  | 1.6%  | 0.2%  | 4.2%  |
|           | 研究所(含)以上       | 167   | 20.6%  | 92.8%  | 56.3% | 36.5% | 3.6%  | 3.0%  | 0.6%  | 3.6%  |
| 職業a       | 學生             | 4     | 0.5%   | 100.0% | 75.0% | 25.0% | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  |
|           | 軍警公教           | 64    | 7.9%   | 92.2%  | 50.0% | 42.2% | 3.1%  | 3.1%  | 0.0%  | 4.7%  |
|           | 工業人員           | 46    | 5.7%   | 95.7%  | 43.5% | 52.2% | 2.2%  | 0.0%  | 2.2%  | 2.2%  |
|           | 商業/服務業人員       | 403   | 49.7%  | 95.0%  | 52.6% | 42.4% | 2.5%  | 2.0%  | 0.5%  | 2.5%  |
|           | 地政士、代理或會計師事務所人 | 80    | 9.9%   | 95.1%  | 51.3% | 43.8% | 2.5%  | 2.5%  | 0.0%  | 2.5%  |
|           | 農林漁牧礦          | 2     | 0.2%   | 50.0%  | 0.0%  | 50.0% | 50.0% | 50.0% | 0.0%  | 0.0%  |
|           | 家管             | 61    | 7.5%   | 90.2%  | 52.5% | 37.7% | 1.6%  | 0.0%  | 1.6%  | 8.2%  |
|           | 無業/退休/待業       | 143   | 17.6%  | 91.6%  | 39.2% | 52.4% | 1.4%  | 1.4%  | 0.0%  | 7.0%  |
| 洽公單位a     | 中正分處           | 24    | 3.0%   | 83.4%  | 41.7% | 41.7% | 12.5% | 8.3%  | 4.2%  | 4.2%  |
|           | 大同分處           | 55    | 6.8%   | 96.4%  | 47.3% | 49.1% | 1.8%  | 0.0%  | 1.8%  | 1.8%  |
|           | 中山分處           | 110   | 13.6%  | 89.0%  | 44.5% | 44.5% | 6.4%  | 5.5%  | 0.9%  | 4.5%  |
|           | 萬華分處           | 100   | 12.3%  | 97.0%  | 46.0% | 51.0% | 1.0%  | 1.0%  | 0.0%  | 2.0%  |
|           | 信義分處           | 67    | 8.3%   | 97.0%  | 53.7% | 43.3% | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  | 3.0%  |
|           | 松山分處           | 76    | 9.4%   | 96.1%  | 57.9% | 38.2% | 2.6%  | 2.6%  | 0.0%  | 1.3%  |
|           | 南港分處           | 28    | 3.5%   | 96.4%  | 60.7% | 35.7% | 3.6%  | 3.6%  | 0.0%  | 0.0%  |
|           | 文山分處           | 49    | 6.0%   | 89.8%  | 57.1% | 32.7% | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  | 10.2% |
|           | 大安分處           | 68    | 8.4%   | 91.1%  | 42.6% | 48.5% | 4.4%  | 2.9%  | 1.5%  | 4.4%  |
|           | 士林分處           | 70    | 8.6%   | 95.7%  | 47.1% | 48.6% | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  | 4.3%  |
|           | 北投分處           | 59    | 7.3%   | 93.3%  | 47.5% | 45.8% | 1.7%  | 0.0%  | 1.7%  | 5.1%  |
| 內湖分處      | 105            | 12.9% | 94.3%  | 52.4%  | 41.9% | 1.0%  | 1.0%  | 0.0%  | 4.8%  |       |
| 近一年洽公方式   | 有臨櫃/現場辦理       | 705   | 86.9%  | 94.3%  | 51.3% | 43.0% | 2.3%  | 1.7%  | 0.6%  | 3.4%  |
|           | 有打電話、也有臨櫃/現場   | 106   | 13.1%  | 89.6%  | 36.8% | 52.8% | 3.7%  | 2.8%  | 0.9%  | 6.6%  |
| 辦理項目【複選題】 | 全功能服務檯         | 636   | 78.4%  | 93.4%  | 49.1% | 44.3% | 2.7%  | 1.9%  | 0.8%  | 3.9%  |
|           | 房屋稅            | 408   | 50.3%  | 95.1%  | 49.5% | 45.6% | 1.7%  | 1.5%  | 0.2%  | 3.2%  |
|           | 地價稅            | 306   | 37.7%  | 95.1%  | 52.6% | 42.5% | 1.3%  | 1.0%  | 0.3%  | 3.6%  |
|           | 土地增值稅          | 160   | 19.7%  | 95.0%  | 49.4% | 45.6% | 1.3%  | 1.3%  | 0.0%  | 3.8%  |
|           | 契稅             | 126   | 15.5%  | 95.2%  | 48.4% | 46.8% | 1.6%  | 1.6%  | 0.0%  | 3.2%  |
|           | 使用牌照稅          | 79    | 9.7%   | 91.2%  | 53.2% | 38.0% | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  | 8.9%  |
|           | 印花稅            | 119   | 14.7%  | 94.9%  | 46.2% | 48.7% | 1.7%  | 1.7%  | 0.0%  | 3.4%  |
|           | 娛樂稅            | 7     | 0.9%   | 100.0% | 57.1% | 42.9% | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  |
| 無明確意見     | 20             | 2.5%  | 95.0%  | 50.0%  | 45.0% | 5.0%  | 5.0%  | 0.0%  | 0.0%  |       |

附表5.對臺北市稅捐稽徵處「櫃檯引導標示」滿意度

|               |                 | 樣本數  | 合計     | 滿意     | 非常滿意  | 還算滿意  | 不滿意   | 不太滿意 | 非常不滿意 | 無明確意見 |
|---------------|-----------------|------|--------|--------|-------|-------|-------|------|-------|-------|
| 總計            |                 | 1157 | 100.0% | 89.9%  | 49.9% | 40.0% | 3.9%  | 3.5% | 0.4%  | 6.2%  |
| 性別            | 男性              | 571  | 49.4%  | 92.8%  | 52.7% | 40.1% | 3.1%  | 2.6% | 0.5%  | 4.0%  |
|               | 女性              | 586  | 50.6%  | 87.0%  | 47.1% | 39.9% | 4.6%  | 4.3% | 0.3%  | 8.4%  |
| 年齡            | 18-29歲          | 53   | 4.6%   | 96.3%  | 62.3% | 34.0% | 3.8%  | 3.8% | 0.0%  | 0.0%  |
|               | 30-39歲          | 181  | 15.6%  | 92.8%  | 59.7% | 33.1% | 4.4%  | 3.3% | 1.1%  | 2.8%  |
|               | 40-49歲          | 265  | 22.9%  | 95.1%  | 57.4% | 37.7% | 2.6%  | 2.6% | 0.0%  | 2.3%  |
|               | 50-59歲          | 315  | 27.2%  | 87.0%  | 45.1% | 41.9% | 4.4%  | 4.1% | 0.3%  | 8.6%  |
|               | 60歲以上           | 341  | 29.5%  | 86.5%  | 41.6% | 44.9% | 3.8%  | 3.5% | 0.3%  | 9.7%  |
|               | 拒答              | 2    | 0.2%   | 0.0%   | 0.0%  | 0.0%  | 50.0% | 0.0% | 50.0% | 50.0% |
| 教育程度          | 國中(含)以下         | 35   | 3.0%   | 82.9%  | 48.6% | 34.3% | 0.0%  | 0.0% | 0.0%  | 17.1% |
|               | 高中、高職           | 170  | 14.7%  | 87.7%  | 47.1% | 40.6% | 2.4%  | 2.4% | 0.0%  | 10.0% |
|               | 大學、專科           | 700  | 60.5%  | 91.4%  | 50.0% | 41.4% | 3.4%  | 3.0% | 0.4%  | 5.1%  |
|               | 研究所(含)以上        | 248  | 21.4%  | 88.3%  | 51.6% | 36.7% | 6.4%  | 6.0% | 0.4%  | 5.2%  |
|               | 拒答              | 4    | 0.3%   | 75.0%  | 50.0% | 25.0% | 25.0% | 0.0% | 25.0% | 0.0%  |
| 職業            | 學生              | 4    | 0.3%   | 100.0% | 75.0% | 25.0% | 0.0%  | 0.0% | 0.0%  | 0.0%  |
|               | 軍警公教            | 83   | 7.2%   | 90.4%  | 48.2% | 42.2% | 6.0%  | 6.0% | 0.0%  | 3.6%  |
|               | 工業人員            | 68   | 5.9%   | 91.2%  | 44.1% | 47.1% | 5.9%  | 4.4% | 1.5%  | 2.9%  |
|               | 商業/服務業人員        | 573  | 49.5%  | 91.1%  | 53.1% | 38.0% | 3.6%  | 3.3% | 0.3%  | 5.2%  |
|               | 地政士、代理或會計師事務所人員 | 97   | 8.4%   | 96.9%  | 63.9% | 33.0% | 2.1%  | 2.1% | 0.0%  | 1.0%  |
|               | 農林漁牧礦           | 2    | 0.2%   | 100.0% | 50.0% | 50.0% | 0.0%  | 0.0% | 0.0%  | 0.0%  |
|               | 家管              | 100  | 8.6%   | 84.0%  | 38.0% | 46.0% | 2.0%  | 2.0% | 0.0%  | 14.0% |
|               | 無業/退休/待業        | 220  | 19.0%  | 85.5%  | 42.3% | 43.2% | 4.6%  | 4.1% | 0.5%  | 10.0% |
|               | 拒答              | 10   | 0.9%   | 90.0%  | 60.0% | 30.0% | 10.0% | 0.0% | 10.0% | 0.0%  |
| 洽公單位          | 中正分處            | 37   | 3.2%   | 75.6%  | 45.9% | 29.7% | 10.8% | 8.1% | 2.7%  | 13.5% |
|               | 大同分處            | 75   | 6.5%   | 88.0%  | 52.0% | 36.0% | 4.0%  | 4.0% | 0.0%  | 8.0%  |
|               | 中山分處            | 164  | 14.2%  | 88.4%  | 48.2% | 40.2% | 4.9%  | 4.9% | 0.0%  | 6.7%  |
|               | 萬華分處            | 135  | 11.7%  | 89.6%  | 44.4% | 45.2% | 3.7%  | 3.0% | 0.7%  | 6.7%  |
|               | 信義分處            | 99   | 8.6%   | 93.9%  | 52.5% | 41.4% | 3.0%  | 3.0% | 0.0%  | 3.0%  |
|               | 松山分處            | 107  | 9.2%   | 94.3%  | 57.9% | 36.4% | 1.8%  | 0.9% | 0.9%  | 3.7%  |
|               | 南港分處            | 34   | 2.9%   | 91.1%  | 52.9% | 38.2% | 2.9%  | 2.9% | 0.0%  | 5.9%  |
|               | 文山分處            | 66   | 5.7%   | 89.4%  | 56.1% | 33.3% | 3.0%  | 3.0% | 0.0%  | 7.6%  |
|               | 大安分處            | 92   | 8.0%   | 96.7%  | 48.9% | 47.8% | 3.3%  | 2.2% | 1.1%  | 0.0%  |
|               | 士林分處            | 103  | 8.9%   | 87.4%  | 52.4% | 35.0% | 4.9%  | 4.9% | 0.0%  | 7.8%  |
|               | 北投分處            | 95   | 8.2%   | 83.2%  | 43.2% | 40.0% | 5.3%  | 5.3% | 0.0%  | 11.6% |
|               | 內湖分處            | 150  | 13.0%  | 92.0%  | 48.7% | 43.3% | 2.7%  | 2.0% | 0.7%  | 5.3%  |
| 近一年洽公方式       | 有臨櫃/現場辦理        | 1002 | 86.6%  | 90.8%  | 50.3% | 40.5% | 3.6%  | 3.2% | 0.4%  | 5.6%  |
|               | 有打電話、也有臨櫃/現場    | 155  | 13.4%  | 83.9%  | 47.1% | 36.8% | 5.8%  | 5.2% | 0.6%  | 10.3% |
| 辦理項目<br>【複選題】 | 全功能服務檯          | 912  | 78.8%  | 89.9%  | 50.2% | 39.7% | 4.0%  | 3.5% | 0.5%  | 6.0%  |
|               | 房屋稅             | 568  | 49.1%  | 91.2%  | 51.4% | 39.8% | 3.0%  | 2.6% | 0.4%  | 5.8%  |
|               | 地價稅             | 417  | 36.0%  | 88.0%  | 51.8% | 36.2% | 4.6%  | 4.1% | 0.5%  | 7.4%  |
|               | 土地增值稅           | 219  | 18.9%  | 90.9%  | 53.9% | 37.0% | 2.8%  | 2.3% | 0.5%  | 6.4%  |
|               | 契稅              | 172  | 14.9%  | 92.4%  | 52.9% | 39.5% | 2.9%  | 2.3% | 0.6%  | 4.7%  |
|               | 印花稅             | 156  | 13.5%  | 91.7%  | 51.3% | 40.4% | 3.8%  | 3.2% | 0.6%  | 4.5%  |
|               | 使用牌照稅           | 107  | 9.2%   | 89.7%  | 48.6% | 41.1% | 2.8%  | 1.9% | 0.9%  | 7.5%  |
|               | 娛樂稅             | 7    | 0.6%   | 100.0% | 85.7% | 14.3% | 0.0%  | 0.0% | 0.0%  | 0.0%  |
| 無明確意見         | 31              | 2.7% | 80.7%  | 45.2%  | 35.5% | 12.9% | 12.9% | 0.0% | 6.5%  |       |

附表6.對臺北市稅捐稽徵處「洽公環境」滿意度

|              |                 | 樣本數  | 合計     | 滿意     | 非常滿意  | 還算滿意  | 不滿意   | 不太滿意 | 非常不滿意 | 無明確意見 |
|--------------|-----------------|------|--------|--------|-------|-------|-------|------|-------|-------|
| 總計           |                 | 1157 | 100.0% | 94.7%  | 50.5% | 44.2% | 2.6%  | 1.9% | 0.7%  | 2.7%  |
| 性別           | 男性              | 571  | 49.4%  | 95.2%  | 53.9% | 41.3% | 2.5%  | 1.8% | 0.7%  | 2.3%  |
|              | 女性              | 586  | 50.6%  | 94.2%  | 47.3% | 46.9% | 2.7%  | 2.0% | 0.7%  | 3.1%  |
| 年齡           | 18-29歲          | 53   | 4.6%   | 98.1%  | 54.7% | 43.4% | 1.9%  | 1.9% | 0.0%  | 0.0%  |
|              | 30-39歲          | 181  | 15.6%  | 97.8%  | 60.2% | 37.6% | 0.6%  | 0.6% | 0.0%  | 1.7%  |
|              | 40-49歲          | 265  | 22.9%  | 97.0%  | 58.1% | 38.9% | 2.3%  | 2.3% | 0.0%  | 0.8%  |
|              | 50-59歲          | 315  | 27.2%  | 94.3%  | 47.6% | 46.7% | 3.5%  | 1.9% | 1.6%  | 2.2%  |
|              | 60歲以上           | 341  | 29.5%  | 91.8%  | 41.9% | 49.9% | 2.9%  | 2.3% | 0.6%  | 5.3%  |
|              | 拒答              | 2    | 0.2%   | 0.0%   | 0.0%  | 0.0%  | 50.0% | 0.0% | 50.0% | 50.0% |
| 教育程度         | 國中(含)以下         | 35   | 3.0%   | 88.6%  | 42.9% | 45.7% | 0.0%  | 0.0% | 0.0%  | 11.4% |
|              | 高中、高職           | 170  | 14.7%  | 91.2%  | 45.3% | 45.9% | 3.6%  | 2.4% | 1.2%  | 5.3%  |
|              | 大學、專科           | 700  | 60.5%  | 96.0%  | 51.6% | 44.4% | 2.0%  | 1.4% | 0.6%  | 2.0%  |
|              | 研究所(含)以上        | 248  | 21.4%  | 94.7%  | 52.4% | 42.3% | 3.6%  | 3.2% | 0.4%  | 1.6%  |
|              | 拒答              | 4    | 0.3%   | 75.0%  | 50.0% | 25.0% | 25.0% | 0.0% | 25.0% | 0.0%  |
| 職業           | 學生              | 4    | 0.3%   | 100.0% | 50.0% | 50.0% | 0.0%  | 0.0% | 0.0%  | 0.0%  |
|              | 軍警公教            | 83   | 7.2%   | 91.6%  | 50.6% | 41.0% | 6.0%  | 4.8% | 1.2%  | 2.4%  |
|              | 工業人員            | 68   | 5.9%   | 95.6%  | 50.0% | 45.6% | 2.9%  | 2.9% | 0.0%  | 1.5%  |
|              | 商業/服務業人員        | 573  | 49.5%  | 95.5%  | 52.7% | 42.8% | 2.1%  | 1.4% | 0.7%  | 2.4%  |
|              | 地政士、代理或會計師事務所人員 | 97   | 8.4%   | 98.0%  | 61.9% | 36.1% | 1.0%  | 1.0% | 0.0%  | 1.0%  |
|              | 農林漁牧礦           | 2    | 0.2%   | 100.0% | 50.0% | 50.0% | 0.0%  | 0.0% | 0.0%  | 0.0%  |
|              | 家管              | 100  | 8.6%   | 92.0%  | 45.0% | 47.0% | 3.0%  | 2.0% | 1.0%  | 5.0%  |
|              | 無業/退休/待業        | 220  | 19.0%  | 93.6%  | 42.7% | 50.9% | 2.8%  | 2.3% | 0.5%  | 3.6%  |
|              | 拒答              | 10   | 0.9%   | 90.0%  | 50.0% | 40.0% | 10.0% | 0.0% | 10.0% | 0.0%  |
| 洽公單位         | 中正分處            | 37   | 3.2%   | 89.1%  | 45.9% | 43.2% | 5.4%  | 2.7% | 2.7%  | 5.4%  |
|              | 大同分處            | 75   | 6.5%   | 97.4%  | 46.7% | 50.7% | 0.0%  | 0.0% | 0.0%  | 2.7%  |
|              | 中山分處            | 164  | 14.2%  | 93.3%  | 48.2% | 45.1% | 4.2%  | 2.4% | 1.8%  | 2.4%  |
|              | 萬華分處            | 135  | 11.7%  | 94.8%  | 45.2% | 49.6% | 2.9%  | 2.2% | 0.7%  | 2.2%  |
|              | 信義分處            | 99   | 8.6%   | 98.0%  | 65.7% | 32.3% | 1.0%  | 1.0% | 0.0%  | 1.0%  |
|              | 松山分處            | 107  | 9.2%   | 98.1%  | 55.1% | 43.0% | 1.9%  | 1.9% | 0.0%  | 0.0%  |
|              | 南港分處            | 34   | 2.9%   | 100.0% | 61.8% | 38.2% | 0.0%  | 0.0% | 0.0%  | 0.0%  |
|              | 文山分處            | 66   | 5.7%   | 97.0%  | 59.1% | 37.9% | 0.0%  | 0.0% | 0.0%  | 3.0%  |
|              | 大安分處            | 92   | 8.0%   | 93.5%  | 57.6% | 35.9% | 4.4%  | 3.3% | 1.1%  | 2.2%  |
|              | 士林分處            | 103  | 8.9%   | 90.2%  | 41.7% | 48.5% | 3.9%  | 2.9% | 1.0%  | 5.8%  |
|              | 北投分處            | 95   | 8.2%   | 89.5%  | 42.1% | 47.4% | 5.3%  | 4.2% | 1.1%  | 5.3%  |
|              | 內湖分處            | 150  | 13.0%  | 96.7%  | 48.7% | 48.0% | 0.7%  | 0.7% | 0.0%  | 2.7%  |
| 近一年洽公方式      | 有臨櫃/現場辦理        | 1002 | 86.6%  | 95.0%  | 51.1% | 43.9% | 2.5%  | 1.8% | 0.7%  | 2.5%  |
|              | 有打電話、也有臨櫃/現場    | 155  | 13.4%  | 92.9%  | 47.1% | 45.8% | 3.2%  | 2.6% | 0.6%  | 3.9%  |
| 洽辦之業務項目【複選題】 | 全功能服務檯          | 912  | 78.8%  | 94.7%  | 51.8% | 42.9% | 3.0%  | 2.1% | 0.9%  | 2.4%  |
|              | 房屋稅             | 568  | 49.1%  | 94.9%  | 52.1% | 42.8% | 2.4%  | 1.9% | 0.5%  | 2.6%  |
|              | 地價稅             | 417  | 36.0%  | 94.5%  | 51.3% | 43.2% | 1.9%  | 1.4% | 0.5%  | 3.6%  |
|              | 土地增值稅           | 219  | 18.9%  | 95.0%  | 54.8% | 40.2% | 2.3%  | 2.3% | 0.0%  | 2.7%  |
|              | 契稅              | 172  | 14.9%  | 94.8%  | 53.5% | 41.3% | 4.1%  | 4.1% | 0.0%  | 1.2%  |
|              | 印花稅             | 156  | 13.5%  | 94.3%  | 52.6% | 41.7% | 3.8%  | 3.2% | 0.6%  | 1.9%  |
|              | 使用牌照稅           | 107  | 9.2%   | 92.5%  | 51.4% | 41.1% | 1.8%  | 0.9% | 0.9%  | 5.6%  |
|              | 娛樂稅             | 7    | 0.6%   | 100.0% | 85.7% | 14.3% | 0.0%  | 0.0% | 0.0%  | 0.0%  |
|              | 無明確意見           | 31   | 2.7%   | 90.4%  | 45.2% | 45.2% | 6.5%  | 6.5% | 0.0%  | 3.2%  |

附表7.臺北市稅捐稽徵處服務人員有無主動詢問並指引

|              |                 | 樣本數  | 合計     | 有      | 沒有     |
|--------------|-----------------|------|--------|--------|--------|
| 總計           |                 | 1157 | 100.0% | 93.3%  | 6.7%   |
| 性別           | 男性              | 571  | 49.4%  | 94.2%  | 5.8%   |
|              | 女性              | 586  | 50.6%  | 92.5%  | 7.5%   |
| 年齡           | 18-29歲          | 53   | 4.6%   | 94.3%  | 5.7%   |
|              | 30-39歲          | 181  | 15.6%  | 94.5%  | 5.5%   |
|              | 40-49歲          | 265  | 22.9%  | 94.7%  | 5.3%   |
|              | 50-59歲          | 315  | 27.2%  | 94.0%  | 6.0%   |
|              | 60歲以上           | 341  | 29.5%  | 91.5%  | 8.5%   |
|              | 拒答              | 2    | 0.2%   | 0.0%   | 100.0% |
| 教育程度         | 國中(含)以下         | 35   | 3.0%   | 88.6%  | 11.4%  |
|              | 高中、高職           | 170  | 14.7%  | 91.8%  | 8.2%   |
|              | 大學、專科           | 700  | 60.5%  | 93.4%  | 6.6%   |
|              | 研究所(含)以上        | 248  | 21.4%  | 95.2%  | 4.8%   |
|              | 拒答              | 4    | 0.3%   | 75.0%  | 25.0%  |
| 職業           | 學生              | 4    | 0.3%   | 75.0%  | 25.0%  |
|              | 軍警公教            | 83   | 7.2%   | 94.0%  | 6.0%   |
|              | 工業人員            | 68   | 5.9%   | 94.1%  | 5.9%   |
|              | 商業/服務業人員        | 573  | 49.5%  | 93.0%  | 7.0%   |
|              | 地政士、代理或會計師事務所人員 | 97   | 8.4%   | 94.8%  | 5.2%   |
|              | 農林漁牧礦           | 2    | 0.2%   | 100.0% | 0.0%   |
|              | 家管              | 100  | 8.6%   | 95.0%  | 5.0%   |
|              | 無業/退休/待業        | 220  | 19.0%  | 92.7%  | 7.3%   |
|              | 拒答              | 10   | 0.9%   | 90.0%  | 10.0%  |
| 洽公單位         | 中正分處            | 37   | 3.2%   | 91.9%  | 8.1%   |
|              | 大同分處            | 75   | 6.5%   | 97.3%  | 2.7%   |
|              | 中山分處            | 164  | 14.2%  | 90.9%  | 9.1%   |
|              | 萬華分處            | 135  | 11.7%  | 91.9%  | 8.1%   |
|              | 信義分處            | 99   | 8.6%   | 93.9%  | 6.1%   |
|              | 松山分處            | 107  | 9.2%   | 90.7%  | 9.3%   |
|              | 南港分處            | 34   | 2.9%   | 94.1%  | 5.9%   |
|              | 文山分處            | 66   | 5.7%   | 95.5%  | 4.5%   |
|              | 大安分處            | 92   | 8.0%   | 94.6%  | 5.4%   |
|              | 士林分處            | 103  | 8.9%   | 100.0% | 0.0%   |
|              | 北投分處            | 95   | 8.2%   | 90.5%  | 9.5%   |
|              | 內湖分處            | 150  | 13.0%  | 92.7%  | 7.3%   |
| 近一年洽公方式      | 有臨櫃/現場辦理        | 1002 | 86.6%  | 93.3%  | 6.7%   |
|              | 有打電話、也有臨櫃/現場    | 155  | 13.4%  | 93.5%  | 6.5%   |
| 洽辦之業務項目【複選題】 | 全功能服務檯          | 912  | 78.8%  | 93.9%  | 6.1%   |
|              | 房屋稅             | 568  | 49.1%  | 93.7%  | 6.3%   |
|              | 地價稅             | 417  | 36.0%  | 94.7%  | 5.3%   |
|              | 土地增值稅           | 219  | 18.9%  | 95.0%  | 5.0%   |
|              | 契稅              | 172  | 14.9%  | 94.8%  | 5.2%   |
|              | 印花稅             | 156  | 13.5%  | 92.9%  | 7.1%   |
|              | 使用牌照稅           | 107  | 9.2%   | 92.5%  | 7.5%   |
|              | 娛樂稅             | 7    | 0.6%   | 100.0% | 0.0%   |
| 無明確意見        | 31              | 2.7% | 83.9%  | 16.1%  |        |

附表8.對臺北市稅捐稽徵處服務人員「主動引導」滿意度

|              |                 | 樣本數  | 合計     | 滿意     | 非常滿意   | 還算滿意  | 不滿意  | 不太滿意 | 非常不滿意 | 無明確意見 |
|--------------|-----------------|------|--------|--------|--------|-------|------|------|-------|-------|
| 總計           |                 | 1080 | 100.0% | 98.3%  | 69.9%  | 28.4% | 0.9% | 0.9% | 0.0%  | 0.8%  |
| 性別           | 男性              | 538  | 49.8%  | 99.3%  | 71.2%  | 28.1% | 0.6% | 0.6% | 0.0%  | 0.2%  |
|              | 女性              | 542  | 50.2%  | 97.3%  | 68.5%  | 28.8% | 1.3% | 1.3% | 0.0%  | 1.5%  |
| 年齡           | 18-29歲          | 50   | 4.6%   | 100.0% | 78.0%  | 22.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0%  | 0.0%  |
|              | 30-39歲          | 171  | 15.8%  | 99.4%  | 76.0%  | 23.4% | 0.6% | 0.6% | 0.0%  | 0.0%  |
|              | 40-49歲          | 251  | 23.2%  | 98.4%  | 74.1%  | 24.3% | 1.6% | 0.4% | 0.0%  | 1.2%  |
|              | 50-59歲          | 296  | 27.4%  | 97.3%  | 65.9%  | 31.4% | 2.8% | 1.4% | 0.0%  | 1.4%  |
|              | 60歲以上           | 312  | 28.9%  | 98.1%  | 65.4%  | 32.7% | 1.9% | 1.3% | 0.0%  | 0.6%  |
| 教育程度         | 國中(含)以下         | 31   | 2.9%   | 100.0% | 64.5%  | 35.5% | 0.0% | 0.0% | 0.0%  | 0.0%  |
|              | 高中、高職           | 156  | 14.4%  | 97.4%  | 70.5%  | 26.9% | 2.6% | 1.3% | 0.0%  | 1.3%  |
|              | 大學、專科           | 654  | 60.6%  | 98.2%  | 68.5%  | 29.7% | 1.8% | 0.9% | 0.0%  | 0.9%  |
|              | 研究所(含)以上        | 236  | 21.9%  | 98.7%  | 73.3%  | 25.4% | 1.2% | 0.8% | 0.0%  | 0.4%  |
|              | 拒答              | 3    | 0.3%   | 100.0% | 100.0% | 0.0%  | 0.0% | 0.0% | 0.0%  | 0.0%  |
| 職業           | 學生              | 3    | 0.3%   | 100.0% | 100.0% | 0.0%  | 0.0% | 0.0% | 0.0%  | 0.0%  |
|              | 軍警公教            | 78   | 7.2%   | 100.0% | 67.9%  | 32.1% | 0.0% | 0.0% | 0.0%  | 0.0%  |
|              | 工業人員            | 64   | 5.9%   | 100.0% | 75.0%  | 25.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0%  | 0.0%  |
|              | 商業/服務業人員        | 533  | 49.4%  | 97.9%  | 71.1%  | 26.8% | 2.0% | 0.9% | 0.0%  | 1.1%  |
|              | 地政士、代理或會計師事務所人員 | 92   | 8.5%   | 98.9%  | 73.9%  | 25.0% | 1.1% | 1.1% | 0.0%  | 0.0%  |
|              | 農林漁牧礦           | 2    | 0.2%   | 100.0% | 50.0%  | 50.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0%  | 0.0%  |
|              | 家管              | 95   | 8.8%   | 96.8%  | 66.3%  | 30.5% | 3.2% | 2.1% | 0.0%  | 1.1%  |
|              | 無業/退休/待業        | 204  | 18.9%  | 98.0%  | 64.2%  | 33.8% | 2.0% | 1.0% | 0.0%  | 1.0%  |
|              | 拒答              | 9    | 0.8%   | 100.0% | 88.9%  | 11.1% | 0.0% | 0.0% | 0.0%  | 0.0%  |
| 洽公單位         | 中正分處            | 34   | 3.1%   | 100.0% | 67.6%  | 32.4% | 0.0% | 0.0% | 0.0%  | 0.0%  |
|              | 大同分處            | 73   | 6.8%   | 97.3%  | 60.3%  | 37.0% | 2.8% | 1.4% | 0.0%  | 1.4%  |
|              | 中山分處            | 149  | 13.8%  | 97.3%  | 70.5%  | 26.8% | 2.7% | 0.7% | 0.0%  | 2.0%  |
|              | 萬華分處            | 124  | 11.5%  | 97.5%  | 68.5%  | 29.0% | 2.4% | 1.6% | 0.0%  | 0.8%  |
|              | 信義分處            | 93   | 8.6%   | 98.9%  | 74.2%  | 24.7% | 1.1% | 1.1% | 0.0%  | 0.0%  |
|              | 松山分處            | 97   | 9.0%   | 98.0%  | 75.3%  | 22.7% | 2.0% | 1.0% | 0.0%  | 1.0%  |
|              | 南港分處            | 32   | 3.0%   | 100.0% | 75.0%  | 25.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0%  | 0.0%  |
|              | 文山分處            | 63   | 5.8%   | 98.4%  | 73.0%  | 25.4% | 1.6% | 0.0% | 0.0%  | 1.6%  |
|              | 大安分處            | 87   | 8.1%   | 100.0% | 73.6%  | 26.4% | 0.0% | 0.0% | 0.0%  | 0.0%  |
|              | 士林分處            | 103  | 9.5%   | 98.0%  | 72.8%  | 25.2% | 2.0% | 1.0% | 0.0%  | 1.0%  |
|              | 北投分處            | 86   | 8.0%   | 97.7%  | 60.5%  | 37.2% | 2.4% | 1.2% | 0.0%  | 1.2%  |
|              | 內湖分處            | 139  | 12.9%  | 98.5%  | 67.6%  | 30.9% | 1.4% | 1.4% | 0.0%  | 0.0%  |
| 近一年洽公方式      | 有臨櫃/現場辦理        | 935  | 86.6%  | 98.0%  | 69.6%  | 28.4% | 2.0% | 1.0% | 0.0%  | 1.0%  |
|              | 有打電話、也有臨櫃/現場    | 145  | 13.4%  | 99.3%  | 71.0%  | 28.3% | 0.7% | 0.7% | 0.0%  | 0.0%  |
| 洽辦之業務項目【複選題】 | 全功能服務檯          | 856  | 79.3%  | 98.3%  | 70.0%  | 28.3% | 1.8% | 1.1% | 0.0%  | 0.7%  |
|              | 房屋稅             | 532  | 49.3%  | 98.1%  | 70.1%  | 28.0% | 1.8% | 0.9% | 0.0%  | 0.9%  |
|              | 地價稅             | 395  | 36.6%  | 97.7%  | 70.1%  | 27.6% | 2.3% | 1.0% | 0.0%  | 1.3%  |
|              | 土地增值稅           | 208  | 19.3%  | 98.1%  | 71.2%  | 26.9% | 1.9% | 0.5% | 0.0%  | 1.4%  |
|              | 契稅              | 163  | 15.1%  | 99.4%  | 69.3%  | 30.1% | 0.6% | 0.6% | 0.0%  | 0.0%  |
|              | 印花稅             | 145  | 13.4%  | 98.6%  | 71.0%  | 27.6% | 1.4% | 1.4% | 0.0%  | 0.0%  |
|              | 使用牌照稅           | 99   | 9.2%   | 97.0%  | 68.7%  | 28.3% | 3.0% | 2.0% | 0.0%  | 1.0%  |
|              | 娛樂稅             | 7    | 0.6%   | 100.0% | 85.7%  | 14.3% | 0.0% | 0.0% | 0.0%  | 0.0%  |
|              | 無明確意見           | 26   | 2.4%   | 100.0% | 65.4%  | 34.6% | 0.0% | 0.0% | 0.0%  | 0.0%  |

附表9.對臺北市稅捐稽徵處「等候辦理時間」滿意度

|              |                 | 樣本數  | 合計     | 滿意     | 非常滿意  | 還算滿意  | 不滿意   | 不太滿意  | 非常不滿意 | 無明確意見 |
|--------------|-----------------|------|--------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 總計           |                 | 1286 | 100.0% | 87.4%  | 44.6% | 42.8% | 8.5%  | 6.8%  | 1.7%  | 4.1%  |
| 性別           | 男性              | 617  | 48.0%  | 90.0%  | 45.9% | 44.1% | 7.7%  | 6.2%  | 1.5%  | 2.4%  |
|              | 女性              | 669  | 52.0%  | 84.9%  | 43.3% | 41.6% | 9.4%  | 7.5%  | 1.9%  | 5.7%  |
| 年齡           | 18-29歲          | 58   | 4.5%   | 93.1%  | 60.3% | 32.8% | 6.9%  | 5.2%  | 1.7%  | 0.0%  |
|              | 30-39歲          | 203  | 15.8%  | 86.7%  | 48.3% | 38.4% | 10.3% | 6.9%  | 3.4%  | 3.0%  |
|              | 40-49歲          | 304  | 23.6%  | 90.4%  | 47.0% | 43.4% | 7.9%  | 6.6%  | 1.3%  | 1.6%  |
|              | 50-59歲          | 346  | 26.9%  | 83.8%  | 42.2% | 41.6% | 10.1% | 8.1%  | 2.0%  | 6.1%  |
|              | 60歲以上           | 372  | 28.9%  | 87.9%  | 40.6% | 47.3% | 6.7%  | 6.2%  | 0.5%  | 5.4%  |
|              | 拒答              | 3    | 0.2%   | 33.3%  | 0.0%  | 33.3% | 33.3% | 0.0%  | 33.3% | 33.3% |
| 教育程度         | 國中(含)以下         | 35   | 2.7%   | 80.0%  | 42.9% | 37.1% | 5.7%  | 5.7%  | 0.0%  | 14.3% |
|              | 高中、高職           | 190  | 14.8%  | 91.6%  | 46.3% | 45.3% | 4.3%  | 3.2%  | 1.1%  | 4.2%  |
|              | 大學、專科           | 781  | 60.7%  | 86.5%  | 43.9% | 42.6% | 9.7%  | 7.8%  | 1.9%  | 3.7%  |
|              | 研究所(含)以上        | 276  | 21.5%  | 87.7%  | 44.9% | 42.8% | 8.3%  | 6.9%  | 1.4%  | 4.0%  |
|              | 拒答              | 4    | 0.3%   | 75.0%  | 75.0% | 0.0%  | 25.0% | 0.0%  | 25.0% | 0.0%  |
| 職業           | 學生              | 4    | 0.3%   | 75.0%  | 75.0% | 0.0%  | 25.0% | 25.0% | 0.0%  | 0.0%  |
|              | 軍警公教            | 97   | 7.5%   | 86.6%  | 40.2% | 46.4% | 9.2%  | 8.2%  | 1.0%  | 4.1%  |
|              | 工業人員            | 75   | 5.8%   | 93.4%  | 46.7% | 46.7% | 6.6%  | 5.3%  | 1.3%  | 0.0%  |
|              | 商業/服務業人員        | 640  | 49.8%  | 87.4%  | 46.1% | 41.3% | 8.8%  | 6.1%  | 2.7%  | 3.9%  |
|              | 地政士、代理或會計師事務所人員 | 108  | 8.4%   | 87.9%  | 48.1% | 39.8% | 9.3%  | 9.3%  | 0.0%  | 2.8%  |
|              | 農林漁牧礦           | 2    | 0.2%   | 50.0%  | 50.0% | 0.0%  | 50.0% | 50.0% | 0.0%  | 0.0%  |
|              | 家管              | 118  | 9.2%   | 83.9%  | 43.2% | 40.7% | 9.3%  | 7.6%  | 1.7%  | 6.8%  |
|              | 無業/退休/待業        | 231  | 18.0%  | 87.5%  | 39.4% | 48.1% | 6.9%  | 6.9%  | 0.0%  | 5.6%  |
|              | 拒答              | 11   | 0.9%   | 90.9%  | 54.5% | 36.4% | 9.1%  | 0.0%  | 9.1%  | 0.0%  |
| 洽公單位         | 中正分處            | 47   | 3.7%   | 87.3%  | 44.7% | 42.6% | 8.5%  | 6.4%  | 2.1%  | 4.3%  |
|              | 大同分處            | 85   | 6.6%   | 91.8%  | 44.7% | 47.1% | 4.7%  | 3.5%  | 1.2%  | 3.5%  |
|              | 中山分處            | 172  | 13.4%  | 87.2%  | 44.2% | 43.0% | 9.3%  | 7.0%  | 2.3%  | 3.5%  |
|              | 萬華分處            | 148  | 11.5%  | 81.1%  | 41.2% | 39.9% | 12.8% | 10.8% | 2.0%  | 6.1%  |
|              | 信義分處            | 105  | 8.2%   | 93.4%  | 46.7% | 46.7% | 5.8%  | 4.8%  | 1.0%  | 1.0%  |
|              | 松山分處            | 123  | 9.6%   | 91.8%  | 52.0% | 39.8% | 5.7%  | 3.3%  | 2.4%  | 2.4%  |
|              | 南港分處            | 36   | 2.8%   | 83.3%  | 47.2% | 36.1% | 13.9% | 11.1% | 2.8%  | 2.8%  |
|              | 文山分處            | 79   | 6.1%   | 83.5%  | 51.9% | 31.6% | 6.3%  | 6.3%  | 0.0%  | 10.1% |
|              | 大安分處            | 107  | 8.3%   | 86.0%  | 43.0% | 43.0% | 10.3% | 10.3% | 0.0%  | 3.7%  |
|              | 士林分處            | 116  | 9.0%   | 85.4%  | 45.7% | 39.7% | 9.5%  | 7.8%  | 1.7%  | 5.2%  |
|              | 北投分處            | 104  | 8.1%   | 85.6%  | 39.4% | 46.2% | 9.6%  | 6.7%  | 2.9%  | 4.8%  |
|              | 內湖分處            | 164  | 12.8%  | 89.6%  | 40.2% | 49.4% | 7.3%  | 5.5%  | 1.8%  | 3.0%  |
| 近一年洽公方式      | 有打電話/寄送申請書      | 129  | 10.0%  | 88.4%  | 34.1% | 54.3% | 3.1%  | 3.1%  | 0.0%  | 8.5%  |
|              | 有臨櫃/現場辦理        | 1002 | 77.9%  | 87.6%  | 46.6% | 41.0% | 9.0%  | 7.2%  | 1.8%  | 3.4%  |
|              | 有打電話、也有臨櫃/現場    | 155  | 12.1%  | 84.5%  | 40.0% | 44.5% | 10.3% | 7.7%  | 2.6%  | 5.2%  |
| 洽辦之業務項目【複選題】 | 全功能服務檯          | 968  | 75.3%  | 87.1%  | 44.1% | 43.0% | 9.2%  | 7.3%  | 1.9%  | 3.7%  |
|              | 房屋稅             | 649  | 50.5%  | 87.2%  | 45.9% | 41.3% | 8.1%  | 6.6%  | 1.5%  | 4.6%  |
|              | 地價稅             | 476  | 37.0%  | 87.6%  | 44.3% | 43.3% | 7.6%  | 6.1%  | 1.5%  | 4.8%  |
|              | 土地增值稅           | 248  | 19.3%  | 89.6%  | 44.0% | 45.6% | 6.9%  | 6.5%  | 0.4%  | 3.6%  |
|              | 契稅              | 191  | 14.9%  | 87.4%  | 36.6% | 50.8% | 9.9%  | 9.4%  | 0.5%  | 2.6%  |
|              | 印花稅             | 166  | 12.9%  | 86.7%  | 34.9% | 51.8% | 10.2% | 9.6%  | 0.6%  | 3.0%  |
|              | 使用牌照稅           | 129  | 10.0%  | 89.2%  | 47.3% | 41.9% | 7.8%  | 7.8%  | 0.0%  | 3.1%  |
|              | 娛樂稅             | 7    | 0.5%   | 100.0% | 71.4% | 28.6% | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  |
| 無明確意見        | 37              | 2.9% | 94.6%  | 43.2%  | 51.4% | 2.7%  | 0.0%  | 2.7%  | 2.7%  |       |

附表10.對臺北市稅捐稽徵處「服務人員服務態度」滿意度

|              |                 | 樣本數  | 合計     | 滿意     | 非常滿意   | 還算滿意  | 不滿意   | 不太滿意 | 非常不滿意 | 無明確意見 |
|--------------|-----------------|------|--------|--------|--------|-------|-------|------|-------|-------|
| 總計           |                 | 1286 | 100.0% | 94.8%  | 64.6%  | 30.2% | 3.1%  | 2.1% | 1.0%  | 2.1%  |
| 性別           | 男性              | 617  | 48.0%  | 95.8%  | 67.1%  | 28.7% | 2.9%  | 1.6% | 1.3%  | 1.3%  |
|              | 女性              | 669  | 52.0%  | 93.9%  | 62.2%  | 31.7% | 3.2%  | 2.5% | 0.7%  | 2.8%  |
| 年齡           | 18-29歲          | 58   | 4.5%   | 96.5%  | 72.4%  | 24.1% | 3.4%  | 0.0% | 3.4%  | 0.0%  |
|              | 30-39歲          | 203  | 15.8%  | 94.6%  | 67.0%  | 27.6% | 4.5%  | 3.0% | 1.5%  | 1.0%  |
|              | 40-49歲          | 304  | 23.6%  | 95.0%  | 69.7%  | 25.3% | 3.3%  | 2.3% | 1.0%  | 1.6%  |
|              | 50-59歲          | 346  | 26.9%  | 94.2%  | 62.1%  | 32.1% | 3.5%  | 2.3% | 1.2%  | 2.3%  |
|              | 60歲以上           | 372  | 28.9%  | 95.4%  | 60.2%  | 35.2% | 1.6%  | 1.6% | 0.0%  | 3.0%  |
|              | 拒答              | 3    | 0.2%   | 33.3%  | 33.3%  | 0.0%  | 33.3% | 0.0% | 33.3% | 33.3% |
| 教育程度         | 國中(含)以下         | 35   | 2.7%   | 94.2%  | 57.1%  | 37.1% | 0.0%  | 0.0% | 0.0%  | 5.7%  |
|              | 高中、高職           | 190  | 14.8%  | 93.7%  | 60.0%  | 33.7% | 3.7%  | 3.2% | 0.5%  | 2.6%  |
|              | 大學、專科           | 781  | 60.7%  | 95.2%  | 64.9%  | 30.3% | 2.8%  | 1.8% | 1.0%  | 1.9%  |
|              | 研究所(含)以上        | 276  | 21.5%  | 94.6%  | 67.4%  | 27.2% | 3.6%  | 2.5% | 1.1%  | 1.8%  |
|              | 拒答              | 4    | 0.3%   | 75.0%  | 75.0%  | 0.0%  | 25.0% | 0.0% | 25.0% | 0.0%  |
| 職業           | 學生              | 4    | 0.3%   | 100.0% | 75.0%  | 25.0% | 0.0%  | 0.0% | 0.0%  | 0.0%  |
|              | 軍警公教            | 97   | 7.5%   | 93.8%  | 63.9%  | 29.9% | 2.1%  | 2.1% | 0.0%  | 4.1%  |
|              | 工業人員            | 75   | 5.8%   | 97.3%  | 69.3%  | 28.0% | 2.6%  | 1.3% | 1.3%  | 0.0%  |
|              | 商業/服務業人員        | 640  | 49.8%  | 94.8%  | 65.9%  | 28.9% | 3.5%  | 2.2% | 1.3%  | 1.7%  |
|              | 地政士、代理或會計師事務所人員 | 108  | 8.4%   | 95.3%  | 65.7%  | 29.6% | 2.8%  | 1.9% | 0.9%  | 1.9%  |
|              | 農林漁牧礦           | 2    | 0.2%   | 100.0% | 100.0% | 0.0%  | 0.0%  | 0.0% | 0.0%  | 0.0%  |
|              | 家管              | 118  | 9.2%   | 93.2%  | 58.5%  | 34.7% | 4.2%  | 3.4% | 0.8%  | 2.5%  |
|              | 無業/退休/待業        | 231  | 18.0%  | 94.8%  | 61.5%  | 33.3% | 2.1%  | 1.7% | 0.4%  | 3.0%  |
|              | 拒答              | 11   | 0.9%   | 90.9%  | 63.6%  | 27.3% | 9.1%  | 0.0% | 9.1%  | 0.0%  |
| 洽公單位         | 中正分處            | 47   | 3.7%   | 89.3%  | 55.3%  | 34.0% | 6.4%  | 4.3% | 2.1%  | 4.3%  |
|              | 大同分處            | 85   | 6.6%   | 98.8%  | 61.2%  | 37.6% | 1.2%  | 1.2% | 0.0%  | 0.0%  |
|              | 中山分處            | 172  | 13.4%  | 94.8%  | 62.8%  | 32.0% | 4.0%  | 2.3% | 1.7%  | 1.2%  |
|              | 萬華分處            | 148  | 11.5%  | 94.6%  | 61.5%  | 33.1% | 2.8%  | 1.4% | 1.4%  | 2.7%  |
|              | 信義分處            | 105  | 8.2%   | 97.1%  | 69.5%  | 27.6% | 1.9%  | 1.9% | 0.0%  | 1.0%  |
|              | 松山分處            | 123  | 9.6%   | 94.4%  | 65.9%  | 28.5% | 4.1%  | 3.3% | 0.8%  | 1.6%  |
|              | 南港分處            | 36   | 2.8%   | 97.2%  | 77.8%  | 19.4% | 2.8%  | 2.8% | 0.0%  | 0.0%  |
|              | 文山分處            | 79   | 6.1%   | 92.4%  | 64.6%  | 27.8% | 2.6%  | 1.3% | 1.3%  | 5.1%  |
|              | 大安分處            | 107  | 8.3%   | 95.4%  | 63.6%  | 31.8% | 3.7%  | 3.7% | 0.0%  | 0.9%  |
|              | 士林分處            | 116  | 9.0%   | 94.8%  | 68.1%  | 26.7% | 2.6%  | 1.7% | 0.9%  | 2.6%  |
|              | 北投分處            | 104  | 8.1%   | 93.2%  | 64.4%  | 28.8% | 2.0%  | 1.0% | 1.0%  | 4.8%  |
|              | 內湖分處            | 164  | 12.8%  | 94.5%  | 64.6%  | 29.9% | 3.6%  | 1.8% | 1.8%  | 1.8%  |
| 近一年洽公方式      | 有打電話/寄送申請書      | 129  | 10.0%  | 89.9%  | 50.4%  | 39.5% | 3.9%  | 3.1% | 0.8%  | 6.2%  |
|              | 有臨櫃/現場辦理        | 1002 | 77.9%  | 95.1%  | 66.6%  | 28.5% | 3.2%  | 2.1% | 1.1%  | 1.7%  |
|              | 有打電話、也有臨櫃/現場    | 155  | 12.1%  | 96.7%  | 63.2%  | 33.5% | 1.9%  | 1.3% | 0.6%  | 1.3%  |
| 洽辦之業務項目【複選題】 | 全功能服務檯          | 968  | 75.3%  | 95.4%  | 64.9%  | 30.5% | 2.8%  | 1.8% | 1.0%  | 1.9%  |
|              | 房屋稅             | 649  | 50.5%  | 95.7%  | 65.3%  | 30.4% | 3.1%  | 2.2% | 0.9%  | 1.2%  |
|              | 地價稅             | 476  | 37.0%  | 95.2%  | 64.7%  | 30.5% | 2.9%  | 2.1% | 0.8%  | 1.9%  |
|              | 土地增值稅           | 248  | 19.3%  | 95.1%  | 64.5%  | 30.6% | 2.8%  | 2.4% | 0.4%  | 2.0%  |
|              | 契稅              | 191  | 14.9%  | 95.9%  | 61.3%  | 34.6% | 2.6%  | 2.1% | 0.5%  | 1.6%  |
|              | 印花稅             | 166  | 12.9%  | 95.7%  | 60.8%  | 34.9% | 2.4%  | 1.8% | 0.6%  | 1.8%  |
|              | 使用牌照稅           | 129  | 10.0%  | 94.6%  | 63.6%  | 31.0% | 4.7%  | 3.9% | 0.8%  | 0.8%  |
|              | 娛樂稅             | 7    | 0.5%   | 100.0% | 100.0% | 0.0%  | 0.0%  | 0.0% | 0.0%  | 0.0%  |
| 無明確意見        | 37              | 2.9% | 86.4%  | 48.6%  | 37.8%  | 8.1%  | 5.4%  | 2.7% | 5.4%  |       |

附表11.對臺北市稅捐稽徵處「服務人員專業能力」滿意度

|              |                 | 樣本數  | 合計     | 滿意     | 非常滿意   | 還算滿意  | 不滿意   | 不太滿意 | 非常不滿意 | 無明確意見 |
|--------------|-----------------|------|--------|--------|--------|-------|-------|------|-------|-------|
| 總計           |                 | 1286 | 100.0% | 94.0%  | 59.9%  | 34.1% | 3.5%  | 2.6% | 0.9%  | 2.5%  |
| 性別           | 男性              | 617  | 48.0%  | 94.9%  | 61.4%  | 33.5% | 3.5%  | 2.9% | 0.6%  | 1.5%  |
|              | 女性              | 669  | 52.0%  | 92.9%  | 58.4%  | 34.5% | 3.6%  | 2.4% | 1.2%  | 3.4%  |
| 年齡           | 18-29歲          | 58   | 4.5%   | 98.3%  | 72.4%  | 25.9% | 1.7%  | 1.7% | 0.0%  | 0.0%  |
|              | 30-39歲          | 203  | 15.8%  | 96.5%  | 63.5%  | 33.0% | 3.0%  | 1.5% | 1.5%  | 0.5%  |
|              | 40-49歲          | 304  | 23.6%  | 93.4%  | 66.8%  | 26.6% | 4.9%  | 3.9% | 1.0%  | 1.6%  |
|              | 50-59歲          | 346  | 26.9%  | 93.6%  | 56.9%  | 36.7% | 3.5%  | 2.6% | 0.9%  | 2.9%  |
|              | 60歲以上           | 372  | 28.9%  | 93.0%  | 53.2%  | 39.8% | 2.9%  | 2.4% | 0.5%  | 4.0%  |
|              | 拒答              | 3    | 0.2%   | 33.3%  | 33.3%  | 0.0%  | 33.3% | 0.0% | 33.3% | 33.3% |
| 教育程度         | 國中(含)以下         | 35   | 2.7%   | 88.5%  | 51.4%  | 37.1% | 0.0%  | 0.0% | 0.0%  | 11.4% |
|              | 高中、高職           | 190  | 14.8%  | 95.2%  | 56.8%  | 38.4% | 2.2%  | 1.1% | 1.1%  | 2.6%  |
|              | 大學、專科           | 781  | 60.7%  | 94.2%  | 59.0%  | 35.2% | 3.9%  | 2.9% | 1.0%  | 1.8%  |
|              | 研究所(含)以上        | 276  | 21.5%  | 93.1%  | 65.6%  | 27.5% | 3.7%  | 3.3% | 0.4%  | 3.3%  |
|              | 拒答              | 4    | 0.3%   | 75.0%  | 50.0%  | 25.0% | 25.0% | 0.0% | 25.0% | 0.0%  |
| 職業           | 學生              | 4    | 0.3%   | 100.0% | 75.0%  | 25.0% | 0.0%  | 0.0% | 0.0%  | 0.0%  |
|              | 軍警公教            | 97   | 7.5%   | 89.6%  | 64.9%  | 24.7% | 3.1%  | 3.1% | 0.0%  | 7.2%  |
|              | 工業人員            | 75   | 5.8%   | 96.0%  | 61.3%  | 34.7% | 2.6%  | 1.3% | 1.3%  | 1.3%  |
|              | 商業/服務業人員        | 640  | 49.8%  | 94.7%  | 59.5%  | 35.2% | 3.8%  | 2.7% | 1.1%  | 1.6%  |
|              | 地政士、代理或會計師事務所人員 | 108  | 8.4%   | 93.5%  | 63.9%  | 29.6% | 3.7%  | 3.7% | 0.0%  | 2.8%  |
|              | 農林漁牧礦           | 2    | 0.2%   | 100.0% | 100.0% | 0.0%  | 0.0%  | 0.0% | 0.0%  | 0.0%  |
|              | 家管              | 118  | 9.2%   | 94.0%  | 59.3%  | 34.7% | 4.2%  | 2.5% | 1.7%  | 1.7%  |
|              | 無業/退休/待業        | 231  | 18.0%  | 93.1%  | 55.4%  | 37.7% | 3.0%  | 2.6% | 0.4%  | 3.9%  |
|              | 拒答              | 11   | 0.9%   | 90.9%  | 72.7%  | 18.2% | 9.1%  | 0.0% | 9.1%  | 0.0%  |
| 洽公單位         | 中正分處            | 47   | 3.7%   | 91.5%  | 55.3%  | 36.2% | 6.4%  | 4.3% | 2.1%  | 2.1%  |
|              | 大同分處            | 85   | 6.6%   | 94.1%  | 58.8%  | 35.3% | 2.4%  | 1.2% | 1.2%  | 3.5%  |
|              | 中山分處            | 172  | 13.4%  | 93.0%  | 59.3%  | 33.7% | 4.0%  | 2.3% | 1.7%  | 2.9%  |
|              | 萬華分處            | 148  | 11.5%  | 96.6%  | 54.7%  | 41.9% | 2.0%  | 2.0% | 0.0%  | 1.4%  |
|              | 信義分處            | 105  | 8.2%   | 95.2%  | 65.7%  | 29.5% | 2.9%  | 2.9% | 0.0%  | 1.9%  |
|              | 松山分處            | 123  | 9.6%   | 93.5%  | 62.6%  | 30.9% | 4.9%  | 4.1% | 0.8%  | 1.6%  |
|              | 南港分處            | 36   | 2.8%   | 100.0% | 66.7%  | 33.3% | 0.0%  | 0.0% | 0.0%  | 0.0%  |
|              | 文山分處            | 79   | 6.1%   | 89.8%  | 62.0%  | 27.8% | 3.8%  | 2.5% | 1.3%  | 6.3%  |
|              | 大安分處            | 107  | 8.3%   | 93.5%  | 58.9%  | 34.6% | 3.7%  | 3.7% | 0.0%  | 2.8%  |
|              | 士林分處            | 116  | 9.0%   | 92.3%  | 62.1%  | 30.2% | 5.2%  | 5.2% | 0.0%  | 2.6%  |
|              | 北投分處            | 104  | 8.1%   | 95.2%  | 61.5%  | 33.7% | 1.0%  | 1.0% | 0.0%  | 3.8%  |
|              | 內湖分處            | 164  | 12.8%  | 93.9%  | 56.7%  | 37.2% | 4.8%  | 1.8% | 3.0%  | 1.2%  |
| 近一年洽公方式      | 有打電話/寄送申請書      | 129  | 10.0%  | 91.5%  | 52.7%  | 38.8% | 4.7%  | 4.7% | 0.0%  | 3.9%  |
|              | 有臨櫃/現場辦理        | 1002 | 77.9%  | 94.4%  | 61.3%  | 33.1% | 3.4%  | 2.3% | 1.1%  | 2.2%  |
|              | 有打電話、也有臨櫃/現場    | 155  | 12.1%  | 92.9%  | 56.8%  | 36.1% | 3.8%  | 3.2% | 0.6%  | 3.2%  |
| 洽辦之業務項目【複選題】 | 全功能服務檯          | 968  | 75.3%  | 94.5%  | 60.0%  | 34.5% | 3.3%  | 2.3% | 1.0%  | 2.2%  |
|              | 房屋稅             | 649  | 50.5%  | 93.6%  | 60.2%  | 33.4% | 3.7%  | 2.9% | 0.8%  | 2.6%  |
|              | 地價稅             | 476  | 37.0%  | 93.7%  | 59.5%  | 34.2% | 3.3%  | 2.5% | 0.8%  | 2.9%  |
|              | 土地增值稅           | 248  | 19.3%  | 92.7%  | 54.4%  | 38.3% | 2.8%  | 2.4% | 0.4%  | 4.4%  |
|              | 契稅              | 191  | 14.9%  | 92.7%  | 52.9%  | 39.8% | 3.1%  | 2.6% | 0.5%  | 4.2%  |
|              | 印花稅             | 166  | 12.9%  | 93.4%  | 52.4%  | 41.0% | 3.6%  | 3.0% | 0.6%  | 3.0%  |
|              | 使用牌照稅           | 129  | 10.0%  | 95.4%  | 62.8%  | 32.6% | 4.7%  | 3.9% | 0.8%  | 0.0%  |
|              | 娛樂稅             | 7    | 0.5%   | 100.0% | 71.4%  | 28.6% | 0.0%  | 0.0% | 0.0%  | 0.0%  |
| 無明確意見        | 37              | 2.9% | 89.1%  | 48.6%  | 40.5%  | 8.1%  | 5.4%  | 2.7% | 2.7%  |       |



附表12.對臺北市稅捐稽徵處「整體服務表現」滿意度

|              |                 | 樣本數  | 合計     | 滿意     | 非常滿意   | 還算滿意  | 不滿意  | 不太滿意 | 非常不滿意 | 無明確意見 |
|--------------|-----------------|------|--------|--------|--------|-------|------|------|-------|-------|
| 總計           |                 | 1286 | 100.0% | 95.8%  | 52.8%  | 43.0% | 2.6% | 1.8% | 0.8%  | 1.6%  |
| 性別           | 男性              | 617  | 48.0%  | 96.7%  | 54.9%  | 41.8% | 2.2% | 1.9% | 0.3%  | 1.0%  |
|              | 女性              | 669  | 52.0%  | 94.9%  | 50.8%  | 44.1% | 2.8% | 1.6% | 1.2%  | 2.2%  |
| 年齡           | 18-29歲          | 58   | 4.5%   | 98.3%  | 51.7%  | 46.6% | 1.7% | 1.7% | 0.0%  | 0.0%  |
|              | 30-39歲          | 203  | 15.8%  | 95.0%  | 57.6%  | 37.4% | 4.9% | 3.9% | 1.0%  | 0.0%  |
|              | 40-49歲          | 304  | 23.6%  | 96.1%  | 56.6%  | 39.5% | 2.3% | 1.6% | 0.7%  | 1.6%  |
|              | 50-59歲          | 346  | 26.9%  | 95.1%  | 49.7%  | 45.4% | 2.8% | 1.4% | 1.4%  | 2.0%  |
|              | 60歲以上           | 372  | 28.9%  | 96.5%  | 50.0%  | 46.5% | 1.4% | 1.1% | 0.3%  | 2.2%  |
|              | 拒答              | 3    | 0.2%   | 66.7%  | 66.7%  | 0.0%  | 0.0% | 0.0% | 0.0%  | 33.3% |
| 教育程度         | 國中(含)以下         | 35   | 2.7%   | 94.3%  | 51.4%  | 42.9% | 0.0% | 0.0% | 0.0%  | 5.7%  |
|              | 高中、高職           | 190  | 14.8%  | 95.8%  | 50.5%  | 45.3% | 1.6% | 0.5% | 1.1%  | 2.6%  |
|              | 大學、專科           | 781  | 60.7%  | 96.2%  | 52.5%  | 43.7% | 2.7% | 1.8% | 0.9%  | 1.2%  |
|              | 研究所(含)以上        | 276  | 21.5%  | 95.0%  | 55.1%  | 39.9% | 3.3% | 2.9% | 0.4%  | 1.8%  |
|              | 拒答              | 4    | 0.3%   | 100.0% | 75.0%  | 25.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0%  | 0.0%  |
| 職業           | 學生              | 4    | 0.3%   | 100.0% | 75.0%  | 25.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0%  | 0.0%  |
|              | 軍警公教            | 97   | 7.5%   | 91.8%  | 55.7%  | 36.1% | 2.0% | 1.0% | 1.0%  | 6.2%  |
|              | 工業人員            | 75   | 5.8%   | 97.4%  | 50.7%  | 46.7% | 2.7% | 2.7% | 0.0%  | 0.0%  |
|              | 商業/服務業人員        | 640  | 49.8%  | 95.5%  | 53.8%  | 41.7% | 3.4% | 2.3% | 1.1%  | 1.1%  |
|              | 地政士、代理或會計師事務所人員 | 108  | 8.4%   | 98.1%  | 53.7%  | 44.4% | 0.9% | 0.9% | 0.0%  | 0.9%  |
|              | 農林漁牧礦           | 2    | 0.2%   | 100.0% | 100.0% | 0.0%  | 0.0% | 0.0% | 0.0%  | 0.0%  |
|              | 家管              | 118  | 9.2%   | 95.8%  | 46.6%  | 49.2% | 1.6% | 0.8% | 0.8%  | 2.5%  |
|              | 無業/退休/待業        | 231  | 18.0%  | 96.6%  | 51.1%  | 45.5% | 1.7% | 1.3% | 0.4%  | 1.7%  |
|              | 拒答              | 11   | 0.9%   | 100.0% | 63.6%  | 36.4% | 0.0% | 0.0% | 0.0%  | 0.0%  |
| 洽公單位         | 中正分處            | 47   | 3.7%   | 97.9%  | 46.8%  | 51.1% | 2.1% | 2.1% | 0.0%  | 0.0%  |
|              | 大同分處            | 85   | 6.6%   | 97.7%  | 50.6%  | 47.1% | 1.2% | 0.0% | 1.2%  | 1.2%  |
|              | 中山分處            | 172  | 13.4%  | 94.2%  | 48.3%  | 45.9% | 3.4% | 1.7% | 1.7%  | 2.3%  |
|              | 萬華分處            | 148  | 11.5%  | 96.6%  | 48.0%  | 48.6% | 2.1% | 1.4% | 0.7%  | 1.4%  |
|              | 信義分處            | 105  | 8.2%   | 99.0%  | 63.8%  | 35.2% | 1.0% | 1.0% | 0.0%  | 0.0%  |
|              | 松山分處            | 123  | 9.6%   | 95.1%  | 57.7%  | 37.4% | 4.1% | 3.3% | 0.8%  | 0.8%  |
|              | 南港分處            | 36   | 2.8%   | 97.2%  | 58.3%  | 38.9% | 2.8% | 2.8% | 0.0%  | 0.0%  |
|              | 文山分處            | 79   | 6.1%   | 92.4%  | 54.4%  | 38.0% | 2.5% | 0.0% | 2.5%  | 5.1%  |
|              | 大安分處            | 107  | 8.3%   | 97.2%  | 51.4%  | 45.8% | 1.9% | 1.9% | 0.0%  | 0.9%  |
|              | 士林分處            | 116  | 9.0%   | 97.4%  | 52.6%  | 44.8% | 1.8% | 0.9% | 0.9%  | 0.9%  |
|              | 北投分處            | 104  | 8.1%   | 91.4%  | 51.0%  | 40.4% | 3.9% | 2.9% | 1.0%  | 4.8%  |
|              | 內湖分處            | 164  | 12.8%  | 95.8%  | 54.3%  | 41.5% | 3.0% | 3.0% | 0.0%  | 1.2%  |
| 近一年洽公方式      | 有打電話/寄送申請書      | 129  | 10.0%  | 94.5%  | 45.7%  | 48.8% | 3.9% | 3.1% | 0.8%  | 1.6%  |
|              | 有臨櫃/現場辦理        | 1002 | 77.9%  | 95.7%  | 54.4%  | 41.3% | 2.6% | 1.8% | 0.8%  | 1.7%  |
|              | 有打電話、也有臨櫃/現場    | 155  | 12.1%  | 97.4%  | 48.4%  | 49.0% | 1.2% | 0.6% | 0.6%  | 1.3%  |
| 洽辦之業務項目【複選題】 | 全功能服務檯          | 968  | 75.3%  | 96.3%  | 53.9%  | 42.4% | 2.4% | 1.7% | 0.7%  | 1.3%  |
|              | 房屋稅             | 649  | 50.5%  | 96.6%  | 53.8%  | 42.8% | 1.9% | 1.4% | 0.5%  | 1.5%  |
|              | 地價稅             | 476  | 37.0%  | 96.6%  | 54.8%  | 41.8% | 1.4% | 0.8% | 0.6%  | 1.9%  |
|              | 土地增值稅           | 248  | 19.3%  | 97.2%  | 50.8%  | 46.4% | 0.8% | 0.8% | 0.0%  | 2.0%  |
|              | 契稅              | 191  | 14.9%  | 96.3%  | 50.8%  | 45.5% | 1.6% | 1.6% | 0.0%  | 2.1%  |
|              | 印花稅             | 166  | 12.9%  | 96.4%  | 48.8%  | 47.6% | 2.4% | 2.4% | 0.0%  | 1.2%  |
|              | 使用牌照稅           | 129  | 10.0%  | 96.9%  | 54.3%  | 42.6% | 2.4% | 1.6% | 0.8%  | 0.8%  |
|              | 娛樂稅             | 7    | 0.5%   | 100.0% | 71.4%  | 28.6% | 0.0% | 0.0% | 0.0%  | 0.0%  |
| 無明確意見        | 37              | 2.9% | 86.4%  | 43.2%  | 43.2%  | 8.1%  | 5.4% | 2.7% | 5.4%  |       |

附表13.臺北市稅捐稽徵處需要加強提供的服務或改善的地方【複選題】

|              |                 | 樣本數   | 增加服務人員專業度 | 縮短辦理等候時間 | 設施環境優化 | 改善服務人員服務態度 | 增加服務人員數量 | 優化網站頁面 |
|--------------|-----------------|-------|-----------|----------|--------|------------|----------|--------|
| 總計           |                 | 1286  | 6.6%      | 6.6%     | 5.3%   | 4.1%       | 2.2%     | 1.9%   |
| 性別           | 男性              | 617   | 5.5%      | 4.9%     | 5.8%   | 2.8%       | 1.9%     | 2.1%   |
|              | 女性              | 669   | 7.6%      | 7.9%     | 5.4%   | 5.4%       | 2.4%     | 1.8%   |
| 年齡           | 18-29歲          | 58    | 1.7%      | 8.6%     | 5.2%   | 5.2%       | 0.0%     | 0.0%   |
|              | 30-39歲          | 203   | 3.9%      | 4.4%     | 3.4%   | 3.0%       | 2.0%     | 3.4%   |
|              | 40-49歲          | 304   | 6.6%      | 7.6%     | 4.6%   | 3.9%       | 2.3%     | 2.6%   |
|              | 50-59歲          | 346   | 6.6%      | 6.4%     | 4.6%   | 4.3%       | 3.8%     | 2.0%   |
|              | 60歲以上           | 372   | 7.8%      | 7.5%     | 8.6%   | 4.0%       | 1.1%     | 0.8%   |
|              | 拒答              | 3     | 0.0%      | 0.0%     | 0.0%   | 66.7%      | 0.0%     | 0.0%   |
| 教育程度         | 國中(含)以下         | 35    | 2.9%      | 2.9%     | 2.9%   | 2.9%       | 0.0%     | 0.0%   |
|              | 高中、高職           | 190   | 4.2%      | 6.8%     | 5.8%   | 4.2%       | 0.5%     | 0.0%   |
|              | 大學、專科           | 781   | 6.1%      | 7.4%     | 4.7%   | 3.8%       | 2.3%     | 1.9%   |
|              | 研究所(含)以上        | 276   | 10.1%     | 4.0%     | 8.3%   | 4.7%       | 3.3%     | 3.6%   |
|              | 拒答              | 4     | 0.0%      | 0.0%     | 0.0%   | 25.0%      | 0.0%     | 0.0%   |
| 職業           | 學生              | 4     | 0.0%      | 0.0%     | 0.0%   | 0.0%       | 0.0%     | 0.0%   |
|              | 軍警公教            | 97    | 10.3%     | 4.1%     | 9.3%   | 1.0%       | 0.0%     | 6.2%   |
|              | 工業人員            | 75    | 6.7%      | 1.3%     | 8.0%   | 4.0%       | 1.3%     | 2.7%   |
|              | 商業/服務業人員        | 640   | 5.2%      | 6.7%     | 4.1%   | 3.9%       | 2.8%     | 1.9%   |
|              | 地政士、代理或會計師事務所人員 | 108   | 4.6%      | 4.6%     | 3.7%   | 2.8%       | 2.8%     | 1.9%   |
|              | 農林漁牧礦           | 2     | 0.0%      | 0.0%     | 0.0%   | 0.0%       | 0.0%     | 0.0%   |
|              | 家管              | 118   | 6.8%      | 10.2%    | 9.3%   | 5.9%       | 1.7%     | 0.0%   |
|              | 無業/退休/待業        | 231   | 10.4%     | 7.8%     | 6.9%   | 5.2%       | 1.7%     | 1.3%   |
|              | 拒答              | 11    | 0.0%      | 0.0%     | 0.0%   | 18.2%      | 0.0%     | 0.0%   |
| 洽公單位         | 中正分處            | 47    | 4.3%      | 6.4%     | 4.3%   | 6.4%       | 2.1%     | 2.1%   |
|              | 大同分處            | 85    | 4.7%      | 7.1%     | 8.2%   | 3.5%       | 0.0%     | 2.4%   |
|              | 中山分處            | 172   | 8.1%      | 5.2%     | 5.2%   | 6.4%       | 2.3%     | 2.3%   |
|              | 萬華分處            | 148   | 5.4%      | 8.8%     | 4.1%   | 4.1%       | 1.4%     | 1.4%   |
|              | 信義分處            | 105   | 5.7%      | 5.7%     | 3.8%   | 2.9%       | 1.9%     | 1.9%   |
|              | 松山分處            | 123   | 7.3%      | 4.9%     | 6.5%   | 4.9%       | 0.8%     | 0.0%   |
|              | 南港分處            | 36    | 2.8%      | 13.9%    | 5.6%   | 2.8%       | 2.8%     | 2.8%   |
|              | 文山分處            | 79    | 12.7%     | 5.1%     | 3.8%   | 5.1%       | 2.5%     | 6.3%   |
|              | 大安分處            | 107   | 6.5%      | 7.5%     | 3.7%   | 4.7%       | 1.9%     | 1.9%   |
|              | 士林分處            | 116   | 9.5%      | 6.9%     | 9.5%   | 1.7%       | 2.6%     | 2.6%   |
|              | 北投分處            | 104   | 2.9%      | 5.8%     | 9.6%   | 1.9%       | 5.8%     | 0.0%   |
|              | 內湖分處            | 164   | 6.1%      | 5.5%     | 3.7%   | 4.3%       | 2.4%     | 1.8%   |
| 近一年洽公方式      | 有打電話/寄送申請書      | 129   | 7.8%      | 5.4%     | 3.1%   | 7.0%       | 1.6%     | 6.2%   |
|              | 有臨櫃/現場辦理        | 1002  | 6.3%      | 6.2%     | 5.6%   | 4.1%       | 2.3%     | 1.6%   |
|              | 有打電話、也有臨櫃/現場    | 155   | 7.7%      | 9.0%     | 7.7%   | 1.9%       | 1.9%     | 0.6%   |
| 洽辦之業務項目【複選題】 | 全功能服務檯          | 968   | 6.3%      | 6.3%     | 6.4%   | 3.8%       | 2.4%     | 1.5%   |
|              | 房屋稅             | 649   | 6.6%      | 7.2%     | 5.4%   | 3.9%       | 2.5%     | 2.0%   |
|              | 地價稅             | 476   | 6.1%      | 6.3%     | 5.9%   | 3.8%       | 2.1%     | 2.5%   |
|              | 土地增值稅           | 248   | 8.1%      | 4.0%     | 7.3%   | 4.8%       | 1.2%     | 2.0%   |
|              | 契稅              | 191   | 8.9%      | 6.8%     | 6.8%   | 4.7%       | 1.6%     | 1.6%   |
|              | 印花稅             | 166   | 7.8%      | 5.4%     | 6.6%   | 3.6%       | 1.2%     | 1.2%   |
|              | 使用牌照稅           | 129   | 7.0%      | 6.2%     | 4.7%   | 5.4%       | 2.3%     | 3.1%   |
|              | 娛樂稅             | 7     | 0.0%      | 14.3%    | 14.3%  | 0.0%       | 0.0%     | 0.0%   |
| 無明確意見        | 37              | 10.8% | 0.0%      | 2.7%     | 16.2%  | 0.0%       | 2.7%     |        |

附表13之1.臺北市稅捐稽徵處需要加強提供的服務或改善的地方【複選題】

|               |                 | 樣本數        | 郵寄申請書<br>改為線上申<br>辦(E化) | 增加櫃檯數<br>量 | 改善動線指<br>引標示 | 改善停車空<br>間 | 介紹稅務知<br>識 | 擴增全功能<br>服務櫃台業<br>務 |
|---------------|-----------------|------------|-------------------------|------------|--------------|------------|------------|---------------------|
| 總計            |                 | 1286       | 1.7%                    | 1.6%       | 1.6%         | 1.5%       | 0.9%       | 0.6%                |
| 性別            | 男性              | 617        | 2.1%                    | 1.8%       | 1.5%         | 2.1%       | 1.3%       | 0.6%                |
|               | 女性              | 669        | 1.3%                    | 1.3%       | 1.6%         | 0.7%       | 0.6%       | 0.6%                |
| 年齡            | 18-29歲          | 58         | 3.4%                    | 1.7%       | 6.9%         | 1.7%       | 1.7%       | 0.0%                |
|               | 30-39歲          | 203        | 1.5%                    | 2.0%       | 2.0%         | 1.5%       | 0.5%       | 0.0%                |
|               | 40-49歲          | 304        | 2.0%                    | 1.3%       | 0.3%         | 2.0%       | 0.3%       | 0.3%                |
|               | 50-59歲          | 346        | 1.4%                    | 2.0%       | 1.2%         | 1.7%       | 0.9%       | 1.2%                |
|               | 60歲以上           | 372        | 1.6%                    | 1.1%       | 1.9%         | 0.5%       | 1.6%       | 0.8%                |
|               | 拒答              | 3          | 0.0%                    | 0.0%       | 0.0%         | 0.0%       | 0.0%       | 0.0%                |
| 教育程度          | 國中(含)以下         | 35         | 0.0%                    | 2.9%       | 2.9%         | 0.0%       | 0.0%       | 0.0%                |
|               | 高中、高職           | 190        | 0.5%                    | 1.1%       | 2.6%         | 0.5%       | 1.6%       | 1.1%                |
|               | 大學、專科           | 781        | 1.5%                    | 1.5%       | 1.2%         | 1.8%       | 0.8%       | 0.6%                |
|               | 研究所(含)以上        | 276        | 3.3%                    | 1.8%       | 1.8%         | 1.1%       | 1.1%       | 0.4%                |
|               | 拒答              | 4          | 0.0%                    | 0.0%       | 0.0%         | 0.0%       | 0.0%       | 0.0%                |
| 職業            | 學生              | 4          | 0.0%                    | 0.0%       | 0.0%         | 0.0%       | 0.0%       | 0.0%                |
|               | 軍警公教            | 97         | 4.1%                    | 0.0%       | 1.0%         | 0.0%       | 0.0%       | 0.0%                |
|               | 工業人員            | 75         | 2.7%                    | 2.7%       | 1.3%         | 2.7%       | 0.0%       | 1.3%                |
|               | 商業/服務業人員        | 640        | 1.9%                    | 1.3%       | 1.6%         | 1.6%       | 0.9%       | 0.5%                |
|               | 地政士、代理或會計師事務所人員 | 108        | 1.9%                    | 4.6%       | 0.9%         | 2.8%       | 0.9%       | 0.0%                |
|               | 農林漁牧礦           | 2          | 0.0%                    | 0.0%       | 0.0%         | 0.0%       | 0.0%       | 0.0%                |
|               | 家管              | 118        | 0.0%                    | 3.4%       | 1.7%         | 0.8%       | 0.8%       | 0.8%                |
|               | 無業/退休/待業        | 231        | 0.9%                    | 0.4%       | 2.2%         | 0.9%       | 1.7%       | 1.3%                |
|               | 拒答              | 11         | 0.0%                    | 0.0%       | 0.0%         | 0.0%       | 0.0%       | 0.0%                |
| 洽公單位          | 中正分處            | 47         | 2.1%                    | 0.0%       | 0.0%         | 0.0%       | 2.1%       | 2.1%                |
|               | 大同分處            | 85         | 2.4%                    | 1.2%       | 1.2%         | 3.5%       | 0.0%       | 0.0%                |
|               | 中山分處            | 172        | 1.7%                    | 0.6%       | 0.6%         | 1.2%       | 0.0%       | 0.0%                |
|               | 萬華分處            | 148        | 2.7%                    | 2.7%       | 2.7%         | 1.4%       | 2.0%       | 0.7%                |
|               | 信義分處            | 105        | 0.0%                    | 1.9%       | 3.8%         | 2.9%       | 0.0%       | 0.0%                |
|               | 松山分處            | 123        | 0.8%                    | 1.6%       | 0.8%         | 0.0%       | 2.4%       | 1.6%                |
|               | 南港分處            | 36         | 0.0%                    | 0.0%       | 0.0%         | 2.8%       | 0.0%       | 0.0%                |
|               | 文山分處            | 79         | 2.5%                    | 1.3%       | 0.0%         | 0.0%       | 1.3%       | 0.0%                |
|               | 大安分處            | 107        | 0.9%                    | 2.8%       | 0.9%         | 0.0%       | 0.0%       | 0.9%                |
|               | 士林分處            | 116        | 0.9%                    | 0.9%       | 2.6%         | 2.6%       | 0.0%       | 0.9%                |
|               | 北投分處            | 104        | 2.9%                    | 2.9%       | 2.9%         | 0.0%       | 1.0%       | 1.0%                |
|               | 內湖分處            | 164        | 2.4%                    | 1.2%       | 1.2%         | 2.4%       | 1.8%       | 0.6%                |
|               | 近一年洽公<br>方式     | 有打電話/寄送申請書 | 129                     | 6.2%       | 0.8%         | 0.0%       | 0.0%       | 0.8%                |
| 有臨櫃/現場辦理      |                 | 1002       | 1.3%                    | 1.5%       | 1.7%         | 1.4%       | 0.9%       | 0.6%                |
| 有打電話、也有臨櫃/現場  |                 | 155        | 0.6%                    | 2.6%       | 1.9%         | 2.6%       | 1.3%       | 0.6%                |
| 辦理項目<br>【複選題】 | 全功能服務檯          | 968        | 1.1%                    | 1.7%       | 1.7%         | 1.5%       | 1.0%       | 0.6%                |
|               | 房屋稅             | 649        | 2.3%                    | 1.5%       | 1.1%         | 1.1%       | 1.1%       | 0.9%                |
|               | 地價稅             | 476        | 2.3%                    | 1.7%       | 0.6%         | 1.3%       | 1.1%       | 1.3%                |
|               | 土地增值稅           | 248        | 1.2%                    | 2.4%       | 0.8%         | 2.0%       | 0.0%       | 1.6%                |
|               | 契稅              | 191        | 0.5%                    | 3.7%       | 0.5%         | 2.1%       | 1.0%       | 1.0%                |
|               | 印花稅             | 166        | 0.6%                    | 3.0%       | 0.0%         | 1.8%       | 1.2%       | 1.2%                |
|               | 使用牌照稅           | 129        | 2.3%                    | 0.8%       | 0.0%         | 0.0%       | 2.3%       | 2.3%                |
|               | 娛樂稅             | 7          | 0.0%                    | 0.0%       | 0.0%         | 0.0%       | 0.0%       | 0.0%                |
|               | 無明確意見           | 37         | 0.0%                    | 2.7%       | 2.7%         | 2.7%       | 0.0%       | 0.0%                |

附表13之2.臺北市稅捐稽徵處需要加強提供的服務或改善的地方【複選題】

|               |                 | 樣本數  | 提供文件<br>填報範例參<br>考 | 加快案件<br>審查速度 | 增加營業<br>時間 | 提供影印<br>服務 | 繳費方式<br>多元化 | 沒有需要加<br>強或改善的<br>地方 | 無明確意<br>見 |
|---------------|-----------------|------|--------------------|--------------|------------|------------|-------------|----------------------|-----------|
| 總計            |                 | 1286 | 0.5%               | 0.4%         | 0.3%       | 0.3%       | 0.1%        | 52.5%                | 16.5%     |
| 性別            | 男性              | 617  | 0.5%               | 0.5%         | 0.3%       | 0.3%       | 0.0%        | 53.8%                | 15.6%     |
|               | 女性              | 669  | 0.6%               | 0.3%         | 0.3%       | 0.3%       | 0.1%        | 51.3%                | 17.2%     |
| 年齡            | 18-29歲          | 58   | 0.0%               | 1.7%         | 0.0%       | 0.0%       | 0.0%        | 46.6%                | 22.4%     |
|               | 30-39歲          | 203  | 1.0%               | 0.5%         | 0.0%       | 0.0%       | 0.0%        | 59.6%                | 13.8%     |
|               | 40-49歲          | 304  | 0.7%               | 0.7%         | 0.7%       | 0.7%       | 0.3%        | 58.9%                | 10.5%     |
|               | 50-59歲          | 346  | 0.6%               | 0.3%         | 0.6%       | 0.3%       | 0.0%        | 51.7%                | 15.9%     |
|               | 60歲以上           | 372  | 0.3%               | 0.0%         | 0.0%       | 0.3%       | 0.0%        | 45.2%                | 22.3%     |
|               | 拒答              | 3    | 0.0%               | 0.0%         | 0.0%       | 0.0%       | 0.0%        | 33.3%                | 0.0%      |
| 教育程度          | 國中(含)以下         | 35   | 0.0%               | 0.0%         | 0.0%       | 0.0%       | 0.0%        | 57.1%                | 25.7%     |
|               | 高中、高職           | 190  | 0.0%               | 1.1%         | 0.0%       | 1.6%       | 0.0%        | 57.4%                | 15.8%     |
|               | 大學、專科           | 781  | 0.6%               | 0.1%         | 0.4%       | 0.1%       | 0.1%        | 52.4%                | 17.4%     |
|               | 研究所(含)以上        | 276  | 0.7%               | 0.7%         | 0.4%       | 0.0%       | 0.0%        | 48.6%                | 13.0%     |
|               | 拒答              | 4    | 0.0%               | 0.0%         | 0.0%       | 0.0%       | 0.0%        | 75.0%                | 0.0%      |
| 職業            | 學生              | 4    | 0.0%               | 0.0%         | 0.0%       | 0.0%       | 0.0%        | 50.0%                | 50.0%     |
|               | 軍警公教            | 97   | 2.1%               | 1.0%         | 0.0%       | 0.0%       | 1.0%        | 50.5%                | 14.4%     |
|               | 工業人員            | 75   | 1.3%               | 0.0%         | 1.3%       | 0.0%       | 0.0%        | 49.3%                | 16.0%     |
|               | 商業/服務業人員        | 640  | 0.3%               | 0.6%         | 0.5%       | 0.3%       | 0.0%        | 56.7%                | 13.9%     |
|               | 地政士、代理或會計師事務所人員 | 108  | 0.0%               | 0.0%         | 0.0%       | 0.9%       | 0.0%        | 53.7%                | 18.5%     |
|               | 農林漁牧礦           | 2    | 0.0%               | 0.0%         | 0.0%       | 0.0%       | 0.0%        | 100.0%               | 0.0%      |
|               | 家管              | 118  | 0.8%               | 0.0%         | 0.0%       | 0.0%       | 0.0%        | 45.8%                | 22.9%     |
|               | 無業/退休/待業        | 231  | 0.4%               | 0.0%         | 0.0%       | 0.4%       | 0.0%        | 44.2%                | 19.9%     |
| 拒答            | 11              | 0.0% | 0.0%               | 0.0%         | 0.0%       | 0.0%       | 72.7%       | 9.1%                 |           |
| 洽公單位          | 中正分處            | 47   | 0.0%               | 0.0%         | 0.0%       | 0.0%       | 2.1%        | 53.2%                | 17.0%     |
|               | 大同分處            | 85   | 0.0%               | 1.2%         | 0.0%       | 0.0%       | 0.0%        | 60.0%                | 5.9%      |
|               | 中山分處            | 172  | 1.2%               | 0.0%         | 0.6%       | 0.0%       | 0.0%        | 51.7%                | 18.0%     |
|               | 萬華分處            | 148  | 0.7%               | 0.0%         | 0.0%       | 0.0%       | 0.0%        | 51.4%                | 17.6%     |
|               | 信義分處            | 105  | 0.0%               | 0.0%         | 1.0%       | 0.0%       | 0.0%        | 47.6%                | 23.8%     |
|               | 松山分處            | 123  | 0.0%               | 0.0%         | 0.0%       | 0.0%       | 0.0%        | 57.7%                | 13.8%     |
|               | 南港分處            | 36   | 0.0%               | 0.0%         | 0.0%       | 0.0%       | 0.0%        | 52.8%                | 22.2%     |
|               | 文山分處            | 79   | 0.0%               | 1.3%         | 0.0%       | 0.0%       | 0.0%        | 48.1%                | 17.7%     |
|               | 大安分處            | 107  | 1.9%               | 0.0%         | 0.9%       | 1.9%       | 0.0%        | 49.5%                | 16.8%     |
|               | 士林分處            | 116  | 0.9%               | 0.9%         | 0.9%       | 0.0%       | 0.0%        | 52.6%                | 14.7%     |
|               | 北投分處            | 104  | 0.0%               | 1.0%         | 0.0%       | 0.0%       | 0.0%        | 53.8%                | 14.4%     |
|               | 內湖分處            | 164  | 0.6%               | 0.6%         | 0.0%       | 1.2%       | 0.0%        | 52.4%                | 16.5%     |
| 近一年洽公<br>方式   | 有打電話/寄送申請書      | 129  | 0.0%               | 0.0%         | 0.0%       | 0.0%       | 0.0%        | 51.9%                | 14.0%     |
|               | 有臨櫃/現場辦理        | 1002 | 0.5%               | 0.3%         | 0.4%       | 0.4%       | 0.1%        | 53.8%                | 16.5%     |
|               | 有打電話、也有臨櫃/現場    | 155  | 1.3%               | 1.3%         | 0.0%       | 0.0%       | 0.0%        | 44.5%                | 18.1%     |
| 辦理項目<br>【複選題】 | 全功能服務檯          | 968  | 0.5%               | 0.1%         | 0.4%       | 0.2%       | 0.1%        | 53.1%                | 16.5%     |
|               | 房屋稅             | 649  | 0.9%               | 0.5%         | 0.6%       | 0.3%       | 0.2%        | 51.3%                | 15.3%     |
|               | 地價稅             | 476  | 1.1%               | 0.6%         | 0.6%       | 0.4%       | 0.2%        | 50.4%                | 16.6%     |
|               | 土地增值稅           | 248  | 0.0%               | 0.4%         | 0.4%       | 0.8%       | 0.4%        | 48.0%                | 19.8%     |
|               | 契稅              | 191  | 0.0%               | 0.0%         | 0.0%       | 0.5%       | 0.0%        | 46.6%                | 19.9%     |
|               | 印花稅             | 166  | 0.0%               | 0.0%         | 0.0%       | 0.0%       | 0.0%        | 49.4%                | 20.5%     |
|               | 使用牌照稅           | 129  | 0.0%               | 0.0%         | 2.3%       | 0.8%       | 0.0%        | 48.1%                | 20.2%     |
|               | 娛樂稅             | 7    | 0.0%               | 0.0%         | 0.0%       | 0.0%       | 0.0%        | 28.6%                | 42.9%     |
| 無明確意見         | 37              | 0.0% | 2.7%               | 0.0%         | 0.0%       | 0.0%       | 45.9%       | 18.9%                |           |

附表 14. 得知臺北市稅捐稽徵處稅務相關資訊的管道【複選題】

|                      |                 | 樣本數        | 網路     | 親洽<br>稅捐稽徵<br>處 | 宣導<br>資料 | 電視    | 報章<br>雜誌 | 親友<br>告知 | 廣播   | 大眾運輸<br>車廂廣告 | 無明確<br>意見 |
|----------------------|-----------------|------------|--------|-----------------|----------|-------|----------|----------|------|--------------|-----------|
| 總計                   |                 | 1286       | 78.1%  | 56.6%           | 30.2%    | 28.6% | 15.6%    | 9.5%     | 0.2% | 0.2%         | 3.4%      |
| 性別                   | 男性              | 617        | 77.6%  | 56.9%           | 29.7%    | 28.5% | 15.7%    | 7.5%     | 0.3% | 0.3%         | 3.2%      |
|                      | 女性              | 669        | 78.6%  | 56.4%           | 30.6%    | 28.7% | 15.5%    | 11.4%    | 0.1% | 0.1%         | 3.6%      |
| 年齡                   | 18-29歲          | 58         | 82.8%  | 46.6%           | 32.8%    | 20.7% | 12.1%    | 12.1%    | 0.0% | 0.0%         | 1.7%      |
|                      | 30-39歲          | 203        | 89.2%  | 47.8%           | 22.2%    | 27.1% | 13.8%    | 9.4%     | 0.0% | 0.0%         | 1.0%      |
|                      | 40-49歲          | 304        | 82.9%  | 52.0%           | 28.6%    | 25.3% | 10.5%    | 5.3%     | 0.3% | 0.0%         | 3.6%      |
|                      | 50-59歲          | 346        | 83.2%  | 57.8%           | 29.8%    | 30.6% | 17.6%    | 9.2%     | 0.3% | 0.3%         | 3.8%      |
|                      | 60歲以上           | 372        | 62.6%  | 65.9%           | 36.0%    | 31.7% | 19.4%    | 12.9%    | 0.3% | 0.5%         | 4.6%      |
|                      | 拒答              | 3          | 100.0% | 33.3%           | 0.0%     | 0.0%  | 33.3%    | 0.0%     | 0.0% | 0.0%         | 0.0%      |
| 教育程度                 | 國中(含)以下         | 35         | 40.0%  | 51.4%           | 51.4%    | 31.4% | 17.1%    | 17.1%    | 0.0% | 0.0%         | 5.7%      |
|                      | 高中、高職           | 190        | 64.2%  | 55.8%           | 35.3%    | 41.1% | 18.4%    | 12.1%    | 1.1% | 0.5%         | 4.7%      |
|                      | 大學、專科           | 781        | 81.2%  | 58.4%           | 29.4%    | 27.9% | 15.9%    | 8.6%     | 0.1% | 0.3%         | 3.2%      |
|                      | 研究所(含)以上        | 276        | 84.1%  | 53.6%           | 26.1%    | 22.1% | 12.7%    | 9.4%     | 0.0% | 0.0%         | 2.9%      |
|                      | 拒答              | 4          | 75.0%  | 0.0%            | 25.0%    | 0.0%  | 25.0%    | 0.0%     | 0.0% | 0.0%         | 0.0%      |
| 職業                   | 學生              | 4          | 100.0% | 75.0%           | 50.0%    | 0.0%  | 25.0%    | 25.0%    | 0.0% | 0.0%         | 0.0%      |
|                      | 軍警公教            | 97         | 82.5%  | 51.5%           | 23.7%    | 24.7% | 14.4%    | 9.3%     | 0.0% | 0.0%         | 5.2%      |
|                      | 工業人員            | 75         | 81.3%  | 53.3%           | 18.7%    | 28.0% | 12.0%    | 13.3%    | 0.0% | 0.0%         | 5.3%      |
|                      | 商業/服務業人員        | 640        | 82.3%  | 52.2%           | 27.7%    | 29.7% | 13.6%    | 9.4%     | 0.2% | 0.3%         | 2.7%      |
|                      | 地政士、代理或會計師事務所人員 | 108        | 86.1%  | 83.3%           | 50.9%    | 26.9% | 17.6%    | 3.7%     | 0.0% | 0.0%         | 1.9%      |
|                      | 農林漁牧礦           | 2          | 0.0%   | 50.0%           | 50.0%    | 50.0% | 0.0%     | 0.0%     | 0.0% | 0.0%         | 0.0%      |
|                      | 家管              | 118        | 72.9%  | 60.2%           | 30.5%    | 33.1% | 19.5%    | 11.0%    | 0.8% | 0.0%         | 4.2%      |
|                      | 無業/退休/待業        | 231        | 62.8%  | 58.0%           | 33.3%    | 26.4% | 20.3%    | 10.8%    | 0.4% | 0.4%         | 4.8%      |
|                      | 拒答              | 11         | 81.8%  | 45.5%           | 27.3%    | 27.3% | 9.1%     | 0.0%     | 0.0% | 0.0%         | 0.0%      |
| 洽公單位                 | 中正分處            | 47         | 74.5%  | 48.9%           | 29.8%    | 21.3% | 14.9%    | 8.5%     | 0.0% | 0.0%         | 2.1%      |
|                      | 大同分處            | 85         | 78.8%  | 57.6%           | 41.2%    | 34.1% | 11.8%    | 11.8%    | 0.0% | 0.0%         | 1.2%      |
|                      | 中山分處            | 172        | 80.2%  | 57.6%           | 26.7%    | 29.7% | 18.6%    | 8.7%     | 0.6% | 0.0%         | 3.5%      |
|                      | 萬華分處            | 148        | 75.0%  | 61.5%           | 37.8%    | 31.1% | 17.6%    | 10.8%    | 0.0% | 0.7%         | 3.4%      |
|                      | 信義分處            | 105        | 80.0%  | 59.0%           | 26.7%    | 29.5% | 17.1%    | 7.6%     | 0.0% | 1.0%         | 2.9%      |
|                      | 松山分處            | 123        | 80.5%  | 56.1%           | 30.9%    | 26.8% | 11.4%    | 5.7%     | 0.0% | 0.0%         | 5.7%      |
|                      | 南港分處            | 36         | 69.4%  | 58.3%           | 25.0%    | 30.6% | 11.1%    | 13.9%    | 0.0% | 0.0%         | 0.0%      |
|                      | 文山分處            | 79         | 81.0%  | 51.9%           | 24.1%    | 25.3% | 17.7%    | 12.7%    | 0.0% | 1.3%         | 5.1%      |
|                      | 大安分處            | 107        | 79.4%  | 65.4%           | 27.1%    | 24.3% | 20.6%    | 8.4%     | 0.9% | 0.0%         | 3.7%      |
|                      | 士林分處            | 116        | 76.7%  | 62.1%           | 31.9%    | 27.6% | 10.3%    | 14.7%    | 0.0% | 0.0%         | 2.6%      |
|                      | 北投分處            | 104        | 75.0%  | 48.1%           | 28.8%    | 23.1% | 8.7%     | 11.5%    | 0.0% | 0.0%         | 3.8%      |
|                      | 內湖分處            | 164        | 79.3%  | 49.4%           | 28.7%    | 33.5% | 20.1%    | 5.5%     | 0.6% | 0.0%         | 3.7%      |
|                      | 近一年洽公<br>方式     | 有打電話/寄送申請書 | 129    | 81.4%           | 60.5%    | 33.3% | 27.9%    | 16.3%    | 7.0% | 0.8%         | 0.0%      |
| 有臨櫃/現場辦理             |                 | 1002       | 77.5%  | 53.3%           | 28.9%    | 28.7% | 14.5%    | 10.1%    | 0.2% | 0.3%         | 3.3%      |
| 有打電話、也有臨櫃/現場         |                 | 155        | 79.4%  | 74.8%           | 35.5%    | 28.4% | 22.6%    | 7.7%     | 0.0% | 0.0%         | 3.9%      |
| 洽辦之業務<br>項目【複選<br>題】 | 全功能服務檯          | 968        | 78.8%  | 57.2%           | 32.1%    | 30.0% | 17.9%    | 9.1%     | 0.1% | 0.3%         | 3.3%      |
|                      | 房屋稅             | 649        | 80.1%  | 62.9%           | 32.8%    | 27.6% | 16.8%    | 8.6%     | 0.3% | 0.3%         | 2.6%      |
|                      | 地價稅             | 476        | 79.0%  | 62.6%           | 31.9%    | 29.0% | 20.0%    | 8.6%     | 0.4% | 0.4%         | 2.7%      |
|                      | 土地增值稅           | 248        | 79.4%  | 73.8%           | 39.1%    | 27.8% | 22.6%    | 7.7%     | 0.0% | 0.4%         | 2.4%      |
|                      | 契稅              | 191        | 80.6%  | 72.8%           | 38.7%    | 25.1% | 22.5%    | 7.9%     | 0.0% | 0.0%         | 2.6%      |
|                      | 印花稅             | 166        | 80.1%  | 78.9%           | 41.6%    | 25.3% | 22.3%    | 7.2%     | 0.0% | 0.6%         | 1.8%      |
|                      | 使用牌照稅           | 129        | 74.4%  | 55.8%           | 36.4%    | 36.4% | 18.6%    | 10.1%    | 0.0% | 1.6%         | 4.7%      |
|                      | 無明確意見           | 37         | 67.6%  | 40.5%           | 27.0%    | 24.3% | 5.4%     | 8.1%     | 0.0% | 0.0%         | 10.8%     |
|                      | 娛樂稅             | 7          | 100.0% | 85.7%           | 71.4%    | 14.3% | 14.3%    | 14.3%    | 0.0% | 0.0%         | 0.0%      |

附表15.近一年曾遭遇過的臺北市稅捐稽徵處人員進行任何不法行為情形【複選題】

|              |                 | 樣本數        | 合計     | 未曾遇過   |
|--------------|-----------------|------------|--------|--------|
| 總計           |                 | 1286       | 100.0% | 100.0% |
| 性別           | 男性              | 617        | 48.0%  | 100.0% |
|              | 女性              | 669        | 52.0%  | 100.0% |
| 年齡           | 18-29歲          | 58         | 4.5%   | 100.0% |
|              | 30-39歲          | 203        | 15.8%  | 100.0% |
|              | 40-49歲          | 304        | 23.6%  | 100.0% |
|              | 50-59歲          | 346        | 26.9%  | 100.0% |
|              | 60歲以上           | 372        | 28.9%  | 100.0% |
|              | 拒答              | 3          | 0.2%   | 100.0% |
| 教育程度         | 國中(含)以下         | 35         | 2.7%   | 100.0% |
|              | 高中、高職           | 190        | 14.8%  | 100.0% |
|              | 大學、專科           | 781        | 60.7%  | 100.0% |
|              | 研究所(含)以上        | 276        | 21.5%  | 100.0% |
|              | 拒答              | 4          | 0.3%   | 100.0% |
| 職業           | 學生              | 4          | 0.3%   | 100.0% |
|              | 軍警公教            | 97         | 7.5%   | 100.0% |
|              | 工業人員            | 75         | 5.8%   | 100.0% |
|              | 商業/服務業人員        | 640        | 49.8%  | 100.0% |
|              | 地政士、代理或會計師事務所人員 | 108        | 8.4%   | 100.0% |
|              | 農林漁牧礦           | 2          | 0.2%   | 100.0% |
|              | 家管              | 118        | 9.2%   | 100.0% |
|              | 無業/退休/待業        | 231        | 18.0%  | 100.0% |
|              | 拒答              | 11         | 0.9%   | 100.0% |
| 洽公單位         | 中正分處            | 47         | 3.7%   | 100.0% |
|              | 大同分處            | 85         | 6.6%   | 100.0% |
|              | 中山分處            | 172        | 13.4%  | 100.0% |
|              | 萬華分處            | 148        | 11.5%  | 100.0% |
|              | 信義分處            | 105        | 8.2%   | 100.0% |
|              | 松山分處            | 123        | 9.6%   | 100.0% |
|              | 南港分處            | 36         | 2.8%   | 100.0% |
|              | 文山分處            | 79         | 6.1%   | 100.0% |
|              | 大安分處            | 107        | 8.3%   | 100.0% |
|              | 士林分處            | 116        | 9.0%   | 100.0% |
|              | 北投分處            | 104        | 8.1%   | 100.0% |
|              | 內湖分處            | 164        | 12.8%  | 100.0% |
|              | 近一年洽公方式         | 有打電話/寄送申請書 | 129    | 10.0%  |
| 有臨櫃/現場辦理     |                 | 1002       | 77.9%  | 100.0% |
| 有打電話、也有臨櫃/現場 |                 | 155        | 12.1%  | 100.0% |
| 洽辦之業務項目【複選題】 | 全功能服務檯          | 968        | 75.3%  | 100.0% |
|              | 房屋稅             | 649        | 50.5%  | 100.0% |
|              | 地價稅             | 476        | 37.0%  | 100.0% |
|              | 土地增值稅           | 248        | 19.3%  | 100.0% |
|              | 契稅              | 191        | 14.9%  | 100.0% |
|              | 印花稅             | 166        | 12.9%  | 100.0% |
|              | 使用牌照稅           | 129        | 10.0%  | 100.0% |
|              | 無明確意見           | 37         | 2.9%   | 100.0% |
| 娛樂稅          | 7               | 0.5%       | 100.0% |        |

附表16.若發現臺北市稅捐稽徵處公務人員有不法行為提出檢舉之意願

|              |                 | 樣本數        | 合計     | 會      | 不會    | 無明確意見 |
|--------------|-----------------|------------|--------|--------|-------|-------|
| 總計           |                 | 1286       | 100.0% | 83.3%  | 14.0% | 2.7%  |
| 性別           | 男性              | 617        | 48.0%  | 85.6%  | 12.2% | 2.3%  |
|              | 女性              | 669        | 52.0%  | 81.2%  | 15.7% | 3.1%  |
| 年齡***        | 18-29歲          | 58         | 4.5%   | 93.1%  | 6.9%  | 0.0%  |
|              | 30-39歲          | 203        | 15.8%  | 89.7%  | 9.4%  | 1.0%  |
|              | 40-49歲          | 304        | 23.6%  | 88.2%  | 9.2%  | 2.6%  |
|              | 50-59歲          | 346        | 26.9%  | 83.8%  | 14.2% | 2.0%  |
|              | 60歲以上           | 372        | 28.9%  | 73.9%  | 21.5% | 4.6%  |
|              | 拒答              | 3          | 0.2%   | 66.7%  | 0.0%  | 33.3% |
| 教育程度         | 國中(含)以下         | 35         | 2.7%   | 77.1%  | 17.1% | 5.7%  |
|              | 高中、高職           | 190        | 14.8%  | 77.9%  | 19.5% | 2.6%  |
|              | 大學、專科           | 781        | 60.7%  | 84.0%  | 13.1% | 2.9%  |
|              | 研究所(含)以上        | 276        | 21.5%  | 85.9%  | 12.3% | 1.8%  |
|              | 拒答              | 4          | 0.3%   | 75.0%  | 25.0% | 0.0%  |
| 職業a          | 學生              | 4          | 0.3%   | 100.0% | 0.0%  | 0.0%  |
|              | 軍警公教            | 97         | 7.5%   | 86.6%  | 12.4% | 1.0%  |
|              | 工業人員            | 75         | 5.8%   | 78.7%  | 17.3% | 4.0%  |
|              | 商業/服務業人員        | 640        | 49.8%  | 88.1%  | 10.0% | 1.9%  |
|              | 地政士、代理或會計師事務所人員 | 108        | 8.4%   | 87.0%  | 12.0% | 0.9%  |
|              | 農林漁牧礦           | 2          | 0.2%   | 100.0% | 0.0%  | 0.0%  |
|              | 家管              | 118        | 9.2%   | 73.7%  | 24.6% | 1.7%  |
|              | 無業/退休/待業        | 231        | 18.0%  | 71.9%  | 21.2% | 6.9%  |
|              | 拒答              | 11         | 0.9%   | 100.0% | 0.0%  | 0.0%  |
| 洽公單位         | 中正分處            | 47         | 3.7%   | 78.7%  | 17.0% | 4.3%  |
|              | 大同分處            | 85         | 6.6%   | 85.9%  | 10.6% | 3.5%  |
|              | 中山分處            | 172        | 13.4%  | 84.9%  | 11.6% | 3.5%  |
|              | 萬華分處            | 148        | 11.5%  | 84.5%  | 14.9% | 0.7%  |
|              | 信義分處            | 105        | 8.2%   | 76.2%  | 21.0% | 2.9%  |
|              | 松山分處            | 123        | 9.6%   | 89.4%  | 8.9%  | 1.6%  |
|              | 南港分處            | 36         | 2.8%   | 86.1%  | 11.1% | 2.8%  |
|              | 文山分處            | 79         | 6.1%   | 81.0%  | 17.7% | 1.3%  |
|              | 大安分處            | 107        | 8.3%   | 76.6%  | 21.5% | 1.9%  |
|              | 士林分處            | 116        | 9.0%   | 81.9%  | 12.9% | 5.2%  |
|              | 北投分處            | 104        | 8.1%   | 81.7%  | 17.3% | 1.0%  |
|              | 內湖分處            | 164        | 12.8%  | 87.2%  | 8.5%  | 4.3%  |
|              | 近一年洽公方式         | 有打電話/寄送申請書 | 129    | 10.0%  | 86.8% | 10.1% |
| 有臨櫃/現場辦理     |                 | 1002       | 77.9%  | 83.2%  | 14.5% | 2.3%  |
| 有打電話、也有臨櫃/現場 |                 | 155        | 12.1%  | 80.6%  | 14.2% | 5.2%  |
| 洽辦之業務項目【複選題】 | 全功能服務檯          | 968        | 75.3%  | 82.7%  | 15.0% | 2.3%  |
|              | 房屋稅             | 649        | 50.5%  | 84.1%  | 12.9% | 2.9%  |
|              | 地價稅             | 476        | 37.0%  | 82.4%  | 14.1% | 3.6%  |
|              | 土地增值稅           | 248        | 19.3%  | 83.5%  | 13.7% | 2.8%  |
|              | 契稅              | 191        | 14.9%  | 81.7%  | 16.2% | 2.1%  |
|              | 印花稅             | 166        | 12.9%  | 78.3%  | 18.7% | 3.0%  |
|              | 使用牌照稅           | 129        | 10.0%  | 83.7%  | 13.2% | 3.1%  |
|              | 無明確意見           | 37         | 2.9%   | 89.2%  | 10.8% | 0.0%  |
|              | 娛樂稅             | 7          | 0.5%   | 100.0% | 0.0%  | 0.0%  |

附表17.最近一次到臺北市稅捐稽徵處辦理事務為自辦或代辦

|                      |                 | 樣本數  | 合計     | 自辦     | 他人委託<br>代辦 | 自辦代辦<br>皆有 | 無明確意見 |
|----------------------|-----------------|------|--------|--------|------------|------------|-------|
| 總計                   |                 | 1286 | 100.0% | 72.8%  | 24.3%      | 2.6%       | 0.3%  |
| 性別                   | 男性              | 617  | 48.0%  | 72.9%  | 24.6%      | 2.3%       | 0.2%  |
|                      | 女性              | 669  | 52.0%  | 72.9%  | 23.9%      | 2.8%       | 0.3%  |
| 年齡                   | 18-29歲          | 58   | 4.5%   | 63.8%  | 34.5%      | 1.7%       | 0.0%  |
|                      | 30-39歲          | 203  | 15.8%  | 73.4%  | 24.6%      | 2.0%       | 0.0%  |
|                      | 40-49歲          | 304  | 23.6%  | 74.3%  | 23.0%      | 1.6%       | 1.0%  |
|                      | 50-59歲          | 346  | 26.9%  | 69.9%  | 26.9%      | 3.2%       | 0.0%  |
|                      | 60歲以上           | 372  | 28.9%  | 75.8%  | 21.2%      | 3.0%       | 0.0%  |
|                      | 拒答              | 3    | 0.2%   | 66.7%  | 0.0%       | 33.3%      | 0.0%  |
| 教育程度**               | 國中(含)以下         | 35   | 2.7%   | 80.0%  | 17.1%      | 2.9%       | 0.0%  |
|                      | 高中、高職           | 190  | 14.8%  | 73.7%  | 22.6%      | 3.2%       | 0.5%  |
|                      | 大學、專科           | 781  | 60.7%  | 68.9%  | 28.6%      | 2.3%       | 0.3%  |
|                      | 研究所(含)以上        | 276  | 21.5%  | 83.0%  | 14.5%      | 2.5%       | 0.0%  |
|                      | 拒答              | 4    | 0.3%   | 75.0%  | 0.0%       | 25.0%      | 0.0%  |
| 職業a                  | 學生              | 4    | 0.3%   | 100.0% | 0.0%       | 0.0%       | 0.0%  |
|                      | 軍警公教            | 97   | 7.5%   | 89.7%  | 8.2%       | 2.1%       | 0.0%  |
|                      | 工業人員            | 75   | 5.8%   | 96.0%  | 4.0%       | 0.0%       | 0.0%  |
|                      | 商業/服務業人員        | 640  | 49.8%  | 73.4%  | 23.3%      | 3.0%       | 0.3%  |
|                      | 地政士、代理或會計師事務所人員 | 108  | 8.4%   | 11.1%  | 86.1%      | 2.8%       | 0.0%  |
|                      | 農林漁牧礦           | 2    | 0.2%   | 100.0% | 0.0%       | 0.0%       | 0.0%  |
|                      | 家管              | 118  | 9.2%   | 78.0%  | 21.2%      | 0.0%       | 0.8%  |
|                      | 無業/退休/待業        | 231  | 18.0%  | 82.3%  | 14.3%      | 3.5%       | 0.0%  |
|                      | 拒答              | 11   | 0.9%   | 81.8%  | 9.1%       | 9.1%       | 0.0%  |
| 洽公單位**               | 中正分處            | 47   | 3.7%   | 61.7%  | 29.8%      | 8.5%       | 0.0%  |
|                      | 大同分處            | 85   | 6.6%   | 70.6%  | 27.1%      | 2.4%       | 0.0%  |
|                      | 中山分處            | 172  | 13.4%  | 71.5%  | 26.2%      | 2.3%       | 0.0%  |
|                      | 萬華分處            | 148  | 11.5%  | 70.9%  | 27.0%      | 2.0%       | 0.0%  |
|                      | 信義分處            | 105  | 8.2%   | 72.4%  | 25.7%      | 1.9%       | 0.0%  |
|                      | 松山分處            | 123  | 9.6%   | 57.7%  | 39.8%      | 2.4%       | 0.0%  |
|                      | 南港分處            | 36   | 2.8%   | 77.8%  | 16.7%      | 5.6%       | 0.0%  |
|                      | 文山分處            | 79   | 6.1%   | 86.1%  | 11.4%      | 2.5%       | 0.0%  |
|                      | 大安分處            | 107  | 8.3%   | 75.7%  | 22.4%      | 0.9%       | 0.9%  |
|                      | 士林分處            | 116  | 9.0%   | 70.7%  | 25.0%      | 4.3%       | 0.0%  |
|                      | 北投分處            | 104  | 8.1%   | 78.8%  | 19.2%      | 1.0%       | 1.0%  |
|                      | 內湖分處            | 164  | 12.8%  | 81.1%  | 15.9%      | 2.4%       | 0.6%  |
| 近一年洽公<br>方式          | 有打電話/寄送申請書      | 129  | 10.0%  | 74.4%  | 22.5%      | 1.6%       | 1.6%  |
|                      | 有臨櫃/現場辦理        | 1002 | 77.9%  | 74.3%  | 23.2%      | 2.5%       | 0.1%  |
|                      | 有打電話、也有臨櫃/現場    | 155  | 12.1%  | 63.2%  | 32.9%      | 3.9%       | 0.0%  |
| 洽辦之業務<br>項目【複選<br>題】 | 全功能服務檯          | 968  | 75.3%  | 70.1%  | 26.9%      | 3.0%       | 0.0%  |
|                      | 房屋稅             | 649  | 50.5%  | 75.3%  | 21.3%      | 3.1%       | 0.3%  |
|                      | 地價稅             | 476  | 37.0%  | 76.1%  | 20.2%      | 3.6%       | 0.2%  |
|                      | 土地增值稅           | 248  | 19.3%  | 59.7%  | 37.1%      | 2.8%       | 0.4%  |
|                      | 契稅              | 191  | 14.9%  | 53.4%  | 42.4%      | 3.1%       | 1.0%  |
|                      | 印花稅             | 166  | 12.9%  | 48.8%  | 46.4%      | 4.8%       | 0.0%  |
|                      | 使用牌照稅           | 129  | 10.0%  | 85.3%  | 10.9%      | 3.1%       | 0.8%  |
|                      | 無明確意見           | 37   | 2.9%   | 81.1%  | 18.9%      | 0.0%       | 0.0%  |
| 娛樂稅                  | 7               | 0.5% | 28.6%  | 57.1%  | 14.3%      | 0.0%       |       |



## 附錄四、倫理審查證明



國立臺灣師範大學  
National Taiwan Normal University

臺北市大安區和平東路一段162號  
162, Section 1, Heping E. Rd.,  
Taipei City 106, Taiwan.  
Tel : 886-2-7749-1903

### 研究倫理審查核可證明書

計畫名稱：臺北市稅捐稽徵處 113 年滿意度問卷調查  
案件編號：202403ES019  
校/系/計畫主持人：關鍵調查有限公司/關鍵調查有限公司/邱孟萱總監  
計畫書版本/日期：Version 5/ 2024-03-20  
知情同意文件版本/日期：Version 2/ 2024-03-21  
案件類型：免除審查案件  
審查聲明：本案若有疑義，經研究倫理審查會決議，本會有權撤銷本案核可證明。  
通過日期：西元2024年03月26日  
有效期間：西元2024年03月26日至西元2024年12月05日止  
※計畫內容若有任何修改，或增加招募人數，應申請變更審查通過後，始得實施。  
※本案應於核可證明屆期前申請持續審查通過，方可繼續執行。並應於核可證明屆期後三個月內，申請結案審查。

國立臺灣師範大學研究倫理審查委員會  
主任委員

潘淑滿

西元2024年03月26日

### Certificate of REC Approval

Proposal Title: Taipei City Revenue Service 113th Questionnaire Survey  
REC Number: 202403ES019  
University/Dept./Principal Investigator: KPOINT SURVEY&RESEARCH/ KPOINT  
SURVEY&RESEARCH/ Director MENG-HUANG CHIU  
Project Version/Date: Version 5/ 2024-03-20  
Informed Consent Document Version/Date: Version 2/ 2024-03-21  
Type/REC Announcement: Exempt  
NTNU REC retains the right to revoke the approval before the final endorsement by board.  
Approval Date: March 26, 2024  
Effective Period: March 26, 2024 to December 05, 2024  
※Amendments should be submitted to REC before implementation if there are any changes to the approved protocol, including increasing participant enrollment.  
※Continuing Review Applications should be submitted to REC before the current approval expires. The final report should be submitted within 3 months after expiration.

Shu-Man Pan

Chair  
Research Ethics Committee  
National Taiwan Normal University  
March 26, 2024

附錄五、電訪員標準化結果(Kappa 係數)-樣本抽聽紀錄表<sup>34</sup>

| 訪員編號 | 完成樣本數 | 抽聽數 | Kappa 值 | 合格/不合格 |
|------|-------|-----|---------|--------|
| 0002 | 48    | 2   | 1.00    | 合格     |
| 0014 | 16    | 1   | 1.00    | 合格     |
| 0019 | 27    | 1   | 1.00    | 合格     |
| 0025 | 57    | 3   | 1.00    | 合格     |
| 0026 | 64    | 3   | 1.00    | 合格     |
| 0050 | 26    | 1   | 1.00    | 合格     |
| 0064 | 9     | 1   | 1.00    | 合格     |
| 0080 | 46    | 2   | 0.96    | 合格     |
| 0083 | 12    | 1   | 1.00    | 合格     |
| 0086 | 88    | 4   | 1.00    | 合格     |
| 0105 | 90    | 5   | 0.97    | 合格     |
| 0107 | 71    | 4   | 1.00    | 合格     |
| 0108 | 34    | 2   | 1.00    | 合格     |
| 0111 | 57    | 3   | 1.00    | 合格     |
| 0150 | 64    | 3   | 0.98    | 合格     |
| 0156 | 39    | 2   | 0.98    | 合格     |
| 0157 | 41    | 2   | 1.00    | 合格     |
| 0162 | 22    | 1   | 1.00    | 合格     |

<sup>34</sup> Kappa 數值界於-1 至 1 之間，依照其數值大小判斷一致性程度，當數值越大其一致性越強，當電訪員之 Kappa 值小於 0.4，則將該電訪員所有有效樣本將予以刪除並進行補問。

| 訪員編號 | 完成樣本數 | 抽聽數 | Kappa 值 | 合格/不合格 |
|------|-------|-----|---------|--------|
| 0168 | 15    | 1   | 1.00    | 合格     |
| 0174 | 92    | 5   | 0.96    | 合格     |
| 0182 | 18    | 1   | 1.00    | 合格     |
| 0186 | 56    | 3   | 1.00    | 合格     |
| 0191 | 18    | 1   | 0.94    | 合格     |
| 0210 | 30    | 2   | 0.96    | 合格     |
| 0212 | 43    | 2   | 1.00    | 合格     |
| 0217 | 66    | 3   | 1.00    | 合格     |
| 0218 | 13    | 1   | 1.00    | 合格     |
| 0219 | 62    | 3   | 1.00    | 合格     |
| 0223 | 35    | 2   | 0.95    | 合格     |
| 9997 | 5     | 1   | 1.00    | 合格     |
| 9998 | 12    | 1   | 1.00    | 合格     |
| 9999 | 10    | 1   | 1.00    | 合格     |