



110年度臺南市政府財政稅務局 稅務行政透明滿意度廉政問卷調查



委託單位：臺南市政府財政稅務局
執行單位：台灣趨勢研究股份有限公司
中華民國 110 年 6 月



摘要

臺南市政府財政稅務局為提升廉政風氣以及瞭解施政得失，特別委託台灣趨勢研究股份有限公司辦理「110 年度臺南市政府財政稅務局稅務行政透明滿意度廉政問卷調查」，以瞭解民眾對財稅局之廉政與施政滿意度，做為日後施政之參考。

調查結果顯示，在服務評價方面，受訪者對臺南市政府財政稅務局承辦人員的各項表現滿意度分別為「服務態度」(96.2%)、「辦事效率」(96.0%) 及「專業能力及法制素養」(94.6%)；在辦公環境及櫃檯標示方面，民眾滿意度為 94.6%；而民眾對行政流程的透明度之滿意度則為 93.2%。整體而言，有 96.0%受訪者對臺南市政府財政稅務局整體服務表示滿意。在地方稅務相關資訊獲取管道上，以透過「財稅局網站」獲取資訊的比例最高，為 46.4%，其次依序為「新聞傳播媒體」(22.5%) 及「社群媒體」(19.1%)。

在陳情相關議題方面，受訪者對受理陳情案件的各項表現滿意度分別為「行政流程」(81.5%)、「行政效率」(85.2%) 及「回覆情形」(81.5%)。

在廉潔操守方面，有 92.4%的受訪者對臺南市政府財政稅務局人員的操守感到清廉；若知悉臺南市政府財政稅務局人員有不清廉行為時，有 80.1%的受訪者會提出檢舉，其願意提出檢舉之單位以「臺南市政府 1999 專線」(45.0%) 比例最高；而不願檢舉的主因為「事不關己少管為妙」(21.3%)。另一方面，有 88.2%的受訪者對臺南市政府及所屬機關學校公務人員的操守感到清廉，而認為臺南市政府所屬機關學校公務人員的清廉程度較去年更好的比例占 67.9%。

本次調查期間為民國 110 年 4 月 23 日至民國 110 年 5 月 28 日，以電話訪問方式進行，調查對象為 109 年內曾至臺南市政府財政稅務局或各分局洽辦業務且年滿 20 歲以上之民眾，總計回收 502 份有效問卷，在 95%信賴水準下，抽樣誤差不超過 4.30%。

目 錄

壹、前言	1
一、調查背景	1
二、調查目的	5
貳、調查過程與方法	6
一、調查對象	6
二、調查期間	6
三、調查方式	6
四、抽樣設計	7
五、調查流程	9
六、接觸紀錄	10
參、調查內容與統計分析	11
一、問卷大綱	11
二、統計分析	13
肆、樣本結構分析	14
一、性別	14
二、年齡	15
三、教育程度	16
四、職業類別	17
五、樣本結構	18
伍、調查發現	19
一、臺南市政府財政稅務局承辦人員之服務評價	20
二、臺南市政府財政稅務局受理陳情案件相關議題	41
三、臺南市政府財政稅務局廉潔操守評價	51
四、民眾對臺南市財稅局之具體建議事項	69
陸、結論	77
一、服務表現深獲民眾高度認同，惟在行政流程透明度可再持續精進，以提 升整體滿意度	77
二、臺南市政府財稅局網站是民眾瞭解地方稅務時的重要資訊管道來源 ..	78
三、多數民眾對臺南市政府財稅局受理陳情案件之服務評價感到滿意，然而	

在受理陳情的行政流程與陳情之後的回覆情形為可再加強之處	78
四、臺南市政府財稅局清廉度深獲民眾的高度肯定，檢舉時以 1999 專線及財稅局政風室為首要提出管道	79
五、八成八的民眾對臺南市政府及所屬機關學校公務人員的清廉感到認同	79
六、今年度在民眾對於服務品質方面提出較多相關建言，而亦有較多民眾提出未來創新之服務建議	80
柒、建議	81
一、鼓勵民眾主動使用線上進度追蹤系統，強化網站 UI 視覺化、區塊化設計，並易讀、易懂、易用的資訊	81
二、動態性進行現有陳情案件標準化流程之簡化精進，辦理過程主動聯繫並持續追蹤辦理進度	82
三、以檢舉獎金做為誘因鼓勵民眾檢舉，並於粉絲專頁宣導各種檢舉管道	83
四、運用平板或公共電腦，讓等候的民眾預先填寫資料或進行文件確認，以提升辦理效率	84
五、持續提升數位化洽辦能量，藉疫情機會推動數位化轉型，強化數位能力培訓	85
附錄一 問卷百分比	86
附錄二 附表	94

圖目錄

圖 2-1	調查流程.....	9
圖 4-1	性別分布.....	14
圖 4-2	年齡分布.....	15
圖 4-3	教育程度分布.....	16
圖 4-4	職業類別分布.....	17
圖 5-1	至臺南市政府財稅局洽辦之業務類型.....	20
圖 5-2	臺南市政府財稅局承辦人員的服務態度評價.....	22
圖 5-3	承辦人員服務態度評價之年度比較.....	24
圖 5-4	臺南市政府財稅局承辦人員的辦事效率評價.....	25
圖 5-5	承辦人員辦事效率評價之年度比較.....	27
圖 5-6	臺南市政府財稅局承辦人員的專業能力及法制素養評價.....	28
圖 5-7	承辦人員專業能力及法制素養之年度比較.....	30
圖 5-8	臺南市政府財稅局辦公環境及櫃檯標示評價.....	31
圖 5-9	辦公環境及櫃檯標示評價之年度比較.....	33
圖 5-10	對於財稅局行政流程的透明度評價.....	34
圖 5-11	對於財稅局的整體服務評價.....	36
圖 5-12	對於財稅局的整體服務評價之年度比較.....	38
圖 5-13	知曉地方稅務相關資訊管道.....	39
圖 5-14	向臺南市政府財政稅務局提出陳情的經驗.....	41
圖 5-15	對財稅局受理陳情案件之行政流程之評價.....	43
圖 5-16	對於財稅局受理陳情案件之行政效率之評價.....	45
圖 5-17	對於財稅局受理陳情案件回覆情形之評價.....	47
圖 5-18	對於財稅局受理陳情案件回覆情形不滿意原因.....	49
圖 5-19	臺南市政府財稅局人員廉潔操守之評價.....	51
圖 5-20	人員品德操守評價之年度比較.....	53
圖 5-21	臺南市政府財稅局人員感到不清廉的原因.....	54
圖 5-22	若知悉臺南市政府財稅局人員有貪瀆行為時之檢舉意願.....	55
圖 5-23	檢舉意願之年度比較.....	57
圖 5-23	不願意提出檢舉之原因.....	58
圖 5-24	願意提出檢舉之單位.....	60
圖 5-26	臺南市政府及所屬機關學校公務人員清廉度之評價.....	62
圖 5-27	臺南市政府及所屬機關學校公務人員清廉程度跟去年之比較.....	65
圖 6-1	服務表現評價.....	77
圖 6-2	受理陳情案件服務表現評價.....	78

表 目 錄

表 1-1	2019 年及 2020 年亞洲國家／地區 CPI 排名與分數.....	3
表 2-1	接觸紀錄.....	10
表 4-1	樣本結構.....	18
表 5-1	其他洽辦過之財稅業務類型.....	21
表 5-2	其他地方稅務相關資訊管道.....	40
表 5-3	不滿意財稅局受理陳情案件行政流程之原因.....	44
表 5-4	不滿意財稅局受理陳情案件行政效率之原因.....	46
表 5-5	其他不滿意財稅局受理陳情案件回覆情形之原因.....	49
表 5-6	對財稅局受理陳情案件之具體建議.....	50
表 5-7	其他不願提出檢舉之原因.....	59
表 5-8	其他檢舉之管道.....	61
表 5-9	對臺南市政府及所屬機關學校公務人員感到不清廉之原因.....	63
表 5-10	對財稅局廉政業務之具體建議.....	67
表 5-11	臺南市政府財稅局的整體廉政工作或未來施政建議.....	69



壹、前言

一、調查背景

廉政有助於提升國民對政府的信任與支持，研究指出當政府貪污腐敗時，人才及資金將不斷外流，造成投資環境惡化、經濟成長趨緩、政府稅收短少、公共設施和服務品質低落，亦將阻礙國家的發展。是故，廉政、守法、公義的社會，以及公開、透明的廉能政府，為世界各國致力達成的目標。

國際化時代，貪腐已不侷限於單一國家，跨國商業活動經賄賂等貪腐行為從事不當競爭，已對社會穩定造成威脅，進而危害國家的永續發展，因而國際合作共同尋求打擊貪腐成為近年重要的顯學。而為了更有效預防與打擊貪腐，提升跨國間的支援與合作，消除國家之間法律與文化背景所造成的困難，在此背景下《聯合國反貪腐公約》（The United Nations Convention against Corruption；UNCAC），目前已達 187 個締約方，是目前為止簽署會員國最多的公約，顯示多數國家皆認為「貪腐」將損害社會穩定與經濟發展。

「廉政與效能」是國家競爭力評比指標的重要項目，我國於 2015 年制定公布《聯合國反貪腐公約施行法》，並在 2018 年發布《中華民國聯合國反貪腐公約首次國家報告》，邀請包含前國際透明組織（Transparency International）主席 José Ugaz 等 5 名國際反貪腐領域專家，以國際級標準為臺灣進行首次的聯合國反貪腐公約審查，係我國廉政工作的重要里程碑。



國際中有許多非政府組織及團體，致力調查各國廉政情形，如國際透明組織自 1995 年起，每年定期公布清廉印象指數（Corruption Perceptions Index；CPI），針對各國公部門貪腐狀況進行評比，反映各國廉政的成效，為全球反貪腐運動中重要的倡議工具，成為評比貪污情形最重要的指標。2012 年起，國際透明組織更新 CPI 計算方式，分數以 0 至 100 分呈現，0 分代表被評價最貪腐，100 分為被評價最廉潔，新版 CPI 分數可進行年度間相互比較。

2020 年的分數為蒐集過去兩年來自 12 個組織的 13 個原始調查資料，評比的 180 個國家與地區 CPI 分數平均約為 43 分，臺灣 CPI 分數為 65 分，臺灣清廉度排名第 28 名，皆與 2019 年的表現相當，顯示在各級政府落實廉政措施之下，臺灣在廉政防貪作為已逐步展現成效。而綜觀鄰近國家／地區的 CPI 排名及分數可發現，名次優於臺灣的有第 3 名的新加坡（85 分）、第 11 名的香港（77 分）及第 19 名的日本（74 分）；名次落後於臺灣的有第 33 名的韓國（61 分）及第 78 名的中國（42 分）。

新加坡及香港政府有如此亮眼的廉政表現，原因在於為了破除以往嚴重的貪污問題、端正廉政風氣，1950 年代後新加坡、香港逐步健全相關法律規範，並設立廉政專責機關，使其具有獨立性，分別設置行政獨立的貪污調查局（Corrupt Practices Investigation Bureau；CPIB）、廉政公署（Independent Commission Against Corruption；ICAC），彰顯政府反貪決心，專責打擊貪污犯罪，使新加坡與香港之廉潔形象在國際間普遍獲得極高的肯定。

表 1-1 2019 年及 2020 年亞洲國家／地區 CPI 排名與分數

國家／地區	2019		2020			
	排名	分數	排名	排名變動	分數	分數變動
新加坡	4	85	3	+1	85	-
香港	16	76	11	+5	77	+1
日本	20	73	19	+1	74	+1
臺灣	28	65	28	-	65	-
韓國	39	59	33	+6	61	+2
中國	80	41	78	+2	42	+1

資料來源：Transparency International

為了落實廉政工作，凝聚全民反貪意識，建立廉能的國家形象，同時將廉政文化向下紮根，法務部廉政署於 2011 年核定成立，以「降低貪瀆犯罪發生率」、「提升貪瀆犯罪定罪率」及「落實保障人權」為目標，執行廉政政策規劃推動、反貪、防貪及肅貪等四大任務，指揮與督導各行政機關政風機構。至 2013 年，廉政署更進一步推動「廉政新構想—以民為本」，具體作法包含：「培養拒絕貪污成為習慣」、「防貪先行，肅貪在後」、「推展『行動政風』功能」、「建構縱向及橫向之肅貪體系」及「全民參與」。此外廉政署亦持續測量追蹤公務員與機關的廉政評價，致力提升民眾的廉政認知，確保廉能施政之成果。

相關政策方面，行政院於 2009 年頒訂「國家廉政建設行動方案」，其 2016 年之修正方案以落實聯合國反貪腐公約要求為主軸，自主承諾履行聯合國反貪腐公約規定，將反貪腐公約國內法化，展現清廉執政之決心，並在 2018 年公部首次國家報告，預計在 2022 年公布第二次國家報告，以盤點公約落實情況。



近年政府積極推動廉政改革，提升清廉風氣，在政風機構、政策與法律制度上，皆有嶄新的改革措施，以奠定廉能施政之基礎。而為進一步落實《聯合國反貪腐公約》基本精神與原則，立法院於 2016 年修正公布《洗錢防制法》，要求公、私部門落實洗錢防制，杜絕不法金流、澈底阻斷犯罪，在亞太防制洗錢組織（APG）2019 年第三輪相互評鑑報告中，臺灣獲得「一般追蹤」之最佳成績。除此之外，總統府於 2017 年召開司法改革國是會議，盼能健全相關法律規範，決議中提出應檢討反貪腐法制以有效打擊犯罪，並應整併貪污治罪條例與刑法瀆職罪章、研訂「揭弊者保護法」草案，已於 2020 年由行政院通過送交立法院審議；此外，法務部研擬「國民參與不起訴處分審查法」草案，盼於各地方法院設立「國民檢察審查會」，由民眾直接檢視檢察官的不起訴處分合理性，以降低黑箱之疑慮。

藉由政府廉政政策之推動，以厚植民眾對政府機關之清廉信賴，並引領私部門誠信經營。以「不願貪」型塑誠信反貪意識，健全國家廉政體制；「不必貪」完善員工福利待遇，激勵提升服務品質；「不能貪」強化公私部門治理，促進決策程序透明；「不敢貪」打擊公私部門貪腐，維護社會公平正義，實現「廉能政府、透明臺灣」之目標。

臺南市政府財政稅務局掌管臺南的地方稅務，積極研究、創新，提供民眾更快速、便捷、有效率的服務，近年陸續推出「多點·跨區·全功能稅務櫃檯」、「稅務咱尚通」、「全功能服務櫃檯」等多項創新服務，並持續改善網站，提供各式書表文件資料下載，以持續強化服務能量，同時擴充行動支付繳稅方式等與時俱進的服務項目；此外，廉能的稅務風紀是臺南市政府財政稅務局的行政宗旨，近年戮力於提升內部良善之廉能風氣，杜絕不法情事發生，防範任何貪瀆行為，以樹立廉能形象，並宣導公務員應確實盡守保密義務以維繫公平原則，提升民眾對於臺南市政府財政稅務局之信心。

二、調查目的

為了能深入瞭解臺南市政府財政稅務局之承辦人員的服務品質、廉潔操守，以及受理陳情案件之滿意度，特辦理「110 年度臺南市政府財政稅務局稅務行政透明滿意度廉政問卷調查」，希冀透過民眾的意見反映，廣泛蒐集各項興革建議，可做為臺南市政府財政稅務局未來持續精進施政革新、推動廉政工作，及訂定相關政策之重要參酌依據。



貳、調查過程與方法

一、調查對象

在過去一年內曾至「臺南市政府財政稅務局或各分局」洽辦業務，且年滿 20 歲以上之民眾。

二、調查期間

調查時間為民國 110 年 4 月 23 日至民國 110 年 5 月 28 日。

三、調查方式

(一) 電話調查

本次調查採集中式電腦輔助電話訪問（CATI，Computer-Assisted Telephone Interviewing）方式進行。由曾參與本公司大型電話訪問調查表現優秀且具有多次電話訪問經驗之績優訪員，輔以詳實的訪員訓練，並於規定時段統一進行訪問，同時為了有效控制訪員及確保有效問卷之品質，調查過程中設有督導員及配有監聽監看系統，務使效度及信度均達最高。

(二) 訪問品質控管

於規定時段內統一進行人員電話訪問，同時為了有效控制訪問品質，調查過程中，透過訪員手冊、訪員日報表、問卷完成統計表、督導員之配置，輔以問卷審核等過程，控制訪員電訪調查之進度與品質；作業過程中，督導亦主動協助訪員解決在訪問過程中可能遭遇的困難，使調查順利完成。



(三) 問卷回收與資料檢核

訪問完成之後，將由研究員及督導員親自檢核問卷內容，審核前後相關題目，是否彼此矛盾、或有悖常理，以及各問項答案是否依照填表說明方法之規定填寫。如發現問卷出現遺漏現象或任何邏輯上之矛盾，便立即進行補問工作，以確認所有資料之完整性及合理性。

四、抽樣設計

(一) 抽樣方法

本次調查以臺南市政府財政稅務局所提供往來洽公民眾之名單做為抽樣之依據，經整理後進行簡單隨機抽樣 (Simple Random Sampling)，總計共撥出 6,693 通電話，完成 502 份有效問卷，成功訪問率為 55.4%。



(二) 抽樣誤差

本次調查共計回收 502 份有效問卷，在 95%信賴水準下，抽樣誤差不超過 4.30%。

$$\begin{aligned} SE &= Z_{1-\alpha} \sqrt{\frac{p \times q}{n} \times \frac{N-n}{N-1}} \\ &= 1.96 \sqrt{\frac{0.5 \times 0.5}{502} \times \frac{14,787 - 502}{14,787 - 1}} \\ &= 4.30\% \end{aligned}$$

SE：抽樣誤差（Sampling Error）。

Z 值：在 95%信賴水準之下， $\alpha = 0.05$ ，Z 值為 1.96。

$p \times q$ ：在二次抽樣分配下， p 為獲得成功樣本機率， q 為失敗機率， $p = 1 - q$ 。而 $p \times q$ 為獲得成功樣本之最大可能機率值， $p \times q$ 之最大值為 $\frac{1}{2} \times \frac{1}{2} = \frac{1}{4}$ 。

N：根據臺南市政府財政稅務局提供之 109 年洽公民眾名單與廠商名單，共計 14,787。

n：本次調查回收之有效問卷數。



五、調查流程

本次調查的調查流程如下圖所示：

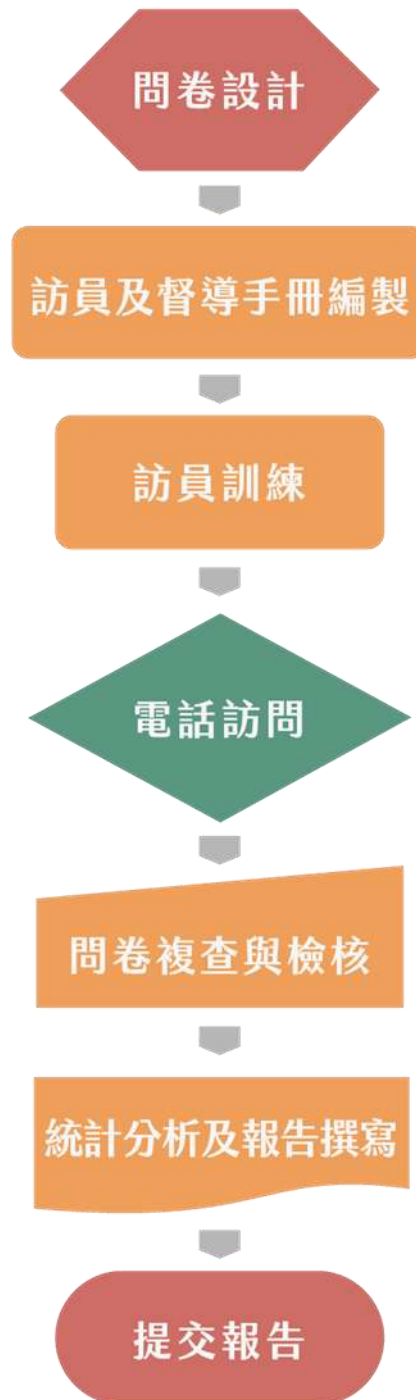


圖 2-1 調查流程



六、接觸紀錄

本次調查總共撥出 6,693 通電話，成功完成訪問 502 份有效問卷數，參酌美國民意研究學會（American Association for Public Opinion Research, AAPOR）之定義¹，本次調查之訪問成功率為 55.4%²，詳細的接觸紀錄如表 2-1 所示：

表 2-1 接觸紀錄

接觸狀況		頻次	百分比
(I)成功	成功完成訪問	502	55.4%
(P)僅完成部分訪問	合格受訪者中途拒訪	108	11.9%
(R)拒訪	接電話者拒訪	94	10.4%
	合格受訪者拒訪	111	12.3%
(O)其他	身心問題以致無法受訪	12	10.0%
	其他原因無法訪問	79	
成功接觸筆數		906	100.0%
(NC)未接觸	合格受訪者暫時不在	144	
	調查期間合格受訪者不在	76	
	忙線	63	
	無人接聽	2,010	
	答錄機	9	
	電話故障	58	
(UO)無法確認是否為合格受訪者	無法確認是否為合格受訪者	195	
	未完成篩選即中斷	1,148	
(NE)無法接觸	非合格受訪者	1,749	
	傳真機	18	
	空號	247	
	電話轉接	64	
	已改號	6	
撥打總數		6,693	

¹The American Association for Public Opinion Research. (2016). Standard Definitions: Final Dispositions of Case Codes and Outcome Rates for Surveys. (9th ed.). Retrieved from https://www.aapor.org/AAPOR_Main/media/publications/Standard-Definitions20169theditionfinal.pdf

²訪問成功率：成功筆數/接觸成功數=I/(I+P+R+O)



參、調查內容與統計分析

一、問卷大綱

(一) 臺南市政府財政稅務局承辦人員服務評價

- 最近一年（109 年）曾在財稅局辦理過下列哪些業務（Q1）
- 對臺南市政府財稅局承辦人員服務態度之評價（Q2）
- 對臺南市政府財稅局承辦人員辦事效率之評價（Q3）
- 對臺南市政府財稅局承辦人員專業能力及法制素養之評價（Q4）
- 對臺南市政府財稅局辦公環境及櫃檯標示之評價（Q5）
- 對臺南市政府財稅局辦理行政流程的透明度之評價（Q6）
- 對臺南市政府財稅局的整體服務之評價（Q7）
- 獲取地方稅務相關資訊之管道（Q8）

(二) 臺南市政府財政稅務局受理陳情相關議題

- 向臺南市政府財政稅務局提出陳情的經驗（Q9）
- 對財稅局受理陳情案件之行政流程之評價（Q10）
- 對於財稅局受理陳情案件之行政效率之評價（Q11）
- 對於財稅局受理陳情案件之回覆情形之評價（Q12）
- 對於回覆情形不滿意之原因（Q13）
- 對於財稅局各分局受理陳情案件之建議（Q14）



(三) 臺南市政府財政稅務局廉潔操守評價

- 對臺南市政府財稅局人員品德操守之評價 (Q15)
- 認為臺南市政府財稅局人員不清廉的原因 (Q16)
- 若知悉臺南市政府財稅局人員有不清廉行為時檢舉意願(Q17)
- 願意提出檢舉之單位 (Q18)
- 臺南市政府及所屬機關學校公務人員清廉程度之評價 (Q19)
- 對臺南市政府及所屬機關學校公務人員清廉程度跟去年比較(Q20)
- 對臺南市政府財政稅務局推動廉政作為之具體建議 (Q21)

(四) 民眾對臺南市政府財政稅務局建議事項

- 對臺南市政府財政稅務局未來施政方向之具體建議 (Q22)

(五) 受訪者基本資料

- 性別／年齡／教育程度／職業類別



二、統計分析

(一) 頻次分析

各題項之頻次分析 (Frequency Analysis)，是由總體有效問卷對各題項之意見分布進行整體分析，藉由頻次及百分比所呈現的數據，可瞭解受訪民眾對問卷各議題的看法與相關意見之整體輪廓。

(二) 交叉分析

將題項與基本資料進行交叉分析及卡方 (Chi-Square) 檢定，選出重要的區隔變數，對各項具有分析意義的變數進行交叉分析，其利用百分比或絕對數值所呈現的資料，可清楚觀察區隔變數與各變項間的差異，並用以檢視不同類型的受訪者，對於各個議題的看法是否存在顯著差異。

(三) 小數點進位

在數據呈現方面，以四捨五入之原則，將百分比取至小數點第一位，部分題項百分比加總或有超過或未達 100% 之現象，乃因四捨五入進位所致，為合理之現象。



肆、樣本結構分析

一、性別

本次調查「女性」受訪者的比例為 61.8%，而「男性」的比例為 38.2%，顯示女性受訪者的比例高於男性。

S3

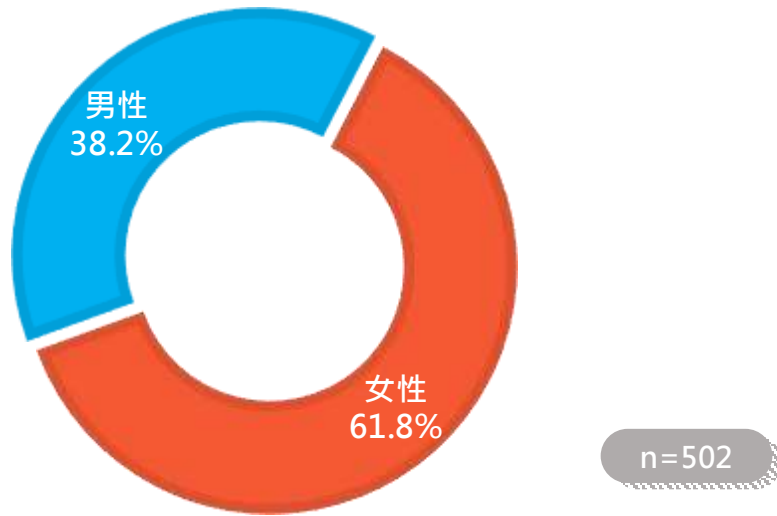


圖 4-1 性別分布



二、年齡

本次調查中，受訪者的年齡以「50~59歲」比例最高，占26.3%，其次依序為「40~49歲」(25.7%)、「60歲(含)以上」(24.1%)及「30~39歲」(16.9%)，而「20~29歲」則占7.0%。

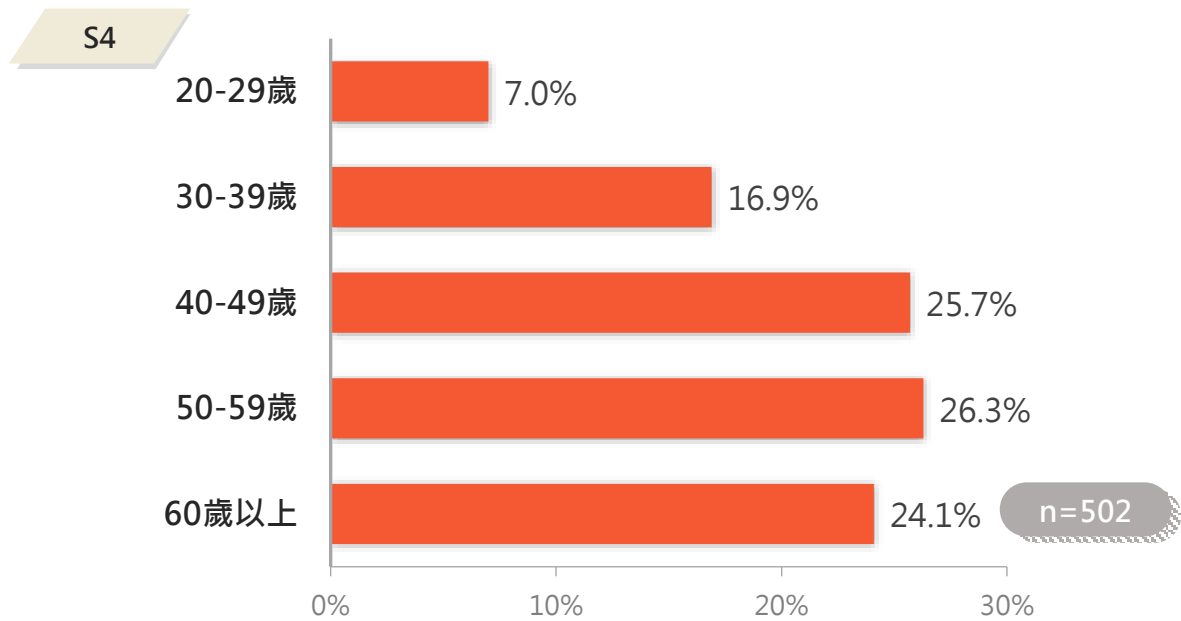


圖 4-2 年齡分布



三、教育程度

本次調查中，受訪者的教育程度以「大（專）學」的比例最高，達 63.9%，其次為「高中（職）」（18.7%），而「研究所（含）以上」（13.6%）及「國（初）中（含）以下」（3.8%）的比例則相對較低。

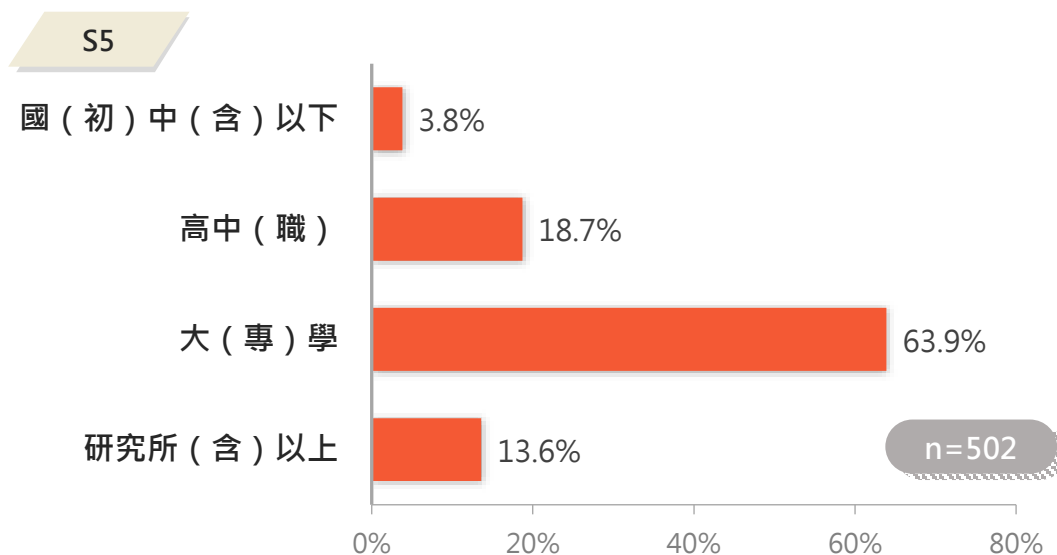


圖 4-3 教育程度分布



四、職業類別

在受訪者的職業類別方面，以「事務工作人員」的比例最高，占 22.9%，其次為「專業人員」(20.7%)、「行政主管、企業負責人及經理人」(14.9%)，其餘職業所占的比例皆在一成以下；另有 12.9% 表示為「退休人員或無業」。

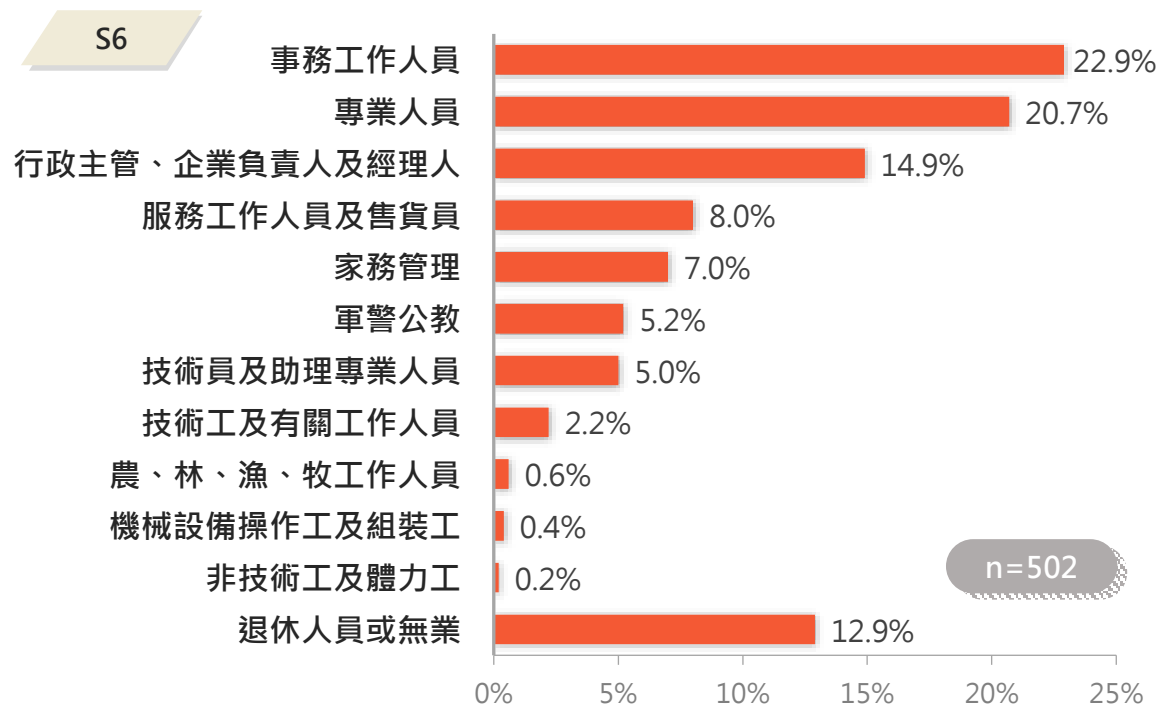


圖 4-4 職業類別分布



五、樣本結構

茲將前述提及之樣本基本資料分布整理於表 4-1 樣本結構：

表 4-1 樣本結構

基本資料		頻次	百分比
性別	男性	192	38.2%
	女性	310	61.8%
年齡	20-29 歲	35	7.0%
	30-39 歲	85	16.9%
	40-49 歲	129	25.7%
	50-59 歲	132	26.3%
	60 歲（含）以上	121	24.1%
教育程度	國(初)中(含)以下	19	3.8%
	高中（職）	94	18.7%
	大(專)學	321	63.9%
	研究所(含)以上	68	13.6%
職業類別	軍警公教	26	5.2%
	行政主管、企業負責人及經理人	75	14.9%
	專業人員	104	20.7%
	技術員及助理專業人員	25	5.0%
	事務工作人員	115	22.9%
	服務工作人員及售貨員	40	8.0%
	農、林、漁、牧工作人員	3	0.6%
	技術工及有關工作人員	11	2.2%
	機械設備操作工及組裝工	2	0.4%
	非技術工及體力工	1	0.2%
	家務管理	35	7.0%
	退休人員或無業	65	12.9%



伍、調查發現

本次調查共計 28 個題項，其中 4 個題項為受訪者基本資料題，2 個題項為篩選題，22 個題項為對臺南市政府財政稅務局相關的評價與建議，在 22 個題項中，有 5 個題項為複選題，有 3 個題項為開放題，而 14 個題項是單選題。

在統計分析方面，單選題的部分除了進行頻次分析之外，也以受訪者基本資料為自變項，利用卡方檢定進行交叉分析；而複選題的部分，因為不適用卡方檢定，故僅以頻次分析呈現。

在頻次分析方面，百分比取至小數點第一位，部分題項百分比加總或有超過或未達 100% 之現象，乃因四捨五入進位所致，為合理之現象，特此說明。



一、臺南市政府財政稅務局承辦人員之服務評價

(一) 最近一年曾至臺南市政府財稅局洽辦之業務

頻次分析

根據調查結果顯示，在臺南市政府財政稅務局（下簡稱臺南市政府財稅局）洽辦之業務類型，以曾洽辦過「房屋稅」的比例最高，占 64.1%，其次則為「地價稅」（42.8%）、「土地增值稅」（30.1%）、「印花稅」（28.5%）及「契稅」（23.5%），其餘洽辦業務之類型比例均在二成以下；而表示有洽辦過「其他財稅業務」的比例則占 2.2%，茲將其整理於表 5-1。

Q1.請問您最近一年曾在臺南市政府財稅局辦理過下列哪些業務？【可複選】

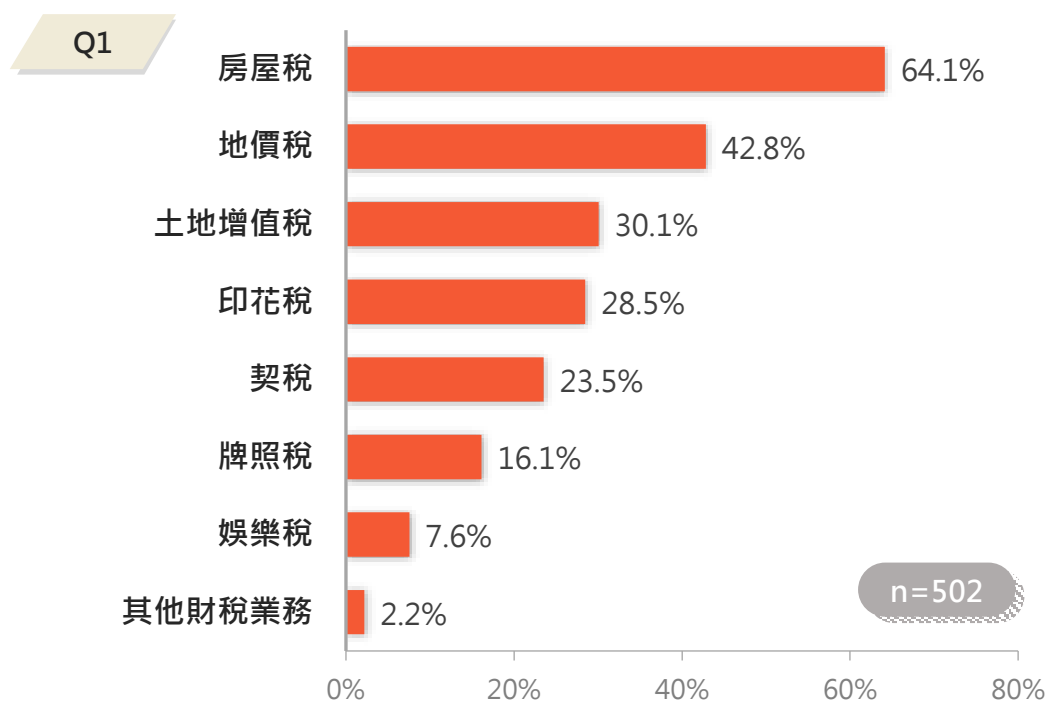


圖 5-1 至臺南市政府財稅局洽辦之業務類型



表 5-1 其他洽辦過之財稅業務類型

其他財稅業務	頻次
申請稅籍證明	4
申辦地方稅無違章欠稅證明	1
庫款支付科領學校零用金	1
總局菸酒管理科洽公	1
溢繳退費的稅	1
查詢財產清單	1
房屋現值查詢	1
查詢欠稅	1



(二) 對臺南市政府財稅局承辦人員服務態度之評價

頻次分析

藉由調查結果發現，受訪者在辦理業務時，對承辦人員的服務態度表示滿意的比例占 96.2%，其中包括「非常滿意」(42.8%) 及「滿意」(53.4%)，而對承辦人員服務態度表示不滿意的比例則為 3.6%，其中包括「非常不滿意」(0.4%) 及「不滿意」(3.2%)，顯示多數受訪者對承辦人員的服務態度表示肯定；另有 0.2% 的受訪者表示「不知道/無意見」。

Q2.請問在辦理上述業務時，您對承辦人員的服務態度滿不滿意？

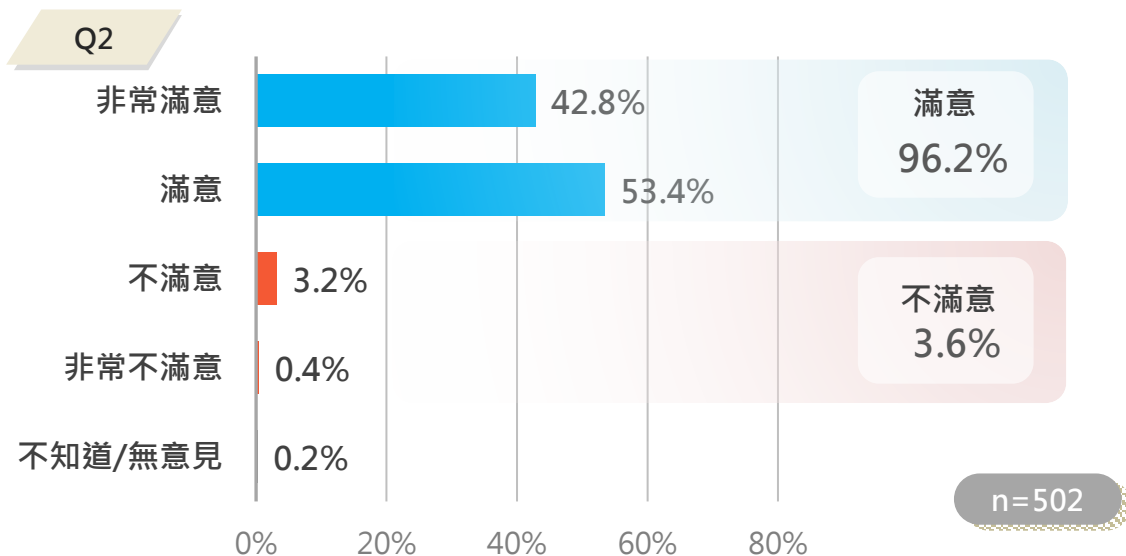


圖 5-2 臺南市政府財稅局承辦人員的服務態度評價



交叉分析

將所有受訪者對該題項的意見分布與基本資料（「性別」、「年齡」、「教育程度」及「職業類別」）進行交叉分析（參見附表 2），發現該題項與「性別」、「年齡」、「教育程度」及「職業類別」之交叉結果顯示，期望次數低於 5 之比例大於 20%，亦即卡方檢定結果不適合進行推論。



年度比較

在年度比較方面，110 年度受訪者對承辦人員的服務態度表示滿意的比例為 96.2%，較 109 年度表示滿意的比例（97.8%）略為下降 1.6 個百分點；整體而言，受訪者對承辦人員服務態度滿意度在近三年均超過九成五，顯示承辦人員的服務態度獲得民眾的高度認同。

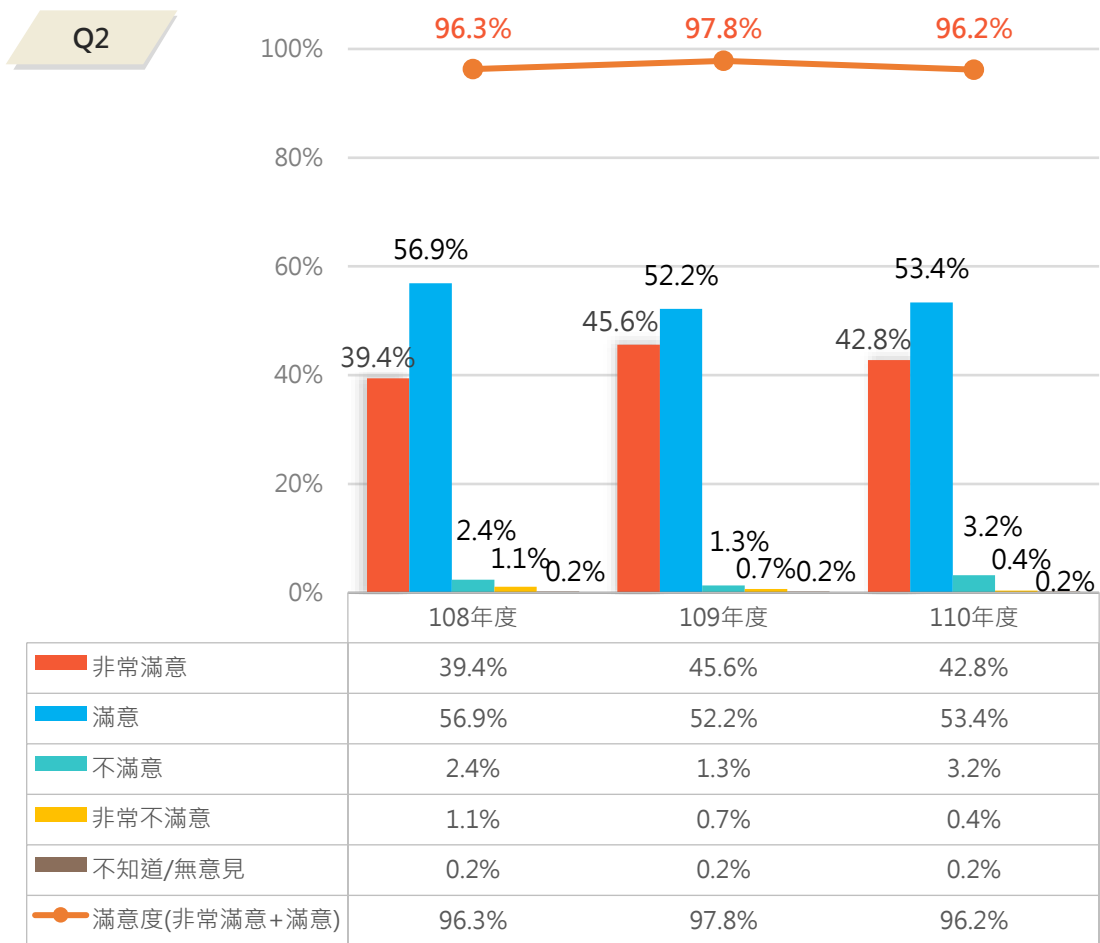


圖 5-3 承辦人員服務態度評價之年度比較



(三) 對臺南市政府財稅局承辦人員辦事效率之評價

頻次分析

透過調查結果可知，有 96.0% 的受訪者對臺南市政府財稅局承辦人員的辦事效率感到滿意，其中包括「非常滿意」(39.2%) 及「滿意」(56.8%)；而有 4.0% 的受訪者感到不滿意，其中包含「非常不滿意」(0.6%) 及「不滿意」(3.4%)，顯示多數的受訪者對於臺南市政府財稅局承辦人員辦事效率給予高度評價。

Q3. 請問您對承辦人員的辦事效率滿不滿意？

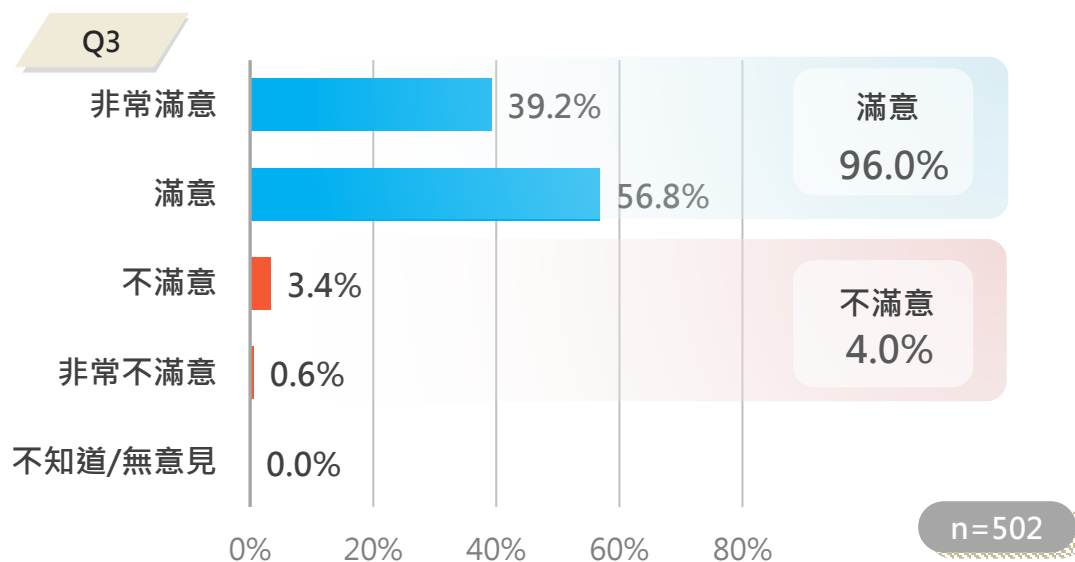


圖 5-4 臺南市政府財稅局承辦人員的辦事效率評價



將所有受訪者對該題項的意見分布與基本資料（「性別」、「年齡」、「教育程度」及「職業類別」）進行交叉分析（參見附表 4），有以下發現。

1. 不因「性別」之不同而有顯著差異
2. 該題項與「年齡」、「教育程度」及「職業類別」之交叉結果顯示，期望次數低於 5 之比例大於 20%，亦即卡方檢定結果不適合進行推論。



年度比較

在年度比較方面，110 年度受訪者對臺南市政府財稅局承辦人員的辦事效率感到滿意的比例為 96.0%，較 109 年度的比例(97.8%) 下降 1.8 個百分點；整體而言，近三年對承辦人員辦事效率的滿意度均超過九成五，顯示臺南市政府財稅局近年來的辦事效率受多數民眾肯定。

Q3

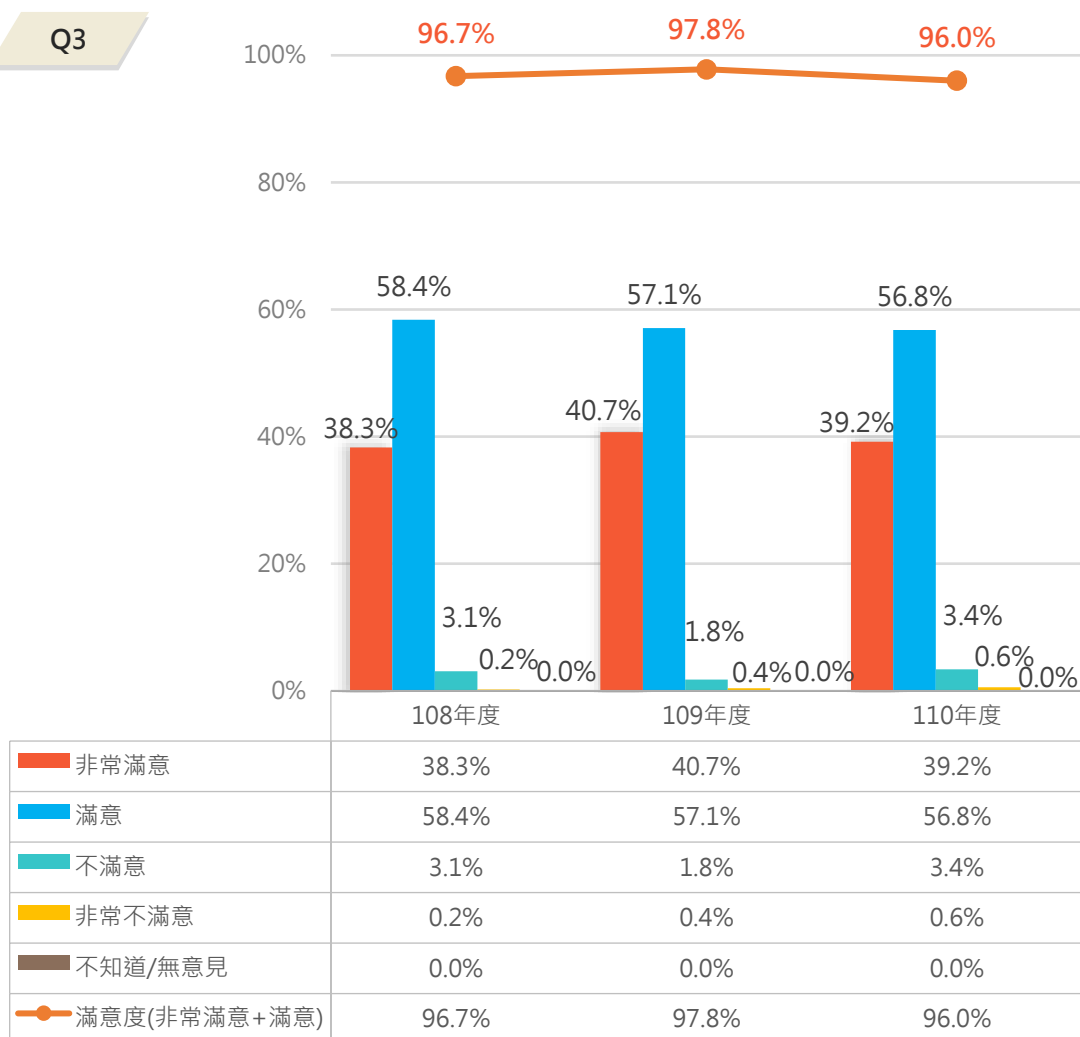


圖 5-5 承辦人員辦事效率評價之年度比較



(四) 對臺南市政府財稅局承辦人員專業能力及法制素養之評價

頻次分析

經由調查結果發現，有 94.6% 的受訪者對臺南市政府財稅局承辦人員的專業能力及法制素養感到滿意，其中包括「非常滿意」(33.1%) 及「滿意」(61.5%)；而有 4.8% 的受訪者對承辦人員的專業能力感到不滿意，其中包括「非常不滿意」(0.8%) 及「不滿意」(4.0%)，另有 0.6% 的受訪者表示「不知道/沒意見」；顯示大部分的受訪者對臺南市政府財稅局承辦人員的專業能力及法制素養方面表示肯定。

Q4. 請問您對承辦人員的專業能力及法制素養滿不滿意？

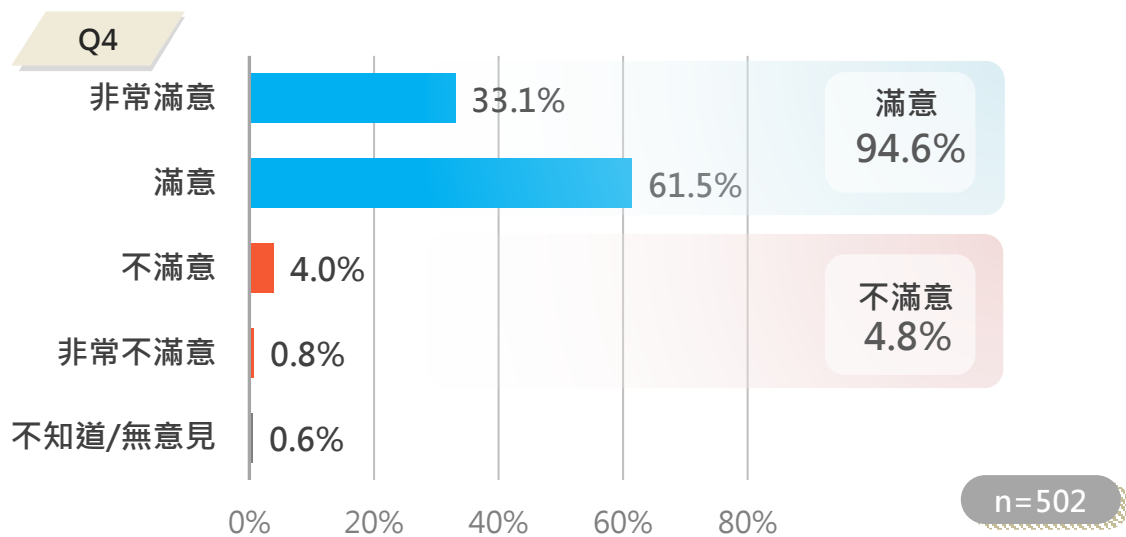


圖 5-6 臺南市政府財稅局承辦人員的專業能力及法制素養評價



交叉分析

將所有受訪者對該題項的意見分布與基本資料（「性別」、「年齡」、「教育程度」及「職業類別」）進行交叉分析（參見附表 6），發現該題項與「性別」、「年齡」、「教育程度」及「職業類別」之交叉結果顯示，期望次數低於 5 之比例大於 20%，亦即卡方檢定結果不適合進行推論。

在年度比較方面，110 年度受訪者對承辦人員的專業能力及法制素養感到滿意的比例為 94.6%，較 109 年度的比例（96.7%）下降 2.1 個百分點；整體而言，近三年的滿意度均維持在九成以上，顯示民眾認為臺南市政府財稅局近年的專業能力及法制素養表現優越。

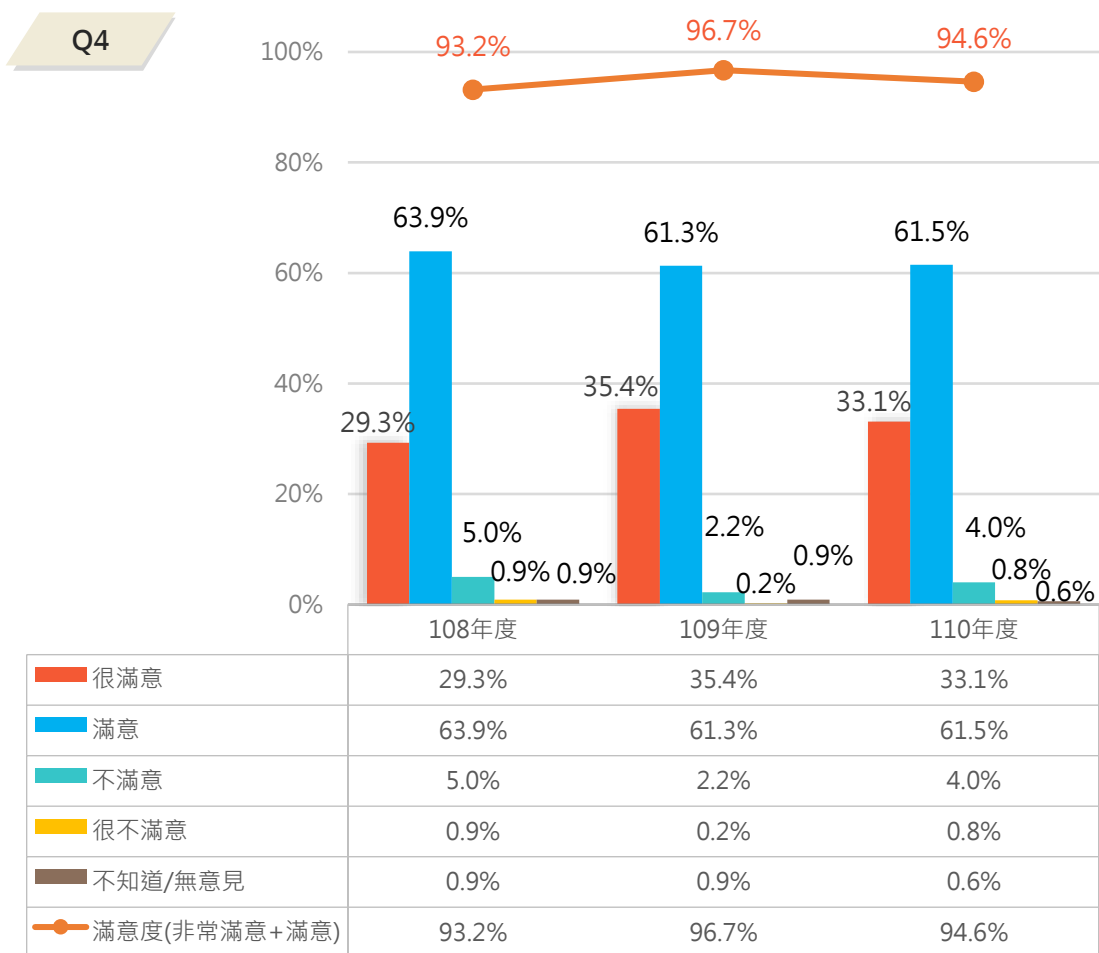


圖 5-7 承辦人員專業能力及法制素養之年度比較



(五) 對臺南市政府財稅局辦公環境及櫃檯標示之評價

頻次分析

調查結果可知，有 94.6% 的受訪者對臺南市政府財稅局辦公環境及櫃檯標示感到滿意，其中包括「非常滿意」(27.1%) 及「滿意」(67.5%)，而有 5.0% 的受訪者對財稅局辦公環境及櫃檯標示感到「不滿意」，沒有受訪者表示「非常不滿意」；另有 0.4% 的受訪者表示「不知道/無意見」；顯示大部分的受訪者肯定臺南市政府財稅局辦公環境及櫃檯標示方面的表現。

Q5. 請問您對財稅局辦公環境及櫃檯標示滿不滿意？

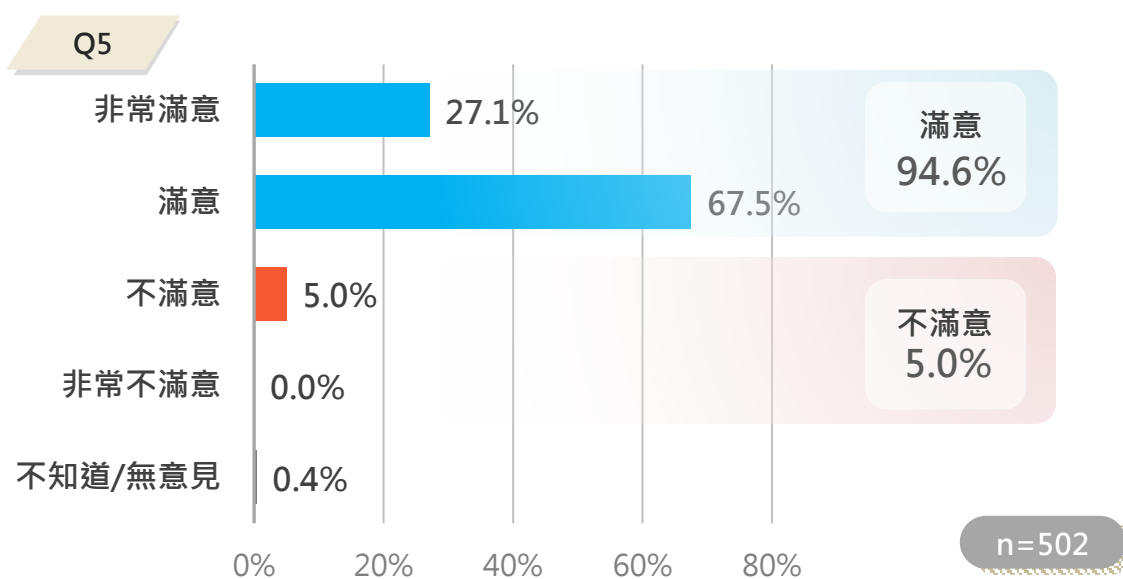


圖 5-8 臺南市政府財稅局辦公環境及櫃檯標示評價



交叉分析

將所有受訪者對該題項的意見分布與基本資料（「性別」、「年齡」、「教育程度」及「職業類別」）進行交叉分析（參見附表 8），發現該題項與「性別」、「年齡」、「教育程度」及「職業類別」之交叉結果顯示，期望次數低於 5 之比例大於 20%，亦即卡方檢定結果不適合進行推論。



年度比較

在年度比較方面，110 年度受訪者對臺南市政府財稅局辦公環境及櫃檯標示感到滿意的比例為 94.6%，較 109 年度（93.3%）略為提升 1.3 個百分點；整體而言，近三年來的滿意度維持在九成四左右，顯示多數民眾對臺南市政府財稅局辦公環境及櫃檯標示感到滿意。

Q5

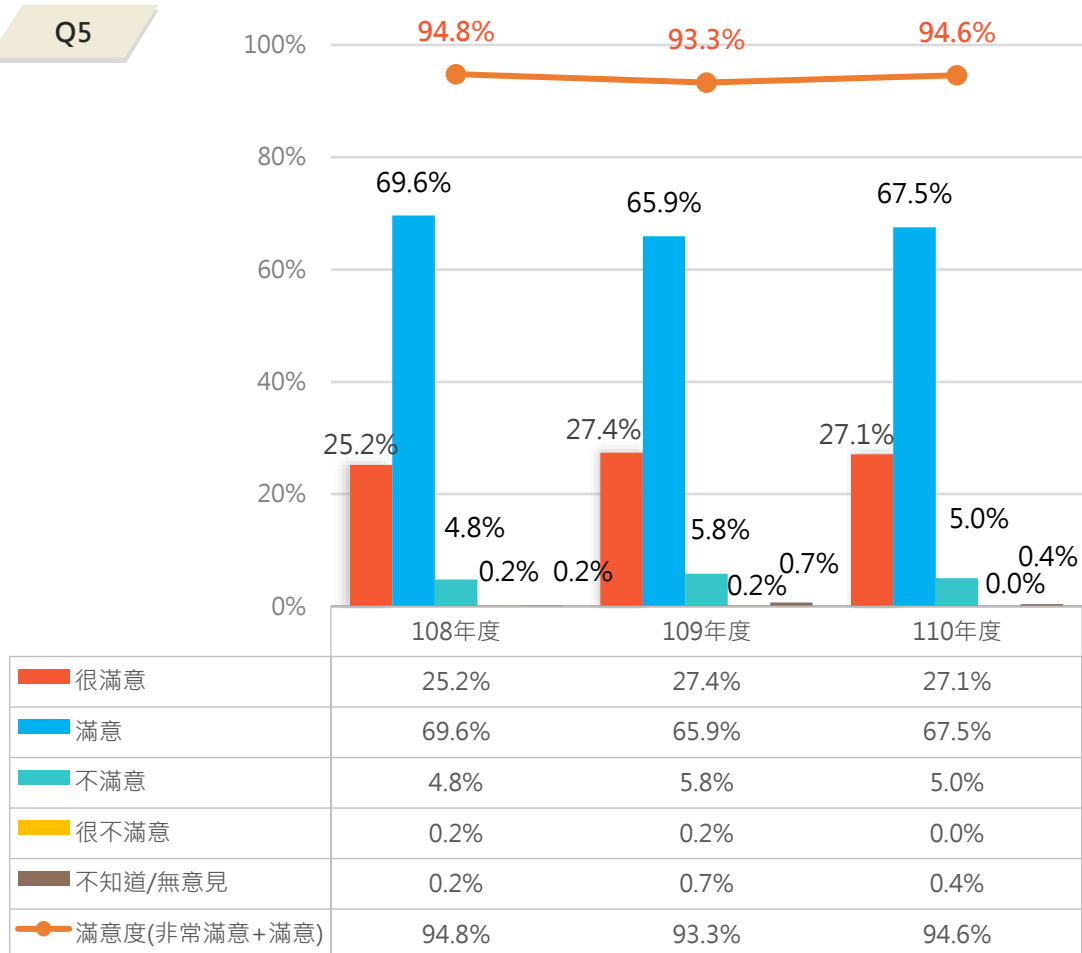


圖 5-9 辦公環境及櫃檯標示評價之年度比較



(六) 對於財稅局辦理行政流程的透明度評價

頻次分析

在整體服務評價方面，調查結果可知，有 93.2% 的受訪者對臺南市政府財稅局的行政流程的透明度到滿意，其中包括「非常滿意」(29.3%) 及「滿意」(63.9%)，而感到不滿意的受訪者占 6.2%，其中包括「非常不滿意」(1.2%) 及「不滿意」(5.0%)，另有 0.6% 的受訪者表示「不知道/沒意見」；顯示多數的受訪者滿意臺南市政府財稅局行政流程的透明度表現。

Q6. 請問在辦理上述業務時，對辦理行政流程的透明度滿不滿意？

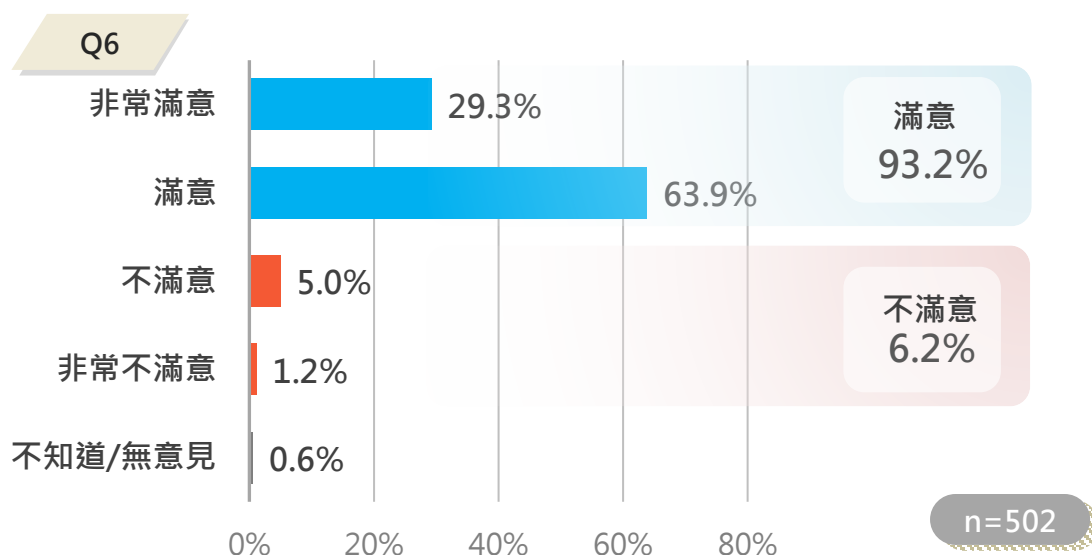


圖 5-10 對於財稅局行政流程的透明度評價



交叉分析

將所有受訪者對該題項的意見分布與基本資料（「性別」、「年齡」、「教育程度」及「職業類別」）進行交叉分析（參見附表 10），發現該題項與「性別」、「年齡」、「教育程度」及「職業類別」之交叉結果顯示，期望次數低於 5 之比例大於 20%，亦即卡方檢定結果不適合進行推論。

(七) 對於財稅局的整體服務評價

頻次分析

在整體服務評價方面，調查結果可知，有 96.0% 的受訪者對臺南市政府財稅局的整體服務感到滿意，其中包括「非常滿意」(30.9%) 及「滿意」(65.1%)，而感到不滿意的受訪者占 3.6%，其中包括「非常不滿意」(0.4%) 及「不滿意」(3.2%)，另有 0.4% 的受訪者表示「不知道/沒意見」；顯示多數的受訪者對臺南市政府財稅局整體服務表現給予高度評價。

Q7. 請問您對於財稅局的整體服務滿不滿意？

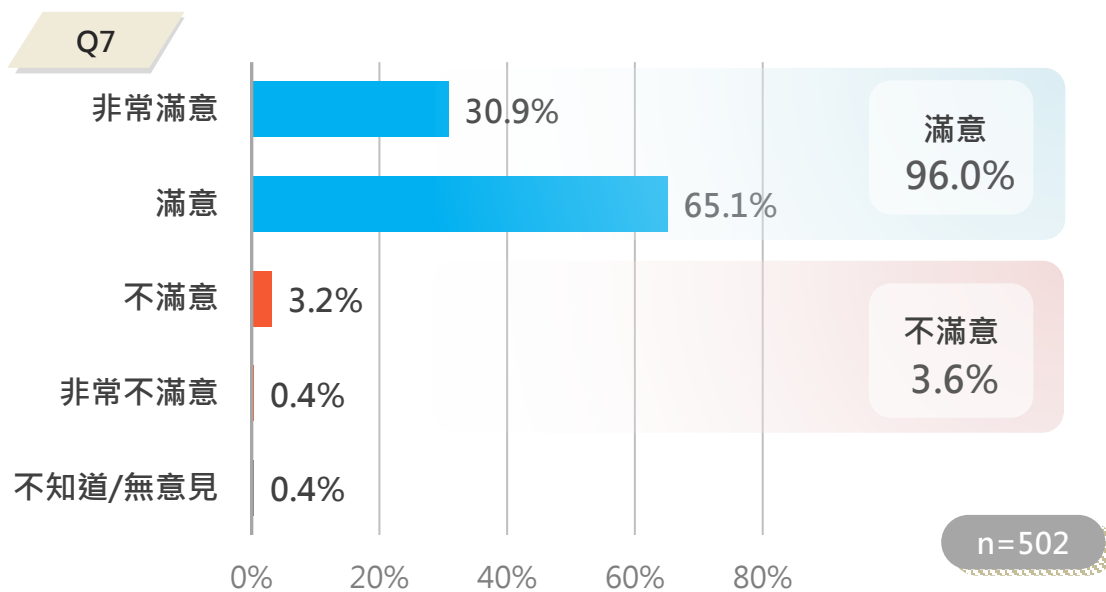


圖 5-11 對於財稅局的整體服務評價



交叉分析

將所有受訪者對該題項的意見分布與基本資料（「性別」、「年齡」、「教育程度」及「職業類別」）進行交叉分析（參見附表 12），發現該題項與「性別」、「年齡」、「教育程度」及「職業類別」之交叉結果顯示，期望次數低於 5 之比例大於 20%，亦即卡方檢定結果不適合進行推論。

在年度比較方面，110 年度受訪者對臺南市政府財稅局的整體服務感到滿意的比例為 96.0%，較 109 年度（98.5%）下降了 2.5 個百分點，近三年來的滿意度維持在九成五以上，顯示多數民眾對臺南市政府財稅局的整體服務表現表示高度肯定。

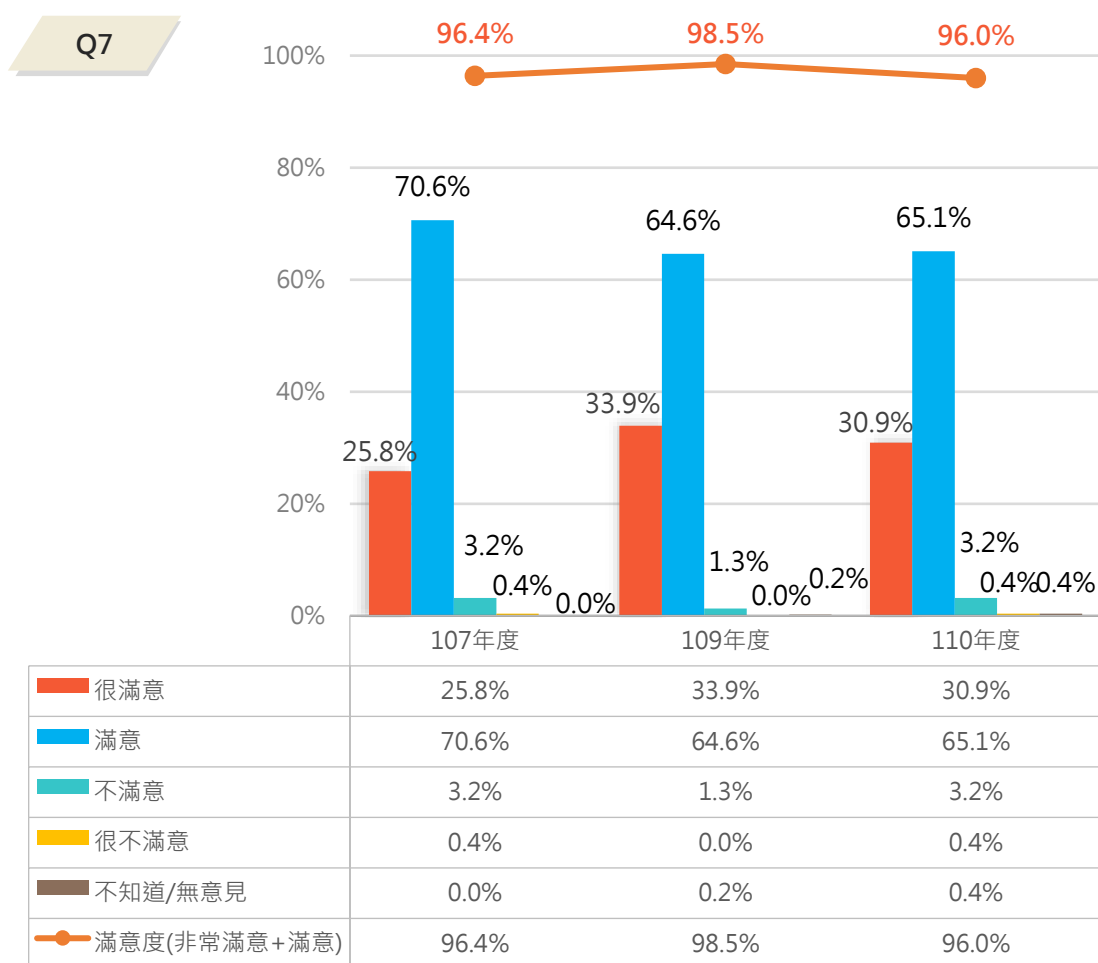


圖 5-12 對於財稅局的整體服務評價之年度比較³

³ 在 108 年度的調查中無此一題項。



(八) 知曉地方稅務相關資訊管道

頻次分析

根據調查結果顯示，在知曉地方稅務相關資訊管道方面，以「財稅局網站」的比例最高，占 46.4%，其次則為「新聞傳播媒體」（22.5%）、「社群網路」（19.1%），其餘地方稅務相關資訊取得管道比例均在一成以下；而表示有「其他」地方稅務相關資訊取得管道的比例則占 11.4%，茲將其整理於表 5-2。

Q8.請問您是從哪些管道知道地方稅務相關資訊（可複選）

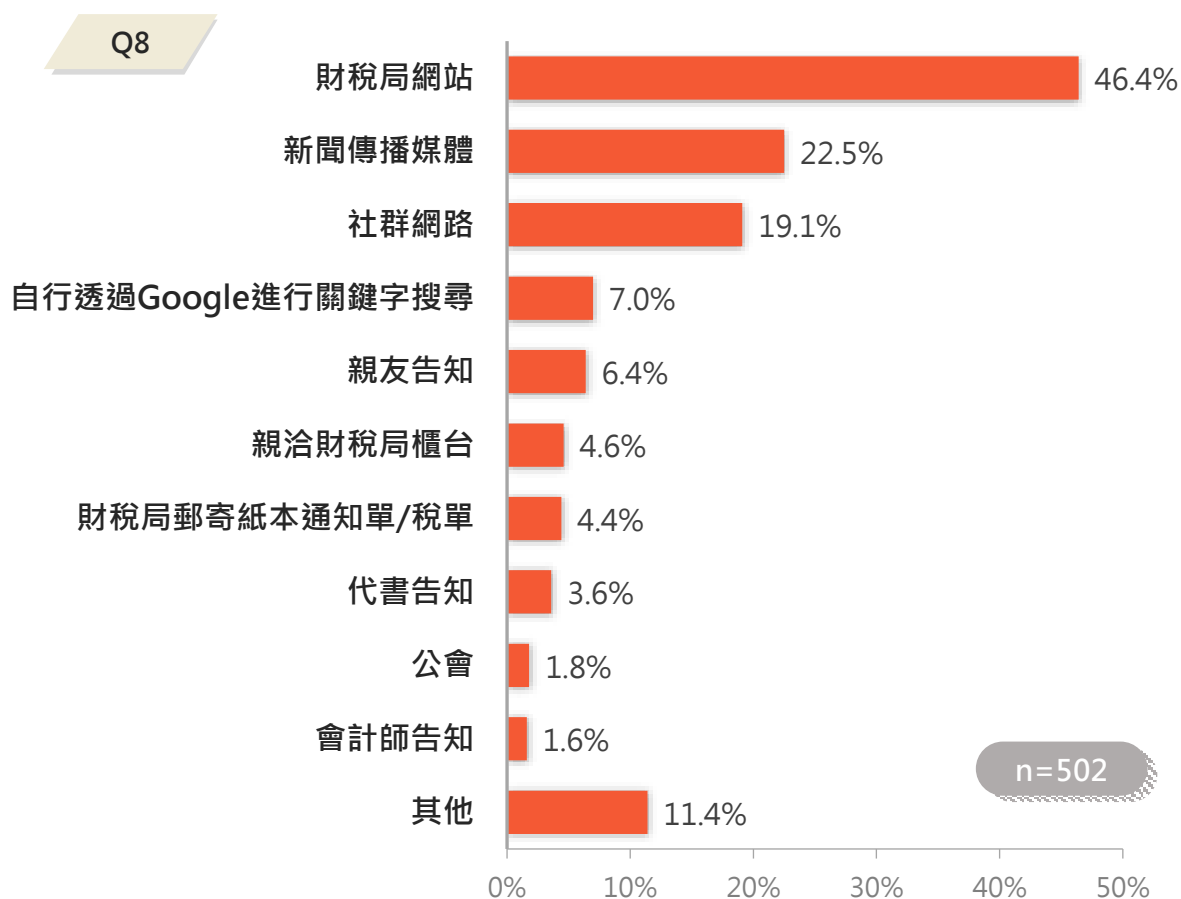


圖 5-13 知曉地方稅務相關資訊管道



表 5-2 其他地方稅務相關資訊管道

其他財稅業務	頻次
本身即具備相關稅務知識/一般常識	19
去其他政府單位時被告知（例如社會局、區公所、郵局）	6
打電話至財稅局詢問	6
財稅局置於櫃台旁的宣傳單 DM	3
不動產人員/房屋仲介告知	3
自己有在進修稅務相關課程	2
最近房屋剛新建完，透過專業人士引導得知相關地方稅的資訊	1
在有線電視頻道中，有稅務人員在解說稅務知識而得知	1
由國稅局的官網連結至地方稅務的網站得知	1
在 Yahoo 首頁出現稅務相關的關鍵字廣告	1
從自己公司內部獲得地方稅務相關資訊	1
從招標文件內容得知需辦理印花稅務	1
在職進修到職訓局開的專業課程上課	1
工作關係與事務所有接觸而得知	1
稅務地政士代書課程	1
財稅局開設的課程	1
財稅局公佈欄	1
里民公佈欄	1
財稅局公文	1
寫信詢問	1



二、臺南市政府財政稅務局受理陳情案件相關議題

(一) 向財稅局提出陳情的經驗

頻次分析

根據調查結果，有 94.6% 的受訪者「沒有」曾向臺南市政府財政稅務局提出陳情的經驗，而「有」提出陳情經驗的受訪者比例占 5.4%。

Q9. 請問您有沒有向臺南市政府財稅局提出陳情的經驗？

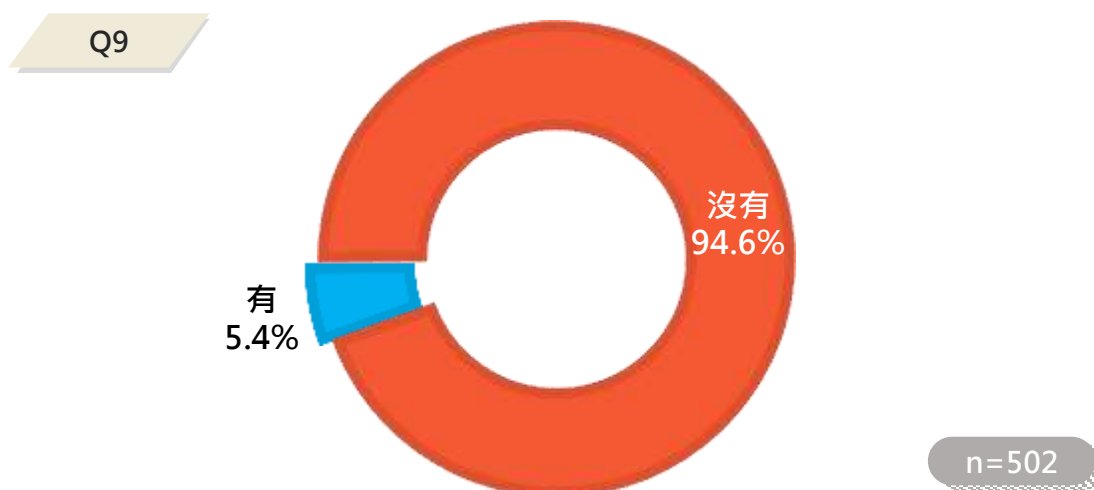


圖 5-14 向臺南市政府財政稅務局提出陳情的經驗



交叉分析

將所有受訪者對該題項的意見分布與基本資料（「性別」、「年齡」、「教育程度」及「職業類別」）進行交叉分析（參見附表 13），有以下發現。

1. 性別：男性有向臺南市財稅局提出陳情的比例（8.9%），相對高於女性（3.2%）。
2. 不因「年齡」之不同而有顯著差異。
3. 該題項與「教育程度」及「職業類別」之交叉結果顯示，期望次數低於 5 之比例大於 20%，亦即卡方檢定結果不適合進行推論。



(二) 對財稅局受理陳情案件之行政流程之評價

頻次分析

根據調查結果，受訪者對於臺南市政府財稅局受理陳情案件之行政流程表示滿意的比例占 81.5%，其中包括「非常滿意」(18.5%) 及「滿意」(63.0%)，而對行政流程表示不滿意的比例則為 14.8%，其中包括「非常不滿意」(7.4%) 及「不滿意」(7.4%)，顯示多數受訪者對於臺南市政府財稅局受理陳情案件之行政流程給予高度評價；茲將不滿意之原因整理於表 5-3；另有 3.7% 的受訪者表示「不知道/無意見」。

Q10. 請問您對於財稅局各分局受理陳情案件之行政流程滿不滿意？

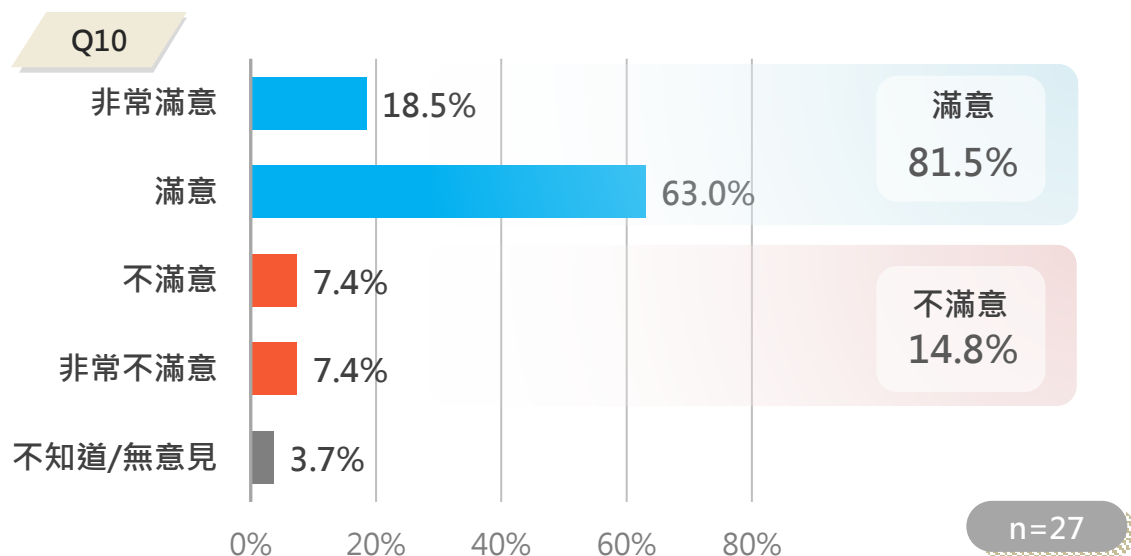


圖 5-15 對財稅局受理陳情案件之行政流程之評價



表 5-3 不滿意財稅局受理陳情案件行政流程之原因

不滿意行政流程之原因	頻次
去年四月時申訴地方稅稅籍減免問題，結果流程太多，導致一個禮拜以上才辦理完畢，建議流程更透明簡便，讓陳情案件在五天之內就收到回覆	1
曾申請過複審，因前屋主有將房屋進行營業登記，購入房屋後有做過變更，經濟部申請業務已核准完成，但到財稅局辦理時發現資料還沒更新，財稅局沒有收到相關資訊，導致需要多次往來局處，十分不便	1
109/06 在申請「退縮騎樓地」案的行政流程方面，感到承辦人員太官僚	1
流程繁瑣	1

交叉分析

將所有受訪者對該題項的意見分布與基本資料（「性別」、「年齡」、「教育程度」及「職業類別」）進行交叉分析（參見附表 15），發現該題項與「性別」、「年齡」、「教育程度」及「職業類別」之交叉結果顯示，期望次數低於 5 之比例大於 20%，亦即卡方檢定結果不適合進行推論。



(三) 對於財稅局受理陳情案件之行政效率之評價

頻次分析

經由調查結果發現，受訪者對於臺南市政府財稅局受理陳情案件之行政效率表示滿意的比例占 85.2%，其中包括「非常滿意」(18.5%) 及「滿意」(66.7%)，而對行政效率表示不滿意的比例則為 14.8%，其中包括「非常不滿意」(3.7%) 及「不滿意」(11.1%)，顯示多數受訪者對臺南市政府財稅局受理陳情案件之行政效率給予高度評價；茲將不滿意之原因整理於表 5-4。

Q11. 請問您對於財稅局各分局受理陳情案件之行政效率滿不滿意？

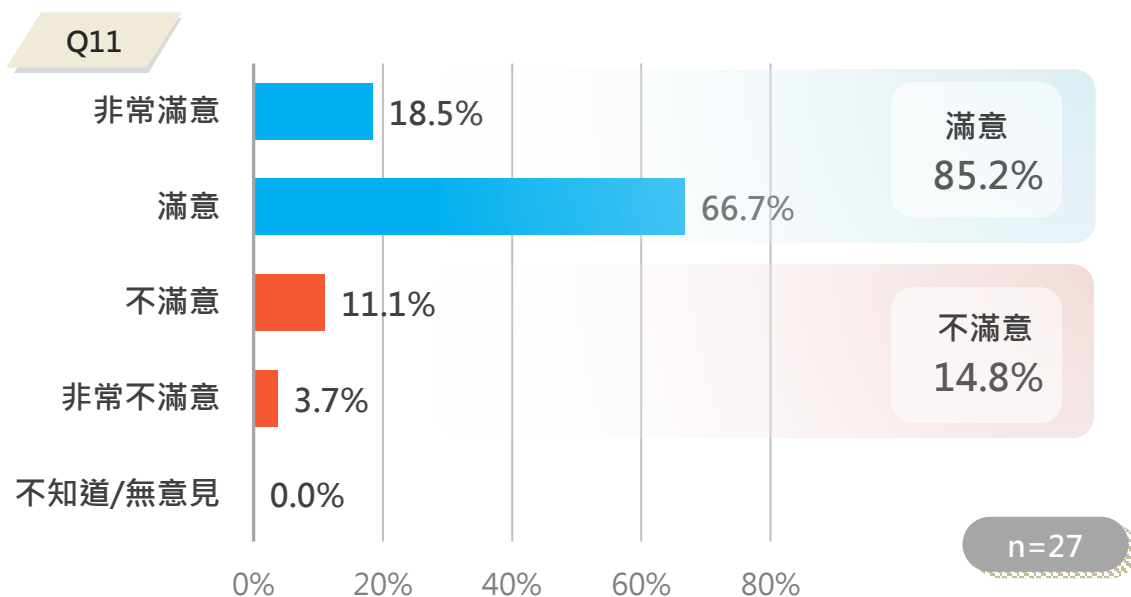


圖 5-16 對於財稅局受理陳情案件之行政效率之評價



表 5-4 不滿意財稅局受理陳情案件行政效率之原因

不滿意行政效率之原因	頻次
因曾申請過複審，前屋主有將房屋進行營業登記，購入房屋後有做過變更，經濟部申請業務已核准完成，但到財稅局辦理時發現資料還沒更新，財稅局沒有收到相關資訊的關係，造成必須多次造訪局處感到沒效率	1
109/06 申請騎樓地案耗時 2 個月回覆	1
送件到收件要一個月	1

交叉分析

將所有受訪者對該題項的意見分布與基本資料（「性別」、「年齡」、「教育程度」及「職業類別」）進行交叉分析（參見附表 17），發現該題項與「性別」、「年齡」、「教育程度」及「職業類別」之交叉結果顯示，期望次數低於 5 之比例大於 20%，亦即卡方檢定結果不適合進行推論。



(四) 對於財稅局受理陳情案件之回覆情形之評價

頻次分析

根據調查結果，受訪者對於臺南市政府財稅局受理陳情案件之回覆情形表示滿意的比例占 81.5%，其中包括「非常滿意」(25.9%) 及「滿意」(55.6%)，而對回覆情形表示不滿意的比例為 14.8%，其中包括「非常不滿意」(11.1%) 及「不滿意」(3.7%)，顯示多數受訪者對臺南市政府財稅局受理陳情案件之服務面向給予高度評價；另有 3.7% 的受訪者表示「不知道/無意見」。

Q12. 請問您對於財稅局各分局受理陳情案件之回覆情形滿不滿意？

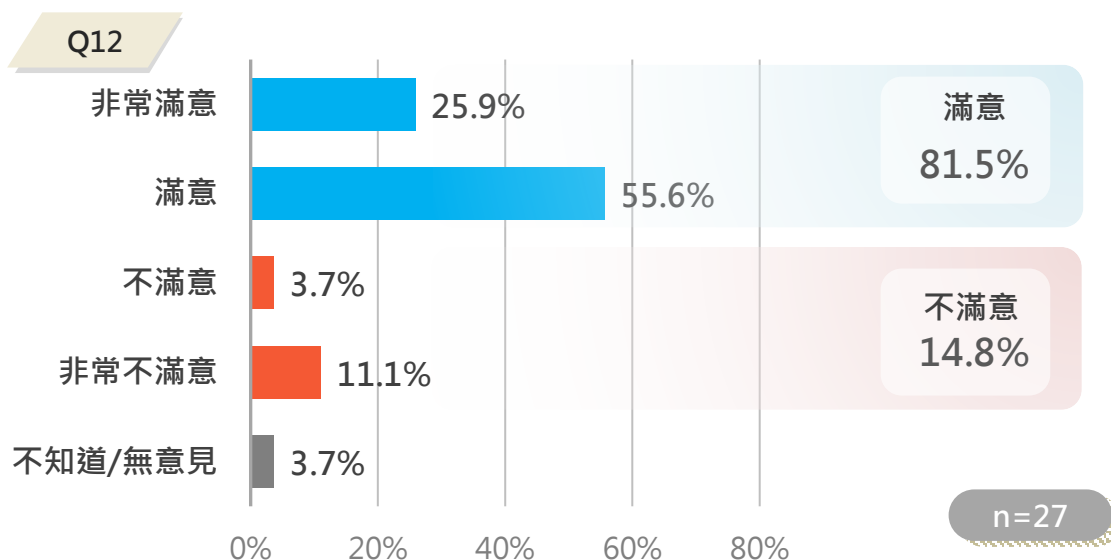


圖 5-17 對於財稅局受理陳情案件回覆情形之評價



交叉分析

將所有受訪者對該題項的意見分布與基本資料（「性別」、「年齡」、「教育程度」及「職業類別」）進行交叉分析（參見附表 19），發現該題項與「性別」、「年齡」、「教育程度」及「職業類別」之交叉結果顯示，期望次數低於 5 之比例大於 20%，亦即卡方檢定結果不適合進行推論。



(五) 對於財稅局受理陳情案件之回覆情形不滿意原因

頻次分析

本次調查發現，有 4 位受訪者對於財稅局受理陳情案件感到不滿意，進一步追問不滿意的原因，發現以「處理情形與期望相差太遠」的比例為最高，所有受訪者皆認為處理情形與期望相差太遠，其次為「問題仍未解決」(75.0%)，而「曲解法令或引用錯誤法令」及「其他」比例皆為 50.0%，茲將其他不滿意之原因整理於表 5-5。

Q13. 請問您對於財稅局各分局受理陳情案件之回覆情形，不滿意原因為何？
(可複選)

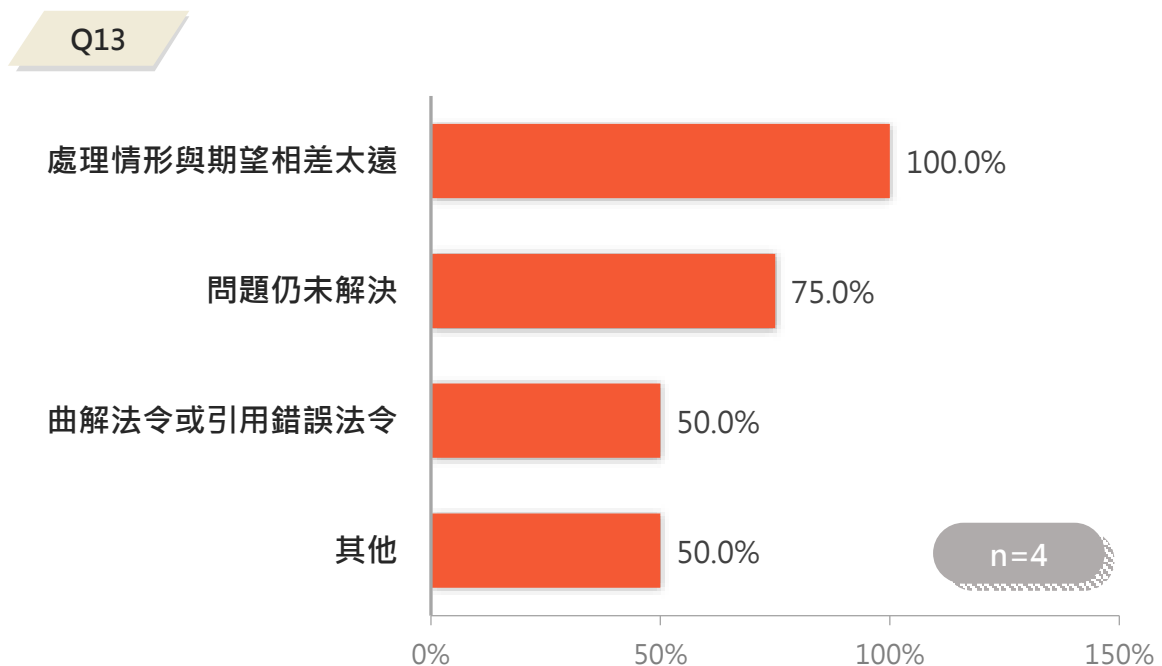


圖 5-18 對於財稅局受理陳情案件回覆情形不滿意原因

表 5-5 其他不滿意財稅局受理陳情案件回覆情形之原因

不滿意之原因	頻次
認為法律有不合時宜的情況，但承辦人員也不願意協助向上呈報，只依法辦事	1
效率較差	1



(六) 受理陳情案件之具體建議事項

本次調查題項 Q14，為受訪者針對財稅局受理陳情案件提供具體之興革建議。為能詳實呈現受訪者之意見，故未針對受訪者之意見做太多調整與修飾，茲將其意見整理於表 5-6。

表 5-6 對財稅局受理陳情案件之具體建議

受理陳情案件之建議	頻次
繼承辦理房屋稅時，因沒保存登記所以地政沒將資料移轉到新化分局，但民眾對這些事不瞭解，受訪者認為這些應該是政府單位幫民眾處理好的，地政及市府轄下各單位與財稅局之間的橫向聯繫不足，這部分應該要加強	1
建議要實際現場勘察，與陳情者做溝通，而在回覆公文上要載明清楚現場實際情形，並在公文上勇於載明不合時宜的法規，受理陳情案件之承辦人員，要將心比心，需保有良好的態度	1
多年前曾經向台南總局和新化分局陳情，感到地價稅法條不合理，但被駁回，覺得地價稅減免不應該只用固定的現有的法條，而需依據土地法和相關稅法的連結	1
民眾陳情需要佐證文件時，因不清楚行政流程及文件申請單位，要花很多時間，希望財稅局可以協助引導告知課稅佐證文件申請的單位及流程	1
建議對於罰則部分加強宣導，相關權益法規要使用鮮豔顏色，或是明顯放大字體提醒，可以更清楚瞭解自身權益的法規，避免觸法	1
網路介面及內容說明都可以再更清楚一點，有些太專業的術語能夠有較口語的解說，不然很容易看不懂，影響到申請	1
網路辦理陳情時，常都需要再後送補上書面相關資料，希望可以全面電子化，透過網路就處理完成	1
增加專業知識、效率加強	1



三、臺南市政府財政稅務局廉潔操守評價

(一) 對臺南市政府財稅局人員廉潔操守之評價

頻次分析

根據調查結果顯示，有 92.4% 的受訪者認為目前臺南市政府財稅局人員的操守清廉，其中包括「非常清廉」(28.7%) 及「清廉」(63.7%)；而有 2.2% 的受訪者認為不清廉，其中包括「非常不清廉」(0.4%) 及「不清廉」(1.8%)，另有 5.4% 的受訪者表示「不知道/沒意見」；顯示臺南市政府財稅局人員清廉自持，廉潔操守獲多數受訪者肯定。

Q15. 請問您對於財稅局人員的廉潔操守評價如何？

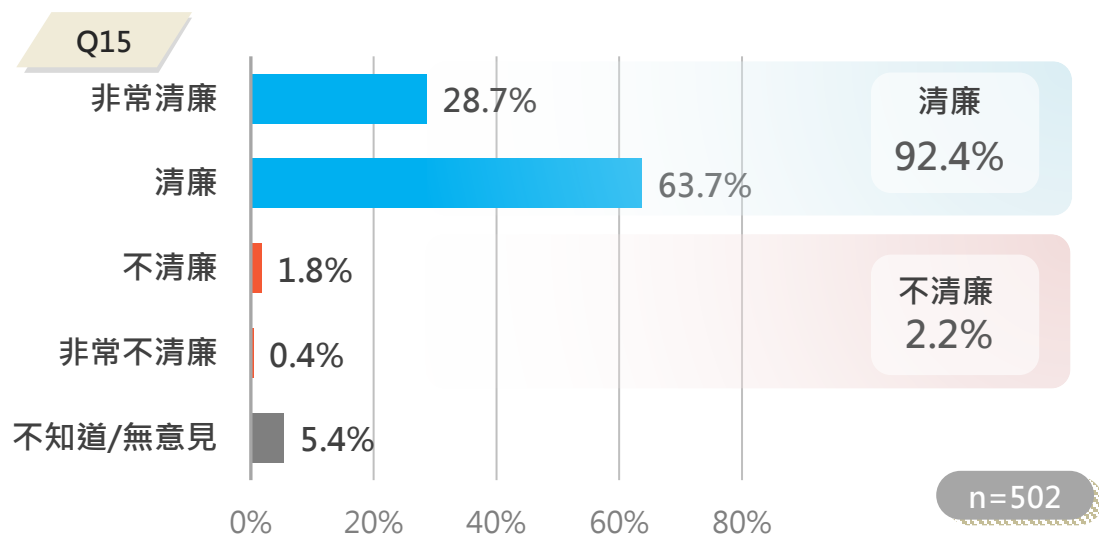


圖 5-19 臺南市政府財稅局人員廉潔操守之評價



交叉分析

將所有受訪者對該題項的意見分布與基本資料（「性別」、「年齡」、「教育程度」及「職業類別」）進行交叉分析（參見附表 21），有以下發現。

1. 不因「性別」之不同而有顯著差異。
2. 該題項與「年齡」、「教育程度」及「職業類別」之交叉結果顯示，期望次數低於 5 之比例大於 20%，亦即卡方檢定結果不適合進行推論。

年度比較

在年度比較方面，110 年度受訪者認為臺南市政府財稅局人員的操守感到清廉的比例為 92.4%，較 109 年度的比例（92.8%）略為下降 0.4 個百分點；整體而言，近三年的比例變動不大，均維持在九成二左右，多數受訪者對臺南市政府財稅局人員清廉施政、廉潔自持的形象表示肯定。

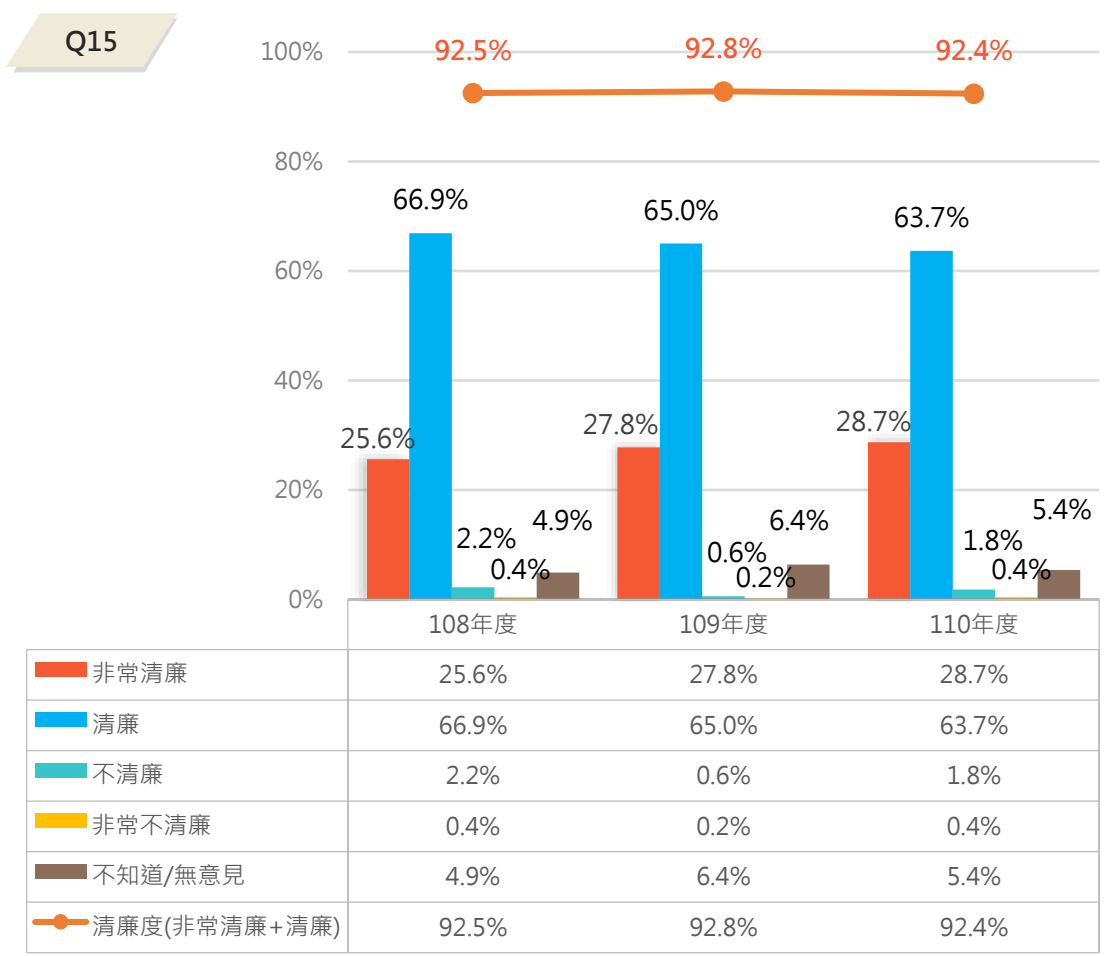


圖 5-20 人員品德操守評價之年度比較



(二) 對臺南市政府財稅局人員感到不清廉的原因

頻次分析

根據調查結果發現，受訪者認為財稅局不清廉的原因，以「長久以來印象」的比例為最高，占 54.5%，其次依序為「親朋好友告知」(36.4%)、「親身經驗」及「新聞媒體報導」皆為 27.3%。

Q16.承上題，您認為財稅局人員不清廉的原因為何？(可複選)

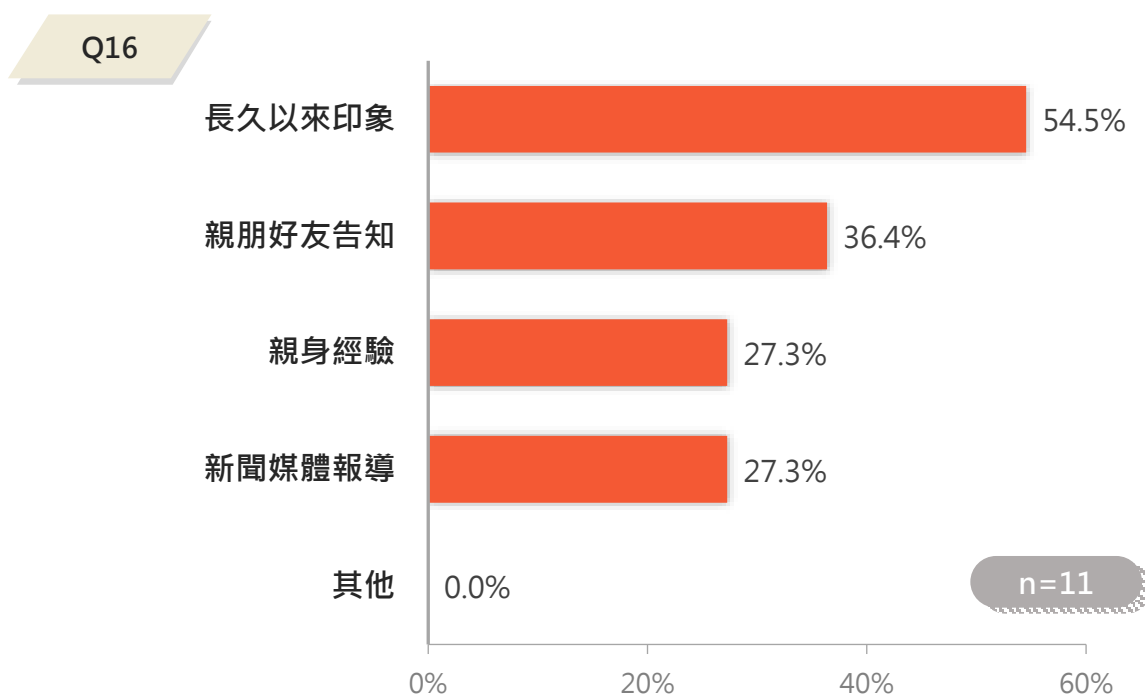


圖 5-21 臺南市政府財稅局人員感到不清廉的原因



(三) 若知悉臺南市政府財政稅務局人員有貪瀆行為時的檢舉意願

頻次分析

根據調查結果，有 80.1% 的受訪者表示若知悉臺南市政府財稅局人員有貪污之情事時，「會」提出檢舉；而表示「不會」提出檢舉的比例則占 18.7%，另有 1.2% 的受訪者表示「不知道/無意見」。

Q17. 如果您發現財稅局人員疑有不清廉行為，您會不會提出檢舉？

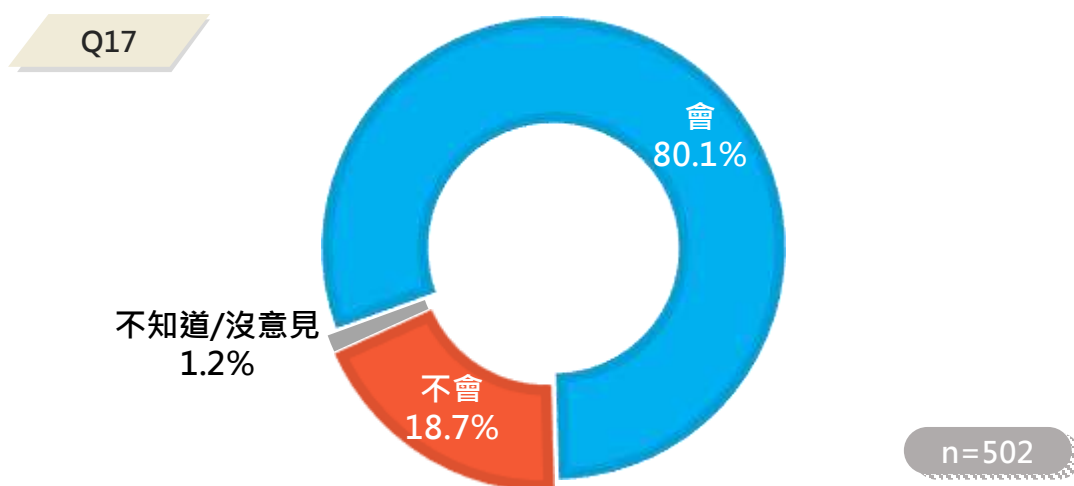


圖 5-22 若知悉臺南市政府財政稅務局人員有貪瀆行為時之檢舉意願



交叉分析

將所有受訪者對該題項的意見分布與基本資料（「性別」、「年齡」、「教育程度」及「職業類別」）進行交叉分析（參見附表 22），發現該題項與「性別」、「年齡」、「教育程度」及「職業類別」之交叉結果顯示，期望次數低於 5 之比例大於 20%，亦即卡方檢定結果不適合進行推論。



年度比較

在年度比較方面，110 年度受訪者知悉臺南市政府財稅局人員有貪瀆情形時，會提出檢舉的比例為 80.1%，相較於 109 年度的比例（84.8%）下降了 4.7 個百分點，近兩年之檢舉意願皆維持在八成以上。

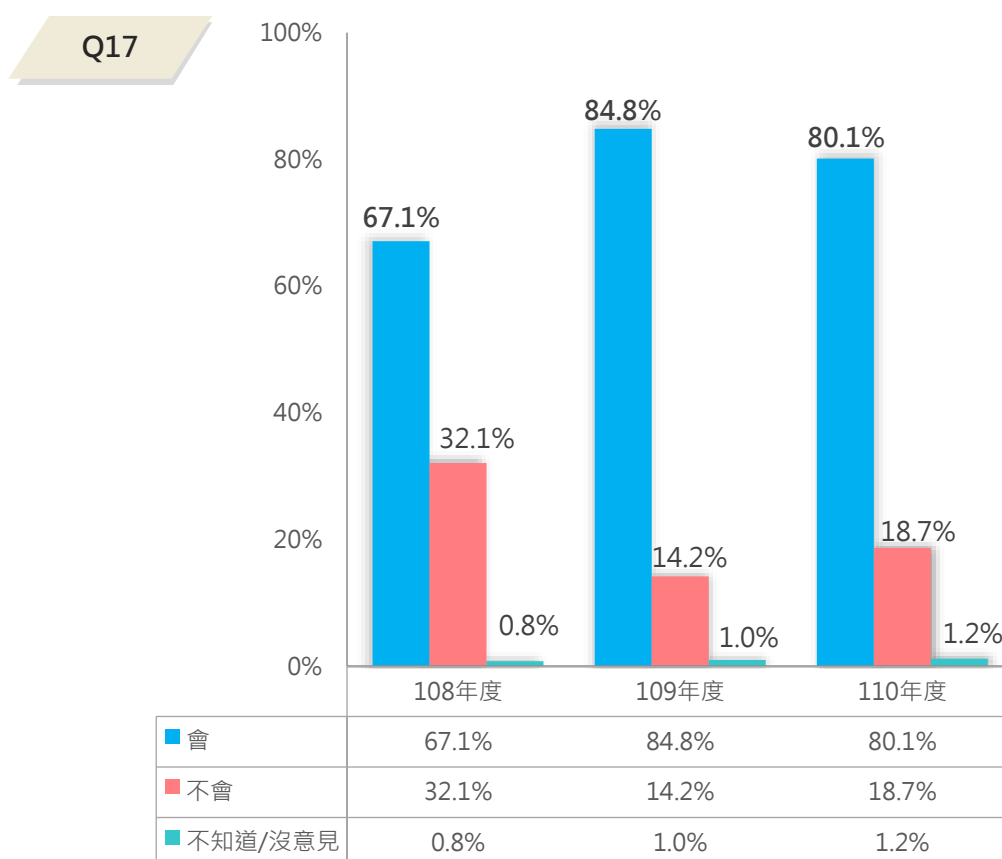


圖 5-23 檢舉意願之年度比較

(四) 不願意提出檢舉之原因

頻次分析

本次調查針對不願意提出檢舉的受訪者，以開放意見方式請受訪者提供不願提出檢舉之原因，分析歸納後之結果顯示，不願意提出檢舉的原因以「事不關己少管為妙」的比例最高，占 21.3%，其次依序為「害怕受到報復、以後辦事被刁難」(14.9%)、「官官相護，司空見慣、積弊沉痾，檢舉也沒有用」(13.8%)及「不想惹事找麻煩」(10.6%)；另有 18.1%的受訪者表示有「其他」不願提出檢舉之原因，茲將其意見整理於表 5-7。



圖 5-24 不願意提出檢舉之原因



表 5-7 其他不願提出檢舉之原因

其他原因	頻次
單純不想檢舉	3
個人做事由個人承擔後果，由自己承擔自己的錯	2
不想傷害別人因檢舉而受罰	2
會直接當面和本人反映	2
現在資訊發達，不清廉的行為者總會有被揭發的一天，不需特意去檢舉	1
不願意找基層人員麻煩，本身為國營企業退休，知道基層人員的辛苦	1
本身有稅務相關背景，會用自己的管道來處理	1
資料都會外洩，無法保密處理	1
對於台灣的司法體系不信任	1
能體諒對方可能有難處	1
不知道檢舉之後的成效	1
比較好做事	1

(五) 願意提出檢舉之單位

頻次分析

在願意提出檢舉的受訪者中，其願意提出檢舉的管道以「臺南市政府 1999 專線」的比例最高，占 45.0%，其次依序則為「臺南市政府財政稅務局政風室」(37.4%)、「臺南市政府政風處」及「廉政署檢舉專線 (0800-286-586)」皆為 31.4%，其餘檢舉管道皆未達三成；另有 3.0%的受訪者表示有「其他」檢舉管道，茲將其意見整理於表 5-8。

Q18. 呈上題，請問您會如何提出檢舉？【可複選】

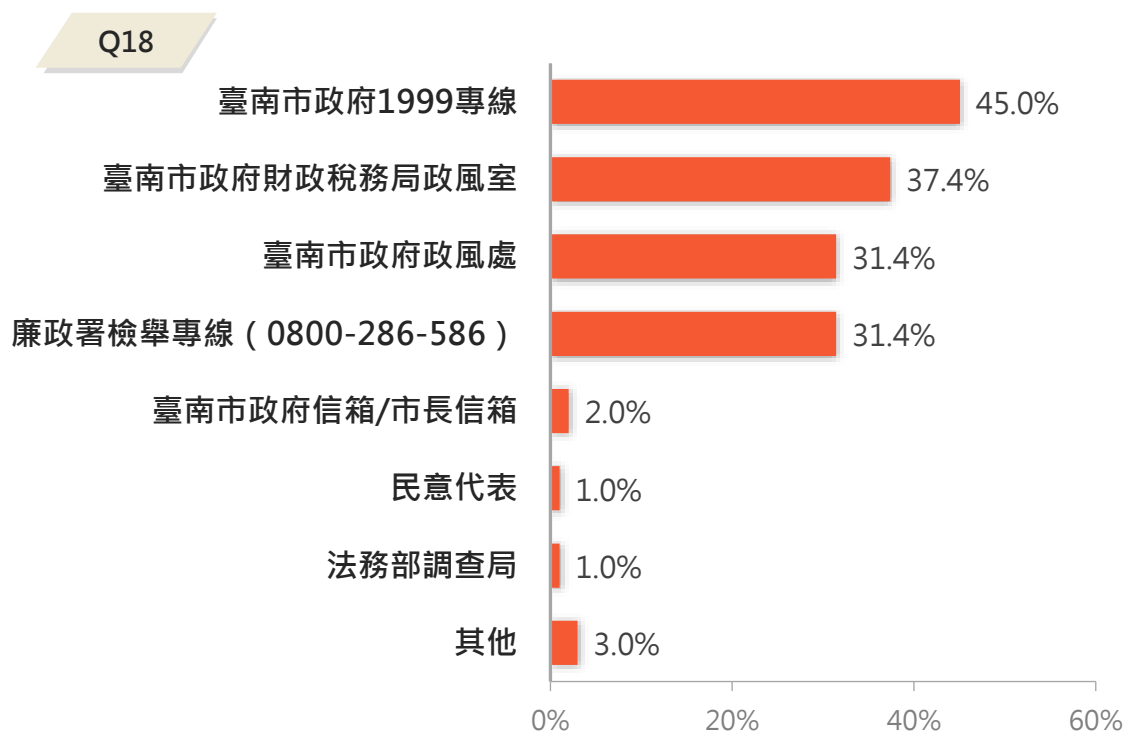


圖 5-25 願意提出檢舉之單位



表 5-8 其他檢舉之管道

其他檢舉管道	頻次
目前無想法/真正遇到才會決定檢舉管道	2
會回報由公司的主管進行處理	2
臺南市政府財政稅務局的高層主管	1
請家中小孩幫忙處理後續檢舉	1
直接跟違法的單位主管檢舉	1
臺南市政府財政稅務局	1
提供給媒體	1
監察委員	1
警察局	1



(六) 對臺南市政府及所屬機關學校人員清廉守之評價

頻次分析

根據調查結果顯示，有 88.2% 的受訪者認為目前臺南市政府及所屬機關學校公務人員的操守清廉，其中包括「非常清廉」(14.9%) 及「清廉」(73.3%)；而有 5.8% 的受訪者認為不清廉，其中包括「非常不清廉」(0.4%) 及「不清廉」(5.4%)，另有 6.0% 的受訪者表示「不知道/沒意見」；顯示臺南市政府及所屬機關學校公務人員清廉自持，廉潔操守獲多數受訪者肯定。

Q19.就您個人印象，請問您覺得臺南市政府及所屬機關學校公務人員清廉程度為何？

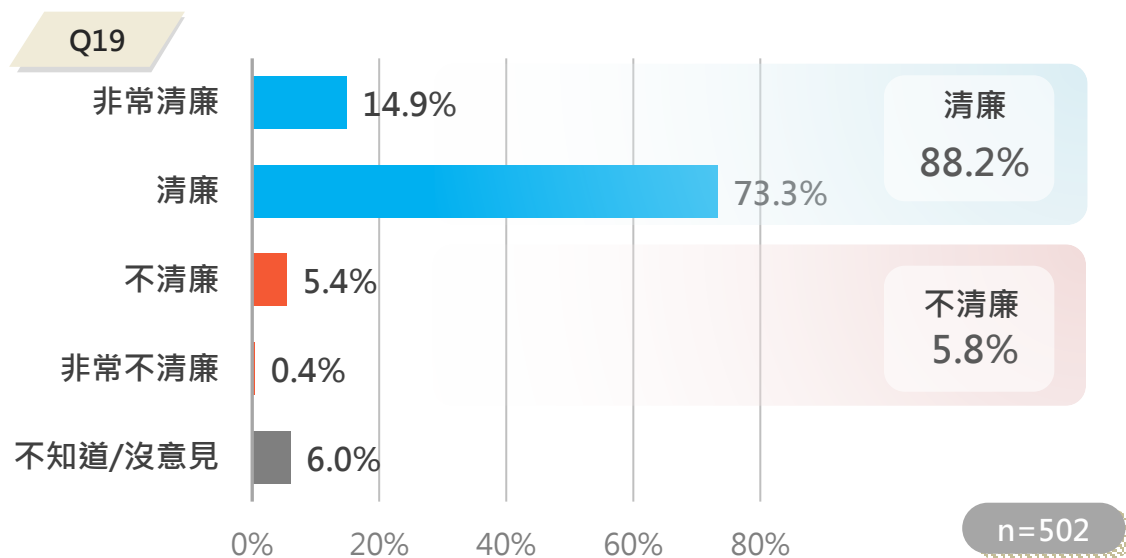


圖 5-26 臺南市政府及所屬機關學校公務人員清廉度之評價



表 5-9 對臺南市政府及所屬機關學校公務人員感到不清廉之原因

面向	不清廉之原因	頻次
教育單位	今年從新聞報導得知，學校老師請育嬰假的中間，遇寒暑假可先銷假，領假期薪水，寒暑假結束後就立即續請育嬰假，多領薪資也多放假，利用漏洞賺取不法利得，因此產生了不清廉的形象	1
	子女就讀於國中，近期曾經與學校主任溝通，表示因數學老師並非是專業性的外聘人員，希望可換專業的人員任教，但卻被敷衍、打官腔，疑似其中有內情，故對市府有不清廉的印象	1
	學校裡一直都有「家長會」這類的民間團體對學校公務員進行捐贈行為，雖然金額可能還不構成行賄，但卻仍讓人感到觀感不佳	1
	在新聞上常見台南學校霸凌及性騷擾事件，但學校都是以息事寧人的態度處理，因此對學校公務人員有不清廉的觀感印象	1
	就學時期的聽聞及新聞媒體報導給的印象，學校有浮報預算的傳聞，雖今近期沒有關注相關新聞，但對其印象持續至今	1
	聽過若要考取公職教師的相關職務，必須要塞紅包送禮	1
工程	常常聽說像是包商、工程等都會有耳聞，但無法告知確切的事情或明確的金額	1
	臺南市政府的工務單位在道路施工方面有不清廉的行為	1
土地買賣	在土地買賣方面，台南土地開發案，感覺上有圖利特定廠商	1
	弊案、官商勾結，市府土地變更仍未公佈時，市議員就已經開始交易買賣炒作地價	1
個人觀感	從以前到現在的觀感，認為政府單位不可能完全清廉	5
	因對市政府執政不滿意，對其所管機關清廉度都因而感到不滿意，像近期的新聞黑道太多、貪污感重，感覺執政的官員以自己的利益為優先而非人民，希望執政的官員不要以自己的利益為優先，應把人民放在第一位去做事	1
	就近一年的感受，清廉的部份感覺很多沒有很透明，僅個人的感覺	1
	辦理過程中被拖延半年，感覺要送禮才會有進度	1
	個人觀感認為臺南政府高官較不清廉	1
	僅只聽說，但不瞭解詳情	1
其他	109年9月有從新聞得知，臺南市政府人員有涉及爐渣傾倒的相關事件	1
	2月時至少一次親眼看過勞工行政部門有請客吃飯飲宴應酬	1
	聽說有關說或紅包文化難避免	1
	從報紙有看到不清廉的報導	1
	社會治安事件太多	1
	需要送禮	1



交叉分析

將所有受訪者對該題項的意見分布與基本資料（「性別」、「年齡」、「教育程度」及「職業類別」）進行交叉分析（參見附表 24），有以下發現。

1. 不因「性別」之不同而有顯著差異。
2. 年齡：20-29 歲的受訪者（97.1%）認為臺南市政府及所屬機關學校公務人員清廉的比例，相對高於其他年齡層的受訪者。
3. 該題項與「教育程度」及「職業類別」之交叉結果顯示，期望次數低於 5 之比例大於 20%，亦即卡方檢定結果不適合進行推論。



(七) 對臺南市政府及所屬機關學校公務人員清廉程度跟去年(109年)比較

頻次分析

根據調查結果顯示，有 67.9% 的受訪者認為目前臺南市政府所屬機關學校公務人員的清廉程度較去年更好，其中包括「變得非常好」(10.5%) 及「變好一些」(57.4%)；而有 7.6% 的受訪者認為變得更差，其中包括「變得非常差」(0.2%) 及「變差一些」(7.4%)，另有 15.1% 的受訪者表示「差不多/沒有變化」；9.4% 的受訪者表示「不知道/沒意見」；顯示臺南市政府及所屬機關學校公務人員的清廉程度，獲多數受訪者肯定，較 109 年改善許多。

Q20.就您個人印象，請問您覺得臺南市政府及所屬機關學校公務人員清廉程度跟去年(109年)比較情形？

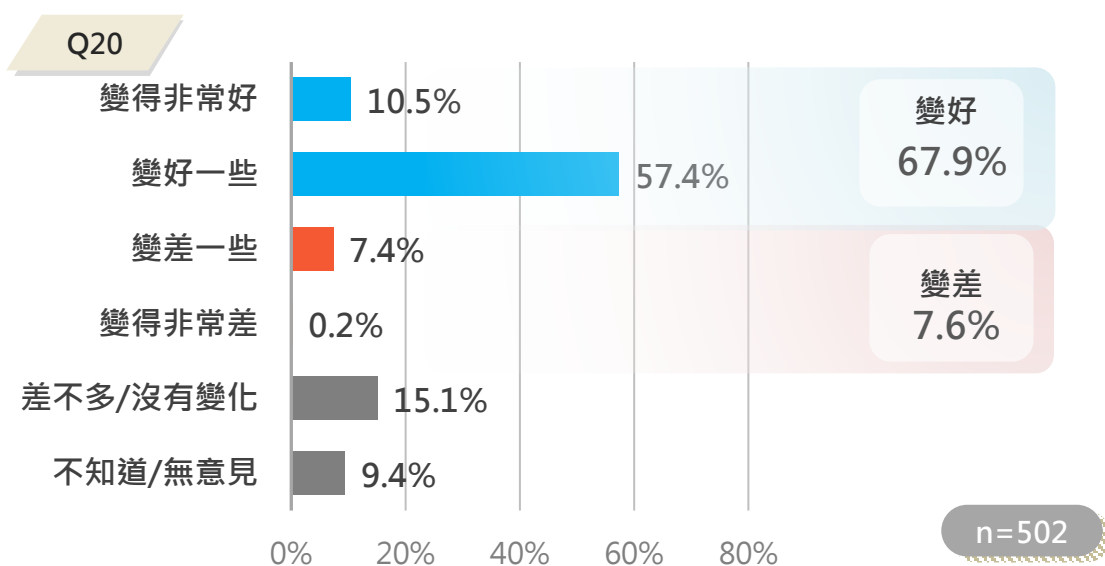


圖 5-27 臺南市政府及所屬機關學校公務人員清廉程度跟去年之比較



將所有受訪者對該題項的意見分布與基本資料（「性別」、「年齡」、「教育程度」及「職業類別」）進行交叉分析（參見附表 26），有以下發現。

1. 性別：男性的受訪者（70.3%）認為臺南市政府及所屬機關學校公務人員的清廉程度較 109 年好的比例，相對高於女性。
2. 不因「年齡」及「教育程度」之不同而有顯著差異。
3. 該題項與「職業類別」之交叉結果顯示，期望次數低於 5 之比例大於 20%，亦即卡方檢定結果不適合進行推論。



(八) 廉政業務之具體建議事項

本次調查題項 Q21，為受訪者針對財稅局廉政業務提供具體之興革建議。為能詳實呈現受訪者之意見，故未針對受訪者之意見做太多調整與修飾，茲將其意見整理於表 5-10。

表 5-10 對財稅局廉政業務之具體建議

類別	廉政建議	頻次
廉能治理	政府機關的高層長官可以盯好下屬，對下屬要要求可以嚴格監督，希望可以有更嚴格的『直屬』上級監督機制，以杜絕貪污行為	3
	若有發生不清廉行為時，應有開除等更嚴格的懲罰，以預防不法行為，並在內部常常提醒不清廉的下場	2
	更積極主動去調查貪污，政風單位針對各單位需更積極糾舉是否有老鼠屎	2
	一般民眾辦理時沒差別，但在許多年前，當時還在擔任會計時，會有利害關係，好像要送禮才好辦事，希望在權限能把關好	1
	多做案件抽樣，業務內容找對應的公司單位去訪查，辦事員會較不敢舞弊且案件進度盡量透明化，杜絕私下收受	1
	可針對較有權力的人，更注重廉政作為，但一般的一線基層人員收下一杯咖啡沒有關係	1
	多採用正向鼓勵，以鼓勵公事公辦，而不是貼宣導鼓勵檢舉等較為負向的態度	1
	建議居高位者一定要以身作則，達到上行下效	1
	該查的查，不要袒護長官，要公平公正	1
	希望申訴可以真的處理，不是虛設	1
人力聘任	建議找跨黨派比較優質的人士及專業學者來研擬相關流程，盡量避免自己閉門造車，或是成立相關小組、可以制衡的團體來監督廉政作為	1
	建議廉政體系裡面的政務官，可以吸納各界相關專業及不同階層的人士，這樣才能避免被一個封閉且互有關係的圈子把持，影響廉政推動	1
	無論約聘及正式人員的遴選及考試過程透明化，可以讓民眾透過公開的管道知道成績及遴選過程	1
	稅務人員可經常性輪調管轄地區，才不會在一個地方待久了，產生一些人情或權力濫用情形	1
	廉政人員要透過公開徵選，本身秉持公開透明來做事	1
檢舉措施	若有檢舉事項時，應有中立相關單位先訪查瞭解，有明確證據才糾舉，避免民眾濫權，也不會影響相關稅務單位工作狀態	1
	有時候有人檢舉但不知處理狀況，希望能有具體處理的成果回報告知，無論是甚麼樣的結果，都能告知檢舉人	1
	民眾提出檢舉就是有遇到了一些狀況，希望受理單位要審慎，秉公處理相關投訴案	1



類別	廉政建議	頻次
	件	
	在網路上能提供一些檢舉管道，可讓民眾透過網路進行匿名檢舉	1
	希望可以提供跨縣市檢舉其他縣市的地方稅務機關服務	1
透明化	行政流程透明化，招標要開放資訊和相關廠商要明白公布	1
	財稅局所有公職人員確實進行財產申報	1
	盡量保持透明化，杜絕黑箱作業	1
宣導教育	建議加強宣導推動廉政作為，因民眾並不知道有在推動廉政措施	2
	儘量將廉政作為相關資訊公開在財稅局官方網站，以及使用多媒體加強宣導以讓民眾知道	1
	推廣檢舉管道，很多民眾都不知道檢舉可以打什麼電話及透過什麼管道，宣傳不足	1
	要宣導檢舉管道，讓民眾知道怎麼去檢舉，另一方面要讓檢舉人覺得有受到保護	1
	對於推動廉政的各項作為，希望能多宣導，如以廣播方式，以方便老人家瞭解	1
	資訊更多，廣告多一點，社群廣告多一點	1
	希望跑馬燈資訊可以多放一些活動訊息	1
	希望由教育開始從基礎做好廉政教育	1
	加強宣導可供民眾檢舉的管道	1
透過網路多推廣宣傳廉政作為	1	
制度	目前公務機關制度防弊大於興利，這會造成偷工減料情況，建議做法上要具有彈性，給予廠商合理利潤，廠商才會給出好的品質	1
	讓公務員能夠衣食溫飽不需要為錢煩惱，導致有貪污的想法	1



四、民眾對臺南市財稅局之具體建議事項

本次調查題項 Q22，為受訪者針對臺南市政府財稅局的整體廉政工作或未來施政提供具體之興革建議。為能詳實呈現受訪者之意見，故未針對受訪者之意見做太多調整與修飾，茲將其意見依據面向進行分類整理於表 5-11。

表 5-11 臺南市政府財稅局的整體廉政工作或未來施政建議

類別	內容	頻次
服務品質	臨櫃洽辦業務需簡化流程，等待時間太久	5
	希望辦事效率能好一點，業務不拖延	5
	承辦人員的服務態度不佳，希望可以改善（臺南分局、安南分局、新化分局）	4
	服務態度可以友善一點，感覺對民眾問太多問題容易疲乏，要有耐心回覆民眾的問題	3
	建議所有局內人員對待民眾可以更有熱忱一點，多一些微笑，要將心比心	3
	查件窗口的承辦人只有一位，需等候很久、太花時間，承辦人員此時會顯現不耐煩的態度，需改善	2
	辦理作業時，可以準確且一次清楚告知所需之注意事項與相關文件，避免讓民眾多次往返	2
	承辦人員有異動交接時，希望能更清楚明確瞭解該業務的承辦內容	2
	以前至新營分局洽辦契稅業務時，發現之前每區有分負責人員，會掛分區的牌子，民眾可以看牌子去洽辦，但去年改為不分區，都設在多功能的服務區，覺得較之前不便，之前大區像善化區或大內區一個負責人，人比較少的區一人負責多區，民眾辦事比較方便	1
	至臺南分局申請地價稅與房屋稅變更，櫃檯當時收件後，來電說有缺資料，口氣也不是很好，但其實民眾都有附，只是因為辦理兩個部門的資料都一樣，認為內部應該要去確認清楚再來電，且如果不同部門，資料要分兩份，櫃檯收件時應該要先說明清楚	1
	財稅局推動電子化，不是每一行業都適合，有時有些作業較複雜，需要紙本比較方便，公司本身要貼很多印花沒錯，反覆向承辦人員解釋說明但承辦人員態度不好，用法條壓業者不配合會有罰款，感覺好像以後會找麻煩	1
	去年 7 月在總局詢問櫃檯服務小姐該如何辦理房屋稅時，有過等待過久、沒被主動招呼的洽公經驗，希望財稅局的櫃檯服務人員應該要更主動告知市民辦理業務的細節，避免等待時間過長讓市民感覺不佳	1
	去年辦理使用牌照稅時，現場等待時間很久，所需證件及需填寫資料很多，	1



類別	內容	頻次
	但承辦人員沒有一次告知需要哪些證件及資料，導致跑好幾趟才補齊資料	
	建議對於親洽申請民眾的櫃檯窗口工作人員，服務態度要親切專業，並即時適時的提供給民眾正確的行政程序，解決其所欲辦理申請的事項	1
	土地增值稅及契稅，有些地政士事務所會有稅務駐點人員，但卻無法大批查件，被要求需至各分局，但至分局辦理，臨櫃查件又須等候許久	1
	認為臺南分局資深諮詢人員態度愛理不理，回答不詳細，感覺諮詢人員只是想打發他，建議訓練資淺或是年輕的諮詢人員可以回答更多問題	1
	最近一兩年遇過服務人員態度消極，都要等到民意代表出面才願意積極協助處理，希望服務人員處理事情可以一視同仁（臺南分局）	1
	建議對一般不熟悉稅務親自洽辦的民眾，提供主動積極不厭其煩服務態度，能夠有耐心說明清楚所應備文件以免讓洽公民眾徒勞往返	1
	在佳里分局申請土地增值稅時，承辦人在解說申請流程及填寫表單時太快有些不清楚，希望解說時可以慢一點、清楚一些	1
	建議服務態度上要積極，解決親自洽公民眾欲繳納地方稅繳款的問題，而不是叫已經親自臨櫃洽公民眾去外面超商繳費	1
	建議態度親切一些，民眾問問題要積極回答，之前查詢房屋稅的問題，一副愛理不理的態度，給民眾負面印象（臺南分局）	1
	儘量縮短稅單審核時間，認為安南分局效率很好，然而臺南分局的效率待加強	1
	建議服務態度要主動積極，並提供相關申請書表的填寫示範樣本	1
	辦事效率和行政流程需要改善，可以請上級主管加強教育訓練	1
	土增稅及契稅投單的時間快一點，希望可以兩天就下來	1
	多替民眾設想、為民服務	1
人員專業	專業能力待改善，問問題時容易草率帶過，沒有清楚的回答問題，都回答說這就是規定或是不清楚，回應問題時較模凌兩可、含糊	5
	引導民眾的人員也是對內部單位的區位不是很清楚，帶民眾跑好幾處才找到，建議提升一下人員的教育訓練	2
	人員能加強訓練稅法知識，大部份收件人員對於專業問題都一問三不知，希望能提供課程讓他們去上課	2
	在 108-109 年間曾發生過，詢問便民櫃檯與地價稅、房屋稅承辦人員說的不太一樣的情形，人員態度都很好，但是業務分部門處理，讓資訊有落差以至於我們要再請假跑一趟現場，希望能避免這類情形再度發生	1
	辦理房屋稅時，承辦人專業能力不足，一邊辦理一邊打電話詢問，對法令不熟，希望考試遴選標準可以提高，讓稅務人員在專業級法治素養上，更加提升	1
	建議財稅局服務二十年以上的資深人員可以提升業務能力，例如：電腦操作太慢，對資訊及法令規章的瞭解沒有更新，常提供或依據舊的法令規章	1



類別	內容	頻次
	行事	
	經營遊戲機台店面，曾告知店裡須裝潢停業一個月，但承辦說有來看過並無裝潢事實，感到沒有進行實地勘查過，人員素養需加強（娛樂稅）	1
	經營遊戲機台已合法向經濟部申請並有公文為憑，但財稅局承辦人員說此為賭博機台，需要提高稅金，法令素養需加強	1
	自行處理地價稅和房屋稅事宜，希望接觸的窗口服務人員可以更清楚說明流程，一個窗口就可以處理好全部，不必分櫃	1
	因是代書負責人，經常洽辦稅務相關，也經常上相關課程，所以希望相關承辦公務人員多充實專業知識，經驗傳承	1
	地方稅可以提供民眾透明的查詢管道。可參考國稅局在所得稅會列出明細及提供便利的查詢方式，但目前財稅局的地方稅部分（房屋稅）只告知民眾要繳多少稅，但明細及稅率的計算方式卻都不清楚，民眾主動查詢的行政流程非常繁雜沒效率，要一兩個月才能搞清楚，不夠便利及透明化	4
	希望中午休息時間有輪值的櫃檯人員，上班族能於中午時間去洽辦業務	4
	建議提供洽公時間延後的便民服務措施，讓朝九晚五不便請假的上班族，可以利用下班後前往洽公	3
	希望任何金額都可至超商繳納地方稅款，或都可使用信用卡、行動支付，不要只限制金額在 3 萬元以內，可以做到無限制金額	2
	辦理身障牌照稅務等業務，需要帶戶口名簿及行照等證件，有時忘記帶要多跑一趟很麻煩，希望臺南市政府財稅局與戶政事務所及監理站的網路資料可以互相連線，以更便民	1
服務建議	目前財稅局房屋稅稅籍證明的申請，除了所有權人可以申請，其他利害關係人例如繼承人無法申請，這樣辦理業務很不方便，希望可以比照地政，開放利害關係人可以申請	1
	辦理當天只有 2 個綜合櫃檯，等了半小時才排到，旁邊櫃檯都沒在申辦業務，而且等候大廳很悶熱，若遇人多時應該機動性多開放幾個收件服務台，加快消化洽公民眾（臺南分局）	1
	服務台目前公務機關都是職階較初等的職員，建議由資深人員（最好 7 至 8 年或 5 至 6 年年資）能在第一階段解決很多問題（契稅、印花稅）	1
	109 年因繼承，前往新營分局一樓服務窗口洽公，建議地方稅要直接能與國稅直接連線，一次就到位完成所有相關稅務申辦，才能真正便民	1
	可以設置像銀行那種分流叫號的號碼牌，民眾在門口可以依照自己的業務需求點選，號碼牌上也顯示相對應的櫃檯	1
	新化分局、安南分局，工程合約太厚重，有時很多本，建議印花稅可以重點查核重要的合約頁面即可，較為便民	1
	申請稅務作業流程建議資訊化，配合電子 IP 進行作業升級，搭配電子印鑑或是電子金鑰授權，讓作業更便民	1



伍、調查發現

類別	內容	頻次
	目前地政機關有放自動申請謄本機台，希望也能在財稅局內擺放自動申請謄本機台，減少不同單位奔波時間	1
	對於不合時宜的行政命令及法律規章，要能勇於檢討改進修正與時俱進，合於現況的行政命令及法律規章	1
	至臺南分局處理地價稅刷卡繳稅的時候，其中一筆稅務刷不過去，希望資料維護可以更好一些	1
	希望可在同一個櫃檯能辦完房屋稅以及地價稅的業務，具有關聯性的業務能一併辦理	1
	對老年人增加諮詢的管道，例如現場多安排人員可以有耐心的協助老年人辦理業務	1
	有時比較忙容易忘記繳稅，希望一些固定稅務可以有辦理自動扣款的服務	1
	希望稅單寄發歸納一起，有時候不同地方的稅單分不同處寄，會導致漏收	1
	地方稅已在網路申報了還要送紙本資料，認為多此一舉，希望能改善	1
	房屋稅改稅單名字，希望可以簡化申辦流程，不用跑多個櫃檯	1
	希望跨部會的資料可以橫向同步流通，以減少民眾來回奔波	1
	希望財稅局的財產清單跟所得清單可跟國稅局同步出來	1
	希望可導入 AI 科技，減少辦公人員負擔	1
	辦公時間可以彈性，可以開放週六洽公	1
	服務流程可以再透明化清楚一些	1
人力配置	查欠的櫃檯只有一人在辦理，速度慢要排很久，希望增加查欠的人力	2
	綜合櫃檯窗口的承辦人員太少，洽辦民眾需要等很久	2
	臺南民眾較不習慣使用網路辦理，喜歡到現場，建議財稅局在初期多安排人員，在現場幫助一些可以直接以手機操作完成申辦業務的民眾，學習如何網上辦理	1
	希望多安排志工的數量，幫民眾代寫表格資料，以及解釋文書上面的內容，讓民眾辦理可以更順暢	1
	推廣新業務時，櫃檯人員不太熟悉，造成很多人排隊，建議推廣新業務時可以多一個人員在旁幫忙	1
	建議多功能服務台要視洽公民眾多寡，機動調整增加人力辦理，以免民眾等候過久	1
	財稅局公務員平均年紀太大，辦事效率慢，希望早點退休，換年輕人提高效率	1
	總局服務人員太少，希望多點人力，提昇辦事效率	1
	希望土地增值稅櫃檯可增設人手，減少等待時間	1
洽公環境	之前辦理業務時，覺得空間狹窄、有點小，動線規畫不佳（安南分局、新營分局）	3
	辦公環境太老舊希望能改善（安南分局、臺南分局）	3



類別	內容	頻次
	臺南分局室內照明不夠，可以重新裝潢	2
	冷氣強一點	1
洽公標示	內部引導民眾的標示不清，民眾找不到辦理業務的單位，建議可以有清楚的標示（總局、臺南分局）	4
	希望新化分局的入口處可以提供一個清楚的大標示，上面說明哪一棟樓辦什麼樣的業務，還有幾號櫃檯是辦理什麼樣的業務，每次去都需要透過詢問服務檯才知道要去哪裡辦事情	1
	約一年前去總局申請房屋土地重蓋，進去大樓樓層標示不清，希望標示可以更白話、口語一點，不要太專業，要讓民眾看懂	1
辦公設備	辦理稅務時剛好電腦故障，稍有耽誤一點時間（新化分局、臺南分局）	2
	現行房地合一稅採新制，因 105 年重劃，但電腦系統不會自動跳出，需要自己前往財稅局做說明和解釋，希望電腦系統跟上時代，特殊情況也可以列出來	1
	建議新化分局設置投幣式影印機，讓買完印花可以直接去繳稅，繳完稅後可以馬上辦理土增稅，方便民眾可以就近投幣影印文件立即送件	1
	服務台供民眾操作的電腦網速太慢，下載稅籍證明等資料要等一些時間	1
	稅務機關能多編制一些預算在辦公環境，能夠更新設備及一些硬體設備	1
網路業務	希望線上洽辦的業務可以更多、更齊全	5
	積極推廣民眾使用 E 化服務，未來較單純的業務可在網路申辦，只有較為複雜的業務才需到財稅局，不但可以節省民眾時間，還可降低財稅局承辦人員的工作量，並可提升服務品質	2
	在辦理各種地方稅，希望盡可能不要影印紙本的資料，盡量採用數位 E 化的服務	2
	之前有想在網路上自行辦理房屋稅變更，以及相關文件網路申請，但是網頁描述得太複雜，有很多空格需要填寫，對於不是這麼熟悉此項業務的民眾來說有點困難，希望可以提供一個範例或是相關步驟指引，簡化申請的流程，多一點說明，方便民眾瞭解如何填寫相關的空格	1
	希望稅務試算網頁可以更簡單明瞭，不要有那麼多選項或是待填的空格，或是可以提供一張清單，讓民眾可以對照清單上的提示步驟去執行網頁試算，或是可以在通知補繳房屋稅的同時，一併提供粗估的補稅金額，畢竟上班時間電洽對於上班族來說不是這麼的方便	1
	在辦理不動產的土增稅、印花稅網路申報時，看不太懂手冊教學，因為都是文字，還要自己摸索，希望把文字改成圖表呈現，應該會比較清楚	1
	財稅局有些網路申辦或查詢項目會連接到財政部網站，希望財稅局網站的網路申辦及查詢項目可以更多一些，而不需要連接到外部網站	1
	目前透過網路申辦填寫個人資料時，沒有文字告知對於個資的保護程度，所以有時候仍會有些疑慮，希望可加強個資保護強度	1



伍、調查發現

類別	內容	頻次
	有些文件或陳情若需要保密，無法透過網路辦理需要親洽，希望網路申辦也可以提供保密辦理的選擇	1
	希望地方稅務問題可以在財稅局網站以多舉例問答 Q&A 方式，提供民眾觀看相關問題解答	1
	希望能用關鍵字即可快速搜尋相關稅法，並有口語化的解釋讓一般民眾能夠更加瞭解	1
	官網分類、搜尋功能要再明確一點，覺得太過制式化，會讓人看不懂	1
	網路介面可以改善，希望能好用一點，尤其是手機上的使用介面	1
	在網路可申辦的業務方面，表單建議可以更簡潔清楚	1
	希望可開放網路核發稅單	1
周邊停車	總局前面停車位太少，不方便停車，希望可以增設停車位改善洽辦業務民眾的停車問題	6
	臺南分局的停車位規劃和停車位太少，希望改進	2
	新營分局停車不方便，警察又很常開單應該停車格多一點	1
訊息宣導	節稅及地方稅的計算方式，平時就需更多相關稅務知識宣導，不要只有繳稅時才宣導	5
	希望能再透過更多管道宣導稅務相關內容，普及稅務觀念的教導	3
	可以透過政府舉辦的活動，擺一些攤位、市集，並透過辦一些小活動達到相關政令宣導，讓民眾有更多機會接觸及瞭解	2
	因為稅法有更新，或有更多補充解說的部分，希望每年財稅局相關公文回覆時，可以更新時效性，避免不合時宜需回查	2
	希望臺南市政府財稅局透過多元管道（網路、媒體、文宣）加強宣傳財稅局有那些業務功能，以及可以為民眾做哪些服務，不然民眾容易國稅及地方稅搞不清楚，或不知道那些項目該找那些單位，會浪費民眾洽辦時間	1
	建議稅務人員清查房屋稅、地價稅或是民眾申請自用住宅異動時，要即時並提醒民眾相關法規，以免事隔多年才查稅，造成不熟悉法規的民眾，面臨累計多年因不明瞭法規而無意犯下巨額罰款，將引發民怨	1
	地方稅務權益的宣導不足，尤其老年人很少使用網路，建議增加宣傳管道，如利用廣播的方式宣導、插播在交通及政令宣導中、或是在電視投放廣告	1
	房屋稅方面，房屋沒有去更改為自住，導致多繳好幾年的稅，直到最近財稅局寄信過來提醒要去更改成自住，希望能對民眾加強宣導相關資訊	1
	改變稅率前應該要充分宣導給民眾知道，宣導到大家都知道再上路新政策，不然會有莫名其妙需要多繳稅的不良觀感	1
	建議透過地方電視台，多加宣導建立民眾正確的財稅權益及申辦流程	1
	可以在市民的 APP 推播一些稅務知識	1
希望跑馬燈可以多放一些活動訊息	1	



類別	內容	頻次
稅收負擔	地方稅課徵稅太高，感到普遍比其他縣市高，希望可以課徵少一些，比照其他縣市的課徵稅率（房屋稅、地價稅、土地增值稅）	10
	希望我們政府相關單位，對於新冠肺炎受到衝擊的個人或是營利單位能減徵稅務，讓人民不至於雪上加霜	1
	建議針對首次購屋的族群在地價稅、房屋稅率方面，可以減輕他們財務經濟壓力	1
其他	使用牌照稅、房屋稅可以用 QR-Code 繳稅款，卻無主動提供已繳稅的收據憑證，公司行號法人用 QR-Code 繳稅款、繳費上很方便，但收據申請時反而要求公司行號法人，拿一大堆證件去申請已經完成繳費的繳稅收據，非常麻煩非常擾民，建議針對公司行號法人有做帳需求，財稅局應主動郵寄已繳稅的紙本收據給公司行號法人	1
	去年看繳稅信封才發現騎樓免稅須要申請才能免稅，故去年才去申請騎樓免稅，但過去太相信財稅局，故已多繳多年騎樓的稅，財稅局應在核定時就主動減稅不該要民眾再去做申請，很多人都沒有注意而多繳稅，但卻無法退稅很不合理	1
	現場繳地價稅時有稅務人員發現一樓為店面，二樓為自用住宅其面積可適用一般稅率，也是要申請才能變一般稅率，財稅局有民眾資料知道可以減稅卻都未主動減稅，讓民眾多繳稅多年，十分不合理，應要退稅	1
	住宅在大同路二段 482 巷有 9 坪方，在 83 年認定為公用巷道免稅，民眾誤以為減稅政府會主動處理，不用民眾主動提出申請，認為財稅局應該要主動減稅，因為很多人可能都不知要提出申請	1
	認為可以從衣著品味的改變，提升民眾對財稅局的外在形象的觀感，例如年輕化或者有朝氣的衣著，可以讓民眾有親近感以及清爽的感受，進而對財稅局公務員產生良好觀感，信任其人品	1
	農地收到房屋稅跟地價稅補稅單，但那塊地是放農具，並沒有住人，認為不應該被課稅，而今年卻收到稅單，建議應有人現場勘查實際使用狀況，如只是放置農作，不應該被課稅	1
	財稅局現在推網實，原意是想方便我們網路申報，這樣就不用查欠，但有時我們印章尚未蓋好，或客戶有問題想晚點交屋，我們就得把申報資料撤回，不然超過一個月要罰款	1
	希望臺南市政府財稅局另外在網站上有一個專門的管道，可以讓民眾提供意見，或者有一個讓民眾提供具體建議的專線，並廣大宣傳給民眾知道有這樣的管道	1
	希望財稅局公務員注重服儀，有些財稅局人員穿著品味無專業感，若無法有制服，建議至少有統一的背心穿在外面，或是提高一下上班的服儀標準	1
	住宅在大同路二段 482 巷，去年用房價核定增加了房屋稅，這房子都 26 年	1



伍、調查發現

類別	內容	頻次
	的老房子，應用折舊遞減稅率才合理，不應用房價核定稅率	
	可多提升基層人員的士氣，像基層人員要按比例考績打乙，這會影響基層人員的士氣	1
	針對洽公時的承辦人員，前往櫃檯時，承辦人員不在位置上，在一旁梳頭髮打扮，雖然後續服務良好，但民眾當下感受不太舒服	1
	房屋稅比照地價稅要有核課基準日，方便民眾房屋過戶時核課，但於 5 月開徵時，民眾因無基準日，不知該將稅單歸屬誰	1
	之前辦理業務時一直沒有收到辦理完的信件，打電話追問都只回有寄了，結果等一個月，才說是內部人員地址沒填好	1
	五月課徵房屋稅時，剛好戶長過世，但稅單已寄出無法劃撥扣房屋稅，希望財稅局可另行通知家人親自前來辦理	1
	善化區契稅、增值稅要到新營分局，但地政登記要到新化分局，希望可以改到新化分局這樣不用多跑一趟	1
	希望財稅局跟國稅局的資訊溝通交流能夠即時一點，去財稅局查國稅資料，承辦人說資料還沒進來	1
	佳里分局有承辦人員不想辦理民眾欲辦理的業務，覺得業務太多，請他隔天再去，讓其他人員承辦	1
	希望可以使用第三方行動支付系統支付「所有」類別的稅，而非只有一部分可以支援，一部分不可以	1
	比照中央國稅局、財政局分開那樣，地方的財務跟稅務也應該分開單位及編制，認為不需合併為財稅局	1
	購屋後希望可以寄通知單通知變更為自用住宅，因為收到稅單後發現是營業用	1
	地價稅希望可以跟契稅一樣，隨客繳費，就不用一直區分時間繳費	1
	有時太久忘記繳罰款，希望遲交費用算少一點	1



陸、結論

一、服務表現深獲民眾高度認同，惟在行政流程透明度可再持續精進，以提升整體滿意度

本次調查中，以辦理「房屋稅」(64.1%)的民眾占比最高。且在對臺南市政府財稅局的服務評價方面，各服務滿意度面向之表現均超過九成，其中民眾對於「服務態度」(96.2%)及「辦事效率」(96.0%)等面向給予較高的評價，而對於「行政流程的透明度」(93.2%)評價則相對較低；整體觀之，民眾對於臺南市政府財稅局的整體服務表現滿意度高達96.0%；然而，除了辦公環境及櫃檯標示以外，其餘面向滿意度均較去年稍有降低。由此顯示，民眾對於臺南市政府財稅局的服務品質表現高度肯定，感到服務態度優異且效率極佳，然而提升行政流程的透明度則是未來可精進之目標。

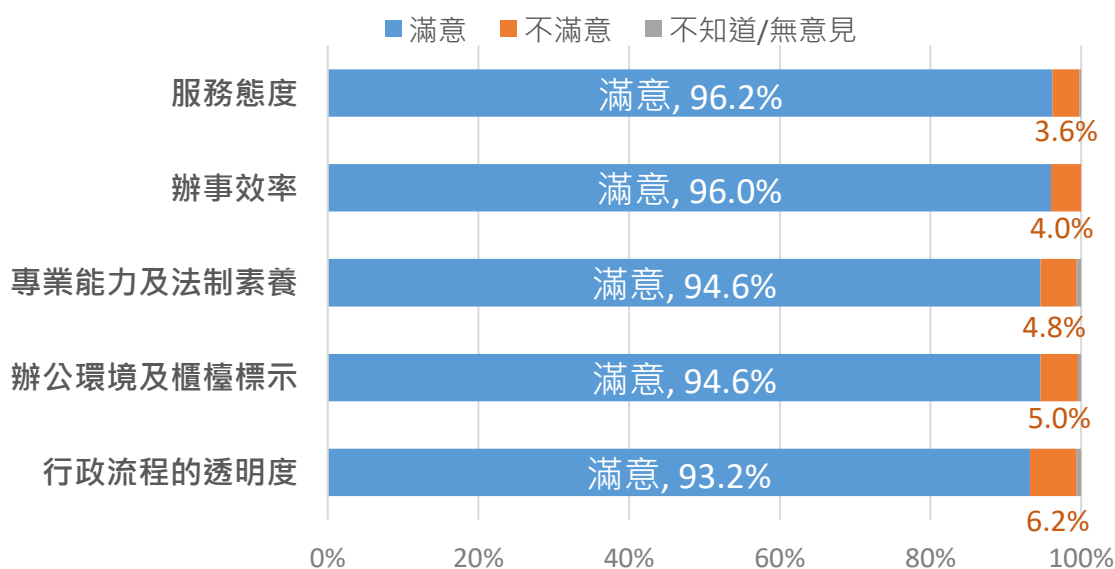


圖 6-1 服務表現評價



二、臺南市政府財稅局網站是民眾瞭解地方稅務時的重要資訊管道來源

藉本次調查結果可發現，有 46.4% 的民眾主要透過「財稅局網站」（46.4%）獲得地方稅務相關資訊，其次則是透過「新聞傳播媒體」（22.5%）及「社群網站」（19.1%）；由此顯示，當民眾想更進一步瞭解地方稅務相關資訊時，有近半數民眾會主動透過臺南市政府財稅局的網站獲取稅務資訊，因此官網的經營備顯重要。

三、多數民眾對臺南市政府財稅局受理陳情案件之服務評價感到滿意，然而在受理陳情的行政流程與陳情之後的回覆情形為可再加強之處

調查結果發現，在有曾向臺南市政府財稅局提出陳情經驗之民眾當中，對財稅局受理民眾陳情之各項服務指標之滿意度均在八成左右，其中以受理陳情案件之「行政效率」（85.2%）的評價最高，而以「行政流程」（81.5%）及「回覆情形」（81.5%）的評價相對較低；不滿意回覆情形之原因主要為「處理情形與期望相差太遠」（100.0%）；由此發現，各項受理陳情之服務指標均有近一成五的民眾感到不滿意，且對於受理陳情之办理流程以及陳情之後的回覆情形，為民眾認為可再提升精進之處。

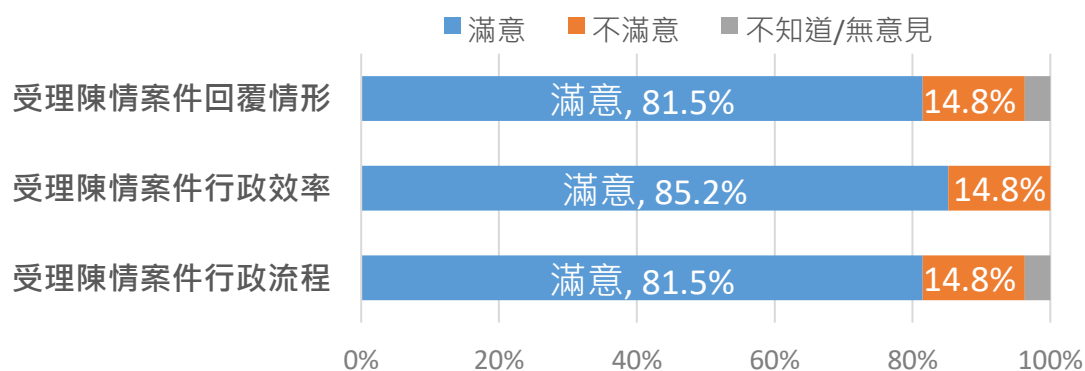


圖 6-2 受理陳情案件服務表現評價



四、臺南市政府財稅局清廉度深獲民眾的高度肯定，檢舉時以 1999 專線及財稅局政風室為首要提出管道

從本次調查結果可知，有高達 92.4% 的民眾認為目前臺南市政府財稅局人員的操守表現清廉，對財稅局人員的清廉自持抱持高度評價，少部分感到不清廉的民眾表示，感到不清廉的主因為「長久以來的印象」(54.5%)。而進一步透過年度比較後發現，近三年的感到清廉的比例均維持在九成二左右，顯示民眾對臺南市政府財稅局的廉潔操守具有優異的評價，多數均認為不會有不清廉的情況發生。

在檢舉意願方面，若知悉臺南市政府財稅局人員有不清廉行為時，有 80.1% 的民眾會提出檢舉。其中，最主要的檢舉管道為「臺南市政府 1999 專線」(45.0%) 以及「臺南市政府財政稅務局政風室」(37.4%)；顯示多數民眾願意提出檢舉，且民眾對臺南市政府的 1999 專線信賴度高，對於政風機構亦有相當的信任感，因此若發現有不清廉行為時會優先向 1999 專線及臺南市政府財政稅務局政風室提出檢舉。另一方面，本次調查中，不會提出檢舉的民眾比例占 18.7%，而不提出檢舉的主因為「事不關己少管為妙」(21.3%)。

五、八成八的民眾對臺南市政府及所屬機關學校公務人員的清廉感到認同

根據調查結果顯示，有 88.2% 的民眾認為目前臺南市政府及所屬機關學校公務人員的操守清廉，顯示多數民眾肯定臺南市政府及所屬機關學校公務人員的清廉施政表現。另外，有 67.9% 的受訪者認為目前臺南市政府所屬機關學校公務人員的清廉程度較去年更好，而有 15.1% 則表示沒有變化，僅 7.6% 的民眾認為清廉程度有變差。



六、今年度在民眾對於服務品質方面提出較多相關建言，而亦有較多民眾提出未來創新之服務建議

本次調查題項 Q22，為受訪者針對臺南市政府財稅局的整體廉政工作或未來施政提供具體之興革建議，其意見依據面向進行分類歸納為「服務品質」、「人員專業」、「周邊停車」、「環境設備」、「洽公設備」、「洽公標示」、「網路業務」、「訊息宣導」、「稅收負擔」、「服務建議」、「人力配置」及「其他」等十二個面向。

其中，「服務品質」為今年度民眾意見反映較多之面向，有較多的民眾提出需簡化臨櫃洽公的流程；而部分民眾表示等候時間過久、辦事效率需再提升；另外，亦有民眾提出需改善服務態度等建言。

此外在「服務建議」亦為相對較多意見之面向，民眾提出之創新服務建議，例如：地方稅可以提供民眾透明的查詢管道、中午休息時間有輪值的櫃檯人員，或是提供洽公時間延後的便民服務措施等。



柒、建議

一、鼓勵民眾主動使用線上進度追蹤系統，強化網站 UI 視覺化、區塊化設計，並易讀、易懂、易用的資訊

根據本次調查結果顯示，臺南市政府財稅局的各項服務指標滿意度均超過九成，顯示出民眾高度肯定財稅局的服務品質表現；然而，在行政流程的透明度上滿意度則相對低於其他指標，是未來可提升精進之目標。

雖目前臺南市政府財稅局已於網站上傳各項業務辦理的標準化作業流程以及流程圖，但因資訊破碎化時代，部分民眾較缺乏耐心閱讀冗長文字或財稅專業用語，導致民眾較易忽略重要資訊而產生流程不透明之感。對此，建議未來可進一步檢視目前網站所提供的版面與內容，透過重新設計網站使用者介面(User Interface, UI)或編排資訊呈現版位等方式，改善網站使用者體驗，可考慮結合目前提供的流程圖，以洽辦項目為主題進行視覺化、區塊化設計，力求提供民眾易讀、易懂、易用的資訊；而各項最新資訊、法規變更等更新資訊均需放置於網頁上顯眼位置，以達到流程透明化之目的。

此外，目前雖有部分業務已可線上進度查詢，未來建議可以持續擴大申辦進度查詢的項目，同時向申辦民眾宣傳查詢系統，鼓勵民眾可主動線上追蹤辦理進度，以提升行政流程的透明度。另外，疫情之下因民大量使用簡訊實聯制，民眾普遍已習得 QR-Code 的使用方式，未來也可考慮透過資訊系統升級與整合，即使是臨櫃洽辦也可為洽辦民眾產生專案專屬的 QR-Code，讓民眾可掃描條碼後直接顯示出申辦案件的辦理進度，以創新科技結合增加透明度之觀感。



二、動態性進行現有陳情案件標準化流程之簡化精進， 辦理過程主動聯繫並持續追蹤辦理進度

本調查中，曾經提出陳情案件的民眾，對於陳情案件之各項服務指標滿意度均在八成左右，顯示多數民眾對臺南市政府財稅局受理陳情案件給予滿意的評價。

然而，各項陳情服務指標均有近一成五的民眾感到不滿意，且其中更以受理陳情案件之行政流程及回覆情形的評價相對較低，進一步瞭解其不滿意之原因，發現有民眾表示流程太多導致等候超過一個禮拜、需要多次往來局處十分不便、流程繁瑣、陳情需要佐證文件時，因不清楚行政流程及文件申請單位，要花很多時間等意見。

目前臺南市政府財稅局針對陳情案件處理已制定「臺南市政府財政稅務局處理人民陳情案件管制作業要點」，其中建立有清楚的標準化作業流程，建議未來可持續動態性檢視目前申訴化流程中是否還存在有可簡化、電子化之處，逐步予以改善提升；同時，於線上提出陳情受理的網頁上，可主動公開陳情案件受理的行政流程，以及各項常見案件受理後預期所需辦理時程，讓民眾在網路上提出陳情時可做為參考。

而若當臺南市政府財稅局接獲陳情時，可主動依照民眾要求之聯繫方式先行聯繫瞭解詳情，並確實遵守處理人民陳情案件管制作業要點中的標準作業流程進行辦理，並確實追蹤陳情案件的辦理進度，過程中若有延遲而導致超出所規範之時程時，也應主動告知。



三、以檢舉獎金做為誘因鼓勵民眾檢舉，並於粉絲專頁宣導各種檢舉管道

藉由年度比較可發現，近年來臺南市政府財稅局人員的廉潔操守已連續多年獲得高度評價，民眾對臺南市政府財稅局人員的廉潔表現深感認同。然而，今年在發現不清廉情況下的檢舉意願略為下降，顯示部分民眾對於提出檢舉仍有顧忌。

進一步探究不願提出檢舉的原因，可發現民眾多因感到事不關己的消極心態而不願意提出檢舉，而部分民眾因害怕受到報復導致以後辦事被刁難，以及認為檢舉沒有用等因素而不願提出檢舉；由此可知，消極的心態是阻礙檢舉的主因。有鑑於此，建議可透過宣傳建立民眾檢舉觀念，讓民眾理解檢舉的重要性，另可宣傳獎勵保護檢舉貪污瀆職辦法，以檢舉獎金做為誘因來鼓勵民眾檢舉。

此外，在廉政建議開放意見中，部分民眾認為若發生不清廉行為時，應採取更嚴格的處罰，以預防不法行為；以及部分民眾希望更積極主動調查貪污。而在廉政宣導方面，亦有部分民眾反映不瞭解相關廉政措施以及檢舉管道，認為在廉政宣傳上較為不足。

目前臺南市政府財稅局網站已有設置廉政園地，未來可持續擴大宣傳，讓更多民眾瞭解目前具體廉政作為，以展現財稅局積極查處不法行為，貫徹清廉施政的決心。具體做法方面，建議可在財稅局的粉絲專頁經常性張貼相關廉政資訊，讓民眾知道財稅局持續推動各項貪污防治的工作，並向民眾宣導各種檢舉管道、檢舉方式，以彰顯臺南市政府財稅局打擊貪瀆的決心。



四、運用平板或公共電腦，讓等候的民眾預先填寫資料或進行文件確認，以提升辦理效率

本次調查開放意見中，民眾對於服務品質提出較多的建言，例如辦理效率不佳、等待時間太久等。此外，針對服務態度，亦有部分民眾表示局內人員對待民眾可以更有熱忱，要將心比心、洽辦時太花時間承辦人員會顯現出不耐煩的態度等意見。

在服務效率上，可透過數據分析統計尖峰時段，在尖峰時段加派人力，並可參考民間銀行做法，協助等候中的民眾運用公共電腦、平板等設備，先行填寫資料或確認查核攜帶文件，以便於洽辦時可將預先填妥之資料直接提交，加快辦理的速度。而為了縮短等候時間，同時可避免疫情期間的群聚狀況，可採用手機或網路線上預約排隊系統進行登記，並在系統上面顯示目前等候人數與辦理狀況，減少民眾到場等候的時間。

另外，在友善服務方面，建議臺南市政府財稅局可積極進行標竿學習，導入民間的服務導向概念，強化財稅局人員的服務意識，並常態性進行服務查核，對查核結果表現不佳的人員進行服務品質提升訓練，另一方面則透過褒揚服務表現優異之人員，以更內化服務的觀念，讓服務意識深植每個人員心中。



五、持續提升數位化洽辦能量，藉疫情機會推動數位化轉型，強化數位能力培訓

在調查之具體施政建議中，部分民眾對於網路洽辦服務提供相關建議，例如希望線上洽辦的業務可以更多、更齊全，未來較單純的業務可在網路申辦，只有較為複雜的業務才需到財稅局、希望盡可能不要影印紙本的資料，盡量採用數位化的服務等等。

目前臺南市政府財稅局網站上已有設置「網路服務櫃臺」，裡面可供線上申辦、網路申報及線上查調等服務，亦已整理出「嚴重特殊傳染性肺炎（COVID-19）服務專區」，提供各項疫情下的展延或線上申請服務。然而，在新冠肺炎的肆虐下，各機關分流辦公，民眾也盡量減少外出降低接觸風險，因此民眾對政府機關的數位化、網路化等遠端辦公能力亦更加重視。

對此，在疫情期間持續提升數位化洽辦能量，並設置線上諮詢服務；長期而言，遠端辦公和數位化簽核等系統將成為趨勢，可藉此次機會推動數位化轉型，逐步進行系統的升級與流程的數位化，除了硬體設備的增購外，流程上和組織人力配置上亦得進行同步調整，增加電子簽章的使用狀況，並且對既有人員強化數位能力培訓，以針對未來的趨勢提早進行因應。

另一方面，部分民眾反映，曾在網路上辦理房屋稅變更，但網頁描述得太複雜，對不熟悉該項業務的民眾來說有點困難。對此，建議網路申辦的網站設計時，為能解決目前使用上民眾反應較難理解的問題，建議可以在每項試算中，填空或下拉選單選取的後方，加入「i」等彈跳說明小按鈕，讓民眾可以理解該格應填寫的內容，也可提供範本讓民眾更快速理解該如何填寫。



附錄一 問卷百分比

※百分比取至小數點第一位，部分題項百分比加總或有超過或未達100%之現象，乃因四捨五入進位所致，為合理之現象，特此說明。



110 年度臺南市政府財政稅務局

稅務行政透明滿意度廉政問卷調查

先生(小姐)您好：

臺南市政府財政稅務局(以下簡稱財稅局)正在進行「110 年度稅務行政透明為民服務滿意度問卷調查」。本問卷訪問僅作為統計分析使用，作為推動簡政便民業務之相關參考，個別資料絕對保密，敬請安心填答，感謝。

篩選過濾題

S1.請問，您最近一年(109 年)有沒有到過臺南市政府財政稅務局或其分局洽公的經驗？ n=502

- 100.0% (1) 有
0.0% (2) 沒有 →結束訪問

S2.請問，您最近一年是到以下哪些分局洽辦業務？(可複選) n=502

- 19.7% (1) 總局
59.6% (2) 臺南分局
20.9% (3) 新營分局
18.5% (4) 新化分局
8.2% (5) 佳里分局
14.9% (6) 安南分局

稅務行政透明為民服務評價

Q1.請問您最近一年曾在臺南市政府財稅局辦理過下列哪些業務？(可複選)
n=502

- 64.1% (1) 房屋稅
42.8% (2) 地價稅
16.1% (3) 牌照稅
30.1% (4) 土地增值稅
23.5% (5) 契稅
28.5% (6) 印花稅
7.6% (7) 娛樂稅
2.2% (8) 其他財稅業務(請說明)：_____



Q2.請問在辦理上述業務時，您對承辦人員的服務態度滿不滿意？ n=502

- 42.8% (1) 非常滿意
- 53.4% (2) 滿意
- 3.2% (3) 不滿意
- 0.4% (4) 非常不滿意
- 0.2% (5) 不知道/無意見

Q3.請問您對財稅局承辦人員的辦事效率滿不滿意？ n=502

- 39.2% (1) 非常滿意
- 56.8% (2) 滿意
- 3.4% (3) 不滿意
- 0.6% (4) 非常不滿意
- 0.0% (5) 不知道/無意見

Q4.請問您對財稅局承辦人員的專業能力及法制素養滿不滿意？ n=502

- 33.1% (1) 非常滿意
- 61.5% (2) 滿意
- 4.0% (3) 不滿意
- 0.8% (4) 非常不滿意
- 0.6% (5) 不知道/無意見

Q5.請問您對財稅局辦公環境及櫃檯標示滿不滿意？ n=502

- 27.1% (1) 非常滿意
- 67.5% (2) 滿意
- 5.0% (3) 不滿意
- 0.0% (4) 非常不滿意
- 0.4% (5) 不知道/無意見

Q6.請問在辦理上述業務時，對辦理行政流程的透明度滿不滿意？ n=502

- 29.3% (1) 非常滿意
- 63.9% (2) 滿意
- 5.0% (3) 不滿意
- 1.2% (4) 非常不滿意
- 0.6% (5) 不知道/無意見



Q7.請問您對於財稅局的整體服務滿不滿意？ n=502

- 30.9% (1) 非常滿意
- 65.1% (2) 滿意
- 3.2% (3) 不滿意
- 0.4% (4) 非常不滿意
- 0.4% (5) 不知道/無意見

Q8.請問您是從哪些管道知道地方稅務相關資訊：(可複選) n=502

- 46.4% (1) 財稅局網站
- 19.1% (2) 社群網路（如：FB、Line、IG）
- 22.5% (3) 新聞傳播媒體
- 7.0% (4) 自行透過 Google 進行關鍵字搜尋
- 4.4% (5) 財稅局郵寄紙本通知單/稅單
- 6.4% (6) 親友告知
- 4.6% (7) 親洽財稅局櫃台
- 3.6% (8) 代書告知
- 1.6% (9) 會計師告知
- 11.4% (10) 公會
- 1.8% (11) 其他，請說明：_____

各分局受理陳情案件處理滿意度

Q9.請問您有沒有向臺南市政府財稅局提出陳情的經驗？ n=502

- 5.4% (1) 有 →續問 Q10
- 94.6% (2) 沒有 →跳問 Q15

Q10.請問您對於財稅局各分局受理陳情案件之行政流程滿不滿意？ n=27

- 18.5% (1) 非常滿意
- 63.0% (2) 滿意
- 7.4% (3) 不滿意，請說明原因：_____
- 7.4% (4) 非常不滿意，請說明原因：_____
- 3.7% (5) 不知道/無意見



Q11.請問您對於財稅局各分局受理陳情案件之行政效率滿不滿意？n=27

- 18.5% (1) 非常滿意
- 66.7% (2) 滿意
- 11.1% (3) 不滿意，請說明原因：_____
- 3.7% (4) 非常不滿意，請說明原因：_____
- 0.0% (5) 不知道/無意見

Q12.請問您對於財稅局各分局受理陳情案件之回覆情形滿不滿意？n=27

- 25.9% (1) 非常滿意
- 55.6% (2) 滿意
- 3.7% (3) 不滿意 →續問 Q13
- 11.1% (4) 非常不滿意 →續問 Q13
- 3.7% (5) 不知道/無意見

Q13.請問您對於財稅局各分局受理陳情案件之回覆情形，不滿意原因為何？(可複選) n=4

- 75.0% (1) 問題仍未解決
- 50.0% (2) 曲解法令或引用錯誤法令
- 100.0% (3) 處理情形與期望相差太遠
- 50.0% (4) 其他：_____

Q14.請問您對於財稅局各分局受理陳情案件有什麼建議，可供本局參考？

廉節操守評價

Q15.請問您對於財稅局人員的廉潔操守評價如何？ n=502

- 28.7% (1) 非常清廉
- 63.7% (2) 清廉
- 1.8% (3) 不清廉 →續問 Q16
- 0.4% (4) 非常不清廉 →續問 Q16
- 5.4% (5) 不知道/無意見



Q16.承上題，您認為財稅局人員不清廉的原因為何？（可複選） n=11	
27.3%	(1) 新聞媒體報導
36.4%	(2) 親朋好友告知
27.3%	(3) 親身經驗
54.5%	(4) 長久以來印象
0.0%	(5) 其他：_____
Q17.如果您發現財稅局人員疑有不清廉行為，您會不會提出檢舉？n=502	
80.1%	(1) 會 →續問 Q18
18.7%	(2) 不會，請說明原因：_____
1.2%	(3) 不知道/沒意見
Q18.承上題，請問您會如何提出檢舉？（可複選） n=404	
31.4%	(1) 廉政署檢舉專線（0800-286-586）
45.0%	(2) 臺南市政府 1999 專線
31.4%	(3) 臺南市政府政風處
37.4%	(4) 臺南市政府財政稅務局政風室
1.0%	(5) 法務部調查局
2.0%	(6) 臺南市政府信箱/市長信箱
1.0%	(7) 民意代表
3.0%	(8) 其他：_____
Q19.就您個人印象，請問您覺得臺南市政府及所屬機關學校公務人員清廉程度為何？ n=502	
14.9%	(1) 非常清廉
73.3%	(2) 清廉
5.4%	(3) 不清廉，請說明原因：_____
0.4%	(4) 非常不清廉，請說明原因：_____
6.0%	(5) 不知道/沒意見
Q20.就您個人印象，請問您覺得臺南市政府及所屬機關學校公務人員清廉程度跟去年（109年）比較情形？ n=502	
10.5%	(1) 變得非常好
57.4%	(2) 變好一些
15.1%	(3) 差不多/沒有變化
7.4%	(4) 變差一些
0.2%	(5) 變得非常差
9.4%	(6) 不知道/無意見



Q21.請問您對本局推動廉政作為是否有何建議可供參考？

其他建議事項

Q22.請問您對於臺南市政府財稅局有其他之具體建議嗎？

(請加強詢問民眾敘述之具體事項，如針對某分局或某項業務，並請宜並告知本局所轄業務係地方稅，避免與國稅混淆)

基本資料題

S3.性別： n=502

- 38.2% (1) 男性
- 61.8% (2) 女性

S4.年齡： n=502

- 7.0% (1) 20-29 歲
- 16.9% (2) 30-39 歲
- 25.7% (3) 40-49 歲
- 26.3% (4) 50-59 歲
- 24.1% (5) 60 歲以上

S5.教育程度： n=502

- 3.8% (1) 國(初)中(含)以下
- 18.7% (2) 高中(職)
- 63.9% (3) 大(專)學
- 13.6% (4) 研究所(含)以上

**S6.職業 (單選): n=502**

- 5.2% (1) 軍警公教 (公部門)
- 14.9% (2) 行政主管、企業負責人及經理人 (私部門)
- 20.7% (3) 專業人員 (私部門)
- 5.0% (4) 技術員及助理專業人員 (私部門)
- 22.9% (5) 事務工作人員 (私部門)
- 8.0% (6) 服務工作人員及售貨員 (私部門)
- 0.6% (7) 農、林、漁、牧工作人員 (私部門)
- 2.2% (8) 技術工及有關工作人員 (私部門)
- 0.4% (9) 機械設備操作工及組裝工 (私部門)
- 0.2% (10) 非技術工及體力工 (私部門)
- 7.0% (11) 家務管理
- 0.0% (12) 學生
- 12.9% (13) 退休人員或無業
- 0.0% (14) 其他：_____

本問卷到此結束，非常感謝您的協助



附錄二 附表

說明：

1. 「*」號表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達0.05的顯著水準。
2. 「#」號表示該變項之交叉分析結果，各細格期望次數低於5之比例高於20%，卡方檢定結果不適合做統計推論。



附表 1 請問在辦理上述業務時，您對承辦人員的服務態度滿不滿意？

	次數	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	不知道/無意見
總次數	502	215	268	16	2	1
總百分比	100.0%	42.8%	53.4%	3.2%	0.4%	0.2%
#性別						
男性	192	49.0%	47.4%	2.1%	1.0%	0.5%
女性	310	39.0%	57.1%	3.9%	0.0%	0.0%
#年齡						
20-29 歲	35	40.0%	57.1%	2.9%	0.0%	0.0%
30-39 歲	85	52.9%	44.7%	1.2%	1.2%	0.0%
40-49 歲	129	41.1%	53.5%	5.4%	0.0%	0.0%
50-59 歲	132	34.8%	61.4%	3.8%	0.0%	0.0%
60 歲以上	121	47.1%	49.6%	1.7%	0.8%	0.8%
#教育程度						
國（初）中（含）以下	19	52.6%	47.4%	0.0%	0.0%	0.0%
高中（職）	94	42.6%	54.3%	2.1%	1.1%	0.0%
大（專）學	321	40.2%	56.7%	2.8%	0.0%	0.3%
研究所（含）以上	68	52.9%	38.2%	7.4%	1.5%	0.0%
#職業類別						
軍警公教	26	61.5%	38.5%	0.0%	0.0%	0.0%
行政主管、企業負責人及經理人	75	40.0%	54.7%	2.7%	2.7%	0.0%
專業人員	104	56.7%	43.3%	0.0%	0.0%	0.0%
技術員及助理專業人員	25	36.0%	60.0%	4.0%	0.0%	0.0%
事務工作人員	115	33.0%	62.6%	4.3%	0.0%	0.0%
服務工作人員及售貨員	40	40.0%	55.0%	5.0%	0.0%	0.0%
農、林、漁、牧工作人員	3	33.3%	33.3%	33.3%	0.0%	0.0%
技術工及有關工作人員	11	36.4%	63.6%	0.0%	0.0%	0.0%
機械設備操作工及組裝工	2	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
非技術工及體力工	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
家務管理	35	28.6%	65.7%	5.7%	0.0%	0.0%
退休人員或無業	65	47.7%	46.2%	4.6%	0.0%	1.5%

註：請參考原始問卷 Q2。



附表 2 請問在辦理上述業務時，您對承辦人員的服務態度滿不滿意？[選項合併]

	次數	滿意	不滿意	不知道/無意見
總次數	502	483	18	1
總百分比	100.0%	96.2%	3.6%	0.2%
#性別				
男性	192	96.4%	3.1%	0.5%
女性	310	96.1%	3.9%	0.0%
#年齡				
20-29 歲	35	97.1%	2.9%	0.0%
30-39 歲	85	97.6%	2.4%	0.0%
40-49 歲	129	94.6%	5.4%	0.0%
50-59 歲	132	96.2%	3.8%	0.0%
60 歲以上	121	96.7%	2.5%	0.8%
#教育程度				
國（初）中（含）以下	19	100.0%	0.0%	0.0%
高中（職）	94	96.8%	3.2%	0.0%
大（專）學	321	96.9%	2.8%	0.3%
研究所（含）以上	68	91.2%	8.8%	0.0%
#職業類別				
軍警公教	26	100.0%	0.0%	0.0%
行政主管、企業負責人及經理人	75	94.7%	5.3%	0.0%
專業人員	104	100.0%	0.0%	0.0%
技術員及助理專業人員	25	96.0%	4.0%	0.0%
事務工作人員	115	95.7%	4.3%	0.0%
服務工作人員及售貨員	40	95.0%	5.0%	0.0%
農、林、漁、牧工作人員	3	66.7%	33.3%	0.0%
技術工及有關工作人員	11	100.0%	0.0%	0.0%
機械設備操作工及組裝工	2	100.0%	0.0%	0.0%
非技術工及體力工	1	100.0%	0.0%	0.0%
家務管理	35	94.3%	5.7%	0.0%
退休人員或無業	65	93.8%	4.6%	1.5%

註：請參考原始問卷 Q2。



附表 3 請問您對財稅局承辦人員的辦事效率滿不滿意？

	次數	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
總次數	502	197	285	17	3
總百分比	100.0%	39.2%	56.8%	3.4%	0.6%
#性別					
男性	192	42.7%	53.1%	3.1%	1.0%
女性	310	37.1%	59.0%	3.5%	0.3%
#年齡					
20-29 歲	35	34.3%	62.9%	2.9%	0.0%
30-39 歲	85	47.1%	49.4%	2.4%	1.2%
40-49 歲	129	39.5%	55.8%	4.7%	0.0%
50-59 歲	132	32.6%	62.9%	3.8%	0.8%
60 歲以上	121	42.1%	54.5%	2.5%	0.8%
#教育程度					
國（初）中（含）以下	19	52.6%	47.4%	0.0%	0.0%
高中（職）	94	37.2%	59.6%	3.2%	0.0%
大（專）學	321	37.4%	58.9%	3.1%	0.6%
研究所（含）以上	68	47.1%	45.6%	5.9%	1.5%
#職業類別					
軍警公教	26	53.8%	46.2%	0.0%	0.0%
行政主管、企業負責人及經理人	75	36.0%	58.7%	2.7%	2.7%
專業人員	104	48.1%	51.0%	1.0%	0.0%
技術員及助理專業人員	25	36.0%	56.0%	8.0%	0.0%
事務工作人員	115	32.2%	64.3%	3.5%	0.0%
服務工作人員及售貨員	40	37.5%	57.5%	5.0%	0.0%
農、林、漁、牧工作人員	3	33.3%	33.3%	33.3%	0.0%
技術工及有關工作人員	11	18.2%	72.7%	9.1%	0.0%
機械設備操作工及組裝工	2	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
非技術工及體力工	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
家務管理	35	28.6%	65.7%	5.7%	0.0%
退休人員或無業	65	47.7%	47.7%	3.1%	1.5%

註：請參考原始問卷 Q3。



附表 4 請問您對財稅局承辦人員的辦事效率滿不滿意？[選項合併]

	次數	滿意	不滿意
總次數	502	482	20
總百分比	100.0%	96.0%	4.0%
性別			
男性	192	95.8%	4.2%
女性	310	96.1%	3.9%
#年齡			
20-29 歲	35	97.1%	2.9%
30-39 歲	85	96.5%	3.5%
40-49 歲	129	95.3%	4.7%
50-59 歲	132	95.5%	4.5%
60 歲以上	121	96.7%	3.3%
#教育程度			
國（初）中（含）以下	19	100.0%	0.0%
高中（職）	94	96.8%	3.2%
大（專）學	321	96.3%	3.7%
研究所（含）以上	68	92.6%	7.4%
#職業類別			
軍警公教	26	100.0%	0.0%
行政主管、企業負責人及經理人	75	94.7%	5.3%
專業人員	104	99.0%	1.0%
技術員及助理專業人員	25	92.0%	8.0%
事務工作人員	115	96.5%	3.5%
服務工作人員及售貨員	40	95.0%	5.0%
農、林、漁、牧工作人員	3	66.7%	33.3%
技術工及有關工作人員	11	90.9%	9.1%
機械設備操作工及組裝工	2	100.0%	0.0%
非技術工及體力工	1	100.0%	0.0%
家務管理	35	94.3%	5.7%
退休人員或無業	65	95.4%	4.6%

註：請參考原始問卷 Q3。



附表 5 請問您對財稅局承辦人員的專業能力及法制素養滿不滿意？

	次數	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	不知道/無意見
總次數	502	166	309	20	4	3
總百分比	100.0%	33.1%	61.5%	4.0%	0.8%	0.6%
#性別						
男性	192	37.5%	57.8%	3.1%	1.6%	0.0%
女性	310	30.3%	63.9%	4.5%	0.3%	1.0%
#年齡						
20-29 歲	35	37.1%	62.9%	0.0%	0.0%	0.0%
30-39 歲	85	42.4%	54.1%	2.4%	1.2%	0.0%
40-49 歲	129	30.2%	64.3%	4.7%	0.0%	0.8%
50-59 歲	132	28.0%	62.9%	6.8%	1.5%	0.8%
60 歲以上	121	33.9%	62.0%	2.5%	0.8%	0.8%
#教育程度						
國（初）中（含）以下	19	42.1%	52.6%	5.3%	0.0%	0.0%
高中（職）	94	27.7%	70.2%	0.0%	1.1%	1.1%
大（專）學	321	33.3%	61.1%	4.7%	0.6%	0.3%
研究所（含）以上	68	36.8%	54.4%	5.9%	1.5%	1.5%
#職業類別						
軍警公教	26	53.8%	46.2%	0.0%	0.0%	0.0%
行政主管、企業負責人及經理人	75	29.3%	62.7%	5.3%	2.7%	0.0%
專業人員	104	38.5%	57.7%	3.8%	0.0%	0.0%
技術員及助理專業人員	25	28.0%	64.0%	8.0%	0.0%	0.0%
事務工作人員	115	28.7%	67.0%	3.5%	0.9%	0.0%
服務工作人員及售貨員	40	25.0%	70.0%	2.5%	0.0%	2.5%
農、林、漁、牧工作人員	3	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%
技術工及有關工作人員	11	27.3%	63.6%	9.1%	0.0%	0.0%
機械設備操作工及組裝工	2	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
非技術工及體力工	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
家務管理	35	20.0%	68.6%	5.7%	0.0%	5.7%
退休人員或無業	65	43.1%	52.3%	3.1%	1.5%	0.0%

註：請參考原始問卷 Q4。



附表 6 請問您對財稅局承辦人員的專業能力及法制素養滿不滿意？[選項合併]

	次數	滿意	不滿意	不知道/無意見
總次數	502	475	24	3
總百分比	100.0%	94.6%	4.8%	0.6%
#性別				
男性	192	95.3%	4.7%	0.0%
女性	310	94.2%	4.8%	1.0%
#年齡				
20-29 歲	35	100.0%	0.0%	0.0%
30-39 歲	85	96.5%	3.5%	0.0%
40-49 歲	129	94.6%	4.7%	0.8%
50-59 歲	132	90.9%	8.3%	0.8%
60 歲以上	121	95.9%	3.3%	0.8%
#教育程度				
國（初）中（含）以下	19	94.7%	5.3%	0.0%
高中（職）	94	97.9%	1.1%	1.1%
大（專）學	321	94.4%	5.3%	0.3%
研究所（含）以上	68	91.2%	7.4%	1.5%
#職業類別				
軍警公教	26	100.0%	0.0%	0.0%
行政主管、企業負責人及經理人	75	92.0%	8.0%	0.0%
專業人員	104	96.2%	3.8%	0.0%
技術員及助理專業人員	25	92.0%	8.0%	0.0%
事務工作人員	115	95.7%	4.3%	0.0%
服務工作人員及售貨員	40	95.0%	2.5%	2.5%
農、林、漁、牧工作人員	3	100.0%	0.0%	0.0%
技術工及有關工作人員	11	90.9%	9.1%	0.0%
機械設備操作工及組裝工	2	100.0%	0.0%	0.0%
非技術工及體力工	1	100.0%	0.0%	0.0%
家務管理	35	88.6%	5.7%	5.7%
退休人員或無業	65	95.4%	4.6%	0.0%

註：請參考原始問卷 Q4。



附表 7 請問您對財稅局辦公環境及櫃檯標示滿不滿意？

	次數	非常滿意	滿意	不滿意	不知道/無意見
總次數	502	136	339	25	2
總百分比	100.0%	27.1%	67.5%	5.0%	0.4%
#性別					
男性	192	29.2%	64.1%	6.8%	0.0%
女性	310	25.8%	69.7%	3.9%	0.6%
#年齡					
20-29 歲	35	37.1%	57.1%	5.7%	0.0%
30-39 歲	85	31.8%	62.4%	5.9%	0.0%
40-49 歲	129	25.6%	68.2%	6.2%	0.0%
50-59 歲	132	21.2%	72.0%	5.3%	1.5%
60 歲以上	121	28.9%	68.6%	2.5%	0.0%
#教育程度					
國（初）中（含）以下	19	47.4%	47.4%	5.3%	0.0%
高中（職）	94	27.7%	68.1%	4.3%	0.0%
大（專）學	321	25.9%	68.5%	5.0%	0.6%
研究所（含）以上	68	26.5%	67.6%	5.9%	0.0%
#職業類別					
軍警公教	26	38.5%	53.8%	7.7%	0.0%
行政主管、企業負責人及經理人	75	28.0%	64.0%	8.0%	0.0%
專業人員	104	30.8%	66.3%	2.9%	0.0%
技術員及助理專業人員	25	28.0%	64.0%	8.0%	0.0%
事務工作人員	115	20.9%	76.5%	2.6%	0.0%
服務工作人員及售貨員	40	20.0%	80.0%	0.0%	0.0%
農、林、漁、牧工作人員	3	33.3%	33.3%	33.3%	0.0%
技術工及有關工作人員	11	27.3%	63.6%	9.1%	0.0%
機械設備操作工及組裝工	2	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%
非技術工及體力工	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
家務管理	35	22.9%	71.4%	2.9%	2.9%
退休人員或無業	65	32.3%	58.5%	7.7%	1.5%

註：請參考原始問卷 Q5。



附表 8 請問您對財稅局辦公環境及櫃檯標示滿不滿意？[選項合併]

	次數	滿意	不滿意	不知道/無意見
總次數	502	475	25	2
總百分比	100.0%	94.6%	5.0%	0.4%
#性別				
男性	192	93.2%	6.8%	0.0%
女性	310	95.5%	3.9%	0.6%
#年齡				
20-29 歲	35	94.3%	5.7%	0.0%
30-39 歲	85	94.1%	5.9%	0.0%
40-49 歲	129	93.8%	6.2%	0.0%
50-59 歲	132	93.2%	5.3%	1.5%
60 歲以上	121	97.5%	2.5%	0.0%
#教育程度				
國（初）中（含）以下	19	94.7%	5.3%	0.0%
高中（職）	94	95.7%	4.3%	0.0%
大（專）學	321	94.4%	5.0%	0.6%
研究所（含）以上	68	94.1%	5.9%	0.0%
#職業類別				
軍警公教	26	92.3%	7.7%	0.0%
行政主管、企業負責人及經理人	75	92.0%	8.0%	0.0%
專業人員	104	97.1%	2.9%	0.0%
技術員及助理專業人員	25	92.0%	8.0%	0.0%
事務工作人員	115	97.4%	2.6%	0.0%
服務工作人員及售貨員	40	100.0%	0.0%	0.0%
農、林、漁、牧工作人員	3	66.7%	33.3%	0.0%
技術工及有關工作人員	11	90.9%	9.1%	0.0%
機械設備操作工及組裝工	2	50.0%	50.0%	0.0%
非技術工及體力工	1	100.0%	0.0%	0.0%
家務管理	35	94.3%	2.9%	2.9%
退休人員或無業	65	90.8%	7.7%	1.5%

註：請參考原始問卷 Q5。



附表 9 請問在辦理上述業務時，對辦理行政流程的透明度滿不滿意？

	次數	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	不知道/無意見
總次數	502	147	321	25	6	3
總百分比	100.0%	29.3%	63.9%	5.0%	1.2%	0.6%
#性別						
男性	192	33.3%	60.4%	3.1%	3.1%	0.0%
女性	310	26.8%	66.1%	6.1%	0.0%	1.0%
#年齡						
20-29 歲	35	34.3%	60.0%	2.9%	0.0%	2.9%
30-39 歲	85	29.4%	65.9%	2.4%	2.4%	0.0%
40-49 歲	129	28.7%	61.2%	7.8%	1.6%	0.8%
50-59 歲	132	24.2%	68.9%	6.1%	0.8%	0.0%
60 歲以上	121	33.9%	61.2%	3.3%	0.8%	0.8%
#教育程度						
國（初）中（含）以下	19	42.1%	52.6%	5.3%	0.0%	0.0%
高中（職）	94	26.6%	69.1%	3.2%	1.1%	0.0%
大（專）學	321	29.0%	64.2%	5.0%	1.2%	0.6%
研究所（含）以上	68	30.9%	58.8%	7.4%	1.5%	1.5%
#職業類別						
軍警公教	26	42.3%	46.2%	7.7%	0.0%	3.8%
行政主管、企業負責人及經理人	75	29.3%	62.7%	4.0%	4.0%	0.0%
專業人員	104	33.7%	62.5%	2.9%	0.0%	1.0%
技術員及助理專業人員	25	24.0%	68.0%	8.0%	0.0%	0.0%
事務工作人員	115	23.5%	70.4%	6.1%	0.0%	0.0%
服務工作人員及售貨員	40	22.5%	75.0%	0.0%	2.5%	0.0%
農、林、漁、牧工作人員	3	33.3%	33.3%	33.3%	0.0%	0.0%
技術工及有關工作人員	11	18.2%	63.6%	9.1%	9.1%	0.0%
機械設備操作工及組裝工	2	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
非技術工及體力工	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
家務管理	35	28.6%	62.9%	8.6%	0.0%	0.0%
退休人員或無業	65	35.4%	56.9%	4.6%	1.5%	1.5%

註：請參考原始問卷 Q6。



附表 10 請問在辦理上述業務時，對辦理行政流程的透明度滿不滿意？[選項合併]

	次數	滿意	不滿意	不知道/無意見
總次數	502	468	31	3
總百分比	100.0%	93.2%	6.2%	0.6%
#性別				
男性	192	93.8%	6.3%	0.0%
女性	310	92.9%	6.1%	1.0%
#年齡				
20-29 歲	35	94.3%	2.9%	2.9%
30-39 歲	85	95.3%	4.7%	0.0%
40-49 歲	129	89.9%	9.3%	0.8%
50-59 歲	132	93.2%	6.8%	0.0%
60 歲以上	121	95.0%	4.1%	0.8%
#教育程度				
國（初）中（含）以下	19	94.7%	5.3%	0.0%
高中（職）	94	95.7%	4.3%	0.0%
大（專）學	321	93.1%	6.2%	0.6%
研究所（含）以上	68	89.7%	8.8%	1.5%
#職業類別				
軍警公教	26	88.5%	7.7%	3.8%
行政主管、企業負責人及經理人	75	92.0%	8.0%	0.0%
專業人員	104	96.2%	2.9%	1.0%
技術員及助理專業人員	25	92.0%	8.0%	0.0%
事務工作人員	115	93.9%	6.1%	0.0%
服務工作人員及售貨員	40	97.5%	2.5%	0.0%
農、林、漁、牧工作人員	3	66.7%	33.3%	0.0%
技術工及有關工作人員	11	81.8%	18.2%	0.0%
機械設備操作工及組裝工	2	100.0%	0.0%	0.0%
非技術工及體力工	1	100.0%	0.0%	0.0%
家務管理	35	91.4%	8.6%	0.0%
退休人員或無業	65	92.3%	6.2%	1.5%

註：請參考原始問卷 Q6。



附表 11 請問您對於財稅局的整體服務滿不滿意？

	次數	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	不知道/無意見
總次數	502	155	327	16	2	2
總百分比	100.0%	30.9%	65.1%	3.2%	0.4%	0.4%
#性別						
男性	192	33.9%	60.9%	3.6%	1.0%	0.5%
女性	310	29.0%	67.7%	2.9%	0.0%	0.3%
#年齡						
20-29 歲	35	34.3%	60.0%	5.7%	0.0%	0.0%
30-39 歲	85	32.9%	64.7%	2.4%	0.0%	0.0%
40-49 歲	129	31.8%	62.0%	5.4%	0.0%	0.8%
50-59 歲	132	25.8%	71.2%	2.3%	0.8%	0.0%
60 歲以上	121	33.1%	63.6%	1.7%	0.8%	0.8%
#教育程度						
國（初）中（含）以下	19	42.1%	52.6%	5.3%	0.0%	0.0%
高中（職）	94	26.6%	72.3%	1.1%	0.0%	0.0%
大（專）學	321	29.6%	66.4%	3.4%	0.3%	0.3%
研究所（含）以上	68	39.7%	52.9%	4.4%	1.5%	1.5%
#職業類別						
軍警公教	26	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%
行政主管、企業負責人及經理人	75	28.0%	68.0%	2.7%	1.3%	0.0%
專業人員	104	35.6%	63.5%	1.0%	0.0%	0.0%
技術員及助理專業人員	25	32.0%	64.0%	4.0%	0.0%	0.0%
事務工作人員	115	24.3%	71.3%	4.3%	0.0%	0.0%
服務工作人員及售貨員	40	27.5%	67.5%	5.0%	0.0%	0.0%
農、林、漁、牧工作人員	3	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%
技術工及有關工作人員	11	27.3%	54.5%	9.1%	0.0%	9.1%
機械設備操作工及組裝工	2	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%
非技術工及體力工	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
家務管理	35	22.9%	74.3%	2.9%	0.0%	0.0%
退休人員或無業	65	38.5%	55.4%	3.1%	1.5%	1.5%

註：請參考原始問卷 Q7。



附表 12 請問您對於財稅局的整體服務滿不滿意？[選項合併]

	次數	滿意	不滿意	不知道/無意見
總次數	502	482	18	2
總百分比	100.0%	96.0%	3.6%	0.4%
#性別				
男性	192	94.8%	4.7%	0.5%
女性	310	96.8%	2.9%	0.3%
#年齡				
20-29 歲	35	94.3%	5.7%	0.0%
30-39 歲	85	97.6%	2.4%	0.0%
40-49 歲	129	93.8%	5.4%	0.8%
50-59 歲	132	97.0%	3.0%	0.0%
60 歲以上	121	96.7%	2.5%	0.8%
#教育程度				
國（初）中（含）以下	19	94.7%	5.3%	0.0%
高中（職）	94	98.9%	1.1%	0.0%
大（專）學	321	96.0%	3.7%	0.3%
研究所（含）以上	68	92.6%	5.9%	1.5%
#職業類別				
軍警公教	26	100.0%	0.0%	0.0%
行政主管、企業負責人及經理人	75	96.0%	4.0%	0.0%
專業人員	104	99.0%	1.0%	0.0%
技術員及助理專業人員	25	96.0%	4.0%	0.0%
事務工作人員	115	95.7%	4.3%	0.0%
服務工作人員及售貨員	40	95.0%	5.0%	0.0%
農、林、漁、牧工作人員	3	100.0%	0.0%	0.0%
技術工及有關工作人員	11	81.8%	9.1%	9.1%
機械設備操作工及組裝工	2	50.0%	50.0%	0.0%
非技術工及體力工	1	100.0%	0.0%	0.0%
家務管理	35	97.1%	2.9%	0.0%
退休人員或無業	65	93.8%	4.6%	1.5%

註：請參考原始問卷 Q7。



附表 13 請問您有沒有向臺南市政府財稅局提出陳情的經驗？

	次數	有	沒有
總次數	502	27	475
總百分比	100.0%	5.4%	94.6%
*性別			
男性	192	8.9%	91.1%
女性	310	3.2%	96.8%
年齡			
20-29 歲	35	2.9%	97.1%
30-39 歲	85	4.7%	95.3%
40-49 歲	129	2.3%	97.7%
50-59 歲	132	6.8%	93.2%
60 歲以上	121	8.3%	91.7%
#教育程度			
國（初）中（含）以下	19	5.3%	94.7%
高中（職）	94	4.3%	95.7%
大（專）學	321	5.3%	94.7%
研究所（含）以上	68	7.4%	92.6%
#職業類別			
軍警公教	26	0.0%	100.0%
行政主管、企業負責人及經理人	75	9.3%	90.7%
專業人員	104	6.7%	93.3%
技術員及助理專業人員	25	0.0%	100.0%
事務工作人員	115	1.7%	98.3%
服務工作人員及售貨員	40	12.5%	87.5%
農、林、漁、牧工作人員	3	0.0%	100.0%
技術工及有關工作人員	11	9.1%	90.9%
機械設備操作工及組裝工	2	0.0%	100.0%
非技術工及體力工	1	0.0%	100.0%
家務管理	35	2.9%	97.1%
退休人員或無業	65	6.2%	93.8%

註：請參考原始問卷 Q9。



附表 14 請問您對於財稅局各分局受理陳情案件之行政流程滿不滿意？

	次數	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	不知道/無意見
總次數	27	5	17	2	2	1
總百分比	100.0%	18.5%	63.0%	7.4%	7.4%	3.7%
#性別						
男性	17	5.9%	64.7%	11.8%	11.8%	5.9%
女性	10	40.0%	60.0%	0.0%	0.0%	0.0%
#年齡						
20-29 歲	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
30-39 歲	4	0.0%	25.0%	25.0%	25.0%	25.0%
40-49 歲	3	66.7%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%
50-59 歲	9	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%
60 歲以上	10	0.0%	90.0%	0.0%	10.0%	0.0%
#教育程度						
國（初）中（含）以下	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
高中（職）	4	25.0%	75.0%	0.0%	0.0%	0.0%
大（專）學	17	23.5%	70.6%	0.0%	5.9%	0.0%
研究所（含）以上	5	0.0%	20.0%	40.0%	20.0%	20.0%
#職業類別						
行政主管、企業負責人及經理人	7	14.3%	57.1%	0.0%	14.3%	14.3%
專業人員	7	14.3%	57.1%	28.6%	0.0%	0.0%
事務工作人員	2	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%
服務工作人員及售貨員	5	40.0%	60.0%	0.0%	0.0%	0.0%
技術工及有關工作人員	1	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
家務管理	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
退休人員或無業	4	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%

註：請參考原始問卷 Q10。



附表 15 請問您對於財稅局各分局受理陳情案件之行政流程滿不滿意？[選項合併]

	次數	滿意	不滿意	不知道/無意見
總次數	27	22	4	1
總百分比	100.0%	81.5%	14.8%	3.7%
#性別				
男性	17	70.6%	23.5%	5.9%
女性	10	100.0%	0.0%	0.0%
#年齡				
20-29 歲	1	100.0%	0.0%	0.0%
30-39 歲	4	25.0%	50.0%	25.0%
40-49 歲	3	66.7%	33.3%	0.0%
50-59 歲	9	100.0%	0.0%	0.0%
60 歲以上	10	90.0%	10.0%	0.0%
#教育程度				
國（初）中（含）以下	1	100.0%	0.0%	0.0%
高中（職）	4	100.0%	0.0%	0.0%
大（專）學	17	94.1%	5.9%	0.0%
研究所（含）以上	5	20.0%	60.0%	20.0%
#職業類別				
行政主管、企業負責人及經理人	7	71.4%	14.3%	14.3%
專業人員	7	71.4%	28.6%	0.0%
事務工作人員	2	100.0%	0.0%	0.0%
服務工作人員及售貨員	5	100.0%	0.0%	0.0%
技術工及有關工作人員	1	0.0%	100.0%	0.0%
家務管理	1	100.0%	0.0%	0.0%
退休人員或無業	4	100.0%	0.0%	0.0%

註：請參考原始問卷 Q10。



附表 16 請問您對於財稅局各分局受理陳情案件之行政效率滿不滿意？

	次數	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
總次數	27	5	18	3	1
總百分比	100.0%	18.5%	66.7%	11.1%	3.7%
#性別					
男性	17	5.9%	70.6%	17.6%	5.9%
女性	10	40.0%	60.0%	0.0%	0.0%
#年齡					
20-29 歲	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
30-39 歲	4	0.0%	75.0%	25.0%	0.0%
40-49 歲	3	66.7%	0.0%	33.3%	0.0%
50-59 歲	9	33.3%	55.6%	11.1%	0.0%
60 歲以上	10	0.0%	90.0%	0.0%	10.0%
#教育程度					
國（初）中（含）以下	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
高中（職）	4	25.0%	75.0%	0.0%	0.0%
大（專）學	17	23.5%	70.6%	5.9%	0.0%
研究所（含）以上	5	0.0%	40.0%	40.0%	20.0%
#職業類別					
行政主管、企業負責人及經理人	7	14.3%	57.1%	14.3%	14.3%
專業人員	7	14.3%	57.1%	28.6%	0.0%
事務工作人員	2	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%
服務工作人員及售貨員	5	40.0%	60.0%	0.0%	0.0%
技術工及有關工作人員	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
家務管理	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
退休人員或無業	4	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%

註：請參考原始問卷 Q11。



附表 17 請問您對於財稅局各分局受理陳情案件之行政效率滿不滿意？[選項合併]

	次數	滿意	不滿意
總次數	27	23	4
總百分比	100.0%	85.2%	14.8%
#性別			
男性	17	76.5%	23.5%
女性	10	100.0%	0.0%
#年齡			
20-29 歲	1	100.0%	0.0%
30-39 歲	4	75.0%	25.0%
40-49 歲	3	66.7%	33.3%
50-59 歲	9	88.9%	11.1%
60 歲以上	10	90.0%	10.0%
#教育程度			
國（初）中（含）以下	1	100.0%	0.0%
高中（職）	4	100.0%	0.0%
大（專）學	17	94.1%	5.9%
研究所（含）以上	5	40.0%	60.0%
#職業類別			
行政主管、企業負責人及經理人	7	71.4%	28.6%
專業人員	7	71.4%	28.6%
事務工作人員	2	100.0%	0.0%
服務工作人員及售貨員	5	100.0%	0.0%
技術工及有關工作人員	1	100.0%	0.0%
家務管理	1	100.0%	0.0%
退休人員或無業	4	100.0%	0.0%

註：請參考原始問卷 Q11。



附表 18 請問您對於財稅局各分局受理陳情案件之回覆情形滿不滿意？

	次數	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	不知道/無意見
總次數	27	7	15	1	3	1
總百分比	100.0%	25.9%	55.6%	3.7%	11.1%	3.7%
#性別						
男性	17	17.6%	58.8%	5.9%	11.8%	5.9%
女性	10	40.0%	50.0%	0.0%	10.0%	0.0%
#年齡						
20-29 歲	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
30-39 歲	4	25.0%	50.0%	0.0%	25.0%	0.0%
40-49 歲	3	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%
50-59 歲	9	33.3%	44.4%	11.1%	11.1%	0.0%
60 歲以上	10	10.0%	70.0%	0.0%	10.0%	10.0%
#教育程度						
國（初）中（含）以下	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
高中（職）	4	25.0%	75.0%	0.0%	0.0%	0.0%
大（專）學	17	35.3%	47.1%	5.9%	5.9%	5.9%
研究所（含）以上	5	0.0%	60.0%	0.0%	40.0%	0.0%
#職業類別						
行政主管、企業負責人及經理人	7	14.3%	57.1%	14.3%	14.3%	0.0%
專業人員	7	28.6%	42.9%	0.0%	14.3%	14.3%
事務工作人員	2	50.0%	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%
服務工作人員及售貨員	5	40.0%	60.0%	0.0%	0.0%	0.0%
技術工及有關工作人員	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
家務管理	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
退休人員或無業	4	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%

註：請參考原始問卷 Q12。



附表 19 請問您對於財稅局各分局受理陳情案件之回覆情形滿不滿意？[選項合併]

	次數	滿意	不滿意	不知道/無意見
總次數	27	22	4	1
總百分比	100.0%	81.5%	14.8%	3.7%
#性別				
男性	17	76.5%	17.6%	5.9%
女性	10	90.0%	10.0%	0.0%
#年齡				
20-29 歲	1	100.0%	0.0%	0.0%
30-39 歲	4	75.0%	25.0%	0.0%
40-49 歲	3	100.0%	0.0%	0.0%
50-59 歲	9	77.8%	22.2%	0.0%
60 歲以上	10	80.0%	10.0%	10.0%
#教育程度				
國（初）中（含）以下	1	100.0%	0.0%	0.0%
高中（職）	4	100.0%	0.0%	0.0%
大（專）學	17	82.4%	11.8%	5.9%
研究所（含）以上	5	60.0%	40.0%	0.0%
#職業類別				
行政主管、企業負責人及經理人	7	71.4%	28.6%	0.0%
專業人員	7	71.4%	14.3%	14.3%
事務工作人員	2	50.0%	50.0%	0.0%
服務工作人員及售貨員	5	100.0%	0.0%	0.0%
技術工及有關工作人員	1	100.0%	0.0%	0.0%
家務管理	1	100.0%	0.0%	0.0%
退休人員或無業	4	100.0%	0.0%	0.0%

註：請參考原始問卷 Q12。



附表 20 請問您對於財稅局人員的廉潔操守評價如何？

	次數	非常清廉	清廉	不清廉	非常不清廉	不知道/無意見
總次數	502	144	320	9	2	27
總百分比	100.0%	28.7%	63.7%	1.8%	0.4%	5.4%
#性別						
男性	192	33.9%	59.9%	1.6%	0.5%	4.2%
女性	310	25.5%	66.1%	1.9%	0.3%	6.1%
#年齡						
20-29 歲	35	37.1%	62.9%	0.0%	0.0%	0.0%
30-39 歲	85	38.8%	55.3%	2.4%	1.2%	2.4%
40-49 歲	129	24.0%	70.5%	1.6%	0.0%	3.9%
50-59 歲	132	22.7%	67.4%	2.3%	0.8%	6.8%
60 歲以上	121	30.6%	58.7%	1.7%	0.0%	9.1%
#教育程度						
國（初）中（含）以下	19	26.3%	68.4%	0.0%	0.0%	5.3%
高中（職）	94	24.5%	64.9%	1.1%	0.0%	9.6%
大（專）學	321	29.0%	65.1%	1.6%	0.6%	3.7%
研究所（含）以上	68	33.8%	54.4%	4.4%	0.0%	7.4%
#職業類別						
軍警公教	26	34.6%	61.5%	0.0%	0.0%	3.8%
行政主管、企業負責人及經理人	75	32.0%	54.7%	4.0%	1.3%	8.0%
專業人員	104	41.3%	53.8%	1.0%	0.0%	3.8%
技術員及助理專業人員	25	20.0%	80.0%	0.0%	0.0%	0.0%
事務工作人員	115	24.3%	73.0%	0.9%	0.0%	1.7%
服務工作人員及售貨員	40	20.0%	72.5%	2.5%	0.0%	5.0%
農、林、漁、牧工作人員	3	33.3%	33.3%	0.0%	0.0%	33.3%
技術工及有關工作人員	11	9.1%	72.7%	0.0%	0.0%	18.2%
機械設備操作工及組裝工	2	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
非技術工及體力工	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
家務管理	35	14.3%	71.4%	2.9%	0.0%	11.4%
退休人員或無業	65	29.2%	58.5%	3.1%	1.5%	7.7%

註：請參考原始問卷 Q15。



附表 21 請問您對於財稅局人員的廉潔操守評價如何？[選項合併]

	次數	清廉	不清廉	不知道/無意見
總次數	502	464	11	27
總百分比	100.0%	92.4%	2.2%	5.4%
性別				
男性	192	93.8%	2.1%	4.2%
女性	310	91.6%	2.3%	6.1%
#年齡				
20-29 歲	35	100.0%	0.0%	0.0%
30-39 歲	85	94.1%	3.5%	2.4%
40-49 歲	129	94.6%	1.6%	3.9%
50-59 歲	132	90.2%	3.0%	6.8%
60 歲以上	121	89.3%	1.7%	9.1%
#教育程度				
國（初）中（含）以下	19	94.7%	0.0%	5.3%
高中（職）	94	89.4%	1.1%	9.6%
大（專）學	321	94.1%	2.2%	3.7%
研究所（含）以上	68	88.2%	4.4%	7.4%
#職業類別				
軍警公教	26	96.2%	0.0%	3.8%
行政主管、企業負責人及經理人	75	86.7%	5.3%	8.0%
專業人員	104	95.2%	1.0%	3.8%
技術員及助理專業人員	25	100.0%	0.0%	0.0%
事務工作人員	115	97.4%	0.9%	1.7%
服務工作人員及售貨員	40	92.5%	2.5%	5.0%
農、林、漁、牧工作人員	3	66.7%	0.0%	33.3%
技術工及有關工作人員	11	81.8%	0.0%	18.2%
機械設備操作工及組裝工	2	100.0%	0.0%	0.0%
非技術工及體力工	1	100.0%	0.0%	0.0%
家務管理	35	85.7%	2.9%	11.4%
退休人員或無業	65	87.7%	4.6%	7.7%

註：請參考原始問卷 Q15。



附表 22 如果您發現財稅局人員疑有不清廉行為，您會不會提出檢舉？

	次數	會	不會	不知道/沒意見
總次數	502	402	94	6
總百分比	100.0%	80.1%	18.7%	1.2%
#性別				
男性	192	84.9%	14.1%	1.0%
女性	310	77.1%	21.6%	1.3%
#年齡				
20-29 歲	35	80.0%	20.0%	0.0%
30-39 歲	85	87.1%	12.9%	0.0%
40-49 歲	129	82.9%	17.1%	0.0%
50-59 歲	132	78.0%	20.5%	1.5%
60 歲以上	121	74.4%	22.3%	3.3%
#教育程度				
國（初）中（含）以下	19	78.9%	21.1%	0.0%
高中（職）	94	75.5%	22.3%	2.1%
大（專）學	321	82.2%	16.5%	1.2%
研究所（含）以上	68	76.5%	23.5%	0.0%
#職業類別				
軍警公教	26	100.0%	0.0%	0.0%
行政主管、企業負責人及經理人	75	80.0%	18.7%	1.3%
專業人員	104	81.7%	15.4%	2.9%
技術員及助理專業人員	25	72.0%	28.0%	0.0%
事務工作人員	115	79.1%	20.0%	0.9%
服務工作人員及售貨員	40	82.5%	17.5%	0.0%
農、林、漁、牧工作人員	3	100.0%	0.0%	0.0%
技術工及有關工作人員	11	72.7%	27.3%	0.0%
機械設備操作工及組裝工	2	100.0%	0.0%	0.0%
非技術工及體力工	1	100.0%	0.0%	0.0%
家務管理	35	71.4%	25.7%	2.9%
退休人員或無業	65	76.9%	23.1%	0.0%

註：請參考原始問卷 Q17。



附表 23 就您個人印象，請問您覺得臺南市政府及所屬機關學校公務人員清廉程度為何？

	次數	非常清廉	清廉	不清廉	非常不清廉	不知道/沒意見
總次數	502	75	368	27	2	30
總百分比	100.0%	14.9%	73.3%	5.4%	0.4%	6.0%
性別						
男性	192	17.2%	70.8%	6.3%	1.0%	4.7%
女性	310	13.5%	74.8%	4.8%	0.0%	6.8%
#年齡						
20-29 歲	35	20.0%	77.1%	2.9%	0.0%	0.0%
30-39 歲	85	18.8%	70.6%	9.4%	0.0%	1.2%
40-49 歲	129	10.9%	76.0%	5.4%	0.8%	7.0%
50-59 歲	132	12.9%	79.5%	3.8%	0.8%	3.0%
60 歲以上	121	17.4%	64.5%	5.0%	0.0%	13.2%
#教育程度						
國（初）中（含）以下	19	21.1%	57.9%	5.3%	0.0%	15.8%
高中（職）	94	10.6%	78.7%	2.1%	0.0%	8.5%
大（專）學	321	15.9%	73.5%	5.6%	0.6%	4.4%
研究所（含）以上	68	14.7%	69.1%	8.8%	0.0%	7.4%
#職業類別						
軍警公教	26	23.1%	69.2%	0.0%	0.0%	7.7%
行政主管、企業負責人及經理人	75	14.7%	76.0%	6.7%	0.0%	2.7%
專業人員	104	22.1%	73.1%	1.9%	1.0%	1.9%
技術員及助理專業人員	25	0.0%	84.0%	8.0%	0.0%	8.0%
事務工作人員	115	11.3%	78.3%	6.1%	0.0%	4.3%
服務工作人員及售貨員	40	17.5%	70.0%	7.5%	0.0%	5.0%
農、林、漁、牧工作人員	3	33.3%	33.3%	0.0%	0.0%	33.3%
技術工及有關工作人員	11	0.0%	72.7%	9.1%	0.0%	18.2%
機械設備操作工及組裝工	2	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%
非技術工及體力工	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
家務管理	35	11.4%	71.4%	5.7%	0.0%	11.4%
退休人員或無業	65	15.4%	64.6%	6.2%	1.5%	12.3%

註：請參考原始問卷 Q19。



附表 24 就您個人印象，請問您覺得臺南市政府及所屬機關學校公務人員清廉程度為何？[選項合併]

	次數	清廉	不清廉	不知道/無意見
總次數	502	443	29	30
總百分比	100.0%	88.2%	5.8%	6.0%
性別				
男性	192	88.0%	7.3%	4.7%
女性	310	88.4%	4.8%	6.8%
*年齡				
20-29 歲	35	97.1%	2.9%	0.0%
30-39 歲	85	89.4%	9.4%	1.2%
40-49 歲	129	86.8%	6.2%	7.0%
50-59 歲	132	92.4%	4.5%	3.0%
60 歲以上	121	81.8%	5.0%	13.2%
#教育程度				
國（初）中（含）以下	19	78.9%	5.3%	15.8%
高中（職）	94	89.4%	2.1%	8.5%
大（專）學	321	89.4%	6.2%	4.4%
研究所（含）以上	68	83.8%	8.8%	7.4%
#職業類別				
軍警公教	26	92.3%	0.0%	7.7%
行政主管、企業負責人及經理人	75	90.7%	6.7%	2.7%
專業人員	104	95.2%	2.9%	1.9%
技術員及助理專業人員	25	84.0%	8.0%	8.0%
事務工作人員	115	89.6%	6.1%	4.3%
服務工作人員及售貨員	40	87.5%	7.5%	5.0%
農、林、漁、牧工作人員	3	66.7%	0.0%	33.3%
技術工及有關工作人員	11	72.7%	9.1%	18.2%
機械設備操作工及組裝工	2	50.0%	50.0%	0.0%
非技術工及體力工	1	100.0%	0.0%	0.0%
家務管理	35	82.9%	5.7%	11.4%
退休人員或無業	65	80.0%	7.7%	12.3%

註：請參考原始問卷 Q19。



附表 25 就您個人印象，請問您覺得臺南市政府及所屬機關學校公務人員清廉程度跟去年（109年）比較情形？

	次數	變得非常好	變好一些	差不多/ 沒有變化	變差一些	變得非常差	不知道/ 無意見
總次數	502	53	288	76	37	1	47
總百分比	100.0%	10.5%	57.4%	15.1%	7.4%	0.2%	9.4%
性別							
男性	192	13.0%	57.3%	13.5%	9.4%	0.5%	6.3%
女性	310	9.0%	57.4%	16.1%	6.1%	0.0%	11.3%
#年齡							
20-29 歲	35	8.6%	65.7%	14.3%	5.7%	0.0%	5.7%
30-39 歲	85	14.1%	58.8%	8.2%	15.3%	0.0%	3.5%
40-49 歲	129	5.4%	61.2%	14.7%	9.3%	0.0%	9.3%
50-59 歲	132	11.4%	56.8%	20.5%	4.5%	0.8%	6.1%
60 歲以上	121	13.2%	50.4%	14.9%	3.3%	0.0%	18.2%
#教育程度							
國（初）中（含）以下	19	31.6%	36.8%	5.3%	5.3%	0.0%	21.1%
高中（職）	94	9.6%	52.1%	26.6%	4.3%	0.0%	7.4%
大（專）學	321	9.3%	60.4%	11.8%	8.7%	0.3%	9.3%
研究所（含）以上	68	11.8%	55.9%	17.6%	5.9%	0.0%	8.8%
#職業類別							
軍警公教	26	15.4%	57.7%	7.7%	7.7%	0.0%	11.5%
行政主管、企業負責人及經理人	75	8.0%	54.7%	20.0%	9.3%	0.0%	8.0%
專業人員	104	17.3%	52.9%	15.4%	8.7%	0.0%	5.8%
技術員及助理專業人員	25	8.0%	64.0%	20.0%	4.0%	0.0%	4.0%
事務工作人員	115	4.3%	69.6%	12.2%	6.1%	0.0%	7.8%
服務工作人員及售貨員	40	10.0%	52.5%	17.5%	10.0%	0.0%	10.0%
農、林、漁、牧工作人員	3	33.3%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%
技術工及有關工作人員	11	0.0%	63.6%	18.2%	9.1%	0.0%	9.1%
機械設備操作工及組裝工	2	0.0%	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%
非技術工及體力工	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
家務管理	35	8.6%	54.3%	17.1%	5.7%	0.0%	14.3%
退休人員或無業	65	15.4%	47.7%	13.8%	4.6%	1.5%	16.9%

註：請參考原始問卷 Q20。



附表 26 就您個人印象，請問您覺得臺南市政府及所屬機關學校公務人員清廉程度跟去年（109年）比較情形？[選項合併]

	次數	變好	差不多/沒有變化	變差	不知道/無意見
總次數	502	341	76	38	47
總百分比	100.0%	67.9%	15.1%	7.6%	9.4%
*性別					
男性	192	70.3%	13.5%	9.9%	6.3%
女性	310	66.5%	16.1%	6.1%	11.3%
年齡					
20-29 歲	35	74.3%	14.3%	5.7%	5.7%
30-39 歲	85	72.9%	8.2%	15.3%	3.5%
40-49 歲	129	66.7%	14.7%	9.3%	9.3%
50-59 歲	132	68.2%	20.5%	5.3%	6.1%
60 歲以上	121	63.6%	14.9%	3.3%	18.2%
教育程度					
國（初）中（含）以下	19	68.4%	5.3%	5.3%	21.1%
高中（職）	94	61.7%	26.6%	4.3%	7.4%
大（專）學	321	69.8%	11.8%	9.0%	9.3%
研究所（含）以上	68	67.6%	17.6%	5.9%	8.8%
#職業類別					
軍警公教	26	73.1%	7.7%	7.7%	11.5%
行政主管、企業負責人及經理人	75	62.7%	20.0%	9.3%	8.0%
專業人員	104	70.2%	15.4%	8.7%	5.8%
技術員及助理專業人員	25	72.0%	20.0%	4.0%	4.0%
事務工作人員	115	73.9%	12.2%	6.1%	7.8%
服務工作人員及售貨員	40	62.5%	17.5%	10.0%	10.0%
農、林、漁、牧工作人員	3	66.7%	0.0%	0.0%	33.3%
技術工及有關工作人員	11	63.6%	18.2%	9.1%	9.1%
機械設備操作工及組裝工	2	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%
非技術工及體力工	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
家務管理	35	62.9%	17.1%	5.7%	14.3%
退休人員或無業	65	63.1%	13.8%	6.2%	16.9%

註：請參考原始問卷 Q20。



台灣趨勢研究股份有限公司
(02) 7709-1068
<http://www.twtrend.com>