

嘉 義 市 政 府 稅 務 局
1 0 3 年 政 風 實 況 暨 施 政 廉 能 形 象
滿 意 度 問 卷 調 查 報 告

委託單位：嘉 義 市 政 府 稅 務 局

執行單位：畢 肯 市 場 研 究 股 份 有 限 公 司

中 華 民 國 1 0 3 年 8 月

【目錄】

【摘要】	1
【壹、調查依據】	3
【貳、調查過程與方法】	4
一、調查地區	4
二、調查對象	4
三、調查方法	4
四、抽樣方法	4
五、抽樣人數及抽樣誤差	4
六、調查時間	6
七、資料處理分析方法	6
八、接觸紀錄表	7
【參、調查內容】	8
【肆、樣本特性分析】	9
一、受訪者基本資料	9
【伍、調查發現】	12
一、與嘉義市政府稅務局接觸情形分析	13
二、對於嘉義市政府稅務局服務效能看法分析	17
三、對於嘉義市政府稅務局品德操守看法分析	24
四、對檢舉貪瀆或相關肅貪議題之看法分析	32
五、對嘉義市政府稅務局稅務宣導管道或其他施政建議	46
【陸、結論】	55
【柒、建議】	60
【附錄一 問卷】	63
【附錄二 交叉分析表】	68

【表目錄】

表 2-1 接觸紀錄表	7
表 4-1 性別分析表	9
表 4-2 年齡分析表	9
表 4-3 教育程度分析表	10
表 4-4 職業分析表	10
表 4-5 樣本特性彙整表	11
表 5-1 過去一年至嘉義市政府稅務局辦理之稅務別分析表	13
表 5-2 最常使用之繳納地方稅方式分析表	14
表 5-3 服務態度滿意度分析表	17
表 5-4 辦事效率滿意度分析表	20
表 5-5 洽辦業務不滿意原因	23
表 5-6 是否遭受稅務局人員刻意刁難情況分析表	24
表 5-7 遭受稅務局人員刻意刁難詳細情況	25
表 5-8 整體清廉滿意度分析表	29
表 5-9 檢舉貪瀆不法意願分析表	32
表 5-10 檢舉貪瀆不法之管道	35
表 5-11 不提出檢舉之主要原因	36
表 5-12 政府成立法務部廉政署對提升政府清廉形象之助益性分析表	37
表 5-13 行賄者須負擔刑責之認知度分析表	40
表 5-14 政府在「企業反貪」及「公務員廉政倫理規範」之推動成效滿意度分析表	43
表 5-15 稅務資訊查詢管道	46
表 5-16 應加強之稅務服務分析表	49
表 5-17 相關施政及政風廉能建議	53

【圖目錄】

圖 4-1 性別分析圖	9
圖 4-2 年齡分析圖	9
圖 4-3 教育程度分析圖	10
圖 4-4 職業分析圖	10
圖 5-1 過去一年至嘉義市政府稅務局辦理之稅務別分析圖	13
圖 5-2 最常使用之繳納地方稅方式分析圖	14
圖 5-3 最常使用便利商店繳稅的比例與基本資料交叉分析圖	15
圖 5-4 最常使用之繳納方式年度比較圖	16
圖 5-5 服務態度滿意度分析圖	17
圖 5-6 對服務態度感到滿意的比例與受訪者基本資料交叉分析	18
圖 5-7 服務態度滿意度年度比較圖	19
圖 5-8 辦事效率滿意度分析圖	20
圖 5-9 對辦事效率感到滿意的比例與受訪者基本資料交叉分析	21
圖 5-10 辦事效率滿意度年度比較圖	22
圖 5-11 是否遭受稅務局人員刻意刁難情況分析圖	24
圖 5-12 未遭受稅務局人員刻意刁難的比例與受訪者基本資料交叉分析	26
圖 5-13 未遭受稅務局人員刻意刁難的比例年度比較圖	27
圖 5-14 整體清廉滿意度分析圖	29
圖 5-15 對稅務局人員清廉程度感到滿意比例與受訪者基本資料交叉分析	30
圖 5-16 對稅務局人員清廉程度感到滿意比例年度比較圖	31
圖 5-17 檢舉貪瀆不法意願分析圖	32
圖 5-18 願意檢舉貪瀆不法的比例與受訪者基本資料交叉分析	33
圖 5-19 願意檢舉貪瀆不法的比例年度比較圖	34
圖 5-20 政府成立法務部廉政署對提升政府清廉形象之助益性分析圖	37
圖 5-21 認為政府成立法務部廉政署對提升政府清廉形象有幫助的比例與受訪者基本資料交叉分析	38
圖 5-22 認為政府成立法務部廉政署對提升政府清廉形象有幫助的比例年度比較圖	39
圖 5-23 行賄者須負擔刑責之認知度分析圖	40
圖 5-24 知曉民眾行賄須負擔刑責的比例與受訪者基本資料交叉分析	41
圖 5-25 知曉民眾行賄須負擔刑責的比例年度比較圖	42
圖 5-26 政府在「企業反貪」及「公務員廉政倫理規範」之推動成效滿意度分析圖	43
圖 5-27 對「企業反貪」及「公務員廉政倫理規範」之推動成效感到滿意的比例與受訪者基本資料交叉分析	44
圖 5-28 對「企業反貪」及「公務員廉政倫理規範」之推動成效感到滿意的比例年度比較圖	45
圖 5-29 會利用電話詢問查詢稅務相關資訊的比例與受訪者基本資料交叉分析	47
圖 5-30 稅務資訊查詢管道年度比較圖	48
圖 5-31 應加強之稅務服務比例圖	49
圖 5-32 認為應加強現場解說服務與基本資料交叉分析圖	50
圖 5-33 應加強之稅務服務年度比較圖	51
圖 6-1 服務效能滿意度年度綜合分析圖	56
圖 6-2 清廉施政年度綜合分析圖	58

【附表目錄】

附表 1 最常使用繳稅方式的比例與受訪者基本資料交叉分析	68
附表 2 對服務態度感到滿意的比例與受訪者基本資料交叉分析	69
附表 3 對辦事效率感到滿意的比例與受訪者基本資料交叉分析	70
附表 4 未遭受稅務局人員刻意刁難的比例與受訪者基本資料交叉分析	72
附表 5 沒有人員假借工作名義收取費用的比例與受訪者基本資料交叉分析	74
附表 6 對稅務局人員清廉程度感到滿意比例與受訪者基本資料交叉分析 ..	75
附表 7 願意檢舉貪瀆不法的比例與受訪者基本資料交叉分析	77
附表 8 認為政府成立法務部廉政署對提升政府清廉形象有幫助的比例與受 訪者基本資料交叉分析	78
附表 9 知曉民眾行賄須負擔刑責的比例與受訪者基本資料交叉分析	80
附表 10 對「企業反貪」及「公務員廉政倫理規範」之推動成效感到滿意的 比例與受訪者基本資料交叉分析	81
附表 11 會利用電話詢問查詢稅務相關資訊的比例與受訪者基本資料交叉分 析	82
附表 12 認為嘉義市政府應加強現場解說服務的比例與受訪者基本資料交叉 分析	83

【摘要】

嘉義市政府稅務局103年政風實況暨施政廉能形象滿意度問卷調查報告於民國103年7月14日至7月30日採電話訪問方式進行，針對過去一年內曾至嘉義市政府稅務局辦理房屋稅、地價稅、牌照稅或其他稅務之一般民眾及轄區內稅務代理人進行抽樣訪問，總計撥打5,497通電話，完成600份有效樣本。

今年度有逾半數的受訪者表示過去一年曾至嘉義市政府稅務局辦理牌照稅(50.5%)相關業務；而曾辦理房屋稅(43.7%)或地價稅(36.2%)者則皆占三成六以上的比例；另外有二成六(26.0%)的受訪者曾前往辦理其他業務。而在繳稅方式方面，有四成(40.3%)的受訪者表示過去一年曾透過便利商店繳稅；其次則有三成七(37.3%)是前往金融機關臨櫃繳納；一成三(13.2%)運用委託轉帳。

而在嘉義市政府稅務局的洽公經驗中，九成六(96.3%)的受訪民眾對嘉義市政府稅務局的服務態度感到滿意，有3.5%的民眾認為需要改進，另外有0.2%的民眾不願意表示任何意見；辦事效率方面有九成四(94.4%)的受訪民眾對稅務局的辦事效率感到滿意，有5.3%的民眾認為仍須改善，另外有0.3%的民眾不願意表示任何意見；進一步詢問對「服務態度」及「行政效率」不滿意的受訪者，瞭解其洽辦業務過程中不滿意的具體原因。可發現受訪者不滿意原因以「承辦人態度不友善」(46.2%)及「處理案件時效太慢」(46.2%)為主。建議稅務局針對行政流程及服務態度落實內部管理，以為民服務作為最高宗旨，持續改善接洽民眾方式，並透過教育訓練與鼓勵機制，加強各單位承辦人員專業素質，以提升嘉義市政府稅務局的服務品質。

有九成八(98.3%)的受訪民眾未遭受稅務局人員刻意刁難的狀況，只有1.7%的民眾表示曾經歷相關的情事，相關的具體情形以「承辦人員未一次告知民眾所需文件」(30.0%)為主；稅務局人員假借工作名義，額外收取費用方面，全數受訪者皆表示未曾遭受稅務局人員假借工作名義，額外收取費用的情況，且101年度至103年度均無發生相關不法情事；最後的整體清廉程度評價中，有九成二(91.7%)的受訪者對稅務局人員清廉程度感到滿意，只有1.8%的民眾認為稅務局人員清廉程度尚可改進，而有6.5%的受訪者未表示意見。

是否會檢舉貪瀆不法行為的調查中，有八成三(83.4%)的受訪民眾表示願意提出檢舉，有一成三(12.8%)的民眾表示不會提出檢舉，另外有3.8%的民眾不願表示意見；進一步詢問願意提出檢舉的民眾，了解其檢舉的管道，其中有三成一(31.2%)的民眾會向嘉義市政府稅務局政風室提出檢舉，其次有一成一(11.4%)的民眾會直接向該人員的上級反應，另外有三成六(35.8%)的民眾表示不清楚檢舉管道；建議可利用張貼海報或宣傳刊物方式加強宣導各項檢舉管道，強調檢舉對政府機關廉能的重要性，提升民眾檢舉意願。

七成一(71.0%)的民眾肯定政府成立法務部廉政署對提升政府清廉形象之助益性；對於政府在「企業反貪」及「公務員廉政倫理規範」推動成效方面，持正面評價者約達五成二(51.6%)；至於行賄者須負擔刑責之認知度方面，則達六成二(62.0%)。可加強宣導嘉義市政府稅務局配合政府推動各項廉政反貪工作上的成效，消除民眾對於政府機關的既定印象，提升民眾對相關成效的認知與滿意度。

民眾較常使用的稅務資訊查詢管道為稅務局網站(24.1%)、親自(20.5%)或透過電話(34.0%)洽詢稅務局人員；而須改善的稅務服務則以現場解說(28.4%)及電話服務(23.0%)、網際網路服務(20.8%)為主；另外，施政建議中，民眾對洽辦稅務時的流程、服務或各項稅務宣導特別關注。建議稅務局可提供民眾線上申辦各項稅務的管道，加強宣導各項申辦流程及注意事項，改善電話的轉接功能，落實為民服務的主旨。

【壹、調查依據】

稅務稽徵機關因為涉及到租稅徵收，對於人民的財產有強制徵收及違章處分開徵罰鍰的權力，所以涉入貪瀆的情況相對也比較受人矚目。過去也有發生稅務機關人員向納稅人索賄的相關案例，而這些個案所造成的影響，絕非只針對特定機關，甚至會波及其他稅務單位多年累積的清廉成果。

與民眾接洽的過程中，如有貪瀆不法之行為，不僅會影響機關行政效能，更甚者，會減損民眾對機關的不信任感。嘉義市政府稅務局為了能配合政府推動「企業反貪」及「公務員廉政倫理規範」政策，持續加強內部同仁清廉操守，並重視機關對外的廉潔表現。

根據102年度研究指出，稅務局人員之服務態度(94.7%)及辦事效率(94.1%)滿意度均高達九成四以上，九成九(98.8)的受訪者表示稅務局人員未有刻意刁難情形及對於整體清廉度感到滿意者亦達到了九成四(94.3%)，六成二(62.2%)的民眾肯定政府成立法務部廉政署對提升政府清廉形象之助益性；對於政府在「企業反貪」及「公務員廉政倫理規範」推動成效方面，持正面評價者約達四成七(46.9%)；至於行賄者須負擔刑責之認知度方面，則有六成(60.3%)表示清楚知道。

而嘉義市政府稅務局為能持續掌握民眾對機關印象及建議，以建立為民服務的溝通管道，透過電話訪問方式，瞭解其對嘉義市政府稅務局服務表現、公務人員的品德操守或是整體施政的看法，藉此擬定出符合民意的措施。

【貳、調查過程與方法】

一、調查地區

以過去一年內曾至嘉義市政府稅務局辦理房屋稅、地價稅、牌照稅或其他稅務之一般民眾及轄區內稅務代理人所在地為主要調查地區。

二、調查對象

本次調查對象為過去一年內曾至嘉義市政府稅務局辦理房屋稅、地價稅、牌照稅或其他稅務之一般民眾及轄區內稅務代理人。

三、調查方法

以電話訪問方式進行，採用玉瑪科技的 WIN-CAMI 電腦輔助電話訪問系統，可藉由電腦系統的輔助，有效降低訪員主觀介入所造成之誤差。

四、抽樣方法

以嘉義市政府稅務局提供之 5,985 筆納稅人及 265 筆地政士資料為母體清冊，採用全查方式進行電話訪問調查。共計完成有效樣本 600 份，其中包含地政士或從事地政業務人員之有效問卷 90 份。

五、抽樣人數及抽樣誤差

在 95% 信賴度下，抽樣誤差為 $\pm 3.80\%$ ，本次調查完成有效樣本數 600 份。

$$D = Z \times \sqrt{\frac{p \times q}{n} \times \frac{N-n}{N-1}}$$

$$D = 1.96 \times \sqrt{\frac{0.5 \times 0.5}{600} \times \frac{6,250-600}{6,249}}$$

$$D = \pm 3.80\%$$

D：誤差值 $p \times q$ ：樣本最大標準誤 Z：信賴水準 N：母體數 n：樣本數

六、調查時間

本次一般民眾調查訪問時間係於民國 103 年 7 月 14 日至 7 月 30 日，下午 1 點 00 分至 9 點 00 分進行之。

七、資料處理分析方法

(一)資料處理

本次調查經由電話訪問共計完成 600 份有效樣本，且透過電腦輔助訪問系統 (computer-assisted telephone interviewing, CATI)，於訪問過程當中，直接鍵入訪問資料。其後，彙整所有訪問資料，同時進行開放性問題整理與歸類。再次檢核調查結果(已整理成電子檔)之完整性與邏輯性，並進行除錯更正。再經由 SAS/SPSS 統計軟體進行資料分析與檢定。

(二)分析方法

1.樣本代表性檢定

即進行樣本與母體之檢定，檢定抽樣樣本與母體結構之性別、年齡是否有顯著差異，以確保推論之有效性。

2.頻次分析

各題項之單因子頻次分析(Frequency Analysis)，分析樣本之基本特性、看法、觀念等之分配狀況。

3.交叉分析

題項與基本資料進行交叉分析及卡方 (Chi-Square) 值檢定。用以檢視在雙重條件下，抽樣樣本間是否存在顯著差異，以顯示因素之關係而推測可能影響因素。

八、接觸紀錄表

本次調查總共撥出5,497通電話，其中扣除非人為因素如空號、無人接聽等之2,442通電話，實際接通電話數為3,055通，其接通率為55.6%。而在扣除非人為因素總和後，訪問成功率為19.6%，中止訪問或拒絕受訪率則為80.4%。

表 2-1 接觸紀錄表

項目	原因	次數	百分比	百分比
成功		600	19.6%	10.9%
拒訪及中止訪問		2,455	80.4%	44.7%
	接電話者拒訪	1,118	36.6%	
	受訪者拒訪/中拒	148	4.8%	
	未與機關接觸	1,000	32.7%	
	【約訪】合格受訪者不在	167	5.5%	
	語言不通/外籍人士	11	0.4%	
	健康因素無法受訪	11	0.4%	
人為因素總計		3,055	100.0%	55.6%
忙線		41	1.7%	
無人接聽		1,953	79.9%	
傳真機		21	0.9%	
答錄機		13	0.5%	
空號/停話/故障		414	17.0%	
非人為因素總計		2,442	100.0%	44.4%
總計		5,497		100.0%

【參、調查內容】

一、與嘉義市政府稅務局接觸情形分析

- (一)過去一年至嘉義市政府稅務局辦理之稅務別(Q1)
 - (二)最常使用之繳納地方稅方式(Q2)
- ### 二、對於嘉義市政府稅務局服務效能看法分析

- (一)服務態度滿意度(Q3)
 - (二)辦事效率滿意度(Q4)
 - (三)洽辦業務過程中感到不滿意原因(Q5)
- ### 三、對於嘉義市政府稅務局品德操守看法分析
- (一)遭受稅務局人員刻意刁難情況(Q6、Q7)
 - (二)遭受稅務局人員假借工作名義，額外收取費用的情況(Q8、Q9)
 - (三)稅務局人員清廉度評價(Q10)
- ### 四、對檢舉貪瀆或相關肅貪議題之看法分析

- (一)檢舉貪瀆不法意願(Q11)
 - (二)檢舉貪瀆不法之管道(Q12)
 - (三)不提出檢舉之主要原因(Q13)
 - (四)政府成立法務部廉政署對提升政府清廉形象之助益性(Q14)
 - (五)民眾行賄須負擔刑責之認知度(Q15)
 - (六)政府在「企業反貪」及「公務員廉政倫理規範」之推動成效滿意度(Q16)
- ### 五、對嘉義市政府稅務局稅務宣導管道或其他施政建議
- (一)稅務資訊查詢的主要管道(Q17)
 - (二)應加強之稅務服務(Q18)
 - (三)相關施政及政風廉能建議(Q19)

【肆、樣本特性分析】

一、受訪者基本資料

(一)性別

此次調查，受訪者性別比例以女性占大多數，占五成八(57.8%)，男性則占四成二(42.2%)，請參考表4-1及圖4-1。

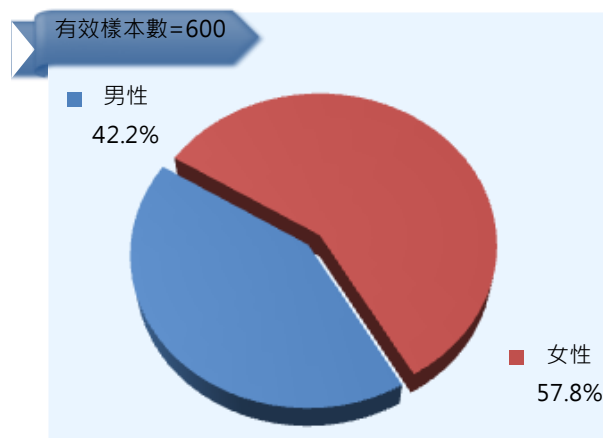


圖 4-1 性別分析圖

表 4-1 性別分析表

項目	次數	百分比
男性	253	42.2%
女性	347	57.8%
總計	600	100.0%

(二)年齡

而受訪者年齡分布，以「50-59歲」比例最高，約有三成一(31.2%)，其次是「40-49歲」(28.3%)及「60歲以上」(25.0%)；而「30-39歲」(12.7%)與「20-29歲」(2.3%)的比例則相對較低。請參考表4-2及圖4-2。

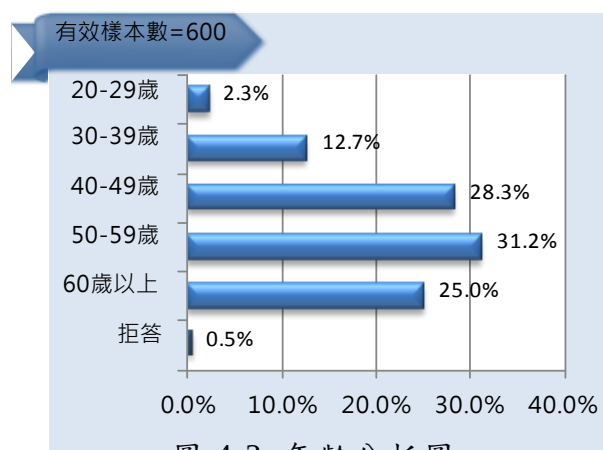


圖 4-2 年齡分析圖

表 4-2 年齡分析表

項目	次數	百分比
20-29歲	14	2.3%
30-39歲	76	12.7%
40-49歲	170	28.3%
50-59歲	187	31.2%
60歲以上	150	25.0%
拒答	3	0.5%
總計	600	100.0%

(三)教育程度

教育程度方面，以「大學(專科)」的比例最高，約占四成六(45.5%)，其次為「高(中)職」，占三成一(31.2%)，而其中只有5.0%的受訪者教育程度為「研究所及以上」。相關比例請參考表4-3及圖4-3。

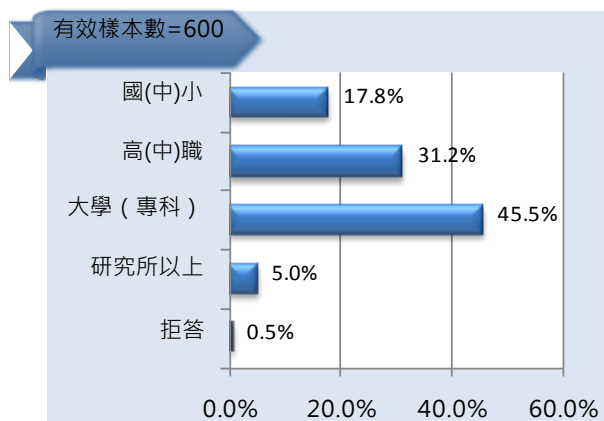


圖 4-3 教育程度分析圖

表 4-3 教育程度分析表

項目	次數	百分比
國(中)小	107	17.8%
高(中)職	187	31.2%
大學(專科)	273	45.5%
研究所以上	30	5.0%
拒答	3	0.5%
總計	600	100.0%

(四)身分別

有關受訪者身分別方面，以應申報房屋稅、地價稅之一般民眾(72.0%)所占比例較高，約七成二；其次是稅務代理人、土地登記代理人(15.0%)，占一成五；而身分別為免徵牌照稅之身心障礙申辦者(13.0%)，比例較低，僅占一成三，請參考表4-4及圖4-4。

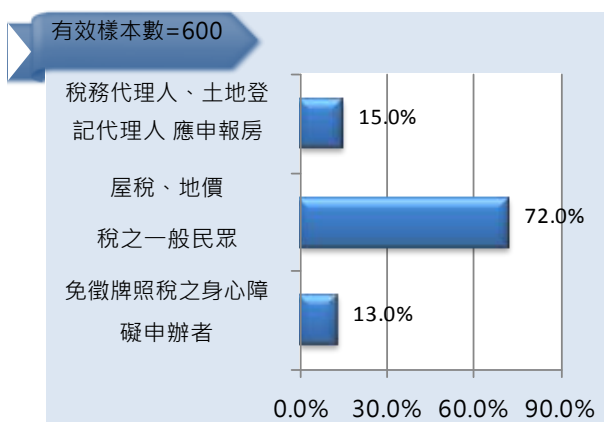


圖 4-4 職業分析圖

表 4-4 職業分析表

項目	次數	百分比
稅務代理人、土地登記代理人	90	15.0%
應申報房屋稅、地價稅之一般民眾	432	72.0%
免徵牌照稅之身心障礙申辦者	78	13.0%
總計	600	100.0%

表 4-5 樣本特性彙整表

項目	次數	百分比	累計次數	累計百分比
性別				
男性	253	42.2%	253	42.2%
女性	347	57.8%	600	100.0%
年齡				
20-29 歲	14	2.3%	14	2.3%
30-39 歲	76	12.7%	90	15.0%
40-49 歲	170	28.3%	260	43.3%
50-59 歲	187	31.2%	447	74.5%
60 歲以上	150	25.0%	597	99.5%
拒答	3	0.5%	600	100.0%
教育程度				
國(中)小	107	17.8%	107	17.8%
高(中)職	187	31.2%	294	49.0%
大學(專科)	273	45.5%	567	94.5%
研究所以上	30	5.0%	597	99.5%
拒答	3	0.5%	600	100.0%
身分別				
稅務代理人、土地登記代理人	90	15.0%	90	15.0%
應申報房屋稅、地價稅之一般民眾	432	72.0%	522	87.0%
免徵牌照稅之身心障礙申辦者	78	13.0%	600	100.0%

註：各項表格之百分比數值總計若有未達 100.0%之現象，此係因資料分析採小數位數四捨五入進位。

【伍、調查發現】

在本次調查方面，共訪問23項議題，分別是12題單選題，6題複選題及1題開放題；其餘4題為受訪者基本資料。

另外，在進行調查結果分析時，單選題將與基本資料進行交叉分析與檢定，以探討受訪者這些議題上的意見、態度、反應。而複選題採單因子分析，選項處理採每人每次計算，故調查累積人數不一定等於成功樣本數，在此特予說明。

本調查各項表格之百分比數值總計若有未達**100.0%**之現象，此係因資料分析採小數位四捨五入進位所致，在此特予說明。

一、與嘉義市政府稅務局接觸情形分析

(一) 過去一年至嘉義市政府稅務局辦理之稅務別

頻次分析

調查發現，逾半數的受訪者表示過去一年曾至嘉義市政府稅務局辦理牌照稅(50.5%)相關業務；而曾辦理房屋稅(43.7%)或地價稅(36.2%)者則皆占三成六以上的比例；另外有二成六(26.0%)的受訪者曾前往辦理其他業務。

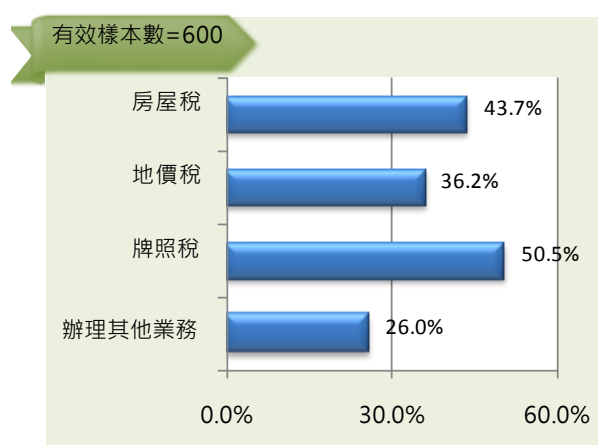


表 5-1 過去一年至嘉義市政府稅務局辦理之稅務別分析表

項目	次數	百分比
房屋稅	262	43.7%
地價稅	217	36.2%
牌照稅	303	50.5%
辦理其他業務	156	26.0%

圖 5-1 過去一年至嘉義市政府稅務局辦理之稅務別分析圖

Q1. 請問，您過去一年內是否曾至嘉義市政府稅務局洽公或辦理過下列業務？(有效樣本數=600)

由於本題為複選題，因此百分比之總計不一定等於100.0%，特此說明。

(二) 最常使用之繳納地方稅方式

頻次分析

調查發現，有四成(40.3%)的受訪者表示過去一年曾透過便利商店繳稅；其次則有三成七(37.3%)是前往金融機關臨櫃繳納；一成三(13.2%)運用委託轉帳；至於其他繳稅方式比例則相對較低，請參考表5-2及圖5-2。

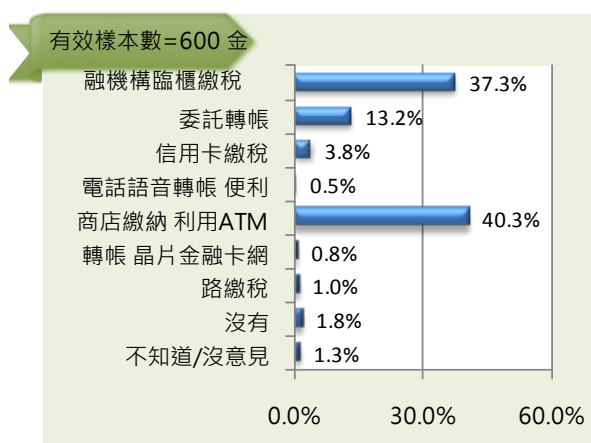


表 5-2 最常使用之繳納地方稅方式分析表

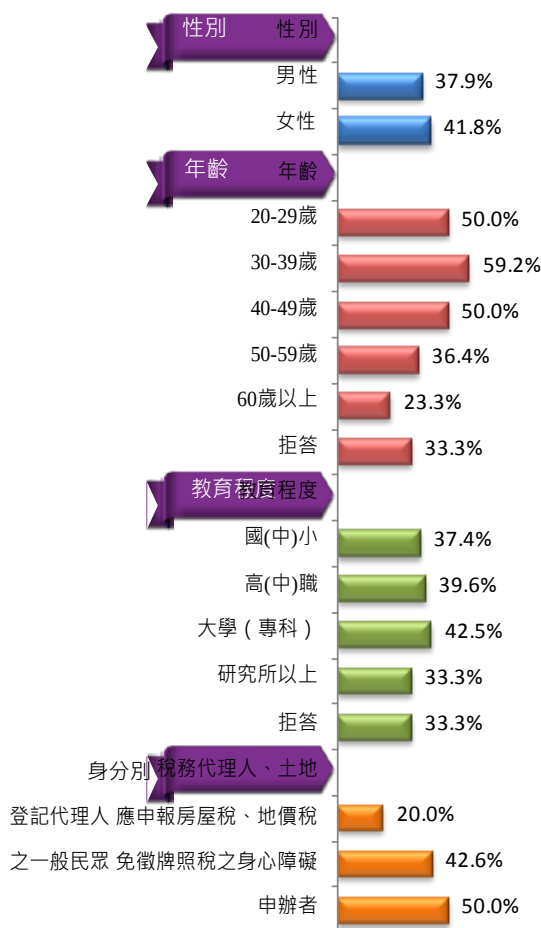
項目	次數	百分比
金融機構臨櫃繳稅	224	37.3%
委託轉帳	79	13.2%
信用卡繳稅	23	3.8%
電話語音轉帳	3	0.5%
便利商店繳納	241	40.3%
利用ATM轉帳	5	0.8%
晶片金融卡網路繳稅	6	1.0%
沒有	11	1.8%
不知道/沒意見	8	1.3%

圖 5-2 最常使用之繳納地方稅方式分析圖

Q2. 請問，您最常以哪種方式繳納房屋稅、地價稅、牌照稅..等？(有效樣本數=600)

交叉分析

將最常使用便利商店繳稅的比例與基本資料交叉分析，發現其繳稅方式雖因性別、年齡、教育程度及身分別不同而達顯著差異($p\text{-value} < .05$)，但因交叉分析表方格(cells)內的期望值有25%以上小於5，不適合進行統計分析，因此各族群之差異僅供參考。(詳見附表1)



1. 性別：女性(41.8%)最常使用便利商店繳稅的比例高於男性(37.9%)。
2. 年齡：30-39 歲(59.2%)者最常使用便利商店繳稅的比例較高。
3. 教育程度：大專(專科)(42.5%)者最常使用便利商店繳稅的比例較高。
4. 身分別：免繳牌照稅之身心障礙申辦者(50.0%)最常使用便利商店繳稅的比例較高。

圖 5-3 最常使用便利商店繳稅的比例與基本資料交叉分析圖



年度分析

整體看來，民眾繳稅的方式雖仍以金融機關臨櫃繳稅、便利商店繳納及委託轉帳為主，但金融機關臨櫃繳稅的比例(37.3%)相較於去年(48.1%)明顯下降了10.8個百分比，而便利商店繳納方式(40.3%)較去年(33.0%)上升7.3個百分比，成為了最多民眾選擇的繳稅方式，委託轉帳方式(13.2%)也較去年(9.0%)上升了4.2個百分點，顯示出民眾在繳稅方式上的改變。

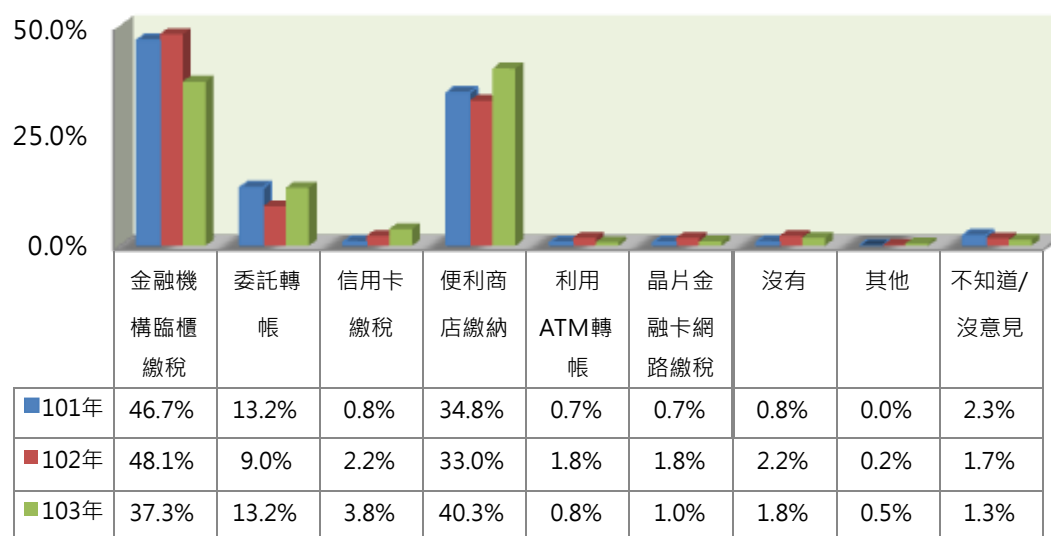


圖 5-4 最常使用之繳納方式年度比較圖

二、 對於嘉義市政府稅務局服務效能看法分析

(一) 服務態度滿意度



頻次分析

此次有九成六(96.3%)的受訪民眾對嘉義市政府稅務局的服務態度感到滿意(包含非常滿意34.8%及還算滿意61.5%)，有3.5%的民眾認為需要改進(包含不太滿意2.8%及非常不滿意0.7%)，另外有0.2%的民眾不願意表示任何意見。

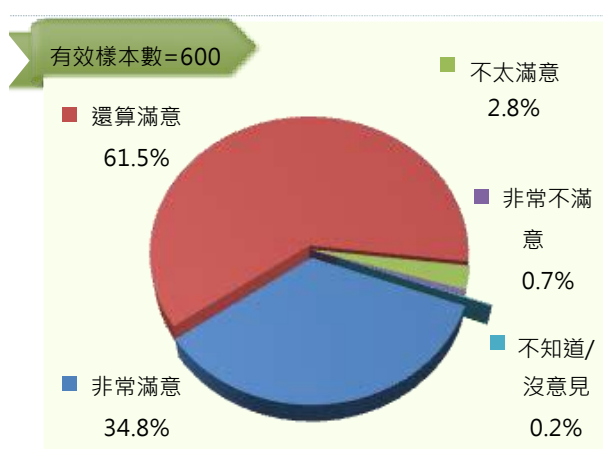


圖 5-5 服務態度滿意度分析圖

表 5-3 服務態度滿意度分析表

項目	次數	百分比
非常滿意	209	34.8%
還算滿意	369	61.5%
不太滿意	17	2.8%
非常不滿意	4	0.7%
不知道/沒意見	1	0.2%
總計	600	100.0%

Q3. 在辦理上述【OO 業務】時，您對承辦人員的服務態度滿不滿意？(有效樣本數=600)



交叉分析

將受訪者對服務態度感到滿意的比例與受訪者基本資料交叉分析發現，比例會因年齡及教育程度之不同而有顯著差異($p < 0.05$)，但因交叉分析表方格(cells)內的期望值有25%以上小於5，不適合進行統計推論，因此其差異僅供參考。另外，在性別及身分別方面則未達顯著差異。(詳見附表2)



1. 性別：男性(97.2%)對服務態度感到滿意的比例高於女性(95.7%)。
2. 年齡：40-49 歲(98.2%)者對服務態度感到滿意的比例較高。
3. 教育程度：高(中)職(96.8%)者對服務態度感到滿意的比例較高。
4. 身分別：免繳牌照稅之身心障礙申辦者(97.4%)對服務態度感到滿意的比例較高。

圖 5-6 對服務態度感到滿意的比例與受訪者基本資料交叉分析



年度分析

103年度民眾對服務態度滿意的比例為96.3%，相較於102年度小幅成長1.6個百分比，雖然整體而言從101年度至103年度，滿意度皆無太大變動，但連續三年達到九成二以上的滿意度，且持續維持上升的趨勢，顯示嘉義市政府稅務局在人員服務態度上的努力受到民眾普遍的肯定。

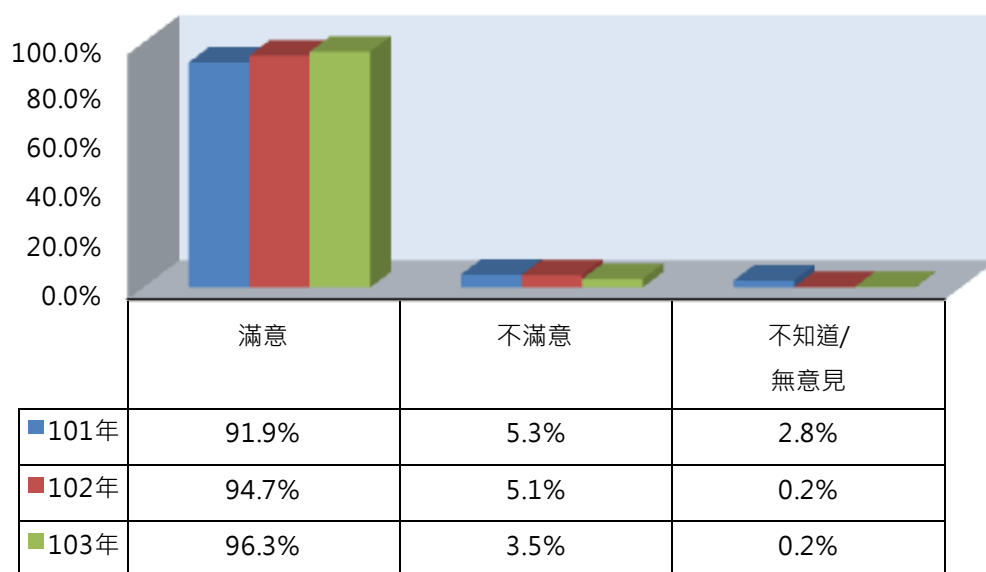


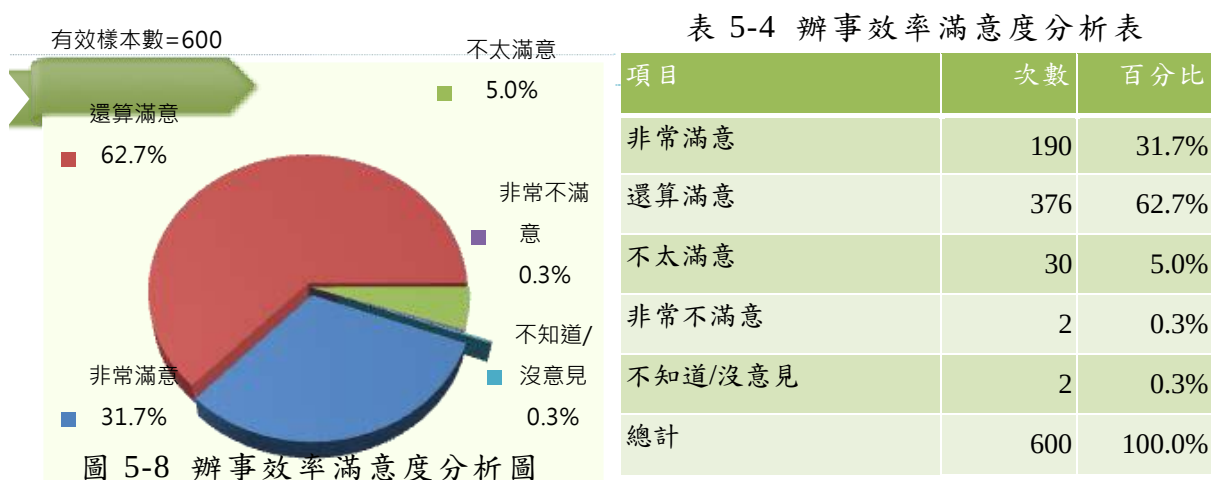
圖 5-7 服務態度滿意度年度比較圖

(二) 辦事效率滿意度

頻次分析

民眾在申辦各項業務時，最為關切的無疑是申辦案件的效率，瞭解民眾對嘉義市政府稅務局的行政效率滿意度，將有助於機關提昇為民服務的效能與滿意度。

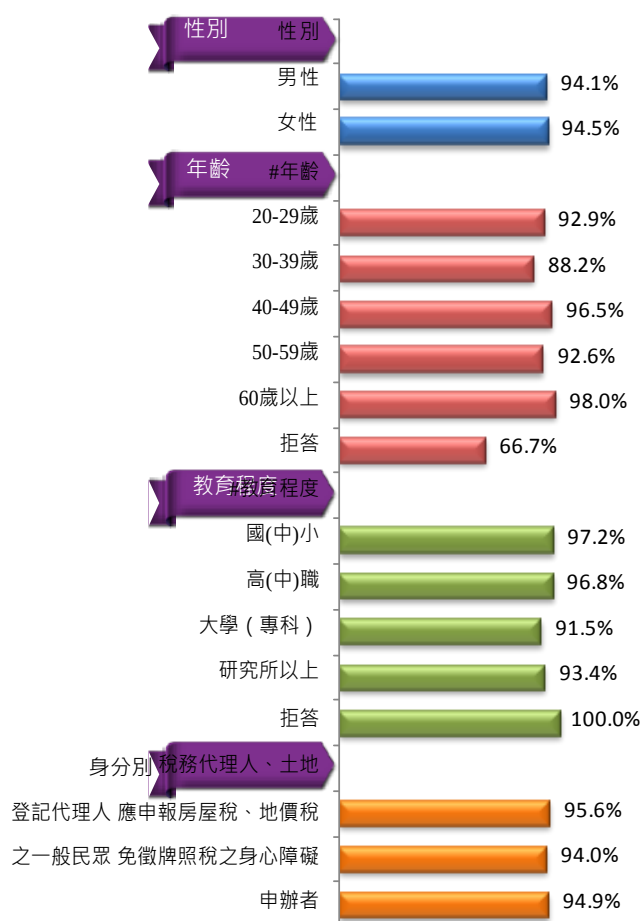
此次有九成四(94.4%)的受訪民眾對稅務局的辦事效率感到滿意(包含非常滿意31.7%及滿意62.7%)，有5.3%的民眾認為仍須改善(包含不滿意5.0%及非常不滿意0.3%)，另外有0.3%的民眾不願意表示任何意見。



Q4. 請問，您對承辦人員的辦事效率滿不滿意？(有效樣本數=600)

交叉分析

將受訪者對辦事效率感到滿意的比例與受訪者基本資料交叉分析發現，比例會因年齡及教育程度之不同而有顯著差異($p < 0.05$)，但因交叉分析表方格(cells)內的期望值有25%以上小於5，不適合進行統計推論，因此其差異僅供參考。另外，在性別及身分別方面則未達顯著差異。(詳如附表3)



1. 性別：女性(94.5%)對辦事效率感到滿意的比例高於男性(94.1%)。
2. 年齡：60歲以上(98.0%)者對辦事效率感到滿意的比例較高。
3. 教育程度：國(中)小(97.2%)者對辦事效率感到滿意的比例較高。
4. 身分別：稅務代理人、土地登記代理人(95.6%)對辦事效率感到滿意的比例較高。

圖 5-9 對辦事效率感到滿意的比例與受訪者基本資料交叉分析



年度分析

101年度民眾對嘉義市政府稅務局辦事效率感到滿意的比例為91.5%，102年上升至94.1%，今年度比例雖只微幅上升0.3個百分比，但辦事效率的滿意度仍呈現逐年穩定上升的趨勢。

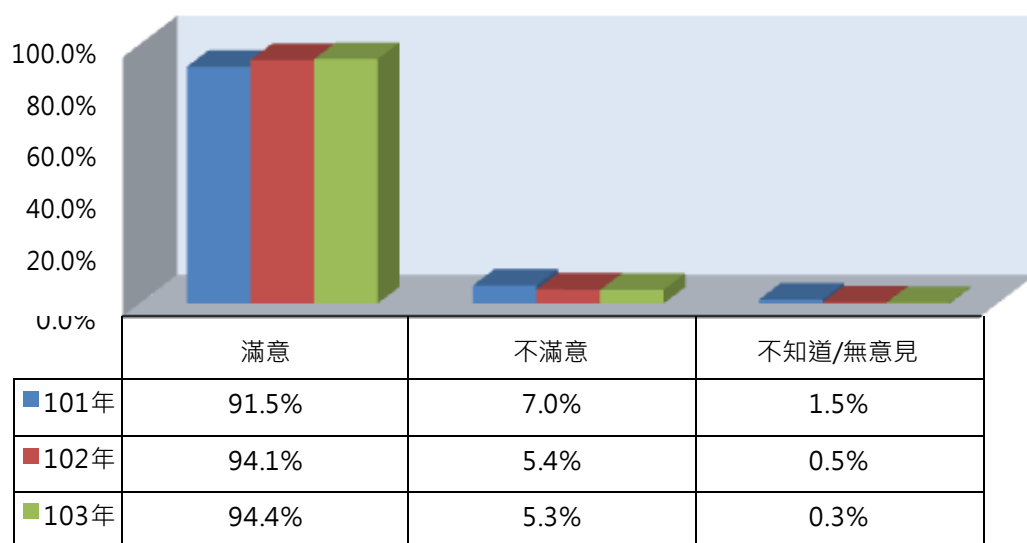


圖 5-10 辦事效率滿意度年度比較圖

(三) 洽辦業務過程中感到不滿意原因



頻次分析

進一步瞭解對於「服務態度」及「辦事效率」不滿意的受訪者，其洽辦業務過程中不滿意的具體原因。可發現受訪者不滿意原因以「承辦人態度不友善」(46.2%)及「處理案件時效太慢」(46.2%)為主，其餘原因所占比例則較低，請參考表5-5。

表 5-5 洽辦業務不滿意原因

項目	次數	百分比
承辦人態度不友善	18	46.2%
處理案件時效太慢	18	46.2%
承辦人不熟悉法令規定或誤解法令規定	5	12.8%
未到下班時間，就拒絕受理業務	4	10.3%
承辦人員推託責任	3	7.7%
所需文件未一次告知	2	5.1%
不知道/拒答	1	2.6%

Q5. 請問，您在洽辦【OO 業務】時，感到不滿意的原因是？(有效樣本數=39)

由於本題為複選題，因此百分比之總計欄位不一定等於100.0%，特此說明。

三、對於嘉義市政府稅務局品德操守看法分析

(一) 洽辦業務遭受刁難狀況

頻次分析

為瞭解嘉義市政府稅務局人員於承辦業務時是否與民眾有良好互動，將進一步探討民眾洽辦業務時是否曾感覺遭受承辦人員刁難，作為未來稅務局在人員訓練上的參考。

此次有九成八(98.3%)的受訪民眾未遭受稅務局人員刻意刁難的狀況，只有1.7%的民眾表示曾經歷相關的情事。



圖 5-11 是否遭受稅務局人員刻意刁難
情況分析圖

表 5-6 是否遭受稅務局人員刻意刁難
情況分析表

項目	次數	百分比
有	10	1.7%
沒有	590	98.3%
總計	600	100.0%

Q6. 請問，您和嘉義市政府稅務局人員接觸的過程中，有沒有遭受到承辦人員刻意刁難的情況？(有效樣本數=600)

遭受稅務局人員刻意刁難詳細情況

進一步詢問曾遭受稅務局人員刻意刁難的受訪者，瞭解其洽辦業務過程中遭受刁難的具體情況。可發現具體情形以「承辦人員未一次告知民眾所需文件」(30.0%)為主，其次為「承辦人員堅持立場，不給予溝通機會」(20.0%)及「承辦人員講話口氣非常不好」(20.0%)，其餘情況所占比例則較低，請參考表5-7。

表 5-7 遭受稅務局人員刻意刁難詳細情況

項目	次數	百分比
承辦人員未一次告知民眾所需文件	3	30.0%
承辦人員堅持立場，不給予溝通機會	2	20.0%
承辦人員講話口氣非常不好	2	20.0%
曲解法令，刻意刁難	1	10.0%
已表明不識字，承辦人員依舊不提供協助	1	10.0%
審查標準不一致	1	10.0%
推卸責任，不給予幫助	1	10.0%
Q7. 請問是怎樣的刻意刁難情況？（有效樣本數=10）		

由於本題為複選題，因此百分比之總計欄位不一定等於100.0%，特此說明。



交叉分析

將受訪者未遭受稅務局人員刻意刁難的比例與受訪者基本資料交叉分析發現，比例不會因受訪者基本資料之不同而有顯著差異($p < 0.05$)。(詳如附表4)



1. 性別：女性(98.6%)未遭受稅務局人員刻意刁難的比例高於男性(98.0%)。
2. 年齡：20-39 歲(100.0%)者未遭受稅務局人員刻意刁難的比例較高。
3. 教育程度：高(中)職(98.9%)者未遭受稅務局人員刻意刁難的比例較高。
4. 身分別：稅務代理人、土地登記代理人(98.9%)未遭受稅務局人員刻意刁難的比例較高。

圖 5-12 未遭受稅務局人員刻意刁難的比例與受訪者基本資料交叉分析

年度分析

101年度民眾未遭受稅務局人員刻意刁難的比例為98.5%，102年上升至98.8%，今年度比例則微幅下降0.5個百分比，整體而言，民眾未遭受稅務局人員刻意刁難的比例皆維持在九成八以上。

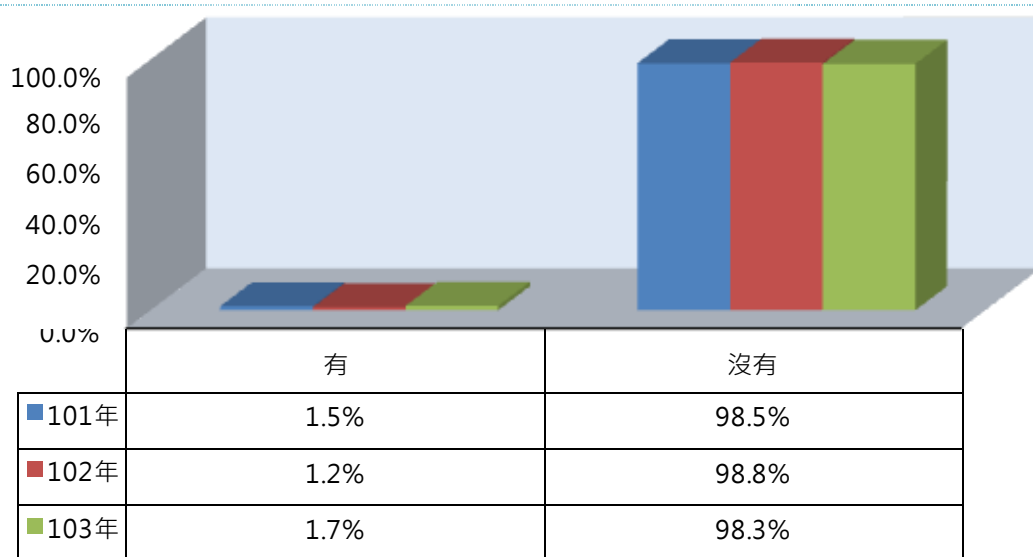


圖 5-13 未遭受稅務局人員刻意刁難的比例年度比較圖

(二) 遭受稅務局人員假借工作名義，額外收取費用的情況



頻次分析

經由調查發現，全數受訪者皆表示未曾遭受稅務局人員假借工作名義，額外收取費用的情況。另外，從年度分析來看，101年度至103年度均無發生相關不法情事，其顯示稅務局人員皆依法行政，遵守公務員倫理規範，並不會額外索取不法費用。



(三) 稅務局人員清廉度評價



頻次分析

最後，在品德操守方面想瞭解民眾對於稅務局人員整體清廉程度評價的看法。

有九成二(91.7%)的受訪者對稅務局人員清廉程度感到滿意(包含非常滿意29.8%及還算滿意61.9%)，只有1.8%的民眾認為稅務局人員清廉程度尚可改進(包含不太滿意1.5%及非常不滿意0.3%)，而有6.5%的受訪者未表示任何意見。

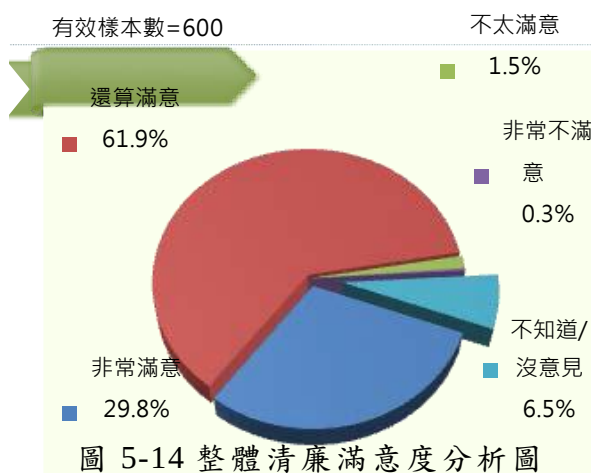


表 5-8 整體清廉滿意度分析表

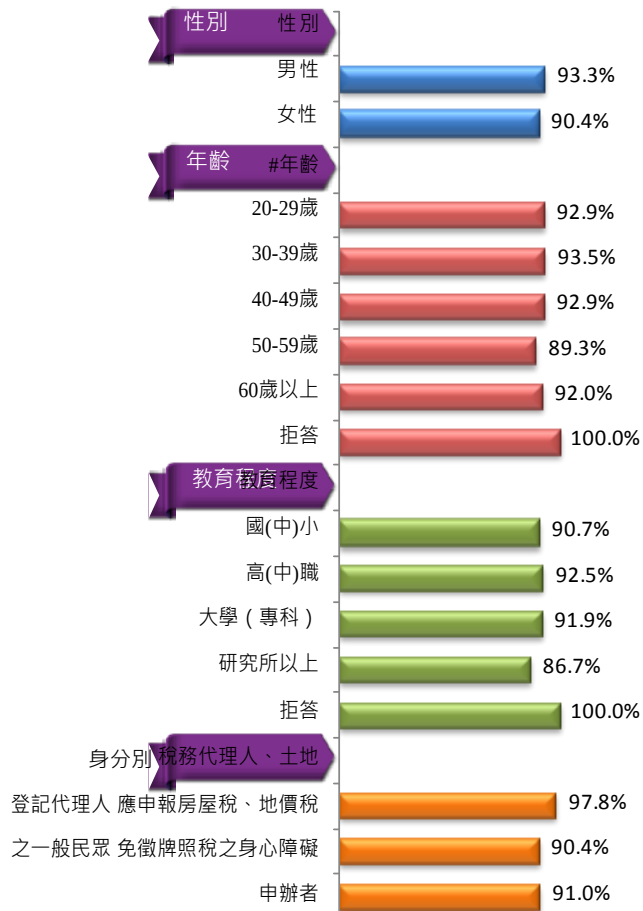
項目	次數	百分比
非常滿意	179	29.8%
還算滿意	371	61.9%
不太滿意	9	1.5%
非常不滿意	2	0.3%
不知道/沒意見	39	6.5%
總計	600	100.0%

Q10. 請問，您對稅務局員工的清廉度是否滿意？(有效樣本數=600)



交叉分析

將受訪者對稅務局人員清廉程度感到滿意比例與受訪者基本資料交叉分析發現，比例雖會因受訪者年齡之不同而有顯著差異($p < 0.05$)，但因交叉分析表方格(cells)內的期望值有25%以上小於5，不適合進行統計推論，因此其差異僅供參考。另外，在性別、教育程度及職業方面則未達顯著差異。(詳如附表6)



1. 性別：男性(93.3%)對稅務局人員清廉程度感到滿意比例高於女性(90.4%)。
2. 年齡：30-39歲(93.5%)者對稅務局人員清廉程度感到滿意比例較高。
3. 教育程度：高(中)職(92.5%)者對稅務局人員清廉程度感到滿意比例較高。
4. 身分別：稅務代理人、土地登記代理人(97.8%)對稅務局人員清廉程度感到滿意比例較高。

圖 5-15 對稅務局人員清廉程度感到滿意比例與受訪者基本資料交叉分析



年度分析

101年度對稅務局人員清廉程度感到滿意的比例為91.4%，102年度上升到94.3%，而今年度下降了2.6個百分比，但仍有91.7%的民眾對稅務局人員的清廉程度表示肯定。

從滿意比例方面看似有所變動，但如果就不滿意的比例來看，其實101年度至103年度幾乎沒有差異，顯示民眾對稅務局人員抱持一定程度的信心。

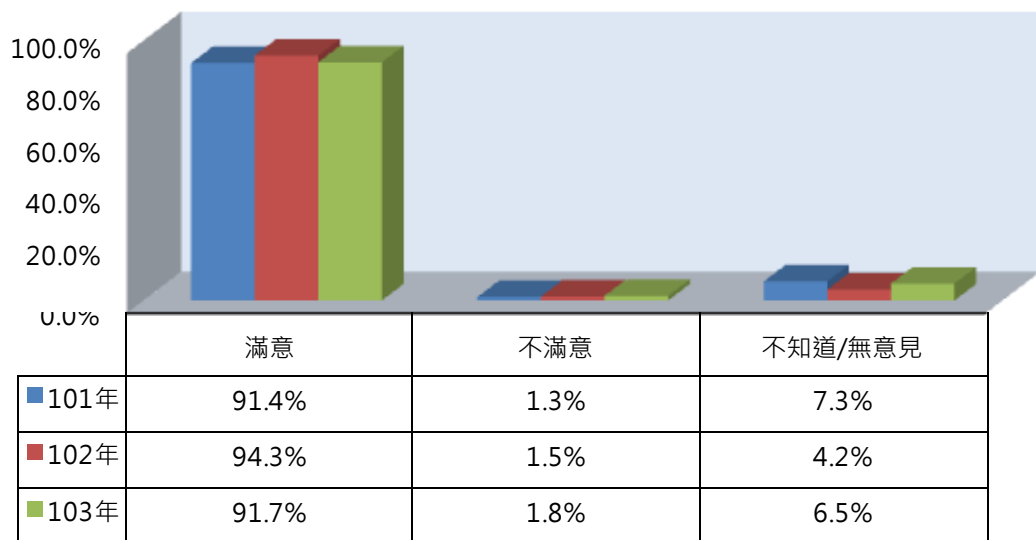


圖 5-16 對稅務局人員清廉程度感到滿意比例年度比較圖

四、對檢舉貪瀆或相關肅貪議題之看法分析

(一)檢舉貪瀆不法意願

頻次分析

公務機關的清廉形象維持，除政風單位加強監督各級機關外，培養一般公民反貪廉政的觀念更是不可或缺的一環，因此，提升民眾檢舉意願及宣導各項檢舉管道便成為重要的議題。

在是否會檢舉貪瀆不法行為的調查中，有八成三(83.4%)的受訪民眾表示願意提出檢舉(包含一定會提出48.8%及會提出34.6%)，有一成三(12.8%)的民眾表示不會提出檢舉(包含不會11.5%及絕對不會1.3%)，另外有3.8%的民眾不願表示意見。

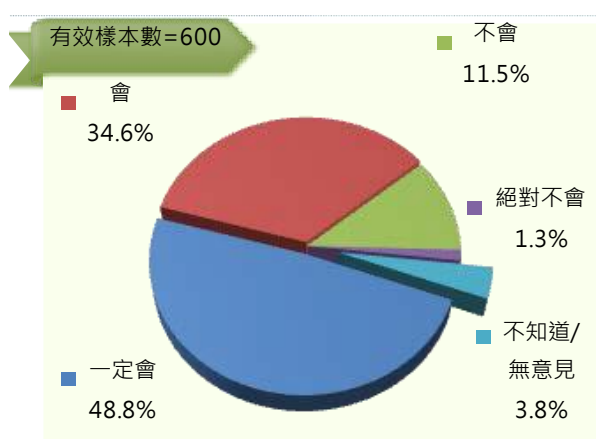


圖 5-17 檢舉貪瀆不法意願分析圖

表 5-9 檢舉貪瀆不法意願分析表

項目	次數	百分比
一定會	293	48.8%
會	207	34.6%
不會	69	11.5%
絕對不會	8	1.3%
不知道/無意見	23	3.8%
總計	600	100.0%

Q11.請問，如果遇到公務人員向您暗示或明示索取賄賂或紅包，您有沒有可能向有關單位提出檢舉？(有效樣本數=600)

交叉分析

將受訪者願意檢舉貪瀆不法的比例與受訪者基本資料交叉分析發現，比例雖會因受訪者年齡及教育程度之不同而有顯著差異($p < 0.05$)，但因交叉分析表方格(cells)內的期望值有25%以上小於

5，不適合進行統計推論，因此其差異僅供參考。另外，在性別及職業方面則未達顯著差異。(詳如附表7)



圖 5-18 願意檢舉貪瀆不法的比例與受訪者基本資料交叉分析



年度分析

101年度對貪瀆不法行為願意提出檢舉的比例為81.7%，102年度與101年度相同，今年度則上升至83.4%，較去年提高了1.7個百分比。不願意提出檢舉的比例則是從14.0%、13.8%一直到今年的12.8%，呈現逐年下降的趨勢。

從歷年分析可發現民眾檢舉貪瀆不法行為的意願逐年上升，這對嘉義市政府稅務局在維護廉政形象上是個好消息，要如何持續提升民眾檢舉意願，將會是維持機關清廉形象的重點。

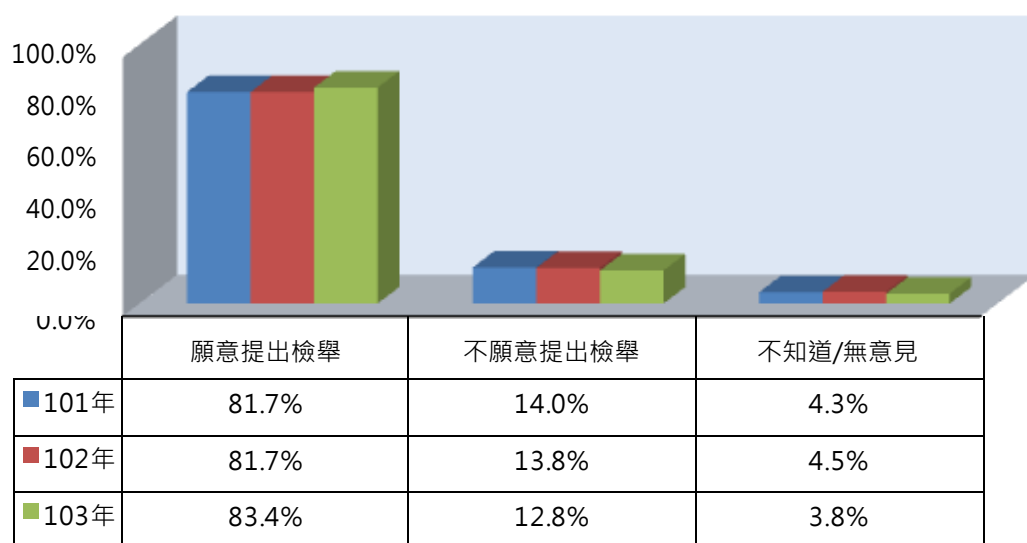


圖 5-19 願意檢舉貪瀆不法的比例年度比較圖

(二) 檢舉貪瀆不法之管道



檢舉貪瀆不法之管道

進一步詢問願意提出檢舉的民眾，了解其檢舉的管道，其中有三成一(31.2%)的民眾會向嘉義市政府稅務局政風室提出檢舉，其次有一成一(11.4%)的民眾會直接向該人員的上級反應，其餘檢舉管道比例相對較低，請參考表5-10。另外有三成六(35.8%)的民眾表示不清楚檢舉管道。

表 5-10 檢舉貪瀆不法之管道

項目	次數	百分比
嘉義市政府稅務局政風室	156	31.2%
該單位的上級	57	11.4%
法務部調查局	41	8.2%
警察局	37	7.4%
縣市政府相關單位	31	6.2%
嘉義市政府政風處	21	4.2%
嘉義市 1999 專線	16	3.2%
地方法院檢察署	15	3.0%
市長信箱	15	3.0%
廉政署	14	2.8%
民意代表	6	1.2%
報章媒體或網路公開	4	0.8%
地政士公會	1	0.2%
不知道檢舉管道	179	35.8%
Q12. 請問，您會向哪些人或單位提出檢舉？(有效樣本數=500)		

由於本題為複選題，因此百分比之總計欄位不一定等於100.0%，特此說明。

(三) 不提出檢舉之主要原因

不提出檢舉之主要原因

而向不願意提出檢舉的民眾，詢問不提出檢舉的主要原因時，有近二成(19.5%)的民眾表示「事不關己，無須檢舉」，有一成六(15.6%)的民眾表示「怕遭到報復」，有一成二(11.7%)的民眾認為「事態不嚴重，無須檢舉」，而有一成(10.4%)的民眾則認為「檢舉過程繁瑣，很麻煩」。其餘原因比例相對較低，請參考表 5-11。

表 5-11 不提出檢舉之主要原因

項目	次數	百分比
事不關己，無須檢舉	15	19.5%
怕遭到報復	12	15.6%
事態不嚴重，無須檢舉	9	11.7%
檢舉過程繁瑣，很麻煩	8	10.4%
怕曝光，影響以後辦事	6	7.8%
怕耽誤自己的案子	4	5.2%
司空見慣，檢舉也沒用	4	5.2%
擔心對方受到責罰	4	5.2%
給予改過自新的機會	3	3.9%
沒有證據，只好作罷	2	2.6%
檢舉也無濟於事，還不是官官相護	2	2.6%
當面給予嚴厲糾正	2	2.6%
已經花錢辦好事情，沒必要檢舉	1	1.3%
不知道檢舉管道	4	5.2%
不知道/沒意見	5	6.5%

Q13. 您知道有稅務人員違反風紀卻不會提出檢舉的原因是什麼？(有效樣本數=77)

由於本題為複選題，因此百分比之總計欄位不一定等於 100.0%，特此說明。

(四) 政府成立法務部廉政署對提升政府清廉形象之助益性



頻次分析

對於政府成立法務部廉政署對提升政府清廉形象之助益性方面，有七成一(71.0%)認為是有幫助的(包含非常有幫助23.5%及有幫助47.5%)，而有二成二(22.0%)的民眾認為沒有幫助(包含沒有幫助16.2%及非常沒有幫助5.8%)，另外有7.0%的民眾未表示任何意見。

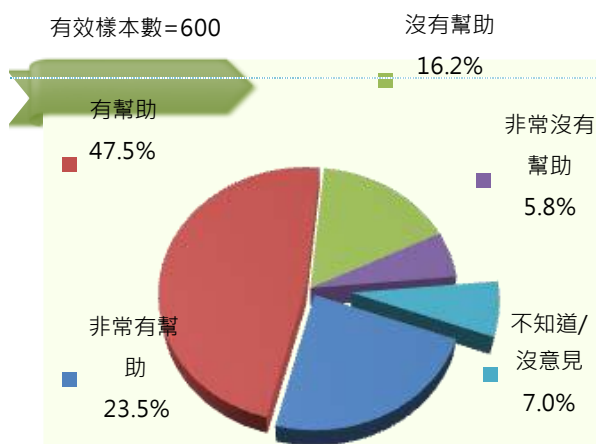


圖 5-20 政府成立法務部廉政署對提升政府清廉形象之助益性分析圖

表 5-12 政府成立法務部廉政署對提升政府清廉形象之助益性分析表

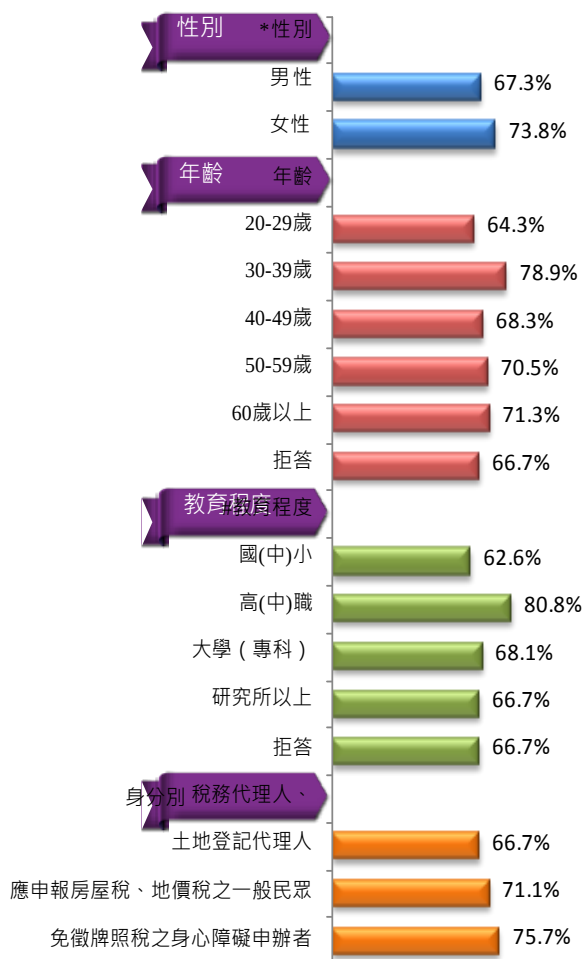
項目	次數	百分比
非常有幫助	141	23.5%
有幫助	285	47.5%
沒有幫助	97	16.2%
非常沒有幫助	35	5.8%
不知道/沒意見	42	7.0%
總計	600	100.0%

Q14. 請問，您認為政府成立「法務部廉政署」查處有關貪污問題，對提昇政府清廉度有沒有幫助？(有效樣本數=600)



交叉分析

將受訪者認為政府成立法務部廉政署對提升政府清廉形象有幫助的比例與受訪者基本資料交叉分析發現，比例會因受訪者性別之不同而有顯著差異($p < 0.05$)。此外，比例雖會因受訪者教育程度之不同而有顯著差異($p < 0.05$)，但因交叉分析表方格(cells)內的期望值有25%以上小於5，不適合進行統計推論，因此其差異僅供參考。另外，在年齡及身分別方面則未達顯著差異。(詳如附表8)



1. 性別：女性(73.8%)認為政府成立法務部廉政署對提升政府清廉形象有幫助的比例高於男性(67.3%)。
2. 年齡：30-39歲(78.9%)者認為政府成立法務部廉政署對提升政府清廉形象有幫助的比例較高。
3. 教育程度：高(中)職(80.8%)者認為政府成立法務部廉政署對提升政府清廉形象有幫助的比例較高。
4. 身分別：免繳牌照稅之身心障礙申辦者(75.7%)認為政府成立法務部廉政署對提升政府清廉形象有幫助的比例較高。

圖 5-21 認為政府成立法務部廉政署對提升政府清廉形象有幫助的比例與受訪者基本資料交叉分析



年度分析

101年度認為政府成立法務部廉政署對提升政府清廉形象有幫助的比例為55.8%，102年度提升至62.2%，今年度提高到71.0%，較去年提高了8.8個百分比。認為沒有幫助的比例則是從101年度的34.4%、102年度的30.5%，一直到今年的22.0%，呈現逐年下降的趨勢。

歷年分析顯示民眾逐漸了解政府成立法務部廉政署的設立宗旨及實際功效，並對廉政署的功能性表示肯定。

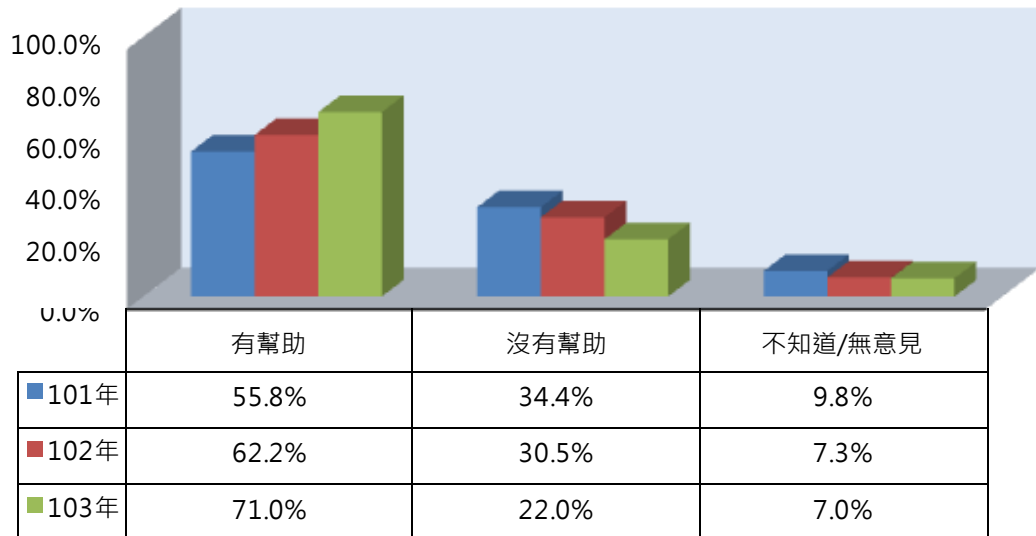


圖 5-22 認為政府成立法務部廉政署對提升政府清廉形象有幫助的比例年度比較圖

(五) 民眾行賄須負擔刑責之認知度

頻次分析

對於民眾行賄須負擔刑責方面，有六成二(62.0%)的民眾表示清楚知道這項法律規定，而有三成八(38.0%)的民眾表示並不瞭解規定中有此刑責。

根據調查結果顯示，民眾對於行使賄賂會觸犯相關刑責的認知度已高達六成二，顯示多數民眾已知悉行賄是違法的，不但無法加快承辦案件效率，更會因此遭受相應的刑罰。

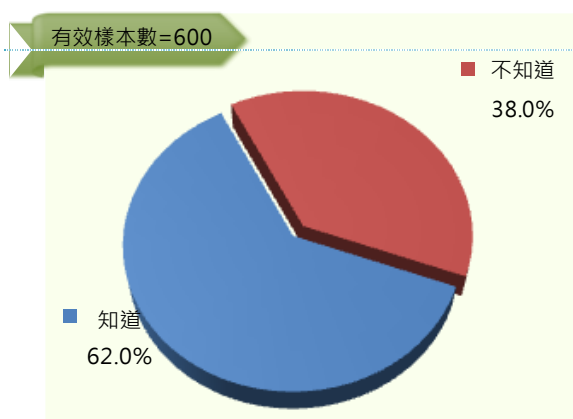


圖 5-23 行賄者須負擔刑責之認知度分析圖

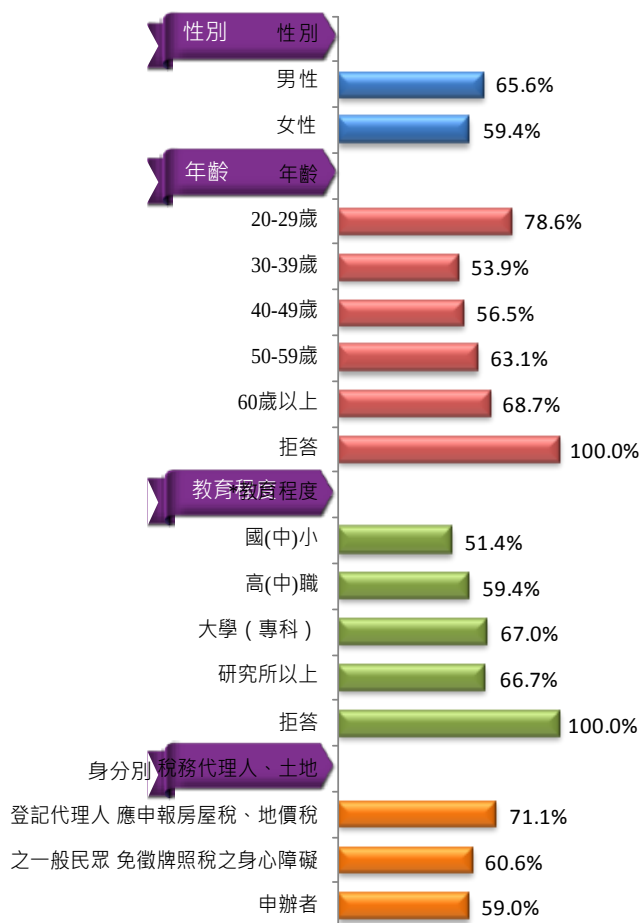
表 5-13 行賄者須負擔刑責之認知度分析表

項目	次數	百分比
知道	372	62.0%
不知道	228	38.0%
總計	600	100.0%

Q15.請問，您知不知道目前法律規定，民眾向公務員行賄，就算公務員沒有收受賄賂，這位民眾都必須負擔刑責？(有效樣本數=600)

交叉分析

將受訪者知曉民眾行賄須負擔刑責的比例與受訪者基本資料交叉分析發現，比例會因受訪者教育程度之不同而有顯著差異($p < 0.05$)。另外，在年齡及身分別方面則未達顯著差異。(詳如附表 9)



1. 性別：男性(65.6%)知曉民眾行賄須負擔刑責的比例高於女性(59.4%)。
2. 年齡：20-29歲(78.6%)者知曉民眾行賄須負擔刑責的比例較高。
3. 教育程度：大學(專科)(67.0%)者知曉民眾行賄須負擔刑責的比例較高。
4. 身分別：稅務代理人、土地登記代理人(71.1%)知曉民眾行賄須負擔刑責的比例較高。

圖 5-24 知曉民眾行賄須負擔刑責的比例與受訪者基本資料交叉分析



年度分析

101年度民眾知曉行賄須負擔刑責的比例為59.5%，102年度提升至60.3%，今年度提高到62.0%，較去年提高了1.7個百分比。顯示大部分民眾了解行賄所須承擔之風險，但仍有三成八(38.0%)的民眾不清楚相關的法令規範。

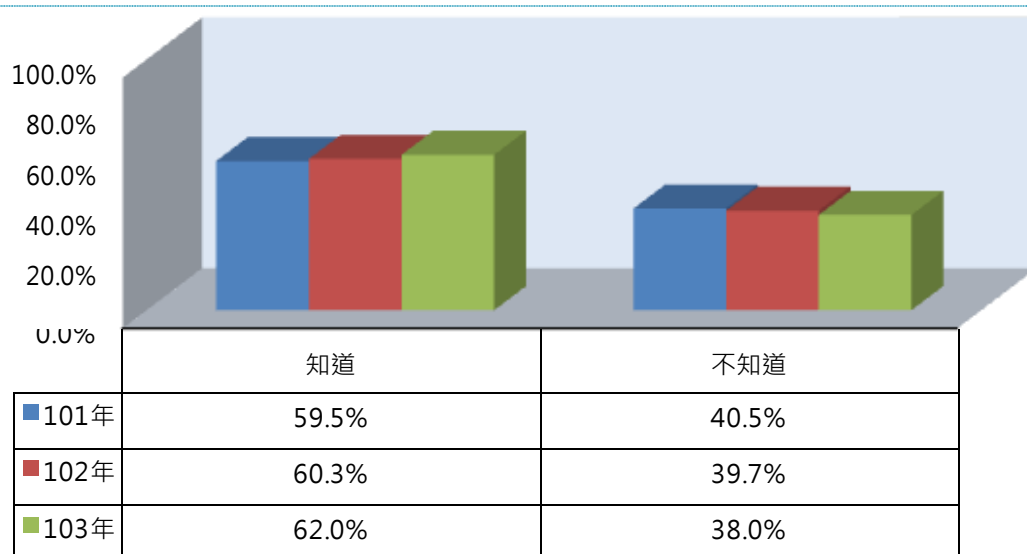


圖 5-25 知曉民眾行賄須負擔刑責的比例年度比較圖

(六) 政府在「企業反貪」及「公務員廉政倫理規範」之推動成效滿意度

頻次分析

關於政府在「企業反貪」及「公務員廉政倫理規範」之推動成效部分，有五成二(51.6%)的民眾感到滿意(包含非常滿意7.8%及還算滿意43.8%)，有三成五(34.9%)的民眾認為仍有改善的空間(包含不太滿意25.2%及非常不滿意9.7%)，另外有一成四(13.5%)的民眾未表示任何意見。

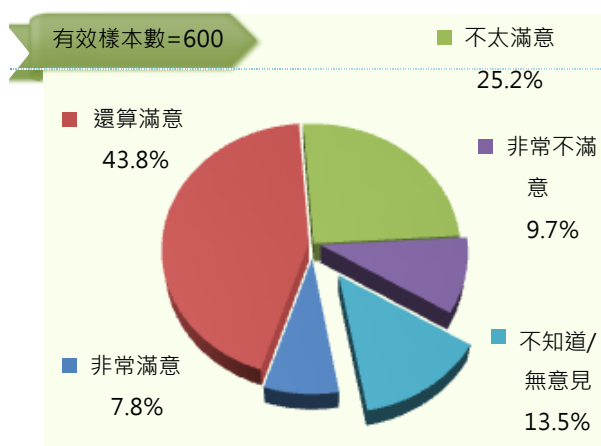


圖 5-26 政府在「企業反貪」及「公務員廉政倫理規範」之推動成效滿意度分析圖

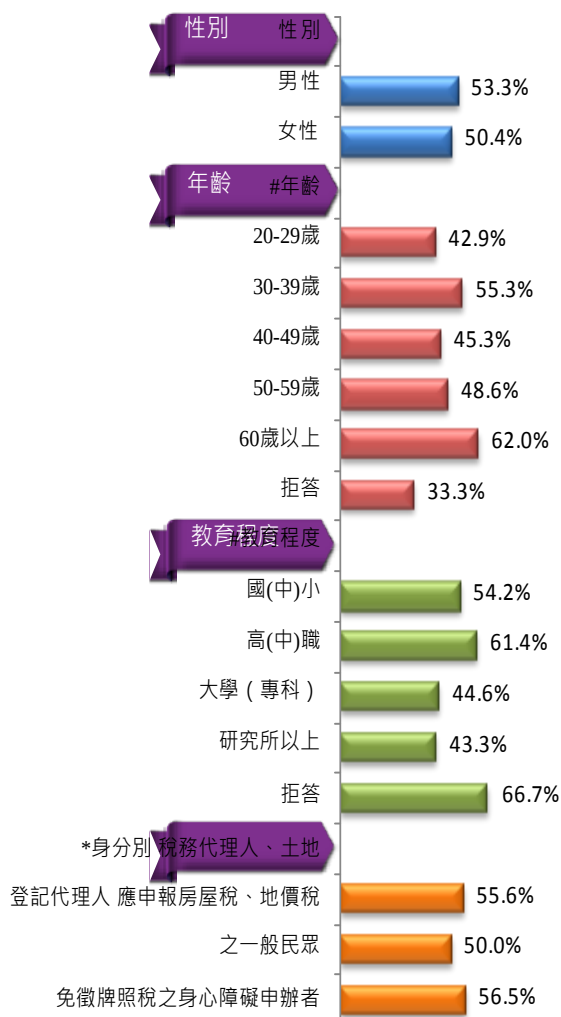
表 5-14 政府在「企業反貪」及「公務員廉政倫理規範」之推動成效滿意度分析表

項目	次數	百分比
非常滿意	47	7.8%
還算滿意	263	43.8%
不太滿意	151	25.2%
非常不滿意	58	9.7%
不知道/無意見	81	13.5%
總計	600	100.0%

Q16. 您對於目前政府在「企業反貪」及「公務員廉政倫理規範」推動的成效滿不滿意？(有效樣本數=600)

交叉分析

將受訪者對「企業反貪」及「公務員廉政倫理規範」之推動成效感到滿意的比例與受訪者基本資料交叉分析發現，比例會因受訪者身分別之不同而有顯著差異($p < 0.05$)。另外，比例雖會因受訪者年齡及教育程度之不同而有顯著差異($p < 0.05$)，但因交叉分析表方格(cells)內的期望值有25%以上小於5，不適合進行統計推論，因此其差異僅供參考。此外，在性別方面則未達顯著差異。(詳如附表10)



1. 性別：男性(53.3%)對「企業反貪」及「公務員廉政倫理規範」之推動成效感到滿意的比例高於女性(50.4%)。
2. 年齡：60歲以上(62.0%)者對「企業反貪」及「公務員廉政倫理規範」之推動成效感到滿意的比例較高。
3. 教育程度：高(中)職(61.4%)者對「企業反貪」及「公務員廉政倫理規範」之推動成效感到滿意的比例較高。
4. 身分別：免繳牌照稅之身心障礙申辦者(56.5%)對「企業反貪」及「公務員廉政倫理規範」之推動成效感到滿意的比例較高。

圖 5-27 對「企業反貪」及「公務員廉政倫理規範」之推動成效感到滿意的比例與受訪者基本資料交叉分析



年度分析

101年度民眾對「企業反貪」及「公務員廉政倫理規範」之推動成效感到滿意的比例為41.6%，102年度提升至46.9%，今年度提高到51.6%，較去年提高了4.7個百分比。顯示大部分民眾對「企業反貪」及「公務員廉政倫理規範」之推動成效逐年獲得肯定，但有三成五(34.9%)的民眾對政府推動的「企業反貪」及「公務員廉政倫理規範」仍不甚滿意。

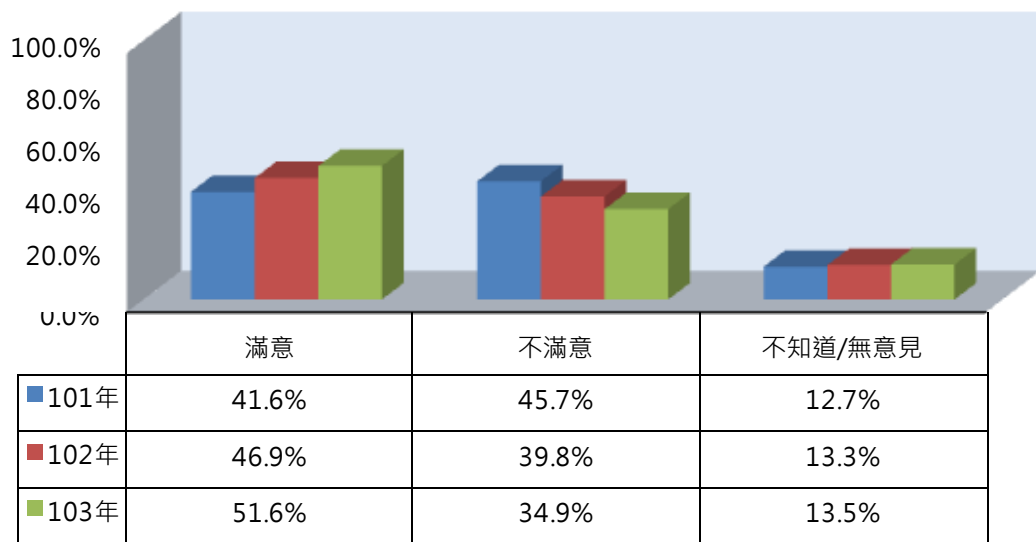


圖 5-28 對「企業反貪」及「公務員廉政倫理規範」之推動成效感到滿意的比例年度比較圖

五、對嘉義市政府稅務局稅務宣導管道或其他施政建議

(一) 稅務資訊查詢的主要管道

頻次分析

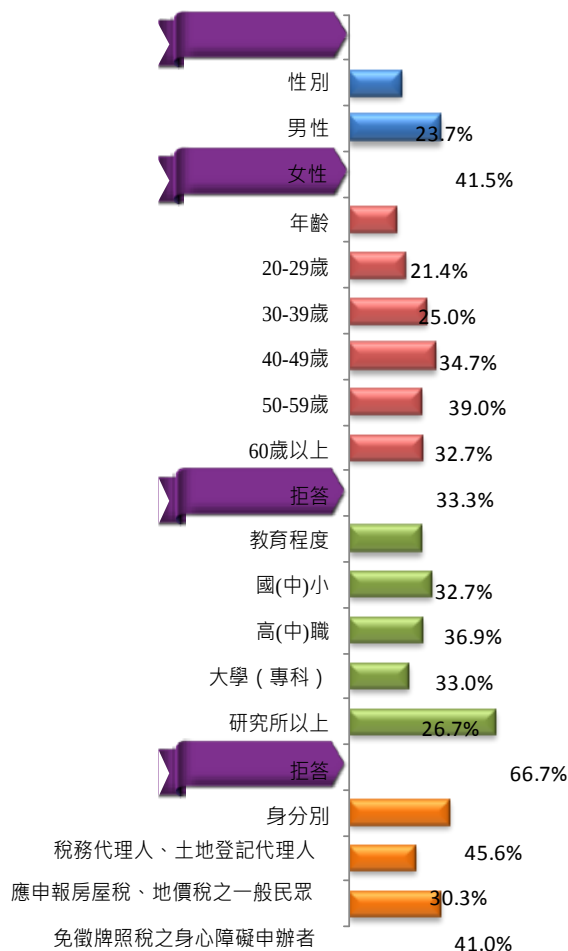
在各項稅務資訊的查詢管道方面，有三成四(34.0%)的民眾表示若遭遇地方稅務問題，會打電話詢問稅務局相關人員；而有二成四(24.1%)的民眾會選擇利用嘉義市政府稅務局網站查詢相關資訊；二成一(20.5%)的民眾則是會親自到稅務局詢問。其餘查詢管道比例相對較低，請參考表5-15。

表 5-15 稅務資訊查詢管道

項目	次數	百分比
電話詢問稅務局相關人員	204	34.0%
嘉義市政府稅務局網站	145	24.1%
親自到稅務局詢問	123	20.5%
利用網路查詢	42	7.0%
詢問親朋好友	28	4.7%
請教專業人士	24	4.0%
詢問民意代表	5	0.8%
宣導手冊	3	0.5%
傳播媒體(電視、廣播...等)	1	0.2%
報章新聞	1	0.2%
嘉義市便民熱線 1999	1	0.2%
不知道/沒意見	23	3.8%
Q17. 如果您遇到地方稅務的問題，您會利用什麼管道來查詢稅務的相關資訊？(有效樣本數=600)		

交叉分析

將受訪者會利用電話詢問查詢稅務相關資訊的比例與受訪者基本資料交叉分析發現，比例雖會因受訪者基本資料之不同而有顯著差異($p < 0.05$)，但因交叉分析表方格(cells)內的期望值有25%以上小於5，不適合進行統計推論，因此其差異僅供參考。(詳如附表11)



1. 性別：女性(41.5%)會利用電話詢問查詢稅務相關資訊的比例高於男性(23.7%)。
2. 年齡：50-59歲(39.0%)者會利用電話詢問查詢稅務相關資訊的比例較高。
3. 教育程度：高(中)職(36.9%)者會利用電話詢問查詢稅務相關資訊的比例較高。
4. 身分別：稅務代理人、土地登記代理人(45.6%)會利用電話詢問查詢稅務相關資訊的比例較高。

圖 5-29 會利用電話詢問查詢稅務相關資訊的比例與受訪者基本資料交叉分析

年度分析

根據歷年研究可發現，民眾遭遇地方稅務問題時，查詢稅務資訊的前三大管道仍然是「嘉義市政府稅務局網站」、「親自到稅務局詢問」及「電話詢問稅務局相關人員」，但利用稅務局網站及親自前往稅務局查詢稅務資訊的比例逐年下降，取而代之的是利用電話詢問稅務相關人員的比例明顯上升，今年度更提升至三成四(34.0%)，首次成為最主要的查詢管道。

以上結果顯見民眾近年來越來越依靠電話作為查詢稅務資訊的管道，若能以此為改善為民服務的要點，相信對未來稅務局在提升機關專業形象上能有所幫助。

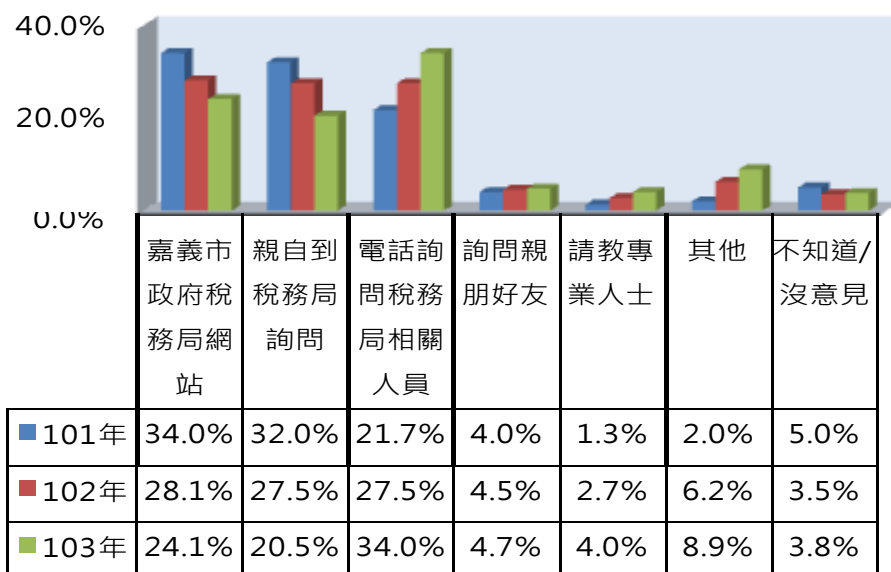


圖 5-30 稅務資訊查詢管道年度比較圖

(二) 應加強之稅務服務



頻次分析

整合受訪民眾認為應加強之稅務服務，比例最高者為「現場解說」，約占二成八(28.4%)，其次有二成三(23.0%)的民眾認為應加強電話服務，再其次則有二成一(20.8%)的民眾認為應加強網際網路服務，其餘稅務服務比例相對較低，請參考表5-16。

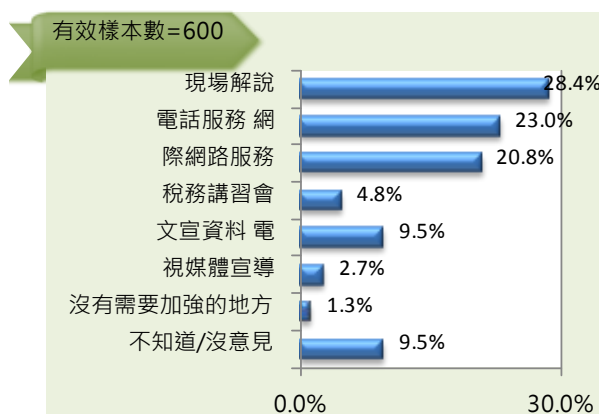


圖 5-31 應加強之稅務服務比例圖

表 5-16 應加強之稅務服務分析表

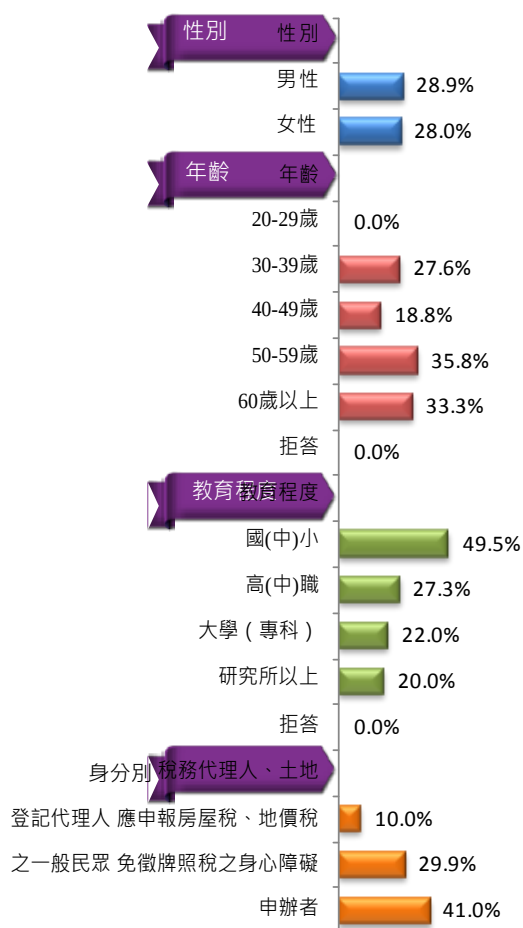
項目	次數	百分比
現場解說	170	28.4%
電話服務	138	23.0%
網際網路服務	125	20.8%
稅務講習會	29	4.8%
文宣資料	57	9.5%
電視媒體宣導	16	2.7%
沒有需要加強的地方	8	1.3%
不知道/沒意見	57	9.5%
總計	600	100.0%

Q18. 請問，您認為嘉義市政府稅務局可以再加強哪些方面服務，有助於您解決稅務疑難問題？【逐項提示，單選】



年度分析

將受訪者認為應加強之稅務服務與基本資料交叉分析，發現其看法會因年齡、教育程度及身分別不同而達顯著差異(p-value < .05)。另外，教育程度雖達顯著差異(p-value < .05)，但因交叉分析表格(cells)內的期望值有25%以上小於5，不適合進行統計分析，因此各族群之差異僅供參考。至於性別方面則未達顯著差異。(詳見附表12)



1. 性別：男性(28.9%)認為應加強現場解說服務的比例高於女性(28.0%)。

2. 年齡：50-59 歲(35.8%)者

認為應加強現場解說服務的比例較高。

3. 教育程度：國(中)小程度(49.5%)者認為應加強現場解說服務的比例較高。

4. 身分別：免徵牌照稅之身心障礙申辦者(41.0%)認為應加強現場解說服務的比例較高，且達顯著差異。

圖 5-32 認為應加強現場解說服務與基本資料交叉分析圖



年度分析

根據年度比較，民眾認為應加強之稅務服務，前三大項服務始終為「現場解說」、「電話服務」及「網際網路服務」，但相較於去年度，今年度認為應加強現場解說服務的比例下降了1.6個百分比，而網際網路的比例上升了3.1個百分比，認為應加強電話服務的比例更是提高了4.8個百分比。

顯示民眾近年對稅務服務的需求逐漸改變，利用電話及網際網路的方式越來越受到納稅人的重視，因此稅務局可考慮在電話及網際網路上增加各項稅務的申辦管道，提高納稅的便利性，提升納稅人按時申報意願。

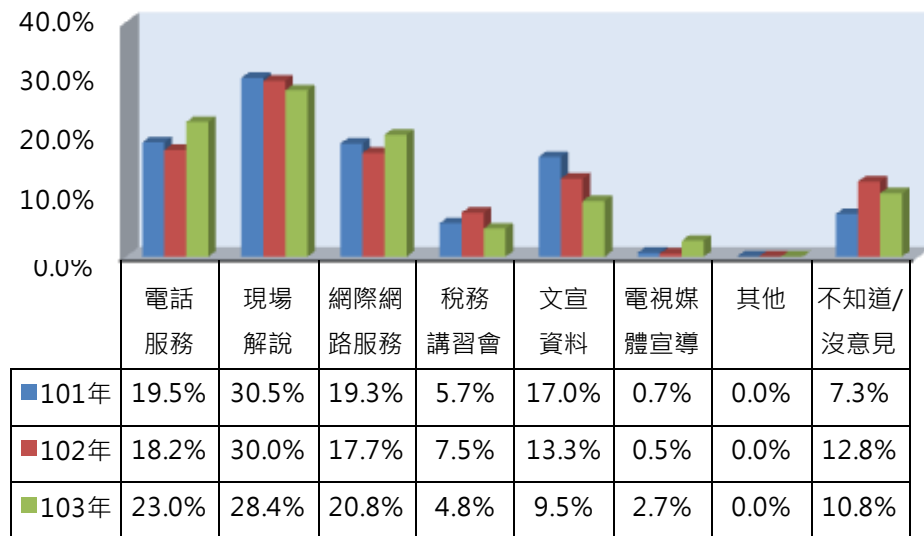


圖 5-33 應加強之稅務服務年度比較圖

(三) 相關施政及政風廉能建議



頻次分析

彙整此次調查受訪民眾所提出的相關施政及政風廉能建議，可歸納為「作業流程」、「服務態度」、「稅務宣導」、「專業素質」、「品德操守」、「辦事效率」及「其他」等7類，其中比例依序為「作業流程」(5.5%)、「服務態度」(4.2%)、「稅務宣導」(2.6%)及「專業素質」(1.7%)，其餘建議比例相對較低，請參考表 5-17。

而在具體施政建議項目中，以「加強人員服務態度」(2.2%)、「增設單一窗口服務，避免民眾奔波於不同單位」(1.7%)為主。可發現相關建議大多屬於民眾洽辦稅務時的流程、服務或各項稅務宣導，因此可針對民眾前往稅務局或致電洽辦業務時的應對流程作改善。



表 5-17 相關施政及政風廉能建議

類別	項目	次數	百分比
作業流程 (5.5%)	增設單一窗口服務，避免民眾奔波於不同單位	10	1.7%
	增加服務窗口 建議於稅務局門口或網站上公告	7	1.2%
	各項稅務辦理 流程 改善作業錯誤(車遺失已備案，卻還寄稅單給民	4	0.7%
		2	0.3%
	眾)		
	加強稅務局內各科室之間橫向聯繫功能	1	0.2%
	改善網路申報速度，且應減少紙本使用	1	0.2%
	希望在寄書面資料前，用電話先聯絡，以防止民眾沒收到	1	0.2%
	希望可以簡化流程	1	0.2%
	改善作業錯誤(收到去年已繳過的補繳稅單)	1	0.2%
	希望可以在網路解決不用多去稅務局一趟	1	0.2%
	代辦業務更便民一點	1	0.2%
	希望繳稅與退稅金額能直接抵免，直接省掉繁複的手續	1	0.2%
服務態度 (4.2%)	加強人員服務態度	13	2.2%
	改善免費服務電話轉接功能，時常找不到人及斷線	4	0.7%
	如遇特殊案件時，建議相關人員辦理現場會勘以釐清疑義	3	0.5%
	加強人員的電話禮貌	2	0.3%
	申辦業務所需文件請一次告知，以免民眾來回奔波	2	0.3%
	改善時常找不到承辦人員的情形	1	0.2%
稅務宣導 (2.6%)	加強稅務相關法規宣導	7	1.2%
	建議使用淺顯易懂的文字，撰寫網站內的業務說明	2	0.3%
	建議可請里長或鄰長協助宣傳稅務相關資訊	2	0.3%
	建議於市府刊物內，定期宣導稅務相關資訊	1	0.2%
	建議印製關於稅務試算的文宣品	1	0.2%

修正嘉義市政府稅務局網站上有關法人的法定代理人的資訊	1	0.2%
加強稅務宣導及告知繳稅事宜	1	0.2%



續表 5-17 相關施政及政風廉能建議

專業素質 (1.7%)	加強電話服務人員的專業能力	6	1.0%
	加強人員專業能力	4	0.7%
辦事效率 (1.6%)	加強人員辦事效率	8	1.3%
	增加稅務解說人員數量	2	0.3%
品德操守 (0.9%)	加強人員道德操守教育，減少貪污情事發生	3	0.5%
	加強宣導貪污檢舉管道	1	0.2%
	捉到貪汙就要嚴辦	1	0.2%
其他 (0.6%)	調降稅率	1	0.2%
	改善稅務局內部動線及美化	1	0.2%
	增設停車位	1	0.2%
不知道/沒意見		528	88.0%

由於本題為開放題，因此僅針對受訪者反應項目陳述，不再與基本資料進行交叉分析，特此說明。

【陸、結論】



一、今年度至嘉義市政府稅務局辦理的稅務以牌照稅(50.5%)為主，其次為房屋稅(43.7%)；而最常使用的繳稅方式則是便利商店繳納(40.3%)及金融機關臨櫃繳稅(37.3%)。

今年度有逾半數的受訪者表示過去一年曾至嘉義市政府稅務局辦理牌照稅(50.5%)相關業務；而曾辦理房屋稅(43.7%)或地價稅(36.2%)者則皆占三成六以上的比例；另外有二成六(26.0%)的受訪者曾前往辦理其他業務。

而在繳稅方式方面，有四成(40.3%)的受訪者表示過去一年曾透過便利商店繳稅；其次則有三成七(37.3%)是前往金融機關臨櫃繳納；一成三(13.2%)運用委託轉帳。



二、此次有九成六(96.3%)的受訪民眾對嘉義市政府稅務局的服務態度感到滿意，辦事效率的滿意度則有九成四(94.4%)。

九成六(96.3%)的受訪民眾對嘉義市政府稅務局的服務態度感到滿意，有3.5%的民眾認為需要改進，另外有0.2%的民眾不願意表示任何意見。

辦事效率方面有九成四(94.4%)的受訪民眾對稅務局的辦事效率感到滿意，有5.3%的民眾認為仍須改善，另外有0.3%的民眾不願意表示任何意見。



進一步詢問對「服務態度」及「辦事效率」不滿意的受訪者，瞭解其洽辦業務過程中不滿意的具體原因。可發現受訪者不滿意原因以「承辦人態度不友善」(46.2%)及「處理案件時效太慢」(46.2%)為主。

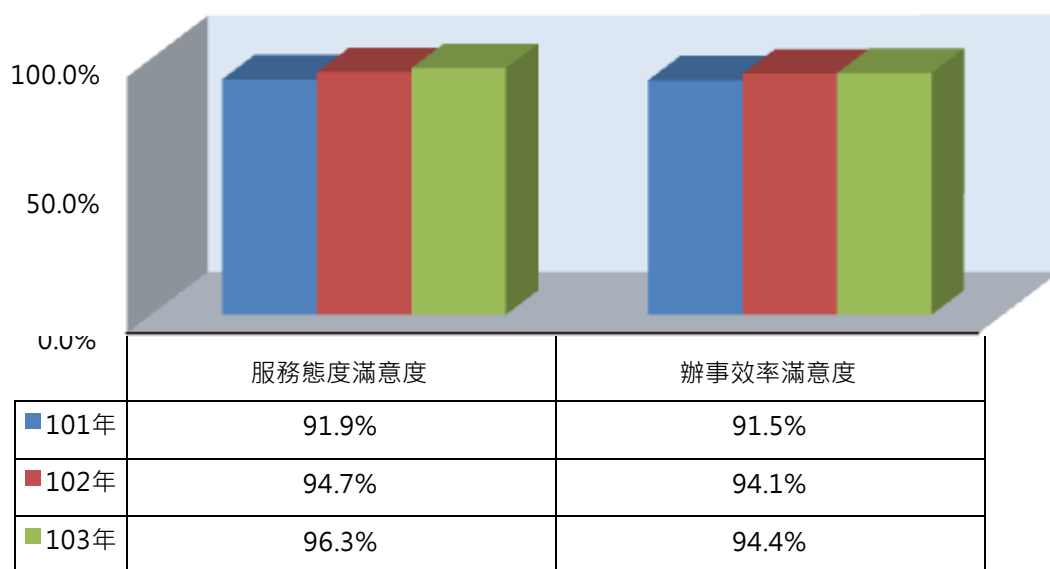


圖 6-1 服務效能滿意度年度綜合分析圖

三、今年度有九成八(98.3%)的受訪民眾未遭受稅務局人員刻意刁難的狀況；所有受訪者皆未曾遭受稅務局人員藉工作名義，收取費用情況；九成二(91.7%)的受訪者對稅務局人員清廉程度感到滿意。

有九成八(98.3%)的受訪民眾未遭受稅務局人員刻意刁難的狀況，只有1.7%的民眾表示曾經歷相關的情事，相關的具體情形以「承辦人員未一次告知民眾所需文件」(30.0%)為主。

稅務局人員假借工作名義，額外收取費用方面，全數受訪者皆表示未曾遭受稅務局人員假借工作名義，額外收取費用的情況，且101年度至103年度均無發生相關不法情事。

最後的整體清廉程度評價中，有九成二(91.7%)的受訪者對稅務局人員清廉程度感到滿意，只有1.8%的民眾認為稅務局人員清廉程度尚可改進，而有6.5%的受訪者未表示任何意見。



四、八成三(83.4%)的受訪者表示在遇到公務人員索賄時願意提出檢舉；其中，有三成一(31.2%)的民眾會向嘉義市政府稅務局政風室提出檢舉；不提出檢舉的原因則主要為事不關己，無須檢舉(19.5%)。

是否會檢舉貪瀆不法行為的調查中，有八成三(83.4%)的受訪民眾表示願意提出檢舉，有一成三(12.8%)的民眾表示不會提出檢舉，另外有3.8%的民眾不願表示意見。

進一步詢問願意提出檢舉的民眾，了解其檢舉的管道，其中有三成一(31.2%)的民眾會向嘉義市政府稅務局政風室提出檢舉，其次有一成一(11.4%)的民眾會直接向該人員的上級反應，另外有三成六(35.8%)的民眾表示不清楚檢舉管道。

向不願意提出檢舉的民眾，詢問不提出檢舉的主要原因時，有近二成(19.5%)的民眾表示「事不關己，無須檢舉」，有一成六(15.6%)的民眾表示「怕遭到報復」。



五、七成一(71.0%)的民眾肯定政府成立法務部廉政署有助於政府清廉形象之提升；對於政府在企業反貪及公務員廉政倫理規範推動成效持正面評價者約達五成二(51.6%)；至於行賄者須負擔刑責之認知度方面，則達六成二(62.0%)。

對於政府成立法務部廉政署對提升政府清廉形象之助益性方面，有七成一(71.0%)認為是有幫助的，而有二成二(22.0%)的民眾認為沒有幫助，另外有7.0%的民眾未表示任何意見。

關於政府在「企業反貪」及「公務員廉政倫理規範」之推動成效部分，有五成二(51.6%)的民眾感到滿意，有三成五(34.9%)的民眾認為仍有改善的空間，另外有一成四(13.5%)的民眾未表示任何意見。

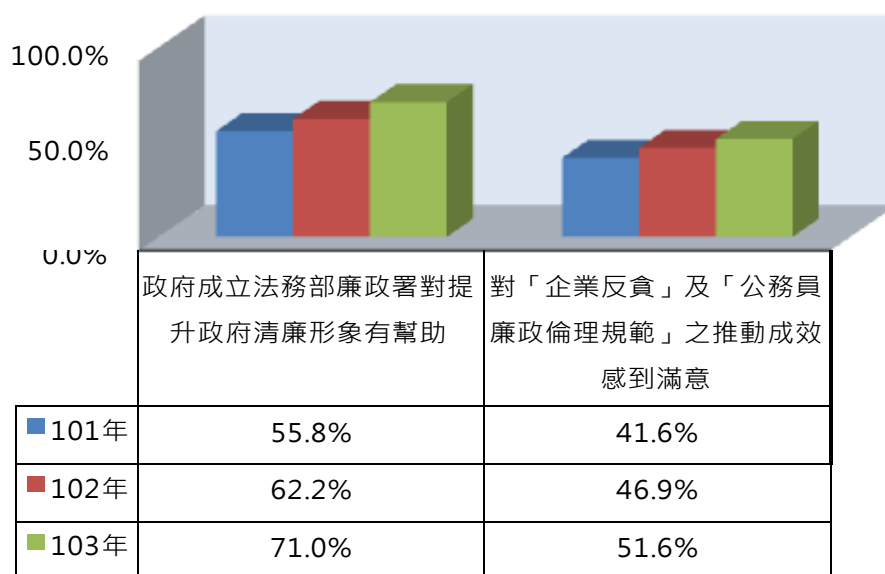


圖 6-2 清廉施政年度綜合分析圖

對於民眾行賄須負擔刑責方面，有六成二(62.0%)的民眾表示清楚知道這項法律規定，而有三成八(38.0%)的民眾表示並不瞭解此規定。



六、民眾較常透過電話(34.0%)洽詢稅務局人員相關稅務資訊；而須改善的稅務服務則以現場解說(28.4%)服務為主；另外，施政建議中，民眾對洽辦稅務時的流程、服務或各項稅務宣導特別關注。

各項稅務資訊的查詢管道方面，有三成四(34.0%)的民眾表示若遭遇地方稅務問題，會打電話詢問稅務局相關人員；而有二成四(24.1%)的民眾會選擇利用嘉義市政府稅務局網站查詢相關資訊；二成一(20.5%)的民眾則是會親自到稅務局詢問。

整合受訪民眾認為應加強之稅務服務，比例最高者為「現場解說」，約占二成八(28.4%)，其次有二成三(23.0%)的民眾認為應加強電話服務，再其次則有二成一(20.8%)的民眾認為應加強網際網路服務。

彙整此次調查受訪民眾所提出的相關施政及政風廉能建議，其中比例依序為「作業流程」(5.5%)、「服務態度」(4.2%)、「稅務宣導」(2.6%)、「專業素質」(1.7%)、「辦事效率」(1.6%)、「品德操守」(0.9%)及「其他」(0.6%)。

而在具體施政建議項目中，以「加強人員服務態度」(2.2%)、「增設單一窗口服務，避免民眾奔波於不同單位」(1.7%)為主。可發現相關建議大多屬於民眾洽辦稅務時的流程、服務或各項稅務宣導，未來可由這幾個面向作為改善的要點。

【柒、建議】



一、針對行政流程及服務態度落實內部管理，以為民服務作為最高宗旨，持續改善接洽民眾方式，並透過教育訓練與鼓勵機制，加強各單位承辦人員專業素質，以提升嘉義市政府稅務局的服務品質。

今年度嘉義市政府稅務局在服務態度及辦事效率皆獲得了九成四以上的民眾肯定，但仍有少數民眾認為稅務局承辦人員的態度及處理案件效率尚有改進的空間。

嘉義市政府稅務局歷年來在服務態度及辦事效率上皆獲得相當程度的肯定，惟少數情況可能造成承辦人員與民眾接洽過程中的誤會，建議稅務局能夠透過內部的教育訓練方式，改善承辦人員與民眾溝通時的技巧，避免在與民眾有利益上的牴觸時，造成民眾對於稅務局負面的觀感。

除此之外，也可透過票選各單位最佳服務人員的方式，鼓勵表現出色的員工，也能夠在局內帶起一種良性競爭，持續提升嘉義市政府稅務局的服務品質。



二、利用張貼海報或宣傳刊物方式加強宣導各項檢舉管道，強調檢舉對政府機關廉能的重要性，提升民眾檢舉意願。

本年度有八成三(83.4%)的受訪民眾表示在遇到公務人員向您暗示或明示索取賄賂或紅包時願意提出檢舉，但在檢舉管道中可發現有三成一(31.2%)的民眾卻不清楚檢舉管道。

廉能機關須依靠政風單位持續監督，配合民眾的檢舉作為，方能打造一個清廉的行政機關，因此，稅務局可利用宣傳海報方式，張貼於稅務局或人潮眾多的公共場合，也可印製簡單的宣傳刊物，在民眾前往洽辦業務時發放，提升民眾對檢舉管道的認識，進而達到全民反貪的效果。



三、加強宣導嘉義市政府稅務局配合政府推動各項廉政反貪工作上的成效，消除民眾對於政府機關的既定印象，提升民眾對相關成效的認知與滿意度。

本年度有九成二(91.7%)的受訪者對稅務局人員清廉程度感到滿意，顯示大部分民眾皆肯定嘉義市政府稅務局在維護自身清廉形象上的努力，但政府在「企業反貪」及「公務員廉政倫理規範」之推動成效部分，卻仍有三成五(34.9%)的民眾認為需要加強；另外有二成二(22.0%)的民眾認為政府成立法務部廉政署對提升政府清廉形象沒有幫助。

此種現象突顯了民眾雖對個別政府機關有所信心，但卻因對政府整體清廉防貪政策的不了解，或是缺乏獲得相關資訊的管道，因而造成各項廉政作為推動成效有限。

因此應加強宣導政府在各項廉政反貪工作上的成效，嘉義市政府稅務局亦可宣傳自身配合政府推動國家廉政建設行動方案的工作成效，持續透過多元宣傳管道，宣導民眾檢舉不法情事之重要性，讓反貪觀念深植民眾心中，藉此消除

民眾對於政府機關的既定印象，提升民眾對相關成效的認知與滿意度。



四、提供民眾線上申辦各項稅務的管道，加強宣導各項申辦流程及注意事項，改善電話的轉接功能，落實為民服務的主旨。

今年度調查中，各項稅務資訊的查詢管道方面，表示會打電話詢問稅務局相關人員(34.0%)的比例，近三年來首次超越了利用嘉義市政府稅務局網站(24.1%)及親自到稅務局詢問(20.5%)的比例；而在受訪民眾認為應加強的稅務服務中，認為應加強電話服務(23.0%)及加強網際網路服務(20.8%)的比例也是逐年上升，相關施政建議更是有許多電話及網際網路的意見，如「改善免費服務電話轉接功能，時常找不到人及斷線」、「加強電話服務人員的專業能力」及「建議於稅務局門口或網站上公告各項稅務办理流程」等。

近年來因手機及無線網路的普及，已經大大改變民眾的日常生活習慣，距離上的限制將不再顯得重要，對於任何生活上的疑難雜症，也可利用手機及無線網路的便利性迅速獲得解決。而此種情況也反應在今年度的調查中，已有越來越多的民眾在遇到稅務的相關問題時，選擇使用電話或網路的方式尋求解答，因此建議嘉義市政府稅務局可提供民眾線上申辦各項稅務的管道，加強宣導各項申辦流程及注意事項，方便民眾查詢。

而在免費服務電話方面，也能改善電話的轉接功能，避免民眾想詢問稅務相關疑問時卻找不到專業人員，進一步落實為民服務的主旨。

【附錄一 問卷】

嘉義市政府稅務局 103 年政風實況暨施政廉能形象滿意度調查問卷

先生(小姐)您好：

我是 OO 研究公司的訪員，目前我們接受嘉義市政府稅務局的委託，正在進行一項有關「103 年政風實況暨施政廉能形象滿意度問卷調查」，耽誤您幾分鐘的時間請教幾個問題，謝謝！

訪員編號：

訪問日期：103 年 月 日

訪員姓名：

Q1.請問，您過去一年內是否曾至嘉義市政府稅務局洽公或辦理過下列業務？【可複選】

- ☐ (01)房屋稅：如房屋使用情形變更
- ☐ (02)地價稅：如地價稅自用住宅用地
- ☐ (03)牌照稅：如使用牌照稅免稅申請
- ☐ (04)曾至嘉義市政府稅務局辦理其他業務(如辦理其他地方稅業務)
- ☐ (98)沒有

【請結束訪問】

Q2.請問，您最常以哪種方式繳納房屋稅、地價稅、牌照稅..等？【單選】

- | | |
|--|--|
| ☐ (01)金融機關臨櫃繳稅 | ☐ (02)委託轉帳 |
| ☐ (03)信用卡繳稅 | ☐ (04)電話語音轉帳 |
| ☐ (05)便利商店繳納 | ☐ (06)利用 ATM 轉帳 |
| ☐ (07)晶片金融卡網路繳稅 | ☐ (96)沒有 |
| ☐ (97)其他【請訪員詳細記錄】 | ☐ (98)不知道/沒意見 |

一、承辦人員服務評價

Q3.在辦理上述【OO 業務】時，您對承辦人員的服務態度滿不滿意？【單選，請訪員追問強弱度】

- ☐ (01)非常滿意
- ☐ (02)還算滿意
- ☐ (03)不太滿意
- ☐ (04)非常不滿意
- ☐ (98)不知道/沒意見

Q4.請問，您對承辦人員的辦事效率滿不滿意？【單選，請訪員追問強弱度】

- ☐ (01)非常滿意
- ☐ (02)還算滿意
- ☐ (03)不太滿意
- ☐ (04)非常不滿意
- ☐ (98)不知道/沒意見

【如 Q3、Q4 中有任一題回答不滿意者，應續問 Q5】

Q5.請問，您在洽辦【OO 業務】時，感到不滿意的原因是？【不提示選項，可複選】

- ☐ (01)承辦人態度不友善
- ☐ (02)處理案件時效太慢
- ☐ (03)所需文件未一次告知
- ☐ (04)需送禮、請客或託人關說
- ☐ (05)承辦人員推託責任
- ☐ (06)承辦人不熟悉法令規定或誤解法令規定
- ☐ (07)空間環境與設備不好
- ☐ (08)找不到承辦人，也沒有職務代理人
- ☐ (97)其他【請訪員詳細記錄】
- ☐ (98)不知道/拒答

二、承辦人員品德操守評價

Q6.請問，您和嘉義市政府稅務局人員接觸的過程中，有沒有遭受到承辦人員刻意刁難的情況？【單選】

- ☐ (01)有 【請續問 Q7】
- ☐ (02)沒有 【請跳問 Q8】

Q7.請問是怎樣的刻意刁難情況？【不提示選項，可複選】

- ☐ (01)曲解法令，刻意刁難
- ☐ (02)要求不正當的利益
- ☐ (03)要求餽贈及飲宴
- ☐ (97)其他【請訪員詳細記錄】
- ☐ (98)不知道/拒答

Q8.請問，您在與嘉義市政府稅務局人員接觸的過程中，有沒有人員假借工作名義，額外向您收取費用的情況？【單選】

- ☐ (01)有 【請續問 Q9】
- ☐ (02)沒有 【請跳問 Q10】

Q9.請問，是嘉義市政府稅務局哪些人員有這種情形發生？【不提示選項，可複選】

- ☐ (01)土地稅科
- ☐ (02)消費稅科
- ☐ (03)房屋稅科
- ☐ (04)稅務管理科
- ☐ (96)忘記哪一個單位
- ☐ (97)其他【請訪員詳細記錄】
- ☐ (98)不知道/拒答

Q10. 整體而言，您對稅務局員工的清廉度是否滿意？【單選，請訪員追問強弱度】

- ☐ (01)非常滿意
- ☐ (02)還算滿意
- ☐ (03)不太滿意
- ☐ (04)非常不滿意
- ☐ (98)不知道/沒意見

三、對檢舉貪瀆或相關肅貪議題之看法

Q11. 請問，如果遇到公務人員向您暗示或明示索取賄賂或紅包，您有沒有可能向有關單位提出檢舉？【單選，請訪員追問強弱度】

- | | |
|--------------------------------------|-----------|
| ☐ (01)一定會 | 【請續問 Q12】 |
| ☐ (02)會 | 【請續問 Q12】 |
| ☐ (03)不會 | 【請跳問 Q13】 |
| ☐ (04)絕對不會 | 【請跳問 Q13】 |
| ☐ (98)不知道/無意見 | 【請跳問 Q14】 |

Q12. 請問，您會向哪些人或單位提出檢舉？【不提示選項，可複選】

- | | |
|--|--|
| ☐ (01)嘉義市政府稅務局政風室 | ☐ (02)地方法院檢察署 |
| ☐ (03)法務部調查局 | ☐ (04)民意代表 |
| ☐ (05)縣市政府相關單位 | ☐ (06)警察局 |
| ☐ (07)該單位的上級 | ☐ (08)報章媒體或網路公開 |
| ☐ (09)廉政署 | ☐ (96)不知道檢舉管道 |
| ☐ (97)其他【請訪員詳細記錄】 | ☐ (98)不知道/沒意見 |

*****答完本題者跳問 Q14*****

Q13. 您知道有稅務人員違反風紀卻不會提出檢舉的原因是什麼？【不提示選項，可複選】

- | | |
|--|---|
| ☐ (01)怕耽誤自己的案子 | ☐ (02)怕曝光，影響以後辦事 |
| ☐ (03)怕遭到報復 | ☐ (04)已經花錢辦好事情，沒必要檢舉 |
| ☐ (05)司空見慣，檢舉也沒用 | ☐ (06)沒有證據，只好作罷 |
| ☐ (07)檢舉也無濟於事，還不是官官相護 | ☐ (96)不知道檢舉管道 |
| ☐ (97)其他【請訪員詳細記錄】 | ☐ (98)不知道/沒意見 |

Q14.請問，您認為政府成立「法務部廉政署」查處有關貪污問題，對提昇政府清廉度有沒有幫助？【單選，請訪員追問強弱度】

- ☐ (01)非常有幫助
- ☐ (02)有幫助
- ☐ (03)沒有幫助
- ☐ (04)非常沒有幫助
- ☐ (98)不知道/沒意見

Q15.請問，您知不知道目前法律規定，民眾向公務員行賄，就算公務員沒有收受賄賂，這位民眾都必須負擔刑責？【單選】

- ☐ (01)知道
- ☐ (02)不知道

Q16.您對於目前政府在「企業反貪」及「公務員廉政倫理規範」推動的成效滿不滿意？【單選，請訪員追問強弱度】

- ☐ (01)非常滿意
- ☐ (02)還算滿意
- ☐ (03)不太滿意
- ☐ (04)非常不滿意
- ☐ (98)不知道/無意見

四、對嘉義市政府稅務局宣導管道或其他施政建議

Q17.如果您遇到地方稅務的問題，您會利用什麼管道來查詢稅務的相關資訊？【單選】

- | | |
|--|--|
| ☐ (01)嘉義市政府稅務局網站 | ☐ (02)宣導手冊 |
| ☐ (03)宣導活動 | ☐ (04)傳播媒體(電視、廣播...等) |
| ☐ (05)報章新聞 | ☐ (06)電子報 |
| ☐ (97)其他【請訪員詳細記錄】 | ☐ (98)不知道/沒意見 |

Q18. 請問，您認為嘉義市政府稅務局可以再加強哪些方面服務，有助於您解決稅務疑難問題？【逐項提示 1-5 選項，單選】

- | | |
|-------------------------------------|--|
| ☐ (01)電話服務 | ☐ (02)現場解說 |
| ☐ (03)網際網路服務 | ☐ (04)稅務講習會 |
| ☐ (05)文宣資料 | ☐ (97)其他【請訪員詳細記錄】 |

☐ (98)不知道/沒意見

Q19.除了上述問題之外，請您提供寶貴建議，以供嘉義市政府稅務局未來相關施政或政風廉能的參考？請惠予簡略說明：

☐ (97)其他【請訪員詳細記錄】

☐ (98)不知道/沒意見

最後想請教您個人的基本資料，作為整體統計分析使用

S1.性別

☐ (01)男性

☐ (02)女性

S2.請問，您今年幾歲？

☐ (01)20-29 歲

☐ (02)30-39 歲

☐ (03)40-49 歲

☐ (04)50-59 歲

☐ (05)60 歲以上

☐ (98)拒答

S3.請問，您的教育程度是？

☐ (01)國 (中)小

☐ (04)研究所以以上

☐ (02)高(中)職

☐ (98)拒答

☐ (03) 大學 (專科)

S4.【請訪員輸入受訪者身份別】？

☐ (01)稅務代理人、土地登記代理人

☐ (02)應申報房屋稅、地價稅之一般民眾

☐ (03)免徵牌照稅之身心障礙申辦者

*****訪問到此結束，謝謝您的配合*****

【附錄二 交叉分析表】

附表 1 最常使用繳稅方式的比例與受訪者基本資料交叉分析

	次數	金融機 關臨櫃 繳稅	委託轉 帳	信用卡 繳稅	電話語 音轉帳	便利商 店繳納	利用 ATM 轉帳	晶片金 融卡網 路繳稅	沒有	不知道 /沒意 見
總次數	600	224	79	23	3	241	5	6	11	8
總百分比	100.0%	37.3%	13.2%	3.8%	0.5%	40.2%	0.8%	1.0%	1.8%	1.3%
#性別										
男性	253	39.9%	12.6%	3.6%	0.8%	37.9%	1.2%	2.4%	1.6%	0.0%
女性	347	35.4%	13.5%	4.0%	0.3%	41.8%	0.6%	0.0%	2.0%	2.3%
#年齡										
20-29 歲										
30-39 歲	14	28.6%	0.0%	7.1%	7.1%	50.0%	0.0%	0.0%	7.1%	0.0%
40-49 歲	76	17.1%	6.6%	9.2%	0.0%	59.2%	1.3%	2.6%	2.6%	1.3%
50-59 歲	170	32.4%	10.0%	4.7%	0.0%	50.0%	0.6%	0.0%	1.8%	0.6%
60 歲以上 拒 答	187	42.2%	13.9%	2.7%	0.0%	36.4%	1.1%	1.6%	1.1%	1.1%
#教育程度	150	47.3%	20.7%	1.3%	1.3%	23.3%	0.7%	0.7%	2.0%	2.7%
國(中)小	3	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
高(中)職 大學										
(專科) 研	107	39.3%	11.2%	0.9%	0.9%	37.4%	0.0%	0.0%	4.7%	5.6%
究所以上 拒 答	187	44.9%	9.6%	2.7%	0.0%	39.6%	1.1%	0.5%	1.1%	0.5%
#身分別	273	32.2%	16.8%	5.1%	0.7%	42.5%	0.4%	1.5%	0.7%	0.0%
稅務代理人、土 地登記代理人	30	26.7%	10.0%	10.0%	0.0%	33.3%	6.7%	3.3%	6.7%	3.3%
應申報房屋 稅 、地價稅之一般 民眾	3	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
免徵牌照稅之 身心障礙申辦者	90	62.2%	14.4%	1.1%	0.0%	20.0%	0.0%	1.1%	1.1%	0.0%
	432	35.4%	13.0%	4.2%	0.7%	42.6%	1.2%	0.7%	0.7%	1.6%
	78	19.2%	12.8%	5.1%	0.0%	50.0%	0.0%	2.6%	9.0%	1.3%

註 1：*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。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合以卡方檢定結果進行推論(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。

附表 2 對服務態度感到滿意的比例與受訪者基本資料交叉分析

	次數	非常 滿意	還算 滿意	滿意 小計	不太 滿意	非常不 滿意	不滿意 小計	不知道/ 沒意見
總次數	600	209	369	578	17	4	21	1
總百分比	100.0%	34.8%	61.5%	96.3%	2.8%		3.5%	0.2%
性別								
男性	253	38.7%	58.5%	97.2%	1.6%		2.4%	0.4
女性	347	32.0%	63.7%	95.7%	3.7%	0.6%	4.3%	0.0%
年齡								
20-29 歲	14	42.9%	50.0%	92.9%	0.0%		7.1%	0.0
30-39 歲	76	27.6%	65.8%	93.4%	6.6%	0.0%	6.6%	0.0%
40-49 歲	170	32.4%	65.8%	98.2%	1.8%	0.0%	1.8%	0.0%
50-59 歲	187	33.7%	63.1%	96.8%	1.6%	1.1%	2.7%	0.5%
60 歲以上	150	42.0%	53.3%	95.3%	4.0%	0.7%	4.7%	0.0%
拒答	3	33.3%	66.7%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
#教育程度								
國(中)小	107	30.8%	65.5%	96.3%	3.7%		3.7%	0.0
高(中)職	187	35.8%	61.0%	96.8%	3.2%	0.0%	3.2%	0.0%
大學(專科)	273	36.6%	59.7%	96.3%	2.6%	1.1%	3.7%	0.0%
研究所以上	30	30.0%	63.4%	93.4%	0.0%	3.3%	3.3%	3.3%
拒答	3	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
身分別								
稅務代理人、 土地登記代理人	90	34.4%	62.3%	96.7%	1.1%	2.2	3.3%	0.0 %
應申報房屋 稅、地價稅之一 般民眾	432	33.8%	62.3%	96.1%	3.2%	0.5%	3.7%	0.2%
免徵牌照稅之 身心障礙申辦者	78	41.0%	56.4%	97.4%	2.6%	0.0%	2.6%	0.0%

註 1：*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。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合以卡方檢定結果進行推論(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。

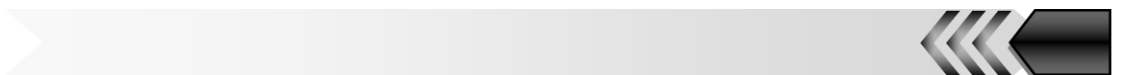


附表 3 對辦事效率感到滿意的比例與受訪者基本資料交叉分析

	次數	非常 滿意	還算 滿意	滿意 小計	不太 滿意	非常不 滿意	不滿意 小計	不知道/ 沒意見
總次數	600	190	376	566	30	2	32	2
總百分比	100.0%	31.7%	62.7%	94.4%	5.0%	0.3%	5.3%	0.3%
性別								
男性	253	34.0%	60.1%	94.1%	4.7%	0.4%	5.1%	0.8%
女性	347	30.0%	64.5%	94.5%	5.2%	0.3%	5.5%	0.0%
#年齡								
20-29 歲	14	35.7%	57.2%	92.9%	0.0%	7.1%	7.1%	0.0%
30-39 歲	76	28.9%	59.3%	88.2%	10.5%	0.0%	10.5%	1.3%
40-49 歲	170	28.8%	67.7%	96.5%	3.5%	0.0%	3.5%	0.0%
50-59 歲	187	30.5%	62.1%	92.6%	6.4%	0.5%	6.9%	0.5%
60 歲以上	150	38.0%	60.0%	98.0%	2.0%	0.0%	2.0%	0.0%
拒答	3	0.0%	66.7%	66.7%	33.3%	0.0%	33.3%	0.0%
#教育程度								
國(中)小	107	29.0%	68.2%	97.2%	2.8%	0.0%	2.8%	0.0%
高(中)職	187	34.8%	62.0%	96.8%	3.2%	0.0%	3.2%	0.0%
大學(專科)	273	30.8%	60.7%	91.5%	7.7%	0.4%	8.1%	0.4%
研究所以上	30	33.3%	60.1%	93.4%	0.0%	3.3%	3.3%	3.3%
拒答	3	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
身分別								
稅務代理人、 土地登記代理人	90	23.3%	72.3%	95.6%	3.3%	1.1%	4.4%	0.0%
應申報房屋 稅、地價稅之一 般民眾	432	31.7%	62.3%	94.0%	5.3%	0.2%	5.5%	0.5%
免徵牌照稅之 身心障礙申辦者	78	41.0%	53.9%	94.9%	5.1%	0.0%	5.1%	0.0%

註 1：*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。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合以卡方檢定結果進行推論(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。



附表 4 未遭受稅務局人員刻意刁難的比例與受訪者基本資料交叉分析

	次數	有	沒有
			590
總百分比	100.0%	1.7%	98.3%
性別			
男性	253	2.0%	98.0%
女性	347	1.4%	98.6%
年齡			
20-29 歲	14	0.0%	100.0%
30-39 歲	76	0.0%	100.0%
40-49 歲	170	1.2%	98.8%
50-59 歲	187	2.7%	97.3%
60 歲以上	150	2.0%	98.0%
拒答	3	0.0%	100.0%
教育程度			
國(中)小	107	1.9%	98.1%
高(中)職	187	1.1%	98.9%
大學(專科)	273	1.8%	98.2%
研究所以上	30	3.3%	96.7%
拒答	3	0.0%	100.0%
身分別			
稅務代理人、土地登記代理人	90	1.1%	98.9%
應申報房屋稅、地價稅之一般民眾	432	1.9%	98.1%
免徵牌照稅之身心障礙申辦者	78	1.3%	98.7%

註 1：*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。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合以卡方檢定結果進行推論(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。



附表 5 沒有人員假借工作名義收取費用的比例與受訪者基本資料交叉分析

	次數	沒有
總次數	600	600
總百分比	100.0%	100.0%
性別		
男性	253	100.0%
女性	347	100.0%
年齡		
20-29 歲	14	100.0%
30-39 歲	76	100.0%
40-49 歲	170	100.0%
50-59 歲	187	100.0%
60 歲以上	150	100.0%
拒答	3	100.0%
教育程度		
國(中)小	107	100.0%
高(中)職	187	100.0%
大學（專科）	273	100.0%
研究所以上	30	100.0%
拒答	3	100.0%
身分別		
稅務代理人、土地登記代理人	90	100.0%
應申報房屋稅、地價稅之一般民眾	432	100.0%
免徵牌照稅之身心障礙申辦者	78	100.0%

註1：*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。

註2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合以卡方檢定結果進行推論(期望值低於5之比例不得大於25%)。

附表 6 對稅務局人員清廉程度感到滿意比例與受訪者基本資料交叉分析

	次數	非常 滿意	還算 滿意	滿意 小計	不太 滿意	非常不 滿意	不滿意 小計	不知道/ 沒意見
總次數	600	179	371	550	9	2	11	39
總百分比	100.0%	29.8%	61.9%	91.7%	1.5%	0.3%	1.8%	6.5%
性別								
男性	253	34.8%	58.5%	93.3%	2.0%	0.0%	2.0%	4.7%
女性	347	26.2%	64.2%	90.4%	1.2%	0.6%	1.8%	7.8%
#年齡								
20-29 歲	14	35.7%	57.2%	92.9%	0.0%	7.1%	7.1%	0.0%
30-39 歲	76	30.3%	63.2%	93.5%	3.9%	0.0%	3.9%	2.6%
40-49 歲	170	29.4%	63.5%	92.9%	1.2%	0.6%	1.8%	5.3%
50-59 歲	187	27.8%	61.5%	89.3%	0.0%	0.0%	0.0%	10.7%
60 歲以上	150	31.3%	60.7%	92.0%	2.7%	0.0%	2.7%	5.3%
拒答	3	66.7%	33.3%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
教育程度								
國(中)小	107	19.6%	71.1%	90.7%	0.9%	0.0%	0.9%	8.4%
高(中)職	187	27.3%	65.2%	92.5%	1.1%	0.5%	1.6%	5.9%
大學(專科)	273	35.5%	56.4%	91.9%	2.2%	0.0%	2.2%	5.9%
研究所以上	30	30.0%	56.7%	86.7%	0.0%	3.3%	3.3%	10.0%
拒答	3	33.3%	66.7%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
身分別								
稅務代理人、 土地登記代理人	90	31.1%	66.7%	97.8%	0.0%	0.0%	0.0%	2.2%
應申報房屋 稅、地價稅之一 般民眾	432	29.2%	61.2%	90.4%	1.9%	0.5%	2.4%	7.2%
免徵牌照稅之 身心障礙申辦者	78	32.1%	58.9%	91.0%	1.3%	0.0%	1.3%	7.7%

註1：*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。

註2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合以卡方檢定結果進行推論(期望值低於5之比例不得大於25%)。





附表 7 願意檢舉貪瀆不法的比例與受訪者基本資料交叉分析

	次數	一定會	會	願意提出 檢舉小計	不會	絕對不 會	不願意 提出檢 舉小計	不知道/ 無意見
總次數	600	293	207	500	69	8	77	23
總百分比	100.0%	48.8%	34.6%	83.4%	11.5%	1.3%	12.8%	3.8%
性別								
男性	253	45.5%	37.1%	82.6%	13.0%	0.8%	13.8%	3.6%
女性	347	51.3%	32.6%	83.9%	10.4%	1.7%	12.1%	4.0%
#年齡								
20-29 歲	14	50.0%	28.7%	78.7%	7.1%	7.1%	14.2%	7.1%
30-39 歲	76	51.3%	32.9%	84.2%	15.8%	0.0%	15.8%	0.0%
40-49 歲	170	51.8%	35.2%	87.0%	8.8%	2.4%	11.2%	1.8%
50-59 歲	187	47.6%	38.5%	86.1%	10.2%	1.6%	11.8%	2.1%
60 歲以上	150	46.0%	29.3%	75.3%	14.7%	0.0%	14.7%	10.0%
拒答	3	33.3%	66.7%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
#教育程度								
國(中)小	107	46.7%	26.2%	72.9%	15.9%	0.0%	15.9%	11.2%
高(中)職	187	54.0%	32.1%	86.1%	9.6%	1.1%	10.7%	3.2%
大學(專科)	273	47.3%	37.7%	85.0%	11.7%	1.5%	13.2%	1.8%
研究所以上	30	36.7%	49.9%	86.6%	6.7%	6.7%	13.4%	0.0%
拒答	3	66.7%	33.3%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
身分別								
稅務代理人、 土地登記代理人	90	47.8%	35.6%	83.4%	11.1%	1.1%	12.2%	4.4%
應申報房屋 稅、地價稅之一 般民眾	432	49.1%	34.5%	83.6%	10.9%	1.6%	12.5%	3.9%
免徵牌照稅之 身心障礙申辦者	78	48.7%	33.3%	82.0%	15.4%	0.0%	15.4%	2.6%

註 1：*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。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合以卡方檢定結果進行推論(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。

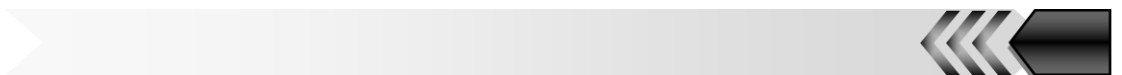
附表 8 認為政府成立法務部廉政署對提升政府清廉形象有幫助的比例與受訪者基本資料交叉分析

	次數	非常有幫助	有幫助	有幫助小計	沒有幫助	非常沒有幫助	沒有幫助小計	不知道/沒意見
總次數	600	141	285	426	97	35	132	42
總百分比	100.0%	23.5%	47.5%	71.0%	16.2%	5.8%	22.0%	7.0%
*性別								
男性	253	23.7%	43.6%	67.3%	21.3%	4.3%	25.6%	7.1%
女性	347	23.3%	50.5%	73.8%	12.4%	6.9%	19.3%	6.9%
年齡								
20-29 歲	14	0.0%	64.3%	64.3%	21.4%	14.3%	35.7%	0.0%
30-39 歲	76	19.7%	59.2%	78.9%	9.2%	6.6%	15.8%	5.3%
40-49 歲	170	24.7%	43.6%	68.3%	20.6%	3.5%	24.1%	7.6%
50-59 歲	187	25.1%	45.4%	70.5%	16.6%	7.0%	23.6%	5.9%
60 歲以上	150	24.0%	47.3%	71.3%	14.0%	6.0%	20.0%	8.7%
拒答	3	33.3%	33.4%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%
#教育程度								
國(中)小	107	20.6%	42.0%	62.6%	16.8%	4.7%	21.5%	15.9%
高(中)職	187	31.0%	49.8%	80.8%	9.6%	4.8%	14.4%	4.8%
大學(專科)	273	20.5%	47.6%	68.1%	20.9%	6.2%	27.1%	4.8%
研究所以上	30	16.7%	50.0%	66.7%	13.3%	13.3%	26.6%	6.7%
拒答	3	0.0%	66.7%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%
身分別								
稅務代理人、 土地登記代理人	90	18.9%	47.8%	66.7%	21.1%	3.3%	24.4%	8.9%
應申報房屋 稅、地價稅之一 般民眾	432	24.8%	46.3%	71.1%	15.5%	6.7%	22.2%	6.7%
免徵牌照稅之 身心障礙申辦者	78	21.8%	53.9%	75.7%	14.1%	3.8%	17.9%	6.4%

註 1：*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。

附表 7 願意檢舉貪瀆不法的比例與受訪者基本資料交叉分析

註2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合以卡方檢定結果進行推論(期望值低於5之比例不得大於25%)。



附表 9 知曉民眾行賄須負擔刑責的比例與受訪者基本資料交叉分析

	次數	知道	不知道
			228
總百分比	100.0%	62.0%	38.0%
性別			
男性	253	65.6%	34.4%
女性	347	59.4%	40.6%
年齡			
20-29 歲	14	78.6%	21.4%
30-39 歲	76	53.9%	46.1%
40-49 歲	170	56.5%	43.5%
50-59 歲	187	63.1%	36.9%
60 歲以上	150	68.7%	31.3%
拒答	3	100.0%	0.0%
*教育程度			
國(中)小	107	51.4%	48.6%
高(中)職	187	59.4%	40.6%
大學（專科）	273	67.0%	33.0%
研究所以上	30	66.7%	33.3%
拒答	3	100.0%	0.0%
身分別			
稅務代理人、土地登記代理人	90	71.1%	28.9%
應申報房屋稅、地價稅之一般民眾	432	60.6%	39.4%
免徵牌照稅之身心障礙申辦者	78	59.0%	41.0%

註 1：*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。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合以卡方檢定結果進行推論(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。

附表 10 對「企業反貪」及「公務員廉政倫理規範」之推動成效感到滿意的比例與受訪者基本資料交叉分析

	次數	非常滿意	還算滿意	滿意小計	不太滿意	非常不滿意	不滿意小計	不知道/無意見
總次數	600	47	263	310	151	58	209	81
總百分比	100.0%	7.8%	43.8%	51.6%	25.2%	9.7%	34.9%	13.5
性別								
男性	253	9.9%	43.4%	53.3%	26.1%	8.7%	34.8%	11.9
女性	347	6.3%	44.1%	50.4%	24.5%	10.4%	34.9%	14.7
#年齡								
20-29 歲	14	0.0%	42.9%	42.9%	35.7%	14.3%	50.0%	7.1
30-39 歲	76	2.6%	52.7%	55.3%	23.7%	11.8%	35.5%	9.2
40-49 歲	170	4.1%	41.2%	45.3%	32.9%	9.4%	42.3%	12.4
50-59 歲	187	9.1%	39.5%	48.6%	27.3%	10.2%	37.5%	13.9
60 歲以上	150	14.0%	48.0%	62.0%	14.0%	8.0%	22.0%	16.0
拒答	3	0.0%	33.3%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	66.7
#教育程度								
國(中)小	107	9.3%	44.9%	54.2%	15.9%	6.5%	22.4%	23.4
高(中)職	187	9.6%	51.8%	61.4%	21.4%	7.0%	28.4%	10.2
大學(專科)	273	6.6%	38.0%	44.6%	30.8%	12.1%	42.9%	12.5
研究所以上	30	3.3%	40.0%	43.3%	33.3%	16.7%	50.0%	6.7
拒答	3	0.0%	66.7%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3
*身分別								
稅務代理人、土地登記代理人	90	10.0%	45.6%	55.6%	32.2%	4.4%	36.6%	7.8 %
應申報房屋稅、地價稅之一般民眾	432	8.1%	41.9%	50.0%	23.4%	11.8%	35.2%	14.8 %
免徵牌照稅之身心障礙申辦者	78	3.8%	52.7%	56.5%	26.9%	3.8%	30.7%	12.8 %

註1：*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。

註2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合以卡方檢定結果進行推論(期望值低於5之比例不得大於25%)。



附表 11 會利用電話詢問查詢稅務相關資訊的比例與受訪者基本資料交叉分析

	次數	嘉義 市政 府稅 務局 網站	宣導 手冊	傳播 媒體	報章 新聞	親自 到稅 務局 詢問	電話 詢問 稅務 局相 關人 員	詢問 親朋 好友	請教 專業 人士	詢問 民意 代表	上 Yahoo 查詢	上 Google 查詢	嘉義 市便 民熱 線 1999	不知 道/沒 意見
總次數	600	145	3	1	1	123	204	28	24	5	18	24	1	23
總百分比	100.0%	24.2%	0.5%	0.2%	0.2%	20.5%	33.9%	4.7%	4.0%	0.8%	3.0%	4.0%	0.2%	3.8%
#性別														
男性	253	28.9%	0.0%	0.4%	0.0%	20.6%	23.7%	5.9%	4.3%	0.8%	4.3%	4.3%	0.4%	6.3%
女性	347	20.7%	0.9%	0.0%	0.3%	20.5%	41.5%	3.7%	3.7%	0.9%	2.0%	3.7%	0.0%	2.0%
#年齡														
20-29 歲	14	35.7%	0.0%	7.1%	0.0%	7.1%	21.4%	7.1%	0.0%	0.0%	7.1%	7.1%	0.0%	7.1%
30-39 歲	76	43.4%	0.0%	0.0%	0.0%	15.8%	25.0%	2.6%	2.6%	0.0%	3.9%	6.6%	0.0%	0.0%
40-49 歲	170	34.7%	0.6%	0.0%	0.0%	13.5%	34.7%	2.4%	2.9%	0.0%	4.7%	5.3%	0.0%	1.2%
50-59 歲	187	17.6%	0.0%	0.0%	0.5%	20.9%	39.0%	5.3%	7.0%	1.1%	2.1%	4.3%	0.5%	1.6%
60 歲以上	150	10.0%	1.3%	0.0%	0.0%	32.0%	32.7%	7.3%	2.7%	2.0%	1.3%	0.7%	0.0%	10.0%
拒答	3	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	66.7%
#教育程度														
國(中)小	107	3.7%	0.9%	0.0%	0.0%	29.9%	32.7%	15.0%	2.8%	2.8%	0.0%	0.9%	0.0%	11.2%
高(中)職	187	20.3%	0.5%	0.0%	0.5%	26.2%	36.9%	3.2%	4.8%	0.5%	1.6%	3.2%	0.0%	2.1%
大學(專科)														
研究所以上	30	36.7%	0.0%	0.0%	0.0%	20.0%	26.7%	3.3%	0.0%	0.0%	6.7%	6.7%	0.0%	0.0%
拒答	3	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%
#身分別														
稅務代理 人、土地登記 代理人	90	30.0%	1.1%	0.0%	1.1%	16.7%	45.6%	0.0%	0.0%	0.0%	2.2%	1.1%	0.0%	2.2%
應申報房屋 稅、地價稅之 一般民眾	432	23.6%	0.5%	0.2%	0.0%	21.5%	30.3%	5.3%	5.3%	0.9%	3.5%	4.6%	0.0%	4.2%
免徵牌照稅 之身心障礙申 辦者	78	20.5%	0.0%	0.0%	0.0%	19.2%	41.0%	6.4%	1.3%	1.3%	1.3%	3.8%	1.3%	3.8%

註1：*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。

註2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合以卡方檢定結果進行推論(期望值低於5之比例不得大於25%)。

附表 12 認為嘉義市政府應加強現場解說服務的比例與受訪者基本資料交叉分析

	次數	電話服務	現場解說	網際網路服務	稅務講習會	文宣資料	電視媒體宣導	沒有需要特別加強的地方	不知道/沒意見
總次數	600	138	170	125	29	57	16	8	57
總百分比	100.0%	23.0%	28.4%	20.8%	4.8%	9.5%	2.7%	1.3%	9.5%
性別									
男性	253	21.3%	28.9%	18.2%	4.0%	9.1%	4.0%	1.2%	13.4%
女性	347	24.2%	28.0%	22.8%	5.5%	9.8%	1.7%	1.4%	6.6%
#年齡									
20-29 歲	14	14.3%	0.0%	42.9%	7.1%	21.4%	7.1%	0.0%	7.1%
30-39 歲	76	21.1%	27.6%	23.7%	3.9%	7.9%	5.3%	1.3%	9.2%
40-49 歲	170	28.2%	18.8%	33.5%	2.9%	8.8%	0.0%	0.6%	7.1%
50-59 歲	187	17.6%	35.8%	15.5%	5.3%	10.7%	3.2%	2.7%	9.1%
60 歲以上	150	26.0%	33.3%	9.3%	6.7%	8.7%	3.3%	0.7%	12.0%
拒答	3	0.0%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	66.7%
#教育程度									
國(中)小	107	20.6%	49.5%	2.8%	1.9%	7.5%	3.7%	0.0%	14.0%
高(中)職	187	25.7%	27.3%	17.6%	6.4%	11.2%	3.7%	0.5%	7.5%
大學(專科)	273	22.0%	22.0%	28.6%	5.1%	8.8%	1.8%	2.6%	9.2%
研究所以上	30	23.3%	20.0%	33.3%	3.3%	13.3%	0.0%	0.0%	6.7%
拒答	3	33.3%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%
#身分別									
稅務代理人、土地登記代理人	90	21.1%	10.0%	25.6%	14.4%	8.9%	0.0%	7.8%	12.2%
應申報房屋稅、地價稅之一般民眾	432	23.4%	29.9%	19.7%	3.2%	10.2%	3.7%	0.2%	9.7%
免徵牌照稅之身心障礙申辦者	78	23.1%	41.0%	21.8%	2.6%	6.4%	0.0%	0.0%	5.1%

註1：*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。

註2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合以卡方檢定結果進行推論(期望值低於5之比例不得大於25%)。