

嘉義市政府稅務局 102 年度
政風實況暨施政廉能形象
滿意度問卷調查報告

主辦機關：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 102 年 8 月

目 錄

摘要	6
壹、調查依據	8
一、研究動機	8
二、研究目的	9
貳、調查過程與方法	10
一、調查地區	10
二、調查對象	10
三、調查方法	10
四、抽樣方法	10
五、抽樣誤差	10
六、調查時間	11
七、資料處理分析方法	11
八、接觸紀錄表	11
參、調查內容	13
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	13
三、對於嘉義市政府稅務局品德操守看法分析	13
四、對檢舉貪瀆或相關肅貪議題之看法分析	13
五、對嘉義市政府稅務局稅務宣導管道或其他施政建議	13
肆、樣本特性分析	14
一、基本資料次數分配情形	14
二、基本資料彙整表	16
伍、調查發現	17
一、與嘉義市政府稅務局接觸情形分析	18
二、對於嘉義市政府稅務局服務效能看法分析	22
三、對於嘉義市政府稅務局品德操守看法分析	29
四、對檢舉貪瀆或相關肅貪議題之看法分析	36
五、對嘉義市政府稅務局稅務宣導管道或其他施政建議	50
陸、結論	57
柒、建議	62
附錄一 交叉統計表	65
附錄二 調查問卷	73
嘉義市政府稅務局 102 年度政風實況暨施政廉能形象滿意度調查問卷	74

表 目 錄

表 2-1	接觸紀錄表	12
表 4-1	受訪者性別分析表	14
表 4-2	受訪者年齡分析表	14
表 4-3	受訪者教育程度分析表	15
表 4-4	受訪者身分別分析表	15
表 4-5	受訪者基本資料彙整表	16
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	18
表 5-2	最常使用之繳納地方稅方式分析表	19
表 5-3	服務態度滿意度分析表	22
表 5-4	辦事效率滿意度分析表	25
表 5-5	服務態度或辦事效率感到不滿意原因分析表	28
表 5-6	是否遭受稅務局人員刻意刁難情況分析表	29
表 5-7	刻意刁難情況分析表	29
表 5-8	稅務局人員清廉度評價分析表	33
表 5-9	檢舉貪瀆不法意願分析表	36
表 5-10	檢舉貪瀆不法之管道分析表	39
表 5-11	不提出檢舉之主要原因分析表	40
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	41
表 5-13	行賄者須負擔刑責之認知度分析表	44
表 5-14	「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	47
表 5-15	稅務資訊查詢管道分析表	50
表 5-16	應加強之稅務服務分析表	53
表 5-17	相關施政及政風廉能建議分析表	56

圖 目 錄

圖 4-1	受訪者性別比例圖	14
圖 4-2	受訪者年齡比例圖	14
圖 4-3	受訪者教育程度比例圖	15
圖 4-4	受訪者身分別比例圖	15
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	18
圖 5-2	最常使用之繳納地方稅方式分析圖	19
圖 5-3	最常至金融機構臨櫃繳稅與基本資料交叉分析圖	20
圖 5-4	最常使用之繳納方式年度分析圖	21
圖 5-5	服務態度滿意度比例圖	22
圖 5-6	對於嘉義市政府稅務局人員服務態度感到滿意與基本資料交叉分析圖	23
圖 5-7	服務態度滿意度年度分析圖	24
圖 5-8	辦事效率滿意度比例圖	25
圖 5-9	對於嘉義市政府稅務局人員辦事效率感到滿意與基本資料交叉分析圖	26
圖 5-10	辦事效率滿意度年度分析圖	27
圖 5-11	是否遭受稅務局人員刻意刁難情況比例圖	29
圖 5-12	不曾遭受稅務局人員刻意刁難情況與基本資料交叉分析圖	30
圖 5-13	刻意刁難情況年度分析圖	31
圖 5-14	稅務局人員清廉度評價比例圖	33
圖 5-15	對於嘉義市政府稅務局人員清廉度感到滿意與基本資料交叉分析圖	34
圖 5-16	稅務局人員清廉度年度分析圖	35
圖 5-17	檢舉貪瀆不法意願比例圖	36
圖 5-18	遇不法願意主動提出檢舉與基本資料交叉分析圖	37
圖 5-19	檢舉貪瀆不法意願年度分析圖	38
圖 5-20	檢舉貪瀆不法之管道比例圖	39
圖 5-21	政府成立法務部廉政署對提升政府清廉形象之助益性比例圖	41
圖 5-22	認為政府成立法務部廉政署有助於提升政府清廉形象與基本資料交叉分析圖	42
圖 5-23	法務部廉政署對政府清廉形象之助益性年度分析圖	43
圖 5-24	行賄者須負擔刑責之認知度比例圖	44
圖 5-25	知曉民眾行賄須負擔刑責與基本資料交叉分析圖	45
圖 5-26	行賄者須負擔刑責之認知度年度分析圖	46
圖 5-27	「企業反貪」及「公務員廉政倫理規範」之推動成效滿意度比例圖	47
圖 5-28	「企業反貪」及「公務員廉政倫理規範」之推動成效感到滿意與基本資料交叉分析圖	48
圖 5-29	推動「企業反貪」及「公務員廉政倫理規範」之成效滿意度年度分析圖	49
圖 5-30	稅務資訊查詢管道分析圖	50
圖 5-31	利用嘉義市政府稅務局網站為主要查詢管道與基本資料交叉分析圖	51

圖 5-32 稅務資訊查詢管道年度分析圖	52
圖 5-33 應加強之稅務服務比例圖	53
圖 5-34 認為應加強現場解說服務與基本資料交叉分析圖	54
圖 5-35 應加強之稅務服務年度分析圖	55
圖 6-1 服務效能滿意度年度綜合分析圖	57
圖 6-2 品德操守年度綜合分析圖	58
圖 6-3 清廉施政年度綜合分析圖	60

交叉統計表目錄

附表 1 最常使用之繳稅方式與基本資料交叉分析表	66
附表 2 服務態度滿意度與基本資料交叉分析表	67
附表 3 辦事效率滿意度與基本資料交叉分析表	67
附表 4 遭遇稅務局人員刻意刁難情況與基本資料交叉分析表	68
附表 5 遭遇稅務局人員假借工作名義，額外收取費用的情況與基本資料交叉分析表	68
附表 6 稅務局人員清廉度評價與基本資料交叉分析表	69
附表 7 檢舉貪瀆不法意願與基本資料交叉分析表	69
附表 8 政府成立法務部廉政署對提升政府清廉形象之助益性與基本資料交叉分析表	70
附表 9 民眾行賄須負擔刑責之認知度與基本資料交叉分析表	70
附表 10 政府在「企業反貪」及「公務員廉政倫理規範」之推動成效滿意度與基本資料交叉分析表	71
附表 11 稅務資訊查詢的主要管道與基本資料交叉分析表	71
附表 12 應加強之稅務服務與基本資料交叉分析表	72

摘要

「嘉義市政府稅務局102年度政風實況暨施政廉能形象滿意度調查」於102年8月1日至102年8月2日採電話訪問方式進行。針對最近一年內曾至嘉義市政府稅務局辦理房屋稅、地價稅及牌照稅相關業務之一般民眾與稅務代理人、土地登記代理人進行訪問，總計撥打4,998通電話，完成600份有效樣本。

調查發現

- 一、逾半數的受訪者過去一年曾洽辦牌照稅(50.3%)相關業務，且主要透過金融機構臨櫃繳納(48.1%)；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。
- 二、表示稅務局人員未有刻意刁難情形(98.8%)及對於整體清廉度(94.3%)感到滿意者，比例均達3年來最高，顯示民眾越趨肯定嘉義市政府稅務局清廉執政之決心。
- 三、八成二(81.7%)的受訪者遭遇索賄情事時願意提出檢舉；而主要檢舉管道以嘉義市政府稅務局政風室(26.9%)為主；另外，不檢舉的主因，以「怕遭到報復」(18.1%)為主。
- 四、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，則達六成(60.3%)。
- 五、民眾較常使用的稅務資訊查詢管道為稅務局網站(28.1%)、親自(27.5%)或透過電話(27.5%)洽詢稅務局人員；而須改善的稅務服務則以現場解說(30.0%)及電話服務(18.2%)、網際網路(17.7%)服務為主；另外，民眾對於服務效能及洽公便利性仍有較多期待，未來可多著墨於此，加強改善。

調查建議

- 一、深入了解及定期追蹤服務人員之服務效能，並進一步對各業務單位提出個別化的改善策略。
- 二、積極利用民眾資源，透過大眾傳播工具的宣導，將反貪污及打擊不法的決心與民眾的日常生活結合，用社會正義力量促進反腐倡廉，既有利於打造反腐文化，彰顯社會正義，又有利於獲取更多的資訊資料，延伸監督管道。
- 三、主動透過傳播媒體、網路，公開宣傳嘉義市政府稅務局最近一年配合推動國家廉政建設行動方案的工作成效，增加民眾對相關成效的認知與滿意度。
- 四、結合E化政府網際網路服務，透過更便民的服務內容，加快申辦案件的流程，節省人力及時間，以達便民服務之宗旨。

壹、調查依據

一、研究動機

近年來，政府在政治、經濟及社會福利等各方面的建設，均有長足的進步與傲人的成績，但是公務員貪瀆舞弊的事件仍然層出不窮，對於政府形象及民眾信賴感將可能造成相當程度的傷害。貪污犯罪是一種自古即有的犯罪類型，環顧古今中外，貪污現象各國皆有，只是其嚴重性及政府重視的程度會因各地文化背景而有所不同。貪污犯罪所造成的損害利益，輕則影響行政效率，重則危及國家整體發展，對於社會、政治與經濟等方面均有顯著的影響，是故，貪污是腐蝕國本的根源之一，貪污未獲消除，將影響行政效率及國家進步的基石。

嘉義市政府稅務局主管地價稅、土地增值稅、房屋稅、契稅、印花稅、使用牌照稅及娛樂稅等地方稅務之課徵業務，尤其重視廉能施政，因此每年均辦理民意調查，以探求民意。

根據101年調查可知，民眾對於嘉義市政府稅務局人員的服務態度(91.9%)及辦事效率(91.5%)均高達九成二；且未有民眾表示存在人員假藉工作名義，額外收取費用之情形，九成九(98.5%)的民眾未曾遭遇刻意刁難情形；整體而言，九成一(91.4%)的民眾對於嘉義市政府稅務局人員清廉度感到滿意。

為瞭解民眾對於嘉義市政府稅務局在各項施政措施的滿意度以及人員廉政評價，持續辦理「102年度政風實況暨施政廉能形象滿意度調查」。本次調查以電話訪問方式進行，蒐集民眾相關資訊與建議，以作為嘉義市政府稅務局各相關單位未來在施政宣導及政策制定時之參考。

二、研究目的

- (一)瞭解納稅人及稅務代理人與嘉義市政府稅務局接觸情形。
- (二)瞭解納稅人及稅務代理人對於嘉義市政府稅務局服務效能看法。
- (三)瞭解納稅人及稅務代理人對於嘉義市政府稅務局品德操守看法。
- (四)瞭解納稅人及稅務代理人對檢舉貪瀆或相關肅貪議題之看法。
- (五)瞭解納稅人及稅務代理人對嘉義市政府稅務局稅務宣導管道或其他施政建議。

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

本次調查採集中式電腦輔助電話訪問 (computer-assisted telephone interviewing, CATI) 方式進行，並配合監聽及監看系統。

四、抽樣方法

以嘉義市政府稅務局提供之6,000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96份。

五、抽樣誤差

本次調查完成有效樣本數600份，在95%信賴度下，抽樣誤差為±3.74%。

$$d = Z_{\frac{\alpha}{2}} \times \sqrt{\frac{1}{4n} \left(\frac{N-n}{N-1} \right)} \quad (\text{信心水準 } 1-\alpha=0.95)$$

$$d = 1.96 \sqrt{\frac{1}{4 \times 600} \times \frac{6,265-600}{6,265}}$$

$$d = \pm 3.74\%$$

六、調查時間

本次調查時間自102年8月1日至102年8月2日止，上午10時00分至下午19時00分進行。

七、資料處理分析方法

(一)資料處理

本次調查電訪完畢，經由SAS/SPSS統計軟體進行統計分析與檢定。

(二)統計分析方法

1.頻次分析

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

2.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，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4,998通電話，其中扣除非人為因素如空號、無人接聽等之2,343通電話，實際接通電話數為2,655通，其接通率為53.1%。而在扣除非人為因素總計後，訪問成功率為22.6%，拒訪或中止訪問率則為77.4%。

表 2-1 接觸紀錄表

項目	原因	次數	百分比	百分比
成功		600	22.6%	12.0%
拒訪及中止訪問		2,055	77.4%	41.1%
	接電話者拒訪	1,017	38.3%	
	受訪者拒訪/中拒	153	5.8%	
	未與機關接觸	431	16.2%	
	【約訪】合格受訪者不在	414	15.6%	
	語言不通/外籍人士	31	1.2%	
	健康因素無法受訪	9	0.3%	
人為因素總計		2,655	100.0%	53.1%
忙線		66	2.8%	
無人接聽		1,875	80.0%	
傳真機		30	1.3%	
答錄機		56	2.4%	
空號/停話/故障		316	13.5%	
非人為因素總計		2,343	100.0%	46.9%
總計		4,998		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)服務態度或辦事效率感到不滿意原因(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、基本資料次數分配情形

(一)性別

有關受訪者性別分析，女性(57.5%)受訪者比例略高於男性(42.5%)受訪者，分別為五成八及四成三。

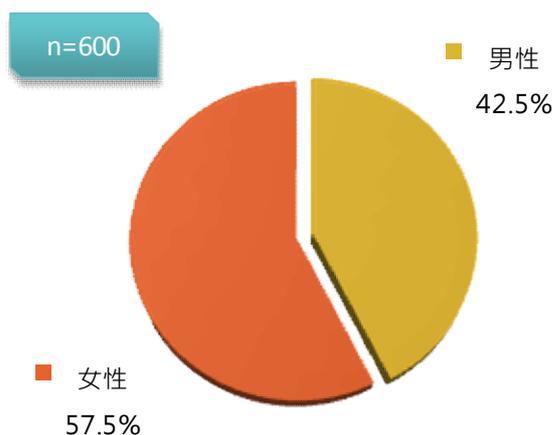


圖 4-1 受訪者性別比例圖

表 4-1 受訪者性別分析表

項目	次數	百分比
男性	255	42.5%
女性	345	57.5%
總計	600	100.0%

(二)年齡

受訪者的年齡多數介於50-59歲(30.7%)之間，占三成一的比例；其次為60歲以上(26.3%)及40-49歲(25.8%)者，皆達二成六以上；至於30-39歲(14.2%)及20-29歲(2.5%)者比例則相對較低，皆未達二成。



圖 4-2 受訪者年齡比例圖

表 4-2 受訪者年齡分析表

項目	次數	百分比
20-29歲	15	2.5%
30-39歲	85	14.2%
40-49歲	155	25.8%
50-59歲	184	30.7%
60歲以上	158	26.3%
拒答	3	0.5%
總計	600	100.0%

(三)教育程度

調查發現，受訪者的教育程度多為大學(專科)(40.1%)，約占四成；其次是高(中)職(37.0%)，占三成七；國(中)小學(18.0%)者占一成八；至於研究所以上教育程度者比例相對較低，僅占4.2%。

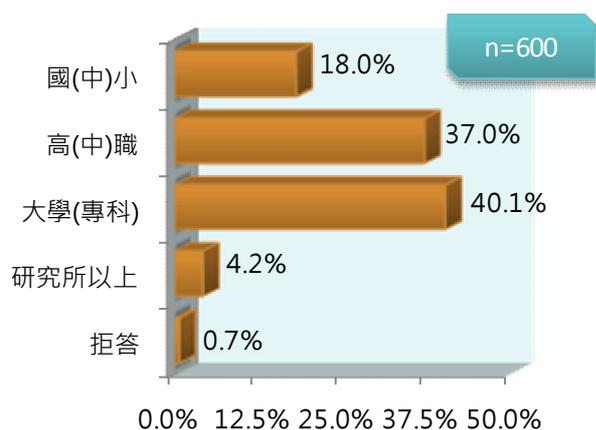


圖 4-3 受訪者教育程度比例圖

表 4-3 受訪者教育程度分析表

項目	次數	百分比
國(中)小	108	18.0%
高(中)職	222	37.0%
大學(專科)	241	40.1%
研究所以上	25	4.2%
拒答	4	0.7%
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(52.7%)所占比例較高，約五成三；其次是免徵牌照稅之身心障礙申辦者(31.3%)，占三成一；而身分別為稅務代理人、土地登記代理人(16.0%)者，比例較低，僅占一成六。

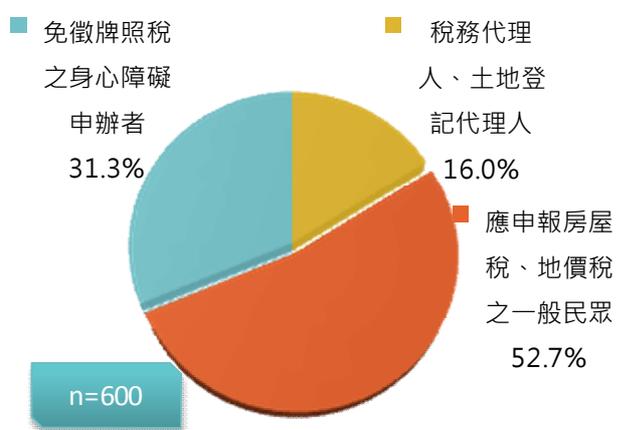


圖 4-4 受訪者身分別比例圖

表 4-4 受訪者身分別分析表

項目	次數	百分比
稅務代理人、土地登記代理人	96	16.0%
應申報房屋稅、地價稅之一般民眾	316	52.7%
免徵牌照稅之身心障礙申辦者	188	31.3%
總計	600	100.0%

二、基本資料彙整表

表 4-5 受訪者基本資料彙整表

項目	次數	百分比	累計次數	累計百分比
性別				
男性	255	42.5%	255	42.5%
女性	345	57.5%	600	100.0%
年齡				
20-29 歲	15	2.5%	15	2.5%
30-39 歲	85	14.2%	100	16.7%
40-49 歲	155	25.8%	255	42.5%
50-59 歲	184	30.7%	439	73.2%
60 歲以上	158	26.3%	597	99.5%
拒答	3	0.5%	600	100.0%
教育程度				
國(中)小	108	18.0%	108	18.0%
高(中)職	222	37.0%	330	55.0%
大學(專科)	241	40.1%	571	95.1%
研究所以上	25	4.2%	596	99.3%
拒答	4	0.7%	600	100.0%
身分別				
稅務代理人、土地登記代理人	96	16.0%	96	16.0%
應申報房屋稅、地價稅之一般民眾	316	52.7%	412	68.7%
免徵牌照稅之身心障礙申辦者	188	31.3%	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

本調查共訪問19項議題，分別是12題單選題，6題複選題，1題開放意見題。

在調查結果分析部份，單選題將與基本資料進行交叉分析與檢定，以探討受訪民眾在這些議題上的意見、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，在此特以說明。

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

一般分析

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(50.3%)相關業務；而曾辦理房屋稅(37.0%)或地價稅(39.5%)者則皆占三成七以上的比例；另外有二成二的受訪者曾前往辦理其他業務(21.7%)。

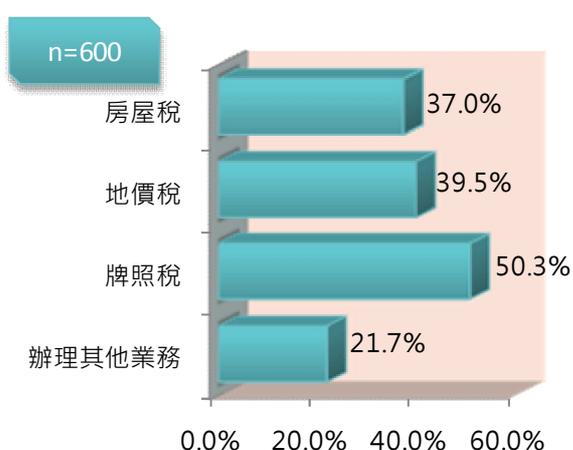


表 5-1 過去一年至嘉義市政府稅務局辦理之稅務別分析表

項目	次數	百分比
房屋稅	222	37.0%
地價稅	237	39.5%
牌照稅	302	50.3%
辦理其他業務	130	21.7%

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？【可複選】

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)最常用之繳納地方稅方式

一般分析

調查發現，有四成八的受訪者表示過去一年曾至金融機構臨櫃繳稅(48.1%)；其次則有三成三係透過便利商店繳納(33.0%)；9.0%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。

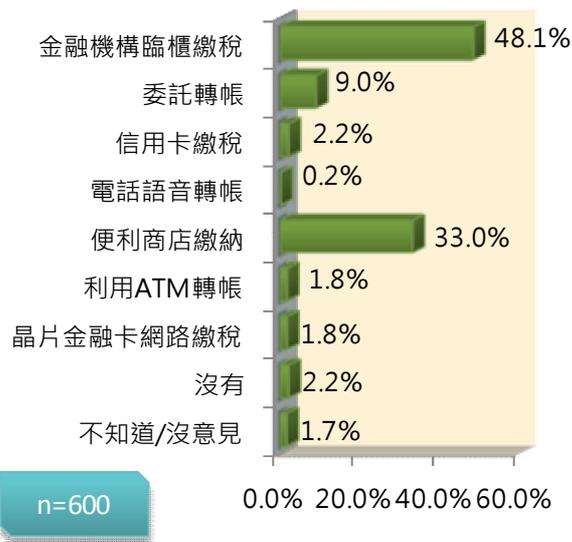


圖 5-2 最常用之繳納地方稅方式分析圖

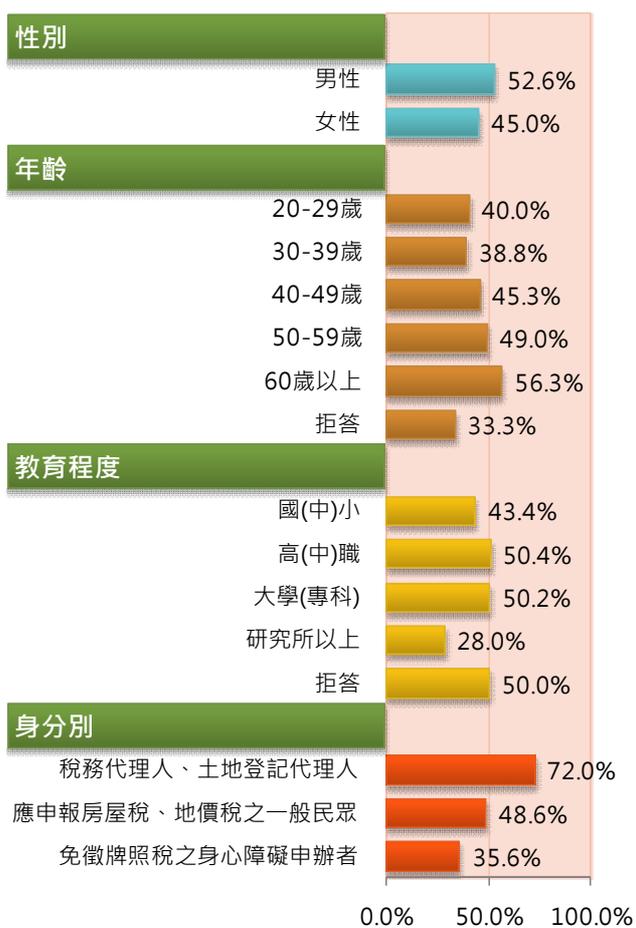
表 5-2 最常用之繳納地方稅方式分析表

項目	次數	百分比
金融機構臨櫃繳稅	289	48.1%
委託轉帳	54	9.0%
信用卡繳稅	13	2.2%
電話語音轉帳	1	0.2%
便利商店繳納	198	33.0%
利用ATM轉帳	11	1.8%
晶片金融卡網路繳稅	11	1.8%
沒有	13	2.2%
不知道/沒意見	10	1.7%
總計	600	100.0%

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】

交叉分析

將受訪者最常使用的繳稅方式與基本資料交叉分析，發現其繳稅方式雖因年齡、教育程度及身分別不同而達顯著差異(p-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。至於性別方面則未達顯著差異。(詳見附表1)



1. 性別：男性(52.6%)最常至金融機構臨櫃繳稅的比例高於女性(45.0%)。
2. 年齡：60歲以上(56.3%)者最常至金融機構臨櫃繳稅的比例較高。
3. 教育程度：高(中)職(50.4%)者最常至金融機構臨櫃繳稅的比例較高。
4. 身分別：稅務代理人、土地登記代理人(72.0%)最常至金融機構臨櫃繳稅的比例較高。

圖 5-3 最常至金融機構臨櫃繳稅與基本資料交叉分析圖

年度分析

就年度分析來看，102年度(48.1%)表示曾至金融機構臨櫃繳稅的比例略較101年(46.7%)及100年(47.3%)提升；而委託轉帳繳稅者則由101年的13.2%些微下滑至102年的9.0%；另外，表示透過便利商店繳納的受訪者同樣也有些微幅度的下降。

整體看來，民眾繳稅的方式仍以金融機構臨櫃繳稅、便利商店繳納及委託轉帳為主，三年之間並無太大差異。

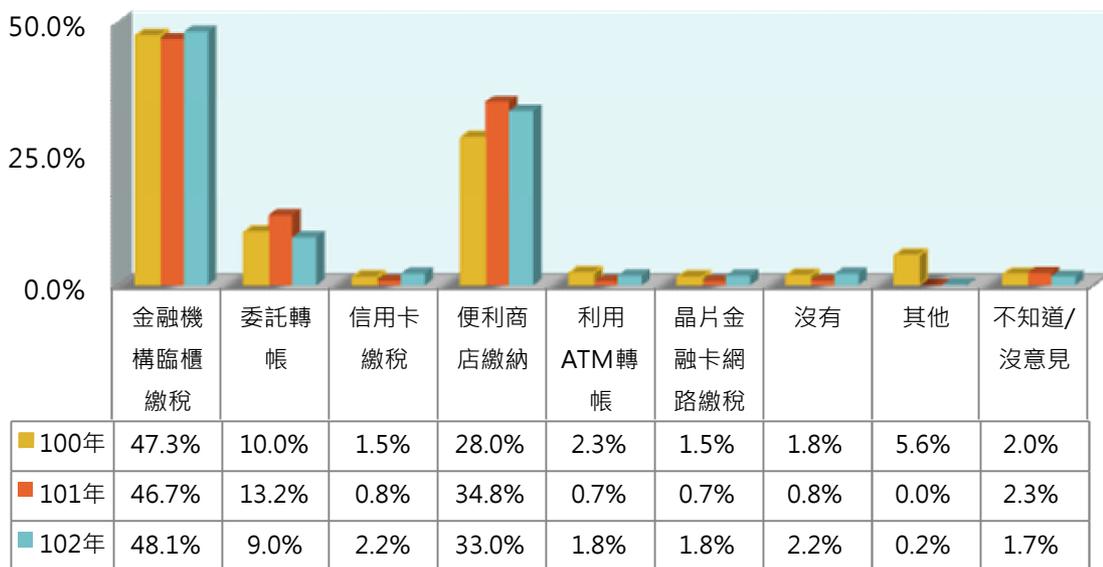


圖 5-4 最常使用之繳納方式年度分析圖

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

一般分析

有關服務態度滿意度方面，持正面評價(包含非常滿意35.2%及還算滿意59.5%)者高達九成五(94.7%)；反之，持負面評價(包含不太滿意4.3%及非常不滿意0.8%)者合計約有5.1%；最後則有0.2%的受訪者未明確表示意見。

由此顯示，多數民眾對於嘉義市政府稅務局人員的服務態度感到滿意，因此給予極高度的正面評價。

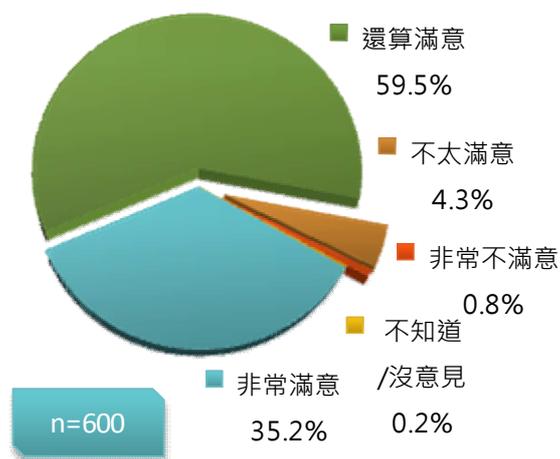


圖 5-5 服務態度滿意度比例圖

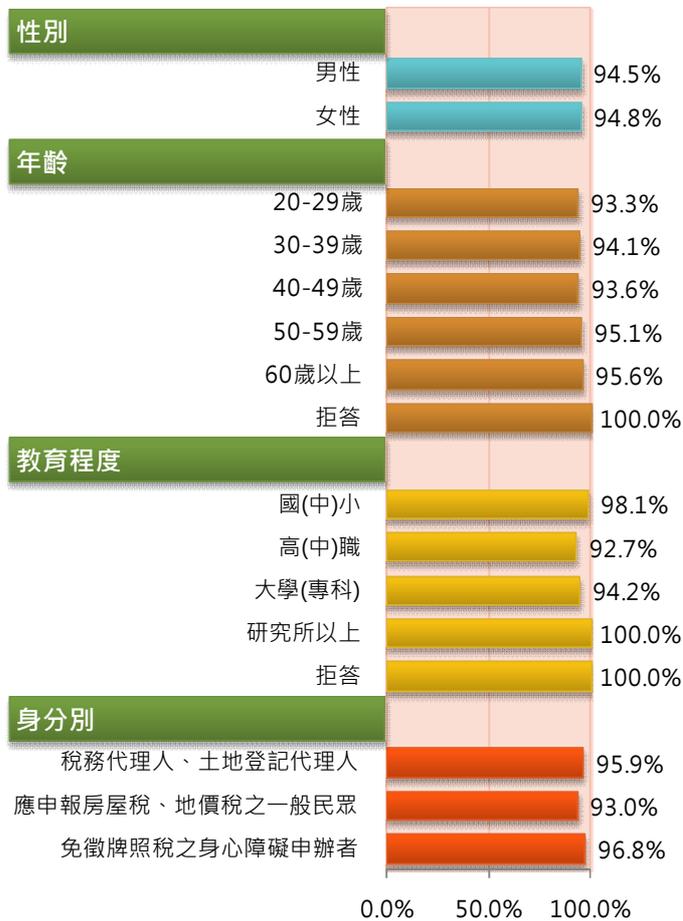
表 5-3 服務態度滿意度分析表

項目	次數	百分比
非常滿意	211	35.2%
還算滿意	357	59.5%
不太滿意	26	4.3%
非常不滿意	5	0.8%
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？【單選，請訪員追問強弱度】

交叉分析

將受訪者對嘉義市政府稅務局人員服務態度滿意度與基本資料交叉分析，發現其滿意度不因性別、年齡、教育程度及身分別不同而達顯著差異(p-value < .05)。(詳見附表2)



1. 性別：女性(94.8%)對嘉義市政府稅務局人員服務態度感到滿意的比例高於男性(94.5%)。
2. 年齡：60歲以上(95.6%)者對嘉義市政府稅務局人員服務態度感到滿意的比例較高。
3. 教育程度：研究所以上程度(100.0%)者對嘉義市政府稅務局人員服務態度感到滿意的比例較高。
4. 身分別：免徵牌照稅之身心障礙申請者(96.8%)對嘉義市政府稅務局人員服務態度感到滿意的比例較高。

圖 5-6 對於嘉義市政府稅務局人員服務態度感到滿意與基本資料交叉分析圖

年度分析

就年度分析來看，在服務態度滿意度方面，102年度(94.7%)獲得九成五的民眾正面評價，略較101年度(91.9%)提升2.6%，但較100年度(96.0%)下滑1.3%。

整體看來，民眾對於嘉義市政府稅務局人員的服務態度感到滿意的比例在三年間無太大差異，但是今年度的調查結果有較去年提升的趨勢，未來應持續加強便民服務，以維持此高度正面評價。

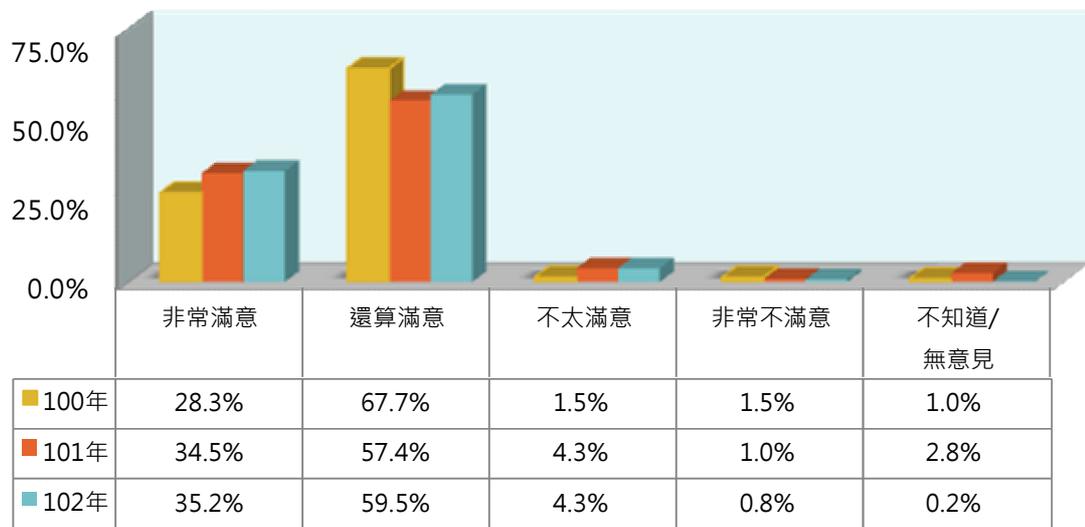


圖 5-7 服務態度滿意度年度分析圖

(二)辦事效率滿意度

一般分析

有關辦事效率滿意度方面，持正面評價(包含非常滿意34.3%及還算滿意59.8%)者高達九成四(94.1%)；反之，持負面評價(包含不太滿意4.2%及非常不滿意1.2%)者合計約有5.4%；最後則有0.5%的受訪者未明確表示意見。

由以上可得知，民眾前往嘉義市政府稅務局洽辦業務時，對於承辦人員的辦事效率多數持滿意評價，且感到不滿意者比例相當低，未來應持續保持此良好服務效能，以維持民眾正面肯定評價。

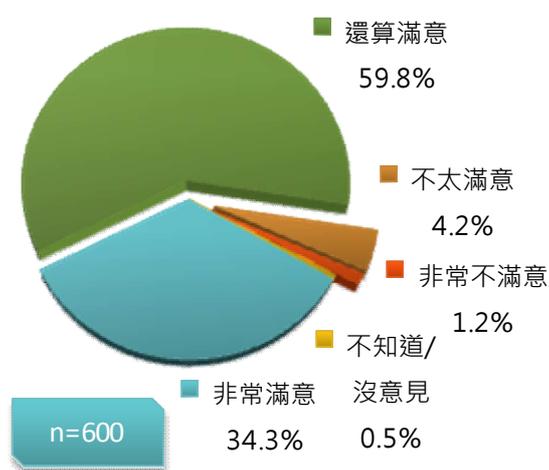


圖 5-8 辦事效率滿意度比例圖

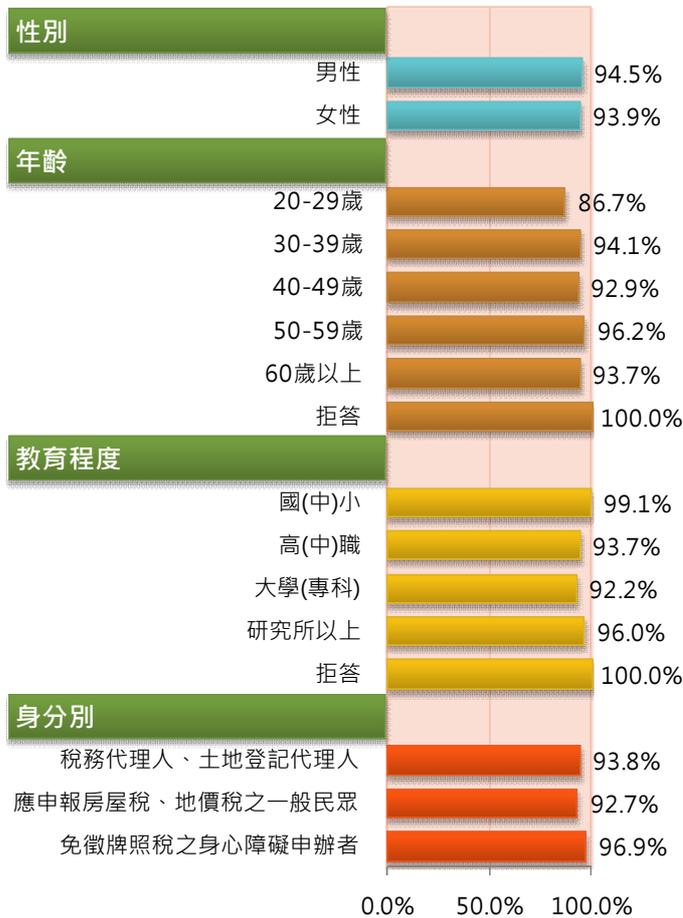
表 5-4 辦事效率滿意度分析表

項目	次數	百分比
非常滿意	206	34.3%
還算滿意	359	59.8%
不太滿意	25	4.2%
非常不滿意	7	1.2%
不知道/沒意見	3	0.5%
總計	600	100.0%

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】

交叉分析

將受訪者對嘉義市政府稅務局人員辦事效率滿意度與基本資料交叉分析，發現其滿意度不因性別、年齡、教育程度及身分別不同而達顯著差異(p-value < .05)。(詳見附表3)



1. 性別：男性(94.5%)對嘉義市政府稅務局人員辦事效率感到滿意的比例高於女性(93.9%)。
2. 年齡：50-59歲(96.2%)者對嘉義市政府稅務局人員辦事效率感到滿意的比例較高。
3. 教育程度：國(中)小程度(99.1%)者對嘉義市政府稅務局人員辦事效率感到滿意的比例較高。
4. 身分別：免徵牌照稅之身心障礙申辦者(96.9%)對嘉義市政府稅務局人員辦事效率感到滿意的比例較高。

圖 5-9 對於嘉義市政府稅務局人員辦事效率感到滿意與基本資料交叉分析圖

年度分析

就年度分析來看，在辦事效率滿意度方面，102年度(94.1%)獲得九成四的民眾正面評價，分別較101年度(91.5%)提升2.6%、較100年度(93.9%)提升0.2%。

整體看來，民眾對於嘉義市政府稅務局人員的辦事效率感到滿意的比例有提升的趨勢，且滿意度達三年最高。



圖 5-10 辦事效率滿意度年度分析圖

(三)服務態度或辦事效率感到不滿意原因

一般分析

進一步詢問41位對於嘉義市政府稅務局服務態度或辦事效率感到不滿意的受訪者主要原因發現，有21位受訪者認為承辦人態度不友善(51.2%)，約占五成一的比例；其次，則有18位表示處理案件時效太慢(43.9%)，占四成四；另外，有6位受訪者提出承辦人不熟悉法令規定或誤解法令規定(14.6%)、5位受訪者表示所需文件未一次告知(12.2%)；其他則各有1位受訪者指出承辦人員推託責任(2.4%)及找不到承辦人，也沒有職務代理人(2.4%)；最後則有2位受訪者未明確表示意見。

表 5-5 服務態度或辦事效率感到不滿意原因分析表

項目	次數	百分比
承辦人態度不友善	21	51.2%
處理案件時效太慢	18	43.9%
所需文件未一次告知	5	12.2%
承辦人員推託責任	1	2.4%
承辦人不熟悉法令規定或誤解法令規定	6	14.6%
找不到承辦人，也沒有職務代理人	1	2.4%
不知道/拒答	2	4.9%

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】

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) 遭受稅務局人員刻意刁難情況

一般分析

根據調查顯示，高達九成九(98.8%)的受訪者表示至嘉義市政府稅務局洽辦業務時，不曾遭受稅務局人員刻意刁難情況；反之，僅1.2%的受訪者表示曾遭遇相關情事。

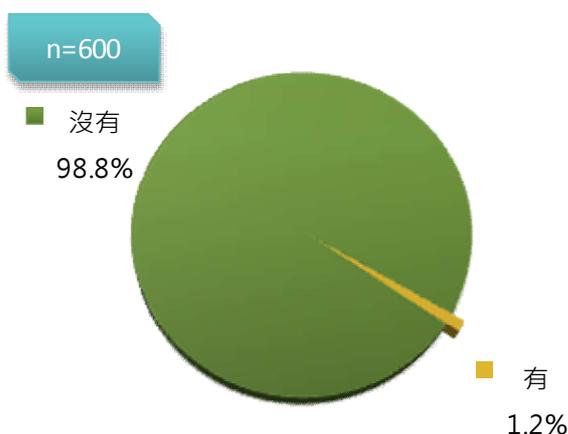


表 5-6 是否遭受稅務局人員刻意刁難情況分析表

項目	次數	百分比
有	7	1.2%
沒有	593	98.8%
總計	600	100.0%

圖 5-11 是否遭受稅務局人員刻意刁難情況比例圖

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】

深入了解7位表示曾遭受稅務局人員刻意刁難者實際情形發現，有4位提出承辦人員堅持立場，不給予溝通機會(57.1%)，另外，則各有2位受訪者明確指出讓民眾在不同櫃台前來回奔波(28.6%)及承辦人員未一次告知民眾所需文件(28.6%)。

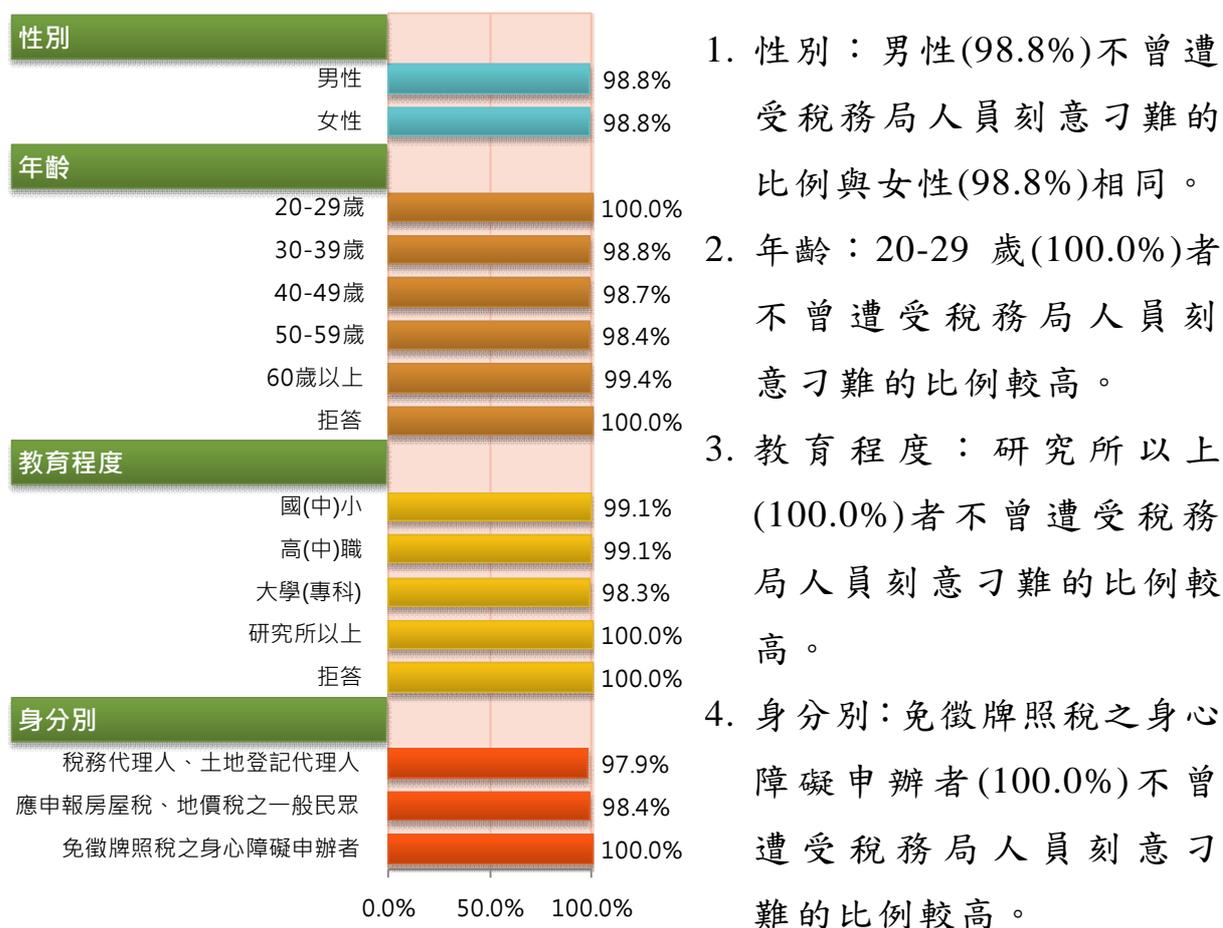
表 5-7 刻意刁難情況分析表

項目	次數	百分比
讓民眾在不同櫃台前來回奔波	2	28.6%
承辦人員未一次告知民眾所需文件	2	28.6%
承辦人員堅持立場，不給予溝通機會	4	57.1%

Q7.請問是怎樣的刻意刁難情況？【不提示選項，可複選】

交叉分析

將受訪者是否遭受稅務局人員刻意刁難情況與基本資料交叉分析，發現其經歷不因性別、年齡、教育程度與身分別不同而達顯著差異。(詳見附表4)



1. 性別：男性(98.8%)不曾遭受稅務局人員刻意刁難的比例與女性(98.8%)相同。
2. 年齡：20-29歲(100.0%)者不曾遭受稅務局人員刻意刁難的比例較高。
3. 教育程度：研究所以上(100.0%)者不曾遭受稅務局人員刻意刁難的比例較高。
4. 身分別：免徵牌照稅之身心障礙申辦者(100.0%)不曾遭受稅務局人員刻意刁難的比例較高。

圖 5-12 不曾遭受稅務局人員刻意刁難情況與基本資料交叉分析圖

年度分析

就年度分析來看，102年度(98.8%)表示未曾遭遇嘉義市政府稅務局人員刻意刁難者，分別較101年度(98.5%)提升0.3%、較100年度(96.8%)提升2.0%。

整體看來，民眾感覺遭到刁難的比例已有逐年下降的趨勢，換句話說，多數民眾已能感受到嘉義市政府稅務局提供的便民服務及對於資訊透明化感到滿意，因此，感覺受到刻意刁難的比例有逐年下降的趨勢，未來應持續推動為民服務運動，以完全消弭民眾對機關有官僚文化的既有印象。

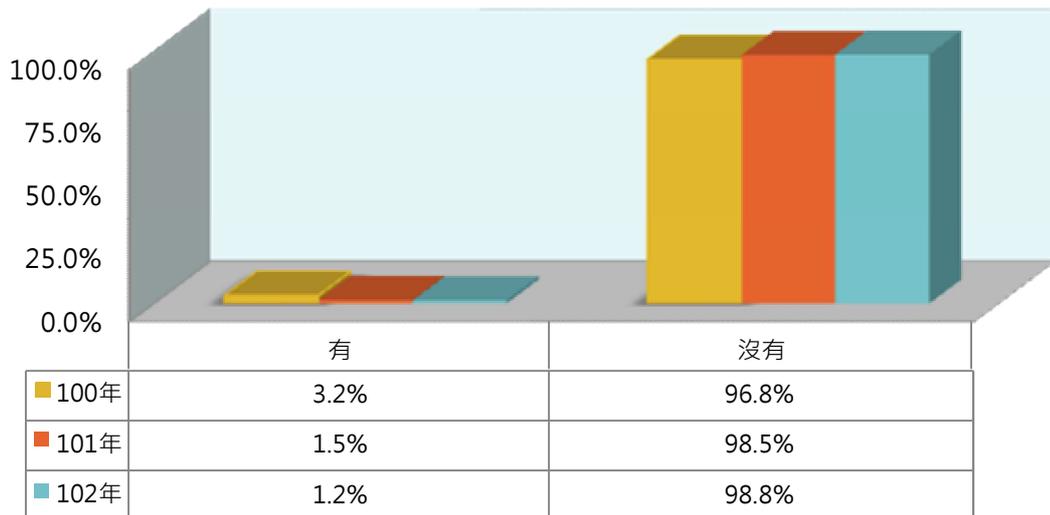


圖 5-13 刻意刁難情況年度分析圖

(二) 遭受稅務局人員假借工作名義，額外收取費用的情況

一般分析及年度分析

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，100年度至102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，並不會額外索取不法費用。

(三)稅務局人員清廉度評價

一般分析

有關稅務局人員清廉度看法方面，持正面評價(包含非常滿意33.2%及還算滿意61.1%)者高達九成四(94.3%)；反之，持負面評價(包含不太滿意1.2%及非常不滿意0.3%)者合計約有1.5%；最後則有4.2%的受訪者未明確表示意見。

由以上調查結果顯示嘉義市政府稅務局人員均自持清廉操守，且已獲得民眾高度評價。

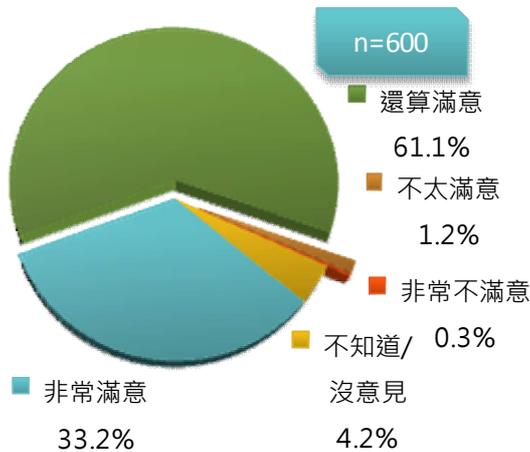


圖 5-14 稅務局人員清廉度評價比例圖

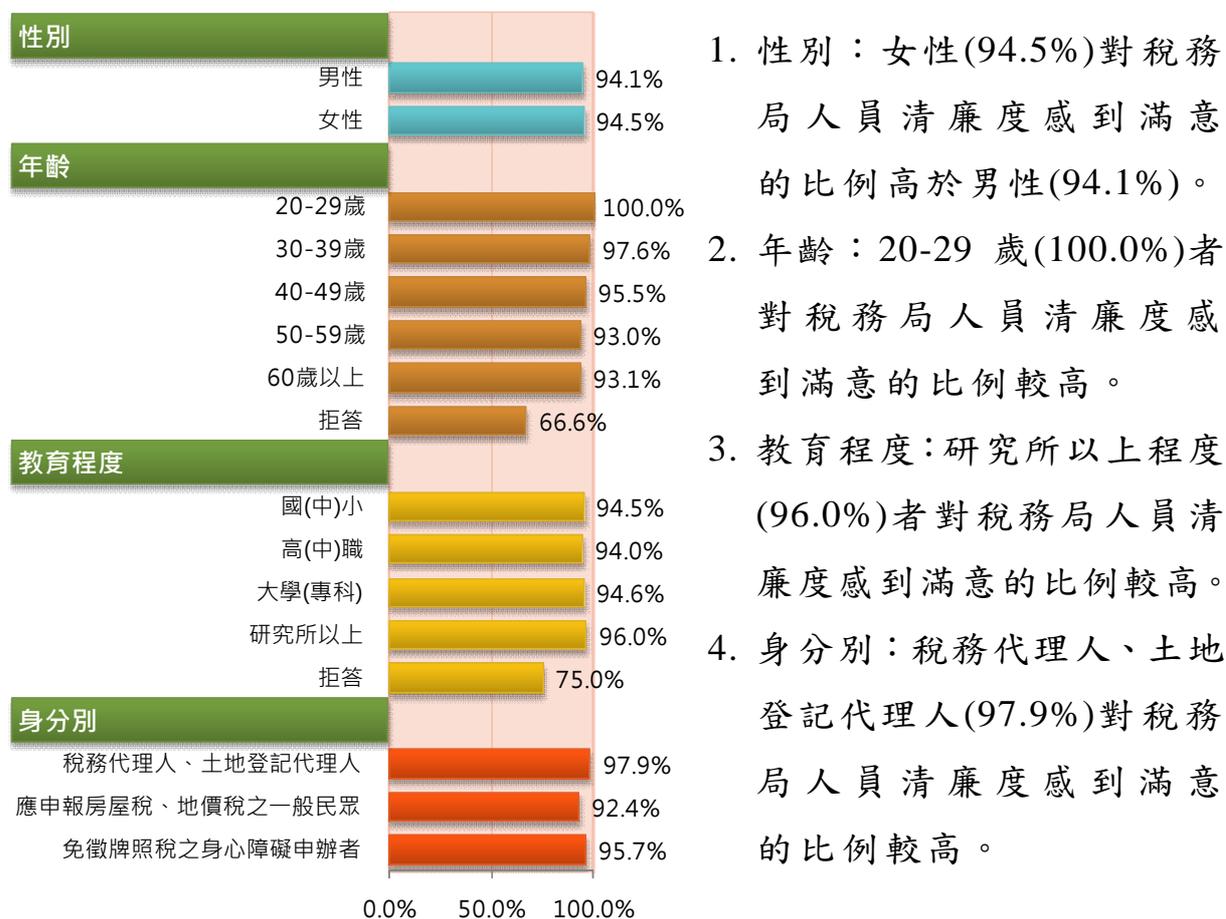
表 5-8 稅務局人員清廉度評價分析表

項目	次數	百分比
非常滿意	199	33.2%
還算滿意	367	61.1%
不太滿意	7	1.2%
非常不滿意	2	0.3%
不知道/沒意見	25	4.2%
總計	600	100.0%

Q10.請問，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】

交叉分析

將受訪者對嘉義市政府稅務局人員清廉度評價與基本資料交叉分析，發現滿意度看法不因性別、年齡、教育程度與身分別不同而達顯著差異。(詳見附表6)



1. 性別：女性(94.5%)對稅務局人員清廉度感到滿意的比例高於男性(94.1%)。
2. 年齡：20-29歲(100.0%)者對稅務局人員清廉度感到滿意的比例較高。
3. 教育程度：研究所以上程度(96.0%)者對稅務局人員清廉度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(97.9%)對稅務局人員清廉度感到滿意的比例較高。

圖 5-15 對於嘉義市政府稅務局人員清廉度感到滿意與基本資料交叉分析圖

年度分析

就年度分析來看，102年度(94.3%)對於嘉義市政府稅務局人員清廉度感到滿意的比例，分別較101年度(91.4%)提升2.9%、較100年度(76.8%)提升17.5%。

整體看來，近三年的滿意度有逐年提升的趨勢，且101年開始滿意度均高達九成以上，顯示稅務局人員的清廉度備受民眾肯定，因此，有更多受訪者願意由未表態轉為正面評價。

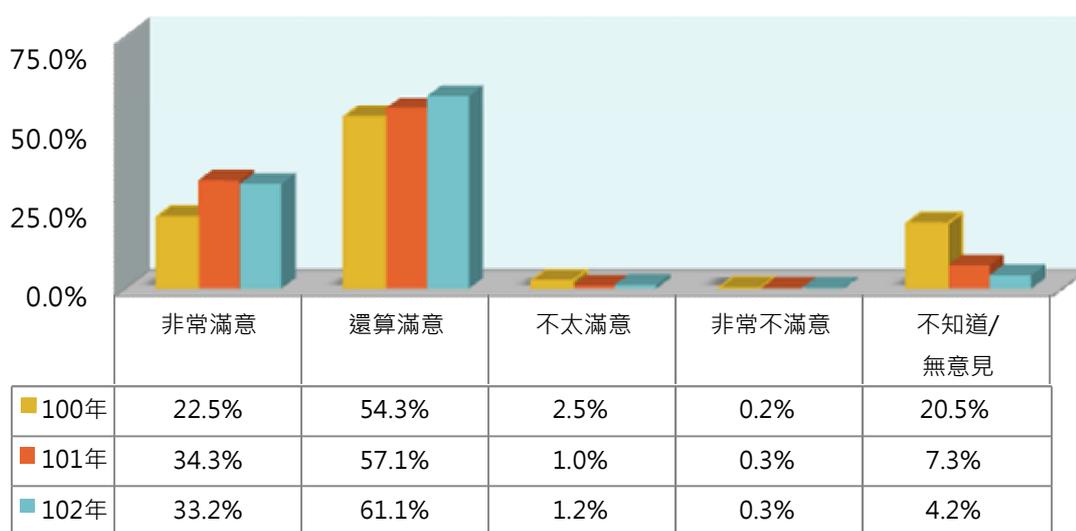


圖 5-16 稅務局人員清廉度年度分析圖

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

一般分析

有關檢舉貪瀆不法意願方面，表示遇不法情事時，會主動提出檢舉(包含一定會53.0%及會28.7%)者高達八成二(81.7%)；反之，不會提出檢舉(包含不會12.0%及絕對不會1.8%)者合計約有一成四(13.8%)；最後則有4.5%的受訪者未明確表示意見。

調查結果顯示，民眾配合政府檢肅貪瀆的意願頗高，未來若能加強保護檢舉人機制及相關獎勵措施的宣導，將能提升不法情事檢舉率及貫徹政府機關清廉執政的決心。

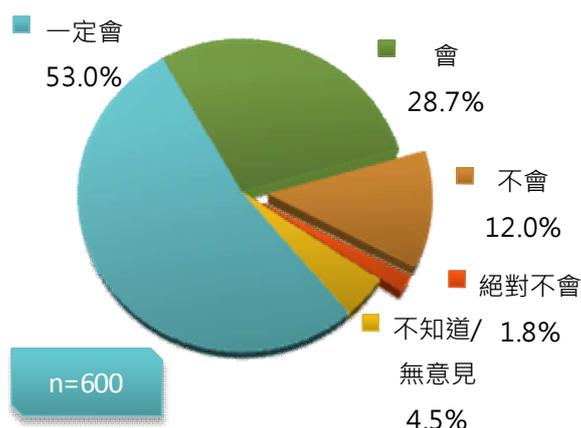


圖 5-17 檢舉貪瀆不法意願比例圖

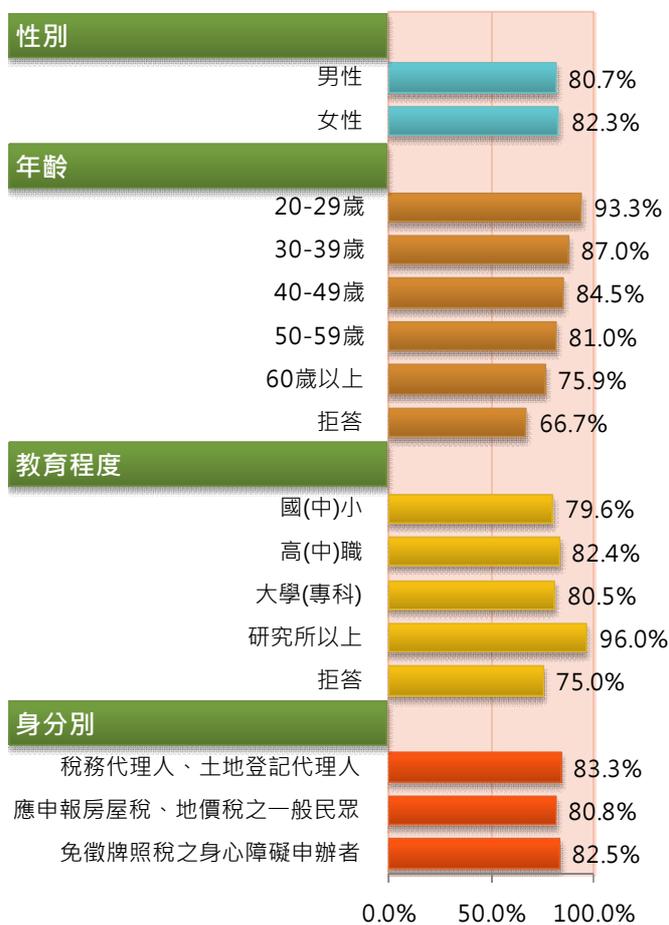
表 5-9 檢舉貪瀆不法意願分析表

項目	次數	百分比
一定會	318	53.0%
會	172	28.7%
不會	72	12.0%
絕對不會	11	1.8%
不知道/無意見	27	4.5%
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？【單選，請訪員追問強弱度】

交叉分析

將受訪者檢舉貪瀆不法的意願與基本資料交叉分析，**發現不同性別的受訪者，檢舉意願達顯著差異(p-value < .05)**。而不同年齡及教育程度受訪者之意願雖達顯著差異(p-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。至於身分別方面則未達顯著差異。(詳見附表7)



1. 性別：女性(82.3%)若遇索賄願意提出檢舉的比例略高於男性(80.7%)，且達顯著差異(p-value < .05)。
2. 年齡：20-29歲(93.3%)者若遇索賄願意提出檢舉的比例較高。
3. 教育程度：研究所以以上程度(96.0%)者若遇索賄願意提出檢舉的比例較高。
4. 身分別：稅務代理人、土地登記代理人者(83.3%)若遇索賄願意提出檢舉的比例較高。

圖 5-18 遇不法願意主動提出檢舉與基本資料交叉分析圖

年度分析

就年度分析來看，102年度(81.7%)表示遇到不法情事時願意提出檢舉的比例，與101年度(81.7%)相同，但較100年度(82.5%)些微下滑0.8%。

經由調查結果顯示，民眾對於檢舉貪瀆不法的意願在三年中並無太大差異，惟期許未來能夠加強檢舉管道及相關措施的宣導，以提升民眾為政府監督清廉執政的意願。

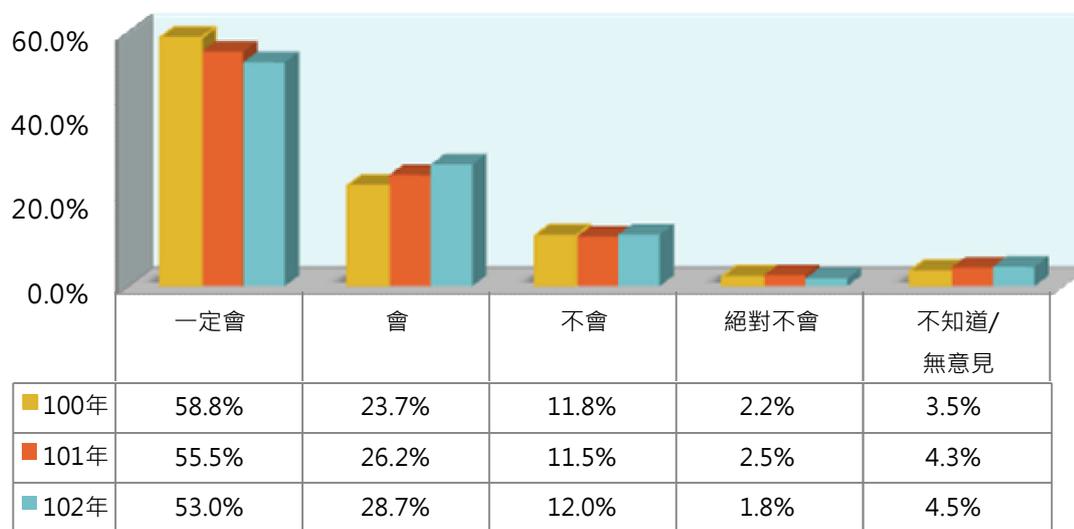


圖 5-19 檢舉貪瀆不法意願年度分析圖

(二) 檢舉貪瀆不法之管道

一般分析

進一步瞭解490位遇不法情事時，願意提出檢舉者，其運用的檢舉管道發現，有二成七的民眾傾向嘉義市政府稅務局政風室(26.9%)；其次則為該單位上級(11.2%)或警察局(9.8%)；8.8%表示會向嘉義市政府政風處提出檢舉；至於其他檢舉管道比例相對較低，請參考表5-10及圖5-20。

另外，仍有高達三成八的受訪者不知道檢舉管道(37.8%)，未來應注意多方管道宣導相關資訊，以免不法之徒成為漏網之魚。

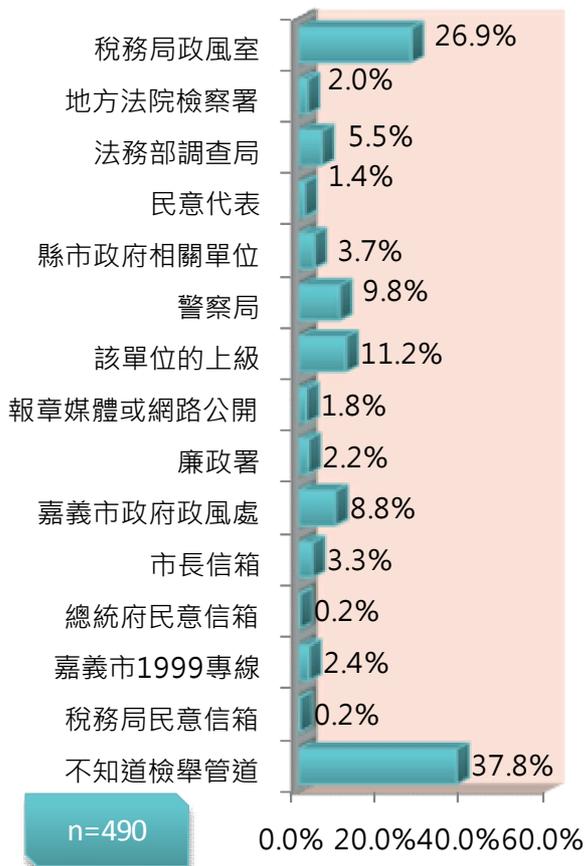


表 5-10 檢舉貪瀆不法之管道分析表

項目	次數	百分比
嘉義市政府稅務局政風室	132	26.9%
地方法院檢察署	10	2.0%
法務部調查局	27	5.5%
民意代表	7	1.4%
縣市政府相關單位	18	3.7%
警察局	48	9.8%
該單位的上級	55	11.2%
報章媒體或網路公開	9	1.8%
廉政署	11	2.2%
嘉義市政府政風處	43	8.8%
市長信箱	16	3.3%
總統府民意信箱	1	0.2%
嘉義市1999專線	12	2.4%
嘉義市政府稅務局民意信箱	1	0.2%
不知道檢舉管道	185	37.8%

圖 5-20 檢舉貪瀆不法之管道比例圖
Q12.請問，您會向哪些人或單位提出檢舉？【不提示選項，可複選】

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

一般分析

針對83位表示不提出檢舉的受訪者進一步瞭解主要原因發現，其中有15位表示怕遭到報復(18.1%)；13位受訪者認為事不關己，無須檢舉(15.7%)；12位受訪者提出檢舉過程繁瑣，很麻煩(14.5%)；另外，有10位受訪者則是會當面給予嚴厲糾正(12.0%)。至於其他不檢舉原因比例相對較低，請參考表5-11。

由以上調查結果顯示，民眾不提出檢舉原因主要是消極縱容不法情事發生，但其中也有民眾明確指出因為檢舉過程麻煩而隱匿不報，未來若能簡化檢舉流程以及加強保護檢舉人機制，相信將能使民眾提出檢舉的意願大幅提升。

表 5-11 不提出檢舉之主要原因分析表

項目	次數	百分比
怕遭到報復	15	18.1%
事不關己，無須檢舉	13	15.7%
檢舉過程繁瑣，很麻煩	12	14.5%
當面給予嚴厲糾正	10	12.0%
怕曝光，影響以後辦事	7	8.4%
司空見慣，檢舉也沒用	7	8.4%
怕耽誤自己的案子	5	6.0%
私下給予警告	5	6.0%
檢舉也無濟於事，還不是官官相護	4	4.8%
擔心對方受到責罰	3	3.6%
已經花錢辦好事情，沒必要檢舉	2	2.4%
沒有證據，只好作罷	2	2.4%
給予改過自新的機會	2	2.4%
事態不嚴重，無須檢舉	1	1.2%
認為不會發生貪污的情形	2	2.4%
不知道檢舉管道	3	3.6%
不知道/沒意見	3	3.6%

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】

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

一般分析

有關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，持正面評價(包含非常有幫助17.5%及有幫助44.7%)者約有六成二(62.2%)；反之，持負面評價(包含沒有幫助20.0%及非常沒有幫助10.5%)者合計約有三成一(30.5%)；最後則有7.3%的受訪者未明確表示意見。

法務部廉政署具有案件查察的公正性與獨立性特質，成為統籌防貪與肅貪事權的專責機構，未來若能加強宣導廉政署設立宗旨及其功能，將能獲得更多民眾的認同。

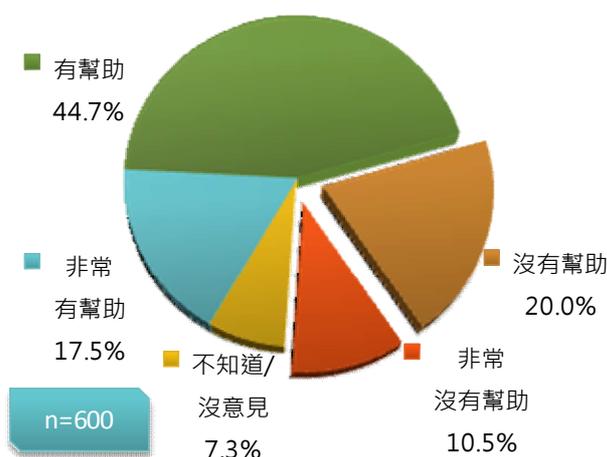


圖 5-21 政府成立法務部廉政署對提升政府清廉形象之助益性比例圖

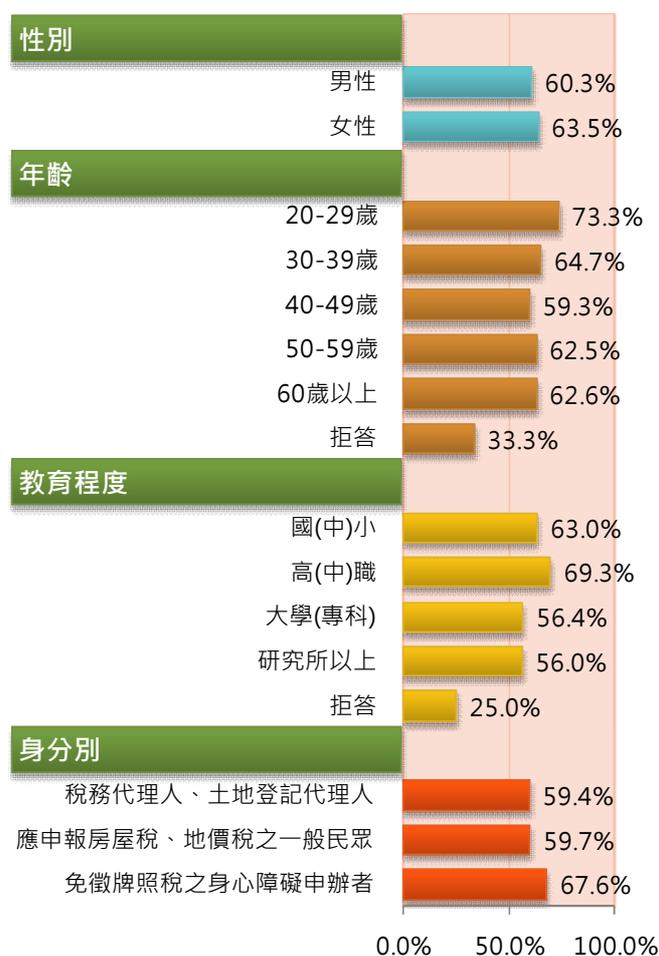
表 5-12 政府成立法務部廉政署對提升政府清廉形象之助益性分析表

項目	次數	百分比
非常有幫助	105	17.5%
有幫助	268	44.7%
沒有幫助	120	20.0%
非常沒有幫助	63	10.5%
不知道/沒意見	44	7.3%
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？【單選，請訪員追問強弱度】

交叉分析

將受訪者對政府成立法務部廉政署對提升政府清廉形象之助益性與基本資料交叉分析，發現其看法會因身分別不同而達顯著差異(p-value < .05)；另外，在年齡與教育程度雖達顯著差異(p-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。至於性別方面則未達顯著差異。(詳見附表8)



1. 性別：女性(63.5%)認為成立法務部廉政署對政府清廉形象有助益的比例高於男性(60.3%)。
2. 年齡：20-29歲(73.3%)者認為成立法務部廉政署對政府清廉形象有助益的比例較高。
3. 教育程度：高(中)職程度(69.3%)者認為成立法務部廉政署對政府清廉形象有助益的比例較高。
4. 身分別：免徵牌照稅之身心障礙申辦者(67.6%)認為成立法務部廉政署對政府清廉形象有助益的比例較高，且達顯著差異(p-value < .05)。

圖 5-22 認為政府成立法務部廉政署有助於提升政府清廉形象與基本資料交叉分析圖

年度分析

就年度分析來看，102年度(62.2%)認為法務部廉政署對政府清廉形象有幫助的比例，分別較101年度(55.8%)提升6.4%、較100年度(73.3%)下滑11.1%。

法務部廉政署自成立以來，致力加強防貪與肅貪，且在相關作為上除了一般民眾熟悉的廉政民意調查及政風座談會，尚有政風查處、獎勵清廉人員等政風作為，未來若能透過加強宣導，必定能提升民眾對於政府機關清廉執政之信心。

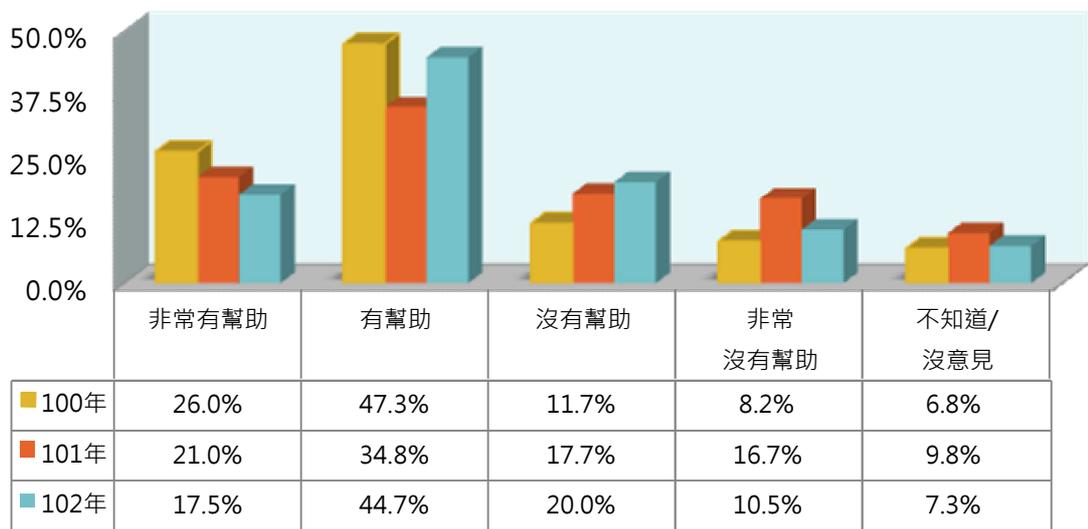


圖 5-23 法務部廉政署對政府清廉形象之助益性年度分析圖

(五)行賄者須負擔刑責之認知度

一般分析

有關行賄者須負擔刑責之認知度方面，約有六成(60.3%)的民眾表示知道此項法律規定，反之，仍有近四成(39.7%)的民眾不清楚此項規定。

根據調查結果顯示，民眾對於不違背職務行賄罪的認知度已高達六成以上，顯示多數民眾已知悉行賄是違法的，不但不能加快辦理速度或使辦理案件能達到預期目標，更會因此觸法。

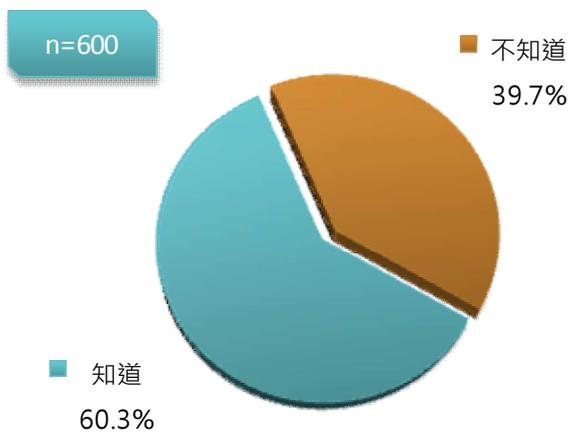


圖 5-24 行賄者須負擔刑責之認知度比例圖

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	362	60.3%
不知道	238	39.7%
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？【單選】

交叉分析

將受訪者對於行賄者須負擔刑責之認知度與基本資料交叉分析，發現其認知會因性別、教育程度與身分別不同而達顯著差異(p-value<.05)。至於年齡方面則未達顯著差異。(詳見附表10)



1. 性別：男性(72.2%)知曉民眾行賄須負擔刑責的比例高於女性(51.6%)，且達顯著差異。
2. 年齡：20-29歲(66.7%)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)(68.5%)程度者知曉民眾行賄須負擔刑責的比例較高，且達顯著差異。
4. 身分別：稅務代理人、土地登記代理人(82.3%)知曉民眾行賄須負擔刑責的比例較高，且達顯著差異。

圖 5-25 知曉民眾行賄須負擔刑責與基本資料交叉分析圖

年度分析

從年度分析來看，知道行賄者須負擔刑責的受訪者由101年度的59.5%提升到102年度的60.3%。

由此可知，民眾對於不違背職務行賄罪的認知度已有些微幅度的提升，未來應加強媒體傳播，期許公務員清廉，民眾均能守法。

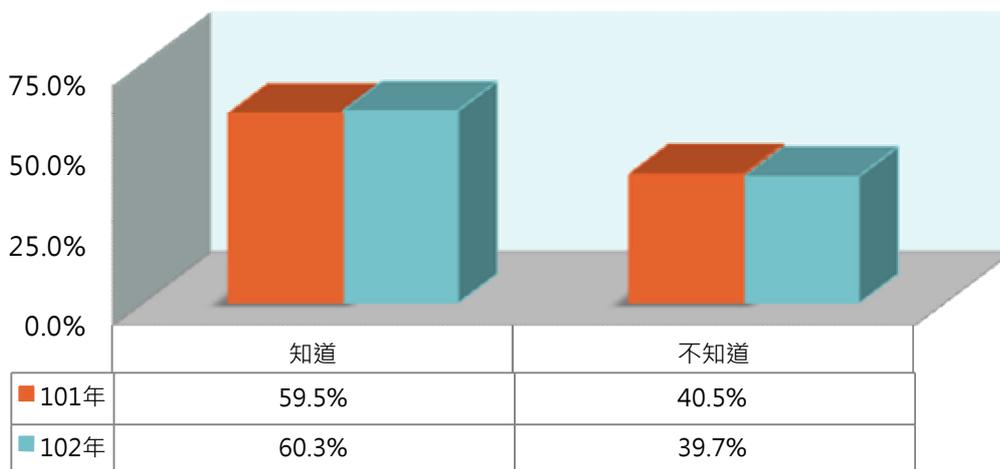


圖 5-26 行賄者須負擔刑責之認知度年度分析圖

(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

一般分析

深入了解民眾對於政府推動「企業反貪」及「公務員廉政倫理規範」的成效發現，持正面評價(包含非常滿意6.5%與還算滿意40.4%)者達四成七(46.9%)；反之，持負面評價(包含不太滿意27.3%與非常不滿意12.5%)者合計約有四成(39.8%)。最後則有一成三(13.3%)的受訪者未明確表示意見。

由以上調查顯示，民眾對於政府推動肅貪、反貪政策的力道仍有較高期待，未來應加強宣導推動成效，使民眾知悉政府清廉執政的恆心。

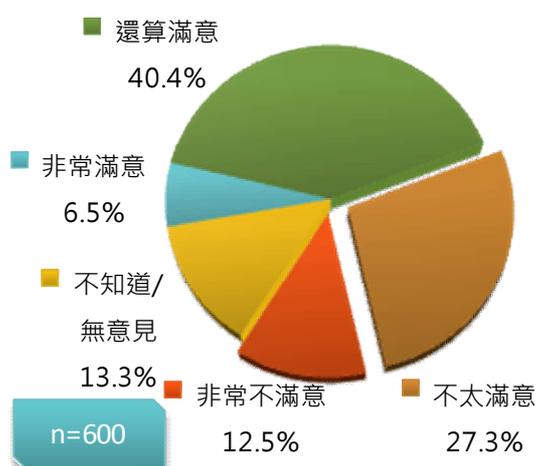


圖 5-27「企業反貪」及「公務員廉政倫理規範」之推動成效滿意度比例圖

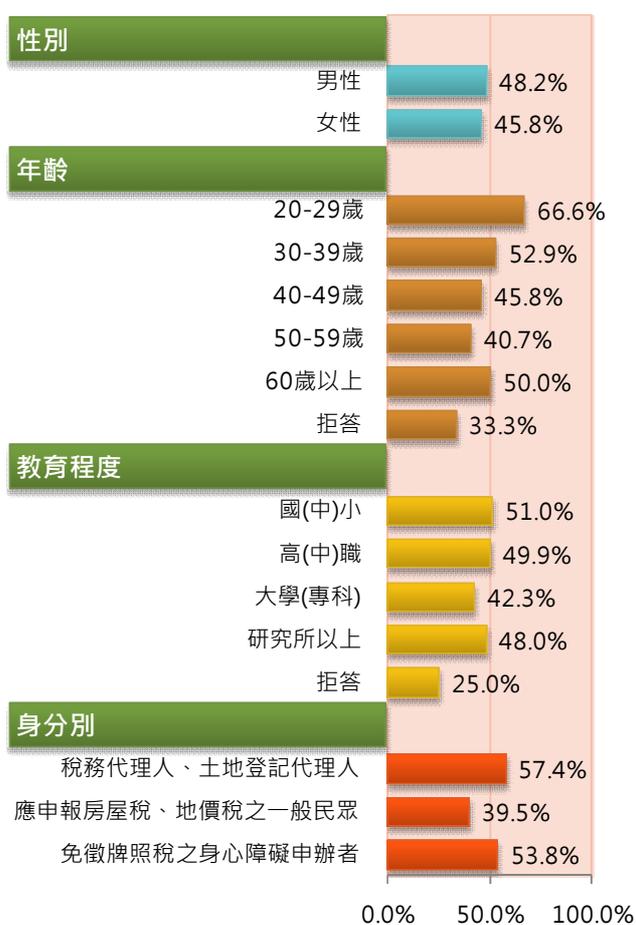
表 5-14「企業反貪」及「公務員廉政倫理規範」之推動成效滿意度分析表

項目	次數	百分比
非常滿意	39	6.5%
還算滿意	242	40.4%
不太滿意	164	27.3%
非常不滿意	75	12.5%
不知道/無意見	80	13.3%
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？
【單選，請訪員追問強弱度】

交叉分析

將受訪者對推動「企業反貪」及「公務員廉政倫理規範」之成效滿意度與基本資料交叉分析，發現其滿意度會因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。至於性別及年齡別方面則未達顯著差異。(詳見附表10)



1. 性別：男性(48.2%)對於「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(45.8%)。
2. 年齡：20-29歲(66.6%)者對於「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：國(中)小(51.0%)程度者對於「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：稅務代理人、土地登記代理人(57.4%)對於「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，且達顯著差異。

圖 5-28 「企業反貪」及「公務員廉政倫理規範」之推動成效感到滿意與基本資料交叉分析圖

年度分析

就年度分析來看，102年度(46.9%)對於政府推動「企業反貪」及「公務員廉政倫理規範」之成效感到滿意的比例，分別較101年度(41.6%)提升5.3%、較100年度(51.7%)下滑4.8%。

整體看來，近三年的滿意度於去年達到最低，今年則有緩步提升的趨勢，未來應加強「企業反貪」及「公務員廉政倫理規範」實施成效的傳播，讓更多民眾體認到政府廉能的作為。

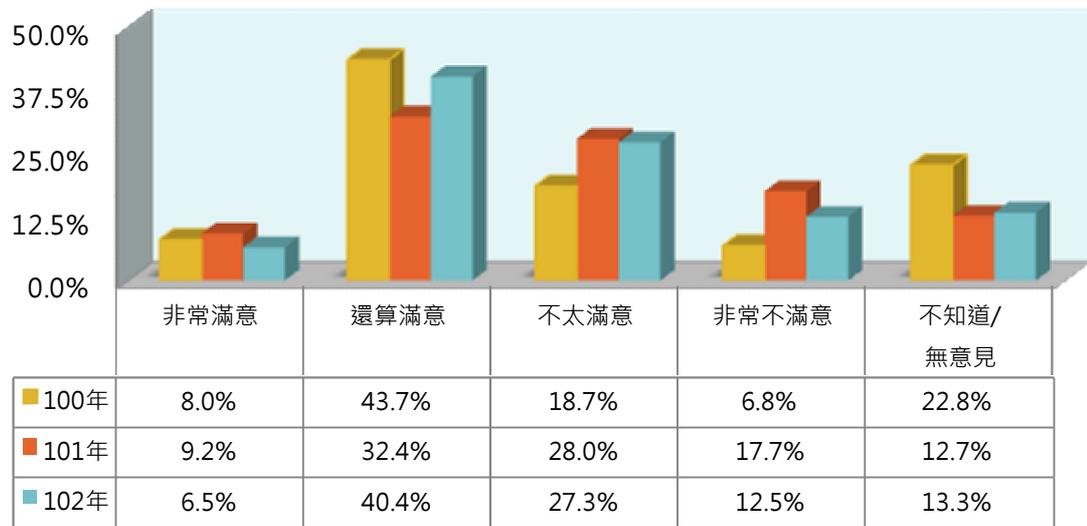


圖 5-29 推動「企業反貪」及「公務員廉政倫理規範」之成效滿意度年度分析圖

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

一般分析

有關民眾最常使用稅務資訊查詢管道方面，多數會透過嘉義市政府稅務局網站(28.1%)、親自(27.5%)或透過電話(27.5%)詢問稅務局人員。

由調查結果顯示，民眾除了透過24小時均能使用的網站查詢相關資訊之外，亦有逾半數會透過親洽或電洽的方式與嘉義市政府稅務局人員接洽，因此，服務人員的服務效能倍受考驗，未來應推動更多便民服務措施，使民眾感受到洽公便利性而給予機關更多正面評價。



圖 5-30 稅務資訊查詢管道分析圖

表 5-15 稅務資訊查詢管道分析表

項目	次數	百分比
嘉義市政府稅務局網站	169	28.1%
宣導手冊	2	0.3%
傳播媒體(電視、廣播...等)	3	0.5%
親自到稅務局詢問	165	27.5%
電話詢問稅務局相關人員	165	27.5%
詢問親朋好友	27	4.5%
請教專業人士	16	2.7%
詢問民意代表	1	0.2%
上Yahoo查詢	18	3.0%
上Google查詢	12	2.0%
e-mail詢問相關人員	1	0.2%
不知道/沒意見	21	3.5%
總計	600	100.0%

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】

交叉分析

將受訪者最常利用的稅務資訊查詢管道與基本資料交叉分析，發現其查詢管道雖因性別、年齡、教育程度及身分別不同而達顯著差異(p-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11)



1. 性別：女性(29.6%)利用嘉義市政府稅務局網站為主要查詢管道的比例高於男性(26.3%)。
2. 年齡：20-29 歲(66.7%)者利用嘉義市政府稅務局網站為主要查詢管道的比例較高。
3. 教育程度：研究所以以上程度(48.0%)者利用嘉義市政府稅務局網站為主要查詢管道的比例較高。
4. 身分別：稅務代理人、土地登記代理人(35.3%)利用嘉義市政府稅務局網站為主要查詢管道的比例較高。

圖 5-31 利用嘉義市政府稅務局網站為主要查詢管道與基本資料交叉分析圖

年度分析

根據年度比較分析顯示，102年度(28.1%)民眾使用嘉義市政府稅務局網站做為主要查詢管道的比例有下滑的趨勢，分別較101年度下滑5.9%、較100年度下滑3.7%；而透過電詢相關人員的比例則相對較101年度提升5.8%、較100年度提升9.3%。

由此可知，民眾對於稅務諮詢的需求性有提升的趨勢，希望獲得即時性服務的比例提高，因此會透過電話洽詢方式作為主要管道。

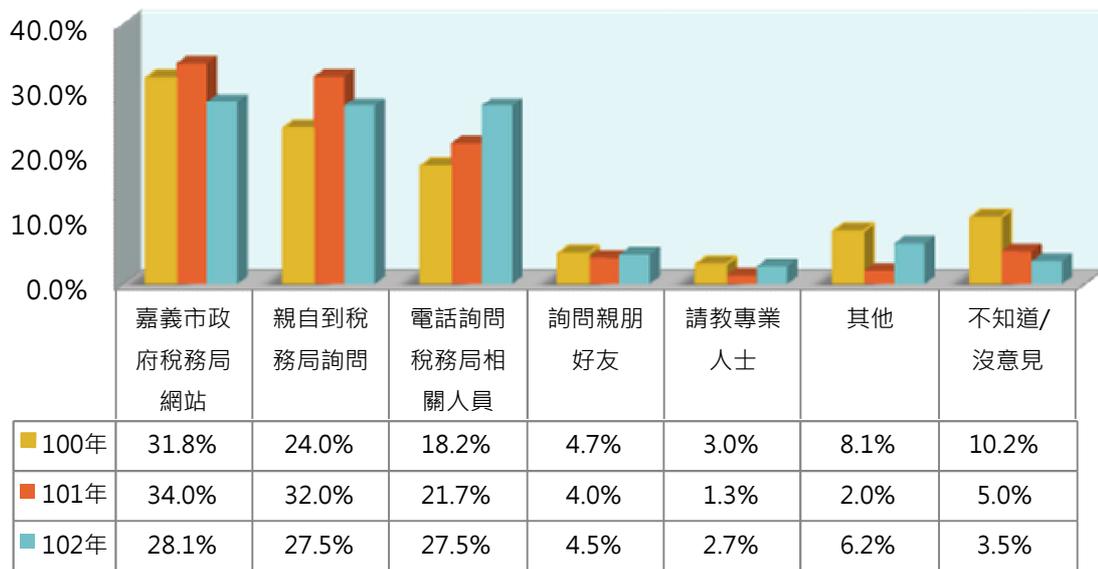


圖 5-32 稅務資訊查詢管道年度分析圖

(二)應加強之稅務服務

一般分析

有關未來應加強之稅務服務方面，比例最高的項目為現場解說(30.0%)，占三成比例；其次則是電話服務(18.2%)及網際網路服務(17.7%)，皆占一成八左右；另外有一成三(13.3%)的民眾希望加強文宣資料；至於辦理稅務講習會(7.5%)以及加強電視媒體宣導(0.5%)的比例相對較低，均在一成以下。

由此可知，民眾對於服務人員現場解說能力仍有期待，未來若能加強人員專業能力及服務效能的提升，將能獲得更多民眾青睞。

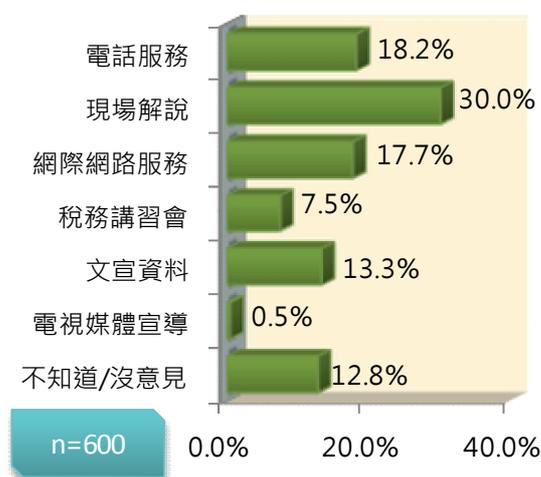


圖 5-33 應加強之稅務服務比例圖

表 5-16 應加強之稅務服務分析表

項目	次數	百分比
電話服務	109	18.2%
現場解說	180	30.0%
網際網路服務	106	17.7%
稅務講習會	45	7.5%
文宣資料	80	13.3%
電視媒體宣導	3	0.5%
不知道/沒意見	77	12.8%
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】

交叉分析

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。至於性別及年齡方面則未達顯著差異。(詳見附表12)



1. 性別：女性(31.0%)認為應加強現場解說服務的比例高於男性(28.7%)。
2. 年齡：60歲以上(39.9%)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(42.5%)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(35.6%)認為應加強現場解說服務的比例較高，且達顯著差異。

圖 5-34 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

根據年度比較分析顯示，102年度認為需要加強稅務講習會的比例有提升的趨勢，分別較101年度提升1.8%、較100年度提升1.0%；另外，102年度及101年度的受訪者認為需要加強現場解說及電話服務的比例均較100年度高。

由上可知，民眾對於現場解說及電話服務項目有較高期待，在洽公的過程當中，若未能獲得即時且正確的回覆恐引發負面觀感，因此，未來若能加強專業能力的提升以及服務品質的改善，將能獲得更多民眾讚許。

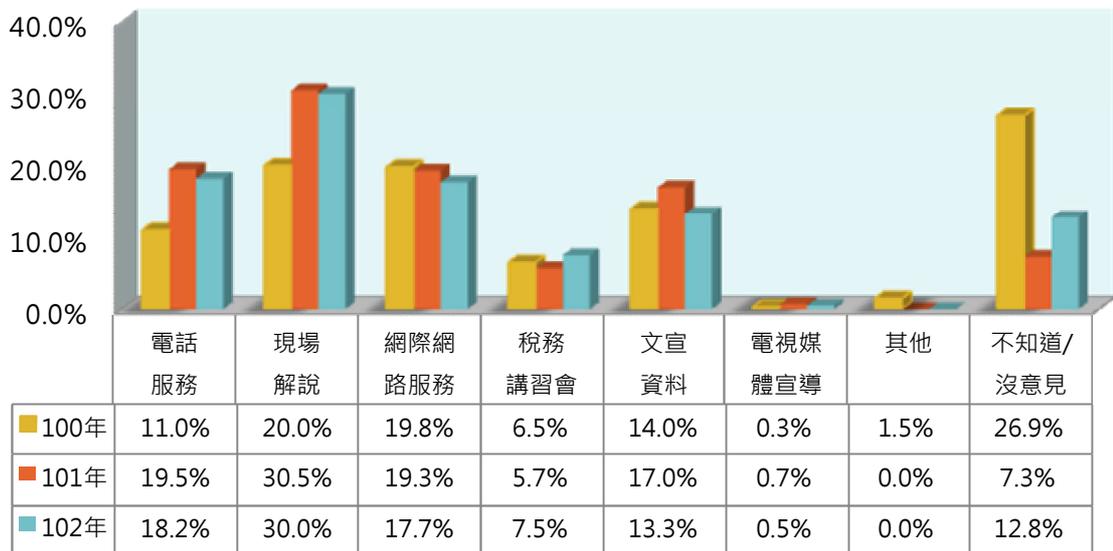


圖 5-35 應加強之稅務服務年度分析圖

(三)相關施政及政風廉能建議

一般分析

有關民眾提出的相關建議方面，在施政相關議題占比較高的項目為加強人員服務態度(1.5%)、增設單一窗口服務，避免民眾奔波於不同單位(1.5%)及加強人員辦事效率(1.5%)，皆有9位受訪者提出；其次是加強稅務相關法規宣導(1.0%)，由6位受訪者反映；至於其他相關建議比例則相對較低，請參考表5-17。

另外，有關政風廉能相關建議方面，1位受訪者認為應加強人員道德操守教育，減少貪污情事發生(0.2%)，3位受訪者希望加強宣導貪污檢舉管道(0.5%)。

表 5-17 相關施政及政風廉能建議分析表

類別	項目	次數	百分比
施政相關 (9.3%)	加強人員服務態度	9	1.5%
	增設單一窗口服務，避免民眾奔波於不同單位	9	1.5%
	加強人員辦事效率	9	1.5%
	加強稅務相關法規宣導	6	1.0%
	加強人員專業能力	3	0.5%
	申辦業務所需文件請一次告知，以免民眾來回奔波	3	0.5%
	建議使用淺顯易懂的文字，撰寫網站內的業務說明	2	0.3%
	加強電話服務人員的專業能力	2	0.3%
	增加稅務解說人員數量	2	0.3%
	建議於稅務局門口或網站上公告各項稅務办理流程	2	0.3%
	加強清查、取締逃漏稅	2	0.3%
	提供紙本申請書	1	0.2%
	改善時常找不到承辦人員的情形	1	0.2%
	建議可請里長或鄰長協助宣傳稅務相關資訊	1	0.2%
	增加網路線上服務窗口	1	0.2%
	合理劃分訂定房屋稅	1	0.2%
	加強無障礙設施	1	0.2%
希望稅務局人員來訪能出示證件	1	0.2%	
政風廉能 (0.7%)	加強人員道德操守教育，減少貪污情事發生	1	0.2%
	加強宣導貪污檢舉管道	3	0.5%
不知道/沒意見		550	91.7%

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。

陸、結論

一、逾半數的受訪者過去一年曾洽辦牌照稅(50.3%)相關業務，且主要透過金融機構臨櫃繳納(48.1%)；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。

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(50.3%)相關業務；至於納稅方式方面，有四成八的受訪者表示過去一年曾至金融機構臨櫃繳稅(48.1%)；其次則有三成三係透過便利商店繳納(33.0%)。有關服務態度滿意度方面，持正面評價者高達九成五(94.7%)；反之，持負面評價者合計約有5.1%；在辦事效率滿意度方面，持正面評價者高達九成四(94.1%)；反之，持負面評價者合計約有5.4%。

進一步瞭解民眾對於服務態度或辦事效率感到不滿意原因發現，主要為承辦人員態度不友善(51.2%)及處理案件時效太慢(43.9%)。

整體而言，102年度受訪者對於承辦人員服務態度滿意度較101年度(91.9%)提升2.8%、較100年度(96.0%)些微下滑1.3%；而辦事效率方面則達三年最高，分別較101年度(91.5%)及100年度(93.9%)提升2.6%及0.2%。

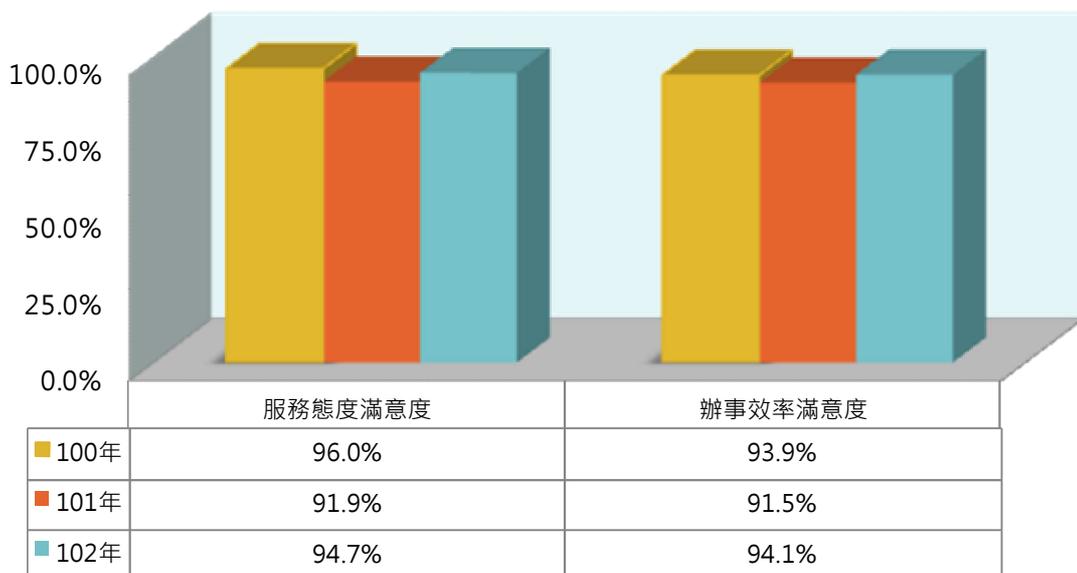


圖 6-1 服務效能滿意度年度綜合分析圖

二、表示稅務局人員未有刻意刁難情形(98.8%)及對於整體清廉度(94.3%)感到滿意者，比例均達3年來最高，顯示民眾越趨肯定嘉義市政府稅務局清廉執政之決心。

有高達九成九(98.8%)的受訪者表示至嘉義市政府稅務局洽辦業務時，不曾遭受稅務局人員刻意刁難情況；反之，僅1.2%的受訪者表示曾遭遇相關情事。另外，全數受訪者均表示不曾遭遇稅務局人員有假藉工作名義，額外收取費用之情形。至於民眾對於稅務局人員的清廉度感到滿意的比例則高達九成四(94.3%)。

深入了解7位表示曾遭受稅務局人員刻意刁難者實際刁難情形發現，有4位提出「承辦人員堅持立場，不給予溝通機會」(57.1%)，另外，則各有2位受訪者明確指出「讓民眾在不同櫃台前來回奔波」(28.6%)及「承辦人員未一次告知民眾所需文件」(28.6%)。

整體而言，102年度表示稅務局人員未刻意刁難及對於整體清廉度感到滿意的比例均有較101年度及100年度提升的趨勢，且連續三年均未有民眾反映稅務局人員假藉工作名義，額外收取費用之情事，顯示民眾越趨肯定嘉義市政府稅務局清廉執政之決心。

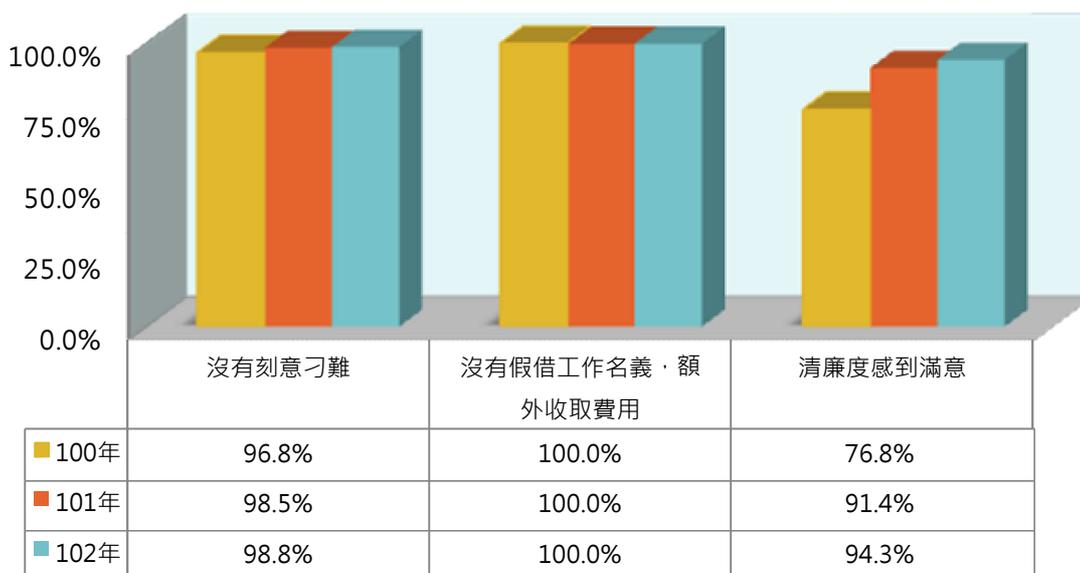


圖 6-2 品德操守年度綜合分析圖

三、八成二(81.7%)的受訪者遭遇索賄情事時願意提出檢舉；而主要檢舉管道以嘉義市政府稅務局政風室(26.9%)為主；另外，不檢舉的主因，以「怕遭到報復」(18.1%)為主。

有關檢舉貪瀆不法意願方面，表示遇不法情事時，會主動提出檢舉者高達八成二(81.7%)；反之，不會提出檢舉者合計約有13.8%；最後則有4.5%的受訪者未明確表示意見。經交叉分析顯示，女性(82.3%)願意提出檢舉的比例明顯較男性(80.7%)高。

至於檢舉管道方面多數傾向嘉義市政府稅務局政風室(26.9%)；而不檢舉原因主要怕遭到報復(18.1%)及認為事不關己，無須檢舉(15.7%)。

四、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，則達六成(60.3%)。

有關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，持正面評價者約有六成二(62.2%)；反之，持負面評價者合計約有三成一(30.5%)；最後則有7.3%的受訪者未明確表示意見。經交叉分析顯示，免徵牌照稅之身心障礙申辦者(67.6%)認為成立法務部廉政署對政府清廉形象有助益的比例明顯較高。

有關政府在「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%)；反之，持負面評價者合計約有四成(39.8%)。最後則有一成三(13.3%)的受訪者未明確表示意見。經交叉分析顯示，稅務代理人、土地登記代理人(57.4%)對於「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，且達顯著差異。

至於行賄者須負擔刑責之認知度方面，則有六成(59.5%)的受訪者表示知道，且以男性(72.2%)、大學(專科)(68.5%)程度者及稅務代理人、土地登記代理人(82.3%)的認知度較高。而此也顯示出，部分民眾對於相關法律認知仍有待提升，因此，建議相關單位可從學校教育著手，加強民眾廉政及法治教育。

整體看來，民眾對於成立法務部廉政署對提升政府清廉形象之助益性由100年度的73.3%下滑至101年度的55.8%，再緩步提升到102年度的62.2%；而有關企業反貪及公務員廉政倫理規範推動成效感到滿意方面，同樣也是由100年度的51.7%下滑至101年度的41.6%，再緩步提升到102年度的46.9%；顯示民眾對於政府清廉施政的信心有逐步提升的趨勢，未來相當值得繼續觀察。

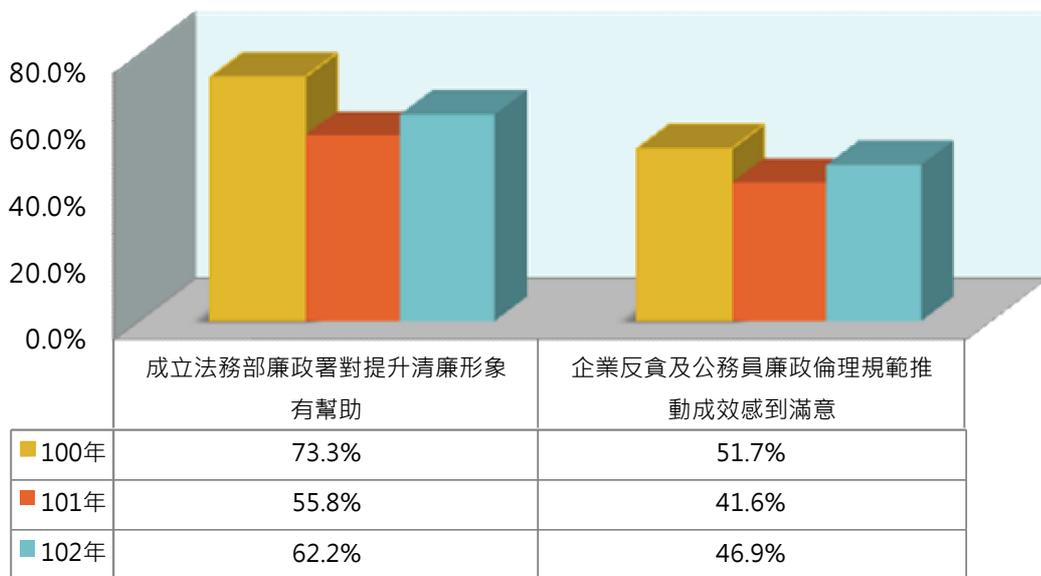


圖 6-3 清廉施政年度綜合分析圖

五、民眾較常使用的稅務資訊查詢管道為稅務局網站(28.1%)、親自(27.5%)或透過電話(27.5%)洽詢稅務局人員；而須改善的稅務服務則以現場解說(30.0%)及電話服務(18.2%)、網際網路(17.7%)服務為主；另外，民眾對於服務效能及洽公便利性仍有較多期待，未來可多著墨於此，加強改善。

有關民眾最常使用稅務資訊查詢管道方面，多數會透過嘉義市政府稅務局網站(28.1%)、親自(27.5%)或透過電話(27.5%)詢問稅務局人員。

至於未來應加強之稅務服務方面，比例最高的項目為現場解說(30.0%)，占三成比例；其次則是電話服務(18.2%)及網際網路服務(17.7%)，皆占一成八左右；另外有一成三(13.3%)的民眾希望加強文宣資料；至於辦理稅務講習會(7.5%)以及加強電視媒體宣導(0.5%)的比例相對較低，均在一成以下。經交叉分析顯示，免徵牌照稅之身心障礙申辦者(35.6%)認為應加強現場解說服務的比例明顯較高。

民眾提出的施政相關建議占比較高的項目為加強人員服務態度(1.5%)、增設單一窗口服務，避免民眾奔波於不同單位(1.5%)及加強人員辦事效率(1.5%)，皆有9位受訪者提出；其次是加強稅務相關法規宣導(1.0%)，由6位受訪者反映。有關政風廉能相關建議方面，1位受訪者認為應加強人員道德操守教育，減少貪污情事發生(0.2%)，3位受訪者希望加強宣導貪污檢舉管道(0.5%)。

柒、建議

一、深入了解及定期追蹤服務人員之服務效能，並進一步對各業務單位提出個別化的改善策略。

在本次調查中，雖然九成四以上的民眾皆對嘉義市政府稅務局人員服務態度及辦事效率表現持肯定態度，但仍有部分民眾認為承辦人員態度不友善及處理案件時效太慢。

建議嘉義市政府稅務局持續針對業務承辦人員之服務態度及處理案件之積極度深入瞭解。在改善服務態度方面，針對個別業務單位承辦人員的友善、親和力、禮貌等提出具體個別化的改善建議；提升辦事效率方面，則針對案件流程、人員對相關規定的熟悉度等提出個別建議，並定期追蹤改善情形，以達服務態度及辦事效率滿意度的持續提升。

二、積極利用民眾資源，透過大眾傳播工具的宣導，將反貪污及打擊不法的決心與民眾的日常生活結合，用社會正義力量促進反腐倡廉，既有利於打造反腐文化，彰顯社會正義，又有利於獲取更多的資訊資料，延伸監督管道。

經由調查結果顯示，表示遇不法情事時，會主動提出檢舉者高達八成二(81.7%)，仍有一成四(13.8%)的受訪者選擇隱匿不報。

由以上調查結果，民眾對於主動檢舉貪瀆的認知度仍有待加強，未來機關可多利用民眾資源，發行宣傳刊物，並不斷的宣導反貪污及打擊不法的決心，與民眾達到共同的認知，透過彼此互相提醒或監督，使大家對於輕微的貪腐行為就會提高警覺，避免因不肖公務員個人之行為而危害到整體稅務局形象。

未來並可透過研討會、培訓班等的進行，以增強民眾對貪腐行為的認知，並進一步將貪腐的宣導融入日常生活中，用社會正義力量

促進反腐倡廉。鼓勵支持民眾反貪污，既有利於打造反腐文化，彰顯社會正義，又有利於獲取更多的資訊資料，延伸監督管道。

三、主動透過傳播媒體、網路，公開宣傳嘉義市政府稅務局最近一年配合推動國家廉政建設行動方案的工作成效，增加民眾對相關成效的認知與滿意度。

94.3%的受訪者給予嘉義市政府稅務局整體清廉度正面評價，比例達3年來最高，顯示民眾越趨肯定嘉義市政府稅務局清廉執政之決心，但反觀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，仍有三成一(30.5%)的受訪者認為提升效果有限，恐由於現今媒體大篇幅揭弊，導致民眾對於政府機關滋生負面印象。

為消弭民眾既定印象，建議未來可透過公開宣傳嘉義市政府稅務局最近一年配合推動國家廉政建設行動方案的工作成效，增加民眾對相關成效的認知與滿意度。

然而，政風工作的落實與貫徹，仍需仰賴全民同心齊力共同打擊不法公務人員，不僅公務人員需有拒絕索賄之自律行為，更需民眾有針對不法人員提出檢舉之觀念，而民眾對檢舉管道與方式之認知為具有檢舉行動之首要條件。因此，建議持續透過多元宣傳管道，包括網站、宣導活動、平面及電子媒體等方式，宣導民眾檢舉不法公務人員之重要性，並詳細說明檢舉管道之聯絡方式及檢舉獎金等，將相關訊息強力傳播至公司行號、家庭、學校、社群團體中，以提升人民對相關訊息的認知與回應，進而達到人民參與監督政府，培養反貪公民意識。

四、結合 E 化政府網際網路服務，透過更便民的服務內容，加快申辦案件的流程，節省人力及時間，以達便民服務之宗旨。

隨著資訊科技的成長，網際網路不但加速了人類的腳步，也縮短了人與人之間的接觸距離，近年來，各機關也積極推動 E 化服務，民眾可以在家申辦各項業務，除了免去民眾舟車勞頓之苦，更大大的解決了洽公地點停車位不足的窘境。E 化的服務是零時差、零距離的，因此建議在網站服務的內涵方面，應該增加更多元的服務，例如在辦理各項活動時，可以透過網站的宣導，活動內容的詳細解說，並結合線上報名的功能，以提高民眾的參與意願；此外，建置一個資料庫系統，整合納稅人的電子信箱，不定期發放相關資訊，透過快速且便利的方式，提供民眾更優質的服務。

另一方面，由於網際網路的方便性，有更多的民眾選擇透過匿名方式於網站留言發聲，而機關應扮演著傾聽民意的角色，並更有效率的回應民眾的建議，如此才能真正落實為民服務。

附錄一 交叉統計表

附表 1 最常使用之繳稅方式與基本資料交叉分析表

	次數	金融機構臨櫃繳稅	委託轉帳	信用卡繳稅	電話語音轉帳	便利商店繳納
總次數	600	289	54	13	1	198
總百分比	100.0%	48.1%	9.0%	2.2%	0.2%	33.0%
性別						
男性	255	52.6%	8.6%	2.7%	0.0%	27.8%
女性	345	45.0%	9.3%	1.7%	0.3%	36.8%
#年齡						
20-29 歲	15	40.0%	0.0%	0.0%	0.0%	40.0%
30-39 歲	85	38.8%	5.9%	2.4%	0.0%	43.5%
40-49 歲	155	45.3%	3.2%	3.2%	0.0%	38.7%
50-59 歲	184	49.0%	12.5%	1.1%	0.5%	32.1%
60 歲以上	158	56.3%	12.7%	2.5%	0.0%	22.2%
拒答	3	33.3%	33.3%	0.0%	0.0%	33.3%
#教育程度						
國(中)小	108	43.4%	6.5%	0.0%	0.0%	38.0%
高(中)職	222	50.4%	6.3%	2.7%	0.0%	34.2%
大學(專科)	241	50.2%	13.3%	2.5%	0.4%	27.0%
研究所以上	25	28.0%	4.0%	4.0%	0.0%	56.0%
拒答	4	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%
#身分別						
稅務代理人、土地登記代理人	96	72.0%	8.3%	0.0%	0.0%	16.7%
應申報房屋稅、地價稅之一般民眾	316	48.6%	10.1%	2.2%	0.0%	32.6%
免徵牌照稅之身心障礙申辦者	188	35.6%	7.4%	3.2%	0.5%	42.1%

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，不符合統計基本假設(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。

續附表 1 最常使用之繳稅方式與基本資料交叉分析表

	次數	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	11	11	13	10
總百分比	100.0%	1.8%	1.8%	2.2%	1.7%
性別					
男性	255	2.0%	2.7%	1.6%	2.0%
女性	345	1.7%	1.2%	2.6%	1.4%
#年齡					
20-29 歲	15	0.0%	13.3%	0.0%	6.7%
30-39 歲	85	1.2%	3.5%	3.5%	1.2%
40-49 歲	155	2.6%	1.9%	3.2%	1.9%
50-59 歲	184	1.1%	1.6%	1.6%	0.5%
60 歲以上	158	2.5%	0.0%	1.3%	2.5%
拒答	3	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
#教育程度					
國(中)小	108	0.0%	0.0%	6.5%	5.6%
高(中)職	222	1.8%	1.4%	2.3%	0.9%
大學(專科)	241	2.5%	2.9%	0.4%	0.8%
研究所以上	25	4.0%	4.0%	0.0%	0.0%
拒答	4	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
#身分別					
稅務代理人、土地登記代理人	96	1.0%	1.0%	0.0%	1.0%
應申報房屋稅、地價稅之一般民眾	316	2.8%	2.2%	0.6%	0.9%
免徵牌照稅之身心障礙申辦者	188	0.5%	1.6%	5.9%	3.2%

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，不符合統計基本假設(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。

附表 2 服務態度滿意度與基本資料交叉分析表

	次數	非常滿意	還算滿意	滿意合計	不太滿意	非常不滿意	不滿意合計	不知道/沒意見
總次數	600	211	357	568	26	5	31	1
總百分比	100.0%	35.2%	59.5%	94.7%	4.3%	0.8%	5.1%	0.2%
性別								
男性	255	37.3%	57.2%	94.5%	4.3%	0.8%	5.1%	0.4%
女性	345	33.6%	61.2%	94.8%	4.3%	0.9%	5.2%	0.0%
年齡								
20-29 歲	15	20.0%	73.3%	93.3%	6.7%	0.0%	6.7%	0.0%
30-39 歲	85	44.7%	49.4%	94.1%	5.9%	0.0%	5.9%	0.0%
40-49 歲	155	32.9%	60.7%	93.6%	5.8%	0.0%	5.8%	0.6%
50-59 歲	184	33.7%	61.4%	95.1%	2.7%	2.2%	4.9%	0.0%
60 歲以上	158	34.8%	60.8%	95.6%	3.8%	0.6%	4.4%	0.0%
拒答	3	66.7%	33.3%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
教育程度								
國(中)小	108	39.8%	58.3%	98.1%	1.9%	0.0%	1.9%	0.0%
高(中)職	222	33.8%	58.9%	92.7%	5.4%	1.4%	6.8%	0.5%
大學(專科)	241	32.8%	61.4%	94.2%	5.0%	0.8%	5.8%	0.0%
研究所以上	25	44.0%	56.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
拒答	4	75.0%	25.0%	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	96	36.5%	59.4%	95.9%	3.1%	1.0%	4.1%	0.0%
應申報房屋稅、地價稅之一般民眾	316	32.6%	60.4%	93.0%	5.7%	1.3%	7.0%	0.0%
免徵牌照稅之身心障礙申辦者	188	38.8%	58.0%	96.8%	2.7%	0.0%	2.7%	0.5%

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，不符合統計基本假設(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。

附表 3 辦事效率滿意度與基本資料交叉分析表

	次數	非常滿意	還算滿意	滿意合計	不太滿意	非常不滿意	不滿意合計	不知道/沒意見
總次數	600	206	359	565	25	7	32	3
總百分比	100.0%	34.3%	59.8%	94.1%	4.2%	1.2%	5.4%	0.5%
性別								
男性	255	37.3%	57.2%	94.5%	3.5%	1.2%	4.7%	0.8%
女性	345	32.2%	61.7%	93.9%	4.6%	1.2%	5.8%	0.3%
年齡								
20-29 歲	15	13.3%	73.4%	86.7%	13.3%	0.0%	13.3%	0.0%
30-39 歲	85	36.5%	57.6%	94.1%	5.9%	0.0%	5.9%	0.0%
40-49 歲	155	30.3%	62.6%	92.9%	4.5%	1.3%	5.8%	1.3%
50-59 歲	184	34.8%	61.4%	96.2%	2.2%	1.6%	3.8%	0.0%
60 歲以上	158	38.6%	55.1%	93.7%	4.4%	1.3%	5.7%	0.6%
拒答	3	33.3%	66.7%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
教育程度								
國(中)小	108	42.6%	56.5%	99.1%	0.9%	0.0%	0.9%	0.0%
高(中)職	222	31.5%	62.2%	93.7%	3.6%	1.8%	5.4%	0.9%
大學(專科)	241	33.2%	59.0%	92.2%	6.2%	1.2%	7.4%	0.4%
研究所以上	25	32.0%	64.0%	96.0%	4.0%	0.0%	4.0%	0.0%
拒答	4	50.0%	50.0%	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	96	38.5%	55.3%	93.8%	5.2%	1.0%	6.2%	0.0%
應申報房屋稅、地價稅之一般民眾	316	29.4%	63.3%	92.7%	5.1%	1.6%	6.7%	0.6%
免徵牌照稅之身心障礙申辦者	188	40.4%	56.5%	96.9%	2.1%	0.5%	2.6%	0.5%

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，不符合統計基本假設(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。

附表 4 遭遇稅務局人員刻意刁難情況與基本資料交叉分析表

	次數	有	沒有
總次數	600	7	593
總百分比	100.0%	1.2%	98.8%
性別			
男性	255	1.2%	98.8%
女性	345	1.2%	98.8%
年齡			
20-29 歲	15	0.0%	100.0%
30-39 歲	85	1.2%	98.8%
40-49 歲	155	1.3%	98.7%
50-59 歲	184	1.6%	98.4%
60 歲以上	158	0.6%	99.4%
拒答	3	0.0%	100.0%
教育程度			
國(中)小	108	0.9%	99.1%
高(中)職	222	0.9%	99.1%
大學(專科)	241	1.7%	98.3%
研究所以上	25	0.0%	100.0%
拒答	4	0.0%	100.0%
身分別			
稅務代理人、土地登記代理人	96	2.1%	97.9%
應申報房屋稅、地價稅之一般民眾	316	1.6%	98.4%
免徵牌照稅之身心障礙申辦者	188	0.0%	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，不符合統計基本假設(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。

附表 5 遭遇稅務局人員假借工作名義，額外收取費用的情況與基本資料交叉分析表

	次數	沒有
總次數	600	600
總百分比	100.0%	100.0%
性別		
男性	255	100.0%
女性	345	100.0%
年齡		
20-29 歲	15	100.0%
30-39 歲	85	100.0%
40-49 歲	155	100.0%
50-59 歲	184	100.0%
60 歲以上	158	100.0%
拒答	3	100.0%
教育程度		
國(中)小	108	100.0%
高(中)職	222	100.0%
大學(專科)	241	100.0%
研究所以上	25	100.0%
拒答	4	100.0%
身分別		
稅務代理人、土地登記代理人	96	100.0%
應申報房屋稅、地價稅之一般民眾	316	100.0%
免徵牌照稅之身心障礙申辦者	188	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，不符合統計基本假設(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。

附表 6 稅務局人員清廉度評價與基本資料交叉分析表

	次數	非常滿意	還算滿意	滿意合計	不太滿意	非常不滿意	不滿意合計	不知道/沒意見
總次數	600	199	367	566	7	2	9	25
總百分比	100.0%	33.2%	61.1%	94.3%	1.2%	0.3%	1.5%	4.2%
性別								
男性	255	34.5%	59.6%	94.1%	1.6%	0.4%	2.0%	3.9%
女性	345	32.2%	62.3%	94.5%	0.9%	0.3%	1.2%	4.3%
年齡								
20-29 歲	15	20.0%	80.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
30-39 歲	85	40.0%	57.6%	97.6%	2.4%	0.0%	2.4%	0.0%
40-49 歲	155	30.3%	65.2%	95.5%	0.6%	0.0%	0.6%	3.9%
50-59 歲	184	31.5%	61.5%	93.0%	1.6%	1.1%	2.7%	4.3%
60 歲以上	158	35.4%	57.7%	93.1%	0.6%	0.0%	0.6%	6.3%
拒答	3	33.3%	33.3%	66.6%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%
教育程度								
國(中)小	108	35.2%	59.3%	94.5%	0.9%	0.0%	0.9%	4.6%
高(中)職	222	31.1%	62.9%	94.0%	2.3%	0.5%	2.8%	3.2%
大學(專科)	241	34.4%	60.2%	94.6%	0.4%	0.4%	0.8%	4.6%
研究所以上	25	32.0%	64.0%	96.0%	0.0%	0.0%	0.0%	4.0%
拒答	4	25.0%	50.0%	75.0%	0.0%	0.0%	0.0%	25.0%
身分別								
稅務代理人、土地登記代理人	96	43.8%	54.1%	97.9%	0.0%	0.0%	0.0%	2.1%
應申報房屋稅、地價稅之一般民眾	316	30.4%	62.0%	92.4%	1.6%	0.6%	2.2%	5.4%
免徵牌照稅之身心障礙申辦者	188	32.4%	63.3%	95.7%	1.1%	0.0%	1.1%	3.2%

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，不符合統計基本假設(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。

附表 7 檢舉貪瀆不法意願與基本資料交叉分析表

	次數	一定會	會	會檢舉合計	不會	絕對不會	不會檢舉合計	不知道/無意見
總次數	600	318	172	490	72	11	83	27
總百分比	100.0%	53.0%	28.7%	81.7%	12.0%	1.8%	13.8%	4.5%
*性別								
男性	255	47.4%	33.3%	80.7%	11.0%	0.8%	11.8%	7.5%
女性	345	57.1%	25.2%	82.3%	12.8%	2.6%	15.4%	2.3%
#年齡								
20-29 歲	15	33.3%	60.0%	93.3%	0.0%	6.7%	6.7%	0.0%
30-39 歲	85	57.6%	29.4%	87.0%	11.8%	0.0%	11.8%	1.2%
40-49 歲	155	53.5%	31.0%	84.5%	9.7%	0.6%	10.3%	5.2%
50-59 歲	184	56.0%	25.0%	81.0%	14.1%	1.6%	15.7%	3.3%
60 歲以上	158	49.3%	26.6%	75.9%	13.3%	3.8%	17.1%	7.0%
拒答	3	0.0%	66.7%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%
#教育程度								
國(中)小	108	53.7%	25.9%	79.6%	15.7%	1.9%	17.6%	2.8%
高(中)職	222	58.5%	23.9%	82.4%	11.7%	0.9%	12.6%	5.0%
大學(專科)	241	50.2%	30.3%	80.5%	11.6%	2.9%	14.5%	5.0%
研究所以上	25	28.0%	68.0%	96.0%	4.0%	0.0%	4.0%	0.0%
拒答	4	50.0%	25.0%	75.0%	0.0%	0.0%	0.0%	25.0%
身分別								
稅務代理人、土地登記代理人	96	60.4%	22.9%	83.3%	8.3%	2.1%	10.4%	6.3%
應申報房屋稅、地價稅之一般民眾	316	53.3%	27.5%	80.8%	12.0%	2.5%	14.5%	4.7%
免徵牌照稅之身心障礙申辦者	188	49.0%	33.5%	82.5%	13.8%	0.5%	14.3%	3.2%

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，不符合統計基本假設(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。

附表 8 政府成立法務部廉政署對提升政府清廉形象之助益性與基本資料交叉分析表

	次數	非常有幫助	有幫助	有助益合計	沒有幫助	非常沒有幫助	無助益合計	不知道/沒意見
總次數	600	105	268	373	120	63	183	44
總百分比	100.0%	17.5%	44.7%	62.2%	20.0%	10.5%	30.5%	7.3%
性別								
男性	255	17.6%	42.7%	60.3%	20.4%	12.2%	32.6%	7.1%
女性	345	17.4%	46.1%	63.5%	19.7%	9.3%	29.0%	7.5%
#年齡								
20-29 歲	15	0.0%	73.3%	73.3%	20.0%	6.7%	26.7%	0.0%
30-39 歲	85	15.3%	49.4%	64.7%	12.9%	15.3%	28.2%	7.1%
40-49 歲	155	18.1%	41.2%	59.3%	26.5%	11.0%	37.5%	3.2%
50-59 歲	184	18.5%	44.0%	62.5%	23.4%	9.2%	32.6%	4.9%
60 歲以上	158	18.4%	44.2%	62.6%	13.9%	8.9%	22.8%	14.6%
拒答	3	33.3%	0.0%	33.3%	0.0%	33.3%	33.3%	33.3%
#教育程度								
國(中)小	108	25.0%	38.0%	63.0%	12.0%	12.0%	24.0%	13.0%
高(中)職	222	20.3%	49.0%	69.3%	17.6%	7.7%	25.3%	5.4%
大學(專科)	241	13.3%	43.1%	56.4%	27.0%	10.0%	37.0%	6.6%
研究所以上	25	4.0%	52.0%	56.0%	12.0%	32.0%	44.0%	0.0%
拒答	4	0.0%	25.0%	25.0%	0.0%	25.0%	25.0%	50.0%
*身分別								
稅務代理人、土地登記代理人	96	20.8%	38.6%	59.4%	28.1%	7.3%	35.4%	5.2%
應申報房屋稅、地價稅之一般民眾	316	13.9%	45.8%	59.7%	22.2%	12.7%	34.9%	5.4%
免徵牌照稅之身心障礙申辦者	188	21.8%	45.8%	67.6%	12.2%	8.5%	20.7%	11.7%

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，不符合統計基本假設(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。

附表 9 民眾行賄須負擔刑責之認知度與基本資料交叉分析表

	次數	知道	不知道
總次數	600	362	238
總百分比	100.0%	60.3%	39.7%
*性別			
男性	255	72.2%	27.8%
女性	345	51.6%	48.4%
年齡			
20-29 歲	15	66.7%	33.3%
30-39 歲	85	56.5%	43.5%
40-49 歲	155	59.4%	40.6%
50-59 歲	184	57.1%	42.9%
60 歲以上	158	66.5%	33.5%
拒答	3	66.7%	33.3%
*教育程度			
國(中)小	108	50.0%	50.0%
高(中)職	222	56.3%	43.7%
大學(專科)	241	68.5%	31.5%
研究所以上	25	64.0%	36.0%
拒答	4	50.0%	50.0%
*身分別			
稅務代理人、土地登記代理人	96	82.3%	17.7%
應申報房屋稅、地價稅之一般民眾	316	58.9%	41.1%
免徵牌照稅之身心障礙申辦者	188	51.6%	48.4%

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。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不符合統計基本假設(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。

附表 10 政府在「企業反貪」及「公務員廉政倫理規範」之推動成效滿意度與基本資料交叉分析表

	次數	非常滿意	還算滿意	滿意合計	不太滿意	非常不滿意	不滿意合計	不知道/無意見
總次數	600	39	242	281	164	75	239	80
總百分比	100.0%	6.5%	40.4%	46.9%	27.3%	12.5%	39.8%	13.3%
性別								
男性	255	5.9%	42.3%	48.2%	25.1%	15.3%	40.4%	11.4%
女性	345	7.0%	38.8%	45.8%	29.0%	10.4%	39.4%	14.8%
年齡								
20-29 歲	15	6.7%	59.9%	66.6%	20.0%	6.7%	26.7%	6.7%
30-39 歲	85	7.1%	45.8%	52.9%	29.4%	10.6%	40.0%	7.1%
40-49 歲	155	6.5%	39.3%	45.8%	25.8%	18.1%	43.9%	10.3%
50-59 歲	184	7.6%	33.1%	40.7%	32.1%	12.0%	44.1%	15.2%
60 歲以上	158	5.1%	44.9%	50.0%	23.4%	9.5%	32.9%	17.1%
拒答	3	0.0%	33.3%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	66.7%
#教育程度								
國(中)小	108	13.9%	37.1%	51.0%	18.5%	7.4%	25.9%	23.1%
高(中)職	222	5.4%	44.5%	49.9%	26.6%	10.4%	37.0%	13.1%
大學(專科)	241	4.6%	37.7%	42.3%	32.0%	17.0%	49.0%	8.7%
研究所以上	25	4.0%	44.0%	48.0%	32.0%	12.0%	44.0%	8.0%
拒答	4	0.0%	25.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0%
*身分別								
稅務代理人、土地登記代理人	96	5.2%	52.2%	57.4%	26.0%	8.3%	34.3%	8.3%
應申報房屋稅、地價稅之一般民眾	316	5.1%	34.4%	39.5%	32.6%	14.9%	47.5%	13.0%
免徵牌照稅之身心障礙申辦者	188	9.6%	44.2%	53.8%	19.1%	10.6%	29.7%	16.5%

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，不符合統計基本假設(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。

附表 11 稅務資訊查詢的主要管道與基本資料交叉分析表

	次數	嘉義市政 府稅務局 網站	宣導手冊	傳播媒體 (電視、廣 播...等)	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
總次數	600	169	2	3	165	165	27
總百分比	100.0%	28.1%	0.3%	0.5%	27.5%	27.5%	4.5%
#性別							
男性	255	26.3%	0.4%	0.4%	30.6%	25.1%	3.5%
女性	345	29.6%	0.3%	0.6%	25.2%	29.3%	5.2%
#年齡							
20-29 歲	15	66.7%	0.0%	0.0%	13.3%	20.0%	0.0%
30-39 歲	85	45.8%	0.0%	0.0%	15.3%	30.6%	1.2%
40-49 歲	155	35.7%	0.0%	0.6%	21.9%	29.0%	3.9%
50-59 歲	184	20.7%	0.0%	0.5%	33.6%	29.3%	3.3%
60 歲以上	158	17.1%	0.6%	0.6%	34.3%	23.4%	8.9%
拒答	3	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
#教育程度							
國(中)小	108	10.2%	0.0%	0.0%	37.0%	25.9%	13.9%
高(中)職	222	26.6%	0.0%	0.0%	29.5%	29.3%	3.2%
大學(專科)	241	36.3%	0.8%	1.2%	23.2%	27.0%	1.2%
研究所以上	25	48.0%	0.0%	0.0%	8.0%	28.0%	4.0%
拒答	4	0.0%	0.0%	0.0%	25.0%	0.0%	25.0%
#身分別							
稅務代理人、土地登記代理人	96	35.3%	2.1%	1.0%	24.0%	29.2%	0.0%
應申報房屋稅、地價稅之一般民眾	316	25.3%	0.0%	0.6%	27.0%	29.1%	3.2%
免徵牌照稅之身心障礙申辦者	188	29.3%	0.0%	0.0%	30.4%	23.9%	9.0%

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，不符合統計基本假設(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。

續附表 11 稅務資訊查詢的主要管道與基本資料交叉分析表

	次數	請教專業人士	詢問民意代表	上 Yahoo 查詢	上 Google 查詢	e-mail 詢問相關人員	不知道/沒意見
總次數	600	16	1	18	12	1	21
總百分比	100.0%	2.7%	0.2%	3.0%	2.0%	0.2%	3.5%
#性別							
男性	255	3.5%	0.4%	3.9%	2.0%	0.0%	3.9%
女性	345	2.0%	0.0%	2.3%	2.0%	0.3%	3.2%
#年齡							
20-29 歲	15	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
30-39 歲	85	1.2%	0.0%	3.5%	1.2%	0.0%	1.2%
40-49 歲	155	1.9%	0.0%	3.2%	1.9%	0.0%	1.9%
50-59 歲	184	3.3%	0.0%	3.3%	2.2%	0.0%	3.8%
60 歲以上	158	3.8%	0.6%	2.5%	1.9%	0.6%	5.7%
拒答	3	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	0.0%	33.3%
#教育程度							
國(中)小	108	6.5%	0.0%	0.9%	0.0%	0.0%	5.6%
高(中)職	222	2.7%	0.5%	3.2%	0.9%	0.0%	4.1%
大學(專科)	241	1.2%	0.0%	3.7%	3.3%	0.4%	1.7%
研究所以上	25	0.0%	0.0%	4.0%	4.0%	0.0%	4.0%
拒答	4	0.0%	0.0%	0.0%	25.0%	0.0%	25.0%
#身分別							
稅務代理人、土地登記代理人	96	2.1%	0.0%	4.2%	2.1%	0.0%	0.0%
應申報房屋稅、地價稅之一般民眾	316	3.8%	0.3%	3.2%	2.8%	0.3%	4.4%
免徵牌照稅之身心障礙申辦者	188	1.1%	0.0%	2.1%	0.5%	0.0%	3.7%

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，不符合統計基本假設(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。

附表 12 應加強之稅務服務與基本資料交叉分析表

	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	不知道/沒意見
總次數	600	109	180	106	45	80	3	77
總百分比	100.0%	18.2%	30.0%	17.7%	7.5%	13.3%	0.5%	12.8%
性別								
男性	255	19.6%	28.7%	18.4%	6.3%	12.9%	0.4%	13.7%
女性	345	17.1%	31.0%	17.1%	8.4%	13.6%	0.6%	12.2%
年齡								
20-29 歲	15	20.0%	39.9%	20.0%	6.7%	6.7%	0.0%	6.7%
30-39 歲	85	20.0%	31.7%	27.1%	7.1%	8.2%	0.0%	5.9%
40-49 歲	155	15.5%	28.4%	24.5%	7.1%	12.3%	0.6%	11.6%
50-59 歲	184	18.5%	31.5%	14.1%	7.6%	15.8%	1.1%	11.4%
60 歲以上	158	19.6%	28.5%	10.1%	8.2%	14.6%	0.0%	19.0%
拒答	3	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	0.0%	66.7%
#教育程度								
國(中)小	108	21.3%	42.5%	6.5%	2.8%	9.3%	0.9%	16.7%
高(中)職	222	24.8%	30.0%	12.2%	6.8%	14.0%	0.9%	11.3%
大學(專科)	241	12.9%	25.3%	25.7%	10.8%	13.7%	0.0%	11.6%
研究所以上	25	0.0%	24.0%	40.0%	4.0%	24.0%	0.0%	8.0%
拒答	4	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
*身分別								
稅務代理人、土地登記代理人	96	13.5%	17.7%	17.7%	20.9%	10.4%	1.0%	18.8%
應申報房屋稅、地價稅之一般民眾	316	18.4%	30.4%	19.3%	6.3%	13.6%	0.6%	11.4%
免徵牌照稅之身心障礙申辦者	188	20.2%	35.6%	14.9%	2.7%	14.4%	0.0%	12.2%

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，不符合統計基本假設(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。

附錄二 調查問卷

嘉義市政府稅務局 102 年度政風實況暨施政廉能 形象滿意度調查問卷

先生(小姐)您好：

我是畢肯市場研究公司的訪員，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「102 年度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：102 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)金融機構臨櫃繳稅
- (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
- (02)高(中)職
- (03) 大學 (專科)
- (04)研究所以上
- (98)拒答

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*****