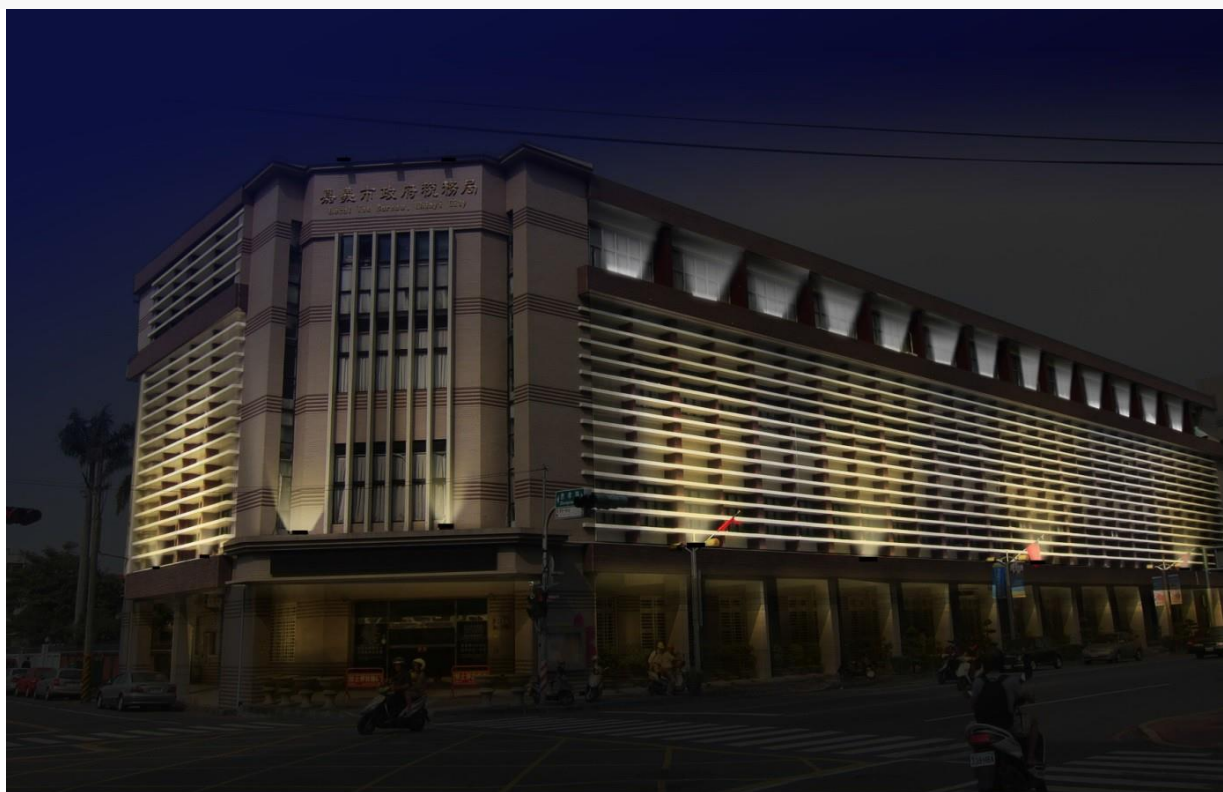




嘉義市政府稅務局 104 年 政風實況暨施政廉能形象滿意度問卷調查報告



委託單位：嘉義市政府稅務局
調查單位：台灣趨勢研究股份有限公司
中華民國 104 年 10 月

摘要

嘉義市政府稅務局為改善服務品質及提昇廉政風氣，特別委託台灣趨勢研究(股)公司辦理「嘉義市政府稅務局 104 年政風實況暨施政廉能形象滿意度問卷調查」，以了解民意之趨向，做為日後施政之參考。

在稅務服務滿意度方面，有 96.8%的受訪者對嘉義市政府稅務局承辦人員的服務態度感到滿意；對承辦人員的辦事效率及專業程度滿意度分別為 97.0%及 96.5%；另有 93.1%的受訪者對嘉義市政府稅務局所提供的服務設施感到滿意；針對所提供的各式稅務資訊滿意度為 94.5%；另外，受訪者對於嘉義市政府稅務局提供的各式稅款繳納方式滿意的比例為 98.3%，顯示大多數的受訪者肯定嘉義市政府稅務局所提供的服務。

在稅務風紀滿意度方面，受訪者「沒有」親身經歷或曾經聽聞嘉義市政府稅務局承辦人員有乘機刁難、接受請託關說、索賄或不當飲宴應酬等違反政風之情事的比例為 99.0%；另外表示「沒有」親身經歷或曾經聽聞承辦人員利用職權或職務機會向往來廠商推薦親友謀職、金錢借貸、共同投資或優惠交易等不當行為的比例為 98.8%，若知悉稅務局人員有違反風紀之不法情事時，願意提出檢舉的比例為 85.3%。整體而言，有 94.5%的受訪者給予嘉義市政府稅務局稅務人員的品德操守正面之評價，而對近一年來整體政風清廉度感到滿意的比例為 94.0%。

在整體滿意度方面，有 93.7%的受訪者對嘉義市政府稅務局的整體為民服務感到滿意，顯示大多數受訪者對嘉義市政府稅務局的整體服務持高度評價。

本次調查依曾至嘉義市政府稅務局洽公之地政士及民眾進行調

查訪問，調查日期為民國 104 年 9 月 22 日至 10 月 12 日，總共撥出 1926 通電話，完成 401 份有效問卷，其中，地政士部分完成 130 份，民眾部分完成 271 份；在 95%信賴水準下，抽樣誤差不超過 4.89%。

目 錄

壹、前言.....	1
一、調查背景	1
二、調查目的	4
貳、調查過程與方法	5
一、調查對象	5
二、調查期間	5
三、調查方式	5
(一) 電話調查.....	5
(二) 訪問品質控管.....	5
(三) 問卷回收與審核.....	6
四、抽樣設計	6
(一) 抽樣方法.....	6
(二) 抽樣誤差.....	7
五、接觸紀錄	8
(一) 地政士接觸紀錄.....	8
(二) 民眾接觸紀錄.....	9
六、調查流程	10
參、調查內容與統計分析	13

一、問卷大綱	13
(一) 對嘉義市政府稅務局稅務服務之相關評價.....	13
(二) 對嘉義市政府稅務局稅務風紀之認知分析.....	13
(三) 對嘉義市政府稅務局整體滿意度之分析.....	14
(四) 受訪者基本資料.....	14
二、統計分析	15
(一) 頻次分析.....	15
(二) 交叉分析.....	15
(三) 小數點進位.....	15
肆、樣本結構分析.....	16
一、性別	16
二、年齡	17
三、教育程度	18
四、職業類別	19
五、樣本結構	20
伍、調查發現.....	22
一、對嘉義市政府稅務局稅務服務之相關評價	23
(一) 曾到嘉義市政府稅務局辦理過的業務分析.....	23
(二) 對嘉義市政府稅務局承辦人員服務態度之評價分析.....	25

(三) 對嘉義市政府稅務局承辦人員辦事效率之評價分析.....	27
(四) 對嘉義市政府稅務局承辦人員專業程度之評價分析.....	29
(五) 對嘉義市政府稅務局提供的服務設施之評價分析.....	31
(六) 對嘉義市政府稅務局提供的稅務資訊之評價分析.....	34
(七) 對嘉義市政府稅務局提供的稅款繳納方式之評價分析.....	36
二、對嘉義市政府稅務局稅務風紀之認知分析	38
(一) 對嘉義市政府稅務局稅務人員品德操守之評價分析.....	38
(二) 嘉義市政府稅務局承辦人員是否有乘機刁難、接受請託關說、索賄或不當飲宴應酬等違反政風之情事分析.....	40
(三) 嘉義市政府稅務局承辦人員利用職權或職務機會向往來廠商推薦親友謀職、金錢借貸、共同投資或優惠交易等不當行為分析.....	42
(四) 若知悉稅務局人員涉有違反風紀之不法情事，願意提出檢舉之意願分析.....	45
(五) 若知悉有不法情事時，受訪者願意檢舉的管道分析.....	47
(六) 若知悉不法情事，受訪者不願提出檢舉的原因分析.....	49
(七) 嘉義市政府稅務局近一年來整體政風清廉滿意度之評價.....	51
三、對嘉義市政府稅務局整體滿意度之分析.....	53
(一) 對嘉義市政府稅務局整體為民服務之評價分析.....	53

(二) 受訪者之開放意見歸納.....	55
陸、結論.....	58
一、對嘉義市政府稅務局稅務服務之相關評價	58
二、對嘉義市政府稅務局稅務風紀之認知分析	59
三、對嘉義市政府稅務局整體滿意度之分析.....	60
柒、建議.....	61
一、整體稅務服務表現深獲民眾肯定，惟仍應持續提升承辦人員專業能力， 以加強對稅務資訊的了解	61
二、改善辦事效率，加強各部門間的業務聯繫溝通	63
三、辦理稅務人員相關教育訓練，並明確公告各項業務所需文件及時間....	64
四、改善線上服務設施，鼓勵民眾善用線上服務功能	65
五、持續推動防貪工作，加強內部人員清廉度	66
六、主動宣導檢舉單位，並辦理檢舉獎勵措施，提升民眾檢舉意願	69
附錄一 問卷百分比	71
附錄二 附表.....	78

圖目錄

圖 2-1	調查流程	錯誤! 尚未定義書籤。
圖 4-1	受訪者性別分布	16
圖 4-2	受訪者年齡分布	17
圖 4-3	受訪者教育程度分布	18
圖 4-4	受訪者職業分布	19
圖 5-1	辦理過的業務	23
圖 5-2	承辦人員服務態度之評價	25
圖 5-3	承辦人員辦事效率之評價	27
圖 5-4	承辦人員專業程度之評價	29
圖 5-5	使用服務設施之經驗	31
圖 5-6	提供的服務設施之評價	32
圖 5-7	提供的稅務資訊之評價	34
圖 5-8	提供的稅款繳納方式之評價	36
圖 5-9	稅務人員品德操守之評價	38
圖 5-10	承辦人員是否有違反政風之情事	40
圖 5-11	承辦人員是否有不當行為之情事	43
圖 5-12	知悉違失不法情事時的檢舉意願	45
圖 5-13	信賴且願意提出檢舉之管道	47
圖 5-14	不願提出檢舉之原因	49
圖 5-15	近一年來整體政風清廉度之評價	51
圖 5-16	整體為民服務之評價	53
圖 2-1	調查流程	11
圖 2-1	調查流程	11
圖 2-1	調查流程	11

表目錄

表 1-1	2013 年及 2014 年亞洲國家／地區 CPI 排名與分數	2
表 2-1	地政士接觸紀錄	8
表 2-2	民眾接觸紀錄	9
表 4-1	樣本結構	20
表 5-1	辦理過之其他業務	24
表 5-2	對服務態度不滿意之原因	26
表 5-3	對辦事效率不滿意之原因	28
表 5-4	對專業程度不滿意之原因	30
表 5-5	提供的服務設施不滿意之原因	32
表 5-6	提供的稅務資訊不滿意之原因	35
表 5-7	提供的稅款繳納方式不滿意之原因	37
表 5-8	違反政風之情事	41
表 5-9	不當行為之情事	44
表 5-10	願意提出檢舉之「其他」管道	48
表 5-11	不願意提出檢舉之「其他」原因	50
表 5-12	受訪者對嘉義市政府稅務局的建議	55



壹、前言

一、調查背景

「廉政」是展現國家競爭力的重要指標，反貪腐已是跨越國界、種族、黨派的普世價值。自 2003 年起，至今全世界已有 140 個國家簽署聯合國所公布的《聯合國反貪腐公約》（The United Nations Convention against Corruption，UNCAC），顯示多數國家皆認同「貪腐」將損害經濟發展、社會穩定，更進一步將危及民主體制；並且許多研究均指出，當政府腐敗時，人才及資金將不斷外流，使投資減少、經濟成長趨緩、政府稅收短少、公共設施和服務品質低落，阻礙國家的發展。因此，建立一個廉潔、效率與便民的政府，已然成為世界各國致力達成的重要目標。國際上已有許多非政府組織及團體，致力於調查全球各國之廉政情形，臺灣也被列入多項評比之中，透過此類調查有助於了解我國在推動廉政工作之成果，並可進一步了解世界各國的廉政表現，將廉政表現優良者視為我國推動廉政工作之典範。

目前，最受國際重視的，是由國際透明組織（Transparency International）針對行政和公共領域貪腐狀況進行調查，自 1995 年起於每年底定期公佈清廉印象指數（Corruption Perceptions Index；CPI），反映各國廉政的績效，為全球反貪腐運動中重要的倡議工具，現已成為評比貪污情形最重要的參考指標，亦是世界各國政府推行廉政工作的重要努力方向。

國際透明組織於 2012 年起革新 CPI 計算方式，以各資料庫原



始分數取代排名，分數以 0 至 100 分呈現，分數愈高表示愈清廉，分數愈低則表示愈貪腐，新版 CPI 分數可進行年度間相互比較。2014 年台灣的 CPI 分數為 61 分，與前一年（2013 年）分數相同；名次在 175 個國家和地區當中，台灣清廉度排名第 35 名，較前一年進步 1 名。值得注意的是，台灣受評之原始分數取自七間具國際公信力之獨立調查機構的評比報告，在其中四間採專家評估、評鑑的報告中，有三間結果持平，一間則呈現大幅退步之情形。因為在三個針對企業主管進行調查的機構報告中，有兩項指標分數有所進步，抵銷前述大幅退步之分數，使今年能夠維持與去年相同之成績。亞洲其他鄰近國家／地區的 CPI 排名及分數部分，新加坡第 7 名（84 分）、日本第 15 名（76 分）、香港第 17 名（74 分），名次優於台灣；而韓國第 43 名（55 分）、中國第 100 名（36 分），則落後台灣。

新加坡及香港政府能有如此亮眼的廉政表現，原因在於皆為了破除早期嚴重的貪污問題、端正廉政風氣，在 1950 年代後分別設置貪污調查局（CPIB）與廉政公署（ICAC），兩者皆獨立於其他行政機關，直接向行政首長負責，專責打擊貪污犯罪，才能在國際間獲得極高的評價。

表 1-1 2013 年及 2014 年亞洲國家／地區 CPI 排名與分數

國家	2013		2014			
	排名	分數	排名	排名變動	分數	分數變動
新加坡	5	86	7	-2	84	-2
日本	18	74	15	+3	76	+2
香港	15	75	17	-2	74	+1
臺灣	36	61	35	+1	61	--
韓國	46	55	43	+3	55	--
中國	80	40	100	-20	36	-4

資料來源：Transparency International



事實上，健全的廉政體系與各部門人員的廉潔程度，攸關國家整體的競爭力，因此，測量廉政體系的運作實況以及政府相關人員貪腐的嚴重程度，是建立廉能政府的基礎工程，也是各國政府必須認真面對的政策議題。

近年來，我國的廉政工作以「建立廉能政府」為目標，相關部會亦積極提升廉政風氣，在政風機構及政策上，皆有嶄新的改革。首先，我國已於 2011 年核定成立法務部廉政署，專責廉政工作且首重「防貪」與「反貪」工作，並整合各地機關政風機構，將廉政工作向下紮根，務求治標又治本。

在政策方面，2009 年行政院頒訂「國家廉政建設行動方案」，並於 103 年 4 月 15 日針對內容進行部分修正，該方案除了闡述國家廉政建設的目標和策略之外，亦整合「端正政風行動方案」、「掃除黑金行動方案」、「掃除黑金行動方案後續推動方案」及「反貪行動方案」，以建構國家廉政發展策略目標，創造乾淨政府、誠信社會之願景。2013 年法務部廉政署更進一步推動「廉政新構想－以民為本」具體策略與作法，以「養成公務員拒絕貪污成為習慣」、「防貪先行，肅貪在後」、「推展『行動政風』功能」、「建構縱向及橫向之肅貪體系」及「全民參與」為廉政主軸，並於 104 年的「法務部廉政署重大廉政政策」中提出「反貪」、「防貪」及「肅貪」的具體策略與作法。

嘉義市政府稅務局以營造健康的租稅環境為願景，並以創新便民，提升服務品質；依法稽徵，充裕嘉義市財源為服務目標，秉持著「向市民，不多收一分錢，不少收一分錢；讓市民，不多走一步路，不白走一步路」的服務守則，期盼能為嘉義市民提供最便利



的服務。近年來亦戮力於提昇內部人員廉政風氣，落實執行「嘉義市政府公務員廉政倫理規範」，期盼能杜絕貪瀆不法之行為，並希望藉由辦理廉政民意調查，積極地探知往來廠商及民眾的心聲及意見，俾作為嘉義市政府稅務局未來加強便民服務及推行行政革新之施政參考，提升往來廠商及民眾對嘉義市政府稅務局廉政風氣的肯定。

二、調查目的

為了解嘉義市政府稅務局之承辦人員的服務品質及專業程度、行政作業效率、對提供之服務設施、稅務資訊、稅款繳納方式之滿意度、執行職務有無遵守行政原則及相關防貪規範，期能透過廠商及民眾之意見反映，深入了解嘉義市政府稅務局之服務品質、行政效能、興革意見及整體政風清廉狀況，以做為嘉義市政府稅務局持續推動廉政業務及擬定相關政策之重要參酌依據。



貳、調查過程與方法

一、調查對象

年滿 20 歲以上且近一年來與嘉義市政府稅務局有業務往來經驗之地政士與民眾。

二、調查期間

調查時間為民國 104 年 9 月 22 日至 10 月 12 日。電話訪問的時間為早上 10 時至下午 9 時。

三、調查方式

(一) 電話調查

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

(二) 訪問品質控管

於規定時段內統一進行人員電話訪問，同時為了有效控制訪問品質，調查過程中，透過訪員手冊、訪員日報表、問卷完



成統計表、督導員之配置，輔以問卷審核等過程，控制訪員電訪調查之進度與品質；作業過程中，督導員亦主動協助訪員解決在訪問過程中可能遭遇的困難，使調查順利完成。

(三) 問卷回收與審核

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

四、抽樣設計

(一) 抽樣方法

本次調查在地政士部分採用普查之方式進行，依嘉義市政府稅務局提供往來之地政士名單進行全面調查。經刪除重複、未能接觸及無法聯絡之名單後，共計有 158 筆接觸成功，最後總計回收 130 份有效樣本，回收率達 82.3%。

在民眾部分則依嘉義市政府稅務局提供之民眾名單採簡單隨機抽樣法，以嘉義市政府稅務局提供之民眾名單作為抽樣之依據，總共撥出 1,742 通電話，完成 271 份有效問卷，成功訪問率為 46.3%。



(二) 抽樣誤差

本次調查共計回收 401 份有效樣本，在 95%信賴水準下，抽樣誤差不超過 4.89%。

$$\begin{aligned} SE &= Z_{1-\alpha} \sqrt{\frac{p \times q}{n} \times \frac{N-n}{N-1}} \\ &= 1.96 \sqrt{\frac{0.5 \times 0.5}{401} \times 1} \\ &= 4.89\% \end{aligned}$$

- ❖ SE：抽樣誤差（Sampling Error）。
- ❖ Z：標準化分數。在 95%信賴水準之下， $\alpha = 0.05$ ，Z 值為 1.96。
- ❖ $p \times q$ ：在二次抽樣分配下，p 為獲得成功樣本機率，q 為失敗機率， $p=1-q$ 。 $p \times q$ 為獲得成功樣本之最大可能機率值， $p \times q = \frac{1}{2} \times \frac{1}{2}$ 。
- ❖ N：母體數。
- ❖ n：本次調查樣本數。
- ❖ 說明：在母體數未知的情況下， $\frac{N-n}{N-1}$ 將趨近於 1。



五、接觸紀錄

(一) 地政士接觸紀錄

地政士部分從名單中扣除重複、未能接觸及無法聯絡之樣本後，共有 158 筆接觸成功，總計回收 130 份有效問卷，回收率為 82.3%，詳細的接觸紀錄如表 2-1 所示：

表 2-1 地政士接觸紀錄

接觸狀況		頻次	百分比
成功 (I)	成功完成訪問	130	82.3%
拒訪 (R)	接電話者拒訪	15	17.8%
	合格受訪者拒訪	12	
	合格受訪者中途拒訪	1	
接觸成功筆數		158	100.0%
NC 未接觸	受訪者當時不在／外出／出差／請、休假／出國	5	-
	受訪者暫時不便受訪／電話中／目前不在位子上	1	-
非合格受訪者		2	
NH 非人為因素	無人接聽	8	-
	忙線中	0	-
	樣本電話錯誤／空號／缺號／傳真	10	-
撥打總數		184	-



(二) 民眾接觸紀錄

民眾部分總共撥出 1,742 通電話，完成 271 份有效問卷，成功訪問率為 46.3%。詳細的接觸紀錄如表 2-2 所示：

表 2-2 民眾接觸紀錄

接觸狀況		頻次	百分比
I 成功	成功完成訪問	271	46.3%
R 拒訪	接電話者拒訪	212	36.2%
	合格受訪者拒訪	58	9.9%
	合格受訪者中途拒訪	22	3.8%
O 其他	語言不通	22	3.8%
接觸成功筆數		585	100.0%
NC 未接觸	非合格受訪者	367	-
非人為因素	無人接聽	607	-
	忙線中	19	-
	樣本電話錯誤／空號／缺號／傳真	164	-
撥打總數		1,742	-



六、調查流程

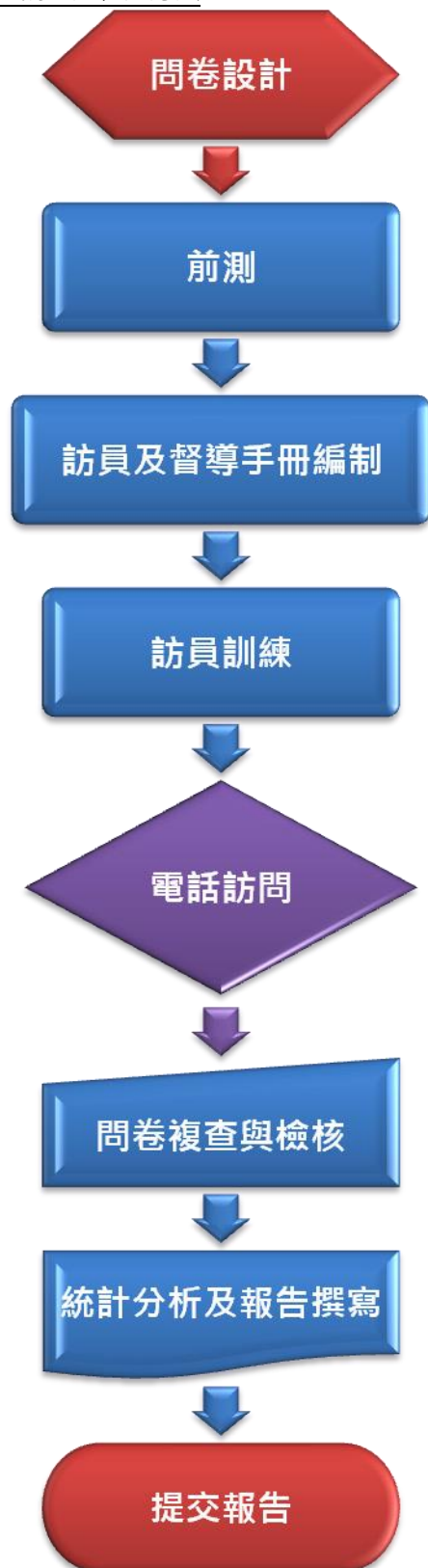


圖 2-1 調查流程





參、調查內容與統計分析

一、問卷大綱

(一) 對嘉義市政府稅務局稅務服務之相關評價

- ☞ 曾到嘉義市政府稅務局辦理過的業務分析 (Q1)
- ☞ 對嘉義市政府稅務局承辦人員「服務態度」之評價 (Q2)
- ☞ 對嘉義市政府稅務局承辦人員「辦事效率」之評價 (Q3)
- ☞ 對嘉義市政府稅務局承辦人員「專業程度」之評價 (Q4)
- ☞ 對嘉義市政府稅務局提供的服務設施之評價 (Q5)
- ☞ 對嘉義市政府稅務局提供的各式稅務資訊之評價 (Q6)
- ☞ 對嘉義市政府稅務局提供各式稅款繳納方式之評價 (Q7)

(二) 對嘉義市政府稅務局稅務風紀之認知分析

- ☞ 對嘉義市政府稅務局稅務人員的「品德操守」之評價 (Q8)
- ☞ 是否有親身經歷或聽聞嘉義市政府稅務局承辦人員有乘機刁難、接受請託關說、索賄或不當飲宴應酬等違反政風之情事分析 (Q9)
- ☞ 是否有親身經歷或聽聞嘉義市政府稅務局承辦人員利用職權或職務機會向往來廠商推薦親友謀職、金錢借貸、共同投資或優惠交易等不當行為分析 (Q10)



- ☞ 若知悉嘉義市政府稅務局人員涉有違反風紀之不法情事時的檢舉意願 (Q11)
- ☞ 願意提出檢舉之管道分析 (Q12)
- ☞ 不願提出檢舉之原因分析 (Q13)
- ☞ 對嘉義市政府稅務局近一年整體政風清廉滿意度之評價 (Q14)

(三) 對嘉義市政府稅務局整體滿意度之分析

- ☞ 對嘉義市政府稅務局「整體為民服務」之評價 (Q15)
- ☞ 對嘉義市政府稅務局各項服務或整體政風工作之其他興革建議或尚待改進的地方 (Q16)

(四) 受訪者基本資料

- ☞ 性別／年齡／教育程度／職業類別



二、統計分析

(一) 頻次分析

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

(二) 交叉分析

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

(三) 小數點進位

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



肆、樣本結構分析

一、性別

本次調查的受訪者中，「男性」受訪者的比例為 33.4%，而「女性」之比例為 66.6%，顯示女性受訪者的比例高於男性。

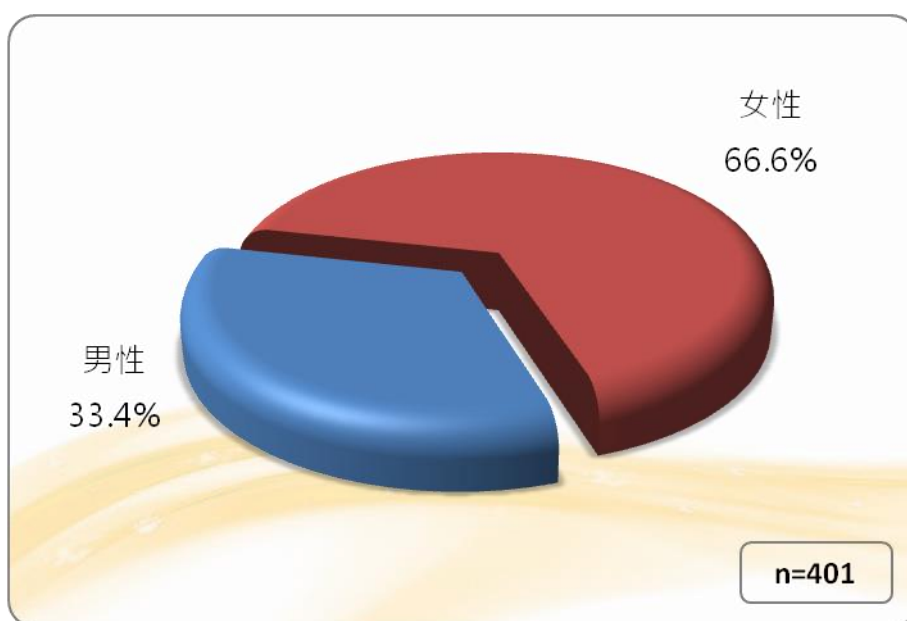


圖 4-1 受訪者性別分布



二、年齡

在受訪者的年齡方面，以「50-59 歲」的比例較高，占 30.4%，其次依序為「60 歲(含)以上」(27.4%)、「40-49 歲」(25.2%)、「30-39 歲」(13.5%) 及「20-29 歲」(3.5%)。

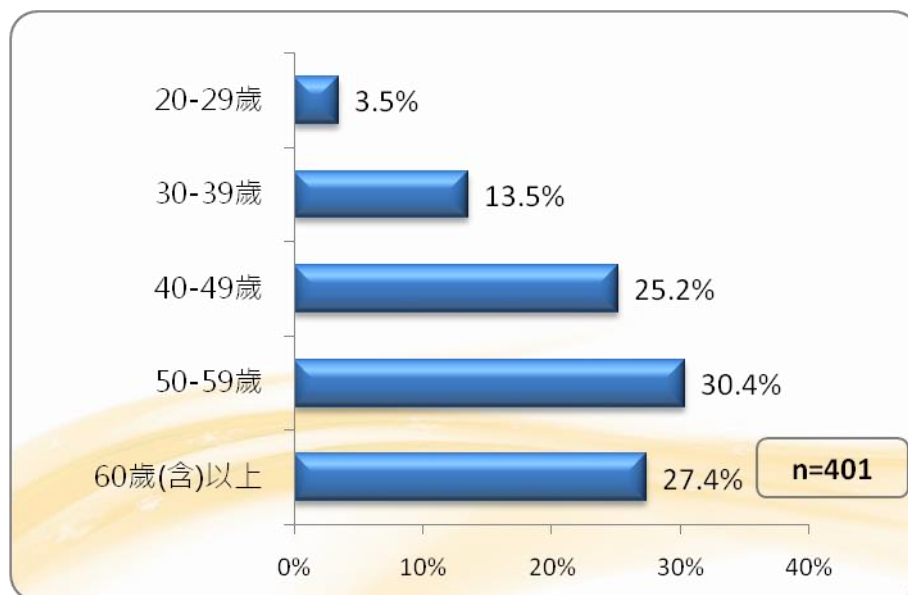


圖 4-2 受訪者年齡分布



三、教育程度

本次調查中，受訪者的教育程度以「專科或大學」的比例最高，達 55.4%，其次依序為「高中（職）」(29.7%)、「國（初）中」(6.2%)、「國小及以下」(5.2%) 及「研究所及以上」(3.5%)。

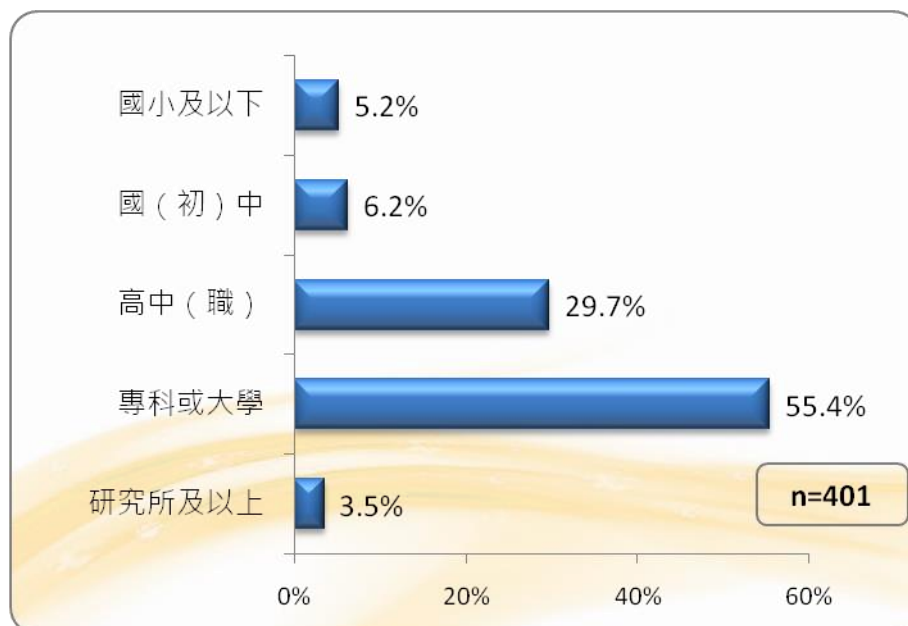


圖 4-3 受訪者教育程度分布



四、職業類別

在受訪者的職業類別方面，以「事務工作人員」的比例最高，占 26.2%，其次依序為「行政主管、企業負責人及經理人」(17.0%)、「家務管理」(16.2%)及「專業人員」(14.5%)，其餘職業類別的比例皆低於一成；另有 14.0%的受訪者為「退休人員或無業」。

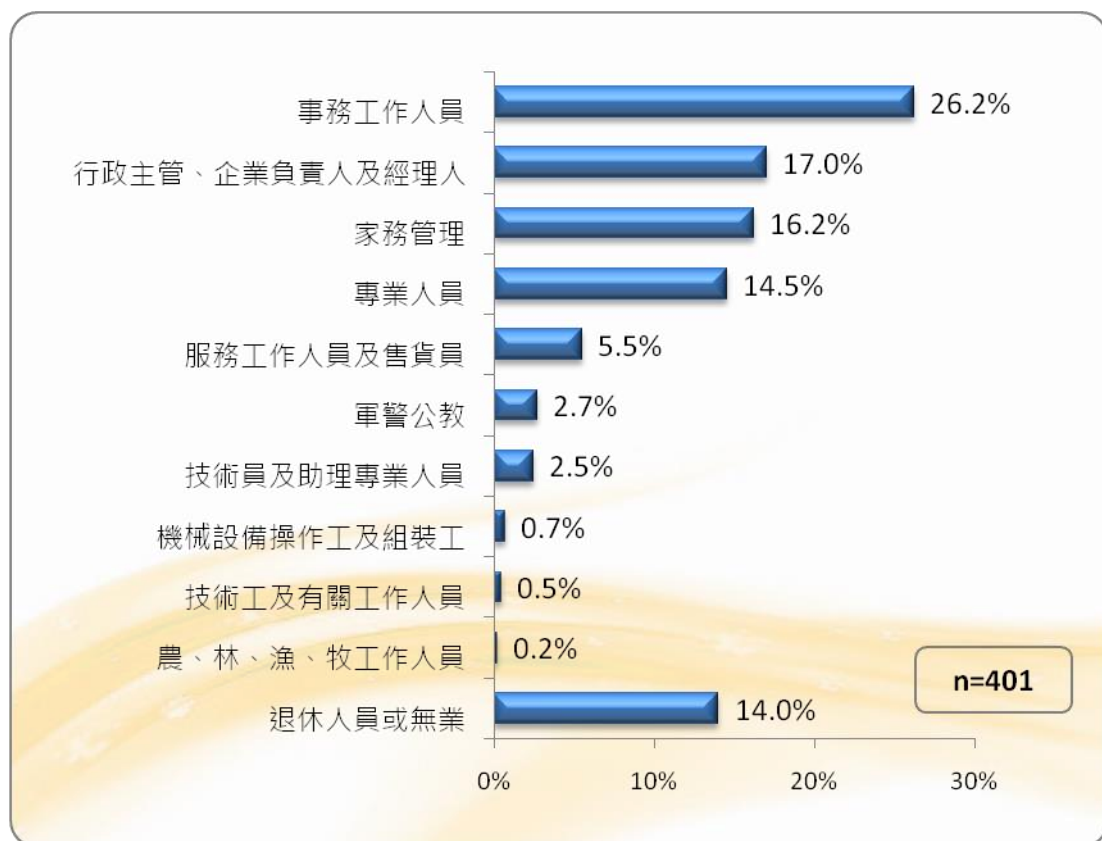


圖 4-4 受訪者職業分布



五、樣本結構

茲將前述提及之樣本基本資料分布整理於表 4-1：

表 4-1 樣本結構

基本資料		頻次	百分比
性別	男性	134	33.4%
	女性	267	66.6%
年齡	20-29 歲	14	3.5%
	30-39 歲	54	13.5%
	40-49 歲	101	25.2%
	50-59 歲	122	30.4%
	60 歲（含）以上	110	27.4%
教育程度	國小及以下	21	5.2%
	國（初）中	25	6.2%
	高中（職）	119	29.7%
	專科或大學	222	55.4%
	研究所及以上	14	3.5%
職業類別	軍警公教	11	2.7%
	行政主管、企業負責人及經理人	68	17.0%
	專業人員	58	14.5%
	技術員及助理專業人員	10	2.5%
	事務工作人員	105	26.2%
	服務工作人員及售貨員	22	5.5%
	農、林、漁、牧工作人員	1	0.2%
	技術工及有關工作人員	2	0.5%
	機械設備操作工及組裝工	3	0.7%
	家務管理	65	16.2%
	退休人員或無業	56	14.0%



肆、樣本結構分析



伍、調查發現

本次調查共計 21 個題項，其中 5 個題項為受訪者基本資料題，16 個題項為對嘉義市政府稅務局相關的評價與建議，在 16 個題項中，有 3 個題項為複選題，有 1 個題項為開放題，而 12 個題項是單選題。

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

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



一、對嘉義市政府稅務局稅務服務之相關評價

(一) 曾到嘉義市政府稅務局辦理過的業務分析

頻次分析

根據調查結果可知，在曾去過嘉義市政府稅務局辦理業務的受訪者之中，辦理的業務以「地價稅」的比例最高，達 50.4%，其次依序為「房屋稅」(49.4%)、「土地增值稅」(38.7%)、「契稅」(33.4%)及「印花稅」(33.2%)，其餘業務的比例皆不到三成；另有 2.2%的受訪者表示辦理過「其他」業務，茲將辦理之其他業務整理於表 5-1。

Q1. 請問，您曾到嘉義市政府稅務局辦理過哪些業務？（可複選）

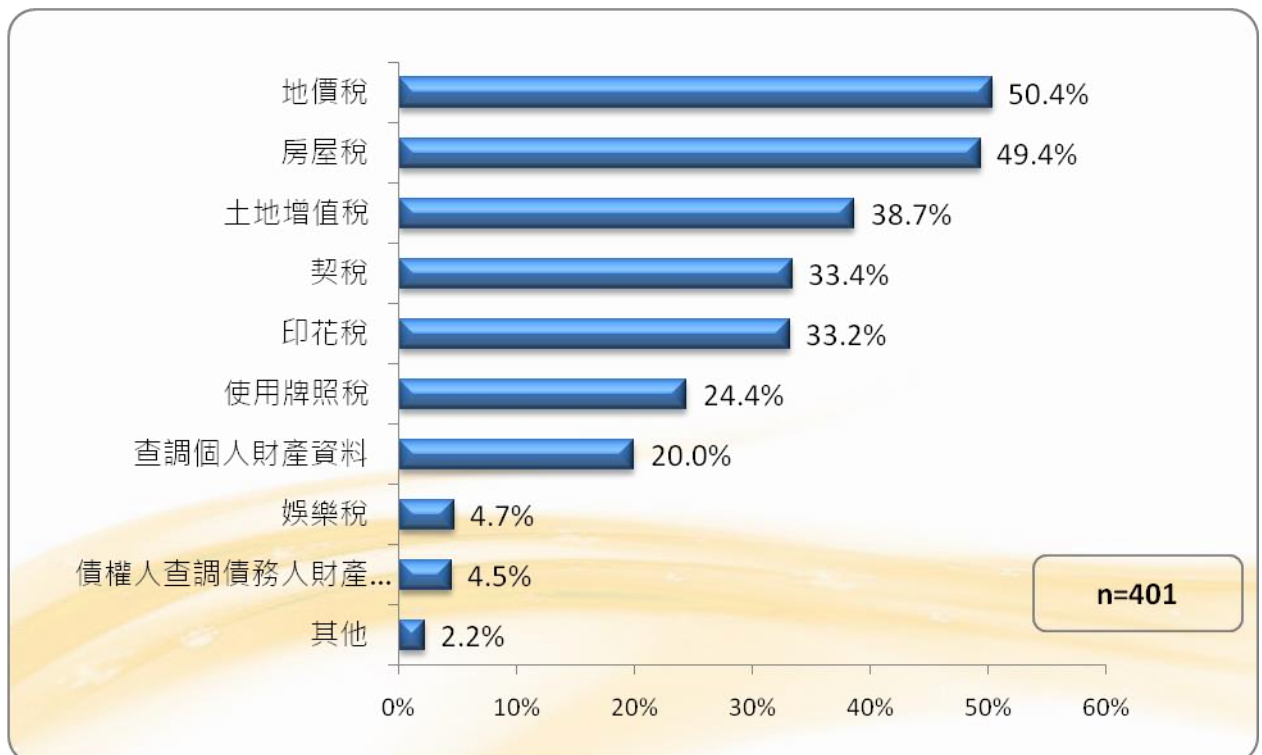


圖 5-1 辦理過的業務

表 5-1 辦理過之其他業務

其他業務	頻次
詢問稅務方面問題	4
高爾夫球證買賣補稅金	1
拿自用住宅變更申請書	1
辦理自動扣繳	1
退稅處理	1
補繳稅	1
合計	9



(二) 對嘉義市政府稅務局承辦人員服務態度之評價分析

頻次分析

由調查結果發現，有 96.8%的受訪者對嘉義市政府稅務局承辦人員的服務態度表示滿意，其中包括「非常滿意」(29.7%)與「滿意」(67.1%)，而對服務態度感到不滿意的受訪者則占 2.2%，其中包括「非常不滿意」(0.5%)與「不滿意」(1.7%)；另有 1.0%的受訪者表示「尚可」。滿意度達九成五以上，顯示大多數洽公業者與民眾對嘉義市政府稅務局承辦人員的服務態度給予肯定。茲將對服務態度不滿意之原因整理於表 5-2。

Q2.請問，在與嘉義市政府稅務局接洽業務的過程中，您對承辦人員的「服務態度」感到滿不滿意？

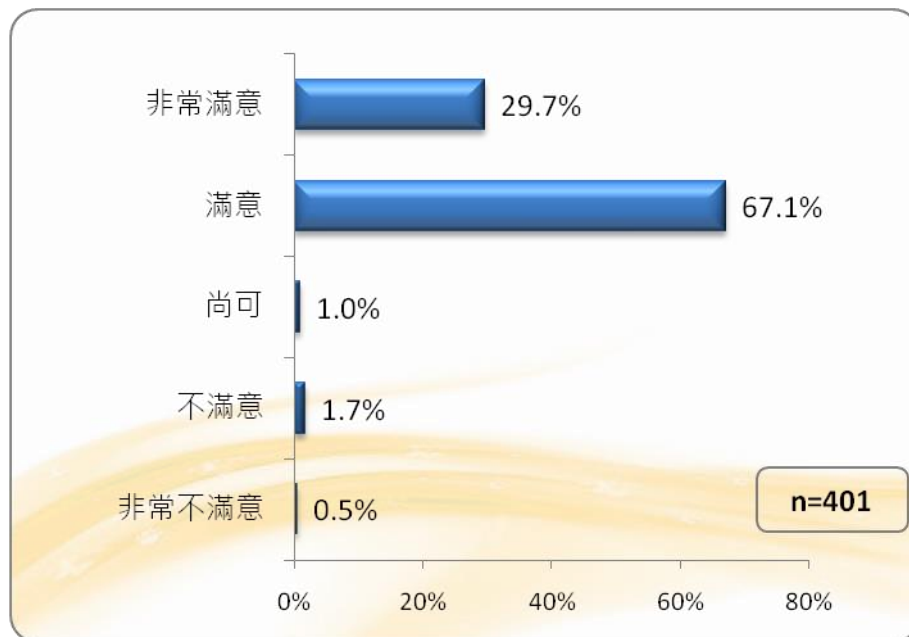


圖 5-2 承辦人員服務態度之評價



表 5-2 對服務態度不滿意之原因

不滿意的原因	頻次
講話語氣不是很有禮貌	2
在買賣房屋時發現土地非房子所有權人，也找不到地主，請承辦人協助處理，卻回答因科別不同，故無法跨科處理，覺得法令規定太死板	1
有問題詢問櫃檯人員時，有推託其他櫃台的情形	1
遲交稅不能商量，態度一板一眼沒笑臉	1
多功能櫃台部分人員態度不佳	1
太刻板沒彈性沒溫暖	1
承辦人員態度不耐煩	1
服務態度不親切	1
合計	9

交叉分析

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



(三) 對嘉義市政府稅務局承辦人員辦事效率之評價分析

頻次分析

由調查結果可知，有 97.0% 的受訪者對嘉義市政府稅務局承辦人員的辦事效率表示滿意，其中包含「非常滿意」(28.2%) 和「滿意」(68.8%)，而認為承辦人員辦事效率不佳的比例則占 2.5%，其中包含「非常不滿意」(0.5%) 與「不滿意」(2.0%)；另有 0.5% 的受訪者表示「尚可」。顯示受訪者對嘉義市政府稅務局承辦人員的辦事效率給予肯定。茲將對辦事效率不滿意之原因整理於表 5-3。

Q3. 請問，在與嘉義市政府稅務局接洽業務的過程中，您對承辦人員的「辦事效率」感到滿不滿意？

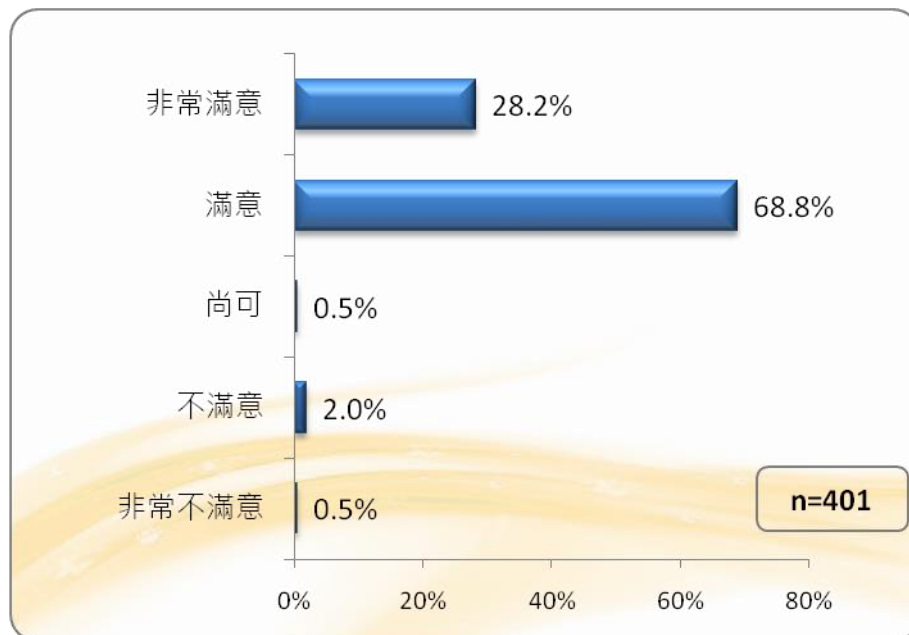


圖 5-3 承辦人員辦事效率之評價



表 5-3 對辦事效率不滿意之原因

不滿意的原因	頻次
辦事不夠有效率	2
人搬家了，已經有去更改地址，但是稅單(牌照稅、地價稅)還是一直寄錯地址，已經講了很多次	1
部分人員動作慢，邊做事情還邊講電話(不提供哪個櫃台人員)	1
房屋稅變更(非自住變更自住)，承辦人員少蓋一個印鑑	1
納稅人已改名，但稅單還寫舊名，造成非常大困擾	1
詢問櫃檯人員時有推託其他櫃台的情形	1
房屋稅、地價稅這部分效率要改善	1
人多的時候有人插隊不管	1
洽辦業務等待時間太久	1
合計	10

交叉分析

將所有受訪者對該題項的意見分布與基本資料(「性別」、「年齡」、「教育程度」、「職業類別」)進行交叉分析(參見附表 4)，發現該題項與「性別」、「年齡」、「教育程度」、「職業類別」之交叉結果顯示，期望次數低於 5 之比例大於 20%，亦即卡方檢定結果不適合進行推論。



(四) 對嘉義市政府稅務局承辦人員專業程度之評價分析

頻次分析

由調查結果可知，有 96.5%的受訪者對嘉義市政府稅務局承辦人員的專業程度表示滿意，其中包含「非常滿意」(24.4%)和「滿意」(72.1%)，而對承辦人員專業程度感到不滿意的比例則占 1.3%，其中包含「非常不滿意」(0.3%)與「不滿意」(1.0%)；另有 2.2%的受訪者表示「尚可」。茲將對專業程度不滿意之原因整理於表 5-4。

Q4.請問，當您在與嘉義市政府稅務局洽詢稅務問題時，對於承辦人員在解答說明的「專業程度」感到滿不滿意？

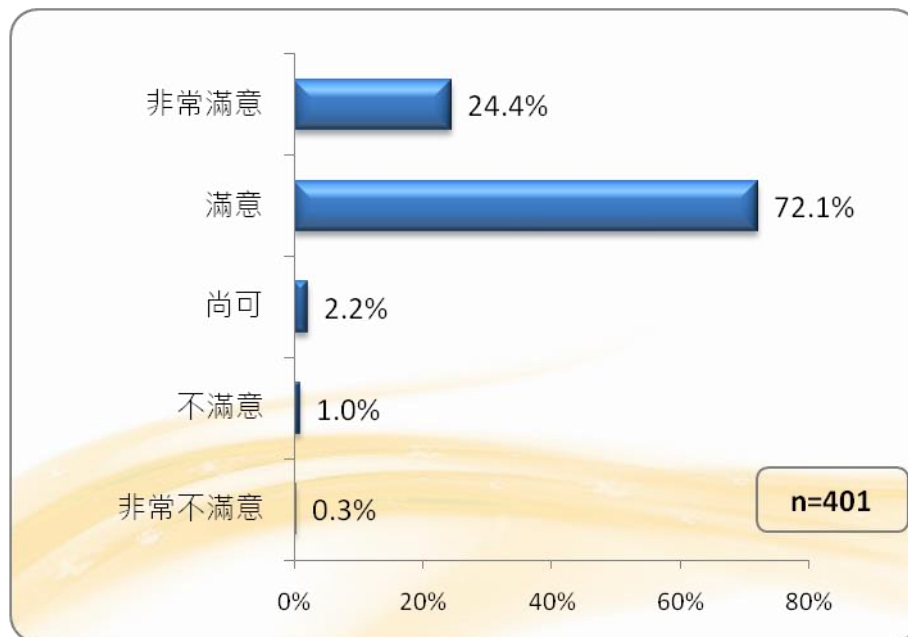


圖 5-4 承辦人員專業程度之評價

表 5-4 對專業程度不滿意之原因

不滿意的原因	頻次
電話洽詢繳地價稅業務，接電話人員沒有一次說明需要帶的資料，讓民眾跑來跑去，浪費時間	1
工作人員不是稅務專科，只是看稅務記錄收錢	1
承辦人員未一次告知所需證明文件	1
有些稅務局人員不熟悉稅務法規	1
關於稅務的解說有錯誤	1
合計	5

交叉分析

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



(五) 對嘉義市政府稅務局提供的服務設施之評價分析

頻次分析

由調查結果可知，有 97.8%的受訪者曾經使用過嘉義市政府稅務局所提供的服務設施，而未曾使用過的比例則占 2.2%。其中，在使用過服務設施的受訪者中，有 95.1%的受訪者對所提供的服務設施表示滿意，其中包含「非常滿意」(16.8%)和「滿意」(78.3%)，而對所提供的服務設施感到「不滿意」的比例則占 2.6%；另有 2.3%的受訪者表示「尚可」。茲將對服務設施不滿意之原因整理於表 5-5。

Q5.請問，您對嘉義市政府稅務局提供的服務設施（線上服務、硬體設備、洽公環境）是否感到滿意？

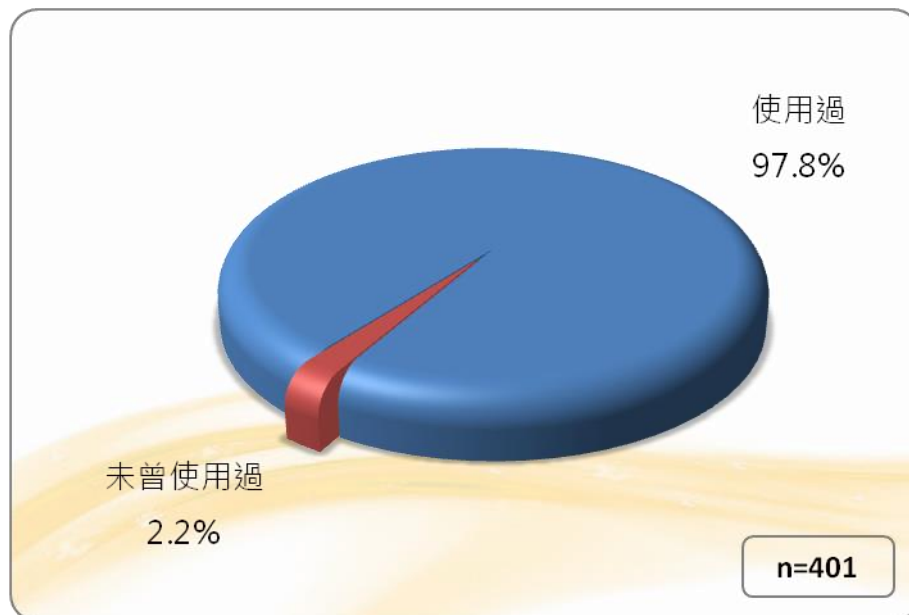


圖 5-5 使用服務設施之經驗



Q5.請問，您對嘉義市政府稅務局提供的服務設施（線上服務、硬體設備、洽公環境）是否感到滿意？

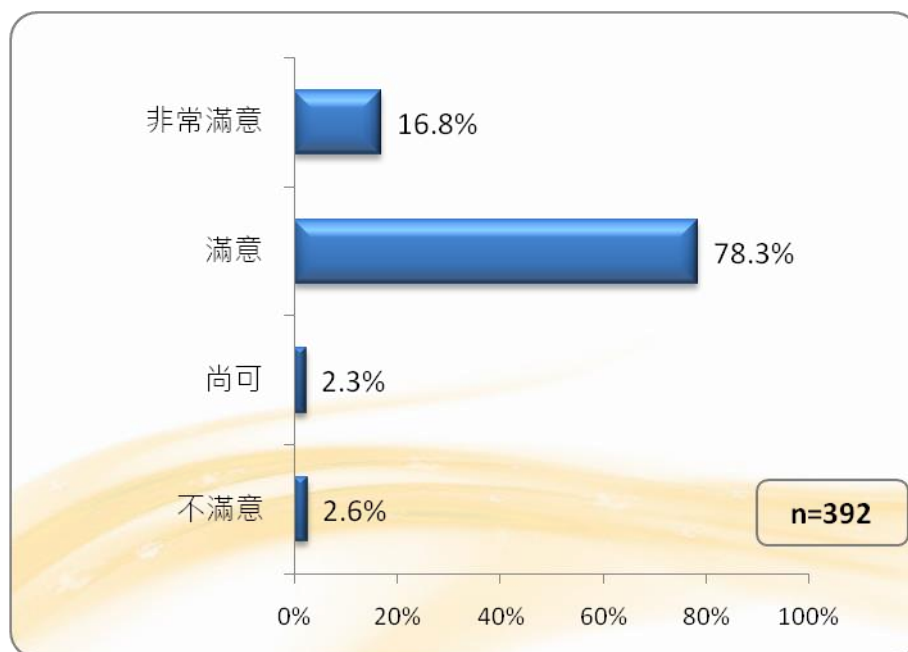


圖 5-6 提供的服務設施之評價

表 5-5 提供的服務設施不滿意之原因

不滿意的原因	頻次
問申請網路的事情，去電客服，客服人員的電話一轉再轉，轉了 2-3 次最後才要受訪者打稅務局的總機電話	1
不一定要用網路申報，希望能以公司方便為主	1
有時沒椅子坐站著問問題不方便	1
問事情的時候，資訊不齊	1
無法連線，檔案打不開	1
影印機故障，會吃錢	1
線上服務要快速	1
環境老舊須改善	1
建築物太老舊	1
動線不夠流暢	1
合計	10



交叉分析

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



(六) 對嘉義市政府稅務局提供的稅務資訊之評價分析

頻次分析

由調查結果可知，有 94.5% 的受訪者對嘉義市政府稅務局所提供的各式稅務資訊表示滿意，其中包含「非常滿意」(16.7%) 和「滿意」(77.8%)，而對提供的稅務資訊感到「不滿意」的比例則占 3.0%；另有 2.5% 的受訪者表示「尚可」。茲將對所提供的稅務資訊不滿意之原因整理於表 5-6。

Q6.請問，您對於嘉義市政府稅務局所提供的各式稅務資訊（房屋稅、地價稅、牌照稅等）是否感到滿意？

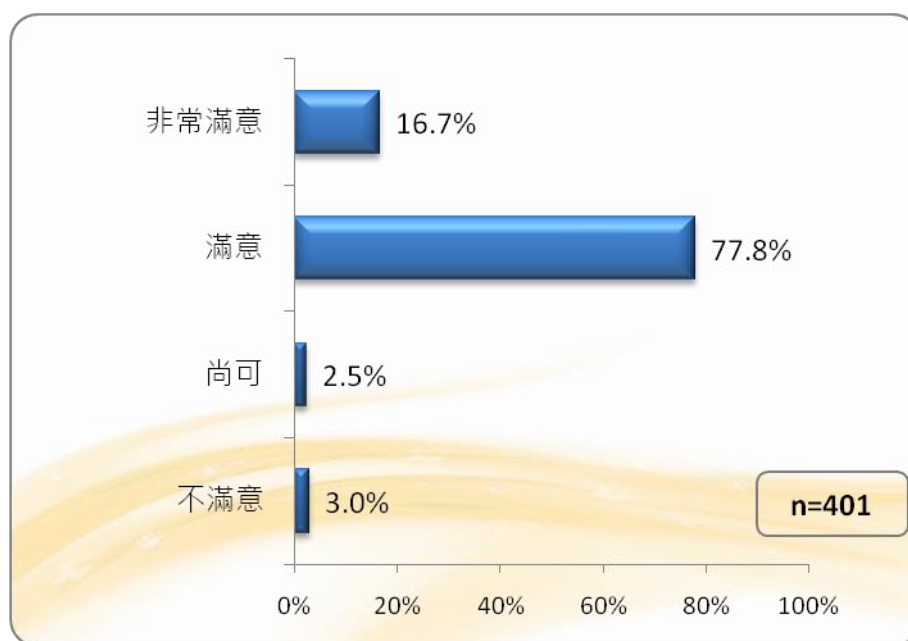


圖 5-7 提供的稅務資訊之評價



表 5-6 提供的稅務資訊不滿意之原因

不滿意之原因	頻次
切割的問題，因為不清楚是自用還是一般的，詢問時稅務局人員要代書自行換算	1
沒有收到任何稅務資訊，希望透過郵寄方式通知納稅人	1
現場洽詢房屋稅變更，承辦人員對條文不清楚	1
未收到房屋稅通知單，是自己發現自行繳納	1
有些稅務員對相關資訊不是很了解	1
有些稅務局人員不熟悉稅務法規	1
申請提出的問題拖很久才回覆	1
盡量可以網路 ATM 繳納	1
承辦人員會說法不一	1
要申訴時，不讓申訴	1
加強宣導相關資訊	1
資訊不夠清楚	1
合計	12

交叉分析

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



(七) 對嘉義市政府稅務局提供的稅款繳納方式之評價分析

頻次分析

由調查結果可知，有 98.3% 的受訪者對嘉義市政府稅務局所提供的稅款繳納方式表示滿意，其中包含「非常滿意」(33.7%) 和「滿意」(64.6%)，而對稅款繳納方式感到「不滿意」的比例則占 1.0%；另有 0.7% 的受訪者表示「尚可」。茲將對稅款繳納方式不滿意之原因整理於表 5-7。

Q7.請問，您對於嘉義市政府稅務局提供各式稅款之繳納方式（轉帳納稅、便利商店繳納、銀行繳納等）是否感到滿意？

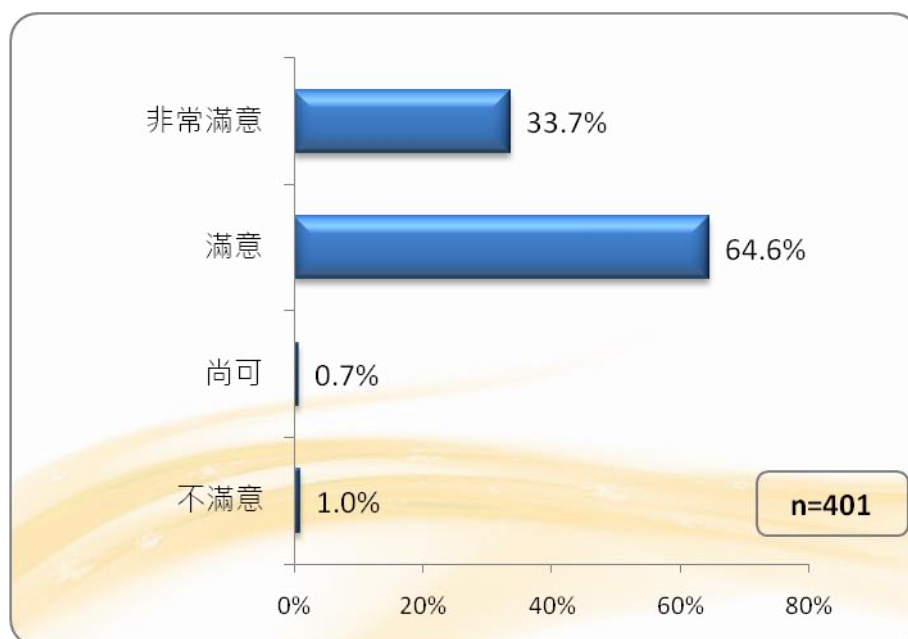


圖 5-8 提供的稅款繳納方式之評價



表 5-7 提供的稅款繳納方式不滿意之原因

不滿意之原因	頻次
不能直接在現場繳納還要轉帳麻煩	1
不喜歡去便利商店繳稅	1
到超商繳費需手續費	1
不喜歡去稅務局繳稅	1
合計	4

交叉分析

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



二、對嘉義市政府稅務局稅務風紀之認知分析

(一) 對嘉義市政府稅務局稅務人員品德操守之評價分析

頻次分析

由調查結果發現，有 94.5% 的受訪者對嘉義市政府稅務局稅務人員的品德操守表示滿意，其中包括「非常滿意」(23.2%) 與「滿意」(71.3%)，而對稅務人員品德操守感到不滿意的受訪者則占 2.0%，其中包括「非常不滿意」(0.3%) 與「不滿意」(1.7%)；另有 3.5% 的受訪者表示「尚可」。顯示大部分受訪者對嘉義市政府稅務局稅務人員之品德操守給予正面評價。

Q8. 請問，您對於嘉義市政府稅務局稅務人員的品德操守是否感到滿意？

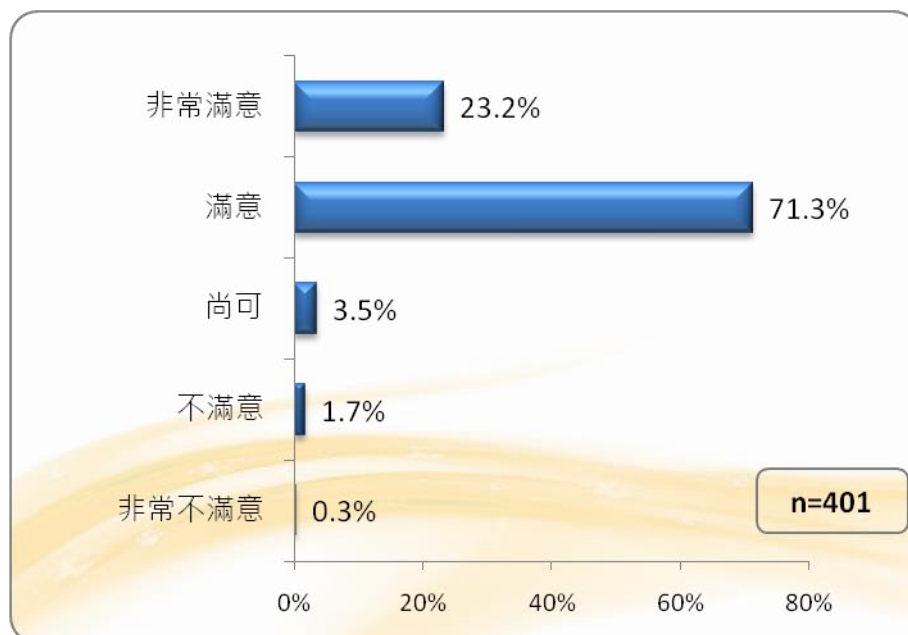


圖 5-9 稅務人員品德操守之評價



交叉分析

將所有受訪者對該題項的意見分布與基本資料(「性別」、「年齡」、「教育程度」、「職業類別」)進行交叉分析(參見附表 14)，發現該題項與「性別」、「年齡」、「教育程度」、「職業類別」之交叉結果顯示，期望次數低於 5 之比例大於 20%，亦即卡方檢定結果不適合進行推論。



(二) 嘉義市政府稅務局承辦人員是否有乘機刁難、接受請託關說、索賄或不當飲宴應酬等違反政風之情事 分析

頻次分析

由調查結果得知，有 99.0%的受訪者表示嘉義市政府稅務局承辦人員「沒有」乘機刁難、接受請託關說、索賄或不當飲宴應酬等違反政風之情事，而表示「有，曾經聽聞」和「有，親身經歷」的比例皆為 0.2%；另有 0.6%的受訪者表示「不知道」。茲將知悉違反政風之情事整理於表 5-8。

Q9.請問，您是否曾親身經歷或聽聞過嘉義市政府稅務局人員有乘機刁難、接受請託關說、索賄或不當飲宴應酬等違反政風之情事？

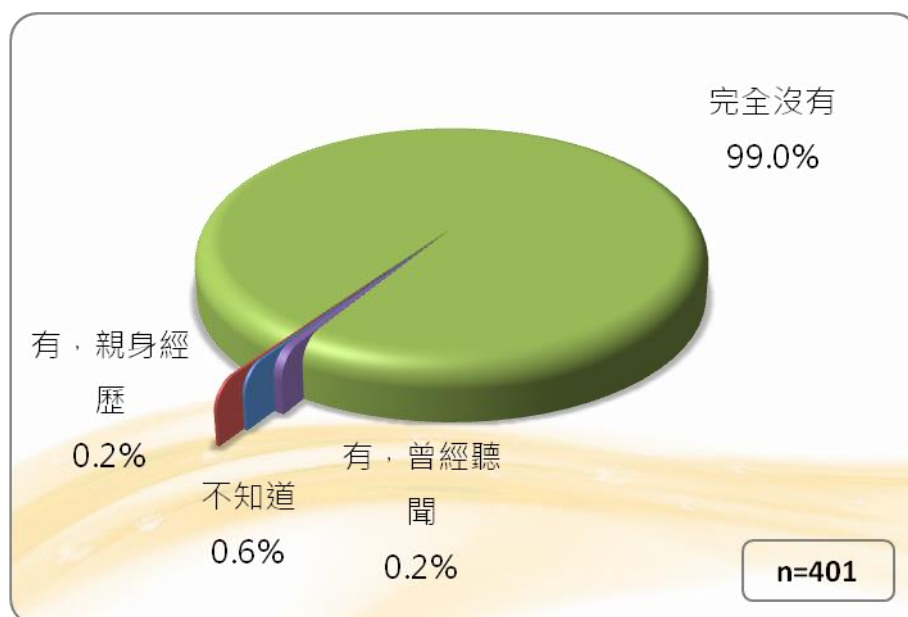


圖 5-10 承辦人員是否有違反政風之情事



表 5-8 違反政風之情事

詳細情況	頻次
洽詢繳地價稅窗口，服務人員口氣不好，有乘機刁難的感覺	1
忘記了，行賄方面	1
合計	2

交叉分析

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



(三) 嘉義市政府稅務局承辦人員利用職權或職務機會向 往來廠商推薦親友謀職、金錢借貸、共同投資或優惠交易 等不當行為分析

頻次分析

本次調查結果顯示，有 98.8% 的受訪者表示嘉義市政府稅務局承辦人員「沒有」利用職權或職務機會向往來廠商推薦親友謀職、金錢借貸、共同投資或優惠交易等不當行為，而表示「有，曾經聽聞」及「有，親身經歷且曾經聽聞均有」的比例則分別為 0.5% 及 0.2%；另外，有 0.5% 的受訪者表示「不知道」。茲將知悉不當行為之情事整理於表 5-9。

Q10.請問，您是否曾親身經歷或聽聞過嘉義市政府稅務局人員利用職權或職務機會向往來廠商推薦親友謀職、金錢借貸、共同投資、優惠交易等不當行為？

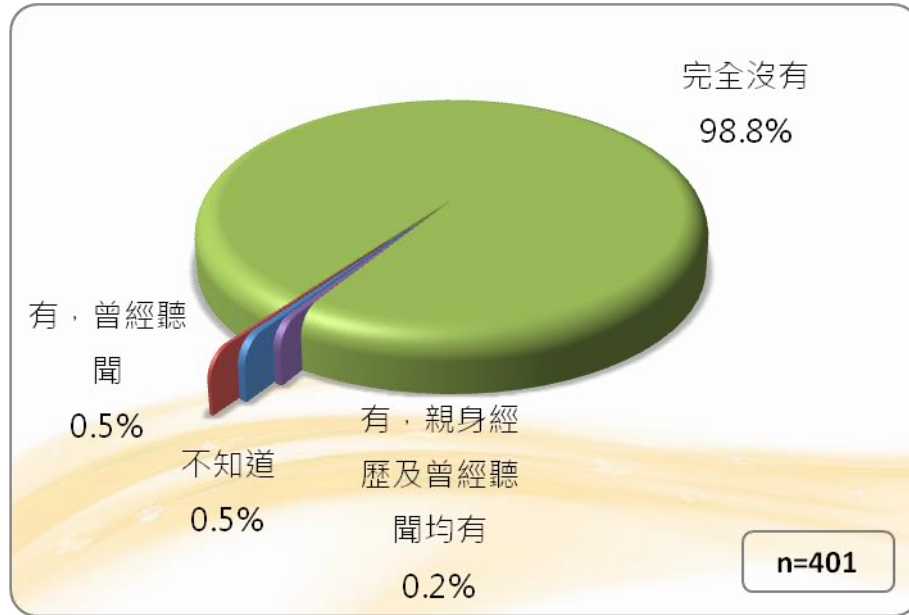


圖 5-11 承辦人員是否有不當行為之情事

表 5-9 不當行為之情事

詳細情況	頻次
無法證實只聽過，無法詳述	1
會告知親朋好友有職缺	1
拒絕提供	1
合計	3

交叉分析

將所有受訪者對該題項的意見分布與基本資料(「性別」、「年齡」、「教育程度」、「職業類別」)進行交叉分析(參見附表 16)，發現該題項與「性別」、「年齡」、「教育程度」、「職業類別」之交叉結果顯示，期望次數低於 5 之比例大於 20%，亦即卡方檢定結果不適合進行推論。



(四) 若知悉稅務局人員涉有違反風紀之不法情事，願意提出檢舉之意願分析

頻次分析

根據調查結果顯示，有 85.3% 的受訪者若知悉嘉義市政府稅務局人員涉有違反風紀之不法情事時，「願意」提出檢舉，而「不願意」提出檢舉的比例則為 14.7%。民眾檢舉意願不到九成，顯示仍有少部分受訪者對於提出檢舉抱持較保守的態度。

Q11.如果嘉義市政府稅務局人員有違反風紀之不法情事，您是否願意向相關政風機構或法務部廉政署提出檢舉？

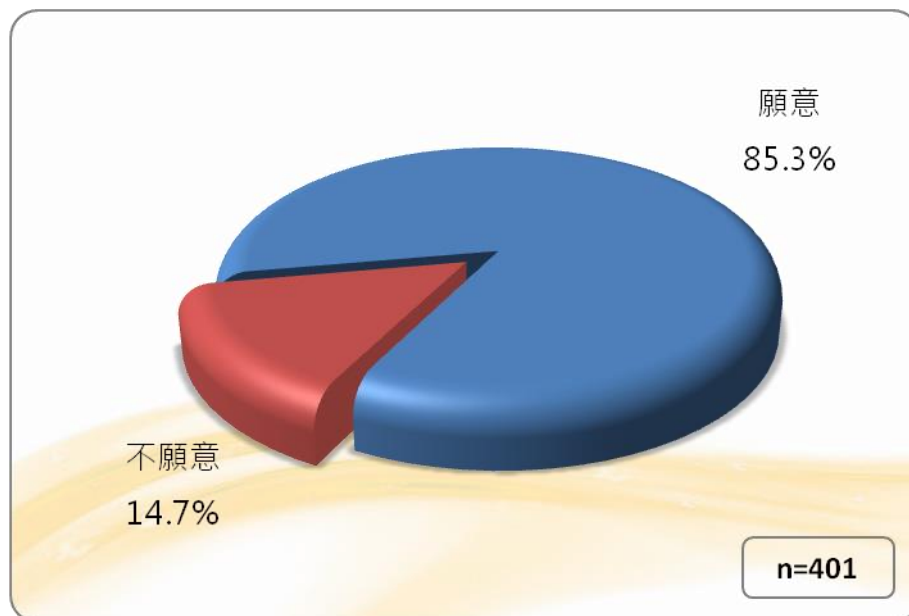


圖 5-12 知悉違失不法情事時的檢舉意願



交叉分析

將所有受訪者對該題項的意見分布與基本資料(「性別」、「年齡」、「教育程度」、「職業類別」)進行交叉分析(參見附表 17):

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



(五) 若知悉有不法情事時，受訪者願意檢舉的管道分析

頻次分析

根據調查得知，受訪者願意提出檢舉之主要管道為「嘉義市政府稅務局或上級機關之政風室」，比例占 54.4%，其次依序為「嘉義市政府稅務局或上級機關之首長」(31.6%)、「法務部調查局」(12.9%)、「法務部廉政署」(12.6%)、「投書報章媒體」(12.0%)及「各級民意代表」(10.8%)，其餘檢舉管道的比例皆低於一成，顯示受訪者對於嘉義市政府稅務局上級機關之首長與政風室有較高的信心，但對其他不同的檢舉管道較不了解，稅務局宜多宣導可檢舉單位，提升民眾的檢舉意願。另外有 2.6%的受訪者會向「其他」管道提出檢舉，茲將其他檢舉管道整理於表 5-10。

Q12.請問，您會向哪些人或單位提出檢舉？（可複選）

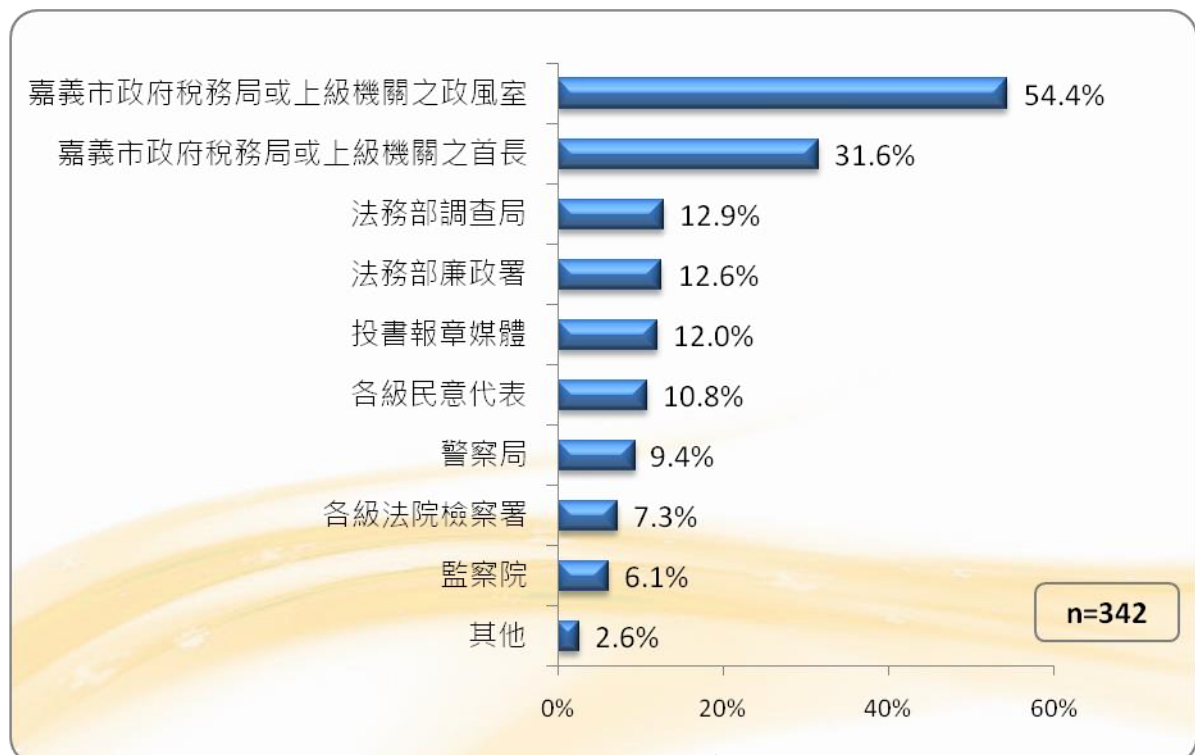


圖 5-13 信賴且願意提出檢舉之管道

表 5-10 願意提出檢舉之「其他」管道

其他管道	頻次
不知道如何檢舉	3
會先向地政士公會理事長檢舉	1
目前尚無碰到，無法回答	1
視情況表示意見	1
問懂法律的人	1
1999 專線	1
跟本人說	1
合計	9



(六) 若知悉不法情事，受訪者不願提出檢舉的原因分析

頻次分析

進一步詢問受訪者不願提出檢舉的原因，發現主要原因為「沒有證據，只好作罷」，占 42.4%，其次依序為「官官相護，檢舉也沒用」(27.1%)、「事不關己，沒必要檢舉」(25.4%) 及「怕遭到報復」(25.4%)，其餘原因的比例皆低於二成五；另有 6.8% 的受訪者表示有「其他」原因，茲將其原因整理於表 5-11。

Q13.請問，您不願意提出檢舉的原因是？（可複選）

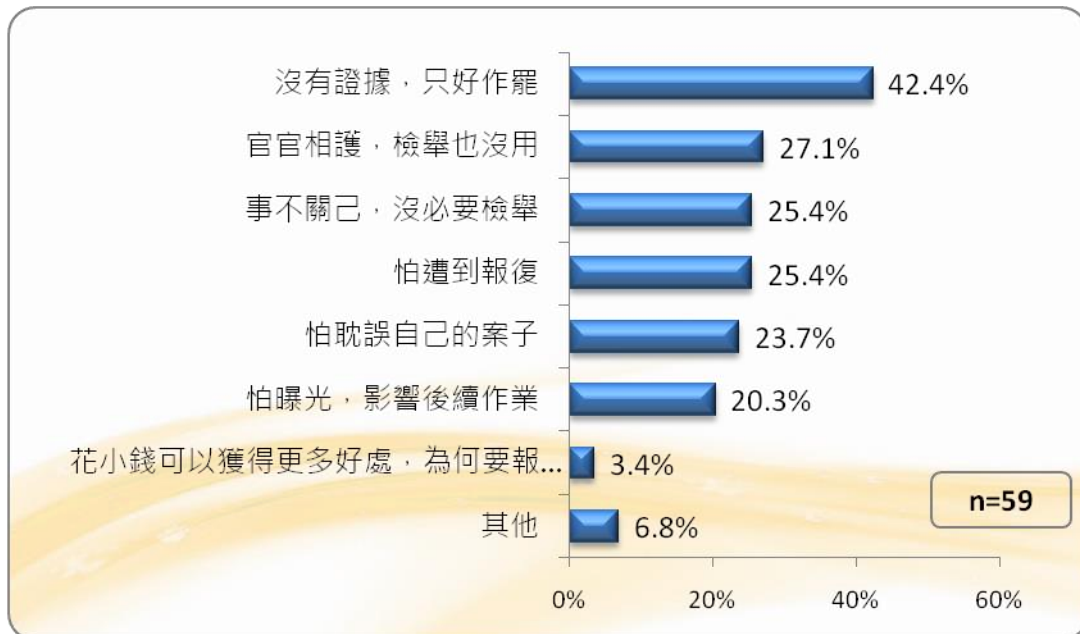


圖 5-14 不願提出檢舉之原因

表 5-11 不願意提出檢舉之「其他」原因

其他管道	頻次
公務員多少都會犯錯，不必刻意檢舉	1
沒碰過所以不知道	1
不知道如何檢舉	1
沒意見	1
合計	4



(七) 嘉義市政府稅務局近一年來整體政風清廉滿意度之評價

頻次分析

調查結果發現，有 94.0%的受訪者對嘉義市政府稅務局近一年來的整體政風清廉度感到滿意，其中包含「非常滿意」(19.7%) 和「滿意」(74.3%)，而感到不滿意的比例則為 2.5%，其中包含

「非常不滿意」(0.3%) 和「不滿意」(2.2%)；另有 3.5%的受訪者表示「尚可」，顯示受訪者對嘉義市政府稅務局整體政風清廉度表示肯定。

Q14.整體而言，請問您對於嘉義市政府稅務局近一年來整體政風清廉度滿不滿意？

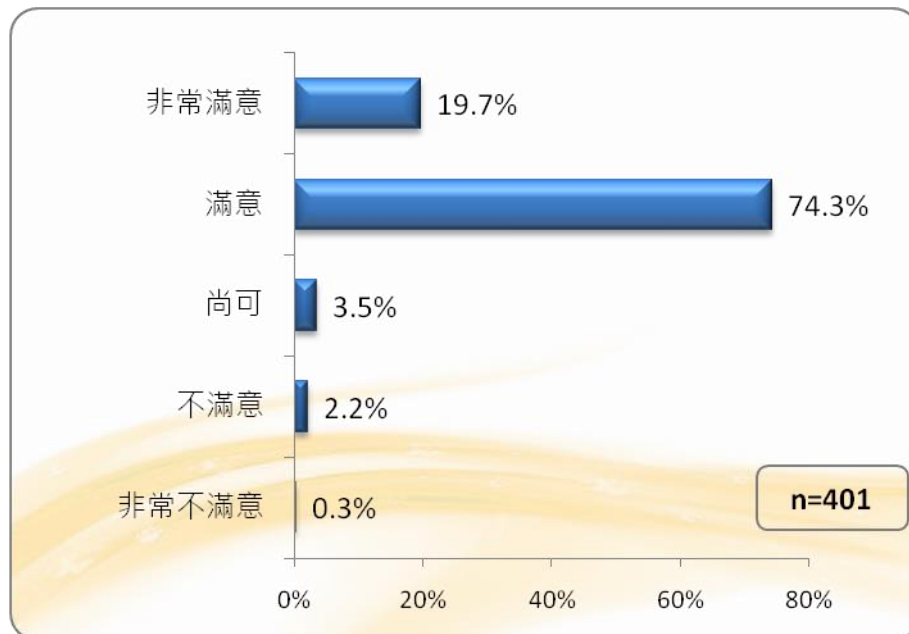


圖 5-15 近一年來整體政風清廉度之評價



交叉分析

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



三、對嘉義市政府稅務局整體滿意度之分析

(一) 對嘉義市政府稅務局整體為民服務之評價分析

頻次分析

由調查結果發現，有 93.7% 的受訪者對嘉義市政府稅務局整體為民服務表示滿意，其中包括「非常滿意」(21.4%) 與「滿意」(72.3%)，而對整體為民服務感到不滿意的受訪者則占 3.8%，其中包括「非常不滿意」(0.3%) 與「不滿意」(3.5%)；另有 2.5% 的受訪者表示「尚可」。嘉義市政府稅務局的整體為民服務滿意度達九成以上，顯示受訪者對嘉義市政府稅務局的整體服務給予高度評價。

Q15.請問，您對於嘉義市政府稅務局的整體為民服務感到滿不滿意？

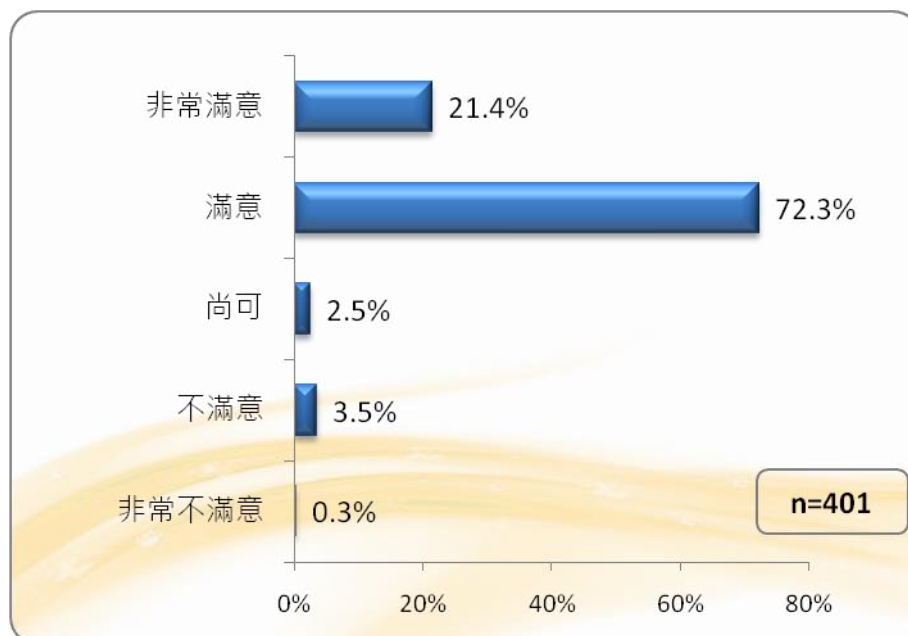


圖 5-16 整體為民服務之評價



交叉分析

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

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



(二) 受訪者之開放意見歸納

本次調查題項 Q16 為開放意見題，主要為受訪者針對嘉義市政府稅務局的各項服務或整體政風工作之具體建議或尚待改進部分，而為能詳實呈現受訪者之意見，故未針對受訪者之意見做太多調整與修飾，僅依內容整理成各面向做意見之呈現，詳如下表 5-12。

表 5-12 受訪者對嘉義市政府稅務局的建議

類別	意見	頻次
人員服務	辦理業務時缺少文件，承辦人員沒有一次告知所需相關文件，造成民眾舟車勞頓、多跑一趟 承辦人員態度不夠親切、不耐煩，希望能夠再和氣一點	4
	嘉義市政府稅務局的各科人員在服務上要一視同仁，勿有民眾或代書等服務上區別	3
	辦事效率希望可以快一點	2
	房屋稅查欠承辦人員應依法行政，查欠 103 年度即可還要求 104 年的繳稅單，繳稅入庫也要 3-7 天，還要受訪者再跑一趟，與民溝通過於嚴肅，久久就會有	2
		1
	一位這樣的承辦人員，還要找科長去溝通	
	好多的程序，一關一關的要蓋章，但是承辦人員在處理事情上不夠仔細，一開始並未告知注意事項，到整個流程最後，才發現有地方不齊全，要求民眾再來辦理，一件事情要跑 3-4 趟，造成不便	1
	櫃台沒有抽號碼牌，常找不到洽辦業務櫃檯，承辦人不會主動詢問洽辦哪種業務，必須由洽辦人員去問，造成不便	1
	希望可以加強專業能力，櫃檯服務員時常不清楚其他科別的業務範疇，導致在詢問時，時常借故推託說無法處理	1
	承辦人員不在曾經找不到代理人，找到代理人之後，代理人的作業方式又和承辦人員不同	1



伍、調查發現

嘉義市政府稅務局的櫃台服務員對一些問題詢問會推託給別的櫃台，造成不便	1
帶媽媽去辦理牌照稅殘障的事情，分工太細，跑了好多趟且人員態度散漫	1
志工的專業要再加強，因為志工本身也不清楚要去哪個臨櫃辦理	1
少部份稅務局人員服務態度不親切，希望笑容要多一點	1



伍、調查發現

類別	意見	頻次
	房屋稅變更時，非自住變更自住，承辦人員少蓋一個印鑑	1
	整體為民服務，沒有實質的感受，應加強主動為民服務	1
	嘉義市政府稅務局，全功能服務櫃台人員態度要改善，應親切友善	1
	辦理稅務相關事項的流程動線，應當更清楚好找	1
	嘉義市政府稅務局承辦人員的服務態度應再加強	1
	承辦人看公文要看仔細，免得增加百姓金錢損失	1
	建議稅務人員也要在職進修提高專業為民服務	1
	現場洽詢房屋稅變更，承辦人員對條文不清楚	1
	有些志工會態度不好，擺官架子，需改善	1
	全功能櫃檯人員的服務態度要再加強	1
	希望承辦人員辦事態度能積極一點	1
	能力不夠的人員應該要淘汰	1
服務設施	上網路申請時，查不到稅籍資料，尤其是稅籍編號，要再去電問，且申請完要到下午才可以完成，但是現場去當下就可以，希望速度上能快一點	1
	無法下載土地增值稅網路軟體資料使用，建議參考申報所得稅，可使用光碟方式較方便	1
	在報稅時人非常多，應該設置「銀髮族敬老專區」，像高雄一樣	1
	線上網路軟體查詢時，相關的基本資料要再簡便便民一些	1
	稅務局提供的線上服務無法連線，檔案打不開，有待改進	1
	線上查詢稅籍資料不涉及個資部分可以再開放多一些	1
	網路申請稅籍資料因程式設計不佳導致申請不易	1
辦事效率	契稅的部分，只有嘉義的房屋稅用現值去申報，待稅籍資料下來後，相關人員會去現場看，如果有出入時會要求以物件坪數為主，房屋和地價稅會變高，造成買方的負擔增加，會失去公信力	1
	變更資料時，稅務局辦一次，其他政府單位也都要去辦一次，沒有連線作業很不便民。例如：牌照稅地址變更，稅務局跑一趟，監理所跑一趟	1
	房屋稅單是否可以增加聯絡方式，因為曾經媽媽的稅單寄到舊房子，沒有即時繳納，被扣錢	1
	法令規定太死板，希望可以在同一個科別裡處理完一項案子，免得要費時費力才能完成	1
	申請稅籍證明規定要網路申請，但公司就在稅務局隔壁，希望能夠以業者方便為主	1



類別	意見	頻次
	送件審理需 5 個工作天，時效太慢	1
政風工作	多年前本人曾遇到稅務局溢收牌照稅情形，當時並未主動退稅給納稅人，因此造成本人對稅務人員品德操守的質疑	1
	過去一年前，曾聽說有利用職務機會向往來廠商推薦親友謀職情形	1
	不要有因主管換人，就用自己人任職的情形發生，感覺利用職權辦事	1
	聽說跟稅務局人員有關係，就會提供較好較快的服務	1
	長官的章程要嚴格執行，不要官商勾結，要澈底執行	1
	應該多提供檢舉方式，以利監督清廉度	1
稅務資訊	內部資訊內容如果有調整，希望能迅速傳遞給公會，轉發給各地政士瞭解，例如：稅籍資料持分改為子、母號，地政士要自己計算，送件時才知道，造成業者困擾	1
	再便民一點，常用的稅務問題希望能在網路上說明清楚一點	1
	沒有收到任何稅務資訊，希望透過郵寄方式通知納稅人	1
其他	辦理土地增值稅和契稅的地方距離太遠，辦理契稅要跑到嘉義縣鄉公所才能辦，而且嘉義縣鄉公所承辦人員服務態度很差，百般刁難	1
	稅務局這邊停車不方便，辦個業務 10 分鐘就要收停車費 10 元，建議洽辦業務 30 分鐘內可免收停車費	1
	希望繳稅期限內如果自行提出申請緩繳，可以不用繳納罰款	1
	希望稅務局的各項表單要放置齊全，方便索取	1
	繳稅可以用現金卡方式，例如：台北的悠遊卡	1
	在便利商店繳稅不限制 2 萬元以上金額	1
	退稅要親自過去領支票，非常麻煩	1
	調高稅不好	1



陸、結論

一、對嘉義市政府稅務局稅務服務之相關評價

1. 受訪者最常辦理的業務為「地價稅」(50.4%)，其次依序為「房屋稅」(49.4%)、「土地增值稅」(38.7%)、「契稅」(33.4%)及「印花稅」(33.2%)，其餘業務的比例皆不到三成。
2. 有 96.8%的受訪者對嘉義市政府稅務局承辦人員的服務態度感到滿意，而感到不滿意的受訪者則占 2.2%。
3. 有 97.0%的受訪者對嘉義市政府稅務局承辦人員的辦事效率表示滿意，而對承辦人員辦事效率感到不滿意的比例則為 2.5%。
4. 有 96.5%的受訪者對嘉義市政府稅務局承辦人員的專業程度表示滿意，而對承辦人員專業程度感到不滿意的比例則為 1.3%。
5. 有 97.8%的受訪者曾經使用過嘉義市政府稅務局所提供的服務設施，而未曾使用過的比例則占 2.2%。其中，在使用過服務設施的受訪者中，有 95.1%的受訪者對所提供的服務設施表示滿意，而對所提供的服務設施感到不滿意的比例則占 2.6%。
6. 有 94.5%的受訪者對嘉義市政府稅務局所提供的各式稅務資訊表示滿意，而對所提供的各式稅務資訊感到不滿意的比例則為 3.0%。
7. 有 98.3%的受訪者對嘉義市政府稅務局提供各式稅款之繳納方式表示滿意，而感到不滿意的比例則為 1.0%。



二、對嘉義市政府稅務局稅務風紀之認知分析

- 1.有 94.5%的受訪者對嘉義市政府稅務局稅務人員的品德操守表示滿意，而對稅務人員的品德操守感到不滿意的比例則為 2.0%。
- 2.有 99.0%的受訪者表示嘉義市政府稅務局人員「沒有」乘機刁難、接受請託關說、索賄或不當飲宴應酬等違反政風之情事，而表示「有，曾經聽聞」及「有，親身經歷」的比例則各占 0.2%。
- 3.有 98.8%的受訪者表示嘉義市政府稅務局人員「沒有」利用職權或職務機會向往來廠商推薦親友謀職、金錢借貸、共同投資或優惠交易等不當行為，而表示「有，曾經聽聞」及「有，親身經歷及曾經聽聞均有」的比例分別為 0.5%及 0.2%。
- 4.有 85.3%的受訪者若知悉嘉義市政府稅務局人員涉有違反風紀之不法情事時「願意」提出檢舉，而「不願意」提出檢舉的比例則為 14.7%。
- 5.進一步詢問願意提出檢舉的受訪者信賴且願意提出檢舉的管道以「嘉義市政府稅務局或上級機關之政風室」為主，比例占 54.4%，其次為「嘉義市政府稅務局或上級機關之首長」，占 31.6%，其餘檢舉管道的比例皆低於三成。
- 6.進一步詢問不願意提出檢舉的受訪者為何不願提出檢舉，發現主要原因為「沒有證據，只好作罷」，占 42.4%，其次依序為「官官相護，檢舉也沒有用」(27.1%)、「事不關己，沒必要檢舉」(25.4%) 及「怕遭到報復」(25.4%)，其餘原因的比例皆低於二成五。
- 7.有 94.0%的受訪者對嘉義市政府稅務局近一年來的整體政風清廉度感到滿意，而感到不滿意的比例則為 2.5%。



三、對嘉義市政府稅務局整體滿意度之分析

1. 有 93.7% 的受訪者對嘉義市政府稅務局的整體為民服務感到滿意，其中包括「非常滿意」(21.4%) 與「滿意」(72.3%)，而對整體為民服務感到不滿意的受訪者則占 3.8%，其中包括「非常不滿意」(0.3%) 與「不滿意」(3.5%)。

柒、建議

一、整體稅務服務表現深獲民眾肯定，惟仍應持續提升承辦人員專業能力，以加強對稅務資訊的了解

根據本次調查題項 Q2 至 Q7 之結果顯示，嘉義市政府稅務局在整體稅務服務方面深獲受訪者肯定，各個項目滿意度皆達九成以上，顯示嘉義市政府稅務局在過去一年的服務品質有相當優異之表現，但是在稅務資訊方面，滿意度之表現相對略差，僅 94.5%，不到九成五，顯示嘉義市政府稅務局在提供各式稅務資訊方面仍有加強改善之空間。

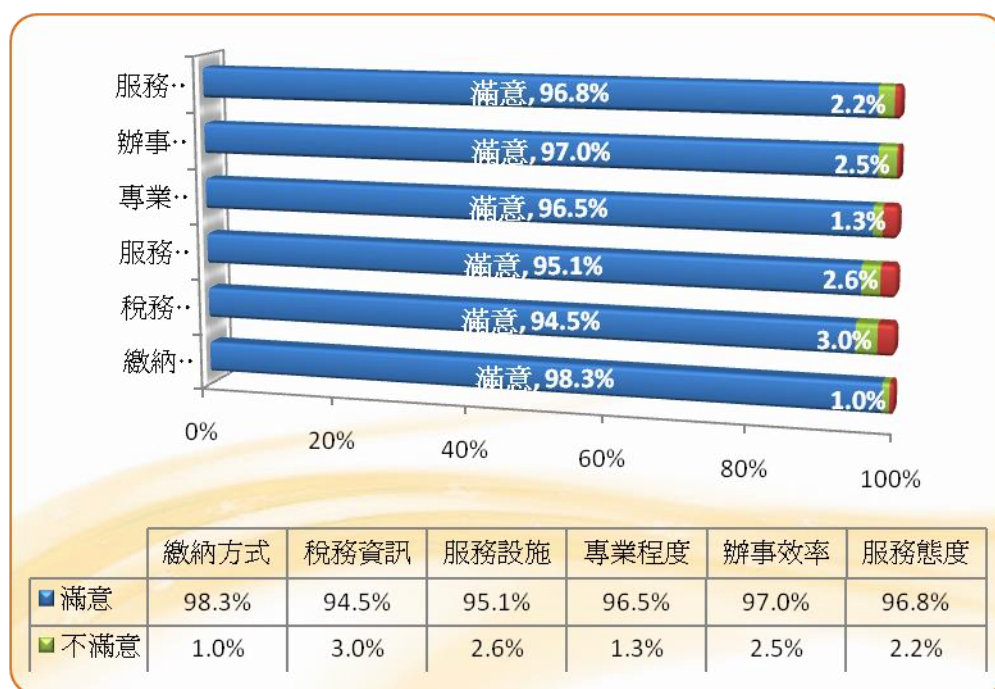


圖 7-1 近一年來稅務服務之相關評價



若進一步觀察調查題項 Q6 及 Q16 開放意見之結果則可以發現，受訪者對於稅務資訊感到不滿意之原因大部分為洽詢稅務資訊時，稅務人員對相關稅務資訊或法規不了解，亦有部分受訪者提到不清楚稅務局相關稅務資訊，因此建議嘉義市政府稅務局應辦理相關教育訓練，提升稅務人員對稅務資訊的了解並隨時更新最新資訊及法規，另外也可辦理定期考核，定期檢驗稅務局人員的專業知識。此外，也建議嘉義市政府稅務局可以將人民較常詢問的稅務資訊問題及最新稅務資訊，放於嘉義市政府稅務局網頁或做成文宣放於稅務局入口明顯處，以便民眾拿取或查詢。



二、改善辦事效率，加強各部門間的業務聯繫溝通

根據本次調查題項 Q3 之結果顯示，受訪者在辦事效率方面給予嘉義市政府稅務局高度肯定，滿意的比例高達 97.0%，顯示嘉義市政府稅務局在過去一年的辦事效率表現優越，但進一步詢問受訪者不滿意之原因及根據 Q16 開放題項發現，有部分受訪者表示地址及姓名已更改過，但仍有稅單寄錯住址及姓名標示錯誤的情形發生，導致民眾無法準時收到稅單，延遲繳稅時間，建議可以在民眾更改基本資料後，由系統統一做修改，並在稅單寄出前，再進行雙重確認，以免再發生民眾收不到稅單的情況。

除此之外，也宜加強稅務局各部門間的業務聯繫溝通，有部分受訪者表示，在辦理業務的過程中，部門間不清楚之前的作業情況，造成民眾多跑幾趟的情形發生，建議可以在一部份服務作業完成後，留下接觸情況、還未辦理好之事項及注意事項，以便接續處理人員能夠迅速了解民眾之前的業務辦理情形，加速作業效率。

三、辦理稅務人員相關教育訓練，並明確公告各項業務所需文件及時間

根據本次調查題項 Q4 之結果顯示，受訪者對嘉義市政府稅務局的專業程度，滿意度達 96.5%，顯示民眾對嘉義市政府稅務局承辦人員在解答說明方面給予高度評價，再進一步詢問受訪者不滿意之原因及根據 Q16 開放題項發現，有部分稅務局人員不清楚各科別的業務範圍，造成民眾有稅務人員藉故推拖之感，另外，在稅務局志工方面，有民眾反映志工專業度不足，態度不夠親切。

為改善民眾對嘉義市政府稅務局人員專業程度方面的觀感，建議可以加強稅務人員的教育訓練，明確告知各科別的業務範圍，並提醒稅務人員要盡量協助洽辦民眾。此外，也可另外辦理志工人員部分的訓練，建議志工人員可以主動詢問洽辦民眾有無需要幫助的地方，讓民眾能夠得到最即時的幫助。

除此之外，有部分民眾表示在洽辦業務時，承辦人員未一次告知所需文件，造成民眾辦理一件業務需跑多趟的情形發生，建議稅務局可以將民眾較常辦理之業務所需的相關文件及處理時限彙整成表格，讓承辦人員在接洽業務時可以清楚告知洽公民眾，另外也可將表單公告於嘉義市政府稅務局的網站或張貼於稅務局公告欄，方便民眾查詢。



四、改善線上服務設施，鼓勵民眾善用線上服務功能

根據本次調查題項 Q5 之結果顯示，對嘉義市政府稅務局提供的服務設施，有 95.1% 的受訪者感到滿意，顯示受訪者肯定嘉義市政府稅務局所提供的服務設施，再進一步詢問受訪者不滿意之原因及根據 Q16 開放題項發現，民眾對於嘉義市政府稅務局的線上服務設施感到較不滿意，有民眾反映線上服務設施有部分功能無法使用，例如：檔案無法下載、打不開等問題，建議稅務局應安排工程師為線上服務設施做定期檢驗，也可安排相關負責人員定期上網做測試，檢驗各項功能是否可以正常使用。

為發揮線上服務設施的最大效用，建議嘉義市政府稅務局可以鼓勵民眾多利用線上服務設施以縮短辦理業務的等待及處理時間，並鼓勵民眾善用線上諮詢服務。另外，也可於每次使用者進行線上服務設施後，提供意見滿意度詢問表，藉以了解線上服務設施的使用者對該次使用的滿意度，讓稅務局能立即了解使用者的問題及清楚網站的運作和使用狀況。

五、持續推動防貪工作，加強內部人員清廉度

本次調查之題項 Q9 及 Q10，是針對各項違失不法之情事，詢問受訪者是否曾經聽聞或親身經歷，結果顯示每一個項目受訪者回答「沒有」之比例皆超過九成五，顯示絕大多數的受訪者皆未曾聽聞或親身經歷相關情事，再進一步詢問受訪者曾聽聞或親身經歷之情事及根據 Q16 開放題項，發現有部分受訪者表示曾經有聽聞稅務局人員推薦親友謀職的情形，另外也有受訪者認為與稅務局人員有關係，可以得到較快的服務。

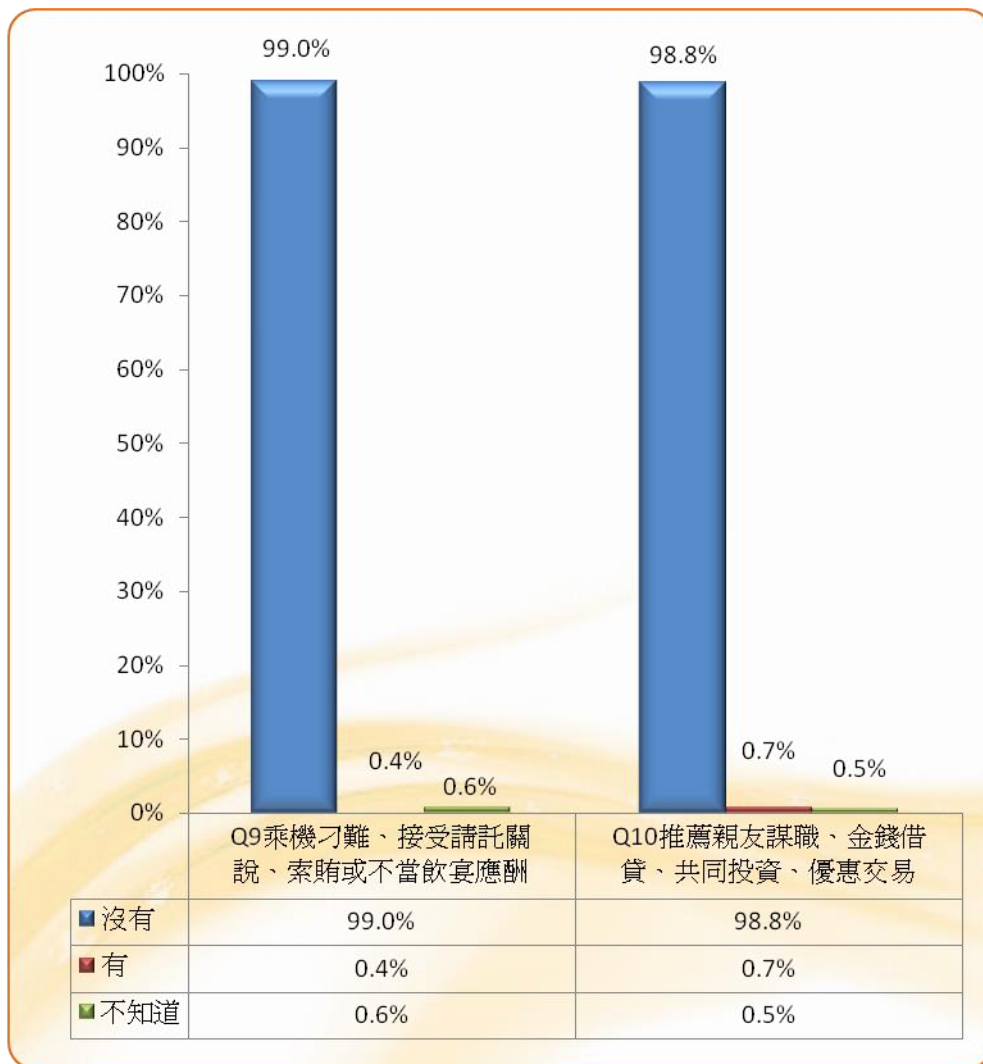


圖 7-2 近一年來稅務風紀之相關評價



為了提升嘉義市政府稅務局內部人員的清廉度，除了持續推動防貪工作，確保單位廉潔之外，也應嚴格杜絕稅務局人員從事各種不當行為。另外，針對嘉義市政府稅務局人員聘僱部分，宜秉持公平、公正、公開的評選方式，選用合格適用者來擔任適合職位，減少稅務局人員推薦親友謀職的情況發生，以改善民眾對嘉義市政府稅務局人員的觀感。



六、主動宣導檢舉單位，並辦理檢舉獎勵措施，提升民眾檢舉意願

本次調查之題項 Q11 至 Q13，是針對各項違失不法之情事，詢問受訪者的檢舉意願，結果顯示受訪者願意提出檢舉的比例為 85.3%，顯示大多數的受訪者若知悉嘉義市政府稅務局人員有違失不法之情事時，都願意提出檢舉，再進一步詢問受訪者願意且信賴的檢舉管道，發現大多數受訪者較熟悉嘉義市政府稅務局或上級機關之政風室及首長，其他檢舉管道比例皆不到三成，顯示受訪者對其他檢舉管道較不熟悉，為提升民眾對違失不法情事的檢舉意願，建議稅務局可以主動並多方面向民眾宣導可以提出檢舉的單位，像是可以利用電視廣告、社群網路或是村里長進行宣導。

除此之外，根據題項 Q13，受訪者不願意提出檢舉最主要的原因前四名分別為「沒有證據，只好作罷」(42.4%)、「官官相護，檢舉也沒有用」(27.1%)、「事不關己，沒必要檢舉」(25.4%)及「怕遭到報復」(25.4%)，針對不願提出檢舉的受訪者，除了確保民眾匿名檢舉的安全性外，針對民眾提出的檢舉，也要確實做出處理，提升民眾對嘉義市政府稅務局政風清廉的滿意度。另外，也可辦理檢舉獎勵措施，提供檢舉獎金，鼓勵民眾多檢舉不法情事。





附錄一 問卷百分比

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



嘉義市政府稅務局 104 年政風實況暨施政廉能形象滿意度問卷調查

先生/小姐您好：

敝姓 ，我們是嘉義市政府稅務局的委託單位台灣趨勢研究訪問中心，目前正在進行今年度稅務局廉政滿意度訪問，麻煩耽誤您幾分鐘的時間，請教您幾個問題，謝謝！

篩選過濾題

S1.請問，您最近一年是否有到過嘉義市政府稅務局洽公的經驗？

100.0% (1) 有

0.0% (2) 沒有 →終止訪問

Q1.請問，您曾到嘉義市政府稅務局辦理過哪些業務？(可複選) n=401

50.4% (1) 地價稅	4.7% (6) 娛樂稅
38.7% (2) 土地增值稅	33.2% (7) 印花稅
49.4% (3) 房屋稅	20.0% (8) 查調個人財產資料
33.4% (4) 契稅	4.5% (9) 債權人查調債務人財產資料
24.4% (5) 使用牌照稅	2.2% (10) 其他：_____

稅務服務滿意度

Q2.請問，在與嘉義市政府稅務局接洽業務的過程中，您對承辦人員的「服務態度」感到滿不滿意？ n=401

29.7% (1) 非常滿意

67.1% (2) 滿意

1.0% (3) 尚可

1.7% (4) 不滿意，請說明原因：_____

0.5% (5) 非常不滿意，請說明原因：_____



Q3.請問，在與嘉義市政府稅務局接洽業務的過程中，您對承辦人員的「辦事效率」感到滿不滿意？ n=401

28.2% (1) 非常滿意

68.8% (2) 滿意

0.5% (3) 尚可

2.0% (4) 不滿意，請說明原因：_____

0.5% (5) 非常不滿意，請說明原因：_____

Q4.請問，當您在與嘉義市政府稅務局洽詢稅務問題時，對於承辦人員在解答說明的「專業程度」感到滿不滿意？ n=401

24.4% (1) 非常滿意

72.1% (2) 滿意

2.2% (3) 尚可

1.0% (4) 不滿意，請說明原因：_____

0.3% (5) 非常不滿意，請說明原因：_____

Q5.請問，您對嘉義市政府稅務局提供的服務設施（線上服務、硬體設備、洽公環境）是否感到滿意？ n=401

16.5% (1) 非常滿意

76.6% (2) 滿意

2.2% (3) 尚可

2.5% (4) 不滿意，請說明原因：_____

0.0% (5) 非常不滿意，請說明原因：_____

2.2% (6) 未曾使用過

Q6.請問，您對於嘉義市政府稅務局所提供的各式稅務資訊（房屋稅、地價稅、牌照稅等）是否感到滿意？ n=401

16.7% (1) 非常滿意

77.8% (2) 滿意

2.5% (3) 尚可

3.0% (4) 不滿意，請說明原因：_____

0.0% (5) 非常不滿意，請說明原因：_____

Q7.請問，您對於嘉義市政府稅務局提供各式稅款之繳納方式（轉帳納稅、便利商店繳納、銀行繳納等）是否感到滿意？ n=401



- 33.7% (1) 非常滿意
 64.6% (2) 滿意
 0.7% (3) 尚可
 1.0% (4) 不滿意，請說明原因：_____
 0.0% (5) 非常不滿意，請說明原因：_____

稅 務 風 紀 滿 意 度

Q8.請問，您對於嘉義市政府稅務局稅務人員的品德操守是否感到滿意？ n=401

- 23.2% (1) 非常滿意
 71.3% (2) 滿意
 3.5% (3) 尚可
 1.7% (4) 不滿意
 0.3% (5) 非常不滿意

Q9.請問，您是否曾親身經歷或聽聞過嘉義市政府稅務局人員有乘機刁難、接受請託關說、索賄或不當飲宴應酬等違反政風之情事？ n=401

- 0.2% (1) 有，親身經歷，請說明：_____
 0.2% (2) 有，曾經聽聞，請說明：_____
 0.0% (3) 有，親身經歷及曾經聽聞均有，請說明：_____
 99.0% (4) 完全沒有
 0.6% (5) 不知道

Q10.請問，您是否曾親身經歷或聽聞過嘉義市政府稅務局人員利用職權或職務機會向往來廠商推薦親友謀職、金錢借貸、共同投資、優惠交易等不當行為？ n=401

- 0.0% (1) 有，親身經歷，請說明：_____
 0.5% (2) 有，曾經聽聞，請說明：_____
 0.2% (3) 有，親身經歷及曾經聽聞均有，請說明：_____
 98.8% (4) 完全沒有
 0.5% (5) 不知道

Q11.如果嘉義市政府稅務局人員有違反風紀之不法情事，您是否願意向相關政風機構或法務部廉政署提出檢舉？ n=401

- 85.3% (1) 願意 →續問 Q12
 14.7% (2) 不願意 →跳問 Q13

Q12.請問，您會向哪些人或單位提出檢舉？ (可複選) n=342

- 31.6% (1) 嘉義市政府稅務局或上級機關之首長
 54.4% (2) 嘉義市政府稅務局或上級機關之政風室
 12.6% (3) 法務部廉政署
 12.9% (4) 法務部調查局
 7.3% (5) 各級法院檢察署
 6.1% (6) 監察院



附錄一、問卷百分比

- | | |
|-------|-------------------|
| 9.4% | (7) 警察局 |
| 10.8% | (8) 各級民意代表 |
| 12.0% | (9) 投書報章媒體 |
| 2.6% | (10) 其他，請說明：_____ |

*****答完跳至 Q14*****

Q13.請問，您不願意提出檢舉的原因是？（可複選）n=59

- | | |
|-------|-----------------------|
| 23.7% | (1) 怕耽誤自己的案子 |
| 20.3% | (2) 怕曝光，影響後續作業 |
| 25.4% | (3) 怕遭到報復 |
| 3.4% | (4) 花小錢可以獲得更多好處，為何要報案 |
| 27.1% | (5) 官官相護，檢舉也沒用 |
| 42.4% | (6) 沒有證據，只好作罷 |
| 25.4% | (7) 事不關己，沒必要檢舉 |
| 6.8% | (8) 其他，請說明：_____ |

Q14.整體而言，請問您對於嘉義市政府稅務局近一年來整體政風清廉度滿不滿意？
n=401

- | | |
|-------|-----------|
| 19.7% | (1) 非常滿意 |
| 74.3% | (2) 滿意 |
| 3.5% | (3) 尚可 |
| 2.2% | (4) 不滿意 |
| 0.3% | (5) 非常不滿意 |

整 體 滿 意 度

Q15.請問，您對於嘉義市政府稅務局的整體為民服務感到滿不滿意？n=401

- | | |
|-------|-----------|
| 21.4% | (1) 非常滿意 |
| 72.3% | (2) 滿意 |
| 2.5% | (3) 尚可 |
| 3.5% | (4) 不滿意 |
| 0.3% | (5) 非常不滿意 |

Q16.請問，您對於嘉義市政府稅務局的各項服務或整體政風，是否還有其他的興革建議或尚待改進之地方？



基本資料題

S2.性別 n=401

- 33.4% (1) 男性
66.6% (2) 女性

S3.請問，您今年幾歲？ n=401

- 3.5% (1) 20-29 歲
13.5% (2) 30-39 歲
25.2% (3) 40-49 歲
30.4% (4) 50-59 歲
27.4% (5) 60 歲(含)以上

S4.請問，您的教育程度是？ n=401

- 5.2% (1) 國小及以下
6.2% (2) 國（初）中
29.7% (3) 高中（職）
55.4% (4) 專科或大學
3.5% (5) 研究所及以上

S5.請問，您的職業是？ n=401

- 2.7% (1) 軍警公教
17.0% (2) 行政主管、企業負責人及經理人（私部門）
14.5% (3) 專業人員（私部門）
2.5% (4) 技術員及助理專業人員（私部門）
26.2% (5) 事務工作人員（私部門）
5.5% (6) 服務工作人員及售貨員（私部門）
0.2% (7) 農、林、漁、牧工作人員（私部門）
0.5% (8) 技術工及有關工作人員（私部門）
0.7% (9) 機械設備操作工及組裝工（私部門）
0.0% (10) 非技術工及體力工（私部門）
16.2% (11) 家務管理
0.0% (12) 學生
14.0% (13) 退休人員或無業
0.0% (14) 其他：_____

訪 問 結 束 謝 謝 您 的 協 助



附錄一、問卷百分比



附錄二 附表

說明：

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

**附表 1 請問，在與嘉義市政府稅務局接洽業務的過程中，您對承辦人員的「服務態度」感到滿不滿意？**

	次數	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
總次數	401	119	269	4	7	2
總百分比	100.0%	29.7%	67.1%	1.0%	1.7%	0.5%
#性別						
男性	134	38.8%	57.5%	1.5%	0.7%	1.5%
女性	267	25.1%	71.9%	0.7%	2.2%	0.0%
#年齡						
20-29 歲	14	21.4%	71.4%	0.0%	0.0%	7.1%
30-39 歲	54	37.0%	63.0%	0.0%	0.0%	0.0%
40-49 歲	101	26.7%	70.3%	2.0%	1.0%	0.0%
50-59 歲	122	26.2%	68.9%	0.0%	4.1%	0.8%
60 歲(含)以上	110	33.6%	63.6%	1.8%	0.9%	0.0%
#教育程度						
國小及以下	21	9.5%	85.7%	0.0%	4.8%	0.0%
國（初）中	25	12.0%	84.0%	0.0%	0.0%	4.0%
高中（職）	119	33.6%	63.9%	0.0%	2.5%	0.0%
專科或大學	222	31.5%	64.9%	1.8%	1.4%	0.5%
研究所及以上	14	28.6%	71.4%	0.0%	0.0%	0.0%
#職業類別						
軍警公教	11	45.5%	45.5%	0.0%	9.1%	0.0%
行政主管、企業負責人及經理人（私部門）	68	35.3%	64.7%	0.0%	0.0%	0.0%
專業人員（私部門）	58	25.9%	72.4%	0.0%	1.7%	0.0%
技術員及助理專業人員（私部門）	10	10.0%	80.0%	0.0%	0.0%	10.0%
事務工作人員（私部門）	105	27.6%	70.5%	0.0%	1.9%	0.0%
服務工作人員及售貨員（私部門）	22	31.8%	59.1%	4.5%	4.5%	0.0%
農、林、漁、牧工作人員（私部門）	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
技術工及有關工作人員（私部門）	2	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
機械設備操作工及組裝工（私部門）	3	0.0%	66.7%	0.0%	33.3%	0.0%
家務管理	65	21.5%	75.4%	1.5%	1.5%	0.0%
退休人員或無業	56	41.1%	53.6%	3.6%	0.0%	1.8%

註：請參考原始問卷 Q2。



附表 2 請問，在與嘉義市政府稅務局接洽業務的過程中，您對承辦人員的「服務態度」感到滿不滿意？（選項合併）

	次數	滿意	尚可	不滿意
總次數	401	388	4	9
總百分比	100.0%	96.8%	1.0%	2.2%
#性別				
男性	134	96.3%	1.5%	2.2%
女性	267	97.0%	0.7%	2.2%
#年齡				
20-29 歲	14	92.9%	0.0%	7.1%
30-39 歲	54	100.0%	0.0%	0.0%
40-49 歲	101	97.0%	2.0%	1.0%
50-59 歲	122	95.1%	0.0%	4.9%
60 歲(含)以上	110	97.3%	1.8%	0.9%
#教育程度				
國小及以下	21	95.2%	0.0%	4.8%
國（初）中	25	96.0%	0.0%	4.0%
高中（職）	119	97.5%	0.0%	2.5%
專科或大學	222	96.4%	1.8%	1.8%
研究所及以上	14	100.0%	0.0%	0.0%
#職業類別				
軍警公教	11	90.9%	0.0%	9.1%
行政主管、企業負責人及經理人（私部門）	68	100.0%	0.0%	0.0%
專業人員（私部門）	58	98.3%	0.0%	1.7%
技術員及助理專業人員（私部門）	10	90.0%	0.0%	10.0%
事務工作人員（私部門）	105	98.1%	0.0%	1.9%
服務工作人員及售貨員（私部門）	22	90.9%	4.5%	4.5%
農、林、漁、牧工作人員（私部門）	1	100.0%	0.0%	0.0%
技術工及有關工作人員（私部門）	2	100.0%	0.0%	0.0%
機械設備操作工及組裝工（私部門）	3	66.7%	0.0%	33.3%
家務管理	65	96.9%	1.5%	1.5%
退休人員或無業	56	94.6%	3.6%	1.8%

註：請參考原始問卷 Q2。



附表 3 請問，在與嘉義市政府稅務局接洽業務的過程中，您對承辦人員的「辦事效率」感到滿不滿意？

	次數	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
總次數	401	113	276	2	8	2
總百分比	100.0%	28.2%	68.8%	0.5%	2.0%	0.5%
#性別						
男性	134	36.6%	61.9%	0.0%	0.0%	1.5%
女性	267	24.0%	72.3%	0.7%	3.0%	0.0%
#年齡						
20-29 歲	14	21.4%	71.4%	0.0%	0.0%	7.1%
30-39 歲	54	37.0%	59.3%	1.9%	1.9%	0.0%
40-49 歲	101	22.8%	74.3%	0.0%	3.0%	0.0%
50-59 歲	122	27.0%	69.7%	0.8%	1.6%	0.8%
60 歲(含)以上	110	30.9%	67.3%	0.0%	1.8%	0.0%
#教育程度						
國小及以下	21	19.0%	81.0%	0.0%	0.0%	0.0%
國（初）中	25	16.0%	76.0%	0.0%	4.0%	4.0%
高中（職）	119	28.6%	68.9%	0.0%	2.5%	0.0%
專科或大學	222	29.7%	67.1%	0.9%	1.8%	0.5%
研究所及以上	14	35.7%	64.3%	0.0%	0.0%	0.0%
#職業類別						
軍警公教	11	36.4%	63.6%	0.0%	0.0%	0.0%
行政主管、企業負責人及經理人（私部門）	68	29.4%	70.6%	0.0%	0.0%	0.0%
專業人員（私部門）	58	29.3%	70.7%	0.0%	0.0%	0.0%
技術員及助理專業人員（私部門）	10	10.0%	80.0%	0.0%	0.0%	10.0%
事務工作人員（私部門）	105	26.7%	71.4%	0.0%	1.9%	0.0%
服務工作人員及售貨員（私部門）	22	31.8%	54.5%	0.0%	13.6%	0.0%
農、林、漁、牧工作人員（私部門）	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
技術工及有關工作人員（私部門）	2	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
機械設備操作工及組裝工（私部門）	3	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%
家務管理	65	26.2%	69.2%	1.5%	3.1%	0.0%
退休人員或無業	56	30.4%	64.3%	1.8%	1.8%	1.8%



註：請參考原始問卷 Q3。



附表 4 請問，在與嘉義市政府稅務局接洽業務的過程中，您對承辦人員的「辦事效率」感到滿不滿意？（選項合併）

	次數	滿意	尚可	不滿意
總次數	401	389	2	10
總百分比	100.0%	97.0%	0.5%	2.5%
#性別				
男性	134	98.5%	0.0%	1.5%
女性	267	96.3%	0.7%	3.0%
#年齡				
20-29 歲	14	92.9%	0.0%	7.1%
30-39 歲	54	96.3%	1.9%	1.9%
40-49 歲	101	97.0%	0.0%	3.0%
50-59 歲	122	96.7%	0.8%	2.5%
60 歲(含)以上	110	98.2%	0.0%	1.8%
#教育程度				
國小及以下	21	100.0%	0.0%	0.0%
國（初）中	25	92.0%	0.0%	8.0%
高中（職）	119	97.5%	0.0%	2.5%
專科或大學	222	96.8%	0.9%	2.3%
研究所及以上	14	100.0%	0.0%	0.0%
#職業類別				
軍警公教	11	100.0%	0.0%	0.0%
行政主管、企業負責人及經理人（私部門）	68	100.0%	0.0%	0.0%
專業人員（私部門）	58	100.0%	0.0%	0.0%
技術員及助理專業人員（私部門）	10	90.0%	0.0%	10.0%
事務工作人員（私部門）	105	98.1%	0.0%	1.9%
服務工作人員及售貨員（私部門）	22	86.4%	0.0%	13.6%
農、林、漁、牧工作人員（私部門）	1	100.0%	0.0%	0.0%
技術工及有關工作人員（私部門）	2	100.0%	0.0%	0.0%
機械設備操作工及組裝工（私部門）	3	100.0%	0.0%	0.0%
家務管理	65	95.4%	1.5%	3.1%
退休人員或無業	56	94.6%	1.8%	3.6%

註：請參考原始問卷 Q3。



附表 5 請問，當您在與嘉義市政府稅務局洽詢稅務問題時，對於承辦人員在解答說明的「專業程度」感到滿不滿意？

	次數	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
總次數	401	98	289	9	4	1
總百分比	100.0%	24.4%	72.1%	2.2%	1.0%	0.3%
#性別						
男性	134	30.6%	63.4%	3.7%	1.5%	0.7%
女性	267	21.3%	76.4%	1.5%	0.7%	0.0%
#年齡						
20-29 歲	14	21.4%	71.4%	7.1%	0.0%	0.0%
30-39 歲	54	37.0%	61.1%	1.9%	0.0%	0.0%
40-49 歲	101	17.8%	77.2%	3.0%	2.0%	0.0%
50-59 歲	122	22.1%	74.6%	0.8%	1.6%	0.8%
60 歲(含)以上	110	27.3%	70.0%	2.7%	0.0%	0.0%
#教育程度						
國小及以下	21	9.5%	81.0%	9.5%	0.0%	0.0%
國（初）中	25	12.0%	80.0%	0.0%	4.0%	4.0%
高中（職）	119	22.7%	75.6%	0.8%	0.8%	0.0%
專科或大學	222	27.0%	69.4%	2.7%	0.9%	0.0%
研究所及以上	14	42.9%	57.1%	0.0%	0.0%	0.0%
#職業類別						
軍警公教	11	45.5%	45.5%	0.0%	9.1%	0.0%
行政主管、企業負責人及經理人（私部門）	68	26.5%	73.5%	0.0%	0.0%	0.0%
專業人員（私部門）	58	22.4%	77.6%	0.0%	0.0%	0.0%
技術員及助理專業人員（私部門）	10	20.0%	50.0%	20.0%	10.0%	0.0%
事務工作人員（私部門）	105	24.8%	74.3%	1.0%	0.0%	0.0%
服務工作人員及售貨員（私部門）	22	18.2%	68.2%	9.1%	4.5%	0.0%
農、林、漁、牧工作人員（私部門）	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
技術工及有關工作人員（私部門）	2	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
機械設備操作工及組裝工（私部門）	3	33.3%	33.3%	33.3%	0.0%	0.0%
家務管理	65	18.5%	78.5%	1.5%	1.5%	0.0%
退休人員或無業	56	28.6%	66.1%	3.6%	0.0%	1.8%



附錄二、附表



註：請參考原始問卷 Q4。

附表 6 請問，當您在與嘉義市政府稅務局洽詢稅務問題時，對於承辦人員在解答說明的「專業程度」感到滿不滿意？（選項合併）

	次數	滿意	尚可	不滿意
總次數	401	387	9	5
總百分比	100.0%	96.5%	2.2%	1.3%
#性別				
男性	134	94.0%	3.7%	2.2%
女性	267	97.8%	1.5%	0.7%
#年齡				
20-29 歲	14	92.9%	7.1%	0.0%
30-39 歲	54	98.1%	1.9%	0.0%
40-49 歲	101	95.0%	3.0%	2.0%
50-59 歲	122	96.7%	0.8%	2.5%
60 歲(含)以上	110	97.3%	2.7%	0.0%
#教育程度				
國小及以下	21	90.5%	9.5%	0.0%
國（初）中	25	92.0%	0.0%	8.0%
高中（職）	119	98.3%	0.8%	0.8%
專科或大學	222	96.4%	2.7%	0.9%
研究所及以上	14	100.0%	0.0%	0.0%
#職業類別				
軍警公教	11	90.9%	0.0%	9.1%
行政主管、企業負責人及經理人（私部門）	68	100.0%	0.0%	0.0%
專業人員（私部門）	58	100.0%	0.0%	0.0%
技術員及助理專業人員（私部門）	10	70.0%	20.0%	10.0%
事務工作人員（私部門）	105	99.0%	1.0%	0.0%
服務工作人員及售貨員（私部門）	22	86.4%	9.1%	4.5%
農、林、漁、牧工作人員（私部門）	1	100.0%	0.0%	0.0%
技術工及有關工作人員（私部門）	2	100.0%	0.0%	0.0%
機械設備操作工及組裝工（私部門）	3	66.7%	33.3%	0.0%
家務管理	65	96.9%	1.5%	1.5%
退休人員或無業	56	94.6%	3.6%	1.8%



附錄二、附表



註：請參考原始問卷 Q4。

附表 7 請問，您對嘉義市政府稅務局提供的服務設施（線上服務、硬體設備、洽公環境）是否感到滿意？

	次數	非常滿意	滿意	尚可	不滿意
總次數	392	66	307	9	10
總百分比	100.0%	16.8%	78.3%	2.3%	2.6%
#性別					
男性	129	22.5%	72.1%	3.9%	1.6%
女性	263	14.1%	81.4%	1.5%	3.0%
#年齡					
20-29 歲	14	14.3%	78.6%	0.0%	7.1%
30-39 歲	53	22.6%	77.4%	0.0%	0.0%
40-49 歲	100	14.0%	77.0%	5.0%	4.0%
50-59 歲	120	15.8%	80.8%	0.8%	2.5%
60 歲(含)以上	105	18.1%	77.1%	2.9%	1.9%
#教育程度					
國小及以下	18	16.7%	77.8%	5.6%	0.0%
國（初）中	24	8.3%	87.5%	0.0%	4.2%
高中（職）	117	19.7%	77.8%	0.9%	1.7%
專科或大學	220	16.4%	77.7%	3.2%	2.7%
研究所及以上	13	15.4%	76.9%	0.0%	7.7%
#職業類別					
軍警公教	11	18.2%	81.8%	0.0%	0.0%
行政主管、企業負責人及經理人（私部門）	67	20.9%	74.6%	0.0%	4.5%
專業人員（私部門）	58	12.1%	84.5%	0.0%	3.4%
技術員及助理專業人員（私部門）	10	0.0%	90.0%	10.0%	0.0%
事務工作人員（私部門）	104	17.3%	77.9%	2.9%	1.9%
服務工作人員及售貨員（私部門）	22	22.7%	72.7%	4.5%	0.0%
農、林、漁、牧工作人員（私部門）	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
技術工及有關工作人員（私部門）	2	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
機械設備操作工及組裝工（私部門）	3	0.0%	66.7%	33.3%	0.0%
家務管理	62	14.5%	82.3%	0.0%	3.2%
退休人員或無業	52	21.2%	71.2%	5.8%	1.9%

註：請參考原始問卷 Q5。



附表 8 請問，您對嘉義市政府稅務局提供的服務設施（線上服務、硬體設備、洽公環境）是否感到滿意？（選項合併）

	次數	滿意	尚可	不滿意
總次數	392	373	9	10
總百分比	100.0%	95.1%	2.3%	2.6%
#性別				
男性	129	94.6%	3.9%	1.6%
女性	263	95.4%	1.5%	3.0%
#年齡				
20-29 歲	14	92.9%	0.0%	7.1%
30-39 歲	53	100.0%	0.0%	0.0%
40-49 歲	100	91.0%	5.0%	4.0%
50-59 歲	120	96.7%	0.8%	2.5%
60 歲(含)以上	105	95.2%	2.9%	1.9%
#教育程度				
國小及以下	18	94.4%	5.6%	0.0%
國（初）中	24	95.8%	0.0%	4.2%
高中（職）	117	97.4%	0.9%	1.7%
專科或大學	220	94.1%	3.2%	2.7%
研究所及以上	13	92.3%	0.0%	7.7%
#職業類別				
軍警公教	11	100.0%	0.0%	0.0%
行政主管、企業負責人及經理人（私部門）	67	95.5%	0.0%	4.5%
專業人員（私部門）	58	96.6%	0.0%	3.4%
技術員及助理專業人員（私部門）	10	90.0%	10.0%	0.0%
事務工作人員（私部門）	104	95.2%	2.9%	1.9%
服務工作人員及售貨員（私部門）	22	95.5%	4.5%	0.0%
農、林、漁、牧工作人員（私部門）	1	100.0%	0.0%	0.0%
技術工及有關工作人員（私部門）	2	100.0%	0.0%	0.0%
機械設備操作工及組裝工（私部門）	3	66.7%	33.3%	0.0%
家務管理	62	96.8%	0.0%	3.2%
退休人員或無業	52	92.3%	5.8%	1.9%

註：請參考原始問卷 Q5。



附表 9 請問，您對於嘉義市政府稅務局所提供的各式稅務資訊（房屋稅、地價稅、牌照稅等）是否感到滿意？

	次數	非常滿意	滿意	尚可	不滿意
總次數	401	67	312	10	12
總百分比	100.0%	16.7%	77.8%	2.5%	3.0%
#性別					
男性	134	23.9%	72.4%	2.2%	1.5%
女性	267	13.1%	80.5%	2.6%	3.7%
#年齡					
20-29 歲	14	14.3%	85.7%	0.0%	0.0%
30-39 歲	54	20.4%	77.8%	0.0%	1.9%
40-49 歲	101	14.9%	78.2%	1.0%	5.9%
50-59 歲	122	13.9%	82.0%	2.5%	1.6%
60 歲(含)以上	110	20.0%	71.8%	5.5%	2.7%
#教育程度					
國小及以下	21	9.5%	85.7%	4.8%	0.0%
國（初）中	25	8.0%	88.0%	4.0%	0.0%
高中（職）	119	16.8%	81.5%	0.8%	0.8%
專科或大學	222	18.5%	73.9%	3.2%	4.5%
研究所及以上	14	14.3%	78.6%	0.0%	7.1%
#職業類別					
軍警公教	11	27.3%	63.6%	0.0%	9.1%
行政主管、企業負責人及經理人（私部門）	68	17.6%	79.4%	0.0%	2.9%
專業人員（私部門）	58	10.3%	89.7%	0.0%	0.0%
技術員及助理專業人員（私部門）	10	0.0%	90.0%	0.0%	10.0%
事務工作人員（私部門）	105	20.0%	76.2%	1.9%	1.9%
服務工作人員及售貨員（私部門）	22	13.6%	81.8%	0.0%	4.5%
農、林、漁、牧工作人員（私部門）	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
技術工及有關工作人員（私部門）	2	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
機械設備操作工及組裝工（私部門）	3	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%
家務管理	65	12.3%	80.0%	3.1%	4.6%
退休人員或無業	56	21.4%	64.3%	10.7%	3.6%

註：請參考原始問卷 Q6。



附表 10 請問，您對於嘉義市政府稅務局所提供的各式稅務資訊(房屋稅、地價稅、牌照稅等) 是否感到滿意？ (選項合併)

	次數	滿意	尚可	不滿意
總次數	401	379	10	12
總百分比	100.0%	94.5%	2.5%	3.0%
#性別				
男性	134	96.3%	2.2%	1.5%
女性	267	93.6%	2.6%	3.7%
#年齡				
20-29 歲	14	100.0%	0.0%	0.0%
30-39 歲	54	98.1%	0.0%	1.9%
40-49 歲	101	93.1%	1.0%	5.9%
50-59 歲	122	95.9%	2.5%	1.6%
60 歲(含)以上	110	91.8%	5.5%	2.7%
#教育程度				
國小及以下	21	95.2%	4.8%	0.0%
國（初）中	25	96.0%	4.0%	0.0%
高中（職）	119	98.3%	0.8%	0.8%
專科或大學	222	92.3%	3.2%	4.5%
研究所及以上	14	92.9%	0.0%	7.1%
#職業類別				
軍警公教	11	90.9%	0.0%	9.1%
行政主管、企業負責人及經理人（私部門）	68	97.1%	0.0%	2.9%
專業人員（私部門）	58	100.0%	0.0%	0.0%
技術員及助理專業人員（私部門）	10	90.0%	0.0%	10.0%
事務工作人員（私部門）	105	96.2%	1.9%	1.9%
服務工作人員及售貨員（私部門）	22	95.5%	0.0%	4.5%
農、林、漁、牧工作人員（私部門）	1	100.0%	0.0%	0.0%
技術工及有關工作人員（私部門）	2	100.0%	0.0%	0.0%
機械設備操作工及組裝工（私部門）	3	100.0%	0.0%	0.0%
家務管理	65	92.3%	3.1%	4.6%
退休人員或無業	56	85.7%	10.7%	3.6%

註：請參考原始問卷 Q6。



**附表 11 請問，您對於嘉義市政府稅務局提供各式稅款之繳納方式
(轉帳納稅、便利商店繳納、銀行繳納等)是否感到滿意？**

	次數	非常滿意	滿意	尚可	不滿意
總次數	401	135	259	3	4
總百分比	100.0%	33.7%	64.6%	0.7%	1.0%
#性別					
男性	134	38.8%	59.7%	0.0%	1.5%
女性	267	31.1%	67.0%	1.1%	0.7%
#年齡					
20-29 歲	14	35.7%	64.3%	0.0%	0.0%
30-39 歲	54	37.0%	63.0%	0.0%	0.0%
40-49 歲	101	31.7%	68.3%	0.0%	0.0%
50-59 歲	122	32.0%	64.8%	1.6%	1.6%
60 歲(含)以上	110	35.5%	61.8%	0.9%	1.8%
#教育程度					
國小及以下	21	19.0%	76.2%	4.8%	0.0%
國(初)中	25	32.0%	64.0%	0.0%	4.0%
高中(職)	119	29.4%	70.6%	0.0%	0.0%
專科或大學	222	36.0%	61.7%	0.9%	1.4%
研究所及以上	14	57.1%	42.9%	0.0%	0.0%
#職業類別					
軍警公教	11	72.7%	18.2%	9.1%	0.0%
行政主管、企業負責人及經理人(私部門)	68	35.3%	61.8%	0.0%	2.9%
專業人員(私部門)	58	34.5%	63.8%	0.0%	1.7%
技術員及助理專業人員(私部門)	10	10.0%	90.0%	0.0%	0.0%
事務工作人員(私部門)	105	34.3%	65.7%	0.0%	0.0%
服務工作人員及售貨員(私部門)	22	22.7%	77.3%	0.0%	0.0%
農、林、漁、牧工作人員(私部門)	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
技術工及有關工作人員(私部門)	2	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
機械設備操作工及組裝工(私部門)	3	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%
家務管理	65	26.2%	72.3%	1.5%	0.0%
退休人員或無業	56	37.5%	58.9%	1.8%	1.8%

註：請參考原始問卷 Q7。



**附表 12 請問，您對於嘉義市政府稅務局提供各式稅款之繳納方式
(轉帳納稅、便利商店繳納、銀行繳納等)是否感到滿意？
(選項合併)**

	次數	滿意	尚可	不滿意
總次數	401	394	3	4
總百分比	100.0%	98.3%	0.7%	1.0%
#性別				
男性	134	98.5%	0.0%	1.5%
女性	267	98.1%	1.1%	0.7%
#年齡				
20-29 歲	14	100.0%	0.0%	0.0%
30-39 歲	54	100.0%	0.0%	0.0%
40-49 歲	101	100.0%	0.0%	0.0%
50-59 歲	122	96.7%	1.6%	1.6%
60 歲(含)以上	110	97.3%	0.9%	1.8%
#教育程度				
國小及以下	21	95.2%	4.8%	0.0%
國(初)中	25	96.0%	0.0%	4.0%
高中(職)	119	100.0%	0.0%	0.0%
專科或大學	222	97.7%	0.9%	1.4%
研究所及以上	14	100.0%	0.0%	0.0%
#職業類別				
軍警公教	11	90.9%	9.1%	0.0%
行政主管、企業負責人及經理人(私部門)	68	97.1%	0.0%	2.9%
專業人員(私部門)	58	98.3%	0.0%	1.7%
技術員及助理專業人員(私部門)	10	100.0%	0.0%	0.0%
事務工作人員(私部門)	105	100.0%	0.0%	0.0%
服務工作人員及售貨員(私部門)	22	100.0%	0.0%	0.0%
農、林、漁、牧工作人員(私部門)	1	100.0%	0.0%	0.0%
技術工及有關工作人員(私部門)	2	100.0%	0.0%	0.0%
機械設備操作工及組裝工(私部門)	3	100.0%	0.0%	0.0%
家務管理	65	98.5%	1.5%	0.0%
退休人員或無業	56	96.4%	1.8%	1.8%



附錄二、附表



附錄二、附表

註：請參考原始問卷 Q7。

附表 13 請問，您對於嘉義市政府稅務局稅務人員的品德操守是否感到滿意？

	次數	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
總次數	401	93	286	14	7	1
總百分比	100.0%	23.2%	71.3%	3.5%	1.7%	0.2%
#性別						
男性	134	33.6%	61.9%	3.0%	1.5%	0.0%
女性	267	18.0%	76.0%	3.7%	1.9%	0.4%
#年齡						
20-29 歲	14	28.6%	64.3%	0.0%	7.1%	0.0%
30-39 歲	54	27.8%	68.5%	3.7%	0.0%	0.0%
40-49 歲	101	24.8%	71.3%	3.0%	1.0%	0.0%
50-59 歲	122	21.3%	73.8%	2.5%	1.6%	0.8%
60 歲(含)以上	110	20.9%	70.9%	5.5%	2.7%	0.0%
#教育程度						
國小及以下	21	14.3%	76.2%	4.8%	4.8%	0.0%
國（初）中	25	4.0%	92.0%	0.0%	4.0%	0.0%
高中（職）	119	21.0%	74.8%	3.4%	0.8%	0.0%
專科或大學	222	27.9%	66.2%	3.6%	1.8%	0.5%
研究所及以上	14	14.3%	78.6%	7.1%	0.0%	0.0%
#職業類別						
軍警公教	11	18.2%	81.8%	0.0%	0.0%	0.0%
行政主管、企業負責人及經理人（私部門）	68	32.4%	66.2%	0.0%	1.5%	0.0%
專業人員（私部門）	58	27.6%	72.4%	0.0%	0.0%	0.0%
技術員及助理專業人員（私部門）	10	10.0%	70.0%	10.0%	10.0%	0.0%
事務工作人員（私部門）	105	26.7%	71.4%	1.0%	0.0%	1.0%
服務工作人員及售貨員（私部門）	22	18.2%	63.6%	13.6%	4.5%	0.0%
農、林、漁、牧工作人員（私部門）	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
技術工及有關工作人員（私部門）	2	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
機械設備操作工及組裝工（私部門）	3	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%
家務管理	65	12.3%	81.5%	3.1%	3.1%	0.0%



退休人員或無業

56

19.6%

64.3%

12.5%

3.6%

0.0%





附錄二、附表

註：請參考原始問卷 Q8。



附表 14 請問，您對於嘉義市政府稅務局稅務人員的品德操守是否感到滿意？（選項合併）

	次數	滿意	尚可	不滿意
總次數	401	379	14	8
總百分比	100.0%	94.5%	3.5%	2.0%
#性別				
男性	134	95.5%	3.0%	1.5%
女性	267	94.0%	3.7%	2.2%
#年齡				
20-29 歲	14	92.9%	0.0%	7.1%
30-39 歲	54	96.3%	3.7%	0.0%
40-49 歲	101	96.0%	3.0%	1.0%
50-59 歲	122	95.1%	2.5%	2.5%
60 歲(含)以上	110	91.8%	5.5%	2.7%
#教育程度				
國小及以下	21	90.5%	4.8%	4.8%
國（初）中	25	96.0%	0.0%	4.0%
高中（職）	119	95.8%	3.4%	0.8%
專科或大學	222	94.1%	3.6%	2.3%
研究所及以上	14	92.9%	7.1%	0.0%
#職業類別				
軍警公教	11	100.0%	0.0%	0.0%
行政主管、企業負責人及經理人（私部門）	68	98.5%	0.0%	1.5%
專業人員（私部門）	58	100.0%	0.0%	0.0%
技術員及助理專業人員（私部門）	10	80.0%	10.0%	10.0%
事務工作人員（私部門）	105	98.1%	1.0%	1.0%
服務工作人員及售貨員（私部門）	22	81.8%	13.6%	4.5%
農、林、漁、牧工作人員（私部門）	1	100.0%	0.0%	0.0%
技術工及有關工作人員（私部門）	2	100.0%	0.0%	0.0%
機械設備操作工及組裝工（私部門）	3	100.0%	0.0%	0.0%
家務管理	65	93.8%	3.1%	3.1%
退休人員或無業	56	83.9%	12.5%	3.6%



附錄二、附表

註：請參考原始問卷 Q8。



附表 15 請問，您是否曾親身經歷或聽聞過嘉義市政府稅務局人員有乘機刁難、接受請託關說、索賄或不當飲宴應酬等違反政風之情事？

	次數	有，親身經歷	有，曾經聽聞	完全沒有	不知道
總次數	401	1	1	397	2
總百分比	100.0%	0.2%	0.2%	99.0%	0.6%
#性別					
男性	134	0.7%	0.0%	99.3%	0.0%
女性	267	0.0%	0.4%	98.9%	0.7%
#年齡					
20-29 歲	14	7.1%	0.0%	92.9%	0.0%
30-39 歲	54	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
40-49 歲	101	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
50-59 歲	122	0.0%	0.8%	98.4%	0.8%
60 歲(含)以上	110	0.0%	0.0%	99.1%	0.9%
#教育程度					
國小及以下	21	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
國（初）中	25	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
高中（職）	119	0.8%	0.0%	99.2%	0.0%
專科或大學	222	0.0%	0.5%	98.6%	0.9%
研究所及以上	14	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
#職業類別					
軍警公教	11	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
行政主管、企業負責人及經理人（私部門）	68	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
專業人員（私部門）	58	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
技術員及助理專業人員（私部門）	10	0.0%	0.0%	90.0%	10.0%
事務工作人員（私部門）	105	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
服務工作人員及售貨員（私部門）	22	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
農、林、漁、牧工作人員（私部門）	1	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
技術工及有關工作人員（私部門）	2	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
機械設備操作工及組裝工（私部門）	3	33.3%	0.0%	66.7%	0.0%
家務管理	65	0.0%	1.5%	98.5%	0.0%
退休人員或無業	56	0.0%	0.0%	98.2%	1.8%



附錄二、附表

註：請參考原始問卷 Q9。



附表 16 請問，您是否曾親身經歷或聽聞過嘉義市政府稅務局人員利用職權或職務機會向往來廠商推薦親友謀職、金錢借貸、共同投資、優惠交易等不當行為？

	次數	有，曾經聽聞	有，親身經歷及曾經有	完全沒有	不知道
總次數	401	2	1	396	2
總百分比	100.0%	0.5%	0.2%	98.8%	0.5%
#性別					
男性	134	0.0%	0.7%	99.3%	0.0%
女性	267	0.7%	0.0%	98.5%	0.7%
#年齡					
20-29 歲	14	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
30-39 歲	54	0.0%	0.0%	98.1%	1.9%
40-49 歲	101	1.0%	0.0%	99.0%	0.0%
50-59 歲	122	0.0%	0.8%	98.4%	0.8%
60 歲(含)以上	110	0.9%	0.0%	99.1%	0.0%
#教育程度					
國小及以下	21	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
國（初）中	25	0.0%	4.0%	96.0%	0.0%
高中（職）	119	0.8%	0.0%	98.3%	0.8%
專科或大學	222	0.5%	0.0%	99.1%	0.5%
研究所及以上	14	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
#職業					
軍警公教	11	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
行政主管、企業負責人及經理人（私部門）	68	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
專業人員（私部門）	58	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
技術員及助理專業人員（私部門）	10	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
事務工作人員（私部門）	105	1.0%	0.0%	98.1%	1.0%
服務工作人員及售貨員（私部門）	22	0.0%	0.0%	95.5%	4.5%
農、林、漁、牧工作人員（私部門）	1	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
技術工及有關工作人員（私部門）	2	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
機械設備操作工及組裝工（私部門）	3	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
家務管理	65	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
退休人員或無業	56	1.8%	1.8%	96.4%	0.0%



附錄二、附表

註：請參考原始問卷 Q10。



附表 17 如果嘉義市政府稅務局人員有違反風紀之不法情事，您是否願意向相關政風機構或法務部廉政署提出檢舉？

	次數	願意	不願意
總次數	401	342	59
總百分比	100.0%	85.3%	14.7%
性別			
男性	134	89.6%	10.4%
女性	267	83.1%	16.9%
年齡			
20-29 歲	14	92.9%	7.1%
30-39 歲	54	90.7%	9.3%
40-49 歲	101	87.1%	12.9%
50-59 歲	122	83.6%	16.4%
60 歲(含)以上	110	81.8%	18.2%
#教育程度			
國小及以下	21	71.4%	28.6%
國（初）中	25	76.0%	24.0%
高中（職）	119	89.9%	10.1%
專科或大學	222	86.5%	13.5%
研究所及以上	14	64.3%	35.7%
#職業類別			
軍警公教	11	81.8%	18.2%
行政主管、企業負責人及經理人（私部門）	68	86.8%	13.2%
專業人員（私部門）	58	77.6%	22.4%
技術員及助理專業人員（私部門）	10	90.0%	10.0%
事務工作人員（私部門）	105	90.5%	9.5%
服務工作人員及售貨員（私部門）	22	86.4%	13.6%
農、林、漁、牧工作人員（私部門）	1	100.0%	0.0%
技術工及有關工作人員（私部門）	2	50.0%	50.0%
機械設備操作工及組裝工（私部門）	3	100.0%	0.0%
家務管理	65	81.5%	18.5%
退休人員或無業	56	85.7%	14.3%

註：請參考原始問卷 Q11。



附表 18 整體而言，請問您對於嘉義市政府稅務局近一年來整體政風清廉度滿不滿意？

	次數	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
總次數	401	79	298	14	9	1
總百分比	100.0%	19.7%	74.3%	3.5%	2.2%	0.3%
#性別						
男性	134	26.9%	67.2%	3.0%	2.2%	0.7%
女性	267	16.1%	77.9%	3.7%	2.2%	0.0%
#年齡						
20-29 歲	14	14.3%	71.4%	0.0%	14.3%	0.0%
30-39 歲	54	27.8%	66.7%	5.6%	0.0%	0.0%
40-49 歲	101	17.8%	76.2%	4.0%	2.0%	0.0%
50-59 歲	122	20.5%	75.4%	0.8%	2.5%	0.8%
60 歲(含)以上	110	17.3%	75.5%	5.5%	1.8%	0.0%
#教育程度						
國小及以下	21	9.5%	81.0%	4.8%	4.8%	0.0%
國（初）中	25	8.0%	84.0%	0.0%	4.0%	4.0%
高中（職）	119	18.5%	77.3%	1.7%	2.5%	0.0%
專科或大學	222	22.1%	71.2%	5.0%	1.8%	0.0%
研究所及以上	14	28.6%	71.4%	0.0%	0.0%	0.0%
#職業類別						
軍警公教	11	36.4%	54.5%	9.1%	0.0%	0.0%
行政主管、企業負責人及經理人（私部門）	68	23.5%	70.6%	2.9%	2.9%	0.0%
專業人員（私部門）	58	24.1%	75.9%	0.0%	0.0%	0.0%
技術員及助理專業人員（私部門）	10	10.0%	80.0%	0.0%	10.0%	0.0%
事務工作人員（私部門）	105	21.9%	76.2%	1.9%	0.0%	0.0%
服務工作人員及售貨員（私部門）	22	13.6%	77.3%	9.1%	0.0%	0.0%
農、林、漁、牧工作人員（私部門）	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
技術工及有關工作人員（私部門）	2	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
機械設備操作工及組裝工（私部門）	3	66.7%	0.0%	0.0%	33.3%	0.0%
家務管理	65	9.2%	81.5%	4.6%	4.6%	0.0%
退休人員或無業	56	17.9%	69.6%	7.1%	3.6%	1.8%



註：請參考原始問卷 Q14。



附表 19 整體而言，請問您對於嘉義市政府稅務局近一年來整體政風清廉度滿不滿意？（選項合併）

	次數	滿意	尚可	不滿意
總次數	401	377	14	10
總百分比	100.0%	94.0%	3.5%	2.5%
#性別				
男性	134	94.0%	3.0%	3.0%
女性	267	94.0%	3.7%	2.2%
#年齡				
20-29 歲	14	85.7%	0.0%	14.3%
30-39 歲	54	94.4%	5.6%	0.0%
40-49 歲	101	94.1%	4.0%	2.0%
50-59 歲	122	95.9%	0.8%	3.3%
60 歲(含)以上	110	92.7%	5.5%	1.8%
#教育程度				
國小及以下	21	90.5%	4.8%	4.8%
國（初）中	25	92.0%	0.0%	8.0%
高中（職）	119	95.8%	1.7%	2.5%
專科或大學	222	93.2%	5.0%	1.8%
研究所及以上	14	100.0%	0.0%	0.0%
#職業類別				
軍警公教	11	90.9%	9.1%	0.0%
行政主管、企業負責人及經理人（私部門）	68	94.1%	2.9%	2.9%
專業人員（私部門）	58	100.0%	0.0%	0.0%
技術員及助理專業人員（私部門）	10	90.0%	0.0%	10.0%
事務工作人員（私部門）	105	98.1%	1.9%	0.0%
服務工作人員及售貨員（私部門）	22	90.9%	9.1%	0.0%
農、林、漁、牧工作人員（私部門）	1	100.0%	0.0%	0.0%
技術工及有關工作人員（私部門）	2	100.0%	0.0%	0.0%
機械設備操作工及組裝工（私部門）	3	66.7%	0.0%	33.3%
家務管理	65	90.8%	4.6%	4.6%
退休人員或無業	56	87.5%	7.1%	5.4%



註：請參考原始問卷 Q14。

**附表 20 請問，您對於嘉義市政府稅務局的整體為民服務感到滿不滿意？**

	次數	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
總次數	401	86	290	10	14	1
總百分比	100.0%	21.4%	72.3%	2.5%	3.5%	0.3%
#性別						
男性	134	30.6%	64.2%	3.7%	0.7%	0.7%
女性	267	16.9%	76.4%	1.9%	4.9%	0.0%
#年齡						
20-29 歲	14	14.3%	78.6%	7.1%	0.0%	0.0%
30-39 歲	54	31.5%	64.8%	1.9%	1.9%	0.0%
40-49 歲	101	19.8%	73.3%	2.0%	5.0%	0.0%
50-59 歲	122	18.0%	76.2%	0.8%	4.1%	0.8%
60 歲(含)以上	110	22.7%	70.0%	4.5%	2.7%	0.0%
#教育程度						
國小及以下	21	9.5%	71.4%	9.5%	9.5%	0.0%
國（初）中	25	12.0%	80.0%	0.0%	4.0%	4.0%
高中（職）	119	17.6%	80.7%	0.8%	0.8%	0.0%
專科或大學	222	25.2%	67.6%	2.7%	4.5%	0.0%
研究所及以上	14	28.6%	64.3%	7.1%	0.0%	0.0%
#職業類別						
軍警公教	11	45.5%	45.5%	0.0%	9.1%	0.0%
行政主管、企業負責人及經理人（私部門）	68	25.0%	69.1%	1.5%	4.4%	0.0%
專業人員（私部門）	58	19.0%	81.0%	0.0%	0.0%	0.0%
技術員及助理專業人員（私部門）	10	10.0%	80.0%	10.0%	0.0%	0.0%
事務工作人員（私部門）	105	23.8%	74.3%	0.0%	1.9%	0.0%
服務工作人員及售貨員（私部門）	22	18.2%	72.7%	9.1%	0.0%	0.0%
農、林、漁、牧工作人員（私部門）	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
技術工及有關工作人員（私部門）	2	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
機械設備操作工及組裝工（私部門）	3	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%
家務管理	65	12.3%	75.4%	3.1%	9.2%	0.0%
退休人員或無業	56	23.2%	64.3%	7.1%	3.6%	1.8%



註：請參考原始問卷 Q15。



附表 21 請問，您對於嘉義市政府稅務局的整體為民服務感到滿不滿意？（選項合併）

	次數	滿意	尚可	不滿意
總次數	401	376	10	15
總百分比	100.0%	93.7%	2.5%	3.8%
性別				
男性	134	94.8%	3.7%	1.5%
女性	267	93.3%	1.9%	4.9%
#年齡				
20-29 歲	14	92.9%	7.1%	0.0%
30-39 歲	54	96.3%	1.9%	1.9%
40-49 歲	101	93.1%	2.0%	5.0%
50-59 歲	122	94.3%	0.8%	4.9%
60 歲(含)以上	110	92.7%	4.5%	2.7%
#教育程度				
國小及以下	21	81.0%	9.5%	9.5%
國（初）中	25	92.0%	0.0%	8.0%
高中（職）	119	98.3%	0.8%	0.8%
專科或大學	222	92.8%	2.7%	4.5%
研究所及以上	14	92.9%	7.1%	0.0%
#職業類別				
軍警公教	11	90.9%	0.0%	9.1%
行政主管、企業負責人及經理人（私部門）	68	94.1%	1.5%	4.4%
專業人員（私部門）	58	100.0%	0.0%	0.0%
技術員及助理專業人員（私部門）	10	90.0%	10.0%	0.0%
事務工作人員（私部門）	105	98.1%	0.0%	1.9%
服務工作人員及售貨員（私部門）	22	90.9%	9.1%	0.0%
農、林、漁、牧工作人員（私部門）	1	100.0%	0.0%	0.0%
技術工及有關工作人員（私部門）	2	100.0%	0.0%	0.0%
機械設備操作工及組裝工（私部門）	3	100.0%	0.0%	0.0%
家務管理	65	87.7%	3.1%	9.2%
退休人員或無業	56	87.5%	7.1%	5.4%

註：請參考原始問卷 Q15。





TTR
Taiwan Trend Research

台灣趨勢研究股份有限公司

(02) 7709-1068

<http://www.twtrend.com>