

嘉義市政府稅務局 101 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 101 年 8 月

目 錄

摘要.....	5
壹、調查依據.....	7
一、研究動機.....	7
貳、調查過程與方法.....	9
一、調查地區.....	9
二、調查對象.....	9
三、調查方法.....	9
四、抽樣方法.....	9
五、抽樣誤差.....	9
六、調查時間.....	10
七、資料處理分析方法.....	10
八、接觸紀錄表.....	10
參、調查內容.....	12
一、與嘉義市政府稅務局接觸情形分析.....	12
二、對於嘉義市政府稅務局服務效能看法分析.....	12
三、對於嘉義市政府稅務局品德操守看法分析.....	12
四、對檢舉貪瀆或相關肅貪議題之看法分析.....	12
五、對嘉義市政府稅務局稅務宣導管道或其他施政建議.....	12
肆、樣本特性分析.....	13
一、基本資料次數分配情形.....	13
二、基本資料彙整表.....	15
伍、調查發現.....	16
一、與嘉義市政府稅務局接觸情形分析.....	17
二、對於嘉義市政府稅務局服務效能看法分析.....	21
三、對於嘉義市政府稅務局品德操守看法分析.....	28
四、對檢舉貪瀆或相關肅貪議題之看法分析.....	35
五、對嘉義市政府稅務局稅務宣導管道或其他施政建議.....	48
陸、結論.....	55
柒、建議.....	58
附錄一 交叉統計表.....	61
附錄二 調查問卷.....	69

表 目 錄

表 2-1 接觸紀錄表	11
表 4-1 受訪者性別分析表	13
表 4-2 受訪者年齡分析表	13
表 4-3 受訪者教育程度分析表	14
表 4-4 受訪者身分別分析表	14
表 4-5 受訪者基本資料彙整表	15
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	17
表 5-2 最常使用之繳納地方稅方式分析表	18
表 5-3 服務態度滿意度分析表	21
表 5-4 辦事效率滿意度分析表	24
表 5-5 服務態度或辦事效率感到不滿意原因分析表	27
表 5-6 是否遭受稅務局人員刻意刁難情況分析表	28
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	32
表 5-9 檢舉貪瀆不法意願分析表	35
表 5-10 檢舉貪瀆不法之管道分析表	38
表 5-11 不提出檢舉之主要原因	39
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	40
表 5-13 行賄者須負擔刑責之	43
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	45
表 5-15 應加強之稅務服務分析表	51
表 5-16 相關施政及政風廉能建議分析表	54

圖 目 錄

圖 4-1 受訪者性別比例圖	13
圖 4-2 受訪者年齡比例圖	13
圖 4-3 受訪者教育程度比例圖	14
圖 4-4 受訪者身分別比例圖	14
圖 5-1 過去一年至嘉義市政府稅務局辦理之稅務別比例圖	17
圖 5-2 最常使用之繳納地方稅方式比例圖	18
圖 5-3 最常至金融機構臨櫃繳稅與基本資料交叉分析圖	19
圖 5-4 最常使用之繳納方式年度分析圖	20
圖 5-5 服務態度滿意度比例圖	21
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 ..	22
圖 5-7 服務態度滿意度年度分析圖	23
圖 5-8 辦事效率滿意度比例圖	24
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 ..	25
圖 5-10 辦事效率滿意度年度分析圖	26
圖 5-11 服務態度或辦事效率感到不滿意原因比例圖	27
圖 5-12 是否遭受稅務局人員刻意刁難情況比例圖	28
圖 5-13 不曾遭遇稅務局人員刻意刁難與基本資料交叉分析圖	29
圖 5-14 刻意刁難情況年度分析圖	30
圖 5-15 稅務局人員清廉度評價	32
圖 5-16 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	33
圖 5-17 稅務局人員清廉度年度分析圖	34
圖 5-18 檢舉貪瀆不法意願比例圖	35
圖 5-19 遇不法願意主動提出檢舉與基本資料交叉分析圖	36
圖 5-20 檢舉貪瀆不法意願年度分析圖	37
圖 5-21 檢舉貪瀆不法之管道比例圖	38
圖 5-22 不提出檢舉之主要原因	39
圖 5-23 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	40
圖 5-24 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	41
圖 5-25 法務部廉政署對政府清廉形象之助益性年度分析圖	42
圖 5-26 行賄者須負擔刑責之	43
圖 5-27 知曉民眾行賄須負擔刑責與基本資料交叉分析圖	44
圖 5-28 「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	45
圖 5-29 「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	46
圖 5-30 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 ...	47
圖 5-31 稅務資訊查詢管道比例圖	48
圖 5-32 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	49
圖 5-33 稅務資訊查詢管道年度分析圖	50
圖 5-34 應加強之稅務服務比例圖	51
圖 5-35 認為應加強現場解說服務與基本資料交叉分析圖	52
圖 5-36 應加強之稅務服務年度分析圖	53

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	62
附表 2 服務態度滿意度與基本資料交叉分析表	63
附表 3 辦事效率滿意度與基本資料交叉分析表	63
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	64
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	64
附表 6 稅務局人員清廉度評價與基本資料交叉分析表	65
附表 7 檢舉貪瀆不法意願與基本資料交叉分析表	65
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	66
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	66
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	67
附表 11 稅務資訊查詢的主要管道與基本資料交叉分析表	67
附表 12 應加強之稅務服務與基本資料交叉分析表	68

摘要

「嘉義市政府稅務局101年度政風實況暨施政廉能形象滿意度調查」於101年7月26日至101年8月1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5,803通電話，完成600份有效樣本。

透過本次調查可發現，近一年內受訪者到嘉義市政府稅務局最常洽辦的業務，以牌照稅(59.0%)為最多；其次依序為房屋稅(42.5%)、地價稅(41.7%)與曾至嘉義市政府稅務局辦理其他業務(16.2%)。而最常使用的繳稅方式則以金融機構臨櫃繳稅(46.7%)、便利商店繳納(34.8%)與委託轉帳(13.2%)為主。

關於承辦人員服務評價，服務態度(91.9%)與辦事效率(91.5%)的滿意度皆超過九成；而少數不滿意的受訪者，認為承辦人態度不友善(62.1%)與處理案件時效太慢(44.9%)是影響評價的主因。

在品德操守方面，九成九(98.5%)的受訪者不曾遭遇刻意刁難情況；而假借工作名義，額外收取費用的情況，則完全沒有發生過。最後，九成一(91.4%)的受訪者對人員清廉度感到滿意；相反的，有1.3%感到不滿意。

在檢舉意願部分，有八成二(81.7%)的受訪者遭遇索賄時願意提出檢舉，其主要檢舉管道為嘉義市政府稅務局政風室(26.5%)；另外，有三成九(39.4%)的受訪者雖會提出檢舉，但不知道檢舉管道。相對的，有一成四(14.0%)表示不願意提出檢舉，其不檢舉的原因以「怕遭到報復」(20.2%)的比例最高。

此外，五成六(55.8%)的受訪者認同政府成立法務部廉政署有助於提升政府清廉形象；至於「企業反貪」及「公務員廉政倫理規範」之推動成效，僅有四成二(41.6%)的滿意度。而廉政法律認知上，有六成(59.5%)的

受訪者知曉「民眾向公務員行賄，不論公務員是否收賄，行賄者皆須負擔刑責」。

有關稅務資訊查詢管道，以嘉義市政府稅務局網站(34.0%)的使用率最高，其次是親自到稅務局詢問(32.0%)，再其次則是電話詢問稅務局相關人員(21.7%)。

在各項施政建議中，以加強人員服務態度(2.3%)的比例最高；其次是加強稅務相關法規宣導(0.8%)、加強人員專業能力(0.8%)、加強人員辦事效率(0.8%)；再其次則是建議使用淺顯易懂的文字，撰寫網站內的業務說明(0.3%)。而加強現場解說(30.5%)、電話服務(19.5%)與網際網路服務(19.3%)對於受訪者幫助較大。

調查建議

- 一、建立獎勵機制，表揚優秀同仁，提供高品質服務；定期充實稅務新知，加強人員專業素養，提升整體行政效能。
- 二、杜絕貪瀆，從心做起，加強人員秉持依法行政，面對相關壓力及誘惑，皆能依循相關規定作為，以共同建立廉能政府新形象。
- 三、結合學校及多元管道共同深耕現有廉政教育，並鼓勵民眾檢舉不法；另外，則從執行面確實落實檢舉者保護措施，以提升檢舉系統信賴度。
- 四、增加互動性與專屬性的服務型態，如預約詢服務、稅務達人專線與稅務MSN...等，藉以提升多元諮詢管道的功能及效用。

壹、調查依據

一、研究動機

嘉義市政府稅務局一直以「創新便民，提升服務品質，依法稽徵，充裕本市財源」為主要目標，不僅提供以民為尊的服務，並積極營造健康的租稅環境。

隨著時代的演進，嘉義市政府稅務局試圖透過各項便民服務，如線上預約、網路試算服務、簡化地方稅申報流程、建置快速服務中心...等，以創造更高品質的服務與更舒適的洽公環境。

此外，稅務局亦積極配合政府推動「企業反貪」與「公務員廉政倫理規範」政策，除了進行人員廉政教育、加強查緝不法情事外，並定期宣導廉政相關資訊，以提升全民反貪意識，塑造清廉政府形象。

根據100年調查可知，嘉義市政府稅務人員在服務態度(96.0%)與辦事效率(93.9%)滿意度皆超過九成。而品德操守方面，七成七(76.8%)的受訪者對人員清廉度感到滿意，且無受訪者經歷稅務局人員假藉工作名義，額外收取費用情形，但仍有3.2%的受訪者表示有遭受刁難情形；整體而言，有六成八(67.7%)的受訪者認為嘉義市政府稅務局人員清廉度已較往年改善。

為持續瞭解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，特而辦理「101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。
- (四)瞭解納稅人及稅務代理人對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101年7月26日至101年8月1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(Frequency 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5,803通電話，其中扣除非人為因素如空號、無人接聽等之2,663通電話，實際接通電話數為3,140通，其接通率為54.1%。而在扣除非人為因素總和後，訪問成功率為19.1%，拒訪或中止訪問率則為80.9%。

表 2-1 接觸紀錄表

項目	原因	次數	百分比	百分比
成 功		600	19.1%	10.3%
拒訪及中止訪問		2,540	80.9%	43.8%
	接電話者拒訪	1,216	38.7%	
	受訪者拒訪/中拒	50	1.6%	
	不曾辦理相關業務	815	26.0%	
	非住宅電話	109	3.5%	
	健康因素無法訪問	8	0.3%	
	【約訪】合格受訪者不在	304	9.7%	
	語言不通/外籍人士	38	1.2%	
人為因素總和		3,140	100.0%	54.1%
忙 線		161	6.0%	
無 人 接 聽		2,111	79.3%	
傳 真 機		19	0.7%	
答 錄 機		13	0.5%	
空 號/停 話/故 障		359	13.5%	
非人為因素總和		2,663	100.0%	45.9%
總和		5,803		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

本次調查中，有四成一(40.8%)的受訪者為男性，五成九(59.2%)的受訪者為女性。

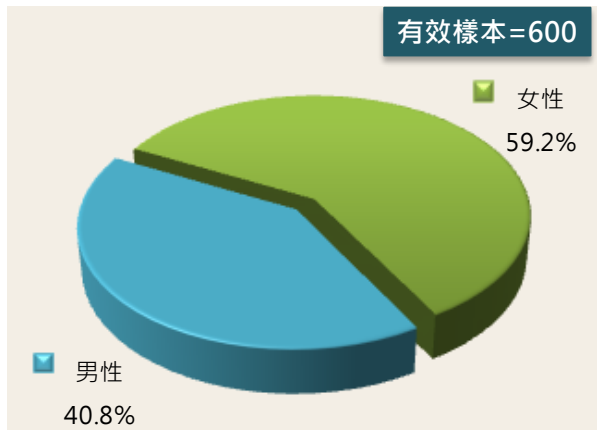


圖 4-1 受訪者性別比例圖

表 4-1 受訪者性別分析表

項目	次數	百分比
男性	245	40.8%
女性	355	59.2%
總計	600	100.0%

(二)年齡

本次受訪者年齡介於50-59歲的比例最高，約占三成一(31.2%)；其次為40-49歲(26.9%)者與60歲以上(24.8%)者；而30-39歲(13.2%)者與20-29歲(2.7%)者的比例相對較低。

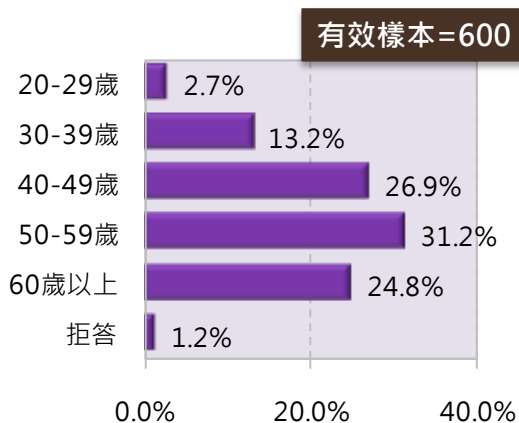


圖 4-2 受訪者年齡比例圖

表 4-2 受訪者年齡分析表

項目	次數	百分比
20-29歲	16	2.7%
30-39歲	79	13.2%
40-49歲	162	26.9%
50-59歲	187	31.2%
60歲以上	149	24.8%
拒答	7	1.2%
總計	600	100.0%

(三)教育程度

本次受訪者教育程度以大學(專科)的比例最高，約占四成(40.0%)；其次為高(中)職(37.5%)者的三成八；而國(中)小(18.0%)程度者則再次之，至於研究所以以上(3.2%)者的比例相對較低。

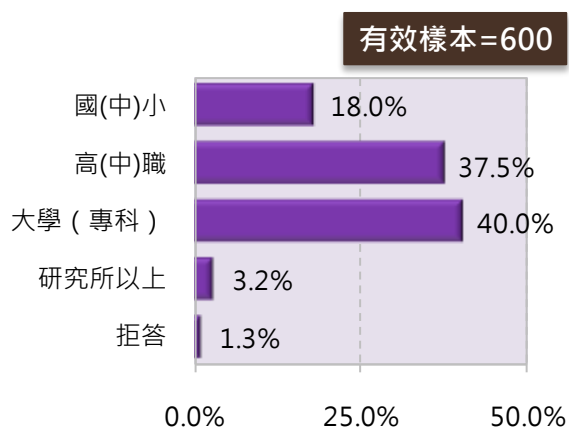


圖 4-3 受訪者教育程度比例圖

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	225	37.5%
大學(專科)	240	40.0%
研究所以以上	19	3.2%
拒答	8	1.3%
總計	600	100.0%

(四)身分別

本次受訪者身分別以免徵牌照稅之身心障礙申辦者的比例最高，約占五成一(50.5%)；其次是應申報房屋稅、地價稅之一般民眾(33.5%)，約占三成四；至於稅務代理人、土地登記代理人(16.0%)則再次之。

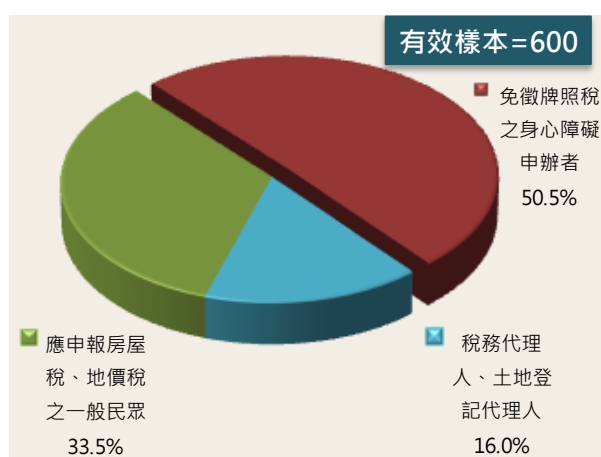


圖 4-4 受訪者身分別比例圖

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	201	33.5%
免徵牌照稅之身心障礙申辦者	303	50.5%
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	245	40.8%	245	40.8%
女性	355	59.2%	600	100.0%
年齡				
20-29 歲	16	2.7%	16	2.7%
30-39 歲	79	13.2%	95	15.9%
40-49 歲	162	26.9%	257	42.8%
50-59 歲	187	31.2%	444	74.0%
60 歲以上	149	24.8%	593	98.8%
拒答	7	1.2%	600	100.0%
教育程度				
國(中)小	108	18.0%	108	18.0%
高(中)職	225	37.5%	333	55.5%
大學(專科)	240	40.0%	573	95.5%
研究所以上	19	3.2%	592	98.7%
拒答	8	1.3%	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	201	33.5%	297	49.5%
免徵牌照稅之身心障礙申辦者	303	50.5%	600	100.0%

註：各項表格之百分比數值總和若有未達 100 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和若有未達100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

根據調查顯示，過去一年內曾至嘉義市政府稅務局洽辦業務的受訪者，其辦理牌照稅相關業務的比例最高，約占五成九(59.0%)；其次是辦理房屋稅(42.5%)與地價稅(41.7%)相關業務，各占四成二；最後，則是曾至嘉義市政府稅務局辦理其他業務(16.2%)，約占一成六。

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
牌照稅：如使用牌照稅免稅申請	354	59.0%
房屋稅：如房屋使用情形變更	255	42.5%
地價稅：如地價稅自用住宅用地	250	41.7%
曾至嘉義市政府稅務局辦理其他業務	97	16.2%

有效樣本=600

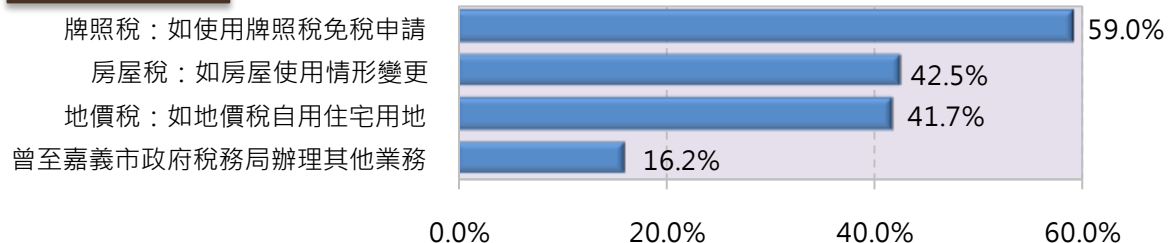


圖 5-1 過去一年至嘉義市政府稅務局辦理之稅務別比例圖

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，因此百分比之總和欄位不一定等於100.0%，特此說明。

(二)最常使用之繳納地方稅方式

一般分析

根據調查發現，金融機構臨櫃繳稅是受訪者最常使用的繳稅方式，其比例約占四成七(46.7%)；其次是至便利商店繳納(34.8%)；而委託轉帳(13.2%)則再次之。至於其他繳稅方式，如表5-2及圖5-2所示。

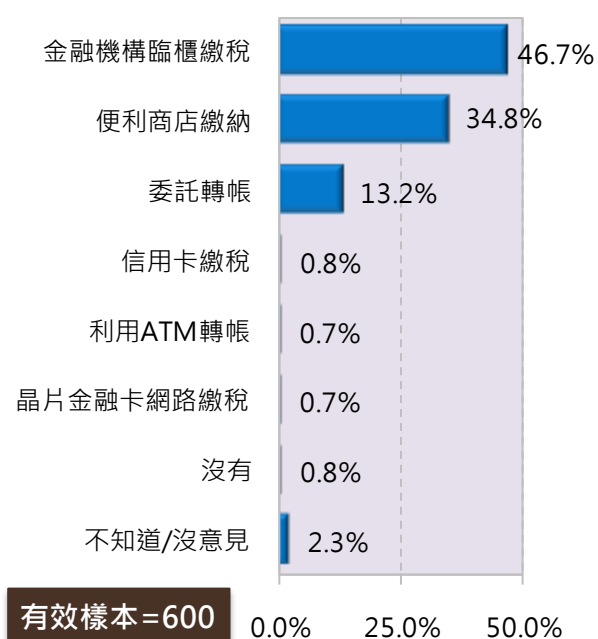


圖 5-2 最常使用之繳納地方稅方式比例圖

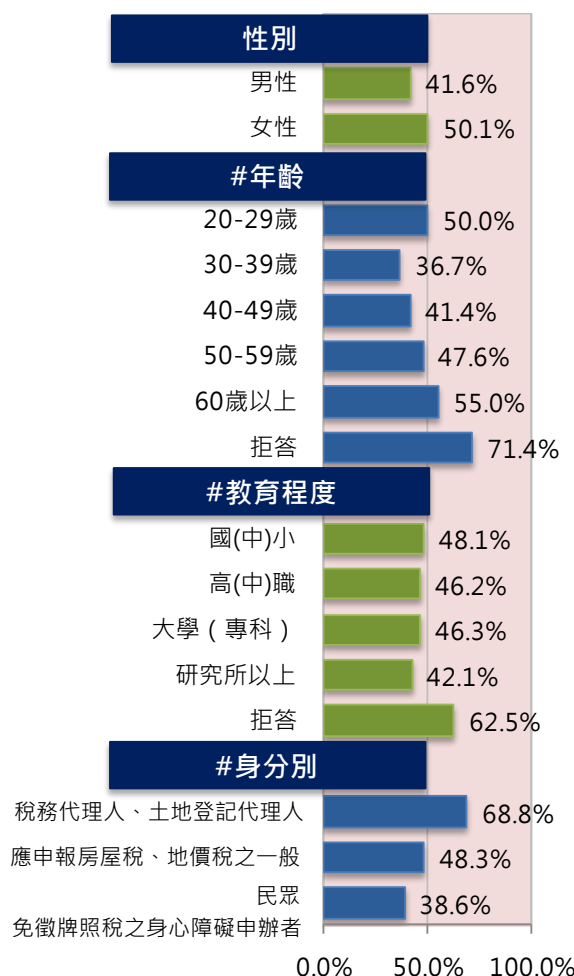
表 5-2 最常使用之繳納地方稅方式分析表

項目	次數	百分比
金融機構臨櫃繳稅	280	46.7%
便利商店繳納	209	34.8%
委託轉帳	79	13.2%
信用卡繳稅	5	0.8%
利用ATM轉帳	4	0.7%
晶片金融卡網路繳稅	4	0.7%
沒有	5	0.8%
不知道/沒意見	14	2.3%
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：女性(50.1%)最常至金融機構臨櫃繳稅的比例高於男性(41.6%)。
2. 年齡：60歲以上(55.0%)者最常至金融機構臨櫃繳稅的比例較高。
3. 教育程度：國(中)小(48.1%)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(68.8%)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

和100年度調查相較下，各項繳稅方式皆以金融機構臨櫃繳稅、便利商店繳納與委託轉帳為主，其中除了至金融機構臨櫃繳稅的比例差異不大外；藉由便利商店(上升6.8%)及委託轉帳(上升3.2%)方式繳稅的比例皆較去年提升，至於其他繳納方式則均較99年下降。

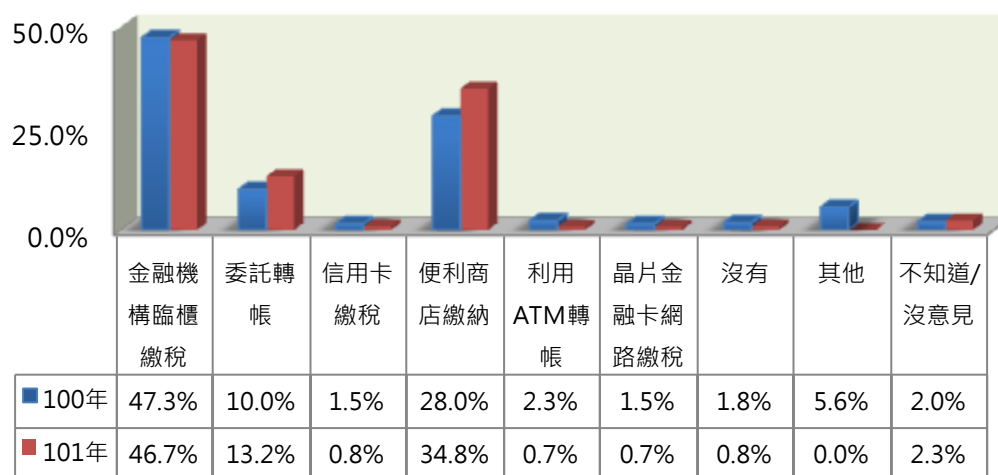


圖 5-4 最常使用之繳納方式年度分析圖

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

在服務態度方面，有九成二(91.9%)的受訪者感到滿意(包含非常滿意34.5%與還算滿意57.4%)；相反的，有5.3%的受訪者感到不滿意(包含不太滿意4.3%與非常不滿意1.0%)。至於未表示意見者則占2.8%。

整體來說，超過九成的受訪者肯定稅務局人員服務態度。建議相關單位長官可適時給予同仁鼓勵，以達激勵效果並維持良好的服務態度。

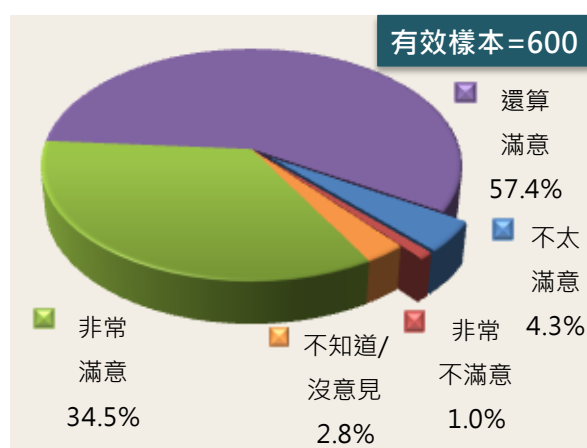


圖 5-5 服務態度滿意度比例圖

表 5-3 服務態度滿意度分析表

項目	次數	百分比
非常滿意	207	34.5%
還算滿意	344	57.4%
不太滿意	26	4.3%
非常不滿意	6	1.0%
不知道/沒意見	17	2.8%
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，發現其滿意度會因性別不同而達顯著差異($p\text{-value} < .05$)。至於年齡、教育程度與身分別雖達顯著差異($p\text{-value} < .05$)，但因交叉分析表方格(cells)內的期望值有25%以上小於5，不適合進行統計分析，因此各族群之差異僅供參考。(詳見附表2)

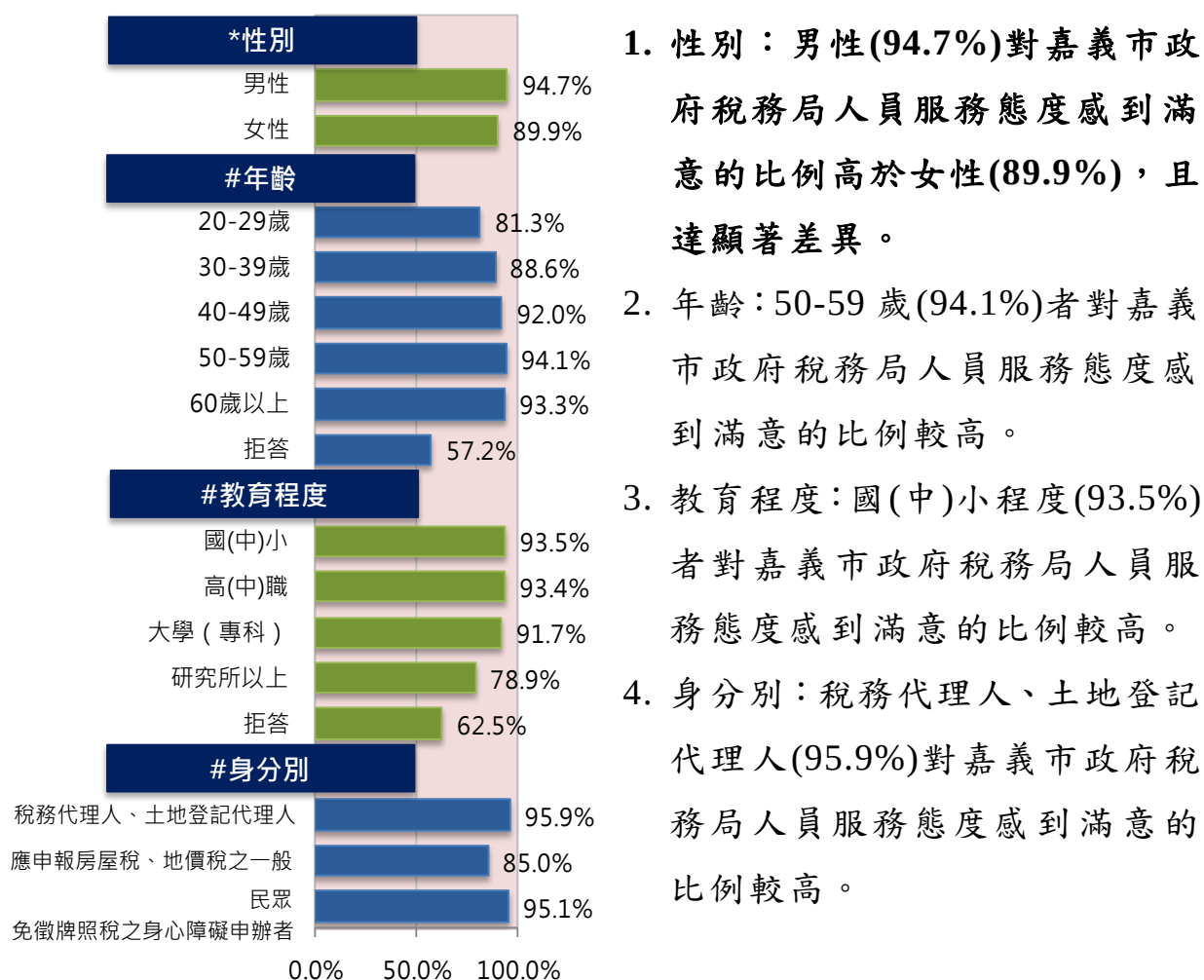


圖 5-6 對於嘉義市政府稅務局人員服務態度感到滿意與基本資料交叉分析圖

年度分析

從年度比較來看，受訪者對於稅務局人員服務態度感到滿意的比例，分別為100年96.0%與101年91.9%，101年表現較去年低，下降幅度約4.2%。因此，建議相關單位未來應針對不滿意的原因進行瞭解，以作為日後改善之依據。

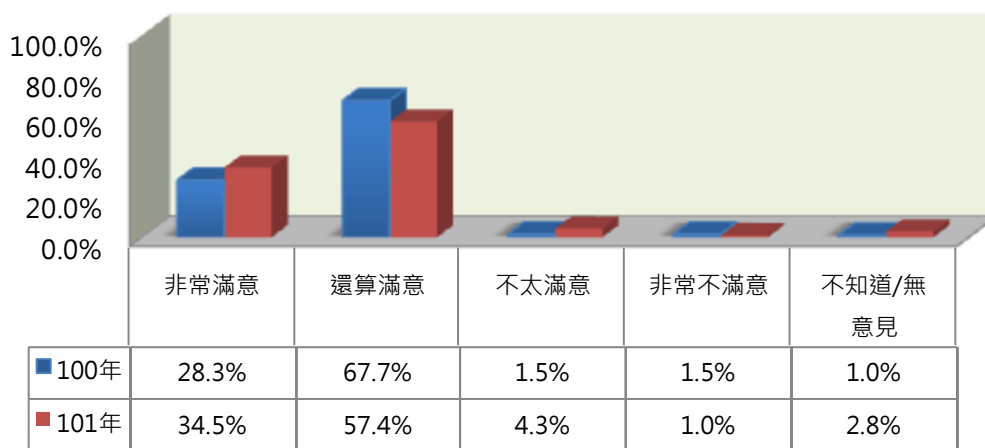


圖 5-7 服務態度滿意度年度分析圖

(二)辦事效率滿意度

一般分析

在辦事效率部分，有九成二(91.5%)的受訪者感到滿意(包含非常滿意31.7%與還算滿意59.8%)；相反的，有7.0%的受訪者感到不滿意(包含不太滿意6.0%與非常不滿意1.0%)。至於未表示意見者則占1.5%。

進一步與服務態度相比，兩者滿意度差異不大，皆為九成二。整體來說，受訪者對於稅務局人員整體服務表現皆給予正面評價。

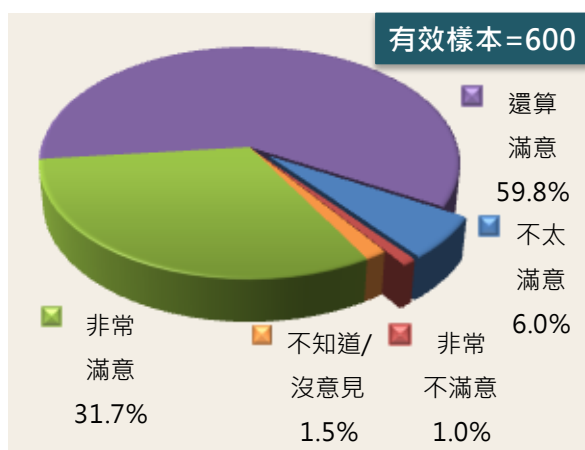


圖 5-8 辦事效率滿意度比例圖

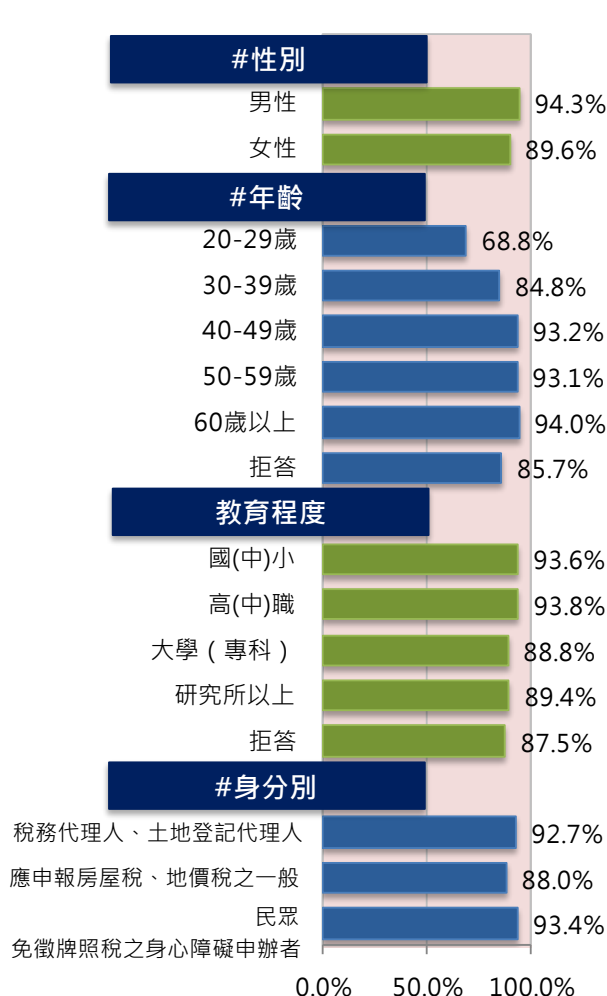
表 5-4 辦事效率滿意度分析表

項目	次數	百分比
非常滿意	190	31.7%
還算滿意	359	59.8%
不太滿意	36	6.0%
非常不滿意	6	1.0%
不知道/沒意見	9	1.5%
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，發現其滿意度雖因性別、年齡及身分別不同而達顯著差異($p\text{-value} < .05$)，但因交叉分析表方格(cells)內的期望值有25%以上小於5，不適合進行統計分析，因此各族群之差異僅供參考。至於教育程度方面則未達顯著差異。(詳見附表3)



1. 性別：男性(94.3%)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(89.6%)。
2. 年齡：60歲以上(94.0%)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：高(中)職程度(93.8%)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(93.4%)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

從年度比較來看，受訪者對於稅務局人員辦事效率感到滿意的比例，分別為100年93.9%與101年91.5%。由上可知，101年表現雖較去年低，下降幅度約2.4%，但仍在誤差範圍內。因此，建議相關單位可持續觀察人員表現，以避免造成民眾負面評價。

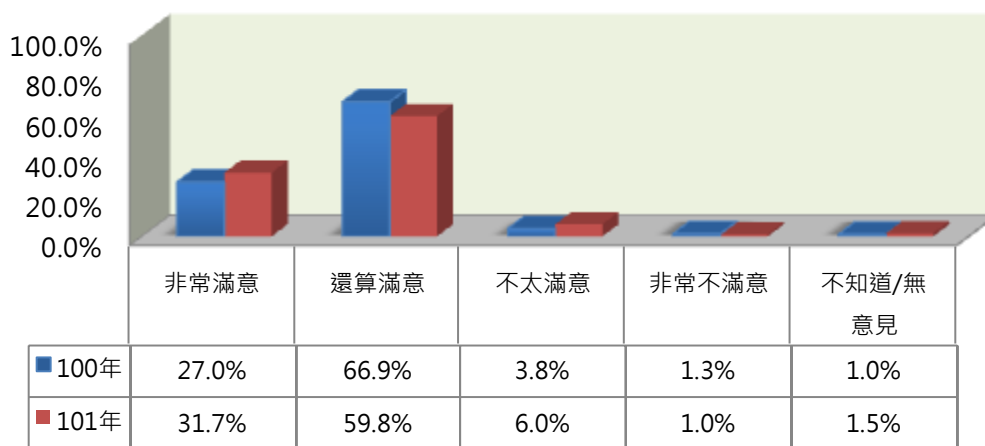


圖 5-10 辦事效率滿意度年度分析圖

(三)服務態度或辦事效率感到不滿意原因

一般分析

根據調查發現，至嘉義市政府稅務局洽辦業務時，感到不滿意的受訪者共計有49位。進一步詢問不滿意的原因，有六成一(62.1%)表示承辦人態度不友善；而有四成五(44.9%)則表示處理案件時效太慢；另外，有一成(10.2%)受訪者表示所需文件為一次告知；至於其他不滿意原因，如表5-5與圖5-11所示。

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	30	61.2%
處理案件時效太慢	22	44.9%
所需文件未一次告知	5	10.2%
承辦人員推託責任	3	6.1%
承辦人不熟悉法令規定或誤解法令規定	3	6.1%
找不到承辦人，也沒有職務代理人	1	2.0%
未下班時間，就拒絕受理業務	1	2.0%
不知道/拒答	2	4.1%

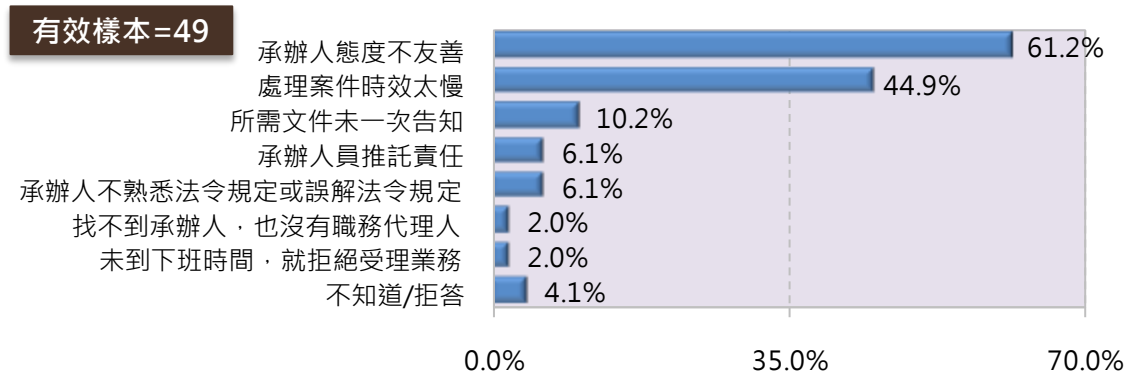


圖 5-11 服務態度或辦事效率感到不滿意原因比例圖

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，因此百分比之總和欄位不一定等於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

由調查可知，有九成九(98.5%)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，有1.5%的受訪者表示有遭受過相關情事。

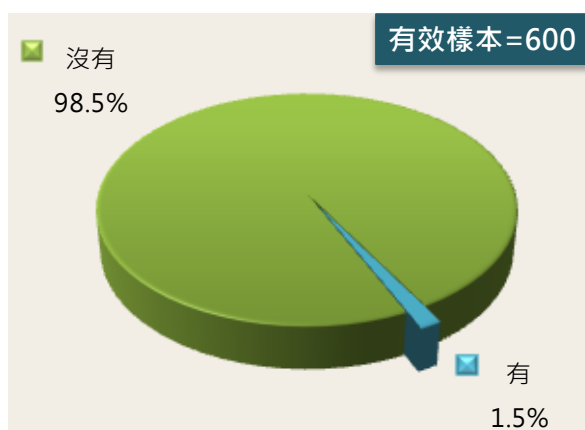


圖 5-12 是否遭受稅務局人員刻意刁難情況比例圖

表 5-6 是否遭受稅務局人員刻意刁難情況分析表

項目	次數	百分比
有	9	1.5%
沒有	591	98.5%
總計	600	100.0%

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

進一步詢問刻意刁難的實際情事，有三位(33.3%)提及「承辦人員未一次告知民眾所需文件」；另外，有兩位(22.2%)提及「審查標準不一致」；最後，各有一位(11.1%)表示「曲解法令，刻意刁難」、「讓民眾在不同櫃台前來回奔波」、「已表明不識字，承辦人員依舊不提供協助」、「未清楚告知文件影印格式」與「承辦人員堅持立場，不給予溝通機會」。

上述所提及之情事，大部分皆與「服務態度」、「專業能力」有關，這也代表承辦人員雖無刻意刁難意圖，但其行為表現易被民眾誤解。因此，建議相關單位應重視人員服務態度與專業能力之養成，減少民眾產生負面觀感的機會。

表 5-7 刻意刁難情況分析表

項目	次數	百分比
承辦人員未一次告知民眾所需文件	3	33.3%
審查標準不一致	2	22.2%
曲解法令，刻意刁難	1	11.1%
讓民眾在不同櫃台前來回奔波	1	11.1%
已表明不識字，承辦人員依舊不提供協助	1	11.1%
未清楚告知文件影印格式	1	11.1%
承辦人員堅持立場，不給予溝通機會	1	11.1%

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)

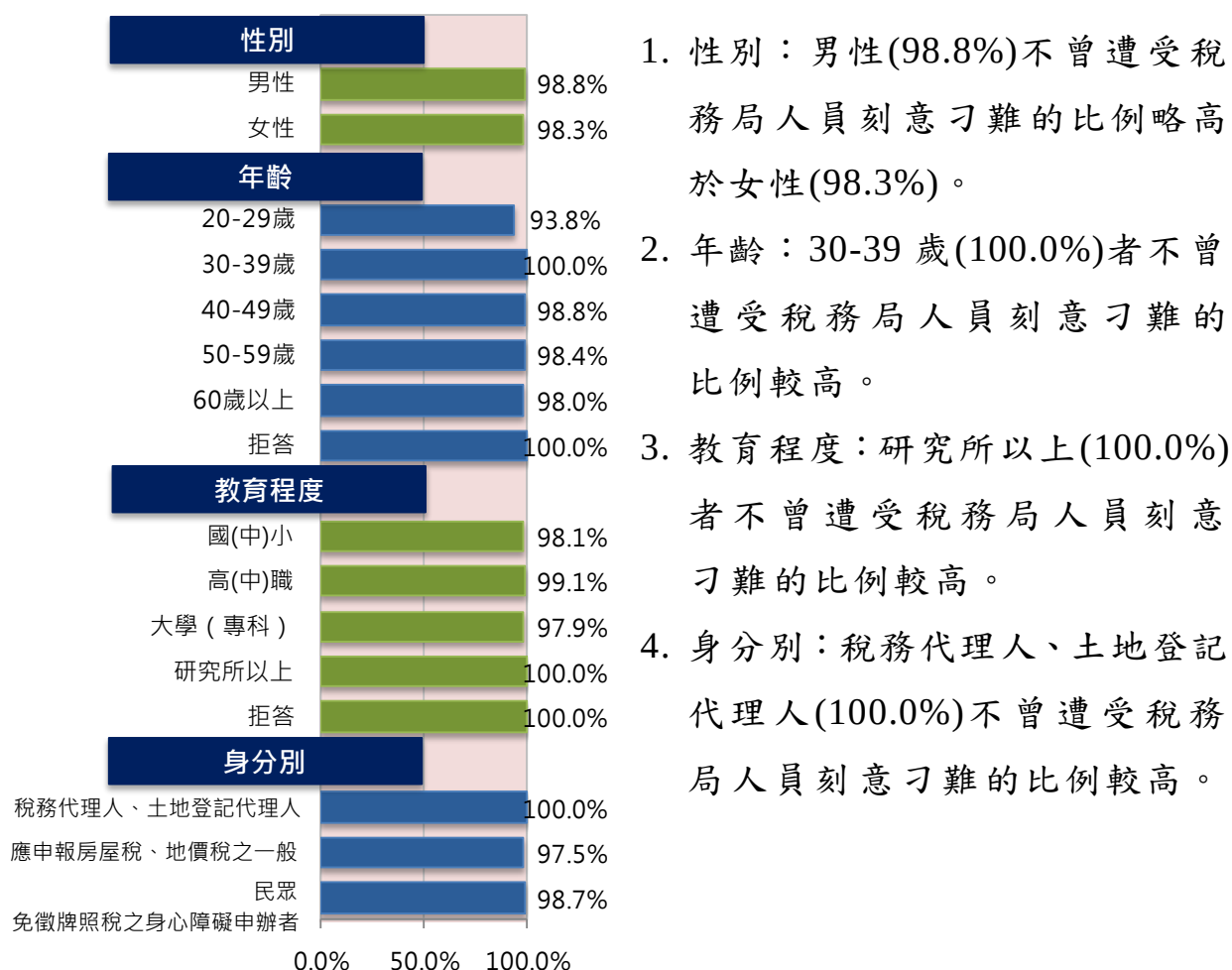


圖 5-13 不曾遭遇稅務局人員刻意刁難與基本資料交叉分析圖

年度分析

從年度分析來看，嘉義市政府稅務局不曾刻意刁難洽辦業務者的比例，分別為100年96.8%與101年98.5%，101年表現較去年高，上升幅度約1.7%。整體而言，近兩年比例差異不大，其顯示稅務局人員均能依標準作業流程審核案件，較少發生刻意刁難情事。

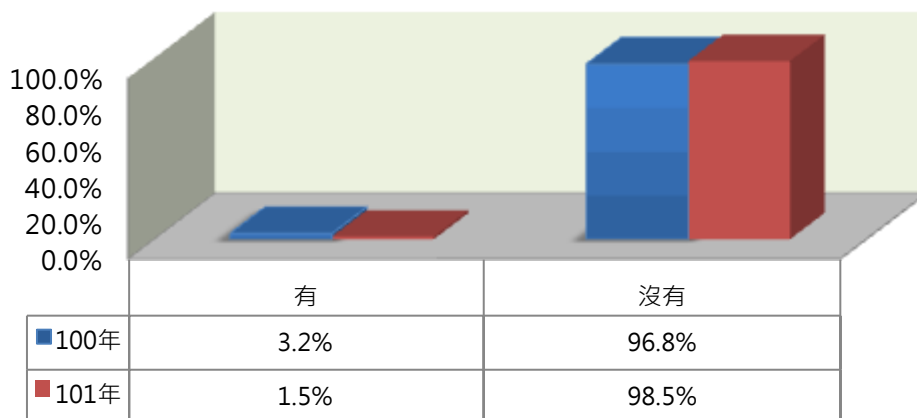


圖 5-14 刻意刁難情況年度分析圖

(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，近兩年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

在人員清廉度部分，有九成一(91.4%)的受訪者感到滿意(包含非常滿意34.3%與還算滿意57.1%)；相反的，有1.3%的受訪者感到不滿意(包含不太滿意1.0%與非常不滿意0.3%)。至於未表示意見者則占7.3%。

由此可知，多數受訪者對稅務局人員清廉度持肯定態度，也顯示出稅務局人員非常重視自身廉潔形象。

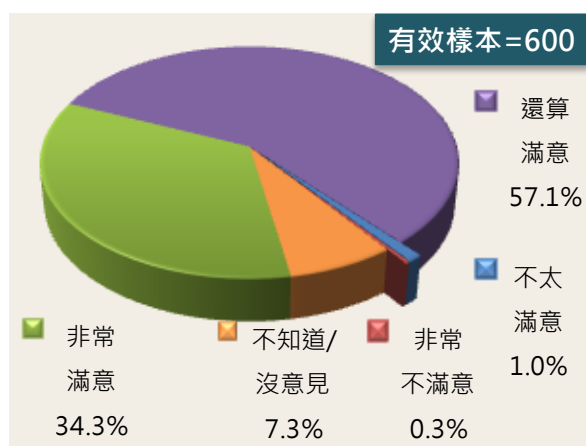


圖 5-15 稅務局人員清廉度評價比例圖

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	206	34.3%
還算滿意	342	57.1%
不太滿意	6	1.0%
非常不滿意	2	0.3%
不知道/沒意見	44	7.3%
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，發現其滿意度雖因性別、教育程度與身分別不同而達顯著差異($p\text{-value} < .05$)，但因交叉分析表方格(cells)內的期望值有25%以上小於5，不適合進行統計分析，因此各族群之差異僅供參考。至於年齡方面則未達顯著差異。(詳見附表6)

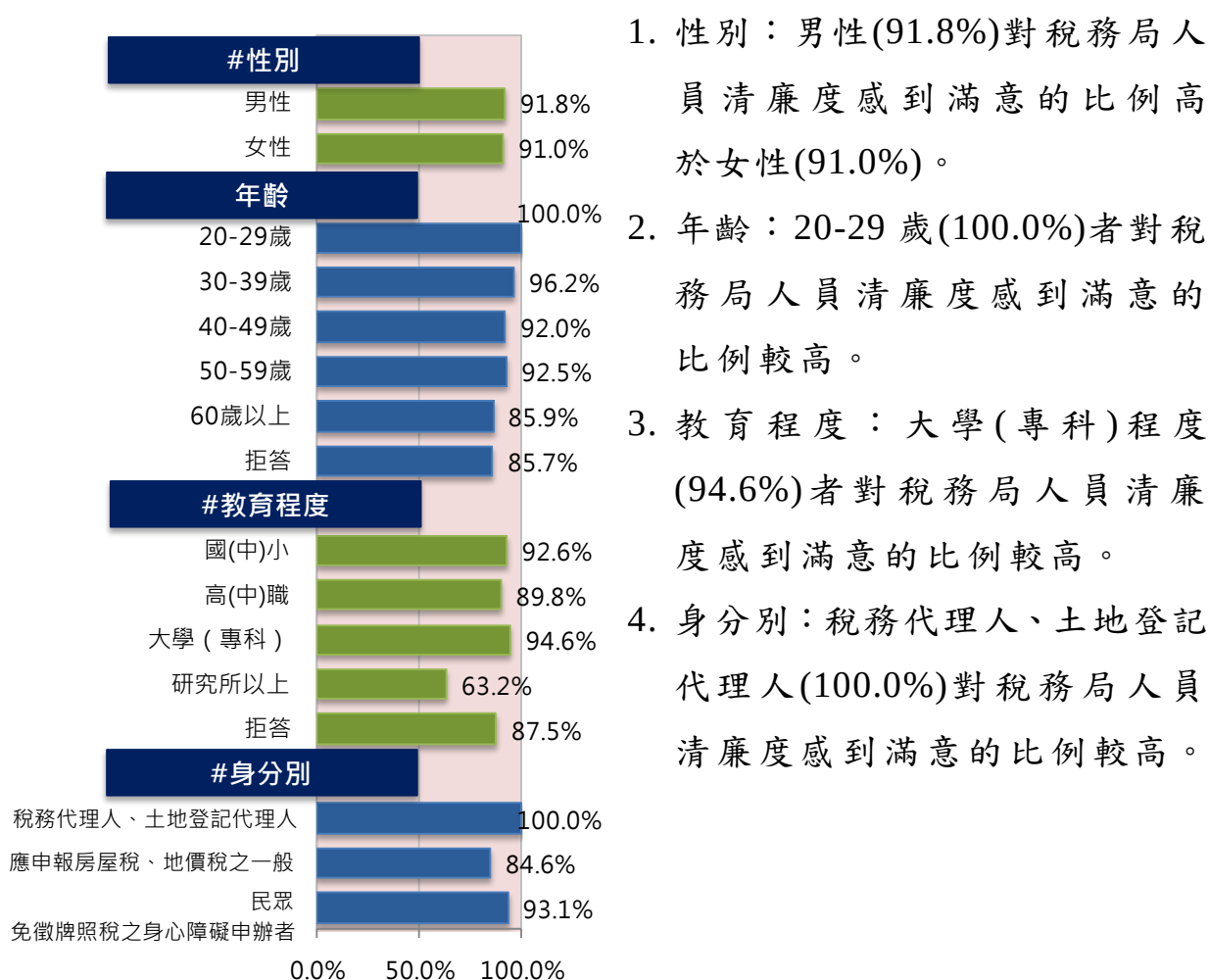


圖 5-16 對於嘉義市政府稅務局人員清廉度感到滿意與基本資料交叉分析圖

年度分析

從年度比較來看，受訪者對稅務局人員清廉度感到滿意的比例，分別為100年76.8%與101年91.4%，101年表現較去年高，上升幅度約一成五(14.6%)；而在不知道/無意見的比例較去年下降約一成三(13.2%)。由此可知，部分受訪者對稅務局人員清廉度評價由不表示意見轉變為滿意。

整體而言，101年表現呈現大幅提升，其顯示相關單位推動防貪倡廉工作不遺餘力，再加上所屬人員愛惜羽毛、潔身自愛，因而獲得民眾的肯定。

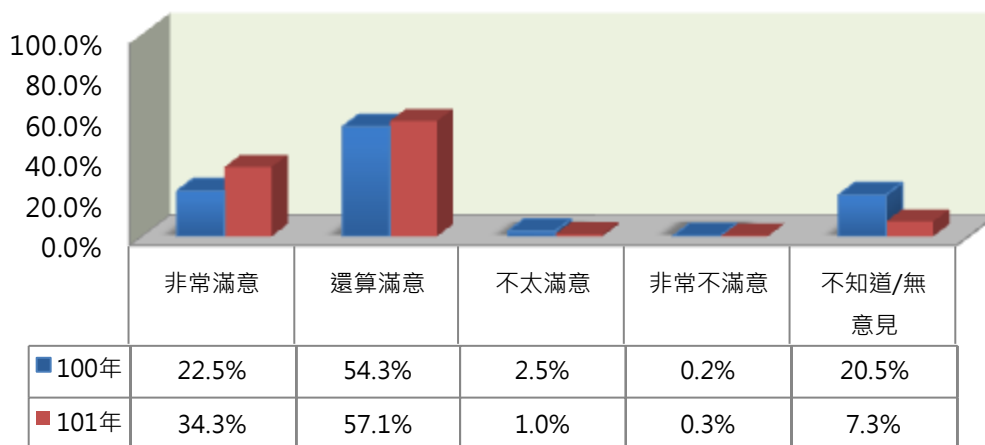


圖 5-17 稅務局人員清廉度年度分析圖

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

經調查可知，有八成二(81.7%)的受訪者表示若遇公務人員索賄，願意提出檢舉(包含一定會55.5%與會26.2%)；反之。有一成四(14.0%)的受訪者表示不願意提出檢舉(包含不會11.5%與絕對不會2.5%)；另外，有4.3%未表示任何意見與看法。

由上可知，遭遇公務人員索賄時，多數受訪者皆會向相關單位提出檢舉，但仍有少部分受訪者選擇漠視貪瀆不法情形。

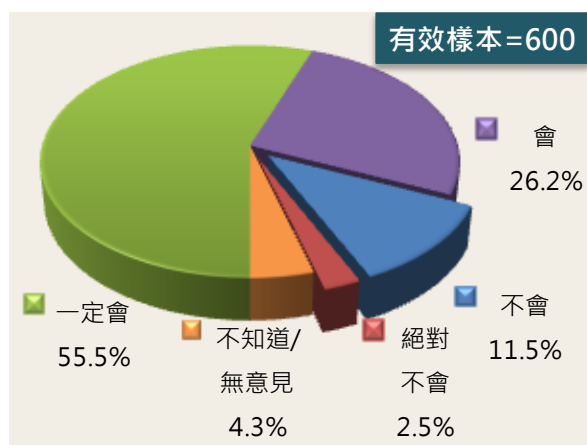


圖 5-18 檢舉貪瀆不法意願比例圖

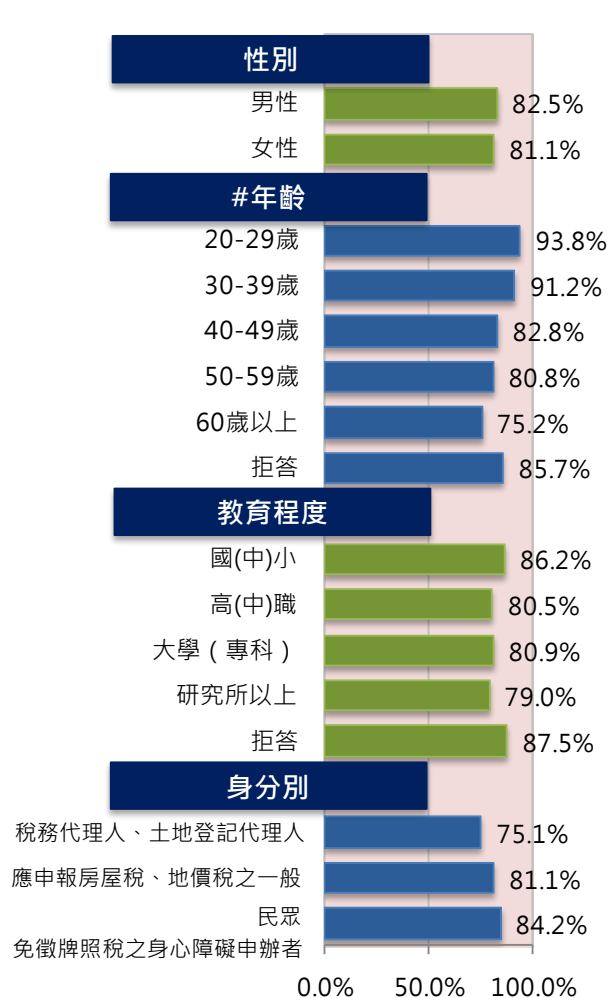
表 5-9 檢舉貪瀆不法意願分析表

項目	次數	百分比
一定會	333	55.5%
會	157	26.2%
不會	69	11.5%
絕對不會	15	2.5%
不知道/無意見	26	4.3%
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，發現其意願雖因年齡不同而達顯著差異($p\text{-value} < .05$)，但因交叉分析表方格(cells)內的期望值有25%以上小於5，不適合進行統計分析，因此各族群之差異僅供參考。至於性別、教育程度與身分別方面則未達顯著差異。(詳見附表7)



1. 性別：男性(82.5%)若遇索賄願意提出檢舉的比例略高於女性(81.1%)。
2. 年齡：20-29歲(93.8%)者若遇索賄願意提出檢舉的比例較高。
3. 教育程度：國(中)小程度(86.2%)者若遇索賄願意提出檢舉的比例較高。
4. 身分別：免徵牌照稅之身心障礙申辦者(84.2%)若遇索賄願意提出檢舉的比例較高。

圖 5-19 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

從年度比較來看，受訪者若遇索賄願意提出檢舉的比例，分別為100年82.5%與101年81.7%，101年表現雖較去年低，下降幅度約0.8%，仍在誤差範圍之內。整體而言，近兩年願意提出檢舉的比例皆超過八成，這也代表民眾反貪意識逐漸提高，並勇於檢舉不法。

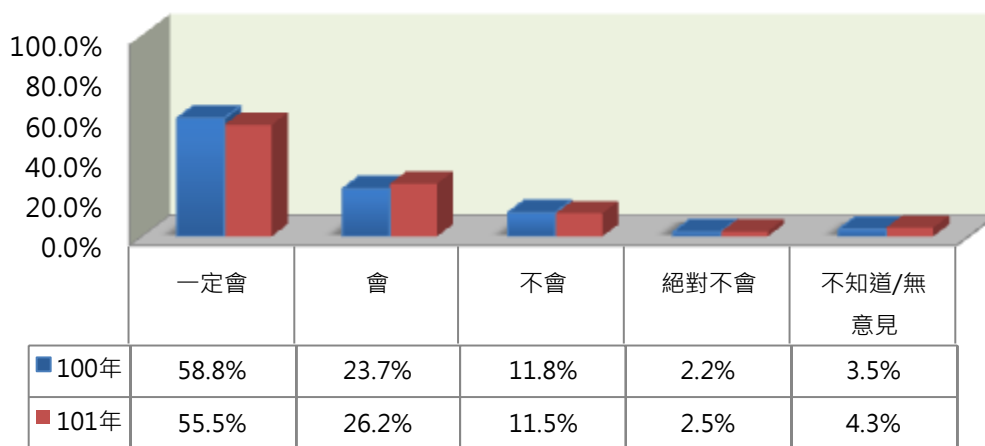


圖 5-20 檢舉貪瀆不法意願年度分析圖

(二)檢舉貪瀆不法之管道

一般分析

為瞭解各檢舉管道的使用率，詢問490位表示願意提出檢舉的受訪者，其主要檢舉管道的前三項，分別為嘉義市政府稅務局政風室(26.5%)、警察局(14.7%)、該單位的上級(14.5%)；其次依序為縣市政府相關單位(7.8%)、法務部調查局(6.5%)、地方法院檢察署(3.1%)、廉政署(3.1%)、報章媒體或網路公開(2.7%)；至於其他檢舉管道的比例，如表5-10與圖5-21所示。

另外，有三成九(39.4%)的受訪者雖願意提出檢舉，卻不知道檢舉管道。因此，建議相關單位應加強民眾廉政教育，有效宣傳檢舉管道與相關資訊，進而提高檢舉意願。

有效樣本=490

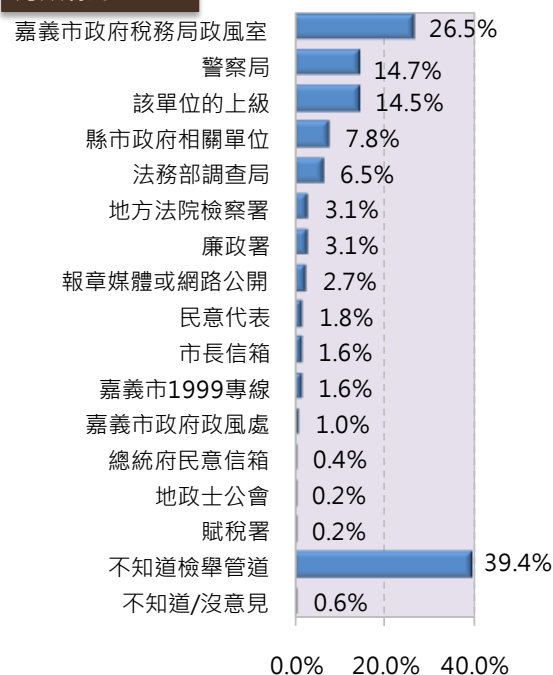


圖 5-21 檢舉貪瀆不法之管道比例圖

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	130	26.5%
警察局	72	14.7%
該單位的上級	71	14.5%
縣市政府相關單位	38	7.8%
法務部調查局	32	6.5%
地方法院檢察署	15	3.1%
廉政署	15	3.1%
報章媒體或網路公開	13	2.7%
民意代表	9	1.8%
市長信箱	8	1.6%
嘉義市1999專線	8	1.6%
嘉義市政府政風處	5	1.0%
總統府民意信箱	2	0.4%
地政士公會	1	0.2%
賦稅署	1	0.2%
不知道檢舉管道	193	39.4%
不知道/沒意見	3	0.6%

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，因此百分比之總和欄位不一定等於100.0%，特此說明。

(三)不提出檢舉之主要原因

一般分析

在不檢舉的原因中，以「怕遭到報復」的比例最高，約占二成(20.2%)；其次是「怕曝光，影響以後辦事」(14.3%)；再其次則是「檢舉過程繁瑣，很乏煩」(11.9%)、「事不關己，無須檢舉」(10.7%)；另外，有一成二(11.9%)的受訪者因為「不知道檢舉管道」，而無法提出檢舉。至於其他不檢舉的原因，如表5-11與圖5-22所示。

由上可知，不願意提出檢舉之受訪者，以「怕遭到報復」與「害怕身分曝光」為主要考量原因，也代表不信任檢舉管道及相關單位的保密性。因此，建議相關單位除了嚴格控管檢舉人相關資訊，確實執行檢舉人保護措施。

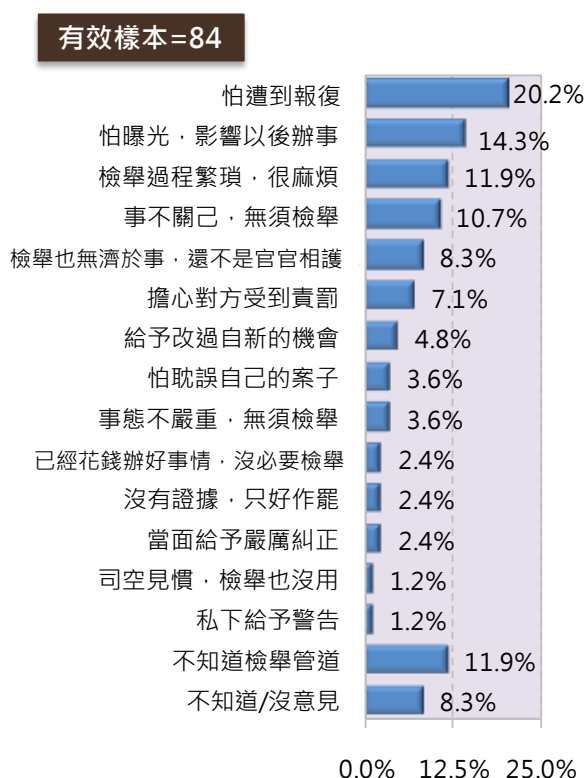


圖 5-22 不提出檢舉之主要原因
比例圖

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	17	20.2%
怕曝光，影響以後辦事	12	14.3%
檢舉過程繁瑣，很麻煩	10	11.9%
事不關己，無須檢舉	9	10.7%
檢舉也無濟於事，還不是官官相護	7	8.3%
擔心對方受到責罰	6	7.1%
給予改過自新的機會	4	4.8%
怕耽誤自己的案子	3	3.6%
事態不嚴重，無須檢舉	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%
當面給予嚴厲糾正	2	2.4%
司空見慣，檢舉也沒用	1	1.2%
私下給予警告	1	1.2%
不知道檢舉管道	10	11.9%
不知道/沒意見	7	8.3%

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，因此百分比之總和欄位不一定等於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

經調查發現，有五成六(55.8%)的受訪者表示政府成立法務部廉政署對提升政府清廉形象有助益(包含非常有幫助21.0%與有幫助34.8%)；相反的，有三成四(34.4%)的受訪者表示沒有助益(包含沒有幫助17.7%與非常沒有幫助16.7%)。至於未表示意見者則占9.8%。

由上可知，超過三分之一的受訪者對於成立法務部廉政署所帶來的效益不具信心。因此，建議相關單位多加宣導法務部廉政署的業務職掌，並定期公布執行成效，以改善民眾觀感。

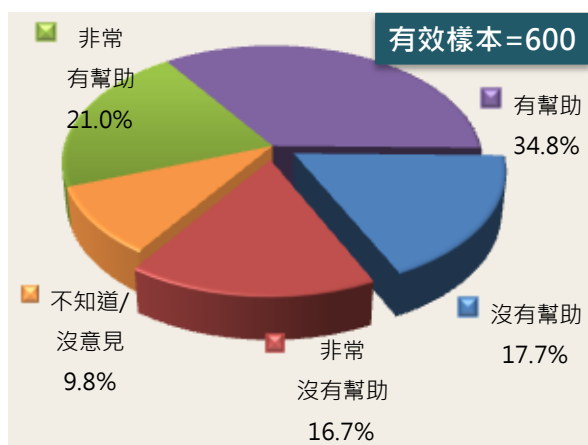


圖 5-23 政府成立法務部廉政署對提升政府清廉形象之助益性比例圖

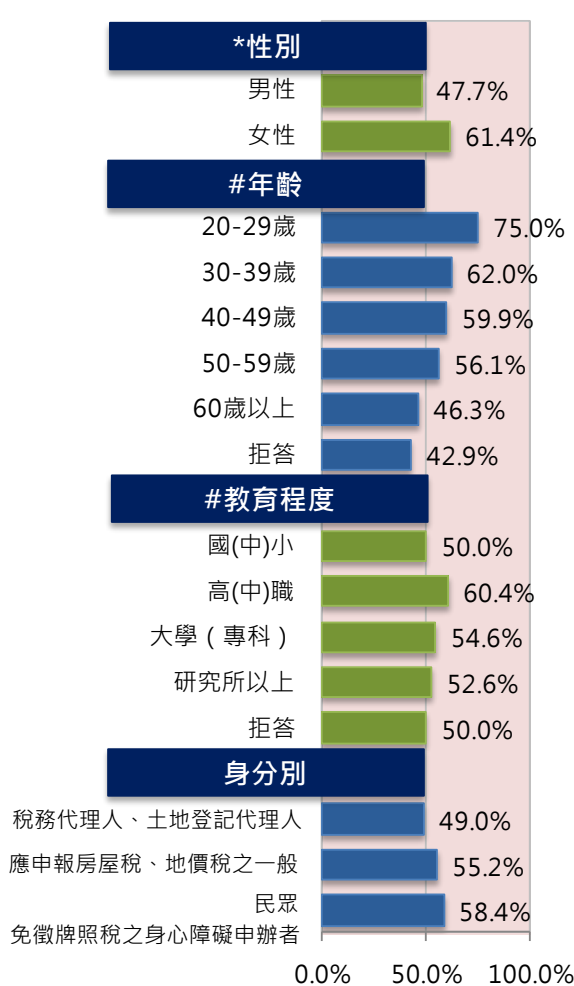
表 5-12 政府成立法務部廉政署對提升政府清廉形象之助益性分析表

項目	次數	百分比
非常有幫助	126	21.0%
有幫助	209	34.8%
沒有幫助	106	17.7%
非常沒有幫助	100	16.7%
不知道/沒意見	59	9.8%
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，發現其看法會因性別不同而達顯著差異 ($p\text{-value} < .05$)；另外，在年齡與教育程度雖達顯著差異 ($p\text{-value} < .05$)，但因交叉分析表方格(cells)內的期望值有25%以上小於5，不適合進行統計分析，因此各族群之差異僅供參考。至於身分別方面則未達顯著差異。(詳見附表8)



1. 性別：女性(61.4%)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(47.7%)，且達顯著差異。
2. 年齡：20-29歲(75.0%)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(60.4%)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(58.4%)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。

圖 5-24 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

從年度比較來看，受訪者認為成立法務部廉政署對政府清廉形象有助益的比例，分別為100年73.3%、101年55.8%，101年表現較去年低，下降幅度約一成八(17.5%)；而在沒有助益部分上升一成五(14.5%)，其顯示部分受訪者對成立法務廉政署所帶來的效果，從有助益逐漸轉變為沒有助益。

由上可知，101年表現呈現下降狀態，而在本案調查期間正好發生相關弊案，其兩者關聯性值得探討。因此，建議相關單位未來可進一步瞭解沒有助益的原因，並進行檢討改進，以提升法務部廉政署之評價。

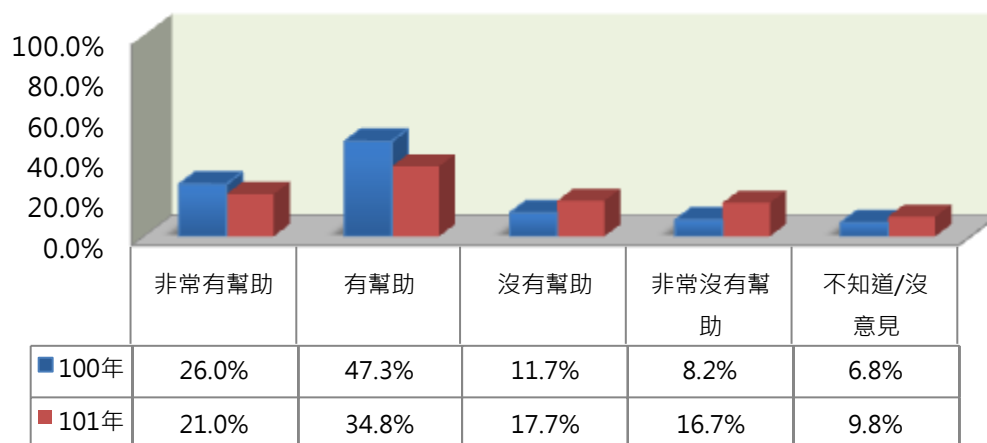


圖 5-25 法務部廉政署對政府清廉形象之助益性年度分析圖

(五)行賄者須負擔刑責之認知度

一般分析

經調查發現，有六成(59.5%)的受訪者知道「只要民眾行賄，不管公務員是否收賄皆須負擔刑責」；相反的，有四成一(40.5%)的受訪者表示不知道上述規定。

由上可知，超過四成的受訪者並不瞭解該項法律規定。因此，建議相關單位加強民眾廉政及法治教育，並警惕民眾切勿以身試法。

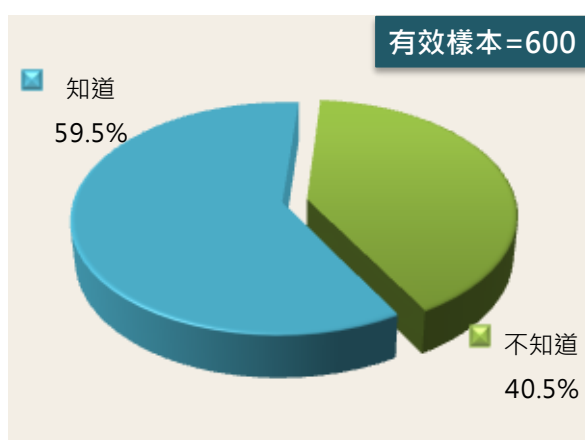


圖 5-26 行賄者須負擔刑責之
認知度比例圖

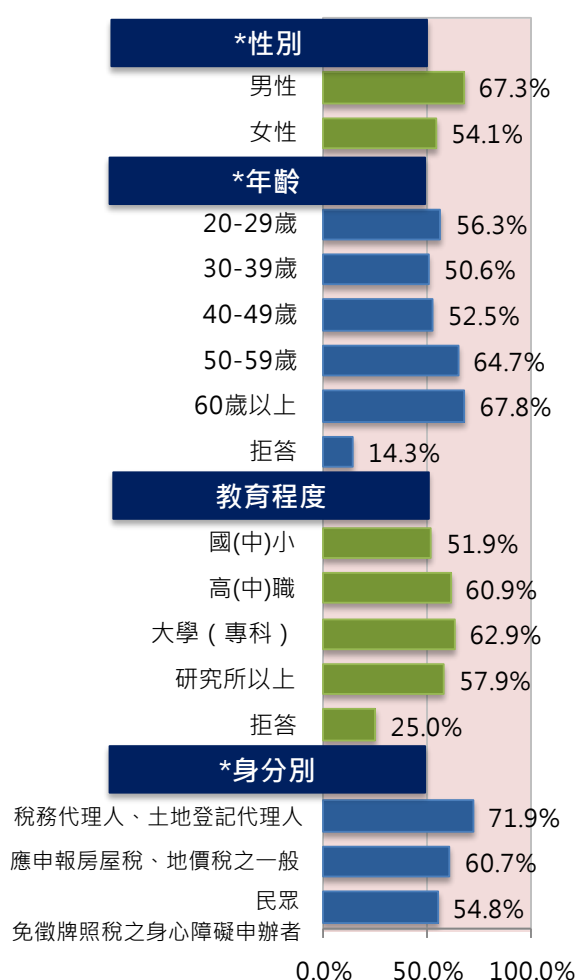
表 5-13 行賄者須負擔刑責之
認知度分析表

項目	次數	百分比
知道	357	59.5%
不知道	243	40.5%
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、年齡與身分別不同而達顯著差異(p-value < .05)。至於教育程度方面則未達顯著差異。(詳見附表10)



1. 性別：男性(67.3%)知曉民眾行賄須負擔刑責的比例高於女性(54.1%)，且達顯著差異。
2. 年齡：60歲以上(67.8%)者知曉民眾行賄須負擔刑責的比例較高，且達顯著差異。
3. 教育程度：大學(專科)(62.9%)程度者知曉民眾行賄須負擔刑責的比例較高。
4. 身分別：稅務代理人、土地登記代理人(71.9%)知曉民眾行賄須負擔刑責的比例較高，且達顯著差異。

圖 5-27 知曉民眾行賄須負擔刑責與基本資料交叉分析圖

(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

經由調查可知，有四成二(41.6%)的受訪者對政府在「企業反貪」及「公務員廉政倫理規範」之推動成效感到滿意(包含非常滿意9.2%與還算滿意32.4%)；相反的，有四成六(45.7%)的受訪者感到不滿意(包含不太滿意28.0%與非常不滿意17.7%)。至於未表示意見者則占一成三(12.7%)。

由上可知，接近五成的受訪者不滿意上述政策的推動成效。建議相關單位應檢視各項推動計畫是否存在疏失或遺漏，並要求各事業主管機關確實執行督導機制，以展現政府反貪決心。

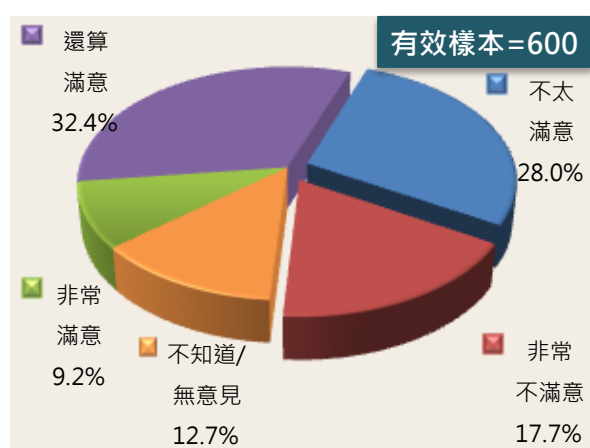


圖 5-28 「企業反貪」及「公務員廉政倫理規範」之推動成效滿意度比例圖

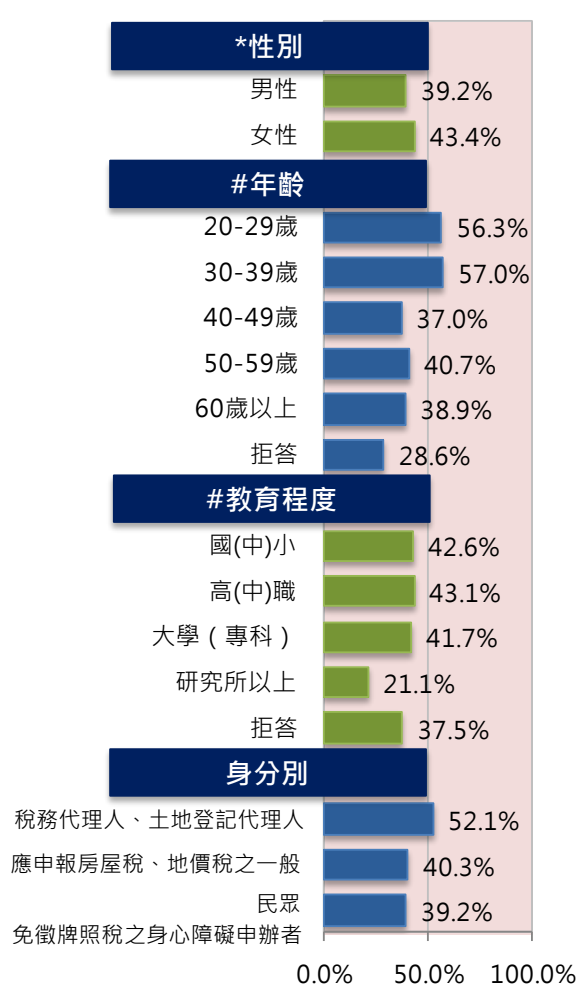
表 5-14 「企業反貪」及「公務員廉政倫理規範」之推動成效滿意度分析表

項目	次數	百分比
非常滿意	55	9.2%
還算滿意	195	32.4%
不太滿意	168	28.0%
非常不滿意	106	17.7%
不知道/無意見	76	12.7%
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，發現其滿意度會因性別不同而達顯著差異($p\text{-value} < .05$)。另外，在年齡與教育程度雖達顯著差異($p\text{-value} < .05$)，但因交叉分析表方格(cells)內的期望值有25%以上小於5，不適合進行統計分析，因此各族群之差異僅供參考。至於身分別方面則未達顯著差異。(詳見附表10)



1. 性別：女性(43.4%)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高於男性(39.2%)，且達顯著差異。
2. 年齡：30-39歲(57.0%)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：高(中)職(43.1%)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(52.1%)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。

圖 5-29 「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

從年度比較來看，受訪者對於「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，分別為100年51.7%與101年41.6%，101年表現較去年低，下降幅度約一成(10.1%)。進一步瞭解各選項比例變化情形發現，不知道/無意見較去年下降一成(10.1%)，而不滿意的比例上升二成(20.2%)。其顯示部分受訪者對於上述政策的推動成效，由原本的滿意及無意見，逐漸轉變為不滿意。

如同前述分析，本案調查期間正好發生相關貪瀆弊案，受訪者可能受報章媒體影響，導致今年滿意度表現較差。因此，建議相關單位持續觀察滿意度變化情形，並針對不滿意原因進行瞭解，以作為日後改善之據。

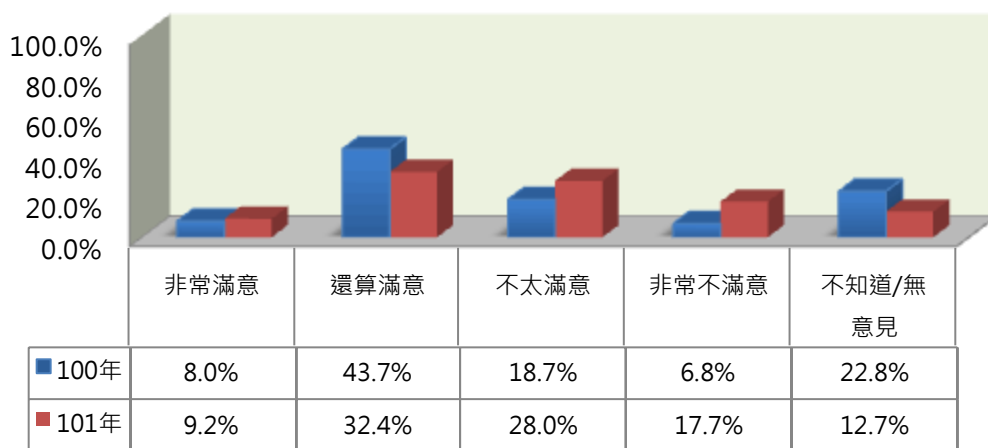


圖 5-30 推動「企業反貪」及「公務員廉政倫理規範」之成效滿意度年度分析圖

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

在各項稅務資訊查詢管道中，以嘉義市政府稅務局網站使用的比例最高，約占三成四(34.0%)；其次是親自到稅務局詢問(32.0%)；再其次則是電話詢問稅務局相關人員(21.7%)。至於其他查詢管道，如圖5-31所示。

由上可知，受訪者使用嘉義市政府稅務局網站的比例最高，因此，建議相關單位應持續增加網站內稅務資訊的豐富度，並注意內容的正確性，以方便民眾查詢。

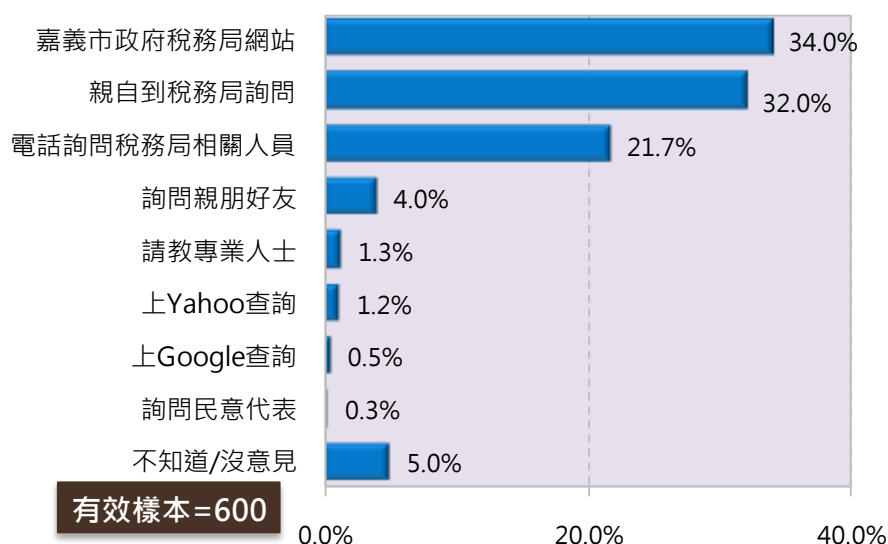
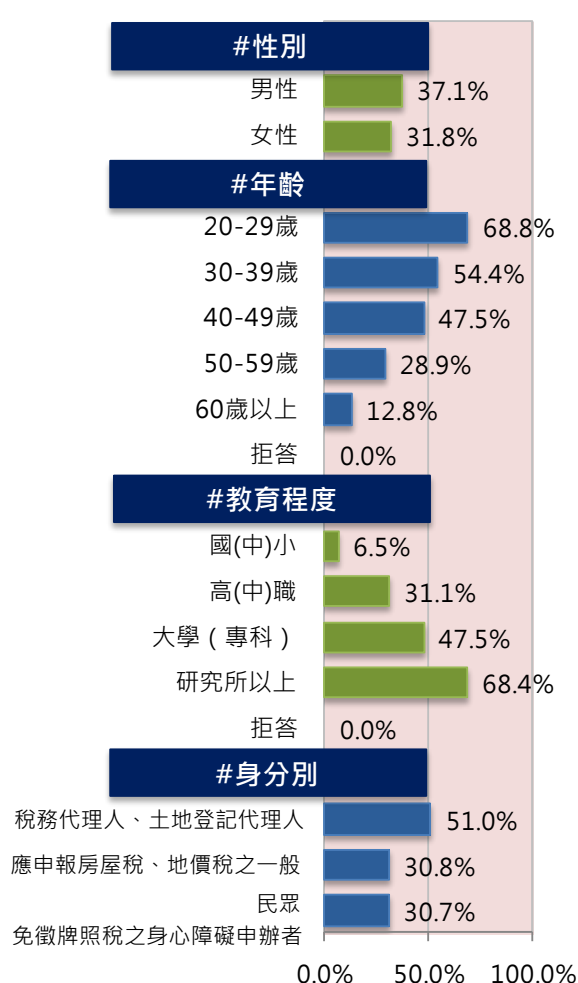


圖 5-31 稅務資訊查詢管道比例圖

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($p\text{-value} < .05$)，但因交叉分析表方格(cells)內的期望值有25%以上小於5，不適合進行統計分析，因此各族群之差異僅供參考。(詳見附表11)



1. 性別：男性(37.1%)利用嘉義市政府稅務局網站為主要查詢管道的比例高於女性(31.8%)。
2. 年齡：20-29歲(68.8%)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(68.4%)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(51.0%)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 5-32 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

和100年度調查相較下，各項查詢管道皆以利用嘉義市政府稅務局網站(上升2.2%)、親自到稅務局詢問(上升8.0%)與電話詢問稅務局相關人員(3.5%)為主，其比例皆較去年提升，其中較值得注意的事，親自到稅務局詢問的比例提升幅度較高。因此，建議相關單位應著手瞭解現有的諮詢管道是否無法充分提供民眾相關資訊或缺乏互動性，藉以提升多元諮詢管道的功能及效用，且藉由鼓勵民眾多加利用，降低現場人員作業的負荷。

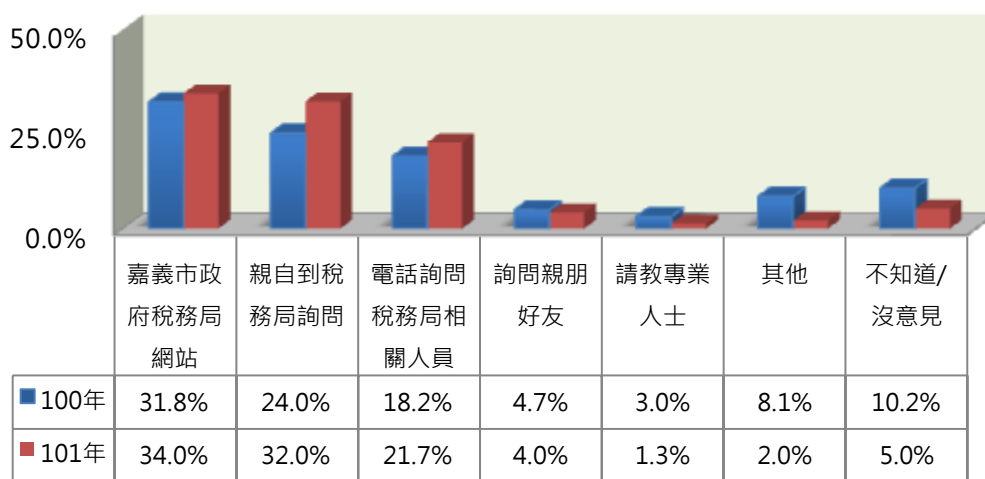


圖 5-33 稅務資訊查詢管道年度分析圖

(二)應加強之稅務服務

一般分析

由調查發現，有三成一(30.5%)的受訪者認為應加強現場解說；其次是電話服務(19.5%)、網際網路服務(19.3%)；再其次則是文宣資料(17.0%)。至於其他建議加強項目，如表 5-15 及圖 5-34 所示。

由上可知，加強現場解說服務對於受訪者幫助較大，而現場解說服務帶給民眾的感受屬於高互動性與專屬性。因此，建議相關單位在各類型服務上，應導入互動性與專屬性兩大要素，以提升整體服務品質與功能。



表 5-15 應加強之稅務服務分析表

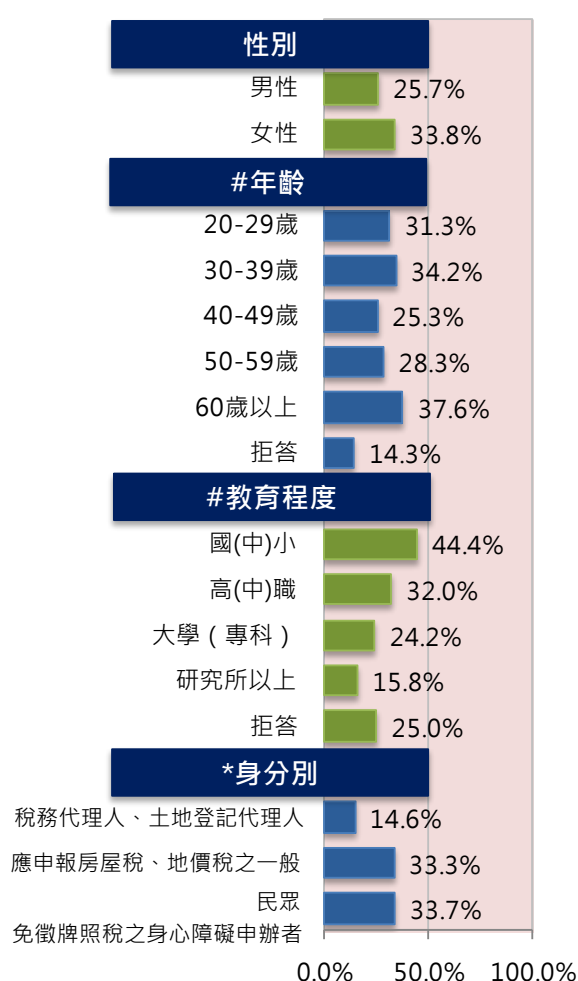
項目	次數	百分比
現場解說	183	30.5%
電話服務	117	19.5%
網際網路服務	116	19.3%
文宣資料	102	17.0%
稅務講習會	34	5.7%
電視媒體宣導	4	0.7%
不知道/沒意見	44	7.3%
總計	600	100.0%

圖 5-34 應加強之稅務服務比例圖

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($p\text{-value} < .05$)。另外，在年齡與教育程度雖達顯著差異($p\text{-value} < .05$)，但因交叉分析表方格(cells)內的期望值有25%以上小於5，不適合進行統計分析，因此各族群之差異僅供參考。至於性別方面則未達顯著差異。(詳見附表12)



1. 性別：女性(33.8%)認為應加強現場解說服務的比例高於男性(25.7%)。
2. 年齡：60歲以上(37.6%)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(44.4%)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(33.7%)及申報房屋稅、地價稅之一般民眾認為應加強現場解說服務的比例較高，且達顯著差異。

圖 5-35 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

在各項應加強的服務中，今年與去年比例較高的前三項，皆為現場解說、電話服務與網際網路服務，僅在排序上有所不同。而其中現場解說服務的比例較去年上升一成一(10.5%)；而電話服務上升8.5%；至於網際網路服務則下降0.6%。

由上可知，網際網路服務逐漸獲得認同，但在現場解說與電話服務仍需改善。因此，建議相關單位除了加強現場解說與電話服務外，應持續改善其他類型服務，以滿足民眾各方面的需求。

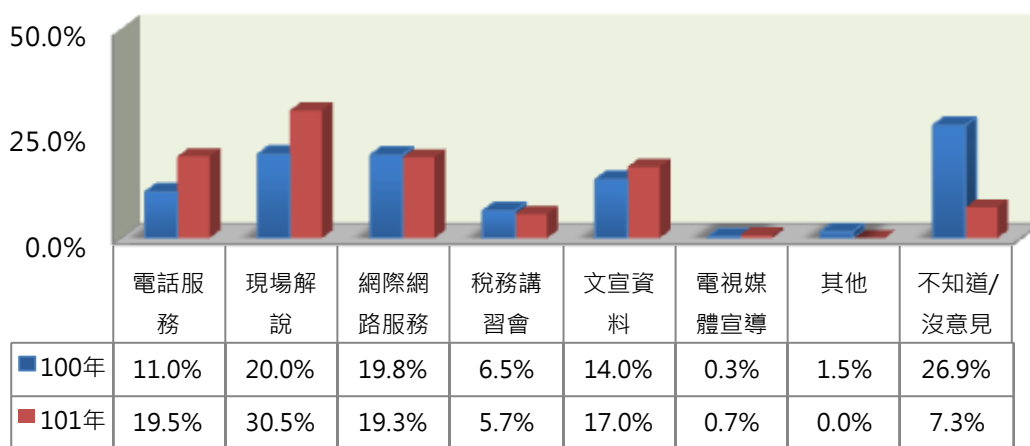


圖 5-36 應加強之稅務服務年度分析圖

(三)相關施政及政風廉能建議

一般分析

在各項受訪者提供之建議中，與施政相關的項目共計21項，其中又以加強人員服務態度的比例最高，約占2.3%；其次是加強稅務相關法規宣導、加強人員專業能力、加強人員辦事效率，比例皆為0.8%；再其次則是建議使用淺顯易懂的文字，撰寫網站內的業務說明(0.5%)。至於其他施政建議，如表5-16所示。

另外，與政風廉能相關的項目共計2項，分別為加強宣導檢舉管道(0.5%)、加強人員道德操守教育，減少貪污情事發生(0.3%)。

表 5-16 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 (8.3%)	加強人員服務態度	14	2.3%
	加強稅務相關法規宣導	5	0.8%
	加強人員專業能力	5	0.8%
	加強人員辦事效率	5	0.8%
	建議使用淺顯易懂的文字，撰寫網站內的業務說明	3	0.5%
	如遇特殊案件時，建議相關人員辦理現場會勘以釐清疑義	2	0.3%
	改善免費服務電話轉接功能，時常找不到人及斷線	2	0.3%
	增設單一窗口服務，避免民眾奔波於不同單位	1	0.2%
	提供紙本申請書	1	0.2%
	加強電話服務人員的專業能力	1	0.2%
	增加稅務解說人員數量	1	0.2%
	建議於稅務局門口或網站上公告各項稅務办理流程	1	0.2%
	建議於市府刊物內，定期宣導稅務相關資訊	1	0.2%
	建議印製關於稅務試算的文宣品	1	0.2%
	加強稅務局內各科室之間橫向聯繫功能	1	0.2%
	增加服務窗口	1	0.2%
	加強人員的電話禮貌	1	0.2%
	建議給予夕陽工業減稅機制	1	0.2%
	申辦業務所需文件請一次告知，以免民眾來回奔波	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%
政風廉能 (0.8%)	加強宣導檢舉管道	3	0.5%
	加強人員道德操守教育，減少貪污情事發生	2	0.3%
不知道/沒意見		551	91.8%

由於本題為複選題，因此百分比之總和欄位不一定等於100.0%，特此說明。

陸、結論

一、受訪者至嘉義市政府稅務局最常辦理牌照稅相關業務(59.0%)；且最常使用金融機構臨櫃繳稅(46.7%)。在承辦人員服務評價部分，超過九成的受訪者對於服務態度(91.9%)與辦事效率(91.5%)感到滿意。

過去一年內受訪者到嘉義市政府稅務局最常洽辦的業務，以牌照稅(59.0%)為大宗；而最常使用的繳稅方式，則以金融機構臨櫃繳稅(46.7%)、便利商店繳納(34.8%)與委託轉帳(13.2%)為主，且繳納方式較往年集中在便利商店(上升6.8%)及委託轉帳(上升3.2%)上。

有關人員服務評價，超過九成的受訪者對於服務態度(91.9%)與辦事效率(91.5%)感到滿意；在服務態度部分，以男性感到滿意的比例較高。就整體服務評價仍有49位受訪者感到不滿意，其主要原因是承辦人態度不友善(62.1%)及處理案件時效(44.9%)。另外，從年度比較發現，上述兩項指標皆較往年呈現些微下降的趨勢。建議相關單位持續關注其變化情形。

整體來說，受訪者對於承辦人員服務評價給予正面的肯定；僅有少數受訪者表示應提升服務態度及效能，未來若要持續提升整體滿意度，可優先從服務態度及簡化相關流程著手。

二、全數受訪者皆表示不曾遭受稅務局人員假借工作名義，額外收取費用；另外，九成七(96.8%)表示不曾遭受承辦人員刻意刁難；至於在稅務局人員清廉度方面，則獲得九成一(91.4%)的肯定。

有關刻意刁難情況，有九成九(98.5%)的受訪者表示不曾發生過。反之，僅有1.5%表示曾遇過相關情事，其內容為「承辦人員未一次告知民眾所需文件」(33.3%)、「審查標準不一致」(22.2%)...等。且從年度比較來看，表示無刁難情況較去年上升1.7%。另外，而假藉工作名義，額外收取費用部分，全數受訪者皆表示不曾遭遇過。

最後，在人員清廉度評價方面，九成一(91.4%)的受訪者感到滿意；反之，僅有1.3%感到不滿意。從年度比較來看，今年表現較去年提升一成五(14.6%)。顯示，相關單位推動廉政教育成效卓著，再加上所屬人員嚴守分際、循規蹈矩，因而獲得正面的肯定。

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(26.5%)為主；另外，不檢舉的主因，以「怕遭到報復」(20.2%)為主。

在檢舉意願方面，八成二(81.7%)的受訪者遭遇索賄情事時願意提出檢舉。若以年度比較來看，近兩年表現皆超過八成，今年雖較去年略低0.8%，但兩者差異不大。

進一步探討主要檢舉管道，發現嘉義市政府稅務局政風室的比例最高，約為二成七(26.5%)；此外，則有三成九(39.4%)的受訪者雖會提出檢舉，但不知道檢舉管道。

至於遭遇索賄而不會提出檢舉者的原因，以「怕遭到報復」(20.2%)及「怕曝光，影響以後辦事」(14.3%)的比例較高；另外，有一成二(11.9%)的受訪者因為「不知道檢舉管道」，而不無法提出檢舉。

四、五成六(55.8%)的受訪者認為政府成立法務部廉政署有助於政府清廉度的提升；在「企業反貪」及「公務員廉政倫理規範」推動成效，僅有四成二(41.6%)表示感到滿意；此外，在廉政議題的認知上，有六成(59.5%)受訪者知曉民眾行賄，就算公務員沒有收受賄賂，民眾一樣需要負擔刑責。

五成六(55.8%)的受訪者認為政府成立法務部廉政署有助於政府清廉度的提升，其中又以女性認為有助益的比例較高；反之，三成四(34.4%)認為沒有幫助。且從年度比較來看，今年表現較去年下降一成八(17.5%)。

在「企業反貪」及「公務員廉政倫理規範」推動成效上，僅四成二(41.6%)的受訪者感到滿意，其中又以女性感到滿意的比例較高；相反的，四成六(45.7%)表示不滿意。且從年度比較可知，今年表現較去年下降一成(10.1%)。

整體來說，受訪者對於政府反貪腐作為滿意度偏低，但因本案調查期間正好發生相關貪瀆弊案，在報章媒體的大肆報導下，其觀感也容易隨之變化。因此，建議相關單位可進一步瞭解不滿意原因，以釐清弊案發生後對於滿意度的影響。

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、60歲以上者及稅務代理人、土地登記代理人的認知度較高。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。

五、受訪者最常使用嘉義市政府稅務局網站(34.0%)查詢稅務相關資訊；而加強現場解說(30.5%)、電話服務(19.5%)與網際網路服務(19.3%)，較能幫助受訪者解決稅務疑難問題。

在各項稅務資訊查詢管道中，以嘉義市政府稅務局網站(34.0%)的使用率最高，其次為親自到稅務局詢問(32.0%)；再其次為電話詢問稅務局相關人員(21.7%)。此外，受訪者認為優先加強現場解說服務(30.5%)、電話服務(19.5%)與網際網路服務(19.3%)，有助於解決稅務疑難問題，而此也顯示出民眾在諮詢稅務問題時，對於互動上的需求較高。

至於在施政建議部分，加強人員服務態度(2.3%)、加強稅務相關法規宣導(0.8%)、加強人員專業能力(0.8%)、加強人員辦事效率(0.8%)的比例較高。而政風廉能建議，則是加強宣導檢舉管道(0.5%)、加強人員道德操守教育，減少貪污情事發生(0.3%)。

柒、建議

一、建立獎勵機制，表揚優秀同仁，提供高品質服務；定期充實稅務新知，加強人員專業素養，提升整體行政效能。

近兩年來，嘉義市政府稅務局的服務態度與辦事效率皆獲得良好評價，滿意度均超過九成。能有如此優秀的表現，應將功勞歸於第一線承辦人員，由於他們親切、專業、同理心的服務，而讓民眾感受到嘉義市政府稅務局的用心與努力。

然而，服務永遠有進步的空間。從本次調查可知，仍有少數受訪者認為「服務態度」、「辦事效率」尚有改善空間；另外，從刻意刁難情況來看，受訪者所提及之情事，如「承辦人員未一次告知民眾所需文件」、「審查標準不一致」...等，大部分與「服務態度」、「專業能力」有關。因此，建議相關單位定期舉辦教育訓練，加強人員專業素養、並充實稅務相關新知，以提升整體行政效能。另外，可建立獎勵機制，公開表揚服務態度優良之同仁，並分享其服務經驗，使全體同仁一起學習、效法，進而提供民眾更滿意的高品質服務。

二、杜絕貪瀆，從心做起，加強人員秉持依法行政，面對相關壓力及誘惑，皆能依循相關規定作為，以共同建立廉能政府新形象。

由調查可知，逾九成的受訪者對嘉義市政府稅務局人員清廉度感到滿意，但在「企業反貪」及「公務員廉政倫理規範」之推動成效與成立法務部廉政署之效益並不滿意。

由上可知，受訪者認同稅務局人員品德操守，但對政府整體廉政工作感到失望。主要可能在於本案調查期間正好發生相關貪瀆弊案，受訪者觀感容易受到報章媒體的影響。因此，建議相關單位應持續觀察民眾看法，以獲得較公正之評價。

而對於近期所發生的弊案，相關單位更應痛定思痛、記取教訓，並確實檢討、不要重蹈覆轍。此外，肅貪防弊的作為上，應積極教育人員從「心」做起，使其從心中培養「視貪為恥，以廉為榮」的羞恥心，並自我砥礪廉潔操守，如此才能杜絕貪瀆，建立廉能政府。

三、結合學校及多元管道共同深耕現有廉政教育，並鼓勵民眾檢舉不法；另外，則從執行面確實落實檢舉者保護措施，以提升檢舉系統信賴度。

經調查發現，有八成二(81.7%)的受訪者遭遇公務人員索賄願意提出檢舉，其管道以嘉義市政府稅務局為主；另外有三成九(39.4%)表示雖會提出檢舉，但不知道檢舉管道。至於不願意提出檢舉的原因，以「怕遭到報復」、「怕曝光，影響以後辦事」為主。

由上可知，不願意檢舉的原因可分為兩大類，一是擔心檢舉過程身分曝光影響自身權益，另外則是對檢舉管道的陌生。因此，建議相關單位可以利用學校教育、相關座談會或是活動的舉辦等多元管道，持續加強民眾廉政教育及觀念建立，並藉此介紹各項檢舉管道及保密措施，以提升民眾對檢舉系統的信賴度；再者，亦可透過里長或鄰長協助，將重要廉政新知與法令規定傳達給民眾，進而提升民眾反貪意識；最後，確實執行檢舉者保護措施，有效維護其檢舉人安全及權益。

四、增加互動性與專屬性的服務型態，如預約詢服務、稅務達人專線與稅務 MSN...等，藉以提升多元諮詢管道的功能及效用。

根據本次調查發現，各項稅務資訊查詢管道中，以嘉義市政府稅務局網站(34.0%)使用率最高；其次是親自到稅務局詢問(32.0%)；再其次則是電話詢問稅務局相關人員(21.7%)。另外，受訪者也表示優先加

強現場解說(30.5%)、電話服務(19.5%)與網際網路服務(19.3%)，有助於解決稅務疑難問題。

由上可知，互動性與專屬性愈高的服務型態，愈能幫助受訪者解決稅務疑難問題。因此，建議相關單位應於各類型服務的導入，須考量互動性與專屬性兩大要素，如現場解說部分，可提供預約諮詢服務，讓民眾在特定的時間內，仔細詢問各項問題；電話服務方面，可由稅務達人接聽諮詢電話，以減少轉接次數與等待時間；網路網路部分，可設置稅務MSN，由專人在網際網路上，即時為民眾解答稅務疑問...等，藉以提升多元諮詢管道的功能及效用。

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	便利商店繳納
總次數	600	280	79	5	209
總百分比	100.0%	46.7%	13.2%	0.8%	34.8%
性別					
男性	245	41.6%	16.7%	0.8%	33.9%
女性	355	50.1%	10.7%	0.8%	35.5%
#年齡					
20-29 歲	16	50.0%	12.5%	6.3%	31.3%
30-39 歲	79	36.7%	5.1%	1.3%	51.9%
40-49 歲	162	41.4%	11.1%	1.2%	43.2%
50-59 歲	187	47.6%	16.6%	0.5%	31.6%
60 歲以上	149	55.0%	16.1%	0.0%	21.5%
拒答	7	71.4%	0.0%	0.0%	28.6%
#教育程度					
國(中)小	108	48.1%	5.6%	0.0%	38.0%
高(中)職	225	46.2%	10.2%	0.9%	38.7%
大學(專科)	240	46.3%	19.2%	0.8%	30.8%
研究所以上	19	42.1%	21.1%	5.3%	26.3%
拒答	8	62.5%	0.0%	0.0%	25.0%
#身分別					
稅務代理人、土地登記代理人	96	68.8%	8.3%	0.0%	19.8%
應申報房屋稅、地價稅之一般民眾	201	48.3%	20.4%	0.5%	27.9%
免徵牌照稅之身心障礙申辦者	303	38.6%	9.9%	1.3%	44.2%

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%)。

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	4	4	5	14
總百分比	100.0%	0.7%	0.7%	0.8%	2.3%
性別					
男性	245	1.2%	1.2%	1.2%	3.3%
女性	355	0.3%	0.3%	0.6%	1.7%
#年齡					
20-29 歲	16	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
30-39 歲	79	0.0%	2.5%	0.0%	2.5%
40-49 歲	162	1.2%	0.0%	0.6%	1.2%
50-59 歲	187	0.5%	0.5%	1.1%	1.6%
60 歲以上	149	0.7%	0.7%	1.3%	4.7%
拒答	7	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
#教育程度					
國(中)小	108	0.9%	0.0%	2.8%	4.6%
高(中)職	225	0.4%	0.0%	0.9%	2.7%
大學(專科)	240	0.4%	1.7%	0.0%	0.8%
研究所以上	19	5.3%	0.0%	0.0%	0.0%
拒答	8	0.0%	0.0%	0.0%	12.5%
#身分別					
稅務代理人、土地登記代理人	96	2.1%	1.0%	0.0%	0.0%
應申報房屋稅、地價稅之一般民眾	201	0.5%	1.0%	0.0%	1.5%
免徵牌照稅之身心障礙申辦者	303	0.3%	0.3%	1.7%	3.6%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不符合統計基本假設(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	207	344	551	26	6	32	17
總百分比	100.0%	34.5%	57.4%	91.8%	4.3%	1.0%	5.3%	2.8%
*性別								
男性	245	41.2%	53.5%	94.7%	2.4%	0.8%	3.2%	2.0%
女性	355	29.9%	60.0%	89.9%	5.6%	1.1%	6.7%	3.4%
#年齡								
20-29 歲	16	12.5%	68.8%	81.3%	12.5%	6.3%	18.8%	0.0%
30-39 歲	79	22.8%	65.8%	88.6%	10.1%	0.0%	10.1%	1.3%
40-49 歲	162	35.2%	56.8%	92.0%	4.3%	0.6%	4.9%	3.1%
50-59 歲	187	35.8%	58.3%	94.1%	1.6%	2.1%	3.7%	2.1%
60 歲以上	149	41.6%	51.7%	93.3%	4.0%	0.0%	4.0%	2.7%
拒答	7	14.3%	42.9%	57.2%	0.0%	0.0%	0.0%	42.9%
#教育程度								
國(中)小	108	43.5%	50.0%	93.5%	2.8%	0.0%	2.8%	3.7%
高(中)職	225	29.8%	63.6%	93.4%	4.4%	0.9%	5.3%	1.3%
大學(專科)	240	34.2%	57.5%	91.7%	4.2%	1.7%	5.9%	2.5%
研究所以上	19	42.1%	36.8%	78.9%	15.8%	0.0%	15.8%	5.3%
拒答	8	37.5%	25.0%	62.5%	0.0%	0.0%	0.0%	37.5%
#身分別								
稅務代理人、土地登記代理人	96	31.3%	64.6%	95.9%	3.1%	0.0%	3.1%	1.0%
應申報房屋稅、地價稅之一般民眾	201	30.8%	54.2%	85.0%	5.5%	3.0%	8.5%	6.5%
免徵牌照稅之身心障礙申辦者	303	38.0%	57.1%	95.1%	4.0%	0.0%	4.0%	1.0%

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 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	190	359	549	36	6	42	9
總百分比	100.0%	31.7%	59.8%	91.5%	6.0%	1.0%	7.0%	1.5%
#性別								
男性	245	39.2%	55.1%	94.3%	2.9%	1.2%	4.1%	1.6%
女性	355	26.5%	63.1%	89.6%	8.2%	0.8%	9.0%	1.4%
#年齡								
20-29 歲	16	12.5%	56.3%	68.8%	25.0%	6.3%	31.3%	0.0%
30-39 歲	79	27.8%	57.0%	84.8%	15.2%	0.0%	15.2%	0.0%
40-49 歲	162	30.2%	63.0%	93.2%	5.6%	0.6%	6.2%	0.6%
50-59 歲	187	30.5%	62.6%	93.1%	3.2%	1.6%	4.8%	2.1%
60 歲以上	149	39.6%	54.4%	94.0%	3.4%	0.7%	4.1%	2.0%
拒答	7	14.3%	71.4%	85.7%	0.0%	0.0%	0.0%	14.3%
教育程度								
國(中)小	108	34.3%	59.3%	93.6%	3.7%	0.0%	3.7%	2.8%
高(中)職	225	30.7%	63.1%	93.8%	4.4%	1.3%	5.7%	0.4%
大學(專科)	240	31.3%	57.5%	88.8%	8.3%	1.3%	9.6%	1.7%
研究所以上	19	36.8%	52.6%	89.4%	10.5%	0.0%	10.5%	0.0%
拒答	8	25.0%	62.5%	87.5%	0.0%	0.0%	0.0%	12.5%
#身分別								
稅務代理人、土地登記代理人	96	29.2%	63.5%	92.7%	5.2%	0.0%	5.2%	2.1%
應申報房屋稅、地價稅之一般民眾	201	30.3%	57.7%	88.0%	6.0%	3.0%	9.0%	3.0%
免徵牌照稅之身心障礙申辦者	303	33.3%	60.1%	93.4%	6.3%	0.0%	6.3%	0.3%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不符合統計基本假設(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	9	591
總百分比	100.0%	1.5%	98.5%
性別			
男性	245	1.2%	98.8%
女性	355	1.7%	98.3%
年齡			
20-29 歲	16	6.3%	93.8%
30-39 歲	79	0.0%	100.0%
40-49 歲	162	1.2%	98.8%
50-59 歲	187	1.6%	98.4%
60 歲以上	149	2.0%	98.0%
拒答	7	0.0%	100.0%
教育程度			
國(中)小	108	1.9%	98.1%
高(中)職	225	0.9%	99.1%
大學(專科)	240	2.1%	97.9%
研究所以上	19	0.0%	100.0%
拒答	8	0.0%	100.0%
身分別			
稅務代理人、土地登記代理人	96	0.0%	100.0%
應申報房屋稅、地價稅之一般民眾	201	2.5%	97.5%
免徵牌照稅之身心障礙申辦者	303	1.3%	98.7%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不符合統計基本假設(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	245	100.0%
女性	355	100.0%
年齡		
20-29 歲	16	100.0%
30-39 歲	79	100.0%
40-49 歲	162	100.0%
50-59 歲	187	100.0%
60 歲以上	149	100.0%
拒答	7	100.0%
教育程度		
國(中)小	108	100.0%
高(中)職	225	100.0%
大學(專科)	240	100.0%
研究所以上	19	100.0%
拒答	8	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	201	100.0%
免徵牌照稅之身心障礙申辦者	303	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	206	342	548	6	2	8	44
總百分比	100.0%	34.3%	57.1%	91.4%	1.0%	0.3%	1.3%	7.3%
#性別								
男性	245	39.6%	52.2%	91.8%	0.0%	0.8%	0.8%	7.3%
女性	355	30.7%	60.3%	91.0%	1.7%	0.0%	1.7%	7.3%
年齡								
20-29 歲	16	43.8%	56.2%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
30-39 歲	79	30.4%	65.8%	96.2%	2.5%	0.0%	2.5%	1.3%
40-49 歲	162	35.2%	56.8%	92.0%	1.2%	0.0%	1.2%	6.8%
50-59 歲	187	34.2%	58.3%	92.5%	0.0%	0.5%	0.5%	7.0%
60 歲以上	149	35.6%	50.3%	85.9%	1.3%	0.7%	2.0%	12.1%
拒答	7	14.3%	71.4%	85.7%	0.0%	0.0%	0.0%	14.3%
#教育程度								
國(中)小	108	36.1%	56.5%	92.6%	0.0%	0.0%	0.0%	7.4%
高(中)職	225	30.2%	59.6%	89.8%	1.3%	0.9%	2.2%	8.0%
大學(專科)	240	38.8%	55.8%	94.6%	0.8%	0.0%	0.8%	4.6%
研究所以上	19	21.1%	42.1%	63.2%	5.3%	0.0%	5.3%	31.6%
拒答	8	25.0%	62.5%	87.5%	0.0%	0.0%	0.0%	12.5%
#身分別								
稅務代理人、土地登記代理人	96	46.9%	53.1%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
應申報房屋稅、地價稅之一般民眾	201	28.9%	55.7%	84.6%	1.0%	1.0%	2.0%	13.4%
免徵牌照稅之身心障礙申辦者	303	34.0%	59.1%	93.1%	1.3%	0.0%	1.3%	5.6%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不符合統計基本假設(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	333	157	490	69	15	84	26
總百分比	100.0%	55.5%	26.2%	81.7%	11.5%	2.5%	14.0%	4.3%
性別								
男性	245	57.6%	24.9%	82.5%	11.0%	3.7%	14.7%	2.9%
女性	355	54.1%	27.0%	81.1%	11.8%	1.7%	13.5%	5.4%
#年齡								
20-29 歲	16	87.5%	6.3%	93.8%	6.3%	0.0%	6.3%	0.0%
30-39 歲	79	64.6%	26.6%	91.2%	6.3%	1.3%	7.6%	1.3%
40-49 歲	162	55.6%	27.2%	82.8%	13.0%	1.2%	14.2%	3.1%
50-59 歲	187	49.2%	31.6%	80.8%	12.3%	4.8%	17.1%	2.1%
60 歲以上	149	54.4%	20.8%	75.2%	12.8%	2.0%	14.8%	10.1%
拒答	7	71.4%	14.3%	85.7%	0.0%	0.0%	0.0%	14.3%
教育程度								
國(中)小	108	59.3%	26.9%	86.2%	10.2%	0.9%	11.1%	2.8%
高(中)職	225	54.7%	25.8%	80.5%	11.6%	1.8%	13.4%	6.2%
大學(專科)	240	53.8%	27.1%	80.9%	12.5%	3.3%	15.8%	3.3%
研究所以上	19	57.9%	21.1%	79.0%	10.5%	10.5%	21.0%	0.0%
拒答	8	75.0%	12.5%	87.5%	0.0%	0.0%	0.0%	12.5%
身分別								
稅務代理人、土地登記代理人	96	43.8%	31.3%	75.1%	12.5%	5.2%	17.7%	7.3%
應申報房屋稅、地價稅之一般民眾	201	55.2%	25.9%	81.1%	13.4%	1.0%	14.4%	4.5%
免徵牌照稅之身心障礙申辦者	303	59.4%	24.8%	84.2%	9.9%	2.6%	12.5%	3.3%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不符合統計基本假設(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	126	209	335	106	100	206	59
總百分比	100.0%	21.0%	34.8%	55.8%	17.7%	16.7%	34.4%	9.8%
*性別								
男性	245	20.8%	26.9%	47.7%	20.8%	22.0%	42.8%	9.4%
女性	355	21.1%	40.3%	61.4%	15.5%	13.0%	28.5%	10.1%
#年齡								
20-29 歲	16	25.0%	50.0%	75.0%	12.5%	12.5%	25.0%	0.0%
30-39 歲	79	17.7%	44.3%	62.0%	20.3%	15.2%	35.5%	2.5%
40-49 歲	162	20.4%	39.5%	59.9%	17.3%	17.3%	34.6%	5.6%
50-59 歲	187	23.5%	32.6%	56.1%	18.2%	16.0%	34.2%	9.6%
60 歲以上	149	20.8%	25.5%	46.3%	16.8%	18.1%	34.9%	18.8%
拒答	7	0.0%	42.9%	42.9%	14.3%	14.3%	28.6%	28.6%
#教育程度								
國(中)小	108	25.0%	25.0%	50.0%	15.7%	12.0%	27.7%	22.2%
高(中)職	225	24.0%	36.4%	60.4%	15.6%	15.6%	31.2%	8.4%
大學(專科)	240	17.5%	37.1%	54.6%	21.3%	18.8%	40.1%	5.4%
研究所以上	19	10.5%	42.1%	52.6%	15.8%	31.6%	47.4%	0.0%
拒答	8	12.5%	37.5%	50.0%	0.0%	12.5%	12.5%	37.5%
身分別								
稅務代理人、土地登記代理人	96	18.8%	30.2%	49.0%	22.9%	16.7%	39.6%	11.5%
應申報房屋稅、地價稅之一般民眾	201	16.9%	38.3%	55.2%	18.9%	17.9%	36.8%	8.0%
免徵牌照稅之身心障礙申辦者	303	24.4%	34.0%	58.4%	15.2%	15.8%	31.0%	10.6%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不符合統計基本假設(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	357	243
總百分比	100.0%	59.5%	40.5%
*性別			
男性	245	67.3%	32.7%
女性	355	54.1%	45.9%
*年齡			
20-29 歲	16	56.3%	43.8%
30-39 歲	79	50.6%	49.4%
40-49 歲	162	52.5%	47.5%
50-59 歲	187	64.7%	35.3%
60 歲以上	149	67.8%	32.2%
拒答	7	14.3%	85.7%
教育程度			
國(中)小	108	51.9%	48.1%
高(中)職	225	60.9%	39.1%
大學(專科)	240	62.9%	37.1%
研究所以上	19	57.9%	42.1%
拒答	8	25.0%	75.0%
*身分別			
稅務代理人、土地登記代理人	96	71.9%	28.1%
應申報房屋稅、地價稅之一般民眾	201	60.7%	39.3%
免徵牌照稅之身心障礙申辦者	303	54.8%	45.2%

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 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	55	195	250	168	106	274	76
總百分比	100.0%	9.2%	32.4%	41.6%	28.0%	17.7%	45.7%	12.7%
*性別								
男性	245	9.0%	30.2%	39.2%	24.9%	23.7%	48.6%	12.2%
女性	355	9.3%	34.1%	43.4%	30.1%	13.5%	43.6%	13.0%
#年齡								
20-29 歲	16	6.3%	50.0%	56.3%	25.0%	12.5%	37.5%	6.3%
30-39 歲	79	8.9%	48.1%	57.0%	24.1%	12.7%	36.8%	6.3%
40-49 歲	162	4.3%	32.7%	37.0%	38.3%	16.7%	55.0%	8.0%
50-59 歲	187	8.6%	32.1%	40.7%	28.3%	19.3%	47.6%	11.8%
60 歲以上	149	15.4%	23.5%	38.9%	19.5%	20.1%	39.6%	21.5%
拒答	7	14.3%	14.3%	28.6%	14.3%	14.3%	28.6%	42.9%
#教育程度								
國(中)小	108	16.7%	25.9%	42.6%	19.4%	15.7%	35.1%	22.2%
高(中)職	225	9.3%	33.8%	43.1%	29.3%	13.3%	42.6%	14.2%
大學(專科)	240	5.4%	36.3%	41.7%	30.8%	21.3%	52.1%	6.3%
研究所以上	19	5.3%	15.8%	21.1%	36.8%	36.8%	73.6%	5.3%
拒答	8	25.0%	12.5%	37.5%	0.0%	12.5%	12.5%	50.0%
#身分別								
稅務代理人、土地登記代理人	96	8.3%	43.8%	52.1%	25.0%	13.5%	38.5%	9.4%
應申報房屋稅、地價稅之一般民眾	201	9.5%	30.8%	40.3%	28.9%	19.9%	48.8%	10.9%
免徵牌照稅之身心障礙申辦者	303	9.2%	30.0%	39.2%	28.4%	17.5%	45.9%	14.9%

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	親自到 稅務局詢問	電話詢問稅 務局相關 人員	詢問 親朋好友	請教 專業人士
總次數	600	204	192	130	24	8
總百分比	100.0%	34.0%	32.0%	21.7%	4.0%	1.3%
#性別						
男性	245	37.1%	34.3%	15.5%	2.4%	1.6%
女性	355	31.8%	30.4%	25.9%	5.1%	1.1%
#年齡						
20-29 歲	16	68.8%	12.5%	18.8%	0.0%	0.0%
30-39 歲	79	54.4%	8.9%	32.9%	0.0%	0.0%
40-49 歲	162	47.5%	17.9%	22.8%	3.7%	3.1%
50-59 歲	187	28.9%	41.7%	19.8%	4.3%	1.1%
60 歲以上	149	12.8%	50.3%	17.4%	6.7%	0.7%
拒答	7	0.0%	14.3%	14.3%	0.0%	0.0%
#教育程度						
國(中)小	108	6.5%	51.9%	18.5%	9.3%	0.9%
高(中)職	225	31.1%	31.6%	24.9%	4.0%	1.3%
大學(專科)	240	47.5%	25.8%	21.3%	1.3%	1.7%
研究所以上	19	68.4%	10.5%	10.5%	5.3%	0.0%
拒答	8	0.0%	12.5%	12.5%	12.5%	0.0%
#身分別						
稅務代理人、土地登記代理人	96	51.0%	28.1%	16.7%	0.0%	0.0%
應申報房屋稅、地價稅之一般民眾	201	30.8%	32.3%	25.4%	3.0%	2.0%
免徵牌照稅之身心障礙申辦者	303	30.7%	33.0%	20.8%	5.9%	1.3%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不符合統計基本假設(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	詢問 民意代表	上 Yahoo 查詢	上 Google 查詢	不知道/ 沒意見
總次數	600	2	7	3	30
總百分比	100.0%	0.3%	1.2%	0.5%	5.0%
#性別					
男性	245	0.4%	0.8%	0.0%	7.8%
女性	355	0.3%	1.4%	0.8%	3.1%
#年齡					
20-29 歲	16	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
30-39 歲	79	0.0%	1.3%	0.0%	2.5%
40-49 歲	162	0.0%	1.2%	1.2%	2.5%
50-59 歲	187	0.0%	1.6%	0.5%	2.1%
60 歲以上	149	1.3%	0.0%	0.0%	10.7%
拒答	7	0.0%	14.3%	0.0%	57.1%
#教育程度					
國(中)小	108	0.9%	0.9%	0.0%	11.1%
高(中)職	225	0.4%	0.9%	0.0%	5.8%
大學(專科)	240	0.0%	1.3%	1.3%	0.0%
研究所以上	19	0.0%	0.0%	0.0%	5.3%
拒答	8	0.0%	12.5%	0.0%	50.0%
#身分別					
稅務代理人、土地登記代理人	96	0.0%	2.1%	1.0%	1.0%
應申報房屋稅、地價稅之一般民眾	201	0.5%	1.0%	1.0%	4.0%
免徵牌照稅之身心障礙申辦者	303	0.3%	1.0%	0.0%	6.9%

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	117	183	116	34	102	4	44
總百分比	100.0%	19.5%	30.5%	19.3%	5.7%	17.0%	0.7%	7.3%
性別								
男性	245	18.8%	25.7%	21.6%	6.9%	17.1%	0.4%	9.4%
女性	355	20.0%	33.8%	17.7%	4.8%	16.9%	0.8%	5.9%
#年齡								
20-29 歲	16	12.5%	31.3%	25.0%	6.3%	25.0%	0.0%	0.0%
30-39 歲	79	17.7%	34.2%	29.1%	5.1%	10.1%	0.0%	3.8%
40-49 歲	162	18.5%	25.3%	26.5%	5.6%	18.5%	0.0%	5.6%
50-59 歲	187	20.9%	28.3%	18.2%	6.4%	19.3%	1.1%	5.9%
60 歲以上	149	20.8%	37.6%	8.1%	5.4%	15.4%	1.3%	11.4%
拒答	7	14.3%	14.3%	0.0%	0.0%	14.3%	0.0%	57.1%
#教育程度								
國(中)小	108	20.4%	44.4%	7.4%	1.9%	17.6%	0.0%	8.3%
高(中)職	225	20.0%	32.0%	15.1%	4.4%	20.0%	1.3%	7.1%
大學(專科)	240	17.9%	24.2%	27.5%	9.2%	15.0%	0.4%	5.8%
研究所以上	19	26.3%	15.8%	42.1%	0.0%	5.3%	0.0%	10.5%
拒答	8	25.0%	25.0%	0.0%	0.0%	12.5%	0.0%	37.5%
*身分別								
稅務代理人、土地登記代理人	96	20.8%	14.6%	19.8%	20.8%	10.4%	1.0%	12.5%
應申報房屋稅、地價稅之一般民眾	201	20.4%	33.3%	21.4%	4.5%	15.4%	1.0%	4.0%
免徵牌照稅之身心障礙申辦者	303	18.5%	33.7%	17.8%	1.7%	20.1%	0.3%	7.9%

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 101 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「101 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：101 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【00 業務】時，您對承辦人員的服務態度滿不滿意？【單選，請訪員追問強度】

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

Q4.請問，您對承辦人員的辦事效率滿不滿意？【單選，請訪員追問強弱度】

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

【如 Q3、Q4 中有任一題回答不滿意者，應續問 Q5】

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

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

二、承辦人員品德操守評價

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

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

Q7.請問是怎樣的刻意刁難情況？【不提示選項，可複選】

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

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

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

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

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

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

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

三、對檢舉貪瀆或相關肅貪議題之看法

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

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

Q12.請問，您會向哪些人或單位提出檢舉？【不提示選項，可複選】

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

*****答完本題者跳問 Q14*****

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

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

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

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

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

- ☐ (01)知道
- ☐ (02)不知道

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

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

四、對嘉義市政府稅務局宣導管道或其他施政建議

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

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

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

- | | |
|--------------------------------------|--|
| ☐ (01)電話服務 | ☐ (02)現場解說 |
| ☐ (03)網際網路服務 | ☐ (04)稅務講習會 |
| ☐ (05)文宣資料 | ☐ (97)其他【請訪員詳細記錄】 |
| ☐ (98)不知道/沒意見 | |

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

☐ (97)其他【請訪員詳細記錄】

☐ (98)不知道/沒意見

最後想請教您個人的基本資料，作為整體統計分析使用

S1.性別

☐ (01)男性

☐ (02)女性

S2.請問，您今年幾歲？

☐ (01)20-29 歲

☐ (02)30-39 歲

☐ (03)40-49 歲

☐ (04)50-59 歲

☐ (05)60 歲以上

☐ (98)拒答

S3.請問，您的教育程度是？

☐ (01)國 (中)小

☐ (04)研究所以上

☐ (02)高(中)職

☐ (98)拒答

☐ (03) 大學 (專科)

☐

S4.【請訪員輸入受訪者身份別】？

☐ (01)稅務代理人、土地登記代理人

☐ (02)應申報房屋稅、地價稅之一般民眾

☐ (03)免徵牌照稅之身心障礙申辦者

*****訪問到此結束，謝謝您的配合*****