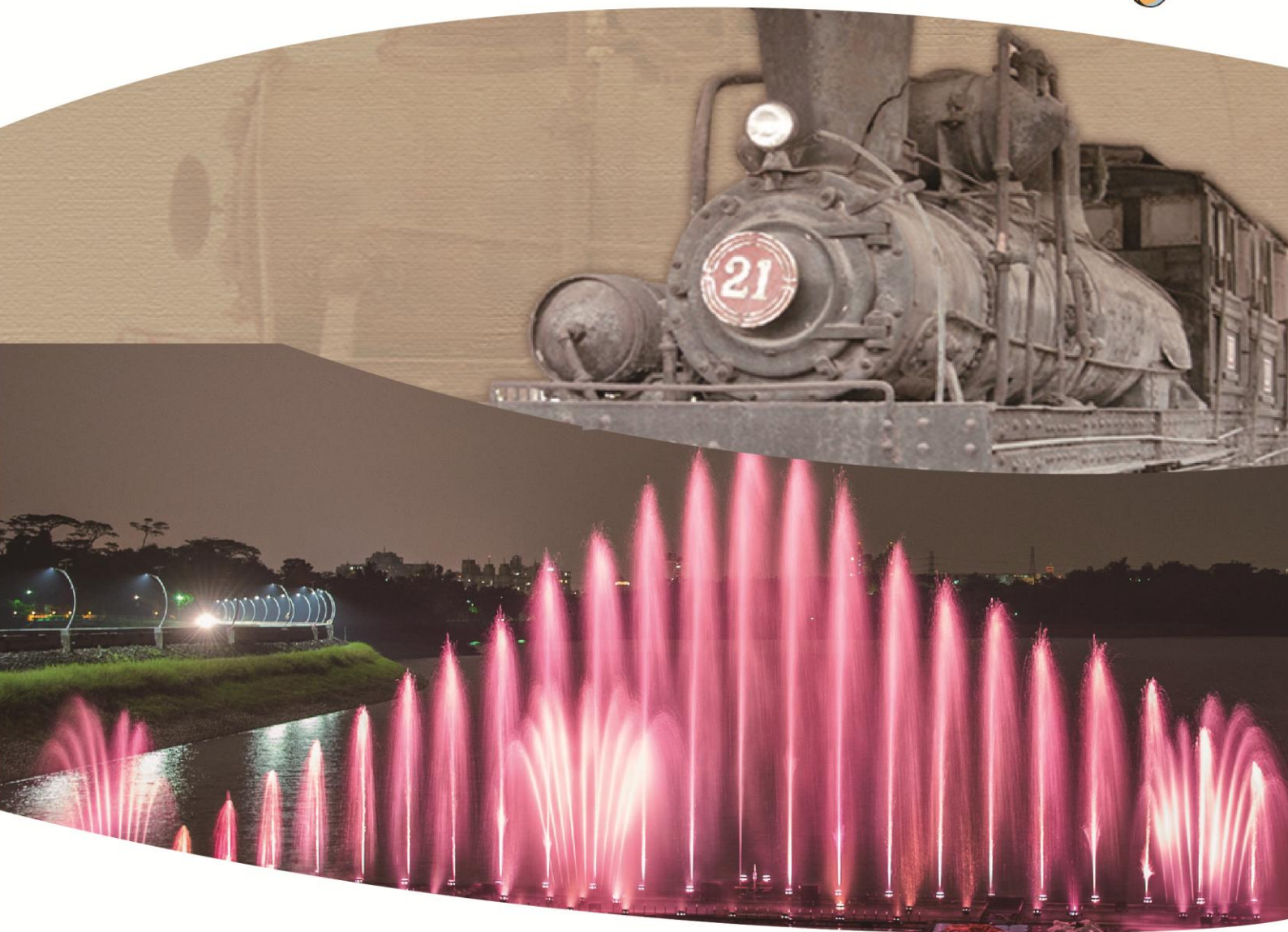




嘉義市政府稅務局106年政風實況 暨施政廉能形象滿意度問卷調查報告



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 1 0 6 年 7 月

摘 要

嘉義市政府稅務局為改善服務品質及提升廉政風氣，特別委託台灣趨勢研究（股）公司辦理「嘉義市政府稅務局 106 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 96.6% 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，有 93.9% 的受訪者對嘉義市政府稅務局承辦人員的辦事效率感到滿意，而對嘉義市政府稅務局承辦人員的專業程度感到滿意的比例則為 94.9%；另外，對嘉義市政府稅務局所提供的服務設施、稅務資訊及稅款繳納方式感到滿意的比例分別為 94.8%、88.2% 及 95.3%，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，有 91.4% 的受訪者對嘉義市政府稅務局稅務人員的品德操守感到滿意。有 95.6% 的受訪者表示「完全沒有」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；有 95.8% 的受訪者表示「完全沒有」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。此外，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 80.5%。整體而言，有 91.4% 的受訪者近一年來整體政風清廉度感到滿意，對嘉義市政府稅務局的整體為民服務滿意度為 94.6%。

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 106 年 6 月 12 日至 7 月 7 日，總計完成 405 份有效問卷，其中，地政士部分完成 98 份，民眾部分完成 307 份；在 95% 信賴水準下，抽樣誤差不超過 4.87%。

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、調查流程.....	8
六、接觸紀錄.....	9
(一) 地政士接觸紀錄.....	9
(二) 民眾接觸紀錄.....	10
參、調查內容與統計分析.....	12
一、問卷大綱.....	12
(一) 對嘉義市政府稅務局稅務服務滿意度之分析.....	12
(二) 對嘉義市政府稅務局稅務風紀滿意度之分析.....	12
(三) 對嘉義市政府稅務局整體滿意度之分析.....	13
(四) 受訪者基本資料.....	13
二、統計分析.....	14
(一) 頻次分析.....	14
(二) 交叉分析.....	14
(三) 小數點進位.....	14
肆、樣本結構分析.....	15
一、受訪身分.....	15
二、性別.....	16

三、年齡.....	17
四、教育程度.....	18
五、職業類別.....	19
六、樣本結構.....	20
伍、調查發現.....	21
一、對嘉義市政府稅務局稅務服務滿意度之分析.....	22
(一) 曾至嘉義市政府稅務局洽辦之業務分析	22
(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	28
(四) 對嘉義市政府稅務局承辦人員專業程度之評價分析	31
(五) 對嘉義市政府稅務局提供的服務設施之評價分析	34
(六) 對嘉義市政府稅務局提供的稅務資訊之評價分析	37
(七) 對嘉義市政府稅務局提供的稅款繳納方式之評價分析	40
二、對嘉義市政府稅務局稅務風紀滿意度之分析.....	43
(一) 對嘉義市政府稅務局稅務人員品德操守之評價分析	43
(二) 嘉義市政府稅務局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	46
(三) 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分析	49
(四) 若知悉稅務局人員涉有違反風紀之不法情事，提出檢舉之意願分析	52
(五) 若知悉有不法情事時，願意提出檢舉之管道分析	55
(六) 若知悉有不法情事時，不願提出檢舉的原因分析	58
(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分析	61
三、對嘉義市政府稅務局整體滿意度之分析.....	64
(一) 對嘉義市政府稅務局整體為民服務之評價分析	64
(二) 受訪者之開放意見彙整	67
陸、結論.....	70
一、對嘉義市政府稅務局稅務服務之相關評價.....	70
二、對嘉義市政府稅務局稅務風紀之認知分析.....	71
三、對嘉義市政府稅務局整體滿意度之分析.....	72
柒、建議.....	73
一、整體稅務風紀表現優異，宜保持並持續精進.....	73
二、持續推動廉政宣傳，增進民眾檢舉意願，共創優質且清廉之稅務服務環境	75

三、承辦人員服務態度獲得高度肯定，建議可加強培養主動服務之精神..	76
四、增進承辦人員之稅務專業知識，以提升整體服務品質.....	77
五、各項稅務服務深獲肯定，惟須確保稅務資訊即時且簡潔明瞭.....	78
六、宣導多元稅款繳納管道，提供民眾便利服務.....	80
附錄一 問卷百分比.....	81
附錄二 附表.....	87

圖目錄

圖 2-1	調查流程	8
圖 4-1	受訪者身分分布	15
圖 4-2	受訪者性別分布	16
圖 4-3	受訪者年齡分布	17
圖 4-4	受訪者教育程度分布	18
圖 4-5	受訪者職業分布	19
圖 5-1	洽辦過之業務分析	22
圖 5-2	洽辦業務之年度比較	24
圖 5-3	承辦人員服務態度之滿意度	25
圖 5-4	承辦人員服務態度滿意度之年度比較	27
圖 5-5	承辦人員辦事效率之滿意度	28
圖 5-6	承辦人員辦事效率滿意度之年度比較	30
圖 5-7	承辦人員專業程度之滿意度	31
圖 5-8	承辦人員專業程度滿意度之年度比較	33
圖 5-9	使用服務設施之經驗	34
圖 5-10	服務設施之滿意度	34
圖 5-11	服務設施滿意度之年度比較	36
圖 5-12	各式稅務資訊之滿意度	37
圖 5-13	各式稅務資訊滿意度之年度比較	39
圖 5-14	各式稅款繳納方式之滿意度	40
圖 5-15	各式稅款繳納方式滿意度之年度比較	42
圖 5-16	稅務人員品德操守之滿意度	43
圖 5-17	品德操守滿意度之年度比較	45
圖 5-18	稅務人員是否有違反政風之情事	46
圖 5-19	違反政風之情事年度比較	48
圖 5-20	利用職權或職務機會進行不當行為之情事	49
圖 5-21	利用職權或職務機會進行不當行為之年度比較	51
圖 5-22	知悉違失不法情事時的檢舉意願	52
圖 5-23	檢舉意願之年度比較	54
圖 5-24	信賴且願意提出檢舉之管道	55
圖 5-25	願意提出檢舉之管道年度比較	57
圖 5-26	不願提出檢舉之原因	58
圖 5-27	不願提出檢舉之原因年度比較	60
圖 5-28	近一年來的整體政風清廉度之滿意度	61
圖 5-29	整體政風清廉度滿意度之年度比較	63

圖 5-30	整體為民服務之滿意度	64
圖 5-31	整體為民服務滿意度之年度比較	66
圖 7-1	整體稅務服務之相關評價	78
圖 7-2	整體稅務風紀之相關評價	73

表 目 錄

表 1-1	2015 年及 2016 年亞洲國家／地區 CPI 排名與分數	2
表 2-1	地政士接觸紀錄	9
表 2-2	民眾接觸紀錄	10
表 4-1	樣本結構	20
表 5-1	洽辦過之其他業務	23
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	29
表 5-4	對專業程度不滿意之原因	32
表 5-5	對提供的服務設施不滿意之原因	35
表 5-6	對提供的稅務資訊不滿意之原因	38
表 5-7	對提供的稅款繳納方式不滿意之原因	41
表 5-8	違反政風之情事	47
表 5-9	利用職務進行不當行為之情事	50
表 5-10	願意提出檢舉之「其他」管道	56
表 5-11	不願意提出檢舉之「其他」管道	59
表 5-12	受訪者對嘉義市政府稅務局的意見與建議	67

壹、前言

一、調查背景

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，反貪腐已是跨越國界、種族、黨派的普世價值。此外，「廉政」亦是展現國家競爭力的關鍵指標，許多研究均指出，當政府腐敗時，人才及資金將不斷外流，造成投資減少、經濟成長趨緩、政府稅收短少、公共設施和服務品質低落，亦將阻礙國家的發展。因此，廉潔、透明與便民的政府，已然成為世界各國致力達成的重要目標。

國際中有許多非政府組織及團體，致力調查全球各國之廉政情形，舉例而言，自 1995 年起國際透明組織 (Transparency International) 於每年底定期公佈清廉印象指數 (Corruption Perceptions Index；CPI)，調查各國之行政和公共領域貪腐狀況，反映各國廉政的成效，為全球反貪腐運動中重要的倡議工具，亦已成為評比貪污情形最重要的參考指標。同時，臺灣亦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。

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。2016 年臺灣 CPI 分數為 61 分，較 2015 年下降 1 分；在 176 個受評比的國家和地區中，臺灣清廉度排名第 31 名，較前一年退步 1 名，整體表現與前一年相仿。值得注意的是，2016 年台灣 CPI 受評之原始分數共取自八間具國際公信力之獨立調查機構評比報告，而 2015 年則僅取自七間，而在相同的七間之獨立調查機構評比報告中，有兩間結果持平，二間呈現進步，而另外三間則均較去年退步。

此外，觀察鄰近國家／地區的 CPI 排名及分數，名次優於台灣的有第 7 名的新加坡（84 分）、第 15 名的香港（77 分）及第 20 名的日本（72 分）；而韓國是第 52 名（53 分）及中國為第 79 名（40 分）皆落後臺灣。

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 年代後新加坡設置貪污調查局（Corrupt Practices Investigation Bureau；CPIB）、香港設立廉政公署（Independent Commission Against Corruption；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，使此兩地區在國際間獲得極高的評價。

表 1-1 2015 年及 2016 年亞洲國家／地區 CPI 排名與分數

國家/地區	2015		2016			
	排名	分數	排名	排名變動	分數	分數變動
新加坡	8	85	7	+1	84	-1
香港	18	75	15	+3	77	+2
日本	18	75	20	-2	72	-3
臺灣	30	62	31	-1	61	-1
韓國	37	56	52	-15	53	-3
中國	83	37	79	+4	40	+3

資料來源：Transparency International



綜觀台灣的廉政工作作為，台灣已在 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。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 2015 年的「法務部廉政署重大廉政政策」中提出「反貪」、「防貪」及「肅貪」的具體作法。

此外，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。2009 年行政院頒訂「國家廉政建設行動方案」，並在 2014 年 4 月及 2016 年 8 月相繼針對內容進行部分修正，在 2016 年的方案中強化各項具體策略與方針，實現「廉能政府、透明台灣」，以奠定廉政堅實之基礎，進而提升國家競爭力。

嘉義市政府稅務局以「效率好，品質優，徵納和諧」為核心精神，力求「不多收一分錢、不少收一分錢」之租稅公平原則，以及讓民眾「不多走一步路、不白走一步路」之服務目標，戮力推行各項便民措施，以打造優質、公平且廉潔之租稅環境；此外，嘉義市政府稅務局亦積極創新，將服務與科技融合，展現卓越的服務效能，期盼帶給民眾最優質的稅務服務。

在提昇廉政作為方面，嘉義市政府稅務局近年來致力於提升所屬公務人員之清廉風氣，除了積極推動各項反貪宣導以加強公務人員廉政倫理規範外，亦透過舉行各項廉政活動宣示嘉義市政府稅務局在杜絕不法情事，防範貪瀆行為發生之決心，樹立內部廉能風氣，以提昇民眾對於嘉義市政府稅務局打造廉能政府之信心。



二、調查目的

為能深入探求曾至嘉義市政府稅務局洽辦業務之地政士與民眾之意見反映與心聲，以瞭解嘉義市政府稅務局整體服務表現、整體清廉度，承辦人員辦理各項業務是否恪守廉政準則，特辦理「嘉義市政府稅務局 106 年政風實況暨施政廉能形象滿意度問卷調查」，透過調查之結果做為嘉義市政府稅務局未來持續精進施政革新、推動廉政工作，及訂定相關政策之重要參酌依據。



貳、調查過程與方法

一、調查對象

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 106 年 6 月 12 日至 7 月 7 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 171 筆名單可接受調查訪問，最後總計回收 98 份有效樣本，成功訪問率為 86.7%。

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 3,605 通電話，完成 307 份有效問卷，成功訪問率為 36.6%。



(二) 抽樣誤差

本次調查共計回收 405 份有效樣本，在 95%信賴水準下，抽樣誤差不超過 4.87%。

$$\begin{aligned} SE &= Z_{1-\alpha} \sqrt{\frac{p \times q}{n} \times \frac{N-n}{N-1}} \\ &= 1.96 \sqrt{\frac{0.5 \times 0.5}{405} \times 1} \\ &= 4.87\% \end{aligned}$$

- ❖ 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、調查流程

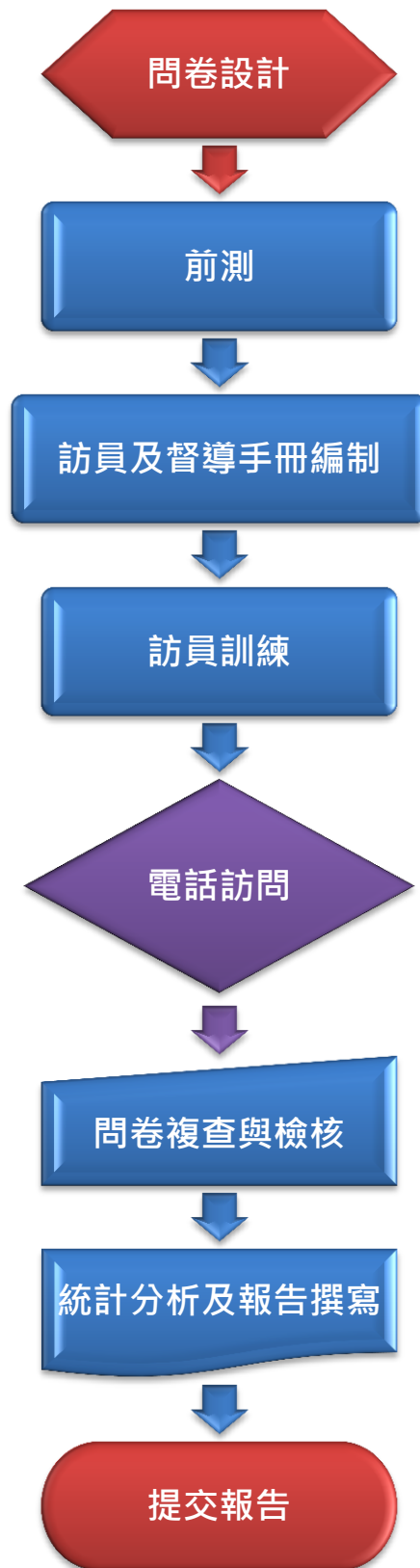


圖 2-1 調查流程



六、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 113 筆接觸成功，總計回收 98 份有效問卷，成功訪問率為 86.7%，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
(I)成功	成功完成訪問	98	86.7%
(P)僅完成部分訪問	合格受訪者中途拒訪	1	0.9%
(R)拒訪	已知受訪者拒訪	8	7.1%
	合格受訪者拒訪	6	5.3%
接觸成功筆數		113	100.0%
(NC)未接觸	合格受訪者不在	20	-
(UO)無法確認是否為合格受訪者	無人接聽	19	-
(NE)無法接觸	非合格受訪者	13	-
	空號	16	-
撥打總數		171	-



(二) 民眾接觸紀錄

本次調查民眾部分總共撥出 3,605 通電話，成功完成訪問 307 份有效問卷數，參酌美國民意研究學會（American Association for Public Opinion Research，AAPOR）之定義¹，本次調查之訪問成功率為 36.6%²，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	307	36.6%
(P)僅完成部分訪問	合格受訪者中途拒訪	65	7.7%
(R)拒訪	家人拒訪	77	9.2%
	已知受訪者拒訪	320	38.1%
	合格受訪者拒訪	17	2.0%
(O)其他	身心問題以致無法受訪	2	6.3%
	地區/活動當中不允許訪問	2	
	聲音品質不佳	18	
	語言不通	15	
	其他雜事無法訪問	16	
接觸成功筆數		839	100.0%
(NC)未接觸	合格受訪者不在	87	
	電話答錄機(未留下訊息、有留下訊息)	1	
	調查期間受訪者不在	6	
(UH)無法確認是否為家戶	忙線	49	
	無人接聽	510	
	答錄機-不知道是否為住家	9	
	電話封鎖	3	
	電話故障	2	
(UO)無法確認是否為合格受訪者	家戶，但無法確認是否為合格受訪者	56	
	未完成篩選即中斷	269	
(NE)無法接觸	非合格受訪者	1202	
	傳真機	24	

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

²訪問成功率：成功筆數/接觸成功數=I/(I+P+R+O)



貳、調查過程與方法

	空號	434	
	電話轉接	8	
	已改號	3	
	非住宅(商業、政府、學會、宿舍、非居住在此住宅者)	103	
撥打總數		3,605	100.0%



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滿意度之分析

- 曾至嘉義市政府稅務局洽辦之業務分析 (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滿意度之分析

- 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來的整體政風清廉度之評價分析（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分析（Q15）
- 對嘉義市政府稅務局各項服務或整體政風之其他興革建議或尚待改進的地方（Q16）

（四）受訪者基本資料

- 受訪身分／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、受訪身分

本次調查的受訪者中，「地政士」的比例為 24.2%，而「民眾」的比例則占 75.8%，民眾的比例高於地政士。

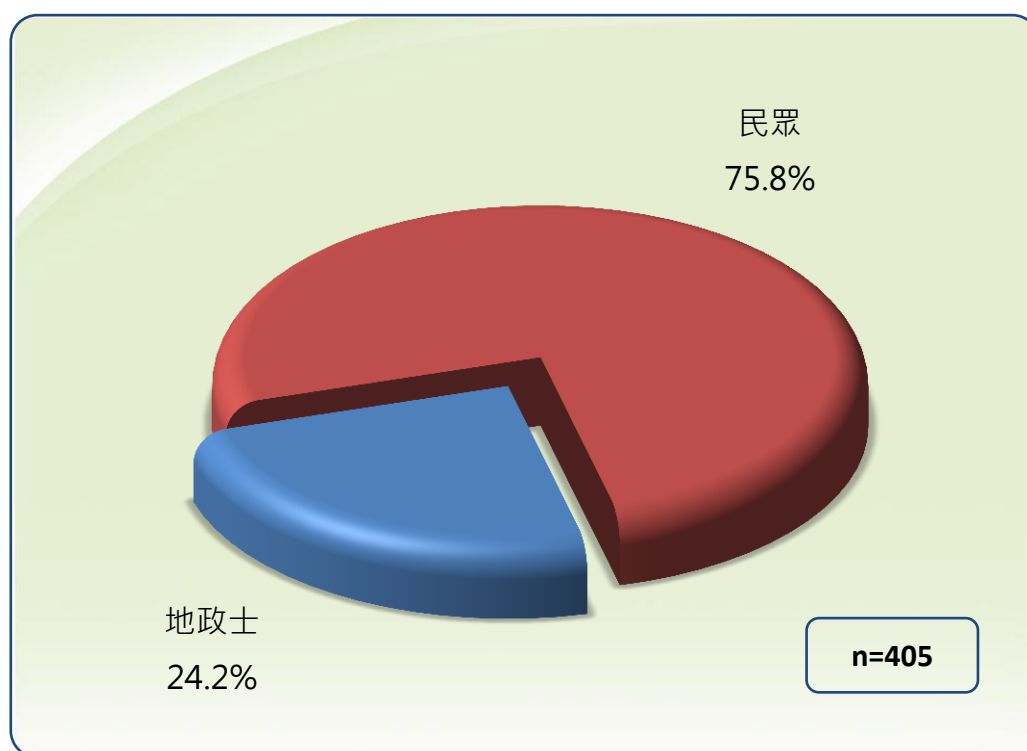


圖 4-1 受訪者身分分布



二、性別

在受訪者的性別方面，「男性」的比例為 44.2%，而「女性」的比例則為 55.8%，顯示本次調查的受訪者中，女性的比例高於男性。

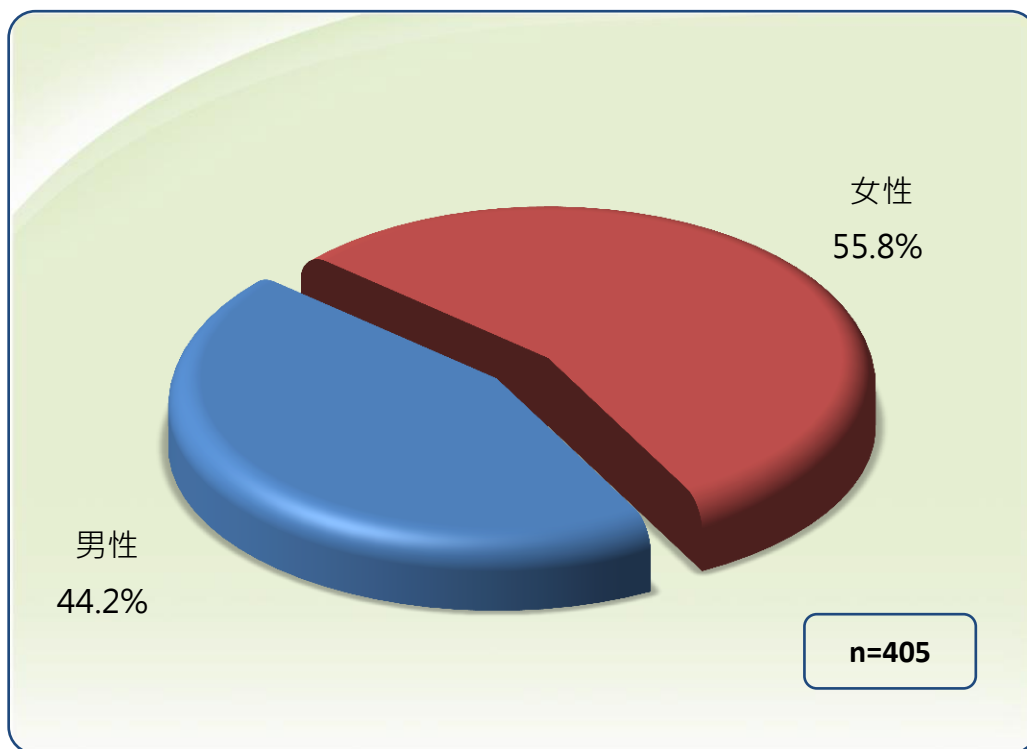


圖 4-2 受訪者性別分布



三、年齡

在受訪者的年齡方面，以「50-59 歲」的比例最高，占 31.6%，其次依序為「60 歲（含）以上」（30.9%）、「40-49 歲」（22.5%）及「30-39 歲」（10.6%），而「20-29 歲」的比例最少，僅占 4.4%。

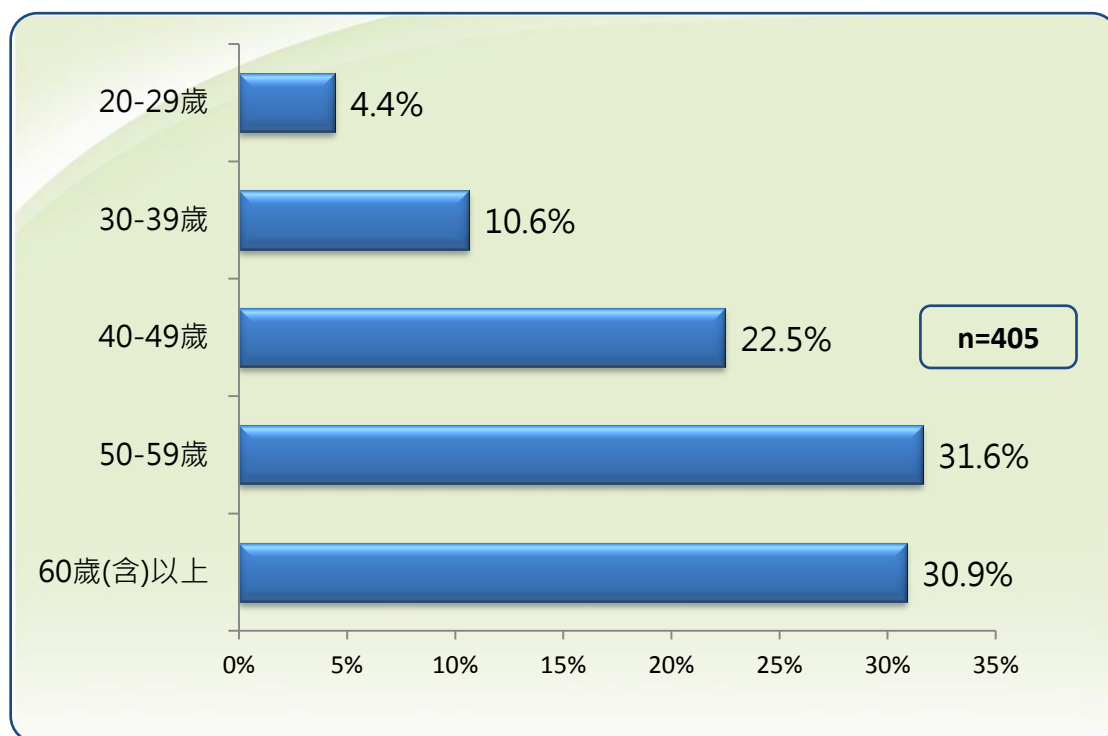


圖 4-3 受訪者年齡分布



四、教育程度

在受訪者的教育程度方面，以「專科或大學」的比例最高，占 52.1%，其次依序為「高中（職）」(32.6%)、「研究所及以上」(5.9%)、「國（初）中」(5.4%) 及「國小及以下」(4.0%)。

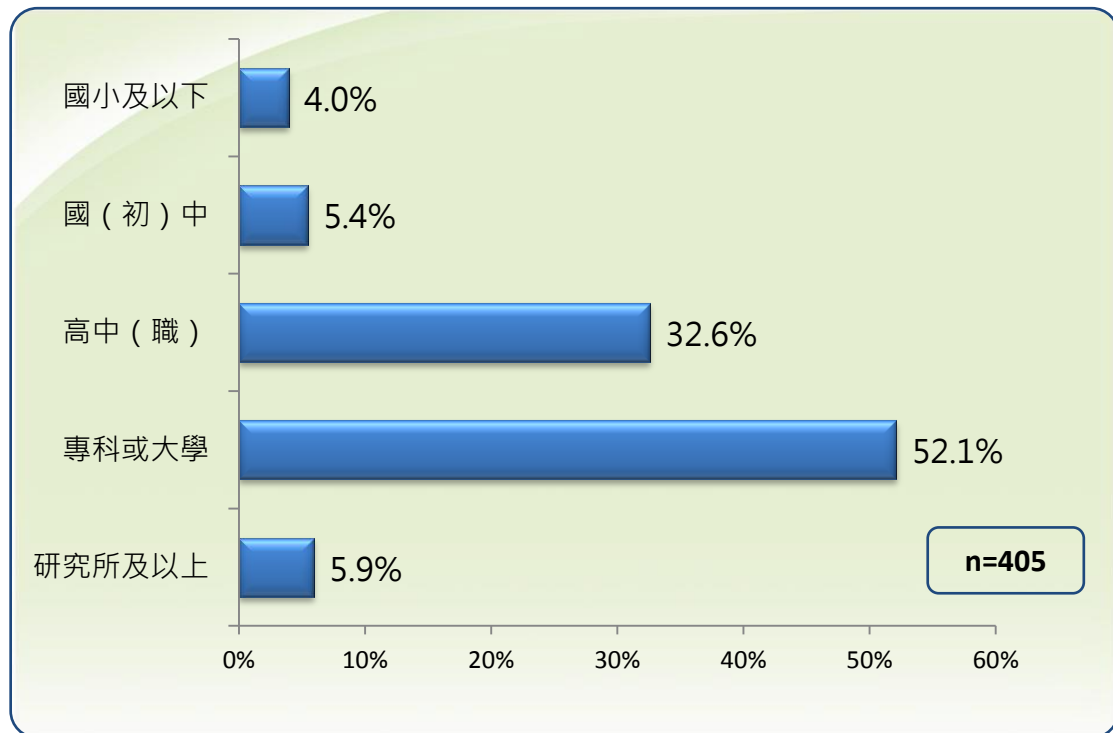


圖 4-4 受訪者教育程度分布



五、職業類別

在受訪者的職業類別方面，以「專業人員」的比例最高，占 25.0%，其次為「家務管理」，占 18.5%，其餘職業類別的比例皆低於一成；另有 19.0%的受訪者為「退休人員或無業」。

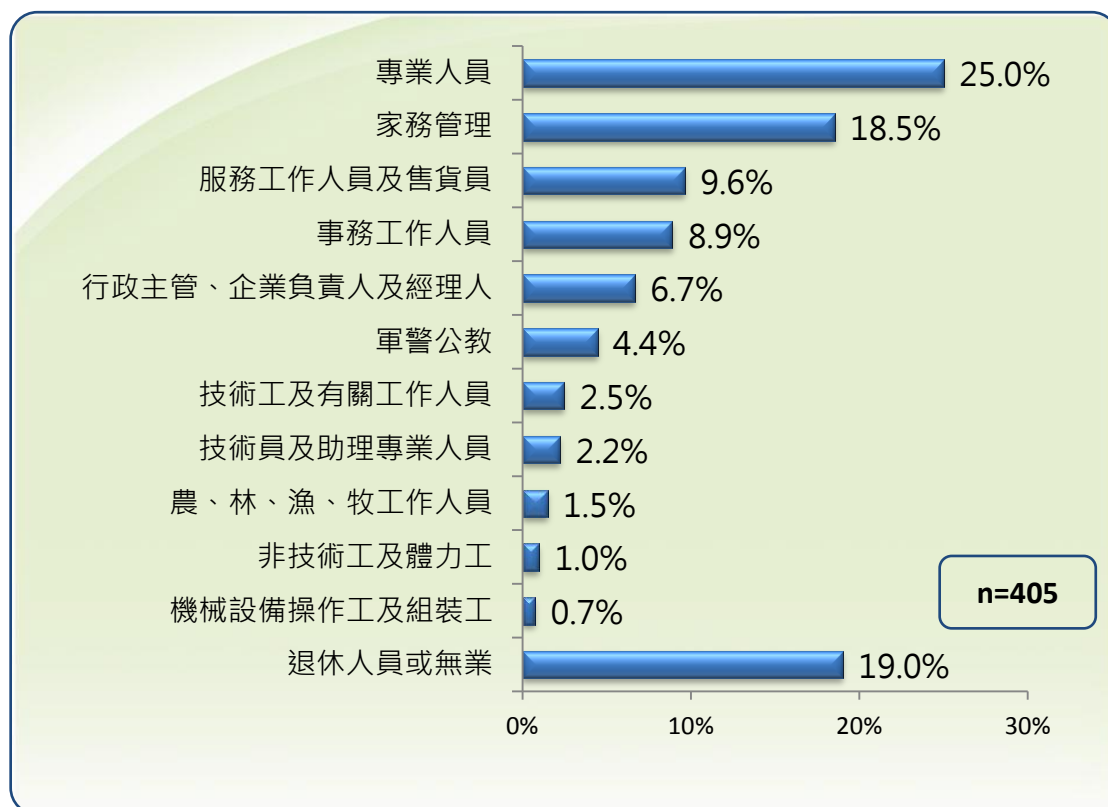


圖 4-5 受訪者職業分布



六、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
身分	地政士	98	24.2%
	民眾	307	75.8%
性別	男性	179	44.2%
	女性	226	55.8%
年齡	20-29 歲	18	4.4%
	30-39 歲	43	10.6%
	40-49 歲	91	22.5%
	50-59 歲	128	31.6%
	60 歲（含）以上	125	30.9%
教育程度	國小及以下	16	4.0%
	國（初）中	22	5.4%
	高中（職）	132	32.6%
	專科或大學	211	52.1%
	研究所及以上	24	5.9%
職業類別	軍警公教	18	4.4%
	行政主管、企業負責人及經理人	27	6.7%
	專業人員	101	25.0%
	技術員及助理專業人員	9	2.2%
	事務工作人員	36	8.9%
	服務工作人員及售貨員	39	9.6%
	農、林、漁、牧工作人員	6	1.5%
	技術工及有關工作人員	10	2.5%
	機械設備操作工及組裝工	3	0.7%
	非技術工及體力工	4	1.0%
	家務管理	75	18.5%
	退休人員或無業	77	19.0%



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，另外 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滿意度之分析

(一) 曾至嘉義市政府稅務局洽辦之業務分析

■ 頻次分析

根據調查結果可知，在曾至嘉義市政府稅務局洽公的受訪者之中，辦理的業務以「房屋稅」之比例最高，達 54.6%，其次依序為「地價稅」(43.5%)、「土地增值稅」(33.6%)、「使用牌照稅」(30.1%)、「契稅」(26.9%)、「印花稅」(23.0%)及「查調個人財產資料」(22.5%)，其餘業務的比例皆低於兩成；另有 1.7%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）

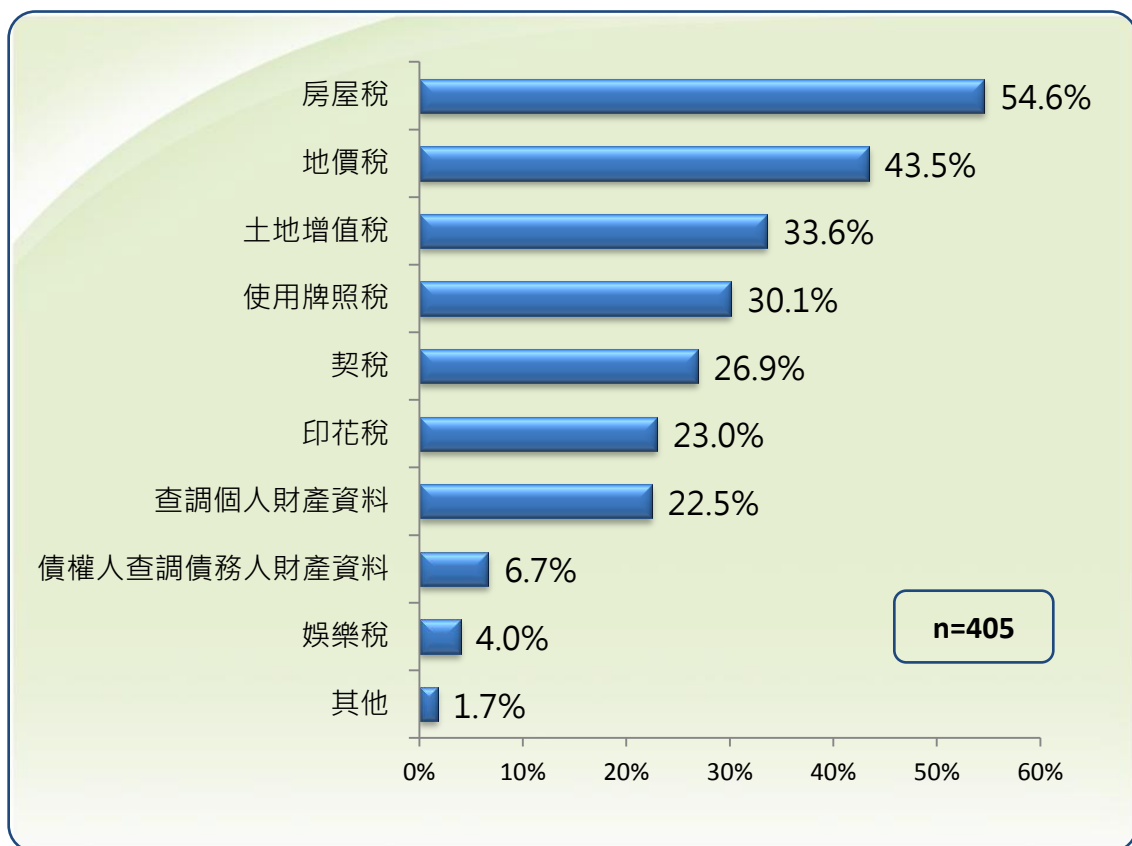


圖 5-1 洽辦過之業務分析



表 5-1 洽辦過之其他業務

其他業務	頻次
變更房屋使用情形	2
申請身心障礙相關稅務服務	1
稅務繳款書投遞地址變更	1
協助家人處理退稅	1
報稅重新申報	1
申請電子稅單	1



年度比較

由年度比較可知，近三年受訪者洽辦之業務以「房屋稅」為主，比例均為五成左右，其次為「地價稅」及「土地增值稅」，比例皆超過三成。

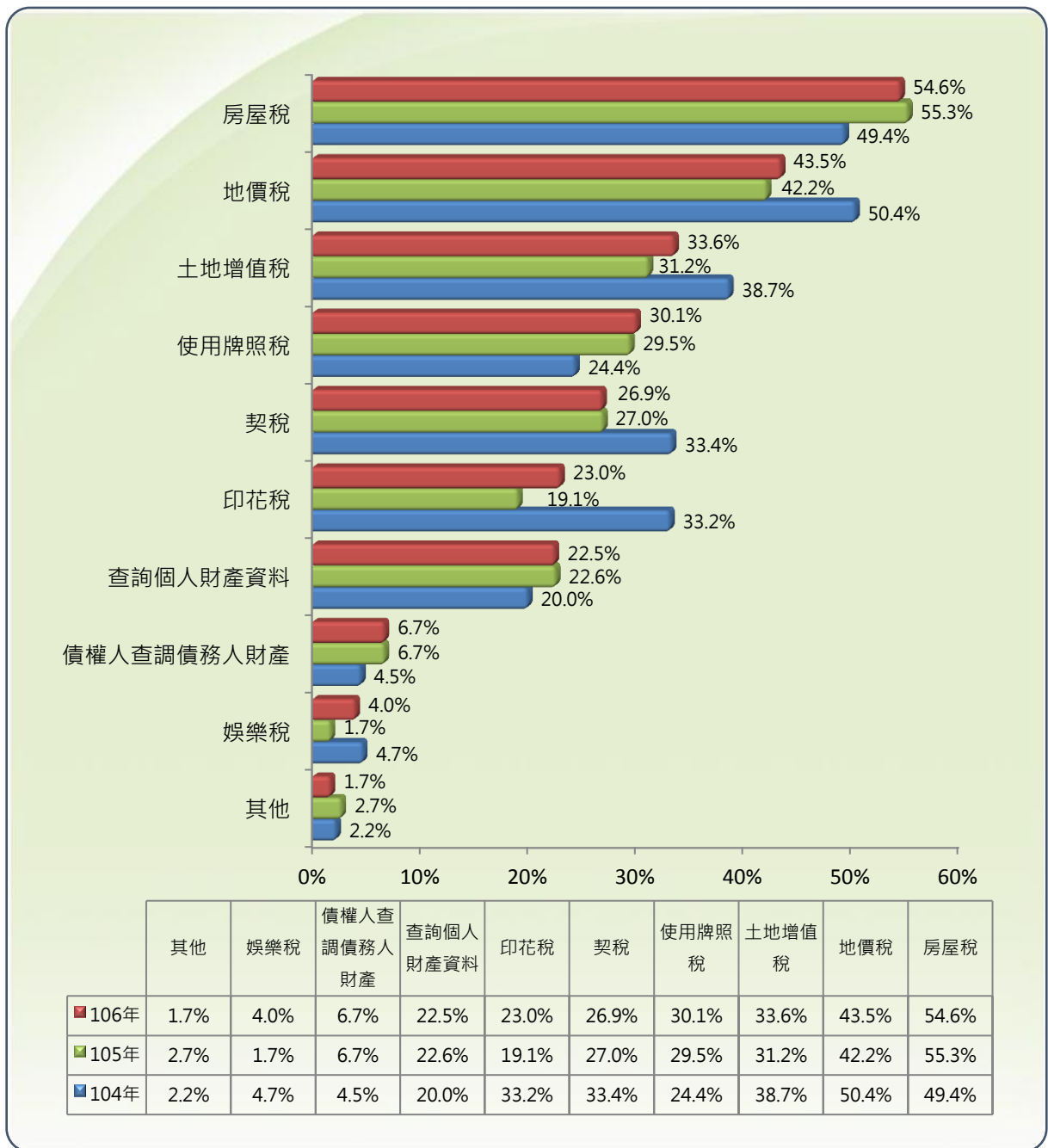


圖 5-2 洽辦業務之年度比較



(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

根據調查結果發現，有 96.6%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，其中包括「非常滿意」(35.1%)及「滿意」(61.5%)；而有 1.7%的受訪者對嘉義市稅務局承辦人員的服務態度感到不滿意，其中包含「非常不滿意」(0.2%)及「不滿意」(1.5%)；另有 1.7%的受訪者表示「尚可」。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？

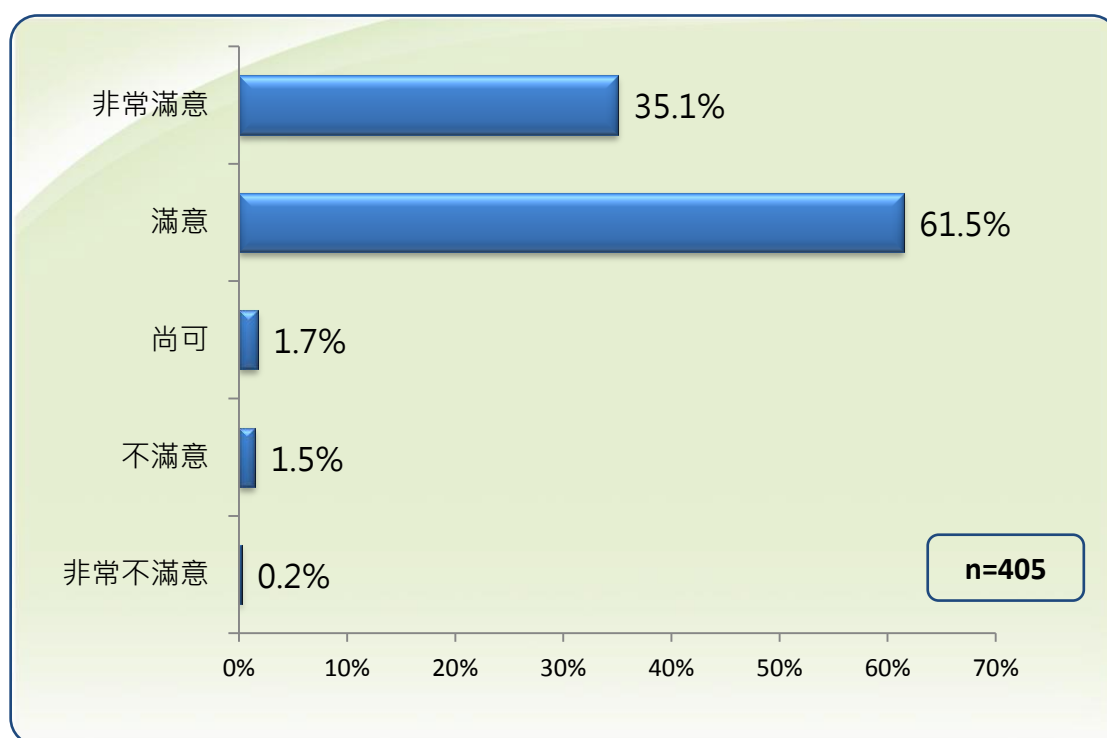


圖 5-3 承辦人員服務態度之滿意度



表 5-2 對服務態度不滿意之原因

不滿意的原因	頻次
在處理稅務相關問題時，承辦人員態度不佳且處理過程草率	2
詢問稅務局承辦人員有關於房屋前種植植物的相關稅務問題，回答上態度不佳	1
詢問有關地價稅與房屋稅調漲的問題，承辦人員解釋不清且回答態度不佳	1
承辦人員回答問題上語氣不好不耐煩，且對老人家服務上不尊重	1
前往嘉義市稅務局處理稅務時，感覺承辦人員沒有服務熱誠	1
寄信申請電子稅單，結果如同石沉大海，完全沒有回應	1

交叉分析

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



年度比較

由年度比較可知，106 年度受訪者對嘉義市政府稅務局承辦人員的服務態度滿意度為 96.6%，與 105 年度的 96.1%相比，提升了 0.5 個百分點；整體而言，近三年受訪者對承辦人員的服務滿意度皆達九成六以上，顯示大多數受訪者肯定嘉義市政府稅務局承辦人員的服務態度。

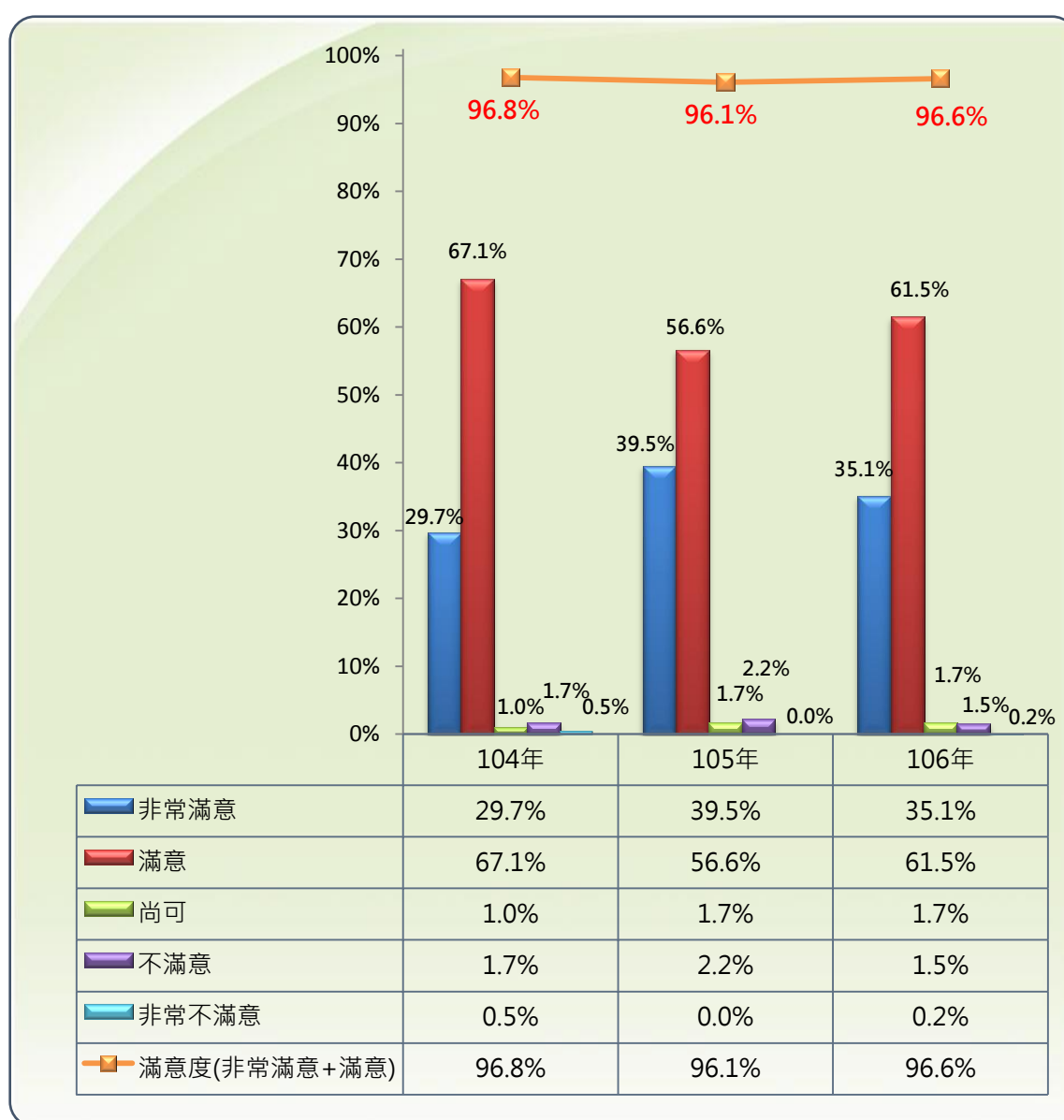


圖 5-4 承辦人員服務態度滿意度之年度比較



(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 93.9% 的受訪者對嘉義市政府稅務局承辦人員的辦事效率感到滿意，其中包含「非常滿意」(29.4%) 及「滿意」(64.5%)，而對辦事效率感到不滿意的比例則占 1.9%，其中包含「非常不滿意」(0.2%) 及「不滿意」(1.7%)；另有 4.2% 的受訪者表示「尚可」。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？

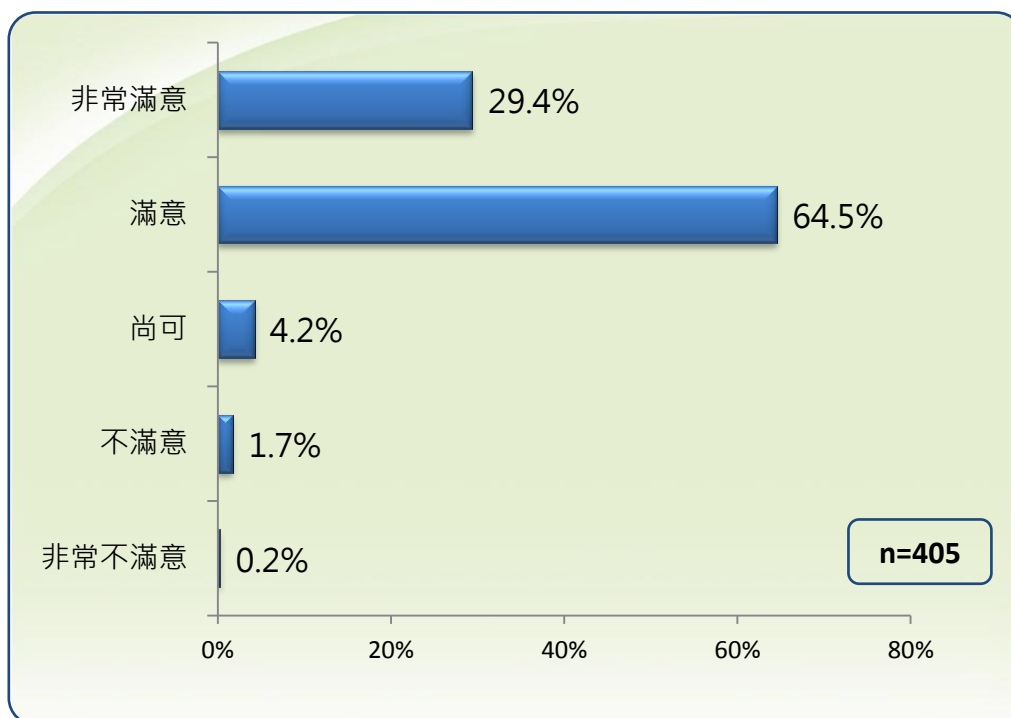


圖 5-5 承辦人員辦事效率之滿意度



表 5-3 對辦事效率不滿意之原因

不滿意的原因	頻次
承辦人員邊辦事邊和同事聊天，且電腦打字和手寫文件的 速度都很慢	1
可能是現場人手不足的關係，前往辦理契稅的等待時間有 點長	1
同樣稅務問題卻要多次詢問才能解決，覺得辦事上沒有效 率	1
承辦人員應先服務完等候辦理業務的民眾後再講電話	1
辦理牌照稅退稅時發現承辦人員會處理私事	1
辦事效率有些低	1
稅單延遲寄送	1

交叉分析 ——

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



年度比較

由年度比較可知，106 年度受訪者對嘉義市政府稅務局承辦人員的辦事效率滿意度為 93.9%，與 105 年度的 94.8%相比，減少了 0.9 個百分點，且近三年間呈現下滑的趨勢，顯示嘉義市政府稅務局承辦人員的辦事效率仍有改善空間。

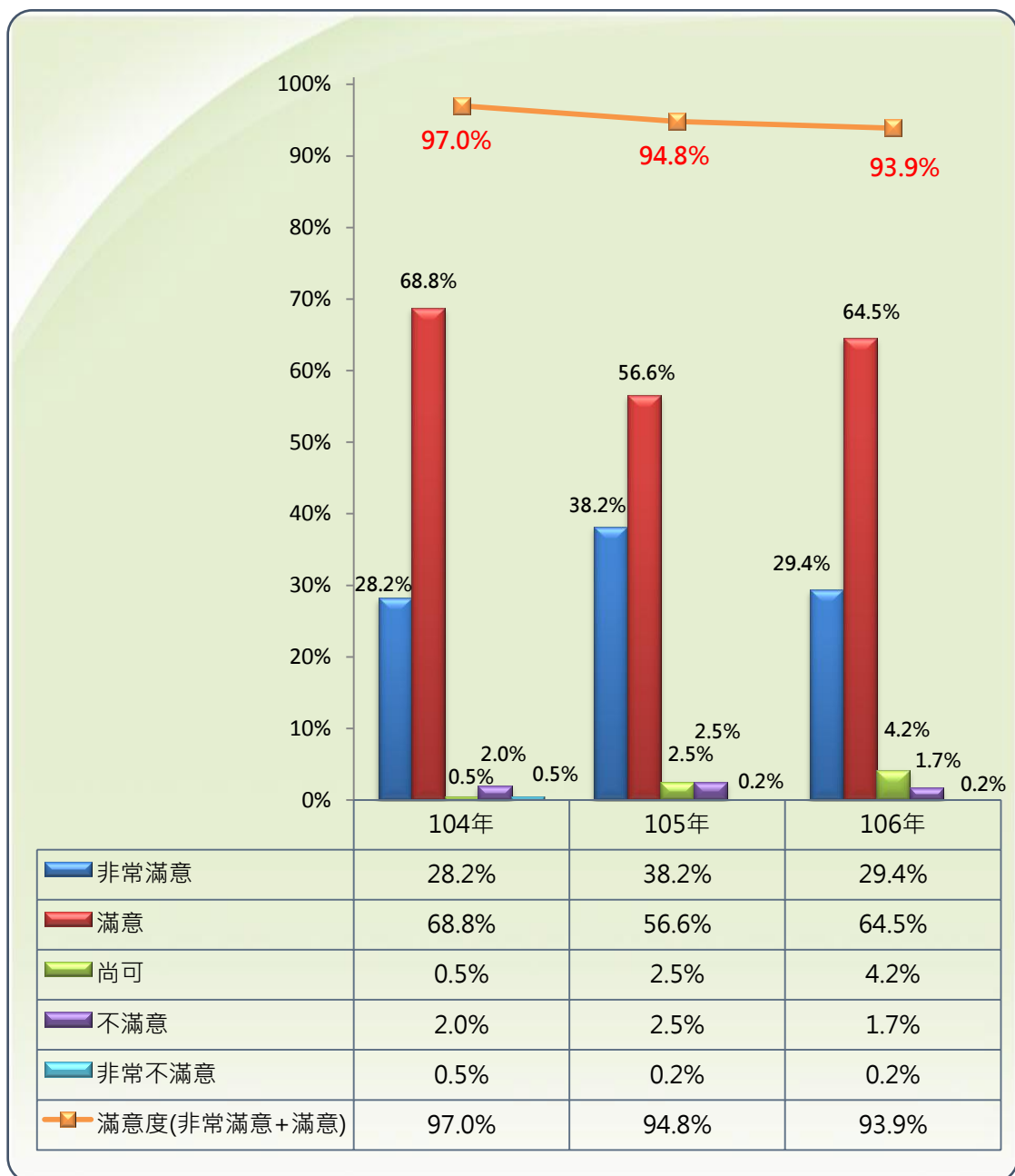


圖 5-6 承辦人員辦事效率滿意度之年度比較

(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 94.9% 的受訪者對嘉義市政府稅務局承辦人員的專業程度感到滿意，其中包含「非常滿意」(28.2%) 及「滿意」(66.7%)，而對承辦人員專業程度感到不滿意的比例則占 2.9%，其中包含「非常不滿意」(0.2%) 與「不滿意」(2.7%)；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？

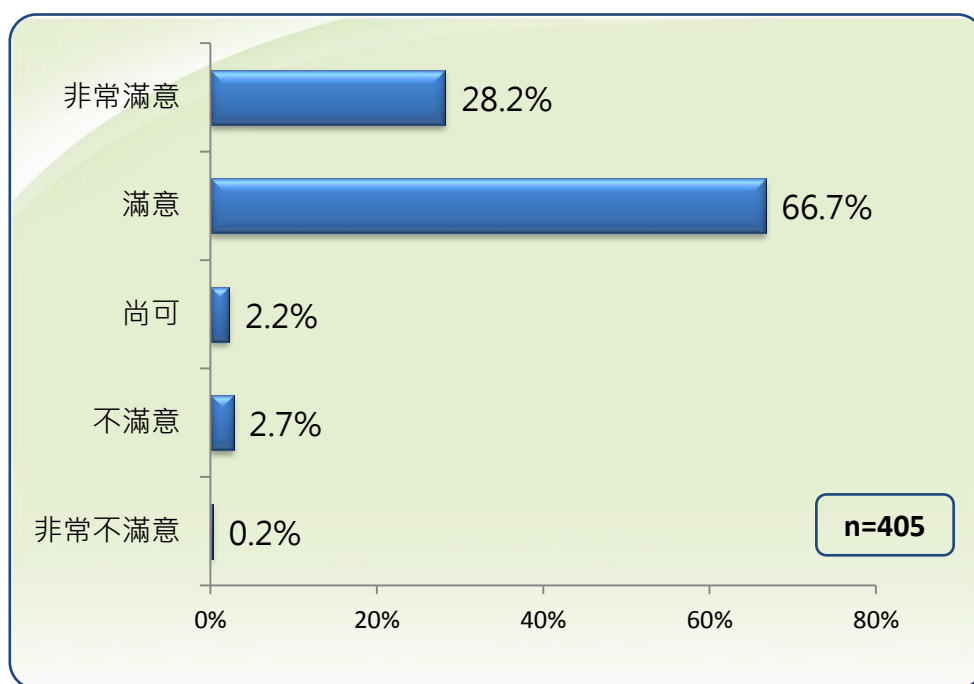


圖 5-7 承辦人員專業程度之滿意度



表 5-4 對專業程度不滿意之原因

不滿意的原因	頻次
專業知識需要再加強	2
遇過承辦人員連基本問題都不熟悉，像是詢問自用住宅如何申請，結果回答上支支吾吾無法給出明確解答，只說到前面辦，但是哪個櫃台且要準備的文件與流程都未詳細告知	1
在申調個人財產資料時先去國稅局，之後國稅局又說要來稅務局，到了稅務局之後又說要去國稅局，這對高齡者來說有些負擔，好在後來知道稅務局有高齡友善服務	1
詢問地價稅與房屋稅調漲的原因，結果沒得到確切解答，稅金調高應該要有計算公式，但並未提供及說明	1
只有地價稅與土地增值稅有問必答，至於其他稅務資訊則無法得到詳細回答，建議需要再提升專業能力	1
主要承辦人員不在，職務代理人也不瞭解業務內容，需要一再與主要承辦人員聯繫	1
沒有收到稅單但稅務局一直表示尚未繳稅，但沒有收到怎麼知道什麼時候要繳稅	1
報稅時詢問櫃台，結果不同承辦人員給出不同答案，造成民眾困擾	1
新進人員不夠熟悉相關業務內容	1
承辦人員的解釋說明反反覆覆	1

交叉分析

將所有受訪者對該題項的意見分布與基本資料（「身分」、「性別」、「年齡」、「教育程度」及「職業類別」）進行交叉分析（參見附表 6），有以下發現：

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

年度比較

由年度比較可知，106 年度受訪者對嘉義市政府稅務局承辦人員的專業程度滿意度為 94.9%，相較於 105 年度的 92.6%，提升了 2.3 個百分點。整體而言，近三年受訪者對承辦人員專業程度之滿意度皆在九成以上，顯示嘉義市政府稅務局承辦人員的專業程度獲得肯定。

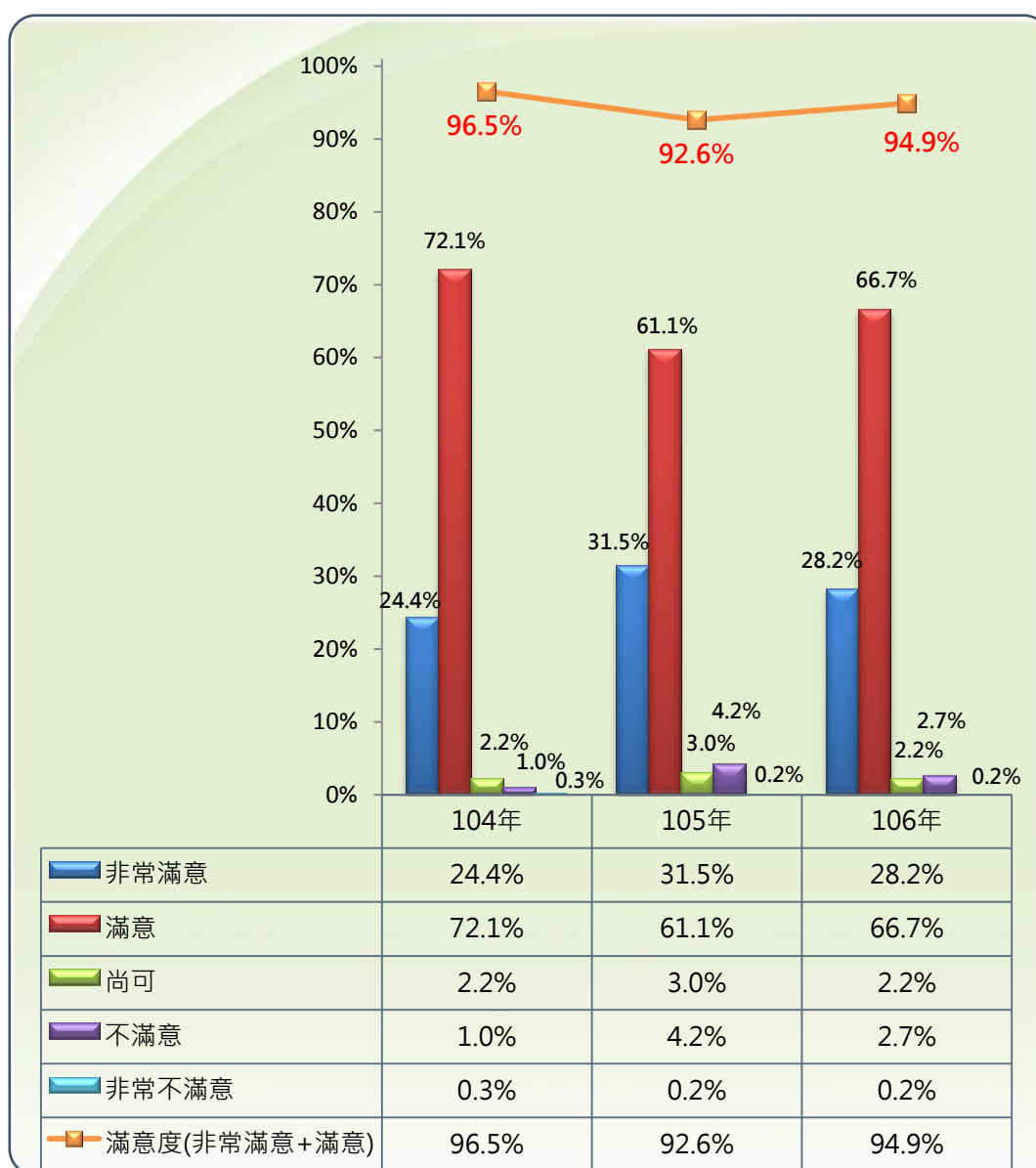


圖 5-8 承辦人員專業程度滿意度之年度比較



(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 94.3% 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 5.7%。其中，在曾使用過服務設施的受訪者中，有 94.8% 的受訪者對所提供的服務設施感到滿意，其中包含「非常滿意」(21.0%) 和「滿意」(73.8%)，而對所提供的服務設施感到不滿意的比例則占 1.8%，其中包含「非常不滿意」(0.5%) 及「不滿意」(1.3%)；另有 3.4% 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？

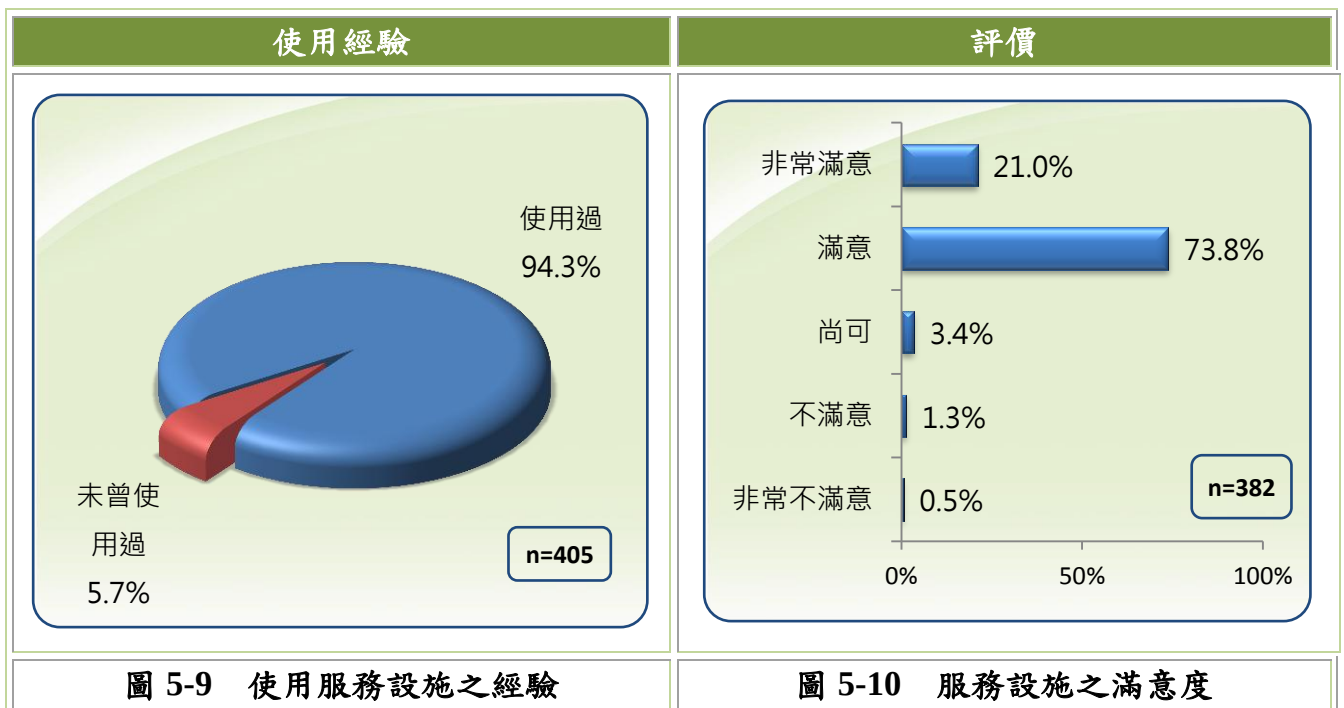




表 5-5 對提供的服務設施不滿意之原因

不滿意的原因	頻次
動線不佳，需要樓上樓下跑，同樣業務應該要整合在同一樓層	2
在地政事務所辦理地址變更後，結果稅務局卻表示沒有，但公務機關應該要資訊連線，有辦理變更的話稅務局應該要知道	1
希望有更好的機車停車場	1
電腦故障，讓民眾乾等	1
線上服務不夠便利	1
電話轉接次數過多	1
設備需要改善	1



交叉分析

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



年度比較

由年度比較可知，106 年度受訪者對嘉義市政府稅務局提供的服務設施感到滿意的比例為 94.8%，相較於 105 年度的 94.1% 提升了 0.7 個百分點；整體而言，近三年受訪者對提供的服務設施感到滿意的比例皆在九成以上，顯示大多數受訪者對嘉義市政府稅務局提供的服務設施給予正面評價。

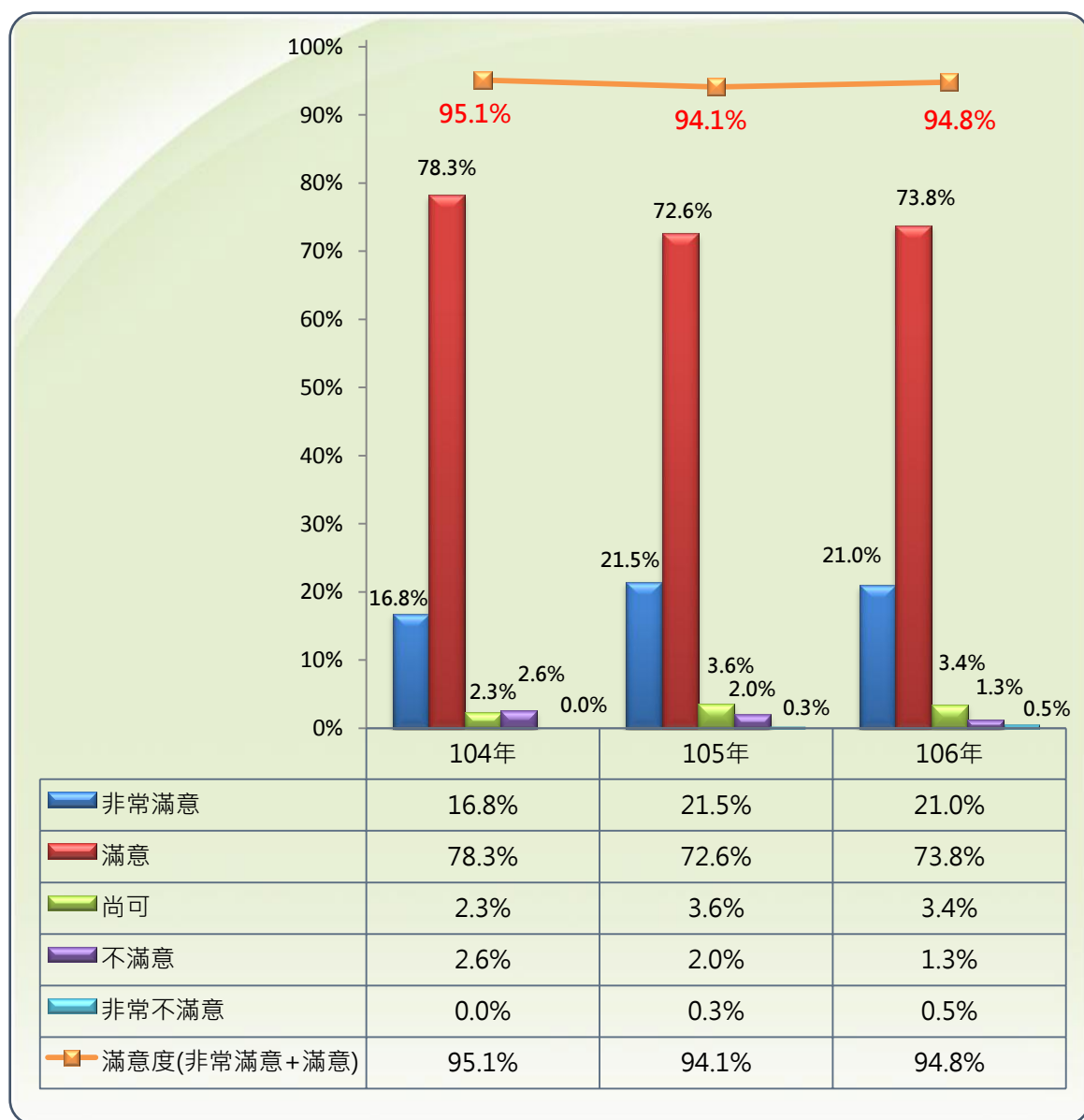


圖 5-11 服務設施滿意度之年度比較

(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 88.2% 的受訪者對嘉義市政府稅務局所提供的各式稅務資訊感到滿意，其中包含「非常滿意」(18.5%) 和「滿意」(69.7%)，而對嘉義市政府稅務局提供的各式稅務資訊感到不滿意的比例則占 4.9%，其中包含「非常不滿意」(0.2%) 與「不滿意」(4.7%)；另有 6.9% 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？

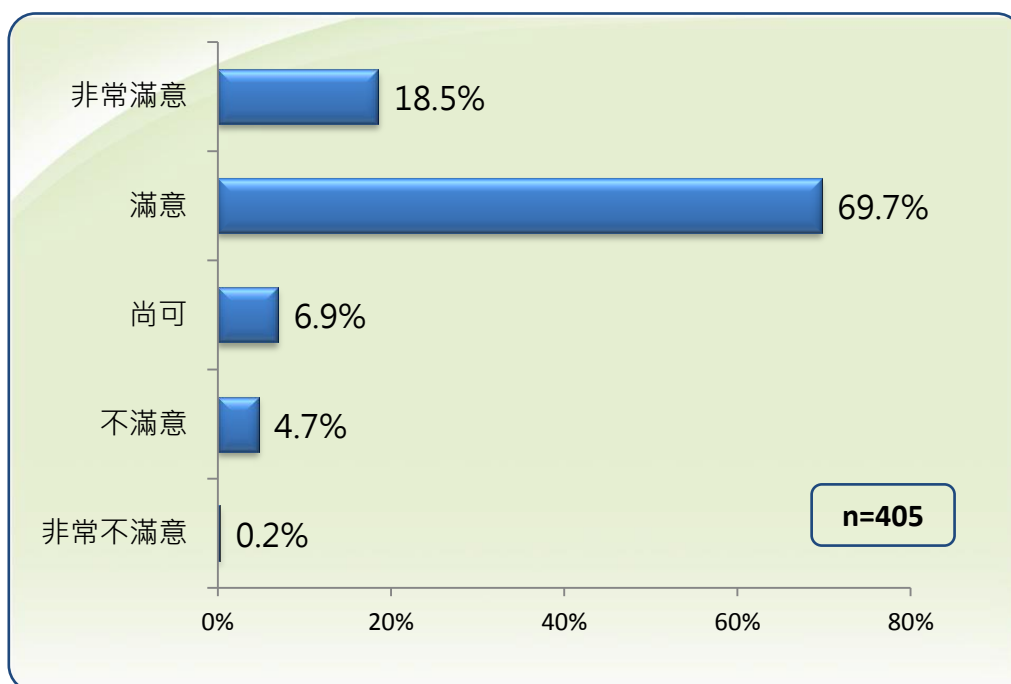


圖 5-12 各式稅務資訊之滿意度



表 5-6 對提供的稅務資訊不滿意之原因

不滿意的原因	頻次
稅務資訊不夠即時也不夠充足	5
宣導有些不足，建議可以寄相關資訊到民眾家中	2
曾詢問承辦人員關於房屋稅的相關稅務問題，結果承辦人員並不是很清楚，所以有另外請教律師	1
沒使用電子資訊產品下，容易找不到接受稅務資訊的管道	1
去年已經申請過住宅自用，但稅單來時仍顯示為一般	1
希望能詳細說明稅款用途，包含稅收多少且如何分配	1
房屋稅本來合併，後來改為分開，卻沒有進行告知	1
建議稅務資訊可以透過更簡便的方式傳達給民眾	1
稅務資訊不清楚，不明白退稅什麼時候會進來	1
沒感受到嘉義市稅務局有提供相關稅務資訊	1
稅務資訊解釋不清，會有看不懂的狀況出現	1
文宣用語過於艱澀，建議可以白話一些	1
沒有收到稅單而不知道什麼時候該繳稅	1
網路資訊太慢太少，希望能積極更新	1
建議可以增加電子布告欄及跑馬燈	1
不清楚稅務資訊的得知管道	1



交叉分析 ——

將所有受訪者對該題項的意見分布與基本資料（「身分」、「性別」、「年齡」、「教育程度」及「職業類別」）進行交叉分析（參見附表 10），有以下發現：

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

年度比較

由年度比較可知，106 年度受訪者對嘉義市政府稅務局所提供的各式稅務資訊滿意度為 88.2%，相較於 105 年度的 87.8%，提升了 0.4 個百分點。整體而言，近兩年稅務資訊的滿意度皆未達九成，顯示嘉義市政府稅務局可再加強稅務資訊方面的宣導。

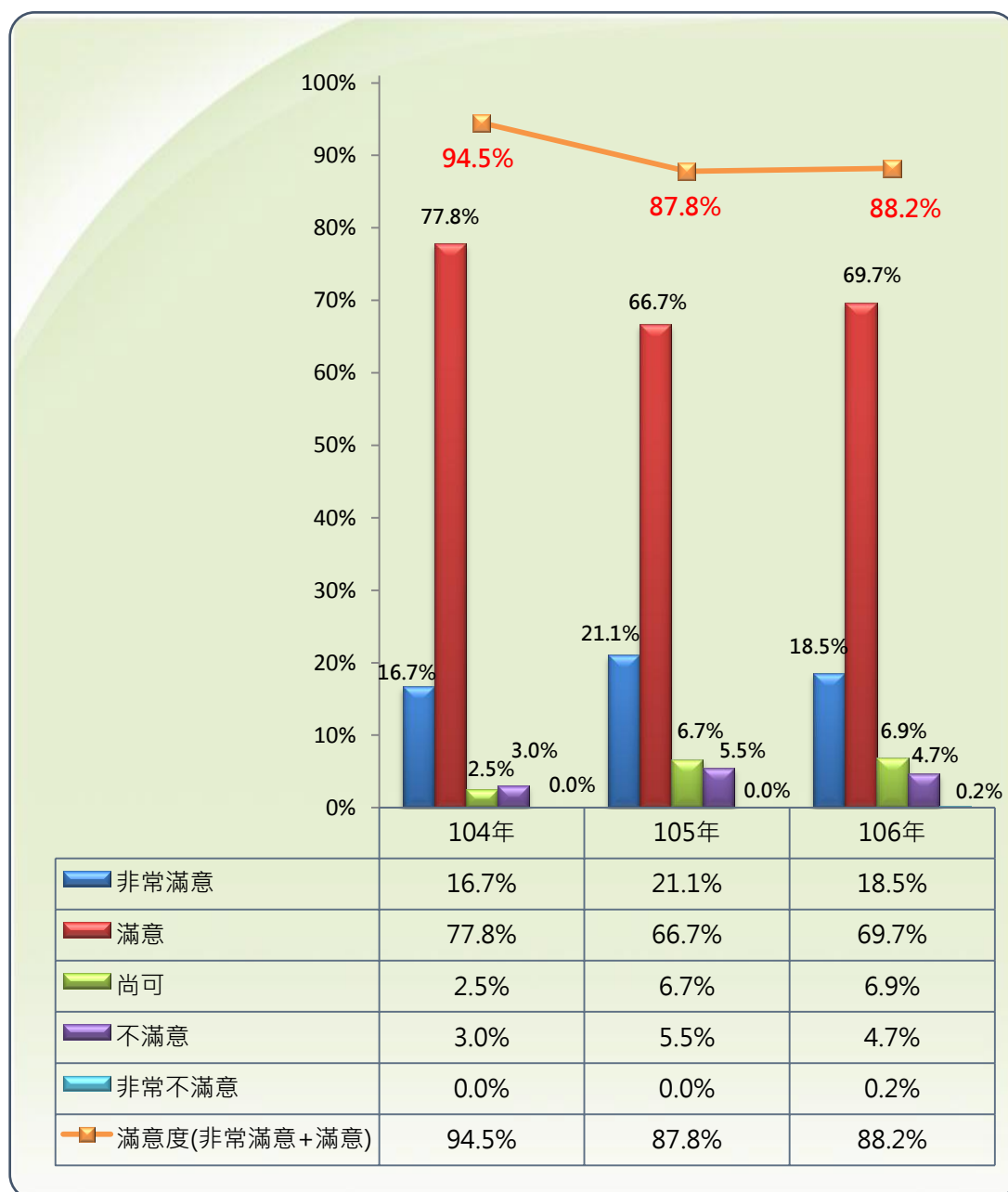


圖 5-13 各式稅務資訊滿意度之年度比較



(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 95.3% 的受訪者對嘉義市政府稅務局所提供的稅款繳納方式感到滿意，其中包含「非常滿意」(31.1%) 及「滿意」(64.2%)，而對嘉義市政府稅務局提供的稅款繳納方式感到不滿意的比例則占 1.7%，其中包含「非常不滿意」(0.2%) 與「不滿意」(1.5%)；另有 3.0% 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？

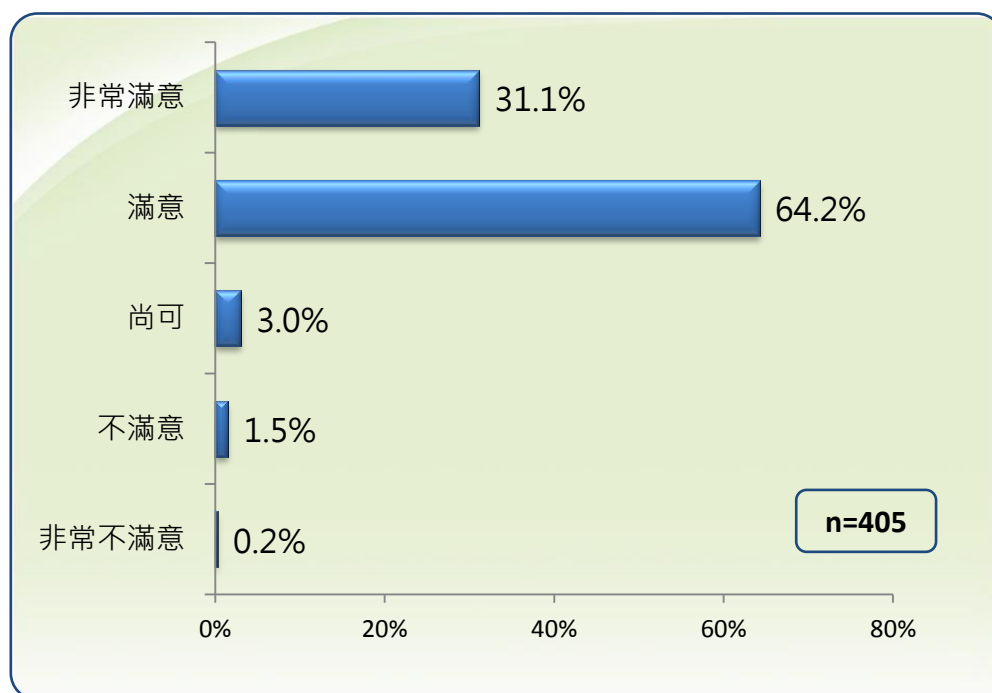


圖 5-14 各式稅款繳納方式之滿意度



表 5-7 對提供的稅款繳納方式不滿意之原因

不滿意的原因	頻次
超過 2 萬元以上的稅款超商不收，很不便民	3
嘉義市政府稅務局的繳稅窗口委外給設置在稅務局外面的台灣銀行，外面熱又要排隊等待，希望能改善	1
要繳納稅款，需徵收一筆印花稅，但現場沒賣印花，還要跑到郵局買，再回稅務局繳納，很不方便	1
建議繳稅直接改以在稅務局當場繳納最好，避免使用其他方式有被詐騙的可能	1
台灣銀行繳稅業務 8:30 才開始收件，但有人只能在這時間之前繳稅	1
繳稅櫃台無刷卡機無法使用信用卡繳稅	1

交叉分析

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



年度比較

由年度比較可知，106 年度受訪者對嘉義市政府稅務局提供各式稅款之繳納方式感到滿意的比例為 95.3%，與 105 年度的 96.5%相比，略微下滑了 1.2 個百分點；整體而言，近三年的滿意度皆達九成五以上，顯示大多數受訪者對多元的繳稅管道感到滿意。

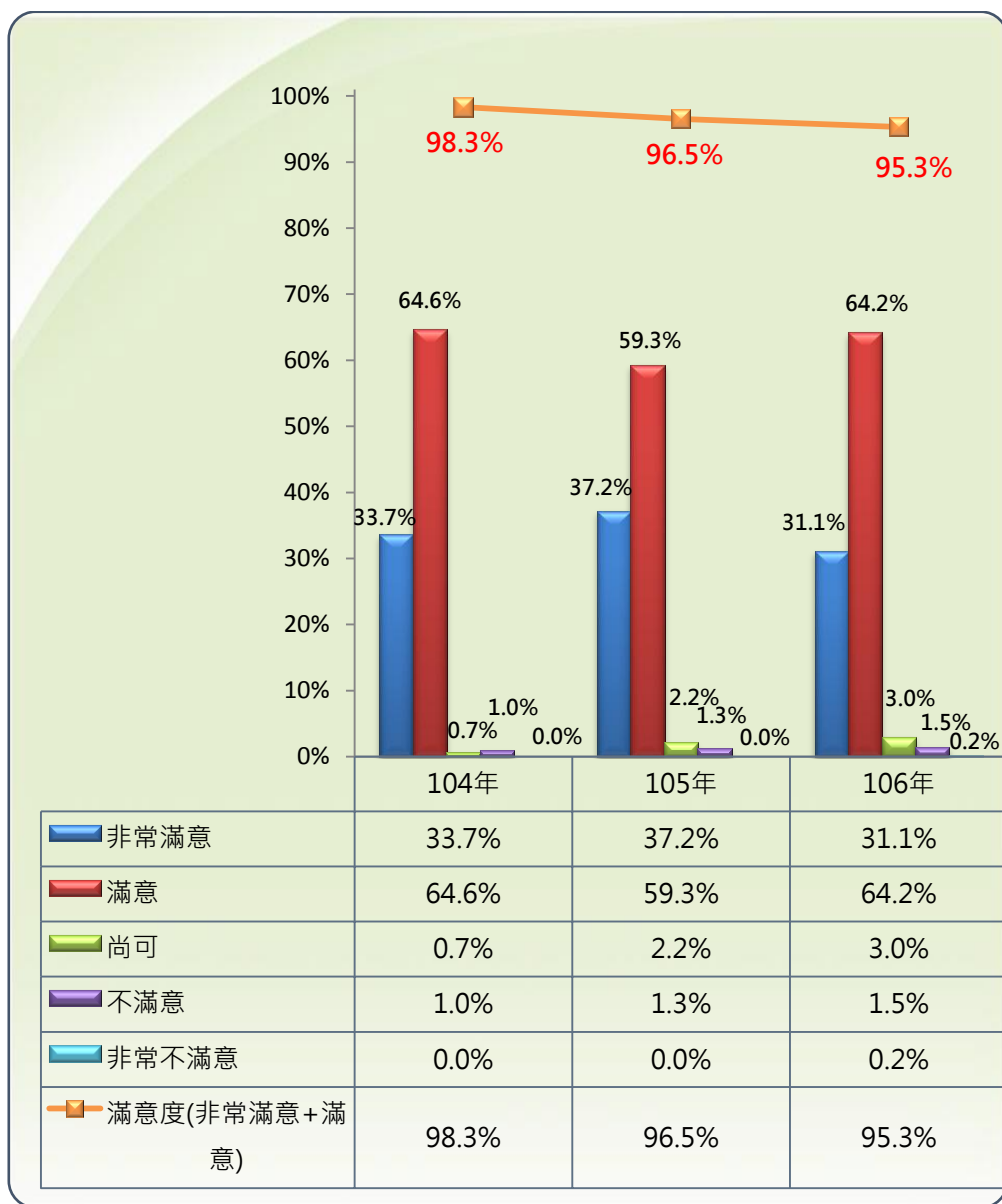


圖 5-15 各式稅款繳納方式滿意度之年度比較



二、對嘉義市政府稅務局稅務風紀滿意度之分析

(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 91.4% 的受訪者對嘉義市政府稅務局稅務人員的品德操守感到滿意，其中包含「非常滿意」(21.7%) 及「滿意」(69.7%)，而對稅務人員品德操守感到不滿意的受訪者則占 0.7%，其中包含「非常不滿意」(0.2%) 及「不滿意」(0.5%)；另有 7.9% 的受訪者表示「尚可」。

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？

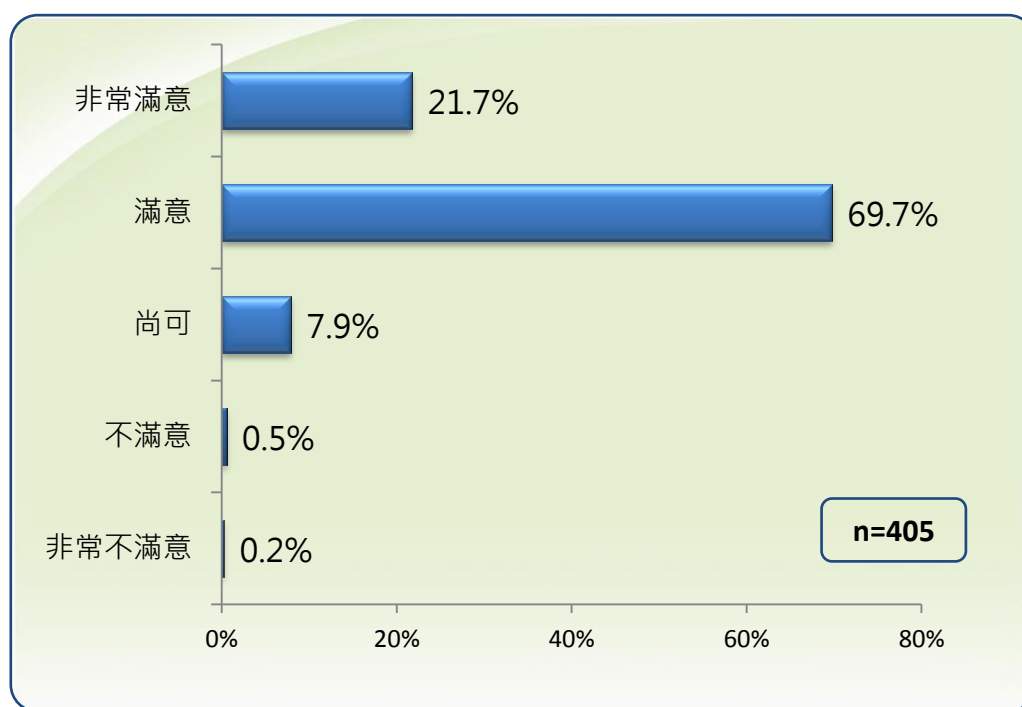


圖 5-16 稅務人員品德操守之滿意度



交叉分析 ——

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

年度比較

由年度比較可知，106 年度受訪者對嘉義市政府稅務局稅務人員的品德操守感到滿意的比例為 91.4%，相較於 105 年度的 90.3%，提升了 1.1 個百分點；整體而言，近三年受訪者對稅務人員的品德操守滿意度皆在九成以上，顯示大多數受訪者肯定嘉義市政府稅務局人員的品德操守。

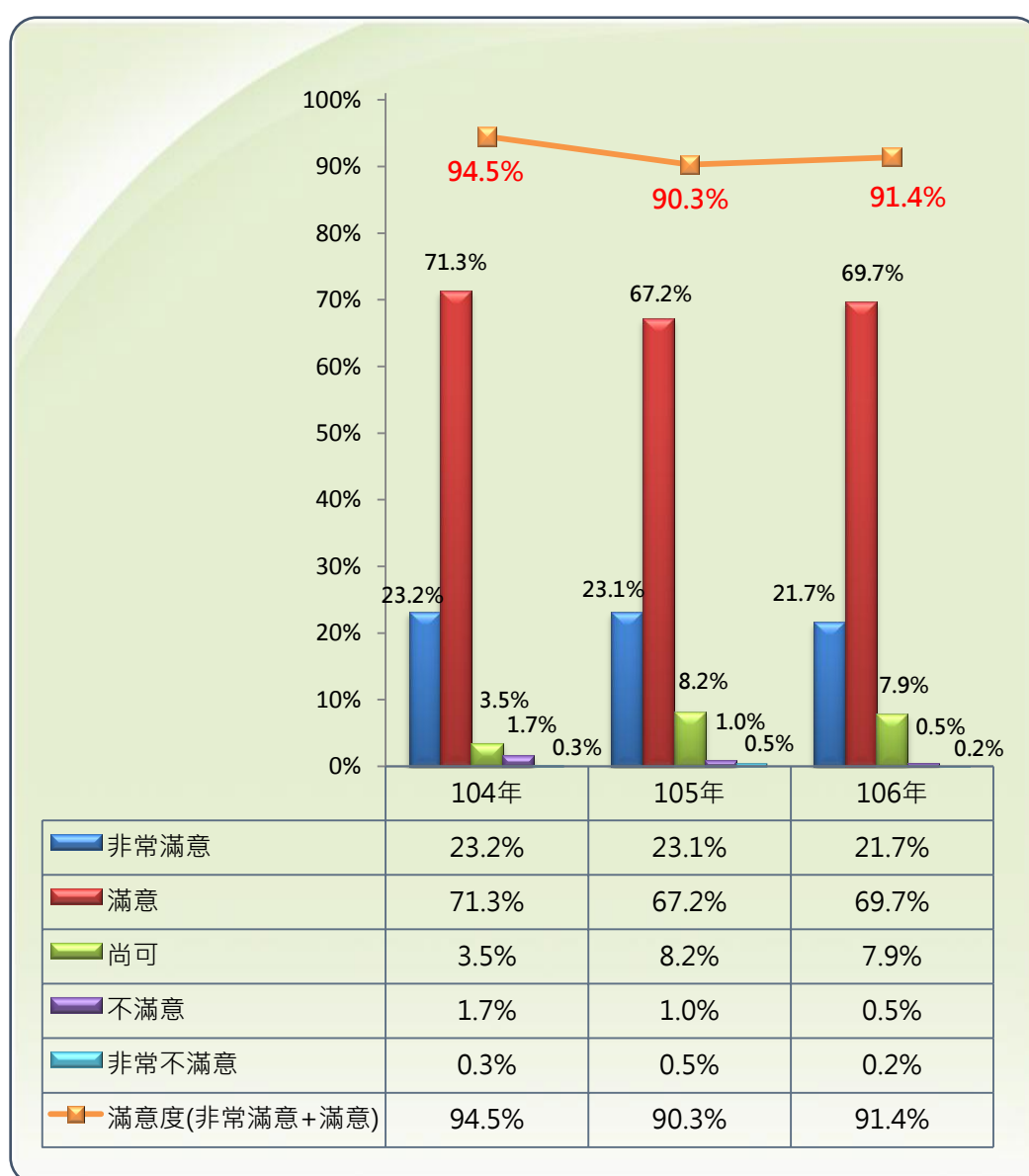


圖 5-17 品德操守滿意度之年度比較



(二) 嘉義市政府稅務局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 95.6% 的受訪者表示嘉義市政府稅務局承辦人員「完全沒有」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，親身經歷及曾經聽聞均有」的比例分別為 1.7% 及 0.2%；另有 2.5% 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？

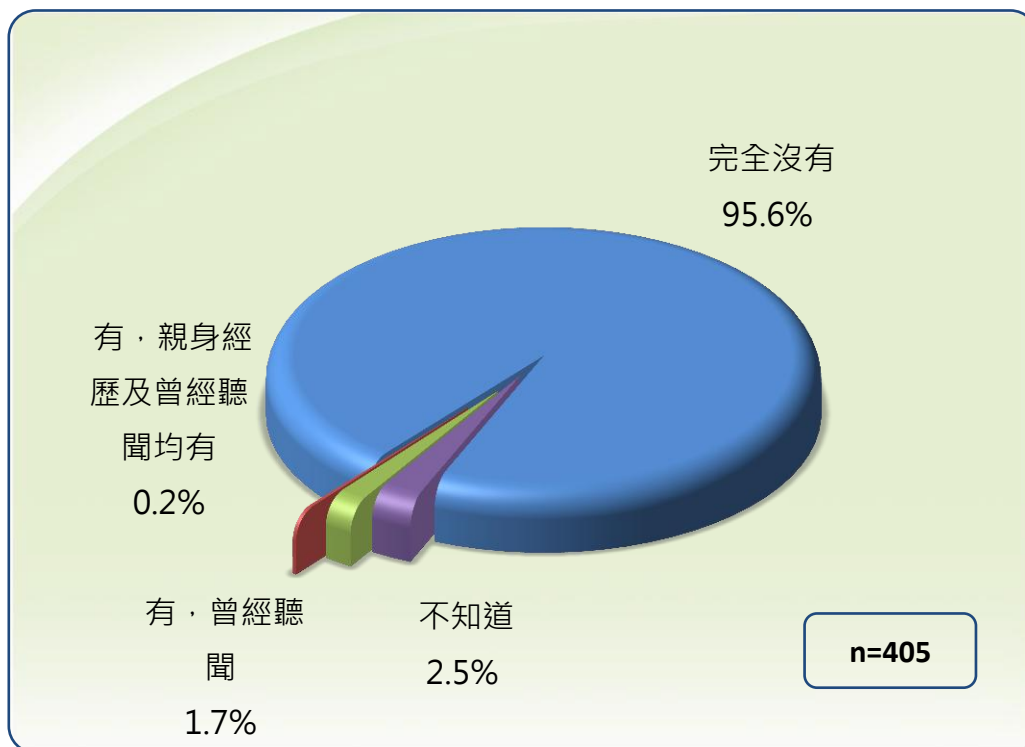


圖 5-18 稅務人員是否有違反政風之情事



表 5-8 違反政風之情事

詳細情形	頻次
聽聞民眾因不清楚變更後的房屋稅政策，而前往稅務局詢問，結果現場人員態度差，並跟民眾說文宣都有了，怎麼還看不懂	1
聽聞店家內部桌子的價值評估皆由稅務人員進行，沒有統一規範可以查詢，容易出現刁難狀況	1
聽聞就和法院一樣，有特殊需求時需要打通關，若是自己遭遇到，一定馬上檢舉	1
聽聞有些人家中有違建電梯未申報但無受罰，有被檢舉但也沒有受罰	1
聽聞過有趁機刁難、飲宴應酬的情形，但沒有確切證據不該隨便影射	1
不願意描述詳情，但建議政風單位或是政府可以多調查	1

交叉分析

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



年度比較

由年度比較可知，106 年度受訪者表示嘉義市政府稅務局人員「完全沒有」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的比例為 95.6%，相較於 105 年度的 94.8%，增加了 0.8 個百分點；整體而言，近三年受訪者表示「沒有」的比例皆在九成以上，顯示嘉義市政府稅務局人員維持良好廉潔操守，少有發生違反廉政風紀之情事。

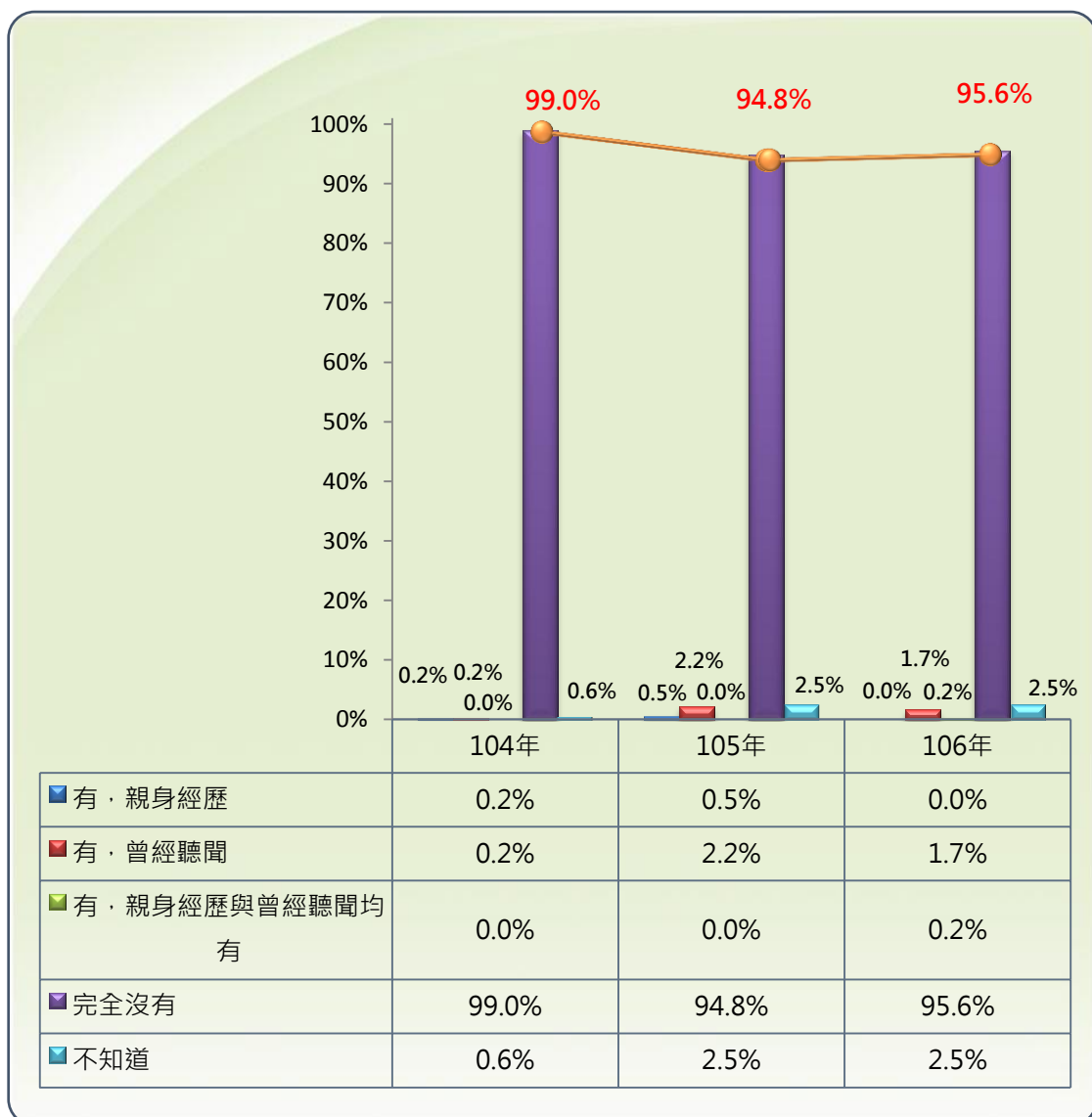


圖 5-19 違反政風之情事年度比較



(三) 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分析

■ 頻次分析 ——

本次調查結果顯示，有 95.8% 的受訪者表示嘉義市政府稅務局承辦人員「完全沒有」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」的比例為 1.2%；另外，有 3.0% 的受訪者表示「不知道」。茲將知悉之不當行為整理於表 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？

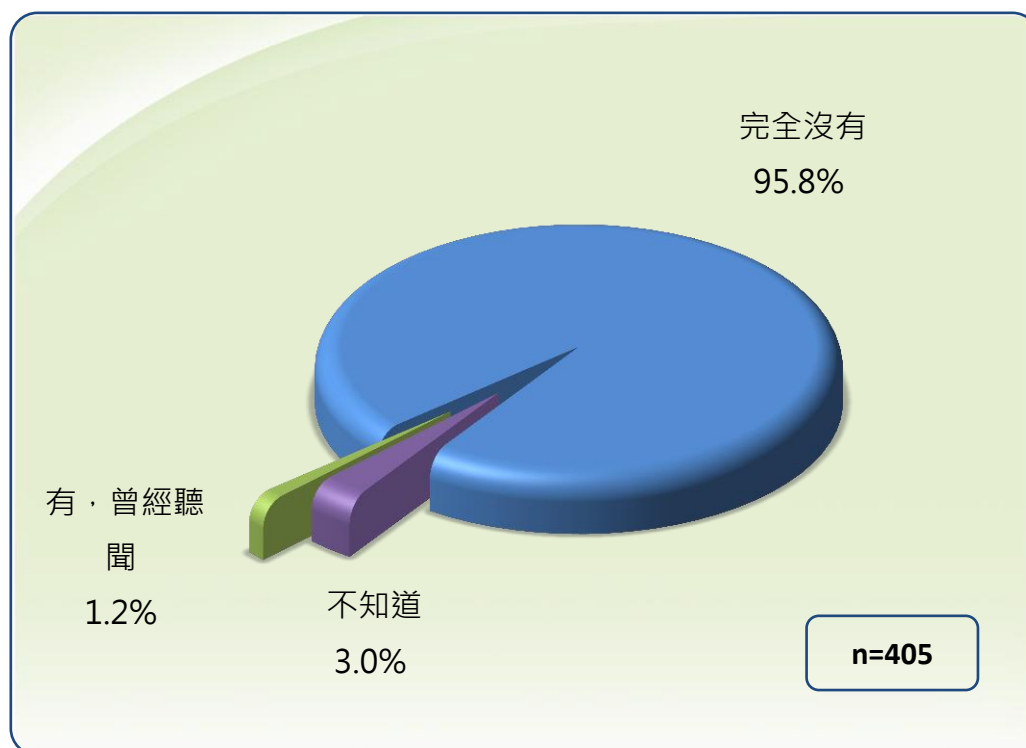


圖 5-20 利用職權或職務機會進行不當行為之情事



表 5-9 利用職務進行不當行為之情事

詳細情形	頻次
聽聞有推薦親友謀職的狀況，建議聘用人員過程要透明以示公平公正	3
聽聞有推薦親友投資而沒有規避三等親之狀況	1
聽聞就和法院一樣，有特殊需求時需要打通關	1

交叉分析

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

年度比較

由年度比較可知，106 年度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、優惠交易等不當行為的比例為 95.8%，相較於 105 年度的 96.5%，減少了 0.7 個百分點；整體而言，近三年受訪者表示「沒有」的比例皆達九成五以上，顯示嘉義市政府稅務局人員鮮有利用職權或職務機會進行違反清廉政風之行為。

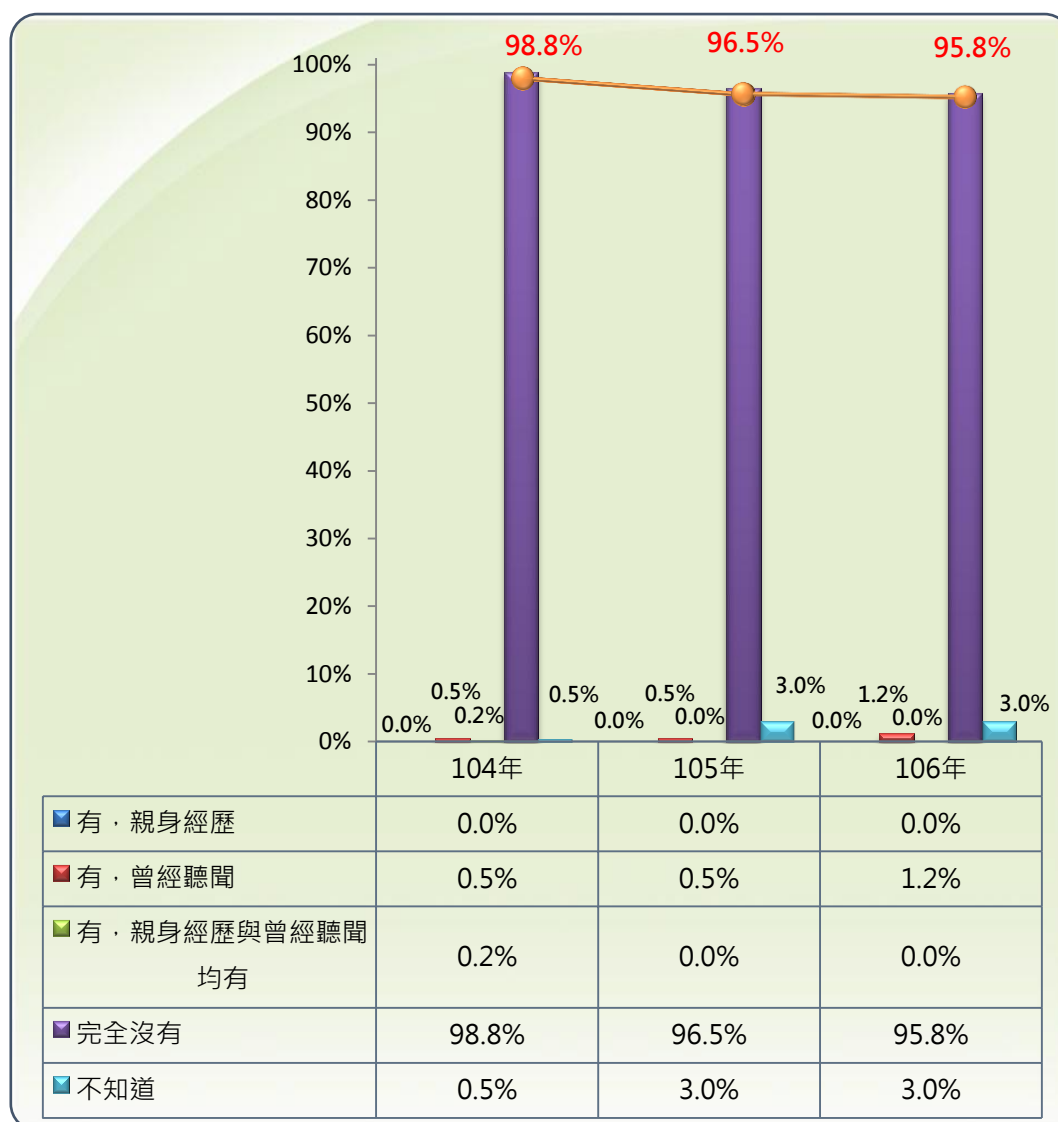


圖 5-21 利用職權或職務機會進行不當行為之年度比較



(四) 若知悉稅務局人員涉有違反風紀之不法情事，提出檢舉之意願分析

■ 頻次分析

根據調查結果顯示，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，有 80.5% 的受訪者「願意」提出檢舉，而「不願意」提出檢舉的比例則為 19.5%。

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？

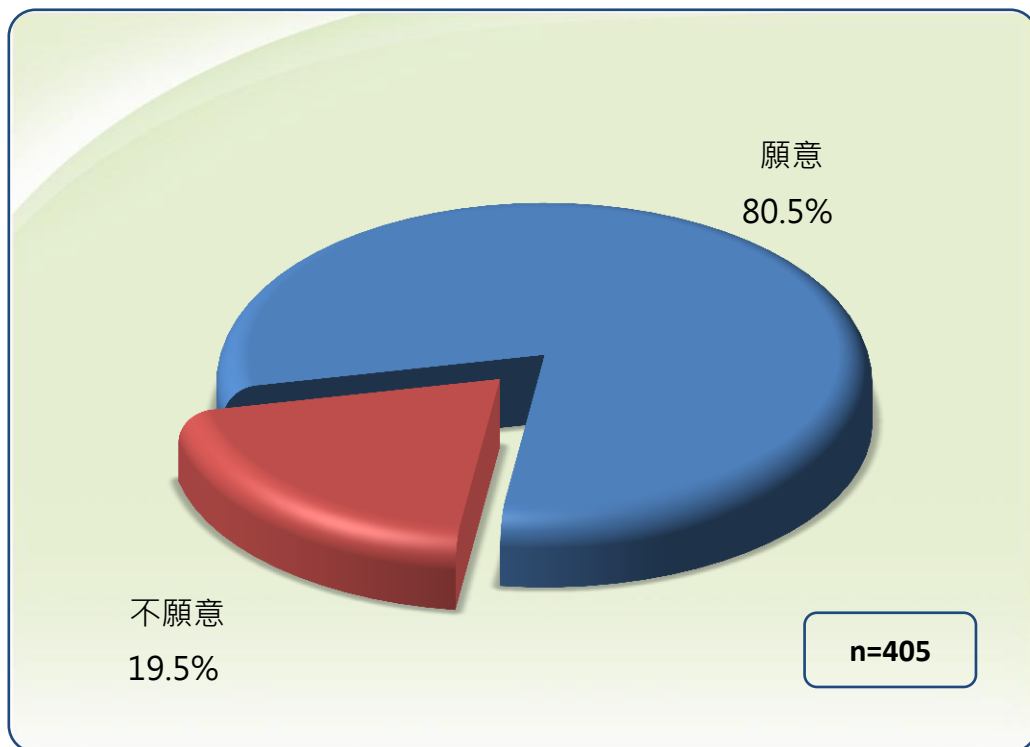


圖 5-22 知悉違失不法情事時的檢舉意願



交叉分析 ——

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

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



年度比較

由年度比較可知，106 年度受訪者若知悉嘉義市政府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 80.5%，相較於 105 年度的 86.1%，下降了 5.6 個百分點，顯見受訪者願意提出檢舉之意願明顯下滑。

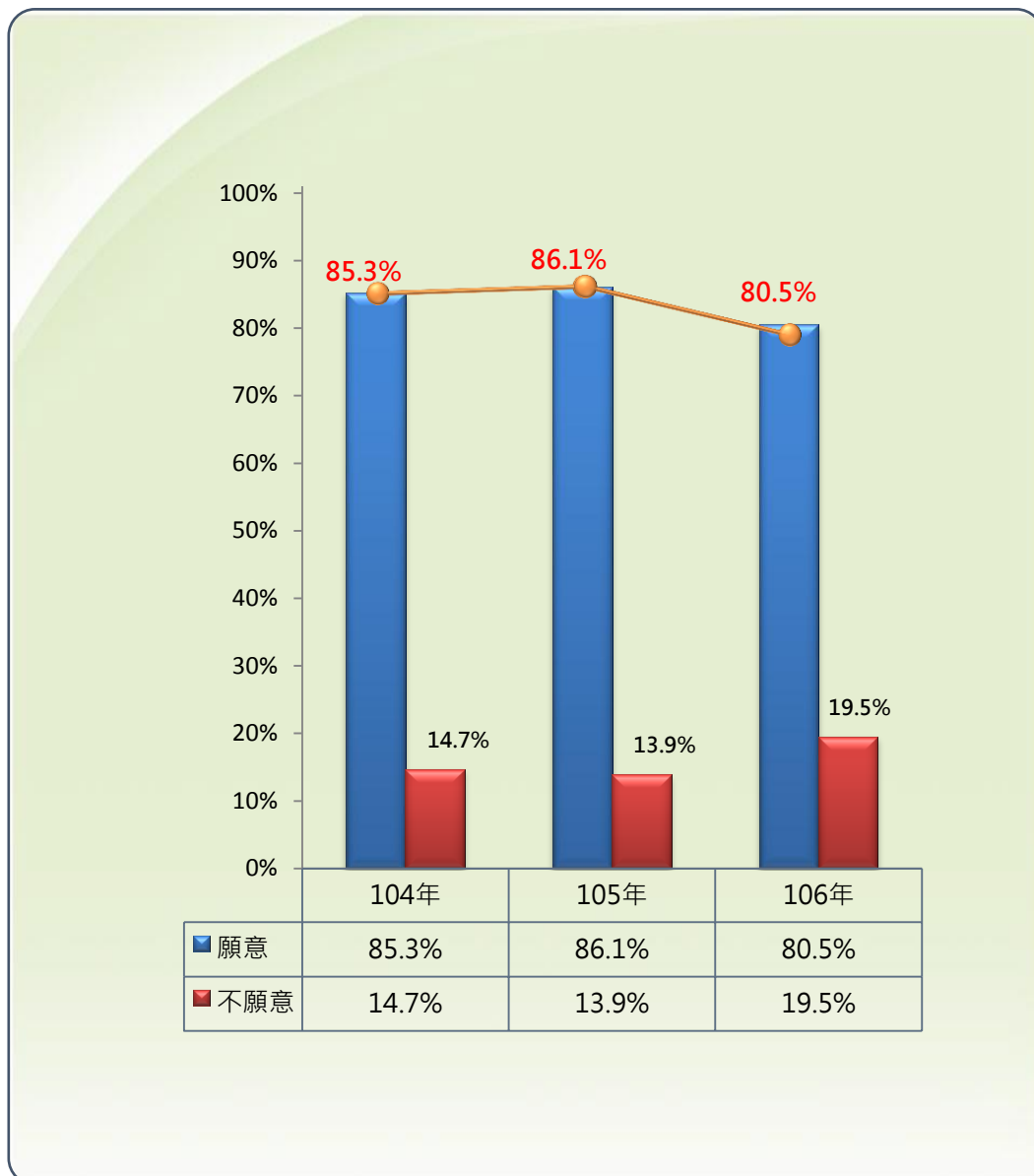


圖 5-23 檢舉意願之年度比較

(五) 若知悉有不法情事時，願意提出檢舉之管道分析

■ 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 57.7%，其次依序為「嘉義市政府稅務局或上級機關之首長」(30.4%)、「法務部廉政署」(24.2%)、「法務部調查局」(16.9%)、「投書報章媒體」(12.6%)、「警察局」(12.0%)及「各級民意代表」(11.3%)，其餘檢舉管道的比例皆不到一成。另有 4.3% 的受訪者表示會向「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)

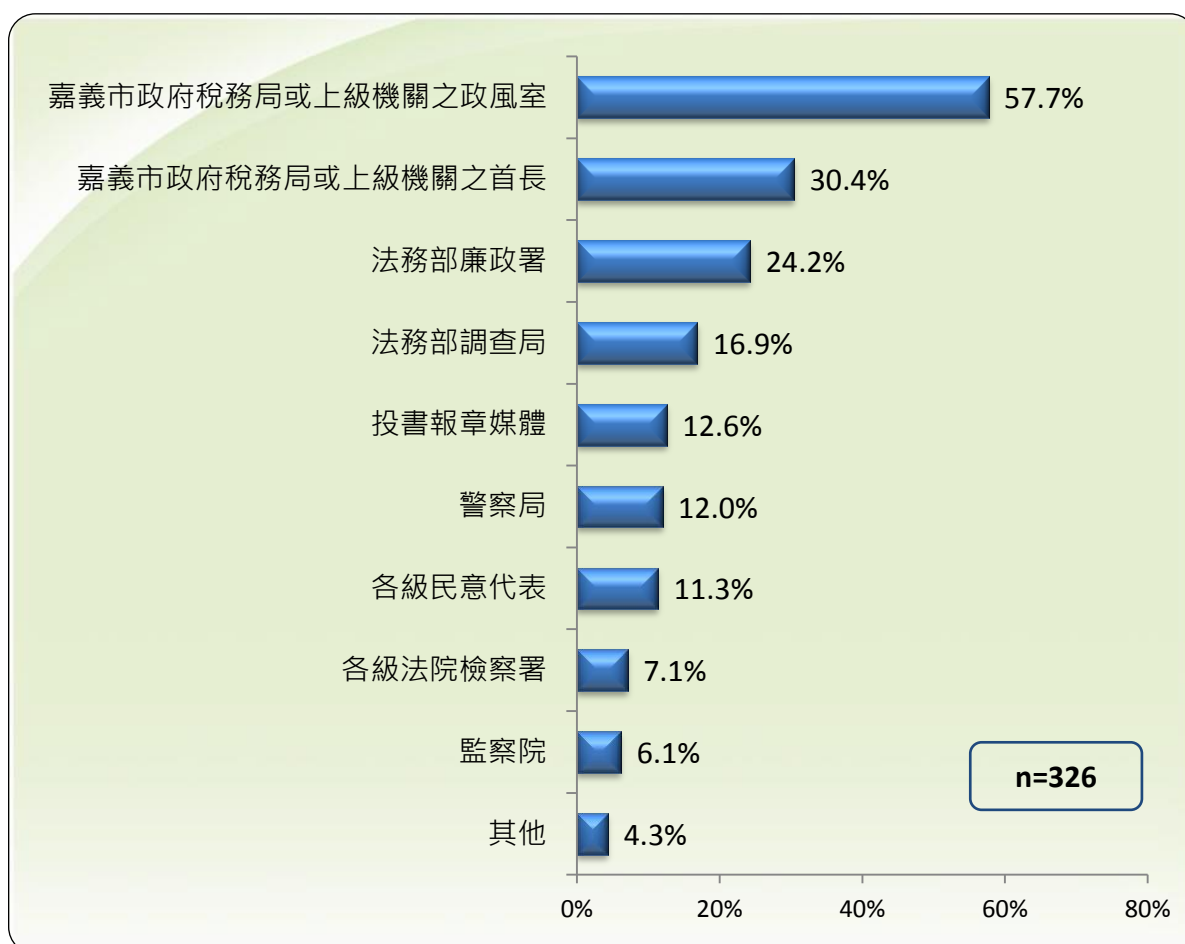


圖 5-24 信賴且願意提出檢舉之管道



表 5-10 願意提出檢舉之「其他」管道

不滿意的原因	頻次
等到實際遇到時，會根據狀況選擇適合的檢舉單位	9
嘉義市政府稅務局服務台	1
撥打稅務局申訴電話	1
透過人際關係處理	1
嘉義市政府網站	1
嘉義市政府總機	1



年度比較

由年度比較可知，近三年受訪者願意提出檢舉之最主要管道皆為「嘉義市政府稅務局或上級機關之政風室」，比例在五成至六成之間，其次為「嘉義市政府稅務局或上級機關之首長」，比例在三成左右；顯示政風室在打擊貪腐之成效上有目共睹，為大多數受訪者提出檢舉之首要選擇。

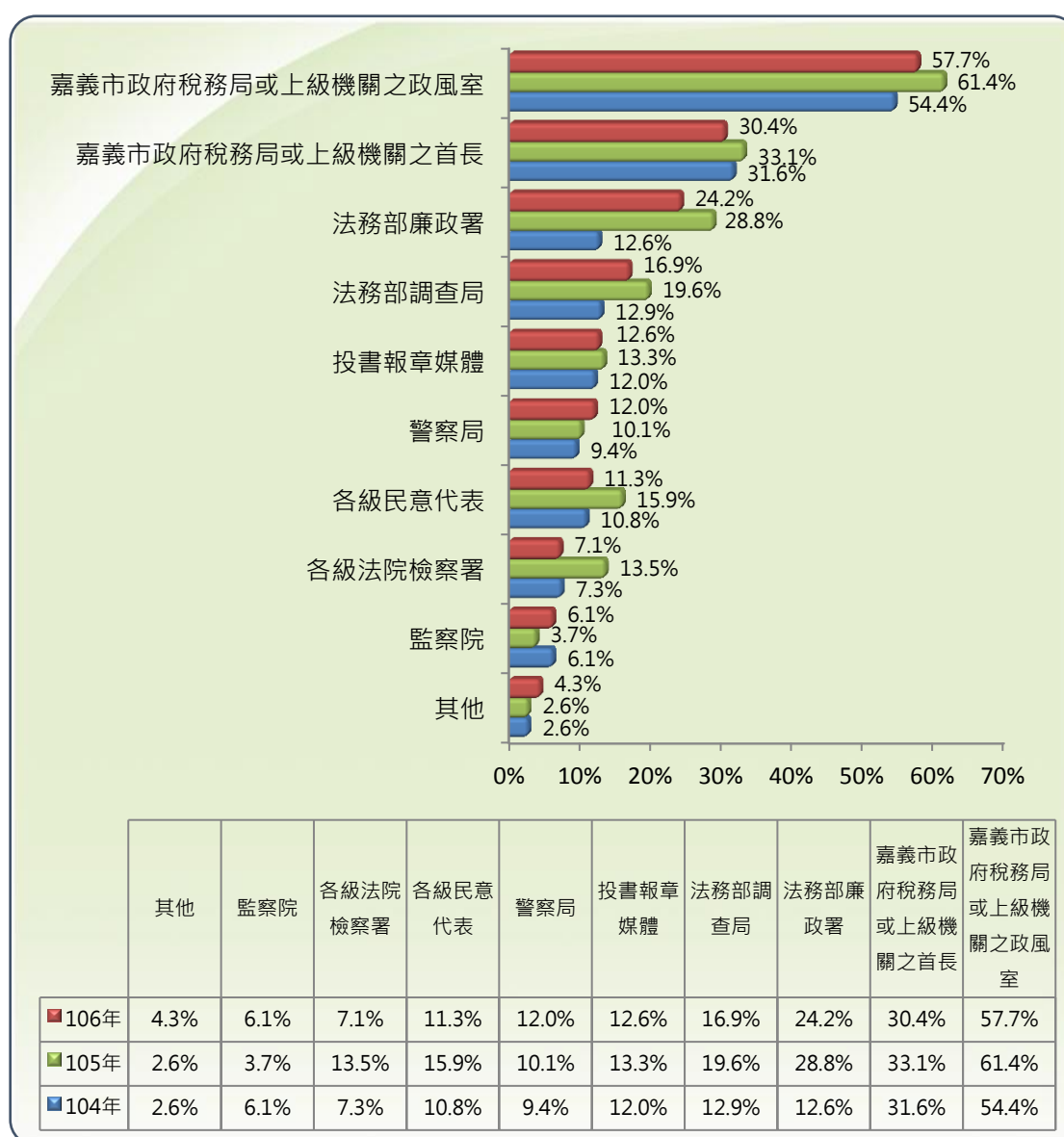


圖 5-25 願意提出檢舉之管道年度比較



(六) 若知悉有不法情事時，不願提出檢舉的原因分析

■ 頻次分析

近一步詢問受訪者不願提出檢舉的原因，發現主要原因為「事不關己，沒必要檢舉」，占 43.0%，其次依序為「沒有證據，只好作罷」(36.7%)、「怕遭到報復」(24.1%)及「官官相護，檢舉也沒用」(21.5%)，其餘原因之比例皆低於兩成；另有 3.8%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）

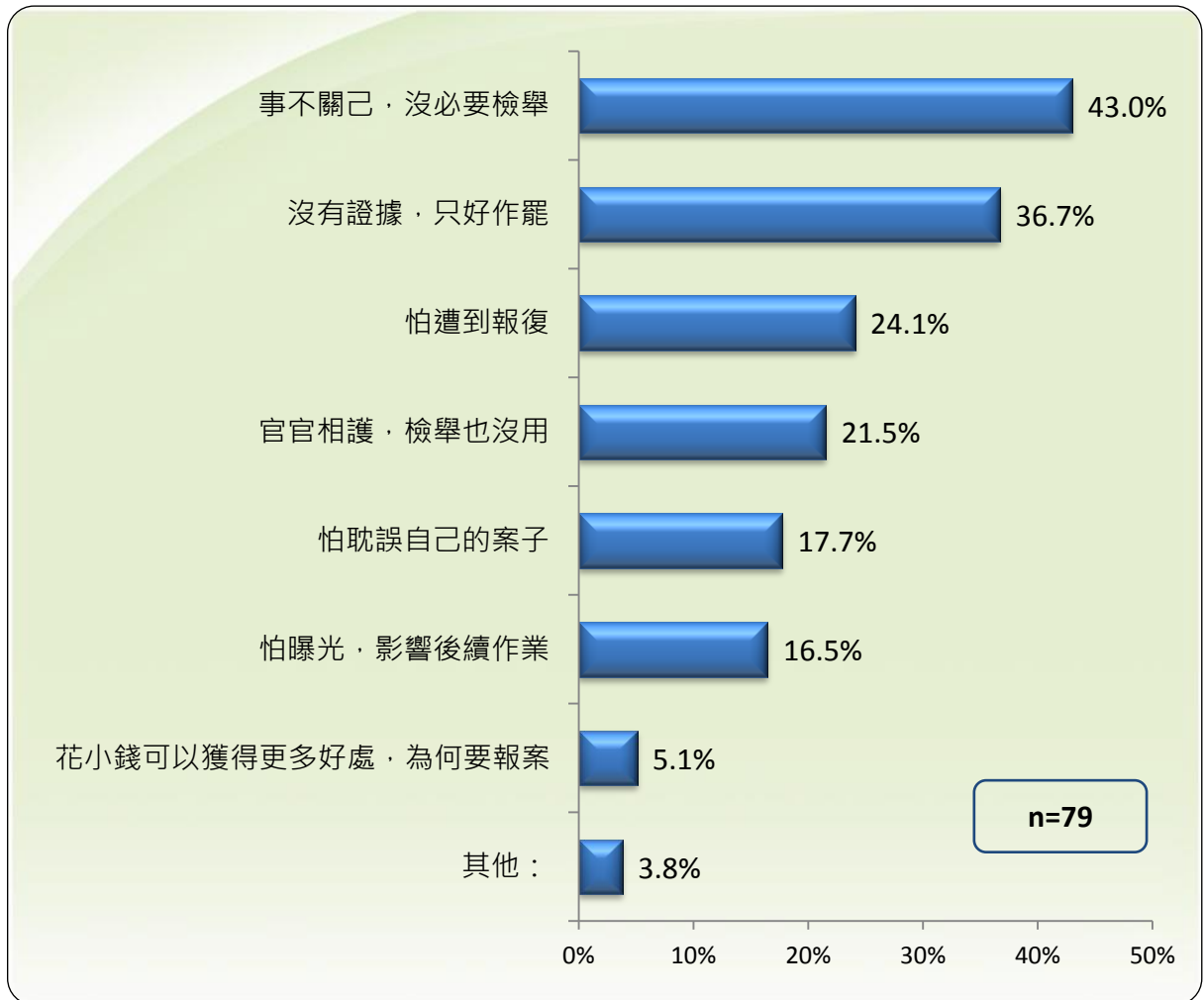


圖 5-26 不願提出檢舉之原因



表 5-11 不願意提出檢舉之「其他」原因

不滿意的原因	頻次
先勸解與警告無效後才考慮檢舉	2
如果牽涉到犯罪行為時，才會考慮提出檢舉	1



年度比較

由年度比較可知，106 年度受訪者不願提出檢舉的最主要原因為「事不關己，沒必要檢舉」，比例為 43.0%；而 105 年度受訪者不願提出檢舉的最主要原因則為「官官相護，檢舉也沒用」（37.5%），其比例至 106 年度已減少為 21.5%，顯示受訪者因為官官相護而不願檢舉之因素大幅降低，事不關己成為最主要的原因。

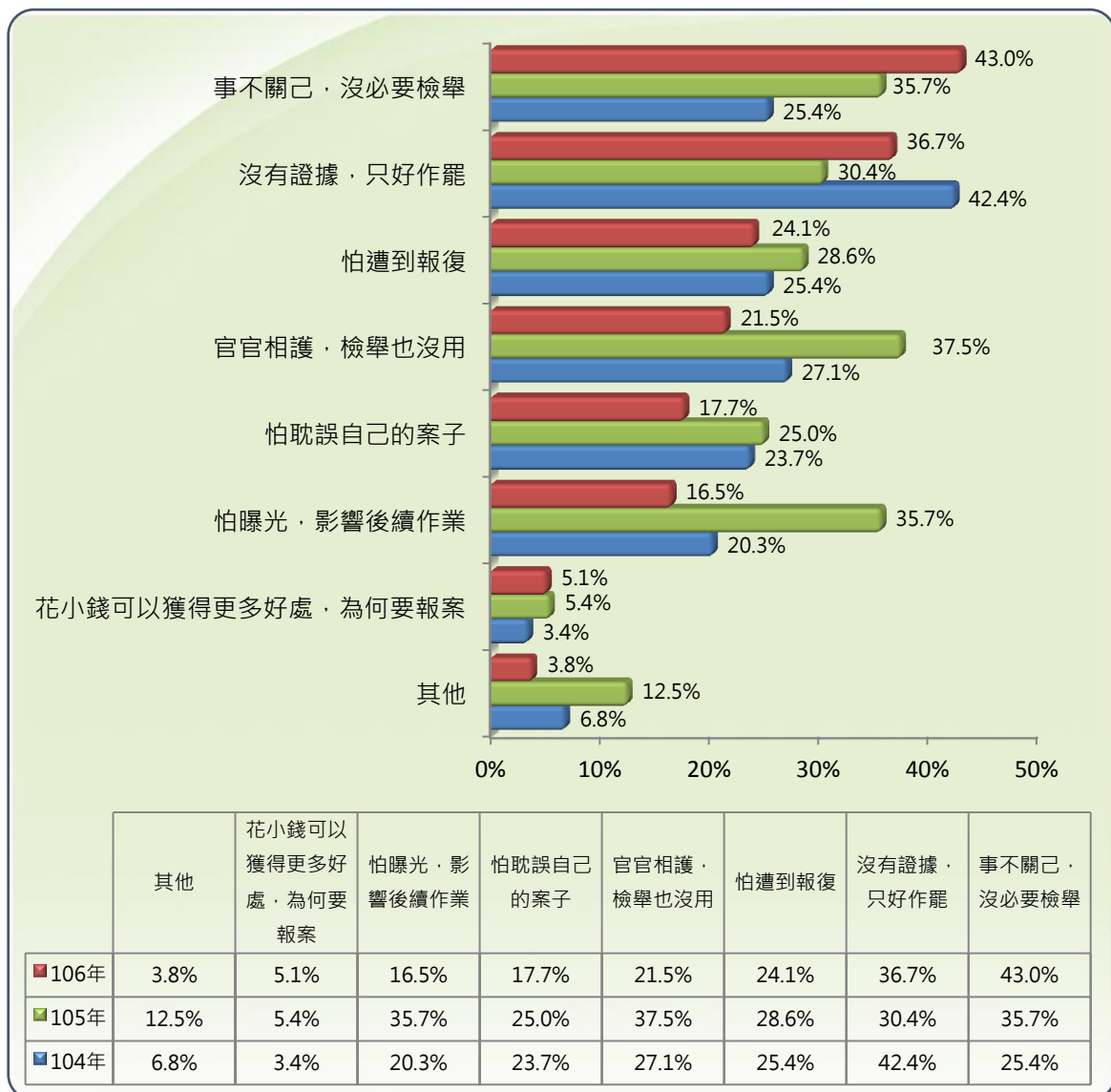


圖 5-27 不願提出檢舉之原因年度比較



(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分析

頻次分析

調查結果發現，有 91.4% 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」(15.6%) 及「滿意」(75.8%)；對嘉義市政府稅務局近一年來的整體政風清廉度感到不滿意的受訪者則占 0.7%，其中包含「非常不滿意」(0.2%) 及「不滿意」(0.5%)；另有 7.9% 的受訪者表示「尚可」。

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？

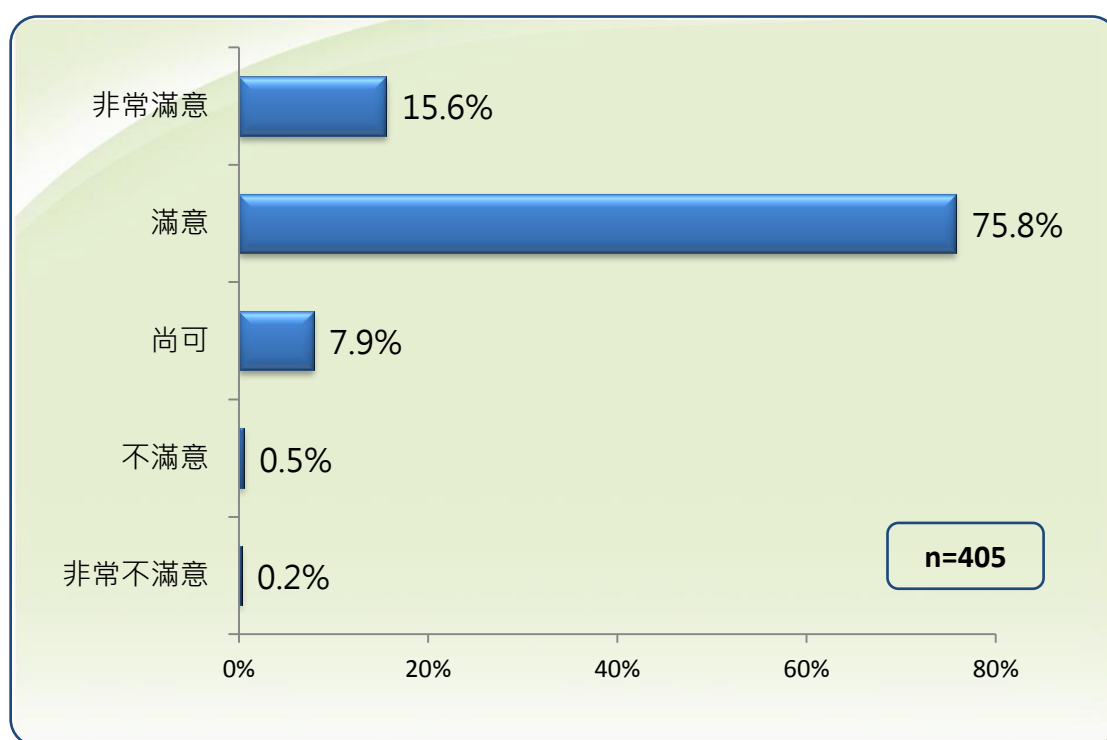


圖 5-28 近一年來整體政風清廉度之滿意度



交叉分析 ——

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

年度比較

由年度比較可知，106 年度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的比例為 91.4%，與前一年相比幾乎沒有差異；整體而言，近三年受訪者對嘉義市政府稅務局的整體政風清廉度感到滿意的比例皆在九成以上，顯見嘉義市政府稅務局在推動整體廉潔風氣上深獲肯定。

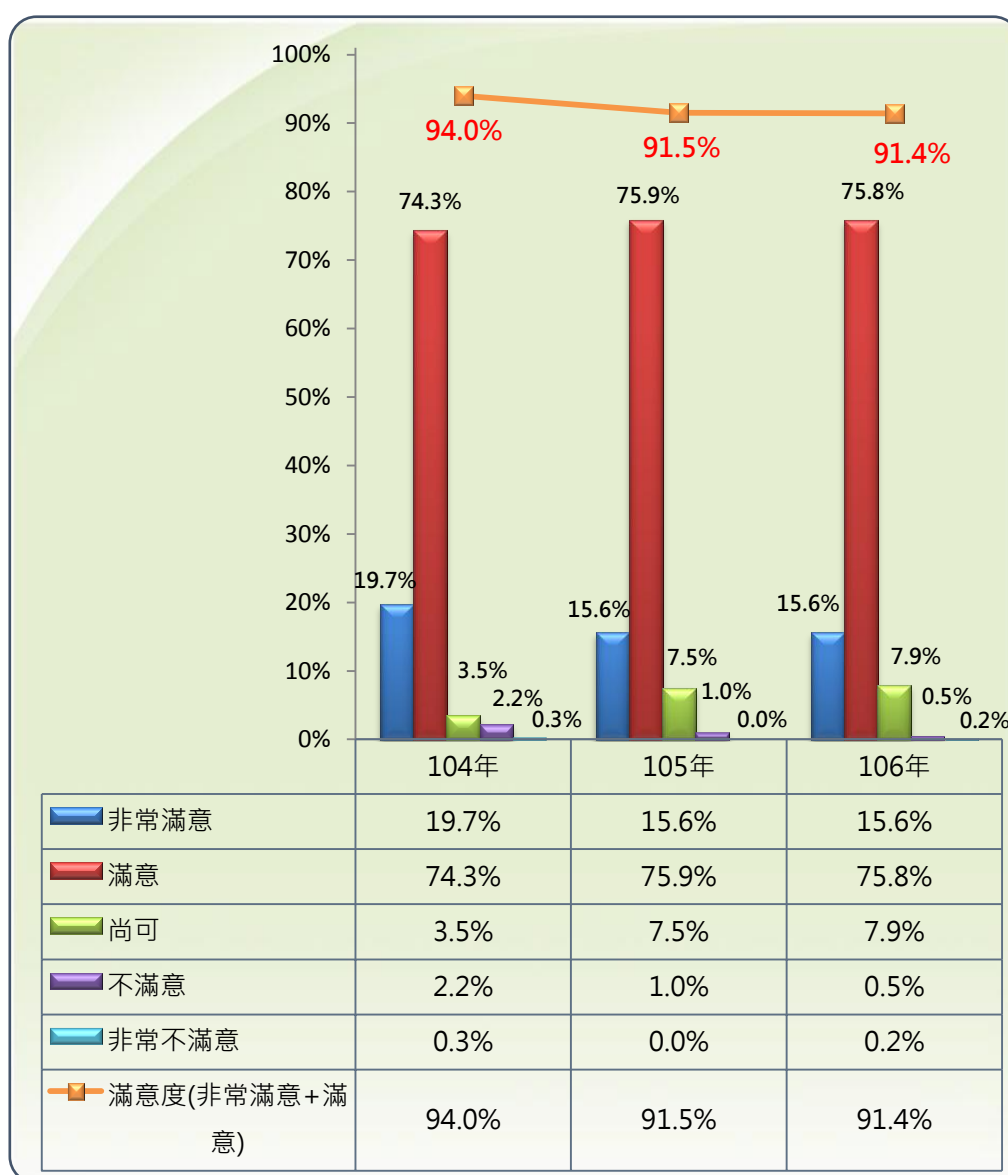


圖 5-29 整體政風清廉度滿意度之年度比較



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 94.6%的受訪者對嘉義市政府稅務局整體為民服務感到滿意，其中包含「非常滿意」(21.5%)與「滿意」(73.1%)，而感到「不滿意」的受訪者則占 1.7%，無受訪者感到「非常不滿意」；另有 3.7%的受訪者表示「尚可」。

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？

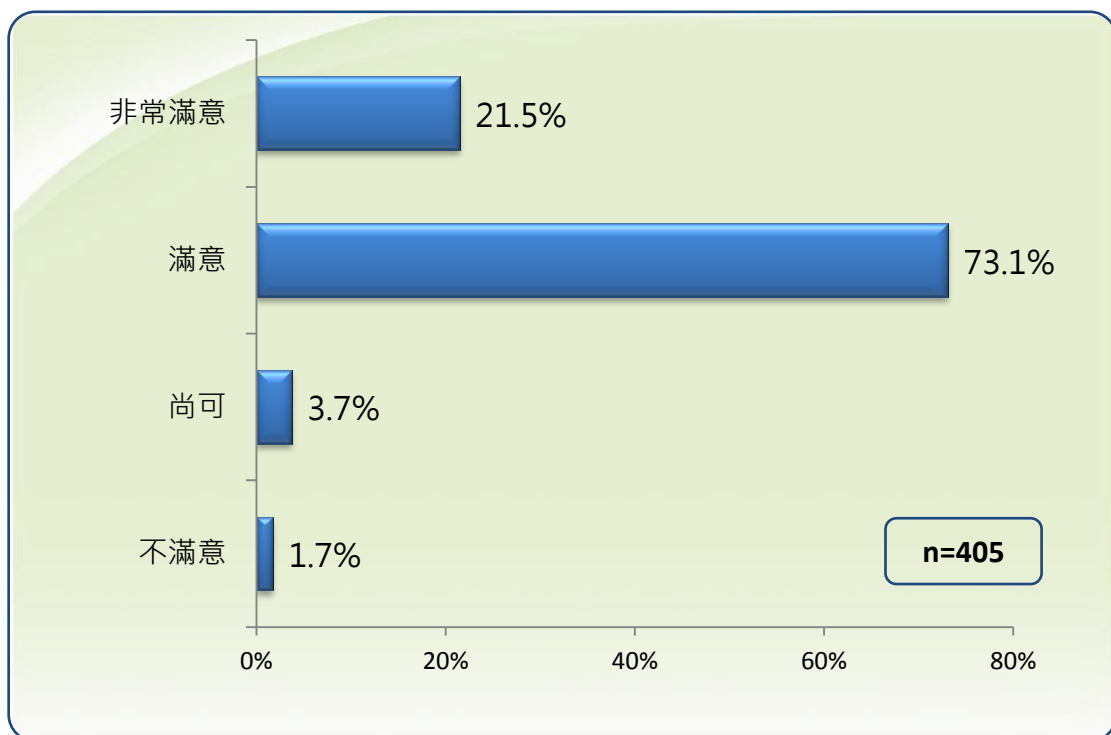


圖 5-30 整體為民服務之滿意度



交叉分析

將所有受訪者對該題項的意見分布與基本資料(「身分」、「性別」、「年齡」、「教育程度」及「職業類別」)進行交叉分析(參見附表 21),發現該題項與「身分」、「性別」、「年齡」、「教育程度」及「職業類別」之交叉結果顯示,期望次數低於 5 之比例大於 20%,亦即卡方檢定結果不適合進行推論。



年度比較

由年度比較可知，106 年度受訪者對嘉義市政府稅務局的整體為民服務滿意度為 94.6%，與前一年度相比幾乎沒有差異；整體而言，近三年的整體為民服務滿意度皆在九成以上，顯見大多數受訪者對嘉義市政府稅務局提供之各項服務表現感到滿意。

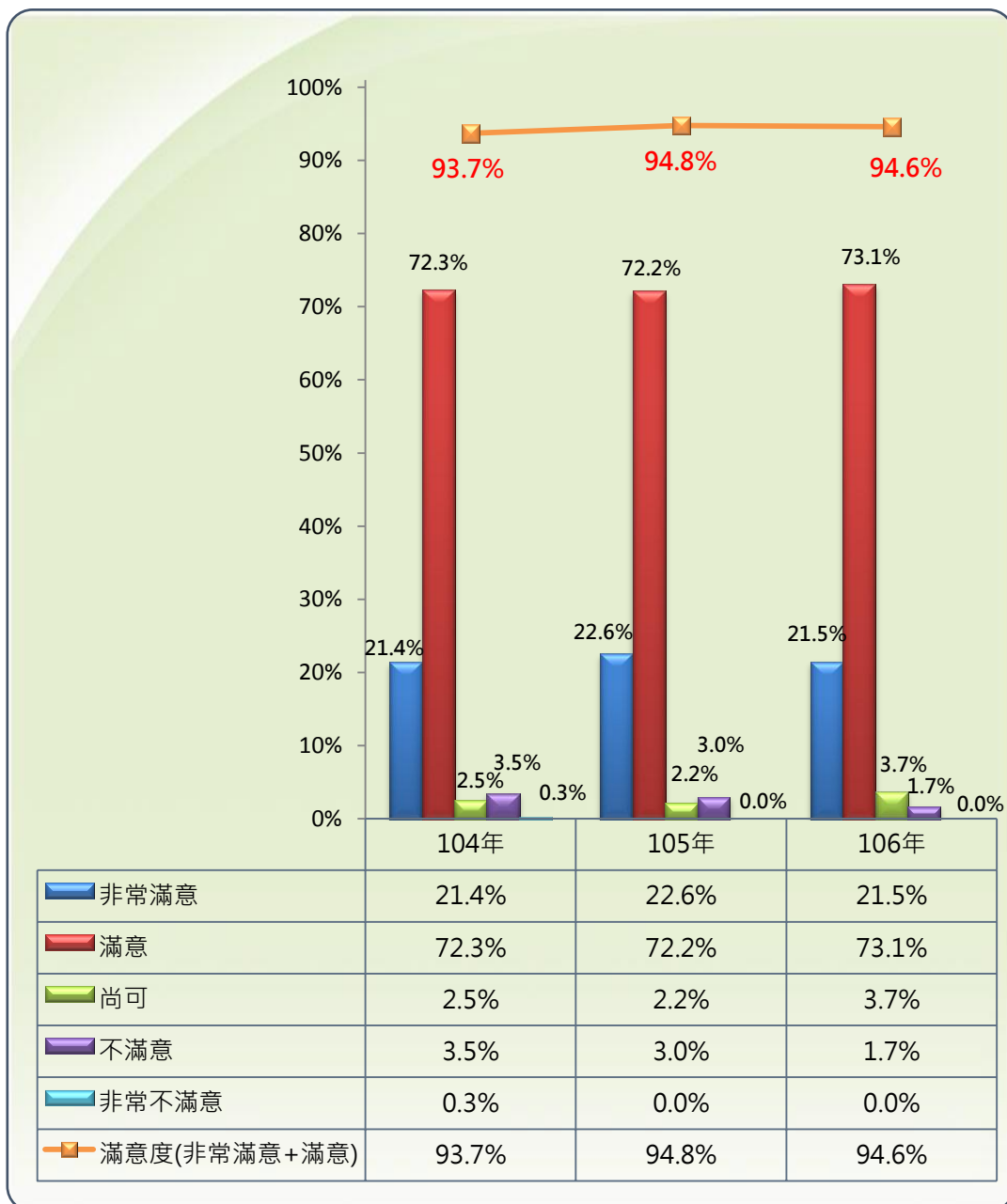


圖 5-31 整體為民服務滿意度之年度比較



(二) 受訪者之開放意見彙整

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意見與建議

面向	開放意見	頻次
人員與服務	希望承辦人員在服務上能更主動、親切，不要給人多一事不如少一事的感覺	4
	購買一處由政府拍賣之土地，但沒有同時購入該地房屋之狀況下，卻收到來自嘉義市稅務局以使用人名義徵收房屋稅，結果需要請教律師，造成很多不必要的麻煩，而稅務局在事後有補寄退稅單。後續事件處理上，在經過和上級機關陳情後，行政院表示應由內政部處理，內政部表示應由嘉義市政府全權管轄。和嘉義市政府協商過程中，市政府對於地上權租金的提議置之不理，且要等四年後此棟房屋才可以進行拍賣，在這期間稅務局人員多次查訪，雖有表示此棟房屋的擁有者為市政府，但稅務人員聽聞後無動於衷，令人覺得造成騷擾	1
	在房屋稅方面，已申辦過自用住宅，但本次接到稅單時，上面仍列為一般用。帶著公文去稅務局詢問，承辦人員表示仍要再辦理一次，但至今尚未收到退稅款項，這點希望稅務局能夠多加強	1
	原本有一塊私人土地用來種菜停車，以前的地價稅大約是兩三千左右，結果今年暴增到四千多元，前往稅務局詢問，稅務人員說稅單已經出來無法變更使用，需要等到明年才能辦理	1
	土地與房屋稅連在一起，可以一般稅金自用住宅辦理，告知稅務局後，稅務局表示會來函，結果等了半個月都沒有下文，到現場拍桌子後才馬上辦理	1
	曾有房屋改變地址但稅單仍寄到原地址的狀況，後來請承辦人員補寄新地址，講過之後就有改善	1
	嘉義市有很多老人，有時候信件可能收不到，所以需要直接打電話聯絡給本人確認稅務資訊	1
	在稅務局內詢問稅務服務相關櫃台位置時，不同工讀生回答不同位置，造成民眾困擾	1



伍、調查發現

面向	開放意見	頻次
	若民眾沒有收到稅單時，希望稅務局能夠先撥打電話催繳，不要直接送上法院	1
	寄信申請電子稅單，石沉大海沒有回音，之後卻又同時收到電子及紙本稅單	1
	稅務方面問題最好由專業人員解說比較恰當，以免志工回答來誤導民眾	1
	希望稅單要用掛號寄送，平信容易收不到	1
辦事效能	原先希望能以節稅的方式繼承父母的土地，後因國稅局有通過但地政單位不通過而改採贈與方式，其中土地增值稅的部分高了許多。希望能有更清楚的資訊與申辦管道，協助民眾辦理，避免來回奔波，落實便民目的	1
	稅務局將房屋土地登記在錯誤的里，卻要民眾親自跑一趟辦理變更，應該要由稅務局自己變更後再寄通知給民眾即可	1
	平日中午可以開放服務櫃台，提供上班族民眾能有更多時間可以前往辦理	1
專業能力	曾因承辦人員表達不明確，而在有次辦理土地交換時，發生當初說不用繳錢後來卻又要繳錢的狀況，承辦人員並直接表示趕快把錢繳一繳就好。希望承辦人員能多站在民眾角度著想，並且具備專業知識，辦事時不要互相踢皮球	1
	基於便民的目的，嘉義市政府稅務局在說明的詳細程度，以及要求的合理程度方面，仍然要繼續加強改進	1
	希望房屋稅的相關資訊例如營業項目變更等，專業度能更加提升	1
服務設施	網路系統操作繁瑣，希望能更簡化，不然一年才用一次卻要花很多時間摸索	1
	嘉義市政府稅務局停車不便	1
	設備老舊	1
稅務資訊	稅務宣導文宣的數量可以不用印這麼多，感覺沒什麼人會拿，且內容可以更精略一些，寫太多太複雜的東西民眾也不懂	2
	有一塊一直沒有徵收地價稅的道路用地，今年突然收到公文要補徵地價稅，並且追溯到 102 年，若今年才開徵是否不應該追溯過往，否則民眾不僅不滿意還無法瞭解詳情	1
	今年收到的房屋稅相較於過去漲了 4-5 倍，而且還被往前追繳過去幾年的房屋稅，沒有事先通知，詢問稅務局人員的回答也非常籠統	1
	地價稅漲價的情形一般民眾較不瞭解，可以拍攝宣導短片放上網路讓民眾點閱	1
	雖說納稅是民眾義務，但稅金調高應該要提供計算公式與詳細原因給民眾	1
	希望稅務相關資訊用網路或電話告知	1
廉政	建議可在稅務局牆上掛個寫有政風室電話的告示牌，讓民眾可以方便得知檢舉方式	1



面向	開放意見	頻次
其他	發公文給民眾時，建議用語通俗與簡單一些，避免民眾無法清楚瞭解內容	1
	申請表格上的字太小，眼睛不好的人使用起來有些吃力	1
	房屋內有電梯要課稅，但這部分稅金過高	1
	各項稅收的準則，應更要符合民生生活	1
	地價稅和房屋稅希望開放配偶繳納	1
	加強追緝逃漏稅以及增加處罰	1
	希望增加郵局繳稅功能	1



陸、結論

一、對嘉義市政府稅務局稅務服務之相關評價

- 1.受訪者最常至嘉義市政府稅務局洽辦之業務為「房屋稅」(54.6%)，其次依序為「地價稅」(43.5%)、「土地增值稅」(33.6%)、「使用牌照稅」(30.1%)、「契稅」(26.9%)、「印花稅」(23.0%)及「查調個人財產資料」(22.5%)，其餘業務的比例皆不到兩成。
- 2.有 96.6%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 1.7%。
- 3.有 93.9%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，而對感到不滿意的比例則為 1.9%。
- 4.有 94.9%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，而對感到不滿意的比例則為 2.9%。
- 5.有 94.3%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 5.7%。其中，在使用過服務設施的受訪者中，有 94.8%的受訪者對所提供的服務設施表示滿意，而感到不滿意的比例則占 1.8%。
- 6.有 88.2%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，而感到不滿意的比例則為 4.9%。
- 7.有 95.3%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 1.7%。



二、對嘉義市政府稅務局稅務風紀之認知分析

- 1.有 91.4%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 0.7%。
- 2.有 95.6%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，親身經歷及曾經聽聞均有」的比例分別為 1.7%及 0.2%。
- 3.有 95.8%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」的比例為 1.2%。
- 4.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，有 80.5%的受訪者「願意」提出檢舉，而「不願意」提出檢舉的比例則為 19.5%。
- 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 57.7%，其次依序為「嘉義市政府稅務局或上級機關之首長」(30.4%)及「法務部廉政署」(24.2%)，其餘檢舉管道的比例皆低於兩成。
- 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「事不關己，沒必要檢舉」，占 43.0%，其次依序為「沒有證據，只好作罷」(36.7%)、「怕遭到報復」(24.1%)及「官官相護，檢舉也沒用」(21.5%)，其餘原因的比例皆低於兩成。
- 7.有 91.4%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 0.7%。



三、對嘉義市政府稅務局整體滿意度之分析

有 94.6%的受訪者對嘉義市政府稅務局的整體為民服務感到滿意，而對整體為民服務感到不滿意的受訪者則占 1.7%。

柒、建議

一、整體稅務風紀表現優異，宜保持並持續精進

本次調查題項 Q9 及 Q10 為詢問受訪者是否曾經經歷或聽聞過，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」及「向往來廠商推薦親友謀職、金錢借貸、共同投資、優惠交易」等違反政風之情事。根據調查結果，受訪者表示「沒有」之比例分別為 95.6%及 95.8%，皆給予高度評價，也顯見嘉義市政府稅務局整體稅務廉政風紀表現優異。

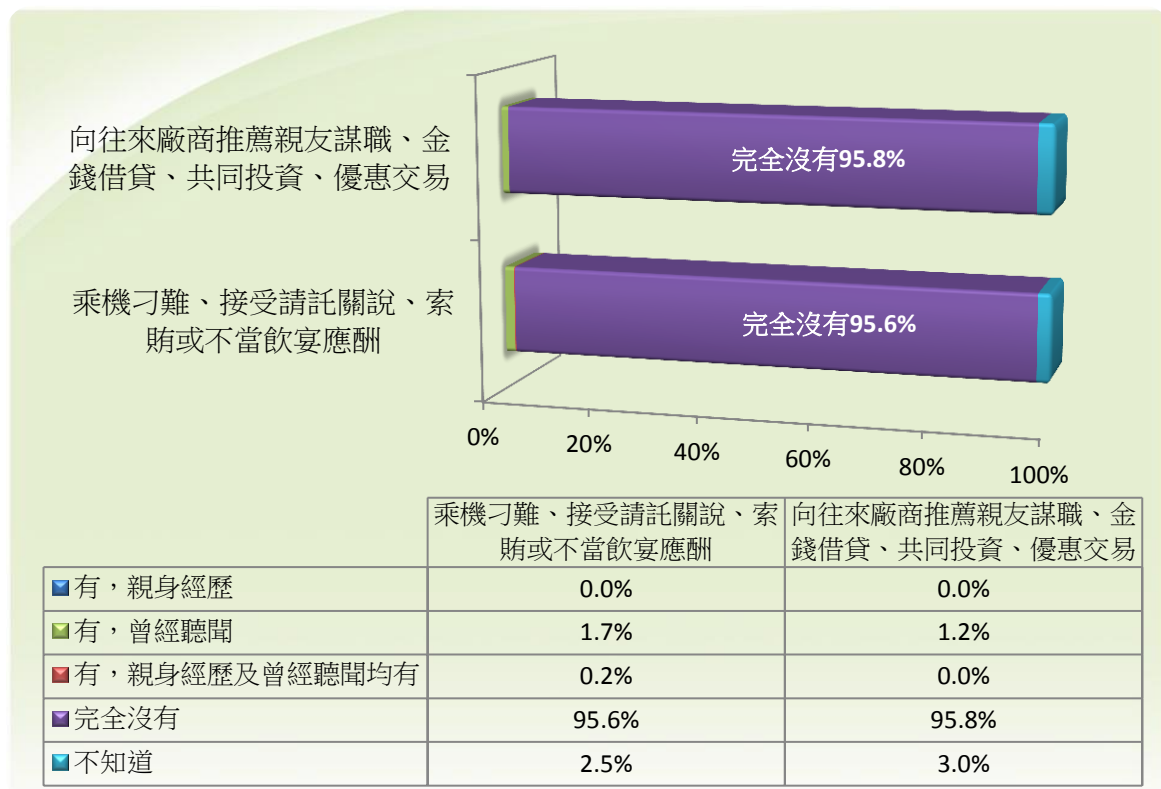


圖 7-1 整體稅務風紀之相關評價

進一步詢問曾有親身經歷或聽聞違反廉政風紀情事之受訪者，有少數受訪者表示曾有聽聞若有特殊需求時需要打通關，亦有



受訪者建議嘉義市政府稅務局可以將政風室的電話以告示牌形式懸掛於局內，主動提供給想要檢舉的民眾相關聯絡方式。

廉政為政府機關之基礎，也是為民服務精神之根本，為了維護並提升單位整體廉政形象，建議嘉義市政府稅務局加強推動內部人員之廉能教育與培養廉政精神，務求內部人員潔身自愛，以最高標準自我檢視。具體作為方面，建議嘉義市政府稅務局可定期舉辦內部人員之廉政教育訓練，聘請專業講師或律師宣導公務人員遵守廉政準則與公務人員相關法規之重要性，並告知若涉及任何不法情事時，可能會有之後果，用以增進嘉義市政府稅務局內每一位人員之廉政知能與精神。



二、持續推動廉政宣傳，增進民眾檢舉意願，共創優質且清廉之稅務服務環境

本次調查題項 Q11 為詢問受訪者若嘉義市政府稅務局人員有違反風紀之不法情事時，提出檢舉之意願。調查結果顯示，有 80.5% 的受訪者表示願意提出檢舉，與 105 年(86.1%)相比，下降了 5.6 個百分點，顯見受訪者提出檢舉之意願較去年為低，建議嘉義市政府稅務局將提升民眾檢舉不法之意願列為優先考量。

綜觀題項 Q13 不願提出檢舉之各項意見中，以「事不關己，沒必要檢舉」(43.0%)為最高，其次為「沒有證據，只好作罷」(36.7%)及「怕遭到報復」(24.1%)。以此顯示，就受訪者而言，對廉政風紀之不關心，為降低檢舉意願之主要因素。

針對這個狀況，建議嘉義市政府稅務局積極推動廉政相關活動，包含舉行講座、公開演講及市民活動，吸引民眾前往，同時向民眾宣導與推廣廉政之重要性，以及廉能環境須由民眾及政府共同維護之理念。此外，亦可推行完善之檢舉人保密制度，務求檢舉人之個人資訊絕對不會外流，同時增設廉政檢舉獎金，不僅使民眾能有安心之檢舉環境，更以此提升整體檢舉意願，共創優質且清廉之稅務服務環境。



三、承辦人員服務態度獲得高度肯定，建議可加強培養主動服務之精神

本次調查題項 Q2 為詢問曾至嘉義市政府稅務局洽辦過業務的民眾與地政士，對嘉義市政府稅務局承辦人員「服務態度」之滿意程度。根據調查結果顯示，有 96.6% 的受訪者表示對嘉義市政府稅務局承辦人員之「服務態度」感到滿意，顯見嘉義市政府稅務局承辦人員在此項目上獲得受訪者高度肯定。

然而進一步檢視受訪者感到不滿意之原因及 Q16 開放題項之意見反映，部分受訪者認為嘉義市政府稅務局承辦人員在為民服務時給人態度不夠親切主動，且有種多一事不如少一事的感覺，亦有民眾表示承辦人員在回答問題上語氣不好不耐煩，且對老人家服務上不尊重。

針對以上情事，建議嘉義市政府稅務局可規劃局內服務滿意度評比，邀請民眾於洽辦業務時評選出心目中服務態度優秀且積極主動之承辦人員，並將最後結果公開且予以表揚，以彰顯嘉義市政府稅務局在提升整體服務態度滿意度之決心。此外，亦可邀請局內服務態度評選優秀之承辦人員舉行經驗傳承講座，分享為民服務之心得，共同提升嘉義市政府稅務局整體人員之服務熱忱與主動服務之精神。



四、增進承辦人員之稅務專業知識，以提升整體服務品質

根據本次調查題項 Q4 顯示，有 94.8% 的受訪者表示對嘉義市政府稅務局承辦人員之「專業程度」感到滿意，顯見嘉義市政府稅務局承辦人員在此項目上表現優異。然而進一步檢視感到不滿意之原因及 Q16 開放意見之意見反映，有受訪者認為嘉義市政府稅務局承辦人員之專業知識還需加強，亦有受訪者反映在洽辦業務的過程中，曾有詢問稅務問題，承辦人員卻支吾其詞無法給出明確回答，或是詢問承辦人員稅務相關問題時，不同櫃台得到不同答案之狀況。

針對上述情事，建議嘉義市政府稅務局可定期舉辦局內承辦人員之教育訓練與研習講座，於每個報稅業務繁忙時節前夕，針對不同業務內容開設課程，並於課程結束後設計測驗予以檢視學習成果，務使承辦人員熟悉不同稅務知識與業務內容。此外，亦可規劃進修標準，提供局內人員申請額外進修深造，除了可以增進個人專業知識外，也可將進修內容分享給局內其餘同仁，以達共同成長且提升整體服務品質之目標。



五、各項稅務服務深獲肯定，惟須確保稅務資訊即時且簡潔明瞭

本次調查題項 Q6 為詢問曾至嘉義市政府稅務局洽辦過業務的民眾與地政士，對嘉義市政府稅務局提供的各式「稅務資訊」之滿意程度。根據調查結果顯示，有 88.2% 的受訪者對嘉義市政府稅務局提供之「稅務資訊」感到滿意，顯示嘉義市政府稅務局在此項目上獲得良好評價。進一步檢視感到不滿意之原因及 Q16 開放意見之意見反映，部分受訪者表示嘉義市政府稅務局提供之稅務資訊不夠即時，另有受訪者表示稅務宣導文宣的內容太多且過於複雜，可以更精簡一些。此外，根據綜合結果發現，在本次調查之嘉義市稅務局各項稅務服務中，稅務資訊亦為滿意度最低之項目。

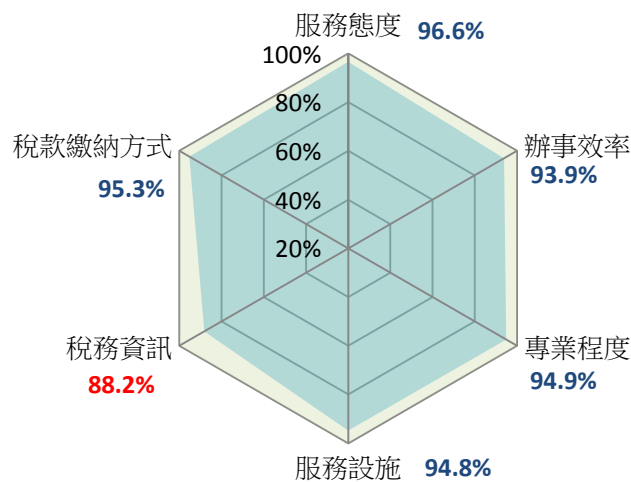


圖 7-2 整體稅務服務之相關評價

對此，建議嘉義市政府稅務局可定期檢視局內各種提供稅務資訊之管道，包含人員、局內布告或是網站等，其稅務資訊是否為最新版本，亦可於局內增設電子布告欄，除了提供相關業務內容外，亦可即時傳遞最新稅務資訊，提供民眾參考。



此外，在稅務宣導文宣方面，可以藉由圖像取代文字，並將內容濃縮精簡，使民眾得以藉由更簡潔明瞭的形式獲得嘉義市稅務局傳遞之稅務資訊。更進一步，建議嘉義市政府稅務局可藉由拍攝短片向民眾傳達稅務資訊，將不同稅務業務之處理流程以及稅務宣導影片化，於嘉義市政府稅務局之網站或是局內輪播，提供民眾更多且更簡便接觸稅務資訊之管道。



六、宣導多元稅款繳納管道，提供民眾便利服務

根據本次調查題項 Q7 顯示，有 95.3% 的受訪者表示對嘉義市政府稅務局提供各式稅款之「繳納方式」感到滿意，顯見嘉義市政府稅務局在此項目上獲得高度肯定。進一步檢視感到不滿意之原因及 Q16 開放意見之意見反映，有部分受訪者認為嘉義市政府稅務局可以增設繳費管道以及繳費金額上限，避免民眾因為金額過高無法繳納，或是需要多跑一趟其他金融機構或超商以繳納稅款。

地方稅具有多元繳款方式，然而民眾習慣於透過臨櫃方式繳款。對此，建議嘉義市政府稅務局可加強宣導多元繳稅管道，包含自動櫃員機轉帳繳納、信用卡、活期存款帳戶轉帳繳納、晶片金融卡網際網路轉帳，而在信用卡、活期存款帳戶轉帳繳納、晶片金融卡網際網路轉帳方面各自分別有手機 APP、網路網路及電話語音等繳費設定，建議嘉義市政府稅務局人員可派員協助民眾進行設定或是教學，以利民眾以自身最方便的形式繳納稅款。



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 106 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？n=405

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=405

43.5% (1) 地價稅

4.0% (6) 娛樂稅

33.6% (2) 土地增值稅

23.0% (7) 印花稅

54.6% (3) 房屋稅

22.5% (8) 查調個人財產資料

26.9% (4) 契稅

6.7% (9) 債權人查調債務人財產資料

30.1% (5) 使用牌照稅

1.7% (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=405

35.1% (1) 非常滿意

61.5% (2) 滿意

1.7% (3) 尚可

1.5% (4) 不滿意，請說明原因：_____

0.2% (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=405

29.4% (1) 非常滿意

64.5% (2) 滿意

4.2% (3) 尚可



1.7% (4) 不滿意，請說明原因：_____
0.2% (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=405
28.2% (1) 非常滿意
66.7% (2) 滿意
2.2% (3) 尚可
2.7% (4) 不滿意，請說明原因：_____
0.2% (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=405
94.3% (1) 曾使用過 n=382
5.7% (2) 未曾使用過 n=23
21.0% (1) 非常滿意
73.8% (2) 滿意
3.4% (3) 尚可
1.3% (4) 不滿意，請說明原因：_____
0.5% (5) 非常不滿意，請說明原因：_____
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=405
18.5% (1) 非常滿意
69.7% (2) 滿意
6.9% (3) 尚可
4.7% (4) 不滿意，請說明原因：_____
0.2% (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=405
31.1% (1) 非常滿意
64.2% (2) 滿意
3.0% (3) 尚可
1.5% (4) 不滿意，請說明原因：_____
0.2% (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=405

- 21.7% (1) 非常滿意
 69.7% (2) 滿意
 7.9% (3) 尚可
 0.5% (4) 不滿意
 0.2% (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=405

- 0.0% (1) 有，親身經歷，請說明：_____
 1.7% (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：_____
 95.6% (4) 完全沒有
 2.5% (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=405

- 0.0% (1) 有，親身經歷，請說明：_____
 1.2% (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：_____
 95.8% (4) 完全沒有
 3.0% (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=405

- 80.5% (1) 願意 →續問 Q12
 19.5% (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=326

- 30.4% (1) 嘉義市政府稅務局或上級機關之首長
 57.7% (2) 嘉義市政府稅務局或上級機關之政風室
 24.2% (3) 法務部廉政署
 16.9% (4) 法務部調查局
 7.1% (5) 各級法院檢察署
 6.1% (6) 監察院
 12.0% (7) 警察局
 11.3% (8) 各級民意代表



12.6% (9) 投書報章媒體
4.3% (10) 其他，請說明：_____
Q13.請問，您不願意提出檢舉的原因是？（可複選）n=79
17.7% (1) 怕耽誤自己的案子
16.5% (2) 怕曝光，影響後續作業
24.1% (3) 怕遭到報復
5.1% (4) 花小錢可以獲得更多好處，為何要報案
21.5% (5) 官官相護，檢舉也沒用
36.7% (6) 沒有證據，只好作罷
43.0% (7) 事不關己，沒必要檢舉
3.8% (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=405
15.6% (1) 非常滿意
75.8% (2) 滿意
7.9% (3) 尚可
0.5% (4) 不滿意
0.2% (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=405
21.5% (1) 非常滿意
73.1% (2) 滿意
3.7% (3) 尚可
1.7% (4) 不滿意
0.0% (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=405

- 44.2% (1) 男性
55.8% (2) 女性

S3.請問，您今年幾歲？n=405

- 4.4% (1) 20-29 歲
10.6% (2) 30-39 歲
22.5% (3) 40-49 歲
31.6% (4) 50-59 歲
30.9% (5) 60 歲(含)以上

S4.請問，您的教育程度是？n=405

- 4.0% (1) 國小及以下
5.4% (2) 國（初）中
32.6% (3) 高中（職）
52.1% (4) 專科或大學
5.9% (5) 研究所及以上

S5.請問，您的職業是？n=405

- 4.4% (1) 軍警公教
6.7% (2) 行政主管、企業負責人及經理人（私部門）
25.0% (3) 專業人員（私部門）
2.2% (4) 技術員及助理專業人員（私部門）
8.9% (5) 事務工作人員（私部門）
9.6% (6) 服務工作人員及售貨員（私部門）
1.5% (7) 農、林、漁、牧工作人員（私部門）
2.5% (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）
1.0% (10) 非技術工及體力工（私部門）
18.5% (11) 家務管理
0.0% (12) 學生
19.0% (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	405	142	249	7	6	1
總百分比	100.0%	35.1%	61.5%	1.7%	1.5%	0.2%
#身分						
地政士	98	35.7%	64.3%	0.0%	0.0%	0.0%
民眾	307	34.9%	60.6%	2.3%	2.0%	0.3%
#性別						
男性	179	39.7%	57.5%	1.7%	1.1%	0.0%
女性	226	31.4%	64.6%	1.8%	1.8%	0.4%
#年齡						
20-29 歲	18	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%
30-39 歲	43	25.6%	72.1%	0.0%	2.3%	0.0%
40-49 歲	91	27.5%	70.3%	2.2%	0.0%	0.0%
50-59 歲	128	36.7%	60.9%	0.8%	1.6%	0.0%
60 歲(含)以上	125	40.0%	53.6%	3.2%	2.4%	0.8%
#教育程度						
國小及以下	16	25.0%	56.3%	12.5%	6.3%	0.0%
國（初）中	22	45.5%	54.5%	0.0%	0.0%	0.0%
高中（職）	132	32.6%	65.2%	2.3%	0.0%	0.0%
專科或大學	211	36.0%	60.7%	0.9%	1.9%	0.5%
研究所及以上	24	37.5%	58.3%	0.0%	4.2%	0.0%
#職業類別						
軍警公教	18	38.9%	55.6%	5.6%	0.0%	0.0%
行政主管、企業負責人及經理人	27	29.6%	66.7%	3.7%	0.0%	0.0%
專業人員	101	36.6%	62.4%	0.0%	1.0%	0.0%
技術員及助理專業人員	9	11.1%	88.9%	0.0%	0.0%	0.0%
事務工作人員	36	38.9%	58.3%	0.0%	2.8%	0.0%
服務工作人員及售貨員	39	25.6%	71.8%	2.6%	0.0%	0.0%
農、林、漁、牧工作人員	6	0.0%	83.3%	0.0%	16.7%	0.0%
技術工及有關工作人員	10	50.0%	40.0%	10.0%	0.0%	0.0%
機械設備操作工及組裝工	3	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%



附錄二、附表

	次數	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
非技術工及體力工	4	25.0%	75.0%	0.0%	0.0%	0.0%
家務管理	75	36.0%	61.3%	1.3%	1.3%	0.0%
退休人員或無業	77	40.3%	53.2%	2.6%	2.6%	1.3%

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	405	391	7	7
總百分比	100.0%	96.6%	1.7%	1.7%
#身分				
地政士	98	100.0%	0.0%	0.0%
民眾	307	95.4%	2.3%	2.3%
#性別				
男性	179	97.2%	1.7%	1.1%
女性	226	96.0%	1.8%	2.2%
#年齡				
20-29 歲	18	100.0%	0.0%	0.0%
30-39 歲	43	97.7%	0.0%	2.3%
40-49 歲	91	97.8%	2.2%	0.0%
50-59 歲	128	97.7%	0.8%	1.6%
60 歲(含)以上	125	93.6%	3.2%	3.2%
#教育程度				
國小及以下	16	81.3%	12.5%	6.3%
國（初）中	22	100.0%	0.0%	0.0%
高中（職）	132	97.7%	2.3%	0.0%
專科或大學	211	96.7%	0.9%	2.4%
研究所及以上	24	95.8%	0.0%	4.2%
#職業類別				
軍警公教	18	94.4%	5.6%	0.0%
行政主管、企業負責人及經理人	27	96.3%	3.7%	0.0%
專業人員	101	99.0%	0.0%	1.0%
技術員及助理專業人員	9	100.0%	0.0%	0.0%
事務工作人員	36	97.2%	0.0%	2.8%
服務工作人員及售貨員	39	97.4%	2.6%	0.0%
農、林、漁、牧工作人員	6	83.3%	0.0%	16.7%
技術工及有關工作人員	10	90.0%	10.0%	0.0%
機械設備操作工及組裝工	3	100.0%	0.0%	0.0%
非技術工及體力工	4	100.0%	0.0%	0.0%



附錄二、附表

	次數	滿意	尚可	不滿意
家務管理	75	97.3%	1.3%	1.3%
退休人員或無業	77	93.5%	2.6%	3.9%

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	405	119	261	17	7	1
總百分比	100.0%	29.4%	64.5%	4.2%	1.7%	0.2%
#身分						
地政士	98	33.7%	65.3%	0.0%	1.0%	0.0%
民眾	307	28.0%	64.2%	5.5%	2.0%	0.3%
#性別						
男性	179	29.6%	63.1%	5.6%	1.7%	0.0%
女性	226	29.2%	65.5%	3.1%	1.8%	0.4%
#年齡						
20-29 歲	18	38.9%	61.1%	0.0%	0.0%	0.0%
30-39 歲	43	20.9%	69.8%	9.3%	0.0%	0.0%
40-49 歲	91	25.3%	69.2%	3.3%	2.2%	0.0%
50-59 歲	128	27.3%	67.2%	3.1%	2.3%	0.0%
60 歲(含)以上	125	36.0%	56.8%	4.8%	1.6%	0.8%
#教育程度						
國小及以下	16	31.3%	37.5%	18.8%	6.3%	6.3%
國（初）中	22	36.4%	50.0%	9.1%	4.5%	0.0%
高中（職）	132	26.5%	71.2%	2.3%	0.0%	0.0%
專科或大學	211	30.3%	64.0%	3.3%	2.4%	0.0%
研究所及以上	24	29.2%	62.5%	8.3%	0.0%	0.0%
#職業類別						
軍警公教	18	27.8%	66.7%	0.0%	5.6%	0.0%
行政主管、企業負責人及經理人	27	29.6%	66.7%	0.0%	3.7%	0.0%
專業人員	101	29.7%	65.3%	4.0%	1.0%	0.0%
技術員及助理專業人員	9	22.2%	55.6%	22.2%	0.0%	0.0%
事務工作人員	36	33.3%	63.9%	2.8%	0.0%	0.0%
服務工作人員及售貨員	39	17.9%	76.9%	2.6%	2.6%	0.0%
農、林、漁、牧工作人員	6	0.0%	33.3%	50.0%	0.0%	16.7%
技術工及有關工作人員	10	30.0%	60.0%	10.0%	0.0%	0.0%
機械設備操作工及組裝工	3	33.3%	33.3%	33.3%	0.0%	0.0%



附錄二、附表

	次數	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
非技術工及體力工	4	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
家務管理	75	32.0%	61.3%	2.7%	4.0%	0.0%
退休人員或無業	77	35.1%	62.3%	2.6%	0.0%	0.0%

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	405	380	17	8
總百分比	100.0%	93.9%	4.2%	1.9%
#身分				
地政士	98	99.0%	0.0%	1.0%
民眾	307	92.2%	5.5%	2.3%
#性別				
男性	179	92.7%	5.6%	1.7%
女性	226	94.7%	3.1%	2.2%
#年齡				
20-29 歲	18	100.0%	0.0%	0.0%
30-39 歲	43	90.7%	9.3%	0.0%
40-49 歲	91	94.5%	3.3%	2.2%
50-59 歲	128	94.5%	3.1%	2.3%
60 歲(含)以上	125	92.8%	4.8%	2.4%
#教育程度				
國小及以下	16	68.8%	18.8%	12.5%
國（初）中	22	86.4%	9.1%	4.5%
高中（職）	132	97.7%	2.3%	0.0%
專科或大學	211	94.3%	3.3%	2.4%
研究所及以上	24	91.7%	8.3%	0.0%
#職業類別				
軍警公教	18	94.4%	0.0%	5.6%
行政主管、企業負責人及經理人	27	96.3%	0.0%	3.7%
專業人員	101	95.0%	4.0%	1.0%
技術員及助理專業人員	9	77.8%	22.2%	0.0%
事務工作人員	36	97.2%	2.8%	0.0%
服務工作人員及售貨員	39	94.9%	2.6%	2.6%
農、林、漁、牧工作人員	6	33.3%	50.0%	16.7%
技術工及有關工作人員	10	90.0%	10.0%	0.0%
機械設備操作工及組裝工	3	66.7%	33.3%	0.0%
非技術工及體力工	4	100.0%	0.0%	0.0%



附錄二、附表

	次數	滿意	尚可	不滿意
家務管理	75	93.3%	2.7%	4.0%
退休人員或無業	77	97.4%	2.6%	0.0%

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	405	114	270	9	11	1
總百分比	100.0%	28.2%	66.7%	2.2%	2.7%	0.2%
#身分						
地政士	98	26.5%	72.4%	0.0%	1.0%	0.0%
民眾	307	28.7%	64.8%	2.9%	3.3%	0.3%
#性別						
男性	179	28.5%	67.6%	1.7%	1.7%	0.6%
女性	226	27.9%	65.9%	2.7%	3.5%	0.0%
#年齡						
20-29 歲	18	38.9%	61.1%	0.0%	0.0%	0.0%
30-39 歲	43	25.6%	67.4%	7.0%	0.0%	0.0%
40-49 歲	91	25.3%	72.5%	0.0%	2.2%	0.0%
50-59 歲	128	22.7%	71.1%	2.3%	3.1%	0.8%
60 歲(含)以上	125	35.2%	58.4%	2.4%	4.0%	0.0%
#教育程度						
國小及以下	16	25.0%	68.8%	0.0%	6.3%	0.0%
國（初）中	22	40.9%	54.5%	4.5%	0.0%	0.0%
高中（職）	132	25.0%	69.7%	3.0%	2.3%	0.0%
專科或大學	211	28.0%	67.3%	1.4%	3.3%	0.0%
研究所及以上	24	37.5%	54.2%	4.2%	0.0%	4.2%
#職業類別						
軍警公教	18	27.8%	66.7%	0.0%	5.6%	0.0%
行政主管、企業負責人及經理人	27	25.9%	74.1%	0.0%	0.0%	0.0%
專業人員	101	30.7%	68.3%	0.0%	0.0%	1.0%
技術員及助理專業人員	9	22.2%	77.8%	0.0%	0.0%	0.0%
事務工作人員	36	30.6%	63.9%	2.8%	2.8%	0.0%
服務工作人員及售貨員	39	7.7%	82.1%	7.7%	2.6%	0.0%
農、林、漁、牧工作人員	6	0.0%	83.3%	0.0%	16.7%	0.0%
技術工及有關工作人員	10	30.0%	70.0%	0.0%	0.0%	0.0%
機械設備操作工及組裝工	3	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%



附錄二、附表

	次數	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
非技術工及體力工	4	25.0%	75.0%	0.0%	0.0%	0.0%
家務管理	75	30.7%	64.0%	1.3%	4.0%	0.0%
退休人員或無業	77	35.1%	54.5%	5.2%	5.2%	0.0%

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	405	384	9	12
總百分比	100.0%	94.9%	2.2%	2.9%
#身分				
地政士	98	99.0%	0.0%	1.0%
民眾	307	93.5%	2.9%	3.6%
性別				
男性	179	96.1%	1.7%	2.2%
女性	226	93.8%	2.7%	3.5%
#年齡				
20-29 歲	18	100.0%	0.0%	0.0%
30-39 歲	43	93.0%	7.0%	0.0%
40-49 歲	91	97.8%	0.0%	2.2%
50-59 歲	128	93.8%	2.3%	3.9%
60 歲(含)以上	125	93.6%	2.4%	4.0%
#教育程度				
國小及以下	16	93.8%	0.0%	6.3%
國（初）中	22	95.5%	4.5%	0.0%
高中（職）	132	94.7%	3.0%	2.3%
專科或大學	211	95.3%	1.4%	3.3%
研究所及以上	24	91.7%	4.2%	4.2%
#職業類別				
軍警公教	18	94.4%	0.0%	5.6%
行政主管、企業負責人及經理人	27	100.0%	0.0%	0.0%
專業人員	101	99.0%	0.0%	1.0%
技術員及助理專業人員	9	100.0%	0.0%	0.0%
事務工作人員	36	94.4%	2.8%	2.8%
服務工作人員及售貨員	39	89.7%	7.7%	2.6%
農、林、漁、牧工作人員	6	83.3%	0.0%	16.7%
技術工及有關工作人員	10	100.0%	0.0%	0.0%
機械設備操作工及組裝工	3	100.0%	0.0%	0.0%



	次數	滿意	尚可	不滿意
非技術工及體力工	4	100.0%	0.0%	0.0%
家務管理	75	94.7%	1.3%	4.0%
退休人員或無業	77	89.6%	5.2%	5.2%

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	非常不滿意
總次數	382	80	282	13	5	2
總百分比	100.0%	21.0%	73.8%	3.4%	1.3%	0.5%
#身分						
地政士	96	18.8%	77.1%	2.1%	2.1%	0.0%
民眾	286	21.7%	72.7%	3.8%	1.0%	0.7%
#性別						
男性	171	24.6%	69.6%	4.1%	1.2%	0.6%
女性	211	18.0%	77.3%	2.8%	1.4%	0.5%
#年齡						
20-29 歲	18	38.9%	61.1%	0.0%	0.0%	0.0%
30-39 歲	43	11.6%	79.1%	9.3%	0.0%	0.0%
40-49 歲	84	15.5%	81.0%	1.2%	2.4%	0.0%
50-59 歲	124	17.7%	78.2%	1.6%	1.6%	0.8%
60 歲(含)以上	113	29.2%	63.7%	5.3%	0.9%	0.9%
#教育程度						
國小及以下	13	23.1%	69.2%	7.7%	0.0%	0.0%
國（初）中	22	36.4%	54.5%	4.5%	0.0%	4.5%
高中（職）	126	15.9%	79.4%	4.0%	0.0%	0.8%
專科或大學	200	22.0%	72.5%	3.0%	2.5%	0.0%
研究所及以上	21	23.8%	76.2%	0.0%	0.0%	0.0%
#職業類別						
軍警公教	18	27.8%	66.7%	0.0%	5.6%	0.0%
行政主管、企業負責人及經理人	26	26.9%	69.2%	0.0%	3.8%	0.0%
專業人員	99	21.2%	73.7%	3.0%	2.0%	0.0%
技術員及助理專業人員	9	11.1%	77.8%	11.1%	0.0%	0.0%
事務工作人員	34	11.8%	85.3%	2.9%	0.0%	0.0%
服務工作人員及售貨員	38	10.5%	86.8%	2.6%	0.0%	0.0%
農、林、漁、牧工作人員	5	20.0%	80.0%	0.0%	0.0%	0.0%
技術工及有關工作人員	10	50.0%	40.0%	10.0%	0.0%	0.0%
機械設備操作工及組裝工	3	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%



附錄二、附表

	次數	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
非技術工及體力工	4	25.0%	75.0%	0.0%	0.0%	0.0%
家務管理	69	15.9%	81.2%	1.4%	1.4%	0.0%
退休人員或無業	67	28.4%	61.2%	7.5%	0.0%	3.0%

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	382	362	13	7
總百分比	100.0%	94.8%	3.4%	1.8%
#身分				
地政士	96	95.8%	2.1%	2.1%
民眾	286	94.4%	3.8%	1.7%
#性別				
男性	171	94.2%	4.1%	1.8%
女性	211	95.3%	2.8%	1.9%
#年齡				
20-29 歲	18	100.0%	0.0%	0.0%
30-39 歲	43	90.7%	9.3%	0.0%
40-49 歲	84	96.4%	1.2%	2.4%
50-59 歲	124	96.0%	1.6%	2.4%
60 歲(含)以上	113	92.9%	5.3%	1.8%
#教育程度				
國小及以下	13	92.3%	7.7%	0.0%
國（初）中	22	90.9%	4.5%	4.5%
高中（職）	126	95.2%	4.0%	0.8%
專科或大學	200	94.5%	3.0%	2.5%
研究所及以上	21	100.0%	0.0%	0.0%
#職業類別				
軍警公教	18	94.4%	0.0%	5.6%
行政主管、企業負責人及經理人	26	96.2%	0.0%	3.8%
專業人員	99	94.9%	3.0%	2.0%
技術員及助理專業人員	9	88.9%	11.1%	0.0%
事務工作人員	34	97.1%	2.9%	0.0%
服務工作人員及售貨員	38	97.4%	2.6%	0.0%
農、林、漁、牧工作人員	5	100.0%	0.0%	0.0%
技術工及有關工作人員	10	90.0%	10.0%	0.0%
機械設備操作工及組裝工	3	100.0%	0.0%	0.0%
非技術工及體力工	4	100.0%	0.0%	0.0%



附錄二、附表

	次數	滿意	尚可	不滿意
家務管理	69	97.1%	1.4%	1.4%
退休人員或無業	67	89.6%	7.5%	3.0%

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	非常不滿意
總次數	405	75	282	28	19	1
總百分比	100.0%	18.5%	69.7%	6.9%	4.7%	0.2%
#身分						
地政士	98	19.4%	76.5%	3.1%	1.0%	0.0%
民眾	307	18.2%	67.4%	8.1%	5.9%	0.3%
性別						
男性	179	23.5%	64.8%	7.8%	3.9%	0.0%
女性	226	14.6%	73.5%	6.2%	5.3%	0.4%
#年齡						
20-29 歲	18	38.9%	61.1%	0.0%	0.0%	0.0%
30-39 歲	43	11.6%	79.1%	7.0%	2.3%	0.0%
40-49 歲	91	12.1%	74.7%	7.7%	5.5%	0.0%
50-59 歲	128	18.8%	68.8%	8.6%	3.9%	0.0%
60 歲(含)以上	125	22.4%	64.8%	5.6%	6.4%	0.8%
#教育程度						
國小及以下	16	18.8%	62.5%	12.5%	6.3%	0.0%
國（初）中	22	31.8%	59.1%	9.1%	0.0%	0.0%
高中（職）	132	16.7%	68.2%	6.8%	8.3%	0.0%
專科或大學	211	18.0%	73.0%	6.2%	2.4%	0.5%
研究所及以上	24	20.8%	62.5%	8.3%	8.3%	0.0%
#職業類別						
軍警公教	18	22.2%	61.1%	0.0%	11.1%	5.6%
行政主管、企業負責人及經理人	27	22.2%	66.7%	7.4%	3.7%	0.0%
專業人員	101	17.8%	75.2%	5.0%	2.0%	0.0%
技術員及助理專業人員	9	11.1%	77.8%	11.1%	0.0%	0.0%
事務工作人員	36	19.4%	75.0%	2.8%	2.8%	0.0%
服務工作人員及售貨員	39	7.7%	74.4%	7.7%	10.3%	0.0%
農、林、漁、牧工作人員	6	0.0%	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%
技術工及有關工作人員	10	40.0%	40.0%	20.0%	0.0%	0.0%
機械設備操作工及組裝工	3	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%



附錄二、附表

	次數	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
非技術工及體力工	4	25.0%	50.0%	0.0%	25.0%	0.0%
家務管理	75	16.0%	73.3%	6.7%	4.0%	0.0%
退休人員或無業	77	24.7%	59.7%	9.1%	6.5%	0.0%

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	405	357	28	20
總百分比	100.0%	88.2%	6.9%	4.9%
身分				
地政士	98	95.9%	3.1%	1.0%
民眾	307	85.7%	8.1%	6.2%
性別				
男性	179	88.3%	7.8%	3.9%
女性	226	88.1%	6.2%	5.8%
#年齡				
20-29 歲	18	100.0%	0.0%	0.0%
30-39 歲	43	90.7%	7.0%	2.3%
40-49 歲	91	86.8%	7.7%	5.5%
50-59 歲	128	87.5%	8.6%	3.9%
60 歲(含)以上	125	87.2%	5.6%	7.2%
#教育程度				
國小及以下	16	81.3%	12.5%	6.3%
國（初）中	22	90.9%	9.1%	0.0%
高中（職）	132	84.8%	6.8%	8.3%
專科或大學	211	91.0%	6.2%	2.8%
研究所及以上	24	83.3%	8.3%	8.3%
#職業類別				
軍警公教	18	83.3%	0.0%	16.7%
行政主管、企業負責人及經理人	27	88.9%	7.4%	3.7%
專業人員	101	93.1%	5.0%	2.0%
技術員及助理專業人員	9	88.9%	11.1%	0.0%
事務工作人員	36	94.4%	2.8%	2.8%
服務工作人員及售貨員	39	82.1%	7.7%	10.3%
農、林、漁、牧工作人員	6	66.7%	33.3%	0.0%
技術工及有關工作人員	10	80.0%	20.0%	0.0%
機械設備操作工及組裝工	3	100.0%	0.0%	0.0%
非技術工及體力工	4	75.0%	0.0%	25.0%



附錄二、附表

	次數	滿意	尚可	不滿意
家務管理	75	89.3%	6.7%	4.0%
退休人員或無業	77	84.4%	9.1%	6.5%

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	非常不滿意
總次數	405	126	260	12	6	1
總百分比	100.0%	31.1%	64.2%	3.0%	1.5%	0.2%
#身分						
地政士	98	36.7%	60.2%	1.0%	2.0%	0.0%
民眾	307	29.3%	65.5%	3.6%	1.3%	0.3%
#性別						
男性	179	31.8%	62.6%	3.4%	1.7%	0.6%
女性	226	30.5%	65.5%	2.7%	1.3%	0.0%
#年齡						
20-29 歲	18	55.6%	44.4%	0.0%	0.0%	0.0%
30-39 歲	43	32.6%	60.5%	4.7%	2.3%	0.0%
40-49 歲	91	22.0%	75.8%	1.1%	1.1%	0.0%
50-59 歲	128	31.3%	63.3%	2.3%	2.3%	0.8%
60 歲(含)以上	125	33.6%	60.8%	4.8%	0.8%	0.0%
#教育程度						
國小及以下	16	25.0%	50.0%	25.0%	0.0%	0.0%
國(初)中	22	45.5%	54.5%	0.0%	0.0%	0.0%
高中(職)	132	28.8%	65.2%	3.8%	2.3%	0.0%
專科或大學	211	32.2%	64.5%	1.4%	1.4%	0.5%
研究所及以上	24	25.0%	75.0%	0.0%	0.0%	0.0%
#職業類別						
軍警公教	18	33.3%	61.1%	0.0%	0.0%	5.6%
行政主管、企業負責人及經理人	27	37.0%	63.0%	0.0%	0.0%	0.0%
專業人員	101	29.7%	66.3%	2.0%	2.0%	0.0%
技術員及助理專業人員	9	11.1%	88.9%	0.0%	0.0%	0.0%
事務工作人員	36	33.3%	63.9%	2.8%	0.0%	0.0%
服務工作人員及售貨員	39	23.1%	69.2%	2.6%	5.1%	0.0%
農、林、漁、牧工作人員	6	33.3%	50.0%	16.7%	0.0%	0.0%
技術工及有關工作人員	10	60.0%	40.0%	0.0%	0.0%	0.0%
機械設備操作工及組裝工	3	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%



附錄二、附表

	次數	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
非技術工及體力工	4	25.0%	75.0%	0.0%	0.0%	0.0%
家務管理	75	30.7%	62.7%	5.3%	1.3%	0.0%
退休人員或無業	77	32.5%	62.3%	3.9%	1.3%	0.0%

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	405	386	12	7
總百分比	100.0%	95.3%	3.0%	1.7%
#身分				
地政士	98	96.9%	1.0%	2.0%
民眾	307	94.8%	3.6%	1.6%
#性別				
男性	179	94.4%	3.4%	2.2%
女性	226	96.0%	2.7%	1.3%
#年齡				
20-29 歲	18	100.0%	0.0%	0.0%
30-39 歲	43	93.0%	4.7%	2.3%
40-49 歲	91	97.8%	1.1%	1.1%
50-59 歲	128	94.5%	2.3%	3.1%
60 歲(含)以上	125	94.4%	4.8%	0.8%
#教育程度				
國小及以下	16	75.0%	25.0%	0.0%
國(初)中	22	100.0%	0.0%	0.0%
高中(職)	132	93.9%	3.8%	2.3%
專科或大學	211	96.7%	1.4%	1.9%
研究所及以上	24	100.0%	0.0%	0.0%
#職業類別				
軍警公教	18	94.4%	0.0%	5.6%
行政主管、企業負責人及經理人	27	100.0%	0.0%	0.0%
專業人員	101	96.0%	2.0%	2.0%
技術員及助理專業人員	9	100.0%	0.0%	0.0%
事務工作人員	36	97.2%	2.8%	0.0%
服務工作人員及售貨員	39	92.3%	2.6%	5.1%
農、林、漁、牧工作人員	6	83.3%	16.7%	0.0%
技術工及有關工作人員	10	100.0%	0.0%	0.0%
機械設備操作工及組裝工	3	100.0%	0.0%	0.0%



	次數	滿意	尚可	不滿意
非技術工及體力工	4	100.0%	0.0%	0.0%
家務管理	75	93.3%	5.3%	1.3%
退休人員或無業	77	94.8%	3.9%	1.3%

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	405	88	282	32	2	1
總百分比	100.0%	21.7%	69.6%	7.9%	0.5%	0.2%
#身分						
地政士	98	30.6%	67.3%	2.0%	0.0%	0.0%
民眾	307	18.9%	70.4%	9.8%	0.7%	0.3%
#性別						
男性	179	25.1%	67.0%	7.3%	0.0%	0.6%
女性	226	19.0%	71.7%	8.4%	0.9%	0.0%
#年齡						
20-29 歲	18	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%
30-39 歲	43	9.3%	83.7%	7.0%	0.0%	0.0%
40-49 歲	91	17.6%	79.1%	2.2%	1.1%	0.0%
50-59 歲	128	21.9%	65.6%	10.9%	0.8%	0.8%
60 歲(含)以上	125	24.8%	64.8%	10.4%	0.0%	0.0%
#教育程度						
國小及以下	16	18.8%	81.3%	0.0%	0.0%	0.0%
國（初）中	22	18.2%	81.8%	0.0%	0.0%	0.0%
高中（職）	132	18.2%	71.2%	10.6%	0.0%	0.0%
專科或大學	211	25.6%	66.4%	7.1%	0.9%	0.0%
研究所及以上	24	12.5%	70.8%	12.5%	0.0%	4.2%
#職業類別						
軍警公教	18	33.3%	50.0%	16.7%	0.0%	0.0%
行政主管、企業負責人及經理人	27	25.9%	66.7%	7.4%	0.0%	0.0%
專業人員	101	27.7%	67.3%	4.0%	0.0%	1.0%
技術員及助理專業人員	9	22.2%	66.7%	11.1%	0.0%	0.0%
事務工作人員	36	25.0%	72.2%	2.8%	0.0%	0.0%
服務工作人員及售貨員	39	7.7%	82.1%	10.3%	0.0%	0.0%
農、林、漁、牧工作人員	6	16.7%	83.3%	0.0%	0.0%	0.0%
技術工及有關工作人員	10	30.0%	60.0%	10.0%	0.0%	0.0%
機械設備操作工及組裝工	3	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%



附錄二、附表

	次數	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
非技術工及體力工	4	0.0%	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%
家務管理	75	20.0%	72.0%	5.3%	2.7%	0.0%
退休人員或無業	77	18.2%	67.5%	14.3%	0.0%	0.0%

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	405	370	32	3
總百分比	100.0%	91.4%	7.9%	0.7%
#身分				
地政士	98	98.0%	2.0%	0.0%
民眾	307	89.3%	9.8%	1.0%
#性別				
男性	179	92.2%	7.3%	0.6%
女性	226	90.7%	8.4%	0.9%
#年齡				
20-29 歲	18	100.0%	0.0%	0.0%
30-39 歲	43	93.0%	7.0%	0.0%
40-49 歲	91	96.7%	2.2%	1.1%
50-59 歲	128	87.5%	10.9%	1.6%
60 歲(含)以上	125	89.6%	10.4%	0.0%
#教育程度				
國小及以下	16	100.0%	0.0%	0.0%
國（初）中	22	100.0%	0.0%	0.0%
高中（職）	132	89.4%	10.6%	0.0%
專科或大學	211	91.9%	7.1%	0.9%
研究所及以上	24	83.3%	12.5%	4.2%
#職業類別				
軍警公教	18	83.3%	16.7%	0.0%
行政主管、企業負責人及經理人	27	92.6%	7.4%	0.0%
專業人員	101	95.0%	4.0%	1.0%
技術員及助理專業人員	9	88.9%	11.1%	0.0%
事務工作人員	36	97.2%	2.8%	0.0%
服務工作人員及售貨員	39	89.7%	10.3%	0.0%
農、林、漁、牧工作人員	6	100.0%	0.0%	0.0%
技術工及有關工作人員	10	90.0%	10.0%	0.0%
機械設備操作工及組裝工	3	100.0%	0.0%	0.0%
非技術工及體力工	4	75.0%	25.0%	0.0%



附錄二、附表

	次數	滿意	尚可	不滿意
家務管理	75	92.0%	5.3%	2.7%
退休人員或無業	77	85.7%	14.3%	0.0%

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，曾經聽聞	有，親身經歷及曾經聽聞均有	完全沒有	不知道
總次數	405	7	1	387	10
總百分比	100.0%	1.7%	0.2%	95.6%	2.5%
#身分					
地政士	98	1.0%	0.0%	99.0%	0.0%
民眾	307	2.0%	0.3%	94.5%	3.3%
#性別					
男性	179	1.7%	0.6%	93.9%	3.9%
女性	226	1.8%	0.0%	96.9%	1.3%
#年齡					
20-29 歲	18	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
30-39 歲	43	2.3%	0.0%	95.3%	2.3%
40-49 歲	91	1.1%	0.0%	93.4%	5.5%
50-59 歲	128	3.1%	0.0%	95.3%	1.6%
60 歲(含)以上	125	0.8%	0.8%	96.8%	1.6%
#教育程度					
國小及以下	16	0.0%	0.0%	81.3%	18.8%
國（初）中	22	0.0%	0.0%	90.9%	9.1%
高中（職）	132	1.5%	0.8%	94.7%	3.0%
專科或大學	211	1.9%	0.0%	97.6%	0.5%
研究所及以上	24	4.2%	0.0%	95.8%	0.0%
#職業類別					
軍警公教	18	5.6%	0.0%	94.4%	0.0%
行政主管、企業負責人及經理人	27	3.7%	0.0%	96.3%	0.0%
專業人員	101	0.0%	0.0%	99.0%	1.0%
技術員及助理專業人員	9	0.0%	0.0%	88.9%	11.1%
事務工作人員	36	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
服務工作人員及售貨員	39	0.0%	0.0%	97.4%	2.6%
農、林、漁、牧工作人員	6	0.0%	0.0%	66.7%	33.3%
技術工及有關工作人員	10	0.0%	10.0%	90.0%	0.0%



	次數	有，曾經聽聞	有，親身經歷及曾經聽聞均有	完全沒有	不知道
機械設備操作工及組裝工	3	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
非技術工及體力工	4	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
家務管理	75	4.0%	0.0%	92.0%	4.0%
退休人員或無業	77	2.6%	0.0%	94.8%	2.6%

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	完全沒有	不知道
總次數	405	5	388	12
總百分比	100.0%	1.2%	95.8%	3.0%
#身分				
地政士	98	2.0%	98.0%	0.0%
民眾	307	1.0%	95.1%	3.9%
#性別				
男性	179	1.1%	96.6%	2.2%
女性	226	1.3%	95.1%	3.5%
#年齡				
20-29 歲	18	0.0%	100.0%	0.0%
30-39 歲	43	0.0%	97.7%	2.3%
40-49 歲	91	1.1%	94.5%	4.4%
50-59 歲	128	2.3%	94.5%	3.1%
60 歲(含)以上	125	0.8%	96.8%	2.4%
#教育程度				
國小及以下	16	0.0%	75.0%	25.0%
國（初）中	22	0.0%	90.9%	9.1%
高中（職）	132	2.3%	93.9%	3.8%
專科或大學	211	0.9%	98.6%	0.5%
研究所及以上	24	0.0%	100.0%	0.0%
#職業類別				
軍警公教	18	0.0%	100.0%	0.0%
行政主管、企業負責人及經理人	27	7.4%	92.6%	0.0%
專業人員	101	1.0%	99.0%	0.0%
技術員及助理專業人員	9	0.0%	100.0%	0.0%
事務工作人員	36	0.0%	97.2%	2.8%
服務工作人員及售貨員	39	0.0%	97.4%	2.6%
農、林、漁、牧工作人員	6	0.0%	66.7%	33.3%
技術工及有關工作人員	10	10.0%	90.0%	0.0%
機械設備操作工及組裝工	3	0.0%	66.7%	33.3%



	次數	有，曾經聽聞	完全沒有	不知道
非技術工及體力工	4	0.0%	100.0%	0.0%
家務管理	75	0.0%	92.0%	8.0%
退休人員或無業	77	1.3%	97.4%	1.3%

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	405	326	79
總百分比	100.0%	80.5%	19.5%
身分			
地政士	98	86.7%	13.3%
民眾	307	78.5%	21.5%
性別			
男性	179	82.1%	17.9%
女性	226	79.2%	20.8%
年齡			
20-29 歲	18	100.0%	0.0%
30-39 歲	43	93.0%	7.0%
40-49 歲	91	82.4%	17.6%
50-59 歲	128	76.6%	23.4%
60 歲(含)以上	125	76.0%	24.0%
#教育程度			
國小及以下	16	50.0%	50.0%
國（初）中	22	59.1%	40.9%
高中（職）	132	79.5%	20.5%
專科或大學	211	85.3%	14.7%
研究所及以上	24	83.3%	16.7%
#職業類別			
軍警公教	18	72.2%	27.8%
行政主管、企業負責人及經理人	27	85.2%	14.8%
專業人員	101	84.2%	15.8%
技術員及助理專業人員	9	100.0%	0.0%
事務工作人員	36	91.7%	8.3%
服務工作人員及售貨員	39	82.1%	17.9%
農、林、漁、牧工作人員	6	66.7%	33.3%
技術工及有關工作人員	10	70.0%	30.0%
機械設備操作工及組裝工	3	100.0%	0.0%
非技術工及體力工	4	75.0%	25.0%



附錄二、附表

	次數	願意	不願意
家務管理	75	74.7%	25.3%
退休人員或無業	77	75.3%	24.7%

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	405	63	307	32	2	1
總百分比	100.0%	15.6%	75.8%	7.9%	0.5%	0.2%
#身分						
地政士	98	29.6%	69.4%	1.0%	0.0%	0.0%
民眾	307	11.1%	77.9%	10.1%	0.7%	0.3%
#性別						
男性	179	20.1%	73.2%	6.7%	0.0%	0.0%
女性	226	11.9%	77.9%	8.8%	0.9%	0.4%
#年齡						
20-29 歲	18	38.9%	61.1%	0.0%	0.0%	0.0%
30-39 歲	43	7.0%	88.4%	4.7%	0.0%	0.0%
40-49 歲	91	14.3%	80.2%	4.4%	0.0%	1.1%
50-59 歲	128	10.9%	77.3%	10.2%	1.6%	0.0%
60 歲(含)以上	125	20.8%	68.8%	10.4%	0.0%	0.0%
#教育程度						
國小及以下	16	18.8%	62.5%	18.8%	0.0%	0.0%
國（初）中	22	13.6%	81.8%	4.5%	0.0%	0.0%
高中（職）	132	10.6%	78.8%	9.8%	0.0%	0.8%
專科或大學	211	20.4%	73.0%	6.2%	0.5%	0.0%
研究所及以上	24	0.0%	87.5%	8.3%	4.2%	0.0%
#職業類別						
軍警公教	18	16.7%	72.2%	11.1%	0.0%	0.0%
行政主管、企業負責人及經理人	27	14.8%	81.5%	0.0%	3.7%	0.0%
專業人員	101	27.7%	69.3%	3.0%	0.0%	0.0%
技術員及助理專業人員	9	0.0%	88.9%	11.1%	0.0%	0.0%
事務工作人員	36	19.4%	75.0%	5.6%	0.0%	0.0%
服務工作人員及售貨員	39	0.0%	92.3%	2.6%	2.6%	2.6%
農、林、漁、牧工作人員	6	0.0%	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%
技術工及有關工作人員	10	10.0%	80.0%	10.0%	0.0%	0.0%
機械設備操作工及組裝工	3	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%



附錄二、附表

	次數	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
非技術工及體力工	4	0.0%	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%
家務管理	75	8.0%	81.3%	10.7%	0.0%	0.0%
退休人員或無業	77	16.9%	68.8%	14.3%	0.0%	0.0%

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	405	370	32	3
總百分比	100.0%	91.4%	7.9%	0.7%
#身分				
地政士	98	99.0%	1.0%	0.0%
民眾	307	88.9%	10.1%	1.0%
#性別				
男性	179	93.3%	6.7%	0.0%
女性	226	89.8%	8.8%	1.3%
#年齡				
20-29 歲	18	100.0%	0.0%	0.0%
30-39 歲	43	95.3%	4.7%	0.0%
40-49 歲	91	94.5%	4.4%	1.1%
50-59 歲	128	88.3%	10.2%	1.6%
60 歲(含)以上	125	89.6%	10.4%	0.0%
#教育程度				
國小及以下	16	81.3%	18.8%	0.0%
國（初）中	22	95.5%	4.5%	0.0%
高中（職）	132	89.4%	9.8%	0.8%
專科或大學	211	93.4%	6.2%	0.5%
研究所及以上	24	87.5%	8.3%	4.2%
#職業類別				
軍警公教	18	88.9%	11.1%	0.0%
行政主管、企業負責人及經理人	27	96.3%	0.0%	3.7%
專業人員	101	97.0%	3.0%	0.0%
技術員及助理專業人員	9	88.9%	11.1%	0.0%
事務工作人員	36	94.4%	5.6%	0.0%
服務工作人員及售貨員	39	92.3%	2.6%	5.1%
農、林、漁、牧工作人員	6	66.7%	33.3%	0.0%
技術工及有關工作人員	10	90.0%	10.0%	0.0%
機械設備操作工及組裝工	3	100.0%	0.0%	0.0%
非技術工及體力工	4	75.0%	25.0%	0.0%



	次數	滿意	尚可	不滿意
家務管理	75	89.3%	10.7%	0.0%
退休人員或無業	77	85.7%	14.3%	0.0%

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
總次數	405	87	296	15	7
總百分比	100.0%	21.5%	73.1%	3.7%	1.7%
#身分					
地政士	98	23.5%	74.5%	2.0%	0.0%
民眾	307	20.8%	72.6%	4.2%	2.3%
#性別					
男性	179	26.8%	67.6%	3.4%	2.2%
女性	226	17.3%	77.4%	4.0%	1.3%
#年齡					
20-29 歲	18	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%
30-39 歲	43	11.6%	81.4%	7.0%	0.0%
40-49 歲	91	22.0%	75.8%	1.1%	1.1%
50-59 歲	128	18.8%	75.8%	3.1%	2.3%
60 歲(含)以上	125	23.2%	68.8%	5.6%	2.4%
#教育程度					
國小及以下	16	25.0%	62.5%	6.3%	6.3%
國（初）中	22	40.9%	59.1%	0.0%	0.0%
高中（職）	132	15.2%	78.8%	4.5%	1.5%
專科或大學	211	23.2%	71.6%	3.8%	1.4%
研究所及以上	24	20.8%	75.0%	0.0%	4.2%
#職業類別					
軍警公教	18	38.9%	55.6%	0.0%	5.6%
行政主管、企業負責人及經理人	27	18.5%	77.8%	0.0%	3.7%
專業人員	101	22.8%	74.3%	2.0%	1.0%
技術員及助理專業人員	9	33.3%	55.6%	11.1%	0.0%
事務工作人員	36	22.2%	75.0%	2.8%	0.0%
服務工作人員及售貨員	39	15.4%	79.5%	5.1%	0.0%
農、林、漁、牧工作人員	6	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%
技術工及有關工作人員	10	30.0%	60.0%	10.0%	0.0%
機械設備操作工及組裝工	3	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%
非技術工及體力工	4	25.0%	75.0%	0.0%	0.0%



附錄二、附表

	次數	非常滿意	滿意	尚可	不滿意
家務管理	75	16.0%	77.3%	4.0%	2.7%
退休人員或無業	77	20.8%	70.1%	6.5%	2.6%

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	405	383	15	7
總百分比	100.0%	94.6%	3.7%	1.7%
#身分				
地政士	98	98.0%	2.0%	0.0%
民眾	307	93.5%	4.2%	2.3%
#性別				
男性	179	94.4%	3.4%	2.2%
女性	226	94.7%	4.0%	1.3%
#年齡				
20-29 歲	18	100.0%	0.0%	0.0%
30-39 歲	43	93.0%	7.0%	0.0%
40-49 歲	91	97.8%	1.1%	1.1%
50-59 歲	128	94.5%	3.1%	2.3%
60 歲(含)以上	125	92.0%	5.6%	2.4%
#教育程度				
國小及以下	16	87.5%	6.3%	6.3%
國（初）中	22	100.0%	0.0%	0.0%
高中（職）	132	93.9%	4.5%	1.5%
專科或大學	211	94.8%	3.8%	1.4%
研究所及以上	24	95.8%	0.0%	4.2%
#職業類別				
軍警公教	18	94.4%	0.0%	5.6%
行政主管、企業負責人及經理人	27	96.3%	0.0%	3.7%
專業人員	101	97.0%	2.0%	1.0%
技術員及助理專業人員	9	88.9%	11.1%	0.0%
事務工作人員	36	97.2%	2.8%	0.0%
服務工作人員及售貨員	39	94.9%	5.1%	0.0%
農、林、漁、牧工作人員	6	100.0%	0.0%	0.0%
技術工及有關工作人員	10	90.0%	10.0%	0.0%
機械設備操作工及組裝工	3	100.0%	0.0%	0.0%
非技術工及體力工	4	100.0%	0.0%	0.0%



	次數	滿意	尚可	不滿意
家務管理	75	93.3%	4.0%	2.7%
退休人員或無業	77	90.9%	6.5%	2.6%

註：請參考原始問卷 Q15。



台灣趨勢研究股份有限公司
(0 2) 7 7 0 9 - 1 0 6 8
<http://www.twtrend.com>