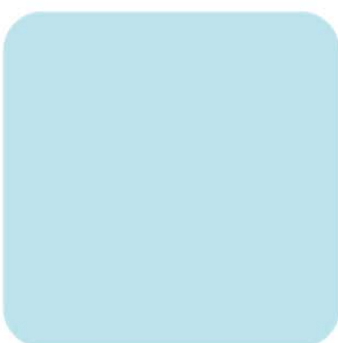


# 嘉義市政府財政稅務局108年度 政風實況暨施政廉能形象滿意度問卷調查報告



委託單位：嘉義市政府財政稅務局  
執行單位：台灣趨勢研究股份有限公司  
中華民國 108 年 11 月

## 摘要

嘉義市政府財政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「嘉義市政府財政稅務局 108 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 96.7% 的受訪者對嘉義市政府財政稅務局承辦人員的服務態度感到滿意，受訪者對嘉義市政府財政稅務局承辦人員的辦事效率及專業程度感到滿意之比例，皆為 95.7%；另外，對嘉義市政府財政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 94.6%、90.0% 及 95.6%。

在稅務風紀滿意度方面，有 94.3% 的受訪者對嘉義市政府財政稅務局人員的品德操守感到滿意；有 99.0% 的受訪者表示「完全沒有」親身經歷或曾經聽聞嘉義市政府財政稅務局人員有接受請託關說、索賄或不當飲宴應酬等違反政風之情事。

在檢舉意願方面，若知悉嘉義市政府財政稅務局人員有違反風紀之不法情事時，有 84.3% 的民眾願意提出檢舉，最主要提出檢舉的管道為「嘉義市政府財政稅務局或上級機關之政風單位」，比例高達 55.7%。整體而言，受訪者對嘉義市政府財政稅務局的整體為民服務滿意度為 97.7%。

本次調查依曾至嘉義市政府財政稅務局洽公之民眾進行調查訪問，調查日期為民國 108 年 9 月 6 日至 9 月 13 日，總計完成 300 份有效問卷，在 95% 信賴水準下，抽樣誤差不超過 5.66%。

# 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 .....               | 6  |
| (三) 資料檢核 .....                 | 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  |
| 參、調查內容與統計分析 .....              | 10 |
| 一、問卷大綱.....                    | 10 |
| (一) 嘉義市政府財政稅務局稅務服務滿意度之分析 ..... | 10 |
| (二) 嘉義市政府財政稅務局稅務風紀滿意度之分析 ..... | 10 |
| (三) 嘉義市政府財政稅務局整體滿意度之分析 .....   | 11 |
| (四) 受訪者基本資料 .....              | 11 |
| 二、統計分析.....                    | 12 |
| (一) 頻次分析 .....                 | 12 |
| (二) 交叉分析 .....                 | 12 |
| (三) 小數點進位 .....                | 12 |
| 肆、樣本結構分析.....                  | 13 |
| 一、性別.....                      | 13 |
| 二、年齡.....                      | 14 |

|                                                         |    |
|---------------------------------------------------------|----|
| 三、教育程度.....                                             | 15 |
| 四、職業類別.....                                             | 16 |
| 五、樣本結構.....                                             | 17 |
| 伍、調查發現.....                                             | 18 |
| 一、嘉義市政府財政稅務局稅務服務滿意度之分析.....                             | 19 |
| (一) 曾至嘉義市政府財政稅務局洽辦之業務分析 .....                           | 19 |
| (二) 對嘉義市政府財政稅務局承辦人員「服務態度」之評價 .....                      | 22 |
| (三) 對嘉義市政府財政稅務局承辦人員「辦事效率」之評價 .....                      | 25 |
| (四) 對嘉義市政府財政稅務局承辦人員「專業程度」之評價 .....                      | 28 |
| (五) 對嘉義市政府財政稅務局提供的服務設施之評價 .....                         | 31 |
| (六) 對嘉義市政府財政稅務局提供的各式稅務資訊之評價 .....                       | 34 |
| (七) 對嘉義市政府財政稅務局提供各式稅款繳納方式之評價 .....                      | 38 |
| 二、嘉義市政府財政稅務局稅務風紀滿意度之分析.....                             | 41 |
| (一) 對嘉義市政府財政稅務局稅務人員的「品德操守」之評價 .....                     | 41 |
| (二) 是否有親身經歷或聽聞嘉義市政府財政稅務局人員有接受請託關<br>說、索賄或不當飲宴應酬等情事..... | 44 |
| (三) 若知悉嘉義市政府財政稅務局人員涉有違反風紀之不法情事時的<br>檢舉意願.....           | 46 |
| (四) 願意提出檢舉之管道 .....                                     | 49 |
| 三、嘉義市政府財政稅務局整體滿意度之分析.....                               | 52 |
| (一) 對嘉義市政府財政稅務局整體為民服務之評價 .....                          | 52 |
| (二) 對嘉義市政府財政稅務局各項服務或整體政風之其他興革建議或<br>尚待改進的地方.....        | 55 |
| 陸、結論.....                                               | 57 |
| 一、嘉義市政府財政稅務局稅務服務滿意度之分析.....                             | 57 |
| 二、嘉義市政府財政稅務局稅務風紀滿意度之分析.....                             | 58 |
| 三、嘉義市政府財政稅務局整體滿意度之分析.....                               | 58 |
| 柒、建議.....                                               | 59 |
| 一、善用多元宣導管道，持續精進各式資訊透明化，提升民眾知曉度.....                     | 59 |
| 二、精實承辦人員服務禮儀及專業知能，提升整體服務表現.....                         | 61 |
| 三、充實各項軟硬體設備，建構完善的洽公環境.....                              | 62 |
| 四、舉辦租稅宣導活動，向民眾傳達多元繳納稅款方式，並邀請體驗行動支                       |    |

|                                           |    |
|-------------------------------------------|----|
| 付 APP 繳稅服務.....                           | 63 |
| 五、廉政表現亮眼，可持續透過廉政講習，使人員熟稔公務人員倫理規範<br>..... | 64 |
| 六、積極展示各項檢舉保密措施，增進民眾檢舉意願.....              | 65 |
| 附錄一  問卷百分比 .....                          | 66 |
| 附錄二  附表.....                              | 72 |

# 圖目錄

|        |                          |    |
|--------|--------------------------|----|
| 圖 2-1  | 調查流程 .....               | 8  |
| 圖 4-1  | 受訪者性別分布 .....            | 13 |
| 圖 4-2  | 受訪者年齡分布 .....            | 14 |
| 圖 4-3  | 受訪者教育程度分布 .....          | 15 |
| 圖 4-4  | 受訪者職業分布 .....            | 16 |
| 圖 5-1  | 洽辦過之業務分析 .....           | 19 |
| 圖 5-2  | 洽辦業務之年度比較 .....          | 21 |
| 圖 5-3  | 承辦人員服務態度之滿意度 .....       | 22 |
| 圖 5-4  | 承辦人員服務態度滿意度之年度比較 .....   | 24 |
| 圖 5-5  | 承辦人員辦事效率之滿意度 .....       | 25 |
| 圖 5-6  | 承辦人員辦事效率滿意度之年度比較 .....   | 27 |
| 圖 5-7  | 承辦人員專業程度之滿意度 .....       | 28 |
| 圖 5-8  | 承辦人員專業程度滿意度之年度比較 .....   | 30 |
| 圖 5-9  | 使用服務設施之經驗 .....          | 31 |
| 圖 5-10 | 服務設施之滿意度 .....           | 31 |
| 圖 5-11 | 服務設施滿意度之年度比較 .....       | 33 |
| 圖 5-12 | 各式稅務資訊之滿意度 .....         | 34 |
| 圖 5-13 | 各式稅務資訊滿意度之年度比較 .....     | 37 |
| 圖 5-14 | 各式稅款繳納方式之滿意度 .....       | 38 |
| 圖 5-15 | 各式稅款繳納方式滿意度之年度比較 .....   | 40 |
| 圖 5-16 | 承辦人員品德操守之滿意度 .....       | 41 |
| 圖 5-17 | 品德操守滿意度之年度比較 .....       | 43 |
| 圖 5-18 | 承辦人員是否有違反廉政倫理規範之情事 ..... | 44 |
| 圖 5-19 | 知悉違失不法情事時的檢舉意願 .....     | 46 |
| 圖 5-20 | 檢舉意願之年度比較 .....          | 48 |
| 圖 5-21 | 信賴且願意提出檢舉之管道 .....       | 49 |
| 圖 5-22 | 願意提出檢舉之管道年度比較 .....      | 51 |
| 圖 5-23 | 整體為民服務之滿意度 .....         | 52 |
| 圖 5-24 | 整體為民服務滿意度之年度比較 .....     | 54 |
| 圖 7-1  | 整體稅務服務之相關評價 .....        | 59 |

# 表 目 錄

|       |                                       |    |
|-------|---------------------------------------|----|
| 表 1-1 | 2017 年及 2018 年亞洲國家／地區 CPI 排名與分數 ..... | 2  |
| 表 2-1 | 民眾接觸紀錄 .....                          | 9  |
| 表 4-1 | 樣本結構 .....                            | 17 |
| 表 5-1 | 洽辦過之其他業務 .....                        | 20 |
| 表 5-2 | 對服務態度不滿意之原因 .....                     | 23 |
| 表 5-3 | 對辦事效率不滿意之原因 .....                     | 26 |
| 表 5-4 | 對專業程度不滿意之原因 .....                     | 29 |
| 表 5-5 | 對提供的服務設施不滿意之原因 .....                  | 32 |
| 表 5-6 | 對提供的稅務資訊不滿意之原因 .....                  | 35 |
| 表 5-7 | 對提供的稅款繳納方式不滿意之原因 .....                | 39 |
| 表 5-8 | 願意提出檢舉之「其他」管道 .....                   | 50 |
| 表 5-9 | 受訪者對嘉義市政府財政稅務局的意見與建議 .....            | 55 |







## 壹、前言

### 一、調查背景

為預防與打擊貪腐，全世界已有 140 個國家簽署《聯合國反貪腐公約》（The United Nations Convention against Corruption；UNCAC），是目前為止簽署會員國最多的公約，顯示多數國家皆認為「貪腐」將損害社會穩定與經濟發展，更將危及民主政治體制。拒絕貪腐、廉潔施政，有助於提升國民對政府的信任與支持，研究指出當政府貪污腐敗時，人才及資金將不斷外流，造成投資環境惡化、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。是故，廉潔、守法、公義的社會，以及公開、透明的廉能政府，為世界各國致力達成的目標。

「廉潔與效能」是國家競爭力評比指標的重要項目，我國於 2015 年制定公布《聯合國反貪腐公約施行法》，並在 2018 年發布《中華民國聯合國反貪腐公約首次國家報告》，邀請包含前國際透明組織（Transparency International）主席 José Ugaz 等 5 名國際反貪腐領域專家，以國際級標準為臺灣進行首次的聯合國反貪腐公約審查，係我國廉政工作的重要里程碑。

國際中有許多非政府組織及團體，致力調查各國廉政情形，如國際透明組織自 1995 年起，每年定期公布清廉印象指數（Corruption Perceptions Index；CPI），針對各國公部門貪腐狀況進行評比，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，成為評比貪污情形最重要的指標。2012 年起，國際透明組織更新 CPI 計算方



式，分數以 0 至 100 分呈現，0 分代表被評價最貪腐，100 分為被評價最廉潔，新版 CPI 分數可進行年度間相互比較。

2018 年受評比的 180 個國家與地區 CPI 分數平均約為 43 分，臺灣 CPI 分數為 63 分，與 2017 年分數相同；臺灣清廉度排名第 31 名，較前一年退步 2 名。排名退步主要因為塞席爾共和國（Republic of Seychelles）與葡萄牙分數提升，排名超越臺灣，顯示臺灣在廉政防貪工作上仍需持續加強，以確保廉潔成果。

觀察鄰近國家／地區的 CPI 排名及分數可發現，名次優於臺灣的有第 3 名的新加坡（85 分）、第 14 名的香港（76 分）及第 18 名的日本（73 分）；名次落後於臺灣的有第 45 名的韓國（57 分）及第 87 名的中國（39 分）。新加坡及香港政府有如此亮眼的廉政表現，原因在於為了破除以往嚴重的貪污問題、端正廉政風氣，1950 年代後新加坡、香港逐步健全相關法律規範，並分別設置行政獨立的貪污調查局（Corrupt Practices Investigation Bureau；CPIB）、廉政公署（Independent Commission Against Corruption；ICAC），彰顯政府反貪決心，專責打擊貪污犯罪，使新加坡與香港之廉潔形象在國際間獲得極高的正面評價。

表 1-1 2017 年及 2018 年亞洲國家／地區 CPI 排名與分數

| 國家/地區     | 2017      |           | 2018      |           |           |          |
|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------|
|           | 排名        | 分數        | 排名        | 排名變動      | 分數        | 分數變動     |
| 新加坡       | 6         | 84        | 3         | +3        | 85        | +1       |
| 香港        | 13        | 77        | 14        | -1        | 76        | -1       |
| 日本        | 20        | 73        | 18        | +2        | 73        | 0        |
| <b>臺灣</b> | <b>29</b> | <b>63</b> | <b>31</b> | <b>-2</b> | <b>63</b> | <b>0</b> |
| 韓國        | 51        | 54        | 45        | +6        | 57        | +3       |
| 中國        | 77        | 41        | 87        | -10       | 39        | -2       |

資料來源：Transparency International



為落實「防貪」與「肅貪」之工作，以期提升廉政評價與國家形象，健全民主政治之環境，法務部廉政署於 2011 年核定成立，指揮與督導各行政機關政風機構，將廉政工作向下紮根。2013 年，廉政署更進一步推動「廉政新構想—以民為本」，具體作法包含：「培養拒絕貪污成為習慣」、「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」。此外廉政署亦持續測量追蹤公務員與機關的廉潔評價，致力提升民眾的廉政認知，確保廉能施政之成果。

相關政策方面，行政院於 2009 年頒訂「國家廉政建設行動方案」，其 2016 年之修正方案以落實聯合國反貪腐公約要求為主軸，展現清廉執政之決心，厚植民眾對政府機關之清廉信賴，並引領私部門誠信經營。以「不願貪」型塑誠信反貪意識，健全國家廉政體制；「不必貪」完善員工福利待遇，激勵提升服務品質；「不能貪」強化公私部門治理，促進決策程序透明；「不敢貪」打擊公私部門貪腐，維護社會公平正義，實現「廉能政府、透明臺灣」之目標。

為進一步落實《聯合國反貪腐公約》基本精神與原則，立法院於 2016 年修正公布《洗錢防制法》，要求公、私部門落實洗錢防制，杜絕不法金流、澈底阻斷犯罪。除此之外，總統府於 2017 年召開司法改革國是會議，盼能健全相關法律規範，決議中提出應檢討反貪腐法制以有效打擊犯罪，並應整併貪污治罪條例與刑法瀆職罪章、研訂「揭弊者保護法」等改革目標。我國積極提升清廉風氣，在政風機構、政策與法律制度上，皆有嶄新的改革措施，以奠定廉能施政之基礎。



嘉義市政府財政稅務局以「**加值服務，公平稽徵**」為核心價值，在為民服務方面，積極發展各項便民服務，辦理租稅教育及宣導，多次獲得財政部評定之認可。此外，貫徹各稅務之稽徵，落實查緝逃漏稅，秉持「**不少收一分錢，也不多收一分錢**」精神，精進嘉義市政府財政稅務局整體行政效能，以達到「**創新便民，服務品質再升級；締造成長的建設財源**」之目標願景。

在廉政工作方面，嘉義市政府財政稅務局長期致力於提升內部人員廉政風氣，定期辦理廉政講習會，建立人員正確法律認知，亦深入學校、社區進行廉政宣導，充分展現嘉義市政府財政稅務局端正政風工作之決心，期盼能徹底杜絕貪瀆不法情事。

## 二、調查目的

---

為能深入瞭解嘉義市政府財政稅務局的稅務服務表現、廉潔風紀、整體為民服務滿意度，以及具體興革建議，特辦理「**嘉義市政府財政稅務局 108 年政風實況暨施政廉能形象滿意度問卷調查**」，期能透過民眾的意見反映，廣泛蒐集各項興革建議，做為嘉義市政府財政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財政稅務局有業務往來經驗之民眾。

### 二、調查期間

調查時間為民國 108 年 9 月 6 日至 9 月 13 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（Computer-Assisted Telephone Interviewing，CATI）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、問卷調查紀錄表、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）資料檢核

訪問完成後，將由研究員及督導員親自檢核資料內容，審核前後相關題目，是否彼此矛盾、或有悖常理。如發現資料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

本次調查採用之抽樣方法為簡單隨機抽樣(Simple Random Sampling)，依嘉義市政府財政稅務局提供之民眾名單進行簡單隨機抽樣。



## (二) 抽樣誤差

本次調查共計回收 300 份有效樣本，在 95%信賴水準下，抽樣誤差不超過 5.66%。

$$\begin{aligned} SE &= Z_{1-\alpha} \sqrt{\frac{p \times q}{n} \times \frac{N-n}{N-1}} \\ &= 1.96 \sqrt{\frac{0.5 \times 0.5}{300} \times 1} \\ &= 5.66\% \end{aligned}$$

- ❖ 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

依嘉義市政府財政稅務局提供民眾之名單中扣除重複、未能接觸及無法聯絡之樣本後，共有 397 筆接觸成功，成功完成訪問 300 份，參酌美國民意研究學會（American Association for Public Opinion Research, AAPOR）之定義<sup>1</sup>，本次調查之訪問成功率為 75.6%<sup>2</sup>，詳細的調查接觸紀錄如下表所示。

表 2-1 民眾接觸紀錄

| 接觸狀況             |                           | 頻次    | 百分比    |
|------------------|---------------------------|-------|--------|
| (I)成功            | 成功完成訪問                    | 300   | 75.6%  |
| (P)僅完成部分訪問       | 合格受訪者中途拒訪                 | 25    | 6.3%   |
| (R)拒訪            | 合格受訪者拒訪                   | 21    | 5.3%   |
| (O)其他            | 地區/活動當中不允許訪問              | 3     | 12.8%  |
|                  | 聲音品質不佳                    | 19    |        |
|                  | 語言不通                      | 7     |        |
|                  | 其他原因無法訪問                  | 22    |        |
| 成功接觸筆數           |                           | 397   | 100.0% |
| (NC)未接觸          | 合格受訪者不在                   | 78    | -      |
|                  | 電話答錄機(未留下訊息、有留下訊息)        | 1     | -      |
| (UH)無法確認是否為家戶    | 忙線                        | 70    | -      |
|                  | 無人接聽                      | 1660  | -      |
|                  | 答錄機-不知道是否為住家              | 7     | -      |
|                  | 電話封鎖                      | 37    | -      |
|                  | 電話故障                      | 9     | -      |
|                  | 家戶，但無法確認是否為合格受訪者          | 201   | -      |
| (UO)無法確認是否為合格受訪者 | 未完成篩選即中斷                  | 628   | -      |
|                  | 非合格受訪者                    | 1400  | -      |
| (NE)無法接觸         | 傳真機                       | 29    | -      |
|                  | 空號                        | 479   | -      |
|                  | 電話轉接                      | 26    | -      |
|                  | 已改號                       | 2     | -      |
|                  | 配額已滿                      | 1     | -      |
|                  | 非住宅(商業、政府、學會、宿舍、非居住在此住宅者) | 125   | -      |
|                  | 撥打總數                      | 5,150 |        |

<sup>1</sup>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](https://www.aapor.org/AAPOR_Main/media/publications/Standard-Definitions20169theditionfinal.pdf)

<sup>2</sup>訪問成功率：成功筆數/接觸成功數=I/（I+P+R+O）



## 參、調查內容與統計分析

### 一、問卷大綱

#### (一) 嘉義市政府財政稅務局稅務服務滿意度之分析

- 曾至嘉義市政府財政稅務局洽辦之業務分析 (Q1)
- 對嘉義市政府財政稅務局承辦人員「服務態度」之評價 (Q2)
- 對嘉義市政府財政稅務局承辦人員「辦事效率」之評價 (Q3)
- 對嘉義市政府財政稅務局承辦人員「專業程度」之評價 (Q4)
- 對嘉義市政府財政稅務局提供的服務設施之評價 (Q5)
- 對嘉義市政府財政稅務局提供的各式資訊之評價 (Q6)
- 對嘉義市政府財政稅務局提供各式稅款繳納方式之評價 (Q7)

#### (二) 嘉義市政府財政稅務局稅務風紀滿意度之分析

- 對嘉義市政府財政稅務局稅務人員的「品德操守」之評價 (Q8)
- 是否有親身經歷或聽聞嘉義市政府財政稅務局人員有接受請託關說、索賄或不當飲宴應酬等情事 (Q9)
- 若知悉嘉義市政府財政稅務局人員涉有違反風紀之不法情事時的檢舉意願 (Q10)
- 願意提出檢舉之管道 (Q11)



### (三) 嘉義市政府財政稅務局整體滿意度之分析

- 對嘉義市政府財政稅務局整體為民服務之評價 (Q12)
- 對嘉義市政府財政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 (Q13)

### (四) 受訪者基本資料

- 性別／年齡／教育程度／職業類別



## 二、統計分析

---

問卷回收後，首先以人工之方式進行複查與檢核，確認無誤之後，再以 SPSS 軟體進行資料偵錯、統計分析。偵錯過程中，若發現有誤，則再以人工方式調閱問卷，重新核對該問卷所記錄的資料，務求以最精確之資料進行統計分析。

### （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，可了解受訪者對問卷各議題的看法與相關意見之整體輪廓。

### （二）交叉分析

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

### （三）小數點進位

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



## 肆、樣本結構分析

### 一、性別

在受訪者的性別方面，「男性」的比例為 47.0%，而「女性」的比例則為 53.0%，顯示本次調查的受訪者中，女性的比例高於男性。

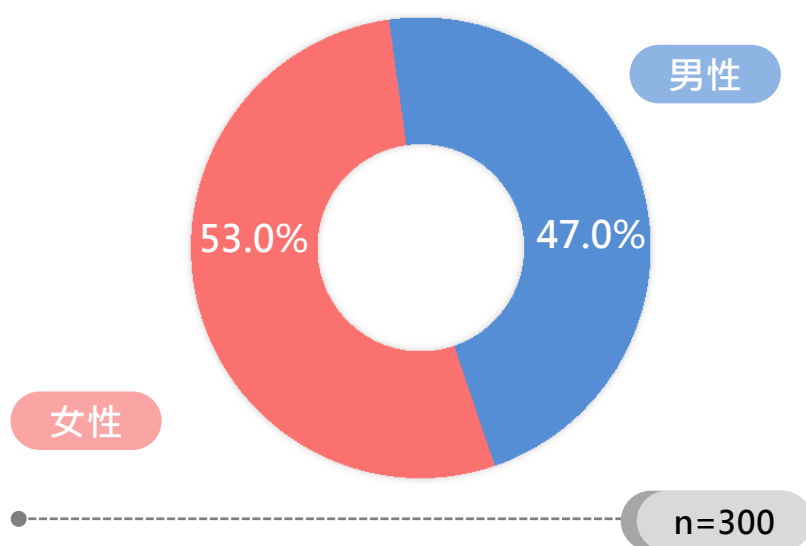


圖 4-1 受訪者性別分布



## 二、年齡

在受訪者的年齡方面，以「60歲（含）以上」的比例最高，占35.0%，其次依序為「50-59歲」（31.7%）、「40-49歲」（19.3%）及「30-39歲」（12.0%），而「20-29歲」的比例最少，僅占2.0%。

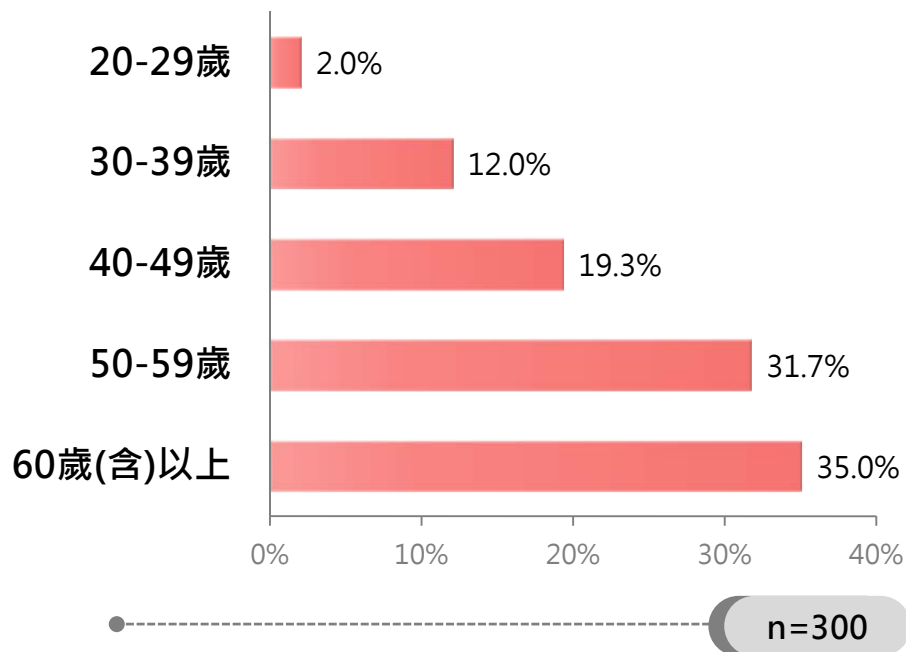


圖 4-2 受訪者年齡分布



### 三、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 57.0%，其次依序為「高中（職）」（23.0%）、「研究所及以上」（12.7%）、「國（初）中」（3.3%）及「國小及以下」（4.0%）。

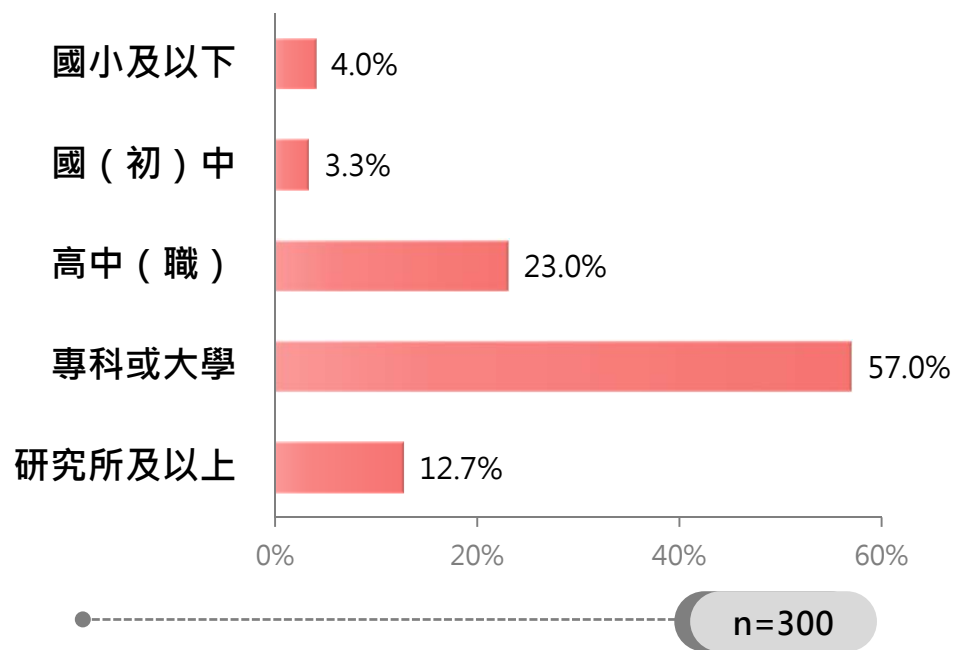


圖 4-3 受訪者教育程度分布





## 四、職業類別

在受訪者的職業類別方面，以「家務管理」的比例最高，占15.3%，其次依序為「服務工作人員及售貨員」(13.3%)、「行政主管、企業負責人及經理人」(11.7%)及「軍警公教」(11.0%)，其餘職業類別的比例皆低於一成；另有25.7%的受訪者為「退休人員或無業」。

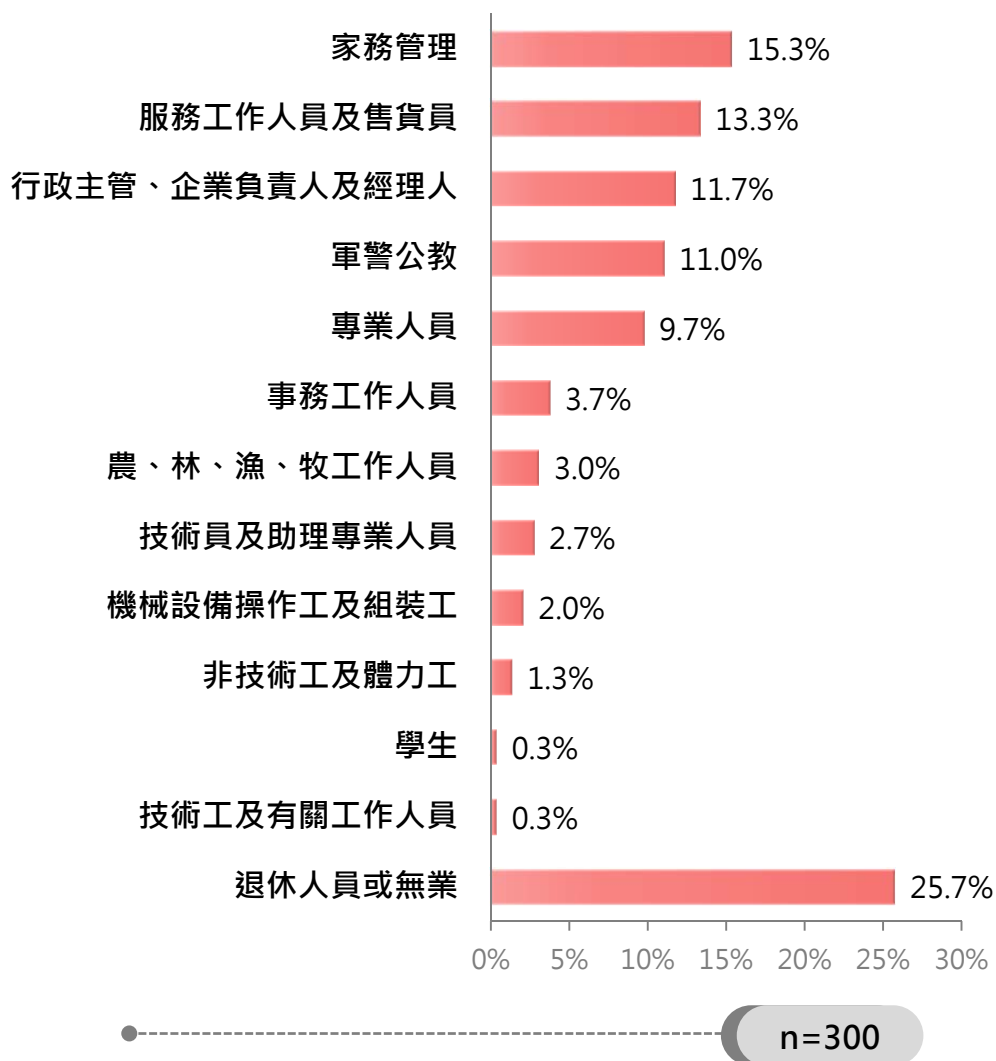


圖 4-4 受訪者職業分布



## 五、樣本結構

茲將前述提及之樣本基本資料分布整理於表 4-1：

表 4-1 樣本結構

| 基本資料 |                | 頻次  | 百分比   |
|------|----------------|-----|-------|
| 性別   | 男性             | 141 | 47.0% |
|      | 女性             | 159 | 53.0% |
| 年齡   | 20-29 歲        | 6   | 2.0%  |
|      | 30-39 歲        | 36  | 12.0% |
|      | 40-49 歲        | 58  | 19.3% |
|      | 50-59 歲        | 95  | 31.7% |
|      | 60 歲（含）以上      | 105 | 35.0% |
| 教育程度 | 國小及以下          | 12  | 4.0%  |
|      | 國（初）中          | 10  | 3.3%  |
|      | 高中（職）          | 69  | 23.0% |
|      | 專科或大學          | 171 | 57.0% |
|      | 研究所及以上         | 38  | 12.7% |
| 職業類別 | 軍警公教           | 33  | 11.0% |
|      | 行政主管、企業負責人及經理人 | 35  | 11.7% |
|      | 專業人員           | 29  | 9.7%  |
|      | 技術員及助理專業人員     | 8   | 2.7%  |
|      | 事務工作人員         | 11  | 3.7%  |
|      | 服務工作人員及售貨員     | 40  | 13.3% |
|      | 農、林、漁、牧工作人員    | 9   | 3.0%  |
|      | 技術工及有關工作人員     | 1   | 0.3%  |
|      | 機械設備操作工及組裝工    | 6   | 2.0%  |
|      | 非技術工及體力工       | 4   | 1.3%  |
|      | 家務管理           | 46  | 15.3% |
|      | 學生             | 1   | 0.3%  |
|      | 退休人員或無業        | 77  | 25.7% |



## 伍、調查發現

本次調查共計 18 個題項，其中 5 個題項為受訪者基本資料題，13 個題項為對嘉義市政府財政稅務局相關的評價與建議，在 13 個題項中，有 2 個題項為複選題，有 1 個題項為開放題，另外 10 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、嘉義市政府財政稅務局稅務服務滿意度之分析

### (一) 曾至嘉義市政府財政稅務局洽辦之業務分析

#### ■ 頻次分析

根據調查結果可知，曾至嘉義市政府財政稅務局洽公的受訪者中，辦理的業務以「房屋稅」之比例最高，達 44.3%，其次依序為「使用牌照稅」(38.7%)、「地價稅」(36.7%)、「土地增值稅」(14.0%) 及「查調個人財產資料」(10.3%)，其餘業務的比例皆低於一成；另有 4.0% 的受訪者表示辦理過「其他」業務，茲將其整理於表 5-1。

Q1.請問，您曾到嘉義市政府財政稅務局辦理過哪些業務？（可複選）

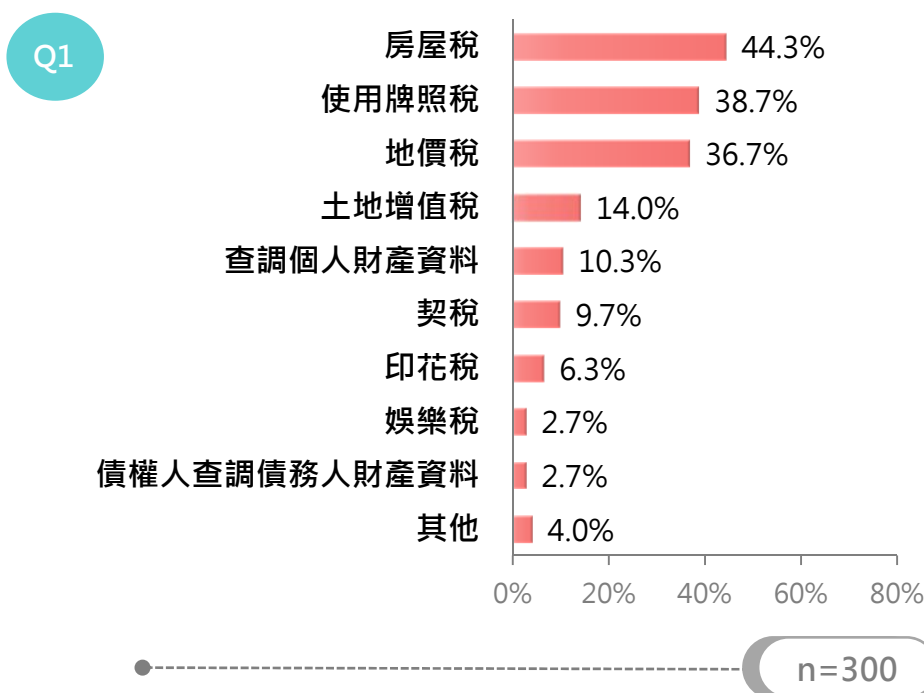


圖 5-1 洽辦過之業務分析



表 5-1 洽辦過之其他業務

| 其他業務         | 頻次 |
|--------------|----|
| 申請稅務繳納證明     | 3  |
| 更改信件寄送地址     | 2  |
| 申請財產清單       | 2  |
| 辦理自用住宅優惠相關事宜 | 1  |
| 變更稅籍地址資料     | 1  |
| 申請房屋變更       | 1  |
| 查詢稅籍資料       | 1  |
| 查欠稅事宜        | 1  |
| 合 計          | 12 |



## 年度比較

由年度比較可知，近三年受訪者洽辦之業務皆以「房屋稅」為主，比例均超過四成，其次則為「使用牌照稅」及「地價稅」。

Q1

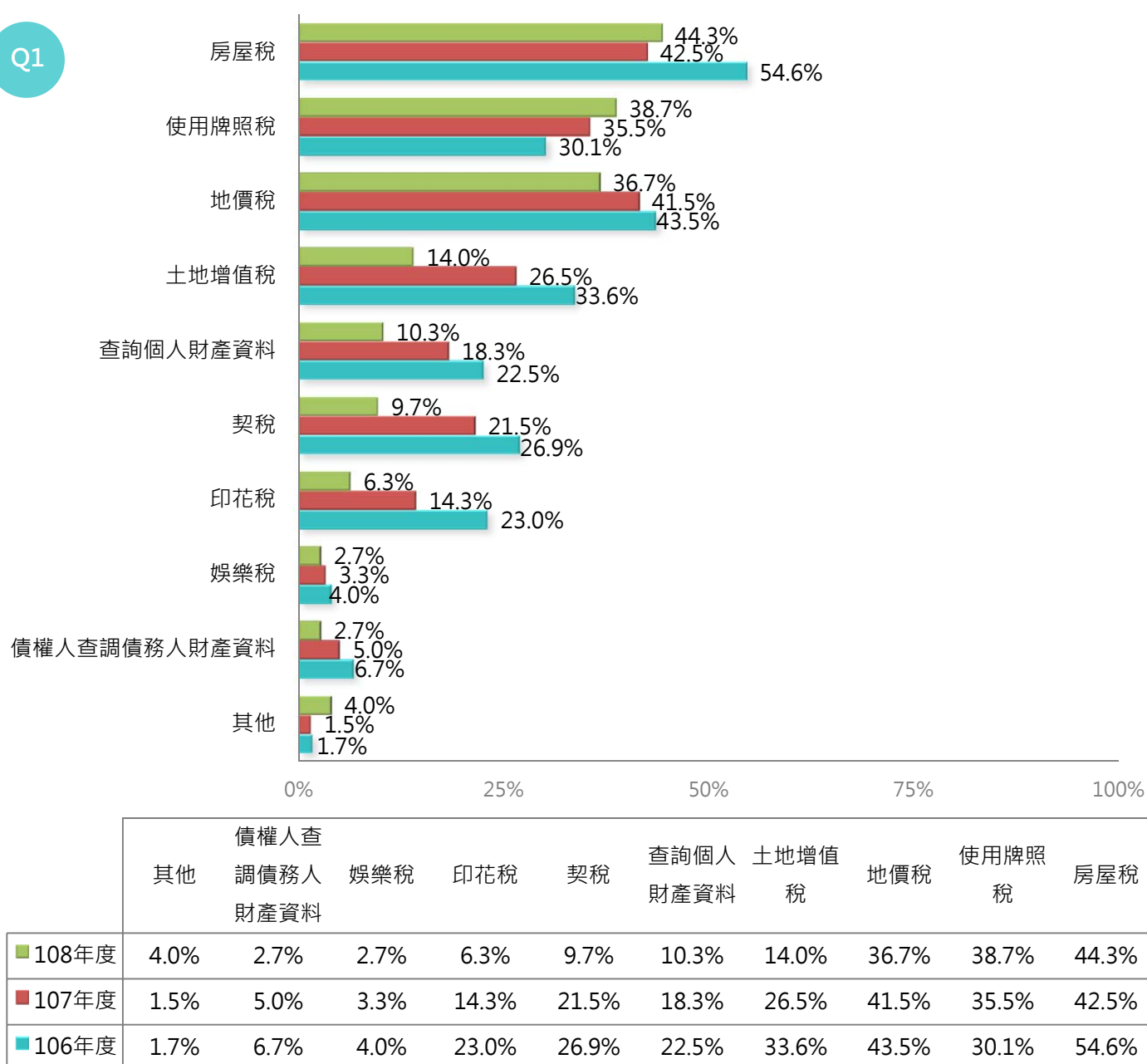


圖 5-2 洽辦業務之年度比較



## (二) 對嘉義市政府財政稅務局承辦人員「服務態度」之評價

### ■ 頻次分析

根據調查結果發現，有 96.7% 的受訪者對嘉義市政府財政稅務局承辦人員的服務態度感到滿意，其中包括「非常滿意」(52.4%) 及「滿意」(44.3%)；而對服務態度感到不滿意的比例則占 2.6%，其中包括「非常不滿意」(0.3%) 及「不滿意」(2.3%)；另有 0.7% 的受訪者表示「尚可」。茲將受訪者對服務態度不滿意之原因整理於表 5-2。

Q2. 請問，在與嘉義市政府財政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？

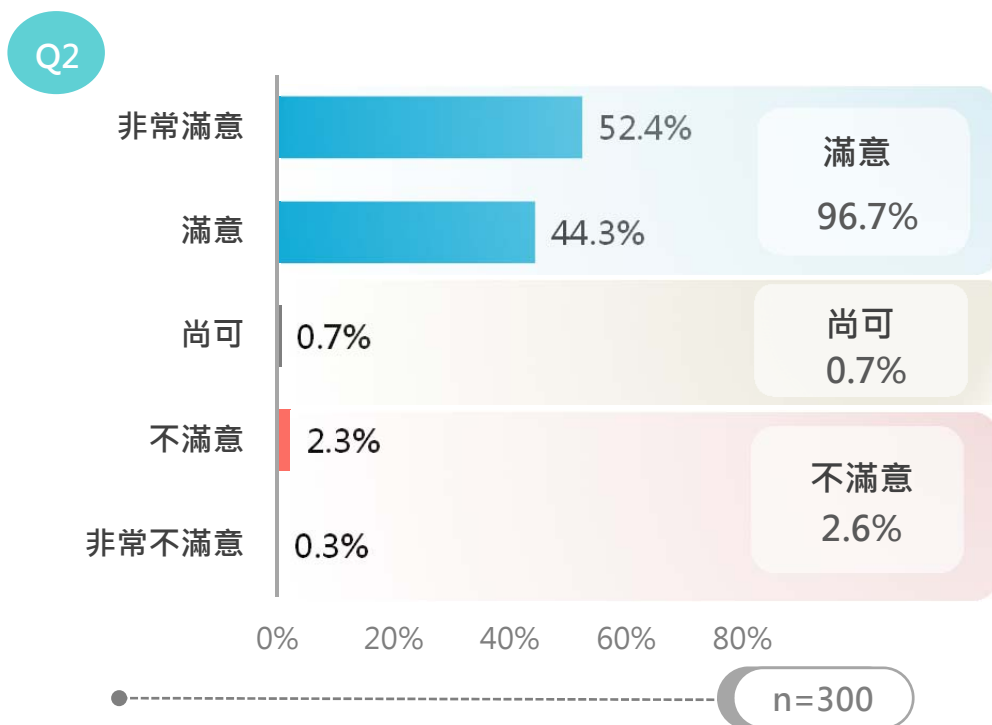


圖 5-3 承辦人員服務態度之滿意度



表 5-2 對服務態度不滿意之原因

| 不滿意的原因                                            | 頻次 |
|---------------------------------------------------|----|
| 承辦人員態度不佳                                          | 2  |
| 曾經更改過稅單寄送地址，第一次寄對，但第二次又寄錯。詢問承辦人員，其態度讓人感覺好像事情沒那麼嚴重 | 1  |
| 當民眾向承辦人員反映被多收稅時，人員態度不積極，且未站在民眾立場著想                | 1  |
| 承辦人員態度不夠親切，未能積極向民眾解釋說明，感覺只想趕快打發民眾                 | 1  |
| 承辦人員對不識字的長者較沒有耐心，不會協助解決問題                         | 1  |
| 辦事態度較消極，回應含糊，會互相推託                                | 1  |
| 承辦人員態度較被動                                         | 1  |
| 合 計                                               | 8  |

## 交叉分析

將所有受訪者對該題項的意見分布與基本資料（「性別」、「年齡」、「教育程度」及「職業類別」）進行交叉分析（參見附表 2），發現該題項與「性別」、「年齡」、「教育程度」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，108 年度受訪者對嘉義市政府財政稅務局承辦人員的服務態度滿意度為 96.7%，較 107 年度（97.3%）微幅下降 0.6 個百分點。整體而言，近三年受訪者對承辦人員的服務態度滿意度皆達九成六以上，顯示多數受訪者高度肯定嘉義市政府財政稅務局承辦人員的服務態度。

Q2

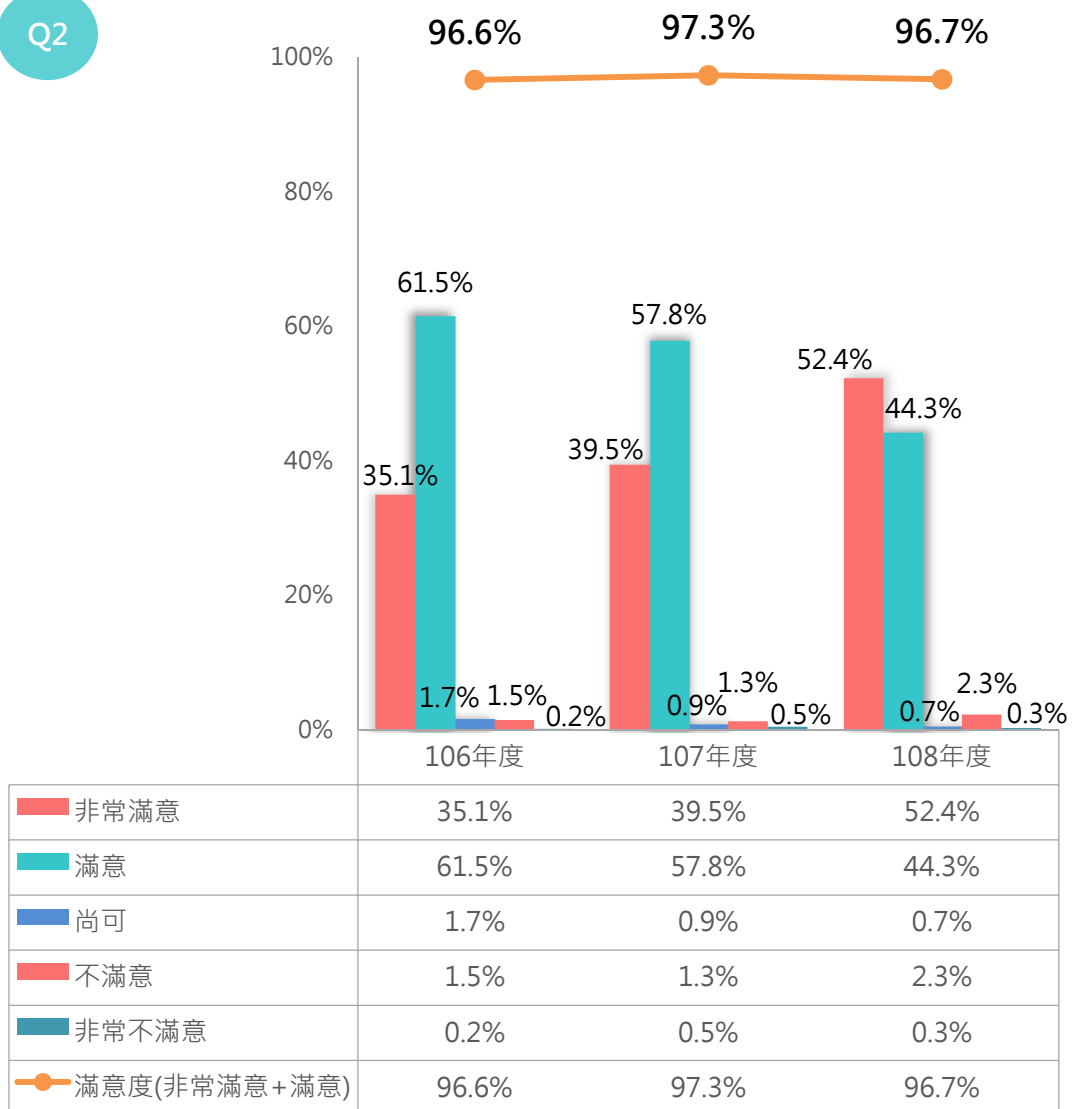


圖 5-4 承辦人員服務態度滿意度之年度比較

### (三) 對嘉義市政府財政稅務局承辦人員「辦事效率」之評價

#### 頻次分析

由調查結果可知，有 95.7% 的受訪者對嘉義市政府財政稅務局承辦人員的辦事效率感到滿意，其中包含「非常滿意」(45.7%) 及「滿意」(50.0%)，而對辦事效率感到不滿意的比例則占 3.0%，其中包含「非常不滿意」(0.7%) 及「不滿意」(2.3%)；另有 1.3% 的受訪者表示「尚可」。茲將受訪者對辦事效率不滿意之原因整理於表 5-3。

Q3. 請問，在與嘉義市政府財政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？

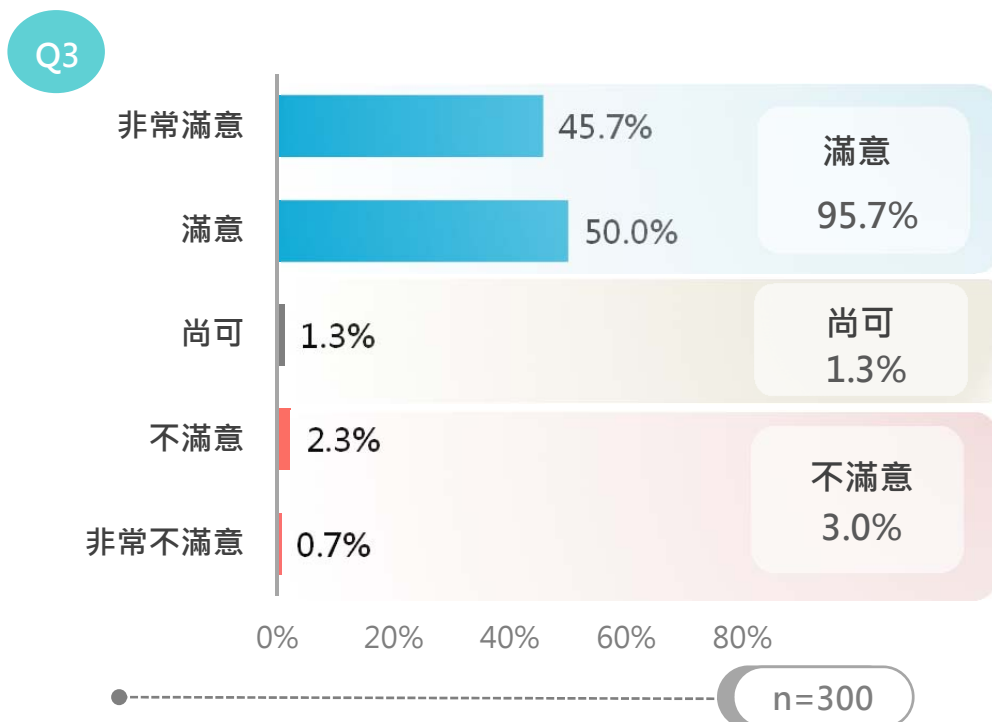


圖 5-5 承辦人員辦事效率之滿意度



表 5-3 對辦事效率不滿意之原因

| 不滿意的原因                                                    | 頻次 |
|-----------------------------------------------------------|----|
| 洽辦業務等候太久                                                  | 3  |
| 辦理房屋稅查欠業務時，承辦人員的行政程序與其他地區稅務局不同，雖最後由該單位主管出面解決，但認為被耽誤案件辦理時間 | 1  |
| 辦理使用牌照稅時，嘉義市稅務局說要到嘉義縣辦理，但嘉義縣稅務局卻說要至嘉義市辦，延宕辦理案件時間          | 1  |
| 人員不夠熟悉業務，無法回應民眾問題，會延誤民眾業務的辦理                              | 1  |
| 辦理業務時，態度較不積極，感覺辦事效率不佳                                     | 1  |
| 電話洽辦牌照稅，人員請民眾詢問其他單位                                       | 1  |
| 民眾反映被多收稅，但後續就沒下文                                          | 1  |
| 合 計                                                       | 9  |



## 交叉分析

將所有受訪者對該題項的意見分布與基本資料(「性別」、「年齡」、「教育程度」及「職業類別」)進行交叉分析(參見附表 4)，發現該題項與「性別」、「年齡」、「教育程度」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，108 年度受訪者對嘉義市政府財政稅務局承辦人員的辦事效率滿意度為 95.7%，與 107 年度(97.0%)相比，下降了 1.3 個百分點。整體而言，近三年受訪者對承辦人員的辦事效率滿意度皆達九成三以上，顯示多數受訪者肯定嘉義市政府財政稅務局承辦人員的辦事效率。

Q3

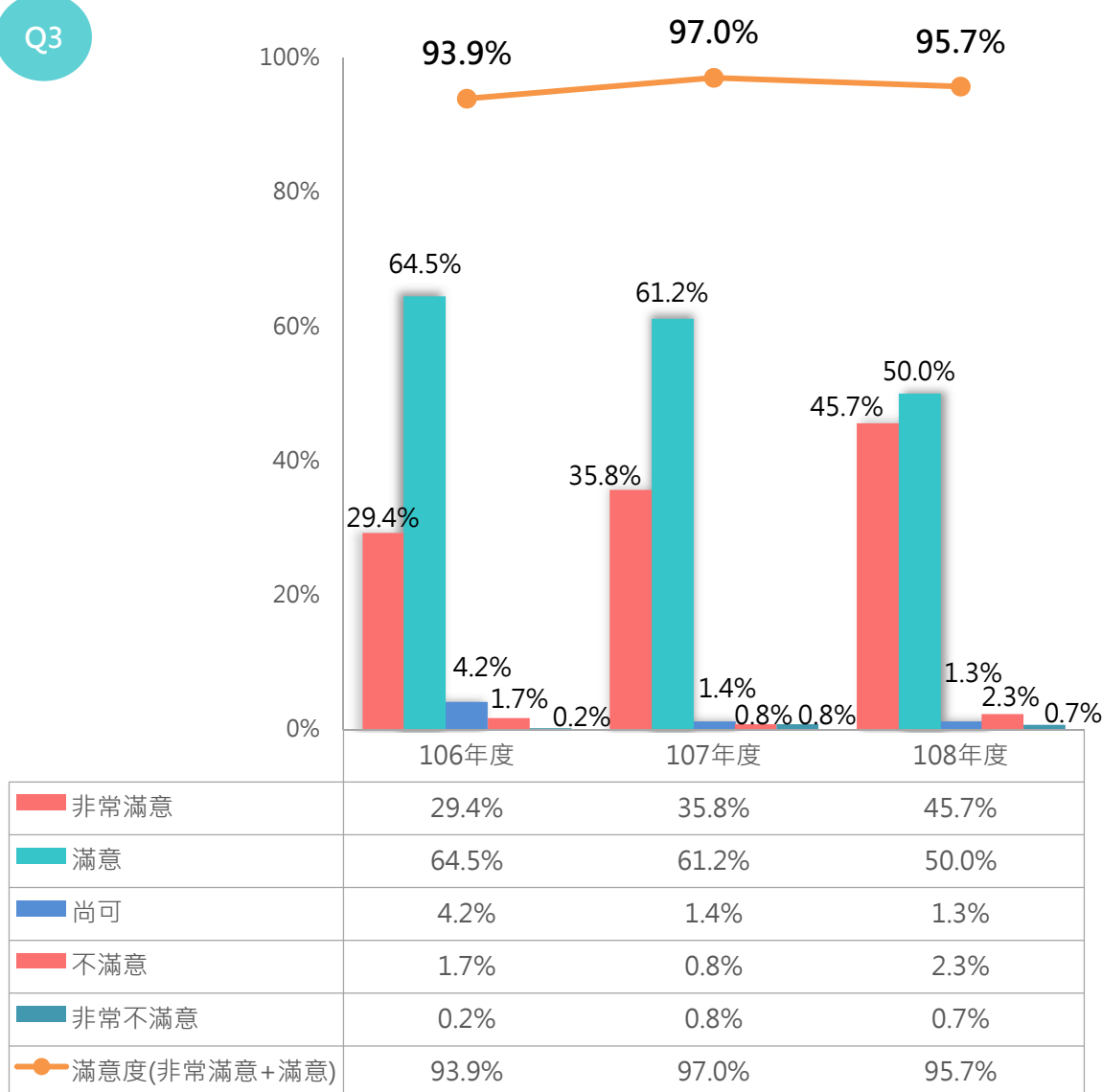


圖 5-6 承辦人員辦事效率滿意度之年度比較



#### (四) 對嘉義市政府財政稅務局承辦人員「專業程度」之評價

##### 頻次分析

由調查結果可知，有 95.7% 的受訪者對嘉義市政府財政稅務局承辦人員的專業程度感到滿意，其中包含「非常滿意」(41.7%) 及「滿意」(54.0%)，而有 3.0% 的受訪者對承辦人員專業程度感到不滿意，其中包含「非常不滿意」(0.3%) 與「不滿意」(2.7%)；另有 1.3% 的受訪者表示「尚可」。茲將受訪者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財政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？

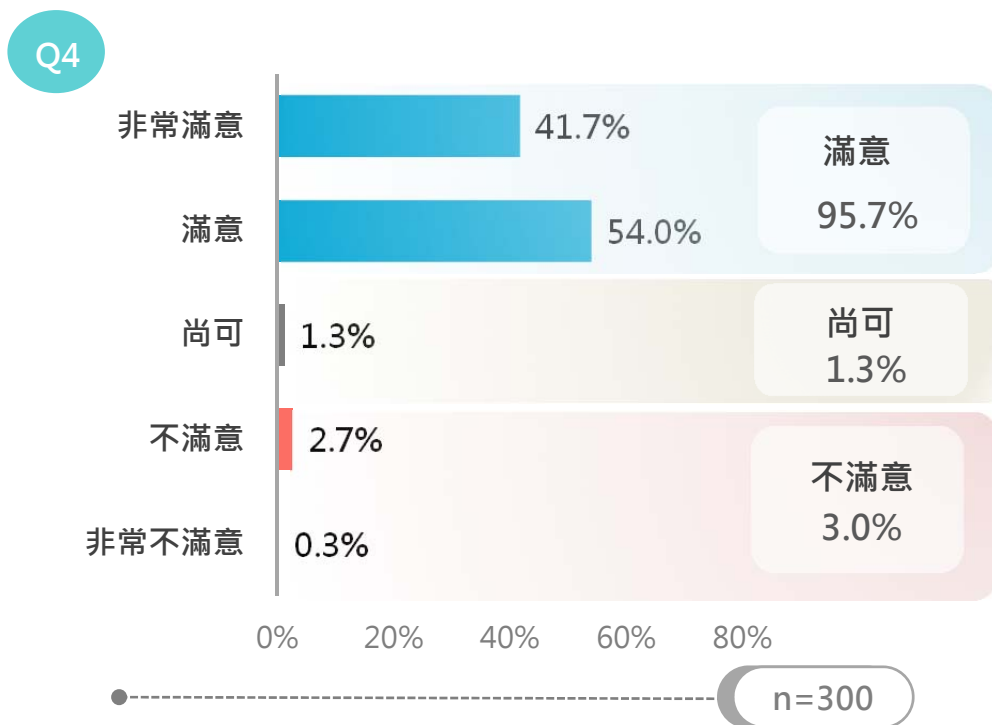


圖 5-7 承辦人員專業程度之滿意度



表 5-4 對專業程度不滿意之原因

| 不滿意的原因                                                                                     | 頻次 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 希望人員能夠以簡易、白話的用語，向民眾解釋說明稅務問題                                                                | 3  |
| 人員對法令規定不熟悉                                                                                 | 2  |
| 同時期興建的房子，有些人免稅，有些人需要繳稅，向相關人員詢問後，其解釋有整修的房屋稅率會較高，且稅務局會定期調查，但民眾對此解釋仍不滿意，認為人員應該在民眾反映過後，再前往現場調查 | 1  |
| 電話洽辦業務，人員不斷推拖，讓人感到不專業                                                                      | 1  |
| 希望在解釋說明時，能夠讓長者更聽得懂                                                                         | 1  |
| 承辦人員未有效解決民眾問題                                                                              | 1  |
| 合 計                                                                                        | 9  |

## 交叉分析

將所有受訪者對該題項的意見分布與基本資料（「性別」、「年齡」、「教育程度」及「職業類別」）進行交叉分析（參見附表 6），發現該題項與「性別」、「年齡」、「教育程度」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，108 年度受訪者對嘉義市政府財政稅務局承辦人員的專業程度滿意度為 95.7%，與 107 年度(94.8%)相比，上升了 0.9 個百分比。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四以上，顯示多數受訪者肯定嘉義市政府財政稅務局承辦人員的專業表現。

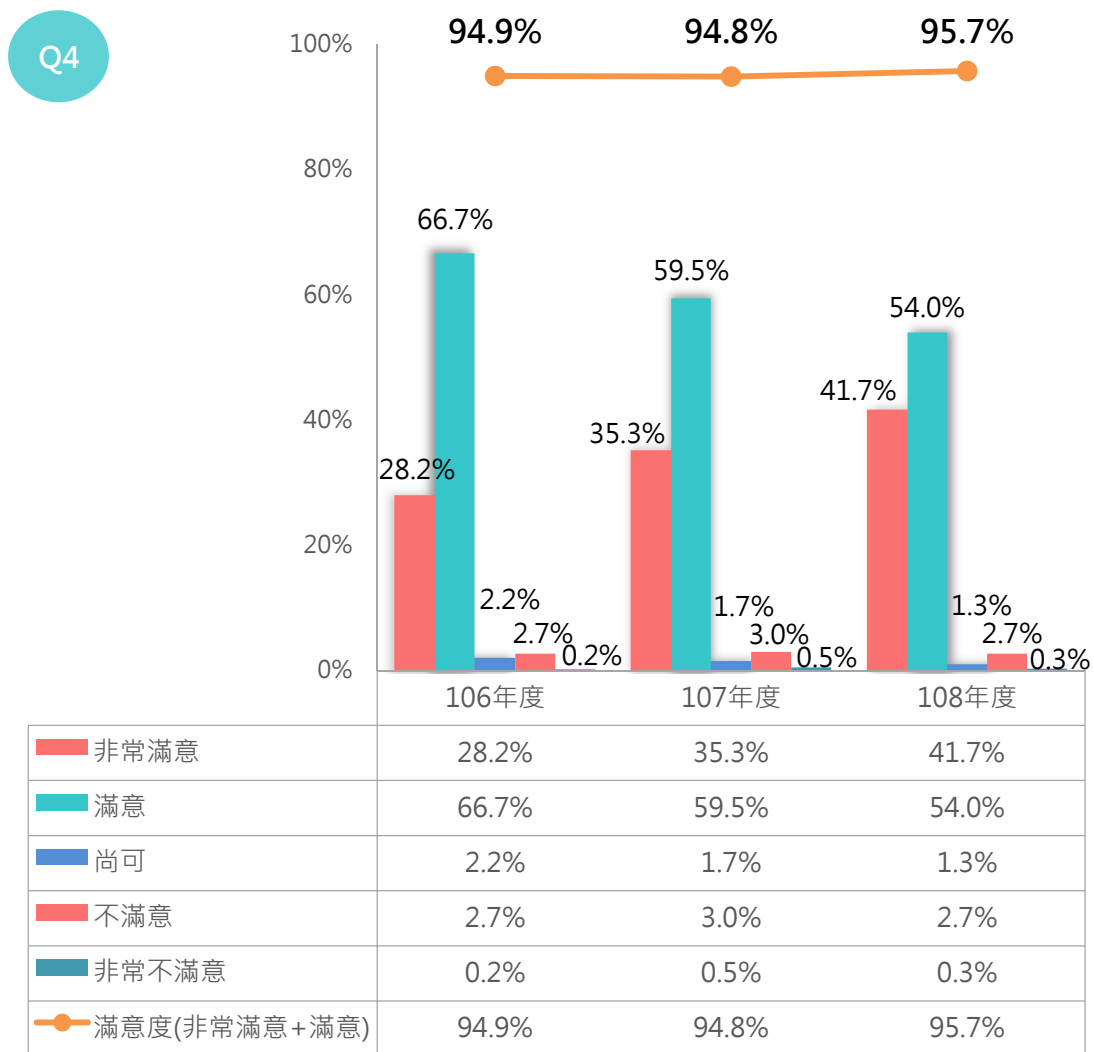


圖 5-8 承辦人員專業程度滿意度之年度比較



## (五) 對嘉義市政府財政稅務局提供的服務設施之評價

### 頻次分析

由調查結果可知，有 98.3% 的受訪者曾經使用過嘉義市政府財政稅務局所提供的服務設施，而未曾使用過的比例僅占 1.7%。其中，在曾使用過服務設施的受訪者中，有 94.6% 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」(28.8%) 和「滿意」(65.8%)，而有 3.7% 的受訪者感到不滿意，其中包含「非常不滿意」(0.6%) 及「不滿意」(3.1%)；另有 1.7% 的受訪者表示「尚可」。茲將受訪者對服務設施不滿意之原因整理於表 5-5。

**Q5. 請問，您對嘉義市政府財政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？**

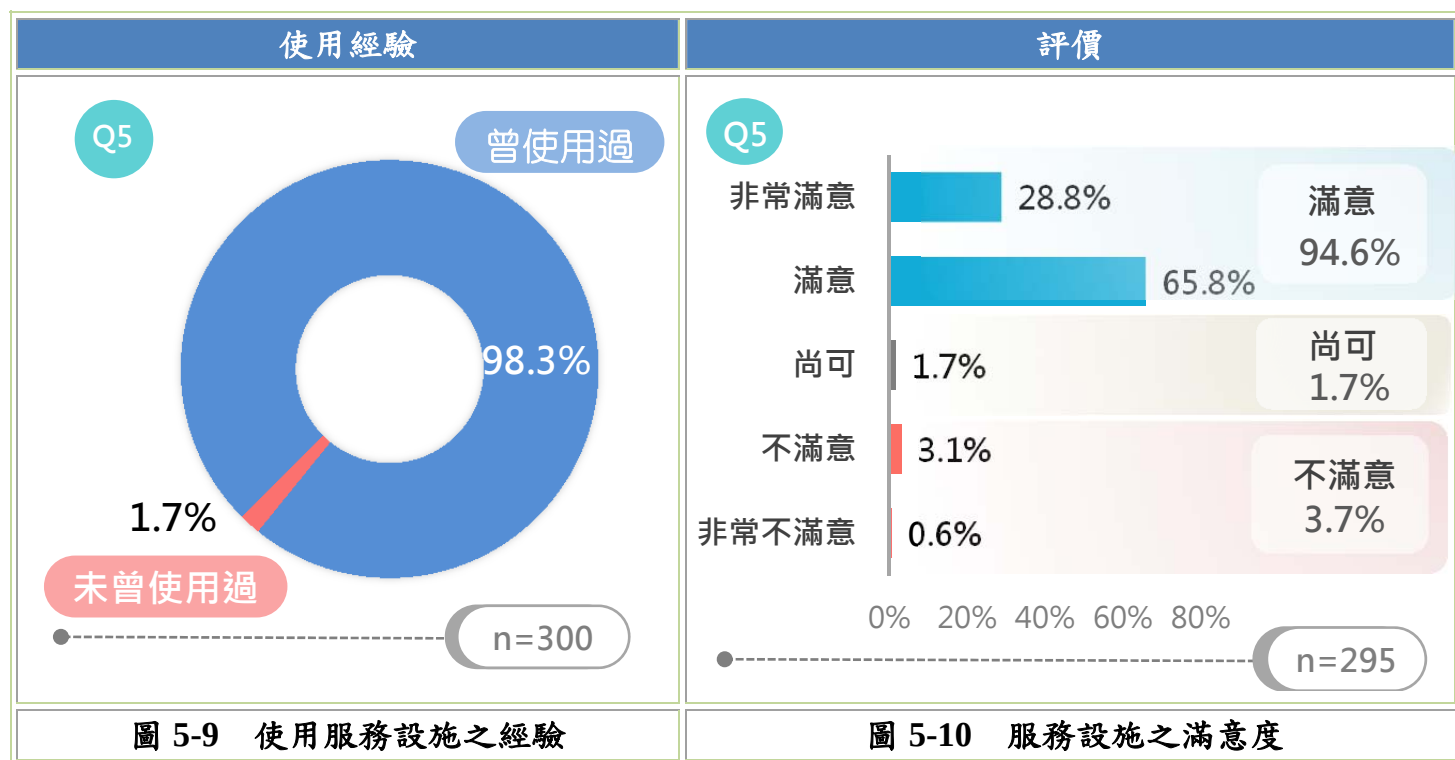






表 5-5 對提供的服務設施不滿意之原因

| 不滿意的原因                    | 頻次 |
|---------------------------|----|
| 停車位有點少                    | 2  |
| 網路辦理稅務相關事宜時，不容易找到欲辦理的稅務連結 | 1  |
| 辦理業務時，有些文件表格無法在網路上下載      | 1  |
| 座位較少，對洽公民眾不便，且通道狹窄        | 1  |
| 網頁資訊分類不清楚，不方便使用者操作        | 1  |
| 臨櫃櫃台高度太高，難以跟人員溝通          | 1  |
| 線上客服服務回應制式，不夠人性化          | 1  |
| 洽公環境老舊，冷氣不涼               | 1  |
| 沒有電梯很不方便                  | 1  |
| 動線規劃不明確                   | 1  |
| 合 計                       | 11 |



## 交叉分析

將所有受訪者對該題項的意見分布與基本資料(「性別」、「年齡」、「教育程度」及「職業類別」)進行交叉分析(參見附表 8)，發現該題項與「性別」、「年齡」、「教育程度」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，108 年度受訪者對嘉義市政府財政稅務局提供的服務設施滿意度為 94.6%，與 107 年度（94.3%），微幅增加 0.3 個百分點。整體而言，近三年受訪者對提供的服務設施滿意度皆在九成四以上，顯示大多數受訪者對嘉義市政府財政稅務局提供的服務設施給予正面評價。

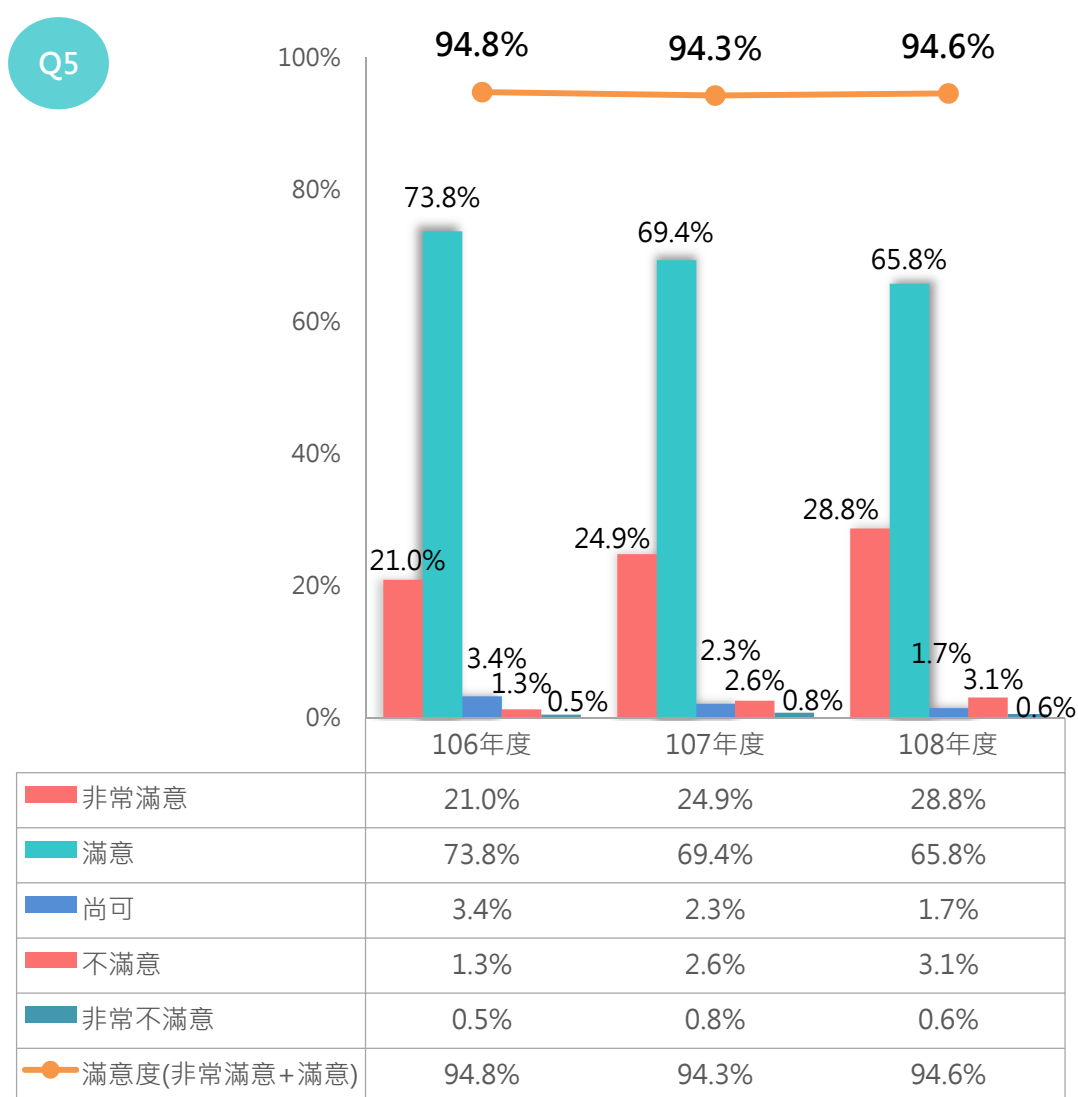


圖 5-11 服務設施滿意度之年度比較



## (六) 對嘉義市政府財政稅務局提供的各式稅務資訊之評價

### ■ 頻次分析

由調查結果可知，有 90.0% 的受訪者對嘉義市政府財政稅務局提供的各式稅務資訊感到滿意，其中包含「非常滿意」(26.7%) 及「滿意」(63.3%)，而有 6.7% 的受訪者感到不滿意，其中包含「非常不滿意」(0.3%) 與「不滿意」(6.4%)；另有 3.3% 的受訪者表示「尚可」。茲將受訪者對所提供的稅務資訊不滿意之原因整理於表 5-6。

Q6. 請問，您對於嘉義市政府財政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？

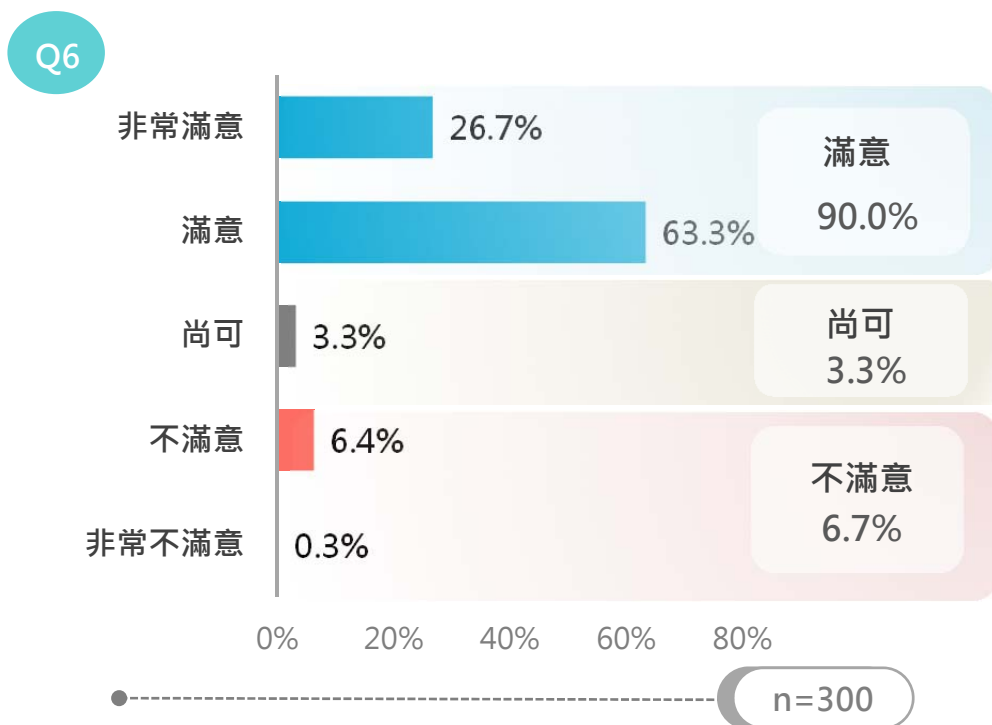


圖 5-12 各式稅務資訊之滿意度



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 |
|--------------------------------------------------|----|
| 未曾接受過稅務方面的宣導                                     | 7  |
| 想查得資訊在網路上不便查找                                    | 2  |
| 稅務資訊不充足                                          | 2  |
| 各項稅務資訊办理流程、所需證件等應簡單易懂，讓民眾可接受到此資訊，才不會使民眾往返多次，造成不便 | 1  |
| 郵局、銀行扣款扣到餘額不足時，並沒有做提醒，希望能夠主動告知                   | 1  |
| 稅務資訊複雜，承辦人員未一次說清楚，使民眾需往返多次                       | 1  |
| 突然被加稅，卻未預先收到任何通知，令人感到困惑                          | 1  |
| 網路資訊不清楚，不易找到相關訊息                                 | 1  |
| 官網上的稅務相關手續說明不夠清楚                                 | 1  |
| 承辦人員說明稅務資訊不夠清楚                                   | 1  |
| 應透過多元管道宣導稅務資訊                                    | 1  |
| 專業術語太多，不易理解                                      | 1  |
| 合 計                                              | 20 |



## 交叉分析

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

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



## 年度比較

由年度比較可知，108 年度受訪者對嘉義市政府財政稅務局所提供的各式稅務資訊滿意度為 90.0%，與 107 年度的 90.8% 相比，差異不大。整體而言，多數受訪者認為嘉義市政府財政稅務局提供的各式稅務資訊完備。

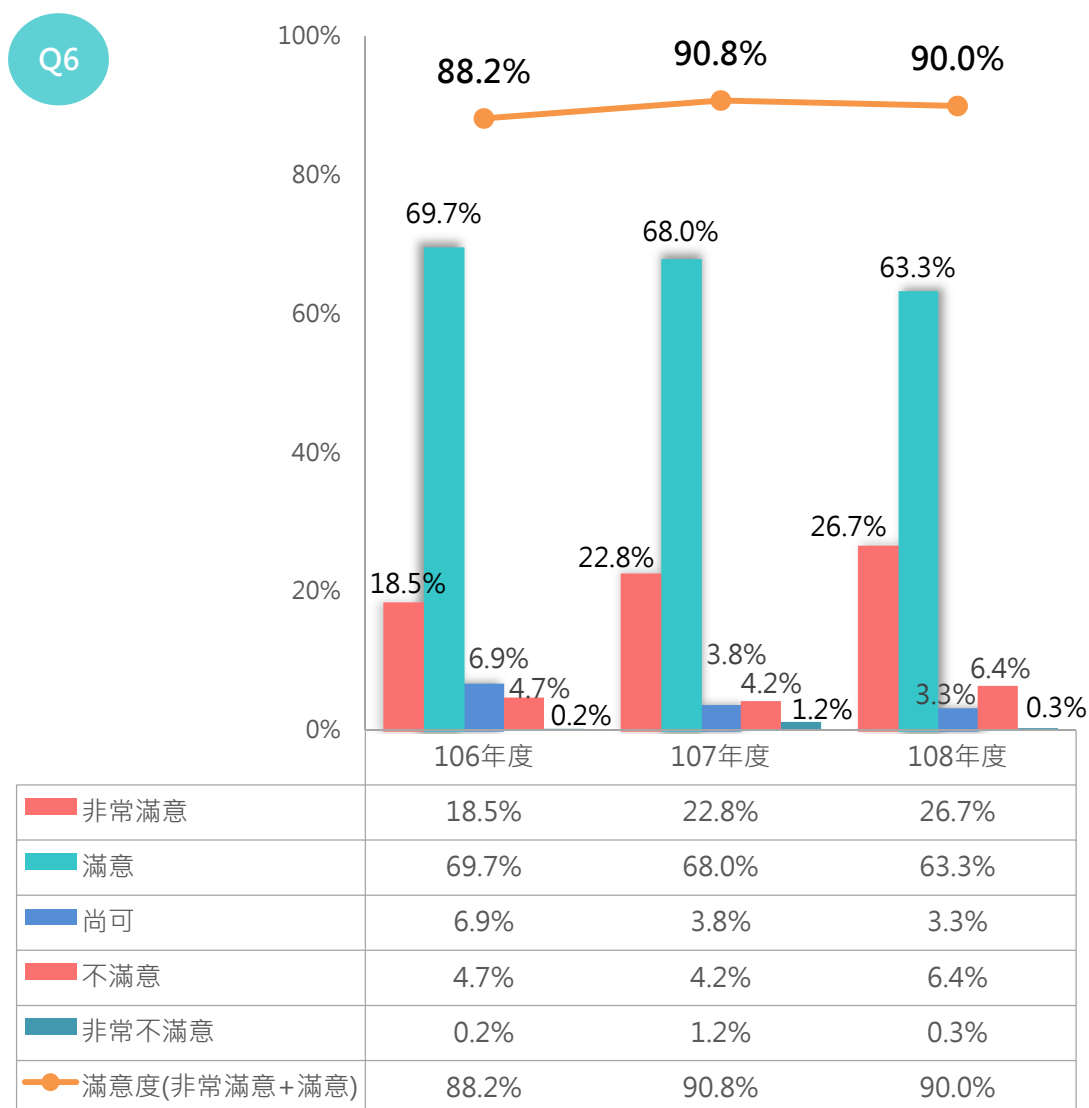


圖 5-13 各式稅務資訊滿意度之年度比較



## (七) 對嘉義市政府財政稅務局提供各式稅款繳納方式之評價

### 頻次分析

由調查結果可知，有 95.6% 的受訪者對嘉義市政府財政稅務局所提供的各式稅款繳納方式感到滿意，其中包含「非常滿意」(47.3%) 及「滿意」(48.3%)，而有 2.4% 的受訪者感到「不滿意」，其中包含「非常不滿意」(0.7%) 與「不滿意」(1.7%)；另有 2.0% 的受訪者表示「尚可」。茲將受訪者對稅款繳納方式不滿意之原因整理於表 5-7。

Q7. 請問，您對於嘉義市政府財政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？

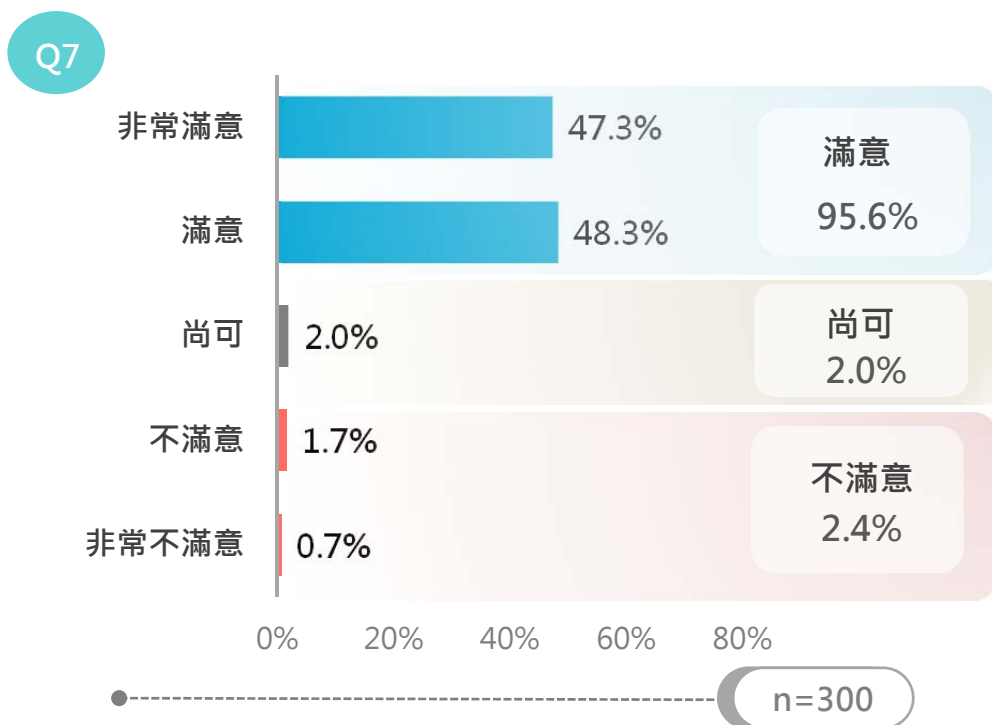


圖 5-14 各式稅款繳納方式之滿意度

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 |
|-----------------------------------------------------------------------------|----|
| 當郵局、銀行扣款時，若剛好民眾帳戶餘額不足時，希望稅務局可以主動通知。之前曾經因為此情形，而被當作未繳納，民眾需要自己去查找原因，希望未來可以主動提醒 | 1  |
| 透過自動扣款繳稅，卻仍收到紙本帳單，認為失去意義，希望能夠落實無紙化                                          | 1  |
| 希望可透過第三方支付繳稅                                                                | 1  |
| 希望能提供線上刷卡服務                                                                 | 1  |
| 可再增加繳納稅金的管道                                                                 | 1  |
| 繳款資訊不清楚                                                                     | 1  |
| 銀行櫃位撤點                                                                      | 1  |
| 合 計                                                                         | 7  |

## 交叉分析

將所有受訪者對該題項的意見分布與基本資料(「性別」、「年齡」、「教育程度」及「職業類別」)進行交叉分析(參見附表 12)，發現該題項與「性別」、「年齡」、「教育程度」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，108 年度受訪者對嘉義市政府財政稅務局提供各式稅款之繳納方式滿意度為 95.6%，與 107 年度（98.0%）相比，減少了 2.4 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。

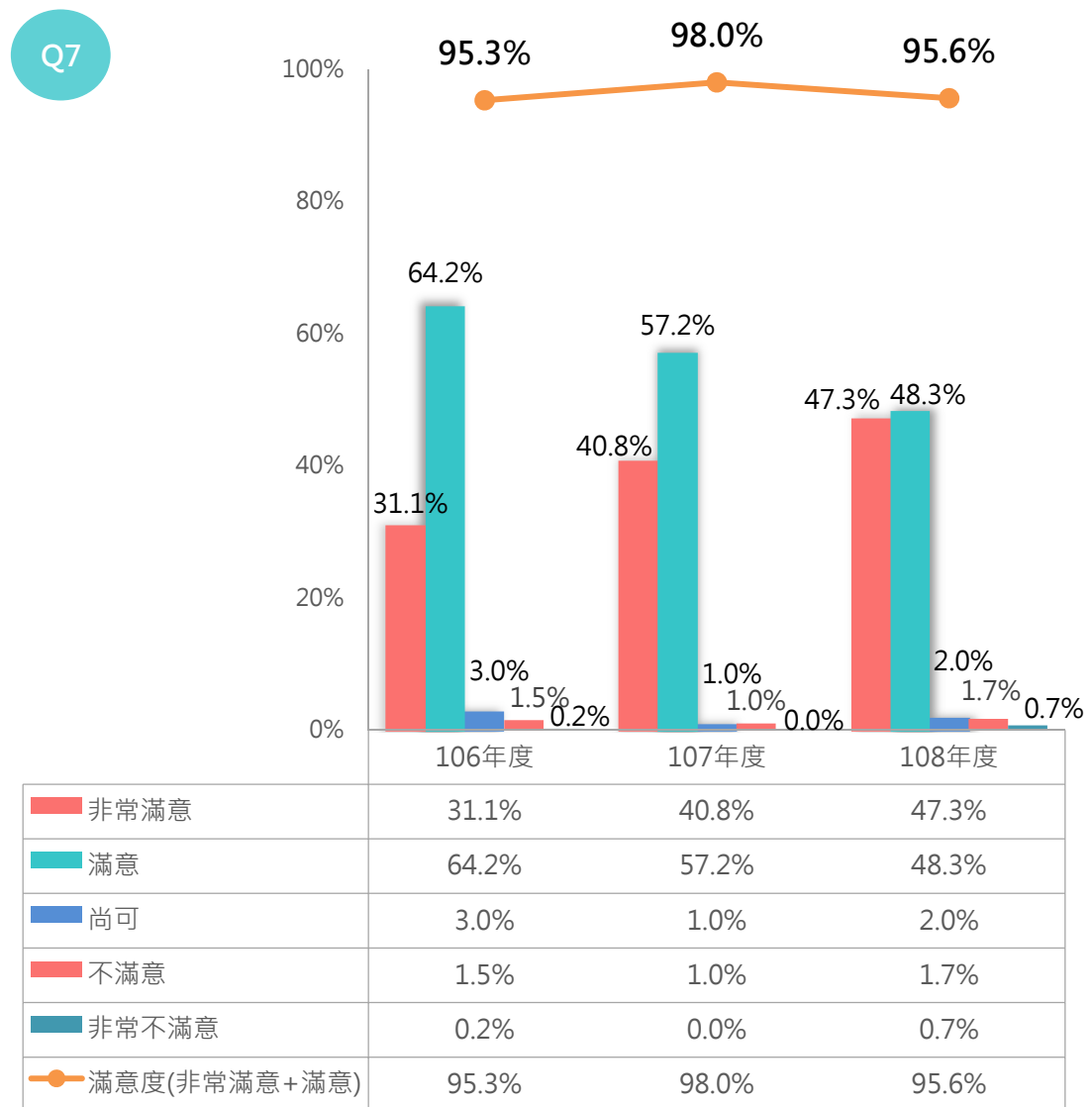


圖 5-15 各式稅款繳納方式滿意度之年度比較



## 二、嘉義市政府財政稅務局稅務風紀滿意度之分析

### (一) 對嘉義市政府財政稅務局稅務人員的「品德操守」之評價

#### 頻次分析

由調查結果發現，有 94.3%的受訪者對嘉義市政府財政稅務局稅務人員的品德操守感到滿意，其中包含「非常滿意」(33.0%)及「滿意」(61.3%)，而有 2.0%的受訪者感到「不滿意」；另有 3.7%的受訪者表示「尚可」。

Q8.請問，您對於嘉義市政府財政稅務局稅務人員的品德操守是否感到滿意？

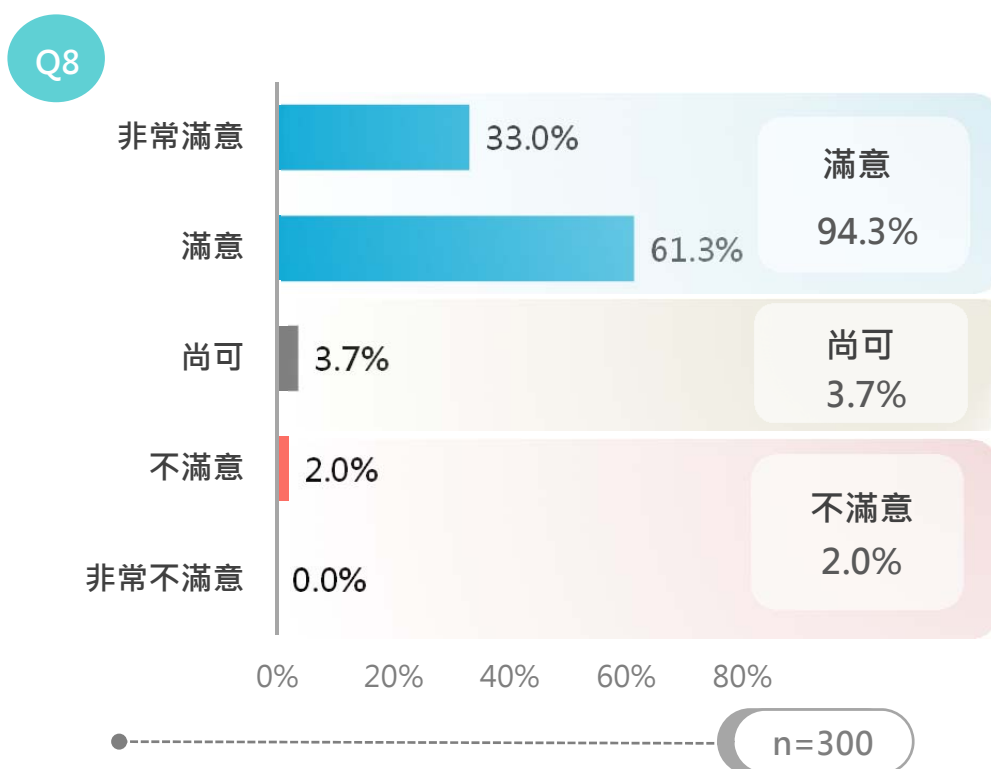


圖 5-16 承辦人員品德操守之滿意度



## 交叉分析

將所有受訪者對該題項的意見分布與基本資料(「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「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，108 年度受訪者對嘉義市政府財政稅務局稅務人員的品德操守滿意度為 94.3%，相較於 107 年度（94.0%）提升了 0.3 個百分點。整體而言，受訪者對稅務人員的品德操守滿意度呈現逐年成長趨勢，顯示多數受訪者肯定嘉義市政府財政稅務局人員的品德操守。

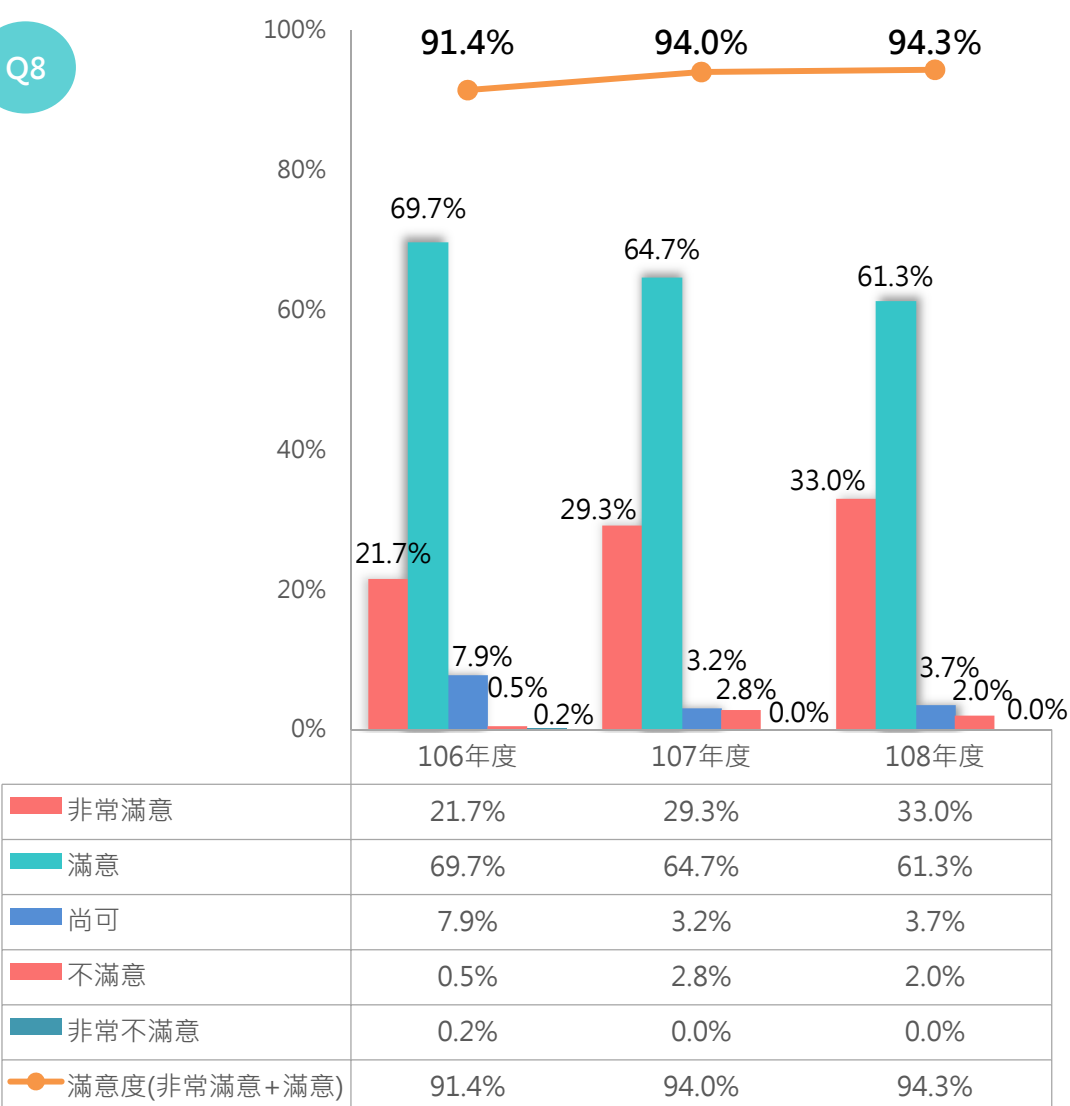


圖 5-17 品德操守滿意度之年度比較



## (二) 是否有親身經歷或聽聞嘉義市政府財政稅務局人員有接受請託關說、索賄或不當飲宴應酬等情事

### 頻次分析

由調查結果得知，有 99.0% 的受訪者表示嘉義市政府財政稅務局人員「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廉政倫理規範之情事，而表示「有，曾經聽聞」及「不知道」的比例分別為 0.7% 及 0.3%。曾經聽聞的情事包括「民眾辦理業務會贈受財物」及「有飲宴應酬情形」各 1 人。

Q9. 請問，您是否曾親身經歷或聽聞過嘉義市政府財政稅務局人員接受請託關說、索賄或不當飲宴應酬等情事？

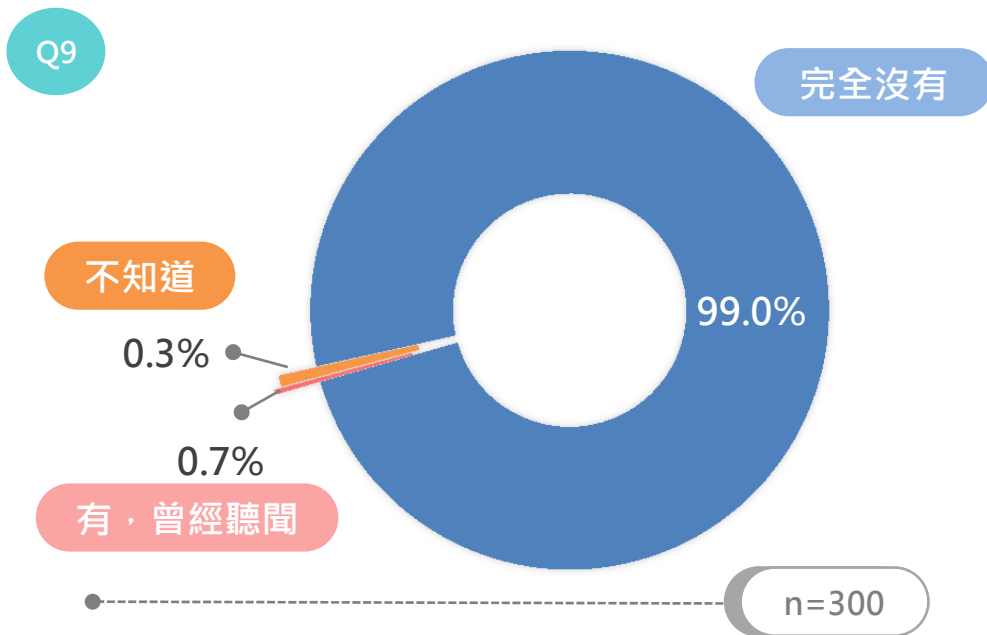


圖 5-18 承辦人員是否有違反廉政倫理規範之情事



## 交叉分析

將所有受訪者對該題項的意見分布與基本資料(「性別」、「年齡」、「教育程度」及「職業類別」)進行交叉分析(參見附表 15)，發現該題項與「性別」、「年齡」、「教育程度」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。



### (三) 若知悉嘉義市政府財政稅務局人員涉有違反風紀之不法情事時的檢舉意願

#### 頻次分析

根據調查結果顯示，若知悉嘉義市政府財政稅務局人員涉有違反風紀之不法情事時，有 84.3% 的受訪者「願意」提出檢舉，而「不願意」提出檢舉的比例則為 15.7%。

Q10. 如果嘉義市政府財政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？

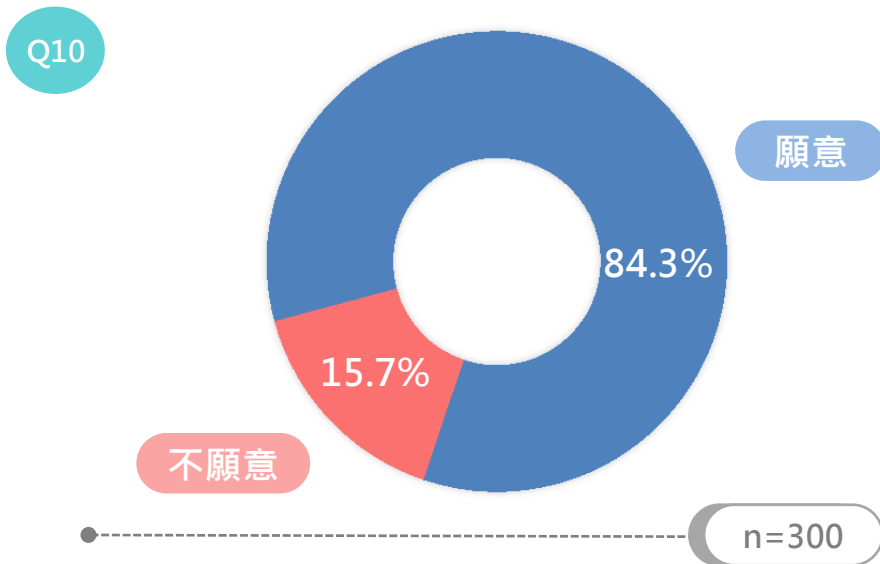


圖 5-19 知悉違失不法情事時的檢舉意願



## 交叉分析

將所有受訪者對該題項的意見分布與基本資料(「性別」、「年齡」、「教育程度」及「職業類別」)進行交叉分析(參見附表 16)，有以下發現：

1. 不因「性別」及「年齡」之不同而有顯著差異。
2. 在教育程度方面，學歷為「國小及以下」的受訪者願意提出檢舉之比例為 41.7%，而其他學歷之受訪者願意提出檢舉之比例皆在八成以上，顯示學歷為「國小及以下」的受訪者願意提出檢舉之比例顯著低於其他學歷的受訪者。
3. 該題項與「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，108 年度受訪者若知悉嘉義市政府財政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 84.3%，與 107 年度（85.8%）相比，減少了 1.5 個百分點。整體而言，近三年受訪者的檢舉意願皆達八成以上。

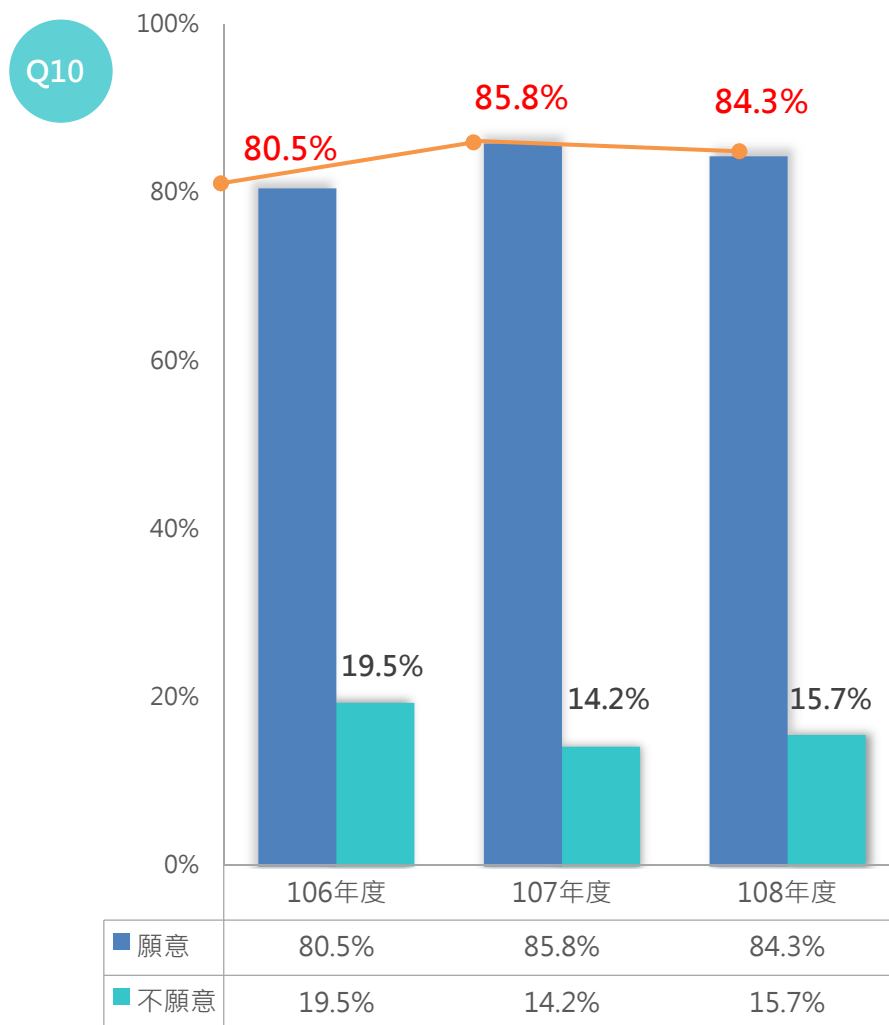


圖 5-20 檢舉意願之年度比較



## (四) 願意提出檢舉之管道

### 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「嘉義市政府財政稅務局或上級機關之政風單位」，比例占 55.7%，其次依序為「法務部廉政署」(31.6%)、「嘉義市政府財政稅務局或上級機關之首長」(30.8%)、「法務部調查局」(26.5%) 及「各級民意代表」(21.3%)，而其餘檢舉管道的比例皆不到二成。另有 3.2% 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 5-8。

Q12.請問，您會向哪些人或單位提出檢舉？（可複選）

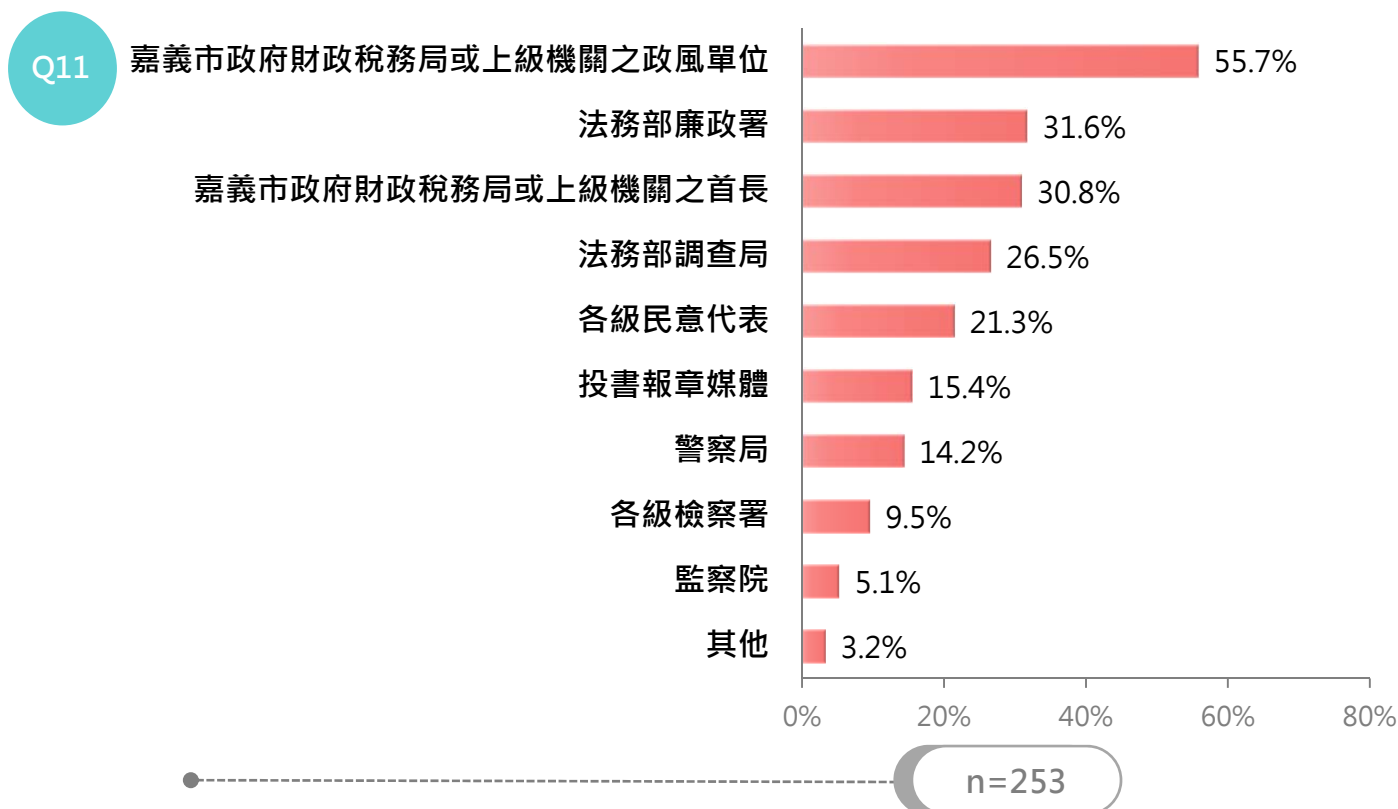


圖 5-21 信賴且願意提出檢舉之管道



表 5-8 願意提出檢舉之「其他」管道

| 其他管道           | 頻次 |
|----------------|----|
| 嘉義市政府財政稅務局民意信箱 | 3  |
| 該人員所屬單位之主管     | 1  |
| 該人員的上級主管       | 1  |
| 公益性質的律師        | 1  |
| 1999 專線        | 1  |
| 市長信箱           | 1  |
| 里長             | 1  |
| 合 計            | 9  |



## 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「嘉義市政府財政稅務局或上級機關之政風單位」，比例在五成五至六成之間，其次為「法務部廉政署」或「嘉義市政府財政稅務局或上級機關之首長」，比例在三成左右，顯示政風處(室)為大多數受訪者提出檢舉之首要選擇。

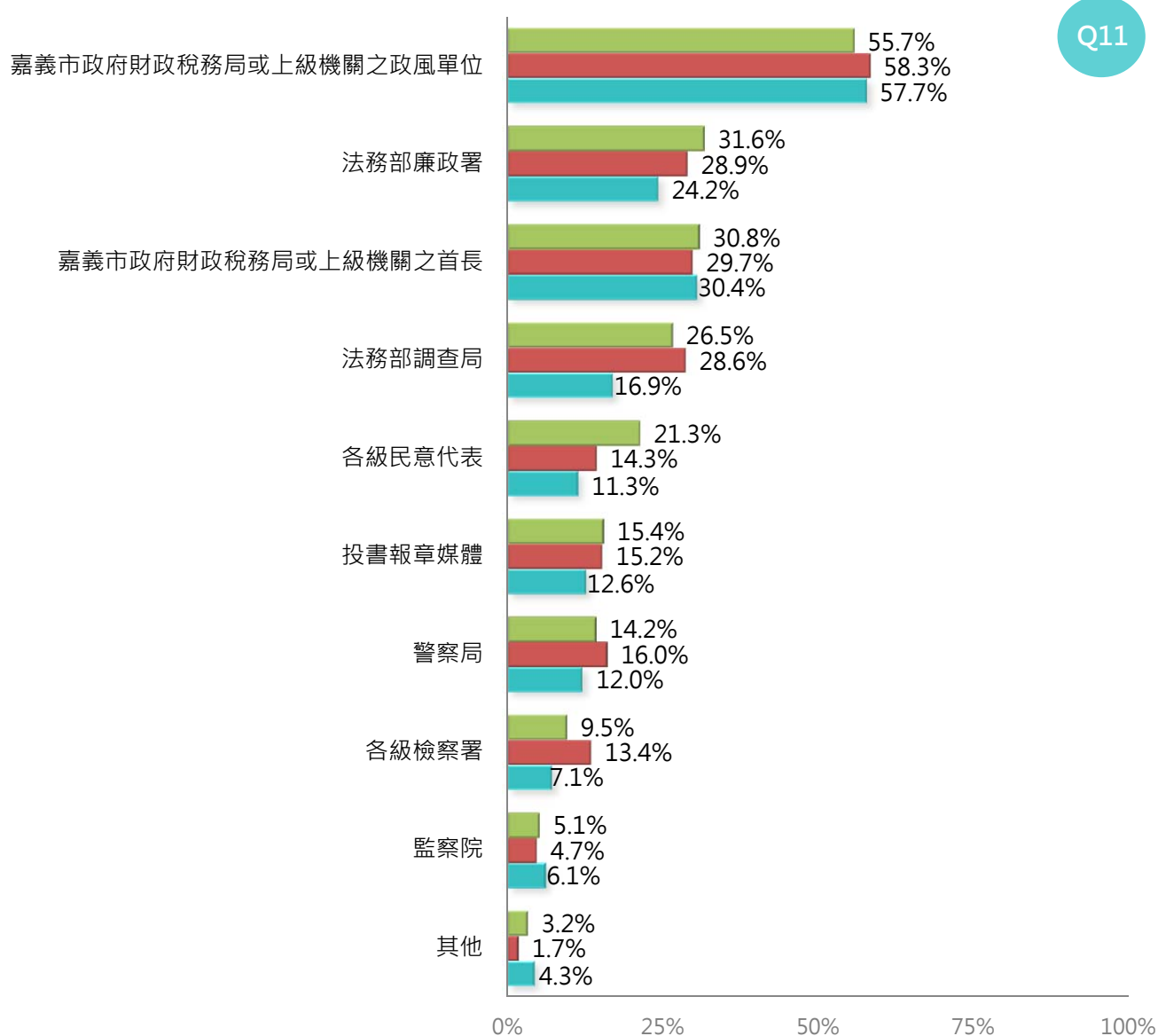


圖 5-22 願意提出檢舉之管道年度比較



### 三、嘉義市政府財政稅務局整體滿意度之分析

#### (一) 對嘉義市政府財政稅務局整體為民服務之評價

##### ■ 頻次分析

由調查結果發現，有 97.7%的受訪者對嘉義市政府財政稅務局整體為民服務感到滿意，其中包含「非常滿意」(37.3%)與「滿意」(60.4%)，而有 2.3%的受訪者感到不滿意，其中包含「非常不滿意」(0.3%)與「不滿意」(2.0%)，無受訪者(0.0%)表示「尚可」。

Q12.請問，您對於嘉義市政府財政稅務局的整體為民服務感到滿不滿意？

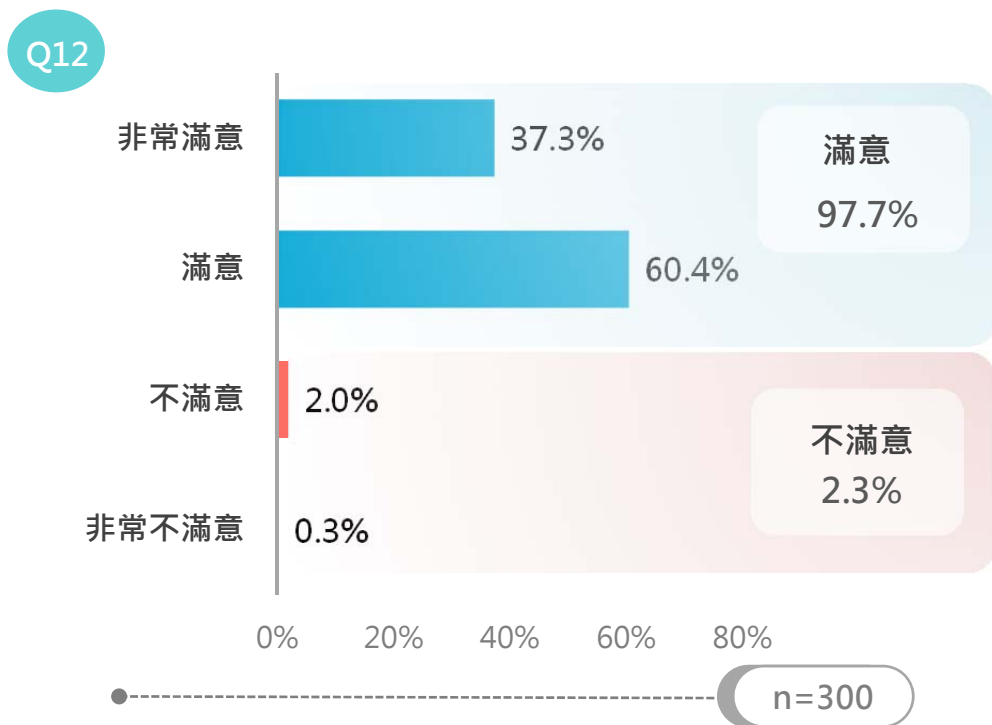


圖 5-23 整體為民服務之滿意度



## 交叉分析

將所有受訪者對該題項的意見分布與基本資料(「性別」、「年齡」、「教育程度」及「職業類別」)進行交叉分析(參見附表 18)，發現該題項與「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，108 年度受訪者對嘉義市政府財政稅務局的整體為民服務滿意度為 97.7%，與 107 年度（95.3%）相比，增加了 2.4 個百分點。整體而言，近三年的整體為民服務滿意度皆在九成四以上，且逐年上升，顯見嘉義市政府財政稅務局為民服務表現亮眼，受到多數受訪者的正向評價。

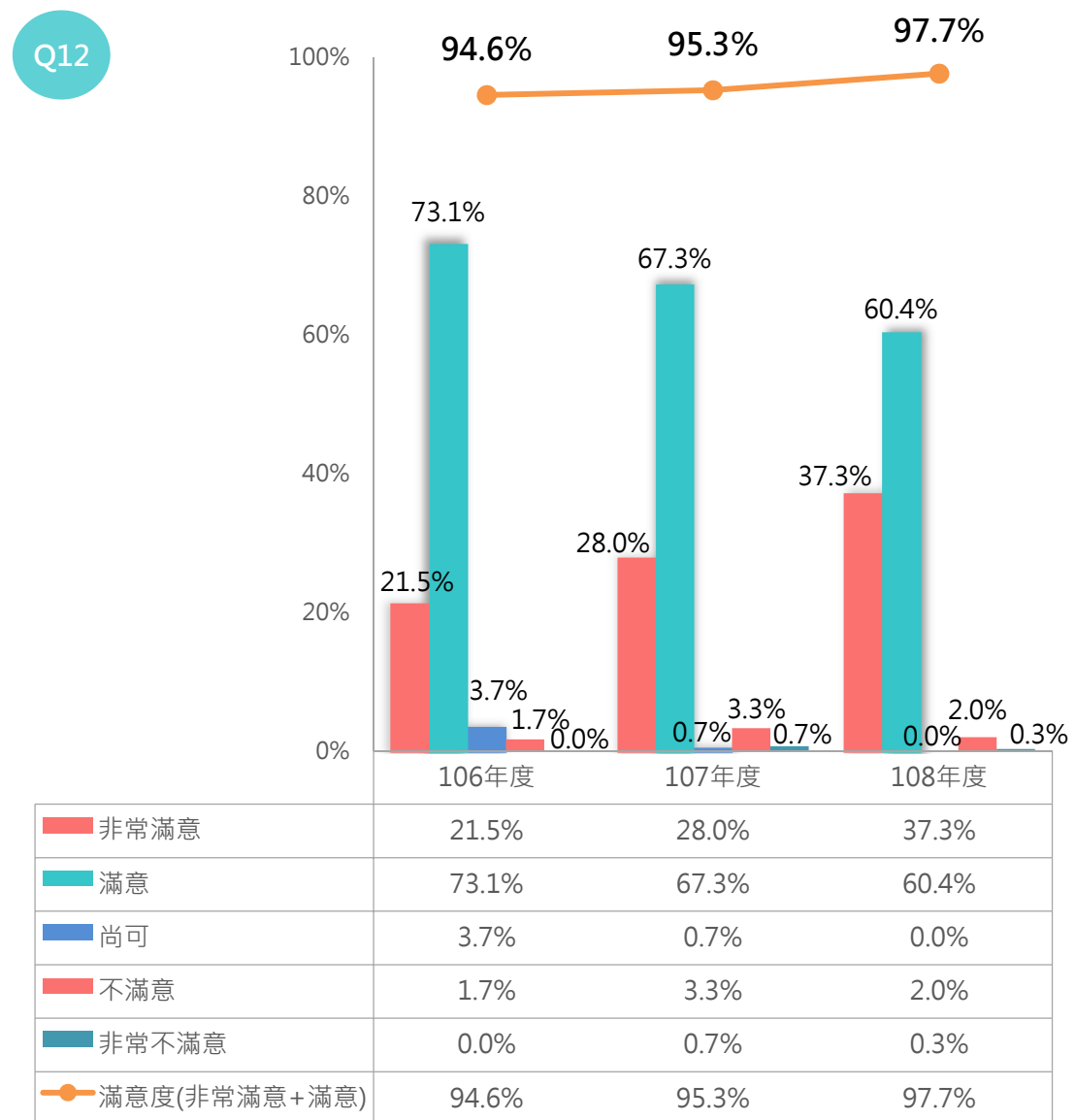


圖 5-24 整體為民服務滿意度之年度比較



## (二) 對嘉義市政府財政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

本次調查題項 Q13 為開放意見題，主要為受訪者針對嘉義市政府財政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 5-9。

表 5-9 受訪者對嘉義市政府財政稅務局的意見與建議

| 面向    | 開放意見                                                                                 | 頻次 |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 人員與服務 | 希望臨櫃人員的態度可以更加親切，盡量使用白話的用詞說明業務                                                        | 5  |
|       | 希望可以主動指引民眾抽號碼牌，因為許多民眾不知道有抽號碼牌的機制，會直接詢問坐在一號位的人員，導致該人員忙得不可開交                           | 2  |
|       | 稅務人員應了解專業知識，民眾詢問時才可以確實提供協助，即使自己不知道，也要積極幫助民眾，而不是消極推拖                                  | 2  |
|       | 作業流程繁瑣，導致拉長作業天數，希望可以改善並簡化手續                                                          | 2  |
|       | 希望能一次告知清楚所需文件，以免往返多趟                                                                 | 2  |
|       | 民眾發現房屋稅稅金偏高，詢問後發現被多徵收稅金，也提出相關證明，承辦人員卻未積極說明後續如何退費，導致民眾權益受損，且在被多徵收稅金的期間，稅務局並未定期確認及更新資料 | 1  |
|       | 房屋稅開徵期間，承辦人員辦事效率不彰，並加以刁難，導致作業麻煩及延遲，最後請單位主管出面才解決，希望能提升承辦人員的服務態度，以及加強在職訓練              | 1  |
|       | 希望可以有志工幫忙不識字的長者，指引方向以及指導如何填寫表格，如果長者不會寫字，也希望能夠有替代方式                                   | 1  |
|       | 有很多人需要洽詢時，只有少數人員在處理業務，其他沒事的人員悠閒地做著非工作相關事項，卻不積極協助民眾                                   | 1  |
|       | 稅務人員的說明不夠清楚，民眾雖然登記為店面，但不知道為什麼在未營業的情況下，不適用於優惠自用住宅稅率                                   | 1  |
|       | 人員態度不積極，民眾打電話詢問業務，人員回覆承辦人正在開會，也沒有代理人，請民眾去問別的單位                                       | 1  |
|       | 民眾大老遠去辦理業務，結果承辦人員表示時間快到了，要民眾明日再來，很不便民                                                | 1  |





## 伍、調查發現

| 面向   | 開放意見                                                                                         | 頻次 |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------|----|
|      | 服務窗口可以進行業務整合，不需要分一個人負責幾個區域，業務量不大                                                             | 1  |
|      | 民眾在接近下班時間時去辦理業務，感覺人員好像急著要下班                                                                  | 1  |
|      | 承辦人員態度不佳，對不識字的老人較無耐心講解                                                                       | 1  |
| 稅務資訊 | 希望不同單位可以多多宣傳所承辦的業務，在電視台或社區活動做宣傳                                                              | 4  |
|      | 希望稅務局多宣傳服務內容，並引進相關法律配套措施，幫助民眾不要再受騙。民眾曾被仲介、代書以及地主聯合詐騙，代書利用民眾不了解稅務局的工作與服務內容，讓民眾在交屋時沒有取得稅籍資料而被告 | 1  |
|      | 應在繳款期限前一週用簡訊通知未繳稅的民眾，或透過媒體宣導繳稅截止時間，以避免沒有收到繳稅單，而延遲繳稅的情況發生                                     | 1  |
|      | 網頁很不友善，分類不清                                                                                  | 1  |
|      | 稅價不夠透明                                                                                       | 1  |
|      |                                                                                              |    |
| 服務設施 | 希望可以新增郵局等多元稅款繳納管道，或是開放手機電子支付                                                                 | 4  |
|      | 希望稅務局、國稅局以及戶政事務所可以將辦公地點設置在同一層樓，或設置聯合辦公室，避免民眾舟車勞頓                                             | 2  |
|      | 希望動線標示更加明確，建議洽公櫃檯的入口處標示清楚各櫃檯所承辦的里，方便民眾尋找正確的櫃檯位置                                              | 2  |
|      | 希望多開放可線上或跨縣辦理的業務                                                                             | 2  |
|      | 車位太少，希望可以提供停車場                                                                               | 2  |
|      | 建議稅務局可以提供 app 服務，讓民眾輸入身分證字號後，就可以查詢本人名下尚未繳納的地方稅，並直接顯示條碼，讓民眾到便利商店繳交，以達不漏繳稅且便民的目的               | 1  |
|      | 民眾擁有兩棟房屋，稅務局直接將兩棟房屋的地價稅合併，使民眾不知道房屋分別的地價稅是多少錢，希望能分開計算                                         | 1  |
|      | 希望可以直接領出政府所開的退稅支票，而不用先入帳戶才能領出，否則如果民眾忘記帶存摺，就需要再跑一趟                                            | 1  |
|      | 希望自動扣款多一個「提醒餘額不足」的服務，不要直接寄未繳通知，易造成民眾慌張                                                       | 1  |
|      | 希望能簡化雲端電子發票的申請及兌獎方式，並多向民眾推廣                                                                  | 1  |
|      | 稅務局沒有設置電梯，對身障者或長者較不方便                                                                        | 1  |
|      | 建議服務人員中午可以輪休，方便民眾洽公                                                                          | 1  |
|      | 從門口到櫃台要走很久，動線太遠                                                                              | 1  |
|      | 希望可以設置投幣式影印機                                                                                 | 1  |
|      | 設備較為老舊                                                                                       | 1  |



## 陸、結論

### 一、嘉義市政府財政稅務局稅務服務滿意度之分析

1. 受訪者最常至嘉義市政府財政稅務局洽辦之業務為「房屋稅」(44.3%)，其次依序為「使用牌照稅」(38.7%)、「地價稅」(36.7%)、「土地增值稅」(14.0%)及「查調個人財產資料」(10.3%)，其餘業務的比例皆低於一成。
2. 有 96.7%的受訪者對嘉義市政府財政稅務局承辦人員的服務態度感到滿意，而感到不滿意的受訪者則占 2.6%。
3. 有 95.7%的受訪者對嘉義市政府財政稅務局承辦人員的辦事效率感到滿意，而感到不滿意的受訪者則占 3.0%。
4. 有 95.7%的受訪者對嘉義市政府財政稅務局承辦人員的專業程度感到滿意，而感到不滿意的受訪者則占 3.0%。
5. 有 98.3%的受訪者曾經使用過嘉義市政府財政稅務局所提供的服務設施，而未曾使用過的比例僅占 1.7%。其中，在曾使用過服務設施的受訪者中，有 94.6%的受訪者對提供的服務設施感到滿意，而感到不滿意的受訪者則占 3.7%。
6. 有 90.0%的受訪者對嘉義市政府財政稅務局所提供的各式資訊感到滿意，而感到不滿意的受訪者則占 6.7%。
7. 有 95.6%的受訪者對嘉義市政府財政稅務局提供各式稅款之繳納方式感到滿意，而感到不滿意的受訪者則占 2.3%。



## 二、嘉義市政府財政稅務局稅務風紀滿意度之分析

---

- 1.有 94.3%的受訪者對嘉義市政府財政稅務局稅務人員的品德操守感到滿意，而感到不滿意的受訪者則占 2.0%。
- 2.有 99.0%的受訪者表示嘉義市政府財政稅務局人員「完全沒有」接受請託關說、索賄或不當飲宴應酬等情事，而表示「有，曾經聽聞」的比例則為 0.7%（2 位）。
- 3.若知悉嘉義市政府財政稅務局人員涉有違反風紀之不法情事時，有 84.3 的受訪者「願意」提出檢舉，而「不願意」提出檢舉的比例則為 15.7%。
- 4.進一步詢問願意提出檢舉的受訪者其願意提出檢舉的管道，以「嘉義市政府財政稅務局或上級機關之政風單位」之比例最高，為 55.7%，其次依序為「法務部廉政署」（31.6%）、「嘉義市政府財政稅務局或上級機關之首長」（30.8%）、「法務部調查局」（26.5%）及「各級民意代表」（21.3%），其餘檢舉管道的比例皆低於二成。

## 三、嘉義市政府財政稅務局整體滿意度之分析

---

有 97.7%的受訪者對嘉義市政府財政稅務局的整體為民服務感到滿意，而感到不滿意的受訪者則占 2.3%。



## 柒、建議

### 一、善用多元宣導管道，持續精進各式資訊透明化，提升民眾知曉度

由調查結果顯示，民眾對嘉義市政府財政稅務局各項稅務服務指標之滿意度皆達九成以上，其中，又以「服務態度」之滿意度最高，比例高達九成六以上，顯示多數民眾認為嘉義市政府財政稅務局人員之服務態度良好。整體而言，有超過九成五的民眾對嘉義市政府財政稅務局的整體為民服務表現予以肯定。

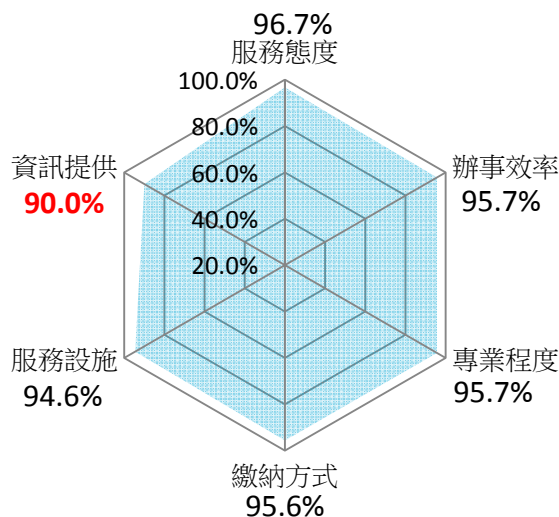


圖 7-1 整體稅務服務之相關評價

然而，在各項指標中，民眾對嘉義市政府財政稅務局所提供的各式資訊之滿意度相對較低，且與去年度相比，滿意度亦些微下降，顯示嘉義市政府財政稅務局在提供各式資訊方面仍有進步空間。進一步由開放意見發現，民眾表示鮮少接受到稅務相關資訊，業務程序的解釋說明上不夠清楚明瞭，且透過官網搜尋各式資訊時，不清楚應點選哪個連結，方能至欲搜尋之稅務資訊的頁面，希望能夠再改進。



有鑑於此，建議嘉義市政府財政稅務局應持續藉由多元管道，向民眾多加宣導各項稅務相關資訊。首先，針對地政士、記帳士、代書及會計師等與嘉義市政府財政稅務局業務往來頻繁之業者，可主動透過 E-Mail、紙本郵寄方式，將辦理各項稅務之時程、作業流程及需準備的文件等訊息有效佈達。

另外，針對年長者方面，則應深入當地社區網路，積極辦理各項租稅宣導活動，並與里長、社區發展協會等合作，簡明扼要地向長輩傳達最即時的稅務資訊；且針對民眾較常辦理的業務，亦應再貼心提醒需準備的文件及辦理程序，規劃稅務諮詢服務站，安排民眾提問的時間，由專業人員協助解答稅務問題。

目前嘉義市政府財政稅務局不僅在官方網站上提供各稅務懶人包、節稅秘笈及宣導手冊等，亦於「嘉市稅精靈」粉絲專頁及「嘉義市 E 好稅」APP 佈達最新稅務資訊及活動，讓民眾能夠獲得完善的稅務消息。故建議當業務流程及法令規定等有變動時，嘉義市政府財政稅務局應定期更新上述管道之稅務資訊內容，讓資訊更加透明化；另臉書「綠豆嘉義人」等社團擁有相當高的人氣，故未來亦可將相關稅務資訊發佈在此社團，以便民眾獲得最即時、完善之稅務資訊。



## 二、精實承辦人員服務禮儀及專業知能，提升整體服務表現

由本次調查題項 Q2 及 Q4 結果顯示，民眾對嘉義市政府財政稅務局承辦人員的「服務態度」及「專業程度」滿意度皆達九成五以上，顯示多數民眾肯定嘉義市政府財政稅務局承辦人員的稅務服務表現。然而，由開放意見中可發現，仍有少數民眾認為承辦人員在服務態度及專業能力上需加強，應再更熟悉各項法令規定，且在解釋稅務問題時，態度能夠更親切、耐心，並以簡單易懂之方式向民眾說明。

有鑑於第一線人員的服務表現，為洽公民眾在評價嘉義市政府財政稅務局整體服務品質之重要指標，故建議應持續透過辦理講習課程，指導人員在面對洽公民眾時，需具備的服務禮儀及應對技巧，亦可搭配實際現場演練，幫助人員更加熟悉該如何運用所學。

而在專業能力方面，則應再加強承辦人員對其所屬業務之法令規定熟悉度，且當頒佈新稅制時，除透過教育課程向承辦人員佈達外，亦可印製簡要稅務手冊供承辦人員在回應民眾問題時使用；另外針對新進人員方面，可透過建立師徒制，由主管安排資深同仁協助輔導新進人員，使其能盡快熟悉業務，並利於經驗傳承。

此外，未來亦可考慮在各窗口裝設電子化滿意度調查系統，民眾在洽辦業務結束後，可針對服務人員整體表現予以評分。藉此評分結果，可做為未來考核人員表現之參考依據，而針對表現欠佳之人員，需加強人員專業訓練，提升其服務效能，藉此精進整體稅務服務表現。



### 三、充實各項軟硬體設備，建構完善的洽公環境

在服務設施滿意度方面，有超過九成四的民眾對嘉義市政府財政稅務局提供的線上服務、硬體設備及洽公環境感到滿意，且透過年度比較發現，近三年滿意度變動幅度不大，維持在一定的水準上，顯示嘉義市政府財政稅務局目前所提供的各項軟硬體服務，受到多數民眾的肯定。

然而，由開放意見中，仍有少數民眾表示嘉義市政府財政稅務局現有的停車位、座位較少，且洽公環境的設備老舊，希望能夠汰換更新，另動線規劃不明確，讓人不易找尋欲辦理業務的櫃位位在何處。

有鑑於洽公環境的舒適性及設備完善度，亦為民眾在評價整體稅務服務表現之重要指標，故建議嘉義市政府財政稅務局可站在長者、身心障礙者及攜帶嬰幼兒者等使用者角度，重新審視其需求，進一步針對目前洽公環境不便之處優先改進，並適時地汰換更新及充實各項軟硬體服務，以建構舒適、友善的洽公環境。

除此之外，在洽公的動線規劃上，則應考量到洽公民眾的習慣，重新檢視動線是否有不順暢之處，並予以重新設計，各動線指引標示亦應明確，盡量讓民眾能夠一目了然；另在洽辦業務的尖峰時段，可考慮安排志工協助指引民眾前往欲申辦業務之櫃台，以提升民眾洽辦業務之良好感受。



## 四、舉辦租稅宣導活動，向民眾傳達多元繳納稅款方式，並邀請體驗行動支付 APP 繳稅服務

調查結果發現，有超過九成五的民眾對目前嘉義市政府財政稅務局所提供的各式稅款之繳納方式感到滿意，顯示多數民眾認為稅款繳納方式多元且便利；然而，由年度比較顯示，今年度之滿意度較去年有所下降，由開放意見發現，民眾較不清楚有哪些繳納稅款之方式，另希望可再提供更多元的繳款管道。

目前嘉義市政府財政稅務局提供多元繳納稅款方式，除可至金融機構、便利商店繳納稅款外，因應現今民眾對行動裝置的使用習慣，亦開通行動支付繳納稅款。為讓民眾能夠更有效獲得各式繳納稅款之方式，建議應在繳稅通知單上，將此資訊條列式地說明，且在正值報稅旺季時，亦應該在嘉義市政府財政稅務局的官方網站及粉絲專頁上，向民眾佈達各項繳納稅款方式。

另外，亦可考慮結合嘉義市在地大型活動，擺設租稅宣導攤位，藉由寓教於樂的方式，將各項稅務資訊提供於民眾；且可邀請民眾現場體驗行動支付 APP 繳納稅款服務，提供參加者參加抽獎活動或是獲得商品卡等誘因，並安排人員在旁協助操作及排解問題，期藉此讓更多民眾了解目前多元的繳納稅款方式，同時提升行動支付 APP 繳納稅款服務之使用率。





## 五、廉政表現亮眼，可持續透過廉政講習，使人員熟稔公務人員倫理規範

由調查結果顯示，有九成九的民眾表示未曾經歷或聽聞嘉義市政府財政稅務局人員有接受請託關說、索賄或不當飲宴應酬等情事。整體而言，有超過九成四以上的民眾肯定嘉義市政府財政稅務局人員的品德操守，顯示嘉義市政府財政稅務局整體廉政表現優良，相關人員行事公正，多數民眾給予相當高的正面評價。

為延續此良好的廉政風氣，建議嘉義市政府財政稅務局應持續辦理廉政座談會、研習課程等，邀請廉政官透過實務案例分析，強化同仁對廉政倫理規範的認知，建立完善的廉政觀念，並協助人員劃清圖利與便民之間的界線，有效行使行政裁量權，做出適法、適當的行政判斷。

除了積極督促所屬人員拒絕接受不正當的利益交換，及防止舞弊貪瀆之外，亦不吝於表揚廉政表現優良之同仁，可定期將廉政實績公告於嘉義市財政稅務局官方網站之廉政專區，不僅做為人員間之榜樣，要求自身清廉行為，亦可增加民眾對嘉義市政府財政稅務局整體稅務風紀之良好印象。



## 六、積極展示各項檢舉保密措施，增進民眾檢舉意願

透過調查結果發現，有超過八成四的民眾若遇嘉義市政府財政稅務局人員有違反風紀之不法情事時，願意向相關單位提出檢舉；然而，與去年相比，今年度民眾的檢舉意願微幅減少，顯示在提升民眾檢舉意願方面仍有進步空間。

有鑑於此，建議嘉義市政府財政稅務局仍需再加強民眾反貪倡廉觀念，向民眾強調「打擊貪腐，人人有責」，教導民眾遇任何貪瀆不法情事時，應詳實紀錄人、事、時、地、物，並向各式管道提出檢舉；而為避免民眾擔憂身分曝光，嘉義市政府財政稅務局亦可考慮錄製短片或是製作圖文並茂之文宣，向民眾說明檢舉保密機制，讓民眾安心，共同打擊貪污不法情事。



## 附錄一 問卷百分比

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



## 嘉義市政府財政稅務局108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\_\_，我們是嘉義市政府財政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財政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財政稅務局洽公的經驗？n=300

100.0% (1) 有  
0.0% (2) 沒有 終止訪問

Q1.請問，您曾到嘉義市政府財政稅務局辦理過哪些業務？(可複選) n=300

|                 |                       |
|-----------------|-----------------------|
| 36.7% (1) 地價稅   | 2.7% (6) 娛樂稅          |
| 14.0% (2) 土地增值稅 | 6.3% (7) 印花稅          |
| 44.3% (3) 房屋稅   | 10.3% (8) 查調個人財產資料    |
| 9.7% (4) 契稅     | 2.7% (9) 債權人查調債務人財產資料 |
| 38.7% (5) 使用牌照稅 | 4.0% (10) 其他：_____    |

## 稅務服務滿意度

Q2.請問，在與嘉義市政府財政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=300

52.4% (1) 非常滿意  
44.3% (2) 滿意  
0.7% (3) 尚可  
2.3% (4) 不滿意，請說明原因：\_\_\_\_\_  
0.3% (5) 非常不滿意，請說明原因：\_\_\_\_\_



附錄一、問卷百分比

Q3.請問，在與嘉義市政府財政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=300

- 45.7% (1) 非常滿意  
50.0% (2) 滿意  
1.3% (3) 尚可  
2.3% (4) 不滿意，請說明原因：\_\_\_\_\_  
0.7% (5) 非常不滿意，請說明原因：\_\_\_\_\_

Q4.請問，當您在與嘉義市政府財政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=300

- 41.7% (1) 非常滿意  
54.0% (2) 滿意  
1.3% (3) 尚可  
2.7% (4) 不滿意，請說明原因：\_\_\_\_\_  
0.3% (5) 非常不滿意，請說明原因：\_\_\_\_\_

Q5.請問，您對嘉義市政府財政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？

- 98.3% (1) 有使用過，n=295  
1.7% (2) 未曾使用過，n=5  
28.8% (1) 非常滿意  
65.8% (2) 滿意  
1.7% (3) 尚可  
3.1% (4) 不滿意，請說明原因：\_\_\_\_\_  
0.6% (5) 非常不滿意，請說明原因：\_\_\_\_\_

Q6.請問，您對於嘉義市政府財政稅務局所提供的各式資訊是否感到滿意？n=300

- 26.7% (1) 非常滿意  
63.3% (2) 滿意  
3.3% (3) 尚可  
6.4% (4) 不滿意，請說明原因：\_\_\_\_\_  
0.3% (5) 非常不滿意，請說明原因：\_\_\_\_\_



Q7.請問，您對於嘉義市政府財政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=300

- 47.3% (1) 非常滿意  
 48.3% (2) 滿意  
 2.0% (3) 尚可  
 1.7% (4) 不滿意，請說明原因：\_\_\_\_\_  
 0.7% (5) 非常不滿意，請說明原因：\_\_\_\_\_

### 稅務風紀滿意度

Q8.請問，您對於嘉義市政府財政稅務局人員的品德操守是否感到滿意？n=300

- 33.0% (1) 非常滿意  
 61.3% (2) 滿意  
 3.7% (3) 尚可  
 2.0% (4) 不滿意  
 0.0% (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財政稅務局人員接受請託關說、索賄或不當飲宴應酬等情事？ n=300

- 0.0% (1) 有，親身經歷，請說明：\_\_\_\_\_  
 0.7% (2) 有，曾經聽聞，請說明：\_\_\_\_\_  
 0.0% (3) 有，親身經歷及曾經聽聞均有，請說明：\_\_\_\_\_  
 99.0% (4) 完全沒有  
 0.3% (5) 不知道

Q10.如果嘉義市政府財政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=300

- 84.3% (1) 願意 續問 Q11  
 15.7% (2) 不願意 跳問 Q12



附錄一、問卷百分比

Q11.請問，您會向哪些人或單位提出檢舉？（可複選） n=253

- 30.8% (1) 嘉義市政府財政稅務局或上級機關之首長
- 55.7% (2) 嘉義市政府財政稅務局或上級機關之政風單位
- 31.6% (3) 法務部廉政署
- 26.5% (4) 法務部調查局
- 9.5% (5) 各級檢察署
- 5.1% (6) 監察院
- 14.2% (7) 警察局
- 21.3% (8) 各級民意代表
- 15.4% (9) 投書報章媒體
- 3.2% (10) 其他，請說明：\_\_\_\_\_

整 體 滿 意 度

Q12.請問，您對於嘉義市政府財政稅務局的整體為民服務感到滿不滿意？ n=300

- 37.3% (1) 非常滿意
- 60.4% (2) 滿意
- 0.0% (3) 尚可
- 2.0% (4) 不滿意
- 0.3% (5) 非常不滿意

Q13.請問，您對於嘉義市政府財政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=300

- 47.0% (1) 男性  
53.0% (2) 女性

### S3.請問，您今年幾歲？ n=300

- 2.0% (1) 20-29歲  
12.0% (2) 30-39歲  
19.3% (3) 40-49歲  
31.7% (4) 50-59歲  
35.0% (5) 60歲(含)以上

### S4.請問，您的教育程度是？ n=300

- 4.0% (1) 國小及以下  
3.3% (2) 國（初）中  
23.0% (3) 高中（職）  
57.0% (4) 專科或大學  
12.7% (5) 研究所及以上

### S5.請問，您的職業是？ n=300

- 11.0% (1) 軍警公教  
11.7% (2) 行政主管、企業負責人及經理人（私部門）  
9.7% (3) 專業人員（私部門）  
2.7% (4) 技術員及助理專業人員（私部門）  
3.7% (5) 事務工作人員（私部門）  
13.3% (6) 服務工作人員及售貨員（私部門）  
3.0% (7) 農、林、漁、牧工作人員（私部門）  
0.3% (8) 技術工及有關工作人員（私部門）  
2.0% (9) 機械設備操作工及組裝工（私部門）  
1.3% (10) 非技術工及體力工（私部門）  
15.3% (11) 家務管理  
0.3% (12) 學生  
25.7% (13) 退休人員或無業  
0.0% (14) 其他：\_\_\_\_\_





## 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，在與嘉義市政府財政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 |
|----------------|--------|--------|--------|-------|-------|-------|
| <b>總次數</b>     | 300    | 157    | 133    | 2     | 7     | 1     |
| <b>總百分比</b>    | 100.0% | 52.4%  | 44.3%  | 0.7%  | 2.3%  | 0.3%  |
| <b>#性別</b>     |        |        |        |       |       |       |
| 男性             | 141    | 55.3%  | 41.1%  | 1.4%  | 2.1%  | 0.0%  |
| 女性             | 159    | 49.7%  | 47.2%  | 0.0%  | 2.5%  | 0.6%  |
| <b>#年齡</b>     |        |        |        |       |       |       |
| 20-29 歲        | 6      | 50.0%  | 50.0%  | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  |
| 30-39 歲        | 36     | 50.0%  | 44.4%  | 5.6%  | 0.0%  | 0.0%  |
| 40-49 歲        | 58     | 48.3%  | 46.6%  | 0.0%  | 5.2%  | 0.0%  |
| 50-59 歲        | 95     | 52.6%  | 45.3%  | 0.0%  | 2.1%  | 0.0%  |
| 60 歲(含)以上      | 105    | 55.2%  | 41.9%  | 0.0%  | 1.9%  | 1.0%  |
| <b>#教育程度</b>   |        |        |        |       |       |       |
| 國小及以下          | 12     | 33.3%  | 58.3%  | 0.0%  | 8.3%  | 0.0%  |
| 國（初）中          | 10     | 70.0%  | 30.0%  | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  |
| 高中（職）          | 69     | 50.7%  | 47.8%  | 0.0%  | 1.4%  | 0.0%  |
| 專科或大學          | 171    | 54.4%  | 41.5%  | 0.6%  | 2.9%  | 0.6%  |
| 研究所及以上         | 38     | 47.4%  | 50.0%  | 2.6%  | 0.0%  | 0.0%  |
| <b>#職業類別</b>   |        |        |        |       |       |       |
| 軍警公教           | 33     | 63.6%  | 36.4%  | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  |
| 行政主管、企業負責人及經理人 | 35     | 45.7%  | 48.6%  | 0.0%  | 5.7%  | 0.0%  |
| 專業人員           | 29     | 34.5%  | 62.1%  | 3.4%  | 0.0%  | 0.0%  |
| 技術員及助理專業人員     | 8      | 62.5%  | 25.0%  | 12.5% | 0.0%  | 0.0%  |
| 事務工作人員         | 11     | 45.5%  | 45.5%  | 0.0%  | 9.1%  | 0.0%  |
| 服務工作人員及售貨員     | 40     | 62.5%  | 37.5%  | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  |
| 農、林、漁、牧工作人員    | 9      | 66.7%  | 33.3%  | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  |
| 技術工及有關工作人員     | 1      | 0.0%   | 100.0% | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  |
| 機械設備操作工及組裝工    | 6      | 33.3%  | 66.7%  | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  |
| 非技術工及體力工       | 4      | 50.0%  | 25.0%  | 0.0%  | 25.0% | 0.0%  |
| 家務管理           | 46     | 56.5%  | 39.1%  | 0.0%  | 4.3%  | 0.0%  |
| 學生             | 1      | 100.0% | 0.0%   | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  |
| 退休人員或無業        | 77     | 49.4%  | 48.1%  | 0.0%  | 1.3%  | 1.3%  |

註：請參考原始問卷 Q2。



**附表 2 請問，在與嘉義市政府財政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   |
|----------------|--------|--------|-------|-------|
| <b>總次數</b>     | 300    | 290    | 2     | 8     |
| <b>總百分比</b>    | 100.0% | 96.7%  | 0.7%  | 2.6%  |
| <b>#性別</b>     |        |        |       |       |
| 男性             | 141    | 96.5%  | 1.4%  | 2.1%  |
| 女性             | 159    | 96.9%  | 0.0%  | 3.1%  |
| <b>#年齡</b>     |        |        |       |       |
| 20-29 歲        | 6      | 100.0% | 0.0%  | 0.0%  |
| 30-39 歲        | 36     | 94.4%  | 5.6%  | 0.0%  |
| 40-49 歲        | 58     | 94.8%  | 0.0%  | 5.2%  |
| 50-59 歲        | 95     | 97.9%  | 0.0%  | 2.1%  |
| 60 歲(含)以上      | 105    | 97.1%  | 0.0%  | 2.9%  |
| <b>#教育程度</b>   |        |        |       |       |
| 國小及以下          | 12     | 91.7%  | 0.0%  | 8.3%  |
| 國（初）中          | 10     | 100.0% | 0.0%  | 0.0%  |
| 高中（職）          | 69     | 98.6%  | 0.0%  | 1.4%  |
| 專科或大學          | 171    | 95.9%  | 0.6%  | 3.5%  |
| 研究所及以上         | 38     | 97.4%  | 2.6%  | 0.0%  |
| <b>#職業類別</b>   |        |        |       |       |
| 軍警公教           | 33     | 100.0% | 0.0%  | 0.0%  |
| 行政主管、企業負責人及經理人 | 35     | 94.3%  | 0.0%  | 5.7%  |
| 專業人員           | 29     | 96.6%  | 3.4%  | 0.0%  |
| 技術員及助理專業人員     | 8      | 87.5%  | 12.5% | 0.0%  |
| 事務工作人員         | 11     | 90.9%  | 0.0%  | 9.1%  |
| 服務工作人員及售貨員     | 40     | 100.0% | 0.0%  | 0.0%  |
| 農、林、漁、牧工作人員    | 9      | 100.0% | 0.0%  | 0.0%  |
| 技術工及有關工作人員     | 1      | 100.0% | 0.0%  | 0.0%  |
| 機械設備操作工及組裝工    | 6      | 100.0% | 0.0%  | 0.0%  |
| 非技術工及體力工       | 4      | 75.0%  | 0.0%  | 25.0% |
| 家務管理           | 46     | 95.7%  | 0.0%  | 4.3%  |
| 學生             | 1      | 100.0% | 0.0%  | 0.0%  |
| 退休人員或無業        | 77     | 97.4%  | 0.0%  | 2.6%  |

註：請參考原始問卷 Q2。

**附表 3 請問，在與嘉義市政府財政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 |
|----------------|--------|--------|--------|------|-------|-------|
| <b>總次數</b>     | 300    | 137    | 150    | 4    | 7     | 2     |
| <b>總百分比</b>    | 100.0% | 45.7%  | 50.0%  | 1.3% | 2.3%  | 0.7%  |
| <b>#性別</b>     |        |        |        |      |       |       |
| 男性             | 141    | 49.6%  | 44.7%  | 1.4% | 3.5%  | 0.7%  |
| 女性             | 159    | 42.1%  | 54.7%  | 1.3% | 1.3%  | 0.6%  |
| <b>#年齡</b>     |        |        |        |      |       |       |
| 20-29 歲        | 6      | 83.3%  | 0.0%   | 0.0% | 16.7% | 0.0%  |
| 30-39 歲        | 36     | 44.4%  | 52.8%  | 0.0% | 2.8%  | 0.0%  |
| 40-49 歲        | 58     | 36.2%  | 55.2%  | 3.4% | 5.2%  | 0.0%  |
| 50-59 歲        | 95     | 44.2%  | 53.7%  | 0.0% | 2.1%  | 0.0%  |
| 60 歲(含)以上      | 105    | 50.5%  | 45.7%  | 1.9% | 0.0%  | 1.9%  |
| <b>#教育程度</b>   |        |        |        |      |       |       |
| 國小及以下          | 12     | 25.0%  | 66.7%  | 0.0% | 8.3%  | 0.0%  |
| 國（初）中          | 10     | 70.0%  | 30.0%  | 0.0% | 0.0%  | 0.0%  |
| 高中（職）          | 69     | 47.8%  | 50.7%  | 0.0% | 0.0%  | 1.4%  |
| 專科或大學          | 171    | 46.8%  | 48.0%  | 2.3% | 2.3%  | 0.6%  |
| 研究所及以上         | 38     | 36.8%  | 57.9%  | 0.0% | 5.3%  | 0.0%  |
| <b>#職業類別</b>   |        |        |        |      |       |       |
| 軍警公教           | 33     | 60.6%  | 39.4%  | 0.0% | 0.0%  | 0.0%  |
| 行政主管、企業負責人及經理人 | 35     | 34.3%  | 57.1%  | 2.9% | 5.7%  | 0.0%  |
| 專業人員           | 29     | 20.7%  | 72.4%  | 0.0% | 3.4%  | 3.4%  |
| 技術員及助理專業人員     | 8      | 62.5%  | 37.5%  | 0.0% | 0.0%  | 0.0%  |
| 事務工作人員         | 11     | 45.5%  | 36.4%  | 9.1% | 9.1%  | 0.0%  |
| 服務工作人員及售貨員     | 40     | 52.5%  | 47.5%  | 0.0% | 0.0%  | 0.0%  |
| 農、林、漁、牧工作人員    | 9      | 66.7%  | 33.3%  | 0.0% | 0.0%  | 0.0%  |
| 技術工及有關工作人員     | 1      | 0.0%   | 100.0% | 0.0% | 0.0%  | 0.0%  |
| 機械設備操作工及組裝工    | 6      | 16.7%  | 83.3%  | 0.0% | 0.0%  | 0.0%  |
| 非技術工及體力工       | 4      | 75.0%  | 0.0%   | 0.0% | 25.0% | 0.0%  |
| 家務管理           | 46     | 47.8%  | 50.0%  | 0.0% | 2.2%  | 0.0%  |
| 學生             | 1      | 100.0% | 0.0%   | 0.0% | 0.0%  | 0.0%  |
| 退休人員或無業        | 77     | 45.5%  | 49.4%  | 2.6% | 1.3%  | 1.3%  |

註：請參考原始問卷 Q3。



**附表 4 請問，在與嘉義市政府財政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   |
|----------------|--------|--------|------|-------|
| <b>總次數</b>     | 300    | 287    | 4    | 9     |
| <b>總百分比</b>    | 100.0% | 95.7%  | 1.3% | 3.0%  |
| <b>#性別</b>     |        |        |      |       |
| 男性             | 141    | 94.3%  | 1.4% | 4.3%  |
| 女性             | 159    | 96.9%  | 1.3% | 1.9%  |
| <b>#年齡</b>     |        |        |      |       |
| 20-29 歲        | 6      | 83.3%  | 0.0% | 16.7% |
| 30-39 歲        | 36     | 97.2%  | 0.0% | 2.8%  |
| 40-49 歲        | 58     | 91.4%  | 3.4% | 5.2%  |
| 50-59 歲        | 95     | 97.9%  | 0.0% | 2.1%  |
| 60 歲(含)以上      | 105    | 96.2%  | 1.9% | 1.9%  |
| <b>#教育程度</b>   |        |        |      |       |
| 國小及以下          | 12     | 91.7%  | 0.0% | 8.3%  |
| 國（初）中          | 10     | 100.0% | 0.0% | 0.0%  |
| 高中（職）          | 69     | 98.6%  | 0.0% | 1.4%  |
| 專科或大學          | 171    | 94.7%  | 2.3% | 2.9%  |
| 研究所及以上         | 38     | 94.7%  | 0.0% | 5.3%  |
| <b>#職業類別</b>   |        |        |      |       |
| 軍警公教           | 33     | 100.0% | 0.0% | 0.0%  |
| 行政主管、企業負責人及經理人 | 35     | 91.4%  | 2.9% | 5.7%  |
| 專業人員           | 29     | 93.1%  | 0.0% | 6.9%  |
| 技術員及助理專業人員     | 8      | 100.0% | 0.0% | 0.0%  |
| 事務工作人員         | 11     | 81.8%  | 9.1% | 9.1%  |
| 服務工作人員及售貨員     | 40     | 100.0% | 0.0% | 0.0%  |
| 農、林、漁、牧工作人員    | 9      | 100.0% | 0.0% | 0.0%  |
| 技術工及有關工作人員     | 1      | 100.0% | 0.0% | 0.0%  |
| 機械設備操作工及組裝工    | 6      | 100.0% | 0.0% | 0.0%  |
| 非技術工及體力工       | 4      | 75.0%  | 0.0% | 25.0% |
| 家務管理           | 46     | 97.8%  | 0.0% | 2.2%  |
| 學生             | 1      | 100.0% | 0.0% | 0.0%  |
| 退休人員或無業        | 77     | 94.8%  | 2.6% | 2.6%  |

註：請參考原始問卷 Q3。



**附表 5 請問，當您在與嘉義市政府財政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 |
|----------------|--------|--------|--------|-------|-------|-------|
| <b>總次數</b>     | 300    | 125    | 162    | 4     | 8     | 1     |
| <b>總百分比</b>    | 100.0% | 41.7%  | 54.0%  | 1.3%  | 2.7%  | 0.3%  |
| <b>#性別</b>     |        |        |        |       |       |       |
| 男性             | 141    | 44.0%  | 51.8%  | 0.7%  | 3.5%  | 0.0%  |
| 女性             | 159    | 39.6%  | 56.0%  | 1.9%  | 1.9%  | 0.6%  |
| <b>#年齡</b>     |        |        |        |       |       |       |
| 20-29 歲        | 6      | 66.7%  | 33.3%  | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  |
| 30-39 歲        | 36     | 44.4%  | 47.2%  | 0.0%  | 8.3%  | 0.0%  |
| 40-49 歲        | 58     | 31.0%  | 63.8%  | 3.4%  | 1.7%  | 0.0%  |
| 50-59 歲        | 95     | 43.2%  | 52.6%  | 2.1%  | 2.1%  | 0.0%  |
| 60 歲(含)以上      | 105    | 43.8%  | 53.3%  | 0.0%  | 1.9%  | 1.0%  |
| <b>#教育程度</b>   |        |        |        |       |       |       |
| 國小及以下          | 12     | 41.7%  | 50.0%  | 0.0%  | 8.3%  | 0.0%  |
| 國（初）中          | 10     | 60.0%  | 30.0%  | 10.0% | 0.0%  | 0.0%  |
| 高中（職）          | 69     | 44.9%  | 53.6%  | 1.4%  | 0.0%  | 0.0%  |
| 專科或大學          | 171    | 38.6%  | 56.1%  | 1.2%  | 3.5%  | 0.6%  |
| 研究所及以上         | 38     | 44.7%  | 52.6%  | 0.0%  | 2.6%  | 0.0%  |
| <b>#職業類別</b>   |        |        |        |       |       |       |
| 軍警公教           | 33     | 57.6%  | 42.4%  | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  |
| 行政主管、企業負責人及經理人 | 35     | 34.3%  | 62.9%  | 0.0%  | 2.9%  | 0.0%  |
| 專業人員           | 29     | 20.7%  | 69.0%  | 3.4%  | 6.9%  | 0.0%  |
| 技術員及助理專業人員     | 8      | 75.0%  | 25.0%  | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  |
| 事務工作人員         | 11     | 36.4%  | 54.5%  | 9.1%  | 0.0%  | 0.0%  |
| 服務工作人員及售貨員     | 40     | 42.5%  | 55.0%  | 0.0%  | 2.5%  | 0.0%  |
| 農、林、漁、牧工作人員    | 9      | 66.7%  | 33.3%  | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  |
| 技術工及有關工作人員     | 1      | 0.0%   | 100.0% | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  |
| 機械設備操作工及組裝工    | 6      | 33.3%  | 66.7%  | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  |
| 非技術工及體力工       | 4      | 25.0%  | 50.0%  | 0.0%  | 25.0% | 0.0%  |
| 家務管理           | 46     | 47.8%  | 50.0%  | 2.2%  | 0.0%  | 0.0%  |
| 學生             | 1      | 100.0% | 0.0%   | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  |
| 退休人員或無業        | 77     | 37.7%  | 55.8%  | 1.3%  | 3.9%  | 1.3%  |

註：請參考原始問卷 Q4。



**附表 6 請問，當您在與嘉義市政府財政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   |
|----------------|--------|--------|-------|-------|
| <b>總次數</b>     | 300    | 287    | 4     | 9     |
| <b>總百分比</b>    | 100.0% | 95.7%  | 1.3%  | 3.0%  |
| <b>#性別</b>     |        |        |       |       |
| 男性             | 141    | 95.7%  | 0.7%  | 3.5%  |
| 女性             | 159    | 95.6%  | 1.9%  | 2.5%  |
| <b>#年齡</b>     |        |        |       |       |
| 20-29 歲        | 6      | 100.0% | 0.0%  | 0.0%  |
| 30-39 歲        | 36     | 91.7%  | 0.0%  | 8.3%  |
| 40-49 歲        | 58     | 94.8%  | 3.4%  | 1.7%  |
| 50-59 歲        | 95     | 95.8%  | 2.1%  | 2.1%  |
| 60 歲(含)以上      | 105    | 97.1%  | 0.0%  | 2.9%  |
| <b>#教育程度</b>   |        |        |       |       |
| 國小及以下          | 12     | 91.7%  | 0.0%  | 8.3%  |
| 國（初）中          | 10     | 90.0%  | 10.0% | 0.0%  |
| 高中（職）          | 69     | 98.6%  | 1.4%  | 0.0%  |
| 專科或大學          | 171    | 94.7%  | 1.2%  | 4.1%  |
| 研究所及以上         | 38     | 97.4%  | 0.0%  | 2.6%  |
| <b>#職業類別</b>   |        |        |       |       |
| 軍警公教           | 33     | 100.0% | 0.0%  | 0.0%  |
| 行政主管、企業負責人及經理人 | 35     | 97.1%  | 0.0%  | 2.9%  |
| 專業人員           | 29     | 89.7%  | 3.4%  | 6.9%  |
| 技術員及助理專業人員     | 8      | 100.0% | 0.0%  | 0.0%  |
| 事務工作人員         | 11     | 90.9%  | 9.1%  | 0.0%  |
| 服務工作人員及售貨員     | 40     | 97.5%  | 0.0%  | 2.5%  |
| 農、林、漁、牧工作人員    | 9      | 100.0% | 0.0%  | 0.0%  |
| 技術工及有關工作人員     | 1      | 100.0% | 0.0%  | 0.0%  |
| 機械設備操作工及組裝工    | 6      | 100.0% | 0.0%  | 0.0%  |
| 非技術工及體力工       | 4      | 75.0%  | 0.0%  | 25.0% |
| 家務管理           | 46     | 97.8%  | 2.2%  | 0.0%  |
| 學生             | 1      | 100.0% | 0.0%  | 0.0%  |
| 退休人員或無業        | 77     | 93.5%  | 1.3%  | 5.2%  |

註：請參考原始問卷 Q4。



**附表 7 請問，您對嘉義市政府財政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 |
|----------------|--------|-------|--------|-------|-------|-------|
| <b>總次數</b>     | 295    | 85    | 194    | 5     | 9     | 2     |
| <b>總百分比</b>    | 100.0% | 28.8% | 65.8%  | 1.7%  | 3.1%  | 0.6%  |
| <b>#性別</b>     |        |       |        |       |       |       |
| 男性             | 139    | 30.9% | 63.3%  | 1.4%  | 4.3%  | 0.0%  |
| 女性             | 156    | 26.9% | 67.9%  | 1.9%  | 1.9%  | 1.3%  |
| <b>#年齡</b>     |        |       |        |       |       |       |
| 20-29 歲        | 6      | 33.3% | 66.7%  | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  |
| 30-39 歲        | 34     | 29.4% | 61.8%  | 0.0%  | 5.9%  | 2.9%  |
| 40-49 歲        | 58     | 24.1% | 70.7%  | 3.4%  | 1.7%  | 0.0%  |
| 50-59 歲        | 94     | 23.4% | 71.3%  | 2.1%  | 2.1%  | 1.1%  |
| 60 歲(含)以上      | 103    | 35.9% | 59.2%  | 1.0%  | 3.9%  | 0.0%  |
| <b>#教育程度</b>   |        |       |        |       |       |       |
| 國小及以下          | 12     | 25.0% | 75.0%  | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  |
| 國（初）中          | 10     | 30.0% | 60.0%  | 10.0% | 0.0%  | 0.0%  |
| 高中（職）          | 68     | 27.9% | 69.1%  | 0.0%  | 2.9%  | 0.0%  |
| 專科或大學          | 167    | 28.7% | 65.3%  | 1.8%  | 3.0%  | 1.2%  |
| 研究所及以上         | 38     | 31.6% | 60.5%  | 2.6%  | 5.3%  | 0.0%  |
| <b>#職業類別</b>   |        |       |        |       |       |       |
| 軍警公教           | 33     | 33.3% | 63.6%  | 0.0%  | 3.0%  | 0.0%  |
| 行政主管、企業負責人及經理人 | 35     | 28.6% | 62.9%  | 5.7%  | 2.9%  | 0.0%  |
| 專業人員           | 27     | 11.1% | 77.8%  | 3.7%  | 3.7%  | 3.7%  |
| 技術員及助理專業人員     | 8      | 25.0% | 62.5%  | 0.0%  | 12.5% | 0.0%  |
| 事務工作人員         | 11     | 36.4% | 54.5%  | 9.1%  | 0.0%  | 0.0%  |
| 服務工作人員及售貨員     | 40     | 32.5% | 67.5%  | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  |
| 農、林、漁、牧工作人員    | 9      | 44.4% | 55.6%  | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  |
| 技術工及有關工作人員     | 1      | 0.0%  | 100.0% | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  |
| 機械設備操作工及組裝工    | 6      | 33.3% | 66.7%  | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  |
| 非技術工及體力工       | 4      | 25.0% | 75.0%  | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  |
| 家務管理           | 45     | 31.1% | 66.7%  | 0.0%  | 2.2%  | 0.0%  |
| 學生             | 1      | 0.0%  | 100.0% | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  |
| 退休人員或無業        | 75     | 28.0% | 64.0%  | 1.3%  | 5.3%  | 1.3%  |

註：請參考原始問卷 Q5。





**附表 8 請問，您對嘉義市政府財政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   |
|----------------|--------|--------|-------|-------|
| <b>總次數</b>     | 295    | 279    | 5     | 11    |
| <b>總百分比</b>    | 100.0% | 94.6%  | 1.7%  | 3.7%  |
| <b>#性別</b>     |        |        |       |       |
| 男性             | 139    | 94.2%  | 1.4%  | 4.3%  |
| 女性             | 156    | 94.9%  | 1.9%  | 3.2%  |
| <b>#年齡</b>     |        |        |       |       |
| 20-29 歲        | 6      | 100.0% | 0.0%  | 0.0%  |
| 30-39 歲        | 34     | 91.2%  | 0.0%  | 8.8%  |
| 40-49 歲        | 58     | 94.8%  | 3.4%  | 1.7%  |
| 50-59 歲        | 94     | 94.7%  | 2.1%  | 3.2%  |
| 60 歲(含)以上      | 103    | 95.1%  | 1.0%  | 3.9%  |
| <b>#教育程度</b>   |        |        |       |       |
| 國小及以下          | 12     | 100.0% | 0.0%  | 0.0%  |
| 國（初）中          | 10     | 90.0%  | 10.0% | 0.0%  |
| 高中（職）          | 68     | 97.1%  | 0.0%  | 2.9%  |
| 專科或大學          | 167    | 94.0%  | 1.8%  | 4.2%  |
| 研究所及以上         | 38     | 92.1%  | 2.6%  | 5.3%  |
| <b>#職業類別</b>   |        |        |       |       |
| 軍警公教           | 33     | 97.0%  | 0.0%  | 3.0%  |
| 行政主管、企業負責人及經理人 | 35     | 91.4%  | 5.7%  | 2.9%  |
| 專業人員           | 27     | 88.9%  | 3.7%  | 7.4%  |
| 技術員及助理專業人員     | 8      | 87.5%  | 0.0%  | 12.5% |
| 事務工作人員         | 11     | 90.9%  | 9.1%  | 0.0%  |
| 服務工作人員及售貨員     | 40     | 100.0% | 0.0%  | 0.0%  |
| 農、林、漁、牧工作人員    | 9      | 100.0% | 0.0%  | 0.0%  |
| 技術工及有關工作人員     | 1      | 100.0% | 0.0%  | 0.0%  |
| 機械設備操作工及組裝工    | 6      | 100.0% | 0.0%  | 0.0%  |
| 非技術工及體力工       | 4      | 100.0% | 0.0%  | 0.0%  |
| 家務管理           | 45     | 97.8%  | 0.0%  | 2.2%  |
| 學生             | 1      | 100.0% | 0.0%  | 0.0%  |
| 退休人員或無業        | 75     | 92.0%  | 1.3%  | 6.7%  |

註：請參考原始問卷 Q5。



**附表 9 請問，您對於嘉義市政府財政稅務局所提供的各式資訊是否感到滿意？**

|                | 次數     | 非常滿意  | 滿意     | 尚可    | 不滿意   | 非常不滿意 |
|----------------|--------|-------|--------|-------|-------|-------|
| <b>總次數</b>     | 300    | 80    | 190    | 10    | 19    | 1     |
| <b>總百分比</b>    | 100.0% | 26.7% | 63.3%  | 3.3%  | 6.4%  | 0.3%  |
| <b>#性別</b>     |        |       |        |       |       |       |
| 男性             | 141    | 31.2% | 58.2%  | 4.3%  | 5.7%  | 0.7%  |
| 女性             | 159    | 22.6% | 67.9%  | 2.5%  | 6.9%  | 0.0%  |
| <b>#年齡</b>     |        |       |        |       |       |       |
| 20-29 歲        | 6      | 33.3% | 66.7%  | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  |
| 30-39 歲        | 36     | 27.8% | 58.3%  | 2.8%  | 11.1% | 0.0%  |
| 40-49 歲        | 58     | 19.0% | 67.2%  | 3.4%  | 8.6%  | 1.7%  |
| 50-59 歲        | 95     | 28.4% | 66.3%  | 2.1%  | 3.2%  | 0.0%  |
| 60 歲(含)以上      | 105    | 28.6% | 60.0%  | 4.8%  | 6.7%  | 0.0%  |
| <b>#教育程度</b>   |        |       |        |       |       |       |
| 國小及以下          | 12     | 25.0% | 75.0%  | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  |
| 國（初）中          | 10     | 30.0% | 50.0%  | 10.0% | 10.0% | 0.0%  |
| 高中（職）          | 69     | 20.3% | 73.9%  | 4.3%  | 1.4%  | 0.0%  |
| 專科或大學          | 171    | 28.1% | 59.6%  | 3.5%  | 8.2%  | 0.6%  |
| 研究所及以上         | 38     | 31.6% | 60.5%  | 0.0%  | 7.9%  | 0.0%  |
| <b>#職業類別</b>   |        |       |        |       |       |       |
| 軍警公教           | 33     | 36.4% | 54.5%  | 0.0%  | 9.1%  | 0.0%  |
| 行政主管、企業負責人及經理人 | 35     | 28.6% | 60.0%  | 5.7%  | 2.9%  | 2.9%  |
| 專業人員           | 29     | 13.8% | 72.4%  | 3.4%  | 10.3% | 0.0%  |
| 技術員及助理專業人員     | 8      | 25.0% | 62.5%  | 0.0%  | 12.5% | 0.0%  |
| 事務工作人員         | 11     | 36.4% | 63.6%  | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  |
| 服務工作人員及售貨員     | 40     | 25.0% | 70.0%  | 2.5%  | 2.5%  | 0.0%  |
| 農、林、漁、牧工作人員    | 9      | 44.4% | 55.6%  | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  |
| 技術工及有關工作人員     | 1      | 0.0%  | 100.0% | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  |
| 機械設備操作工及組裝工    | 6      | 16.7% | 83.3%  | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  |
| 非技術工及體力工       | 4      | 25.0% | 50.0%  | 0.0%  | 25.0% | 0.0%  |
| 家務管理           | 46     | 26.1% | 65.2%  | 4.3%  | 4.3%  | 0.0%  |
| 學生             | 1      | 0.0%  | 100.0% | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  |
| 退休人員或無業        | 77     | 26.0% | 59.7%  | 5.2%  | 9.1%  | 0.0%  |

註：請參考原始問卷 Q6。

**附表 10 請問，您對於嘉義市政府財政稅務局所提供的各式資訊是否感到滿意？【選項合併】**

|                | 次數     | 滿意     | 尚可    | 不滿意   |
|----------------|--------|--------|-------|-------|
| <b>總次數</b>     | 300    | 270    | 10    | 20    |
| <b>總百分比</b>    | 100.0% | 90.0%  | 3.3%  | 6.7%  |
| <b>性別</b>      |        |        |       |       |
| 男性             | 141    | 89.4%  | 4.3%  | 6.4%  |
| 女性             | 159    | 90.6%  | 2.5%  | 6.9%  |
| <b>#年齡</b>     |        |        |       |       |
| 20-29 歲        | 6      | 100.0% | 0.0%  | 0.0%  |
| 30-39 歲        | 36     | 86.1%  | 2.8%  | 11.1% |
| 40-49 歲        | 58     | 86.2%  | 3.4%  | 10.3% |
| 50-59 歲        | 95     | 94.7%  | 2.1%  | 3.2%  |
| 60 歲(含)以上      | 105    | 88.6%  | 4.8%  | 6.7%  |
| <b>#教育程度</b>   |        |        |       |       |
| 國小及以下          | 12     | 100.0% | 0.0%  | 0.0%  |
| 國（初）中          | 10     | 80.0%  | 10.0% | 10.0% |
| 高中（職）          | 69     | 94.2%  | 4.3%  | 1.4%  |
| 專科或大學          | 171    | 87.7%  | 3.5%  | 8.8%  |
| 研究所及以上         | 38     | 92.1%  | 0.0%  | 7.9%  |
| <b>#職業類別</b>   |        |        |       |       |
| 軍警公教           | 33     | 90.9%  | 0.0%  | 9.1%  |
| 行政主管、企業負責人及經理人 | 35     | 88.6%  | 5.7%  | 5.7%  |
| 專業人員           | 29     | 86.2%  | 3.4%  | 10.3% |
| 技術員及助理專業人員     | 8      | 87.5%  | 0.0%  | 12.5% |
| 事務工作人員         | 11     | 100.0% | 0.0%  | 0.0%  |
| 服務工作人員及售貨員     | 40     | 95.0%  | 2.5%  | 2.5%  |
| 農、林、漁、牧工作人員    | 9      | 100.0% | 0.0%  | 0.0%  |
| 技術工及有關工作人員     | 1      | 100.0% | 0.0%  | 0.0%  |
| 機械設備操作工及組裝工    | 6      | 100.0% | 0.0%  | 0.0%  |
| 非技術工及體力工       | 4      | 75.0%  | 0.0%  | 25.0% |
| 家務管理           | 46     | 91.3%  | 4.3%  | 4.3%  |
| 學生             | 1      | 100.0% | 0.0%  | 0.0%  |
| 退休人員或無業        | 77     | 85.7%  | 5.2%  | 9.1%  |

註：請參考原始問卷 Q6。



**附表 11 請問，您對於嘉義市政府財政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 |
|----------------|--------|--------|--------|-------|-------|-------|
| <b>總次數</b>     | 300    | 142    | 145    | 6     | 5     | 2     |
| <b>總百分比</b>    | 100.0% | 47.3%  | 48.3%  | 2.0%  | 1.7%  | 0.7%  |
| <b>#性別</b>     |        |        |        |       |       |       |
| 男性             | 141    | 52.5%  | 42.6%  | 2.8%  | 2.1%  | 0.0%  |
| 女性             | 159    | 42.8%  | 53.5%  | 1.3%  | 1.3%  | 1.3%  |
| <b>#年齡</b>     |        |        |        |       |       |       |
| 20-29 歲        | 6      | 100.0% | 0.0%   | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  |
| 30-39 歲        | 36     | 52.8%  | 41.7%  | 2.8%  | 2.8%  | 0.0%  |
| 40-49 歲        | 58     | 44.8%  | 50.0%  | 1.7%  | 3.4%  | 0.0%  |
| 50-59 歲        | 95     | 44.2%  | 50.5%  | 1.1%  | 2.1%  | 2.1%  |
| 60 歲(含)以上      | 105    | 46.7%  | 50.5%  | 2.9%  | 0.0%  | 0.0%  |
| <b>#教育程度</b>   |        |        |        |       |       |       |
| 國小及以下          | 12     | 33.3%  | 58.3%  | 8.3%  | 0.0%  | 0.0%  |
| 國（初）中          | 10     | 40.0%  | 50.0%  | 10.0% | 0.0%  | 0.0%  |
| 高中（職）          | 69     | 42.0%  | 58.0%  | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  |
| 專科或大學          | 171    | 50.3%  | 44.4%  | 2.3%  | 2.3%  | 0.6%  |
| 研究所及以上         | 38     | 50.0%  | 44.7%  | 0.0%  | 2.6%  | 2.6%  |
| <b>#職業類別</b>   |        |        |        |       |       |       |
| 軍警公教           | 33     | 54.5%  | 42.4%  | 0.0%  | 0.0%  | 3.0%  |
| 行政主管、企業負責人及經理人 | 35     | 51.4%  | 42.9%  | 2.9%  | 2.9%  | 0.0%  |
| 專業人員           | 29     | 27.6%  | 69.0%  | 0.0%  | 3.4%  | 0.0%  |
| 技術員及助理專業人員     | 8      | 62.5%  | 25.0%  | 0.0%  | 12.5% | 0.0%  |
| 事務工作人員         | 11     | 54.5%  | 45.5%  | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  |
| 服務工作人員及售貨員     | 40     | 52.5%  | 47.5%  | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  |
| 農、林、漁、牧工作人員    | 9      | 77.8%  | 22.2%  | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  |
| 技術工及有關工作人員     | 1      | 0.0%   | 100.0% | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  |
| 機械設備操作工及組裝工    | 6      | 50.0%  | 50.0%  | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  |
| 非技術工及體力工       | 4      | 75.0%  | 25.0%  | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  |
| 家務管理           | 46     | 43.5%  | 50.0%  | 4.3%  | 2.2%  | 0.0%  |
| 學生             | 1      | 100.0% | 0.0%   | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  |
| 退休人員或無業        | 77     | 41.6%  | 51.9%  | 3.9%  | 1.3%  | 1.3%  |

註：請參考原始問卷 Q7。



**附表 12 請問，您對於嘉義市政府財政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   |
|----------------|--------|--------|-------|-------|
| <b>總次數</b>     | 300    | 287    | 6     | 7     |
| <b>總百分比</b>    | 100.0% | 95.7%  | 2.0%  | 2.3%  |
| <b>#性別</b>     |        |        |       |       |
| 男性             | 141    | 95.0%  | 2.8%  | 2.1%  |
| 女性             | 159    | 96.2%  | 1.3%  | 2.5%  |
| <b>#年齡</b>     |        |        |       |       |
| 20-29 歲        | 6      | 100.0% | 0.0%  | 0.0%  |
| 30-39 歲        | 36     | 94.4%  | 2.8%  | 2.8%  |
| 40-49 歲        | 58     | 94.8%  | 1.7%  | 3.4%  |
| 50-59 歲        | 95     | 94.7%  | 1.1%  | 4.2%  |
| 60 歲(含)以上      | 105    | 97.1%  | 2.9%  | 0.0%  |
| <b>#教育程度</b>   |        |        |       |       |
| 國小及以下          | 12     | 91.7%  | 8.3%  | 0.0%  |
| 國（初）中          | 10     | 90.0%  | 10.0% | 0.0%  |
| 高中（職）          | 69     | 100.0% | 0.0%  | 0.0%  |
| 專科或大學          | 171    | 94.7%  | 2.3%  | 2.9%  |
| 研究所及以上         | 38     | 94.7%  | 0.0%  | 5.3%  |
| <b>#職業類別</b>   |        |        |       |       |
| 軍警公教           | 33     | 97.0%  | 0.0%  | 3.0%  |
| 行政主管、企業負責人及經理人 | 35     | 94.3%  | 2.9%  | 2.9%  |
| 專業人員           | 29     | 96.6%  | 0.0%  | 3.4%  |
| 技術員及助理專業人員     | 8      | 87.5%  | 0.0%  | 12.5% |
| 事務工作人員         | 11     | 100.0% | 0.0%  | 0.0%  |
| 服務工作人員及售貨員     | 40     | 100.0% | 0.0%  | 0.0%  |
| 農、林、漁、牧工作人員    | 9      | 100.0% | 0.0%  | 0.0%  |
| 技術工及有關工作人員     | 1      | 100.0% | 0.0%  | 0.0%  |
| 機械設備操作工及組裝工    | 6      | 100.0% | 0.0%  | 0.0%  |
| 非技術工及體力工       | 4      | 100.0% | 0.0%  | 0.0%  |
| 家務管理           | 46     | 93.5%  | 4.3%  | 2.2%  |
| 學生             | 1      | 100.0% | 0.0%  | 0.0%  |
| 退休人員或無業        | 77     | 93.5%  | 3.9%  | 2.6%  |

註：請參考原始問卷 Q7。



**附表 13 請問，您對於嘉義市政府財政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   |
|----------------|--------|--------|--------|-------|-------|
| <b>總次數</b>     | 300    | 99     | 184    | 11    | 6     |
| <b>總百分比</b>    | 100.0% | 33.0%  | 61.3%  | 3.7%  | 2.0%  |
| <b>#性別</b>     |        |        |        |       |       |
| 男性             | 141    | 39.0%  | 54.6%  | 3.5%  | 2.8%  |
| 女性             | 159    | 27.7%  | 67.3%  | 3.8%  | 1.3%  |
| <b>#年齡</b>     |        |        |        |       |       |
| 20-29 歲        | 6      | 66.7%  | 33.3%  | 0.0%  | 0.0%  |
| 30-39 歲        | 36     | 27.8%  | 69.4%  | 0.0%  | 2.8%  |
| 40-49 歲        | 58     | 29.3%  | 67.2%  | 1.7%  | 1.7%  |
| 50-59 歲        | 95     | 32.6%  | 60.0%  | 5.3%  | 2.1%  |
| 60 歲(含)以上      | 105    | 35.2%  | 58.1%  | 4.8%  | 1.9%  |
| <b>#教育程度</b>   |        |        |        |       |       |
| 國小及以下          | 12     | 16.7%  | 50.0%  | 16.7% | 16.7% |
| 國（初）中          | 10     | 50.0%  | 50.0%  | 0.0%  | 0.0%  |
| 高中（職）          | 69     | 33.3%  | 63.8%  | 2.9%  | 0.0%  |
| 專科或大學          | 171    | 31.6%  | 63.2%  | 2.9%  | 2.3%  |
| 研究所及以上         | 38     | 39.5%  | 55.3%  | 5.3%  | 0.0%  |
| <b>#職業類別</b>   |        |        |        |       |       |
| 軍警公教           | 33     | 33.3%  | 63.6%  | 3.0%  | 0.0%  |
| 行政主管、企業負責人及經理人 | 35     | 31.4%  | 65.7%  | 0.0%  | 2.9%  |
| 專業人員           | 29     | 24.1%  | 72.4%  | 0.0%  | 3.4%  |
| 技術員及助理專業人員     | 8      | 50.0%  | 50.0%  | 0.0%  | 0.0%  |
| 事務工作人員         | 11     | 27.3%  | 63.6%  | 9.1%  | 0.0%  |
| 服務工作人員及售貨員     | 40     | 37.5%  | 60.0%  | 0.0%  | 2.5%  |
| 農、林、漁、牧工作人員    | 9      | 66.7%  | 33.3%  | 0.0%  | 0.0%  |
| 技術工及有關工作人員     | 1      | 0.0%   | 100.0% | 0.0%  | 0.0%  |
| 機械設備操作工及組裝工    | 6      | 16.7%  | 83.3%  | 0.0%  | 0.0%  |
| 非技術工及體力工       | 4      | 50.0%  | 25.0%  | 0.0%  | 25.0% |
| 家務管理           | 46     | 37.0%  | 58.7%  | 4.3%  | 0.0%  |
| 學生             | 1      | 100.0% | 0.0%   | 0.0%  | 0.0%  |
| 退休人員或無業        | 77     | 27.3%  | 61.0%  | 9.1%  | 2.6%  |

註：請參考原始問卷 Q8。

**附表 14 請問，您對於嘉義市政府財政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   |
|----------------|--------|--------|-------|-------|
| <b>總次數</b>     | 300    | 283    | 11    | 6     |
| <b>總百分比</b>    | 100.0% | 94.3%  | 3.7%  | 2.0%  |
| <b>#性別</b>     |        |        |       |       |
| 男性             | 141    | 93.6%  | 3.5%  | 2.8%  |
| 女性             | 159    | 95.0%  | 3.8%  | 1.3%  |
| <b>#年齡</b>     |        |        |       |       |
| 20-29 歲        | 6      | 100.0% | 0.0%  | 0.0%  |
| 30-39 歲        | 36     | 97.2%  | 0.0%  | 2.8%  |
| 40-49 歲        | 58     | 96.6%  | 1.7%  | 1.7%  |
| 50-59 歲        | 95     | 92.6%  | 5.3%  | 2.1%  |
| 60 歲(含)以上      | 105    | 93.3%  | 4.8%  | 1.9%  |
| <b>#教育程度</b>   |        |        |       |       |
| 國小及以下          | 12     | 66.7%  | 16.7% | 16.7% |
| 國（初）中          | 10     | 100.0% | 0.0%  | 0.0%  |
| 高中（職）          | 69     | 97.1%  | 2.9%  | 0.0%  |
| 專科或大學          | 171    | 94.7%  | 2.9%  | 2.3%  |
| 研究所及以上         | 38     | 94.7%  | 5.3%  | 0.0%  |
| <b>#職業類別</b>   |        |        |       |       |
| 軍警公教           | 33     | 97.0%  | 3.0%  | 0.0%  |
| 行政主管、企業負責人及經理人 | 35     | 97.1%  | 0.0%  | 2.9%  |
| 專業人員           | 29     | 96.6%  | 0.0%  | 3.4%  |
| 技術員及助理專業人員     | 8      | 100.0% | 0.0%  | 0.0%  |
| 事務工作人員         | 11     | 90.9%  | 9.1%  | 0.0%  |
| 服務工作人員及售貨員     | 40     | 97.5%  | 0.0%  | 2.5%  |
| 農、林、漁、牧工作人員    | 9      | 100.0% | 0.0%  | 0.0%  |
| 技術工及有關工作人員     | 1      | 100.0% | 0.0%  | 0.0%  |
| 機械設備操作工及組裝工    | 6      | 100.0% | 0.0%  | 0.0%  |
| 非技術工及體力工       | 4      | 75.0%  | 0.0%  | 25.0% |
| 家務管理           | 46     | 95.7%  | 4.3%  | 0.0%  |
| 學生             | 1      | 100.0% | 0.0%  | 0.0%  |
| 退休人員或無業        | 77     | 88.3%  | 9.1%  | 2.6%  |

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財政稅務局人員接受請託關說、索賄或不當飲宴應酬等情事？**

|                | 次數     | 有，曾經聽聞 | 完全沒有   | 不知道  |
|----------------|--------|--------|--------|------|
| <b>總次數</b>     | 300    | 2      | 297    | 1    |
| <b>總百分比</b>    | 100.0% | 0.7%   | 99.0%  | 0.3% |
| <b>#性別</b>     |        |        |        |      |
| 男性             | 141    | 0.7%   | 98.6%  | 0.7% |
| 女性             | 159    | 0.6%   | 99.4%  | 0.0% |
| <b>#年齡</b>     |        |        |        |      |
| 20-29 歲        | 6      | 0.0%   | 100.0% | 0.0% |
| 30-39 歲        | 36     | 0.0%   | 100.0% | 0.0% |
| 40-49 歲        | 58     | 0.0%   | 100.0% | 0.0% |
| 50-59 歲        | 95     | 1.1%   | 98.9%  | 0.0% |
| 60 歲(含)以上      | 105    | 1.0%   | 98.1%  | 1.0% |
| <b>#教育程度</b>   |        |        |        |      |
| 國小及以下          | 12     | 0.0%   | 91.7%  | 8.3% |
| 國（初）中          | 10     | 0.0%   | 100.0% | 0.0% |
| 高中（職）          | 69     | 0.0%   | 100.0% | 0.0% |
| 專科或大學          | 171    | 1.2%   | 98.8%  | 0.0% |
| 研究所及以上         | 38     | 0.0%   | 100.0% | 0.0% |
| <b>#職業類別</b>   |        |        |        |      |
| 軍警公教           | 33     | 0.0%   | 100.0% | 0.0% |
| 行政主管、企業負責人及經理人 | 35     | 0.0%   | 100.0% | 0.0% |
| 專業人員           | 29     | 0.0%   | 100.0% | 0.0% |
| 技術員及助理專業人員     | 8      | 0.0%   | 100.0% | 0.0% |
| 事務工作人員         | 11     | 0.0%   | 100.0% | 0.0% |
| 服務工作人員及售貨員     | 40     | 0.0%   | 100.0% | 0.0% |
| 農、林、漁、牧工作人員    | 9      | 0.0%   | 100.0% | 0.0% |
| 技術工及有關工作人員     | 1      | 0.0%   | 100.0% | 0.0% |
| 機械設備操作工及組裝工    | 6      | 0.0%   | 100.0% | 0.0% |
| 非技術工及體力工       | 4      | 0.0%   | 100.0% | 0.0% |
| 家務管理           | 46     | 2.2%   | 97.8%  | 0.0% |
| 學生             | 1      | 0.0%   | 100.0% | 0.0% |
| 退休人員或無業        | 77     | 1.3%   | 97.4%  | 1.3% |

註：請參考原始問卷 Q9。





**附表 16 如果嘉義市政府財政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   |
|----------------|--------|--------|-------|
| <b>總次數</b>     | 300    | 253    | 47    |
| <b>總百分比</b>    | 100.0% | 84.3%  | 15.7% |
| <b>性別</b>      |        |        |       |
| 男性             | 141    | 84.4%  | 15.6% |
| 女性             | 159    | 84.3%  | 15.7% |
| <b>年齡</b>      |        |        |       |
| 20-29 歲        | 6      | 83.3%  | 16.7% |
| 30-39 歲        | 36     | 86.1%  | 13.9% |
| 40-49 歲        | 58     | 86.2%  | 13.8% |
| 50-59 歲        | 95     | 85.3%  | 14.7% |
| 60 歲(含)以上      | 105    | 81.9%  | 18.1% |
| <b>*教育程度</b>   |        |        |       |
| 國小及以下          | 12     | 41.7%  | 58.3% |
| 國（初）中          | 10     | 80.0%  | 20.0% |
| 高中（職）          | 69     | 85.5%  | 14.5% |
| 專科或大學          | 171    | 84.8%  | 15.2% |
| 研究所及以上         | 38     | 94.7%  | 5.3%  |
| <b>#職業類別</b>   |        |        |       |
| 軍警公教           | 33     | 97.0%  | 3.0%  |
| 行政主管、企業負責人及經理人 | 35     | 85.7%  | 14.3% |
| 專業人員           | 29     | 79.3%  | 20.7% |
| 技術員及助理專業人員     | 8      | 75.0%  | 25.0% |
| 事務工作人員         | 11     | 81.8%  | 18.2% |
| 服務工作人員及售貨員     | 40     | 87.5%  | 12.5% |
| 農、林、漁、牧工作人員    | 9      | 66.7%  | 33.3% |
| 技術工及有關工作人員     | 1      | 100.0% | 0.0%  |
| 機械設備操作工及組裝工    | 6      | 83.3%  | 16.7% |
| 非技術工及體力工       | 4      | 50.0%  | 50.0% |
| 家務管理           | 46     | 78.3%  | 21.7% |
| 學生             | 1      | 100.0% | 0.0%  |
| 退休人員或無業        | 77     | 87.0%  | 13.0% |

註：請參考原始問卷 Q10。



**附表 17 請問，您對於嘉義市政府財政稅務局的整體為民服務感到滿不滿意？**

|                | 次數     | 非常滿意   | 滿意     | 不滿意   | 非常不滿意 |
|----------------|--------|--------|--------|-------|-------|
| <b>總次數</b>     | 300    | 112    | 181    | 6     | 1     |
| <b>總百分比</b>    | 100.0% | 37.3%  | 60.4%  | 2.0%  | 0.3%  |
| <b>#性別</b>     |        |        |        |       |       |
| 男性             | 141    | 42.6%  | 55.3%  | 2.1%  | 0.0%  |
| 女性             | 159    | 32.7%  | 64.8%  | 1.9%  | 0.6%  |
| <b>#年齡</b>     |        |        |        |       |       |
| 20-29 歲        | 6      | 83.3%  | 16.7%  | 0.0%  | 0.0%  |
| 30-39 歲        | 36     | 36.1%  | 61.1%  | 2.8%  | 0.0%  |
| 40-49 歲        | 58     | 31.0%  | 67.2%  | 1.7%  | 0.0%  |
| 50-59 歲        | 95     | 33.7%  | 64.2%  | 2.1%  | 0.0%  |
| 60 歲(含)以上      | 105    | 41.9%  | 55.2%  | 1.9%  | 1.0%  |
| <b>#教育程度</b>   |        |        |        |       |       |
| 國小及以下          | 12     | 25.0%  | 66.7%  | 8.3%  | 0.0%  |
| 國（初）中          | 10     | 40.0%  | 40.0%  | 20.0% | 0.0%  |
| 高中（職）          | 69     | 33.3%  | 66.7%  | 0.0%  | 0.0%  |
| 專科或大學          | 171    | 39.2%  | 59.6%  | 0.6%  | 0.6%  |
| 研究所及以上         | 38     | 39.5%  | 55.3%  | 5.3%  | 0.0%  |
| <b>#職業類別</b>   |        |        |        |       |       |
| 軍警公教           | 33     | 51.5%  | 48.5%  | 0.0%  | 0.0%  |
| 行政主管、企業負責人及經理人 | 35     | 28.6%  | 68.6%  | 2.9%  | 0.0%  |
| 專業人員           | 29     | 20.7%  | 75.9%  | 3.4%  | 0.0%  |
| 技術員及助理專業人員     | 8      | 50.0%  | 50.0%  | 0.0%  | 0.0%  |
| 事務工作人員         | 11     | 36.4%  | 63.6%  | 0.0%  | 0.0%  |
| 服務工作人員及售貨員     | 40     | 37.5%  | 62.5%  | 0.0%  | 0.0%  |
| 農、林、漁、牧工作人員    | 9      | 66.7%  | 33.3%  | 0.0%  | 0.0%  |
| 技術工及有關工作人員     | 1      | 0.0%   | 100.0% | 0.0%  | 0.0%  |
| 機械設備操作工及組裝工    | 6      | 50.0%  | 50.0%  | 0.0%  | 0.0%  |
| 非技術工及體力工       | 4      | 25.0%  | 25.0%  | 50.0% | 0.0%  |
| 家務管理           | 46     | 39.1%  | 58.7%  | 2.2%  | 0.0%  |
| 學生             | 1      | 100.0% | 0.0%   | 0.0%  | 0.0%  |
| 退休人員或無業        | 77     | 35.1%  | 62.3%  | 1.3%  | 1.3%  |

註：請參考原始問卷 Q12。



**附表 18 請問，您對於嘉義市政府財政稅務局的整體為民服務感到滿不滿意？【選項合併】**

|                | 次數     | 滿意     | 不滿意   |
|----------------|--------|--------|-------|
| <b>總次數</b>     | 300    | 293    | 7     |
| <b>總百分比</b>    | 100.0% | 97.7%  | 2.3%  |
| <b>#性別</b>     |        |        |       |
| 男性             | 141    | 97.9%  | 2.1%  |
| 女性             | 159    | 97.5%  | 2.5%  |
| <b>#年齡</b>     |        |        |       |
| 20-29 歲        | 6      | 100.0% | 0.0%  |
| 30-39 歲        | 36     | 97.2%  | 2.8%  |
| 40-49 歲        | 58     | 98.3%  | 1.7%  |
| 50-59 歲        | 95     | 97.9%  | 2.1%  |
| 60 歲(含)以上      | 105    | 97.1%  | 2.9%  |
| <b>#教育程度</b>   |        |        |       |
| 國小及以下          | 12     | 91.7%  | 8.3%  |
| 國（初）中          | 10     | 80.0%  | 20.0% |
| 高中（職）          | 69     | 100.0% | 0.0%  |
| 專科或大學          | 171    | 98.8%  | 1.2%  |
| 研究所及以上         | 38     | 94.7%  | 5.3%  |
| <b>#職業類別</b>   |        |        |       |
| 軍警公教           | 33     | 100.0% | 0.0%  |
| 行政主管、企業負責人及經理人 | 35     | 97.1%  | 2.9%  |
| 專業人員           | 29     | 96.6%  | 3.4%  |
| 技術員及助理專業人員     | 8      | 100.0% | 0.0%  |
| 事務工作人員         | 11     | 100.0% | 0.0%  |
| 服務工作人員及售貨員     | 40     | 100.0% | 0.0%  |
| 農、林、漁、牧工作人員    | 9      | 100.0% | 0.0%  |
| 技術工及有關工作人員     | 1      | 100.0% | 0.0%  |
| 機械設備操作工及組裝工    | 6      | 100.0% | 0.0%  |
| 非技術工及體力工       | 4      | 50.0%  | 50.0% |
| 家務管理           | 46     | 97.8%  | 2.2%  |
| 學生             | 1      | 100.0% | 0.0%  |
| 退休人員或無業        | 77     | 97.4%  | 2.6%  |

註：請參考原始問卷 Q12。



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>