

嘉義市政府稅務局 105 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 105 年 9 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 105 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 96.1%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 94.8%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 92.6%；另外，對嘉義市政府稅務局所提供的服務設施、稅務資訊、稅款繳納方式感到滿意的比例分別為 94.1%、87.8%及 96.5%，顯示大多數的受訪者肯定嘉義市政府稅務局所提供的服務。

在稅務風紀滿意度方面，受訪者「沒有」親身經歷或曾經聽聞嘉義市政府稅務局承辦人員有乘機刁難、接受請託關說、索賄或不當飲宴應酬等違反政風之情事的比例為 94.8%；而表示「沒有」親身經歷或曾經聽聞承辦人員利用職權或職務機會向往來廠商推薦親友謀職、金錢借貸、共同投資或優惠交易等不當行為的比例為 96.5%，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 86.1%。整體而言，有 90.3%的受訪者給予嘉義市政府稅務局稅務人員的品德操守正面之評價，而對近一年來整體政風清廉度感到滿意的比例則為 91.5%，最後，嘉義市政府稅務局的整體為民服務滿意度為 94.8%。

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 105 年 8 月 3 日至 8 月 12 日，總計完成 403 份有效問卷，其中，地政士部分完成 91 份，民眾部分完成 312 份；在 95%信賴水準下，抽樣誤差不超過 4.88%。

目 錄

壹、前言.....	1
一、調查背景.....	1
二、調查目的.....	4
貳、調查過程與方法	5
一、調查對象.....	5
二、調查期間.....	5
三、調查方式.....	5
(一) 電話調查.....	5
(二) 訪問品質控管.....	5
(三) 問卷回收與審核.....	6
四、抽樣設計.....	6
(一) 抽樣方法.....	6
(二) 抽樣誤差.....	7
五、接觸紀錄.....	8
(一) 地政士接觸紀錄.....	8
(二) 民眾接觸紀錄.....	9
六、調查流程.....	10
參、調查內容與統計分析	11
一、問卷大綱.....	11
(一) 對嘉義市政府稅務局稅務服務之相關評價.....	11
(二) 對嘉義市政府稅務局稅務風紀之認知分析.....	11
(三) 對嘉義市政府稅務局整體滿意度之分析.....	12
(四) 受訪者基本資料.....	12
二、統計分析.....	13
(一) 頻次分析.....	13
(二) 交叉分析.....	13
(三) 小數點進位.....	13
肆、樣本結構分析.....	14
一、受訪身分.....	14
二、性別.....	15
三、年齡.....	16

四、教育程度.....	17
五、職業類別.....	18
六、樣本結構.....	19
伍、調查發現.....	20
一、對嘉義市政府稅務局稅務服務之相關評價.....	21
(一) 曾至嘉義市政府稅務局洽辦之業務分析.....	21
(二) 對嘉義市政府稅務局承辦人員服務態度之評價分析.....	24
(三) 對嘉義市政府稅務局承辦人員辦事效率之評價分析.....	27
(四) 對嘉義市政府稅務局承辦人員專業程度之評價分析.....	30
(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.....	41
二、對嘉義市政府稅務局稅務風紀之認知分析.....	44
(一) 對嘉義市政府稅務局稅務人員品德操守之評價分析.....	44
(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.....	47
(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、共同投資或優惠交易等不當行為 分析.....	50
(四) 若知悉稅務局人員涉有違反風紀之不法情事，願意提出檢 舉之意願分析.....	53
(五) 若知悉有不法情事時，願意提出檢舉之管道分析.....	56
(六) 若知悉不法情事，不願提出檢舉的原因分析.....	59
(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.....	62
三、對嘉義市政府稅務局整體滿意度之分析.....	65
(一) 對嘉義市政府稅務局整體為民服務之評價分析.....	65
(二) 受訪者之開放意見歸納.....	68
陸、結論.....	73
一、對嘉義市政府稅務局稅務服務之相關評價.....	73
二、對嘉義市政府稅務局稅務風紀之認知分析.....	74
三、對嘉義市政府稅務局整體滿意度之分析.....	75
柒、建議.....	76
一、整體稅務服務表現優異，建議可持續加強稅務資訊宣導.....	76
二、精實稅務人員及志工之專業能力及應對方式.....	78
三、設立業務申辦之標準作業流程，並向民眾宣導相關辦法.....	79

四、通盤檢視局內動線規劃，強化民眾洽辦各項業務之指引標示.....	80
五、整體稅務風紀表現傑出，建議持續辦理法治訓練，並推行全民監督..	81
六、積極宣導廉政實績，並公開廉政資訊，以提升民眾檢舉意願.....	83
附錄一 問卷百分比	84
附錄二 附表.....	91

圖目錄

圖 2-1	調查流程	10
圖 4-1	受訪者身分分布	14
圖 4-2	受訪者性別分布	15
圖 4-3	受訪者年齡分布	16
圖 4-4	受訪者教育程度分布	17
圖 4-5	受訪者職業分布	18
圖 5-1	洽辦過之業務分析	21
圖 5-3	洽辦業務之年度比較	23
圖 5-2	承辦人員服務態度之滿意度	24
圖 5-3	承辦人員服務態度滿意度之年度比較	26
圖 5-4	承辦人員辦事效率之滿意度	27
圖 5-5	承辦人員辦事效率滿意度之年度比較	29
圖 5-6	承辦人員專業程度之滿意度	30
圖 5-7	承辦人員專業程度滿意度之年度比較	33
圖 5-8	使用服務設施之經驗	34
圖 5-9	服務設施之滿意度	34
圖 5-10	服務設施滿意度之年度比較	36
圖 5-11	各式稅務資訊之滿意度	37
圖 5-12	各式稅務資訊滿意度之年度比較	40
圖 5-13	各式稅款繳納方式之滿意度	41
圖 5-14	各式稅款繳納方式滿意度之年度比較	43
圖 5-15	稅務人員品德操守之滿意度	44
圖 5-16	品德操守滿意度之年度比較	46
圖 5-17	稅務人員是否有違反政風之情事	47
圖 5-18	違反政風之情事年度比較	49
圖 5-19	利用職權或職務機會進行不當行為之情事	50
圖 5-20	利用職權或職務機會進行不當行為之年度比較	52
圖 5-21	知悉違失不法情事時的檢舉意願	53
圖 5-22	檢舉意願之年度比較	55
圖 5-23	信賴且願意提出檢舉之管道	56
圖 5-24	願意提出檢舉之管道年度比較	58
圖 5-25	不願提出檢舉之原因	59
圖 5-26	不願提出檢舉之原因年度比較	61
圖 5-27	近一年來的整體政風清廉度之滿意度	62
圖 5-28	整體政風清廉度滿意度之年度比較	64

圖 5-29	整體為民服務之滿意度	65
圖 5-30	整體為民服務滿意度之年度比較	67
圖 7-1	整體稅務服務之相關評價	76
圖 7-2	整體稅務風紀之相關評價	81

表 目 錄

表 1-1	2014 年及 2015 年亞洲國家／地區 CPI 排名與分數	2
表 2-1	地政士接觸紀錄	8
表 2-2	民眾接觸紀錄	9
表 4-1	樣本結構	19
表 5-1	洽辦過之其他業務	22
表 5-2	對服務態度不滿意之原因	25
表 5-3	對辦事效率不滿意之原因	28
表 5-4	對專業程度不滿意之原因	31
表 5-5	提供的服務設施不滿意之原因	35
表 5-6	提供的稅務資訊不滿意之原因	38
表 5-7	提供的稅款繳納方式不滿意之原因	42
表 5-8	違反政風之情事	48
表 5-9	不當行為之情事	51
表 5-10	願意提出檢舉之「其他」管道	57
表 5-11	不願意提出檢舉之「其他」原因	60
表 5-12	受訪者對嘉義市政府稅務局的意見與建議	68



壹、前言

一、調查背景

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

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

國際透明組織於 2012 年起革新 CPI 計算方式，以各資料庫原



始分數取代排名，分數以 0 至 100 分呈現，分數愈高表示愈清廉，分數愈低則表示愈貪腐，新版 CPI 分數可進行年度間相互比較。2015 年臺灣的 CPI 分數為 62 分，較前一年（2014 年）增加 1 分；名次在 168 個國家和地區當中，臺灣清廉度排名第 30 名，較前一年進步 5 名。2015 年度 CPI 分數的上升，主因我國公部門廉潔情形持續有所改善，在反貪、防貪與肅貪方面的努力獲得肯定；而 2015 年度 CPI 排名的上升，主因受評國家數自 2014 年的 175 國減少至 168 國，2015 年度有四個未納入評比的國家，其 2014 年的排名皆優於臺灣，若扣除此因素不計，2015 年的名次則是進步一名。亞洲其他鄰近國家／地區的 CPI 排名及分數部分，新加坡第 8 名（85 分）、日本第 18 名（75 分）、香港第 18 名（75 分），名次優於臺灣；而韓國第 37 名（56 分）、中國第 83 名（37 分），則落後臺灣。

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 年代後分別設置貪污調查局（CPIB）與廉政公署（ICAC），兩者皆獨立於其他行政機關，直接向行政首長負責，專責打擊貪污犯罪，才能在國際間獲得極高的評價。

表 1-1 2014 年及 2015 年亞洲國家／地區 CPI 排名與分數

國家	2014		2015			
	排名	分數	排名	排名變動	分數	分數變動
新加坡	7	84	8	-1	85	+1
日本	15	76	18	-3	75	-1
香港	17	74	18	-1	75	+1
臺灣	35	61	30	+5	62	+1
韓國	43	55	37	+6	56	+1
中國	100	36	83	+17	37	+1

資料來源：Transparency International



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

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

在政策方面，2009 年行政院頒訂「國家廉政建設行動方案」，並於 2014 年 4 月 15 日針對內容進行部分修正，該方案除了闡述國家廉政建設的目標和策略之外，為實現「黃金十年」廉政革新願景，全力推動「廉能政府、透明臺灣」之廉能政策主軸，以建構國家廉政發展策略目標，創造乾淨政府、誠信社會之願景。而 2013 年法務部廉政署也進一步推動「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」的具體策略與作法。

嘉義市政府稅務局以「超值服務，公平稽徵」為其核心價值，並以「創新便民，服務品質再升級；締造成長的建設財源」為目標願景；除了致力於打造公平、合理且清廉的租稅環境外，亦積極為民服務，以民眾需求為導向，規劃並推動各式稅務業務，期盼能為嘉義市民提供更完善的服務。



在廉政作為方面，嘉義市政府稅務局近年來亦戮力於提升內部人員廉政風氣，除積極推動行政公開透明、專案稽核、公務機密維護及廉政宣導等各項廉政措施，亦加強落實「嘉義市政府公務員廉政倫理規範」之執行，期盼能杜絕貪瀆不法之行為，樹立「廉能政府」之形象，以提升民眾對嘉義市政府稅務局施政效能及廉政風氣之肯定。

二、調查目的

嘉義市政府稅務局為瞭解曾至稅務局洽辦業務之地政士與民眾，對嘉義市政府稅務局的稅務服務品質及所提供的服務設施、稅務資訊、稅款繳納方式之滿意度，並瞭解稅務局人員於執行職務時，有無遵守行政原則及相關防貪規範，特進行「嘉義市政府稅務局 105 年政風實況暨施政廉能形象滿意度問卷調查」，期能透過受訪者之意見反映，做為嘉義市政府稅務局持續推動清廉施政及擬定相關政策之重要參酌依據。



貳、調查過程與方法

一、調查對象

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

二、調查期間

調查時間為民國 105 年 8 月 3 日至 8 月 12 日。電話訪問的時間為早上 10 時至下午 9 時。

三、調查方式

（一）電話調查

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

（二）訪問品質控管

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



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

（三）問卷回收與審核

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

四、抽樣設計

（一）抽樣方法

本次調查在地政士部分採用普查之方式進行，依嘉義市政府稅務局提供往來之地政士名單進行全面調查。經刪除重複、未能接觸及無法聯絡之名單後，共計有 183 筆名單可接受調查訪問，最後總計回收 91 份有效樣本，成功訪問率為 77.8%。

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 3,016 通電話，完成 312 份有效問卷，成功訪問率為 33.5%。



(二) 抽樣誤差

本次調查共計回收 403 份有效樣本，在 95%信賴水準下，抽樣誤差不超過 4.88%。

$$\begin{aligned} SE &= Z_{1-\alpha} \sqrt{\frac{p \times q}{n} \times \frac{N-n}{N-1}} \\ &= 1.96 \sqrt{\frac{0.5 \times 0.5}{403} \times 1} \\ &= 4.88\% \end{aligned}$$

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



五、接觸紀錄

（一）地政士接觸紀錄

地政士部分從名單中扣除重複、未能接觸及無法聯絡之樣本後，共有 117 筆接觸成功，總計回收 91 份有效問卷，成功訪問率為 77.8%，詳細的接觸紀錄如表 2-1 所示：

表 2-1 地政士接觸紀錄

接觸狀況		頻次	百分比
成功 (I)	成功完成訪問	91	77.8%
拒訪 (R)	接電話者拒訪	10	22.2%
	合格受訪者拒訪	15	
	合格受訪者中途拒訪	1	
接觸成功筆數		117	100.0%
NC 未接觸	受訪者當時不在／外出／出差／請、休假／出國	21	-
	受訪者暫時不便受訪／電話中／目前不在位子上	4	-
非合格受訪者		5	
NH 非人為因素	無人接聽	22	-
	忙線中	0	-
	樣本電話錯誤／空號／缺號／傳真	14	-
撥打總數		183	-



(二) 民眾接觸紀錄

民眾部分總共撥出 3,016 通電話，完成 312 份有效問卷，成功訪問率為 33.5%。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	312	33.5%
R 拒訪	接電話者拒訪	457	49.1%
	合格受訪者拒訪	98	10.5%
	合格受訪者中途拒訪	43	4.6%
O 其他	語言不通	21	2.3%
接觸成功筆數		931	100.0%
NE 非合格	非合格受訪者	652	
NH 非人為因素	無人接聽	1,109	
	忙線中	62	
	電話故障／停話	168	
	樣本電話錯誤／空號／缺號／傳真	94	
撥打總數		3,016	100.0%



六、調查流程

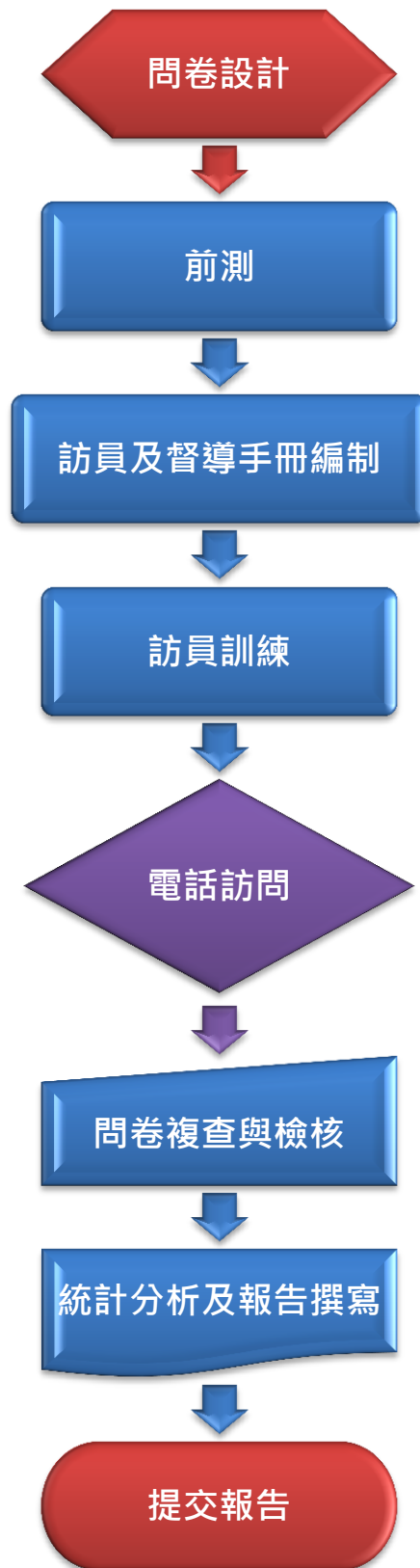


圖 2-1 調查流程



參、調查內容與統計分析

一、問卷大綱

(一) 對嘉義市政府稅務局稅務服務之相關評價

- ☞ 曾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之認知分析

- ☞ 對嘉義市政府稅務局稅務人員的「品德操守」之評價 (Q8)
- ☞ 是否有親身經歷或聽聞嘉義市政府稅務局人員有乘機刁難、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、共同投資或優惠交易等不當行為分析 (Q10)



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

（三）對嘉義市政府稅務局整體滿意度之分析

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

（四）受訪者基本資料

- ☞ 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 22.6%，而「民眾」的比例則占 77.4%，民眾的比例高於地政士。

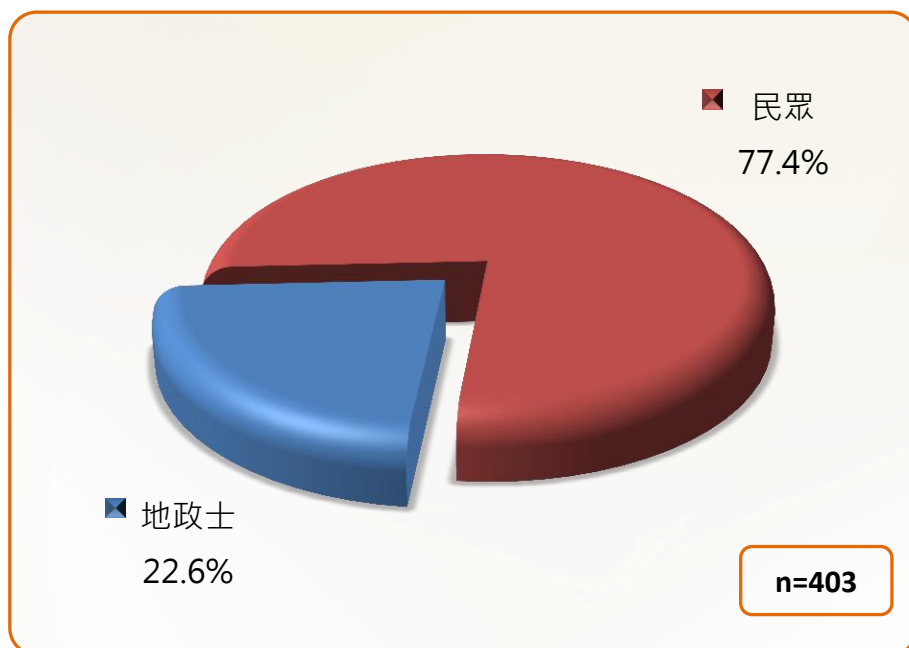


圖 4-1 受訪者身分分布



二、性別

在受訪者的性別方面，「男性」的比例為 48.1%，而「女性」的比例則為 51.9%，顯示本次調查的受訪者男女比例分布平均。

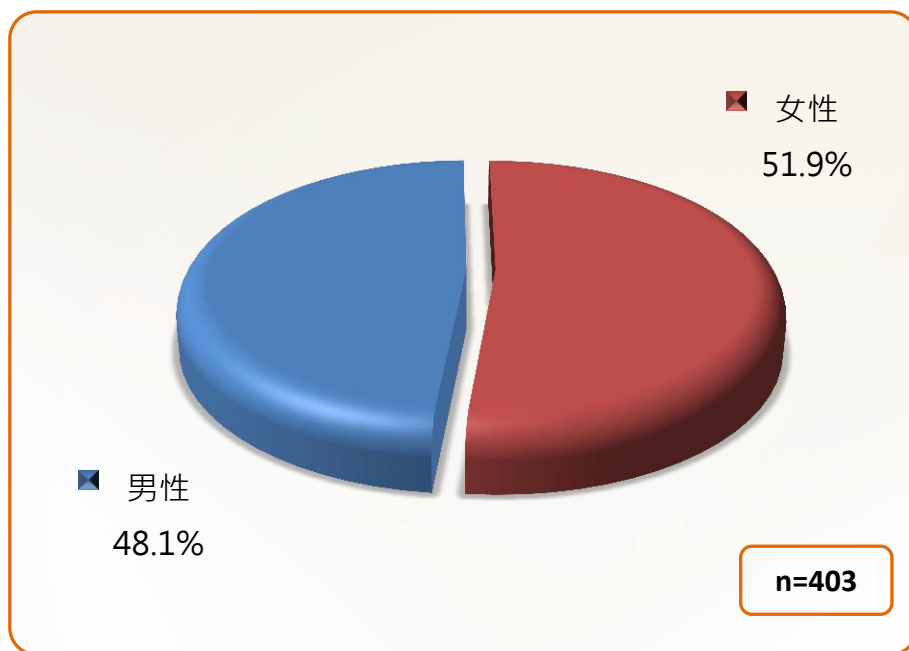


圖 4-2 受訪者性別分布



三、年齡

在受訪者的年齡方面，以「50-59 歲」的比例最高，占 30.0%，其次依序為「60 歲（含）以上」（29.1%）、「40-49 歲」（22.8%）及「30-39 歲」（13.9%），而「20-29 歲」比例最少，僅占 4.2%。

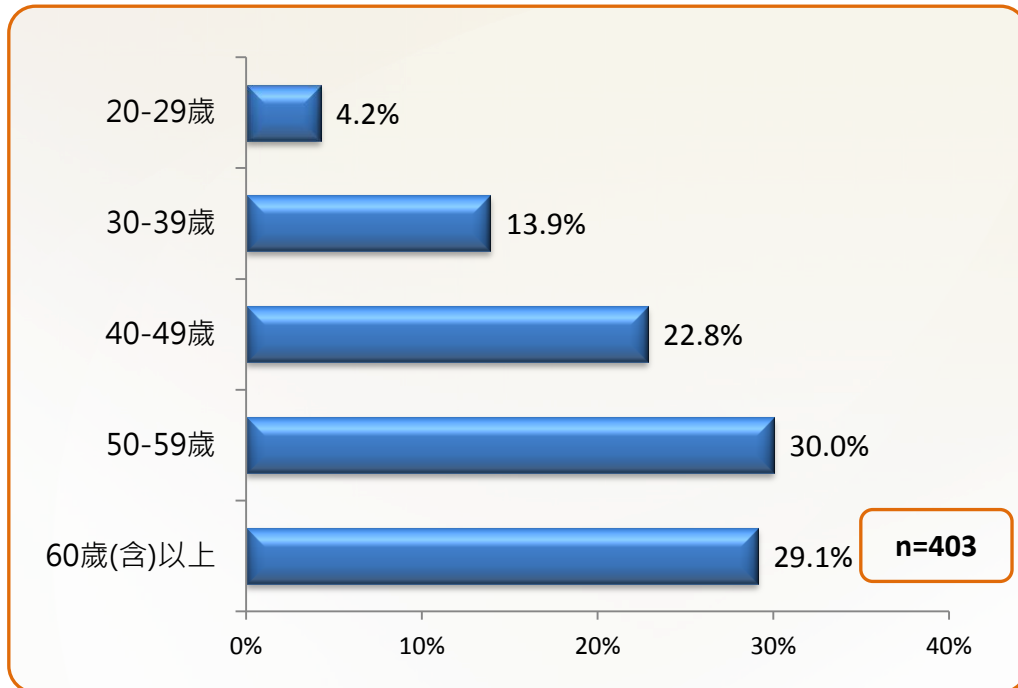


圖 4-3 受訪者年齡分布



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 57.1%，其次依序為「高中（職）」(27.3%)、「研究所及以上」(9.7%)、「國（初）中」(3.2%) 及「國小及以下」(2.7%)。

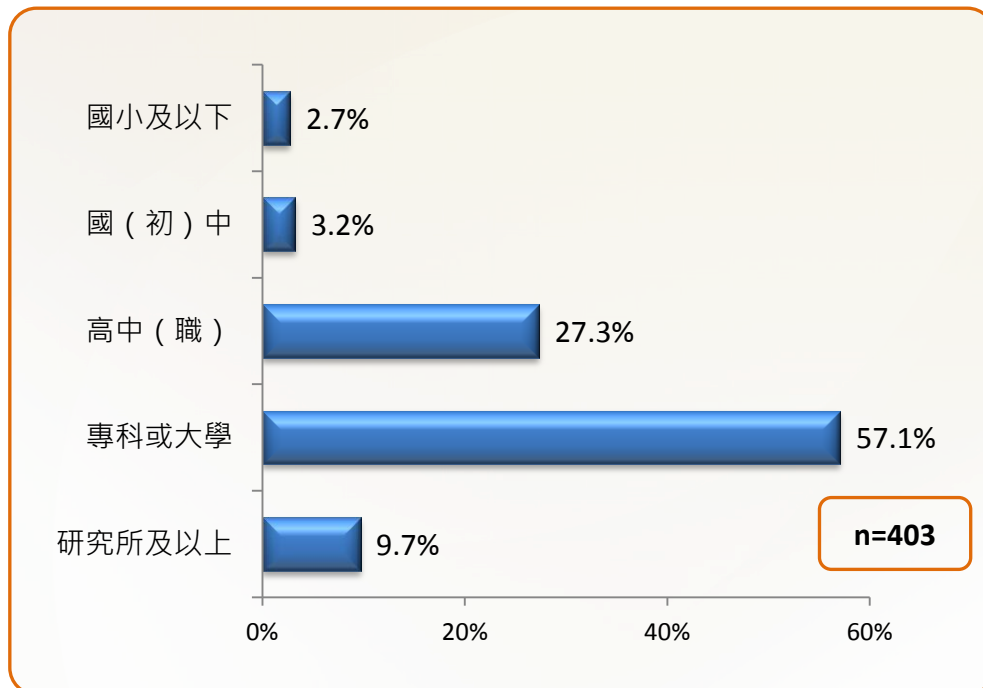


圖 4-4 受訪者教育程度分布



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 16.9%，其次依序為「服務工作人員及售貨員」(14.6%)、「事務工作人員」(10.9%)及「家務管理」(10.2%)，其餘職業類別的比例皆低於一成；另有 20.8%的受訪者為「退休人員或無業」。

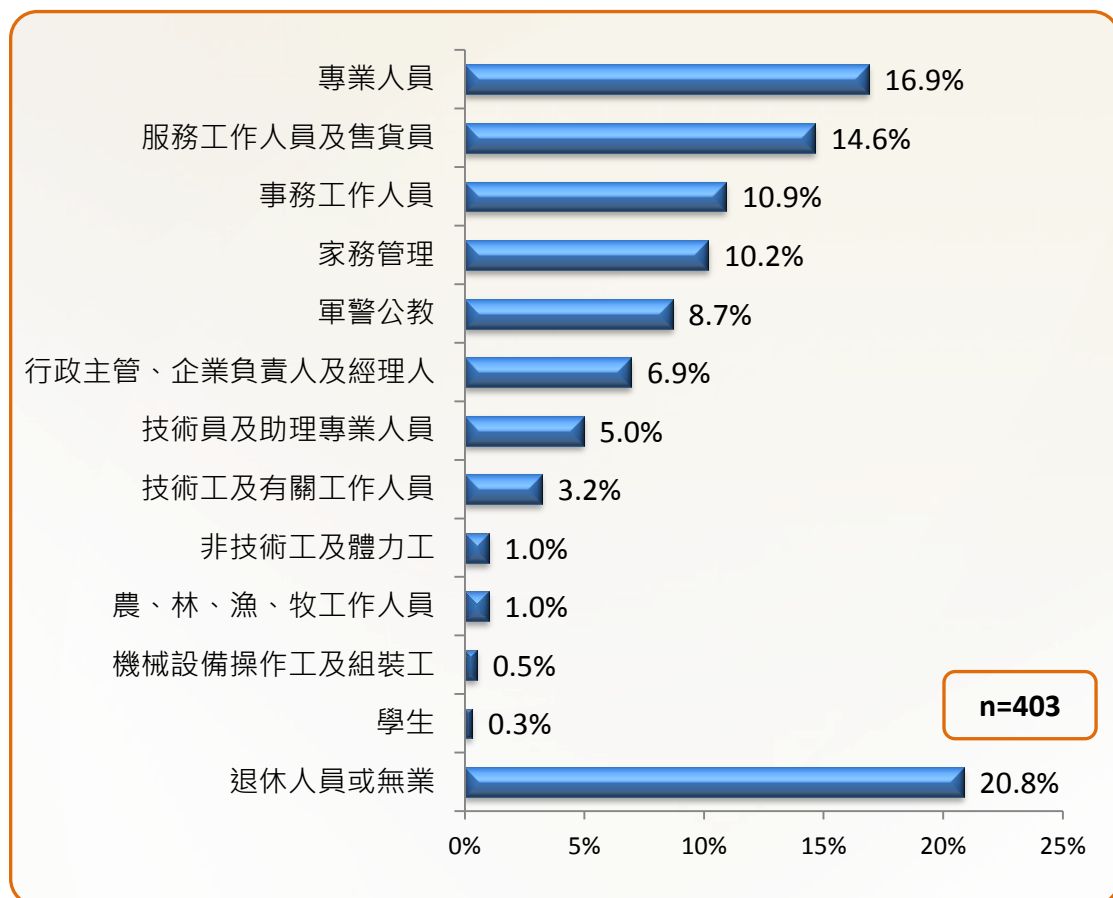


圖 4-5 受訪者職業分布



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	91	22.6%
	民眾	312	77.4%
性別	男性	194	48.1%
	女性	209	51.9%
年齡	20-29 歲	17	4.2%
	30-39 歲	56	13.9%
	40-49 歲	92	22.8%
	50-59 歲	121	30.0%
	60 歲（含）以上	117	29.1%
教育程度	國小及以下	11	2.7%
	國（初）中	13	3.2%
	高中（職）	110	27.3%
	專科或大學	230	57.1%
	研究所及以上	39	9.7%
職業類別	軍警公教	35	8.7%
	行政主管、企業負責人及經理人	28	6.9%
	專業人員	68	16.9%
	技術員及助理專業人員	20	5.0%
	事務工作人員	44	10.9%
	服務工作人員及售貨員	59	14.6%
	農、林、漁、牧工作人員	4	1.0%
	技術工及有關工作人員	13	3.2%
	機械設備操作工及組裝工	2	0.5%
	非技術工及體力工	4	1.0%
	家務管理	41	10.2%
	學生	1	0.3%
	退休人員或無業	84	20.8%



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之相關評價

(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」的比例最高，達 55.3%，其次依序為「地價稅」(42.2%)、「土地增值稅」(31.3%)、「使用牌照稅」(29.5%)、「契稅」(27.0%)及「查調個人財產資料」(22.6%)，其餘業務的比例皆低於兩成；另有 2.7%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）

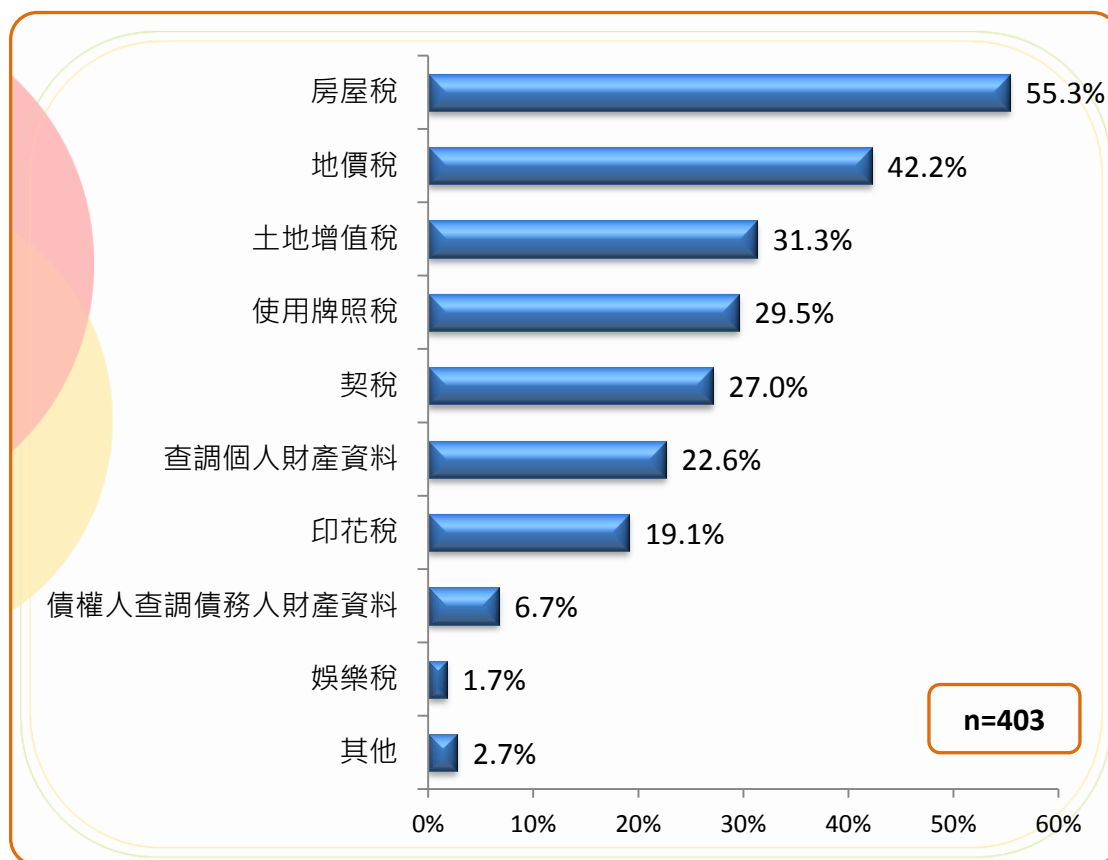


圖 5-1 洽辦過之業務分析



表 5-1 洽辦過之其他業務

其他業務	頻次
查詢稅籍資料	4
詢問稅務問題	2
公司行號變更	1
稅務減免申請	1
辦理自動扣繳	1
更改通訊地址	1
更改姓名	1
合 計	11



年度比較

由年度比較可知，近兩年受訪者洽辦之業務以「房屋稅」為主，比例為五成左右，其次為「地價稅」，比例為四成至五成。

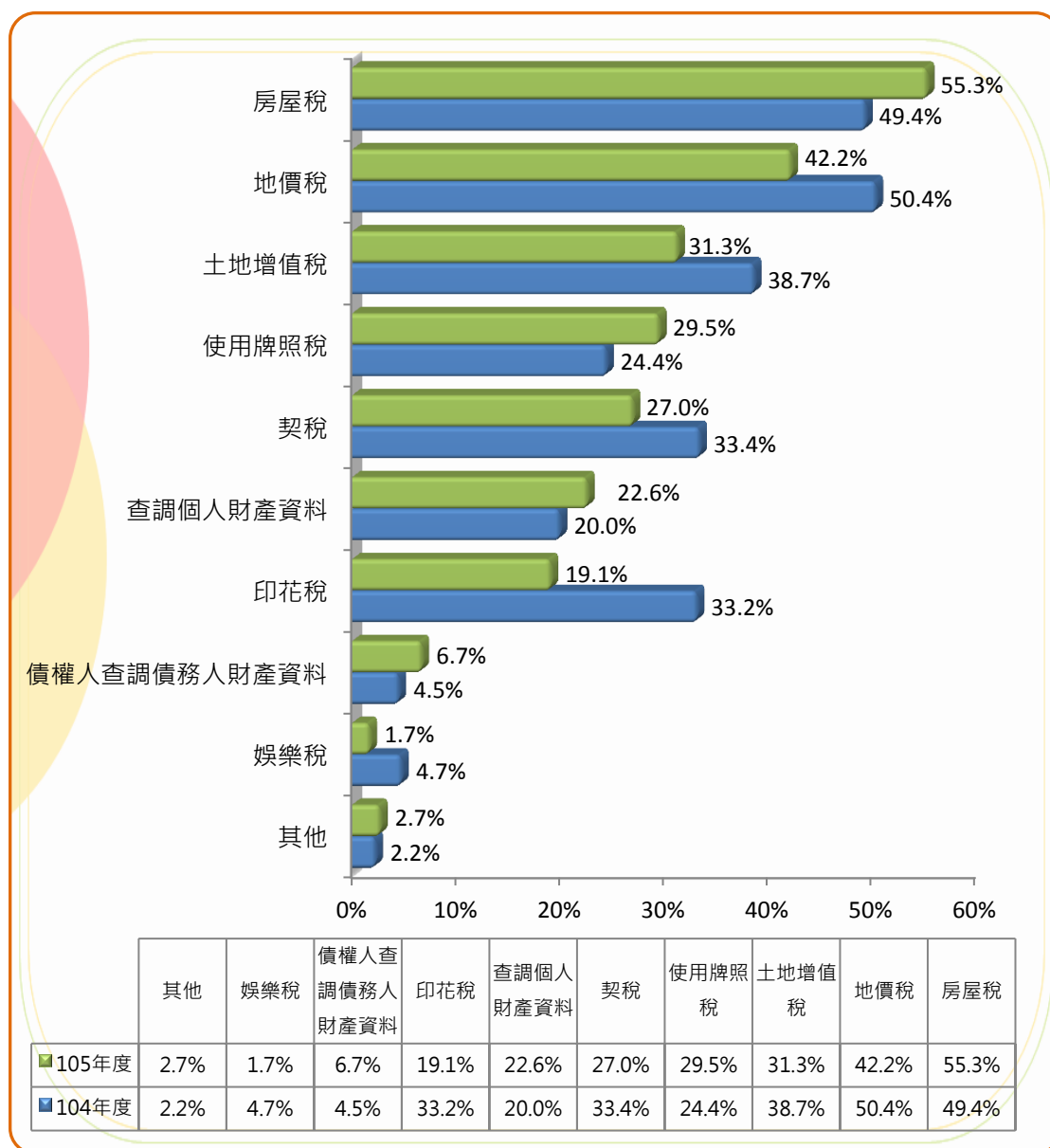


圖 5-2 洽辦業務之年度比較



(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 96.1%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」(39.5%)及「滿意」(56.6%)，而感到「不滿意」的受訪者有 2.2%，無受訪者感到「非常不滿意」；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？

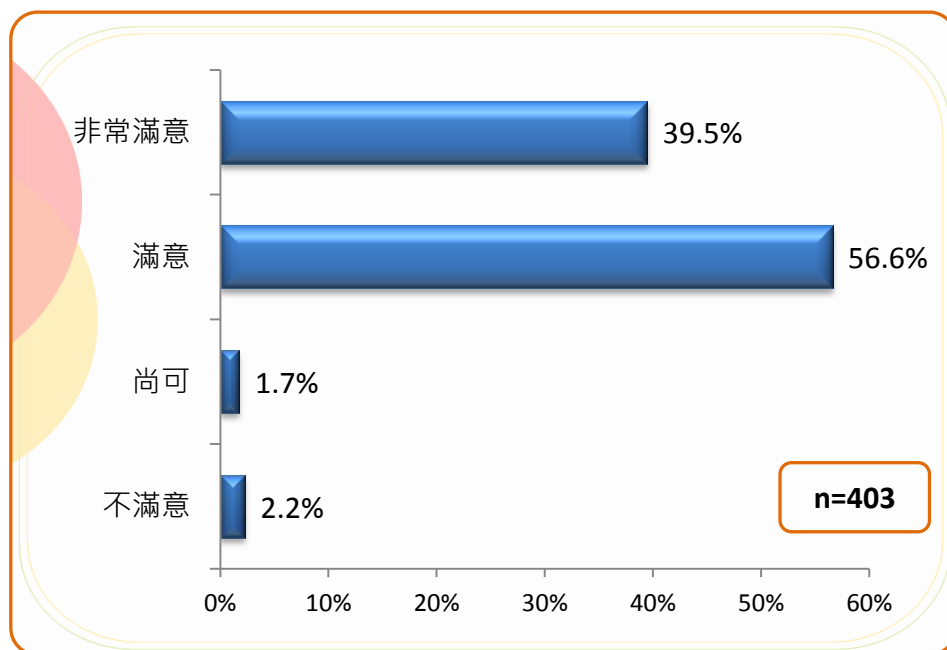


圖 5-3 承辦人員服務態度之滿意度



表 5-2 對服務態度不滿意之原因

不滿意的原因	頻次
某些業務承辦人員態度不佳、愛理不理，例如：地價稅、房屋稅	4
態度不夠友善，曾去辦理戶籍遷出，得知要多付三倍以上房屋稅，結果被承辦人員念說當時不要遷出才對	1
在多功能櫃台辦理申請房屋稅籍的業務，遇到某些承辦人員服務態度不夠親切、很官僚	1
因身障身份，承辦人員語氣不佳	1
回答問題沒有耐心	1
找不到服務人員	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（「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，105 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 96.1%，與 104 年度的 96.8%相比差異不大，且感到「非常滿意」的比例由 104 年度的 29.7%上升至 39.5%；整體而言，近兩年受訪者對承辦人員的服務滿意度皆達九成六以上，顯示大多數民眾肯定嘉義市政府稅務局承辦人員的服務態度。

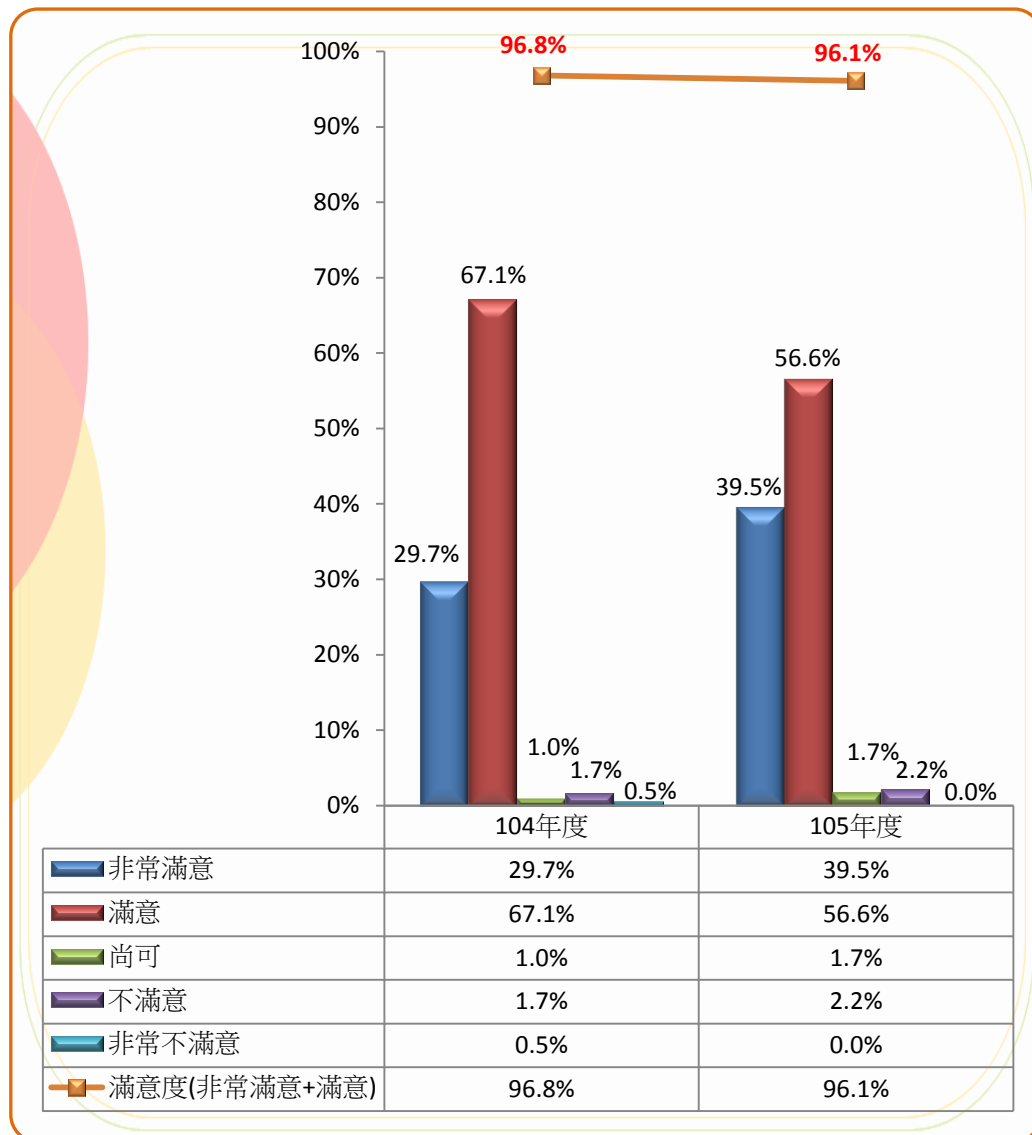


圖 5-4 承辦人員服務態度滿意度之年度比較



(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 94.8% 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」(38.2%) 及「滿意」(56.6%)，而對辦事效率感到不滿意的比例則占 2.7%，其中包含「非常不滿意」(0.2%) 及「不滿意」(2.5%)；另有 2.5% 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？

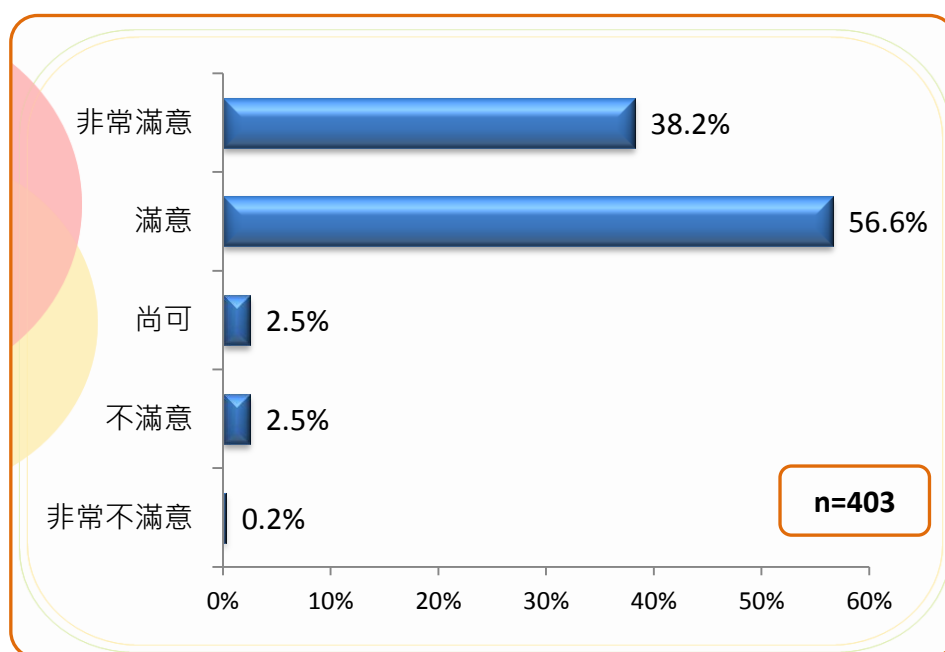


圖 5-5 承辦人員辦事效率之滿意度



表 5-3 對辦事效率不滿意之原因

不滿意的原因	頻次
某些業務辦事效率不佳、速度慢，例如：房屋稅、地價稅	5
申請變更房屋用途的時候，是否應該可以有連線一併變更地價稅，不用讓民眾分兩次辦理	1
承辦人員正通話中，等了很久，旁邊都沒有人來協助	1
領契稅的速度因行政程序的修正而變慢	1
查件錯誤，章蓋錯聯	1
等候辦理的時間太久	1
不夠積極	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（「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），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，105 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 94.8%，與 104 年度比例(97.0%)相比，減少了 2.2%，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；整體而言，近兩年的辦事效率滿意度皆在九成以上。

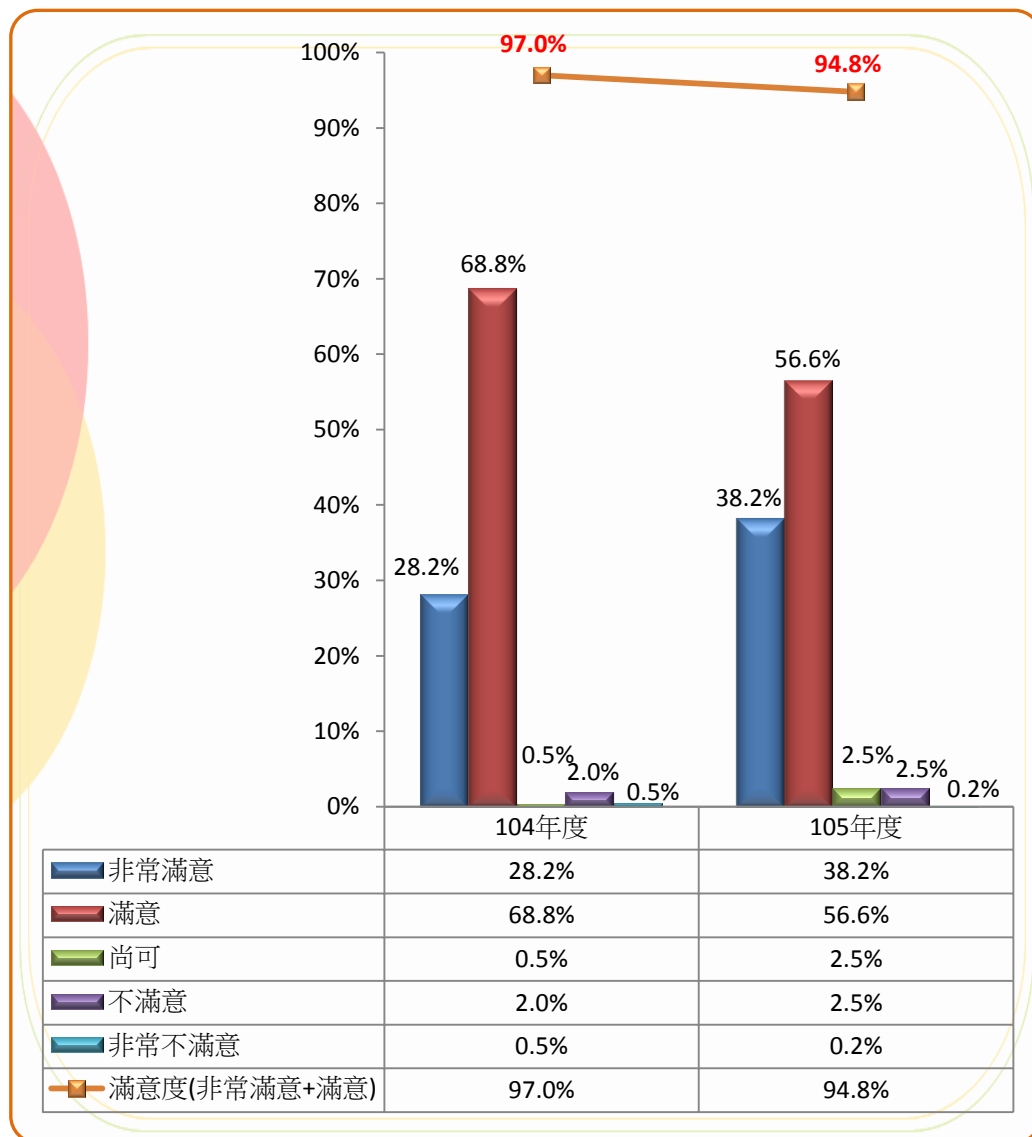


圖 5-6 承辦人員辦事效率滿意度之年度比較



(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 92.6%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」(31.5%)及「滿意」(61.1%)，而對承辦人員專業程度感到不滿意的比例則占 4.4%，其中包含「非常不滿意」(0.2%)與「不滿意」(4.2%)；另有 3.0%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？

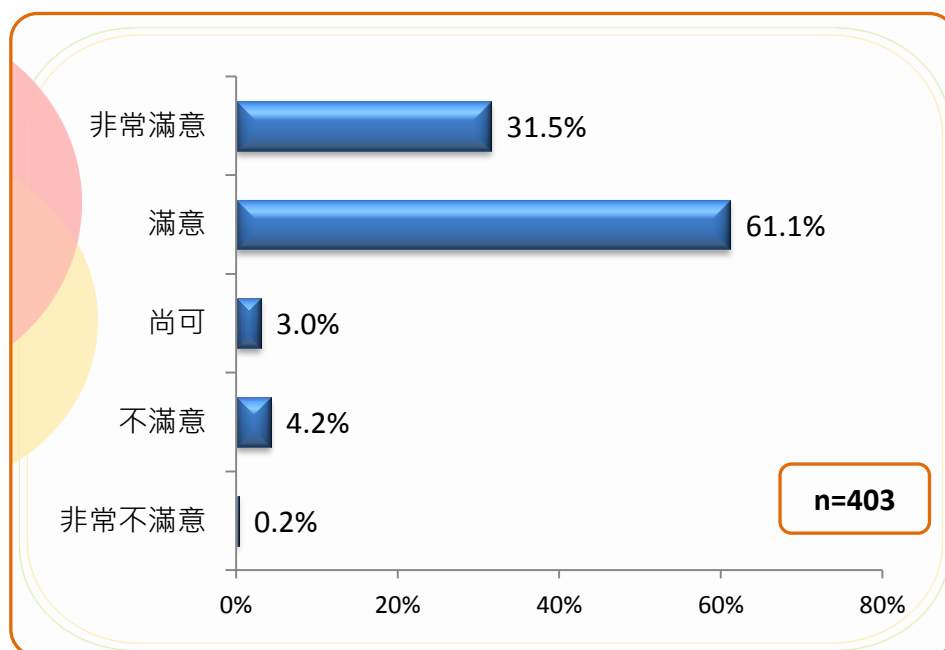


圖 5-7 承辦人員專業程度之滿意度



表 5-4 對專業程度不滿意之原因

不滿意的原因	頻次
某些業務承辦人員的回答沒有符合民眾需求，沒針對重點，例如：房屋稅、地價稅	5
解答民眾問題或解釋稅法時，應要讓民眾聽得懂	2
帳單有特別交代與戶籍地址不相同，但還是寄錯造成重複繳費；且詢問問題時會被不停地轉給其他承辦人員，需要一直重複講解個案的狀況；另外，自用房屋突然被變更登記成非自用住宅，需繳稅的問題還是未獲得任何人員的解答，甚至被要求自己提出不需繳納的舉證	1
受訪者在嘉義有房子，房屋稅的繳款單是寄到在嘉義的戶籍地址，通訊地址則是在稅單過期後才收到，也因此多了些罰鍰；且跟嘉義以外的單位做洽詢時，皆被回應只能回原單位處理，這部分的資訊溝通覺得不是很合理	1
明明已繳稅金，但仍被稅務局通知 2-3 年前的稅金未交，造成帳戶被凍結無法使用，當時當事人已經在現場繳款，稅務局卻無法查出	1
要民眾自行填寫單據內容（計算面積），但民眾不知道要怎麼算，承辦人員也沒告知	1
在辦理稅籍登記時，承辦人員對稅務資訊沒有講解清楚，導致民眾多跑了很多趟	1
承辦人員和民眾在稅務方面的認知有所差異，導致洽詢時發生問題	1
解答土地轉移問題不清楚，還要自己去地政處詢問	1
對於身障者該享有的福利，沒有一一說明	1
承辦人員不夠謹慎以致行政上有疏失	1
對相關法令的熟悉度不足	1
受訪者不願透漏	1
合 計	18



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，105 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 92.6%，相較於 104 年度的 96.5%，下滑了 3.9%，顯示嘉義市政府稅務局承辦人員可持續精進其專業程度；整體而言，近兩年受訪者對承辦人員專業程度之滿意度皆在九成以上。

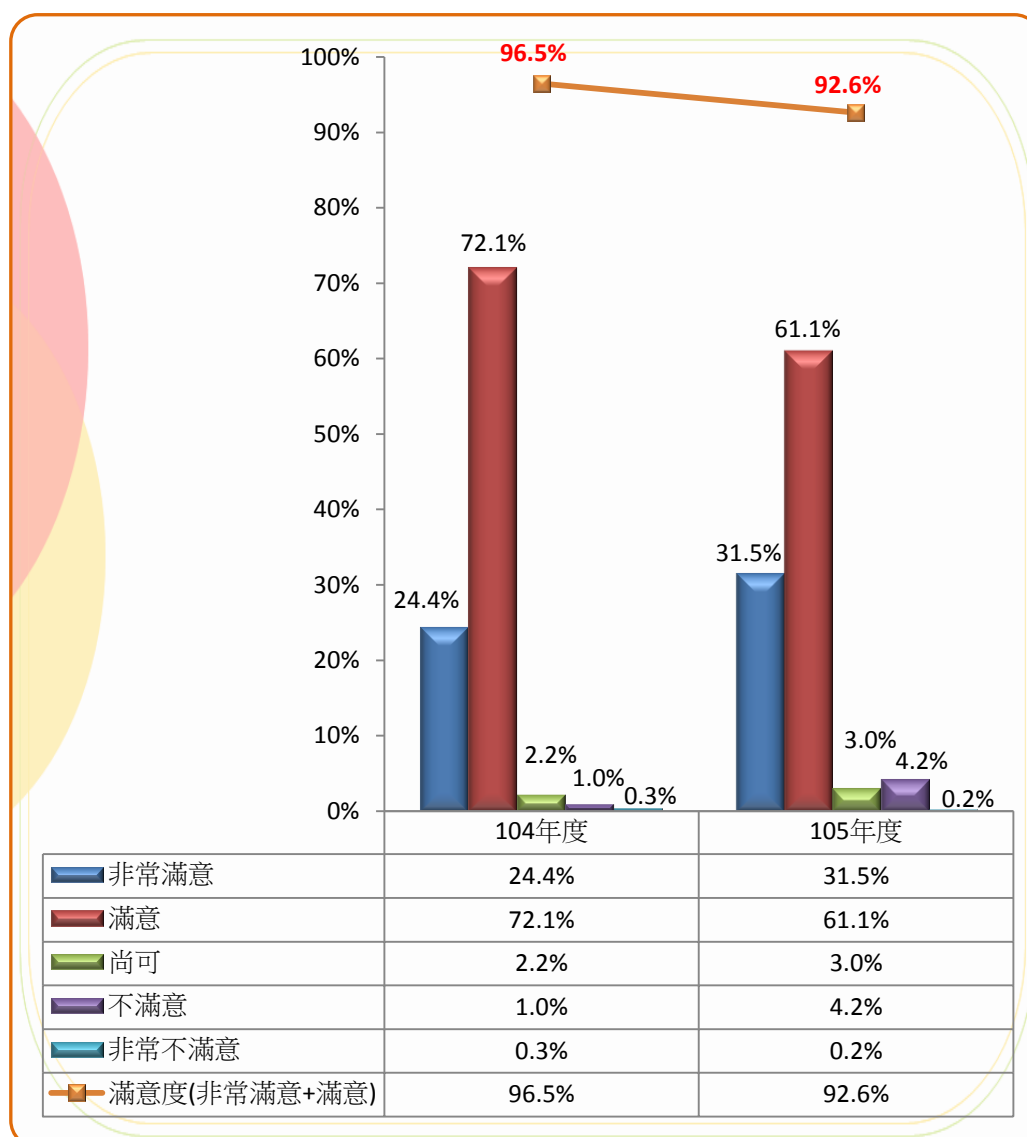


圖 5-8 承辦人員專業程度滿意度之年度比較



(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 97.0% 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 3.0%。其中，在使用過服務設施的受訪者中，有 94.1% 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」(21.5%) 和「滿意」(72.6%)，而對所提供的服務設施感到不滿意的比例則占 2.3%，其中包含「非常不滿意」(0.3%) 及「不滿意」(2.0%)；另有 3.6% 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？

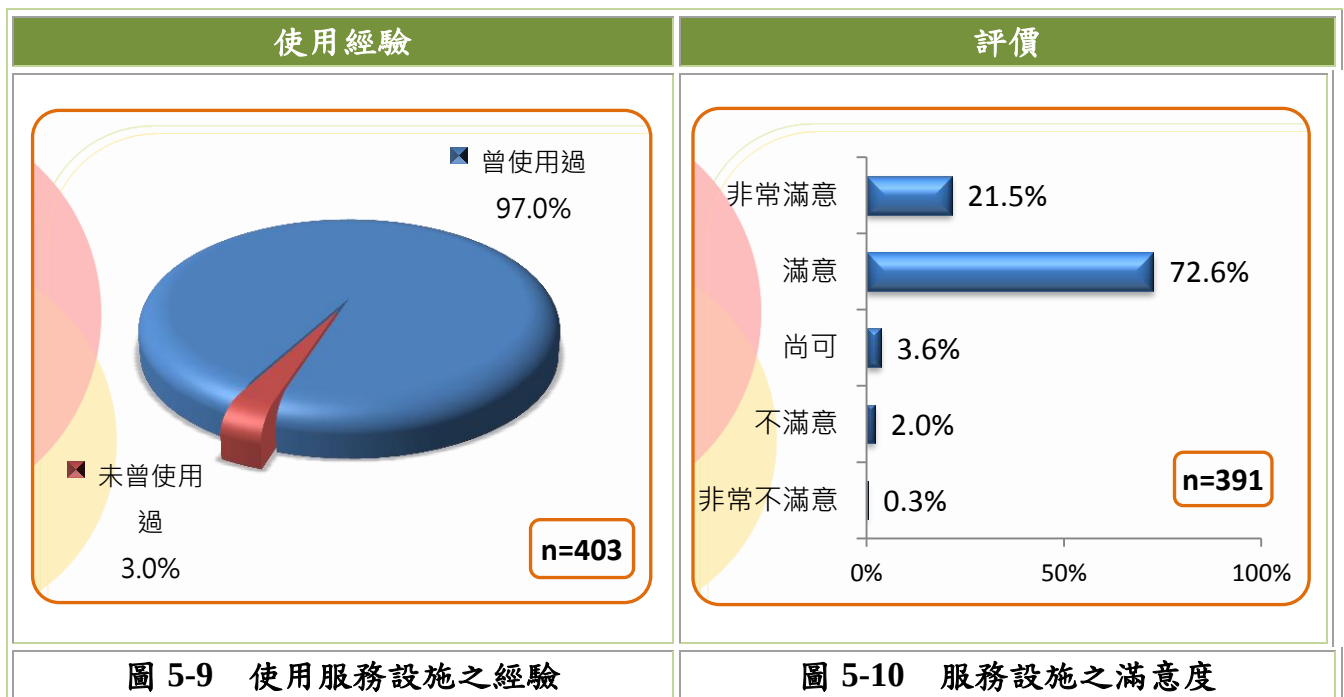




表 5-5 提供的服務設施不滿意之原因

不滿意的原因	頻次
承辦人員無法協助解決電腦問題，還要打服務電話問別人	1
等待的時候常沒有位置可坐，希望可以增加等待區的座位	1
沒有無障礙設施，身障人士洽公非常不便	1
指標及動線不明確，還要詢問志工	1
網路申請的部分要再多加宣傳	1
沒有感到滿意的地方	1
停車位不夠多	1
動線規劃不佳	1
沒有電梯	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(「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，105 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 94.1%，相較於 104 年度的 95.1%，略微減少了 1.0%；整體而言，近兩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肯定。

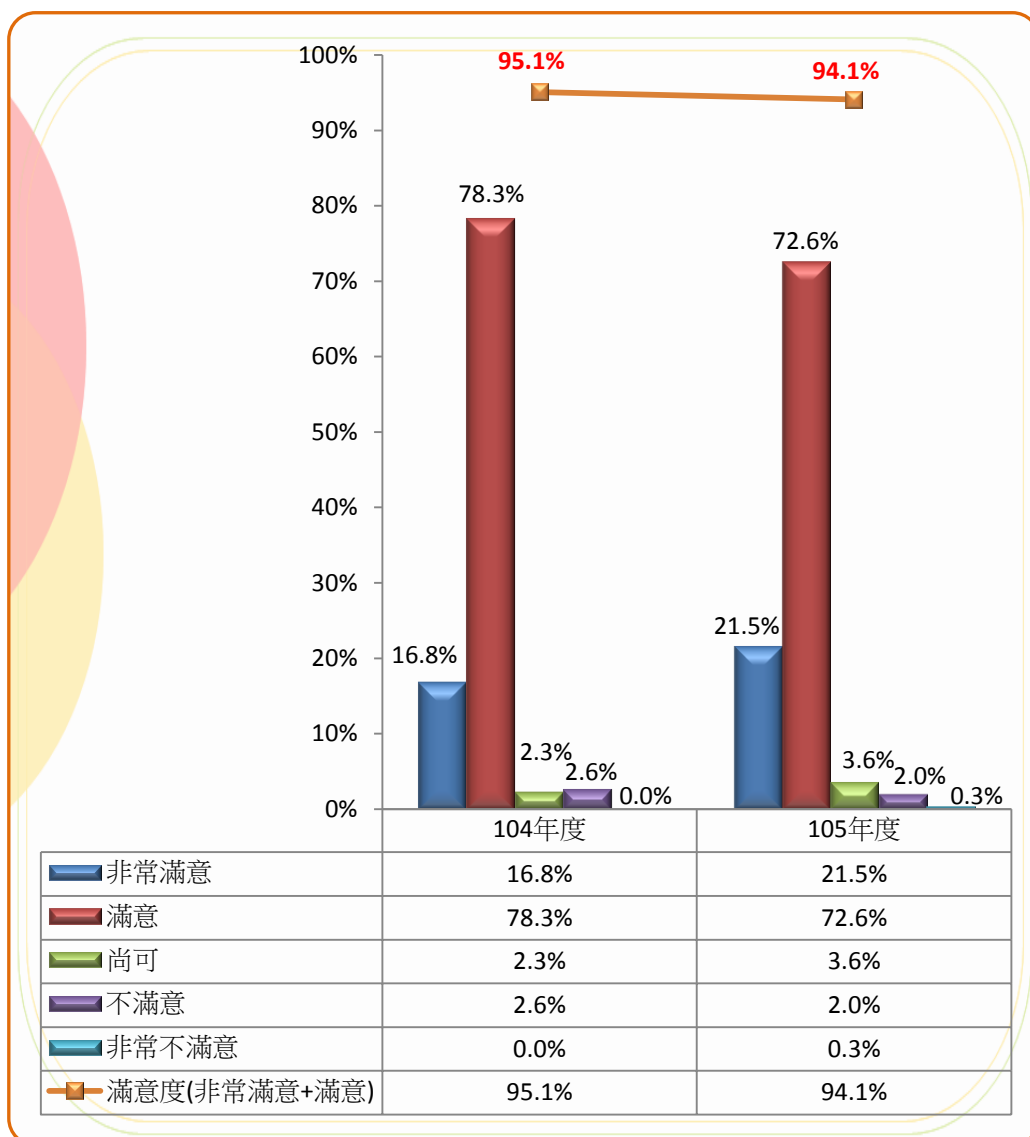


圖 5-11 服務設施滿意度之年度比較

(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 87.8% 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」(21.1%) 和「滿意」(66.7%)，而感到「不滿意」的比例則占 5.5%，無受訪者感到「非常不滿意」；另有 6.7% 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？

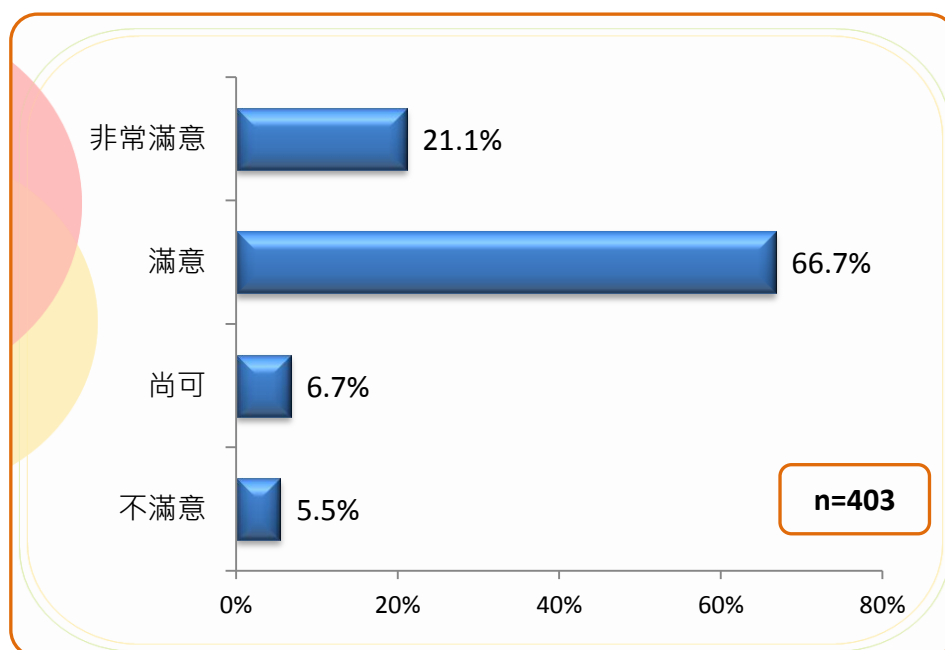


圖 5-12 各式稅務資訊之滿意度



表 5-6 提供的稅務資訊不滿意之原因

不滿意的原因	頻次
稅務資訊宣導不足	9
資訊不夠公開透明	2
繳稅多年直到最近才知道房屋稅的區別，要特別去申請自住，才有稅務優惠（稅務資訊宣導不足）	1
直接在帳戶扣款就好，沒必要再寄通知，應做到無紙化	1
志工給了錯誤的稅務資訊，至櫃台辦理時才知道	1
房屋稅課稅標準不一，希望能夠有更明確的制定	1
民眾對新措施不了解，所提供的資訊也看不懂	1
稅款未繳，沒有收到未繳通知，就直接罰錢	1
繳稅務的原因不明（稅務資訊宣導不足）	1
有關身心障礙者的稅務減免資訊宣導太少	1
在現場除了志工，並未看到任何稅務資訊	1
資訊得知的來源不是嘉義市政府稅務局	1
稅單簡化，字體太小	1
合 計	22



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「性別」之不同而有顯著差異。
2. 在身分方面，「地政士」對嘉義市稅務局所提供的各式稅務資訊感到滿意的比例為 95.6%，而「民眾」感到滿意的比例為 85.6%，顯示「地政士」對所提供的稅務資訊滿意度顯著高於「民眾」。
3. 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，105 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 87.8%，相較於 104 年度的 94.5%，減少了 6.7%，顯示嘉義市政府稅務局可持續加強稅務資訊的宣導；整體而言，近兩年稅務資訊的滿意度皆在八成五以上。

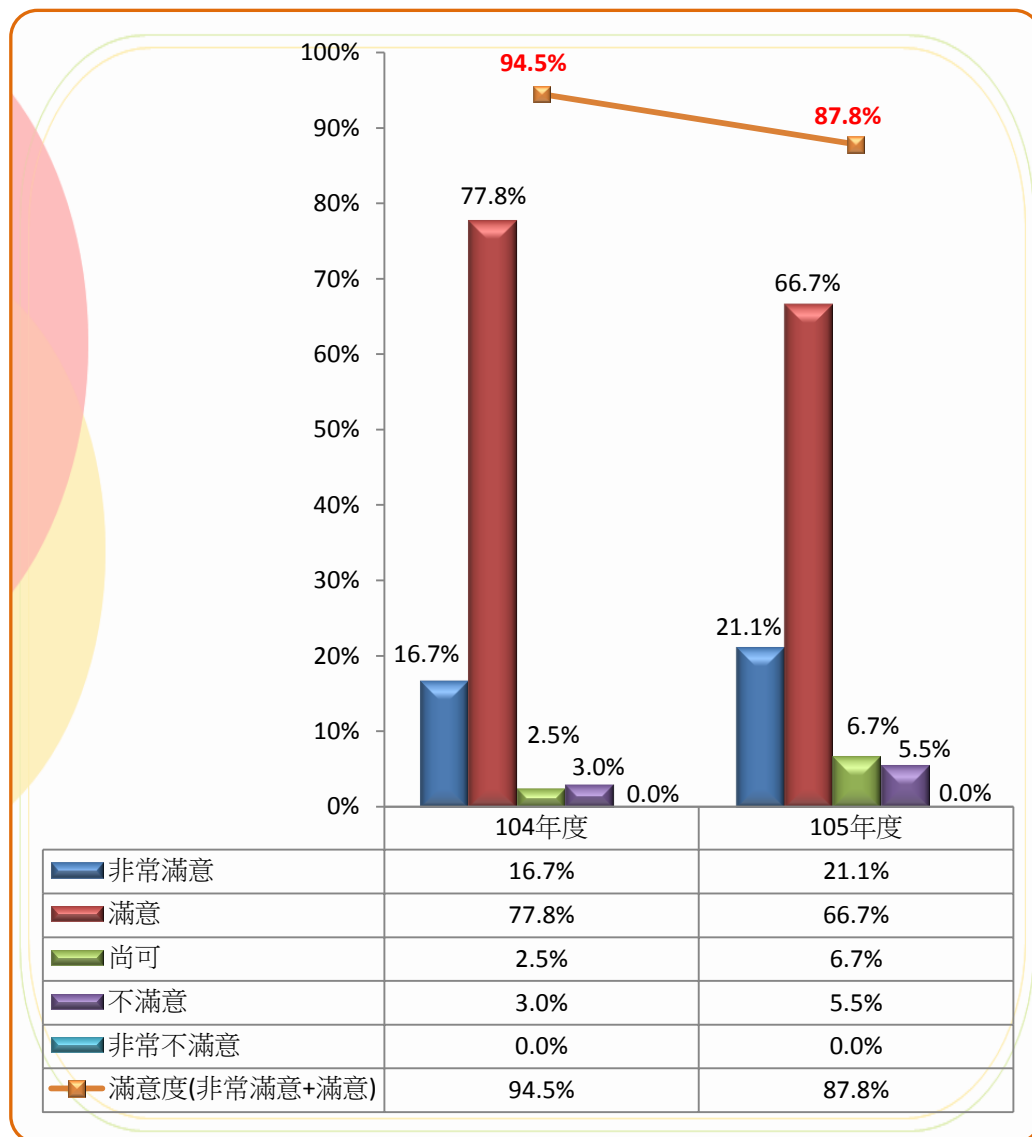


圖 5-13 各式稅務資訊滿意度之年度比較

(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 96.5% 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」(37.2%) 及「滿意」(59.3%)，而感到「不滿意」的比例則占 1.3%，無受訪者感到「非常不滿意」；另有 2.2% 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？

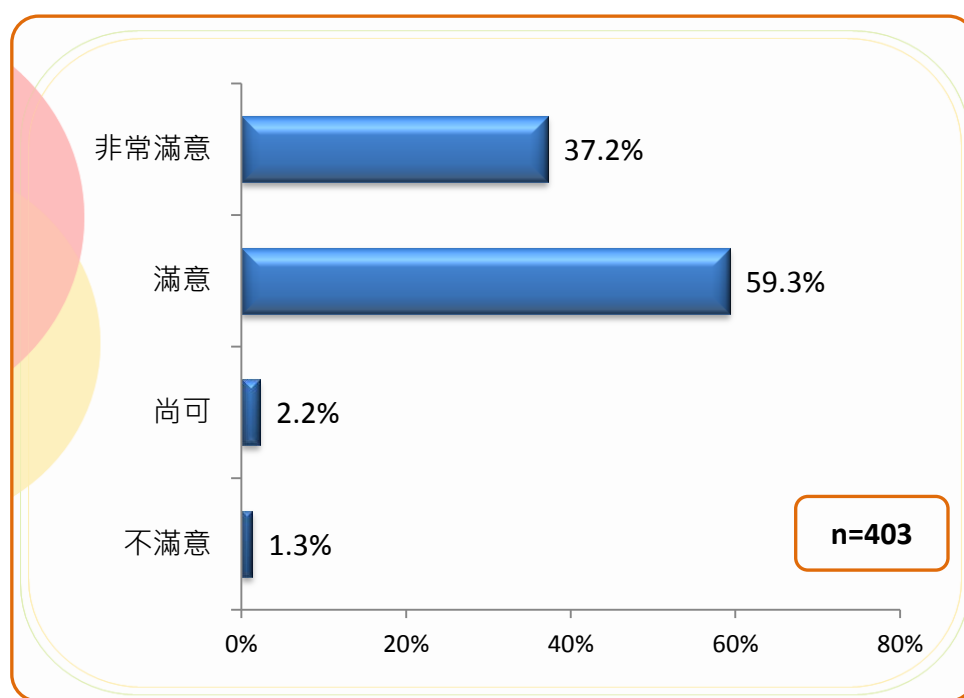


圖 5-14 各式稅款繳納方式之滿意度



表 5-7 提供的稅款繳納方式不滿意之原因

不滿意的原因	頻次
不清楚稅款繳納方式有多種管道，希望去稅務局時繳稅時可主動告知，不要只在帳單上說明	2
已經辦理過轉帳繳稅，還是收到繳費通知，已經三次了，希望不要再給替代役辦理後續手續，做事不夠謹慎	1
便利商店繳款上限應提高	1
希望能增加郵局繳納方式	1
合 計	5

交叉分析 ——

將所有受訪者對該題項的意見分布與基本資料（「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，105 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 96.5%，與 104 年度的 98.3%相比，略微下滑了 1.8%；整體而言，近兩年的滿意度皆達九成六以上，顯示大多數受訪者對多元的繳稅管道感到滿意。

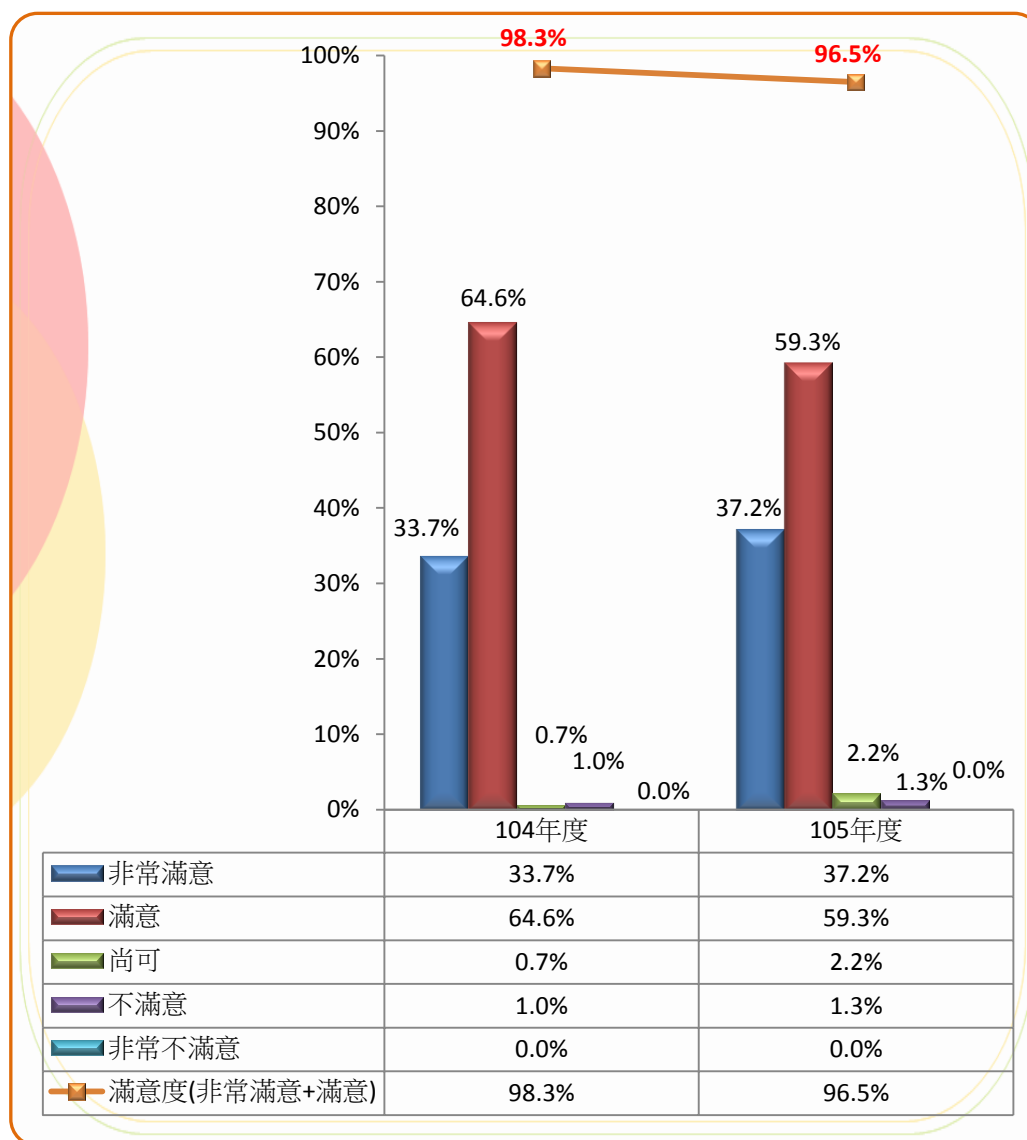


圖 5-15 各式稅款繳納方式滿意度之年度比較



二、對嘉義市政府稅務局稅務風紀之認知分析

(一) 對嘉義市政府稅務局稅務人員品德操守之評價分析

■ 頻次分析 ——

由調查結果發現，有 90.3%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」(23.1%)及「滿意」(67.2%)，而對稅務人員品德操守感到不滿意的受訪者則占 1.5%，其中包含「非常不滿意」(0.5%)及「不滿意」(1.0%)；另有 8.2%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？

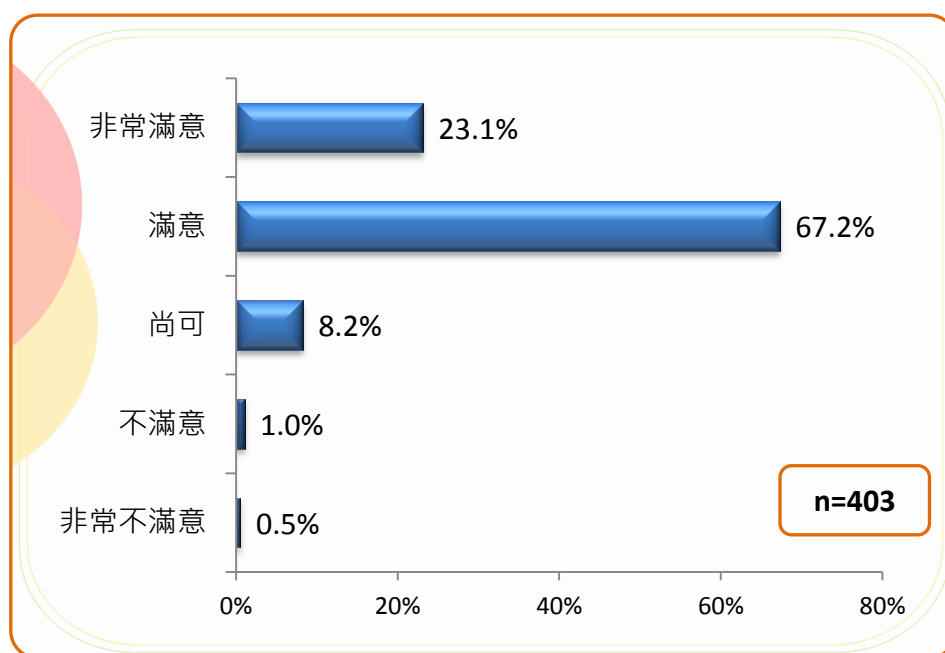


圖 5-16 稅務人員品德操守之滿意度



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，105 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 90.3%，相較於 104 年度的 94.5%，減少了 4.2%；整體而言，近兩年受訪者對稅務人員的品德操守滿意度皆在九成以上，顯示大多數受訪者對嘉義市政府稅務局人員的品德操守給予高度評價。

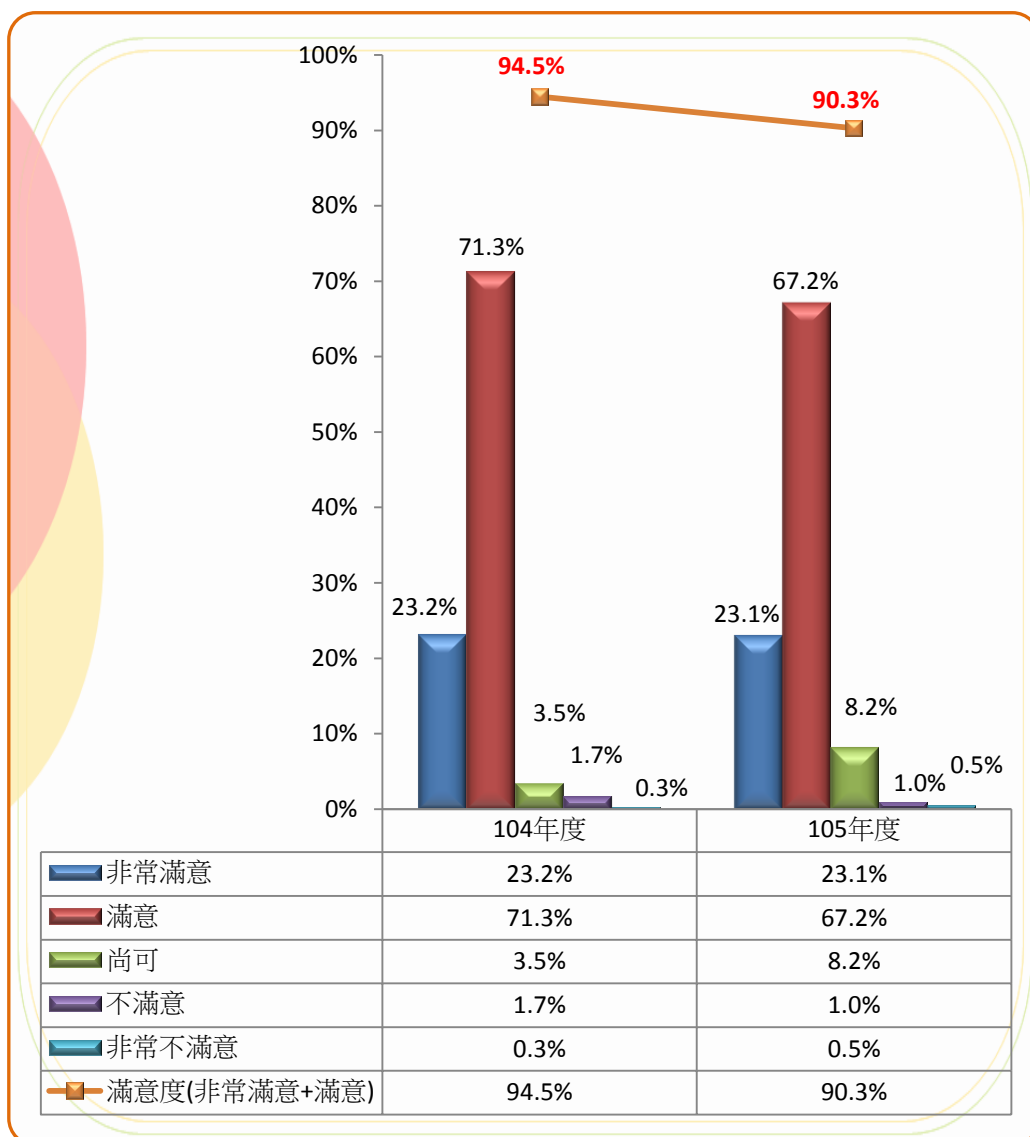


圖 5-17 品德操守滿意度之年度比較

(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 94.8% 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，親身經歷」及「有，曾經聽聞」的比例分別為 0.5% 及 2.2%；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？

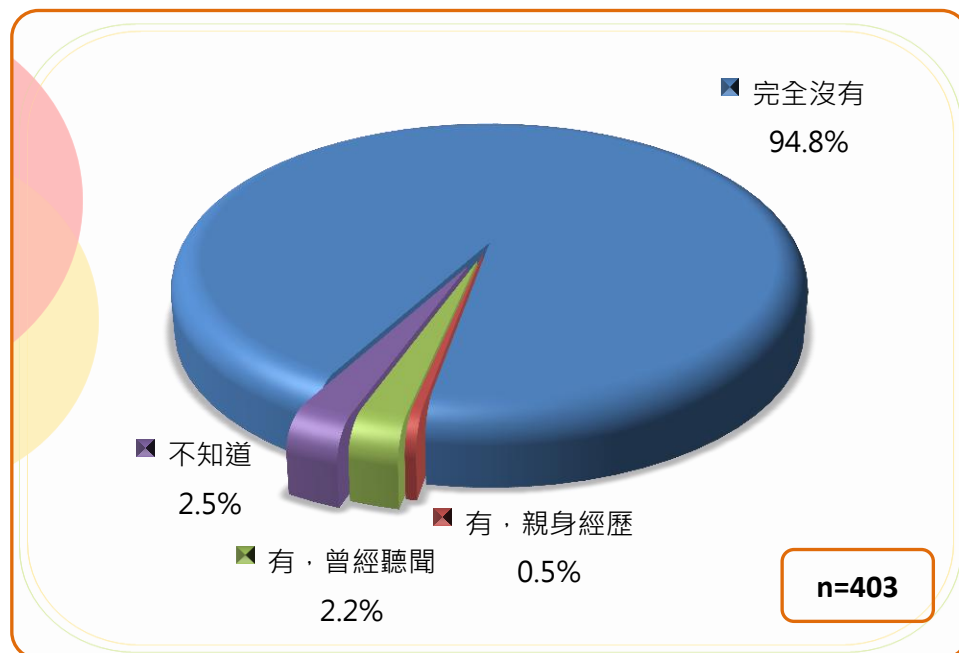


圖 5-18 稅務人員是否有違反政風之情事



表 5-8 違反政風之情事

詳細情形	頻次
承辦人員態度不佳，乘機刁難	4
講一些過於專業的詞句令民眾困惑，覺得受到刁難；且曾聽聞須對稅務局人員好一點，不然可能會被刁難	1
曾經聽聞，有人有辦法蓋房子增設電梯，卻不用告知稅務局，可以省去房屋稅的事	1
業務人員可以連線拿到的資料，要求當事人再跑一趟到其他單位申請	1
因身障身份在辦理使用牌照稅減免時，被承辦人員口頭刁難	1
曾經聽聞在開發票及繳稅方面刁難商家	1
房屋稅課稅標準不一，不太公平	1
礙於身分及未來案子不便透漏	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（「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，105 年度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的比例為 94.8%，相較於 104 年度的 99.0%，減少了 4.2%；整體而言，近兩年受訪者表示「沒有」的比例皆在九成以上，顯示嘉義市政府稅務局人員鮮少有違反政風之不法情事。

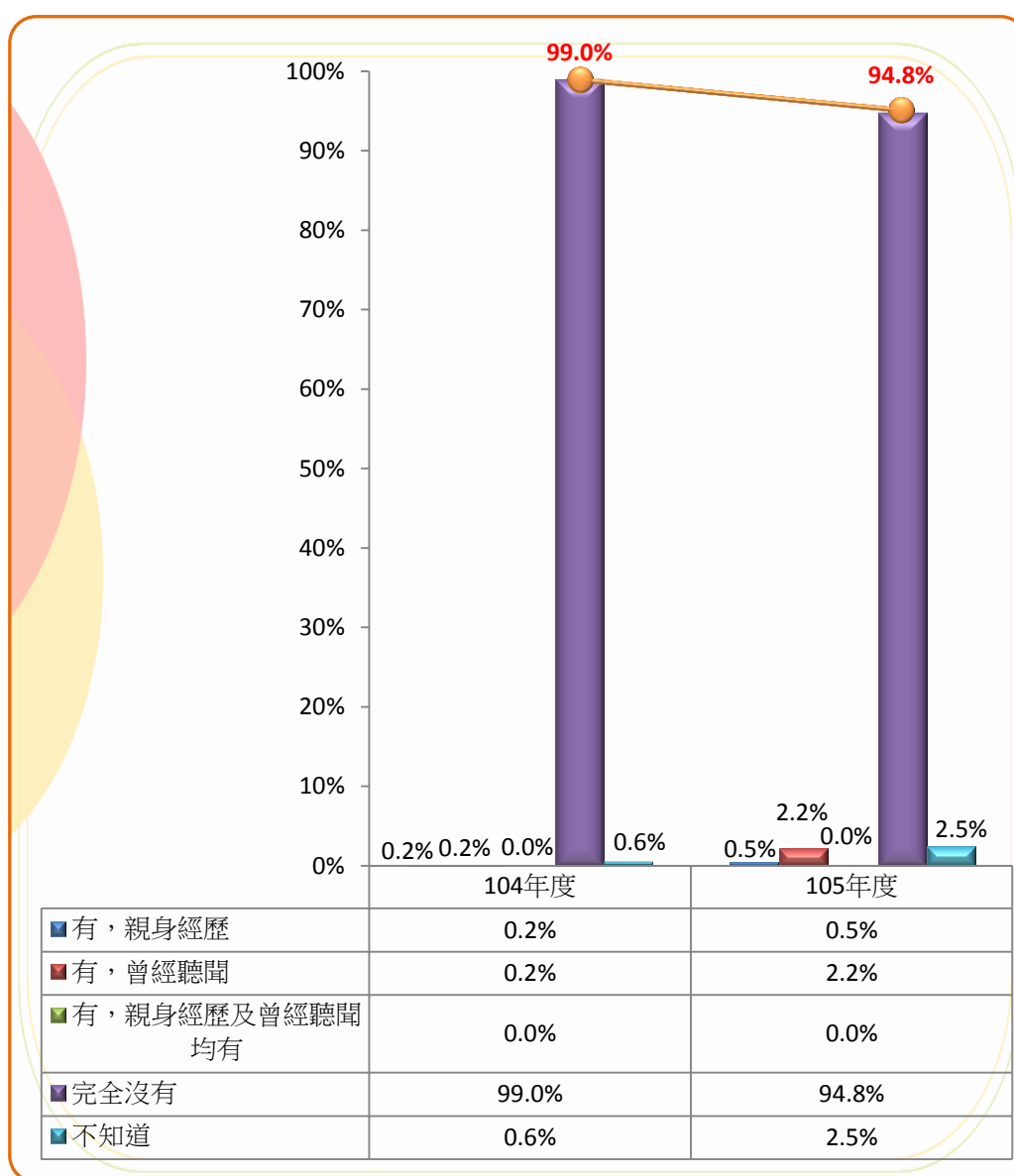


圖 5-19 違反政風之情事年度比較



(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、共同投資或優惠交易等不當行為分析

■ 頻次分析 ——

本次調查結果顯示，有 96.5% 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 0.5%；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？

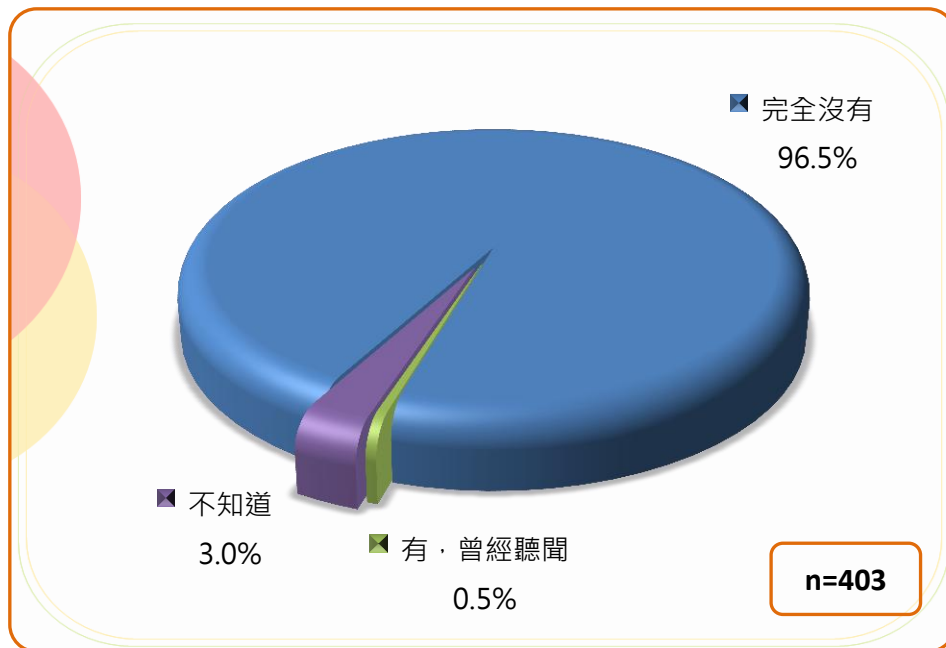


圖 5-20 利用職權或職務機會進行不當行為之情事



表 5-9 不當行為之情事

詳細情形	頻次
曾經聽聞有稅務局人員介紹親戚至廠商處擔任工友或臨時工	1
曾聽說有推薦親友謀職的情形	1
合 計	2

交叉分析 ——

將所有受訪者對該題項的意見分布與基本資料(「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，105 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 96.5%，相較於 104 年度的 98.8%，減少了 2.3%；整體而言，近兩年受訪者表示「沒有」的比例皆達九成六以上，顯示近兩年受訪者鮮少經歷或聽聞嘉義市政府稅務局人員有利用職權或職務機會進行不當行為。

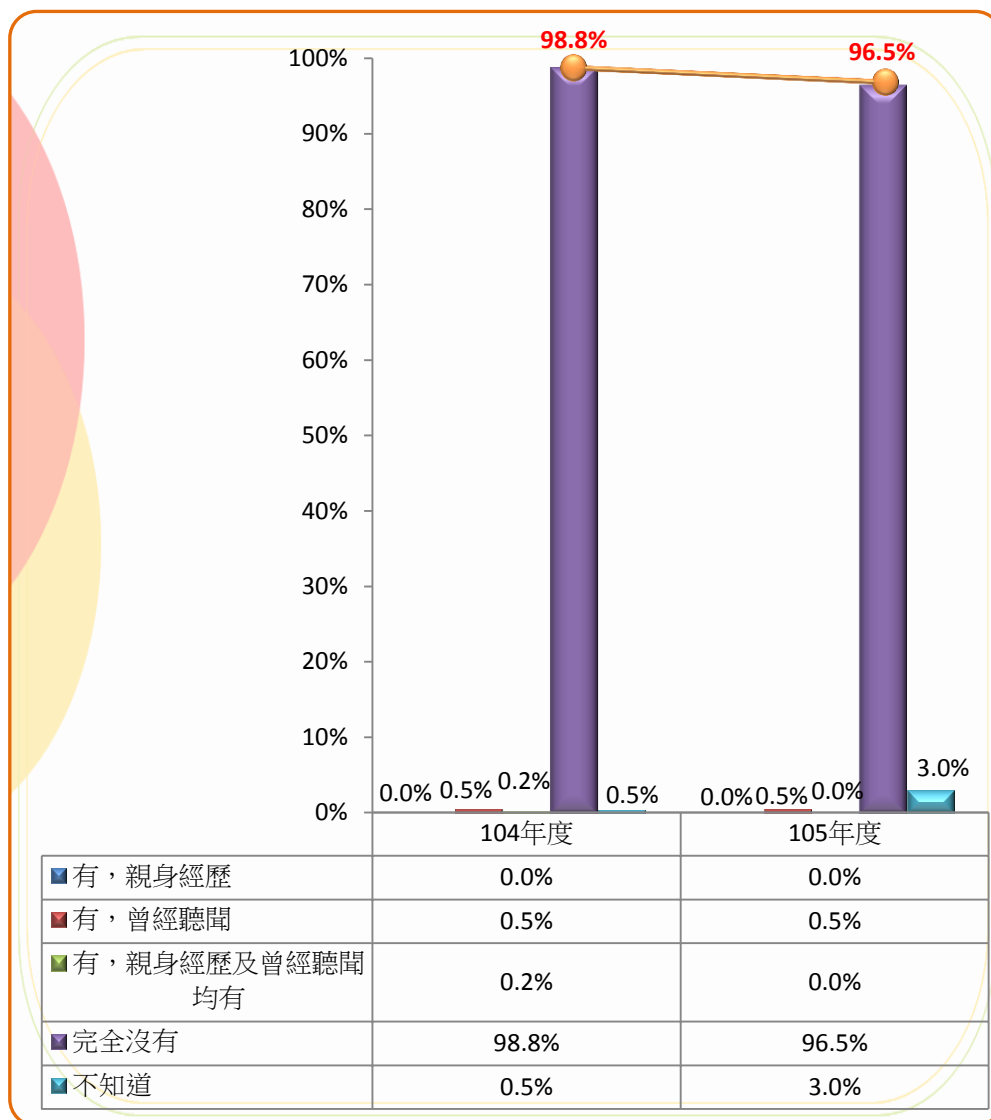


圖 5-21 利用職權或職務機會進行不當行為之年度比較

(四) 若知悉稅務局人員涉有違反風紀之不法情事，願意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 86.1% 的受訪者「願意」提出檢舉，而「不願意」提出檢舉的比例則為 13.9%。

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？

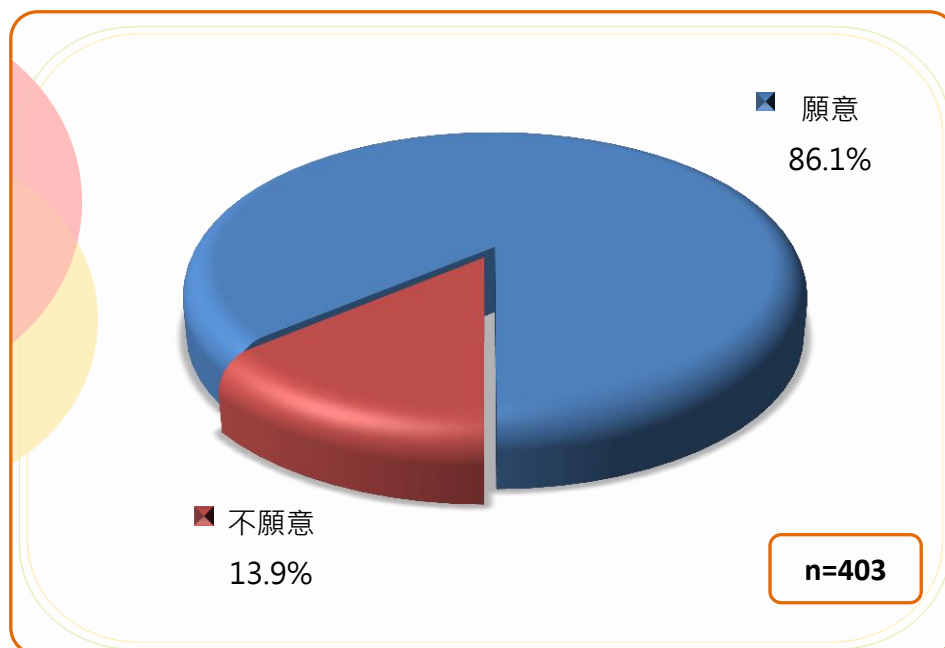


圖 5-22 知悉違失不法情事時的檢舉意願



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」及「年齡」之不同而有顯著差異。
2. 在性別方面，「男性」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 90.2%，而「女性」受訪者願意提出檢舉的比例為 82.3%，顯示「男性」受訪者的檢舉意願顯著高於「女性」受訪者。
3. 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，105 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 86.1%，相較於 104 年度的 85.3%，變動幅度不大；整體而言，近兩年受訪者的檢舉意願皆在八成五左右。

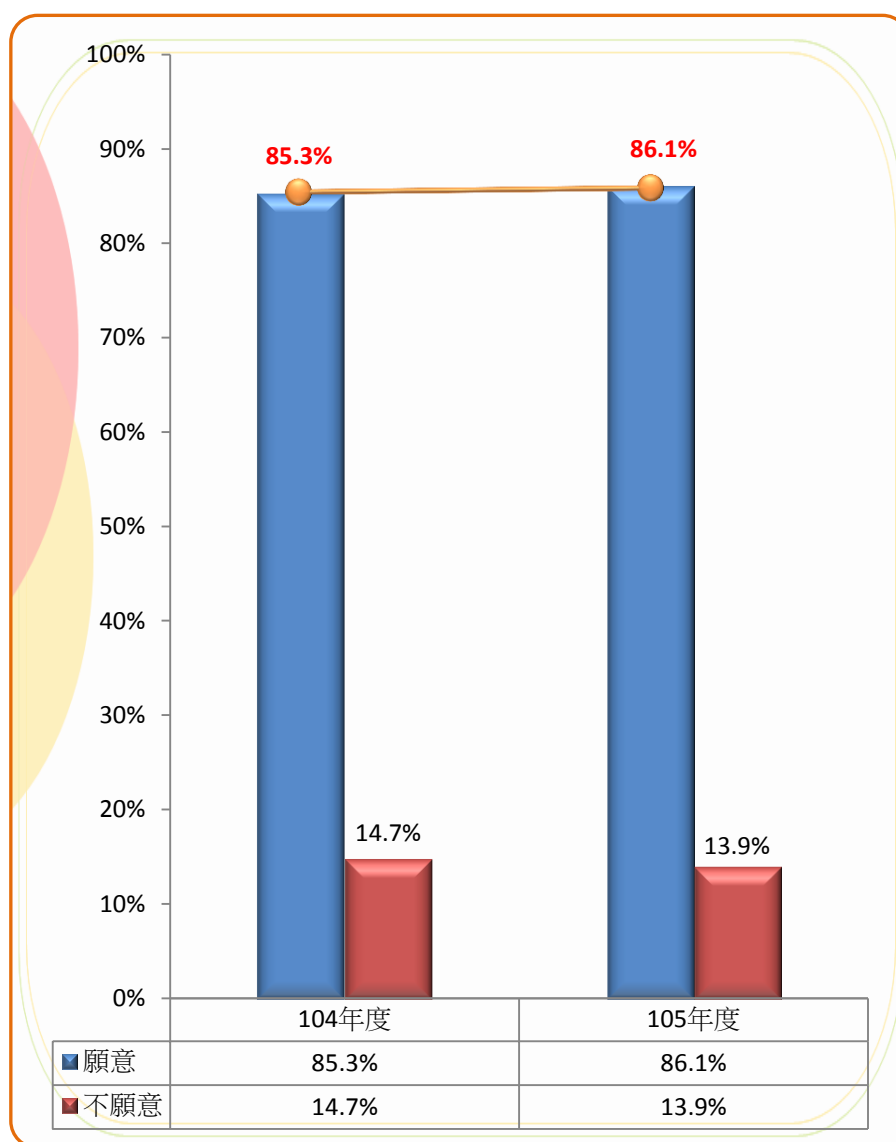


圖 5-23 檢舉意願之年度比較



(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 61.4%，其次依序為「嘉義市政府稅務局或上級機關之首長」(33.1%)、「法務部廉政署」(28.8%)、「法務部調查局」(19.6%)、「各級民意代表」(15.9%)，其餘檢舉管道的比例皆不到一成五。另有 2.6% 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）

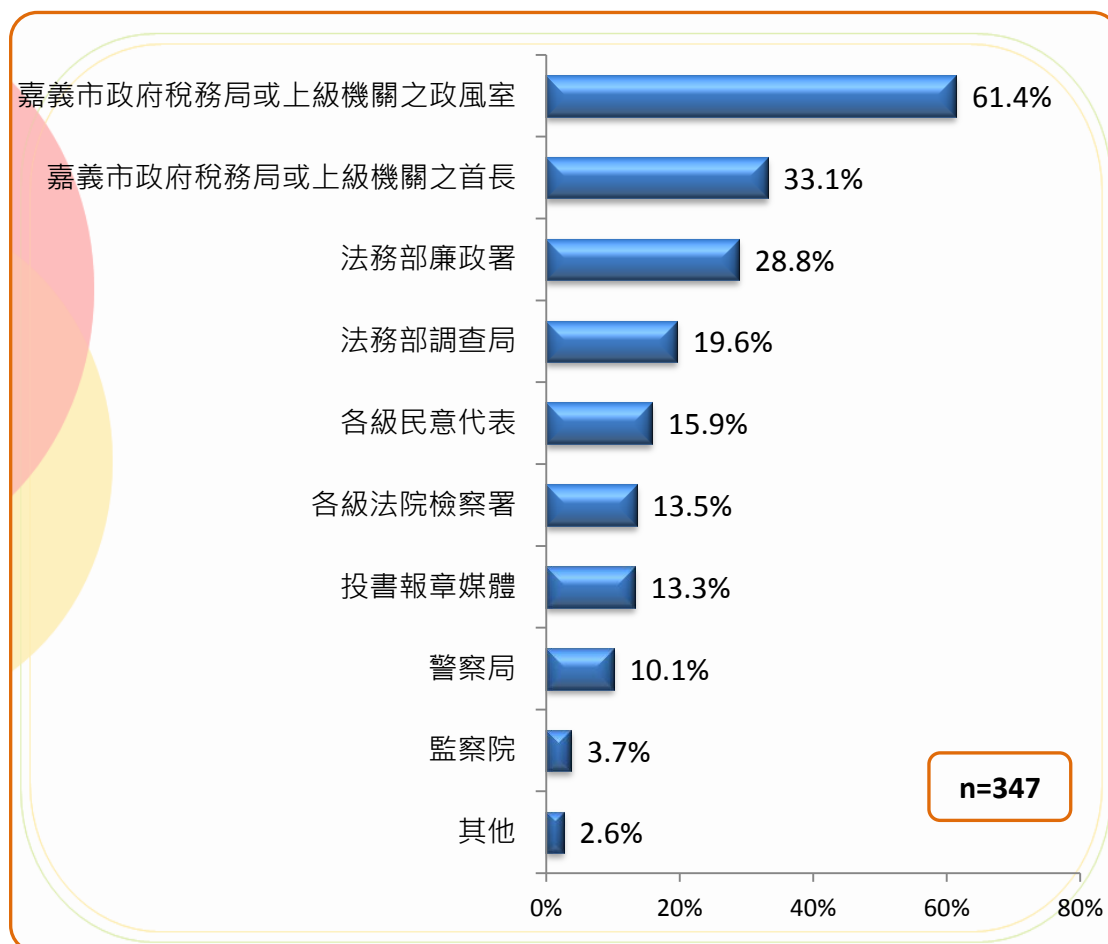


圖 5-24 信賴且願意提出檢舉之管道

表 5-10 願意提出檢舉之「其他」管道

其他檢舉管道	頻次
跟別人說，請別人去檢舉	3
網路	3
看情況決定	1
1999 專線	1
合 計	8



年度比較

由年度比較可知，近兩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方面有所成效，大多數受訪者對其感到信任。

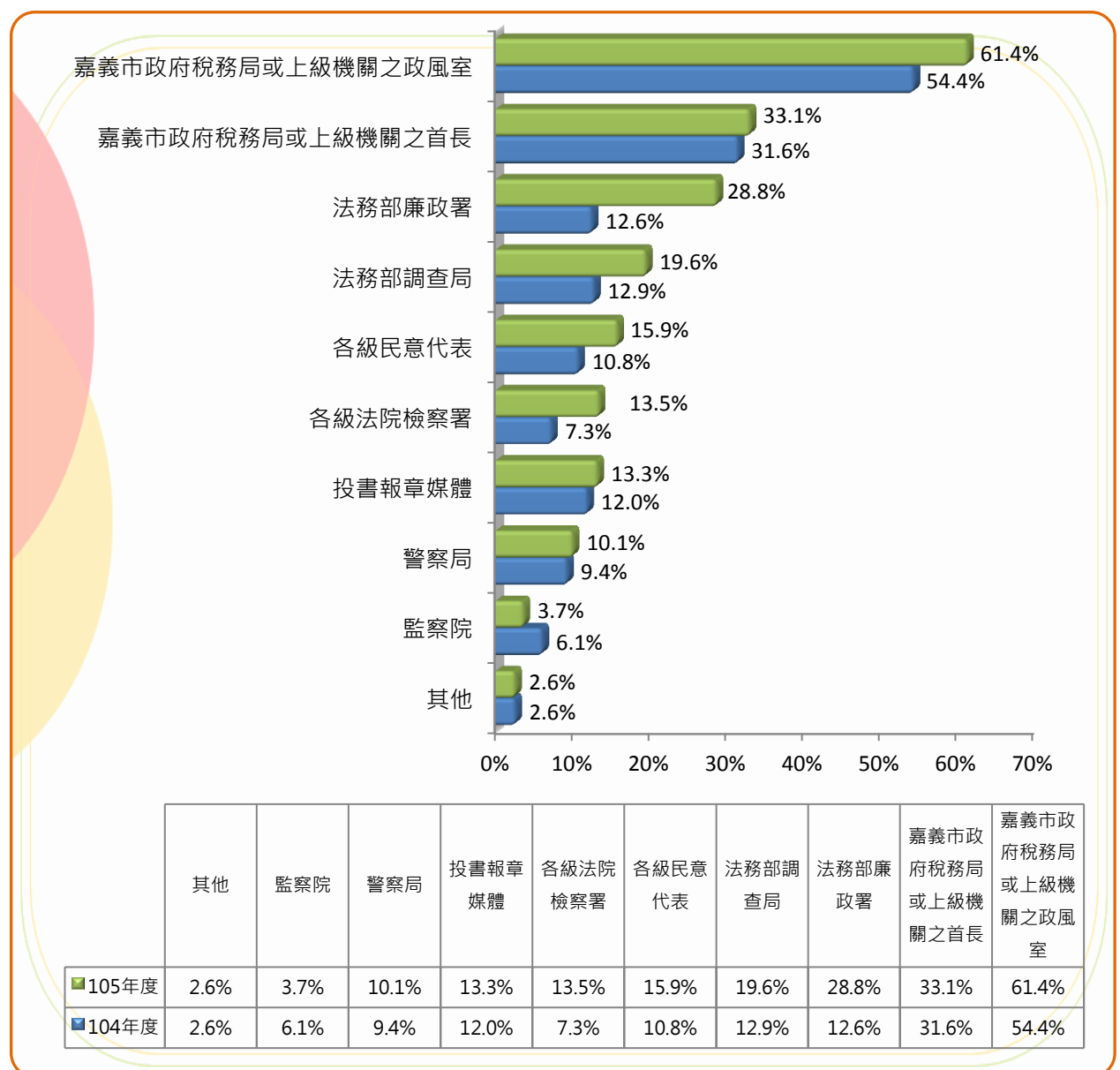


圖 5-25 願意提出檢舉之管道年度比較

(六) 若知悉不法情事，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「官官相護，檢舉也沒用」，占 37.5%，其次依序為「事不關己，沒必要檢舉」(35.7%)、「怕曝光，影響後續作業」(35.7%)及「沒有證據，只好作罷」(30.4%)，其餘原因之比例皆低於三成；另有 12.5%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）

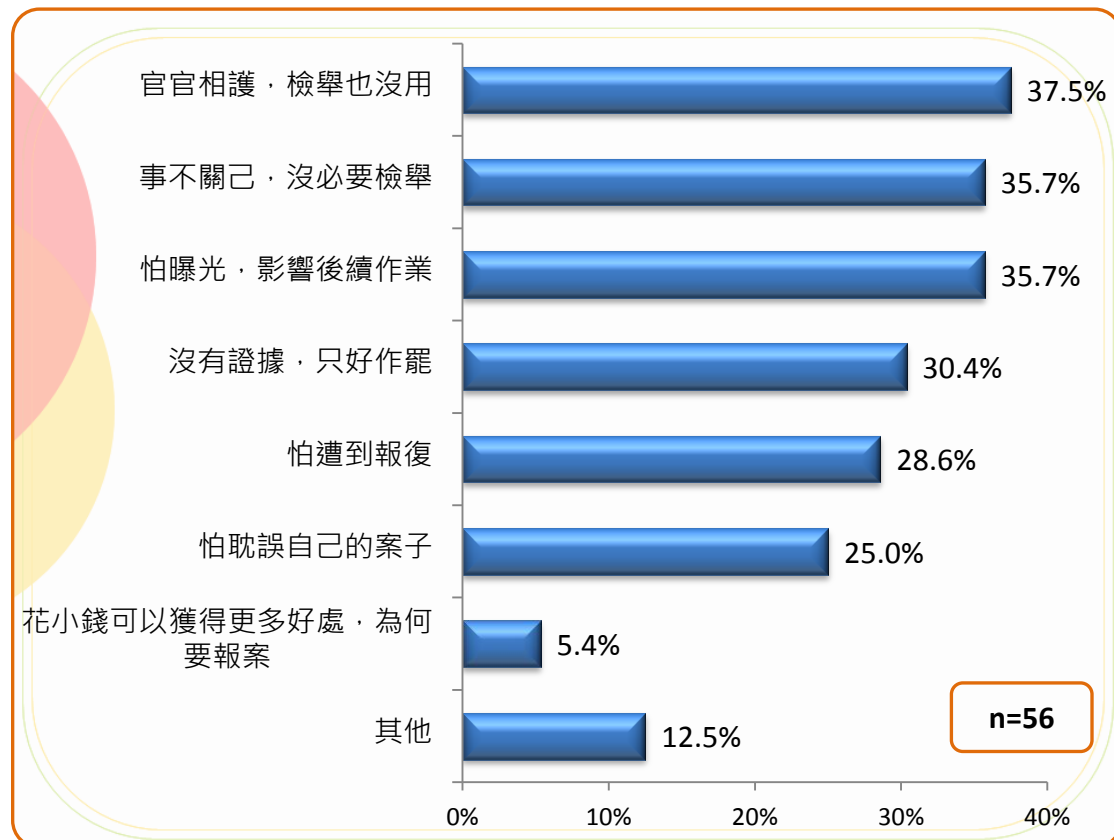


圖 5-26 不願提出檢舉之原因



表 5-11 不願意提出檢舉之「其他」原因

其他原因	頻次
不知道檢舉管道	3
私下道德勸說	3
信任稅務局人員，不會有不法情事	1
合 計	7

年度比較

由年度比較可知，105 年度受訪者不願提出檢舉的最主要原因為「官官相護，檢舉也沒用」，比例為 37.5%；而 104 年度受訪者不願提出檢舉的最主要原因則為「沒有證據，只好作罷」（42.4%），其比例至 105 年度已減少為 30.4%，顯示檢舉蒐證之困難已經不是影響民眾檢舉意願的主要原因。

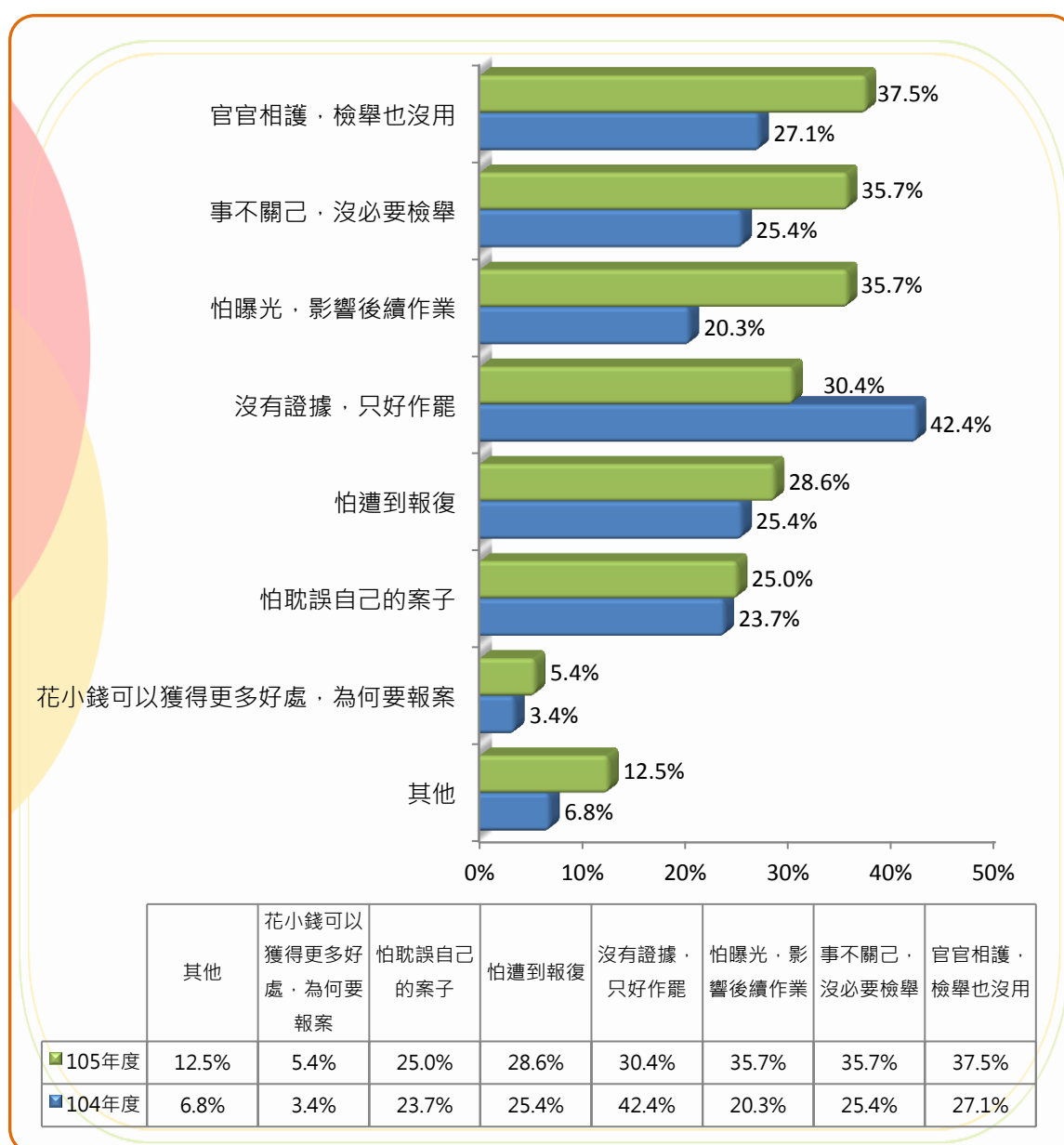


圖 5-27 不願提出檢舉之原因年度比較



(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

頻次分析

調查結果發現，有 91.5% 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」(75.9%)，而感到「不滿意」的比例則為 1.0%，無受訪者感到「非常不滿意」；另有 7.5% 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？

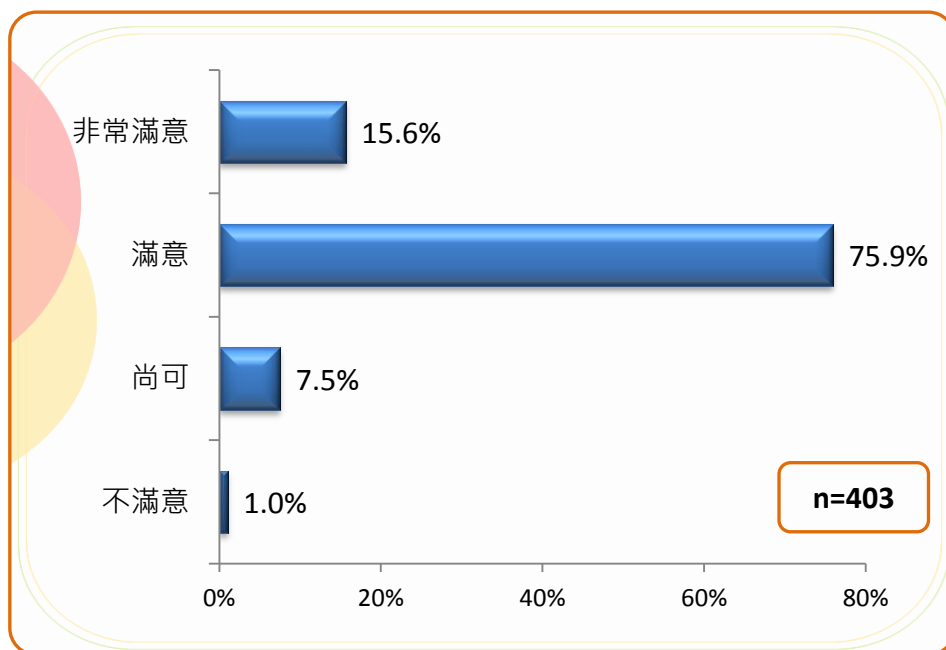


圖 5-28 近一年來整體政風清廉度之滿意度



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，105 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 91.5%，相較於 104 年度的 94.0%，下滑了 2.5%，原因為表示尚可的比例增加所致；整體而言，近兩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，顯示嘉義市政府稅務局持續推動端正政風工作，以提升清廉施政的努力獲得受訪者肯定。

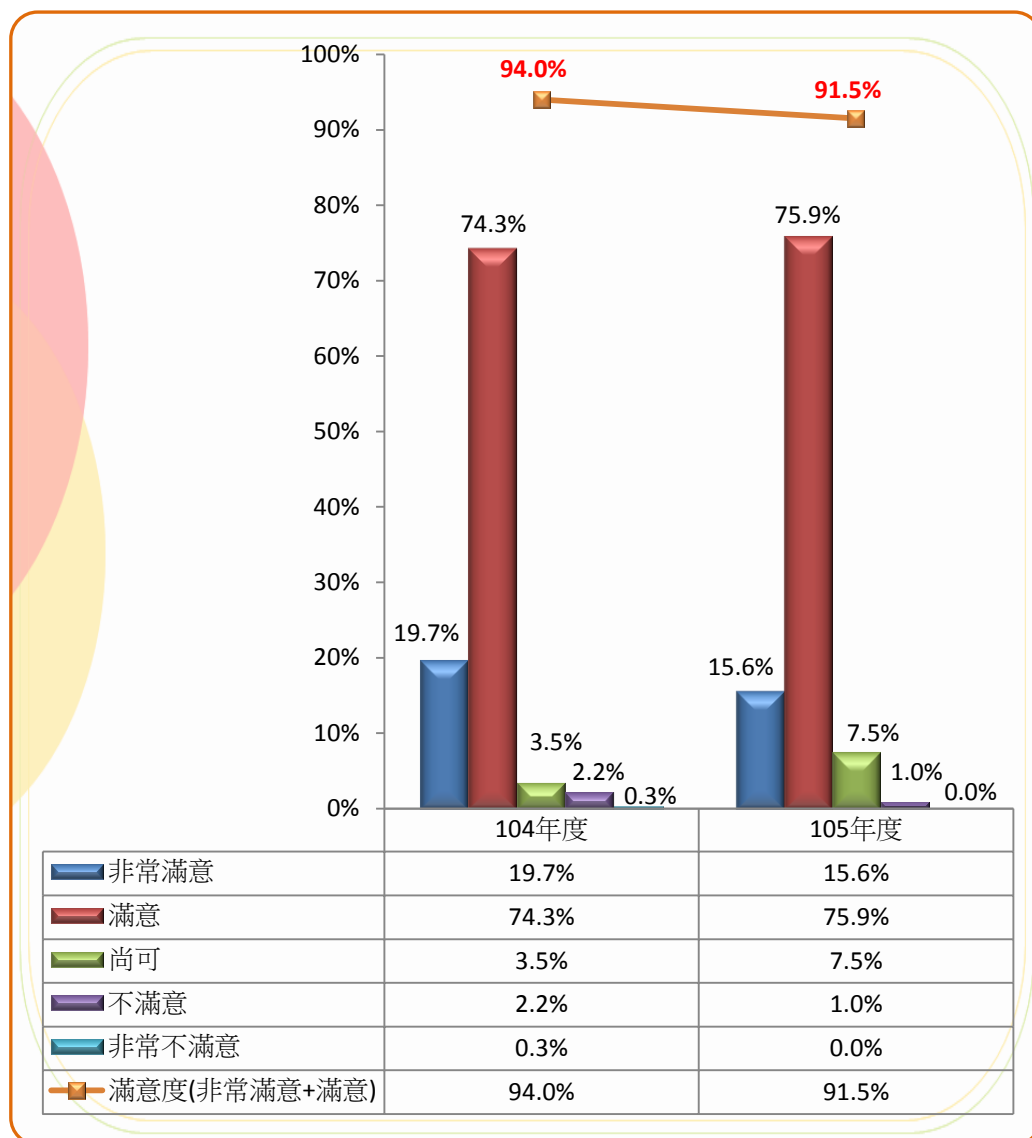


圖 5-29 整體政風清廉度滿意度之年度比較

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 94.8%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」(22.6%)與「滿意」(72.2%)，而感到「不滿意」的受訪者則占 3.0%，無受訪者感到「非常不滿意」；另有 2.2%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？

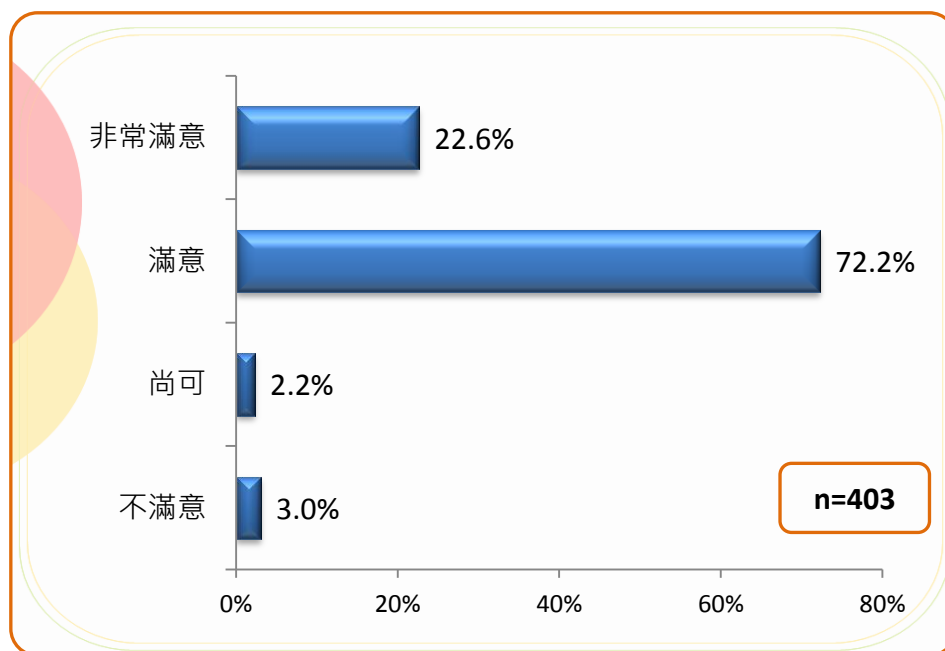


圖 5-30 整體為民服務之滿意度



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，105 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 94.8%，與 104 年度的 93.7%相比，成長了 1.1%；整體而言，近兩年的整體為民服務滿意度皆在九成以上，顯示大多數受訪者認同嘉義市政府稅務局的稅務服務品質及表現。

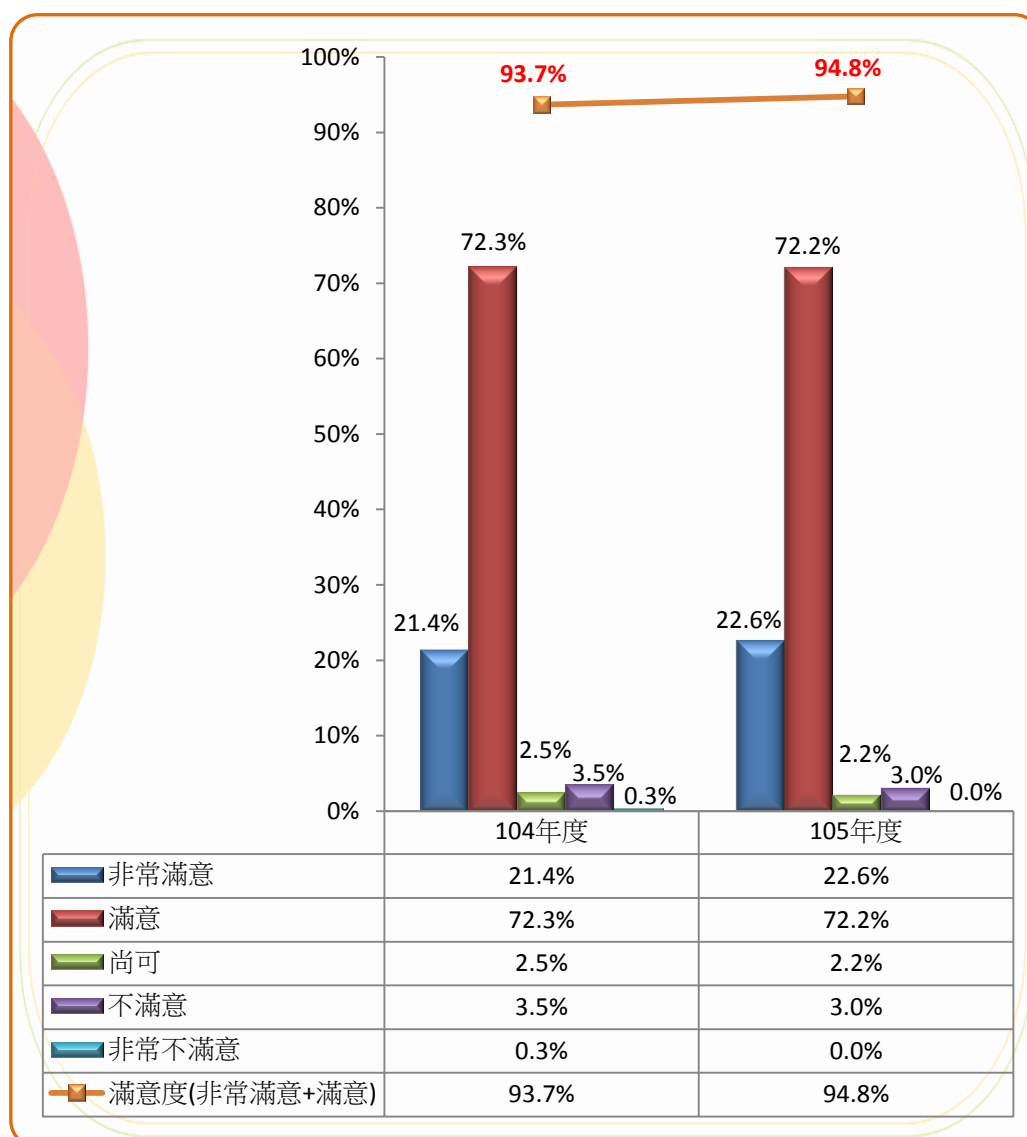


圖 5-31 整體為民服務滿意度之年度比較



(二) 受訪者之開放意見歸納

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

表 5-12 受訪者對嘉義市政府稅務局的意見與建議

面向	開放意見	頻次
人員與服務	承辦人員講述時，盡量白話一點，有時說的字詞過於專業，民眾常無法理解，有時候甚至會產生誤會，希望能夠加強承辦人員對民眾的溝通能力	3
	現場的人力太多，需要被服務的民眾很少，建議稅務局能單一窗口處理多元化業務，人事方面可再精簡	2
	希望稅務局在上班時間都有人在，常找不到承辦人員，也不知道職務代理人是誰	2
	房屋稅的業務承辦人員態度可再改進	2
	於 104 年扣繳房屋稅之前，曾親自至稅務局辦理房屋稅自動扣繳，但是承辦人員不夠謹慎，以致事後通知扣款時，未注意到已申請至戶頭扣款，造成事後被多扣遲繳稅金的罰款，科長曾向他對該事件道歉，但是事後罰金並無撤銷且無任何的補償，建議面對稅務局行政上的疏忽，是否該有補償或是將多扣的罰金作妥善的處理	1
	辦理將房屋稅及地價稅改成自用，承辦人員已有地址資訊，卻要求受訪者到縣政府再查詢一次，等查詢完再次回稅務局辦理時，承辦人員卻表示去縣政府申請的資訊不需要了，兩次辦理的人員態度都不佳，需加強服務態度	1
	附近鄰居一次蓋六棟房子，明明是同樣規格有些需要課房屋稅，有些卻不用，覺得評斷的標準不太公平，有反映給稅務局人員，得到回應是會到當地查看，卻一直沒有來看	1
	服務態度應再更親切，常因為承辦人員的態度不友善而感到有壓力	1
	當承辦人員在忙或接電話時，旁邊沒有人能夠給予支援，導致民眾空等，希望能增加幾個人來協助忙碌的承辦人員，減少民眾空等的情形	1
	承辦人員的態度不積極，曾經向稅務局詢問業務時，承辦人員對於問題的回覆比較冷淡，若不主動積極詢問便不會主動提供資訊及解答	1



面向	開放意見	頻次
	服務態度不佳，像房屋稅查欠部分，承辦人員不肯先查，一定要民眾先去繳稅，才肯查電腦，造成洽公作業不便	1
	請稅務人員查詢較久遠前的資料時，承辦人員回答查不到了，感覺是因為懶得調閱紙本資料，態度不夠積極	1
	去查詢個人財產清單時，中午休息時間 13:00 過後，辦事人員還沒上班，找不到人員可辦理業務	1
	在全功能櫃台辦理申請房屋稅籍業務時，遇到某些承辦人員服務態度不夠親切、很官僚，有待改進	1
	遇到從戶政事務所退休來當志工的，不會主動幫忙，問問題態度也不積極，希望志工能更主動積極	1
	如果有發現承辦人員態度不好應該立即改進；如果有法規不合理的話也應該立即修正	1
	辦理牌照稅時，若被詢問的人員不是該業務承辦人，要告知民眾承辦人是誰	1
	稅務人員要加強自身對稅務辦理的知識，才能回答民眾的疑問	1
	希望承辦人員要能互相幫忙，不要有些窗口很忙、有些很閒	1
	應該要增加上班動力，覺得稅務局人員過於慵懶	1
	承辦人員的服務態度及辦事效率都可以再加強	1
	服務人員有的好、有的差，建議不定時抽查	1
	有些承辦人員愛理不理、態度很差	1
	志工在專業能力部分有待加強	1
作業流程	辦理業務的程序太過繁瑣，可再簡便一些	2
	有關房屋稅減免的部分，受訪者的房屋除屋頂外皆遭破壞，已不堪使用，卻遭認定有屋頂就能修繕使用，無法做減免動作，規定不太合理；希望稅務局接到申請後，先勘查並了解實際狀況，再去判斷能否做減免	1
	填單與文書內容應簡化，稅務相關文件與文書的設計過於複雜，一般民眾常看不懂或需要看很久，希望可以針對重要之內容，例如：繳交期限、繳交地點或必填之欄位等，以較大之字體、粗體或紅字顯示	1
	小店家經營不易，營收少，但繳稅需要準備的資料繁瑣，難自行處理，必須透過會計事務所才能辦理，增加一筆支出，如能有簡便的辦理手續，反而可將給會計事務所的費用拿來繳稅，增進公共建設	1
	房屋稅稅單寄至房屋所在地，而非寄給房屋所有人，但所有人住在別處未收到，要多跑稅務局一趟，造成民眾不便，希望能夠改成將稅單寄給房屋所有人而非房屋所在地	1



伍、調查發現

面向	開放意見	頻次
	去洽辦印花稅的時候，資料有填錯，稅務局通知之後整個流程還要再跑一遍，希望以後如果資料填錯的話，只要把錯的地方改一下就好，不要再跑一次流程	1
	希望可張貼 Q&A、SOP 或提供手冊，讓民眾更了解業務办理流程，建議可學習新加坡政府的做法，才不會讓民眾一直跑各個不同窗口辦事	1
	希望稅務資料能跨縣市合作連線查詢，曾想在嘉義市稅務局調閱臺南的稅務資料，因為稅務局無法受理，還要去臺南一趟才能辦理	1
	自用住宅的稅務徵收調查不夠詳細，有些房子部分出租卻一律被徵收自用住宅稅，已經很多次，還要自己再跑一趟提出證明	1
	基於個資保護法，客戶於證件上註明僅供土地買賣用，但於稅務局辦理其他事務，又不准調閱資料造成代書工作上的困擾	1
	曾去辦理土地轉移時，因為不清楚如何辦理，就一個個櫃台去問，希望現場能設有一個櫃台是可以直接告知民眾該如何辦理及相關作業流程	1
	稅務局通知 2-3 年前的稅金未交，因為已經是很久前的事，收據未留下來，還要被罰補繳	1
	申請變更房屋用途的時候，是否可以有連線一併變更地價稅，不用讓民眾分兩次辦理	1
	在申請稅務減免的時候，手續過於繁複，有些資料用查的就可以，卻非得要到處跑	1
	稅單申請過後要盡快核發，希望能由原來的 7 天縮短為 3 天即可核發	1
	房屋稅忘記繳納沒有再次通知就被罰款，覺得流程有待改善	1
	希望所有的稅單都能在繳稅期間提前一星期寄出	1
	希望提供額外加收費用就可以急件辦理的服務	1
	希望稅務局辦理業務的流程方法可以公開說明	1
	房屋稅和地價稅要分樓去辦，很沒效率	1
	櫃台擺放的各式申請表格不夠齊全	1
服務設施	停車空間不足，洽公不便，建議多畫一些停車格或增設專屬停車場	5
	動線不佳，指示不明確，地圖指引資訊的字太小，常不知道要辦理的業務要去哪個樓層，都要詢問志工，希望指標能更詳細且明顯	3
	建議增設電梯，有些年長者或行動不便的民眾上樓不方便	2
	請加強無障礙設施，殘障民眾洽公不便	2
	建築物老舊	2
	大多志工年紀稍長，希望志工的服務台設計能更好，並改善動線，建議可將志工服務台從裡面往外大廳移些，讓志工服務民眾的同時也有位子可休息	1



面向	開放意見	頻次
	去查詢稅籍資料的時候人很多，希望可以多開幾個櫃；且印表機從早用到晚很容易故障，故障還要等維修很麻煩，希望能馬上維修或多放幾台備用	1
	全功能櫃檯的檯面已經降低，能與民眾平起平坐，希望其他較常與民眾接觸的櫃檯也能降低，不要用高腳椅，例如：房屋稅、地價稅櫃台	1
	有些業務在二樓，老人家行動較不方便，雖然有看過承辦人員會到樓下協助，但仍希望將業務移至一樓	1
	一樓男女廁所在一起未分開，女性民眾一開始進去會嚇一跳	1
	稅務局的網站設計可更便於民眾搜尋及閱覽	1
	廁所不太乾淨且飲水機簡陋	1
	增加線上辦理的業務	1
資訊宣導	加強稅務資訊的宣導，並主動告知民眾，很多資訊都需要民眾主動查詢或詢問方可得知，在訊息傳遞上應再加強改善，例如：稅務法規、新措施等	2
	房屋稅調漲的訊息要多加宣導	2
	受訪者為農民，缺乏對於土地使用上的相關的法律規定，希望可以多提供管道諮詢或宣導，避免在不知情的情況下觸犯法律	1
	加強稅務資訊的宣導，建議可透過買廣告或挨家挨戶發送宣導海報，讓每戶鄉親確實了解稅務資訊、稅務優惠、減免的權益	1
	希望稅務局能主動舉辦稅務相關講習宣導，解說民眾對稅務的疑問，建議可以透過里民大會時來做宣導	1
	不要為了辦活動而辦活動，每次會來參加活動的就是那些人，達不到宣導成效，只是浪費錢買宣導品	1
	稅務資訊要公開透明化，例如：房屋及土地稅有增收，要多宣導，建議透過電視或廣播讓民眾知道	1
	希望能夠多加推廣關於節稅、或是相關稅法詳細部份，例如：何種情況適用何種稅法	1
	應該將有利於民眾福利的措施多加宣導並寄到府上，例如：身心障礙的稅務減免	1
	很多民眾還不知道能到便利商店或銀行繳稅，希望稅務局能夠加強宣導	1
	有民眾不知道現在超商代繳已經不用扣手續費了，要多加宣導稅務資訊	1
	調漲稅務的部分，建議可向民眾說明原因	1
廉政	加強網站上的稅務資訊宣導	1
	本身為身障身份，曾有應徵稅務局的工作，但都被其他有關係推薦的人優先錄取	1
	加強保護檢舉者不曝光，被檢舉者不分貧富權貴一律都要查辦	1
	承辦人員的品德操守可再加強	1



伍、調查發現

面向	開放意見	頻次
其他	希望房屋稅可以再低一點	2
	之前在國華街有一塊地，國華街在百貨公司遷走後沒落，地價稅卻還是徵收商業區的價格，稅務局人員都知道可是沒人願意反映，覺得這樣被當作商業區的價格在徵收很不合理	1
	往年使用牌照稅繳款單都是放在信封裡，今年繳款單改成折起來用黏的，條碼會被黏到，導致拆開的時候條碼會破損，還要去電要求補寄，希望能改進	1
	在嘉義地區稅務局只有一間，僅設立於東區，對居住於西區之居民非常不便，希望可以多增設分局，降低非東區民眾申辦業務時舟車勞頓的不便	1
	有一些攤販生意很好但沒有開立發票，希望可以改進，像是一些大型的果菜攤販	1
	希望稅務局人員能實際走訪察視二次違法建設跟房屋增設電梯情事	1
	在頂樓蓋個倉庫放東西，就被收一千多的稅，覺得不用收到那麼多	1
	房屋稅越收越高，但房屋價值其實是越久越低的，都被哄抬而已	1
	房屋稅現在調高很不恰當，有違憲疑慮，也失去打房意義	1
	希望能主動派人到府服務不識字的老人協助辦理稅務	1
	希望稅務局能少徵收地方稅，減輕民眾的負擔	1
	可以增設信用卡繳款	1
	罰單少開一點	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」(55.3%)，其次依序為「地價稅」(42.2%)、「土地增值稅」(31.3%)、「使用牌照稅」(29.5%)、「契稅」(27.0%)及「查調個人財產資料」(22.6%)，其餘業務的比例皆不到兩成。
2. 有 96.1%的受訪者對嘉義市政府稅務局承辦人員的服務態度感到滿意，而感到不滿意的受訪者則占 2.2%。
3. 有 94.8%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 2.7%。
4. 有 92.6%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 4.4%。
5. 有 97.0%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 3.0%。其中，在使用過服務設施的受訪者中，有 94.1%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 2.3%。
6. 有 87.8%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 5.5%。
7. 有 96.5%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 1.3%。



二、對嘉義市政府稅務局稅務風紀之認知分析

- 1.有 90.3%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 1.5%。
- 2.有 94.8%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，親身經歷」及「有，曾經聽聞」的比例分別為 0.5%及 2.2%。
- 3.有 96.5%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 0.5%。
- 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 86.1%的受訪者「願意」提出檢舉，而「不願意」提出檢舉的比例則為 13.9%。
- 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 61.4%，其次依序為「嘉義市政府稅務局或上級機關之首長」(33.1%)及「法務部廉政署」(28.8%)，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「官官相護，檢舉也沒用」，占 37.5%，其次依序為「事不關己，沒必要檢舉」(35.7%)、「怕曝光，影響後續作業」(35.7%)及「沒有證據，只好作罷」(30.4%)，其餘原因的比例皆低於三成。
- 7.有 91.5%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 1.0%。



三、對嘉義市政府稅務局整體滿意度之分析

有 94.8%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 3.0%。



柒、建議

一、整體稅務服務表現優異，建議可持續加強稅務資訊宣導

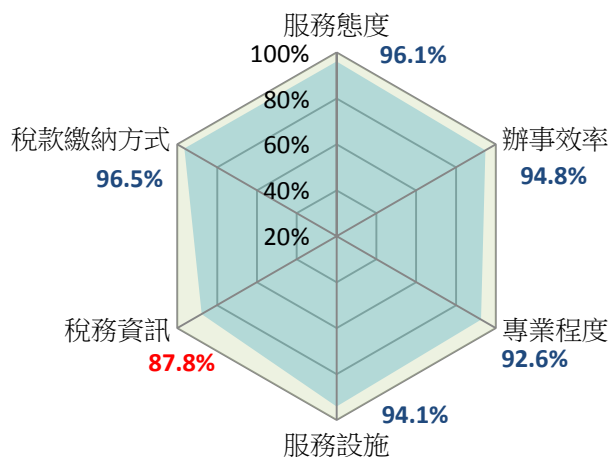


圖 7-1 整體稅務服務之相關評價

本次調查題項 Q2 至 Q7 為針對曾至嘉義市政府稅務局洽辦過業務的受訪者，詢問對嘉義市政府稅務局提供之稅務服務的滿意程度。調查結果顯示，嘉義市政府稅務局在整體稅務服務方面表現優異，除了「稅務資訊」的滿意度為 87.8% 之外，各個項目之滿意度皆達九成以上，顯示大多數受訪者對嘉義市政府稅務局所提供之稅務服務給予肯定。

值得注意的是，「稅務資訊」的滿意度為 87.8%，未達九成，與其他項目相比稍微略低；同時，透過年度比較亦可發現，今年度與 104 年度的滿意度（94.5%）相比，下滑了 6.7%，顯示嘉義市政府稅務局在稅務資訊的提供上仍可持續進步之空間。

另外，透過交叉分析可發現（參見附表 10），民眾對稅務資訊



的滿意度為 85.6%，明顯低於地政士的滿意度（95.6%）；並進一步檢視受訪者對稅務資訊感到不滿意之原因，發現「稅務資訊宣導不足」為大多數受訪者表示不滿意的主要原因；且透過開放題項 Q16，亦有部分受訪者建議稅務局可主動提供更詳盡的稅務資訊，例如：稅務法規、新政策的施行、節稅資訊及稅務減免申請等資訊。

因此，建議嘉義市政府稅務局可將一般民眾較容易誤解的稅務知識及最新的稅務法規彙整，以 Q&A 的方式提供給民眾；另一方面，除可積極宣導稅務資訊及稅務法規外，亦可將與民眾生活息息相關的節稅案例、業務申辦程序或稅務減免申請等資訊，編製成簡單文宣，並與稅單一同寄送予民眾，讓民眾收到稅單的同時，亦可輕鬆取得稅務資訊、法令更新等重要資訊。

同時，建議嘉義市政府稅務局除了可利用既有的網路及文宣進行稅務資訊的宣導外，針對年紀較大、行動不便或較少接觸網路社群之民眾，為使其同樣能獲知嘉義市政府稅務局所提供的各式稅務資訊，建議可於民眾前來稅務局洽公時，透過業務承辦人員發送稅務宣導文宣，並主動提供相關資訊；此外，利用嘉義市政府稅務局、各區公所及里長辦公室作為稅務資訊宣導的管道，盼能利用多元的宣傳管道，使嘉義市民對稅務資訊有更進一步的瞭解。



二、精實稅務人員及志工之專業能力及應對方式

根據本次調查題項 Q2 及 Q4 結果顯示，受訪者對嘉義市政府稅局承辦人員的「服務態度」及「專業程度」滿意度分別為 96.1% 及 92.6%，滿意度皆達九成以上，顯示大多數受訪者認同嘉義市政府稅務局承辦人員的服務表現；然而，於題項 Q9 及開放題項 Q16，均有部分受訪者認為某些承辦人員及志工專業程度不足，解答問題不能符合民眾需求，亦有少數承辦人員態度不佳，易給人藉故刁難之感。

有鑑於此，建議嘉義市政府稅務局可開設稅務相關之法令規定、最新政策等相關講座，並辦理不定期教育訓練，授予承辦人員在專業知識上之知能，強化承辦人員在專業知識上的應對及競爭力。在志工方面，亦建議嘉義市政府稅務局可辦理志工專屬的教育訓練，授予志工們基本的稅務常識及一般民眾洽公較常詢問的問題，另可透過類似茶會交流的方式，讓志工進行經驗的互動分享。

此外，亦可藉由辦理「神秘客調查」，考察承辦人員之服務品質，藉由各式情境問答及突發狀況設定，評量承辦人員之應對進退與臨場反應，瞭解承辦人員的解答說明是否過於艱澀難懂及有無切合民眾需求，藉此做為嘉義市政府稅務局改善服務品質之依據。



三、設立業務申辦之標準作業流程，並向民眾宣導相關辦法

根據本次調查題項 Q3 可知，受訪者對承辦人員的「辦事效率」滿意度為 94.8%，顯示大多數受訪者認同嘉義市政府稅務局承辦人員的辦事效率；然而，辦事效率滿意度雖達九成以上，但與 104 年度（97.0%）相比，仍些微下滑 2.2%，且於開放題項 Q16 發現，亦有部分受訪者提出相關建言，認為整體作業流程繁瑣，且因不熟悉業務程序，造成民眾往返多次稅務局的情形。

由上述可知，為縮短民眾洽辦業務的時間，嘉義市政府稅務局可針對目前業務申辦的作業流程做全面檢討，並進行作業程序的簡化及改善，建議可設立業務申辦之標準作業流程(Standard Operating Process；SOP)，以統一行政作業，並將作業程序及相關辦理辦法向民眾宣導，以減短洽辦業務之時間；此外，建議嘉義市政府稅務局可鼓勵民眾善用線上服務設施，進行業務申辦，民眾可事先利用網站提供之服務進行表單的填寫，並可於洽公前先透過電話詢問所需的文件資料，如此一來，便可減少民眾往返稅務局的機會，提升整體辦事效率。



四、通盤檢視局內動線規劃，強化民眾洽辦各項業務之指引標示

根據本次調查題項 Q5 可知，在曾使用過嘉義市政府稅務局提供的服務設施的受訪者中，有 94.1% 的受訪者對所提供的服務設施感到滿意，顯示嘉義市政府稅務局所提供之服務設施能符合民眾需求；然而，進一步檢視受訪者不滿意之原因及透過開放題項 Q16 發現，仍有部分受訪者表示嘉義市政府稅務局的動線規劃不佳且指標不夠明確，常搞不清楚欲申辦之業務須至何處辦理。

由於稅務局的業務眾多且各式稅目繁雜，若動線及指標不夠明確易造成前來洽公民眾的不便，因此，建議嘉義市政府稅務局可針對稅務局目前的動線規劃進行通盤檢視，站在洽公民眾的立場，以民眾使用習慣為基礎，並考量內部稅務人員的工作動線，做最有效的空間利用。此外，針對指引標示的部分，建議加強洽辦各項業務的指引標示，在設計上力求簡單明瞭、字體清晰適中，並提高指示牌的能見度，盡可能讓洽公民眾能一眼看出欲申辦之業務須至何處辦理，減少民眾洽辦業務所花費之時間，盼能打造以客為尊、貼心便民的洽公環境。



五、整體稅務風紀表現傑出，建議持續辦理法治訓練，並推行全民監督

本次調查之題項 Q9 及 Q10 為詢問受訪者是否親身經歷或曾經聽聞嘉義市政府稅務局人員是否有違反風紀之不法情事或不當行為。調查結果顯示，各個項目受訪者表示「沒有」之比例皆超過九成，顯示絕大多數的受訪者皆未曾聽聞或親身經歷相關情事；此外，透過題項 Q8 及 Q14，受訪者對嘉義市稅務局稅務人員的品德操守及近一年的整體政風清廉度感到滿意的比例分別為 90.3%及 91.5%，滿意度達九成以上，顯示受訪者對嘉義市政府稅務局稅務人員的廉潔表現給予高度評價。

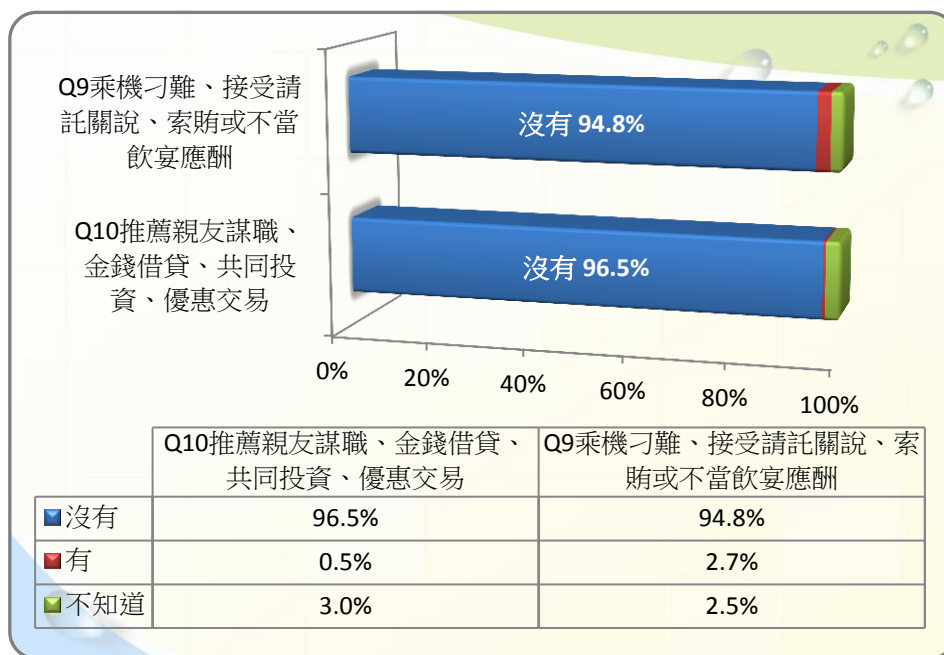


圖 7-2 整體稅務風紀之相關評價

廉潔一向是民眾對政府的期許，為維持嘉義市政府稅務局卓越之廉潔表現，建議嘉義市政府稅務局除持續推動端正政風之工作外，亦可加強內部人員之廉政宣導，積極督促所屬人員應拒絕接受不正當的利益交換及防止舞弊貪瀆。此外，除嚴懲貪瀆不法情事



外，為避免人員動輒得咎，在工作上也趨於保守，導致效率不彰，建議可加強人員法治訓練，使稅務人員明瞭防弊及興利兩者之間的分際，同時透過開放政府，讓民眾參與監督，避免人員誤觸法網，以提升政府競爭力，增進人民福祉。



六、積極宣導廉政實績，並公開廉政資訊，以提升民眾檢舉意願

由題項 Q11 調查結果可知，若知悉嘉義市政府稅務局稅務人員有違反風紀之不法情事時，有 86.1% 的受訪者「願意」提出檢舉，而「不願意」提出檢舉的受訪者則有 13.9%，整體檢舉意願達八成五以上，此外，亦較 104 年度之檢舉意願微幅上升 0.8%，顯示嘉義市政府稅務局在檢舉貪瀆不法之宣導上漸起成效，但仍應精益求精，持續提升民眾檢舉意願。

進一步透過題項 Q13 檢視受訪者不願提出檢舉之原因，以「官官相護，檢舉也沒用」(37.5%) 為主要原因，其次為「事不關己，沒必要檢舉」及「怕曝光，影響後續作業」，比例皆占 35.7%，由此可知，少部分民眾對於檢舉不法情事依然抱持著消極的態度。

故建議嘉義市政府稅務局可積極向民眾宣導相關廉政實績，讓民眾知道嘉義市政府稅務局在打擊貪腐方面的實際作為；同時，具體做法可公開廉政會報等廉政資訊，讓民眾瞭解相關機關一旦受理檢舉案件，便會立即著手進行調查，並全程保護檢舉人的身分及安全，藉此提升民眾揭弊之意願。



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 105 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=403

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=403

42.2% (1) 地價稅

1.7% (6) 娛樂稅

31.3% (2) 土地增值稅

19.1% (7) 印花稅

55.3% (3) 房屋稅

22.6% (8) 查調個人財產資料

27.0% (4) 契稅

6.7% (9) 債權人查調債務人財產資料

29.5% (5) 使用牌照稅

2.7% (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=403

39.5% (1) 非常滿意

56.6% (2) 滿意

1.7% (3) 尚可

2.2% (4) 不滿意，請說明原因：_____

0.0% (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=403

- 38.2% (1) 非常滿意
56.6% (2) 滿意
2.5% (3) 尚可
2.5% (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=403

- 31.5% (1) 非常滿意
61.1% (2) 滿意
3.0% (3) 尚可
4.2% (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=403

- 97.0% (1) 曾使用過 n=391
3.0% (2) 未曾使用過 n=12
-
- 21.5% (1) 非常滿意
72.6% (2) 滿意
3.6% (3) 尚可
2.0% (4) 不滿意，請說明原因：_____
0.3% (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=403

- 21.1% (1) 非常滿意
66.7% (2) 滿意
6.7% (3) 尚可
5.5% (4) 不滿意，請說明原因：_____
0.0% (5) 非常不滿意，請說明原因：_____



Q7.請問，您對於嘉義市政府稅務局提供各式稅款之繳納方式（轉帳納稅、便利商店繳納、銀行繳納等）是否感到滿意？ n=403

- 37.2% (1) 非常滿意
 59.3% (2) 滿意
 2.2% (3) 尚可
 1.3% (4) 不滿意，請說明原因：_____
 0.0% (5) 非常不滿意，請說明原因：_____

稅 務 風 紀 滿 意 度

Q8.請問，您對於嘉義市政府稅務局稅務人員的品德操守是否感到滿意？ n=403

- 23.1% (1) 非常滿意
 67.2% (2) 滿意
 8.2% (3) 尚可
 1.0% (4) 不滿意
 0.5% (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=403

- 0.5% (1) 有，親身經歷，請說明：_____
 2.2% (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：_____
 94.8% (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=403

- 0.0% (1) 有，親身經歷，請說明：_____
 0.5% (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：_____
 96.5% (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=403

- 86.1% (1) 願意 →續問 Q12
 13.9% (2) 不願意 →跳問 Q13



附錄一、問卷百分比

Q12.請問，您會向哪些人或單位提出檢舉？（可複選） n=347

- 33.1% (1) 嘉義市政府稅務局或上級機關之首長
- 61.4% (2) 嘉義市政府稅務局或上級機關之政風室
- 28.8% (3) 法務部廉政署
- 19.6% (4) 法務部調查局
- 13.5% (5) 各級法院檢察署
- 3.7% (6) 監察院
- 10.1% (7) 警察局
- 15.9% (8) 各級民意代表
- 13.3% (9) 投書報章媒體
- 2.6% (10) 其他，請說明：_____

答完跳 Q14

Q13.請問，您不願意提出檢舉的原因是？（可複選） n=56

- 25.0% (1) 怕耽誤自己的案子
- 35.7% (2) 怕曝光，影響後續作業
- 28.6% (3) 怕遭到報復
- 5.4% (4) 花小錢可以獲得更多好處，為何要報案
- 37.5% (5) 官官相護，檢舉也沒用
- 30.4% (6) 沒有證據，只好作罷
- 35.7% (7) 事不關己，沒必要檢舉
- 12.5% (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=403

- 15.6% (1) 非常滿意
- 75.9% (2) 滿意
- 7.5% (3) 尚可
- 1.0% (4) 不滿意
- 0.0% (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=403

- 22.6% (1) 非常滿意
- 72.2% (2) 滿意
- 2.2% (3) 尚可
- 3.0% (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=403

- 48.1% (1) 男性
- 51.9% (2) 女性

S3.請問，您今年幾歲？ n=403

- 4.2% (1) 20-29 歲
- 13.9% (2) 30-39 歲
- 22.8% (3) 40-49 歲
- 30.0% (4) 50-59 歲
- 29.1% (5) 60 歲(含)以上

S4.請問，您的教育程度是？ n=403

- 2.7% (1) 國小及以下
- 3.2% (2) 國（初）中
- 27.3% (3) 高中（職）
- 57.1% (4) 專科或大學
- 9.7% (5) 研究所及以上



附錄一、問卷百分比

S5.請問，您的職業是？ n=403

- 8.7% (1) 軍警公教
- 6.9% (2) 行政主管、企業負責人及經理人（私部門）
- 16.9% (3) 專業人員（私部門）
- 5.0% (4) 技術員及助理專業人員（私部門）
- 10.9% (5) 事務工作人員（私部門）
- 14.6% (6) 服務工作人員及售貨員（私部門）
- 1.0% (7) 農、林、漁、牧工作人員（私部門）
- 3.2% (8) 技術工及有關工作人員（私部門）
- 0.5% (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）
- 10.2% (11) 家務管理
- 0.3% (12) 學生
- 20.8% (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
總次數	403	159	228	7	9
總百分比	100.0%	39.5%	56.6%	1.7%	2.2%
#身分					
地政士	91	29.7%	65.9%	3.3%	1.1%
民眾	312	42.3%	53.8%	1.3%	2.6%
#性別					
男性	194	47.4%	49.5%	0.5%	2.6%
女性	209	32.1%	63.2%	2.9%	1.9%
#年齡					
20-29 歲	17	76.5%	23.5%	0.0%	0.0%
30-39 歲	56	35.7%	60.7%	1.8%	1.8%
40-49 歲	92	40.2%	56.5%	3.3%	0.0%
50-59 歲	121	35.5%	58.7%	0.8%	5.0%
60 歲(含)以上	117	39.3%	57.3%	1.7%	1.7%
#教育程度					
國小及以下	11	27.3%	63.6%	0.0%	9.1%
國（初）中	13	61.5%	38.5%	0.0%	0.0%
高中（職）	110	31.8%	60.9%	2.7%	4.5%
專科或大學	230	40.0%	57.4%	1.7%	0.9%
研究所及以上	39	53.8%	43.6%	0.0%	2.6%
#職業					
軍警公教	35	31.4%	65.7%	2.9%	0.0%
行政主管、企業負責人及經理人	28	46.4%	50.0%	0.0%	3.6%
專業人員	68	35.3%	58.8%	2.9%	2.9%
技術員及助理專業人員	20	40.0%	50.0%	10.0%	0.0%
事務工作人員	44	36.4%	63.6%	0.0%	0.0%
服務工作人員及售貨員	59	42.4%	55.9%	1.7%	0.0%
農、林、漁、牧工作人員	4	50.0%	25.0%	0.0%	25.0%
技術工及有關工作人員	13	38.5%	46.2%	7.7%	7.7%
機械設備操作工及組裝工	2	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
非技術工及體力工	4	25.0%	75.0%	0.0%	0.0%
家務管理	41	41.5%	56.1%	0.0%	2.4%
學生	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
退休人員或無業	84	42.9%	53.6%	0.0%	3.6%

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	403	387	7	9
總百分比	100.0%	96.1%	1.7%	2.2%
#身分				
地政士	91	95.6%	3.3%	1.1%
民眾	312	96.2%	1.3%	2.6%
#性別				
男性	194	96.9%	0.5%	2.6%
女性	209	95.2%	2.9%	1.9%
#年齡				
20-29 歲	17	100.0%	0.0%	0.0%
30-39 歲	56	96.4%	1.8%	1.8%
40-49 歲	92	96.7%	3.3%	0.0%
50-59 歲	121	94.2%	0.8%	5.0%
60 歲(含)以上	117	96.6%	1.7%	1.7%
#教育程度				
國小及以下	11	90.9%	0.0%	9.1%
國（初）中	13	100.0%	0.0%	0.0%
高中（職）	110	92.7%	2.7%	4.5%
專科或大學	230	97.4%	1.7%	0.9%
研究所及以上	39	97.4%	0.0%	2.6%
#職業類別				
軍警公教	35	97.1%	2.9%	0.0%
行政主管、企業負責人及經理人	28	96.4%	0.0%	3.6%
專業人員	68	94.1%	2.9%	2.9%
技術員及助理專業人員	20	90.0%	10.0%	0.0%
事務工作人員	44	100.0%	0.0%	0.0%
服務工作人員及售貨員	59	98.3%	1.7%	0.0%
農、林、漁、牧工作人員	4	75.0%	0.0%	25.0%
技術工及有關工作人員	13	84.6%	7.7%	7.7%
機械設備操作工及組裝工	2	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	41	97.6%	0.0%	2.4%
學生	1	100.0%	0.0%	0.0%
退休人員或無業	84	96.4%	0.0%	3.6%

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	403	154	228	10	10	1
總百分比	100.0%	38.2%	56.6%	2.5%	2.5%	0.2%
#身分						
地政士	91	27.5%	67.0%	2.2%	3.3%	0.0%
民眾	312	41.3%	53.5%	2.6%	2.2%	0.3%
#性別						
男性	194	47.4%	48.5%	2.1%	1.5%	0.5%
女性	209	29.7%	64.1%	2.9%	3.3%	0.0%
#年齡						
20-29 歲	17	64.7%	35.3%	0.0%	0.0%	0.0%
30-39 歲	56	35.7%	60.7%	1.8%	1.8%	0.0%
40-49 歲	92	41.3%	52.2%	4.3%	2.2%	0.0%
50-59 歲	121	34.7%	59.5%	2.5%	3.3%	0.0%
60 歲(含)以上	117	36.8%	58.1%	1.7%	2.6%	0.9%
#教育程度						
國小及以下	11	36.4%	54.5%	9.1%	0.0%	0.0%
國（初）中	13	69.2%	30.8%	0.0%	0.0%	0.0%
高中（職）	110	34.5%	57.3%	3.6%	4.5%	0.0%
專科或大學	230	37.4%	59.1%	1.7%	1.3%	0.4%
研究所及以上	39	43.6%	48.7%	2.6%	5.1%	0.0%
#職業類別						
軍警公教	35	31.4%	54.3%	5.7%	5.7%	2.9%
行政主管、企業負責人及經理人	28	46.4%	53.6%	0.0%	0.0%	0.0%
專業人員	68	27.9%	67.6%	1.5%	2.9%	0.0%
技術員及助理專業人員	20	35.0%	55.0%	5.0%	5.0%	0.0%
事務工作人員	44	36.4%	61.4%	2.3%	0.0%	0.0%
服務工作人員及售貨員	59	52.5%	42.4%	3.4%	1.7%	0.0%
農、林、漁、牧工作人員	4	75.0%	0.0%	25.0%	0.0%	0.0%
技術工及有關工作人員	13	38.5%	53.8%	7.7%	0.0%	0.0%
機械設備操作工及組裝工	2	0.0%	100.0%	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	41	36.6%	58.5%	0.0%	4.9%	0.0%
學生	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
退休人員或無業	84	38.1%	59.5%	1.2%	1.2%	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	403	382	10	11
總百分比	100.0%	94.8%	2.5%	2.7%
#身分				
地政士	91	94.5%	2.2%	3.3%
民眾	312	94.9%	2.6%	2.6%
性別				
男性	194	95.9%	2.1%	2.1%
女性	209	93.8%	2.9%	3.3%
#年齡				
20-29 歲	17	100.0%	0.0%	0.0%
30-39 歲	56	96.4%	1.8%	1.8%
40-49 歲	92	93.5%	4.3%	2.2%
50-59 歲	121	94.2%	2.5%	3.3%
60 歲(含)以上	117	94.9%	1.7%	3.4%
#教育程度				
國小及以下	11	90.9%	9.1%	0.0%
國（初）中	13	100.0%	0.0%	0.0%
高中（職）	110	91.8%	3.6%	4.5%
專科或大學	230	96.5%	1.7%	1.7%
研究所及以上	39	92.3%	2.6%	5.1%
#職業類別				
軍警公教	35	85.7%	5.7%	8.6%
行政主管、企業負責人及經理人	28	100.0%	0.0%	0.0%
專業人員	68	95.6%	1.5%	2.9%
技術員及助理專業人員	20	90.0%	5.0%	5.0%
事務工作人員	44	97.7%	2.3%	0.0%
服務工作人員及售貨員	59	94.9%	3.4%	1.7%
農、林、漁、牧工作人員	4	75.0%	25.0%	0.0%
技術工及有關工作人員	13	92.3%	7.7%	0.0%
機械設備操作工及組裝工	2	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	41	95.1%	0.0%	4.9%
學生	1	100.0%	0.0%	0.0%
退休人員或無業	84	97.6%	1.2%	1.2%

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	403	127	246	12	17	1
總百分比	100.0%	31.5%	61.1%	3.0%	4.2%	0.2%
#身分						
地政士	91	26.4%	68.1%	3.3%	2.2%	0.0%
民眾	312	33.0%	59.0%	2.9%	4.8%	0.3%
#性別						
男性	194	38.7%	54.6%	2.6%	3.6%	0.5%
女性	209	24.9%	67.0%	3.3%	4.8%	0.0%
#年齡						
20-29 歲	17	58.8%	41.2%	0.0%	0.0%	0.0%
30-39 歲	56	35.7%	58.9%	1.8%	3.6%	0.0%
40-49 歲	92	35.9%	59.8%	3.3%	1.1%	0.0%
50-59 歲	121	26.4%	65.3%	3.3%	5.0%	0.0%
60 歲(含)以上	117	27.4%	61.5%	3.4%	6.8%	0.9%
#教育程度						
國小及以下	11	9.1%	72.7%	18.2%	0.0%	0.0%
國（初）中	13	46.2%	53.8%	0.0%	0.0%	0.0%
高中（職）	110	26.4%	62.7%	2.7%	8.2%	0.0%
專科或大學	230	31.7%	62.6%	2.2%	3.0%	0.4%
研究所及以上	39	46.2%	46.2%	5.1%	2.6%	0.0%
#職業類別						
軍警公教	35	37.1%	51.4%	5.7%	2.9%	2.9%
行政主管、企業負責人及經理人	28	39.3%	57.1%	3.6%	0.0%	0.0%
專業人員	68	27.9%	64.7%	4.4%	2.9%	0.0%
技術員及助理專業人員	20	35.0%	50.0%	10.0%	5.0%	0.0%
事務工作人員	44	27.3%	68.2%	0.0%	4.5%	0.0%
服務工作人員及售貨員	59	37.3%	57.6%	1.7%	3.4%	0.0%
農、林、漁、牧工作人員	4	25.0%	50.0%	25.0%	0.0%	0.0%
技術工及有關工作人員	13	46.2%	46.2%	0.0%	7.7%	0.0%
機械設備操作工及組裝工	2	0.0%	100.0%	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	41	22.0%	70.7%	2.4%	4.9%	0.0%
學生	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
退休人員或無業	84	29.8%	61.9%	1.2%	7.1%	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	403	373	12	18
總百分比	100.0%	92.6%	3.0%	4.4%
#身分				
地政士	91	94.5%	3.3%	2.2%
民眾	312	92.0%	2.9%	5.1%
性別				
男性	194	93.3%	2.6%	4.1%
女性	209	91.9%	3.3%	4.8%
#年齡				
20-29 歲	17	100.0%	0.0%	0.0%
30-39 歲	56	94.6%	1.8%	3.6%
40-49 歲	92	95.7%	3.3%	1.1%
50-59 歲	121	91.7%	3.3%	5.0%
60 歲(含)以上	117	88.9%	3.4%	7.7%
#教育程度				
國小及以下	11	81.8%	18.2%	0.0%
國（初）中	13	100.0%	0.0%	0.0%
高中（職）	110	89.1%	2.7%	8.2%
專科或大學	230	94.3%	2.2%	3.5%
研究所及以上	39	92.3%	5.1%	2.6%
#職業類別				
軍警公教	35	88.6%	5.7%	5.7%
行政主管、企業負責人及經理人	28	96.4%	3.6%	0.0%
專業人員	68	92.6%	4.4%	2.9%
技術員及助理專業人員	20	85.0%	10.0%	5.0%
事務工作人員	44	95.5%	0.0%	4.5%
服務工作人員及售貨員	59	94.9%	1.7%	3.4%
農、林、漁、牧工作人員	4	75.0%	25.0%	0.0%
技術工及有關工作人員	13	92.3%	0.0%	7.7%
機械設備操作工及組裝工	2	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	41	92.7%	2.4%	4.9%
學生	1	100.0%	0.0%	0.0%
退休人員或無業	84	91.7%	1.2%	7.1%

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	391	84	284	14	8	1
總百分比	100.0%	21.5%	72.6%	3.6%	2.0%	0.3%
#身分						
地政士	91	20.9%	73.6%	3.3%	2.2%	0.0%
民眾	300	21.7%	72.3%	3.7%	2.0%	0.3%
#性別						
男性	187	26.2%	69.0%	3.2%	1.1%	0.5%
女性	204	17.2%	76.0%	3.9%	2.9%	0.0%
#年齡						
20-29 歲	17	41.2%	58.8%	0.0%	0.0%	0.0%
30-39 歲	54	24.1%	72.2%	1.9%	1.9%	0.0%
40-49 歲	91	17.6%	73.6%	6.6%	2.2%	0.0%
50-59 歲	119	17.6%	78.2%	2.5%	0.8%	0.8%
60 歲(含)以上	110	24.5%	68.2%	3.6%	3.6%	0.0%
#教育程度						
國小及以下	10	10.0%	80.0%	10.0%	0.0%	0.0%
國（初）中	11	27.3%	63.6%	9.1%	0.0%	0.0%
高中（職）	105	25.7%	68.6%	2.9%	2.9%	0.0%
專科或大學	226	20.8%	73.9%	3.1%	1.8%	0.4%
研究所及以上	39	15.4%	76.9%	5.1%	2.6%	0.0%
#職業類別						
軍警公教	34	20.6%	67.6%	8.8%	2.9%	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	68	19.1%	75.0%	4.4%	1.5%	0.0%
技術員及助理專業人員	19	21.1%	63.2%	15.8%	0.0%	0.0%
事務工作人員	44	20.5%	77.3%	2.3%	0.0%	0.0%
服務工作人員及售貨員	57	24.6%	71.9%	1.8%	1.8%	0.0%
農、林、漁、牧工作人員	3	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%
技術工及有關工作人員	13	30.8%	61.5%	0.0%	7.7%	0.0%
機械設備操作工及組裝工	2	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%
非技術工及體力工	4	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
家務管理	39	15.4%	79.5%	2.6%	2.6%	0.0%
學生	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
退休人員或無業	80	20.0%	72.5%	2.5%	3.8%	1.3%

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	391	368	14	9
總百分比	100.0%	94.1%	3.6%	2.3%
#身分				
地政士	91	94.5%	3.3%	2.2%
民眾	300	94.0%	3.7%	2.3%
#性別				
男性	187	95.2%	3.2%	1.6%
女性	204	93.1%	3.9%	2.9%
#年齡				
20-29 歲	17	100.0%	0.0%	0.0%
30-39 歲	54	96.3%	1.9%	1.9%
40-49 歲	91	91.2%	6.6%	2.2%
50-59 歲	119	95.8%	2.5%	1.7%
60 歲(含)以上	110	92.7%	3.6%	3.6%
#教育程度				
國小及以下	10	90.0%	10.0%	0.0%
國（初）中	11	90.9%	9.1%	0.0%
高中（職）	105	94.3%	2.9%	2.9%
專科或大學	226	94.7%	3.1%	2.2%
研究所及以上	39	92.3%	5.1%	2.6%
#職業類別				
軍警公教	34	88.2%	8.8%	2.9%
行政主管、企業負責人及經理人	27	100.0%	0.0%	0.0%
專業人員	68	94.1%	4.4%	1.5%
技術員及助理專業人員	19	84.2%	15.8%	0.0%
事務工作人員	44	97.7%	2.3%	0.0%
服務工作人員及售貨員	57	96.5%	1.8%	1.8%
農、林、漁、牧工作人員	3	100.0%	0.0%	0.0%
技術工及有關工作人員	13	92.3%	0.0%	7.7%
機械設備操作工及組裝工	2	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	39	94.9%	2.6%	2.6%
學生	1	100.0%	0.0%	0.0%
退休人員或無業	80	92.5%	2.5%	5.0%

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
總次數	403	85	269	27	22
總百分比	100.0%	21.1%	66.7%	6.7%	5.5%
*身分					
地政士	91	19.8%	75.8%	1.1%	3.3%
民眾	312	21.5%	64.1%	8.3%	6.1%
*性別					
男性	194	25.8%	66.0%	5.2%	3.1%
女性	209	16.7%	67.5%	8.1%	7.7%
#年齡					
20-29 歲	17	35.3%	64.7%	0.0%	0.0%
30-39 歲	56	23.2%	66.1%	1.8%	8.9%
40-49 歲	92	21.7%	70.7%	2.2%	5.4%
50-59 歲	121	18.2%	67.8%	9.1%	5.0%
60 歲(含)以上	117	20.5%	63.2%	11.1%	5.1%
#教育程度					
國小及以下	11	9.1%	63.6%	27.3%	0.0%
國（初）中	13	15.4%	61.5%	7.7%	15.4%
高中（職）	110	20.0%	67.3%	5.5%	7.3%
專科或大學	230	22.6%	68.7%	4.8%	3.9%
研究所及以上	39	20.5%	56.4%	15.4%	7.7%
#職業類別					
軍警公教	35	17.1%	48.6%	20.0%	14.3%
行政主管、企業負責人及經理人	28	25.0%	71.4%	3.6%	0.0%
專業人員	68	22.1%	70.6%	2.9%	4.4%
技術員及助理專業人員	20	20.0%	60.0%	15.0%	5.0%
事務工作人員	44	25.0%	70.5%	2.3%	2.3%
服務工作人員及售貨員	59	20.3%	71.2%	5.1%	3.4%
農、林、漁、牧工作人員	4	25.0%	50.0%	25.0%	0.0%
技術工及有關工作人員	13	38.5%	46.2%	0.0%	15.4%
機械設備操作工及組裝工	2	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
非技術工及體力工	4	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%
家務管理	41	17.1%	65.9%	7.3%	9.8%
學生	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
退休人員或無業	84	16.7%	71.4%	7.1%	4.8%

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	403	354	27	22
總百分比	100.0%	87.8%	6.7%	5.5%
*身分				
地政士	91	95.6%	1.1%	3.3%
民眾	312	85.6%	8.3%	6.1%
性別				
男性	194	91.8%	5.2%	3.1%
女性	209	84.2%	8.1%	7.7%
#年齡				
20-29 歲	17	100.0%	0.0%	0.0%
30-39 歲	56	89.3%	1.8%	8.9%
40-49 歲	92	92.4%	2.2%	5.4%
50-59 歲	121	86.0%	9.1%	5.0%
60 歲(含)以上	117	83.8%	11.1%	5.1%
#教育程度				
國小及以下	11	72.7%	27.3%	0.0%
國（初）中	13	76.9%	7.7%	15.4%
高中（職）	110	87.3%	5.5%	7.3%
專科或大學	230	91.3%	4.8%	3.9%
研究所及以上	39	76.9%	15.4%	7.7%
#職業類別				
軍警公教	35	65.7%	20.0%	14.3%
行政主管、企業負責人及經理人	28	96.4%	3.6%	0.0%
專業人員	68	92.6%	2.9%	4.4%
技術員及助理專業人員	20	80.0%	15.0%	5.0%
事務工作人員	44	95.5%	2.3%	2.3%
服務工作人員及售貨員	59	91.5%	5.1%	3.4%
農、林、漁、牧工作人員	4	75.0%	25.0%	0.0%
技術工及有關工作人員	13	84.6%	0.0%	15.4%
機械設備操作工及組裝工	2	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	41	82.9%	7.3%	9.8%
學生	1	100.0%	0.0%	0.0%
退休人員或無業	84	88.1%	7.1%	4.8%

註：請參考原始問卷 Q6。

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

	次數	非常滿意	滿意	尚可	不滿意
總次數	403	150	239	9	5
總百分比	100.0%	37.2%	59.3%	2.2%	1.3%
#身分					
地政士	91	27.5%	69.2%	2.2%	1.1%
民眾	312	40.1%	56.4%	2.2%	1.3%
#性別					
男性	194	43.3%	54.6%	2.1%	0.0%
女性	209	31.6%	63.6%	2.4%	2.4%
#年齡					
20-29 歲	17	52.9%	47.1%	0.0%	0.0%
30-39 歲	56	42.9%	55.4%	0.0%	1.8%
40-49 歲	92	35.9%	62.0%	2.2%	0.0%
50-59 歲	121	34.7%	61.2%	2.5%	1.7%
60 歲(含)以上	117	35.9%	59.0%	3.4%	1.7%
#教育程度					
國小及以下	11	9.1%	81.8%	9.1%	0.0%
國（初）中	13	30.8%	69.2%	0.0%	0.0%
高中（職）	110	35.5%	59.1%	4.5%	0.9%
專科或大學	230	39.6%	58.3%	0.4%	1.7%
研究所及以上	39	38.5%	56.4%	5.1%	0.0%
#職業類別					
軍警公教	35	37.1%	57.1%	2.9%	2.9%
行政主管、企業負責人及經理人	28	32.1%	67.9%	0.0%	0.0%
專業人員	68	33.8%	61.8%	4.4%	0.0%
技術員及助理專業人員	20	30.0%	65.0%	5.0%	0.0%
事務工作人員	44	38.6%	59.1%	0.0%	2.3%
服務工作人員及售貨員	59	45.8%	50.8%	1.7%	1.7%
農、林、漁、牧工作人員	4	25.0%	75.0%	0.0%	0.0%
技術工及有關工作人員	13	38.5%	53.8%	0.0%	7.7%
機械設備操作工及組裝工	2	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
非技術工及體力工	4	25.0%	75.0%	0.0%	0.0%
家務管理	41	31.7%	65.9%	2.4%	0.0%
學生	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
退休人員或無業	84	40.5%	56.0%	2.4%	1.2%

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	403	389	9	5
總百分比	100.0%	96.5%	2.2%	1.3%
#身分				
地政士	91	96.7%	2.2%	1.1%
民眾	312	96.5%	2.2%	1.3%
#性別				
男性	194	97.9%	2.1%	0.0%
女性	209	95.2%	2.4%	2.4%
#年齡				
20-29 歲	17	100.0%	0.0%	0.0%
30-39 歲	56	98.2%	0.0%	1.8%
40-49 歲	92	97.8%	2.2%	0.0%
50-59 歲	121	95.9%	2.5%	1.7%
60 歲(含)以上	117	94.9%	3.4%	1.7%
#教育程度				
國小及以下	11	90.9%	9.1%	0.0%
國(初)中	13	100.0%	0.0%	0.0%
高中(職)	110	94.5%	4.5%	0.9%
專科或大學	230	97.8%	0.4%	1.7%
研究所及以上	39	94.9%	5.1%	0.0%
#職業類別				
軍警公教	35	94.3%	2.9%	2.9%
行政主管、企業負責人及經理人	28	100.0%	0.0%	0.0%
專業人員	68	95.6%	4.4%	0.0%
技術員及助理專業人員	20	95.0%	5.0%	0.0%
事務工作人員	44	97.7%	0.0%	2.3%
服務工作人員及售貨員	59	96.6%	1.7%	1.7%
農、林、漁、牧工作人員	4	100.0%	0.0%	0.0%
技術工及有關工作人員	13	92.3%	0.0%	7.7%
機械設備操作工及組裝工	2	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	41	97.6%	2.4%	0.0%
學生	1	100.0%	0.0%	0.0%
退休人員或無業	84	96.4%	2.4%	1.2%

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	403	93	271	33	4	2
總百分比	100.0%	23.1%	67.2%	8.2%	1.0%	0.5%
#身分						
地政士	91	29.7%	64.8%	4.4%	1.1%	0.0%
民眾	312	21.2%	67.9%	9.3%	1.0%	0.6%
#性別						
男性	194	28.9%	62.9%	7.7%	0.0%	0.5%
女性	209	17.7%	71.3%	8.6%	1.9%	0.5%
#年齡						
20-29 歲	17	41.2%	58.8%	0.0%	0.0%	0.0%
30-39 歲	56	23.2%	75.0%	0.0%	1.8%	0.0%
40-49 歲	92	26.1%	63.0%	8.7%	2.2%	0.0%
50-59 歲	121	19.0%	71.9%	8.3%	0.0%	0.8%
60 歲(含)以上	117	22.2%	63.2%	12.8%	0.9%	0.9%
#教育程度						
國小及以下	11	0.0%	90.9%	9.1%	0.0%	0.0%
國（初）中	13	15.4%	76.9%	7.7%	0.0%	0.0%
高中（職）	110	20.9%	70.9%	6.4%	0.9%	0.9%
專科或大學	230	24.3%	66.5%	7.8%	0.9%	0.4%
研究所及以上	39	30.8%	51.3%	15.4%	2.6%	0.0%
#職業類別						
軍警公教	35	17.1%	62.9%	14.3%	5.7%	0.0%
行政主管、企業負責人及經理人	28	39.3%	57.1%	3.6%	0.0%	0.0%
專業人員	68	25.0%	67.6%	4.4%	2.9%	0.0%
技術員及助理專業人員	20	15.0%	75.0%	10.0%	0.0%	0.0%
事務工作人員	44	25.0%	72.7%	2.3%	0.0%	0.0%
服務工作人員及售貨員	59	25.4%	69.5%	5.1%	0.0%	0.0%
農、林、漁、牧工作人員	4	25.0%	50.0%	25.0%	0.0%	0.0%
技術工及有關工作人員	13	38.5%	46.2%	7.7%	0.0%	7.7%
機械設備操作工及組裝工	2	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
非技術工及體力工	4	25.0%	50.0%	25.0%	0.0%	0.0%
家務管理	41	19.5%	73.2%	7.3%	0.0%	0.0%
學生	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
退休人員或無業	84	16.7%	67.9%	14.3%	0.0%	1.2%

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	403	364	33	6
總百分比	100.0%	90.3%	8.2%	1.5%
#身分				
地政士	91	94.5%	4.4%	1.1%
民眾	312	89.1%	9.3%	1.6%
#性別				
男性	194	91.8%	7.7%	0.5%
女性	209	89.0%	8.6%	2.4%
#年齡				
20-29 歲	17	100.0%	0.0%	0.0%
30-39 歲	56	98.2%	0.0%	1.8%
40-49 歲	92	89.1%	8.7%	2.2%
50-59 歲	121	90.9%	8.3%	0.8%
60 歲(含)以上	117	85.5%	12.8%	1.7%
#教育程度				
國小及以下	11	90.9%	9.1%	0.0%
國（初）中	13	92.3%	7.7%	0.0%
高中（職）	110	91.8%	6.4%	1.8%
專科或大學	230	90.9%	7.8%	1.3%
研究所及以上	39	82.1%	15.4%	2.6%
#職業類別				
軍警公教	35	80.0%	14.3%	5.7%
行政主管、企業負責人及經理人	28	96.4%	3.6%	0.0%
專業人員	68	92.6%	4.4%	2.9%
技術員及助理專業人員	20	90.0%	10.0%	0.0%
事務工作人員	44	97.7%	2.3%	0.0%
服務工作人員及售貨員	59	94.9%	5.1%	0.0%
農、林、漁、牧工作人員	4	75.0%	25.0%	0.0%
技術工及有關工作人員	13	84.6%	7.7%	7.7%
機械設備操作工及組裝工	2	100.0%	0.0%	0.0%
非技術工及體力工	4	75.0%	25.0%	0.0%
家務管理	41	92.7%	7.3%	0.0%
學生	1	100.0%	0.0%	0.0%
退休人員或無業	84	84.5%	14.3%	1.2%

註：請參考原始問卷 Q8。



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

	次數	有，親身經歷	有，曾經聽聞	完全沒有	不知道
總次數	403	2	9	382	10
總百分比	100.0%	0.5%	2.2%	94.8%	2.5%
#身分					
地政士	91	0.0%	1.1%	98.9%	0.0%
民眾	312	0.6%	2.6%	93.6%	3.2%
#性別					
男性	194	0.5%	2.1%	96.4%	1.0%
女性	209	0.5%	2.4%	93.3%	3.8%
#年齡					
20-29 歲	17	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
30-39 歲	56	0.0%	1.8%	98.2%	0.0%
40-49 歲	92	0.0%	3.3%	93.5%	3.3%
50-59 歲	121	0.8%	3.3%	92.6%	3.3%
60 歲(含)以上	117	0.9%	0.9%	95.7%	2.6%
#教育程度					
國小及以下	11	0.0%	0.0%	90.9%	9.1%
國（初）中	13	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
高中（職）	110	0.9%	1.8%	93.6%	3.6%
專科或大學	230	0.4%	1.3%	97.4%	0.9%
研究所及以上	39	0.0%	10.3%	82.1%	7.7%
#職業類別					
軍警公教	35	0.0%	5.7%	94.3%	0.0%
行政主管、企業負責人及經理人	28	0.0%	0.0%	92.9%	7.1%
專業人員	68	0.0%	4.4%	95.6%	0.0%
技術員及助理專業人員	20	0.0%	5.0%	85.0%	10.0%
事務工作人員	44	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
服務工作人員及售貨員	59	0.0%	0.0%	96.6%	3.4%
農、林、漁、牧工作人員	4	0.0%	0.0%	75.0%	25.0%
技術工及有關工作人員	13	0.0%	7.7%	92.3%	0.0%
機械設備操作工及組裝工	2	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	41	2.4%	2.4%	92.7%	2.4%
學生	1	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
退休人員或無業	84	1.2%	1.2%	95.2%	2.4%

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	403	2	389	12
總百分比	100.0%	0.5%	96.5%	3.0%
#身分				
地政士	91	0.0%	97.8%	2.2%
民眾	312	0.6%	96.2%	3.2%
#性別				
男性	194	0.0%	99.0%	1.0%
女性	209	1.0%	94.3%	4.8%
#年齡				
20-29 歲	17	0.0%	100.0%	0.0%
30-39 歲	56	0.0%	98.2%	1.8%
40-49 歲	92	0.0%	96.7%	3.3%
50-59 歲	121	0.8%	96.7%	2.5%
60 歲(含)以上	117	0.9%	94.9%	4.3%
#教育程度				
國小及以下	11	0.0%	90.9%	9.1%
國（初）中	13	0.0%	92.3%	7.7%
高中（職）	110	0.0%	95.5%	4.5%
專科或大學	230	0.0%	99.1%	0.9%
研究所及以上	39	5.1%	87.2%	7.7%
#職業類別				
軍警公教	35	2.9%	91.4%	5.7%
行政主管、企業負責人及經理人	28	0.0%	96.4%	3.6%
專業人員	68	0.0%	97.1%	2.9%
技術員及助理專業人員	20	0.0%	100.0%	0.0%
事務工作人員	44	0.0%	100.0%	0.0%
服務工作人員及售貨員	59	0.0%	98.3%	1.7%
農、林、漁、牧工作人員	4	0.0%	75.0%	25.0%
技術工及有關工作人員	13	0.0%	92.3%	7.7%
機械設備操作工及組裝工	2	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	41	0.0%	97.6%	2.4%
學生	1	0.0%	100.0%	0.0%
退休人員或無業	84	1.2%	95.2%	3.6%

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	403	347	56
總百分比	100.0%	86.1%	13.9%
身分			
地政士	91	89.0%	11.0%
民眾	312	85.3%	14.7%
*性別			
男性	194	90.2%	9.8%
女性	209	82.3%	17.7%
年齡			
20-29 歲	17	94.1%	5.9%
30-39 歲	56	87.5%	12.5%
40-49 歲	92	87.0%	13.0%
50-59 歲	121	82.6%	17.4%
60 歲(含)以上	117	87.2%	12.8%
#教育程度			
國小及以下	11	72.7%	27.3%
國（初）中	13	84.6%	15.4%
高中（職）	110	85.5%	14.5%
專科或大學	230	86.1%	13.9%
研究所及以上	39	92.3%	7.7%
#職業類別			
軍警公教	35	91.4%	8.6%
行政主管、企業負責人及經理人	28	85.7%	14.3%
專業人員	68	88.2%	11.8%
技術員及助理專業人員	20	75.0%	25.0%
事務工作人員	44	86.4%	13.6%
服務工作人員及售貨員	59	81.4%	18.6%
農、林、漁、牧工作人員	4	50.0%	50.0%
技術工及有關工作人員	13	92.3%	7.7%
機械設備操作工及組裝工	2	100.0%	0.0%
非技術工及體力工	4	100.0%	0.0%
家務管理	41	90.2%	9.8%
學生	1	100.0%	0.0%
退休人員或無業	84	85.7%	14.3%

註：請參考原始問卷 Q11。



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

	次數	非常滿意	滿意	尚可	不滿意
總次數	403	63	306	30	4
總百分比	100.0%	15.6%	75.9%	7.5%	1.0%
#身分					
地政士	91	24.2%	71.4%	4.4%	0.0%
民眾	312	13.1%	77.2%	8.3%	1.3%
#性別					
男性	194	20.6%	73.2%	5.7%	0.5%
女性	209	11.0%	78.5%	9.1%	1.4%
#年齡					
20-29 歲	17	17.6%	82.4%	0.0%	0.0%
30-39 歲	56	16.1%	83.9%	0.0%	0.0%
40-49 歲	92	18.5%	72.8%	7.6%	1.1%
50-59 歲	121	14.9%	77.7%	5.8%	1.7%
60 歲(含)以上	117	13.7%	71.8%	13.7%	0.9%
#教育程度					
國小及以下	11	0.0%	54.5%	45.5%	0.0%
國（初）中	13	0.0%	76.9%	23.1%	0.0%
高中（職）	110	11.8%	80.9%	6.4%	0.9%
專科或大學	230	18.3%	77.4%	3.9%	0.4%
研究所及以上	39	20.5%	59.0%	15.4%	5.1%
#職業類別					
軍警公教	35	14.3%	68.6%	14.3%	2.9%
行政主管、企業負責人及經理人	28	25.0%	71.4%	3.6%	0.0%
專業人員	68	23.5%	72.1%	2.9%	1.5%
技術員及助理專業人員	20	10.0%	70.0%	20.0%	0.0%
事務工作人員	44	15.9%	79.5%	2.3%	2.3%
服務工作人員及售貨員	59	11.9%	78.0%	8.5%	1.7%
農、林、漁、牧工作人員	4	25.0%	50.0%	25.0%	0.0%
技術工及有關工作人員	13	7.7%	84.6%	7.7%	0.0%
機械設備操作工及組裝工	2	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
非技術工及體力工	4	25.0%	75.0%	0.0%	0.0%
家務管理	41	12.2%	82.9%	4.9%	0.0%
學生	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
退休人員或無業	84	11.9%	78.6%	9.5%	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	403	369	30	4
總百分比	100.0%	91.5%	7.5%	1.0%
#身分				
地政士	91	95.6%	4.4%	0.0%
民眾	312	90.4%	8.3%	1.3%
#性別				
男性	194	93.8%	5.7%	0.5%
女性	209	89.5%	9.1%	1.4%
#年齡				
20-29 歲	17	100.0%	0.0%	0.0%
30-39 歲	56	100.0%	0.0%	0.0%
40-49 歲	92	91.3%	7.6%	1.1%
50-59 歲	121	92.6%	5.8%	1.7%
60 歲(含)以上	117	85.5%	13.7%	0.9%
#教育程度				
國小及以下	11	54.5%	45.5%	0.0%
國（初）中	13	76.9%	23.1%	0.0%
高中（職）	110	92.7%	6.4%	0.9%
專科或大學	230	95.7%	3.9%	0.4%
研究所及以上	39	79.5%	15.4%	5.1%
#職業類別				
軍警公教	35	82.9%	14.3%	2.9%
行政主管、企業負責人及經理人	28	96.4%	3.6%	0.0%
專業人員	68	95.6%	2.9%	1.5%
技術員及助理專業人員	20	80.0%	20.0%	0.0%
事務工作人員	44	95.5%	2.3%	2.3%
服務工作人員及售貨員	59	89.8%	8.5%	1.7%
農、林、漁、牧工作人員	4	75.0%	25.0%	0.0%
技術工及有關工作人員	13	92.3%	7.7%	0.0%
機械設備操作工及組裝工	2	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	41	95.1%	4.9%	0.0%
學生	1	100.0%	0.0%	0.0%
退休人員或無業	84	90.5%	9.5%	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	403	91	291	9	12
總百分比	100.0%	22.6%	72.2%	2.2%	3.0%
#身分					
地政士	91	22.0%	75.8%	1.1%	1.1%
民眾	312	22.8%	71.2%	2.6%	3.5%
#性別					
男性	194	26.8%	69.6%	1.5%	2.1%
女性	209	18.7%	74.6%	2.9%	3.8%
#年齡					
20-29 歲	17	35.3%	64.7%	0.0%	0.0%
30-39 歲	56	26.8%	69.6%	0.0%	3.6%
40-49 歲	92	23.9%	70.7%	3.3%	2.2%
50-59 歲	121	19.0%	75.2%	2.5%	3.3%
60 歲(含)以上	117	21.4%	72.6%	2.6%	3.4%
#教育程度					
國小及以下	11	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
國（初）中	13	7.7%	92.3%	0.0%	0.0%
高中（職）	110	22.7%	69.1%	3.6%	4.5%
專科或大學	230	23.5%	73.0%	1.3%	2.2%
研究所及以上	39	28.2%	61.5%	5.1%	5.1%
#職業類別					
軍警公教	35	22.9%	65.7%	5.7%	5.7%
行政主管、企業負責人及經理人	28	35.7%	64.3%	0.0%	0.0%
專業人員	68	22.1%	73.5%	0.0%	4.4%
技術員及助理專業人員	20	20.0%	65.0%	10.0%	5.0%
事務工作人員	44	20.5%	79.5%	0.0%	0.0%
服務工作人員及售貨員	59	28.8%	62.7%	3.4%	5.1%
農、林、漁、牧工作人員	4	25.0%	75.0%	0.0%	0.0%
技術工及有關工作人員	13	23.1%	61.5%	7.7%	7.7%
機械設備操作工及組裝工	2	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%
非技術工及體力工	4	25.0%	75.0%	0.0%	0.0%
家務管理	41	17.1%	78.0%	0.0%	4.9%
學生	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
退休人員或無業	84	16.7%	81.0%	2.4%	0.0%

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	403	382	9	12
總百分比	100.0%	94.8%	2.2%	3.0%
#身分				
地政士	91	97.8%	1.1%	1.1%
民眾	312	93.9%	2.6%	3.5%
#性別				
男性	194	96.4%	1.5%	2.1%
女性	209	93.3%	2.9%	3.8%
#年齡				
20-29 歲	17	100.0%	0.0%	0.0%
30-39 歲	56	96.4%	0.0%	3.6%
40-49 歲	92	94.6%	3.3%	2.2%
50-59 歲	121	94.2%	2.5%	3.3%
60 歲(含)以上	117	94.0%	2.6%	3.4%
#教育程度				
國小及以下	11	100.0%	0.0%	0.0%
國（初）中	13	100.0%	0.0%	0.0%
高中（職）	110	91.8%	3.6%	4.5%
專科或大學	230	96.5%	1.3%	2.2%
研究所及以上	39	89.7%	5.1%	5.1%
#職業類別				
軍警公教	35	88.6%	5.7%	5.7%
行政主管、企業負責人及經理人	28	100.0%	0.0%	0.0%
專業人員	68	95.6%	0.0%	4.4%
技術員及助理專業人員	20	85.0%	10.0%	5.0%
事務工作人員	44	100.0%	0.0%	0.0%
服務工作人員及售貨員	59	91.5%	3.4%	5.1%
農、林、漁、牧工作人員	4	100.0%	0.0%	0.0%
技術工及有關工作人員	13	84.6%	7.7%	7.7%
機械設備操作工及組裝工	2	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	41	95.1%	0.0%	4.9%
學生	1	100.0%	0.0%	0.0%
退休人員或無業	84	97.6%	2.4%	0.0%

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>