

# 嘉義市政府財政稅務局107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 107 年 8 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 107 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 97.3% 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，有 97.0% 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，而對嘉義市政府財政稅務局承辦人員的專業程度感到滿意之比例則為 94.8%；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 94.3%、90.8% 及 98.0%，顯示大多數的受訪者肯定嘉義市政府財政稅務局所提供的服務。

在稅務風紀滿意度方面，有 94.0% 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。有 98.2% 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承辦人員有乘機刁難、接受請託關說、索賄或不當飲宴應酬等違反政風之情事；有 98.5% 的受訪者表示「完全沒有」親身經歷或曾經聽聞承辦人員利用職權或職務機會向往來廠商推薦親友謀職、金錢借貸、共同投資或優惠交易等不當行為。此外，若知悉財稅局人員有違反風紀之不法情事時，願意提出檢舉的比例為 85.8%。整體而言，有 93.0% 的受訪者對近一年來整體政風清廉度感到滿意，對嘉義市政府財政稅務局的整體為民服務滿意度為 95.3%。

本次調查依曾至嘉義市政府財政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 107 年 7 月 18 日至 7 月 31 日，總計完成 400 份有效問卷，其中，地政士部分完成 70 份，民眾部分完成 330 份；在 95% 信賴水準下，抽樣誤差不超過 4.90%。

# 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) 問卷回收與審核 .....              | 6  |
| 四、抽樣設計.....                    | 6  |
| (一) 抽樣方法 .....                 | 6  |
| (二) 抽樣誤差 .....                 | 7  |
| 五、調查流程.....                    | 8  |
| 六、接觸紀錄.....                    | 9  |
| (一) 地政士接觸紀錄 .....              | 9  |
| (二) 民眾接觸紀錄 .....               | 10 |
| 參、調查內容與統計分析 .....              | 11 |
| 一、問卷大綱.....                    | 11 |
| (一) 嘉義市政府財政稅務局稅務服務滿意度之分析 ..... | 11 |
| (二) 嘉義市政府財政稅務局稅務風紀滿意度之分析 ..... | 11 |
| (三) 嘉義市政府財政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        |
| <b>伍、調查發現.....</b>                                                              | <b>20</b> |
| 一、嘉義市政府財政稅務局稅務服務滿意度之分析.....                                                     | 21        |
| (一) 曾至嘉義市政府財政稅務局洽辦之業務分析 .....                                                   | 21        |
| (二) 對嘉義市政府財政稅務局承辦人員「服務態度」之評價 .....                                              | 24        |
| (三) 對嘉義市政府財政稅務局承辦人員「辦事效率」之評價 .....                                              | 27        |
| (四) 對嘉義市政府財政稅務局承辦人員「專業程度」之評價 .....                                              | 30        |
| (五) 對嘉義市政府財政稅務局提供的服務設施之評價 .....                                                 | 33        |
| (六) 對嘉義市政府財政稅務局提供的各式稅務資訊之評價 .....                                               | 36        |
| (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 .....                                              | 40        |
| 二、嘉義市政府財政稅務局稅務風紀滿意度之分析.....                                                     | 43        |
| (一) 對嘉義市政府財政稅務局稅務人員的「品德操守」之評價 .....                                             | 43        |
| (二) 是否有親身經歷或聽聞嘉義市政府財政稅務局人員有乘機刁難、<br>接受請託關說、索賄或不當飲宴應酬等違反政風之情事.....               | 46        |
| (三) 是否有親身經歷或聽聞嘉義市政府財政稅務局人員利用職權或職<br>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<br>易等不當行為..... | 49        |
| (四) 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.....                                   | 52        |
| (五) 願意提出檢舉之管道 .....                                                             | 55        |
| (六) 不願提出檢舉之原因 .....                                                             | 58        |
| (七) 對嘉義市政府財政稅務局近一年來的整體政風清廉度之評價 ...                                              | 61        |
| 三、嘉義市政府財政稅務局整體滿意度之分析.....                                                       | 64        |
| (一) 對嘉義市政府財政稅務局整體為民服務之評價 .....                                                  | 64        |
| (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.....                                | 67        |
| <b>陸、結論.....</b>                                                                | <b>70</b> |
| 一、對嘉義市政府財政稅務局稅務服務之相關評價.....                                                     | 70        |

|                                                 |    |
|-------------------------------------------------|----|
| 二、對嘉義市政府財政稅務局稅務風紀之認知分析.....                     | 71 |
| 三、對嘉義市政府財政稅務局整體滿意度之分析.....                      | 72 |
| <b>柒、建議</b> .....                               | 73 |
| 一、整體稅務服務表現亮眼，宜持續加強稅務資訊之佈達.....                  | 73 |
| 二、持續精實人員專業知能，以提升整體服務能量.....                     | 75 |
| 三、檢視洽公環境的完善性，並強化民眾使用線上網站的便利性.....               | 76 |
| 四、結合租稅宣導活動，加強說明多元繳納稅款管道.....                    | 77 |
| 五、整體清廉施政表現優異，宜持續辦理法紀教育課程，並公開表揚廉潔自<br>守之人員 ..... | 78 |
| 六、積極展現打擊貪腐決心，以增進民眾檢舉意願.....                     | 79 |
| <b>附錄一 問卷百分比</b> .....                          | 80 |
| <b>附錄二 附表</b> .....                             | 86 |

# 圖目錄

|        |                            |    |
|--------|----------------------------|----|
| 圖 2-1  | 調查流程 .....                 | 8  |
| 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 5-2  | 洽辦業務之年度比較 .....            | 23 |
| 圖 5-3  | 承辦人員服務態度之滿意度 .....         | 24 |
| 圖 5-4  | 承辦人員服務態度滿意度之年度比較 .....     | 26 |
| 圖 5-5  | 承辦人員辦事效率之滿意度 .....         | 27 |
| 圖 5-6  | 承辦人員辦事效率滿意度之年度比較 .....     | 29 |
| 圖 5-7  | 承辦人員專業程度之滿意度 .....         | 30 |
| 圖 5-8  | 承辦人員專業程度滿意度之年度比較 .....     | 32 |
| 圖 5-9  | 使用服務設施之經驗 .....            | 33 |
| 圖 5-10 | 服務設施之滿意度 .....             | 33 |
| 圖 5-11 | 服務設施滿意度之年度比較 .....         | 35 |
| 圖 5-12 | 各式稅務資訊之滿意度 .....           | 36 |
| 圖 5-13 | 各式稅務資訊滿意度之年度比較 .....       | 39 |
| 圖 5-14 | 各式稅款繳納方式之滿意度 .....         | 40 |
| 圖 5-15 | 各式稅款繳納方式滿意度之年度比較 .....     | 42 |
| 圖 5-16 | 稅務人員品德操守之滿意度 .....         | 43 |
| 圖 5-17 | 品德操守滿意度之年度比較 .....         | 45 |
| 圖 5-18 | 稅務人員是否有違反政風之情事 .....       | 46 |
| 圖 5-19 | 違反政風之情事年度比較 .....          | 48 |
| 圖 5-20 | 利用職權或職務機會進行不當行為之情事 .....   | 49 |
| 圖 5-21 | 利用職權或職務機會進行不當行為之年度比較 ..... | 51 |
| 圖 5-22 | 知悉違失不法情事時的檢舉意願 .....       | 52 |
| 圖 5-23 | 檢舉意願之年度比較 .....            | 54 |
| 圖 5-24 | 信賴且願意提出檢舉之管道 .....         | 55 |
| 圖 5-25 | 願意提出檢舉之管道年度比較 .....        | 57 |
| 圖 5-26 | 不願提出檢舉之原因 .....            | 58 |

|        |                       |    |
|--------|-----------------------|----|
| 圖 5-27 | 不願提出檢舉之原因年度比較 .....   | 60 |
| 圖 5-28 | 近一年來整體政風清廉度之滿意度 ..... | 61 |
| 圖 5-29 | 整體政風清廉度滿意度之年度比較 ..... | 63 |
| 圖 5-30 | 整體為民服務之滿意度 .....      | 64 |
| 圖 5-31 | 整體為民服務滿意度之年度比較 .....  | 66 |
| 圖 7-1  | 整體稅務服務之相關評價 .....     | 73 |
| 圖 7-2  | 整體稅務風紀之相關評價 .....     | 78 |

# 表 目 錄

|        |                                       |    |
|--------|---------------------------------------|----|
| 表 1-1  | 2016 年及 2017 年亞洲國家／地區 CPI 排名與分數 ..... | 2  |
| 表 2-1  | 地政士接觸紀錄 .....                         | 9  |
| 表 2-2  | 民眾接觸紀錄 .....                          | 10 |
| 表 4-1  | 樣本結構 .....                            | 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  | 對提供的服務設施不滿意之原因 .....                  | 34 |
| 表 5-6  | 對提供的稅務資訊不滿意之原因 .....                  | 37 |
| 表 5-7  | 對提供的稅款繳納方式不滿意之原因 .....                | 41 |
| 表 5-8  | 違反政風之情事 .....                         | 47 |
| 表 5-9  | 利用職務進行不當行為之情事 .....                   | 50 |
| 表 5-10 | 願意提出檢舉之「其他」管道 .....                   | 56 |
| 表 5-11 | 不願意提出檢舉之「其他」原因 .....                  | 59 |
| 表 5-12 | 受訪者對嘉義市政府財政稅務局的意見與建議 .....            | 67 |

## 壹、前言

### 一、調查背景

「廉政」不僅是展現國家競爭力與政府清廉度的指標，也是國民對政府之信任與期待的關鍵，許多研究均指出當政府腐敗時，人才及資金將不斷外流，造成投資減少、經濟成長趨緩、政府稅收短少、公共設施和服務品質低落，亦將阻礙國家的發展。因此，廉潔、守法、公義的社會，與公開、透明的廉能政府，已然成為世界各國致力達成的重要目標。

《聯合國反貪腐公約》（The United Nations Convention against Corruption；UNCAC）於 2003 年通過，並於 2005 年生效，目前為止已有 140 個國家簽署，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。

此外，國際中有許多非政府組織及團體，致力調查全球各國廉政情形，舉例而言，國際透明組織（Transparency International）自 1995 年起，每年定期公佈清廉印象指數（Corruption Perceptions Index；CPI），針對世界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，亦已成為評比貪污情形最重要的指標。

國際透明組織於 2012 年起更新 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，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。



2017 年 180 個受評比的國家與地區中，平均 CPI 分數為 43 分，台灣 CPI 分數為 63 分，較 2016 年增加 2 分；台灣清廉度排名第 29 名，較前一年進步 2 名。2017 年 CPI 分數上升與排名進步，主因台灣各公部門廉政舉措及在反貪、防貪與肅貪的作為獲得正面肯定。

此外，觀察鄰近國家／地區的 CPI 排名及分數，名次優於台灣的有第 6 名的新加坡（84 分）、第 13 名的香港（77 分）及第 20 名的日本（73 分）；而名次落後於臺灣的有第 51 名的韓國（54 分）及第 77 名的中國（41 分）。新加坡及香港政府能有如此亮眼的廉政表現，原因在於皆為了破除早期嚴重的貪污問題、端正廉政風氣，在 1950 年代後新加坡、香港分別設置貪污調查局（Corrupt Practices Investigation Bureau；CPIB）、廉政公署（Independent Commission Against Corruption；ICAC），兩者皆獨立於其他行政機關，直接向行政首長負責，專責打擊貪污犯罪，使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 2016 年及 2017 年亞洲國家／地區 CPI 排名與分數

| 國家/地區 | 2016 |    | 2017 |      |    |      |
|-------|------|----|------|------|----|------|
|       | 排名   | 分數 | 排名   | 排名變動 | 分數 | 分數變動 |
| 新加坡   | 7    | 84 | 6    | +1   | 84 | 0    |
| 香港    | 15   | 77 | 13   | +2   | 77 | 0    |
| 日本    | 20   | 72 | 20   | 0    | 73 | +1   |
| 臺灣    | 31   | 61 | 29   | +2   | 63 | +2   |
| 韓國    | 52   | 53 | 51   | +1   | 54 | +1   |
| 中國    | 79   | 40 | 77   | +2   | 41 | +1   |

資料來源：Transparency International

透過國際性的調查評比，有助於了解台灣推動廉政工作的成果，並進一步了解世界各國的廉政表現，並可將表現優良之國家視為台灣推動廉政工作的標竿，以提升台灣之廉政評價與國家形象。



台灣已在 2011 年核定成立法務部廉政署，指揮與督導各行政機關政風機構，首重「防貪」與「反貪」工作，將廉政工作向下紮根，務求治標又治本。此外，2013 年法務部廉政署更進一步推動「廉政新構想－以民為本」，具體策略與作法有五大主軸，分別為：「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」，秉持了「防貪、肅貪、再防貪」為原則。

此外，2009 年行政院頒訂「國家廉政建設行動方案」，並在 2014 年 4 月及 2016 年 8 月相繼針對內容進行部分修正，在 2016 年的方案中，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，維護社會公平正義為目標，實現「廉能政府、透明台灣」，相關部會積極提升清廉風氣，在政風機構及政策上，皆有嶄新的改革，以奠定廉政堅實基礎。

嘉義市政府財政稅務局一直以來秉持著「效率好，品質優，徵納和諧」服務精神，力求人員保有「愛心」、「耐心」、「同理心」來為民服務，另外，為順應科技資訊日新月異的網路時代，亦積極推動以顧客為導向的各項便民服務，以精進嘉義市政府財政稅務局整體行政效能，期盼帶給民眾最優質、完善的稅務服務。



在廉政作為方面，嘉義市政府財政稅務局近年來亦戮力於提升內部人員廉政風氣，除了定期辦理廉政會議外，亦積極辦理各項廉政專案研習，以傳達公務人員廉政倫理規範之精神，充分展現嘉義市政府財政稅務局在防範貪瀆行為發生之決心，期盼能延續內部廉政風氣，以提升業者及民眾對嘉義市政府財政稅務局整體廉政風氣的肯定。

## 二、調查目的

---

為了能深入瞭解嘉義市政府財政稅務局之稅務服務表現、整體稅務風紀清廉度以及各項施政得失，特辦理「嘉義市政府財政稅務局 107 年政風實況暨施政廉能形象滿意度問卷調查」，希冀透過曾至嘉義市政府財政稅務局洽辦業務之地政士與民眾之意見反映，以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地政士與民眾。

### 二、調查期間

調查時間為民國 107 年 7 月 18 日至 7 月 31 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，依嘉義市政府財政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 246 筆名單可接受調查訪問，最後總計回收 70 份有效樣本，成功訪問率為 44.3%。

在民眾部分則依嘉義市政府財政稅務局提供之民眾名單採簡單隨機抽樣法，以嘉義市政府財政稅務局提供之民眾名單作為抽樣之依據，總共撥出 5,227 通電話，完成 330 份有效問卷，成功訪問率為 35.1%。



## (二) 抽樣誤差

本次調查共計回收 400 份有效樣本，在 95%信賴水準下，抽樣誤差不超過 4.90%。

$$\begin{aligned}
 SE &= Z_{1-\alpha} \sqrt{\frac{p \times q}{n} \times \frac{N-n}{N-1}} \\
 &= 1.96 \sqrt{\frac{0.5 \times 0.5}{400} \times 1} \\
 &= 4.90\%
 \end{aligned}$$

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



## 五、調查流程

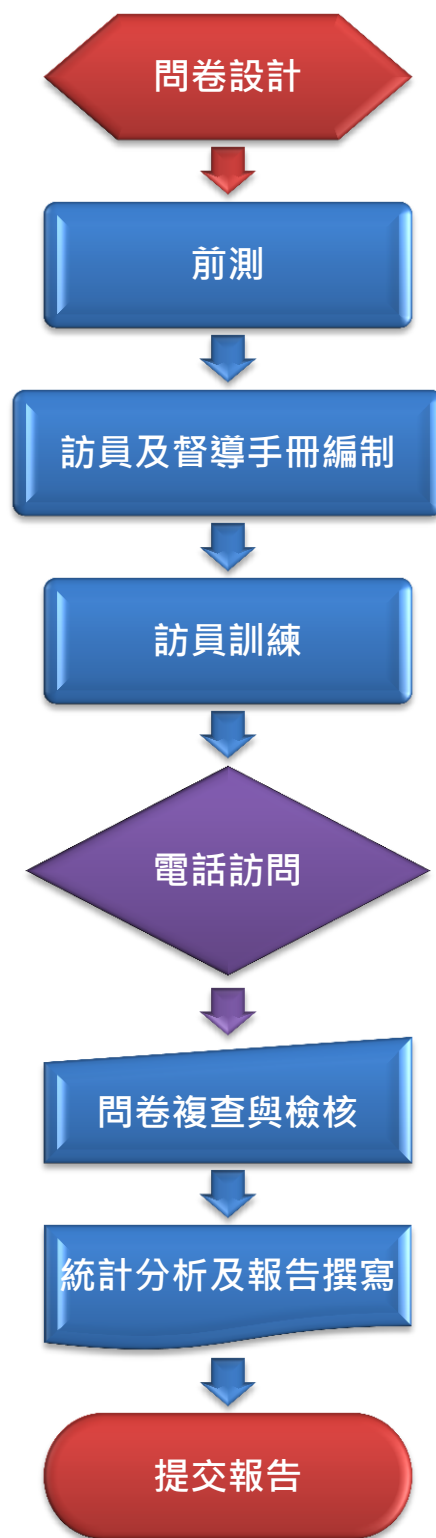


圖 2-1 調查流程



## 六、接觸紀錄

### (一) 地政士接觸紀錄

地政士部分從名單中扣除重複、未能接觸及無法聯絡之樣本後，共有 158 筆接觸成功，總計回收 70 份有效問卷，成功訪問率為 44.3%，詳細的接觸紀錄如表 2-1 所示：

表 2-1 地政士接觸紀錄

| 接觸狀況             |              | 頻次  | 百分比    |
|------------------|--------------|-----|--------|
| (I)成功            | 成功完成訪問       | 70  | 44.3%  |
| (P)僅完成部分訪問       | 合格受訪者中途拒訪    | 10  | 6.3%   |
| (R)拒訪            | 合格受訪者拒訪      | 1   | 0.7%   |
|                  | 總機／接電話者拒訪    | 67  | 42.4%  |
| (O)其他            | 其他無法訪問原因     | 10  | 6.3%   |
| 接觸成功筆數           |              | 158 | 100.0% |
| (NC)未接觸          | 受訪者暫時不在／不便受訪 | 7   | -      |
|                  | 調查期間受訪者不在    | 3   | -      |
| (UO)無法確認是否為合格受訪者 | 無人接聽         | 25  | -      |
|                  | 電話故障         | 1   | -      |
| (NE)無法接觸         | 非合格受訪者       | 36  | -      |
|                  | 空號           | 16  | -      |
| 撥打總數             |              | 246 | -      |



## (二) 民眾接觸紀錄

本次調查民眾部分總共撥出 5,227 通電話，成功完成訪問 330 份有效問卷數，參酌美國民意研究學會（American Association for Public Opinion Research, AAPOR）之定義<sup>1</sup>，本次調查之訪問成功率為 35.1%<sup>2</sup>，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             | 330   | 35.1%  |
| (P)僅完成部分訪問       | 合格受訪者中途拒訪          | 103   | 11.0%  |
| (R)拒訪            | 合格受訪者家人拒訪          | 81    | 8.6%   |
|                  | 合格受訪者拒訪            | 298   | 31.7%  |
| (O)其他            | 語言不通               | 35    | 13.5%  |
|                  | 聲音品質不佳             | 23    |        |
|                  | 地區/活動當中不允許訪問       | 7     |        |
|                  | 其他雜事無法訪問           | 62    |        |
| 接觸成功筆數           |                    | 939   | 100.0% |
| (NC)未接觸          | 電話答錄機(未留下訊息、有留下訊息) | 2     | -      |
|                  | 調查期間合格受訪者不在        | 18    | -      |
| (UH)無法確認是否為家戶    | 忙線                 | 170   | -      |
|                  | 無人接聽               | 854   | -      |
|                  | 答錄機-不知道是否為住家       | 9     | -      |
|                  | 電話封鎖               | 10    | -      |
|                  | 電話故障               | 9     | -      |
| (UO)無法確認是否為合格受訪者 | 未完成篩選即中斷           | 655   | -      |
|                  | 家戶，但無法確認是否為合格受訪者   | 485   | -      |
| (NE)無法接觸         | 非合格受訪者             | 1,332 | -      |
|                  | 傳真機                | 38    | -      |
|                  | 空號                 | 525   | -      |
|                  | 已改號                | 49    | -      |
|                  | 電話轉接               | 30    | -      |
|                  | 非住宅電話              | 102   | -      |
| 撥打總數             |                    | 5,227 | -      |

<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稅務資訊之評價 (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 (Q9)
- 是否有親身經歷或聽聞嘉義市政府財政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 (Q10)



- 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（Q11）
- 願意提出檢舉之管道（Q12）
- 不願提出檢舉之原因（Q13）
- 對嘉義市政府財政稅務局近一年來的整體政風清廉度之評價（Q14）

### （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（Q15）
- 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（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，藉由次數及百分比所呈現的數據，可瞭解業者及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，「民眾」的比例占 82.5%，「地政士」的比例則為 17.5%。

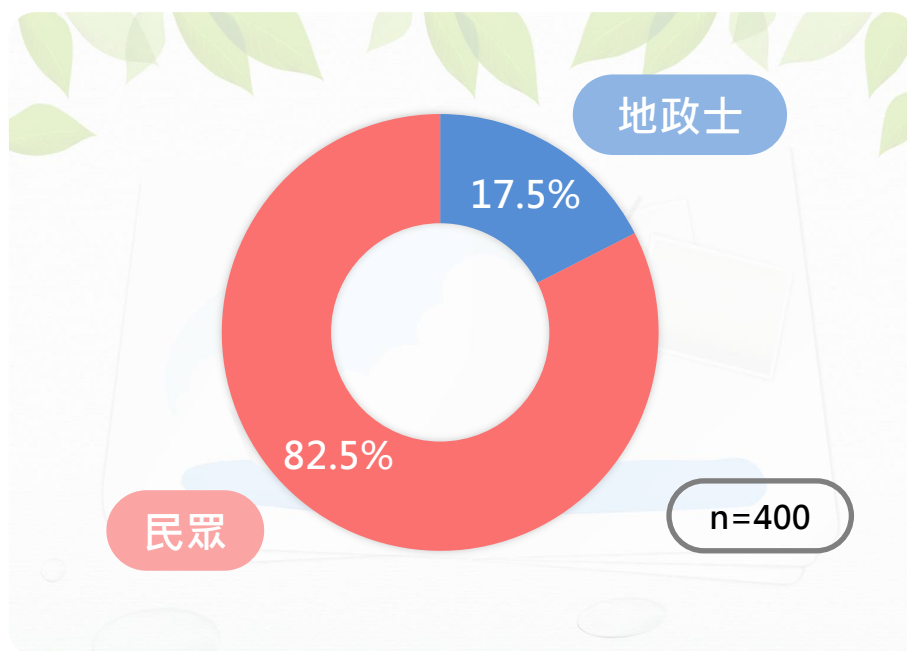


圖 4-1 受訪者身分分布



## 二、性別

在受訪者的性別方面，「男性」的比例為 46.5%，而「女性」的比例則為 53.5%，顯示本次調查的受訪者中，女性的比例高於男性。

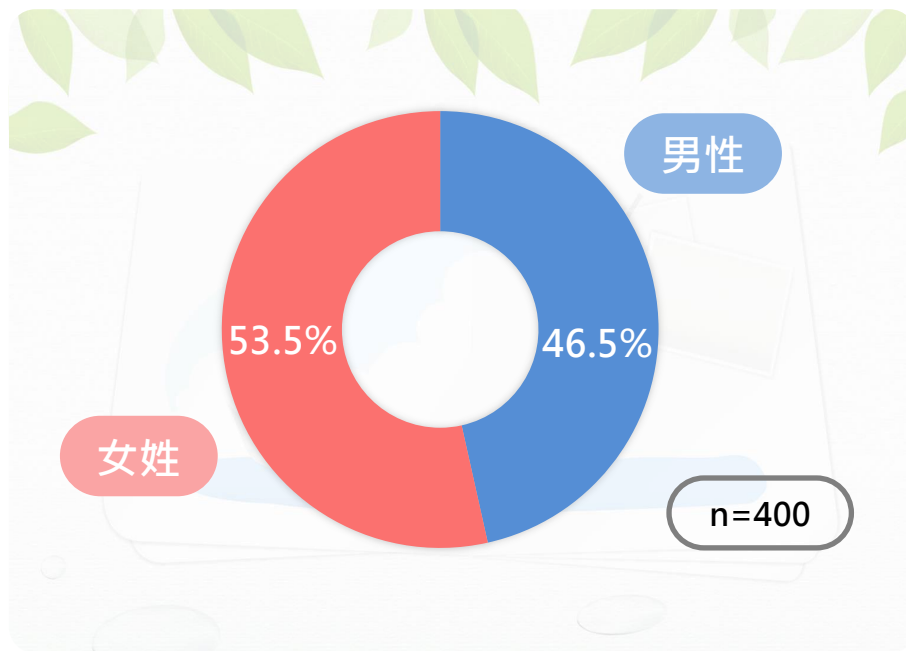


圖 4-2 受訪者性別分布



### 三、年齡

在受訪者的年齡方面，以「60歲（含）以上」的比例最高，占29.7%，其次依序為「50-59歲」（29.5%）、「40-49歲」（22.5%）及「30-39歲」（15.3%），而「20-29歲」的比例最少，僅占3.0%。

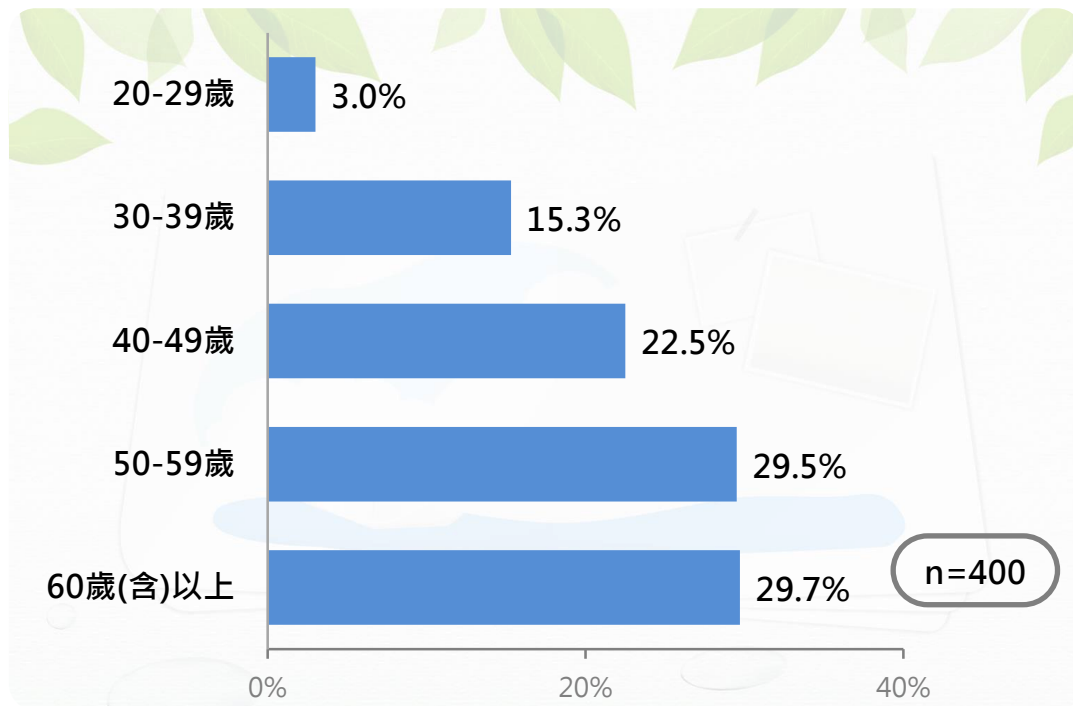


圖 4-3 受訪者年齡分布



## 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 56.9%，其次依序為「高中（職）」(26.5%)、「研究所及以上」(9.8%)、「國（初）中」(3.8%) 及「國小及以下」(3.0%)。

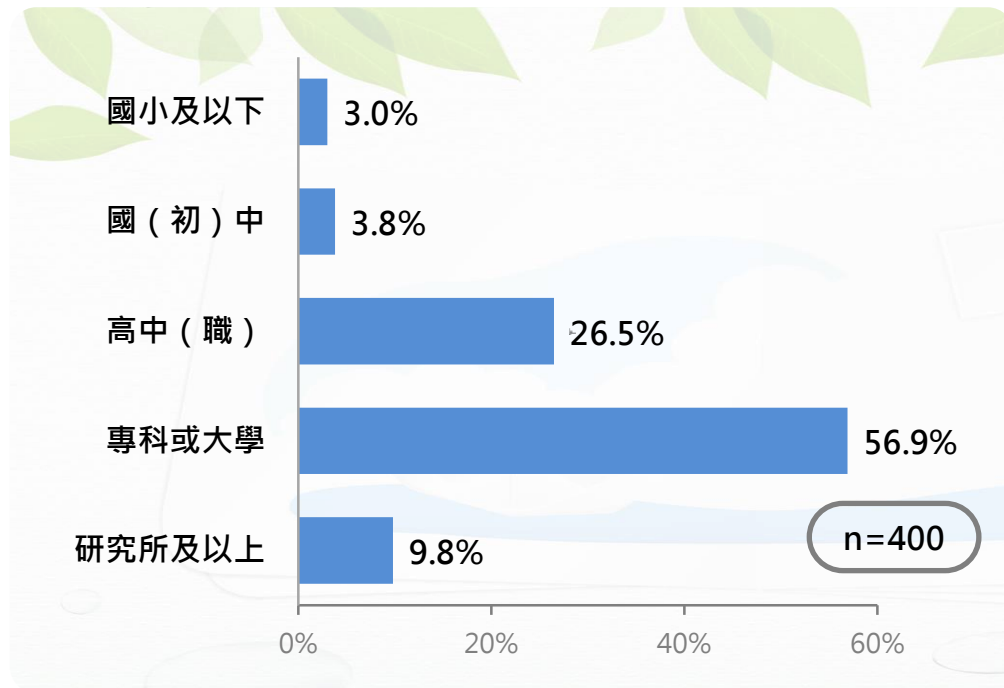


圖 4-4 受訪者教育程度分布



## 五、職業類別

在受訪者的職業類別方面，以「專業人員」的比例最高，占 19.5%，其次依序為「服務工作人員及售貨員」(15.8%) 及「家務管理」(11.4%)，其餘職業類別的比例皆低於一成；另有 20.7% 的受訪者為「退休人員或無業」。

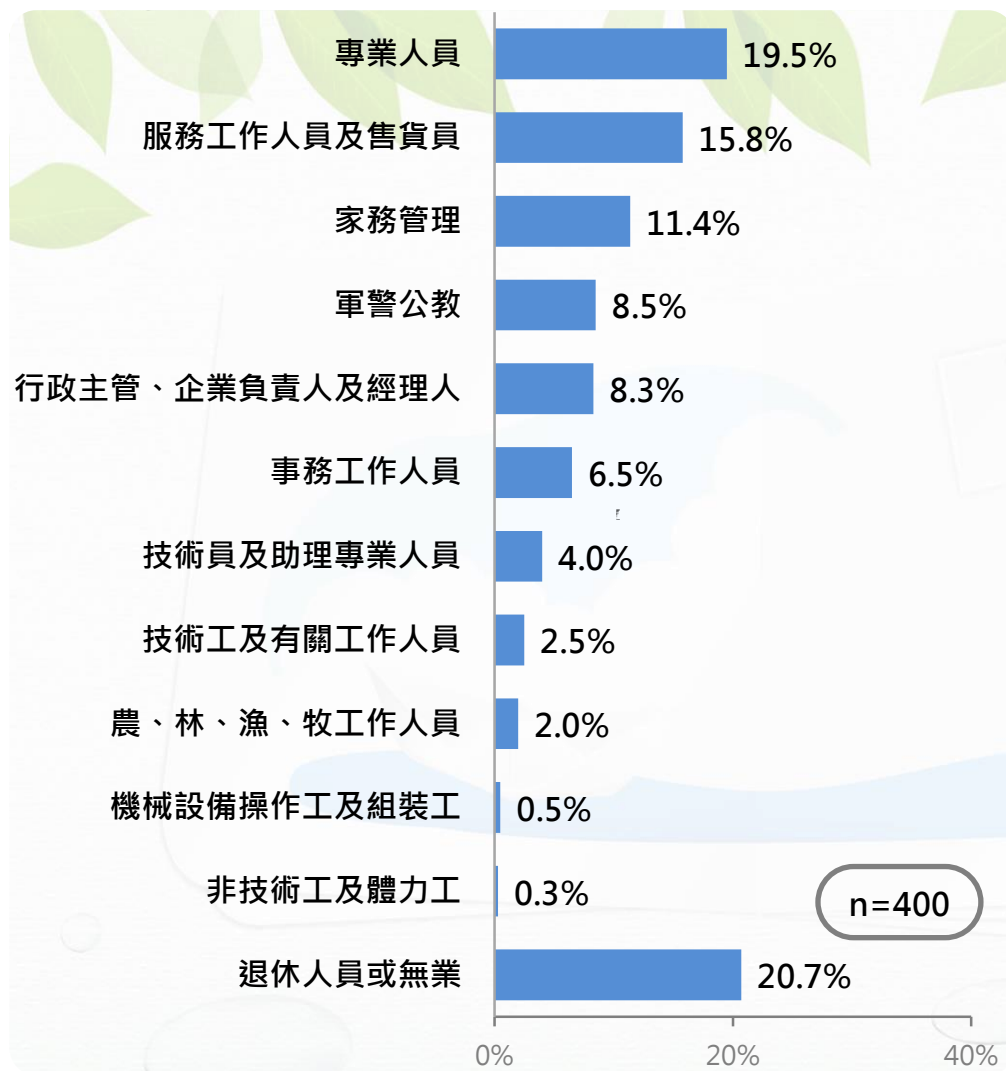


圖 4-5 受訪者職業分布



## 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            | 70  | 17.5% |
|      | 民眾             | 330 | 82.5% |
| 性別   | 男性             | 186 | 46.5% |
|      | 女性             | 214 | 53.5% |
| 年齡   | 20-29 歲        | 12  | 3.0%  |
|      | 30-39 歲        | 61  | 15.3% |
|      | 40-49 歲        | 90  | 22.5% |
|      | 50-59 歲        | 118 | 29.5% |
|      | 60 歲（含）以上      | 119 | 29.7% |
| 教育程度 | 國小及以下          | 12  | 3.0%  |
|      | 國（初）中          | 15  | 3.8%  |
|      | 高中（職）          | 106 | 26.5% |
|      | 專科或大學          | 228 | 56.9% |
|      | 研究所及以上         | 39  | 9.8%  |
| 職業類別 | 軍警公教           | 34  | 8.5%  |
|      | 行政主管、企業負責人及經理人 | 33  | 8.3%  |
|      | 專業人員           | 78  | 19.5% |
|      | 技術員及助理專業人員     | 16  | 4.0%  |
|      | 事務工作人員         | 26  | 6.5%  |
|      | 服務工作人員及售貨員     | 63  | 15.8% |
|      | 農、林、漁、牧工作人員    | 8   | 2.0%  |
|      | 技術工及有關工作人員     | 10  | 2.5%  |
|      | 機械設備操作工及組裝工    | 2   | 0.5%  |
|      | 非技術工及體力工       | 1   | 0.3%  |
|      | 家務管理           | 46  | 11.4% |
|      | 退休人員或無業        | 83  | 20.7% |



## 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財政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、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 42.5%，其次依序為「地價稅」(41.5%)、「使用牌照稅」(35.5%)、「土地增值稅」(26.5%)、「契稅」(21.5%)、「查調個人財產資料」(18.3%)及「印花稅」(14.3%)，其餘業務的比例皆低於一成；另有 1.5%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)

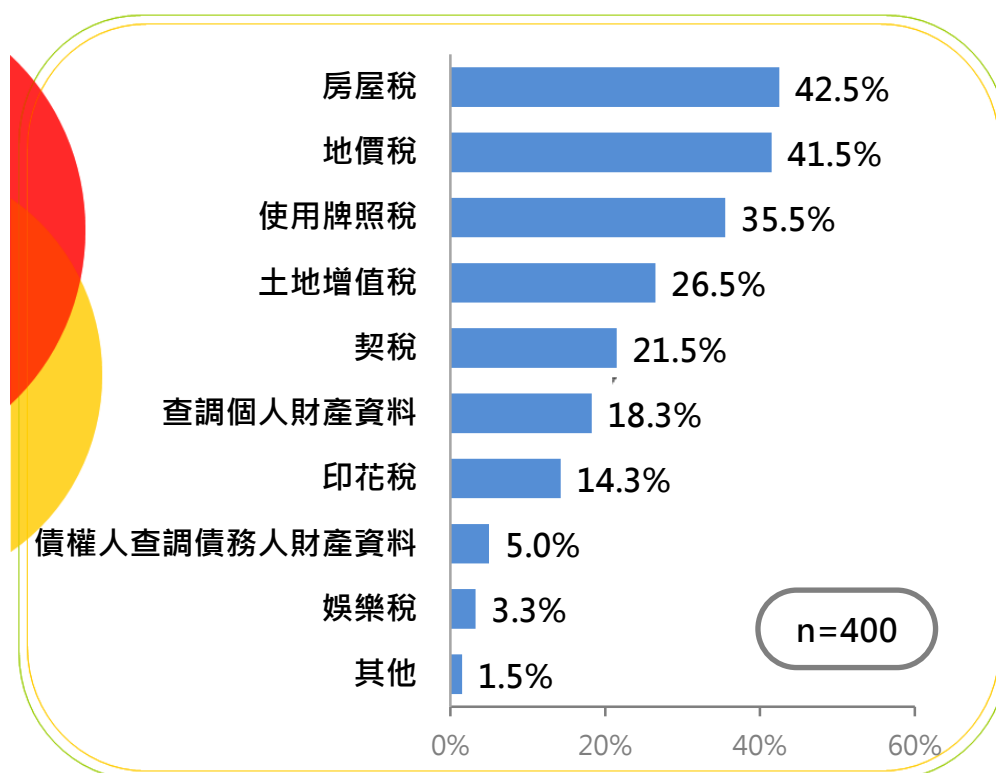


圖 5-1 洽辦過之業務分析



表 5-1 洽辦過之其他業務

| 其他業務      | 頻次 |
|-----------|----|
| 申請稅籍證明    | 3  |
| 更改房屋所有人資料 | 1  |
| 更改稅單寄送地址  | 1  |
| 詢問退稅相關事宜  | 1  |
| 合 計       | 6  |



### 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「地價稅」及「土地增值稅」。

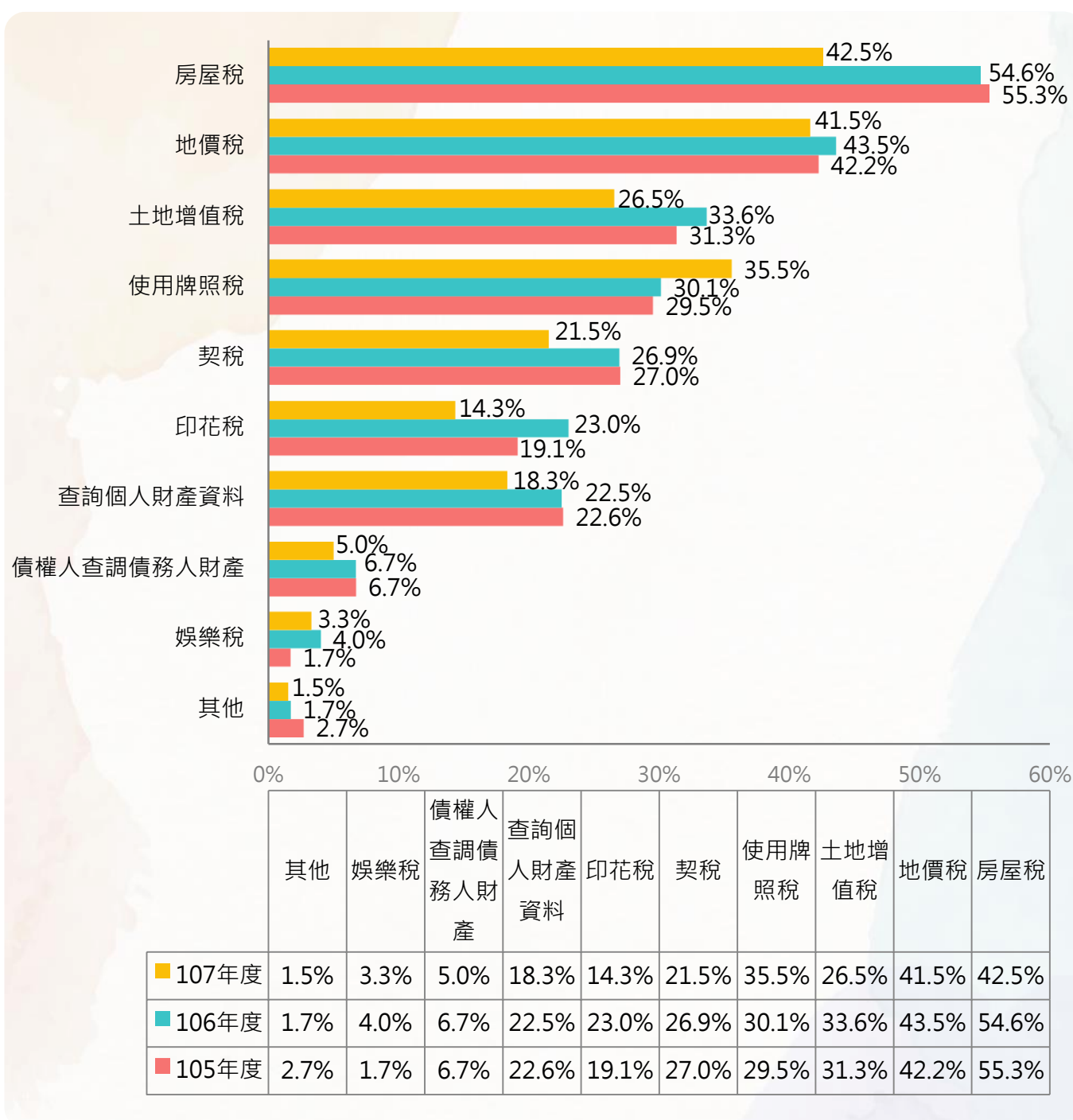


圖 5-2 洽辦業務之年度比較



## (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 97.3%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」(39.5%)及「滿意」(57.8%)；而對服務態度感到不滿意的比例則占 1.8%，其中包括「非常不滿意」(0.5%)及「不滿意」(1.3%)；另有 0.9%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？

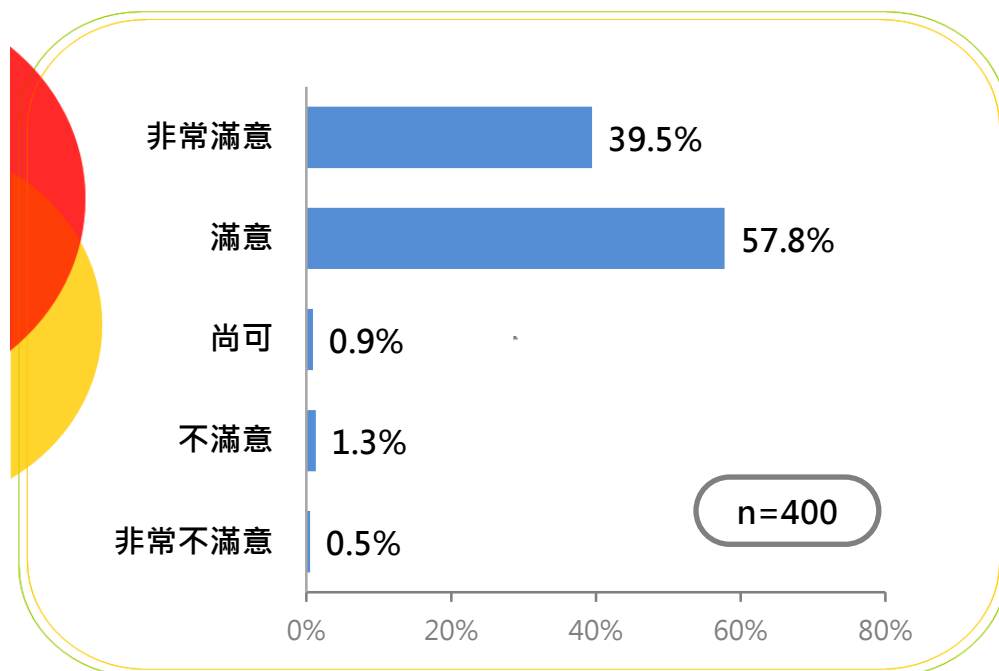


圖 5-3 承辦人員服務態度之滿意度



表 5-2 對服務態度不滿意之原因

| 不滿意的原因                                                                   | 頻次 |
|--------------------------------------------------------------------------|----|
| 有些人員態度不佳，愛理不理的感覺                                                         | 3  |
| 曾臨櫃辦理自用住宅稅率變更時，承辦人員剛好接到其他民眾來電詢問稅務問題，故要等到承辦人員講完電話才能處理，耽誤到臨櫃辦理業務的民眾，使得感受不佳 | 1  |
| 人員態度冷漠，不願意回應問題，直接請民眾去問志工或自己看資料                                           | 1  |
| 未提供市民實質的節稅方案，如針對單親媽媽給予節稅相關的資訊                                            | 1  |
| 人員憑空照圖，自行變更農地為建地，以增加稅收，認為行事草率                                            | 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（「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，107 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 97.3%，較 106 年度（96.6%）增加 0.7 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。

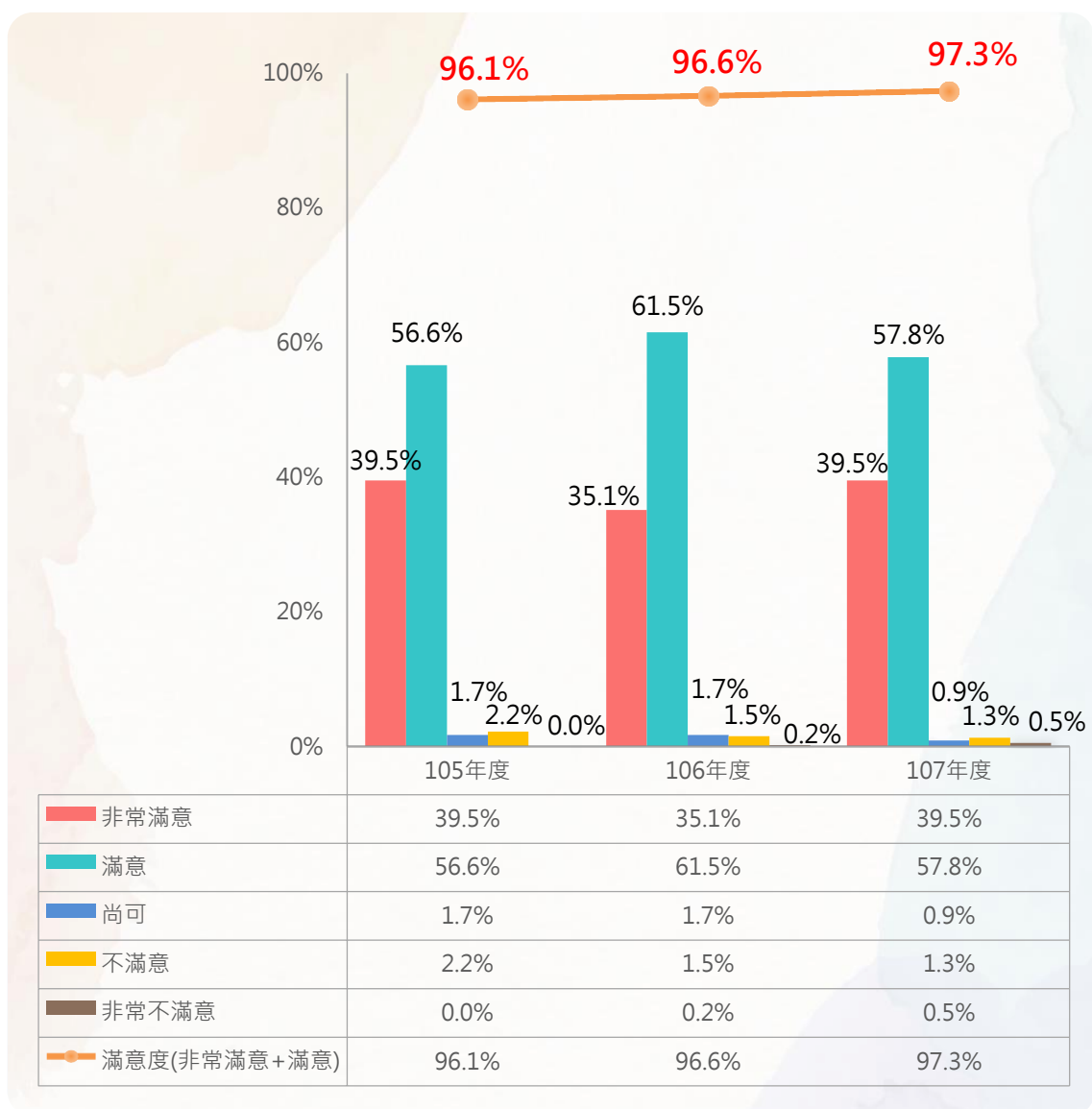


圖 5-4 承辦人員服務態度滿意度之年度比較

### (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 97.0% 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」(35.8%) 及「滿意」(61.2%)，而對辦事效率感到不滿意的比例則占 1.6%，其中包含「非常不滿意」(0.8%) 及「不滿意」(0.8%)；另有 1.4% 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？

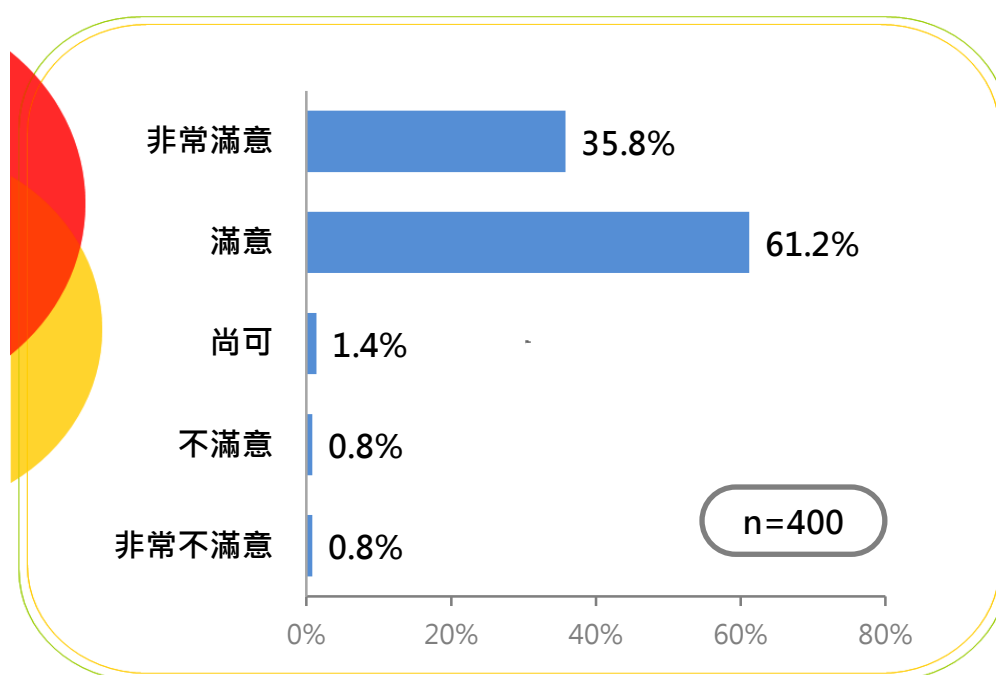


圖 5-5 承辦人員辦事效率之滿意度



表 5-3 對辦事效率不滿意之原因

| 不滿意的原因                                               | 頻次 |
|------------------------------------------------------|----|
| 辦事效率不佳                                               | 2  |
| 承辦人請假的話，會耽誤到整個業務時程，且曾遇過承辦人員會向民眾表明自己是負責哪一區，讓人有各自為政的感覺 | 1  |
| 應該是人很多的關係，在電話上的回覆速度比較慢一些                             | 1  |
| 覺得局內人員太多所以都很閒，做事慢慢做，態度散漫                             | 1  |
| 辦理業務拖延太久，三月去辦理業務，現在才完成                               | 1  |
| 合 計                                                  | 6  |

#### 交叉分析

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

## 年度比較

由年度比較可知，107 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 97.0%，與 106 年度(93.9%)相比，增加了 3.1 個百分點，顯示嘉義市政府財政稅務局承辦人員的辦事效率表現有所進步。

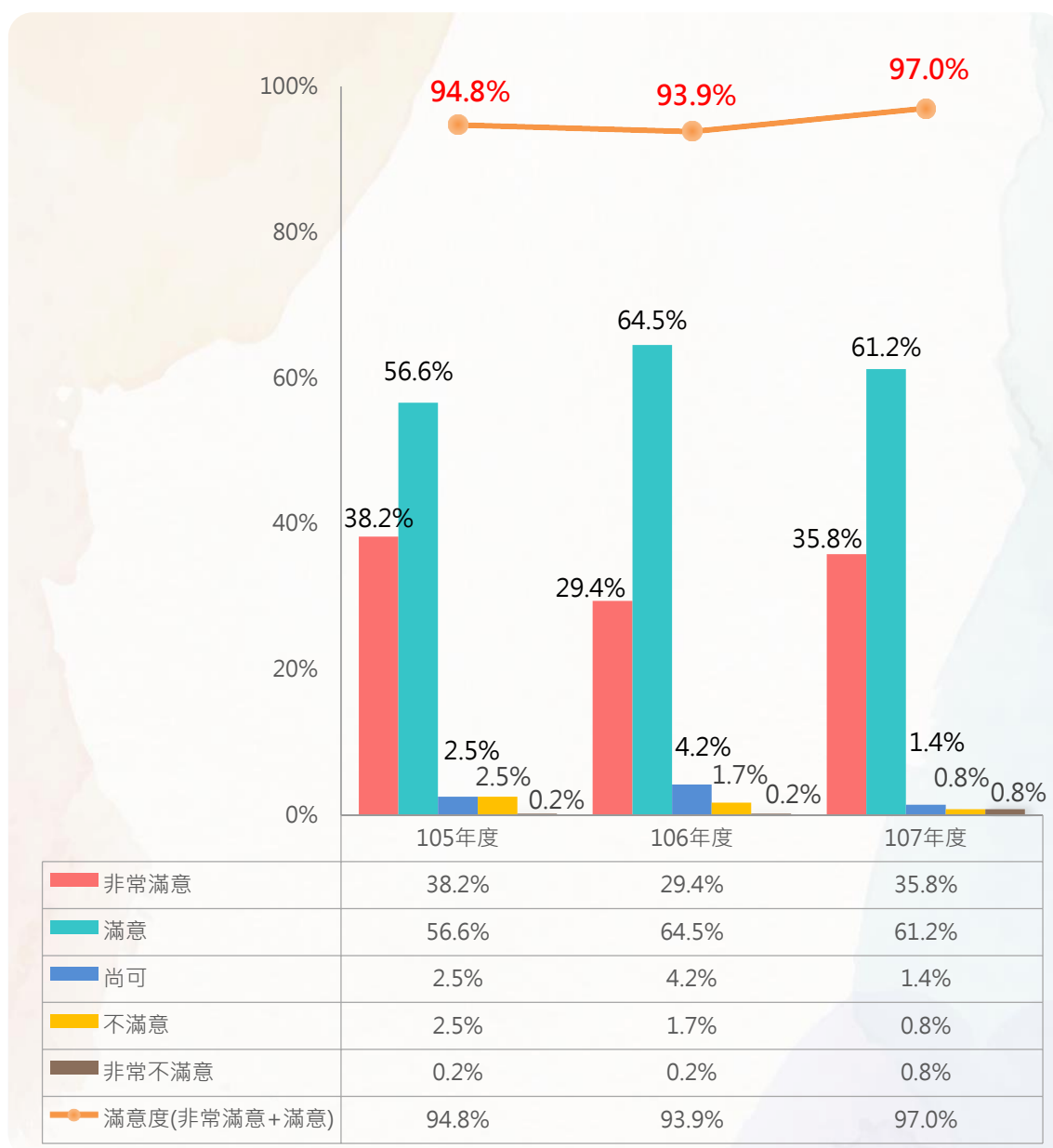


圖 5-6 承辦人員辦事效率滿意度之年度比較



#### (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 94.8%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」(35.3%)及「滿意」(59.5%)，而有 3.8%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」(0.5%)與「不滿意」(3.3%)；另有 1.4%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？

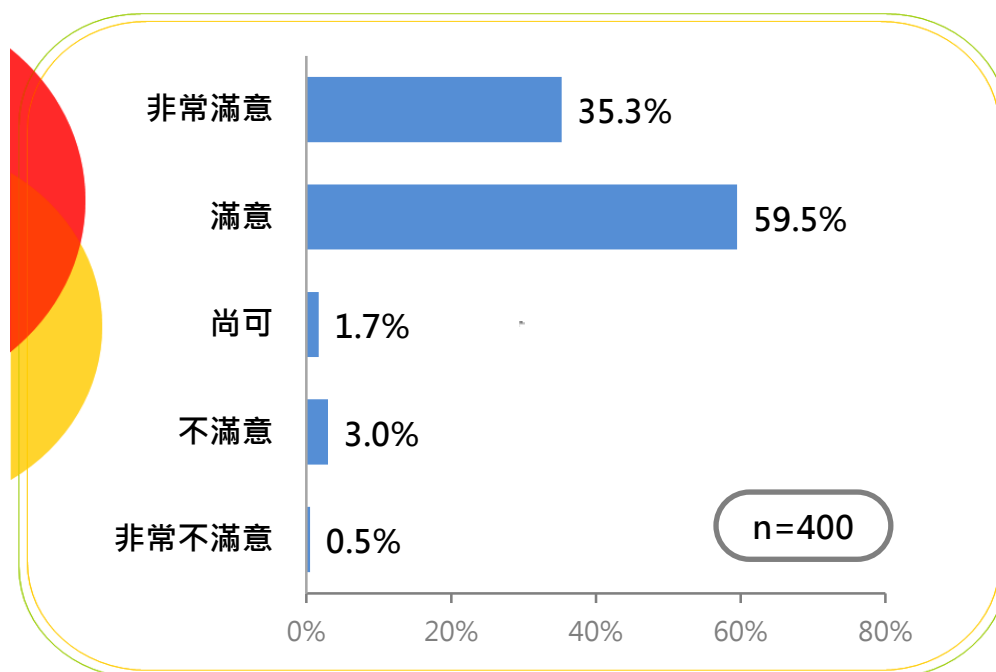


圖 5-7 承辦人員專業程度之滿意度



表 5-4 對專業程度不滿意之原因

| 不滿意的原因                                                    | 頻次 |
|-----------------------------------------------------------|----|
| 以電話向財稅局詢問關於房屋稅事宜，但承辦人的回應太艱澀難懂，雖有多做說明，但仍有過多的專業用詞，使人無法簡單地理解 | 1  |
| 之前都用銀行轉帳繳稅，但最近連續兩年都被通知沒扣到，使得需到臨櫃付款，且人員亦無解釋扣款失敗原因          | 1  |
| 向承辦人員詢問問題，卻被要求等辦完業務後再提問，讓人感到不被尊重                          | 1  |
| 財稅局人員僅憑空照圖，直接將農地變更為建地，事後現場鑑定後才更改                          | 1  |
| 地籍資料與過去不同，承辦人員不願當地會勘，一直要求住戶自行舉證                           | 1  |
| 未提供市民實質的節稅方案，如針對單親媽媽給予節稅相關的資訊                             | 1  |
| 詢問事情時，承辦人員愛理不理，感覺民眾原本就應該要知道                               | 1  |
| 承辦人員不願回答問題，僅請民眾自行看資料或去詢問志工                                | 1  |
| 向人員諮詢問題，感覺語帶保留，未將內容完整說明清楚                                 | 1  |
| 人員說明時不夠有耐心，讓人覺得敷衍，講得也不夠仔細                                 | 1  |
| 辦理業務讓人覺得承辦人員有互相推託的感覺                                      | 1  |
| 部分人員仍給人官僚感覺，不夠專業                                          | 1  |
| 人員無法馬上解決民眾問題                                              | 1  |
| 人員解釋稅務問題不清楚                                               | 1  |
| 合 計                                                       | 15 |

### 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），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，107 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 94.8%，與 106 年度（94.9%）相比，差異並不大；整體而言，近三年受訪者對承辦人員專業程度之滿意度皆在九成以上，顯示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。

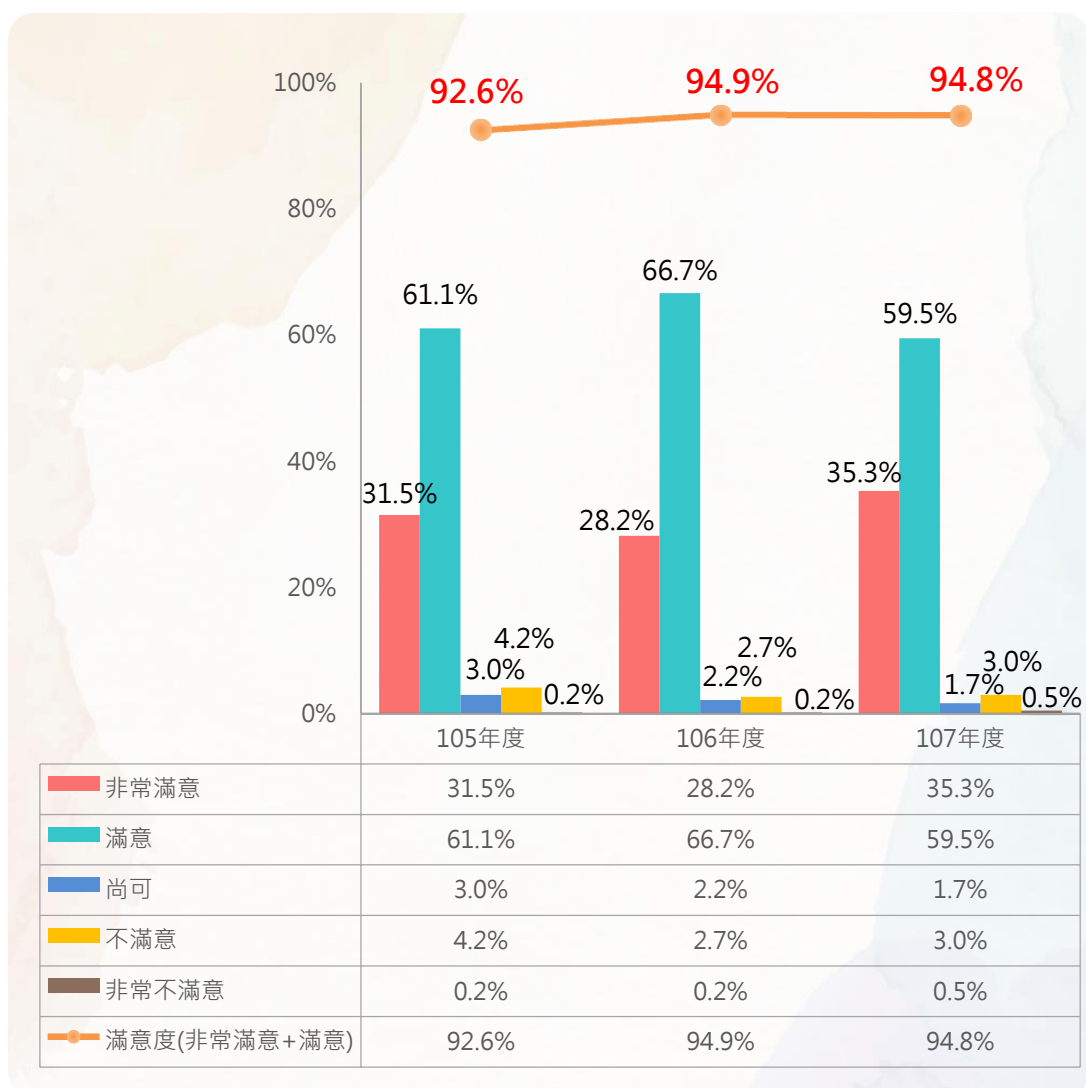


圖 5-8 承辦人員專業程度滿意度之年度比較

## (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 97.3% 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 2.7%。其中，在曾使用過服務設施的受訪者中，有 94.3% 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」(24.9%) 和「滿意」(69.4%)，而有 3.4% 的受訪者感到不滿意，其中包含「非常不滿意」(0.8%) 及「不滿意」(2.6%)；另有 2.3% 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？

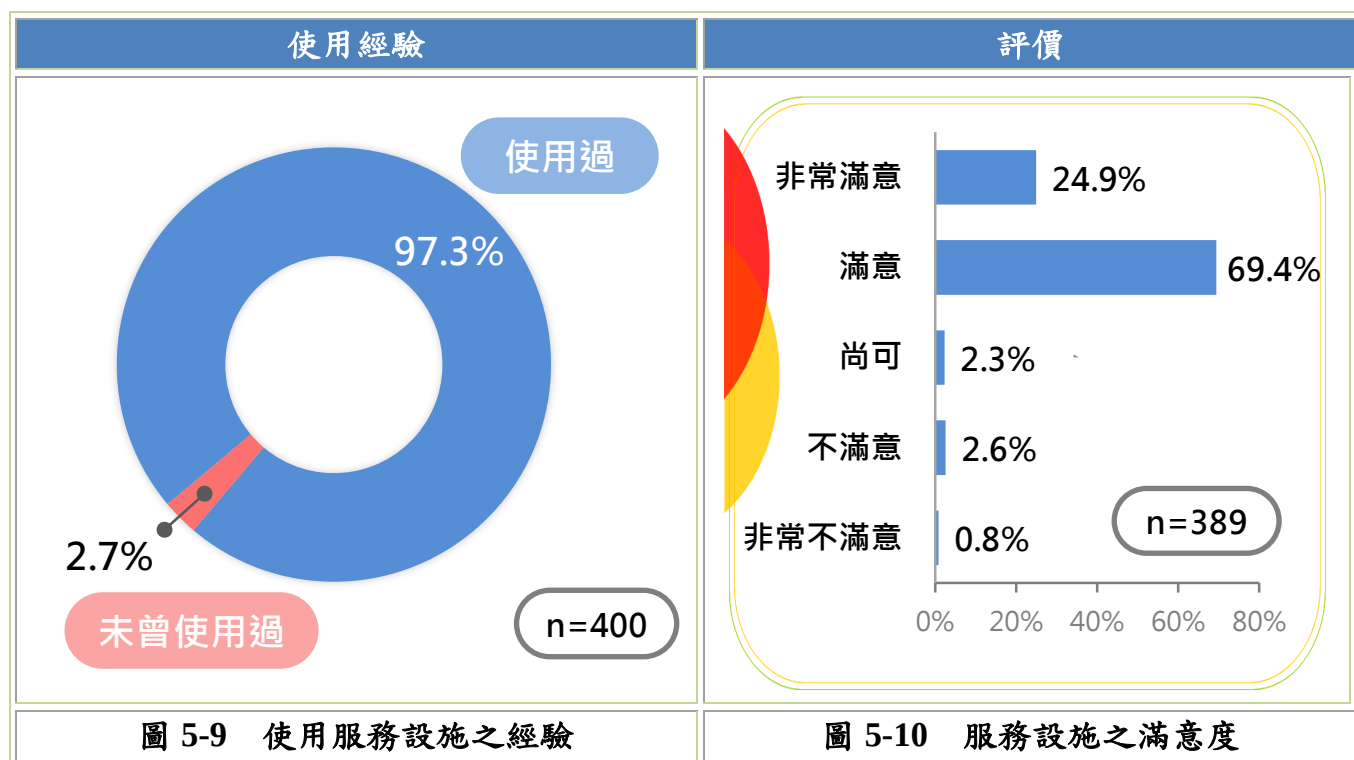




表 5-5 對提供的服務設施不滿意之原因

| 不滿意的原因                                                   | 頻次 |
|----------------------------------------------------------|----|
| 申辦業務的路線指引未標示清楚，動線不佳，且無人指引                                | 3  |
| 其他公家機關會幫忙影印，但財稅局卻沒有，還需自費去影印，要影印的部分還不是自己的東西，而是辦理業務時所需要的文件 | 1  |
| 希望志工除了路線指引、接聽電話外，能主動協助民眾填寫資料，而不是請民眾直接去問承辦人員，因為承辦人員也很忙碌   | 1  |
| 提供讓民眾等待的座位不足，曾經坐在人員辦公空間閒置的位置上                            | 1  |
| 網站的資訊以條文居多，沒有舉例，讓人不易理解意思                                 | 1  |
| 辦公環境過於狹窄，人潮眾多時會較為擁擠                                      | 1  |
| 都沒有宣傳便民服務，如可以直接線上辦理                                      | 1  |
| 電話諮詢方面，處理程序太複雜                                           | 1  |
| 財稅局外面的人行道磁磚不平                                            | 1  |
| 環境設備過於老舊                                                 | 1  |
| 線上介面難以操作                                                 | 1  |
| 合 計                                                      | 13 |



## 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，107 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 94.3%，與 106 年度（94.8%），微幅減少 0.5 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。

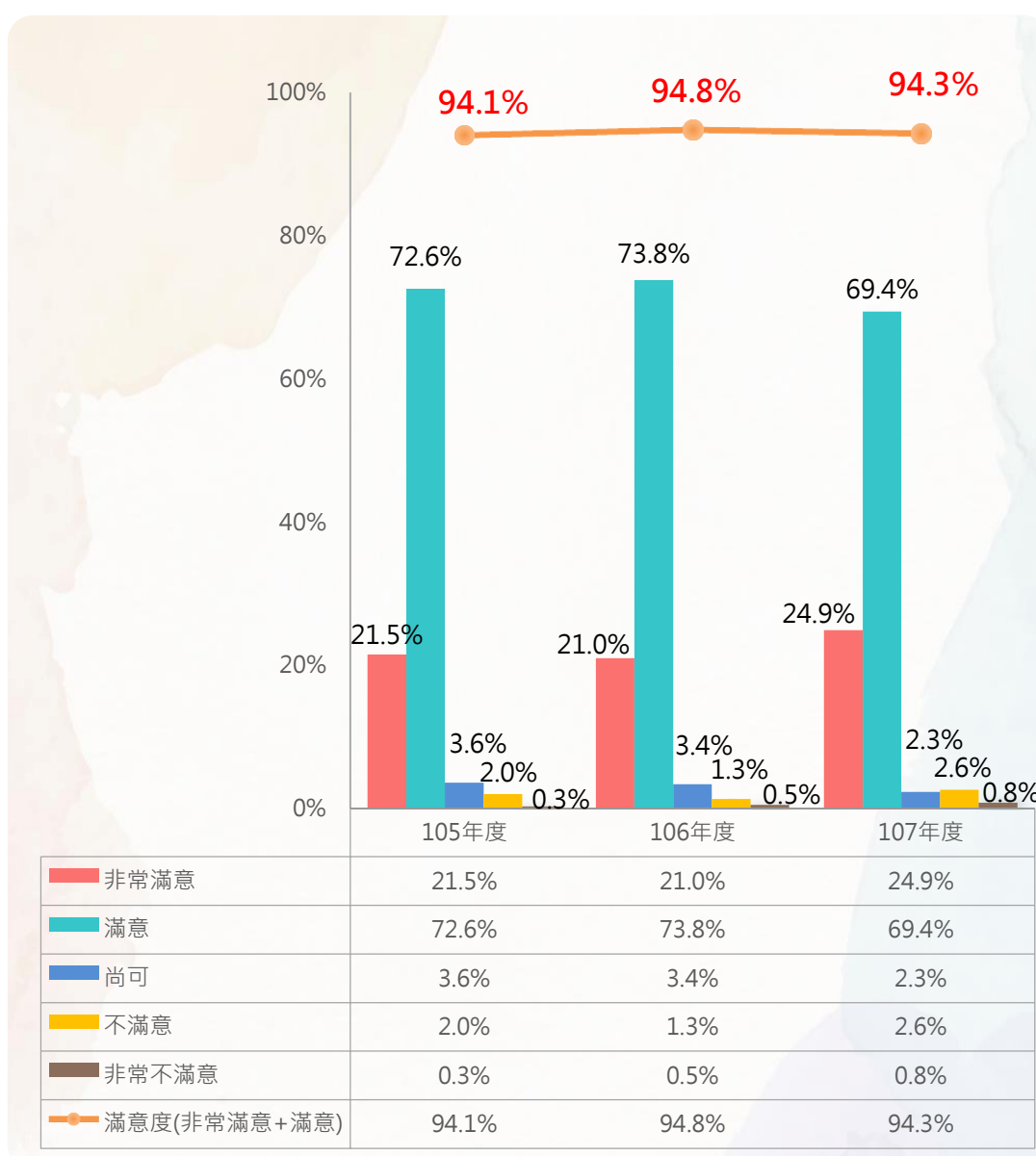


圖 5-11 服務設施滿意度之年度比較



## (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 90.8% 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」(22.8%) 及「滿意」(68.0%)，而有 5.4% 的受訪者感到不滿意，其中包含「非常不滿意」(1.2%) 與「不滿意」(4.2%)；另有 3.8% 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？

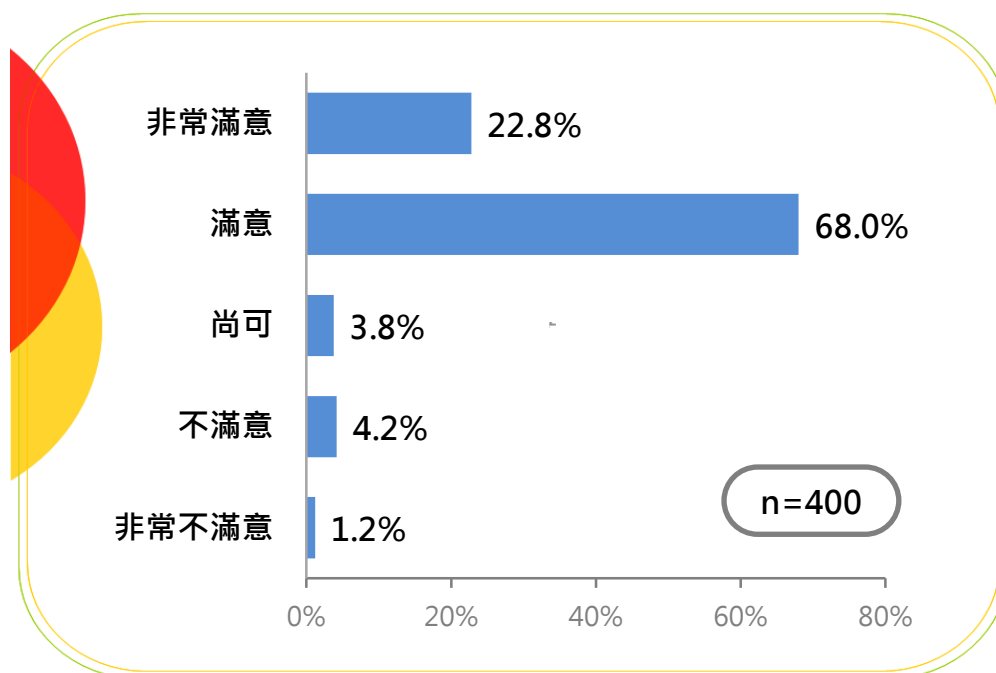


圖 5-12 各式稅務資訊之滿意度



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 |
|-----------------------------------------------------|----|
| 稅務資訊宣導不足                                            | 5  |
| 只知繳稅金額，不清楚徵稅的細目內容，未註明金額是如何計算，無法清楚是否有多算或少算           | 2  |
| 節稅資訊不夠，宜再加強宣導                                       | 2  |
| 房子老舊自行翻修，請人員來鑑定，往返多趟最後卻還是說為非合法建築，無法申請房屋稅，使得房子無法申請水電 | 1  |
| 連續二年至財稅局補地價稅單，也有請人員對過地址，希望財稅局能夠釐清民眾未收到稅單的原因         | 1  |
| 要課稅前應先告知，而非臨時告知民眾需課土地增值稅，讓人措手不及                     | 1  |
| 希望不只侷限在網路宣導，因為老人不會用的話，就會損失權益                        | 1  |
| 承辦人員解答不清楚，還請人民去詢問代書或請地政士                            | 1  |
| 承辦人不在由代理人說明，但兩位說明的內容不一致                             | 1  |
| 曾詢問有關房屋稅的減免資訊，人員表現有待加強                              | 1  |
| 稅務資訊寫得太複雜，不易理解，應再更淺顯易懂                              | 1  |
| 稅單為掛號信，有時沒收到通知就會延遲繳稅                                | 1  |
| 稅務解釋不夠清楚，且加稅時未另外告知                                  | 1  |
| 加強說明地價稅調高稅率相關事宜                                     | 1  |
| 不清楚何處有提供稅務相關資訊                                      | 1  |
| 較少主動提供稅務資訊                                          | 1  |
| 合 計                                                 | 15 |



### 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. 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，107 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 90.8%，相較於 106 年度(88.2%) 提升了 2.6 個百分點；整體而言，稅務資訊滿意度呈現逐年成長趨勢，顯示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。

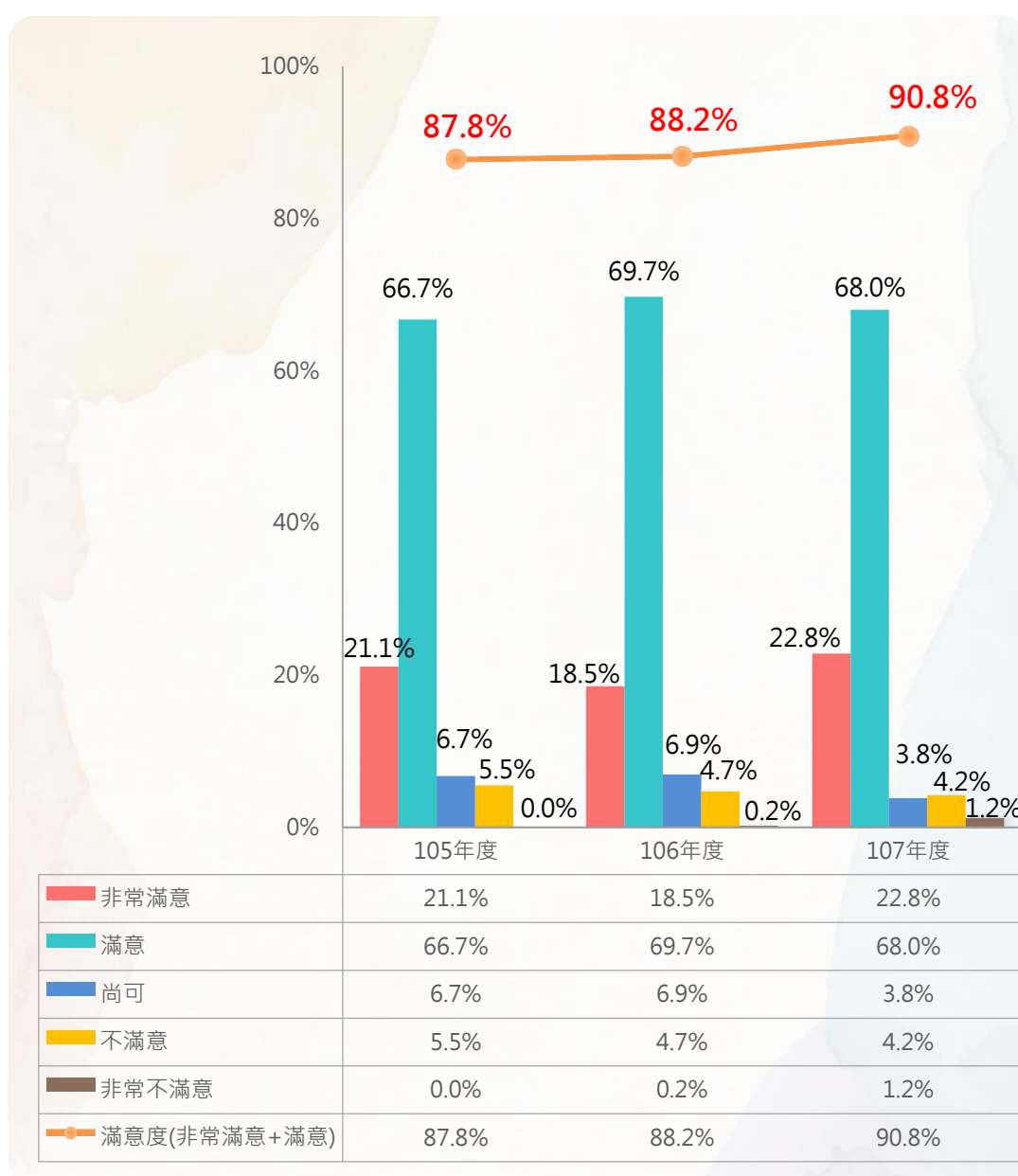


圖 5-13 各式稅務資訊滿意度之年度比較



## (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 98.0% 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」（40.8%）及「滿意」（57.2%），而有 1.0% 的受訪者感到「不滿意」；另有 1.0% 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？

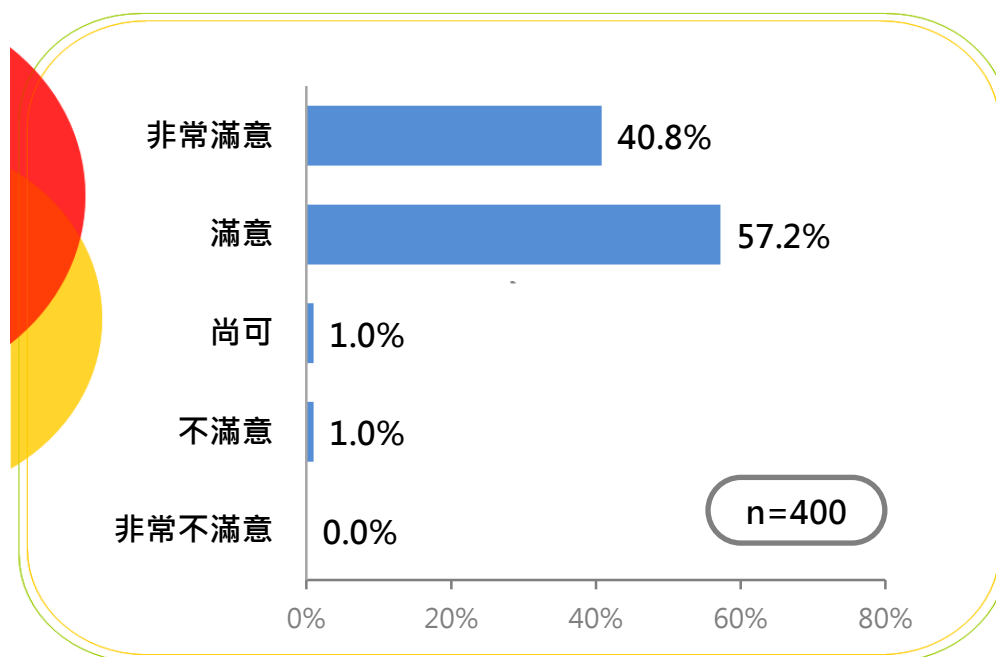


圖 5-14 各式稅款繳納方式之滿意度



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 |
|------------------------------|----|
| 建議可多宣傳繳納方式，否則民眾會不知道有哪些方式可以繳稅 | 1  |
| 若房屋稅三萬以上，需至財稅局現場繳納，令人感到不方便   | 1  |
| 希望用手機也可以辦理稅務，不要僅限於電腦系統       | 1  |
| 之前可以透過網路銀行轉帳繳款，但今年卻無法        | 1  |
| 合 計                          | 4  |

#### 交叉分析 ——

將所有受訪者對該題項的意見分布與基本資料（「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，107 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 98.0%，與 106 年度（95.3%）相比，增加了 2.7 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。

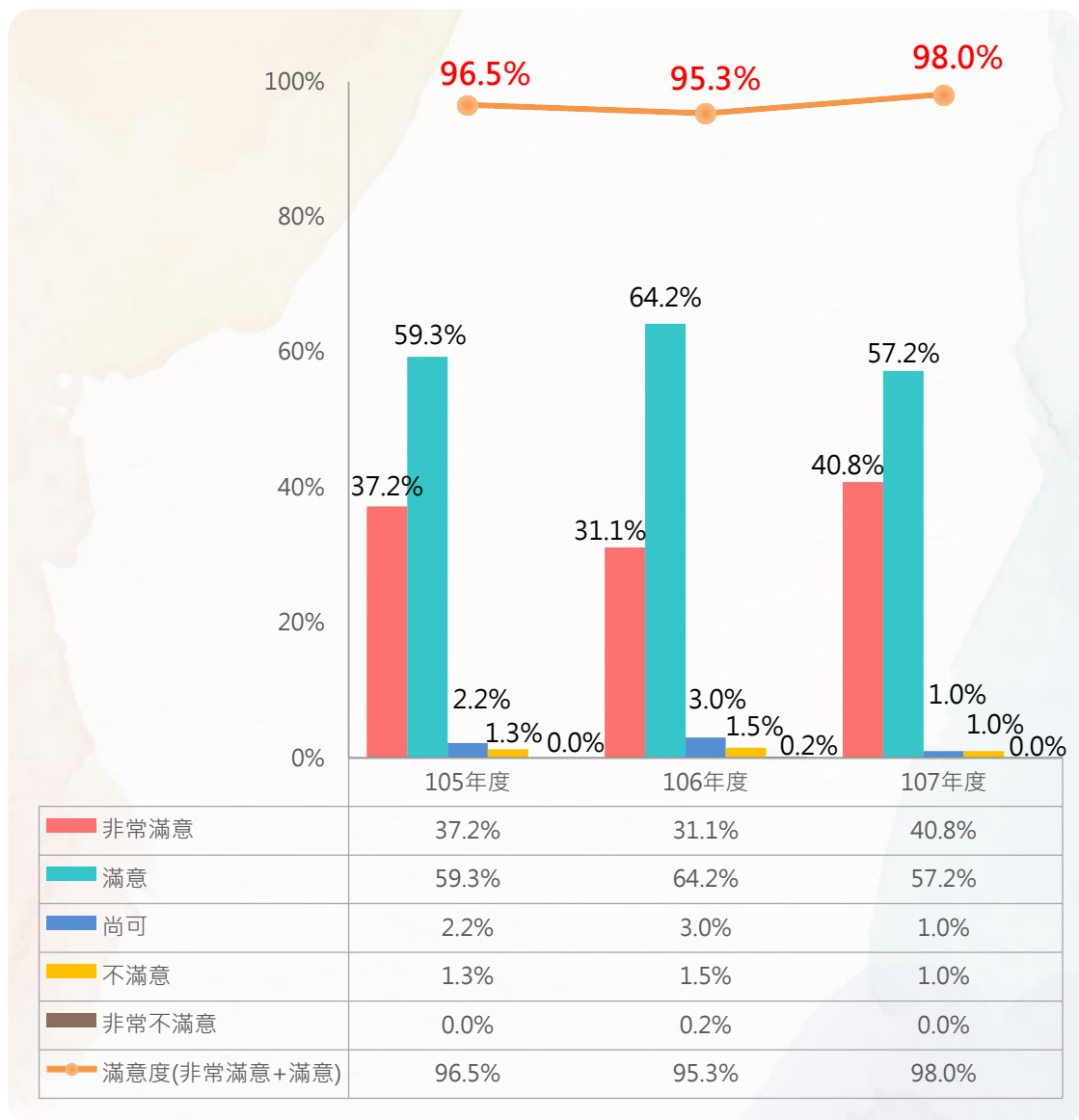


圖 5-15 各式稅款繳納方式滿意度之年度比較



## 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 94.0%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」(29.3%)及「滿意」(64.7%)，而有 2.8%的受訪者感到「不滿意」；另有 3.2%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？

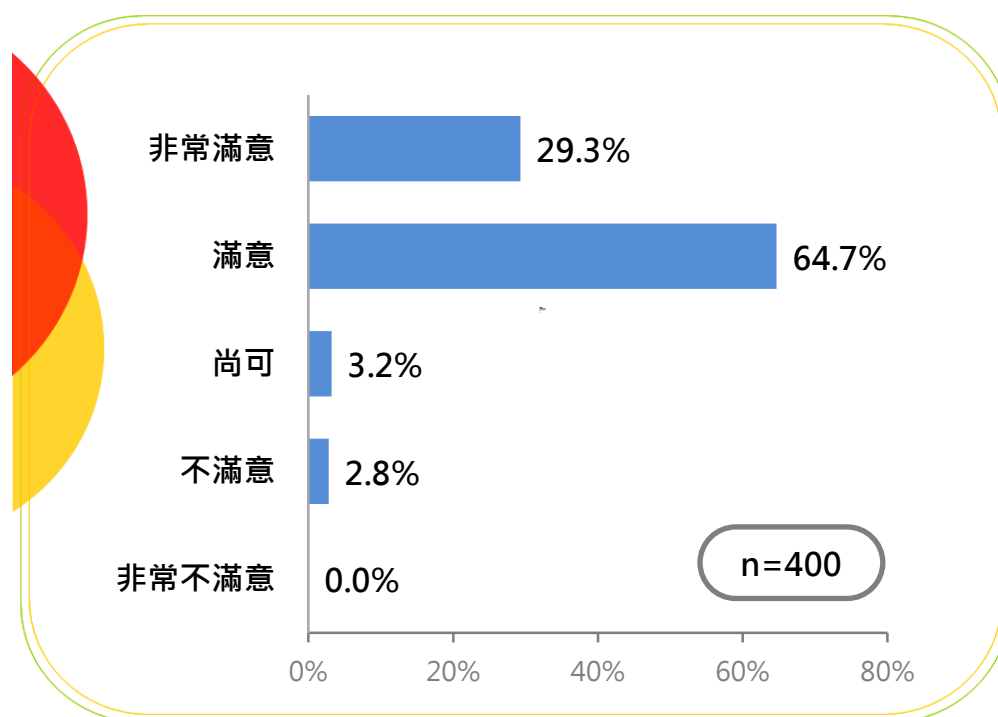


圖 5-16 稅務人員品德操守之滿意度



### 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)，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，107 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 94.0%，相較於 106 年度（91.4%）提升了 2.6 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。

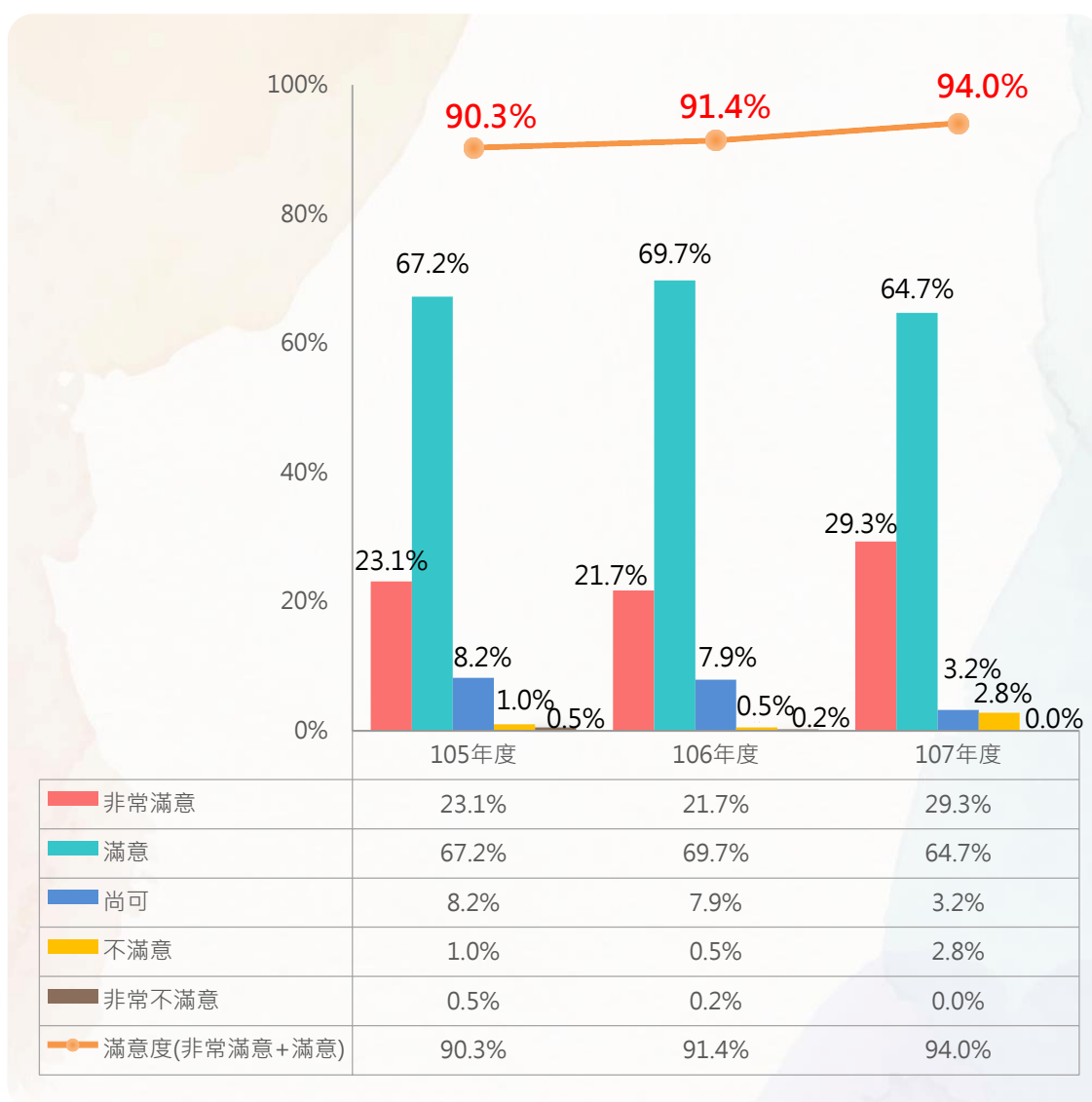


圖 5-17 品德操守滿意度之年度比較



## (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

### ■ 頻次分析

由調查結果得知，有 98.2% 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政風之情事，而表示「有，曾經聽聞」及「有，親身經歷」的比例分別為 1.5% 及 0.3%。茲將受訪者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財政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？

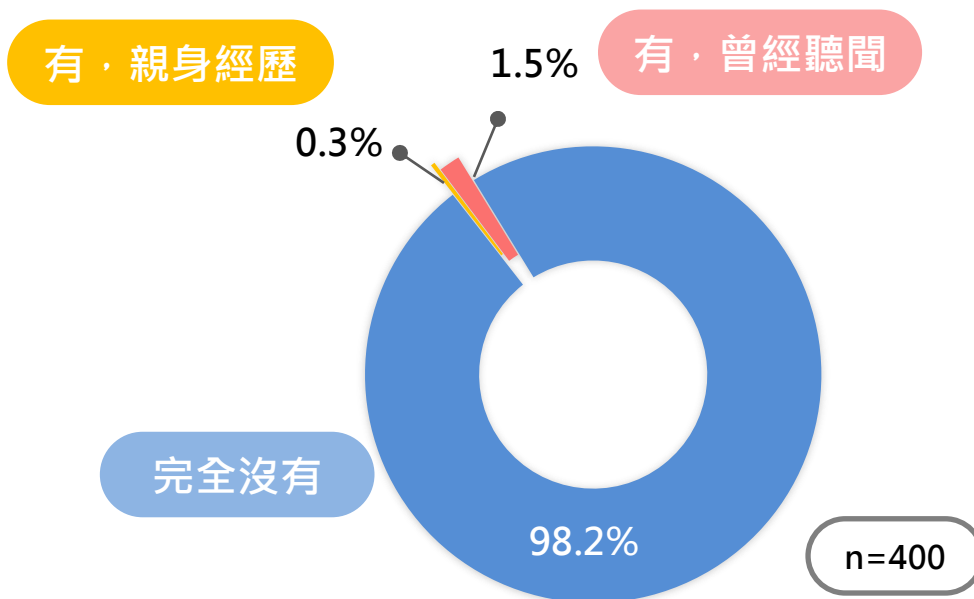


圖 5-18 稅務人員是否有違反政風之情事



表 5-8 違反政風之情事

| 詳細情形                                           | 頻次 |
|------------------------------------------------|----|
| 曾聽聞送資料過去時，服務人員沒有一次告知還缺少哪些資料，讓民眾多跑了幾趟，使人有被刁難的感受 | 1  |
| 曾經聽聞財稅局相關人員表示可以協助辦理房屋稅，進而接受他人的賄款，但事後也沒幫忙處理     | 1  |
| 辦理業務時人員說如果不清楚稅務細節，直接找代書來辦會比較快，讓人感受不佳           | 1  |
| 曾經聽聞有請託關說之情事，但詳細內容不願說明                         | 1  |
| 曾經聽聞有收受賄款之情事，但不清楚詳細情形                          | 1  |
| 曾聽聞同業說財稅局人員會乘機刁難                               | 1  |
| 看電視新聞聽說的                                       | 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(「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，107 年度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政風之情事的比例為 98.2%，與 106 年度（95.6%）相比，增加了 2.6 個百分點；整體而言，近三年受訪者表示「沒有」的比例皆在九成四以上，顯示嘉義市政府財政稅務局人員廉潔自持，鮮少有違反政風之情事發生。

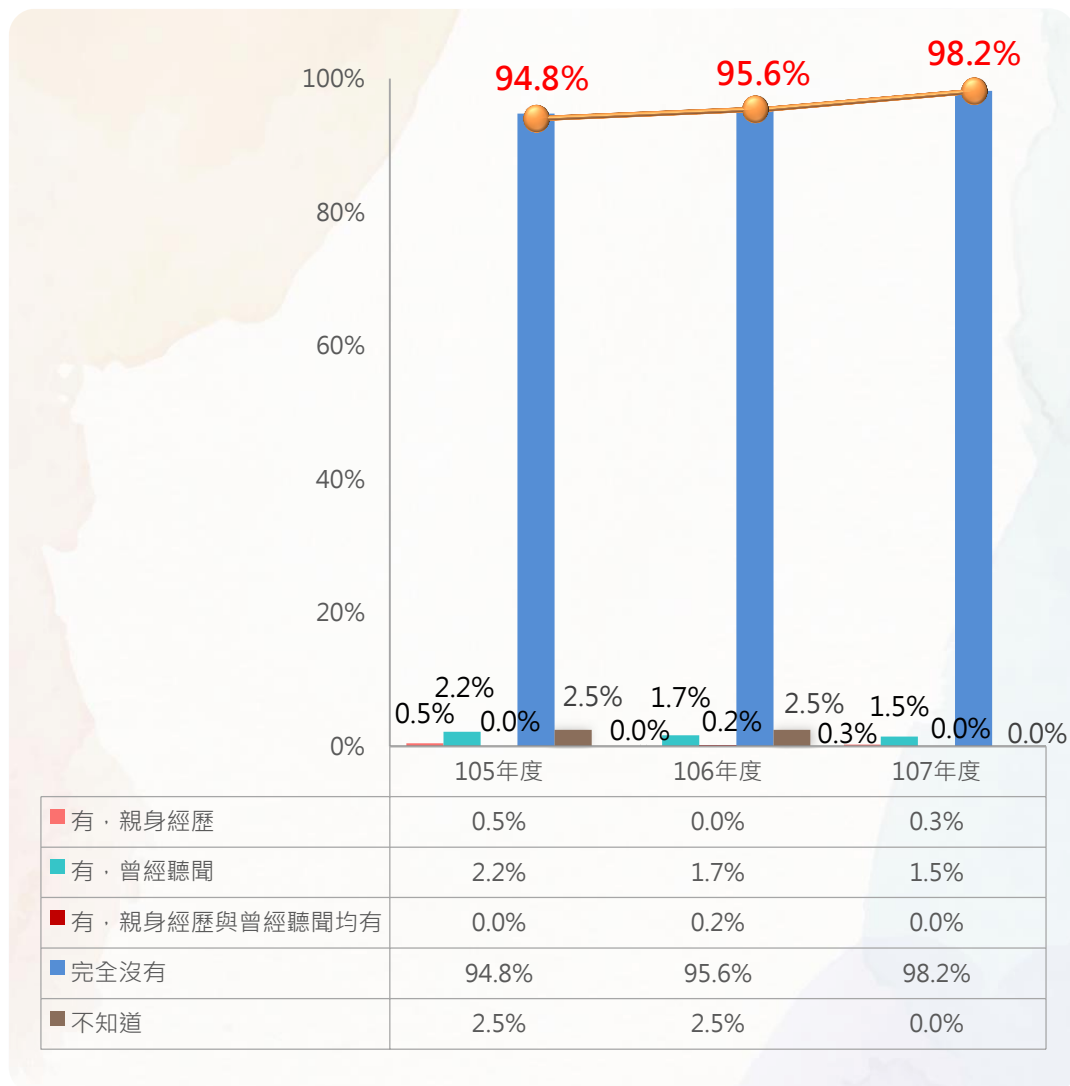


圖 5-19 違反政風之情事年度比較

### (三) 是否有親身經歷或聽聞嘉義市政府財政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

#### ■ 頻次分析 ——

本次調查結果顯示，有 98.5% 的受訪者表示嘉義市政府財政稅務局人員「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」及「有，親身經歷」的比例皆分別為 0.3%（1 位）；另外，有 0.9% 的受訪者表示「不知道」。茲將受訪者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財政稅務局人員利用職權或職務機會向往來廠商推薦親友謀職、金錢借貸、共同投資、優惠交易等不當行為？

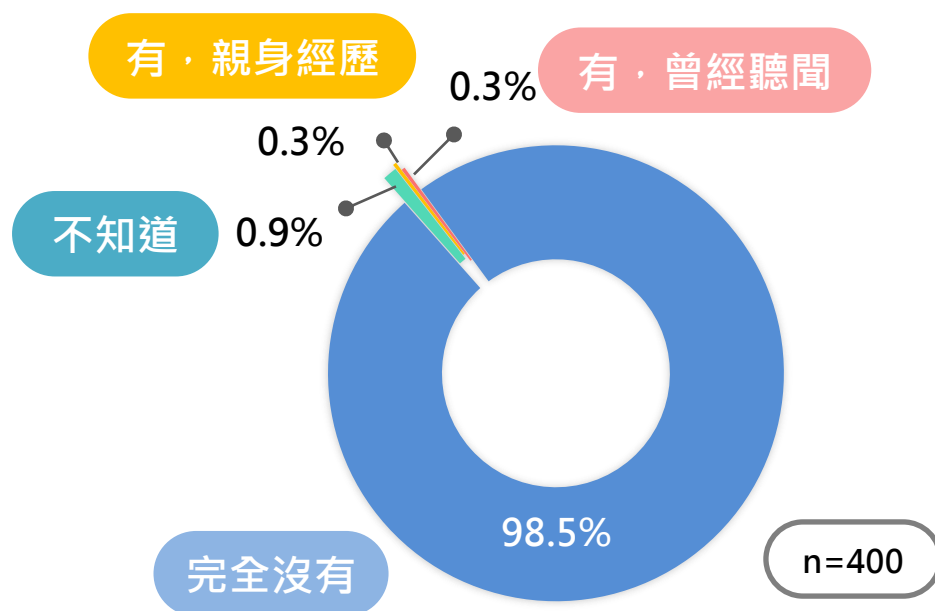


圖 5-20 利用職權或職務機會進行不當行為之情事



表 5-9 利用職務進行不當行為之情事

| 詳細情形                      | 頻次 |
|---------------------------|----|
| 曾經聽聞財稅局人員幫自己的親友，向民眾推薦購買保險 | 1  |
| 曾聽聞有推薦親友謀職之情事，但詳細內容不願說明   | 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，107 年度受訪者表示嘉義市政府財政稅務局人員「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、優惠交易等不當行為的比例為 98.5%，相較於 106 年度（95.8%）增加 2.7 個百分點；整體而言，近三年受訪者表示「沒有」的比例皆達九成五以上，顯示嘉義市政府財政稅務局人員鮮有利用職權或職務機會進行違反清廉政風之行為。

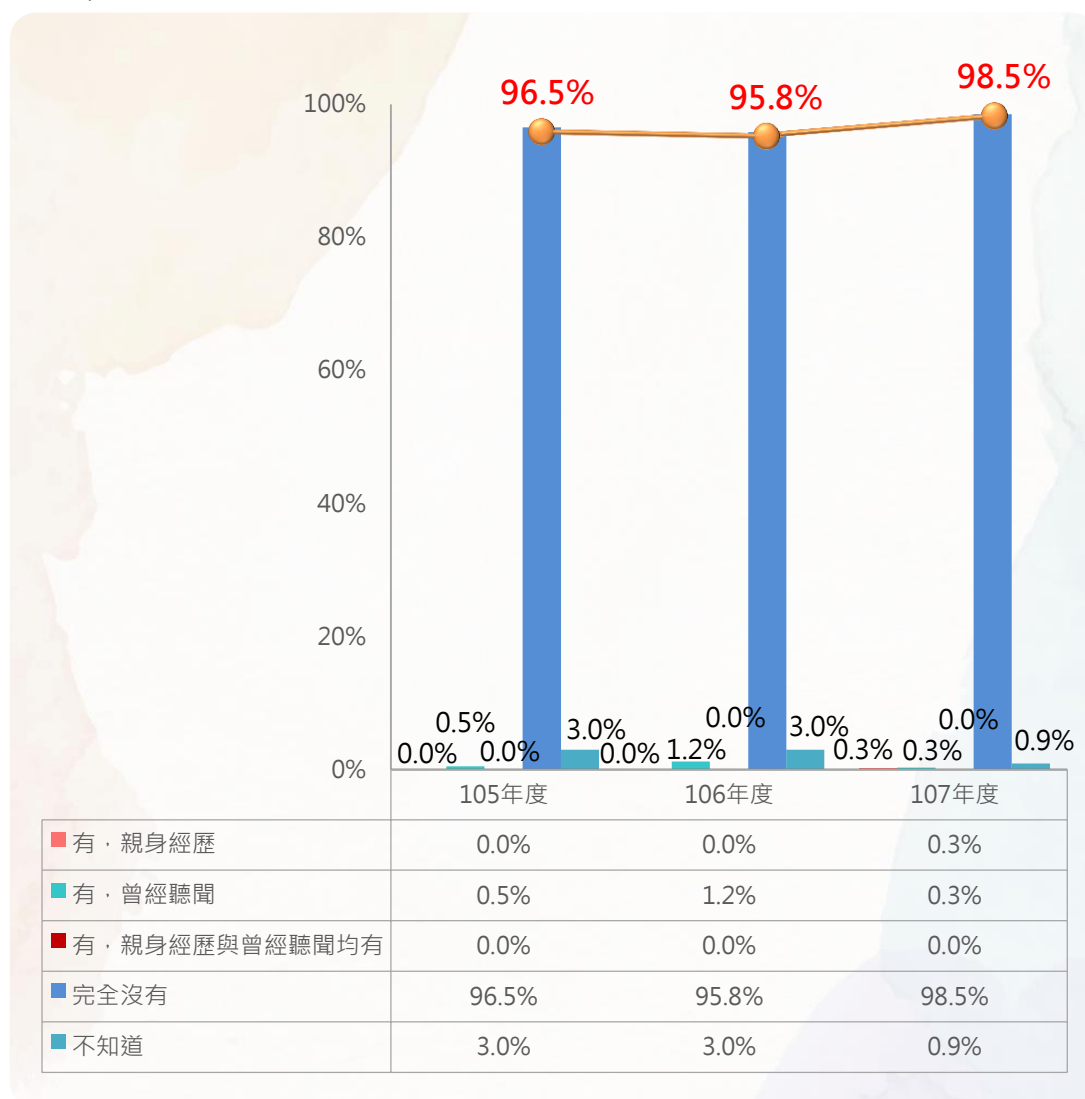


圖 5-21 利用職權或職務機會進行不當行為之年度比較



#### (四) 若知悉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 85.8% 的受訪者「願意」提出檢舉，而「不願意」提出檢舉的比例則為 14.2%。

Q11. 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？

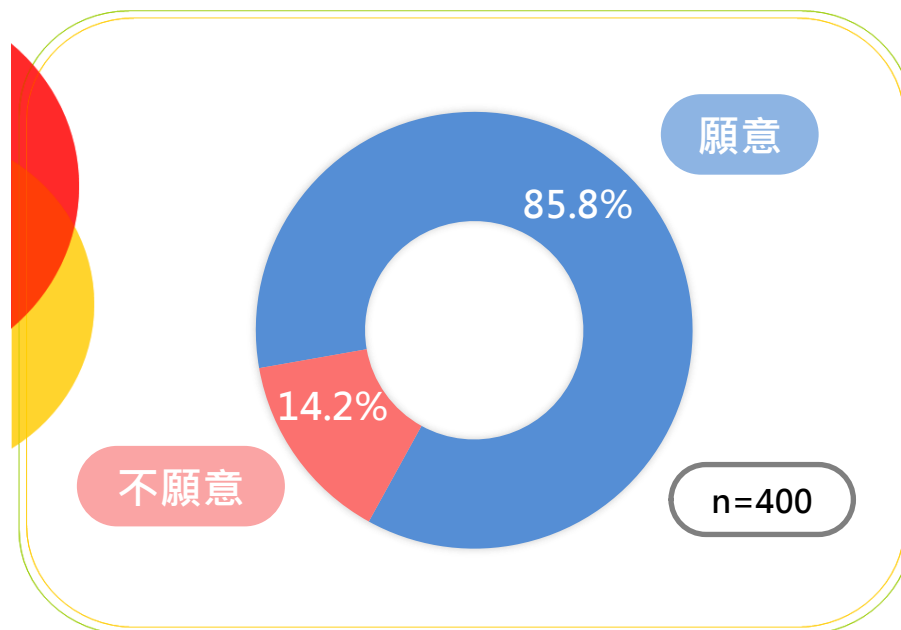


圖 5-22 知悉違失不法情事時的檢舉意願



### 交叉分析 ——

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

1. 不因「身分」、「性別」、「年齡」及「教育程度」之不同而有顯著差異。
2. 與「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，107 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 85.8%，與 106 年度（80.5%）相比，成長了 5.3 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。

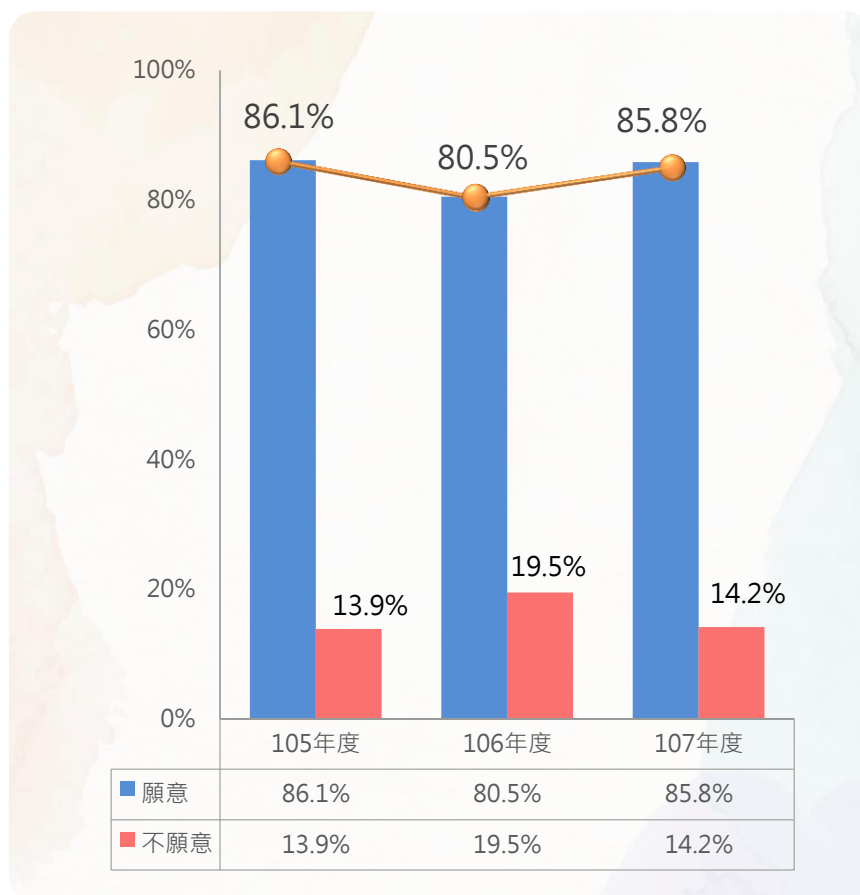


圖 5-23 檢舉意願之年度比較

## (五) 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處(室)」，比例占 58.3%，其次依序為「嘉義市政府財政稅務局或上級機關之首長」(29.7%)、「法務部廉政署」(28.9%) 及「法務部調查局」(28.6%)，而其餘檢舉管道的比例皆不到二成。另有 1.7% 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）

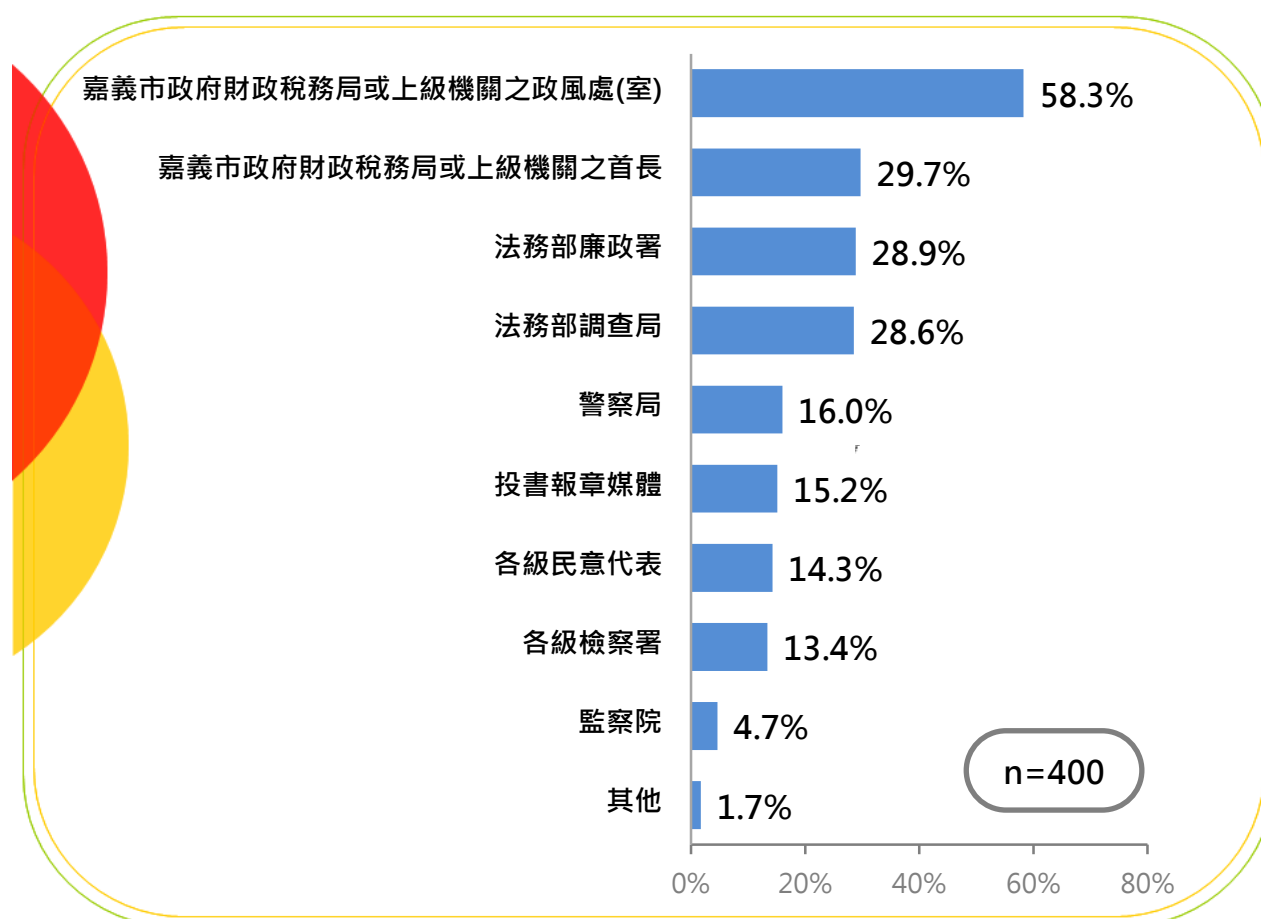


圖 5-24 信賴且願意提出檢舉之管道



表 5-10 願意提出檢舉之「其他」管道

| 其他管道         | 頻次 |
|--------------|----|
| 當場提出檢舉       | 2  |
| 直接向該人員直屬長官反映 | 1  |
| 視情況決定單位      | 1  |
| 1999 專線      | 1  |
| 嘉義市長         | 1  |
| 合 計          | 6  |

## 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處(室)」，比例在五成至六成之間，其次為「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。

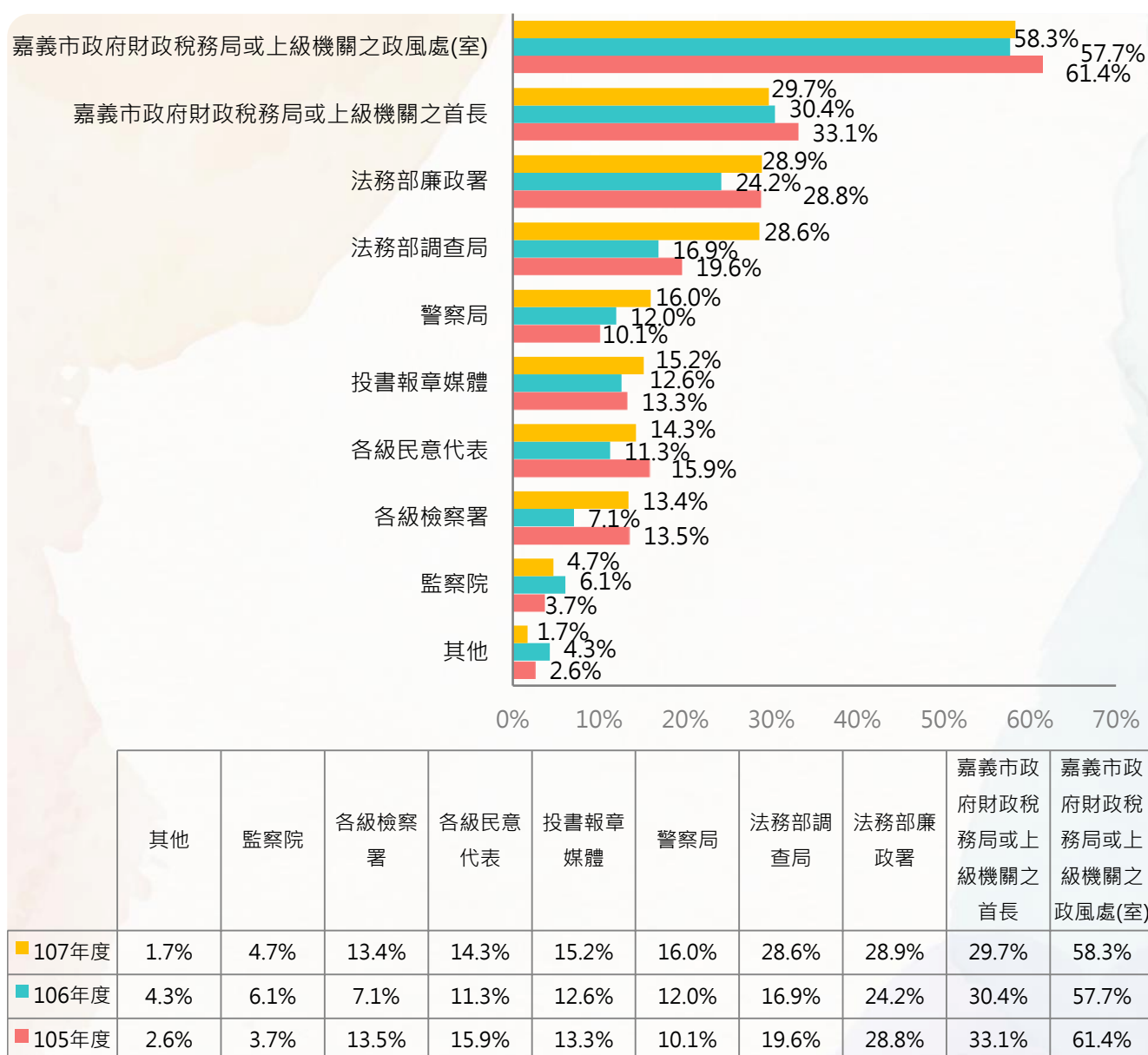


圖 5-25 願意提出檢舉之管道年度比較



## (六) 不願提出檢舉之原因

### ■ 頻次分析 ——

進一步詢問受訪者不願提出檢舉的原因，發現最主要的原因為「沒有證據，只好作罷」，占 52.6%，其次依序為「官官相護，檢舉也沒用」(40.4%)、「怕曝光，影響後續作業」(36.8%)、「怕遭到報復」(31.6%)、「事不關己，沒必要檢舉」(29.8%) 及「怕耽誤自己的案子」(21.1%)，其餘原因之比例皆低於兩成；另有 3.5% 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）

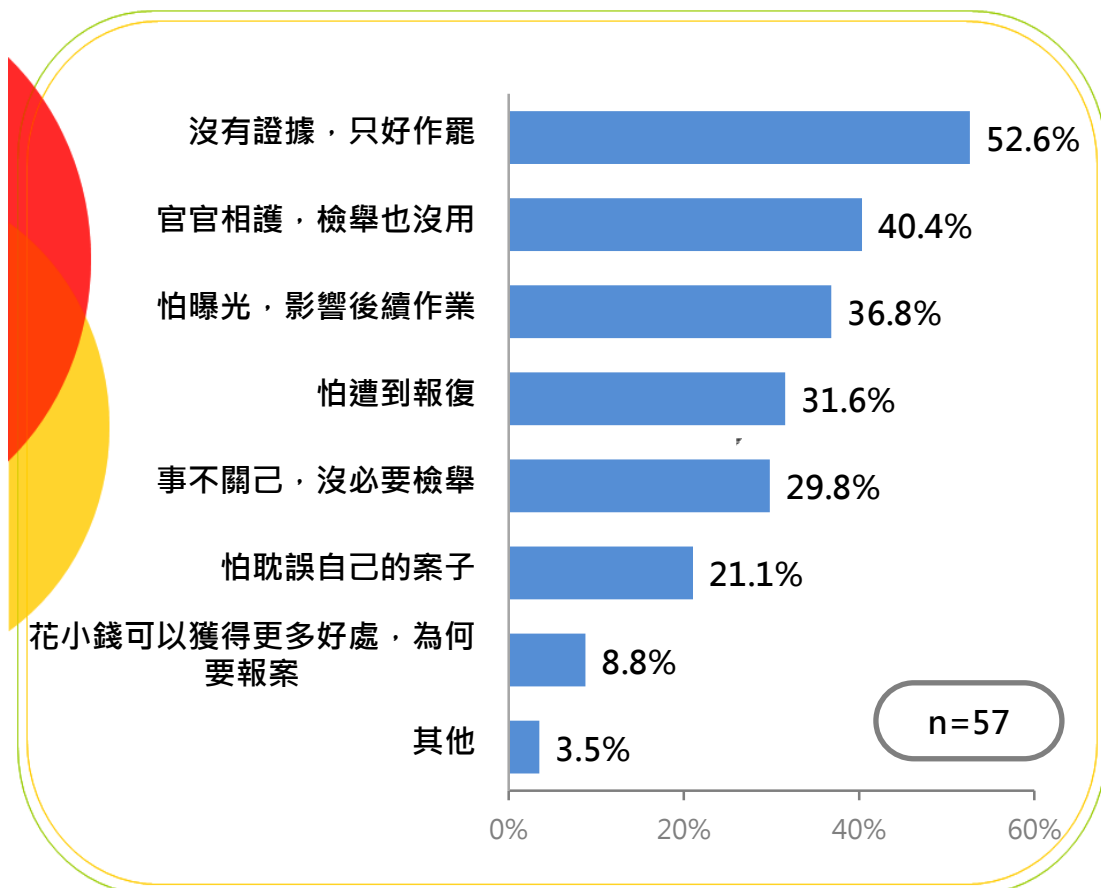


圖 5-26 不願提出檢舉之原因



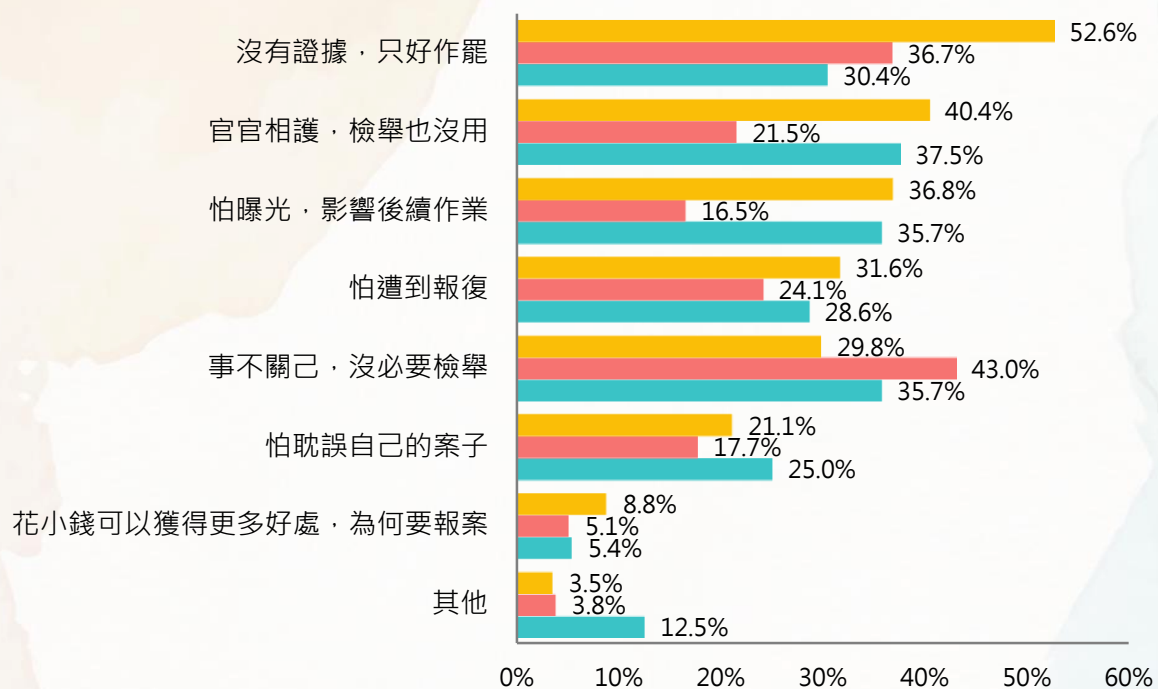
表 5-11 不願意提出檢舉之「其他」原因

| 其他原因              | 頻次 |
|-------------------|----|
| 政商結構環境就是如此，沒必要去檢舉 | 1  |
| 檢舉過程很麻煩           | 1  |
| 合 計               | 2  |



## 年度比較

由年度比較可知，107 年度受訪者不願提出檢舉的最主要原因為「沒有證據，只好作罷」，比例為 52.6%；而 106 年度受訪者不願提出檢舉的最主要原因則為「事不關己，沒必要檢舉」（43.0%），其比例於 107 年度減少至 29.8%，顯示證據蒐證不易為影響民眾檢舉意願的主要原因。



|       | 其他    | 花小錢可以獲得更多好處，為何要報案 | 怕耽誤自己的案子 | 事不關己，沒必要檢舉 | 怕遭到報復 | 怕曝光，影響後續作業 | 官官相護，檢舉也沒用 | 沒有證據，只好作罷 |
|-------|-------|-------------------|----------|------------|-------|------------|------------|-----------|
| 107年度 | 3.5%  | 8.8%              | 21.1%    | 29.8%      | 31.6% | 36.8%      | 40.4%      | 52.6%     |
| 106年度 | 3.8%  | 5.1%              | 17.7%    | 43.0%      | 24.1% | 16.5%      | 21.5%      | 36.7%     |
| 105年度 | 12.5% | 5.4%              | 25.0%    | 35.7%      | 28.6% | 35.7%      | 37.5%      | 30.4%     |

圖 5-27 不願提出檢舉之原因年度比較

## (七) 對嘉義市政府財政稅務局近一年來的整體政風清廉度之評價

### 頻次分析

調查結果發現，有 93.0% 的受訪者對嘉義市政府財政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」(25.3%) 及「滿意」(67.7%)；而有 2.8% 的受訪者感到不滿意，其中包含「非常不滿意」(0.3%) 及「不滿意」(2.5%)；另有 4.2% 的受訪者表示「尚可」。

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

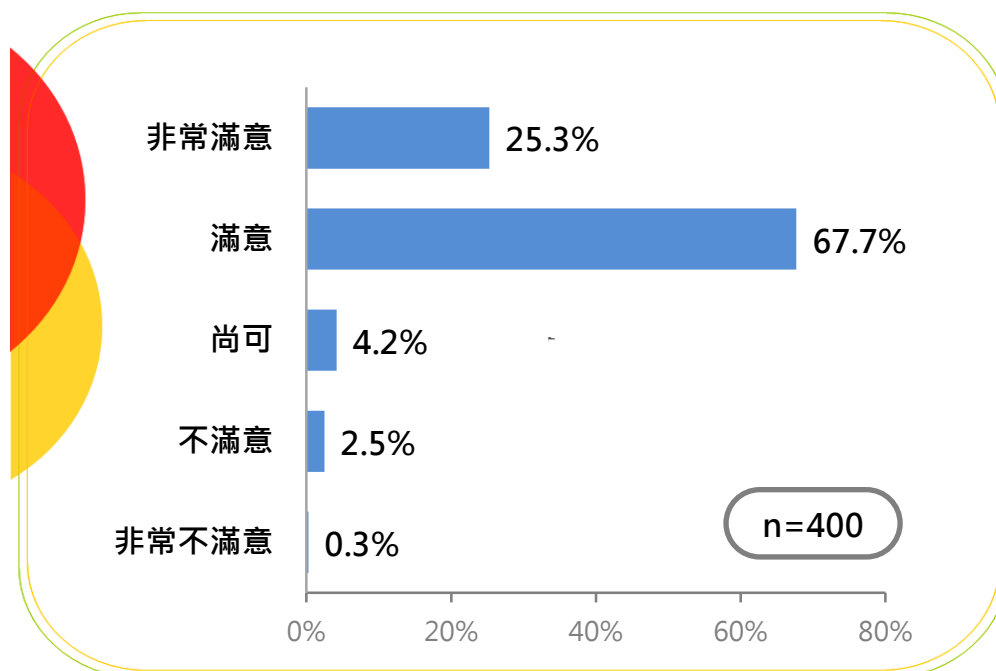


圖 5-28 近一年來整體政風清廉度之滿意度



### 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)，有以下發現：

1. 不因「身分」、「性別」、「年齡」及「教育程度」之不同而有顯著差異。
2. 與「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，107 年度受訪者對嘉義市政府財政稅務局近一年來的整體政風清廉度滿意度為 93.0%，與 106 年（91.4%）相比，增加了 1.6 個百分點；整體而言，近三年受訪者對嘉義市政府財政稅務局的整體政風清廉度滿意度皆在九成以上，顯示多數受訪者肯定嘉義市政府財政稅務局的廉潔風氣。

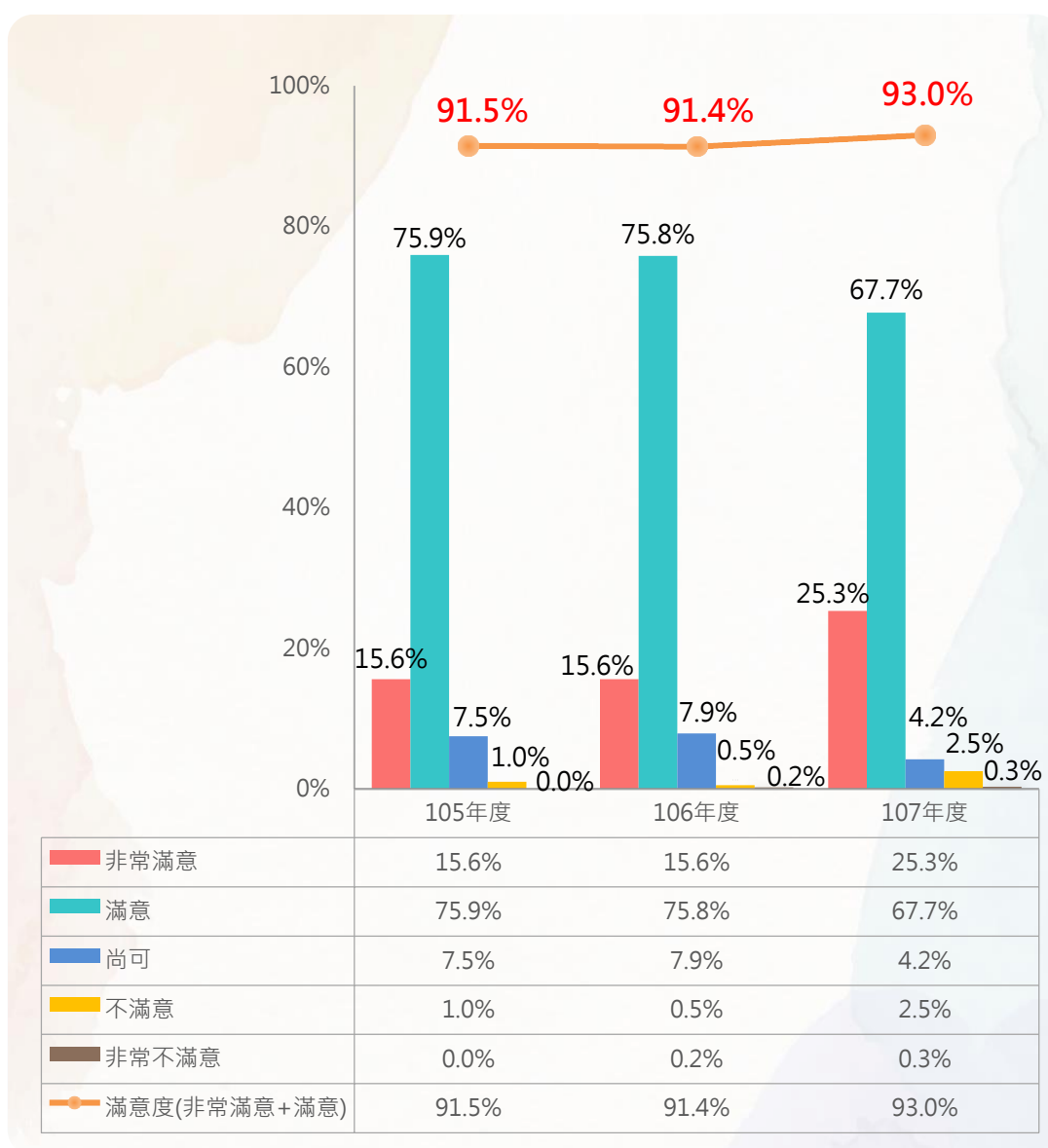


圖 5-29 整體政風清廉度滿意度之年度比較



### 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 95.3%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」(28.0%)與「滿意」(67.3%)，而有 4.0%的受訪者感到不滿意，其中包含「非常不滿意」(0.7%)與「不滿意」(3.3%)；另有 0.7%的受訪者表示「尚可」。

Q15.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？

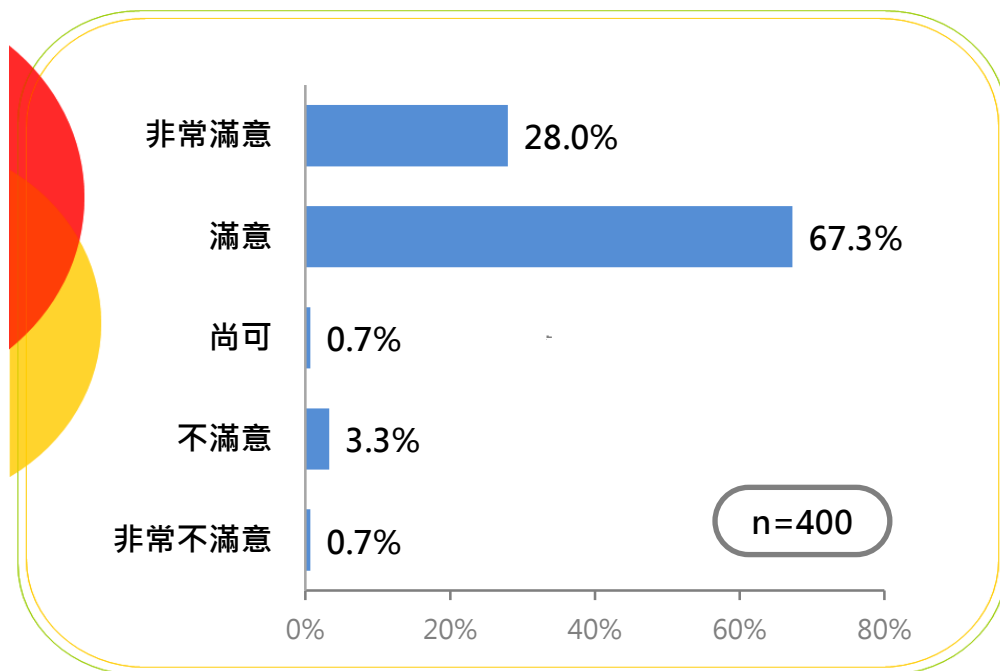


圖 5-30 整體為民服務之滿意度



## 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，107 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 95.3%，與 106 年度（94.6%）差異並不大；整體而言，近三年的整體為民服務滿意度皆在九成四以上，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。

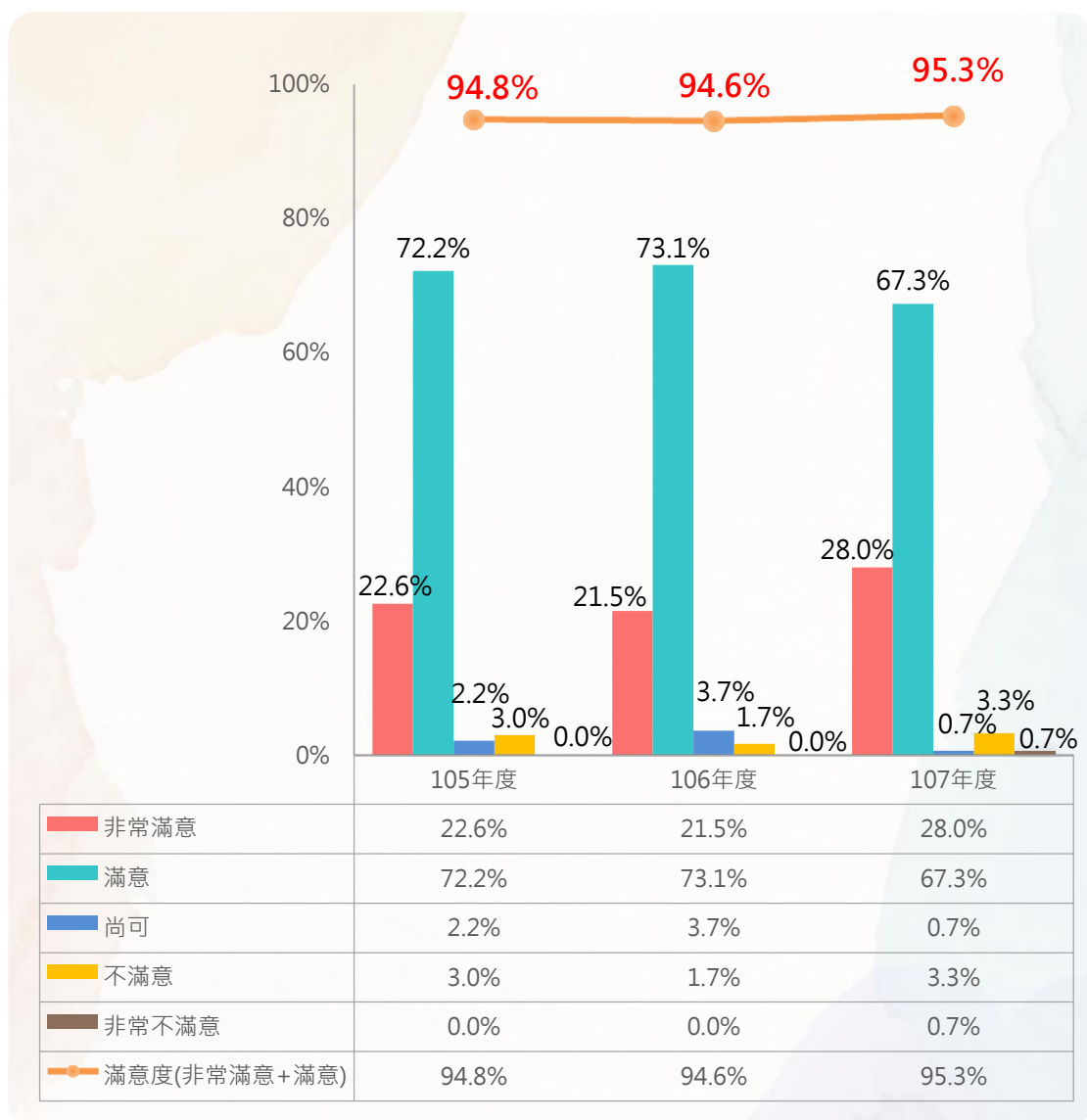


圖 5-31 整體為民服務滿意度之年度比較



## (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 Q16 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意見之呈現，詳如下表 5-12。

表 5-12 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 | 希望承辦人員態度可以再更親切一點                                                                                | 5  |
|       | 辦理過世父親財產資料時，人員僅提供動產及不動產資料，但未提供投保商業保險資料，只說會通知保險公司主動聯繫，但目前還是沒有接到電話，希望未來至少可以先主動給予保險公司聯絡資訊，以便民眾後續處理 | 1  |
|       | 之前申請將營業用地改成住家，財稅局已經派人去實地調查過，也看到土地沒有做任何營業的用途，但卻還是把它視作營業用地，讓人感到困擾                                 | 1  |
|       | 特定的業務窗口總是排滿人，而其他窗口則沒什麼人，希望每個窗口應避免只負責特定業務，才能分散人潮，解決辦理特定業務排太久的問題                                  | 1  |
|       | 希望能多留意獨居老人是否有在期限間內收到繳稅通知，自己本身因沒有在期限內收到繳稅通知，導致過期繳納                                               | 1  |
|       | 在銀行繳納稅款後，收據約二週才寄到，覺得太久，希望可在 3-5 天內就可以收到，才能確定有沒有問題                                               | 1  |
|       | 因買賣房子有契稅的問題，但是原窗口跟代理窗口的說明不一致、不清楚，建議在說明上可以更一致                                                    | 1  |
|       | 人員態度需親切地當場向民眾解說，不要讓民眾自己閱讀，亦可多舉辦繳納稅務方式方面的課程                                                      | 1  |
|       | 送資料到財稅局時，承辦人員沒有一次告知民眾欠缺哪些資料，使得民眾往返多趟                                                            | 1  |
|       | 希望追繳欠稅相關事宜，能對民眾一視同仁，而不要有差別待遇                                                                    | 1  |
|       | 希望承辦人員的態度再積極些，主動詢問民眾需求                                                                          | 1  |
|       | 人員態度不積極，民眾質疑錯誤時，藉口特別多                                                                           | 1  |



# 伍、調查發現

| 面向   | 開放意見                                                         | 頻次 |
|------|--------------------------------------------------------------|----|
| 辦事效能 | 對於新進人員或剛接手該業務的人員，有時候可能不夠熟悉負責的業務內容，導致辦事效率不佳                   | 1  |
|      | 五月繳稅，但七月才能進行退稅，兩個的時間點差距太遠，希望能夠再更有效率                          | 1  |
|      | 新進人員要加強訓練，否則會因不熟悉業務，導致整體辦事效率變慢                               | 1  |
|      | 整體辦事效率跟積極度需再加強                                               | 1  |
| 志工服務 | 去辦理地價稅時，志工對於相關法令不甚清楚，導致最後需要花更多的時間才能辦理完成待辦事項，希望財稅局能夠加強志工的專業能力 | 1  |
|      | 希望志工在引導民眾時，能夠再更清楚、明確                                         | 1  |
|      | 希望可以加強志工和民眾應對時的臨場反應                                          | 1  |
| 服務設施 | 建築物老舊，局內空間狹小，希望可以翻新                                          | 3  |
|      | 希望能有稅務相關的手機 APP，可用手機繳費、查詢稅務諮詢                                | 2  |
|      | 希望能提供影印機給民眾使用                                                | 2  |
|      | 停車位太少                                                        | 2  |
|      | 辦契稅時，發現動線不佳，路線指示牌是面向服務人員，不是面向門口，所以民眾要先問服務人員，才能找到欲辦理的業務窗口     | 1  |
|      | 財稅局網站上的文字，如稅務問題的解答資訊過於艱澀，民眾不易理解，希望可以舉例，或是用詞上可更親民             | 1  |
|      | 對年紀大的民眾而言，查詢網頁時會不知道欲查詢的稅務需從何查起，希望網頁能有更清楚的指引                  | 1  |
|      | 服務窗口不夠多，希望增加電話或網路諮詢，讓民眾能做業務流程上的諮詢                            | 1  |
|      | 希望查調欠稅資料，不僅限嘉義市，盼能跨區全省都可以查詢                                  | 1  |
|      | 希望電話詢問時可以單一窗口服務，否則一直轉接很不方便                                   | 1  |
|      | 停車很不方便，希望可以提供附近停車資訊或導引                                       | 1  |
|      | 電話轉接時，不要一直要求重新選擇語言模式                                         | 1  |
|      | 可以多設一些臨櫃代收的點，以方便民眾                                           | 1  |
|      | 等待區的座位太少，需要增加位子                                              | 1  |
|      | 開啟網路繳稅平台，方便民眾繳稅                                              | 1  |
|      | 櫃台少，洽辦業務要等比較久                                                | 1  |
|      | 希望財稅局能早點開冷氣                                                  | 1  |
|      | 標示指引不清楚                                                      | 1  |



| 面向   | 開放意見                                                       | 頻次 |
|------|------------------------------------------------------------|----|
| 稅務資訊 | 單親媽媽開店，認為房屋稅過重，還要繳其他許多稅金，是一大筆支出。希望政府針對單親的民眾，給予節稅的資訊或提供其他協助 | 1  |
|      | 希望財稅局能針對稅務資訊多加宣導，可考慮先讓里長了解稅務方面的知識，再由里長向民眾宣達                | 1  |
|      | 針對稅務內容再進行多方宣導，協助老年人或不曾使用網路查詢資訊的人，可以更加了解稅務資訊                | 1  |
|      | 希望能提供民眾能理解稅務資訊，以方便民眾辦理，讓人民不一定要透過代書才能辦理                     | 1  |
|      | 要課稅前應先通知民眾，這樣民眾有任何異議時，才能準備反駁的資料                            | 1  |
|      | 希望加稅前，能夠先向民眾通知及說明                                          | 1  |
|      | 辦理手續複雜，需印製的資料不夠明瞭                                          | 1  |
| 廉政   | 民眾檢舉不法，應該協助暗中調查，並保密檢舉人身份，不應曝光檢舉人身份，讓他人知道                   | 1  |
|      | 上級機關應加強監督，且要向民眾多加宣導檢舉方式，並且提供便利的檢舉管道                        | 1  |
| 其他   | 若民眾有四間房子，希望財稅局能夠把房屋稅整合成一張稅單，不要分開寄四張稅單                      | 1  |
|      | 希望可制定獎勵辦法，針對表現優良的人員，透過計點的方式來表揚                             | 1  |
|      | 嘉義市的房子已經沒在住，卻還要繳使用住宅的房屋稅很不合理                               | 1  |
|      | 希望若民眾有遺失重要證件，財稅局人員能即時提醒民眾取回                                | 1  |



## 陸、結論

### 一、對嘉義市政府財政稅務局稅務服務之相關評價

- 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」(42.5%)，其次依序為「地價稅」(41.5%)、「使用牌照稅」(35.5%)、「土地增值稅」(26.5%)、「契稅」(21.5%)、「查調個人財產資料」(18.3%)及「印花稅」(14.3%)，其餘業務的比例皆低於一成。
- 2.有 97.3%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 1.8%。
- 3.有 97.0%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 1.6%。
- 4.有 94.8%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 3.8%。
- 5.有 97.3%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則占 2.7%。其中，在曾使用過服務設施的受訪者中，有 94.3%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 3.4%。
- 6.有 90.8%的受訪者對嘉義市政府財政稅務局所提供的各式稅務資訊感到滿意，而感到不滿意的受訪者則占 5.4%。
- 7.有 98.0%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 1.0%。



## 二、對嘉義市政府財政稅務局稅務風紀之認知分析

- 1.有 94.0%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 2.8%。
- 2.有 98.2%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政風之情事，而表示「有，曾經聽聞」及「有，親身經歷」的比例分別為 1.5%及 0.3%。
- 3.有 98.5%的受訪者表示嘉義市政府財政稅務局人員「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，親身經歷」及「有，曾經聽聞」的比例皆分別為 0.3%。
- 4.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 85.8%的受訪者「願意」提出檢舉，而「不願意」提出檢舉的比例則為 14.2%。
- 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「嘉義市政府財政稅務局或上級機關之政風處(室)」之比例最高，為 58.3%，其次依序為「嘉義市政府財政稅務局或上級機關之首長」(29.7%)、「法務部廉政署」(28.9%)及「法務部調查局」(28.6%)，其餘檢舉管道的比例皆低於二成。
- 6.進一步詢問不願意提出檢舉的受訪者不願提出檢舉的主要原因，可發現以「沒有證據，只好作罷」之比例最高，占 52.6%，其次依序為「官官相護，檢舉也沒用」(40.4%)、「怕曝光，影響後續作業」(36.8%)及「怕遭到報復」(31.6%)，其餘原因的比例皆低於三成。



7.有 93.0%的受訪者對嘉義市政府財政稅務局近一年來的整體政風清廉度感到滿意，而感到不滿意的受訪者則占 2.8%。

### 三、對嘉義市政府財政稅務局整體滿意度之分析

---

有 95.3%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 4.0%。

## 柒、建議

### 一、整體稅務服務表現亮眼，宜持續加強稅務資訊之佈達

本次調查結果發現，嘉義市政府財政稅務局的整體為民服務表現受到多數民眾的肯定，有超過九成五以上的民眾表示滿意，且各項服務指標之滿意度亦超過九成，顯示嘉義市政府財政稅務局的稅務服務表現亮眼。

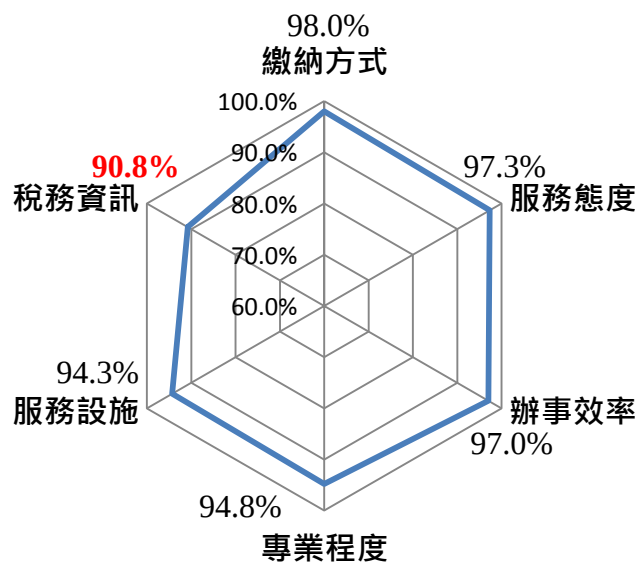


圖 7-1 整體稅務服務之相關評價

然而，可發現民眾對嘉義市政府財政稅務局所提供的各式稅務資訊之滿意度相對較低，民眾認為稅務資訊的宣導上仍需再加強，稅務資訊內容陳述不易理解，應再淺顯易懂，且針對不同族群方面，稅務資訊的宣傳管道應該有所調整。由此可知，嘉義市政府財政稅務局在提供稅務資訊服務上，仍有精進空間。



由於各項稅務服務眾多且龐雜，對於非屬本行專業人士的民眾而言，要瞭解每項稅務流程及資格等法令規定實屬不易，因此建議嘉義市政府財政稅務局可將民眾較常詢問的稅務問題，以平易近人、淺顯易懂的陳述方式，編製成「稅務懶人包」、「節稅秘笈」等宣導資料，並放置於局內的服務櫃檯供洽公民眾領取，使民眾能夠有效掌握最新、最詳細的稅務資訊。

而為讓年長者亦能有效掌握稅務資訊，可與嘉義市老人文康休閒巡迴車及各里長辦公室合作，做為稅務資訊的宣導管道，並安排人員解答年長者的稅務資訊問題。

另外，由於近年嘉義市政府財政稅務局有成立「嘉市稅精靈」臉書粉絲專頁與「嘉義市 E 好稅」APP，不定期發布各項稅務訊息，故建議若有新稅制上路、或民眾對稅務有疑問時，亦可善用此管道統一進行說明，不僅使民眾瞭解自身納稅的權利與義務外，更能感受到嘉義市政府財政稅務局在稅務資訊提供上的用心。



## 二、持續精實人員專業知能，以提升整體服務能量

透過本次調查題項 Q4 結果顯示，有超過九成四以上的民眾對嘉義市政府財政稅務局承辦人員在解答說明上的專業程度感到滿意，且今年度的滿意度與 106 年度相比，亦有所進步，顯示多數民眾認為嘉義市政府財政稅務局承辦人員在回應稅務問題時的應對能夠充分展現其專業能力。

然而，仍有部分民眾表示向承辦人員詢問稅務問題時，其回答過於專業，使人不易瞭解，且當民眾提出疑問時，未能耐心地給予詳細的解答，有失人員的專業表現。顯示嘉義市政府財政稅務局宜再持續充實人員專業能力，有效解決民眾之稅務問題。

因此，建議嘉義市政府財政稅務局可將民眾較常詢問的稅務問題，印製成稅務服務手冊發放予各個承辦人員，使其有系統地向民眾解說；另外，亦可持續定期辦理各項研習課程，以加強承辦人員對自身業務的稅務法令之熟稔度。

另外，民眾亦表示志工表現仍需再精進，在引導民眾辦理稅務時應更加明確，才能有效縮短民眾洽辦業務時間。故建議嘉義市政府財政稅務局可持續加強志工人員教育訓練，主動詢問民眾欲洽辦的業務內容，給予正確、清楚地協助，提供更完善的稅務服務。



### 三、檢視洽公環境的完善性，並強化民眾使用線上網站的便利性

---

透過調查結果發現，民眾對於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之滿意度為 94.3%，顯示多數民眾對嘉義市政府財政稅務局所提供的服務設施感到舒適。然而，在開放意見中，仍有民眾表示各業務的路線指引標示需再明確、不清楚欲申辦的業務之櫃台位於何處。故建議嘉義市政府財政稅務局可全面性地檢視目前局內洽公環境動線的流暢性，且當人潮眾多時，亦可再多增加志工人力，以引導民眾至欲洽辦的業務窗口。

另外，為給予民眾便捷的稅務服務，嘉義市政府財政稅務局亦提供各式線上稅務辦理，如：地方稅試算、轉帳納稅及各項案件進度查詢等功能。然而，有民眾希望財稅局網站上的文字可再淺顯易懂，並輔佐案例說明。故建議嘉義市政府財政稅務局可多加聆聽民眾使用線上網站後之意見，不定期進行網站內容上的改版，並針對各個功能錄製簡單的操作教學影片，以教導民眾如何使用線上功能，藉此提升民眾對服務設施的整體滿意度。



## 四、結合租稅宣導活動，加強說明多元繳納稅款管道

本次調查發現有超過九成八的民眾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，且與 106 年度相比，滿意度亦有所提升，顯示多數民眾能感受到嘉義市政府財政稅務局積極提供多元繳納稅款管道上之用心。

然而，針對嘉義市政府財政稅務局目前所提供的各式稅款繳納方式，民眾亦提出些許建言，如應再多加宣傳繳稅管道，讓民眾能夠更瞭解可透過哪些方式繳納稅款，另外，希望透過行動應用服務亦能完成稅款繳納。

為提供民眾便捷的繳納稅款服務，嘉義市政府財政稅務局亦推陳出各式繳納方式，除了可至便利商店、銀行繳納、轉帳繳稅外，亦可透過行動支付的方式繳納稅款。故建議嘉義市政府財政稅務局除可在繳稅單上說明各式繳納稅款管道外，可再結合租稅宣導活動，現場向民眾解說各式繳納稅款方式，且可設置諮詢服務區，若有民眾不清楚如何操作網路繳稅、行動支付等繳款方式時，亦可以由人員直接進行教學與解答，協助民眾以最便捷的方式完成稅款繳納。



## 五、整體清廉施政表現優異，宜持續辦理法紀教育課程，並公開表揚廉潔自守之人員

透過本次調查題項，瞭解民眾是有否親身經歷或曾經聽聞過嘉義市政府財政稅務局人員有違反政風、不當行為之情事，可發現有超過九成八以上的民眾未曾遭遇過相關之情事。整體而言，嘉義市政府財政稅務局近一年來整體政風清廉度受到多數民眾肯定，有超過九成的民眾表示滿意，顯示嘉義市政府財政稅務局在推動端正政風工作上的努力，已有明顯的成效。

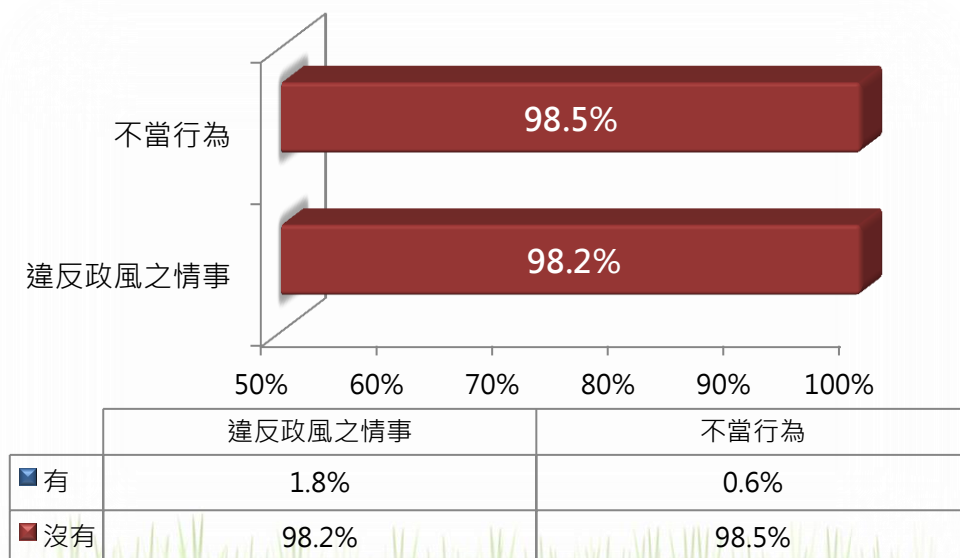


圖 7-2 整體稅務風紀之相關評價

因此，為有效延續嘉義市政府財政稅務局良好的廉潔風氣，建議可持續辦理廉政宣導講座，安排資深講師透過真實案例分享與討論，傳達公務人員不能貪、不必貪的觀念；另外，建議嘉義市政府財政稅務局可持續於廉政園地，公開表揚廉潔自守的人員，以做為同仁間優良榜樣，提升整體政風清廉表現。



## 六、積極展現打擊貪腐決心，以增進民眾檢舉意願

透過本次調查結果發現，若知道嘉義市政府財政稅務局人員有違反風紀之不法情事時，有超過八成以上的民眾願意提出檢舉，且較 106 年度的檢舉意願有所提升，顯示「杜絕貪瀆不法情事，人人有責」之觀念已深植民心。

然而，進一步瞭解民眾不願意提出檢舉的原因，可發現主要是因為沒有證據，故只能打消檢舉念頭，以及官官相護，即使檢舉亦無濟於事。顯示無法提出人員貪瀆的證據與對於政府打擊貪腐的信心薄弱，為民眾檢舉意願趨於消極的主要原因。

因此，為展現嘉義市政府財政稅務局辦理違反風紀之不法情事之決心，建議可於局內辦理相關的稅務有獎徵答活動或是社區服務的同時，亦展示近年來在打擊貪腐上的實際做為，強調嘉義市政府財政稅務局端正政風工作上的努力；另外，亦可積極提供民眾蒐證上的諮詢，避免民眾因難以提出證據而降低檢舉的意願。



## 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。



# 嘉義市政府財政稅務局 107 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=400

- 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=400

- |       |           |       |                  |
|-------|-----------|-------|------------------|
| 41.5% | (1) 地價稅   | 3.3%  | (6) 娛樂稅          |
| 26.5% | (2) 土地增值稅 | 14.3% | (7) 印花稅          |
| 42.5% | (3) 房屋稅   | 18.3% | (8) 查調個人財產資料     |
| 21.5% | (4) 契稅    | 5.0%  | (9) 債權人查調債務人財產資料 |
| 35.5% | (5) 使用牌照稅 | 1.5%  | (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=400

- 39.5% (1) 非常滿意  
57.8% (2) 滿意  
0.9% (3) 尚可  
1.3% (4) 不滿意，請說明原因：\_\_\_\_\_  
0.5% (5) 非常不滿意，請說明原因：\_\_\_\_\_

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=400

- 35.8% (1) 非常滿意  
61.2% (2) 滿意  
1.4% (3) 尚可  
0.8% (4) 不滿意，請說明原因：\_\_\_\_\_  
0.8% (5) 非常不滿意，請說明原因：\_\_\_\_\_



附錄一、問卷百分比

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=400

35.3% (1) 非常滿意

59.5% (2) 滿意

1.7% (3) 尚可

3.0% (4) 不滿意，請說明原因：\_\_\_\_\_

0.5% (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？n=400

97.3% (1) 有使用過，n=389

2.7% (2) 未曾使用過，n=11

24.9% (1) 非常滿意

69.4% (2) 滿意

2.3% (3) 尚可

2.6% (4) 不滿意，請說明原因：\_\_\_\_\_

0.8% (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稅務資訊（房屋稅、地價稅、牌照稅等）是否感到滿意？n=400

22.8% (1) 非常滿意

68.0% (2) 滿意

3.8% (3) 尚可

4.2% (4) 不滿意，請說明原因：\_\_\_\_\_

1.2% (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=400

40.8% (1) 非常滿意

57.2% (2) 滿意

1.0% (3) 尚可

1.0% (4) 不滿意，請說明原因：\_\_\_\_\_

0.0% (5) 非常不滿意，請說明原因：\_\_\_\_\_



## 稅務風紀滿意度

Q8.請問，您對於嘉義市政府財政稅務局稅務人員的品德操守是否感到滿意？n=400

- 29.3% (1) 非常滿意  
64.7% (2) 滿意  
3.2% (3) 尚可  
2.8% (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=400

- 0.3% (1) 有，親身經歷，請說明：\_\_\_\_\_  
1.5% (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：\_\_\_\_\_  
98.2% (4) 完全沒有  
0.0% (5) 不知道

Q10.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=400

- 0.3% (1) 有，親身經歷，請說明：\_\_\_\_\_  
0.3% (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：\_\_\_\_\_  
98.5% (4) 完全沒有  
0.9% (5) 不知道

Q11.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=400

- 85.8% (1) 願意 →續問 Q12  
14.2% (2) 不願意 →跳問 Q13

Q12.請問，您會向哪些人或單位提出檢舉？(可複選) n=343

- 29.7% (1) 嘉義市政府財政稅務局或上級機關之首長  
58.3% (2) 嘉義市政府財政稅務局或上級機關之政風處(室)  
28.9% (3) 法務部廉政署  
28.6% (4) 法務部調查局  
13.4% (5) 各級檢察署  
4.7% (6) 監察院  
16.0% (7) 警察局



附錄一、問卷百分比

14.3% (8) 各級民意代表

15.2% (9) 投書報章媒體

1.7% (10) 其他，請說明：\_\_\_\_\_

Q13.請問，您不願意提出檢舉的原因是？（可複選）n=57

21.1% (1) 怕耽誤自己的案子

36.8% (2) 怕曝光，影響後續作業

31.6% (3) 怕遭到報復

8.8% (4) 花小錢可以獲得更多好處，為何要報案

40.4% (5) 官官相護，檢舉也沒用

52.6% (6) 沒有證據，只好作罷

29.8% (7) 事不關己，沒必要檢舉

3.5% (8) 其他，請說明：\_\_\_\_\_

Q14.整體而言，請問您對於嘉義市政府財政稅務局近一年來整體政風清廉度滿不滿意？n=400

25.3% (1) 非常滿意

67.7% (2) 滿意

4.2% (3) 尚可

2.5% (4) 不滿意

0.3% (5) 非常不滿意

### 整 體 滿 意 度

Q15.請問，您對於嘉義市政府財政稅務局的整體為民服務感到滿不滿意？n=400

28.0% (1) 非常滿意

67.3% (2) 滿意

0.7% (3) 尚可

3.3% (4) 不滿意

0.7% (5) 非常不滿意

Q16.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=400

- 46.5% (1) 男性  
53.5% (2) 女性

## S3.請問，您今年幾歲？n=400

- 3.0% (1) 20-29 歲  
15.3% (2) 30-39 歲  
22.5% (3) 40-49 歲  
29.5% (4) 50-59 歲  
29.7% (5) 60 歲(含)以上

## S4.請問，您的教育程度是？n=400

- 3.0% (1) 國小及以下  
3.8% (2) 國（初）中  
26.5% (3) 高中（職）  
56.9% (4) 專科或大學  
9.8% (5) 研究所及以上

## S5.請問，您的職業是？n=400

- 8.5% (1) 軍警公教  
8.3% (2) 行政主管、企業負責人及經理人（私部門）  
19.5% (3) 專業人員（私部門）  
4.0% (4) 技術員及助理專業人員（私部門）  
6.5% (5) 事務工作人員（私部門）  
15.8% (6) 服務工作人員及售貨員（私部門）  
2.0% (7) 農、林、漁、牧工作人員（私部門）  
2.5% (8) 技術工及有關工作人員（私部門）  
0.5% (9) 機械設備操作工及組裝工（私部門）  
0.3% (10) 非技術工及體力工（私部門）  
11.4% (11) 家務管理  
0.0% (12) 學生  
20.7% (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>     | 400    | 158    | 231    | 4     | 5    | 2     |
| <b>總百分比</b>    | 100.0% | 39.5%  | 57.8%  | 0.9%  | 1.3% | 0.5%  |
| <b>#身分</b>     |        |        |        |       |      |       |
| 地政士            | 70     | 40.0%  | 58.6%  | 0.0%  | 1.4% | 0.0%  |
| 民眾             | 330    | 39.4%  | 57.6%  | 1.2%  | 1.2% | 0.6%  |
| <b>#性別</b>     |        |        |        |       |      |       |
| 男性             | 186    | 40.9%  | 57.5%  | 1.1%  | 0.0% | 0.5%  |
| 女性             | 214    | 38.3%  | 57.9%  | 0.9%  | 2.3% | 0.5%  |
| <b>#年齡</b>     |        |        |        |       |      |       |
| 20-29 歲        | 12     | 41.7%  | 58.3%  | 0.0%  | 0.0% | 0.0%  |
| 30-39 歲        | 61     | 41.0%  | 57.4%  | 0.0%  | 1.6% | 0.0%  |
| 40-49 歲        | 90     | 34.4%  | 58.9%  | 2.2%  | 3.3% | 1.1%  |
| 50-59 歲        | 118    | 41.5%  | 55.9%  | 1.7%  | 0.0% | 0.8%  |
| 60 歲(含)以上      | 119    | 40.3%  | 58.8%  | 0.0%  | 0.8% | 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          | 15     | 20.0%  | 80.0%  | 0.0%  | 0.0% | 0.0%  |
| 高中（職）          | 106    | 35.8%  | 60.4%  | 0.9%  | 1.9% | 0.9%  |
| 專科或大學          | 228    | 40.8%  | 56.1%  | 1.3%  | 1.3% | 0.4%  |
| 研究所及以上         | 39     | 53.8%  | 46.2%  | 0.0%  | 0.0% | 0.0%  |
| <b>#職業類別</b>   |        |        |        |       |      |       |
| 軍警公教           | 34     | 47.1%  | 50.0%  | 0.0%  | 0.0% | 2.9%  |
| 行政主管、企業負責人及經理人 | 33     | 42.4%  | 51.5%  | 0.0%  | 3.0% | 3.0%  |
| 專業人員           | 78     | 39.7%  | 57.7%  | 1.3%  | 1.3% | 0.0%  |
| 技術員及助理專業人員     | 16     | 31.3%  | 68.8%  | 0.0%  | 0.0% | 0.0%  |
| 事務工作人員         | 26     | 50.0%  | 50.0%  | 0.0%  | 0.0% | 0.0%  |
| 服務工作人員及售貨員     | 63     | 41.3%  | 55.6%  | 3.2%  | 0.0% | 0.0%  |
| 農、林、漁、牧工作人員    | 8      | 25.0%  | 75.0%  | 0.0%  | 0.0% | 0.0%  |
| 技術工及有關工作人員     | 10     | 30.0%  | 60.0%  | 10.0% | 0.0% | 0.0%  |
| 機械設備操作工及組裝工    | 2      | 0.0%   | 100.0% | 0.0%  | 0.0% | 0.0%  |
| 非技術工及體力工       | 1      | 100.0% | 0.0%   | 0.0%  | 0.0% | 0.0%  |
| 家務管理           | 46     | 23.9%  | 71.7%  | 0.0%  | 4.3% | 0.0%  |
| 退休人員或無業        | 83     | 43.4%  | 55.4%  | 0.0%  | 1.2% | 0.0%  |

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>     | 400    | 389    | 4     | 7    |
| <b>總百分比</b>    | 100.0% | 97.3%  | 0.9%  | 1.8% |
| <b>#身分</b>     |        |        |       |      |
| 地政士            | 70     | 98.6%  | 0.0%  | 1.4% |
| 民眾             | 330    | 97.0%  | 1.2%  | 1.8% |
| <b>#性別</b>     |        |        |       |      |
| 男性             | 186    | 98.4%  | 1.1%  | 0.5% |
| 女性             | 214    | 96.3%  | 0.9%  | 2.8% |
| <b>#年齡</b>     |        |        |       |      |
| 20-29 歲        | 12     | 100.0% | 0.0%  | 0.0% |
| 30-39 歲        | 61     | 98.4%  | 0.0%  | 1.6% |
| 40-49 歲        | 90     | 93.3%  | 2.2%  | 4.4% |
| 50-59 歲        | 118    | 97.5%  | 1.7%  | 0.8% |
| 60 歲(含)以上      | 119    | 99.2%  | 0.0%  | 0.8% |
| <b>#教育程度</b>   |        |        |       |      |
| 國小及以下          | 12     | 100.0% | 0.0%  | 0.0% |
| 國（初）中          | 15     | 100.0% | 0.0%  | 0.0% |
| 高中（職）          | 106    | 96.2%  | 0.9%  | 2.8% |
| 專科或大學          | 228    | 96.9%  | 1.3%  | 1.8% |
| 研究所及以上         | 39     | 100.0% | 0.0%  | 0.0% |
| <b>#職業類別</b>   |        |        |       |      |
| 軍警公教           | 34     | 97.1%  | 0.0%  | 2.9% |
| 行政主管、企業負責人及經理人 | 33     | 93.9%  | 0.0%  | 6.1% |
| 專業人員           | 78     | 97.4%  | 1.3%  | 1.3% |
| 技術員及助理專業人員     | 16     | 100.0% | 0.0%  | 0.0% |
| 事務工作人員         | 26     | 100.0% | 0.0%  | 0.0% |
| 服務工作人員及售貨員     | 63     | 96.8%  | 3.2%  | 0.0% |
| 農、林、漁、牧工作人員    | 8      | 100.0% | 0.0%  | 0.0% |
| 技術工及有關工作人員     | 10     | 90.0%  | 10.0% | 0.0% |
| 機械設備操作工及組裝工    | 2      | 100.0% | 0.0%  | 0.0% |
| 非技術工及體力工       | 1      | 100.0% | 0.0%  | 0.0% |
| 家務管理           | 46     | 95.7%  | 0.0%  | 4.3% |
| 退休人員或無業        | 83     | 98.8%  | 0.0%  | 1.2% |

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>     | 400    | 143    | 245    | 6    | 3     | 3     |
| <b>總百分比</b>    | 100.0% | 35.8%  | 61.2%  | 1.4% | 0.8%  | 0.8%  |
| <b>#身分</b>     |        |        |        |      |       |       |
| 地政士            | 70     | 40.0%  | 60.0%  | 0.0% | 0.0%  | 0.0%  |
| 民眾             | 330    | 34.8%  | 61.5%  | 1.8% | 0.9%  | 0.9%  |
| <b>#性別</b>     |        |        |        |      |       |       |
| 男性             | 186    | 36.0%  | 60.8%  | 1.1% | 1.1%  | 1.1%  |
| 女性             | 214    | 35.5%  | 61.7%  | 1.9% | 0.5%  | 0.5%  |
| <b>#年齡</b>     |        |        |        |      |       |       |
| 20-29 歲        | 12     | 33.3%  | 66.7%  | 0.0% | 0.0%  | 0.0%  |
| 30-39 歲        | 61     | 29.5%  | 67.2%  | 1.6% | 0.0%  | 1.6%  |
| 40-49 歲        | 90     | 36.7%  | 57.8%  | 4.4% | 1.1%  | 0.0%  |
| 50-59 歲        | 118    | 40.7%  | 56.8%  | 0.0% | 0.8%  | 1.7%  |
| 60 歲(含)以上      | 119    | 33.6%  | 64.7%  | 0.8% | 0.8%  | 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          | 15     | 33.3%  | 66.7%  | 0.0% | 0.0%  | 0.0%  |
| 高中（職）          | 106    | 26.4%  | 70.8%  | 1.9% | 0.9%  | 0.0%  |
| 專科或大學          | 228    | 37.7%  | 58.8%  | 1.3% | 0.9%  | 1.3%  |
| 研究所及以上         | 39     | 53.8%  | 43.6%  | 2.6% | 0.0%  | 0.0%  |
| <b>#職業類別</b>   |        |        |        |      |       |       |
| 軍警公教           | 34     | 50.0%  | 38.2%  | 5.9% | 2.9%  | 2.9%  |
| 行政主管、企業負責人及經理人 | 33     | 27.3%  | 66.7%  | 6.1% | 0.0%  | 0.0%  |
| 專業人員           | 78     | 41.0%  | 59.0%  | 0.0% | 0.0%  | 0.0%  |
| 技術員及助理專業人員     | 16     | 31.3%  | 68.8%  | 0.0% | 0.0%  | 0.0%  |
| 事務工作人員         | 26     | 38.5%  | 61.5%  | 0.0% | 0.0%  | 0.0%  |
| 服務工作人員及售貨員     | 63     | 33.3%  | 65.1%  | 1.6% | 0.0%  | 0.0%  |
| 農、林、漁、牧工作人員    | 8      | 25.0%  | 75.0%  | 0.0% | 0.0%  | 0.0%  |
| 技術工及有關工作人員     | 10     | 30.0%  | 60.0%  | 0.0% | 10.0% | 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       | 1      | 100.0% | 0.0%   | 0.0% | 0.0%  | 0.0%  |
| 家務管理           | 46     | 26.1%  | 69.6%  | 2.2% | 0.0%  | 2.2%  |
| 退休人員或無業        | 83     | 37.3%  | 60.2%  | 0.0% | 1.2%  | 1.2%  |

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>     | 400    | 388    | 6    | 6     |
| <b>總百分比</b>    | 100.0% | 97.0%  | 1.4% | 1.6%  |
| <b>#身分</b>     |        |        |      |       |
| 地政士            | 70     | 100.0% | 0.0% | 0.0%  |
| 民眾             | 330    | 96.4%  | 1.8% | 1.8%  |
| <b>#性別</b>     |        |        |      |       |
| 男性             | 186    | 96.8%  | 1.1% | 2.2%  |
| 女性             | 214    | 97.2%  | 1.9% | 0.9%  |
| <b>#年齡</b>     |        |        |      |       |
| 20-29 歲        | 12     | 100.0% | 0.0% | 0.0%  |
| 30-39 歲        | 61     | 96.7%  | 1.6% | 1.6%  |
| 40-49 歲        | 90     | 94.4%  | 4.4% | 1.1%  |
| 50-59 歲        | 118    | 97.5%  | 0.0% | 2.5%  |
| 60 歲(含)以上      | 119    | 98.3%  | 0.8% | 0.8%  |
| <b>#教育程度</b>   |        |        |      |       |
| 國小及以下          | 12     | 100.0% | 0.0% | 0.0%  |
| 國（初）中          | 15     | 100.0% | 0.0% | 0.0%  |
| 高中（職）          | 106    | 97.2%  | 1.9% | 0.9%  |
| 專科或大學          | 228    | 96.5%  | 1.3% | 2.2%  |
| 研究所及以上         | 39     | 97.4%  | 2.6% | 0.0%  |
| <b>#職業類別</b>   |        |        |      |       |
| 軍警公教           | 34     | 88.2%  | 5.9% | 5.9%  |
| 行政主管、企業負責人及經理人 | 33     | 93.9%  | 6.1% | 0.0%  |
| 專業人員           | 78     | 100.0% | 0.0% | 0.0%  |
| 技術員及助理專業人員     | 16     | 100.0% | 0.0% | 0.0%  |
| 事務工作人員         | 26     | 100.0% | 0.0% | 0.0%  |
| 服務工作人員及售貨員     | 63     | 98.4%  | 1.6% | 0.0%  |
| 農、林、漁、牧工作人員    | 8      | 100.0% | 0.0% | 0.0%  |
| 技術工及有關工作人員     | 10     | 90.0%  | 0.0% | 10.0% |
| 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       | 1      | 100.0% | 0.0% | 0.0%  |
| 家務管理           | 46     | 95.7%  | 2.2% | 2.2%  |
| 退休人員或無業        | 83     | 97.6%  | 0.0% | 2.4%  |

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>     | 400    | 141   | 238    | 7    | 12    | 2     |
| <b>總百分比</b>    | 100.0% | 35.3% | 59.5%  | 1.7% | 3.0%  | 0.5%  |
| <b>#身分</b>     |        |       |        |      |       |       |
| 地政士            | 70     | 35.7% | 62.9%  | 0.0% | 1.4%  | 0.0%  |
| 民眾             | 330    | 35.2% | 58.8%  | 2.1% | 3.3%  | 0.6%  |
| <b>#性別</b>     |        |       |        |      |       |       |
| 男性             | 186    | 34.9% | 60.2%  | 1.6% | 2.7%  | 0.5%  |
| 女性             | 214    | 35.5% | 58.9%  | 1.9% | 3.3%  | 0.5%  |
| <b>#年齡</b>     |        |       |        |      |       |       |
| 20-29 歲        | 12     | 25.0% | 58.3%  | 0.0% | 16.7% | 0.0%  |
| 30-39 歲        | 61     | 37.7% | 60.7%  | 0.0% | 0.0%  | 1.6%  |
| 40-49 歲        | 90     | 38.9% | 54.4%  | 3.3% | 3.3%  | 0.0%  |
| 50-59 歲        | 118    | 36.4% | 57.6%  | 1.7% | 3.4%  | 0.8%  |
| 60 歲(含)以上      | 119    | 31.1% | 64.7%  | 1.7% | 2.5%  | 0.0%  |
| <b>#教育程度</b>   |        |       |        |      |       |       |
| 國小及以下          | 12     | 8.3%  | 83.3%  | 8.3% | 0.0%  | 0.0%  |
| 國（初）中          | 15     | 46.7% | 53.3%  | 0.0% | 0.0%  | 0.0%  |
| 高中（職）          | 106    | 28.3% | 67.0%  | 0.9% | 3.8%  | 0.0%  |
| 專科或大學          | 228    | 37.7% | 57.5%  | 1.3% | 2.6%  | 0.9%  |
| 研究所及以上         | 39     | 43.6% | 46.2%  | 5.1% | 5.1%  | 0.0%  |
| <b>#職業類別</b>   |        |       |        |      |       |       |
| 軍警公教           | 34     | 47.1% | 41.2%  | 2.9% | 5.9%  | 2.9%  |
| 行政主管、企業負責人及經理人 | 33     | 36.4% | 54.5%  | 6.1% | 3.0%  | 0.0%  |
| 專業人員           | 78     | 38.5% | 59.0%  | 0.0% | 2.6%  | 0.0%  |
| 技術員及助理專業人員     | 16     | 37.5% | 62.5%  | 0.0% | 0.0%  | 0.0%  |
| 事務工作人員         | 26     | 30.8% | 61.5%  | 3.8% | 3.8%  | 0.0%  |
| 服務工作人員及售貨員     | 63     | 33.3% | 63.5%  | 1.6% | 1.6%  | 0.0%  |
| 農、林、漁、牧工作人員    | 8      | 12.5% | 87.5%  | 0.0% | 0.0%  | 0.0%  |
| 技術工及有關工作人員     | 10     | 30.0% | 70.0%  | 0.0% | 0.0%  | 0.0%  |
| 機械設備操作工及組裝工    | 2      | 0.0%  | 100.0% | 0.0% | 0.0%  | 0.0%  |
| 非技術工及體力工       | 1      | 0.0%  | 100.0% | 0.0% | 0.0%  | 0.0%  |
| 家務管理           | 46     | 39.1% | 56.5%  | 2.2% | 0.0%  | 2.2%  |
| 退休人員或無業        | 83     | 31.3% | 61.4%  | 1.2% | 6.0%  | 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>     | 400    | 379    | 7    | 14    |
| <b>總百分比</b>    | 100.0% | 94.8%  | 1.7% | 3.5%  |
| <b>#身分</b>     |        |        |      |       |
| 地政士            | 70     | 98.6%  | 0.0% | 1.4%  |
| 民眾             | 330    | 93.9%  | 2.1% | 3.9%  |
| <b>#性別</b>     |        |        |      |       |
| 男性             | 186    | 95.2%  | 1.6% | 3.2%  |
| 女性             | 214    | 94.4%  | 1.9% | 3.7%  |
| <b>#年齡</b>     |        |        |      |       |
| 20-29 歲        | 12     | 83.3%  | 0.0% | 16.7% |
| 30-39 歲        | 61     | 98.4%  | 0.0% | 1.6%  |
| 40-49 歲        | 90     | 93.3%  | 3.3% | 3.3%  |
| 50-59 歲        | 118    | 94.1%  | 1.7% | 4.2%  |
| 60 歲(含)以上      | 119    | 95.8%  | 1.7% | 2.5%  |
| <b>#教育程度</b>   |        |        |      |       |
| 國小及以下          | 12     | 91.7%  | 8.3% | 0.0%  |
| 國（初）中          | 15     | 100.0% | 0.0% | 0.0%  |
| 高中（職）          | 106    | 95.3%  | 0.9% | 3.8%  |
| 專科或大學          | 228    | 95.2%  | 1.3% | 3.5%  |
| 研究所及以上         | 39     | 89.7%  | 5.1% | 5.1%  |
| <b>#職業類別</b>   |        |        |      |       |
| 軍警公教           | 34     | 88.2%  | 2.9% | 8.8%  |
| 行政主管、企業負責人及經理人 | 33     | 90.9%  | 6.1% | 3.0%  |
| 專業人員           | 78     | 97.4%  | 0.0% | 2.6%  |
| 技術員及助理專業人員     | 16     | 100.0% | 0.0% | 0.0%  |
| 事務工作人員         | 26     | 92.3%  | 3.8% | 3.8%  |
| 服務工作人員及售貨員     | 63     | 96.8%  | 1.6% | 1.6%  |
| 農、林、漁、牧工作人員    | 8      | 100.0% | 0.0% | 0.0%  |
| 技術工及有關工作人員     | 10     | 100.0% | 0.0% | 0.0%  |
| 機械設備操作工及組裝工    | 2      | 100.0% | 0.0% | 0.0%  |
| 非技術工及體力工       | 1      | 100.0% | 0.0% | 0.0%  |
| 家務管理           | 46     | 95.7%  | 2.2% | 2.2%  |
| 退休人員或無業        | 83     | 92.8%  | 1.2% | 6.0%  |

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>     | 389    | 97    | 270    | 9    | 10   | 3     |
| <b>總百分比</b>    | 100.0% | 24.9% | 69.4%  | 2.3% | 2.6% | 0.8%  |
| <b>#身分</b>     |        |       |        |      |      |       |
| 地政士            | 70     | 31.4% | 67.1%  | 1.4% | 0.0% | 0.0%  |
| 民眾             | 319    | 23.5% | 69.9%  | 2.5% | 3.1% | 0.9%  |
| <b>#性別</b>     |        |       |        |      |      |       |
| 男性             | 183    | 24.0% | 70.5%  | 1.6% | 3.3% | 0.5%  |
| 女性             | 206    | 25.7% | 68.4%  | 2.9% | 1.9% | 1.0%  |
| <b>#年齡</b>     |        |       |        |      |      |       |
| 20-29 歲        | 12     | 33.3% | 66.7%  | 0.0% | 0.0% | 0.0%  |
| 30-39 歲        | 59     | 25.4% | 71.2%  | 3.4% | 0.0% | 0.0%  |
| 40-49 歲        | 88     | 26.1% | 63.6%  | 2.3% | 5.7% | 2.3%  |
| 50-59 歲        | 114    | 28.1% | 69.3%  | 0.9% | 1.8% | 0.0%  |
| 60 歲(含)以上      | 116    | 19.8% | 73.3%  | 3.4% | 2.6% | 0.9%  |
| <b>#教育程度</b>   |        |       |        |      |      |       |
| 國小及以下          | 12     | 16.7% | 83.3%  | 0.0% | 0.0% | 0.0%  |
| 國（初）中          | 15     | 33.3% | 60.0%  | 0.0% | 6.7% | 0.0%  |
| 高中（職）          | 102    | 22.5% | 70.6%  | 3.9% | 2.0% | 1.0%  |
| 專科或大學          | 223    | 25.1% | 70.0%  | 1.8% | 2.2% | 0.9%  |
| 研究所及以上         | 37     | 29.7% | 62.2%  | 2.7% | 5.4% | 0.0%  |
| <b>#職業類別</b>   |        |       |        |      |      |       |
| 軍警公教           | 31     | 19.4% | 67.7%  | 3.2% | 9.7% | 0.0%  |
| 行政主管、企業負責人及經理人 | 33     | 24.2% | 69.7%  | 3.0% | 0.0% | 3.0%  |
| 專業人員           | 77     | 31.2% | 62.3%  | 3.9% | 2.6% | 0.0%  |
| 技術員及助理專業人員     | 15     | 33.3% | 66.7%  | 0.0% | 0.0% | 0.0%  |
| 事務工作人員         | 25     | 12.0% | 84.0%  | 4.0% | 0.0% | 0.0%  |
| 服務工作人員及售貨員     | 62     | 27.4% | 69.4%  | 1.6% | 1.6% | 0.0%  |
| 農、林、漁、牧工作人員    | 8      | 25.0% | 75.0%  | 0.0% | 0.0% | 0.0%  |
| 技術工及有關工作人員     | 10     | 20.0% | 80.0%  | 0.0% | 0.0% | 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       | 1      | 0.0%  | 100.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0%  |
| 家務管理           | 43     | 25.6% | 67.4%  | 2.3% | 2.3% | 2.3%  |
| 退休人員或無業        | 82     | 22.0% | 72.0%  | 1.2% | 3.7% | 1.2%  |

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>     | 389    | 367    | 9    | 13   |
| <b>總百分比</b>    | 100.0% | 94.3%  | 2.3% | 3.4% |
| <b>#身分</b>     |        |        |      |      |
| 地政士            | 70     | 98.6%  | 1.4% | 0.0% |
| 民眾             | 319    | 93.4%  | 2.5% | 4.1% |
| <b>#性別</b>     |        |        |      |      |
| 男性             | 183    | 94.5%  | 1.6% | 3.8% |
| 女性             | 206    | 94.2%  | 2.9% | 2.9% |
| <b>#年齡</b>     |        |        |      |      |
| 20-29 歲        | 12     | 100.0% | 0.0% | 0.0% |
| 30-39 歲        | 59     | 96.6%  | 3.4% | 0.0% |
| 40-49 歲        | 88     | 89.8%  | 2.3% | 8.0% |
| 50-59 歲        | 114    | 97.4%  | 0.9% | 1.8% |
| 60 歲(含)以上      | 116    | 93.1%  | 3.4% | 3.4% |
| <b>#教育程度</b>   |        |        |      |      |
| 國小及以下          | 12     | 100.0% | 0.0% | 0.0% |
| 國（初）中          | 15     | 93.3%  | 0.0% | 6.7% |
| 高中（職）          | 102    | 93.1%  | 3.9% | 2.9% |
| 專科或大學          | 223    | 95.1%  | 1.8% | 3.1% |
| 研究所及以上         | 37     | 91.9%  | 2.7% | 5.4% |
| <b>#職業類別</b>   |        |        |      |      |
| 軍警公教           | 31     | 87.1%  | 3.2% | 9.7% |
| 行政主管、企業負責人及經理人 | 33     | 93.9%  | 3.0% | 3.0% |
| 專業人員           | 77     | 93.5%  | 3.9% | 2.6% |
| 技術員及助理專業人員     | 15     | 100.0% | 0.0% | 0.0% |
| 事務工作人員         | 25     | 96.0%  | 4.0% | 0.0% |
| 服務工作人員及售貨員     | 62     | 96.8%  | 1.6% | 1.6% |
| 農、林、漁、牧工作人員    | 8      | 100.0% | 0.0% | 0.0% |
| 技術工及有關工作人員     | 10     | 100.0% | 0.0% | 0.0% |
| 機械設備操作工及組裝工    | 2      | 100.0% | 0.0% | 0.0% |
| 非技術工及體力工       | 1      | 100.0% | 0.0% | 0.0% |
| 家務管理           | 43     | 93.0%  | 2.3% | 4.7% |
| 退休人員或無業        | 82     | 93.9%  | 1.2% | 4.9% |

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稅務資訊  
(房屋稅、地價稅、牌照稅等) 是否感到滿意？**

|                | 次數     | 非常滿意   | 滿意     | 尚可    | 不滿意   | 非常不滿意 |
|----------------|--------|--------|--------|-------|-------|-------|
| <b>總次數</b>     | 400    | 91     | 272    | 15    | 17    | 5     |
| <b>總百分比</b>    | 100.0% | 22.8%  | 68.0%  | 3.8%  | 4.2%  | 1.2%  |
| <b>#身分</b>     |        |        |        |       |       |       |
| 地政士            | 70     | 25.7%  | 72.9%  | 1.4%  | 0.0%  | 0.0%  |
| 民眾             | 330    | 22.1%  | 67.0%  | 4.2%  | 5.2%  | 1.5%  |
| <b>性別</b>      |        |        |        |       |       |       |
| 男性             | 186    | 22.0%  | 69.9%  | 3.2%  | 3.8%  | 1.1%  |
| 女性             | 214    | 23.4%  | 66.4%  | 4.2%  | 4.7%  | 1.4%  |
| <b>#年齡</b>     |        |        |        |       |       |       |
| 20-29 歲        | 12     | 50.0%  | 50.0%  | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  |
| 30-39 歲        | 61     | 23.0%  | 72.1%  | 0.0%  | 4.9%  | 0.0%  |
| 40-49 歲        | 90     | 20.0%  | 66.7%  | 3.3%  | 5.6%  | 4.4%  |
| 50-59 歲        | 118    | 21.2%  | 67.8%  | 5.1%  | 5.1%  | 0.8%  |
| 60 歲(含)以上      | 119    | 23.5%  | 68.9%  | 5.0%  | 2.5%  | 0.0%  |
| <b>#教育程度</b>   |        |        |        |       |       |       |
| 國小及以下          | 12     | 16.7%  | 75.0%  | 8.3%  | 0.0%  | 0.0%  |
| 國(初)中          | 15     | 26.7%  | 53.3%  | 13.3% | 6.7%  | 0.0%  |
| 高中(職)          | 106    | 17.9%  | 72.6%  | 1.9%  | 5.7%  | 1.9%  |
| 專科或大學          | 228    | 23.2%  | 69.3%  | 3.5%  | 3.5%  | 0.4%  |
| 研究所及以上         | 39     | 33.3%  | 51.3%  | 5.1%  | 5.1%  | 5.1%  |
| <b>#職業類別</b>   |        |        |        |       |       |       |
| 軍警公教           | 34     | 23.5%  | 55.9%  | 0.0%  | 11.8% | 8.8%  |
| 行政主管、企業負責人及經理人 | 33     | 15.2%  | 63.6%  | 9.1%  | 6.1%  | 6.1%  |
| 專業人員           | 78     | 30.8%  | 66.7%  | 2.6%  | 0.0%  | 0.0%  |
| 技術員及助理專業人員     | 16     | 31.3%  | 62.5%  | 0.0%  | 6.3%  | 0.0%  |
| 事務工作人員         | 26     | 19.2%  | 73.1%  | 7.7%  | 0.0%  | 0.0%  |
| 服務工作人員及售貨員     | 63     | 23.8%  | 66.7%  | 4.8%  | 4.8%  | 0.0%  |
| 農、林、漁、牧工作人員    | 8      | 12.5%  | 87.5%  | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  |
| 技術工及有關工作人員     | 10     | 10.0%  | 80.0%  | 0.0%  | 10.0% | 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       | 1      | 100.0% | 0.0%   | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  |
| 家務管理           | 46     | 13.0%  | 78.3%  | 2.2%  | 6.5%  | 0.0%  |
| 退休人員或無業        | 83     | 24.1%  | 67.5%  | 4.8%  | 3.6%  | 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   |
|----------------|--------|--------|-------|-------|
| <b>總次數</b>     | 400    | 363    | 15    | 22    |
| <b>總百分比</b>    | 100.0% | 90.8%  | 3.8%  | 5.4%  |
| <b>#身分</b>     |        |        |       |       |
| 地政士            | 70     | 98.6%  | 1.4%  | 0.0%  |
| 民眾             | 330    | 89.1%  | 4.2%  | 6.7%  |
| <b>性別</b>      |        |        |       |       |
| 男性             | 186    | 91.9%  | 3.2%  | 4.8%  |
| 女性             | 214    | 89.7%  | 4.2%  | 6.1%  |
| <b>#年齡</b>     |        |        |       |       |
| 20-29 歲        | 12     | 100.0% | 0.0%  | 0.0%  |
| 30-39 歲        | 61     | 95.1%  | 0.0%  | 4.9%  |
| 40-49 歲        | 90     | 86.7%  | 3.3%  | 10.0% |
| 50-59 歲        | 118    | 89.0%  | 5.1%  | 5.9%  |
| 60 歲(含)以上      | 119    | 92.4%  | 5.0%  | 2.5%  |
| <b>#教育程度</b>   |        |        |       |       |
| 國小及以下          | 12     | 91.7%  | 8.3%  | 0.0%  |
| 國（初）中          | 15     | 80.0%  | 13.3% | 6.7%  |
| 高中（職）          | 106    | 90.6%  | 1.9%  | 7.5%  |
| 專科或大學          | 228    | 92.5%  | 3.5%  | 3.9%  |
| 研究所及以上         | 39     | 84.6%  | 5.1%  | 10.3% |
| <b>#職業類別</b>   |        |        |       |       |
| 軍警公教           | 34     | 79.4%  | 0.0%  | 20.6% |
| 行政主管、企業負責人及經理人 | 33     | 78.8%  | 9.1%  | 12.1% |
| 專業人員           | 78     | 97.4%  | 2.6%  | 0.0%  |
| 技術員及助理專業人員     | 16     | 93.8%  | 0.0%  | 6.3%  |
| 事務工作人員         | 26     | 92.3%  | 7.7%  | 0.0%  |
| 服務工作人員及售貨員     | 63     | 90.5%  | 4.8%  | 4.8%  |
| 農、林、漁、牧工作人員    | 8      | 100.0% | 0.0%  | 0.0%  |
| 技術工及有關工作人員     | 10     | 90.0%  | 0.0%  | 10.0% |
| 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       | 1      | 100.0% | 0.0%  | 0.0%  |
| 家務管理           | 46     | 91.3%  | 2.2%  | 6.5%  |
| 退休人員或無業        | 83     | 91.6%  | 4.8%  | 3.6%  |

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  |
|----------------|--------|-------|--------|------|------|
| <b>總次數</b>     | 400    | 163   | 229    | 4    | 4    |
| <b>總百分比</b>    | 100.0% | 40.8% | 57.2%  | 1.0% | 1.0% |
| <b>#身分</b>     |        |       |        |      |      |
| 地政士            | 70     | 47.1% | 52.9%  | 0.0% | 0.0% |
| 民眾             | 330    | 39.4% | 58.2%  | 1.2% | 1.2% |
| <b>#性別</b>     |        |       |        |      |      |
| 男性             | 186    | 38.2% | 60.2%  | 0.5% | 1.1% |
| 女性             | 214    | 43.0% | 54.7%  | 1.4% | 0.9% |
| <b>#年齡</b>     |        |       |        |      |      |
| 20-29 歲        | 12     | 41.7% | 58.3%  | 0.0% | 0.0% |
| 30-39 歲        | 61     | 34.4% | 63.9%  | 0.0% | 1.6% |
| 40-49 歲        | 90     | 41.1% | 55.6%  | 1.1% | 2.2% |
| 50-59 歲        | 118    | 43.2% | 55.1%  | 0.8% | 0.8% |
| 60 歲(含)以上      | 119    | 41.2% | 57.1%  | 1.7% | 0.0% |
| <b>#教育程度</b>   |        |       |        |      |      |
| 國小及以下          | 12     | 41.7% | 58.3%  | 0.0% | 0.0% |
| 國（初）中          | 15     | 40.0% | 53.3%  | 6.7% | 0.0% |
| 高中（職）          | 106    | 32.1% | 64.2%  | 2.8% | 0.9% |
| 專科或大學          | 228    | 44.7% | 54.4%  | 0.0% | 0.9% |
| 研究所及以上         | 39     | 41.0% | 56.4%  | 0.0% | 2.6% |
| <b>#職業類別</b>   |        |       |        |      |      |
| 軍警公教           | 34     | 35.3% | 61.8%  | 0.0% | 2.9% |
| 行政主管、企業負責人及經理人 | 33     | 39.4% | 57.6%  | 0.0% | 3.0% |
| 專業人員           | 78     | 39.7% | 59.0%  | 0.0% | 1.3% |
| 技術員及助理專業人員     | 16     | 37.5% | 62.5%  | 0.0% | 0.0% |
| 事務工作人員         | 26     | 46.2% | 42.3%  | 7.7% | 3.8% |
| 服務工作人員及售貨員     | 63     | 49.2% | 50.8%  | 0.0% | 0.0% |
| 農、林、漁、牧工作人員    | 8      | 50.0% | 50.0%  | 0.0% | 0.0% |
| 技術工及有關工作人員     | 10     | 40.0% | 60.0%  | 0.0% | 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       | 1      | 0.0%  | 100.0% | 0.0% | 0.0% |
| 家務管理           | 46     | 37.0% | 60.9%  | 2.2% | 0.0% |
| 退休人員或無業        | 83     | 39.8% | 59.0%  | 1.2% | 0.0% |

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>     | 400    | 392    | 4    | 4    |
| <b>總百分比</b>    | 100.0% | 98.0%  | 1.0% | 1.0% |
| <b>#身分</b>     |        |        |      |      |
| 地政士            | 70     | 100.0% | 0.0% | 0.0% |
| 民眾             | 330    | 97.6%  | 1.2% | 1.2% |
| <b>#性別</b>     |        |        |      |      |
| 男性             | 186    | 98.4%  | 0.5% | 1.1% |
| 女性             | 214    | 97.7%  | 1.4% | 0.9% |
| <b>#年齡</b>     |        |        |      |      |
| 20-29 歲        | 12     | 100.0% | 0.0% | 0.0% |
| 30-39 歲        | 61     | 98.4%  | 0.0% | 1.6% |
| 40-49 歲        | 90     | 96.7%  | 1.1% | 2.2% |
| 50-59 歲        | 118    | 98.3%  | 0.8% | 0.8% |
| 60 歲(含)以上      | 119    | 98.3%  | 1.7% | 0.0% |
| <b>#教育程度</b>   |        |        |      |      |
| 國小及以下          | 12     | 100.0% | 0.0% | 0.0% |
| 國（初）中          | 15     | 93.3%  | 6.7% | 0.0% |
| 高中（職）          | 106    | 96.2%  | 2.8% | 0.9% |
| 專科或大學          | 228    | 99.1%  | 0.0% | 0.9% |
| 研究所及以上         | 39     | 97.4%  | 0.0% | 2.6% |
| <b>#職業類別</b>   |        |        |      |      |
| 軍警公教           | 34     | 97.1%  | 0.0% | 2.9% |
| 行政主管、企業負責人及經理人 | 33     | 97.0%  | 0.0% | 3.0% |
| 專業人員           | 78     | 98.7%  | 0.0% | 1.3% |
| 技術員及助理專業人員     | 16     | 100.0% | 0.0% | 0.0% |
| 事務工作人員         | 26     | 88.5%  | 7.7% | 3.8% |
| 服務工作人員及售貨員     | 63     | 100.0% | 0.0% | 0.0% |
| 農、林、漁、牧工作人員    | 8      | 100.0% | 0.0% | 0.0% |
| 技術工及有關工作人員     | 10     | 100.0% | 0.0% | 0.0% |
| 機械設備操作工及組裝工    | 2      | 100.0% | 0.0% | 0.0% |
| 非技術工及體力工       | 1      | 100.0% | 0.0% | 0.0% |
| 家務管理           | 46     | 97.8%  | 2.2% | 0.0% |
| 退休人員或無業        | 83     | 98.8%  | 1.2% | 0.0% |

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>     | 400    | 117   | 259    | 13    | 11    |
| <b>總百分比</b>    | 100.0% | 29.3% | 64.7%  | 3.2%  | 2.8%  |
| <b>#身分</b>     |        |       |        |       |       |
| 地政士            | 70     | 41.4% | 58.6%  | 0.0%  | 0.0%  |
| 民眾             | 330    | 26.7% | 66.1%  | 3.9%  | 3.3%  |
| <b>性別</b>      |        |       |        |       |       |
| 男性             | 186    | 28.0% | 64.0%  | 4.8%  | 3.2%  |
| 女性             | 214    | 30.4% | 65.4%  | 1.9%  | 2.3%  |
| <b>#年齡</b>     |        |       |        |       |       |
| 20-29 歲        | 12     | 25.0% | 75.0%  | 0.0%  | 0.0%  |
| 30-39 歲        | 61     | 21.3% | 75.4%  | 1.6%  | 1.6%  |
| 40-49 歲        | 90     | 28.9% | 60.0%  | 4.4%  | 6.7%  |
| 50-59 歲        | 118    | 33.9% | 61.9%  | 0.8%  | 3.4%  |
| 60 歲(含)以上      | 119    | 29.4% | 64.7%  | 5.9%  | 0.0%  |
| <b>#教育程度</b>   |        |       |        |       |       |
| 國小及以下          | 12     | 16.7% | 83.3%  | 0.0%  | 0.0%  |
| 國（初）中          | 15     | 33.3% | 60.0%  | 0.0%  | 6.7%  |
| 高中（職）          | 106    | 23.6% | 70.8%  | 2.8%  | 2.8%  |
| 專科或大學          | 228    | 31.1% | 61.4%  | 4.4%  | 3.1%  |
| 研究所及以上         | 39     | 35.9% | 64.1%  | 0.0%  | 0.0%  |
| <b>#職業類別</b>   |        |       |        |       |       |
| 軍警公教           | 34     | 32.4% | 55.9%  | 5.9%  | 5.9%  |
| 行政主管、企業負責人及經理人 | 33     | 36.4% | 60.6%  | 0.0%  | 3.0%  |
| 專業人員           | 78     | 38.5% | 59.0%  | 1.3%  | 1.3%  |
| 技術員及助理專業人員     | 16     | 25.0% | 75.0%  | 0.0%  | 0.0%  |
| 事務工作人員         | 26     | 23.1% | 57.7%  | 15.4% | 3.8%  |
| 服務工作人員及售貨員     | 63     | 31.7% | 66.7%  | 0.0%  | 1.6%  |
| 農、林、漁、牧工作人員    | 8      | 37.5% | 62.5%  | 0.0%  | 0.0%  |
| 技術工及有關工作人員     | 10     | 0.0%  | 90.0%  | 0.0%  | 10.0% |
| 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       | 1      | 0.0%  | 100.0% | 0.0%  | 0.0%  |
| 家務管理           | 46     | 19.6% | 73.9%  | 0.0%  | 6.5%  |
| 退休人員或無業        | 83     | 26.5% | 65.1%  | 7.2%  | 1.2%  |

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>     | 400    | 376    | 13    | 11    |
| <b>總百分比</b>    | 100.0% | 94.0%  | 3.2%  | 2.8%  |
| <b>#身分</b>     |        |        |       |       |
| 地政士            | 70     | 100.0% | 0.0%  | 0.0%  |
| 民眾             | 330    | 92.7%  | 3.9%  | 3.3%  |
| <b>性別</b>      |        |        |       |       |
| 男性             | 186    | 91.9%  | 4.8%  | 3.2%  |
| 女性             | 214    | 95.8%  | 1.9%  | 2.3%  |
| <b>#年齡</b>     |        |        |       |       |
| 20-29 歲        | 12     | 100.0% | 0.0%  | 0.0%  |
| 30-39 歲        | 61     | 96.7%  | 1.6%  | 1.6%  |
| 40-49 歲        | 90     | 88.9%  | 4.4%  | 6.7%  |
| 50-59 歲        | 118    | 95.8%  | 0.8%  | 3.4%  |
| 60 歲(含)以上      | 119    | 94.1%  | 5.9%  | 0.0%  |
| <b>#教育程度</b>   |        |        |       |       |
| 國小及以下          | 12     | 100.0% | 0.0%  | 0.0%  |
| 國（初）中          | 15     | 93.3%  | 0.0%  | 6.7%  |
| 高中（職）          | 106    | 94.3%  | 2.8%  | 2.8%  |
| 專科或大學          | 228    | 92.5%  | 4.4%  | 3.1%  |
| 研究所及以上         | 39     | 100.0% | 0.0%  | 0.0%  |
| <b>#職業類別</b>   |        |        |       |       |
| 軍警公教           | 34     | 88.2%  | 5.9%  | 5.9%  |
| 行政主管、企業負責人及經理人 | 33     | 97.0%  | 0.0%  | 3.0%  |
| 專業人員           | 78     | 97.4%  | 1.3%  | 1.3%  |
| 技術員及助理專業人員     | 16     | 100.0% | 0.0%  | 0.0%  |
| 事務工作人員         | 26     | 80.8%  | 15.4% | 3.8%  |
| 服務工作人員及售貨員     | 63     | 98.4%  | 0.0%  | 1.6%  |
| 農、林、漁、牧工作人員    | 8      | 100.0% | 0.0%  | 0.0%  |
| 技術工及有關工作人員     | 10     | 90.0%  | 0.0%  | 10.0% |
| 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       | 1      | 100.0% | 0.0%  | 0.0%  |
| 家務管理           | 46     | 93.5%  | 0.0%  | 6.5%  |
| 退休人員或無業        | 83     | 91.6%  | 7.2%  | 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財政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   |
|----------------|--------|--------|--------|--------|
| <b>總次數</b>     | 400    | 1      | 6      | 393    |
| <b>總百分比</b>    | 100.0% | 0.3%   | 1.5%   | 98.2%  |
| <b>#身分</b>     |        |        |        |        |
| 地政士            | 70     | 0.0%   | 2.9%   | 97.1%  |
| 民眾             | 330    | 0.3%   | 1.2%   | 98.5%  |
| <b>#性別</b>     |        |        |        |        |
| 男性             | 186    | 0.5%   | 1.6%   | 97.8%  |
| 女性             | 214    | 0.0%   | 1.4%   | 98.6%  |
| <b>#年齡</b>     |        |        |        |        |
| 20-29 歲        | 12     | 0.0%   | 0.0%   | 100.0% |
| 30-39 歲        | 61     | 0.0%   | 1.6%   | 98.4%  |
| 40-49 歲        | 90     | 0.0%   | 1.1%   | 98.9%  |
| 50-59 歲        | 118    | 0.8%   | 1.7%   | 97.5%  |
| 60 歲(含)以上      | 119    | 0.0%   | 1.7%   | 98.3%  |
| <b>#教育程度</b>   |        |        |        |        |
| 國小及以下          | 12     | 0.0%   | 8.3%   | 91.7%  |
| 國（初）中          | 15     | 0.0%   | 6.7%   | 93.3%  |
| 高中（職）          | 106    | 0.0%   | 1.9%   | 98.1%  |
| 專科或大學          | 228    | 0.4%   | 0.9%   | 98.7%  |
| 研究所及以上         | 39     | 0.0%   | 0.0%   | 100.0% |
| <b>#職業類別</b>   |        |        |        |        |
| 軍警公教           | 34     | 0.0%   | 2.9%   | 97.1%  |
| 行政主管、企業負責人及經理人 | 33     | 0.0%   | 0.0%   | 100.0% |
| 專業人員           | 78     | 0.0%   | 2.6%   | 97.4%  |
| 技術員及助理專業人員     | 16     | 0.0%   | 0.0%   | 100.0% |
| 事務工作人員         | 26     | 0.0%   | 0.0%   | 100.0% |
| 服務工作人員及售貨員     | 63     | 0.0%   | 1.6%   | 98.4%  |
| 農、林、漁、牧工作人員    | 8      | 0.0%   | 0.0%   | 100.0% |
| 技術工及有關工作人員     | 10     | 0.0%   | 0.0%   | 100.0% |
| 機械設備操作工及組裝工    | 2      | 0.0%   | 0.0%   | 100.0% |
| 非技術工及體力工       | 1      | 0.0%   | 0.0%   | 100.0% |
| 家務管理           | 46     | 0.0%   | 0.0%   | 100.0% |
| 退休人員或無業        | 83     | 1.2%   | 2.4%   | 96.4%  |

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財政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，親身經歷 | 有，曾經聽聞 | 完全沒有   | 不知道  |
|----------------|--------|--------|--------|--------|------|
| <b>總次數</b>     | 400    | 1      | 1      | 394    | 4    |
| <b>總百分比</b>    | 100.0% | 0.3%   | 0.3%   | 98.5%  | 0.9% |
| <b>#身分</b>     |        |        |        |        |      |
| 地政士            | 70     | 0.0%   | 0.0%   | 100.0% | 0.0% |
| 民眾             | 330    | 0.3%   | 0.3%   | 98.2%  | 1.2% |
| <b>#性別</b>     |        |        |        |        |      |
| 男性             | 186    | 0.0%   | 0.5%   | 98.9%  | 0.5% |
| 女性             | 214    | 0.5%   | 0.0%   | 98.1%  | 1.4% |
| <b>#年齡</b>     |        |        |        |        |      |
| 20-29 歲        | 12     | 0.0%   | 0.0%   | 100.0% | 0.0% |
| 30-39 歲        | 61     | 0.0%   | 0.0%   | 100.0% | 0.0% |
| 40-49 歲        | 90     | 0.0%   | 0.0%   | 100.0% | 0.0% |
| 50-59 歲        | 118    | 0.8%   | 0.8%   | 98.3%  | 0.0% |
| 60 歲(含)以上      | 119    | 0.0%   | 0.0%   | 96.6%  | 3.4% |
| <b>#教育程度</b>   |        |        |        |        |      |
| 國小及以下          | 12     | 0.0%   | 0.0%   | 100.0% | 0.0% |
| 國（初）中          | 15     | 0.0%   | 0.0%   | 93.3%  | 6.7% |
| 高中（職）          | 106    | 0.0%   | 0.0%   | 97.2%  | 2.8% |
| 專科或大學          | 228    | 0.4%   | 0.4%   | 99.1%  | 0.0% |
| 研究所及以上         | 39     | 0.0%   | 0.0%   | 100.0% | 0.0% |
| <b>#職業類別</b>   |        |        |        |        |      |
| 軍警公教           | 34     | 0.0%   | 2.9%   | 97.1%  | 0.0% |
| 行政主管、企業負責人及經理人 | 33     | 3.0%   | 0.0%   | 97.0%  | 0.0% |
| 專業人員           | 78     | 0.0%   | 0.0%   | 100.0% | 0.0% |
| 技術員及助理專業人員     | 16     | 0.0%   | 0.0%   | 100.0% | 0.0% |
| 事務工作人員         | 26     | 0.0%   | 0.0%   | 100.0% | 0.0% |
| 服務工作人員及售貨員     | 63     | 0.0%   | 0.0%   | 100.0% | 0.0% |
| 農、林、漁、牧工作人員    | 8      | 0.0%   | 0.0%   | 100.0% | 0.0% |
| 技術工及有關工作人員     | 10     | 0.0%   | 0.0%   | 100.0% | 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       | 1      | 0.0%   | 0.0%   | 100.0% | 0.0% |
| 家務管理           | 46     | 0.0%   | 0.0%   | 100.0% | 0.0% |
| 退休人員或無業        | 83     | 0.0%   | 0.0%   | 95.2%  | 4.8% |

註：請參考原始問卷 Q10。



**附表 17 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>     | 400    | 343    | 57    |
| <b>總百分比</b>    | 100.0% | 85.8%  | 14.2% |
| <b>身分</b>      |        |        |       |
| 地政士            | 70     | 87.1%  | 12.9% |
| 民眾             | 330    | 85.5%  | 14.5% |
| <b>性別</b>      |        |        |       |
| 男性             | 186    | 86.6%  | 13.4% |
| 女性             | 214    | 85.0%  | 15.0% |
| <b>年齡</b>      |        |        |       |
| 20-29 歲        | 12     | 100.0% | 0.0%  |
| 30-39 歲        | 61     | 93.4%  | 6.6%  |
| 40-49 歲        | 90     | 88.9%  | 11.1% |
| 50-59 歲        | 118    | 83.9%  | 16.1% |
| 60 歲(含)以上      | 119    | 79.8%  | 20.2% |
| <b>教育程度</b>    |        |        |       |
| 國小及以下          | 12     | 75.0%  | 25.0% |
| 國（初）中          | 15     | 66.7%  | 33.3% |
| 高中（職）          | 106    | 83.0%  | 17.0% |
| 專科或大學          | 228    | 88.2%  | 11.8% |
| 研究所及以上         | 39     | 89.7%  | 10.3% |
| <b>#職業類別</b>   |        |        |       |
| 軍警公教           | 34     | 88.2%  | 11.8% |
| 行政主管、企業負責人及經理人 | 33     | 90.9%  | 9.1%  |
| 專業人員           | 78     | 83.3%  | 16.7% |
| 技術員及助理專業人員     | 16     | 100.0% | 0.0%  |
| 事務工作人員         | 26     | 84.6%  | 15.4% |
| 服務工作人員及售貨員     | 63     | 90.5%  | 9.5%  |
| 農、林、漁、牧工作人員    | 8      | 100.0% | 0.0%  |
| 技術工及有關工作人員     | 10     | 60.0%  | 40.0% |
| 機械設備操作工及組裝工    | 2      | 100.0% | 0.0%  |
| 非技術工及體力工       | 1      | 100.0% | 0.0%  |
| 家務管理           | 46     | 84.8%  | 15.2% |
| 退休人員或無業        | 83     | 80.7%  | 19.3% |

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財政稅務局近一年來整體政風清廉度滿不滿意？**

|                | 次數     | 非常<br>滿意 | 滿意     | 尚可    | 不滿<br>意 | 非常<br>不滿意 |
|----------------|--------|----------|--------|-------|---------|-----------|
| <b>總次數</b>     | 400    | 101      | 271    | 17    | 10      | 1         |
| <b>總百分比</b>    | 100.0% | 25.3%    | 67.7%  | 4.2%  | 2.5%    | 0.3%      |
| <b>#身分</b>     |        |          |        |       |         |           |
| 地政士            | 70     | 35.7%    | 64.3%  | 0.0%  | 0.0%    | 0.0%      |
| 民眾             | 330    | 23.0%    | 68.5%  | 5.2%  | 3.0%    | 0.3%      |
| <b>#性別</b>     |        |          |        |       |         |           |
| 男性             | 186    | 22.0%    | 71.5%  | 3.2%  | 2.7%    | 0.5%      |
| 女性             | 214    | 28.0%    | 64.5%  | 5.1%  | 2.3%    | 0.0%      |
| <b>#年齡</b>     |        |          |        |       |         |           |
| 20-29 歲        | 12     | 33.3%    | 66.7%  | 0.0%  | 0.0%    | 0.0%      |
| 30-39 歲        | 61     | 23.0%    | 70.5%  | 4.9%  | 1.6%    | 0.0%      |
| 40-49 歲        | 90     | 25.6%    | 65.6%  | 3.3%  | 4.4%    | 1.1%      |
| 50-59 歲        | 118    | 27.1%    | 68.6%  | 1.7%  | 2.5%    | 0.0%      |
| 60 歲(含)以上      | 119    | 23.5%    | 67.2%  | 7.6%  | 1.7%    | 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          | 15     | 13.3%    | 80.0%  | 6.7%  | 0.0%    | 0.0%      |
| 高中（職）          | 106    | 20.8%    | 71.7%  | 1.9%  | 4.7%    | 0.9%      |
| 專科或大學          | 228    | 25.9%    | 66.7%  | 5.3%  | 2.2%    | 0.0%      |
| 研究所及以上         | 39     | 38.5%    | 56.4%  | 5.1%  | 0.0%    | 0.0%      |
| <b>#職業類別</b>   |        |          |        |       |         |           |
| 軍警公教           | 34     | 26.5%    | 67.6%  | 0.0%  | 5.9%    | 0.0%      |
| 行政主管、企業負責人及經理人 | 33     | 36.4%    | 57.6%  | 0.0%  | 6.1%    | 0.0%      |
| 專業人員           | 78     | 28.2%    | 65.4%  | 3.8%  | 1.3%    | 1.3%      |
| 技術員及助理專業人員     | 16     | 37.5%    | 62.5%  | 0.0%  | 0.0%    | 0.0%      |
| 事務工作人員         | 26     | 15.4%    | 69.2%  | 11.5% | 3.8%    | 0.0%      |
| 服務工作人員及售貨員     | 63     | 30.2%    | 63.5%  | 4.8%  | 1.6%    | 0.0%      |
| 農、林、漁、牧工作人員    | 8      | 25.0%    | 75.0%  | 0.0%  | 0.0%    | 0.0%      |
| 技術工及有關工作人員     | 10     | 10.0%    | 90.0%  | 0.0%  | 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       | 1      | 0.0%     | 100.0% | 0.0%  | 0.0%    | 0.0%      |
| 家務管理           | 46     | 17.4%    | 80.4%  | 0.0%  | 2.2%    | 0.0%      |
| 退休人員或無業        | 83     | 21.7%    | 66.3%  | 9.6%  | 2.4%    | 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財政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            | 400    | 372    | 17    | 11   |
| 總百分比           | 100.0% | 93.0%  | 4.2%  | 2.8% |
| #身分            |        |        |       |      |
| 地政士            | 70     | 100.0% | 0.0%  | 0.0% |
| 民眾             | 330    | 91.5%  | 5.2%  | 3.3% |
| 性別             |        |        |       |      |
| 男性             | 186    | 93.5%  | 3.2%  | 3.2% |
| 女性             | 214    | 92.5%  | 5.1%  | 2.3% |
| #年齡            |        |        |       |      |
| 20-29 歲        | 12     | 100.0% | 0.0%  | 0.0% |
| 30-39 歲        | 61     | 93.4%  | 4.9%  | 1.6% |
| 40-49 歲        | 90     | 91.1%  | 3.3%  | 5.6% |
| 50-59 歲        | 118    | 95.8%  | 1.7%  | 2.5% |
| 60 歲(含)以上      | 119    | 90.8%  | 7.6%  | 1.7% |
| #教育程度          |        |        |       |      |
| 國小及以下          | 12     | 100.0% | 0.0%  | 0.0% |
| 國（初）中          | 15     | 93.3%  | 6.7%  | 0.0% |
| 高中（職）          | 106    | 92.5%  | 1.9%  | 5.7% |
| 專科或大學          | 228    | 92.5%  | 5.3%  | 2.2% |
| 研究所及以上         | 39     | 94.9%  | 5.1%  | 0.0% |
| #職業類別          |        |        |       |      |
| 軍警公教           | 34     | 94.1%  | 0.0%  | 5.9% |
| 行政主管、企業負責人及經理人 | 33     | 93.9%  | 0.0%  | 6.1% |
| 專業人員           | 78     | 93.6%  | 3.8%  | 2.6% |
| 技術員及助理專業人員     | 16     | 100.0% | 0.0%  | 0.0% |
| 事務工作人員         | 26     | 84.6%  | 11.5% | 3.8% |
| 服務工作人員及售貨員     | 63     | 93.7%  | 4.8%  | 1.6% |
| 農、林、漁、牧工作人員    | 8      | 100.0% | 0.0%  | 0.0% |
| 技術工及有關工作人員     | 10     | 100.0% | 0.0%  | 0.0% |
| 機械設備操作工及組裝工    | 2      | 100.0% | 0.0%  | 0.0% |
| 非技術工及體力工       | 1      | 100.0% | 0.0%  | 0.0% |
| 家務管理           | 46     | 97.8%  | 0.0%  | 2.2% |
| 退休人員或無業        | 83     | 88.0%  | 9.6%  | 2.4% |

註：請參考原始問卷 Q14。

**附表 20 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     | 尚可   | 不滿意   | 非常不滿意 |
|----------------|--------|-------|--------|------|-------|-------|
| <b>總次數</b>     | 400    | 112   | 269    | 3    | 13    | 3     |
| <b>總百分比</b>    | 100.0% | 28.0% | 67.3%  | 0.7% | 3.3%  | 0.7%  |
| <b>#身分</b>     |        |       |        |      |       |       |
| 地政士            | 70     | 40.0% | 60.0%  | 0.0% | 0.0%  | 0.0%  |
| 民眾             | 330    | 25.5% | 68.8%  | 0.9% | 3.9%  | 0.9%  |
| <b>#性別</b>     |        |       |        |      |       |       |
| 男性             | 186    | 30.1% | 64.5%  | 0.5% | 4.3%  | 0.5%  |
| 女性             | 214    | 26.2% | 69.6%  | 0.9% | 2.3%  | 0.9%  |
| <b>#年齡</b>     |        |       |        |      |       |       |
| 20-29 歲        | 12     | 25.0% | 75.0%  | 0.0% | 0.0%  | 0.0%  |
| 30-39 歲        | 61     | 29.5% | 63.9%  | 3.3% | 1.6%  | 1.6%  |
| 40-49 歲        | 90     | 28.9% | 63.3%  | 0.0% | 6.7%  | 1.1%  |
| 50-59 歲        | 118    | 28.0% | 67.8%  | 0.8% | 2.5%  | 0.8%  |
| 60 歲(含)以上      | 119    | 26.9% | 70.6%  | 0.0% | 2.5%  | 0.0%  |
| <b>#教育程度</b>   |        |       |        |      |       |       |
| 國小及以下          | 12     | 16.7% | 75.0%  | 0.0% | 8.3%  | 0.0%  |
| 國（初）中          | 15     | 20.0% | 80.0%  | 0.0% | 0.0%  | 0.0%  |
| 高中（職）          | 106    | 24.5% | 70.8%  | 0.9% | 2.8%  | 0.9%  |
| 專科或大學          | 228    | 28.9% | 66.7%  | 0.4% | 3.1%  | 0.9%  |
| 研究所及以上         | 39     | 38.5% | 53.8%  | 2.6% | 5.1%  | 0.0%  |
| <b>#職業類別</b>   |        |       |        |      |       |       |
| 軍警公教           | 34     | 32.4% | 58.8%  | 0.0% | 8.8%  | 0.0%  |
| 行政主管、企業負責人及經理人 | 33     | 36.4% | 60.6%  | 0.0% | 0.0%  | 3.0%  |
| 專業人員           | 78     | 35.9% | 61.5%  | 0.0% | 2.6%  | 0.0%  |
| 技術員及助理專業人員     | 16     | 31.3% | 68.8%  | 0.0% | 0.0%  | 0.0%  |
| 事務工作人員         | 26     | 26.9% | 65.4%  | 3.8% | 3.8%  | 0.0%  |
| 服務工作人員及售貨員     | 63     | 27.0% | 69.8%  | 1.6% | 1.6%  | 0.0%  |
| 農、林、漁、牧工作人員    | 8      | 12.5% | 75.0%  | 0.0% | 12.5% | 0.0%  |
| 技術工及有關工作人員     | 10     | 10.0% | 90.0%  | 0.0% | 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       | 1      | 0.0%  | 100.0% | 0.0% | 0.0%  | 0.0%  |
| 家務管理           | 46     | 15.2% | 78.3%  | 0.0% | 4.3%  | 2.2%  |
| 退休人員或無業        | 83     | 27.7% | 66.3%  | 1.2% | 3.6%  | 1.2%  |

註：請參考原始問卷 Q15。



**附表 21 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     | 尚可   | 不滿意   |
|----------------|--------|--------|------|-------|
| <b>總次數</b>     | 400    | 381    | 3    | 16    |
| <b>總百分比</b>    | 100.0% | 95.3%  | 0.7% | 4.0%  |
| <b>#身分</b>     |        |        |      |       |
| 地政士            | 70     | 100.0% | 0.0% | 0.0%  |
| 民眾             | 330    | 94.2%  | 0.9% | 4.8%  |
| <b>#性別</b>     |        |        |      |       |
| 男性             | 186    | 94.6%  | 0.5% | 4.8%  |
| 女性             | 214    | 95.8%  | 0.9% | 3.3%  |
| <b>#年齡</b>     |        |        |      |       |
| 20-29 歲        | 12     | 100.0% | 0.0% | 0.0%  |
| 30-39 歲        | 61     | 93.4%  | 3.3% | 3.3%  |
| 40-49 歲        | 90     | 92.2%  | 0.0% | 7.8%  |
| 50-59 歲        | 118    | 95.8%  | 0.8% | 3.4%  |
| 60 歲(含)以上      | 119    | 97.5%  | 0.0% | 2.5%  |
| <b>#教育程度</b>   |        |        |      |       |
| 國小及以下          | 12     | 91.7%  | 0.0% | 8.3%  |
| 國（初）中          | 15     | 100.0% | 0.0% | 0.0%  |
| 高中（職）          | 106    | 95.3%  | 0.9% | 3.8%  |
| 專科或大學          | 228    | 95.6%  | 0.4% | 3.9%  |
| 研究所及以上         | 39     | 92.3%  | 2.6% | 5.1%  |
| <b>#職業類別</b>   |        |        |      |       |
| 軍警公教           | 34     | 91.2%  | 0.0% | 8.8%  |
| 行政主管、企業負責人及經理人 | 33     | 97.0%  | 0.0% | 3.0%  |
| 專業人員           | 78     | 97.4%  | 0.0% | 2.6%  |
| 技術員及助理專業人員     | 16     | 100.0% | 0.0% | 0.0%  |
| 事務工作人員         | 26     | 92.3%  | 3.8% | 3.8%  |
| 服務工作人員及售貨員     | 63     | 96.8%  | 1.6% | 1.6%  |
| 農、林、漁、牧工作人員    | 8      | 87.5%  | 0.0% | 12.5% |
| 技術工及有關工作人員     | 10     | 100.0% | 0.0% | 0.0%  |
| 機械設備操作工及組裝工    | 2      | 100.0% | 0.0% | 0.0%  |
| 非技術工及體力工       | 1      | 100.0% | 0.0% | 0.0%  |
| 家務管理           | 46     | 93.5%  | 0.0% | 6.5%  |
| 退休人員或無業        | 83     | 94.0%  | 1.2% | 4.8%  |

註：請參考原始問卷 Q15。



**TTR**

Taiwan Trend Research

台灣趨勢研究股份有限公司

( 0 2 ) 7 7 0 9 - 1 0 6 8

<http://www.twtrend.com>