

# 提升稅務行政效能的探討

本文係利用花蓮縣稅捐稽徵處所作之「96年度為民服務問卷調查」結果，與知識經濟提升納稅人滿意度的理論結合，找出稅務行政如果落實在「稅務行政價值鏈曲線」的左右兩前端，創新、稅務自動化、禮貌與尊重、租稅宣導、單一入口網站等，都能提升行政效能及民衆對政府施政的滿意度，使民衆心悅誠服完成納稅義務。

◎ 曾廣誼（花蓮縣稅捐稽徵處股長）

## 壹、前言

隨著經濟發展社會變遷與資訊的普及，民衆對政府各項施政品質之要求愈來愈高，創造卓越、深耕服務型政府，是稅捐單位致力追求的目標。當民衆期盼高品質、高效率之服務時，稅捐單位更須加緊腳步，展現活力，以不斷創新、突破傳統，並結合現代化科技，提供全民多元化服務。本文係針對重視民情輿情，有效掌握社會脈動及因應民意需求

為重點，利用花蓮縣稅捐稽徵處所作之「96年度為民服務問卷調查」分析，與知識經濟提升納稅人滿意度的理論結合，發展出為民服務的方法與建議，提升納稅義務人對稅務行政的滿意度。

## 貳、知識經濟的稅務行政

### 一、價值鏈

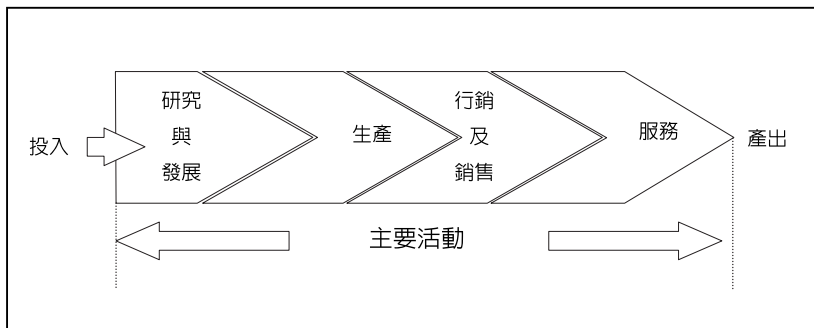
學者波特（Porter）指出，價值鏈（Value Chain）名

詞的觀念，是企業將投入轉換變成產出，而創造顧客價值的活動鏈。將投入轉換變成產出的主要活動（圖1）包括設計、創造、行銷和產品運送、支援及售後服務，每一項活動均可以增加產品的價值。

### 二、稅捐單位的價值鏈分析

稅捐單位的施政目標包括：（1）貫徹賦稅政策，執行遏止逃漏方案，維護租稅公平，增裕庫收。（2）加強為民

圖 1 價值鏈



服務，落實租稅教育宣傳，培養國民正確納稅觀念，以提升稽徵業務績效和品質。(3) 積極清理舊欠，提高徵績，增裕地方財政庫收。(4) 配合電子化政府，推動稅務自動化，提

升稅務資料處理電腦化績效。

因此，稅捐單位稅務行政如果落實在「稅務行政價值鏈曲線」(圖2)的左右兩前端，創新、稅務自動化、研究發展、禮貌與尊重、租稅宣導、

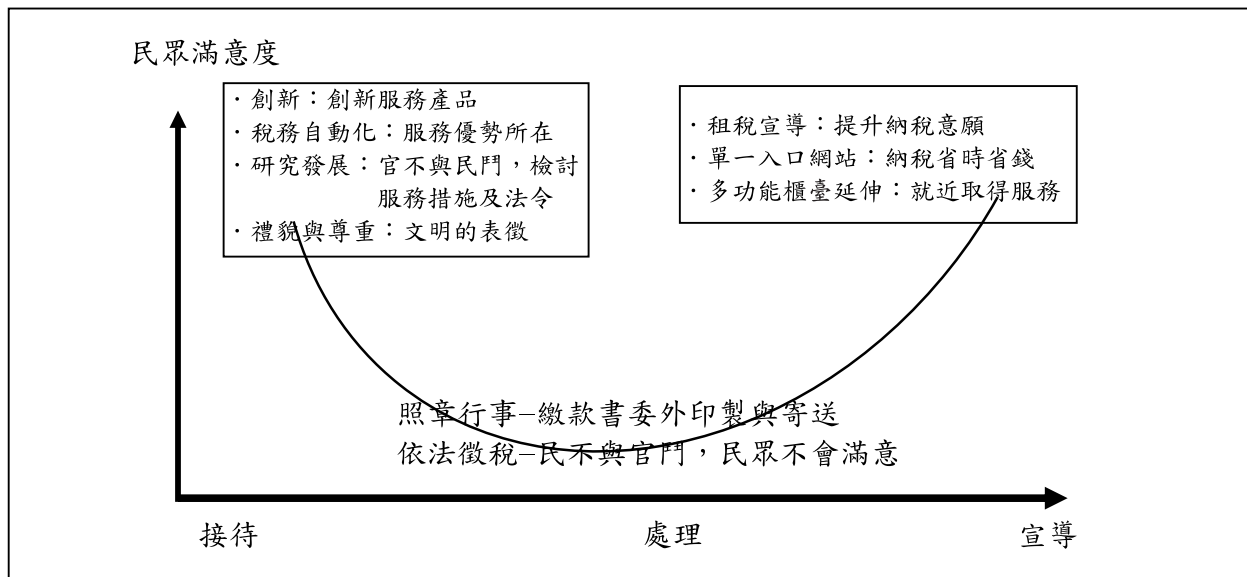
單一入口網站、多功能櫃臺延伸等，都能提升行政效能及民眾對政府施政的滿意度，若僅照章行事、依法徵稅，民眾不會滿意。

### 參、花蓮縣稅捐稽徵處的「96年度為民服務問卷調查」

#### 一、為民服務問卷調查表設計

問卷選項兼採用李克特量

圖 2 稅務行政價值鏈曲線



尺 (Likert Scale)，調查民眾對於花蓮縣稅捐稽徵處96年為民服務施政之整體性評價；除受訪者個人基本資料外，問卷共設計10題，包括「電話禮貌」、「服務態度」、「辦事效率」、「專業知識」、「辦公環境」等之滿意度評價。

## 二、為民服務問卷調查表統計分析

發出問卷1,500份，回收925份，其中有效問卷918份、無效問卷7份，回收率達61.20%。花蓮縣各區回收有效問卷分別為花蓮縣北區612份（占全體樣本66.67%），花蓮縣南區306份（占全體樣本33.33%）。

### （一）基本資料方面

問卷調查受訪人的主要結構群為至稅捐處洽公民眾、參加租稅研習會之教師、參與稅務講習會之不動產仲介業者及地政士、租稅宣導現場之民眾

等。受訪者之性別以女性居多占58%，男性為42%。受訪者之職業以軍公教居多占28%，自由業次之占25%。受訪人年齡以41至50歲中壯年所占比率最高為41%，其次為31至40歲占29%。受訪人教育程度以高中（職）所占比率最高為47%，其次為大專（學）占41%；顯示參與活動者以青、壯年齡層面較廣，這和其社會事業穩定為納稅主體，較為關心自身稅務權益有關。

### （二）問卷項目方面

- 1.接聽電話的禮貌：感到很滿意者占42%，滿意者占49%，沒意見者占8%，民眾滿意度達91%，相較95年之90%增加1個百分點，惟仍有8%的受訪民眾選答沒意見，有提升的空間。
- 2.服務人員服務態度：感到很滿意者占34%，滿意者占58%，沒意見占8%

，民眾滿意度達92%，相較95年之88%增加4個百分點，顯示服務人員服務態度逐年進步，惟有8%的受訪民眾選答沒意見，仍有改善的空間。

- 3.服務人員辦事效率：感到很滿意者占33%，滿意者占58%，沒意見占8%，民眾滿意度達91%，較95年89%增加2個百分點，顯示服務人員工作效率受到民眾肯定；惟仍有8%的受訪民眾選答沒意見，有加強的空間。
- 4.承辦人員的專業知識：感到很滿意者占30%，滿意者占60%，沒意見者占10%，民眾滿意度達90%，顯示承辦人員專業知識受到民眾肯定；惟仍有10%的受訪民眾選答沒意見，有提升的空間。
- 5.辦公環境綠美化及周邊服務設施便利性：感到很滿

意者占27%，滿意者占56%，顯示有83%民眾對辦公環境綠美化及周邊服務設施感到滿意，較95年度滿意度減少1個百分點，因此，辦公環境綠美化及周邊服務設施便利性應再加強。

6. 全功能服務櫃臺：感到很滿意者占47%，滿意者占49%，滿意度達96%，較95年之94%增加2個百分點，顯示全功能櫃臺服務效能受到肯定，惟有3%民眾認為尚可，1%民眾不知道此項服務措施。

7. 網站提供線上申辦、預約服務、申請書表下載及各項服務資訊：知道者占79%，惟仍有21%民眾不知道此項服務措施，必須加強宣導。

8. 可利用金融機構的自動轉帳、櫃員機(ATM)、網路、信用卡及便利商店等多

重管道繳納地價稅、房屋稅、使用牌照稅：知道且使用者占57%，知道但未使用者占39%，不知道者占4%；由表顯示民眾知道者已高達96%，惟仍未使用者占39%，須多宣導其他繳稅管道，至於各項繳稅措施之便利性及安全性，是否為民眾優先考量之一，宜列入後續調查，另不知道者占4%，亦須加強宣導。

9. 洽辦業務時，感到最滿意原因，依序為服務態度良好占42%，核發申請案件效率快占23%，提供明確的稅務解答占13%，宣導資料內容完善占12%，空間環境與服務設備好占7%，尚未洽辦過占3%。顯示民眾對於服務態度深表滿意。

10. 做好為民服務工作，稅務人員最需加強的項目：

依序為服務態度占26%，工作效率占21%，專業知識占19%，行政流程占11%，租稅宣導占11%，道德操守占9%，其他占3%，顯示民眾對道德操守相對之關切程度較低，對於服務態度、工作效率及專業知識等相對之關切程度較高。

## 肆、結論與建議

### 一、結論

依花蓮縣稅捐稽徵處所作之「96年度為民服務問卷調查」結果，稅捐單位的稅務行政如果落實在「稅務行政價值鏈曲線」的左右兩前端，創新、稅務自動化、研究發展、禮貌與尊重、租稅宣導、單一入口網站、多功能櫃臺延伸等，都能提升行政效能及民眾對政府施政的滿意度，若僅照章行事、

依法徵稅，民眾不會滿意。因此，稅捐單位應提供民眾更完善、便利、貼心之行政措施，提升民眾對稅捐單位行政的滿意度，使民眾心悅誠服完成納稅義務。

## 二、建議

### (一) 建立「提升民眾滿意度」為主的稅務行政理念

稅務行政如果落實在「稅務行政價值鏈曲線」的左右兩前端，提升行政效能及民眾對政府施政的滿意度。稅務人員提出有效、公平解決納稅問題的方案應給予獎勵，且稅務人員應以高道德的原則對待納稅義務人及其委託人，如同對待自己的親朋好友，能使租稅制度有效率，並且公平實施。

### (二) 提供超越納稅義務人的需要與期望的服務品質

稅捐單位對內對外均能提供卓越產品及服務的品質，消除浪費及重複的工作，使提供

產品及服務的成本能夠降低，定期評估所採取的服務策略，確保納稅義務人的滿意及稅捐單位執行工作的績效。鼓勵稅務人員主動性維護民眾權益，改進簡化作業流程及案件申報期限，並藉由內、外部稽核機制，加強人員服務品質訓練，強化組織學習團隊，建立標準化作業程序及監測服務品質指標，使各項服務品質，超越納稅義務人的需要與期望。

### (三) 善用e化，提升行政效率

以顧客為導向，強化運用現代化機具（如電話、傳真及免付費電話等）及網路資訊功能，線上申辦案件，減少紙張費用，縮短行政流程。加強新平臺軟硬體運用，請納稅義務人先將申請資料，傳真或以e-mail傳送至稅捐單位，節省等候時間。對居住較遠的納稅義務人，將所需資料以郵寄或e-mail方式給納稅義務人，節省奔波時間。

### (四) 提供租稅資訊，擴大宣導效益

加強提供納稅義務人完成納稅義務所必需的資訊、教育及協助；利用執法的工具及資源迫使想規避稅負者完成納稅義務；與工業會、商業會、專業或民間團體及其他政府機構合作，改進稅務行政效率。宣導租稅理念，除多利用報章雜誌、各廣播電臺、有線電視、網際網路、租稅宣導活動及學校租稅教育宣傳外，建立稅務人員隨時隨地多與納稅義務人雙向溝通的觀念，釐清納稅義務人之疑慮，滿足納稅義務人知的權益與需求，促進徵納雙方之和諧，達到依法納稅之目標。成立「稅務教室」，加強納稅義務人的租稅常識，配合社會人士終身學習及各稅開徵或申報期間，選定主題，由嫻熟業務之稅務人員擔任講師，提供實用免費的租稅課程。❖