

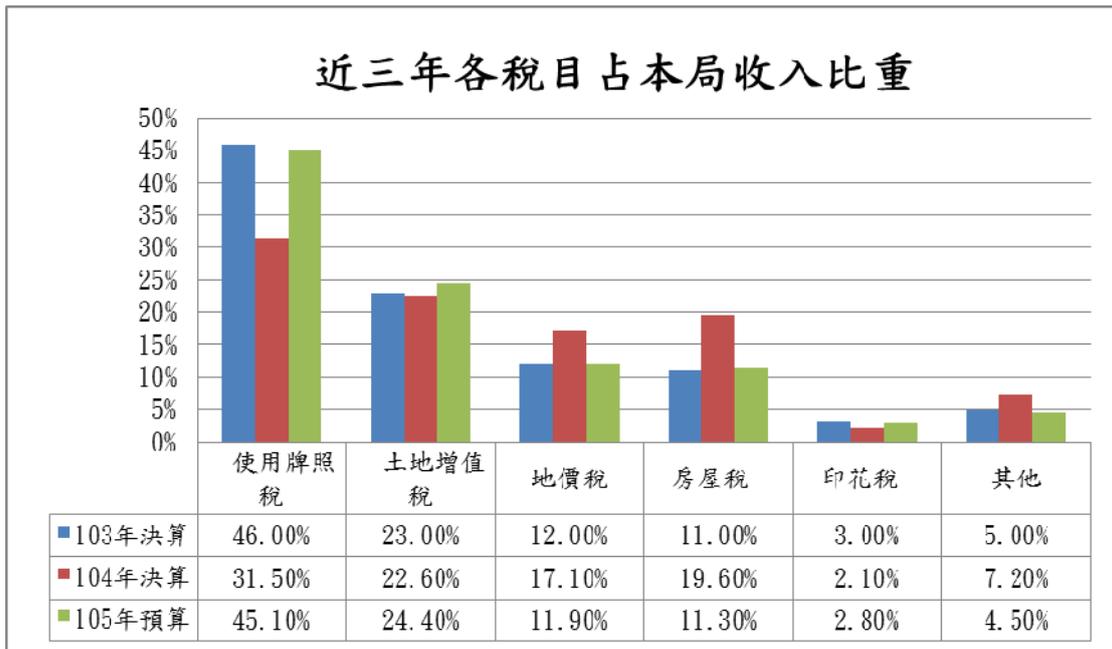
## 目 錄

壹、	前言 .....	1
貳、	文獻探討 .....	5
參、	研究設計 .....	9
肆、	受訪者族群特性分析 .....	16
伍、	各服務構面滿意度分析 .....	23
	一、洽公環境滿意度分析 .....	23
	二、服務態度滿意度分析 .....	30
	三、專業知識滿意度 .....	36
	四、便民服務滿意度分析 .....	42
	五、整體為民服務分析 .....	49
陸、	民眾滿意度與否的原因 .....	52
柒、	結論與建議 .....	55
	參考文獻 .....	70
	附錄:屏東縣政府稅務局 105 年度為民服務意見調查表 .....	72

# 壹、前言

## 一、緣起與目的

屏東縣稅務局主管屏東縣之地方稅，其組織架構為：屏東總局之下設有潮州分局、東港分局及恆春分局。三大主要地方稅科稽徵，包括：土地稅科稽徵地價稅、土地增值稅；房屋稅科稽徵房屋稅、契稅；消費稅科稽徵使用牌照稅、娛樂稅、印花稅等。最近三年，各稅收占屏東地方稅歲入比重較大者依序為使用牌照稅、土地增值稅、地價稅及房屋稅。



為提供更加優質的納稅服務，本局以『專業、效率、品質』為核心，持續改善優質納稅環境，不斷研究簡化作業流程及申辦手續，以人為本，提供民眾更加優質的便民服務措施。例如：在環境方面，親民的標示牌設計，更新座椅、汰換老舊電腦設備。全功能服務櫃檯增

置放大鏡提供洽公民眾使用，年長者與肢障者可優先至全功能櫃檯之“博愛專區”洽辦業務等。秉持「民眾導向、服務導向、效率導向」的理念，協助民眾完成納稅義務。

## 二、調查目標

過去三年，本局為提供精緻優質的納稅服務，持續委託大專院校協助辦理調查民眾對本局服務滿意度的調查分析，以瞭解屏東縣民眾對本局各類服務項目之滿意度及建議，延續本局過往在調查民眾對本局服務滿意度之相關研究分析比較，本局設計 105 為民服務調查表，於 4、5 月（第 1 期）及 9、10 月（第 2 期）發放予屏東縣稅務總局及各分局之洽公民眾，委託並美和科技大學協助辦理調查民眾對本局服務滿意度的調查分析，作為推動為民服務及未來提升服務品質之參考。本次調查目標如下：

（一）為延續本局過往在調查民眾對本局服務滿意度之相關研究分析比較，因此，在 105 年為民服務調查表設計上仍維持 104 年所設定的四個構面：洽公環境(1-3 題)、服務態度(4-6 題)、專業知識(7-9 題)及便民服務措施(10-12 題)，再加上整體為民服務滿意度(第 13 題)，共計 13 題，並分別統計受訪者對上述各服務構面的滿意度。

（二）將 105 年滿意度統計結果與 103 年及 104 年比較，藉以瞭解 105 年受訪者滿意度的變動。

（三）將四大服務構面及整體為民服務滿意度與洽辦地點（總局與各分局）、洽辦稅科（三大稅科及全功能服務櫃台）進行交叉分析。如有藉以瞭解其差異情況，作為本局未來改善的參考方向。

(四) 統計受訪者滿意度數據並分析其原因及條列民眾建議事項。

報告中，除統計上述問卷的滿意度比例，了解受訪者對服務品質的滿意度外，並透過敘述性統計、單因子變異數分析（one-way ANOVA）及事後檢定之最小顯著差異 LSD 檢定等分析程序，來檢測不同群組間對滿意度是否有重大差異。

希冀透過滿意度的統計結果分析，進一步提供本局瞭解民眾對於服務滿意度之趨勢，將滿意度良好的措施繼續維持，並對於滿意度較低的項目檢討改進，期盼為屏東鄉親打造精緻優質、貼心便利的友善納稅服務環境。

## 貳、文獻探討

民主國家的運作過程中，民意經常成為影響甚或左右政府決策的關鍵因素，因此，如何建置一套機制來形成政府與民意之間的溝通橋樑，在強調「政府效能」形象的前提下，民眾對於政府機關服務品質與效率的要求與日俱增。因此如何提昇政府效能並以顧客服務為導向的觀念，已成為現階段公務機關訓練內部員工的基本要求。然而，如何提昇洽公民眾對公務機關的服務滿意度，除了強化內部員工的基本訓練外；另一方面，必須適時的建立相關的回饋機制，由民眾自身的感受來檢討公務機關內部的作業流程及相關軟硬體設施。

回顧過往文獻，研究政府服務品質與民眾滿意度之相關文獻，雖不如研究企業部門（如：顧客滿意度）蓬勃發展，然其篇幅亦逐年增加。研究者大多採用問卷調查的方式，將服務品質依其研究主題，設計不同的服務品質構面，對於不同構面再輔以相關的課題。其中以便利抽樣方式進行為最常見的抽樣方法，並經採用紙本問卷與網路問卷方式收集民眾的反應。以下茲就相關文獻分別說明。

陳嫻芳（2003）認為國內稅務機關常就服務面提出便民服務措施，但未曾深入探討所提供之服務是否已符合洽公民眾之需求，致使公共資源的過度浪費，有鑒於此，作者試圖透過加入服務傳送系統的考量，用以探討稅務機關服務品質之重要影響類別，剖析服務品質在

供給方：稅務單位的認知及需求方：民眾的需求之間的服務缺口。研究結果發現：服務人員的個人行為是影響服務品質的最重要因素，並建議：若欲快速提昇稅務機關的服務品質，其應採取針的策略為：對員工個人服務行為作訓練考核可能是最迅速且成本也最低的方式。

吳淑珍（2006），以北區國稅局的洽公民眾為研究對象，採用 Parasuraman、Zeithaml 及 Berry(1988)所提出的五個服務品質構面：可靠性、保證性、有形性、反應性及體貼性等構面，探討稅務機關服務品質缺口分析，並運用品質機能展開 QFD，最後在採用品質順序排序法計算相對權重來執行重要度排序，用以瞭解未來從事服務品質提昇的優先順序；研究結果顯示，執行重要度依序為「重視顧客導向」、「為民服務調查」、「人員專業訓練」及「建立服務規格」。並建議本研究個案北區國稅局在人力、時間及資源等考量下，可對此四項品質技術做優先改善，針對民眾重視的項目進行改善，以提昇服務品質。

張雅晴（2008）採用 Zeithaml, Parasuraman & Malhotra（2002）所提出之 e-SERVQUAL 模式發展其問卷並結合 Kano 二維模式將品質分類以獲得滿意度，採用品質技術相對權重來執行重要度排序最後使用品質順序排序法計算權重導入品質機能展開 QFD，探求網路報稅系統重要品質技術改善項目。研究結果發現：前十項建議改善品質

技術之項目依序為：1.財稅人員專業知識；2.系統改善與維護；3.資料庫管理與運用；4.納稅人申訴回覆時效；5.系統異常狀況處理；6.SSL安全認證系統；7.財稅人員表達與態度；8.資料安全管控；9.稅務人員教育訓練；10.網頁內容品質改善與維護。

陳鵬宇（2011）以 94 位北區國稅局花蓮縣分局員工及 366 位洽公民眾為研究對象，透過對國稅局員工及民眾分別施作服務品質量表，來瞭解兩者對服務品質屬性認知的重要性與滿意度，藉以探討兩者對於服務品質屬性的重要性認知是否存在差異性。研究結果發現：關於服務品質認知的滿意度方面，兩者沒有顯著差異。關於服務品質屬性認知的重要性方面，國稅局員工僅有回應性與民眾有顯著差異。

黃大維（2012）亦採用 Parasuraman、Zeithaml 及 Berry（1988）所提出的五個服務品質構面：有形性、可靠性、反應性、保證性、關懷性，探討財政部國稅局單位期望服務品質的「重要程度」與洽公民眾實際感受服務品質的「滿意程度」之間是否存在認知差異。研究結果顯示，稅務單位的期望與洽公民眾實際的感受之間仍存有認知差距。唯有透過專業、效能及關懷兼顧之服務規劃，積極推動各項為民服務改善措施，才能追求全面提升服務品質。

江筑瑄（2014）採用 SERVQUAL 量表架構發展其問卷並結合 Kano 二維品質模式與 IPA 分析，解析國稅機關之服務品質屬性，探

究影響民眾滿意度的原因，進而指出資源分配的情形，並發掘出需改善項目的優先順序。研究結果發現：透過 IPA 分析得出：「當民眾遇到問題時，國稅局會協助解決」應列為最優先改善之重點項目，在利用 Kano 模式萃取出重要品質要素並結合品質機能展開 QFD，依據執行重要度之結果顯示：列為優先改善的五項技術品質項目，其優先順序依序為：1.服務人員之專業性；2.服務人員之服務態度；3.服務人員之反應能力；4.營業稅櫃檯中午不打烊服務；5.設置專業諮詢服務櫃檯」。

林怡均(2015)，以屏東縣稅務局的 200 位洽公民眾為研究對象，探討稅務單位服務品質對服務價值之影響、稅務單位服務價值對民眾滿意度之影響以及稅務單位服務品質對民眾滿意度之影響；研究結果顯示服務品質構面、服務價值構面及民眾滿意度構面，三者之間會產生顯著的相互影響作用，因此，良好的服務品質會提昇服務價值及民眾滿意度，進而增進稅務單位與民眾的良性互動關係。

## 參、研究設計

### 一、問卷設計

#### (一)服務品質構面與衡量項目

本研究採用問卷作為調查工具，延續歷年本局之服務品質架構，並經本局員工、主管及專家共同討論，將服務品質分成四個服務構面，以衡量受訪者對本局的服務滿意度。問卷開頭說明該問卷之性質及調查目的，並表達感謝之意，使受訪者得以安心作答，收集民眾對本局的服務滿意度。

表 1 服務構面與衡量子題

構面	子題
洽公環境	1.洽公環境整潔、綠美化及舒適度滿意度 2.各項導引指示牌及服務標示清楚度滿意度 3.無障礙設施(斜坡道、電梯、專用停車位、專用廁所)滿意度
服務態度	1.服務人員的「電話服務禮貌」滿意度 2.服務人員的禮儀及服務態度的滿意度 3.服務人員耐心傾聽及清楚說明的滿意度
專業知識	1.服務人員正確且迅速的完成作業的滿意度 2.服務人員相關法令熟悉度的滿意度 3.«一次告知單»勾選所有應準備的資料內容的滿意度
便民服務	1.專人引導服務的滿意度 2.全功能服務櫃台申辦服務項目的滿意度 3.網際網路線上申報(辦)服務的滿意度

最後，收集受訪者的背景資料，包括性別、年齡、職業、教育程度、主要洽辦稅科及洽辦地點，藉此對受訪者族群特性，有更多的了解。105 年為民服務調查表之問卷內容詳如附錄一。

## (二)滿意度衡量方式

受訪者對各種服務構面的滿意度，採李克特五點量表 (Likert scale)，其中，服務品質的滿意度分為「非常滿意」、「滿意」、「尚可」、「不滿意」、「非常不滿意」五個勾選等級，分別依序給予 5 分、4 分、3 分、2 分及 1 分，屬區間尺度資料。

## 二、問卷調查

### (一)抽樣方法

為增加樣本觀測值對母群體的代表性，使收集之數據能反應洽公民眾的真實滿意度，本文採用分層隨機抽樣 (Stratified random sampling)，將母體依總局、潮州分局、東港分局及恆春分局分為數個群體 (subset)，各局再透過便利抽樣 (Convenience Sampling)，由本局服務人員與志工發放問卷給親臨稅務局之洽公民眾，並給予必要之協助與說明，以提高問卷之有效性。問卷當場以紙本方式發放，俟民眾填寫完成後收回。

### (二)調查時間與抽樣誤差

105 年第 1 期配合牌照稅及房屋稅開徵時人潮較多，於 4、5 月發放問卷，共收回 832 份。第 2 期問卷調查常態性服務，於 105 年 9、10 月發放問卷，共收回 836 份，二期總計收回 1,668 份。扣除填答不完整及無效問卷後，有效問卷第 1 期、第 2 期分別有 760 及 771 份，合計 1,531 份，有效問卷比例為 92%。全部有效問卷中，屏東總局占 32%、潮州分局占 24%、東港分局占 24%及恆春分局占 21%。在信心水準為 95%情況下，抽樣誤差為正負 2.82%。

表 2 有效問卷份數與各分局比例

	105 年			比例
	第 1 期	第 2 期	全 期	
屏東總局	218	268	486	32%
潮州分局	183	184	367	24%
東港分局	177	185	362	24%
恆春分局	1825	134	316	21%
合 計	760	771	1531	100%

### 三、問卷信度與效度

#### (一)信度分析

本研究測試問卷的可靠性，統計結果發現整體信度（Cronbach's  $\alpha$ ）為 0.957，大於標準值 0.8；而「服務態度」及「專業知識」兩構面，其信度分別為 0.890 與 0.894，均大於標準值 0.7，惟「洽公環境」及「便民服務措施」的構面信度分別為 0.563 及 0.400 均小於標準值 0.7。究其原因，係因第 3 題-無障礙設施規劃及第 12 題-網際網路申辦(報)項目，部分受訪者勾選「未使用過」，使得該題統計量與其他子題統計量出現顯著不一致，造成構面統計結果的信度較低。本文在排除勾選「未使用過」之問卷後，分別重新計算「洽公環境」與「便民服務措施」的構面信度，其結果顯示其構面信度分別為 0.880 及 0.826，均超過標準值 0.7，顯示受訪者對問卷回答具有一致性與可靠性，並符合對信度標準的要求。

表 3 信度分析

	Cronbach's $\alpha$ 全部子題	Cronbach's $\alpha$ 排除勾選「未使用過」
整體問卷	0.957	--
各構面：		
洽公環境	0.563	0.880
服務態度	0.890	--
專業知識	0.894	--
便民服務措施	0.400	0.826

因此，本文在分析「洽公環境」與「便民服務措施」構面滿意度時，

將會排除勾選「未使用過」之觀測值，重新計算各子題滿意度比例，問卷結果能可靠反應民眾的真實感受。

## (二)效度分析

為確保問卷本身內容的廣度及確切度，使設計之問卷題目能有效衡量所欲檢測的目標，達到問卷要求的效度 (Validity)，本問卷參酌過去歷年之「為民服務滿意度問卷」，配合本局為提升服務品質的策略及方式，經由本局員工討論，主管審視，並與專家學者共同商討並加以精簡修改而成，因此，本問卷具有相當程度的內容效度 (Content Validity)。

#### 四、資料處理及分析方法

資料分析分為兩部份，包括對受訪者之基本資料及滿意度進行敘述性統計分析，再針對不同群組間滿意度，進行差異分析，說明如下：

##### (一) 敘述性統計分析：

對受訪者的基本資料進行敘述性統計分析，計算施測樣本個數、滿意度比例及平均數，藉以瞭解受訪者族群特性及背景屬性。其次，統計滿意度比例，並計算滿意度平均數，提供進一步分析。問卷中第3、12題，將先排除勾選「未使用過」之觀測值後，再計算該子題滿意度比例及該構面的滿意度平均數。

##### (二) 差異分析

利用單因子變異數分析 (one-way ANOVA)，來檢定兩群以上的變數，是否具有顯著性的差異。例如：受訪者洽辦不同稅科(土地稅科、房屋稅科、消費稅科及全功能服務櫃台)、受訪者在不同洽辦地點(總局及各分局)對各種服務構面滿意度的差異程度。若檢定結果顯示不同群組間對滿意度具有顯著差異，將進一步利用事後檢定 (Post Hoc) 之最小顯著差異檢定 (Least Significance Difference test, 簡稱LSD) 將不同群組之平均滿意度依大小次序排序，藉以瞭解不同群組間的滿意度偏好。實施上述檢定時，各構面及個子題均已先排除勾選「未使用過」之觀測值。

## 肆、受訪者族群特性分析

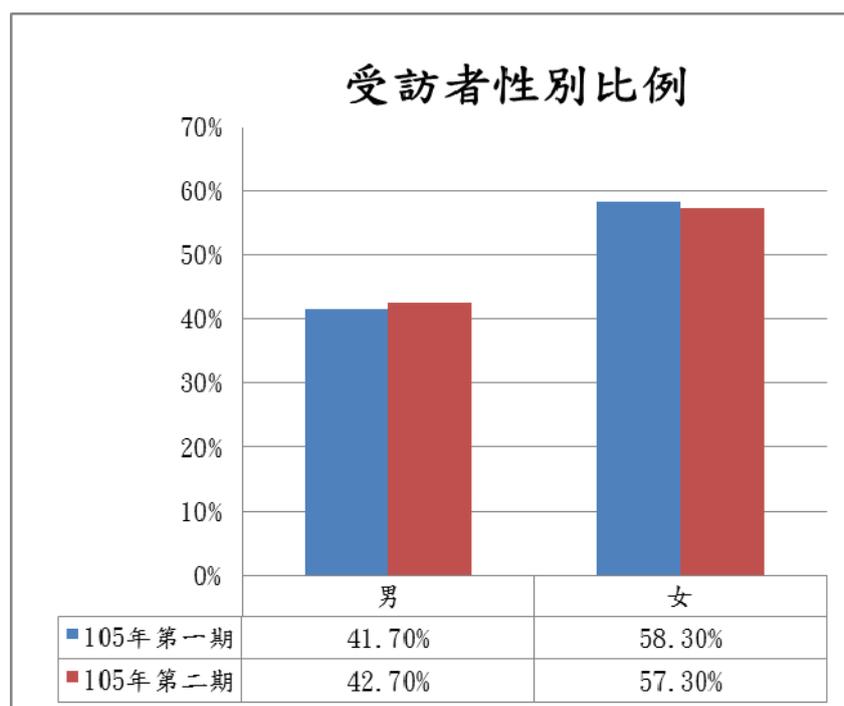
本章統計受訪者之族群特性，分別描述受訪者「性別」、「年齡」、「職業」、「教育程度」、「洽辦稅目」及「洽辦地點」等，藉以瞭解受訪者族群特性、背景屬性及洽辦稅目與地點。資料包括 105 年第 1 期及第 2 期。

### 一、受訪者性別

受訪者中，男性佔 42.2%，女性佔 57.8%，全其女性較男性多 15.6%，第 1、第 2 期男性比例均低於女性比例，兩期性別比例相當。

表 4 受訪者性別比例

		105 年			
		第 1 期	第 2 期	全 期	名次
男		41.7%	42.7%	42.2%	2
女		58.3%	57.3%	57.8%	1
合 計		100%	100%	100%	

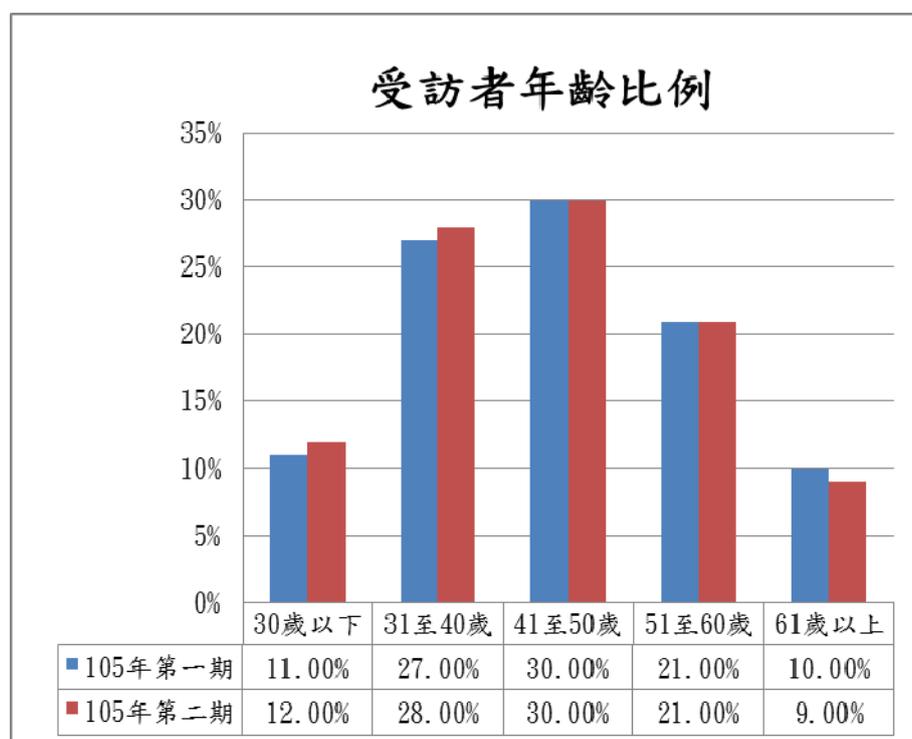


## 二、受訪者年齡

受訪者以 41 至 50(含)歲(占全部受訪者 30%)最高，其次依序為 31 至 40(含)歲(28%)、51 至 60(含)歲(21%)、30(含)歲以下(12%)及 61 歲以上(9%)。其中青壯年(31 至 50 歲)人口比例最高，達 58%。第 1 期與第 2 期受訪者年齡的結構比例相近。

表 5 受訪者年齡結構

	105 年			名次
	第 1 期	第 2 期	全 期	
30(含)歲以下	11%	12%	12%	4
31 至 40(含)歲	28%	28%	28%	2
41 至 50(含)歲	30%	30%	30%	1
51 至 60(含)歲	21%	21%	21%	3
61 歲以上	10%	9%	9%	5
合 計	100%	100%	100%	

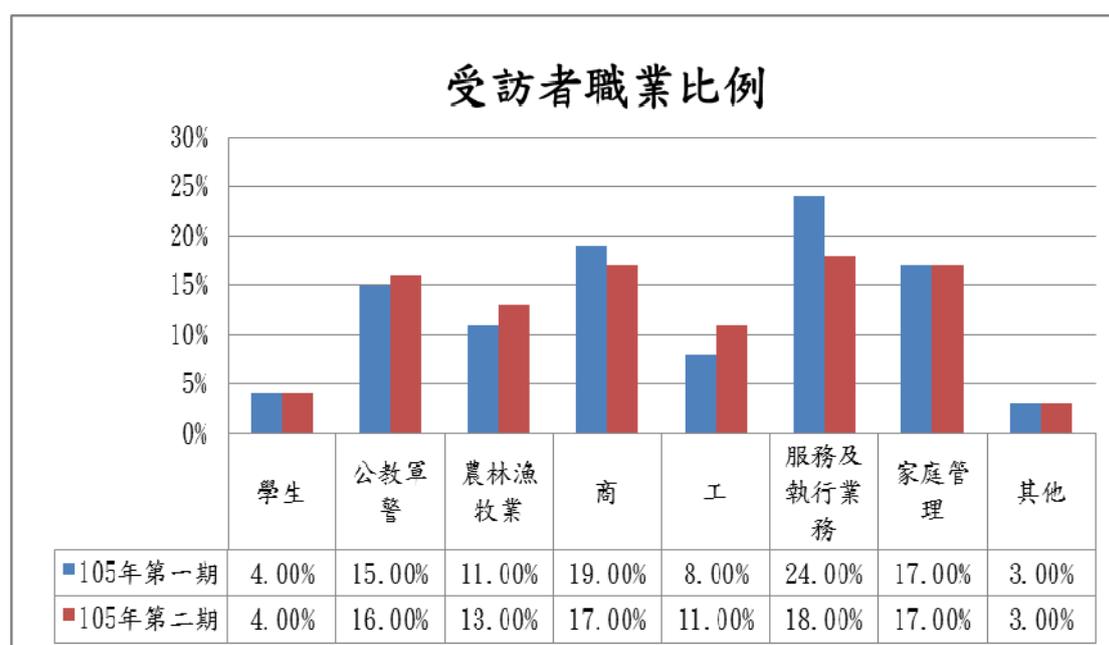


### 三、受訪者職業分佈

受訪者以服務及執行業務(21%)最高，其次依序為商(18%)、家庭管理(17%)、公教軍警(15%)、農林漁牧(12%)及工(10%)、學生(4%)及其他(3%)。其中，家庭管理、服務及執行業務與商三類的比率占所有受訪者 56%。第 1 期與第 2 期受訪者職業結構相近。

表 6 受訪者職業分佈

	105 年			名次
	第 1 期	第 2 期	全 期	
學生	4%	4%	4%	7
公教軍警	15%	16%	15%	4
農林漁牧業	11%	13%	12%	5
商	19%	17%	18%	2
工	8%	11%	10%	6
服務及執行業務	24%	18%	21%	1
家庭管理	17%	17%	17%	3
其他	3%	3%	3%	8
合 計	100%	100%	100%	

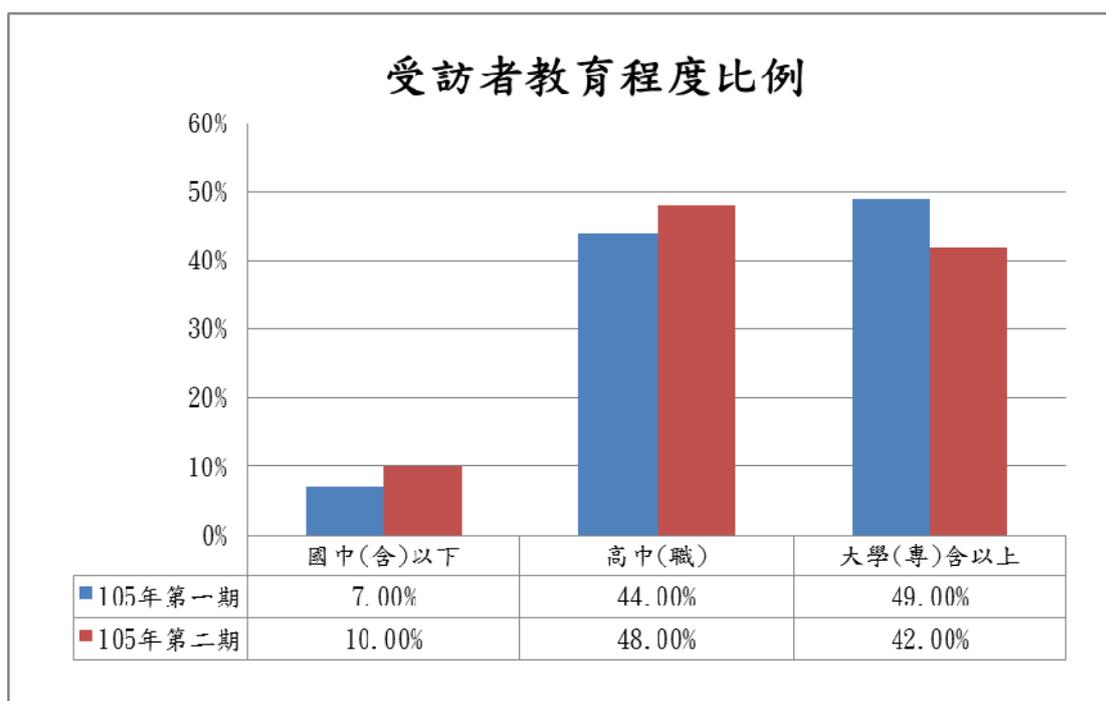


#### 四、受訪者教育程度

受訪者教育比例以高中(職)(46%)最高，其次為大學(專)含以上(45%)、國中(含)以下(9%)。其中，高中(職)及大學(專)含以上二類的比率占有受訪者 91%。

表 7 受訪者教育程度比例

	105 年			名次
	第 1 期	第 2 期	全 期	
國中(含)以下	7%	10%	9%	3
高中(職)	44%	48%	46%	1
大學(專)含以上	49%	42%	45%	2
合 計	100%	100%	100%	



## 五、洽辦稅科

為瞭解民眾在洽辦不同稅科時，服務品質是否具有顯著差異，本文參照本局組織編制，將洽辦稅目歸類為下列四類稅科：土地稅科(含地價稅、土地增值稅)、房屋稅科(含房屋稅及契稅)、消費稅科(含使用牌照稅、娛樂稅及印花稅)及全功能服務櫃台。

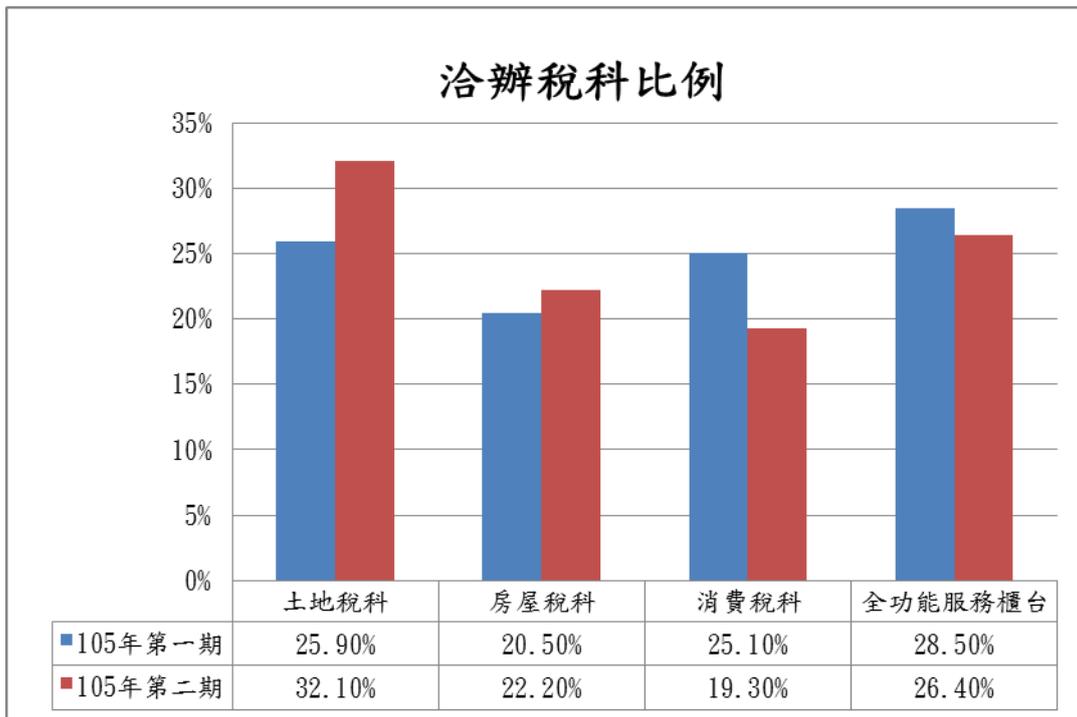
本研究在檢測洽公民眾對於不同稅科之服務品質滿意度，是否具有重大差異時，因此，將受訪者於問卷填寫時複選洽辦稅目之觀值，視為多筆觀測值。意即，將同時勾選洽辦 2 種稅目者(1 筆觀測值)，視為 2 種稅目(2 筆)的觀測值；同時勾選 3 種稅目者(1 筆觀測值)，則將其視為 3 種稅目(3 筆)的觀測值；依此類推，故 105 第 1 期與第 2 期洽辦各稅目的觀測值總計 1892 筆。

表 8 洽辦稅科之比例(調整後)

	105 年			名次
	第 1 期	第 2 期	全 期	
土地稅科	25.9%	32.1%	29.1%	1
房屋稅科	20.5%	22.2%	21.4%	4
消費稅科	25.1%	19.3%	22.1%	3
全功能服務櫃台	28.5%	26.4%	27.4%	2
合 計	100%	100%	100%	

表 8 為洽公民眾調整後之洽辦稅科比例，總計 105 年洽公民眾辦理稅務事項，最常洽辦土地稅科(29.1%)，其次為全功能服務櫃台(27.4%)、消費稅科(22.1%)及房屋稅科(21.4%)。各服務櫃台比例均在 20

%以上。

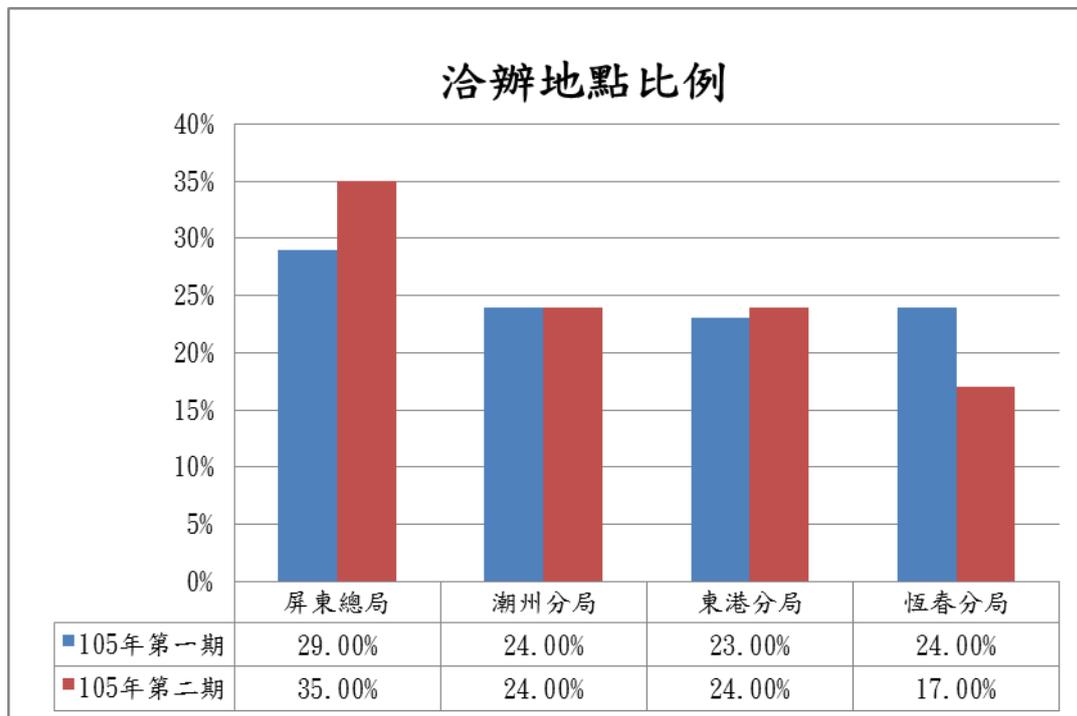


## 六、洽辦地點

有效問卷來自屏東總局(32%)最多，其次依序為潮州分局(24%)、東港分局(24%)及恆春分局(21%)。第1期與第2期各分局問卷組成比例相近。

表 9 洽辦地點分佈

	105 年			名次
	第 1 期	第 2 期	全 期	
屏東總局	29%	35%	32%	1
潮州分局	24%	24%	24%	2
東港分局	23%	24%	24%	3
恆春分局	24%	17%	21%	4
合 計	100%	100%	100%	



## 伍、各服務構面滿意度之分析

本研究將本局為民服務滿意度分為四大構面：洽公環境、服務態度、專業知識與便民服務措施。首先統計 105 年問卷各題滿意度比例，其次與 103、104 年滿意度比較，最後再將各服務構面滿意度與洽辦稅科、洽辦地點進行交叉分析。

### 一、洽公環境滿意度分析

評估本局洽公環境的題目有三項，包括：洽公環境整潔、綠美化及舒適度、各項導引指示牌及服務標示清楚度、無障礙設施規劃等指標。並將統計結果與 103 年及 104 年資料比較。

#### (一)「洽公環境整潔、綠美化及舒適度」滿意度

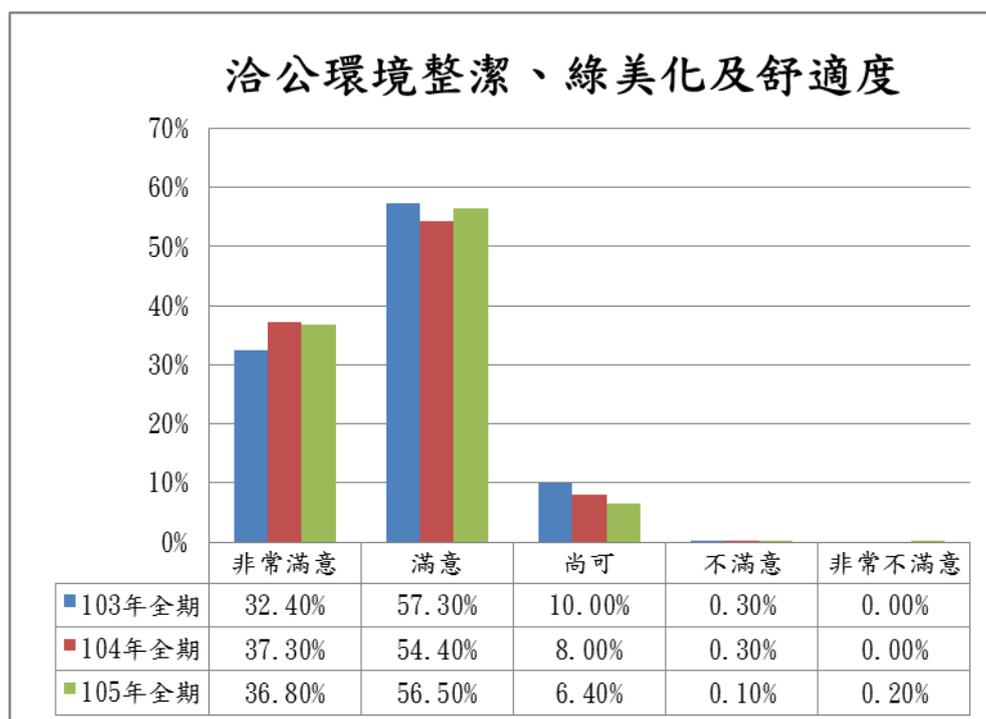
表 10 洽公環境整潔、綠美化及舒適度滿意度比例

	103 年	104 年	105 年		
	全期	全期	第 1 期	第 2 期	全期
非常滿意	32.4%	37.3%	40.1%	33.6%	36.8%
滿意	57.3%	54.4%	52.0%	60.8%	56.5%
尚可	10.0%	8.0%	7.4%	5.5%	6.4%
不滿意	0.3%	0.3%	0.3%	0.0%	0.1%
非常不滿意	0.0%	0.0%	0.3%	0.1%	0.2%
	100%	100%	100%	100%	100%

上表中受訪者表示「非常滿意」、「滿意」者，105 年為 93.3%，較 103 年、104 年平均提升 2.6%，顯示本局持續的努力獲得民眾相當的肯定，本期有九成三受訪者對本局持續維護洽公環境整潔、綠美

化及舒適度表示認同。其中，「滿意」是民眾最主要的感受。

就 105 年而言，第 1、2 期「非常滿意」、「滿意」的比例分別為 92.1%與 94.4%，第 2 期提高 2.3%。



## (二)「各項導引指示牌及服務標示清楚度」滿意度

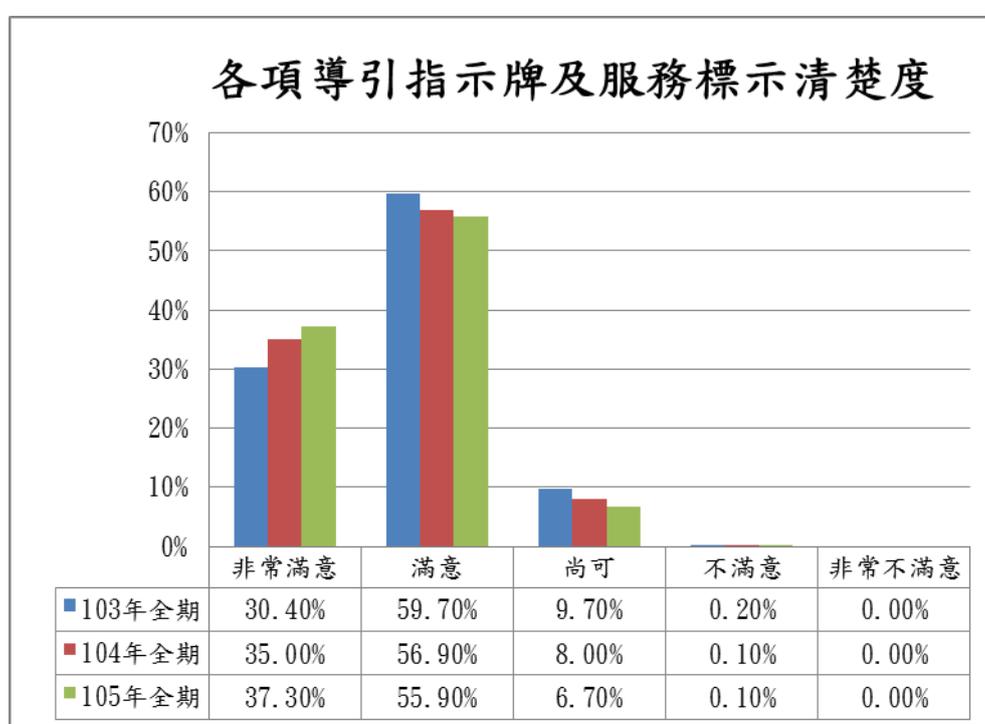
受訪者表示「非常滿意」、「滿意」者，105 年為 93.2%，較 103 年、104 年平均進步 2.2%，本期有九成三受訪者對本局用新設計各項導引指示牌及服務標示表示認同。其中，「滿意」是民眾最主要的感受。「非常滿意」的比例 105 年較 103 年、104 年分別提高 6.9% 及 2.3%，顯示本局持續的努力獲得民眾相當的肯定。

就 105 年而言，第 1、2 期「非常滿意」、「滿意」的比例分別為

92.3%與 94.0%，第 2 期提高 0.7%。

表 11 各項導引指示牌及服務標示清楚度滿意度比例

	103 年	104 年	105 年		
	全期	全期	第 1 期	第 2 期	全期
非常滿意	30.4%	35.0%	39.9%	34.5%	37.3%
滿意	59.7%	56.9%	52.4%	59.5%	55.9%
尚可	9.7%	8.0%	7.4%	6.0%	6.7%
不滿意	0.2%	0.1%	0.1%	0.0%	0.1%
非常不滿意	0.0%	0.0%	0.0%	0.1%	0.0%
	100%	100%	100%	100%	100%



### (三)無障礙設施規劃(斜坡道、電梯、專用停車位、專用廁所)滿意度

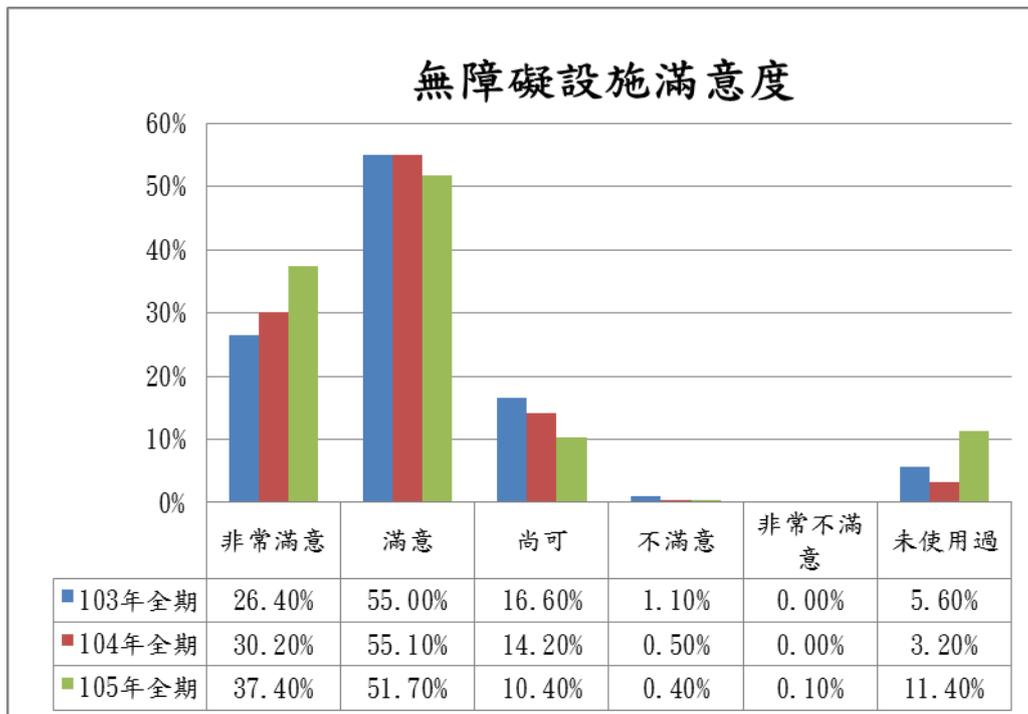
本子題因有部分受訪者勾選「未使用過」，使得本題統計量與其他子題統計量出現顯著不一致，是以，本研究在排除勾選「未使用過」之問卷後，分別重新計算如下：受訪者表示「非常滿意」、「滿意」者，105 年為 89.1%，與 103 年、104 年平均大幅提升 5.75%。本期有八

成九受訪者對本局持續更新無障礙設施表示認同。其中，「滿意」是民眾最主要的感受。「非常滿意」的比例 105 年較前 2 期平均提高 9.1%，顯示本局持續的努力獲得民眾相當的肯定。

就 105 年而言，第 1、2 期「非常滿意」、「滿意」的比例分別為 88.6%與 88.5%，兩期的比例相近。

表 12 無障礙設施規劃(斜坡道、電梯、專用停車位、專用廁所)滿意度

	103 年	104 年	105 年		全期
	全期	全期	第 1 期	第 2 期	
未使用過	5.6%	3.2%	7.0%	15.8%	11.4%
非常滿意	26.4%	30.2%	<b>36.9%</b>	<b>36.5%</b>	37.4%
滿意	55.0%	55.1%	<b>51.7%</b>	<b>52.0%</b>	51.7%
尚可	16.6%	14.2%	<b>11.1%</b>	<b>11.0%</b>	10.4%
不滿意	1.1%	0.5%	0.3%	0.5%	0.4%
非常不滿意	0.0%	0.0%	0.1%	0.0%	0.1%
	100%	100%	100%	100%	100%



#### (四) 洽公環境構面與不同群組之交叉分析

##### (1) 洽公環境構面與「洽辦稅科」之交叉分析

本構面之子題 3 因有部分受訪者勾選「未使用過」，使得本題統計量與其他子題統計量出現顯著不一致，是以，本研究在排除子題 3 勾選「未使用過」之問卷後，分別重新計算其結果如下：研究結果顯示，各稅科的平均滿意度在 4.24~4.39 之間，表示整體而言，民眾「滿意」目前的服務環境。由單因子變異數分析 (one-way ANOVA) 顯示，不同稅科間滿意度顯著不同(平均滿意度之 F 值超過臨界值)，事後檢定之 LSD 檢定結果顯示，民眾對土地稅科、全功能櫃台滿意度顯著高於房屋稅科與消費稅科。

洽公環境構面各子題結果顯示，環境綠美化、導引指示牌及服務標示與無障礙設施規劃之各稅科滿意度均有顯著差異(F 值大於臨界值)。事後檢定之 LSD 檢定發現，本構面的所有子題均顯示：土地稅科滿意度顯著高於其他稅科；消費稅科的滿意度顯著低於其他稅科。

表 13 洽公環境構面對「洽辦稅科」之平均數及差異分析表

構面 \ 稅目	a 土地稅科	b 房屋稅科	c 消費稅科	d 全功能櫃台	F 值	事後檢定
平均滿意度	4.39	4.29	4.24	4.35	12.941***	ad>bc
環境綠美化	4.40	4.33	4.24	4.38	4.655**	ad>c
導引指示牌及標示	4.44	4.31	4.28	4.36	5.424**	a>bc
無障礙設施規劃	4.34	4.22	4.19	4.30	3.674*	a>bc,d>c

註：\*表示  $p<0.05$ 、\*\*表示  $p<0.01$ 、\*\*\*表示  $p<0.001$  之顯著水準

## (2) 洽公環境構面與洽辦地點之交叉分析

本構面之子題 3 因有部分受訪者勾選「未使用過」，使得本題統計量與其他子題統計量出現顯著不一致，是以，本研究在排除子題 3 勾選「未使用過」之問卷後，分別重新計算其結果如下：研究結果顯示，各局平均滿意度介於 4.15~4.45 之間，表示整體而言，民眾「滿意」目前的洽公環境。單因子變異數分析（one-way ANOVA）顯示，各局間滿意度顯著不同（平均滿意度之 F 值超過臨界值），事後檢定之 LSD 檢定結果，民眾對屏東總局及東港分局滿意度均高於潮州分局及恆春分局的滿意度（ $ac > bd$ ）。在三項環境構面的子題中，民眾對各洽辦地點之無障礙設施規劃的滿意度相對較低，但較往年已有長足的進步，本局仍應持續改善。

不同洽辦地點對在本構面的所有子題之檢定值（F 值）均超過臨界值，表示民眾在不同的洽辦地點對各項環境構面子題的滿意度均存在顯著差異。經事後檢定之 LSD 檢定發現，三項環境構面的子題均顯示：屏東總局及東港分局的滿意度均高於潮州分局及恆春分局的滿意度（ $ac > bd$ ）。

潮州分局之無障礙設施規劃的平均滿意度結果 4.11 雖然較低，但較 104 年的 3.99 已有大幅進步。由於潮州分局牌照稅及欠稅執行位置設於二樓，對於年長者或行動不便的民眾而言，在洽公環境評比

上相對較為不利，該分局同仁應已對臨櫃洽公的民眾付出更多的協助與耐心。反觀恆春分局之無障礙設施規劃的平均滿意度結果 4.08 較 104 年的 4.19 更為衰退，此一警訊值得該分局留意並檢討改進措施。

由於受訪者不會同時蒞臨 2 個洽辦地點，故上述的結果可能受該局地點民眾個人對滿意度標準不一而影響推論。

表 14 洽公環境構面對「洽辦地點」之平均數及差異分析表

構面	稅目	a 屏東 總局	b 潮州 分局	c 東港 分局	d 恆春 分局	F 值	事後 檢定
平均滿意度		4.45	4.16	4.45	4.15	78.650***	ac>bd
環境綠美化		4.51	4.18	4.43	4.17	28.981***	ac>bd
導引指示牌及標示		4.27	4.20	4.47	4.20	25.307***	ac>bd
無障礙設施規劃		4.36	4.11	4.46	4.08	27.851***	ac>bd

註：\*表示  $p < 0.05$ 、\*\*表示  $p < 0.01$ 、\*\*\*表示  $p < 0.001$  之顯著水準

## 二、服務態度滿意度分析

評估本局服務態度有三個子題，包括：服務人員的「電話服務禮貌」、服務人員的禮儀及服務態度、服務人員耐心傾聽及清楚說明。除統計 105 年滿意度比例外，進一步比較 104、103 年的滿意度變化，最後將滿意度與洽辦稅科、洽辦地點進行交叉分析。

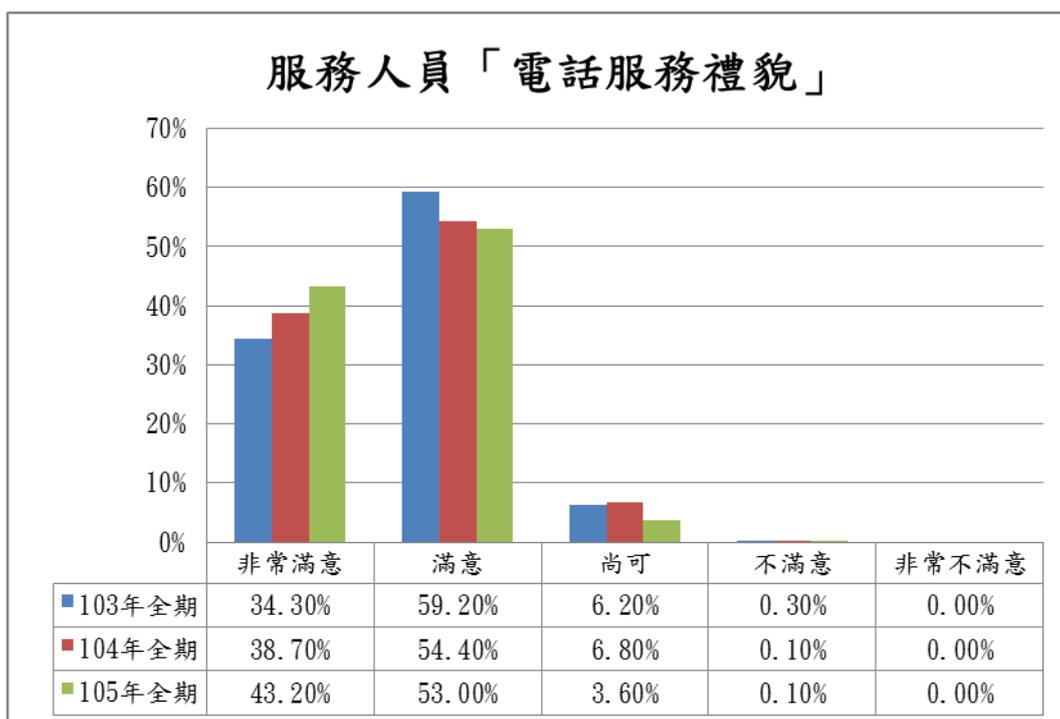
### (一)服務人員「電話服務禮貌」滿意度

受訪者表示「非常滿意」、「滿意」者，105 年為 96.2%，與 103 年、104 年平均提升 2.9%，本期有九成六的受訪者對本局人員「電話服務禮貌」表示認同。其中，「滿意」是民眾最主要的感受。尤有甚者，105 年「非常滿意」的比例較前 2 年平均大幅提高 6.7%，顯示本局持續的努力獲得民眾相當的肯定。

就 105 年而言，第 1、2 期「非常滿意」、「滿意」的比例分別為 96.4%與 94.8%，兩期的比例均超過九成四。

表 15 服務人員「電話服務禮貌」滿意度比例

	103 年	104 年	105 年		
	全期	全期	第 1 期	第 2 期	全期
非常滿意	34.3%	38.7%	45.7%	40.4%	43.2%
滿意	59.2%	54.4%	50.7%	54.4%	53.0%
尚可	6.2%	6.8%	3.6%	5.2%	3.6%
不滿意	0.3%	0.1%	0.0%	0.0%	0.1%
非常不滿意	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	100%	100%	100%	100%	100%



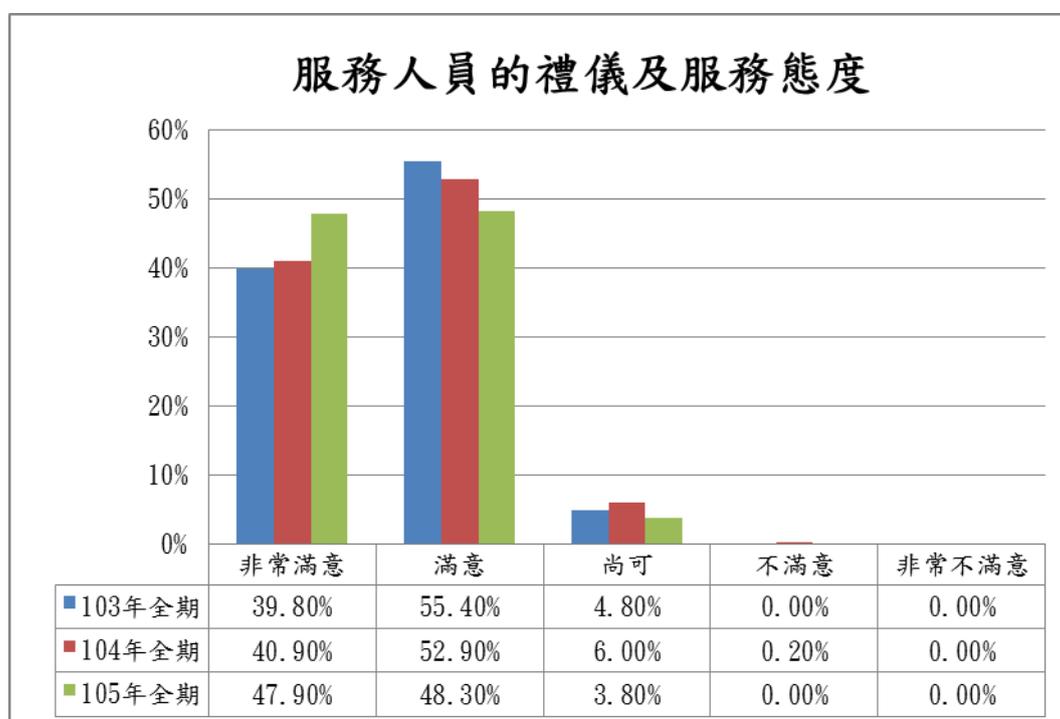
## (二)「服務人員的禮儀及服務態度」滿意度

表 16 「服務人員的禮儀及服務態度」滿意度比例

	103 年	104 年	105 年		
	全期	全期	第 1 期	第 2 期	全期
非常滿意	39.8%	40.9%	50.7%	44.9%	47.9%
滿意	55.4%	52.9%	45.3%	51.4%	48.3%
尚可	4.8%	6.0%	4.0%	3.6%	3.8%
不滿意	0.0%	0.2%	0.0%	0.0%	0.0%
非常不滿意	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	100%	100%	100%	100%	100%

上表中受訪者表示「非常滿意」、「滿意」者，105 年為 96.2%，與 103 年、104 年平均提升 1.7%，本期有九成六的受訪者對本局「服務人員的禮儀及服務態度」表示認同。其中，「滿意」是民眾最主要的感受，「非常滿意」的比例 105 年較前 2 年平均大幅提高 7.55%，顯示本局持續的努力獲得民眾相當的肯定。

就 105 年而言，第 1、2 期「非常滿意」、「滿意」的比例分別為 96%與 96.3%，兩期的比例相近。



### (三)「服務人員耐心傾聽及清楚說明」滿意度

本子題乃將 103 及 104 年設計問卷之子題 7-服務人員耐心傾聽陳述稅務問題以及子題 8-與服務人員之間的對談互動情形，合併精簡成本子題-服務人員耐心傾聽及清楚說明，因此，本子題所呈現之 103 及 104 年的滿意度資料均將上述之子題 7 及子題 8 的滿意度結果予以相加平均而得。

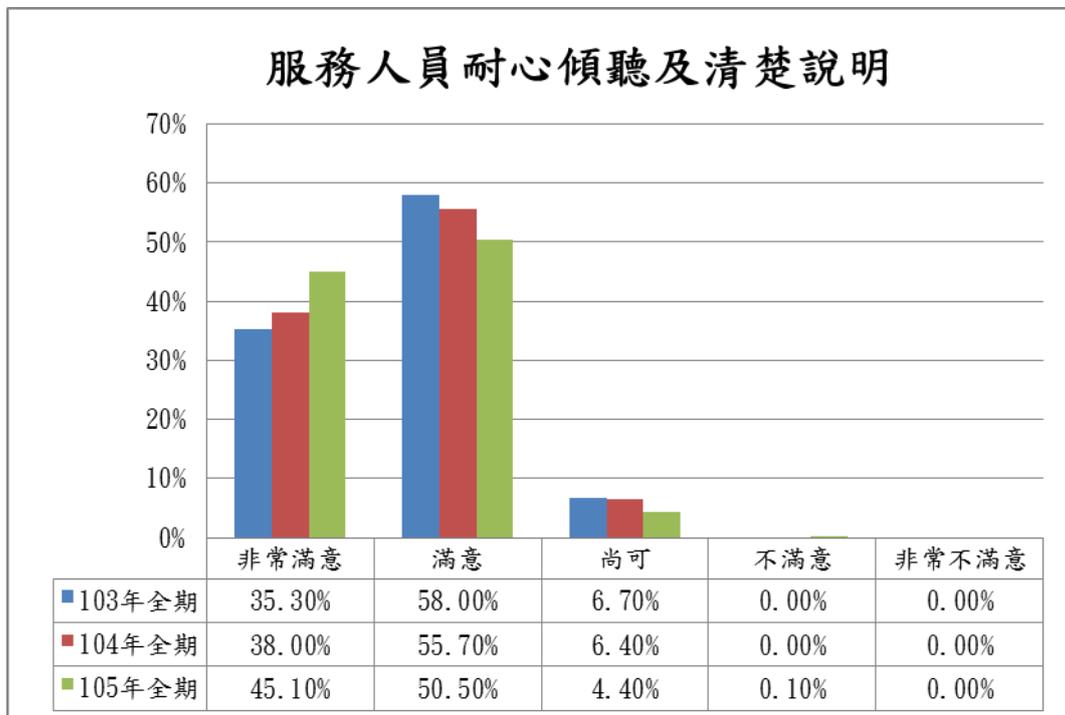
受訪者表示「非常滿意」、「滿意」者，105 年為 95.6%，與 103 年、104 年平均提升 2.1%，本期有九成五的受訪者對本局「服務人員耐心傾聽及清楚說明」表示認同。其中，「滿意」是民眾最主要的

感受，「非常滿意」的比例 105 年較前 2 年平均大幅提高 8.45%，顯示本局持續的努力獲得民眾相當的肯定。

就 105 年而言，第 1、2 期「非常滿意」、「滿意」的比例分別為 96.1%與 94.9%，兩期的比例均超過九成四。

表 17 「服務人員耐心傾聽及清楚說明」滿意度比例

	103 年	104 年	105 年		
	全期	全期	第 1 期	第 2 期	全期
非常滿意	35.3%	38.0%	46.8%	43.1%	45.1%
滿意	58%	55.7%	49.3%	51.8%	50.5%
尚可	6.7%	6.4%	3.8%	5.1%	4.4%
不滿意	0.0%	0.0%	0.1%	0.0%	0.1%
非常不滿意	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	100%	100%	100%	100%	100%



#### (四)服務態度構面與不同群組之交叉分析

##### (1)服務態度構面滿意度對「洽辦稅科」之差異分析

研究結果顯示，各稅科的平均滿意度在 4.39~4.50 之間，表示整體而言，民眾「滿意」目前的服務態度。單因子變異數分析顯示，各稅科間平均滿意度顯著不同(平均滿意度之 F 值超過臨界值)，事後檢定之 LSD 檢定結果，民眾對土地稅科滿意度顯著優於房屋稅科、全功能櫃台，又再優於消費稅科。

服務態度各子題的檢定結果顯示：民眾對不同稅科之「電話服務禮貌」及「服務人員禮儀及服務態度」之滿意度皆無顯著差異；僅對不同稅科之「服務人員耐心傾聽清楚說明」之滿意度有顯著差異(F 值大於臨界值)，事後檢定之 LSD 檢定結果發現：土地稅科的滿意度高於消費稅科。

表 18 服務態度構面對「洽辦稅科」之平均數及差異分析表

構面 \ 稅目	a 土地稅科	b 房屋稅科	c 消費稅科	d 全功能櫃台	F 值	事後檢定
平均滿意度	4.50	4.45	4.39	4.45	10.102***	a>bd>c
電話服務禮貌	4.49	4.40	4.40	4.45	2.052	
禮儀及服務態度	4.53	4.47	4.42	4.49	2.437	
耐心傾聽清楚說明	4.48	4.40	4.38	4.47	2.962*	a>c

註：\*表示  $p<0.05$ 、\*\*表示  $p<0.01$ 、\*\*\*表示  $p<0.001$  之顯著水準

## (2)服務構面滿意度對「洽辦地點之差異分析」

研究結果顯示，各局平均滿意度介於 4.32~4.60 之間，表示整體而言，民眾「滿意」目前的服務態度。單因子變異數分析 (one-way ANOVA) 顯示，各局間之平均滿意度顯著不同(平均滿意度之 F 值超過臨界值)，事後檢定之 LSD 檢定結果顯示：東港分局的滿意度顯著高於屏東總局、屏東總局顯著高於潮州分局、潮州分局顯著高於恆春分局(c>a>b>d)。

不同洽辦地點對服務態度構面各子題之檢定值(F 值)均超過臨界值，表示民眾在不同的洽辦地點對各項服務的滿意程度有顯著差異。經事後檢定之 LSD 檢定發現，各子題東港分局的滿意度均最高，其次是屏東總局，而潮州分局與恆春分局的滿意度相對較低。

由於受訪者不會同時蒞臨 2 個洽辦地點，故上述的結果可能受該局地點民眾個人對滿意度標準不一而影響推論。

表 19 服務態度構面對「洽辦地點」之平均數及差異分析表

稅目	a 屏東 總局	b 潮州 分局	c 東港 分局	d 恆春 分局	F 值	事後檢定
平均滿意度	4.48	4.40	4.60	4.32	54.454***	c>a>b>d
電話服務禮貌	4.42	4.40	4.60	4.33	14.237***	c>a>d,c>b
禮儀及服務態度	4.54	4.40	4.62	4.33	18.488***	c>a>bd
耐心傾聽清楚說明	4.46	4.37	4.60	4.30	16.036***	c>a>bd

註：\*表示 p<0.05、\*\*表示 p<0.01、\*\*\*表示 p<0.001 之顯著水準

### 三、專業知識滿意度

評估本局專業知識有三個題目，包括：服務人員正確且迅速的完成作業、服務人員相關法令熟悉度及「一次告知單」勾選所有應準備的資料內容進行評比。除統計 105 年滿意度比例外，進一步比較 103、104 年的滿意度變化，最後將滿意度與洽辦稅科、洽辦地點進行交叉分析。

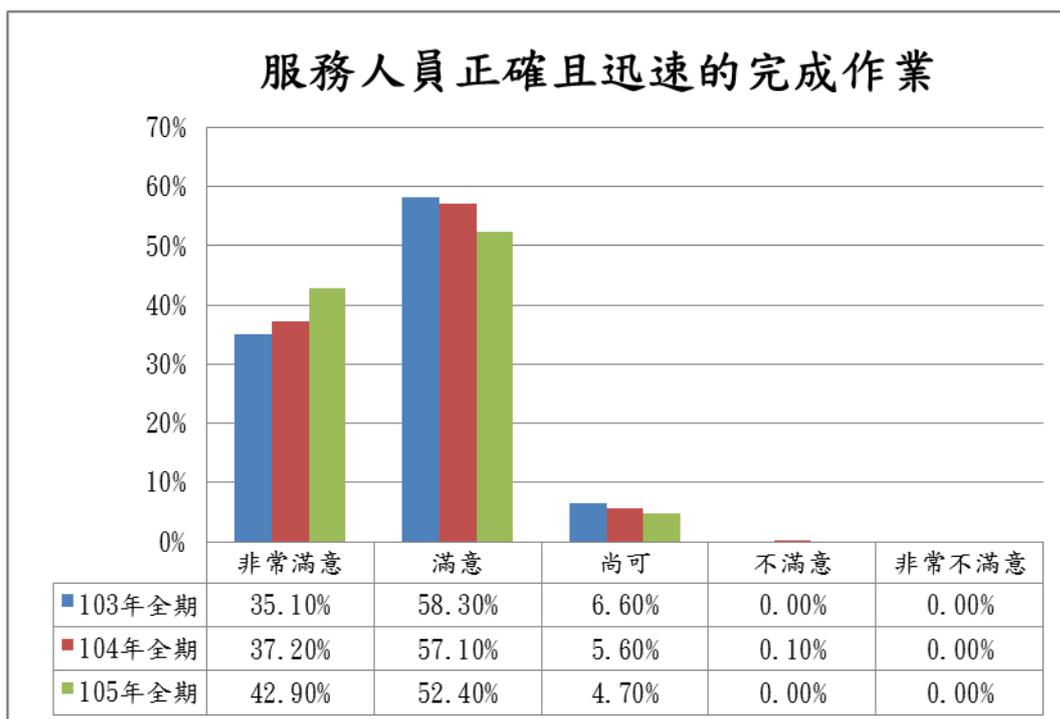
#### (一)「服務人員正確且迅速的完成作業」滿意度

受訪者表示「非常滿意」、「滿意」者，105 年為 95.3%，與 103 年、104 年平均提升 1.45%，本期有九成五的受訪者對本局「服務人員正確且迅速的完成作業」表示認同。其中，「滿意」是民眾最主要的感受，「非常滿意」的比例 105 年較前 2 年平均大幅提高 6.75%，顯示本局持續的努力獲得民眾相當的肯定。

就 105 年而言，第 1、2 期「非常滿意」、「滿意」的比例分別為 95.8%與 94.8%，，兩期的比例均超過九成四。

表 20 「服務人員正確且迅速的完成作業」滿意度比例

	103 年	104 年	105 年		
	全期	全期	第 1 期	第 2 期	全期
非常滿意	35.1%	37.2%	45.5%	40.4%	42.9%
滿意	58.3%	57.1%	50.3%	54.4%	52.4%
尚可	6.6%	5.6%	4.2%	5.2%	4.7%
不滿意	0.0%	0.1%	0.0%	0.0%	0.0%
非常不滿意	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	100%	100%	100%	100%	100%



## (二)「服務人員相關法令熟悉度」滿意度

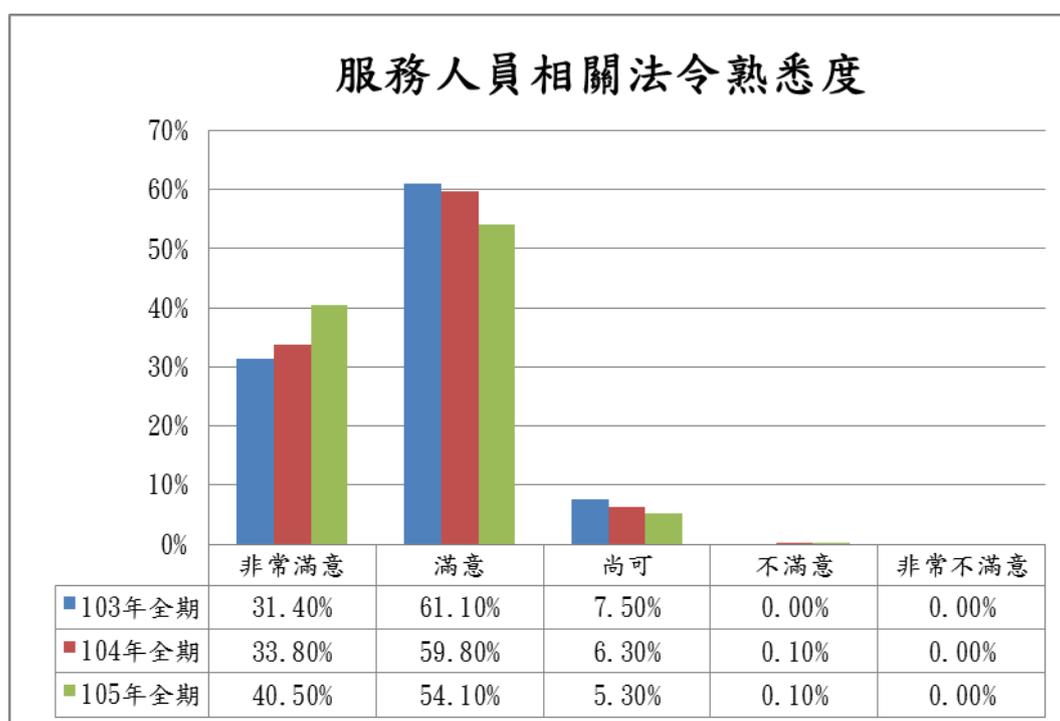
表 21 服務人員相關法令熟悉度滿意度比例

	103 年	104 年	105 年		全期
	全期	全期	第 1 期	第 2 期	
非常滿意	31.4%	33.8%	42.0%	39.0%	40.5%
滿意	61.1%	59.8%	53.0%	55.3%	54.1%
尚可	7.5%	6.3%	5.0%	5.6%	5.3%
不滿意	0.0%	0.1%	0.0%	0.0%	0.1%
非常不滿意	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	100%	100%	100%	100%	100%

上表中受訪者表示「非常滿意」、「滿意」者，105 年為 94.6%，與 103 年、104 年平均提升 1.55%，本期有九成六的受訪者對本局「服務人員相關法令熟悉度」表示認同。其中，「滿意」是民眾最主要的感受，「非常滿意」的比例 105 年較前 2 年平均大幅提高 7.9%，顯示

本局持續的努力獲得民眾相當的肯定。

就 105 年而言，第 1、2 期「非常滿意」、「滿意」的比例分別為 95%與 94.3%，兩期的比例相近且均超過九成四。



### (三)「一次告知單」勾選所有應準備的資料內容滿意度

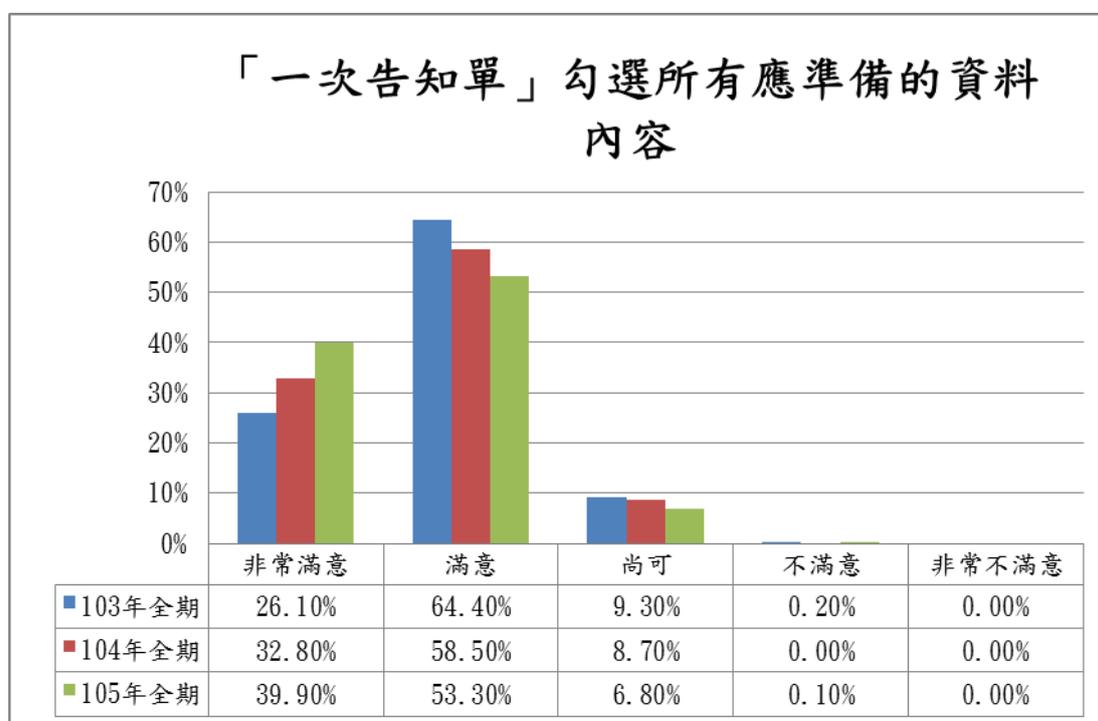
受訪者表示「非常滿意」、「滿意」者，105 年為 93.2%，與 103 年、104 年平均提升 2.3%，本期有九成三的受訪者對本局「一次告知單」勾選所有應準備的資料內容表示認同。其中，「滿意」是民眾最主要的感受，「非常滿意」的比例 105 年較前 2 年平均大幅提高 10.45%，顯示本局持續的努力獲得民眾相當的肯定。

就 105 年而言，第 1、2 期「非常滿意」、「滿意」的比例分別為

93.7%與 92.6%，兩期的比例相近且均超過九成二。

表 22 「一次告知單」勾選所有應準備的資料內容滿意度比例

	103 年	104 年	105 年		全期
	全期	全期	第 1 期	第 2 期	
非常滿意	26.1%	32.8%	41.0%	38.7%	39.9%
滿意	64.4%	58.5%	52.7%	53.9%	53.3%
尚可	9.3%	8.7%	6.3%	7.3%	6.8%
不滿意	0.2%	0.0%	0.0%	0.1%	0.1%
非常不滿意	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	100%	100%	100%	100%	100%



#### (四)專業知識構面與不同族群之交叉分析

##### (1) 專業知識構面滿意度對「洽辦稅科」之差異分析

研究結果顯示，不同洽辦稅科的平均滿意度介於 4.35~4.47 之間，民眾普遍「滿意」服務人員的專業知識。單因子變異數分析顯示，各稅間滿意度顯著不同(平均滿意度之 F 值超過臨界點)，事後檢定之 LSD 檢定結果，民眾對土地稅科的滿意度顯著優於其他稅科。

專業知識各子題之檢定結果顯示：民眾對不同稅科之「正確迅速完成作業」之滿意度無顯著差異；在「相關法令熟悉」及「一次告知單的資料內容」之滿意度皆存在顯著差異(F 值大於臨界點)，事後檢定之 LSD 檢定結果發現：土地稅科的滿意度均顯著高於消費稅科。

表 23 專業知識構面對「洽辦稅科」之平均數及差異分析表

構面	稅目	a 土地稅科	b 房屋稅科	c 消費稅科	d 全功能櫃台	F 值	事後檢定
平均滿意度		4.47	4.39	4.35	4.38	11.197***	a>bcd
正確迅速完成作業		4.47	4.38	4.37	4.43	2.230	
相關法令熟悉度		4.45	4.37	4.32	4.38	3.275*	a>c
一次告知單的資料		4.44	4.33	4.35	4.37	2.899*	a>bc

註：\*表示  $p<0.05$ 、\*\*表示  $p<0.01$ 、\*\*\*表示  $p<0.001$  之顯著水準

## (2) 專業知識構面滿意度對「洽辦地點」之差異分析

研究結果顯示，各局專業知識滿意度平均數介於 4.2~4.54 之間，民眾「滿意」各局服務人員的專業知識。單因子變異數分析顯示，各局間滿意顯著不同(平均滿意度之 F 值超過臨界點)，事後檢定之 LSD 檢定結果顯示：民眾對東港分局滿意度顯著高於屏東總局與潮州分局，再優於恆春分局(c>ab>d)。

各局在專業知識子題滿意度檢驗上，都有顯著差異(F 值大於臨界值)，表示民眾在不同的洽辦地點對各項專業知識構面子題的滿意度均存在顯著差異。經事後檢定之 LSD 檢定發現，三項專業知識構面的子題均顯示：東港分局滿意度顯著高於屏東總局與潮州分局，再優於恆春分局(c>ab>d)。

由於受訪者不會同時蒞臨 2 個洽辦地點，故上述的結果可能受該局地點民眾個人對滿意度標準不一而影響推論。

表 24 專業知識構面對「洽辦地點」之平均數及差異分析表

構面	稅目	a 屏東 總局	b 潮州 分局	c 東港 分局	d 恆春 分局	F 值	事後檢 定
平均滿意度		4.42	4.41	4.54	4.20	69.230***	c>ab>d
正確迅速完成作業		4.46	4.39	4.58	4.20	24.422***	c>ab>d
相關法令熟悉度		4.38	4.34	4.55	4.24	16.385***	c>ab>d
一次告知單的資料		4.38	4.39	4.53	4.18	18.594***	c>ab>d

註：\*表示 p<0.05、\*\*表示 p<0.01、\*\*\*表示 p<0.001 之顯著水準

#### 四、便民服務滿意度分析

評估受訪者對本局便民服務措施之滿意度，共有三個題目，包括：專人引導服務、全功能服務櫃台申辦服務項目及網際網路線上申報(辦)服務。除統計105年滿意度比例，進一步與103及104年滿意度比較，最後將滿意度與洽辦稅科、洽辦地點進行交叉分析。

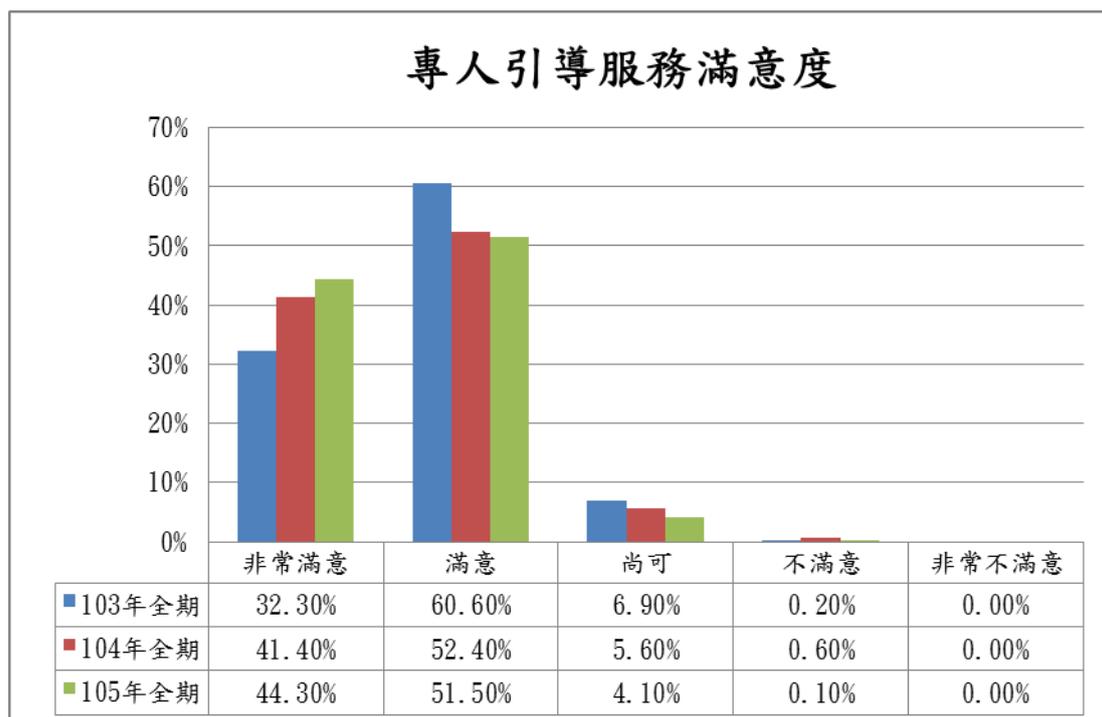
##### (一) 「專人引導服務」滿意度

受訪者表示「非常滿意」、「滿意」者，105年為95.8%，與103年、104年平均提升2.45%，本期有九成五的受訪者對本局「專人引導服務」表示認同。其中，「滿意」是民眾最主要的感受，「非常滿意」的比例105年較前2年平均大幅提高7.45%，顯示本局持續的努力獲得民眾相當的肯定。

就105年而言，第1、2期「非常滿意」、「滿意」的比例分別為95.4%與96.2%，兩期的比例相近且均超過九成五。

表 25 專人引導服務滿意度比例

	103年	104年	105年		
	全期	全期	第1期	第2期	全期
非常滿意	32.3%	41.4%	45.6%	43.0%	44.3%
滿意	60.6%	52.4%	49.8%	53.2%	51.5%
尚可	6.9%	5.6%	4.6%	3.6%	4.1%
不滿意	0.2%	0.6%	0.0%	0.1%	0.1%
非常不滿意	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	100%	100%	100%	100%	100%



## (二)「全功能服務櫃台申辦服務項目」滿意度

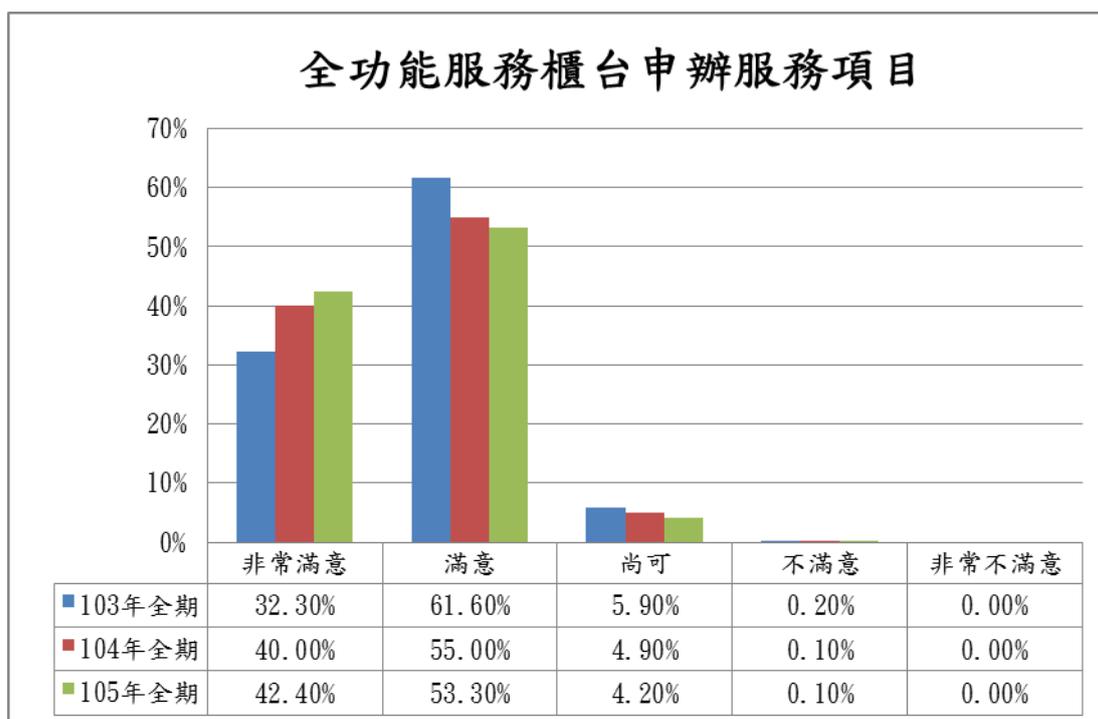
表 26 全功能服務櫃台申辦服務項目滿意度比例

	103 年	104 年	105 年		
	全期	全期	第 1 期	第 2 期	全期
非常滿意	32.3%	40.0%	43.5%	41.2%	42.4%
滿意	61.6%	55.0%	51.9%	54.8%	53.3%
尚可	5.9%	4.9%	4.5%	4.0%	4.2%
不滿意	0.2%	0.1%	0.1%	0.1%	0.1%
非常不滿意	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	100%	100%	100%	100%	100%

上表中受訪者表示「非常滿意」、「滿意」者，105 年為 95.7%，與 103 年、104 年平均提升 1.25%，本期有九成五的受訪者對本局「全功能服務櫃台申辦服務項目」表示認同。其中，「滿意」是民眾最主要的感受，「非常滿意」的比例 105 年較前 2 年平均提高 6.25%，顯

示本局持續的努力獲得民眾相當的肯定。

就 105 年而言，第 1、2 期「非常滿意」、「滿意」的比例分別為 95.4%與 96.0%，兩期的比例相近且均超過九成五。



### (三) 「網際網路線上申報(辦)服務項目」滿意度

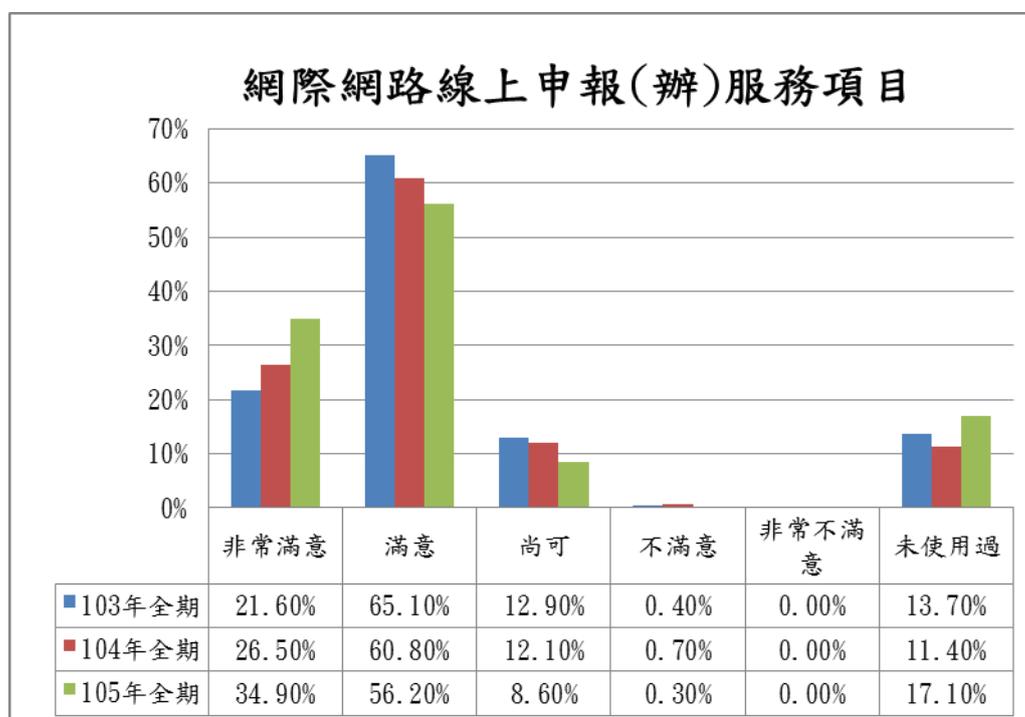
本子題因有部分受訪者勾選「未使用過」，使得本題統計量與其他子題統計量出現顯著不一致，是以，本研究在排除勾選「未使用過」之問卷後，分別重新計算如下表，受訪者表示「非常滿意」、「滿意」者，105 年為 91.1%，與 103 年、104 年平均提升 4.1%，本期有九成一的受訪者對本局「網際網路線上申報(辦)服務項目」表示認同。其中，「滿意」是民眾最主要的感受，「非常滿意」的比例 105 年較前 2

年平均大幅提高 10.85%，顯示本局持續的努力獲得民眾相當的肯定。

就 105 年而言，第 1、2 期「非常滿意」、「滿意」的比例分別為 90.4%與 91.9%，兩期的比例相近且均超過九成。

表 27 網際網路線上申報(辦)服務項目滿意度比例

	103 年	104 年	105 年		全期
	全期	全期	第 1 期	第 2 期	
未使用過	13.7%	11.4%	12.6%	21.6%	17.1%
非常滿意	21.6%	26.5%	36.4%	32.4%	34.9%
滿意	65.1%	60.8%	54.0%	59.5%	56.2%
尚可	12.9%	12.1%	9.2%	8.0%	8.6%
不滿意	0.4%	0.7%	0.5%	0.2%	0.3%
非常不滿意	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	100%	100%	100%	100%	100%



#### (四)便民服務構面與不同族群之交叉分析

##### (1) 便民服務構面滿意度「洽辦稅科」之差異分析

本構面之子題 12 因有部分受訪者勾選「未使用過」，使得本題統計量與其他子題統計量出現顯著不一致，是以，本研究在排除子題 12 勾選「未使用過」之問卷後，分別重新計算其結果如下：研究結果顯示，不同洽辦稅科的平均滿意度介於 4.30~4.46 之間，民眾「滿意」本局之便民服務措施。單因子變異數分析顯示，各稅目間滿意度顯著不同(平均滿意度之 F 值超過臨界點)，事後檢定之 LSD 檢定結果顯示，民眾對土地稅科滿意度較高於房屋稅科及全功能櫃台，再高於消費稅科 ( $a>bd>c$ )。便民服務措施「全功能申辦服務」、「專人引導服務」及「網際網路線上申報(辦)服務」之滿意度皆有顯著差異(F 值大於臨界值)。事後檢定之 LSD 檢定結果顯示，受訪者對土地稅科之滿意度最高。對消費稅科的滿意度最低。

表 28 便民服務構面對「洽辦稅科」之平均數及差異分析表

構面	稅目	a 土地稅科	b 房屋稅科	c 消費稅科	d 全功能櫃台	F 值	事後檢定
平均滿意度		4.46	4.35	4.30	4.41	15.164***	$a>bd>c$
全功能申辦服務		4.52	4.42	4.39	4.46	4.28**	$a>bc$
專人引導服務		4.47	4.39	4.33	4.45	4.01**	$ad>c$
網際網路線上申辦		4.38	4.25	4.17	4.31	7.496***	$ad>c, a>b$

註：\*表示  $p<0.05$ 、\*\*表示  $p<0.01$ 、\*\*\*表示  $p<0.001$  之顯著水準

## (2) 便民服務措施構面滿意度對「洽辦地點」之差異分析

本構面之子題 12 因有部分受訪者勾選「未使用過」，使得本題統計量與其他子題統計量出現顯著不一致，是以，本研究在排除子題 12 勾選「未使用過」之問卷後，分別重新計算其結果如下：研究結果顯示，各局便民服務措施滿意度平均數介於 4.20~4.55 之間，民眾「滿意」之便民服務措施。單因子變異數分析 (one-way ANOVA) 顯示，各局間之平均滿意度顯著不同(平均滿意度之 F 值超過臨界值)，事後檢定之 LSD 檢定結果顯示：東港分局的滿意度顯著高於屏東總局、屏東總局顯著高於潮州分局、潮州分局顯著高於恆春分局 (c>a>b>d)。

各局在便民服務措施構面子題滿意度檢驗上，都有顯著差異(F 值大於臨界值)，表示民眾在不同的洽辦地點對各項便民服務措施構面子題的滿意度均存在顯著差異。經事後檢定之 LSD 檢定發現，三項便民服務措施構面的子題均顯示：東港分局滿意度顯著高於屏東總局、潮州分局，再優於恆春分局。

未表列結果顯示，有關「網際網路線上申報(辦)服務項目」在 105 年第一期，有 12.6% 的民眾表示未使用過，105 年第二期民眾表示未使用過比例卻上升至 21.6%，究其因乃潮州分局民眾勾選「未使用過」線上申辦的比例高達 44.3% 所致，顯示該分局對於向洽公民眾宣傳

使用本局之「網際網路線上申報(辦)服務項目」應更為加強。

由於受訪者不會同時出現 2 個洽辦地點，故上述的結果可能受該局地點民眾個人對滿意度標準不一而影響推論。

表 29 便民服務構面對「洽辦地點」之平均數及差異分析表

構面	稅目	a 屏東 總局	b 潮州 分局	c 東港 分局	d 恆春 分局	F 值	事後檢 定
平均滿意度		4.42	4.32	4.55	4.20	59.503***	c>a>b>d
全功能申辦服務		4.52	4.38	4.60	4.26	24.925***	c>a>b>d
專人引導服務		4.47	4.32	4.56	4.26	18.285***	c>a>bd
網際網路線上申辦		4.28	4.26	4.48	4.09	20.476***	c>ab>d

註：\*表示  $p<0.05$ 、\*\*表示  $p<0.01$ 、\*\*\*表示  $p<0.001$  之顯著水準

## 五、整體為民服務分析

### (一) 「整體為民服務」滿意度

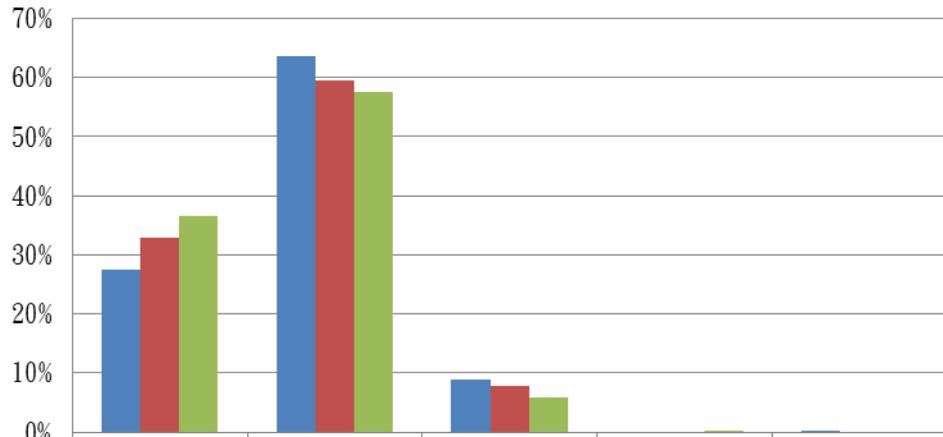
受訪者表示「非常滿意」、「滿意」者，105 年為 94.0%，與 103 年、104 年平均提升 2.3%，本期有九成四的受訪者對本局「整體為民服務」表示認同。其中，「滿意」是民眾最主要的感受，「非常滿意」的比例 105 年較前 2 年平均提高 6.35%，顯示本局持續的努力獲得民眾相當的肯定。

就 105 年而言，第 1、2 期「非常滿意」、「滿意」的比例分別為 91.9%與 96.1%，較前期大幅提高 4.20%，顯示洽公民眾對「整體為民服務」之滿意度品質有往上提昇的現象。

表 30 整體為民服務滿意度比例

	103 年	104 年	105 年		
	全期	全期	第 1 期	第 2 期	全期
非常滿意	27.5%	32.8%	38.5%	34.4%	36.5%
滿意	63.6%	59.5%	53.4%	61.7%	57.5%
尚可	8.8%	7.7%	8.0%	3.9%	5.9%
不滿意	0.0%	0.0%	0.1%	0.0%	0.1%
非常不滿意	0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	100%	100%	100%	100%	100%

## 整體為民服務滿意度



	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
■ 103年全期	27.50%	63.60%	8.80%	0.00%	0.10%
■ 104年全期	32.80%	59.50%	7.70%	0.00%	0.00%
■ 105年全期	36.50%	57.50%	5.90%	0.10%	0.00%

## (二) 整體為民服務對不同族群之交叉分析

各稅科整體為民服務的滿意度介於 4.30~4.44 之間，表示民眾對「各稅科」服整體為民服務感到滿意。單因子變異數分析 (one-way ANOVA) 顯示，各局間之平均滿意度顯著不同(平均滿意度之 F 值超過臨界值)，事後檢定之 LSD 檢定結果顯示：土地稅科滿意度顯著優於房屋稅科房屋及消費稅科。

不同洽辦地點對整體為民服務的滿意度介於 4.19~4.53 之間，表示民眾對「各局」整體為民服務感到滿意。單因子變異數分析 (one-way ANOVA) 顯示，各局間之平均滿意度顯著不同(平均滿意度之 F 值超過臨界值)，事後檢定之 LSD 檢定結果顯示：民眾對整體為民服務滿意度東港分局顯著高於屏東總局，再優於潮州分局、恆春分局 (c>a>bd)。

表 31 整體為民服務對洽辦稅科及洽辦地點之平均數及差異分析表

各稅目	a 土地 稅科	b 房屋 稅科	c 消費 稅科	d 全功 能櫃台	F 值	事後檢 定
平均滿意度	4.44	4.31	4.30	4.39	4.796**	ad>c,a>b
各局	a 屏東 總局	b 潮州 分局	c 東港 分局	d 恆春 分局	F 值	事後檢 定
平均滿意度	4.42	4.27	4.53	4.19	24.184***	c>a>bd

註：\*表示  $p<0.05$ 、\*\*表示  $p<0.01$ 、\*\*\*表示  $p<0.001$  之顯著水準

## 六、民眾滿意與否的原因

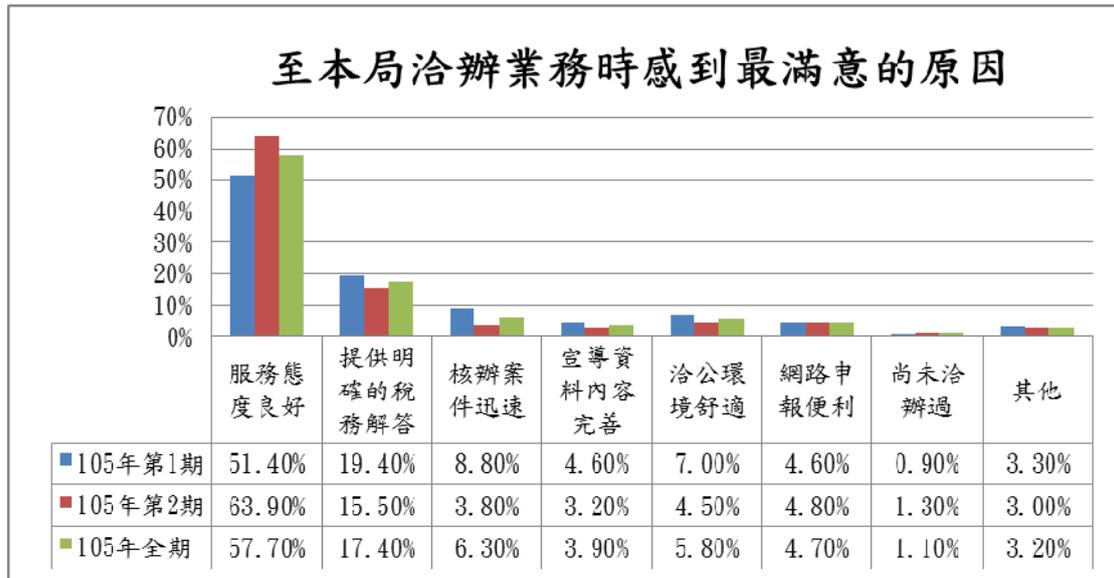
本章彙整民眾滿意與否的原因，統計 105 年第 1 期及第 2 期受訪者至本局洽辦業務時，感到「最滿意」與「最需加強」項目。

### (一) 受訪者至本局洽辦業務時感到「最滿意」的原因

受訪者至本局洽辦業務時感到最滿意的原因，105 年滿意比例由高至低依序為「服務態度良好」、「提供明確的稅務解答」、「核辦案件迅速」、「洽公環境舒適」、「網路申報便利」及「宣導資料內容完整」。由民眾滿意原因可看出受訪者本局服務人員提供的服務品質(服務態度良好、提供明確的稅務解答與核辦案件迅速)高於本局的硬體設施(洽公環境)。

表 32 至本局洽辦業務時感到最滿意的原因

	105 年		
	第 1 期	第 2 期	全期
服務態度良好	51.4%	63.9%	57.7%
提供明確的稅務解答	19.4%	15.5%	17.4%
核辦案件迅速	8.8%	3.8%	6.3%
宣導資料內容完善	4.6%	3.2%	3.9%
洽公環境舒適	7.0%	4.5%	5.8%
網路申報便利	4.6%	4.8%	4.7%
尚未洽辦過	0.9%	1.3%	1.1%
其他(含無)	3.3%	3.0%	3.2%

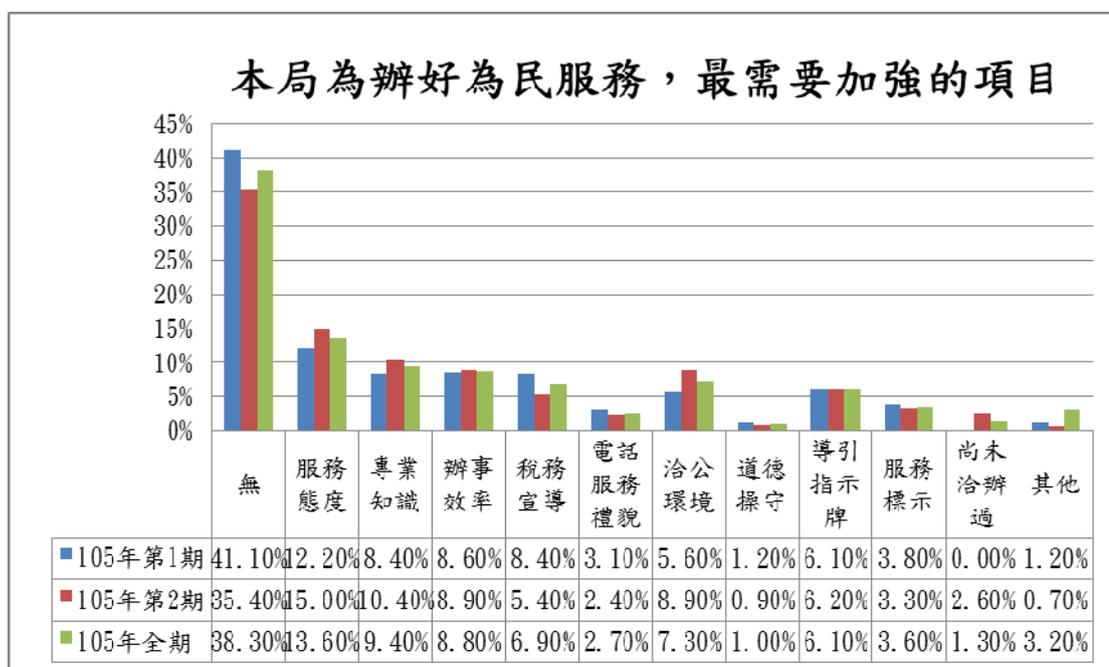


(二) 本局為辦好為民服務工作，最需要加強的是？(可複選)

	105 年		
	第 1 期	第 2 期	全期
無	41.1%	35.4%	38.3%
服務態度	12.2%	15.0%	13.6%
專業知識	8.4%	10.4%	9.4%
辦事效率	8.6%	8.9%	8.8%
稅務宣導	8.4%	5.4%	6.9%
電話服務禮貌	3.1%	2.4%	2.7%
洽公環境	5.6%	8.9%	7.3%
道德操守	1.2%	0.9%	1.0%
導引指示牌	6.1%	6.2%	6.1%
服務標示	3.8%	3.3%	3.6%
尚未洽辦過	0.0%	2.6%	1.3%
其他	1.2%	0.7%	3.2%

上表中本局提升服務品質，最需要加強項目，105 年有超過 38 % 的民眾選擇「無」，相當肯定本局為民服務表現。其他各項比例由高至低依序為：「服務態度」(13.6%)、「專業知識」(9.4%)、「辦事

效率」(8.8%)、「洽公環境」(7.3%)、「稅務宣導」(6.9%)與「導引指示牌」(6.1%)，其餘比例不高。



## 柒、結論與建議

### 一、受訪者族群特性

#### (一) 結論

樣本特性如下，能反應屏東縣地方納稅義務人的概觀，受訪者組成結構與 103 年、104 年相似。

1. 受訪者中女性多男性，女性占五成七。
2. 年齡層大多屬青壯年，31 至 50 歲者約占 58%。
3. 職業分布平均，以服務及執行業務（21%）、商（18%）及家庭管理（17%）三類最高，約占全體受訪者的五成六。
4. 教育程度以為高中(職)（46%）及大專（45%）最多，合計達九成。
5. 洽辦業務以土地稅科(29.1%)最多，其次為全功能服務櫃台(27.4%)、消費稅科(22.1%)及房屋稅科(21.4%)。
6. 有效問卷來自屏東總局(32%)最多，其次依序為潮州分局(24%)、東港分局(24%)及恆春分局(21%)。

#### (二) 問卷的建議

1. 歷年問卷發放及回收份數，採主觀判斷各局洽辦民眾的多寡，決定各局問卷回收份數。為使便利抽樣比例更能代表本局服務的族群，建議參考客觀數據，作為發放及回收問卷的份數(比例)依據。

2. 民眾滿意度較低的服務項目，例如：網際網路線上申(辦)服務項目。建議另於網業上設計問卷，供使用網際網路線上申(辦)之民眾作答，已瞭解民眾不滿意的原因，尋找具體的改善方案。或由詢問內部服務人員的經驗，於問卷中列出一些可能原因，讓民眾勾選，表達心聲。
3. 本局參加政府品質競賽，若有創新服務措施或行政流程上簡化改變，可加入問卷題組終獲設計新問卷，藉以了解民眾對新服務措施或流程上簡化的反應。
4. 部分民眾反應，問卷題目項數過多，影響民眾填寫問卷的意願，已於本次設計問卷時適度減少題目數，但仍保留本局參加服務品質競賽的重點項目。
5. 因應超高齡化社會來臨，對於年長者，請志工或本局服務人員以口頭詢問方式協助其填寫問卷，增加長者填答意願。
6. 第 16 題，最滿意服務人員的調查，有助於激發本局員工的服務熱誠，建議問卷中保留員工姓名，刪除櫃台號碼，使服務人員於櫃台間輪調時，不會影響統計結果。

## 二、滿意度調查結果

1. 整體為民服務滿意度達 94.0%，較前 2 年平均提高 2.3%。

滿意度彙總於表 30 受訪者對本局 105 年整體服務滿意度(第 13 題)表示「非常滿意」與「滿意」的比例高達 94.0%。其中，105 年「非常滿意」的比例 105 年較前 2 年平均提高 6.35%。

洽公民眾對土地稅科滿意度顯著優於房屋稅科房屋及消費稅科。對東港分局顯著高於屏東總局，再優於潮州分局、恆春分局

2. 受訪者對本局「人員服務」滿意度高於對「環境設備」滿意度。

將整體滿意度細分為各服務構面，民眾對本局人員「服務態度」、「專業知識」與「便民服務措施」之滿意度較高(分別占 96.0%、94.3%與 94.2%)；對洽公環境硬體設備滿意度 91.9%，相對較低。在所有問卷子題中，有關評估人員服務品質項目，滿意度均達九成五以上，顯示民眾對本局員工致力提升服務品質，相當肯定。值得本局持續關注與改善者(滿意度未達 90%)在 104 年度有 3 個項目，包括「無障礙設施」、「櫃台、座椅安排」及「網際網路線上申(辦)」；惟在 105 年度僅剩「無障礙設施」乙項，顯示本局員工相當努力於提升服務品質。

3. 各服務構面均較前 2 年顯著進步，良好的服務態度也繼續維持。與 103 年、104 年相比較，洽公環境構面、服務態度構面、專業知識構

面及便民服務措施構面等，四個構面均較前 2 年顯著進步，其中包括洽公環境構面的無障礙設施規劃及便民服務措施構面的網際網路線上申報(辦)服務項目相較於前 2 年均呈現大幅顯著進步。

4.交叉分析顯示，民眾對「土地稅科」的滿意度較高，「房屋稅科」的滿意度較低。

經由不同稅科間(土地稅科、房屋稅科、消費稅科與全功能櫃台)的交叉分析，民眾對「土地稅科」的滿意度較高，無論是洽公環境、服務態度、專業知識與便民服務，「土地稅科」的均顯著高於其他稅科。反之，民眾對「消費稅科」的滿意度較低。

5.交叉分析顯示，民眾對「屏東總局」及「東港分局」的洽公環境滿意度較高，對「東港分局」的服務態度、專業知識、便民服務措施與整體為民服務滿意度較高。

此外，未列表結果顯示，有關「網際網路線上申報(辦)服務項目」在 105 年第一期，有 12.6%的民眾表示未使用過，105 年第二期民眾表示未使用過比例卻上升至 21.6%，究其因乃潮州分局民眾勾選「未使用過」線上申辦的比例高達 44.3%所致，顯示該分局對於向洽公民眾宣傳使用本局之「網際網路線上申報(辦)服務項目」應更為加強。

由於受訪者不會同時出現於 2 個洽辦地點，故上述結果可能受該局洽公民眾個人對滿意度標準不同，而影響推論。

構面與子題	滿意比例 整體 子題	平均 進步	交叉分析	
			較優稅科	較優分局
<b>整體為民服務</b>	<b>94.0%</b>	2.3%	土地稅科	東港
<b>洽公環境構面</b>	<b>91.9%</b>		土地稅科 <b>全功能櫃台</b>	東港及總局
環境綠美化	93.3%	2.6%		
導引指示牌及標示	93.2%	2.2%		
無障礙設施規劃	89.1%	5.75%		
<b>服務態度構面</b>	<b>96%</b>		土地稅科	東港
電話服務禮貌	96.2%	2.9%		
禮儀及服務態度	96.2%	1.7%		
耐心傾聽清楚說明	95.6%	2.1%		
<b>專業知識構面</b>	<b>94.3%</b>		土地稅科	東港
正確迅速完成作業	95.3%	1.45%		
相關法令熟悉度	94.6%	1.55%		
一次告知單的資料	93.2%	2.3%		
<b>便民服務構面</b>	<b>94.2%</b>		土地稅科	東港
全功能申辦服務	95.8%	2.45%		
專人引導服務	95.7%	1.25%		
網際網路線上申辦	91.1%	4.1%		

7. 民眾最滿意的原因首推「服務態度良好」與「提供明確的稅務解答」，其次依序為「核辦案件迅速」及「洽公環境舒適」。

8. 民眾認為最需要加強的項目表示無者高達 38%，其餘依序為：「服務態度」、「專業知識」、「辦事效率」、「洽公環境」、「稅務宣導」與「導引指示牌」。

## 9. 民眾建議事項彙總

本局從「以客為尊」的角度正向看待民眾的抱怨，希望能夠從抱怨中發現民眾之期望並找尋未來服務改善的目標及方向。整體而言，105 年度提供民眾對本局之各項服務滿意度均達九成以上，顯現絕大多數的受訪民眾均對本局之稅務服務表示肯定，另一方面，對於少數民眾對本局之各項服務之不滿意度，依各調查構面之統計結果列於下表：

調查構面	不滿意度比率
洽公環境不滿意度	0.3%
服務態度不滿意度	0.1%
專業知識不滿意度	0.1%
便民服務措施不滿意度	0.2%
整體為民服務不滿意度	0.1%

依據調查之統計結果顯示：各調查構面之不滿意度比率均低於 0.5%，在統計上雖屬於離群值 (outlier)，但仍可提供給本局作為未來改善服務品質之參考依據，因此，將民眾對於部分服務內容或洽公環境填寫改善建議，臚列於下表，提供未來增進本局服務品質之針貶及努力方向：

洽公地點	反應意見	105-1	105-2
------	------	-------	-------

		人數	人數
屏東總局	停車位太少，汽車停車不易	2	2
	建議增加哺乳室	2	
	冷氣不夠涼	1	2
	增加發票兌換物品的品項	1	
	建議可由志工電話告知應享有福利者之權益	1	
	本人行動不便，但門口左邊（男性職員）有電梯卻叫我走樓梯上去	1	
	對於民眾的提問請用更白話的字語說明		1
	導引指示牌標示不甚清楚		1
	全功能服務櫃台常塞車，其他人員太閒		1
潮州分局	冷氣不夠涼		1
東港分局	未提供公用電腦供民眾上網查詢資料		1
恆春分局	無冷氣，洽公環境太熱	10	1
	蚊子太多	3	1

#### 10.各區最滿意服務人員姓名

部分服務區的受訪民眾有填寫最滿意服務人員姓名或臨櫃號碼，但經交叉比對服務人員姓名及臨櫃號碼，發現諸多錯誤無法判別，因此，本次統計僅將 105 年第 1 期及第 2 期各區民眾投票並填寫該服務人員姓名之次數前五名者列於下表，此一統計結果可能受民眾

洽辦業務之櫃檯與問卷發放次數的影響。

105 年第 1 期各區最滿意服務人員姓名

屏東總局		潮州分局		東港分局	
服務人員	次數 (%)	服務人員	次數 (%)	服務人員	次數 (%)
林芸玉	34 (40%)	蘇琳雅	23 (37%)	楊姝華	9 (14%)
王瑞芬	21 (25%)	王蓓玲	9 (14%)	馮博冠	9 (14%)
王秀珠	11 (13%)	楊靜慧	4 (6%)	李恆宜	6 (9%)
張梅英	7 (8%)	黃淑蓉	4 (6%)	李素貞	5 (8%)
林秀靜	5 (6%)	陳俊良	3 (5%)	王薪媚	5 (8%)
...	...	...	...	...	...
總票數	84		63		64

105 年第 2 期各區最滿意服務人員姓名

屏東總局		潮州分局		東港分局	
服務人員	次數 (%)	服務人員	次數 (%)	服務人員	次數 (%)
王秀珠	38 (28%)	蘇琳雅	14 (78%)	馮博冠	24 (20%)
林芸玉	26 (19%)	林珮淳	2 (11%)	李恆宜	16 (13%)
黃淑美	25 (18%)	王秀靜	1 (5%)	林宗慶	16 (13%)
李化美	15 (11%)	郭瀟嫻	1 (5%)	鍾雅惠	16 (13%)
黃銀鈴	10 (7%)	...	...	李素貞	12 (10%)
...	...	...	...	...	...
總票數	137		18		123

### 三、建議事項：

本文針對問卷結果，提出建議，包括各個構面滿意度較低的選項及民眾的反應事項。

#### (一) 洽公環境構面

1. 近年來臺灣由於「戰後嬰兒潮」人口逐漸老化，促使高齡化社會逐漸成形，根據內政部統計資料顯示，2017年65歲以上老年人口占總人口比例將超過14%成為高齡化社會，並預計2025年該比例將超過20%正式邁入超高齡社會，如何確保行動不便的市民有行動自主正義，建置一個友善的無障礙環境已成為國家施政上刻不容緩的要務。

(1)在衛生及盥洗設施部分，加裝自動感應水龍頭、蹲式廁所加裝扶手、增加坐式廁所的比例及設置無障礙廁所...等。

(2)友善老人措施，設置70歲以上老人可優先辦理的專屬窗口，並安排經過訓練(例如：說話清晰、大聲、速度慢，願意反覆解說)且富有耐心的服務人員或志工從旁協助。

(3)範例表單字體放大並設置放大鏡或老花眼鏡，或請志工協助填寫。

(4)設置銀髮族網頁。

2. 「無障礙設施」雖為洽公環境中滿意度較低的題項，但 105 年之民眾滿意度較 103 年、104 年滿意度分別提高 7.7%與 3.8%，近二年民眾滿意度已有顯著相當的改善。雖然民眾滿意度已有逐步提升的趨勢，但仍建議本局能持續檢視相關無障礙設施，爭取空間改善經費，依分期、分區訂定逐年改善計畫，如下表所示：

	改善項目	屏東總局	潮州分局	東港分局	恆春分局
室內	無障礙廁所				
	自動感應門				
	電梯				
	自動感應水龍頭				
室外	斜坡道				
	斜坡道遮雨棚				
	欄杆扶手				
	身障停車格				

### 3. 營造舒適的洽公環境

歷年民眾不斷反應洽公時，室內溫度過高且蚊子太多，影響洽公情緒。近年溫室效應下，氣溫不斷提高，特別是位處南台灣的屏東，

酷熱氣候的影響更大。建議：

- (1) 爭取經費，更新高效能冷氣及空調設備，並定期做好空調保養維修及維護周遭環境整潔外，在每年報稅尖峰期前，應對空調設施多加檢測，維持冷氣的效能與品質。。
- (2) 除更新窗簾設備，以有效阻隔陽光外，並添購電扇、水冷扇，增加室內空氣流通。

#### 4. 停車位問題

由於屏東總局位於市中心的精華地段，不易增加停車位，可持續宣傳利用「網際網路線上申報(辦)服務」，減少納稅人臨櫃辦理的項目。另外：

##### (1) 設置公有停車場指引標示

在稅務局門口，設置公有停車場方向指引標示牌，協助民眾儘速找到公有停車場位置。

##### (2) 開發線上 APP 軟體

由於智慧型手機已成為大多數現代人生活必需品項之一，本局可經由開發線上 APP 軟體讓民眾申辦使用，民眾可以透過此軟體，將附件直接照相上傳，隨時掌握申辦紀錄，進而減少納稅人臨櫃。

## (二) 服務態度構面

服務態度構面的滿意度歷年來皆達九成以上，105 年服務態度構面民眾平均滿意度近九成六，顯示民眾對本局人員之服務態度大多感到滿意。在民眾填寫的反應事項中，亦有多人表示，本局服務人員及志工服務十分親切禮貌，實為各級主管及員工共同努力的成果。建議仍應持續維持相關教育訓練與考核，維持良好傳統並對於表現優良的同仁，給予適當獎勵。

## (三) 專業知識構面

### 1. 稅務宣導手法的推陳出新

(1) 當稅務法令變更或實施新法令、新措施時，可舉辦微電影或動畫短片的製作競賽並提供獎金，一方面讓莘莘學子及早瞭解稅務運作，另一方面可將得獎作品剪接成 1~2 分鐘長度的微電影或動畫置於網頁，供民眾點選瀏覽，達到稅務宣導及稅務知識往下紮根的雙重效果。

(2) 本局亦可委外或由內部同仁製作，與稅務宣導相關之微電影或動畫短片置於網頁，供民眾點選瀏覽，達到稅務宣導的效果。

2. 針對稅務從業人員，定期舉辦免費稅務講習課程，宣導稅務新知及條列並解說常見稅務申辦錯誤案例。

(3) 針對稅務從業人員，例如：記帳士、地政士等，應定期舉辦免費稅務講習課程，宣導稅務新知，及常見稅務申辦錯誤，提醒從業人員相關租稅優惠辦法。

#### (四)便民服務措施構面

##### 1. 網際網路線上申報(辦)服務項目

此項服務雖 105 年民眾滿意度已達九成，但仍為便民服務措施中相對較低者，建議：

- (1) 製作 DM、標語或舉辦完成線上申報(辦)參加抽獎等活動，宣導民眾利用線上申報(辦)。
- (2) 民眾親臨洽辦時，若該項業務可透過網路申辦者，主動提醒民眾可利用網路辦理，避免來回奔波，若時間許可應適時教導其上網操作要領，以收事半功倍之效。
- (3) 舉辦相關稅務宣導活動時，特別說明目前可利用之線上申報業務，及新增之線上報(辦)業務，以提高線上申報(辦)使用率。
- (4) 逐年增加線上申報(辦)業務項目及功能的強化，各稅別可參考各地稅務局推出之新種線上申報(辦)項目，或近年獲得服務品質獎稅務局之線上申報(辦)項目外，亦應比較各地稅務局與本局在相同業務項目下，各項功能是否有差異之處，藉此提升線上申報(辦)服務的

品質。

(5) 搜集民眾網路申報(辦)後的意見，並檢討改進以提升線上申報(辦)

服務的品質。

(6) 建議本局員工宜親自上網操作，較能體會民眾網路填寫時，可能

會遇到的瓶頸與問題。或請本局志工上網填寫，並由員工從旁觀

察指導，並記錄所遇到瓶頸，提供相關資訊給網頁維護人員參考，

以提供更友善的網頁操作環境。

## 2. 主動提醒受災戶辦理減免手續

(1) 因應愈來愈頻繁的極端氣候，例如：發生水災、風災、地震...時，

主動與災區村（里）長聯繫，提供辦理(房屋稅、地價稅)稅捐減免

的相關規定與標準，協助受災戶辦理各項手續。

(2) 各項稅務承辦人，可主動篩選區內符合各項稅捐減免資格但未提

出減免申請者，於發放稅單時，提醒其可辦理稅捐減免手續。

## 3. 設置 wifi 免費上網

在總局與分局設置提供民眾 wifi 免費上網服務，以減少民眾等候多

時的不耐。

#### 4. 跨公務機關傳真查證服務

與本縣公務機關持續推動跨機關雙邊查詢機制，避免洽公民眾於不同公務機關間往返奔波，以達到簡化民眾辦理手續的目標。特別是與戶政、地政、監理機關間之查詢合作，惟需注意需先簽妥同意書，避免違反個資法相關規定。

## 參考文獻

1. 陳嫻芳 (2003)，稅務機關服務品質之探索性研究，國立成功大學企業管理學系碩博士班碩士論文
2. 陳鵬宇 (2011)，運用 IPA 分析稅務機關服務品質之研究—以北區國稅局花蓮縣稅務分局為例，中國文化大學政治學系碩士論文
3. 吳淑珍 (2006)，應用品質機能展開探討稅務機關服務品質之研究—以北區國稅局為例，開南管理學院企業管理學系碩士班碩士論文
4. 黃大維 (2012)，稅務行政機關服務品質之探討研究-以財政部國稅局單位為例，國立中興大學行銷學系所碩士論文
5. 林怡均 (2015)，稅務機關服務品質對服務價值及滿意度影響之研究-以屏東地區稅務機關為例，美和科技大學企業管理系經營管理碩士班碩士論文
6. 江筑瑄 (2014)，結合 QFD、Kano 模式與 IPA 探討國稅機關之服務品質，國立高雄大學亞太工商管理學系碩士班碩士論文
7. 張雅晴 (2008)，以 Kano 與 QFD 探討網路報稅之服務品質，國立臺北科技大學工業工程與管理研究所碩士論文

8.Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml and Leonard L. Berry, “SERVQUAL: Multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality”, *Journal of Retailing*, vol. 64, Spring, 1988, pp. 12-40.

9.Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Malhotra, A., “Service Quality Delivery Through Web Sites : A Critical Review of Extant Knowledge,” *Academy of Marketing Science Journal*, vol. 30, no. 4, 2002, pp.362-375.

## 附錄

### 屏東縣政府稅務局105年度為民服務意見調查表

親愛的受訪者，您好！

為瞭解您對本局稅務服務的需求及滿意度，特進行此項問卷調查。您的寶貴意見，將作為本局日後改進與努力之重要參考依據，並據以提供更優質的服務。請您協助填寫下列問題，感謝您的撥冗參與！

屏東縣政府稅務局 敬上

1、請問您對本局洽公環境整潔、綠美化及舒適度，感到滿意嗎？

非常滿意 滿意 尚可 不滿意(原因\_\_\_\_\_)非常不滿意(原因\_\_\_\_\_)

2、請問您對本局導引指示牌及服務標示清楚度，感到滿意嗎？

非常滿意 滿意 尚可 不滿意(原因\_\_\_\_\_)非常不滿意(原因\_\_\_\_\_)

3、請問您對本局無障礙設施規劃(斜坡道、電梯、專用停車位、專用廁所)感到滿意嗎？

非常滿意 滿意 尚可 不滿意(原因\_\_\_\_\_)非常不滿意(原因\_\_\_\_\_)

未使用過

4、請問您對本局服務人員「電話服務禮貌」感到滿意嗎？

非常滿意 滿意 尚可 不滿意(原因\_\_\_\_\_)非常不滿意(原因\_\_\_\_\_)

5、請問您到本局洽辦業務時，對服務人員的禮儀及服務態度，感到滿意嗎？

非常滿意 滿意 尚可 不滿意(原因\_\_\_\_\_)非常不滿意(原因\_\_\_\_\_)

6、請問您對本局服務人員耐心傾聽及清楚說明，感到滿意嗎？

非常滿意 滿意 尚可 不滿意(原因\_\_\_\_\_)非常不滿意(原因\_\_\_\_\_)

7、請問您對本局服務人員正確且迅速的完成作業，感到滿意嗎？

非常滿意 滿意 尚可 不滿意(原因\_\_\_\_\_)非常不滿意(原因\_\_\_\_\_)

8、請問您對本局服務人員相關法令的熟悉度，感到滿意嗎？

非常滿意 滿意 尚可 不滿意(原因\_\_\_\_\_)非常不滿意(原因\_\_\_\_\_)

9、請問您對本局服務人員於「一次告知單」勾選所有應準備的資料內容，感到滿意嗎？

非常滿意 滿意 尚可 不滿意(原因\_\_\_\_\_)非常不滿意(原因\_\_\_\_\_)

10、請問您對本局提供之專人引導服務，感到滿意嗎？

非常滿意 滿意 尚可 不滿意(原因\_\_\_\_\_)非常不滿意(原因\_\_\_\_\_)

※背面尚有資料

11、請問您對本局全功能服務櫃台申辦服務項目，感到滿意嗎？↵

非常滿意 滿意 尚可 不滿意(原因\_\_\_\_\_)非常不滿意(原因\_\_\_\_\_)

12、請問您對本局提供之網際網路線上申報(辦)服務項目，感到滿意嗎？↵

非常滿意 滿意 尚可 不滿意(原因\_\_\_\_\_)非常不滿意(原因\_\_\_\_\_)

尚未使用過↵

13、請問您對本局「整體為民服務」感到滿意嗎？↵

非常滿意 滿意 尚可 不滿意(原因\_\_\_\_\_)非常不滿意(原因\_\_\_\_\_)

14、請問您至本局洽辦業務時，感到最滿意的原因為何？↵

服務態度良好 提供明確的稅務解答 核辦案件迅速 宣導資料內容完善 無  
洽公環境舒適 網路申報便利 尚未洽辦過 其他(請說明\_\_\_\_\_)

15、請問您認為本局關於「整體為民服務」工作，最需要加強的是：(可複選，最多三項)↵

服務態度 專業知識 辦事效率 稅務宣導 電話服務禮貌 無  
洽公環境 道德操守 導引指示牌 服務標示 尚未洽辦過  
其他(請說明\_\_\_\_\_)

16、請推薦您最滿意的服務人員編號(櫃台號碼\_\_\_\_\_)或(姓名\_\_\_\_\_)

17、請問您認為本局「整體為民服務」工作，有其他仍待改進的地方嗎？請寫下您的寶貴建議。

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

◆您的基本資料：↵

1. 性別：(1) 男 (2) 女↵

2. 年齡：(1) 30(含)歲以下 (2) 31至40(含)歲 (3) 41至50(含)歲 (4) 51至60(含)歲  
(5) 61歲以上↵

3. 職業：(1) 學生 (2) 公教軍警 (3) 農林漁牧業 (4) 商 (5) 工  
(6) 服務及執行業務 (7) 家庭管理 (8) 其他(請說明\_\_\_\_\_)

4. 教育程度：(1) 國中(含)以下 (2) 高中(職) (3) 大學專(含)以上↵

5. 您本次，主要洽辦的業務(或稅目)：↵

(1) 房屋稅 (2) 地價稅 (3) 土地增值稅 (4) 使用牌照稅 (5) 印花稅 (6) 契稅  
(7) 娛樂稅 (8) 全功能服務櫃台業務 (9) 其他(請說明\_\_\_\_\_)

6. 洽辦地點：(1) 總局(屏東市) (2) 潮州分局 (3) 東港分局 (4) 恆春分局↵

7. 填表日期：105年\_\_\_\_月↵