

政府機關資訊系統再造成效之研究—以稅捐稽徵機關之「賦稅再造」為例

林麗真

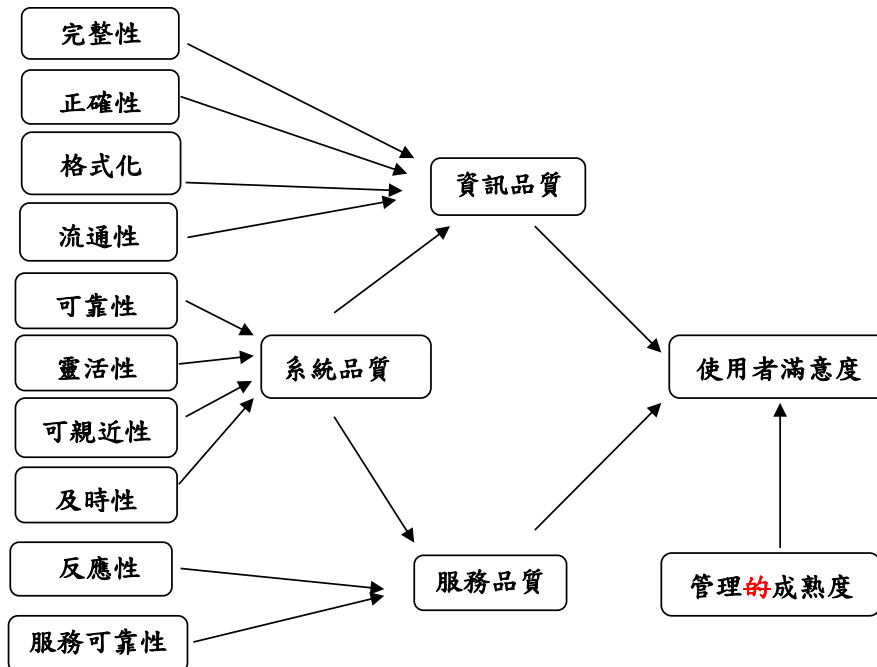
第四章 問卷設計

第一節 研究架構

地方稽徵機關為因應世界稅改潮流及電子化政府發展趨勢，於98年進行地方稅系統改革建置案，歷經4年，於102年10月全面啟用新一代地方稅務資訊作業的「地方稅智慧服務平台」，本研究目的係藉由地方稅系統使用者的調查與分析，以瞭解稅捐稽徵機關進行「賦稅再造」後所建置的地方稅務資訊系統，其使用者使用之知覺，並探討使用者的滿意度，希能達成對內提升稽徵效能，對外提升政府服務效能及深化便民服務。預計採用修正後的IS模型為基礎，依據模式實證結果進行理論面以及實務面之討論，以提供地方稅捐機關進行「賦稅再造」後系統上的建議，供財政資訊中心後續進行系統改進之參考。

本研究主要係以高雄市西區稅捐稽徵處總處9個科室及9個分處的公務人員作為施測對象，主要調查的內容為資訊品質、系統品質、服務品質、管理的成熟度、使用者滿意度等五大構面，以探索其交互影響關係。

本研究採用修正後的 IS 模型，如下圖：



第二節 操作型定義及衡量方法

本研究的變數包括「資訊品質」、「系統品質」、「服務品質」、「使用者滿意度」等研究構面，本研究之量表係以相關文獻(Jingjun (David) Xu; Benbasat, Izak; Cenfetelli Ronald T)中，所整理出來的問項為基礎，並採用 Likert 五點量表評量，分數從 1 分到 5 分，依同意程度分成「非常不同意」、「不同意」、「無意見」、「同意」、「非常同意」等五個選項，針對每一個構面進行衡量。各構面之操作型定義與衡量問項如下：

一、操作型定義

研究構面	操作型定義
資訊品質	衡量一個資訊系統的輸出品質。
系統品質	對資訊處理系統本身的評估。
服務品質	服務提供者整體的服務評估。
管理成熟度	組織保持或發展其長期績效的能力或活動。
使用者滿意度	對使用資訊系統產出的反應或評價。

二、資訊品質

項目	題項	題項內容	文獻來源
完整性	1	<u>地方稅</u> 系統提供我 <u>一套完整</u> 的資訊是 <u>完整</u> 。	Jingjun (David) Xu ; Benbasat, Izak ; Cenfetelli Ronald T
	2	<u>地方稅</u> 系統提供我 <u>廣泛的</u> 的資訊是 <u>廣泛</u> 。	
	3	<u>地方稅</u> 系統提供我 <u>所有我需要的</u> 資訊 <u>滿足我所有業務的需求</u> 。	
正確性	4	地方稅系統能產生 <u>正確</u> 的資訊是 <u>料正確的</u> 。 The website produced correct information for the laptop selection task.	
	5	我從系統所獲得 <u>地方稅系統產生</u> 的資訊是 <u>正確</u> 無誤的。 The information I obtained from the website for the laptop selection task was error-free.	
	6	<u>地方稅</u> 系統所提供的資訊是 <u>精確</u> 的。	

		The information provided by the website was accurate for the laptop selection task.
格式化 format	7	<u>地方稅系統提供資訊的頁面的排列</u> 方式是良好的。 The information provided by the website was well formatted for the laptop selection task.
	8	<u>地方稅系統所提供的資訊是經過精心良好的設計。</u> The information provided by the website was well laid out for the laptop selection task.
	9	<u>地方稅系統所提供的資訊很清楚地顯示在螢幕上。</u> The information provided by the website was clearly presented on the screen for the laptop selection task.
<u>及時性流 通性</u>	10	<u>地方稅系統提供我最新近的資訊。</u> The website provided me with the most recent information for the laptop selection task.
	11	<u>地方稅系統能產生最及時近的資訊。</u> The website produced the most current information for the laptop selection task.
	12	<u>地方稅我從系統總是讓我所獲得的資訊總是最新的資訊。</u> The information from the website was always up to date for the laptop selection task.
資訊品質	13	整體而言，我對 <u>地方稅系統提供的資訊的品質</u> 評價很高。 Overall, I would give the information provided by the website a high rating in terms of

		quality for the laptop selection task.	
	14	<u>一般而言通常</u> ， <u>地方稅</u> 系統提供的資訊具有 <u>很</u> 高的品質。 In general, the website provided me with high-quality information for the laptop selection task.	
	15	<u>整體而言</u> ， <u>我對地方稅系統提供的資訊給予高度肯定</u> 。 Overall, I would give the information from the website high marks for the laptop selection task.	

三、系統品質

項目	題項	題項內容	文獻來源
可靠性	1	<u>地方稅</u> 系統的 <u>運作操作</u> 是可靠的。 The website system operated reliably for the laptop selection task.	Jingjun (David) Xu ; Benbasat, Izak ; Cenfetelli Ronald T
	2	<u>地方稅</u> 系統的 <u>操作執行</u> 是可靠的。 The website system performed reliably for the laptop selection task.	
	3	<u>地方稅</u> 系統的 <u>運操作</u> 是 <u>令人可</u> 信任的。 The operation of the website system was dependable for the laptop selection task.	
靈活性	4	<u>地方稅</u> 系統能夠進行調整，以滿足我工作上的各種需求。 The website system was able to be adapted to meet a variety of needs during the laptop selection task.	
	5	<u>地方稅</u> 系統能靈活的調整，以滿足我工作上新的需求。	

		The website system was able to flexibly adjust to new demands or conditions during the laptop selection task.	
	6	<u>地方稅系統可以很彈性地解決我的業務需求。</u> The website system was flexible in addressing needs as they arise during the laptop selection task.	
<u>易用</u> 親近性	7	我可以很快的進入 <u>地方稅</u> 系統工作。 The website system was readily accessible to me in the laptop selection task.	Jingjun (David) Xu ; Benbasat, Izak ; Cenfetelli Ronald T
	8	我可以很容易的進入 <u>地方稅</u> 系統工作。 The website system was very accessible during the laptop selection task.	
	9	在我工作時，我可以 <u>隨時隨地很容易</u> 的使用 <u>地方稅</u> 系統。 The website system was easy to access during the laptop selection task.	
<u>迅速回應</u> 及時性	10	我 <u>要花很長</u> 的時間來 <u>在</u> 等待 <u>地方稅</u> 系統回應我的需求。 It took too long for the website system to respond to my requests during the laptop selection task. <u>(dropped)</u>	
	11	在我工作時， <u>地方稅</u> 系統可以立即的回應。 The website system responded in a timely fashion during the laptop selection task.	
	12	<u>地方稅</u> 系統可以很快的 <u>完成</u> 回應我的工作上的需求。 The website system answered my	

		requests quickly during the laptop selection task.	
系統品質	13	就系統品質而言，我非常推薦使用 <u>這個地方稅</u> 系統。 In terms of system quality, I would rate the website highly for the laptop selection task.	Jingjun (David) Xu ; Benbasat, Izak ; Cenfetelli Ronald T
	14	整體而言， <u>地方稅</u> 系統的品質是 <u>很高</u> 的。 Overall, the website system that I used was of high quality for the laptop selection task.	
	15	整體而言，我對 <u>地方稅</u> 系統有很高的評價。 Overall, I would give the quality of the website system a high rating for the laptop selection task.	

四、服務品質

項目	題項	題項內容	文獻來源
反應性	1	當我提出需求時，資訊人員會回應我的需求。	Jingjun (David) Xu ; Benbasat, Izak ; Cenfetelli Ronald T
	2	<u>當我有問題時</u> ，資訊人員 <u>會可以</u> 協助我迅速的解決問題。	
	3	當我有疑問時，資訊人員會立即提供服務。	
服務可靠性	4	資訊人員 <u>可以提供正確</u> 的服務 <u>都是正確的</u> 。 The website performed the service right during the laptop selection task.	
	5	資訊人員能如期的提供服務。 The website provided its service at the time it promised to do so during the laptop selection task.	
	6	資訊人員提供的服務就是我所要求的。	

		I believe that what I asked for was what I got during the laptop selection task in the website.	
	7	When the website promised to do something by a certain time, it did so during the laptop selection task (dropped).	
服務品質	8	<p>整體而言，資訊人員提供的服務品質是好的。</p> <p>Overall, the level of service quality I received from the website during the laptop selection task was good.</p>	
	9	<p>整體而言，資訊人員提供高品質的服務。</p> <p>Overall, the level of service quality I received from the website during the laptop selection task was high.</p>	
	10	<p><u>整體而言，資訊人員提供的服務是最好的服務。</u></p> <p>Overall, the level of service quality I received from the website during the laptop selection task was excellent.</p>	

格式化: 格線被設定時, 自動調整右側縮排, 調整中/英文字之間的空白, 調整中文/數字之間的空白

五、管理的成熟度

項目	題項	題項內容	文獻來源
管理的成熟度	1	<u>我的</u> 主管會告知同仁本機關未來的政策與方向。	ISO 9004
	2	本機關有一套流程協助同仁做知識、資訊、技術的管理與交流。	
	3	本機關會持續的改善作業流程來滿足民眾的需求。	
	4	本機關會檢討績效評估制度來適應環境的變遷。	
	5	本機關會鼓勵同仁持續改善、創新	

		及進修。	
--	--	------	--

六、使用者滿意度

項目	題項	題項內容	文獻來源
使用者滿意度	1	系統的教育訓練充足。	Bailey & Pearson(1983)、Jingjun (David) Xu ; Benbasat, Izak ; Cenfetelli Ronald T
	2	整體而言，我從地方稅系統得到的資訊很令我滿意。 Overall, the service I received from the website was very satisfying to select a laptop.	
	3	對於完成我的工作，我對地方稅系統所提供的整體資訊是很滿意。 In terms of selecting a laptop, the service provided by the website was very satisfying.	
	4	我很滿意這套地方稅系統。 I am very satisfied with the service I received from the website to select a laptop.。	

抽樣計畫

本研究將採用問卷調查法，以高雄市西區稅捐稽徵處員工為抽樣對象，包括編制內人員與編制外協助各項工作之約聘雇用等人員，但不包括技工、工友、司機等非承辦業務人員，計畫針對總處 9 個科室及 9 個分處分類，如表 2，再以各單位隨機抽取過半數之方式取得樣本進行研究分析，如表 3。

表 2

高雄市西區稅捐稽徵處			
科室	承辦業務人數	分處	承辦業務人數
財產稅科	16	新興分處	17
機會稅科	16	鹽埕分處	18
稅務管理科	25	左營分處	28
服務科	11	苓雅分處	28
電子作業科	27	鼓山分處	23
人事室	8	三民分處	44
會計室	8	小港分處	21

總務室	20	前鎮分處	26
法務室	7	楠梓分處	23

本研究根據高雄市西區稅捐稽徵處編制內人員與編制外協助各項工作之約聘雇用等承辦人員統計作為母群體，而其母群體的分層即為5科、5室及9個分處，再針對各分層以隨機抽樣法抽取樣本，為使本研究樣本可有效地代表母群體，以各分層隨機抽取過半數之方式進行，截至103年5月9日止，高雄市西區稅捐稽徵處總處內9個科室及所轄的9個分處編制內人員與編制外協助各項工作之約聘雇用等承辦總員額為362人，問卷對象以9個科室及9個分處的承辦人員作過半數的隨機調查。

表 3

高雄市西區稅捐稽徵處			
科室	抽樣人數	分處	抽樣人數
財產稅科	8	新興分處	9
機會稅科	8	鹽埕分處	10
稅務管理科	13	左營分處	15
服務科	6	苓雅分處	15
電子作業科	14	鼓山分處	13
人事室	4	三民分處	24
會計室	4	小港分處	12
總務室	16	前鎮分處	14
法務室	4	楠梓分處	12

Reference List:

1. Bailey, J. E., Pearson, S. W., 1983, "Development of a tool for measuring and analyzing computer user satisfaction", Management Science, vol.29, no.5, pp.530-545.
2. Jingjun (David) Xu ; Benbasat,Izak ; Cenfetelli Ronald T, "INTEGRATING SERVICE QUALITY WITH SYSTEM AND INFORMATION QUALITY: AN EMPIRICAL TEST IN THE E-SERVICE CONTEXT ", MIS Quarterly Vol. 37 No. 3, pp. 777-794/September 2013.
3. .