

國立政治大學 社會科學學院

行政管理碩士學程第十一屆碩士論文

指導教授 高安邦 博士

以修正平衡計分卡建構網路報稅績效評估模式之研究
—以臺北市國稅局為例

*The Performance Measurement Model of Online Tax Filing by
“Revised Balanced Scorecard” —A Case Study of Taipei National
Tax Administration*

研究生：洪淑惠 撰

中華民國一〇〇年六月

誌 謝

就讀政大研究所曾是我在 20 歲時即立下的志願。自幼因家境清寒，身為長女的我，高中聯考雖考取景美女中，惟希望習得一計之長早日進入社會工作以幫助家計，毅然放棄普通高中及將來繼續升大學的機會，最後選擇臺北商專財稅科就讀，並於五專畢業當年即考取高考稅務人員進入稅務機關服務，迄今已 25 個年頭。憶及北商時期，恩師黃庭圭老師對我栽培有加，曾鼓勵我考取高考後應繼續研讀政大財研所，雖然黃老師已往生十多年，但我從未忘記他曾對我的期許。感恩今日得以從政大社會科學院行管碩士學程畢業，以慰黃老師在天之靈。

本論文得以順利完成，首先要感謝指導教授高安邦校長在校務繁忙中仍悉心的指導，從研究初期題目定義、文獻基礎來源的尋找、章節架構之建立至本文、結論之撰寫，均能剴切指導與啟迪，使論文得以順利完成。同時亦感謝口試委員黃智聰教授、台大官俊榮教授在研究計畫書及論文審查時給予諸多寶貴建議，使本論文內容更臻完善。

其次感謝在行管碩期間吳定教授、孫本初教授、吳瓊恩教授、蕭武桐教授、董保成教授、林顯宗教授、黃智聰教授等傳授各領域學術精華與教誨，其師恩浩蕩，永刻銘心。在此，也要特別感謝麗娥及竹攸兩位助教在學校行政事務上的協助，使我順利完成修業。

再則要感謝臺北市國稅局課長陳廣猷、股長金世仰對我當初報考研究所時的鼓勵，還有論文撰寫期間勤益大學李國義教授、魏寶蓮組長、林亭好同學熱心義務的協助，以及臺北市國稅局同仁協助填寫問卷，才能完成統計資料。更要感謝求學期間歐洲大學范揚松教授、學長丁增義、張美蓮、祝康玲、班長楊立裕、同學陳素霞、蕭雪玲、黃貴聯、同事林英須、丁慧如、好友季涵、中台禪寺見清法師、見妥法師、見懿法師等扶持與打氣，讓我在論文撰寫過程能夠克服萬難，圓滿完成。

最後要感謝我的母親、婆婆、先生及兩位可愛乖巧的女兒琦穎、琪霖，因為有你們的支持，才能讓我無後顧之憂的完成學業。再次以最誠摯的心，謝謝並祝福一路上關心及支持我的人，畢業後我會以政大人為榮，期許自己能在各方面有更好的表現！

洪淑惠 謹誌 於臺北指南

一〇〇年 六月

論文摘要

本研究旨在探討以修正平衡計分卡建構網路報稅績效評估模式之研究，使用的研究方法包括文獻探討法、深度訪談法及問卷調查法，研究對象為臺北市國稅局稅務人員。運用隨機抽樣法，抽取 450 位對象進行施測，剔除無效問卷後，有效樣本為 360 份，採用 SPSS 及 AMOS 軟體進行資料分析。本研究之整體 Cronbach α 在 0.9 以上、AVE 值在 0.6 以上、CR 值在 0.85 以上、SMC 值在 0.6 以上、factor loading 在 0.7 以上，均達顯著水準，所以本研究具有不錯的信度及效度。在整體配適度方面， $\chi^2/df=2.694$ ，CFI=0.935，NFI=0.901、AGFI=0.834，RMSEA=0.073，所以本研究模式具有不錯的解釋力。利用 R 語言進行模型檢定力分析，其值為 0.9993947，顯示本研究模型沒有犯型二錯誤。本研究的其他假設也具有顯著性，重要結果及發現如下：

一、提出以下五大構面及 22 項衡量指標可作為日後評估綜合所得稅網路報稅績效評估之參考依據：

- (一) 機關使命構面：落實電子化政策、符合社會潮流、達到創新目的、快速申報流程。
- (二) 稽徵成本構面：節省人力成本、降低書面資料量、提高工作效率、縮短收件時間。
- (三) 納稅義務人構面：降低納稅人的抱怨程度、改善對稅捐機關的印象、促進徵納雙方的互動關係、節省排隊申報時間。
- (四) 行政作業構面：建立網路標準化作業流程、維繫已使用者的能力、網路申報服務內容適切、符合民眾期待、宣導有助網路申報的推廣。
- (五) 學習與成長構面：提升工作能力、增進網路資訊技術的使用、增加網路知識技能、建立知識管理系統、增加收集資訊的管道。

二、本研究整體模式之直接效果不具統計上顯著性，又從學習與成長→行政作業→機關使命及學習與成長→行政作業→稽徵成本→機關使命及學習與成長→行政作業→納稅義務人→機關使命三條分析路徑結果顯示，具有間接效果，表示中介效果

存在，因此可知學習與成長構面確可透過行政作業、稽徵成本等構面影響機關使命的達成。

- 三、學習與成長構面對行政作業構面有直接正面影響，意指稅捐機關應特別提升稅捐人員素質與工作能力，並加強機關網路資訊技術使用、增強知識管理系統及提升人員電腦操作能力等，以對稽徵機關的行政作業構面產成正面提升。
- 四、行政作業構面對稽徵成本構面有直接正面影響，意指稅捐機關應建立網路報稅標準化作業流程、積極提升網路申報服務內容的適切性、增加獎勵使用網路申報者措施及加強宣導推廣網路申報等，以降低稽徵成本。
- 五、行政作業構面對機關使命構面有直接正面影響，意指稅捐機關應建立網路報稅標準化作業流程、積極提升網路申報服務內容的適切性、增加獎勵使用網路申報者措施及加強宣導推廣網路申報等，以達成機關使命。
- 六、行政作業構面對納稅義務人構面有直接正面影響，意指稅捐機關應建立網路報稅標準化作業流程、積極提升網路申報服務內容的適切性、增加獎勵使用網路申報者措施及加強宣導推廣網路申報等，以對納稅義務人構面產生正面影響。
- 七、稽徵成本構面對機關使命構面有直接正面影響，意指稅捐機關應從節省人力成本、降低書面資料量、提高工作效率及縮短收件時間等方面，以對機關使命構面產生正面影響。

關鍵字：平衡計分卡、網路報稅、績效評估

以修正平衡計分卡建構網路報稅績效評估模式之研究
—以臺北市國稅局為例

目 錄

第一章 緒論

第一節 研究動機與目的.....	1
第二節 研究方法.....	5
第三節 研究流程.....	6
第四節 研究範圍與限制.....	7

第二章 文獻回顧

第一節 績效評估.....	10
第二節 平衡計分卡.....	15
第三節 平衡計分卡績效評估相關研究之檢視.....	24
第四節 網路申報相關研究之檢視.....	29

第三章 綜合所得稅申報之介紹

第一節 綜合所得稅網路申報政策之沿革.....	33
第二節 我國綜合所得稅申報方式之現況.....	34
第三節 身分認證機制在網路申報之運用.....	37
第四節 近年來綜合所得稅網路申報制度改革措施.....	39

第四章 研究設計

第一節 研究架構與研究假設.....	41
第二節 變數定義與衡量.....	42
第三節 問卷設計.....	47
第四節 問卷調查執行.....	48
第五節 資料分析方法.....	49
第六節 前測預試.....	54

第五章、資料分析

第一節 樣本基本資料分析.....	61
第二節 結構方程模式實證分析.....	63
第三節 檢定力分析.....	80
第四節 整體架構直接與間接效果分析.....	81
第五節 研究假設分析.....	83

第六章、結論與建議	
第一節 結論.....	85
第二節 建議.....	88
第三節 後續研究建議.....	91
參考文獻.....	92
附錄一：綜合所得稅網路申報訪談紀錄表（含訪談紀錄六份）.....	98
附錄二：問卷調查表.....	119



表目錄

表 1-1	歷年採用網路報稅使用人數（全國、臺北市）	3
表 1-2	五區局近五年來網路申報人數比例表	7
表 1-3	五區局近四年來憑證申報成長率排名（名次）	8
表 1-4	五區局近四年來憑證申報件數佔各申報總件數	8
表 3-1	網路報稅政策大事紀要	33
表 3-2	稅額試算適用對象	40
表 3-3	稅額試算調整情形	40
表 4-1	問卷題項內容發展來源會彙整表	44
表 4-2	問卷題目明細表	45
表 4-3	Cronbach' s α 係數的合理範圍	50
表 4-4	前測信度分析	54
表 4-5	前測因素分析	55
表 4-6-1 至 4-6-10	前測項目分析	56
表 5-1	樣本基本資料	62
表 5-2	平均數、變異數、偏態及峰度摘要表	63
表 5-3	機關使命構面測量模式驗證性因素分析結果摘要表	65
表 5-4	稽徵成本構面測量模式驗證性因素分析結果摘要表	65
表 5-5	納稅義務人構面測量模式驗證性因素分析結果摘要表	66
表 5-6	行政作業構面測量模式驗證性因素分析結果摘要表	67
表 5-7	學習成長構面測量模式驗證性因素分析結果摘要表	68
表 5-8	整體模式配適度各評鑑項目總結	72
表 5-9	組成信度、平均變異數抽取量及 Cronbach' s α 摘要表	74
表 5-10	SMC、組成信度及平均變異數抽取量摘要表	76
表 5-11	Bootstrap 法區別效度	79
表 5-12	AVE 法區別效度	79
表 5-13	整體架構直接與間接效果分析	82

圖目錄

圖 1-1 研究流程圖.....	6
圖 2-1 平衡計分卡四個構面圖.....	18
圖 2-2 平衡計分卡策略地圖.....	19
圖 2-3 非營利組織之平衡計分卡應用.....	20
圖 2-4 公共部門平衡計分卡四大構面架構圖.....	23
圖 3-1 綜合所得稅網路申報流程圖.....	36
圖 4-1 本研究架構圖.....	41
圖 4-2 本研究模式路徑圖暨策略地圖.....	43
圖 5-1 機關使命構面測量模式.....	65
圖 5-2 稽徵成本構面測量模式.....	65
圖 5-3 納稅義務人構面測量模式.....	66
圖 5-4 行政作業構面測量模式.....	67
圖 5-5 學習成長構面測量模式.....	69
圖 5-6 關聯模式結果徑路圖.....	73
圖 5-7 一階五因子斜交測量模式.....	78
圖 5-8 研究模式之路徑分析結果.....	84



第一章、緒論

第一節、研究動機與目的

壹、研究動機

「網際網路」已逐漸成為政府提供民眾資訊服務、申辦事務及相戶溝通的重要管道（陳毓英，2002），近年來電腦化普及的蓬勃發展及網際網路時代的來臨，使得輔導納稅人採用網際網路申報營業稅、營利事業所得稅及綜合所得稅等成為全國稅捐稽徵機關的績效評比重要項目，更為我國政府推動稅務電子化、網路化政策目標之一（李家珍，2004）。

目前財政部推動網際網路便民應用，發展之服務計有：各類所得扣（免）繳資料、綜合所得稅網路申報繳稅、營所稅結算網路申報繳稅、營所稅暫繳網路申報繳稅、營業稅網路申報繳稅及各稅查（核）定稅款網路繳稅等申報系統。在各項網路申報服務中，又以綜合所得稅結算網路申報繳稅與民眾關係最為密切（洪佳雯，2007）。

長久以來，我國稅務作業資訊化的成效一直領先其他行政部門（自民國 58 年開始引進電腦取代人工處理各項稅務資料（張天寶，1998），與大多數納稅人有關的綜合所得稅申報，目前仍為每年一次，但傳統申報方式過程繁瑣，且在現行稅法規定係責由納稅人蒐集全年所得及相關扣除與證明資料文件後，經過人工計算出應納稅額，再以最節稅的方式申報，惟基於一般民眾之習性，納稅人往往延宕至最後期限才提出申報，且常因計算錯誤或憑單遺漏而必須再行補、退稅；且每年政府申報書巨量的印製、申報後資料建檔、審查與整理，對稽徵機關而言，除需投入大量的行政資源外，更因時間的急迫性帶給內部員工莫大工作壓力（賈曙華，2006）。

「電子化政府」是政府機關運用電腦網路系統，以及各種資訊服務設施，依機關、企業及民眾方便的時間、地點與方式，提供自動化服務之總

體概念（洪玲雪，2009）；電子化政府是現代政府在知識經營時代發現的趨勢，政府服務的能力就藉由電腦、網路的使用而大大提升。我國行政院研考會自民國 86 年制定「電子化/網路化政府中程推動計劃」（87 至 89 年度），又於民國 90 年制定「電子化政府推動方案」（90 至 93 年），導入服務型政府理念（陳儀珍，2005）。目前我國電子化政府主要係應用資訊網路新科技推展資訊上網、電子商務、電子商務、電子申報服務、電子報稅、電子採購、電子支付服務、電子資料庫及政府數位出版、公用資訊站等應用（尤靜婷，2003）。

依據財團法人臺灣網路資訊中心之調查資料顯示，截至 99 年元月底，臺灣上網人數達 1,466 萬人，寬頻用戶達 1,359 萬戶（99 年 11 月 11 日查）；而在我國各項電子化政府政策中，網路報稅堪稱為時間較長且涵蓋範圍較完整的計畫之一（蕭乃沂，2002），自民國 86 年 11 月開始試辦，到現在已有 13 年之久，而網路報稅在所有報稅方法中雖是最具效率的一個方法，依 98 年度綜合所得稅網路結算申報成績統計表顯示，全國目前 5,354,944 報稅人口中，約有 3,334,120 人使用，使用率為 62.3%（民國 92 年為 15%、94 年 42.8%、95 年 46.7%、96 年 50.1%、97 年 57.2%）如表 1-1，可看出目前網際網路申報綜合所得稅已為社會大眾普遍使用中。

表 1-1 歷年採用網路報稅使用人數（全國、臺北市）

年度	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98
全國人數	1.1 萬	3.7 萬	34.8 萬	75 萬	102.1 萬	223 萬	245.6 萬	268.9 萬	312.8 萬	333.4 萬
全國比例						42.8 %	46.7 %	50.1 %	57.2 %	62.3 %
臺北市比例						37.5 %	45.2 %	48.9 %	56.1 %	60.6 %

資料來源：參考財政部資料整理

然推廣綜合所得稅多年，國內少有以財務指標及非財務指標觀點評估該實行之績效，本研究希望找出具可信的測量指標與測量模型，並依此建構出適合的評估架構，以利未來評估網路申報的整體績效，此為本研究動機之一。

「平衡計分卡」是一種主張以財務指標與非財務指標作評估的平衡工具，與本研究追求財務數據以外的績效指標相符，該理論從提出到現在已經十八年，且經過學者多次的修正及營利企業實務導入的操作驗證，目前探討網路報稅之研究鮮少以平衡計分卡概念評估其績效，因此本研究試圖

使用平衡計分卡（Balance Scorecard）的理論觀念作為評估綜合所得稅網路申報績效的研究架構，並進行問卷設計以收集該績效資料，另外，在統計分析的工作上，利用結構方程模式來驗證研究假設的潛在變數之因果關係，進而瞭解網路申報各構面的互動及關聯，此為本研究動機之二。

貳、研究目的

本研究希望達到以下目的：

- 一、以平衡計分卡為觀點，建構一個完整綜合所得稅網路報稅績效評估模式及可用之量表。
- 二、以平衡計分卡為基礎觀點，研究經修正之五構面「學習與成長」、「行政作業」、「稽徵成本」、「納稅義務人」、「機關使命」相互之影響，並試圖解析綜合所得稅網路報稅績效之評估，以作為修正日後政策宣導與服務的方向。

第二節、研究方法

本文採取之研究方法為「文獻探討法」、「深度訪談法」、「問卷調查法」，茲將其分述如下：

壹、文獻探討法 (literature review)

文獻探討法是次級資料分析的一種，研究者將透過國內各圖書館藏書、期刊、出版品、國內稅捐機關網站資源、蒐集網路申報、平衡計分卡等相關資料以對本文研究進行了解與探討。

貳、深度訪談法 (in-depth interview)

首先利用平衡計分卡方式，發展出推行網路申報後的「半開放式問卷」，了解推行綜合所得稅網路申請後產生那些影響與效果，本研究是以臺北市國稅局專門從事辦理網路申報資料的稅務人員及臺北市報稅居民等為深度訪談對象，並將訪談所得加以整理，以修正本研究所發展的概念性構面與研究假設，並以此基礎來發展封閉式問卷作為抽樣問卷設計的參考依據。

參、問卷調查法 (questionnaire survey)

問卷調查法是一種發掘事實現況的統計量化之研究方法，最大的目的是收集、累積某一標的團體的各項科學屬性的基本資料。讓受訪者填答，回收問卷並整理並進行統計分析推斷研究結果。

第三節、研究流程

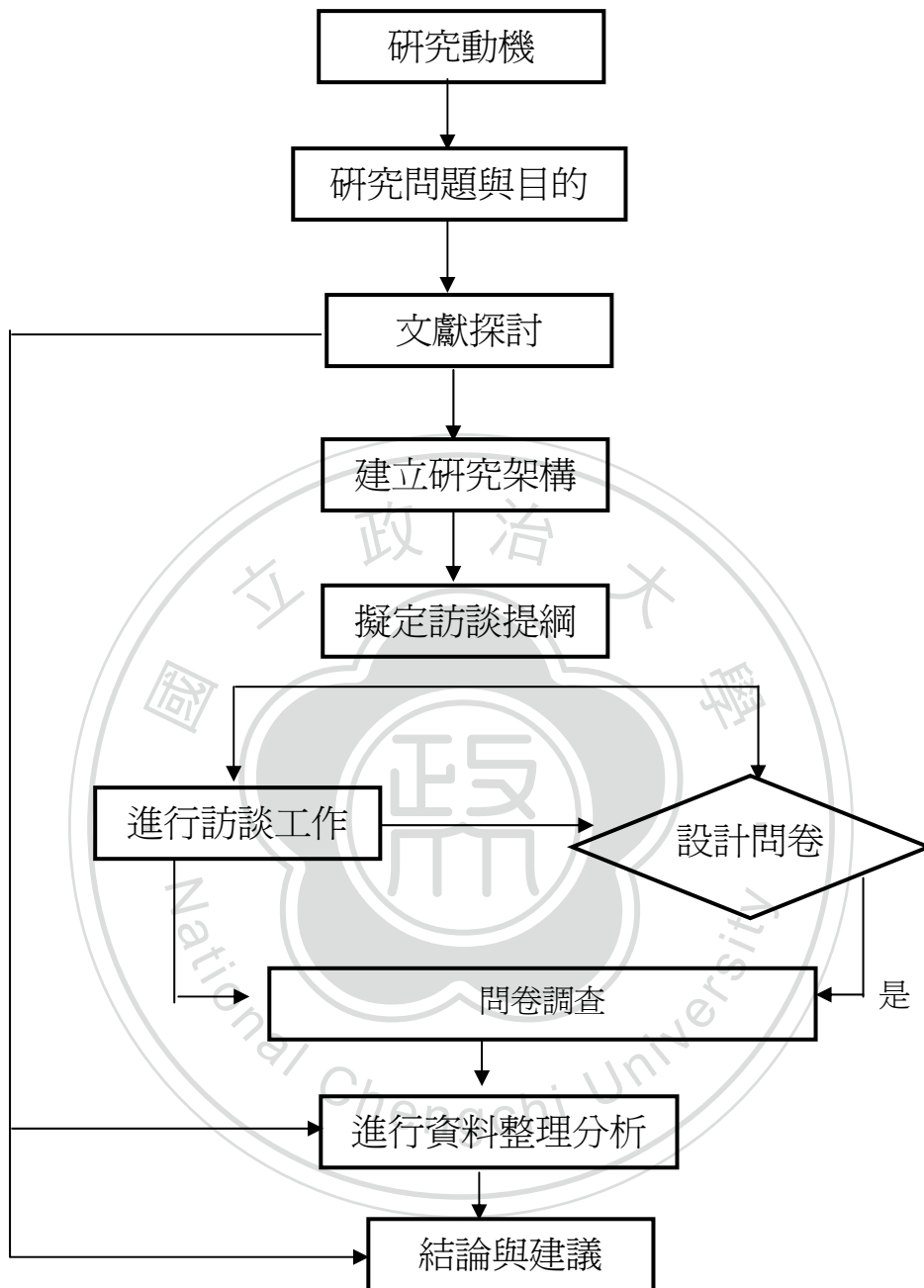


圖 1-1 研究流程圖

資料來源:作者自繪

第四節、研究範圍與限制

壹、研究範圍

本研究係以「平衡計分卡」觀點建構綜合所得稅網路申報績效評估模式為研究標的，唯因綜合所得稅的納稅義務人眾多且遍佈全省各地，又依歷年統計資料顯示，98 年全國報稅人口約 62.3% 使用網路報稅，臺北市報稅人口則約 60.6% 使用網路報稅，在全國五區國稅局中排名第四（表 1-2），且 98 年臺北市報稅人口憑證申報成長率為五區局中最後一名（表 1-3）。臺北市為臺灣首善地區，居民知識水準高，但使用網路報稅卻退居其他縣市之後…惟受限於研究者的人力與時間及上述情形，又稅捐機關人員乃是推動網路報稅的成員，較一般民眾更容易獲取網路報稅資訊，本研究乃以臺北市國稅局稅務人員為主要調查對象，於 100 年 3 月間針對臺北市國稅局稅務同仁採「簡單隨機抽樣法」處理（預定 450 份）。

表 1-2 五區局近五年網路申報人數比例表

	臺北市國稅局	北區國稅局	中區國稅局	南區國稅局	高雄市國稅局
94	37.5%	42.8%	45.4%	44.5%	41.9%
95	45.2%	42.8%	50.9%	49.7%	50.6%
96	48.9%	45.9%	53.9%	53.5%	54.0%
97	56.1%	53.8%	60.1%	60.3%	61.5%
98	60.6%	59.2%	64.7%	65.4%	66.6%

資料來源：參考財政部資料整理

表 1-3 五區局近四年憑證申報成長率排名【名次】

	臺北市國稅局	北區國稅局	中區國稅局	南區國稅局	高雄市國稅局
95	1	2	3	4	5
96	1	5	3	2	4
97	4	2	1	3	5
98	5	3	1	4	2

資料來源：參考財政部資料整理

表 1-4 五區局近四年憑證申報件數佔各申報總件數比率表

	臺北市國稅局	北區國稅局	中區國稅局	南區國稅局	高雄市國稅局
95	12.8%	10.0%	9.0%	7.8%	8.0%
96	16.4%	12.2%	11.6%	10.8%	10.1%
97	19.1%	15.1%	14.6%	12.7%	12.2%
98	22.6%	19.2%	19.1%	16.0%	15.7%

資料來源：參考財政部資料整理

貳、研究限制

- 一、一般而言，調查研究應以普查較為精準。因綜合所得稅的納稅義務人眾多且遍佈全省各地，由於時間與人力及資料取得困難等各方面研究資料的限制，又稅捐機關人員乃是推動網路報稅的成員，較一般民眾更容易獲取網路報稅資訊，改以臺北市國稅局稅務人員為主要調查對象，因此會削弱研究結果的客觀性。
- 二、本研究皆以臺北市地區為研究範圍，並未擴大至其他地區，因此沒有考量到不同地區之間的數位落差，忽略偏遠地區的看法。

三、為確保問卷調查得基本效度，且為信度評估，本研究將選定一星期對臺北市國稅局稅務同仁實施前測，可避免研究結果受樣本本身特性差異過大的影響，使問卷結果能維持一定程度的信度以明瞭是否符合一致性。



第二章、文獻回顧

第一節、績效評估

壹、績效評估的意義

所謂「績效評估」(performance measurement)，在本質上即是管理活動的「控制」(control)功能。績效評估是企業用來衡量、評鑑組織及成員在某一時段的工作表現，並將結果用來激勵員工、提供員工工作回饋、了解企業現有的人力資源、協助員工生涯發展及組織未來的策略方向等功能(劉欣怡, 2007)；許士軍(2000)認為在本質上，藉由績效評估制度之建立，能在事前或活動進行中，對於行動者之決策與行為產生影響或導引作用，使其個人努力目標能與組織目標趨於一致，亦即所謂「目標一致化」作用。因此，績效評估可謂是公司管理控制系統重要的一環，當公司有了績效評估及績效管理的方法後，便可作為日常作業性控制的系統，便能更有效的管理公司資源，並改變公司的個人行為、傳達公司願景，達成策略目標(Evans et al., 1996)

「績效評估」就目前實際應用之範圍與對象，許多學者與組織對績效評估之定義有許多不同之定義：丘昌泰(2002)認為「績效評估」係指一個組織試圖達成某項目標、如何達成與是否達成目標的系統化過程。李建華(1989)指出績效評估有助於考核過去的工作成果，不僅可以顯示組織過去對資源的使用是否兼具效率與效果，同時也可以藉其指出未來資源分配的方向。King & Rodriquez(1978)認為：「強調系統評估的過程，應以系統化的方式來進行」。Szilagyi(1984)則認為績效是用以顯現組織運作活動最終結果的一個整體性概念，而「效能」及「效率」則可視為績效的次等組成元件。

總之，績效評估是企業或組織在管理活動中的一項工具及手法，其功能具有衡量過去資源運用是否具有效率及效能，及引導企業或組織未來訂

定目標與資源分配的方向，其結果用來激勵及回饋員工或組織成果，瞭解企業或組織現有的人力資源，協助員工或組織成員生涯發展及企業或組織未來的策略方向，以掌握企業或組織核心競爭能力，達成經營管理目標所做的努力情況與結果所需的有效內部管理系統。

貳、績效衡量指標的定義與概念

績效衡量指標指的是「專注於計畫達成目標目的水準的指標（Index）或指示物（Point）」（Duquette & Stowe, 1993）；Finnimore（1993）則認為績效衡量指標為：「幫助測量影響程度的有用管理資訊」。而不同學者對於績效衡量指標之不同定義茲整理如下：

一、李長晏（1992）將企業經營績效指標分類成財務指標與非財務指標二大類別：

1、財務指標：以計算財務績效為目的，包括銷售額、毛利或毛利率、現金流量等；由量化的財務指標具有簡單又明確的特性，故常被用來作為績效衡量的工具。

2、非財務指標：為質性（qualitative）或量性（quantitative）指標。投入指標及產出指標：投入指標是指為得到產出，而參與轉化過程的資源事項。

二、Howell & Soucy（1978）的五項指標，其強調企業須改變績效衡量方法，以求真正能達到績效評估之目的，而非傳統的財務績效評估指標。

1、品質衡量：顧客的抱怨、品質查核、品質成本等。

2、存貨衡量：存貨週轉率、空間的減少、存貨數量等。

3、材、廢料：材料成本占總成本之比率，實際廢料之損失，廢料佔總成本之比率。

4、設備及維修：設備的使用率，設備維修與設備可用性。

5、運送方面：運送之準時性，前置時間，時間的浪費。

三、吳安妮（1999）認為目前新環境的績效評估原則，應注意以下幾點：

1、重視短期、中期及長期利益。

2、質化與量化的衡量指標必須納入考量。

3、績效評估之內容應以可以控制的活動為主。

4、使用經濟學上的成本、效益分析原則來評估績效。

5、重視效率與效果。

6、可控制活動包括三項內容：策略性活動（長期性活動）、戰略性活動（中期性活動）與作業性活動（短期性活動）。唯有三者兼備，方能達到短、中、長期的利益並重。

7、重視整體與個別部門利益之相互配合。

根據上述學者對績效衡量指標的定義可知，績效衡量指標是用來評估組織績效的一種工具或指標，它可能是量化資訊，也可能是質化的文字敘述。因此，績效衡量指標的涵蓋層面，不只一般容易量化的財務性，也包括非財務性的績效指標。而績效衡量指標的重點則在於注重清楚、有意義、可量化、可被管理、可控制、必要性、重大性及可與策略相結合，如此企業的願意及目標才得以達成。

參、傳統績效指標衡量的缺失

以往許多管理者大多以傳統的財務性指標來衡量組織的績效，例如投資報酬率、每股盈餘等，並以此做為決策依據，而忽略了真正能夠為企業創造價值的無形與智慧財產，如員工、高品質的產品與服務、創新能力、有效率的內部流程等。光靠監督及控制只能反映過去績效的財務量度，已不足以引導或評估組織在競爭環境中的運行軌道，更無法指引公司創造未來的財務價值。而不同學者對於傳統績效指標衡量的缺失之理論茲整理如下：

一、李書行（1995）認為傳統財務性績效指標主要的缺失有：

- 1、重視結果而不重視過程，無法幫助管理者做營運決策。
- 2、只能反應歷史的資訊，缺乏預測未來的能力。
- 3、可能造成管理者過度強調成本的降低，而不願繼續投資進而失去長期的競爭優勢。

二、Kaplan & Norton（1996）認為在資訊時代的今天，企業純粹使用財務量度的做法會產生下列的問題：

- 1、公司過份追求並維持短期的財務結果，可能會造成過度投資於短期的行動，而對創造公司長期的價值活動不足。
- 2、短期財務績效的壓力會造成企業減少某些方面的投資，例如新產品的開發、企業流程的改進、人力資源的培養、資訊科技、甚至顧客和市場的開發。
- 3、公司管理當局可能以提高價格和降低服務品質，來達成提高短期的財務績效。
- 4、財務量度是落後指標，只可以解釋一些過去的行動，但並非全部；它也無法引導公司目前應該採取那些行動來創造未來的財務價值。

三、Maisel（1992）認為過度強調財務面績效衡量，往往會得到明顯的反效果，例如隱藏或造成執行策略達成競爭力及獲利能力的障礙，所以目前很多企業的績效衡量方式改採能兼顧財務、顧客、內部流程、學習與成長四個構面的平衡計分卡的概念，以創造更佳策略執行效力。

由以上的文獻探討的結果可以得知，在企業經營的績效衡量上，有許多的研究是由效率及結果上去分類，不論是從何種觀點去分類，都可發展出許多的衡量指標，而每一個指標都代表其經營或管理上的特別涵意。當企業經營者在面對多種之衡量指標時，如何找出關鍵性指標並將其應用到實際研究上，這將成為重要之研究前準備工作。然而，一般傳統績效衡量

工具大多以財務觀點為主要考量，但面對競爭機激烈的環境，企業不得不培養長期的競爭能力，此時財務量度對企業來說卻顯得捉襟見肘。當公司必須大量投資於顧客、供應商、員工、流程、科技和創新，才能創造未來價值之際，財務量度無法發揮導航和評估的作用。



第二節、平衡計分卡

壹、平衡計分卡緣起與意義

平衡計分卡（Balanced Scorecard，簡稱 BSC）的概念可追溯到 1988 年，由 KPMG 會計師事務所協助 Apple 電腦公司評估設計績效制度因而問世。

平衡計分卡（Balanced Scorecard）起源於 1990 年，乃是從美國 Nolan Norton Institute 所支助的一項一年期研究計畫書所發展出來。該計畫成立之目的在探討「組織未來之績效評估制度」，由學術界 Kaplan 與實務界 Norton 兩位共同負責，共有美國 12 家企業參與其中，此 12 家企業涵蓋製造業、服務業、高科技、重工業等類型的公司。

鑑於以往企業過度依賴財務性衡量指標之缺失，Kaplan and Norton 提出平衡計分卡（BSC）的觀念，目標是讓組織在進行績效評估時更加全面性，其中包括財務面、顧客面、內部流程與員工的學習與成長構面等，它是一種結合財務性及非財務性的績效衡量系統，並以組織的願景及策略做為績效衡量的出發點。

Kaplan and Norton 認為平衡計分卡是「一套全方位的評估系統，可做為策略衡量與管理體系的架構」。其除了加入非財務指標外，在另一方面，融入無形資產指標的應用，例如財務構面的股東價值和顧客構面的顧客滿意度等指標。

蘇裕惠（2000）認為，平衡計分卡乃是促使公司的願景與策略，能轉化為一套環環相扣的績效衡量指標體系。透過平衡計分卡之建置與運作，組織可令全體員工明瞭組織之願景、經營策略與目標，配合員工之績效獎勵制度，同時兼顧財務與非財務構面之績效，達成創造企業競爭優勢的終極目的。

近年來平衡計分卡的思想除了應用在大型企業管理中，也同樣在許多政府部門中所推行。對政府組織而言，因為肩負了整體國家社會責任，必

須追求長期目標與短期目標、競爭與合作、公平與效率、發展與穩定間的平衡，因此其績效指標體系的設計，就更強調「均衡」的理念（劉旭濤，2003）。

平衡計分卡是一個全方位的架構，主要以組織整體目標產生長期經濟價值的觀念為出發點，而將短期的財務指標作為長期績效的補充，改變了以往只注重財務績效的方式，加入了許多非財務的衡量指標（張懷陸，2004），其之所以稱為平衡，可從三個角度來觀察：

- 一、 外部衡量與內部衡量間的平衡，其中外部衡量強調財務及顧客構面；
內部衡量強調內部企業流程與學習成長構面。
- 二、 結果面衡量（即過去行動的結果）與未來面衡量的平衡。
- 三、 主觀面衡量與客觀面衡量的平衡。

貳、平衡計分卡的理論架構

平衡計分卡事一個全方位的理論架構（如圖 2-1）它幫助管理階段將組織的願景與策略轉成一套前後連貫的績效量度，而組成的構面包括：財務、顧客、內部流程及學習與成長，這四個構面使組織能夠在短期和長期的目標間、預期成果和趨動因素間、硬性客觀與軟性主觀的量度間取得平衡狀態，而平衡計分卡四個構面之基本精神在於：

- 一、財務構面—為了財務成功我們對股東應如何表現。
- 二、顧客構面—為了達到願景我們對顧客應如何表現。
- 三、內部流程構面—為滿足股東及顧客那些流程必須表現卓越。
- 四、學習與成長構面—為了達成願景，我們如何維持改變和改進的力量。

Kaplan and Norton (1996b) 在「The Balanced Scorecard: Translating Strategy Into Action」一書中針對財務、顧客、企業內部

流程及學習與成長四大構面詳加說明如何透過此四大構面將企業的策略轉為可衡量的績效指標：

- 一、財務構面：Kaplan 與 Norton (1996b) 認為企業之生命週期可簡化為三個階段：成長期、維持期、豐收期，每一階段可能追求迥然不同的財務目標，因此企業無論身處何種時期，企業關注的皆為此三個財務主題：營收成長與組合、成本降低/生產力提高、資產利用/投資策略。
- 二、顧客構面：幫助企業確立目標顧客與市場區隔進而調整評估核心顧客的成果量度，其包含滿意度、忠誠度、延續度、爭取度、獲利率等。並且可以協助企業明確辨別自己帶給顧客的價值主張為何，而價值主張就是核心顧客成果量度的趨動因素與領先指稱。
- 三、內部流程構面：發展平衡計分卡的順序，通常是先制定財務構面、顧客構面的目標與量度。在企業制定企業內部流程的衡量標準時，管理階層必須掌握組織必須表現卓越的重大內部流程，讓這些流程幫助事業單位：提供價值主張吸引並保留目標市場區隔中的顧客及滿足股東期望的卓越財務報酬。Kaplan & Norton (1996) 認為企業在為其內部程序設計績效衡量指標之前，應分析企業價值鏈，從創新、營運、售後服務三個主要的企業流程來思考，建立各種衡量指標。
- 四、學習與成長構面：依 Kaplan & Norton (1996b) 為服務業及製造業建立平衡計分卡的經驗，認為應利用增強員工的能力、增強資訊系統能力及增強激勵、授權的一致性等三個原則思考如何去建立學習與成長構面的績效衡量指標。學習與成長構面的核心衡量指標為員工滿意度、員工留職率及員工生產力，而其特定情勢動因 (Situation Specific Drivers) 即為上述三個原則：策略性能力、策略性科技及誘導員工行動的氣候。

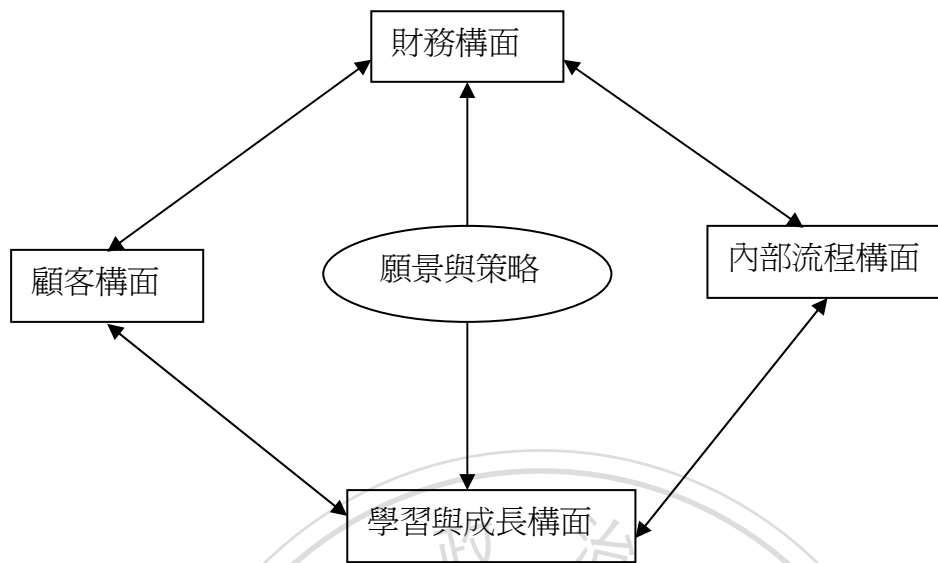


圖 2-1：平衡計分卡四個構面圖

資料來源：Kaplan & Norton, (1996)

參、平衡計分卡在營利企業與非營利組織的應用方式

Kaplan & Norton (2001; 2004) 觀察到平衡計分卡的觀念已被廣泛地應用在製造業、服務業及非營利組織。但在實際執行上仍有困擾，其於 2004 年針對營利企業提出平衡計分卡的策略地圖（如圖 2-2），藉以幫助企業整合績效、評估與獎勵。

學習成長構面分為人力資源、資訊資源、企業資源；內部流程分為營運管理流程、顧客管理流程、創新流程、法規與社會流程。平衡計分卡的四個構面中，存在一種顯著的因果關係（Kaplan & Norton 1996b），就是以財務構面的成果為最終目標，以學習與成長構面為基礎的因果關係。

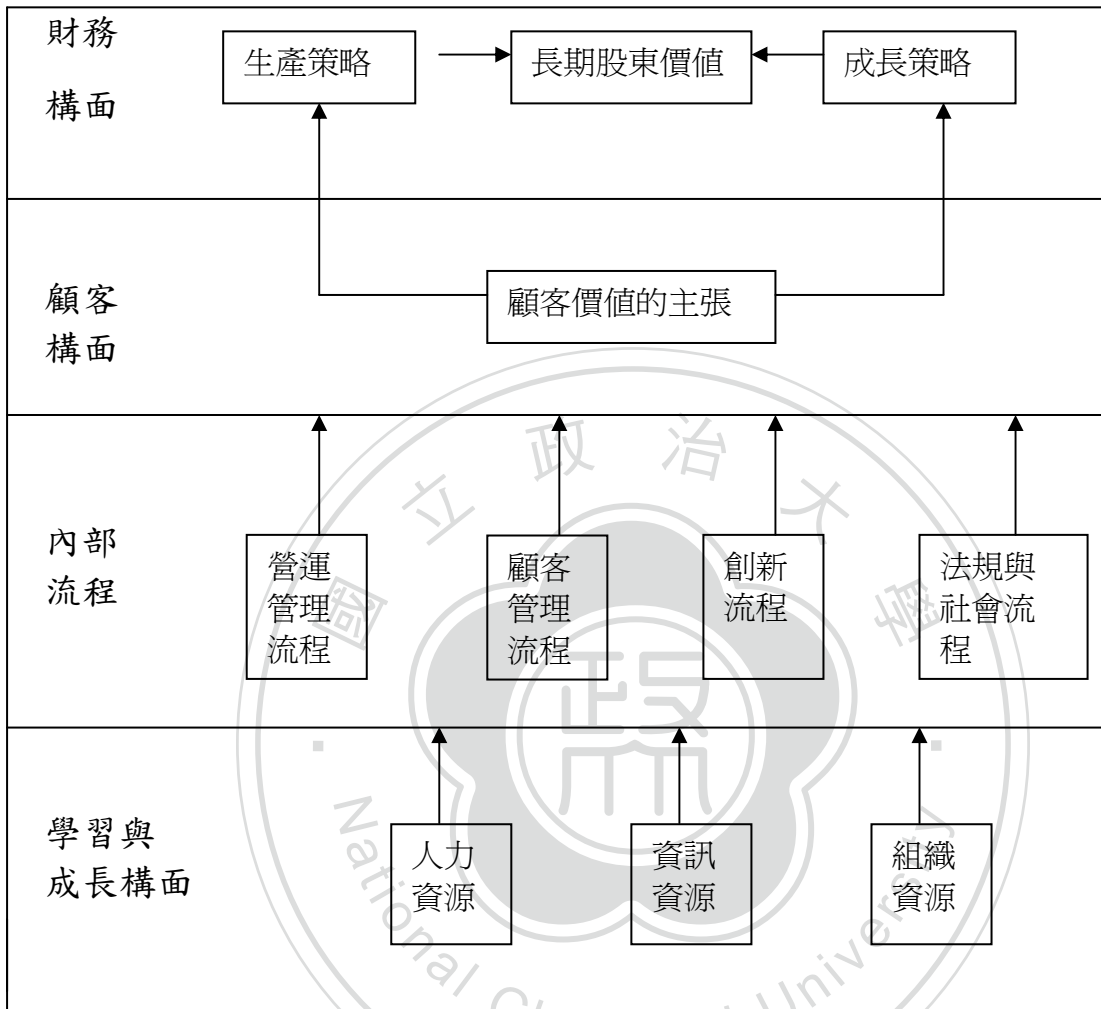


圖 2-2：平衡計分卡策略地圖
資料來源：Kaplan & Norton, 2004

就政府機構而言，獲利非其主要目標，但仍需有成本考量，正如非營利組織來說，財務構面只是一種約束作用而非主要目標。Kaplan & Norton (2001) 針對非營利組織提出修正的理論架構（如圖 2-3）圖中顯示非營利組織在導入平衡計分卡的策略架構時，因為財務上的獲利不是非營利組織的主要目標並且捐款者與受益者不是同一人，所以組織使命、信託構面、顧客構面、內部流程構面、學習與成長構面成為非營利組織績效評估的五個構面。而此五個構面的基本精神為：（1）組織使命構面—以使

命的達成為目標 (2) 信託構面—以財務捐贈者看法來評估組織的成果
(3) 顧客構面—以受益者的角度評估組織使命的達成 (4) 內部流程構面—以滿足受益者、捐贈者的期望作為組織營運流程改進的方向 (5) 學習與成長構面—探討如何改進學習、溝通與團隊工作，以達成組織使命。

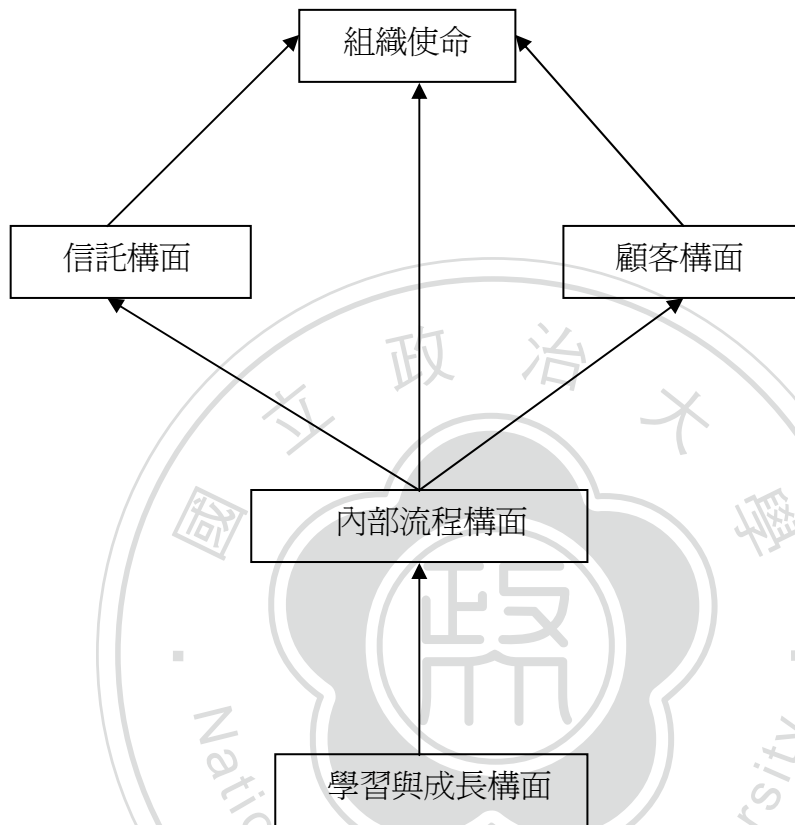


圖 2-3：非營利組織之平衡計分卡應用
資料來源：Kaplan & Norton (2001)

肆、平衡計分卡在公部門之應用

近年來隨著人民知識水準的提升，對於政府機關課責問題的重視也與日俱增，使得政府部門開始認真地視自身的績效，而平衡計分卡被視為是政府改造的新契機。「績效衡量」是非營利組織最重要的管理議題之一，同時政府部門也需要新的績效指標工具，而平衡計分卡在歐美地區的政府部門和非營利機構的應用已經非常普遍（林佩芳，2009）；政府機構與非營利組織平衡計分卡之精神內涵與實際運用，不同於營利事業，政府機構

與非營利組織較不會將「財務」構面之成果視為最後目標，而係將「財務」構面視為基本要求或保健因子，其焦點集中於達成組織願景、使命、改進社會或增進全民福祉等目標（吳麗雲，2010）。

Kaplan & Norton討論平衡言十分卡應用於公共部門時，特別強調平衡計分卡的構面可以重新調整；其明顯不同之處在於，私人企業是以股東價值極大化為目標，即以利潤為導向，公共部門則以達成任務做為該組織成就的目的，即以成果為導向。因此公部門在運用平衡計分卡時，必須將其「使命」或「任務」轉換成行動。

Kaplan & Norton又認為，雖然平衡計分卡最初之焦點和應用，是為了改善營利(私營)機構的管理，但是平衡計分卡用在改善政府和非營利機構的管理上，效果更好。對於追求利潤的公司而言，財務構面起碼提供了一個清晰的遠程目標，可是對政府和非營利機構來說，公部門組織必須把開支控制在預算之內，因此財務構面並不一定與營利單位一樣是最重要的目標。衡量公部門是否成功，不能僅以控制開支為標準，即使開支低於預算也不足為奇。衡量政府和非營利機構經營是否合乎效益，應該視其是否能有效滿足選民和贊助者的要求，它們必須為顧客或選民界定具體的目標。平衡言十分卡能提供政府機構一種價值重心所在、行動的方式與可以解釋的方法，也就是經由平衡計分卡告訴外部顧客(選民)，這些組織存在的理由，非僅僅是由預算限制上費用的支出來說明（葉嘉楠，2009）。

吳安妮（2004）認為，政府機構在推動平衡計分卡時，首先須注意機關使命，除以完成使命為最上層之目標外，尚須注意「顧客」、「財務」、「內部流程」、「學習與成長」等四大構面間之順序及因果關係，如圖2-4所示，茲說明如下：

一、「使命」構面

政府機構應將其長期性之使命置於平衡計分卡之頂端，以作為最高目

標，並衡量其成功與否，有助於組織長期使命之明確宣示與承諾；又平衡計分卡中之策略性議題及目標應予整合，使組織朝向最高使命及目標邁進。

二、「顧客」構面

對於政府機構而言，服務之對象為民眾、納稅義務人、立法機關等，因此政府機關必須致力達成民眾、納稅義務人、立法機關等顧客之期望，為顧客創造最大價值與效益。Niven (2003) 認為滿足顧客之需求，才能達到企業獲利及永續經營之目標，此時管理階層必須回答二個重要問題：誰是我們的目標顧客。我們能為顧客創造什麼價值。

三、「財務」構面

對於政府機構而言，經費之提供者為納稅義務人，經費支持與分配者為立法機關與上級機關，為維持與確保經費之持續投入，須重視與滿足民眾、納稅義務人、立法機關等需求。

四、「內部流程」構面

為滿足「顧客」構面與「財務」構面之目標，政府機構必須在業務運作流程上表現卓越。Kaplan & Norton (1996) 認為，建構平衡計分卡，應先訂定一套完整之內部流程價值鏈，而價值鏈之起端是「創新流程」，即辨別目前與未來人民或立法機關等顧客服務之需求，並發展新的解決方案來滿足顧客需求；再者，是「營運流程」，即提供既有之產品與服務給顧客；最後，價值鏈之尾端是「顧客服務與關係維繫」，即提供產品服務後，後續之服務與顧客關係之維繫，以增加顧客從政府機關之服務中獲得之價值。

五、「學習與成長」構面

「顧客」構面、「財務」構面與「內部流程」等三大構面之目標，確立了組織必須在哪些方面表現卓越，才能達到突破性之績效，而「學習與成長」構面為其他三大構面提供基礎之架構，驅使上述三大構面獲致卓越成果之動力；又員工能力、資訊系統之強化，以及組織氣候之建立等，皆為「學習與成長」構面之主要內容。

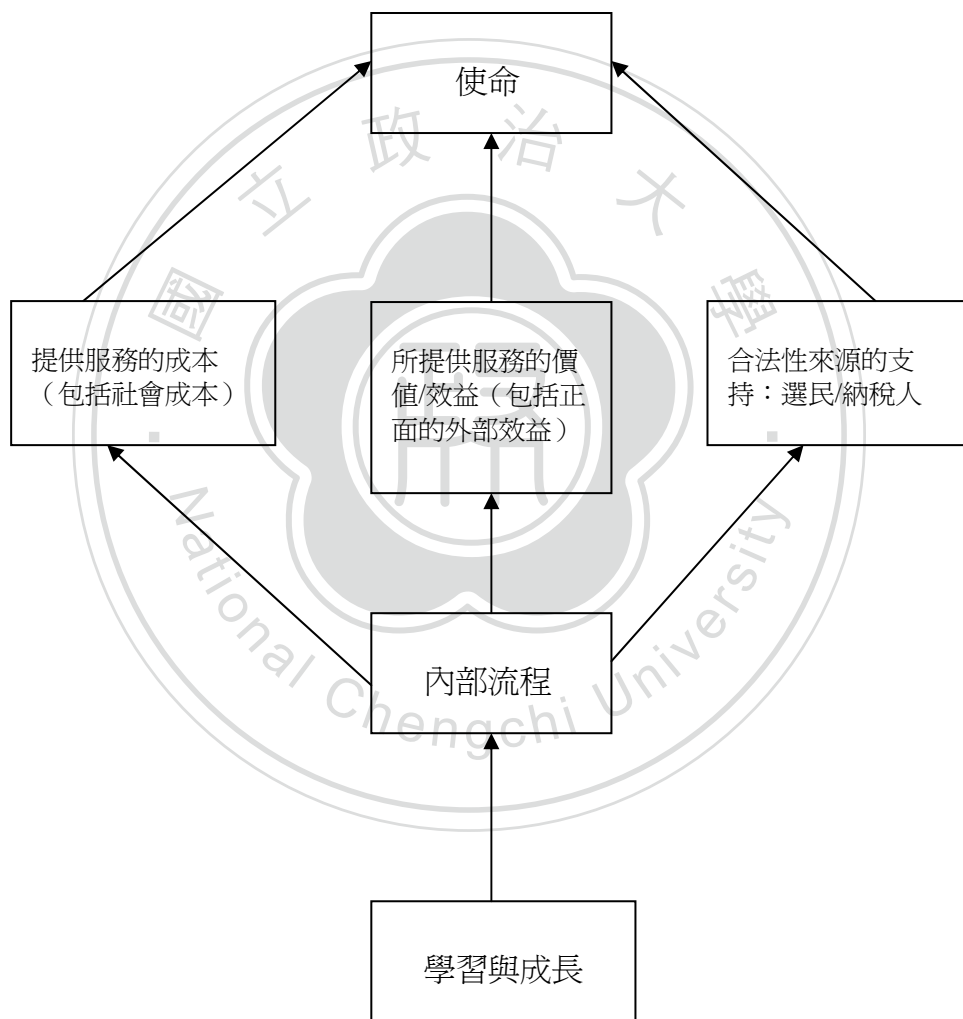


圖 2-4：公共部門平衡計分卡架構圖

資料來源：Kaplan R.S. and Norton D.P. (2000b), "The Strategy Focused Organization." Harvard Business School Press, Boston: Massachusetts, Nov, pp.136

第三節、平衡計分卡績效評估相關研究之檢視

我國行政機關與非營利組織平衡計分卡績效評估指標之相關研究，相關文獻彙整如下：

游本志（2010）以平衡計分卡導入海岸巡防總局營繕部門，針對平衡計分卡四個構面提出 43 項績效評估指標，且以「興達港海巡基地興建」為探討案例對象，經問卷調查相關人員後得知：財務構面以「變更設計影響」為最重要，顧客構面以「工程施工品質」為最重要，內部流程構面以「工程建案需求評估機制」為最重要，學習與成長構面以「人財培訓」為最重要。

吳麗雲（2010）以平衡計分卡為理論基礎，將審計機關、願景及核心價值與平衡計分卡四大構面及績效指標聯結，並建構審計機關策略地圖，研究發現，以「學習成長」構面得分最高，其次依序為「財務構面」、「內部流程」構面、「顧客」構面。

林建宏（2009）以平衡計分卡觀點運用於臺北縣政府警察局，採用文獻分析、訪談、問卷調查等研究方法來建構績效衡量指標，並輔以層級程序分析法建構相對之權重。本研究指標架構分為四大主要構面、十大次要構面及五十三項衡量指標，研究發現：主構面以「顧客構面」指標權重最高，次構面以「人力資源管理」指標權重最高，細部構面以「民眾對交通執法品質之滿意度」指標權重最高。

邱秋煌（2009）以平衡計分卡管理制度，運用公務機關的花蓮港務局的可行性。研究發現，個案機關員警大多瞭解其組織目標，但對現行績效制度瞭解不足。在平衡計分卡衡量指標建構上，依分析結果，可歸納為七

個衡量指標。另個案機關以開始實施政府策略性績效評估制度，公文以已全面電子化，訂有標準作業流程，引進 ISO 認證作業，重視為民服務，每年辦理民意調查等...儼然已符合平衡計分卡四大構面之策略目標。

錢怡玲（2009）以空軍二指部國有民營案的履約管理單位為個案研究對象，透過內部研討，建構平橫計分卡四個構面之策略目標、衡量指標與行動方案雛型。並以訪談方式將上級指導單位之要求及使用部隊對滿意任務需求之期望一併融入各個構面。

葉嘉楠（2009）透過平衡計分卡工具以及顧客滿意度的調查，了解新竹市民對環保局相關政策作為的滿意度為何，藉以擬定新竹市環境保護局的策略地圖及相關績效評估指標。

林佩芳（2009）以臺北縣市、基隆市等地方稅捐稽徵機關為研究對象，以問卷調查方式進行，依稅捐稽徵機關的組織使命、願景、策略等，並整理文獻及參考專家之意見，導出涵蓋平衡計分卡四個面向之績效衡量指標。

黎美珍（2008）以臺南縣 31 個鄉（鎮、市）公所為研究對象，採用分層立意抽樣中之比例抽樣法，透過對平衡計分卡相關文獻之蒐集與分析並綜合參考，編定 4 構面 42 個問題，分析結果：四大構面以「顧客」構面平均值最高權重最大；「學習成長」構面平均值最低權重最小。研究發現：在個人基本變項、組織基本變項與臺南縣政府客觀評比無顯著差異，四大構面有顯著正相關。

楊聖城（2006）以調查機關績效評估為研究對象，主要論點及發現有：研究發現個人變項、女性、46 歲以上、具碩博士學歷、服務 16 年以

上、於南部及東部地區服務、擔任主管、從事內勤工作者、對股顧客構面評估指標較重視外，其他受訪者普遍忽略此構面因素，顯示個案機關或因屬性特殊，對於「服務導向」之為民服務，與民互動等觀念尚未全面落實，此與民意落差現象，宜應強化教育訓練與內部管理，以符合民眾期望並促進組織願景之達成。

黃冠菱（2006）主要是以平衡計分卡觀點，針對非營利組織建立績效評估制度做一系統性之研究，以屏東縣 33 個鄉鎮市公所民政課 427 位人員為研究對象，採取問卷調查方式。研究結果：對績效指標之重要性認知除在民政課規模、年齡、工作年資、現職年資方面有顯著的差異外，其餘在職務、性別、教育程度等方面均無顯著的差異。另發現財務構面與民眾構面皆受內部流程與學習成長兩構面之影響，結果顯示其因果關係與策略地圖相符，驗證了平衡計分卡理論。

洪志銘（2005）導入平衡計分卡的理論作為評估善因行銷績效的觀念架構，利用平衡計分卡在企業中的四個構面及在非營利組織的五個構面進行問卷設計，來收集營利企業與非營利組織在善因行銷執行後的績效資料。除使用績效分析與差異性分析，也利用結構方程模式，找出具可信度的績效指標，並驗證各績效構面的因果與互動關係。

余孟誠（2004）以國軍醫院為研究對象，藉由與國軍醫院高階管理人員之深入訪談，完成國內國軍醫療照護體系之 SWOT 分析，並按其分析結果，決定國軍醫院平衡計分卡的構面、繪製策略地圖，並分別整理列出各構面中適當之績效指標，再使用德菲法將所整理列出之績效指標，請各產、官、學界之適當相關專家提出看法。本研究目的在於藉由專家、學者的腦力激盪方式，導入平衡計分卡的觀念，尋求國軍醫院競爭成功的績效指標，並進而建立化策略為具體行動的整合性管理架構。

廖冠力（2002）透過平衡計分卡的方法，以國立成功大學學生事務處為研究對象，主要論點及發現有：一、整體績效衡量指標重要性依序為內部程序、顧客、財務、學習與成長構面。二、選取的指標，主管及職員皆認為在績效衡量上非常重要。

Jackson（1999）以政府公共部門為研究對象，主要論點及發現有：研究發現平衡計分卡可協助政府公共部門避免因加強民眾服務而導致預算或財務收入不足，能在活動及成果間取得平衡發展，並連結到組織的長期策略目標。

Kaplan & Norton（1996）以美國地方政府與殘障運動協會為研究對象，主要論點及發現有：研究發現平衡計分卡可協助政府機構或非營利組織澄清其策略目標，並將策略目標轉化為具體的衡量指標，與營利事業機關相異的地方，是更注重顧客與員工的導引與驅動。

綜上研究，可歸納平衡計分卡應用於行政機構及非營利組織之研究，以學校、醫院、警察機關與行政院所屬部會居多，以平衡計分卡觀點，建立組織績效評估制度可獲致以下成果：有效釐清組織之願景與使命、確立不同構面之績效評估基準、兼顧全面性與平衡性、建立績效評估衡量機制、適時回饋與分析績效之成果。

又行政機關及非營利組織平衡計分卡績效評估之指標，主要是以平衡計分卡之四個構面：「財務」、「顧客」、「內部流程」、「學習成長」居多，其他構面諸如：社會承諾面、授權面、公民構面等。財務構面、顧客構面和學習與成長構面各 5 個，內部流程構面 8 至 10 個，其中內部流程構面之指標較多，乃反映它是財務及顧客成果的重要績效驅動因素（Kaplan & Norton，2001）。

本研究試圖以 Kaplan& Norton. (2000b)「公共部門」平衡計分卡架構圖為基礎，修正為衡量我國綜合所得稅實施網路報稅績效評估之研究架構圖，其中原公共部門提供服務的成本（含社會成本）構面與所提供服務價值/效益（含正面的外部效益）構面，因考慮社會成本與服務價值（含正面的外部效益）不易正確評估與衡量，本研究擬不列入研究範圍，並考量稅捐機關特性及政府推行網路申報乃希望能縮短機關收件時間、節省人力成本、降低書面資料量、減少倉儲儲量及提高工作效率等稽徵成本面，本研究乃將原財務構面（成本效益）修改為稽徵成本構面。並將原 Kaplan & Norton. (2000b)公共部門之平衡計分卡研究架構圖修正為機關使命、稽徵成本（原：服務成本）、納稅義務人（原：合法來源的支持者）、行政作業（原：內部流程）、學習與成長構面等五大構面。



第四節、網路申報相關研究之檢視

由於網路時代的來臨，為配合電子化政府計畫，利用網路傳輸稅務資料與申報將成為未來一定之趨勢，故國內對電子化政府政策的評估及綜合所得稅網路申報從不同立場去探討已有相當數量的研究文獻，茲簡述如下：

洪佳雯（2007）以綜合所得稅網路申報為例，探討政府電子化服務擴散影響因素，研究發現：民眾個人屬性特徵，如年齡、教育程度、職業以及對國稅稽徵機關網站提供之滿意程度，顯著影響網路申報意願，建議應增加宣傳管道、加強網站管理、推廣多元憑證、強化資訊安全以及整合推廣資源，進而提升網路申報擴散速度。

賈曙華（2006）從政策執行評估的途徑，利用文獻探討中對電子化政府便民應用服務評估架構，以分析納稅人的基本屬性對網路申報的資訊能力等影響，及對其所選擇的申報方式間的相關性。研究發現：納稅人對政策的行為傾向中得知，普遍對網路傳輸過程的安全性及個人資料隱密性的保護仍存疑；而內部承辦人均認為宣導不夠積極，所以日後除應加強宣導與服務，如何簡化自然人憑證的申辦手續與化解納稅人對網路申報的質疑，將有助於網路申報政策的執行成效。

李仲彬、陳敦源、蕭乃沂、黃東益（2006）為探討電子化政府在公共行政研究的定位與價值，進而提出未來電子化政府所關注的公共行政議題，研究發現，現階段電子化政府所關注的公共行政議題，係以組織與管理為主，再者，民主的議題，近年來則是慢慢開始與電子化政府研究進行結合。

王怡舜、鐘明佐、廖奕雯（2005）為探討影響民眾電子報稅意願之因素，以科學接受模式為基礎，提出「知覺可信任度」的新變數及個人差不多變數對民眾採用電子報稅的內在信念與意願的影響。研究發現：年齡、性別、學歷等個人差異變數皆不會影響民眾採用電子報稅的意願；另電子報稅系統必須提供值得民眾信任的安全及隱私保護機制。又加強宣導可從教育方面來著手。

陳儀珍（2005）以創新擴散、政策行銷理論為架構，探討網路報稅創新擴散、行銷的情形，進而對網路的建制和行銷提出建議。研究發現：可分三部分，一、創新擴散：普遍接受度高（教育程序面有顯著影響）；二、認知面：大多持贊同態度；三資訊溝通管道：大眾媒體、網路間宣傳及人際間口碑有很大影響力。

周家慧、張善斌、范垂仁、顧為元（2004）為探究影響民眾使用網路報稅的因素，以科技接受模式為架構基礎，並融入計劃行為理論，以探討網路報稅系統的使用行為。研究發現：激發使用意願最重要因素為當使用者相信使用網路報稅系統可提高報稅效率與正確性時，就會對該系統產生正面態度，所以國稅局應加強宣導，使民眾快速學習。

李家珍（2004）為要瞭解稅捐單位提供網路申報管道之後，會計師及代客記帳事務所的瞭解程度，影響因素與其使用預期，提出看法與建議，作為未來改進的參考。研究發現：代理申報人及稽徵機關對營利事業所得稅網路申報方式之認同度很高；惟認為網路申報之宣傳稍嫌不足，且對網路安全性仍有疑慮；又曾使用過網路申報之代理人中，約9成8之受訪者表示願意繼續使用網路報稅。

蕭乃沂、陳敦源、黃東益（2003）以臺北市「市民信箱」為研究個案，以針對外部顧客與內部顧客的觀點，評估民眾的滿意度、內部承辦人員認知、及處理機制與成本，做深入的現況分析與其成效評估。研究發現：加強內部承辦人員的專業訓練與處理事務的經驗傳承，有助降低隱藏成本；另應努力宣導以提升民眾對公共事務的共識。

尤婷靜（2003）以影響民眾實際採用網路報稅的原因，作為政府未來發展電子化政府的參考和依歸，並可作為改進電子化政府服務的參考。研究方法是利用網路問卷，研究發現：如果民眾自認網路報稅使用起來很簡單、或是擁有網路報稅所需的各項資源，就越有可能真正去使用網路報稅，因此應多透過宣導的方式讓民眾覺得網路報稅是適合好方式。

許嘉文（2003）以了解民眾對政府入口網站的實際需求及使用後服務品質的滿意程度為研究目的，採用文獻分析法探究電子化政府入口網路的實質意義，且以網路問卷調查的方式，了解民眾對政府入口網站的實際需求與使用後的主觀感受。研究發現：民眾對網路架構與內容均有初步的認識，但認為政府應充實網站內容，並加強網站的推廣；同時認為政府網站分類不夠適當…等均是日後所需加強的方向。

蕭乃沂、盧志山、趙文彬、賴怡君（2002）以網路報稅民眾的角度，透過計劃行為理論探索影響個人綜合所得稅網路申報使用滿意度與行為的關鍵因素，以 90 年度首度使用網路報稅的民眾為樣本並以其申報資料中提供電子郵件地址進行網路問卷，研究發現：影響民眾是否繼續使用網路報稅的最重要的三個因素為—申報實際助益程序、民眾自我評估技術能力、報稅網路及軟體的易用性。

陳毓英（2002）以抽樣方式問卷調查新竹市代理申報營業稅會計事務所及科學園區公司稅務承辦人員對於營業稅採用網際網路申報實際運作滿意等.. 研究發現：瞭解營業人與稅務人員對於網路報稅的滿意度、採用網路報稅不同族群對申報軟體的依賴度、作業疑問相關處理及服務功能等，並由實地使用個案分析，提升稅務機關實地推行時相關作業狀況的了解。

楊金亨（2000）為我國實施免申報綜合所得稅作業模式之研究，研究發現：依該研究分析中，稅收的損失尚小於可節省的社會成本，且不論是從 SWOT 分析、各國實施綜合所得稅免申報作業模式的趨勢、近年來我國實施新興申報作業模式及政府機關稽徵能力的各種角度來看，並以整體經濟面的因素考量，我國實施綜合所得稅免申報作業模式似乎已為一長期的發展趨勢。

綜上研究，近年來國內文獻探討網路申報可歸納為多以政策執行評估、創新擴散、政策行銷、計畫行為理論等探討分析納稅人對網路申報接受程度及對其選擇申報方式相關性之研究，少有以財務指標及非財務指標觀點評估該實行之績效，因此在此觀念下，本研究將以修正之平衡計分卡相關構面作為訂定衡量我國綜合所得稅實施網路報稅績效評估之指標，並藉此找出可信的測量指標與測量模型，並依此建構出適合的評估模式，以利未來評估網路申報的整體績效。

第三章、綜合所得稅申報之介紹

第一節、綜合所得稅網路申報政策之沿革

基於資訊技術的引進及多元服務管道的開創，網際網路之運用於稅務申報係自民國 84 年開始孕育於財政部北區國稅局，初步以申報 84 年度綜合所得稅，選擇定點廠商及機關團體員工以採「簡式申報書」為試辦對象，但試辦性的初期，因納稅人對網路申報的信任度不高，最後僅 72 件確實以網路完成申報。（賈曙華，2006）

民國 86 年北區國稅局轄區內七個縣市採全面性開放之推動，規定不論「簡式申報書」或「一般申報書」均可試用以網路申報 85 年度綜合所得稅結算申報資料，且提供線上交談式介面申報軟體，該軟體可直接計算出最佳報稅選擇後上傳申報，另需列印申報書及檢附扣繳憑單等單據、文件郵寄或親送該管分局（稽徵所）（張天寶，1998）

我國行政院研究發展考核委員會於民國 86 年間著手建構「電子化/網路化政府」之骨幹網路提供便捷的上網服務，最後選上北區國稅局的網路申報，並於該年 12 月 2 日建置政府電子憑證搭配 86 年綜合所得稅結算申報網路傳輸，成為我國「電子化/網路化政府」的開路先鋒，並陸續規劃開發其他稅目的網路申報繳作業，茲將財政部歷年來「電子化/網路化」所推動網路申報繳稅的政策列表如下：（賈曙華，2006）

表 3-1 網路報稅政策大事紀要

	87 年度	88 年度	89 年度
各類所得扣（免）繳資料	規劃/開發	小規模試辦	推廣
綜合所得稅網路申報繳稅	規劃/開發	2 月試辦上線	推廣
營所稅結算網路申報繳稅	規劃	規劃/開發	2 月試辦上線
營所稅暫繳網路申報繳稅	規劃	規劃/開發	7 月試辦上線
營業稅網路申報繳稅	規劃/開發	規劃/開發	3 月試辦上線

資料來源：參考財政部資料整理

第二節、我國綜合所得稅申報之現況

我國目前綜合所得稅申報方式分為傳統人工書面申報、二維條碼申報及網際網路申報等三種，茲分述如下：

壹、傳統人工書面申報

為最原始亦最費時的申報方式，納稅人需自行備齊各類所得的扣繳憑單及各項列舉的證明文件，以手寫方式填寫申報書及自行選擇與計算應繳納之稅捐，再將申報書及各項證明文件裝訂後，以郵寄或親送至稅捐稽徵機關辦理申報。此申請方式往往耗費納稅人很多排隊等後的時間，再以人工方式分類（本轄及外轄）、整理、建檔、審核、裝訂、入庫等一連串的繁瑣及嚴格控管的過程，而在這些過程中均投入大量的行政資源。

貳、二維條碼申報

一種類似商品的條碼，可以紀錄納稅人報稅資料的報稅方式，報稅軟體可以向國稅局索取光碟片或直接上網下載，按該系統的操作畫面鍵入資料，可協助納稅人計算稅額，利用電腦所試算的最佳申報方式以列表機列出含有二維條碼的申報書，納稅人可將含有條碼之申報書親送或郵寄，即可完成申報程序，除必要之附件外，其餘資料不必交付稽徵機關。

參、網際網路申報

綜合所得稅網路申報，首先應辦理身分認證（自然人憑證 IC 卡、金融憑證），然後透過網路下載網路報稅軟體，可下載納稅人全年扣免繳所得資料，並可對稅額試算出最有利的計稅方式，經納稅人確認資料無誤後，即可透過網路上傳申報資料，系統會回傳申報成功的訊息，便完成申報程

序。申報完成後應列印申報資料收執聯自行留存，可免檢附各類所得扣繳憑單；但若申報時扣除額採用列舉扣除或有財產交易損失扣除額（自 100 年起申報若有申報扣除之捐贈、保險費、醫療及生育費、災害損失、購屋借款利息、教育學費扣除額、身心殘障特別扣除額等 7 項，已可由電腦自動下載免納稅人檢附單據），納稅人仍需檢附相關的證明文件、單據連同列印的附件回函，送交戶籍所在地的國稅局所屬分局、稽徵所。



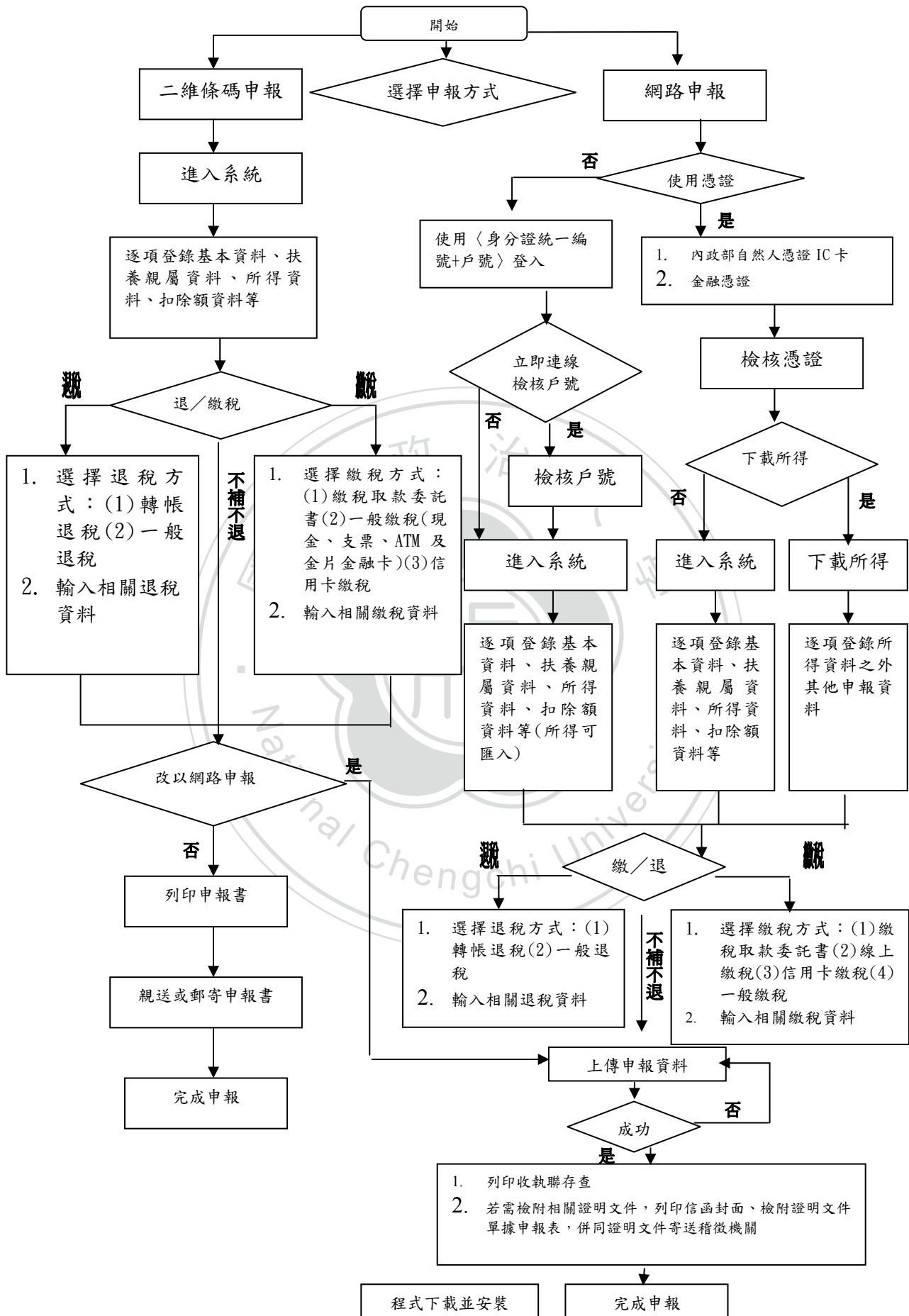


圖3-1 綜合所得稅網路申報流程圖：財政部網站

第三節、身分認證機制在網路申報之運用

身分認證服務像是一個閘門（或防火牆 firewall），決定誰可以進入系統，由此建立安全可靠之網路環境，確保資訊在網路傳輸的過程中不易遭到偽造、竄改或竊取，且可鑑別交易雙方之身分，並防止事後否認已完成交易之事實，為電子化政府與電子商務能否全面普及之關鍵（賈曙華，2006），目前網路申報通行碼可分以下 3 種：

壹、自然人憑證 IC 卡

所謂自然人憑證就是「電子身分證 IC 卡」、「網路上身分證」；為自然人與政府約定之「電子簽章」與「電子密碼」，利用 IC 卡「電子密碼」功能，所有資料都會被密碼鎖住，民眾與政府之間在網路上傳遞任何資料，遭駭客攔截資料也根本無法解開（賈曙華，2006）。自 92 年 4 月 28 日起內政部憑證管理中心開始接受民眾之申請，憑證使用期限為 5 年，屆滿後可免費申請展延 3 年，目前 IC 卡工本費 275 元，又該 IC 卡需配合讀卡機使用。

貳、金融憑證

金融憑證含「網路銀行憑證」與「證券網路下載憑證」，由臺灣網路認證公司 TWCA 所簽發，而依財政部主管機關規定使用於金融領域上之網路銀行與網路下單之電子憑證（賈曙華 2006：39）。92 年起金融憑證亦開始適用於綜合所得稅結算申報，目前已有 25 家金融憑證單位（含銀行 5 家、證券商 18 家、1 家人壽保險公司及 1 家金融控股公司），該憑證期限一般為 1 年，到期可辦展延（無需搭配讀卡機）。

參、身分證統一編號+戶口名簿之戶號

納稅人利用「身分證字號」，加上所得年度 12 月 31 日戶口名簿所載之戶號進行網路申報之簡易認證，惟為安全性顧慮，若無事先下載所得資料，責由納稅人自行鍵入各項所得資料。

綜合上述目前綜合所得稅結算三種申報方式，依傳統的人工申報方式，對納稅人與稽徵機關內部作業而言，均是最繁瑣與耗費時間的一種方式，近年來政府大力提倡網路申報之推動，惟納稅人多感於身分認證憑證申請過程繁瑣及對其安全機制的措施存疑等情況下，往往延用以往習慣人工申報方式，使得網路申報的人工無法大幅提昇。



第四節、近年來綜合所得稅網路申報制度改革措施

壹、網路申報通行碼增加以身分證統一編號+戶口名簿之戶號

網路申報除了可以金融憑證或自然人憑證作為申報通行碼外，納稅人還可利用「身分證字號」，加上所得年度 12 月 31 日戶口名簿所載之戶號進行網路申報之簡易認證，該方式係於 91 年起申報 90 年度所得稅起適用，當年即大幅度提高網路申報使用率。

貳、增加查詢扣除額範圍

往昔納稅人常抱怨綜合所得稅以網路申報後，一些扣除憑證單據仍需於事後送交稽徵機關備查，影響民眾使用網路申報綜合所得稅，財政部自 100 年起申報綜合所得稅時，若有申報扣除「捐贈」、「保險費」、「醫藥及生育費」、「災害損失」、「購屋借款利息」、「教育學費特別扣除額」及「身心殘障特別扣除額」等 7 項，已可由電腦自動下載免納稅人檢附單據，此項措施應可大大提高網路申報使用率。

參、綜合所得稅結算申報稅額試算服務

自 100 年起財政部為簡化綜合所得稅結算申報作業，提供納稅義務人年度綜合所得稅結算申報稅額試算服務，提升政府施政效能，特訂定「綜合所得稅結算申報稅額試算服務作業要點」，國稅局會主動幫納稅義務人試算 99 年度綜合所得稅結算應繳納稅額或應退還稅額，並將試算稅額通知書寄發給納稅義務人，納稅義務人免再填寫結算申報書。換言之，納稅義務人 98 年度辦理結算申報經國稅局核定屬內容單純的案件，也就是所得額、免稅額、扣除額及抵減稅額資料符合一定條件，且 99 年度沒有不適用稅額試算服務措施的情形，國稅局就會寄發試算稅額通知書，本項措施自 100 年起施行，預計 200 萬納稅人可適用。適用對象如下：

表 3-2 稅額試算適用對象

項目	申報情形
免稅額	納稅義務人、配偶、子女、直系尊親屬
所得額	均為扣免繳憑單及股利憑單 (執行業務所得僅含稿費及一般經紀人)
扣除額	採標準扣除額
扣抵項目	無財產交易損失特別扣除額、投資抵減稅額、重購自用住宅扣抵稅額及大陸地區來源所得可扣抵稅額
其他	1.免辦理個人所得基本稅額申報 2.非屬夫分居申報

資料來源：本研究整理

表 3-3 稅額試算調整情形

項目	調整情形
免稅額	增加：99 年出生子女 排除：1. <u>超過 20 歲未在學或非屬身心障礙的子女</u> 2. <u>97 及 98 年度未被連續申報的直系尊親屬</u>
所得額	99 年度扣免繳憑單及股利憑單 (執行業務所得僅含稿費及一般經紀人)
扣除額	依規定計算標準扣除額、薪資所得特別扣除額、儲蓄投資特別扣除額、身心障礙特別扣除額及教育學費特別扣除額
特殊案件 排除	1.99 年度結、離婚 2.已向國稅局申請不適用本項服務措施或申請所得分開提供者

資料來源：本研究整理

第四章、研究設計

第一節、研究架構與研究假設

壹、研究架構

稅務機關乃公部門之一，本研究試圖以 Kaplan & Norton. (2000b) 「公共部門」平衡計分卡架構圖為基礎，修正為衡量我國綜合所得稅實施網路報稅績效評估之研究架構圖，其中原公共部門提供服務的成本（含社會成本）構面與所提供服務價值/效益（含正面的外部效益）構面，因考慮社會成本與服務價值（含正面的外部效益）不易正確評估與衡量，本研究擬不列入研究範圍，並考量稅捐機關特性及政府推行網路申報乃希望能縮短機關收件時間、節省人力成本、降低書面資料量、減少倉儲儲量及提高工作效率等稽徵成本面，本研究乃將原財務構面（成本效益）修改為稽徵成本構面，並將原 Kaplan & Norton. (2000b) 公共部門之平衡計分卡研究架構圖修正為機關使命、稽徵成本（原：服務成本）、納稅義務人（原：合法來源的支持者）、行政作業（原：內部流程）、學習與成長構面等五大構面。）

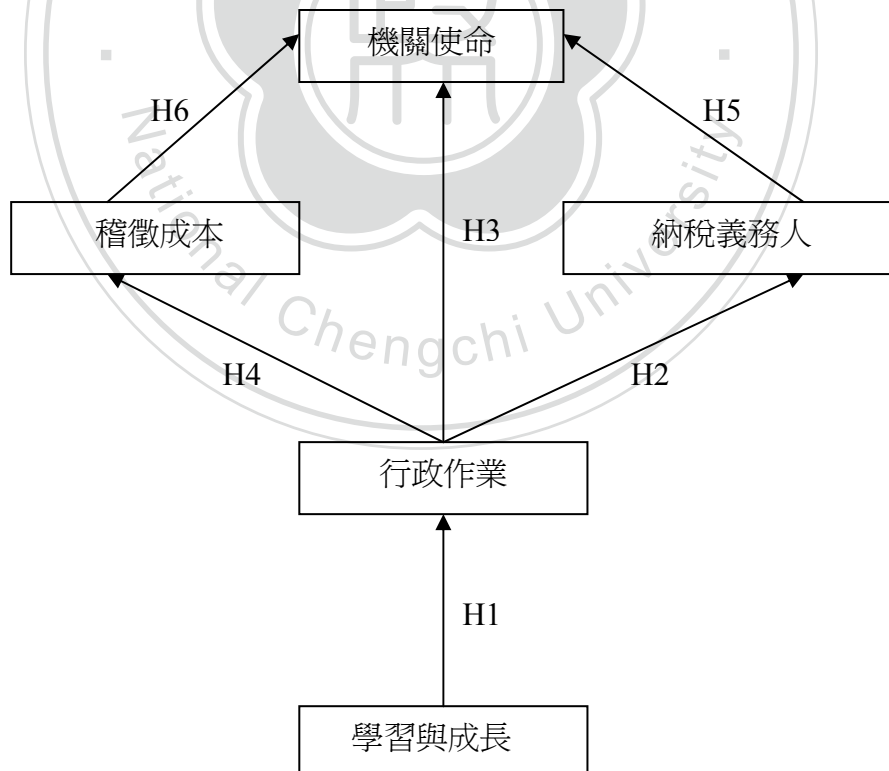


圖 4-1：本研究架構圖
資料來源：依公共部門平衡計分卡架構圖修改

貳、研究假設

本研究依前述研究架構及各構面變項之間的關係提出以下假設：

假設一、H1：學習與成長構面對行政作業構面具有正向影響

假設二、H2：行政作業構面對稽徵成本構面具有正向影響

假設三、H3：行政作業構面對機關使命構面具有正向影響

假設四、H4：行政作業構面對納稅義務人構面具有正向影響

假設五、H5：稽徵成本構面對機關使命構面具有正向影響

假設六、H6：納稅義務人構面對機關使命構面具有正向影響

第二節、變數定義與衡量

本研究係參考 Kaplan & Norton (2000) 針對公部門組織的理論，提出之平衡計分卡各構面衡量指標，並參考國內外有關文獻來源（表 4-1），初步訂定本研究模式路徑圖暨策略地圖（圖 4-2），先以臺北市國稅局專門從事辦理網路申報資料的稅捐機關人員（含審二科、服務科主管及稽徵所承辦同仁）及臺北市報稅居民共計 6 名為訪談對象，並將訪談所得加以整理，以修正本研究所發展的概念性構面與研究假設，並以此基礎來發展封閉式問卷（表 4-2）作為抽樣問卷設計的參考依據：

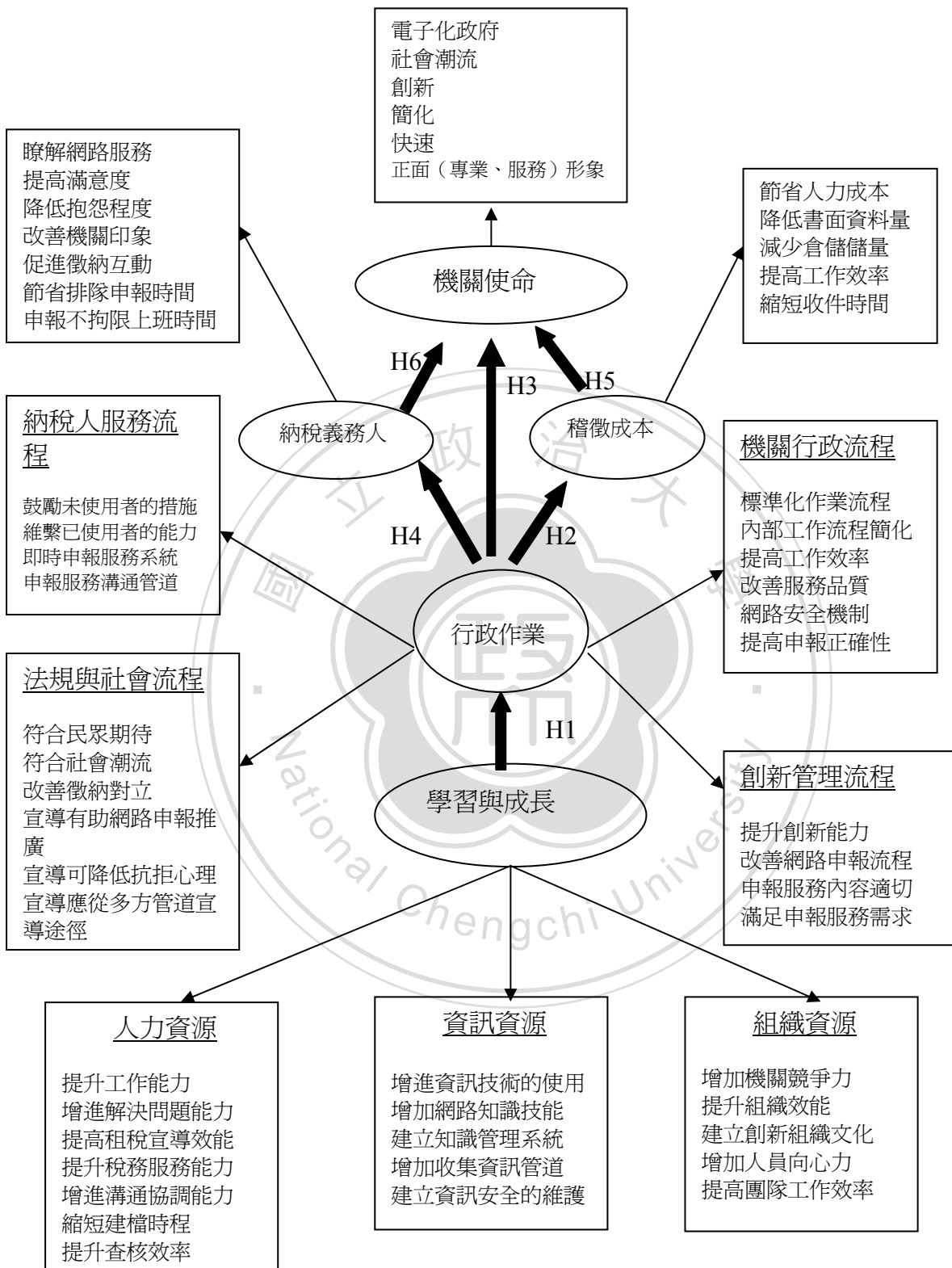


圖 4-2 : 本研究模式路徑圖暨策略地圖

表 4-1 問卷題項內容發展來源彙整表

構面	衡量指標	參考文獻來源
機關使命	電子化政府 社會潮流 創新 簡化 快速 正面（專業、服務）形象	余孟誠（2004）、吳麗雲（2010）、林建宏（2009）、邱秋煌（2009）、林佩芳（2009）、洪志銘（2005）、許嘉文（2003）、游本志（2010）、楊聖城（2006）、劉欣怡（2007）、Jackon（1999）、Kaplan&Norton（1996）
稽徵成本	節省人力成本 降低書面資料量 減少倉儲儲量 提高工作效率 縮短收件時間	林建宏（2009）、邱秋煌（2009）、林佩芳（2009）、洪志銘（2005）、游本志（2010）、陳儀珍（2005）、廖冠力（2002）、黎美珍（2008）、錢怡玲（2009）、Kaplan&Norton（1996）
納稅義務人	瞭解網路服務 提高滿意度 降低抱怨程度 改善機關印象 促進徵納互動 節省排隊申報時間 申報不侷限於上班時間	余孟誠（2004）、林建宏（2009）、邱秋煌（2009）、林佩芳（2009）、洪志銘（2005）、游本志（2010）、黃冠菱（2006）、廖冠力（2002）、賈曙華（2006）、Chow&Haddad（1997）、Kaplan&Norton（1996）
行政作業流程	機關行政流程 創新管理流程 納稅人服務流程 法規與社會流程	林建宏（2009）、林佩芳（2009）、林淑慧（2010）、洪志銘（2005）、李家珍（2004）、邱秋煌（2009）、黃冠菱（2006）、施傳獻（2000）、陸廣瀚（2009）、黎美珍（2008）、廖冠力（2002）、劉欣怡（2007）、錢怡玲（2009）、Jackon（1999）、Kaplan&Norton（1996）
學習與成長	人力資源 資訊資源 組織資源	余孟誠（2004）、林建宏（2009）、林佩芳（2009）、林淑慧（2010）、洪志銘（2005）、洪佳雯（2007）、邱秋煌（2009）、游本志（2010）、黃冠菱（2006）、陸廣瀚（2009）、黎美珍（2008）、廖冠力（2002）、劉欣怡（2007）、錢怡玲（2009）、Chow&Haddad（1997）、Kaplan&Norton（1996）

表 4-2 問卷題目明細表

機關使命	問項
Q1	落實電子化政府願景
Q2	符合社會潮流
Q3	達到創新目的
Q4	簡化申報程序
Q5	快速申報流程
Q6	提升稅務機關正面（專業、服務）的形象
稽徵成本	問項
Q1	節省人力成本
Q2	降低書面資料量
Q3	減少倉儲儲量
Q4	提高工作效率
Q5	縮短收件時間
納稅義務人	問項
Q1	瞭解網路申報相關服務
Q2	提高納稅人的滿意度
Q3	降低納稅人的抱怨程度
Q4	改善對稅務機關的印象
Q5	促進徵納雙方的互動關係
Q6	節省排隊申報時間
Q7	申報不拘限於上班時間
稽徵機關行政流程	問項
Q1	建立網路報稅標準化作業流程
Q2	達到內部工作流程簡化
Q3	提高工作效率
Q4	改善服務品質
Q5	網路安全機制完備

Q6	提高申報正確性
納稅人服務流程	問項
Q1	鼓勵未使用網路申報者的措施
Q2	維繫已使用網路申報者的能力
Q3	建立即時申報服務系統
Q4	加強申報服務溝通管道
創新管理流程	問項
Q1	提升創新能力
Q2	改善網路申報流程
Q3	網路申報服務內容的適切
Q4	滿足納稅人網路申報服務的需求
法規與社會流程	問項
Q1	符合民眾期待
Q2	符合社會潮流
Q3	改善徵納對立
Q4	宣導有助網路申報的推廣
Q5	宣導可降低網路申報的抗拒心理
Q6	租稅宣導應從多方管道著手
人力資源	問項
Q1	提升工作能力
Q2	提升解決問題能力
Q3	提高租稅宣導效能
Q4	提升稅務服務能力
Q5	增進溝通協調能力
Q6	縮短建檔時程
Q7	提昇查核效率
資訊資源	問項
Q1	增進網路資訊技術的使用
Q2	增加網路知識技能
Q3	建立知識管理系統

Q4	增加收集資訊的管道
Q5	建立資訊安全的維護系統
組織資源	問項
Q1	可增加機關競爭力
Q2	可提升組織效能
Q3	可建立機關創新的組織文化
Q4	可增加稅務人員的向心力
Q5	可提高團隊工作效率

第三節、問卷設計

壹、研究對象

本研究以「綜合所得稅網路申報績效評估指標」為研究標的，又稅捐機關人員乃是推動網路報稅的成員，較一般民眾更容易獲取網路報稅資訊，因受限於人力、經費的狀況下，本研究乃以臺北市國稅局稅務人員為主要調查對象。

貳、問卷設計

本研究的問卷分為二部分，第一部份的問卷是採用李克特（Likert）七點尺度並利用 Kaplan and Norton 的平衡計分卡理論作為基礎架構，經過專家訪談的修正及問卷的前測驗證而獲得；第二部份為受訪者基本資料的問項，以利資料分析時作樣本差異分析。

一、問卷修編進行與前測

為使問卷維持可靠的信度與效度，且希望題意能符合研究架構，內容敘述貼切所尋求的答案，問卷初稿內容完成後，先請口試委員予以指導修改，並以此問卷利用一週的時間先行測試 120 位，以確實瞭解答題者對問卷是否產生疑慮或認不適宜，藉此對題目做進一步的修正，減少問卷設計之誤差及提高效率。

二、問卷內容

本研究對問題的回答主要係採李克特的七點尺度量表，作為測量尺度，答案設計為「非常不同意」、「不同意」、「有點不同意」、「無意見」、「有點同意」、「同意」及「非常同意」等七分量表，分別予以 7 分、6 分、5 分、4 分、3 分、2 分、1 分，主要內容（附錄二，頁 118）。

第四節、問卷調查執行

本研究於問卷設計完成後，因綜合所得稅的納稅義務人眾多且遍佈全省各地，又稅捐機關人員乃是推動網路報稅的成員，較一般民眾更容易獲取網路報稅資訊，由於時間與人力及資料取得困難等各方面研究資料的限制，擬以臺北市國稅局稅務人員為主要調查對象，於 100 年 3 月間針對臺北市國稅局稅務人員採「隨機抽樣法」處理（預定 450 份）。

第五節、資料分析方法

本研究問卷資料回收後，經由整理編號並剔除無效問卷，隨即對有效問卷進行編碼並登錄。本研究使用 SPSS 17.0 與 AMOS 17.0 軟體進行驗證性因素分析，統計分析方法包括敘述統計分析、信度分析、效度分析及驗證性因素分析等，以下將分別說明：

一、敘述性統計分析

在此所要探討的描述性統計量，包括有效樣本之性別、年齡等，並以次數分配、平均數、標準差、偏態及峰度等，對資料作描述性統計處理，以呈現研究資料的一些基本性質、檢驗資料是否符合基本假定，並作為選擇估計方法之用。

二、信度分析(Reliability Analysis)

信度分析是用來了解量表的一致性或穩定性，常用的方法有 Cronbach α 係數，折半係數，再測信度等。

本研究採用 Cronbach α 係數作為問卷信度之評鑑標準，藉以檢測衡量問卷題項間的一致性、穩定性，其 α 值越高表示量表越穩定、各題項間的關聯性越大，亦即一致性越高。根據學者 Nunnally (1978)認為 Cronbach' s α 值應大於 0.7 以上為佳，表示該問卷量表具有高度一致性，但在一般的應用研究中，Cronbach α 值若大於 0.6 以上，亦可說明該問卷內容具有相當程度的可信度。如果內在信度 Cronbach' s α 係數在 0.80 以上，表示量表有高信度(Bryman & Duncan, 1997)。而 Cuieford(1965)提出 α 係數的大小所代表可信度程度如表 4-3 Cronbach α 係數的合理範圍所列：

表 4-3 Cronbach' s α 係數的合理範圍

不可信	$\alpha \leq 0.30$
初步的研究，勉強可信	$0.30 < \alpha \leq 0.40$
稍微可信	$0.40 < \alpha \leq 0.50$
可信(最常見的範圍)	$0.50 < \alpha \leq 0.70$
很可信(次常見的範圍)	$0.70 < \alpha \leq 0.90$
十分可信	$0.90 < \alpha$

資料來源：Cuieford (1965)

三、效度分析(Validity Analysis)

效度(Validity)是指一種衡量尺度能夠測出研究者所想要衡量之事物的程度，表示一份量表能夠真正測量到它所要測量的能力與功能的程度，也就是要能夠達到測量的目的，才算是有效的測驗，此種有效的程度即稱為效度。

一般常見的效度，有二種不同的類型，說明如下(張紹勳，2005)：

(一) 內容效度(Content Validity)

內容效度係指測量工具能涵蓋測量主題的程度，即量表內容是否涵蓋所要衡量的構念，或者說內容效度是一個測量本身所包含概念意義範圍或程度，可真正能代表原有之內容、物質或題目之本意。一種衡量是否具有足夠的內容效度，涉及研究人員的主觀判斷，有些人認為是具有高度內容效度的衡量，在其他人的看來可能並非如此，內容效度的關鍵因素在於發展衡量工具時所遵循的程序。

(二) 建構效度(Construct Validity)

建構效度是指量表能測量理論上某概念或特質的程度，即構念是否能真實反應實際狀況，建構效度分為收斂效度(Convergent Validity)和區別效度(Discriminant Validity)二類。收斂效度是指來自相同構念的這些項目，彼此之間相關要高，就是以不同方法測同一特質，相關

性要高。區別效度是指來自不同構念之項目，彼此之間相關應較低，就是以相同方法測不同的特質，二者的相關性要很低。

四、 驗證性因素分析

Jöreskog & Sörbom(1969)和 Mulaik, James, Altine, Bennett, Lind & Stilwell(1989) 都將因素分析分為「探索性因素分析」及「驗證性因素分析」兩大類。迄今研究者所用的因素分析大部分是屬於探索性因素分析（即用傳統 SPSS、SAS 統計軟體），而不是驗證性因素分析（即用 LISREL、AMOS 統計軟體）。

驗證性因素分析(confirmatory factor analysis)亦可說是結構模式分析(structural equation model, SEM)的一種特例(張紹勳, 2005)。驗證性因素分析係在研究進入較成熟的階段所用的統計方法，用來驗證或確定因素分析各個參數的性質或因素的個數。換句話說，驗證性因素分析，係指在觀察變數(X_1, X_2, \dots, X_K)與所萃取之潛在因素(Y_1, Y_2, \dots, Y_J)在一定理論架構之前提下，為驗證理論架構與實際資料之相容性，所進行之因素分析。一般而言，財務、心理等領域之觀察變數與潛在因素有非常強烈的理論架構。以財務為例，資產負債表中之現金、應收帳款、短期投資……等乃歸屬於流動資產；土地、廠房、機器設備……等則歸屬於固定資產。若前述之會計科目所萃取之財務因素，不同於財務理論所給定之歸屬，則實證結果將與財務理論相違背，而無法從事進一步的分析。有鑑於此，研究者可事先根據理論，給定會計科目與財務因素間之組型負荷量，此即為目標矩陣(target matrix)，應用於目標轉軸。所謂目標矩陣，乃目標轉軸之依據，由(-1, 0, 1)等數值所構成，分別表示觀察變數與潛在因素間為負相關、零相關、正相關等關係。或是根據直交轉軸結果所構成。

(一) 整體模式配適度檢定

整體模式適配度方面，CFA 在評估因素結構的適配度方面，提供了多項指標作為評鑑的依據，由於假設模型與觀察資料是否適配的判斷值很多，不同的適配指標值的評估可能對模型支持與否未盡一致，關於指標的選取，並沒有一個明確的準則，但研究者應依據多元的準則去衡量，吳明隆(2007)指出研究者主要應從卡方值的大小、顯著性、RMSEA、ECVI、SRMR、GFI 及 CFI 等適配指標作為判別模式是否達整體適配程度的決策之用；Hoyle & Panter(1995)建議，研究者需提供卡方值、GFI、NNFI、IFI、CFI、RNI 等適配指標值；黃芳銘(2006)建議，在絕對適配指標方面採用卡方值、SRMR、RMSEA，相對適配指標則採用 NFI 及 CFI，簡效適配指標採用 PNFI。綜合上述專家學者的建議，本研究所採用的適配指標為：

1. 卡方自由度比 (χ^2/df):

估計參數越多，自由度會變的越大；而當樣本數越多，卡方值也會隨之擴大，若同時考量到卡方值與自由度大小，則兩者的比值也可以作為模式適配度是否契合的指標。因此學者建議可以 χ^2/df 指標來輔助判斷模式的適配情況，將卡方值除以自由度，當 χ^2/df 小於 3 時，表示模式之適配度為可以接受的範圍(吳明隆，2007)。

2. 平均方根殘值 (Root Mean Square Residual, RMR):

RMR 愈小，表示理論模式與觀測資料的適配情形愈佳。可接受的 RMR 標準，會隨著輸入矩陣的型態而異，若分析矩陣類型是相關矩陣的話，則 RMR 值必須小於 0.05。一般而言，RMR 至少要小於 0.1，愈接近 0 表示模型契合度愈好(Hair et al., 1998)。

3. 近似誤差均方根 (Root Mean Square Error of Approximation,

RMSEA)：

主要在找尋母群與模式的適配程度，其指標值應有於或等於 0.05 表示良好適配；0.05~0.08 可視為不錯的適配；0.08~0.10 之間可視為中度適配；大於 0.10 以上代表不良的適配(黃芳銘，2006)。

4. 適合度指標 (Goodness-Of-Fit Index, GFI)：

GFI 的指數性質類似於回歸分析的 R^2 ，數值愈大，表示實際觀察的共變數矩陣能夠被假設模型解釋的百分比愈高，模型契合度愈佳。GFI 數值介於 0 到 1 之間，0 表示適合度很差，1 代表適合度完美。一般而言，GFI 值大於 0.8 即在可接受的範圍 (Bagozzi & Yi, 1988)。

5. 調整後契合度指標 (Adjusted goodness of fit index, AGFI)：

AGFI 介於 0 至 1 之間，其值大於 0.90 可視為具有良好的適配度，大於 0.80 可視為可接受的範圍 (Bagozzi & Yi, 1988)。

6. 規範適配指標 (Normed Fit Index, NFI)：

NFI 反應假設模式與一個觀察變項間沒有任何獨立模型的差異程度。NFI 大於 0.90 可視為具有理想的適配度。

7. 比較適配指標 (Comparative Fit Index, CFI)：

CFI 指標是一種改良式的 NFI 指標值，它代表的意義是在測量從最限制模式到作飽和模式時，非集中參數的改善情形。指標需大於或等於 0.90。

第六節、前測預試

本研究為使問卷維持可靠的信度與效度，且希望題意能符合研究架構，內容敘述貼切所尋求的答案，問卷初稿內容完成後，先請口試委員予以指導修改，並以此問卷利用一週的時間先行測試約 120 位，以確實瞭解答題者對問卷是否產生疑慮或認不適宜，藉此對題目做進一步的修正，減少問卷設計之誤差及提高效率。

本研究預試問卷，先行發放 120 份，實際回收有效問卷為 98 份，有效回收率為 80.9%，分析結果如下：

壹、前測預試問卷信度

本研究以 Cronbach's α 係數來檢定各構面的內部一致性，當 α 值越大表示內部一致性越高。依據 Nunnally(1987)所主張 Cronbach's α 值大於 0.7 以上是為高信度值，低於 0.35 則應將該變數刪除，依照這項標準來判定此問卷是否具有信度。此份問卷各構面均有 0.7 以上水準，具有良好的信度。

表 4-4 前測信度分析

	項目刪除時的 尺度平均數	項目刪除時的 尺度變異數	修正的項 目總相關	項目刪除時的 Cronbach's Alpha 值
A total	48.1648	40.409	.642	.913
B total	48.3304	37.588	.632	.913
C total	49.0733	37.359	.636	.913
D total	48.7209	36.238	.849	.900
F total	48.6937	37.177	.658	.911
G total	48.5865	37.005	.741	.906
H total	48.4284	37.592	.783	.904
I total	48.5844	38.099	.719	.908
J total	48.3937	38.919	.625	.913
K total	48.6549	37.819	.694	.909

資料來源：本研究整理

未刪題前之整體量表之 α

Cronbach's Alpha 值	項目的個數
.917	10

參、前測預試問卷效度

為了使本問卷能夠有效地測量欲探究的問題，所以必須進行效度檢測，其中包括內容效度和收斂效度兩種。
 分析結果：因素負荷量大多達 0.7 以上；累積解釋變異量大多超過 50% 以上，具有問卷效度。

表 4-5 前測因素分析

構面	潛在變數	測量變項	共同性	因素負荷量	特徵值	累積解釋變異量 (%)	α 信度
機關使命	綜合所得稅網路申報影響	A1	.415	.644	2.917	48.622	0.772
		A2	.483	.695			
		A3	.462	.680			
		A4	.497	.705			
		A5	.754	.868			
		A6	.307	.554			
稽徵成本	稽徵成本面影響	B1	.755	.869	3.270	65.398	0.863
		B2	.708	.841			
		B3	.654	.808			
		B4	.547	.740			
		B5	.607	.779			
納稅義務人	納稅義務人影響	C1	.522	.723	3.248	64.960	0.863
		C2	.697	.835			
		C3	.738	.859			
		C4	.672	.820			
		C5	.620	.787			
行政作業	稽徵機關行政流程影響	D1	.550	.741	3.458	57.633	0.848
		D2	.644	.803			
		D3	.636	.797			
		D4	.544	.738			
		D5	.548	.740			
		D6	.536	.732			
	納稅人服務流程影響	F1	.728	.853	2.976	74.392	0.883
		F2	.787	.887			
		F3	.669	.818			
		F4	.792	.890			
	創新管理流程影響	G1	.700	.836	3.090	77.257	0.901
		G2	.858	.926			
		G3	.811	.901			
		G4	.721	.849			
	法規與社會流程影響	H1	.692	.832	3.876	64.600	0.887
		H2	.714	.845			
		H3	.492	.702			
		H4	.718	.847			
H5		.640	.800				
H6		.620	.787				

表 4-5 (續)

構面	潛在變數	測量變項	共同性	因素負荷量	特徵值	累積解釋變異量 (%)	α 信度
學習與成長	人力資源影響	I1	.688	.829	4.142	59.172	0.882
		I2	.726	.852			
		I3	.526	.725			
		I4	.636	.798			
		I5	.593	.770			
		I6	.353	.594			
		I7	.621	.788			
	資訊資源影響	J1	.766	.875	3.510	70.205	0.892
		J2	.756	.870			
		J3	.732	.856			
		J4	.622	.789			
		J5	.633	.796			
	組織資源影響	K1	.631	.795	3.471	69.414	0.885
		K2	.674	.821			
		K3	.702	.838			
K4		.694	.833				
K5		.770	.877				

參、項目分析

進行項目分析係為檢查每個題目是否適當，方法為計算並檢視每一題項與量表總分之積差相關，採用皮爾森法，若相關係數達.30 以上，且達顯著水準(.05)時予以保留，否則便予刪除；即計算並檢視每一題從量表刪除後之內部一致 α 值，若刪除後可使 α 值增加，便予以刪除。

表 4-6-1 前測項目分析【A 題】

題項	量表總分 Pearson 相關	刪除該題後之 α 值
A1	.614	.751
A2	.672	.738
A3	.729	.742
A4	.669	.739
A5	.832	.683
A6	.622	.771

未刪題前之整體量表之 α 為 .772

此量表（表 4-6-1）經預檢後，所有題項皆為常態分配，隨即將有效地 98 次有效問卷進行項目分析，項目分析摘要如表 4-6-1 所示。該表顯示所有題項與量表總分之相關係數皆在 .30 以上，且皆達 0.05 的顯著水準，甚至全部都達到 0.01 的顯著水準，並且沒有題目因為刪除後 α 值增加，因此本題項並無題目需要刪除。

表 4-6-2 前測項目分析【B 題】

題項	量表總分 Pearson 相關	刪除該題後之 α 值
B1	.871	.809
B2	.845	.820
B3	.815	.831
B4	.751	.855
B5	.751	.848

未刪題前之整體量表之 α 為 .863

此量表（表 4-6-2）經預檢後，所有題項皆為常態分配，隨即將有效地 98 次有效問卷進行項目分析，項目分析摘要如表 4-6-2 所示。該表顯示所有題項與量表總分之相關係數皆在 .30 以上，且皆達 0.05 的顯著水準，甚至全部都達到 0.01 的顯著水準，並且沒有題目因為刪除後 α 值增加，因此本題項並無題目需要刪除。

表 4-6-3 前測項目分析【C 題】

題項	量表總分 Pearson 相關	刪除該題後之 α 值
C1	.740	.858
C2	.841	.822
C3	.859	.816
C4	.804	.832
C5	.778	.842

未刪題前之整體量表之 α 為 .863

此量表（表 4-6-3）經預檢後，所有題項皆為常態分配，隨即將有效地 98 次有效問卷進行項目分析，項目分析摘要如表 4-6-3 所示。該表顯示所有題項與量表總分之相關係數皆在 .30 以上，且皆達 0.05 的顯著水準，甚至全部都達到 0.01 的顯著水準。其中 C6 和 C7 因刪除後 α 值上升，所以刪除這兩個題項。

表 4-6-4 前測項目分析【D 題】

題項	量表總分 Pearson 相關	刪除該題後之 α 值
D1	.723	.828
D2	.807	.811
D3	.789	.814
D4	.718	.829
D5	.765	.829
D6	.744	.828

未刪題前之整體量表之 α 為 .848

此量表（表 4-6-4）經預檢後，所有題項皆為常態分配，隨即將有效地 98 次有效問卷進行項目分析，項目分析摘要如表 4-6-4 所示。該表顯示所有題項與量表總分之相關係數皆在 .30 以上，且皆達 0.05 的顯著水準，甚至全部都達到 0.01 的顯著水準，並且沒有題目因為刪除後 α 值增加，因此本題項並無題目需要刪除。

表 4-6-5 前測項目分析【F 題】

題項	量表總分 Pearson 相關	刪除該題後之 α 值
F1	.859	.856
F2	.877	.838
F3	.824	.872
F4	.889	.833

未刪題前之整體量表之 α 為 .883

此量表（表 4-6-5）經預檢後，所有題項皆為常態分配，隨即將有效地 98 次有效問卷進行項目分析，項目分析摘要如表 4-6-5 所示。該表顯示所有題項與量表總分之相關係數皆在 .30 以上，且皆達 0.05 的顯著水準，甚至全部都達到 0.01 的顯著水準，並且沒有題目因為刪除後 α 值增加，因此本題項並無題目需要刪除。

表 4-6-6 前測項目分析【G 題】

題項	量表總分 Pearson 相關	刪除該題後之 α 值
G1	.837	.894
G2	.925	.844
G3	.898	.860
G4	.853	.889

未刪題前之整體量表之 α 為 .901

此量表（表 4-6-6）經預檢後，所有題項皆為常態分配，隨即將有效地 98 次有效問卷進行項目分析，項目分析摘要如表 4-6-6 所示。該表顯示所有題項與量表總分之相關係數皆在 .30 以上，且皆達 0.05 的顯著水準，甚至全部都達到 0.01 的顯著水準，並且沒有題目因為刪除後 α 值增加，因此本題項並無題目需要刪除。

表 4-6-7 前測項目分析【H 題】

題項	量表總分 Pearson 相關	刪除該題後之 α 值
H1	.823	.862
H2	.831	.860
H3	.730	.888
H4	.841	.857
H5	.801	.867
H6	.787	.870

未刪題前之整體量表之 α 為 .887

此量表（表 4-6-7）經預檢後，所有題項皆為常態分配，隨即將有效地 98 次有效問卷進行項目分析，項目分析摘要如表 4-6-7 所示。該表顯示所有題項與量表總分之相關係數皆在 .30 以上，且皆達 0.05 的顯著水準，甚至全部都達到 0.01 的顯著水準，並且沒有題目因為刪除後 α 值增加，因此本題項並無題目需要刪除。

表 4-6-8 前測項目分析【I 題】

題項	量表總分 Pearson 相關	刪除該題後之 α 值
I1	.818	.856
I2	.846	.851
I3	.724	.871

I4	.784	.862
I5	.775	.865
I6	.613	.885
I7	.798	.865

未刪題前之整體量表之 α 為 .882

此量表（表 4-6-8）經預檢後，所有題項皆為常態分配，隨即將有效地 98 次有效問卷進行項目分析，項目分析摘要如表 4-6-8 所示。該表顯示所有題項與量表總分之相關係數皆在 .30 以上，且皆達 0.05 的顯著水準，甚至全部都達到 0.01 的顯著水準，並且沒有題目因為刪除後 α 值增加，因此本題項並無題目需要刪除。

表 4-6-9 項目分析【J 題】

題項	量表總分 Pearson 相關	刪除該題後之 α 值
J1	.864	.859
J2	.859	.860
J3	.860	.862
J4	.802	.881
J5	.801	.880

未刪題前之整體量表之 α 為 .892

此量表（表 4-6-9）經預檢後，所有題項皆為常態分配，隨即將有效地 98 次有效問卷進行項目分析，項目分析摘要如表 4-6-9 所示。該表顯示所有題項與量表總分之相關係數皆在 .30 以上，且皆達 0.05 的顯著水準，甚至全部都達到 0.01 的顯著水準，並且沒有題目因為刪除後 α 值增加，因此本題項並無題目需要刪除。

表 4-6-10 項目分析【K 題】

題項	量表總分 Pearson 相關	刪除該題後之 α 值
K1	.774	.873
K2	.805	.865
K3	.828	.859
K4	.858	.861
K5	.892	.840

未刪題前之整體量表之 α 為 .885

此量表（表 4-6-10）經預檢後，所有題項皆為常態分配，隨即將有效地 98 次有效問卷進行項目分析，項目分析摘要如表 4-6-10 所示。該表顯示所有題項與量表總分之相關係數皆在 .30 以上，且皆達 0.05 的顯著水準，

甚至全部都達到 0.01 的顯著水準，並且沒有題目因為刪除後 α 值增加，因此本題項並無題目需要刪除。

第五章、資料分析

本研究旨在探討綜合所得稅網路申報績效評估之模式，研究對象為臺北市國稅局人員，以平衡計分卡作為評估的理論依據，評估模式的潛在變項包括機關使命、納稅義務人、稽徵成本、行政作業、學習與成長等，運用 SEM 模式進行分析以建構綜合所得稅網路申報績效評估模式。本章分析之資料包括樣本基本資料分析、結構方程模式實證分析、整體架構直接與間接效果分析、研究假設分析、檢定力分析等，詳細說明如下。

第一節、樣本基本資料分析

本研究依據前述的研究設計，以臺北市國稅局的預算員額 1601 人為母數，發放 450 份問卷，回收 418 份，回收率 92.8%，最後有效樣本 360 份，其基本屬性可分為「性別」、「年齡」、「學歷」、「年資」四部分，利用敘述性統計，從問卷中可得知臺北市國稅局人員之基本屬性（詳如表 5-1）：

- 一、 性別：以女性為多，佔 75%；男性 25%。
- 二、 年齡：以「30-40 歲」、「41-50 歲」為多，分別佔 37.5%、33.6%。
- 三、 學歷：以「大學」、「專科」為主，分別佔 62.2%、21.4%。
- 四、 年資：以「6—10 年」為多，佔 25%。

從分析上述基本屬性可知，稅捐機關人員以女性為多，男性員工較少；年齡多集中於「30-40 歲」、「41-50 歲」為多，可推論稅捐機關人員大多屬於中壯年人口；教育程度以大專院校為多，高中職以下較少，可見稅捐機關人員教育為中等偏高。

表 5-1：樣本基本資料(N=360)

		人數	百分比
性別	男	90	25
	女	270	75
年齡	30 歲以下	55	15.3
	30-40 歲	135	37.5
	41-50 歲	121	33.6
	51-60 歲	42	11.7
	61 歲以上	7	1.9
最高學歷	國中(含)以下	1	.3
	高中(職)	17	4.7
	專科	77	21.4
	大學	224	62.2
	研究所以上	41	11.4
年資	1-5	85	23.6
	6-10	90	25
	11-15	79	21.9
	16-20	46	24.3
	20 以上	37	19.6

資料來源：本研究整理

第二節、結構方程模式實證分析

本節結構方程模式實證分析內容包括基本資料檢視、個別測量模式配適評鑑、整體配適度考驗、整體模式信度與效度分析等，詳細說明如下：

壹、基本資料檢視

本研究利用回收的 360 份有效問卷，進行統計分析；所有潛在變項相對應之觀察變項，其偏態及峰度要符合常態特性，則偏態絕對值要小於 3，峰度絕對值要小於 10 (Kline, 1998)。由表 5-2 顯示觀察變項資料之偏態絕對值介於 0.494 至 1.702，皆在 3 以下；峰度絕對值介於 0.005 至 4.122，皆在 10 以下，符合資料常態特性。

表 5-2 平均數、變異數、偏態及峰度摘要表

	個數	最小值	最大值	平均數	標準差	變異數	偏態	峰度
落實電子化政府願景	360	1	7	5.84	.933	.871	-1.287	3.190
符合社會潮流	360	1	7	5.92	.892	.796	-1.314	3.543
達到創新目的	360	1	7	5.62	1.108	1.229	-1.161	2.040
簡化申報程序	360	1	7	5.88	1.058	1.119	-1.335	2.605
快速申報流程	360	1	7	5.96	1.009	1.018	-1.548	3.729
提升稅務機關正面（專業、服務）的形象	360	1	7	5.67	1.144	1.309	-1.183	1.451
節省人力成本	360	1	7	5.54	1.408	1.982	-1.360	1.352
降低書面資料量	360	1	7	5.55	1.433	2.053	-1.192	.877
減少倉儲儲量	360	1	7	5.52	1.406	1.977	-1.128	.862
提高工作效率	360	1	7	5.56	1.296	1.679	-1.267	1.750
縮短收件時間	360	1	7	5.83	1.248	1.558	-1.537	2.575
瞭解網路申報相關服務	360	1	7	5.32	1.051	1.104	-1.074	1.630
提高納稅人的滿意度	360	1	7	5.25	1.116	1.245	-.972	.922
降低納稅人的抱怨程度	360	1	7	4.88	1.313	1.723	-.650	-.118
改善對稅務機關的印象	360	1	7	5.14	1.216	1.479	-.847	.654
促進徵納雙方的互動關係	360	1	7	4.97	1.246	1.553	-.614	-.046
節省排隊申報時間	360	1	7	5.97	1.042	1.085	-1.702	4.122
申報不拘限於上班時間	360	2	7	6.21	.839	.704	-1.455	3.623
建立網路報稅標準化作業流程	360	2	7	5.70	.901	.812	-1.048	1.470

達到內部工作流程簡化	360	1	7	5.42	1.258	1.582	-1.386	2.092
提高工作效率	360	1	7	5.47	1.182	1.397	-1.121	1.538
改善服務品質	360	1	7	5.43	1.120	1.255	-.938	1.204
維繫已使用網路申報者的能力	360	2	7	5.42	1.020	1.041	-.912	.833
改善網路申報流程	360	2	7	5.45	.995	.989	-.741	.744
網路申報服務內容的適切	360	1	7	5.37	1.063	1.131	-.990	1.416
符合民眾期待	360	1	7	5.47	1.020	1.041	-1.017	1.637
符合社會潮流	360	2	7	5.72	.927	.860	-.848	.892
宣導有助網路申報的推廣	360	2	7	5.63	.968	.936	-1.070	1.719
提升工作能力	360	2	7	5.13	1.169	1.367	-.582	.005
提升解決問題能力	360	2	7	5.03	1.215	1.476	-.494	-.279
提升稅務服務能力	360	1	7	5.30	1.127	1.270	-.945	.859
增進溝通協調能力	360	1	7	5.04	1.181	1.394	-.653	.310
增進網路資訊技術的使用	360	2	7	5.59	.969	.938	-.870	1.043
增加網路知識技能	360	2	7	5.47	1.053	1.108	-.950	1.135
建立知識管理系統	360	2	7	5.42	.992	.985	-.705	.523
增加收集資訊的管道	360	2	7	5.51	1.023	1.047	-.830	1.014
可增加機關競爭力	360	1	7	5.36	1.166	1.361	-.934	1.085
可提升組織效能	360	1	7	5.41	1.121	1.257	-.868	1.050
可建立機關創新的組織文化	360	1	7	5.25	1.128	1.273	-.826	.724

資料來源：本研究整理

貳、個別測量模式配適評鑑

一、機關使命構面之測量模式

本研究將樣本數 360 份中 12 份異常樣本刪除，剩餘樣本數 348 份。經由驗證性因素分析結果如表 5-3 所示，起始模式的適配度不佳。利用 M. I. (modification index) 修正指標進行修正，經由 M. I. 值的修正可以有效降低卡方值。本研究刪除機關使命題項 4 (簡化申報程序) 至少可以減少卡方值 67.747；其次刪除機關使命題項 6 (提升稅務機關正面 (專業、服務) 的形象) 至少可以減少卡方值 46，經由兩次 M. I. 值修正後，本模式的整體配適度達到不錯的水準。

表 5-3 機關使命構面測量模式驗證性因素分析結果摘要表

	χ^2/df	RMR	RMSEA	GFI	AGFI	NFI	CFI
假設性模式	12.354	0.035	0.181	0.902	0.772	0.926	0.931
修正模式 1	9.288	0.034	0.155	0.951	0.854	0.957	0.962
修正模式 2	0.220	0.003	0.000	0.999	0.997	0.999	1.000

資料來源：本研究整理

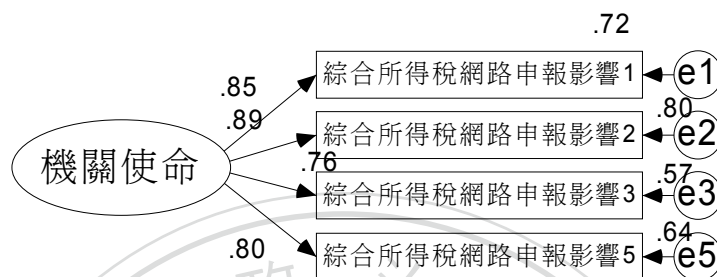


圖 5-1 機關使命構面測量模式

二、稽徵成本構面之測量模式

本研究將樣本數 348 份中 11 份異常樣本刪除，剩餘樣本數 337 份。經由驗證性因素分析結果如表 5-4 所示，起始模式的適配度不佳。利用 M. I. (modification index) 修正指標進行修正，經由 M. I. 值的修正可以有效降低卡方值。本研究刪除稽徵成本題項 3 (減少倉儲儲量) 至少可以減少卡方值 194.413，經由一次 M. I. 值修正後，本模式的整體配適度達到不錯的水準。

表 5-4 稽徵成本構面測量模式驗證性因素分析結果摘要表

	χ^2/df	RMR	RMSEA	GFI	AGFI	NFI	CFI
假設性模式	39.370	0.113	0.338	0.817	0.450	0.847	0.850
修正模式 1	1.219	0.012	0.026	0.996	0.981	0.997	0.999

資料來源：本研究整理

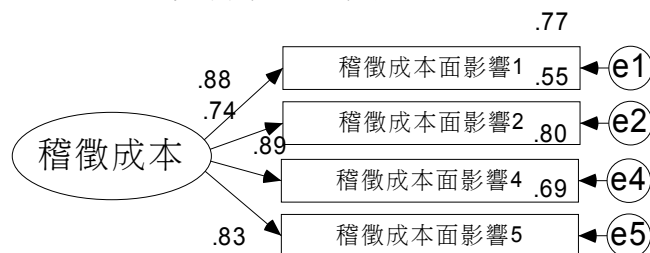


圖 5-2 稽徵成本構面測量模式

三、納稅義務人構面之測量模式

本研究將樣本數 337 份中 3 份異常樣本刪除，剩餘樣本數 334 份。經由驗證性因素分析結果如表 5-5 所示，起始模式的適配度不佳。利用 M. I. (modification index) 修正指標進行修正，經由 M. I. 值的修正可以有效降低卡方值。本研究刪除納稅義務人題項 7 (申報不拘限於上班時間) 至少可以減少卡方值 229.553；其次刪除納稅義務人題項 1 (瞭解網路申報相關服務) 至少可以減少卡方值 49.177；最後刪除納稅義務人題項 2 (提高納稅人的滿意度) 至少可以減少卡方值 19.8，經由三次 M. I. 值修正後，本模式的整體配適度達到不錯的水準。

表 5-5 納稅義務人構面測量模式驗證性因素分析結果摘要表

	χ^2/df	RMR	RMSEA	GFI	AGFI	NFI	CFI
假設性模式	21.715	0.088	0.249	0.811	0.621	0.796	0.803
修正模式 1	8.274	0.044	0.148	0.930	0.836	0.938	0.945
修正模式 2	5.057	0.031	0.110	0.971	0.913	0.973	0.978
修正模式 3	2.744	0.020	0.072	0.992	0.961	0.991	0.994

資料來源：本研究整理

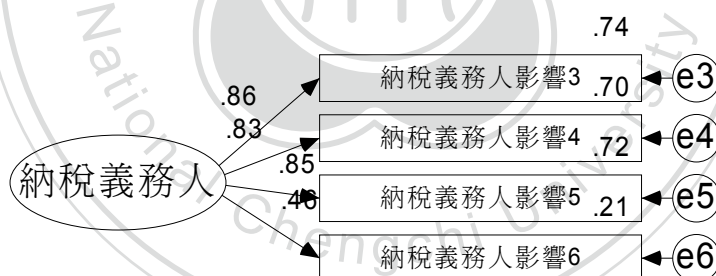


圖 5-3 納稅義務人構面測量模式

四、行政作業構面之測量模式

本研究先將各構面題項「因素負荷量」較佳選出，做為行政作業構面。先將樣本數 334 份中 8 份異常樣本刪除，剩餘樣本數 326 份。經由驗證性因素分析結果如表 5-6 所示，起始模式的適配度不佳。利用 M. I. (modification index) 修正指標進行修正，經由 M. I. 值的修正可以有效降低卡方值。本研究刪除行政作業題項 7 (創新管理 2 改善網路申報流

程) 至少可以減少卡方值 155.062；其次刪除行政作業題項 6 (法規與社會 2 符合社會潮流)至少可以減少卡方值 155.747；刪除行政作業題項 3 (稽徵機關 2 達到內部工作流程簡化)至少可以減少卡方值 76.226；刪除行政作業題項 4(稽徵機關 3 提高工作效率)至少可以減少卡方值 36.522；最後刪除行政作業題項 10(稽徵機關 4 改善服務品質)至少可以減少卡方值 21.362，經由五次 M. I. 值修正後，本模式的整體配適度達到不錯的水準。

表 5-6 行政作業構面測量模式驗證性因素分析結果摘要表

	χ^2/df	RMR	RMSEA	GFI	AGFI	NFI	CFI
假設性模式	12.899	0.059	0.191	0.758	0.620	0.814	0.825
修正模式 1	10.978	0.050	0.175	0.800	0.666	0.856	0.867
修正模式 2	7.033	0.039	0.136	0.883	0.790	0.915	0.926
修正模式 3	4.603	0.031	0.105	0.940	0.879	0.949	0.960
修正模式 4	3.102	0.022	0.080	0.972	0.935	0.972	0.980
修正模式 5	1.310	0.012	0.031	0.992	0.977	0.991	0.998

資料來源：本研究整理

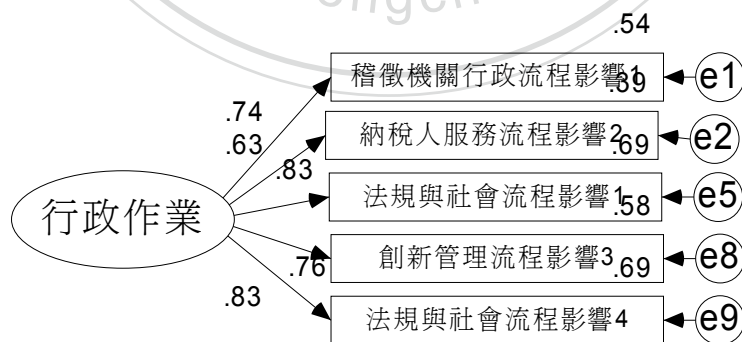


圖 5-4 行政作業構面測量模式

五、學習成長構面之測量模式

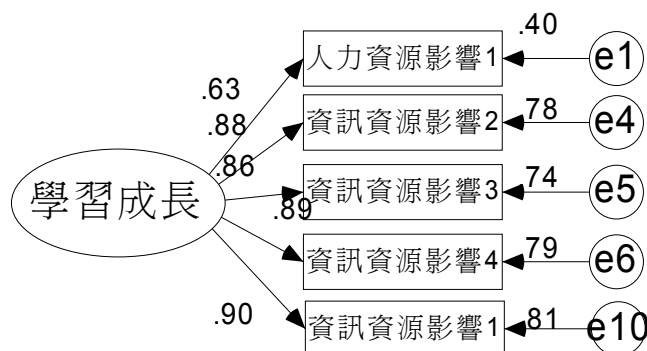
本研究先將各構面題項「因素負荷量」較佳選出，做為學習成長構面。先將樣本數 326 份中 7 份異常樣本刪除，剩餘樣本數 319 份。經由驗證性因素分析結果如表 5-7 所示，起始模式的適配度不佳。利用 M. I.

(modification index) 修正指標進行修正，經由 M. I. 值的修正可以有效降低卡方值。本研究刪除學習成長題項 2(人力資源 2 提升解決問題能力)至少可以減少卡方值 269.509；其次刪除學習成長題項 3(人力資源 5 增進溝通協調能力)至少可以減少卡方值 188.141；刪除學習成長題項 7(組織資源 1 可增加機關競爭力)至少可以減少卡方值 201.404；刪除學習成長題項 11(人力資源 4 提升稅務服務能力)至少可以減少卡方值 122.266；刪除學習成長題項 9(組織資源 3 可建立機關創新的組織文化)至少可以減少卡方值 113.999；最後刪除學習成長題項 8(組織資源 2 可提升組織效能)至少可以減少卡方值 24.691，經由七次 M. I. 值修正後，本模式的整體配適度達到不錯的水準。

表 5-7 學習成長構面測量模式驗證性因素分析結果摘要表

	χ^2/df	RMR	RMSEA	GFI	AGFI	NFI	CFI
假設性模式	21.109	0.088	0.251	0.589	0.384	0.741	0.749
修正模式 1	18.837	0.078	0.236	0.667	0.477	0.782	0.791
修正模式 2	17.450	0.064	0.227	0.711	0.518	0.820	0.828
修正模式 3	13.487	0.065	0.198	0.810	0.658	0.874	0.882
修正模式 4	10.534	0.048	0.173	0.884	0.768	0.919	0.926
修正模式 5	3.720	0.026	0.092	0.966	0.922	0.977	0.983
修正模式 6	1.758	0.009	0.049	0.990	0.969	0.993	0.997

資料來源：本研究整理



參、一階整體配適度考驗

整體模式適配度用來評估整個模式與觀察資料的適配程度，可以說是模式的外在品質，以瞭解實證結果是否與理論模式相符。本研究模式配適指標分成三大類，在絕對配適指標方面包括 χ^2 、RMR、RMSEA、GFI 和 AGFI 等五項；在增值配適指標方面包括 NFI、IFI 和 CFI 等三項；在簡約配適指標方面只有 χ^2/df 一項，整體模式評估結果整理如表 5-8 所示，並將各配適指標的標準簡述如下。

一、 χ^2 配適指標

χ^2 為卡方值(chi-square)愈小表示整體模式之因果徑路圖與實際資料愈配適，一個不顯著($p > 0.05$)的卡方值表示模式之因果徑路圖模式與實際資料相配適，二者不一致的情形愈小，但卡方值對受試樣本的大小非常敏感，如果樣本數愈大，則卡方值愈容易達到顯著，導致理論模式遭到拒絕的機率愈大。學者 Rigdon(1995)認為，使用真實世界的數據資料來評鑑理論模式時， χ^2 統計通常實質的助益不大，因為卡方值受到估計參數及樣本數影響很大，本研究的卡方值為 546.906，對本研究的助益不大，所以要進一步參考其他的配適指標。

二、RMR

RMR 為殘差均方和平方根(root mean square residual)，即從配適殘差的概念而來，所謂配適殘差矩陣是指資料樣本所得之變異數共變數矩陣與理論模式隱含之變異數共變數矩陣的差異值，矩陣中的參數即是配適殘差。當差異值愈小時，表示樣本資料與假設模式配適度良好，一般

RMR 值以小於 0.05 為標準，本研究的 RMR 值為 0.071，在可接受範圍之內。

三、RMSEA

RMSEA 為漸進殘差均方和平方根(root mean square error of approximation)，其值等於 $\chi^2 - df$ ，其意義是每個自由度之平均與間差異值，由於考慮到自由度，因此可將模式的複雜度也列入考量，RMSEA 值通常被視為是最重要配適指標訊息。當 RMSEA 的數值高於 0.10 以上時，則模式的配適度欠佳；其數值 0.08 至 0.10 之間則是模式尚可，具有普通配適；在 0.05 至 0.08 之間表示模式良好，即有合理配適；若數值小於 0.05，表示模式配適度非常良好(Browen & Cudeck, 1993)。本研究的 RMSEA 值為 0.073，表示模式配適度良好。

四、GFI & AGFI

GFI 為良性配適度指標(goodness-of-fit index)，用來顯示觀察矩陣中的變異數與共變數可被複製矩陣預測得到的量。GFI 數值介於 0 至 1 之間，其數值愈接近 1，表示模式的配適度愈佳；GFI 值愈小，表示模式的配適度愈差，一般的判別標準為 GFI 值如大於 0.90，表示模式徑路圖與實際資料有良好的配適度。本研究的 GFI 值為 0.866，在可接受範圍之內。

AGFI 為調整後良性配適指標(adjusted goodness-of-fit index)，調整後的 GFI 值不會受單位影響，其估計公式中，同時考量到估計的參數數目與觀察變項個數，它利用假設模式的自由度與模式變項個數之比率來修正 GFI 指標。當 GFI 值愈大時，則 AGFI 值也會愈大，AGFI 數值介於 0 至 1 間，數值愈接近 1，表示模式的配適度愈佳；GFI 值愈

小，表示模式的配適度愈差。一般的判別標準為 AGFI 值如大於 0.90，表示模式徑路圖與實際資料有良好的配適度(Hu & Bentler, 1999)。本研究的 AGFI 值為 0.834，在尚可接受範圍之內。

五、NFI、IFI 及 CFI

NFI 為規準配適指標(normal fit index)，IFI 為增值配適指標(incremental fit index)，CFI 為比較配適指標(comparative fit index)。NFI 與 NNFI 二種指標是一種相對性指標值，反應了假設模式與一個觀察變項間沒有任何共變假設的獨立模式的差異程度。其中 NFI 值、

RFI 值、IFI 值、CFI 值、TLI 值大多介於 0 與 1 之間，愈接近 1 表示模式配適度愈佳，指標值愈小表示模式配適度愈差。學者

Bentler(1995)研究發現：即使在小樣本情況下，CFI 值對假設模式配適度的估計仍然十分穩定，CFI 指標值愈接近 1，表示能夠有效改善非集中性的程度。本研究的 NFI 值為 0.901，在良好範圍之內；IFI 值為 0.935，研究模式具有不錯的解釋力；CFI 值為 0.935，研究模式具有很好的解釋力。

六、 χ^2/df

卡方自由度比也稱為規範卡方(Normed chi-square, NC)，當假設模式的估計參數愈多，自由度會變得愈大；而當樣本數愈多，卡方值也會隨之擴大，若同時考量到卡方值與自由度大小，則二者的比值也可以作為模式配適度是否契合的指標。卡方自由度比值(χ^2/df)愈小，表示假設模式的共變異數矩陣與觀察資料間愈適配，相對的，卡方自由度比值愈大，表示模式的配適度愈差，一般而言，卡方自由度比值小於 2 時，表示假設模式的配適度較佳(Carmines & McIver, 1981)。此值小於 1 表示

模式過度配適，若是大於 3 表示模式配適度不佳，其值若介於 1 至 3 之間表示模式的配適良好(吳明隆，2007)。本研究的 χ^2/df 值為 2.694，表示模式具有良好的解釋力。

綜合以上所述的各項指標，本研究整體模式的配適情況十分良好，如表 5-8，因此可知本研究所提出之關聯模式為一個良好模式；另本研究關聯模式結果徑路圖如圖 5-6 所示：

表 5-8 整體模式配適度各評鑑項目總結

配適度指標	配適度評估			配適結果	
	理想值	可接受值	本研究數值	良好	可接受
χ^2/df	<3	--	2.694	★	
RMR 值	<0.05	--	0.071		★
RMSEA	<0.08	0.05~0.1	0.073	★	
GFI	>0.9	0.8~0.9	0.866		★
NFI	>0.9	0.8~0.9	0.901	★	
IFI	>0.9	0.8~0.9	0.935	★	

資料來源：本研究整

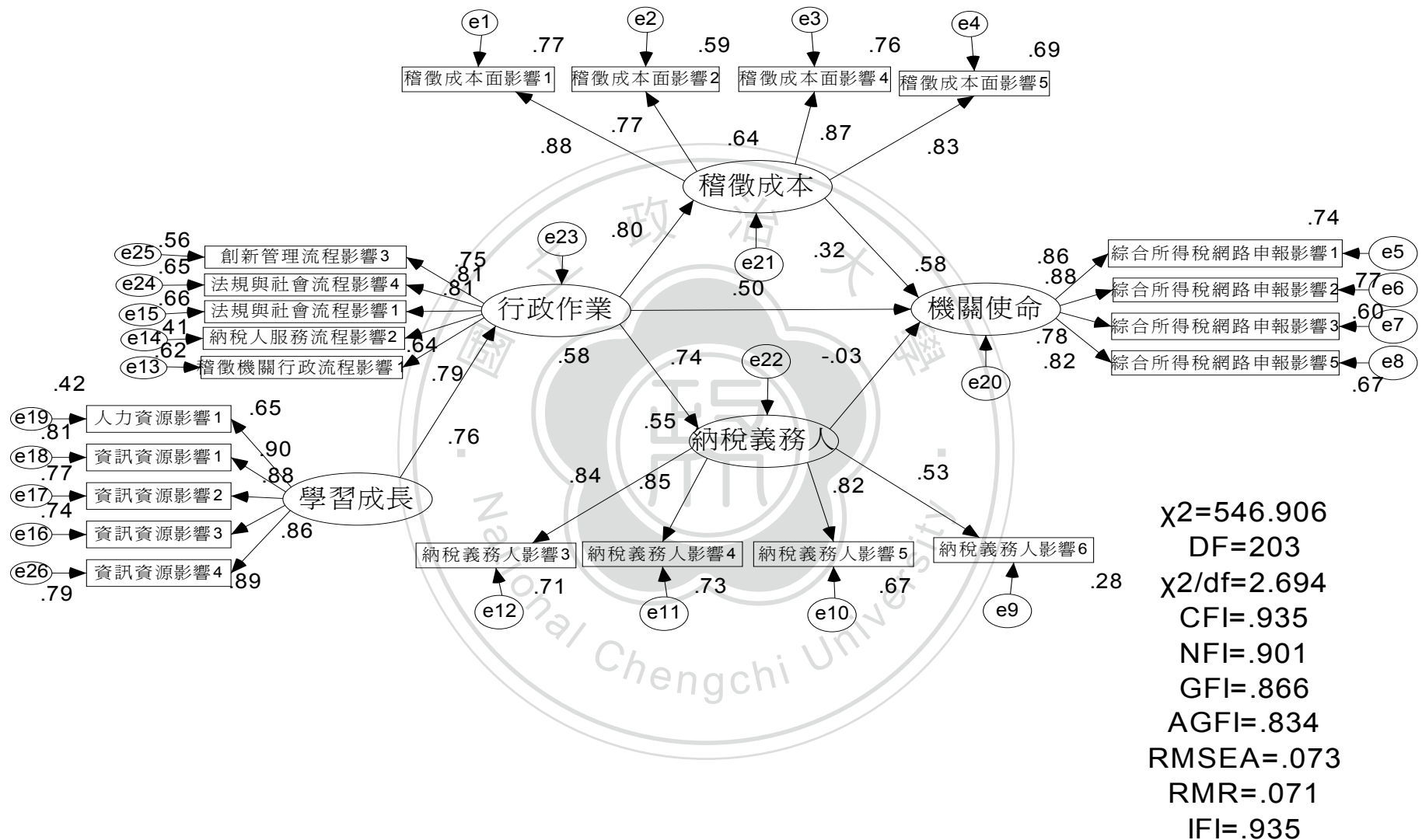


圖 5-6 關聯模式結果徑路圖

肆、信度分析

組成信度(CR)為所有測量變項信度的組成，表示構面指標內部變數的一致性，若潛在變項的 CR 值越高，其測量變項是高度相關的，表示他們都在衡量相同的潛在變項，越能測出該潛在變項，值須大於 0.7(Hair, Anderson, Tatham & Black, 1998)。由表 5-9 顯示各潛在構面組成信度介於 0.8461 至 0.9209 之間，均大於可接受的建議值 0.70 以上，表示各構面具有良好的信度。

表 5-9 組成信度、平均變異數抽取量 AVE 及 Cronbach α 摘要表

項目	組成信度	AVE	Cronbach α
機關使命	0.8957	0.6831	0.894
稽徵成本	0.9031	0.7008	0.9
納稅義務人	0.8461	0.5907	0.842
行政作業	0.8697	0.5740	0.869
學習與成長	0.9209	0.7026	0.913

資料來源：本研究整理

伍、效度分析

效度分析分為測量變項、潛在變項及測量誤差作為初始效度之判別，接著判斷收斂效度及區別效度，依序說明如下：

一、收斂效度

依據Bagozzi and Yi (36) 及Kline (46) 針對SEM收斂效度的評估標準包含五大項，分別是(一) $SMC \geq 0.5$ 、(二) 組型係數(factor

loading) ≥ 0.7 、(三) 組成信度(CR) >0.7 、(四) AVE >0.5 及(五) Cronbach $\alpha >0.7$ ，符合上述標準者模式具有收斂效度。以下根據前述標準，逐項說明如下(表5-10)：

- (一) 組型係數：本研究觀察變項的組型係數介於 0.46 至 0.89 之間，其值大多在 0.7 以上，只有少數幾項在 0.7 以下，但不影響整體效度。
- (二) SMC：本研究觀察變項的 SMC 值介於 0.21 至 0.81 之間，其值大多在 0.5 以上，只有少數幾項在 0.5 以下，但不影響整體效度。
- (三) 組成信度：本研究的潛在變項共有五個構面，其組成信度分別為 0.8957、0.9031、0.8461、0.8697、0.9209、，其值均達到 0.7 以上，顯示各構面具有良好的組成信度。
- (四) AVE：本研究的潛在變項共有五個構面，其 AVE 值分別為 0.6831、0.7008、0.5907、0.574、0.7206 其值均達到可接受的建議值 0.50 以上，顯示各構面具有良好的 AVE 值。
- (五) Cronbach α ：本研究的潛在變項共有五個構面，其 Cronbach α 分別為 0.894、0.9、0.842、0.869、0.913 其值均達到可接受的建議值 0.7 以上，顯示各構面具有良好的 Cronbach α 值。

表 5-10 SMC、組成信度及平均變異數抽取量摘要表

一階因素	指標	Factor Loading	SMC	CR	AVE	Cronbach's α
機關使命	落實電子化政策	0.85	0.72	0.8957	0.6831	0.894
	符合社會潮流	0.89	0.80			
	達到創新目的	0.76	0.57			
	快速申報流程	0.80	0.64			
稽徵成本	節省人力成本	0.88	0.77	0.9031	0.7008	0.900
	降低書面資料量	0.74	0.55			
	提高工作效率	0.89	0.80			
	縮短收件時間	0.83	0.69			
納稅義務人	降低納稅人的抱怨程度	0.86	0.74	0.8461	0.5907	0.842
	改善對稅務機關的印象	0.83	0.70			
	促進徵納雙方的互動關係	0.85	0.72			
	節省排隊申報時間	0.46	0.21			
行政作業	建立網路報稅標準化	0.74	0.54	0.8697	0.574	0.869
	維繫已使用者能力	0.63	0.83			
	網路申報內容適切	0.76	0.58			
	符合民眾期望	0.83	0.69			
	宣導有助網路申報推廣	0.83	0.69			
學習與成長	提升工作能力	0.63	0.40	0.9209	0.7026	0.913
	增進網路資訊技術的使用	0.90	0.81			
	增加網路知識技能	0.88	0.78			
	建立知識管理系統	0.86	0.74			
	增加收集資訊的管道	0.89	0.79			

資料來源：本研究整理

二、區別效度

本研究之區別效度分別利用 Bootstrap 法及 AVE 法等二種方法來檢定，Bootstrap 法係以 Bootstrap 計算構面之間的相關係數 95%信賴區間，若沒包含 1 者，則具有區別效度 (Torkzadeh, Koufteros & Pflughoeft,2003)；AVE 法則是每個構面的 AVE 要大於構面相關係數的平方，則具有區別效度(Fornell & Larcker,1981)。

由表 5-11 顯示 Bootstrap 計算構面之間的相關係數 95%信賴區間均未包含 1，則表示每個構面間具有區別效度；表 5-12 相關矩陣顯示，大多數構面的 AVE 值均大於構面相關係數的平方，除了少數構面的標準化係數略大於構面的 AVE 之外，但不影響整體的區別效度。



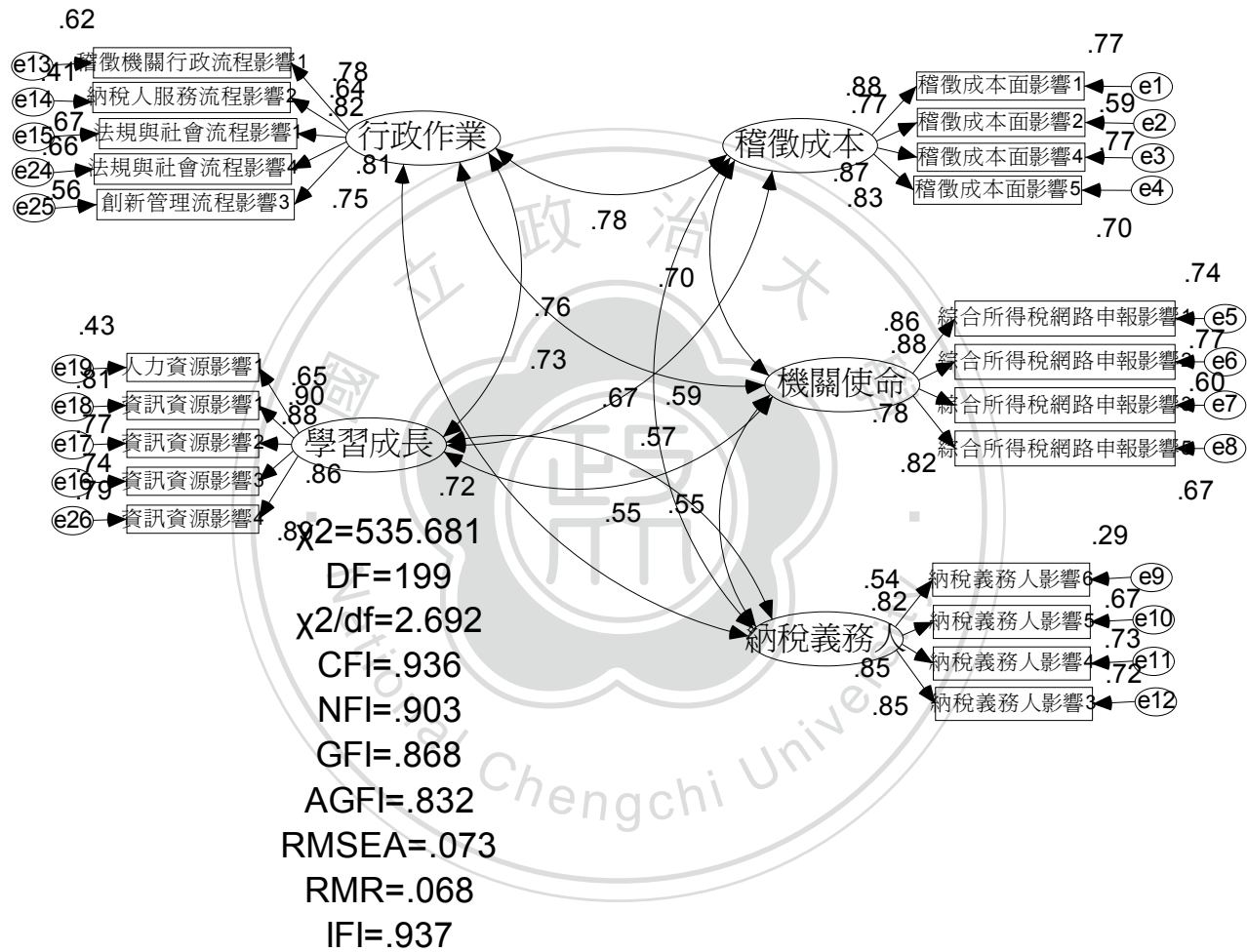


圖 5-7、一階五因子斜交測量模式

表 5-11 Bootstrap 法區別效度

潛在變項	Estimate	Bias-corrected percentile method		Percentile method	
		Lower	Upper	Lower	Upper
稽徵成本<-->行政作業	.7849	.7213	.8429	.7196	.8398
行政作業<-->學習成長	.7601	.6770	.8160	.6979	.8163
稽徵成本<-->機關使命	.7046	.6271	.7652	.6303	.7663
機關使命<-->納稅人義務	.5522	.4480	.6382	.4469	.6379
稽徵成本<-->納稅人義務	.6725	.5887	.7471	.5879	.7449
納稅人義務<-->行政作業	.7152	.6333	.7831	.6342	.7836
機關使命<-->行政作業	.7348	.6566	.7963	.6588	.7967
稽徵成本<-->學習成長	.5883	.4956	.6622	.4960	.6639
機關使命<-->學習成長	.5459	.4496	.6277	.4532	.6325
納稅人義務<-->學習成長	.5737	.4808	.6542	.4806	.6541

資料來源：本研究整理

表 5-12、AVE 法區別效度

	機關使命	稽徵成本	納稅義務人	行政作業	學習成長
機關使命	0.6831				
稽徵成本	0.49	0.7008			
納稅義務人	0.3025	0.4489	0.5907		
行政作業	0.5329	0.6084	0.5184	0.574	
學習成長	0.3481	0.3481	0.3249	0.5776	0.7026

資料來源：本研究整理

第三節、檢定力分析

在 SEM 的模型配適度評鑑中分為第一類型誤差(型一錯誤)檢定及第二類型誤差(型二錯誤)二種。型一錯誤的檢定係指誤差在於檢定當模型被拒絕，而此模型是正確時，所犯的錯誤機率。型二錯誤係指當模型被接受，但模型是不正確時，所犯的錯誤機率，而該機率就是統計檢定力。

許多學者認為評鑑統計檢定力是一件相當重要的檢定，而在檢定模式時樣本數扮演著相當重要的角色(Bollen, 1989; Diamantopoulos & Siguaw, 2000; Kaplan, 1995; MacCallum, Browen & Sugawara, 1996; Saris & Satorra, 1993)。樣本大小對配適度指所計算的檢定值產生很大的影響，特別是那些建基於卡方值的配適度量測，所以一個顯著的卡方值，根本就是樣本的一個主效果。

依據 MacCallum et al.(1996)的研究顯示，SEM 的統計檢定力牽涉到 Cronbach α 值、樣本數、自由度和 RMSEA 值等幾個要素。本研究利用 R 語言進行檢定力分析，檢定時須輸入整體模型的自由度為 199、樣本數為 319、RMSEA 為 0.073 等，當中利用 Cronbach α 值 0.05 和 RMSEA 值 0.05 為標準進行分析，分析結果顯示出 power 值為 0.999285，顯示本研究模型極低機率會犯型二錯誤。

接著為了要確認本研究樣本數是否足夠來判斷 power 值，同樣利用 R 語言進行分析，分析時須輸入整體模型的自由度為 687 及 RMSEA 為 0.061，當中利用 Cronbach α 值 0.05 和 RMSEA 值 0.05 為標準進行分析，分析結果顯示樣本數為 123，表示本研究模型只要達 123 份樣本就不易發生型二錯誤。本研究樣本數為 319 份，可大大降低犯型二錯誤的機率，結果顯示此模型具有良好的檢定力。

第四節、整體架構直接與間接效果分析

結構方程模式的徑路分析，結合傳統的徑路分析與驗證性因素分析之測量模式，分析模式中除觀察變項外，也包含潛在變項，因而同時具備測量模式與結構模式，模式中若以觀察變項為因變項、潛在變項為果變項，則成為「形成性指標」，此種包含潛在變項的徑路分析，稱為「潛在變項徑路分析」。徑路分析中，變項間的影響效果包含「直接效果」與「間接效果」，二者的效果總量和稱為外因變項對內因變項影響的總效果值(吳明隆，2007)。

在徑路分析中有關直接間接效果的計算方式，目前有兩種方法為學術研究者所採用，一種是利用徑路係數乘積方法(Product of coefficients)，另一種為信賴區間方法(Bootstrap Distribution of Effects)，本研究採用信賴區間方法分析研究模式的直接與間接效果。由圖 5-6 的關聯模式結果徑路中，將分析徑路歸納為學習成長對機關使命的間接直接效果分析。在學習成長對機關使命分析中，包括三種徑路分析關係，分別是(一)學習-行政-稽徵-使命；(二)學習-行政-納稅人-使命；(三)學習-行政-使命。

由表 5-13 整體架構直接與間接效果分析中，可以得知本研究模式的效果分析，主要的徑路分析，在學習成長對機關使命的徑路分析方面，整體間接效果 Z 值為 7.71，達到 1.96 的顯著水準，但整體直接效果的 Z 值為 -0.37，未達顯著影響水準。三條徑路分析之 Z 值分別說明如下(一)學習-行政-稽徵-使命：間接效果的 Z 值為 7.2，達到 1.96 的顯著水準，直接效果的 Z 值為 3.15，達到 1.96 的顯著水準；(二)學習-行政-納稅人-使命：間接效果的 Z 值為 4.52，達到 1.96 的顯著水準，直接效果的 Z 值為 4.79，達到 1.96 的顯著水準；(三)學習-行政-使命：間接效果的 Z

值為 3.61，達到 1.96 的顯著水準，直接效果的 Z 值為-0.32，未達顯著水準。

表 5-13、整體架構直接與間接效果分析

整體模型	整體間接效果			整體直接效果		
	Estimate	S.E.	z 值	Estimate	S.E.	z 值
學習-行政-使命	0.5486	0.0712	7.71 ***	-0.0272	0.0735	-0.37
徑路關係	間接效果			直接效果		
	Estimate	S.E.	z 值	Estimate	S.E.	z 值
學習-行政-成本-使命	0.3462	0.0481	7.2 ***	0.1866	0.0592	3.15 **
學習-行政-納稅人-使命	0.2084	0.0461	4.52 **	0.3208	0.0670	4.79 **
學習-行政-使命	0.5360	0.0740	3.61 **	-0.0246	0.0778	-0.32

資料來源：本研究整理

綜上，本研究整體模式之直接效果不具統計上顯著性，間接效果則顯示有中介效果存在。即從 學習-行政-成本-使命徑路值來看，達顯著水準，顯示稅捐機關學習與成長構面會透過行政流程構面，進而影響稽徵成本構面及使命達成。又學習-行政-納稅人-使命徑路值來看，亦達顯著水準，顯示稅捐機關學習與成長構面會透過行政流程構面，進而影響納稅義務人構面及使命達成。另學習-行政-使命徑路值來看，亦達顯著水準。顯示稅捐機關學習與成長構面會透過行政流程構面，進而影響使命達成。

第五節、研究假設分析

研究假設 H1：學習與成長對行政作業的直接正向影響

研究結果支持假設 H1：如圖 4-2、圖 5-6、圖 5-8 所示，學習成長會影響到行政作業（標準化參數估計值為 0.7596， $P < 0.001$ ）；即學習與成長構面對行政作業構面具直接正向影響，顯示稅捐機關若提升人力資源、資訊資源等構面，可強化行政作業流程目的之達成。

研究假設 H2：行政作業對稽徵成本的直接正向影響

研究結果支持假設 H2：如圖 4-2、圖 5-6、圖 5-8 所示，行政作業會影響到稽徵成本（標準化參數估計值為 0.7983， $P < 0.001$ ）；顯示稅捐機關若提升行政作業流程等構面，可降低稅捐機關之稽徵成本。

研究假設 H3：行政作業對機關使命的直接正向影響

研究結果支持假設 H3：如圖 4-2、圖 5-6、圖 5-8 所示，行政作業會影響到機關使命（標準化參數估計值為 0.5027， $P < 0.001$ ）；即行政作業構面對機關使命構面具直接正向影響；顯示稅捐機關若提升行政作業流程等構面，可促成稅捐機關推動網路申報目的及電子化政府願景之達成。

研究假設 H4：行政作業對納稅義務人的直接正向影響

研究結果支持假設 H4：如圖 4-2、圖 5-6、圖 5-8 所示，行政作業會影響到納稅義務人（標準化參數估計值為 0.7397， $P < 0.001$ ）；即行政作業構面對納稅義務人構面具直接正向影響；顯示稅捐機關若提升行政作業流程等構面，可使納稅人節省排隊申報時間、改善對機關印象及滿意度提高等。

研究假設 H5：稽徵成本對機關使命的直接正向影響

研究結果支持假設 H5：如圖 4-2、圖 5-6、圖 5-8 所示，稽徵成本會影響到機關使命（標準化參數估計值為 0.3245， $P < 0.001$ ）；即稽徵成本

構面對機關使命構面具直接正向影響；顯示稅捐機關若能降低稽徵成本，可促使機關推動網路申報績效提升。

路徑 H6：納稅義務人對機關使命的直接正面影響

研究結果拒絕假設 H6：如圖 4-2、圖 5-8 所示，納稅義務人並不會直接影響到機關使命(標準化參數估計值為 -0.0328 ， $P > 0.05$)；即納稅義務人構面對機關使命構面不具正向影響。

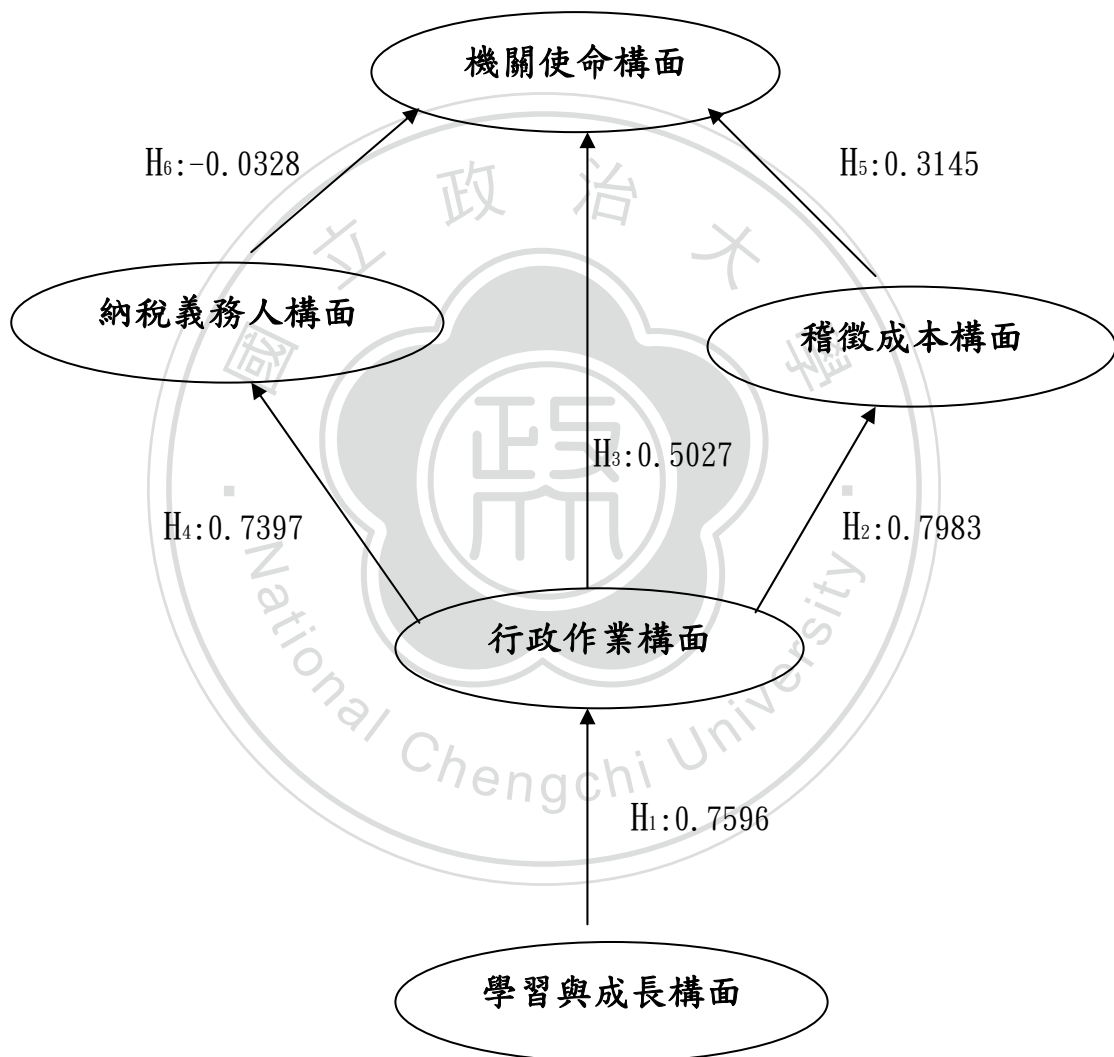


圖 5-8 研究模式之路徑分析結果

第六章、結論與建議

第一節、結論

本研究為研擬一套適合稅捐機關推廣綜合所得稅績效評估制度，除蒐集國內外平衡計分卡及績效評估之文獻案例，並對臺北市國稅局人員進行訪談及問卷調查，俾瞭解稅務人員對於網路報稅績效衡量指標之認同程度。研究中使用 AMOS 軟體進行 SEM 分析，除探討本研究模型的配適度之外，也進行直接效果、間接效果和總效果分析；另外為了提升研究模式的嚴謹性，並進行統計檢定力分析。經分析結果顯示整體模式的內在品質（信、效度）及整體模式的配適度情況均十分良好，亦有良好的檢定力，因此本研究所提出之關聯模式為一良好的模式。並提出以下五大構面及 22 項衡量指標可作為日後評估綜合所得稅網路報稅績效評估之參考依據：

- 一、機關使命構面：落實電子化政策、符合社會潮流、達到創新目的、快速申報流程。
- 二、稽徵成本構面：節省人力成本、降低書面資料量、提高工作效率、縮短收件時間。
- 三、納稅義務人構面：降低納稅人的抱怨程度、改善對稅捐機關的印象、促進徵納雙方的互動關係、節省排隊申報時間。
- 四、行政作業構面：建立網路標準化作業流程、維繫已使用者的能力、網路申報服務內容適切、符合民眾期待、宣導有助網路申報的推廣。
- 五、學習與成長構面：提升工作能力、增進網路資訊技術的使用、增加網路知識技能、建立知識管理系統、增加收集資訊的管道。

依財政部歷年統計資料顯示，98 年全國報稅人口約 62.3% 使用網路報稅，臺北市報稅人口則約 60.6% 使用網路報稅，在全國五區國稅局中排名第四，且 98 年臺北市報稅人口憑證申報成長率為五區局中最後一名，臺北市為臺灣首善地區，居民知識水準高，但使用網路報稅卻退居其他縣市之後，為研究如何提升台北市綜合所得稅網路申報績效，乃以臺北市國稅局稅務人員為研究對象。本研究共計發出正式問卷樣本數 450 份（人），實際收回有效樣本數 360 份，茲將研究結論綜述如下：

- 一、本研究整體模式之直接效果不具統計上顯著性，又從學習與成長→行政作業→機關使命及學習與成長→行政作業→稽徵成本→機關使命及學習與成長→行政作業→納稅義務人→機關使命三條分析路徑結果顯示，具有間接效果，表示中介效果存在，因此可知學習與成長構面確可透過行政作業、稽徵成本等構面影響機關使命的達成。
- 二、從研究假設 H1 驗證分析顯示：學習與成長構面對行政作業構面有直接正面影響，意指稅捐機關應特別提升稅捐人員素質與工作能力，並加強機關網路資訊技術使用、增強知識管理系統及提升人員電腦操作能力等，以對稽徵機關的行政作業構面產成正面提升。
- 三、從研究假設 H2 驗證分析顯示：行政作業構面對稽徵成本構面有直接正面影響，意指稅捐機關應建立網路報稅標準化作業流程、積極提升網路申報服務內容的適切性、增加獎勵使用網路申報者措施及加強宣導推廣網路申報等，以降低稽徵成本。
- 四、從研究假設 H3 驗證分析顯示：行政作業構面對機關使命構面有直接正面影響，意指稅捐機關應建立網路報稅標準化作業流程、積極提升

網路申報服務內容的適切性、增加獎勵使用網路申報者措施及加強宣導推廣網路申報等，以達成機關使命。

五、從研究假設 H4 驗證分析顯示：行政作業構面對納稅義務人構面有直接正面影響，意指稅捐機關應建立網路報稅標準化作業流程、積極提升網路申報服務內容的適切性、增加獎勵使用網路申報者措施及加強宣導推廣網路申報等，以對納稅義務人構面產生正面影響。

六、從研究假設 H5 驗證分析顯示：稽徵成本構面對機關使命構面有直接正面影響，意指稅捐機關應從節省人力成本、降低書面資料量、提高工作效率及縮短收件時間等方面，以對機關使命構面產生正面影響。



第二節、建議

為提升我國網路申報使用率，建議可利用本研究建構之模式，並提出以下建議：

一、加強宣傳管道

建議於每年申報期間應充分利用大眾傳播媒體（例如：電視、廣播、報章雜誌、捷運、鐵路..等），以教育民眾有關網路申報操作及宣導資訊安全，使民眾對網路申報介面具親切感並拉近與網路申報之距離，另建議可於每年5月申報期前3個月即開始加強宣導，以增宣傳效益。

二、加強租稅教育

目前網路使用相當普遍，建議應利用年輕人普遍上網的習性，透過機關、學校積極辦理租稅教育，將網路申報概念納入其中，讓租稅及網路申報觀念往下紮根、擴散。

三、積極增加網路報稅地點

建議增加可以網路報稅的地點，目前電腦雖已很普及，但操作面仍需加強輔導，因此國稅單位除在其機關內提供電腦及輔導人員外，可充分利用在地學校機關、鄉鎮公所、金融機構、區里辦公室等，廣設輔導登錄及收件處，以服務納稅人之申報。

四、建立網路報稅標準化作業流程

建議稅捐機關為使納稅人樂於使用網路報稅，應加強建立網路報稅標準化作業流程，簡化使用介面，增加便利及快速性，以符民眾需要。

五、鼓勵納稅人使用網路申報之措施

建議稅捐機關為使納稅人樂於使用網路報稅，可增加獎勵措施，例如舉辦抽獎活動、送贈品等，以提高網路報稅之使用人口。

六、加強稅務人員素質及工作能力之提升

稅捐機關應積極提升稅務人員解決網路報稅相關系統能力、增強稽徵機關知識管理系統等，以提升工作能力與效能。

七、加強網站管理

隨著網際網路之普及，民眾也越來越重視網站上所提供之服務；尤其近年來稅捐機關積極推廣網路申報，為加強便民服務，應強化網站知識管理、豐富內容，並改進申報介面的親和力及簡便操作性，以落實「多用網路、少用馬路」之電子化政府政策。

八、強化資訊安全系統

目前許多未使用網路報稅者大多擔心個人資料外洩，且報稅涉及個人重要的財產資料，因此除透過廣泛的宣導外，應對網路申請系統加強嚴謹的資訊安全措施外，以建立使用者信心與信賴。

九、積極推廣稅額試算措施

目前財政部為簡化綜合所得稅結算申報作業，自 100 年起將提供納稅義務人年度綜合所得稅結算申報稅額試算服務，即國稅局會主動幫納稅義務人試算 99 年度綜合所得稅結算應繳納稅額或應退還稅額，並將試算稅額通知書寄發給納稅義務人，納稅義務人免再填寫結算申報書。換言之，納稅義務人 98 年度辦理結算申報經國稅局核定屬內容單純的案件，也就是所得額、免稅額、扣除額及抵減稅額資料符合一定條件，且 99 年度沒有不適用稅額試算服務措施的情形，國稅局就

會寄發試算稅額通知書，此措施除可提升政府施政效能外，更可達到便民效益，建議應持續增加適用範圍。

十、積極強化查詢扣除額下載範圍

因往昔納稅人常抱怨綜合所得稅以網路申報後，一些扣除憑證單據仍需於事後送交稽徵機關備查，影響民眾使用網路申報綜合所得稅，目前自 99 年度起申報綜合所得稅起，納稅人申報扣除「捐贈」、「保險費」、「醫藥及生育費」、「災害損失」、「購屋借款利息」、「教育學費特別扣除額」及「身心殘障特別扣除額」等 7 項，已可由電腦自動下載部分資料並免納稅人檢附可下載金額之單據資料，此項措施應可大大提高網路申報使用率，建議國稅單位應持續加強下載範圍，以提高政府效能。

第三節、後續研究建議

一、更廣泛的樣本檢驗

本研究之抽樣對象僅侷限於臺北市國稅局承辦人員，因此建議可將地區範圍擴大，增加抽樣對象的廣度與多樣性，以求研究結果能更具代表性。

二、更多元的研究對象

研究綜合所得稅網路申報實施績效，除以稅捐機關人員為對象外，可以一般納稅人、會計人員、代理申報人為對象，以探討不同的對象對於網路報稅有何看法，因此建議尋找更多元的對象為研究樣本，增加研究得廣度和多樣性，以求研究結果更具普遍性。

三、探討更簡便的核稅方式—如推廣綜合所得稅免申報作業模式之研究

目前國稅局已針對納稅人申報內容單純案件，實施國稅局主動辦理「結算申報稅額試算服務」，未來效果應可預期，建議後續研究可朝向如何擴大試用範圍，甚至全面實施免申報制之可行性探討。

參考文獻

壹、中文部分

- 王怡舜（2005），「探討影響民眾電子報稅意願之因素」，《中國行政》，76，26-30。
- 尤靜婷（2003），《影響網路報稅接受意向之關鍵因素：三種理論模式之比較》。國立中正大學資訊管理研究所碩士論文。
- 石計生（2007），《社會科學研究與 SPSS 資料分析：（臺灣資料庫的應用）二版》。台北：雙葉書廊。
- 丘昌泰（2009），《公共政策》。台北：巨流。
- 朱道凱（2010）譯，Robert S. Kaplan & David P. Norton 原著
《平衡計分卡—化策略為行動的績效管理工具》。台北：臉譜，83-185。
- 吳定（2004），《公共政策》。台北：國立空中大學。
- 吳明隆（2007），《SPSS 統計應用實習實務》。台北：知城。
- 吳明隆（2009），《結構方程模式 AMOS 的操作與應用》，台北，五南。
- 李仲彬等（2006），「電子化政府在公共行政研究的定位與價值」，《東吳政治學報》，22，17-20。
- 李家珍（2004），《我國實施網路報稅之實證研究—以營利事業所得稅為例》。國立臺北大學會計研究所碩士論文。
- 余孟誠（2003），《軍醫院加入全民健保後績效指標之建立》。中國醫藥大學醫務管理研究所碩士論文。
- 吳安妮（1999），「化策略為具體行動」，《平衡計分卡推介專文》，台北：臉譜，1-3。
- 吳安妮（2004），「平衡計分卡在公務機關實施之探討」，《政府績效評估》，初版，台北：行政院研究發展考核委員會，115-135。
- 吳麗雲（2000），《平衡計分卡於審計機關績效評估之設計》。東吳大學會計學系碩士論文。
- 周家慧（2004），「綜合所得稅網路結算申報系統的接受度之研究」，《電子商務研究》，第2卷第4期，21-25。

- 林建宏（2009），《從平衡計分卡建構警察機關績效評估制度之研究－以臺北縣政府警察局為例》。國立臺灣師範大學工業教育研究所博士論文。
- 林佩芳（2009），《平衡計分卡應用於稅捐稽徵機關績效指標建構之研究》。國立臺北大學會計學系碩士論文。
- 林淑慧（2010），《非營利組織事業化經營策略之研究－以平衡計分卡觀點探討》。靜宜大學管理碩士在職專班碩士論文。
- 邱秋煌（2009），《平衡計分卡運用於警察機關績效評估之研究－以花蓮港務局為例》。國立東華大學公共行政研究所碩士論文。
- 洪志銘（2005），《以平衡計分卡評估善因行銷之績效研究》。國立勤益技術學院流通科技管理研究所碩士論文。
- 洪佳雯（2007），《政府電子化服務擴散影響因素之探討－以綜合所得稅網路申報為例》。私立元智大學管理研究所碩士論文。
- 洪玲雪（2009），《提升營業稅網路申報績效之研究》。國立彰化師範大學企業高階管理研究所碩士論文。
- 施傳獻（2000），《以平衡計分卡探討傳播學院教育指標－以銘傳大學為例》。銘傳大學傳播管理研究所碩士論文。
- 孫本初（2007），《公共政策》。台北：一品文化。
- 高子梅&何霖（2006）譯，Robert S. Kaplan & David P. Norton 原著
《策略校準－應用平衡計分卡創造組織最佳績效》。台北：臉譜，
176-185。
- 許士軍（2000），「績效評估導讀」，《天下文化雜誌》，37，3-9。
- 陸廣瀚（2009），《應用平衡計分卡探討臺北市國中游泳池之經營管理績效》。臺北市立體育學院休閒運動管理學系碩士班碩士論文。
- 陳正平等（2004）譯，Robert S. Kaplan & David P. Norton 原著
《策略地圖－串聯組織策略從形成到徹底實施的動態管理工具》，台北：臉譜，493-515。
- 張天寶（1998），「從綜合所得稅結算申報網路傳輸－談稽徵流程」，《稅務》，1684，16-20。

- 陳毓瑛（2002），《我國營業稅採網際網路申報現況之研究－以新竹地區為例》。私立中華科技管理研究所碩士論文。
- 陳儀珍（2005），《創新擴散之研究－以個人綜合所得稅網路申報為例》。國立台北大學行政暨政策學系碩士論文。
- 張紹勳（2005），《研究方法》，台中：滄海書局。
- 許嘉文（2003），《電子化政府入口網站服務功能之研究－以民眾使用觀點出發》。國立中山大學公共事務管理研究所碩士論文。
- 黃冠菱（2006），《以平衡計分卡觀點對非營利組織建立績效評估制度之研究－以屏東縣各鄉鎮市公所民政課為例》。國立屏東科技大學企業管理系碩士論文。
- 游本志（2010），《平衡計分卡運用於營繕工程績效管理之研究－以海巡機關營繕工程部門為例》。中國科技大學土木與防災應用科技研究所碩士論文。
- 張懷陸（2004），《運用平衡計分卡建構國防醫療機構之經營策略執行體系－以某國軍醫院為例》。國立中山大學管理學院國際高階經營碩士學程碩士在職專班碩士論文。
- 楊聖城（2006），《以平衡計分卡觀點探討調查機關績效評估之研究》。中華大學科技管理學系研究所碩士論文。
- 楊金亨（2000），《我國實施免申報綜合所得稅作業模式之研究》。國立臺北科技大學商業自動化與管理研究所碩士論文。
- 葉嘉楠（2009），「平衡計分卡應用於公部門之研究－以新竹市環境保護局為例」，《中華行政學報》，6，197-231。
- 賈曙華（2006），《綜合所得稅網路申報執行評估之研究－以桃園縣轄區為例》。私立銘傳大學公共事務研究所碩士論文。
- 黎美珍（2008），《臺南縣鄉（鎮、市）公所組織績效衡量之研究－以平衡計分卡為實證》。長榮大學高階管理碩士在職專班碩士論文。
- 廖冠力（2002），《以平衡計分卡探討績效衡量指標－以國立成功大學學生事務處為例》。國立成功大學工業管理研究所碩士論文。
- 綜合所得稅網際網路申報簡介（99年度），財政部台北市國稅局印製

- 劉欣怡 (2008) , 《以平衡計分卡建構 ISO 認證企業之績效衡量指標及關係模式》。國立勤益科技大學企業管理系碩士班碩士論文。
- 劉旭濤 (2003) , 《政府績效管理：制度、戰略與方法》。北京：機械工業。
- 劉珊如 (2009) 譯, Robert S.Kaplan & David P.Norton 原著《策略核心組織—以平衡計分卡有效執行企業策略》, 台北：臉譜, 203-234。
- 錢怡玲 (2009) , 《平衡計分卡運用於履約管理單位績效管理之探討—以空軍第一後勤指揮部為例》。南華大學企業管理系管理科學碩士論文。
- 鐘玉科 (2004) , 「公部門組織績效衡量指標之建構—平衡計分卡之應用」, 《中華管理評論學報》, 2, 66—83。
- 蕭乃沂 (2002) , 「民眾使用網路報稅評估：計劃行為理論觀點的初探」, 《公共行政學報》, 6, 67-86。
- 蕭乃沂 (2003) , 「網路民主政府—台北市「市長信箱」的評估與前瞻」, 《研考月刊》, 27 卷 1 期。
- 蘇裕惠 (2000) , 「實施平衡計分卡的七大迷思與三大要點」, 《會計研究月刊》, 179, 29-34。

貳、網站

- 行政院研究發展考核委員會 <http://www.cedi.cepd.gov.tw/>
「2009 年電子化政府報告書」(2010 年 10 月查)
「2009 年臺閩地區數位落差調查報告書」(2010 年 10 月查)
「2009 年個人/家戶數位落差調查報告書」(2010 年 10 月查)
- 政府憑證管理中心 <http://www.pki.gov.tw/>
- 財金公司 <http://www.ca.fisc.com.tw>
- 關貿網路公司 <http://www.tradevan.com.tw/> 【報稅網路】
- 財政部網站 <http://www.mof.gov.tw/> 【網路申報請先申請電子憑證】
- 財政部網路報繳稅網站 <http://www.tax.nat.gov.tw/>
- 財政部財稅資料中心 <http://www.mofdpc.tw/> 【網路申報之稅別】
- 全國法規資料庫 <http://law.moj.gov.tw/fn/fn-c.asp> 【所得稅法】
- 我的 e 政府 <http://www.fdc.tw/download/flowchart.pdf> 【網路申報流程圖】
- 財團法人臺灣網路資訊中心 <http://www.twnic.net.tw>

聯合報新聞網 <http://tw.news.yahoo.com/20100602/15/p2hg.html>

(100.03.02) 【99 年度綜合所得稅結算申報】

參、英文

- Bryman, A., & Duncan C. (1997). "Quantitative data analysis with SPSS for Windows: a guide for social scientists." London; New York: Routledge.
- Chow, W.C. & Haddad, M. (1997). Applying the balanced scorecard to small companies, *Management Accounting*, 79 (2), 221-27.
- Cuieford, J.P. (1965). "Fundamental Statistics in Psychology and Education," 4th ed., N.Y. McGraw-Hill.
- Duquette, D. J. & A. M. Stowe, (1993). "A Performance Measurement Model for the Office Of Inspector General," *Government Accountants*, Summer, 27-50.
- Frigo, M. L. & K. P. Krumwiede, (2000), "The Balanced Scorecard," *Strategic Finance*, January., 50-54
- Howell, R. A. & S. R. Soucy, (1978). "The new manufacturing environment: major trend for management accounting," *Management Accounting*, July, 13-19.
- Kaplan, R. S. & D. P. Norton, (1996a), "Strategic Learning and The Balanced Scorecard," *Strategy & Leadership*, Vol. 24, 18-24
- Kaplan, R. S. & D. P. Norton, (1996b), "The Balanced Scorecard – Translating Strategy into Action," Harvard Business School Press, Boston.
- Kaplan, R. S. & D. P. Norton, (2001), "Balance without Profit" *Financial Management*, Jan., pp3-26.
- Kaplan, R. S. & D. P. Norton, (2004), "Plotting Success with Strategy Map," *Business Management*, Feb., 61-65
- Mulaik, S. A., James, L. R., Altine, J. V., Lind, S. & Stilwell, C. D. (1989). Evaluation of goodness-of-fit indices for structural equation models. "Psychological Bulletin," 105 (4), pp. 430-445.

Nunnally, J. (1978) . “Psychometric Theory,” 2nd ed. New York : McGraw-Hill.

Szilagy A. D. , (1984) , Management and Performance, 2nd, ., New Jersey : Scott Foresman and Co.



附錄一：

綜合所得稅網路申報訪談紀錄表

【範例】

訪談對象：

職稱：

訪談時間：

訪談方式：面談

親愛的受訪者您好：

這是一份碩士論文的訪談紀錄表，本研究希望以「平衡計分卡」理論建構一套網路報稅績效評估模式，並以我國綜合所得稅推行網路報稅為例進行分析，您的寶貴意見將作為本研究的進一步（問卷設計）參考！

感謝您接受訪談

敬祝

萬事如意！

政治大學社會科學院

行管碩士學程一班行政組

指導教授：高安邦

研究生：洪淑惠

1、 請問：稅務機關在推動綜合所得稅網路申報多年後，對那些方面產生影響，請由下列各點回答？（請於下列空格內打勾，可複選）

1.落實電子化政府願景

2.符合社會潮流

3.達到創新目的

4.簡化申報程序

5.快速申報流程

6.提升稅務機關正面（專業、服務）的形象

7.其他（請自填）_____

2、 請問：在推動綜合所得稅網路申報後，對稽徵成本面產生那些影響，請由下列各點回答？（請於下列空格內打勾，可複選）

1.節省人力成本

2.降低書面資料量

3.減少倉儲儲量

4.提高工作效率

5.其他（請自填）_____

3、 請問：在推動綜合所得稅網路申報後，對納稅義務人產生那些影響，請由下列各點回答？（請於下列空格內打勾，可複選）

1.瞭解網路申報相關服務

2.提高納稅人的滿意度

3.降低納稅人的抱怨程度

4.改善對稅務機關的印象

5.促進徵納雙方的互動關係

6.其他（請自填）_____

4、 請問：在推動綜合所得稅網路申報後，對稽徵機關的行政作業產生那些影響，請由下列各點回答？（請於下列空格內打勾，可複選）

稽徵機關行政流程：

1.建立網路報稅標準化作業流程

2.達到內部工作流程簡化

3.提高工作效率

4.改善服務品質

5.網路安全機制完備

6.其他（請自填）_____

納稅人服務流程：

1.鼓勵未使用網路申報者的措施

2.維繫已使用網路申報者的能力

3.建立即時申報服務系統

4.加強申報服務溝通管道

5.其他（請自填）_____

創新管理流程：

1.提升創新能力

2.改善網路申報流程

3.網路申報服務內容的適切

4.滿足納稅人網路申報服務的需求

5.綜合所得稅全面實施免申報之可能性

6.其他（請自填）_____

法規與社會流程：

1.符合民眾期待

2.符合社會潮流

3.改善徵納對立

4.宣導有助網路申報的推廣

5.宣導可降低網路申報的抗拒心理

6.租稅宣導應從多方管道著手（例如：機關、學校、媒體、廣告…）

7.其他（請自填）_____

5、 請問：在推動綜合所得稅網路申報後，對稅務人員在學習與成長方面產生那些影響，請由下列各點回答？（請於下列空格內打勾，可複選）

人力資源：

1.提升工作能力

2.提升解決問題能力

3.提高租稅宣導效能

- 4.提升稅務服務能力
- 5.增進溝通協調能力
- 6.其他（請自填）_____

資訊資源：

- 1.增進網路資訊技術的使用
- 2.增加網路知識技能
- 3.建立知識管理系統
- 4.增加收集資訊的管道.
- 5.建立資訊安全的維護系統
- 6.其他（請自填）_____

組織資源：

- 1.可增加機關競爭力
- 2.可提升組織效能
- 3.可建立機關創新的組織文化
- 4.可增加稅務人員的向心力
- 5.可提高團隊工作效率
- 6.其他（請自填）_____



綜合所得稅網路申報訪談紀錄表

訪談對象：鄔○○

職稱：審二科股長

訪談時間：100.01.19

訪談方式：面談

親愛的受訪者您好：

這是一份碩士論文的訪談紀錄表，本研究希望以「平衡計分卡」理論建構一套網路報稅績效評估模式，並以我國綜合所得稅推行網路報稅為例進行分析，您的寶貴意見將作為本研究的進一步（問卷設計）參考！

感謝您接受訪談

敬祝

萬事如意！

政治大學社會科學院

行管碩士學程一班行政組

指導教授：高安邦

研究生：洪淑惠

1、請問：稅務機關在推動綜合所得稅網路申報多年後，對那些方面產生影響，請由下列各點回答？（請於下列空格內打勾，可複選）

- 1.落實電子化政府願景
- 2.符合社會潮流
- 3.達到創新目的
- 4.簡化申報程序
- 5.快速申報流程
- 6.提升稅務機關正面（專業、服務）的形象
- 7.其他（請自填）_____

2、請問：在推動綜合所得稅網路申報後，對稽徵成本面產生那些影響，請由下列各點回答？（請於下列空格內打勾，可複選）

- 1.節省人力成本
- 2.降低書面資料量
- 3.減少倉儲儲量
- 4.提高工作效率
- 5.其他（請自填）_____

3、請問：在推動綜合所得稅網路申報後，對納稅義務人產生那些影響，請由下列各點回答？（請於下列空格內打勾，可複選）

- 1.瞭解網路申報相關服務
- 2.提高納稅人的滿意度
- 3.降低納稅人的抱怨程度
- 4.改善對稅務機關的印象
- 5.促進徵納雙方的互動關係
- 6.其他（請自填）_____

4、請問：在推動綜合所得稅網路申報後，對稽徵機關的行政作業產生那些影響，請由下列各點回答？（請於下列空格內打勾，可複選）

稽徵機關行政流程：

- 1.建立網路報稅標準化作業流程
- 2.達到內部工作流程簡化
- 3.提高工作效率
- 4.改善服務品質
- 5.網路安全機制完備
- 6.其他（請自填）_____

納稅人服務流程：

- 1.鼓勵未使用網路申報者的措施
- 2.維繫已使用網路申報者的能力
- 3.建立即時申報服務系統
- 4.加強申報服務溝通管道
- 5.其他（請自填）_____

創新管理流程：

- 1.提升創新能力
- 2.改善網路申報流程
- 3.網路申報服務內容的適切
- 4.滿足納稅人網路申報服務的需求
- 5.綜合所得稅全面實施免申報之可能性
- 6.其他（請自填）_____

法規與社會流程：

- 1.符合民眾期待
- 2.符合社會潮流
- 3.改善徵納對立
- 4.宣導有助網路申報的推廣
- 5.宣導可降低網路申報的抗拒心理
- 6.租稅宣導應從多方管道著手（例如：機關、學校、媒體、廣告...）
- 7.其他（請自填）_____

5、請問：在推動綜合所得稅網路申報後，對稅務人員在學習與成長方面產生那些影響，請由下列各點回答？（請於下列空格內打勾，可複選）

人力資源：

- 1.提升工作能力
- 2.提升解決問題能力
- 3.提高租稅宣導效能
- 4.提升稅務服務能力
- 5.增進溝通協調能力
- 6.其他（請自填）_____

資訊資源：

1.增進網路資訊技術的使用

2.增加網路知識技能

3.建立知識管理系統

4.增加收集資訊的管道.

5.建立資訊安全的維護系統

6.其他（請自填）_____

組織資源：

1.可增加機關競爭力

2.可提升組織效能

3.可建立機關創新的組織文化

4.可增加稅務人員的向心力

5.可提高團隊工作效率

6.其他（請自填）_____



綜合所得稅網路申報訪談紀錄表

訪談對象：廖○○

職稱：服務科股長

訪談時間：100.01.20

訪談方式：面談

親愛的受訪者您好：

這是一份碩士論文的訪談紀錄表，本研究希望以「平衡計分卡」理論建構一套網路報稅績效評估模式，並以我國綜合所得稅推行網路報稅為例進行分析，您的寶貴意見將作為本研究的進一步（問卷設計）參考！

感謝您接受訪談

敬祝

萬事如意！

政治大學社會科學院

行管碩士學程一班行政組

指導教授：高安邦

研究生：洪淑惠

1、請問：稅務機關在推動綜合所得稅網路申報多年後，對那些方面產生影響，請由下列各點回答？（請於下列空格內打勾，可複選）

- 1.落實電子化政府願景
- 2.符合社會潮流
- 3.達到創新目的
- 4.簡化申報程序
- 5.快速申報流程
- 6.提升稅務機關正面（專業、服務）的形象
- 7.其他（請自填）_____

2、請問：在推動綜合所得稅網路申報後，對稽徵成本面產生那些影響，請由下列各點回答？（請於下列空格內打勾，可複選）

- 1.節省人力成本
- 2.降低書面資料量
- 3.減少倉儲儲量
- 4.提高工作效率
- 5.其他（請自填）_____

3、請問：在推動綜合所得稅網路申報後，對納稅義務人產生那些影響，請由下列各點回答？（請於下列空格內打勾，可複選）

- 1.瞭解網路申報相關服務
- 2.提高納稅人的滿意度
- 3.降低納稅人的抱怨程度
- 4.改善對稅務機關的印象
- 5.促進徵納雙方的互動關係
- 6.其他（請自填）_____

4、請問：在推動綜合所得稅網路申報後，對稽徵機關的行政作業產生那些影響，請由下列各點回答？（請於下列空格內打勾，可複選）

稽徵機關行政流程：

- 1.建立網路報稅標準化作業流程
- 2.達到內部工作流程簡化
- 3.提高工作效率
- 4.改善服務品質
- 5.網路安全機制完備
- 6.其他（請自填）_____

納稅人服務流程：

- 1.鼓勵未使用網路申報者的措施
- 2.維繫已使用網路申報者的能力
- 3.建立即時申報服務系統
- 4.加強申報服務溝通管道
- 5.其他（請自填）_____

創新管理流程：

- 1.提升創新能力
- 2.改善網路申報流程
- 3.網路申報服務內容的適切
- 4.滿足納稅人網路申報服務的需求
- 5.綜合所得稅全面實施免申報之可能性
- 6.其他（請自填）_____

法規與社會流程：

- 1.符合民眾期待
- 2.符合社會潮流
- 3.改善徵納對立
- 4.宣導有助網路申報的推廣
- 5.宣導可降低網路申報的抗拒心理
- 6.租稅宣導應從多方管道著手（例如：機關、學校、媒體、廣告...）
- 7.其他（請自填）_____

5、請問：在推動綜合所得稅網路申報後，對稅務人員在學習與成長方面產生那些影響，請由下列各點回答？（請於下列空格內打勾，可複選）

人力資源：

- 1.提升工作能力
- 2.提升解決問題能力
- 3.提高租稅宣導效能
- 4.提升稅務服務能力
- 5.增進溝通協調能力
- 6.其他（請自填）_____

資訊資源：

- 1.增進網路資訊技術的使用
- 2.增加網路知識技能
- 3.建立知識管理系統
- 4.增加收集資訊的管道.
- 5.建立資訊安全的維護系統
- 6.其他（請自填）_____

組織資源：

- 1.可增加機關競爭力
- 2.可提升組織效能
- 3.可建立機關創新的組織文化
- 4.可增加稅務人員的向心力
- 5.可提高團隊工作效率
- 6.其他（請自填）_____



綜合所得稅網路申報訪談紀錄表

訪談對象：林○○

職稱：稅務員

訪談時間：100.01.25

訪談方式：面談

親愛的受訪者您好：

這是一份碩士論文的訪談紀錄表，本研究希望以「平衡計分卡」理論建構一套網路報稅績效評估模式，並以我國綜合所得稅推行網路報稅為例進行分析，您的寶貴意見將作為本研究的進一步（問卷設計）參考！

感謝您接受訪談

敬祝

萬事如意！

政治大學社會科學院

行管碩士學程一班行政組

指導教授：高安邦

研究生：洪淑惠

1、請問：稅務機關在推動綜合所得稅網路申報多年後，對那些方面產生影響，請由下列各點回答？（請於下列空格內打勾，可複選）

- 1.落實電子化政府願景
- 2.符合社會潮流
- 3.達到創新目的
- 4.簡化申報程序
- 5.快速申報流程
- 6.提升稅務機關正面（專業、服務）的形象
- 7.其他（請自填）_____

2、請問：在推動綜合所得稅網路申報後，對稽徵成本面產生那些影響，請由下列各點回答？（請於下列空格內打勾，可複選）

- 1.節省人力成本
- 2.降低書面資料量
- 3.減少倉儲儲量
- 4.提高工作效率
- 5.其他（請自填）_____

3、請問：在推動綜合所得稅網路申報後，對納稅義務人產生那些影響，請由下列各點回答？（請於下列空格內打勾，可複選）

- 1.瞭解網路申報相關服務
- 2.提高納稅人的滿意度
- 3.降低納稅人的抱怨程度
- 4.改善對稅務機關的印象
- 5.促進徵納雙方的互動關係
- 6.其他（請自填）節省排隊申報時間及不拘限於上班時間限制

4、請問：在推動綜合所得稅網路申報後，對稽徵機關的行政作業產生那些影響，請由下列各點回答？（請於下列空格內打勾，可複選）

稽徵機關行政流程：

- 1.建立網路報稅標準化作業流程
- 2.達到內部工作流程簡化
- 3.提高工作效率
- 4.改善服務品質
- 5.網路安全機制完備
- 6.其他（請自填）_____

納稅人服務流程：

- 1.鼓勵未使用網路申報者的措施
- 2.維繫已使用網路申報者的能力
- 3.建立即時申報服務系統
- 4.加強申報服務溝通管道
- 5.其他（請自填）_____

創新管理流程：

- 1.提升創新能力
- 2.改善網路申報流程
- 3.網路申報服務內容的適切
- 4.滿足納稅人網路申報服務的需求
- 5.綜合所得稅全面實施免申報之可能性
- 6.其他（請自填）_____

法規與社會流程：

- 1.符合民眾期待
- 2.符合社會潮流
- 3.改善徵納對立
- 4.宣導有助網路申報的推廣
- 5.宣導可降低網路申報的抗拒心理
- 6.租稅宣導應從多方管道著手（例如：機關、學校、媒體、廣告...）
- 7.其他（請自填）_____

5、請問：在推動綜合所得稅網路申報後，對稅務人員在學習與成長方面產生那些影響，請由下列各點回答？（請於下列空格內打勾，可複選）

人力資源：

- 1.提升工作能力
- 2.提升解決問題能力
- 3.提高租稅宣導效能
- 4.提升稅務服務能力
- 5.增進溝通協調能力
- 6.其他（請自填）_____縮短建檔時程及提昇查核效率

資訊資源：

1.增進網路資訊技術的使用

2.增加網路知識技能

3.建立知識管理系統

4.增加收集資訊的管道.

5.建立資訊安全的維護系統

6.其他（請自填）_____

組織資源：

1.可增加機關競爭力

2.可提升組織效能

3.可建立機關創新的組織文化

4.可增加稅務人員的向心力

5.可提高團隊工作效率

6.其他（請自填）_____



綜合所得稅網路申報訪談紀錄表

訪談對象：林○○

職稱：稅務員

訪談時間：100.01.26

訪談方式：面談

親愛的受訪者您好：

這是一份碩士論文的訪談紀錄表，本研究希望以「平衡計分卡」理論建構一套網路報稅績效評估模式，並以我國綜合所得稅推行網路報稅為例進行分析，您的寶貴意見將作為本研究的進一步（問卷設計）參考！

感謝您接受訪談

敬祝

萬事如意！

政治大學社會科學院

行管碩士學程一班行政組

指導教授：高安邦

研究生：洪淑惠

1、請問：稅務機關在推動綜合所得稅網路申報多年後，對那些方面產生影響，請由下列各點回答？（請於下列空格內打勾，可複選）

- 1.落實電子化政府願景
- 2.符合社會潮流
- 3.達到創新目的
- 4.簡化申報程序
- 5.快速申報流程
- 6.提升稅務機關正面（專業、服務）的形象
- 7.其他（請自填）_____

2、請問：在推動綜合所得稅網路申報後，對稽徵成本面產生那些影響，請由下列各點回答？（請於下列空格內打勾，可複選）

- 1.節省人力成本
- 2.降低書面資料量
- 3.減少倉儲儲量
- 4.提高工作效率
- 5.其他（請自填）_____

3、請問：在推動綜合所得稅網路申報後，對納稅義務人產生那些影響，請由下列各點回答？（請於下列空格內打勾，可複選）

- 1.瞭解網路申報相關服務
- 2.提高納稅人的滿意度
- 3.降低納稅人的抱怨程度
- 4.改善對稅務機關的印象
- 5.促進徵納雙方的互動關係
- 6.其他（請自填）__提高申報資料的正確性__（申報資料較不易遺漏/）

4、請問：在推動綜合所得稅網路申報後，對稽徵機關的行政作業產生那些影響，請由下列各點回答？（請於下列空格內打勾，可複選）

稽徵機關行政流程：

- 1.建立網路報稅標準化作業流程
- 2.達到內部工作流程簡化
- 3.提高工作效率
- 4.改善服務品質
- 5.網路安全機制完備
- 6.其他（請自填）_____

納稅人服務流程：

- 1.鼓勵未使用網路申報者的措施
- 2.維繫已使用網路申報者的能力
- 3.建立即時申報服務系統
- 4.加強申報服務溝通管道
- 5.其他（請自填）_____

創新管理流程：

- 1.提升創新能力
- 2.改善網路申報流程
- 3.網路申報服務內容的適切
- 4.滿足納稅人網路申報服務的需求
- 5.綜合所得稅全面實施免申報之可能性
- 6.其他（請自填）_____

法規與社會流程：

- 1.符合民眾期待
- 2.符合社會潮流
- 3.改善徵納對立
- 4.宣導有助網路申報的推廣
- 5.宣導可降低網路申報的抗拒心理
- 6.租稅宣導應從多方管道著手（例如：機關、學校、媒體、廣告...）
- 7.其他（請自填）_____

5、請問：在推動綜合所得稅網路申報後，對稅務人員在學習與成長方面產生那些影響，請由下列各點回答？（請於下列空格內打勾，可複選）

人力資源：

- 1.提升工作能力
- 2.提升解決問題能力
- 3.提高租稅宣導效能
- 4.提升稅務服務能力
- 5.增進溝通協調能力
- 6.其他（請自填）_____

資訊資源：

- 1.增進網路資訊技術的使用
- 2.增加網路知識技能
- 3.建立知識管理系統
- 4.增加收集資訊的管道.
- 5.建立資訊安全的維護系統
- 6.其他（請自填）_____

組織資源：

- 1.可增加機關競爭力
- 2.可提升組織效能
- 3.可建立機關創新的組織文化
- 4.可增加稅務人員的向心力
- 5.可提高團隊工作效率
- 6.其他（請自填）_____



綜合所得稅網路申報訪談紀錄表

訪談對象：邱○○

職稱：勞退監理會科長

訪談時間：100.01.27

訪談方式：面談

親愛的受訪者您好：

這是一份碩士論文的訪談紀錄表，本研究希望以「平衡計分卡」理論建構一套網路報稅績效評估模式，並以我國綜合所得稅推行網路報稅為例進行分析，您的寶貴意見將作為本研究的進一步（問卷設計）參考！

感謝您接受訪談

敬祝

萬事如意！

政治大學社會科學院

行管碩士學程一班行政組

指導教授：高安邦

研究生：洪淑惠

6、 請問：稅務機關在推動綜合所得稅網路申報多年後，對那些方面產生影響，請由下列各點回答？（請於下列空格內打勾，可複選）

- 1.落實電子化政府願景
- 2.符合社會潮流
- 3.達到創新目的
- 4.簡化申報程序
- 5.快速申報流程
- 6.提升稅務機關正面（專業、服務）的形象
- 7.其他（請自填）_____

7、 請問：在推動綜合所得稅網路申報後，對稽徵成本面產生那些影響，請由下列各點回答？（請於下列空格內打勾，可複選）

- 1.節省人力成本
- 2.降低書面資料量
- 3.減少倉儲儲量
- 4.提高工作效率
- 5.其他（請自填）_____

8、 請問：在推動綜合所得稅網路申報後，對納稅義務人產生那些影響，請由下列各點回答？（請於下列空格內打勾，可複選）

- 1.瞭解網路申報相關服務
- 2.提高納稅人的滿意度
- 3.降低納稅人的抱怨程度
- 4.改善對稅務機關的印象
- 5.促進徵納雙方的互動關係
- 6.其他（請自填）_____

9、 請問：在推動綜合所得稅網路申報後，對稽徵機關的行政作業產生那些影響，請由下列各點回答？（請於下列空格內打勾，可複選）

稽徵機關行政流程：

- 1.建立網路報稅標準化作業流程
- 2.達到內部工作流程簡化
- 3.提高工作效率
- 4.改善服務品質
- 5.網路安全機制完備
- 6.其他（請自填）_____

納稅人服務流程：

- 1.鼓勵未使用網路申報者的措施
- 2.維繫已使用網路申報者的能力
- 3.建立即時申報服務系統
- 4.加強申報服務溝通管道
- 5.其他（請自填）_____

創新管理流程：

- 1.提升創新能力
- 2.改善網路申報流程
- 3.網路申報服務內容的適切
- 4.滿足納稅人網路申報服務的需求
- 5.綜合所得稅全面實施免申報之可能性
- 6.其他（請自填）_____

法規與社會流程：

- 1.符合民眾期待
- 2.符合社會潮流
- 3.改善徵納對立
- 4.宣導有助網路申報的推廣
- 5.宣導可降低網路申報的抗拒心理
- 6.租稅宣導應從多方管道著手（例如：機關、學校、媒體、廣告...）
- 7.其他（請自填）_____

10、 請問：在推動綜合所得稅網路申報後，對稅務人員在學習與成長方面產生那些影響，請由下列各點回答？（請於下列空格內打勾，可複選）

人力資源：

- 1.提升工作能力
- 2.提升解決問題能力
- 3.提高租稅宣導效能
- 4.提升稅務服務能力
- 5.增進溝通協調能力

6.其他（請自填）_____

資訊資源：

1.增進網路資訊技術的使用

2.增加網路知識技能

3.建立知識管理系統

4.增加收集資訊的管道.

5.建立資訊安全的維護系統

6.其他（請自填）_____

組織資源：

1.可增加機關競爭力

2.可提升組織效能

3.可建立機關創新的組織文化

4.可增加稅務人員的向心力

5.可提高團隊工作效率

6.其他（請自填）_____



綜合所得稅網路申報訪談紀錄表

訪談對象：王○○

職稱：工業局專員

訪談時間：100.01.28

訪談方式：面談

親愛的受訪者您好：

這是一份碩士論文的訪談紀錄表，本研究希望以「平衡計分卡」理論建構一套網路報稅績效評估模式，並以我國綜合所得稅推行網路報稅為例進行分析，您的寶貴意見將作為本研究的進一步（問卷設計）參考！

感謝您接受訪談

敬祝

萬事如意！

政治大學社會科學院

行管碩士學程一班行政組

指導教授：高安邦

研究生：洪淑惠

11、 請問：稅務機關在推動綜合所得稅網路申報多年後，對那些方面產生影響，請由下列各點回答？（請於下列空格內打勾，可複選）

- 1.落實電子化政府願景
- 2.符合社會潮流
- 3.達到創新目的
- 4.簡化申報程序
- 5.快速申報流程
- 6.提升稅務機關正面（專業、服務）的形象
- 7.其他（請自填）_____

12、 請問：在推動綜合所得稅網路申報後，對稽徵成本面產生那些影響，請由下列各點回答？（請於下列空格內打勾，可複選）

- 1.節省人力成本
- 2.降低書面資料量
- 3.減少倉儲儲量
- 4.提高工作效率
- 5.其他（請自填）_____

13、 請問：在推動綜合所得稅網路申報後，對納稅義務人產生那些影響，請由下列各點回答？（請於下列空格內打勾，可複選）

- 1.瞭解網路申報相關服務
- 2.提高納稅人的滿意度
- 3.降低納稅人的抱怨程度
- 4.改善對稅務機關的印象
- 5.促進徵納雙方的互動關係
- 6.其他（請自填）_____

14、 請問：在推動綜合所得稅網路申報後，對稽徵機關的行政作業產生那些影響，請由下列各點回答？（請於下列空格內打勾，可複選）

稽徵機關行政流程：

- 1.建立網路報稅標準化作業流程
- 2.達到內部工作流程簡化
- 3.提高工作效率
- 4.改善服務品質
- 5.網路安全機制完備
- 6.其他（請自填）_____

納稅人服務流程：

- 1.鼓勵未使用網路申報者的措施
- 2.維繫已使用網路申報者的能力
- 3.建立即時申報服務系統
- 4.加強申報服務溝通管道
- 5.其他（請自填）_____

創新管理流程：

- 1.提升創新能力
- 2.改善網路申報流程
- 3.網路申報服務內容的適切
- 4.滿足納稅人網路申報服務的需求
- 5.綜合所得稅全面實施免申報之可能性
- 6.其他（請自填）_____

法規與社會流程：

- 1.符合民眾期待
- 2.符合社會潮流
- 3.改善徵納對立
- 4.宣導有助網路申報的推廣
- 5.宣導可降低網路申報的抗拒心理
- 6.租稅宣導應從多方管道著手（例如：機關、學校、媒體、廣告...）
- 7.其他（請自填）_____

15、 請問：在推動綜合所得稅網路申報後，對稅務人員在學習與成長方面產生那些影響，請由下列各點回答？（請於下列空格內打勾，可複選）

人力資源：

- 1.提升工作能力
- 2.提升解決問題能力
- 3.提高租稅宣導效能
- 4.提升稅務服務能力
- 5.增進溝通協調能力

6.其他（請自填）_____

資訊資源：

1.增進網路資訊技術的使用

2.增加網路知識技能

3.建立知識管理系統

4.增加收集資訊的管道.

5.建立資訊安全的維護系統

6.其他（請自填）_____

組織資源：

1.可增加機關競爭力

2.可提升組織效能

3.可建立機關創新的組織文化

4.可增加稅務人員的向心力

5.可提高團隊工作效率

6.其他（請自填）_____



附錄二：問卷調查表

各位親愛的受訪者您好：

我是國立政治大學社會科學學院「行政管理碩士學程」（一般行政組）研究生，非常感謝您在百忙中撥冗填寫此份問卷，本研究係以「平衡計分卡」觀點來探討「綜合所得稅網路申報之績效」，並希望瞭解您對「綜合所得稅網路申報」有關之看法，以作為綜合所得稅網路申報政策績效評估之依據，並作為改進現行稽徵作業流程的參考。

本問卷係採不記名之方式，您的意見僅供學術研究，並不對外公開或做其他之用途，請您安心作答。又問卷的題目並無標準答案，只要依您的個人想法，直接在適當的空格中圈選即可。

非常謝謝您對本研究的協助！

敬祝

身體健康 平安順心

國立政治大學社會科學院
行政管理碩士學程一般行政組

指導教授：高安邦 老師

研究生：洪淑惠

聯絡電話：(02) 28366617

民國 100 年 2 月 12 日

第一部份 問卷內容

填答說明：

下列問題是評估政府推動綜合所得稅網路申報後可能產生的績效，請依據您同意的程度於適當的方格內打『√』（單一勾選）

評估影響項目	同意程度					
	非常不同意	不同意	有點不同意	無意見	有點同意	非常同意
請問：稅務機關在推動綜合所得稅網路申報多年後，對那些方面產生影響，請由下列各點回答？						
1、落實電子化政府願景	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2、符合社會潮流	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3、達到創新目的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4、簡化申報程序	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5、快速申報流程	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6、提升稅務機關正面（專業、服務）的形象	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
請問：在推動綜合所得稅網路申報後，對稽徵成本面產生那些影響，請由下列各點回答？						
1、節省人力成本	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2、降低書面資料量	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3、減少倉儲儲量	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4、提高工作效率	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5、縮短收件時間	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
請問：在推動綜合所得稅網路申報後，對納稅義務人產生那些影響，請由下列各點回答？						
1、瞭解網路申報相關服務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2、提高納稅人的滿意度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3、降低納稅人的抱怨程度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4、改善對稅務機關的印象	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5、促進徵納雙方的互動關係	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6、節省排隊申報時間	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7、申報不拘限於上班時間	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

評估影響項目	同意程度					
	非常不同意	不同意	有點不同意	無意見	有點同意	非常同意
請問：稅務機關在推動綜合所得稅網路申報多年後，對稽徵機關的行政作業流程產生影響，請由下列各點回答？						
稽徵機關行政流程						
1、建立網路報稅標準化作業流程	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2、達到內部工作流程簡化	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3、提高工作效率	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4、改善服務品質	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5、網路安全機制完備	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6、提高申報資料的正確性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
納稅人服務流程						
1、鼓勵未使用網路申報者的措施	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2、維繫已使用網路申報者的能力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3、建立即時申報服務系統	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4、加強申報服務溝通管道	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
創新管理流程						
1、提升創新能力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2、改善網路申報流程	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3、網路申報服務內容的適切	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4、滿足納稅人網路申報服務的需求	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
法規與社會流程						
1、符合民眾期待	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2、符合社會潮流	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3、改善徵納對立	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4、宣導有助網路申報的推廣	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5、宣導可降低網路申報的抗拒心理	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6、租稅宣導應從多方管道著手（例如：機關、學校、媒體、廣告…）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

【背面還有題目】

評估影響項目	同意程度					
	非常不同意	不同意	有點不同意	無意見	有點同意	非常同意
請問：稅務機關在推動綜合所得稅網路申報多年後，對學習與成長方面產生影響，請由下列各點回答？						
人力資源						
1、提升工作能力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2、提升解決問題能力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3、提高租稅宣導效能	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4、提升稅務服務能力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5、增進溝通協調能力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6、縮短建檔時程	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7、提昇查核效率	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
資訊資源						
1、增進網路資訊技術的使用	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2、增加網路知識技能	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3、建立知識管理系統	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4、增加收集資訊的管道	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5、建立資訊安全的維護系統	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
組織資源						
1、可增加機關競爭力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2、可提升組織效能	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3、可建立機關創新的組織文化	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4、可增加稅務人員的向心力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5、可提高團隊工作效率	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

第二部份 基本資料

- 1、性別 男 女
- 2、年齡 30歲以下 30-40歲 41-50歲
51-60歲 61歲以上
- 3、最高學歷 國中(含)以下 高中(職) 專科 大學
研究所以上
- 4、年資 1-5年
6-10年
11-15年
16-20年
21年以上

本問卷到此結束，可否麻煩您再一次的檢查，察看是否有遺漏未填寫之處，由衷感謝您的協助與配合，在此誠心的說一聲 謝謝！