

地方稅務機關服務品質對民眾納稅不滿意度之影響-兼論地方政府施政之干擾效應

林素面、陳木榮

E-mail: 9417980@mail.dyu.edu.tw

摘要

本研究目的主要探討稅務機關服務品質、民眾納稅不滿意度及政府施政受益認知三者間之關聯性。希冀藉由本研究結果及研究發現提供有益建議，俾供政府部門作為提昇服務品質、增進施政效能之未來參考。歸納本研究結果列示如下：一、服務品質對民眾納稅不滿意度之影響分析。研究結果發現，服務品質各構面因素對民眾納稅不滿意度皆呈現顯著負向影響，顯示各構面之服務品質提高時，則民眾納稅不滿意度會降低。二、服務品質對民眾納稅不滿意度之影響，會受到政府施政受益認知之干擾分析。研究結果發現，民眾對政府施政受益認知高與民眾對政府施政受益認知低之迴歸線呈現交叉狀態，顯示民眾對政府施政受益認知的高低對服務品質與民眾納稅不滿意度具有顯著干擾效果。

關鍵詞：服務品質，納稅，政府施政

目錄

封面內頁 簽名頁 授權書.....	iii	中文摘要.....	vi
.....v 英文摘要.....	vii	目錄.....	x
謝.....	viii	圖目錄.....	xi
.....	x	表目錄.....	xii
.....	xi	第一章 緒論 第一節 研究背景.....	1
.....	1	第二節 研究動機.....	4
.....	4	第三節 研究目的與問題.....	5
.....	5	第四節 研究範圍與限制.....	6
.....	6	第五節 研究流程.....	8
.....	8	第二章 文獻探討 第一節 服務的定義與特性.....	9
.....	9	第二節 服務品質與構面.....	12
.....	12	第三節 服務品質模式與衡量工具.....	21
.....	21	第四節 公共部門之服務品質.....	30
.....	30	第五節 民眾納稅不滿意度.....	34
.....	34	第六節 政府施政受益認知.....	39
.....	39	第七節 稅捐稽徵處為民服務之概況.....	40
.....	40	第三章 研究方法 第一節 研究架構.....	47
.....	47	第二節 研究假設.....	48
.....	48	第三節 研究變項之操作性定義.....	48
.....	48	第四節 研究對象與資料蒐集.....	50
.....	50	第五節 問卷設計.....	51
.....	51	第六節 資料分析方法.....	56
.....	56	第四章 實證分析與結果 第一節 樣本資料分析.....	58
.....	58	第二節 信度分析.....	62
.....	62	第三節 研究假設驗證.....	64
.....	64	第四節 實證結果彙整.....	75
.....	75	第五章 結論與建議 第一節 研究結論.....	77
.....	77	第二節 建議.....	78
.....	78	第三節 後續研究方向.....	80
.....	80	參考文獻 中文部份.....	82
.....	82	英文部份.....	86
.....	86	附錄 碩士論文研究問卷.....	90

參考文獻

1. 方國荷 (2003)，「貨物通關服務品質之研究 以高雄關稅局為例」，南華大學管理研究所碩士論文。
2. 安財福 (2001)，「地方政府施政計畫與績效評估」，公教資訊季刊，第5卷，第3期，P12-32。
3. 行政院研究發展考核委員會 (1999)，「ISO 9000應用在行政機關之研究:以稅務及地政為民服務 業務品質提升為例」，台北:行政院研究發展考核委員會。
4. 吳家聲、張永河 (1992)，「財政學」，台北:五南圖書出版有限公司。
5. 吳明隆 (2001)，「SPSS統計應用實務」，台北:松崗電腦圖書資料股份有限公司。
6. 李忠正 (1997)，「淺介英國文官改革」，人事月刊，第24卷，第2期，P43-62。
7. 李厚高 (1991)，「財政學」，台北:三民書局股份有限公司。
8. 李雅雯 (1998)，「服務品質與消費者購後行為相關性之研究 - 以中部地區百貨業為例」，大葉大學事業經營研究所碩士論文。
9. 李雋 (2002)，「財政學」，台北:新陸書局股份有限公司。
10. 李麗珍 (2003)，「臺北市政府教育局服務品質之研究」，台北市立師範學院國民教育研究所碩士論文。
11. 林師模、陳苑欽 (2003)，「多變量分析」，台北:雙葉書廊有限公司。

12. 林傑斌、林川雄、劉明德、飛捷工作室 (2004), 「SPSS12統計建模與應用實務」, 台北:博碩文化股份有限公司。 13. 林素鈺 (2004), 「服務品質模式之演變」, 品質月刊, 第40卷, 第7期, p68-74。 14. 林嘉誠 (2002), 「創新服務與政府改造」, 研考雙月刊, 第26卷, 第5期, p10-19。 15. 金玉珍 (2000), 「洽公民眾對台北市區公所服務品質看法之研究」, 政治大學公共行政研究所碩士論文。 16. 侯國樑 (2002), 「政府再造行政機關為民服務品質績效提昇策略之研究 - 從顧客導向觀點探討」, 義守大學管理研究所碩士論文。 17. 徐偉初、王正 (1993), 「財政學」, 台北:國立空中大學。 18. 張文湘 (2002), 「稅務行政機關服務品質及顧客滿意度 - 以苗栗稅捐處為例」, 靜宜大學企業管理研究所碩士論文。 19. 張春雄、林勝安、鄭廳宜、楊成福 (2002), 「財政學」, 台中:吉田出版社。 20. 張秋紅 (2003), 「提昇政府機關主計人員服務品質之調查研究」, 元智大學管理研究所碩士論文。 21. 張潤書 (1998), 「行政學」, 修訂初版, 台北:三民書局。 22. 許展維 (2001), 「銀行兼營保險之服務品質、知覺價格、顧客滿意度及顧客忠誠度之關聯性研究」, 靜宜大學企業管理研究所碩士論文。 23. 陳東成 (2002), 「知識經濟下服務型政府之地政服務品質之研究 - 以台北市地政事務所為例」, 長榮管理學院經營管理研究所碩士論文。 24. 陳偉華 (2002), 「基層行政機關服務品質之研究:衡量構面的提出」, 行政暨政策學報, 第35期, p205-233。 25. 陳欽榮 (1996), 「電信服務品質實證研究 - 以電信總局專戶服務為例」, 東吳大學企業管理研究所碩士論文。 26. 陳嫻芳 (2003), 「稅務機關服務品質之探索性研究」, 成功大學企業管理研究所碩士論文。 27. 曾憲收 (2001), 「非營利組織行銷導向與民眾滿意度之研究—以我國稅捐機關為例」, 義守大學管理科學研究所碩士論文。 28. 華英傑 (1996), 「服務品質顧客滿意度與購買傾向關係之研究 - 保險業之實證」, 政治大學企業管理研究所碩士論文。 29. 黃俊英 (2000), 「企業精神與政府再造 - 提升政府效能和效率的途徑」, 立法院院聞, 第28卷, 第3期, p20~29。 30. 黃柄富 (2001), 「真心服務的真諦」, 管理雜誌, 第329期, p142-143。 31. 葉湊惠 (1998), 「服務品質與消費者購後行為相關性之研究 - 以台中國際觀光旅館為例」, 大葉大學事業經營研究所碩士論文。 32. 鄭紹成 (2002), 「服務補救滿意構面之探索性研究」, 管理評論, 第21卷, 第3期, p49-68。 33. 盧淵源譯 (1986), 杉本辰夫著, 「事業、營業、服務的品質管制」, 台北:中興管理顧問公司。 34. 韓劍威 (2004), 「投入使命感的服務品質」, 品質月刊, 第40卷, 第8期, p75-81。 35. 羅能清著 (1992), 「財政學」, 台北:華視文化事業股份有限公司。
- 二、英文部分
1. Buttle, F. (1996), "SERVQUAL: Review, Critique, Research Agenda", *European Journal of Marketing*, Vol. 36, p8-32
 2. Carman, J.M. (1990), "Consumer Perceptions of Service Quality: An Assessment of the SERVQUAL Dimensions", *Journal of Retailing*, 66, Spring, p33-35
 3. Christian Gronroos (1983), "Strategic Management and Marketing in the Service Sector", Boston: Marketing Science Institute, May, p63
 4. Cornins, J. J. Jr. and S. A. Taylor (1992), "Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension", *Journal of Marketing*, 56(July), p55-68
 5. Deming, W.E. (1982), "Improvement of Quality and Productivity Through Action by Management", *National Productivity Review*, p12-22
 6. Denhardt, R.B. (1993), "The Pursuit of Significance: Strategies for Managerial Success in Public Organizations", *Waveland: Natemeyer-McMahon*
 7. Federal Quality Institute (1991), "Introduction to Total Quality Management in the Federal Government", Washington, D.C.
 8. Garvin, David A. (1983), "Quality on the Line", *Harvard Business Review*, 61 (September-October), p65-73
 9. Garvin, David A. (1984) "What Does Product Quality Really Mean?" *Sloan Management Review*, Vol. 26, No. 1, p15-43
 10. Gore, A. (1993), "Creating a Government that Works Better and Costs Less: Report of the National Performance Review", Washington, DC: U.S. Government Print Office
 11. Gronroos, C. (1982), "A Service-Oriented Approach to Marketing of Service", *European Journal of Marketing*, 12, No. 8, pp588-601
 12. Gronroos, C. (1990), "Service Management and Marketing", Lexington, Mass.: Lexington Book
 13. Lehtinen, Uolevi and J. R. Lehtinen (1991), "Two Approaches to Service Quality Dimensions", *Service Industries Journal*, Vol. 11, No. 3, July, p287-303
 14. Lovelock, C.H. (1983) "Classifying Services to Gain Strategic Marketing Insights", *Journal of Marketing*, 47, Summer, p9-20
 15. Maynes E. S. (1976), "The Concept and Measurement of Product Quality", *Household Production and Consumption*, p529-559
 16. Oliver, R.L. (1980), "A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions", *Journal of Marketing Research*, 17, November, p460-469
 17. Oliver, Richard (1981), "Measurement and Evaluation of Satisfaction Process in Retailing Settings", *Journal of Retailing* Vol. 57, No. 3, p25-48
 18. Osborne, D. and Plastrik, P. (1997), "Banishing Bureaucracy - The Five Strategies for Reinventing Government", New York: Addison-Wesley Publishing Company
 19. Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry, (1985), "Problems and Strategies in Service Marketing", *Journal of Marketing*, Vol. 49, Spring, p 33-46
 20. Parasuraman A., Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry (1985) "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research", *Journal of Marketing*, Vol. 49 (Fall), p41-50
 21. Parasuraman A., Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry (1988), "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", *Journal of Retailing*, Vol. 64 No. 1, Spring, p12-41
 22. Prior, D. (1995), *J. Stewart and K. Walsh, Citizenship: Rights, Community and Participation*, London, UK: Pitman Pub
 23. Reang, W. J. (1963), "The service revolution", *Journal of Marketing*, Vol. 27, p32-36
 24. Rosander, A.C. (1980), "Service Industry QC-Is the Challenge Being Met", *Quality Progress*, Sep, p34-35
 25. Sasser, W. E., R. P. Olsen and D. D. Wyckoff (1978), "Management of Service: Text and Cases", Allyn & Bacon, Boston, p 177-179
 26. Shields, J. and Evans, B.M. (1998), "Shrinking the State: Globalization and Public Administration Reform", Nova Scotia: Fernwood Press
 27. Takeuchi, Hirotaka, and John A. Quelch (1983), "Quality Is More Than Making a Good Product", *Harvard Business Review*, July August, p139-145
 28. Tritter, Jonathan (1994), "The Citizen Charter: Opportunities for Users Perspectives?", *The Political Quality*, Dec, p397-414
 29. Van Dyke, T.P., L.A. Kappelman and V.R. Prybutok (1997), "Measuring Information Systems Service Quality: Concerns on the Use of the SERVQUAL Questionnaire", *MIS Quarterly*, June, p209-221
 30. West, J., Berman, E. and Milakovich, M. (1993), "Implementing TQM in Local Government: The leadership Challenge", *Public Productivity and Management Review*, Vol. X7, No. 2, p175-189
 31. Zeithaml, Valarie A and Mary Jo Bitner, (1996), "Service Marketing", New York, NY: McGraw-Hill
 32. Zeithaml, V.A. (1981), "How Consumer Evaluation Processes Differ Between Goods and Service", In J.A. Donnelly & W.R. George (Eds.), *Marketing of*

Service:186-190,Chicago: American Marketing Association.