

# A Study of Work Performance for Revenue Services Office Taiwan

楊瑞美、王學銘

E-mail: 9701180@mail.dyu.edu.tw

## ABSTRACT

The purpose of the study is to discuss performances of local tax collection organizations. To progressively pursue better performances is not only the common goal for enterprises but also the target that financial organization to build new image in every aspect of the organization. This study collects document analysis and opinions of the specific experts to design the open questionnaires survey. Then, this study runs the experts' questionnaires using Delphi Technique. After data analysis, this study finds the critical success factors of the research for promoting better performances and to supply managing institutions with untraditional and civil creative thinking with strategic planning for their reference and to build a win-win condition between tax collection agency and taxpayer.

Keywords : delphi technique ; performance ; critical factors

## Table of Contents

中文摘要	iii	英文摘要	iii
iv 誌謝辭		v 內容目錄	
vi 表目錄		viii 圖目錄	
x 第一章 緒論	1	第一節 研究背景與動機	1
1 第二節 研究目的	1	第三節 研究範圍與	
流程	2	第一節 我國	
稅制簡介	5	第二章	
研究方法	24	第一節 研究架構	24
第二節 研究方法	25	第三節 資料分析	
29 第四章 研究結果與分析	33	第一節 開放式問卷資料分析	
33 第二節 德菲法問卷資料分析	38	第三節 統計結果整理	
61 第四節 研究分析	63	第五章 結論與建議	
71 第一節 結論	71	第二節 建議	
74 參考文獻	76	附錄A 財	
政部95年度稅捐稽徵業務考核抽核項目表	80	附錄B 專家學者訪談 - 屬開放式問卷	85
附錄C 德菲法第一次問卷調查表	93	附錄D 德菲法第二次問卷調查表	
99 附錄E 德菲法第三次問卷調查表	104		

## REFERENCES

- 一、中文部份 中國租稅研究會(2007), 中華民國租稅制度與法規, 台北:中國租稅研究會。中華民國財政(2007), 來源:  
<http://www.ttc.gov.tw/ct.asp?xItem=10&CtNode=49>。郭昱瑩(2002), 公共政策:決策輔助模型個案分析, 台北:智勝文化事業有限公司。  
謝安田(1998), 企業研究方法論, 台北:中國文化大學商學院。林振春(1993), 社會調查, 台北:五南出版社。張進德(2007), 租稅法與實  
例解說, 台北:元照出版公司。吳清山、林天佑(2002), 德懷術, 教育研究月?, 92, 127。謝臥龍(1997), 優良國中教師特質之德懷術分  
析, 教育研究資訊, 5(3), 19。陳金元(2001), 我國地方財政問題之研究 - 從地方稅制探討, 東海大學公共事務碩士學程在職專班碩士論  
文。王宗富(2001), 我國國稅稽徵機關績效之評估, 國立中山大學企業管理學系碩士論文。鍾淑芬(2002), 我國地方稽徵機關稽徵效率  
之評估研究-資料包絡分析法之應用, 國立台北大學公共行政暨政策學系碩士論文。陳建芳(2003), 我國地方財政改善途徑之研究:由府  
際關係面向分析, 南華大學公共行政與政策研究所碩士論文。蔡麗惠(2003), 高雄縣開闢新稅源方向之研究, 國立中山大學公共事務管  
理研究所碩士論文。鄭秋煌(2003), 行政機關再造與導入學習型組織之研究:以稅捐稽徵處為例, 大葉大學事業經營研究所碩士論文。  
周皇成(2004), 農會信用部經營成功的關鍵因素之研究, 大葉大學會計資訊學系碩士論文。楊麗甘(2005), 提昇地方稅欠稅清理績效之研  
究, 國立彰化師範大學會計學系碩士論文。蕭家南(2005), 中華電信導入多媒體隨選視訊服務之研究, 國立彰化師範大學會計學系碩士  
論文。歐文國(2006), 以資料包絡分析法評估地方稅捐機關之經營績效, 南華大學管理科學研究所碩士論文。賴俊佑(2006), 地方政府  
施政效率評估-統籌分配稅款與施政滿意度, 國立東華大學企業管理學系碩士論文。蔡肇哲(2006), 國中教師所需具備投資理財知識之研

究，國立彰化師範大學商業教育學系碩士論文。陳首全(2007)，台灣速食麵產業通路策略之探討 - 以統一公司及維力公司為例，大葉大學事業經營研究所碩士班碩士論文。黃維忠(2007)，社會教育工作站經營關鍵成功因素之研究，國立彰化師範大學商業教育學系碩士論文。莊建賢(2007)，老人養護中心經營關鍵成功因素之研究，國立彰化師範大學會計學系碩士論文。二、英文部分 Linstone, H.A. and M. Turoff,(Ed.),1975. The Delphi Method: Techniques and Applications,Reading, 3-12. MA:Addison-Wesley Linstone, H.A.(1978),The Delphi Methodm In J.Fowless(Ed.). Hand-book of Futures Research, 273-300. London:Greenwood press. Uhl, N.P. 1990, Evaluation model and approaches-Delphi technique.In Walberg, H. J., & Haertal, G. D., The international encyclopedia of educational evaluation. Oxford:Pergamon. Rowe, G et al. (1991) Delphi: A reevaluation of research and theory. Technology Forecasting and Social Change, 39(3), 235-251