

「電子治理下的跨域整合管理第二階段暨 G2G 成效評估」

國稅資訊系統版

調查問卷

親愛的公務先進，您好：

我們是行政院研考會委辦電子治理研究中心的研究團隊，目前正進行電子化跨機關資料交換成效評估的研究。本研究目的在於瞭解您在業務處理過程中，對於以電子化方式進行跨機關資料交換(例如商工與稅務機關間、不同地方政府之稅務單位間、或不同資料庫間的資料交換)的情況與看法，作為政府部門未來提昇系統整合效能的參考。

本研究中所指「電子化跨機關資料交換」，是指不同政府機關間為提升業務處理效能，採取電子化方式（即非紙本方式）進行跨機關資料交換與查詢，例如商工與稅務機關間、不同地方政府之稅務單位間、或不同資料庫間的資料交換，使各機關間達到資料分享之目的。

本問卷採不具名方式處理，資料僅作整體統計分析之用，不會公開個別的填答資料，請放心填答。因為您的寶貴意見與經驗分享，本研究才能順利完成且更具價值，因此懇請於**10/17(日)24:00**以前撥冗填寫問卷，並回寄到 teg99g2g@gmail.com 信箱，填答方式如下：

請複製  符號在選項上作答

最後，為感謝您的悉心填答與支持，本研究團隊特舉辦「摸彩活動」作為酬謝。

在此，非常感謝您花費寶貴的時間完成這份問卷。若您對這份問卷有任何意見，敬請批評指正。並祝您

順心如意！

台灣電子治理研究中心

計畫主持人 曾冠球 助理教授

協同主持人 胡龍騰 副教授

莊文忠 副教授

敬上

聯絡人：黃榮志先生

聯絡電話：(02)2236-8225 ext.63477

E-mail：teg99g2g@gmail.com

壹、以下題目在請教您個人對於電子化跨機關資料交換中有關科技系統面向看法。請依您的同意程度，在右邊勾選一個最適合您的答案。

	非 常 不 同 意 1	很 不 同 意 2	不 同 意 3	同 意 4	很 同 意 5	非 常 同 意 6	無 法 判 斷
1. 透過電子化跨機關資料交換可獲得業務處理所需的完整資料。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. 透過電子化跨機關資料交換可獲得業務處理所需的正確資料。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. 電子化跨機關資料交換能滿足不同機關間的業務合作需求。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. 電子化跨機關資料交換在操作上相當便利。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. 電子化跨機關資料交換能串聯業務上所需的 不同資料庫。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6. 透過電子化跨機關資料交換所取得資料，與本機關所需資料格式完全相符。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7. 共同使用電子化跨機關資料交換的機關彼此資料交換相當頻繁。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8. 我經常使用電子化跨機關資料交換。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9. 我在處理案件時，需長時間使用電子化跨機關資料交換。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

貳、以下題目在請教您個人對於促使電子化跨機關資料交換有效運作相關條件的看法。請依您的同意程度，在右邊勾選一個最適合您的答案。

	非 常 不 同 意 1	很 不 同 意 2	不 同 意 3	同 意 4	很 同 意 5	非 常 同 意 6	無 法 判 斷
10. 因不同機關間法規制度不一致，使電子化跨機關資料交換無法發揮效能。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11. 電子化跨機關資料交換的運作已滿足法律上個人資訊隱私保護的要求。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12. 進行電子化跨機關資料交換的機關彼此間具有信任基礎。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
13. 本機關業務承辦人員很排斥採用電子化跨機關資料交換。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
14. 進行電子化跨機關資料交換的機關間無直接隸屬關係時，不利於資料的交換。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
15. 各機關的既有行政流程，與電子化跨機關資料交換的運作具有高度相容性。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
16. 電子化跨機關資料交換的採用可大幅降低業務承辦人員的工作壓力。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
17. 本機關進行電子化跨機關資料交換時曾有很多不好的經驗。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
18. 採用電子化跨機關資料交換的機關間在業務上具有高度的互賴性。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
19. 本機關期望透過電子化跨機關資料交換提供更有效的民眾服務。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
20. 本機關將電子化跨機關資料交換視為一種組織創新的表現。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
21. 採用電子化跨機關資料交換的機關間具有提升彼此業務效率的共同目標。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
22. 即使採用電子化跨機關資料交換，我們仍保有對本機關資料庫管理的自主權力。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
23. 本機關首長非常鼓勵員工進行電子化跨機關資料交換。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

- | | | | | | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 24. 為能提升電子化跨機關資料交換的效用，機關首長非常樂意將本機關資料庫開放給其他的機關使用。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 25. 我很清楚自己在電子化跨機關資料交換運作過程中所需承擔的責任。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 26. 本機關在電子化跨機關資料交換運作過程中的角色與責任是很明確的。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 27. 我很樂意透過電子化跨機關資料交換協同其他機關解決業務問題。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 28. 我很樂意與其他機關進行資料交換與共享。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

參、以下題目在請教您個人採用電子化跨機關資料交換後，在和不同機關同仁間業務互動上所產生影響的看法。請依您的同意程度，在右邊勾選一個最適合您的答案。

- | | 非常不同意 | 很不同意 | 不同意 | 同意 | 很同意 | 非常同意 | 無法判斷 |
|--------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | |
| 29. 透過電子化資料交換方式，讓我能同時與更多機關進行資料分享。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 30. 相較於採用電子化跨機關資料交換，我還是比較習慣用公文來交換資訊。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 31. 我已經很習慣採用電子化跨機關資料交換來處理業務。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 32. 我很相信透過電子化跨機關資料交換來處理業務已是未來的趨勢。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 33. 採用電子化跨機關資料交換已提升了機關間不同專業的互補效果。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 34. 採用電子化跨機關資料交換已增加了機關間專業知識的分享。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 35. 採用電子化跨機關資料交換已增強了相同層級機關間的橫向溝通。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 36. 採用電子化跨機關資料交換已增強了不同層級機關間的垂直溝通。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 37. 採用電子化跨機關資料交換已增加了機關 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

間資料分享的程度。

38. 採用電子化跨機關資料交換仍能保有其他機關對本機關資料開放程度的尊重。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
39. 採用電子化跨機關資料交換已提高了不同機關間的信任程度。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

肆、以下題目在請教您個人於使用電子化跨機關資料交換後對效率和效能的看法。請依您的同意程度，在右邊勾選一個最適合您的答案。

- | | 非
常
不
同
意
1 | 很
不
同
意
2 | 不
同
意
3 | 同
意
4 | 很
同
意
5 | 非
常
同
意
6 | 無
法
判
斷 |
|-----------------------------------|----------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 40. 採用電子化跨機關資料交換已減少了資料重複登打的成本。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 41. 採用電子化跨機關資料交換已降低了資料搜尋成本。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 42. 採用電子化跨機關資料交換已降低了資料查證成本。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 43. 採用電子化跨機關資料交換已減少了行政作業流程。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 44. 採用電子化跨機關資料交換已縮短了行政處理時間。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 45. 採用電子化跨機關資料交換已減少了機關經費支出。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 46. 採用電子化跨機關資料交換已減少了業務處理時出錯的機會。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 47. 採用電子化跨機關資料交換時已改善了對民眾服務的品質。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 48. 採用電子化跨機關資料交換已提升了機關彼此間的資訊透明程度。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 49. 採用電子化跨機關資料交換已提高了作業流程進度的可追蹤性。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 50. 採用電子化跨機關資料交換已使機關間的業務責任劃分更清楚。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

伍、以下題目在請教您個人於採用電子化跨機關資料交換後對決策模式的看法。
請依您的同意程度，在右邊勾選一個最適合您的答案。

	非 常 不 同 意 1	很 不 同 意 2	不 同 意 3	同 意 4	很 同 意 5	非 常 同 意 6	無 法 判 斷
51. 採用電子化跨機關資料交換已增加了業務承辦時的行政裁量空間。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
52. 採用電子化跨機關資料交換已提升了業務承辦人員處理特殊個案的能力。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
53. 採用電子化跨機關資料交換已提升了業務承辦人員的裁決時效。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
54. 採用電子化跨機關資料交換已減少了水平機關間會簽核章的數目。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
55. 採用電子化跨機關資料交換已減少水平機關間會簽核章的比例：	_____ %						☐
56. 採用電子化跨機關資料交換已減少了垂直機關間陳核核章的數目。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
57. 採用電子化跨機關資料交換已減少垂直機關間陳核核章的比例：	_____ %						☐

陸、以下題目在請教您個人對於國稅資訊系統設立目標與功能的瞭解程度，在右邊勾選一個最適合您的答案。

	非 常 不 瞭 解 1	很 不 瞭 解 2	不 瞭 解 3	瞭 解 4	很 瞭 解 5	非 常 瞭 解 6	無 法 判 斷
58. 您對 <u>國稅資訊系統</u> 中所欲達成下列目標的瞭解程度為何？							
58-1.縮短作業流程，提升服務能力。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
58-2.協調各賦稅單位，建立資訊平台整合共識，達成資訊作業簡併目標。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
58-3.提供跨轄區國稅業務申辦、核定與更正服務。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
58-4.提供跨局國稅業務申報、查詢及核發證明服務。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
58-5.提供國稅業務網路申報、申請及查詢服務。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
58-6.建立跨機關連線服務環境，達成「一處收件，多處服務」目標。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
58-7.簡化軟體維護，以減輕人力負荷及維護成本。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
59. 您對 <u>國稅資訊系統</u> 中所設計之下列功能的瞭解程度為何？							
59-1.稅務應用系統(綜合所得稅、營利事業所得稅、遺產贈與稅、貨物稅、證交稅、菸酒稅、營業稅等)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
59-2.全功能櫃台作業	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
59-3.派案管制系統	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
59-4.徵課管理系統	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
59-5.辦公室自動化應用系統(表單流程電子化)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
59-6.影像稅務應用系統	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

柒、以下題目在請教您個人於採用電子化跨機關資料交換後的滿意程度。請依您的感受，在右邊勾選一個最適合您的答案。

	非 常 不 滿 意 1	很 不 滿 意 2	不 滿 意 3	滿 意 4	很 滿 意 5	非 常 滿 意 6	無 法 判 斷
60. 整體而言，我對採用電子化跨機關資料交換的滿意程度是：	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
61. 整體而言，我對全國商工行政服務資訊系統所能提供業務所需資料的滿意程度是：	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
62. 整體而言，我對國稅資訊系統所能提供業務所需資料的滿意程度是：	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

捌、以下題目在請教您個人使用國稅資訊系統後對於系統目的達成度的看法。請依您對該目標達成程度，在右邊勾選一個最適合您的答案。

	完 全 沒 達 到 1	大 部 分 沒 達 到 2	沒 達 到 3	達 到 4	大 部 分 達 到 5	完 全 達 到 6	無 法 判 斷
63. 在國稅資訊系統中，線上資料庫的使用，可以幫助組織更容易達成下列的政策目標：							
63-1. 縮短作業流程，提升服務能力。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
63-2. 協調各賦稅單位，建立資訊平台整合共識，達成資訊作業簡併目標。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
63-3. 提供跨轄區國稅業務申辦、核定與更正服務。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
63-4. 提供跨局國稅業務申報、查詢及核發證明服務。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
63-5. 提供國稅業務網路申報、申請及查詢服務。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
63-6. 建立跨機關連線服務環境，達成「一處	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

收件，多處服務」目標。

63-7. 簡化軟體維護，以減輕人力負荷及維護成本。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

64. 當您所屬的機關與其他機關資料分享時，會符合既定的政策目標。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

玖、以下題目在請教您個人實際採用電子化跨機關資料交換的情形。

65. 我每天平均進行電子化跨機關資料交換的次數：_____次

66. 為進行資料查詢，我最常使用的系統是：

(1) 全國商工行政服務資訊系統

☐ 無

☐ 有，處理每個案件時平均所需使用的時間：_____分鐘

(2) 國稅資訊系統

☐ 無

☐ 有，處理每個案件時平均所需使用的時間：_____分鐘

(3) 戶役政系統

☐ 無

☐ 有，處理每個案件時平均所需使用的時間：_____分鐘

(4) 地政系統

☐ 無

☐ 有，處理每個案件時平均所需使用的時間：_____分鐘

(5) 其他，請說明：_____

☐ 無

☐ 有，處理每個案件時平均所需使用的時間：_____分鐘

拾、開放題

67. 請問您對於以下這些系統有無任何改進意見？或是，您認為這些系統有無其他可創新突破之處？

67-1. 【全國商工行政服務資訊系統】

☐ 無

☐ 有，請簡要說明：_____

67-2. 【國稅資訊系統】

☐ 無

☐ 有，請簡要說明：_____

拾壹、個人基本資料

68. 性別：☐ 男 ☐ 女
69. 年齡：_____ (煩請務必填寫)
70. 教育程度：☐ 高中/職以下 ☐ 大專/大學 ☐ 碩士 ☐ 博士
71. 您是否為正式人員：☐ 正式人員 ☐ 約聘僱 (煩請務必填寫)
72. 目前合格實授職等：_____ 職等
73. 現職機關：☐ 中央機關 ☐ 地方政府
74. 現職機關所在地：_____ 縣/市
75. 職務：☐ 非主管 ☐ 主管
76. 目前職務年資：_____ 年 (煩請務必填寫，未滿一年者請填一年)
77. 進入公務機關總年資：_____ 年 (煩請務必填寫，未滿一年者請填一年)
78. 除目前任職機關之外，您曾在幾個政府機關服務過：_____ 個

本問卷到此結束，再次感謝您花費寶貴的時間完成這份問卷！

所有問題填答完成後，記得再次確認存檔，感謝！

如您願意參加本研究所舉辦的「摸彩活動」，請留下您的電子郵件信箱，以供摸彩及通知得獎訊息之用 e-mail: _____