

# 업무특성과 이용자특성 및 품질이 세무회계정보시스템 성과에 미치는 영향에 관한 연구\*

설성진\*\* · 한경훈\*\*\*

## A Study on the Effects of Business Characteristics, User Characteristics and Quality on Performance of Tax Accounting Information System

### < 목 차 >

|             |          |
|-------------|----------|
| I. 서론       | V. 결론    |
| II. 선행연구 검토 | 참고문헌     |
| III. 연구의 설계 | ABSTRACT |
| IV. 연구결과    |          |

## I. 서론

조세행정은 세법집행을 통한 국가재정인 조세수입 확보와 나아가 납세자의 성실 납세를 전제로 하고 있다. 그러나 수시로 개정되어지는 세법과 그 내용의 전문성 때문에 일반 납세자들의 신고납부가 원활하지 못한 실정이다. 국세청은 효율적인 세금신고와 성실납세를 유도하기 위하여 납세자들에 대한 세무상담, 세무대리, 납세지도를 행하여 왔으나, 국세청

\* 본 연구는 2002년도 원광대학교 교내 연구비 지원에 의해 연구됨.

\*\* 원광대학교 경상대학 경영학부 교수

\*\*\* 원광대학교 경상대학 경영학부 외래교수

만으로는 이러한 방대한 업무수행에 어려움이 있기에 한국공인회계사회나 한국세무사회와 같은 납세협력단체들을 육성하여 세무대리업무에 참여시켜 왔다.

이러한 세무대리업무는 최근 들어 급속한 경제환경의 변화와 세무업무분야의 치열한 경쟁으로 인하여 기존의 간단한 장부기장, 세액산출 및 세무신고업무에서 벗어나 보다 신속하고 체계적인 세무회계업무대행 및 전문적인 세무의사결정을 지원하는 추세로 나아가고 있다. 이러한 환경변화에 대처하기 위하여 전통적인 업무방식을 탈피하여 세무회계정보시스템에 의한 보다 정확하고 신뢰성 있는 업무처리와 포괄적인 세무정보 분석을 통한 고부가가치적이고 다양한 정보서비스를 제공하여야만 한다. 따라서 기업뿐만 아니라 세무업무를 대행하고 있는 세무대리업의 세무회계정보시스템에 대한 지속적인 투자 및 유지·보수비의 증가는 이제 일반화되어진 현상이다.

그러나 국내의 세무대리 분야의 세무회계정보시스템의 구축과 활용은 상대적으로 매우 낙후되어 있다. 풍부한 자금과 인적자원을 보유하고 있는 대기업이나 정부기관들은 그들 조직이 추구하고자 하는 목적과 정보시스템이용자들의 요구를 충분히 수용한 보다 효율적인 정보시스템의 개발과 유지, 개선을 위하여 많은 자금과 인력을 투입하고 있으나, 상대적으로 열악한 대부분의 세무대리 분야에서는 기존의 회계정보시스템 전문 업체에서 개발한 시스템을 구매하여 활용하고 있다. 따라서 현재 세무대리업무에 현재 활용되어지고 있는 시스템의 종류가 한정됨에 따라, 이용자들의 회계정보시스템 선택의 폭이 좁은 현실이며, 또한 회계정보시스템 구매에 따른 활용은 기간경과에 따른 유지, 보수비의 지출과 이용자에게 대한 지속적인 교육과 훈련 및 정보시스템 이용자들의 적극적인 태도와 참여를 요구한다. 따라서 세무대리인들은 이러한 환경 하에서 보다 다양한 세무의사결정 지원과 경쟁력 제고를 위한 효율적인 세무회계정보시스템의 구축과 활용이 절실하게 요구되어지고 있다.

본 연구의 목적은 우리나라의 세무대리 분야에서 세무회계정보시스템이 얼마만큼 효율적으로 활용되어지는가를 기본문제로 하여, 세무대리 분야의 세무회계정보시스템의 활용실태를 실증분석하고, 현재 이러한 세무회계정보시스템을 활용하고 있는 이용자들의 업무특성과 이용자특성이 세무회계정보시스템 품질변수와 성과에 미치는 영향과, 세무회계정보시스템 품질변수가 세무회계정보시스템 성과에 어떠한 영향을 미치는가를 검증하는데 있다.

## II. 선행연구 검토

### 1. 업무특성과 정보시스템 성과평가에 관한 선행연구

업무특성은 보다 높은 수준의 사용자들의 참여가 기대되어지며, 전략적 경영활동을 수행하는데 있어 이러한 업무특성들이 필수적이며 사용자들의 참여를 통하여 직·간접적으로 영향을 미친다. 일상적인 업무의 난이도와 다양도가 높아질수록 정보의 이용 가능성과 이양성이 낮아지며, 정보의 이용가능성은 하위 부서가 필요로 하는 정보를 얼마나 쉽게 얻을 수 있는가를 의미하여, 정보의 이양성은 하위 부서의 정보욕구반도의 안정성과 확일성을 의미한다.

Macintosh(1981)의 연구에서는 업무의 분석가능성과 다양성을 기준으로 기술유형을 4가지로 구분하였고 조직구조, 의사결정유형 등과 정보시스템의 특성간의 관계를 제시하였다. 구조화된 업무는 업무에 관련되어진 정의 및 해결절차가 명확하고 일상적이며 단순, 반복적이고 업무의 상호의존도가 높은 경우에는 조직내 부서간 구성원간의 업무관계 및 업무수행방식에 보다 많은 영향을 미친다는 것을 보여주고 있다.

조직의 업무특성의 난이도, 다양도, 구조화, 표준화, 상호 연관도 정도에 따라 조직내의 정보시스템에 대한 이용자 차원의 특성이 강조되어진다. Sanders & Courtney(1985)의 연구에서는 의사결정지원시스템(Decision Support System ; DSS)의 성공에 미치는 영향변수로서 업무의 새로움, 어려움, 다양성, 업무의 상호의존성, DSS의 이용시간, 최고경영자의 지원, 그리고 이용자의 DSS교육 등을 고려하여 연구한 결과 이용자 교육이 성과변수인 만족도와 유의적인 상관관계가 있음을 검증하였다.

이진주·최종민(1990)의 연구에서는 업무특성과 정보특성간의 적합도가 회계정보시스템의 성과에 미치는 영향을 검증하였는데, 연구결과 업무가 난이 하고 다양해질수록 회계정보시스템이 주기적인 정보를 산출하기보다는, 비주기적인 임시적 정보를 산출하고, 통합도가 높은 정보를 제공할수록 정보시스템의 성과가 높아지는 것으로 나타났다.

김상훈(1991)의 연구에서는 업무특성으로 프로젝트 규모, 비구조화 정도, 상호관련성, 조직 계층적 수준, 시스템의 혁신성 등을 선정하였다. 연구결과 상호연관성과 시스템의 혁신성이 클수록, 시스템 이용도와 이용자 만족도가 높았으며, 업무가 비구조화 될수록 시스템 이용도와 이용자 만족도는 낮아지는 것으로 나타났다.

## 2. 이용자특성과 정보시스템 성과평가에 관한 선행연구

회계정보시스템의 구성요소는 인간, 자료, 하드웨어와 소프트웨어이다. 이러한 구성요소들 중 가장 중요한 요소는 인간이라고 할 수 있다. 하드웨어나 소프트웨어와 관련된 기술적 요소는 회계정보시스템의 성과에 영향을 미칠 수 있으나, 조직행위 문제와 이용자와 관련된 문제들은 회계정보시스템의 성과에 더욱 큰 영향을 미치게 된다. 이것은 회계정보시스템이 독립적으로 존재하는 것이 아니라, 이용자와 상호작용을 하기 때문이다. 또한 조직의 경쟁이 치열하고 환경이 불확실한 상황에서는 조직내의 정보시스템에 대한 이용자 차원의 특성이 강조되어진다.

Mansour & Watson(1980)의 연구에서는 정보시스템의 성과에 조직구조, 시스템의 기술적 질(H/W, S/W), 환경변수의 순으로 영향을 미치며, 조직구조 변수 중에서 정보시스템 이용자에 대한 시스템 교육이 독립변수로서 중요하다는 것을 검증하였으며, Murdick(1980)의 연구에서는 기술적으로 가장 잘 설계되어진 정보시스템도 이용자의 행위에 관련되어져 수정하지 않으면 정보시스템이 실패할 수 있다고 주장하였다.

Zmud(1981)의 연구에서는 이용자 참여의 전제 조건으로서 “참여의 역할”이 참여자를 선택하는데 고려되어야 하며, 참여의 역할은 조직의 특성과 이용자에 대한 전산교육에 따라 다르다는 것을 제시하였으며, Olson & Ives(1981)의 연구에서는 시스템 이용자들이 시스템 설계 시에 참여할 때 시스템 질의 중요한 대리측정변수인 정보 만족도가 증가할 것이라고 제시하고 있다.

Kaplan & Mclean(1991)의 연구에서는 정보시스템 개발과정에서의 시스템 이용자의 측정 가능한 행동적 측면의 참여와 욕구에 기초한 태도와 심리적 상태를 나타내는 관여가 정보시스템의 성과에 미치는 영향을 검증한 결과 다음과 같은 사실을 알 수 있었다. 첫째, 이용자의 관여는 참여와 관련성을 가지며 이는 여러 면에서 그 차이점을 나타냈으며, 둘째, 심리적 상태인 관여는 정보시스템의 성공을 이해하는데 참여보다 더 중요하며, 셋째, 정보시스템의 행동-태도이론이 행동이론보다 우수하다고 하여, 기존의 연구에서는 참여가 정보시스템의 성공에 직접적인 영향을 미치는 것으로 인식되어왔으나 이 연구에서는 이용자의 참여는 관여에 영향을 미치고, 관여가 이용자 만족도에 영향을 미침을 알 수 있다.

전영승(1992)의 연구에서는 회계정보시스템의 외적 상황요인과 회계정보시스템의 실행방식 및 회계정보의 특성간의 적합 관계가 회계정보시스템의 이용자 정보만족도에 미치는 영향을 검증하였다. 특히 이 연구에서는 기존 연구에서 다루지 않았던 회계정보시스템의 실행방식을 자체개발비율 및 사용자참여정도 변수로 구분하고 이들과 외적 상황요인들과의 적합 관계가 회계정보시스템의 효과에 미치는 영향을 규명하여 외적 환경이 불확실한 경우, 회계정보시스템 개발에 있어 이용자의 참여도가 클수록 이용자의 만족도가 커짐을

## 업무특성과 이용자특성 및 품질이 세무회계정보시스템 성과에 미치는 영향에 관한 연구

제시하였다.

Mckeen, Guimaraes & Wetherbe(1994)의 연구에서는 상황변수(업무의 난이도, 시스템의 복잡성, 개발과정에서의 이용자의 영향력, 이용자-개발자의 의사소통)의 정도가 이용자 참여와 정보시스템의 성과에 조정변수로서의 효과를 검증한 결과, 업무의 난이도와 시스템의 복잡성이 높은 수준이 낮은 수준보다 이용자의 참여가 만족도 간의 관계가 높음으로서, 상황변수가 조정변수의 역할을 하는 것으로 나타났으나, 이용자의 영향력과 이용자-개발자의 의사소통은 이용자 참여와 관계없이 이용자의 만족도에 영향을 미쳐 상황변수가 조정변수가 아니라 단순독립변수임이 검증되었다.

### 3. 정보시스템 품질과 정보시스템 성과평가에 관한 선행연구

DeLone & McLean(1992)의 연구에서는 대부분의 정보품질 측정방법이 정보사용자의 관점에서 시작되고, 정보의 특성상 주관적이기 때문에 이용자 만족측정방법의 부분으로 포함되어진다고 하였다. 또한 정보시스템 성공요인들을 시스템품질, 정보품질, 정보시스템 이용도, 만족도, 개인적 영향, 조직적 영향의 여섯 가지 범주로 구분하여 이 요인들간의 시간적, 인과적 상호의존관계 까지 제시하였다. 이 연구에서는 정보시스템 성공척도들의 분류와 이러한 성공척도들이 보다 세부적인 내용으로 구성된 다차원적 구조를 지니기 때문에 여러 성공척도들을 결합시키는 것이 필요하다는 것을 제시하였다.

Pitt, et al(1995)의 연구에서는 정보시스템 효율성평가를 위한 SERVQUAL 이용의 타당성을 검증하면서 정보시스템에서의 서비스 품질의 중요성을 제시하였다. 즉, 정보시스템 이용자에 의해 지각되는 정보시스템 부서나 정보시스템 자체가 제공하는 서비스 품질이 정보시스템의 중요한 성공요인임을 강조하였다.

Leyland(1995)의 연구에서는 정보시스템 평가시에 서비스 품질을 무시한다면, 전체적인 정보시스템을 효과적으로 파악하는데 실패할 확률이 높아지기 때문에 서비스 품질에 대한 충분한 고려가 필요하다고 주장하였다.

Van Dyke, Kappelman, Prybutok(1997)의 연구에서는 정보서비스 제공자로서 제공되고 있는 정보시스템 부서의 서비스 품질의 성과를 측정하는데 있어서 정보시스템 환경에 맞도록 변형된 SERVQUAL도구의 필요성을 강조하고 있다. 즉 기존의 마케팅 분야에서 서비스품질을 측정하는데 사용되어 지는 SERVQUAL은 개념적, 실험적 문제가 있다고 지적하고, 앞으로 정보시스템의 서비스품질에 관한 성과를 측정할 수 있는 IS-SERVQUAL도구의 필요성을 제시하였다.

Myers, et al(1997)의 연구에서는 서비스정보와 시스템 성능, 정보의 산출가치가 정보시스템 이용자 만족도에 미치는 영향에 관하여 검증한 결과, 정보시스템 이용도, 이용자 태

도, 정보의 질은 만족도에 정(+의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

엄홍섭, 전영일(2000)의 연구에서는 정보시스템 서비스품질의 관리적 차원에서의 전략적 의미를 찾고자 하였다. 연구결과 서비스품질 구성차원별 이용자의 기대수준 차이를 감안한 정보시스템 서비스품질 관리전략이 수립되어야 한다는 것을 제시하였다.

### III. 연구의 설계

#### 1. 연구모형의 설계 및 분석절차

##### (1) 연구모형의 설계

회계정보시스템의 성과는 시스템 이용자의 업무특성과 이용자 특성변수에 따라 달라질 수 있으며, 또한 회계정보시스템의 품질이 어느 정도 조직이 필요로 하는 수준에 적합한가에 따라 결정되어질 수 있다. 이는 업무특성과 이용자 특성변수 및 회계정보시스템 품질이 성공적인 정보시스템의 활용여부에 직접적인 영향을 미친다는 것을 의미한다. 따라서 회계정보시스템의 성과 제고를 위해서는 업무특성과 이용자 특성 및 회계정보시스템 품질을 고려한 적절한 회계정보시스템의 구축이 중요하다.

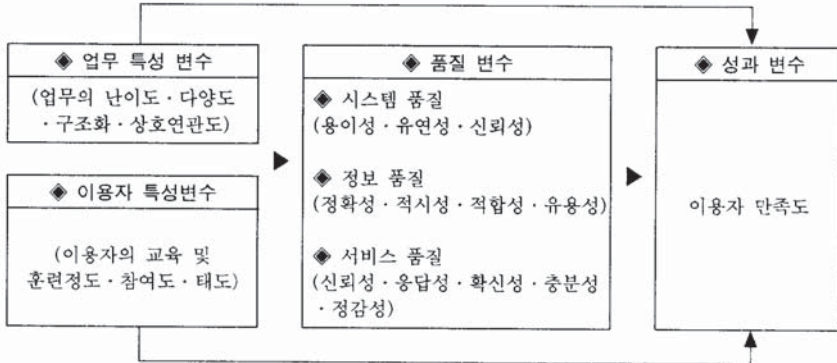
본 연구에서는 연구대상을 세무대리업무에 활용되고 있는 세무회계정보시스템을 대상으로 하여, 첫째, 세무대리업무 종사자들의 업무특성과, 세무회계정보시스템을 이용하는 이용자 특성이 세무회계정보시스템 품질과 성과에 미치는 영향을 분석하고, 둘째, 세무회계정보시스템의 품질이 세무회계정보시스템 성과에 미치는 영향을 분석하고자 한다.

본 연구에서 설계된 연구분석 모형은 업무특성변수로는 업무의 난이도, 다양도, 구조화, 상호연관도를 선정하였고, 이용자 특성변수로는 이용자의 교육 및 훈련정도, 참여도, 태도를 선정하였다. 세무회계정보시스템 품질변수로는 시스템품질, 정보품질, 서비스 품질을 선정하였고, 마지막으로 성과변수로는 이용자 만족도를 선정하였다.

이러한 변수들의 선정은 업무특성과 이용자 특성 및 세무회계정보시스템 품질을 고려한 회계정보시스템 성과에 대한 영향 분석을 위한 것이며, 이를 위한 본 연구의 분석모형은 [그림 3-1]과 같다.

## 업무특성과 이용자특성 및 품질이 세무회계정보시스템 성과에 미치는 영향에 관한 연구

[그림 3-1] 업무특성과 이용자 특성 및 세무회계정보시스템 품질을 고려한 세무회계정보시스템 성과 분석을 위한 연구모형



## 2. 표본의 선정 및 실증분석 절차

### (1) 표본의 선정 및 자료수집방법

본 연구의 목적인 업무특성과 이용자특성 및 세무회계정보시스템 품질이 세무회계정보시스템 성과에 미치는 영향을 검증하기 위하여, 공인회계사, 세무사 사무실과 같이 세무대리업무를 수행하고 있는 세무대리인들이 현재 사용하고 있는 세무회계정보시스템을 대상으로 하였다. 연구대상기업의 선정은 서울, 경기지역을 포함한 충청지역과 호남 및 영남지역을 중심으로 선정하였다.

본 연구의 설문조사기간은 2002년 12월부터 2003년 2월까지 실시되어졌고, 표본대상에 600부의 설문지를 우편 발송하였으며, 배포되어진 총 600부중에서 520부는 우편 및 e-mail을 통해 발송하였으며, 나머지 80부는 직접방문을 통한 면접을 통하여 배포하였다. 배포된 600부 중 회수된 설문지 수는 240부, 회수율은 40%(240부/600부)였다. 회수된 240부중에서 실제로 통계처리에 이용한 부수는 222부였다. 회수된 설문지 가운데 응답 불성실과 응답편의 현상이 두드러진 18부는 제거하였다. 설문 응답자들의 구체적인 설문 응답 현황은 [표 3-1]에서 [표 3-5]와 같다.

세무대리인의 사업형태별로는 회계사사무실이 총표본의 30.6%이고 세무사사무실이 69.4%로 높게 나타났으며, 직급별로는 사원급이 가장 높게 나타났으며, 근무년수로는 사원급은 5년 미만, 중간관리자급은 6-10년, 사무장급은 11-20년으로 나타났으며, 최고경영자급은 5년 미만이 가장 많은 것으로 나타났다.

[표 3-1] 설문 응답 현황

| 구분   | 발송   | 반송   | 응답   | 본 연구에 이용된 설문 |
|------|------|------|------|--------------|
| 설문지수 | 600부 | 18부  | 240부 | 222부         |
| 응답률  | 100% | 0.3% | 40%  | 37%          |

[표 3-2] 사업형태별 직급과 근무년수

| 구분         | 사원급           |              |            |           | 중간관리자       |              |             |           | 사무장급     |             |             |             | 최고경영자      |           |            |           | 계<br>(비율)     |
|------------|---------------|--------------|------------|-----------|-------------|--------------|-------------|-----------|----------|-------------|-------------|-------------|------------|-----------|------------|-----------|---------------|
|            | 5년<br>미만      | 6-<br>10년    | 11-<br>20년 | 20년<br>이상 | 5년<br>미만    | 6-<br>10년    | 11-<br>20년  | 20년<br>이상 | 5년<br>미만 | 6-<br>10년   | 11-<br>20년  | 20년<br>이상   | 5년<br>미만   | 6-<br>10년 | 11-<br>20년 | 20년<br>이상 |               |
| 회계사<br>사무실 | 31            | 8            | 0          | 0         | 2           | 13           | 2           | 0         | 2        | 0           | 7           | 0           | 3          | 0         | 0          | 0         | 68<br>(30.6)  |
| 세무사<br>사무실 | 81            | 23           | 1          | 0         | 2           | 10           | 7           | 0         | 0        | 8           | 2           | 3           | 7          | 4         | 0          | 6         | 154<br>(69.4) |
| 계<br>(비율)  | 112<br>(77.7) | 31<br>(21.5) | 1<br>(0.8) | 0<br>(0)  | 4<br>(11.1) | 23<br>(63.8) | 9<br>(25.1) | 0<br>(0)  | 2<br>(9) | 8<br>(36.3) | 9<br>(40.9) | 3<br>(13.8) | 10<br>(50) | 4<br>(20) | 0<br>(0)   | 6<br>(30) | 222<br>(100)  |
|            | 144(65)       |              |            |           | 36(16)      |              |             |           | 22(10)   |             |             |             | 20(9)      |           |            |           |               |

[표 3-3] 세무회계정보시스템 투자금액 및 도입기간

| 구분        | 매출액의 1%미만    |              |            |           | 매출액의 1-3%    |              |              |            | 매출액의 4-6%   |             |             |           | 매출액의 7% 이상  |             |            |           | 계<br>(비율)    |
|-----------|--------------|--------------|------------|-----------|--------------|--------------|--------------|------------|-------------|-------------|-------------|-----------|-------------|-------------|------------|-----------|--------------|
|           | 5년<br>미만     | 6-<br>10년    | 11-<br>15년 | 16년<br>이상 | 5년<br>미만     | 6-<br>10년    | 11-<br>15년   | 16년<br>이상  | 5년<br>미만    | 6-<br>10년   | 11-<br>15년  | 16년<br>이상 | 5년<br>미만    | 6-<br>10년   | 11-<br>15년 | 16년<br>이상 |              |
| 계<br>(비율) | 46<br>(43.8) | 54<br>(51.4) | 5<br>(4.8) | 0<br>(0)  | 28<br>(32.6) | 37<br>(41.6) | 14<br>(16.2) | 7<br>(9.6) | 4<br>(21.1) | 9<br>(47.3) | 6<br>(31.6) | 0<br>(0)  | 4<br>(33.3) | 4<br>(33.3) | 1<br>(8.4) | 3<br>(25) | 222<br>(100) |
|           | 105(47)      |              |            |           | 86(39)       |              |              |            | 19(8)       |             |             |           | 12(6)       |             |            |           |              |

회계정보시스템에 대한 투자금액은 매출액의 3% 미만이 가장 많았으며, 도입기간은 거의 6년 미만이 가장 많은 것으로 나타났다. 또한, 세무회계정보시스템의 도입동기는 주로 신속한 업무처리와 업무능률향상이 주를 이루었으며, 이를 위하여 주로 활용되어지는 수준은 초보적인 업무수준이었다. 또한 가장 많이 활용되어지는 정보는 초보적인 업무수준에서는 재무회계정보가 높게 나타났지만, 활용수준이 높아질수록 세무회계정보가 더 많이 이용되어짐을 알 수 있었다.

[표 3-4] 세무회계정보시스템의 도입동기 투자금액 및 도입기간

| 구분    | 비용절감   | 신속한<br>업무처리 | 업무능률향상   | 정확한<br>의사결정지원 | 대고객<br>서비스향상 | 계(비율)    |
|-------|--------|-------------|----------|---------------|--------------|----------|
| 계(비율) | 2(0.9) | 126(56.8)   | 84(37.8) | 8(3.6)        | 2(0.9)       | 222(100) |

## 업무특성과 이용자특성 및 품질이 세무회계정보시스템 성과에 미치는 영향에 관한 연구

[표 3-5] 세무회계정보시스템 활용수준 및 주활용정보

| 구분        | 단순·반복적 수준  |                |              |            |          | 관리통제업무수준   |                |              |            |          | 전략적업무수준     |                |            |          |             | 계<br>(비율)    |
|-----------|------------|----------------|--------------|------------|----------|------------|----------------|--------------|------------|----------|-------------|----------------|------------|----------|-------------|--------------|
|           | 재무<br>회계   | 원가<br>관리<br>회계 | 세무<br>회계     | 회계<br>감사   | 경영<br>분석 | 재무<br>회계   | 원가<br>관리<br>회계 | 세무<br>회계     | 회계<br>감사   | 경영<br>분석 | 재무<br>회계    | 원가<br>관리<br>회계 | 세무<br>회계   | 회계<br>감사 | 경영<br>분석    |              |
| 계<br>(비율) | 79<br>(49) | 7<br>(4)       | 73<br>(45.3) | 2<br>(1.7) | 0<br>(0) | 13<br>(35) | 8<br>(21.6)    | 15<br>(40.5) | 1<br>(2.9) | 0<br>(0) | 5<br>(20.8) | 4<br>(16.6)    | 12<br>(50) | 0<br>(0) | 3<br>(12.6) | 222<br>(100) |
|           | 161(73)    |                |              |            |          | 37(17)     |                |              |            |          | 24(10)      |                |            |          |             |              |

### (2) 분석절차

실증적 연구를 위하여 수집된 자료는 다음과 같은 분석이 수행되었다.

- 1) 설문 척도간의 신뢰도를 측정하기 위해 신뢰성검증과, 설명력이 약한 항목을 제거하여 각 변수의 타당성을 높이기 위해 요인분석을 실시하였다.
- 2) 신뢰성 검증과 요인분석 결과 탐색적 연구로서의 적합한 수준의 타당성과 신뢰성이 확보되었기 때문에, 이들 변수들을 가지고 연구가설 검증을 위하여 다중회귀분석을 실시하였다. 이러한 통계적 분석은 통계패키지 SPSS PC + ver. 10.0을 이용하여 이루어 졌다.

## 2. 연구가설의 설정

### (1) 업무특성이 세무회계정보시스템 품질과 성과에 미치는 영향에 관한 가설

세무대리인의 업무는 그 특성상 다양한 세무업무를 접하게 되며, 수시로 개정되는 세법에 대하여도 높은 적응력을 필요로 하고 있다. 난이도가 있는 다양한 세무업무를 수행함에 따라 이용자들의 업무는 구조화되고 또한 이들 업무는 상호연관성을 갖게될 것이다. 따라서 이러한 세무대리인업무를 반복적으로 수행하는 이용자들은 세무회계정보시스템의 품질수준을 지각하게 되고, 따라서 세무대리인의 고유의 업무특성은 이용자들이 접하는 세무회계정보시스템의 품질과 성과에 직접적인 영향을 미칠 것이다. 본 연구에서는 이러한 영향관계를 검증하기 위하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 1 : 세무대리인의 업무 특성은 세무회계정보시스템의 품질(시스템품질, 정보품질, 서비스품질)에 영향을 미칠 것이다.

가설 2 : 세무대리인의 업무 특성은 세무회계정보시스템의 성과(이용자 만족도)에 영향을 미칠 것이다.

## (2) 이용자 특성변수가 세무회계정보시스템 품질과 성과에 미치는 영향에 관한 가설

이용자에 대한 세무업무와 시스템에 대한 지속적인 교육 및 훈련과 이용자의 적극적인 참여와 태도가 있을 때, 세무회계정보시스템의 품질에 대한 이용자 스스로의 지각이 있을 것이고, 나아가 세무회계정보시스템 품질정도를 파악할 수가 있을 것이다. 따라서 이용자 특성은 세무회계정보시스템의 품질과 성과에 직접적인 영향을 미칠 것이다. 본 연구에서는 이러한 영향관계를 검증하기 위하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 3 : 세무대리인의 이용자 특성은 세무회계정보시스템의 품질(시스템품질, 정보품질, 서비스품질)에 영향을 미칠 것이다.

가설 4 : 세무대리인의 이용자 특성은 세무회계정보시스템의 성과(이용자 만족도)에 영향을 미칠 것이다.

## (3) 세무회계정보시스템 품질변수가 세무회계정보시스템 성과에 미치는 영향에 관한 가설

세무대리인의 업무특성과 이용자특성은 어떠한 형태로든 세무회계정보시스템 품질에 영향을 미치게 될 것이며, 이러한 영향관계에 의해 세무대리인들이 세무회계정보시스템 품질에 대하여 느끼는 정도는 궁극적으로 세무회계정보시스템에 대한 이용자들의 만족도에 최종적으로 영향을 미칠 것이다. 본 연구에서는 이러한 영향관계를 검증하기 위하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 5 : 세무회계정보시스템의 시스템 품질은 세무회계정보시스템의 성과(이용자 만족도)에 영향을 미칠 것이다.

가설 6 : 세무회계정보시스템의 정보 품질은 세무회계정보시스템의 성과(이용자 만족도)에 영향을 미칠 것이다.

가설 7 : 세무회계정보시스템의 서비스 품질은 세무회계정보시스템의 성과(이용자 만족도)에 영향을 미칠 것이다.

## 3. 변수의 조작적 정의와 측정기준

### (1) 업무특성변수

#### 1) 업무의 난이도

업무의 난이도는 업무과정에서 발생하는 기대치 않았던 새로운 사건의 발생빈도로 정의되어진다. Mckeen, Guimaraes & Wetherbe(1994)의 연구에서는 난이도를 이용자 환경

## 업무특성과 이용자특성 및 품질이 세무회계정보시스템 성과에 미치는 영향에 관한 연구

에서 발생하는 것으로 조직의 업무환경에 대한 불확실성과 애매 모호성으로 정의하고 있다. 본 연구에서는 업무의 난이도를 측정하기 위하여 3항목을 이용하였다.

### 2) 업무의 다양도

업무의 다양도는 업무수행상 상이한 방법이나 지침을 필요로 하는 예외적인 업무나 예기치 않은 새로운 업무의 발생빈도를 의미한다. 본 연구에서는 업무의 다양도를 측정하기 위하여 3항목을 이용하였다.

### 3) 업무의 구조화

업무의 구조화는 업무가 표준화되고 목표 및 범위가 명확하고, 단순 반복적이며 편람하기 쉬운 정도를 의미한다(Bruns & Dennis, 1985 : Mann & Watson, 1984 : Gorry & Scott Morton, 1971). 본 연구에서는 업무의 구조화를 측정하기 위하여 3항목을 이용하였다.

### 4) 업무의 상호 연관도

업무의 상호 연관도는 업무완성을 위하여 여러 부서나 다른 조직구성원들과 협력하고 지원을 필요로 하는 정도이다. 본 연구에서는 업무의 상호연관도를 측정하기 위하여 3가지 항목을 이용하였다.

## (2) 이용자 특성변수

### 1) 이용자의 교육

회계정보시스템을 이용하기 위해서는 세무대리업무 전반에 대한 지식과 컴퓨터에 대한 지식의 두 가지 지식이 필요하다고 보는데, 교육은 회계정보시스템을 이용하기 위한 기본 지식 및 전문적인 지식을 제공한다고 볼 수 있다. 본 연구에서는 이용자의 교육정도를 측정하기 위하여 4항목을 이용하였다.

### 2) 이용자의 참여도

회계정보시스템의 개발과정은 시스템분석, 시스템설계, 시스템의 실행으로 구분할 수 있는데, 시스템의 분석이란 기존 시스템의 문제점을 이해하고, 이용자의 정보요구를 파악하는 단계이며, 시스템의 설계란 이용자의 요구사항을 만족시키기 위한 전산시스템을 논리적으로 설계하는 단계이다. 또한 시스템의 실행이란 이용자를 위한 교육 및 이용안내서 발간 등의 활동과 더불어 기존 시스템을 새로운 시스템으로 전환하기까지의 단계라고 할 수 있다. 본 연구에서는 이용자의 참여도를 측정하기 위하여 6항목을 이용하였다.

### 3) 이용자의 태도

태도란 어떤 자극(사물 또는 사람)에 대해 호의적 또는 비호의적인 방식으로 반응하려는 개인의 성향(predisposition)을 말하며, 시스템에 대한 태도란 정보시스템에 대해 이용자들이 느끼는 호감 또는 비호감을 말한다. 따라서 이용자 태도란 개인의 성향으로서 정보이용자가 지니고 있는 지각 및 신념이 포함되며 이러한 태도는 정보시스템으로부터 영향을 받기도 하고, 정보시스템에 영향을 주기도 하는 요인이다. 본 연구에서는 이용자의 태도를 측정하기 위하여 5항목을 이용하였다.

## (3) 품질변수

### 1) 시스템 품질

시스템 품질이란 정보시스템 기능의 운영적 효율성을 의미한다. 즉 정보시스템 평가에 있어 기술 및 프로세스의 측면인 시스템 자체의 특성과 시스템의 품질에 주안점을 두는 평가에 있어서는 정보산출 과정을 담당한 처리체계 자체에 관련된 부분이 그 대상이다. 본 연구에서는 시스템 품질을 측정하기 위하여, 용이성, 유용성, 신뢰성이라는 3가지 요인에 대하여 각각 6항목씩 총 18항목을 이용하였다.

### 2) 정보 품질

정보 품질이란 정보시스템에 의해 산출되어진 산출물과 그 가치의 효율적인 정도를 의미한다. 정보 품질은 정보시스템으로부터 제공받은 산출물에 대하여 지각하는 가치의 효율성이라고 할 수 있으며, 또한 정보 품질은 특정한 사람에 의해 행해지고, 그 정보의 사용을 위해 특정한 상황적 환경에서 정보의 특성에 기초한 판단이다(Bradley, 1998). 본 연구에서는 정보 품질을 측정하기 위하여, 산출정보의 정확성, 적시성, 적합성, 유용성으로 나누어 각각 4항목씩 총 16항목을 이용하였다.

### 3) 서비스 품질

서비스 품질은 각 업무를 수행하는 정보시스템에 지원되는 제품과 관련된 서비스이다. 대부분의 정보시스템 평가는 주로 시스템에 의해 산출된 결과물이나 프로세스에 중점을 둔, 시스템 품질이나 정보 품질로 이루어져 왔다. 그러나 정보시스템은 제품으로서의 유형적인 성격도 있지만, 서비스로서의 특성을 동시에 가지고 있기 때문에 정보시스템 부서는 시스템 산출물의 준비자인 동시에 서비스의 제공자로 인식되어질 필요가 있다. 본 연구에서는 서비스 품질을 측정하기 위하여 신뢰성, 응답성, 확신성, 충분성, 정감성으로 나누어 3 항목씩 총 15항목을 이용하였다.

## 업무특성과 이용자특성 및 품질이 세무회계정보시스템 성과에 미치는 영향에 관한 연구

### (3) 성과변수

이용자 만족도란 이용자의 정보 요구사항을 충족시킨다고 믿는 정보시스템의 신뢰정도인데, 이는 대부분의 연구자들에 있어 정보시스템의 전반적인 품질을 측정하는데 있어 핵심변수로서 이용되어졌다. 이러한 만족도 측정은 정보시스템에 대한 이용자의 감정적 태도를 정량화시키는 하나의 방법이라 할 수 있다. 본 연구에서는 이용자 만족도를 측정하기 위하여 10항목을 이용하였다.

## IV. 연구결과

### 1. 신뢰도 분석

본 연구에서 선정한 변수들에 대한 신뢰도 분석결과 업무의 난이도의 신뢰계수가 0.44로 0.6이하의 신뢰계수를 나타냈고, 나머지 항목들은 모두 0.6이상으로 나타나, 본 연구의 분석결과의 정당성을 입증하기에 충분한 신뢰성을 가지고 있다고 할 수 있다. 따라서 본 연구에서는 신뢰계수가 낮게나온 업무의 난이도 항목은 제거하기로 하였다.

[표 4-1] 업무특성 및 이용자특성 변수의 신뢰도 분석

| 변 수       |            | 수정항목-총상관관계 | 항목제거시 $\alpha$ | 표준화항목 $\alpha$ | $\alpha$ 값 |        |
|-----------|------------|------------|----------------|----------------|------------|--------|
| 업무<br>특성  | 난이도        | V1         | 0.3564         | 0.1827         | 0.4401     | 0.4401 |
|           |            | V2         | 0.3257         | 0.2415         |            |        |
|           |            | V3         | 0.1430         | 0.5566         |            |        |
|           | 다양도        | V4         | 0.4877         | 0.4131         | 0.6120     | 0.6052 |
| V5        |            | 0.4169     | 0.5116         |                |            |        |
| V6        |            | 0.3588     | 0.5874         |                |            |        |
| 구조화       | V7         | 0.5067     | 0.8046         | 0.7754         | 0.7727     |        |
|           | V8         | 0.6666     | 0.6351         |                |            |        |
|           | V9         | 0.6615     | 0.6308         |                |            |        |
| 상호연관도     | V10        | 0.5182     | 0.7491         | 0.7567         | 0.7558     |        |
|           | V11        | 0.6280     | 0.6260         |                |            |        |
|           | V12        | 0.6130     | 0.6406         |                |            |        |
| 이용자<br>특성 | 교육 및<br>훈련 | V13        | 0.3422         | 0.8600         | 0.7925     | 0.7877 |
|           |            | V14        | 0.7838         | 0.6394         |            |        |
|           |            | V15        | 0.6531         | 0.7067         |            |        |
|           |            | V16        | 0.6512         | 0.7062         |            |        |
|           | 참여도        | V17        | 0.8024         | 0.9284         | 0.9387     | 0.9383 |
|           |            | V18        | 0.8234         | 0.9259         |            |        |
|           |            | V19        | 0.8089         | 0.9276         |            |        |
|           |            | V20        | 0.8368         | 0.9241         |            |        |
|           |            | V21        | 0.7973         | 0.9295         |            |        |
|           |            | V22        | 0.8279         | 0.9252         |            |        |
| 태도        | V23        | 0.6658     | 0.8570         | 0.8750         | 0.8747     |        |
|           | V24        | 0.6754     | 0.8548         |                |            |        |
|           | V25        | 0.7111     | 0.8467         |                |            |        |
|           | V26        | 0.7312     | 0.8415         |                |            |        |
|           | V27        | 0.7370     | 0.8398         |                |            |        |

설성진·한경훈

[표 4-2] 세무회계정보시스템 품질 변수의 신뢰도 분석

| 변 수       |     | 수정항목-총상관관계 | 항목재거시 $\alpha$ | 표준화항목 $\alpha$ | $\alpha$ 값 |        |
|-----------|-----|------------|----------------|----------------|------------|--------|
| 시스템<br>품질 | 용이성 | V28        | 0.5626         | 0.7783         | 0.8100     | 0.8072 |
|           |     | V29        | 0.6917         | 0.7505         |            |        |
|           |     | V30        | 0.5832         | 0.7742         |            |        |
|           |     | V31        | 0.5294         | 0.7863         |            |        |
|           |     | V32        | 0.5442         | 0.7820         |            |        |
|           |     | V33        | 0.5023         | 0.7913         |            |        |
|           | 유연성 | V34        | 0.4731         | 0.6298         | 0.6913     | 0.6885 |
|           |     | V35        | 0.4369         | 0.6444         |            |        |
|           |     | V36        | 0.3073         | 0.6844         |            |        |
|           |     | V37        | 0.4503         | 0.6381         |            |        |
|           |     | V38        | 0.4585         | 0.6343         |            |        |
|           |     | V39        | 0.4000         | 0.6542         |            |        |
|           | 신뢰성 | V40        | 0.6099         | 0.8231         | 0.8462     | 0.8454 |
|           |     | V41        | 0.6240         | 0.8210         |            |        |
|           |     | V42        | 0.5917         | 0.8271         |            |        |
| V43       |     | 0.6412     | 0.8170         |                |            |        |
| V44       |     | 0.6753     | 0.8100         |                |            |        |
| V45       |     | 0.6222     | 0.8208         |                |            |        |
| 정보<br>품질  | 정확성 | V46        | 0.6749         | 0.8413         | 0.8636     | 0.8621 |
|           |     | V47        | 0.7768         | 0.7950         |            |        |
|           |     | V48        | 0.7489         | 0.8079         |            |        |
|           |     | V49        | 0.6516         | 0.8481         |            |        |
|           | 적시성 | V50        | 0.4506         | 0.7624         | 0.7611     | 0.7584 |
|           |     | V51        | 0.6493         | 0.6476         |            |        |
|           |     | V52        | 0.5861         | 0.6869         |            |        |
|           | 적합성 | V53        | 0.5524         | 0.7041         | 0.7998     | 0.7979 |
|           |     | V54        | 0.6250         | 0.7408         |            |        |
|           |     | V55        | 0.6151         | 0.7457         |            |        |
|           | 유용성 | V56        | 0.5810         | 0.7625         | 0.7872     | 0.7865 |
|           |     | V57        | 0.6250         | 0.7414         |            |        |
| V58       |     | 0.5460     | 0.7590         |                |            |        |
| V59       |     | 0.6390     | 0.7102         |                |            |        |
| 서비스<br>품질 | 신뢰성 | V60        | 0.6170         | 0.7264         | 0.6808     | 0.6816 |
|           |     | V61        | 0.5825         | 0.7398         |            |        |
|           |     | V62        | 0.3920         | 0.7119         |            |        |
|           | 응답성 | V63        | 0.5586         | 0.5067         | 0.7907     | 0.7916 |
|           |     | V64        | 0.5450         | 0.5198         |            |        |
|           |     | V65        | 0.6920         | 0.6506         |            |        |
|           | 확신성 | V66        | 0.6923         | 0.6531         | 0.8842     | 0.8851 |
|           |     | V67        | 0.5245         | 0.8255         |            |        |
|           |     | V68        | 0.8232         | 0.7940         |            |        |
|           | 충분성 | V69        | 0.8249         | 0.7925         | 0.8438     | 0.8432 |
|           |     | V70        | 0.6891         | 0.9096         |            |        |
|           |     | V71        | 0.6995         | 0.7914         |            |        |
|           | 정감성 | V72        | 0.7056         | 0.7862         | 0.8486     | 0.8482 |
|           |     | V73        | 0.7232         | 0.7675         |            |        |
|           |     | V74        | 0.6432         | 0.8566         |            |        |
| V75       |     | 0.7989     | 0.7086         |                |            |        |
|           |     | V76        | 0.7123         | 0.7922         |            |        |

[표 4-3] 성과 변수의 신뢰도 분석

| 변 수 | 수정항목-총상관관계 | 항목제거시 $\alpha$ | 표준화항목 $\alpha$ | $\alpha$ 값 |        |
|-----|------------|----------------|----------------|------------|--------|
| 만족도 | V77        | 0.7475         | 0.8922         | 0.9065     | 0.9069 |
|     | V78        | 0.6719         | 0.8977         |            |        |
|     | V79        | 0.7107         | 0.8948         |            |        |
|     | V80        | 0.7115         | 0.8947         |            |        |
|     | V81        | 0.7174         | 0.8944         |            |        |
|     | V82        | 0.7488         | 0.8922         |            |        |
|     | V83        | 0.6361         | 0.8997         |            |        |
|     | V84        | 0.7158         | 0.8946         |            |        |
|     | V85        | 0.4683         | 0.9091         |            |        |
|     | V86        | 0.5359         | 0.9050         |            |        |

## 2. 요인 분석

본 연구에서 선정한 연구변수들은 변수의 조작적 정의에서 나타난바와 같이 선행연구의 검토를 통하여 이미 그 개념적 타당도가 검증되어진 요인들이지만, 분석대상을 세무대리업무의 세무회계정보시스템으로 국한시켰을 때에도 이러한 요인들이 정확히 하나의 개념적 타당도로 묶일 수 있는지를 검증하였다.

분석결과 시스템 특성의 첫 번째 요인과 두 번째 요인인 용이성(시스템 접근과 인터페이스의 용이성과 사용용어와 산출결과의 이해용이성)과 유용성(타 시스템과의 유용성과 환경변화에 따른 유용성)이 두 개의 요인으로 나누어지고, 또한 만족도(업무성과의 만족도와 품질 만족도) 역시 두 개의 요인으로 나누어졌고 나머지 요인들은 정확히 한 개의 요인으로 나타났다. 또한 시스템 유용성에서 나누어진 첫 번째 요인인 타 시스템과의 유용성 중 마지막 항목(V39)의 공유치가 0.4이하로 낮게 나타났으므로 이 항목은 제거하였다. 따라서 본 연구에서는 한 개 이상의 요인으로 나누어진 변수들에 대한 요인분석결과만 제시하고 나머지 요인들에 대한 요인분석결과는 생략하기로 한다.

[표 4-4] 요인분석결과

| 구 분                   |       | FACTOR 1       | FACTOR 2       | 공유치   |
|-----------------------|-------|----------------|----------------|-------|
| 시스템 특성(용이성)           | V28   | 0.885          | 8.679E-02      | 0.791 |
|                       | V29   | 0.818          | 0.305          | 0.763 |
|                       | V30   | 0.771          | 0.227          | 0.645 |
|                       | V31   | 0.135          | 0.893          | 0.483 |
|                       | V32   | 0.168          | 0.806          | 0.817 |
|                       | V33   | 0.410          | 0.561          | 0.678 |
| Eigen Value<br>분산설명비율 |       | 3.092<br>51.5% | 1.085<br>18.1% |       |
| 시스템 특성(유용성)           | v38   | 0.869          | 4.422E-02      | 0.757 |
|                       | v37   | 0.848          | 6.805E-02      | 0.724 |
|                       | v39   | 0.516          | 0.334          | 0.377 |
|                       | v35   | 0.112          | 0.812          | 0.672 |
|                       | v36   | -1.519E-02     | 0.748          | 0.559 |
|                       | v34   | 0.303          | 0.676          | 0.549 |
| Eigen Value<br>분산설명비율 |       | 2.373<br>39.5% | 1.267<br>21.1% |       |
| 만족도                   | V77   | 0.832          | 0.163          | 0.670 |
|                       | V78   | 0.813          | 0.196          | 0.607 |
|                       | V79   | 0.810          | 0.250          | 0.608 |
|                       | V80   | 0.744          | 0.231          | 0.719 |
|                       | V81   | 0.731          | 0.369          | 0.699 |
|                       | V82   | 0.632          | 0.459          | 0.719 |
|                       | V83   | 0.615          | 0.479          | 0.574 |
|                       | V84   | 6.682E-02      | 0.884          | 0.611 |
|                       | V85   | 0.307          | 0.645          | 0.787 |
| V86                   | 0.436 | 0.620          | 0.509          |       |
| Eigen Value<br>분산설명비율 |       | 5.497<br>54.9% | 1.006<br>10%   |       |

### 3. 가설검증

(1) 업무특성이 세무회계정보시스템 품질과 성과에 미치는 영향에 관한 가설검증

본 연구의 설계과정에서 포함되었던 연구의 난이도는 신뢰성 검증결과 신뢰계수가 낮게 나왔기 때문에 제거하였고, 만족도는 요인분석결과 업무성과에 대한 만족도와 품질에 대한 만족도로 구분하여 분석하였다.

## 업무특성과 이용자특성 및 품질이 세무회계정보시스템 성과에 미치는 영향에 관한 연구

### 1) 업무특성이 세무회계정보시스템 품질에 미치는 영향에 관한 가설검증

업무특성이 시스템 품질에 대한 영향력 분석결과 분석모형의 설명력은 모두 10% 미만으로 나타났으며, 업무의 구조화는 시스템 용이성에 정(+)<sup>1</sup>의 영향을 미치며, 그 영향정도는 시스템 접근과 인터페이스의 용이성이 사용용어와 산출결과의 이해용이성보다 높게 나타났다. 한편 업무의 다양도는 타 시스템과의 유용성에 정(+)<sup>1</sup>의 영향을, 업무의 구조화는 환경변화에 따른 유용성에 정(+)<sup>1</sup>의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

[표 4-5] 업무특성이 시스템 품질에 미치는 영향

|                | 용이성 1        |         |         | 용이성 2        |         |         | 유용성 1        |         |        | 유용성 2        |         |         | 신뢰성          |         |        |
|----------------|--------------|---------|---------|--------------|---------|---------|--------------|---------|--------|--------------|---------|---------|--------------|---------|--------|
|                | B            | $\beta$ | T(p)    | B            | $\beta$ | T(p)    | B            | $\beta$ | T(p)   | B            | $\beta$ | T(p)    | B            | $\beta$ | T(p)   |
| $\alpha$       | 2.040        |         | 6.288   | 1.949        |         | 6.198   | 2.355        |         | 5.677  | 2.291        |         | 7.397   | 2.283        |         | 6.745  |
| 다양도            | 0.003        | 0.003   | 0.035   | -0.028       | 0.088   | -0.319  | 0.262        | 0.175   | 2.248* | 0.068        | 0.060   | 0.785   | 0.086        | 0.071   | 0.906  |
| 구조화            | 0.294        | 0.233   | 3.181** | 0.334        | 0.089   | 3.732** | 0.129        | 0.082   | 1.094  | 0.249        | 0.208   | 2.826** | 0.185        | 0.144   | 1.926  |
| 상호연관도          | 0.062        | 0.057   | 0.720   | 0.096        | 0.084   | 1.153   | -0.208       | -0.151  | -1.885 | 0.009        | 0.009   | 0.117   | -0.099       | -0.089  | -1.100 |
| R <sup>2</sup> | 0.069        |         |         | 0.095        |         |         | 0.034        |         |        | 0.058        |         |         | 0.024        |         |        |
| F(p)           | 5.369(0.001) |         |         | 7.614(0.000) |         |         | 2.523(0.059) |         |        | 4.467(0.005) |         |         | 1.774(0.153) |         |        |

\* : P < 0.05    \*\* : P < 0.01

업무특성이 정보 품질에 대한 영향력 분석결과 분석모형의 설명력은 정확성에서만 10% 미만으로 나타났으며, 업무의 구조화는 모든 정보품질에 정(+)<sup>1</sup>의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 영향정도는 유용성에 가장 많은 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 업무의 다양도와 구조화는 정보의 정확성과 적시성에 정(+)<sup>1</sup>의 영향을 미치며, 그 영향정도는 업무의 다양화가 더 높게 나타났다. 한편 업무의 구조화는 정보의 유용성에 정(+)<sup>1</sup>의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

[표 4-6] 업무특성이 정보 품질에 미치는 영향

|                | 정확성          |         |        | 적시성           |         |         | 적합성           |         |         | 유용성           |         |         |
|----------------|--------------|---------|--------|---------------|---------|---------|---------------|---------|---------|---------------|---------|---------|
|                | B            | $\beta$ | T(p)   | B             | $\beta$ | T(p)    | B             | $\beta$ | T(p)    | B             | $\beta$ | T(p)    |
| $\alpha$       | 1.946        |         | 6.785  | 1.811         |         | 7.652   | 1.902         |         | 7.636   | 1.939         |         | 8.228   |
| 다양도            | 0.193        | 0.181   | 2.395* | 0.248         | 0.269   | 3.731** | 0.132         | 0.139   | 1.886   | 0.097         | 0.109   | 1.480   |
| 구조화            | 0.188        | 0.166   | 2.299* | 0.171         | 0.176   | 2.536*  | 0.201         | 0.200   | 2.832** | 0.234         | 0.247   | 3.487** |
| 상호연관도          | 0.023        | 0.024   | 0.303  | 0.055         | 0.066   | 0.887   | 0.108         | 0.124   | 1.628   | 0.072         | 0.088   | 1.153   |
| R <sup>2</sup> | 0.089        |         |        | 0.168         |         |         | 0.132         |         |         | 0.127         |         |         |
| F(p)           | 7.123(0.000) |         |        | 14.632(0.000) |         |         | 11.032(0.000) |         |         | 10.597(0.000) |         |         |

설성진·한경훈

업무특성이 서비스 품질에 대한 영향력 분석결과 분석모형의 설명력은 10% 미만으로 나타났으며, 업무의 다양도는 충분성을 제외한 나머지 서비스 품질변수들에 대하여 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 업무의 구조화는 신뢰성에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 가설 1은 부분채택 되어진다.

[표 4-7] 업무특성이 서비스 품질에 미치는 영향

|                | 신뢰성          |         |        | 응답성          |         |        | 확신성          |         |        | 충분성          |         |        | 정감성          |         |         |
|----------------|--------------|---------|--------|--------------|---------|--------|--------------|---------|--------|--------------|---------|--------|--------------|---------|---------|
|                | B            | $\beta$ | T(p)   | B            | $\beta$ | T(p)   | B            | $\beta$ | T(p)   | B            | $\beta$ | T(p)   | B            | $\beta$ | T(p)    |
| <i>a</i>       | 1.918        |         | 7.133  | 2.334        |         | 60855  | 1.738        |         | 4.653  | 2.303        |         | 6.184  | 1.962        |         | 5.221   |
| 다양도            | 0.160        | 0.161   | 2.126* | 0.192        | 0.155   | 2.006* | 0.221        | 0.161   | 2.107* | 0.171        | 0.128   | 1.633  | 0.361        | 0.261   | 3.427** |
| 구조화            | 0.155        | 0.147   | 2.030* | 0.115        | 0.088   | 1.182  | 0.171        | 0.118   | 1.606  | 0.061        | 0.044   | 0.583  | -0.111       | -0.076  | -1.039  |
| 상호연관도          | 0.054        | 0.060   | 0.761  | -0.091       | -0.082  | -1.013 | 0.034        | 0.028   | 0.351  | -0.035       | -0.029  | -0.357 | 0.059        | 0.047   | 0.594   |
| R <sup>2</sup> | 0.084        |         |        | 0.030        |         |        | 0.061        |         |        | 0.018        |         |        | 0.071        |         |         |
| F(p)           | 6.694(0.000) |         |        | 2.234(0.085) |         |        | 4.732(0.003) |         |        | 1.354(0.258) |         |        | 5.586(0.001) |         |         |

2) 업무특성이 세무회계정보시스템 성과에 미치는 영향에 관한 가설검증

분석결과 본 분석모형의 설명력은 17.2%와 15.5%로 나타났으며, 업무의 다양도와 구조화는 만족도 1과 만족도 2에 대하여 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 업무성과에 대한 만족도에 대해서는 업무의 다양도가 구조화보다 좀더 많은 영향을 미치지만, 품질에 대한 만족에서는 반대로 업무의 구조화가 다양도보다 높은 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 가설 2는 부분채택 되어진다.

[표 4-8] 업무특성이 세무회계정보시스템 성과에 미치는 영향

|                | 만족도 1(업무성과에 대한 만족도) |         |       |         | 만족도 2(품질에 대한 만족도) |         |        |         |
|----------------|---------------------|---------|-------|---------|-------------------|---------|--------|---------|
|                | B                   | $\beta$ | T     | 유의확률    | B                 | $\beta$ | T      | 유의확률    |
| <i>a</i>       | 1.557               |         | 5.534 | 0.000   | 1.766             |         | 6.711  | 0.000   |
| 업무다양도          | 0.270               | 0.247   | 3.428 | 0.001** | 0.218             | 0.215   | 2.958  | 0.003** |
| 업무구조화          | 0.219               | 0.189   | 2.736 | 0.007** | 0.325             | 0.303   | 4.343  | 0.000** |
| 업무상호연관도        | 8.910E-02           | 0.088   | 1.189 | 0.236   | -6.446E-02        | 0.069   | -0.920 | 0.358   |
| R <sup>2</sup> | 0.172               |         |       |         | 0.155             |         |        |         |
| F              | 15.099              |         |       |         | 13.378            |         |        |         |
| Sig.F          | 0.000               |         |       |         | 0.000             |         |        |         |

업무특성과 이용자특성 및 품질이 세무회계정보시스템 성과에 미치는 영향에 관한 연구

(2) 이용자특성이 세무회계정보시스템 품질과 성과에 미치는 영향에 관한 가설검증

1) 이용자특성이 세무회계정보시스템 품질에 미치는 영향에 관한 가설검증

이용자특성이 시스템 품질에 대한 영향력 분석결과 분석모형의 설명력은 용이성에서는 10% 미만으로 나타났으며, 이용자에 대한 교육 및 훈련정도는 모든 시스템 특성에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 참여도는 시스템 접근과 인터페이스의 용이성에 부(-)의 영향을, 타 시스템과의 유용성과 신뢰성에는 정(+)의 영향을 미치며, 태도는 환경변화에 따른 유용성에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

[표 4-9] 이용자특성이 시스템 품질에 미치는 영향

|                | 용이성 1        |         |          | 용이성 2        |         |         | 유용성 1        |         |        | 유용성 2        |         |         | 신뢰성           |         |         |
|----------------|--------------|---------|----------|--------------|---------|---------|--------------|---------|--------|--------------|---------|---------|---------------|---------|---------|
|                | B            | $\beta$ | T(p)     | B            | $\beta$ | T(p)    | B            | $\beta$ | T(p)   | B            | $\beta$ | T(p)    | B             | $\beta$ | T(p)    |
| $\alpha$       | 2.434        |         | 9.079    | 2.225        |         | 8.478   | 1.407        |         | 4.301  | 2.186        |         | 8.751   | 1.564         |         | 6.021   |
| 교육, 훈련         | 0.281        | 0.253   | 3.331**  | 0.244        | 0.224   | 2.964** | 0.249        | 0.179   | 2.424* | 0.202        | 0.192   | 2.570*  | 0.174         | 0.154   | 2.311*  |
| 참여도            | -0.206       | -0.228  | -2.740** | 0.037        | 0.043   | 0.513   | 0.182        | 0.160   | 1.981* | -0.115       | -0.134  | -1.640  | 0.256         | 0.278   | 3.515** |
| 태도             | 0.171        | 0.146   | 1.948    | 0.068        | 0.069   | 0.793   | 0.133        | 0.090   | 1.239  | 0.309        | 0.278   | 3.778** | 0.037         | 0.032   | 0.443   |
| R <sup>2</sup> | 0.068        |         |          | 0.076        |         |         | 0.119        |         |        | 0.101        |         |         | 0.157         |         |         |
| F(p)           | 5.322(0.001) |         |          | 5.946(0.001) |         |         | 9.791(0.000) |         |        | 8.195(0.000) |         |         | 13.534(0.000) |         |         |

이용자특성이 정보 품질에 대한 영향력 분석결과 분석모형의 설명력은 적합성을 제외하고는 10%미만으로 나타났으며, 이용자의 교육 및 훈련정도가 모든 정보품질변수에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

[표 4-10] 이용자특성이 정보 품질에 미치는 영향

|                | 정확성          |         |         | 적시성          |         |        | 적합성          |         |         | 유용성          |         |        |
|----------------|--------------|---------|---------|--------------|---------|--------|--------------|---------|---------|--------------|---------|--------|
|                | B            | $\beta$ | T(p)    | B            | $\beta$ | T(p)   | B            | $\beta$ | T(p)    | B            | $\beta$ | T(p)   |
| $\alpha$       | 2.640        |         | 10.898  | 2.748        |         | 13.090 | 2.365        |         | 11.298  | 2.696        |         | 13.329 |
| 교육, 훈련         | 0.234        | 0.237   | 3.078** | 0.145        | 0.170   | 2.202* | 0.239        | 0.272   | 3.637** | 0.140        | 0.169   | 2.206* |
| 참여도            | -0.098       | -0.122  | -1.447  | -0.029       | -0.043  | -0.503 | 0.008        | 0.012   | 0.147   | 0.081        | 0.121   | 1.444  |
| 태도             | 0.070        | 0.067   | 0.883   | 0.090        | 0.101   | 1.320  | 0.083        | 0.090   | 1.216   | -0.029       | -0.034  | -0.445 |
| R <sup>2</sup> | 0.047        |         |         | 0.039        |         |        | 0.101        |         |         | 0.058        |         |        |
| F(p)           | 3.621(0.014) |         |         | 2.979(0.032) |         |        | 8.133(0.000) |         |         | 4.434(0.005) |         |        |

이용자특성이 서비스 품질에 대한 영향력 분석결과 분석모형의 설명력은 응답성을 제외하고 10% 이상으로 나타났으며, 이용자의 교육 및 훈련정도가 모든 서비스품질변수에 정



## 업무특성과 이용자특성 및 품질이 세무회계정보시스템 성과에 미치는 영향에 관한 연구

신뢰성은 만족도 2에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 가설 5는 부분채택 되어진다.

[표 4-13] 시스템품질이 세무회계정보시스템 성과에 미치는 영향

|                | 만족도 1(업무성과에 대한 만족도) |         |        |         | 만족도 2(품질에 대한 만족도) |         |       |         |
|----------------|---------------------|---------|--------|---------|-------------------|---------|-------|---------|
|                | B                   | $\beta$ | T      | 유의확률    | B                 | $\beta$ | T     | 유의확률    |
| $\alpha$       | 1.763               |         | 6.665  | 0.000   | 1.669             |         | 6.913 | 0.000   |
| 용이성 1          | 0.112               | 0.122   | 1.655  | 0.099   | 1.985E-02         | 0.023   | 0.321 | 0.748   |
| 용이성 2          | 0.137               | 0.147   | 1.956  | 0.052   | 6.524E-02         | 0.075   | 1.018 | 0.310   |
| 유용성 1          | 1.036E-02           | 0.014   | 0.213  | 0.832   | 1.321E-02         | 0.019   | 0.297 | 0.767   |
| 유용성 2          | 0.250               | 0.258   | 3.643  | 0.000** | 0.259             | 0.288   | 4.138 | 0.000** |
| 신뢰성            | -1.440E-03          | -0.002  | -0.024 | 0.981   | 0.166             | 0.199   | 2.995 | 0.003** |
| R <sup>2</sup> | 0.177               |         |        |         | 0.200             |         |       |         |
| F              | 9.268               |         |        |         | 10.827            |         |       |         |
| Sig.F          | 0.000               |         |        |         | 0.000             |         |       |         |

2) 정보품질이 세무회계정보시스템 성과에 미치는 영향에 관한 가설검증

분석결과 본 가설검증 분석모형의 설명력은 23.1%와 21.3%로 나타났으며, 정확성과 적시성이 만족도 1과 만족도 2에 대하여 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 가설 6은 부분채택 되어진다.

[표 4-14] 정보품질이 세무회계정보시스템 성과에 미치는 영향

|                | 만족도 1(업무성과에 대한 만족도) |         |        |         | 만족도 2(품질에 대한 만족도) |         |       |         |
|----------------|---------------------|---------|--------|---------|-------------------|---------|-------|---------|
|                | B                   | $\beta$ | T      | 유의확률    | B                 | $\beta$ | T     | 유의확률    |
| $\alpha$       | 1.283               |         | 4.407  | 0.000   | 1.361             |         | 4.989 | 0.000   |
| 정확성            | 0.370               | 0.360   | 5.288  | 0.000** | 0.215             | 0.226   | 3.284 | 0.001** |
| 적시성            | 0.192               | 0.161   | 1.998  | 0.047*  | 0.275             | 0.249   | 3.049 | 0.003** |
| 적합성            | -4.805E-02          | -0.042  | -0.490 | 0.625   | 0.100             | 0.094   | 1.089 | 0.277   |
| 유용성            | 0.140               | 0.114   | 1.449  | 0.149   | 2.444E-03         | 0.002   | 0.027 | 0.979   |
| R <sup>2</sup> | 0.231               |         |        |         | 0.213             |         |       |         |
| F              | 16.289              |         |        |         | 14.645            |         |       |         |
| Sig.F          | 0.000               |         |        |         | 0.000             |         |       |         |

3) 서비스품질이 세무회계정보시스템 성과에 미치는 영향에 관한 가설검증

분석결과 본 가설검증 분석모형의 설명력은 16.1%와 19%로 나타났으며, 신뢰성과 확산성이 만족도 1에 같은 정(+)의 영향을 미치며, 만족도 2에 대해서는 확산성과 민감성이

각각 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 가설 7는 부분채택 되어진다.

[표 4-15] 서비스품질이 세무회계정보시스템 성과에 미치는 영향

|          | 만족도 1(업무성과에 대한 만족도) |         |        |         | 만족도 2(품질에 대한 만족도) |         |        |         |
|----------|---------------------|---------|--------|---------|-------------------|---------|--------|---------|
|          | B                   | $\beta$ | T      | 유의확률    | B                 | $\beta$ | T      | 유의확률    |
| $\alpha$ | 2.149               |         | 9.111  | 0.000   | 2.219             |         | 10.339 | 0.000   |
| 신뢰성      | 0.249               | 0.224   | 2.748  | 0.006** | 8.945E-03         | 0.009   | 0.110  | 0.913   |
| 응답성      | -1.832E-02          | -0.020  | -0.260 | 0.795   | -1.222E-02        | -0.015  | -0.191 | 0.849   |
| 확신성      | 0.180               | 0.224   | 2.440  | 0.016*  | 0.207             | 0.279   | 3.091  | 0.002** |
| 충분성      | -5.241E-02          | -0.064  | -0.708 | 0.480   | 9.926E-03         | 0.013   | 0.147  | 0.883   |
| 정감성      | 5.301E-02           | 0.067   | 0.726  | 0.468   | 0.146             | 0.198   | 2.192  | 0.029*  |
| $R^2$    | 0.161               |         |        |         | 0.190             |         |        |         |
| F        | 8.281               |         |        |         | 10.124            |         |        |         |
| Sig.F    | 0.000               |         |        |         | 0.000             |         |        |         |

## V. 결 론

세무대리인의 업무특성과 이용자 특성 및 세무회계정보시스템 품질을 고려한 회계정보시스템 성과에 대한 영향 분석을 위한 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 세무대리인의 업무가 구조화되어짐에 따라 세무대리인들은 세무회계정보시스템의 활용과 산출결과에 대한 이해정도가 높은 것으로 나타났으며, 이는 나아가 타 시스템 활용시 높은 적응력과, 산출정보에 대한 정확한 품질 파악과 활용으로 이어짐을 의미한다. 또한 세무대리업무의 다양도는 제공되어지는 다양한 서비스의 품질정도를 파악할 수 있는 중요한 요인이며, 결국 다양한 세무대리 업무가 반복을 통해 구조화되어질 때, 전반적인 세무회계정보시스템의 성과에도 긍정적인 영향을 미침을 알 수 있다.

둘째, 세무대리인에 대한 지속적인 세무업무와 정보시스템에 대한 교육과 훈련이 이루어질 때, 세무대리인들은 세무회계정보시스템의 전반적인 품질들을 잘 이해하고 이를 효율적으로 활용할 수 있음을 알 수 있다. 이러한 결과는 세무회계정보시스템의 성과에도 긍정적인 영향을 미치며, 세무대리인의 이용자 특성 중 지속적인 교육과 훈련의 중요성을 알 수 있다. 또한 이용자의 시스템에 대한 참여도는 오히려 업무성과에 부(-)의 영향을 미치는데, 이는 시스템에 대한 이해와 구축 및 운영에 대한 이용자의 의견반영 정도가 높을수록 시스템에 대한 요구사항이 점점 다양해지고 복잡해짐을 의미한다.

셋째, 업무의 다양성과 구조화가 시스템품질의 유용성과 성과에 정(-)의 영향을 미치고,

## 업무특성과 이용자특성 및 품질이 세무회계정보시스템 성과에 미치는 영향에 관한 연구

이용자의 교육 및 훈련정도 역시 시스템품질의 유용성과 성과에 정(+)<sup>1</sup>의 영향을 미쳤다. 결국, 이러한 결과는 시스템 특성과 시스템 성과와의 영향관계분석에서 반영되어져 나타났다. 따라서 타 시스템과의 유용성이 높을수록 세무회계정보시스템 성과가 향상되어짐을 알 수 있다.

넷째, 업무의 구조화와 이용자의 교육 및 훈련정도는 모든 정보품질과 성과에 정(+)<sup>1</sup>의 영향을 미치며, 업무의 다양화는 정보의 정확성과 적시성과 성과에 정(+)<sup>1</sup>의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서, 정보품질과 시스템 성과와의 영향관계에서는 이러한 결과가 반영되어짐에 따라 정보특성의 정확성과 적시성이 시스템 성과에 영향을 미침을 알 수 있었다. 결국 세무대리업무에서의 정보품질 중에서는 정확한 정보가 적시에 제공되어질 때, 시스템 성과가 향상되어짐을 알 수 있다.

다섯째, 업무의 다양도와 이용자의 교육 및 훈련정도는 전반적으로 정보품질과 성과에 정(+)<sup>1</sup>의 영향을 미치며, 업무의 구조화는 서비스의 신뢰성과 성과에, 이용자의 태도는 서비스의 신뢰성, 응답성, 확신성과 업무성과에 대한 만족도에 정(+)<sup>1</sup>의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 서비스품질과 시스템 성과와의 영향관계에도 반영되어져, 서비스품질의 신뢰성과 확신성은 업무성과에 대한 만족도에, 확신성은 품질에 대한 만족도에 영향을 미침으로서, 결국 시스템에 대한 확실한 서비스가 이루어질 때 시스템 성과가 높아짐을 알 수 있다.

결론적으로, 구조화된 세무대리업무 환경에서 지속적인 세무대리업무와 세무회계정보시스템에 대한 교육과 훈련이 이루어질 때, 세무회계정보시스템의 성과를 제고할 수 있을 것이며, 향후 본 연구모형을 바탕으로 개인성과와 조직의 성과까지 포함한 보다 포괄적인 연구가 뒤따라야할 것이다.

## 참 고 문 헌

- 김광집, “회계정보시스템의 내부통제 및 품질이 사용자 만족에 미치는 영향”, 대구대학교 석사학위논문, 2002.
- 심석범, “회계정보시스템의 이용자특성과 이용자 정보만족도간의 관계에 관한 연구”, 산업경제연구, 2000.
- 김석환, “시스템품질이 정보시스템 성공에 미치는 영향에 관한 연구”, 한국외국어 대학교 석사학위논문, 1998.
- 이경근, “정보시스템 서비스의 종합적 품질평가모형에 관한 연구”, 한국외국어 대학교 박사학위논문, 1999.

- 이명호·윤재욱·이경근, “정보시스템 서비스의 종합적 품질평가모형에 관한 연구”, 한국 경영과학회 추계학술대회 논문집, 1998.
- 이장형, “회계정보품질로 측정된 회계정보시스템의 사용자 만족”, 전문경제인연구, 2000.
- 이동만·최종민, “우리나라 기업의 정보시스템 효율화 전략”, 경영학연구, 1989.
- 정미화, “기업의 정보시스템 품질에 대한 성과측정 연구”, 동국대학교 석사학위논문, 1999.
- 한상도·장명복, “정보시스템 품질과 사용자 만족에 관한 연구”, 품질혁신, 2001.
- 이진주·최종민, “성과를 고려한 회계정보시스템 특성간의 관계”, 경영학연구, 제19권 제2호, 1990.
- 김상훈, “MIS 실행전략 유형별 성과에 관한 상황적 분석”, 한국과학기술원 박사학위 논문, 1991.
- 전영승, “회계정보시스템의 상황요인과 실행방식 및 정보특성간의 적합관계가 성과에 미치는 영향”, 국민대학교 대학원 박사학위 논문, 1992.
- Blaylock, B. K. & L. P. Rees, “Cognitive Style and the Usefulness of Information”, *Decision Sciences*, Vol. 15, No. 1, 1984.
- DeLone, W. H. & E. R. McLean, “Information System Success: The Quest for the Dependent Variable”, *Information System Research*, Vol. 3, No. 1, 1992.
- Doll, W. J. & G. Torkzadeh, “The measurement of End-User Computing Satisfaction”, *MIS Quarterly*, Vol. 15, No. 1, 1988.
- Eccles, R. G., “The Performance Measurement Manifesto”, *Harvard Business Review*, Vol. 69, No. 1, 1991.
- Ginzberg, M. J., “Finding an Adequate Measure of OR/MS Effectiveness”, *Interfaces* Vol. 4, No. 4, 1978.
- Gorden, L. A., Larker, D. F., & Tuggle, F. D., “Strategic Decision Process and The Design of Accounting Information Systems: Conceptual Linkages”, *Accounting Organizations and Society*, Vol. 3, 1978.
- Hamilton, S. & N. L. Chervany, “Evaluating Information System Effectiveness-Part I, II : Comparing Evaluation Approach”, *MIS Quarterly*, Vol. 5, No. 3, 1981, pp.55-69 & Vol. 5, No. 4, 1981.
- Ives, B. & M.H. Olsen, “User Involvement and MIS Success: A Review of Research”, *Management Science*, Vol. 30, No. 5, 1983.
- Kettinger, W. J. & C. C. Lee, “Perceived Service Quality and User Satisfaction with the Information Service Function”, *Decision Sciences*, Vol. 25, No. 5, 1994, pp.737-766.

- Knutsen, K. E. & L. R. Nolan, "Accessing Compute Costs and Benefits", *Journal of System Management*, 1974.
- Meachim, N. "User to Vendors: Quality, quality, quality", *Datamation* 40, June. 15, 1994.
- McLone, N. P., "A Theoretical Assessment of the User Satisfaction Construct in Information System Research", *Management Science*, Vol. 36, No. 1, 1990.
- Myers, B. L., L. A. Kappelman & V. R. Prybutok, "A Comprehensive Model for Assessing the Quality and Productivity of Information System Function: Toward a Theory for Information System Assessment", *Information Resources Management Journal*, Vol. 10, No. 1, 1997.
- Pitt, L. F., R. T. Watson & C. B. Kavan, "Measuring IS Service Quality: Lessons form Two Longitudinal Case Studies", *MIS Quarterly*, Vol. 22, No. 1, 1998.
- PittPati, S. N. & M. O. Minsah, "Information System Variables and Management Productivity", *Information and Management*, Vol. 33, 1997.
- Pearson, J. M., C. S. McCahon & R. T. Hightower, "Total Quality Management - Are Information Systems Managers Ready?", *Information and Management*, Vol. 29, 1995.
- Van Dyke, T. P., L. A. Kappelman & V. R. Prybutok, "Measuring Information System Service Quality: Concerns on the Use of the SERVQUAL Questionnaire", *MIS Quarterly*, Vol. 21, No. 2, 1997.
- Zmud, R. W., "An Empirical Investigation Dementionality of The Concept of Information", *Decision Science*, Vol. 9, No. 2, 1978.

ABSTRACT

A Study on the Effects of Business Characteristics, User Characteristics and Quality on Performance of Tax Accounting Information System

Seol, Sung-Jin · Han, Kyoung-Hoon

The purpose of this study is to analyze the effects of business characteristics, user characteristics and quality on performance of Tax Accounting Information System. The results of this study as follows :

First, the structured of business is the one of important factor to improve the performance of Tax Accounting Information System.

Second, the education and training of users can progress the communication of tax accounting system and tax information.

Third, as the useful of other system is high, the performance of Tax Accounting Information System can be progressed.

Fourth, the accuracy and timeliness of tax information have positive effects on the performance of Tax Accounting Information System.

Fifth, the accuracy of information system service is can progress the performance of Tax Accounting Information System.