

東海大學公共事務碩士專班碩士論文

指導教授：項靖博士

人事業務資訊系統之應用：以臺
中市政府人事處人事服務網為例

碩士班研究生：黃順平

中華民國一〇六年六月九日

人事業務資訊系統之應用：
以臺中市政府人事處人事服務網為例
研究生：黃順平

指導教授：項 靖 (簽章)

審查教授：項 靖 (簽章)

林 淑 馨 (簽章)

史 美 玲 (簽章)

專班主任：史 美 玲 (簽章)

東海大學公共事務碩士在職專班碩士論文

中華民國 106 年 6 月 9 日

謝 誌

新生說明會時，史美強主任即諄切勉勵大家，只要按照專班規劃的修課方式與進度期程，保證各位一定能在兩年內畢業。原本只當成是對新生的「精神講話」，而今果真實現了！

我是於兩個學期結束後才開始「密集訓練」～在項靖博士的督導之下，採取啟發式指導方式，從不直接給魚吃，只提示釣竿在哪裡，要吃的話就得找釣竿自己釣魚，也就是凡事都必須藉由自我思考的激盪過程，才能獲得想要的結果，自選定題目伊始，研究問題、研究流程、研究架構、研究分析，乃至研究結論皆如此，即便以量化研究擅長，也不預設立場非採用量化研究方法不可，端視研究的本質而定。每兩個星期 meeting 一次也不能少，豐富的教導經驗，早早預告研究者在哪些地方會遭遇什麼問題、面臨哪些瓶頸，爾後進度及每個階段果然真如所料，因而於研究道路上亦步亦趨，雖然追得辛苦，卻也堅持一步一腳印，以至完成論文。

感謝宋興洲老師及陳秋政老師於大綱發表的指導，還有論文口試的林淑馨老師及史美強老師的指正。同時，毋忘在學期間各項專題課程，由於諸多老師的諄諄教誨與傾囊相授，讓我有機會把握每一門課程，才有今天的增智成長。

論文研究期間得力於同事好友的協助，針對問卷設計及訪談大綱，盡其所知所能與所學，不吝提供最佳潤飾與最適意見，以及許多位協助填答問卷的人事好夥伴，感謝你們，此般情深意重，著實令人感佩莫名。

一年級下學期上量化課的同組同學～小敏、夏嫻和淑怡，永遠記得在一次星期五晚上 9 點下課後，大家還欲罷不能地站在寒風澈骨的長廊道口、凜冽冷風吹襲中討論功課，直至子夜，內容早已忘記，記憶依舊清晰，回首來時路，真切感受關關難過關關過的滋味。

當然更不能不說賢慧又體貼大方的漂亮老婆麗娟，以及兩名乖巧又善解人意的寶貝兒子羿豪和羿巽，因為家人的支持與體諒，可以讓我無後顧之憂地達陣人生重要的里程碑。最後，還要感謝更多未及一一道謝對我伸出援手的、友善的人。謝天！

黃順平 July, 2017@臺中·清水

摘要

本研究係以身處公部門人事機構中資訊人員身分，適逢人事業務資訊系統應用轉變之際為背景，所引致之研究動機是：（一）藉此將所知所學應用於業務推動；（二）運用資訊工具與方法提高工作效率；（三）為服務機關建置專業資訊系統。至研究目的有：（一）簡化人事人員的工作項目與內容；（二）發展地方政府專屬的人事業務整合服務平臺；（三）提供更契合使用者需求的資訊應用系統功能。關鍵名詞解釋則有行政院人事行政總處人事服務網(eCPA)、人力資源管理資訊系統(WebHR)及臺中市政府人事處人事服務網(eDOPTC)。

主要研究問題是「地方政府人事主管機關及所屬人事機構使用者對人事業務資訊系統的互動關係、使用者滿意度、應用成效與使用情形為何？」研究範圍則為臺中市政府人事處及所屬人事機構之專任人事人員為研究對象，研究期間自民國 100 年 1 月起至 105 年 12 月止，本研究方法以問卷調查及深度訪談為主，時程則於 106 年 1 至 2 月間完成，有效問卷樣本數為 201 件，深度訪談對象有 4 人，量化資料分析方法以 Microsoft Excel 及 SPSS/PASW 為主要工具，以單變量分析、雙變量分析及多重列聯表分析等方法為之。

本研究理論基礎在於探討企業資訊入口網(EIP)、政府人事主管機關之因應作為，以及使用者滿意度(User satisfaction)，相關文獻則探討碩士論文 7 篇及期刊 7 篇。研究透過四大面向來分析：（一）地方政府人事機構與人事業務資訊系統的互動關係；（二）地方政府人事機構對人事業務資訊系統的使用者滿意度；（三）地方政府人事機構於人事業務資訊系統的應用成效；（四）地方人事機構對人事業務資訊系統的使用情形。

研究發現有十，分別為：（一）人事人員的溝通互動管道多元化；（二）人事人員的認同相關應用系統均為業務需求而建置；（三）人事人員對資訊系統的應用是循序漸進；（四）人事人員對應用資訊系統的依賴程度高；（五）人事人員對應用資訊系統對資訊安全要求程度高；（六）人事人員認為人事業務資訊系統的建置有助於人事業務績效考核及人事業務執行；（七）人事人員應用資訊系統首重實用；（八）人事人員對相當重視應用資訊系統操作界面的美觀要求；（九）人事人員對常用且重要的使用者滿意度高；（十）人事人員對於 eDOPTC 各應用系統的整體評價相當高。

研究建議有三，分別為：（一）人事人員應具備善用資訊工具處理事務的能力，以面對日益繁雜的人事業務；（二）人事人員應規劃完整人事資訊系統研習課程，以強化資訊應用核心能力；（三）人事人員應積極參與人事品管圈活動，與人事同仁互動交流。

後續研究方向有三，分別為：（一）如何應用響應式介面功能設計人事業務資訊系統？（二）如何自建人事業務資訊系統？（三）專業資訊人力對人事業務資訊系統影響為何？

關鍵詞：人力資源管理資訊系統、企業資訊入口網、行政院人事行政總處人事服務網、使用者滿意度、臺中市政府人事處人事服務網、eCPA、eDOPTC、EIP、user satisfaction、WebHR



目 錄

第一章 緒論.....	1
第一節 研究背景、動機與重要性.....	1
第二節 研究目的與問題.....	6
第三節 研究範圍、對象與限制.....	9
第四節 關鍵名詞.....	11
第二章 理論與文獻.....	27
第一節 理論基礎.....	27
第二節 文獻探討.....	33
第三章 研究設計.....	39
第一節 研究流程.....	39
第二節 研究架構.....	41
第三節 研究方法與執行步驟.....	43
第四節 資料處理與統計分析.....	48
第四章 研究分析.....	53
第一節 地方政府人事機構與人事業務資訊系統的互動關係.....	53
第二節 地方政府人事機構對人事業務資訊系統的使用者滿意度.....	63
第三節 地方政府人事機構於人事業務資訊系統的應用成效.....	74
第四節 地方政府人事機構於人事業務資訊系統的使用情形.....	91
第五章 結論.....	115
第一節 研究發現.....	115
第二節 研究建議.....	120
第三節 後續研究方向.....	121
參考文獻.....	123
附錄一、預試問卷題目轉換表.....	127
附錄二、預試問卷調查表（甲卷）.....	133
附錄三、預試問卷調查表（乙卷）.....	137
附錄四、正式問卷題目轉換表.....	143

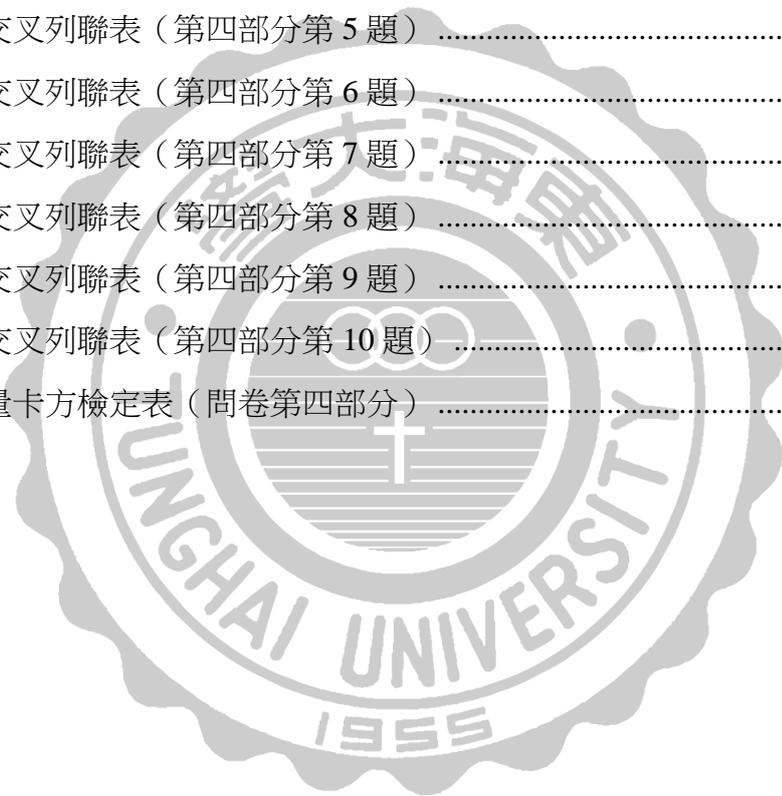
附錄五、正式問卷調查表.....	147
附錄六、問卷結果統計.....	153
附錄七、問卷結果歸併表.....	159
附錄八、問卷題目代碼表.....	163
附錄九、訪談大綱（問卷施測前）.....	165
附錄十、訪談大綱（問卷施測後）.....	167
附錄十一、訪談逐字稿.....	169



表目次

表 1-1	臺灣六都基本資料.....	1
表 1-2	臺灣六都人事主管機關資訊專責單位編制比較表.....	2
表 1-3	行政院人事行政總處與臺中市政府人事處之人事服務網功能比較表.....	15
表 2-1	使用者滿意度重要因素自我評量等級.....	29
表 2-2	相關碩士論文一覽表.....	33
表 2-3	相關期刊一覽表.....	37
表 3-1	研究方法表.....	44
表 3-2	臺中市政府人事處及所屬人事機構數量及人數說明表.....	47
表 3-3	訪談對象表.....	48
表 3-4	問卷預試對象資料表.....	49
表 4-1	多重交叉列聯表（第一部分第 2 題）.....	55
表 4-2	多重交叉列聯表（第一部分第 3 題）.....	57
表 4-3	多重交叉列聯表（第一部分第 4 題）.....	58
表 4-4	多重交叉列聯表（第一部分第 5 題）.....	59
表 4-5	雙變量卡方檢定表（問卷第一部分）.....	61
表 4-6	多重交叉列聯表（第二部分第 1 題）.....	65
表 4-7	多重交叉列聯表（第二部分第 2 題）.....	66
表 4-8	多重交叉列聯表（第二部分第 3 題）.....	68
表 4-9	多重交叉列聯表（第二部分第 4 題）.....	69
表 4-10	多重交叉列聯表（第二部分第 5 題）.....	70
表 4-11	雙變量卡方檢定表（問卷第二部分）.....	71
表 4-12	多重交叉列聯表（第三部分第 1 題）.....	76
表 4-13	多重交叉列聯表（第三部分第 2 題）.....	77
表 4-14	多重交叉列聯表（第三部分第 3 題）.....	79
表 4-15	多重交叉列聯表（第三部分第 4 題）.....	80
表 4-16	多重交叉列聯表（第三部分第 5 題）.....	81
表 4-17	多重交叉列聯表（第三部分第 6 題）.....	82

表 4-18	多重交叉列聯表（第三部分第 7 題）	83
表 4-19	多重交叉列聯表（第三部分第 8 題）	84
表 4-20	多重交叉列聯表（第三部分第 9 題）	86
表 4-21	多重交叉列聯表（第三部分第 10 題）	87
表 4-22	雙變量卡方檢定表（問卷第三部分）	88
表 4-23	多重交叉列聯表（第四部分第 1 題）	92
表 4-24	多重交叉列聯表（第四部分第 3 題）	94
表 4-25	多重交叉列聯表（第四部分第 4 題）	97
表 4-26	多重交叉列聯表（第四部分第 5 題）	99
表 4-27	多重交叉列聯表（第四部分第 6 題）	100
表 4-28	多重交叉列聯表（第四部分第 7 題）	103
表 4-29	多重交叉列聯表（第四部分第 8 題）	105
表 4-30	多重交叉列聯表（第四部分第 9 題）	108
表 4-31	多重交叉列聯表（第四部分第 10 題）	110
表 4-32	雙變量卡方檢定表（問卷第四部分）	112



圖目次

圖 1-1	行政院人事行政總處人事服務網(eCPA)環境架構圖.....	12
圖 1-2	人力資源管理資訊系統(WebHR)作業功能圖 (局部)	14
圖 1-3	臺中市政府人事處人事服務網(eDOPTC)應用系統連結圖	25
圖 2-1	EIP 活動流程圖.....	28
圖 2-2	公務人力資源管理政策展望架構圖.....	31
圖 2-3	政府策略性人力資源管理資訊系統藍圖.....	32
圖 3-1	研究流程圖.....	41
圖 3-2	研究架構圖.....	43
圖 4-1	使用 eDOPTC 提出相關建議或改進意見的管道次數比例分配圖.....	54
圖 4-2	對於 eDOPTC 的使用上提出幾次相關建議或改進意見次數比例分配圖.....	54
圖 4-3	提案或建議意見獲採用的狀況次數比例分配圖.....	57
圖 4-4	提案或建議意見若未獲採用時接受的程度次數比例分配圖.....	58
圖 4-5	互動溝通管道的暢通程度次數比例分配圖.....	59
圖 4-6	eDOPTC 應用系統均為業務需求而建置次數比例分配圖.....	60
圖 4-7	服務於臺中市政府所屬人事機構以外之機關人數比例分配圖.....	64
圖 4-8	是否曾使用其他地方機關的人事業務資訊系統人數比例分配圖.....	66
圖 4-9	對於 eDOPTC 的依賴程度人數比例分配圖.....	67
圖 4-10	建置 eDOPTC 有助於人事業務績效考核的執行人數比例分配圖.....	68
圖 4-11	eDOPTC 的建置是否有助於人事業務的執行人數比例分配圖.....	69
圖 4-12	eDOPTC 提供的功能是否足以因應人事業務之需求人數比例分配圖.....	75
圖 4-13	eDOPTC 提供的功能是否足以反映目前資訊科技潮流人數比例分配圖.....	76
圖 4-14	eDOPTC 與其他類 eDOPTC 之功能完整性比較人數比例分配圖.....	78
圖 4-15	平均每日登入 eDOPTC 的次數之人數比例分配圖.....	79
圖 4-16	登入 eDOPTC 人數比例分配圖.....	80
圖 4-17	eDOPTC 入口登入機制的重要性人數比例分配圖.....	82
圖 4-18	eDOPTC 應強化安全保密機制的重要性人數比例分配圖.....	83
圖 4-19	eDOPTC 應具備美觀親切操作介面的重要性人數比例分配圖.....	84

圖 4-20	eDOPTC 應具備單一簽入功能的重要性人數比例分配圖	85
圖 4-21	eDOPTC 應具備多重載具上網的重要性人數比例分配圖	86
圖 4-22	職員通訊錄編輯系統使用情形人數比例分配圖	91
圖 4-23	人事機構服務平臺使用情形人數比例分配圖	92
圖 4-24	線上測驗系統使用情形人數比例分配圖	93
圖 4-25	職務出缺填報系統使用情形人數比例分配圖	95
圖 4-26	網路投票系統使用情形人數比例分配圖	98
圖 4-27	問卷調查系統使用情形人數比例分配圖	100
圖 4-28	臨時人力管理系統使用情形人數比例分配圖	101
圖 4-29	電子賀卡管理系統使用情形人數比例分配圖	104
圖 4-30	任用送審案件管理系統使用情形人數比例分配圖	106
圖 4-31	eDOPTC 整體評價人數比例分配圖	109



第一章 緒論

本章先由研究背景與動機談起，次至研究目的與問題，以及研究的範圍、對象與限制，並對與本研究相關的關鍵名詞提出解釋與介紹，希冀藉此對於研究主題作完整系絡之瞭解，以此為後續研究基礎作準備。

第一節 研究背景、動機與重要性

壹、研究背景

民國 99 年 12 月 25 日，臺中縣、市合併改制為直轄市，成為「五都」（民國 103 年 12 月 25 日再起加上桃園市成為「六都」）之一。表面上大家都是六都的一員，而實際情形卻依然是以老牌直轄市—臺北市唯馬首是瞻、獨佔鰲頭，其次是高雄市，以下即臺灣六都基本資料，如表 1-1 所示，就其直轄市名稱、升格年份、面積、人口及其所轄一級機關數量等客觀條件列表：

表 1-1 臺灣六都基本資料

直轄市名稱	升格年份（西元）	面積（km ² ）	人口數(人)	下轄一級機關個數
臺北市	1967	271.7997	2,694,195	31
高雄市	1979 & 2010 ¹	2,951.8524	2,779,052	30
新北市	2010	2,052.5667	3,980,317	27
臺中市	2010	2,214.8968	2,770,356	28
臺南市	2010	2,191.6531	1,886,160	18

¹ 高雄市於 2010 年 12 月 25 日與高雄縣合併而再度升格。

表1-1 (續)

桃園市	2014	1,220.9540	2,153,521	30
-----	------	------------	-----------	----

資料來源：本研究者彙整。

另外，自臺中縣、市合併升格為直轄市之後，臺中市政府人事處同步成立資訊專責單位—秘書室資訊股。這在以前臺中縣、市政府的時代不必說，當時人事室（處）充其量也只是臺中縣（市）政府機關的內部一級單位，而資訊單位在原臺中縣政府為一級單位，原臺中市政府為二級單位，隸屬於計畫處（室），所以人事處（室）不可能會有資訊單位編制，縣市合併後，雖然說資訊業務的推動一定有其需求，但也不是每個一級機關均成立資訊單位（一級單位名稱如資訊室、資訊科、企劃資訊科，二級單位名稱如資訊股）。

表 1-2 列出臺灣六都人事主管機關資訊專責單位編制比較表，由此表可看出，最為得天獨厚的當屬臺北市，而高雄市及臺中市次之，其他直轄市則僅配屬 1 至 2 名資訊專業人力，但無資訊單位之編制。

表 1-2 臺灣六都人事主管機關資訊專責單位編制比較表

機關名稱	資訊專責單位名稱	說明
臺北市政府人事處	資訊室	一級單位
新北市政府人事處	無	人事資訊業務歸屬秘書室
桃園市政府人事處	無	人事處給與科配置資訊專業人力 2 人
臺中市政府人事處	資訊股	二級單位，隸屬秘書室
臺南市政府	無	人事處為臺南市政府之內部一級單位
高雄市政府人事處	資訊股	二級單位，原隸屬給與科，後改隸秘書室

資料來源：本研究者彙整。

人事業務績效考核是人事機構，特別是從中央人事主管機關—行政院人事行政總處用來督導及管理所屬人事機構的最佳利器，並且早已行之有年。既稱「績效考核」，意謂著所有人事機構皆須有「績效」，要能提出「量化」具體成績，並接受上級機關的考核與監督。績效講究的就是效率，因此在如此要求條件下，就不得不在業務處理上提升技巧與方法了。

臺中市政府人事處既然身為直轄市政府的一級機關，同時也設置資訊專責單位，雖說不是機關中的一級單位，但總是比上不足、比下有餘，又有績效考核如芒刺在背，為求達成績效目標，自然而然地被要求一定要拿出最好的成績表現。當然，績效考核不是人事機構的唯一工作目標，但至少是一項非常重要的指標，所以各級人事機構對於應該如何達成最佳績效，則是「兄弟登山，各自努力」，亦即各憑本事，雖說客觀條件不盡相同，然而也僅能在齊頭式平等的立場，各自堅守崗位以達成中央人事主管機關—行政院人事行政總處所交付的任務。

貳、研究動機

環視現代工作職場，早已不限於公部門，倚賴資訊工具協助業務處理的成分非常高，以國內的辦公環境資訊化演化進程來觀察瞭解，政府機關部門之辦公室自動化以公文書為起點，自從民國 87 年廢除行之有年傳統十行紙的公文書格式、取消格線，88 年開始導入辦公室自動化設備，其實當時的公部門還是一片資訊荒漠，辦公環境對資訊化而言也不是非常友善，然而業務還是要推動，緊接著 92 年將傳統由右至左直式直書的公文書格式，改為由左至右直式橫書，至此，政府部門公文書有了重大改變，而公文電子化也自此向前邁開一大步。運用資訊工具解決問題是非常普遍的現象，於政府機關尤然，自從辦公室自動化的號角響起，公務機關的也紛紛應用各式資訊工具來處理日常事務，藉此提高行政效率。

全國人事機構也自 92 年前後開始導入公教人員資訊管理系統，其實在這之前普遍存在的是紙本人事資料管理，剛開始幾年還是紙本與電腦系統的並行時代，還未真正脫離人工紙本作業；另一方面，伴隨而來的是所謂「人事業務績效考核」，在各種考核項目當中，其實有非常大程度必須依賴資訊科技工具來輔助，方能達能既定的工作目標。爰此，公部門人事體系以其一貫的高度工作效率，達到原本的韌性程度，面臨現代化衝擊的脆弱性，逃避是無謂的，因此也就不可能降低其暴露量，唯一之途就是坦然以對，想想如何降低危害程度，如此方能減少損失或衝擊。最有效的辦法就是加強訓練，也就。

是廣開電腦操作訓練講習課程，不斷反覆教導大家面對電腦、親善電腦、使用電腦，電腦是給人用的，人類應該是要能役物而不役於物，讓每一位公務員對電腦操作均能得意上手，不應也不須畏懼電腦化。當公部門於公文電子化如火如荼展開之際，有許多無法適應的人因而趁早退休，其實這樣情景滿可惜的，這些人未能化危機為轉機，人要「活到老學到老」，因為辦公室自動化、公文電腦化之後，工作效率真的比以往提升許多。

緣此，以個人於公部門服務的經驗，長期以來均任職於資訊專責部門，有幸於縣市合併改制直轄市之後到人事業務機構服務的機會，並且擔任資訊業務推展工作，希冀藉此能將所知所學應用於業務推動上，此為研究動機之一。

一般人的認知，會以為人事人員的任務單純，工作輕鬆，其實不然，人事業務工作內容項目與複雜度與日俱增，其間的紛雜，沒有最多，只有更多，因此如何妥善運用資訊工具與方法，簡化業務，提高工作效率則屬當務之急，此為研究動機之二。

國內公部門推動電子化政府基本是跟得上世界趨勢，其表現程度也是名列前茅，然而於民國 80 年代起曾經有一番省思，90 年代政府機關更訂定一份《行政院所屬各機關資訊業務委外服務作業參考原則》（行政院研究發展考核委員會，2002），其中規範政府資訊業務委外範疇，考量的原則係為除相關法令另有規定，或屬政府核心業務者外，各機關應將政府一般資訊業務、政府資訊應用業務、其他適合委外之資訊業務予以委託民間資訊業者辦理。無可諱言地，當時制訂此資訊委外服務作業參考原則時，有其時空背景考量，然而自此以後，政府部門再來就愈少見自主性開發資訊系統了。事實上許多與機關工作息息相關的工作並不適宜委外，因此如何打破政府資訊委外的魔咒，發揮專業的本能，為服務機關建置專業人事業務資訊系統，此為研究動機之三。

參、研究重要性

人事業務雲端化之起源，最直接的體現，就是企圖建置「企業資訊入口網」，也就是一種業務處理資訊化的統一整合平臺，其目的在於整合機關組織資源、並加以妥善應用、提升工作效率，而此類「企業資訊入口網」（Enterprise Information Portal，簡稱 EIP）於人事機構中稱為「人事服務網」。人事服務網自民國 90 年代即開始推動，在公部門而言資訊化起步並不算晚，目前有關「人事服務網」實際建置完成並且持續營運中早已存在，相關之研究亦如汗牛充棟，然而研究者絕大部分僅止於使用者立場，略勝一籌者亦僅以系統管理者立場來看待本研究主題，至若干研究更僅侷限於某一子系統，未能綜觀全面。爰此，本研究者以「人事服務網」之使用者、系統管理者及系統開發者之多重

身分，亦即同時以人事人員及資訊人員角色，詳細剖析人事服務網之發展應用過程，正可彌補相關研究之不足，此為本研究重要性之一。

自民國 99 年 12 月 25 日臺中縣市合併改制為直轄市之後，機關層級提升至與「省」級相當，現在「省」級地方組織已經虛級化了，然而相對擔負的責任也加重了。舉例而言，縣市層級時代不須自行辦理每年公務機關人口統計作業，而是由中央人事主管機關，也就是當時行政院人事行政局來完成；合併改制後的滿一年之後，也就是民國 101 年起，臺中市即必須自行統計前一年度所屬各級機關學校的公務統計報表。除此之外，尚有許多作業是有別於縣市政府時代的作業規模，因此，藉由縣市合併之際，更是建置獨立自主的「人事服務網」的時機，此為本研究重要性之二。

以政府機關內部資訊單位，真正獨力開發，不藉由外包完成建置「人事服務網」。機關中的資訊單位，經常比擬成建設工程單位，幾時見到公部門工程單位人員親自鋪橋造路興建大樓，只要會設計工程標案，甚至建築藍圖也毋須自行繪製，只要看得懂藍圖就足以因應了。因而公部門資訊單位，早已鮮少見到親自設計程式了，取而代之的是委外建置，雖仍有專業資訊課程的進修機會，然而經常是英雄無用武之地，難能達到學以致用的目的。因為在行政機關中的技術（例如建設、交通、資訊）部門，等待處理的是更多讓人案牘勞形的行政工作與業務考核，也難為他們無法專心致力於專業技術的應用工作。以臺北市政府人事處為例，該機關資訊室，編制人員 12 人，年度經費約新臺幣 1,500 萬元，大小系統功能均委外為原則，如臺北市政府人事處曾就公務人員退休離職儲金對帳作業，委外製作對帳系統，並且召來全國各人事機構觀摩，事實上，同樣一件業務需求，臺中市政府人事處幾乎同時於此時之際，自行設計線上核對功能（此功能附掛在其中一個應用子系統）即完成，而行政院人事行政總處人事資訊處為中央部會層級之一級單位，其管理維運之「人事服務網」悉以委外開發設計為原則。由此觀之，更顯得臺中市政府人事處人事服務網建置方式難能可貴之處，此為本研究重要性之三。

運用免費資源建置完整的「人事服務網」—開發軟體工具採用 PHP、資料庫採用 MySQL、使用虛擬機器作為網站伺服器之架站基礎，這種情形在中央機關的立場是難以想像的。如民國 100 年臺中市由公教人員資訊管理系統(Pemis2K)導入人力資源管理資訊系統(WebHR)時，資料庫備份須採購微軟資料庫(Microsoft SQL)，惜因未編列相關預算而作罷；身居六都「龍頭」、同時也是最老牌的直轄市的臺北市，早在當年 Pemis2K

時代，即自行委外建置自成一格的應用系統與 Pemis2K 分庭抗禮。爰此，以地方機關僅有的有限資源與人力建置完整的人事資訊服務應用系統，此為本研究重要性之四。

第二節 研究目的與問題

壹、研究目的

一、簡化人事人員的工作項目與內容

為因應本府人事業務屬性，主要參考行政院人事行政總處人事服務網(eCPA)之系統架構及功能，開發建置各項應用系統，並藉由對當前人事管理 e 化制度檢討優缺點、改善系統中的效率及 e 化程度、檢視系統即時性反應程度，可讓問題發生時的回應時間差距極小化，以節省人力資源成本，提升人事機構的業務行政效率，此為目的之一。

二、發展地方政府專屬的人事業務整合服務平臺

人事機構中各項業務處理方式與時俱進，而人事業務之處理方式，也是從最初的陽春型電腦處理到如今雲端服務整合應用，值此大環境變化契機，尤其自民國 99 年 12 月 25 日臺中縣市合併之後，臺中市政府人事處即已擠身為直轄市政府人事主管機關，終究要走上自給自足的路，爰此，追隨行政院人事行政總處，以人事服務網(eCPA)為典範，發展自己獨特的人事整合服務平臺，此為目的之二。

三、提供更契合使用者需求的資訊應用系統功能

一個完善的系統是不能忽略使用者的感受，現今工作環境中，幾乎所有的使用者都是被動地自原有使用環境轉換至新的系統使用環境，而許多功能，尚未經歷使用者的驗證。人力資源管理資訊系統 (Web Human Resource，簡稱 WebHR) 的發展，當然是取代公教人員人事管理資訊系統(Pemis2K)，事實上 WebHR 的功能架構亦承襲自 Pemis2K，然而這些功能是先以系統開發者角度之規劃發展而成，與使用者需求必然有所差距。因此，必須對 WebHR 之使用者滿意度有所瞭解，並藉由與使用者之互動、滿意度、應用成效與使用情形，提出更契合使用者需求的資訊應用系統功能，此為目的之三。

貳、研究問題

臺中市政府人事處以地方機關直轄市政府人事主管機關，並且自民國 99 年 12 月 25 日，臺中縣市合併改制為直轄市，因有專業的資訊單位編制及人員，為期以更務實的方法達成研究目的，基於前述研究背景與目的，引發研究者的主要問題為「地方政府人事主管機關及所屬人事機構使用者對人事業務資訊系統的互動關係、使用者滿意度、應用成效與使用情形為何？」希望藉助適當的研究方法與工具來探討本研究主要問題的答案為何。

有關資訊系統應用在人事業務，過去研究主要以使用者或系統管理者立場，從文獻探討來看，未曾以使用者、系統管理者兼系統開發者身分來探討其應用的現況與成果。人事業務資訊系統之具體呈現，即稱地方政府人事主管機關—直轄市政府（臺中市政府人事處）亦稱「人事服務網」（Electronic Department of Personnel, Taichung City Government，簡稱 eDOPTC）。欲瞭解資訊系統在人事業務之應用，就應該從地方政府人事主管機關與使用者對人事業務資訊系統的使用情形與成效來探討，也就是探討使用機關的人員與資訊系統之間的互動關係，同時藉此探討人事業務資訊系統的應用成效、在應用方面所面臨之困境，以及未來之因應方式及發展之道。

至於細目研究問題共計六項，茲臚列並說明如下：

一、地方政府人事主管機關及所屬人事機構使用者對人事業務資訊系統的互動關係為何？

以臺中市政府人事處為直轄市政府人事處而言，在行政層級上，計有 29 個一級機關，各級機關學校總數約在 540 個，有鑑於臺中市幅員廣大，為其達到有效地溝通，彼此能快速交換傳遞訊息，臺中市政府人事處於是依機關屬性及地理位置之雙重考量，將臺中市政府所屬各級機關學校，以任務編組方式，組織編制成數個「人事品管圈」。由於「人事品管圈」中的成員平日業務聯繫頻繁，復因有共同完成的目標，為完成各項交付的任務與工作，成員之間經常以各種方式溝通，如電話聯繫、電子郵件，以及 Facebook、LINE、Juiker 等社群軟體，其目的為的都是能快速有效地解決業務上遭遇的問題。

使用者為完成各項人事業務需求，以往的做法，特別在地方政府人事主管機關未編制資訊單位及專責資訊人員時，人事機關之業務承辦人員僅能依賴功能有限的辦公室自

動化套裝軟體²等資訊工具來協助處理相關事務。整體而言，地方政府人事主管機關在人事業務推動上，含有「生命共同體」的觀念存在，原因在於，中央人事主管機關（行政院人事行政總處）藉著「直轄市政府人事處組」為業務績效考核的單位主體。因此，以地方政府人事主管機關而言，直轄市政府所屬各級機關學校，彼此互動關係就顯得非常重要。

以地方政府人事主管機關與使用者在人事業務資訊系統之互動關係而言，可藉由品管圈之提案建議方式，針對系統使用上提出需求或建議；另一個管道則為地方政府人事主管機關主管機關（即臺中市政府人事處）內部之公文書往來。前述之互動管道其建議事項除了地方機關人事業務資訊應用系統之外，也可能擴及中央人事主管機關（行政院人事行政總處）人事服務網(eCPA)當中系統功能的建議及改進。

二、地方政府人事主管機關對人事業務資訊系統的使用者滿意度為何？

對地方政府人事主管機關而言，善用現代資訊工具來處理平日面臨的各項業務，原本即無可厚非，基於為使人事業務資訊系統更為精進，系統設計者必須持續充實資訊科技新知，並不斷地與時俱進，方能提供更良好的系統功能與服務，達到實質提高行政效能的目標；另一方面，如此影響對於地方政府人事主管機關來說，也是一種強化資訊專業本職學能的契機，普遍來說，一般行政機關僅止於處理一般行政工作，例如撰寫公文、辦理採購案招標，或是電腦基本維修作業，然而對於高度整合的資訊專業工作，例如開發設計一套完整的企業資訊入口網（Enterprise Information Portal，簡稱 EIP），則只能以委外辦理因應，長期下來自然無法積累資訊專業知能。

三、地方政府所屬人事機構對人事業務資訊系統的使用者滿意度為何？

對使用者而言，對人事業務資訊系統的使用者滿意度就是該系統存在的最主要價值，因為人事業務資訊系統一定會因為使用者的回饋與互動，使用者會有使用結果的主觀的感受，當然由於使用人事業務資訊系統的激勵，再加上使用其他類似系統的經驗，以及業務處理上的迫切需求，於是提出對系統功能的增加或改進的建議，而對於提出的系統增修需求，常因囿於人力限制與技術門檻等因素而無法全部達成，不過，就整體而言，需求提出正是應用資訊系統精進與功能提升的原動力。

² 最常見到的辦公室自動化套裝軟體為 Microsoft Office，包含 Word、Excel 及 PowerPoint，然而對於其中的應用技巧，如樣式(pattern)、函數(function)、巨集(macro)等功能普遍不夠純熟，因此若以其作為平日業務處理的工具，自然有其侷限性。

四、地方政府人事主管機關運用開發工具建構人事業務資訊系統的應用成效為何？

地方政府人事主管機關在建構人事業務資訊系統所獲致的應用成效，其間過程運用各式資訊系統開發工具，即為建置人事業務資訊系統的目的，就是要提高人事業務處理效能。系統應用成效是地方政府人事主管機關與使用者於使用人事業務資訊系統最為關心的核心問題。系統如果未能產生成效，這個系統就沒有存在的價值。

五、地方政府所屬人事機構為滿足人事業務需求應用人事業務資訊系統的應用成效為何？

使用者在使用人事業務資訊系統所獲致的應用成效，即建置人事業務資訊系統的目的，就是要提高人事業務處理效能。資訊系統應用成效是所屬人事機構使用者於應用人事業務資訊系統最為關心的核心問題。系統如果未能產生成效，那麼這個系統就沒有存在的價值。事實上所屬人事機構的使用者，涵蓋各級機關學校，數量也異常龐大，因此很難以單一的標準來衡量其應用成效。

六、地方政府人事機構於人事業務資訊系統的使用情形為何？

地方政府人事主管機關—臺中市政府人事處，以及所屬人事機構使用者於使用人事業務資訊系統，即建置人事業務資訊系統的主要目的，就是要提高人事業務處理效能。資訊系統的應用成效是地方政府人事機構使用者於使用人事業務資訊系統最為關心的核心問題。系統如果未能產生成效，這個系統就沒有存在的價值。事實上地方政府人事主管機關及其所屬人事機構的使用者，涵蓋各級機關學校，數量也異常龐大，因此很難以單一的標準衡量其應用成效。爰此，研究者希冀藉由針對 eDOPTC，評估重要應用系統之使用情形，作為本系統後續應用發展之參考。

第三節 研究範圍、對象與限制

壹、研究範圍

人事業務網路化的重點，當然必須以業務整體發展為依歸。整體而言，地方機關人事業務網路化之發展，本即為全面性考量，而政府策略性人力資源管理資訊系統之建立，即運用員額配置、心智激勵、人事決策、人事服務、能力發揮之五大策略面向，並以分別為彈性化、課責化、雲端化、團隊建立及架構化為其策略內涵，最後希冀達成之

策略目標則為人力運用靈活性、待遇管理健全性、人事決策精準性、人事服務專業性及培訓體系完備性，最終建構一個完整且功能健全之地方機關人事專屬的人事服務網。然而一個完整之政府策略性人力資源管理資訊系統所涵蓋範圍非常廣泛，在有限的時間內實難以作詳細的探析，因此就其中最主要之系統—人事服務網，作為主要研究範圍。

貳、研究對象

本研究中所提及的地方政府人事主管機關，係與中央人事主管機關相對而言，即指直轄市政府及各縣市政府，而縣市政府依所轄機關學校數之規模再分成兩組，職是之故，共分為直轄市政府人事處組、縣市政府第一組及縣市政府第二組，本市即屬於直轄市政府人事處組，本組的成員尚有臺北市政府人事處、新北市政府人事處、桃園市政府人事處、臺南市政府人事處及高雄市政府人事處，即目前行政組織上所說的「六都」，而臺中市政府所屬各級人事機關學校之人事人員，即為本架構所稱之「使用者」。

基於人事一條鞭原則，人事人員之任用自有一套規定與程序，而在各級機關學校中之人事人員，亦考量其機關規模與屬性，有一定之編制員額。以地方政府人事主管機關—臺中市政府人事處而言，人事業務網路化資訊系統之使用者，即所屬人事人員，究其職務屬性有專任、兼任及兼辦，而後兩者的人員不固定且期間較短，因此本研究以專任人事人員為主要研究對象，探析他們的個人資料屬性，並作必要之敘述、比較與分析。

參、研究限制

關於本研究之限制，研究者無法充分克服，主要有以下兩項，茲分述如下：

本研究僅以臺中市政府人事處人事服務網為主要研究範圍，綜觀目前企業資訊入口網現況，不論中央及各縣市政府，均有其不同的進展期程與發展優勢，以至當研究者欲對更深入探討各個系統的互動關係、行為影響、應用成效，以及使用情形時，行政院人事行政總處人事服務網的系統功能，猶能就權限範圍略窺一二，而對於同屬地方機關直轄市政府建置的人事服務網而言，通常是當成機關內網或是須具備使用權限方得登入使用，由於系統不對外公開，因此外人難得一窺堂奧，甚至連觀察的機會都沒有，此等系統對外界而言宛如「黑盒子」，也因此總是不得其門而入。有鑑於此，就本研究題目探討各項細目研究問題時可能會有不盡周延之處，此為本研究限制之一。

另外，本研究對象最初發展緣由係參考行政院人事行政總處人事服務網(eCPA)的架構功能，並無一定的發展標準，亦即在發展過程並未制定明確的準則，以致系統發展成果無法採取固定的評估指標，並以質性或量化工具予以衡量，因此僅能就研究者立場，

透過質性研究及量化研究方法，以期達到較為客觀的瞭解。有鑑於此，本研究的各項量化調查及深度訪談僅適用於此研究，後續研究仍宜重新量測，此為本研究限制之二。

第四節 關鍵名詞

本節解釋與本研究主題相關的重要關鍵名詞，計有行政院人事行政總處人事服務網、人力資源管理資訊系統，以及臺中市政府人事處人事服務網。

壹、行政院人事行政總處人事服務網(eCPA)

公部門人事機構自民國 90 年代初期即開始仿 EIP 之精神，建構「人事服務網」(Personnel Service Network，簡稱 PSN)，然而入口網站之命名係以人事主管最高主管機關當時之機關名稱—行政院人事行政局之英文機關名稱 (Central Personnel Administration, Executive Yuan，簡稱 eCPA)，復於前面加「e」表 e 化，於是成為「eCPA」，而「PSN」反倒不予採用。即使後來因應中央機關組織改造，「人事行政局」改制為「人事行政總處」(Directorate of General Personnel Administration，簡稱 DGPA)，入口網站名稱依舊沿用舊名，並不據此而改「eCPA」為「eDGPA」，大概是因為名稱早已定之，而也為大家所熟悉。這樣的稱呼方式，就像「火車」，因其最早的形式是燃燒煤炭作為驅動力量，第一眼見到「train」時，看到的樣子是「車」，又使用「火」驅動，因此命名為「火車³」，即使後來早已「電氣化」，也不會因此而改稱「電車」。

行政院人事行政總處人事服務網，經過這幾年不斷改進，從最初僅僅作為資訊應用系統之整合入口網功能，如圖 1-1 所示，eCPA 係以 WebHR 為核心系統及基礎，內部系統介接的有報送服務網、待遇系統、終身學習、服務獎章及生活津貼等系統，外部介接的有銓敘部，離線媒體介接了公保與健保系統，更進一步地，以 WebHR 及整合內外部各應用子系統，更考慮未來創新 e 化服務，因為 eCPA 的使用對象，除了中央及地方政府人事主管機關以外，主要全國公務機關的人事承辦人員，部分開放予全國公務人員，這群廣大的使用者，係均透過 eCPA 建構的入口網站，因此本系統可以說是人事人員的核心命脈系統也不為過，其系統之維運是一天也不能鬆懈。

³ 相對於「火車」，蓋以 train 需要燃燒煤，燒煤則會有「火」，因此名之為「火車」；日文稱「汽車」，蓋以其 train 最初形式以「蒸氣」驅動之故。因此就其用詞的意涵而言，日文的「汽車」與中文的「火車」各有千秋。

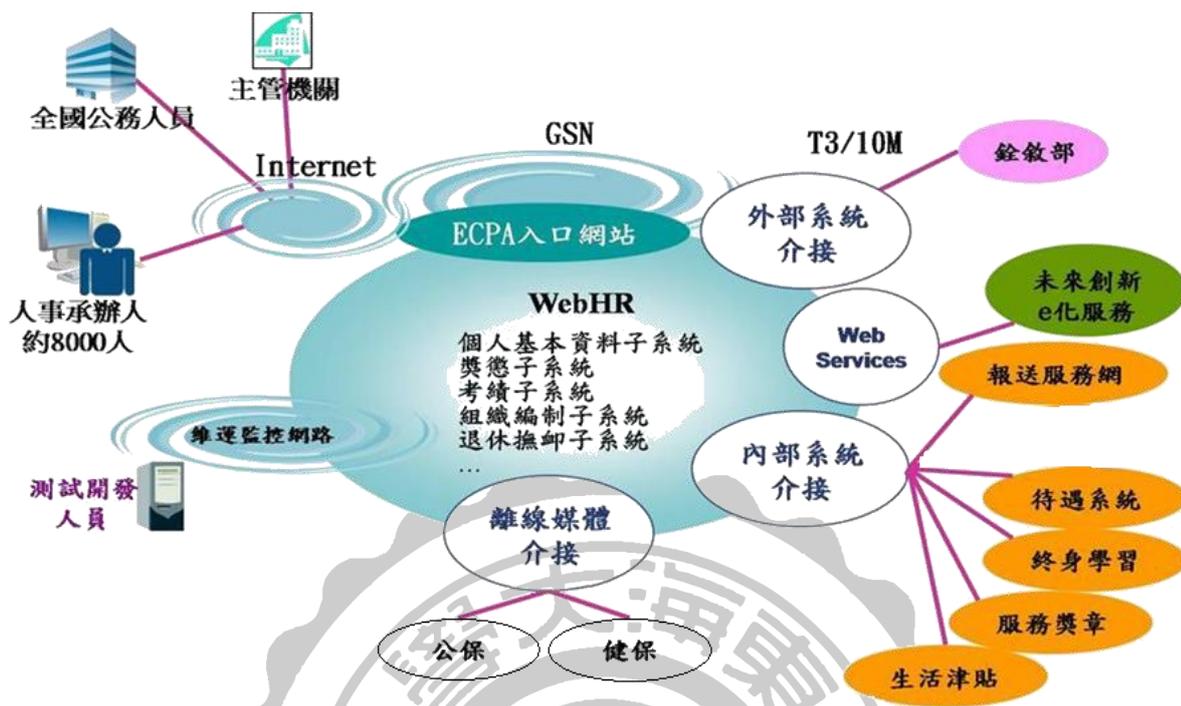


圖 1-1 行政院人事行政總處人事服務網(eCPA)環境架構圖

資料來源：”人事行政局「人力資源管理資訊系統」(WebHR)簡介”，林哲正，2010，政府機關資訊通報，277，1。

貳、人力資源管理資訊系統(WebHR)

人力資源管理資訊系統(WebHR)，為 eCPA 之核心系統，其前身為公教人員人事管理資訊系統 (Personnel MIS 2000，簡稱 Pemis2K)，此系統組成非常龐大複雜，涵蓋有個人資料 (含個人基本資料、人事傳輸、人事選員)、組織編制 (含機關基本資料、職員員額維護、職務歸系作業、...)、任免遷調 (含陞遷選員、任免核薪、報到/離職、...)、獎懲作業 (含獎懲建議表、一般獎懲、獎懲統計、...)、考績作業 (含離退人員辦理考績、年終辦理考績、平時考核作業、...)、差勤管理 (含制度管理、出勤管理、請假管理、...)、統計作業 (含一般統計、季報表、人事查報、...)、保險作業 (含公保、健保、報表)、待遇福利 (含固定性給與資料、待遇資料管理、資料傳輸作業、...)、退休撫卹 (含退休撫卹作業、撫卹作業、統計作業、...)、相片作業 (含相關軟體、相片調閱作業)、大專以上學校兼免、中等以下學校 (含教師聘期作業、教師敘薪作業、教師兼行政導師作業、...)、訓練進修 (含訓練人員資料管理、進修人員資料管理、終身

學習資料之下載及上傳）、出國作業（含出國計畫、選員作業、出國案件、...）、系統管理（含業務指引設定、權限管理、查詢作業、...）及調查表（含管理作業、填報作業、統計作業）等 17 個子系統。

因其機關屬性及業務性質，就個別機關學校而言，並非每一個系統皆有相同使用需求，例如對於無所屬市立大專院校之直轄市政府而言，則不使用大專以上學校兼免子系統，而中等以下學校僅有各級學校適用；有的通常僅有一次作業，例如相片作業；有的是每年週期性作業，例如考績作業、待遇福利；也有的因為已使用其他同功能系統致未使用情形，例如差勤管理及保險作業；又或者使用機會非常少，例如出國作業。即使同為行政機關，如民政局、消防局與衛生局，在組織編制對功能之應用，也是各有所不同，甚至未來即將要加入使用陣容的警察局及所屬機關，其差異更是迥異，若再論及中等以下學校的組織編制，其間差異就更大。

由 WebHR 的前身—公教人員人事管理資訊系統(Pemis2K)，看出端倪，以廣義的公務人員而言，至少應包含軍、公、教，除此之外，警、消、衛的人事資料管理也與公務人員有所差別，但是目前 WebHR 實際上係以公務人員為主、教職員為輔，軍職部分的合用性相當弱。

WebHR 於人事資料考核中，佔有重要的一席之地，而 WebHR 這幾年也致力於人事資料的正確性、一致性及完整性努力。人事資料管理從 Pemis2K 演進到 WebHR，而最早的形式則源自於紙本人事資料，例如臺中縣、市合併改制之後，保管的紙本人事資料袋，共有 3523 件⁴，因為人事資料原則上須要永久保存，所以在這批人事資料中，最早的還有民國 34 年以前任職人員，許多人事資料都僅止於登錄，資料的正確性基本上無法兼顧，而且其中的舛誤矛盾不一致、闕漏不完整的內容所在多有。WebHR 比 Pemis2K 更進一步的地方是，前者每年都會加強資料的正確性檢核功能，讓資料的可信度更為提高。如圖 1-2 所示，WebHR 具備各項功能完善的系統功能，並且仍然依實際業務需求陸續擴充中。

⁴ 民國 99 年 12 月 25 日臺中縣市合併改制為直轄市後，原縣市在 Pemis2K 啟用以前的人事資料，均以紙本登載記錄，由臺中市政府人事處概括承受，連同所有人事服務證明均由臺中市政府人事處開立，並由秘書室資訊股承辦，這是非常畸型的現象，竟然由資訊單位開立人事服務證明文件，迨至民國 101 年 11 月，始依各退離人員原任職單位與目前對應一級機關分送至各機關保管，相關的人事服務證明由各機關自行開立。

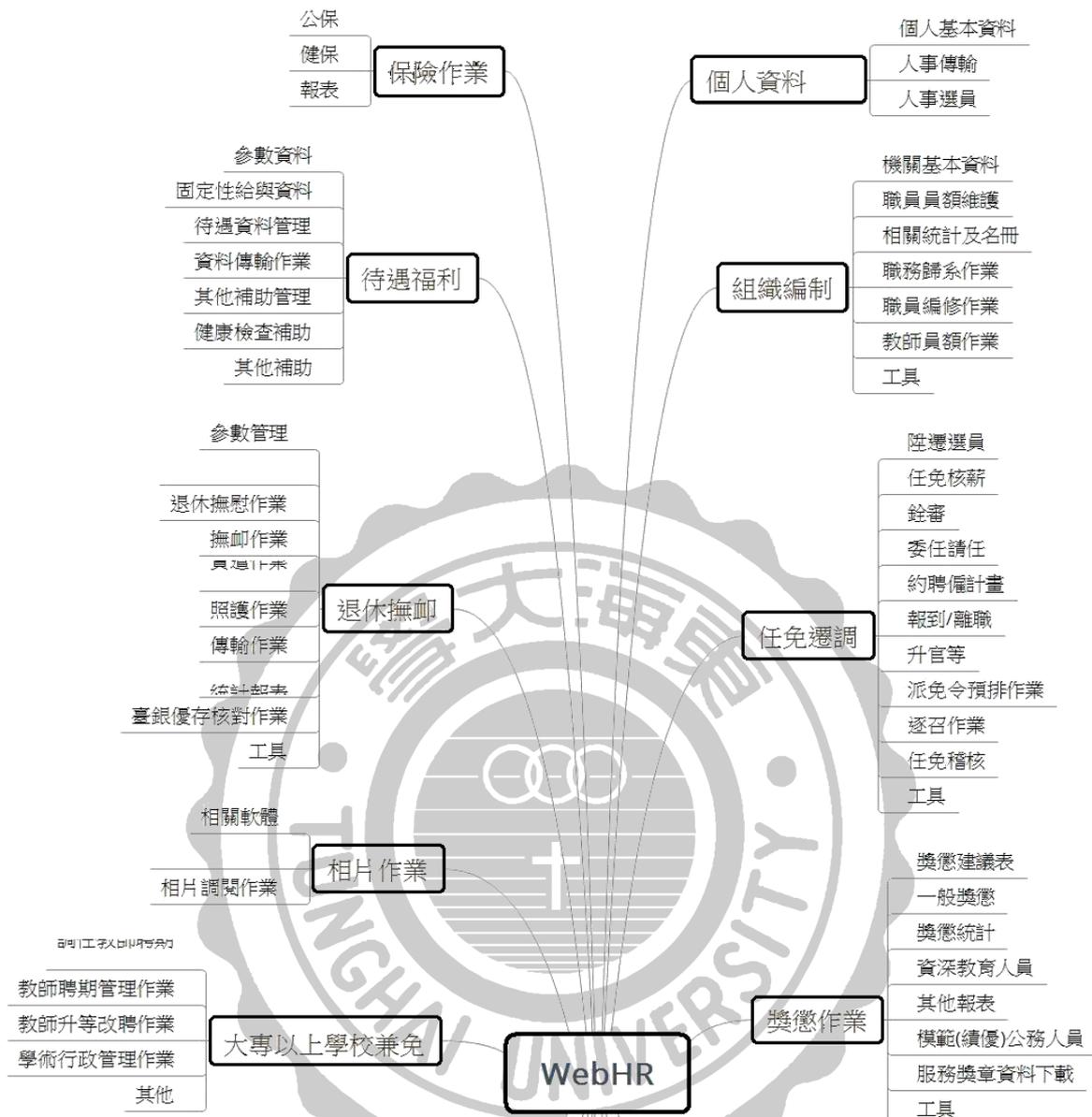


圖 1-2 人力資源管理資訊系統(WebHR)作業功能圖 (局部)

資料來源：本研究者彙整。

參、臺中市政府人事處人事服務網(eDOPTC)

本研究依據所屬人事機構同仁及因應行政院人事行政總處及考試院等上級機關之業務需求，參考行政院人事行政總處人事服務網(eCPA)之架構與功能，建構臺中市政府人事處人事服務網(eDOPTC)，比較常用且重要的有問卷調查系統(questionnaire)、網路投票系統(vote)、職員通訊錄編輯系統(dirbook)、線上測驗系統(esame)、人事業務績效考核報告填報系統(pperep)、人事機構服務平臺(pplatform)、臨時人力管理系統(contlist)、

各區公所員額調整移撥專案平臺(dplatform)、職務出缺填報系統(vaclist)、公教人員志工服務園地(volunteer)、推動性別主流化績效評量系統(genderms)、知識倉儲分享平臺(kdw)、任用送審案件查核管理系統(evaudit)、推動人事資訊系統數位教材分享網絡評比(eCourse)、待用媒合平臺(sospeso)、地研中心訓練調查系統(TrainingSurvey)、雲端大資料(bigdata)、任務編組調查系統(taskforce)、人事業務懶人包(lazybag)及天然災害通報演習系統(exercise)。

在這數十種應用系統與功能當中，其中職員通訊錄編輯系統最初版本係以 ASP 程式語言搭配微軟 Access 資料庫開發的系統，管理及使用造成相當大的不便，考量維護及成本等因素，於是在使用一年後，全面改寫成以 PHP 程式語言搭配 MySQL 資料庫的應用系統，並且原先僅能由系統管理者擴充功能至一級機關均可對其所屬人事機構設定權限作業。有關詳細的行政院人事行政總處與臺中市政府人事處之人事服務網功能比較如表 1-3 所示。

表 1-3 行政院人事行政總處與臺中市政府人事處之人事服務網功能比較表

編號	行政院人事行政總處人事服務網	臺中市政府人事處人事服務網
1	簡稱 eCPA	簡稱 eDOPTC
2	網址： https://ecpa.dgpa.gov.tw	網址： https://web.personnel.taichung.gov.tw/doptc/index.php
3	電子賀卡	pplatform: 人事機構服務平臺> eCard: 人事機構人事伙伴電子賀卡自動派送系統及 iCard: 電子賀卡管理系統
4	A1: 人事資料報送服務網	無
5	A2: 人力資源填報系統	pplatform: 人事機構服務平臺> 調查表> 臺中市政府所屬機關學校各類人員現有員額統計月報表

表1-3 (續)

6	A3:公教人員待遇管理系統	pplatform:人事機構服務平臺>調查表>各機關學校薪資清冊及 eCPA 公教人員待遇管理系統校對清冊(報送對象請參閱內容說明)
7	A4:調查表系統	pplatform:人事機構服務平臺>調查表
8	AB:人事業務績效考核送審核管理系統	pperep:人事業務績效考核填報系統
9	AC:全國軍公教人員生活津貼申請暨稽核系統	無
10	AD:各機關兼職資料填報系統	pplatform:人事機構服務平臺>調查表>兼職資料調查
11	DA2:職員名錄	dirbook:職員通訊錄編輯系統
12	無	questionnaire:問卷調查系統
13	無	vote:網路投票系統
14	無	esame:線上測驗系統
15	A4:調查表系統 > INV61036 – 臨時人員人數統計表	contlist:臨時人力管理系統
16	A4:調查表系統 > INV61090 – 各機關得提列公務人員考試職缺數與已提列考試職缺數控管表	vaclist: 職務出缺填報系統

表1-3 (續)

17	A4:調查表系統>INV63030-行政院及所屬機關年度推動志工志願服務成果、A4:調查表系統>INV63031-行政院及所屬機關年度推動志工志願服務成果(表一)及(表二)、A4:調查表系統>INV63038-機關辦理退休公教志工業務情形彙整表、.....等	volunteer:公教人員志工服務園地
18	A4:調查表系統>INV60012-任一性別已達 1/3 之委員會	genderms:推動性別主流化績效評量系統
19	無	kdw:知識倉儲分享平臺
20	無	evaudit:任用送審案件查核管理系統
21	無	sospeso:待用媒合平臺
22	A4:調查表系統>INV25005-年度人事業務資訊系統訓練研習辦理情形調查表	TrainingSurvey:地研中心訓練調查系統
23	無	bigdata:雲端大資料
24	無	taskforce:任務編組調查系統

資料來源：本研究彙整。

臺中市政府人事處人事服務網(eDOPTC)，登入成功畫面如圖 1-3 所示，規模大小及不同程度的應用系統達 20 個以上，茲擇選較為重要的應用系統的功能簡介如下：

一、人事服務網整合服務平臺

人事服務網整合服務平臺是一種 EIP 系統架構，本身亦為非常重要的功能。eDOPTC 的最初發展形式，其實是從《人事機構服務平臺》開始的，而當時也只是單純地設計一

個系統，提供給所屬人事機構的人事人員使用，使用者帳號及密碼係由臺中市政府人事處資訊單位以人工方式來維護，因為人事人員更迭頻繁，幾乎每日皆有帳號異動，或是有使用者忘記帳號及密碼，因此都會以電話聯繫與即時設定，工作非常曠日費時，亦即系統建置初期僅以系統帳號密碼的維護管理時期，造成資訊單位系統管理者非常沉重的負擔。

後續開發的系統，有《職員通訊錄編輯系統》、《職務出缺填報系統》、《人事調動服務交流平臺》（為因應改制直轄市初期，活絡人事應用為目的而設計，現已達成階段性使命，於民國 101 年起即停用該系統）、……，系統種類愈來愈多樣化，這個時候每個系統都須要各自獨立的帳號，使用上愈見複雜，對於使用者及管理者皆是一大負擔，後經由人事品管圈的建議，參照行政院人事服務網(eCPA)的單一入口網機制，建置整合各應用系統為入口網，以方便應用各系統，因此有了 eDOPTC 的誕生。

eDOPTC 為強化管理應用功能，提供變更密碼、兼辦管理、連線記錄、機關地圖等功能，其中「連線記錄」則更可供系統管理者應用，而「機關地圖」則是結合 Google Map 的 API，只要以輸入中文地址，即可以內嵌式查詢各級機關學校之所在地。

現在 eDOPTC 的登入機制採用兩套模式，即使用者可以「帳號密碼驗證碼」及「PIN 碼身分證字號」兩者擇一登入，而後者登入機制亦係人事品管圈提案並參考行政院人事行政總處（簡稱 eCPA）的登入機制而得，所不同的是，eCPA 的憑證登入可使用所有系統、帳號登入有時間限制且僅限使用某些系統，而 eDOPTC 不論以何種方式登入系統，皆無特別限制。

二、職員通訊錄編輯系統

職員通訊錄編輯系統提供的功能包括職員錄管理、機關管理、帳號管理、職員錄上傳、職員錄下載、通訊錄列印、責任區域、兼辦管理、公告說明、資料下載及公告維護、序號重整及查詢。

維護機關職員通訊資料的正確性與及時性是人事主管機關的重要職責。臺中市政府自改制為直轄市以來，即啟用本系統作為維護職員通訊資料的工作。本系統自民國 100 年起，即開放讓各級機關學校線上編輯機關及下級機關所屬人員的通訊聯絡資料，亦即一級機關對其所屬機關學校也具備編輯權限，當然剛開始的版本尚有若干缺點，例如無法處理中文外字（如堃、峯、眞、澗、綉、煊）、職稱及單位名稱未能代碼化操作、無

法依據頁次編製目錄及自動排版、無法於校對期間鎖定資料等，不過這些問題皆於後續 3 年逐漸改進。

本系統有一項更重要的功能特性即在於，以職員錄維護管理的功能，提供作為 eDOPTC 的登入帳號權限基礎。eDOPTC 建置以來，原先是為每位人事人員建立帳號、姓名等基本資料，管理的帳號數量超過 500 個，人員異動又非常頻繁，因此平日在帳號管理工作上即為一件苦差事。為期達到帳號自動管理維護目標，於是設計一種帳號自動產生及維護異動機制，一如 eDOPTC 登入前首頁公告「登入帳號說明」：

各位人事伙伴在《dirbook:職員通訊錄編輯系統》/《職員錄管理》中建立個人基本通訊錄資料，服務單位或職稱其中之一含有人事，以其電子郵件信箱@前的文字為帳號（例 abc.123@abc.gov.tw → abc.123），但若電子郵件信箱@前的文字均相同，則以完整電子郵件信箱為帳號，預設密碼為 people，初次登入並於變更密碼後帳號立即啟用，如有相關問題請洽 04-22289111#17500。

其帳號自動產生的規則如下：

- （一）臺中市政府人事處及所屬人事機構之專任、代理、兼任及兼辦之人事人員擁有 eDOPTC 系統登入權限之帳號。
- （二）帳號之取得以在《dirbook:職員通訊錄編輯系統》>《職員錄管理》中建立個人基本通訊錄資料，「服務單位」或「職稱」欄位其中之一含有「人事」，則以其電郵信箱「@」前的文數字為帳號，例如電郵信箱為「abc.123@abc.gov.tw」，則帳號為「abc.123」；若是電郵信箱「@」前的文字均相同，則以完整電子郵件信箱為帳號。
- （三）最初設定帳號後，預設密碼為「people」，使用者必須變更密碼後方能啟用。

本系統另外一項重要功能就是產生職員通訊錄之可印刷電子檔，後來再發展出可產生目錄、自動編製索引頁次。臺中市政府依循行政院人事行政總處對於職員通訊錄作法，即每年編印紙本通訊錄發行，版面大小為 A5。關於印製通訊錄，傳統作法是由主辦機關彙整所屬機關學校的通訊基本資料（含任職機關、單位、職稱、到職日期、姓名、性別、辦公室電話、行動電話等⁵），再送至印刷廠排版、校對，無誤後方能付印。這其間的過程非常繁雜，而且因為通訊資料的特性是變動性非常高，每每在編輯校對期間

⁵ 早期印行之通訊錄版本還有住宅電話，後來因個人資料保護意識擡頭，遂取消登錄該項資料，甚至考慮行動電話若為私人持有而非公務用配發情形則不強制登錄，以落實保障個人資料保護規定。

仍持續異動通訊資料，因此如時間一拖長，很可能等到印出通訊錄時早就人事已非。為避免發生此類問題，本系統可即時產製可逕送印刷廠印製之通訊錄格式，並且自動編製目錄，提高資料的正確性、縮短編輯校對期間，以期為職員通訊錄維護管理之即時性作出更進一步的貢獻。

三、人事機構服務平臺

人事機構服務平臺功能包含公布欄、調查表、人事人員遷調訊息、品管圈、相關連結，以及後臺管理區。本平臺最初為單獨存在、建置早於臺中市政府人事處人事服務網(eDOPTC)，原本有該系統專屬的登入帳號資料，待俟建置 eDOPTC 之後方納入臺中市政府人事處人事服務網(eDOPTC)應用系統之一。

本平臺最重要的系統功能當屬「調查表」，此功能的每一項均為個別業務需求量身打造、客製化的彙整調查功能。此功能的應用範圍極廣，如臺中市政府所屬各機關（學校）公務人員（教職員）人事異動狀況、臺中市政府所屬各機關（學校）公務人員（教職員）人數按年齡（年資、教育程度、考試種類、官等及性別）分、臺中市政府所屬機關學校各類人員現有員額統計月報表、現有員額調查表查核資料上傳、……等，目前已超過 150 項調查表，每一項功能均為業務承辦人員節省大量時間及紙張浪費。

以「臺中市政府所屬機關學校各類人員現有員額統計月報表」調查表為例，填報對象為各級機關學校，方式為每月 1 日起至 10 日止，填報前一個月月底之現有員額數，填報數據有 43 項。若採用傳統作法，其可能的作法如下：

- （一）決定調查對象及訂定調查格式，通常設計成 Excel 或 CSV 格式。
- （二）通知調查對象，因為對象為數眾多，通常係以電子郵件或正式公文為之，並告知調查期間及其他相關規定。
- （三）承辦單位及承辦人員於資料填報期間，受理各填報對象交付而來的資料，通常以電子郵件信箱為之，填報期間如果遇到逾期未填報的機關學校，須親自或委由分層負責機關以電話、電子郵件，或其他通訊社群軟體（如 Facebook、LINE、Juiker）等方式催辦。
- （四）彙整各方填報資料成一致的格式，便於分析統計。

這過程極為繁瑣，耗費的時間冗長不說，資料內容之正確性、完整性及一致性也難以管控，以臺中市政府所屬 500 個以上機關學校來說，資料之彙整統計必曠日廢時，並且極容易出錯，然而應用此系統則承辦人員可以好整以暇，輕鬆完成應有的工作。

四、線上測驗系統

地方政府人事主管機關每年須對所屬人事機構之專任人事人員進行人事法規測驗，為完成這項測驗工作，傳統作法的是由主管機關命題，再以紙本測驗卷，在統一集中的試場進行，以求公開、公平、公正的目標，然而這樣須耗費大量的人力、物力及時間，要借用場地、安排考試時間，還得印製試卷，非常不符合環保節能省紙減碳要求。利用此應用系統，則可以省時省力，又節能環保，且達到公開、公平、公正要求。此應用系統的功能有公告、成績管理、題庫管理、學員管理、系統設定。事實上，本系統為因應業務需求，又陸續加入更多的功能，例如題型可以有是非題、選擇題，選擇題可以有單選題、複選題，測驗人員可因機關屬性（行政機關、警察機關、學校）而選擇不同題庫，再包裝則可以設計成三階段過關測驗題型，也仍然維持即考即知的考試結果，本系統功能達成的功能任何其他套裝軟體無法達到的。

五、職務出缺填報系統

為期使各機關學校之人力有效運用，因而建置此應用系統，以此作為通報彙整聯絡窗口。此應用系統的功能有填報者設定、產生 EXCEL、產生 PDF、帳號管理、公告說明、公告維護、轉歷史區。

職務出缺填報系統早在民國 100 年即已有之，開始時以獨立的帳號密碼運作。本系統之設計緣由為自臺中縣市合併改制以來，一級機關由原本僅為臺中市政府及臺中縣政府，增加成為 27 個一級機關（臺中市政府水利局是縣市合併後才成立的），為有效及時控管除了人事、主計、政風、警察、醫事等一條鞭或專業人員以外，薦任第八職等以下正式公務人員的職務出缺狀況，於是業務單位臺中市政府人事處人力科之所請，規劃設計本系統。

六、網路投票系統

網路投票系統提供功能有系統設定、選舉名冊、候選名冊、投票結果、投票統計等，網路投票系統強調的就在於公平、公正、個人保密原則，以其中「選舉名冊」而言，若論一般的設計考量，可能以身分證字號作為登入帳號，然而這樣的帳號設計會有暴露個人資料於網路上的風險，本系統即設計以身分證字號前 6 碼作為帳號（若重複則以身分證字號前 7 碼作為帳號）、後 4 碼作為預設密碼，並於資料庫中加密，投票者第一次登入必須變更密碼，開通帳號後方可進行投票，如此即可兼顧個人資料安全及操作方便的優點。

每一次投票均於「系統設計」功能設定包含投票代碼、投票名稱、投票型態（有票選委員～選人、票選物件～選物，以及客製化 3 種）、可投票數的上下限範圍、選票數、說明、開放投票時間、結束投票時間、是否公開，以及系統管理者等基本參數，至於投票結果及投票統計均可於投票期間及結束後立即查得，投票結果也以保密方式處理，避免洩露個人投票資料以任何方式取得。

此系統最初應用範圍在考績甄審委員會委員票選，以及臺中市政府人事處處徽設計比賽票選。每年年底結束前皆須成立下年度之人事甄選及考績委員會委員，其中除指定主席及指定委員外，其餘委員必須開放票選產生，所有專任人事人員皆為當然候選人，同時也是具有投票權的人員。由於應用方便，遂有所屬機關學校申請使用在該機關學校的考績甄審委員會的票選活動，截至民國 105 年底為止，本系統以累積應用 18 次網路投票作業，且應用成效良好。

七、問卷調查系統

問卷調查許多免費取得的資源可供應用，然而基於人事業務的應用，若干功能無法達成，於是自行建置專屬的問卷調查系統以為因應。本系統提供系統設定、問卷設計、題庫管理、問卷調查及問卷統計等功能。

本系統的「系統設計」功能可以對問卷代號、問卷名稱、主題名稱（最多設計 5 個）、開始時間、結束時間、是否公開、宣告、結語、基本題題數、基本題選項數、設定時間，以及系統管理者，也只有系統管理者方可執行問卷設計、題庫管理及系統設定等功能。

問卷調查最令人困擾的就是發放對象的填答方式、無效問卷，以及問卷回收後的資料整理與統計等工作，而本系統恰可完美解決諸如此類擾人的問題。本系統設計上，填答方式可區分成單選題、複選題及開放性問題，填卷者可於按「交卷」後，系統會先檢查每一項題目是否均作答，若有未完整作答部分，立即提醒未填答題號，須每一項題目均完成作答，方認定為完成填卷，以免造成無效問卷的結果。

本系統主要應用在年度人事服務滿意度調查問卷、員工協助方案問卷調查，以及研習課程課後意見調查，截至民國 106 年 3 月底止，已完成應用 12 份問卷工作，大大有效提升工作效率，同時也節省許多紙張的消耗，業務承辦人員也縮短大量整理問卷統計作業的時間，此系統對業務承辦人員真是一項福音。

八、臨時人力管理系統

臨時人力係指編制內公務人員以外之臨時人員，因人員區分而有約聘、約僱、約用、業務助理、……等人員，因不同經費來源而有市庫及各類基金、補助款、特別預算，臨時人力管理系統始於民國 103 年，目前系統中，103 年有 3,427 件、104 年有 3,267 件、105 年有 3,724 件、106 年因為才剛開始，所以只有 791 件，每位臨時人力會有契約書、僱用通知書、具結書及任用計畫等文件。未使用本系統之前，業務承辦人必須彙整來自各級機關學校的臨時人力的相關文件，而且每個機關必須備妥共計 11 種不同種類的僱用名冊，其間的辛苦，異常繁重，真的只有做過的人才瞭解。在本系統尚未建置之前，管理上非常大費周章，各機關學校必須於每年或每次臨時人力異動時，報送核定文件、契約書、具結書及保密切結書等紙本文件，並交付予臺中市政府人事處，而本系統提供讓各機關學校僅須將相關文件掃描後上傳至系統即可，節省大量人力維護及用紙，使用機關也可匯出或匯出名冊作業，而管理者端更能查詢統計最新且即時的臨時人力運用狀況，提供機關首長決策參考。

本系統雖然是對臨時人力的管理，然而其重要性卻不亞於編制公務人員所使用的其他系統，以其臨時人力的多樣性，在管理上就益顯其複雜程度。由於本系統啟用自民國 103 年，在這幾年來的使用與不斷改進缺點、增強功能，即使以民國 106 年 1 月 1 日起，位於臺中市境內之原教育部所屬 17 所國立高中職及特殊學校改隸市立，共計有數百位臨時人力，在管理上亦游刃有餘，由此可證本系統的功能完整性及方便性更臻成熟。

九、電子賀卡管理系統

臺中市政府人事處依據不同需求發展的電子賀卡系統有 2 個，一是以所屬人事機構人事人員為發送對象的「eCard:人事機構人事伙伴電子賀卡自動派送系統」，此系統早在民國 100 年即已開發完成；另一則是甫於民國 104 年起，提供所屬人事機構，以各該機關學校之機關首長為名銜，發送對象為其同仁的「iCard:電子賀卡管理系統」。

一般常見的電子賀卡發送系統，就其所提供的功能而言，係由使用者自行選擇需要的類別（例如生日、新年），也有許多樣式可供選擇，甚至還具備預約功能，惟一略顯不便的是僅允許逐筆設定，無法做到自動派送功能，有鑑於此，「電子賀卡自動派送系統」規劃的做法為，於網站伺服器設定自動排程，每日上午 7:00 自 eDOPTC 的職員通訊錄編輯系統中人事人員基本資料，若為當天生日，則以臺中市政府人事處處長職銜名義，自動派送一張電子賀卡，給人事伙伴「暖暖的大祝福」。就因為這麼一個小小的舉

動，其實讓許多人事伙伴感念在心，進而更凝聚加強人事機構體系的向心力，可見不得小覷此系統的影響力。

因為電子賀卡自動派送系統的影響力是具體而微的，臺中市政府人事處所屬各級人事機構希望能將此類生日賀卡電子賀卡自動派送機制，運用於機關學校，於是有「電子賀卡管理系統」的產生，電子賀卡管理系統異於電子賀卡自動派送系統的功能是，除了以各機關學校機關首長為名義發送之外，使用機關可自訂賀卡內容如圖案、祝賀語等，但因無法自職員通訊錄編輯系統取得生日祝賀名單，而且職員通訊錄編輯系統主要登錄管理範圍僅限於各機關學校的主管人員，無法涵蓋所有教職員工，因此須由使用機關學校匯入資料。

十、任用送審案件查核管理系統

臺中市政府以直轄市政府人事主管機關的角色，對於轄內所屬機關學校的公務員任用送審案件肩負彙整統計的責任。本系統之主要目的，係為掌控並瞭解所屬各機關任用送審案件之正確性，並將這些銓審查核資料，爰以每 2 個月查核一次。

本系統設計 1 式調查表名為「各項任用送審案件辦理情形調查表」，以及 2 張附表，分別為「各項任用送審尚未報送案件明細表」及「各項任用送審案件錯誤明細表」，其中各項銓審案件須依「公務人員任用考績退休撫卹案件送審作業手冊」規定辦理任用(含俸給)送審作業。在主要的填表「各項任用送審案件辦理情形調查表」中，規定 4 項送審案件，分別為一、辦理公務人員擬任人員送審案件；二、辦理公務人員各類動態送審案件；三、辦理公務人員任用或俸給案申請更正或變更送核案件；四、辦理公務人員試用期滿成績送審案。

重要 本系統之個人資料僅供作必要人事資料管理之用，臺端利用本系統之個人資料時，請留意遵守個人資料保護法之相關規定，於使用完畢後，儘速刪除銷毀，避免外洩，如有違法致生損害，本處將依法求償。

- oksw:好用軟體 **New** oksw:localhost
- questionnaire:問卷調查系統 questionnaire:localhost
- vote:網路投票系統 (離開系統須登出) vote:localhost
- dirbook:職員通訊錄編輯系統 dirbook:localhost
- esame:線上測驗系統 esame:localhost
- pperep:人事業務績效考核填報系統 pperep:localhost (人事處及公訓中心同仁使用)
- pplatform:人事機構服務平臺 pplatform:localhost
- contlist:臨時人力管理系統 contlist:localhost
- vaclist:職務出缺填報系統 vaclist:localhost
- volunteer:公教人員志工服務園地 volunteer:localhost
- genderms:推動性別主流化績效評量系統 genderms:localhost
- kdw:知識倉儲分享平臺 kdw:localhost
- iCard:電子賀卡管理系統 **New** iCard:localhost
- evaudit:任用送審案件查核管理系統 **New** evaudit:localhost
- eCourse:推動人事資訊系統數位教材分享網絡評比 eCourse:localhost
- sospeso:待用媒合平臺 **New** sospeso:localhost
- TrainingSurvey:地研中心訓練調查系統 TrainingSurvey:localhost
- bigdata:雲端大資料 **New** bigdata:localhost
- taskforce:任務編組調查系統 **New** taskforce:localhost
- lazybag:人事業務懶人包 **New** lazybag:localhost
- exercise:天然災害通報演習系統 **New** exercise:localhost

異動時間：105-08-03 08:22:20 am 81203

圖 1-3 臺中市政府人事處人事服務網(eDOPTC)應用系統連結圖

資料來源：臺中市政府人事處人事服務網；成功登入後之應用系統連結，

<https://web.personnel.taichung.gov.tw/doptc/index.php>，檢閱日期：2016 年 12 月 1 日。

第二章 理論與文獻

本章旨在彙集、整理、歸納、比較、分析與本研究有關前人研究成果及理論，並以此作為本研究的立論基礎。全章共分二節，第一節為理論基礎，探討企業資訊入口網及其活動與過程，以及使用者滿意度，並以公務人力資源管理政策展望與政府策略性人力資源管理資訊系統為應用程度與範圍；第二節則為以碩士論文及相關期刊為主的文獻探討。

第一節 理論基礎

所謂企業資訊入口網（Enterprise Information Portals，以下簡稱 EIP），意為能排除機關組織內外部儲存資訊的限制，而且讓使用者透過單一管道來完成商業決策行為所需的個人化資訊(Shilakes & Tylman, 1998)。由此觀之，EIP 的觀念早已存在許久，而對企業資訊入口網可以定義為(Kulkarni & Shashi Nath & Maruthu Pandian, 2003)：

企業資訊入口網對商業用途使用者呈現一種可存取的格式整合可讀取的資料、資訊及應用，而這些入口網可以讓商業使用者使用，同時其中包括資訊科技 (Information Technique, IT) 以及如下原始功能：

- 以角色為基礎或規則為基礎的管理；
- 協同合作；
- 內容的管理與蒐尋；
- 可存取結構化的資料，例如使用者查詢與報表列印。

由圖 2-1 可以探知，有關於 EIP 的活動與過程的生動描述：當使用單位經由知識投資、與他人溝通，以及累積知識等三大管道，即藉由投入學習、向他人學習，以及從做中學等三項活動過程，求得知識與資訊的深度與廣度，最終轉變成專業化知識，以期達到所欲達陣的工作任務，並且於完成工作任務之後，也能夠反饋至知識來源的各項活動，如此形成 EIP 生生不息的活動過程的循環(Ryu & Kim et al., 2005)。

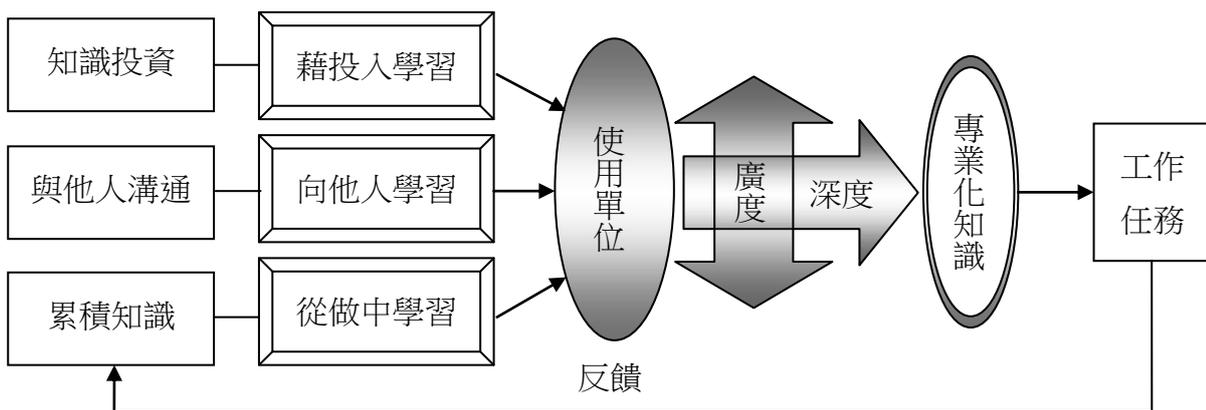


圖 2-1 EIP 活動流程圖

資料來源：”Three Learning Processes for Knowledge Acquisition,” by Ryu et al., 2005, *MIS Quarterly*, 29(2), 248.

人事業務資訊化的程度是多面向的，同時諸多應用亦須歷經中長程期的規劃與實踐方能展現相當成果。在發展過程當中，也有許多專家學者嘗試量化其成果及表現，若論及如何衡量資訊系統的使用者滿意度(user satisfaction)較為公正客觀的方式莫過於以管理的角度來度量及分析資訊系統，並藉此改善資訊系統的生產力，而資訊系統生產力，則包括以有效率的方式提供服務及有效利用資料處理產出的雙重意義(Bailey & Pearson, 1983)。Bailey 與 Pearson 認為，使用者滿意度其實是可以衡量的，並且定義公式模型如下：

$$S_i = \sum_{j=1}^n (R_{ij}W_{ij})$$

其中

R_{ij} = i 個體對 j 因素的反應。

W_{ij} = j 因素對 i 個體的重要程度。

Bailey 與 Pearson 提出使用者滿意度重要因素自我評量等級(Self-Assessed Rankings of Factor Importance)，如表 2-1 所示，在這 38 個因素當中，發現有 18 個因素最少一次列為等級 1，而且其中甚至有 9 個因素最少次數不到一次，可見欲如何公正客觀地衡量使用者滿意度的難度相當高。或許，對於不同性質與使用者而言，其對資訊系統的要求或者所重視的因素並不盡相同，因此很難以單一標準來衡量。

表 2-1 使用者滿意度重要因素自我評量等級

因素	等級 1 的次數		
	最小	平均	最大
靈活性(Flexibility)	2	5.8	14
正確性(Accuracy)	- ⁶	6.1	16
即時性(Timeliness)	1	6.3	17
信任度(Reliability)	1	6.4	18
完整性(Completeness)	1	6.9	23
對系統的信賴度(Confidence in systems)	1	6.9	16
關聯性(Relevancy)	-	7.2	17
精確性(Precision)	-	8.0	12
與 EDP ⁷ 人員的技術競爭能力(Technical competence of the EDP staff)	-	8.2	27
通用性(Currency)	-	8.5	13
優先決定權(Priorities determination)	2	9.0	22
錯誤恢復力(Error recovery)	3	9.0	17
反應時間(Response/turnaround time)	1	9.1	18
存取便利性(Convenience of access)	-	9.1	19
EDP 人員的態度(Attitude of the EDP staff)	2	9.1	25
發展新功能所需時間(Time required for new development)	-	10.0	19
可利用工具(Perceived utility)	2	10.7	24
文件化(Documentation)	4	10.8	21
參與感(Feeling of participation)	-	10.8	26
變更需求的處理過程(Processing of change requests)	5	11.3	22
與 EDP 人員的溝通能力(Communication with the EDP staff)	-	11.3	22
與 EDP 人員的關係(Relationship with the EDP staff)	1	11.5	29
對系統的理解力(Understanding of systems)	1	11.5	22
訓練程度(Degree of training)	5	12.3	22
工作影響力(Job effects)	1	12.3	22

⁶ 原文以「|」符號表示，因易與「1」混淆，故改為「-」。

⁷ Electronic Data Processing 的簡稱，意為「電子資料處理」，目前較為通用的用法為「資訊管理」(Information Management)或「資訊科技」(Information Technique)。

高層管理的介入(Top management involvement)	1	12.4	22
表2-1 (續)			
控制的感覺(Feeling of control)	2	12.7	23
產品與服務的流程(Schedule of products and services)	9	13.8	19
輸出格式(Format of output)	3	14.1	23
介面模式(Mode of interface)	8	15.0	21
資料安全性(Security of data)	8	15.0	20
期望程度(Expectations)	7	15.0	24
EDP 功能的組織定位(Organizational position of the EDP function)	4	15.2	24
產出額度(Volume of output)	6	16.6	25
使用語言(Language)	10	17.3	24
支付服務的回復方法(Charge-back method of payment for services)	14	18.0	19
與 EDP 單位的組織競爭力(Organizational competition with the EDP unit)	11	19.5	30
供應商支援能力(Vendor support)	14	19.8	28

資料來源：”Development of a Tool for Measuring and Analyzing Computer User satisfaction ,” by Bailey & Pearson, *Management Science*, 29(5), 532.

由以上的瞭解，可知網路應用的興起與雲端科技之日益蓬勃發展，改變人類生活方式與工作處理模式，在民間有許多企業早已積極導入 EIP，藉此整合資源應用與提高作業效率，並且降低管理階層的負擔，整體說來，EIP 的推行對於管理者與使用者皆能共蒙其利。也因此行政院人事行政總處為呼應行政院於民國 100 年公布之「黃金十年 國家願景」當中八大願景之一「廉能政府」，制訂公務人力資源的「人事專業功能」及「人事決策管理」兩大策略面向（行政院人事行政總處，2015），更於其中「人事決策管理」面向，擬訂「先發式雲端人力資源管理，循證化人事決策機制」與「人本化人力資源管理，服務、關懷人力管理措施」之政策計畫，希望以此達成全觀型人力資源管理，優質化公務人力發展之三大目標，完整的公務人力資源管理政策展望架構（黃富源，2015）如圖 2-2 所示。

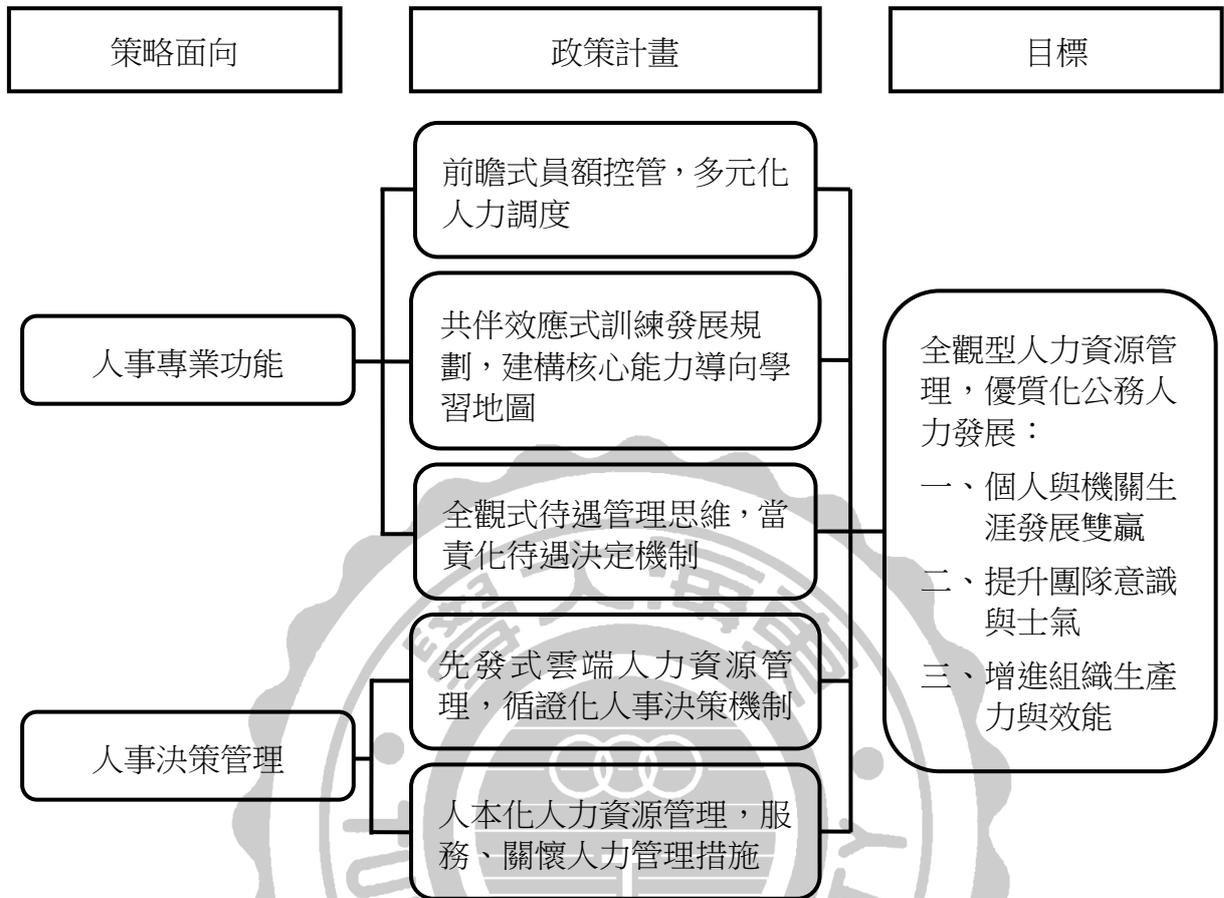


圖 2-2 公務人力資源管理政策展望架構圖

資料來源：公務人力資源管理政策之展望（5 頁），黃富源，2015，臺北市：行政院人事行政總處

從行政院人事行政總處擘劃的《政府策略性人力資源管理資訊系統藍圖》中觀察，如圖 2-3 所示，可得知各個面向均可藉由資訊系統平臺工具達成預期的策略目標，而地方政府人事主管機關之資訊系統在人事業務之應用。此人事業務資訊系統最終達成政府策略性人力資源管理目標，策略性人力資源管理分別為員額配置、心智激勵、人事決策、人事服務及能力發展等五大策略面向，在此系統藍圖中列出五大策略面向，可運用各種不同的資訊系統平臺工具來實踐，達成相應的策略內涵與目標。

基於上述人事機構整體的發展，在最高人事主管機關—行政院人事行政總處，確立政府策略性人力資源管理目標之後，所屬各級人事機構，從中央到地方，就必須開始動

起來，一切行動以完成上級制訂的目標為最高指導方針，在努力過程中，最重要且不可或缺的方式便是運用資訊化工具，致力於將人事業務資訊化，建構實質可運作之人事業務資訊系統，方能達到事半功倍的效果。



圖 2-3 政府策略性人力資源管理資訊系統藍圖

資料來源：”當前政府公務人力資源管理策略重點”，黃富源，2014，人事月刊，56(350)，12-13；”循證化導向的策略性人資系統”，陳邦正，2015，人事月刊，57(354)，73-75。

第二節 文獻探討

壹、學位論文

人事業務電子化之實起源於民國 90 年代初期，以當時最高人事主管機關—行政院人事行政局推動實施的人事行政網為起點，在這之前僅止於單機版、片面性地電腦應用，而自行政院人事行政局以降，人事業務網路化逐漸朝向雲端化為目標邁進。然而談到成熟期，應當是一直到民國 90 年代末期，以原先之 Pemis2K 為基礎發展成人力資源管理資訊系統(WebHR)，並且逐步擴充及整合各項應用，這其中亦包括對於銓敘部、教育部及公務人員退休撫卹基金管理委員會等相關研究與應用。茲以最近 15 年發表之碩士論文，經整理如表 2-2，並臚列介紹如下：

表 2-2 相關碩士論文一覽表

編號	年度	作者	研究題目	畢業系所
1	2003	王瑞麟	應用服務元件於企業資訊入口網站開發之研究	國立成功大學資訊管理研究所
2	2006	吳淑婷	專業社群 Intranet 之應用與影響-以人事行政網 (e-CPA) 為例	東海大學行政管理暨政策學系
3	2011	黃秋敏	「雲端人力資源管理資訊系統 (WebHR)」使用者接受度之研究—以新北市為例	銘傳大學公共事務學系碩士在職專班
4	2012	許麗惠	建構人力資源管理資訊系統(WebHR)關鍵成功因素之研究	國立彰化師範大學商業教育學系
5	2012	饒海繻	桃園縣政府人事人員資訊素養、科技使用程度及人力資源資訊系統應用效益之研究	中國文化大學勞工關係學系

表2-2 (續)

6	2015	朱錦雯	屏東縣人事人員對於網際網路版人力資源管理資訊系統(WebHR)接受度與使用行為之研究	國立屏東大學教育行政研究所
7	2016	陳育湘	我國推動網際網路版人力資源管理資訊系統(WebHR)政策執行之評估：以南投縣國立高中職學校為例	國立中正大學政治學系政府與公共事務碩士在職專班

資料來源：本研究者彙整。

王瑞麟(2003)《應用服務元件於企業資訊入口網站開發之研究》主要在探討如何應用 Web Services 於企業資訊入口網站的開發，透過企業流程中不同階段的活動應用資訊開發相關服務元件，希冀對企業資訊系統提出標準化架構，使系統更具彈性與延展性。

吳淑婷(2006)《專業社群 Intranet 之應用與影響-以人事行政網(e-CPA)為例》之主要研究方向係採用線上觀察、問卷調查及訪談法，探討 Intranet 及 Extranet 之各項應用，研究結論則係對於組織溝通、知識管理、組織學習，以及組織文化等 4 大面向之影響。

黃秋敏(2011)《「雲端人力資源管理資訊系統(WebHR)」使用者接受度之研究—以新北市為例》，本文係以新北市政府所屬人事機構之人事人員為研究對象，研究方法採用問卷調查及實證研究，研究發現新北市人事人員已頗接受該系統，惟於系統穩定度、設備及人為等方面仍有相當高需求。實證結果為影響人事人員使用三大要素為組織內部影響、認知幫助條件及人機互動。

許麗惠(2012)《建構人力資源管理資訊系統(WebHR)關鍵成功因素之研究》係從系統功能與操作使用面來探討建構 WebHR 之成功因素，研究過程中採用相關文獻分析及德懷術(Delphi)研究法，得到專家學者們對於本研究問題之共識，計有建置單位之內部因素、外部因素之配合、完善之系統功能與配套教育訓練與推廣體系等 4 大構面 44 項子題，期能藉此研究結果，作為行政院人事行政總處修正 WebHR 或行政院所屬各人事機構推廣或使用 WebHR 時參考應用。

饒海繻（2012）《桃園縣政府人事人員資訊素養、科技使用程度及人力資源資訊系統應用效益之研究》中，希望了解政府組織導入人力資源管理資訊系統後之應用效益、人力資源資訊系統對人力資源業務的影響、不同機關屬性之人事人員使用人力資源管理資訊系統之間的差異和人事人員的資訊素養與科技使用度對於使用人力資源管理資訊系統應用效益是否會有影響。本研究實施問卷調查法，以桃園縣政府所屬各機關人事人員為研究對象，利用 SPSS 統計軟體進行各項統計分析。研究結果發現，桃園縣人事人員對於系統之認知有用程度頗高，科技使用度表現良好，顯示人事人員能認同並使用系統，且在作業功能效益上有較高之同意程度，惟於系統穩定度及系統設備尚未完善，係 WebHR 所需改進之處；而人事人員之資訊素養透過科技使用度可影響人事人員使用系統之應用效益的主要因素。

朱錦雯（2016）《屏東縣人事人員對於網際網路版人力資源管理資訊系統(WebHR)接受度與使用行為之研究》旨在瞭解屏東縣人事人員對於網際網路版人力資源管理資訊系統(WebHR)接受度與使用行為。實施問卷調查法以屏東縣人事處暨所屬人事機構人事人員為調查對象，使用 SPSS 統計軟體為資料分析工具，研究結論為屏東縣人事人員就 WebHR 系統之個人定位與系統調整對認知易用性有顯著影響；屏東縣人事人員就 WebHR 系統之認知易用性對認知有用性有顯著影響；屏東縣人事人員就 WebHR 系統之認知有用性對行為意念有顯著影響；分析屏東縣人事人員就 WebHR 系統之認知易用性對行為意念之影響；屏東縣人事人員就 WebHR 系統之行為意念對使用行為有顯著影響。建議主管機關藉由電腦教育訓練、專業種子教師的培訓及建立系統諮詢等相關業務人員，主管機關由上而下，以助促進系統充分使用的情況。進而使得人事人員對系統的認知有用性及認知易用性提升時，對於 WebHR 系統改善人事業務品質及增進專業知能及效能與增加人事業務之彈性有其正向的影響，以充分提升系統的效益，建置完善的資訊科技有利的環境，進而影響 WebHR 系統使用者對於科技有用性、易用性的認知，如此亦能增進資訊科技接受及使用的意願。

陳育湘（2016）《我國推動網際網路版人力資源管理資訊系統(WebHR)政策執行之評估：以南投縣國立高中職學校為例》中，以南投縣國立高中職學校為研究範圍，透過政策評估理論、回應性評估理論和深度訪談法等理論與方法，探討推行網際網路版人力資源管理資訊系統(WebHR)政策本身的意涵與內容及各利害關係人對於推行該政策的看法，並透過政策評估指標之效能性、效率性、充分性、回應性與適當性等五大指標進

行研究分析，找出有待改善的現況。本研究的具體建議如下：一、加強主管機關決策者的使用態度；二、建議人事業務流程再造，落實專業分工；三、建議改善學術網路環境；四、加強運用人事資訊系統客服網；五、建置系統性教育訓練；六、加強種籽教師的培訓與輔導制度。七、強化系統操作說明的功能。

由以上之國內外有關本主題之研究情況及重要相關文獻探討發現，採用線上調查法、問卷調查法、實證研究、深度訪談法、文獻分析（包含政策評估理論、回應性評估理論）、德懷術(Delphi)、.....等各式研究方法，為兼顧研究面的周延性，均採兩種以上的方法進行研究。

王瑞麟（2003）以 EIP 為系統探究主題，其他研究者之主要研究對象則以 eCPA 或 WebHR 為主，均未曾以地方政府人事主管機關之人事服務網為主要對象，而其探討重點均側重網路化成果（應用系統）對使用者及組織溝通與學習所造成的影響（吳淑婷，2006），或是探討系統功能與操作使用面來探討建構人力資源管理資訊系統(WebHR)之成功因素（許麗惠，2006），整體而言，較偏重在 WebHR 之各面向研究，可能係 WebHR 為中央人事主管機關開發的資訊應用系統中，最為完整及成功的系統之故，然而係以系統使用者立場導入該研究，尚未發現以系統管理者，甚至系統開發者角度來研究人事業務資訊系統之應用情形。至其研究結論與建議則是多方面的，分別對系統使用者、使用機關、系統開發者，以及系統開發機關提出應用該系統時之相關建議。

貳、相關期刊

人事月刊係由行政院人事行政總處，自民國 74 年 6 月即發行，從人事月刊中搜尋與「人事服務網」比較密切相關的文章發現，早期的有程元中（2006）的「ECPA 人事服務網的過去、現在與未來」及莊素宜（2007）的「Ecpa 人事業務知識分享平台績效評估指標建立與可行性分析」，另外六都（自北而南依序為新北市、臺北市、桃園市、臺中市、臺南市及高雄市）已於人事月刊中發表關於人事服務網及人事資訊發展策略之相關文章，而人力資源管理資訊系統則由行政院人事行政總處所發表（程元中，2006；莊素宜，2007；程元中，2014）。人事月刊相關文章一覽表如表 2-3 所列示。

表 2-3 相關期刊一覽表

編號	年度	作者	篇名
1	2006	程元中	《人事月刊》ECPA 人事服務網的過去、現在與未來
2	2007	莊素宜	《人事月刊》Ecpa 人事業務知識分享平台績效評估指標建立與可行性分析
3	2014	陳俊男	《人事月刊》臺北市政府人事處人力資源管理系統之發展策略
4	2014	許瑛峰、 鍾環安、 蔡葦龍	《人事月刊》臺南市政府人事處 e 化人力資源管理策略
5	2014	程元中	《人事月刊》103 年策略性人力資源管理資訊系統發展簡介
6	2014	戴沁滢、 盧慧卿	《人事月刊》桃園市政府人事處策略型人資 e 化服務發展策略
7	2015	林煜焙、 宋淑鈴、 黃順平	《人事月刊》臺中市政府人事處人力資源管理 e 化發展策略

資料來源：本研究彙整。

《ECPA 人事服務網的過去、現在與未來》（程元中，2006）及《Ecpa 人事業務知識分享平台績效評估指標建立與可行性分析》（莊素宜，2007）是對中央機關人事服務網發展早期的探討與介紹，由其名稱可看出，人事服務網(eCPA)之稱呼尚未見統一，故即使以行政院人事行政總處（時為行政院人事行政局）也出現 ECPA 及 Ecpa 如此不一致的名稱；而《103 年策略性人力資源管理資訊系統發展簡介》（程元中，2014）則開啟「策略性人力資源管理資訊系統」發展的里程碑，也引導《臺南市政府人事處人力資源管理系統之發展策略》（陳俊男，2014）、《臺南市政府人事處 e 化人力資源管理策略》（許瑛峰等，2014）、《桃園市政府人事處策略型人資 e 化服務發展策略》（戴沁

澄等，2014），以及《臺中市政府人事處人力資源管理 e 化發展策略》（林煜焙等，2015）的導入與介紹。

程元中與莊素宜均任職於行政院人事行政總處，對於中央人事主管機關發展之各式應用系統至為熟稔，可以系統開發者之角色視之，也因此其發表於期刊之相關文章具有較高參考價值，而對於行政院人事行政總處人事服務網之應用系統發展歷程而言，也存在其指標性意義。



第三章 研究設計

本研究經由第一章緒論中，對於研究背景、動機、目的、問題，以及研究範圍、對象與限制的探討之後，繼於第二章理論基礎與文獻探討中，就本文所引據的理論基礎，確立與本研究相關文獻，以碩士論文為主的文獻，接著是對於行政院人事行政總處人事服務網、臺中市政府人事處人事服務網，以及人事業務績效考核的簡介及相關瞭解。本章旨以前兩章為本研究之立論基礎，並進一步來說明本研究的設計程序。本章共分為四節，包括：第一節：研究流程；第二節：研究架構；第三節：研究方法與執行步驟；第四節：資料處理與統計分析。期待藉此研究設計，完備構築設計工作，以下即分述各節內容。

第一節 研究流程

本研究流程主要分為八大步驟，分述如下：

壹、緒論

本步驟即對本研究的破題，內容有確定研究背景與動機、目的與問題，以及研究對象、範圍與限制，並且解釋與介紹行政院人事行政總處人事服務網、人力資源管理資訊系統及臺中市政府人事處人事服務網等與本研究有關的重要關鍵名詞。

其中針對主要研究問題「地方政府人事主管機關及所屬人事機構使用者對人事業務資訊系統的互動關係、使用者滿意度、應用成效與使用情形為何？」

細目研究問題如下：

- 一、地方政府人事主管機關及所屬人事機構在人事業務資訊系統的互動關係為何？
- 二、地方政府人事主管機關對人事業務資訊系統對的使用者滿意度為何？
- 三、地方政府所屬人事機構對人事業務資訊系統的使用者滿意度為何？
- 四、地方政府人事主管機關建構人事業務資訊系統所獲致的應用成效為何？
- 五、地方政府所屬人事機構為滿足人事業務需求而應用人事業務資訊系統所獲致的應用成效為何？
- 六、地方政府人事機構於人事業務資訊系統的使用情形為何？

共計六項細目研究問題，本階段並對主要研究問題及每一項細目研究問題作詳細的說明。

貳、理論探究與文獻探討

本步驟內容有理論基礎與文獻探討（包含學位論文及相關期刊）。

參、界定研究流程與架構

經由前述緒論及文獻檢閱的重要步驟，即開始界定研究流程與研究架構。事實上，在界定研流程過程中，也對逐步修飾研究過程，希望基於研究流程與架構的完善，可以為後續的研究方法與執行步驟打下堅實的基礎。

肆、研究方法與執行步驟

當前一項研究流程既經確立的主要研究問題與細目研究問題之後，再來就是透過制訂研究方法與執行步驟，以期尋求本研究的解答。

伍、編擬問卷及訪談大綱

為探討本研究的細目研究問題，決定採用問卷調查與深度訪談兩種研究方法，並於本流程階段編製問卷題目及擬定訪談大綱。

陸、問卷施測及進行訪談

本研究流程係實施兩種研究方法，亦即問卷調查施測及進行深度訪談，而在實務上，在問卷施測之前，對問卷題目的內容，尋找幾位有經驗的人員，徵求其意見，即對問卷的設計過程中，先經過預測階段後再發放正式問卷，以求問卷題目及內容之周延性與適切性。

柒、研究分析

整理本研究成果，進行研究分析與討論，共分為如下四節：

- 一、地方政府人事機構與人事業務資訊系統的互動關係；
- 二、地方政府人事機構對人事業務資訊系統的使用者滿意度；
- 三、地方政府人事機構於人事業務資訊系統的應用成效；
- 四、地方政府人事機構於人事業務資訊系統的使用情形。

每一節依序為質性研究及量化研究分析之後，再以結論結束。

捌、結論

根據前述之研究分析與討論的結果，提出本研究的發現、建議，以及後續研究方向。

本研究流程圖如圖 3-1 所示：

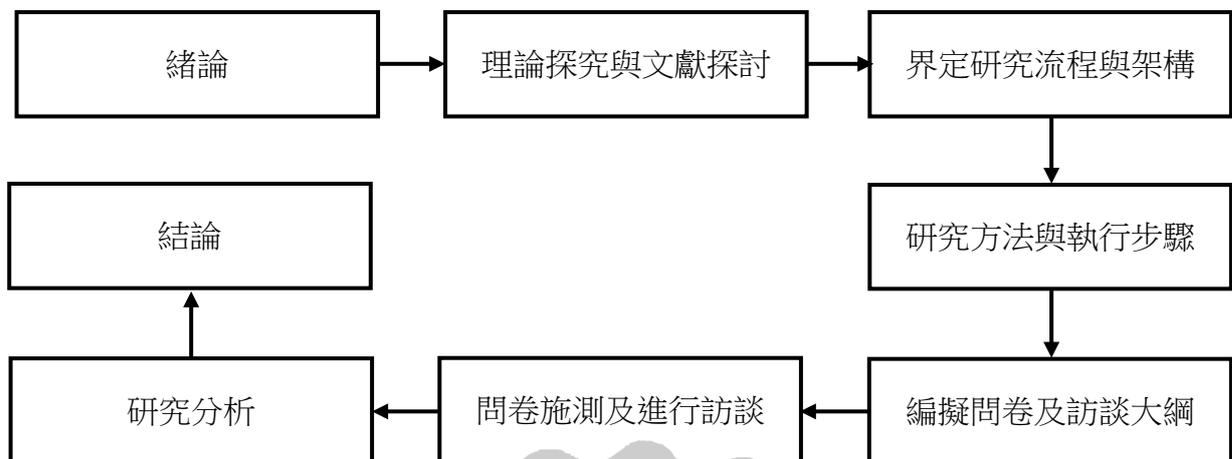


圖 3-1 研究流程圖

資料來源：本研究者彙整。

第二節 研究架構

行政院人事行政總處規劃完善的人事業務資訊系統的全方位面向，然而若以地方政府人事主管機關及其所屬人事機構使用者的立場而言，其實需求很簡單，也就是能以快速有效的方法來完成人事業務為終極目的。臺中市政府人事處為因應人事業務主要需求而建置之應用資訊系統，即以臺中市政府人事處人事服務網（Department of Personnel, Taichung City Government，前置「e」代表電子化「electronic」，簡稱 eDOPTC）為主。

本研究整體架構係以人事業務資訊系統為核心，由地方政府人事主管機關運用各式資訊系統所需資源，包括各項資訊軟硬體設備，例如建構於虛擬機器（Virtual Machine，簡稱 VM）中之伺服器、網際網路，程式語言開發軟體則採用 PHP 及 JavaScript，應用 ActiveX 技術元件，資料庫使用 MySQL⁸、輸出文件採用 PDF 及 ODF 等開放格式之文件類型、……，均取自免費資源，藉以建構人事業務資訊系統，此系統的實質內涵為企業資訊入口網（Enterprise Information Portal，簡稱 EIP），因此臺中市政府人事處在 EIP

⁸ 免費版本的資料庫 MySQL，對於小量資料存取尚無大礙，但對於大量資料存取時，其執行效能就堪慮，例如問卷調查結果中每一份問資料量動輒數十萬筆，效能立即明顯下降許多。

的具體呈現即為 eDOPTC 臺中市政府人事處人事服務網。事實上人事服務網並非地方政府人事主管機關(臺中市政府人事處)首創，中央人事主管機關—行政院人事行政總處，早在其前身行政院人事行政局時代，即已建置「人事服務網」(Central Personnel of Administration，前置「e」代表電子化「electronic」，簡稱 eCPA)，另於行政院人事行政總處人事業務績效考核評比分組中同屬直轄市政府人事處組的臺北市政府人事處、高雄市政府人事處等，雖然時程上與臺中市政府人事處相較，有的比較早、有的比較晚，也建置相當功能的系統，例如臺北市政府人事處稱「人事作業資訊網」委外製作、高雄市政府人事處則亦稱「人事服務網」，與臺中市政府人事處人事服務網之系統架構相似，然而其中非常明顯的差異則為，臺中市政府人事處人事服務網係完全自力建置而成，未曾以委外設計。而對地方政府人事主管機關所屬人事機構人事人員之使用者而言，使用人事業務資訊系統的目的非常簡單，就是為期解決平日處理的人事業務所需處理的問題，這些問題可能是基於正確性、完整性、一致性，以及時效性的要求，為的就是如何提高行政效率，節省人力、時間、物力資源。

至於地方政府人事主管機關與使用者因為對人事業務資訊系統的建構與應用而產生的互動關係，也是非常值得深究的課題。首先要確切瞭解的是，地方政府人事主管機關不是憑一己片面想像建置而成，同時使用者也不是毫無根據原因提出系統需求，但明顯地，這些互動行為正是促成地方政府人事主管機關建構及所屬人事機構使用者運用人事業務資訊系統的重要原因。

由圖 3-2 之本研究架構圖可瞭解，不論是地方政府人事主管機關或所屬人事機構，與人事業務資訊系統之間，彼此之間會有互動關係，同時，人事業務資訊系統的應用結果，最終也獲致相當可觀的應用成效，同時地方政府人事主管機關可藉由對人事業務資訊系統(即 eDOPTC 臺中市政府人事處人事服務網)的建構，以及因為所屬人事機構使用者的使用，而產生使用者滿意度的問題。

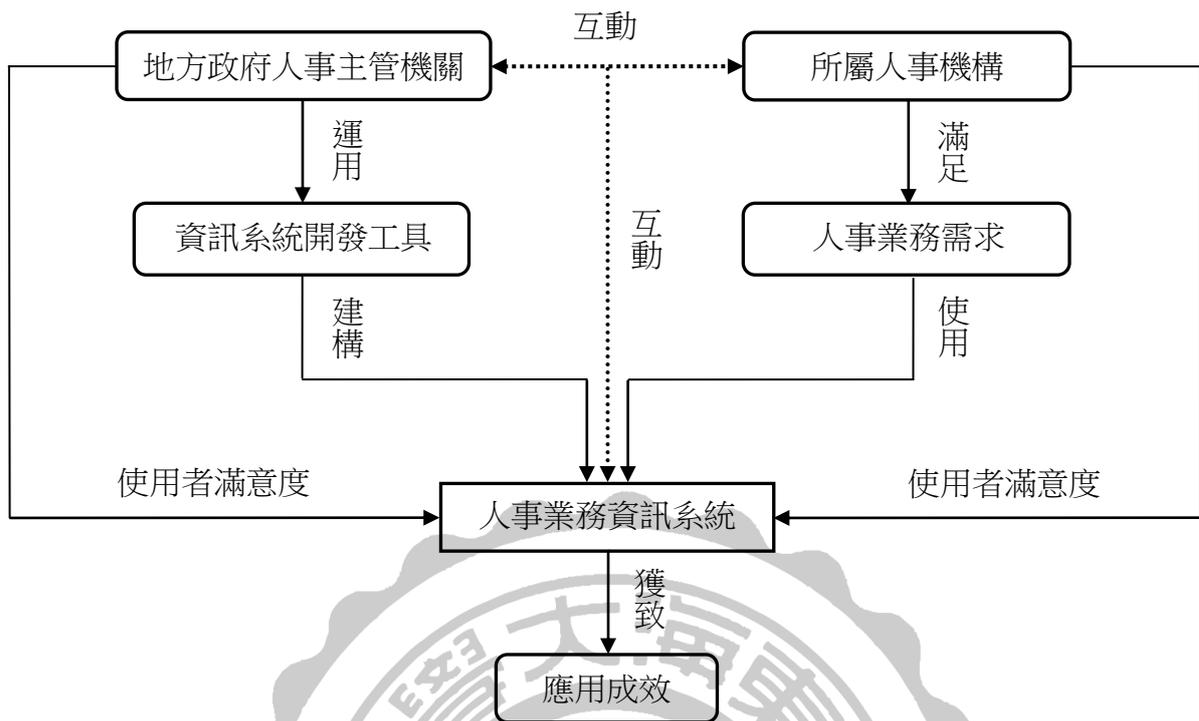


圖 3-2 研究架構圖

資料來源：本研究者彙整。

第三節 研究方法與執行步驟

本研究採問卷調查法，調查對象為地方政府人事主管機關（臺中市政府人事處）及所屬人事機構（臺中市政府人事處所屬人事機構）人事人員，以民國 105 年 12 月 31 日為基準日，問卷調查對象採取全面普查方式，以避免因無效樣本數過多造成有效樣本數不足的情形發生。

問卷編製方面是以細目研究問題為發展基礎，將其概念性定義轉換成操作型定義後，設計問卷題目共有 42 題，接著找 4 位任職於不同人事機構屬性的專任人事人員作為預視對象以求公正平衡，問卷調查預視過程中觀察其作答情形，並就其疑問與建議，逐項討論與修改題目語意不清或語句不通順者，以確保於正式施測時受訪者可以完全了解題意並順利作答，以期增加該問卷之信度。

本問卷效度是參考相關研究文獻增加廣度，並將預視時就受訪者提出的疑問與建議與指導教授討論與修改問卷題目，確保這些問卷題目可以真實量測得到本研究問題的回答，以期達到問卷之有效性。

至於問卷調查之施測方式，有鑑於施測對象分散於臺中市行政區各地，若採用紙本問卷方式較不具經濟效益，回收也是曠日費時，而一般常見的問卷表單功能雖然功能尚可因應，但無法限制填卷對象與防範重覆填卷等問題，況且問卷填卷結果必須由研究者自行整理等不便的因素，於是最終考量運用臺中市政府人事處人事服務網(eDOPTC)自建的應用系統—questionnaire:問卷調查系統，登入本系統會事先驗證必須是臺中市政府人事處及所屬人事機構使用者的身分，而這正是問卷調查對象，並且於登入 eDOPTC 後方可至此系統方便填報問卷，因此得以確認填卷對象與填卷次數的問題，與紙本問卷或其他問卷調查系統相較，以此系統作為問卷調查工具的優點是回收速度快，並且可由系統可自動統計問卷結果，符合無記名問卷調查之精神，且因係自建系統，其填報結果可直接自系統後端資料庫中匯出，便於作為後續研究分析用途，因此最後決定採用自建系統線上問卷調查系統作為問卷調查方式。

以地方政府人事主管機關及所屬人事機構使用者為施測對象，再將問卷調查結果輸入統計軟體（包括 Microsoft Excel 及 SPSS/PASW），製作相關圖表，進行資料分析。至各細目研究問題、研究方法與執行方式與步驟，其中執行方式與步驟內容並敘述因應各式研究方法實際執行方式與步驟，詳如表 3-1：

表 3-1 研究方法表

細目研究問題	研究方法	執行方式與步驟
一、地方政府人事機構與人事業務資訊	問卷調查及深度訪談	一、問卷調查法，以地方政府人事主管機關及所屬人事機構之使用者為主要研究對象，蒐集實際互動關係，將結果製作成相關圖表，進行資料分析。

表3-1 (續)

<p>系統的互動關係為何？</p>		<p>二、深度訪談法：以地方政府人事主管機關及所屬人事機構之使用者為主要研究對象，以立意抽樣決定訪談對象，作成訪談逐字稿，解讀分析訪談紀錄，藉此瞭解地方政府人事主管機關及所屬人事機構在人事業務資訊系統的互動關係。</p>
<p>二、地方政府人事機構對人事業務資訊應用系統的使用者滿意度為何？</p>	<p>問卷調查及深度訪談</p>	<p>一、問卷調查法：以地方政府人事主管機關之使用者為主要研究對象，瞭解地方政府人事主管機關對人事業務資訊應用系統的使用者滿意度為何，並將結果製作成相關圖表，進行資料分析。</p> <p>二、深度訪談法：以地方政府人事主管機關之使用者為主要研究對象，以立意抽樣決定訪談對象，作成訪談逐字稿，解讀分析訪談紀錄，藉此瞭解地方政府人事主管機關對人事業務資訊應用系統的使用者滿意度。</p>
<p>三、所屬人事機構對人事業務資訊應用系統的使用者滿意度為何？</p>	<p>問卷調查及深度訪談</p>	<p>一、問卷調查法：以地方機關所屬人事機構之使用者為主要研究對象，瞭解所屬人事機構對人事業務資訊系統對的使用者滿意度為何，將結果製作成相關圖表，進行資料分析。</p> <p>二、深度訪談法：以地方機關所屬人事機構之使用者為主要研究對象，以立意抽樣決定訪談對象，作成訪談逐字稿，解讀分析訪談紀錄，藉此瞭解所屬人事機構對人事業務資訊系統對的使用者滿意度。</p>
<p>四、地方政府人事主管機關運用資訊系統開發工具</p>	<p>問卷調查及深度訪談</p>	<p>一、深度訪談法：以地方政府人事主管機關及所屬人事機構之使用者為主要研究對象，以立意抽樣決定訪談對象，作成訪談逐字稿，解讀分析訪談紀錄。</p>

表3-1 (續)

<p>建構人事業務資訊系統所獲致的應用成效為何？</p>		<p>二、問卷調查法：以地方政府人事主管機關之使用者為主要研究對象，將結果製作成相關圖表，進行資料分析，藉此瞭解地方政府人事主管機關運用資訊系統開發工具建構人事業務資訊系統所獲致的應用成效。</p>
<p>五、所屬人事機構為滿足人事業務需求應用人事業務資訊系統所獲致的應用成效為何？</p>	<p>問卷調查及深度訪談</p>	<p>一、深度訪談法：以地方機關所屬人事機構之使用者為主要研究對象，瞭解應用人事業務資訊系統所獲致的應用成效，以立意抽樣決定訪談對象，作成訪談逐字稿，解讀分析訪談紀錄。</p> <p>二、問卷調查法：以地方機關所屬人事機構之使用者為主要研究對象，瞭解應用人事業務資訊系統所獲致的應用成效，將結果製作成相關圖表，進行資料分析，藉此瞭解所屬人事機構為滿足人事業務需求應用人事業務資訊系統所獲致的應用成效。</p>
<p>六、地方政府人事機構於人事業務資訊系統的使用情形為何？</p>	<p>問卷調查及深度訪談</p>	<p>一、深度訪談法：以地方機關所屬人事機構之使用者為主要研究對象，瞭解對人事業務資訊系統的使用情形，以立意抽樣決定訪談對象，作成訪談逐字稿，解讀分析訪談紀錄。</p> <p>二、問卷調查法：以地方機關所屬人事機構之使用者為主要研究對象，瞭解對人事業務資訊系統的使用情形，將結果製作成相關圖表，進行資料分析，藉此瞭解地方政府人事主管機關建置人事業務資訊系統的使用情形。</p>

資料來源：本研究者彙整。

因本系統係由基層業務承辦人員使用，故負責決策管理任務之簡任人員未使用，另外秘書室相關人員為一般人員、會計機構為會計人員，均不屬人事人員，因此均予以排除研究對象，共 40 人；和平區公所、和平區民代表會及所屬機關共 6 個，僅和平區公所專任人事人員 1 人。有關臺中市政府人事處及所屬人事機構數量及人數說明如表 3-2 所示。

表 3-2 臺中市政府人事處及所屬人事機構數量及人數說明表

類別	機構數	人數	說明
臺中市政府人事處	1	40	臺中市政府人事處(58 人)，排除簡任職務(4 人)、秘書室(13 人)、會計機構(1 人)。
所屬人事機構	462	553	臺中市政府一級機關(29 個 ⁹)、區公所(28 個，不含和平區公所)、二級機關(76 個)、各級學校(含高級中學 ¹⁰ 、國民中學、國民小學，共 330 個)
和平區公所	5	1	含區民代表會、清潔隊、圖書館及幼兒園。

資料來源：本研究者彙整。

本研究之深度訪談法，採用立意抽樣法，分別對地方政府人事主管機關—臺中市政府人事處 2 人、所屬人事機構—教育局及戶政事務所各 1 人，合計 4 人，以求其訪談意見之代表性，訪談對象如表 3-3。

⁹ 民國 106 年 4 月 1 日設立第 29 個一級機關臺中市政府運動局，但不包括在本研究調查期間

¹⁰ 民國 106 年 1 月 1 日始由國立改隸市立之 17 所高中(職)及特殊學校不包括在內。

表 3-3 訪談對象表

類型	訪談機關／對象	選取原因	訪談時間	代號	訪談地點
地方政府 人事 主管 機關	臺中市政府人事處／科員	人事人員資歷 15 年，歷任地方政府人事主管機關與所屬人事機構	106 年 1 月 26 日 08:45~09:15	U1	訪談者 辦公室
	臺中市政府人事處／科員	人事人員資歷 15 年，歷任地方政府人事主管機關及外縣市機關	106 年 1 月 26 日 13:20~13:50	U2	訪談者 辦公室
地方政府 所屬 人事 機構	臺中市某戶政事務所／人事管理員	人事人員資歷 7 年，歷任地方政府人事主管機關與所屬人事機構	106 年 2 月 17 日 10:00~10:30	U3	受訪者 辦公室
	臺中市政府教育局／股長	人事人員資歷 7 年，歷任地方政府人事主管機關與所屬人事機構	106 年 2 月 21 日 11:10~11:40	U4	訪談者 辦公室

資料來源：本研究者彙整。

第四節 資料處理與統計分析

本研究之兩大工具—問卷調查與深度訪談，基本上均依據研究設計過程而井然有序，包含從研究問題（主要研究問題及六項細目研究問題）、研究流程、研究架構，以及確立研究方法與執行步驟，引申相關之問卷題目及訪談大綱，同時為期驗證研究者於先前針對主要研究問題而提出的細目研究問題的真切解答，本研究所獲得的資料有兩大部分，第一部分是量化工具—問卷調查法所取得的問卷統計資料，第二部分係採用質性分析—深度訪談法所取得的訪談內容，而問卷題目中的開放性問題，其實也可作為質性分析的素材，此為利透過「交叉檢證」之多種研究方法進行資料蒐集與分析，藉此增

強研究成果，以取得更多的事件相互對照，瞭解研究主題的真相。茲於此描述與說明兩項研究工具之資料處理與統計分析過程分述如下：

壹、問卷調查

本研究之問卷調查法，首先依六項細目研究問題，完成設計的預試問卷題目轉換表如附錄一，在這六項細目研究問題中，地方主管機關為問卷對象的有問題一、問題二、問題四及問題六，所屬人事機構為問卷對象的有，問題一、問題三、問題五及問題六，因此問卷調查表則分別為以地方政府人事主管機關為對象附錄二（甲卷）及以所屬人事機構為對象的附錄三（乙卷）。

另外，為使得問卷調查題目之設計更為周延，於是地方政府人事主管機關及所屬人事機構中的預計調查對象，特地選擇臺中市政府人事處、臺中市某區戶政事務所及北屯區某國民小學各 1 人，共計 3 人，其對象選取原因為此 3 人任職於不同機關屬性之地方政府人事主管機關及所屬人事機構累積達 6 年以上經驗，因此於民國 106 年 1 月 5 日至 6 日，進而提供有關問卷的相關建議與改進意見，詳細的問卷預試對象資料如表 3-4 所示。

本研究之問卷調查係以線上系統進行，即採用 eDOPTC 之問卷調查系統，因此問卷可以很快立即回收，基本上，問卷調查系統對於作答不完整問卷無法儲存，因此只要再逐一檢視是否有無效問卷即可，問卷調查期間結束後，將問卷結果自資料庫中匯出，不須再人工鍵入問卷資料，只要稍作處理、儲存成 Microsoft Excel 檔案格式，即成為初步資料，即可作為後續分析所需。

表 3-4 問卷預試對象資料表

預試對象	選取原因	預試日期	受訪者代號	進行方式
臺中市某區戶政事務所／人事管理員	人事人員資歷 7 年，歷任地方政府人事主管機關與所屬人事機構	106 年 1 月 5 日	X1	問卷調查電子檔、電話聯繫及電子郵件提供有關問卷的相關建議

表3-4 (續)

臺中市政府人事處／科員	人事人員資歷 7 年， 歷任地方政府人事 主管機關與所屬人 事機構	106 年 1 月 6 日	X2	問卷調查紙本作 答、面對面討論提 供對問卷的相關 建議
臺中市北屯區某國民小學人事室／主任	人事人員資歷 6 年， 歷任地方政府人事 主管機關與所屬人 事機構	106 年 1 月 5 日	X3	問卷調查電子 檔、電話聯繫及電 子郵件提供有關 問卷的相關建議

資料來源：本研究彙整。

經由前一步驟的預試問卷，採納 4 位預試對象的意見，他們提供相當多關於問卷製作的寶貴意見，因此隨之調整問卷的部分如，其中一位預試對象提供的意見，將預試甲卷及乙卷整併成一份問卷，亦即維持問題一、整併問題二與問題三、整併問題四與問題五，並區分出問題六，成為 4 大部分，另外還有問卷題目及選項的統一用語、修正問題描述及語意不明確等問題，最終完成正式問卷題目轉換表如附錄四，而正式問卷調查表如附錄五。

研究者以此正式問卷版本，於民國 106 年 1 月 25 至 26 日期間，蒐集有效問卷樣本數 201 件，至於資料之處理分析方面，本研究所得的問卷結果的資料類型屬於橫剖性資料，且資料型態屬名目尺度及類別尺度，無法作迴歸、預測及路徑分析，因此基本上僅作變量分析，本研究兼採兩項套裝軟體—微軟 Microsoft Excel 及 SPSS/PASW，以前者的產出圖表結果較為美觀，而後者的系統功能較為齊全，以利進行資料處理與統計分析等工作，而為配合其中研究性質與研究問題所需，本研究採用的量化資料統計分析方法分述如下：

一、單變量分析(univariate analysis)

本項分析以 Microsoft Excel 為工具完成。經由整理與分析受測者的問卷結果作描述統計(descriptive statistics)功能，並對個人基本資料瞭解研究母體中整體資料的基本狀況，這些資料變項包括服務機關、性別、年齡、公務人員年資、人事人員年資、主管級

別、初任職系、現任職等等資料，原則上這些單變量資料，研究者可以利用研究工具中的，對於測量集中趨勢方面及分配狀況，並解讀分析結果。

二、雙變量分析(bivariate analysis)

本項分析以 SPSS/PASW 為工具完成。藉由挑選有意義的統計量，建立卡方檢定表，列出變異數的 Pearson 卡方數值、漸近顯著性(雙尾)及 Cramer's V 等資料來探討分析，本研究之分析對象選擇雙尾漸近顯著性，即檢視其中達顯著值之資料(雙尾漸近顯著性 $p < .01$)，由於達顯著值之資料量非常多，因此 Cramer's V 關聯性相當弱者(即 Cramer's V 值小於.25)捨去，原則上僅對 Cramer's V $\geq .25$ 分析與闡釋。

三、多重列聯表分析(multiple contingency table analysis)

本項分析以 SPSS/PASW 為工具完成。此類分析方法屬於卡方檢定的一種，採取的析步驟如下：(邱皓政，2010:6-24)

- 1.輸入資料：並找出權數經加權處理；
- 2.設定條件：選取分析→敘述統計→交叉表；
- 3.執行多重列聯表分析：依序選定列變項、行變項；
- 4.分別以不同變數為分割變項。

檢驗方法係運用皮爾森係數(Pearson's Product Moment Correlation Coefficient (r))，研究者藉此求得不同變項的相關係數，並為變項間關聯程度指標，以此來檢驗對於相關性的假設。

本研究的問卷題目，個人基本資料有 8 題，排除複選題及開放性問題各一題，分為 4 部分，分別有 5 題、5 題、10 題及 10 題，若僅以個人基本資料為主，並分別與 4 部分作多重列聯表分析，可能產生的待分析資料數為 $8*5*(5+10+10) + 8*5*(5+10+10) + 8*10*(5+5+10) + 8*10*(5+5+10) = 5,200$ ，這將會是可能非常龐大的資料量，因此最終考量結果，遂以 8 個基本資料為多重列組合，分別對 30 個變項問題執行多重列聯表分析，於是產出 $8*7*30 = 2,580$ 份列聯表，再檢視其中達顯著值之資料(即雙尾漸近顯著性 $p < .01$)，且由於達顯著值之資料量非常多，因此 Cramer's V 關聯性相當弱者(即 Cramer's V 值小於.25)捨去未予分析。

四、定義關聯強度 Cramer's V 的描述用詞

$$\text{Cramer's } V = \frac{\chi^2}{n \times \min(\text{列數}-1, \text{欄數 } c-1)}, n=\text{有效樣本數}, 0 \leq V \leq 1,$$

0.00 \leq V < 0.25，關聯性較弱；

0.25 \leq V < 0.40，故關聯性弱；

0.40 \leq V < 0.60，故關聯性普通；

0.60 \leq V < 0.75，關聯性強；

0.75 \leq V < 0.90，關聯性較強；

0.90 \leq V \leq 1.00，關聯性相當強。

五、歸併問卷結果欄位

為便於前述雙變量分析及多重列聯表分析，整理如附錄七。

貳、深度訪談之設計與檢驗

深度訪談提綱係以本文之主要研究問題所衍生的 6 個細目研究問題為主軸，歸併成 3 大訪談問題，分別擬定 2 至 3 個題目，共計 8 個問題，並以此預擬的訪談大綱進行訪談，訪談規劃是，在正式問卷施測前先作 2 人次訪談，並於正試問卷施測後，檢視並修正須待釐清的問題，再作 2 人次訪談，以求完備，另外一方面的考量，即以補量化研究方法的不足，期使本研究更為周延。問卷施測後的訪談大綱則有 6 個問題，問卷施測之前、後的訪談大綱如附錄九與附錄十，整理而成的訪談逐字稿如附錄十一。

本研究之深度訪談係於訪談時事先徵求受訪者同意後，以數位錄音器錄音，進行訪談時，訪談者及受訪者均可見到訪談大綱，受訪者也可自行擬稿來回答受訪的題目，並俟訪談結束後，研究者再將錄音檔轉入電腦中，以豆子謄稿機¹¹為輔助工具，調整播放速度與中文打字速度配合，以期快速地完成整理深度訪談內容。另外，對於問卷題目中的「請問您對 eDOPTC 之後續發展是否有任何建議？」整理其中有意義的建議事項，俾利提供後續分析使用。

質性分析資料主要包括深度訪談內容，以及一小部分的開放性問卷建議事項，這些分析材料可以補充量化研究的不及之處，同時也為本研究帶來量化數據之外的人性思維。

¹¹ 豆子謄稿機是網際網路上非常容易蒐尋得到、應用非常普遍的聲音稿轉文字稿的輔助工具軟體，本研究使用的版本為 v1.04。

第四章 研究分析

本章綜整本研究相關深入訪談及問卷調查的研究方法，其中為使分析過程更臻完整，同時復以不同對象進行第二次深入訪談以補充第一次訪談的不足與問卷設計題目所不及之處。本研究架構當中，是以臺中市政府人事處、所屬人事機構，以及人事業務資訊系統三者之間的互動關係、使用者滿意度、應用成效及使用情形，整理並分析結果。

第一節 地方政府人事機構與人事業務資訊系統的互動關係

為期分析地方政府人事機構—臺中市政府人事處及所屬人事機構專任人事人員與人事業務資訊系統的互動關係，以人數及百分比之問卷統計結果、開放性問卷建議事項，以及深度訪談回應事項等資料作為分析素材，其中詳細的問卷結果統計如附錄六第一部分所示，深度訪談逐字稿的內容如附錄十一，綜合分述如下：

壹、問卷統計結果分析

一、您對於 eDOPTC 的使用上利用哪些管道提出相關建議或改進意見？

由問卷調查結果，在有效樣本數 201 件問卷當中，研究者想欲瞭解使用者使用 eDOPTC 時提出相關建議或改進意見的管道次數分配，其中高達 107 件回答「不曾提出」，占 53.23% 為最高比例，而在其他的提出的建議改進管道，品管圈提案的件數為 58 件最高，其次為電話的件數為 50 件，而在電子郵件、面對面、正式公文，以及其他等管道的總件數為 44 件，詳細分配圖如圖 4-1 所示。

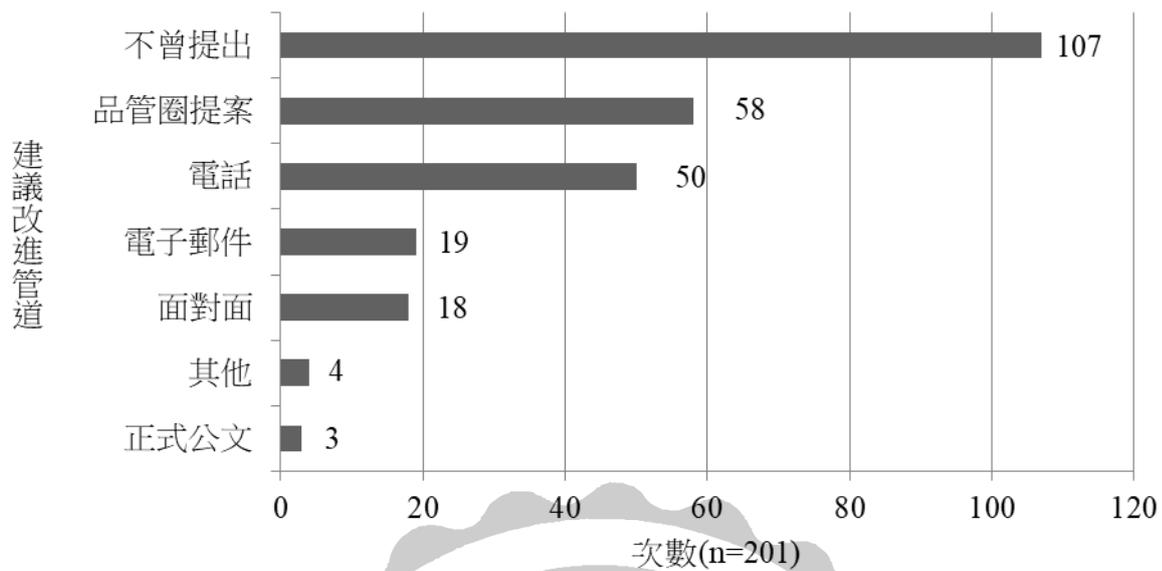


圖 4-1 使用 eDOPTC 提出相關建議或改進意見的管道次數比例分配圖

資料來源：本研究者彙整。

二、自民國 100 年起迄今，對於 eDOPTC 的使用上提出幾次相關建議或改進意見？

eDOPTC 的系統係自民國 100 年起開始使用，因此自 eDOPTC 啟用以來，對於 eDOPTC 使用提出的相關建議或改進意見的次數，有 62.19% 未提出任何建議或改進意見為最高，提出 1 次占 18.91%、2 次占 11.94%，所占的比例較高，詳細分配圖如圖 4-2 所示。

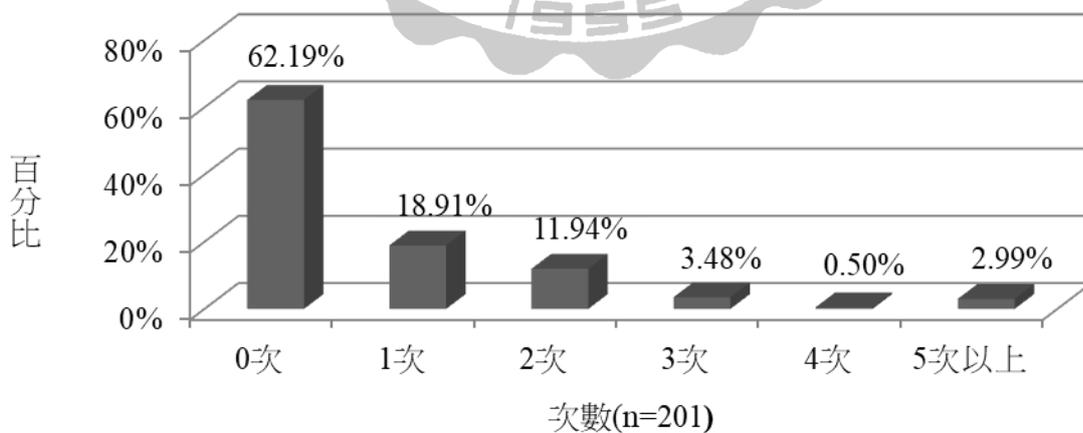


圖 4-2 對於 eDOPTC 的使用上提出幾次相關建議或改進意見次數比例分配圖

資料來源：本研究者彙整。

當研究者以不同之分割變項及交叉變項，針對本問題項運用 SPSS 執行多重交叉列聯表，詳列如表 4-1，獲得如下結果：

- (一) 性別為女樣本卡方值為 0， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對服務機關的預測力以女性較強，而 Cramer's $V = .344$ ，故關聯性弱。
- (二) 年齡為未滿 40 歲樣本卡方值為.001， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對服務機關的預測力以未滿 40 歲較強，而 Cramer's $V = .406$ ，故關聯性弱。
- (三) 公務人員年資為 20 年以上樣本卡方值為.007， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對服務機關的預測力以 20 年以上較強，而 Cramer's $V = .294$ ，故關聯性弱。
- (四) 人事人員年資為未滿 15 年樣本卡方值為.005， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對服務機關的預測力以未滿 15 年較強，而 Cramer's $V = .250$ ，故關聯性弱。
- (五) 主管級別為主管樣本卡方值為.001， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對服務機關的預測力以主管較強，而 Cramer's $V = .280$ ，故關聯性弱。
- (六) 初任職系為人事行政樣本卡方值為.006， $p < .01$ ，達顯著值；且初任職系為非人事行政樣本卡方值為.008， $p < .01$ ，亦達顯著值，顯示對服務機關的預測力以人事行政最強，而 Cramer's $V = .277$ ，故關聯性弱。
- (七) 現任職等為 P01~P05 樣本卡方值為.006， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對主管級別的預測力以 P01~P05 最強，而 Cramer's $V = .529$ ，故關聯性強。

表 4-1 多重交叉列聯表（第一部分第 2 題）

序	分割變項	分割變項值	交叉變項	Pearson 卡方數值 ／漸近顯著性	Cramer's V 值
1	性別	女	服務機關	16.327 / .000	.344
2	年齡	未滿 40 歲	服務機關	10.554 / .001	.406
3	公務人員年資	20 年以上	服務機關	7.268 / .007	.294
4	人事人員年資	未滿 15 年	服務機關	7.985 / .005	.250
5	主管級別	主管	服務機關	11.520 / .001	.280
6-1	初任職系	人事行政	服務機關	7.414 / .006	.262

表4-1 (續)

6-2	初任職系	非人事行政	服務機關	7.129 / .008	.277
7	現任職等	P01~P05	主管級別	7.560 / .006	.529

資料來源：本研究者彙整。

三、您對於 eDOPTC 應用系統的提案或建議意見獲採用的狀況如何？

eDOPTC 提出相關建議或改進意見採用情形，仍以「不曾提出」所占比例(59.70%)最高，「部分獲採用」所占比例(24.38%)次之，以「全部未獲採用」所占比例最低(3.48%)，詳細分配圖如圖 4-3 所示。

當研究者以不同之分割變項及交叉變項，針對本問題項運用 SPSS 執行多重交叉列聯表，詳列如表 4-2，並獲得如下結果：

- (一) 性別為女樣本卡方值為 0， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對服務機關的預測力以女性較強，而 Cramer's $V = .303$ ，故關聯性弱。
- (二) 主管級別為主管樣本卡方值為.001， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對服務機關的預測力以主管較強，而 Cramer's $V = .280$ ，故關聯性弱。
- (三) 現任職等為 P06~P07 樣本卡方值為.005， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對服務機關的預測力以 P06~P07 最強，而 Cramer's $V = .261$ ，故關聯性弱。
- (四) 現任職等為 P01~P05 樣本卡方值為.006， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對主管級別的預測力以 P01~P05 最強，而 Cramer's $V = .529$ ，故關聯性強。

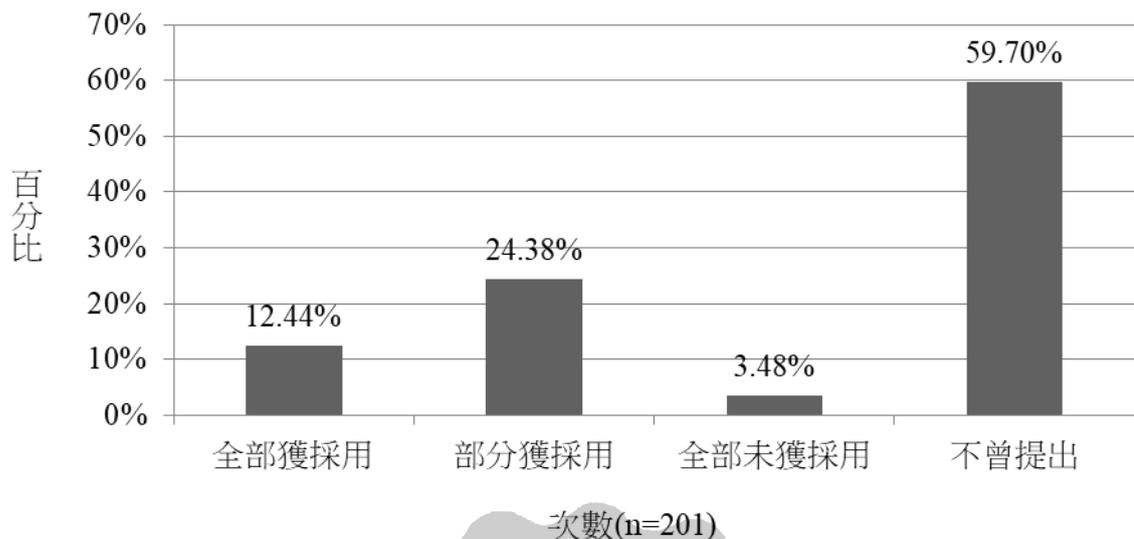


圖 4-3 提案或建議意見獲採用的狀況次數比例分配圖

資料來源：本研究者彙整。

表 4-2 多重交叉列聯表（第一部分第 3 題）

序	分割變項	分割變項值	交叉變項	Pearson 卡方數值／漸近顯著性	Cramer's V 值
1	性別	女	服務機關	12.702 / .000	.303
2	主管級別	主管	服務機關	11.520 / .001	.280
3	現任職等	P06~P07	服務機關	7.737 / .005	.261
4	現任職等	P01~P05	主管級別	7.560 / .006	.529

資料來源：本研究者彙整。

四、您對於 eDOPTC 的提案或建議意見若未獲採用時，接受的程度如何？

eDOPTC 提出相關建議或改進意見若未獲採用的接受程度，以「尚能接受」所占比例(61.12%)最高，「尚能接受」占 32.34%次之，兩者合計占超過九成，詳細分配圖如圖 4-4 所示。

當研究者以不同之分割變項及交叉變項，針對本問題項運用 SPSS 執行多重交叉列聯表，詳列如表 4-3，並獲得如下結果：

現任職等為 P06~P07 樣本卡方值為.001， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對人事人員年資的預測力以 P06~P07 最強，而 Cramer's V=.313，故關聯性弱。

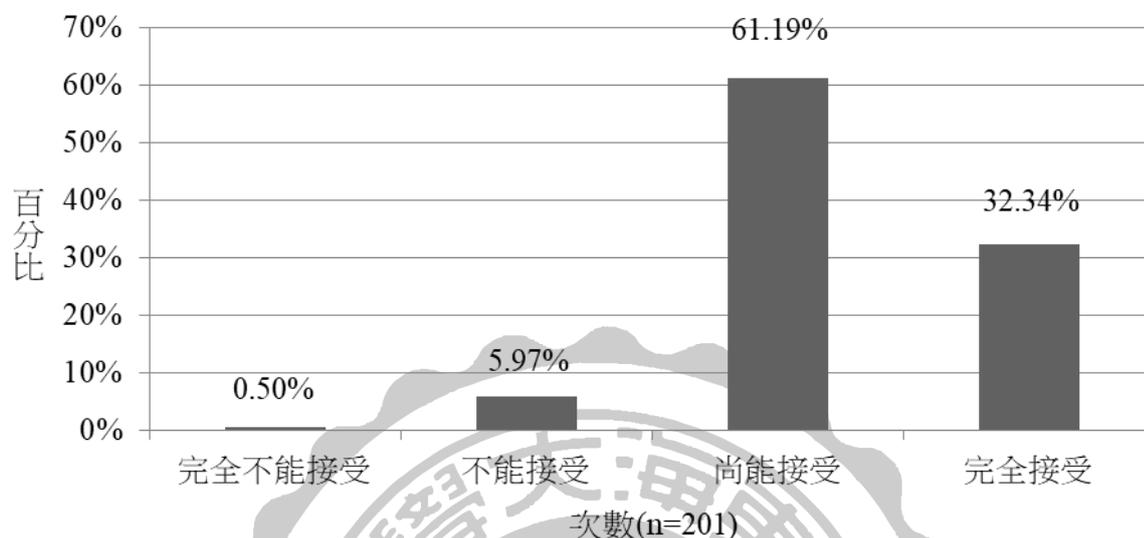


圖 4-4 提案或建議意見若未獲採用時接受的程度次數比例分配圖

資料來源：本研究者彙整。

表 4-3 多重交叉列聯表（第一部分第 4 題）

序	分割變項	分割變項值	交叉變項	Pearson 卡方數值 / 漸近顯著性	Cramer'sV 值
1	現任職等	P06~P07	人事人員年資	11.192 / .001	.313

資料來源：本研究者彙整。

五、您覺得臺中市政府人事處與使用者在 eDOPTC 的互動溝通管道的暢通程度如何？

至於使用者與 eDOPTC 之間的互動管道暢通程度方面，則以「暢通」所占比例 (65.67%) 最高，另外「非常暢通」(30.35%) 次之，以「不暢通」最低(3.98%)，至於「非常不暢通」則為 0，詳細分配圖如圖 4-5 所示。

當研究者以不同之分割變項及交叉變項，針對本問題項運用 SPSS 執行多重交叉列聯表，詳列如表 4-4，並獲得如下結果：

- (一) 服務機關為二級機關及各級學校樣本卡方值為.001， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對主管級別的預測力以二級機關及各級學校較強，而 Cramer's $V = .279$ ，故關聯性弱。
- (二) 服務機關為二級機關及各級學校樣本卡方值為 0， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對現任職等的預測力以二級機關及各級學校較強，而 Cramer's $V = .331$ ，故關聯性弱。
- (三) 性別為女樣本卡方值為.006， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對主管級別的預測力以女性較強，而 Cramer's $V = .235$ ，故關聯性弱。
- (四) 初任職系為人事行政樣本卡方值為.001， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對主管級別的預測力以人事行政較強，而 Cramer's $V = .312$ ，故關聯性弱。

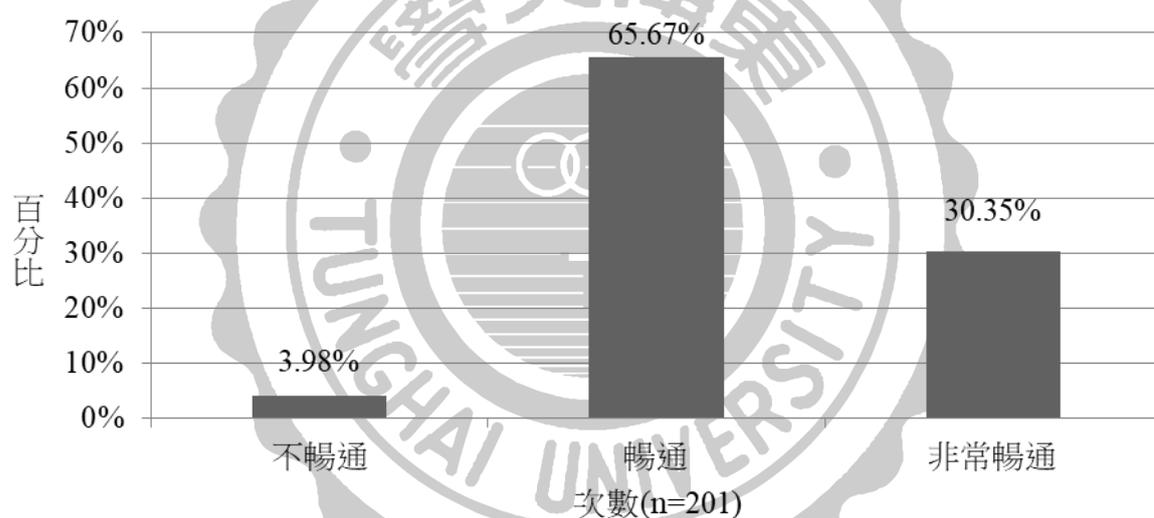


圖 4-5 互動溝通管道的暢通程度次數比例分配圖

資料來源：本研究者彙整。

表 4-4 多重交叉列聯表（第一部分第 5 題）

序	分割變項	分割變項值	交叉變項	Pearson 卡方數值 ／漸近顯著性	Cramer'sV 值
1	服務機關	二級機關及各級學校	主管級別	10.927 / .001	.279

表4-4 (續)

2	服務機關	二級機關及各級學校	現任職等	15.353 / .000	.331
3	性別	女	主管級別	7.609 / .006	.235
4	初任職系	人事行政	主管級別	10.485 / .001	.312

資料來源：本研究者彙整。

六、您覺得對於 eDOPTC 相關應用系統，均為業務需求而建置？

而當研究者問到 eDOPTC 相關應用系統係為業務需求而建置時，使用者回答「同意」所占比例(40.80%)最高，「非常同意」所占比例(40.80%)次之，「不太同意」所占比例(2.99%)，至於「非常不同意」則為 0，詳細分配圖如圖 4-6 所示。

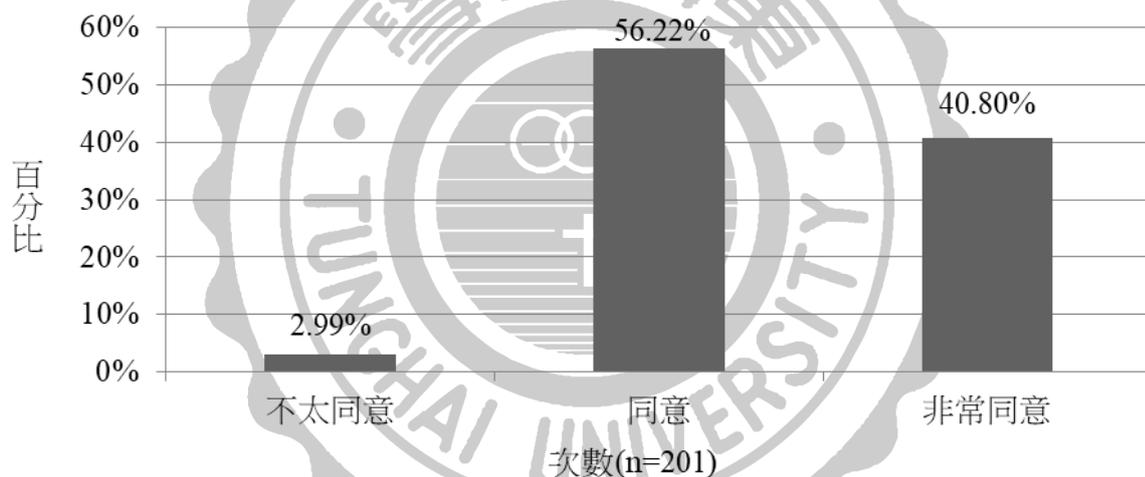


圖 4-6 eDOPTC 應用系統均為業務需求而建置次數比例分配圖

資料來源：本研究者彙整。

貳、卡方關聯性檢定

針對問卷結果，經歸併問卷結果欄位之後，以雙變量分析方法進行卡方關聯性檢定，以列、欄、Pearson 卡方數值、雙尾漸近顯著性及 Cramer's V 值列表，其中欄位名稱代碼的意義參考附錄八，詳細如表 4-5，並據此可得知結果如下：

- 一、「臺中市政府人事處與使用者在 eDOPTC 的互動溝通管道的暢通程度」對「對 eDOPTC 各應用系統的整體評價」具有顯著關聯性，其關聯性強度普通。

二、「認為 eDOPTC 相關應用系統均為業務需求而建置」對「對 eDOPTC 各應用系統的整體評價」具有顯著關聯性，其關聯性強度普通。

表 4-5 雙變量卡方檢定表（問卷第一部分）

序	列	欄	Pearson 卡方數值	漸近顯著性	Cramer's V 值
1	V04	V30	52.377	.000	.510
2	V05	V30	44.769	.000	.472

資料來源：本研究彙整。

參、開放性問卷建議事項分析

地方政府人事主管機關及所屬人事機構於使用人事業務資訊系統，平日互動即非常頻繁，可以透過各種方式溝通互動，因而有的人認為其實提供的系統功能於日常業務上使用已足夠(S10)，且鼓勵地方政府人事主管機關的承辦人員(S12 及 S20)，另一方面，也有對於此 Web 版應用系統的使用介面—IE 瀏覽器不能打開，不太方便，應設計各瀏覽器都能使用的版本(S9)，或是建議增加人事人員職缺互調媒合平臺，以利職期輪調人員可以媒合適當職缺單位以便向人事處申請互調(S15)、若能再增加人事人員間業務溝通系統更佳(S16)，以及建議憑證登入「身分證字號」，以符合個資保護規定(S21)。

肆、深度訪談回應事項分析

...這個平臺不管在業務上的提報或蒐集資料，算是給人事人員在工作上提供一個很便利的資訊管道。(U1)

我覺得這個系統服務還算不錯還算滿意，...而臺中市政府人事處這邊就有比較多機會，...。(U2)

希望在使用上，...可以很快與資訊股聯繫，作必要的協助，所以在格式或內容上，以便在使用上可以更為便捷。(U2)

通常我們利用應用系統時，...與其他人事機構的人事同仁交流意見是必要的，甚至在未得到解答，再向系統開發人員求證，會發現意想不到的結果。(U3)

...所涉及的只是單項、單一的小問題，...通常會直接略過；但如果是在學校主管機關的話，遇到的是學校人事機構會遇到的普遍性的問題，這時我就會循管道來反應，才能真正解決有待改進的事項；第二個就是，如果是在單一機構的話，也經常會與其他同質性的機關學校作意見交流，當然，這種情況在教育局也會，只是以教育局的立場，不只考量自身情況，同時也必需考量所屬好幾百所學校的共同意見；第三個就是，...涉及很多人事機構和單位，總是要處理這類普遍性、大部分都會面臨的問題，才會向人事處的人員反應...。(U4)

基本上，地方政府人事主管機關由於平日即須有頻繁的接觸與往來，同時也認為其實這個平臺，不管在業務上的提報或蒐集資料，提供給人事人員在工作上一個很便利的資訊應用管道(U1)，而就待過其他地方主管機關的人事同仁的經驗比較會認為，相對有比較多機會，使用者可與資訊人員溝通與反應系統需求，所以說普遍來說，地方政府人事主管機關之間與人事資訊應用情形的互動關係良好(U2)。

在溝通互動之方式而言，通常在遇到應用系統操作上的問題時，先和幾個比較常聯繫的機關彼此相互討論，若問題得到解決的話，自然就不須再向系統開發人員反應，若是發現大家都面臨同一個問題的話，這時才須向開發人員反應這樣的狀況，期待開發人員能幫我們解決這樣的問題。因為通常遇到問題時，有時是操作問題而已，並不一定真的是系統功能面不足，因此與其他人事機構的人事同仁交流意見是必要的，甚至在未得到解答，再向系統開發人員求證，會發現意想不到的結果(U3)；另外一種方式，則是先透過主管機關來反應，例如各級學校遇到問題，通常先向教育局反應(U4)。藉由前述的互動關係，基本上係基於考量工作效率與問題的集中程度，而有各式不同的解決方式。

伍、討論

由次數比例分配圖可以觀察得出：(一)使用者可以對使用 eDOPTC 提出的管道多元化，而且也都有人運用，雖然 eDOPTC 非常多樣的建議管道，然而依舊有超過半數的使用者未曾利用，並且在運用的管道當中，以品管圈提案及電話占最多數；(二)自民國 100 年迄今，超過半數(62.19%)的人未曾提出相關建議或改進意見；(三)不曾提出相關建議或改進意見與提出次數不為 0 的比例相當，而在提出的相關建議或改進意見當中，部分獲採用所占比例遠高於全部未獲採用所占比例，說明提出的建議改進意見為應

用系統須要改進之處；（四）使用者提出相關建議或改進意見，地方政府人事主管機關均能慎重把關，而對系統改進意見作較佳的回應處理；（五）地方政府人事主管機關提供充分的互動溝通管道；（六）地方政府人事主管機關提供充分的互動溝通管道。

另外，由卡方關聯性檢定可得知下列重要關聯：

- 一、對於 eDOPTC 的使用上提出幾次相關建議或改進意見，以女性、未滿 40 歲、公務人員年資 20 年以上、人事人員年資未滿 15 年、主管、現任職等 P08~P09 的較有顯著性關聯，而由統計資料顯示，大部分人事人員僅以地方政府人事主管機關提供系統功能使用而已，並不會提出額外的系統建議或改進意見，俾使系統更精進。
- 二、從結果可以得出，對於 eDOPTC 應用系統的提案或建議意見獲採用的狀況，以女性、主管、P06~P07 職等的較有顯著性關聯，而由統計資料顯示，大部分人事人員不曾提出系統建議或改進意見，更遑論獲得採用。
- 三、從結果可以得出，對於 eDOPTC 的提案或建議意見若未獲採用時的接受程度，以主管、P06~P07 職等的較有顯著性關聯。
- 四、從結果可以得出，對於臺中市政府人事處與使用者在 eDOPTC 的互動溝通管道的暢通程度，以二級機關及各級學校的女性主管較有顯著性關聯。

第二節 地方政府人事機構對人事業務資訊系統的使用者滿意度

為期分析地方人事主管機關—臺中市政府人事處及所屬人事機構專任人事人員對人事業務資訊系統對的使用者滿意度，以人數及百分比之問卷統計結果、開放性問卷建議事項，以及深度訪談回應事項等資料作為分析素材，其中詳細的問卷結果統計如附錄六第一部分所示，深度訪談逐字稿內容如附錄十一，綜合分述如下：

壹、問卷統計結果分析

- 一、自民國 100 年起迄今，是否曾服務於臺中市政府所屬人事機構以外之機關？

在本研究的有效問卷中，回答「是，且是人事人員」的有 64 人（占 31.84%）、「是，且非人事人員」的有 10 人（占 4.98%）、「是，且人事及非人事人員皆有」的有 6 人（占 2.99%）、「否」的有 121 人（占 60.20%），詳細分配圖如圖 4-7 所示。

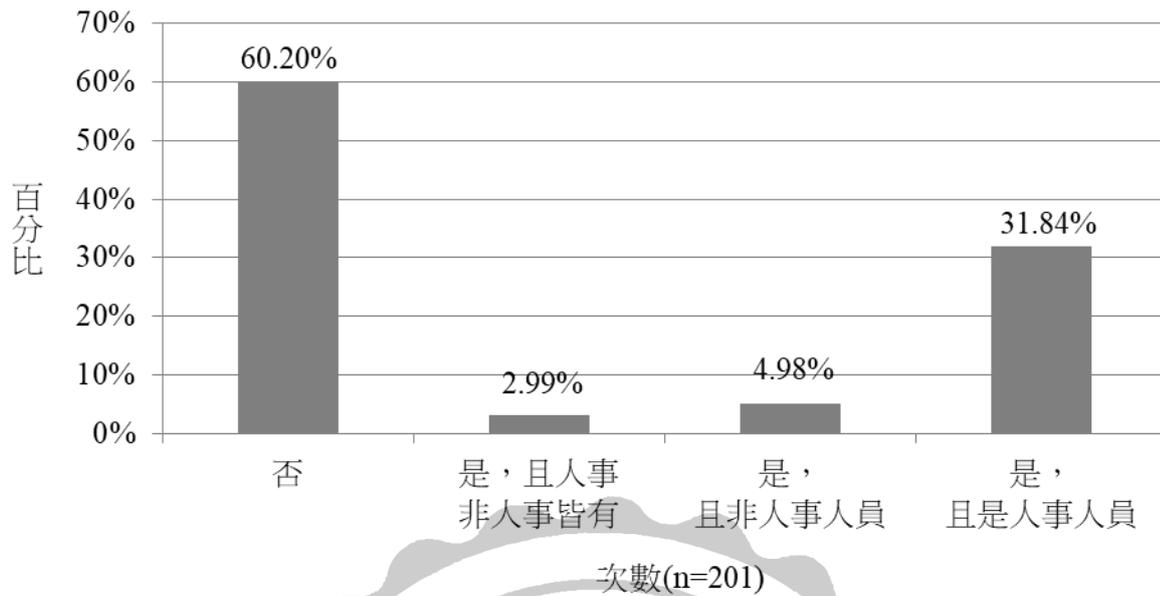


圖 4-7 服務於臺中市政府所屬人事機構以外之機關人數比例分配圖

資料來源：本研究者彙整。

當研究者以不同之分割變項及交叉變項，針對本問題項運用 SPSS 執行多重交叉列聯表，詳列如表 4-6，並獲得如下結果：

- (一) 服務機關為一級機關及區公所樣本卡方值為.003， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對性別的預測力以一級機關及區公所較強，而 Cramer's $V = .377$ ，故關聯性弱。
- (二) 性別為女樣本卡方值為.001， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對人事人員年資的預測力以女性較強，而 Cramer's $V = .285$ ，故關聯性弱。
- (三) 年齡為 50 歲以上樣本卡方值為.004， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對性別的預測力以 50 歲以上最強，而 Cramer's $V = .362$ ，故關聯性弱。
- (四) 人事人員年資為 15 年以上樣本卡方值為.004， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對性別的預測力以 15 年以上較強，而 Cramer's $V = .336$ ，故關聯性弱。
- (五) 人事人員年資為 15 年以上樣本卡方值為.008， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對初任職系的預測力以 15 年以上較強，而 Cramer's $V = .311$ ，故關聯性弱。
- (六) 初任職系為非人事行政樣本卡方值為.001， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對人事人員年資的預測力以非人事行政較強，而 Cramer's $V = .339$ ，故關聯性弱。

- (七) 現任職等為 P08~P09 樣本卡方值為.001， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對服務機關的預測力以 P08~P09 最強，而 Cramer's V=.443，故關聯性普通。
- (八) 現任職等為 P06~P07 樣本卡方值為.001， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對公務人員年資的預測力以 P06~P07 最強，而 Cramer's V=.360，故關聯性弱。
- (九) 現任職等為 P06~P07 樣本卡方值為 0， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對人事人員年資的預測力以 P06~P07 最強，而 Cramer's V=.330，故關聯性弱。

表 4-6 多重交叉列聯表 (第二部分第 1 題)

序	分割變項	分割變項值	交叉變項	Pearson 卡方數值 / 漸近顯著性	Cramer's V 值
1	服務機關	一級機關及區公所	性別	8.689 / .003	.377
2	性別	女	人事人員年資	11.173 / .001	.285
3	年齡	50 歲以上	性別	8.274 / .004	.362
4	人事人員年資	15 年以上	性別	8.223 / .004	.336
5	人事人員年資	15 年以上	初任職系	7.051 / .008	.311
6	初任職系	非人事行政	人事人員年資	10.677 / .001	.339
7	現任職等	P08~P09	服務機關	11.786 / .001	.443
8	現任職等	P06~P07	公務人員年資	14.807 / .001	.360
9	現任職等	P06~P07	人事人員年資	12.407 / .000	.330

資料來源：本研究者彙整。

二、您是否曾使用其他地方機關的人事業務資訊系統？

在本研究的有效問卷中，回答「是」的有 54 人（占 26.87%）、「否」的有 147 人（占 73.13%），詳細分配圖如圖 4-8 所示。

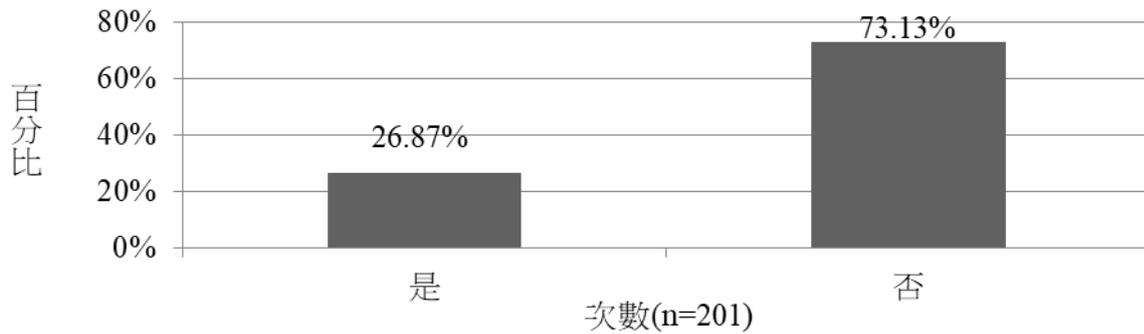


圖 4-8 是否曾使用其他地方機關的人事業務資訊系統人數比例分配圖

資料來源：本研究者彙整。

當研究者以不同之分割變項及交叉變項，針對本問題項運用 SPSS 執行多重交叉列聯表，詳列如表 4-7，並獲得如下結果：

- (一) 公務人員年資為未滿 10 年樣本卡方值為.009， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對服務機關的預測力以未滿 10 年最強，而 Cramer's $V = .368$ ，故關聯性弱。
- (二) 公務人員年資為未滿 10 年樣本卡方值為 0， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對主管級別的預測力以未滿 10 年最強，而 Cramer's $V = .499$ ，故關聯性普通。
- (三) 公務人員年資為未滿 10 年樣本卡方值為.004， $p < .01$ ，顯示對現任職等的預測力以未滿 10 年最強，而 Cramer's $V = .399$ ，故關聯性弱。
- (四) 主管級別為主管樣本卡方值為 0， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對公務人員年資的預測力以主管較強，而 Cramer's $V = .337$ ，故關聯性弱。

表 4-7 多重交叉列聯表（第二部分第 2 題）

序	分割變項	分割變項值	交叉變項	Pearson 卡方數值 / 漸近顯著性	Cramer's V 值
1	公務人員年資	未滿 10 年	服務機關	6.899 / .009	.368
2	公務人員年資	未滿 10 年	主管級別	12.714 / .000	.499
3	公務人員年資	未滿 10 年	現任職等	8.134 / .004	.399
4	主管級別	主管	公務人員年資	16.691 / .000	.337

資料來源：本研究者彙整。

三、您平日在業務上，對於 eDOPTC 的依賴程度為何？

在本研究的有效問卷中，回答「非常依賴」的有 52 人（占 25.87%）、「有點依賴」的有 83 人（占 41.29%）、「不太依賴」的有 60 人（占 29.85%）、「完全不依賴」的有 6 人（占 2.99%），詳細分配圖如圖 4-9 所示。

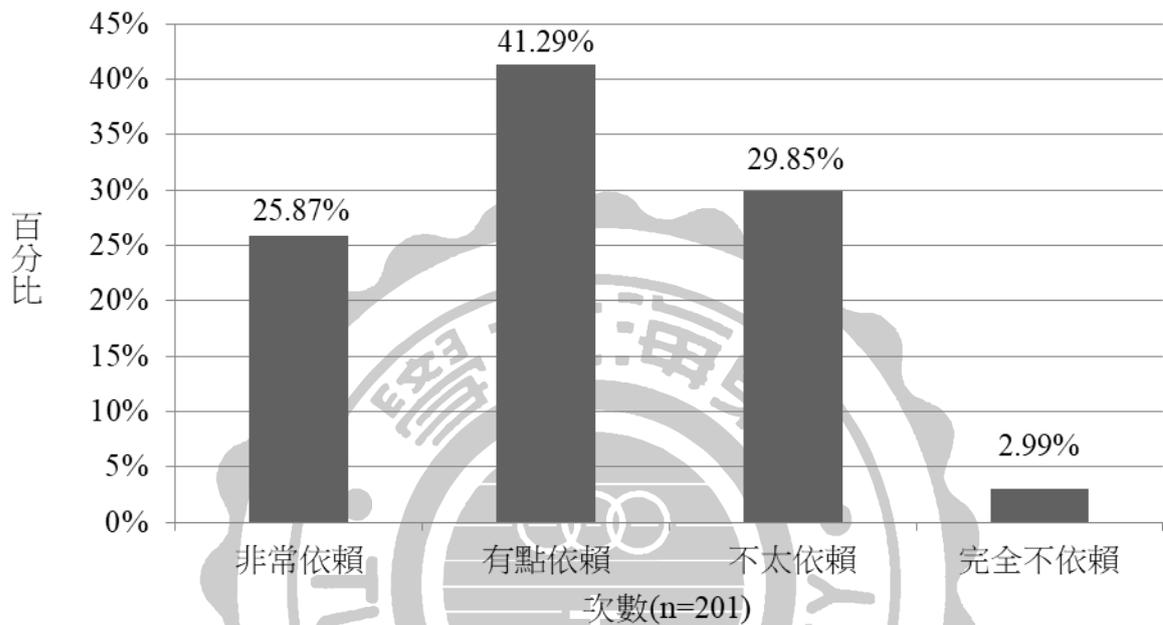


圖 4-9 對於 eDOPTC 的依賴程度人數比例分配圖

資料來源：本研究者彙整。

當研究者以不同之分割變項及交叉變項，針對本問題項運用 SPSS 執行多重交叉列聯表，詳列如表 4-8，並獲得如下結果：

- (一) 年齡為 50 歲以上樣本卡方值為.007， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對性別的預測力以 50 歲以上較強，而 Cramer's $V = .340$ ，故關聯性弱。
- (二) 公務人員年資為 20 年以上樣本卡方值為.01， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對初任職系的預測力以 20 年以上較強，而 Cramer's $V = .282$ ，故關聯性弱。
- (三) 現任職等為 P08~P09 樣本卡方值為.002， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對性別的預測力以 P08~P09 較強，而 Cramer's $V = .392$ ，故關聯性弱。

表 4-8 多重交叉列聯表（第二部分第 3 題）

序	分割變項	分割變項值	交叉變項	Pearson 卡方數值 ／漸近顯著性	Cramer'sV 值
1	年齡	50 歲以上	性別	7.287 / .007	.340
2	公務人員年資	20 年以上	初任職系	6.659 / .010	.282
3	現任職等	P08~P09	性別	9.217 / .002	.392

資料來源：本研究者彙整。

四、您覺得 eDOPTC 的建置是否有助於人事業務績效考核的執行？

在本研究的有效問卷中，回答「非常有幫助」的有 57 人（占 28.36%）、「有幫助」的有 115 人（占 57.21%）、「不太有幫助」的有 29 人（占 14.43%）、「完全沒幫助」的有 0 人（占 0%），詳細分配圖如圖 4-10 所示。

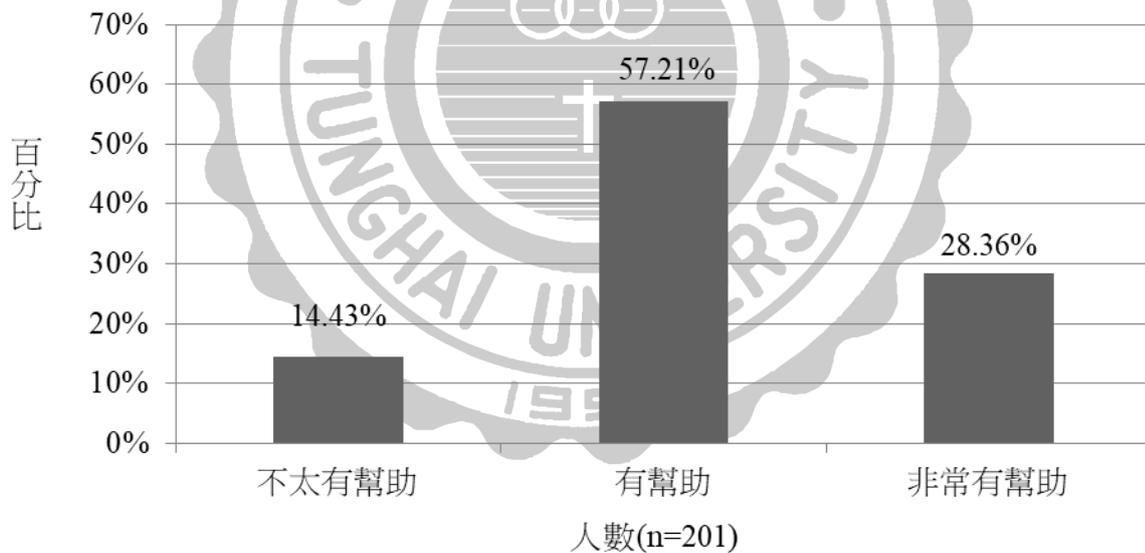


圖 4-10 建置 eDOPTC 有助於人事業務績效考核的執行人數比例分配圖

資料來源：本研究者彙整。

當研究者以不同之分割變項及交叉變項，針對本問題項運用 SPSS 執行多重交叉列聯表，詳列如表 4-9，並獲得如下結果：

(一) 服務機關為二級機關及各級學校樣本卡方值為.004， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對現任職等的預測力以二級機關及各級學校較強，而 Cramer's V=.279，故關聯性弱。

(二) 年齡為 40~49 歲樣本卡方值為.005， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對現任職等的預測力以 40~49 歲最強，而 Cramer's V=.379，故關聯性弱。

表 4-9 多重交叉列聯表（第二部分第 4 題）

序	分割變項	分割變項值	交叉變項	Pearson 卡方數值 / 漸近顯著性	Cramer's V 值
1	服務機關	二級機關及各級學校	現任職等	10.875 / .004	.279
2	年齡	40~49 歲	現任職等	10.635 / .005	.379

資料來源：本研究者彙整。

五、您覺得 eDOPTC 的建置是否有助於人事業務的執行？

在本研究的有效問卷中，回答「非常有幫助」的有 64 人（占 31.84%）、「有幫助」的有 114 人（占 56.72%）、「不太有幫助」的有 23 人（占 11.44%）、「完全沒幫助」的有 0 人（占 0%），詳細分配圖如圖 4-11 所示。

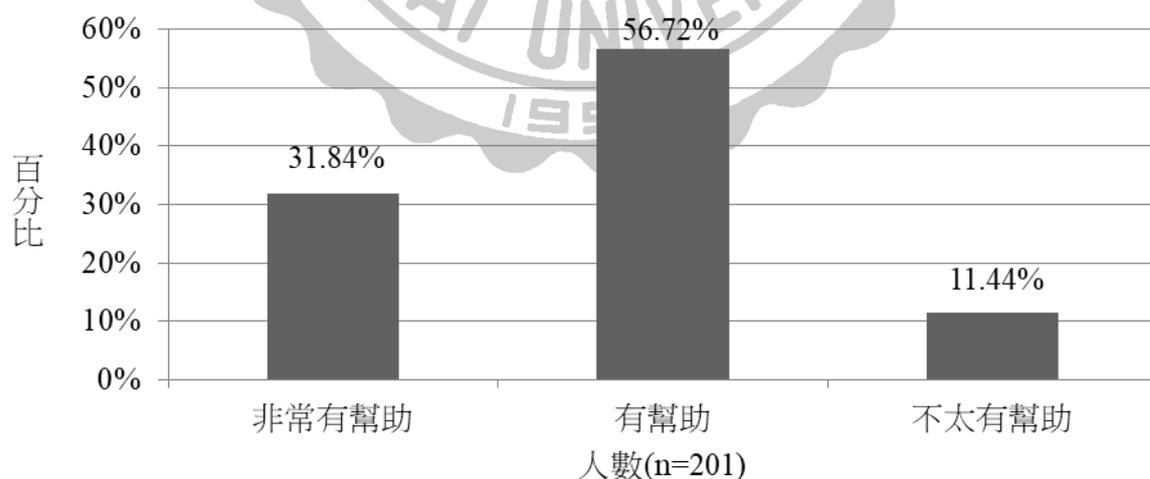


圖 4-11 eDOPTC 的建置是否有助於人事業務的執行人數比例分配圖

資料來源：本研究者彙整。

當研究者以不同之分割變項及交叉變項，針對本問題項運用 SPSS 執行多重交叉列聯表，詳列如表 4-7，並獲得如下結果：

- (一) 服務機關為二級機關及各級學校樣本卡方值為 0， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對年齡的預測力以二級機關及各級學校較強，而 Cramer's $V = .329$ ，故關聯性弱。
- (二) 服務機關為二級機關及各級學校樣本卡方值為 0， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對公務人員年資的預測力以二級機關及各級學校較強，而 Cramer's $V = .393$ ，故關聯性弱。
- (三) 性別為女樣本卡方值為.006， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對公務人員年資的預測力以女性較強，而 Cramer's $V = .273$ ，故關聯性弱。
- (四) 公務人員年資為未滿 10 年樣本卡方值為.004， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對現任職等的預測力以未滿 10 年最強，而 Cramer's $V = .408$ ，故關聯性普通。
- (五) 現任職等為 P06~P07 樣本卡方值為.004， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對公務人員年資的預測力以 P06~P07 最強，而 Cramer's $V = .314$ ，故關聯性弱。

表 4-10 多重交叉列聯表（第二部分第 5 題）

序	分割變項	分割變項值	交叉變項	Pearson 卡方數值 / 漸近顯著性	Cramer's V 值
1	服務機關	二級機關及各級學校	年齡	15.192 / .000	.329
2	服務機關	二級機關及各級學校	公務人員年資	21.597 / .000	.393
3	性別	女	公務人員年資	10.256 / .006	.273
4	公務人員年資	未滿 10 年	現任職等	8.506 / .004	.408
5	現任職等	P06~P07	公務人員年資	11.229 / .004	.314

資料來源：本研究者彙整。

貳、卡方關聯性檢定

針對問卷結果，經歸併問卷結果欄位之後，以雙變量分析方法進行卡方關聯性檢定，以列、欄、Pearson 卡方數值、雙尾漸近顯著性及 Cramer's V 值列表，其中欄位名稱代碼的意義參考附錄八，詳細如表 4-11，並據此可得知結果如下：

- 一、「是否曾使用其他地方機關的人事業務資訊系統」對「eDOPTC 與其他直轄市政府類似應用系統相較之功能完整性」具有顯著關聯性，其關聯性強度強。
- 二、「平日業務對於 eDOPTC 的依賴程度」對「eDOPTC 提供的功能是否足以因應人事業務需求」、「eDOPTC 提供的功能是否足以反映目前資訊科技潮流」及「職員通訊錄編輯系統使用情形」具有顯著關聯性，其關聯性強度均為普通。
- 三、「認為 eDOPTC 的建置是否有助於人事業務績效考核執行」對「eDOPTC 提供的功能是否足以反映目前資訊科技潮流」「對 eDOPTC 各應用系統的整體評價」具有顯著關聯性，其關聯性強度均為普通。
- 四、「認為 eDOPTC 的建置是否有助於人事業務執行」對「eDOPTC 提供的功能是否足以因應人事業務需求」、「eDOPTC 提供的功能是否足以反映目前資訊科技潮流」、「職員通訊錄編輯系統使用情形」、「網路投票系統使用情形」、「問卷調查系統使用情形」及「對 eDOPTC 各應用系統的整體評價」具有顯著關聯性，其關聯性強度均為普通。

表 4-11 雙變量卡方檢定表（問卷第二部分）

序	列	欄	Pearson 卡方數值	漸近顯著性	Cramer'sV 值
1	V07	V13	74.757	000	.610
2-1	V08	V11	50.598	000	.502
2-2	V08	V12	45.639	000	.477
2-3	V08	V21	35.624	000	.421
3-1	V09	V12	34.901	000	.417
3-2	V09	V30	42.805	000	.461
4-1	V10	V11	60.413	000	.548
4-2	V10	V12	60.413	000	.548

表4-11 (續)

4-3	V10	V21	47.533	000	.486
4-4	V10	V25	37.274	000	.431
4-5	V10	V26	52.988	000	.513
4-6	V10	V30	56.875	000	.532

資料來源：本研究者彙整。

參、開放性問卷建議事項分析

人事業務應用系統應用在業務上，具備基本功能之後，使用者的心態通常是「好還要再更好」，因此建議能夠從 WebHR 蒐集資料，可以減輕基層和主管機關的困擾(S2)，部分調查內容可以從 WebHR 或 eCPA 既有系統取得資料，建議不要再調查既有可取得資料，以期提高行政效率(S6)，增加人事人員職缺互調平臺(S15)、人事人員間業務溝通系統(S16)、建置雲端人事雲系統(S17)、強調個人資料保護規定(S21)等功能。

肆、深度訪談回應事項分析

eDOPTC 可以提升工作效率當然是無庸置疑的。...通常都是非常急迫的，...藉由 eDOPTC 它平臺的功能來完成，對於提供工作效率方面的幫助很大。(U1)

如果沒有 eDOPTC 這個資訊化平臺的狀況下，那我們就很有可能回歸到最原始的人工作業的狀態，...會有相當程度的影響與不便，而且在工作時間方面也勢必會延長很多。(U1)

...身為人事主管機關，會有相當多彙整統計資料的工作，...這個系統幫我們作這些工作，對於效率上確實會有很大幅度的提升。(U2)

...如果有這個系統存在的話，因為它已經是架構化的，可自動完成彙整統計工作，也不會因為換承辦人員而有不一樣的結果。(U2)

...系統都可以非常清楚呈現，便於查詢、管理及維護等功能，又如當我們必須填報週期性表報時，我們可以不費吹灰之力就可以從這個系統自動統計功能印出，因此這個系統對於提升我們人事人員的工作效率是非常有幫助的。(U3)

...如果沒有該應用系統的輔助作業情況下，我可能就必須設計一種 EXCEL 檔案表格自行控管維護，...也就是會發生業務無法銜接、或是檔案遺失毀損等問題，進而影響我們處理這類業務的阻礙。...管理就可能因人而異，造成格式不統一，而且在業務交接傳承上也會有困難。(U3)

...人事機構服務平臺，...人事業務的懶人包...知識倉儲分享平臺、推動人事資訊系統數位教材分享平臺，...職員通訊錄編輯系統是很實用的，...還有關於人事業務考核上傳的資料彙整，其實節省我們很多資料蒐集整理的時間。還有投票系統，雖然我們只是單純的使用者，可是至少，不必像以往那樣，還要人跑到人事處這邊來投票，所以我覺得這個也是很好的系統。以上是針對這問題的回答。(U4)

...譬如說彙整資料，我們必須請學校一一傳 mail 給我們，...所以這個系統有這些的分享，可以節省我們去尋找的時間。這就是這一題的回答。(U4)

人事業務資訊系統的發展與應用對地方政府人事主管機關的影響是多面性的。最直接普遍的影響就是提高工作效率，例如平日調查統計資料時，通常都是非常急迫的，而且我們的所屬機關學校有好幾百個，所以在資料彙整蒐集方面，藉由 eDOPTC 它平臺的功能來完成，對於提供工作效率方面的幫助很大(U1)，除了工作效率的提升，還有系統一些知識分享、業務 SOP、經驗傳承與分享的參考查詢，也是非常有價值(U4)。

改變業務經驗的傳承也是影響很大，如果沒有這個系統的話，那所有的業務承辦人員，要花很多時間對蒐集到的資料作彙整，有可能在承辦人員更換之後，因為不同的工作方式，會花更多時間來作同樣的工作。如果有這個系統存在的話，因為它已經是架構化的，可自動完成彙整統計工作，也不會因為換承辦人員而有不一樣的結果，所以，這個影響可以說是相當的大的(U2)。

業務資料的管理也有重大的影響，在沒有該應用系統的輔助作業情況下，我可能就必須設計一種 EXCEL 檔案表格自行控管維護，可是這樣情形下可能會發生的問題就

是，在業務交接未交接清楚，或者資料遺失查不到平日管理維護的資料，也就是會發生業務無法銜接、或是檔案遺失毀損等問題，進而影響我們處理這類業務的阻礙。因此，在沒有這類系統的輔助時，類似的管理就可能因人而異，造成格式不統一，而且在業務交接傳承上也會有困難(U3)。

伍、討論

由次數比例分配圖可以觀察得出：(一)由統計資料可知，專任人事人員自民國 100 年起迄今，以未曾服務於臺中市政府人事處所屬人事機構以外機關的人最高，比例高達 6 成；(二)專任人事人員大部分均未曾使用 eDOPTC 以外的人事業務資訊系統的經驗；(三)專任人事人員於平日業務上對於 eDOPTC 而言，「非常依賴」及「有點依賴」所占的比例即高達 7 成 6 以上；(四)專任人事人員覺得 eDOPTC 的建置對人事業務績效考核的執行有幫助的比例最高，比例超過半數，若再加上非常有幫助的比例，則超過 8 成 5；(五)專任人事人員覺得 eDOPTC 的建置對人事業務的執行有幫助的比例最高，比例超過半數，若再加上非常有幫助的比例，則超過 8 成 8。

第三節 地方政府人事機構於人事業務資訊系統的應用成效

為期分析地方人事主管機關—臺中市政府人事處及所屬人事機構專任人事人員使用人事業務資訊系統所獲致的應用成效，以人數及百分比之問卷統計結果、開放性問卷建議事項，以及深度訪談回應事項等資料作為分析素材，其中詳細的問卷結果統計如附錄六第一部分所示，深度訪談逐字稿內容如附錄十一，綜合分述如下：

壹、問卷統計結果分析

一、您覺得 eDOPTC 提供的功能是否足以因應人事業務之需求？

在本研究的有效問卷中，非常足夠的有 30 人（占 14.93%）、足夠的有 125 人（占 62.19%）、不太足夠的有 45 人（占 22.39%）、非常不足夠的有 1 人（占 0.50%），詳細分配圖如圖 4-12 所示。

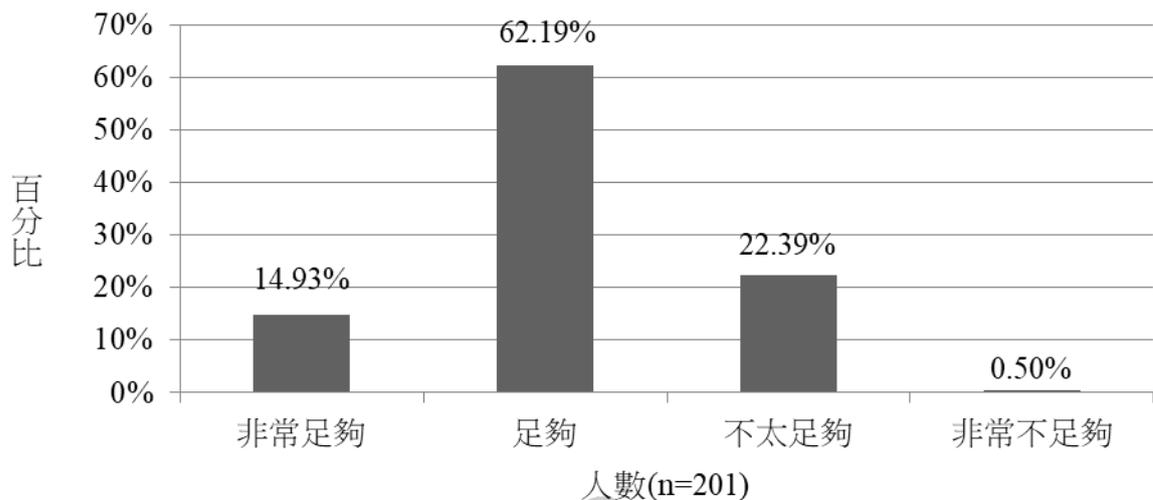


圖 4-12 eDOPTC 提供的功能是否足以因應人事業務之需求人數比例分配圖

資料來源：本研究彙整。

當研究者以不同之分割變項及交叉變項，針對本問題項運用 SPSS 執行多重交叉列聯表，詳列如表 4-12，並獲得如下結果：

- (一) 服務機關為二級機關及各級學校之數值為.003， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對公務人員年資的預測力以二級機關及各級學校較強，而 Cramer's $V = .286$ ，故關聯性弱。
- (二) 初任職系為人事行政樣本卡方值為.004， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對年齡的預測力以人事行政較強，而 Cramer's $V = .319$ ，故關聯性弱。
- (三) 初任職系為人事行政樣本卡方值為.002， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對公務人員年資的預測力以人事行政較強，而 Cramer's $V = .340$ ，故關聯性弱。
- (四) 初任職系為人事行政樣本卡方值為.002， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對主管級別的預測力以人事行政最強，而 Cramer's $V = .291$ ，故關聯性弱。

表 4-12 多重交叉列聯表（第三部分第 1 題）

序	分割變項	分割變項值	交叉變項	Pearson 卡方數值 ／漸近顯著性	Cramer's V 值
1	服務機關	二級機關及各級學校	公務人員年資	11.429 / .003	.286
2	初任職系	人事行政	年齡	11.009 / .004	.319
3	初任職系	人事行政	公務人員年資	12.482 / .002	.340
4	初任職系	人事行政	主管級別	9.144 / .002	.291

資料來源：本研究者彙整。

二、您覺得 eDOPTC 提供的功能是否足以反映目前資訊科技潮流？

在本研究的有效問卷中，非常足夠的有 32 人（占 15.92%）、足夠的有 123 人（占 61.19%）、不太足夠的有 43 人（占 21.39%）、非常不足夠的有 3 人（占 1.49%），詳細分配圖如圖 4-13 所示。

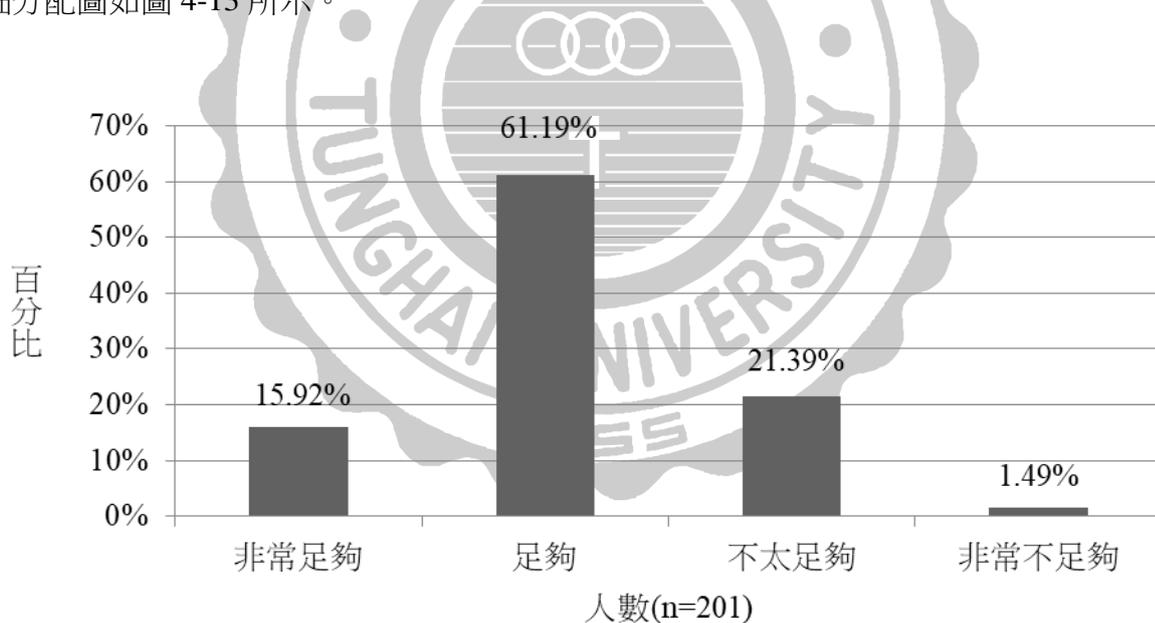


圖 4-13 eDOPTC 提供的功能是否足以反映目前資訊科技潮流人數比例分配圖

資料來源：本研究者彙整。

當研究者以不同之分割變項及交叉變項，針對本問題項運用 SPSS 執行多重交叉列聯表，詳列如表 4-13，並獲得如下結果：

- (一) 服務機關為二級機關及各級學校樣本卡方值為.005， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對公務人員年資的預測力以二級機關及各級學校較強，而 Cramer's V=.274，故關聯性弱。
- (二) 人事人員年資為未滿 15 年樣本卡方值為.006， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對年齡的預測力以未滿 15 年較強，而 Cramer's V=.285，故關聯性弱。
- (三) 初任職系為人事行政樣本卡方值為.003， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對性別的預測力以人事行政較強，而 Cramer's V=.282，故關聯性弱。

表 4-13 多重交叉列聯表（第三部分第 2 題）

序	分割變項	分割變項值	交叉變項	Pearson 卡方數值 / 漸近顯著性	Cramer's V 值
1	服務機關	二級機關及各級學校	公務人員年資	10.538 / .005	.274
2	人事人員年資	未滿 15 年	年齡	10.396 / .006	.285
3	初任職系	人事行政	性別	8.587 / .003	.282

資料來源：本研究者彙整。

三、您覺得 eDOPTC (甲) 相較於其他直轄市政府所開發之類 eDOPTC 人事業務資訊系統 (乙) 而言，其功能完整性如何？

在本研究的有效問卷中，甲比乙完整的有 27 人 (占 13.43%)、乙比甲完整的有 7 人 (占 3.48%)、乙無類似應用系統的有 8 人 (占 3.98%)、甲與乙的功能相當的有 27 人 (占 6.47%)、不曾使用甲以外的系統的有 146 人 (占 72.64%)，詳細分配圖如圖 4-14 所示。

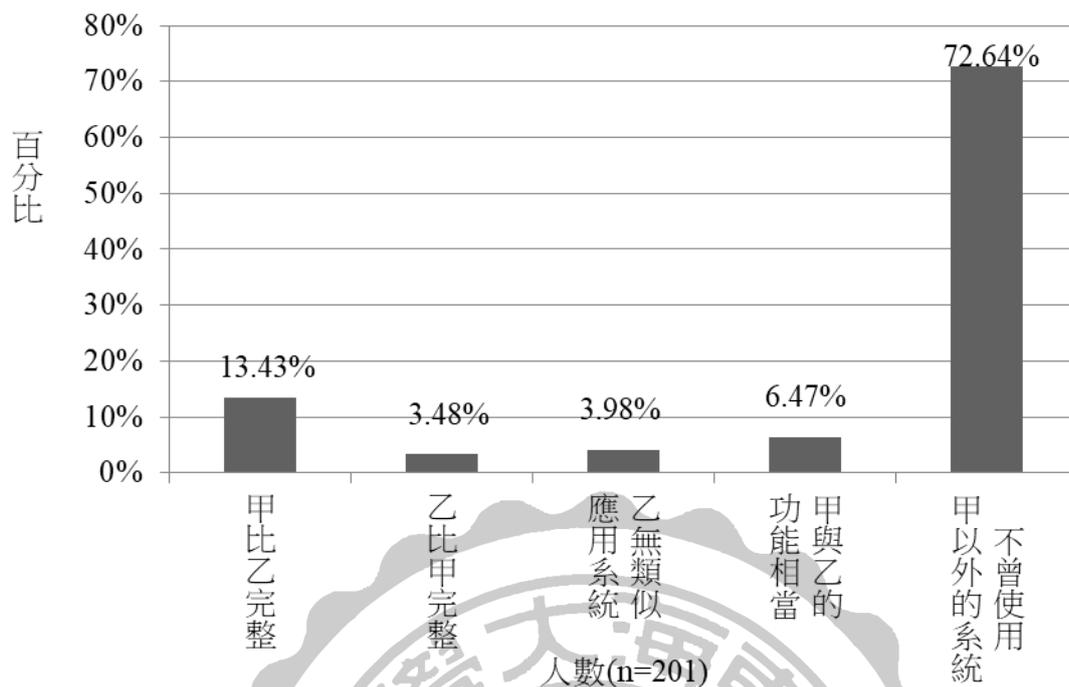


圖 4-14 eDOPTC 與其他類 eDOPTC 之功能完整性比較人數比例分配圖

資料來源：本研究者彙整。

當研究者以不同之分割變項及交叉變項，針對本問題項運用 SPSS 執行多重交叉列聯表，詳列如表 4-14，並獲得如下結果：

- (一) 年齡為未滿 40 歲樣本卡方值為.001， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對現任職等的預測力以未滿 40 歲最強，而 Cramer's $V = .459$ ，故關聯性普通。
- (二) 公務人員年資為未滿 10 年樣本卡方值為 0， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對主管級別的預測力以未滿 10 年最強，而 Cramer's $V = .539$ ，故關聯性普通。
- (三) 主管級別為主管樣本卡方值為.003， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對公務人員年資的預測力以主管較強，而 Cramer's $V = .282$ ，故關聯性弱。
- (四) 現任職等為 P08~P09 樣本卡方值為.002， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對年齡的預測力以 P08~P09 最強，而 Cramer's $V = .458$ ，故關聯性普通。
- (五) 現任職等為 P08~P09 樣本卡方值為.009， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對公務人員年資的預測力以 P08~P09 最強，而 Cramer's $V = .336$ ，故關聯性弱。

表 4-14 多重交叉列聯表（第三部分第 3 題）

序	分割變項	分割變項值	交叉變項	Pearson 卡方數值 ／漸近顯著性	Cramer's V 值
1	年齡	未滿 40 歲	現任職等	13.488 / .001	.459
2	公務人員年資	未滿 10 年	主管級別	14.828 / .000	.539
3	主管級別	主管	公務人員年資	11.675 / .003	.282
4	現任職等	P08~P09	年齡	12.611 / .002	.458
5	現任職等	P08~P09	公務人員年資	6.792 / .009	.336

資料來源：本研究者彙整。

四、您平均每日登入 eDOPTC 的次數？

在本研究的有效問卷中，5 次以下的有 165 人（占 82.09%）、6~10 次的有 30 人（占 14.93%）、11 次以上的有 6 人（占 2.99%），詳細分配圖如圖 4-15 所示。

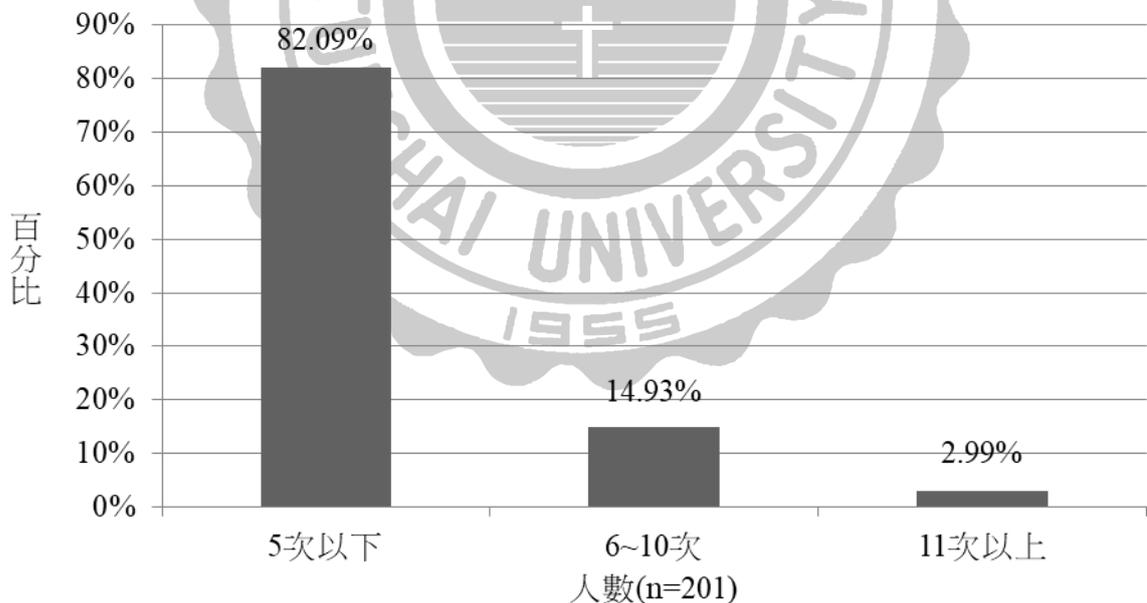


圖 4-15 平均每日登入 eDOPTC 的次數之人數比例分配圖

資料來源：本研究者彙整。

當研究者以不同之分割變項及交叉變項，針對本問題項運用 SPSS 執行多重交叉列聯表，詳列如表 4-15，並獲得如下結果：

服務機關為一級機關及區公所樣本卡方值為.008， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對性別的預測力以一級機關及區公所較強，而 Cramer's $V = .340$ ，故關聯性弱。

表 4-15 多重交叉列聯表（第三部分第 4 題）

序	分割變項	分割變項值	交叉變項	Pearson 卡方數值 ／漸近顯著性	Cramer's V 值
1	服務機關	一級機關及區公所	性別	7.050 / .008	.340

資料來源：本研究者彙整。

五、您通常採用何種方式登入 eDOPTC ？

在本研究的有效問卷中，自訂帳號的有 81 人（占 40.30%）、自然人憑證的有 89 人（占 44.28%）、兩者均有的有 31 人（占 15.42%）、不曾使用的有 0 人（占 0%），詳細分配圖如圖 4-16 所示。

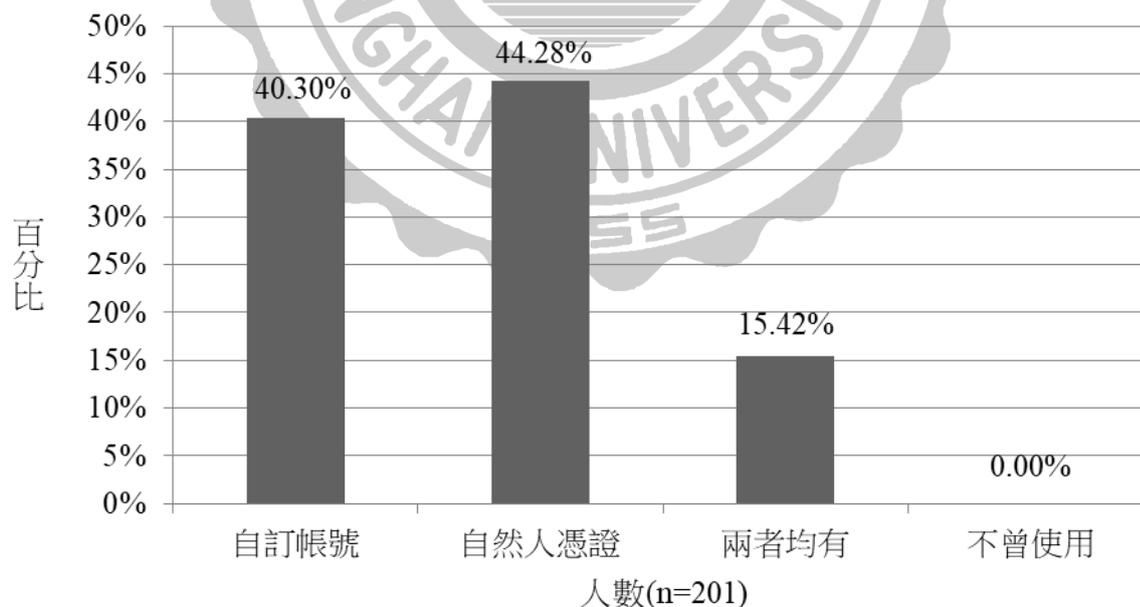


圖 4-16 登入 eDOPTC 人數比例分配圖

資料來源：本研究者彙整。

當研究者以不同之分割變項及交叉變項，針對本問題項運用 SPSS 執行多重交叉列聯表，詳列如表 4-16，並獲得如下結果：

- (一) 人事人員年資為未滿 15 年樣本卡方值為.002， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對年齡的預測力以未滿 15 年較強，而 Cramer's V=.257，故關聯性弱。
- (二) 初任職系為人事行政樣本卡方值為.002， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對年齡的預測力以人事行政較強，而 Cramer's V=.285，故關聯性弱。
- (三) 初任職系為人事行政樣本卡方值為.004， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對公務人員年資的預測力以人事行政較強，而 Cramer's V=.268，故關聯性弱。

表 4-16 多重交叉列聯表（第三部分第 5 題）

序	分割變項	分割變項值	交叉變項	Pearson 卡方數值 ／漸近顯著性	Cramer's V 值
1	人事人員年資	未滿 15 年	年齡	16.898 / .002	.257
2	初任職系	人事行政	年齡	17.551 / .002	.285
3	初任職系	人事行政	公務人員年資	15.488 / .004	.268

資料來源：本研究者彙整。

六、您覺得 eDOPTC 入口登入機制的重要性如何？

在本研究的有效問卷中，非常重要的有 80 人（占 39.80%）、重要的有 109 人（占 54.23%）、不太重要的有 12 人（占 5.97%）、非常不重要的有 0 人（占 0%），詳細分配圖如圖 4-17 所示。

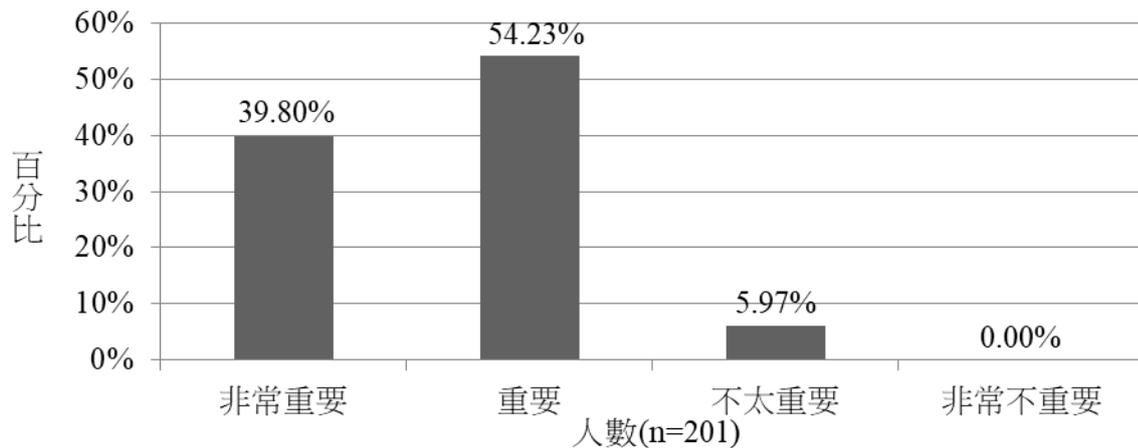


圖 4-17 eDOPTC 入口登入機制的重要性人數比例分配圖

資料來源：本研究者彙整。

當研究者以不同之分割變項及交叉變項，針對本問題項運用 SPSS 執行多重交叉列聯表，詳列如表 4-17，並獲得如下結果：

- (一) 服務機關為一級機關及區公所樣本卡方值為.009， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對人事人員年資的預測力以一級機關及區公所較強，而 Cramer's V=.334，故關聯性弱。
- (二) 人事人員年資為 15 年以上樣本卡方值為.003， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對服務機關的預測力以 15 年以上較強，而 Cramer's V=.353，故關聯性弱。

表 4-17 多重交叉列聯表（第三部分第 6 題）

序	分割變項	分割變項值	交叉變項	Pearson 卡方數值 ／漸近顯著性	Cramer's V 值
1	服務機關	一級機關及區公所	人事人員年資	6.814 / .009	.334
2	人事人員年資	15 年以上	服務機關	9.073 / .003	.353

資料來源：本研究者彙整。

七、您覺得 eDOPTC 應強化安全保密機制，以保障個人資料安全的重要性如何？

在本研究的有效問卷中，非常重要的有 102 人（占 50.75%）、重要的有 93 人（占 46.27%）、不太重要的有 6 人（占 2.99%）、非常不重要的有 0 人（占 0%），詳細分

配圖如圖 4-18 所示。

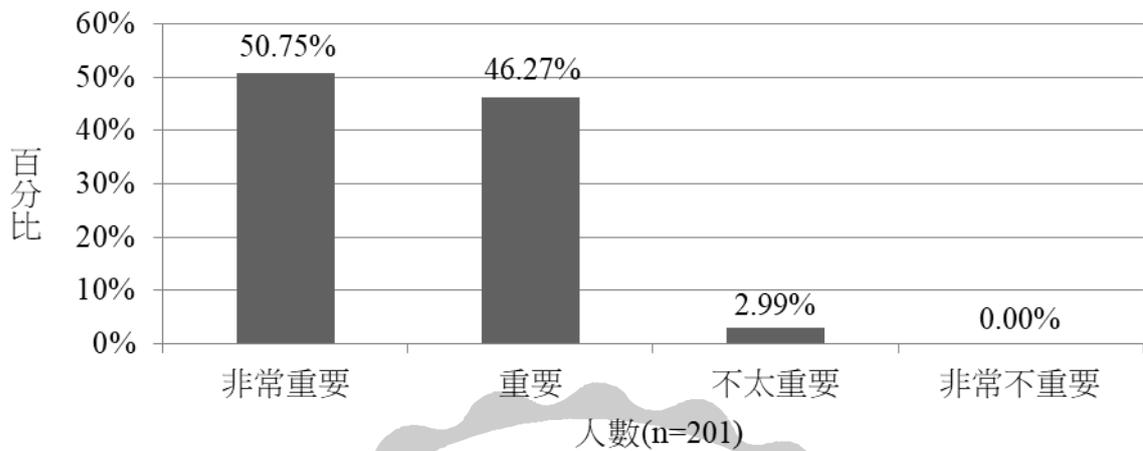


圖 4-18 eDOPTC 應強化安全保密機制的重要性人數比例分配圖

資料來源：本研究者彙整。

當研究者以不同之分割變項及交叉變項，針對本問題項運用 SPSS 執行多重交叉列聯表，詳列如表 4-18，並獲得如下結果：

- (一) 服務機關為一級機關及區公所樣本卡方值為.003， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對年齡的預測力以一級機關及區公所較強，而 Cramer's $V = .437$ ，故關聯性普通。
- (二) 年齡為 50 歲以上樣本卡方值為.005， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對服務機關的預測力以 50 歲以上最強，而 Cramer's $V = .350$ ，故關聯性弱。
- (三) 人事人員年資為 15 年以上樣本卡方值為.009， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對服務機關的預測力以 15 年以上較強，而 Cramer's $V = .305$ ，故關聯性弱。

表 4-18 多重交叉列聯表（第三部分第 7 題）

序	分割變項	分割變項值	交叉變項	Pearson 卡方數值 ／漸近顯著性	Cramer's V 值
1	服務機關	一級機關及區公所	年齡	11.605 / .003	.437
2	年齡	50 歲以上	服務機關	7.708 / .005	.350
3	人事人員年資	15 年以上	服務機關	6.801 / .009	.305

資料來源：本研究者彙整。

八、您覺得 eDOPTC 除發揮系統應具備支援功能之外，還應具備美觀親切操作介面的重要性如何？

在本研究的有效問卷中，非常重要的有 64 人（占 31.84%）、重要的有 107 人（占 53.23%）、不太重要的有 30 人（占 14.93%）、非常不重要的有 0 人（占 0%），詳細分配圖如圖 4-19 所示。

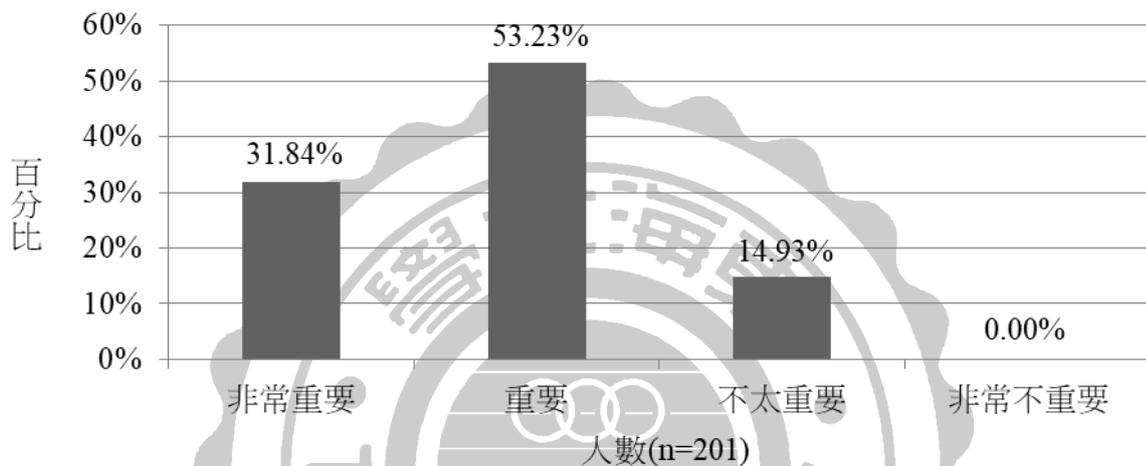


圖 4-19 eDOPTC 應具備美觀親切操作介面的重要性人數比例分配圖

資料來源：本研究者彙整。

當研究者以不同之分割變項及交叉變項，針對本問題項運用 SPSS 執行多重交叉列聯表，詳列如表 4-19，並獲得如下結果：

現任職等為 P06~P07 樣本卡方值為.007， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對初任職系的預測力以 P06~P07 較強，而 Cramer's V=.253，故關聯性弱。

表 4-19 多重交叉列聯表（第三部分第 8 題）

序	分割變項	分割變項值	交叉變項	Pearson 卡方數值	漸近顯著性	Cramer's V 值
1	現任職等	P06~P07	初任職系	7.270	.007	.253

資料來源：本研究者彙整。

九、您覺得 eDOPTC 應具備一次登入即可使用各應用系統，即單一簽入 (Single sign-on) 功能的重要性如何？

在本研究的有效問卷中，非常重要的有 101 人 (占 50.25%)、重要的有 93 人 (占 46.27%)、不太重要的有 7 人 (占 3.48%)、非常不重要的有 0 人 (占 0%)，詳細分配圖如圖 4-20 所示。

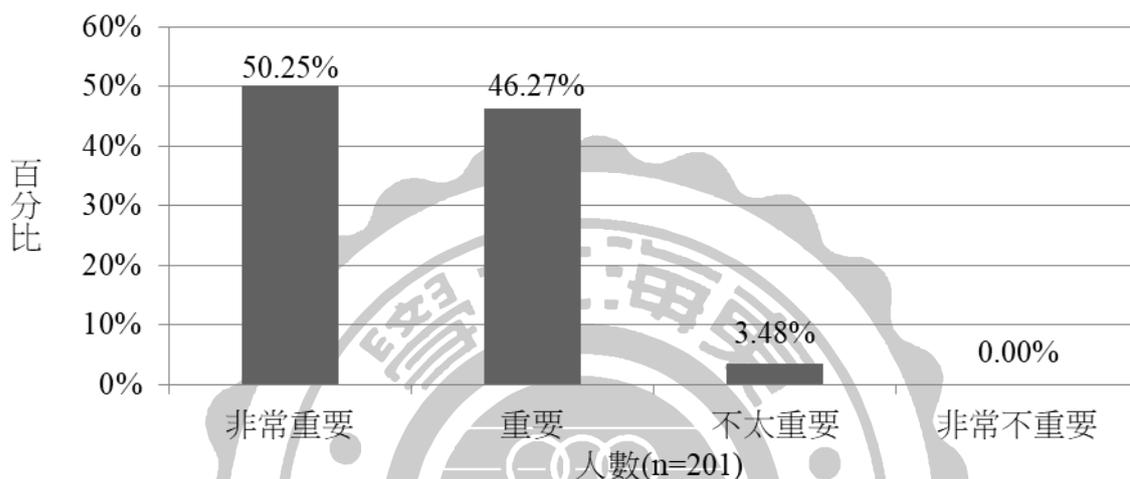


圖 4-20 eDOPTC 應具備單一簽入功能的重要性人數比例分配圖

資料來源：本研究彙整。

當研究者以不同之分割變項及交叉變項，針對本問題項運用 SPSS 執行多重交叉列聯表，詳列如表 4-20，並獲得如下結果：

- (一) 服務機關為一級機關及區公所樣本卡方值為.005， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對現任職等的預測力以一級機關及區公所較強，而 Cramer's $V = .416$ ，故關聯性普通。
- (二) 年齡為 40~49 歲樣本卡方值為.008， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對現任職等的預測力以 40~49 歲最強，而 Cramer's $V = .362$ ，故關聯性弱。
- (三) 公務人員年資為 10~19 年樣本卡方值為 0， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對現任職等的預測力以 10~19 年最強，而 Cramer's $V = .488$ ，故關聯性普通。
- (四) 初任職系為人事行政樣本卡方值為.001， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對現任職等的預測力以人事行政較強，而 Cramer's $V = .355$ ，故關聯性弱。

表 4-20 多重交叉列聯表（第三部分第 9 題）

序	分割變項	分割變項值	交叉變項	Pearson 卡方數值 ／漸近顯著性	Cramer's V 值
1	服務機關	一級機關及區公所	現任職等	10.546 / .005	.416
2	年齡	40~49 歲	現任職等	9.703 / .008	.362
3	公務人員年資	10~19 年	現任職等	15.738 / .000	.488
4	初任職系	人事行政	現任職等	13.577 / .001	.355

資料來源：本研究者彙整。

十、您覺得 eDOPTC 應具備多重載具上網，可隨時隨地上網功能，以兼顧使用便利及順應趨勢潮流的重要性如何？

在本研究的有效問卷中，非常重要的有 105 人（占 52.24%）、重要的有 81 人（占 40.30%）、不太重要的有 15 人（占 7.46%）、非常不重要的有 0 人（占 0%），詳細分配圖如圖 4-21 所示。

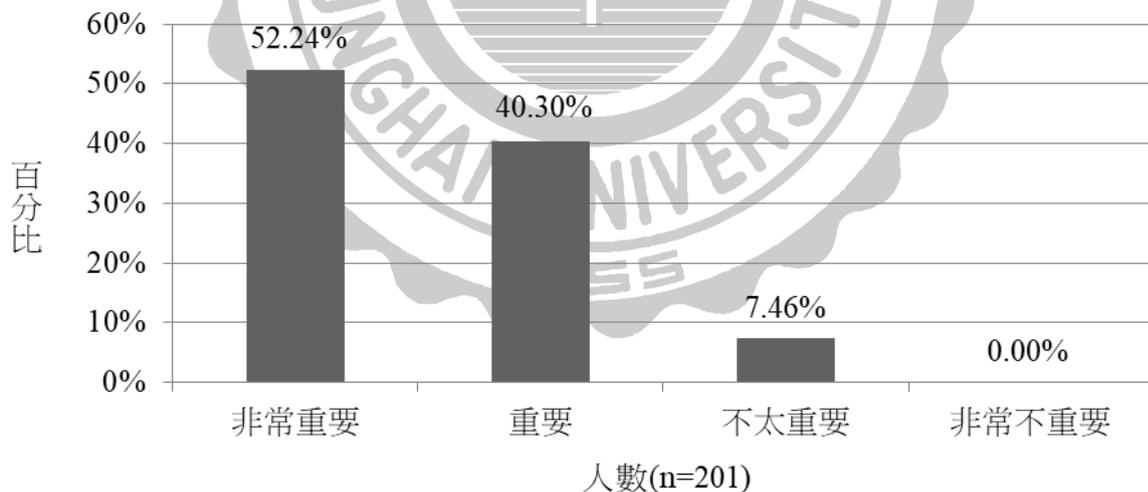


圖 4-21 eDOPTC 應具備多重載具上網的重要性人數比例分配圖

資料來源：本研究者彙整。

當研究者以不同之分割變項及交叉變項，針對本問題項運用 SPSS 執行多重交叉列聯表，詳列如表 4-21，並獲得如下結果：

- (一) 服務機關為二級機關及各級學校樣本卡方值為.009， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對現任職等的預測力以二級機關及各級學校較強，而 Cramer's V=.260，故關聯性弱。
- (二) 公務人員年資為未滿 10 年樣本卡方值為.007， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對初任職系的預測力以未滿 10 年最強，而 Cramer's V=.377，故關聯性弱。
- (三) 公務人員年資為 20 年以上樣本卡方值為.007， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對現任職等的預測力以 20 年以上最強，而 Cramer's V=.343，故關聯性弱。
- (四) 初任職系為非人事行政樣本卡方值為.002， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對公務人員年資的預測力以非人事行政較強，而 Cramer's V=.371，故關聯性弱。

表 4-21 多重交叉列聯表（第三部分第 10 題）

序	分割變項	分割變項值	交叉變項	Pearson 卡方數值 ／漸近顯著性	Cramer's V 值
1	服務機關	二級機關及各級學校	現任職等	9.470 / .009	.260
2	公務人員年資	未滿 10 年	初任職系	7.252 / .007	.377
3	公務人員年資	20 年以上	現任職等	9.857 / .007	.343
4	初任職系	非人事行政	公務人員年資	12.794 / .002	.371

資料來源：本研究者彙整。

貳、卡方關聯性檢定

針對問卷結果，經歸併問卷結果欄位之後，以雙變量分析方法進行卡方關聯性檢定，以列、欄、Pearson 卡方數值、雙尾漸近顯著性及 Cramer's V 值列表，其中欄位名稱代碼的意義參考附錄八，詳細如表 4-22，並據此可得知結果如下：

- 一、「eDOPTC 提供的功能是否足以因應人事業務需求」對「平日業務對於 eDOPTC 的依賴程度」、「認為 eDOPTC 的建置是否有助於人事業務執行」、「職員通訊錄編輯系統使用情形」、「職務出缺填報系統使用情形」及「網路投票系統使用情形」具有顯著關聯性，其關聯性強度均為普通。

二、「eDOPTC 提供的功能是否足以反映目前資訊科技潮流」對「平日業務對於 eDOPTC 的依賴程度」、「認為 eDOPTC 的建置是否有助於人事業務績效考核執行」、「認為 eDOPTC 的建置是否有助於人事業務執行」、「職員通訊錄編輯系統使用情形」、「線上測驗系統使用情形」、「職務出缺填報系統使用情形」、「網路投票系統使用情形」及「問卷調查系統使用情形」具有顯著關聯性，其關聯性強度均為普通。

三、「eDOPTC 與其他直轄市政府類似應用系統相較之功能完整性」對「是否曾使用其他地方機關的人事業務資訊系統」具有顯著關聯性，其關聯性強度強。

表 4-22 雙變量卡方檢定表（問卷第三部分）

序	列	欄	Pearson 卡方數值	漸近顯著性	Cramer'sV 值
1-1	V11	V08	50.598	.000	.502
1-2	V11	V10	60.413	.000	.548
1-3	V11	V21	44.406	.000	.470
1-4	V11	V24	33.515	.000	.408
1-5	V11	V25	40.775	.000	.450
2-1	V12	V08	45.639	.000	.477
2-2	V12	V09	34.901	.000	.417
2-3	V12	V10	60.413	.000	.548
2-4	V12	V21	50.187	.000	.500
2-5	V12	V23	36.345	.000	.425
2-6	V12	V24	38.101	.000	.435
2-7	V12	V25	47.106	.000	.484
2-8	V12	V26	36.345	.000	.425
3	V13	V07	74.757	.000	.610

資料來源：本研究者彙整。

參、開放性問卷建議事項分析

人事業務資訊系統的具體應用成效至今以達 20 個以上應用系統，對於這些系統，有使用者建議能推廣職員錄線上編輯系統的應用（S5 及 S19）、調查表功能可儘量藉由

WebHR 擷取產製(S8)，不再要求各人事機構填報、以選項方式以簡化資料填報作業(S13)、詳敘調查表填報規定與說明(S14)、填報訊息確認(S18)，甚至建置人事雲(S17)。

肆、深度訪談回應事項分析

...請資訊股新增一個「臨時人力管理系統」，...可以補充行政院人事行政總處關於這方面業務的相關應用系統的不足，而且這個系統可以讓我們業務承辦單位可以很快速方便地查詢到臺中市所屬機關學校進用的臨時人員的相關資料。(U1)

...當大家習慣都把數位資料丟到這個平臺系統之後，會逐漸形成一個臺中市政府及所屬人事機構專屬的資料庫，在未來，如果要尋找曾經統計調查蒐集過的資料，可以到這個平臺找到我們所需。(U1)

國家考試薦送報名的系統...改由這個系統之後，...只要在開放的調查期間上網填報，...承辦人只要把資料從系統中撈出來，再作後續處理就好...(U2)

...主要效益就是在我們平日作業上的效率提升，縮短業務處理的時間，...，我們也可以把節省下來的時間，應用在其他工作的改善，所以在效益上真的是相當的大。(U2)

...在資料的彙整統計等作業上，對這個系統來說非常有效率，...所以這個系統可以讓我們減少一而再、再而三的確認動作，節省許多時間的系統...(U3)

曾經就提出的應用需求，而與系統開發人員的交流的互動狀況非常良好，所以對系統的滿意程度非常高。(U3)

...建置這個系統可以很快速節省時間來蒐集資料，而且可以一目瞭然非常明確填報狀況，也就是利用線上就可控管各級學校的資料有沒有報上來，並且可以很快速公告 SOP 流程或各項公告訊息，以及可以進行經驗傳承分享...(U4)

...調查表系統上有開設業務績效和品管圈上傳的資料，然後，到目前為止，我在教育局待將近3年了，對於系統使用狀況還算是滿意。(U4)

一般而言，地方政府人事主管機關使用人事業務資訊系統所獲致的應用成效即在於訊息回饋的速度最明顯，許多應用系統均可於線上查詢、即時回應資料填報狀況(U4)。

填報調查統計資料之後，可以在線上即時看到填報資料是否有效以及填報成功與否，這比起當我們使用 e-mail 寄出之後，還須由人事主管機關聯絡確認是否收到及正確，或者甚至在很難確認的狀況下，所以這個系統可以讓我們減少一而再、再而三的確認動作，節省許多時間的系統，所以在系統效率的提升不少(U3)。

我想主要效益就是在我們平日作業上的效率提升，縮短業務處理的時間，因為有一些彙整資料如果沒有資訊系統的協助，會花費相當大的人力來做，我們時間節省下來，應用在其他工作的改善，所以在效益上真的是相當的大(U2)。

覺得資訊化最主要帶來的效益，必定是要能節省我們大量工作上的時間，而對於工作上的效能提升，一定也是有相當大的幫助，另外一方面，當大家習慣都把數位資料丟到這個平臺系統之後，會逐漸形成一個臺中市政府及所屬人事機構專屬的資料庫，在未來，如果要尋找曾經統計調查蒐集過的資料，可以到這個平臺找到我們所需(U1)。

伍、討論

由問卷統計結果分析可得知：(一)認為 eDOPTC 提供的功能足夠因應人事業務需求的專任人事人員居多，所占比例超過半數；(二)認為 eDOPTC 提供的功能足夠反映目前資訊科技潮流的專任人事人員居多，所占比例超過 6 成；(三)認為 eDOPTC 提供的功能足夠反映目前資訊科技潮流的專任人事人員居多，所占比例超過 6 成；(四)就平均而言，專任人事人員每日登入 eDOPTC 的次數以 5 次以下居大部分，達 8 成以上；(五)專任人事人員登入 eDOPTC 的方式分別以自訂帳號與自然人憑證相當，均達 4 成以上；(六)專任人事人員登入 eDOPTC 的方式分別以自訂帳號與自然人憑證相當，均達 4 成以上；(七)專任人事人員覺得 eDOPTC 強化安全保密機制，以保障個人資料安全的重要性是非常重要的居半數，另外認為重要的也達 4 成 6；(八) eDOPTC 除了發揮系統應具備支援功能之外，還應具備美觀親切操作介面的重要性，專任人事人員覺得非常重要及重要的超過 8 成；(九)專任人事人員認為 eDOPTC 應具備 SSO 功能的重要性，非常重要及重要的比例即近達 9 成 7；(十)專任人事人員認為 eDOPTC 應具

備多重載具上網，可隨時隨地上網功能，以兼顧使用便利及順應趨勢潮流的重要性，非常重要及重要的比例即達 9 成 2。

第四節 地方政府人事機構於人事業務資訊系統的使用情形

為期分析地方人事主管機關—臺中市政府人事處及所屬人事機構專任人事人員對人事業務資訊系統的使用情形，以人數及百分比之問卷統計結果、開放性問卷建議事項，以及深度訪談回應事項等資料作為分析素材，其中詳細的問卷結果統計如附錄六第一部分所示，深度訪談逐字稿內容如附錄十一，綜合分述如下：

壹、問卷統計結果分析

一、您覺得 eDOPTC 中「職員通訊錄編輯系統」使用情形如何？

在本研究的有效問卷中，非常好用的有 45 人（占 22.39%）、好用的有 116 人（占 57.71%）、不太好用的有 31 人（占 15.42%）、非常不好用的有 2 人（占 1.00%）、不曾使用的有 7 人（占 3.48%），詳細分配圖如圖 4-22 所示。

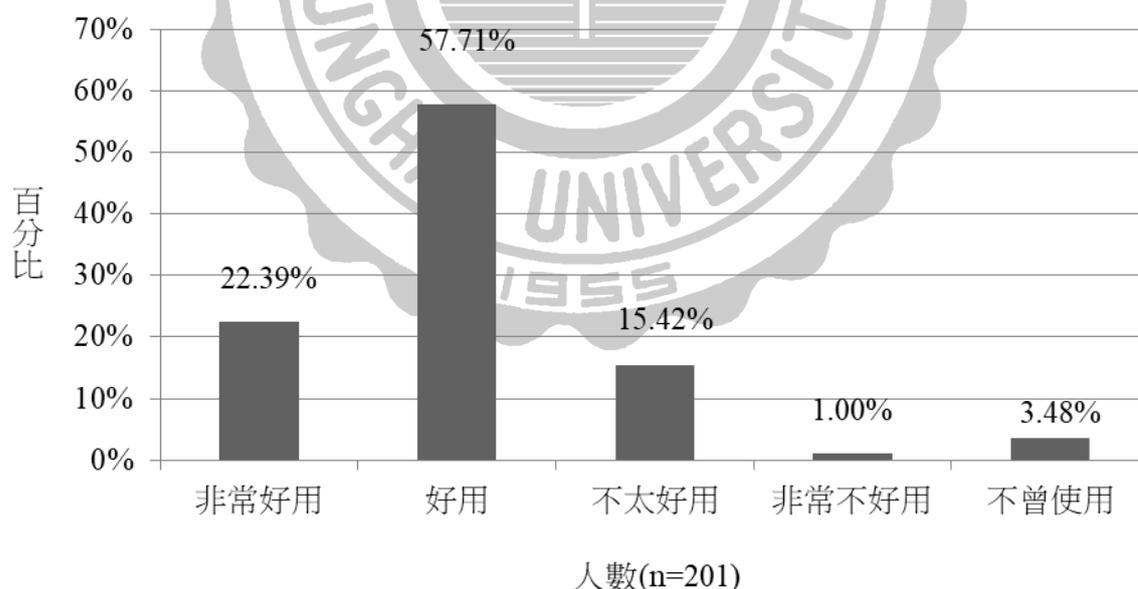


圖 4-22 職員通訊錄編輯系統使用情形人數比例分配圖

資料來源：本研究彙整。

當研究者以不同之分割變項及交叉變項，針對本問題項運用 SPSS 執行多重交叉列聯表，詳列如表 4-23，並獲得如下結果：

性別為女樣本卡方值為.003， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對公務人員年資的預測力以女性較強，而 Cramer's V=.288，故關聯性弱。

表 4-23 多重交叉列聯表（第四部分第 1 題）

序	分割變項	分割變項值	交叉變項	Pearson 卡方數值 ／漸近顯著性	Cramer's V 值
1	性別	女	公務人員年資	11.484 / .003	.288

資料來源：本研究者彙整。

二、您覺得 eDOPTC 中「人事機構服務平臺」使用情形如何？

在本研究的有效問卷中，非常好用的有 54 人（占 26.87%）、好用的有 133 人（占 66.17%）、不太好用的有 14 人（占 6.97%）、非常不好用的有 0 人（占 0%）、不曾使用的有 0 人（0%），詳細分配圖如圖 4-23 所示。

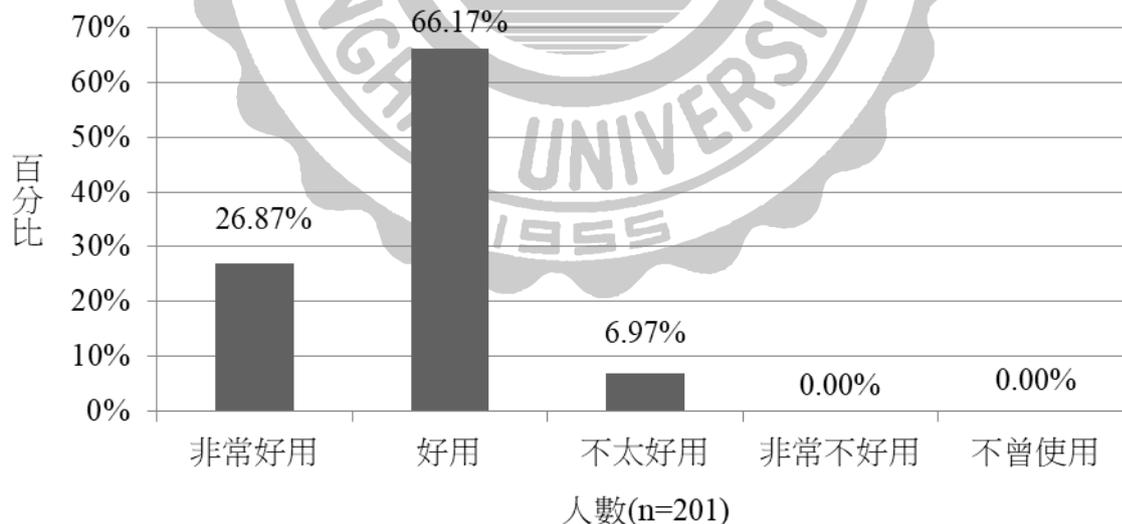


圖 4-23 人事機構服務平臺使用情形人數比例分配圖

資料來源：本研究者彙整。

三、您覺得 eDOPTC 中「線上測驗系統」使用情形如何？

在本研究的有效問卷中，非常好用的有 48 人（占 24.38%）、好用的有 126 人（占 62.69%）、不太好用的有 19 人（占 9.45%）、非常不好用的有 0 人（占 0%）、不曾使用的有 7 人（占 3.48%），詳細分配圖如圖 4-24 所示。

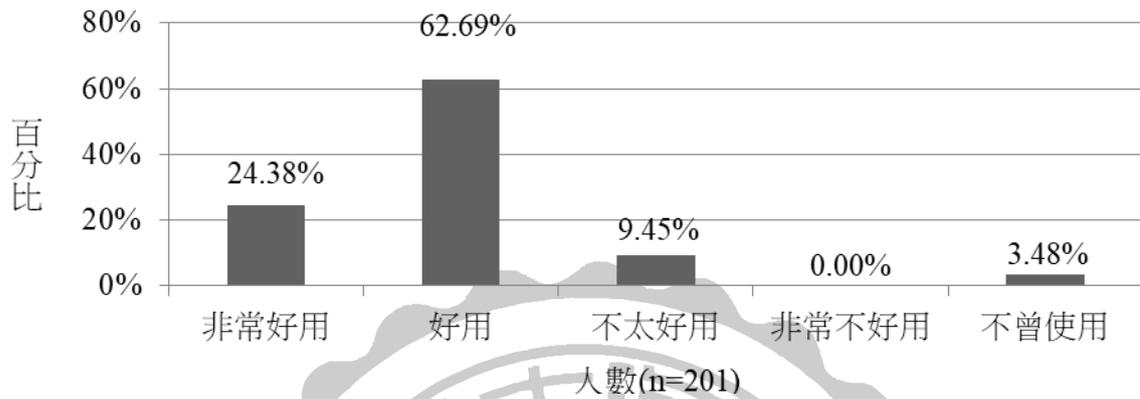


圖 4-24 線上測驗系統使用情形人數比例分配圖

資料來源：本研究者彙整。

當研究者以不同之分割變項及交叉變項，針對本問題項運用 SPSS 執行多重交叉列聯表，詳列如表 4-24，並獲得如下結果：

- (一) 服務機關為二級機關及各級學校樣本卡方值為 0， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對年齡的預測力以二級機關及各級學校較強，而 Cramer's $V = .342$ ，故關聯性弱。
- (二) 服務機關為二級機關及各級學校樣本卡方值為 0， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對公務人員年資的預測力以二級機關及各級學校較強，而 Cramer's $V = .352$ ，故關聯性弱。
- (三) 服務機關為二級機關及各級學校樣本卡方值為 .001， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對主管級別的預測力以二級機關及各級學校較強，而 Cramer's $V = .287$ ，故關聯性弱。
- (四) 性別為女樣本卡方值為 .005， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對年齡的預測力以女性較強，而 Cramer's $V = .378$ ，故關聯性弱。
- (五) 性別為女樣本卡方值為 0， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對公務人員年資的預測力以女性較強，而 Cramer's $V = .378$ ，故關聯性弱。

- (六) 公務人員年資為未滿 10 年樣本卡方值為.007， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對性別的預測力以未滿 10 年較強，而 Cramer's $V = .290$ ，故關聯性弱。
- (七) 人事人員年資為未滿 15 年樣本卡方值為.005， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對年齡的預測力以未滿 15 年較強，而 Cramer's $V = .288$ ，故關聯性弱。
- (八) 主管級別為主管樣本卡方值為.003， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對公務人員年資的預測力以主管較強，而 Cramer's $V = .284$ ，故關聯性弱。
- (九) 初任職系為人事行政樣本卡方值為.005， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對年齡的預測力以人事行政較強，而 Cramer's $V = .312$ ，故關聯性弱。
- (十) 初任職系為人事行政樣本卡方值為.002， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對公務人員年資的預測力以人事行政較強，而 Cramer's $V = .344$ ，故關聯性弱。
- (十一) 現任職等為 P06~P07 樣本卡方值為.007， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對年齡的預測力以 P06~P07 最強，而 Cramer's $V = .295$ ，故關聯性弱。
- (十二) 現任職等為 P06~P07 樣本卡方值為.002， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對公務人員年資的預測力以 P06~P07 最強，而 Cramer's $V = .337$ ，故關聯性弱。

表 4-24 多重交叉列聯表（第四部分第 3 題）

序	分割變項	分割變項值	交叉變項	Pearson 卡方數值 / 漸近顯著性	Cramer's V 值
1	服務機關	二級機關及各級學校	年齡	16.396 / .000	.342
2	服務機關	二級機關及各級學校	公務人員年資	17.387 / .000	.352
3	服務機關	二級機關及各級學校	主管級別	11.560 / .001	.287
4	性別	女	年齡	10.661 / .005	.278
5	性別	女	公務人員年資	19.719 / .000	.378
6	公務人員年資	未滿 10 年	性別	7.270 / .007	.378
7	人事人員年資	未滿 15 年	年齡	10.790 / .005	.290
8	主管級別	主管	公務人員年資	11.879 / .003	.284
9	初任職系	人事行政	年齡	10.504 / .005	.312
10	初任職系	人事行政	公務人員年資	12.753 / .002	.344

表4-24 (續)

11	現任職等	P06~P07	年齡	9.891 / .007	.295
12	現任職等	P06~P07	公務人員年資	12.909 / .002	.337

資料來源：本研究者彙整。

四、您覺得 eDOPTC 中「職務出缺填報系統」使用情形如何？

在本研究的有效問卷中，非常好用的有 41 人（占 20.40%）、好用的有 108 人（占 53.73%）、不太好用的有 16 人（占 7.96%）、非常不好用的有 0 人（占 0%）、不曾使用的有 36 人（占 17.91%），詳細分配圖如圖 4-25 所示。

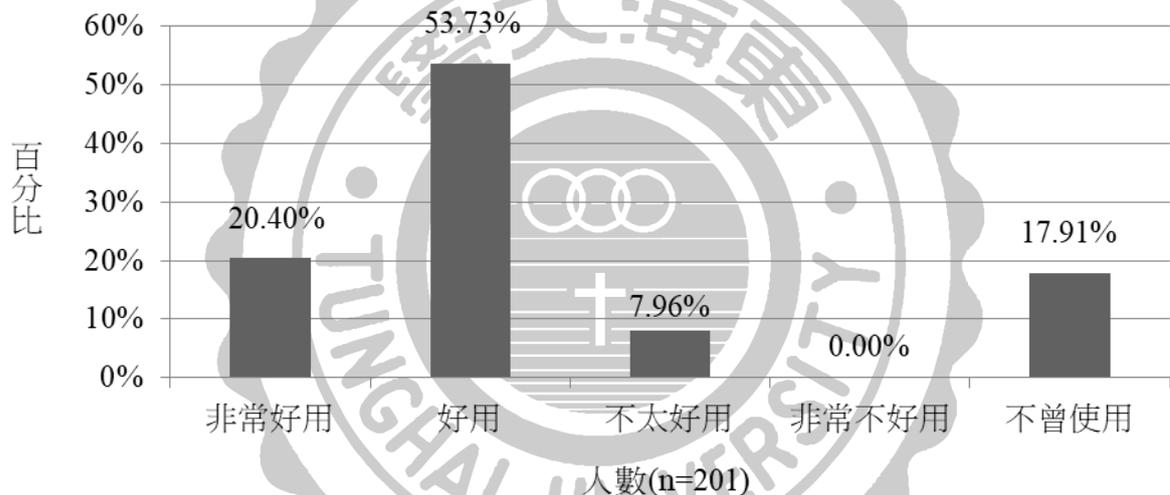


圖 4-25 職務出缺填報系統使用情形人數比例分配圖

資料來源：本研究者彙整。

當研究者以不同之分割變項及交叉變項，針對本問題項運用 SPSS 執行多重交叉列聯表，詳列如表 4-25，並獲得如下結果：

- (一) 服務機關為二級機關及各級學校樣本卡方值為.004， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對年齡的預測力以二級機關及各級學校較強，而 Cramer's $V = .280$ ，故關聯性弱。

- (二) 服務機關為二級機關及各級學校樣本卡方值為 0， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對公務人員年資的預測力以二級機關及各級學校較強，而 Cramer's $V = .348$ ，故關聯性弱。
- (三) 性別為女樣本卡方值為 0， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對公務人員年資的預測力以女性較強，而 Cramer's $V = .359$ ，故關聯性弱。
- (四) 性別為女樣本卡方值為.003， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對主管級別的預測力以女性較強，而 Cramer's $V = .257$ ，故關聯性弱。
- (五) 年齡為未滿 40 歲樣本卡方值為.004， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對公務人員年資的預測力以未滿 40 歲最強，而 Cramer's $V = .364$ ，故關聯性弱。
- (六) 人事人員年資為未滿 15 年樣本卡方值為 0， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對年齡的預測力以未滿 15 年較強，而 Cramer's $V = .374$ ，故關聯性弱。
- (七) 人事人員年資為未滿 15 年樣本卡方值為.001， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對主管級別的預測力以未滿 15 年較強，而 Cramer's $V = .289$ ，故關聯性弱。
- (八) 人事人員年資為未滿 15 年樣本卡方值為.002， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對初任職系的預測力以未滿 15 年較強，而 Cramer's $V = .268$ ，故關聯性弱。
- (九) 人事人員年資為未滿 15 年樣本卡方值為.004， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對現任職等的預測力以未滿 15 年較強，而 Cramer's $V = .294$ ，故關聯性弱。
- (十) 初任職系為人事行政樣本卡方值為 0， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對年齡的預測力以人事行政較強，而 Cramer's $V = .401$ ，故關聯性普通。
- (十一) 初任職系為人事行政樣本卡方值為 0， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對公務人員年資的預測力以人事行政較強，而 Cramer's $V = .415$ ，故關聯性普通。
- (十二) 初任職系為人事行政樣本卡方值為.001， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對人事人員年資的預測力以人事行政較強，而 Cramer's $V = .314$ ，故關聯性弱。
- (十三) 初任職系為人事行政樣本卡方值為.003， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對主管級別的預測力以人事行政較強，而 Cramer's $V = .282$ ，故關聯性弱。

表 4-25 多重交叉列聯表（第四部分第 4 題）

序	分割變項	分割變項值	交叉變項	Pearson 卡方數值 ／漸近顯著性	Cramer's V 值
1	服務機關	二級機關及各級學校	年齡	10.978 / .004	.280
2	服務機關	二級機關及各級學校	公務人員年資	16.978 / .000	.348
3	性別	女	公務人員年資	17.765 / .000	.359
4	性別	女	主管級別	9.100 / .003	.257
5	年齡	未滿 40 歲	公務人員年資	8.466 / .004	.364
6	人事人員年資	未滿 15 年	年齡	17.898 / .000	.374
7	人事人員年資	未滿 15 年	主管級別	10.715 / .001	.289
8	人事人員年資	未滿 15 年	初任職系	9.184 / .002	.268
9	人事人員年資	未滿 15 年	現任職等	11.066 / .004	.294
10	初任職系	人事行政	年齡	17.326 / .000	.401
11	初任職系	人事行政	公務人員年資	18.613 / .000	.415
12	初任職系	人事行政	人事人員年資	10.615 / .001	.314
13	初任職系	人事行政	主管級別	8.585 / .003	.282

資料來源：本研究者彙整。

五、您覺得 eDOPTC 中「網路投票系統」使用情形如何？

在本研究的有效問卷中，非常好用的有 55 人（占 27.36%）、好用的有 117 人（占 58.21%）、不太好用的有 19 人（占 9.45%）、非常不好用的有 0 人（占 0%）、不曾使用的有 10 人（占 4.98%），詳細分配圖如圖 4-26 所示。

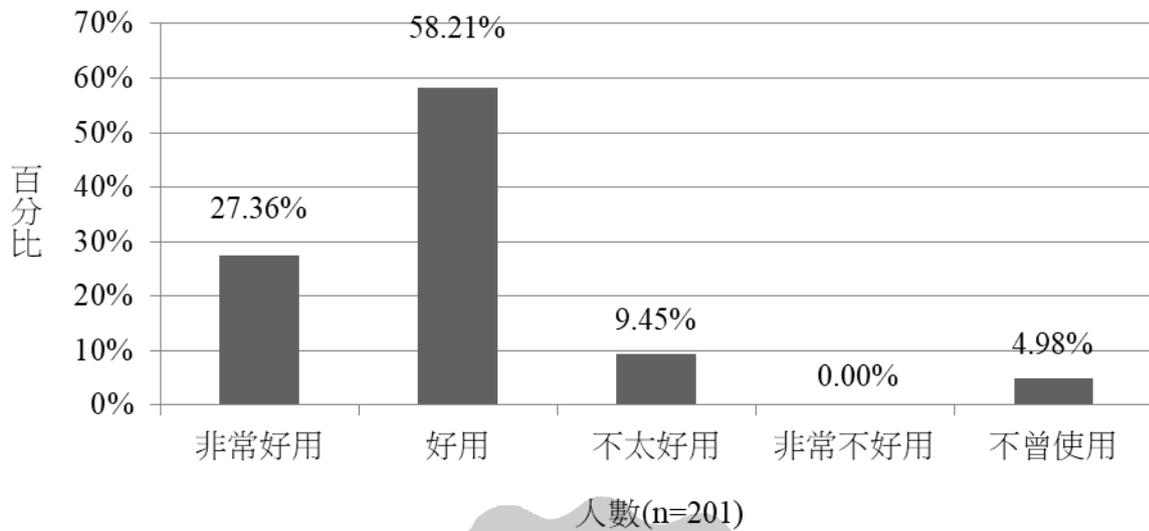


圖 4-26 網路投票系統使用情形人數比例配圖

資料來源：本研究者彙整。

當研究者以不同之分割變項及交叉變項，針對本問題項運用 SPSS 執行多重交叉列聯表，詳列如表 4-26，並獲得如下結果：

- (一) 服務機關為二級機關及各級學校樣本卡方值為.001， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對年齡的預測力以二級機關及各級學校較強，而 Cramer's $V = .305$ ，故關聯性弱。
- (二) 服務機關為二級機關及各級學校樣本卡方值為 0， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對公務人員年資的預測力以二級機關及各級學校較強，而 Cramer's $V = .336$ ，故關聯性弱。
- (三) 服務機關為二級機關及各級學校樣本卡方值為.001， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對主管級別的預測力以二級機關及各級學校較強，而 Cramer's $V = .272$ ，故關聯性弱。
- (四) 服務機關為二級機關及各級學校樣本卡方值為.002， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對現任職等的預測力以二級機關及各級學校較強，而 Cramer's $V = .294$ ，故關聯性弱。
- (五) 性別為女樣本卡方值為.008， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對公務人員年資的預測力以女性較強，而 Cramer's $V = .264$ ，故關聯性弱。

(六) 初任職系為人事行政樣本卡方值為.007， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對年齡的預測力以人事行政較強，而 Cramer's $V = .301$ ，故關聯性弱。

表 4-26 多重交叉列聯表（第四部分第 5 題）

序	分割變項	分割變項值	交叉變項	Pearson 卡方數值 ／漸近顯著性	Cramer's V 值
1	服務機關	二級機關及各級學校	年齡	13.010 / .001	.305
2	服務機關	二級機關及各級學校	公務人員年資	15.762 / .000	.336
3	服務機關	二級機關及各級學校	主管級別	10.390 / .001	.272
4	服務機關	二級機關及各級學校	現任職等	12.086 / .002	.294
5	性別	女	公務人員年資	9.617 / .008	.264
6	初任職系	人事行政	年齡	9.817 / .007	.301

資料來源：本研究者彙整。

六、您覺得 eDOPTC 中「問卷調查系統」使用情形如何？

在本研究的有效問卷中，非常好用的有 55 人（占 27.36%）、好用的有 120 人（占 59.70%）、不太好用的有 21 人（占 10.45%）、非常不好用的有 3 人（占 1.49%）、不曾使用的有 2 人（占 1.00%），詳細分配圖如圖 4-27 所示。

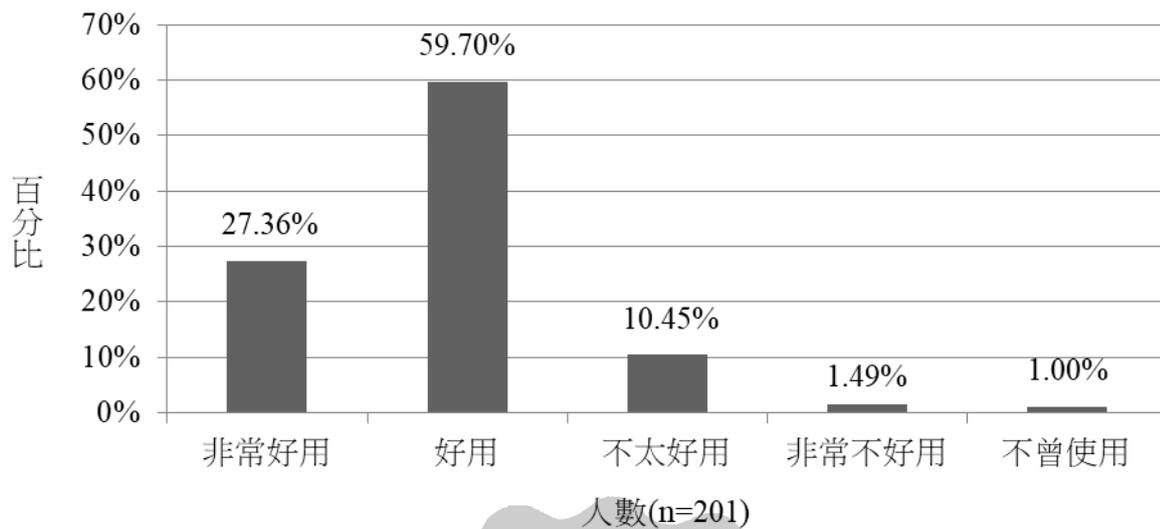


圖 4-27 問卷調查系統使用情形人數比例分配圖

資料來源：本研究者彙整。

當研究者以不同之分割變項及交叉變項，針對本問題項運用 SPSS 執行多重交叉列聯表，詳列如表 4-27，並獲得如下結果：

服務機關為二級機關及各級學校樣本卡方值為.004， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對公務人員年資的預測力以二級機關及各級學校較強，而 Cramer's $V = .280$ ，故關聯性弱。

表 4-27 多重交叉列聯表（第四部分第 6 題）

序	分割變項	分割變項值	交叉變項	Pearson 卡方數值 / 漸近顯著性	Cramer's V 值
1	服務機關	二級機關及各級學校	公務人員年資	10.962 / .004	.280

資料來源：本研究者彙整。

七、您覺得 eDOPTC 中「臨時人力管理系統」使用情形如何？

在本研究的有效問卷中，非常好用的有 35 人（占 17.41%）、好用的有 98 人（占 48.76%）、不太好用的有 20 人（占 9.95%）、非常不好用的有 3 人（占 1.49%）、不曾使用的有 45 人（占 22.39%），詳細分配圖如圖 4-28 所示。

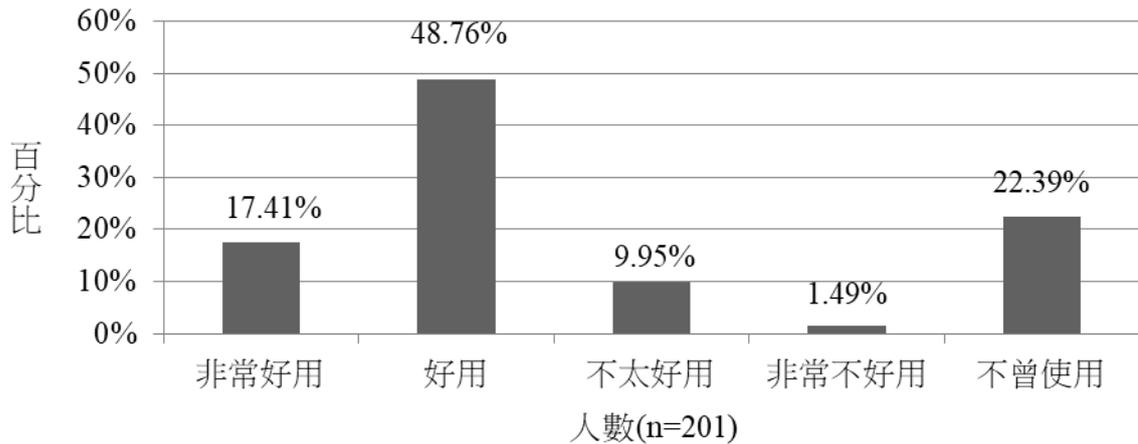


圖 4-28 臨時人力管理系統使用情形人數比例分配圖

資料來源：本研究彙整。

當研究者以不同之分割變項及交叉變項，針對本問題項運用 SPSS 執行多重交叉列聯表，詳列如表 4-28，並獲得如下結果：

- (一) 服務機關為一級機關及區公所樣本卡方值為.001， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對公務人員年資的預測力以一級機關及區公所較強，而 Cramer's $V = .488$ ，故關聯性普通。
- (二) 服務機關為一級機關及區公所樣本卡方值為.009， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對人事人員年資的預測力以一級機關及區公所較強，而 Cramer's $V = .334$ ，故關聯性弱。
- (三) 服務機關為一級機關及區公所樣本卡方值為 0， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對主管級別的預測力以一級機關及區公所較強，而 Cramer's $V = .446$ ，故關聯性普通。
- (四) 服務機關為一級機關及區公所樣本卡方值為.003， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對現任職等的預測力以一級機關及區公所較強，而 Cramer's $V = .435$ ，故關聯性普通。
- (五) 性別為女樣本卡方值為 0， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對公務人員年資的預測力以女性較強，而 Cramer's $V = .338$ ，故關聯性弱。
- (六) 性別為女樣本卡方值為.002， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對主管級別的預測力以女性較強，而 Cramer's $V = .262$ ，故關聯性弱。

- (七) 年齡為未滿 40 歲樣本卡方值為.002， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對公務人員年資的預測力以未滿 40 歲最強，而 Cramer's $V = .379$ ，故關聯性弱。
- (八) 年齡為未滿 40 歲樣本卡方值為.006， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對主管級別的預測力以未滿 40 歲最強，而 Cramer's $V = .343$ ，故關聯性弱。
- (九) 人事人員年資為未滿 15 年樣本卡方值為 0， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對服務機關的預測力以未滿 15 年較強，而 Cramer's $V = .309$ ，故關聯性弱。
- (十) 人事人員年資為未滿 15 年樣本卡方值為.001， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對年齡的預測力以未滿 15 年較強，而 Cramer's $V = .322$ ，故關聯性弱。
- (十一) 人事人員年資為未滿 15 年樣本卡方值為 0， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對年齡的預測力以未滿 15 年較強，而 Cramer's $V = .280$ ，故關聯性弱。
- (十二) 人事人員年資為未滿 15 年樣本卡方值為.001， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對主管級別的預測力以未滿 15 年較強，而 Cramer's $V = .306$ ，故關聯性弱。
- (十三) 主管級別為非主管樣本卡方值為.006， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對公務人員年資的預測力以非主管較強，而 Cramer's $V = .437$ ，故關聯性弱。
- (十四) 主管級別為非主管樣本卡方值為.004， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對初任職系的預測力以非主管較強，而 Cramer's $V = .395$ ，故關聯性弱。
- (十五) 初任職系為人事行政樣本卡方值為.004， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對服務機關的預測力以人事行政較強，而 Cramer's $V = .274$ ，故關聯性弱。
- (十六) 初任職系為人事行政樣本卡方值為 0， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對年齡的預測力以人事行政較強，而 Cramer's $V = .398$ ，故關聯性弱。
- (十七) 初任職系為人事行政樣本卡方值為 0， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對公務人員年資的預測力以人事行政較強，而 Cramer's $V = .413$ ，故關聯性弱。
- (十八) 初任職系為人事行政樣本卡方值為 0， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對主管級別的預測力以人事行政較強，而 Cramer's $V = .459$ ，故關聯性普通。
- (十九) 現任職等為 P06~P07 樣本卡方值為.002， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對服務機關的預測力以 P06~P07 最強，而 Cramer's $V = .294$ ，故關聯性弱。
- (二十) 現任職等為 P06~P07 樣本卡方值為.005， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對公務人員年資的預測力以 P06~P07 最強，而 Cramer's $V = .304$ ，故關聯性弱。

(二十一) 現任職等為 P06~P07 樣本卡方值為.005， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對主管級別的預測力以 P06~P07 最強，而 Cramer's V=.263，故關聯性弱。

表 4-28 多重交叉列聯表（第四部分第 7 題）

序	分割變項	分割變項值	交叉變項	Pearson 卡方數值 ／漸近顯著性	Cramer's V 值
1	服務機關	一級機關及區公所	公務人員年資	14.532 / .001	.488
2	服務機關	一級機關及區公所	人事人員年資	6.814 / .009	.334
3	服務機關	一級機關及區公所	主管級別	12.140 / .000	.446
4	服務機關	一級機關及區公所	現任職等	11.567 / .003	.435
5	性別	女	公務人員年資	15.746 / .000	.338
6	性別	女	主管級別	9.476 / .002	.262
7	年齡	未滿 40 歲	公務人員年資	9.196 / .002	.379
8	年齡	未滿 40 歲	主管級別	7.513 / .006	.343
9	人事人員年資	未滿 15 年	服務機關	12.226 / .000	.309
10	人事人員年資	未滿 15 年	年齡	13.242 / .001	.322
11	人事人員年資	未滿 15 年	年齡	19.836 / .000	.394
12	人事人員年資	未滿 15 年	主管級別	11.982 / .001	.306
13	主管級別	非主管	公務人員年資	10.290 / .006	.437
14	主管級別	非主管	初任職系	8.438 / .004	.395
15	初任職系	人事行政	服務機關	8.088 / .004	.274
16	初任職系	人事行政	年齡	17.109 / .000	.398
17	初任職系	人事行政	公務人員年資	18.424 / .000	.413
18	初任職系	人事行政	主管級別	22.724 / .000	.459
19	現任職等	P06~P07	服務機關	9.831 / .002	.294
20	現任職等	P06~P07	公務人員年資	10.566 / .005	.304

表4-28 (續)

21	現任職等	P06~P07	主管級別	7.862 / .005	.263
----	------	---------	------	--------------	------

資料來源：本研究者彙整。

八、您覺得 eDOPTC 中「電子賀卡管理系統」使用情形如何？

在本研究的有效問卷中，非常好用的有 22 人（占 10.95%）、好用的有 64 人（占 31.84%）、不太好用的有 2 人（占 1.00%）、非常不好用的有 0 人（占 0%）、不曾使用的有 113 人（占 56.22%），詳細分配圖如圖 4-29 所示。

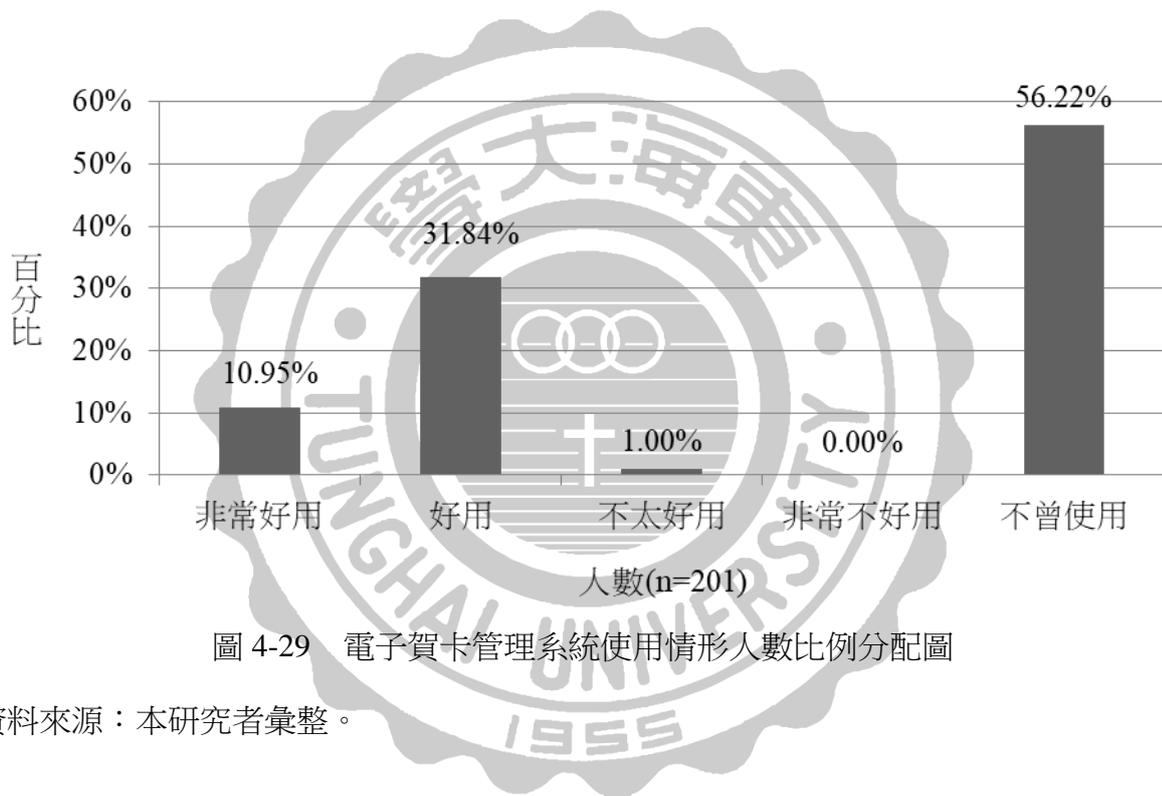


圖 4-29 電子賀卡管理系統使用情形人數比例分配圖

資料來源：本研究者彙整。

當研究者以不同之分割變項及交叉變項，針對本問題項運用 SPSS 執行多重交叉列聯表，詳列如表 4-29，並獲得如下結果：

- (一) 性別為女樣本卡方值為.009， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對年齡的預測力以女性較強，而 Cramer's $V = .263$ ，故關聯性弱。
- (二) 性別為女樣本卡方值為.007， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對公務人員年資的預測力以女性較強，而 Cramer's $V = .268$ ，故關聯性弱。
- (三) 年齡為未滿 40 歲樣本卡方值為.003， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對公務人員年資的預測力以未滿 40 歲較強，而 Cramer's $V = .365$ ，故關聯性弱。

- (四) 人事人員年資為未滿 15 年樣本卡方值為.001， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對性別的預測力以未滿 15 年較強，而 Cramer's $V = .300$ ，故關聯性弱。
- (五) 人事人員年資為未滿 15 年樣本卡方值為.008， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對年齡的預測力以未滿 15 年較強，而 Cramer's $V = .274$ ，故關聯性弱。
- (六) 現任職等為 P01~P05 樣本卡方值為.003， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對年齡的預測力以 P01~P05 較強，而 Cramer's $V = .655$ ，關聯性強。
- (七) 現任職等為 P01~P05 樣本卡方值為.004， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對公務人員年資的預測力以 P01~P05 較強，而 Cramer's $V = .645$ ，關聯性強。

表 4-29 多重交叉列聯表（第四部分第 8 題）

序	分割變項	分割變項值	交叉變項	Pearson 卡方數值 ／漸近顯著性	Cramer's V 值
1	性別	女	年齡	9.533 / .009	.263
2	性別	女	公務人員年資	9.899 / .007	.268
3	年齡	未滿 40 歲	公務人員年資	8.529 / .003	.365
4	人事人員年資	未滿 15 年	性別	11.488 / .001	.300
5	人事人員年資	未滿 15 年	年齡	9.643 / .008	.274
6	現任職等	P01~P05	年齡	11.566 / .003	.655
7	現任職等	P01~P05	公務人員年資	11.224 / .004	.645

資料來源：本研究者彙整。

九、您覺得 eDOPTC 中「任用送審案件管理系統」使用情形如何？

在本研究的有效問卷中，非常好用的有 26 人（占 12.94%）、好用的有 72 人（占 35.82%）、不太好用的有 9 人（占 4.48%）、非常不好用的有 1 人（占 0.50%）、不曾使用的有 93 人（占 46.27%），詳細分配圖如圖 4-30 所示。

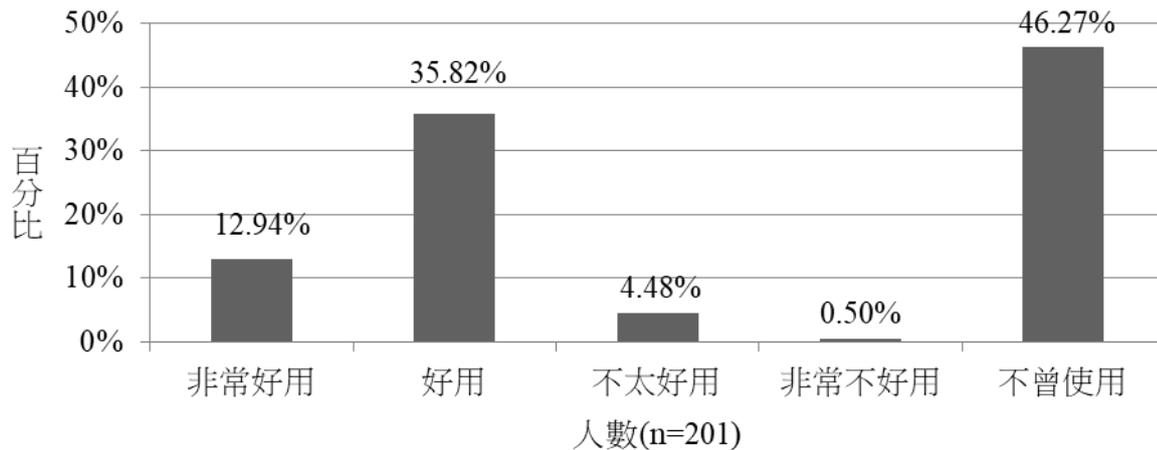


圖 4-30 任用送審案件管理系統使用情形人數比例分配圖

資料來源：本研究者彙整。

當研究者以不同之分割變項及交叉變項，針對本問題項運用 SPSS 執行多重交叉列聯表，詳列如表 4-30，並獲得如下結果：

- (一) 服務機關為二級機關及各級學校樣本卡方值為 0， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對性別的預測力以二級機關及各級學校較強，而 Cramer's $V = .309$ ，故關聯性弱。
- (二) 服務機關為一級機關及區公所樣本卡方值為.001， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對年齡的預測力以一級機關及區公所較強，而 Cramer's $V = .498$ ，故關聯性普通。
- (三) 服務機關為一級機關及區公所樣本卡方值為.006， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對主管級別的預測力以一級機關及區公所較強，而 Cramer's $V = .350$ ，故關聯性弱。
- (四) 服務機關為一級機關及區公所樣本卡方值為.002， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對初任職系的預測力以一級機關及區公所較強，而 Cramer's $V = .395$ ，故關聯性弱。
- (五) 服務機關為一級機關及區公所樣本卡方值為.004， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對現任職等的預測力以一級機關及區公所較強，而 Cramer's $V = .429$ ，故關聯性普通。
- (六) 性別為女樣本卡方值為.003， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對年齡的預測力以女性較強，而 Cramer's $V = .287$ ，故關聯性弱。

- (七) 性別為女樣本卡方值為.001， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對公務人員年資的預測力以女性較強，而 Cramer's $V = .315$ ，故關聯性弱。
- (八) 年齡為 50 歲以上樣本卡方值為.002， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對服務機關的預測力以 50 歲以上最強，而 Cramer's $V = .387$ ，故關聯性弱。
- (九) 年齡為未滿 40 歲樣本卡方值為.003， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對性別的預測力以未滿 40 歲最強，而 Cramer's $V = .377$ ，故關聯性弱。
- (十) 年齡為未滿 40 歲樣本卡方值為.009， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對現任職等的預測力以未滿 40 歲最強，而 Cramer's $V = .383$ ，故關聯性弱。
- (十一) 公務人員年資為未滿 10 年樣本卡方值為.001， $p < .01$ ，達顯著值；且公務人員年資為 10~19 年樣本卡方值為.005， $p < .01$ ，亦達顯著值，顯示對性別的預測力以未滿 10 年最強，而 Cramer's $V = .343$ ，故關聯性弱。
- (十二) 公務人員年資為未滿 10 年樣本卡方值為.004， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對年齡的預測力以未滿 10 年最強，而 Cramer's $V = .406$ ，故關聯性普通。
- (十三) 人事人員年資為未滿 15 年樣本卡方值為 0， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對性別的預測力以未滿 15 年較強，而 Cramer's $V = .352$ ，故關聯性弱。
- (十四) 主管級別為主管樣本卡方值為.002， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對性別的預測力以主管較強，而 Cramer's $V = .258$ ，故關聯性弱。
- (十五) 主管級別為非主管樣本卡方值為.005， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對初任職系的預測力以非主管較強，而 Cramer's $V = .384$ ，故關聯性弱。
- (十六) 初任職系為非人事行政樣本卡方值為.004， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對服務機關的預測力以非人事行政較強，而 Cramer's $V = .302$ ，故關聯性弱。
- (十七) 初任職系為人事行政樣本卡方值為.003， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對性別的預測力以人事行政較強，而 Cramer's $V = .285$ ，故關聯性弱。
- (十八) 初任職系為人事行政樣本卡方值為.004， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對年齡的預測力以人事行政較強，而 Cramer's $V = .278$ ，故關聯性弱。
- (十九) 初任職系為人事行政樣本卡方值為.001， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對公務人員年資的預測力以人事行政較強，而 Cramer's $V = .320$ ，故關聯性弱。
- (二十) 初任職系為人事行政樣本卡方值為.009， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對人事人員年資的預測力以人事行政較強，而 Cramer's $V = .359$ ，故關聯性弱。

(二十一) 初任職系為人事行政樣本卡方值為.001， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對主管級別的預測力以人事行政較強，而 Cramer's V=.329，故關聯性弱。

(二十二) 現任職等為 P06~P07 樣本卡方值為.002， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對性別的預測力以 P06~P07 較強，而 Cramer's V=.293，故關聯性弱。

(二十三) 現任職等為 P01~P05 樣本卡方值為.003， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對年齡的預測力以 P01~P05 較強，而 Cramer's V=.655，關聯性強。

表 4-30 多重交叉列聯表（第四部分第 9 題）

分割變項	序	分割變項值	交叉變項	Pearson 卡方數值 / 漸近顯著性	Cramer's V 值
服務機關	1	二級機關及各級學校	性別	13.341 / .000	.309
服務機關	2	一級機關及區公所	年齡	15.154 / .001	.498
服務機關	3	一級機關及區公所	主管級別	7.468 / .006	.350
服務機關	4	一級機關及區公所	初任職系	9.507 / .002	.395
服務機關	5	一級機關及區公所	現任職等	11.252 / .004	.429
性別	6	女	年齡	11.330 / .003	.287
性別	7	女	公務人員年資	13.653 / .001	.315
年齡	8	50 歲以上	服務機關	9.419 / .002	.387
年齡	9	未滿 40 歲	性別	9.103 / .003	.377
年齡	10	未滿 40 歲	現任職等	9.388 / .009	.383
公務人員年資	11-1	未滿 10 年	性別	10.180 / .001	.447
公務人員年資	11-2	10~19 年	性別	7.786 / .005	.343
公務人員年資	11-3	未滿 10 年	年齡	8.424 / .004	.406
人事人員年資	12	未滿 15 年	性別	15.826 / .000	.352
主管級別	13	主管	性別	9.813 / .002	.258
主管級別	14	非主管	初任職系	7.958 / .005	.384
初任職系	15	非人事行政	服務機關	8.503 / .004	.302

表4-30 (續)

初任職系	16	人事行政	性別	8.780 / .003	.285
初任職系	17	非人事行政	性別	7.205 / .007	.278
初任職系	18	人事行政	年齡	11.049 / .004	.320
初任職系	19	人事行政	公務人員年資	13.887 / .001	.359
初任職系	20	人事行政	人事人員年資	6.774 / .009	.250
初任職系	21	人事行政	主管級別	11.674 / .001	.329
現任職等	22	P06~P07	性別	9.802 / .002	.293
現任職等	23	P01~P05	年齡	11.600 / .003	.655

資料來源：本研究者彙整。

十、您對於 eDOPTC 各應用系統的整體評價如何？

在本研究的有效問卷中，非常滿意的有 43 人（占 21.39%）、滿意的有 147 人（占 73.13%）、不太滿意的有 11 人（占 5.47%）、非常不滿意的有 0 人（占 0%）、不曾使用的有 0 人（占 0%），詳細分配圖如圖 4-31 所示。

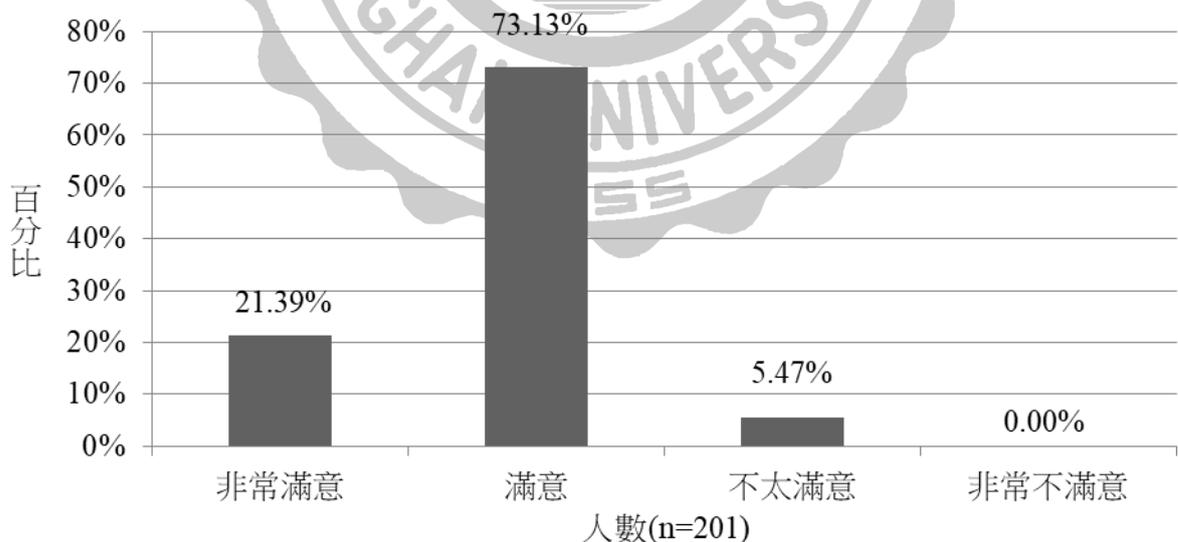


圖 4-31 eDOPTC 整體評價人數比例分配圖

資料來源：本研究者彙整。

當研究者以不同之分割變項及交叉變項，針對本問題項運用 SPSS 執行多重交叉列聯表，詳列如表 4-31，並獲得如下結果：

- (一) 服務機關為二級機關及各級學校樣本卡方值為.006， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對年齡的預測力以二級機關及各級學校較強，而 Cramer's $V = .270$ ，故關聯性弱。
- (二) 服務機關為二級機關及各級學校樣本卡方值為.001， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對公務人員年資的預測力以二級機關及各級學校較強，而 Cramer's $V = .321$ ，故關聯性弱。
- (三) 服務機關為二級機關及各級學校樣本卡方值為 0， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對主管級別的預測力以二級機關及各級學校較強，而 Cramer's $V = .296$ ，故關聯性弱。
- (四) 性別為女樣本卡方值為.002， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對公務人員年資的預測力以女性較強，而 Cramer's $V = .298$ ，故關聯性弱。
- (五) 初任職系為人事行政樣本卡方值為.004， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對公務人員年資的預測力以人事行政較強，而 Cramer's $V = .318$ ，故關聯性弱。
- (六) 初任職系為人事行政樣本卡方值為.003， $p < .01$ ，達顯著值，顯示對主管級別的預測力以人事行政較強，而 Cramer's $V = .284$ ，故關聯性弱。

表 4-31 多重交叉列聯表（第四部分第 10 題）

序	分割變項	分割變項值	交叉變項	Pearson 卡方數值 ／漸近顯著性	Cramer's V 值
1	服務機關	二級機關及各級學校	年齡	10.238 / .006	.270
2	服務機關	二級機關及各級學校	公務人員年資	14.421 / .001	.321
3	服務機關	二級機關及各級學校	主管級別	12.287 / .000	.296
4	性別	女	公務人員年資	12.290 / .002	.298
5	初任職系	人事行政	公務人員年資	10.907 / .004	.318
6	初任職系	人事行政	主管級別	8.727 / .003	.284

資料來源：本研究者彙整。

貳、卡方關聯性檢定

針對問卷結果，經歸併問卷結果欄位之後，以雙變量分析方法進行卡方關聯性檢定，以列、欄、Pearson 卡方數值、雙尾漸近顯著性及 Cramer's V 值列表，其中欄位名稱代碼的意義參考附錄八，詳細如表 4-32，並據此可得知結果如下：

- 一、「職員通訊錄編輯系統使用情形」對「平日業務對於 eDOPTC 的依賴程度」、「認為 eDOPTC 的建置是否有助於人事業務執行」、「eDOPTC 提供的功能是否足以因應人事業務需求」及「eDOPTC 提供的功能是否足以反映目前資訊科技潮流」具有顯著關聯性，其關聯性強度弱。
- 二、「線上測驗系統使用情形」對「eDOPTC 提供的功能是否足以反映目前資訊科技潮流」具有顯著關聯性，其關聯性強度弱。
- 三、「職務出缺填報系統使用情形」對「eDOPTC 提供的功能是否足以因應人事業務需求」及「eDOPTC 提供的功能是否足以反映目前資訊科技潮流」具有顯著關聯性，其關聯性強度弱。
- 四、「網路投票系統使用情形」對「認為 eDOPTC 的建置是否有助於人事業務執行」、「eDOPTC 提供的功能是否足以因應人事業務需求」及「eDOPTC 提供的功能是否足以反映目前資訊科技潮流」具有顯著關聯性，其關聯性強度弱。
- 五、「問卷調查系統使用情形」對「認為 eDOPTC 的建置是否有助於人事業務執行」及「eDOPTC 提供的功能是否足以反映目前資訊科技潮流」具有顯著關聯性，其關聯性強度弱。
- 六、「對 eDOPTC 各應用系統的整體評價」對「臺中市政府人事處與使用者在 eDOPTC 的互動溝通管道的暢通程度」、「認為 eDOPTC 相關應用系統均為業務需求而建置」、「認為 eDOPTC 的建置是否有助於人事業務績效考核執行」及「認為 eDOPTC 的建置是否有助於人事業務執行」具有顯著關聯性，其關聯性強度弱。

表 4-32 雙變量卡方檢定表（問卷第四部分）

序	列	欄	Pearson 卡方數值	漸近顯著性	Cramer'sV 值
1-1	V21	V08	35.624	.000	.421
1-2	V21	V10	47.533	.000	.486
1-3	V21	V11	44.406	.000	.470
1-4	V21	V12	50.187	.000	.500
2	V23	V12	36.345	.000	.425
3-1	V24	V11	33.515	.000	.408
3-2	V24	V12	38.101	.000	.435
4-1	V25	V10	37.274	.000	.431
4-2	V25	V11	40.775	.000	.450
4-3	V25	V12	47.106	.000	.484
5-1	V26	V10	52.988	.000	.513
5-2	V26	V12	36.345	.000	.425
6-1	V30	V04	52.377	.000	.510
6-2	V30	V05	44.769	.000	.472
6-3	V30	V09	42.805	.000	.461
6-4	V30	V10	56.875	.000	.532

資料來源：本研究者彙整。

參、開放性問卷建議事項分析

eDOPTC 建置設計的 20 餘個應用系統，有些使用非常頻繁，有些可能只在特定情形下才會使用，或是只有一級機關、區公所或地方政府人事主管機關才會使用。不過，一般而言，使用者會反映有些系統的字體略小、行距太密集，不利閱讀(S1)；對於使用率高的系統—職員通訊編輯系統能開放人事人員資料查詢(S5)；調查表之填表說明應該明確敘述，訊息回覆應該完整，否則容易造成錯誤解讀（S7、S14 及 S19）；應設計跨平臺瀏覽器版本之應用系統(S9)；線上填報能儘量自動化或以選項式代替填報式(S13)；

當然，若能再增加人事人員間之業務溝通系統則更佳(S16)；同時，在使用上更注重對於人人資料保護規定的要求(S21)。

肆、深度訪談回應事項分析

...在例如平臺介面的美觀這個部分，如果可以更強化的話，對我們使用者來說，相信效果會更好。(U1)

...確實可以幫我們節省許多時間，尤其是在一些像報表、或是需要統計的調查資料，假設沒有這一套系統的話，承辦人必須將其蒐集而來的資料，再作進一步地彙整，那很可能會耗費相當多的時間，所以這應該是最主要的優點。...使用的感覺是還不錯，而且如果遇到系統有需要改進之處，都能夠隨時與資訊人員接洽與反應。(U2)

...在線上就可以確認上傳成功，不須還要印出表格，或者還須重覆和承辦單位再次確認，為雙方節省了不少時間以及紙張的浪費，可以讓我們空出時間處理其他事務。還有另外一項優點就是可以幫助我們控管名冊表報等資料，這些都是在系統中就可以完成的。(U3)

...可以讓使用者臨時發送出去的需求，這樣對於機關或學校在業務推廣及人員互動上會有更大的幫助。(U3)

...如果這個系統可以使用手機上網，對我們來說就很方便。...單一人事機構的情形，是沒有須要開立相關使用權限，..建議可以開放給主管機關來運用，因為目前我們在教育局所使用的 email 容量非常有限，其實很容易就被灌爆了...(U4)

若以業務面來看，系統提供的功能基本上滿齊全的，而如果在介面部分再加強美化的話，則系統發揮的效果會更好(U1)。在使用過程若遇到需要改進之處，均能很方便與資訊人員反應，這一點讓使用者覺得很放心(U2)。除此之外，有許多方便的地方，像資料上傳可即時確認結果是否成功，以及其他可以完全由系統協助使用者控管名冊表報(U3)。另外，也有若干，系統早已提供的功能，卻因使用者不清楚而未能運用，可見系統若有重大的更新功能應加強宣導方能發揮功效(U4)。

伍、討論

由問卷統計結果分析可得知：（一）專任人事人員對於 eDOPTC 中「職員通訊錄編輯系統」使用情形，覺得好用的比例最高，達 5 成 7 以上，加上非常好用則達 8 成，僅有 1% 的人覺得非常不好用；（二）專任人事人員對於 eDOPTC 中「人事機構服務平臺」使用情形，覺得好用的比例最高，高達 6 成 6，加上非常好用則超過 9 成，對於非常不好用及不曾使用的比例均為 0；（三）專任人事人員對於 eDOPTC 中「線上測驗系統」使用情形，覺得好用的比例最高，高達 6 成 2，加上非常好用則幾近 9 成，而無人覺得非常不好用；（四）專任人事人員對於 eDOPTC 中「職務出缺填報系統」使用情形，覺得好用的比例居多數超過 5 成 3，加上非常好用則超過 7 成，而無人覺得非常不好用；（五）專任人事人員對於 eDOPTC 中「網路投票系統」使用情形，覺得好用的比例居多數超過 5 成 8，加上非常好用則超過 8 成 5，而無人覺得非常不好用；（六）專任人事人員對於 eDOPTC 中「問卷調查系統」使用情形，覺得好用的比例居多數超過 5 成 9，加上非常好用則超過 8 成 6，同時也有 1.49% 的人覺得非常不好用；（七）專任人事人員對於 eDOPTC 中「臨時人力管理系統」使用情形，覺得好用的比例幾近 5 成，同時也有 2 成多的人不曾使用；（八）專任人事人員對於 eDOPTC 中「電子賀卡管理系統」使用情形，以不曾使用的人最多，比例達 5 成 6，而非常好用及好用的比例僅達 4 成 2，這應是因為本系統為非必要使用的應用系統，而開放各級機關學校線上申請使用，未主動推廣使用的緣故；（九）專任人事人員對於 eDOPTC 中「任用送審案件管理系統」使用情形，以不曾使用的人最多，比例達 4 成 6，而非常好用及好用的比例僅達 4 成 8，這應是因為本系統僅開放給一級機關及區公所使用的緣故；（十）專任人事人員對於 eDOPTC 各應用系統的整體評價滿意的比例高達 7 成 3，加上非常滿意的比例則高達 9 成 4，對於該應用系統非常不滿意及不曾使用該系統的比例則為 0。

第五章 結論

本章旨在整理前述緒論、理論基礎、文獻探討、研究設計及研究分析等程序的瞭解，同時對於第四章中問卷調查資料的量化分析、深度訪談內容的爬梳整理與統計資料的闡釋解析等結果，綜整前述的研究所得並相互對照與總結，歸納得出研究發現與建議，以及後續研究方向來作為本研究結論。

第一節 研究發現

本研究意欲探討地方政府人事機構與人事業務資訊系統的互動關係、地方政府人事機構對人事業務資訊系統的使用者滿意度、地方政府人事機構於人事業務資訊系統的應用成效，以及地方政府人事機構於人事業務資訊系統的使用情形等四大面向作為主要探討，共有十項研究發現，爰以第四章所為之分析敘述如下：

壹、對「地方政府人事機構與人事業務資訊系統的互動關係」的回答
一、人事人員的溝通互動管道多元化

由 201 份有效問卷調查分析資料可得知，地方機構人事人員的溝通互管道，可藉由品管圈提案（58 件，占 28.86%）、電話聯繫（50 件，占 24.88%），以及電子郵件、面對面及正式公文等溝通方式，顯見其溝通互動管道方式是多元的。而這些多元溝通互動多元化管道，實際上也是促成人事業務資訊系統之應用一再擴大應用層面的重要動力之一。

就卡方關聯性檢定的結果可得知，有關人事人員之間的溝通互動方式，依據量化分析卡方檢定結果顯示，會因服務機關、性別、年齡、公務人員年資、主管級別及現任職等，均呈現顯著性關聯，其所透露的資訊其實就是人事人員均能充分運用可資運用的溝通管道，達到訊息交流的目的，而訊息充分交流也為提高人事業務的工作效率鋪設更便捷的溫床。

另一方面，由深度訪談內容的分析來看，其實人事人員除了下對上，也就是所屬人事機構對地方政府人事主管機關的訊息交換溝通之外，在訪談內容中，敘及若遇到單一個案、比較小的問題的時候，第一步會先向其上級主管機關反映，例如各級學校遇到問

題會向教育局，這是因為相同屬性的人事機構所面臨的問題通常都會類似，職是之故，運用此類反映管道比較能快速有效解決問題，而且也達到分工的目的。事實上，這一點有賴地方政府人事主管機關人事品管圈的促成與成功推動的緣故。

二、人事人員的認同相關應用系統均為業務需求而建置

由 201 份有效問卷調查分析資料可得知，地方機構人事人員對於「eDOPTC 應用系統均為業務需求而建置」，表示非常同意（82 件，40.80%）或同意（113 件，56.22%）的比例高達 97%，顯見人事人員普遍認同相關應用系統建置的目的均以業務需求為主。

有關人事人員之間對認同相應用系統均為業務需求而建置，就卡方關聯性檢定的結果顯示，「使用者在 eDOPTC 的互動溝通管道的暢通程度」對「對 eDOPTC 各應用系統的整體評價」具顯著關聯性，意即愈認同互通溝通管道暢通的使用者對 eDOPTC 應用系統的整體評價就會愈高。

另由深度訪談內容的分析來看，對於系統認同度愈高的使用者，較為關切系統服務功能的發展，同時也能即時提出對系統的改進建議，這種現象對系統的發展是相當有幫助的。

貳、對「地方政府人事機構對人事業務資訊系統的使用者滿意度」的回答

三、人事人員對資訊系統的應用是循序漸進

資訊應用的普及現象並不是一朝一夕促成的，即便以人事機構體系中最主要的 eCPA 及 WebHR 來說，也不是一開始就具備發展到現今的規模。最早的雛型始於單機版，當時系統的功能既簡單又陽春，最多只能作為資料儲存保管，談不上應用，後來發展至 Pemis2K，開始有了一些應用統計功能，對於電腦化應用程度日深，也開始要求對人事資料的正確性、一致性及完整性；為因應雲端化時代來臨，自民國 100 年代開始發展 WebHR。而對於資訊應用系統的演進發展，不論是基層或管理階層的人事人員均適應良好，這也促成人事業務資訊系統之應用層面能一再擴展並升級的主要原因之一。只是在 eCPA、WebHR 及 Pemis2K 係均以中央人事主管機關為首帶領下建置並推廣至地方政府人事主管機關來使用情況下，然而地方機關也有其特殊需求，以中央機關的開發因應能力畢竟鞭長莫及，例如臺中市政府人事處人事服務網(eDOPTC)中所建置之職員通訊錄編輯系統、人事機構服務平臺、線上測驗系統、職務出缺填報系統、網路投票系統、……等十幾個應用系統，係均自人事人員基於中央人事主管機關—行政院人事行政

總處於開發業務資訊整合平臺的各項系統之後，發現仍有不足之處方委由臺中市政府人事處建置應用的，同時相信有了最初需求之後，就會有爾後更多的需求與應用。

四、人事人員對應用資訊系統的依賴程度高

eDOPTC 具有如今規模，其實是一點一滴累積起來的，同時也是不斷與使用者互動及回饋的結果。

由卡方關聯性檢定結果可得知，「eDOPTC 提供的功能是否足以反映目前資訊科技潮流」對「平日業務對於 eDOPTC 的依賴程度」、「認為 eDOPTC 的建置是否有助於人事業務績效考核執行」及「認為 eDOPTC 的建置是否有助於人事業務執行」均具有顯著性關聯，特別是「eDOPTC 與其他直轄市政府類似應用系統相較之功能完整性」對「是否曾使用其他地方機關的人事業務資訊系統」亦具有顯著關聯性，其關聯性強度為強，顯示，人事人員對於應用資訊系統的輔助的需求是殷切的，而當應用資訊系統的發展愈臻成熟階段，人事人員對其依賴的程度也就愈高。

在深度訪談內容中，就有受訪者認為資訊化最主要的效益，就是能大家節省大量工作上的時間，進而提升工作效能，另一方面，當使用者都已經習慣把資料上傳至系統，就逐步建構而成數位資料平臺，將逐漸形成臺中市政府人事處及所屬人事機構專屬的數位資料庫，未來就可從當中蒐尋所需的資料再作查詢與利用，或是便於經驗傳承。又例如，平臺提供生日電子賀卡自動發送系統，想要使用的機關學校只要將機關成員名單，包含姓名及生日等資料上傳，系統即能自動排程每天檢查發送生日電子賀卡，因為著眼於其方便性，於是額外再提出，希望對於該系統若增加諸如春節、端午節、中秋節等特定節日的自動發送功能的話，或者可讓使用者臨時發送需求，如此該系統將會更加便利。由此可知，未來人事人員對應用資訊系統的依賴程度沒有最高，只有更高。

五、人事人員對應用資訊系統對資訊安全要求程度高

由 201 份有效問卷調查分析資料可得知，地方機構人事人員覺得「eDOPTC 應強化安全保密機制，以確保個人資料安全的重要性」調查中，認為非常重要（107 人，占 50.75%）及重要（93 件，占 46.27%）兩項即幾占 97%，顯見人事人員應用資訊系統對資訊安全要求程度非常高。

資訊安全的確是值得重視，因為 eDOPTC 中有許多應用系統，例如職員通訊錄編輯系統、人事機構服務平臺、臨時人力管理系統、職務出缺填報系統、網路投票系統、線

上測驗系統、……等，均保有個人資料或較機敏資料，而人事人員於應用該類資訊系統時，也對資訊安全的維護保持高度的警覺性。

六、人事人員認為人事業務資訊系統的建置有助於人事業務績效考核及人事業務執行

由 201 份有效問卷調查分析資料可得知，地方機構人事人員覺得「建置 eDOPTC 有助於人事業績考核的執行」，認為非常有幫助（57 人，占 28.36%）及有幫助（115 件，占 57.21%）兩項即幾占 86%，而覺得「建置 eDOPTC 有助於人事業務的執行」，認為非常有幫助（64 人，占 31.84%）及有幫助（114 件，占 56.72%）兩項即幾占 89%，顯見絕大多數人事人員認為人事業務資訊系統的建置有助於人事業務績效考核及人事業務執行。

另從深度訪談內容中來看，使用者對於人事業務績效考核及人事業務執行面原本就存在許多隱性需求，由人事人員之間的互動以及相關應用系統的提案及建議即可看出。誠然在未建置人事業務資訊系統情況下仍可完成的工作，但若有該資訊系統的輔助，則能得到事半功倍的效果，也因此有人事業務資訊系統的建置，更大大有助於人事業務績效考核及人事業務執行。

參、對「地方政府人事機構於人事業務資訊系統的應用成效」的回答

七、人事人員應用資訊系統首重實用

由卡方關聯性檢定的結果得知，「eDOPTC 各應用系統的整體評價」對「認為 eDOPTC 相關應用系統均為業務需求而建置」、「認為 eDOPTC 的建置是否有助於人事業務績效考核執行」及「認為 eDOPTC 的建置是否有助於人事業務執行」等，均具有顯著關聯性。這些結果可以明白表示，臺中市政府人事處人事主管機關建置的人事業務資訊系統，係以人事服務網(eDOPTC)為平臺核心，至其逐步構築的應用系統，亦均以實用性為首要考量，因此，特別是在「職員通訊錄編輯系統使用情形」、「線上測驗系統使用情形」、「職務出缺填報系統使用情形」、「網路投票系統使用情形」及「問卷調查系統使用情形」等這些使用較頻繁的應用系統，即針對使用者的真正的實用需求而因應設計而成。

由深度訪談內容分析來看，使用者也明白表示，使用這些應用系統確實可以幫助使用者節省許多時間，也就是實用性非常高，若以之與無應用系統的情形下相較，就是在一些例如報表或是需要統計等功能的調查資料，均能綜合所有表件，可以讓使用者非常快速地在系統上填報就可以，不似以往，在沒有人事業務資訊系統支援下，必須先在 EXCEL 表格上填寫，之後還須由業務承辦人員彙整統計般麻煩又費時。

八、人事人員對相當重視應用資訊系統操作介面的美觀要求

由 201 份有效問卷調查分析資料可得知，地方機構人事人員覺得「建置 eDOPTC 有助於人事業績效核的執行」，認為非常有幫助（57 人，占 28.36%）及有幫助（115 件，占 57.21%）兩項即幾占 86%，而覺得「建置 eDOPTC 有助於人事業務的執行」，認為非常有幫助（64 人，占 31.84%）及有幫助（114 件，占 56.72%）兩項即幾占 89%，顯見絕大多數人事人員認為人事業務資訊系統的建置有助於人事業務績效考核及人事業務執行。

另從深度訪談內容中來看，使用者對於人事業務績效考核及人事業務執行面原本就存在許多隱性需求，由人事人員之間的互動以及相關應用系統的提案及建議即可看出。誠然在未建置人事業務資訊系統情況下仍可完成的工作，但若有該資訊系統的輔助，則能得到事半功倍的效果，也因此有人事業務資訊系統的建置，更大大有助於人事業務績效考核及人事業務執行。

肆、對「地方政府人事機構於人事業務資訊系統的使用情形」的回答

九、人事人員對常用且重要的使用者滿意度高

由 201 份有效問卷調查分析資料可得知，各個常用且重要的資訊應用系統的使用情形調查：「職員通訊編輯系統」（占 80.10%）、「人事機構服務平臺」（占 93.04%）、「線上測驗系統」（占 87.07%）、「職務出缺填報系統」（占 74.13%）、「網路投票系統」（占 85.57%）及「問卷調查系統」（占 87.06%）之使用情形，顯見絕大多數人事人員對常用且重要的人事業務資訊系統的使用者滿意度高。

十、人事人員對於 eDOPTC 各應用系統的整體評價相當高

由 201 份有效問卷調查分析資料可得知，地方機構人事人員對於「eDOPTC 各應用系統的整體評價」，認為非常滿意（43 人，占 21.39%）及滿意（147 件，占 73.13%）兩項即占 94.52%；另從深度訪談內容中來看，不同的任職機關屬性的使用者對於地方政府人事機關建置人事業務資訊系統的使用情形，均亦表示系統非常好用，顯見絕大多數人事人員對人事業務資訊系統的建置持正面肯定。

由卡方關聯性檢定結果瞭解，「職員通訊編輯系統」、「線上測驗系統」、「職務出缺填報系統」、「網路投票系統」及「問卷調查系統」之使用情形，均對「eDOPTC 提供的功能是否足以反映目前資訊科技潮流」具有顯著性關聯性，顯示人事業務資訊系統，除了要切合實務需要之外，尚須符合目前資訊科技潮流方能成功。

第二節 研究建議

壹、人事人員應具備善用資訊工具處理事務的能力，以面對日益繁雜的人事業務

人事人員所肩負的任務是既傳統、又須創新思維的一群從事為廣大公務人員服務的公務人員的工作，因此可以說是公部門的「服務業中的服務業」。由深度訪談的過程可以瞭解到，人事人員每日須要處理許多事務，當面臨的工作又多又雜的情境下，這時採取高效率的工作方法就顯得重要了。尤其是居於科技發達的時代，人事人員更應具備此能力。

基於上述的分析，建議地方政府人事主管機關及所屬人事機構專任人事人員應當具備善用資訊工具處理事務的能力，使工作更有效率，能為機關內的工作同仁提供更多更棒的服務，扮演好人事人員在機關中應有的角色。

貳、人事人員應規劃完整人事資訊系統研習課程，以強化資訊應用核心能力

資訊應用系統的學習教育是持續的，而學習管道也應是多元的。現行人事人員若欲學習取得相關資訊系統知識的方式主要分成兩大類，即實體教學與數位學習，實體教學包含有行政院人事行政總處地方行政研習中心開辦的課程，以及地方政府人事主管機關自行辦理的研習課程；數位學習則在終身學習入口網的數位課程，以及最近幾年極力鼓勵大家編製的人事資訊數位教材製作，這當中有許多優良教材非常值得利用。

目前臺中市政府人事處每年固定開辦兩梯次，共 30 小時的課程，每梯次可容 36 人，種類有十數種，主要研習對象為新專任、兼任、兼辦之人事人員，然而歷年來總有許多人事人員反映希望能加開班次，顯見目前的實體研習課程及時數仍然不足以因應實際需求。

基於以上分析，在此建議地方政府人事主管機關應規劃開設足額的人事資訊系統研習課程以應所需，並強化人事人員的資訊應用能力，當然，這些需求均涉及增加經費預算編列的問題，然而其實也可正藉此提升工作效率的絕佳機會，因為把錢花在刀口上是絕對值得的。

參、人事人員應積極參與人事品管圈活動，與人事同仁互動交流

由本研究的問卷及深度訪談內容可以得知，地方政府人事主管機關有一個非常有效率的組織學習型態—人事品管圈，人事品管圈會有定期聚會，目的在交換、討論工作心得，以及舉辦人事專業工作相關的研習活動，除了解決平日工作遭遇的難題之外，也能透過面對面的交流，聯絡情感，加強人事人員的向心力，一舉數得，而且其所產生效益非常大。

臺中市政府人事處依據機關及地域屬性考量，編製成「臺中市政府人事處所屬人事機構專任人事人員品管圈劃分一覽表」，目前原則上機關以機關屬性劃分，計有一級機關、區公所、警察局、地政事務所及戶政事務所等分組，學校依地域屬性的原則分成 16 圈。平日人事人員堅守各自崗位，而各人事品管圈也都能自主性地定期或不定期地召集安排聚會及辦理研習訓練活動，並藉此機會彼此交換工作心得，聯絡感情兼解決平日業務上面臨的問題，實在有一舉數得的功用。

基於上述的分析與瞭解，建議地方政府人事主管機關及所屬人事機構專任人事人員應當積極參與人事品管圈活動，與人事同仁互動交流，把握每個活動參與學習的機會，進而提升為機關同仁的服務品質與效能。

第三節 後續研究方向

壹、如何應用響應式介面功能設計人事業務資訊系統？

由本研究的問卷分析資料發現，對於「您覺得 eDOPTC 應具備多重載具上網，可隨時隨地上網功能，以兼顧使用便利及順應趨勢潮流的重要性如何？」，在 201 件有效樣本數情形下，回答「非常重要」或「重要」的比例高達 92.54%，而且在多重交叉列聯表分析中發現，對於不管是「公務人員年資」未滿 10 年或 20 年以上者，其關聯程度均非常顯著，顯示以多重載具上網的機制功能是不分年齡層而對人事業務資訊系統一致的需求。目前 eDOPTC 之設計係以桌上型個人電腦上網功能為基礎，平板電腦也還差強人意，惟對於智慧型手機的支援上網功能不是那麼契合，因此建議未來研究方向，可以朝向人事業務資訊系統支援多樣介面與多重載具之研究開發，例如導入響應式(Responsive Web Design)設計、跨作業平臺(Windows, Linux, Android, iOS,)及跨瀏覽器(Google Chrome, Microsoft Internet Explorer, Microsoft Edge, Maxthon, Mozilla FireFox,)等技

術與設計，都是未來應用系統的發展基本要求，期使讓人事人員對於人事業務資訊系統之應用更為便捷。

貳、如何自建人事業務資訊系統？

從本研究的問卷分析資料發現，對於「您覺得 eDOPTC 應強化安全保密機制，以保障個人資料安全的重要性如何？」，在 201 件有效樣本數情形下，回答「重要」或「非常重要」的比例合計高達 97.02%，而從「您覺得 eDOPTC 入口登入機制的重要性如何？」，回答「重要」或「非常重要」的亦高達 94.03%。因為人事人員平日處理的業務即涵蓋大量個人資料，而以當下個人資料保護意識高漲的氛圍，人事人員對於應用系統的資訊安全要求非常重視，這樣的觀念是相當正確的，因此建議未來研究方向，可針對人事業務資訊系統之發展與應用，考慮如何能兼顧安全與效率的條件下，其實是非常值得研究的課題。

參、專業資訊人力對人事業務資訊系統影響為何？

從本研究的問卷分析資料當中發現，對於各重要應用系統使用情形調查，以回答「非常好用」及「好用」之合計比例，在有效樣本數 201 情形下，「職員通訊錄編輯系統」達 80.10%、「人事機構服務平臺」達 93.04%、「線上測驗系統」達 88.07%、「職務出缺填報系統」達 71.13%、「網路投票系統」達 85.57%、「問卷調查系統」達 87.06%、「臨時人力管理系統」達 66.17%、「電子賀卡管理系統」達 42.79%（「不曾使用」占 56.22%）、「任用送審案件管理系統」達 48.76%（「不曾使用」占 46.27%），而對 eDOPTC 整體評價為 94.52%。所謂成功的資訊系統，並不在於其功能有多強大，而在於是否與使用者需求契合，eDOPTC 之所以會有如此高的使用情形滿意度，最重要的原因就是該類系統係由專業資訊人力不斷地與使用者互動與溝通才能完成研究設計改進系統，因此建議未來研究方向，可針對專業資訊人力對人事業務資訊系統之影響作進一步探討。

參考文獻

壹、中文部分

一、專書

行政院人事行政總處（編）（2015）。前言。公務人力資源管理政策之展望。臺北市：行政院人事行政總處。

邱皓政（2010）。量化研究與統計分析：SPSS(PASW)資料分析範例解析（第五版）。臺北市：五南。

二、期刊論文

林哲正（2010）。人事行政局「人力資源管理資訊系統」（WebHR）簡介。政府機關資訊通報，(277)，1-9。

林煜焙、宋淑鈴、黃順平（2015）。專輯-臺中市政府人事處人力資源管理 e 化發展策略。人事月刊，(360)，29-40。

莊素宜（2007）。Ecpa 人事業務知識分享平台績效評估指標建立與可行性分析。人事月刊，45(1)，24-32。

許瑛峰、鍾環安、蔡葦龍（2014）。專輯-臺南市政府人事處 e 化人力資源管理策略。人事月刊，(348)，33-48。

陳邦正（2015）。循證化導向的策略性人資系統。人事月刊，57(354)，73-77。

陳俊男（2014）。專輯-臺北市政府人事處人力資源管理系統之發展策略。人事月刊，(348)，20-34。

程元中（2006）。ECPA 人事服務網的過去、現在與未來。人事月刊，43(1)，40-44。

程元中（2014）。專輯-103 年策略性人力資源管理資訊系統發展簡介。人事月刊，(348)，65-70。

黃富源（2014）。專載-當前政府公務人力資源管理策略重點。人事月刊，56(350)，12-13。

戴沁滢、盧慧卿（2014）。專輯-桃園市政府人事處策略型人資 e 化服務發展策略。人事月刊，(350)，52-62。

三、網路電子化資料

行政院研究發展考核委員會（2002）。行政院所屬各機關資訊業務委外服務作業參考原則，2017年5月14日，取自：

<http://www.rootlaw.com.tw/LawArticle.aspx?LawID=A040240001003500-0911108>。

四、學位論文

王瑞麟（2003）。應用服務元件於企業資訊入口網站開發之研究。國立成功大學資訊管理研究所碩士論文，未出版，臺南市。

朱錦雯（2015）。屏東縣人事人員對於網際網路版人力資源管理資訊系統(WebHR)接受度與使用行為之研究。國立屏東大學教育行政研究所碩士論文，未出版，臺北市。

吳淑婷（2006）。專業社群 Intranet 之應用與影響-以人事行政網（e-CPA）為例。東海大學行政管理暨政策學系碩士論文，未出版，臺中市。

許麗惠（2012）。建構人力資源管理資訊系統(WebHR)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，未出版，彰化縣。

陳育湘（2015）。我國推動網際網路版人力資源管理資訊系統(WebHR)政策執行之評估：以南投縣國立高中職學校為例。國立中正大學政治學系政府與公共事務碩士在職專班碩士論文，未出版，臺北市。

黃秋敏（2011）。「雲端人力資源管理資訊系統(WebHR)」使用者接受度之研究—以新北市為例。銘傳大學公共事務學系碩士在職專班碩士論文，未出版，臺北市。

饒海繻（2012）。桃園縣政府人事人員資訊素養、科技使用程度及人力資源資訊系統應用效益之研究。中國文化大學勞工關係學系碩士論文，未出版，臺北市。

貳、西文部分

一、專書

Shilakes, C. C. & Julie Tylman (1998), *Enterprise Information Portals*. New York: Merrill Lynch.

二、期刊論文

Bailey, J. E. & S. W. Pearson (1983). Development of a Tool for Measuring and Analyzing Computer User satisfaction. *Management Science*, 29(5). 530-545.

Ryu, Chung suk & Y. J. Kim, et al. (2005). Three Learning Processes for Knowledge Acquisition. *MIS Quarterly*, 29(2). 245-278.

三、研討會論文

Kulkarni, S. R. & S. Shashi Nath & B. Maruthu Pandian (2003). *Enterprise information portal: A new Paradigm in Resource Discovery*. National Conference on Change Management in Library and Information Centers, Tiruchirappalli, Tamil Nadu, India.



附錄一、預試問卷題目轉換表

細目研究問題	概念型定義	操作型定義	問卷 題次
問題一：地方政府人事主管機關與所屬人事機構使用者在人事業務資訊系統的互動關係為何？			
地方政府人事主管機關：臺中市政府人事處；使用者：地方人事主人事主管機關除外之人事人員； 互動：機關及使用者人員對系統之應用及問題之回饋			
請問您在臺中市政府人事處在人事業務資訊系統（人事服務網 eDOPTC）的使用上，是否曾提出相關建議或改進意見？ 1.是 2.否			1-1
請問您若在臺中市政府人事處在人事業務資訊系統（人事服務網 eDOPTC）的使用上提出相關建議或改進意見，有哪些方式？（可複選）1.品管圈提案 2.正式公文 3.面對面口頭提出 4.電話 5.電子郵件 6.其他			1-2
請問自民國 100 年起迄今，對於 eDOPTC 的使用上提出相關建議或改進意見有幾次？1.0 次 2.1 次 3.2 次 4.3 次 5.4 次 6.5 次以上			1-3
請問您對臺中市政府人事處提出有關人事業務資訊系統的提案或改進參考意見是否獲採用？1.全部獲採用 2.部分獲採用 3.全部未獲採用 4.不曾提出			1-4
請問您有關臺中市政府人事處對於人事業務資訊系統的提案或改進參考意見若未獲採用之回覆意見，是否能接受？1.完全接受 2.尚能接受 3.不能接受 4.完全不能接受			1-5
請問您覺得臺中市政府人事處與使用者在人事業務資訊系統的互動溝通管道是否暢通？1.非常暢通 2.暢通 3.不暢通 4.非常不暢通			1-6
問題二：地方政府人事主管機關對人事業務資訊系統對的使用者滿意度為何？			

請問自民國 100 年起迄今，是否曾於臺中市政府所屬人事機構以外之機關？1.是 2.是，但不是人事人員 3.否	甲 2-1
請問您是否曾使用其他地方機關之人事業務資訊系統？1.是 2.否	甲 2-2
請問您是否提出應用系統需求的情形？1.是 2.否	甲 2-3
請問您覺得人事業務資訊系統的開發是否有助於人事業務績效考核的執行？ 1.非常有幫助 2.有幫助 3.沒幫助 4.一點也沒幫助	甲 2-4
請問您覺得建置人事業務資訊系統是否有助於執行人事業務？1.非常有幫助 2.有幫助 3.沒幫助 4.一點也沒幫助	甲 2-5
問題三：所屬人事機構對人事業務資訊系統的使用者滿意度為何？	
請問自民國 100 年起迄今，是否曾於臺中市政府所屬人事機構以外之機關？1.是 2.是，但不是人事人員 3.否	乙 2-1
請問您是否曾使用其他地方機關之人事業務資訊系統？1.是 2.否	乙 2-2
請問您是否提出應用系統需求的情形？1.是 2.否	乙 2-3
請問您覺得人事業務資訊系統的開發是否有助於人事業務績效考核的執行？ 1.非常有幫助 2.有幫助 3.沒幫助 4.一點也沒幫助	乙 2-4
請問您覺得建置人事業務資訊系統是否有助於執行人事業務？1.非常有幫助 2.有幫助 3.沒幫助 4.一點也沒幫助	乙 2-5
問題四：地方政府人事主管機關運用資訊系統開發工具建構人事業務資訊系統所獲致的應用成效為何？	
使用機關：臺中市政府人事處及所屬機關學校之人事機構。	
您臺中市政府人事處人事業務資訊系統所提供的功能是否足夠？1.非常足夠 2.足夠 3.不足夠 4.非常不足夠	甲 3-1

您覺得臺中市政府人事處人事業務資訊系統所提供的功能是否充分反應目前資訊科技潮流？1.非常符合 2.符合 3.不符合 4.非常不符合	甲 3-2
您覺得臺中市政府人事處人事服務網與行政院人事行政總處人事服務網所提供的功能對應程度如何？1.非常符合 2.符合 3.不符合 4.非常不符合	甲 3-3
您覺得臺中市政府人事處人事服務網(甲)與其他直轄市政府人事服務網(乙)提供的功能相較而言如何？1.未曾使用甲以外的系統 2.乙無人事服務網 3.乙比甲完整 4.甲比乙完整	甲 3-4
您覺得臺中市政府人事處人事服務網(eDOPTC)入口登入機制是否便利？1.非常便利 2.便利 3.不便利 4.非常不便利	甲 3-5
請問您通常採用哪種方式登入臺中市政府人事處人事服務網(eDOPTC)？1.自訂帳號 2.憑證(自然人憑證或機關憑證) 3.兩者均有 4.不曾使用	甲 3-6
請問您平均每日登入臺中市政府人事處人事服務網(eDOPTC)的次數？1.5 次以下 2.6~10 次 3.11 次以上	甲 3-7
您覺得 eDOPTC 中「職員通訊錄編輯系統」是否好用？1.非常好用 2.好用 3.不好用 4.非常不好用	甲 3-8
您覺得 eDOPTC 中「人事機構服務平臺」是否好用？1.非常好用 2.好用 3.不好用 4.非常不好用	甲 3-9
您覺得 eDOPTC 中「線上測驗系統」是否好用？1.非常好用 2.好用 3.不好用 4.非常不好用	甲 3-10
您覺得 eDOPTC 中「職務出缺填報系統」是否好用？1.非常好用 2.好用 3.不好用 4.非常不好用	甲 3-11
您覺得 eDOPTC 中「網路投票系統」是否好用？1.非常好用 2.好用 3.不好用 4.非常不好用	甲 3-12

您覺得 eDOPTC 中「問卷調查系統」是否好用？1.非常好用 2.好用 3.不好用 4.非常不好用	甲 3-13
您覺得 eDOPTC 中「臨時人力管理系統」是否好用？1.非常好用 2.好用 3.不好用 4.非常不好用	甲 3-14
您覺得 eDOPTC 中「電子賀卡管理系統」是否好用？1.非常好用 2.好用 3.不好用 4.非常不好用 5.未曾使用	甲 3-15
您覺得 eDOPTC 中「任用送審案件查核管理系統」是否好用？1.非常好用 2.好用 3.不好用 4.非常不好用 5.未曾使用	甲 3-16
問題五：使用者為滿足人事業務資需求應用人事業務資訊系統所獲致的應用成效為何？	
載具：可憑藉上網之工具，如個人電腦、平板電腦、智慧型手機、攜帶裝置（手表、眼鏡）、...等。	
帳號整合能力：人事業務資訊系統原先系統各自發展，有其獨立之帳號密碼，經發展單一入口網之後，帳號隨即整合。	
您覺得臺中市政府人事處人事業務資訊系統提供的功能是否足夠？1.非常足夠 2.足夠 3.不足夠 4.非常不足夠	乙 3-1
您覺得臺中市政府人事處人事業務資訊系統所提供的功能是否充分反映目前資訊科技潮流？1.非常符合 2.符合 3.不符合 4.非常不符合	乙 3-2
您覺得臺中市政府人事處人事服務網與行政院人事行政總處人事服務網提供的功能對應程度如何？1.非常符合 2.符合 3.不符合 4.非常不符合	乙 3-3
您覺得臺中市政府人事處人事服務網（甲）與其他直轄市政府人事服務網（乙）提供的功能相較而言如何？1.未曾使用甲以外的系統 2.乙無人事服務網 3.乙比甲完整 4.甲比乙完整	乙 3-4

您覺得臺中市政府人事處人事服務網(eDOPTC)入口登入功能是否便利？1.非常便利 2.便利 3.不便利 4.非常不便利	乙 3-5
請問您通常採用哪種方式登入臺中市政府人事處人事服務網(eDOPTC)？1.自訂帳號 2.憑證（自然人憑證或機關憑證） 3.兩者均有 4.不曾使用	乙 3-6
請問您平均每日登入臺中市政府人事處人事服務網(eDOPTC)的次數？1.5 次以下 2.6~10 次 3.11 次以上	乙 3-7
您覺得 eDOPTC 中「職員通訊錄編輯系統」是否好用？1.非常好用 2.好用 3.不好用 4.非常不好用	乙 3-8
您覺得 eDOPTC 中「人事機構服務平臺」是否好用？1.非常好用 2.好用 3.不好用 4.非常不好用	乙 3-9
您覺得 eDOPTC 中「線上測驗系統」功能好用？1.非常好用 2.好用 3.不好用 4.非常不好用	乙 3-10
您覺得 eDOPTC 中「職務出缺填報系統」是否好用？1.非常好用 2.好用 3.不好用 4.非常不好用	乙 3-11
您覺得 eDOPTC 中「網路投票系統」是否好用？1.非常好用 2.好用 3.不好用 4.非常不好用	乙 3-12
您覺得 eDOPTC 中「問卷調查系統」是否好用？1.非常好用 2.好用 3.不好用 4.非常不好用	乙 3-13
您覺得 eDOPTC 中「臨時人力管理系統」是否好用？1.非常好用 2.好用 3.不好用 4.非常不好用	乙 3-14
您覺得 eDOPTC 中「電子賀卡管理系統」是否好用？1.非常好用 2.好用 3.不好用 4.非常不好用 5.未曾使用	乙 3-15
您覺得 eDOPTC 中「任用送審案件查核管理系統」是否好用？1.非常好用 2.	乙 3-16

好用 3.不好用 4.非常不好用 5.未曾使用	
您覺得人事業務資訊系統符合人事業務實務作業程序需求？1.非常同意 2.同意 3.不同意 4.非常不同意	乙 3-17
您覺得人事業務資訊系統建置系統安全保密機制，可避免個人資料外洩？1.非常重要 2.重要 3.不重要 4.非常不重要	乙 3-18
您覺得人事業務資訊系統應具備多重載具上網功能，不受時空限制，可隨時隨地使用之功能？1.非常重要 2.重要 3.不重要 4.非常不重要	乙 3-19
您覺得 eDOPTC 應具備美觀舒適之操作介面？1.非常重要 2.重要 3.不重要 4.非常不重要	乙 3-20
您覺得人事業務資訊系統應具備整合臺中市政府人事處各資訊系統之功能？1.非常重要 2.重要 3.不重要 4.非常不重要	乙 3-21
您覺得使用者對於人事業務資訊系統操作之嫻熟度？1.非常重要 2.重要 3.不重要 4.非常不重要	乙 3-22

附錄二、預試問卷調查表（甲卷）

敬啟者：

本研究調查主要藉由問卷形式對臺中市政府人事處及所屬人事機構專任、兼任（含兼辦及代理）之人事人員，了解有關對臺中市政府人事處人事服務網(eDOPTC)之認知、需求、應用，以及人機之間互動關係等，期望藉此研究結果能對中央人事主管機關、地方政府人事主管機關、所屬人事機構及人員於應用上提出相關建議與 eDOPTC 未來發展方向。

本問卷設計共分成 4 部分，第 4 部分為個人基本資料，請以專任、兼任、兼辦或代理一種身分填卷即可。

非常感謝您協助填答問卷，本問卷僅供學術研究用途，其中填寫的任何資料，不作個別揭露，以保障個人資料安全。

最後敬祝

~健康如意 心想事成~

東海大學公共事務碩士在職專班

指導教授：項 靖 博士

研 究 生：黃順平 敬上

民國 106 年 1 月

第一部分：臺中市政府人事處對人事業務資訊系統(eDOPTC)的互動關係

- | | |
|----|---|
| 1. | 請問您在臺中市政府人事處在人事業務資訊系統（人事服務網 eDOPTC）的使用上，是否曾提出相關建議或改進意見？ ○是 ○否 |
| 2. | 請問您若在臺中市政府人事處在人事業務資訊系統（人事服務網 eDOPTC）的使用上提出相關建議或改進意見，有哪些方式？（可複選）
<input type="checkbox"/> 品管圈提案 <input type="checkbox"/> 正式公文
<input type="checkbox"/> 面對面口頭提出 <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 電子郵件 <input type="checkbox"/> 其他 |
| 3. | 請問自民國 100 年起迄今，對於 DOPTC 的使用上提出相關建議或改進意見有幾 |

	次? <input type="radio"/> 0次 <input type="radio"/> 1次 <input type="radio"/> 2次 <input type="radio"/> 3次 <input type="radio"/> 4次 <input type="radio"/> 5次以上
4.	請問您對臺中市政府人事處提出有關人事業務資訊系統的提案或改進參考意見是否獲採用? <input type="radio"/> 全部獲採用 <input type="radio"/> 部分獲採用 <input type="radio"/> 全部未獲採用 <input type="radio"/> 不曾提出
5.	請問您有關臺中市政府人事處對於人事業務資訊系統的提案或改進參考意見若未獲採用之回覆意見, 是否能接受? <input type="radio"/> 完全接受 <input type="radio"/> 尚能接受 <input type="radio"/> 不能接受 <input type="radio"/> 完全不能接受
6.	請問您覺得臺中市政府人事處與使用者在人事業務資訊系統的互動溝通管道是否暢通? <input type="radio"/> 非常暢通 <input type="radio"/> 暢通 <input type="radio"/> 不暢通 <input type="radio"/> 非常不暢通
第二部分：臺中市政府人事處對人事業務資訊系統(eDOPTC)的使用者滿意度	
1.	請問自民國 100 年起迄今, 是否曾於臺中市政府所屬人事機構以外之機關? <input type="radio"/> 是 <input type="radio"/> 是, 但不是人事人員 <input type="radio"/> 否
2.	請問您是否曾使用其他地方機關之人事業務資訊系統? <input type="radio"/> 是 <input type="radio"/> 否
3.	請問您是否提出應用系統需求的情形? <input type="radio"/> 是 <input type="radio"/> 否
4.	請問您覺得人事業務資訊系統的開發是否有助於人事業務績效考核的執行? <input type="radio"/> 非常有幫助 <input type="radio"/> 有幫助 <input type="radio"/> 沒幫助 <input type="radio"/> 一點也沒幫助
5.	請問您覺得建置人事業務資訊系統是否有助於執行人事業務? <input type="radio"/> 非常有幫助 <input type="radio"/> 有幫助 <input type="radio"/> 沒幫助 <input type="radio"/> 一點也沒幫助
第三部分：臺中市政府人事處運用開發工具建構人事業務資訊系統(eDOPTC)所獲致的應用成效	
1.	您臺中市政府人事處人事業務資訊系統所提供的功能是否足夠? <input type="radio"/> 非常足夠 <input type="radio"/> 足夠 <input type="radio"/> 不足夠 <input type="radio"/> 非常不足夠
2.	您覺得臺中市政府人事處人事業務資訊系統所提供的功能是否充分反應目前資訊科技潮流? <input type="radio"/> 非常符合 <input type="radio"/> 符合 <input type="radio"/> 不符合 <input type="radio"/> 非常不符合

3.	您覺得臺中市政府人事處人事服務網與行政院人事行政總處人事服務網所提供的功能對應程度如何？ <input type="radio"/> 非常符合 <input type="radio"/> 符合 <input type="radio"/> 不符合 <input type="radio"/> 非常不符合
4.	您覺得臺中市政府人事處人事服務網（甲）與其他直轄市政府人事服務網（乙）提供的功能相較而言如何？ <input type="radio"/> 未曾使用甲以外的系統 <input type="radio"/> 乙無人事服務網 <input type="radio"/> 乙比甲完整 <input type="radio"/> 甲比乙完整
5.	您覺得臺中市政府人事處人事服務網(eDOPTC)入口登入機制是否便利？ <input type="radio"/> 非常便利 <input type="radio"/> 便利 <input type="radio"/> 不便利 <input type="radio"/> 非常不便利
6.	請問您通常採用哪種方式登入臺中市政府人事處人事服務網(eDOPTC)？ <input type="radio"/> 自訂帳號 <input type="radio"/> 憑證（自然人憑證或機關憑證） <input type="radio"/> 兩者均有 <input type="radio"/> 不曾使用
7.	請問您平均每日登入臺中市政府人事處人事服務網(eDOPTC)的次數？ <input type="radio"/> 5 次以下 <input type="radio"/> 6~10 次 <input type="radio"/> 11 次以上
8.	您覺得 eDOPTC 中「職員通訊錄編輯系統」是否好用？ <input type="radio"/> 非常好用 <input type="radio"/> 好用 <input type="radio"/> 不好用 <input type="radio"/> 非常不好用
9.	您覺得 eDOPTC 中「人事機構服務平臺」是否好用？ <input type="radio"/> 非常好用 <input type="radio"/> 好用 <input type="radio"/> 不好用 <input type="radio"/> 非常不好用
10.	您覺得 eDOPTC 中「線上測驗系統」是否好用？ <input type="radio"/> 非常好用 <input type="radio"/> 好用 <input type="radio"/> 不好用 <input type="radio"/> 非常不好用
11.	您覺得 eDOPTC 中「職務出缺填報系統」是否好用？ <input type="radio"/> 非常好用 <input type="radio"/> 好用 <input type="radio"/> 不好用 <input type="radio"/> 非常不好用
12.	您覺得 eDOPTC 中「網路投票系統」是否好用？ <input type="radio"/> 非常好用 <input type="radio"/> 好用 <input type="radio"/> 不好用 <input type="radio"/> 非常不好用
13.	您覺得 eDOPTC 中「問卷調查系統」是否好用？ <input type="radio"/> 非常好用 <input type="radio"/> 好用 <input type="radio"/> 不好用 <input type="radio"/> 非常不好用

14. 您覺得 eDOPTC 中「臨時人力管理系統」是否好用？非常好用 好用 不好用 非常不好用
15. 您覺得 eDOPTC 中「電子賀卡管理系統」是否好用？非常好用 好用 不好用 非常不好用 未曾使用

第四部分：請問您對臺中市政府人事處人事業務資訊系統(eDOPTC)有任何建議供後續發展之參考？

個人基本資料（有關年齡及年資，請以民國 105 年 12 月 31 日為計算基準日）

1. 服務單位：企劃科 人力科 考訓科 給與科
2. 性別：女 男
3. 年齡：未滿 30 歲 30~39 歲 40~49 歲 50~59 歲 60 歲以上
4. 人事人員年資：5 年以下 6~9 年 10~14 年 15~19 年 20 年以上
5. 主管級別：非主管 主管
6. 職務別：專任 兼任（含兼辦及代理）
7. 初任職系：人事行政 非人事行政
8. 現任職等：P01 P02 P03 P04 P05 P06 P07 P08 P09
9. 最低職務列等（例如：科員 P05 或 P06-P07，則最低職務列等為 P05）：P01 P02 P03 P04 P05 P06 P07 P08 P09
10. 最高職務列等（例如：科員 P05 或 P06-P07，則最高職務列等為 P07）：P01 P02 P03 P04 P05 P06 P07 P08 P09

問卷到此全部結束，煩請回顧檢視是否有未作答的題項，以免因不完整的問卷無法研究分析，浪費您寶貴時間。

附錄三、預試問卷調查表（乙卷）

敬啟者：

本研究調查主要藉由問卷形式對臺中市政府人事處及所屬人事機構專任、兼任（含兼辦及代理）之人事人員，了解有關對臺中市政府人事處人事服務網(eDOPTC)之認知、需求、應用，以及人機之間互動關係等，期望藉此研究結果能對中央人事主管機關、地方政府人事主管機關、所屬人事機構及人員於應用上提出相關建議與 eDOPTC 未來發展方向。

本問卷設計共分成 4 部分，第 4 部分為個人基本資料，請以專任、兼任、兼辦或代理一種身分填卷即可。

非常感謝您協助填答問卷，本問卷僅供學術研究用途，其中填寫的任何資料，不作個別揭露，以保障個人資料安全。

最後敬祝

～健康如意 心想事成～

東海大學公共事務碩士在職專班

指導教授：項 靖 博士

研 究 生：黃順平 敬上

民國 106 年 1 月

第一部分：臺中市政府人事處及所屬人事機構使用者在人事業務資訊系統(eDOPTC)的
互動關係

- | | |
|----|---|
| 1. | 請問您在臺中市政府人事處在人事業務資訊系統（人事服務網 eDOPTC）的使用上，是否曾提出相關建議或改進意見？ ○是 ○否 |
| 2. | 請問您若在臺中市政府人事處在人事業務資訊系統（人事服務網 eDOPTC）的使用上提出相關建議或改進意見，有哪些方式？（可複選）
<input type="checkbox"/> 品管圈提案 <input type="checkbox"/> 正式公文
<input type="checkbox"/> 面對面口頭提出 <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 電子郵件 <input type="checkbox"/> 其他 |

3.	請問自民國 100 年起迄今，對於 DOPTC 的使用上提出相關建議或改進意見有幾次？ <input type="radio"/> 0 次 <input type="radio"/> 1 次 <input type="radio"/> 2 次 <input type="radio"/> 3 次 <input type="radio"/> 4 次 <input type="radio"/> 5 次以上
4.	請問您對臺中市政府人事處提出有關人事業務資訊系統的提案或改進參考意見是否獲採用？ <input type="radio"/> 全部獲採用 <input type="radio"/> 部分獲採用 <input type="radio"/> 全部未獲採用 <input type="radio"/> 不曾提出
5.	請問您有關臺中市政府人事處對於人事業務資訊系統的提案或改進參考意見若未獲採用之回覆意見，是否能接受？ <input type="radio"/> 完全接受 <input type="radio"/> 尚能接受 <input type="radio"/> 不能接受 <input type="radio"/> 完全不能接受
6.	請問您覺得臺中市政府人事處與使用者在人事業務資訊系統的互動溝通管道是否暢通？ <input type="radio"/> 非常暢通 <input type="radio"/> 暢通 <input type="radio"/> 不暢通 <input type="radio"/> 非常不暢通
第二部分：所屬人事機構使用者對人事業務資訊系統(eDOPTC)的使用者滿意度	
1.	請問自民國 100 年起迄今，是否曾於臺中市政府所屬人事機構以外之機關？ <input type="radio"/> 是 <input type="radio"/> 是，但不是人事人員 <input type="radio"/> 否
2.	請問您是否曾使用其他地方機關之人事業務資訊系統？ <input type="radio"/> 是 <input type="radio"/> 否
3.	請問您是否提出應用系統需求的情形？ <input type="radio"/> 是 <input type="radio"/> 否
4.	請問您覺得人事業務資訊系統的開發是否有助於人事業務績效考核的執行？ <input type="radio"/> 非常有幫助 <input type="radio"/> 有幫助 <input type="radio"/> 沒幫助 <input type="radio"/> 一點也沒幫助
5.	請問您覺得建置人事業務資訊系統是否有助於執行人事業務？ <input type="radio"/> 非常有幫助 <input type="radio"/> 有幫助 <input type="radio"/> 沒幫助 <input type="radio"/> 一點也沒幫助
第三部分：所屬人事機構使用者為滿足人事業務需求應用人事業務資訊系統所獲致的應用成效	
1.	您覺得臺中市政府人事處人事業務資訊系統提供的功能是否足夠？ <input type="radio"/> 非常足夠 <input type="radio"/> 足夠 <input type="radio"/> 不足夠 <input type="radio"/> 非常不足夠
2.	您覺得臺中市政府人事處人事業務資訊系統所提供的功能是否充分反映目前資訊

	科技潮流？ <input type="radio"/> 非常符合 <input type="radio"/> 符合 <input type="radio"/> 不符合 <input type="radio"/> 非常不符合
3.	您覺得臺中市政府人事處人事服務網與行政院人事行政總處人事服務網提供的功能對應程度如何？ <input type="radio"/> 非常符合 <input type="radio"/> 符合 <input type="radio"/> 不符合 <input type="radio"/> 非常不符合
4.	您覺得臺中市政府人事處人事服務網（甲）與其他直轄市政府人事服務網（乙）提供的功能相較而言如何？ <input type="radio"/> 未曾使用甲以外的系統 <input type="radio"/> 乙無人事服務網 <input type="radio"/> 乙比甲完整 <input type="radio"/> 甲比乙完整
5.	您覺得臺中市政府人事處人事服務網(eDOPTC)入口登入功能是否便利？ <input type="radio"/> 非常便利 <input type="radio"/> 便利 <input type="radio"/> 不便利 <input type="radio"/> 非常不便利
6.	請問您通常採用哪種方式登入臺中市政府人事處人事服務網(eDOPTC)？ <input type="radio"/> 自訂帳號 <input type="radio"/> 憑證（自然人憑證或機關憑證） <input type="radio"/> 兩者均有 <input type="radio"/> 不曾使用
7.	請問您平均每日登入臺中市政府人事處人事服務網(eDOPTC)的次數？ <input type="radio"/> 5 次以下 <input type="radio"/> 6~10 次 <input type="radio"/> 11 次以上
8.	您覺得 eDOPTC 中「職員通訊錄編輯系統」是否好用？ <input type="radio"/> 非常好用 <input type="radio"/> 好用 <input type="radio"/> 不好用 <input type="radio"/> 非常不好用
9.	您覺得 eDOPTC 中「人事機構服務平臺」是否好用？ <input type="radio"/> 非常好用 <input type="radio"/> 好用 <input type="radio"/> 不好用 <input type="radio"/> 非常不好用
10.	您覺得 eDOPTC 中「線上測驗系統」功能好用？ <input type="radio"/> 非常好用 <input type="radio"/> 好用 <input type="radio"/> 不好用 <input type="radio"/> 非常不好用
11.	您覺得 eDOPTC 中「職務出缺填報系統」是否好用？ <input type="radio"/> 非常好用 <input type="radio"/> 好用 <input type="radio"/> 不好用 <input type="radio"/> 非常不好用
12.	您覺得 eDOPTC 中「網路投票系統」是否好用？ <input type="radio"/> 非常好用 <input type="radio"/> 好用 <input type="radio"/> 不好用 <input type="radio"/> 非常不好用
13.	您覺得 eDOPTC 中「問卷調查系統」是否好用？ <input type="radio"/> 非常好用 <input type="radio"/> 好用 <input type="radio"/> 不好用 <input type="radio"/> 非常不好用

14.	您覺得 eDOPTC 中「臨時人力管理系統」是否好用？ <input type="radio"/> 非常好用 <input type="radio"/> 好用 <input type="radio"/> 不好用 <input type="radio"/> 非常不好用
15.	您覺得 eDOPTC 中「電子賀卡管理系統」是否好用？ <input type="radio"/> 非常好用 <input type="radio"/> 好用 <input type="radio"/> 不好用 <input type="radio"/> 非常不好用 <input type="radio"/> 未曾使用
16.	您覺得人事業務資訊系統符合人事業務實務作業程序需求？ <input type="radio"/> 非常同意 <input type="radio"/> 同意 <input type="radio"/> 不同意 <input type="radio"/> 非常不同意
17.	您覺得人事業務資訊系統建置系統安全保密機制，可避免個人資料外洩？ <input type="radio"/> 非常重要 <input type="radio"/> 重要 <input type="radio"/> 不重要 <input type="radio"/> 非常不重要
18.	您覺得人事業務資訊系統應具備多重載具上網功能，不受時空限制，可隨時隨地使用之功能？ <input type="radio"/> 非常重要 <input type="radio"/> 重要 <input type="radio"/> 不重要 <input type="radio"/> 非常不重要
19.	您覺得 eDOPTC 應具備美觀舒適之操作介面？ <input type="radio"/> 非常重要 <input type="radio"/> 重要 <input type="radio"/> 不重要 <input type="radio"/> 非常不重要
20.	您覺得人事業務資訊系統應具備整合臺中市政府人事處各資訊系統之功能？ <input type="radio"/> 非常重要 <input type="radio"/> 重要 <input type="radio"/> 不重要 <input type="radio"/> 非常不重要
21.	您覺得使用者對於人事業務資訊系統操作之嫻熟度？ <input type="radio"/> 非常重要 <input type="radio"/> 重要 <input type="radio"/> 不重要 <input type="radio"/> 非常不重要
第四部分：請問您對臺中市政府人事處人事業務資訊系統(eDOPTC)有任何建議供後續發展之參考？	
個人基本資料（有關年齡及年資，請以民國 105 年 12 月 31 日為計算基準日）	
1.	服務機關類型： <input type="radio"/> 一級機關 <input type="radio"/> 區公所 <input type="radio"/> 二級機關 <input type="radio"/> 高級中學 <input type="radio"/> 國民中小學及幼兒園
2.	性別： <input type="radio"/> 女 <input type="radio"/> 男

3.	年齡： <input type="radio"/> 未滿 30 歲 <input type="radio"/> 30~39 歲 <input type="radio"/> 40~49 歲 <input type="radio"/> 50~59 歲 <input type="radio"/> 60 歲以上
4.	人事人員年資： <input type="radio"/> 5 年以下 <input type="radio"/> 6~9 年 <input type="radio"/> 10~14 年 <input type="radio"/> 15~19 年 <input type="radio"/> 20 年以上
5.	主管級別： <input type="radio"/> 非主管 <input type="radio"/> 主管
6.	職務別： <input type="radio"/> 專任 <input type="radio"/> 兼任（含兼辦及代理）
7.	初任職系： <input type="radio"/> 人事行政 <input type="radio"/> 非人事行政
8.	現任職等： <input type="radio"/> P01 <input type="radio"/> P02 <input type="radio"/> P03 <input type="radio"/> P04 <input type="radio"/> P05 <input type="radio"/> P06 <input type="radio"/> P07 <input type="radio"/> P08 <input type="radio"/> P09
9.	最低職務列等（例如：科員 P05 或 P06-P07，則最低職務列等為 P05）： <input type="radio"/> P01 <input type="radio"/> P02 <input type="radio"/> P03 <input type="radio"/> P04 <input type="radio"/> P05 <input type="radio"/> P06 <input type="radio"/> P07 <input type="radio"/> P08 <input type="radio"/> P09
10.	最高職務列等（例如：科員 P05 或 P06-P07，則最高職務列等為 P07）： <input type="radio"/> P01 <input type="radio"/> P02 <input type="radio"/> P03 <input type="radio"/> P04 <input type="radio"/> P05 <input type="radio"/> P06 <input type="radio"/> P07 <input type="radio"/> P08 <input type="radio"/> P09

問卷到此全部結束，煩請回顧檢視是否有未作答的題項，以免因不完整的問卷無法研究分析，浪費您寶貴時間。



附錄四、正式問卷題目轉換表

主要研究問題：地方政府人事主管機關與使用者對人事業務資訊系統的互動、使用情形與應用成效為何？			
細目研究問題	概念型定義	操作型定義	問卷題次
一、地方政府人事主管機關及所屬人事機構使用者與人事業務資訊系統的互動關係為何？			
1. 地方政府人事主管機關：臺中市政府人事處； 2. 所屬人事機構：地方政府人事主管機關除外之所屬各級人事機構； 3. 使用者：臺中市政府人事處與所屬各級人事機構人事人員； 4. 人事業務資訊系統：臺中市政府人事處人事服務網(簡稱 eDOPTC)； 5. 互動：機關(地方政府人事主管機關及所屬人事機構)使用者對於 eDOPTC 之發展、應用、意見回饋、使用建議等行為。			
您對於 eDOPTC 的使用上利用哪些管道提出相關建議或改進意見？(除「不曾提出」外，可複選) (1)品管圈提案 (2)正式公文 (3)面對面口頭提出 (4)電話 (5)電子郵件 (6)其他 (7)不曾提出			1-1
自民國 100 年起迄今，對於 eDOPTC 的使用上提出幾次相關建議或改進意見？ (1)0 次 (2)1 次 (3)2 次 (4)3 次 (5)4 次 (6)5 次以上			1-2
您對於 eDOPTC 應用系統的提案或建議意見獲採用的狀況如何？(1)全部獲採用 (2)部分獲採用 (3)全部未獲採用 (4)不曾提出			1-3
您對於 eDOPTC 的提案或建議意見若未獲採用時，接受的程度如何？(1)完全接受 (2)尚能接受 (3)不能接受 (4)完全不能接受			1-4

<p>您覺得臺中市政府人事處與使用者在 eDOPTC 的互動溝通管道上，暢通程度如何？(1)非常暢通 (2)暢通 (3)不暢通 (4)非常不暢通</p>	<p>1-5</p>
<p>您覺得 eDOPTC 建置之相關應用系統，均屬業務面之需求？(1)非常同意 (2)同意 (3)不太同意 (4)非常不同意</p>	<p>1-6</p>
<p>二、地方政府人事主管機關對人事業務資訊系統的使用者滿意度為何？</p> <p>三、所屬人事機構對人事業務資訊系統的使用者滿意度為何？</p>	
<p>1.影響：eDOPTC 的建置對地方政府人事主管機關及所屬人事機構使用者的差別與改變。</p>	
<p>自民國 100 年起迄今，是否曾服務於臺中市政府所屬人事機構以外之機關？(1)是，且是人事人員 (2)是，且非人事人員 (3)是，且人事及非人事人員皆有 (4)否</p>	<p>2-1</p>
<p>您是否曾使用其他地方機關的人事業務資訊系統？(1)是 (2)否</p>	<p>2-2</p>
<p>您平日在業務上，對於 eDOPTC 的依賴程度為何？(1)非常依賴 (2)有點依賴(3)不太依賴 (4)完全不依賴</p>	<p>2-3</p>
<p>您覺得 eDOPTC 的建置是否有助於人事業務績效考核的執行？(1)非常有幫助 (2)有幫助 (3)不太有幫助 (4)完全沒幫助</p>	<p>2-4</p>
<p>您覺得eDOPTC的建置是否有助於人事業務的執行？(1)非常有幫助 (2)有幫助 (3)不太有幫助 (4)完全沒幫助</p>	<p>2-5</p>
<p>四、地方政府人事主管機關運用資訊系統開發工具建構人事業務資訊系統所獲致的應用成效為何？</p> <p>五、所屬人事機構為滿足人事業務資需求應用人事業務資訊系統所獲致的應用成效為何？</p>	
<p>1. 載具：可憑藉上網之媒介工具，如個人電腦、平版電腦、智慧型手機、攜帶裝置（手</p>	

表、眼鏡)、...等。	
2.單一簽入:一種對於許多相互關連,但是各自獨立的軟體系統,提供存取控制的屬性,其特點為當使用者登入時,就可以取得所有系統的存取權限,不須對每個單一系統都逐一登入。	
您覺得 eDOPTC 提供的功能是否足以因應人事業務之需求?(1)非常足夠 (2)足夠 (3)不太足夠 (4)非常不足夠	3-1
您覺得 eDOPTC 提供的功能是否足以反映目前資訊科技潮流?(1)非常足夠 (2)足夠 (3)不太足夠 (4)非常不足夠	3-2
您覺得 eDOPTC (甲)相較於其他直轄市政府所開發之類 eDOPTC 人事業務資訊系統(乙)而言,其功能完整性如何?(1)甲比乙完整 (2)乙比甲完整 (3)乙無類似應用系統 (4)甲與乙的功能相當 (5)不曾使用甲以外的系統	3-3
您平均每日登入 eDOPTC 的次數?(1)5 次以下 (2)6~10 次 (3)11 次以上	3-4
您通常採用何種方式登入 eDOPTC?(1)自訂帳號 (2)自然人憑證 (3)兩者均有 (4)不曾使用	3-5
您覺得 eDOPTC 入口登入機制的重要性如何?(1)非常重要 (2)重要 (3)不太重要 (4)非常不重要	3-6
您覺得 eDOPTC 應強化安全保密機制,以保障個人資料安全的重要性如何?(1)非常重要 (2)重要 (3)不太重要 (4)非常不重要	3-7
您覺得 eDOPTC 除發揮系統應具備支援功能之外,還應具備美觀親切操作介面的重要性如何?(1)非常重要 (2)重要 (3)不太重要 (4)非常不重要	3-8
您覺得 eDOPTC 應具備一次登入即可使用各應用系統,即單一簽入(Single sign-on)功能的重要性如何?(1)非常重要 (2)重要 (3)不太重要 (4)非常不重要	3-9
您覺得 eDOPTC 應具備多重載具上網,可隨時隨地上網功能,以兼顧使用便利	3-10

及順應趨勢潮流的重要性如何？(1)非常重要 (2)重要 (3)不太重要 (4)非常不重要	
六、地方政府人事機構於人事業務資訊系統的使用情形為何？	
您覺得 eDOPTC 中「職員通訊錄編輯系統」使用情形如何？(1)非常好用 (2)好用 (3)不太好用 (4)非常不好用 (5)不曾使用	4-1
您覺得 eDOPTC 中「人事機構服務平臺」使用情形如何？(1)非常好用 (2)好用 (3)不太好用 (4)非常不好用 (5)不曾使用	4-2
您覺得 eDOPTC 中「線上測驗系統」使用情形如何？(1)非常好用 (2)好用 (3)不太好用 (4)非常不好用 (5)不曾使用	4-3
您覺得 eDOPTC 中「職務出缺填報系統」使用情形如何？(1)非常好用 (2)好用 (3)不太好用 (4)非常不好用 (5)不曾使用	4-4
您覺得 eDOPTC 中「網路投票系統」使用情形如何？(1)非常好用 (2)好用 (3)不太好用 (4)非常不好用 (5)不曾使用	4-5
您覺得 eDOPTC 中「問卷調查系統」使用情形如何？(1)非常好用 (2)好用 (3)不太好用 (4)非常不好用 (5)不曾使用	4-6
您覺得 eDOPTC 中「臨時人力管理系統」使用情形如何？(1)非常好用 (2)好用 (3)不太好用 (4)非常不好用 (5)不曾使用	4-7
您覺得 eDOPTC 中「電子賀卡管理系統」使用情形如何？(1)非常好用 (2)好用 (3)不太好用 (4)非常不好用 (5)不曾使用	4-8
您覺得 eDOPTC 中「任用送審案件管理系統」使用情形如何？(1)非常好用 (2)好用 (3)不太好用 (4)非常不好用 (5)不曾使用	4-9
您對於 eDOPTC 各應用系統的整體評價如何？(1)非常滿意 (2)滿意 (3)不太滿意 (4)非常不滿意 (5)不曾使用	4-10

附錄五、正式問卷調查表

敬啟者：

本研究調查主要藉由問卷形式瞭解臺中市政府人事處（以下簡稱人事處）及所屬人事機關（構）專任人事人員對於使用人事處人事服務網（以下簡稱 eDOPTC）之認知、需求、應用及回饋等情形，期望藉此研究結果作為精進 eDOPTC 系統應用及未來發展方向之建議及參考。

非常感謝您協助填答問卷！本問卷僅供學術研究用途，其中填寫的任何資料，不作個別揭露，以保障個人資料安全。

最後敬祝

～健康如意 心想事成～

東海大學公共事務碩士在職專班

指導教授：項 靖 博士

研究生：黃順平 敬上

民國 106 年 1 月

第一部分：臺中市政府人事處及所屬人事機構與 eDOPTC 的互動關係

- | | |
|----|---|
| 1. | 您對於 eDOPTC 的使用上利用哪些管道提出相關建議或改進意見？（除「不曾提出」外，可複選） <input type="checkbox"/> 品管圈提案 <input type="checkbox"/> 正式公文 <input type="checkbox"/> 面對面口頭提出 <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 電子郵件 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/> 不曾提出 |
| 2. | 自民國 100 年起迄今，對於 eDOPTC 的使用上提出幾次相關建議或改進意見？ <input type="checkbox"/> 0 次 <input type="checkbox"/> 1 次 <input type="checkbox"/> 2 次 <input type="checkbox"/> 3 次 <input type="checkbox"/> 4 次 <input type="checkbox"/> 5 次以上 |
| 3. | 您對於 eDOPTC 應用系統的提案或建議意見獲採用的狀況如何？ <input type="checkbox"/> 全部獲採用 <input type="checkbox"/> 部分獲採用 <input type="checkbox"/> 全部未獲採用 <input type="checkbox"/> 不曾提出 |
| 4. | 您對於 eDOPTC 的提案或建議意見若未獲採用時，接受的程度如何？ <input type="checkbox"/> 完全接受 |

	<input type="checkbox"/> 尚能接受 <input type="checkbox"/> 不能接受 <input type="checkbox"/> 完全不能接受
5.	您覺得臺中市政府人事處與使用者在 eDOPTC 的互動溝通管道的暢通程度如何？ <input type="checkbox"/> 非常暢通 <input type="checkbox"/> 暢通 <input type="checkbox"/> 不暢通 <input type="checkbox"/> 非常不暢通
6.	您覺得對於 eDOPTC 相關應用系統，均為業務需求而建置？ <input type="checkbox"/> 非常同意 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 不太同意 <input type="checkbox"/> 非常不同意
第二部分：臺中市政府人事處及所屬人事機構對 eDOPTC 的使用者滿意度	
1.	自民國 100 年起迄今，是否曾服務於臺中市政府所屬人事機構以外之機關？ <input type="checkbox"/> 是，且是人事人員 <input type="checkbox"/> 是，且非人事人員 <input type="checkbox"/> 是，且人事及非人事人員皆有 <input type="checkbox"/> 否
2.	您是否曾使用其他地方機關的人事業務資訊系統？ <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
3.	您平日在業務上，對於 eDOPTC 的依賴程度為何？ <input type="checkbox"/> 非常依賴 <input type="checkbox"/> 有點依賴 <input type="checkbox"/> 不太依賴 <input type="checkbox"/> 完全不依賴
4.	您覺得 eDOPTC 的建置是否有助於人事業務績效考核的執行？ <input type="checkbox"/> 非常有幫助 <input type="checkbox"/> 有幫助 <input type="checkbox"/> 不太有幫助 <input type="checkbox"/> 完全沒幫助
5.	您覺得 eDOPTC 的建置是否有助於人事業務的執行？ <input type="checkbox"/> 非常有幫助 <input type="checkbox"/> 有幫助 <input type="checkbox"/> 不太有幫助 <input type="checkbox"/> 完全沒幫助
第三部分：臺中市政府人事處及所屬人事機構因 eDOPTC 所獲致的應用成效	
1.	您覺得 eDOPTC 提供的功能是否足以因應人事業務之需求？ <input type="checkbox"/> 非常足夠 <input type="checkbox"/> 足夠 <input type="checkbox"/> 不太足夠 <input type="checkbox"/> 非常不足夠
2.	您覺得 eDOPTC 提供的功能是否足以反映目前資訊科技潮流？ <input type="checkbox"/> 非常足夠 <input type="checkbox"/> 足夠 <input type="checkbox"/> 不太足夠 <input type="checkbox"/> 非常不足夠
3.	您覺得 eDOPTC（甲）相較於其他直轄市政府所開發之類 eDOPTC 人事業務資訊系統（乙）而言，其功能完整性如何？ <input type="checkbox"/> 甲比乙完整 <input type="checkbox"/> 乙比甲完整 <input type="checkbox"/> 乙無類似應用系統 <input type="checkbox"/> 甲與乙的功能相當 <input type="checkbox"/> 不曾使用甲以外的系統

4.	您平均每日登入 eDOPTC 的次數？ <input type="checkbox"/> 5 次以下 <input type="checkbox"/> 6~10 次 <input type="checkbox"/> 11 次以上
5.	您通常採用何種方式登入 eDOPTC？ <input type="checkbox"/> 自訂帳號 <input type="checkbox"/> 自然人憑證 <input type="checkbox"/> 兩者均有 <input type="checkbox"/> 不曾使用
6.	您覺得 eDOPTC 入口登入機制的重要性如何？ <input type="checkbox"/> 非常重要 <input type="checkbox"/> 重要 <input type="checkbox"/> 不太重要 <input type="checkbox"/> 非常不重要
7.	您覺得 eDOPTC 應強化安全保密機制，以保障個人資料安全的重要性如何？ <input type="checkbox"/> 非 常重要 <input type="checkbox"/> 重要 <input type="checkbox"/> 不太重要 <input type="checkbox"/> 非常不重要
8.	您覺得 eDOPTC 除發揮系統應具備支援功能之外，還應具備美觀親切操作介面的 重要性如何？ <input type="checkbox"/> 非常重要 <input type="checkbox"/> 重要 <input type="checkbox"/> 不太重要 <input type="checkbox"/> 非常不重要
9.	您覺得 eDOPTC 應具備一次登入即可使用各應用系統，即單一簽入(Single sign-on) 功能的重要性如何？ <input type="checkbox"/> 非常重要 <input type="checkbox"/> 重要 <input type="checkbox"/> 不太重要 <input type="checkbox"/> 非常不重要
10.	您覺得 eDOPTC 應具備多重載具上網，可隨時隨地上網功能，以兼顧使用便利及 順應趨勢潮流的重要性如何？ <input type="checkbox"/> 非常重要 <input type="checkbox"/> 重要 <input type="checkbox"/> 不太重要 <input type="checkbox"/> 非常不重要
第四部分：臺中市政府人事處及所屬人事機構對人事業務資訊系統的使用情形	
1.	您覺得 eDOPTC 中「職員通訊錄編輯系統」使用情形如何？ <input type="checkbox"/> 非常好用 <input type="checkbox"/> 好用 <input type="checkbox"/> 不太好用 <input type="checkbox"/> 非常不好用 <input type="checkbox"/> 不曾使用
2.	您覺得 eDOPTC 中「人事機構服務平臺」使用情形如何？ <input type="checkbox"/> 非常好用 <input type="checkbox"/> 好用 <input type="checkbox"/> 不太好用 <input type="checkbox"/> 非常不好用 <input type="checkbox"/> 不曾使用
3.	您覺得 eDOPTC 中「線上測驗系統」使用情形如何？ <input type="checkbox"/> 非常好用 <input type="checkbox"/> 好用 <input type="checkbox"/> 不 太好用 <input type="checkbox"/> 非常不好用 <input type="checkbox"/> 不曾使用
4.	您覺得 eDOPTC 中「職務出缺填報系統」使用情形如何？ <input type="checkbox"/> 非常好用 <input type="checkbox"/> 好用 <input type="checkbox"/> 不太好用 <input type="checkbox"/> 非常不好用 <input type="checkbox"/> 不曾使用
5.	您覺得 eDOPTC 中「網路投票系統」使用情形如何？ <input type="checkbox"/> 非常好用 <input type="checkbox"/> 好用 <input type="checkbox"/> 不

	太好用 <input type="checkbox"/> 非常不好用 <input type="checkbox"/> 不曾使用
6.	您覺得 eDOPTC 中「問卷調查系統」使用情形如何？ <input type="checkbox"/> 非常好用 <input type="checkbox"/> 好用 <input type="checkbox"/> 不太好 好用 <input type="checkbox"/> 非常不好用 <input type="checkbox"/> 不曾使用
7.	您覺得 eDOPTC 中「臨時人力管理系統」使用情形如何？ <input type="checkbox"/> 非常好用 <input type="checkbox"/> 好用 <input type="checkbox"/> 不太好 <input type="checkbox"/> 非常不好用 <input type="checkbox"/> 不曾使用
8.	您覺得 eDOPTC 中「電子賀卡管理系統」使用情形如何？ <input type="checkbox"/> 非常好用 <input type="checkbox"/> 好用 <input type="checkbox"/> 不太好 <input type="checkbox"/> 非常不好用 <input type="checkbox"/> 不曾使用
9.	您覺得 eDOPTC 中「任用送審案件管理系統」使用情形如何？ <input type="checkbox"/> 非常好用 <input type="checkbox"/> 好 用 <input type="checkbox"/> 不太好 <input type="checkbox"/> 非常不好用 <input type="checkbox"/> 不曾使用
10.	您對於 eDOPTC 各應用系統的整體評價如何？ <input type="checkbox"/> 非常滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 不太滿意 <input type="checkbox"/> 非常不滿意 <input type="checkbox"/> 不曾使用
個人基本資料（有關年齡及年資，請以民國 105 年 12 月 31 日為計算基準日）	
1.	服務機關： <input type="checkbox"/> 臺中市政府人事處 <input type="checkbox"/> 一級機關 <input type="checkbox"/> 區公所 <input type="checkbox"/> 二級機關 <input type="checkbox"/> 高級中 學 <input type="checkbox"/> 國民中小學
2.	性別： <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 男
3.	年齡： <input type="checkbox"/> 未滿 30 歲 <input type="checkbox"/> 30~39 歲 <input type="checkbox"/> 40~49 歲 <input type="checkbox"/> 50~59 歲 <input type="checkbox"/> 60 歲以上
4.	公務人員年資： <input type="checkbox"/> 5 年以下 <input type="checkbox"/> 6~9 年 <input type="checkbox"/> 10~14 年 <input type="checkbox"/> 15~19 年 <input type="checkbox"/> 20 年以上
5.	人事人員年資： <input type="checkbox"/> 5 年以下 <input type="checkbox"/> 6~9 年 <input type="checkbox"/> 10~14 年 <input type="checkbox"/> 15~19 年 <input type="checkbox"/> 20 年以上
6.	主管級別： <input type="checkbox"/> 非主管 <input type="checkbox"/> 主管
7.	初任職系： <input type="checkbox"/> 人事行政 <input type="checkbox"/> 非人事行政
8.	現任職等： <input type="checkbox"/> P01 <input type="checkbox"/> P02 <input type="checkbox"/> P03 <input type="checkbox"/> P04 <input type="checkbox"/> P05 <input type="checkbox"/> P06 <input type="checkbox"/> P07 <input type="checkbox"/> P08 <input type="checkbox"/> P09
請問您對 eDOPTC 之後續發展，是否有任何建議？	

問卷到此全部結束，感謝您撥冗填答，請再一次檢視本問卷是否全部作答完畢，以免形成無效問卷，浪費您寶貴時間，謝謝。



附錄六、問卷結果統計

第一部分：臺中市政府人事處及所屬人事機構與 eDOPTC 的互動關係	
1.	您對於 eDOPTC 的使用上利用哪些管道提出相關建議或改進意見？（除「不曾提出」外，可複選） <input type="checkbox"/> 品管圈提案（58 人次，28.86%） <input type="checkbox"/> 正式公文（3 人次，1.49%） <input type="checkbox"/> 面對面口頭提出（18 人次，8.96%） <input type="checkbox"/> 電話（50 人次，24.88%） <input type="checkbox"/> 電子郵件（19 人次，9.45%） <input type="checkbox"/> 其他（4 人次，1.99%） <input type="checkbox"/> 不曾提出（107 人次，53.23%）
2.	自民國 100 年起迄今，對於 eDOPTC 的使用上提出幾次相關建議或改進意見？ <input type="checkbox"/> 0 次（125 人，62.19%） <input type="checkbox"/> 1 次（38 人，18.91%） <input type="checkbox"/> 2 次（24 人，11.94%） <input type="checkbox"/> 3 次（7 人，3.48%） <input type="checkbox"/> 4 次（1 人，0.50%） <input type="checkbox"/> 5 次以上（6 人，2.99%）
3.	您對於 eDOPTC 應用系統的提案或建議意見獲採用的狀況如何？ <input type="checkbox"/> 全部獲採用（25 人，12.44%） <input type="checkbox"/> 部分獲採用（49 人，24.38%） <input type="checkbox"/> 全部未獲採用（7 人，3.48%） <input type="checkbox"/> 不曾提出（120 人，59.70%）
4.	您對於 eDOPTC 的提案或建議意見若未獲採用時，接受的程度如何？ <input type="checkbox"/> 完全接受（65 人，32.34%） <input type="checkbox"/> 尚能接受（123 人，61.19%） <input type="checkbox"/> 不能接受（12 人，5.97%） <input type="checkbox"/> 完全不能接受（1 人，0.50%）
5.	您覺得臺中市政府人事處與使用者在 eDOPTC 的互動溝通管道的暢通程度如何？ <input type="checkbox"/> 非常暢通（61 人，30.35%） <input type="checkbox"/> 暢通（132 人，65.67%） <input type="checkbox"/> 不暢通（8 人，3.89%） <input type="checkbox"/> 非常不暢通（0 人，0.00%）
6.	您覺得對於 eDOPTC 相關應用系統，均為業務需求而建置之？ <input type="checkbox"/> 非常同意（82 人，40.80%） <input type="checkbox"/> 同意（113 人，56.22%） <input type="checkbox"/> 不太同意（6 人，2.99%） <input type="checkbox"/> 非常不同意（0 人，0.00%）
第二部分：臺中市政府人事處及所屬人事機構對 eDOPTC 的使用者滿意度	
1.	自民國 100 年起迄今，是否曾服務於臺中市政府所屬人事機構以外之機關？ <input type="checkbox"/>

	是，且是人事人員（64 人，31.84%） <input type="checkbox"/> 是，且非人事人員（10 人，4.98%） <input type="checkbox"/> 是，且人事及非人事人員皆有（6 人，2.99%） <input type="checkbox"/> 否（121 人，60.20%）
2.	您是否曾使用其他地方機關的人事業務資訊系統？ <input type="checkbox"/> 是（54 人，26.87%） <input type="checkbox"/> 否（147 人，73.13%）
3.	您平日在業務上，對於 eDOPTC 的依賴程度為何？ <input type="checkbox"/> 非常依賴（52 人，25.87%） <input type="checkbox"/> 有點依賴（83 人，41.29%） <input type="checkbox"/> 不太依賴（60 人，29.85%） <input type="checkbox"/> 完全不依賴（6 人，2.99%）
4.	您覺得 eDOPTC 的建置是否有助於人事業務績效考核的執行？ <input type="checkbox"/> 非常有幫助（57 人，28.36%） <input type="checkbox"/> 有幫助（115 人，57.21%） <input type="checkbox"/> 不太有幫助（29 人，14.43%） <input type="checkbox"/> 完全沒幫助（0 人，0%）
5.	您覺得 eDOPTC 的建置是否有助於人事業務的執行？ <input type="checkbox"/> 非常有幫助（64 人，31.84%） <input type="checkbox"/> 有幫助（114 人，56.72%） <input type="checkbox"/> 不太有幫助（23 人，11.44%） <input type="checkbox"/> 完全沒幫助（0 人，0%）
第三部分：臺中市政府人事處及所屬人事機構因 eDOPTC 所獲致的應用成效	
1.	您覺得 eDOPTC 提供的功能是否足以因應人事業務之需求？ <input type="checkbox"/> 非常足夠（30 人，15.93%） <input type="checkbox"/> 足夠（125 人，62.19%） <input type="checkbox"/> 不太足夠（45 人，22.39%） <input type="checkbox"/> 非常不足夠（1 人，1.49%）
2.	您覺得 eDOPTC 提供的功能是否足以反映目前資訊科技潮流？ <input type="checkbox"/> 非常足夠（32 人，15.92%） <input type="checkbox"/> 足夠（123 人，61.19%） <input type="checkbox"/> 不太足夠（43 人，21.39%） <input type="checkbox"/> 非常不足夠（3 人，1.49%）
3.	您覺得 eDOPTC（甲）相較於其他直轄市政府所開發之類 eDOPTC 人事業務資訊系統（乙）而言，其功能完整性如何？ <input type="checkbox"/> 甲比乙完整（27 人，13.43%） <input type="checkbox"/> 乙比甲完整（7 人，3.48%） <input type="checkbox"/> 乙無類似應用系統（8 人，3.98%） <input type="checkbox"/> 甲與乙的功能相當（27 人，6.47%） <input type="checkbox"/> 不曾使用甲以外的系統（146 人，72.64%）

4.	您平均每日登入 eDOPTC 的次數？ <input type="checkbox"/> 5 次以下（165 人，82.09%） <input type="checkbox"/> 6~10 次（30 人，14.93%） <input type="checkbox"/> 11 次以上（6 人，2.99%）
5.	您通常採用何種方式登入 eDOPTC？ <input type="checkbox"/> 自訂帳號（81 人，40.30%） <input type="checkbox"/> 自然人憑證（89 人，44.28%） <input type="checkbox"/> 兩者均有（31 人，15.42%） <input type="checkbox"/> 不曾使用（0 人，0%）
6.	您覺得 eDOPTC 入口登入機制的重要性如何？ <input type="checkbox"/> 非常重要（80 人，39.80%） <input type="checkbox"/> 重要（109 人，54.23%） <input type="checkbox"/> 不太重要（12 人，5.97%） <input type="checkbox"/> 非常不重要（0 人，0%）
7.	您覺得 eDOPTC 應強化安全保密機制，以保障個人資料安全的重要性如何？ <input type="checkbox"/> 非常重要（102 人，50.75%） <input type="checkbox"/> 重要（93 人，46.27%） <input type="checkbox"/> 不太重要（6 人，2.99%） <input type="checkbox"/> 非常不重要（0 人，0%）
8.	您覺得 eDOPTC 除發揮系統應具備支援功能之外，還應具備美觀親切操作界面的重要性如何？ <input type="checkbox"/> 非常重要（64 人，31.84%） <input type="checkbox"/> 重要（107 人，53.23%） <input type="checkbox"/> 不太重要（30 人，14.93%） <input type="checkbox"/> 非常不重要（0 人，0%）
9.	您覺得 eDOPTC 應具備一次登入即可使用各應用系統，即單一簽入（Single sign-on）功能的重要性如何？ <input type="checkbox"/> 非常重要（101 人，50.25%） <input type="checkbox"/> 重要（93 人，46.27%） <input type="checkbox"/> 不太重要（7 人，3.48%） <input type="checkbox"/> 非常不重要（0 人，0%）
10.	您覺得 eDOPTC 應具備多重載具上網，可隨時隨地上網功能，以兼顧使用便利及順應趨勢潮流的重要性如何？ <input type="checkbox"/> 非常重要（105 人，52.24%） <input type="checkbox"/> 重要（81 人，40.30%） <input type="checkbox"/> 不太重要（15 人，7.46%） <input type="checkbox"/> 非常不重要（0 人，0%）
第四部分：臺中市政府人事處及所屬人事機構對人事業務資訊系統的使用情形	
1.	您覺得 eDOPTC 中「職員通訊錄編輯系統」使用情形如何？ <input type="checkbox"/> 非常好用（45 人，22.39%） <input type="checkbox"/> 好用（116 人，57.71%） <input type="checkbox"/> 不太好用（31 人，15.42%） <input type="checkbox"/> 非常不好用（2 人，1.00%） <input type="checkbox"/> 不曾使用（7 人，3.48%）

2.	您覺得 eDOPTC 中「人事機構服務平臺」使用情形如何？ <input type="checkbox"/> 非常好用（54 人，26.87%） <input type="checkbox"/> 好用（133 人，66.17%） <input type="checkbox"/> 不太好用（14 人，6.97%） <input type="checkbox"/> 非常不好用（0 人，0%） <input type="checkbox"/> 不曾使用（0 人，0%）
3.	您覺得 eDOPTC 中「線上測驗系統」使用情形如何？ <input type="checkbox"/> 非常好用（48 人，24.38%） <input type="checkbox"/> 好用（126 人，62.69%） <input type="checkbox"/> 不太好用（19 人，9.45%） <input type="checkbox"/> 非常不好用（0 人，0%） <input type="checkbox"/> 不曾使用（7 人，3.48%）
4.	您覺得 eDOPTC 中「職務出缺填報系統」使用情形如何？ <input type="checkbox"/> 非常好用（41 人，20.40%） <input type="checkbox"/> 好用（108 人，53.73%） <input type="checkbox"/> 不太好用（16 人，7.96%） <input type="checkbox"/> 非常不好用（0 人，0%） <input type="checkbox"/> 不曾使用（36 人，17.91%）
5.	您覺得 eDOPTC 中「網路投票系統」使用情形如何？ <input type="checkbox"/> 非常好用（55 人，27.36%） <input type="checkbox"/> 好用（117 人，58.21%） <input type="checkbox"/> 不太好用（19 人，9.45%） <input type="checkbox"/> 非常不好用（0 人，0%） <input type="checkbox"/> 不曾使用（10 人，4.98%）
6.	您覺得 eDOPTC 中「問卷調查系統」使用情形如何？ <input type="checkbox"/> 非常好用（55 人，27.36%） <input type="checkbox"/> 好用（120 人，59.70%） <input type="checkbox"/> 不太好用（21 人，10.45%） <input type="checkbox"/> 非常不好用（3 人，1.49%） <input type="checkbox"/> 不曾使用（2 人，1.00%）
7.	您覺得 eDOPTC 中「臨時人力管理系統」使用情形如何？ <input type="checkbox"/> 非常好用（35 人，17.41%） <input type="checkbox"/> 好用（98 人，48.76%） <input type="checkbox"/> 不太好用（20 人，9.95%） <input type="checkbox"/> 非常不好用（3 人，1.49%） <input type="checkbox"/> 不曾使用（45 人，22.39%）
8.	您覺得 eDOPTC 中「電子賀卡管理系統」使用情形如何？ <input type="checkbox"/> 非常好用（22 人，10.95%） <input type="checkbox"/> 好用（64 人，31.84%） <input type="checkbox"/> 不太好用（2 人，1.00%） <input type="checkbox"/> 非常不好用（0 人，0%） <input type="checkbox"/> 不曾使用（113 人，56.22%）
9.	您覺得 eDOPTC 中「任用送審案件管理系統」使用情形如何？ <input type="checkbox"/> 非常好用（26 人，12.94%） <input type="checkbox"/> 好用（72 人，35.82%） <input type="checkbox"/> 不太好用（9 人，4.48%） <input type="checkbox"/> 非常不好用（1 人，0.50%） <input type="checkbox"/> 不曾使用（93 人，46.27%）
10.	您對於 eDOPTC 各應用系統的整體評價如何？ <input type="checkbox"/> 非常滿意（43 人，21.39%）

	<input type="checkbox"/> 滿意 (147 人, 73.13%) <input type="checkbox"/> 不太滿意 (11 人, 5.47%) <input type="checkbox"/> 非常不滿意 (0 人, 0%) <input type="checkbox"/> 不曾使用 (0 人, 0%)
個人基本資料 (有關年齡及年資, 請以民國 105 年 12 月 31 日為計算基準日)	
1.	服務機關: <input type="checkbox"/> 臺中市政府人事處 (18 人, 8.96%) <input type="checkbox"/> 一級機關 (26 人, 12.94%) <input type="checkbox"/> 區公所 (17 人, 8.46%) <input type="checkbox"/> 二級機關 (18 人, 8.96%) <input type="checkbox"/> 高級中學 (16 人, 7.96%) <input type="checkbox"/> 國民中小學 (106 人, 52.74%)
2.	性別: <input type="checkbox"/> 女 (138 人, 68.66%) <input type="checkbox"/> 男 (63 人, 31.34%)
3.	年齡: <input type="checkbox"/> 未滿 30 歲 (12 人, 5.97%) <input type="checkbox"/> 30~39 歲 (52 人, 25.87%) <input type="checkbox"/> 40~49 歲 (74 人, 36.82%) <input type="checkbox"/> 50~59 歲 (57 人, 28.36%) <input type="checkbox"/> 60 歲以上 (6 人, 2.99%)
4.	公務人員年資: <input type="checkbox"/> 5 年以下 (27 人, 13.43%) <input type="checkbox"/> 6~9 年 (24 人, 11.94%) <input type="checkbox"/> 10~14 年 (23 人, 11.44%) <input type="checkbox"/> 15~19 年 (43 人, 21.39%) <input type="checkbox"/> 20 年以上 (84 人, 41.79%)
5.	人事人員年資: <input type="checkbox"/> 5 年以下 (41 人, 20.40%) <input type="checkbox"/> 6~9 年 (52 人, 25.87%) <input type="checkbox"/> 10~14 年 (35 人, 17.41%) <input type="checkbox"/> 15~19 年 (24 人, 11.94%) <input type="checkbox"/> 20 年以上 (49 人, 24.38%)
6.	主管級別: <input type="checkbox"/> 非主管 (54 人, 26.87%) <input type="checkbox"/> 主管 (147 人, 73.13%)
7.	初任職系: <input type="checkbox"/> 人事行政 (108 人, 53.73%) <input type="checkbox"/> 非人事行政 (93 人, 46.27%)
8.	現任職等: <input type="checkbox"/> P01 (2 人, 1.00%) <input type="checkbox"/> P02 (0 人, 0%) <input type="checkbox"/> P03 (8 人, 3.98%) <input type="checkbox"/> P04 (7 人, 3.48%) <input type="checkbox"/> P05 (10 人, 4.98%) <input type="checkbox"/> P06 (30 人, 14.93%) <input type="checkbox"/> P07 (84 人, 41.79%) <input type="checkbox"/> P08 (42 人, 20.90%) <input type="checkbox"/> P09 (18 人, 8.96%)

附錄七、問卷結果歸併表

第一部分：臺中市政府人事處及所屬人事機構 eDOPTC 的互動關係	
1.	您對於 eDOPTC 的使用上利用哪些管道提出相關建議或改進意見？ <input type="checkbox"/> 品管圈提案 <input type="checkbox"/> 正式公文 <input type="checkbox"/> 面對面口頭提出 <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 電子郵件 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/> 不曾提出
2.	自民國 100 年起迄今，對於 eDOPTC 的使用上提出幾次相關建議或改進意見？ <input type="checkbox"/> 0 次 <input type="checkbox"/> 0 次以上（1 次+2 次+3 次+4 次+5 次以上）
3.	您對於 eDOPTC 應用系統的提案或建議意見獲採用的狀況如何？ <input type="checkbox"/> 獲採用（全部獲採用+部分獲採用） <input type="checkbox"/> 未獲採用（未獲採用+不曾提出）
4.	您對於 eDOPTC 的提案或建議意見若未獲採用時，接受的程度如何？ <input type="checkbox"/> 尚能接受（完全接受+尚能接受） <input type="checkbox"/> 不能接受（不能接受+完全不能接受）
5.	您覺得臺中市政府人事處與使用者在 eDOPTC 的互動溝通管道的暢通程度如何？ <input type="checkbox"/> 暢通（非常暢通+暢通） <input type="checkbox"/> 不暢通（不暢通+非常不暢通）
6.	您覺得對於 eDOPTC 相關應用系統，均為業務需求而建置？ <input type="checkbox"/> 同意（非常同意+同意） <input type="checkbox"/> 不同意（不太同意+非常不同意）
第二部分：臺中市政府人事處及所屬人事機構對 eDOPTC 的使用者滿意度	
1.	自民國 100 年起迄今，是否曾服務於臺中市政府所屬人事機構以外之機關？ <input type="checkbox"/> 是（是，且是人事人員+是，且非人事人員+是，且人事及非人事人員皆有） <input type="checkbox"/> 否
2.	您是否曾使用其他地方機關的人事業務資訊系統？ <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
3.	您平日在業務上，對於 eDOPTC 的依賴程度為何？ <input type="checkbox"/> 依賴（非常依賴+有點依賴） <input type="checkbox"/> 不依賴（不太依賴+完全不依賴）

4.	您覺得 eDOPTC 的建置是否有助於人事業務績效考核的執行？ <input type="checkbox"/> 有幫助（非常有幫助+有幫助） <input type="checkbox"/> 沒幫助（不太有幫助+完全沒幫助）
5.	您覺得 eDOPTC 的建置是否有助於人事業務的執行？ <input type="checkbox"/> 有幫助（非常有幫助+有幫助） <input type="checkbox"/> 沒幫助（不太有幫助+完全沒幫助）
第三部分：臺中市政府人事處及所屬人事機構因 eDOPTC 所獲致的應用成效	
1.	您覺得 eDOPTC 提供的功能是否足以因應人事業務之需求？ <input type="checkbox"/> 足夠（非常足夠+足夠） <input type="checkbox"/> 不足夠（不太足夠+非常不足夠）
2.	您覺得 eDOPTC 提供的功能是否足以反映目前資訊科技潮流？ <input type="checkbox"/> 足夠（非常足夠+足夠） <input type="checkbox"/> 不足夠（不太足夠+非常不足夠）
3.	您覺得 eDOPTC（甲）相較於其他直轄市政府所開發之類 eDOPTC 人事業務資訊系統（乙）而言，其功能完整性如何？ <input type="checkbox"/> 曾使用（甲比乙完整+乙比甲完整+甲與乙的功能相當） <input type="checkbox"/> 不曾使用（乙無類似應用系統+不曾使用甲以外的系統）
4.	您平均每日登入 eDOPTC 的次數？ <input type="checkbox"/> 0~5 次（5 次以下） <input type="checkbox"/> 6 次以上（6~10 次+11 次以上）
5.	您通常採用何種方式登入 eDOPTC？ <input type="checkbox"/> 自訂帳號 <input type="checkbox"/> 自然人憑證 <input type="checkbox"/> 兩者均有
6.	您覺得 eDOPTC 入口登入機制的重要性如何？ <input type="checkbox"/> 重要（非常重要+重要） <input type="checkbox"/> 不重要（不太重要+非常不重要）
7.	您覺得 eDOPTC 應強化安全保密機制，以保障個人資料安全的重要性如何？ <input type="checkbox"/> 重要（非常重要+重要） <input type="checkbox"/> 不重要（不太重要+非常不重要）
8.	您覺得 eDOPTC 除發揮系統應具備支援功能之外，還應具備美觀親切操作界面的重要性如何？ <input type="checkbox"/> 重要（非常重要+重要） <input type="checkbox"/> 不重要（不太重要+非常不重要）

9.	您覺得 eDOPTC 應具備一次登入即可使用各應用系統，即單一簽入（Single sign-on）功能的重要性如何？ <input type="checkbox"/> 重要（非常重要+重要） <input type="checkbox"/> 不重要（不太重要+非常不重要）
10.	您覺得 eDOPTC 應具備多重載具上網，可隨時隨地上網功能，以兼顧使用便利及順應趨勢潮流的重要性如何？ <input type="checkbox"/> 重要（非常重要+重要） <input type="checkbox"/> 不重要（不太重要+非常不重要）
第四部分：臺中市政府人事處及所屬人事機構對人事業務資訊系統的使用情形	
1.	您覺得 eDOPTC 中「職員通訊錄編輯系統」使用情形如何？ <input type="checkbox"/> 好用（非常好用+好用） <input type="checkbox"/> 不好用（不太好用+非常不好用+不曾使用）
2.	您覺得 eDOPTC 中「人事機構服務平臺」使用情形如何？ <input type="checkbox"/> 好用（非常好用+好用） <input type="checkbox"/> 不好用（不太好用+非常不好用+不曾使用）
3.	您覺得 eDOPTC 中「線上測驗系統」使用情形如何？ <input type="checkbox"/> 好用（非常好用+好用） <input type="checkbox"/> 不好用（不太好用+非常不好用+不曾使用）
4.	您覺得 eDOPTC 中「職務出缺填報系統」使用情形如何？ <input type="checkbox"/> 好用（非常好用+好用） <input type="checkbox"/> 不好用（不太好用+非常不好用+不曾使用）
5.	您覺得 eDOPTC 中「網路投票系統」使用情形如何？ <input type="checkbox"/> 好用（非常好用+好用） <input type="checkbox"/> 不好用（不太好用+非常不好用+不曾使用）
6.	您覺得 eDOPTC 中「問卷調查系統」使用情形如何？ <input type="checkbox"/> 好用（非常好用+好用） <input type="checkbox"/> 不好用（不太好用+非常不好用+不曾使用）
7.	您覺得 eDOPTC 中「臨時人力管理系統」使用情形如何？ <input type="checkbox"/> 好用（非常好用+好用） <input type="checkbox"/> 不好用（不太好用+非常不好用+不曾使用）
8.	您覺得 eDOPTC 中「電子賀卡管理系統」使用情形如何？ <input type="checkbox"/> 好用（非常好用+好用） <input type="checkbox"/> 不好用（不太好用+非常不好用+不曾使用）

9.	您覺得 eDOPTC 中「任用送審案件管理系統」使用情形如何？ <input type="checkbox"/> 好用（非常好用+好用） <input type="checkbox"/> 不好用（不太好用+非常不好用+不曾使用）
10.	您對於 eDOPTC 各應用系統的整體評價如何？ <input type="checkbox"/> 好用（非常好用+好用） <input type="checkbox"/> 不好用（不太好用+非常不好用+不曾使用）
個人基本資料	
1.	服務機關： <input type="checkbox"/> 一級機關及區公所（臺中市政府人事處+區公所） <input type="checkbox"/> 二級機關及學校（二級機關+高級中學+國民中小學）
2.	性別： <input type="checkbox"/> 女（138 人，68.66%） <input type="checkbox"/> 男（63 人，31.34%）
3.	年齡： <input type="checkbox"/> 未滿 40 歲（未滿 30 歲+30~39 歲） <input type="checkbox"/> 40~49 歲（74 人，36.82%） <input type="checkbox"/> 50 歲以上（50~59 歲+60 歲以上）
4.	公務人員年資： <input type="checkbox"/> 未滿 10 年（5 年以下+6~9 年） <input type="checkbox"/> 10~19 年（10~14 年+15~19 年） <input type="checkbox"/> 20 年以上（84 人，41.79%）
5.	人事人員年資： <input type="checkbox"/> 未滿 15 年（5 年以下+6~9 年+10~14 年+15~19 年+20 年以上）
6.	主管級別： <input type="checkbox"/> 非主管（54 人，26.87%） <input type="checkbox"/> 主管（147 人，73.13%）
7.	初任職系： <input type="checkbox"/> 人事行政（108 人，53.73%） <input type="checkbox"/> 非人事行政（93 人，46.27%）
8.	現任職等： <input type="checkbox"/> P01~P05（P01+P02+P03+P04+P05） <input type="checkbox"/> P06~P07（P06+P07） <input type="checkbox"/> P08~P09（P08+P09）

附錄八、問卷題目代碼表

代碼	問題
V01	自民國 100 年起迄今，對於 eDOPTC 的使用上提出幾次相關建議或改進意見？
V02	您對於 eDOPTC 應用系統的提案或建議意見獲採用的狀況如何？
V03	您對於 eDOPTC 的提案或建議意見若未獲採用時，接受的程度如何？
V04	您覺得臺中市政府人事處與使用者在 eDOPTC 的互動溝通管道的暢通程度如何？
V05	您覺得對於 eDOPTC 相關應用系統，均為業務需求而建置？
V06	自民國 100 年起迄今，是否曾服務於臺中市政府所屬人事機構以外之機關？
V07	您是否曾使用其他地方機關的人事業務資訊系統？
V08	您平日在業務上，對於 eDOPTC 的依賴程度為何？
V09	您覺得 eDOPTC 的建置是否有助於人事業務績效考核的執行？
V10	您覺得 eDOPTC 的建置是否有助於人事業務的執行？
V11	您覺得 eDOPTC 提供的功能是否足以因應人事業務之需求？
V12	您覺得 eDOPTC 提供的功能是否足以反映目前資訊科技潮流？
V13	您覺得 eDOPTC（甲）相較於其他直轄市政府所開發之類 eDOPTC 人事業務資訊系統（乙）而言，其功能完整性如何？
V14	您平均每日登入 eDOPTC 的次數？
V15	您通常採用何種方式登入 eDOPTC？
V16	您覺得 eDOPTC 入口登入機制的重要性如何？

V17	您覺得 eDOPTC 應強化安全保密機制，以保障個人資料安全的重要性如何？
V18	您覺得 eDOPTC 除發揮系統應具備支援功能之外，還應具備美觀親切操作介面的重要性如何？
V19	您覺得 eDOPTC 應具備一次登入即可使用各應用系統，即單一簽入(Single sign-on)功能的重要性如何？
V20	您覺得 eDOPTC 應具備多重載具上網，可隨時隨地上網功能，以兼顧使用便利及順應趨勢潮流的重要性如何？ <input type="checkbox"/> 非常重要 <input type="checkbox"/> 重要 <input type="checkbox"/> 不太重要 <input type="checkbox"/> 非常不重要
V21	您覺得 eDOPTC 中「職員通訊錄編輯系統」使用情形如何？
V22	您覺得 eDOPTC 中「人事機構服務平臺」使用情形如何？
V23	您覺得 eDOPTC 中「線上測驗系統」使用情形如何？
V24	您覺得 eDOPTC 中「職務出缺填報系統」使用情形如何？
V25	您覺得 eDOPTC 中「網路投票系統」使用情形如何？
V26	您覺得 eDOPTC 中「問卷調查系統」使用情形如何？
V27	您覺得 eDOPTC 中「臨時人力管理系統」使用情形如何？
V28	您覺得 eDOPTC 中「電子賀卡管理系統」使用情形如何？
V29	您覺得 eDOPTC 中「任用送審案件管理系統」使用情形如何？
V30	您對於 eDOPTC 各應用系統的整體評價如何？

附錄九、訪談大綱（問卷施測前）

細目研究問題	訪談提綱內容
一、地方政府人事主管機關及所屬人事機構與人事業務資訊系統的互動關係為何？	<p>一、請問您對臺中市政府人事處人事服務網以下簡稱(eDOPTC)提供的系統功能服務滿意嗎？原因為何？</p> <p>二、請問您認為 eDOPTC 有哪些優點與缺點？</p> <p>三、請問您是否曾經就 eDOPTC 之系統應用提出相關建議事項？若有，內容為何？</p>
<p>二、地方政府人事主管機關使用者對人事業務資訊系統的使用者滿意度為何？</p> <p>三、所屬人事機構使用者對人事業務資訊系統的使用者滿意度為何？</p>	<p>一、請問 eDOPTC 是否有助於您提升工作效率？在哪些方面？</p> <p>二、請問您認為在沒有 eDOPTC 輔助業務處理的情況下將會如何？為什麼？</p>
<p>四、地方政府人事主管機關建構人事業務資訊系統所獲致的應用成效為何？</p> <p>五、所屬人事機構使用者為滿足人事業務需求而應用人事業務資訊系統所獲致的應用成效為何？</p>	<p>一、請問您對於 eDOPTC 是否曾提出系統需求？若有，內容為何？</p> <p>二、請問您覺得建置 eDOPTC 在人事業務的推動上效益為何？</p>

附錄十、訪談大綱（問卷施測後）

細目研究問題	訪談大綱內容
一、地方政府人事主管機關及所屬人事機構使用者與人事業務資訊系統的互動關係為何？	一、請問您對於 eDOPTC 各應用系統功能的使用上發現的問題或待改進事項通常如何處理？是否會與其他人事機構的人事同仁交流意見？或是與臺中市政府人事處的系統開發人員討論？
二、地方政府人事主管機關使用者對人事業務資訊系統對使用者滿意度為何？ 三、所屬人事機構使用者對人事業務資訊系統的使用者滿意度為何？	一、請問 eDOPTC 的使用是否有助於您提升工作效率？若有，可以舉例在哪些方面？ 二、請問您認為在沒有 eDOPTC 輔助業務系統的情況下會如何處理您平日接觸的業務？為什麼？
四、地方政府人事主管機關建構人事業務資訊系統所獲致的應用成效為何？ 五、所屬人事機構使用者為滿足人事業務需求而應用人事業務資訊系統所獲致的應用成效為何？	一、請問您覺得建置 eDOPTC 對於人事主管機關在人事業務的推動效益為何？ 二、請問就您對於 eDOPTC 是否曾提出應用系統需求？該系統的應用狀況滿意程度如何？
六、地方政府人事機構於人事業務資訊系統的使用情形為何？	一、請問就您使用 eDOPTC 的情形，發現有哪些優缺點？ 二、除了以上的寶貴意見外，請問您對於 eDOPTC 是否有相關建議或使用經驗提供分享，也方便作為應用系統後續發展的重要參考？

附錄十一、訪談逐字稿

訪談資訊看板

受訪者代碼：U1

受訪者現職機關職稱：臺中市政府人事處科員

訪談日期時間：2017/1/26 08:45~09:15

訪談地點：臺中市政府人事處辦公室

訪談者問（以下簡稱問）：請問您對臺中市政府人事處人事服務網以下簡稱(eDOPTC)提供的系統功能服務滿意嗎？原因為何？

受訪者答（以下簡稱答）：我覺得很滿意，不管是哪個立場，其實這個平臺，不管在業務上的提報或蒐集資料，算是給人事人員在工作上提供一個很便利的資訊管道。

問：請問您認為 eDOPTC 有哪些優點與缺點？

答：我覺得在人事業務上面，不管是企劃科、人力科、考訓科，以及給與科，包括所有人事業務可以資訊化的部分，至於缺點的話，當然，eDOPTC 是純粹由人事處秘書室資訊股獨立建置維護，可能在人力與經費方面的問題，所以在例如平臺介面的美觀這個部分，如果可以更強化的話，對我們使用者來說，相信效果會更好。

問：請問您是否曾經就 eDOPTC 系統應用提出相關建議事項？若有，內容為何？

答：有，就是在比較契合實務方面的作法，曾經與資訊股股長進行直接的溝通，再委請股長配合考量實務面作法來修改系統。

問：請問 eDOPTC 是否有助於您提升工作效率？在哪些方面？

答：eDOPTC 可以提升工作效率當然是無庸置疑的。因為我們有時會面臨民意機關或上級人事主管機關，要求我們一些調查統計資料時，通常都是非常急迫的，而且我們的所屬機關學校有好幾百個，所以在資料彙整蒐集方面，藉由 eDOPTC 它平臺的功能來完成，對於提供工作效率方面的幫助很大。

問：請問您認為在沒有 eDOPTC 輔助業務處理的情況下將會如何？為什麼？

答：如果沒有 eDOPTC 這個資訊化平臺的狀況下，那我們就很有可能回歸到最原始的人工作業的狀態，包括像資料的統計、資訊的轉達、還有彙整蒐集資料等等工作，我相信都會有相當程度的影響與不便，而且在工作時間方面也勢必會延長很多。

問：請問您對於 eDOPTC 是否曾提出系統需求？若有，內容為何？

答：有的，我曾經就業務上需求請資訊股新增一個「臨時人力管理系統」，這個部分其實是為了要管理臺中市所屬各機關學校，所有的約聘僱人員，有關如年度進用、相關契約書，以及個人基本資料，藉由這個資訊管理系統的建置，讓我們可以方便的應用，並且可以補充行政院人事行政總處關於這方面業務的相關應用系統的不足，而且這個系統可以讓我們業務承辦單位可以很快速方便地查詢到臺中市所屬機關學校進用的臨時人員的相關資料。

問：請問您覺得建置 eDOPTC 在人事業務的推動上效益為何？

答：我覺得資訊化最主要帶來的效益，必定是要能節省我們大量工作上的時間，而對於工作上的效能提升，一定也是有相當大的幫助，另外一方面，當大家習慣都把數位資料丟到這個平臺系統之後，會逐漸形成一個臺中市政府及所屬人事機構專屬的資料庫，在未來，如果要尋找曾經統計調查蒐集過的資料，可以到這個平臺找到我們所需。

訪談資訊看板

受訪者代碼：U2

受訪者現職機關職稱：臺中市政府人事處科員

訪談日期時間：2017/1/26 13:20~13:50

訪談地點：臺中市政府人事處辦公室

訪談者問（以下簡稱問）：請問您對臺中市政府人事處人事服務網以下簡稱(eDOPTC)提供的系統功能服務滿意嗎？原因為何？

受訪者答（以下簡稱答）：我覺得這個系統服務還算不錯還算滿意，像之前我待在新竹市政府消防局，那邊可能就沒有類似的系統，雖然也是有一個雲端的系統，但看起來沒有想我們這邊的功能這麼多，是屬於一種比較陽春的功能，而且也沒有像我們這邊有針對使用者設計的功能，主要只有以主管機關為主需要維護的工作而已，並沒有與所屬有什麼溝通或互動。而臺中市政府人事處這邊就有比較多機會，使用者可與資訊人員溝通與反應系統需求，所以說，這邊所提供的服務算是非常好的。

問：請問您認為 eDOPTC 有哪些優點與缺點？

答：在使用這個系統上，確實可以幫我們節省許多時間，尤其是在一些像報表、或是需要統計的調查資料，假設沒有這一套系統的話，承辦人必須將其蒐集而來的資料，再作進一步地彙整，那很可能會耗費相當多的時間，所以這應該是最主要的優點。至於缺點的話，目前比較還沒有想到，可能有必要的話，可以對使用者來調查，看看他們有什麼使用上的反應，但就我而言，使用的感覺是還不錯，而且如果遇到系統有需要改進之處，都能夠隨時與資訊人員接洽與反應。

問：請問您是否曾經就 eDOPTC 系統應用提出相關建議事項？若有，內容為何？

答：希望在使用上，可以在第一時間先作測試，測試完後可能發現到一些問題，並且可以很快與資訊股聯繫，作必要的協助，所以在格式或內容上，以便在使用上可以更為便捷。

問：請問 eDOPTC 是否有助於您提升工作效率？在哪些方面？

答：關於這個部分，在資料彙整上，對於工作效率真的有很明顯的提升，因為可以藉這個系統的幫忙，不須再由自己彙整這些資料，尤其是，因為我們身為人事主管機關，會有相當多彙整統計資料的工作，如果面對這麼多所屬機關學校，要蒐集、彙整、分析這些資料，對於業務承辦人來講，因為業務非常的多，光是做這些工作，就很有可能把一些時間給吃掉了，而這個系統幫我們作這些工作，對於效率上確實會有很大幅度的提升。

問：請問您認為在沒有 eDOPTC 輔助業務處理的情況下將會如何？為什麼？

答：就像剛剛所說的，如果沒有這個系統的話，那所有的業務承辦人員，要花很多時間對蒐集到的資料作彙整，有可能在承辦人員更換之後，因為不同的工作方式，會花更多時間來作同樣的工作。如果有這個系統存在的話，因為它已經是架構化的，可自動完成彙整統計工作，也不會因為換承辦人員而有不一樣的結果，所以，這個影響可以說是相當的大的。

問：請問您對於 eDOPTC 是否曾提出系統需求？若有，內容為何？

答：例如在國家考試薦送報名的系統，原先的作法是由承辦人員以 email 方式來彙整資料，必須要對應到每一位人事人員，詢問他們的意願，這樣要處理的 email 件數會相當的多，很容易把更重要的工作時間埋沒掉，造成工作上的 trouble，改由這個系統之後，有意願的人員只要在開放的調查期間上網填報，時間截止後，承辦人只要把資料從系統中撈出來，再作後續處理就好了，不須像以往一樣，每個人報名的資料要一一的彙整蒐集，真的省事很多的。

問：請問您覺得建置 eDOPTC 在人事業務的推動上效益為何？

答：我想主要效益就是在我們平日作業上的效率提升，縮短業務處理的時間，因為有一些彙整資料如果沒有資訊系統的協助，會花費相當大的人力來做，我們也可以把節省下來的時間，應用在其他工作的改善，所以在效益上真的是相當的大。

訪談資訊看板

受訪者代碼：U3

受訪者現職機關職稱：臺中市政府某戶政事務所人事管理員

訪談日期時間：2017/2/17 10:00~10:30

訪談地點：臺中市政府某戶政事務所辦公室

訪談者問（以下簡稱問）：請問您對於 eDOPTC 各應用系統功能的使用上發現的問題或待改進事項通常如何處理？是否會與其他人事機構的人事同仁交流意見？或是與臺中市政府人事處的系統開發人員討論？

受訪者答（以下簡稱答）：通常我們利用應用系統時，如果遇到操作上的問題時，我們可能會先和幾個比較常聯繫的機關，彼此相互討論，若經過討論後，問題已經解決的話，自然就不會再向系統開發人員反應，若是發現大家都面臨同一個問題的話，這時我們再向開發人員反應這樣的狀況，期待開發人員能幫我們解決這樣的問題。因為通常遇到問題時，有時是操作問題而已，並不一定真的是系統功能面不足，因此與其他人事機構的人事同仁交流意見是必要的，甚至在未得到解答，再向系統開發人員求證，會發現意想不到的結果。

問：請問 eDOPTC 的使用是否有助於您提升工作效率？若有，可以舉例在哪些方面？

答：其實在 eDOPTC 當中整合了滿多子系統，其中一個比較有感覺得就是「臨時人力管理系統」。人事人員都知道的，它記錄正式公務人員以外的，因為正式公務人員的個人資料是使用 WebHR，而臨時人員是沒有的，比如約聘僱、業務助理等類人員，而當我們利用「臨時人力管理系統」之後的感覺就是，包括聘期等基本資料，當登錄進這個系統之後，這個系統都可以非常清楚呈現，便於查詢、管理及維護等功能，又如當我們必須填報週期性表報時，我們可以不費吹灰之力就可以從這個系統自動統計功能印出，因此這個系統對於提升我們人事人員的工作效率是非常有幫助的。

問：請問您認為在沒有 eDOPTC 輔助業務系統的情況下會如何處理您平日接觸的業務？為什麼？

答：嗯...如果接續前面所提的系統來看待的話，在沒有該應用系統的輔助作業情況下，我可能就必須設計一種 EXCEL 檔案表格自行控管維護，可是這樣情形下可能會發生的問題就是，在業務交接未交接清楚，或者資料遺失查不到平日管理維護的資料，也就是會發生業務無法銜接、或是檔案遺失毀損等問題，進而影響我們處理這類業務的阻礙。因此，在沒有這類系統的輔助時，類似的管理就可能因人而異，造成格式不統一，而且在業務交接傳承上也會有困難。

問：請問您覺得建置 eDOPTC 對於人事主管機關在人事業務的推動效益為何？

答：對於人事主管機關而言，我覺得自從有這套系統之後，在資料的彙整統計等作業上，對這個系統來說非常有效率，而且就我們所屬人事機構的立場來說，填報資料之後，可以在線上就可即時看到填報資料是否有效以及填報成功與否，這比起當我們使用 e-mail 寄出之後，還須由人事主管機關聯絡確認是否收到及正確，或者甚至在很難確認的狀況下，所以這個系統可以讓我們減少一而再、再而三的確認動作，節省許多時間的系統，所以在系統效率的提升不少。

問：請問就您對於 eDOPTC 是否曾提出應用系統需求？該系統的應用狀況滿意程度如何？

答：曾經就提出的應用需求，而與系統開發人員的交流的互動狀況非常良好，所以對系統的滿意程度非常高。

問：請問就您使用 eDOPTC 的情形，發現有哪些優缺點？

答：優點就是能夠綜合所有表件，可以讓我們很快速在系統上填報就可以，不須還要先在 EXCEL 表格上填這麼麻煩，所以這是我認為的一項優點。還有就是當資料上傳之後，自己在線上就可以確認上傳成功，不須還要印出表格，或者還須重覆和承辦單位再次確認，為雙方節省了不少時間以及紙張的浪費，可以讓我們空出時間處理其他事務。還有另外一項優點就是可以幫助我們控管名冊表報等資料，這些都是在系統中就可以完成的。

問：除了以上的寶貴意見外，請問您對於 eDOPTC 是否有相關建議或使用經驗提供分享，也方便作為應用系統後續發展的重要參考？

答：嗯...我們之前有想過，希望在過年過節寄送賀卡，當然，目前系統已經提供生日電子賀卡自動發送系統，已經是非常便利了，但是如果可以的話，系統增加提供例如

春節、端午、中秋等特定節日的自動發送功能的話，或者可以讓使用者臨時發送出去的需求，這樣對於機關或學校在業務推廣及人員互動上會有更大的幫助。



訪談資訊看板

受訪者代碼：U4

受訪者現職機關職稱：臺中市政府教育局股長

訪談日期時間：2017/2/21 11:10~11:40

訪談地點：臺中市政府人事處辦公室

訪談者問（以下簡稱問）：請問您對於 eDOPTC 各應用系統功能的使用上發現的問題或待改進事項通常如何處理？是否會與其他人事機構的人事同仁交流意見？或是與臺中市政府人事處的系統開發人員討論？

受訪者答（以下簡稱答）：針對這個問題，我覺得可以分成兩個部分來說，因為我之前待過國小單一人事機構，以及目前的任職機關教育局各級學校主管機關。如果是在單一人事機構的話，使用這個系統的時候，所涉及的只是單項、單一的小問題，我遇到問題的話，因為問題較小，所以通常會直接略過；但如果是在學校主管機關的話，遇到的是學校人事機構會遇到的普遍性的問題，這時我就會循管道來反應，才能真正解決有待改進的事項；第二個就是，如果是在單一機構的話，也經常會與其他同質性的機關學校作意見交流，當然，這種情況在教育局也會，只是以教育局的立場，不只考量自身情況，同時也必需考量所屬好幾百所學校的共同意見；第三個就是，在單一人事機構的時候，發現問題的時候，其實是不會反應的，因為會覺得說，我們的問題比較小，那如果是在教育局的話，涉及很多人事機構和單位，總是要處理這類普遍性、大部分都會面臨的問題，才會向人事處的人員反應，這是我對這個問題的回答。（謝謝您回答得非常完整）

問：請問 eDOPTC 的使用是否有助於您提升工作效率？若有，可以舉例在哪些方面？

答：我覺得不管是在以前的單一人事機構，或是在目前的教育局各級學校主管機關，都是會有很明顯提升工作效率的地方。譬如，在很多應用系統當中，舉例比較常用到的一個，就是人事機構服務平臺，另外就個人部分專業精進的話，就是人事業務的懶人包，還有知識倉儲分享平臺、推動人事資訊系統數位教材分享平臺等等，就像教育局的科員，我也會請她們上去看看、參考跟她業務有關的部分，如果是須與所

屬業務有關的話，那麼職員通訊錄編輯系統是很實用的，因為我們臺中市的各級機關學校太多了，如果在學校部分，因為是教育局的所屬，所以我們很容易掌握他們的通訊資料，但是其他機關的話，因為沒有隸屬關係，比較不容易得知，這時上去職員通訊錄編輯系統，是一個很好的查詢管道。然後，人事機構服務平臺我覺得是平常業務處理上最主要的啦，就像平時教育局在彙整學校品管圈會議的相關資料，還有關於人事業務考核上傳的資料彙整，其實節省我們很多資料蒐集整理的時間。還有投票系統，雖然我們只是單純的使用者，可是至少，不必像以往那樣，還要人跑到人事處這邊來投票，所以我覺得這個也是很好的系統。以上是針對這問題的回答。

問：請問您認為在沒有 eDOPTC 輔助業務系統的情況下會如何處理您平日接觸的業務？為什麼？

答：我覺得是會以比較費時以及費力的方式處理，譬如說彙整資料，我們必須請學校一一傳 mail 給我們，而其實信箱容量是有限的，而且資料的整理也未必一目瞭然能夠看得出來，有哪幾個學校還沒有上傳，所以我覺得是，這個部分就會費時費力。另外就是一些知識分享、業務 SOP、經驗傳承與分享的參考查詢，尤其在經驗傳承方面，我們很難知道找到有誰有哪一個部分的經驗，要向誰詢問，所以這個系統有這些的分享，可以節省我們去尋找的時間。這就是這一題的回答。

問：請問您覺得建置 eDOPTC 對於人事主管機關在人事業務的推動效益為何？

答：如果這個主管機關是定義在人事處的話...（如果以教育局為學校的主管機關的立場來回答也可以）好，那以教育局為學校的主管機關來看的話，這個部分就是建置這個系統可以很快速節省時間來蒐集資料，而且可以一目瞭然非常明確填報狀況，也就是利用線上就可控管各級學校的資料有沒有報上來，並且可以很快速公告 SOP 流程或各項公告訊息，以及可以進行經驗傳承分享，這是最主要的兩點。

問：請問就您對於 eDOPTC 是否曾提出應用系統需求？該系統的應用狀況滿意程度如何？

答：就我的經驗來講的話，我是比較少提出，唯一有提出的就是調查表部分，就是調查表系統上有開設業務績效和品管圈上傳的資料，然後，到目前為止，我在教育局待將近 3 年了，對於系統使用狀況還算是滿意。

問：請問就您使用 eDOPTC 的情形，發現有哪些優缺點？

答：缺點部分我覺得極少，優點則覺得在使用介面上很友善，就是讓使用者很方便使用。

這些是我對這些問題的回答。

問：除了以上的寶貴意見外，請問您對於 eDOPTC 是否有相關建議或使用經驗提供分享，也方便作為應用系統後續發展的重要參考？

答：剛剛提到手機上網的部分，如果說現在已經改善了，倒是可以測一測。譬如說，我們長期在外面，須要臨時上網查詢有無急件或是什麼公告，所以如果這個系統可以使用手機上網，對我們來說就很方便。另外一個部分就是，以單一人事機構的情形，是沒有須要開立相關使用權限，可是如果就所屬很多的，是否可以建議可以開放給主管機關來運用，因為目前我們在教育局所使用的 email 容量非常有限，其實很容易就被灌爆了，所以如果說這個系統有一部分可以開放給所屬來使用的話，倒是可以建議考量看看。我的回答就是這樣子。

訪談結束後，即請受訪者拿起手機對著螢幕上 eDOPTC 的 QR Code 掃描，開啟瀏覽器後，輸入帳號、密碼及驗證碼，再按登入，就發現可以成功手機上網了。

