

目 錄

第一章 緒論.....	1
第一節 研究背景與動機.....	1
第二節 研究問題與目的.....	3
第三節 文獻探討.....	4
第四節 研究方法與研究架構.....	6
第五節 研究限制.....	6
第六節 章節安排.....	9
第二章 文獻探討.....	11
第一節 資訊社會的到來.....	14
第二節 電子化政府之顧客導向.....	17
第三節 網路服務之建置.....	22
第三章 電子化政府之推動與發展.....	27
第一節 各國電子化政府之推動.....	27
第二節 我國電子化政府之推動.....	32
第四章 戶政之沿革與資訊化之推行.....	45
第一節 我國戶政之演變.....	45

第二節 戶政資訊化之沿革.....	47
第三節 戶政資訊化之成效.....	55
第五章 研究發現.....	61
第一節 戶政同仁問卷調查分析.....	61
第二節 民眾問卷調查分析.....	84
第三節 小結.....	112
第六章 結語.....	115
附錄.....	119
附錄一 戶政同仁調查問卷.....	119
附錄二 民眾調查問卷.....	127
附錄三 職稱與戶政服務年資表.....	134
附錄四 工作效率與戶政服務年資表.....	134
附錄五 教育訓練與戶政服務年資表.....	135
附錄六 法令修改與戶政服務年資表.....	135
附錄七 接觸網路時間與家中有無電腦統計表.....	136
附錄八 年齡與上網的必需性分析表.....	136
附錄九 上網時數與電子化政府服務滿意度表.....	137
附錄十 申辦事項與工作效率表.....	137

附錄十一 教育程度與對戶政人員的滿意度表.....	138
參考書目.....	139
壹、中文部分.....	139
貳、英文部分.....	143