

表 目 錄

表 2-1：國內研究顧客導向與電子化政府之專業書籍.....	13
表 2-2：相關電子化政府之國內論文.....	22
表 3-1：我國政府人事及服務再造內容.....	33
表 3-2：電子化/網路化政府各項子計畫關聯示意表.....	35
表 3-3：九十二年「電子化政府推動方案」政府行政網絡實際績 效.....	39
表 3-4：九十二年「電子化政府推動方案」E 化便民服務實際績 效.....	41
表 4-1：戶政電腦化前後作業時間比較表.....	57
表 5-1：研究問卷發出及回收統計表.....	61
表 5-2：性別.....	62
表 5-3：年齡.....	63
表 5-4：教育程度.....	64
表 5-5：職稱.....	66
表 5-6：服務公職資.....	67
表 5-7：戶政服務年資.....	68
表 5-8：戶政資訊化後提升工作效率.....	69
表 5-9：戶政資訊化可以節省許多作業時間.....	71

表 5-10：戶政資訊化後工作方式改變適應情況.....	72
表 5-11：戶政資訊化前後，提供的教育訓練，使您能順利執行 業務.....	73
表 5-12：戶政資訊化前後，在工作上感受到較便利的.....	74
表 5-13：戶政資訊化後，政府所付出的設備成本是否有減省..	75
表 5-14：戶政資訊化後，戶政人員的人力運用是否有節省....	76
表 5-15：透過介面整合，各機關在共通平台作業，可簡省許多 民眾之證.....,.....	77
表 5-16：資訊化後，為配合電腦作業，相關的法令有修改....	78
表 5-17：戶政資訊化後同仁的流動率降低.....	79
表 5-18：資訊化後組織內部有作調整.....	80
表 5-19：資訊化以來，您的主管對於資訊業務的推展支持....	81
表 5-20：資訊化後，戶政單位內部應該改進的事項.....	82
表 5-21：台中市各區戶政事務所市民分配之樣本數.....	84
表 5-22：研究問卷發出及回收統計.....	85
表 5-23：性別.....	86
表 5-24：年齡.....	87
表 5-25：教育程度.....	88
表 5-26：職業.....	89

表 5-27：民眾家裡電腦情況.....	90
表 5-28：接觸網際網路時間.....	91
表 5-29：每週平均花多少時間上網際網路.....	92
表 5-30：上網際網路為生活之必需活動調查表.....	93
表 5-31：取得政府公告相關資訊的方式.....	94
表 5-32：是否上過政府網站.....	95
表 5-33：上政府網站的目的.....	96
表 5-34：使用過政府機關所提供的網路服務項目.....	97
表 5-35：電子化政府所提供的服務滿意度.....	98
表 5-36：電子化政府的網路服務中需改進之項目.....	99
表 5-37：辦理的案件.....	100
表 5-38：到所洽辦上述業務，來回幾次洽辦完成.....	101
表 5-39：申辦案件等待的時間.....	102
表 5-40：工作效率滿意度.....	104
表 5-41：戶政同仁的服務態度.....	105
表 5-42：申領各項證照資料的正確性.....	106
表 5-43：戶政資訊化後，申領各項證照辦理的速度.....	107
表 5-44：戶政事務所提供多項網路申辦事項.....	108
表 5-45：網路申辦資料的保密及便利性.....	109

表 5-46：戶政資訊系統的網路服務需改進之項目.....110