

圖目錄

圖 1-1:研究架構.....	5
圖 2-1:顧客-供給鏈結圖.....	19
圖 5-1 : 性別.....	63
圖 5-2 : 年齡.....	64
圖 5-3 : 教育程度.....	65
圖 5-4 : 職稱.....	66
圖 5-5:服務公職年資.....	67
圖 5-6:戶政服務年資.....	68
圖 5-7:戶政資訊化後提升工作效率.....	70
圖 5-8:戶政資訊化可以節省許多作業時間.....	71
圖 5-9 : 戶政資訊化後工作方式改變適應情況.....	72
圖 5-10 : 戶政資訊化前後 , 上級單位提供的教育訓練 , 使您能 順利執行業務.....	73
圖 5-11 : 戶政資訊化前後 , 在工作上感受到較便利的.....	74
圖 5-12:戶政資訊化後,政府所付出的設備成本與經費有減省.....	75
圖 5-13:戶政資訊化後,戶政人員的人力運用有節省.....	76
圖 5-14 : 透過介面整合 , 各機關在共通平台作業 , 可簡省許多 民眾之提.....	77

圖 5-15：資訊化後，為配合電腦作業，相關的法令有修改	78
圖 5-16：戶政資訊化後同仁的流動率降低	79
圖 5-17：資訊化後組織內部有作調整	80
圖 5-18：資訊化以來，您的主管對於資訊業務的推展支持	81
圖 5-19：資訊化後，戶政單位內部應該改進的事項	82
圖 5-20：性別	86
圖 5-21：年齡	87
圖 5-22：教育程度	88
圖 5-23：職業	89
圖 5-24：民眾家裡電腦情況	90
圖 5-25：接觸網際網路時間	91
圖 5-26：每週平均花多少時間上網際網路	93
圖 5-27：上網際網路為生活之必需活動調查表	94
圖 5-28：取得政府公告相關資訊的方式	95
圖 5-29：是否上過政府網站	95
圖 5-30：上政府網站的目的	96
圖 5-31：使用過政府機關所提供的網路服務項目	97
圖 5-32：電子化政府所提供的服務滿意度	98
圖 5-33：電子化政府的網路服務中還需改進之項目	99

圖 5-34：辦理的案件類別.....	101
圖 5-35：到所洽辦上述業務，來回幾次洽辦完成.....	102
圖 5-36：申辦案件等待的時間.....	103
圖 5-37：工作效率滿意度.....	104
圖 5-38：戶政同仁的服務態度.....	105
圖 5-39：申領各項證照資料的正確性.....	106
圖 5-40：戶政資訊化後，申領各項證照辦理的速度.....	107
圖 5-41：戶政事務所提供多項網路申辦事項.....	108
圖 5-42：網路申辦資料的保密及便利性.....	109
圖 5-43：戶政資訊系統的網路服務需改進之項目.....	110