

# 第一章 緒論

## 第一節 研究背景與動機

在 1980 年代，當世界各國面臨政府組織龐大、財政日益艱難、施政績效不彰及人民期待落差等施政困境之際，興起行政革新的風潮，晚近世界著名的革新運動包含：英國的「續階計畫」、美國的「全國績效評鑑委員會」、加拿大的「行政革新白皮書」、澳洲、紐西蘭的「行政文化重塑運動」，多數的重點都集中在「減少施政成本」與「提升服務效能」。我國政府也於 1998 年 1 月 2 日由行政院通過「政府再造綱領」，意圖將「企業精神」中冒險創新及成本效益觀念引領至公部門，藉以提昇行政效能，重塑政府統治的正當性與合法性。

然「企業精神」是一個非常複雜的概念，原指企業在應用創新方法使用資源，以使生產力及效用極大化<sup>1</sup>。而政府的「企業精神」指的就是在政府體制及運作之中，能夠創發革新理念，並將此革新理念設計成具體方案，付諸行動，用以處理政府部門的事務<sup>2</sup>。而公部門的服務對象是民眾，理應所有的產能與效能都必須以民眾需求為依歸。因此，以「顧客需求」為中心的顧客導向精神也是政府再造運動所追求的目標之一。

而今處在一個資訊與社會均快速發展的時代，電腦功能與網路已成為生活不可或缺的工具。各國政府為了因應時代的需要，在政府再造運動之際，也要配合科技的應用；如美國在推動「全國績效評鑑」的政府再造之時，也同時積極推動 e 化政府，藉此來提升國家競爭力；歐盟也在 2000 年起，開始實施「e 化歐洲」

---

<sup>1</sup> 詹中原主編，《新公共管理－政府再造的理論與實務》。台北：五南，民 88，頁 29。

<sup>2</sup> 丘昌泰，《公共管理－理論與實務手冊》。台北：元照，民 89，頁 29。

計畫，提供民眾線上服務；在澳洲方面，政府運用網路，使得民眾不論在何時何地都可以取得政府服務與資訊；在新加坡方面，新加坡政府將 E-Government 結合政府、政府內部成員、民眾與企業。而我國在 1994 年 3 月行政院就開始規劃「資訊通信基本建設計畫」。1997 年 7 月正式啟用「政府網際服務網」(GSN)，公眾服務結合科技，使得民眾與政府之間的疏離感拉近。

由上可知，公部門不單單在組織內部要提倡整體團隊績效，在組織外部與民眾互動方面，也必須強調在顧客導向的前提下，搭配電子化政府措施，提升整體服務的效能。而我國在整體的電子化政府推動過程最為顯著的成效就是戶政。戶政的性質本身不但是最貼近人民，在其他機關以及政府政策的推動上提供民眾的基本資料，所以它所擁有的資訊具有分享性，有利於其他單位的施政運作與評估；而整體的戶政資訊系統自民國 73 年 7 月由行政院提出規劃戶政管理資訊的建議後，內政部於民國 75 年提出計畫草案，民國 76 年以台北地區先行試辦，整體的規劃試辦於民國 82 年 6 月結束。民國 82 年 7 月進行推廣階段展開全國連線作業。而後在民國 86 年 9 月完成全國連線作業後，為了配合行政院推動的「電子化/網路化政府」政策，擴大了戶政對其他行政機關與民眾之應用服務，於是戶政資訊系統又面臨到另一波的挑戰。一方面要回應人民的需求，強調以人民為主的顧客導向；但是另一方面也要保障人民的隱私與權益，因此對於戶政電子系統的資料保密與應用，也應在「顧客導向」的服務範圍內。

筆者因長期服務於戶政單位，親身參與戶政資訊化的過程，然想藉此研究探討推動電子化政府的過程中，戶政業務的網路服務建立後，與民眾的互動與關係的改變，及擴展電子業務之時，內部員工的調適與組織革新、功能重整，是否符合乎顧客導向之

精神。

## 第二節 研究問題與目的

「顧客導向」的觀點雖是借鏡民間企業的經營模式，然公部門與民間企業仍有所不同，畢竟它不會因為市場機制的運作失敗而慘遭淘汰，但是我們不可忽視外在顧客對整體服務品質供給之需求，以及內在顧客對改革之轉變與回應的調整與配合。因此為了符合「顧客導向」的改革精神，電子化政府之「便民」服務，必須使得民眾對政府的滿意度與信任提升。

在戶政資訊化方面，事實上其推動早於政府網際服務網運用前，在民國 73 年 7 月行政院就開始在「行政院政府機關資訊體系規劃報告」中正式提出，由內政部組成專案小組立即規劃。後於 77 年 4 月成立「戶政資訊試辦小組」，並於 78 年委託「資訊工業策進會」展開系統開發工作，然全面推廣乃自 82 年 7 月始展開，推廣方式考量區域分布與人口密度及資料轉換負荷等因素，分 4 年三階段，以直轄市、縣市為單位逐一推行，訂定於 86 年 6 月完成全國戶役政資訊連線作業。

而自民國 81 年 7 月戶政事務回歸民政體系後，層級提升、業務加重，因此，當電子化使得為民服務的宗旨落實時，也產生了許多衝擊。例如員工的調適性與再教育；系統的維護與安全；龐大資料的儲存與應用，之後又衝擊到民眾與其他公部門對戶政資訊系統「戶政電子閘門系統」之應用。因此整體的戶政資訊化轉變的不單單僅限於對戶政以外的服務對象關係，還包含了戶政龐大資料庫的建立與應用，有了完善的資訊應用系統，才能有效地回應民眾需求。

所以具體而言，筆者的研究目的是從政府再造中，探究以顧

客導向為主的政府革新，在推動電子化的過程中，戶政資訊化的成效與瓶頸。

從此研究目的中企圖了解以下問題：

（一）戶政資訊電子化的推動，是應用先進的資訊科技來提昇政府行政功能與品質，但是否能真正滿足民眾的需求？

（二）戶政資訊電子化後，改善了戶政機關內部及跨機關之間施政績效及成果，但對於內部員工與組織，產生了甚麼影響和衝擊？

### 第三節 研究方法與研究架構

#### 壹、研究方法

本文所用的方法包含了歷史研究法、文獻分析法及問卷調查法，其中歷史研究法除了對戶政發展沿革做出介紹外，還對台灣以及全球政府再造運動與電子化政府推動的歷史關係演進做敘述；主要的目的期望能夠藉由政府再造運動這個大環境的的沿革，帶動對戶政電子化管理的發展研究。

至於文獻分析法則是運用相關的公共管理理論、期刊、報紙資訊和英文書籍與期刊的內容分析，整合和歸納電子化政府以及戶政電子化後的運作狀況如何與顧客導向之服務結合。主要目的期望能夠藉由分析、整合與歸納了解到整體問題的推展與架構的陳述研究。

問卷調查法，採用問卷之方式，使用問卷取得民眾意見及對戶政業務滿意度之第一手資料，而國內針對戶政事務之研究，尚未對台中市戶政事務所有詳細之調查。惟調查的對象係針對辦理

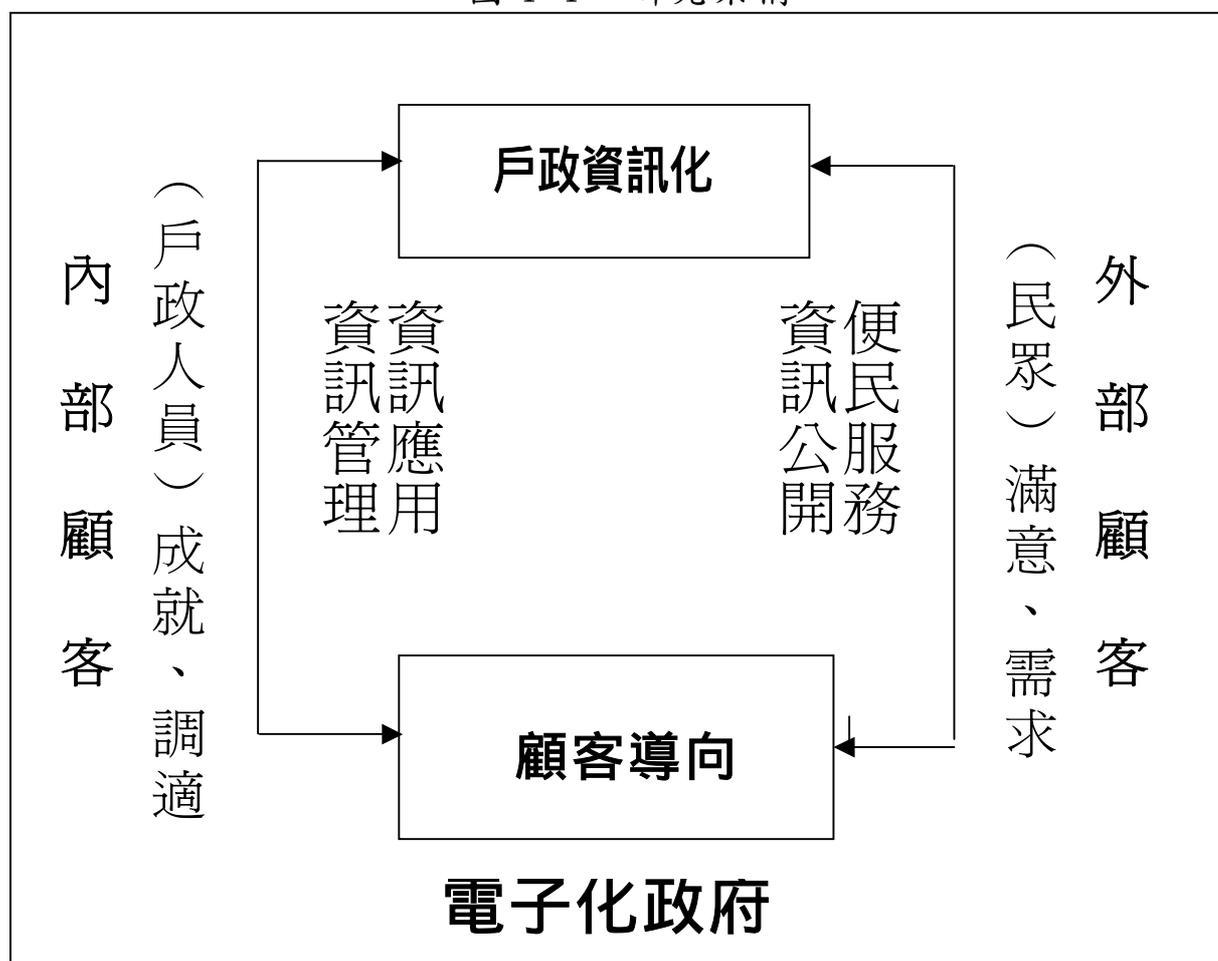
戶政事務之民眾，期望藉此方式取得民眾對戶政資訊電子化之意見與滿意度。另一個為針對戶政人員進行問卷調查，了解電子化政府對他們的影響與他們的調適及看法。

## 貳、研究架構

戶政資訊化以顧客導向精神為宗旨，以民眾的需求為目標，除提供民眾便捷服務外，也要求資訊的保密與資料的安全，而戶政人員則是負責資訊的應用與資料的處理，在簡政便民的要求下，提供更好的服務，整個組織也在變革的衝擊中作調適。

此研究從顧客導向的角度切入，分為內部顧客與外部顧客。內部顧客指的是加強外在顧客的整體滿意度之組織成員。而外在顧客指的是存在於組織之外，並且購買組織之產品或服務之人。

圖 1-1：研究架構



## 第四節 研究限制

研究方法之限制：國內學者在研究政府電子化時，多有採用量化的問卷方式，針對民眾對電子化的反應，來評定政府電子化的成效。而本研究的對象係針對在台中市戶政事務所辦理戶政事務之民眾進行電子化政府之效益評估。此針對的對象為外部顧客之民眾及內部顧客之戶政人員，而對於組織系統僅以文獻分析法的角度，整理政府所提供之資訊與學者意見，未經過問卷調查的驗證，對於結果可能會有影響。

研究途徑之限制：此研究的途徑以「顧客導向」為主，然整體的政府再造運動的公共管理層面，尚包含了政府績效管理、標竿學習、多元化管理、非營利組織管理與知識管理等多項。雖然顧客導向的精神與其他層面有所關連，但是這並非此研究的主要焦點，所以未對整體的政府再造運動有通盤的了解，再做出評估，怕會有以偏蓋全的謬誤之嫌。

## 第五節 重要名詞解釋

### 壹、 企業精神

現代企業精神思維之父 J. A. Schumpeter 強調「企業精神」即是「創新」(innovation)，創新是一種改變資源產出的活動；也就是企業家運用創新的精神與能力，將原來的生產要素加以重新組合，以最少投入成本或生產要素，創造全新產品或提高生產力及競爭力，故「企業精神」也就是「創新精神」。

### 貳、 電子化政府

政府機關運用資訊與通信科技形成網網相連，並透過不同資訊服務設施（包括電話、網際網路、共用資訊服務站等），對機關、企業及民眾在其方便時間、地點及方式下，提供自動化服務之總體概念。透過電子化政府可應用資訊與通信科技，將政府機關、民眾與資訊連在一起，建立互動系統，讓政府資訊及服務更加方便，隨時隨地可得。其具體推動的項目如：建置跨機關服務資訊系統，藉連線交換資訊，提高行政處理效率；建置政府機關「網內網路」（Intranet）應用環境，提供各級人員網路資訊；透過網際網路及共用資訊服務站，提供民眾多元化的需求；建置電子商務的環境，提供各界電子資料庫的應用，尤其是各種電子化服務，以提高競爭力；充實網際網路上的資訊資源，運用公用資料庫之各類電子閘門，使網際網路以線上方式對外提供資訊服務，三年內逐步減少書證，改由政府機關從網路上查驗，減少民眾往返不同機關間申辦各種書證，以發揮電子化政府的功效。

「電子化政府」最重要的內涵是建構一個「虛擬機關」（Virtual Agencies）<sup>3</sup>，使得民眾及各界可以快速的取用整合性資訊及服務，而不需經過層層關卡審核的作業方式，在資訊科技的協助下，依據民眾及各界的需求、使用的形式、要求服務的時間及地點，提供各種不同的服務選擇。

## 參、戶政資訊化

戶政為庶政之母，其功用至為廣泛，大而為國家庶政之權興，小而為個人私權之保障，各種社會建設與政府施政，均須依賴正確之戶籍資料，故戶政業務之良窳，最易反應政府行政之成效。惟各戶政事務所保管之戶籍資料，均屬永久保存，在過去之文書

---

<sup>3</sup>行政院研究發展考核委員會主編，《電子化政府》。臺北：行政院研究發展考核委員會，民 93，頁 17。

資料及人工作業方式，不僅資料量膨脹迅速，保存不易；作業流程繁複，無法交叉檢誤；且以戶為基本單位，無法提供以個人為基本單位之查詢；人口統計工作更是費時，錯漏情形在所難免。為因應資訊化時代需要，內政部於民國八十二年七月成立「戶役政資訊推廣小組」，全面展開推廣工作，推廣方式考量區域分布與人口密度及資料轉換負荷等因素，分四年三階段以直轄市、縣市為單位，逐一展開，於民國八十六年九月三十日全國戶役政資訊系統連線作業，正式邁入資訊化之時代。

## 肆、戶政機關

戶政乃是人口行政，為辦理戶口查記及其有關事項之行政。凡是以戶口為標的之行政，皆屬於其範圍（如戶口普查、戶籍登記、戶口調查、國籍之得喪、人口資料提供、人力運用與發展、有關人口政策之統籌規劃事項等均屬之）。

而行政機關乃是國家行政體系中行使行政職權具有獨立地位的個別組織體。戶政機關是屬於專業的行政機關、是貫徹及執行戶政相關業務的行政機關。

## 伍、戶役政電子閘門系統

依據行政院「電子化/網路化政府過程推動計畫」子計畫中「網網相連電子閘門子計畫」，辦理有關「戶役政為民服務公用資料庫」與「其他機關應用系統連結介面」跨機關連結應用，目前計有財政、衛生、健保、主計、國防、法務、警政，交通及團管等六〇二個機關（含其轄屬一級機關）與戶役政單位連結，充分達到政府機關間資源交流與資訊分享的目的。

## 陸、單一窗口

單一窗口 (one-stop service) 是指民眾在任一個受理櫃檯窗口可得到多元 (multiple) 或整合 (integrated) 服務。也就是政府於民眾接洽公務與申請案件時，一處交件全程服務，不讓民眾為辦一事項，須洽辦好幾個窗口或好幾個機關的一種整合性服務。

## 第六節 章節安排

〈第一章緒論〉，此章節說明本研究的整體架構鋪陳與方法。

〈第二章電子化政府之理論基礎〉，從政府再造的角度來看電子化政府與民眾的溝通；及資訊社會的來臨，行政機關如何將顧客導向的概念，運用在公共管理層面，而將資訊的利用擴大，並探討電子化政府之推廣應具備的環境。

〈第三章電子化政府之推動與發展〉，此章節探討先進國家電子化推動之經驗，及台灣電子化政府的運作，整體的推動過程以及它的架構，與網路骨幹設計，尤其在政府網際服務網運作後，如何透過電子閘門的連結，以節省行政成本便利民眾。

〈第四章戶政之沿革與資訊化之推行〉，此章節針對我戶政之沿革，及戶政電子化的整體建置與發展過程做論述。首先探討台灣戶政之起源與演進，再者探討戶政業務資訊系統的設計，最後探討戶政單位如何透過戶役政資訊系統與電子閘門，提供更便捷的服務和其成效，以建立部門之間與民眾之間的互動關係。

〈第五章研究發現〉，此章節針對台中市各區戶政事務所之

戶政業務電子化的探討，以問卷方式進行對辦理戶政業務民眾之調查，取得民眾對戶政資訊電子化之意見與滿意度。另一方面，也了解戶政人員對電子化業務之感想與意見，依上述之問卷的內容與結果作出分析，探討戶政資訊電子化後對整體相關人員的影響。

〈第六章結論〉，期望在政府再造運動中，找出電子化政府的困境與挑戰，在戶政業務上，往後努力推行的戶政 e 網通等相關計畫，這些也都屬於戶政資訊之一環，期望藉由本文對戶政與電子化政府能有全面性的理解。

## 第二章 文獻探討

為了要對電子化政府的整體發展過程有所了解，應先將其基礎理論與文獻作說明，以使本文的分析與闡述較為有系絡。

英國學者 I. Kikpatrick 與 M. M. Lucio 曾提出當代政府所面臨到「社會福利的供給者」和「經濟穩定成長的主力舵手」的矛盾困境，產生了政府的財政赤字與民眾需求持續擴張的危機<sup>4</sup>。福利國家政策的推動，造成政府功能不斷加大，因而形成龐大的官僚體系，加重了公共財政的負擔。而龐大的官僚體系，反而對社會需求的反應日漸遲緩，使得民眾對政府的滿意度下滑，形成了政府服務越多，民眾越是不滿的窘境 Poul L. Light 也指出大有為政府的幾項缺失，包含資訊取解、行政慣性、命令混亂、責任與權威的鴻溝、阻礙創新、阻礙員工參與以及甄補與留住人才的衝突，及這些官僚在自利之理性考量下，反而利用政府公共財與公共市場壟斷之特性，進行預算規模之擴張與耗損，造成了國家資本的浪費<sup>5</sup>。

Michael Porter 《國家競爭力優勢》一書中，將國家競爭優勢定義為：國家為其產業創造良好的發展成長環境，進而使該國企業具備競爭優勢，產業亦有國際競爭力<sup>6</sup>。因此一國的競爭優勢，必須要有企業與政府兩者相互配合，如此國家才可永續成長與發展。

就公共行政理論發展而言，自 19 世紀末葉至二十世紀初，出現了對傳統行政模式的改革。其中以韋伯的官僚組織理論為最有

<sup>4</sup> 林鍾沂《公共事務的設計與執行》。臺北：幼獅文化，民 80 年，頁 16。

<sup>5</sup> 柯三吉《公共政策與政治經濟論叢》。臺北：時英，民 82 年，頁 35。

<sup>6</sup> 詹中原，《國家競爭力與企業精神政府》，〈研考雙月刊〉。第 22 卷，第四期，民 87.8，頁 7。

名，在理論上韋伯建立三種不同的權威類型：領袖魅力型；傳統類型；理性 / 法律型。之後到了 1887 年威爾遜(Woodrow Wilson)發表「行政研究」(The Study of Administration)後，將公共行政帶領為一門獨立的學科，但隨著時代的進步，人民需求不斷增加，導致「合法性危機」(Crisis of Legitimacy)出現<sup>7</sup>。到了 1920 年代後，私部門管理理論才輸入公部門行政領域中，尤其是泰勒 (Frederick Taylor) 所建立的科學管理 (Scientific Management)，建立齊一標準化的工作模式，找出最佳的工作方式並且大規模徹底控制。而另一個與泰勒模式對立的就是採用社會心理學方式所強調的人群關係，認為除了齊一標準的管理外，社會系絡(Social Context)也會影響工作的效能，個人會受到金錢以外的刺激影響，而導致工作環境的改善<sup>8</sup>。

而現今已進入到廿一世紀，所強調的是知識經濟的時代，政府也面臨到「三 C」問題，也就是「顧客至上」(Customer)、「激烈競爭」(Competition)與「不斷變遷」(Change)<sup>9</sup>的環境下，必須做出行政改革。而其中除了本身官僚體系的革新外，最顯著的革新就是電子化政府的推動。

由上所述之內外部環境，刺激政府再造運動的萌發。而政府再造運動理念，是引用企業管理與經營的精神，邁向企業型政府的改革方向。然產業的發展必須跟得上時代的進步，資訊科技的衝擊使人們生活與電子產品密不可分，電子商務、電子銀行開啟人民透過網際網路取得所需物品的大門。因此電腦科技的普及化，使得不論是國家機關或是國際組織對人民日益增長的需求，

---

<sup>7</sup> 孫本初，〈公共管理及其未來的發展趨勢〉，收錄於孫本初、江岷欽與 Robert T. Golembiewski 編，《公共管理論文精選 ( I )》。臺北：元照，民 88.10，頁 4。

<sup>8</sup> 林鍾沂、林文斌譯，Woen E. Hughes 著，《公共管理新論》。台北：韋伯，民 88，頁 49。

<sup>9</sup> 林美良，〈知識管理在公部門應用之研究以電子化政府為例〉，碩士論文，政治大學公共行政研究所，民 90.7，頁 24。

必須做出立即回應，強調服務的便捷性與滿意度。而對政府再造運動而言，電子化使得人民可透過網路直接、立即了解政府的運作狀況。對政府內部單位而言，透過資料庫連線，分享、交換傳遞資訊，降低了時間與人力的成本<sup>10</sup>。應用資訊科技的進步，使得民眾與政府建立互動性的夥伴關係。

針對政府再造之文獻部分，國內相關的書籍相當地多，除了公共行政與管理外，若完全要針對電子化政府的研究其實並不多。而多數關於公共管理的書籍，多是探討如何達到改造下之績效管理，包含了組織、知識與標竿學習管理，在理論上對於顧客導向與電子化政府是有所著墨，但探討的比例與偏重度不高。而在比較各國的政府再造經驗上，幾乎每本書籍都會引用他國再造經驗，惟對電子化政府的他國論述比例偏低。若要對電子化政府有詳細的瞭解，資料來源多是由行政院研究發展考核委員會提供，可見下表（表 2-1）。

表 2-1：國內研究顧客導向與電子化政府之專業書籍

一、	公共管理論文精選（I）
作者	Golembiewski、孫本初、江岷欽 主編
內容	探討公共管理與政府再造的未來走向，提及政府與民眾關係，包括顧客導向、電子化政府等。
二、	公共管理
作者	孫本初 編著
內容	對公共管理較偏向理論層面之探討，包含企業型政府、顧客導向、全面品質管理、績效管理，結合各國的政府再造經驗。
三、	新公共管理－政府再造的理論與實務
作者	詹中原 主編
內容	運用理論與實務上的搭配，在電子化政府方面介紹並分析美國、英國與台灣的運作模式，對電子化政府提出建議。
四、	行政管理論文選輯（一～十三輯）

<sup>10</sup>丘昌泰《公共管理-理論與實務手冊》。臺北：元照，民 89，頁 52-55。

作者	銓敘部主編
內容	整理國內近十年來對公共管理改革之著作，可從這些文章中觀察出行政管理的發展趨勢。
五、	電子化政府報告書
作者	行政院研究發展考核委員會
內容	對台灣當前的電子化政府有詳細的介紹，並且將電子化業務的施行對行政業務的績效做出詳盡的前後比較。
六、	電子化政府
作者	行政院研究發展考核委員會編
內容	研考會整理整體電子化政府的推動，與台灣整體實施的走向與預期效果。

資料來源：筆者整理

## 第一節 資訊社會的到來

身處於資訊爆炸的年代，微電腦科技迅雷不及掩耳地入侵每個人的工作、學校與居家，每個人每天必須篩選所接收的多樣資訊刺激，無可避免地，另一個社會的型態正在茁壯，也就是一個「資訊社會」的崛起。Frank Webster 在其著作《資訊社會理論》一書中，提及資訊社會在科技、經濟、職業、空間與文化的五個面向轉變<sup>11</sup>，經由電腦的基礎設備帶領我們走向資訊方格 (Information Grid) 的時代，大量生產的市場策略已沒落，取而代之的是顧客化的商品，強調技術與舒適，創造資訊、提供資訊的產業漸成為國家經濟成長不可或缺的主力，所有產業不可避免地需要能夠與知識理論結合的實務家，如此才能產生資訊、生產知識。在空間上，形成了點線面的資訊網絡，資訊已成為了關鍵性的策略資源，透過媒介的傳遞，資訊流通從地方、國家到全球，使得文化跨越了國界，深入全球各地民眾生活。

而社會的轉型也帶動了各領域的合作，Daniel Bell 在其著作

<sup>11</sup>馮建三譯，Frank Webster 著，《資訊社會理論》。台北：遠流，民 90，頁 11-42。

《後工業社會之來臨》(The Coming of Post-Industrial Society: A Venture in Social forecasting)也指出不同領域彼此連屬的重要性，而非在於分立不相從屬<sup>12</sup>。而新科技的使用，也必須奉行著社會結構的軸心原則也就是強調最低成本、相互替代性、最適性與最大受益原則的經濟原理，進行資源的分配，取得生產力提升<sup>13</sup>，因此理性化與科技的結合，正是現今社會轉變的趨向。

在政治層面的運作上，政府要習得企業的運作方式，取得民眾顧客的資訊固然重要，民眾取得政府資訊也不可忽視。德國社會理論學家 Jürgen Habermas 於其著作《公共領域的結構轉換：論一個資產階級社會的類目》(Structural Transformation of the Public Sphere: An Inquiry into a Category of Bourgeois Society)提及公共服務理念的內涵就是：在資訊領域之中，無私而中性地將資訊與知識呈現在社會大眾面前，並供他們取用，而不過問人民的付費能力<sup>14</sup>。在國家取得人民資訊方面，Anthony Giddens 在其著作《民族國家與暴力》(The National state and violence: Volume Two of a Contemporary critique of Historical Materialism)中曾提及國家的監視強化，因為國家必須取得人民資訊，如此才能產出回應民眾需求的有效組織<sup>15</sup>。所以例行監視成為社會有效組織的前提條件，對人口資訊的普查與清冊成為監視的手段<sup>16</sup>。而取得資訊後，重要的是如何控制與應用資訊，所以去中心化與去科層化的行政體系在充分授權及其獨立運作的狀況下，就必須加強其電子技術的控制力，強將民眾的資訊集中化，將統合式的資本主義納入公部門內部的運作。

---

<sup>12</sup>同上註，頁 58。

<sup>13</sup>同註 7，頁 69。

<sup>14</sup>朱志宏《公共政策》。臺北，三民，民 80 年，頁 197。

<sup>15</sup>同上註，頁 92-93。

<sup>16</sup>同上註，頁 112-113。

此外，網際網路開創民主參與的另一個型式。Gubash 認為傳播科技有利於政府與民間之雙向溝通，而學者吳定等人認為政府與民間的溝通可以促進人民之間的團結，督促政府工作的改進，加強人民與政府之間的感情，制定合理的政策以滿足人民的願望，並且能夠減少消息的誤傳及耳語的流傳<sup>17</sup>。在網際網路尚未開放前，人民參與政治，雖有許多方式如：選舉、請願、示威或遊行等；但最具有政治影響力的政治行為為選舉，經由代議士的發聲，使得人民的意見進入國會，發展出代議士之民意政治。然網際網路的發展，人民可以將意見直接發表於網路上，不論是官方或是非官方網站，形成了另一種型式的直接民主。相對於其他政治行為所付出的政治成本而言，網際網路成為一個最便捷、快速又低成本的政治行動。人民不論從何種管道取得政治資訊，只要透過電腦媒體，隨時可以享受自身政治權利，達到網路的公民參與。而為維持社會的存續與運作，常常需要法律上的身分效力，而為了利用電子科技的發展，透過電子化政府的服務，取得了另一種虛擬身份的執照，減少了民眾往返與其他不必要的手續。

然就如同 Stefano Rodota 根據蘭德智庫(Rand Corporation)之研究，顯示出使用電腦與網路的人與一般民眾產生了社會經濟地位的隔閡。電腦網路成為資訊社會中，取得政治、社會與經濟地位的活動工具，不會使用電腦的民眾而言，產生了「資訊隔離」(Information Apartheid)的鴻溝<sup>18</sup>。新科技的發展的確提供了民眾有更多的管道參與政治，但基本上每一個民眾的資訊運用能力不盡相同，因此在電子化政府運作同時，必須考量到被隔離於網際網路之外的人民，並不代表電子化政府的推動，可以完全適用於所有人民。而在政府施政和進行政治溝通同時，也不能忽略網

---

<sup>17</sup> 林志文，〈電子化政府與民意表達行為〉，碩士論文，中正大學政治學研究所，民 87，頁 16-17。

<sup>18</sup> Manuel Castells 著《資訊時代-經濟、社會與文化：網路社會的崛起》。臺北：唐山，民 87 年，頁 45。

路的虛擬性，因為網路匿名的特質，使得民意政治在網路的發展，往往超越真實的政治行動。但即使電腦科技的發達，會對政治產生負面影響，畢竟這是一個不可逆的時代潮流，尤其電腦的普及化擴張，網路民意的母數擴大，受到資訊隔離的民眾減少，有利於強化政府與民間的雙向互動之溝通。而政府與民眾健全的互動，可以刺激政府成為具有回應性、代表性、責任性及可靠性的政府。

## 第二節 電子化政府之顧客導向

70 年代初期，美國政府為了國防軍事安全的需要，開始推動 ARPANET 連網實驗計畫，直到 80 年代，制定了不同網路之間的互通網際網路之通信協定(TCP/IP)，於 1983 年完成 ARPANET 網路之建置，讓電腦與電腦間的訊息傳遞，以封包的方式傳遞電子郵件、遠端連線、網際電子新聞、檔案傳輸、地鼠與全球資訊網。之後運用 TCP/IP 通信協定建立美國的全國性之學術研究網絡，由於其成績斐然，帶動全球採用 TCP/IP 的風潮。而我國自民國 80 年啟用台灣學術網路(TANet)之後，又經資策會、中華電信分別投入建設種子網路(SEEDNet)與網際資訊網路(HiNet)，使得使用對象擴展到工商企業界與一般家庭用戶和部份政府機關。

而資訊電子化應用在政府公共管理層面上，不同的觀察角度有不同的詮釋，而其發展從 80、90 年代開始的辦公室自動化、管理資訊系統與網際網路的一連串提昇應用，乃展現不同的回應民眾需求的方式，由內部的資訊利用，擴大包含了對民眾的互動。在「客觀推動」上，代表政府處在數位電子化的環境中，能由網際網路從事知識管理與經濟事務的管理，用最具有時效性與最佳效能的方式回應顧客，以達到整體競爭力的提升。從「通訊」的角度而言，包含利用電話線、網際網路、其他電子媒介等進行資訊、

產品、服務或金錢的收支傳送。就「流程」而言，代表應用科技技術使得服務與作業系統自動化、資訊化。就「網路上線」而言，就是應用網際網路與組織內的網路建立資訊交流溝通與傳送的能力，為點對點的連線接觸，跨越時間與空間建立整體業務的便捷性<sup>19</sup>。學者魏啟林認為電子化政府即是政府機關運用資訊與通信科技形成網網相連，並透過不同的資訊服務設施，對機關、企業及民眾在其方便時間、地點及方式下，提供自動化服務之總體概念<sup>20</sup>。公共資訊電子化實屬必然，惟公部門仍會面臨到軟硬體與實際應用互動的成效與時間成效的問題，以及資訊科技對公共組織的衝擊，如資訊首長的出現、文書功能與領域界線的模糊，因此公共資訊電子化也必須配合公共管理的其他策略，如政治管理、標竿管理、資源管理、方案管理與全面品質管理的結合，如此資訊電子化的推動才會有全面性的成效。

另一方面，政府再造之過程依循企業界之顧客價值與「人民導向」提出變革之道。Osbornem 與 Gaebler 在《政府再造運動》一書中，認為顧客導向對行政機關的效能影響，對組織內部而言，可包含了減少政治的不當干預、降低浪費的成本、使組織能對顧客負起責任、激發組織成員的創意並創造更多的公平機會；對顧客而言，民眾可有更多的選擇、民眾選擇能力提昇、民眾的需求受到重視、並提高本身的權益意識<sup>21</sup>。

Weissman 認為行政機關在實施「顧客導向」的運作方式時，必須有基礎條件，包含組織成員必須對計劃有共同的價值觀、依其理性的考量行事，而非個人因素；組織也必須能接受外界對改

---

<sup>19</sup> 黃心怡，〈顧客關係導向的電子化政府流程管理〉，碩士論文，東華大學企業管理研究所，民 92.7，頁 6。

<sup>20</sup> 同註 1，頁 413。

<sup>21</sup> 高雄市政府公教人力資源發展中心編，《政府再造》。高雄：高雄市政府公教人力資源發展中心，民 86，頁 51。

革之批評，並且對計劃實施時，所產生的負面影響有容納並調適的能力，以支持計劃持續運作；而組織部門也要接受對自身權力與地位的受限，將部份權力釋放出來<sup>22</sup>。

Dale H. Besterfield 將顧客區分為兩種類型，一種為外在顧客，另一個為內在顧客。外在顧客指的是存在於組織之外，並且購買組織之產品或服務之人；而組織內部的受僱人必須知道他們的工作如何加強外在顧客的整體滿意度。而在組織中，每個部份的作用，不論是正在運轉、訂購過程或是產品，都有其內在顧客。內在顧客指每一個接受產物或服務並且又提供產品或服務者，在過程中的每個人都被視為前置作業之顧客<sup>23</sup>，每一個工作者的目標都要確定能符合下一個工作者所期望之品質。而經由這樣的生產、銷售以及分配鏈結，外在顧客的滿意度才會確立（見圖 2-1）。

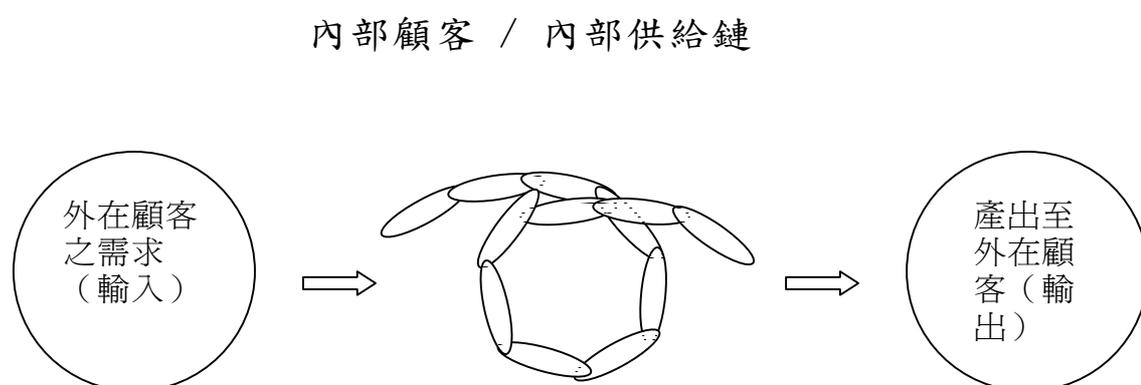


圖 2-1：顧客 / 供給鏈結圖

資料來源：Dale H. Besterfield, et al., *Total Quality Management*, New Jersey: Prentice-Hall, .

<sup>22</sup> 劉毓玲譯《新政府運動》。臺北：天下文化，民 82，頁 26。

<sup>23</sup> Dale H. Besterfield, Carol Besterfield-Michna, Glen H. Besterfield and Mary Besterfield-Sacre, *Total Quality Management*. New Jersey: Prentice-Hall, 1999, pp. 49-51.

而在這樣的基礎下，電子化政府所指之內在顧客方面，指的就是政府組織中本單位以外的其他單位或個人。外在顧客指的是組織最後產出的直接受益者或是間接受益者，包含所有運用網際網路或是政府的電子系統而取得資訊之個人或組織。

電子化政府的推動實際上主要的目的是促使顧客導向目的之推動能更加有效能，因此電子化政府的推動包含了三種特質，一是民眾更容易取得政府資訊，利用各種電子媒介，在廣設的政府機關服務據點，取得民眾所需之服務；二是行政更有效率，以企業的成本投入與效益產出做比較，電子化政府縮短了時間與地域的限制，提昇政府的主動性與回應性；第三是顧容易於操作，民眾在取得資訊時，可利用多樣化的途徑取得政府資訊外，還可在單一機關中取得他處資訊，甚至將民眾的資料經由一公家機關的電子傳輸，使得另一公家機關取得該民眾的資訊<sup>24</sup>。

在電子化政府推動的策略中，也可從內外顧客的需求來設計。對內部是建立政府資訊管理政策，藉助電腦化設備將政府業務資訊連線，形成行政資訊電腦網絡。此時，對科技的應用不再是目的，而是為了達到政府再造運動的手段，要考量的不再是軟硬體設備的汰舊換新，而是從組織全面性的考量角度，思考資訊的保存與建檔、資訊的共享性、系統的維護、資訊安全與人員素質之考量。而其資訊網絡的建立，是以內部使用的人員考量出發，建立內部的行政網絡(Intranet)，加速內部資訊流通與生產力的增加。尤黎明認為是「一個能提供五種核心服務，包括目錄、電子郵件、檔案、列印與網路管理，五項之穩定並擁有豐富功能特性之企業 TCP/IP 網路」<sup>25</sup>，而可達到節省成本、開放式標準與架構、容易使用、學習曲線低的功能，使得內部組織在面對日新月

---

<sup>24</sup>同註 7，頁 415。

<sup>25</sup>同上註，頁 420。

異的資訊系統更新的刺激下，能夠建立一套穩定的對應政策。

對於外部顧客的服務上，發展出政府的服務資訊系統，學習企業主動地對顧客學習的策略，了解民眾的需求。而在民主政治落實責任政治的監督下，民眾對於政府的作為有知的權利。因此，要將政府的資訊公開化，透過網路的連線，政府要將其行政狀況與政策的推動公諸於世，民眾快速取得，並且能立即反映政府作為，達到監督的功能，並提出意見，落實多元民意之民主政治。第二個就是措施就是便民服務。利用跨部會資訊的流通節省民眾奔波的時間與精力成本，簡化民眾的行政程序，推動「單一窗口服務」，達到同一時間、同一地點的全程服務。

國內研究電子化政府的論文頗多，在各層面均有學者做研究，從警政、地政、戶政及健保等各方面均有。而筆者僅針對電子化政府理論與理念，以及政府推動電子化政府的角度篩選，共計有 10 篇（表 2-2）。而這 10 篇中之研究方法，以問卷方式進行電子化政府與民眾的互動共有 3 篇（林志文<sup>26</sup>、鄭傑升、林美良），其中涉及訪談者有 1 篇（林美良），其餘以文獻分析法與歷史研究法進行。在切入角度面，以法律層面切入較深者有 2 篇（林河名、紀佳玲），以資訊社會角度，尤其是科技的變遷之歷程者各篇幅均有所著墨，但若是比較各國電子化政府的推動不同，進而影響政府的治理問題者以尤莉雯較為顯著。其中大部分論文均係以電子化的架構與整體的運用為主，較少針對單獨的業務範圍探討。

---

<sup>26</sup> 以網路問卷方式進行，惟仍會面臨到自動選擇的抽樣問題。

表 2-2：相關電子化政府之國內論文

姓名	論文題目	出處	時間
林河名	電子化政府與資訊公開—政府資訊公開電子化問題初探	東吳大學法律學研究所	85年
林志文	電子化政府與民意表達行為	中正大學政治學研究所	87年
傅冠瑜	電子化政府理念之檢視與前瞻	政治大學公共行政學研究所	87年
紀佳伶	電子化 / 網路化政府資訊內容隱私權之研究	政治大學公共行政學研究所	88年
鄭傑升	從民眾使用的觀點建構電子化政府推動成效評估量表	元智大學工業工程研究所	89年
林美良	知識管理在公部門應用之研究以電子化政府為例	政治大學公共行政學研究所	89年
闕甫伋	我國推動電子化政府之資訊科技政策變遷研究	中華大學科技管理研究所	90年
余齊威	我國電子化政府建置之研究—以民眾滿意度為實證	義守大學管理科學研究所	91年
尤莉雯	資訊科技對政府再造之影響—以美國、日本、台灣推動電子化政府為例	南華大學亞太研究所	92年

資料來源：作者整理自全國碩博士論文資訊網

### 第三節 網路服務之建置

科技在人類文明的演進上，扮演了舉足輕重的角色，而網際網路的發展，更把人類溝通方式帶到一個新的典範（paradigm），而新的溝通典範又會進一步影響消費文化、交易方式，以及消費者對商品與服務的期待<sup>27</sup>，這波以網路服務匯流的資訊科技創新（Wireless，Wideband，Web Services），為公共服務的轉型提供鉅大的驅動力量，進而產生公共服務典範移轉的契機，政府部門面臨到如何能夠將資訊及服務，立即傳送並告知民眾，且保持雙向互動，這正是政府 e 化的重點。

<sup>27</sup>行政院研究發展考核委員會，〈電子化政府〉，臺北，行政院研究發展考核委員會，民 93，頁 415

而網際網路的發展，源於美國國防部的第一套電腦網路系統－ARPANet 所引進的「開放架構網路」(Open Architecture Networking) 的觀念<sup>28</sup>，所謂「開放架構網路」也就是網路系統可依環境及使用需求，而有不同的設計，人類因此普遍應用網際網路 (internet) 技術，開展了前所未有的資訊傳播機制。

然政府網路服務系統的發展，也是由美國 1993 年提出國家資訊基礎建設 (National Information Infrastructure) 的整體規劃，作為政府機關為民服務工作朝向電子化與網路化應用的重要方向<sup>29</sup>，當時世界各國紛紛提出類似的國家型的電子化政府整體發展方案，例如，丹麥成立，Digital Taskforce 團隊，致力於推動電子化政府。

各國在推動政府服務電子化的過程中，所需要面對的挑戰是多面向的：來自法律、行政、管理、社會、政治以及各種力量結合成為更棘手的問題，都必須在現行政府過渡到電子化政府的過程中獲得妥善的處理和解決<sup>30</sup>。許多國家受到政府管理組織僵化及官僚體制的阻力，要跨部門合作非常困難，這些障礙必須先行突破，方能建置共通平台和單一入口設計，提供民眾更多自我服務選擇。

電子化政府不可避免的必須應用「科技」，它在建置和執行上扮演重要的角色，先進科技在協助政府建立或加強電子化政府效能提供極大助益。就架構方面而言，必須設定公開標準以促進各政府部門和機構中不同層次的系統整合，這不但有助於服務連貫性和未來系統升級能力的考量，也加強系統整合架構與服務共通

---

<sup>28</sup>陳祥，〈電子化政府整合型入口網站服務功能之研究〉，行政院研究發展考核委員會委託研究報告，民 91，頁 19-20。

<sup>29</sup>同註 24。

<sup>30</sup>同註 23，頁 31

平台，提供和私人企業服務方面連結的彈性觀念<sup>31</sup>。此外網路設備應有寬頻網路環境構建為基礎，加上無線通訊傳輸、認證機制、無障礙環境、客戶關係管理與服務管道整合、虛擬實境及安全性與隱私權之保護措施，尤其應致力於縮減數位落差、網路犯罪防範、資訊人力資源發展等。

政府是規模最大的服務業，隨著政府 e 化及推展網路建設的同時，對於因性別、年齡、地理、城鄉、族群、所得、教育程度不同的使用族群，是否有公平的資訊取用機制（equal access）及具備適當、足夠的資訊素養及基本資訊應用技能，以公平享受資訊科技所帶來的生活及工作上的便利，以免在資訊社會中成為相對弱勢。

台灣網路系統發展三大主軸，從 1990 年「教育部」以網際網路為藍圖的「台灣學術網路」（Taiwan Academic Network, TANet）為始<sup>32</sup>，至為配合政府推展國家資訊基礎建設（NII, National Information Infrastructure）政策，於 1994 年由中華電信公司完成以網際網路相關技術所建置的網路系統，成為台灣最大的民營網際網路服務供應商（IPS, Internet Service Provider）HiNet。而 HiNet 除了提供網路連線服務、網路增值服務外，也配合當時電子化/網路化政府計畫提供各級政府網路連線服務，並接受行政院研考會委託執行各項網路相關計畫。另由「經濟部科技顧問室」科技發展專案經費支持的 SEEDNet (Software Engineering Environment Development NWT 的縮寫) 也在 1992 年正式提供國內企業界網路連線服務，使電子化政府服務民間發展更密切結合，奠定網路化服務的基礎。

---

<sup>31</sup>Manuel castells 著，〈資訊時代-經濟、社會與文化網絡化社會的崛起〉，臺北，唐山出版社，民 87，頁 197。

<sup>32</sup>同 31 註

綜合上述之內容，旨在敘述以網路及無限通訊等數位科技在政府部門的運用發展趨勢，創新了政府 e 化服務的內涵，公共行政也可能轉移方向，政府部門面臨全新的挑戰，國際間也以此作為衡量國家競爭力的重要指標。



# 第三章 電子化政府之推動與發展

## 第一節 各國電子化政府之推動

資信與通訊科技的創新及普及應用，掀起了全世界電子化政府的浪潮，近年來無線、寬頻及網路服務（Web Services）技術的創新進展，各種技術匯流整合，加上顧客關係管理、資料管理、知識管理等軟體功能的進展，更為電子化政府注入倍速的全新動力，進一步創造了公共服務的全新空間。因此，世界主要國家無不將電子化政府視為創新競爭優勢的推進策略，競相投入可觀的資源，規劃全新的 e 化服務，並配合政府再造運動的發展，結合科技時代的需要，因而各國的電子化政府政策推動如下。

### 壹、美國

美國鑑於全球化危機、龐大官僚體系的行政支出與民眾對政府之信任衰退，特別是在沒有效能的行政成本上，公部門的開銷遠大於私部門<sup>33</sup>，因而於柯林頓總統時期，提出國家績效評鑑計畫，整體的改革計畫中心價值便是民眾需求之顧客導向，於 1993 年 3 月 3 日命令副總統高爾組織國家績效評鑑小組提出改革報告。

之後的第二任期強調第一任期的接續與革新，並於 1998 年 9 月 7 日將全國績效評鑑委員會更名為「全國協力推動政府再造委員會」（National Partnership for Reinventing government，仍簡稱 NPR）。就整體來看，國內學者江岷欽與劉坤億整理美國政府再造主要之措施<sup>34</sup>，其中將顧客導向精神為改革重心，運用資訊科技提升服務品質。

<sup>33</sup> 丘昌泰，《公共管理－理論與實務手冊》。台北：元照，民 89 年，161-162。

<sup>34</sup> 孫本初，《公共管理》。台北：智勝，民 90，頁 76-81。

鑑於 1940 年代開始建立的高速公路網對美國社會、經濟的貢獻，柯林頓總統於 1993 年提出「國家資訊基礎建設計畫」(National Information Infrastructure, NII)，提供人民更為快捷之服務。在 NPR 所屬的「政府資訊科技服務專案小組」(Government Information Technology Services)運用了資訊科技再造政府的另一個型態，發揮電子化政府的功能。

進入廿一世紀後，美國聯邦政府於 8 月成立「水銀」任務編組由 40 多個機關 65 位代表組成，規劃在 2003 年完成 22 項跨機關資訊整合性應用計畫，並於 2000 年 9 月完成電子化政府入口網 (First Government)，提供 2 萬多個聯邦政府網站和 4700 萬個政府網頁的搜尋服務，在 1/4 秒完成 5 億份文件的搜尋，建立 90 多個跨機關整合性、特定用途之入口網站。而為使社會各階層均能享受到電子化政府的服務效益，推動「延伸數位化效益：為眾人工作的公共事務與服務指引」，作為各機關推動 E 化服務的參考依據。而在規範電子化政府的運作，是建立「電子化政府法」，強化網際網路的應用與民眾參與。而在電子化政府的通聯上，推動公鑰基礎建設，建立電子憑證機構互賴的機制<sup>35</sup>。

## 貳、英國

自 1979 年保守黨執政後，英國政府改造由柴契爾夫人領導，採取新右派的改革方向，抨擊福利國家之凱因斯主義，以市場國家的新古典經濟主義取代之。1997 年工黨執政，湯尼布萊爾首相仍持續進行改革。

在柴契爾夫人執政時期，於 1988 年 2 月採用「續階計畫」(Next

---

<sup>35</sup>行政院研究發展考核委員會主編，《電子化政府報告書（九十一年度）－電子化政府之挑戰與契機》。臺北：行政院研究發展考核委員會，民 92，頁 5-7。

Steps)改革方案，期望讓管理者能自主管理，並具有管理的專業知識技巧與實務經驗，使得每一個部門能夠發展專業化的服務管理技術。

1991年梅傑擔任英國首相，宣布公民服務綱領，提出六項服務原則：標準、公開、資訊、選擇、反對歧視與接近性。並於1996年「公民服務綱領五年進度」白皮書報告中將六大原則改為六項服務標準。1998年勞工黨又修正為九項服務第一(Service first)原則：設定服務標準；保持開放，提供充分資訊；諮詢與參與；鼓勵接近性與選擇的促銷；公平對待所有人；當事情做錯時，必須要使其作對；有效地運用資源；創新與改進；與其他提供者一起工作，對公務人員的具體要求為資訊公開，受民眾監督，將民眾意見納入顧問機制<sup>36</sup>，因此強調「顧客導向」之公共服務時代的來臨。

英國當時設定目標要在2005年將全部的政府服務電子化，中央機關總共521項申辦服務中，2001年10月已有218項(42%)服務上網，2002年底預期可達到384項(73%)服務上網。

為求進一步推動e化服務，英國政府在2001年2月推出公民線上服務入口網(UK Online Citizen Portal)，除了提供政府資訊與服務的目錄與檢索外，主要提供民眾多種生活主題式(Life Episodes)服務，如犯罪報案、死亡、旅行等，更進一步的發展包括：提供更多管道的服務；提供更人性化的介面服務及提供個人化服務；整合性線上申辦等。然推動電子化政府的重要基礎工作仍是應以電子閘門(Government Gateway)作為推動跨機關資訊整合交換的樞紐。

## 參、紐西蘭

<sup>36</sup> 丘昌泰，《公共管理—理論與實務手冊》。台北：元照，民89，頁153-154。

發展背景是在 1980 年代，尚未實施政府改革前，紐西蘭政府面臨到典型福利國家高度保護、管制性經濟政策的困境，因而遭遇經濟衰退、通貨膨脹、失業率增加、預算赤字的問題<sup>37</sup>。自 1984 年勞工黨(Labor Party)執政後，面對國內財政赤字開始提出改革計畫，引進私部門的流程再造進入公部門改革為「紐西蘭模式」。直到 1990 年後，由國家黨(National Party)執政，但其仍繼續推動改革方案。

而與英國政府不同的是紐西蘭政府強調開放性的政府，因而特別強調資訊公開。除了國防事務外，政府的業務朝向透明化改革，使得民眾能夠檢閱政府文件。

## 肆、加拿大

為推動電子化的服務，加拿大政府預計於 2004 年完成線上政府(Government On-Line, GOL)方案，不但要將現有的服務與資訊上網，更要重新設計服務，藉由 Internet 提高施政透明度與效率，促進民眾參與政府決策，其主要策略包括：聯邦機關完成約 200 項關鍵服務上網；健全基礎設施，以電子平台解決認證及安全問題，協助整合服務；訂定資訊管理與採購、認證、安全等政策；合作辦理線上服務所需人力資源培訓等。

以上相關推動措施，政府均於 2000-2001 及 2001-2002 二個會計年度投資 2.8 億加幣(折合新台幣約 62.6 億)，以加速 GOL 方案的實現。

## 伍、日本

---

<sup>37</sup> 孫本初，《公共管理》。台北：智勝，民 90 年，頁 69-70。

日本政府於公元 2001 年提出 e-Japan 的計畫，這項計畫的重點包括：構建世界最先進的資訊與通信網路；推動資訊教育學習以及人力資源發展；推動電子商務發展；推動政府行政數位化，發展電子化申辦服務；建構電子認證機制，推動資訊及網路安全；發展電子投票選舉等。綜合協調推動電子化政府計畫由行政管理局負責，2001 年整體資訊預算約 1 兆日圓。

日本政府在推動行政數位化方面，2000 年 9 月中央政府已發展線上服務的項目有 120 餘項，佔全部 10,541 項的 1.2%。2000 年 3 月中央機關已設置網站者有 874 個，公務員每 1.4 人擁有 1 台個人電腦，地方政府已設置網站之比例為 66.4%，公務員 2 人擁有 1 台個人電腦。日本政府在 2003 年推出相關行政數位化重要措施，包括：政府資訊電子化服務、電子申辦、電子稅務、電子採購、行政無紙化等。

## 陸、新加坡

新加坡於 2000 年公佈「Infocomm 21 Strategic Plan」作為推動藍圖，藉由資訊通信技術，提升國家競爭力與人民生活品質，並在未來五年內，提振該國資訊通信產業發展，促成新加坡晉升首要世界經濟體(First World Economies)之林。

推動計畫分別落實於商務 e 化轉型、政府 e 化服務擴展及 e 化生活的提升等方面。

針對政府 e 化服務部分，新加坡於 2000 年 7 月投入 15 億新加坡幣(合 8.5 億美元)推動為期三年的電子政府行動計畫(e-Government Action Plan)其施行之策略有提倡知識平台

(Knowledge-based Workplace)、推動政府 e 化服務(Electronic Service Delivery)、引進新技術(Technology Experimentation)、改善作業效率(Operational Efficiency Improvement)、完善的資通基礎建設(Adaptive and Robust Infocomm Infrastructure)，如智慧卡(Smart Card)、email 等、資通訓練(Infocomm Education)。

新加坡電子化政府以使用者的需求為導向，改造工作流程與方式，使用身分識 IC 卡，並以 2002 年政府一千多項服務上網，eCitizen Center 尚提供出生、死亡登記的服務。

## 第二節 我國電子化政府之推動

不論是何種政體屬性，經過多少次的改朝換代，國家能長治久安都需要行政制度與民心的結合。而隨著時代的演進，世紀轉換，人民的生活機能需求快速擴張，行政系統自然也必須回應這不可逆的趨向。而現今政府改革運動，早在民國 87 年 1 月 2 日行政院 2560 次會議通過的「政府再造綱領」，訂定了改革方針，其總目標就是在「引進企業管理精神，建立一個創新、彈性、有應變能力的政府，以提升國家競爭力」。

因此，政府在規劃政府再造運動時，也依照此精神，將企業的創新與彈性變革的理念編制推動的架構，於民國 87 年 1 月 2 日行政院通過之「政府再造綱領」，明定改革的三大範疇。而電子化政府的推動與單一窗口服務就是在政府服務與人事再造的範疇中<sup>38</sup>，見下表（表 3-1）。

<sup>38</sup>江丙坤，〈政府再造—法制再造推動計畫〉，《研考雙月刊》，第 22 卷，第 3 期，民 87.6，頁 12。

表 3-1：我國政府人事及服務再造內容

	時間	內容
人事制度	民 86.6 之前	達到六個目標：放寬考試用人限制、建構多元進用管道，包括考選授權用人機關辦理，醫事人力、高科技及文化藝術人才放寬任用資格。簡化銓審作業。建立功績制升遷。建立淘汰制度。強化考績激勵功能。建立彈性待遇制度。
推動單一窗口運動	民 86.12 之前	推動全國行政單一窗口化運動，包含近程單一窗口運動：「戶役政資訊系統全國連線作業」、「跨轄區受理民眾報案單一窗口」、「出入境櫃台作業實施單一窗口服務作業」等 23 項。
	民 87.6.30 之前	中程單一窗口運動：「簡易登記案件民眾親辦單一窗口作業」、「謄本申請單一窗口作業」、「建造執照審查及簽證作業」、「工業區內工廠設立登記單一窗口作業」等 50 項。
	民 89.6.30 之前	遠程單一窗口運動：全國政府機關全面規劃實施行政單一窗口化。
電子化政府	民 87.12	完成網路管理法制研究、建置中央及地方政府三二〇個機關及三千個單位之電子信箱、實施新版文書處理檔案管理手冊及研訂新版文書處理檔案管理電腦系統規範、試辦電子公文交換中心、電子計畫管理行政應用服務系統開發、電子政府出版品管理行政應用服務系統開發、研定電子簽章法草案、國民身分健保 IC 卡整體委外案評審及簽約、開辦稅規費網路轉帳及線上申辦行照換發等九項工作目標。
	民 88.6 之前	建立憑證管理制度、第一階段換發 IC 國民卡、全面推廣電子稅務服務。
	民 88.12 之前	建立國家最高認證管理中心、建立電子印鑑制度、電子保健及公路監理等線上申辦服務。
	民 89.6 之前	建置政府機關網際網路各類網路閘門、視訊會議、電子工商、電子公共事業等服務。
全面提升服務品質管理	內容：依據「全面提升服務品質方案」、「行政院服務品質獎評獎實施計劃」，推動以服務人民為主之流程與措施之改進，採企業診斷作法，結合學界與企業界對與民眾相關之事項做診斷。評選約 45 個服務品質優良機關頒發「服務品質獎」	
	民 88 年起，每年九月	各主管機關提出該年度實施計劃以及具體績效指標。
	每年 11 月	提送上一年度執行成果。

資料來源：筆者修改自劉昊洲，〈論人力及服務再造〉，《公務人員月刊》，第 40

期，民 88.10，頁 16-19。

而就整體台灣推動資訊科技應用來看，台灣資訊科技的發展與政治開放度有相當的關係，在戒嚴時期，威權體制控制了資訊的流通與資訊的種類，媒體、言論都受到監控。到了 1980 年代中期，台灣邁向民主改革歷程，政府無力控制所有的資訊，資訊的擴散與處理成為當時應解決的問題。直到 90 年代，政治民主化、經濟自由化與社會多元化，資訊的流通對政府的施政有莫大的影響，而轉而採用積極的態度來處理資訊並運用資訊與民眾建立互信、互賴的基礎<sup>39</sup>。

自美國柯林頓總統於 1993 年提出 NII 行動綱領(National Information Infrastructure Agenda for Action)，指出政府在社會所扮演的積極性角色，並且確立的美國的資訊科技發展的政策綱領後，我國也於民國 83 年成立 NII 推動小組（國家資訊通信基本建設專案推動小組），推動國內資訊網路的建設與資訊科技的創新應用。而其中一項重要工作便是建立台灣電子化政府的推動，期望能以網際網路為基礎，整合政府機關、民眾資訊。因此台灣電子化政府的推動除了結合「政府再造綱領」外，另一個就是依據國家資訊通信基本建設所訂定之「三年三百萬人口上網」總目標，建造政府的資訊骨幹網路，形成完整的政府服務網，並於 89 年 6 月底前完成所有的通訊網路的結合。

其服務理念，就是期望以「以客為尊」之精神，達到「資訊多、管道多、據點多、跑得少」的理想服務型態，將過去傳統的書面公文、出版刊物、打電話、使用傳真機及開會等方法之對內外聯絡方式轉變為電子郵遞、全球資訊網、視訊會議、數位出版等方式；所以陸續推動朝單一窗口、跨機關、24 小時服務、多據

---

<sup>39</sup> 葉俊榮，〈邁向「電子化政府」：資訊公開與行政程序的挑戰〉，《經社法制論叢》，第 22 期，民 87.7，頁 7-9。

點、多管道、直接送到家、自助式及附加價值等創新方向努力。

「電子化/網路化政府」的基本架構主要可分為三個部分：第一為電子化政府通信網路骨幹系統；第二是使用者用來取用電子化政府資訊及服務之系統及資訊設施；第三是電子化政府的應用系統。其規劃可見下表（表 3-2）：

表 3-2：電子化/網路化政府各項子計畫關聯示意表

網網相連電子閘門子計畫														
資訊安全稽核子計畫						電子認證機制子計畫								
電 子 公 文	電 子 採 購	電 子 人 事	電 子 計 畫 管 理	品 流 通 管 理 出 版	電 子 法 規	識 別 證 卡 合 一 子 計 畫	電 子 稅 務	電 子 就 業	電 子 公 路 監 理	電 子 公 共 安 全	電 子 工 商	電 子 保 健	服 務 子 公 用 事 業	
行政應用服務子計畫							便民應用服務子計畫							
課股有信箱、訊息瞬間通子計畫							村村有電腦、里里上網路子計畫							
窗電 口子		目電 錄子		郵電 遞子		傳檔 輸案		新電 聞子		信民電 箱意子				
骨幹網路基礎服務子計畫														
網際網路骨幹網路子計畫														

資料來源：楊朝祥，〈邁向二十一世紀電子化政府〉，《研考雙月刊》，第 22 卷，第 1 期，民 87.2，頁 6。

因此，整體的電子化政府的推動，共包含 10 項子計畫，首先建立「政府網際網路骨幹網路子計畫」中之政府網際網路網 (Government Service Network，以下簡稱 GSN)；而 GSN 之範圍與通路，指全國網路之相通，而各單位之通路須靠「電子閘門子計畫」之建立，使得各行政資訊系統網路與網際網路連結，形成各

行政資訊系統對外窗口，提供公法人、私法人、財團法人、自然人、社會各界團體與機構能夠上網查詢、查驗、申辦與進行資料交換之服務。惟其連接的通路，必須靠各機關電子閘門的管制，才能夠進行連通與開放。而民眾在申辦各種服務時，也必須建立電子認證的方式，因此必須建立「電子認證機制子計畫」，提供網路身份認證，如此才能在網路上申辦各種服務。在 GSN 系統維持方面，必須建立「資訊安全稽核子計畫」，使得民眾私人資料與政府保密資料不外洩，維持 GSN 系統之順暢與便捷。

在 GSN 建立後，推動骨幹網路基礎服務子計畫，其中包含了電子窗口、電子目錄、電子郵件、檔案傳輸、電子新聞與電子民意信箱之服務；在機關內部之連絡有課股信箱、訊息瞬間通子計畫；地方上有村村有電腦、里里上網路子計畫，將科技生活帶入村里，提供最直接、符合經濟效益的服務；而在機關內部的電子化運作，由行政應用服務子計畫推動，提供機關同仁運用電子採購、電子公文、電子人事、電子計畫管理、電子政府出版品流通管理與電子法規；對於一般民眾則建立便民應用服務子計畫，提供民眾電子稅務、電子就業、電子公路監理、電子公共安全、電子工商、電子保健與電子公共事業服務之應用。

其預期的效益期望能夠達到網路連線申辦，提高行政效率，用無紙化的傳遞資訊方式，立即接收與回應服務；減少民眾往返機關的次數，回饋以人民服務導向的精神，政府服務時地增加，藉由村村有電腦，里里上網路的子計畫，使得網路政府的存在無所不在；書證謄本減量，機關團體與民眾利用電子憑證系統，取得所需之謄本資料，減少民眾往返之交通成本與行政成本。

## 壹、行政網絡與管理

在整體電子化政府系統中，與行政機關有關之子計畫為「課股有信箱，訊息瞬間通子計畫」與「網際網路行政應用服務子計畫」，其中包含了電子公文、電子採購、電子計畫管理、電子人事與電子政府出版品流通管理、電子法規，總計共 6 項。

「課股有信箱，訊息瞬間通子計畫」之目標在於：普設政府機關各單位電子郵遞信箱，全面推動電子郵遞應用，建立政府機關整體性電子郵遞服務管理系統，提供電子目錄查詢維護服務，加速公務訊息傳遞速度，增進公務處理效率，提昇政府行政效能，增進政府機關之間及政府與社會各部門之間的溝通效率。

在「行政應用服務子計畫」中之電子公文計畫，訂定了電子公文交換作業安全協定與使用之原則、規範，建立公文電子交換相關軟體驗證制度，並宣導之。如此能夠縮減公文傳遞之時間，提高公文處理效率。在電子採購計畫中，透過電腦軟體、硬體設備與網路通訊技術的結合，簡化政府採購之流程，減少政府廣告費用，並且加強了政府資訊的公開化與透明化，並建立廠商型錄資料庫，建立完善之 24 小時服務招標資訊，使得政府的採購與招標能夠立即又即時更新。在電子人事計畫中，運用網路即時增進人事處理績效，在網路上公佈公務人員的求職與對調服務資訊，使得用人能公平、公開。對公務人員而言，可透過網路取得人事福利與規範之全文索引。對民眾而言，可透過網路，取得公共機關之地址與公告資訊；對兩者的互動而言，達到五天上班七天服務的目標。在電子法規計畫中，由法務部建置政府機關電子法規服務系統，主要工作包括電子法規發展整體規劃、網際網路電子認證機制之應用、標準與規範之研訂、電子法規相關系統之開發與整合、網際網路相關技術配合、電子法規相關技術之引進與移轉、及宣傳與推廣。在電子計畫管理計畫中，為達整合預算編列及計劃擬定與執行，必須加強資料的一致性與連慣性，避免重複

與分散。所以行政院工程會結合經建會、主計處、國科會與工程會各機關規劃完成「電子計畫管理」。而「電子計畫管理」計畫的推動有助建立完整的計畫編審與管考資訊庫；結合計劃預算編列及計畫審議與管理，建立回饋機制，提昇管理品質與執行績效<sup>40</sup>；在電子政府出版品流通管理計畫中，政府出版物一年約 4000 多本，是資訊的製造者，民眾對政府的瞭解，也必須透過政府文書的介紹與宣導才知政府的施政狀況，因此有必要整合與管理。而「電子政府出版品流通管理」計畫早在民國 66 年至民國 72 年建制階段，民國 73 年至民國 85 年推廣階段，民國 86 至 89 年再造階段，民國 90 年成長階段，到現今的茁壯階段<sup>41</sup>，推動線上購書與付款，而民眾可取得電子書或是書面的出版物，帶動其他出版社資訊銷售管道，開發出潛在的顧客。

截至民國 92 年底，台灣政府在內部行政網絡與管理之績效如下表所示（表 3-3）：

---

<sup>40</sup> 江偉平，〈規劃網路上之便民與行政措施〉，《研考雙月刊》，第 22 卷，第 1 期，民 87.2，頁 11-13。

<sup>41</sup> 行政院研究發展考核委員會，<http://www.rdec.gov.tw/>，民 93.11.3。

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

統計月份	具體績效項目	數量	以行政機關公務員 24 萬人為範圍
92/12	政府機關網際網路普及率	3100 個	3100 個政府機關不包含地方民代會、幼稚園、體育場、零售市場等
92/12	公務人員使用電子郵遞普及率	94%	
92/12	公務人員使用瀏覽器普及率	98%	
92/12	行政機關區域網路建置普及率	99%	極少數機關因資訊安全需求以單機作業方式進行
92/12	行政機關網站設置普及率	85%	以上述之 3100 機關為限
92/12	GSN 基礎服務： 固接專線 撥接帳號 電子信箱帳號 虛擬電子信箱主機 虛擬全球資訊網主機 多點視訊會議 用戶設備代管 電子公佈欄 目錄使用人數	8982 條 9793 個 20495 個 738 部 464 部 272 點 50 機箱 9595 個用戶 19645 人	
92/12	GSN 網路安全防護通報次數	139 次	累計量
	公文電子交換比率 行政院所屬一級機關 部會所屬機關 縣市政府	73% 67% 54%	
92/12	網路文官學院課程	179	合計網路教學課程 179 項 150 小時
92/12	電子表單應用普及率 行政院所屬一級機關 縣市政府 省市政府	33  22 0	行政院所屬一級機關共 36 機關，縣市政府共 23 機關，省市政府共 4 機關

資料來源：行政院研究發展考核委員會，<http://www.rdec.gov.tw/>，民 93.11.4。

## 貳、E 化便民服務

在電子化政府推動便民服務方面，共相關有「村村有電腦、里里上網路子計畫」與「便民應用服務子計畫」之 7 項，包含電子稅務計畫、電子就業計畫、電子公路監理計畫、電子公共安全計畫、電子工商計畫、電子保健計畫與電子公用事業服務計畫。

在推動「村村有電腦、里里上網路子計畫」中，其目標是：將政府便民資訊服務普及，將現代科技技術生活帶入基層，建設網路新村里；用最直接、最有效、最經濟地方式，取民眾生活便利地點，提供迅速便捷的政府資訊與服務，且政府結合民間資源，於 86 年 4 月完成電腦的軟硬體設備、通信網路建置及人員教育訓練。在村里的資訊站上，提供政府資訊查詢與村里社區資訊查詢，提供書表列印與行政業務、線上申辦表單等，之後朝向結合戶政、地政、稅務金融與醫療健保系統，提供全方位服務。

在「便民應用服務子計畫」的內容中，電子稅務計畫，使得民眾使用自然人憑證之網路身份的登入，進行申請綜合所得稅、扣免繳憑單、營利事業所得稅等服務。而運用便捷的電子稅務服務，可節省 70% 的人力時間，避免因計算錯誤而誤繳，而民眾也可以經由網站所提供之資訊了解稅務，提昇稅務服務的時效性與準確度。在電子就業計畫上，結合輔導會、勞委會、青輔會等機關的就業服務資訊，以「一處登記、全程服務」方式，加上全年無休、24 小時網際網路就業查詢，讓求職者與求才者能迅速、節省時間與金錢的成本，達到他們的需要。在電子公路監理計畫中，建置公路監理靜態資料展示、查詢及申辦相關系統，將公路監理區域系統更新為 Switch 架構，與 ATM 建設公路監理廣域網路，民眾可從網路申辦各項監理手續，使得今日公路監理資訊安全與民眾互動達到政令宣導整合的功用。在電子公共安全計畫中，將政府既有之公共設施運用資訊與通訊科技，強化公共安全檢查制度，讓與民眾了解切身相關的公共設施狀況，並透過網路之法令

公告取得緊急處理知識，如瓦斯使用、山坡地保持、勞工衛生、道路橋樑涵洞安全等。在電子商務計畫，建置「全國工商登記資料庫公示系統網路服務中心」，規劃工商登記與繳費的服務，節省時間與變更登記之成本，並可將工商分散的資料，經由資訊系統供民眾查詢，使得工商資料透明化與整合。在電子保健計畫中，將醫政、藥政、食品衛生、防疫、保健等與民眾健康相關之部分結合，建立 HIN 資料應用整合，使得藥物、食品、化妝品許可證查詢，對醫療院所、健保藥局查詢，以確保並增進人民健康的保障。在電子公用事業服務計畫中，強化公共事務，如電信、電力、水力與瓦斯各項自動化業務，而網路 24 小時的查詢與申辦服務，減少人工成本的消耗。而在推動成效上可見下表（表 3-4）。

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

統計月份	具體績效項目	數量	以行政機關公務員 24 萬人為範圍
92/12	偏遠地區網站設置數	231	電子化政府入口網偏遠地區之政府與民間社區團體實際設置網站數，每年以 50 各網站成長為衡量指標
92/12	GAC 電子憑證發證數量	566030	www.pki.gov.tw 與 gca.nat.gov.tw 加總
92/12	內政部自然人憑證發證數	215953	moica.nat.gov.tw 公告資訊
92/12	經濟部工商憑證簽發數	2603	moeaca.nat.gov.tw 公告資訊
92/12	網路申辦服務 申辦表單上網－中央 申辦表單上網－縣市政府 網路申辦－中央 網路申辦－縣市政府	1913 1103 687 235	政府機關申辦服務項目共約 1500 項、網路申辦 30%
92/12	透過電子閘門資訊流通數量 線上查驗戶籍謄本（率） 線上查驗地籍謄本（率）	41% 29%	
92/12	電子公路監理網線上申辦服	246928	

	務		
92/12	政府採購資訊公告系統： 機關公告招標資訊機關數 機關公告招標資訊公告量 上網查詢人數 電子領投標上傳採購標案 電子領投標廠商領標 電子型錄及詢報價系統：商 品電子型錄查詢 電子型錄及詢報價系統：機 關詢價案件公告機關公告招 標資訊機關數	10613 119.7 萬 2253 萬 213779 件 491889 件 11355 件 14361	
91 年度	所得稅網路申報件數及比率	75 萬餘件( 15 %)	

我國雖然在八十七年政府再造運動中即提出「建立電子化政府」的具體工作項目，然於民國八十九年八月三十日通過「知識經濟發展方案」，在其具體措施中，也延續前項改革，除了提及產業電子化的推動方案，另外在教育、培訓及政府行政體系上訂定「國家型電子化政府計畫」，主要施政措施在建立單一網路服務窗口，以建立顧客導向的服務型政府。

八十九年十二月行政院研究發展考核委員會擬定了「電子化政府推動方案」後，更確立了我國電子化政府未來的發展方向。就其位階而言，在綠色矽島的施政藍圖下，電子化政府與「知識經濟發展方案」、「科技化國家推動方案」、「產業自動化及電子化推動方案」係平行並進，相輔相成。

而就其業務而論，電子化政府係過去推動業務電腦化、辦公室自動化及國土資訊化之一系列發展延續而來。隨著資訊科技日新月異，電子化政府已將政府的建設與改造層面，全面提升至資訊科技的運用上，將資訊與通信科技形成網網相連，並透過資訊服務設施（包括電話語音、自動提款機、網際網路、公用資訊站

等)，提供民眾便捷與自動化的服務。因此，電子化政府可說是歷年來推動的行政革新、政府再造及綠色矽島等政策中，極重要的一環<sup>42</sup>。

經過以上對我國與各國電子化演進過程的敘述，可知推動電子化政府的主要意義，並不只有引進新興的科技而已，而是要讓政府成為一個可以立即傳達訊息、溝通意見分享經驗及知識的數位神經系統，使整體組織運作更靈活、更有效率、更富彈性，因此打破傳統政府機關及公務員的思考框架，改變政府與民眾的互動關係是必須思考的方向，在台灣一向被認為是公務機關模範生的戶政單位，在戶役政資訊化推動時，也努力的朝向這個目標，邁入網路服務的新行政文化。

---

<sup>42</sup> 行政院研究發展考核委員會，〈電子化政府〉，臺北，行政院研究發展考核委員會，民 93，頁 33



## 第四章 戶政之沿革與資訊化之推行

電子化政府已成為我國創新改革的新趨勢，各機關都必需迅速建構一個可使各界快速取用資訊的服務，與民眾接觸最頻繁的戶政業務，更是政府再造工作中非常顯著而有成效的，為了全盤了解戶政資訊化之系統建置與戶政的脫胎換骨，應從戶政的歷史沿革談起，以明瞭其演變過程。

### 第一節 我國戶政之演變

戶政為庶政之基，建國之本，而人民則是構成國家三大要素之一，政府對於居住其領土上人民的數量、質量、分佈狀況應該確實調查，深入了解，以為政策制定的參考。欲獲得詳實戶口資料，則須先有良好的戶籍行政。

然而戶政及所謂戶籍行政，或稱「戶口查記行政」，亦稱「人口統計行政」。戶籍行政包含消極的戶籍登記與積極的戶口調查，實為國家內政最基礎、最重要的工作。

我國之有戶口查記，遠在華夏禹平水患之時，即記載歷代戶口盛衰。成周一代，登錄人民屬籍、並註記性別、生死，此時已有屬籍登記及身分登記。至秦代，按戶數之多寡以定縣之等級，當時政治設施多以戶口為依據<sup>43</sup>。漢代則於每年定期舉行全面戶口調查，查記結果作為徵兵、課稅之依據。然至晉初其地方行政組織，係以戶為標準。隋代行均田制，計口授田。唐代係以戶部掌天下戶口均田之政令<sup>44</sup>。至宋戶籍僅重壯丁，編戶雖嚴，惟口數不實。元代將人民分為軍籍與民籍兩種，依軍籍、民籍造冊，記載

<sup>43</sup> 鄭爾彥，《戶政學》，臺北，中央警官學校，民 63 年，頁 27。

<sup>44</sup> 同上註，頁 29。

丁口數目<sup>45</sup>。明代以戶部掌管戶政，戶給戶帖，記載戶口之丁口名歲鄉貫（如現之戶口名簿）。清代順治元年訂頒戶口之法，戶給印牌，書其姓名丁口，出入皆註其往來；旅棧則另立一簿，目的在稽查現在人口，如現今之流動人口之管理，乾隆二十三年定保甲法，每歲按戶發給門牌，填記家長姓名、年齡、職業及口數，偶有遷徙登記，就門牌內填註。是即我國之戶政在清代即已形成兩個系統，亦如今之有戶籍登記與警察戶口。

台灣的戶政作業，肇始於荷蘭據台中期，明永曆元年荷人為配合其殖民地政策與為征收人頭稅的目的，開始實施戶口調查工作，是為台灣有戶政作業的開始<sup>46</sup>；日本佔據台灣時期，將戶政業務交由警察機關管理，其目的在調查勞動力及維持治安，也開始有較完整的戶籍登記作業，目前台灣各戶政事務所尚保有日據時期的戶籍簿冊。

日人領台之初，即行注意戶口調查，惟戶政制度迭有變更。於明治二十九年（西元一八九六年）八月，以訓令第八號制定臺灣住民戶口調查規程，是為日人在台頒布戶籍法之始；明治三十六年（西元一九〇三）復以一〇四號訓令制訂戶口調查規定，以當時地方秩序比較安全，故將戶籍業務統交警察辦理，不再由憲兵負責，戶口調查事務由巡查與巡查補負責，戶口申報改由保正、甲長及居民本人負責；二令的目的均在維持治安。明治三十八年（西元一九〇五）六月以府令第三十九號訂定，於同年十月一日舉行全島大規模戶口調查，同年十二月以府令第九十三號頒布戶口規則，翌年一月十五日施行。至昭和七年（西元一九三二年）十月第二號令規定：「關於本島人之戶籍，暫依台灣總督之規定；

<sup>45</sup> 同上註，頁 30。

<sup>46</sup> 吳燕玲，〈戶政電腦話對組織承諾之影響研究-以戶政機關為例〉，碩士論文，大業大學事業經營研究所，民 90 年，頁 10。

又在昭和八年（西元一九三三年）府令第八號第一條規定：「關於本島人之戶籍暫依戶口規則之規定」<sup>47</sup>，從此以後台灣本島人始有正式戶籍。

我國的戶籍法民國二十年十二月十二日公佈，戶籍法施行細則於二十三年六月二十五日公布，至民國三十五年始在台施行，當時戶籍登記作業由民政機關主管<sup>48</sup>，而戶口查察業務則由警察機關依警察勤務規章的規定辦理，所以戶籍登記與戶口管理採雙軌制，分別由民政機關與警察機關管理。民國五十八年中央基於戡亂時期嚴密戶口管理，配合治安須要，試辦戶警合一制度，將戶籍業務改歸警察局及將鄉鎮市公所之戶籍課改為各縣市鄉鎮市區戶政事務所，隸屬各縣市政府警察局，至民國六十二年正式實施戶警合一制由民政單位劃歸警察機關主管。隨著動員戡亂時期終止後，民國八十一年七月一日起戶政業務回歸由民政單位掌理，直轄市政府民政局增設第四（戶政）科，台灣省政府民政廳增設第六（戶政）科，各縣市民政局設戶政課，掌理戶籍行政業務，及督促所轄各戶政事務所辦理戶政業務。此一重大變革，確定了戶政機關的民政體系，加速了戶政業務改進，便民措施一再探討加強，直至八十六年九月全國戶役政資訊系統連線，使戶政機關脫胎換骨成為電子化、網路化政府楷模。

## 第二節 戶政資訊化之沿革

### 壹、系統源起與推廣

行政院於民國七十三年七月有關「行政院政府機關資訊體系規劃報告」中提出：戶政管理資訊為國家重要資訊，請內政部組成

<sup>47</sup> 鄭爾彥，《戶政學》，臺北，中央警官學校，民 63 年，頁 33。

<sup>48</sup> 同上註，頁 35。

專業小組立即規劃，內政部遂於七十四年三月邀集行政院研考會、主計處電子處理資料中心、省市政府戶政單位代表等，組成「戶政資訊策劃小組」積極展開規劃工作。同年五月設立「戶政資訊策略規劃組」，由行政院政府機關電腦化計畫服務團及有關單位派員組成，經實地訪問戶政事務所、公所兵役課，調查各部會之戶役政資訊之需求，便於七十五年四月完成「中華民國戶政資訊體系籌建計畫草案」陳報行政院。

七十六年四月行政院核准先選擇台北市中山區、台北縣新店市兩戶政事務所、公所兵役課進行試辦，內政部統籌推動戶政資訊試辦工作，旋於七十七年四月成立「戶政資訊試辦小組」，及於七十八年委託「財團法人資訊工業策進會」展開系統開發工作。試辦階段除了考慮中央、市縣及戶政事務所戶政業務電腦化外，並包括鄉鎮市區公所兵役課之作業，至於市縣級以上之役政作業則於全面推廣階段進行規劃，系統發展以戶政資訊整體架構及功能著眼，按規劃、分析、設計、程式撰寫、測試、建置之軟體開發程序，循序展開，各階段工作均嚴格執行品質保證措施，期望在開發完成之系統，能作為全面推廣之標準架構與模式。

八十二年七月內政部成立「戶役政資訊推廣小組」全面展開推廣工作分四年三階段以直轄市、縣市為單位，逐一展開。

第一階段自八十二年七月至八十四年六月完成內政部、台北市及高雄市五十四個戶役政單位。

第二階段自八十三年七月至八十五年六月完成台灣省政府及所轄基隆市、台北縣、桃園縣、新竹市、台中市、台中縣、雲林縣、嘉義縣、高雄縣及屏東縣等十三縣市三百八十四個戶役政單位。

第三階段自八十四年七月至八十六年九月完成福建省政府、台灣省新竹縣、苗栗縣、彰化縣、南投縣、嘉義市、台南市、台南縣、宜蘭縣、花蓮縣、台東縣、澎湖縣、福建省金門縣、連江縣等三百六十二個戶役政單位。

戶役政資訊系統於八十六年全國連線，十月正式啟用，共計完成八百個戶役政單位，二一六〇萬人口資訊化作業。

## 貳、應用服務及運作

戶役政資訊系統全國連線作業後，為維持正常運作，並配合行政院推動「電子化/網路化政府」政策，以擴大對其他政府機關及民眾之應用服務，提昇政府整體服務效能，經通盤檢討特擬「戶役政資訊系統擴大應用服務推動計畫」，執行、推動以下工作管<sup>49</sup>：

- 一、辦理跨機關連結
- 二、擴大便民應用網路服務
- 三、建立資訊安全機制
- 四、推動國民身份證一卡多用途
- 五、規劃第二代戶役政資訊系統
- 六、系統運作管理
- 七、規劃戶籍影像資料庫
- 八、系統軟體維護
- 九、系統運作支援
- 十、機房管理及電腦操作

以上工作項目之「辦理跨機關連結」工作除擴大連線機關及功能外，並配合行政院電子化政府計畫另案推動「電子閘門計

<sup>49</sup> 內政部，〈戶役政資訊系統建置計劃書〉，臺北，行政院研究發展考核委員會，民75年，頁9。

畫」，目前已完成實驗系統開發及建置，並持續推動後續工作；「國民電子憑證申請服務計畫」目前已在推行；「國民身分證一卡多用途計畫」原由行政院主導推動國民卡計畫，因故停止推動，並由內政部另案推動「國民身分證全面換發計畫」，目前已擬妥「全面換發國民身分證製發計畫書」報請行政院審議；「規劃戶籍影像資料庫」（即「戶籍簿冊光碟作業系統計畫」），已於九十年度開始推動，現已完成影像檔之建置，待全國連線再與戶政 e 網通連結，提供民眾完整的戶籍資料。以上各項計畫均已推動，九十二年度以後之後續工作將列為第二代戶役政資訊系統計畫項下繼續推行。

### 叁、作業單位及組織

戶役政資訊系統之作業單位依業務區分為戶政及役政兩個體系，作業單位之組織層級依我國行政層級分為中央、省（直轄市）、縣（市）及鄉（鎮、市、區）等四個層級，惟在實施精省作業後，原台灣省政府民政廳及兵役課組織已經調整，已無戶役政資訊作業；另原高雄縣、台南市及南投縣政府兵役克因實施組織精簡，已併入民政局。現行之作業單位依作業功能區分如下<sup>50</sup>：

#### 一、戶政

##### （一）中央

- 內政部（戶政司）

##### （二）省

- 福建省政府（第一組）

##### （三）直轄市、縣（市）

---

<sup>50</sup>內政部，〈戶役政資訊系統建置計畫書〉，臺北，行政院研究發展考核委員會，民75年，頁10-11。

- 台北市、高雄市政府民政局（第四科）
- 台灣省二十一一個縣市政府民政局（戶政課）
- 福建省金門縣、連江縣政府民政局（戶政課）

#### （四）鄉鎮市區

- 三百七十五個戶政事務所

#### 一、役政

##### （一）中央

- 內政部（役政司）

##### （二）省

- 福建省政府（第一組）

##### （三）直轄市、縣（市）

- 台北市、高雄市政府兵役處
- 台灣省二十一一個縣市政府兵役局、民政局
- 福建省金門縣、連江縣民政局（兵役課）

##### （四）鄉鎮市區

- 三百六十九個鄉鎮市區公所（兵役課）

## 肆、系統架構

### 一、系統配置

戶役政資訊系統依照分散式資料處理架構及各作業單位之自主性，並配合內政部、直轄市、縣（市）及鄉（鎮、市、區）各戶政、役政行政層級之作業需求，及考量資料庫共用與資源共享目的，故系統配置架構如下：

- (一) 內政部戶政資訊系統與內政部役政資訊系統共用電腦主機及資料庫。
- (二) 福建省金門縣政府及連江縣政府戶政資訊系統及役政資訊系統共用電腦主機。
- (三) 福建省金門縣政府及連江縣政府外，各直轄市、縣(市)政府戶政資訊系統及役政資訊系統分別設置電腦主機及資料庫。
- (四) 各鄉(鎮、市、區)戶政資訊系統及役政資訊系統共用電腦主機及資料庫，電腦主機設置於各鄉(鎮、市、區)之戶政事務所。惟人口數較少之鄉(鎮、市、區)再依其交通幹道分佈情形、轄區人口數多寡及電腦機房設置條件等因素，考量電腦設備維修、操作管理及資源使用率等因素，合併設置電腦主機或併入鄰近之鄉(鎮、市、區)共同使用電腦主機，兵役課亦採用相同方式與戶政事務所共用電腦主機。
- (五) 內政部與各直轄市、縣(市)政府皆設置連結介面伺服器，由連結介面透過行政資訊網路提供各政府機關施政所需之戶政資料。
- (六) 內政部建置戶役政為民服務公用資料庫，提供社會大眾經由網際網路查詢戶役政相關資訊。

## 一、機房設施

為維護戶役政資訊系統電腦硬體設備之正常運作及安全控管，作業環境依需求不同區分為設置及未設置電腦主機兩類如下<sup>51</sup>，各類機房之主要設施概述如下：

### (一) A類(各裝設電腦主機之作業單位)

電腦機房皆採獨立隔間，面積約三至二十坪不等，設有高架

<sup>51</sup>內政部，〈戶役政資訊系統建置計劃書〉，臺北，行政院研究發展考核委員會，民75年，頁15。

地板（嘉義縣除外）、冷氣空調系統，並備有消防警報（預警）系統、手提式二氧化碳滅火器（內政部主機房為二氧化碳自動噴灑系統）、門禁管制系統、安全天花板及照明設備等；電源係用集中式及分散式不斷電系統，主機房至末端工作站之 UTP Category 5 區域網路配線及同棟建築作業單位間之室內光纜配線。

## （二）B 類（各不裝設電腦主機之作業單位）

裝設分散式不斷電系統及末端工作站與印表機電源配線，再配合集線器至末端工作站之 UTP Category 5 區域網路及同棟建築作業單位間之室內光纜配線。

## 三、硬體架構

戶役政資訊系統全國共設置電腦主機系統二六八套、末端工作站約五千部及電腦網路相關設備、周邊設備等。共用電腦主機之戶役政單位末端工作站則依地理相關位置，與作業單位之處理容量需求分成不同等級之配置<sup>52</sup>。

戶役政資訊系統之硬體（含系統軟體）係依推廣分為三階段統一由內政部採購，另新竹市為東區戶政事務所因搬遷獨立設置辦公室，高雄市三民區另成立第二戶政事務所，及台北市政府為了將戶政資訊服務點延伸至各里辦公處，與其他各縣市為實際作業要，均有採購數量不等之工作站及印表機。

## 四、軟體架構

採主從式架構，戶役政個人工作站採用中文 UNIX 作業系統，並使用自行開發之應用處理前端系統平台（APFS，Application Processing Frontend System），負責人機介面處理、表單列印及中文處理；伺服器電腦主機（Server）亦使用 UNIX 作業系統，負責

<sup>52</sup>內政部，〈戶役政資訊系統建置計劃書〉，臺北，行政院研究發展考核委員會，民 75 年，頁 13。

戶役政業務邏輯處理、交易控制、資料庫存取及大批報表列印工作等如下<sup>53</sup>。主機應用軟體採模組化設計方式，分「業務處理軟體」與「環境軟體」兩部分，以簡化在不同主機環境下，應用軟體移植調適的問題。「業務處理軟體」負責戶政、役政業務邏輯處理，採用標準 ANSI COBOL 程式語言開發；「環境軟體」包含網路通訊服務、應用程式控制、資料庫服務及交易訊息處理介面等模組，運用主機 UNIX 作業系統、TUXEDO 交易處理系統及 Informix 資料庫暨檔案管理系統，使用 C、COBOL、Shell 及 SQL 語言開發網路通訊處理、交易控制、資料存取、交易訊息存取及系統運作管理等功能。

## 二、資料庫架構

戶役政資訊系統之資料庫採分散式配置集中運用之原則，於各鄉（鎮、市、區）戶役政單位主機點建置分散式資料庫，但為系統安全考慮，每日以多批次處理方式於市縣系統中更新備份之資料庫，以作為資料備援；而內政部之資料庫則存放全國人民個人基本資料（概要資料）、姓名更改記錄、申請書資料及統計資料等，而為提供社會各界透過網際網路查詢門牌變更及國民身分證請、補、換領之最新狀況，內政部資料庫亦存放門牌資料及國民身分證請領紀錄，已便定期更新為民服務工用資料庫資料，供社會各界查詢。

## 三、網路架設及設施

戶役政資訊系統通訊網路架構採階層式架構，共分為四個階層：第一層是全國骨幹網路，採用高速訊框通訊線路連接所轄六個區域骨幹網路；第二層是區域骨幹網路，採用高速訊框通訊線路連接數個地理位置相鄰的直轄市、縣（市）支幹網路；第三層為直轄市、縣（市）支幹網路，採高速訊框通訊線路或分封交換

---

<sup>53</sup>同 51 註，頁 16。

線路連接各市、縣（市）所轄設置電腦主機之戶役政作業單位如下<sup>54</sup>。在直轄市、縣（市）政府部份，若兵役處（局）與民政局屬同棟建築物，則兩個單位之電腦主機以區域網路相連接，若屬不同棟建築物，則兩個單位之電腦主機以直轄市、縣（市）支幹網路相連接。第四層是未設置電腦主機之鄉鎮市區戶鎮事務所及公所兵役課，其端末工作站則依地理相關位置（同棟或不同棟建築物），屬不同棟建築物者以數據專線連接設置主機之戶政事務所，並以撥接線路由自備數據機自動切換備援，線路兩端之網路連接設備為遠端橋接器或路由器；屬同棟建築物者則以室內光纜或 UTP 線與設置電腦主機之戶政事務所相連接。

各作業單位之端末工作站則經由集線器與乙太區域網路相連接。內政部及各直轄市、縣（市）政府民政局皆另設置分封交換線路一路，供外機關與戶役政資訊系統連線，以取得戶役政資料。

### 第三節 戶政資訊化之成效

戶役政資訊系統建立後，因自動化之影響，產生了無形與有形之成效。無形效益方面：可迅速、正確及有效掌握人力資源的質與量，使國家施政更能切合實際狀況，充分達到為民服務之目標。有形效益方面：因工作簡化，促使業務工作負荷減少，資料的正確性提高，使人力之運用更彈性與靈活。另外，可應用戶役政系統連結其他政府機關，加強對國防安全、社會治安、稅賦稽徵、社會福利、醫療保健等各項施政之資源掌握，同時能在最短時間，取得最多及最可信的人口資料，作為施政及決策的參考，以提高行政效率與品質。其顯現之成果如下：

壹、民眾申辦戶籍案件或領取戶籍資料，因電腦作業迅速與流程

<sup>54</sup>內政部，〈戶役政資訊系統建置計劃書〉，臺北，行政院研究發展考核委員會，民 75 年，頁 17-18。

簡化，可節省等待時間減少往返奔波之苦。例如：戶籍遷徙只需辦理遷入登記，勿需辦理遷出登記。

貳、戶役政資訊系統採取分散式資料處理方式，不但提高了各戶政事務所作業能量，亦且充分發揮機器功用，提高工作效率，與資料處理速度及正確性。

參、戶政單位之通報資料，均由系統自動複製產生，透過網路傳送，免除以往人工繁瑣又冗長之程序，並達成資料傳送迅速、確實之效果。

肆、實施線上作業，能將戶籍作業程序縮短，又能迅速掌握戶籍及人口動態資料，自行編印各種統計報表，減少人工轉錄之錯誤，並增進決策時效。

陸、各級政府機關在規定之權責範圍內，均可直接或間接透過系統取得民眾的資料，可減少謄本之數量，並免除民眾提證之不便。

柒、全國各相關機關處理人口資料，不需自行蒐集或抄錄，而完全可自戶役政資訊系統連線取得，一可節省公帑及作業時效，又可避免資訊誤謬，減少人力、物力、財力之浪費。

捌、電腦化所節省之人力，移轉落實辦理戶籍巡迴查對、門牌整編、查催空戶空口，及戶口校正等實地查校工作，除大幅提高戶籍登記之正確性，也能促進國家建設及人力運用更臻確實。

玖、各級政府可迅速、正確掌握人口最新動態，據以釐定有效之因應政策，增進人民福祉，以促進工商發展及國家進步繁榮。

拾、未來可與國防、財政、交通、教育、勞工、社福、衛生、警

政、司法等資訊系統相互連接，達到資源共享目的，發揮整體效益，使政府與民眾共蒙其利。

表 4-1 戶政電腦化前後作業時間比較表

作業項目	戶政電腦化前作業時間	戶政電腦化後作業時間
出生登記	15 分鐘/次	5 分鐘/次
死亡登記	15 分鐘/次	5 分鐘/次
遷入登記	25 分鐘/次	6 分鐘/次
遷入登記	18 分鐘/次	6 分鐘/次
結婚登記	25 分鐘/次	6 分鐘/次
離婚登記	35 分鐘/次	15 分鐘/次
戶口謄本	10 分鐘/次	3 分鐘/次
戶口名簿	20 分鐘/次	3 分鐘/次
門牌證明	15 分鐘/次	5 分鐘/次
更正登記	15 分鐘/次	5 分鐘/次
查詢資料	15 分鐘/次	5 分鐘/次
戶籍閱覽	10 分鐘/次	1 分鐘/次

資料來源：內政部戶政司資訊推廣小組

戶役政資訊系統完成後確實提高了戶政的工作效率，然非僅靠資料庫的運用即能提昇服務品質，為了讓民眾真正深刻體認戶政的變革，各級戶政單位又提出配合之便民服務，塑造良好形象。

### 壹、一地遷徙民眾受惠，免填書表手續簡便

戶政電腦化後，遷徙登記只須向遷入地戶政事務所辦理遷入登記即可，免辦遷出；藉由連線作業，人民可在全國任一戶政事務所請領現行戶籍謄本，免除民眾往返奔波，而戶籍登記案件改

由電腦列印申請書，勿需填寫書表，諸項措施著實產生極大便民效益。

## 貳、單一窗口全程服務，為民辛勞午間無休

為迎接電子化政府時代來臨，各所均實施「一處受理，全程服務」，洽公民眾可在同一櫃檯辦妥各項戶籍登記、請領證簿、繳納規費等，不必尋覓穿梭。且為適應現代社會之需求，週一至週五中午照常受理申請案件，都會區之戶政事務所又提供夜間服務，延長辦公時間至晚間七點或八點，解決了大部份上班族民眾申辦之不便。

## 參、電腦製證快又好，到校受理人稱便

人工繕證時代請領身分證之期限約需三至七天始可完成，電腦化後初次請領身分證及換證者，能立即核發，遺失補證者，如能提供政府機關核發之有照證件可資佐證者，亦可隨即核發，由於手續簡便，節省民眾等候時間，造成業務成長率年年提高，另每年定期至各國民中學受理年滿十四歲之應屆畢業生請領國民身分證，加班趕製儘速完成核發，免除學生及家長申請之煩擾。

## 肆、改名殷切同理心，放寬限制順民意

未滿十四歲及同姓名之改名案件從寬處理，除製作範例供民眾參閱外，並縮短申請及作業流程，由專人受理、隨到隨辦，減少公文往返，頗獲民眾稱道。

## 伍、弱勢族群我重視，服務到家最貼心

為提供殘障人士必要之服務，各戶政所均於入口處設置「殘障人士專用對講機」及安裝樓梯扶手，並設「專用櫃台」隨時提供必要之協助與服務，對重病、殘障或年邁行動不便之民眾，如需辦理各項登記及請領各項證明時，亦提供到家或到醫院服務，

只要「一通電話，服務就到」。

### 陸、走動諮詢服務佳，顧客導向好印象

「指引服務」為各單位積極推動之服務項目，由全體同仁輪流擔任，身著醒目黃色背心，於入口處招呼前來洽公之民眾，主動解決疑惑並指導辦理事宜，使其迅速完成申辦案件，同仁秉持服務之宗旨全力以赴，對該項積極式的服務確實使民眾對政府有新的觀感。

### 柒、網路資料好應用，申辦案件免提證

戶政資訊化後，民眾辦理出生、結婚、離婚等可透過電腦查詢戶籍資料，直接據以辦理登記，無須另行提證；且為配合他機關需求，提供各種相關資料與數字，供其列管與稽核，可謂「供給行政」之最佳表現。

### 捌、放寬委託申請案，書面、通信都可以

當事人因工作、生病、出國、路途遙遠等，確實無法親自申請戶籍登記時，戶政機關均視為正常理由，准予委託他人辦理；若本人備妥相關證照、簿證，以掛號郵寄方式辦理登記亦可，開放多種管道以便利民眾。

### 玖、法令宣傳常更新，社會資源好利用

為增進民眾對戶政法令之了解，除設置法令宣導走廊及電子顯示字幕機和網路公告，並隨時更新法令資訊及各項便民措施，另派員出席里民大會、分送宣傳單、張貼宣傳海報，並透過有線及無線電視台、廣播電台、網際網路，刊載法令訊息及特殊服務項目，促使民眾多加利用。

戶政機關的各項便民措施，除了充分表達其顧客導向的服務

宗旨外，更積極的是運用資訊科技，改變了政府服務民眾的方式，也快速的回應民眾的需求。不可否認的是，再好的服務仍有其極限與盲點，為了追求卓越，仍須不斷探討其缺失不斷改進。

## 第五章 研究發現

我們政府現正大力推動電子化的目標，而戶役政系統更是以資訊網路配合先進科技來提昇品質與效率，但是否能滿足民眾的需求，及內部員工與組織是否因此產生影響，我們應加以深入分析。

### 第一節 戶政同仁問卷調查分析

#### 壹、問卷之樣本與回收概況

以台中市八區戶政事務所 220 位員工（不含臨時人員及工友）為母體，進行戶政資訊化後，員工對工作的適應與組織調整的看法，及對電腦化效益之評估。本研究之問卷自九十三年十二月十五日發送，並於十二月二十日回收完畢，依據回收份數 214 份，將漏答及拒答題超過二分之一以上，且有連續性答題傾向者，為無效問卷之判別基準檢核篩選後，剔除其中 10 份，共計回收之有效問卷為 204 份，有效問卷回收率為 93.6%，回收情形詳如表 5-1 所示：

表 5-1 研究問卷發出及回收統計表

區別	發放問卷數	回收問卷數	有效問卷回收數	有效回收率	備註
中區	8	8	8	100.0%	
東區	20	20	20	100.0%	
西區	27	26	26	96.3%	本人為西區戶政所主任，避

					免主觀判定， 故不填問卷
南區	23	23	20	87.0%	
北區	34	30	28	82.3%	
西屯區	36	36	33	91.7%	
南屯區	28	27	27	96.4%	
北屯區	44	44	42	95.4%	
總合	220	214	204	92.7%	

資料來源：本研究調查統計

## 貳、 受訪人員基本屬性

戶政同仁問卷有效樣本 204 份之人員結構情形分析如下：

### 一、 性別

受訪對象性別資料統計如表 5-2 及圖 5-1 所示，戶政事務所呈現女多於男現象，女性（168）（82.4%）、男性（36）（17.6%），且二者差距甚大，可見戶政工作屬靜態且死板的行政作業方式，無法吸引多數男性參與。

表 5-2 性別 (N=204)

	人數	百分比	累積百分比
男	36	17.6	17.6
女	168	82.4	100
總合	204	100	

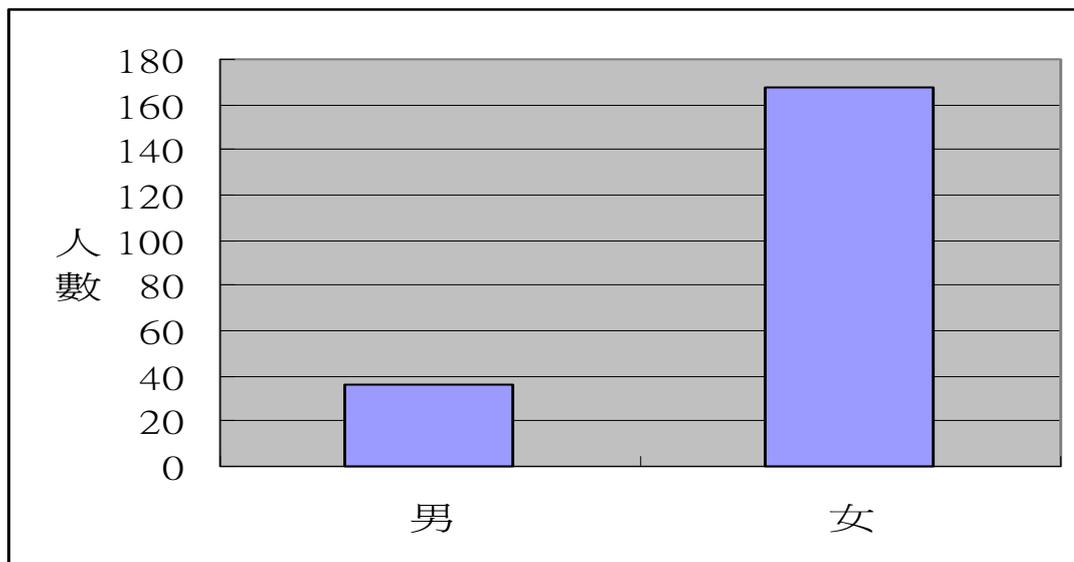


圖 5-1 性別 (N=204)

## 二、年齡

受訪對象年齡分佈層如表 5-3 及圖 5-2 所示，31-40 歲 (80 人) (39.2%) 佔最大比率，41-50 歲 (75 人) (36.7%) 居次，其餘依次為 51-60 歲 (32 人) (15.7%)、21-30 歲 (14 人) (6.9%)、61 歲以上 (3 人) (1.5%) 由上述數據可了解，戶政事務所 31-40 歲人員佔近四成，此年齡層可塑性高，具發展潛力將是戶政的一股新力量，而 61 歲以上者快速汰換。

表 5-3 年齡 (N=204)

	人數	百分比	累積百分比
20 歲以下	0	0	0
21-30 歲	14	6.9	6.9
31-40 歲	80	39.2	46.1
41-50 歲	75	36.7	82.8
51-60 歲	32	15.7	98.5
61 歲以上	3	1.5	100
總和	204	100	

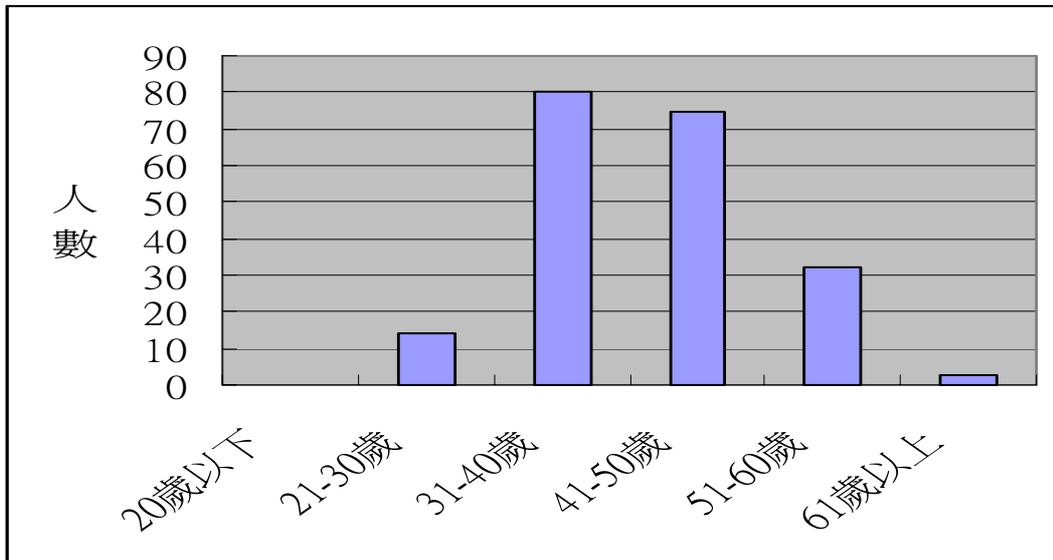


圖 5-2 年齡 (N=204)

### 三、教育程度

分析受訪對象之教育程度如表 5-4 及圖 5-3 所示，專科畢業者佔最多（113 人）（55.4%），其次大學畢業（63 人）（30.9%），其餘如高中畢業（23 人）（11.3%），研究所以上（5 人）（2.4%）。大學及專科畢業者共 176 人，佔 83.6%；再加上研究所以上 5 人，佔 2.4%，合計已達 181 人，佔 88.7%，由此可知台中市各區戶政事務所之員工教育水準頗高。

表 5-4 教育程度 (N=204)

	人數	百分比	累積百分比
研究所以上	5	2.4	2.4
大學	63	30.9	33.3
專科	113	55.4	88.7
高中	23	11.3	100
國中以下	0	0	100
總和	204	100	

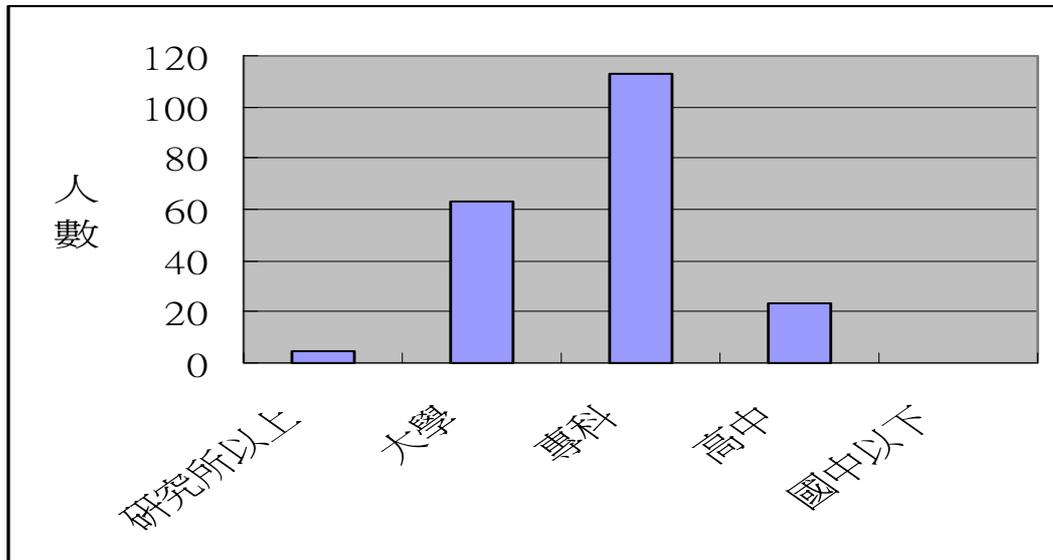


圖 5-3 教育程度 (N=204)

#### 四、職稱

目前各區戶政事務所共有七個職稱，比例分佈如表 5-5 及圖 5-4，以戶籍員最多（80 人）（39.2%），其次是課員（60 人）（29.4%），最少的是主任（7 人）（3.4%），從數據得知，戶政事務所中，戶籍員與課員乃是中堅份子，為推動戶政便民服務工作中非常重要的角色。再經交叉分析獲知，在戶政單位服務年資在 2 年以下，有 19 人（82.6%）是書記，3-5 年有 13 人（31.7%）是辦事員或書記（見附錄三），均為戶政所較低階之職位，可見人事管道並不很暢通。

表 5-5 職稱 (N=204)

	人數	百分比	累積百分比
書記	23	11.3	11.3
辦事員	10	5.0	16.3
戶籍員	80	39.2	55.5
課員	60	29.4	84.9
股長	16	7.8	92.7
秘書	8	3.9	96.6
主任	7	3.4	100.0
總合	204	100.0	

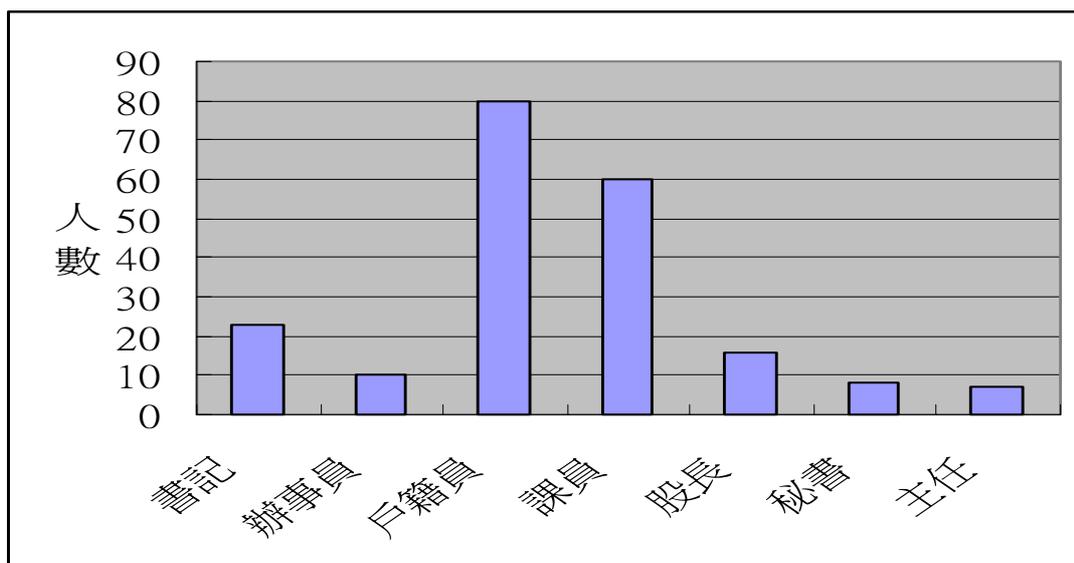


圖 5-4 職稱 (N=204)

## 五、服務公職年資

受訪對象在公家單位服務年資分布層如表 5-6 及圖 5-5 所示，以 11-15 年 (56 人) (27.5%) 居多，次之為 6-10 年 (48 人) (23.6%)，再其次為 5 年以下 (28 人) (13.7%)，至於 20 年以

上，如 21-25 年（16 人）（7.8%）、26-30 年（17 人）（8.3%）和 31 年以上（17 人）（8.3%）人數均相差無幾，可見服務公職 20 年以上者，已日漸減少。

表 5-6 服務公職年資（N=204）

	人數	百分比	累積百分比
5 年以下	28	13.7	13.7
6-10 年	48	23.6	37.3
11-15 年	56	27.5	64.8
16-20 年	22	10.8	75.6
21-25 年	16	7.8	83.4
26-30 年	17	8.3	91.7
31 年以上	17	8.3	100
總合	204	100.0	

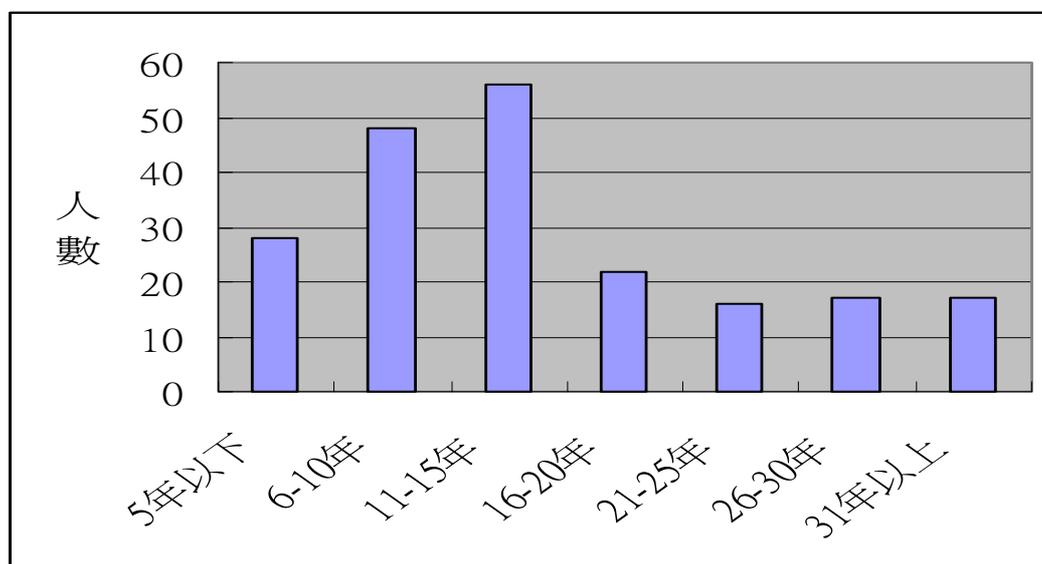


圖 5-5 服務公職年資 (N=204)

## 六、戶政單位服務年資

分析受訪對象在戶政單位服務年資分布層如表 5-7 及圖 5-6

所示，以 6-8 年（42 人）（20.6%）佔最大比率，3-5 年（41 人）（20.1%）次之，其餘依序是 9-12 年（33 人）、20 年以上（32 人）、2 年以下者（23 人）、16-19 年（9 人），由以上數據觀之，服務戶政單位 10 年以下者，已佔 52%，人員的流動率應算是頗高的。

表 5-7 戶政服務年資 (N=204)

	人數	百分比	累積百分比
2 年以下	23	11.3	11.3
3-5 年	41	20.1	31.4
6-8 年	42	20.6	52.0
9-12 年	33	16.2	68.2
13-15 年	24	11.8	80.0
16-19 年	9	4.4	84.4
20 年以上	32	15.6	100.0
總合	204	100.0	

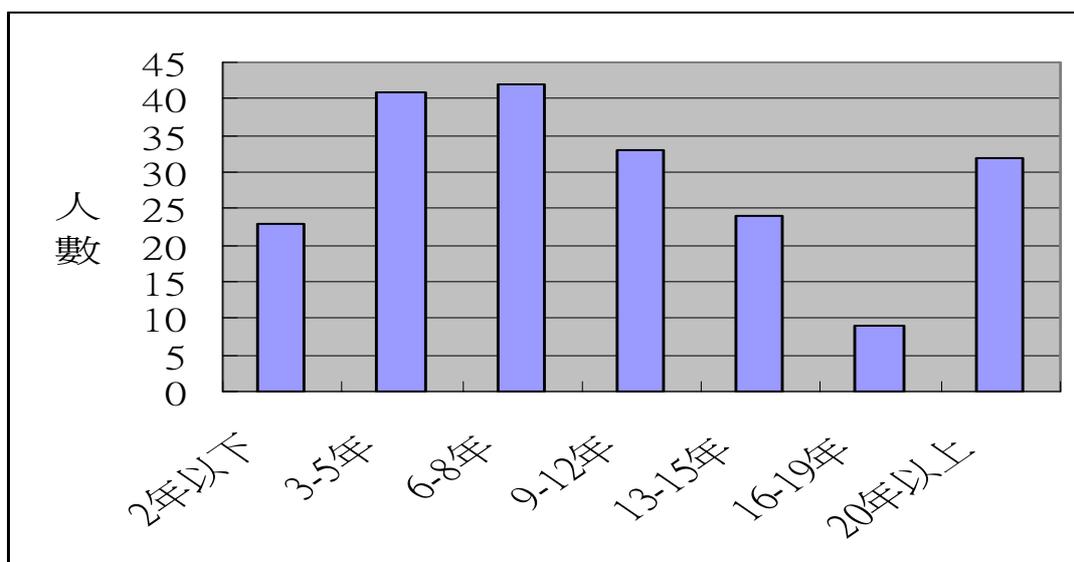


圖 5-6 戶政服務年資 (N=204)

### 叁、戶政人員在工作上的適應與角色之看法問卷調查分析

#### 一、您認為戶政資訊化後，是否提升了工作效率。

如表 5-8 及圖 5-7 所示，針對此問題表示非常同意（45 人）及同意（98 人），合計 143 人已佔 70.1%，可知同仁普遍認為戶政資訊化後，確實提高了工作效率，也就是電腦化是可以提高行政效率的，而戶政資訊化最重要的效益之一，也就是在此；至於不同意及非常不同意，合計 49 人（24%），經交叉分析得知戶政服務年資 5 年以下者，或者無從與資訊前作比較，亦或對工作效率之提升有不同的標準，故有 45 人佔 70.3% 表示不同意與非常不同意（見附錄四）。

表 5-8 戶政資訊化後提升工作效率（N=204）

	人數	百分比	累積百分比
非常同意	45	22.1	22.1
同意	98	48.0	70.1
無意見	12	5.9	76.0
不同意	29	14.2	90.2
非常不同意	20	9.8	100.0
總合	204	100.0	

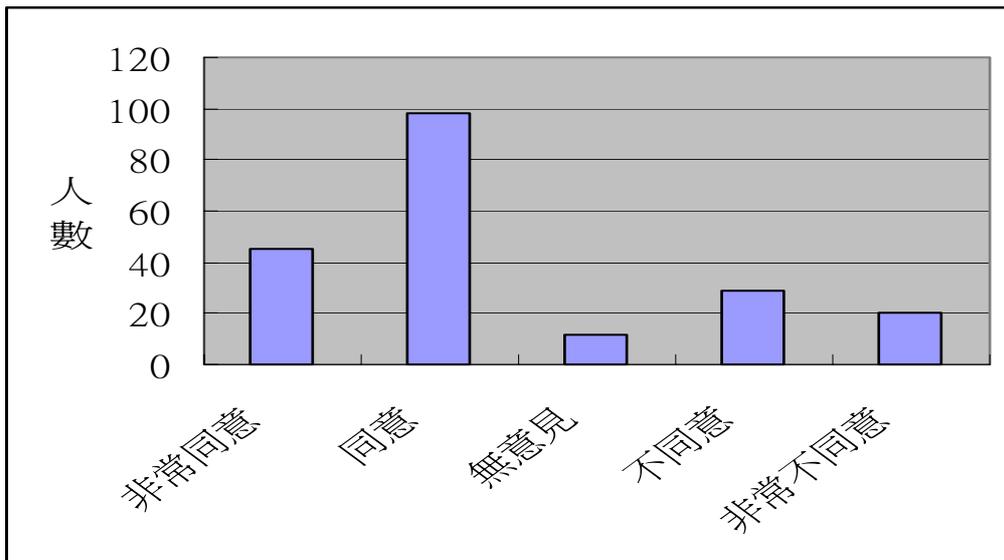


圖 5-7 戶政資訊化後提升工作效率 (N=204)

## 二、和以往相比，戶政資訊化是否可以節省您許多作業時間。

戶政資訊化後，透過電腦機具的輔助確實節省了不少作業時間，由表 5-9 及圖 5-8 所示，得知有 95 人，佔 46.6% 受訪者表示同意（非常同意 5 人與同意 90 人）唯電腦化後，相關的後序工作與內部作業並未因此而減化，仍需人工處理與接續，乃有受訪者表示不同意（80 人）（39.2%）及非常不同意（15 人）（7.4%），可知戶政電腦化的實施，一些資深戶政同仁經歷焦慮與不適應，顯現了在工作的變革是有衝擊的，故其反應較差，這是我們未來應特別注意並改善的。

表 5-9 戶政資訊化可以節省許多作業時間 (N=204)

	人數	百分比	累積百分比
非常同意	5	2.5	2.5
同意	90	44.1	46.6
無意見	14	6.8	53.4
不同意	80	39.2	92.6
非常不同意	15	7.4	100.0
總合	204	100.0	

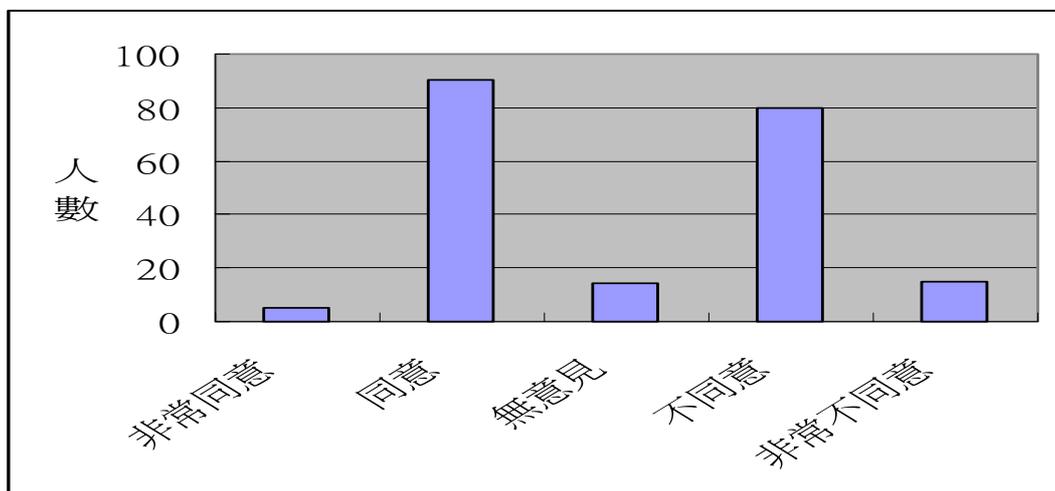


圖 5-8 戶政資訊化可以節省許多作業時間 (N=204)

三、戶政資訊化後，您的工作方式改變了（電腦取代人工），您適應的情況如何。

戶政資訊化後，以電腦取代人工，如表 5-10 及圖 5-9 所示，針對此一問題表示適應非常良好(47 人)(23.0%)與良好者(135 人)(66.2%)，合計高達 182 人(89.2%)，不適應(5 人)(2.5%)與非常不適應(1 人)(0.5%)，合計 6 人(3.0%)，兩類相差比率甚多，表示受訪者自我調適與適應的狀況良好，除了戶政同仁具有高度耐煩、耐苦的能力外，同仁的自我要求與接受訓

練，因而能順利推展其工作。

表 5-10 戶政資訊化後工作方式改變適應情況 (N=204)

	人數	百分比	累積百分比
非常良好	47	23.0	23.0
良好	135	66.2	89.2
無意見	16	7.8	97.0
不適應	5	2.5	99.5
非常不適應	1	0.5	100.0
總合	204	100.0	

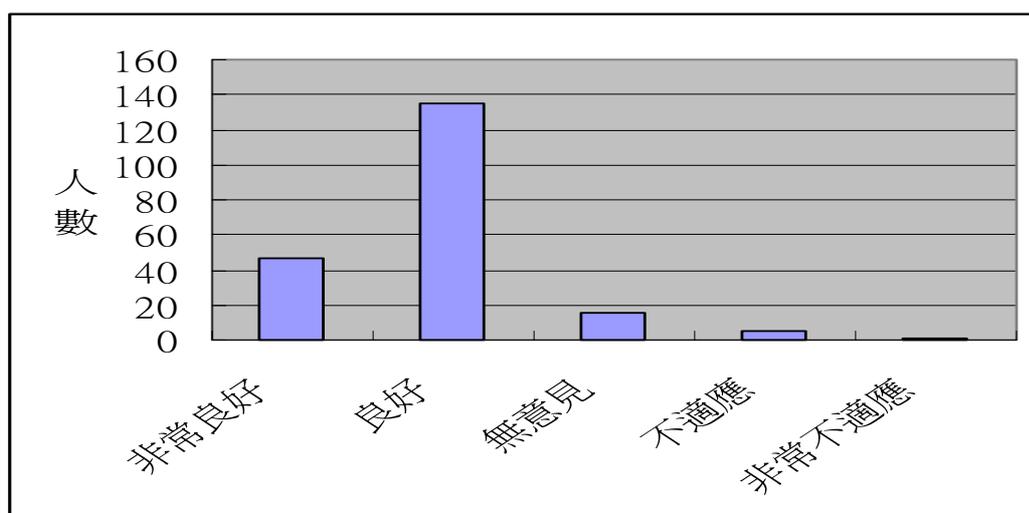


圖 5-9 戶政資訊化後工作方式改變適應情況 (N=204)

四、戶政資訊化前後，上級單位提供的教育訓練，是否使您能順利執行業務。

針對此問題調查結果如表 5-11 及圖 5-10，受訪者表示非常同意 (30 人) 及同意 (123 人)，合計達 153 人 (75%)，顯示為了資訊化作準備，上級單位及內政部一連串的電腦課程 (如倉頡輸

入法等)與法令課程,提供了同仁不少學習機會與資訊能力,使得同仁不會心生恐懼;而不同意(21人)與非常不同意(10人)者,合計31人佔15.2%。經交叉分析有15人(48.4%)為戶政服務年資2年以下者,11人(35.5%)為戶政服務年資3-5年者(見附錄五),因為在85年電腦化上線後,未再繼續辦理相關專業訓練,可見提供新進人員足夠教育訓練,幫助其儘早順利執行業務是必需的。

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 (N=204)

	人數	百分比	累積百分比
非常同意	30	14.7	14.7
同意	123	60.3	75.0
無意見	20	9.8	84.8
不同意	21	10.3	95.1
非常不同意	10	4.9	100.0
總合	204	100.0	

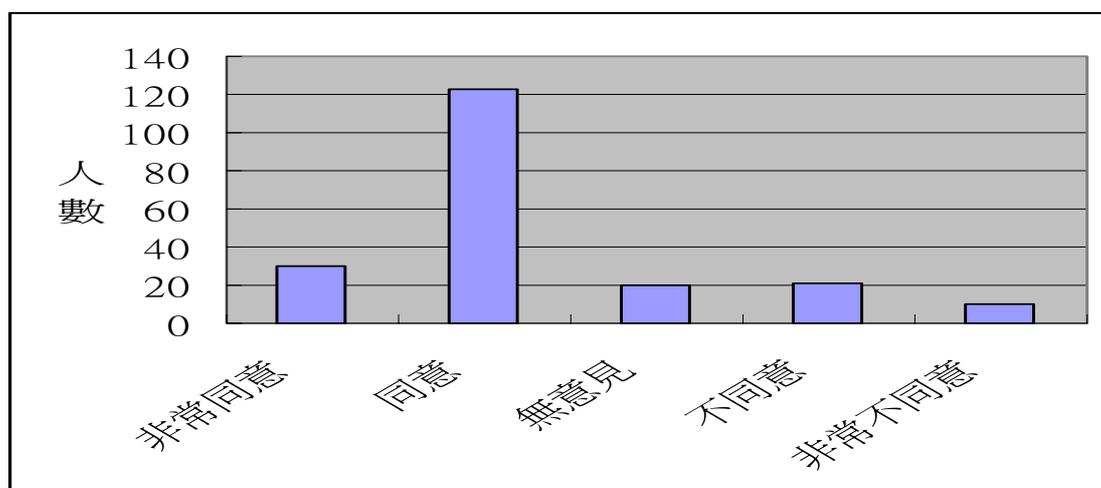


圖 5-10 戶政資訊化前後,上級單位提供的教育訓練,使您能順利執行業務(N=204)

## 六、戶政資訊化前後，您感受到在工作上較便利的是。

如表 5-12 及圖 5-11 表示，針對受訪者表示較便利的是：編造選冊及其他名冊(135 人)(36.0%)最高，其次是資料查詢(122 人)(32.5%)，再其次是作業方式(83 人)(22.1%)，最少的是統計作業(35 人)(9.4%)，由於戶政事務所的統計作業一向由專人負責，其他同仁鮮少有機會使用，故較不知其便利性；而選舉造冊等功能因近年來選舉次數頗多，與以往人工抄寫相比，既快速又正確，自然獲得大多數同仁的認同與稱便。

表 5-12 戶政資訊化前後，在工作上感受到較便利的 (N=204)

	人數	百分比	累積百分比
編造選冊及其它名冊	135	36.0	36.0
統計作業	35	9.4	45.4
資料查詢	122	32.5	77.9
作業方式	83	22.1	100.0
其他	0	0.0	100.0
總計	375	100.0	

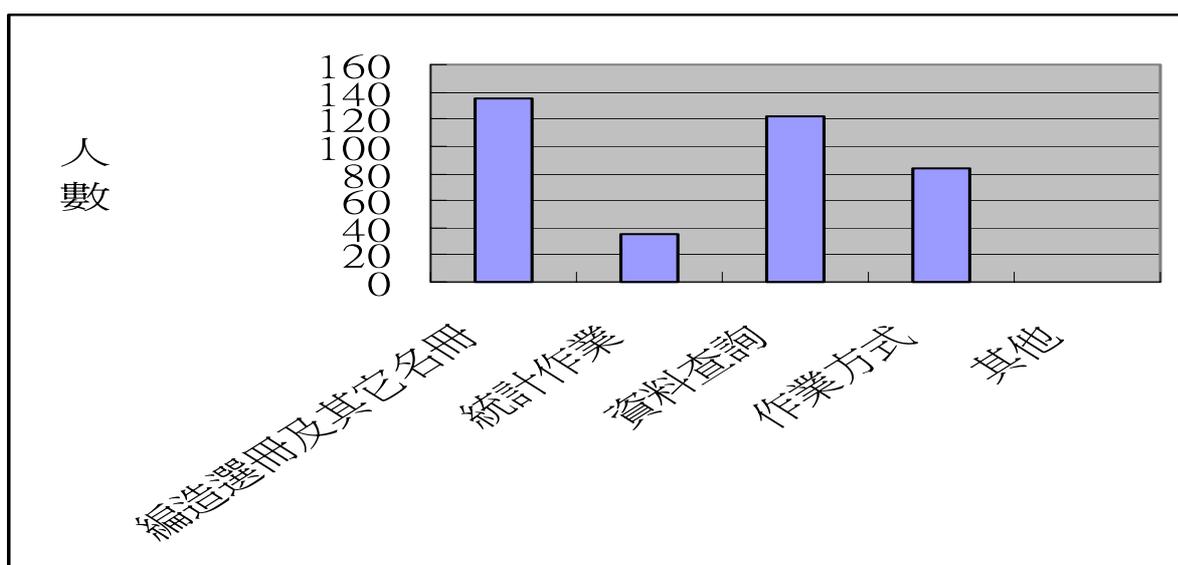


圖 5-11 戶政資訊化前後，在工作上感受到較便利的 (N=204)

## 六、您覺得戶政資訊化後，政府所付出的設備成本是否有減省。

針對資訊化後的設備成本是否有減省，表 5-13 及圖 5-12 表示出非常同意（11 人）（5.4%）及同意者（50 人）（24.5%），合計 61 人佔 29.9%，表示不同意（59 人）（28.9%）及非常不同意（10 人）（4.9%），合計 69 人佔 33.8%，此兩類比率相差不多，反而是無意見者 74 人，佔 36.3% 較為特殊，戶政資訊系統在推動之當時包含主機房之設備與裝修及窗口工作站之設置與機具購買，均由內政部統籌辦理，只有維修經費由地方政府負擔，故同仁對經費之分攤與支出比較沒有特別之概念。

表 5-13 戶政資訊化後，政府所付出的設備成本是否有減省(N=104)

	人數	百分比	累積百分比
非常同意	11	5.4	5.4
同意	50	24.5	29.9
無意見	74	36.3	66.2
不同意	59	28.9	95.1
非常不同意	10	4.9	100.0
總合	204	100.0	

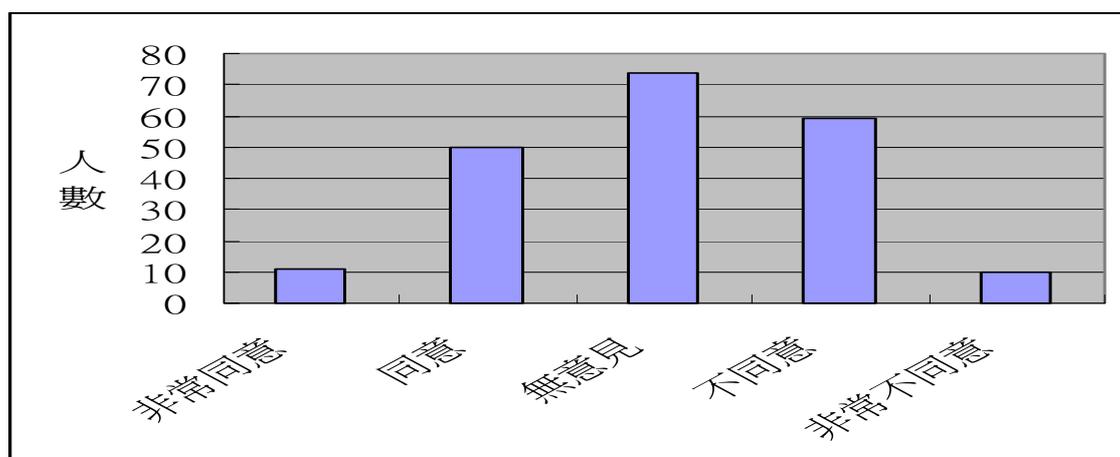


圖 5-12 戶政資訊化後，政府所付出的設備成本與經費有減省 (N=104)

七、您覺得戶政資訊化後，戶政人員的人力運用是否有節省。

如表 5-14 及圖 5-13 表示，此問題表示非常同意(13 人)(6.4%)及同意(75 人)(36.8%)，合計達 88 人(36.8%)，不同意(74 人)(36.3%)及非常不同意(12 人)(5.8%)，合計 86 人(42.1%)，由此可知同意與不同意兩類比率相差不多，表示受訪者對此題有較對等的看法，戶政資訊化後，因為資訊系統與機具的協助，代替手工的抄錄，人力上應有節省才是，但是城鄉差距甚遠，連線作業使大多之工作量集中於市區，可能也會造成市區人力明顯不足。

表 5-14 戶政資訊化後，戶政人員的人力運用是否有節省 (N=204)

	人數	百分比	累積百分比
非常同意	13	6.4	6.4
同意	75	36.8	43.2
無意見	30	14.7	57.9
不同意	74	36.3	94.2
非常不同意	12	5.8	100.0
總合	204	100.0	

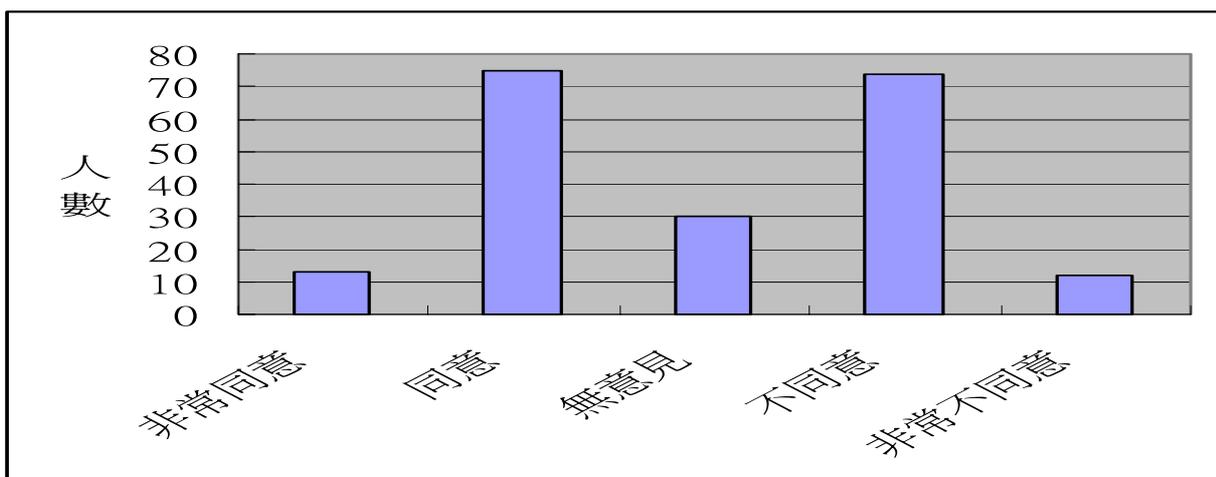


圖 5-13 戶政資訊化後，戶政人員的人力運用有節省 (N=204)

八、戶政資訊化後，透過介面整合，使各機關在共通平台作業，可簡省許多民眾之提證。

針對此問題意見表示如表 5-15 及圖 5-14，認為非常同意（34 人）及同意（118 人）合計達 152 人（74.5%），故多數同仁咸認共通平台作業方式，可解決民眾提證之不便，然究竟開放的機關有限，故無法全面性的提供服務，因此不同意者（31 人）與非常不同意者（12 人）有 43 人，佔 21.1%，對於尚未透過電子閘門互相連通資訊的業務單位，這仍是未來努力的方向。

表 5-15 透過介面整合，各機關在共通平台作業，可簡省許多民眾之提證 (N=204)

	人數	百分比	累積百分比
非常同意	34	16.7	16.7
同意	118	57.8	74.5
無意見	9	4.4	78.9
不同意	31	15.2	94.1
非常不同意	12	5.9	100.0
總合	204	100.0	

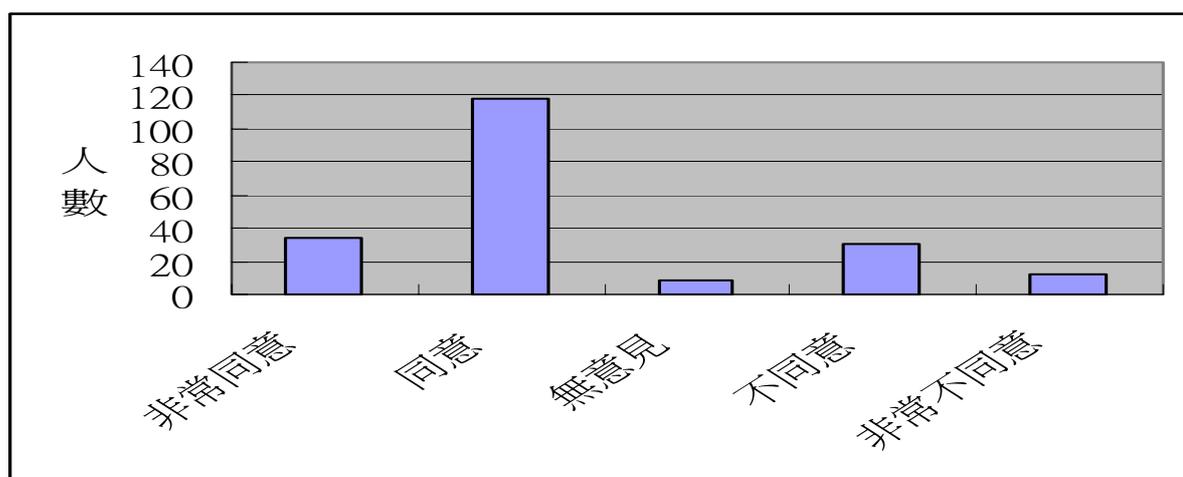


圖 5-14 透過介面整合，各機關在共通平台作業，可簡省許多民眾之提證 (N=204)

## 九、資訊化後為配合電腦作業，您認為相關的法令是否有修改。

如表 5-16 及圖 5-15 所示，針對此問題表示非常同意(15 人)(7.3%)及同意(122 人)(59.8%)，合計達 137 人(67.1%)，與不同意(31 人)(15.2%)及非常不同意者(3 人)(1.5%)，合計達 34 人(16.7%)兩類比率相差甚多，由此可知為配合電腦作業，戶籍法及戶籍法施行細則已有大幅修改，然針對無意見者(33 人)(16.2%)，經交叉比對以戶政單位服務年資 2 年以下者(18 人)(54.5%)佔多數(見附錄六)，可知其因資訊化後進入戶政單位，無法與以往比較，故多無意見。

表 5-16 資訊化後，為配合電腦作業，相關的法令有修改 (N=204)

	人數	百分比	累積百分比
非常同意	15	7.3	7.3
同意	122	59.8	67.1
無意見	33	16.2	83.3
不同意	31	15.2	98.5
非常不同意	3	1.5	100.0
總和	204	100.0	

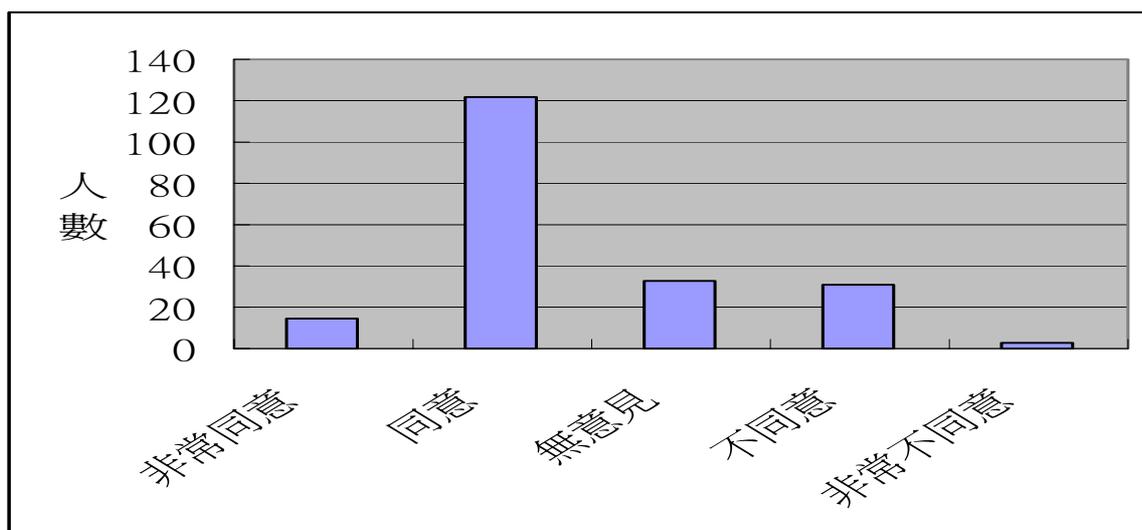


圖 5-15 資訊化後，為配合電腦作業，相關的法令有修改 (N=204)

#### 十、戶政資訊化後，您認為是否使得同仁的流動率降低。

戶政資訊化後，原本預期戶政人員之流動率可降低，但是正如表 5-17 及圖 5-16 所示，受訪者傾向給予否定的答案，針對此問題表示不同意(105 人)(51.5%)及非常不同意(18 人)(8.8%)，合計 123 人(60.3%)，由此可知戶政資訊化後，是否因為便民要求，或相關措施窒礙難行而造成更多的工作壓力與負荷，致無法留住人才，有待中央全盤了解與解決。

表 5-17 戶政資訊化後同仁的流動率降低 (N=204)

	人數	百分比	累積百分比
非常同意	8	3.9	3.9
同意	48	23.5	27.5
無意見	25	12.3	39.7
不同意	105	51.5	91.2
非常不同意	18	8.8	100.0
總和	204	100.0	

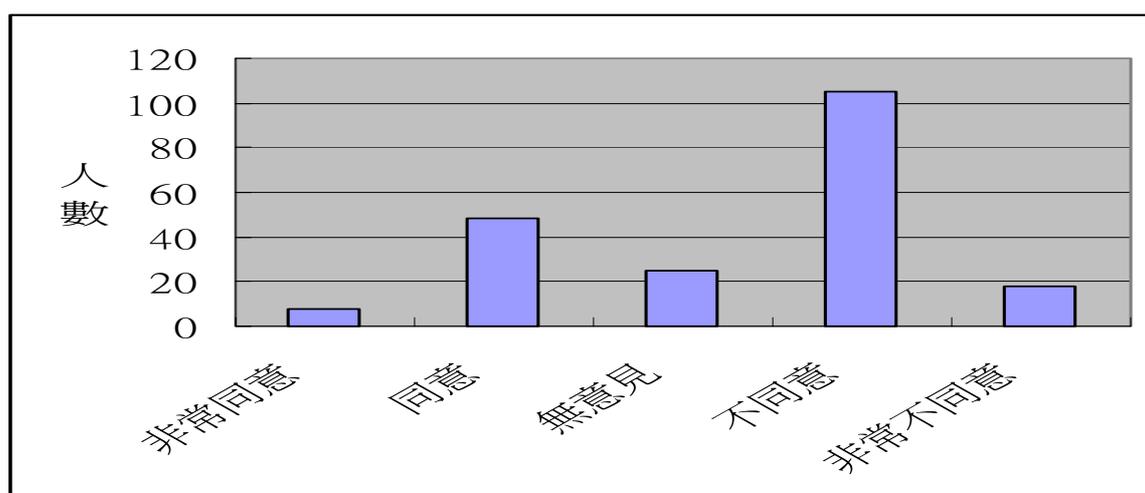


圖 5-16 戶政資訊化後同仁的流動率降低 (N=204)

十一、資訊化後，為適應新的工作方式，您的組織內部是否有作調整（包括職等與工作內容）。

如表 5-18 及圖 5-17 所示，針對此問題表示非常同意（6 人）（2.9%）及同意（33 人）（16.2%）合計達 39 人（19.1%），不同意（92 人）（45.1%）及非常不同意者（48 人）（23.5%），合計（140 人）（68.6%），同意與不同意兩類比率相差無幾，因此受訪者看法對比，尤其戶政電腦化的實施主要在於資料處理方式的改變，但是組織內部包括功能與業務內容並未改變，因此單位內部行政管理流程及決策方式仍舊維持以往的模式未受影響。

表 5-18 資訊化後組織內部有作調整（N=204）

	人數	百分比	累積百分比
非常同意	6	2.9	2.9
同意	33	16.2	19.1
無意見	25	12.3	31.4
不同意	92	45.1	76.5
非常不同意	48	23.5	100.0
總和	204	100.0	

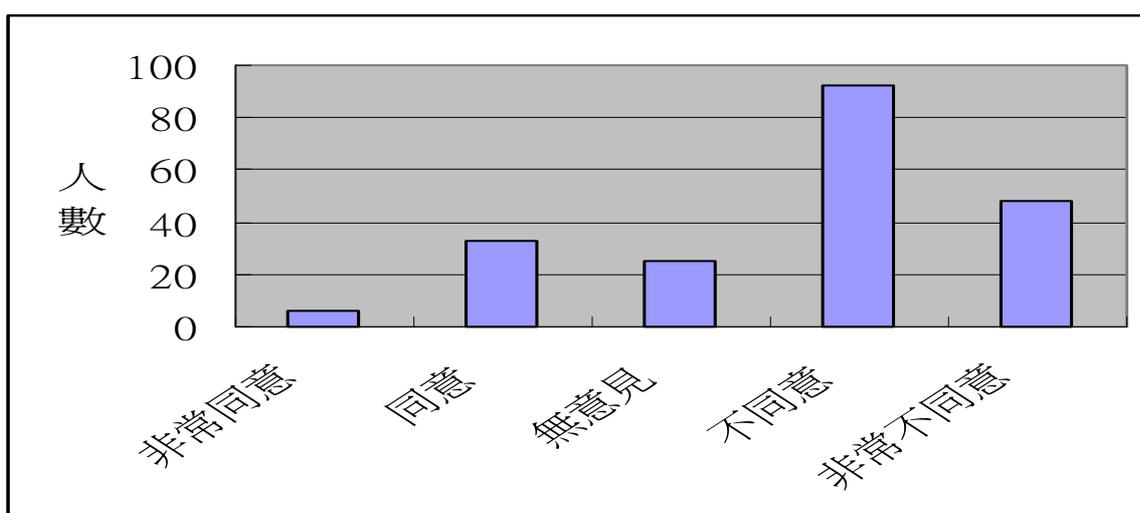


圖 5-17 資訊化後組織內部有作調整（N=204）

## 十二、資訊化以來，您的主管對於資訊業務的推展是否支持。

如表 5-19 及圖 5-18 所示，此問題表示非常同意(33 人)(16.2%)及同意(129 人)(63.2%)，合計達 162 人(79.4%)，不同意(10 人)(4.9%)及非常不同意(2 人)(1.0%)計有 12 人(5.9%)，同意與不同意兩類比率相去甚遠，可見受訪對象對此題具有高度同意取向，普遍認為在現今資訊發達的社會，資訊化為必然的趨勢，主管的支持會對業務有所助益。

表 5-19 資訊化以來，您的主管對於資訊業務的推展支持 (N=204)

	人數	百分比	累積百分比
非常同意	33	16.2	16.2
同意	129	63.2	79.4
無意見	30	14.7	94.1
不同意	10	4.9	99.0
非常不同意	2	1.0	100.0
總和	204	100.0	

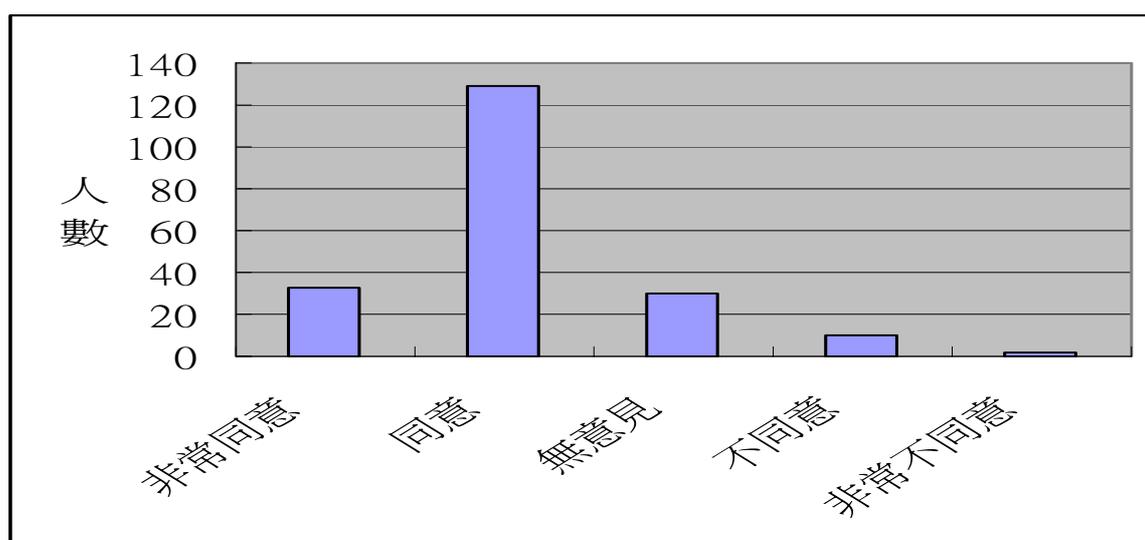


圖 5-18 資訊化以來，您的主管對於資訊業務的推展支持 (N=204)

### 十三、您覺得資訊化後，戶政單位內部還應該改進的事項是。

針對此問題所回答之選項，由於本題乃複選題，故如表 5-20 及圖 5-19 所示，應改進的事項以提供員工更多學習與訓練機會 166 人 (23.7%) 最重要，其次為充實辦公設備、機具與人員 (147 人) (21.0%)，再其次為設置資訊專業人員 (133 人) (19.0%)，由此可知，在戶政資訊化後，受訪者為因應與日俱增的資訊時代來臨，當務之急均在加強自身的專業素養與知識，然而機具之配合和設置專責人員也是不可或缺的。

表 5-20 資訊化後，戶政單位內部應該改進的事項 (N=699)

	人數	百分比	累積百分比
提供學習與訓練機會	166	23.7	23.7
員工意見表達與溝通	101	14.4	38.2
充實辦公設備、機具與人員	147	21.0	59.2
設置資訊專業人員	133	19.0	78.3
提高主管對資訊與相關法令的認知	40	5.7	84.0
增加專業加給與福利	112	16.0	100.0
總和	699	100.0	

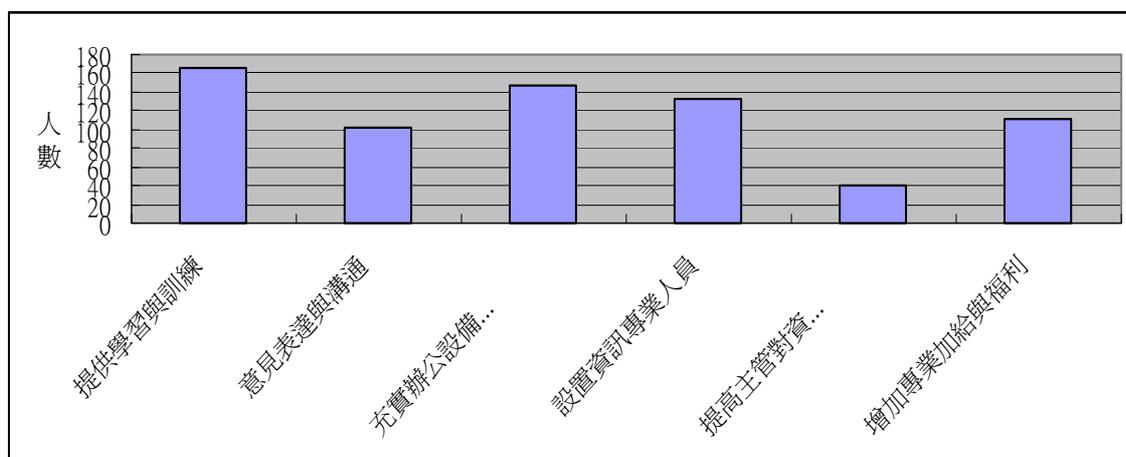


圖 5-19 資訊化後，戶政單位內部應該改進的事項 (N=699)

## 肆、問卷調查發現

以上問卷調查結果整理後，可發現戶政單位是政府機關與民眾接觸最頻繁且最基層的，由於管理之事務既瑣碎又細微，因而員工多以女性居多且因工作穩定、技術性不高，服務的年齡層一直無法降低，惟近年來資訊化的影響，越來越多的年長者，因工作壓力與環境變遷，且需要應用電腦來處理業務，對沒有接觸的事物，心生畏懼與無法適應故提前退休，造成戶政人員明顯年輕化，且又有新血輪的挹注，也使教育程度提高，此乃可喜現象。

86 年全國戶政資訊系統連線後，多年來「戶政」給人的印象也全盤改觀了，服務更快速、資料更正確、設備更現代化、便民措施更多元，確實提昇了不少的工作效率且為了讓戶政同仁能順利執行業務，內政部也提供不少職前訓練與專業課程，以減輕其心理的恐懼，在法規方面也配合修正，因此同仁大部分均適應良好尤其是透過網路運作，不論在以前人工抄寫的選舉名冊或學齡兒童名冊、老人名冊等，及各項統計作業均在一只指令下，全部由電腦代工，既美觀又整潔且作業極快速；另外以往最費時之資料查詢與搜尋等，也變得既快速又有系統連貫，戶政的服務效率與品質，當然因此獲得提升。

然科技化的結果也必須付出相對的代價，如機具的汰換、設備的維護、軟體的更新等，在在都需要更多的經費，以目前各地地方政府的財源狀況來看，能支應如此龐大的預算者幾稀，除非全額由中央負擔，否則勢必無法全國同步運作，這會影響整個戶政工作的推展，乃是值得主管機關探討的嚴肅問題。

除此之外對於許多戶政同仁來說，資訊化可以電腦化來代替人工，但是仍需依賴人員之登錄與操作，且後續之程序並未減少，

部分工作項目仍未電腦化，許多業務依然倚靠人工方式處理，故無法節省太多工作時間，而各級人事單位和首長均以「電腦化以機器代替人力，人員應減省」為思維邏輯，主張員額縮編，已有許多戶政單位裁員，造成現有同仁工作負荷過重，流動率自然無法降低；且在大部分以「一般民政」、「一般行政」科目取得任用資格之情況下，同仁的專業知識中並未有太多涉及資訊管理與應用者，比較無法針對戶役政資訊系統之功能和運用，給予較多的幫助，因此儘早設置專門職系人員，以應工作需求，乃是刻不容緩的。而為了提升員工戶政相關專業素養，不斷的學習與訓練，也是不可或缺的，尤其是主管觀念的正確與支持，方可推動整個機關往電子化政府的方向前進；內部組織的和諧與圓融也可穩定同仁的心情，因此多多重視同仁的意見與加強溝通和協談，以凝聚共識，方可使機關具有向心力，共同為效能政府而打拼。

## 第二節 民眾問卷調查分析

### 壹、問卷之樣本與回收概況

以台中市全市人口為母體，再依各區人口數所佔之比例抽取樣本 500 份，詳如表 5-21：

表 5-21 台中市各區戶政事務所市民分配之樣本數

區別	樣本母體數	抽取樣本數
中區	23,698	12
東區	70,453	35
西區	116,222	57
南區	105,904	52
北區	147,217	72
西屯區	188,441	92

南屯區	138,387	68
北屯區	229,712	112
總合	1,020,034	500

資料來源：本研究調查統計

為求達到抽樣的目的，以調查日到台中市各區戶政事務所申辦各類案件之市民中，按戶政事務所抽號排順序（依到各戶政事務所之時間順序），每隔3人抽取1人為各該所之樣本，本問卷調查在九十三年十二月十五日發送500份，回收後依據拒答及問卷未答題數超過總題數二分之一以上，且有連續性答題傾向者，為無效問卷之判別基準檢核篩選後，剔除其中22份，共計回收之有效問卷有415份，有效問卷回收率為83.0%。詳見表5-22

表 5-22 研究問卷發出及回收統計 (N=500)

區別	發出問卷數	回收問卷數	有效問卷數	有效回收率
中區	12	10	9	75.0%
東區	35	28	26	74.3%
西區	57	53	51	89.5%
南區	52	43	40	76.9%
北區	72	65	61	84.7%
西屯區	92	80	77	83.7%
南屯區	68	61	60	88.2%
北屯區	112	97	91	81.2%
總計	500	437	415	83.0%

資料來源：本研究調查統計

## 貳、受訪者基本屬性

## 一、性別：

分析受訪對象可知女性（221 人）（53.3%）與男性（194 人）（46.7%）兩者差距不大，如表 5-23 及圖 5-20 所示，民眾之性別與來戶政所申辦案件並無明顯關連。

表 5-23 性別 (N=415)

	人數	百分比	累積百分比
男	194	46.7	46.7
女	221	53.3	100.0
總和	415	100.0	

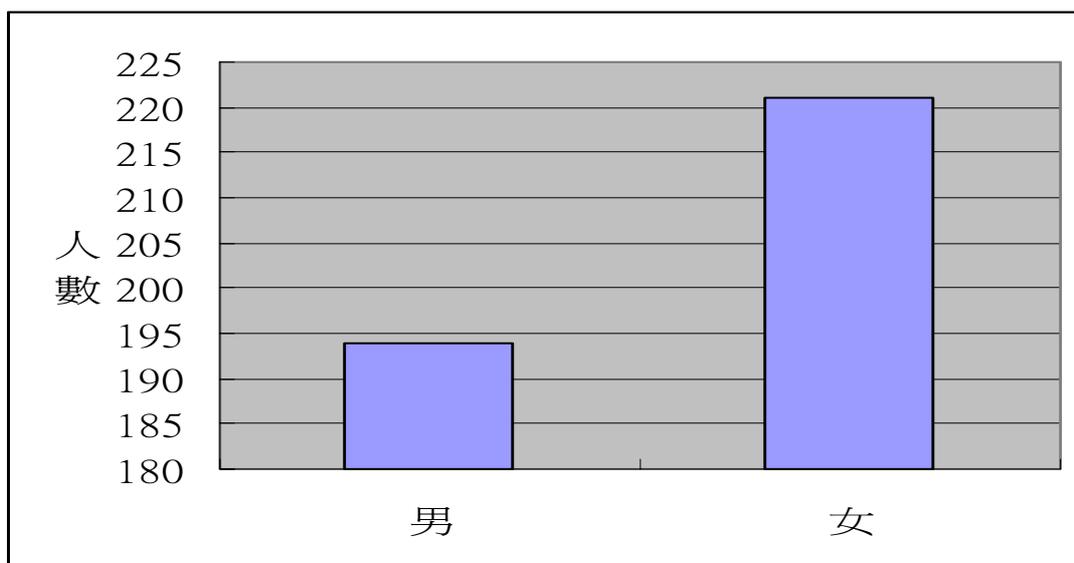


圖 5-20 性別 (N=415)

## 二、年齡

受訪對象之年齡分布以 30-39 歲（143 人）（34.4%）佔最大比率，40-49 歲（105 人）（25.3%）居次，其餘依序為 20-29 歲（82 人）（19.8%）、50-59 歲（41 人）（9.9%）、19 歲以下（21 人）（5.1%）、60-69 歲（16 人）（3.8%）、70 歲以上（7 人）（1.7

%)，由以上可知，台灣近年來因工商業發達，小家庭已為現今「家」的基本單位，因此 30-39 歲年齡層人口，便成為家庭中辦理各項事務的負責人。

表 5-24 年齡 (N=415)

年齡	人數	百分比	累積百分比
19 歲以下	21	5.1	5.1
20-29 歲以下	82	19.8	24.8
30-39 歲以下	143	34.4	59.3
40-49 歲以下	105	25.3	84.6
50-59 歲以下	41	9.9	94.5
60-69 歲以下	16	3.8	98.3
70 歲以上	7	1.7	100.0
總和	415	100.0	

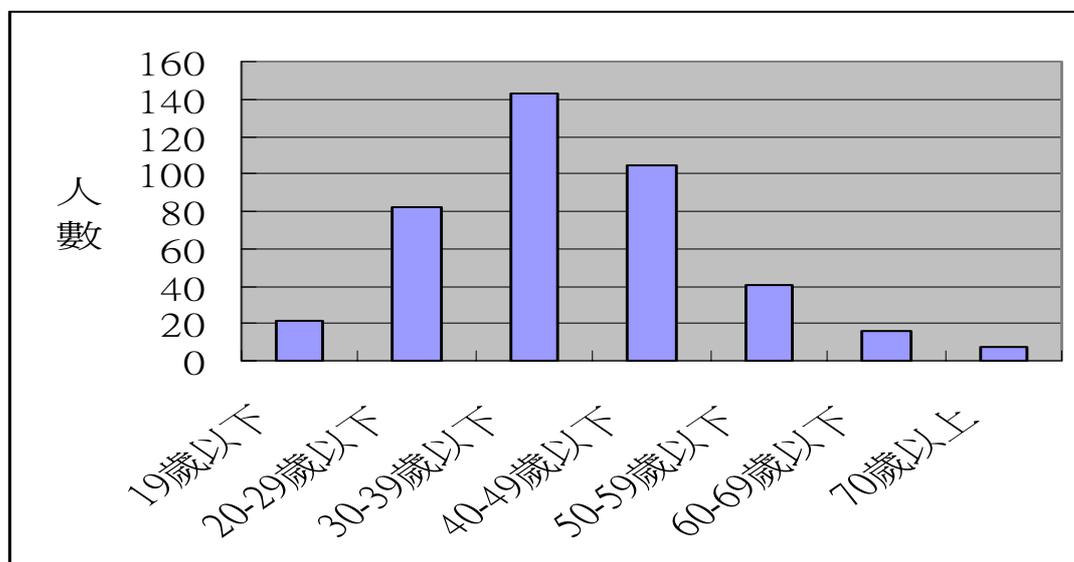


圖 5-21 年齡 (N=415)

### 三、教育程度

如表 5-25 及圖 5-22 所示，以高中畢業者（167 人）（40.2%）為最多，專科畢業（103 人）（24.8%）居次，大學畢業（80 人）（19.3%），再其次碩士畢業（27 人）（6.5%），國小（20 人）（4.8%），而博士與國中畢業皆為（9 人）（2.2%）。

表 5-25 教育程度（N=415）

	人數	百分比	累積百分比
國小	20	4.8	4.8
國中	9	2.2	7.0
高中	167	40.2	47.2
專科	103	24.8	72.0
大學	80	19.3	91.3
碩士	27	6.5	97.8
博士	9	2.2	100.0
總和	415	100.0	

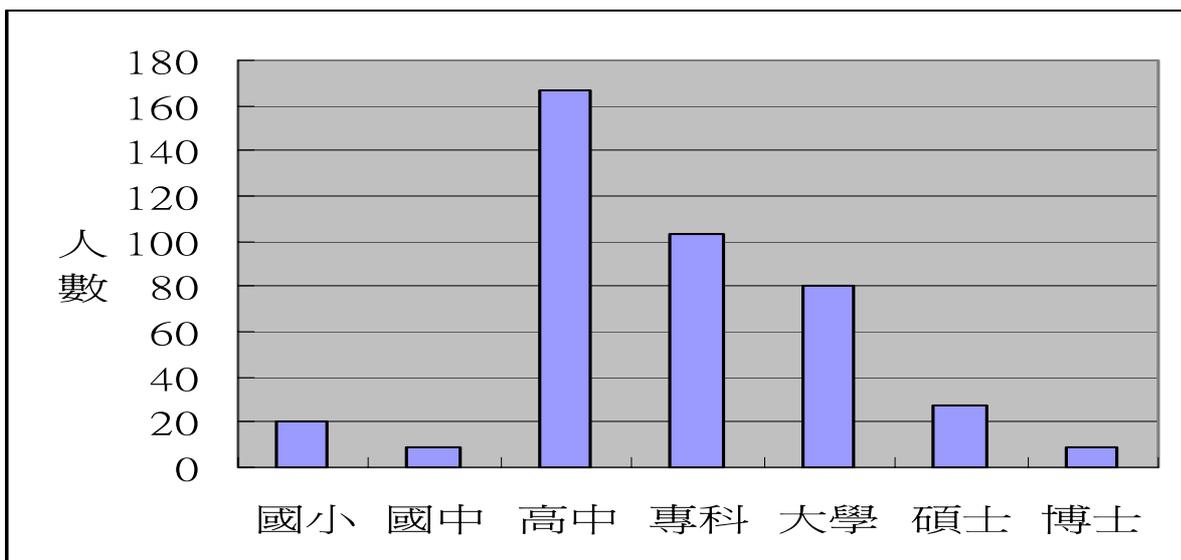


圖 5-22 教育程度（N=415）

#### 四、職業

台中市乃是都會型地區，從事商業行為者最多（91人）（21.9%），其次為服務業（86人）（20.7%），最少的是生產製造業（26人）（6.3%），在「其他」項目中退休人員有23人，家管有15人，自由業16人，其餘受訪對象之職業如表5-26及圖5-23所列

表 5-26 職業 (N=415)

	人數	百分比	累積百分比
生產	26	6.3	6.3
商業	91	21.9	28.2
服務業	86	20.7	48.9
公教人員	46	11.1	60.0
軍人	23	5.6	65.6
學生	32	7.7	73.3
無業	57	13.7	87.0
其他	54	13.0	100.0
總和	415	100.0	

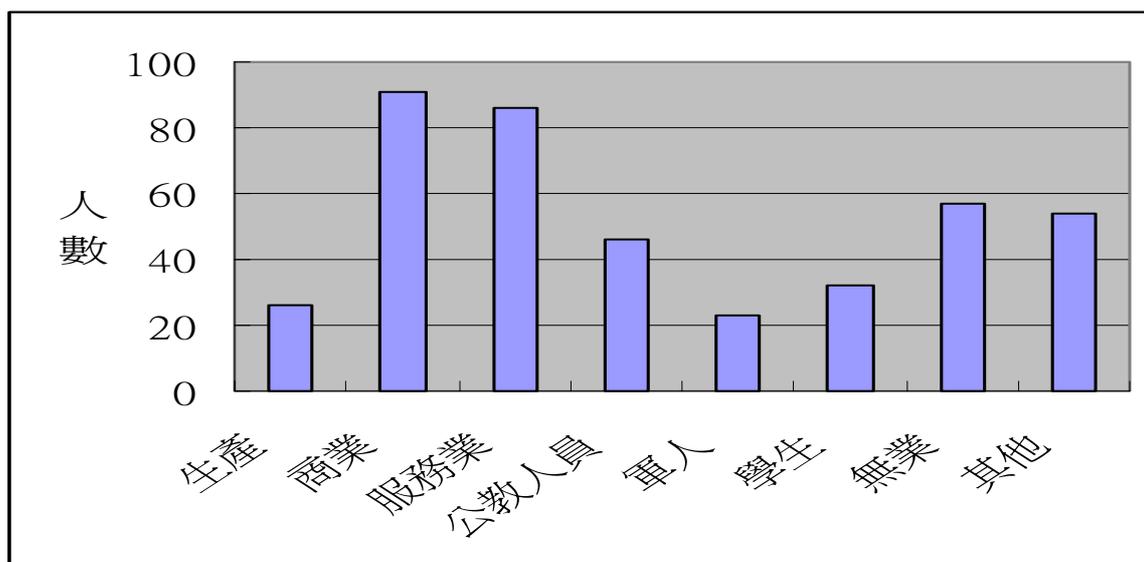


圖 5-23 職業 (N=415)

## 參、問卷調查之分析

### 一、民眾對電子化政府的認知

#### (一) 請問您家裡有沒有電腦。

由統計數字中得知民眾家裡電腦者有(326人)(78.6%)，無電腦者有(89人)(21.4%)，可知近八成的民眾家中都已有電腦設備，正所謂「工欲善其事，必先利其器」，政府要推動電子化政府，這正是一個很好的開始。

表 5-27 民眾家裡電腦情況 (N=415)

	人數	百分比	累積百分比
有電腦	326	78.6	78.6
沒有電腦	89	21.4	100.0
總計	415	100.0	

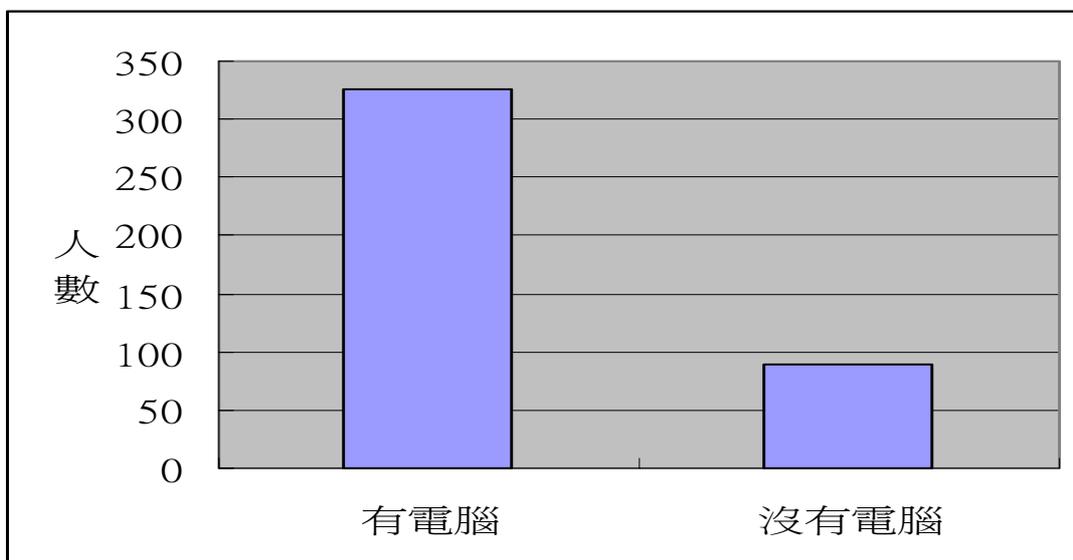


圖 5-24 民眾家裡電腦情況 (N=415)

(二) 您接觸網際網路有多久了。

如表 5-28 及圖 5-25 所示，受訪者接觸網路的時間以兩年至三年最多（134 人）（32.3%），三年以上次之（90 人）（21.7%），一年至兩年居第三（78 人）（18.8%），值得觀察的是沒有接觸網路的人數也有 59 人（14.2%），以交叉分析得知家中沒有電腦者有 48 人（53.9%），也沒有接觸網際網路，由此可見兩者間互有關連（見附錄七）。

表 5-28 接觸網際網路時間 (N=415)

	人數	百分比	累積百分比
沒有接觸電腦	59	14.2	14.2
半年	34	8.2	22.4
半年至一年	20	4.8	27.2
一年至兩年	78	18.8	46.0
兩年至三年	134	32.3	78.3
三年以上	90	21.7	100.0
總計	415	100.0	

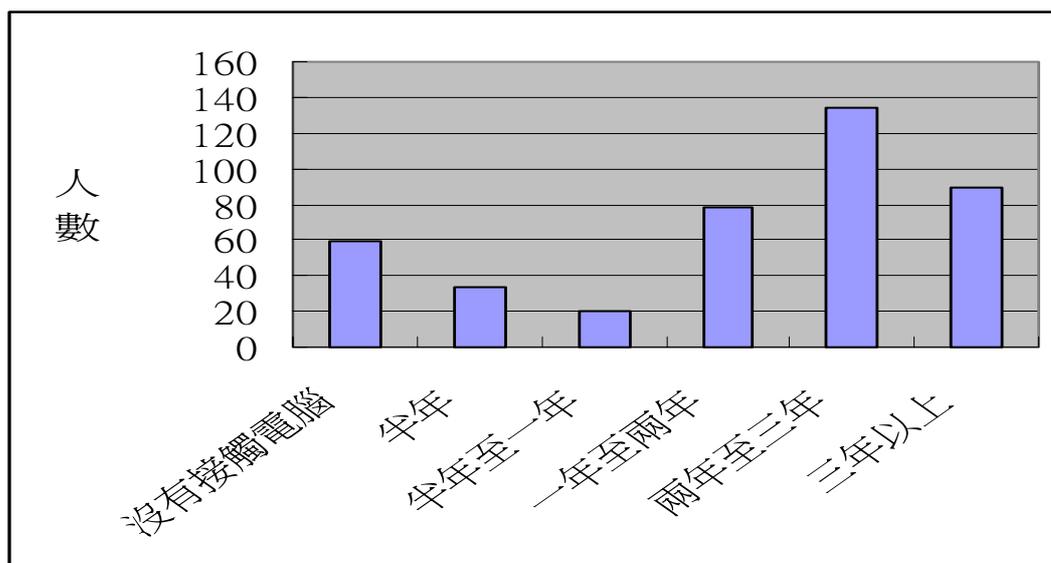


圖 5-25 接觸網際網路時間 (N=415)

### (三) 您每週平均花多少時間上網際網路。

如表 5-29 及圖 5-26 所示，針對此問題回答以每週 5-10 小時人數最多（102 人），每週 2 小時以下居次（73 人），再依序為每週 2-5 小時（64 人），每週 15-20 小時（63 人），沒上過網路（59 人），每週 25-30 小時（17 人），每週 30 小時以上（10 人），由此可知大多數民眾均會抽空上網。

表 5-29 每週平均花多少時間上網際網路 (N=415)

時間	人數	百分比	累積百分比
沒上過網際網路	59	14.2	14.2
2 小時以下	63	15.2	29.4
2-5 小時	54	13.0	42.4
5-10 小時	92	22.2	64.6
10-15 小時	45	10.8	75.4
15-20 小時	60	14.5	89.9
20-25 小時	18	4.3	94.2
25-30 小時	15	3.6	97.8
30 小時以上	9	2.2	100.0
總計	415	100.0	

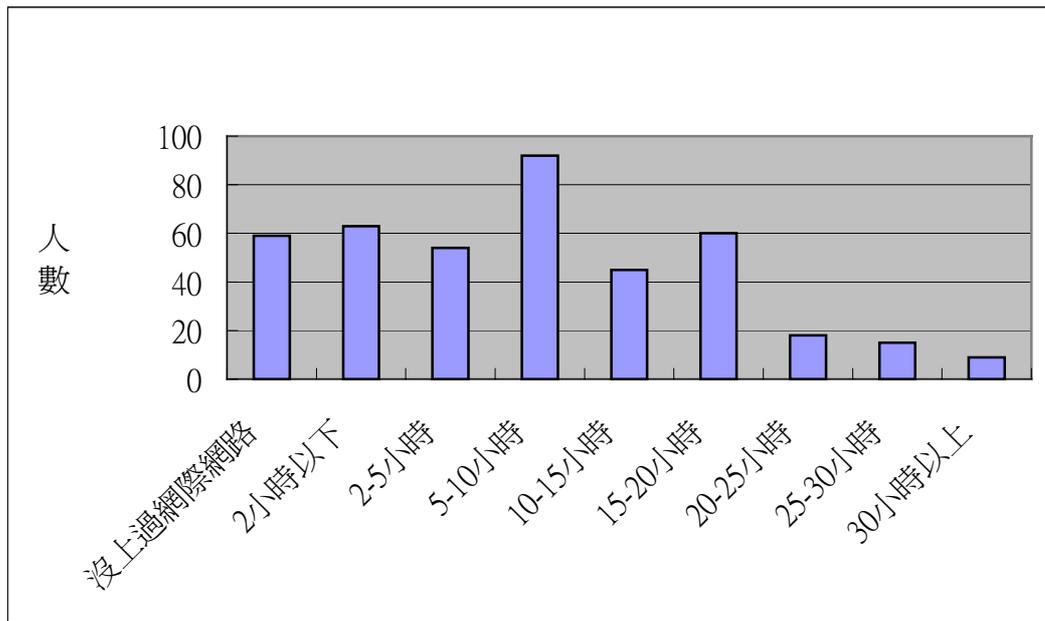


圖 5-26 每週平均花多少時間上網際網路

#### (四) 對您而言，上網際網路是否為生活中必需活動。

針對受訪者之問卷調查統計認為上網際網路為生活之必需活動有近六成五的民眾認同同意（184 人）及非常同意（83 人）合計 267 人佔 64.3%，而不同意（63 人）與非常不同意者（22 人）計 85 人佔 20.5%，進一步交叉分析發現 60 歲以上者，不同意的比例 78.3%（18 人）明顯偏高（見附錄八），由此可知年齡層愈高，對於網際網路的接受度愈低。

表 5-30 上網際網路為生活之必需活動調查表 (N=415)

	人數	百分比	累積百分比
非常同意	83	20.0	20.0
同意	184	44.3	64.3
無意見	63	15.2	79.5
不同意	63	15.2	94.7
非常不同意	22	5.3	100.0
總和	415	100.0	

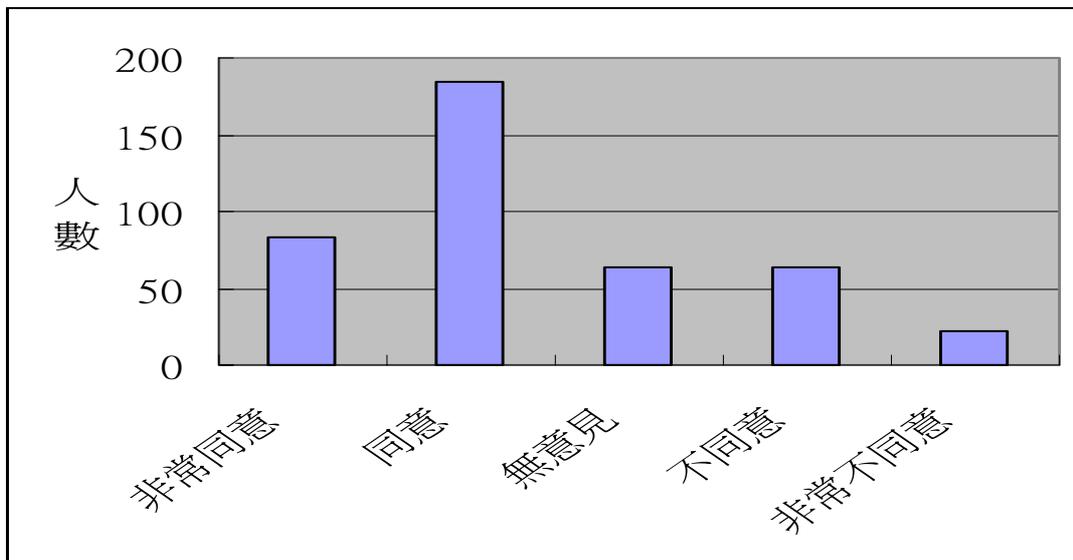


圖 5-27 上網際網路為生活之必需活動調查表 (N=415)

(五) 請問您從哪裡得知政府公告的相關資訊。

根據受訪者所填資料統計，從政府網站得知政府公告的資訊有 137 人 (33.0%)，從其他網站得知者 116 人 (28.0%)，由其他非網路的方式也有 162 人 (39.0%)，可知政府網站並非民眾得知相關訊息唯一管道，其功能與方便性尚有待提升。

表 5-31 取得政府公告相關資訊的方式 (N=415)

	人數	百分比	累積百分比
政府網站	137	33.0	33.0
其他網站	116	28.0	61.0
其他非網站的方式	162	39.0	100.0
總計	415	100.0	

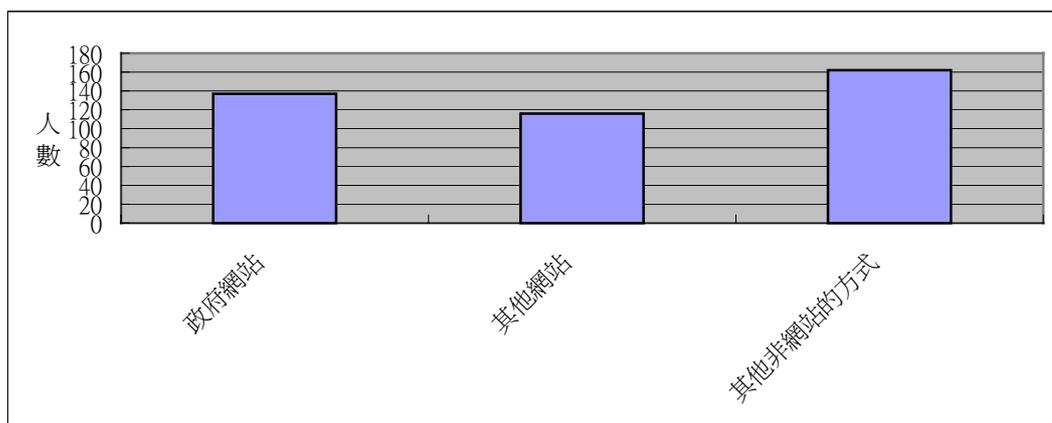


圖 5-28 取得政府公告相關資訊的方式 (N=415)

### (六) 請問您是否上過政府網站。

上過政府網站的受訪者有 257 人 (61.9%)，未上過政府網站者有 158 人 (38.1%)，可見已有六成以上民眾已能透過政府網站瞭解到政府的措施與服務，也有助於其深入瞭解政府的公共政策、法令及政策主張，但近四成的人未使用，則代表宣傳與政府網站功能和內容仍有待加強。

表 5-32 是否上過政府網站 (N=415)

	人數	百分比	累積百分比
是	257	61.9	61.9
否	158	38.1	100.0
總計	415	100.0	

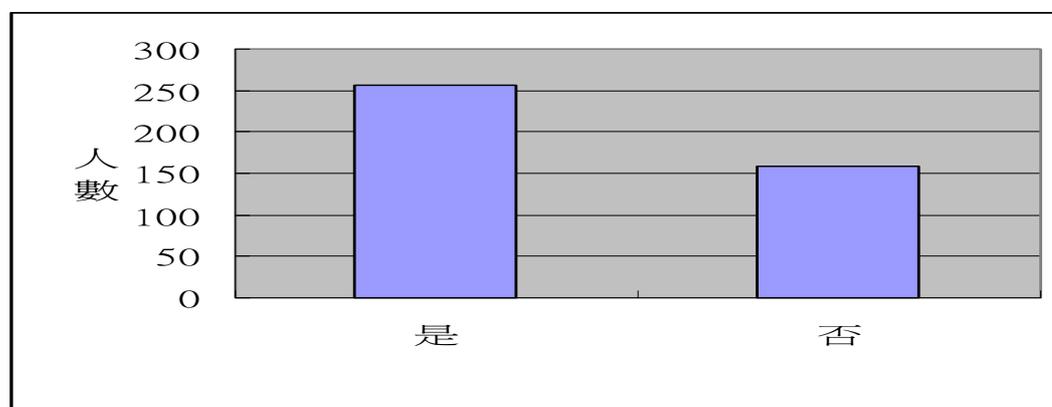


圖 5-29 是否上過政府網站 (N=415)

(七) 請問您上政府網站的目的為何。(可複選)

針對上過政府網站的 257 人問卷資料，瞭解其目的以課業需要佔多數 (163 人)，工作需要居次 (145 人)，其餘依序是了解法令 (97 人)、申辦證件 (65 人)、抒發意見 (50 人) 及了解時事 (38 人)；經過分析瞭解，民眾上政府網站的目的，因其職業之區別而有不同之需求，但在人數分布上並沒有明顯之差異。

表 5-33 上政府網站的目的 (N=558)

	人數	百分比	累積百分比
課業需要	163	29.2	29.2
了解政府法令	97	17.4	46.6
抒發意見	50	9.0	55.6
工作需要	145	26.0	81.6
申辦證件	65	11.6	93.2
了解時事	38	6.8	100.0
其他	0	0.0	100.0
總和	558	100.0	

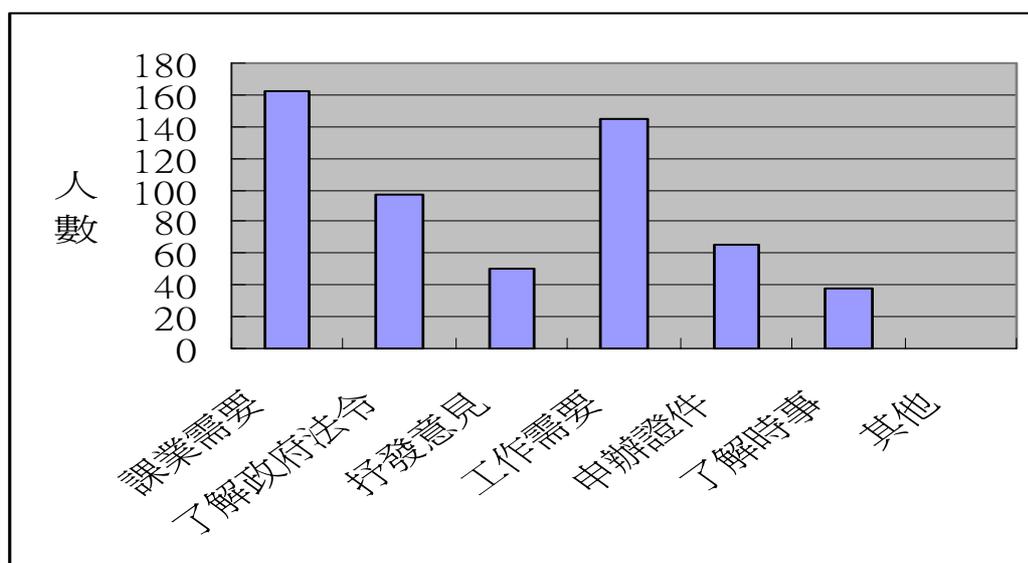


圖 5-30 上政府網站的目的 (N=558)

(八) 政府機關所提供的網路服務，曾經使用過項目。(可複選)

如表 5-34 及圖 5-31 所示，政府提供的網路服務以資訊查詢使用過的人數最多 (181 人) (46.8%)，其次是沒有使用者 109 人 (28.1%)，其餘依序是申請書下載 (56 人) (14.5%) 可見政府應再繼續充實網站內容及其效用。

表 5-34 使用過政府機關所提供的網路服務項目 (N=387)

	人數	百分比	累積百分比
資訊查詢	181	46.8	46.8
申請書表下載	56	14.5	61.3
上網申辦服務	41	10.6	71.9
沒有使用	109	28.1	100.0
其他	0	0.0	100.0
總和	387	100.0	

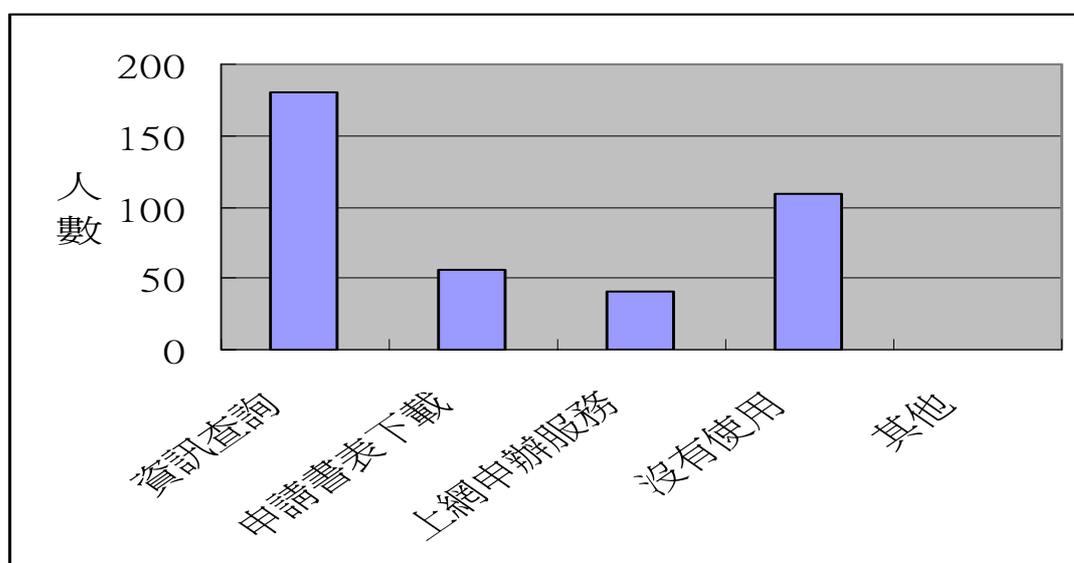


圖 5-31 使用過政府機關所提供的網路服務項目 (N=387)

(九) 整體而言請問您對於電子化政府所提供的服務滿意嗎。

受訪者對所提供的服務滿意者有 143 人 (65.6%)，包含非常滿意 34 人及滿意 109 人，但不滿意有 83 人 (32.3%) (包含非常不滿 13 人及不滿意 70 人)，經交叉分析獲知，每週上網時數 20 小時以上者有 47 人 (67.1%) 表示不滿意與非常不滿意 (見附錄九)，由此可知政府網路服務是否因資訊不足，亦或等待時間過長，致使民眾不想使用，均應深加檢討。

表 5-35 電子化政府所提供的服務滿意度 (N=257)

	人數	百分比	累積百分比
非常滿意	34	13.2	13.2
滿意	109	42.4	55.6
無意見	31	12.1	67.7
不滿意	70	27.2	94.9
非常不滿意	13	5.1	100.0
總和	257	100.0	

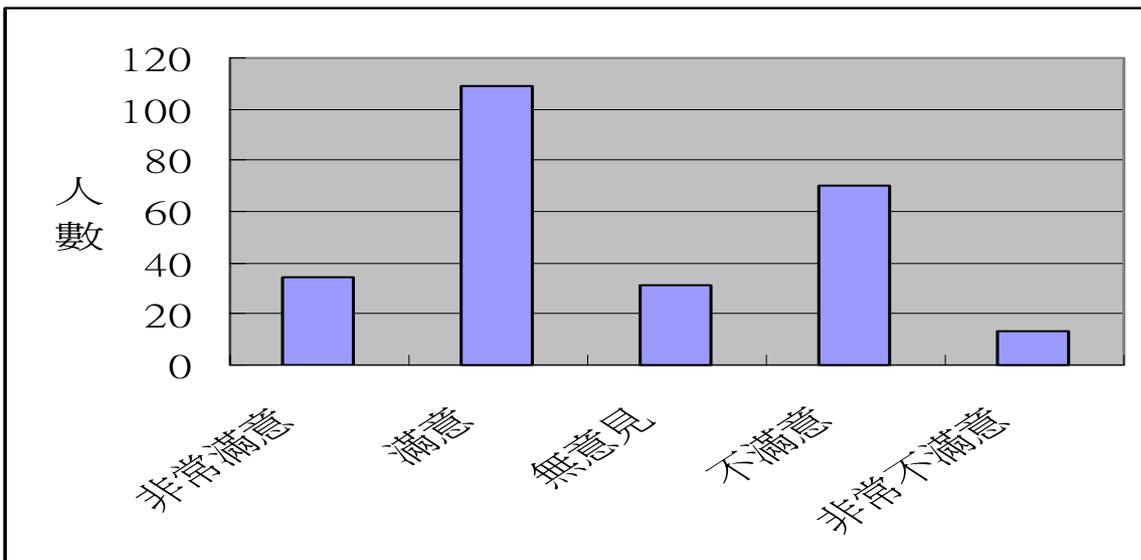


圖 5-32 電子化政府所提供的服務滿意度 (N=257)

(十) 您認為在電子化政府的網路服務中，還需改進之項目為。

受訪者對於還需改進之項目如表 5-36 及圖 5-33 所示，是以增加各機關網路辦理項目反應最多（105 人），其次是縮短申辦期限（83 人），再次者是做好資料保密工作（75 人），而表示「其他」原因者（71 人），經統計有資料檢索或查詢功能不完善（24 人），回覆民眾意見速度太慢（19 人）資訊更新速度過慢（18 人）及網頁服務項目建構未完成即上網（10 人），由此可知政府的網路服務仍有許多改善空間。

表 5-36 電子化政府的網路服務中需改進之項目 (N=417)

	人數	百分比	累積百分比
增加各機關網路辦理項目	105	25.2	25.2
縮短申辦期限	83	19.9	45.1
透過連結與其他資訊網結合	62	14.9	60.0
提供不同的繳費方式	21	5.0	65.0
做好資料保密工作	75	11.6	83.0
其他	71	17.0	100.0
總和	417	93.6	

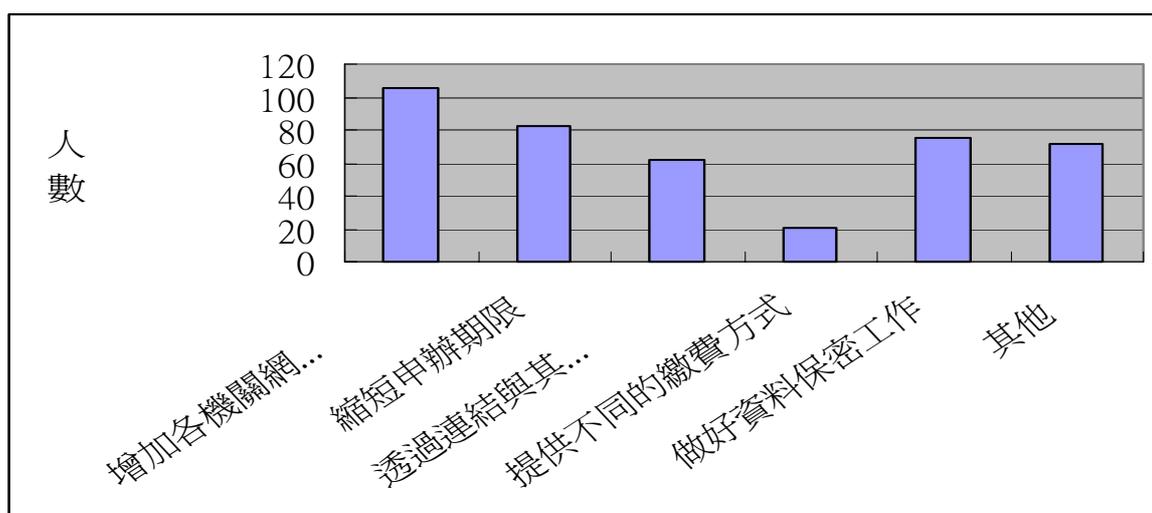


圖 5-33 電子化政府的網路服務中還需改進之項目 (N=417)

### 三、民眾與台中市各區戶外事務所互動

#### (一) 請問您到台中市戶政事務所辦理的案件為

依據表 5-37 及圖 5-34 所示，受訪者到戶政事務所辦理的案件以戶籍謄本佔大宗（174 人）（41.9%），其次是國民身分證（73 人）（17.6%）接著是印鑑證明（55 人）（13.3%），至於登記部份則已遷徙案件最多（47 人）（11.3%）至於其他案件部分則有門牌證明（2 人）、姓名變更（2 人）、認領（1 人），可見戶政事務所辦理的案件，是以核發證明文件為主。

表 5-37 辦理的案件（N=415）

	人數	百分比	累積百分比
遷徙登記	47	11.3	11.3
死亡登記	10	2.4	13.7
離婚登記	17	4.1	17.8
印鑑證明	55	13.3	31.1
出生登記	13	3.1	34.2
結婚登記	21	5.1	39.3
國民身分證	73	17.6	56.9
謄本	174	41.9	98.8
其他	5	1.2	100.0
總和	415	100.0	

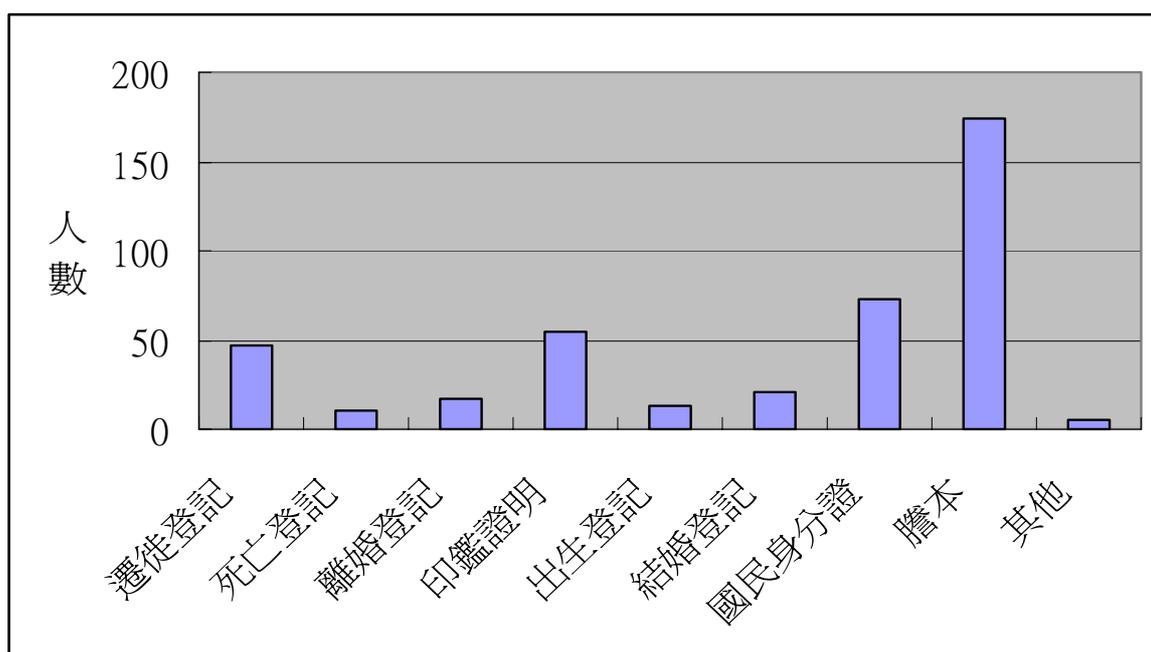


圖 5-34 辦理的案件類別 (N=415)

(二) 請問您到所洽辦上述業務，來回幾次洽辦完成。

戶政事務所自從電腦化後，流程簡化，且提供各項便民措施，因此如表 5-38 及圖 5-35 所示，民眾洽辦業務九成以上只要一次便可全部完成。

表 5-38 到所洽辦上述業務，來回幾次洽辦完成 (N=415)

	人數	百分比	累積百分比
一次完成	387	93.3	93.3
二次完成	25	6.0	99.3
三次完成	3	0.7	100.0
三次以上完成	0	0.0	
總合	415	100.0	

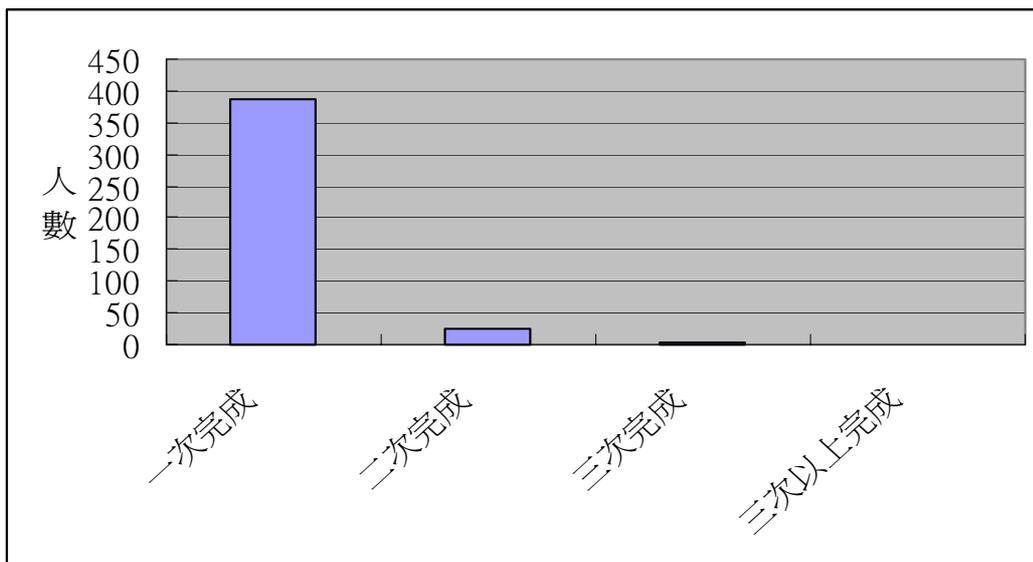


圖 5-35 到所洽辦上述業務，來回幾次洽辦完成 (N=415)

### (三) 請問您到所申辦事項時等待的時間為。

受訪人員申辦案件等待的時間，根據調查統計以立即辦理 135 人(32.5%)最多，其次為 3—5 分鐘完成 122 人(29.4%)，其餘依序為 5—7 分鐘 103 人(24.8%)、7—10 分鐘 40 人(9.7%)、10 分鐘以上 15 人(3.6%)，由此可知 7 分鐘以內完成案件已達 86.7%，可見效率頗高。

表 5-39 申辦案件等待的時間 (N=415)

	人數	百分比	累積百分比
立即辦理	135	32.5	32.5
3-5 分鐘	122	29.4	61.9
5-7 分鐘	103	24.8	86.7
7-10 分鐘	40	9.6	96.4
10 分鐘以上	15	3.6	100.0
總合	415	100.0	

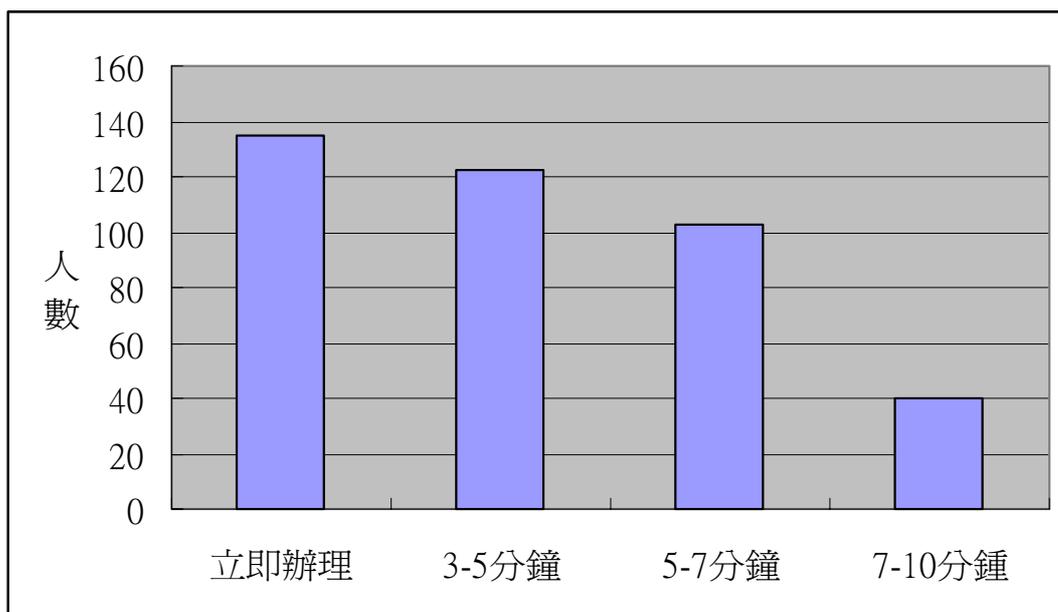


圖 5-36 申辦案件等待的時間 (N=415)

(四) 整體而言，您對台中市各區戶政事務所現在的工作效率滿意嗎。

由表 5-40 及圖 5-37 所示，受訪者對整體戶政事務所的工作效率滿意者 284 人(68.4%)非常滿意 68 人(16.4%)合計已達 352 人(84.8%)，已近八成五民眾肯定，另針對不滿意(33 人)(7.9%)及非常不滿意(9 人)(2.2%)的民眾交叉分析辦理案件發現，以離婚案件最高 11 人(64.7%)，其次為結婚登記 7 人(33.3%) (見附錄十)，可見涉足身分變更登記案件，戶政同仁審核較仔細，因而易引起民眾抱怨。

表 5-40 工作效率滿意度 (N=415)

	人數	百分比	累積百分比
非常滿意	68	16.4	16.4
滿意	284	68.4	84.8
無意見	21	5.1	89.9
不滿意	33	8.0	97.8
非常不滿意	9	2.2	100.0
總合	415	100.0	

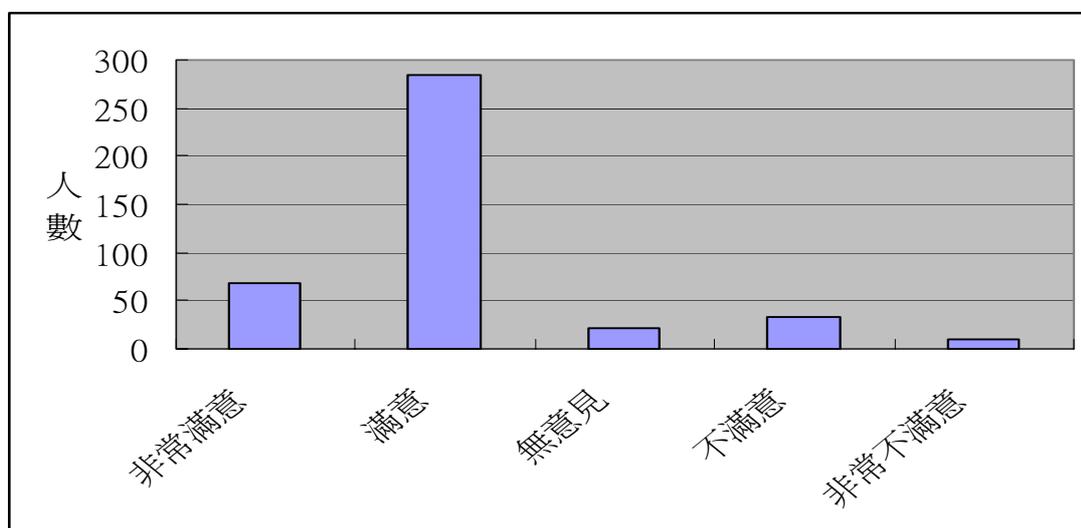


圖 5-37 工作效率滿意度 (N=415)

#### (五) 戶政資訊化後，您覺得戶政同仁的服務態度如何。

戶政在資訊化後，不斷提升效率，加強服務態度，針對調查統計結果非常滿意(63 人)與滿意(304 人)計有 367 人(88.5%)，表示不滿意(35 人)與非常不滿意者(3 人)，合計有 38 人(9.1%)，無意見有 10 人(2.4%)，顯示戶政同仁的服務獲得民眾的肯定，進一步又分析得知，在教育程度上，國中學歷以下受訪者的滿意比例 93.1% (27 人) 高於大學或學院畢業以上者滿意的比例 83.6% (97 人) (見附錄十一)。

表 5-41 戶政同仁的服務態度 (N=415)

	人數	百分比	累積百分比
非常滿意	63	15.2	15.2
滿意	304	73.3	88.4
無意見	10	2.4	90.9
不滿意	35	8.4	99.3
非常不滿意	3	0.7	100.0
總合	415	100.0	

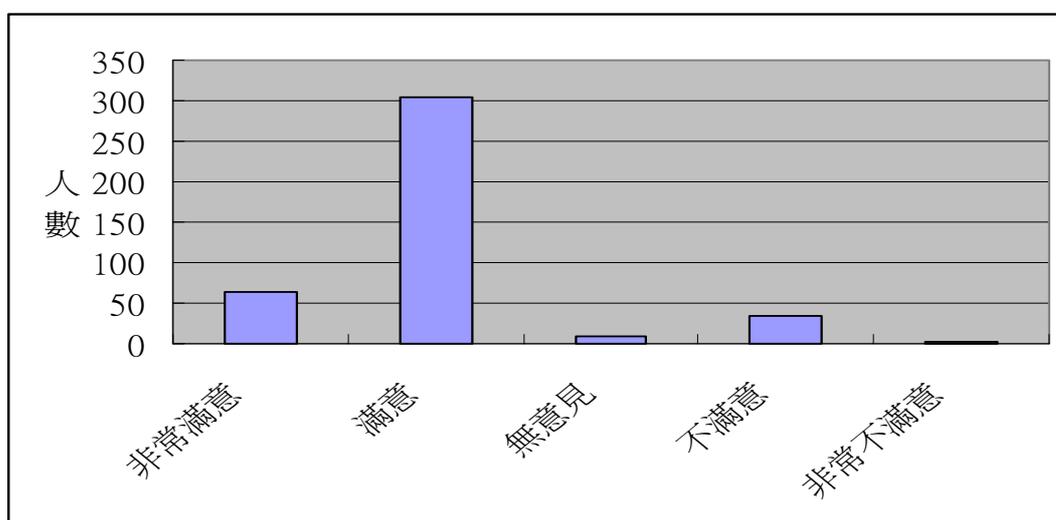


圖 5-38 戶政同仁的服務態度 (N=415)

(六) 戶政資訊化後，您覺得申領各項證照（如謄本、國民身分證等），資料的正確性如何。

依據受訪者，問卷調查資料顯示，來戶政事務所申辦案件以證件核發為大宗（包括戶籍謄本、印鑑證明、國民身份証、戶口名簿等），故其資料正確性受到重視，由表 5-42 及圖 5-39 所示，非常滿意(85 人)及滿意(316 人)，合計高達 401 人(96.6%)，顯示受訪對象高度傾向稱許的看法。

表 5-42 申領各項證照資料的正確性 (N=415)

	人數	百分比	累積百分比
非常滿意	85	20.5	20.5
滿意	316	76.1	96.6
無意見	2	0.5	97.1
不滿意	12	2.9	100.0
非常不滿意	0	0.0	
總合	415	100.0	

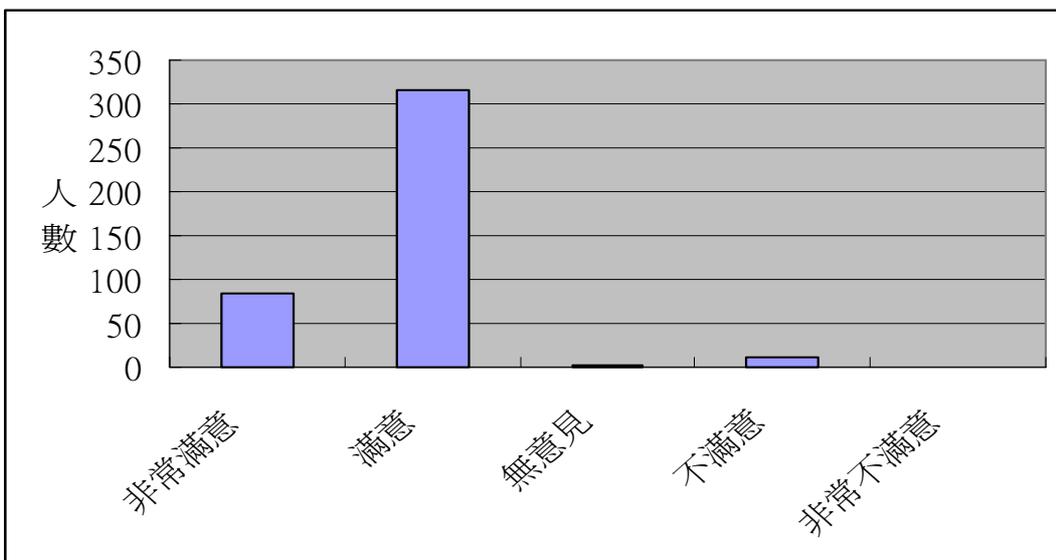


圖 5-39 申領各項證照資料的正確性 (N=415)

(七) 戶政資訊化後，申領各項證照（如謄本、國民身分證等），您覺得辦理的速度如何。

資訊化後，各項證照均以電腦列印與製作，由表 5-43 及圖 5-40 可知，民眾非常滿意 56 人(13.5%)及滿意 308 人(74.2%)者已高達 364 人(87.7%)，而不滿意(20 人)及非常不滿意(4 人)計 24 人

(5.8%)，兩類比率相差甚多，可見受訪者傾向肯定的態度。

表 5-43 戶政資訊化後，申領各項證照辦理的速度 (N=415)

	人數	百分比	累積百分比
非常滿意	56	13.5	13.5
滿意	308	74.2	87.7
無意見	27	6.5	94.2
不滿意	20	4.8	99.0
非常不滿意	4	1.0	100.0
總合	415	100.0	

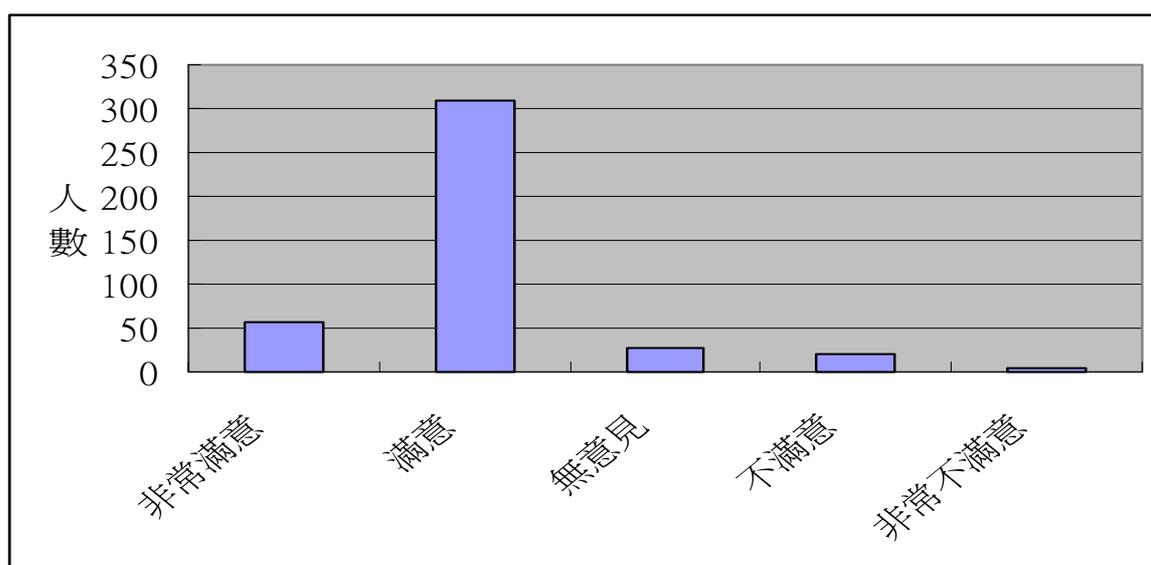


圖 5-40 戶政資訊化後，申領各項證照辦理的速度 (N=415)

(八) 現在戶政事務所均有提供多項網路申辦事項，您是否知道。

網路申辦是戶政單位積極推動的事項，也是未來趨勢，由表 5-44 及圖 5-41 所示觀之，知道的民眾 142 人(34.2%)僅佔三成，而不知道的民眾仍有 273 人(65.8%)，換言之仍有六成五之民眾並

不知道此項便民措施，可見戶政事務所應多加強宣導。

表 5-44 戶政事務所提供多項網路申辦事項 (N=415)

	人數	百分比	累積百分比
知道	142	34.2	34.2
不知道	273	65.8	100.0
總合	415	100.0	

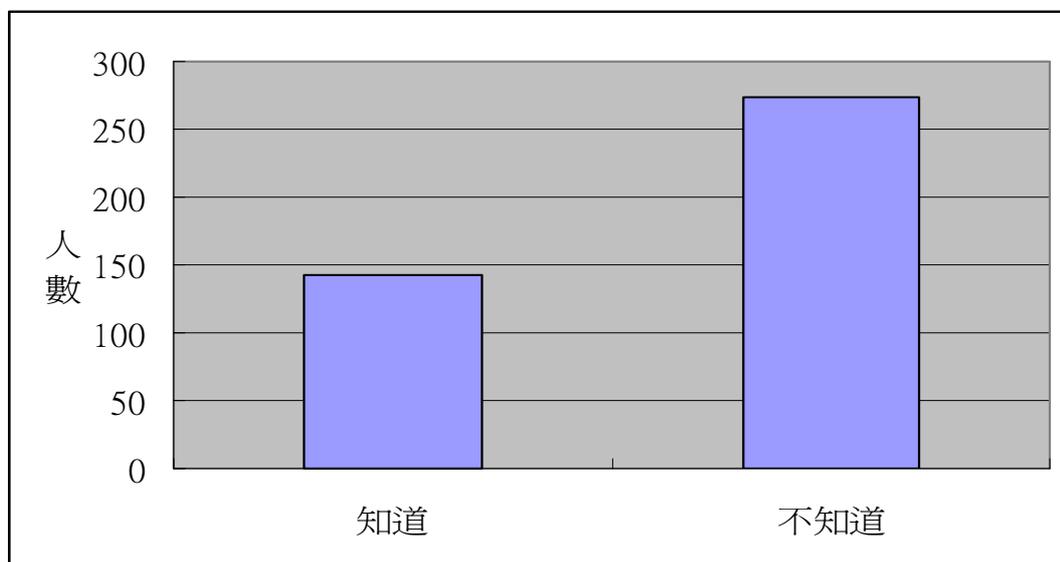


圖 5-41 戶政事務所提供多項網路申辦事項 (N=415)

(九) 戶政事務提供網路申辦，您是否認為資料的保密比便利性更重要。

針對此問題表示保密比較重要 140 人(33.7%)，便利性比較重要 67 人(16.2%)，同等重要 208 人(50.1%)，由此可知受訪者五成以上民眾對於便利性與資料安全之保密咸認同等重要。

表 5-45 網路申辦資料的保密及便利性 (N=415)

	人數	百分比	累積百分比
保密比較重要	140	33.7	33.7
便利性較重要	67	16.1	49.9
同等重要	208	50.1	100.0
總合	415	100.0	

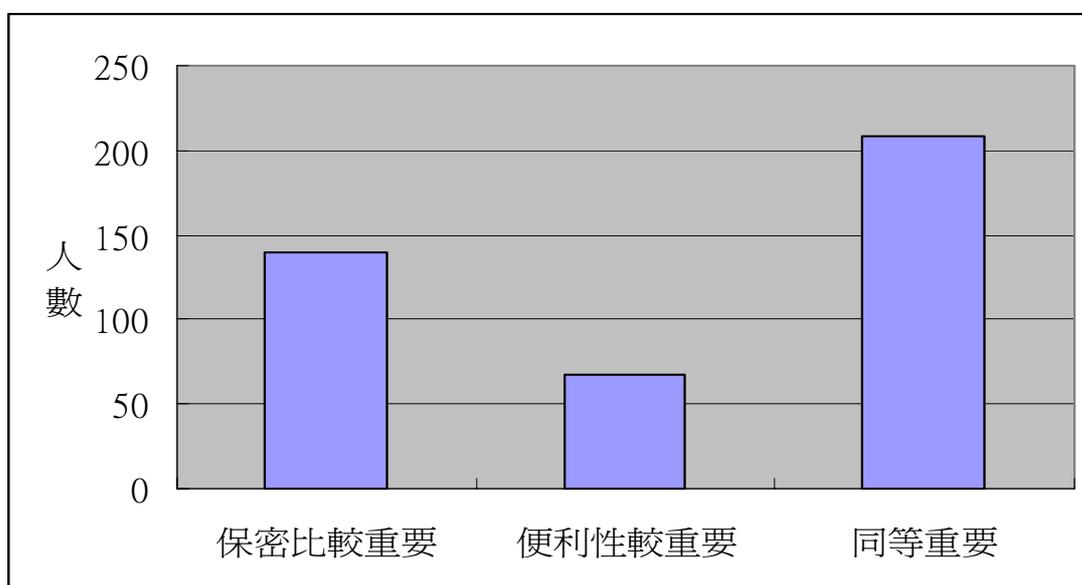


圖 5-42 網路申辦資料的保密及便利性 (N=415)

(十) 您認為在戶政資訊系統的網路服務中，還需改進之項目為。(可複選)

如表 5-46 及圖 5-43 所示，針對網路服務需要改進的項目，受訪者中有 331 人(36.1%)認為應增加異地辦理項目，認為做好資料保密也有 237 人(25.8%)，縮短申辦時間有 164 人(17.9%)，透過連結與其他資訊系統連結、交換有 129 人(14.0%)，提供不同的申辦方式有 41 人(4.5%)，至於其他有 16 人(1.7%)；請其簡述改進事項，其中有 9 人填具「提供意見反映專區」，另 5 人表示增加

查詢資訊內容，2 人未填資料；可知工商社會民眾戶籍地觀念淡薄，仍以工作地之戶政事務所，為其辦理相關事宜之地點，因此跨區異地申辦勢必為其希望實施的網路便民服務。

表 5-46 戶政資訊系統的網路服務需改進之項目 (N=918)

	人數	百分比	累積百分比
增加異地辦理項目	331	36.1	36.1
縮短申辦時間	164	17.9	54.0
透過連結與其他資訊系統結合、交換	129	14.0	68.0
提供不同的申辦方式	41	4.5	72.5
做好資料保密工作	237	25.8	98.3
其他	16	1.7	100.0
總合	918	100.0	

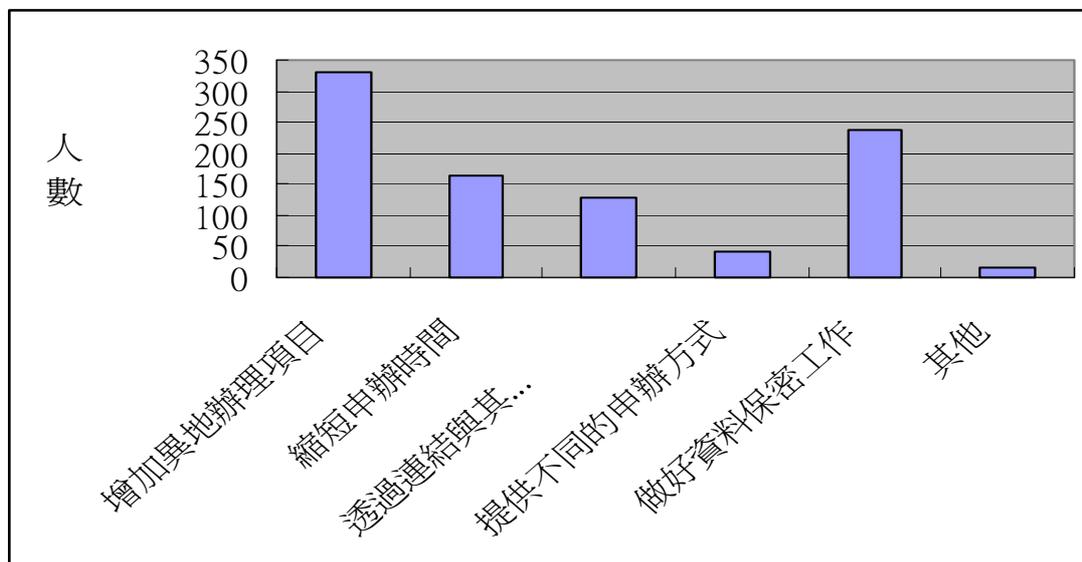


圖 5-43 戶政資訊系統的網路服務需改進之項目 (N=918)

## 肆、問卷調查發現

針對問卷調查結果加以剖析，了解到工商時代的轉變，人與人的關係疏離了，資訊傳播的距離卻變短了，青壯年組成的小家庭，已成為社會的重心，無論男女都接受了較高的教育水準，知識化程度更深，因此也較能隨著時代的脈動前進而現在的家庭八成以上家中都有電腦，且都有接觸網際網路，無論是政府的網站或是其他資訊網站，基本上都能提供民眾一些需求特別是為了課業上的資料蒐集，或是工作上的訊息運用，都能在現今資訊傳達快速的網際網路中得到答案。然資料蒐集、查尋是最受大家歡迎的，而申請書表的下載，與網路服務也漸漸被使用。但仍有部份民眾不曾使用，其主要原因除了家中沒有電腦無法使用外，也有民眾取得政府相關資訊的管道，不是從政府網站，而是由其他網站或其他非網路方式取得。因此電子化政府雖能簡化服務程序、提高效率，也提供民眾更多自我選擇，但要確保資訊更新及跨部門合作，建置共通平台和單一入口，以解決現有不完整的系統和重複收集資料，導致成本過高，是政府應意識到而要加強的。

另外針對政府網路服務功能，也應增加申辦項目，並縮短辦理期限以提高效能，其次對於個人資料的保密工作，一直以來無法使民眾全盤信賴，且檢索功能和查詢功能不夠完善，意見反應回覆的速度太慢及資訊汰換速度不夠快等，也使民眾詬病，故繼續充實政府網站內容，方能真正提升服務品質以滿足民眾知的需求。

而在台中市各區戶政事務所的服務方面，戶政電腦化後民眾到戶政事務所洽辦業務，幾乎都是一次完成，無需往返奔波且申辦所需等待時間立即辦理占三成，七分鐘內可完成者佔八成以上，尤其使用電腦處理資料不但便利且快速，證照核發既美觀又

正確，透過系統之連結，資訊的交換即使不在戶籍地，也可申辦多項案件（如戶籍謄本、遷徙等），再配合各項便民措施（如委託或書信方式辦理），又加上中午彈性上班，夜間延長辦公等，使民眾對戶政的服務效率與人員的服務態度，都給予肯定與讚許。

然政府服務之趨勢已朝向全天不打烊，因此戶政也必需積極邁向網路申辦的便民方式。但在本研究調查中受訪人員有近五成以上民眾，認為便利性與資料安全之保密性同等重要，故在認證機制上需有授權以確保身分方能符合民眾期待，在戶役政資訊系統網路服務項目中，雖然目前已開放幾項，然民眾多認為應再增加異地辦理項目，可見服務內容的深化與強化，是大家努力的方向，許多項目目前僅能提供申請書表下載而無法線上申辦，除了法規限制外，硬體也很欠缺，且流程過於複雜，繳付書證費用機制未完整，及單一窗口所提供的服務多以單一機關的服務事項為主，跨機關的申辦服務仍是有待突破的。

### 第三節 小 結

隨著網際網路的普及發展，推動電子化政府已成為提高國家競爭力的重要策略；「多用網路、少用馬路」一直是推動電子化政府多年來努力的目標，根據經濟部委託資策會電子商務應用推廣中心 FIND 進行我國網際網路用戶調查，截至 90 年 12 月底為止，我國網際網路使用人口達 782 萬，普及率達 35% 而另一項調查針對家庭上網普及率最高地區前四位是台北市、高雄市、新竹市、台中市，可見城鄉差距也代表數位落差。年齡方面，20-29 歲年齡層佔總人口 17%，但卻佔總上網人口 58%；學歷方面，具大專以上學歷之人口僅佔 19.6%，卻佔總上網人口 78%。再加上特殊族群，如身心障礙、低收入、原住民等弱勢族群，整體社會的數位落差頗為嚴重，本研究問卷結果也應證了以上所述，除此之外，

電子化學習的教育環境也極為重要，設備與整體政府機關之資訊整合程度，都能創造 e 化服務的成果，而完整的線上服務作業流程，單一入門窗口統一管理，及資訊多元多樣化呈現，為網路政府必須思考及重視的，畢竟電子化政府的成功與否與民眾的需求是串聯在一起的。

戶政資訊化後，行政院研考會及內政部都曾舉辦民意調查，民眾對戶政人員服務品質與態度的滿意度均名列前茅，戶政工作顯然已成為政府行政之標竿，然資訊化的成果不僅在提供正確快速的戶籍資料，同時也是在安全性與保密性兼顧中，繼續提升各項便民舉措，尤其是在網際網路的服務領域中，給予民眾真正有保障的便捷。

對戶政事務所員工而言，藉由電腦來處理資訊，快速而無誤，然在便民的議題之下，也應認真思考內部同仁的調適與組織之變革，戶政工作繁忙與勞累是有目共睹的，但一直以來職等偏低、福利不好、人手不夠、辦公時間過長、教育訓練不足、及機具老舊等都存在已久，未因資訊化的實施而有所變革；另外對於專業人員設置，提高同仁對資訊與相關法令的認知，與加強員工意見溝通與協調以使組織運作順暢，也都是不可忽略的。



## 第六章 結語

電子化政府的實施，讓政府功能真正順應潮流，符合新一代網路服務需求，也可以徹底改變及進一步創新政府服務民眾的方式，讓政府組織運作更為精巧靈活，以快速回應民眾的需求、強化各種危機處理能力，更能促進資訊產業發展，使台灣再次脫胎換骨。

然而我國電子化政府的推動雖稍有進展，同時也開啟「政府服務不打烊」、「DIY-服務自己來」、「客製化服務」、「增值服務」等創新服務的契機，尤其戶政資訊系統更是讓民眾感受政府服務之便捷性、資料的正確性，但對於外部顧客而言，環境之變遷與資訊社會的改變，使民眾與其他機關在運用科技的能力與品質的要求上也不斷提昇，政府唯有自我要求全面動員方能真正與社會動脈結合；在內部戶政同仁方面也需不斷自我充實，成立學習性組織，加強教育訓練以減少同仁適應上的壓力，但在民眾給予讚美和更多期許中，組織也應配合全面檢討，興利除弊以使資訊化的腳步，走向更踏實。除了以上所言針對本文探討的問題，個人認為還有以下諸多挑戰尚待克服。

### 壹、 制度面

法規是機關推動任何業務的重要基礎，尤其在推動網路申辦服務，相關法規如果無法及時配合檢討修正，將導致因欠缺法源依據而失去正當性。為因應 e 化趨勢，機關必須同步配合進行法規修正或鬆綁，使現有的法規更具彈性的解釋空間。綜觀許多先進國家的推動經驗，凡電子化政府所涉及項目，不直接影響人民權

利、義務者，概以行政命令為之；其涉及人民權益者，輒以法律明確規定<sup>55</sup>。就我國而言，目前已制定的包括「電子簽章法」（2002/04/01）、「電腦處理個人資料保護法」（1995/08/11）等。相關法令、法規領域並不落後，但配套法律迄未制定，可見我國在資訊安全政策宣告部份仍待改進<sup>56</sup>。

當然法制之外組織內部也是需要調整的，政府 e 化服務相關軟體、硬體及共通作業平台等各方面條件尚未十分成熟，網路申辦業務宜先從較單純的案件做起，否則常會因付費機制尚未建置、相關書證謄本不易或無法檢附的問題，產生困難並遭受阻力。因此各機關可先挑選「簡易申辦案件」，即單一機關可處理、且不須繳付費用、不須檢附書證之案件優先推動，以降低難度。然而機關首長的大力支持及全面參與推動，也是推動網路申辦成功的重要關鍵。由於網路申辦的推動工作需要財力、人力、物力各方面的積極投入及配合，因此首長對政府 e 化的趨勢、推動目標及做法缺乏認知與支持，則無法整合各方資源，必會事倍卻功半。能透過首長對電子化的支持，必可凝聚各機關共識，並再加強線上申辦項目之深度及廣度；由於行政院原先規劃民眾申辦項目可提供「申辦表單（含申請書表、申請程序、填表說明）上網且可下載項數」服務者計有 1,245 項，可提供「網路申辦服務（含不需檢附任何書證謄本及後需補附書證謄本）項數」者計有 235 項，但其目標是在九十三年底達成申辦表單及資訊上網且可下載累計達 1,500 項、網路申辦累計達 400 項之設定目標。另在付費機制部分，因牽涉層面相當廣泛，目前已考慮將線上信用卡、金融卡、小額付款等機制納入電子化政府共通平台，但未來配合自然人憑

---

<sup>55</sup> 湯德宗，〈電子化政府與行政程序法之施行期末報告〉，行政院經濟建設委員會委託研究，民 91，頁 27。

<sup>56</sup> 行政院研究發展考核委員會，〈全球電子化政府二 00 二年評比結果分析〉，行政院第二八一 0 次會議報告資料，民 91。

證，將可建立身分確認的機制，會有更多方式以配合需求。此外，跨機關的整合型服務，可簡少公文往返，並節省民眾時間，這些均是政府未來積極全面推動的先趨性服務。

## 貳、環境面

過去我國在電子化政府服務的環境面條件並不充裕的情形下，仍能贏得國際間不錯的口碑，誠屬不易。但為了提昇服務品質及層次，加強基礎建設對電子化政府之發展定有決定性之影響。目前行政機關雖然已全部完成連線上網，惟仍有一成八未有網站設置，公務人員尚無法一人一機，更不論全面普及資訊能力，故透過人員 e 化訓練、網路學習等措施，提昇公務員的 e 化能力實屬急迫，同時應加速政府資訊組織人力之強化，解決資訊組織法制化問題，調整資訊人員的角色，並配合行政院組織調整，健全資訊組織設置，加強資訊人才進用，以大幅提升政府機關資訊應用能力與條件，當然各機關必須在資訊預算經費上獲得支持，方能使各項計畫有效推動。

為創造輕鬆連網的環境，透過各公共場所大量設置據點是必要的，除可提供民眾便捷的、主動的、貼心的行動網路服務外，對於非網際網路的使用者，則應提供更多方便的電子化管道，使其也能夠享用方便的電子化服務；偏遠地區仍需協調整合民間資源，選擇適當地點建置上網據點，並配合地方上的產業與資源，建立專屬而具特色的網站服務，將「數位落差」轉為「數位機會」。面對全球化知識經濟的衝擊及資訊產業升級的壓力下，以高科技資訊服務提升之附加價值，會是數位台灣計劃的重要目標。

## 叁、未來戶役政資訊的建議

戶役政資訊化的產生，因應了電子化政府的成功模式，而戶役政資訊二代系統，則是為數位時代的來臨，提供全方位 e 化服務作準備，期能創新及型塑新的「戶政」，然其總體目標除了具體實現跨機關縱向、橫向之行政流程改選外，並提供跨領域應用及跨地區服務，亦就是應用戶役政電子閘門之連線查驗機制，能達到資源共享，並降低社會成本，提昇總體行政效能之目的。

然以目前快速發展的資訊及網路技術應用的角度來看，戶役政系統不能只著重目前本身業務之推展，而應同時注重資料倉儲（Data Warehousing）與線上資料分析（OLAP）等技術，避免無法立即提供即時分析與整合資料，致無法發揮其功效；另跨區異地申請戶籍謄本及戶籍遷徙外，民眾需辦理其他戶籍登記，均仍需至戶籍地之戶政單位臨櫃辦理，為擴大服務，提供民眾就近至任一戶所，尚須修改相關法規，且為配合電子簽章法，及配合網路 e 化程度，亦應制定一套符合時宜、快速回應的法規管理系統，透過知識管理制度，邁向高效率的政府行政。

另外對於戶政事務所的組織編制，應配合其專業及技術，在編制上配置適當之資訊專業人才，正式列入資訊職組織系，發給專業津貼，以使其發揮應有功能；對於戶政同仁之職等也應配合其他單位做通盤檢討並提高，以鼓舞士氣；在福利與人員設置上，尤應注意城鄉差距，做適度與彈性調整，尤其對於建立機關內學習型組織，以提供各種相關資訊，個人認為對戶政同仁絕對是有必要的；藉著各種訓練與進修機會，提升整體的服務品質與文化，達成組織順應變遷與永續發展的目的。

未來整個行政機關應會朝向無紙化的目標邁進，戶政也不例外，對於規劃辦理跨機關整合與利創新的 e 化服務，是勢在必行

的，以戶籍登記項目中的遷徙登記而言，日後應朝向只要民眾辦理完成，便可主動勾選欲通知的相關單位，戶政機關根據遷移的地址，通報地政、稅務、監理及公用事業單位等，連線提供 e 網通服務；另針對遷入的學區、公務機關、醫院、大賣場等生活機能作導覽，主動以 e-mail 提供社群服務，讓戶政的功能真正的發揮到極致。在此知識經濟與網路經濟驅動下，電子化政府的實施，可快速回應民眾的需求，加速線上雙向服務，改變政府與民眾之間的互動關係，使政府服務真正達到完全無障礙的境界。



# 附 錄

## 附錄一

敬愛的戶政夥伴們：

您好，這是一份研究問卷，目的是想要瞭解戶政機關的同仁對於戶政資訊化後角色與功能轉變之看法與態度，請您依實際想法填寫，您的意見對本研究極為關鍵，對於我們研究戶政資訊化後之變革有助益，俾作為日後在推動電子化政府之參考依據。

本問卷採無記名方式，填答時不具名，資料也絕對保密，請您安心作答，對於您在百忙之中撥冗協助，深表感謝！敬祝

工作愉快 萬事如意

東海大學公共事務碩士在職專班

指導教授：史美強博士

研究生：徐仙卿 敬上

(填答時如有任何問題請隨時電洽 04-22224766)

### 壹、基本資料

一、您的性別：男 女。

二、您的年齡：20 歲以下 21-30 歲 31-40 歲 41-50 歲 51-60 歲  
61 歲以上。

(請續填下一頁，謝謝！)

三、您的教育程度：研究所以上 大學 專科 高中 國中以下。

四、您的職稱：書記 辦事員 戶籍員 課員 股長 秘書 主任。

五、您服務公職年資：5年以下 6-10年 11-15年 16-20年 21-25年 26-30年 31年以上。(畸零月不計)

六、您在戶政單位服務年資：2年以下 3-5年 6-8年 9-12年 13-15年 16-19年 20年以上。(畸零月不計)

貳、戶政資訊化後，戶政人員在工作上的適應與角色之看法

一、您認為戶政資訊化後，是否提昇了工作效率？

- |                                   |                                    |
|-----------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (1) 非常同意 | <input type="checkbox"/> (4) 不同意   |
| <input type="checkbox"/> (2) 同意   | <input type="checkbox"/> (5) 非常不同意 |
| <input type="checkbox"/> (3) 無意見  |                                    |

二、和以往相比，戶政資訊化是否可節省您許多作業時間？

- |                                   |                                    |
|-----------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (1) 非常同意 | <input type="checkbox"/> (4) 不同意   |
| <input type="checkbox"/> (2) 同意   | <input type="checkbox"/> (5) 非常不同意 |
| <input type="checkbox"/> (3) 無意見  |                                    |

三、戶政資訊化後，您的工作方式改變了(以電腦取代人工)，您適應的情況如何

- |                                   |                                    |
|-----------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (1) 非常良好 | <input type="checkbox"/> (4) 不適應   |
| <input type="checkbox"/> (2) 良好   | <input type="checkbox"/> (5) 非常不適應 |
| <input type="checkbox"/> (3) 無意見  |                                    |

(請續填下一頁，謝謝！)

四、戶政資訊化前後，上級單位提供的教育訓練，是否使您能順利執行業務

- |                                   |                                    |
|-----------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (1) 非常同意 | <input type="checkbox"/> (4) 不同意   |
| <input type="checkbox"/> (2) 同意   | <input type="checkbox"/> (5) 非常不同意 |
| <input type="checkbox"/> (3) 無意見  |                                    |

五、戶政資訊化前後，您感受到在工作上較便利的是：(可複選)

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> (1) 編造選冊和其他名冊 | <input type="checkbox"/> (4) 作業方式(電腦取代人工)  |
| <input type="checkbox"/> (2) 統計作業      | <input type="checkbox"/> (5) 其他----- (請述明) |
| <input type="checkbox"/> (3) 資料查詢      |  |

六、您覺得戶政資訊化後，政府所付出的設備成本是否有減省

- |                                   |                                    |
|-----------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (1) 非常同意 | <input type="checkbox"/> (4) 不同意   |
| <input type="checkbox"/> (2) 同意   | <input type="checkbox"/> (5) 非常不同意 |
| <input type="checkbox"/> (3) 無意見  |                                    |

七、您覺得戶政資訊化後，戶政人員的人力運用是否有節省

- |                                   |                                    |
|-----------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (1) 非常同意 | <input type="checkbox"/> (4) 不同意   |
| <input type="checkbox"/> (2) 同意   | <input type="checkbox"/> (5) 非常不同意 |
| <input type="checkbox"/> (3) 無意見  |                                    |

八、戶政資訊化後，透過介面整合，您認為各機關在共通平台作業，是否可簡省  
民眾之提證

- |                                   |                                    |
|-----------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (1) 非常同意 | <input type="checkbox"/> (4) 不同意   |
| <input type="checkbox"/> (2) 同意   | <input type="checkbox"/> (5) 非常不同意 |
| <input type="checkbox"/> (3) 無意見  |                                    |

(請續填下一頁，謝謝！)

九、資訊化後，為配合電腦作業，您認為相關的法令是否有修改

- |                                   |                                    |
|-----------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (1) 非常同意 | <input type="checkbox"/> (4) 不同意   |
| <input type="checkbox"/> (2) 同意   | <input type="checkbox"/> (5) 非常不同意 |
| <input type="checkbox"/> (3) 無意見  |                                    |

十、戶政資訊化後，您認為是否使得同仁的流動率降低

- |                                   |                                    |
|-----------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (1) 非常同意 | <input type="checkbox"/> (4) 不同意   |
| <input type="checkbox"/> (2) 同意   | <input type="checkbox"/> (5) 非常不同意 |
| <input type="checkbox"/> (3) 無意見  |                                    |

十一、資訊化後，為適應新的工作方式，您的組織內部是否有作調整（包括職等與工作內容）

- |                                   |                                    |
|-----------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (1) 非常同意 | <input type="checkbox"/> (4) 不同意   |
| <input type="checkbox"/> (2) 同意   | <input type="checkbox"/> (5) 非常不同意 |
| <input type="checkbox"/> (3) 無意見  |                                    |

十二、資訊化以來，您的主管對於資訊業務的推展是否支持

- |                                   |                                    |
|-----------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (1) 非常支持 | <input type="checkbox"/> (4) 不支持   |
| <input type="checkbox"/> (2) 支持   | <input type="checkbox"/> (5) 非常不支持 |
| <input type="checkbox"/> (3) 無意見  |                                    |

十三、您覺得資訊化後，戶政單位內部還應該改進的事項是：（可複選）

- (1) 提供員工更多學習與訓練機會
- (2) 加強內部員工意見表達與溝通
- (3) 充實辦公設備、機具與人員
- (4) 設置資訊專業人員
- (5) 提高主管對資訊與相關法令的認知
- (6) 增加專業加給與福利

(7) 其他\_\_\_\_\_ (請述明)



## 附錄二

親愛的民眾：

您好，我是東海大學公共事務碩士在職專班的研究生，這是一份研究問卷，目的是想瞭解我們政府在推動電子化的成效，與台中市各區戶政事務所在戶政資訊化後所提供的服務，民眾的滿意程度。

您的意見對本研究極具關鍵性，故請您依實際感受作答。對於您的資料與意見將受到最嚴密的保護，請您安心。感謝您百忙中撥冗作答，並再次感謝您的協助！敬祝

身體健康 萬事如意

東海大學公共事務碩士在職專班

指導教授：史美強博士

研究生：徐仙卿 敬上

(填答時如有任何問題請隨時電洽 04-22224766)

### 第一部分：基本資料

一、您的性別是：

(1) 男

(2) 女

(請續填下一頁，謝謝！)

二、您的年齡是：

- |  |                                      |
|--|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (1) 19 歲以下 (含 19 歲) | <input type="checkbox"/> (5) 50-59 歲 |
| <input type="checkbox"/> (2) 20-29 歲         | <input type="checkbox"/> (6) 60-69 歲 |
| <input type="checkbox"/> (3) 30-39 歲         | <input type="checkbox"/> (7) 70 歲以上  |
| <input type="checkbox"/> (4) 40-49 歲         |                                      |

三、您的教育程度是：

- |  |                                      |
|--|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (1) 國小畢業及國小以下 | <input type="checkbox"/> (5) 大學或學院畢業 |
| <input type="checkbox"/> (2) 國中或初中畢業   | <input type="checkbox"/> (6) 碩士      |
| <input type="checkbox"/> (3) 高中、高職畢業   | <input type="checkbox"/> (7) 博士      |
| <input type="checkbox"/> (4) 專科學校畢業    |                                      |

四、您目前的職業是：

- |                                    |                                      |
|------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (1) 生產製造業 | <input type="checkbox"/> (5) 軍人      |
| <input type="checkbox"/> (2) 商業    | <input type="checkbox"/> (6) 學生      |
| <input type="checkbox"/> (3) 服務業   | <input type="checkbox"/> (7) 無業      |
| <input type="checkbox"/> (4) 公教人員  | <input type="checkbox"/> (8) 其他_____ |

第二部份：

個人與電子化政府的認知

一、 請問您家裡有沒有電腦？

- (1) 有
- (2) 沒有

(請續填下一頁，謝謝！)

二、 您接觸網際網路有多久了？

- (1) 沒有接觸
- (2) 半年以下
- (3) 半年至一年
- (4) 一年至兩年
- (5) 兩年至三年
- (6) 三年以上

三、 您每週平均花多少時間上網際網路？

- (1) 沒有上網
- (2) 2 小時以下
- (3) 2-5 小時
- (4) 5-10 小時
- (5) 10-15 小時
- (6) 15-20 小時
- (7) 20-25 小時
- (8) 25-30 小時
- (9) 30 小時以上

四、 對您而言，上網際網路是否為生活中必需活動？

- (1) 非常同意
- (2) 同意
- (3) 無意見
- (4) 不同意
- (5) 非常不同意

五、 請問您從哪裡得知政府公告的相關資訊？

- (1) 政府網站
- (2) 其他網站
- (3) 其他非網路的方式

(請續填下一頁，謝謝！)

六、請問您是否上過政府網站？

- (1) 是  
 (2) 否 (請至第叁部份作答)

七、請問您上政府網站的目的為何？(可複選)

- (1) 課業需要  (4) 工作需要  
 (2) 了解政府法令  (5) 申辦證件  
 (3) 抒發意見  (6) 了解時事  
 (7) 其他\_\_\_\_\_ (請述明)

八、政府機關所提供的網路服務，您曾經使用過下列那項：(可複選)

- (1) 資訊查詢  (3) 上網申辦服務  
 (2) 申請書表下載  (4) 沒有使用  
 (5) 其他\_\_\_\_\_ (請述明)

九、整體而言請問您對於電子化政府所提供的服務滿意嗎？

- (1) 非常滿意  (4) 不滿意  
 (2) 滿意  (5) 非常不滿意  
 (3) 無意見

十、您認為在電子化政府的網路服務中，還需改進之項目為：(可複選)

- (1) 增加各機關網路辦理項目  
 (2) 縮短申辦期限  
 (3) 透過連結與其他資訊網結合  
 (4) 提供不同的繳費方式 (如電子錢包等)  
 (5) 做好資料保密工作  
 (6) 其他\_\_\_\_\_ (請述明)

(請續填下一頁，謝謝！)

### 第三部份：

#### 個人與台中市各區戶政事務所互動

一、 請問您到台中市戶政事務所辦理的案件為：

- |  |                                    |
|--|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (1) 遷徙登記          | <input type="checkbox"/> (5) 出生登記  |
| <input type="checkbox"/> (2) 死亡登記          | <input type="checkbox"/> (6) 結婚登記  |
| <input type="checkbox"/> (3) 離婚登記          | <input type="checkbox"/> (7) 國民身份證 |
| <input type="checkbox"/> (4) 印鑑證明          | <input type="checkbox"/> (8) 戶籍謄本  |
| <input type="checkbox"/> (9) 其他_____ (請述明) |                                    |

二、 請問您到所洽辦上述業務，來回幾次洽辦完成？

- (1) 一次完成  
 (2) 二次完成  
 (3) 三次完成  
 (4) 三次以上完成

三、 請問您到所申辦事項時等待的時間為？

- (1) 立即辦理  
 (2) 3-5 分鐘  
 (3) 5-7 分鐘  
 (4) 7-10 分鐘  
 (5) 10 分鐘以上

四、 整體而言，您對台中市的戶政事務所現在的工作效率滿意嗎？

- |                                   |                                    |
|-----------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (1) 非常滿意 | <input type="checkbox"/> (4) 不滿意   |
| <input type="checkbox"/> (2) 滿意   | <input type="checkbox"/> (5) 非常不滿意 |
| <input type="checkbox"/> (3) 無意見  |                                    |

(請續填下一頁，謝謝！)



十、您認為在戶政資訊系統的網路服務中，還需改進之項目為：(可複選)

(1) 增加異地辦理項目

(2) 縮短申辦時間

(3) 透過連結與其他資訊系統結合、交換

(4) 提供不同的申辦方式

(5) 做好資料保密工作

(6) 其他\_\_\_\_\_ (請述明)

### 附錄三

職稱與戶政服務年資表

	2年以 下	3-5年	6-8年	9-12年	13-15 年	16-19年	20年以 上	總 和
書記	19	4	0	0	0	0	0	23
辦事 員	1	9	0	0	0	0	0	10
戶籍 員	1	24	34	11	3	3	4	80
課員	2	3	4	15	11	1	24	60
股長	0	0	2	4	8	1	1	16
秘書	0	1	0	2	1	3	1	8
主任	0	0	2	1	1	1	2	7
總和	23	41	42	33	24	9	32	204

### 附錄四

工作效率與戶政服務年資表

	非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意	總和
2年以下	0	1	2	14	6	23
3-5年	2	12	2	13	12	41
6-8年	14	27	1	0	0	42
9-12年	10	19	3	0	1	33
13-15年	7	15	2	0	0	24
16-19年	2	4	1	1	1	9
20年以上	10	20	1	1	0	32
總和	45	98	12	29	20	204

## 附錄五

### 教育訓練與戶政服務年資表

	非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意	總和
2 年以下	1	6	1	11	4	23
3-5 年	4	22	4	6	5	41
6-8 年	5	33	3	1	0	42
9-12 年	8	20	4	1	0	33
13-15 年	7	12	3	1	1	24
16-19 年	1	6	1	1	0	9
20 年以上	4	24	4	0	0	32
總和	30	123	20	21	10	204

## 附錄六

### 法令修改與戶政服務年資表

	非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意	總和
2 年以下	0	2	18	2	1	23
3-5 年	3	28	2	7	1	41
6-8 年	2	33	3	4	0	42
9-12 年	4	18	5	6	0	33
13-15 年	2	15	1	5	1	24
16-19 年	1	2	3	3	0	9
20 年以上	3	24	1	4	0	32
總和	15	122	33	31	3	204

## 附錄七

接觸網路時間與家中有無電腦統計表

	有電腦	沒有電腦	總和
沒有接觸電腦	11	48	59
半年	23	11	34
半年至一年	15	5	20
一年至二年	58	20	78
二年至三年	131	3	134
三年以上	88	2	90
總和	326	89	415

## 附錄八

年齡與上網的必需性表

	非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意	總和
19歲以上	7	10	2	1	1	21
20-29歲	21	33	11	12	5	82
30-39歲	38	65	22	14	4	143
40-49歲	7	64	18	14	2	105
50-59歲	9	10	8	10	4	41
60-69歲	1	1	1	10	3	16
70歲以上	0	1	1	2	3	7
總和	83	184	63	63	22	415

## 附錄九

### 上網時數與電子化政府服務滿意度表

	非常滿意	滿意	無意見	不滿意	非常不滿意	總和
沒上過網際網路	1	4	4	2	0	11
2 小時以下	4	14	2	1	0	21
2-5 小時	3	23	3	10	1	40
5-10 小時	13	27	2	13	0	55
10-15 小時	7	15	5	3	0	30
15-20 小時	3	12	9	5	1	30
20-25 小時	2	5	2	15	5	29
25-30 小時	1	8	2	16	3	30
30 小時以上	0	1	2	5	3	11
總和	34	109	31	70	13	257

## 附錄十

### 申辦事項與工作效率表

	非常滿意	滿意	無意見	不滿意	非常不滿意	總和
出生	2	8	2	1	0	13
死亡	1	6	1	1	1	10
離婚登記	0	3	3	8	3	17
結婚登記	3	8	3	5	2	21
遷徙登記	7	32	2	6	0	47
印鑑登記	6	40	3	5	1	55
國民身分證	21	45	4	3	0	73
謄本	27	140	3	4	0	174
其他	1	2	0	0	2	5
總和	68	284	21	33	9	415

## 附錄十一

### 教育程度與對戶政人員的滿意度表

	非常滿意	滿意	無意見	不滿意	非常不滿意	總和
國小	4	15	1	0	0	20
國中	3	5	0	1	0	9
高中	15	138	1	13	0	167
專科	18	72	3	10	0	103
大學	14	59	2	4	1	80
碩士	8	12	2	4	1	27
博士	1	3	1	3	1	9
總和	63	304	10	35	3	415

# 參考書目

## 壹、中文部分

### 一、書籍

Manuel Castell 著《資訊時代-經濟、社會與文化：網路化社會的崛起》。臺北：唐山，民 87 年。

丘昌泰，《公共管理-理論與實務手冊》。臺北：元照，民 89。

古奠基，《戶政實務》。民 76.9。

朱元鴻譯，Steven Best and Douglas Kellner 著《後現代理論：批判的質疑》，臺北：巨流，民 83 年。

朱志宏，《公共政策》。臺北：三民書局，民 80 年。

行政院人事行政局編，《政府再造的工作簡化成功實案》。臺北：行政院人事行政局，民 87.01。

\_\_\_\_\_，〈《推動全國行政單一窗口化運動實錄》〉。臺北：行政院人事行政局，民 90.12。

\_\_\_\_\_，〈《電子化政府報告書（九十一年度）－電子化政府之挑戰與契機》〉。臺北：行政院研究發展考核委員會，民 92。

\_\_\_\_\_，〈《知識型政府》〉。臺北：行政院研究發展考核委員會，民 93 年。

\_\_\_\_\_，〈《電子化政府》〉。臺北：行政院研究發展考核委員會，民 93 年。

\_\_\_\_\_，〈《ISO 9000 應用在行政機關之研究：以稅務及地政為民服務業務品質提升為例》〉。臺北：行政院研究發展考核委員會，民 88.11。

行政院資訊發展推動小組編，《邁向二十一世紀的電子化政府》。

- 臺北：行政院研究發展考核委員會，民 87.1。
- 李良猷，《資訊贏家-深入淺出談企業電腦化》。臺北：(財團法人資訊工業策進會資訊與電腦出版社)，民 81 年。
- 周文祥、慕心譯，Drucker Peter F 原著《巨變時代的管理》、臺北：中天，民 87 年。
- 林鍾沂、林文斌譯，Woen E. Hughes 著，《公共管理新論》。臺北：韋柏，民 88。
- 林鍾沂，《公共事務的設計與執行》。臺北：幼獅文化出版社有限公司，民 80 年。
- 柯三吉，《公共政策與政治經濟論叢》。臺北：時英，民 82 年。
- 胡泳、范海燕，《Internet 網路為王》。臺北：捷幼，民 86 年。
- 孫本初、江岷欽與 Robert T. Golembiewski 編，《公共管理論文精選 ( I )》。臺北：元照，民 88.10。
- 孫本初編，《公共管理》。臺北：智勝，民 90.10。
- 高雄市政府公教人力資源發展中心編，《政府再造》。高雄：高雄市政府公教人力資源發展中心，民 86.9。
- 許志義，《多目標決策》。臺北：五南，民 83 年。
- 陳衛平譯，Duniel J. Boorstin 著《科技共和國》。臺北：允晨，民 72 年。
- 馮建三譯，Frank Webster 著，《資訊社會理論》。臺北：遠流，民 90.10。
- 黃昌意譯《資訊技術之效益評估與經營管理》。臺北：財團法人資訊工業策進會資訊與電腦出版社，民 81 年。
- 黃國敏，《顧客導向的地方行政績效：我國縣市政府政策民意與施政滿意度調查之分析》。臺北：韋伯，民 92.4。
- 黃朝盟、許立一、曾介宏與夏道維譯，Robert B. Denhardt 與 Joseph W. Grubbs 著，《公共行政》。臺北：五南，民 92.1。
- \_\_\_\_\_，《全面品質管理策略，公共電視》。臺北：商鼎，民 88 年。
- 黃榮護編，《公共管理》。臺北：商鼎，民 87.9。

詹中原主編，《新公共管理-政府再造的理論與實務》。臺北：五南，民 88。

\_\_\_\_\_，《國家競爭力與企業精神政府》，〈研考雙月刊〉。第 22 卷，第四期，民 87.8，頁 7。

劉毓玲譯《新政府運動》。臺北：天下文化，民 83 年。

賴世培，《數位化政府》。臺北：國立空中大學，民 91。

鄺爾彥《戶政學》台北：中央警官學校，民 63 年。

## 二、 期刊

丘昌泰，〈政府與市場：從行政科學典範變遷論「小而能政府」的建立〉，《行政暨政策學報》，第一期，民 88.10，頁 35-88。

史美強，〈從政府再造觀點探討政府管理現代化問題〉，《現代化研究》，第 19 卷，民 88.7，頁 56-71。

江丙坤，〈法制再造意義與做法〉，《月旦法學雜誌》，第 57 期，民 89.2，頁 16-65。

江岷欽，〈政府再造的希望工程企業型政府的理念、實務與醒思（下）〉，《人力發展》，第 63 期，民 88.4，頁 32-47。

\_\_\_\_\_，〈顧客導向的服務理念〉，《人力發展》，第 72 期，民 89.1，頁 20-31。

呂宗麟，〈政府層級重組與政府再造〉，《立法院院聞》，第 27 卷，第 10 期，民 88.10，頁 35-43。

李雪津，〈推動電子化 / 網路化政府，創造競爭優勢〉，《研考報導》，第 42 期，民 87.4，頁 24-34。

林水波、莊文忠，〈民主行政關的政府再造策略〉，《人事行政》，第 128 期，民 88.5，頁 6-29。

林水波、陳志瑋，〈顧客導向的政府再造策略〉，《政治科學論叢》，第 10 期，民 88.6，頁 319-354。

林美良，〈知識管理在公部門應用之研究-以電子化政府為例〉，碩士論文，政治大學公共行政學研究所，民 89，頁 32-35。

- 孫本初，〈英、美政府再造經驗對我國的啟示〉，《人事月刊》，第 30 卷，第 2 期，民 89.2，頁 4-16。
- 翁興利，〈政府法制與政府再造之研究〉，《人事管理》，第 35 卷，第 10 期，民 87.10，頁 2-15。
- 張哲琛，〈人力與服務再造的成效與展望〉，《人事月刊》，第 29 卷，第 6 期，民 88.12，頁 4-10。
- 陳明照，〈我國政府組織再造的策略措施初探〉，《人力發展》，第 66 期，民 88.7，頁 19-29。
- \_\_\_\_\_，〈瑞典、挪威政府績效策略措施對我國政府再造的啟示〉，《人力發展》，第 56 期，民 87.9，頁 40-49。
- 游至宏，〈美國公務界實施單一窗口業務評估摘譯〉，《人事月刊》，第 28 卷，第 5 期，民 88.5，頁 40-45。
- 黃正義，〈加拿大政府再造考察啟示（上）〉，《人事月刊》，第 27 卷，第 1 期，民 87.7，頁 34-37。
- \_\_\_\_\_，〈加拿大政府再造考察啟示（下）〉，《人事月刊》，第 27 卷，第 2 期，民 87.8，頁 26-38。
- 黃俊英，〈企業精神與政府再造—提升政府效能和效率的途徑〉，《立法院院聞》，第 28 卷，第 3 期，民 89.3，頁 20-29。
- 楊朝祥，〈推動政府再造 迎接新世紀〉，《研考雙月刊》，第 22 卷，第 3 期，民 87.6，頁 10-52。
- 楊朝祥，〈邁向數位時代的智慧型政府〉，《研考雙月刊》，第 23 卷，第 1 期，民 89.2，頁 3-9。
- 詹中原，〈政府再造：革新「行政革新」之理論建構〉，《空大行政學報》，第 8 期，民 87.5，頁 77-102。
- \_\_\_\_\_，〈國家競爭力與企業精神政府〉，《研考雙月刊》，第 22 卷，第 4 期，民 87.8，頁 6-36。
- 劉坤億，〈美國政府再造運動的分析與檢討〉，《立法院院聞》，第 27 卷，第 4 期，民 88.4，頁 47-62。
- 劉明堅等，〈德國政府再造考察報告〉，《立法院院聞》，第 27 卷，

第 2 期，民 88.2，頁 65-76。

劉昊洲，〈論人力及服務再造〉，《公務人員月刊》，第 40 期，民 88.10，頁 15-42。

賴士葆，〈政府再造的問題與對策〉，《公務人員月刊》，第 32 期，民 88.2，頁 17-26。

謝百傑，〈「電子化政府」之可行性分析〉，《人力發展》，第 60 期，民 88.1，頁 75。

### 三、論文

林美良，〈知識管理在公共部門應用之研究以電子化政府為例〉，碩士論文，民 90.7。

陳明照，〈企業精神政府之機制與設計〉，碩士論文，政治大學公共行政系，民 90.1。

黃心怡，〈顧客關係導向的電子化政府流程管理〉，碩士論文，東華大學企業管理系，民 92.7。

### 貳、西文部份

#### ( I )Books

Anselm, S, and C. Juliet, C. *Basics of Qualitative Research :Grounded Throey Procedures andTechniques*, London : Sage, 1990.

Baumard, Philippe, *Tacit Knowledge in Organizations*. London: Sage ,1999.

Besterfield, Dale H., Carol Besterfield-Michna, Glen H. Besterfield and Mary Besterfield-Sacre, *Total Quality Management*. New Jersey: Prentice-Hall, 1999.

Cohen, Steven and Ronald Brand, *Total Quality Management in Government: A Practical Guide for the Real World*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers, 1993.

- Daft,R.L,*Organization Theory and Design*.USA : West Pub. 1992.
- Halal, William E, *The New Management : Democracy and Enterprise Are.Transforming Organization*.San Francisco : Beret-Koehler ,1996.
- Heeks, Richard, *Reinventing Government in the Information Age*. New York: Routledge, 2001.
- Osborne, David, and Peter Olastrik, *Banishing Bureaucracy: The Five Strategies for Reinventing Government*. New York: Addison –Wesley Longman, 1997.
- Stupak, Ronald J, and Peter M. Leitner, *Handbook of Public Quality Management*. New York: Madison Avenue, 2001.
- Weick, K, *Sensemaking in Organizations*. Thousand Oaks, **London: Sage,1995.**
- World Market Research Center. *Global e-Government survey 2001*.London : Author,2002.