

0992460052 (委託研究報告)

電子治理下的跨域整合管理 第二階段暨 G2G 成效評估

**行政院研究發展考核委員會編印
中華民國九十九年九月**

0992460052 (委託研究報告)

電子治理下的跨域整合管理 第二階段暨 G2G 成效評估

受委託單位：電子治理研究中心

研究主持人：曾冠球

協同主持人：胡龍騰、莊文忠

研究助理：張智凱、徐明莉、黃榮志、楊昌衡

行政院研究發展考核委員會編印

中華民國九十九年九月

目次

目次	I
表次	III
圖次	IX
提要	XI
第一章 緒論	1
第一節 研究背景	1
第二節 研究動機與目的	3
第二章 文獻回顧	11
第一節 電子化跨域治理相關文獻	11
第二節 G2G 電子化政府及其與電子化跨域治理之關連性	21
第三節 電子治理之成效評估模式	27
第四節 電子化跨域整合系統個案介紹	47
第三章 研究方法	71
第一節 研究方法	71
第二節 研究架構	72
第三節 測量工具及其操作化	75
第四節 專家座談	91
第五節 執行方法	120
第四章 研究分析	125
第一節 樣本分析	125
第二節 全國商工服務行政系統使用者觀點之成效評估	150
第三節 國稅資訊系統使用者觀點之成效評估	180
第五章 結論與建議	215
第一節 研究結論	215
第二節 政策建議	243

參考文獻	251
附錄一 電子治理下的跨域整合管理第二階段暨 G2G 成效評估問卷	261
附錄二 期中報告審查意見與回覆	275
附錄三 第一場專家座談意見意見和建議彙整	279
附錄四 修改後第二版之調查問卷	301
附錄五 第二場專家座談意見意見和建議彙整	319
附錄六 修改後第三版之調查問卷	337

表次

表 2-1 跨組織資訊分享分析架構.....	18
表 2-2 電子治理對內所達到的成效.....	31
表 2-3 電子治理對外所達到的成效.....	32
表 2-4 衡量效率的指標.....	37
表 2-5 衡量民主的指標.....	40
表 2-6 衡量效能的指標.....	41
表 2-7 全國商工管理資訊系統四年度建制推廣工作項目表列	51
表 2-8 全國商工服務行政系統作業項目表	56
表 2-9 依一般民眾所設定的功能.....	62
表 2-10 依兒童所設定的功能	65
表 2-11 國稅資訊系統歷史沿革表.....	67
表 3-1 影響因素構面之操作化定義.....	78
表 3-2 使用者行為構面操作化定義.....	82
表 3-3 成效評估構面操作化定義.....	87
表 3-4 第一場專家焦點團體座談及與會者	92
表 3-5 第一場專家焦點團體後問卷修改對照表	93
表 3-6 第二場專家焦點團體座談及與會者	104
表 3-7 第二場專家焦點團體後問卷修改對照表	106
表 4-1 商工版受訪者性別次數分配表	126
表 4-2 商工版受訪者年齡描述統計表	127
表 4-3 商工版受訪者年齡層分布次數分配表.....	127
表 4-4 商工版受訪者教育程度次數分配表	128
表 4-5 商工版受訪者身份屬性次數分配表	129
表 4-6 商工版受訪者中具正式公務員資格之合格實授職等次數分配表	129

表 4-7 商工版受訪者現職機關次數分配表	130
表 4-8 商工版受訪者現職機關所在地次數分配表	131
表 4-9 商工版受訪者職務次數分配表	132
表 4-10 商工版受訪者目前職務年資描述統計表	133
表 4-11 商工版受訪者目前職務年資次數分配表	134
表 4-12 商工版受訪者進入公務機關總年資描述統計表	135
表 4-13 商工版受訪者進入公務機關總年資次數分配表	135
表 4-14 商工版受訪者過去任職政府機關數描述統計表	136
表 4-15 國稅版受訪者性別次數分配表	137
表 4-16 國稅版受訪者年齡描述統計表	138
表 4-17 國稅版受訪者年齡層分布次數分配表	138
表 4-18 國稅版受訪者教育程度次數分配表	139
表 4-19 國稅版受訪者身份屬性次數分配表	140
表 4-20 國稅版受訪者合格實授職等次數分配表	140
表 4-21 國稅版受訪者現職機關次數分配表	141
表 4-22 國稅版受訪者現職機關所在地次數分配表	142
表 4-23 國稅版受訪者職務次數分配表	143
表 4-24 國稅版受訪者目前職務年資描述統計表	145
表 4-25 國稅版受訪者目前職務年資次數分配表	145
表 4-26 國稅版受訪者公務機關總年資描述統計表	146
表 4-27 國稅版受訪者公務機關總年資次數分配表	146
表 4-28 國稅版受訪者過去任職政府機關數描述統計表	147
表 4-29 電子治理下的跨域整合管理第二階段暨 G2G 成效評估問卷信 度分析	149
表 4-30 電子化跨機關資料交換中有關科技技術面向的看法	151
表 4-31 電子化跨機關資料交換中有關法規制度面向的看法	153
表 4-32 電子化跨機關資料交換中有關組織運作面向的看法	155
表 4-33 電子化跨機關資料交換中有關協力條件面向的看法	158
表 4-34 受訪者對全國商工行政服務資訊系統設立目標的瞭解程度	160

表次

表 4-35 受訪者對於全國商工行政服務資訊系統功能的瞭解程度 ..	161
表 4-36 電子化跨機關資料交換中有關協力意願面向的看法	163
表 4-37 受訪者採用電子化跨機關資料交換的情形	164
表 4-38 受訪者實際採用電子化跨機關資料交換的情形(I).....	164
表 4-38 受訪者實際採用電子化跨機關資料交換的情形(II)	165
表 4-39 電子化跨機關資料交換中有關組織成員行為改變的看法 ..	166
表 4-40 電子化跨機關資料交換中有關專業網絡擴大的看法	167
表 4-41 電子化跨機關資料交換中有關協力互動的看法	169
表 4-42 電子化跨機關資料交換中有關效率的看法	171
表 4-43 電子化跨機關資料交換中有關效能的看法	173
表 4-44 電子化跨機關資料交換中有關使用者滿意度的看法	173
表 4-45 電子化跨機關資料交換中有關課責的看法	174
表 4-46 電子化跨機關資料交換中有關決策模式改變的看法	176
表 4-47 採用電子化跨機關資料交換後減少核章的比例	177
表 4-48 受訪者對於全國商工行政服務資訊系統之系統目的達成度的看法	179
表 4-49 電子化跨機關資料交換中有關科技技術面向的看法	182
表 4-50 電子化跨機關資料交換中有關法規制度面向的看法	184
表 4-51 電子化跨機關資料交換中有關組織運作面向的看法	187
表 4-52 電子化跨機關資料交換中有關協力條件面向的看法	189
表 4-53 受訪者對於國稅資訊系統設立目標的瞭解程度	191
表 4-54 受訪者對於國稅資訊系統功能的瞭解程度	193
表 4-55 電子化跨機關資料交換中有關協力意願面向的看法	195
表 4-56 受訪者採用電子化跨機關資料交換的情形	196
表 4-57 受訪者實際採用電子化跨機關資料交換的情形(I).....	197
表 4-57 受訪者實際採用電子化跨機關資料交換的情形(II)	197
表 4-58 電子化跨機關資料交換中有關組織成員行為改變的看法 ..	199
表 4-59 電子化跨機關資料交換中有關專業網絡擴大的看法	200
表 4-60 電子化跨機關資料交換中有關協力互動的看法	202
表 4-61 電子化跨機關資料交換中有關效率的看法	204

電子治理下的跨域整合管理第二階段暨 G2G 成效評估

表 4-62 電子化跨機關資料交換中有關效能的看法	206
表 4-63 電子化跨機關資料交換中有關使用者滿意度的看法	206
表 4-64 電子化跨機關資料交換中有關課責的看法	208
表 4-65 電子化跨機關資料交換中有關決策模式改變的看法	210
表 4-66 採用電子化跨機關資料交換後減少核章的比例	211
表 4-67 受訪者對於國稅資訊系統之系統目的達成度的看法	213
表 5-1 受訪者對科技技術面向的綜合評價	216
表 5-2 受訪者對法規制度面向的綜合評價	217
表 5-3 受訪者對組織運作面向的綜合評價	218
表 5-4 受訪對協力條件面向的看法	219
表 5-5 受訪者對國稅資訊系統設立目標的瞭解程度	220
表 5-6 受訪者對國稅資訊系統功能的瞭解程度	221
表 5-7 受訪者對協力意願面向的綜合評價	221
表 5-8 受訪者採用電子化跨機關資料交換的情形	222
表 5-9 受訪者對組織成員行為改變的綜合評價	223
表 5-10 受訪者對專業網絡擴大的綜合評價	224
表 5-11 受訪者對協力互動的綜合評價	224
表 5-12 受訪者對效率的綜合評價	225
表 5-13 受訪者對效能的綜合評價	226
表 5-14 受訪者對電子化跨機關資料交換的滿意度	226
表 5-15 受訪者對課責的綜合評價	227
表 5-16 受訪者對決策模式改變的綜合評價	228
表 5-17 受訪者對於國稅資訊系統之系統目的達成度的綜合評價 ..	229
表 5-18 受訪者對科技技術面向的綜合評價	230
表 5-19 受訪者對法規制度面向的綜合評價	231
表 5-20 受訪者對組織運作面向的綜合評價	232
表 5-21 受訪對協力條件面向的看法	233
表 5-22 受訪者對國稅資訊系統設立目標的瞭解程度	234
表 5-23 受訪者對國稅資訊系統功能的瞭解程度	235
表 5-24 受訪者對協力意願面向的綜合評價	235

表次

表 5-25 受訪者採用電子化跨機關資料交換的情形	236
表 5-26 受訪者對組織成員行為改變的綜合評價	237
表 5-27 受訪者對專業網絡擴大的綜合評價	238
表 5-28 受訪者對協力互動的綜合評價	238
表 5-29 受訪者對效率的綜合評價	239
表 5-30 受訪者對效能的綜合評價	240
表 5-31 受訪者對電子化跨機關資料交換的滿意度	240
表 5-32 受訪者對課責的綜合評價	241
表 5-33 受訪者對決策模式改變的綜合評價	242
表 5-34 受訪者對於國稅資訊系統之系統目的達成度的綜合評價 ..	243

電子治理下的跨域整合管理第二階段暨 G2G 成效評估

圖次

圖 2-1 聯合國電子治理成效評估架構	30
圖 2-2 電子化政府經濟方案(eGEP)成效衡量面向	34
圖 2-3 電子化政府服務經濟方案(eGEP)成效衡量面向	36
圖 2-4 DeLone 和 McLean(1992)資訊系統成功模型	45
圖 2-5 DeLone 和 McLean(2003)修正資訊系統成功模型	46
圖 2-6 稅務 E 網通服務平台整體應用系統架構圖	61
圖 3-1 研究架構	74
圖 4-1 商工版受訪者性別比例	126
圖 4-2 商工版受訪者教育程度比例	128
圖 4-3 商工版受訪者中具正式公務員資格之合格實授職等比例	130
圖 4-4 商工版有效樣本現職機關比例	131
圖 4-5 商工版受訪者現職機關所在地比例	132
圖 4-6 商工版受訪者職務比例	133
圖 4-7 商工版受訪者目前職務年資比例	134
圖 4-8 商工版受訪者進入公務機關總年資比例	135
圖 4-9 國稅版受訪者性別比例	137
圖 4-10 國稅版受訪者教育程度比例	139
圖 4-11 國稅版受訪者具正式公務員資格合格實授職等比例	141
圖 4-12 國稅版受訪者現職機關比例	142
圖 4-13 國稅版受訪者現職機關所在地比例	143
圖 4-14 國稅版受訪者職務比例	144
圖 4-15 國稅版受訪者目前職務年資比例	145
圖 4-16 國稅版受訪者公務機關總年資比例	147

電子治理下的跨域整合管理第二階段暨 G2G 成效評估

提要

關鍵字：跨域治理、電子化跨域治理、後端組織、後端組織改革、電子化協力、虛擬組織、G2G、成效評估、電子化跨機關資料交換

一、 研究緣起

本研究一方面立基於97年度「電子治理成效調查評估與分析報告」中G2G面向評估研究之基礎，再次檢視現今學術界和實務界G2G相關研究最新發展趨勢和重點，針對先前之評估架構進行必要之修正及持續發展；且另一方面接續98年度「電子治理下的跨域服務整合管理：個案評估」之研究成果及所建構之關鍵因素架構，將政府部門間的電子化跨域作為與關鍵影響因素，鑲嵌於G2G概念中，以期使G2G面向之評估架構不僅能更趨完整，且可與國際最新發展趨勢相互接軌，更進一步發展成為一結合電子化跨域治理和G2G概念之整合性評估架構。

此外，本研究由我國現行電子化系統中，擇具有跨部門、跨機關，及跨中央與地方政府等電子化跨域特色之系統平台為研究個案，以前述之成效評估架構，由具電子化跨域治理特質之G2G系統實際使用者之觀點，針對個案中所產生資料共享與整合，及電子化政府一體化概念之實質成效進行評估，俾以檢視是否達成其預期目標，並期獲致具有循證基礎(evidence-based)之成效評量，繼而根據研究發現提出可供落實的改革與精進建議。

二、 研究方法及流程

在研究方法上，本研究係以文獻檢閱法和問卷調查法為主要依據，並輔以專家焦點團體座談為確保本研究調查問卷之專家效度。

首先，本研究透過文獻分析法檢閱與組織間跨域協力治理、電子化跨域治理、跨組織資訊系統、流程再造、電子化政府G2G面向等相關之學術文獻資料，及世界各國(包含聯合國及歐盟)於推動是類作法之經驗文獻，以瞭解當前電子化跨域治理及G2G面向之重要發展趨勢及關注焦點，並據以發展和建構兼顧廣博性和深度之研究(評估)架構，作為後續調查問卷設計之指引。此外，針對本研究所選定之研究個案，即：全國商工服務行政系統及財稅系統中之國稅資訊系統，亦利用文獻檢閱法藉以對各系統之成立宗旨、目的，使用者範圍、功能提供等主要面向，進行瞭解和分析，以作後續專家焦點團體座談及問卷調查分析建立知識基礎。

其次，為使本研究所採用之調查問卷，具有理論性意涵且符合系統使用者的實際經驗，本研究以專家焦點團體座談之方式，分別邀請學術界專家，及實務界二大系統之使用者，針對研究團隊所擬調查問卷提供修改建議。

復次，本研究中，問卷調查法為主要之資料蒐集方法。問卷調查之主要對象，為前述二大系統之使用者；本研究期望從使用者的觀點(user perspective)針對二大系統於電子化跨域治理及G2G面向之成效予以評估。

三、 重要發現

基於本研究之調查結果分析發現，就全國商工服務行政系統及國稅資訊系統使用者之經驗來看，目前我國於電子化跨機關或謂G2G資料交換之推動算是相當成功的，不僅提升了政府機關和公共服務的效率和效能，簡化了行政流程和降低公文核章數目，更使受訪的政府人員產生行為上的改變，習慣採用電子化方式、而逐漸揚棄傳統公文方式以進行資料交換。甚者，各系統之實際使用者咸認為該系統建立所欲獲致之政策目標多已有效達成。這樣的結果對我國未來持續發展第四階段電子化政府而言，毋寧是一良好且正面的奠基。然儘管如此，吾人亦可發現在目前電子化跨機關資料交換之實際推動上，仍有部分

提要

猶待改善之處。爰此，基於以上的研究發現，本研究於報告中由短期立即可行和中長程執行兩大面向分別提出相對應之政策建議和可行措施，供相關單位參考。

電子治理下的跨域整合管理第二階段暨 G2G 成效評估

第一章 緒論

第一節 研究背景

自從美國於1993年提出「利用資訊科技再造政府」(Reengineering Through Information Technology) 報告，並推動國家資訊基礎建設(NII)，有關電子化政府的推動逐漸在全球政府之間蔚為一股風潮，並歷經如下發展階段(UN, 2008: xvi)：(1)基礎建設建立：在公部門內部和整個社會中，創造一個在既定轄區內，公民、企業和所有利害關係人皆可依賴和有能力享受的網路連結資訊架構；(2)資訊和服務整合：利用公部門內部這項新的基礎建設，使對內和對外有更好的資訊分享，以及透過包含多元輸送管道在內的更有效率和公民中心的治理模式來整合和輸送服務；(3)轉型：透過一個特定轄區政府內部，橫跨不同政府層級，以及所有部門之間更為網絡化的治理模式，俾追求服務創新以及擴及社區和民主發展的電子化政府。基本上，電子化政府可以促進政府轉型，使其邁向一個更為精簡與更具有成本效益的政府。由此發展脈絡來看，電子化政府的發展已不再以提供資訊公布平台或公共服務電子化為滿足，業已朝向跨越政府各組織層級和部門隔閡，進而整合成網絡化資訊交換和服務即時遞送的公民導向治理模式。

事實上，聯合國一項新近調查結果顯示，全球政府正朝向電子化政府方向發展，僅有少數政府業已針對從電子化政府應用本身轉向於一個更為整合鏈結的治理階段，進行必要投資(UN, 2008)。早期電子化政府大部分強調資訊提供、發展電子化交易和服務，及前端單一入口之網站建置；如今在「電子化政府整合服務」(e-Government-as-a-whole) 的概念下，政府所提供的前端服務須借助後端過程和系統之整合、整併和創新，方能大幅降低成本和改善服務輸送。但當政府決策欠缺協調時，不僅破壞政策目標達成，亦將弱化

制度和政策的可信度。有關政府一體途徑之獨特性，乃在政府機關分享跨組織界線的目標，其有別於在單一組織內部獨自作業，而是強調真正成本降低與品質提升，只有在內部結構和行政過程朝向所謂的「鏈結治理」(Connected Governance) 形式進行再造後，方有可能發生。舉例而言，若一電子化政府僅提供單一的入口網站，但民眾的服務請求於線上送出後，後端的行政作業卻仍是維持紙本跑文、電話聯繫的運作方式，亦或是民眾搬家後更改了戶籍和居住地址，但卻仍需分別上戶政、地政、稅務、監理等不同機關網站更改資訊，甚或是需親赴機關辦理，凡此皆是欠缺和未達政府系統間相互鏈結的治理形式，便無法有效提升整體行政效率和便民程度。

因此，在「電子化政府結為一體」之概念日益重要的發展趨勢下，如何建立和管理具有整合與協調性的政府服務，成為各國政府努力目標。鏈結治理旨在改善政府機關之間合作、深化公民諮商和參與，以及在區域和國際上有更廣泛的利害關係人參與，皆有賴於基本和持續升級的基礎建設，以促進服務輸送和公民參與的整合契機，至於能否掌握這樣契機，端賴所有利害關係人彼此之間投入和參與，以促進個人、組織和制度上更為系統性的轉變。鏈結治理提供了一個更佳組織的、校準的，以及經常是整合的資訊流、新的交易能力，以及新的回饋諮商和更為民主參與的形式。當電子化政府必須作為促進民主課責與提升社會包容性的治理工具時，鏈結治理的邏輯超越了把公民視為顧客的簡化看法。換言之，在鏈結治理的概念下，電子化政府不只是更為便捷服務管道的一股驅力，同時也是一個擴大公民參與能力的平台，改善公共決策相關性和透明性，以及建立政府信任之重要媒介(UN, 2008)，當然，這一切還是必須回歸政府內部之間的緊密合作作為起點。

再者，電子化政府中「政府對政府」(Government to Government, G2G e-Government)之治理面向，更是牽涉政府行動者之間資料分享與執行電子交易。儘管如此，單就政府部門而言，實務上有關鏈結治理和後端整合，在政策允諾和實際提供二者間總是存在落差。據此，在鏈結治理及「電子化政府結為一體」的發展脈絡下，未來各國電子

治理的競爭，將取決於誰能有效促成電子化政府後端平台由獨立而存在的(stovepipe)的資料庫，有效轉型成為整合且相互鏈結的(integrated and connected)一致性系統，同時，亦取決於誰能將政府機關間的行政及運作流程無縫地鑲嵌於此整合系統中。

2012年我國將正式啟動行政組織之再造與重組，值此之際，如何事先導入電子化跨域整合之概念，利用組織重組契機帶動行政流程的再次再造，使政府部門間之資訊流通、流程串聯，得以更形緊密，便是吾人於推動電子治理時必須縝密思考之重要面向。而電子化政府及治理概念是否真能帶來公部門轉型的契機，亦值得進一步加以觀察。據此，本研究將以電子化跨域治理(Electronic Cross-Boundary Governance; ECBG)的觀點，聚焦於政府機關間及內部G2G資訊流通、分享與整合，並進行現行運作成效之評估，據以作為我國下一階段電子化治理發展之參考。

第二節 研究動機與目的

一、研究動機

在前述研究背景下，本研究不僅冀望能掌握當前「電子化政府結為一體」及「鏈結治理」之電子治理發展趨勢，更欲將研究之關注聚焦於目前我國於電子化跨域治理及電子化政府G2G面向進展之成效評估，以為我國下一階段電子化政府發展規劃預作準備。

(一) 電子化跨域治理概念之興起

隨著近年來資訊與通訊科技(Information and Communication Technologies, ICTs)於政府應用的快速擴張，電子化政府的概念已經從單純的使用科技強化組織功能、增進政府與民眾間互動效率，進入了思考傳統組織如何朝向網路時代「虛擬化」(Virtualization)的時刻，這個時刻的到來，有下面兩個環境與組織的原因。

首先，當代全球政府所面對的大環境變動越來越激烈，主政者除了扮演傳統現狀維繫的角色之外，還必須快速地回應並處理各種複雜的公共治理問題，不論在環境保護、醫療保健、經濟發展等等公共政策的面向上，除了政策專業的問題之外，治理的問題也必須同時處理，而治理問題簡單而言就是政府不能也不應該成為主導社會公共事務解決的唯一力量，為此，傳統政府組織的功能劃分以及疆界，在運作上受到極為強大的挑戰，需要具有更高度彈性的組織來回應並處理這些需要。

再者，傳統政府組織，多為因應社會一般性功能需要而建構，從預設的功能面分工來分配資源以及管理績效，然而，由於前項的環境劇烈變動的背景，社會問題不會依照政府既有分工方式發生，因此，這些問題本質上都具有「跨域」(Cross-boundary)的內涵。在過去，傳統命令與控制的方式，讓政府可以間歇性地處理組織水平與垂直分工的爭議，但在未來組織功能劃分日漸模糊、公共事務日益具有跨領域處理需求的情況下，如何有效處理政府中的跨域問題，便成為現今各國政府積極著手商討的議題。

除了這些環境和組織因素的現實需求和改變所造成電子化政府日趨虛擬化和跨域化的發展外，學者專家、實務界人士，甚至是民間社會，亦開始設想未來公務人員在家辦公、與政府洽公只需在家上網或到便利商店即可，而不必再親赴政府機關等，政府整體虛擬化的可能。但這種僅留前端人機介面存在，而後端作業全程虛擬化境界的實現，全賴政府各機關部門間資料庫、系統、作業流程能否整合相通及相互快速交換。換言之，唯有從現在開始推動政府機關間後端電子化平台的跨域整合，逐步克服其中的困難和障礙，未來的想像方有實現的可能。

因此，近年來有愈來愈多政府改革者開始使用ICTs來改善組織分工的跨域管理問題。學者也從不同面向與關懷重點，探討影響政府部門推動跨組織系統之主要因素。例如，Scholl & Klischewski (2007: 894-895) 針對電子化跨域治理提出九項可能面臨的挑戰與限制，包括：憲政體制/法律的限制、管轄權的限制 (Jurisdictional

constraints)、協力的限制、組織的限制、資訊的限制、管理的限制、成本的限制、科技的限制，及績效的限制等。Bekkers (2007) 也以(1)自主性、(2)互賴性、(3)不確定性、(4)整合的政治與行政本質、(5)協調與目標形成過程、(6)執行的目標一致性及影響因素、(7)外部環境管理，(8)專案與過程管理之選擇等面向，檢視所選擇個案於後端組織整合之過程與結果。至於近期國內一項電子化跨域治理的多元個案研究結果，顯示影響電子化跨域治理或服務整合之因素繁多，胡龍騰與曾冠球(2009: 119)根據其所歸納的二十四項影響因素中，較為重要者包括：主管的支持、法令限制、資料隱密性、資訊安全考量、中央部會資料庫間未能整合、信任因素、風險與責任，及機關首長間權力釋放問題等八項因素，是我國政府部門於未來推動相關電子化跨部門服務整合時所需首要考量的重點。而以上所述各項因素，是否會影響我國目前所執行推動的各項電子化跨域系統及計畫？其中是否有特為顯著的影響效果或成為計畫推動之障礙和阻力？此些關懷是為本研究形成的動機之一。

(二) 電子化跨域治理與 G2G：概念發展的脈絡關係

有關電子化政府發展軌跡，學者將其區分為「新興」(Emerging)、「強化」(Enhanced)、「互動」(Interactive)、「交易」(Transactional) 與「整合」(Seamless) 等五個階段 (Ronaghan, 2001)。亦即電子化政府服務將由政府單向提供靜態資訊、資訊內容更新、電子表單下載、與政府雙向互動，進而發展至跨機關線上申辦服務等。近年來出現「電子治理」的概念，比較不同的是，「治理」隱含政府不再是社會價值的權威性分配者，故無論是政府、企業、非政府組織，以及公民等角色，都將共同參與公共事務管理。根據Calista & Melitski (2007) 的看法，電子治理反映了更多的行動主義者理論。電子化政府與電子治理的終極目標都在達成效率，在電子化政府概念下，公民與官僚是被動接受資訊通訊科技服務的；相對地，在電子治理概念下，效率的促成則有賴公民主動參與方能達成。

有關電子治理可分為四個面向，包括：e化服務、e化管理、e化商務、以及e化民主。其中，管理乃針對機關內部而言 (G2G)，商務針對政府與企業之間關係 (G2B)，服務與民主則針對政府對民眾而言 (G2C) (Sakowicz, 2004)。有關G2G電子化政府牽涉政府內各部門的個別行動者之間資料分享與執行電子交易，包括：垂直的中央與地方層級間、以及水平機關之間互動交流。G2G主要藉由各政府機關跨機關資料分享與業務協調，以增進政府效能與效率，並得以對民眾、企業與政府單位提供主動、整合式電子服務。事實上，資通科技 (ICTs) 在政府部門的應用已有相當長的歷史，初期作用僅針對大量業務透過電子資料方式處理，其後則接續推動「辦公室自動化」、「政府業務電腦化」等作為，並逐步發展出「決策支援」，以至於較近期的「電子化服務」等措施。這些應用對於政府內部組織運作，以至於政府機關之間溝通方式產生了極大變化。當前G2G代表性服務項目，包括：免書證免謄本服務、電子公文交換計畫，以及監察案件管理系統等。換言之，某種程度上，G2G概念之發展乃是電子化跨域之前身，而電子化跨域治理概念之形成，則可說是G2G概念的進階和延伸；二者間有著概念發展上的脈絡關係。

概念上，運用資通科技將有助於對政府內部組織促成如下轉變，包括：避免浪費、減少交易成本、簡化官僚程序、提高效率、促進協調和溝通、強化透明性，以及機關間資訊分享等 (UN, 2008: 7)。自2000年開始，國際城市管理協會 (The International City/County Management Association, 簡稱 ICMA) 針對全美政府所推動的電子化政府進行調查，其內容涵蓋：顧客服務 (Customer Services) 與管理 (Management)、線上採購 (Online Procurement)、地理資訊系統 (GIS)，以及內部網路 (Intranet)，以及電子化政府的財務管理 (Financing) 等面向。至於近期國內針對G2G方面的調查，則有如下發現(黃朝盟、朱斌好、黃東益，2008: XIII-XV)：¹當前e化服務過於單向；專責單位與人員已普遍設立，但人才培訓還有努力空間；e化

¹這份問卷包括「為民服務與管理」、「線上採購」、「地理資訊系統」、「內部網路」、「財務」，以及「機關整合」六個部分。

已然發揮資訊交流功能，但政府亦憂心因此增多受批評之可能；e 化資金來源以一般歲入或上級政府的補助款為主；政府缺乏資訊科技發展整體策略；地理資訊系統建置和運用不夠普及。針對上述發現渠等也建議如下(黃朝盟、朱斌好、黃東益，2008: XVII-XV)：政府機關應主動更貼近民間需求，營造治理環境；強化政府科技人才的招募與教育訓練；傾聽公務人員心聲，以免發生潛藏性的變革抗拒退化現象；多方位擴充財源，以賡續e 化建設；政府再造應與電子治理發展相結合；推動資訊科技發展策略；充分運用地理資訊系統；加強資訊共通平台與相關法制配套。爰此，我國電子化政府之G2G發展，仍有須待強化之處；也因此，本研究除由電子化跨域治理觀點出發，更將關注焦點置於現今我國電子化政府施政中屬G2G類型者，期能檢視其運作成效。此為本研究主要動機之二。

(三) 成效評估之必要性和重要性

針對電子治理當中G2G面向進行成效評估，其主要目的有二，其一為建立內部顧客互信關係：正如同UN(2008)報告中所說，「注入組織成員間的信任」(Instills Trust among Employees)。換言之，吾人必須透過跨機關合作、資訊分享專案計畫之評估，向參與此些專案的機關成員展示其成效，並建立其相互之信任。在「鏈結治理」模式中，政府部門之有效運作，有賴於機關間無私的合作及資料共享、傳遞，以最有效率的方式提供公共服務(UN, 2008)；此境界之達成係立基於機關間、成員間彼此的互信；而此互信之建立，則需見諸於過去努力和奉獻的具體成效。目的之二即在於對外部顧客負起課責：未來之政府必當朝向「電子化政府結為一體」(e-Government-as-a-whole)或「一體化政府」(Whole-of-government)之服務形式邁進，提供更有效率、隨手可得的公共服務，於此過程中，政府須以更為透明的方式對公民負起課責，使其知曉所付稅金所產生之價值。因此，必須以系統性的方式檢視政府於內部運作(如G2G的資訊共享或跨域整合)所投注成本

之實質效益，接受民眾進一步的批判和檢驗，並期能打造一「以公民為中心」(Citizen-centric)的電子化政府(UN, 2010)。

依此，本研究將由「電子治理下的跨域服務整合管理暨G2G成效評估」之主軸出發，以評估途徑檢視現行G2G計畫中與電子化跨域概念有關之具體項目，並呈現其實質成效，俾以提升政府內、外部顧客之信任。是為本研究之動機之三。

二、 研究目的

基於上述動機，本研究之主要目的有二：

- (一) 修正並持續發展電子化跨域治理暨 G2G 成效評估架構：本研究一方面立基於 97 年度「電子治理成效調查評估與分析報告」中 G2G 面向評估研究之基礎，再次檢視現今學術界和實務界 G2G 相關研究最新發展趨勢和重點，針對先前之評估架構進行必要之修正及持續發展；且另一方面接續 98 年度「電子治理下的跨域服務整合管理：個案評估」之研究成果及所建構之關鍵因素架構，將政府部門間的電子化跨域作為與關鍵影響因素，鑲嵌於 G2G 概念中，以期使 G2G 面向之評估架構不僅能更趨完整，且可與國際最新發展趨勢相互接軌，更進一步發展成為一結合電子化跨域治理和 G2G 概念之整合性評估架構。
- (二) 針對當前我國具電子化跨域治理特質之 G2G 施政進行成效評估：除前述針對電子化跨域治理暨 G2G 成效評估架構進行發展外，本研究由我國現行電子化系統中，擇具有跨部門、跨機關，及跨中央與地方政府等電子化跨域特色之系統平台為研究個案，以前述之成效評估架構，由具電子化跨域治理特質之 G2G 系統實際使用者之觀點，針對個案中所產生資料共享與整合，及電子化政府一體化概念之實質成效進行評估，俾以檢視是否達成其預期目標，並期獲致具有循證基礎(evidence-based)之成效評量，繼而根據研究發現提出可供落實

的改革與精進建議。

為了達成上述的目標，本研究將依循下面三項主要工作，達成前述的研究目標：

- (一) 從理論與實務兼採的角度，廣泛蒐集並檢閱世界各國(包含聯合國及歐盟)於推動 G2G 電子化治理作為，及電子化跨域治理之評量或發展重點，以及實際經驗資料，據以修正並發展適合我國國情之電子化跨域治理暨 G2G 成效評估架構。
- (二) 從現已實際推動之專案著手，選擇兼具 G2G 和電子化跨域特色之施政計畫，從使用者之角度，進行系統性問卷調查，以期獲致深入的推動成效感受，從中評估實質推動之成效。
- (三) 以我國推動 G2G 和電子化跨域服務整合管理之經驗及評估資料，與國際相關領域之專家學者進行交流，俾使獲致更為廣博的檢視觀點；並可藉以宣傳行銷我國於電子化治理上之快速進展。

電子治理下的跨域整合管理第二階段暨 G2G 成效評估

第二章 文獻回顧

第一節 電子化跨域治理相關文獻

一、組織間協力治理

受1980年代以來公部門改革風潮的影響，英、美等國普遍採取了「分權化」(Decentralization)、「市場化」(Marketization)、「機關化」(Agencification)、「誘因化」(Incentivization) 等措施，可謂是造成當今組織或官僚割裂 (Bureaucratic fragmentation) 問題 (Flinders, 2002: 53, 57; Kjær, 2004: 4; Lowndes & Skelcher, 1998: 316) 日趨嚴重的重要解釋因素。²1997年工黨政府執政後，過去公部門改革的有效性就開始受到檢討，其中關鍵改變乃重新審視「市場」的功能定位 (Entwistle & Martin, 2005: 233-235)。從治理哲學來看，工黨政府揭示以「合作」取代「競爭」模式作為公共服務輸送的指導綱領 (Entwistle & Martin, 2005: 235; Jupp, 2000: 14-17)，這樣的宣示性主張不僅落實在政府與民間組織的夥伴關係，同時也體現在政府改革的相關課題上。

比較重要的是，斯時工黨政府的組織改革策略，是欲針對組織割裂現象所提出的一劑處方，該策略途徑被稱為「全觀型政府」(Holistic government; 6 et al., 2002)。基本上，全觀型政府旨在促進「跨部門組織間協力」(Cross-departmental Inter-organizational Collaboration)。換言之，全觀型政府的對照是所謂的「割裂的政府」(fregmented government)。以割裂的政府作為一種隱喻，其實是當今各國政府功

² 以英國為例，過去「西敏寺模型」(The Westminster Model)強調層級控制、穩定與和諧等理念，在 80 年代保守黨執政時期推動的「續階改革」(Next Steps) 計畫中卻出現了大幅轉變，此即創造出許多「執行機關」(Executive Agencies)。這些機關乃自原有中央部會中獨立出來，而其背後假定是：原有部會仍可藉此發揮如臂指使般關係。不過，從組織間協力角度觀察，機關化產生了為數眾多之服務輸送組織，同時增加不少協調成本，特別是激化這些機關在資源與服務對象上的衝突 (Peters, 1998: 304)。

能運作上之普遍寫照。表面上，機關或組織間或有一相互強化的目標存在，但在工具層次上卻充滿著毀滅性之競爭。

此問題根源不宜單純地歸咎於功能分工或專業主義 (Specialization) 使然，主要仍是不同專業之間的關係，並未進行良好設計所造成。相對地，全觀型政府的訴求，則是致力於改善工具之間的關係，即以相互強化的手段來促成目標的達成³ (6 et al., 2002: 30-33)。當政府組織結構日益朝分殊化與專業化方向發展，組織間通常無法清楚地瞭解彼此的任務關係，故容易出現計畫之間的矛盾或重覆 (Redundant) 現象 (Peters, 1998: 295)。爰此，功能割裂之結果，自當造成以下問題的出現，如目標衝突、資源浪費、負功能外部化等問題 (6 et al., 2002: 37-38)，此亦為典型組織理論或組織設計關注的議題。

功能割裂背後的意涵是：機關在結構設計上係以提供某項「功能」或「服務」而存在，但並非根據「問題」而加以組織的。故而，除非公共問題夠單純，同時界限夠具體，且正好落至特定功能或專業範圍之內，否則各組織在「部門主義」(Departmentalism) 心態作祟下 (Flinders, 2002: 52; Sullivan & Skelcher, 2002: 15)，自無意願撈過界處理。然而這樣的假設與期待，顯然有悖於當今政策學者 (e.g. Dunn, 1994: 140) 對多數政策問題本質所作的觀察與分析，特別是指出了這類問題的「互依性」特質，造成時下多數技術分析不易派上用場之原因。從政策角度而言，功能割裂的後果乃無法有效緩解當前公共管理普遍面臨的棘手議題，嚴重阻礙了政府效能的發揮。

組織間協力有一非常大障礙，此即「地盤」(turf) 問題。機關不僅內部單位間有地盤爭議，機關間也有地盤勢力。基本上，前者來自「專業化邏輯」(logic of specialization)，即各單位會設法維持任務執行上所必須的資源與權威，不容其他單位有所侵犯 (Ashkenas et

³ 以強化市民健康作為一種施政目標為例，所有機關(如衛生、社會、教育、交通、警察等)都應設法從自己專業的角度出發提出診斷與處方，並在手段上盡力達成某種協調與整合，而非狹隘地從「部門主義」觀點，主張政策應由特定機關(如衛生)負單獨之責，從而持冷眼旁觀的態度與立場。

al.,2002: 115)；後者也隱含類似概念，泛指「排他性的活動與資源領域，機關對其享有施行運作或政策上責任的權力或特權」(Bardach, 1996: 177)。傳統行政學教科書中曾指出官僚體系有「建立王國」(Empire-building) 心態，即高層官僚人員欲以地盤擴張來提昇其責任與權力領域，背後暗指了機關間地盤爭奪戰其實是造成彼此間不易合作的根源 (Bardach, 1996; Peters, 1998: 304)。由於機關間地盤爭奪、部門主義的權力政治現象，執政當局若無法透過行政改革與組織再造途徑加以調整(如問題導向的組織設計)，很可能會導致這樣的惡果：「只要問題不完全落入功能範圍內，即無法有效啟動對策機制」。在此情形下，無怪乎一般民眾始終感覺到，政府在公共問題之處理上，似乎欠缺一套完善的模式 (Leach & Percy-Smith, 2001: 191)。

二、電子化跨域治理

電子化跨域治理之執行，除需各機關組織間達到資訊及其平台的整合外，還需要進行各組織間流程的整合(Scholl & Klischewski, 2007)。進一步來說，為達成組織間的資訊分享，需要的是組織系統間的相互可操作性，但為達成流程間的整合，則更是需要各組織職能要項(Functional Components)的相互接軌與配合，以形成一套「一體化流程」(Overarching Process)。而將既有作業流程改造、並接軌成一體化流程，需要比系統整合更密切的整合作為(Scholl & Klischewski, 2007)。基此，本研究將由行政流程途徑，及資訊系統整合兩大面向，探討政府部門如何推動與進行電子化跨域治理之工程。

(一) 行政流程途徑：

電子化政府日益重要，但如果政府機構內部的業務流程沒有改變就很難執行成功 (Stemberger and Jaklic, 2007)。充分實現一個整合的電子化政府服務，需要在政府機構中進行大規模的業務流程再造與支援的軟體應用。V. Weerakkody 等人(2006)個案研究發現，諸如需要

整合企業流程與橫跨不同政府機關的科技，此等技術複雜性是執行整合的電子化政府服務之主要挑戰。因此，提供適當技術基礎建設以及地方與跨機關流程的再設計，被認為是電子化政府成功的關鍵要素。換言之，當電子化政府基礎建設發展良好，卻忽略流程變革，將無法稱之為真正的公民中心平台(Hughes, Scott and Golden, 2006: 85)。

所謂的「業務流程再造」(Business Process Reengineering)是針對業務流程進行根本且激進的再設計，以便在關鍵的當代績效測量上，如成本、品質、服務與速度上，達成大幅度改善(Hammer and Champy, 1993)。私部門應用業務流程再造來提升效率與競爭力(績效改善)，但公部門似乎沒有這樣的誘因。不過，「顧客導向」這類管理哲學的改變，可能促使公部門有更多師法私部門的思考與行動(Hughes, Scott and Golden, 2006: 76)。

儘管如此，既有流程通常無法適用在電子化政府。如欲發展公部門資訊系統平台，應先調查公部門特殊的流程本質 (Hughes, Scott and Golden, 2006: 86)。公部門在業務流程與組織結構上能進行變革之空間有限，因此業務流程變革通常是指：經營流程統一、某些活動自動化，以及減少某些不必要的活動(Stemberger and Jaklic, 2007: 222)。公部門流程再造計畫必須認清以下事實：首先，組織結構非常僵化、專案資源稀少、高層管理承諾很難達成，以及許多流程早已是內部功能的 (intra-functional)、文化支持現狀等，這些特徵意味著激進變革將帶來高風險。其次，許多流程部分是半結構的或缺乏結構的，且和企業比較起來有很大不同，如某些專業活動與判斷。最後，顧客導向是公部門進行業務流程變革的主要動機，但這個目標並不是要吸引新顧客及留住現有顧客，顧客經常是基於義務而使用這些服務，如報稅或更換駕照等(Stemberger and Jaklic, 2007: 224)。

J. Y. L. Thong等人(2000)指出，公私部門業務流程再造的特徵並不相同，公部門的流程再造特徵如下：(1)多數公共組織高度抗拒變革，除非是社會與政治變革迫使其進行流程再造；(2)高層管理者的支持很重要；(3)再造團隊應該由中立的幕僚官員組成，以克服利害關係人的抗拒；(4)適度將私部門服務品質指標作為標竿學習對象；

(5)公共服務改善程度難以量化，小規模的試驗結果可以顯示公共服務改善的績效，並爭取後續的執行經費。然而，沒有資訊系統可以解決政治、組織，或管理問題，或衝突與競爭性目標的問題，或專業實務的問題。資訊科技應該是整體努力的一環，以便處理這類問題。換言之，在發展、孕育及維繫公部門知識網絡上，適當科技是必要但非充分之條件(Dawes, Cresswell and Pardo, 2009: 400)。

(二) 資訊系統整合

電子化跨域治理的概念，正如同實體世界中的跨域治理一般，超越了傳統指揮命令關係與運作觀點，轉而強調業務相關聯之機關或組織間的合作與協調。⁴ 相關論述與研究中，一派學者即從跨組織系統(interorganizational system, IOS)之觀點，討論如何整合政府部門之e化服務。所謂跨組織系統(Interorganizational System, IOS)，係指由兩個或兩個以上的獨立組織，所共享的一套以科技為基礎的資訊通訊系統(Schooley & Horan, 2007: 756)。針對跨組織系統之研究，初始多探討此類系統對於私部門組織所能帶來的競爭優勢與地位，以及運作效率的提升能力(Volkoff, Chan, & Newson, 1999)，而漸漸地，愈來愈多的研究開始探討將是類系統引進公部門的可能，及其所能創造的公共價值(Schooley & Horan, 2007)。

針對跨組織系統的概念，Fedorowicz等人(2007: 786)將跨組織系統定義為「提供連結的基礎建設(包括電腦化與網路化的硬體設備、軟體應用與資料庫)，以支援持續不斷的跨域資訊交換。」而此類的資訊分享建置則需透過系統與正式交換標準建立、作業流程改變等基礎建設，方能促成組織間的資料與資訊的共享(Gil-Garcia, Chengalur-Smith, & Duchessi, 2007)。當然，這樣的概念亦可應用於當

⁴ 其概念就像 Kumar & van Dissel (1996: 279)所說：”The boundary-spanning aspect implies a level of cooperation and coordination well beyond that of the traditional arms-length relationship that exists between organizations acting as free-agents in a market.”

前電子化跨組織治理的概念上，用以形容透過跨組織系統所結合形成的相互合作網絡組織系統(Volkoff, Chan, & Newson, 1999: 64)。

當政府部門之各機關、各部會透過跨組織系統將彼此資訊系統、資料庫、業務流程等相互嵌合後，未來的電子化政府發展將快速朝向跨組織整合(Inter-organizational Integration)，及需求驅動、同步行動政府(Demand-driven, Joined-up Government)等兩種未來型e化政府發展(Klievink & Janssen, 2009)。⁵ 對於建立在跨組織系統而發展的電子化跨域型政府，Kumar & van Dissel(1996)曾借用J. Thompson於1967年所提出「相互依賴性」(Interdependence)的三種觀點，發展出三種電子化跨域模式，包括：(一)合股式資訊資源跨組織系統(Pooled Information Resource IOS)：基於合股式互賴性概念(Pooled Interdependency)，組織間擁有共同的資訊資源(如：共同的資料庫、溝通網路平台、應用介面等)，但各自獨力運作；(二)價值/供應鏈式跨組織系統(value/supply-chain IOS)：基於接續性互賴概念(sequential interdependency)，多個組織共同完成一連串的活動，某組織的產出將為他組織的投入；(三)網絡式跨組織系統(networked IOS)：基於交互互賴性概念(reciprocal interdependency)，組織相互提供資源與協助，藉以產生互補作用。吾人不難發現，目前公、私部門所發展之跨組織系統大多不脫此三種原型模式。

但事實上，推動像跨組織系統這樣的創新，它並不是單純的只是技術性的問題解決方案而已，其中包含了許多政治與經濟面向的利益等考量的糾結(Boonstra & de Vries, 2005)。誠如系統論的觀點，跨組織系統之建置如同許多組織管理一般，絕無法自外於其本體、與其內

⁵ 依據 Klievink & Janssen(2009)兩位學者的分類架構，電子化政府的發展可分為五種階段模式，亦即：(1)煙囪型政府(Stovepipes)：各機關間資料未分享、獨立運作，民眾前往個別機關網站洽公。(2)整合式組織(Integrated Organizations)：資訊化單一窗口僅提供機關內服務與資訊的整合，但不涉及跨機關整合。(3)全國單一入口網(Nationwide Portal)：建置全國性單一的電子化服務入口網，透過單一入口網，民眾可連結至各機關申辦線上服務。(4)跨組織整合(Inter-organizational integration)：將跨機關的資訊與服務整合在一起，透過入口網整合形成單一服務，使民眾不會感覺正在申辦多項服務。(5)需求驅動、同步行動政府(Demand-driven, Joined-up government)：以需求導向而非供給導向的方式運作，民眾或企業不需自行尋找所需申辦的服務，入口網將自動搜尋相關服務並提供建議。

外部環境互動之相互影響概念(Fedorowicz, Gogan, & Williams, 2007)。Scholl & Klischewski(2007)更剴切指出，大多數影響跨組織資訊整合與共享的挑戰與限制，其實都不是資訊科技的問題！舉例而言，學者 Schooley & Horan(2007)曾從運作(Operational)、組織(Organizational)，及治理(Governance)三個層面，針對緊急醫療服務(Emergency Medical Services, EMS)的跨組織系統進行研究。二人發現，在如緊急醫療服務此類跨組織系統運作中，時間壓迫性、資訊正確性、組織互動、多元合作組織間的資訊交換、系絡因素、流程內及流程間的績效矩陣與測量等因素，都會影響電子化跨域治理的經驗(Schooley & Horan, 2007)。依此，Schooley & Horan (2007: 759)據以提出跨組織資訊分享的分析架構(見表2-1)。

表 2-1 跨組織資訊分享分析架構

面向	次構面	包含細項
運作面(Operational dimensions)		
	技術系統(technical systems)	軟體與硬體
	作業流程(business processes)	四 Ws (who, what, where, how)
	溝通(資訊)流 (communication flows)	語音和資料
組織面(Organizational dimensions)		
	權力關係(power relations)	
	參與程度(level of participation)	
	文化、次文化的差異/相似性 (cultural, subcultural differences/similarities)	
	對變革的抗拒(resistance to change)	
	信任(trust)	
治理面(Governance dimensions)		
	參與者的角色(participant roles)	
	規定與規範(rules and regulations)	
	決策過程(decision-making processes)	
	政治與法律因素 (political/legal)	
	財務因素(fiscal)	

資料來源：Schooley & Horan (2007: 759)

學者Boonstra & de Vries(2005)指出，推動跨組織系統時，可能面臨科技面(Technology-related)、能力、知識與認知面(Ability-, awareness- or knowledge-related)、利益面(Interest-related)，及權力面(Power-related)等障礙。在科技與技術面的障礙，包括欠缺一致的交換與作業標準、不相容的軟、硬體、安全性與加密的問題等。而能力、知識與認知面的障礙，則可能有法規的障礙，或是無法理解跨組織系統所能帶來的機會。利益面的障礙則在於考量跨組織系統能否帶來經濟或策略性競爭優勢。至於權力面的障礙係包含潛在使用者無法影響相關機關或組織一起加入跨組織系統之建置，或某個行動者有其權力忽略跨組織系統夥伴之存在(Boonstra & de Vries, 2005: 487-488)。為確保跨組織系統各個參與者的動機、意圖、利益都能在過程中獲得適切的滿足，在進行電子化跨域之前，必須先能確定彼此對於合作目標之合意(Agreements)，以確保後續機關組織間資訊分享之進行(Schooley & Horan, 2007)。當然，研究也發現，過去的跨域協力經驗、社會--政治性組織、主管領導風格、業務流程、資源等因素，都會影響電子化跨域治理的整合與相互操作性(Scholl & Klischewski, 2007)。學者們經實證研究發現，控制取向的管理風格(Control-oriented Management)、欠缺合意共識的目標(No Agreement on Goals)、管理者的缺乏耐心、成果未能即時呈現、行政經驗、先前的資訊分享專案經驗(Prior Information Sharing Project Experiences)，及既存的組織關係(Pre-existing Relationships)等，都是阻礙組織間資訊共享的重要因素(Gil-Garcia et al., 2007)。

事實上，在從行政資訊化進展到整體資訊社會的過程中，必然會經歷組織部門間網絡建立及跨部門資料整合之階段(Zuurmond, 2005)。但是，當傳統組織與虛擬組織同時存在時，要如何進行資通科技的引進(Yan and Louis, 1999)？學者Yan & Louis (1999)將跨單位的疆界行為(Work Unit Boundary Activities)分為三種，即：緩衝(Buffering)、橫跨(Spanning)，以及高舉(Bringing up boundaries)組織疆域，而兼顧向外(Outward)與向內(Inward)的跨域行為。

由於在進行後端組織整合時，必須建立起各組織間共享的資訊基礎建設或架構(Information Infrastructure)，所以在缺乏共享標準及相容的基礎建設的情況下，跨機關的協力將受到影響(Bekkers, 2009)。針對於此，Bekkers(2007)參酌組織理論提出三種整合模式，以處理前述相互操作性的問題：

- (一) 以集權方式整合後端組織：由一主導性後端組織扮演核心角色，提供資料庫與連結，作為交易與溝通管道。
- (二) 以供應鏈模式整合後端組織：即以工作流程的觀念進行資訊交換，透過介面(interfaces)提供資訊連結與流通，亦可使用中介資訊服務模式(Intermediary Information Service)，作為資訊交換中心。
- (三) 以共用互享模式整合後端組織：在後端組織界線與差異模糊的條件下，數個後端組織共用相同所需的資料庫。在此情況下，某一單位依循某項行政程序所蒐集的資料，亦可為其他相關單位或部門於提供其他服務時所使用。

Bekkers(2007, 2009)認為，以ICTs作為後端組織整合的工具，將會面臨幾項必須解決的問題。首先是這些後端組織之間的關係問題，亦即在整合過程中及整合後，各組織是否仍能保有原本的自主性(Autonomy)？且由於彼此業務的聯結性，各組織間又存有在法令權責、預算、能力、資源、控制權力等互賴性(Interdependencies)的問題。再者，若將資訊與ICTs視為組織的資源或權力的延伸，在後端組織整合過程中，無可避免將面對衝突與合作的複雜關係，而使得涉入整合的彼此產生一種具有高度不確定性，卻又依賴的關係，因此產生「資源政治」(Resource politics)或「資訊政治」(Information politicking)的問題。⁶最後，在後端組織整合上，主事者必須協調各類組織所持價值與理性(Rationalities)，包括政治理性、法律理性、經濟理性，及科技理性等，並取得平衡。甚至，在發展跨組織的資訊架構時，各組

⁶ 因為涉入整合的各組織皆可能將資訊的界定、近用、使用及傳播視為其權力，因而擔心此種權力受到挑戰。

織會感受到既有組織間或組織中的資訊領地被侵犯或被挑戰，而使得政治性因素不得不納入考量，而且，若跨組織的資訊架構非得建立不可，那麼，「誰依賴誰？」便成為各個組織計算的重點(Bekkers, 2009: 61)。

為妥善處理上述複雜的衝突與合作關係，學者Smith(2007)建議，在協力過程中，從初始設定協力網絡至付諸執行的階段，一套穩定且可信賴的制度將有助於各政策部門投入協力網絡的承諾與進行。然而，欲促使後端組織整合成功，學者認為，幾項重要因素必須納入考慮包括：整合議題的政治本質、目標尋找過程的管理、組織的自主性、互賴性的理解、相互的承諾，以及信任(Bekkers, 2007)。

第二節 G2G電子化政府及其與電子化跨域治理之關連性

一、發展電子化政府以強化利害關係人互動

電子化政府活動可以根據政府部門、企業與公民之間互動加以檢視 (Jaeger, 2003)。例如，Brown & Brudney (2001: 1) 認為電子化政府作為包涵三個主要範疇，即：政府對政府、政府對公民，以及政府對企業。Yildiz (2007: 651) 進一步表示，電子化政府主要利害關係人包括：公民、員工、企業、政府、IS/IT人員，以及特殊利益團體(如非政府組織)。換言之，個人焦點不同可能對電子化政府概念產生不同看法，但「政府當局」無疑是電子化政府重要利害關係人之一。

電子化政府日趨成熟的發展趨勢，強化了包含政府當局在內不同利害關係人之間互動內涵與深度。Layne & Lee (2001) 指出電子化政府計畫演進將歷經四個發展階段，分別是：「目錄」(Catalogue)、「交易」(Transaction)、「單一功能領域整合」，以及「跨功能領域的水平整合」(Horizontal Integration)。UN & ASPA (2002: 2) 提出電子化政府五個階段發展模型，分別是：「新興」(Emerging)、「強化」(Enhanced)、「互動」(Interactive)、「交易」(Transactional)，以及「無

縫隙」(Seamless) 階段。此外，Klievink & Janssen (2009) 同樣提出五階段模型，分別是：「獨立」(Stovepipes)、「整合組織」(Integrated Organizations)、「全國入口」(Nationwide Portal)、「組織間整合」(Inter-organizational Integration)，以及「需求導向、聯合政府」(Demand-driven, Joined-up Government) 階段。

與上述雷同者，聯合國一份近期報告 (2008) 改以「鏈結」(Connected) 來描述電子化政府終極發展階段 (p. 16)。基本上，「鏈結政府」概念源自於政府一體途徑 (the whole-of-government approach)。政府一體途徑的獨特性，在於政府機關和組織分享跨組織界線的目標，有別於在一個組織內部單獨作業 (p. xv)。整體而言，儘管部分論者認為電子化政府發展未必有時序或線性的 (Yildiz, 2007: 652; Coursey & Norris, 2008: 533)，但可以肯定的是，上述模型大抵上都強調電子化政府終將邁入「整合」、「無縫隙」、「聯合」或「鏈結」政府目標。

事實上，「線上一站式政府」(Online One-stop Government) 體現了公共當局之間相互連結，而服務對象可以在單點存取公共服務，縱使這些服務是由許多不同公共權威當局或私人服務提供者提供 (Wimmer, 2002: 94)。整合的一站式政府平台應該滿足以下要求：(1) 傳統流程要能順應現代科技；(2) 經由單一入口提供公共服務存取機會，即便這些服務實際上是由不同部門或權威當局提供；(3) 可以透過不同媒體管道與裝置進行存取；(4) 確保應有的安全性、真實性，以及網絡溝通與交易隱私，特別是具有高度敏感的個人資料與資訊；(5) 同時調整內部(工作流、資料庫、內網等)與外部(公民資訊與溝通服務、財貨與服務的網路交易)公共活動的變革請求；(6) 協調內部與外部公共活動以促進跨界運作；(7) 顧客毋需了解個別公共權威當局的專業分工，便能根據「生活事件」或「業務情況」存取公共服務；(8) 允許顧客接近或監測不同階段服務績效；(9) 在各種不同階段與各種不同深度提供顧客前資訊 (Pre-information)；(10) 協助填寫線上表格；(11) 釐清與更新隱含的法律議題、法律與規則；(12) 將公民或企業的服務需求轉變為行政行話，反之亦然；(13) 線上公共服務能與管

轄權結構相互匹配，並將公民需求傳遞給相關後端辦公室；(14)流程追蹤、處理「資訊自由」請求，以及其他「正當程序」之請求 (Wimmer, 2002: 94-95)。綜合上述，行政機關如何透過技術、流程、組織、法律與政策等層面調整，以迎合外部顧客的需求與期待，自然是推動電子化政府協力施為的重要議題。

二、 G2G 觀點下的電子化政府協力

基本上，電子化政府指出治理本質以三種重要方式產生重大轉變：第一，科技，特別是線上應用，創造出光譜兩端組織結合的新契機。第二，城市與國家面臨的政策挑戰，世界迫切需要跨越這些層級與部門的協調能力。第三，在關係日益緊密的世界，欲改善公部門績效有賴政府流程能夠與其潛在夥伴、服務對象、供應商以及其他利害關係人進行有效調校。如此一來，電子化政府特別強調過去未曾如此強調的協力 (Allen et al., 2005)。

根據歐盟研究，有關G2G的協力類型包括：水平協力(同樣行政層級的公共組織之間)、垂直協力(不同行政層級的公共組織之間)，以至於公共組織與非政府組織、公私合夥之間協力 (Leitner, 2003; Karacapilidis, Loukis, & Dimopoulos, 2005: 606)。而在前述聯合國報告中，指稱政府將轉換為一個鏈結的實體，藉由發展一個整合的後端辦公室基礎建設 (Integrated Back Office Infrastructure) 來回應公民需求。整體而言，政府若要與包含公民、企業在內多元利害關係人作好連結，必須優先作好組織內部水平與垂直整合，而基礎建設連結背後涉及的共通標準與可互通性 (Interoperability) 議題尤其重要，以利於資料與資訊的蒐集、再使用與分享 (UN, 2008: 6)。綜合前述，根據大部分電子化政府階段模型而言，最終階段需要從事後端辦公室變革；而實務上，大部分成功電子化途徑的特色是針對後端辦公室整合與前端辦公室服務輸送進行同步關注，以致於有賴後端辦公室變革來促成結果。簡言之，電子化政府知覺上效益主要與內部政府機關流程的變革息息相關 (Heeks, 2003: 8-9)。

顯然地，G2G的關鍵議題可謂是整合前、後端辦公室，並藉由資訊分享與整合機制的落實，以利於提供利害關係人更完整、流暢與高品質的公共服務。在此脈絡下，本研究將「電子化跨域治理」(Electronic Cross-boundary Governance)定義為：「以資通科技之技術與架構，針對兩個或兩個以上的不同部門或單位間，因彼此之間業務或功能相接及重疊，導致資源及流程重複配置、無人管理，或需跨部門協調處理之問題，進行後端組織、流程、功能、平台，及資料庫之整合，以提供民眾完整、無縫的 (Seamless) 電子化服務」。

三、 G2G 電子化政府資訊分享與整合：理想與挑戰

基本上，削減成本、分權、管理績效，以及改善策略性決策等皆可視為G2G目標 (Heeks, 2003: 8)。有學者主張發展網絡導向系統以支援公共政策與公共行政決策所需的G2G協力，以及創造、善用與運用相關知識。適當發展的資訊系統將可有效支援G2G的政策與決策協力 (Karacapilidis, Loukis, & Dimopoulos, 2005)。UN (2008: 7) 報告則指出，運用資通科技將有助於對政府內部組織促成如下轉變，包括：避免浪費、減少交易成本、簡化官僚程序、提高效率、促進協調和溝通、強化透明性，以及機關間資訊分享等。

換言之，G2G施為促進效率提升以及政府機關之間的溝通。G2G施為改善交易速度與一致性，同時節省員工完成任務的時間。G2G互動促進了政府機關之間重要資訊分享 (Jaeger, 2003: 324)。進一步地，政府機關間資訊分享將有助於增進生產力、改善政策制定，以及提供整合的公共服務等效益 (Dawes, 1996: 377)。除了協助政府機關提供更佳的公共服務，資訊共享與整合亦可藉由組織間協力來解決重大公共問題 (Zheng et al., 2009:1)。整體而言，從「傳統官僚典範」過渡到「電子化政府典範」，公共管理者轉趨重視使用者滿意度，以及內部與外部夥伴的網絡管理。公民毋庸察覺單一窗口背後運作的組織分工與公共服務生產流程，這改變了政府組織原則，特別是破除舊有部門思考慣性，並從使用者角度與利益進行相關資訊重組 (Ho, 2002: 436-437)。

儘管如此，跨組織資訊分享與整合也會面臨到許多挑戰，學術文獻經常運用以下(但不限於)理論觀點，分析電子化政府協力困境形成之潛在因素，諸如：「科技執行理論」(the Technology Enactment Theory, e.g. Fountain, 2001)、「資訊系統抗拒理論」(Information System Resistance Theory, e.g. Joia, 2007)、「經濟與政治理論」(Economic and Political Organization Theory, e.g. Homburg, 2000)、「策略調校理論」(Strategic Alignment Theory, e.g. Fedorowicz et al., 2009)、「制度論」(Institutional Theory, e.g. Teo, Wei, & Benbasat, 2003) 等。

大抵上，成敗因素始終是這類文獻多數關注之目標，例如，Pardo 等人 (2009) 認為影響公部門跨域資訊分享施為的因素，包含：政策、組織、社會、技術等面向共計41項因素。Schooley & Horan (2007) 認為影響公部門跨組織間資訊分享因素，涉及：運作、組織與治理面向。Fedorowicz, Gogan, & Williams (2007) 主張環境、組織、技術面向都會影響機關間協力網絡的建立。Eynon & Dutton (2007: 234-237) 指出阻礙網絡化政府的九大因素，包括：抗拒、技術、take-up、行政、隱私、設計、法律、成本、可存取性。Luna-Reyes, Gil-Garcia, & Cruz (2007) 也發現，制度安排、組織結構與管理流程可能強化或阻礙跨機關協力及後續的組織間資訊整合。⁷Joia (2007: 248) 則表示，資訊安全、組織環境(公務機關認同、文化與價值)與訓練(人力資本)是G2G施為能否成功的關鍵因素。

有些研究比較聚焦在特定面向，且結論頗為雷同。例如，儘管在垂直與水平整合階段將有助於公民「一站式採購」(one stop shopping)，但個別組織可能為此必須放棄某些權力 (Gupta & Jana, 2003: 373)。機關之間矛盾的利害關係人利益可能對垂直與水平整合構成挑戰 (Flak, Nordheim, & Munkvold, 2008: 3)。於是，有學者建議電子化政府發展愈趨成熟階段，權力問題與領域賽局發生的可能性就愈大 (Bannister,

⁷從最近世界的經驗，為了享有數位化政府的某種最大利益，跨組織界線的資訊整合似乎是必要的。然而，這些數位政府的計畫面臨額外的挑戰，因為組織間協力與信任的必要水平，經常不被既有的制度安排、組織結構與管理流程所支持。許多政府系統下所發現的制度與行政結構，提供的是只有單一機關運作的誘因，這產生了 stove-pipe 系統。

2005)。⁸部分研究也許用詞略有不同，但背後目的則是大同小異。例如，Scholl & Klischewski (2007: 893-895) 指出，電子化政府整合與互通性將面臨九大限制，包括：憲法或法律限制、管轄權限制、協力限制、組織限制、資訊限制、管理限制、成本限制、技術限制、績效限制。此外，Fedorowicz 等人 (2009) 認為，G2G參與者的政治、運作、技術、經濟動機，皆可能影響電子化政府機關間協力。本研究將整合以上觀點，提出分析架構與變數。

綜合上述，影響電子化政府跨域資訊分享與整合之因素，顯然超越單純的技術層面，無怪乎有學者主張，電子化政府的複雜面向需要「全觀性發展」(Holistic Development)，亦即，舉凡流程；溝通與資訊資源、文化與社會議題、組織策略、技術解方、安全議題、法律議題等都應加以調查與整合 (Wimmer, 2002: 95-96)。反過來說，電子化政府不同階段需要不同的「動態能力」(Dynamic Capability)，也就是說，「技術能力」只有在早期階段扮演比較重要能力，愈到後期階段乃轉趨強調「轉換」(Transformation)、「關係」(Relationship) 與「服務輸送」(Service Delivery) 能力 (Klievink & Janssen, 2009: 281-282)，這樣看法值得重視。

⁸換言之，促成整合的公共服務已超越將現有異質性技術與行政系統進行簡單整合這類工作而已。有效整合不僅意指流程再設計，也意味著責任和權力的轉變。後者特別是權力轉變對於所有組織將造成問題，特別是在公部門中政治不只涉及組織內部政治，也包含組織間、地方與國家政治 (Bannister, 2005: 163)。

第三節 電子治理之成效評估模式

傳統上，公共組織被視為是分立存在的，推動電子治理的基本概念之一即是，嘗試在這些獨立自主、與其他組織少有溝通的公共組織之間建立連結關係，形成「鏈結治理」(Connected Governance)，如聯合國在2008年電子化政府調查的重點為「從電子化政府到鏈結治理」(From e-Government to Connected Governance)，評估政府在改善政治的流程和系統的效率與生產力的同時，是否也強化了公共服務的傳遞效果。再者，從人力資源的觀點，電子治理的目的之一即是透過資訊分享來降低資訊成本，形塑人員之間的信任關係，而電子治理對服務的創新與品質提升亦有十分明顯的助益。

由此可知，鏈結治理視政府為一整體，而非是各自獨立的組織，透過後端的流程與系統的整合(Integration)、合併(Consolidation)和創新(Innovation)，來支援前端的服務提供，以達到成本節省的極大化和改善服務傳遞，在此一治理概念下，政府組織和機構間所共享的目標是跨越組織界線的，而非組織單打獨鬥的運作模式。要言之，在政府部門中，鏈結治理隱含兩個層面的協力合作：水平與垂直。然而，推動鏈結治理有待克服之處在於，如何讓不同組織的成員為了共同目標而願意分享資料和資訊、如何化解跨組織合作所可能遭遇到的心理、社會、政治、文化乃至於技術方面的障礙，而這也正是必須對電子治理的成效進行評估診斷，進而研擬解決方案的主要原因。

具體言之，當政府愈來愈依賴ICTs來提供服務，政府部門之間共享資訊系統的建立與整合愈來愈多之際，組織共享資訊系統的應用與評估便成為後續的重點。站在政府的立場，為了提升線上服務的效率和效能，政府組織之間的資訊系統必須有效加以整合，而透過G2G的評估，才能對組織共享資訊系統是否發揮效益有更為明確的證據，也才能更清楚未來改善的重點。緣此，本計畫以聯合國、歐盟及專家學者所建構的G2G成效評估模式為基礎，發展本計畫的評估架構與評估指標。本節主要是針對這些評估模式進行概要式的介紹。

一、 聯合國(UN)

聯合國在2008的調查報告開宗明義指出，隨著ICT工具的開發與應用愈來愈多，導致公共政策、服務流程與政府功能有了轉換性的改變，電子化政府不僅是為提供公民服務，也是為了公部門效率的考量，改善政府部門的透明度和課責性，擷節政府行政的成本支出(UN, 2008: 1)。換言之，就技術面而言，透過ICTs的不斷創新，可以建置更快速、更穩定、及高品質的組織共享資訊系統，成為政府機關之間有效合作的平台。再者，就需求面而言，當組織愈趨於成熟和複雜，公共服務愈趨勢多元化和客製化，ICTs所扮演的角色愈是重要，成為跨組織之間的連結機制，成為公共服務傳遞過程有所變革的重要工具(UN, 2008: 3)。

此一報告亦指出，第二代的電子化政府典範是將「電子化政府結為一體」(e-Government-as-a-whole)，透過後端過程和系統的整合、合併和創新的支援，以更為節省成本和更好的服務傳遞途徑，提供從頭到尾(Front-end)的服務。在此一典範之下，政府組織的後端(Back office)是支援前端單位(Front office)核心服務的內部運作組織，雖然不是和一般民眾直接接觸，不易為外界所熟悉，但其重要性卻是不言可喻。值得提出說明的是，後端單位並不侷限是人事、會計、資訊、法規等組織，就不同服務的提供而言，有些直接提供服務的前端單位，可能轉為扮演後端單位的角色，例如工商事業登記的前端單位為商業司，而戶政和地政機關提供個人與土地相關資料的查詢，即是扮演後端單位。

由此可知，許多公共政策和公共服務的規劃與執行是跨組織的，組織間需要相互協力才能達成政策目標。尤其是在政府結合為一體的概念下，政府機關提供服務給人民時，不僅是組織之間的資訊系統需要整合和分享，各個組織之間也必須持有共享的目標－傳遞最佳的服務給公民，才能破除各行其事的傳統運作模式，以跨域合作和全觀視野的模式，提供較佳的服務，此即是鏈結治理的意涵。

申言之，鏈結治理或網絡治理包括，透過投入整個社會的創造性努力，來行銷提升公共財的集體行動，此一作法會影響到各個利害關係人的策略行動。以ICT為一基礎的鏈結治理，主要是針對改善政府機關之間的合作關係，允許一個強化的、活躍的和有效能的公民諮商和公民涉入，讓地區性或跨國性的多元利害關係人有更大的涉入(UN, 2008: 5-6)。鏈結治理概念所強調的是一種較有系統的途徑來蒐集、再使用和分享資料與資訊，透過使用共同標準或規格來分享和整合組織之間的資訊，達到成功的服務創新和多元的服務傳遞管道，改善服務的品質。

在電子化政府下，改善政府組織內部和跨組織之間的過程與系統的協調，及改變政府運作方式的一個重要階段即是強化鏈結治理的概念(UN, 2008: 7)。基於有效達成鏈結治理的策略是多面向的，包括技術面、流程面、管理面和觀念面等，因之，若要評估其治理成效，也必須兼顧內部和外部的面向。依據UN(2000)將電子治理成效分為對內(Internal)與對外(External)兩個面向，如圖2-1及表2-2與2-3所示。在此一評估架構下，可以瞭解政府部門的組織之間和跨組織的協力合作，包括水平和垂直層面，是否達成內部效益和外部效益。

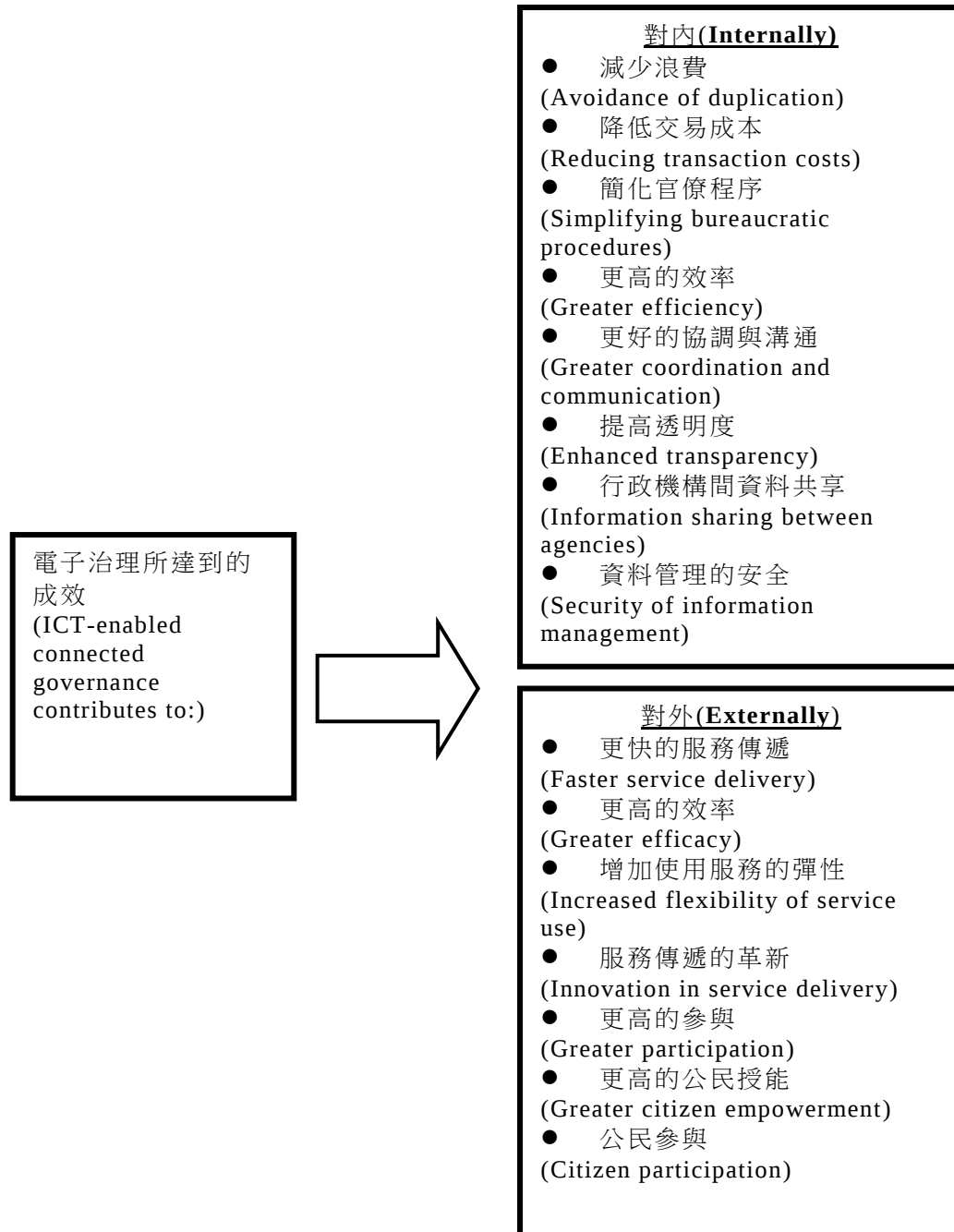


圖 2-1 聯合國電子治理成效評估架構

資料來源：United Nations. (2008), p.7.

表 2-2 電子治理對內所達到的成效

面向	定義
減少浪費	由於網際網路的出現，利用電腦及網路可以減少不必要的成本
降低交易成本	電子化政府採購使原來由政府代表與廠商代表的直接接觸轉化為政府代表與網絡的互動，這不僅提高了政府採購的效率和透明度，也降低了政府對企業的交易成本。
簡化官僚程序	降低行政機關處理公文的程序，也促使資訊的公開及易取性。
增加效率	網路的快速及方便，電腦的快速讀取性及儲存性，兩者相輔相成幫助行政機關增加行政效率。
更好的協調和溝通	政府可以透過電子共同平台來減少溝通與協調的時間及溝通成本。
提高透明性	網際網路促使資訊的公開及易取性，促使行政機關在行政與決策的透明程度，以便行政人員的獎勵與課責。
行政機構間資料共享	建立共同的資料庫，以知識管理的方式來促使跨機關資料的共享及使用效益最大化。
資料管理的安全	提高資料在存儲及運用上使用的安全，並且藉由備份來確保資料的保存。

資料來源：黃朝盟等(2008)

表 2-3 電子治理對外所達到的成效

面向	定義
更快的服務傳遞	網際網路的方便促使政府可透過網際網路傳遞公共服務，民眾只需登入或閱讀網頁資訊，即可與政府服務連結。
最佳的效力	政府直接與民眾透過網站等網際網路連結，減少以訛傳訛的錯誤資訊出現。
增加使用服務的彈性	民眾可透過網站來選擇是否接受此項服務。
服務傳遞的革新	民眾不僅可透過新聞媒體、政府文宣品及民意代表獲取政府服務訊息，也可自行透過網路來瀏覽資訊。
更高的參與性	由於政府行政資料取得的方便性，可提升民眾參與討論的程度。
更高的公民授能	人民可透過網路來獲得相關政府資料，而不需透過新聞媒體、政府文宣品及民意代表，人民有知的能力，並可透過網路發聲，公民意識也隨之提高。
公民參與性	電子治理不是單一向的流通，公民與政府處在水平地位，政府有義務公開資訊，公民亦可發聲來參與政府。

資料來源：黃朝盟等(2008)

在此架構下，調查題目的設計以發展的全面性觀點為基礎，整合了個人能力、基礎建設的發展、資訊和知識的取得。2008年的調查和過去的調查有些微不同之處在於，納入更多有關G2C的需求面、G2B的互動面，及電子化政府的領導議題，再者，由於電子化治理朝鏈結治理的方向發展，此一調查中亦不斷地調整題目，以確保能將調查的焦點放在電子化政府服務傳遞和公民參與的最新變化和發展(UN, 2008: 12-13)。整個調查的主要目標有二：(1)比較性評估會員國如何藉由利用ICTs來傳遞線上服務與產品給公民，據以評估政府轉型的能力；(2)設定標竿評量工具來監測政府執行電子化服務的進步情形(UN, 2008: 14)。

聯合國所建構的「電子化政府整備指數」(e-Government Readiness Index)是一種複合性測量，由三個次指數構成，(1)網路測量指數(the Web Measure Index)，將電子化政府由萌芽(Emerging)、增強(Enhanced)、互動(Interactive)、交易(Transactional)到聯結(Connected)分為五個發展階段，包括基礎建設、內容傳遞、企業再造、資料管理、安全性和顧客管理；(2)電子通訊基礎建設指數(the telecommunication infrastructure index)，主要包括與電子化政府的服務傳遞有關的五個基礎建設能力，每百人的網路使用者(Internet Users /100 persons)、每百人的電腦數(PCs /100 persons)、每百人的電話線數(Main Telephones Lines /100 persons)、每百人的行動電話數(Cellular Telephones /100 Persons)、每百人的頻寬(Broad Banding /100 Persons)；(3)個人能力指數(the Human Capital Index)，主要是由成人識字率(Adult Literacy Rate)和基礎教育註冊率(Gross Enrolment Ratio)，前者佔三分之二的權重，後者佔三分之一權重。調查的重點主是要G2C和G2G，只有較少比例是測量G2B。

二、 歐盟(EU)

歐盟資訊社會總署(DG-Information Society and Media, EC)在2006年的調查報告首章中指出，雖然諸多歐盟會員國投入大量的經費在公部門的數位化，但迄今為止，仍無法客觀且有系統地衡量這些投資的效益和報酬，以致於無法評估電子化政府所產生的具體衝擊和利益。有鑑於衡量電子化政府的表現，對公共行政的高階領導者和不同層次的實務工作者是非常有幫助和策略性的工具，也可以促成各國政府對電子化政府方案做出更多的承諾與支持，乃以各國既有的評估方法為基礎(如丹麥、法國、德國、荷蘭、英國等)，透過比較分析的途徑，發展「電子化政府服務經濟方案」(eGovernment Economic Project, eGEP)的衡量架構(Measurement Framework, MF)，整個評估架構的理論觀點，如圖2-2所示。

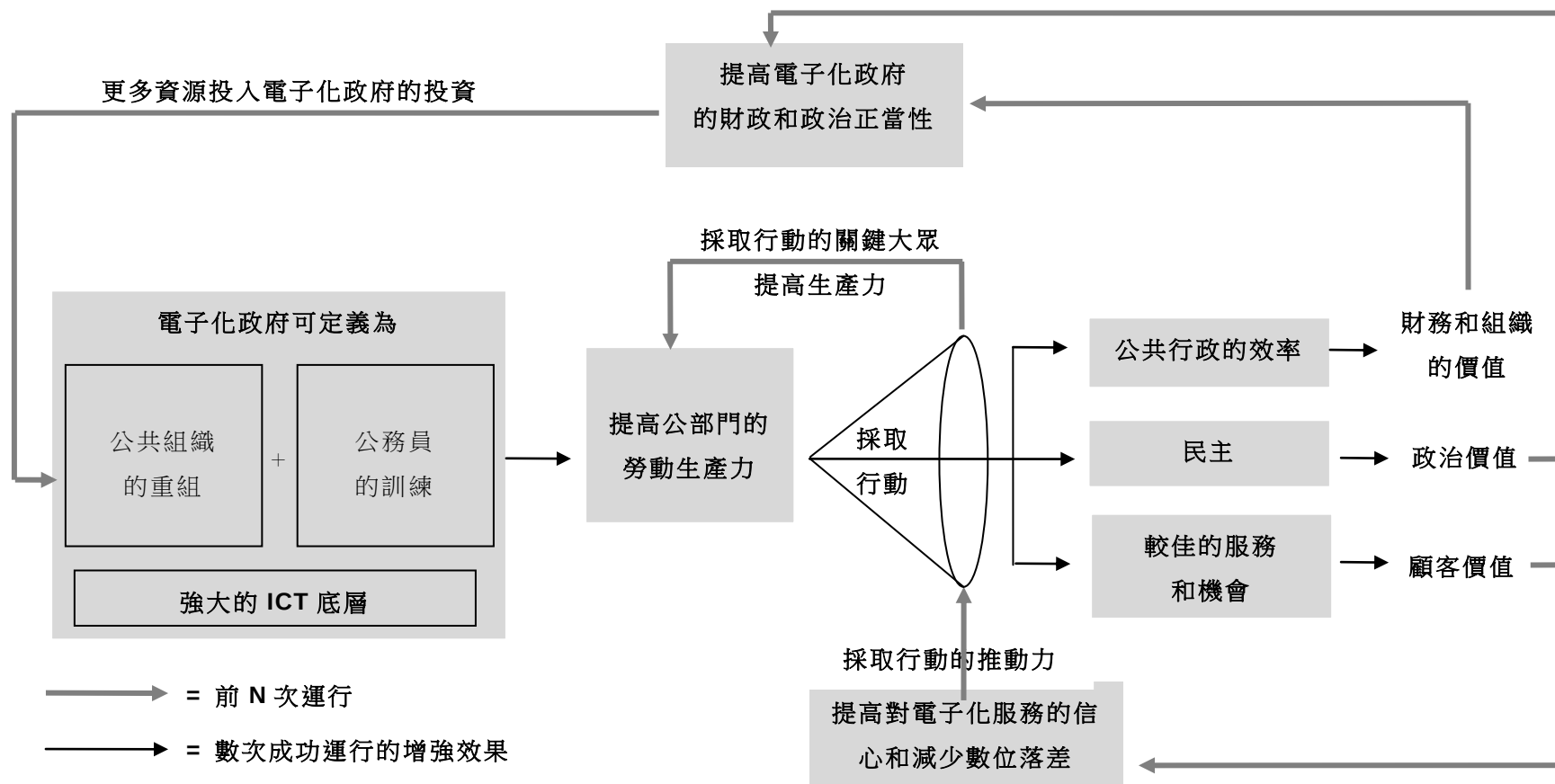


圖 2-2 電子化政府經濟方案(eGEP)成效衡量面向

資料來源：DG Information Society and Media European Commission(2006), p.11.

整體而言，如圖2-3所示，此一衡量架構主要是評估電子化政府服務對三個公共價值面向的影響(DG Information Society and Media European Commission, 2006: 10-14)：(1)效率(Efficiency)，將使用者視為納稅人(Use as tax-payer)，透過動態的、生產力驅動，追求財務和組織內部的價值(Financial and Internal Organizational Value)；(2)效能(Effectiveness)，將使用者視為顧客(User as Customer)，以顧客至上、服務品質、包容性、成就感和安全性的極大化為核心，追求顧客價值(Constituency Value)；(3)民主(Democracy)，將使用者視為公民和選民(User as Citizen and Voter)，透過開放、透明、課責、彈性和參與等行政處理與政策制定，來強化民主，即追求政治價值(Political Value)。因其整合了數個歐盟會員國的評估方法，增加了此一衡量架構的彈性和適用範圍。

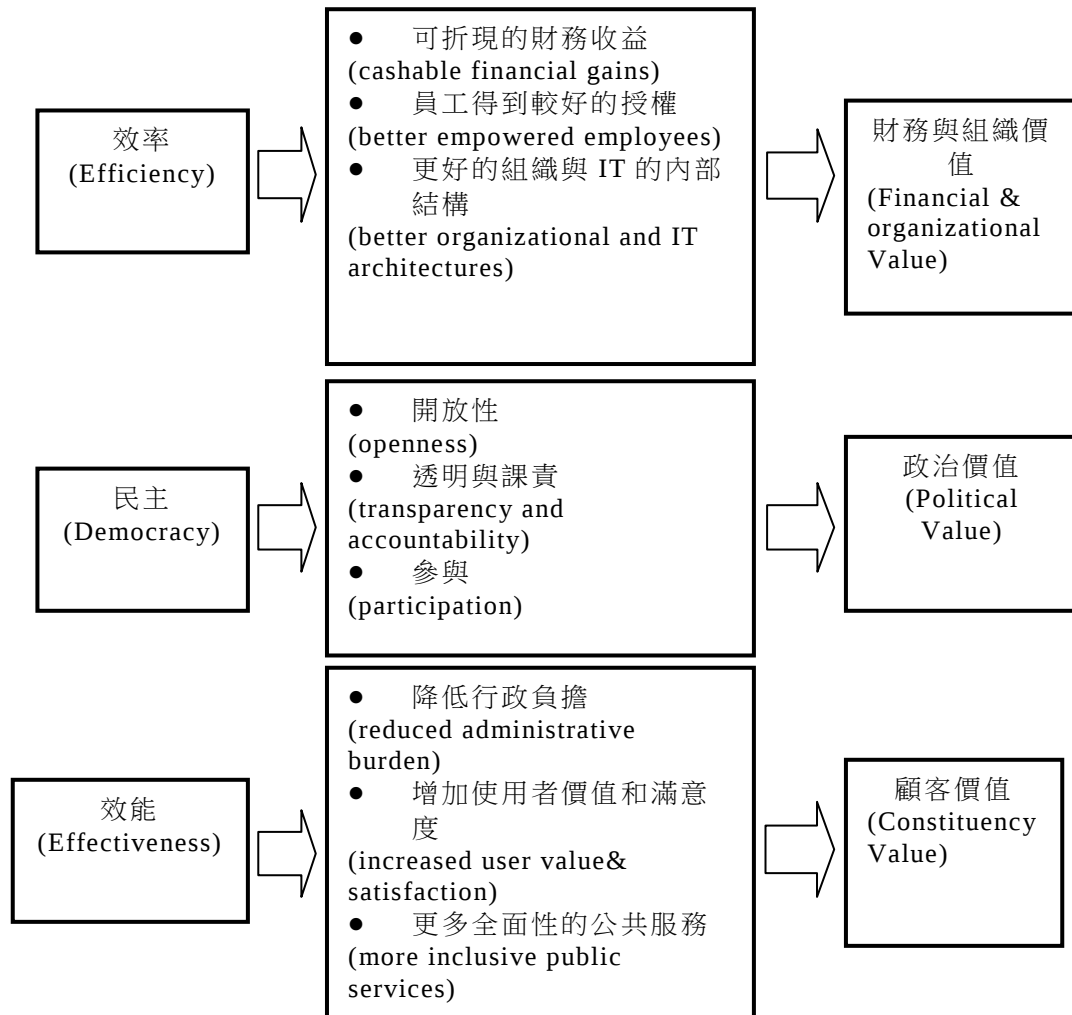


圖 2-3 電子化政府服務經濟方案(eGEP)成效衡量面向

資料來源：DG Information Society and Media European Commission(2006), p.15.

在指標設計方面，歐盟資訊社會總署的報告中明言，有關電子化政府服務的影響評估，有二個值得強調之處：一是，指標的選擇不應該只是納入可換算成現金價值或可數量化的指標，也應該納入非貨幣化的指標；二是，結果的衡量不應該只是有形的面向，也應該納入無

形的面向。據此，有些指標適合以量化方式的呈現，有些則必須進行質化的評估⁹。在eGEP的衡量架構中，各個面向的具體評估指標如表2-4至表2-6所整理，在此不再贅述。

表 2-4 衡量效率的指標

影響層面	指標
財務 Cashable financial gains	• 每位全職員工處理案件比率(Δ % case handled per processing full time equivalent) • 處理一個標準案件的平均時間(Δ % in average length of time to process a standard case) • 全職員工的收益Δ % K€ full time equivalent gains • 開銷成本(如郵費、紙張、印刷費)(Δ % K€ in overhead costs (postage, paper, print)) • 電子採購所節省的無形費用 (Δ % K€ dematerialisation savings from e-procurement) • 維持成本(Δ % K€ in maintenance costs) • 整體業務的經常預算比率(Δ% of overall business as usual budget) • 電子投標的交易總額(Δ % e-tendering as a % of total transactions) • 規模經濟收益(比率Δ % economies of scale gains) • 改善涵蓋率所得到的收益(Δ % in revenue gains from improved coverage)
員工得到較好的授權 (Better	• 員工再訓的數目(Δ % in number of employees re-trained)

⁹ 以效率面向而言，必須進行質化評估的影響如：流程重組和標準化、IT 基礎建設的合理性、流程／服務的創新、政策規劃與制定的改善、行政簡化、分權化、工作內容的改進、工作條件的改善、彈性工作制度等(DG Information Society and Media European Commission, 2006: 18)。

影響層面	指標
empowered employee)	● 擁有資訊科技能力的員工數(Δ % public servants eGov/ICT skills) ● 通過電腦終端、電傳等與辦公室聯繫的在家工作的員工數 (Δ % in number of employees tele-working) ● 工作彈性分數(Δ % job flexibility score) ● 工作內容改善分數(Δ % in improved job content score) ● 員工滿意度分數(Δ % in employees' satisfaction score) ● 機關工作吸引分數(Δ % in overall job attractiveness score) ● 工作授能分數(Δ % in overall job empowerment score)
更好的組織與 IT 的內部結構 (Better organizational and IT architectures)	● 進行線上交易的數目 (Δ % in number of transactions performed online) ● 稅收週期的長度(Δ % in revenue collection cycle length) ● 需要跨機關服務的內部協議數目(Δ % in number of internal protocols needed for cross-agencies services) ● 人員調往前線活動的數目 (Δ % in number of personnel redeployed to front line activities) ● 資訊科技使面對面接觸點的數目 (Δ % in number of IT enabled face-to-face contact points) ● 專業人員佔一般服務人員的比率(Δ % in ratio of professional to general service staff) ● 重新設計業務流程的數量 (Δ % in number of re-designed business processes)

影響層面	指標
	• 主要提供綜合服務的政府入口網數目 (Δ % in number of integrated services available in main Government Portal) • 改善組織的分數 (Δ % in improved organisation score) • 改善互操作性的分數 (Δ % in improved inter-operability score) • 業務標準化的分數 (Δ % in activity standardisation score) • 改進規劃和決策的分數 (Δ % in improved planning and policy-making score) • 資訊科技基礎建設一致性的分數 (Δ % in IT infrastructure coherence score) • 財務和資源整合的資訊科技規畫 (Δ % of public agencies with integrated IT financial and resource planning.) • 內部管理改善分數 (Δ % in improved internal management score) • 內部溝通改善的分數 (Δ % in improved internal communication score) • 授權與其他公務機關交換文件的數量 (Δ % in volume of authenticated documents exchanged with other national public agencies) • 授權跨歐盟與其他公務機關交換文件的數量 (Δ % in volume of authenticated documents exchanged with public agencies across EU) • 公務機關數位知識共享平台的數量 (Δ % in the number digital knowledge sharing platforms for public agencies) • 支援公私夥伴關係的數位平台數量 (Δ % in the number of Public Private Partnerships supported by

影響層面	指標
	a digital platform) - 在公私夥伴關係中文件交換數位化的數量(Δ % in the volume of documents exchanged digitally within PPP) - 機關間合作整體分數 (Δ % in overall in inter-institutional cooperation score)

資料來源：DG Information Society and Media European Commission(2006)

表 2-5 衡量民主的指標

影響層面	指標
透明與課責 (Transparency and accountability)	- 在線上可追蹤政府流程的數量(Δ % in number of government processes fully traceable online) - 能夠線上案件追蹤的交易服務數量(Δ % in number of transactional services enabling online case tracking) - 公務機關在線上公布預算和支出的數量(Δ % in number of public agencies reporting their budget and expenditure online) - 公務機關線上公布完整的組織架構圖，並且指出責任歸屬以及每個公務員聯絡資訊(Δ % in number of public agencies publishing online full organizational chart with indication of responsibility and contact information of each public servant) - 線上有關行政和立法文獻的總量(Δ % in overall volume of administrative and legislative documentation online) - 線上公共資訊清晰和準確性分數(Δ % in online Public information clarity and accuracy score) - 外部評估的透明度分數(Δ % in externally assessed transparency score)

影響層面	指標
參與 (Participation)	- 線上公共服務無障礙認證的比例(Δ %in online public services with certified accessibility) - 評估外部參與的分數(Δ %in externally assessed participation score) - 增加線上查詢的比例(Δ% increase in queries submitted online) - 增加線上論壇互動的比例(Δ% increase in online forum interaction) - 增加下載政策草案的比例(Δ% increase in policy drafts downloaded) - 網上申訴程序和電子監察員的可用性 (Availability of online appeals procedure and e-ombudsman)

資料來源：DG Information Society and Media European Commission(2006)

表 2-6 衡量效能的指標

影響層面	指標
降低行政負擔 (Reduced administrative burden)	- 節省公民的時間(Δ % in time saved for citizens) - 節省企業的時間(Δ % in valorised (K€) time saved for businesses) - 為公民節省成本(如旅費、郵費、中介費)(Δ % K€ cost savings for citizens (travel, postage, fees to intermediaries) - 企業節省成本(如旅費、郵費、中介費)(Δ % K€ cost savings for businesses (travel, postage fees to intermediaries) - 使用者報告電子服務比傳統服務方式更節省時間(Δ % users reporting e-service saved time over traditional methods for a standard bundle of services)
增加使用者價值和滿意度 (increased user	可觀察的面向 降低正式文件的報怨數量(Δ % in number of officially filed complaints)

影響層面	指標
value & satisfaction)	- 標準服務流程等待時間的比率(Δ % in waiting times for a standard bundle of service) - 在公餘時間案件服務處理與資料下載的比率(Δ % in off-hours service usage/info downloads) - 個別使用者重覆使用可選擇之線上服務數量的比率(Δ % in number of unique users repeatedly using elective online services) - 個別使用者使用跨組織服務的比率(Δ % in number of unique users cross-using services in Government) - 使用者回報電子化政府服務好用的比率(Δ % in number of users reporting eGovernment services to be useful) 無法觀察的面向 - 使用者回報在政府網站所取得的資訊是精確和可靠的比率(Δ % in number of users reporting information available in government website to be accurate and credible) - 使用者回報政府網站的安全與隱私令人滿意的比率(Δ % in number of users reporting government website to satisfactorily address security and privacy issues) - 使用者回報信任網上所提供之個人資訊的比率(Δ % in number of users reporting they trust providing personal information online) - 使用者對於整體電子化政府使用者滿意指數的比率(Δ % in overall eGovernment user-satisfaction index) - 不同特性(教育、收入、教育)的使用者對於整體電子政府使用滿意度指數的比率(Δ % in overall eGovernment user-satisfaction index by age/income/educational attainment)) 外部衡量面向 - 政府網站提供顧客服務的比率(如線上、客服中心

影響層面	指標
	(Δ % in number of government websites providing customer service (online/call centre)) ● 增加對泛歐洲電子服務辦理的使用的比率(% increase in usage of transactional Pan-European eServices) ● 可用性分數(Δ % in usability score) ● 完整提供服務分數(Δ % in seamless service provision score) ● 創新服務提供分數：增加使用者價值與滿意度的比率(Δ % in innovative service provision score Increased Users' Value And Satisfaction) ● 整體服務品質的分數(Δ % in overall quality of service score)
更多全面性的公共服務 (More Inclusive Public Services)	公民 ● 使用公共招募入口網的比率(Δ % in usage of public Job Portals) ● 使用公共電子教學入口網的比率(Δ % in usage of public eLearning Portals) ● 使用公共電子健康入口的比率(Δ % in usage of public eHealth Portals) ● 使用線上申請社會服務的表格的比率(Δ % in usage of online forms to receive Welfare benefits) ● 不同年齡、收入、教育程度使用入口網的普及率(Δ % of Internet penetration by age/ income/ educational attainment) ● 增加弱勢組群使用電子化政府的比率(Δ % increase of eGovernment usage by socially disadvantaged groups) ● 將相關公共電子服務列入使用評分(Δ % in inclusion related public e-services usage score) 企業 ● 中小企業公開電子投標招標的數量(Δ % in number of SME bidding for public tenders electronically) ● 企業使用政府入口網的比率(Δ % in usage of government portals for businesses)

影響層面	指標
	• 中小企業要求線上辦理出口事宜的數量(Δ % in number of SME handling export requirements online) • 使用政府入口網融資機會的比率(Δ % in usage of government portal on funding opportunities)

資料來源：DG Information Society and Media European Commission(2006)

三、 DeLone 與 McLean 之系統評估模式

DeLone和McLean(1992)在檢視相關文獻後指出，資訊系統成功與否是由六個變數所決定：(1)系統品質(System Quality)，即是指溝通的技術層次；(2)資訊品質(Information Quality)，即是指溝通的語意層次；(3)使用(Use)，是指資訊的接收；(4)使用者滿意度(User Satisfaction)，指資訊對個人的影響；(5)個人影響(Individual Impact)、(6)組織影響(Organizational Impact)，資訊對系統的影響。雖然從溝通理論的觀點，資訊的流動是線性的，從訊息的發送、訊息的接收到訊息的效果，但在，在衡量資訊系統的成功與否時，不能獨立衡量這些變數，而必須將其視為是相互依賴的，評估架構如圖2-4所示。此一分析架構包含了資訊系統的建立和使用、使用的效能等，每一個都是獲得可欲結果的必要而非充分的步驟。

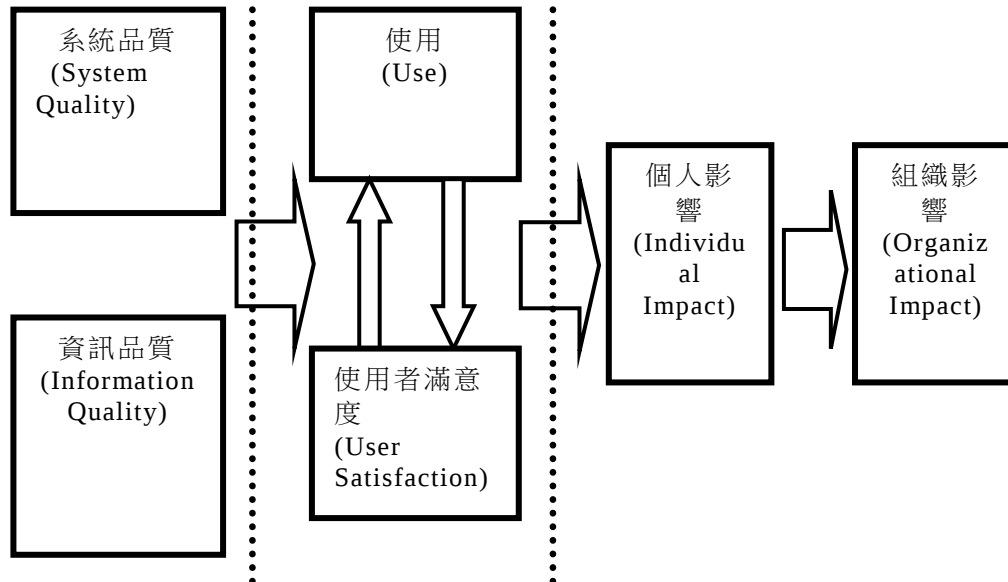


圖 2-4 DeLone 和 McLean(1992)資訊系統成功模型

資料來源：DeLone & McLean(1992)

由於愈來愈多的研究者將此一模型應用在知識管理、電子商務等議題上，也發現此一模型的限制，因之，DeLone與McLean在10年後重新修正此一分析架構，納入服務品質(Service Quality)這個面向，使用則可以再細分為使用意願(Intention to Use)和使用行為(Use)，並取消個人影響和組織影響，以淨效益(Net Benefits)取而代之，修正後的評估架構如圖2-5所示。除此之外，兩位也建議，在不同的系絡和應用中，應該指派不同的權重在系統品質、資訊品質和服務品質上。經過此一修正後，不僅擴大此一分析架構的應用範圍，也增加了分析的彈性。

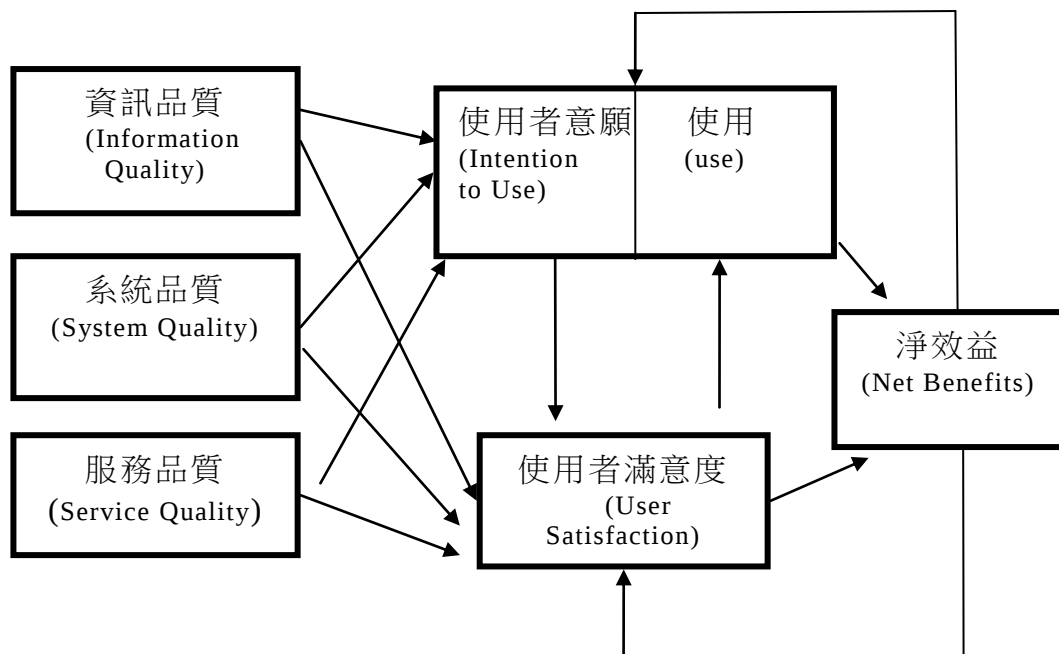


圖 2-5 DeLone 和 McLean(2003)修正資訊系統成功模型

資料來源：DeLone & McLean(2003)

四、 小結

有關電子治理成效評估的方法論仍在發展之中，無論是G2C、G2B、G2G等的衡量，在評估架構的建立、衡量指標的選擇、及資料蒐集的方法等，都未能形成共識，雖然這和公部門績效衡量在本質上有其困難性有關，但更重要的是，由於各國的電子化政府發展程度與方向不一，導致難以設計一套可以適用在各個國家的評估模式。不過，由前述有關聯合國、歐盟及學者所建立的電子治理評估模式，吾人仍可歸納出幾個後續發展本計畫之評估架構的重點：

- (一) 電子治理成效的評估應是結果導向(Outcome-oriented)，甚至可以再進一步細分為最終結果(Ultimate outcome)和中間結果(intermediate outcome)，亦即是長期結果和短期結果。

- (二) 電子治理的基礎建設(**Infrastructure**)與產出(**Output**)或結果(**Outcome**)之間，並非是直接連結的關係，可能存在一些中介變數，例如轉換的過程、使用者的行為、使用者的能力等。
- (三) 電子治理成效的評估是多面向的(**Multidimensional**)，無論是投入階段、過程階段、抑或是結果階段的評估，有必要同時納入不同面向的指標，才能完整反映電子治理在概念層次的複雜性。
- (四) 電子治理成效評估方法是多元的(**Diversity**)，雖然本研究的目的是以發展量化的評估架構為主，但不可否認地，有些指標是屬於主觀評價，有些則是客觀數據，且資料蒐集方法也應同時含括量化和質化的途徑較為妥適。

本研究在這些認知基礎上，綜合過去相關研究文獻，嘗試建構一套適合衡量G2G成效的評估模式，其細節將於後文相關章節中敘明。

第四節 電子化跨域整合系統個案介紹

本研究主要選取全國商工服務行政系統，以及財稅系統中的國稅資訊系統兩大具有電子化跨域治理特色之G2G電子化政府平台，作為研究個案。以下針對此二系統進行介紹。

一、全國商工服務行政系統

隨著近年來經濟的發展與社會進步，工商企業擴充快速，企業界對於政府提升工商管理業務行政效率之期望甚為殷切。因此如何藉由建立標準化作業流程，引進新的資訊科技以提升工商管理作業效率，增進為民服務績效，成為中央到地方各級政府施政重點(張士真，2008)。「全國商工服務行政」系統的規劃建構，便是在這樣趨勢需求下應運而生。

（一） 宗旨

「全國商工服務行政系統」¹⁰乃經濟部為提升工商行政管理作業效率、增進為民服務績效，於1995年11月21日奉行政院台八十四經四一二七三號函核定的「全國工商管理資訊系統計畫整體規劃書」所執行辦理。自1997年起，依規劃作業的屬性分成三個分項計畫：「全國工商應用軟體系統」、「公司行號營業項目代碼系統轉換及編碼維護作業」與「中文識別掃描暨光碟資料儲存系統」等，配合編列計畫經費於四年期間由資策會實施。

就設立的宗旨而言，除了肇始規劃的「全國工商管理資訊系統－應用軟體開發建置計畫」的分項計畫執行外，尚須關照延續到2004年至2007年隸屬行政院「數位台灣計畫(e-Taiwan)」的「工商行政服務e網通計畫－工商應用及加值服務系統開發建置案」，以及2008年的「商工行政服務e網通資訊系統軟體維護計畫」等這些根屬於該套系統的連續性年度計畫，¹¹整體而言，該系統乃為因應未來經濟社會資訊化、網路化之發展趨勢，並加速各工商行政單位之業務電腦化，以及考量未來系統擴充與移植之需求。因此除了建立相關單位之工商業務標準作業流程及系統間互通性資料標準格式規範外，還就各系統之完整性進行分析設計，以開發共通性與一致性之應用軟體，達成工商單位間資訊分管共享及提升行政效率之積極施政目標。

就「全國商工服務行政系統」的全程目標而言，大致上包括以下七項：¹²

¹⁰ 本部分關於該系統的介紹，參考資料來源為：經濟部全國商工行政服務入口網：「全國商工管理資訊系統簡介」。網址：gcis.nat.gov.tw/doc/a5_4_4_1.doc。

¹¹ 這些計畫之間的更迭進程，詳見後續「歷史沿革」一段的分析說明。

¹² 資料來源：經濟部全國商工行政服務入口網：「全國商工管理資訊系統簡介」。網址：gcis.nat.gov.tw/doc/a5_4_4_1.doc。

1、 建立一致性工商登記管理資料庫

透過推動該系統之建制過程，同時進行全國工商行政登記及管理業務之制度化與標準化，促成全國一致性之工商登記管理資料庫，並使相關資訊交流更加便利。

2、 加速縣(市)政府工商管理業務電腦化，減輕人力負荷

由於基層縣(市)政府工商行政業務之負荷甚重，財政也較為短絀，經濟部希望透過推動之過程，以經費補助各縣、市政府進行業務電腦化；另外並由經濟部由上而下逕行開發共用性高之系統，提供地方政府使用，以達到減輕人員工作負荷之目的。

3、 資料分散處理、資訊共同使用，節省重複處理成本

各單位業務電腦化後，將各有其專屬的電腦資料庫，惟由於各單位業務管轄範圍不同，當時仍存在的省政府需有縣、市政府工商登記資料，而經濟部更需兼顧全國各單位之資料，因此，必有相同資料須重複投入人力、經費予以處理。當該系統分散式資料庫系統建立後，地方政府可透過網路傳輸資料給當時的台灣省政府與經濟部，經濟部之全國性資料亦可提供地方政府查詢使用，達到資料分散但資訊共享之目的。

4、 縮短行政作業流程，提高工作效率，以資便民

藉由電腦作業快速處理之特性，縮短各單位行政作業時間，提高工作效率。並由該計畫中所規劃建立的為民服務子系統所提供的各項服務，增進為民服務績效，使民眾能利用自有的設備(如:電話、個人電腦、網際網路等)直接取得所需資訊，減輕民眾為辦理工商登記作業往來奔走之苦。

5、藉工商管理資訊之整合及透明化，維護交易之安全

該系統建制進行之同時，必先進行現有資料庫的整合工作，使資料更形暢通；並配合後續公司登記資料公示制度之建立，促使公司法人有關資料得以透明化，社會大眾均得以監督各公司是否為合法經營，以維持交易之安全與公平。

6、為適應變遷迅速之社會，政府部門除了要紀錄各事業經營(法人)主體之靜態登記資料外，應更進一步掌握其動態性資料，以使政府單位隨時可獲得精確的情報資訊，做正確有效的研判與決策，該系統將掌握及取得動態資訊之處理情形，反應給有關機關以達整體運用之目標。

7、建立全國工商網路傳輸架構，促進各單位資訊交流

全國工商網路建立後，各單位之資料、資訊將可迅速傳遞，縮短行政作業流程，減少重複處理動作，促成中央與地方政府之業務直接溝通，加強中央與地方資料連繫與勾稽。

因此整體觀之，「全國商工服務行政系統」建制雖然歷經十多年來各項多年型計畫的規劃、建制與維修，其建制的宗旨不外是透過作業流程的檢視、資料格式的統一、資料庫的整合、聯繫網絡的整併，以降低行政成本與人力的重複浪費，建立具效率、透明化的工商資訊的提供與服務。

(二) 歷史沿革

在1991年之前僅有少數工商管理的政府機關使用電腦，譬如經濟部自1989年起，即利用電腦處理公司及工廠登記的相關作業，但當時其他單位多仍採用人工作業的方式。1991年以後經濟部雖然曾採經費補助方式協助地方主管機關作業電腦化，惟因屬各自獨立作業，以致

各機關推行進度不一，系統功能不一，使得經濟部與地方機關之間的電腦系統資料無法交換，有關工商業資料之彙整、在當時亦可說是極為費時(張士真，2008)。為了解決上述系統資料不能交換及整合的問題，經濟部歷經兩年之調查訪問與分析規劃，完成「全國工商管理資訊系統計畫整體規劃書」，於1995年11月21日奉行政院台八十四經四一二七三號函核定。自1996年7月1日起，以4個年度(第一期：八十六年度、第二期：八十七年度、第三期：八十八年度、第四期：八十九年度)分別委由資策會執行，開發建置與推廣工作。¹³

這項「全國工商管理資訊系統計畫整體規劃書」共分成四個年度的分項計畫，以下將此四年度的建制推廣工作項目表列如下：¹⁴

表 2-7 全國工商管理資訊系統四年度建制推廣工作項目表列

年度	工作項目
86 年(第一期)	1. 制訂十五項工商管理業務標準規範〔工廠登記、租稅減免管理、技師管理、工程業管理、公會管理(工業類)、財團法人業務監督與績效評估(工業類)、公司登記與管理、營利事業登記、特定目的事業管理、攤販管理、商品標示管理、民營批發業零售業及技術服務業投資抵減管理、經濟事務財團法人管理、商業類公會管理、商業發展專案計畫管理。 2. 制訂六項主要業務之應用軟體需求規格(公司登記與管理、工廠登記、技師管理、營利事業登記、特定目的事業管理、商品標示管理)。 3. 開發建置經濟部公司登記與管理資訊系統及工商系統中文交換碼。 4. 規劃全國工商管理資訊系統維護運作管理體系。
87 年(第二	1. 制訂違章工廠管理業務標準規範。

¹³ 資料來源：經濟部全國商工行政服務入口網。

網址：gcis.nat.gov.tw/doc/a5_4_4_1.doc。查詢日期：2010/06/10。

¹⁴資料來源：經濟部全國商工行政服務入口網。

網址：gcis.nat.gov.tw/doc/a5_4_4_1.doc。查詢日期：2010/06/10。

年度	工作項目
期)	2. 制訂七項主要業務之應用軟體需求規格工程業管理、租稅減免管理、經濟部經濟事務財團法人管理、攤販管理、民營批發業零售業及技術服務業投資抵減管理、商業發展專案管理、商業類公會管理)。 3. 開發中央與地方第二代工商管理資訊系統(營利事業登記、工廠登記、經濟部經濟事務財團法人管理、工業局技師管理)。 4. 全國工商行政資訊業務整體委外作業之可行性分析。 5. 電子工商規劃。
88 年(第三期)	1. 推廣工廠登記資訊系統至十九個縣(市)政府。 2. 推廣營利事業登記資訊系統至十九個縣(市)政府。 3. 制訂違章工廠管理系統應用軟體需求規格。 4. 經濟部公司登記與管理資訊系統功能新增。
89 年(第四期)	1. 建置經濟部中部辦公室公司登記與管理資訊系統。 2. 建置經濟部中部辦公室工廠登記資訊系統。 3. 開發建置科學園區公司登記與管理資訊系統。 4. 開發建置科學園區營利事業及工廠登記資訊系統。 5. 開發、推廣中央、直轄市及縣(市)特定目的事業管理資訊系統。 6. 開發、推廣中央、直轄市及縣(市)商品標示管理資訊系統。 7. 開發、推廣中央、直轄市及縣(市)攤販管理資訊系統。 8. 開發、推廣中央、直轄市及縣(市)違章工廠管理資訊系統。 9. 開發建置經濟部投資抵減管理資訊系統。 10. 開發建置經濟部公司登記與管理媒體申報系統—財務報表及決算書表簽證清單媒體申報作業。 11. 經濟部公司登記與管理資訊系統功能強化。 12. 營利事業登記資訊系統功能強化。 13. 工廠登記資訊系統功能強化。

資料來源：本研究整理

經過此四期的籌備規劃與推廣，大致上將業務標準規範、軟硬體需求、中文交換碼加以統一標準化，並制訂各項業務的標準資料庫格式，奠定全國一致性作業與資料交換基礎，進行系統設計與程式撰寫工作，並且開始建制與執行單一跨域的資料傳輸網絡。

這項計畫在執行過程中最大的挑戰在於各單位舊有的系統環境差異極大，有CDC、王安、SGI及DOS/Windows等不同系統環境，必需深入了解每一個單位的系統，再針對每一個系統逐一撰寫資料轉檔程式將資料轉入新版全國工商資訊系統。另一挑戰則是中文字碼的統一，這是因為每個單位都有各異的中文字碼及造字集。計畫執行期間歷經多次管理及技術協商，最後終於排除萬難將全國各機關使用的中文字集整合成一套工商中文字集，消除了中文字碼差異及不相容的問題(張士真，2008)。

2002年建立在「全國工商管理資訊系統」的基礎建設上，配合「數位台灣計畫(e-Taiwan)」(自民國九十三年度至九十六年度，共計四年)執行「商工行政服務e網通計畫：工商應用及加值服務系統開發建置案」，應用網路、寬頻、無線通訊、電子認證等新的資訊與通訊技術，提供正確、安全、快速、便捷、豐富的資訊服務以支援工商企業之發展。¹⁵

此項計畫的執行內容包含建置全國商工服務入口網站、商工資訊目錄服務、商工行政法規檢索系統、商工資料申辦狀態及案件進度簡訊回覆服務、商工行政客戶服務系統等。完成後已將分散於各部會及地方政府資料庫的商工登記相關資料整合完成，可提供G2B、B2B、B2C等應用服務並做為決策之參考依據(張士真，2008)。

自2008年起「商工行政服務e網通計畫：工商應用及加值服務系統開發建置案」與「全國工商管理資訊系統軟體維護委外服務」合併為

¹⁵ 資料來源：宏碁微巨電子化服務網站新聞稿：「政府標案 宏碁再下一城 拿下經濟部工商行政服務 e 網通計畫 標案金額高達五億元」(2004/4/16)。網址：<http://www.acer.net/index.jsp?name=news&type=1&act=detail&id=41>。查詢日期：2010/06/10。

「商工行政服務e網通資訊系統軟體維護計畫」進行維運，將相關商工應用系統加以有效整合，大幅節省系統維運成本。¹⁶

經過十四年餘的規劃、建制與執行，當前的「全國工商管理資訊系統」不僅是已經擁有資料庫整合、網路通訊整合的跨域連結系統，更透過後續的數位化趨勢計畫，結合更新的資通技術與營運維修，不僅降低成本，更可提供便捷、效率、透明的跨域工商資訊服務。

（三） 服務對象與範圍

所謂「工商管理業務」泛指政府針對公司、行號及工廠所規範之登記與管理相關作業，包括公司登記與管理、營利事業登記與管理、工廠登記與管理等；而「工商管理機關」則包括中央之經濟部(商業司、工業局、中部辦公室、加工出口區)、各科學工業園區、臺北市政府、高雄市政府以及23個地方縣市政府。在十餘年的執行推動下，根據行政院新聞局所發佈之「總體經濟狀況」，「全國工商管理資訊系統」在近幾年已經有如下的績效表現：¹⁷

- 1、全國商工行政服務入口網站(<http://gcis.nat.gov.tw>)：每月上網人次已達 110 萬次以上，2009 年上網人次達 1,200 萬人次以上，累計瀏覽網頁數超過 15 億次，整體客戶滿意度達 85% 以上，已成為企業與民眾獲取商工行政資訊的重要管道。
- 2、提供政府跨機關資料線上即時查詢服務：2009 年查詢 133,703 筆，每筆資料查詢時間自 10 分鐘縮短為 1 分鐘以內；提供政府跨機關資料整合介接服務，同年度交換筆數達 2,166,232 筆，可有效簡化行政流程，提升行政效率。

¹⁶ 資料來源：行政院新聞局之「總體經濟狀況」說明。網址：<http://info.gio.gov.tw/ct.asp?xItem=19885&ctNode=2842>。查詢日期：2010/06/08。

¹⁷ 資料來源：行政院新聞局之「總體經濟狀況」說明。網址：<http://info.gio.gov.tw/ct.asp?xItem=19885&ctNode=2842>。查詢日期：2010/06/08。

- 3、提供公司名稱與營業項目預查線上申辦服務：2009 年申辦案件 73,634 件，案件處理時間自 7 天縮短為 3 天以內，每年可為企業與民眾節省 235 萬個工時，換算人力成本可節省 4.7 億元時間成本(以每工時 200 元計)，並節省往返交通成本。
- 4、提供民眾即時的商工登記案件申辦狀態簡訊回覆服務：主動通知便民服務，節省等待時間，2009 年簡訊回復發送量也已達 117,818 通，以每個案件節省 4 個小時等待及查詢時間估計，每年可為企業與民眾節省 48 萬個工時。
- 5、商工登記資料公示查詢服務：2009 年查詢筆數達 5,500 萬筆，提供跨機關之商工登記資料線上查詢功能，達到資訊共享，節省企業與民眾申辦各項業務(投標、稅務、地政、監理)的時間。
- 6、建置商工行政客戶服務系統：提供商工行政業務全國統一客戶服務專線 412-1166，亦可以透過語音傳真查詢商工資料及案件進度，2009 年民眾使用次數達 33 萬次。

(四) 功能設計

整體而言，「全國商工服務行政系統」的規劃執行建構包括制定 15 項工商管理業務標準規範，內容包含整合編定各機關工商業務標準流程 373 項，彙整及制定各項工商業務作業表單 972 項，並據以開發完成 15 項工商管理資訊系統(張士真，2008)：

- 1、「經濟部公司登記與管理資訊系統」、
- 2、「經濟部經濟事務財團法人管理資訊系統」、
- 3、「經濟部投資抵減管理資訊系統」、
- 4、「經濟部公司登記與管理媒體申報系統」、
- 5、「經濟部中部辦公室公司登記與管理資訊系統」、
- 6、「經濟部中部辦公室工廠登記資訊系統」、
- 7、「經濟部工業局技師管理資訊系統」、

- 8、 「科學園區公司登記與管理資訊系統」、
- 9、 「科學園區營利事業及工廠登記資訊系統」、
- 10、 「縣市營利事業登記資訊系統及語音/傳真回覆查詢系統」、
- 11、 「縣市工廠登記資訊系統及語音/傳真回覆查詢系統」、
- 12、 「特定目的事業管理資訊系統」、
- 13、 「商品標示管理資訊系統」、
- 14、 「攤販管理資訊系統」、
- 15、 「違章工廠管理資訊系統」。

在這些系統建制的後端，包括業務流程、業務表格與資料庫格式均進行了許多跨域的整合與協調，依作業項目表列如下：¹⁸

表 2-8 全國商工服務行政系統作業項目表

項次	作業名稱	整合完成 業務流程數	整合完成 業務表格數	整合完成 資料庫格式
01	工廠登記	19	22	03
02	租稅減免管理	09	29	09
03	技師管理	15	26	04
04	工程業管理	18	37	09
05	工業公會管理	03	01	01
06	財團法人業務監督、 績效評估	01	01	04
07	營利事業登記	05	06	09
08	特定目的事業管理	06	10	11

¹⁸ 資料來源：經濟部全國商工行政服務入口網。網址：
gcis.nat.gov.tw/doc/a5_4_4_1.doc。查詢日期：2010/06/10。

項次	作業名稱	整合完成 業務流程數	整合完成 業務表格數	整合完成 資料庫格式
09	攤販管理	07	11	03
10	商品標示管理	07	08	07
11	民營批發業零售業及 技術服務業投資抵減 管理	04	03	01
12	商業發展專案管理	10	16	07
13	商業公會管理	05	00	03
14	經濟事務財團法人管 理	05	24	10

資料來源：本研究整理

除了進行後端的業務流程、表格與資料庫的整合，該系統亦強調使用者親和性的介面設計，並由中央統一採購及維護各機關主機設備以簡化維運管理之複雜性並降低成本。再則透過所建構的「全國工商電子資料交換網」，亦達成全國工商資料之交換與共享要求(張士真，2008)。

二、 e 政府服務平台之財稅資訊系統

(一) 宗旨

隨著資訊科技之進步，民眾上網查詢及線上申辦之人數將愈來愈多，「民眾不出門能知天下事」、「民眾不出門能辦大小事」、「網路取代馬路」、「無紙化申辦」、「一處收件全程服務」等乃未來必然的發展趨勢，因此，政府機關便建構良好之e化環境供民眾使用，以強化便民服務，落實「以客為尊」之理念(財政部，2006：3)。¹⁹

由於稅務事項較為複雜且轄區限制尚未能全面打破，民眾往往須親赴戶籍所在地或財產所在地之稅務機關洽辦不同之稅務事項，除往返奔波舟車勞頓外，且可能因為洽辦費時，與承辦人間發生言語衝突，造成徵納雙方之誤解，因此，有效運用現代化資訊科技，推動網路申辦及跨轄區申辦稅務事項，乃解決問題及增進納稅人滿意度之有效方法；另外，為落實政府機關間資訊交流、資源共享，俾提昇行政效率及維護納稅人權益，稅捐機關與相關機關(如公司登記、商業登記、戶政、地政等主管機關及金融機構)間之資訊交流，亦有其必要性。²⁰

(二) 歷史沿革

自行政院電子化政府共通作業平台(GSN)建立完成後，行政院研考會為提高GSN的使用率，宣佈電子閘門系統停止開發，並要求各機關逐步規劃系統移轉並整合服務於GSN平台。財稅資料中心遂於民國93年規劃「稅務e網通」計畫，並於「稅務機關與外機關網網通系統」(簡稱網網通)子系統內規劃「稅務共通作業平台」的開發建置。93年至95年，財稅資料中心為配合財政部推動「稅務e網通」計畫，分三期強化稅務單一入口網站，強化後的網站，民眾可以利用線上申辦查詢

¹⁹ 資料來源：財政部(2006)，96年度稅務e網通。網址：
<http://www.rdec.gov.tw/ct.asp?xItem=4087199&ctNode=12058&mp=100>，查詢日期：2010/06/09。

²⁰ 資料來源：財政部(2006)，96年度稅務e網通。網址：
<http://www.rdec.gov.tw/ct.asp?xItem=4087199&ctNode=12058&mp=100>，查詢日期：2010/06/09。

國稅與地方稅業務，同時整合與其他行政機關資訊，完成「外籍工作人士管理與服務」「政府就業服務」以及介接「中小企業融資服務」。

21

（三） 服務對象與範圍

「稅務e網通計畫」相關資訊系統的建置，是以稅務單一入口網站與稅務機關與外機關網網通系統為主，將其服務對象與範圍，分述如下：

1、 稅務單一入口網站

該計畫主要之執行策略，透過稅務單一入口網站之建置及架設，提供操作簡易的網路申辦服務，另透過國稅平台之建置完成，提供國稅跨區局、跨轄區服務，增進民眾申辦及查詢稅務資料之便捷管道，進而提昇便民服務滿意度(財政部，2006：6)。

稅務單一入口網站提供地方稅資料查詢、申辦服務及雙向溝通等服務。首先，資料查詢服務方面：除一般入口網站所提供的25個縣市稅捐處網站連接外，網站係以使用者為導向，依不同使用者族群(例如：企業、學生、兒童、公務員等)，提供國稅及地方稅整合查詢服務。其次，線上申辦服務方面：除提供納稅人地方稅網路申辦服務，並在成本效益考量前提下，站在民眾及企業的需求角度，整合地方稅申辦服務與流程，除去非必要之表格及步驟，簡化程序，儘量使民眾可以利用稅務單一入口網站一次辦理完成應辦地方稅稅務事項。最後，雙向溝通方面：除提供電子民意信箱、檢舉信箱外，將提供網路民意滿意度調查、公共論壇等互動服務功能，擴大民眾參與地方稅務事務及反映各縣市納稅人意見(財政部，2005：6-7)。

²¹財稅中心「稅務共通作業平台」之開發與應用服務，
<http://www.dgbas.gov.tw/public/Data/7161012971.pdf>，查詢日期：2010/06/22。
財稅資訊網路應用及多元化繳稅服務歷程，
<http://www.mof.gov.tw/museum/ct.asp?xItem=3750&ctNode=39&mp=1>，查詢日期：2010/06/22。

另外，為了配合電子認證及安全稽核機制，針對已辦理「電子身分認證」之納稅義務人，建立會員制之「專屬稅務資料庫系統」，在符合稅務資料保密之規範下，以顧客導向，主動提供整合後之納稅申辦服務，並查詢各項納退稅資料、所得資料及線上申辦、核發證明等服務，以及主動通知納稅、申報或其他重要之稅務行事曆功能，並提供行動式通訊服務應用，如手機簡訊等電子通知(財政部，2006：6)。

2、稅務機關與外機關網網通系統

提供其他機關以線上查調、批次查詢或檔案傳輸方式滿足稅務機關與其他機關間，相關資訊之交流與運用，例如線上查詢則包含提供營業稅稅籍資料、綜合所得稅所得資料、全國財產稅總歸戶資料及欠稅資料等4項線上查調。另配合研考會各項創新e化工作圈時程，推動「中小企業融資服務」及「企業輔導網」、「政府就業服務」、「外籍工作人士管理與服務」等服務上線(財政部，2005；行政院研考會，2005)。

(四) 功能設計

1、整體架構需求²²

外部使用者或民眾可經由服務平台之稅務入口網站，依各服務需求，需經相關認證或授權，取得各類稅務相關服務；稅務入口網站也可透過電子郵件、傳真，主動通知使用者(含民眾與內部使用者)，達到多元化互動功能。服務平台須提供現行稅務e網通功能(含入口網、入口網後台管理及網網通)，並可經由電子化政府共通服務平台(簡稱e 政府服務平台)介接經濟部中小企業處、經濟部商業司、行政院研

²²財政部財稅資料中心「賦稅資訊系統整合再造更新整體實施計畫」建置委外服務案：附錄 04-3-稅務 e 網通系統規格，<http://www.fdc.gov.tw/public/Attachment/993013242071.pdf>，查詢日期：2010/06/20。

考會e管家、勞委會外籍圈等服務；同時需能與專案智慧稅務服務平台主機、地方稅資訊平台介接並交換資料。

服務平台業務應用系統之整體架構依據所提供的功能，可分為稅務入口網站、稅務單一入口網站介接模組、資訊交換基礎環境、服務中介模組、服務管理模組、資料轉換模組、安全管理模組、系統管理模組及稅務作業平台介接模組，如圖2-6所示。

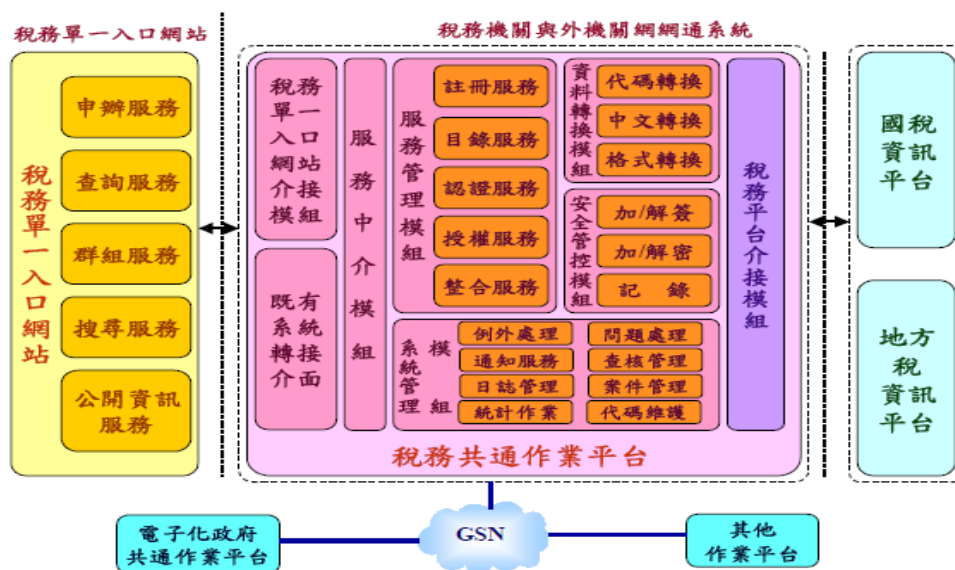


圖 2-6 稅務 E 網通服務平台整體應用系統架構圖

資料來源：財政部財稅資料中心

2、稅務入口網站之功能設計

稅務入口網站主要依據一般民眾與兒童而設定不同系統功能。在一般民眾可選用的功能，包含電子公佈欄、認識稅務、重大政策、賦稅法規服務、外僑稅務服務、線上申辦、線上查調、線上稅務試算、出版品、公示資料查詢、電子申報繳稅服務、書表及檔案下載、網路資源連結等功能(請詳見表2-9)。在兒童方面，則提供電子公佈欄、認識稅務、以及關於網站介紹與其他相關網站連結等功能(請詳見表2-10)。

表 2-9 依一般民眾所設定的功能

功能	項目
電子公佈欄	• 稅務新聞 • 稅務新聞(分類瀏覽) • 重要措施 • 招標資訊 • 就業資訊 • 講習會資訊 • 宣傳活動 • 招募志工 • 統一發票中獎號碼 • 稅務行事曆
認識稅務	• 中華民國稅務簡介 • 稅務行事曆 • 節稅宣導手冊 • 稅務問與答 • 稅務小常識 • 稅務宣導 • 最低稅負制 • 賦稅業務英譯詞彙
重大政策	• 行政院重大政策說明 • 財政部函轉行政院院會院長指示事項 • 財政部中程施政計畫 • 財政部財政資訊發展方案
賦稅法規服務	• 法律與法規命令 • 行政規則 • 新頒函釋 • 賦稅法規中英對照

功能	項目
	• 綜合查詢(前開四項) • 賦稅法規草案預告區 • 法令彙編釋示函令檢索系統
外僑稅務服務	• 外僑與綜合所得稅 • 外僑稅務 QA • 外僑統一證號申請書 • 財政部雙語辭典
<u>線上申辦</u>	• 稅務線上申辦 • 申辦進度查詢
<u>線上查調</u>	• 線上查調 • <u>結果調閱</u>
線上稅務試算	• 簡易估算國稅稅額 • 土地增值稅試算 • <u>估算重購自用住宅用地退還土地增值稅</u> • <u>滯納金、滯納利息試算</u> • <u>契稅估算</u> • 退職所得應稅所得計算軟體
公示資料查詢	• 營業登記資料公示查詢 • 統一發票開立行號查詢 • 是否使用統一發票行號查詢
電子申報繳稅服務	• 國稅電子申報繳稅服務 • 地方稅網路申報 • 二維條碼申報服務 • 自繳繳款書三段式條碼列印 • 期約定轉帳納稅 • 信用卡繳稅 • 便利商店繳稅

功能	項目
	• 自動櫃員機轉帳繳稅 • 晶片金融卡繳稅 • 電話語音轉帳繳稅
出版品	• 租稅協定 • 稅務統計 • 研究報告
書表及檔案下載	• 稅務軟體下載 • 國稅申請書表及範例下載 • 地方稅申請書表及範例下載 • 免費軟體下載
網路資源連結	• 中央稅務機關 • 國稅機關 • 地方稅務機關
民意信箱	• 國稅 • 地方稅
網站服務	• 無障礙網路空間規劃與設計 • 隱私權宣告 • 版權宣告 • 資訊安全政策 • 網站意見信箱 • 服務聯繫方法 • 網站使用問答集

資料來源：財政部稅務入口網站(<http://invoice.etax.nat.gov.tw/>)

表 2-10 依兒童所設定的功能

功能	項目
電子公佈欄	• 新新聞 • 動動腦 • 宣傳活動 • 統一發票/中獎號碼
認識稅務	• 精靈劇場 • 遊戲大進擊 • 桌布下載 • 稅務百科 • 稅務行事曆
關於本站	• 認識本站 • 我們鄰居

資料來源：財政部稅務入口網站(<http://invoice.etax.nat.gov.tw/>)

3、稅務機關與外機關網網通系統之功能設計²³

該系統建置於財稅資料中心，對外與電子化政府共通平台介接，建立服務平台與電子化政府作業平台的安全連線。對內以財稅企業內部網路與五地區國稅局、各縣市稅捐稽徵機關連結。

（五）國稅資訊系統

稅務資訊系統²⁴自五十七年起以傳統檔案方式作業，共使用四種專屬主機，應用系統兩百餘個，程式近兩萬支，架構龐大且環境複

²³財政部財稅資料中心「賦稅資訊系統整合再造更新整體實施計畫」建置委外服務案：附錄 04-3- 稅務 e 網通系統規格，<http://www.fdc.gov.tw/public/Attachment/993013242071.pdf>，查詢日期：2010/06/20。

²⁴國稅應用系統效能探討，網址：
<http://www.dgbas.gov.tw/ct.asp?xItem=6314&ctNode=418>。

雜，不易維護。為提高政府服務效率及外在新科技的衝擊，須重新建置新的軟硬體架構以符業務需求。行政院於八十二年頒定「政府機關資訊共通規範」揭櫫政府機關構間，互通性與可攜性等異質平台資訊交流之宗旨。財政部配合於八十四年頒訂「財政部賦稅資訊體系電腦與通訊設備共通需求基本規範指引」，確立財政部稅務資訊體系走向開放性平台之方向。

配合政策方針建立電子化政府，簡化稅務資訊環境，推動業務再造工程，並建立資訊平台整合，縮短作業流程，提昇服務能力，俾利達成「一處收件，多處服務」目標。²⁵ 另同時將作業系統(OS)與線上交易作業環境(OLTP)及使用者介面等軟體系統予以單純化，簡化軟體維護、以減輕人力負荷及維護成本。八十八年將國稅資訊作業採整體委外開發，以購買服務方式進行，明訂應用系統開發費用需佔整體費用至少四分之一，及應用系統驗收上線後每年辦理一次服務水平之效能測試驗收作業。

1. 宗旨

國稅資訊系統的建置目標，主要分成策略性、業務面、技術面目標，將其分述如下：²⁶

- (1) 策略性目標：簡化稅務資訊環境，減輕軟體開發人力不足之壓力；推動業務再造工程，縮短作業流程，提升服務能力；配合政策方針，走向開放式平台；協調省市賦稅單位，建立資訊平台整合共識，次第達成資訊作業簡併目標；逐步採行

查詢日期：2010/08/15。

²⁵國稅應用系統效能探討，網址：

<http://www.dgbas.gov.tw/ct.asp?xItem=6314&ctNode=418>。

查詢日期：2010/08/15。

²⁶資料來源為：行政院研究發展考核委員會(2001)，稅務資訊平台移轉計畫實地查證報告。網址：www.rdec.gov.tw/public/Attachment/5729127871.doc。查詢日期：2010/08/15。

整體委外政策，擴大民間參與，提昇社會整體電腦作業績效。

- (2) 業務面目標：提供跨轄區國稅業務申辦、核定與更正服務（轄區係指各局分支機構服務地區）；提供跨局國稅業務申報、查詢及核發證明服務；開辦國稅業務網路申報、申請及查詢服務；建立跨機關連線服務環境，逐步達成「一處收件，多處服務」目標；建立管理資訊系統，支援決策分析。
- (3) 技術性目標：將作業系統（OS）、線上作業環境（OLTP），使用者介面等軟體系統予以單純化，簡化軟體維護，以減輕人力負荷及維護成本；系統移轉時，仍維持正常（例行）作業之運作，並將轉換中所引發之停滯或錯誤減至最低。

2. 歷史沿革

目前國稅當中，綜合所得稅、營利事業所得稅、遺產及贈與稅、證券及期貨交易稅、貨物稅與菸酒稅的各項徵課作業，都由財政部財稅資料中心負責予以資訊化。詳細國稅資訊系統發展歷史脈絡可參閱下表：

表 2-11 國稅資訊系統歷史沿革表

年份	規劃項目
民國 57 年	從 57 年起陸續分別開發建置，一共使用 3 種主機與將近 20,000 個程式進行處理，架構龐大，環境複雜，為了整合資訊平台，簡化資訊作業，並縮短各項服務流程，符合網際網路與資料庫發展的資訊環境。
民國 85-88 年	85 年財政部第 33 次全國賦稅會報決議，由財稅資料中心、賦稅署與 5 區國稅局共同成立專案小組進行規劃；86 年，行政院核定進行「稅務資訊作業平台移轉計畫」，並且於 88 年 2 月完成委外標辦。
民國 89-90 年	89 年 6 月，承商完成財稅資料中心與 5 區國稅局的電腦軟硬體建置；90 年 2 月 22 日，應用系統整合測試驗證完成，國稅系統正式進入資料庫管理、高速網路連

年份	規劃項目
	線、全面安全防護的電子化維運環境。
民國 91 年	91 年 1 月，為了確保便民服務，財稅資料中心進行國稅資訊平台「整體系統效率規範測試」，偵測還有改善空間的系統程式，並且予以改善；同年 3 月，正式整體業務應用系統 100 個的驗收作業，系統共開發測試了 8,297 個程式，完成 1,400 多項正規化資料庫表格，同時將歷史資料媒體檔案，合計 10,504 個檔案與 1,784 捲磁帶完成檔案轉換。

3. 服務對象與範圍

國稅資訊系統涵蓋的服務範圍可分為對內與對外兩個部分，對外為一般民眾，藉由全功能櫃台，可申辦所得、稅籍及財產稅查調、核發納稅證明、核發儲蓄免扣證及查詢欠稅及退稅等35項資料；對內則國稅平台系統目前已經在財稅資料中心，以及台北市、高雄市、台灣省北、中、南區等五個國稅局順利執行營運，各種稅務應用系統並且完成跨局、跨機關查調服務工作，相關資訊提供內政部、海關、勞委會、警政署、健保局等單位查調傳檔。²⁷

4. 功能設計

整體而言，國稅資訊系統包含業務應用系統與網路介面軟體二大系統，一共有100個應用系統(鄭義熙，2000)：

(1) 業務應用系統

²⁷財政部(2009)，賦稅資訊系統整合再造更新整體實施計畫，網址：

<http://www.mof.gov.tw/public/Attachment/931710212516.pdf>，查詢時間：

2010/08/15。

- A. 稅務應用系統(綜合所得稅、營利事業所得稅、遺產贈與稅、貨物稅、證交稅)、
 - B. 全功能櫃台作業、
 - C. 派案管制系統、
 - D. 管理資訊系統、
 - E. 徵課管理系統、
 - F. 營業稅查詢作業、
 - G. 辦公室自動化應用系統(表單流程電子化)²⁸
 - H. 影像稅務應用系統、
 - I. 程式館與資料字典。
- (2) 網路介面軟體
- A. 各地區國稅局、各縣市稅捐處與財稅中心端開放式主機及 IBM 主機間之連線作業、
 - B. 國稅地方稅資訊交流作業、
 - C. 國稅局與戶政連線作業、
 - D. 非稅務機關對國稅局及各縣市稅捐處稅務連結作業、
 - E. 非稅務機關對財稅資料中心連結、
 - F. 財稅資料中心與金融資訊中心、海關通關中心連線之傳輸管理整合作業等、
 - G. 五區國稅局主機汰換案對國稅資訊作業未來系統功能之改進。主要計有全功能櫃台作業、辦公室自動化、跨機關連線服務、各項業務系統改進、管理資訊作業及各系統改以

²⁸推動「辦公室自動化作業」表單流程電子化，並將公文系統銜接網際網路與外機關進行自動收發文作業，有效紓解各單位收發人力不足壓力。財政部(2009)，賦稅資訊系統整合再造更新整體實施計畫，網址：

<http://www.mof.gov.tw/public/Attachment/931710212516.pdf>，查詢時間：

2010/08/15。

電子治理下的跨域整合管理第二階段暨 G2G 成效評估

資料庫作業。

第三章 研究方法

在研究方法上，本研究係以文獻檢閱法和問卷調查法為主要依據，並輔以專家焦點團體座談為確保本研究調查問卷之專家效度。以下先針對此三方法之主要使用目的進行介紹，研究架構之內涵及調查問卷之內容則在後文中加以說明。

第一節 研究方法

一、 文獻檢閱法

本研究透過文獻分析法檢閱與組織間跨域協力治理、電子化跨域治理、跨組織資訊系統、流程再造、電子化政府G2G面向等相關之學術文獻資料，及世界各國(包含聯合國及歐盟)於推動是類作法之經驗文獻，以瞭解當前電子化跨域治理及G2G面向之重要發展趨勢及關注焦點，並據以發展和建構兼顧廣博性和深度之研究(評估)架構，作為後續調查問卷設計之指引。此外，針對本研究所選定之研究個案，即：全國商工服務行政系統及財稅系統中之國稅資訊系統，亦利用文獻檢閱法藉以對各系統之成立宗旨、目的，使用者範圍、功能提供等主要面向，進行瞭解和分析，以作後續專家焦點團體座談及問卷調查分析建立知識基礎。

二、 專家焦點團體座談法

本研究所採用之調查問卷，不僅參採過去文獻之理論基礎以及其中代表性實證研究所施測之調查題項，具有理論性意涵，且問卷題項之設計更需能符合系統使用者的實際經驗，亦即具使用者認知導向，須將理論與國外實證問卷的抽樣概念和用語，轉化成符合國內系統環境和系絡之敘述方式，以提高問卷工具於國內採用的效度；基此兩項理由，本研究以專家焦點團體座談之方式，分別邀請學術界專家，及

實務界二大系統之使用者，針對研究團隊所擬調查問卷提供修改建議。

三、問卷調查法

本研究中，問卷調查法為主要之資料蒐集方法。問卷調查之主要對象，為前述二大系統之使用者；本研究期望從使用者的觀點(user perspective)針對二大系統於電子化跨域治理及G2G面向之成效予以評估。其次，在問卷架構上，主要依循本研究之研究架構建立調查問卷之施測面向，概略包含影響因素、中介因素，及成效評估三大區塊。研究架構之具體內容將於下一節中詳細說明。復次，在問卷題目設計上，包括幾個主要來源：(1)二大G2G系統之建置目的與功能，以其於設計時所欲達成之政策目標為依據，設計適當的衡量指標；(2)電子化跨域治理重要關懷面向，即透過國內、外相關理論文獻的檢視，以先前文獻已檢驗過之問卷題項，納入作為本研究問卷之題項設計基礎，以提升問卷設計之信、效度；(3)若部分面向中，上述來源皆無法提供參考依據時，則由本研究團隊成員自行設計問卷題項，並於專家焦點團體座談中檢視和討論其修正方向。

第二節 研究架構

本研究的目標之一在於建立一套完整的電子跨域治理面中G2G的成效評估架構。依循上述文獻檢閱的探討，本研究企圖立基於胡龍騰等人(2009)接受行政院研考會所委託之「電子治理下的跨域整合管理：個案評估」研究案中，所歸納出影響電子化跨域治理或服務整合主要因素之研究基礎，再綜合DeLone & McLean (2003)所提出系統評估模式，以及聯合國(UN, 2008)與歐盟(EU, 2006)之電子化政府相關報告為基底，發展出一套使用者導向的電子化跨域治理暨G2G面向成效評估之完整模型。

在此架構中主要共分三大面向，即：影響因素面向、使用者行為面向，及成效評估面向(見圖3-1所示)。²⁹

一、 影響因素面向：

主要探討和檢視過去國內外電子化跨域治理文獻和實務經驗中所提及之重要影響因素，於本研究之個案中是否仍具顯著影響力，其中包含系統特性、科技技術、法規制度、組織運作，及協力條件等不同層面(胡龍騰等，2009)。³⁰而在此當中的科技技術面向內，亦包含 DeLone & McLean (2003)之資訊品質、系統品質，和服務品質等測量變項。

二、 使用者行為面向：

此部分主要採納DeLone & McLean (2003)模式之概念，探討使用者是否會受到前述關鍵因素之作用，而影響其與其他機關相互協力之意願和於G2G系統之實際使用行為。因此，主要著重於使用者之協力意願和實際使用行為之測量。

三、 成效評估面向：

此部分主要企圖由使用者之觀點，檢視納入分析之電子化跨域治理暨G2G電子化政府研究個案是否產生預期的成效。於此之中，聯合國(UN, 2008)與歐盟(EU, 2006)之電子化政府報告所昭示電子治理應達成之效果和影響，DeLone & McLean (2003)模式中之淨效益，以及實體和電子化跨域治理文獻中所提及的預期成效等重要概念，皆有所含括。爰此，在此面向中包含了組織成員的行為改變、效率、專業網絡擴大、效能、協力互動、課責、決策模式改變、系統目的達成度等評估層面。

²⁹ 必須強調的是，此一研究架構的提出，主要係為後續測量工具之發展建立理論及成效評估的基礎，係一概念性架構，但在本研究中並不企圖進行此一架構或模型的檢驗工作。

³⁰ 胡龍騰等(2009)於先前的研究中，將 Schooley & Horan(2007)所提包含運作、組織、治理三面向之架構，再增加法規制度面向，而修改為一包括法規制度、科技技術、組織運作及跨域治理四大主要構面的影響因素架構。在本研究所提研究架構中，於影響因素構面，則係再次修改自胡龍騰等(2009)之分類架構，除增加依個案不同隨之替換之系統特性面向外，將原跨域治理面向修改為「協力條件」，以期能更符合面向中各變項所欲測量之概念。

電子治理下的跨域整合管理第二階段暨 G2G 成效評估

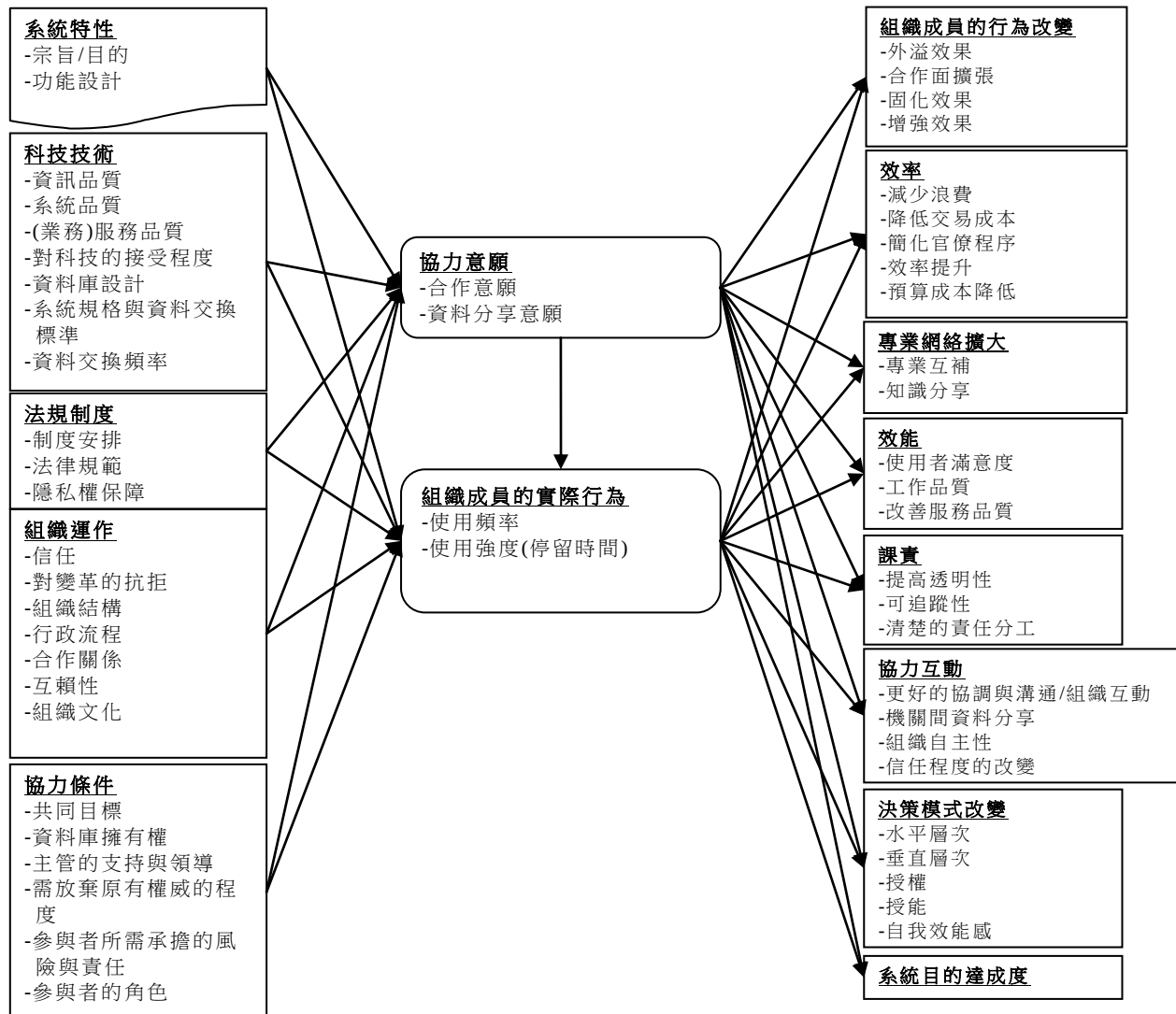


圖 3-1 研究架構

資料來源：本研究設計

第三節 測量工具及其操作化

立基於上述之研究架構，本研究據以發展後續將用於施測和蒐集資料之調查問卷，作為主要之測量工具。本節以下將依序針對各構面中各個變項的概念化與操作化進行說明。

一、 影響因素構面

在影響因素構面中，主要包含系統特性、科技技術、法規制度、組織運作，及協力條件等四個面向。各面向的概念化與操作化以下分述之。

- (一) 系統特性：主要在於檢視使用者對於其所使用之跨組織資訊系統的設立宗旨與目的，及其功能設計是否有所瞭解；因此其下包含兩個變項：
 - 1、 宗旨/目的：在於檢視受訪者對於所使用之跨組織資訊系統的建置宗旨和目的是否清楚瞭解。
 - 2、 功能設計：在於檢視受訪者對於所使用之跨組織資訊系統功能是否清楚瞭解。

- (二) 科技技術：主要在於瞭解使用者對於跨組織資訊系統中科技與技術因素所產生影響的認知程度；爰此，其下包含七個變項：
 - 1、 資訊品質：在於檢視跨組織資訊系統能否提供使用者業務處理所需的完整資訊，以及所提供資訊的精確程度。
 - 2、 系統品質：在於檢視跨組織資訊系統能否滿足使用者於系統穩定性和資訊安全之需求。
 - 3、 業務服務品質：在於檢視跨組織資訊系統能否滿足使用者於不同機關間協力互動時之作業需求。

- 4、科技接受程度：在於檢視使用者能否接受跨組織資訊系統此類新興資訊系統互動模式。
 - 5、資料庫整合程度：在於檢視跨組織資訊系統能否滿足使用者於相關業務所需資料庫整合上的需求。
 - 6、系統規格與資料交換標準：在於檢視跨組織資訊系統與機關現有系統的軟硬體間是否具有共同的交換標準及其相容程度。
 - 7、資料交換頻率：在於檢視使用者利用跨組織資訊系統進行資料交換的頻率高低。
- (三) 法規制度：主要在於瞭解使用者對現行法規制度於推動跨組織資訊系統建置時所產生影響的認知程度；爰此，其下包含三個變項：
- 1、制度安排：在於檢視與建置跨組織資訊系統及其運作所需相關的法規制度是否皆已完成整合。
 - 2、法律規範：在於檢視於跨組織資訊系統建置時是否已具有配套之法律規範或組織協議。
 - 3、隱私權保障：在於檢視跨組織資訊系統之建置能否滿足民眾隱私權保障之需求。
- (四) 組織運作：主要在於從使用者的觀點瞭解，組織層面因素對跨組織資訊系統之建置所產生的正負面影響及其程度；爰此，其下包含七個變項：
- 1、信任：在於檢視使用跨組織資訊系統的不同機關間的相互信任程度。
 - 2、對變革的抗拒：在於檢視使用者是否樂於採用跨組織資訊系統這種新的機關間資訊分享系統。
 - 3、組織結構：在於檢視使用跨組織資訊系統的不同機關間，其

原有組織設計和結構，是否有利於這類系統的運行及資料交換。

- 4、 行政流程：在於檢視使用跨組織資訊系統的機關間既有的行政流程與該系統的運作間是否相容；以及該類系統的使用，能否因此降低人員的行政業務壓力。
- 5、 合作關係：在於檢視使用跨組織資訊系統的機關間，過去的合作互動經驗對其以該系統進行資料交換的影響。
- 6、 互賴性：在於檢視使用跨組織資訊系統的機關間於業務上相互依賴的程度。
- 7、 組織文化：在於檢視使用跨組織資訊系統的機關是否較為具備顧客服務及創新的組織文化，及其組織文化對其使用該系統之影響。
- 8、 共同目標：在於檢視使用跨組織資訊系統的機關間是否具有共同的政策目標，以為建立跨組織資訊系統之重要依據。
- 9、 資料庫擁有權：在於檢視機關於跨組織資訊系統之使用後，是否仍能保有其對自身機關資料庫擁有權的主張。
- 10、 主管的支持：在於檢視機關首長是否鼓勵員工使用跨組織資訊系統進行業務處理。
- 11、 需放棄原有權威的程度：在於檢視使用跨組織資訊系統的機關間願意釋放自身資料庫與其他機關共享的程度。
- 12、 參與者所需承擔的風險與責任：在於檢視使用者是否清楚瞭解自身因使用跨組織資訊系統進行業務處理所需承擔的風險和責任。
- 13、 參與者的角色：在於檢視該機關是否清楚明瞭於參與跨組織資訊系統使用中的角色和責任。

本研究繼而將上述影響因素構面所含之各個變項進行操作化定義，如表3-1所示。在執行上，每題則採李克特(Likert)七點量表進行測量。

表 3-1 影響因素構面之操作化定義

面向	變項	操作化	參考來源
系統特性	宗旨 / 目的	您對○○○○系統中所欲達成下列目標的瞭解程度為何？	自行設計
	功能設計	您對○○○○系統中所設計之下列功能的瞭解程度為何？	自行設計
科技技術	資訊品質：完整性	組織間資訊共享系統可提供業務處理所需的完整資訊。	DeLone and McLean(2003:26)/ Information Society and Media Directorate-General(2009)
	資訊品質：精確性	組織間資訊共享系統可提供業務處理所需的精確資訊。	Wang & Liao (2008)/ DeLone and McLean(2003:26) / DG Information Society and Media European Commission(2006) / Information Society and Media Directorate-General(2009)
	系統品質：穩定性	組織間資訊共享系統具有穩定性。	DeLone and McLean(2003:26)
	系統品質：資訊安全	組織間資訊共享系統能滿足資訊安全的需求。	Theresa A. Pardo, J. Ramon Gil-Garcia, G. Brian Burke, Ahmet Guler(2009)/ DeLone and McLean(2003:26)/ DG Information Society and Media European Commission(2006) / Information Society and Media Directorate-General(2009)
	(業務)服務品質	組織間資訊共享系統能滿足不同機關間的協力需求。	Gil-Garcia, J. R., Chengalur-Smith, I., & Duchessi, P.(2007)/ DeLone

面向	變項	操作化	參考來源
			and McLean (2003:26)
	科技接受程度	組織間資訊共享系統在使用上相當便利。	Teo, H., H., Wei, K., K., & Benbasat, I. (2003) Wang & Liao (2008)/ DeLone and McLean(2003:26)/ Information Society and Media Directorate-General(2009)/ DG Information Society and Media European Commission(2006)
	資料庫整合程度	組織間資訊共享系統能滿足業務所需相關資料庫彼此間的整合需求。	自行設計
	系統規格與資料交換標準	組織間資訊共享系統能與現有的軟/硬體格式和標準相容。	Ramamurthy., K., Premkumar, G., & Crum, M., R.(1999) Theresa A. Pardo, J. Ramon Gil-Garcia, G. Brian Burke, Ahmet Guler(2009) Gil-Garcia, J. R., Chengalur-Smith, I., & Duchessi, P.(2007)
	資料交換頻率	共同使用組織間資訊共享系統的機關彼此資料交換十分頻繁。	修改自 Scholl, H. J., & Klischewski, R.(2007)
法規制度	制度安排	有關組織間資訊共享系統運作的法規制度都已同步調整修訂使其一致。	自行設計
	法律規範	組織間資訊共享系統的建置具有配套規範與協議。	修改自 Theresa A. Pardo, J. Ramon Gil-Garcia, G. Brian Burke, Ahmet Guler(2009)
	隱私權保障	組織間資訊共享系統的建置能滿足資訊隱私的需求	Theresa A. Pardo, J. Ramon Gil-Garcia, G. Brian Burke, Ahmet Guler(2009)/ 系統品質(資訊安全)/ 系統品質(資訊安全)/ DG Information Society and Media European Commission(2006)

面向	變項	操作化	參考來源
組織運作	信任	使用組織間資訊共享系統的機關間彼此信任。	Theresa A. Pardo, J. Ramon Gil-Garcia, G. Brian Burke, Ahmet Guler(2009)
	對變革的抗拒	業務承辦人員排斥使用組織間資訊共享系統。	Gil-Garcia, J. R., Chengalur-Smith, I., & Duchessi, P.(2007)
	組織結構	使用組織間資訊共享系統之機關間無直接隸屬關係，不利於資料的交換和共享。	自行設計
	行政流程：相嵌性	使用組織間資訊共享系統的機關間既有行政流程與該系統的運作具有相容性。	自行設計
	行政流程：便民不便官	組織間資訊共享系統的使用可降低業務承辦人員的工作壓力。	自行設計
	合作關係(先前經驗分享)	使用組織間資訊共享系統的機關間過去在資料交換上曾有不好的經驗。(反向)	修改自 Theresa A. Pardo, J. Ramon Gil-Garcia, G. Brian Burke, Ahmet Guler(2009)
	互賴性	使用組織間資訊共享系統的機關間在業務上具有高度的互賴性。	自行設計
	組織文化：客服文化	使用組織間資訊共享系統的機關都期許能提供更有有效的顧客服務。	Gil-Garcia, J. R., Chengalur-Smith, I., & Duchessi, P.(2007)
	組織文化：創新文化	使用組織間資訊共享系統的機關都具有鼓勵創新的特質。	修改自 innovation capital/ Joia (2008)
協力條件	共同目標	使用組織間資訊共享系統的機關間具有共同的政策目標。	修改自 Theresa A. Pardo, J. Ramon Gil-Garcia, G. Brian Burke, Ahmet Guler(2009)
	資料庫擁有權	即使使用組織間資訊共享系統，我們仍保有對自家資料庫管理的自主權力。	自行設計
	主管的支	機關首長非常鼓勵員工使	修改自 Theresa A. Pardo, J.

面向	變項	操作化	參考來源
	持	用組織間資訊共享系統。	Ramon Gil-Garcia, G. Brian Burke, Ahmet Guler(2009)
	需放棄原有權威的程度	為能參與組織間資訊共享系統，機關首長非常樂意將自家資料庫釋放給其他機關使用。	自行設計
	參與者所需承擔的風險與責任	使用組織間資訊共享系統的人員很清楚自己的角色與責任。	Theresa A. Pardo, J. Ramon Gil-Garcia, G. Brian Burke, Ahmet Guler(2009)
	參與者的角色	使用組織間資訊共享系統的機關間很清楚自己的角色和責任。	自行設計

二、使用者行為構面

在使用者行為構面中，主要包含協力意願與組織成員的實際行為兩個面向。各面向的概念化與操作化以下分述之。

- (一) 協力意願：主要在於檢視使用者是否願意利用跨組織資訊系統與業務相關聯之機關或人員進行協力合作和資訊共享；因此其下包含兩個變項：
 - 1、合作意願：在於檢視使用者是否願意利用跨組織資訊系統與其他機關成員協力合作。
 - 2、資料分享意願：在於檢視使用者是否願意運用跨組織資訊系統與其他機關共享業務資料。
- (二) 組織成員的實際行為：主要在於檢視使用者使用跨組織資訊系統以完成業務之頻率與強度；爰此，其下包含兩個變項：
 - 1、使用頻率：在於檢視使用者利用跨組織資訊系統處理業務之頻率。
 - 2、使用強度：在於檢視使用者利用跨組織資訊系統處理業務時

於該系統上停留的時間長度。

本研究繼而將上述使用者行為構面所含之各個變項進行操作化定義，如表3-2所示。在執行上，除使用頻率和使用強度變項中，各有一題邀請受訪者提供主觀判斷數據(如：每天使用該系統的次數，和處理每個案件使用該系統之所需時間)外，其餘各題皆則採李克特(Likert)七點量表進行測量。

表 3-2 使用者行為構面操作化定義

面向	變項	操作化	參考來源
協力意願	合作意願	我非常樂意透過使用組織間資訊共享系統，協同其他機關解決業務問題。	自行設計
	資料分享意願	我非常樂意透過使用組織間資訊共享系統，以便與其他機關交換和共享資料。	自行設計
組織成員的實際行為	使用頻率	- 我經常使用組織間資訊共享系統 - 我每天平均使用組織間資訊共享系統的次數：_____次	DeLone and McLean(2003:26)
	使用強度	- 處理每個案件時，都需長時間使用組織間資訊共享系統。 - 處理每個案件時，我平均使用組織間資訊共享系統的時間：_____分鐘	自行設計

三、 成效評估構面

在成效評估構面中，主要期望從結果(outcomes)和影響(impacts)的角度，並藉由使用者之認知，來評估跨組織系統的引進能否達到此些預期的成效。據此，本研究規畫於此構面中包含組織成員的行為改

變、效率、專業網絡擴大、效能、協力互動、課責、決策模式改變、系統目的達成度等八個面向。各面向的概念化與操作化以下分述之。

(一) 組織成員的行為改變：主要在於檢視受訪者於使用過跨組織資訊系統後，是否產生實際行為的認知改變；爰此，其下包含四個變項：

- 1、外溢效果：在於檢視受訪者在使用跨組織資訊系統過後，是否發覺這樣的行為同時產生了額外的效益。
- 2、合作面擴張：在於檢視受訪者在使用跨組織資訊系統過後，是否開始與更多其他機關同仁產生合作與互動。
- 3、固化效果：在於檢視受訪者在使用跨組織資訊系統過後，是否能持續保持此一行為。
- 4、增強效果：在於檢視受訪者在使用跨組織資訊系統過後，是否能增強其於此一行為的信心。

(二) 效率：主要在於檢視經採用跨組織資訊系統後，是否能產生如減少機關的浪費、降低交易成本、簡化官僚程序、效率提升，預算成本降低等於時間和經濟成本效率提升之實質效果；爰此，其下包含五個變項：

- 1、減少浪費：在於檢視使用跨組織資訊系統後，能否減少因重複建置資料庫所花費的不必要的成本。
- 2、降低交易成本：在於檢視使用跨組織資訊系統後，員工為進行資料搜尋和資料查證工作所產生的交易成本能否降低。
- 3、簡化官僚程序：在於檢視使用跨組織資訊系統後，能否因此而減少不必要的行政作業流程。
- 4、效率提升：在於檢視使用跨組織資訊系統後是否能達到時間成本的效率，亦即縮短行政業務處理的時間。
- 5、預算成本降低：在於檢視使用跨組織資訊系統後，能否減少組織內的經費開支。

- (三) 專業網絡擴大：主要在於檢視經採用跨組織資訊系統後，不同機關員工間是否因此而擴大了自身的專業智識和能力，並能與不同機關同仁間進行知識分享；爰此，其下包含兩個變項：
- 1、專業互補：在於檢視使用跨組織資訊系統後，不同機關間成員是否能藉此產生專業互補的效果。
 - 2、知識分享：在於檢視使用跨組織資訊系統後，不同機關間成員是否能藉以分享彼此專業知識，而提升了彼此的專業能力。
- (四) 效能：主要在於由使用者之角度，檢視機關經採用跨組織資訊系統後，使用者對是類系統是否感到滿意，另外，是否認為因採用是類系統而使其工作品質和服務品質獲得改善和提升；爰此，其下包含三個變項：
- 1、使用者滿意度：在於檢視使用者對於跨組織資訊系統之建置是否感到滿意。
 - 2、工作品質：在於檢視跨組織資訊系統之建置是否能提升員工的工作品質。
 - 3、改善服務品質：在於檢視跨組織資訊系統之建置是否能提升員工對民眾的服務品質。
- (五) 協力互動：主要在於檢視機關採用跨組織資訊系統後，業務相關的機關彼此間是否能產生更好的互動與溝通效果、是否更樂於與其他機關進行資料分享、是否提高了與協力機關間的信任程度，以及在是類系統使用後，是否仍能維持機關本身的自主性。爰此，其下包含四個變項：
- 1、更好的協調與溝通：在於檢視使用跨組織資訊系統後，協力機關間的垂直和水平溝通互動能否獲得增強。
 - 2、機關間資料分享：在於檢視使用跨組織資訊系統後，機關間

資料共享的比例是否增加。

- 3、組織自主性：在於檢視使用跨組織資訊系統後，協力機關彼此間是否仍能保持對對方自主性及業務權限的尊重。
- 4、信任程度的改變：在於檢視使用跨組織資訊系統後，不同機關間的信任程度是否增高。

(六) 課責：主要在於檢視機關採用跨組織資訊系統後，機關間的資訊透明度是否提升、對於業務處理的流程進度追蹤是否更形可能，以及是否更能明確釐清機關彼此間的業務分工與責任。爰此，其下包含三個變項：

- 1、提高透明性：在於檢視使用跨組織資訊系統後，協力機關彼此相互間於資訊的透明程度上有無提升。
- 2、可追蹤性：在於檢視使用跨組織資訊系統後，是否因流程處理的電子化，而使行政作業流程的進度更具可追蹤性。
- 3、清楚的責任分工：在於檢視使用跨組織資訊系統後，是否因流程與行政處理的電子化，而使彼此間的業務處理責任劃分能變得更清楚。

(七) 決策模式改變：主要在於檢視機關採用跨組織資訊系統後，機關與機關間於水平和垂直層次的決策點能否減少、機關首長是否因此授與業務承辦人員更多的權力、各個業務承辦人是否能因此獲致更高的業務處理能力，以及同仁的自我效能感是否因此更形提升。爰此，其下包含五個變項：

- 1、水平層次：在於檢視使用跨組織資訊系統後，水平機關間的決策點數目是否因此減少。
- 2、垂直層次：在於檢視使用跨組織資訊系統後，垂直機關間的決策點數目是否因此減少。
- 3、授權：在於檢視使用跨組織資訊系統後，機關首長是否能授

與業務承辦人員更多的行政裁量權。

- 4、授能：在於檢視使用跨組織資訊系統後，業務承辦人員因此更具有從容應付非標準作業程序內之特殊個案的能力。
- 5、自我效能感：在於檢視使用跨組織資訊系統後，業務承辦人員是否認知到自身更具於決策上之影響力。

(八) 系統目的達成度：主要在於檢視原本系統所設定欲達到之目標，是否於採用跨組織資訊系統後如預期地達成。而此一面向則依各系統所預設之達成目標不同而有所變動。

本研究繼而將上述使用者行為構面所含之各個變項進行操作化定義，如表3-3所示。在執行上，除水平和垂直決策點減少比例之二題邀請受訪者提供主觀判斷數據外，其餘各題皆則採李克特(Likert)七點量表進行測量。

表 3-3 成效評估構面操作化定義

面向	變項	操作化	參考來源
組 織 員 行 為 改 變	外溢效果	組織間資訊共享系統的使用，帶給我預期之外的正面效果。	自行設計
	合作面擴張	組織間資訊共享系統的使用，讓我能與更多不同機關的同仁進行資料交換。	自行設計
	固化效果	我已非常習慣使用組織間資訊共享系統來處理業務。	自行設計
	增強效果	我非常相信透過組織間資訊共享系統來處理業務已是未來的趨勢。	自行設計
效率	減少浪費	機關間資料分享可減少資料重複建置的成本。	Gil-Garcia et al., (2007) / Information Society and Media Directorate-General(2009)
	降低交易成本：資料搜尋	使用組織間資訊共享系統可降低資料搜尋成本	修改自 Boonstra & de Vries (2005); Ramamurthy., K., Premkumar, G., & Crum, M., R. (1999) Gil-Garcia, J. R., Chengalur-Smith, I., & Duchessi, P.(2007)
	降低交易成本：資料查證	使用組織間資訊共享系統可降低資料查證成本	Saeed, Malhotra, & Grover (2005); Mahmood & Soon (1991)
	簡化官僚程序	使用組織間資訊共享系統可減少行政作業流程	Boonstra & de Vries (2005)
	效率提升	使用組織間資訊共享系統可縮短行政處理時間	Bakry (2004)
	預算成本降低	使用組織間資訊共享系統可減少組織經費支出	Pardo et al., (2009)

面向	變項	操作化	參考來源
專業網絡擴大	專業互補	使用組織間資訊共享系統可提升機關間不同專業的互補效果。	Gil-Garcia et al., (2007)
	知識分享	使用組織間資訊共享系統可增加組織間分享專業技能與知識。	Pardo et al., (2009)
效能	使用者滿意度	• 我對組織間資訊共享系統感到滿意。 • 我對全國商工行政服務系統感到滿意。 • 我對戶役政資訊系統感到滿意。 • 我對財稅資訊系統感到滿意。 • 我對地政役政資訊系統感到滿意。	Wang & Liao (2008)/DG Information Society and Media European Commission(2006)
	工作品質	使用組織間資訊共享系統可提升業務處理的正確性。	自行設計
	改善服務品質	當您所屬的機關使用電子資料交換系統時，會改善顧客服務的品質	Ramamurthy, Premkumar, & Crum (1999)
協力互動	更好的協調與溝通 / 組織互動	使用組織間資訊共享系統可增強相同層級機關間的橫向溝通。	黃朝盟(2008)
		使用組織間資訊共享系統可增強不同層級機關間的垂直溝通。	黃朝盟(2008)
	機關間資料分享	使用組織間資訊共享系統增加了機關間的資料分享比例。	黃朝盟(2008)
	組織自主性	使用組織間資訊共享系	Pardo et al., (2009)

面向	變項	操作化	參考來源
		統仍能保有其他組織對我們機關權限的尊重	
	信任程度的改變	使用組織間資訊共享系統提高了不同機關間的信任程度	自行設計
課責	提高透明性	使用組織間資訊共享系統可提升機關彼此間的資訊透明程度	DG Information Society and Media European Commission(2006)
	可追蹤性	使用組織間資訊共享系統有助於提高流程進度的可追蹤性。	DG Information Society and Media European Commission(2006)
	清楚的責任分工	使用組織間資訊共享系統可使機關間的業務責任劃分更清楚	黃朝盟(2008)
決策模式改變	水平層次	1. 使用組織間資訊共享系統可減少水平機關間決策點的數目 2. 使用組織間資訊共享系統所減少水平機關間的決策點比例：__%	修改自 Gupta&Jana(2003)
	垂直層次	1. 使用組織間資訊共享系統可減少垂直機關間決策點的數目 2. 使用組織間資訊共享系統所減少垂直機關間的決策點比例：__%	修改自 Gupta&Jana(2003)
	授權	使用組織間資訊共享系統可增加業務承辦時的行政裁量空間。	DG Information Society and Media European Commission(2006)

面向	變項	操作化	參考來源
	授能	使用組織間資訊共享系統可提升業務承辦人員處理特殊個案的能力。	Joia (2008)
	自我效能感	使用組織間資訊共享系統可提高業務承辦人員的決策影響力	自行設計
系統目的達成度		線上資料庫的使用，可以幫助組織更容易達成政策目標。（依系統不同而調整） • 全國商工行政服務系統的使用，可以幫助組織更容易達成政策目標。 • 戶役政資訊系統的使用，可以幫助組織更容易達成政策目標。 • 財稅資訊系統的使用，可以幫助組織更容易達成政策目標。 • 地政資訊系統的使用，可以幫助組織更容易達成政策目標。 當您所屬的機關與其他機關資料分享時，會符合既定的政策目的與目標。	修改自 Pardo et al., (2009)

第四節 專家座談

為確保本研究所採調查問卷具有效度，遂舉辦兩場專家焦點團體座談，邀請學界和實務界的專家學者針對研究團隊所擬調查問卷提供修正建議，以確立調查工具之專家效度。本節以下將針對此二場專家焦點團體座談舉辦過程分別敘述，以說明本研究確定研究工具效度之方式。

一、第一場專家焦點團體座談

第一場的專家焦點團體座談，主要係邀請熟悉電子化政府或電子化跨域議題與研究之專家學者參與座談，討論之焦點著重於本研究所提研究架構之妥適性，以及研究調查問卷設計和題項語句之適合性。此次座談共邀請7位專家學者與會，其中3位專家學者親自與會和研究團隊成員進行對談，提供寶貴意見，另4位專家學者因行程有所衝突，以email方式提供研究團隊審查意見。第一場焦點團體座談之舉辦和與會者基本資訊見表3-4。

表 3-4 第一場專家焦點團體座談及與會者

開會時間：99.08.05 上午 10 點～12 點

開會地點：世新大學管理學院五樓 M532 研討室

問卷版本	單位	職稱	編碼	備註
問卷原稿	國立政治大學	教授	EX-01	e-mail 提供意見
	國立政治大學	副教授	EX-02	e-mail 提供意見
	國立政治大學	助理教授	EX-03	
	國立台北大學	教授	EX-04	
	淡江大學	助理教授	EX-05	
	台北市政府	主任	EX-06	e-mail 提供意見
	台北市政府	主任	EX-07	e-mail 提供意見

此次會議中，無論是親自與會或以 email 方式提供修正意見之專家學者，皆給予研究團隊極為豐富的專業意見，主要修正意見在於：

（一）將調查問卷中所欲評估成效之標的，給予更清晰的界定和說明；（二）將部分過於學術化之用語予以修正，使其更口語化及更貼近受訪者；（三）透過許多細小處之修正，使受訪者更易於瞭解本研究之研究目的與核心。專家學者於第一場焦點團體座談之意見和建議茲彙整於附錄三。

在結束第一場專家焦點團體座談後，研究團隊便依據學者專家所提建議，重新審視並討論問卷修改方向，進行調查問卷之修改工作。第一場專家焦點團體後問卷修改之對照見表 3-5 所示。另，修改後第二版之調查問卷詳見附錄四。³¹

³¹ 由於第一場專家焦點團體座談以學界專家為主，討論重點主要針對本研究之研究架構，及調查問卷題項設計中較為明顯之不適切處，因此在問卷修改版本的處理上，僅一單一版本進行，未區分商工版和國稅版之問卷形式。嗣後，在進行第二場專家焦點團體座談前，研究團隊為使第二場的專家們能從實務和使用者之觀點，提供更為精細的建議，則將調查問卷分製成兩種版本供專家們檢視。

表 3-5 第一場專家焦點團體後問卷修改對照表

原題目內容	修改後題目內容
親愛的公務先進，您好： 我們是「台灣電子治理研究中心」的研究團隊，目前接受行政院研究發展考核委員會之委託，進行「電子治理下的跨域整合管理第二階段暨 G2G 成效評估」之研究。 本研究之目的在於瞭解您於業務處理中，使用組織間資訊共享系統的情況，以及您對於組織間資訊共享系統的使用看法，俾作為政府部門未來提升該類系統效能之參考。 本研究中所指「組織間資訊共享系統」，係謂不同政府機關間為提升其業務處理效率與效能，而建構可進行<u>跨機關的資料共享和交換</u>，並使得以對民眾、企業與政府單位提供主動、整合式電子服務之系統平台，例如：全國商工服務行政系統、戶役政系統、財稅系統，及地政系統等。 本問卷採不具名方式處理，資料僅作整體統計分析之用，不會公開個別的填答資料。同時，亦請放心個人資料將不受任何的侵害或盜取。 在此，先向您致上最誠摯的謝意！非常感謝您花費寶貴的時間與心神完成這份問卷。若您對這份問卷有任何意見，敬請批評指正。並祝	親愛的公務先進，您好： 我們是「台灣電子治理研究中心」的研究團隊，目前接受行政院研究發展考核委員會之委託，進行「電子治理下的跨域整合管理第二階段暨 G2G 成效評估」之研究。 本研究之目的在於瞭解您於業務處理中，使用組織間資訊共享系統的情況，以及您對於組織間資訊共享系統的使用看法，俾作為政府部門未來提升該類系統效能之參考。 本研究中所指「組織間資訊共享系統」，係謂不同政府機關間為提升其業務處理效率與效能，而建構可進行<u>跨機關的資料共享和交換</u>，並使得以對民眾、企業與政府單位提供主動、整合式電子服務之系統平台，例如：全國商工服務行政系統、戶役政系統、財稅系統，及地政系統等。 本問卷採不具名方式處理，資料僅作整體統計分析之用，不會公開個別的填答資料。同時，亦請放心個人資料將不受任何的侵害或盜取。 在此，先向您致上最誠摯的謝意！非常感謝您花費寶貴的時間與心神完成這份問卷。若您對這份問卷有任何意見，敬請批評指正。並祝

原題目內容	修改後題目內容
您 順心如意！ 台灣電子治理研究中心 計畫主持人 淡江大學公共行政學系 助理教授 曾冠球 協同主持人 世新大學行政管理學系 副教授 胡龍騰 世新大學行政管理學系 副教授 莊文忠 敬上 聯絡人：黃榮志先生 聯 絡 電 話：(02)2236-8225 ext.63477 E-mail：loved120721@gmail.com	您 順心如意！ 台灣電子治理研究中心 計畫主持人 淡江大學公共行政學系 助理教授 曾冠球 協同主持人 世新大學行政管理學系 副教授 胡龍騰 世新大學行政管理學系 副教授 莊文忠 敬上 聯絡人：黃榮志先生 聯 絡 電 話：(02)2236-8225 ext.63477 E-mail：loved120721@gmail.com
1. 組織間資訊共享系統可提供業務處理所需的完整資訊。	跨機關資訊系統可提供業務處理所需的完整資料。
2. 組織間資訊共享系統可提供業務處理所需的精確資訊。	跨機關資訊系統可提供業務處理所需的正確資料。
3. 組織間資訊共享系統具有穩定性。	跨機關資訊系統很穩定，不常當機。
4. 組織間資訊共享系統能滿足資訊安全的需求。	跨機關資訊系統能滿足資訊安全的需求。
5. 組織間資訊共享系統能滿足不同機關間的協力需求。	跨機關資訊系統能滿足不同機關間的業務合作需求。
6. 組織間資訊共享系統在使用上相當便利。	跨機關資訊系統在使用上相當便利。
7. 組織間資訊共享系統能滿足業務所需相關資料庫彼此間	跨機關資訊系統能有效串聯業務上所需的資料。

原題目內容	修改後題目內容
的整合需求。	
8. 組織間資訊共享系統能與本機關現有的軟/硬體格式和標準相容。	跨機關資訊系統能與本機關現有的軟/硬體格式和標準大致相容。
9. 共同使用組織間資訊共享系統的機關彼此資料交換十分頻繁。	共同使用跨機關資訊系統的機關彼此資料交換相當頻繁。
10. (新增)	我經常使用跨機關資訊系統
11. (新增)	我處理案件時，需長時間使用跨機關資訊系統
12. 有關組織間資訊共享系統運作的法規制度都已同步調整修訂使其一致。	跨機關資訊系統的運作具有法律規範的基礎。
13. 組織間資訊共享系統的建置已有相配套的法規。	為使跨機關資訊系統發揮效能，相關法律規範都已同步調整修訂使其一致。
14. 組織間資訊共享系統的建置已滿足資訊隱私的需求。	跨機關資訊系統的運作已滿足法律上個人資訊隱私保護的要求。
15. 使用組織間資訊共享系統的機關間彼此信任。	使用跨機關資訊系統的機關間彼此信任。
16. 業務承辦人員排斥使用組織間資訊共享系統。	業務承辦人員很排斥使用跨機關資訊系統。
17. 使用組織間資訊共享系統的機關間無直接隸屬關係時，不利於資料的交換和共享。	使用跨機關資訊系統的機關間無直接隸屬關係時，不利於資料的交換。
18. 使用組織間資訊共享系統的機關間既有行政流程與該系統的運作具有相容性。	各機關的既有行政流程，與跨機關資訊系統的資料交換運作具有高度相容性。
19. 組織間資訊共享系統的使用	跨機關資訊系統的使用可大幅降

原題目內容	修改後題目內容
可降低業務承辦人員的工作壓力。	低業務承辦人員的工作壓力。
20. 使用組織間資訊共享系統的機關間過去在資料交換上曾有不好的經驗。	各機關使用跨機關資訊系統進行資料交換時曾有很多不好的經驗。
21. 使用組織間資訊共享系統的機關間在業務上具有高度的互賴性。	使用跨機關資訊系統的機關間在業務上具有高度的互賴性。
22. 使用組織間資訊共享系統的機關都期許能提供更有效的顧客服務。	使用跨機關資訊系統的機關都期許能提供更有效的民眾服務。
23. 使用組織間資訊共享系統的機關都具有鼓勵創新的特質。	使用跨機關資訊系統的機關都具有鼓勵創新的特質。
24. 使用組織間資訊共享系統的機關間具有共同的政策目標。	使用跨機關資訊系統的機關間具有共同的政策目標。
25. 即使使用組織間資訊共享系統，我們仍保有對自家資料庫管理的自主權力。	即使使用跨機關資訊系統，我們仍保有對自家資料庫管理的自主權力。
26. 機關首長非常鼓勵員工使用組織間資訊共享系統。	本機關首長非常鼓勵員工使用跨機關資訊系統。
27. 為能參與組織間資訊共享系統，機關首長非常樂意將自家資料庫釋放給其他機關使用。	為能提升跨機關資訊系統的效用，機關首長非常樂意將自家資料庫釋放給其他的機關使用。
28. 使用組織間資訊共享系統的人員很清楚自己的角色與責任。	我很清楚自己在跨機關資訊系統運作過程中的角色與責任。
29. 使用組織間資訊共享系統的各個機關，都很清楚自己的角色和責任。	本機關在跨機關資訊系統運作過程中的角色與責任是很明確的。

原題目內容	修改後題目內容
30. 我非常樂意透過使用組織間資訊共享系統，協同其他機關解決業務問題。	我很樂意透過使用跨機關資訊系統，協同其他機關解決業務問題。
31. 我非常樂意透過使用組織間資訊共享系統，以便與其他機關交換和共享資料。	我很樂意透過使用跨機關資訊系統，以便與其他機關交換和共享資料。
32. 我經常使用組織間資訊共享系統。	刪除
33. 處理每個案件時，都需長時間使用組織間資訊共享系統。	刪除
34. 我每天平均使用組織間資訊共享系統的次數：_____次	我每天平均使用跨機關資訊系統的次數：_____次
35. 處理每個案件時，我平均使用組織間資訊共享系統的時間：_____分鐘	處理每個案件時，我平均使用跨機關資訊系統的時間：_____分鐘
36. 組織間資訊共享系統的使用，帶給我預期之外的正面效果。	跨機關資訊系統比我想像的還好用。
37. 組織間資訊共享系統的使用，讓我能與更多不同機關的同仁進行資料交換。	跨機關資訊系統的使用，讓我能同時與更多機關的同仁進行資料交換。
38. （新增）	相較於使用跨機關資訊系統，我還是比較習慣用公文來交換資訊。
39. 我已非常習慣使用組織間資訊共享系統來處理業務。	我已經很習慣使用跨機關資訊系統來處理業務。
40. 我非常相信透過組織間資訊共享系統來處理業務已是未來的趨勢。	我很相信透過跨機關資訊系統來處理業務已是未來的趨勢。
41. 機關間資料分享可減少資料	使用跨機關資訊系統已減少了資

原題目內容	修改後題目內容
重複建置的成本。	料重複建置的成本。
42. 使用組織間資訊共享系統可降低資料搜尋成本。	使用跨機關資訊系統已降低了資料搜尋成本。
43. 使用組織間資訊共享系統可降低資料查證成本。	使用跨機關資訊系統已降低了資料查證成本。
44. 使用組織間資訊共享系統可減少行政作業流程。	使用跨機關資訊系統已減少了行政作業流程。
45. 使用組織間資訊共享系統可縮短行政處理時間。	使用跨機關資訊系統已縮短了行政處理時間。
46. 使用組織間資訊共享系統可減少組織經費支出。	使用跨機關資訊系統已減少了機關經費支出。
47. 使用組織間資訊共享系統可提升機關間不同專業的互補效果。	使用跨機關資訊系統已提升了機關間不同專業的互補效果。
48. 使用組織間資訊共享系統可增加組織間分享專業技能與知識。	使用跨機關資訊系統已增加了機關間專業知識的分享。
49. 我對組織間資訊共享系統感到滿意。	整體而言，我對跨機關資訊系統的滿意程度是：
46-1.我對全國商工行政服務系統感到滿意。	我對全國商工行政服務資訊系統的滿意程度是：
46-2.我對戶役政資訊系統感到滿意。	刪除
46-3.我對財稅資訊系統感到滿意。	我對國稅資訊系統的滿意程度是：
46-4.我對地政資訊系統感到滿意。	刪除
50. 使用組織間資訊共享系統可提升業務處理的正確性。	使用跨機關資訊系統已減少了業務處理時出錯的機會。

原題目內容	修改後題目內容
51. 當您所屬的機關使用電子資料交換系統時，會改善顧客服務的品質。	使用跨機關資訊系統時已改善了對民眾服務的品質。
52. 使用組織間資訊共享系統可增強相同層級機關間的橫向溝通。	使用跨機關資訊系統已增強了相同層級機關間的橫向溝通。
53. 使用組織間資訊共享系統可增強不同層級機關間的垂直溝通。	使用跨機關資訊系統已增強了不同層級機關間的垂直溝通。
54. 使用組織間資訊共享系統增加了機關間的資料分享比例。	使用跨機關資訊系統已增加了機關間資料分享的程度。
55. 使用組織間資訊共享系統仍能保有其他組織對我們機關權限的尊重。	使用跨機關資訊系統仍能保有其他機關對本機關資料開放程度的尊重。
56. 使用組織間資訊共享系統提高了不同機關間的信任程度。	使用跨機關資訊系統已提高了不同機關間的信任程度。
57. 使用組織間資訊共享系統可提升機關彼此間的資訊透明程度。	使用跨機關資訊系統已提升了機關彼此間的資訊透明程度。
58. 使用組織間資訊共享系統有助於提高流程進度的可追蹤性。	使用跨機關資訊系統已提高了作業流程進度的可追蹤性。
59. 使用組織間資訊共享系統可使機關間的業務責任劃分更清楚。	使用跨機關資訊系統已使機關間的業務責任劃分更清楚。
60. 使用組織間資訊共享系統可增加業務承辦時的行政裁量空間。	使用跨機關資訊系統已增加了業務承辦時的行政裁量空間。
61. 使用組織間資訊共享系統可	使用跨機關資訊系統已提升了業

原題目內容	修改後題目內容
提升業務承辦人員處理特殊個案的能力。	務承辦人員處理特殊個案的能力。
62. 使用組織間資訊共享系統可提高業務承辦人員的決策影響力。	使用跨機關資訊系統已提高了業務承辦人員的決策影響力。
63. 使用組織間資訊共享系統可減少水平機關間決策點的數目。	使用跨機關資訊系統已減少了水平機關間會簽核章的數目。
64. 使用組織間資訊共享系統所減少水平機關間的決策點比例_____%	使用跨機關資訊系統已減少水平機關間會簽核章的比例：
65. 使用組織間資訊共享系統可減少垂直機關間決策點的數目。	使用跨機關資訊系統已減少了垂直機關間呈核核章的數目。
66. 使用組織間資訊共享系統所減少垂直機關間的決策點比例。 _____%	使用跨機關資訊系統已減少垂直機關間呈核核章的比例：
67. 您對 <u>全國商工服務行政系統</u> 中所欲達成下列目標的瞭解程度為何？ 【依系統不同套入不同題項】	保留
58-1. 建立一致性工商登記管理資料庫。	保留
58-2. 加速縣(市)政府工商管理業務電腦化，減輕人力負荷。	保留
58-3. 縮短行政作業流程，提高工作效率，以資便民。	保留

原題目內容	修改後題目內容
58-4. 資料分散處理、資訊共同使用，節省重複處理成本。	保留
58-5. 藉工商管理資訊之整合及透明化，維護交易之安全。	保留
58-6. 建立全國工商網路傳輸架構，促進各單位資訊交流。	保留
58-7. (新增)	擴大線上服務管道，減輕民眾往返奔波的時間與人力成本。
58-8. (新增)	普及商工資訊服務，商工資訊垂手可得。
68. 您對 <u>全國商工服務行政系統</u> 中所設計之下列功能的瞭解程度為何？ 【依系統不同套入不同題項】	保留
68-1. 工廠登記	保留
68-2. 租稅減免管理	保留
68-3. 技師管理	保留
68-4. 工程業管理	保留
68-5. 工業公會管理	保留
68-6. 財團法人業務監督、績效評估	保留
68-7. 營利事業登記	保留
68-8. (新增)	保留
68-9. (新增)	保留
68-10. 特定目的事業管理	保留

原題目內容	修改後題目內容
68-11. 攤販管理	保留
68-12. (新增)	保留
68-13. (新增)	保留
69. 在 <u>全國商工服務行政系統</u> 中，線上資料庫的使用，可以幫助組織更容易達成下列的政策目標：【依系統不同而調整】	保留
69-1. 建立一致性工商登記管理資料庫。	保留
69-2. 加速縣(市)政府工商管理業務電腦化，減輕人力負荷。	保留
69-3. 縮短行政作業流程，提高工作效率，以資便民。	保留
69-4. 資料分散處理、資訊共同使用，節省重複處理成本。	保留
69-5. 藉工商管理資訊之整合及透明化，維護交易之安全。	保留
69-6. 建立全國工商網路傳輸架構，促進各單位資訊交流。	保留
69-7. (新增)	擴大線上服務管道，減輕民眾往返奔波的時間與人力成本
69-8. (新增)	普及商工資訊服務，商工資訊垂手可得。

原題目內容	修改後題目內容
70. 當您所屬的機關與其他機關資料分享時，會符合既定的政策目的與目標。	保留
71. 請問您對於以下這些系統有無任何改進意見？或是，您認為這些系統有無其他可創新突破之處？	
71-1. 【全國商工行政服務系統】 ☐ 無 ☐ 有，請簡要說明：_____	保留
71-2. 【戶役政資訊系統】 ☐ 無 ☐ 有，請簡要說明：_____	刪除
71-3. 【財稅資訊系統】 ☐ 無 ☐ 有，請簡要說明：_____	改為國稅資訊系統
71-4. 【地政資訊系統】 ☐ 無 ☐ 有，請簡要說明：_____	刪除
72. 性別： ☐ 男 ☐ 女	保留
73. 年齡：_____(煩請務必填寫)	保留
74. 教育程度： ☐ 高中/職 ☐ 大專/大學 ☐ 碩士 ☐ 博士	保留
75. 目前合格實授職等：_____ 職等 ☐ 約聘僱 (煩請務必填寫)	保留
76. 現職機關： ☐ 中央機關 ☐ 地方政府	保留
77. (新增)	現職機關所在地：_____

原題目內容	修改後題目內容
	縣/市
78. 職務：□ 非主管 □ 主管	保留
79. 目前職務年資：_____年 (煩請務必填寫)	(煩請務必填寫，未滿一年者請填一年)
80. 進入公務機關總年資：_____年 (煩請務必填寫)	(煩請務必填寫，未滿一年者請填一年)
81. (新增)	除目前任職機關之外，您曾在幾個機關服務過：_____個

二、 第二場專家焦點團體座談

第二場之專家焦點團體座談，係透過經濟部商業司和財政部財稅資料中心之協助，主要邀請對象為本研究所挑選之個案—即全國商工服務行政系統及國稅資訊系統—之系統營運單位成員及中央和地方政府之系統使用者，討論之焦點著重於本研究之調查問卷設計和題項語句之合適性及可理解性。此次座談共有7位實務界專家與會。第二場焦點團體座談之舉辦和與會者基本資訊見表3-6。

表 3-6 第二場專家焦點團體座談及與會者

開會時間：99.08.24 下午 2 點～5 點

開會地點：世新大學管理學院六樓 M618 研討室

問卷版本	單位	職稱	編碼
國稅版	台北市稅捐稽徵處	分析師	TX-01
	財政部財稅資料中心	組長	TX-02
	台灣省北區國稅局新店稽徵所	股長	TX-03
商工版	台北縣政府經濟發展局	科長	CI-01
	基隆市政府產業發展處	科員	CI-02

問卷版本	單位	職稱	編碼
	經濟部商工行政資訊 CIO 辦公室	經理	CI-03
	桃園縣縣政府工商發展處	科員	CI-04

此次會議中，透過商工或國稅實務專家的意見提供和討論，一方面使研究團隊更為清楚瞭解目前我國於G2G或電子化跨域治理的發展現況，及第一線實務者對此議題之認知和理解實況，另一方面亦協助研究團隊將部分問卷用語予以修正，使受訪者更容易瞭解調查問卷各題項所詢問內容之主要意涵，清楚傳達本研究之核心概念，得以蒐集具有效度的研究資料。而此次座談中，最重要之意義在於，瞭解我國目前於電子化跨域治理或G2G電子化政府的運作現況中，並無一橫跨各系統資料庫之整合性平台，業務互賴之機關間的資料分享多是透過介接、批次資料交換，或申請資料等方式進行，而非一「跨域的」整合系統或平台（**integrated cross-boundary system**）。更直接的說，便是第一線工作人員在後端資料庫共享/整合的議題上，至多僅能意識和瞭解到機關間的「資料交換」，而卻無所謂跨機關資訊系統或平台的使用經驗。爰此，此場焦點團體座談後調查問卷最主要之修正，便在於將「跨機關資訊系統」之用詞和概念，修改為「電子化跨機資料交換」，並給予詳細之定義，且進一步將問卷中部分原詢問「跨機關資訊系統」中有關「系統」或「資訊系統」相關概念之題項，一併予以刪除或做適當修正調整。此外，為避免受訪者於部分題項上，或因不屬自身業務範疇、或因職位層次之故無法針對研究所提問項給予實際的瞭解或感受回覆，故於各題選項增列「無法判斷」一項供作勾選，以降低受訪者因無力回覆相關問題、又無適當選項可選擇的情況下任意勾選，而影響調查研究的有效性及現況診斷真實性的可能機率。

商工和國稅實務專家於第二場焦點團體座談之意見和建議茲彙整於附錄五。如同先前之工作，在結束第二場專家焦點團體座談後，研究團隊便依據各方專家所提建議，重新審視並討論問卷修改方向，進行調查問卷之修改工作。第二場專家焦點團體後問卷修改之對照見表3-7所示。另，修改後第三版之調查問卷詳見附錄六。

表 3-7 第二場專家焦點團體後問卷修改對照表

原題目內容	修改後題目內容
親愛的公務先進，您好： 我們是台灣電子治理研究中心的研究團隊，目前接受行政院研究發展考核委員會的委託，進行跨機關資訊系統成效評估的研究。本研究目的在於瞭解您在業務處理中，使用<u>跨機關資訊系統</u>的情況與看法，以作為政府部門未來提升系統整合效能的參考。 本研究中所指「<u>跨機關資訊系統</u>」，是指不同政府機關間為提升業務處理效能所建構，可進行<u>跨機關資料共享和交換</u>，並且可以對民眾、企業與政府單位提供主動及整合式電子服務的系統平台，例如全國商工行政服務資訊系統和國稅資訊系統。 本問卷採<u>不具名</u>方式處理，資料僅作整體統計分析之用，不會公開個別的填答資料，請放心填答。在此，非常感謝您花費寶貴的時間完成這份問卷。若您對這份問卷有任何意見，敬請批評指正。並祝您 順心如意！ 台灣電子治理研究中心 計畫主持人 曾冠球 助理教授 協同主持人 胡龍騰 副教授 莊文忠 副教授	親愛的公務先進，您好： 我們是台灣電子治理研究中心的研究團隊，目前接受行政院研究發展考核委員會的委託，進行電子化跨機關資料交換成效評估的研究。本研究目的在於瞭解您在業務處理中，以電子化方式進行跨機關資料交換的情況與看法，作為政府部門未來提升系統整合效能的參考。 本研究中所指「<u>電子化跨機關資料交換</u>」，是指不同政府機關間為提升業務處理效能，採取<u>電子化方式（即非紙本方式）</u>進行跨機關資料交換與查詢，例如商工與稅務機關間、不同地方政府之商工單位間、或不同資料庫間的資料交換，使各機關間達到資料分享之目的。 本問卷採不具名方式處理，資料僅作整體統計分析之用，不會公開個別的填答資料，請放心填答。若您不小心關閉視窗，您可以再次登錄問卷系統，系統將自動由您上次中斷填答的大題繼續填答。 為感謝各位公務先進悉心填答

原題目內容	修改後題目內容
敬上	與支持，本研究特舉辦「摸彩活動」作為酬謝。 在此，非常感謝您花費寶貴的時間完成這份問卷。若您對這份問卷有任何意見，敬請批評指正。並祝您 順心如意！ 台灣電子治理研究中心 計畫主持人 曾冠球 助理教授 協同主持人 胡龍騰 副教授 莊文忠 副教授 敬上 聯絡人：黃榮志先生 聯 絡 電 話：(02)2236-8225 ext.63477 E-mail：loved120721@gmail.com
1. 跨機關資訊系統可提供業務處理所需的完整資料。	透過電子化跨機關資料交換可獲得業務處理所需的完整資料。
2. 跨機關資訊系統可提供業務處理所需的正確資料。	透過電子化跨機關資料交換可獲得業務處理所需的正確資料。
3. 跨機關資訊系統很穩定，不常當機。	刪除
4. 跨機關資訊系統能滿足資訊安全的需求。	刪除
5. 跨機關資訊系統能滿足不同機關	電子化跨機關資料交換能滿足

原題目內容	修改後題目內容
間的業務合作需求。	不同機關間的業務合作需求。
6. 跨機關資訊系統在使用上相當便利。	電子化跨機關資料交換在操作上相當便利。
7. 跨機關資訊系統能有效串聯業務上所需的不同的資料庫。	電子化跨機關資料交換能串聯業務上所需的不同的資料庫。
8. 跨機關資訊系統能與本機關現有的軟/硬體格式和標準大致相容。	透過電子化跨機關資料交換所取得資料，與本機關所需資料格式完全相符。
9. 共同使用跨機關資訊系統的機關彼此資料交換相當頻繁。	共同使用電子化跨機關資料交換的機關彼此資料交換相當頻繁。
10. 我經常使用跨機關資訊系統。	我經常使用電子化跨機關資料交換。
11. 我在處理案件時，需長時間使用跨機關資訊系統。	我在處理案件時，需長時間使用電子化跨機關資料交換。
12. 跨機關資訊系統的運作具有法律規範的基礎。	刪除
13. 為使跨機關資訊系統發揮效能，相關法律規範都已同步調整修訂使其一致。	因不同機關間法規制度不一致，使電子化跨機關資料交換無法發揮效能。
14. 跨機關資訊系統的運作已滿足法律上個人資訊隱私保護的要求。	電子化跨機關資料交換的運作已滿足法律上個人資訊隱私保護的要求。
15. 使用跨機關資訊系統的機關間彼此信任。	進行電子化跨機關資料交換的機關彼此間具有信任基礎。
16. 業務承辦人員很排斥使用跨機關資訊系統。	本機關業務承辦人員很排斥採用電子化跨機關資料交換。
17. 使用跨機關資訊系統的機關間無直接隸屬關係時，不利於資料的	進行電子化跨機關資料交換的機關間無直接隸屬關係時，不

原題目內容	修改後題目內容
交換。	利於資料的交換。
18. 各機關的既有行政流程，與跨機關資訊系統的資料交換運作具有高度相容性。	各機關的既有行政流程，與電子化跨機關資料交換的運作具有高度相容性。
19. 跨機關資訊系統的使用可大幅降低業務承辦人員的工作壓力。	電子化跨機關資料交換的採用可大幅降低業務承辦人員的工作壓力。
20. 各機關使用跨機關資訊系統進行資料交換時曾有很多不好的經驗。	本機關進行電子化跨機關資料交換時曾有很多不好的經驗。
21. 使用跨機關資訊系統的機關間在業務上具有高度的互賴性。	採用電子化跨機關資料交換的機關間在業務上具有高度的互賴性。
22. 使用跨機關資訊系統的機關都期望能提供更有效的民眾服務。	本機關期望透過電子化跨機關資料交換提供更有效的民眾服務。
23. 使用跨機關資訊系統的機關都具有鼓勵創新的特質。	本機關將電子化跨機關資料交換視為一種組織創新的表現。
24. 使用跨機關資訊系統的機關間具有共同的政策目標。	採用電子化跨機關資料交換的機關間具有提升彼此業務效率的共同目標。
25. 即使使用跨機關資訊系統，我們仍保有對自家資料庫管理的自主權力。	即使採用電子化跨機關資料交換，我們仍保有對本機關資料庫管理的自主權力。
26. 本機關首長非常鼓勵員工使用跨機關資訊系統。	本機關首長非常鼓勵員工進行電子化跨機關資料交換。
27. 為能提升跨機關資訊系統的效用，機關首長非常樂意將自家資料庫釋放給其他的機關使用。	為能提升電子化跨機關資料交換的效用，機關首長非常樂意將本機關資料庫開放給其他的

原題目內容	修改後題目內容
	機關使用。
28. 我很清楚自己在跨機關資訊系統運作過程中的角色與責任。	我很清楚自己在電子化跨機關資料交換運作過程中所需承擔的責任。
29. 本機關在跨機關資訊系統運作過程中的角色與責任是很明確的。	本機關在電子化跨機關資料交換運作過程中的角色與責任是很明確的。
30. 我很樂意透過使用跨機關資訊系統，協同其他機關解決業務問題。	我很樂意透過電子化跨機關資料交換協同其他機關解決業務問題。
31. 我很樂意透過使用跨機關資訊系統，以便與其他機關交換和共享資料。	我很樂意與其他機關進行資料交換與共享。
32. 跨機關資訊系統比我想像的還好用。	保留
33. 跨機關資訊系統的使用，讓我能同時與更多機關的同仁進行資料交換。	透過電子化資料交換的方式，讓我能同時與更多機關進行資料分享。
34. 相較於使用跨機關資訊系統，我還是比較習慣用公文來交換資訊。	相較於採用電子化跨機關資料交換，我還是比較習慣用公文來交換資訊。
35. 我已經很習慣使用跨機關資訊系統來處理業務。	我已經很習慣採用電子化跨機關資料交換來處理業務。
36. 我很相信透過跨機關資訊系統來處理業務已是未來的趨勢。	我很相信透過電子化跨機關資料交換來處理業務已是未來的趨勢。
37. 使用跨機關資訊系統已提升了機關間不同專業的互補效果。	採用電子化跨機關資料交換已提升了機關間不同專業的互補效果。

原題目內容	修改後題目內容
38. 使用跨機關資訊系統已增加了機關間專業知識的分享。	採用電子化跨機關資料交換已增加了機關間專業知識的分享。
39. 使用跨機關資訊系統已增強了相同層級機關間的橫向溝通。	採用電子化跨機關資料交換已增強了相同層級機關間的橫向溝通。
40. 使用跨機關資訊系統已增強了不同層級機關間的垂直溝通。	採用電子化跨機關資料交換已增強了不同層級機關間的垂直溝通。
41. 使用跨機關資訊系統已增加了機關間資料分享的程度。	採用電子化跨機關資料交換已增加了機關間資料分享的程度。
42. 使用跨機關資訊系統仍能保有其他機關對本機關資料開放程度的尊重。	採用電子化跨機關資料交換仍能保有其他機關對本機關資料開放程度的尊重。
43. 使用跨機關資訊系統已提高了不同機關間的信任程度。	採用電子化跨機關資料交換已提高了不同機關間的信任程度。
44. 使用跨機關資訊系統已減少了資料重複建置的成本。	採用電子化跨機關資料交換已減少了資料重複登打的成本。
45. 使用跨機關資訊系統已降低了資料搜尋成本。	採用電子化跨機關資料交換已降低了資料搜尋成本。
46. 使用跨機關資訊系統已降低了資料查證成本。	採用電子化跨機關資料交換已降低了資料查證成本。
47. 使用跨機關資訊系統已減少了行政作業流程。	採用電子化跨機關資料交換已減少了行政作業流程。
48. 使用跨機關資訊系統已縮短了行政處理時間。	採用電子化跨機關資料交換已縮短了行政處理時間。
49. 使用跨機關資訊系統已減少了機	採用電子化跨機關資料交換已

原題目內容	修改後題目內容
關經費支出。	減少了機關經費支出。
50. 使用跨機關資訊系統已減少了業務處理時出錯的機會。	採用電子化跨機關資料交換已減少了業務處理時出錯的機會。
51. 使用跨機關資訊系統時已改善了對民眾服務的品質。	採用電子化跨機關資料交換時已改善了對民眾服務的品質。
52. 使用跨機關資訊系統已提升了機關彼此間的資訊透明程度。	採用電子化跨機關資料交換已提升了機關彼此間的資訊透明程度。
53. 使用跨機關資訊系統已提高了作業流程進度的可追蹤性。	採用電子化跨機關資料交換已提高了作業流程進度的可追蹤性。
54. 使用跨機關資訊系統已使機關間的業務責任劃分更清楚。	採用電子化跨機關資料交換已使機關間的業務責任劃分更清楚。
55. 使用跨機關資訊系統已增加了業務承辦時的行政裁量空間。	採用電子化跨機關資料交換已增加了業務承辦時的行政裁量空間。
56. 使用跨機關資訊系統已提升了業務承辦人員處理特殊個案的能力。	採用電子化跨機關資料交換已提升了業務承辦人員處理特殊個案的能力。
57. 使用跨機關資訊系統已提高了業務承辦人員的決策影響力。	採用電子化跨機關資料交換已提升了業務承辦人員的裁決時效。
58. 使用跨機關資訊系統已減少了水平機關間會簽核章的數目。	採用電子化跨機關資料交換已減少了水平機關間會簽核章的數目。
59. 使用跨機關資訊系統已減少水平機關間會簽核章的比例：__%	採用電子化跨機關資料交換已減少水平機關間會簽核章的比

原題目內容	修改後題目內容
	例：
60. 使用跨機關資訊系統已減少了垂直機關間 <u>呈核核章</u> 的數目。	採用電子化跨機關資料交換已減少了垂直機關間 <u>陳核核章</u> 的數目。
61. 使用跨機關資訊系統已減少垂直機關間 <u>呈核核章</u> 的比例：__%	採用電子化跨機關資料交換已減少垂直機關間 <u>陳核核章</u> 的比例：
62. 您對 <u>全國商工行政服務資訊系統</u> 中所欲達成下列目標的瞭解程度為何？	保留
62-1. 建立一致性工商登記管理資料庫。	保留
62-2. 加速縣(市)政府工商管理業務電腦化，減輕人力負荷。	保留
62-3. 縮短行政作業流程，提高工作效率，以資便民。	保留
62-4. 資料分散處理、資訊共同使用，節省重複處理成本。	保留
62-5. 藉工商管理資訊之整合及透明化，維護交易之安全。	保留
62-6. 建立全國工商網路傳輸架構，促進各單位資訊交流。	保留
62-7. 擴大線上服務管道，減輕民眾往返奔波的時間與人力成本。	保留
62-8. 普及商工資訊服務，商工資訊垂手可得。	保留
63. 您對 <u>全國商工行政服務資訊系統</u>	保留

原題目內容	修改後題目內容
中所設計之下列功能的瞭解程度為何？	
63-1. 工廠登記	保留
63-2. 租稅減免管理	刪除
63-3. 技師管理	
63-4. 工程業管理	
63-5. 工業公會管理	
63-6. 財團法人業務監督、績效評估	保留
63-7. 商業登記	保留
63-8. 公司登記	保留
63-9. 特定目的事業管理	保留
63-10. 攤販管理	保留
63-11. 公司預查	公司名稱及所營事業預查
63-12. 公示查詢	保留
64. 整體而言，我對跨機關資訊系統的滿意程度是：	保留
65. 我對全國商工行政服務資訊系統的滿意程度是：	整體而言，我對全國商工行政服務資訊系統能提供業務所需資料的滿意程度是：
66. 我對國稅資訊系統的滿意程度是：	整體而言，我對稅務入口網所能提供業務所需資料的滿意程度是：
67. 在全國商工行政服務資訊系統中，線上資料庫的使用，可以幫助組織更容易達成下列的政策目標：	保留
67-1. 建立一致性工商登記管理資料庫。	保留

原題目內容	修改後題目內容
67-2. 加速縣(市)政府工商管理業務電腦化，減輕人力負荷。	保留
67-3. 縮短行政作業流程，提高工作效率，以資便民。	保留
67-4. 資料分散處理、資訊共同使用，節省重複處理成本。	保留
67-5. 藉工商管理資訊之整合及透明化，維護交易之安全。	保留
67-6. 建立全國工商網路傳輸架構，促進各單位資訊交流。	保留
67-7. 擴大線上服務管道，減輕民眾往返奔波的時間與人力成本	保留
67-8. 普及商工資訊服務，商工資訊垂手可得。	保留
68. 當您所屬的機關與其他機關資料分享時，會符合既定的政策目標。	保留
【國稅系統部分】	保留
62. 您對 <u>國稅資訊系統</u> 中所欲達成下列目標的瞭解程度為何？	
62-1. 簡化稅務資訊環境，減輕軟體開發人力不足之壓力。	刪除
62-2. 縮短作業流程，提升服務能力。	保留
62-3. 協調各賦稅單位，建立資訊平台整合共識，達成資訊作業簡併目標。	保留
62-4. 採行整體委外政策，擴大	刪除

原題目內容	修改後題目內容
民間參與，提昇社會整體電腦作業績效。	
62-5. 提供跨轄區國稅業務申辦、核定與更正服務。	保留
62-6. 提供跨局國稅業務申報、查詢及核發證明服務。	保留
62-7. 提供國稅業務網路申報、申請及查詢服務。	保留
62-8. 建立跨機關連線服務環境，達成「一處收件，多處服務」目標。	保留
62-9. 簡化軟體維護，以減輕人力負荷及維護成本。	保留
63.您對 <u>國稅資訊系統</u> 中所設計之下列功能的瞭解程度為何？	保留
63-1. 稅務應用系統(綜合所得稅、營利事業所得稅、遺產贈與稅、貨物稅、證交稅)	稅務應用系統(綜合所得稅、營利事業所得稅、遺產贈與稅、貨物稅、證交稅、菸酒稅、營業稅等)
63-2. 全功能櫃台作業	保留
63-3. 派案管制系統	保留
63-4. 管理資訊系統	刪除
63-5. 徵課管理系統	
63-6. 營業稅查詢作業	刪除
63-7. 辦公室自動化應用系統(表單流程電子化)	保留
63-8. 影像稅務應用系統	保留
63-9. 程式館與資料字典	刪除
64.整體而言，我對跨機關資訊系統的	保留

原題目內容	修改後題目內容
滿意程度是：	
65.我對全國商工行政服務資訊系統的滿意程度是：	整體而言，我對全國商工行政服務資訊系統所能提供業務所需資料的滿意程度是：
66.我對國稅資訊系統的滿意程度是：	整體而言，我對國稅資訊系統所能提供業務所需資料的滿意程度是：
67.在 <u>國稅資訊系統</u> 中，線上資料庫的使用，可以幫助組織更容易達成下列的政策目標：	保留
67-1. 簡化稅務資訊環境，減輕軟體開發人力不足之壓力。	刪除
67-2. 縮短作業流程，提升服務能力。	保留
67-3. 協調各賦稅單位，建立資訊平台整合共識，達成資訊作業簡併目標。	保留
67-4. 採行整體委外政策，擴大民間參與，提昇社會整體電腦作業績效。	刪除
67-5. 提供跨轄區國稅業務申辦、核定與更正服務。	保留
67-6. 提供跨局國稅業務申報、查詢及核發證明服務。	保留
67-7. 提供國稅業務網路申報、申請及查詢服務。	保留
67-8. 建立跨機關連線服務環境，達成「一處收件，多處服務」目標。	保留

原題目內容	修改後題目內容
67-9. 簡化軟體維護，以減輕人力負荷及維護成本。	保留
68.當您所屬的機關與其他機關資料分享時，會符合既定的政策目標。	保留
69.我每天平均使用跨機關資訊系統的次數：_____次	保留
70.處理每個案件時，我平均使用跨機關資訊系統的時間：_____分鐘 71.我最常使用的跨機關資訊系統是（可複選）： ☐ (1) 全國商工行政服務資訊系統 ☐ ☐ (2) 國稅資訊系統 ☐ (3) 戶役政系統 ☐ (4) 地政系統 ☐ (5) 其他，請說明：_____	合併處理改為： (1) 全國商工行政服務資訊系統 ☐ 無 ☐ 有，處理每個案件時平均所需使用的時間：_____分鐘 (2) 國稅資訊系統 ☐ 無 ☐ 有，處理每個案件時平均所需使用的時間：_____分鐘 (3) 戶役政系統 ☐ 無 ☐ 有，處理每個案件時平均所需使用的時間：_____分鐘 (4) 地政系統 ☐ 無 ☐ 有，處理每個案件時平均所需使用的時間：_____分鐘 (5) 其他，請說明：_____

原題目內容	修改後題目內容
	☐ 無 ☐ 有，處理每個案件時平均所需使用的時間：_____分鐘
72.請問您對於以下這些系統有無任何改進意見？或是，您認為這些系統有無其他可創新突破之處？ 72-1. 【全國商工行政服務資訊系統】 ☐ 無 ☐ 有，請簡要說明：_____ 72-2. 【國稅資訊系統】 ☐ 無 ☐ 有，請簡要說明：_____	保留
73.性別： ☐ 男 ☐ 女	保留
74.年齡：_____(煩請務必填寫)	保留
75.教育程度： ☐ 高中/職以下 ☐ 大專/大學 ☐ 碩士 ☐ 博士	保留
76.目前合格實授職等：_____職等 ☐ 約聘僱 (煩請務必填寫)	保留
77.現職機關： ☐ 中央機關 ☐ 地方政府	保留
78.現職機關所在地：_____縣/市	保留
79.職務： ☐ 非主管 ☐ 主管	保留
80.目前職務年資：_____年 (煩請務必填寫，未滿一年者請填一年)	保留
81.進入公務機關總年資：	保留

原題目內容	修改後題目內容
_____年 (煩請務必填寫，未滿一年者請填一年)	
82.除目前任職機關之外，您曾在幾個機關服務過：_____個	保留
(新增)	如您願意參加本研究案所舉辦的「摸彩活動」，請留下您的電子郵件信箱，以供摸彩及通知得獎訊息之用 e-mail:_____

第五節 執行方法

本研究針對「全國商工行政服務系統」（簡稱商工系統）與「國稅資訊系統」（簡稱國稅系統）使用者分別進行網路問卷與PDF電子問卷調查。前者系統使用者乃分散於中央與各地方政府，後者涉及國稅局全台五個分局的營業稅與營所稅承辦稅務人員。為便於調查，本研究團隊事先透過委託單位「行政院研考會資管處」的協助，初期分別向「經濟部商業司」與「財政部財稅資料中心」尋求調查協助，主要內容有二：（1）提供系統使用者電子信箱以利普查；（2）提供母體特徵（如服務機關、性別、職等、主管與非主管職、年資等）的統計總表，以利事後了解樣本特徵與母體特徵之差距或進行統計修正。

基本上，有關「商工系統」方面，本研究透過行政院研考會資管處向經濟部商業司尋求協助，這部分協商過程相對順利，本研究團隊約莫兩星期即順利取得所需資料。比較遺憾的是，商業司人員清查過程中卻發現，其所掌握的商工系統使用者電子信箱資料似乎並不完整，亦即，由於非屬必要欄位，故未必所有系統使用者皆主動提供所屬電子信箱資料；不僅如此，那些業已提供電子信箱的使用者，經由研究團隊悉心比對後，仍發現若干電子信箱是有疑義的（如信箱資料

重複)；此外，本研究也合理懷疑這些資料可能未即時更新，與現行系統使用者之間將有所誤差。簡言之，在總數1019位商工系統使用者中，僅600位使用者提供電子信箱，扣除前述有疑義之信箱後，本研究團隊實際掌握的系統使用者名單僅剩554位。

隨後，本研究團隊針對這些系統使用者自行寄發電子郵件，鼓勵受測者透過超連結方式，上網至「政治大學網路調查系統」進行問卷填答。而在此之前，本研究團隊針對紙本問卷與網路問卷之間落差，進行相關技術調整與設定（如欄位設計），期能提高後續問卷回收與分析品質。³² 由於本研究團隊另精心規劃摸彩活動，以提供誘因、鼓勵公務同仁踴躍填答問卷（詳下述），故於寄發問卷填答活動邀請函之際，即分別配發受測者不同帳號與密碼，此舉無意蒐集受測者個資，而是旨在防止受測者重複填寫問卷，以維護摸彩活動公平性，更重要的是，也防範與研究對象無關者貿然進入網站系統填答，以致干擾調查結果。最後，從寄發本項活動邀請函以迄活動截止期間，約略進行三週時間，這段期間本研究團隊累計寄發5次催收信件，平均每次寄發催收信件僅約新增5份回收問卷。因此之故，商工系統之問卷回收進行，或因先前相關人員所填報之email帳號非真實帳號，亦或因未有對商工人員具約束力之機關單位協助問卷之催收，儘管研究團隊已於第一波問卷發放外進行5次的催收工作，商工系統的問卷回收情況仍十分不理想。

相較於商工系統而言，「國稅系統」方面遭遇的挑戰明顯高出許多，本研究團隊至少多花費一倍以上時間進行相關協商。首先，國稅系統使用者資料並非掌控在任一機關(如財政部財稅資料中心)手裡，而是分散在台北市、高雄市、北區、中區、南區等五個分局，而不同

³² 例如，因為在「政治大學網路調查系統」上，於量表式題項僅提供至多7點之設計功能；但又如前所述，在問卷的修改過程中，研究團隊將「無法判斷」加入列為答題選項之一，因此，受網路調查系統功能之限制，最後只得將商工版網路問卷題項改為李克特6點量表形式進行施測。而為求測量之一致性，連帶地，在國稅版PDF電子問卷的設計上，各題亦改為6點量表之形式。

機關往往有不同考量與配合意願，這大幅增加行政院研考會與本研究團隊的溝通成本。其次，研究團隊原先冀望仿照商工系統、運用網路問卷模式進行資料蒐集，無奈的是，國稅單位普遍對於提供本研究團隊有關系統使用者電子信箱之請求存有較多疑慮，同時，對於以帳號、密碼方式進入網站系統填答也抱持不同看法；尤有甚者，國稅系統屬於「封閉系統」，系統使用者原則上無法與外部網路成功取得聯繫，這將影響受測者運用超連結方式填寫網路問卷的可能性。

在此情形下，本研究團隊不得不改弦更張、放棄先前努力多時的網路問卷調查模式，而必須在短時間內另行發展PDF問卷，並計畫改由國稅單位信件伺服器 (mail server) 管理者協助寄發這類問卷，亦即，待使用者收到問卷填寫邀請函後，直接開啟PDF檔附件作答，再回寄至研究團隊指定信箱模式處理。儘管如此，少數國稅機關對於本研究團隊協助調查的請求仍有疑慮，最後在行政院研考會協助下，以寄發公文方式統一化解疑慮。有關國稅系統使用者調查的協商作業成本，遠遠超乎研究團隊之預期；從寄發本項活動邀請函以迄活動截止期間，約略持續二週時間，由於係請求國稅機關負責人員協助，這段期間發出一次催收信件，也因此新增60份（33%）回收問卷。

考量本研究問卷題數較多，填答過程可能涉及較多作業程序，因此必須提供足夠誘因以吸引受測者目光。是以，無論是「商工系統」或「國稅系統」，本研究團隊皆安排事後摸獎活動，特別提供將近200個名額、市價總值約新台幣九萬元（主要是iPod電子產品、著名賣場300元以上額度禮卷）的獎品，這項活動預計於本年度10月20日舉行，並於問卷填答活動邀請函上載明相關細節，期能有效提高受測者填答誘因。

綜合來說，本研究團隊考量機關立場與配合度，針對商工系統與國稅系統分別採取網路問卷、PDF檔電子問卷方式彈性處理。基本上，商工系統部分有效率提供了使用者電子信箱資料，方便本研究團隊寄發問卷填答邀請函，同時也較能落實後續催收動作，強化本研究對調查動態的掌握；但遺憾的是，這份使用者電子信箱名單並不十分完整，甚至也不夠精確，這多少影響本研究團隊與系統使用者的接觸

能力與品質。與此相關者，本研究團隊為吸引更多受測者填答而提供大量獎項，以及為防止重複填答問卷導致摸彩活動不公或影響調查結果，而規劃的帳號與密碼設計，此一「兩難」問題有無可能干擾受測者填答意願，本研究也抱持謹慎態度。至於國稅單位分散各地，協商過程頻頻遭遇阻力，缺乏有力支持，調查方式反覆變更，不得已壓縮後續調查作業的時間；礙於資安與個資風險，國稅單位無法配合提供有關系統使用者電子信箱清單，亦導致本研究團隊無法確切掌握電子問卷寄發過程與細節。整體而言，由於系統使用者清單難以事先掌握，問卷寄發必須假手機關人員代為處理，多重代理導致調查動態難以充分了解與排除，調查過程宛如是一個「黑箱」(black box)，雖然所有調查工作都免不了有所限制，但上述因素對本案調查工作構成之不利影響，後續仍值得深入檢視。

電子治理下的跨域整合管理第二階段暨 G2G 成效評估

第四章 研究分析

本章的主要目的在於針對兩大個案系統使用者所回覆之問卷內容進行統計分析，藉以檢視目前我國電子化跨域治理暨G2G施政，或更精確地說，電子化跨機關資料交換和共享之實際成效。第一節主要在探討問卷的回收情形、樣本特徵與問卷信度；第二節是說明全國商工服務行政資訊系統使用者的問卷分析結果；第三節則為國稅資訊系統使用者的問卷調查結果。

第一節 樣本分析

此部分，本研究透過描述統計、次數分配表與百分比檢視有效樣本，藉以對樣本基本特徵（性別、年齡、教育程度、合格實授職等、現職機關、機關所在地與職務類別、目前職務年資、進入公務機關總年資、服務過幾個政府機關）作一概略的描述。

一、全國商工服務行政資訊系統

如前所述，針對全國商工服務行政資訊系統使用者之問卷發放，係透過政治大學電子計算機中心所提供的網路問卷發送系統進行第一次資料收集。共計發放600份問卷，回收58份問卷，問卷有效樣本為46份，第一次有效回收率為8%。而第二次透過紙本回收的方式，共計發出1000份問卷，扣除第一次重複填答問卷者，兩次問卷發放後共計有效樣本為592份，回收率提升為59.2%

(一) 性別

在592份樣本當中有4位填答者未填寫此題。男性受訪者總共172人，佔了29.3%；女性則為416人，佔70.7%。由此結果得知，女性受訪者多於男性受訪者。詳細結果如下表4-1和圖4-1呈現：

表 4-1 商工版受訪者性別次數分配表

N = 588	次數	百分比
男性	172	29.3%
女性	416	70.7%

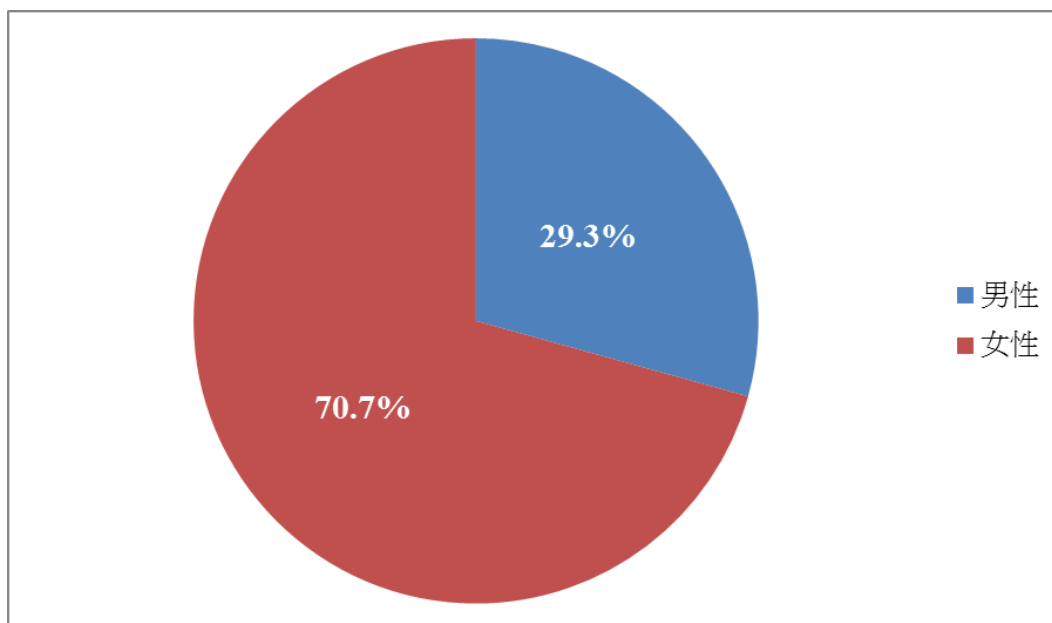


圖 4-1 商工版受訪者性別比例

(二) 年齡

在592份樣本當中有24位填答者未填寫此題。年齡層的分布為：年紀最輕的受訪者為20歲，年紀最長為64歲，平均年齡為42歲。而各年齡層的分布為20-29歲共有79位，佔了13.9%；30-39歲共有136位，佔了23.9%；40-49歲共有197位，佔了34.7%；50-59歲共有141位，佔了24.8%；60歲以上共有15位，佔了2.6%。由上述可得知受訪者年齡層分布於40-49歲之間者最多。詳細數據如表4-2和表4-3所示：

表 4-2 商工版受訪者年齡描述統計表

N=568	平均值	最小值	最大值
年齡	41.82	20	64

表 4-3 商工版受訪者年齡層分布次數分配表

N = 568	次數	百分比
20-29 歲	79	13.9%
30-39 歲	136	23.9%
40-49 歲	197	34.7%
50-59 歲	141	24.8%
60 歲以上	15	2.6%

(三) 教育程度

在受訪者教育程度方面，在592份樣本當中有16位填答者未填寫此題。最高學歷為高中/職以下的有105人，佔了18.2%；大專/大學者有394人，佔了68.4%；碩士學位者有73人，佔了12.7%，而受訪者中有4位具有博士學位。結果顯示，大多數的受訪者具有大專/大學以上的學歷。詳細結果如下表4-4和圖4-2：

表 4-4 商工版受訪者教育程度次數分配表

N = 576	次數	百分比
高中/職以下	105	18.2%
大專/大學	394	68.4%
碩士	73	12.7%
博士	4	0.7%

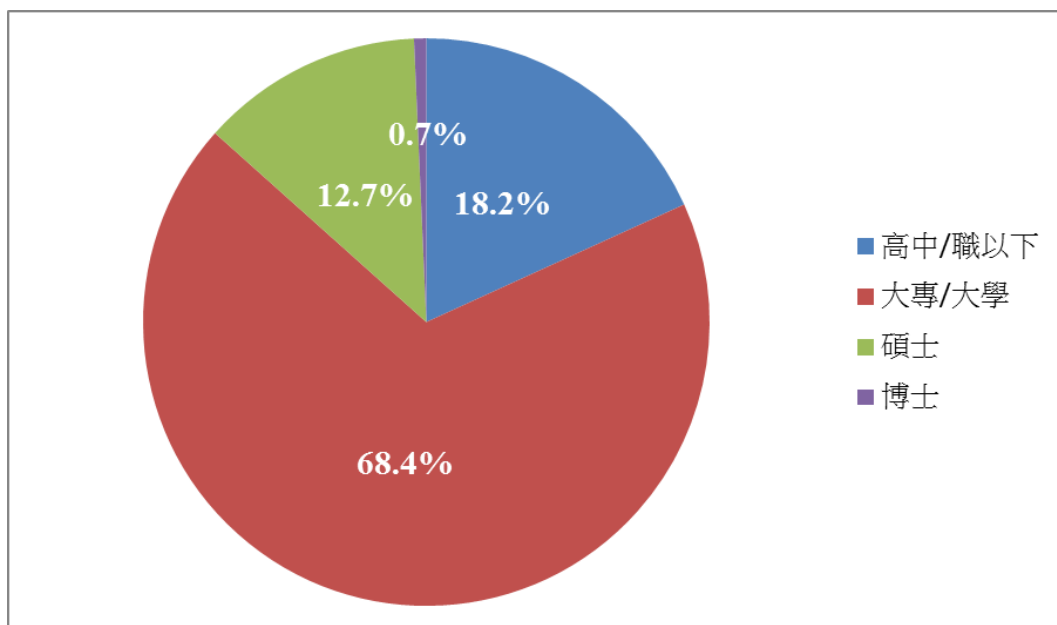


圖 4-2 商工版受訪者教育程度比例

（四） 合格實授職等

在此次問卷調查當中，本研究也對於受試者的任職屬性進行調查。在592份樣本當中有41位填答者未填寫此題。其中有260位是具有公務人員資格，佔了47.2%；其餘291位為約聘僱人員，佔了52.8%。如下表4-5所示：

表 4-5 商工版受訪者身份屬性次數分配表

N = 551	次數	百分比
正式人員	260	47.2%
約聘雇	291	52.8%

而在合格實授職等這題中，在592個樣本當中有312位受訪者回答此題，部分約聘雇的填答者在該機關仍有職等的計算。最低職等為1職等，最高職等為10職等公務員。而其分配為5職等以下有153位，佔了49.0%；6-9職等有157位，佔了50.3%；10職等（含）以上有2位，佔了0.6%。詳細數據如表4-6和圖4-3所示：

表 4-6 商工版受訪者中具正式公務員資格之合格實授職等次數分配表

N = 312	次數	百分比
5 職等以下	153	49.0%
6-9 職等	157	50.3%
10 職等（含）以上	2	0.6%

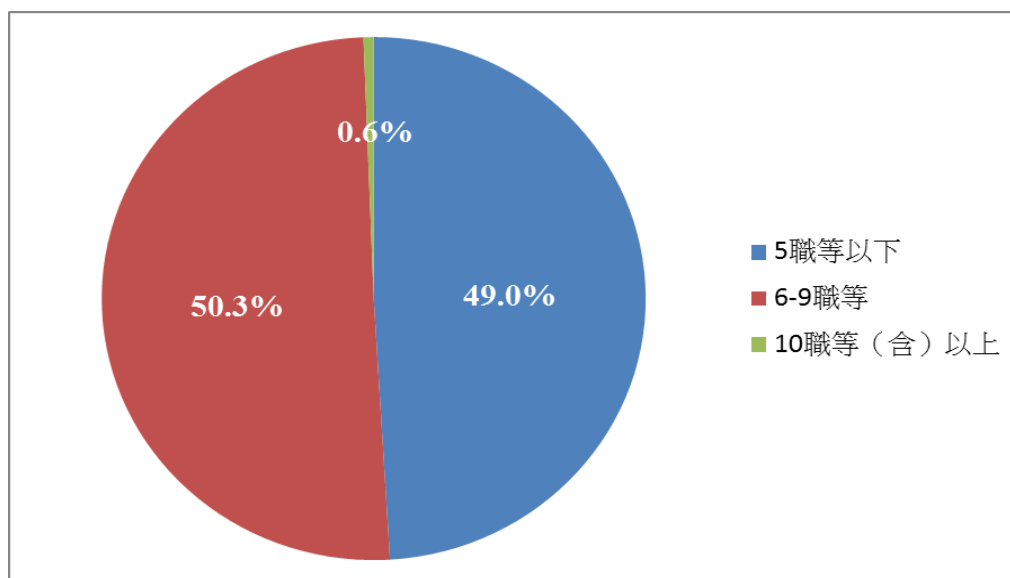


圖 4-3 商工版受訪者中具正式公務員資格之合格實授職等比例

(五) 現職機關、機關所在地與職務類別

在592份樣本當中有36位填答者未填寫此題。有關受訪者的現職機關，其中154位受訪者任職於中央機關，佔了27.7%；而有402位受訪者則任職在地方政府，佔了72.3%，顯示受訪者中任職於地方政府者比例較高，其數據如下表4-7和圖4-4所示：

表 4-7 商工版受訪者現職機關次數分配表

N= 556	次數	百分比
中央機關	154	27.7%
地方政府	402	72.3%

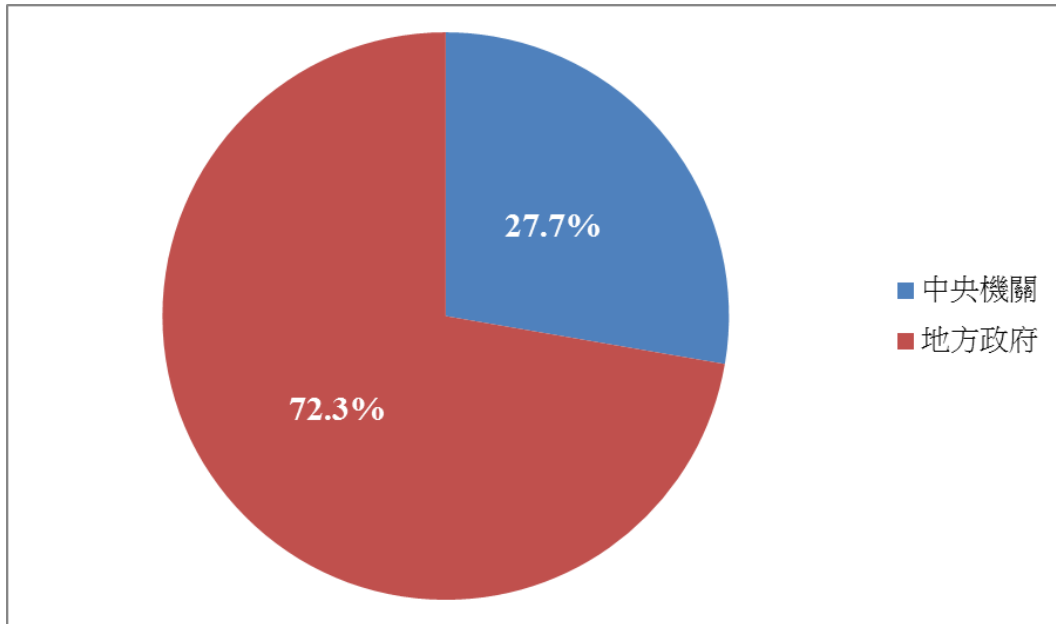


圖 4-4 商工版有效樣本現職機關比例

而在592份有效樣本當中，受訪者現職機關所在地的分布為：北部地區有238位，佔了40.2%；中部地區有216位，佔了36.5%；南部地區有126位，佔了21.8%；東部地區僅有9位，佔了1.5%。其數據如下表4-8和圖4-5所示：

表 4-8 商工版受訪者現職機關所在地次數分配表

N = 46	次數	百分比
北部地區	238	40.2%
中部地區	216	36.5%
南部地區	126	21.8%
東部地區	9	1.5%

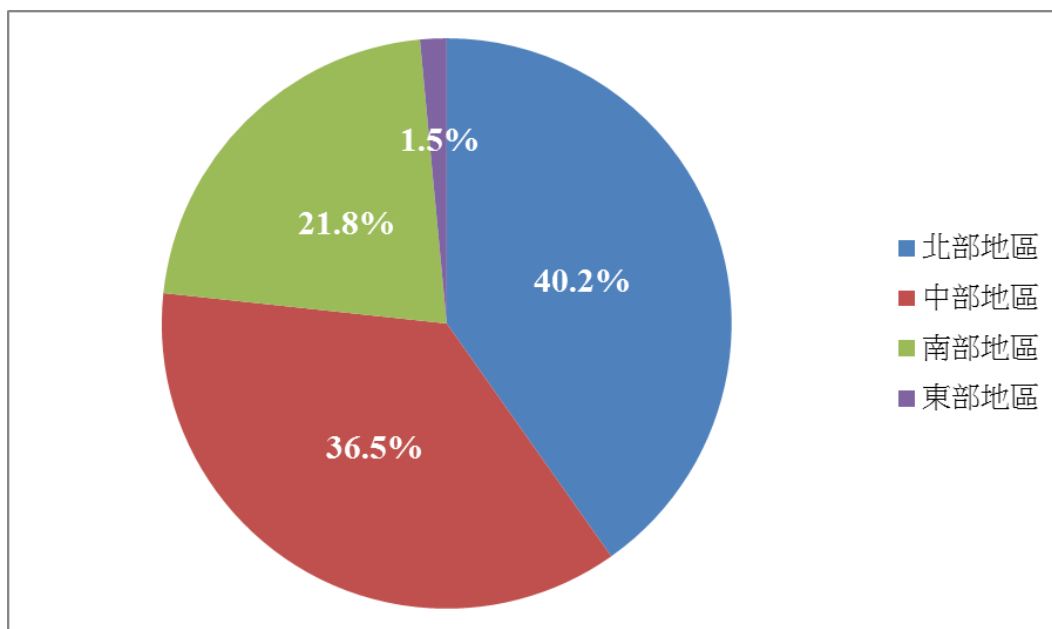


圖 4-5 商工版受訪者現職機關所在地比例

本研究除了調查受訪者的現職機關外，也對其職務類別進行調查。在592份樣本當中有33位填答者未填寫此題。有513位受訪者為非主管職務，佔了91.8%；而具有主管職務的受訪者僅有46位，佔8.2%。由此可知大多數的受訪者不具有主管職務。其詳細數據如下表4-9和圖4-6所示：

表 4-9 商工版受訪者職務次數分配表

N= 559	次數	百分比
非主管	513	91.8%
主管	46	8.2%

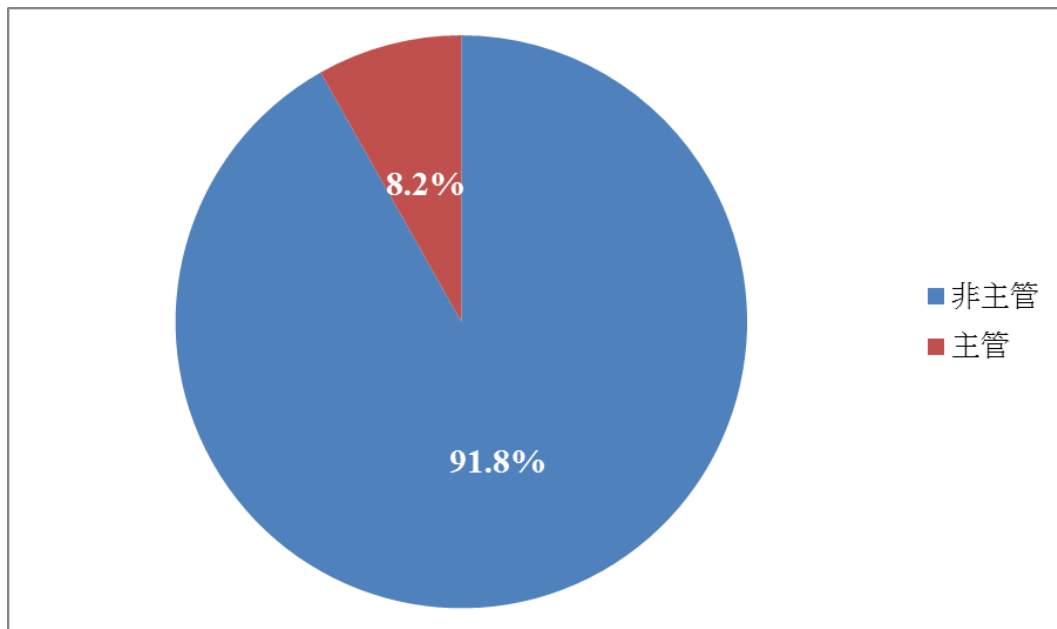


圖 4-6 商工版受訪者職務比例

(六) 目前職務年資

592份樣本當中有22位填答者未填寫此題。受訪者目前任職職務的年資平均為10.30年，最少為1年，最多者為41年。而在目前職務任職年資1-5年者有271位，佔了47.5%；6-10年者有84位，佔了14.7%；11-15年者有51位，佔8.9%；16-20年者有73位，佔了12.8%；21-25年者有37位，佔了6.5%；26年以上者54位，佔了9.5%。由此可知大多數的受訪者目前職務年資為5年以下，其詳細數據如下表4-10、表4-11和圖4-7所示：

表 4-10 商工版受訪者目前職務年資描述統計表

N=570	平均值	最小值	最大值
目前職務年資	10.30	1	41

表 4-11 商工版受訪者目前職務年資次數分配表

N=570	次數	百分比
1-5 年	271	47.5%
6-10 年	84	14.7%
11-15 年	51	8.9%
16-20 年	73	12.8%
21-25 年	37	6.5%
26 年以上	54	9.5%

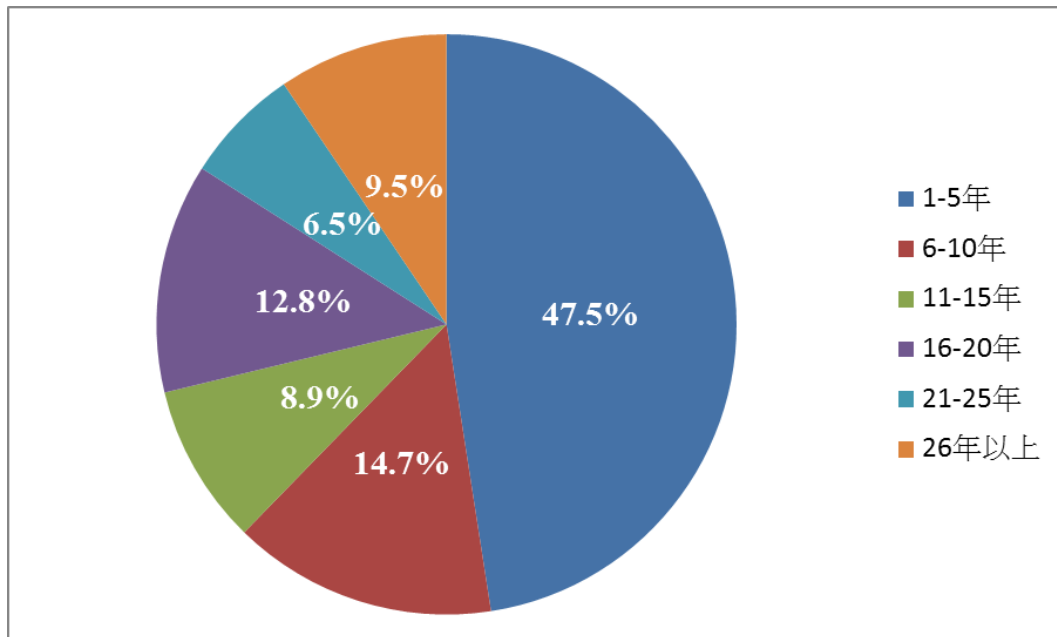


圖 4-7 商工版受訪者目前職務年資比例

(七) 進入公務機關總年資

592份樣本當中有28位填答者未填寫此題。受訪者進入公務機關的總年資平均為13.72年，最少為1年，最多者為35年。而在目前進入公務機關總年資1-5年者有15位，佔了32%；6-10年者有7位，佔了15.2

%；11-15年者有4位，佔8.7%；16-20年者有8位，佔了17.4%；21-25年者有6位，佔了13%；26年以上者6位，佔了13%。其詳細數據如下表4-12、表4-13和圖4-8所示：

表 4-12 商工版受訪者進入公務機關總年資描述統計表

N=564	平均值	最小值	最大值
進入公務機關總年資	13.78	1	45

表 4-13 商工版受訪者進入公務機關總年資次數分配表

N=564	次數	百分比
1-5 年	181	32.1%
6-10 年	76	13.5%
11-15 年	63	11.2%
16-20 年	105	18.6%
21-25 年	52	9.2%
26 年以上	87	15.4%

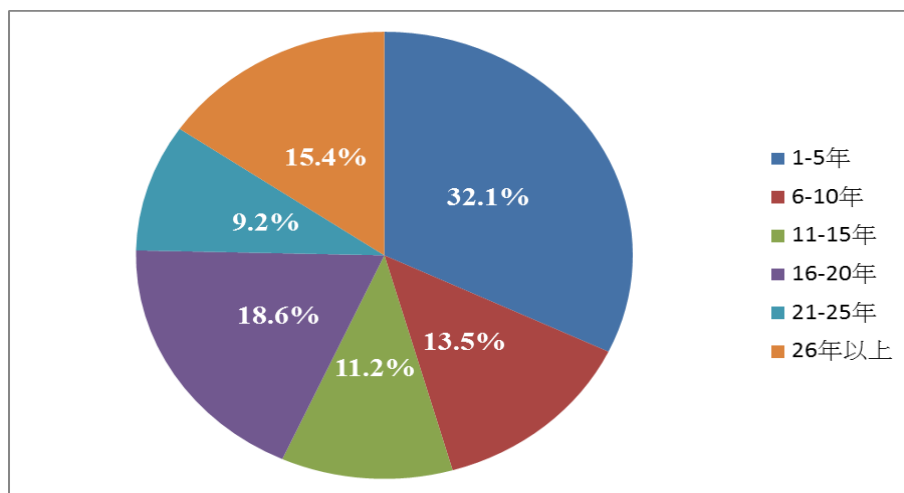


圖 4-8 商工版受訪者進入公務機關總年資比例

（八） 曾服務過幾個政府機關數

由於本研究欲瞭解公務同仁對於電子化跨機關整合服務的看法，也欲瞭解公務同仁過去若曾經就任過不同的機關單位對於電子化跨機關整合服務看法的影響，故本研究對於公務同仁過去服務機關數進行調查，發現平均待過1.01個機關，最小值0個機關，最多曾待過6個機關，如下表4-14所示：

表 4-14 商工版受訪者過去任職政府機關數描述統計表

N=536	平均值	最小值	最大值
除目前任職機關之外，您曾在幾個政府機關服務過	1.01	0	6

綜合以上，商工系統之受訪者以女性居多，以40-49歲之間者居多，多具大專以上學歷，以非具公務人員身份者為主，以6-9職等者居多，多為非主管職務，且多任職於地方政府及北部地區，目前職務年資多為5年以下，公務總年資亦多為5年以下。

二、 國稅資訊系統版

如前所述本研究委請五區的國稅單位信件伺服器管理者協助寄發調查問卷，共計回收226份問卷，然因五區國稅單位仍在計算國稅人員總數回報予委託單位中，以致無法計算此部分之問卷回收率。

（一）性別

在226份樣本當中，有4位受訪者無回答此題，男性受訪者總共50人，佔了22.5%；女性則為172人，佔了77.5%。由此結果得知，女性受訪者多於男性。詳細結果如下表4-15和圖4-9呈現：

表 4-15 國稅版受訪者性別次數分配表

N = 222	次數	百分比
男性	50	22.5%
女性	172	77.5%

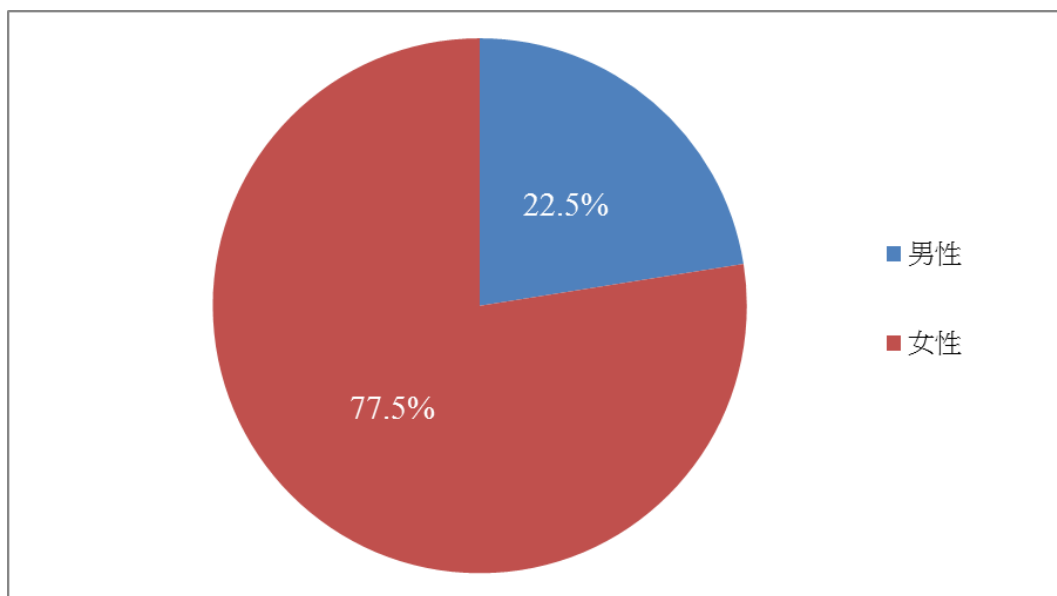


圖 4-9 國稅版受訪者性別比例

（二）年齡

在226份樣本當中，有4位受訪者無回答此題，而國稅問卷年齡層的分布，年紀最輕的受訪者為25歲，年紀最長為60歲，平均年齡為39歲。而各年齡層的分布為20-29歲有24位，佔了10.8%；30-39歲有76

位，佔了34.2%；40-49歲有95位，佔了42.8%；50-59歲有26位，佔了11.7%；60歲以上（含）有1位，佔了0.5%。由上述可得知受訪者年齡層分布於40-49歲之間最多。詳細數據如表4-16和4-17所示：

表 4-16 國稅版受訪者年齡描述統計表

N = 222	平均值	最小值	最大值
年齡	39.87	25	60

表 4-17 國稅版受訪者年齡層分布次數分配表

N = 222	次數	百分比
20-29 歲	24	10.8%
30-39 歲	76	34.2%
40-49 歲	95	42.8%
50-59 歲	60	11.7%
60 歲以上（含）	1	0.5%

（三） 教育程度

在受訪者教育程度方面，在226份樣本當中，有4位受訪者無回答此題，最高學歷為高中/職以下的僅有13人，佔了5.9%；大專/大學者有169人，佔了76.1%；碩士學位者有40人，佔了18%。結果顯示，大多數的受訪者具有大專/大學以上的學歷，專科以下學歷的只有少數13人。詳細結果如下表4-18和圖4-10：

表 4-18 國稅版受訪者教育程度次數分配表

N = 222	次數	百分比
高中/職以下	13	5.9%
大專/大學	169	76.1%
碩士	40	18%

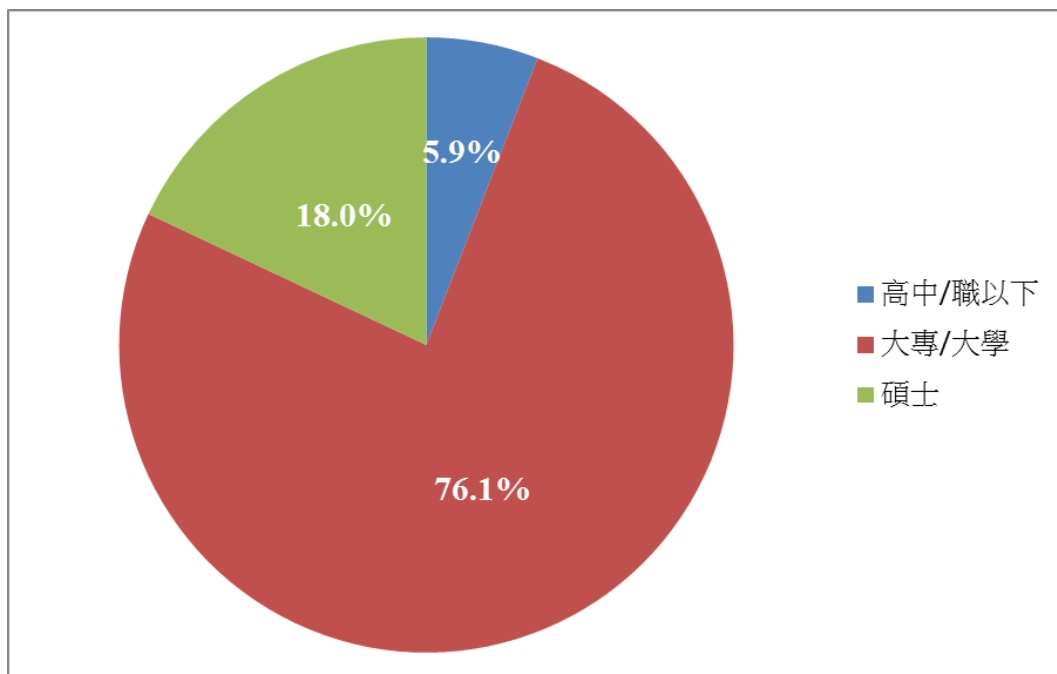


圖 4-10 國稅版受訪者教育程度比例

（四） 合格實授職等

在此次問卷調查中，本研究也對於受試者的任職屬性進行調查，在226份樣本當中，有5位受訪者無回答此題，發現在221份有效樣本當中，其中有175位是具有公務人員資格，佔了81.5%；其餘34位為約聘僱人員，佔了18.5%。如下表4-19所示：

表 4-19 國稅版受訪者身份屬性次數分配表

N = 221	次數	百分比
正式人員	175	79.2
約聘雇	46	20.8

而在這175位受訪者中，最低職等為1職等，最高職等為10職等公務員。而其分配為5職等以下有32位，佔了17.8%；6-9職等有147位，佔了81.7%；10職等（含）以上有1位，佔了0.6%。詳細數據如下表4-20和圖4-11所示：

表 4-20 國稅版受訪者合格實授職等次數分配表

N = 175	次數	百分比
5 職等以下	32	17.8%
6-9 職等	147	81.7%
10 職等（含）以上	1	0.6%

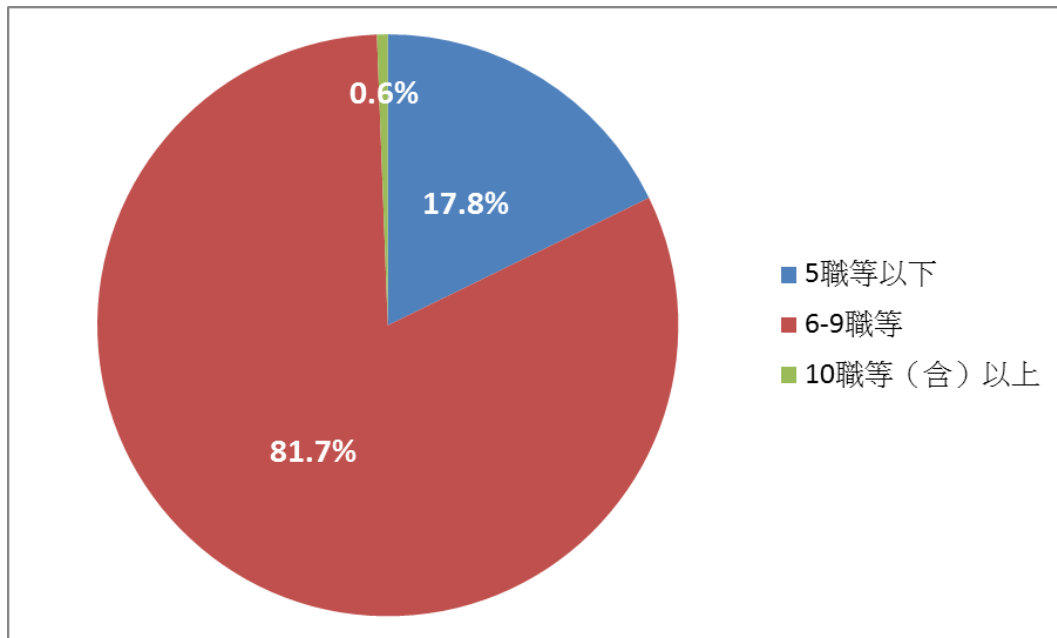


圖 4-11 國稅版受訪者具正式公務員資格合格實授職等比例

（五）現職機關、機關所在地與職務類別

在226份樣本當中，有6位受訪者無回答此題，而在220份有效樣本之中，受訪者的現職機關，有210位受訪者任職於中央機關，佔了95.5%；而其餘10位受訪者則是任職在地方政府，佔了4.5%。相較於全國商工行政服務資訊系統，國稅資訊系統的受試者大多為中央機關，其數據如下表4-21和圖4-12：

表 4-21 國稅版受訪者現職機關次數分配表

N = 220	次數	百分比
中央機關	210	95.5%
地方政府	10	4.5%

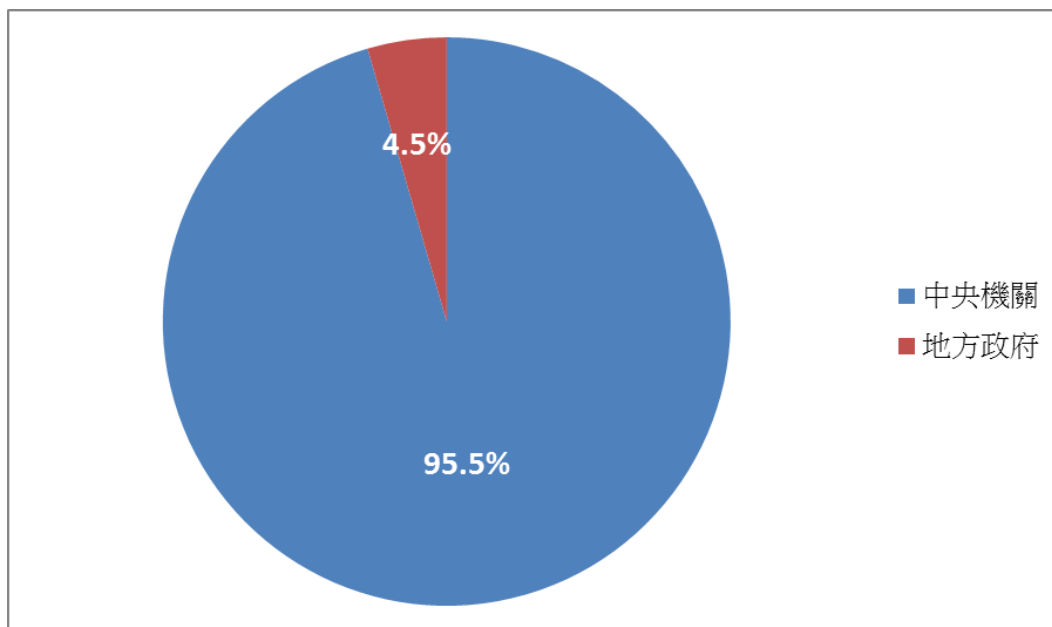


圖 4-12 國稅版受訪者現職機關比例

在226份有效樣本當中，受訪者現職機關所在地的分布為：中區國稅局有25位，佔了11.1%；北區國稅局有91位，佔了40.3%；台北市稅局則有49位，佔了21.7%；南區國稅局有58位，佔了25.7%；高雄市國稅局僅有3位，佔了1.3%，其數據如下表4-22和圖4-13所示：

表 4-22 國稅版受訪者現職機關所在地次數分配表

N = 226	次數	百分比
中區國稅局	25	11.1%
北區國稅局	91	40.3%
台北市國稅局	49	21.7%
南區國稅局	58	25.7%
高雄市國稅局	3	1.3%

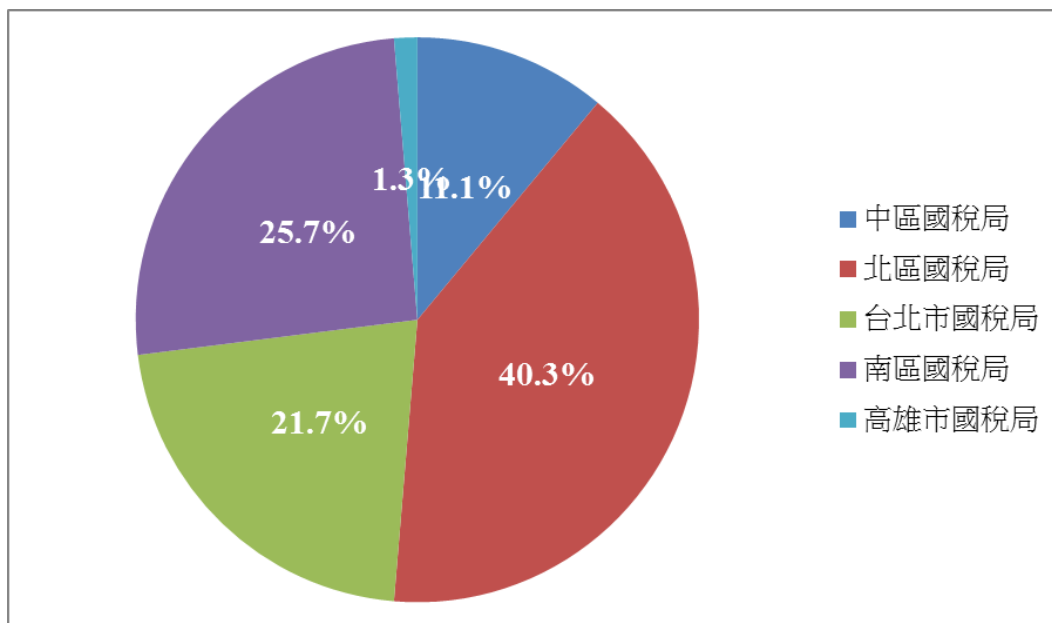


圖 4-13 國稅版受訪者現職機關所在地比例

本研究除了調查受訪者的現職機關外，也對其職務類別進行調查，在226份樣本當中，有5位受訪者無回答此題，從221份有效樣本當中可以得知，有197位的受訪者為非主管職務，佔了89.1%；而具有主管職務的受訪者僅有24位，佔了10.9%。由此可知大多數的受訪者不具有主管職務。其詳細數據如下表4-23和圖4-14所示：

表 4-23 國稅版受訪者職務次數分配表

N = 221	次數	百分比
非主管	197	89.1%
主管	24	10.9%

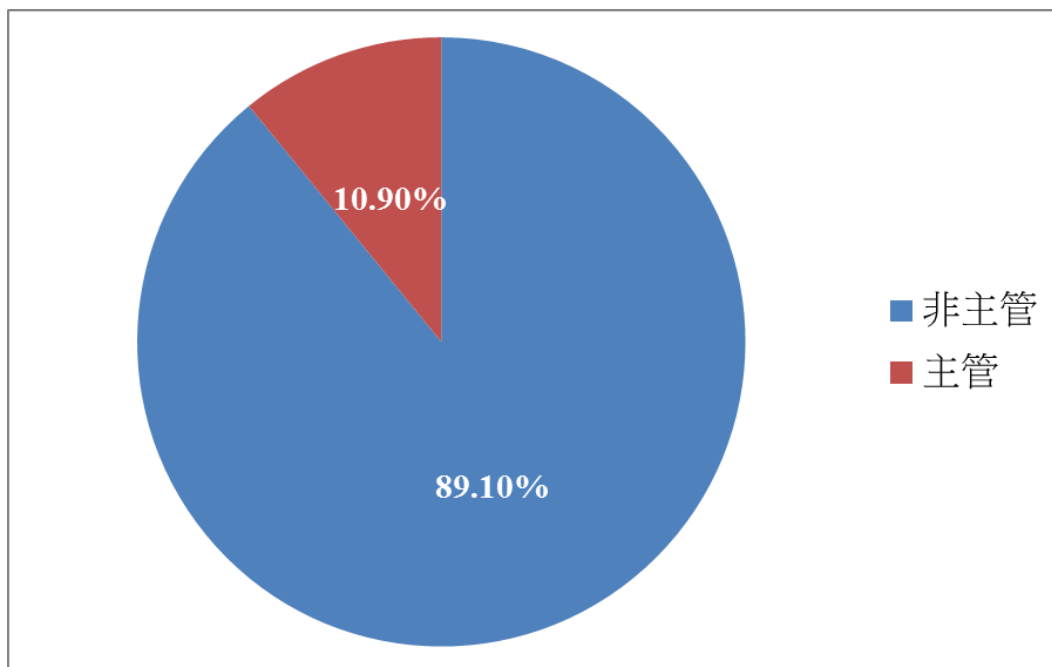


圖 4-14 國稅版受訪者職務比例

(六) 目前職務年資

在226份樣本當中，有3位受訪者無回答此題，而在223份有效樣本當中，受訪者目前任職職務年資平均為7.54年，最少為1年，最多為31年。而在目前職務任職年資1-5年者有127位，佔了57.0%；6-10年者有38位，佔了17.0%；11-15年者有16位，佔7.2%；16-20年者有25位，佔了11.2%；21-25年者有12位，佔了5.4%；26年以上者5位，佔了2.2%。大多數的受訪者目前職務年資為10年以下，其詳細數據如下表4-24、表4-25和圖4-15所示：

表 4-24 國稅版受訪者目前職務年資描述統計表

N = 223	平均值	最小值	最大值
目前職務年資	7.54	1	31

表 4-25 國稅版受訪者目前職務年資次數分配表

N = 223	次數	百分比
1-5 年	127	57.0%
6-10 年	38	17.0%
11-15 年	16	7.2%
16-20 年	25	11.2%
21-25 年	12	5.4%
26 年以上	5	2.2%

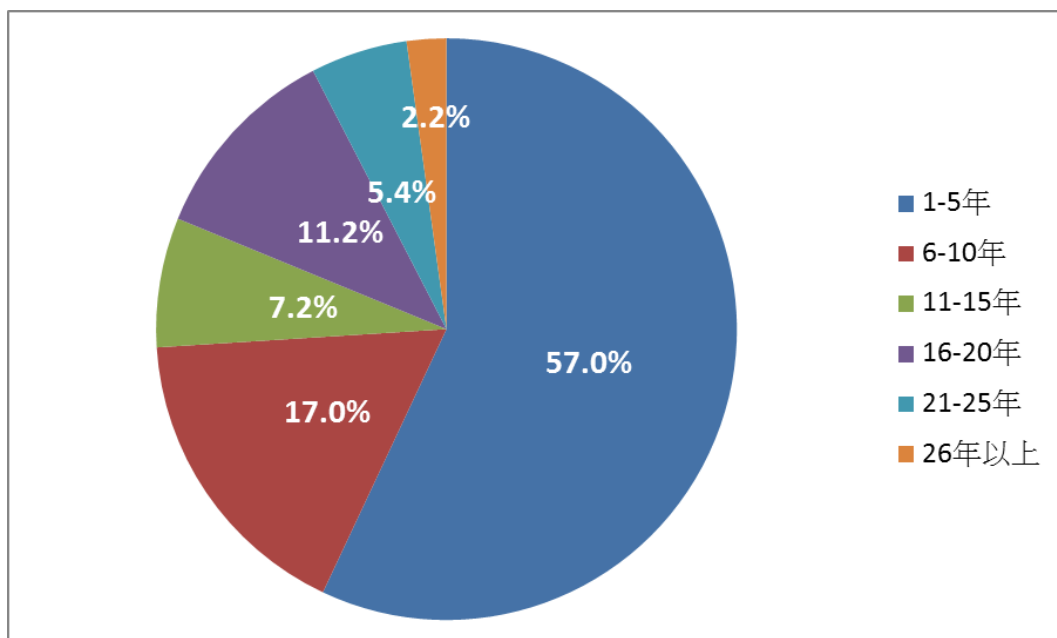


圖 4-15 國稅版受訪者目前職務年資比例

(七) 進入公務機關總年資

在226份樣本當中，有7位受訪者無回答此題，在219份有效樣本當中，受訪者進入公務機關總年資平均為12.45年，最少為1年，最多為35年。而在目前進入公務機關總年資1-5年者有61位，佔了27.9%；6-10年者有37位，佔了16.9%；11-15年者有42位，佔19.2%；16-20年者有41位，佔了18.7%；21-25年者有22位，佔了10.0%；26年以上者16位，佔了7.3%。其詳細數據如下表4-26、表4-27和圖4-16所示：

表 4-26 國稅版受訪者公務機關總年資描述統計表

N= 219	平均值	最小值	最大值
進入公務機關總年資	12.45	1	35

表 4-27 國稅版受訪者公務機關總年資次數分配表

N= 219	次數	百分比
1-5 年	61	27.9%
6-10 年	37	16.9%
11-15 年	42	19.2%
16-20 年	41	18.7%
21-25 年	22	10.0%
26 年以上	16	7.3%

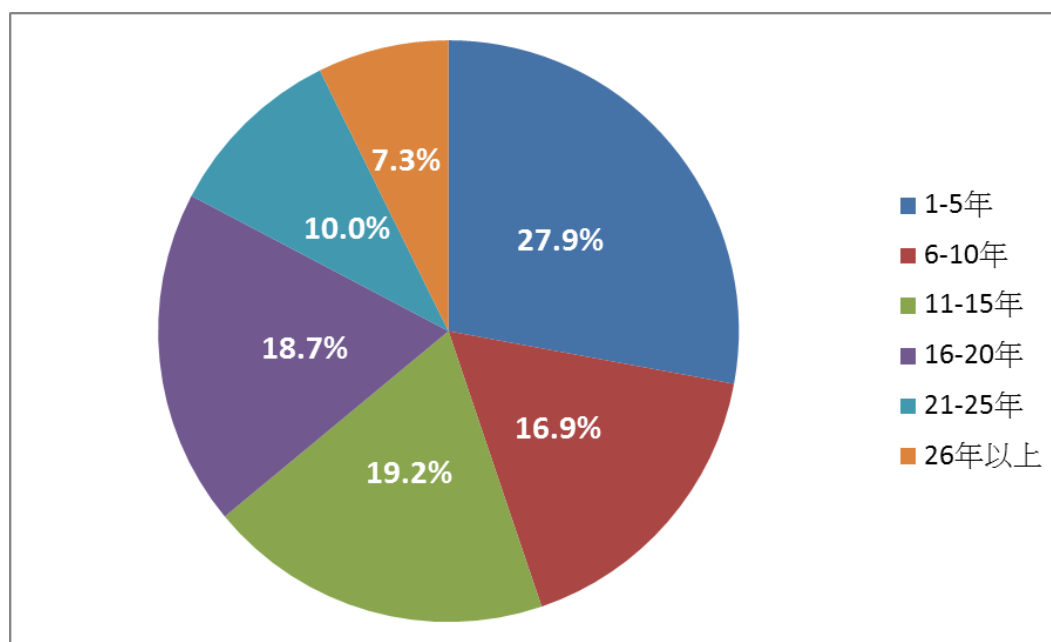


圖 4-16 國稅版受訪者公務機關總年資比例

(八) 曾服務過幾個政府機關數

由於本研究欲瞭解公務同仁對於電子化跨機關整合服務的看法，也欲瞭解公務同仁過去若曾經就任過不同的機關單位對於電子化跨機關整合服務看法的影響，故本研究對於公務同仁過去服務機關數進行調查，發現平均待過1.08個機關，最小值0個機關，最多曾待過4個機關，如下表4-28所示：

表 4-28 國稅版受訪者過去任職政府機關數描述統計表

N = 223	平均值	最小值	最大值
除目前任職機關之外，您曾在幾個政府機關服務過	1.06	0	4

綜合上述，國稅系統之受訪者以女性居多，以40-49歲之間者居多，多具大專以上學歷，以具公務人員身份者為主，以6-9職等者居多，多為非主管職務，且多任職於中央機關及北區國稅局，目前職務年資多為5年以下，公務總年資亦多為5年以下。

三、 信度分析

電子治理下的跨域整合管理第二階段暨G2G成效評估問卷的研究架構分為三大構面，分別為影響因素構面、行為者使用構面、成效評估構面，而此三大構面又包含數個次構面及指標，以下針對整份問卷與各個構面進行信度分析。

整體問卷的信度高達0.972，可以得知整份問卷其操作化一致性程度高。在影響因素構面中可以發現為科技技術面向、組織運作面向、協力條件面向等其Cronbach's Alpha值高於0.8，信度較高；而法規制度面向為0.684，信度較低。而就行為者使用構面而言，協力意願面向與組織成員的實際行為面向兩個次構面的信度皆高於0.8。最後在成效評估構面，除組織成員的行為改變面向的信度為0.795略低外，其餘專業網絡擴大面向、協力互動面向、效率面向、效能面向、課責面向、決策模式改變面向等六個次構面信度值皆高於0.8具有高度的信度，詳見下表4-29：

表 4-29 電子治理下的跨域整合管理第二階段暨 G2G 成效評估問卷信度分析

構面	次構面	Cronbach's Alpha 值
整體問卷		0.972
影響因素構面	科技技術面向	0.854
	法規制度面向	0.684
	組織運作面向	0.877
	協力條件面向	0.813
行為者使用構面	協力意願面向	0.899
	組織成員的實際行為面向	0.890
成效評估構面	組織成員的行為改變面向	0.795
	專業網絡擴大面向	0.898
	協力互動面向	0.902
	效率面向	0.917
	效能面向	0.832
	課責面向	0.812
	決策模式改變面向	0.901

第二節 全國商工服務行政系統使用者觀點之成效評估

本研究的主要目的在於瞭解使用者對於電子化跨域治理之成效評估，本節以商工資訊系統的使用人員為測量對象，針對使用電子化跨機關資料交換後的成效進行評估。根據本研究先前所建立的電子化跨域治理面向中G2G成效評估之架構，問卷分別對影響因素、使用者行為面，及成效評估面向三大部分進行調查。

一、 影響因素構面

在影響因素構面中，主要包含科技技術、法規制度、組織運作、協力條件，以及系統特性等五個面向，將研究結果分述如下：

（一） 科技技術面向分析

在科技技術面向包含資訊品質、業務服務品質、科技接受程度、資料庫整合程度、資料交換標準，以及資料交換頻率等變項，研究結果如表4-30所示。

首先，在「資訊品質」方面，受訪者對於「透過電子化跨機關資料交換可獲得業務處理所需的完整資料」此種看法的同意程度，有近八成五(包含非常同意12.7%、很同意17.1%、同意57.6%)的受訪者表示同意；另外，受訪者對於「透過電子化跨機關交換可獲得業務處理所需的正確資料」此種看法的同意程度，有近八成七的受訪者表示同意。

其次，在「業務服務品質」方面，有近八成九的受訪者同意「電子化跨機關資料交換能滿足不同機關間的業務合作需求」此種看法。

第三，在「科技接受程度」方面，受訪者對於「電子化跨機關資料交換在操作上相當便利」此種看法的同意程度，有八成五(包含非常

同意9.7%、很同意20.0%、同意55.4%) 的受訪者表示同意，僅有9.5%(包含很不同意1.4%、不同意7.8%)的受訪者表示不同意。

第四，在「資料庫整合程度」方面，受訪者對於「電子化跨機關資料交換能串聯業務上所需的不同資料庫」此種看法的同意程度，有八成七的受訪者同意此種看法，僅有少數(7.7%)的受訪者表示不同意。

第五，在「資料交換標準」方面，受訪者對於「透過電子化跨機關資料交換所取得資料，與本機關所需資料格式完全相符」此種看法的同意程度，有近六成三的受訪者同意此種看法，但亦有11.7%的受訪者表示無法判斷。

最後，在「資料交換頻率」方面，受訪者對於「共同使用電子化跨機關資料交換的機關彼此資料交換相當頻繁」此種看法的同意程度，有七成六的受訪者同意此種看法。

綜合上述，多數受訪者對於電子化跨機關資料交換中的科技技術面向抱持正面的看法，其中受訪者對資訊品質中的業務服務品質(89%)最認同，其次是資訊品質中的資訊正確性(87%)、資料庫整合程度(85%)、科技接受程度(85%)、資料交換頻率(76%)，最低則是資料交換標準(63%)。

表 4-30 電子化跨機關資料交換中有關科技技術面向的看法

	非常不同意	很不同意	不同意	同意	很同意	非常同意	無法判斷
1.透過電子化跨機關資料交換可獲得業務處理所需的完整資料。 N=590	0 (0%)	6 (1.0%)	46 (7.8%)	340 (57.6%)	101 (17.1%)	75 (12.7%)	22 (3.7%)

	非常不同意	很不同意	不同意	同意	很同意	非常同意	無法判斷
2.透過電子化跨機關資料交換可獲得業務處理所需的正確資料。N=590	0 (0%)	7 (1.2%)	40 (6.8%)	348 (59.0%)	104 (17.6%)	70 (11.9%)	21 (3.6%)
3.電子化跨機關資料交換能滿足不同機關間的業務合作需求。 N=589	2 (0.3%)	5 (0.8%)	33 (5.6%)	354 (60.1%)	103 (17.5%)	74 (12.6%)	18 (3.1%)
4.電子化跨機關資料交換在操作上相當便利。 N=590	2 (0.3%)	8 (1.4%)	46 (7.8%)	327 (55.4%)	118 (20.0%)	57 (9.7%)	32 (5.4%)
5.電子化跨機關資料交換能串聯業務上所需的 不同資料庫。 N=589	2 (0.3%)	5 (0.8%)	39 (6.6%)	346 (58.7%)	104 (17.7%)	63 (10.7%)	30 (5.1%)
6.透過電子化跨機關資料交換所取得資料，與本機關所需資料格式完全相符。 N=588	1 (0.2%)	21 (3.6%)	128 (21.8%)	274 (46.6%)	62 (10.5%)	33 (5.6%)	69 (11.7%)
7.共同使用電子化跨機關資料交換的機關彼此資料交換相當頻繁。 N=587	1 (0.2%)	4 (0.7%)	79 (13.5%)	320 (54.5%)	91 (15.5%)	36 (6.1%)	56 (9.5%)

(二) 法規制度面向分析

在法規制度面向包含「制度安排」與「隱私權保障」等變項，研究結果如表4-31所示。

在「制度安排」方面，受訪者對於「因不同機關間法規制度不一致，使電子化跨機關資料交換無法發揮效能」此種看法的同意程度，有69.5%的受訪者同意此種看法，僅有二成左右(21.8%)的受訪者表示不同意。

在「隱私權保障」方面，受訪者對於「電子化跨機關資料交換的運作已滿足法律上個人資訊隱私保護的要求」此種看法的同意程度，僅有五成(53.6%，包含非常同意1.9%、很同意7%、同意44.7%)的受訪者同意此種看法，亦有三成三的受訪者表示不同意。特別注意的是此部分有12.8%的受訪者表示無法判斷。

綜合上述，有六成左右的受訪者認同電子化跨機關資料交換的法規制度面，並且受訪者對於隱私權保障(53.6%)的同意程度略低於法規制度一致性(69.5%)。

表 4-31 電子化跨機關資料交換中有關法規制度面向的看法

	非常不同意	很不同意	不同意	同意	很同意	非常同意	無法判斷
10.因不同機關間法規制度不一致，使電子化跨機關資料交換無法發揮效能。 N=590	4 (0.7%)	5 (0.8%)	120 (20.3%)	308 (52.2%)	73 (12.4%)	27 (4.6%)	53 (9.0%)
11.電子化跨機關資料交換的運作已滿足法律上個人資訊隱私保護的要求。 N=588	8 (1.4%)	29 (4.9%)	161 (27.4%)	263 (44.7%)	41 (7.0%)	11 (1.9%)	75 (12.8%)

（三）組織運作面向分析

在組織運作面向包含信任、對變革的抗拒、組織結構、行政流程、合作關係、互賴性，以及組織文化等變項，研究結果如表4-32所示。

首先，在「信任」方面，受訪者對於「進行電子化跨機關資料交換的機關彼此間具有信任基礎」此種看法的同意程度，有七成五(75%)的受訪者同意此種看法，僅有15.7%的受訪者表示不同意。

其次，在「對變革的抗拒」方面，受訪者對於「本機關業務承辦人員很排斥採用電子化跨機關資料交換」此種看法的同意程度，有六成的受訪者表示不同意此種看法，僅有不到兩成九的受訪者表示同意。換句話說，大多數的受訪者不認為業務承辦人員排斥採用電子化跨機關資料交換。

第三，在「組織結構」方面，受訪者對於「進行電子化跨機關資料交換的機關間無直接隸屬關係時，不利於資料的交換」此種看法的同意程度，有六成五的受訪者表示同意，有29.5%的受訪者表示不同意。

第四，在「行政流程」方面，受訪者對於「各機關的既有行政流程，與電子化跨機關資料交換的運作具有高度相容性」此種看法的同意程度，有六成一的受訪者同意此種看法，僅有近兩成六(25.8%，包含非常不同意1.9%、很不同意2.0%、不同意21.9%)的受訪者表示不同意。此外，有73%的受訪者同意「電子化跨機關資料交換的採用可大幅降低業務承辦人員的工作壓力」的看法。

第五，在「合作關係」方面，有超過五成以上(50.9%)的受訪者同意「本機關進行電子化跨機關資料交換時曾有很多不好的經驗」的看法，有近三成四（33.9%）的受訪者表示不同意。換句話說，較多的受訪者認為過去進行電子化跨機關資料交換的經驗並不良好。

第六，在「互賴性」方面，受訪者對於「採用電子化跨機關資料交換的機關間在業務上具有高度的互賴性」此種看法的同意程度，有79.1%的受訪者同意此種看法。

第七，在「組織文化」方面，受訪者對於「本機關期望透過電子化跨機關資料交換提供更有效的民眾服務」此種看法的同意程度，有九成二的受訪者表示同意。另外，受訪者對於「本機關將電子化跨機關資料交換視為一種組織創新的表現」此種看法的同意程度，亦有八成七的受訪者同意此種看法，僅有6.5%的受訪者表示不同意。

綜而觀之，多數受訪者認同電子化跨機關資料交換中組織運作面向的看法，其中值得注意的是超過五成以上(52%)的受訪者同意「本機關進行電子化跨機關資料交換時曾有很多不好的經驗」。

表 4-32 電子化跨機關資料交換中有關組織運作面向的看法

	非常不同意	很不同意	不同意	同意	很同意	非常同意	無法判斷
12.進行電子化跨機關資料交換的機關彼此間具有信任基礎。N=590	4 (0.7%)	8 (1.4%)	80 (13.6%)	356 (60.3%)	63 (10.7%)	25 (4.2%)	54 (9.2%)
13.本機關業務承辦人員很排斥採用電子化跨機關資料交換。N=590	25 (4.2%)	31 (5.3%)	302 (51.2%)	142 (24.1%)	23 (3.9%)	6 (1.0%)	61 (10.3%)
14.進行電子化跨機關資料交換的機關間無直接隸屬關係時，不利於資料的交換。N=587	8 (1.4%)	3 (0.5%)	141 (24.0%)	303 (51.6%)	61 (10.4%)	21 (3.6%)	50 (8.5%)
15.各機關的既有行政流程，與電子化跨機關資料交換的運作具有高度相容性。N=590	11 (1.9%)	12 (2.0%)	129 (21.9%)	305 (51.7%)	51 (8.6%)	6 (1.0%)	76 (12.9%)

	非常不同意	很不同意	不同意	同意	很同意	非常同意	無法判斷
16.電子化跨機關資料交換的採用可大幅降低業務承辦人員的工作壓力。N=589	4 (0.7%)	9 (1.5%)	106 (18.0%)	311 (52.8%)	87 (14.8%)	32 (5.4%)	40 (6.8%)
17.本機關進行電子化跨機關資料交換時曾有很多不好的經驗。N=590	2 (0.3%)	11 (1.9%)	187 (31.7%)	259 (43.9%)	32 (5.4%)	7 (1.2%)	92 (15.6%)
18.採用電子化跨機關資料交換的機關間在業務上具有高度的互賴性。N=589	3 (0.5%)	8 (1.4%)	54 (9.2%)	374 (63.5%)	70 (11.9%)	22 (3.7%)	58 (9.8%)
19.本機關期望透過電子化跨機關資料交換提供更有效的民眾服務。N=589	1 (0.2%)	2 (0.3%)	20 (3.4%)	357 (60.6%)	115 (19.5%)	74 (12.6%)	20 (3.4%)
20.本機關將電子化跨機關資料交換視為一種組織創新的表現。N=590	1 (0.2%)	0 (0%)	37 (6.3%)	353 (59.8%)	110 (18.6%)	51 (8.6%)	38 (6.4%)

(四) 協力條件

在協力條件面向包含共同目標、資料庫的擁有權、主管的支持、需放棄原有權威的程度、參與者所需承擔的與責任，以及參與者的角色等變項，研究結果如表4-33所示。

首先，在「共同目標」方面，有高達91.8%的受訪者同意「採用電子化跨機關資料交換的機關間具有提升彼此業務效率的共同目標」此種看法，僅有極少數(4.1%)的受訪者表示不同意。

第二，在「資料庫的擁有權」方面，受訪者對於「即使採用電子化跨機關資料交換，我們仍保有對本機關資料庫管理的自主權力」此種看法的同意程度，有八成七的受訪者同意此種看法。

第三，在「主管的支持與領導」方面，受訪者對於「本機關首長非常鼓勵員工進行電子化跨機關資料交換」此種看法的同意程度，有七成八的受訪者同意此種看法，僅有4.8%的受訪者表示不同意。但值得注意的是，有16%的受訪者表示無法判斷。

第四，在「需放棄原有權威的程度」方面，受訪者對於「為能提升電子化跨機關資料交換的效用，機關首長非常樂意將本機關資料庫開放給其他的機關使用」此種看法的同意程度，有六成二的受訪者同意此種看法，有10.1%的受訪者表示不同意，並且有近三成(27%)的受訪者則認為無法判斷。

第五，在「參與者所需承擔的責任」方面，受訪者對於「我很清楚自己在電子化跨機關資料交換運作過程中所需承擔的責任」此種看法的同意程度，有近七成三的受訪者同意此種看法，有14.3%的受訪者表示不同意。

最後，在「參與者的角色」方面，受訪者對於「本機關在電子化跨機關資料交換運作過程中的角色與責任是很明確的」此種看法的同意程度，有近七成四的受訪者同意此種看法，有11.9%的受訪者表示不同意。

綜合以上，在電子化跨機關資料交換中的協力條件面向，有高達近九成二的受訪者表示同意具有提升彼此業務效率的共同目標(91.8%)、仍保有資料庫管理的自主權力為八成七，其次是主管的支持與領導(78%)、參與者所需承擔的責任(73%)與參與者的角色(74%)，而以需放棄原有權威的程度的認同度(62%)為最低。

表 4-33 電子化跨機關資料交換中有關協力條件面向的看法

	非常不同意	很不同意	不同意	同意	很同意	非常同意	無法判斷
21.採用電子化跨機關資料交換的機關間具有提升彼此業務效率的共同目標。 N=589	1 (0.2%)	1 (0.2%)	22 (3.7%)	367 (62.3%)	126 (21.4%)	48 (8.1%)	24 (4.1%)
22.即使採用電子化跨機關資料交換，我們仍保有對本機關資料庫管理的自主權力。N=590	1 (0.2%)	3 (0.5%)	27 (4.6%)	340 (57.6%)	115 (19.5%)	64 (10.8%)	40 (6.8%)
23.本機關首長非常鼓勵員工進行電子化跨機關資料交換。N=590	3 (0.51%)	1 (0.17%)	25 (4.24%)	321 (54.41%)	98 (16.61%)	46 (7.80%)	96 (16.27%)
24.為能提升電子化跨機關資料交換的效用，機關首長非常樂意將本機關資料庫開放給其他的機關使用。N=585	4 (0.7%)	4 (0.7%)	51 (8.7%)	288 (49.2%)	51 (8.7%)	29 (5.0%)	158 (27.0%)
25.我很清楚自己在電子化跨機關資料交換運作過程中所需承擔的責任。 N=587	3 (0.5%)	12 (2.0%)	69 (11.8%)	323 (55.0%)	69 (11.8%)	30 (5.1%)	81 (13.8%)
26.本機關在電子化跨機關資料交換運作過程中的角色與責任是很明確的。 N=584	0 (0%)	12 (2.1%)	57 (9.8%)	339 (58.0%)	72 (12.3%)	19 (3.3%)	85 (14.6%)

(五) 系統特性面向分析

在系統特性面向包含系統設立目標及功能等變項，研究結果如表4-34、表4-35所示。

在「系統設定目標」方面：(1)有八成六的受訪者瞭解全國商工行政服務資訊系統設立「建立一致性工商登記管理資料庫」的目標。(2)有86.9%的受訪者瞭解全國商工行政服務資訊系統設立「加速縣(市)政府工商管理業務電腦化，減輕人力負荷」的目標。(3)有90.4%的受訪者瞭解全國商工行政服務資訊系統設立「縮短行政作業流程，提高工作效率，以資便民」的目標。(4)有九成一的受訪者瞭解全國商工行政服務資訊系統設立「資料分散處理、資訊共同使用，節省重複處理成本」的目標。(5)有88.5%的受訪者瞭解全國商工行政服務資訊系統設立「藉工商管理資訊之整合及透明化，維護交易之安全」的目標。(6)有89.1%的受訪者瞭解全國商工行政服務資訊系統設立「建立全國工商網路傳輸架構，促進各單位資訊交流」的目標。(7)有90.8%的受訪者瞭解全國商工行政服務資訊系統設立「擴大線上服務管道，減輕民眾往返奔波的時間與人力成本」的目標。(8)有91.1%的受訪者瞭解全國商工行政服務資訊系統設立「普及商工資訊服務，商工資訊垂手可得」的目標。

在「系統功能」方面，(1)有52.1%的受訪者瞭解全國商工行政服務資訊系統中「工廠登記」的功能。(2)有23.5%的受訪者瞭解全國商工行政服務資訊系統中「財團法人業務監督、績效評估」的功能，並且有72%的受訪者表示不瞭解。(3)有78.4%的受訪者瞭解全國商工行政服務資訊系統中「商業登記」的功能。(4)有71%的受訪者瞭解全國商工行政服務資訊系統中「公司登記」的功能，並且有26.7%的受訪者表示不瞭解。(5)有43%的受訪者瞭解全國商工行政服務資訊系統中「特定目的事業管理」的功能，並且有52.3%的受訪者表示不瞭解。(6)有71.6%的受訪者不瞭解全國商工行政服務資訊系統中「攤販管理」的功能，並且有23.9%的受訪者表示瞭解。(7)有66.5%的受訪者瞭解全國商工行政服務資訊系統中「公司名稱及所營事業預查」的功能。

(8) 有88.3%的受訪者瞭解全國商工行政服務資訊系統中「公示查詢」的功能。

綜合上述，受訪者對於電子化跨機關資料交換中系統特性面向的看法，在「系統設定目標」方面的瞭解程度高低，分別依序為「普及商工資訊服務，商工資訊垂手可得」(91.1%)、「資料分散處理、資訊共同使用，節省重複處理成本」(91%)、「擴大線上服務管道，減輕民眾往返奔波的時間與人力成本」(90.8%)、「縮短行政作業流程，提高工作效率，以資便民」(90.4%)、「建立全國工商網路傳輸架構，促進各單位資訊交流」(89.1%)、「藉工商管理資訊之整合及透明化，維護交易之安全」(88.5%)、「加速縣(市)政府工商管理業務電腦化，減輕人力負荷」(86.9%)、「建立一致性工商登記管理資料庫」(86%)。

在「系統功能」方面，以「公示查詢」(88.3%)為最高，其次有「商業登記」(78.4%)、「公司登記」(71%)、「公司名稱及所營事業預查」(66.5%)，而「工廠登記」的功能(52.1%)、「特定目的事業管理」(43%)與「攤販管理」(23.9%)、「財團法人業務監督、績效評估」(23.5%)、的瞭解程度則較低。

表 4-34 受訪者對全國商工行政服務資訊系統設立目標的瞭解程度

	非常 不瞭解	很不 瞭解	不 瞭解	瞭 解	很 瞭解	非常 瞭解	無 法 判 斷
58-1.建立一致性工商登記管理資料庫。N=588	2 (0.3%)	0 (0%)	68 (11.6%)	370 (62.9%)	84 (14.3%)	52 (8.8%)	12 (2.0%)
58-2.加速縣(市)政府工商管理業務電腦化，減輕人力負荷。N=588	3 (0.5%)	3 (0.5%)	56 (9.5%)	354 (60.2%)	110 (18.7%)	47 (8.0%)	15 (2.6%)
58-3.縮短行政作業流程，提高工作效率，以資便民。N=589	2 (0.3%)	4 (0.7%)	38 (6.5%)	375 (63.7%)	97 (16.5%)	60 (10.2%)	13 (2.2%)

	非常 不瞭解	很不 瞭解	不 瞭解	瞭 解	很 瞭解	非常 瞭解	無 法 判 斷
58-4.資料分散處理、資訊共同使用，節省重複處理成本。N=589	2 (0.3%)	2 (0.3%)	37 (6.3%)	373 (63.3%)	111 (18.8%)	53 (9.0%)	11 (1.9%)
58-5.藉工商管理資訊之整合及透明化，維護交易之安全。N=586	1 (0.2%)	3 (0.5%)	46 (7.8%)	370 (63.1%)	99 (16.9%)	50 (8.5%)	17 (2.9%)
58-6.建立全國工商網路傳輸架構，促進各單位資訊交流。N=589	1 (0.2%)	6 (1.0%)	44 (7.5%)	366 (62.1%)	108 (18.3%)	51 (8.7%)	13 (2.2%)
58-7.擴大線上服務管道，減輕民眾往返奔波的時間與人力成本。N=589	1 (0.2%)	3 (0.5%)	40 (6.8%)	367 (62.3%)	115 (19.5%)	53 (9.0%)	10 (1.7%)
58-8.普及商工資訊服務，商工資訊垂手可得。N=588	1 (0.2%)	1 (0.2%)	38 (6.5%)	374 (63.6%)	106 (18.0%)	56 (9.5%)	12 (2.0%)

表 4-35 受訪者對於全國商工行政服務資訊系統功能的瞭解程度

	非常 不瞭解	很不 瞭解	不 瞭解	瞭 解	很 瞭解	非常 瞭解	無 法 判 斷
59-1.工廠登記 N=583	35 (6.0%)	25 (4.3%)	208 (35.7%)	211 (36.2%)	56 (9.6%)	37 (6.3%)	11 (1.9%)
59-2.財團法人業務監督、 績效評估 N=584	75 (12.8%)	34 (5.8%)	311 (53.3%)	114 (19.5%)	19 (3.3%)	4 (0.7%)	27 (4.6%)
59-3.商業登記 N=586	12 (2.0%)	7 (1.2%)	98 (16.7%)	302 (51.5%)	91 (15.5%)	67 (11.4%)	9 (1.5%)

	非常 不瞭解	很不 瞭解	不 瞭解	瞭 解	很 瞭解	非常 瞭解	無 法判 斷
59-4.公司登記 N=586	17 (2.9%)	12 (2.0%)	128 (21.8%)	300 (51.2%)	63 (10.8%)	53 (9.0%)	13 (2.2%)
59-5.特定目的事業管理 N=583	39 (6.7%)	24 (4.1%)	242 (41.5%)	186 (31.9%)	42 (7.2%)	23 (3.9%)	27 (4.6%)
59-6.攤販管理 N=582	61 (10.5%)	41 (7.0%)	315 (54.1%)	121 (20.8%)	15 (2.6%)	3 (0.5%)	26 (4.5%)
59-7.公司名稱及所營事業 預查 N=585	21 (3.6%)	13 (2.2%)	151 (25.8%)	284 (48.5%)	53 (9.1%)	52 (8.9%)	11 (1.9%)
59-8.公示查詢 N=587	6 (1.0%)	3 (0.5%)	55 (9.4%)	305 (52.0%)	112 (19.1%)	101 (17.2%)	5 (0.9%)

二、行為者使用構面

在使用者行為構面中，主要包含協力意願與組織成員的實際行為兩個面向，將研究結果分述如下。

（一）協力意願面向分析

協力意願面向包含合作意願與資料分享意願等面向，研究結果如表4-36所示。在「合作意願」方面，受訪者對於「我很樂意透過電子化跨機關資料交換協同其他機關解決業務問題」此種看法的同意程度，有八成九的受訪者同意此種看法。另外，在「資料分享意願」方面，受訪者對於「我很樂意與其他機關進行資料交換與共享」此種看法的同意程度，亦有八成九的受訪者同意此種看法。

由此可知，有八成九以上的受訪者同意電子化跨機關資料交換中的協力意願面向，並且合作意願(89.2%)與資料分享意願(89.1%)兩者不相上下。

表 4-36 電子化跨機關資料交換中有關協力意願面向的看法

	非常不同意	很不同意	不同意	同意	很同意	非常同意	無法判斷
27.我很樂意透過電子化跨機關資料交換協同其他機關解決業務問題。 N=586	0 (0%)	9 (1.5%)	26 (4.4%)	387 (66.0%)	88 (15.0%)	48 (8.2%)	28 (4.8%)
28.我很樂意與其他機關進行資料交換與共享。 N=587	1 (0.2%)	4 (0.7%)	29 (4.9%)	393 (67.0%)	80 (13.6%)	50 (8.5%)	30 (5.1%)

(二) 組織成員的實際行為面向分析

組織成員的實際行為面向分析包含使用頻率與使用強度等面向，研究結果如表4-37、表4-38所示。

在「使用頻率」方面，受訪者對於「我經常使用電子化跨機關資料交換」此種看法的同意程度，有近六成三的受訪者表示同意，僅有約三成一的受訪者表示不同意。另外，受訪者每天平均進行電子化跨機關資料交換是4.34次，最高是60次。

在「使用強度」方面，受訪者對於「我在處理案件時，需長時間使用電子化跨機關資料交換」此種看法的同意程度，受訪者不同意(35.1%)低於同意(57.1%)此種看法。再者，為進行資料查詢，受訪者最常使用的系統依序分別是全國商工行政服務資訊系統(456人)、稅務入口網(144人)、戶役政系統(96人)、地政系統(92人)。

受訪者使用系統處理每個案件時平均所需使用的時間為：(1)在全國商工系統平均是17.82分鐘，最長使用時間是480分鐘。(2) 稅務入口網平均是9.62鐘，最長使用時間是120分鐘。(3)戶政役系統平均

是8.02分鐘，最長使用時間是2小時。(4)地政系統平均是8.88分鐘，最長使用時間是2小時。

表 4-37 受訪者採用電子化跨機關資料交換的情形

	非常不同意	很不同意	不同意	同意	很同意	非常同意	無法判斷
8.我經常使用電子化跨機關資料交換。 N=587	18 (3.1%)	11 (1.9%)	152 (25.9%)	279 (47.5%)	71 (12.1%)	16 (2.7%)	40 (6.8%)
9.我在處理案件時，需長時間使用電子化跨機關資料交換。N=587	14 (2.4%)	17 (2.9%)	175 (29.8%)	264 (45.0%)	52 (8.9%)	19 (3.2%)	46 (7.8%)

表 4-38 受訪者實際採用電子化跨機關資料交換的情形(I)

N=389(203沒填)	平均值	最小值	最大值
65.每天平均進行電子化跨機關資料交換的次數：	4.34	0	60

表 4-38 受訪者實際採用電子化跨機關資料交換的情形(II)

66.為進行資料查詢，我最常使用的系統是：	無	有	處理每個案件時平均所需使用的時間：(分鐘)		
			平均值	最小值	最大值
66-1.全國商工行政服務資訊系統 N=539	83	456	17.82	0	480
66-2.稅務入口網 N=509	365	144	9.62	0	120
66-3.戶役政系統 N=506	410	96	8.02	0	120
66-4.地政系統 N=508	416	92	8.88	0	120

三、 成效評估構面

組織成員的行為改變、效率、專業網絡擴大、效能、協力互動、課責、決策模式改變、系統目的達成度等八個面向，研究結果分述如下。

(一) 組織成員的行為改變面向分析

組織成員行為改變包含合作面擴張、固化效果、增強效果等面向，研究結果如表4-39所示。

首先，在「合作面擴張」方面，受訪者對於「透過電子化資料交換方式，讓我能同時與更多機關進行資料分享」此種看法的同意程度，有八成八的受訪者表示同意。

其次，在「固化效果」方面，受訪者對於「相較於採用電子化跨機關資料交換，我還是比較習慣用公文來交換資訊」此種看法的同意程度，僅有44.5%的受訪者不同意此種看法，有49.5%的受訪者表示同意的看法。另外，受訪者對於「我已經很習慣採用電子化跨機關資

料交換來處理業務」此種看法的同意程度，有67.2%的受訪者同意此種看法，僅有二成三的受訪者表示不同意。

第三，在「增強效果」方面，受訪者對於「我很相信透過電子化跨機關資料交換來處理業務已是未來的趨勢」此種看法的同意程度，有高達近九成五的受訪者同意此種看法。

由此可知，受訪者對於電子化跨機關資料交換中的組織成員行為改變面向的看法，有95%的受訪者認同「增強效果」，其次是「合作面擴張」(88%)及「固化效果」(49.5%)。值得注意的是，有近半數的受訪者表示更習慣以傳統公文來交換資訊，顯示電子化資訊交換的推動仍有值得強化之處。

表 4-39 電子化跨機關資料交換中有關組織成員行為改變的看法

	非常不同意	很不同意	不同意	同意	很同意	非常同意	無法判斷
29.透過電子化資料交換方式，讓我能同時與更多機關進行資料分享。N=589	0 (0%)	0 (0%)	35 (5.9%)	395 (67.1%)	80 (13.6%)	45 (7.6%)	34 (5.8%)
30.相較於採用電子化跨機關資料交換，我還是比較習慣用公文來交換資訊。N=589	13 (2.2%)	17 (2.9%)	232 (39.4%)	243 (41.3%)	37 (6.3%)	11 (1.9%)	36 (6.1%)
31.我已經很習慣採用電子化跨機關資料交換來處理業務。N=590	1 (0.2%)	4 (0.7%)	128 (21.7%)	315 (53.4%)	57 (9.7%)	24 (4.1%)	61 (10.3%)
32.我很相信透過電子化跨機關資料交換來處理業務已是未來的趨勢。N=588	1 (0.2%)	0 (0%)	11 (1.9%)	353 (60.0%)	109 (18.5%)	96 (16.3%)	18 (3.1%)

(二) 專業網絡擴大面向分析

專業網絡擴大包含專業互補與知識分享等變項，研究結果如表 4-40 所示。首先，在「專業互補」方面，受訪者對於「採用電子化跨機關資料交換已提升了機關間不同專業的互補效果」此種看法的同意程度，有八成四的受訪者同意此種看法，亦有 8.3% 的受訪者表示不能判斷。其次，在「知識分享」方面，受訪者對於「採用電子化跨機關資料交換已增加了機關間專業知識的分享」此種看法的同意程度，有近八成四的受訪者同意此種看法。

整體而言，有近八成的受訪者同意電子化跨機關資料交換的專業網絡擴大看法，且專業互補(84%)略高於知識分享的認同度(83.7%)。

表 4-40 電子化跨機關資料交換中有關專業網絡擴大的看法

	非常不同意	很不同意	不同意	同意	很同意	非常同意	無法判斷
33.採用電子化跨機關資料交換已提升了機關間不同專業的互補效果。N=590	1 (0.2%)	2 (0.3%)	40 (6.8%)	349 (59.2%)	98 (16.6%)	51 (8.6%)	49 (8.3%)
34.採用電子化跨機關資料交換已增加了機關間專業知識的分享。N=590	1 (0.2%)	5 (0.8%)	38 (6.4%)	344 (58.3%)	99 (16.8%)	51 (8.6%)	52 (8.8%)

（三） 協力互動面向分析

協力互動面向包含更好的協調與溝通、機關間的資料分享、組織自主性，以及信任程度改變等變項，研究結果如表4-41所示。

首先，在「更好的協調與溝通」方面，受訪者對於「採用電子化跨機關資料交換已增強了相同層級機關間的橫向溝通」此種看法的同意程度，有八成二；另外，本研究亦詢問受訪者對於「採用電子化跨機關資料交換已增強了不同層級機關間的垂直溝通」此種看法的同意程度，有七成八的受訪者同意此種看法。

其次，在「機關間資料分享」方面，受訪者對於「採用電子化跨機關資料交換已增加了機關間資料分享的程度」此種看法的同意程度，有87.3%。

第三，在「組織自主性」方面，受訪者對於「採用電子化跨機關資料交換仍能保有其他機關對本機關資料開放程度的尊重」此種看法的同意程度，有81.7%的受訪者同意此種看法。

最後，在「信任程度的改變」方面，受訪者對於「採用電子化跨機關資料交換已提高了不同機關間的信任程度」此種看法的同意程度，有75.5%的受訪者同意此種看法，有11.6%(包含很不同意0.7%、不同意10.4%)的受訪者表示不同意。

表 4-41 電子化跨機關資料交換中有關協力互動的看法

	非常不同意	很不同意	不同意	同意	很同意	非常同意	無法判斷
35.採用電子化跨機關資料交換已增強了相同層級機關間的橫向溝通。N=589	2 (0.3%)	4 (0.7%)	44 (7.5%)	341 (57.9%)	96 (16.3%)	48 (8.1%)	54 (9.2%)
36.採用電子化跨機關資料交換已增強了不同層級機關間的垂直溝通。N=590	2 (0.3%)	5 (0.8%)	60 (10.2%)	324 (54.9%)	95 (16.1%)	42 (7.1%)	62 (10.5%)
37.採用電子化跨機關資料交換已增加了機關間資料分享的程度。N=590	2 (0.3%)	0 (0%)	35 (5.9%)	369 (62.5%)	99 (16.8%)	47 (8.0%)	38 (6.4%)
38.採用電子化跨機關資料交換仍能保有其他機關對本機關資料開放程度的尊重。N=586	1 (0.2%)	3 (0.5%)	41 (7.0%)	357 (60.9%)	85 (14.5%)	37 (6.3%)	62 (10.6%)
39.採用電子化跨機關資料交換已提高了不同機關間的信任程度。N=585	3 (0.5%)	4 (0.7%)	61 (10.4%)	334 (57.1%)	81 (13.8%)	27 (4.6%)	75 (12.8%)

（四）效率面向分析

效率面向包含減少浪費、降低交易成本、簡化官僚程序、效率提升，以及預算成本降低等變項，研究結果如表4-42所示。

首先，在「減少浪費」方面，受訪者對於「採用電子化跨機關資料交換已減少了資料重複登打的成本。」此種看法的同意程度，有八成四的受訪者同意此種看法。

其次，在「降低交易成本」方面，受訪者對於「採用電子化跨機關資料交換已降低了資料搜尋成本。」此種看法的同意程度，有

88.6%的受訪者同意此種看法。另外，受訪者對於「採用電子化跨機關資料交換已降低了資料查證成本。」此種看法的同意程度，有88%的受訪者同意此種看法。

第三，在「簡化官僚程序」方面，受訪者對於「採用電子化跨機關資料交換已減少了行政作業流程。」此種看法的同意程度，有高達近八成五的受訪者同意此種看法。

第四，在「效率提升」方面，受訪者對於「採用電子化跨機關資料交換已縮短了行政處理時間」此種看法的同意程度，有高達86.7%的受訪者同意此種看法。

最後，在「預算成本的降低」方面，受訪者對於「採用電子化跨機關資料交換已減少了機關經費支出。」此種看法的同意程度，有78.8%的受訪者同意此種看法。

表 4-42 電子化跨機關資料交換中有關效率的看法

	非常不同意	很不同意	不同意	同意	很同意	非常同意	無法判斷
40.採用電子化跨機關資料交換已減少了資料重複登打的成本。N=590	2 (0.3%)	4 (0.7%)	49 (8.3%)	315 (53.4%)	97 (16.4%)	85 (14.4%)	38 (6.4%)
41.採用電子化跨機關資料交換已降低了資料搜尋成本。N=590	2 (0.3%)	3 (0.5%)	29 (4.9%)	337 (57.1%)	107 (18.1%)	79 (13.4%)	33 (5.6%)
42.採用電子化跨機關資料交換已降低了資料查證成本。N=590	2 (0.3%)	3 (0.5%)	32 (5.4%)	331 (56.1%)	108 (18.3%)	80 (13.6%)	34 (5.8%)
43.採用電子化跨機關資料交換已減少了行政作業流程。N=590	2 (0.3%)	7 (1.2%)	46 (7.8%)	296 (50.2%)	116 (19.7%)	88 (14.9%)	35 (5.9%)
44.採用電子化跨機關資料交換已縮短了行政處理時間。N=590	1 (0.2%)	7 (1.2%)	36 (6.1%)	303 (51.4%)	122 (20.7%)	86 (14.6%)	35 (5.9%)
45.採用電子化跨機關資料交換已減少了機關經費支出。N=590	1 (0.2%)	3 (0.5%)	38 (6.4%)	307 (52.0%)	96 (16.3%)	62 (10.5%)	83 (14.1%)

（五）效能面向分析

效能面向包含工作品質、改善服務品質，以及使用者滿意度等變項，研究結果如表4-43、表4-44所示。

首先，在「工作品質」方面，受訪者對於「採用電子化跨機關資料交換已減少了業務處理時出錯的機會」此種看法的同意程度，有74.5%的受訪者同意此種看法。

第二，在「改善服務品質」方面，受訪者對於「採用電子化跨機關資料交換時已改善了對民眾服務的品質。」此種看法的同意程度，有83%的受訪者表示同意。

最後，在「使用者滿意度」方面，(1)有81.8%(包含非常滿意2.7%、很滿意12.3%、滿意66.8%)的受訪者滿意「整體而言，我對採用電子化跨機關資料交換的滿意程度」看法，僅有8.1%(包含很不滿意0.5%、不滿意7.4%)的受訪者表示不滿意。(2)有89.4%(包含非常滿意6.1%、很滿意19.8%、滿意63.5%)的受訪者滿意「全國商工行政服務資訊系統能提供業務所需資料」的看法，僅有6.1%不滿意的受訪者表示不滿意。(3)有77%(包含非常滿意2.4%、很滿意10.8%、滿意59%)的受訪者滿意「國稅資訊系統能提供業務所需資料」的看法，並且有15%(包含非常不滿意1.0%、很不滿意1.2%、不滿意1%)的受訪者表示不滿意。

綜合上述，受訪者對於電子化跨機關資料交換的效能面向的看法，以改善服務品質(83%)的同意程度較高、工作品質(74.5%)次之，最後是使用者整體滿意度(81.8%)，其中全國商工行政服務資訊系統使用者滿意度(89.4%)高於國稅資訊系統(77%)。

表 4-43 電子化跨機關資料交換中有關效能的看法

	非常不同意	很不同意	不同意	同意	很同意	非常同意	無法判斷
46.採用電子化跨機關資料交換已減少了業務處理時出錯的機會。N=587	2 (0.3%)	6 (1.0%)	76 (12.9%)	298 (50.8%)	94 (16.0%)	45 (7.7%)	66 (11.2%)
47.採用電子化跨機關資料交換時已改善了對民眾服務的品質。N=590	1 (0.2%)	2 (0.3%)	42 (7.1%)	330 (55.9%)	96 (16.3%)	64 (10.8%)	55 (9.3%)

表 4-44 電子化跨機關資料交換中有關使用者滿意度的看法

	非常不滿意	很不滿意	不滿意	滿意	很滿意	非常滿意	無法判斷
60.整體而言，我對採用電子化跨機關資料交換的滿意程度是：N=585	1 (0.2%)	3 (0.5%)	43 (7.4%)	391 (66.8%)	72 (12.3%)	16 (2.7%)	59 (10.1%)
61.整體而言，我對全國商工行政服務資訊系統能提供業務所需資料的滿意程度是：N=586	1 (0.2%)	2 (0.3%)	33 (5.6%)	372 (63.5%)	116 (19.8%)	36 (6.1%)	26 (4.4%)
62.整體而言，我對國稅資訊系統能提供業務所需資料的滿意程度是：N=586	6 (1.0%)	7 (1.2%)	75 (12.8%)	346 (59.0%)	63 (10.8%)	14 (2.4%)	75 (12.8%)

(六) 課責面向分析

課責面向包含提高透明性、可追蹤性，以及清楚的責任分工等變項，研究結果如表4-45所示。

首先，在「提高透明性」方面，有87.5%的受訪者同意「採用電子化跨機關資料交換已提升了機關彼此間的資訊透明程度」的看法。

其次，在「可追蹤性」方面，有87.1%的受訪者同意「採用電子化跨機關資料交換已提高了作業流程進度的可追蹤性」的看法。

最後，在「清楚的責任分工」方面，僅有72.6%的受訪者同意「採用電子化跨機關資料交換已使機關間的業務責任劃分更清楚」的看法，有14.2%的受訪者表示不同意。

由此可見，在電子化跨機關資料交換中有關課責的看法，受訪者對於提高透明性與可追蹤性方面的同意度均高，而「清楚的責任分工」則是較低。

表 4-45 電子化跨機關資料交換中有關課責的看法

	非常不同意	很不同意	不同意	同意	很同意	非常同意	無法判斷
48.採用電子化跨機關資料交換已提升了機關彼此間的資訊透明程度。N=590	1 (0.2%)	1 (0.2%)	27 (4.6%)	354 (60.0%)	109 (18.5%)	53 (9.0%)	45 (7.6%)
49.採用電子化跨機關資料交換已提高了作業流程進度的可追蹤性。N=590	0 (0%)	4 (0.7%)	27 (4.6%)	358 (60.7%)	107 (18.1%)	49 (8.3%)	45 (7.6%)
50.採用電子化跨機關資料交換已使機關間的業務責任劃分更清楚。N=590	7 (1.2%)	2 (0.3%)	75 (12.7%)	307 (52.0%)	87 (14.7%)	35 (5.9%)	77 (13.1%)

(七) 決策模式改變面向分析

決策模式改變面向包含授權、授能、自我效能、水平層次、垂直層次等變項，研究結果如表4-46、表4-47所示。

首先，在「授權」方面，受訪者對於「採用電子化跨機關資料交換已增加了業務承辦時的行政裁量空間」此種看法的同意程度，只有近59.3%的受訪者同意此種看法，有22.6%的受訪者表示不同意。

第二，在「授能」方面，受訪者對於「採用電子化跨機關資料交換已提升了業務承辦人員處理特殊個案的能力」此種看法的同意程度，有65.6%的受訪者同意此種看法。

第三，在「自我效能」方面，有72.7%的受訪者同意採用電子化跨機關資料交換已提升了業務承辦人員的裁決時效」的看法。

第四，在「水平層次」方面，有73.1%的受訪者同意「採用電子化跨機關資料交換已減少了水平機關間會簽核章的數目」的看法。另外，受訪者認為採用電子化跨機關資料交換已平均減少36.9%的水平機關間會簽核章之比例。

第五，在「垂直層次」方面，有近六成五的受訪者同意「採用電子化跨機關資料交換已減少了垂直機關間陳核核章的數目」的看法。另外，受訪者認為採用電子化跨機關資料交換已平均減少35.1%的垂直機關間陳核核章之比例。

由此可見，在電子化跨機關資料交換中有關決策模式的看法，受訪者在「授權」方面，受訪者對於「採用電子化跨機關資料交換已增加了業務承辦時的行政裁量空間」此種看法的同意程度，有近60%的受訪者同意，顯示裁量空間並未隨著電子資料交換而大幅增加。

表 4-46 電子化跨機關資料交換中有關決策模式改變的看法

	非常不同意	很不同意	不同意	同意	很同意	非常同意	無法判斷
51.採用電子化跨機關資料交換已增加了業務承辦時的行政裁量空間。N=589	4 (0.7%)	14 (2.4%)	115 (19.5%)	278 (47.2%)	61 (10.4%)	10 (1.7%)	107 (18.2%)
52.採用電子化跨機關資料交換已提升了業務承辦人員處理特殊個案的能力。N=588	6 (1.0%)	7 (1.2%)	90 (15.3%)	303 (51.5%)	75 (12.8%)	9 (1.5%)	98 (16.7%)
53.採用電子化跨機關資料交換已提升了業務承辦人員的裁決時效。N=588	6 (1.0%)	4 (0.7%)	77 (13.1%)	327 (55.6%)	75 (12.8%)	25 (4.3%)	74 (12.6%)
54.採用電子化跨機關資料交換已減少了水平機關間會簽核章的數目。N=588	4 (0.7%)	4 (0.7%)	56 (9.5%)	321 (54.6%)	85 (14.5%)	24 (4.1%)	94 (16.0%)
56.採用電子化跨機關資料交換已減少了垂直機關間陳核核章的數目。N=565	6 (1.1%)	6 (1.1%)	61 (10.8%)	288 (51.0%)	65 (11.5%)	12 (2.1%)	127 (22.5%)

表 4-47 採用電子化跨機關資料交換後減少核章的比例

	平均值	最小值	最大值
55.採用電子化跨機關資料交換已減少水平機關間會簽核章的比例：(%)N = 270	36.90%	0%	100%
57.採用電子化跨機關資料交換已減少垂直機關間陳核核章的比例：(%)N = 264	35.10%	0%	100%

(八) 系統目標達成程度面向分析

系統目標達成程度面向研究結果如表4-48所示，(1)有87.2%(包含完全達到4.8%、大部分達到23.9%、達到52%)的受訪者認為有達到全國商工行政服務資訊系統「建立一致性工商登記管理資料庫」的目標，僅有5.6%(包含大部分沒達到0.3%、沒達到5.3%)的受訪者表示沒達到。(2)有80.9%(包含完全達到4.3%，大部分達到21.9%、達到54.7%)的受訪者認為有達到全國商工行政服務資訊系統在「加速縣(市)政府工商管理業務電腦化，減輕人力負荷」的目標，但有11.5%(包含完全沒達到0.2%，大部分沒達到1.2%、沒達到10.1%)的受訪者表示沒達到。(3)有85%(包含完全達到6%、大部分達到22.9%、達到56.1%)的受訪者認為有達到全國商工行政服務資訊系統在「縮短行政作業流程，提高工作效率，以資便民」的目標，僅有8.9%(包含大部分沒達到0.2%、沒達到8.7%)的受訪者表示沒達到。(4)有85%(包含完全達到6%、大部分達到21.3%、達到57.7%)的受訪者認為有達到全國商工行政服務資訊系統在「資料分散處理、資訊共同使用，節省重複處理成本」的目標，並且有8.7%(包含大部分沒達到0.3%、沒達到8.4%)的受訪者表示沒達到。(5)有82.8%(包含完全達到4.9%、大部分達到21.2%、達到56.7%)的受訪者認為有達到全國商工行政服務資訊系統在「藉工商管理資訊之整合及透明化，維護交易之安全」的目標，僅有7.5%(包含大部分沒達到0.2%、沒達到7.3%)的受訪者表示沒達到。

(6)有85.7%(包含完全達到5.8%、大部分達到20.3%、達到59.6%)的受訪者認為有達到全國商工行政服務資訊系統「建立全國工商網路傳輸架構，促進各單位資訊交流」的目標，並且有8.2%(包含大部分沒達到0.2%、沒達到8%)的受訪者表示沒達到。(7)有83.6%(包含完全達到6.8%、大部分達到22.1%、達到54.7%)的受訪者認為有達到全國商工行政服務資訊系統在「擴大線上服務管道，減輕民眾往返奔波的時間與人力成本」的目標，並且有11.8%(包含大部分沒達到1.5%、沒達到10.3%)的受訪者表示沒達到。(8)有87.8%(包含完全達到7.5%、大部分達到22.1%、達到58.2%)的受訪者認為有達到全國商工行政服務資訊系統在「普及商工資訊服務，商工資訊垂手可得」的目標，僅有7.2%(包含大部分沒達到0.7%、沒達到6.5%)的受訪者表示沒達到。

最後，關於受訪者對於「當您所屬的機關與其他機關資料分享時，會符合既定的政策目標」此種看法，有80.1%(包含完全達到3.9%，大部分達到17.6%、達到58.6%)的受訪者認為有達到符合既定的機關政策目標，僅有9.1%(包含大部分沒達到7.9%、沒達到1.2%)的受訪者表示沒達到。

綜言之，受訪者對於全國商工行政服務資訊系統之系統目的達成度的看法，其中以「普及商工資訊服務，商工資訊垂手可得」與「建立一致性工商登記管理資料庫」目標達程度最高，最低則是「加速縣(市)政府工商管理業務電腦化，減輕人力負荷」(80.9%)。

表 4-48 受訪者對於全國商工行政服務資訊系統之系統目的達成度的看法

	完全沒達到	大部分沒達到	沒達到	達到	大部分達到	完全達到	無法判斷
63.在全國商工行政服務資訊系統中，線上資料庫的使用，可以幫助組織更容易達成下列的政策目標：							
63-1.建立一致性工商登記管理資料庫。N=586	0 (0%)	2 (0.3%)	31 (5.3%)	343 (58.5%)	140 (23.9%)	28 (4.8%)	42 (7.2%)
63-2.加速縣(市)政府工商管理業務電腦化，減輕人力負荷。N=585	1 (0.2%)	7 (1.2%)	59 (10.1%)	320 (54.7%)	128 (21.9%)	25 (4.3%)	45 (7.7%)
63-3.縮短行政作業流程，提高工作效率，以資便民。N=586	0 (0%)	1 (0.2%)	51 (8.7%)	329 (56.1%)	134 (22.9%)	35 (6.0%)	36 (6.1%)
63-4.資料分散處理、資訊共同使用，節省重複處理成本。N=586	0 (0%)	2 (0.3%)	49 (8.4%)	338 (57.7%)	125 (21.3%)	35 (6.0%)	37 (6.3%)
63-5.藉工商管理資訊之整合及透明化，維護交易之安全。N=586	0 (0%)	1 (0.2%)	43 (7.3%)	332 (56.7%)	124 (21.2%)	29 (4.9%)	57 (9.7%)
63-6.建立全國工商網路傳輸架構，促進各單位資訊交流。N=586	0 (0%)	1 (0.2%)	47 (8.0%)	349 (59.6%)	119 (20.3%)	34 (5.8%)	36 (6.1%)
63-7.擴大線上服務管道，減輕民眾往返奔波的時間與人力成本N=585	0 (0%)	9 (1.5%)	60 (10.3%)	320 (54.7%)	129 (22.1%)	40 (6.8%)	27 (4.6%)
63-8.普及商工資訊服務，商工資訊垂手可得。N=584	0 (0%)	4 (0.7%)	38 (6.5%)	340 (58.2%)	129 (22.1%)	44 (7.5%)	29 (5.0%)

	完全沒達到	大部分沒達到	沒達到	達到	大部分達到	完全達到	無法判斷
64.當您所屬的機關與其他機關資料分享時，會符合既定的政策目標。N=584	0 (0%)	7 (1.2%)	46 (7.9%)	342 (58.6%)	103 (17.6%)	23 (3.9%)	63 (10.8%)

第三節 國稅資訊系統使用者觀點之成效評估

本研究的主要目的是瞭解使用者對於電子跨域治理成效評估，因此以五區國稅人員為測量對象，針對使用電子化跨機關資料交換後的成效進行評估。根據本研究先前所建立的電子跨域治理面向中 G2G 成效評估之架構，問卷分別對影響因素、使用者行為面，及成效評估面向三大部分進行調查。

一、 影響因素構面

在影響因素構面中，主要包含科技技術、法規制度、組織運作、協力條件，以及系統特性等五個面向，將研究結果分述如下：

（一） 科技技術面向分析

在科技技術面向包含資訊品質、業務服務品質、科技接受程度、資料庫整合程度、資料交換標準，以及資料交換頻率等變項，研究結果如表 4-49 所示。

首先，在「資訊品質」方面，受訪者對於「透過電子化跨機關資料交換可獲得業務處理所需的完整資料」此種看法的同意程度，有九成五(95.1%，包含非常同意22.1%、很同意25.7%、同意47.3%)的受訪者表示同意，僅有3.1%(包含非常不同意0.9%、不同意2.2%)的受訪者表示不同意；另外，本研究亦調查受訪者對於「透過電子化跨機關交換可獲得業務處理所需的正確資料」此種看法的同意程度，有近九成四(93.7%，包含非常同意19.0%、很同意26.5%、同意48.2%)的受訪者表示同意，僅有4.0%的受訪者表示不同意。

其次，在「業務服務品質」方面，有近九成六(95.6%，包含非常同意24.8%、很同意31.4%、同意39.4%)的受訪者同意「電子化跨機關資料交換能滿足不同機關間的業務合作需求」此種看法，僅有極少數(2.2%)的受訪者則表示不同意。

第三，在「科技接受程度」方面，受訪者對於「電子化跨機關資料交換在操作上相當便利」此種看法的同意程度，有八成四(84.0%，包含非常同意16.0%、很同意25.3%、同意42.7%)的受訪者表示同意，僅有14.1%(包含非常不同意0.4%、很不同意0.4%、不同意13.3%)的受訪者表示不同意。

第四，在「資料庫整合程度」方面，受訪者對於「電子化跨機關資料交換能串聯業務上所需的不同資料庫」此種看法的同意程度，有近九成三(92.9%，包含非常同意23.5%、很同意26.5%、同意42.9%)的受訪者同意此種看法，僅有極少數(5.2%，包含非常不同意0.4%、很不同意0.4%、不同意4.4%)的受訪者表示不同意。

第五，在「資料交換標準」方面，受訪者對於「透過電子化跨機關資料交換所取得資料，與本機關所需資料格式完全相符」此種看法的同意程度，有近六成(58.0%，包含非常同意4.0%、很同意11.1%、同意42.9%)的受訪者同意此種看法，有31.9%(包含很不同意3.1%、不同意28.8%)的受訪者表示不同意，有一成多(10.2%)的受訪者表示無法判斷。

最後，在「資料交換頻率」方面，受訪者對於「共同使用電子化跨機關資料交換的機關彼此資料交換相當頻繁」此種看法的同意程度，有近八成(79.4%，包含非常同意10.7%、很同意24.1%、同意44.6%)的受訪者同意此種看法，僅有一成五(15.1%，包含非常不同意0.4%、很不同意1.3%、不同意13.4%)的受訪者表示不同意。

綜合上述，多數受訪者對於電子化跨機關資料交換中的科技技術面向是持有認同的看法，其中受訪者對業務服務品質(95.6%)最認同，其次是資訊完整性(95.1%)、資訊正確性(93.8%)、資料庫整合程度(92.9%)、科技接受程度(84.0%)、資料交換頻率(79.5%)，最低則是資料交換標準(58.0%)。

表 4-49 電子化跨機關資料交換中有關科技技術面向的看法

	非常不同意	很不同意	不同意	同意	很同意	非常同意	無法判斷
1.透過電子化跨機關資料交換可獲得業務處理所需的完整資料。 N=226	2 (0.9%)	0 (0.0%)	5 (2.2%)	107 (47.3%)	58 (25.7%)	50 (22.1%)	4 (1.8%)
2.透過電子化跨機關資料交換可獲得業務處理所需的正確資料。 N=226	0 (0.0%)	0 (0.0%)	9 (4.0%)	109 (48.2%)	60 (26.5%)	43 (19.0%)	5 (2.2%)
3.電子化跨機關資料交換能滿足不同機關間的業務合作需求。N=225	0 (0.0%)	0 (0.0%)	5 (2.2%)	89 (39.4%)	71 (31.4%)	56 (24.8%)	5 (2.2%)
4.電子化跨機關資料交換在操作上相當便利。 N=226	1 (0.4%)	1 (0.4%)	30 (13.3%)	96 (42.7%)	57 (25.3%)	36 (16.0%)	4 (1.8%)

	非常不同意	很不同意	不同意	同意	很同意	非常同意	無法判斷
5.電子化跨機關資料交換能串聯業務上所需的不同資料庫。 N=226	1 (0.4%)	1 (0.4%)	10 (4.4%)	97 (42.9%)	60 (26.5%)	53 (23.5%)	4 (1.8%)
6.透過電子化跨機關資料交換所取得資料，與本機關所需資料格式完全相符。 N=226	0 (0.0%)	7 (3.1%)	65 (28.8%)	97 (42.9%)	25 (11.1%)	9 (4.0%)	23 (10.2%)
7.共同使用電子化跨機關資料交換的機關彼此資料交換相當頻繁。 N=224	1 (0.4%)	3 (1.3%)	30 (13.4%)	100 (44.6%)	54 (24.1%)	24 (10.7%)	12 (5.4%)

(二) 法規制度面向分析

在法規制度面向包含制度安排與隱私權保障等變項，研究結果如表4-50所示。

在「制度安排」方面，受訪者對於「因不同機關間法規制度不一致，使電子化跨機關資料交換無法發揮效能」此種看法的同意程度，有68.0%(包含非常同意8.9%、很同意15.1%、同意44.0%)的受訪者同意此種看法，僅有近三成(26.7%，包含非常不同意1.3%、很不同意1.8%、不同意23.6%)的受訪者表示不同意。

在「隱私權保障」方面，受訪者對於「電子化跨機關資料交換的運作已滿足法律上個人資訊隱私保護的要求」此種看法的同意程度，有66.2%(包含非常同意4.4%、很同意12.0%、同意49.8%)的受訪者同意此種看法，僅二成五(25.3%，包含非常不同意0.4%、很不同意3.1%、不同意21.8%)的受訪者表示不同意。

綜合上述，有近七成的受訪者認同電子化跨機關資料交換的法規制度面，並且受訪者對於法規制度一致性(68.0%)的同意程度略高於隱私權保障(66.2%)。

表 4-50 電子化跨機關資料交換中有關法規制度面向的看法

	非常不同意	很不同意	不同意	同意	很同意	非常同意	無法判斷
10.因不同機關間法規制度不一致，使電子化跨機關資料交換無法發揮效能。 N=225	3 (13%)	4 (1.8%)	53 (23.6%)	99 (44.0%)	34 (15.1%)	20 (8.9%)	12 (5.3%)
11.電子化跨機關資料交換的運作已滿足法律上個人資訊隱私保護的要求。 N=225	1 (0.4%)	7 (3.1%)	49 (21.8%)	112 (49.8%)	27 (12.0%)	10 (4.4%)	19 (8.4%)

(三) 組織運作面向分析

在組織運作面向包含信任、對變革的抗拒、組織結構、行政流程、合作關係、互賴性，以及組織文化等變項，研究結果如表4-51所示。

首先，在「信任」方面，受訪者對於「進行電子化跨機關資料交換的機關彼此間具有信任基礎」此種看法的同意程度，有近九成(87.9%，包含非常同意8.9%、很同意26.8%、同意52.2%)的受訪者同意此種看法，僅有9.4%(包含很不同意0.9%、不同意8.5%)的受訪者表示不同意。

其次，在「對變革的抗拒」方面，受訪者對於「本機關業務承辦人員很排斥採用電子化跨機關資料交換」此種看法的同意程度，有近九成(87.1%，包含非常不同意9.3%、很不同意14.7%、不同意63.1%)的受訪者表示不同意此種看法，僅有不到一成(9.8%，包含非常同意1.8%、很同意3.1%、同意4.9%)的受訪者表示同意。換句話說，大多數的受訪者認同業務承辦人員願意採用電子化跨機關資料交換。

第三，在「組織結構」方面，受訪者對於「進行電子化跨機關資料交換的機關間無直接隸屬關係時，不利於資料的交換」此種看法的同意程度，有六成(60.6%，包含非常同意7.5%、很同意13.7%、同意39.4%)的受訪者表示同意，有三成五(34.5%，包含非常不同意2.2%、很不同意4.0%、不同意28.3%)的受訪者表示不同意。

第四，在「行政流程」方面，受訪者對於「各機關的既有行政流程，與電子化跨機關資料交換的運作具有高度相容性」此種看法的同意程度，有近六成(58.4%，包含非常同意2.7%、很同意10.6%、同意45.1%)的受訪者同意此種看法，有三成(31.0%，包含非常不同意0.4%、很不同意2.7%、不同意27.9%)的受訪者表示不同意，有一成(10.6%)的受訪者則表示無法判斷。此外，有82.3%(包含非常同意12.9%、很同意22.7%、同意46.7%)的受訪者同意「電子化跨機關資料交換的採用可大幅降低業務承辦人員的工作壓力」的看法，僅有

16.4%(包含非常不同意1.3%、很不同意0.4%、不同意14.7%)的受訪者表示不同意。

第五，在「合作關係」方面，有超過五成以上(51.6%，包含非常不同意2.7%、很不同意5.38%、不同意43.6%)的受訪者不同意「本機關進行電子化跨機關資料交換時曾有很多不好的經驗」的看法，有近四成(39.1%，包含非常同意2.2%、很同意8.0%、同意28.9%)的受訪者表示同意。換句話說，較多的受訪者認為任職機關在過去進行電子化跨機關資料交換的經驗良好。

第六，在「互賴性」方面，受訪者對於「採用電子化跨機關資料交換的機關間在業務上具有高度的互賴性」此種看法的同意程度，有84.1%(包含非常同意8.4%、很同意17.7%、同意58.0%)的受訪者同意此種看法，僅有12.9%(包含很不同意1.8%、不同意11.1%)的受訪者表示不同意。

第七，在「組織文化」方面，受訪者對於「本機關期望透過電子化跨機關資料交換提供更有效的民眾服務」此種看法的同意程度，有九成五(95.1%，包含非常同意25.0%、很同意30.8%、同意39.3%)的受訪者表示同意，僅有3.5% (包含非常不同意0.4%、很不同意0.4%、不同意2.7%) 的受訪者表示不同意的看法。另外，受訪者對於「本機關將電子化跨機關資料交換視為一種組織創新的表現」此種看法的同意程度，有九成五 (95.2%，包含非常同意22.6%、很同意27.0%、同意45.6%) 的受訪者同意此種看法，僅有極少數(1.3%) 的受訪者表示不同意。

綜而觀之，多數受訪者認同電子化跨機關資料交換中組織運作面向的看法，其中對組織文化中的創新文化(95.2%)及客服文化(95.1%)表示較高認同，其次是認同信任(87.9%)、接受組織變革(87.1%)、互賴性(84.1%)，以及降低工作壓力(82.3%)，最後則以組織結構(60.6%)、工作流程鑲嵌性(58.4%)和合作經驗良好(51.6%)等認同度較低。

表 4-51 電子化跨機關資料交換中有關組織運作面向的看法

	非常不同意	很不同意	不同意	同意	很同意	非常同意	無法判斷
12.進行電子化跨機關資料交換的機關彼此間具有信任基礎。N=224	0 (0.0%)	2 (0.9%)	19 (8.5%)	117 (52.2%)	60 (26.8%)	20 (8.9%)	6 (2.7%)
13.本機關業務承辦人員很排斥採用電子化跨機關資料交換。N=225	21 (9.3%)	33 (14.7%)	142 (63.1%)	11 (4.9%)	7 (3.1%)	4 (1.8%)	7 (3.1%)
14.進行電子化跨機關資料交換的機關間無直接隸屬關係時，不利於資料的交換。N=226	5 (2.2%)	9 (4.0%)	64 (28.3%)	89 (39.4%)	31 (13.7%)	17 (7.5%)	11 (4.9%)
15.各機關的既有行政流程，與電子化跨機關資料交換的運作具有高度相容性。N=226	1 (0.4%)	6 (2.7%)	63 (27.9%)	102 (45.1%)	24 (10.6%)	6 (2.7%)	24 (10.6%)
16.電子化跨機關資料交換的採用可大幅降低業務承辦人員的工作壓力。N=225	3 (1.3%)	1 (0.4%)	33 (14.7%)	105 (46.7%)	51 (22.7%)	29 (12.9%)	3 (1.3%)
17.本機關進行電子化跨機關資料交換時曾有很多不好的經驗。N=225	6 (2.7%)	12 (5.3%)	98 (43.6%)	65 (28.9%)	18 (8.0%)	5 (2.2%)	21 (9.3%)
18.採用電子化跨機關資料交換的機關間在業務上具有高度的互賴性。N=226	0 (0.0%)	4 (1.8%)	25 (11.1%)	131 (58.0%)	40 (17.7%)	19 (8.4%)	7 (3.1%)
19.本機關期望透過電子化跨機關資料交換提供更有效的民眾服務。N=224	1 (0.4%)	1 (0.4%)	6 (2.7%)	88 (39.3%)	69 (30.8%)	56 (25.0%)	3 (1.3%)
20.本機關將電子化跨機關資料交換視為一種組織創新的表現。N=226	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3 (1.3%)	103 (45.6%)	61 (27.0%)	51 (22.6%)	8 (3.5%)

（四） 協力條件

在協力條件面向包含共同目標、資料庫的擁有權、主管的支持、需放棄原有權威的程度、參與者所需承擔的與責任，以及參與者的角色等變項，研究結果如表4-52所示。

首先，在「共同目標」方面，有高達九成八(97.8%，包含非常同意23.0%、很同意28.3%、同意46.5%)的受訪者同意「採用電子化跨機關資料交換的機關間具有提升彼此業務效率的共同目標」此種看法，僅有極少數(1.3%)的受訪者表示不同意。

第二，在「資料庫的擁有權」方面，受訪者對於「即使採用電子化跨機關資料交換，我們仍保有對本機關資料庫管理的自主權力」此種看法的同意程度，有九成六(96.5%，包含非常同意20.8%、很同意25.2%、同意50.4%)的受訪者同意此種看法，僅有3.5%的受訪者則表示無法判斷。

第三，在「主管的支持與領導」方面，受訪者對於「本機關首長非常鼓勵員工進行電子化跨機關資料交換」此種看法的同意程度，有八成(80.8%，包含非常同意18.2%、很同意18.2%、同意44.4%)的受訪者同意此種看法，僅有4.5%(包含非常不同意0.9%、很不同意0.9%、不同意2.7%)的受訪者表示不同意。

第四，在「需放棄原有權威的程度」方面，受訪者對於「為能提升電子化跨機關資料交換的效用，機關首長非常樂意將本機關資料庫開放給其他的機關使用」此種看法的同意程度，有五成(50.9%，包含非常同意3.6%、很同意8.5%、同意38.8%) 的受訪者同意此種看法，有近二成五(23.7%，包含非常不同意2.2%、很不同意2.7%、不同意18.8%) 的受訪者表示不同意，並且有25.4%的受訪者則認為無法判斷。

第五，在「參與者所需承擔的責任」方面，受訪者對於「我很清楚自己在電子化跨機關資料交換運作過程中所需承擔的責任」此種看

法的同意程度，有七成六(76.8%，包含非常同意11.6%、很同意15.6%、同意49.6%)的受訪者同意此種看法，有16.0%(包含非常不同意2.2%、很不同意0.9%、不同意12.9%)的受訪者表示不同意。

最後，在「參與者的角色」方面，受訪者對於「本機關在電子化跨機關資料交換運作過程中的角色與責任是很明確的」此種看法的同意程度，有七成六(76.4%，包含非常同意12.5%、很同意17.9%、同意46.0%)的受訪者同意此種看法，有13.3% (包含非常不同意1.3%、很不同意0.4%、不同意11.6%) 的受訪者表示不同意。

綜合以上，在電子化跨機關資料交換中的協力條件面向，有高達九成六以上的受訪者表示同意共同目標(97.8%)與資料庫擁有權(96.5%)的看法，其次是主管的支持與領導(80.8%)、參與者所需承擔的責任(76.8%)與參與者的角色(76.4%)，而以需放棄原有權威的程度的認同度(50.9%)為最低。

表 4-52 電子化跨機關資料交換中有關協力條件面向的看法

	非常不同意	很不同意	不同意	同意	很同意	非常同意	無法判斷
21.採用電子化跨機關資料交換的機關間具有提升彼此業務效率的共同目標。 N=226	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3 (1.3%)	105 (46.5%)	64 (28.3%)	52 (23.0%)	2 (0.9%)
22.即使採用電子化跨機關資料交換，我們仍保有對本機關資料庫管理的自主權力。 N=226	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	114 (50.4%)	57 (25.2%)	47 (20.8%)	8 (3.5%)
23.本機關首長非常鼓勵員工進行電子化跨機關資料交換。N=225	2 (0.9%)	2 (0.9%)	6 (2.7%)	100 (44.4%)	41 (18.2%)	41 (18.2%)	33 (14.7%)

	非常不同意	很不同意	不同意	同意	很同意	非常同意	無法判斷
24.為能提升電子化跨機關資料交換的效用，機關首長非常樂意將本機關資料庫開放給其他的機關使用。N=224	5 (2.2%)	6 (2.7%)	42 (18.8%)	87 (38.8%)	19 (8.5%)	8 (3.6%)	57 (25.4%)
25.我很清楚自己在電子化跨機關資料交換運作過程中所需承擔的責任。N=224	5 (2.2%)	2 (0.9%)	29 (12.9%)	111 (49.6%)	35 (15.6%)	26 (11.6%)	16 (7.1%)
26.本機關在電子化跨機關資料交換運作過程中的角色與責任是很明確的。N=224	3 (1.3%)	1 (0.4%)	26 (11.6%)	103 (46.0%)	40 (17.9%)	28 (12.5%)	23 (10.3%)

(五) 系統特性面向分析

在系統特性面向包含系統設立目標及功能等變項，研究結果如表 4-53、4-54 所示。

在「系統設定目標」方面：(1)有九成(90.7%，包含非常瞭解13.3%，很瞭解12.8%、瞭解64.4%)的受訪者瞭解國稅資訊系統設立「縮短作業流程，提升服務能力」的目標，僅有8.0%(包含非常不瞭解0.9%、不瞭解7.1%)的受訪者表示不瞭解。(2)有89.8%(包含非常瞭解12.4%、很瞭解14.6%、瞭解62.8%)的受訪者瞭解國稅資訊系統設立「協調各賦稅單位，建立資訊平台整合共識，達成資訊作業簡併」的目標，僅有9.7%(包含非常不瞭解0.4%、不瞭解9.3%)的受訪者表示不瞭解。(3)有八成(80.8%，包含非常瞭解8.4%，很瞭解15.1%、瞭解57.3%)的受訪者瞭解國稅資訊系統設立「提供跨轄區國稅業務申辦、核定與更正服務」的目標，僅近二成(17.7%，包含非常不瞭解1.3%、不瞭解16.4%)的受訪者表示不瞭解。(4)有八成四(84.5%，包含非常瞭解9.3%、很瞭解15.0%、瞭解60.2%)的受訪者瞭解國稅資訊系統設立「提供跨局國稅業務申辦、查詢及核發證明服務」的目標，

僅有14.1%(包含非常不瞭解1.3%、不瞭解12.8%)的受訪者表示不瞭解。(5)有九成三 (93.4%，包含非常瞭解11.6%，很瞭解16.9%、瞭解64.9%)的受訪者瞭解國稅資訊系統設立「提供國稅業務網路申報、申請及查詢服務」的目標，僅有6.2%(包含非常不瞭解1.3%、不瞭解4.9%) 的受訪者表示不瞭解。(6)有85.9% (包含非常瞭解11.1%、很瞭解15.5%、瞭解59.3%) 的受訪者瞭解國稅資訊系統設立「建立跨機關連線服務環境，達成一處收件，多處服務」的目標，僅有13.7%(包含非常不瞭解0.9%、很不瞭解0.4%、不瞭解12.4%) 的受訪者表示不瞭解。(7)有84.3% (包含非常瞭解10.8%、很瞭解15.2%、瞭解58.3%) 的受訪者瞭解國稅資訊系統設立「簡化軟體維護，以減輕人力負荷及維護成本」的目標，僅有13.8%(包含非常不瞭解0.4%、很不瞭解0.4%、不瞭解13.0%) 的受訪者表示不瞭解。

在「系統功能」方面，(1)有89.8% (包含非常瞭解7.1%、很瞭解19.9%、瞭解62.8%) 的受訪者瞭解國稅資訊系統中「稅務應用系統(綜合所得稅、營利事業所得稅、遺產贈與稅、貨物稅、證交稅、菸酒稅、營業稅等)」的功能，僅有9.7%的受訪者表示不瞭解。(2)有69.0% (包含非常瞭解6.6%、很瞭解11.5%、瞭解50.9%) 的受訪者瞭解國稅資訊系統中「全功能櫃台作業」的功能，並且有30.1% (包含非常不瞭解0.4%、很不瞭解2.2%、不瞭解27.4%) 的受訪者表示不瞭解。(3)有73.5% (包含非常瞭解7.1%、很瞭解13.7%、瞭解52.7%) 的受訪者瞭解國稅資訊系統中「派案管制系統」的功能，並且有25.2% (包含很不瞭解1.3%、不瞭解23.9%) 的受訪者表示不瞭解。(4)有79.9% (包含非常瞭解8.8%、很瞭解15.5%、瞭解56.6%) 的受訪者瞭解國稅資訊系統中「徵課管理系統」的功能，並且有18.5% (包含非常不瞭解0.4%、很不瞭解1.3%、不瞭解16.8%) 的受訪者表示不瞭解。(5)有75.7% (包含非常瞭解5.3%、很瞭解14.6%、瞭解55.8%) 的受訪者瞭解國稅資訊系統中「辦公室自動化應用系統(表單流程電子化)」的功能，並且有23.9% (包含很不瞭解1.8%、不瞭解22.1%)的受訪者表示不瞭解。(6)有50.0% (包含非常不瞭解2.2%、很不瞭解4.9%、不瞭解42.9%) 的受訪者不瞭解國稅資訊系統中「影像稅務應用系統」的功能，並且有

48.7% (包含非常瞭解4.0%、很瞭解7.5%、瞭解37.2%)的受訪者表示瞭解。

綜合上述，受訪者對於電子化跨機關資料交換中系統特性面向的看法，在「系統設定目標」方面的瞭解程度高低，有八成以上的受訪者瞭解國稅系統設定目標。以「提供國稅業務網路申報、申請及查詢服務」(93.4%)和「縮短作業流程，提升服務能力」(90.7%)為較高，其次分別是「協調各賦稅單位，建立資訊平台整合共識，達成資訊作業簡併」(89.9%)、「建立跨機關連線服務環境，達成一處收件，多處服務」(85.9%)、「提供跨局國稅業務申辦、查詢及核發證明服務」(84.5%)、「簡化軟體維護，以減輕人力負荷及維護成本」(84.3%)和「提供跨轄區國稅業務申辦、核定與更正服務」(80.1%)。

在「系統功能」方面，以稅務應用系統(綜合所得稅、營利事業所得稅、遺產贈與稅、貨物稅、證交稅、菸酒稅、營業稅等)」(89.8%)為最高，其次是「徵課管理系統」(79.9%)、「辦公室自動化應用系統(表單流程電子化)」(75.7%)、「派案管制系統」(73.5%)、「全功能櫃台作業」(69.0%)，「影像稅務應用系統」(48.7%)則是瞭解程度較低。

表 4-53 受訪者對於國稅資訊系統設立目標的瞭解程度

	非常 不瞭解	很 不瞭解	不 瞭解	瞭 解	很 瞭解	非常 瞭解	無 法 判 斷
58-1縮短作業流程，提升服務能力。N=226	2 (0.9%)	0 (0.0%)	16 (7.1%)	146 (64.6%)	29 (12.8%)	30 (13.3%)	3 (1.3%)
58-2協調各賦稅單位，建立資訊平台整合共識，達成資訊作業簡併目標。N=226	1 (0.4%)	0 (0.0%)	21 (9.3%)	142 (62.8%)	33 (14.6%)	28 (12.4%)	1 (0.4%)
58-3提供跨轄區國稅業務申辦、核定與更正服務。N=225	3 (1.3%)	0 (0.0%)	37 (16.4%)	129 (57.3%)	34 (15.1%)	19 (8.4%)	3 (1.3%)

	非常 不瞭解	很不 瞭解	不 瞭解	瞭 解	很 瞭解	非常 瞭解	無 法 判 斷
58-4提供跨局國稅業務申報、查詢及核發證明服務。 N=226	3 (13%)	0 (0.0%)	29 (12.8%)	136 (60.2%)	34 (15.0%)	21 (9.3%)	3 (1.3%)
58-5提供國稅業務網路申報、申請及查詢服務。 N=225	3 (13%)	0 (0.0%)	11 (4.9%)	146 (64.9%)	38 (16.9%)	26 (11.6%)	1 (0.4%)
58-6建立跨機關連線服務環境，達成「一處收件，多處服務」目標。N=226	2 (0.9%)	1 (0.4%)	28 (12.4%)	134 (59.3%)	35 (15.5%)	25 (11.1%)	1 (0.4%)
58-7簡化軟體維護，以減輕人力負荷及維護成本。 N=223	1 (0.4%)	1 (0.4%)	29 (13.0%)	130 (58.3%)	34 (15.2%)	24 (10.8%)	4 (1.8%)

表 4-54 受訪者對於國稅資訊系統功能的瞭解程度

	非常 不瞭解	很不 瞭解	不 瞭解	瞭 解	很 瞭解	非常 瞭解	無 法 判 斷
59-1.稅務應用系統(綜合所得稅、營利事業所得稅、遺產贈與稅、貨物稅、證交稅、菸酒稅、營業稅等)N=226	0 (0.0%)	0 (0.0%)	22 (9.7%)	142 (62.8%)	45 (19.9%)	16 (7.1%)	1 (0.4%)
59-2 全 功 能 櫃 台 作 業 N=226	1 (0.4%)	5 (2.2%)	62 (27.4%)	115 (50.9%)	26 (11.5%)	15 (6.6%)	2 (0.9%)
59-3派案管制系統 N=226	0 (0.0%)	3 (1.3%)	54 (23.9%)	119 (52.7%)	31 (13.7%)	16 (7.1%)	3 (1.3%)

	非常 不瞭解	很不 瞭解	不 瞭解	瞭 解	很 瞭解	非常 瞭解	無 法判 斷
59-4徵課管理系統 N=226	1 (0.4%)	3 (1.3%)	38 (16.8%)	128 (56.6%)	35 (15.5%)	20 (8.8%)	1 (0.4%)
59-5辦公室自動化應用系 統(表單流程電子化) N=226	0 (0.0%)	4 (1.8%)	50 (22.1%)	126 (55.8%)	33 (14.6%)	12 (5.3%)	1 (0.4%)
59-6影像稅務應用系統 N=226	5 (2.2%)	11 (4.9%)	97 (42.9%)	84 (37.2%)	17 (7.5%)	9 (4.0%)	3 (1.3%)

二、 行為者使用構面

在使用者行為構面中，主要包含協力意願與組織成員的實際行為兩個面向，將研究結果分述如下。

(一) 協力意願面向分析

協力意願面向包含合作意願與資料分享意願等面向，研究結果如表4-55所示。在「合作意願」方面，受訪者對於「我很樂意透過電子化跨機關資料交換協同其他機關解決業務問題」此種看法的同意程度，有92.9%(包含非常同意17.0%、很同意21.0%、同意54.9%)的受訪者同意此種看法，有4.9%(包含非常不同意0.9%、不同意4.0%)的受訪者表示不同意。另外，在「資料分享意願」方面，受訪者對於「我很樂意與其他機關進行資料交換與共享」此種看法的同意程度，有91.5%(包含非常同意18.3%、很同意20.5%、同意52.7%)的受訪者同意此種看法，僅有6.2%(包含非常不同意0.4%、不同意5.8%)的受訪者表示不同意。

由此可知，有九成以上的受訪者同意電子化跨機關資料交換中的協力意願面向，並且合作意願(92.9%)的同意度略高於資料分享意願(91.5%)。

表 4-55 電子化跨機關資料交換中有關協力意願面向的看法

	非常不同意	很不同意	不同意	同意	很同意	非常同意	無法判斷
27.我很樂意透過電子化跨機關資料交換協同其他機關解決業務問題。 N=224	2 (0.9%)	0 (0.0%)	9 (4.0%)	123 (54.9%)	47 (21.0%)	38 (17.0%)	5 (2.2%)
28.我很樂意與其他機關進行資料交換與共享。 N=224	1 (0.4%)	0 (0.0%)	13 (5.8%)	118 (52.7%)	46 (20.5%)	41 (18.3%)	5 (2.2%)

(二) 組織成員的實際行為面向分析

組織成員的實際行為面向分析包含使用頻率與使用強度等面向，研究結果如表4-56、4-57所示。

在「使用頻率」方面，受訪者對於「我經常使用電子化跨機關資料交換」此種看法的同意程度，有近七成(67.7%，包含非常同意6.2%、很同意18.1%、同意43.4%)的受訪者表示同意，僅有三成(31.0%，包含非常不同意0.9%、很不同意6.2%、不同意23.9%)的受訪者表示不同意。另外，受訪者每天平均進行電子化跨機關資料交換是3.26次，最高是30次。

在「使用強度」方面，受訪者對於「我在處理案件時，需長時間使用電子化跨機關資料交換」此種看法的同意程度，受訪者不同意(50.2%，包含非常不同意2.7%、很不同意5.3%、不同意42.2%)略高於同意(48.9%，包含非常同意3.6%、很同意15.1%、同意30.2%)此種看法。再者，為進行資料查詢，受訪者最常使用的系統分別是國稅資訊

系統(204人)、全國商工系統(107人)、戶政役系統(105人)、地政系統(45人)、其他系統(8人，包含國稅特定網路解釋令查詢系統、地方稅系統、公文交換系統、出入境查詢系統)；受訪者使用系統處理每個案件時平均所需使用的時間為：(1)在全國商工系統平均是7.01分鐘，最長使用時間是3小時，最短則是1分鐘。(2)國稅資訊系統平均是27.64分鐘，最長使用時間是14.8小時，最短則是1分鐘。(3)戶政役系統平均是11.44分鐘，最長使用時間是8小時，最短則是1分鐘。(4)地政系統平均是11.44分鐘，最長使用時間是2小時，最短則是1分鐘。

最後，關於受訪者對於全國商工系統與國稅系統所提供的改進意見，前者乃希望商工系統與國稅系統整合、資料應及時更新、開放資料查詢(如查詢董監事及股東資料、公司最新登記事項卡查調)、建議可線上調印公司變更登記事項之掃描檔、希望操作功能簡單。後者則是希望系統操作介面應簡單明瞭、增加資料查詢(如勞保加保)、系統連線應穩定(如跨區局調閱資料連線問題)、提供跨區局查核完整的資訊、查核流程標準化。

表 4-56 受訪者採用電子化跨機關資料交換的情形

	非常不同意	很不同意	不同意	同意	很同意	非常同意	無法判斷
8.我經常使用電子化跨機關資料交換。N=226	2 (0.9%)	14 (6.2%)	54 (23.9%)	98 (43.4%)	41 (18.1%)	14 (6.2%)	3 (1.3%)
9.我在處理案件時，需長時間使用電子化跨機關資料交換。N=225	6 (2.7%)	12 (5.3%)	95 (42.2%)	68 (30.2%)	34 (15.1%)	8 (3.6%)	2 (0.9%)

表 4-57 受訪者實際採用電子化跨機關資料交換的情形(I)

N=205	平均值	最小值	最大值
65.每天平均進行電子化跨機關資料交換的次數：	3.17	0	30

表 4-57 受訪者實際採用電子化跨機關資料交換的情形(II)

66.為進行資料查詢，我最常使用的系統是：	無	有	處理每個案件時平均所需使用的時間：(分鐘)		
			平均值	最小值	最大值
66-1.全國商工行政服務資訊系統 N=215	108	107	7.01	1	180
66-2.國稅資訊系統 N=221	17	204	27.64	1	888
66-3.戶役政系統 N=208	53	105	11.44	1	480
66-4.地政系統 N=214	169	45	11.44	1	120

三、 成效評估構面

組織成員的行為改變、效率、專業網絡擴大、效能、協力互動、課責、決策模式改變、系統目的達成度等八個面向，研究結果分述如下。

(一) 組織成員的行為改變面向分析

組織成員行為改變包含合作面擴張、固化效果、增強效果等面向，研究結果如表4-58所示。

首先，在「合作面擴張」方面，受訪者對於「透過電子化資料交換方式，讓我能同時與更多機關進行資料分享」此種看法的同意程度，有近九成六(95.5%，包含非常同意18.2%、很同意19.1%、同意58.2%)的受訪者表示同意，僅有2.6%(包含很不同意0.4%、不同意2.2%)的受訪者表示不同意。

其次，在「固化效果」方面，受訪者對於「相較於採用電子化跨機關資料交換，我還是比較習慣用公文來交換資訊」此種看法的同意程度，有71.0%（包含非常不同意9.8%、很不同意9.8%、不同意51.6%）的受訪者不同意此種看法，有二成八（28.0%，包含非常同意2.7%、很同意4.9%、同意20.4%）的受訪者表示同意的看法。另外，受訪者對於「我已經很習慣採用電子化跨機關資料交換來處理業務」此種看法的同意程度，有75.1%（包含非常同意8.9%、很同意14.7%、同意51.6%）的受訪者同意此種看法，僅有二成（22.2%，包含很不同意0.4%、不同意21.8%）的受訪者表示不同意。

第三，在「增強效果」方面，受訪者對於「我很相信透過電子化跨機關資料交換來處理業務已是未來的趨勢」此種看法的同意程度，有高達九成八（98.2%，包含非常同意39.8%、很同意25.7%、同意32.7%）的受訪者同意此種看法。

由此可知，受訪者對於電子化跨機關資料交換中的組織成員行為改變面向的看法，以增強效果效果認同度最高(98.2%)，其次是合作面擴張(95.5%)，固化效果(75.1%)則認同度較低。

表 4-58 電子化跨機關資料交換中有關組織成員行為改變的看法

	非常不同意	很不同意	不同意	同意	很同意	非常同意	無法判斷
29.透過電子化資料交換方式，讓我能同時與更多機關進行資料分享。 N=225	0 (0.0%)	1 (0.4%)	5 (2.2%)	131 (58.2%)	43 (19.1%)	41 (18.2%)	4 (1.8%)
30.相較於採用電子化跨機關資料交換，我還是比較習慣用公文來交換資訊。 N=225	22 (9.8%)	22 (9.8%)	116 (51.6%)	46 (20.4%)	11 (4.9%)	6 (2.7%)	2 (0.9%)
31.我已經很習慣採用電子化跨機關資料交換來處理業務。 N=225	0 (0.0%)	1 (0.4%)	49 (21.8%)	116 (51.6%)	33 (14.7%)	20 (8.9%)	6 (2.7%)
32.我很相信透過電子化跨機關資料交換來處理業務已是未來的趨勢。 N=226	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	90 (39.8%)	58 (25.7%)	74 (32.7%)	4 (1.8%)

(二) 專業網絡擴大面向分析

專業網絡擴大包含專業互補與知識分享等變項，研究結果如表 4-59 所示。首先，在「專業互補」方面，受訪者對於「採用電子化跨機關資料交換已提升了機關間不同專業的互補效果」此種看法的同意程度，有九成(91.0%，包含非常同意 20.5%、很同意 20.5%、同意 50.0%)的受訪者同意此種看法，僅有 5.8%(包含很不同意 0.4%、不同意 5.4%)的受訪者表示不同意。其次，在「知識分享」方面，受訪者對於「採用電子化跨機關資料交換已增加了機關間專業知識的分享」此

種看法的同意程度，有88.9%(包含非常同意18.6%、很同意19.9%、同意50.4%)的受訪者同意此種看法，僅有7.5%(包含非常不同意0.4%、不同意7.1%)的受訪者表示不同意。

整體而言，有九成的受訪者同意電子化跨機關資料交換的專業網絡擴大看法，且專業互補的認同度(91.0%)略高於知識分享(88.9%)。

表 4-59 電子化跨機關資料交換中有關專業網絡擴大的看法

	非常不同意	很不同意	不同意	同意	很同意	非常同意	無法判斷
33.採用電子化跨機關資料交換已提升了機關間不同專業的互補效果。 N=224	0 (0.0%)	1 (0.4%)	12 (5.4%)	112 (50.0%)	46 (20.5%)	46 (20.5%)	7 (3.1%)
34.採用電子化跨機關資料交換已增加了機關間專業知識的分享。 N=226	1 (0.4%)	0 (0.0%)	16 (7.1%)	114 (50.4%)	45 (19.9%)	42 (18.6%)	8 (3.5%)

(三) 協力互動面向分析

協力互動面向包含更好的協調與溝通、機關間的資料分享、組織自主性，以及信任程度改變等變項，研究結果如表4-60所示。

首先，在「更好的協調與溝通」方面，受訪者對於「採用電子化跨機關資料交換已增強了相同層級機關間的橫向溝通」此種看法的同意程度，有近九成(89.4%，包含非常同意17.7%、很同意20.4%、同意51.3%)的受訪者同意此種看法，僅有6.1%(包含非常不同意0.4%、很不同意0.4%、不同意5.3%)的受訪者表示不同意；另外，本研究亦

詢問受訪者對於「採用電子化跨機關資料交換已增強了不同層級機關間的垂直溝通」此種看法的同意程度，有八成四(84.5%，包含非常同意14.6%、很同意17.7%、同意52.2%)的受訪者同意此種看法，有近一成(9.2%，包含非常不同意0.4%、很不同意1.3%、不同意7.5%)的受訪者表示不同意。

其次，在「機關間資料分享」方面，受訪者對於「採用電子化跨機關資料交換已增加了機關間資料分享的程度」此種看法的同意程度，有高達九成五 (94.7%，包含非常同意19.0%、很同意20.8%、同意54.9%)的受訪者表示同意，僅有極少數(2.6%，包含很不同意0.4%、不同意2.2%)的受訪者表示不同意。

第三，在「組織自主性」方面，受訪者對於「採用電子化跨機關資料交換仍能保有其他機關對本機關資料開放程度的尊重」此種看法的同意程度，有九成(90.6%，包含非常同意12.2%、很同意19.8%、同意58.6%)的受訪者同意此種看法，僅有4.5%的受訪者表示不同意。

最後，在「信任程度的改變」方面，受訪者對於「採用電子化跨機關資料交換已提高了不同機關間的信任程度」此種看法的同意程度，有88.1%(包含非常同意11.4%、很同意19.6%、同意57.1%)的受訪者同意此種看法，僅有5.5%(包含非很不同意0.5%、不同意5.0%)的受訪者表示不同意。

綜而觀之，有八成以上的受訪者同意電子化跨機關資料交換的協力互動看法，當中以機關間資料分享(94.7%)的認同度最高，再者是組織自主性(90.6%)、水平的協調與溝通(89.4%)與信任程度的改變(88.1%)，而認同度較低則為垂直的協調與溝通(84.5%)。

表 4-60 電子化跨機關資料交換中有關協力互動的看法

	非常不同意	很不同意	不同意	同意	很同意	非常同意	無法判斷
35.採用電子化跨機關資料交換已增強了相同層級機關間的橫向溝通。 N=226	1 (0.4%)	1 (0.4%)	12 (5.3%)	116 (51.3%)	46 (20.4%)	40 (17.7%)	10 (4.4%)
36.採用電子化跨機關資料交換已增強了不同層級機關間的垂直溝通。 N=226	1 (0.4%)	3 (1.3%)	17 (7.5%)	118 (52.2%)	40 (17.7%)	33 (14.6%)	14 (6.2%)
37.採用電子化跨機關資料交換已增加了機關間資料分享的程度。 N=226	0 (0.0%)	1 (0.4%)	5 (2.2%)	124 (54.9%)	47 (20.8%)	43 (19.0%)	6 (2.7%)
38.採用電子化跨機關資料交換仍能保有其他機關對本機關資料開放程度的尊重。 N=222	0 (0.0%)	0 (0.0%)	10 (4.5%)	130 (58.6%)	44 (19.8%)	27 (12.2%)	11 (5.0%)
39.採用電子化跨機關資料交換已提高了不同機關間的信任程度。 N=219	0 (0.0%)	1 (0.5%)	11 (5.0%)	125 (57.1%)	43 (19.6%)	25 (11.4%)	14 (6.4%)

(四) 效率面向分析

效率面向包含減少浪費、降低交易成本、簡化官僚程序、效率提升，以及預算成本降低等變項，研究結果如表4-61所示。

首先，在「減少浪費」方面，受訪者對於「採用電子化跨機關資料交換已減少了資料重複登打的成本。」此種看法的同意程度，有近九成四(93.3%，包含非常同意24.3%、很同意27.0%、同意42.0%)的受訪者同意此種看法，僅有5.8%(包含非常不同意0.9%、不同意4.9%)的受訪者表示不同意。

其次，在「降低交易成本」方面，受訪者對於「採用電子化跨機關資料交換已降低了資料搜尋成本。」此種看法的同意程度，有高達九成七(97.3%，包含非常同意25.2%、很同意26.5%、同意45.6%)的受訪者同意此種看法，僅有極少數(1.8%，包含非常不同意0.9%、不同意0.9%)的受訪者表示不同意。另外，受訪者對於「採用電子化跨機關資料交換已降低了資料查證成本。」此種看法的同意程度，有94.7%(包含非常同意24.8%、很同意25.7%、同意44.2%)的受訪者同意此種看法，僅有4.0% (包含非常不同意0.9%、不同意3.1%) 的受訪者表示不同意。

第三，在「簡化官僚程序」方面，受訪者對於「採用電子化跨機關資料交換已減少了行政作業流程。」此種看法的同意程度，有高達九成六(96.0%，包含非常同意22.2%、很同意30.7%、同意43.1%)的受訪者同意此種看法，僅有極少數(2.2%，包含非常不同意0.4%、不同意1.8%)的受訪者表示不同意。

第四，在「效率提升」方面，受訪者對於「採用電子化跨機關資料交換已縮短了行政處理時間」此種看法的同意程度，有高達九成六(96.0%，包含非常同意24.4%、很同意30.7%、同意40.9%)的受訪者同意此種看法，僅有極少數(2.2%，包含非常不同意0.4%、不同意1.8%)的受訪者表示不同意。

最後，在「預算成本的降低」方面，受訪者對於「採用電子化跨機關資料交換已減少了機關經費支出。」此種看法的同意程度，有91.6%(包含非常同意20.9%、很同意28.0%、同意42.7%)的受訪者同意此種看法，僅有4.0%的受訪者表示不同意。

由此可見，高達九成三以上的受訪者同意電子化跨機關資料交換面向的看法，以降低資料搜尋成本(97.3%)認同度最高，其次分別是簡化官僚程序與效率提升(皆96.0%)、降低資料查證成本(94.7%)、減少浪費(93.3%)，以及預算成本的降低(91.6%)。

表 4-61 電子化跨機關資料交換中有關效率的看法

	非常不同意	很不同意	不同意	同意	很同意	非常同意	無法判斷
40.採用電子化跨機關資料交換已減少了資料重複登打的成本。N=226	2 (0.9%)	0 (0.0%)	11 (4.9%)	95 (42.0%)	61 (27.0%)	55 (24.3%)	2 (0.9%)
41.採用電子化跨機關資料交換已降低了資料搜尋成本。N=226	2 (0.9%)	0 (0.0%)	2 (0.9%)	103 (45.6%)	60 (26.5%)	57 (25.2%)	2 (0.9%)
42.採用電子化跨機關資料交換已降低了資料查證成本。N=226	2 (0.9%)	0 (0.0%)	7 (3.1%)	100 (44.2%)	58 (25.7%)	56 (24.8%)	3 (1.3%)
43.採用電子化跨機關資料交換已減少了行政作業流程。N=225	1 (0.4%)	0 (0.0%)	4 (1.8%)	97 (43.1%)	69 (30.7%)	50 (22.2%)	4 (1.8%)
44.採用電子化跨機關資料交換已縮短了行政處理時間。N=225	1 (0.4%)	0 (0.0%)	4 (1.8%)	92 (40.9%)	69 (30.7%)	55 (24.4%)	4 (1.8%)
45.採用電子化跨機關資料交換已減少了機關經費支出。N=225	0 (0.0%)	0 (0.0%)	9 (4.0%)	96 (42.7%)	63 (28.0%)	47 (20.9%)	10 (4.4%)

(五) 效能面向分析

效能面向包含工作品質、改善服務品質，以及使用者滿意度等變項，研究結果如表4-62、4-63所示。

首先，在「工作品質」方面，受訪者對於「採用電子化跨機關資料交換已減少了業務處理時出錯的機會」此種看法的同意程度，有85.4%(包含非常同意14.6%、很同意25.2%、同意45.6%)的受訪者同意此種看法，僅有少數(10.6%，包含非常不同意0.9%、不同意9.7%)的受訪者表示不同意。

第二，在「改善服務品質」方面，受訪者對於「採用電子化跨機關資料交換時已改善了對民眾服務的品質。」此種看法的同意程度，有近九成三(92.9%，包含非常同意17.7%、很同意25.2%、同意50.0%)的受訪者同意此種看法，僅有4.4%(包含非常不同意0.9%、很不同意0.4%、不同意3.1%)的受訪者表示不同意。

最後，在「使用者滿意度」方面，(1)有86.7%(包含非常滿意5.3%、很滿意14.2%、滿意67.3%)的受訪者滿意「整體而言，我對採用電子化跨機關資料交換」的看法的，僅有9.7%(包含非常不滿意0.4%、很不滿意1.8%、不滿意7.5%)的受訪者表示不滿意。(2)有75.7%(包含非常滿意3.1%、很滿意13.3%、滿意59.3%)的受訪者滿意「全國商工行政服務資訊系統能提供業務所需資料」的看法，僅有16.4%(包含非常不滿意1.3%、很不滿意0.9%、不滿意14.2%)的受訪者表示不滿意。(3)有91.6%(包含非常滿意3.1%、很滿意21.3%、滿意67.1%)的受訪者滿意「國稅資訊系統能提供業務所需資料」的看法，僅有7.6%(包含非常不滿意0.4%、很不滿意1.3%、不滿意5.8%)的受訪者表示不滿意。

綜合上述，受訪者對於電子化跨機關資料交換的效能面向的法，以改善服務品質(92.9%)的同意程度最高、工作品質(85.4%)次之，最後是使用者整體滿意度(86.7%)，國稅資訊系統使用者滿意度(91.6%)高於全國商工行政服務資訊系統(75.7%)。

表 4-62 電子化跨機關資料交換中有關效能的看法

	非常不同意	很不同意	不同意	同意	很同意	非常同意	無法判斷
46.採用電子化跨機關資料交換已減少了業務處理時出錯的機會。 N=226	2 (0.9%)	0 (0.0%)	22 (9.7%)	103 (45.6%)	57 (25.2%)	33 (14.6%)	9 (4.0%)
47.採用電子化跨機關資料交換時已改善了對民眾服務的品質。 N=226	2 (0.9%)	1 (0.4%)	7 (3.1%)	113 (50.0%)	57 (25.2%)	40 (17.7%)	6 (2.7%)

表 4-63 電子化跨機關資料交換中有關使用者滿意度的看法

	非常不滿意	很不滿意	不滿意	滿意	很滿意	非常滿意	無法判斷
60.整體而言，我對採用電子化跨機關資料交換的滿意程度是：N=226	1 (0.4%)	4 (1.8%)	17 (7.5%)	152 (67.3%)	32 (14.2%)	12 (5.3%)	8 (3.5%)
61.整體而言，我對全國商工行政服務資訊系統能提供業務所需資料的滿意程度是：N=226	3 (1.3%)	2 (0.9%)	32 (14.2%)	134 (59.3%)	30 (13.3%)	7 (3.1%)	18 (8.0%)
62.整體而言，我對國稅資訊系統能提供業務所需資料的滿意程度是：N=225	1 (0.4%)	3 (1.3%)	13 (5.8%)	151 (67.1%)	48 (21.3%)	7 (3.1%)	2 (0.9%)

(六) 課責面向分析

課責面向包含提高透明性、可追蹤性，以及清楚的責任分工等變項，研究結果如表4-64所示。

首先，在「提高透明性」方面，有94.2%(包含非常同意18.1%、很同意27.0%、同意49.1%)的受訪者同意「採用電子化跨機關資料交換已提升了機關彼此間的資訊透明程度」的看法，僅有4.5%(包含非常不同意0.9%、很不同意0.9%、不同意2.7%)的受訪者表示不同意。

其次，在「可追蹤性」方面，有93.7%(包含非常同意18.2%、很同意28.4%、同意47.1%)的受訪者同意「採用電子化跨機關資料交換已提高了作業流程進度的可追蹤性」的看法，僅有不到一成(4.0%，包含非常不同意0.9%、不同意3.1%)的受訪者表示不同意。

最後，在「清楚的責任分工」方面，有近八成(79.2%，包含非常同意12.8%、很同意18.6%、同意47.8%)的受訪者同意「採用電子化跨機關資料交換已使機關間的業務責任劃分更清楚」的看法，僅有一成(11.5%，包含非常不同意2.2%、不同意9.3%)的受訪者表示不同意。

由此可見，在電子化跨機關資料交換中有關課責的看法，受訪者對於提高透明性(94.2%)與可追蹤性(93.7%)方面的同意度較高，而清楚的責任分工(79.2%)則是較低。

表 4-64 電子化跨機關資料交換中有關課責的看法

	非常不同意	很不同意	不同意	同意	很同意	非常同意	無法判斷
48.採用電子化跨機關資料交換已提升了機關彼此間的資訊透明程度。N=226	2 (0.9%)	2 (0.9%)	6 (2.7%)	111 (49.1%)	61 (27.0%)	41 (18.1%)	3 (1.3%)
49.採用電子化跨機關資料交換已提高了作業流程進度的可追蹤性。N=225	2 (0.9%)	0 (0.0%)	7 (3.1%)	106 (47.1%)	64 (28.4%)	41 (18.2%)	5 (2.2%)
50.採用電子化跨機關資料交換已使機關間的業務責任劃分更清楚。N=226	5 (2.2%)	0 (0.0%)	21 (9.3%)	108 (47.8%)	42 (18.6%)	29 (12.8%)	21 (9.3%)

(七) 決策模式改變面向分析

決策模式改變面向包含授權、授能、自我效能、水平層次、垂直層次等變項，研究結果如表4-65、4-64所示。

首先，在「授權」方面，受訪者對於「採用電子化跨機關資料交換已增加了業務承辦時的行政裁量空間」此種看法的同意程度，有六成(60.7%，包含非常同意10.6%、很同意16.4%、同意48.7%)的受訪者同意此種看法，有近三成(28.3%，包含非常不同意2.2%、很不同意1.3%、不同意24.8%)的受訪者表示不同意。

第二，在「授能」方面，受訪者對於「採用電子化跨機關資料交換已提升了業務承辦人員處理特殊個案的能力」此種看法的同意程度，有75.7%(包含非常同意10.6%、很同意16.4%、同意48.7%)的受訪

者同意此種看法，有17.7%(包含非常不同意1.3%、很不同意0.9%、不同意15.5%)的受訪者表示不同意。

第三，在「自我效能」方面，有88.9%(包含非常同意12.0%、很同意22.7%、同意54.2%)的受訪者同意採用電子化跨機關資料交換已提升了業務承辦人員的裁決時效」的看法，僅有7.6%(包含非常不同意1.3%、不同意6.2%)的受訪者表示不同意。

第四，在「水平層次」方面，有84.1%(包含非常同意16.5%、很同意16.5%、同意51.1%)的受訪者同意「採用電子化跨機關資料交換已減少了水平機關間會簽核章的數目」的看法，僅有9.6%(包含非常不同意11%、很不同意0.5%、不同意8.0%)的受訪者表示不同意。另外，受訪者認為採用電子化跨機關資料交換已平均減少36.6%的水平機關間會簽核章之比例。

第五，在「垂直層次」方面，有八成四(84.0%，包含非常同意15.6%、很同意16.0%、同意52.4%)的受訪者同意「採用電子化跨機關資料交換已減少了垂直機關間陳核核章的數目」的看法，僅有近一成(9.2%，包含非常不同意0.4%、很不同意0.4%、不同意8.4%)的受訪者表示不同意。另外，受訪者認為採用電子化跨機關資料交換已平均減少35.3%的垂直機關間陳核核章之比例。

由此可見，在電子化跨機關資料交換中有關決策模式的看法，受訪者對於提升自我效能感(88.9%)的認同度最高，其次分別減少了水平機關間會簽核章的數目(84.1%)、授能(75.7%)、減少了垂直機關間陳核核章的數目(75.1%)，最低則是對於授權(60.7%)的看法。

表 4-65 電子化跨機關資料交換中有關決策模式改變的看法

	非常不同意	很不同意	不同意	同意	很同意	非常同意	無法判斷
51.採用電子化跨機關資料交換已增加了業務承辦時的行政裁量空間。 N=226	5 (22%)	3 (13%)	56 (24.8%)	89 (39.4%)	30 (13.3%)	18 (8.0%)	25 (11.1%)
52.採用電子化跨機關資料交換已提升了業務承辦人員處理特殊個案的能力。 N=226	3 (13%)	2 (0.9%)	35 (15.5%)	110 (48.7%)	37 (16.4%)	24 (10.6%)	15 (6.6%)
53.採用電子化跨機關資料交換已提升了業務承辦人員的裁決時效。 N=225	3 (13%)	0 (0.0%)	14 (6.2%)	122 (54.2%)	51 (22.7%)	27 (12.0%)	8 (3.6%)
54.採用電子化跨機關資料交換已減少了水平機關間會簽核章的數目。 N=225	1 (0.4%)	1 (0.4%)	19 (8.4%)	118 (52.4%)	36 (16.0%)	35 (15.6%)	15 (6.7%)
56.採用電子化跨機關資料交換已減少了垂直機關間陳核核章的數目。 N=220	2 (0.9%)	2 (0.9%)	27 (12.3%)	111 (50.5%)	31 (14.1%)	23 (10.5%)	24 (10.9%)

表 4-66 採用電子化跨機關資料交換後減少核章的比例

	平均值	最小值	最大值
55.採用電子化跨機關資料交換已減少水平機關間會簽核章的比例：(%) N=132	36.6	0.0	100.0
57. 採用電子化跨機關資料交換已減少垂直機關間陳核核章的比例：(%) N=129	35.3	0.0	100.0

(八) 系統目標達成程度面向分析

系統目標達成程度面向研究結果如表4-67所示，(1)有90.7%(包含完全達到6.2%、大部分達到26.1%、達到58.4%)的受訪者認為有達到國稅資訊系統「縮短作業流程，提升服務能力」的目標，僅有7.5%(包含完全沒達到0.4%、大部分沒達到1.8%、沒達到5.3%)的受訪者表示沒達到。(2)有85.0%(包含完全達到5.8%，大部分達到22.6%、達到56.6%)的受訪者認為有達到國稅資訊系統在「協調各賦稅單位，建立資訊平台整合共識，達成資訊作業簡併」的目標，僅有12.8%(包含完全沒達到0.4%，大部分沒達到3.5%、沒達到8.8%)的受訪者表示沒達到。(3)有71.1%(包含完全達到4.4%、大部分達到19.6%、達到47.1%)的受訪者認為有達到國稅資訊系統在「提供跨轄區國稅業務申辦、核定與更正服務」的目標，並且有24.0%(包含完全沒達到2.2%、大部分沒達到4.0%、沒達到17.8%)的受訪者表示沒達到。(4)有76.1%(包含完全達到5.8%、大部分達到20.8%、達到49.6%)的受訪者認為有達到國稅資訊系統在「提供跨局國稅業務申報、查詢及核發證明服務」的目標，並且有19.0%(包含完全沒達到1.8%、大部分沒達到3.5%、沒達到13.7%)的受訪者表示沒達到。(5)有90.8%(包含完全達到8.0%、大部分達到23.5%、達到59.3%)的受訪者認為有達到國稅資訊系統在

「提供國稅業務網路申報、申請及查詢服務」的目標，僅有7.1%(包含完全沒達到1.3%，大部分沒達到1.8%、沒達到4.0%)的受訪者表示沒達到。(6)有78.9%(包含完全達到9.0%、大部分達到16.7%、達到53.2%)的受訪者認為有達到國稅資訊系統「建立跨機關連線服務環境，達成『一處收件，多處服務』」的目標，並且有17.2%(包含完全沒達到0.9%、大部分沒達到5.0%、沒達到11.3%)的受訪者表示沒達到。(7)有81.4%(包含完全達到7.2%、大部分達到19.0%、達到55.2%)的受訪者認為有達到國稅資訊系統在「簡化軟體維護，以減輕人力負荷及維護成本」的目標，僅有13.6%(包含完全沒達到0.9%、大部分沒達到3.2%、沒達到9.5%)的受訪者表示沒達到。

最後，關於受訪者對於「當您所屬的機關與其他機關資料分享時，會符合既定的政策目標」此種看法，有86.4%(包含完全達到8.2%，大部分達到18.2%、達到60.0%)的受訪者認為有達到符合既定的機關政策目標，僅有8.2%(包含大部分沒達到1.4%、沒達到6.8%)的受訪者表示沒達到。

綜言之，受訪者對於國稅資訊系統之系統目的達成度的看法，其中以「提供國稅業務網路申報、申請及查詢服務」(90.8%)目標達程度最高，最低則是「協提供跨轄區國稅業務申辦、核定與更正服務」(71.1%)。

表 4-67 受訪者對於國稅資訊系統之系統目的達成度的看法

	完全 沒達到	大部分 沒達到	沒達到	達到	大部分 達到	完全 達到	無法 判斷
63.在國稅資訊系統中，線上資料庫的使用，可以幫助組織更容易達成下列的政策目標：							
63-1. 縮短作業流程，提升服務能力。N=226	1 (0.4%)	4 (1.8%)	12 (5.3%)	132 (58.4%)	59 (26.1%)	14 (6.2%)	4 (1.8%)
63-2. 協調各賦稅單位，建立資訊平台整合共識，達成資訊作業簡併目標。N=226	1 (0.4%)	8 (3.5%)	20 (8.8%)	128 (56.6%)	51 (22.6%)	13 (5.8%)	5 (2.2%)
63-3. 提供跨轄區國稅業務申辦、核定與更正服務。N=225	5 (2.2%)	9 (4.0%)	40 (17.8%)	106 (47.1%)	44 (19.6%)	10 (4.4%)	11 (4.9%)
63-4. 提供跨局國稅業務申報、查詢及核發證明服務。N=226	4 (1.8%)	8 (3.5%)	31 (13.7%)	112 (49.6%)	47 (20.8%)	13 (5.8%)	11 (4.9%)
63-5. 提供國稅業務網路申報、申請及查詢服務。N=226	3 (1.3%)	4 (1.8%)	9 (4.0%)	134 (59.3%)	53 (23.5%)	18 (8.0%)	5 (2.2%)
63-6 建立跨機關連線服務環境，達成「一處收件，多處服務」目標。N=222	2 (0.9%)	11 (5.0%)	25 (11.3%)	118 (53.2%)	37 (16.7%)	20 (9.0%)	9 (4.1%)
63-7簡化軟體維護，以減輕人力負荷及維護成本。N=221	2 (0.9%)	7 (3.2%)	21 (9.5%)	122 (55.2%)	42 (19.0%)	16 (7.2%)	11 (5.0%)
64.當您所屬的機關與其他機關資料分享時，會符合既定的政策目標。N=220	0 (0.0%)	3 (1.4%)	15 (6.8%)	132 (60.0%)	40 (18.2%)	18 (8.2%)	12 (5.5%)

電子治理下的跨域整合管理第二階段暨 G2G 成效評估

第五章 結論與建議

在分別針對全國商工服務行政系統和國稅資訊系統使用者之問卷回覆資料分析後，本章將分就兩大系統研究結果之主要發現加以敘述，據以呈現此二系統於電子化跨機關資料交換及G2G之運作成效。並依此些研究發現，提出本研究對我國未來電子化跨域治理發展之政策建議。

第一節 研究結論

一如前文所述，在鏈結治理及「電子化政府結為一體」的脈絡下，各國的電子治理發展趨勢厥為，由獨立而存在的的資料庫有效轉型成為整合且相互鏈結的一致性系統，使用者可以自整合的資料系統中擷取業務上所需之資訊，有效簡化和縮短公文傳遞與資料傳輸的時間，提高為民服務的效率與效能。

基此，本研究為瞭解政府部門人員對使用電子化跨機關資料交換後的成效，特別參考國內外有關G2G電子跨域治理的文獻，建構一套有系統的評估架構，分別針對影響因素、使用者行為面，及成效評估面向三大部分進行調查。在調查對象方面，則是以商工系統和國稅系統的使用者為母體範圍，進行自填式問卷調查，茲將本次調查之重要研究發現，依其評估構面整理陳述如下，至於相對應之政策建議將在下一節作一討論。

一、 商工資訊系統的調查結果

(一) 影響因素構面

1、 科技技術面向分析

使用電子化跨機關資料交換的受訪者對資訊品質（包括資料的完整性和正確性）、業務服務品質、科技接受程度、資料庫整合程度等指標給予正面評價的比例介於八成五至九成之間，負面評價的比例在一成以下；其次，在資料交換頻率指標，給予正面評價的比例為七成六左右，負面評價的比例則近一成五；至於資料交換標準此一指標的正面評價比例僅有六成三，有二成五左右的比例給予負面評價（如表 5-1 所示）。由此可知，絕大多數使用者對跨機關資料交換的品質及對業務上的幫助相當有信心，但對資料庫的格式未能有效的整合與統一表示有待改進的比例遠高於其他指標。

表 5-1 受訪者對科技技術面向的綜合評價

	「負面」 評價	「正面」 評價	無法 判斷	有效樣 本數
1.透過電子化跨機關資料交換可獲得業務處理所需的完整資料。	8.8	87.5	3.7	590
2.透過電子化跨機關資料交換可獲得業務處理所需的正確資料。	8.0	88.5	3.6	590
3.電子化跨機關資料交換能滿足不同機關間的業務合作需求。	6.8	90.2	3.1	589
4.電子化跨機關資料交換在操作上相當便利。	9.5	85.1	5.4	590
5.電子化跨機關資料交換能串聯業務上所需的資料。	7.8	87.1	5.1	589
6.透過電子化跨機關資料交換所取得資料，與本機關所需資料格式完全相符。	25.5	62.8	11.7	588
7.共同使用電子化跨機關資料交換的機關彼此資料交換相當頻繁。	14.3	76.1	9.5	587

2、法規制度面向分析

約七成使用電子化跨機關資料交換的受訪者認為電子化跨機關資料交換無法發揮預期效能的主要原因是，各機關的法規制度不一致，成為資料交換的限制或障礙，僅有二成多的受訪者認為法規制度的問題不大；另一方面，超過半數的受訪者認為，電子化跨機關資料交換已有周全的資料保護措施，不必擔心個人隱私外洩的風險，但仍有三分之一左右的受訪者認為對個人資訊隱私的保護仍有所不足（如表5-2所示）。

表 5-2 受訪者對法規制度面向的綜合評價

	「不認同」 評價	「認同」 評價	無法 判斷	有效樣 本數
10.因不同機關間法規制度不一致，使電子化跨機關資料交換無法發揮效能。	21.9	69.2	9.0	590
11.電子化跨機關資料交換的運作已滿足法律上個人資訊隱私保護的要求。	33.7	53.6	12.8	588

3、組織運作面向分析

使用電子化跨機關資料交換的受訪者對對組織文化中的客服文化及創新文化等指標，表示認同的比例為最高，約為九成上下，持負面評價的比例甚低；其次是組織間的互賴性、組織間的信任基礎和工作壓力的降低等指標，約有七成至八成的比例給予正面的評價，負面評價的比例介於一成至二成；有六成至六成五的受訪者對組織結構的隸屬關係、行政流程的相容性及對變革的接受等指標表示認同，各有近二成五至三成的比例表示不認同；值得注意的是，在過去的跨機關資料交換中，有五成左右的使用者表示曾經有過不好的經驗，和國稅系統一樣，這些負面的印象可能影響其對電子化跨域治理的接受意願和成效評價，其類型與成因頗值得後續再深入探析之（如表5-3所示）。

表 5-3 受訪者對組織運作面向的綜合評價

	「負面 評價」	「正面」 評價	無法 判斷	有效樣 本數
12.進行電子化跨機關資料交換的機關彼此間具有信任基礎。	15.6	75.3	9.2	590
13.本機關業務承辦人員很排斥採用電子化跨機關資料交換。	60.7	29.0	10.3	590
14.進行電子化跨機關資料交換的機關間無直接隸屬關係時，不利於資料的交換。	25.9	65.6	8.5	587
15.各機關的既有行政流程，與電子化跨機關資料交換的運作具有高度相容性。	25.8	61.4	12.9	590
16.電子化跨機關資料交換的採用可大幅降低業務承辦人員的工作壓力。	20.2	73.0	6.8	589
17.本機關進行電子化跨機關資料交換時曾有很多不好的經驗。	33.9	50.5	15.6	590
18.採用電子化跨機關資料交換的機關間在業務上具有高度的互賴性。	11.0	79.1	9.8	589
19.本機關期望透過電子化跨機關資料交換提供更有效的民眾服務。	3.9	92.7	3.4	589
20.本機關將電子化跨機關資料交換視為一種組織創新的表現。	6.4	87.1	6.4	590

4、協力條件

使用電子化跨機關資料交換的受訪者對提升彼此業務效率的目標和自身資料庫擁有權等指標，表示認同的比例均在九成左右，表示不認同的比例甚低；近四分之三的使用者對個人與所屬機關在跨機關資料交換中所扮演的角色與承擔之角色十分清楚；值得注意的是，雖然有近八成的使用者認為該機關主管很支持電子化跨機關資料交換，不過，僅有六成三的使用者認為該機關的主管很樂意將自身的資料庫釋

出給其他機關使用，二者的落差約一成五左右。由此可知，在協力條件面向，各機關主管願意放棄原有權威的程度，亦是影響電子化跨機關資料交換成效的重要因素（如表5-4所示）。

表 5-4 受訪對協力條件面向的看法

	「負面 評價」	「正面 評價」	無法 判斷	有效樣 本數
21.採用電子化跨機關資料交換的機關間具有提升彼此業務效率的共同目標。	4.1	91.9	4.1	589
22.即使採用電子化跨機關資料交換，我們仍保有對本機關資料庫管理的自主權力。	5.3	88.0	6.8	590
23.本機關首長非常鼓勵員工進行電子化跨機關資料交換。	4.9	78.8	16.3	590
24.為能提升電子化跨機關資料交換的效用，機關首長非常樂意將本機關資料庫開放給其他的機關使用。	10.1	62.9	27.0	585
25.我很清楚自己在電子化跨機關資料交換運作過程中所需承擔的責任。	14.3	71.9	13.8	587
26.本機關在電子化跨機關資料交換運作過程中的角色與責任是很明確的。	11.8	73.6	14.6	584

5、系統特性面向分析

使用電子化跨機關資料交換的受訪者對商工資訊系統設定目標的瞭解程度，以「資料分散處理、資訊共同使用，節省重複處理成本」、「普及商工資訊服務，商工資訊垂手可得」、「擴大線上服務管道，減輕民眾往返奔波的時間與人力成本」、「縮短行政作業流程，提高工作效率，以資便民」為最高，比例高達九成以上，其他如「建立全國工商網路傳輸架構，促進各單位資訊交流」、「藉工商管理資訊之整合及透明化，維護交易之安全」、「加速縣(市)政府工商管理業務

電腦化，減輕人力負荷」、「建立一致性工商登記管理資料庫」等，瞭解的比例亦在八成五以上，不瞭解的比例多在一成以下。由此可知，絕大多數的使用者對商工系統的各項目標均有所瞭解（如表5-5所示）。

在「系統功能」方面，使用者對以「公示查詢」的瞭解程度為最高，達八成八；其他依次是「商業登記」(78.5%)、「公司登記」(71.0%)，「公司名稱及所營事業預查」(66.5%)、「工廠登記」(52.1%)及「特定目的事業管理」(43.1%)，至於「財團法人業務監督、績效評估」和「攤販管理」的瞭解程度則較低，比例均在二成五以下（如表5-6所示），此一結果顯示使用者對各項功能的熟悉度不一，可能也反映出受訪者對此一系統的使用習性。

表 5-5 受訪者對全國商工行政服務資訊系統設立目標的瞭解程度

	「負面 評價」	「正面 評價」	無法 判斷	有效樣 本數
58-1.建立一致性工商登記管理資料庫。	11.9	86.1	2.0	588
58-2.加速縣(市)政府工商管理業務電腦化，減輕人力負荷。	10.5	86.9	2.6	588
58-3.縮短行政作業流程，提高工作效率，以資便民。	7.5	90.3	2.2	589
58-4.資料分散處理、資訊共同使用，節省重複處理成本。	7.0	91.2	1.9	589
58-5.藉工商管理資訊之整合及透明化，維護交易之安全。	8.5	88.6	2.9	586
58-6.建立全國工商網路傳輸架構，促進各單位資訊交流。	8.7	89.1	2.2	589
58-7.擴大線上服務管道，減輕民眾往返奔波的時間與人力成本。	7.5	90.8	1.7	589
58-8.普及商工資訊服務，商工資訊垂手可得。	6.8	91.2	2.0	588

表 5-6 受訪者對全國商工行政服務資訊系統功能的瞭解程度

	「負面 評價」	「正面 評價」	無法 判斷	有效樣 本數
59-1.工廠登記	46.0	52.1	1.9	583
59-2.財團法人業務監督、績效評估	71.9	23.5	4.6	584
59-3.商業登記	20.0	78.5	1.5	586
59-4.公司登記	26.8	71.0	2.2	586
59-5.特定目的事業管理	52.3	43.1	4.6	583
59-6.攤販管理	71.6	23.9	4.5	582
59-7.公司名稱及所營事業預查	31.6	66.5	1.9	585
59-8.公示查詢	10.9	88.2	0.9	587

(二) 行為者使用構面

1、協力意願面向分析

無論是電子化跨機關資料交換的「合作意願」方面，抑或是「資料分享意願」方面，均有八成九左右的受訪者表示認同此一看法（如表5-7所示），顯見絕大多數的使用者具有協力意願，此應是推展電子化跨機關資料交換有利條件。

表 5-7 受訪者對協力意願面向的綜合評價

	「負面 評價」	「正面 評價」	無法 判斷	有效樣 本數
27.我很樂意透過電子化跨機關資料交換協同其他機關解決業務問題。	6.0	89.2	4.8	586
28.我很樂意與其他機關進行資料交換與共享。	5.8	89.1	5.1	587

2、組織成員的實際行為面向分析

在實際使用電子化跨機關資料交換行為方面，在「使用頻率」方面，有近三分之二的受訪者表示經常使用電子化跨機關資料交換，亦有近六成的使用者認為他需要長時間使用電子化跨機關資料交換，即「使用強度」並不算低，此一現象反映出目前的電子化跨機關資料交換所提供的功能可能並非僅是以查詢和查證為主，多數使用者在辦理業務時需要經常使用此一資訊系統，停留較長的時間(如表5-8所示)。

就商工資訊系統的使用者而言，每天平均使用次數為4次，除了商工資訊系統(456人)外，他們使用其他相關資訊系統的頻率由高至低分別是：稅務入口網(144人)、戶役政系統(96人)、地政系統(92人)；使用全國商工系統平均是17.8分鐘，使用其他相關資訊系統處理每個案件時平均所需使用時間由高至低分別為：稅務入口網(9.6分鐘)、地政系統(8.9分鐘)、戶政役系統(8.0分鐘)。

表 5-8 受訪者採用電子化跨機關資料交換的情形

	「負面 評價」	「正面」 評價	無法 判斷	有效樣 本數
8.我經常使用電子化跨機關資料交換。	30.8	62.4	6.8	587
9.我在處理案件時，需長時間使用電子化跨機關資料交換。	35.1	57.1	7.8	587

(三) 成效評估構面

1、組織成員的行為改變面向分析

受訪者認為使用電子化跨機關資料交換對組織成員行為所造成的改變，以增強效果的認同比例為最高，認為這是未來趨勢的比例為九成五，其次是合作面擴張，認同的比例接近九成，六成七左右的受訪

者則是表示已習慣使用跨機關的資料交換來處理業務，不過亦有五成左右的受訪者表示習慣使用公文來交換資料，此或許是由傳統的公文往來走向電子化途徑的阻力所在（如表5-9所示）。

表 5-9 受訪者對組織成員行為改變的綜合評價

	「負面 評價」	「正面 評價」	無法 判斷	有效樣 本數
29.透過電子化資料交換方式，讓我能同時與更多機關進行資料分享。	5.9	88.3	5.8	589
30.相較於採用電子化跨機關資料交換，我還是比較習慣用公文來交換資訊。	44.5	49.4	6.1	589
31.我已經很習慣採用電子化跨機關資料交換來處理業務。	22.5	67.1	10.3	590
32.我很相信透過電子化跨機關資料交換來處理業務已是未來的趨勢。	2.0	94.9	3.1	588

2、專業網絡擴大面向分析

超過八成的受訪者認為使用電子化跨機關資料交換對各機關的專業互補與知識分享等是有所助益的（如表5-10所示），此一結果顯示專業網絡的擴大應是電子化跨機關資料交換的重要效益，也獲得多數使用者的肯定。

表 5-10 受訪者對專業網絡擴大的綜合評價

	「負面 評價」	「正面 評價」	無法 判斷	有效樣 本數
33.採用電子化跨機關資料交換已提升了機關間不同專業的互補效果。	7.3	84.4	8.3	590
34.採用電子化跨機關資料交換已增加了機關間專業知識的分享。	7.5	83.7	8.8	590

3、協力互動面向分析

受訪者對提高機關間資料分享的認同度最高，達八成七；其次是增強水平的協調與溝通和維持組織自主性的認同度，比例為八成二左右；至於增強垂直的協調與溝通與提高組織的信任程度則是較低，認同的比例未及八成（如表5-11所示）。

表 5-11 受訪者對協力互動的綜合評價

	「負面 評價」	「正面 評價」	無法 判斷	有效樣 本數
35.採用電子化跨機關資料交換已增強了相同層級機關間的橫向溝通。	8.5	82.3	9.2	589
36.採用電子化跨機關資料交換已增強了不同層級機關間的垂直溝通。	11.4	78.1	10.5	590
37.採用電子化跨機關資料交換已增加了機關間資料分享的程度。	6.3	87.3	6.4	590
38.採用電子化跨機關資料交換仍能保有其他機關對本機關資料開放程度的尊重。	7.7	81.7	10.6	586
39.採用電子化跨機關資料交換已提高了不同機關間信任程度。	11.6	75.6	12.8	585

4、效率面向分析

整體言之，除了減少機關經費支出外，大多數受訪者對電子化跨機關資料交換在效率面向各項指標所達成的效果均表示肯定，認同比例均高達八成四以上（如表5-12所示）。此一結果亦顯示，電子化跨機關資料交換在效率面向的達成度普遍受到使用者的認可，也是使用者最能直接感受到成效的面向，對提升使用者支持電子化跨機關資料交換的認知與行為，應有極大的助益。

表 5-12 受訪者對效率的綜合評價

	「負面 評價」	「正面 評價」	無法 判斷	有效樣 本數
40.採用電子化跨機關資料交換已減少了資料重複登打的成本。	9.3	84.2	6.4	590
41.採用電子化跨機關資料交換已降低了資料搜尋成本。	5.8	88.6	5.6	590
42.採用電子化跨機關資料交換已降低了資料查證成本。	6.3	88.0	5.8	590
43.採用電子化跨機關資料交換已減少了行政作業流程。	9.3	84.7	5.9	590
44.採用電子化跨機關資料交換已縮短了行政處理時間。	7.5	86.6	5.9	590
45.採用電子化跨機關資料交換已減少了機關經費支出。	7.1	78.8	14.1	590

5、效能面向分析

在「工作品質」和「服務品質」方面，有八成三的受訪者認為採用電子化跨機關資料交換時已改善了對民眾服務的品質，七成四的受訪者認為此一作法可以有效減少了業務處理時出錯的機會（如表5-13所示）。在「使用者滿意度」方面，八成二的受訪者對電子化跨機關

資料交換的整體評價表示滿意，表示不滿意的比例不到一成；對自身機關所擁有的全國商工行政服務資訊系統表示滿意的比例高成八成九，但對其他機關所擁有的國稅資訊系統表示滿意的比例略低，約為七成二，此或許與對該系統的熟悉度有關。

表 5-13 受訪者對效能的綜合評價

	「負面 評價」	「正面 評價」	無法 判斷	有效樣 本數
46.採用電子化跨機關資料交換已減少了業務處理時出錯的機會。	14.3	74.4	11.2	587
47.採用電子化跨機關資料交換時已改善了對民眾服務的品質。	7.6	83.1	9.3	590

表 5-14 受訪者對電子化跨機關資料交換的滿意度

	「負面 評價」	「正面 評價」	無法 判斷	有效樣 本數
60.整體而言，我對採用電子化跨機關資料交換的滿意程度是：	8.0	81.9	10.1	585
61.整體而言，我對全國商工行政服務資訊系統能提供業務所需資料的滿意程度是：	6.1	89.4	4.4	586
62.整體而言，我對國稅資訊系統能提供業務所需資料的滿意程度是：	15.0	72.2	12.8	586

6、課責面向分析

就在三種不同的課責指標而言，在電子化跨機關資料交換中，受訪者對「提高資訊透明性」與「流程可追蹤性」的認同度均為八成七左右，在「清楚的責任分工」的評價則是較低，僅有七成三左右的受訪者表示認同。

表 5-15 受訪者對課責的綜合評價

	「負面 評價」	「正面 評價」	無法 判斷	有效樣 本數
48.採用電子化跨機關資料交換已提升了機關彼此間的資訊透明程度。	4.9	87.5	7.6	590
49.採用電子化跨機關資料交換已提高了作業流程進度的可追蹤性。	5.3	87.1	7.6	590
50.採用電子化跨機關資料交換已使機關間的業務責任劃分更清楚。	14.2	72.7	13.1	590

7、決策模式改變面向分析

受訪者對「提升了業務承辦人員的裁決時效」和「減少水平機關間會簽核章的數目」的認同為最高，均有七成三左右的比例表示認同；其次是「提升了業務承辦人員處理特殊個案的能力」和「減少垂直機關間陳核核章的數目」，佔六成五左右；至於「授權」所獲得的同意度為較低，有近六成的受訪者同意此一作法已增加了業務承辦時的行政裁量空間（如表5-16所示）。

表 5-16 受訪者對決策模式改變的綜合評價

	「負面 評價」	「正面 評價」	無法 判斷	有效樣 本數
51.採用電子化跨機關資料交換已增加了業務承辦時的行政裁量空間。	22.6	59.3	18.2	589
52.採用電子化跨機關資料交換已提升了業務承辦人員處理特殊個案的能力。	17.5	65.8	16.7	588
53.採用電子化跨機關資料交換已提升了業務承辦人員的裁決時效。	14.8	72.6	12.6	588
54.採用電子化跨機關資料交換已減少了水平機關間會簽核章的數目。	10.9	73.1	16.0	588
56.採用電子化跨機關資料交換已減少了垂直機關間陳核核章的數目。	12.9	64.6	22.5	565

8、系統目標達成度分析

受訪者對全國商工行政服務資訊系統的目標達成程度，以「普及商工資訊服務，商工資訊垂手可得」與「建立一致性工商登記管理資料庫」為最高，比例為八成七左右，其次分別是「建立全國工商網路傳輸架構，促進各單位資訊交流」、「資料分散處理、資訊共同使用，節省重複處理成本」和「縮短行政作業流程，提高工作效率，以資便民」，比例約為八成五；其他依次是「擴大線上服務管道，減輕民眾往返奔波的時間與人力成本」、「藉工商管理資訊之整合及透明化，維護交易之安全」、「加速縣(市)政府工商管理業務電腦化，減輕人力負荷」的達成度較低，但肯定的比例亦在八成以上（如表5-17所示）。

表 5-17 受訪者對於全國商工行政服務資訊系統之系統目的達成度的綜合評價

	「負面 評價」	「正面 評價」	無法 判斷	有效樣 本數
63-1.建立一致性工商登記管理資料庫。	5.6	87.2	7.2	586
63-2.加速縣(市)政府工商管理業務電腦化，減輕人力負荷。	11.5	80.9	7.7	585
63-3.縮短行政作業流程，提高工作效率，以資便民。	8.9	85.0	6.1	586
63-4.資料分散處理、資訊共同使用，節省重複處理成本。	8.7	85.0	6.3	586
63-5.藉工商管理資訊之整合及透明化，維護交易之安全。	7.5	82.8	9.7	586
63-6.建立全國工商網路傳輸架構，促進各單位資訊交流。	8.2	85.7	6.1	586
63-7.擴大線上服務管道，減輕民眾往返奔波的時間與人力成本。	11.8	83.6	4.6	585
63-8.普及商工資訊服務，商工資訊垂手可得。	7.2	87.8	5.0	584

二、 國稅系統的調查結果

(一) 影響因素構面

1、科技技術面向分析

使用電子化跨機關資料交換的受訪者對資訊品質（包括資料的完整性和正確性）、業務服務品質、資料庫整合程度等指標給予正面評價的比例均超過九成三以上，負面評價的比例在5%以下；其次，在科技接受程度和資料交換頻率等指標，給予正面評價的比例介於八成至八成五之間，負面評價的比例則佔近一成五；至於資料交換標準此

一指標的正面評價比例不及六成，有超過三成的比例給予負面評價（如表5-18所示）。由此可知，絕大多數使用者對跨機關資料交換的品質及對業務上的幫助相當有信心，但較高比例的使用者認為資料庫的格式有待進一步的整合與統一。

表 5-18 受訪者對科技技術面向的綜合評價

	「負面 評價」	「正面 評價」	無法 判斷	有效樣 本數
1.透過電子化跨機關資料交換可獲得業務處理所需的完整資料。	3.1	95.1	1.8	226
2.透過電子化跨機關資料交換可獲得業務處理所需的正確資料。	4.0	93.7	2.2	226
3.電子化跨機關資料交換能滿足不同機關間的業務合作需求。	2.2	95.6	2.2	225
4.電子化跨機關資料交換在操作上相當便利。	14.1	84.0	1.8	226
5.電子化跨機關資料交換能串聯業務上所需的資料。	5.2	92.9	1.8	226
6.透過電子化跨機關資料交換所取得資料，與本機關所需資料格式完全相符。	31.9	58.0	10.2	226
7.共同使用電子化跨機關資料交換的機關彼此資料交換相當頻繁。	15.1	79.4	5.4	224

2、法規制度面向分析

近七成使用電子化跨機關資料交換的受訪者認為電子化跨機關資料交換無法發揮預期效能的主要原因是，各機關的法規制度不一致，成為資料交換的限制或障礙；另一方面，三分之二左右的受訪者認為，電子化跨機關資料交換已有周全的資料保護措施，不必擔心個人隱私外洩的風險（如表5-19所示）。

表 5-19 受訪者對法規制度面向的綜合評價

	「不認同」 評價	「認同」 評價	無法 判斷	有效 樣本數
10.因不同機關間法規制度不一致，使電子化跨機關資料交換無法發揮效能。	26.7	68.0	5.3	225
11.電子化跨機關資料交換的運作已滿足法律上個人資訊隱私保護的要求。	25.3	66.2	8.4	225

3、組織運作面向分析

使用電子化跨機關資料交換的受訪者對對組織文化中的客服文化及創新文化等指標，表示認同的比例為最高，均為九成五左右，持負面評價的比例甚低；其次是組織間的信任基礎、對變革的排斥、組織間的互賴性和工作壓力的降低等指標，超過八成的比例給予正面的評價；對行政流程的相容性和組織結構的隸屬關係的指標，表示認同的比例約為六成上下，各有三成一和三成五的比例表示不認同；此外，在過去的跨機關資料交換中，超過五成的使用者表示曾經有過不好的經驗，這些負面的印象可能影響其對電子化跨域治理的接受意願和成效評價，其類型與成因頗值得後續再深入探析之（如表5-20所示）。

表 5-20 受訪者對組織運作面向的綜合評價

	「負面 評價」	「正面 評價」	無法 判斷	有效樣 本數
12.進行電子化跨機關資料交換的機關彼此間具有信任基礎。	9.4	87.9	2.7	224
13.本機關業務承辦人員很排斥採用電子化跨機關資料交換。	9.8	87.1	3.1	225
14.進行電子化跨機關資料交換的機關間無直接隸屬關係時，不利於資料的交換。	34.5	60.6	4.9	226
15.各機關的既有行政流程，與電子化跨機關資料交換的運作具有高度相容性。	31.0	58.4	10.6	226
16.電子化跨機關資料交換的採用可大幅降低業務承辦人員的工作壓力。	16.4	82.3	1.3	225
17.本機關進行電子化跨機關資料交換時曾有很多不好的經驗。	39.1	51.6	9.3	225
18.採用電子化跨機關資料交換的機關間在業務上具有高度的互賴性。	12.9	84.1	3.1	226
19.本機關期望透過電子化跨機關資料交換提供更有效的民眾服務。	3.5	95.1	1.3	224
20.本機關將電子化跨機關資料交換視為一種組織創新的表現。	1.3	95.2	3.5	226

4、協力條件

使用電子化跨機關資料交換的受訪者對提升彼此業務效率的目標和自身資料庫擁有權等指標，表示認同的比例超過九成五以上，幾無反對的意見；各有四分之三左右的使用者對個人與所屬機關在跨機關資料交換中所扮演的角色與承擔之角色十分清楚；值得注意的是，雖然有八成左右使用者認為該機關主管很支持電子化跨機關資料交換，不過，僅有半數左右的使用者認為該機關的主管很樂意將自身的資料

庫釋出給其他機關使用，各有四分之一左右的使用者不是不認同此一看法即是對此無法判斷。由此可知，在協力條件面向，各機關主管雖鼓勵員工進行跨機關的資料交換，但是否願意開放自身機關的資料庫給其他機關使用，恐怕是影響電子化跨機關資料交換成效的重要因素（如表5-21所示）。

表 5-21 受訪對協力條件面向的看法

	「負面 評價」	「正面 評價」	無法 判斷	有效樣 本數
21.採用電子化跨機關資料交換的機關間具有提升彼此業務效率的共同目標。	1.3	97.8	0.9	226
22.即使採用電子化跨機關資料交換，我們仍保有對本機關資料庫管理的自主權力。	3.5	96.5	3.5	226
23.本機關首長非常鼓勵員工進行電子化跨機關資料交換。	4.5	80.8	14.7	225
24.為能提升電子化跨機關資料交換的效用，機關首長非常樂意將本機關資料庫開放給其他的機關使用。	23.7	50.9	25.4	224
25.我很清楚自己在電子化跨機關資料交換運作過程中所需承擔的責任。	16.0	76.8	7.1	224
26.本機關在電子化跨機關資料交換運作過程中的角色與責任是很明確的。	13.3	76.4	10.3	224

5、系統特性面向分析

使用電子化跨機關資料交換的受訪者對國稅系統設定目標的瞭解程度，以「提供國稅業務網路申報、申請及查詢服務」、「縮短作業流程，提升服務能力」和「協調各賦稅單位，建立資訊平台整合共識，達成資訊作業簡併」為最高，比例高達九成以上，其次分別是「建立跨機關連線服務環境，達成一處收件，多處服務」、「提供跨局國稅

業務申辦、查詢及核發證明服務」和「簡化軟體維護，以減輕人力負荷及維護成本」，比例均為八成五左右；至於「提供跨轄區國稅業務申辦、核定與更正服務」的目標瞭解度較低，比例為八成一（如表5-22所示）。

在「系統功能」方面，使用者對「稅務應用系統(綜合所得稅、營利事業所得稅、遺產贈與稅、貨物稅、證交稅、菸酒稅、營業稅等)」的瞭解程度為最高，佔九成；其次是「徵課管理系統」、「辦公室自動化應用系統(表單流程電子化)」和「派案管制系統，比例介於七成至八成，至於瞭解「全功能櫃台作業」的比例不及七成，而「影像稅務應用系統」的瞭解程度為最低，僅有五成左右（如表5-23所示）。

表 5-22 受訪者對國稅資訊系統設立目標的瞭解程度

	「負面 評價」	「正面 評價」	無法 判斷	有效樣 本數
58-1 縮短作業流程，提升服務能力。	8.0	90.7	1.3	226
58-2 協調各賦稅單位，建立資訊平台整合共識，達成資訊作業簡併目標。	9.7	89.8	0.4	226
58-3 提供跨轄區國稅業務申辦、核定與更正服務。	17.7	80.8	1.3	225
58-4 提供跨局國稅業務申報、查詢及核發證明服務。	14.1	84.5	1.3	226
58-5 提供國稅業務網路申報、申請及查詢服務。	6.2	93.4	0.4	225
58-6 建立跨機關連線服務環境，達成「一處收件，多處服務」目標。	13.7	85.9	0.4	226
58-7 簡化軟體維護，以減輕人力負荷及維護成本。	13.8	84.3	1.8	223

表 5-23 受訪者對國稅資訊系統功能的瞭解程度

	「負面 評價」	「正面 評價」	無法 判斷	有效樣 本數
59-1.稅務應用系統(綜合所得稅、營利事業所得稅、遺產贈與稅、貨物稅、證交稅、菸酒稅、營業稅等)	9.7	89.8	0.4	226
59-2.全功能櫃台作業	30.1	69.0	0.9	226
59-3.派案管制系統	25.2	73.5	1.3	226
59-4.徵課管理系統	18.5	79.9	0.4	226
59-5.辦公室自動化應用系統(表單流程電子化)	23.9	75.7	0.4	226
59-6.影像稅務應用系統	48.7	50.0	1.3	226

(二) 行為者使用構面

1、協力意願面向分析

無論是電子化跨機關資料交換的「合作意願」方面，抑或是「資料分享意願」方面，均有高達九成以上的受訪者表示認同此一看法（如表5-24所示），顯見絕大多數的使用者具有協力意願，此應是推展電子化跨機關資料交換有利條件。

表 5-24 受訪者對協力意願面向的綜合評價

	「負面 評價」	「正面 評價」	無法 判斷	有效樣 本數
27.我很樂意透過電子化跨機關資料交換協同其他機關解決業務問題。	4.9	92.9	2.2	224
28.我很樂意與其他機關進行資料交換與共享。	6.2	91.5	2.2	224

2、組織成員的實際行為面向分析

在實際使用電子化跨機關資料交換行為方面，在「使用頻率」方面，有六成七左右的受訪者表示經常使用電子化跨機關資料交換，但有半數的使用者認為他並不需要長時間使用電子化跨機關資料交換，亦即「使用強度」並不高，此一現象或許反映出目前的電子化跨機關資料交換所提供的功能較為簡化，以查詢和查證為主，多數使用者在取得辦理業務所需資訊後即離開此一系統，無須長時間停留（如表 5-25 所示）。

就國稅系統的使用者而言，除了國稅資訊系統(204人)外，他們使用其他相關資訊系統的頻率由高至低分別是：全國商工系統(107人)、戶政役系統(105人)、地政系統(45人)、其他系統(8人)；使用國稅資訊系統平均是27.6分鐘，使用其他相關資訊系統處理每個案件時平均所需使用時間由高至低分別為：地政系統（11.4分鐘）、戶政役系統（11.4分鐘）、全國商工系統（7.01分鐘）。

最後，關於受訪者對於全國商工系統與國稅系統所提供的改進意見，前者乃希望商工系統與國稅系統整合、資料應及時更新、開放資料查詢(如查詢董監事及股東資料、公司最新登記事項卡查調)、建議可線上調印公司變更登記事項之掃描檔、希望操作功能簡單。後者則是希望系統操作介面應簡單明瞭、增加資料查詢(如勞保加保)、系統連線應穩定(如跨區局調閱資料連線問題)、提供跨區局查核完整的資訊、查核流程標準化。

表 5-25 受訪者採用電子化跨機關資料交換的情形

	「負面 評價」	「正面」 評價	無法 判斷	有效樣 本數
8.我經常使用電子化跨機關資料交換。	31.0	67.7	1.3	226
9.我在處理案件時，需長時間使用電子化跨機關資料交換。	50.2	48.9	0.9	225

（三） 成效評估構面

1、 組織成員的行為改變面向分析

受訪者認為使用電子化跨機關資料交換對組織成員行為所造成的改變，以增強效果和合作面擴張的認同比例為最高，均超過九成五，七成五的受訪者則是表示已習慣使用跨機關的資料交換來處理業務，不過亦有七成左右的受訪者表示習慣使用公文來交換資料，此或許是由傳統的公文往來走向電子化途徑的阻力所在（如表5-26所示）。

表 5-26 受訪者對組織成員行為改變的綜合評價

	「負面 評價」	「正面 評價」	無法 判斷	有效樣 本數
29.透過電子化資料交換方式，讓我能同時與更多機關進行資料分享。	2.6	95.5	1.8	225
30.相較於採用電子化跨機關資料交換，我還是比較習慣用公文來交換資訊。	28.0	71.0	0.9	225
31.我已經很習慣採用電子化跨機關資料交換來處理業務。	22.2	75.1	2.7	225
32.我很相信透過電子化跨機關資料交換來處理業務已是未來的趨勢。	0.0	98.2	1.8	226

2、 專業網絡擴大面向分析

九成左右的受訪者認為使用電子化跨機關資料交換對各機關的專業互補與知識分享等是有所助益的（如表5-27所示），此一結果顯示專業網絡的擴大應是電子化跨機關資料交換的重要效益，也獲得使用者的高度肯定。

表 5-27 受訪者對專業網絡擴大的綜合評價

	「負面 評價」	「正面 評價」	無法 判斷	有效樣 本數
33.採用電子化跨機關資料交換已提升了機關間不同專業的互補效果。	5.8	91.0	3.1	224
34.採用電子化跨機關資料交換已增加了機關間專業知識的分享。	7.5	88.9	3.5	226

3、協力互動面向分析

受訪者對提高機關間資料分享的認同度為最高，比例為九成五左右；其次是維持組織的自主性和增強水平的協調與溝通，各佔九成左右的比列，至於提高組織的信任程度與增強垂直的協調與溝通則是較低，但亦有八成八和八成五（如表5-28所示）。

表 5-28 受訪者對協力互動的綜合評價

	「負面 評價」	「正面 評價」	無法 判斷	有效樣 本數
35.採用電子化跨機關資料交換已增強了相同層級機關間的橫向溝通。	6.1	89.4	4.4	226
36.採用電子化跨機關資料交換已增強了不同層級機關間的垂直溝通。	9.2	84.5	6.2	226
37.採用電子化跨機關資料交換已增加了機關間資料分享的程度。	2.6	94.7	2.7	226
38.採用電子化跨機關資料交換仍能保有其他機關對本機關資料開放程度的尊重。	4.5	90.6	5.0	222
39.採用電子化跨機關資料交換已提高了不同機關間信任程度。	5.5	88.1	6.4	219

4、效率面向分析

整體言之，絕大多數受訪者對電子化跨機關資料交換在效率面向各項指標所達成的效果均表示肯定，認同比例均高達九成一以上（如表5-29所示）。此一結果亦顯示，電子化跨機關資料交換在效率面向的達成度最易受到使用者的認可，也是使用者最能直接感受到成效的面向，對提升使用者支持電子化跨機關資料交換的認知與行為，應有極大的助益。

表 5-29 受訪者對效率的綜合評價

	「負面 評價」	「正面 評價」	無法 判斷	有效樣 本數
40.採用電子化跨機關資料交換已減少了資料重複登打的成本。	5.8	93.3	0.9	226
41.採用電子化跨機關資料交換已降低了資料搜尋成本。	1.8	97.3	0.9	226
42.採用電子化跨機關資料交換已降低了資料查證成本。	4.0	94.7	1.3	226
43.採用電子化跨機關資料交換已減少了行政作業流程。	2.2	96.0	1.8	225
44.採用電子化跨機關資料交換已縮短了行政處理時間。	2.2	96.0	1.8	225
45.採用電子化跨機關資料交換已減少了機關經費支出。	4.0	91.6	4.4	225

5、效能面向分析

在「工作品質」和「服務品質」方面，有九成三的受訪者認為採用電子化跨機關資料交換時已改善了對民眾服務的品質，八成五的受訪者認為此一作法可以有效減少了業務處理時出錯的機會（如表5-30

所示)。在「使用者滿意度」方面，八成七的受訪者對電子化跨機關資料交換的整體評價表示滿意，表示不滿意的比例不到一成；對自身機關所擁有的國稅資訊系統表示滿意的比例高成九成二，但對其他機關所擁有的全國商工行政服務資訊系統表示滿意的比例略低，約為七成六，此或許與對該系統的熟悉度有關。

表 5-30 受訪者對效能的綜合評價

	「負面 評價」	「正面 評價」	無法 判斷	有效樣 本數
46.採用電子化跨機關資料交換已減少了業務處理時出錯的機會。	10.6	85.4	4.0	226
47.採用電子化跨機關資料交換時已改善了對民眾服務的品質。	4.4	92.9	2.7	226

表 5-31 受訪者對電子化跨機關資料交換的滿意度

	「負面 評價」	「正面 評價」	無法 判斷	有效樣 本數
60.整體而言，我對採用電子化跨機關資料交換的滿意程度是：	9.7	86.7	3.5	226
61.整體而言，我對全國商工行政服務資訊系統所能提供業務所需資料的滿意程度是：	16.4	75.7	8.0	226
62.整體而言，我對國稅資訊系統所能提供業務所需資料的滿意程度是：	7.6	91.6	0.9	225

6、課責面向分析

就在三種不同的課責指標而言，在電子化跨機關資料交換中，受訪者對「提高資訊透明性」和「流程可追蹤性」這二項的認同度最高，各有九成四的比例，但在「清楚的責任分工」方面則是較低，近八成的受訪者表示同意。

表 5-32 受訪者對課責的綜合評價

	「負面 評價」	「正面 評價」	無法 判斷	有效樣 本數
48.採用電子化跨機關資料交換已提升了機關彼此間的資訊透明程度。	4.5	94.2	1.3	226
49.採用電子化跨機關資料交換已提高了作業流程進度的可追蹤性。	4.0	93.7	2.2	225
50.採用電子化跨機關資料交換已使機關間的業務責任劃分更清楚。	11.5	79.2	9.3	226

7、決策模式改變面向分析

受訪者對「提高自我效能」的認同為最高，近九成的比例認為此一作法已提升了業務承辦人員的裁決時效；其次是「減少水平機關間會簽核章的數目」和「減少垂直機關間陳核核章的數目」，各佔八成四；第三是「授能」，七成六的比例認為已提升了業務承辦人員處理特殊個案的能力；至於「授權」所獲得的同意度為最低，僅有六成左右同意此一作法已增加了業務承辦時的行政裁量空間（如表5-33所示）。

表 5-33 受訪者對決策模式改變的綜合評價

	「負面 評價」	「正面 評價」	無法 判斷	有效樣 本數
51.採用電子化跨機關資料交換已增加了業務承辦時的行政裁量空間。	28.3	60.7	11.1	226
52.採用電子化跨機關資料交換已提升了業務承辦人員處理特殊個案的能力。	17.7	75.7	6.6	226
53.採用電子化跨機關資料交換已提升了業務承辦人員的裁決時效。	7.6	88.9	3.6	225
54.採用電子化跨機關資料交換已減少了水平機關間會簽核章的數目。	9.6	84.1	6.7	225
56.採用電子化跨機關資料交換已減少了垂直機關間陳核核章的數目。	9.2	84.0	10.9	220

8、系統目標達成程度面向分析

受訪者對國稅資訊系統的目標達成程度，以「提供國稅業務網路申報、申請及查詢服務」和「縮短作業流程，提升服務能力」為最高，比例高達九成左右，其次分別是「協調各賦稅單位，建立資訊平台整合共識，達成資訊作業簡併」和「簡化軟體維護，以減輕人力負荷及維護成本」，比例各為八成五和八成一；至於「建立跨機關連線服務環境，達成一處收件，多處服務」、「提供跨局國稅業務申辦、查詢及核發證明服務」和「協提供跨轄區國稅業務申辦、核定與更正服務」的達成度較低，肯定的比例介於七成到八成之間（如表5-34所示）。

表 5-34 受訪者對於國稅資訊系統之系統目的達成度的綜合評價

	「負面 評價」	「正面 評價」	無法 判斷	有效樣 本數
63-1.縮短作業流程，提升服務能力。	7.5	90.7	1.8	226
63-2.協調各賦稅單位，建立資訊平台整合共識，達成資訊作業簡併目標。	12.8	85.0	2.2	226
63-3.提供跨轄區國稅業務申辦、核定與更正服務。	24.0	71.1	4.9	225
63-4.提供跨局國稅業務申報、查詢及核發證明服務。	19.0	76.1	4.9	226
63-5.提供國稅業務網路申報、申請及查詢服務。	7.1	90.8	2.2	226
63-6 建立跨機關連線服務環境，達成「一處收件，多處服務」目標。	17.2	78.9	4.1	222
63-7 簡化軟體維護，以減輕人力負荷及維護成本。	13.6	81.4	5.0	221

第二節 政策建議

由前述的分析可以發現，就全國商工服務行政系統及國稅資訊系統使用者之經驗來看，目前我國於電子化跨機關或謂G2G資料交換之推動算是相當成功的，不僅提升了政府機關和公共服務的效率和效能，簡化了行政流程和降低公文核章數目，更使受訪的政府人員產生行為上的改變，逐漸習慣採用電子化方式進行資料交換。甚者，各系統之實際使用者咸認為該系統建立所欲獲致之政策目標多已有效達成。這樣的結果對我國未來持續發展第四階段電子化政府而言，毋寧是一良好且正面的奠基。然儘管如此，吾人亦可發現在目前電子化跨機關資料交換之實際推動上，仍有部分猶待改善之處。爰此，基於以

上的研究發現，本研究茲由短期立即可行和中長程執行兩大面向分別提出相對應之政策建議和可行措施，供相關單位參考。

一、 短期立即可行之政策建議

（一） 鼓勵分享電子化跨機關資料交換經驗，擴大電子化跨機關資料共享層面

經由本研究吾人可發現，具有以電子化跨機關資料交換進行跨域整合管理經驗之政府人員，皆能感受到以電子化方式進行資料交換與共享之好處，不僅可提高機關運作和行政流程之時間、金錢、人力成本之效率，減少行政程序和垂直/水平核章數，提高工作和服務品質，並可提升機關間協力互動的可欲性與信任基礎，更獲致公務使用者的正面肯定。

鑑於我國刻正規劃推動之「第四階段電子化政府」計畫，其中便強調「主動全程服務」、「基礎資料庫擴增」，以及「雲端服務基礎建設計畫」之跨機關資訊整合服務等旗艦式施政方向，因此建議有關機關應鼓勵具有電子化跨機關資料交換經驗之政府機關，以工作坊或研習會的方式，分享其實際經驗，產生創新擴散效應，並促使參與電子化跨機關資料之機關層面得以更形擴大，以加速達成前述計畫之預期目標。

（二） 強化資料共享機關間資料格式之一致性

不論是朝向「第四階段電子化政府」計畫之「主動全程服務」、「基礎資料庫擴增」，或跨機關資訊整合服務之政策目標，皆有賴機關間內部的橫向整合與資料共享。然，由全國商工服務行政系統和國稅資訊系統於電子化跨機關資料交換的經驗觀之，機關間所提供資料格式之不一致仍是促使達成跨機關資料共享與合作的一項障礙。換言之，雖然目前機關間可透過電子化資料交換分享所需服務資料，但卻仍因機關彼此間所規範的格式或欄位不盡相同，資料交換後仍須由承

辦人員或資訊人員再次進行加工處理，而無法「即得即用」(use on demand)，無形中增加了資料交換的成本及降低其實質效益；且如是資料交換方式，亦距期望透過基礎資料倍增以達跨機關整合服務之目標有段距離。爰此，建議有關機關應提供預算和技術等誘因，鼓勵並協助具有資料共享需求之機關間，彼此共同商議資料格式一致之可得性，並在無礙機關彼此間資料整理便利性之前提上，盡可能獲致一致可用之資料交換格式。

(三) 重新檢視並擴大業務承辦人員行政裁量空間，以提升行政效率

從本研究所檢閱之國外文獻知識基礎來看，藉由機關或組織間的資料交換和共享，可降低第一線業務承辦人員進行資料查證之負擔，並可因資料交換之便利性和可信任性，使業務承辦人員獲得更大的授權與行使裁量之空間。但由本研究之分析結果觀之，這樣的正面效果似乎並未發生在商工和國稅人員之業務處理中。基此，本研究建議有關機關可依本研究之研究結果，審視因電子化跨機關資料交換所帶來之實質效果，重新檢討現行規定中容可再行放寬之空間，給予第一線業務承辦人員及第二線之資料查證人員更大的行政裁量空間，藉以減少層層核釋的繁冗程序，以提升為民服務之行政效率。

(四) 由主管帶頭示範以增強員工採用電子化跨機關資訊系統進行資料交換

雖然本研究發現無論是商工或國稅人員皆能體驗電子化跨機關資料交換所帶來效率和效能方面的提升和價值，但吾人亦同時發現，仍有五成以上、甚至更高比例的公務同仁，仍習於使用傳統公文方式來與其他機關進行資訊交換，而顯現多數受訪者對於以電子化方式進行資訊交換仍不具信心。

爰此，本研究建議應由各機關的首長和主管親自帶頭多使用系統

平台或電子公文方式，與其他機關進行溝通、協調和資訊交換，以達以身作則之示範效果，俾以增強機關同仁以電子化跨機關系統進行資料交換之信心和行為。

（五） 加強首長及主管於跨機關資料共享之觀念教育

在促使跨機關進行電子化資料交換的條件因素中，本研究發現，無論是商工系統或國稅系統之使用者，皆對其主管是否具有開放與他機關共享其資料庫之意願抱持保守的觀感。然而，若我國電子化政府未來將持續朝向跨機關資訊整合服務、提供全程式服務等目標邁進，機關首長和各級主管於此議題上所持的態度，以及其是否具有釋放其獨有資料庫之權威的意願，便會是電子化政府能否進階發展的重要影響因素。

爰此，本研究建議有關機關應於重要會議場合中，利用機會倡議和倡導電子化跨機關資料交換與共享的重要性和效益，或協調行政院人事行政局及考試院國家文官學院，於中高階公務人員教育訓練課程中，加入類似的教育訓練課程，進行機關首長和各級主管於跨機關資料共享之觀念教育，以改變其固有認知或增強其正面態度，使之未來面對類似議題時，皆能抱持正面、樂觀的支持態度。

（六） 檢視並回應使用者於系統改善之需求

本研究除透過問卷調查由使用者之觀點，針對商工和國稅兩大系統於電子化跨機關資料交換之成效進行評估外，亦探詢使用者於此二系統上之改善建議。調查中發現，首先，在商工系統方面，使用者希望商工系統能與國稅系統相互整合以提升其使用效率、資料庫之資料應能即時更新、並提供開放資料查詢(如查詢董監事及股東資料、公司最新登記事項卡查調)，且亦有使用者建議可提供線上調印公司變更登記事項之掃描檔，並將系統操作功能更形簡單化。其次，在國稅系統

方面，使用者期望國稅系統操作介面能更簡單明瞭、增加資料查詢的範圍和功能(如勞保加保)、透過 e 化特性將業務查核流程予以標準化、確保系統連線的穩定度(如進行跨區局調閱資料連線時)，以及應能提供跨區局查核完整的資訊。凡此，有關機關皆應有所重視，並給予有效之回應。

(七) 強化資訊系統功能之內部行銷

本研究除由相關理論基礎出發，檢視我國目前推動電子化跨域治理或跨機關資料交換之成效外，亦從各個個案系統自身的宗旨目的和主要功能設計相關題項，期以瞭解系統使用者對這些系統目的或功能是否熟悉？並由自身使用經驗判斷，這些系統於上線多年後是否達到其預期目標？

然經本研究施測發現，無論是商工或國稅人員皆對其主要使用系統中的部分功能並不瞭解，如：商工人員對系統中的財團法人業務監督和績效評估，及攤販管理等，以及國稅人員對全功能櫃台作業和影像稅務應用系統等功能範疇，皆表示較不熟悉和瞭解。這樣的結果反應，或許是因為這些功能並非此二類人員於平日業務處理時主要倚賴使用之系統功能，因較少接觸而產生不瞭解。爰此，本研究建議，若此些系統功能皆有其重要性和必須性，則有關機關應運用內部講習或教育訓練課程之機會，多向內部人員行銷和宣導是類系統功能；反之，若員工對這些功能之不熟悉，係因此些功能項目不具重要性，則有關機關應檢討這幾項功能留存之必要性，思考刪除這些功能項目，或由其他功能取代之可行性。

二、 中長期之政策建議

(一) 具跨機關電子資料交換需求之機關，共商法規制度規範之一致性

如前所述，我國於「第四階段電子化政府」計畫中之部分目標，即是欲達到跨機關資料共享、合作，以提供民眾和企業全程式之服務。然而，本研究發現具有跨機關電子資料交換需求或業務互賴之機關間，卻可能因彼此主管機關之法令或法規制度規範內容不一致，而使某甲機關所需的公務資料，某乙機關礙於法令規定無法提供；或因甲機關依法蒐集和填報之資料範疇或項目較少或是資料層次較低，但乙機關於類似業務或資料查證上所需資料範疇較多或層次較高，以致甲機關所能提供之交換資料無法滿足乙機關所需，乙機關仍須向民眾或企業要求是類資料之提供或補充，而無法完全獲致簡政便民的效果。

因此，為達成「第四階段電子化政府」全程式服務之政策目標，針對是類因法規制度規範之不一致所造成電子化資料交換與共享的障礙，本研究建議有關機關應要求各業務互賴之機關，地毯式檢視類似問題之存在，找出機關彼此間不一致之法規規範，由互為業務夥伴的角度，檢討相互調整之可能性，以系統性的作法解決未來推動電子化跨域治理和資訊整合之制度性阻礙。

（二）強化無隸屬關係機關間電子化資料交換

無可諱言地，當資料交換發生於具上下隸屬關係的政府機關間，合意之產生較為容易，且協調之成本亦較低；相對地，當類似的情形發生在無隸屬關係之行政機關間時，不僅彼此協調成本較高，且產生合作協力之共識亦較困難。但是，政府之管制作為或服務提供，經常涉及跨機關間業務協調與合作，因此，若欲達成全程式政府服務之目標，必當解除無隸屬關係機關間進行電子化資料交換之障礙。

故本研究建議有關機關於中期規劃上，應能定期要求各行政機關提出進行跨機關電子資料交換之障礙檢討，並針對所提障礙提供行政協調之協助，透過制度性、機制性的運作方式，逐步降低跨機關，尤其是於非隸屬關係機關間，進行電子資料交換和共享之困阻。就長期

規劃而言，應戮力朝向以雲端技術提供機關間資料共享之解方，並解決跨機關資料整合的問題。

（三） 檢討並簡化垂直/水平機關/單位間之陳核流程

就「採用電子化跨機關資料交換是否能減少垂直以及水平機關間陳核核章數目」此二議題而言，本研究發現，國稅資訊系統之公務使用者於此二問題上皆給予較高的正面回應，但就商工系統使用者之經驗來看，似乎較無法提供有效的解決，或目前可獲流程簡化之程度較低。誠如本研究於第二章所陳述的，政府部門推動電子化政府和資訊整合之主要目的，便在於簡化行政流程、提高行政效率，且e化方式之導入，係為輔助性的工具角色；換言之，政府所提供的服務是否簡政便民，其關鍵仍在於實際制度的改變和行政流程的實質簡化。

針對此點，本研究建議有關機關應啟動另一波行政流程之檢討工程，重新檢視於e化工具導入和機關間資料交換共享後，是否部分垂直及水平機關或單位間的陳核核章程序可予以再簡化，僅留必要之行政流程，俾使電子化跨機關資料交換和整合管理能發揮應有的效能。

（四） 建構電子化跨域整合管理之平台

本研究執行過程中，發現多數行政機關因業務上之互賴，實存有跨機關資料交換和整合共享之需求，但在實際經驗上，這些業務和資訊互賴的機關間，並不存在一資料共享之整合平台，供使用者於合法授權下進行資料之互通和取用，而多是以介接或資料申請的方式，透過資訊室或資訊人員進行資料(或批次資料)交換。換言之，目前我國電子化政府之發展，於電子化跨機關協力上，僅發展至連結(**connected**)的層次，而尚未及於整合(**integrated**)的階段。爰此，本研究建議我國未來電子化跨域治理之發展，必須朝向提供電子化跨機關資訊整合管理和使用平台之方向努力，使公務使用者在獲得合法授權後，在此一平台上得以便利地選用公務資料庫，並進入搜尋最即時的

電子治理下的跨域整合管理第二階段暨 G2G 成效評估

所需資料，以澈底提高行政效率。當然，或許在未來雲端科技發展成熟後，跨機關資料庫之整合與資料取用，便可藉助雲端技術獲得整合及解決。

參考文獻

一、中文部分

- 內政部(2002)。戶政 E 網通計畫書草案，
<http://www.rdec.gov.tw/public/Attachment/56614212071.pdf>，查詢日期：2010/06/16。
- 內政部(2008)。地政 e 網通計畫總報告書，檢閱日期：2010/6/16，
<http://www.land.moi.gov.tw/chhtml/filedown.asp?cid=934>。
- 內政部(2009)。戶役政資訊系統再升級，服務效能更提升，
http://www.moi.gov.tw/stat/news_content.aspx?sn=2680&page=0，查詢日期：2010/06/19。
- 內政部地政司全球資訊網，檢閱日期：2010/6/16，
<http://www.land.moi.gov.tw/chhtml/hotnews.asp?cid=1003&mcid=1126>。
- 行政院主計處(1997)。戶役政資訊全國連線系統，
<http://www.dgbas.gov.tw/ct.asp?xItem=4814&ctNode=418>，查詢日期：2010/06/19。
- 行政院研考會(2005)。95 年度第 4 季電子化政府重要工作及具體成果，
<http://www.rdec.gov.tw/ct.asp?xItem=4087196&ctNode=12057&mp=100>，查詢日期：2010/06/10。
- 行政院經濟建設委員會(2008)。挑戰 2008：國家發展重點計畫成果摘要報告，檢閱日期：2010/6/21，
<http://www.cepd.gov.tw/m1.aspx?sNo=0001539&ex=1&ic=0000015>。
- 胡龍騰、曾冠球(2009)。電子治理下的跨域整合管理：個案評估。行政院研究發展考核委員會委託研究案，未出版。

財政部 (2005) 。 95 年度稅務 e 網通，
<http://www.rdec.gov.tw/ct.asp?xItem=4087200&ctNode=12058&mp=100>，查詢日期：2010/06/09。

財政部 (2006) 。 96 年度稅務 e 網通，
<http://www.rdec.gov.tw/ct.asp?xItem=4087199&ctNode=12058&mp=100>，查詢日期：2010/06/09。

財政部財稅資料中心「賦稅資訊系統整合再造更新整體實施計畫」建置委外服務案：附錄 04-3- 稅務 e 網通系統規格，
<http://www.fdc.gov.tw/public/Attachment/993013242071.pdf>，查詢日期：2010/06/20。

財稅中心「稅務共通作業平台」之開發與應用服務，
<http://www.dgbas.gov.tw/public/Data/7161012971.pdf>，查詢日期：2010/06/22。

財稅資訊網路應用及多元化繳稅服務歷程，
<http://www.mof.gov.tw/museum/ct.asp?xItem=3750&ctNode=39&mp=1>，查詢日期：2010/06/22。

張士真(2008)。企業好幫手—工商管理資訊系統。**Intelligent times**，第 328 期，8/13。

黃朝盟、朱斌妤、黃東益(2008)。電子治理成效調查評估與分析報告：**G2G , G2E**。行政院研究發展考核委員會委託研究案，未出版。

二、英文部分

6 P., Leat, D., Seltzer, K. & Stoker, G. (2002). **Towards holistic governance: The new reform agenda**. New York: Palgrave.

Allen, B. A., Juillet, L., Paquet, G., & Roy, J. (2005). **E-government as collaborative governance: structural, accountability and cultural reform**. Retrieved June 22, 2010, from <http://www.igi-pub.com/downloads/excerpts/OECD01.pdf>.

- Ashkenas, R. N., Ulrich, D., Jick, T., & Kerr, S. (2002). **The boundaryless organization: Breaking the chains of organizational structure**. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Bannister, F. (2005). E-government and administrative power: the one-stop-shop meets the turf war. **Electronic Government: An International Journal**, 2(2), 160–176.
- Bardach, E. (1996). Turf barriers to interagency collaboration, in D. F. Kettl and H. B. Milward (eds.), **The state of public management**, pp.168-192. London: The Johns Hopkins University Press.
- Bekkers, V. (2007). The governance of back-office integration: Organizing co-operation between information domains. **Public Management Review**, 9 (3), 377-400.
- Bekkers, V.(2009). Flexible information infrastructures in Dutch e-government collaboration arrangements: Experiences and policy implications. **Government Information Quarterly**, 26, 60-68.
- Boonstra, A., & de Vries, J.(2005). Analyzing inter-organizational systems from a power and interest perspective. **International Journal of Information Management**, 25, 485-501.
- Brown, M. M. & Brudney, J. L. (2001). **Achieving advanced electronic government services: An examination of obstacles and implications from an international perspective**. Paper presented at the National Public Management Research Conference, Bloomington, IN.
- Calista, D. J. & Melitski, J. (2007). E-government and e-governance: Converging constructs of public sector information and communications technologies. **Public Administration Quarterly**, 31, 88-120.
- Coursey, D. & D. F. Norris (2008). Models of e-government: Are they correct? An empirical assessment. **Public Administration Review**, 68(3), 523-536.

- Dawes, S. S. (1996). Interagency information sharing: expected benefits, manageable risks. **Journal of Policy Analysis and Management**, **15**(3), 377-394.
- Dawes, S. S., Cresswell, A. M. and Pardo, T. A.(2009). From Need to Know to Need to Share: Tangled Problems Information Boundaries and the Building of Public Sector Knowledge Networks. **Public Administrative Review**, **69** (3), 392-402.
- DeLone, W. H. & McLean, E. R. (1992). Information System Success: **The Quest for the Dependent Variable**, **Information Systems Research**, **3**(1), 60-95.
- DeLone, W. H. & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information System Success: **A Ten-Year Update**, **Journal of Management Information Systems**, **19**(4), 9-30
- DG Information Society and Media European Commission(2006). eGovernment Economics Project (eGEP) Measurement Framework Final Version, May 15, 2006, from http://www.unic.pt/images/stories/publicacoes200709/D.2.4_Measurement_Framework_final_version.pdf
- Dunn, W. N. (1994). **Public policy analysis: An introduction**. New Jersey: Prentice Hall.
- Entwistle T. & Martin, S. (2005). From competition to collaboration in public service delivery: **A new agenda for research**, **Public Administration**, **83**(1), 233-242.
- Esteves, E. & Joseph, R. C. (2008). A comprehensive framework for the assessment of e-government projects. **Government Information Quarterly**, **25**, 118-132.
- Eynon, R. & Dutton, W. H. (2007). Barriers to networked governments: Evidence from Europe. **Prometheus**, **25**(3), 225-242.
- Fedorowicz, J., Gelinas Jr., U. J., Gogan, J. L., & Williams, C. B. (2009). Strategic alignment of participant motivations in e-government

- collaborations: The internet payment platform pilot. **Government Information Quarterly**, 26, 51-59.
- Fedorowicz, J., Gogan, J. L., & Williams, C. B. (2007). A collaborative network for first responders: Lessons from the CapWIN case. **Government Information Quarterly**, 24, 785-807.
- Flak, L. S., Nordheim, S., & Munkvold, B. E. (2008). Analyzing stakeholder diversity in G2G efforts: combining descriptive stakeholder theory and dialectic process theory. **E-Service Journal**, 6(2), 3-23.
- Flinders, M. (2002). Governance in whitehall. **Public Administration**, 80(1), 51-75.
- Fountain, J. E. (2001). **Building the virtual state: Information technology and Institutional Change**. Washington, D.C.: Brookings Institution Press.
- Gil-Garcia, J. R., Chengalur-Smith, I., & Duchessi, P.(2007). Collaborative e-government: Impediments and benefits of information-sharing projects in the public sector. **European Journal of Information Systems**, 16, 121-133.
- Gupta, M. & Jana, D. (2003). E-government evaluation: A framework and case study. **Government Information Quarterly**, 20, 365-387.
- Hammer, M. and Champy, J.(1993). **Reengineering the Corporation**. Nicholas Brealy, London.
- Heeks, R. (2006). **Understanding and measuring e-Government: international benchmarking studies**. Paper prepared for UNDESA workshop, "E-Participation and E-Government: Understanding the Present and Creating the Future". Budapest, Hungary, 27-28.
- Ho, A. T. K. (2002). Reinventing local governments and the e-government initiative. **Public Administration Review**, 62(4), 434-444.

- Homburg, V. (2000). The political economy of information exchange politics and property rights in the development and use of interorganizational information systems. **Knowledge, Technology, & Policy**, 13(3), 49-66.
- Hughes, M. and Scott, M. and Golden, W.(2006). The role of business process redesign in creating e-government in Ireland. **Business Process Management Journal**, 12(1), 76-87.
- Jaeger, P. T. (2003). The endless wire: E-government as global phenomenon. **Government Information Quarterly**, 20, 323-331.
- Joia, L. A. (2007). Sources of resistance to G2G endeavors: Evidence from a case study in the Brazilian context. **Information Technology for Development**, 13(3), 233-251.
- Jones, C. O. (1977). **An introduction to the study of public policy (2nd ed.)**. North Scituate, MA: Duxbury.
- Jupp, B. (2000). **Working together: Creating a better environment for cross-sector partnerships**. London: Demos.
- Karacapilidis, N., Loukis, E., & Dimopoulos, S. (2005). Computer-supported G2G collaboration for public policy and decision-making. **Journal of Enterprise Information Management**, 18(5), 602-624.
- Kjær, A. M. (2004). **Governance**. Malden, MA: Polity.
- Klievink, B., & Janssen, M.(2009). Realizing joined-up government: Dynamic capabilities and stage models for transformation. **Government Information Quarterly**, 26, 275-284.
- Kumar, K., & van Dissel, H. G.(1996). Sustainable collaboration: Managing conflict and cooperation in interorganizational systems. **MIS Quarterly**, 20(3), 279-300.
- Layne, K. & Lee, J. (2001). Developing fully functional e-government: A four stage model. **Government Information Quarterly**, 18, 122-136.

- Leach, R. & Percy-Smith, J. (2001). **Local governance in Britain**. New York: Palgrave.
- Lowndes, V. & Skelcher, C. (1998). The dynamics of multi-organizational partnerships: An analysis of changing models of governance, **Public Administration**, **76**, 313-333.
- Luna-Reyes, L. F., Gil-Garcia, J. R., & Cruz, C. B. (2007). Collaborative digital government in Mexico: Some lessons from federal Web-based interorganizational information integration initiatives. **Government Information Quarterly**, **24**, 808–826.
- Pardo, T. A., Gil-Garcia, J. R., Burke, G. B., & Guler, A. (2009). Factors influencing government cross-boundary Information Sharing: Preliminary Analysis of a National Survey. Retrieved June 22, 2010, from http://www.ctg.albany.edu/publications/reports/factors_inf_gov_cbi.
- Peters, B. G. (1998). Managing horizontal government: The politics of co-ordination, **Public Administration**, **76**, 295-311.
- Ramamurthy., K., Premkumar, G., & Crum, M., R. (1999). Organizational and Interorganizational Determinants of EDI Diffusion and Organizational Performance: A Causal Model. **JOURNAL OF ORGANIZATIONAL COMPUTING AND ELECTRONIC COMMERCE** **9(4)** : 253–285
- Robey, D., Im, G., & Wareham, J. D. (2008). Theoretical foundations of empirical research on interorganizational systems: Assessing past contributions and guiding future directions. **Journal of the Association for Information Systems**, **9(9)**, 497-518.
- Ronaghan, S. A. (2001). Benchmarking E-government: A Global Perspective - Assessing the Progress of the UNMember States. United Nations Division for Public Economics and Public Administration (UNDPEPA) and American Society for Public Administration (ASPA). Retrieved Nov 23, 2009, from

- http://egov.dubai.ae/opt/CMSContent/Active/EGOV/ar/Documents/Benchmarking_E-Government_A_Global_Perspective.pdf
- Rosenbloom, D. H. (1993). **Public administration: Understanding management, politics, and law in the public sector**. New York: McGraw-Hill.
- Saeed, K., A., Malhotra, M., K., & Grover, V. (2005). Examining the Impact of Interorganizational Systems on Process Efficiency and Sourcing Leverage in Buyer–Supplier Dyads. **Decision Sciences**, **36(3)**, 365-396
- Sakowicz, M. (2004). How Should e-Government be evaluated? Different Methodologies and Methods. **NISPAcee occasional papers**, **5(2)**, 18-26.
- Scholl, H. J., & Klischewski, R. (2007). E-government integration and interoperability: Framing the research agenda. **International Journal of Public Administration**, **30**, 889-920.
- Schooley, B. L., & Horan, T. A.(2007). Towards end-to-end government performance management: Case study of interorganizational information integration in emergency medical services(EMS). **Government Information Quarterly**, **24**, 755-784.
- Smith, C. R.(2007). Institutional determinants of collaboration: An empirical study of county open-space protection. **Journal of Public Administration Research and Theory**, **19**, 1-21.
- Stemberger, I. M. and Jaklic, J.(2007). Towards E-government by business process change: **A methodology for public sector**. **International Journal of Information Management**, **27**, 221–232.
- Sullivan, H. and Skelcher, C. (2002). **Working across boundaries: collaboration in public services**. New York: Palgrave.
- Teo, H. H., Wei, K. K, & Benbasat, I. (2003). Predicting intention to adopt interorganizational linkages: An institutional perspective. **MIS Quarterly**, **27(1)**, 19-49.

- Theresa A. Pardo, J. Ramon Gil-Garcia, G. Brian Burke, Ahmet Guler (2009). **Factors Influencing Government Cross-Boundary Information Sharing: Preliminary Analysis of a National Survey.** The Research Foundation of State University of New York.
- Thong, J. Y. L., Yap, C. S. and Seah, K. L. (2000). Business process reengineering in the public sector: The case of the housing development board in Singapore. **Journal of Management Information Systems**, 17(1), 245-270.
- UN (2008). UN e-Government Survey 2008: From e-Government to Connected Governance. Retrieved Dec 12, 2008, from <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan028607.pdf>
- United Nations & American Society for Public Administration (ASPA). (2002). **Benchmarking e-government: A global perspective.** New York, NY: U.N. Publications.
- Volkoff, O., Chan, Y. E., & Newson, E.F. P.(1999). Leading the development and implementation of collaborative interorganizational systems. **Information & Management**, 35, 63-75.
- Weerakkody, V., Baire, S. and Choudrie, J.(2006). E-Government: The Need for Effective Process Management in the Public Sector. Proceedings of the 39th Hawaii International Conference on System Sciences.
- Wimmer, M. A. (2002). A European perspective towards online one-stop government: the eGOV project. **Electronic Commerce Research and Applications**, 1, 92–103.
- Yan, A., & Louis, M.(1999). The Migration of Organizational Functions to the Work Unit Level: Buffering, Spanning, and Bringing up Boundaries. **Human Relations**, 52(1), 25-47.

- Yildiz, M. (2007). E-government research: Reviewing the literature, limitations, and ways forward. **Government Information Quarterly**, **24**, 646–665.
- Zheng, L., Yang, T. M., Pardo, T., & Jiang, Y. (2009). Understanding the “boundary” in information sharing and integration. Proceedings of the 42nd Hawaii International Conference on System Sciences, 1-10.
- Zuurmond, A.(2005). Organizational transformation through the Internet. **Journal of Public Policy**, **25(1)**, 133-148.

附錄一 電子治理下的跨域整合管理第二階段暨 G2G 成效評估問卷

「電子治理下的跨域整合管理第二階段暨 G2G 成效評估」

問卷調查

親愛的公務先進，您好：

為瞭解您所處理的業務項目中，使用組織間資訊共享系統處理業務的狀況，以及您對於組織間資訊共享系統的看法，本研究團隊受行政院研考會之託，進行專案研究之問卷調查。

本問卷採不具名方式處理，資料僅作整體統計分析之用，不會公開個別的填答資料。同時，亦請放心個人資料將不受任何的侵害或盜取。

在此，先向您致上最誠摯的謝意！非常感謝您花費寶貴的時間與心神完成這份問卷。若您對這份問卷有任何意見，敬請批評指正。並祝您

順心如意！

計畫主持人 淡江大學公共行政學系 助理教授 曾冠球

協同主持人 世新大學行政管理學系 副教授 胡龍騰

世新大學行政管理學系 副教授 莊文忠 敬上

如有任何問題，歡迎致電世新大學行政管理學系 M507 研究室 (02)2236-8225 ext.63477，或 E-mail 至 lthu@cc.shu.edu.tw 聯繫，非常感謝您的填答與協助，謝謝您！

壹、以下題目在請教您個人對於組織間資訊共享系統中有關科技技術面向看法。請依您的感受程度，在右邊勾選其中一個方格，代表您的同意程度。

	非 常 不 同 意	1	←	→	7	非 常 同 意
1. 組織間資訊共享系統可提供業務處理所需的完整資訊。	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. 組織間資訊共享系統可提供業務處理所需的精確資訊。	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. 組織間資訊共享系統具有穩定性。	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. 組織間資訊共享系統能滿足資訊安全的需求。	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. 組織間資訊共享系統能滿足不同機關間的協力需求。	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6. 組織間資訊共享系統在使用上相當便利。	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7. 組織間資訊共享系統能滿足業務所需相關資料庫彼此間的整合需求。	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8. 組織間資訊共享系統能與本機關現有的軟/硬體格式和標準相容。	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9. 共同使用組織間資訊共享系統的機關彼此資料交換十分頻繁。	☐	☐	☐	☐	☐	☐

貳、以下題目在請教您個人對於組織間資訊共享系統有關的法規制度看法。請依您的感受程度，在右邊勾選其中一個方格，代表您的同意程度。

	非 常 不 同 意 1							非 常 同 意 7
10. 有關組織間資訊共享系統運作的法規制度都已同步調整修訂使其一致。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11. 組織間資訊共享系統的建置已有相配套的法規。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12. 組織間資訊共享系統的建置已滿足資訊隱私的需求。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

參、以下題目在請教您個人對於組織間資訊共享系統中一些與組織運作有關面向的看法。請依您的感受程度，在右邊勾選其中一個方格，代表您的同意程度。

	非 常 不 同 意 1							非 常 同 意 7
13. 使用組織間資訊共享系統的機關間彼此信任。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
14. 業務承辦人員排斥使用組織間資訊共	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

享系統。

- | | | | | | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 15. 使用組織間資訊共享系統之機關間無直接隸屬關係，不利於資料的交換和共享。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 16. 使用組織間資訊共享系統的機關間既有行政流程與該系統的運作具有相容性。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 17. 組織間資訊共享系統的使用可降低業務承辦人員的工作壓力。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 18. 使用組織間資訊共享系統的機關間過去在資料交換上曾有不好的經驗。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 19. 使用組織間資訊共享系統的機關間在業務上具有高度的互賴性。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 20. 使用組織間資訊共享系統的機關都期望能提供更有效的顧客服務。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 21. 使用組織間資訊共享系統的機關都具有鼓勵創新的特質 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

肆、以下題目在請教您個人對於組織間資訊共享系統中機關間彼此協力互動看法。請依您的感受程度，在右邊勾選其中一個方格，代表您的同意程度。

- | | | | |
|-------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 非
常
不
同
意 | | 非
常
同
意 |
| | 1 | ←————→ | 7 |
| 22. 使用組織間資訊共享系統的機關間具有共同的政策目標。 | ☐ | ☐ | ☐ |

23. 即使使用組織間資訊共享系統，我們仍保有對自家資料庫管理的自主權力。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
24. 機關首長非常鼓勵員工使用組織間資訊共享系統。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
25. 為能參與組織間資訊共享系統，機關首長非常樂意將自家資料庫釋放給其他機關使用。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
26. 使用組織間資訊共享系統的人員很清楚自己的角色與責任。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
27. 使用組織間資訊共享系統的機關間很清楚自己的角色和責任。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

伍、以下題目在請教您個人對於組織間資訊共享系統於其他機關進行合作協力的意願與看法。請依您的感受程度，在右邊勾選其中一個方格，代表您的同意程度。

- | | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 非
常
不
同
意 | | 非
常
同
意 |
| | 1 | ←————→ | 7 |
| 28. 我非常樂意透過使用組織間資訊共享系統，協同其他機關解決業務問題。 | ☐ | ☐ | ☐ |
| 29. 我非常樂意透過使用組織間資訊共享系統，以便與其他機關交換和共享資料。 | ☐ | ☐ | ☐ |

陸、以下題目在請教您個人實際使用組織間資訊共享系統行為的情形。請依您實際的感受程度和情形，在右邊勾選其中一個方格，代表您的同意程度。

	非 常 不 同 意	1	←	→	7	非 常 同 意
30. 我經常使用組織間資訊共享系統。	☐	☐	☐	☐	☐	☐
31. 處理每個案件時，都需長時間使用組織間資訊共享系統。	☐	☐	☐	☐	☐	☐
32. 我 <u>每天</u> 平均使用組織間資訊共享系統的次數：_____次						
33. 處理 <u>每個案件</u> 時，我平均使用組織間資訊共享系統的時間：_____分鐘						

柒、以下題目在請教您個人使用組織間資訊共享系統後行為改變的看法。請依您的感受程度，在右邊勾選其中一個方格，代表您的同意程度。

	非 常 不 同 意	1	←	→	7	非 常 同 意
34. 組織間資訊共享系統的使用，帶給我預期之外的正面效果。	☐	☐	☐	☐	☐	☐
35. 組織間資訊共享系統的使用，讓我能與更多不同機關的同仁進行資料交換。	☐	☐	☐	☐	☐	☐

36. 我已非常習慣使用組織間資訊共享系統來處理業務。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
37. 我非常相信透過組織間資訊共享系統來處理業務已是未來的趨勢。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

捌、以下題目在請教您個人於使用組織間資訊共享系統後對效率的看法。請依您的感受程度，在右邊勾選其中一個方格，代表您的同意程度。

- | | 非
常
不
同
意 | 1 | ←————→ | 7 | 非
常
同
意 |
|---------------------------|--------------------------|--------------------------|---|--------------------------|--------------------------|
| 38. 機關間資料分享可減少資料重複建置的成本。 | ☐ | ☐ | ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ | ☐ | ☐ |
| 39. 使用組織間資訊共享系統可降低資料搜尋成本。 | ☐ | ☐ | ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ | ☐ | ☐ |
| 40. 使用組織間資訊共享系統可降低資料查證成本。 | ☐ | ☐ | ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ | ☐ | ☐ |
| 41. 使用組織間資訊共享系統可減少行政作業流程。 | ☐ | ☐ | ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ | ☐ | ☐ |
| 42. 使用組織間資訊共享系統可縮短行政處理時間。 | ☐ | ☐ | ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ | ☐ | ☐ |
| 43. 使用組織間資訊共享系統可減少組織經費支出。 | ☐ | ☐ | ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ | ☐ | ☐ |

玖、以下題目在請教您個人於使用組織間資訊共享系統後對專業網絡的看法。請依您的感受程度，在右邊勾選其中一個方格，代表您的同意程度。

	非 常 不 同 意	1	←	→	7	非 常 同 意
44. 使用組織間資訊共享系統可提升機關間不同專業的互補效果。	☐	☐	☐	☐	☐	☐
45. 使用組織間資訊共享系統可增加組織間分享專業技能與知識。	☐	☐	☐	☐	☐	☐

拾、以下題目在請教您個人於使用組織間資訊共享系統後對於組織效能的看法。請依您的感受程度，在右邊勾選其中一個方格，代表您的同意程度。

	非 常 不 同 意	1	←	→	7	非 常 同 意
46. 我對組織間資訊共享系統感到滿意。	☐	☐	☐	☐	☐	☐
46-5.我對全國商工行政服務系統感到滿意。	☐	☐	☐	☐	☐	☐
46-6.我對戶役政資訊系統感到滿意。	☐	☐	☐	☐	☐	☐
46-7.我對財稅資訊系統感到滿意。	☐	☐	☐	☐	☐	☐
46-8.我對地政資訊系統感到滿意。	☐	☐	☐	☐	☐	☐

47. 使用組織間資訊共享系統可提升業務處理的正確性。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
48. 當您所屬的機關使用電子資料交換系統時，會改善顧客服務的品質。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

拾壹、以下題目在請教您個人於使用組織間資訊共享系統後對機關間協力互動的看法。請依您的感受程度，在右邊勾選其中一個方格，代表您的同意程度。

- | | | | |
|------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 非
常
不
同
意 | | 非
常
同
意 |
| | 1 | ←————→ | 7 |
| 49. 使用組織間資訊共享系統可增強相同層級機關間的橫向溝通。 | ☐ | ☐ | ☐ |
| 50. 使用組織間資訊共享系統可增強不同層級機關間的垂直溝通。 | ☐ | ☐ | ☐ |
| 51. 使用組織間資訊共享系統增加了機關間的資料分享比例。 | ☐ | ☐ | ☐ |
| 52. 使用組織間資訊共享系統仍能保有其他組織對我們機關權限的尊重。 | ☐ | ☐ | ☐ |
| 53. 使用組織間資訊共享系統提高了不同機關間的信任程度。 | ☐ | ☐ | ☐ |

拾貳、以下題目在請教您個人於使用組織間資訊共享系統後對課責的看法。請依您的感受程度，在右邊勾選其中一個方格，代表您的同意程度。

	非 常 不 同 意 1							7 非 常 同 意
54. 使用組織間資訊共享系統可提升機關彼此間的資訊透明程度。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
55. 使用組織間資訊共享系統有助於提高流程進度的可追蹤性。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
56. 使用組織間資訊共享系統可使機關間的業務責任劃分更清楚。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

拾參、以下題目在請教您個人於使用組織間資訊共享系統後對決策模式的看法。請依您的感受程度，在右邊勾選其中一個方格，代表您的同意程度。

	非 常 不 同 意 1							7 非 常 同 意
57. 使用組織間資訊共享系統可增加業務承辦時的行政裁量空間。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
58. 使用組織間資訊共享系統可提升業	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

務承辦人員處理特殊個案的能力。

59. 使用組織間資訊共享系統可提高業務承辦人員的決策影響力。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
60. 使用組織間資訊共享系統可減少水平機關間決策點的數目。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
61. 使用組織間資訊共享系統所減少水平機關間的決策點比例 _____ %
62. 使用組織間資訊共享系統可減少垂直機關間決策點的數目。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
63. 使用組織間資訊共享系統所減少垂直機關間的決策點比例 _____ %

拾肆、以下題目在請教您個人對於組織間資訊共享系統系統特性的看法。請依您的感受程度，在右邊勾選其中一個方格，代表您的同意程度。

非
常
不
瞭
解
1 ←————→ 7
非常
瞭
解

64. 您對全國商工服務行政系統中所欲達成下列目標的瞭解程度為何？

【依系統不同套入不同題項】

- 64-1. 建立一致性工商登記管理資料庫 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 64-2. 加速縣(市)政府工商管理業務電腦化，減輕人力負荷 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 64-3. 縮短行政作業流程，提高工 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

電子治理下的跨域整合管理第二階段暨 G2G 成效評估

作效率，以資便民

64-4. 資料分散處理、資訊共同使用，節省重複處理成本 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

64-5. 藉工商管理資訊之整合及透明化，維護交易之安全 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

64-6. 建立全國工商網路傳輸架構，促進各單位資訊交流 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

65. 您對**全國商工服務行政系統**中所設計之下列功能的瞭解程度為何？

【依系統不同套入不同題項】

65-1. 工廠登記 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

65-2. 租稅減免管理 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

65-3. 技師管理 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

65-4. 工程業管理 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

65-5. 工業公會管理 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

65-6. 財團法人業務監督、績效評估 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

65-7. 營利事業登記 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

65-8. 特定目的事業管理 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

65-9. 攤販管理 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

拾伍、以下題目在請教您個人使用組織間資訊共享系統後對於系統目的達成度的看法。請依您的感受程度，在右邊勾選其中一個方格，代表您的同意程度。

	非 常 不 同 意 1						7 非 常 同 意
66. 線上資料庫的使用，可以幫助組織更容易達成政策目標。(依系統不同而調整)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
66-1.全國商工行政服務系統的使用，可以幫助組織更容易達成政策目標。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
66-2.戶役政資訊系統的使用，可以幫助組織更容易達成政策目標。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
66-3.財稅資訊系統的使用，可以幫助組織更容易達成政策目標。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
66-4.地政資訊系統的使用，可以幫助組織更容易達成政策目標。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
67. 當您所屬的機關與其他機關資料分享時，會符合既定的政策目的與目標。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

拾陸、開放題

68. 請問您對於以下這些系統有無任何改進意見？或是，您認為這些系統有無其他可創新突破之處？

全國商工行政服務系統

☐ 無

☐ 有，請簡要說明：_____

戶役政資訊系統

☐ 無

☐ 有，請簡要說明：_____

財稅資訊系統

☐ 無

☐ 有，請簡要說明：_____

地政資訊系統

☐ 無

☐ 有，請簡要說明：_____

拾柒、個人基本資料

69. 性別：☐ 男 ☐ 女

70. 年齡：_____ (煩請務必填寫)

71. 教育程度：☐ 高中/職 ☐ 大專/大學 ☐ 碩士 ☐ 博士

72. 目前合格實授職等：_____ 職等 ☐ 約聘僱 (煩請務必填寫)

73. 現職機關：☐ 中央機關 ☐ 地方政府

74. 職務：☐ 非主管 ☐ 主管

75. 目前職務年資：_____ 年 (煩請務必填寫)

76. 進入公務機關總年資：_____ 年 (煩請務必填寫)

本問卷到此結束，再次感謝您花費寶貴的時間與心神完成這份問卷！

附錄二 期中報告審查意見與回覆

審查意見	回應說明
一、頁 5,(二)電子化跨域治理無法脫離 G2G 的關懷，標題與內文的關聯論述與語意不明，建議修正標題。	已修正標題為：「電子化跨域治理與 G2G：概念發展的脈絡關係」(頁 5)。
二、頁 6,電子治理可分為四個面向，包括 e 化服務、e 化管理、e 化商務、e 化民主，惟本文較為強調 G2G 之論述，建議論述應兼顧四個面向。	如本研究頁 6 所述：「G2G 電子化政府牽涉政府行動者之間資料分享與執行電子交易，包括：垂直的中央與地方層級間、以及水平機關之間互動交流。G2G 主要藉由各政府機關跨機關資料分享與業務協調，以增進政府效能與效率，並得以對民眾、企業與政府單位提供主動、整合式電子服務。」，而商務針對政府與企業之間關係 (G2B)，服務與民主則針對政府對民眾而言 (G2C) (Sakowicz, 2004)。本研究以政府內透過電子化進行跨域整理管理的成效作為評估的標的，故強調 G2G 之 e 化管理面向似應無疑慮。
三、頁 9,本研究三項主要工作之(三)，研究成果與國際相關領域專家學者之交流非常重要，但是否列為本研究之主要工作，建議再予考量。	電子化跨域整合治理在國外之實務與研究均有近二十年左右的經驗，以本研究援引之 Dawes、Cresswell 與 Pardo 等三人之研究成果為例，該三位學者為美國 New York 州立大學 Albany 校區之「政府科技中心」

	(the Center for Technology in Government) 的前任、現任主任及副主任，在 New York 州推動「政府電子化跨域合作政策」的實務經驗已有十五年。若可在有限的經費挹注範圍內，利用各項交流機會進行對話合作或意見交換，應對本研究的內涵深度有所助益，亦可同時對貴會推動我國電子化治理的著力貢獻，提供國際宣傳曝光的機會。
四、頁 59/64/72, 戶役政系統、財稅系統、地政系統為主管部會之業務系統,E 政府服務平台提供跨系統間之整合介接，進而提供民眾整合式、一站式服務，因此，章節名稱建議修正。	已將相關概念說明於頁 59-72，此部分為研究個案之介紹，故希望章節名稱能維持原案。
五、問卷第 1、2 題旨在探求受訪者的瞭解程度，選項用語宜將「非常同意」、「非常不同意」更換為「非常瞭解」、「非常不瞭解」，或是將題目改為「我瞭解○○○○系統所欲達成之下列目標」此種形式。	將於調查進行之前再予斟酌。
六、其它文字修正或建議： 1.內文敘述與表達避免直接從外文直接翻譯，建議再予以潤飾，以便讓讀者容易閱讀與瞭解，並提高研究報告之可讀性。例：頁 1「電子化政府結為一體」(e-Government-as-a-whole)修改為「電子化政府整合服務」、頁 3「虛擬轉換」(Virtualization)修正為「虛擬	1. 頁 1 之” e-Government-as-a-whole”一詞若譯為「電子化政府整合服務」，似有落差，加上本文已將”electronic boundary-spanning governance”譯為「電子化跨域治理」未免產生「異詞類譯」的學術翻譯大忌，且易使讀者生混淆，仍採「電子化政府結為一體」為宜。

化」、頁 2 政府行動者之語意不明... 2.頁 103，何謂耙梳，建議使用讀者更容易理解的的語詞。	頁 3「虛擬轉換」(Virtualization)已修正為「虛擬化」。 頁 2 之「政府行動者」已修改為政府內各部門的個別行動者。 2.頁 103，「耙梳」為常見學術用語，意指針對文獻或概念進行整理、分析。已修改為「整理分析」。
--	---

電子治理下的跨域整合管理第二階段暨 G2G 成效評估

附錄三 第一場專家座談意見意見和建議彙整

整體意見
EX-06 1.問項數達 76 題，可能影響受訪者回答意願，建議再做精簡。 2.建議伍、柒二項可合併，部分相近問項可精簡或合併。 3.目前個資法已立法通過，對於跨域資訊共享系統之資料管控及安全性問題，本問卷似未探討，建議補充。反到是「協力互動」、「合作協力」這類名詞問項多了一點，看是否有再簡化空間。 4.本次問卷調查，如目的為發展評估架構及建構評估指標，以個人理解，建議應有最適及最需發展資訊共享系統之業務需求探討以及諸如；縮短多少作業流程、多少民眾等待時間、減少多少公務人力支出等量化數據之收集。 5.受訪對象若為一般公務機關同仁，對於商工行政等 4 個系統可能均無直接使用經驗（或僅有少數系統使用經驗），是否應作答，如須作答，建議加上這些系統之功能概述（包括資訊共享部份之較具體描述）。 6.不清楚第 64-66 題僅針對特定系統（商工行政）做問項之目的？
EX-02 1.題目太多 2.題幹與選項對不起來 3.一題多問 4.程度、滿意度問題不適合用同不同意選項
EX-05 1.受訪者只會碰到其中一系統嗎？若接觸過不同系統且對他們的感覺不同？ 2.可提供拒答或不知道嗎？

將簡單的題目往前挪
EX-04 組織間共享系統是否改成各個系統的名稱
EX-03 1.可以將一些構面問題合併，也可以將依變項往前提。 2.需要高度判斷的題目可以往前擺 3.網路問卷可不可以填到一半再回來填，這必須詢問清楚

原文	修改意見
親愛的公務先進，您好： 我們是「台灣電子治理研究中心」的研究團隊，目前接受行政院研究發展考核委員會之委託，進行「電子治理下的跨域整合管理第二階段暨G2G成效評估」之研究。 本研究之目的在於瞭解您於業務處理中，使用組織間資訊共享系統的情況，以及您對於組織間資訊共享系統的使用看法，俾作為政府部門未來提升該類系統效能之參考。 本研究中所指「組織間資訊共享系統」，係謂不同政府機關間為提升其業務處理效率與效能，而建構可進行跨機關的資料共享和交換，並使得以對民眾、企業與政府單位提供主動、整合式電子服務之系統平台，例如：全國商工服務行政系統、戶役政系統、財稅系統，及地政系統等。 本問卷採不具名方式處理，資料僅作整體統計分析之用，不會公開個別的填答資料。同時，亦請放心個人資料將不受任何的侵害或盜取。 在此，先向您致上最誠摯的謝意！非常感謝您花費寶貴的時間與心神完成這份問卷。若您對這份問卷有任何意見，敬請批評指正。並祝您順心如意！ 台灣電子治理研究中心 計畫主持人 淡江大學公共行政學系 助理教授 曾冠球	EX-04改成研究員 EX-03時間與心神應該是時間與「心力」 EX-03 1.問卷Title改為符合公務員瞭解的名稱，例如全國商工系統成效評估。 2.卷頭語必須把「組織間資訊共享系統」的定義清楚明確的說明，這樣後續設計「逃脫」的概念就變得有意義，也可以使受試者清楚的回應。 3.透過公文的方式，受試者會比較願意填答，但是會因為「發文者」的不同，受試者會有不同的態度。 EX-02修改為「行政院研究發展考核委員會的委託」之研究去掉「之」 第二段修改 本研究目的在瞭解您在業務處理過程使用組織間資訊共享系統的情況及看法，作為政府部門未來提升系統效能之參考。 第三段修改 本研究中「組織間資訊共享系統」，是指不同政府機關

協同主持人 世新大學行政管理學
系 副教授 胡龍騰
世新大學行政管理學系 副教授
莊文忠

敬上

聯絡人：黃榮志先生

聯絡電話：(02)2236-8225 ext.63477

E-mail：loved120721@gmail.com

間為提升業務處理效能所建
構，可進行跨機關資料共享
和交換，並且可以對民眾、
企業與政府單位提供主動及
整合式電子服務的系統平台

第四段修改

本問卷採不具名方式處理，
資料僅作整體統計分析用
途，不會公開個別的填答資
料，請放心填答。

EX-01「電子治理下的跨域
整合管理第二階段暨G2G成
效評估」這是研究計畫的名
稱？G2G會不會有人不知道

第三段修改

本研究的目的是在於瞭解您於
業務處理中，使用「組織間
資訊共享系統」的情況，以
及您對於組織間資訊共享系
統的使用很繞舌看法，俾太
文言文作為政府部門未來提
升該類系統效能之參考。

係謂太文言文，直接說”為”
「而建構」改成「所建構」？

壹、以下題目在請教您個人對於組織間資訊共享系統中有關科技技術
面向看法。請依您的感受程度，在右邊勾選其中一個方格，代表您的
同意程度。

EX-02(整體而言，題幹與選項對不起來，問的是程度問題，不是同不

同意的問題)

EX-01

1.最大的疑問是有些題目是否是態度問題，還是根本是事實問題?如果是有客觀事實的，是否還須要問?[像是 1, 2, 5, 8, 9 等]

2.不同受訪者是否問的系統不同?要不然很多題目可能會有信度問題，因為不知是針對哪個系統做答，不同系統穩定性，安全性，便利性等不同(像是 3, 4, 6, 8, 9)

EX-03 科技技術面向改為科技系統面

EX-04 感受程度改為「同意程度」

原題目	修改意見
1. 組織間資訊共享系統可提供業務處理所需的完整資訊。	EX-02 一題兩問 (可提供業務的程度還是資訊完整的程度??) EX-051. 「組織間資訊共享系統」受試者對於這個名詞的定義不瞭解 2.給予逃脫的空間，例如不知道、不一定、無法判斷 EX-03 讓他逃脫比較好，那也屬於一種意見
2. 組織間資訊共享系統可提供業務處理所需的精確資訊。	EX-02 (精確度)
3. 組織間資訊共享系統具有穩定性。	EX-05 何謂穩定性 EX-04 「穩定性」是否改成不會「當機」
4. 組織間資訊共享系統能滿足資訊安全的需求。	EX-04 「安全」可以改成「不容易被入侵」
5. 組織間資訊共享系統能滿足不同機關間的協力需求。	EX-01 協力這個專有名詞是否對受訪者夠清楚?

6. 組織間資訊共享系統在使用上相當便利。	
7. 組織間資訊共享系統能滿足業務所需相關資料庫彼此間的整合需求。	EX-01 繞舌，以至於題意不清，資料庫整合的需求怎麼會被分享系統所滿足？原意是否是本有資料庫整合的需求，但目前的共享系統功能可以滿足這項需求？而不用整合成單一系統？ EX-05 改為組織間資訊共享系統有整合業務上所需不同資料庫。
8. 組織間資訊共享系統能與本機關現有的軟/硬體格式和標準相容。	EX-05 格式和標準相容改為格式和標準「大致都」相容
9. 共同使用組織間資訊共享系統的機關彼此資料交換十分頻繁。	EX-05 拿掉十分

貳、以下題目在請教您個人對於組織間資訊共享系統有關的法規制度看法。請依您的感受程度，在右邊勾選其中一個方格，代表您的同意程度。

EX-01

1.這部份的題目是問認知還是感受？

2.同樣的，這些題目是否有有觀事實的，如果是，是否還須要問？[像是 1, 2]

3.法規，制度所指為何？ 哪些法規？哪些制度？是否要有較為明確的說明。舉例來說，資訊交換原本涉及到不同單位之間的哪些制度？原則？規費？作業流程？因為共享系統的建置與使用，這些問題是否已經解決？統稱制度，法規是否太籠統？

4.這些問題是否所有受訪者都有能力回答？

EX-0311-12 建置會讓受訪者不瞭解

原題目	修改意見
10. 有關組織間資訊共享系統運作的法規制度都已同步調整修訂使其一致。	EX-01 法規還是制度？應該是制度吧？如果是法規，那第 10 與第 11 題是否有差異？ EX-02(題意不清) EX-05 改為「組織間資訊共享系統運作的相關法規制度都已修訂完成。」
11. 組織間資訊共享系統的建置已有相配套的法規。	EX-02(有或沒有，多或少) EX-03 改為「組織間資訊共享系統的功能已有相配套的法規。」
12. 組織間資訊共享系統的建置已滿足資訊隱私的需求。	EX-02(滿足程度，非同意程度) EX-05 改為「組織間資訊共享系統已滿足資訊隱私的需求。」 EX-03 改為「組織間資訊共享系統的功能已滿足資訊隱私的需求。」

參、以下題目在請教您個人對於組織間資訊共享系統中一些與組織運作有關面向的看法。請依您的感受程度，在右邊勾選其中一個方格，代表您的同意程度。

EX-01

1.同上面的問題，不同系統，不同組織互動，以下回答是否會有不同？如何得知受訪者是針對哪個系統，哪些機關來作答？

2.有些題目又不涉及特定系統[像是 20, 21 等]，不是不可問，但是非常混淆

3.組織面項的問題，其實還包括(上級)長官支持態度，乃至於推動策略等

EX-0513-18 的感覺如果有些有，有些沒有那該如何判斷

原題目	修改意見
13. 使用組織間資訊共享系統的機關間彼此信任。	EX-02 程度高低 EX-03 組織不會產生信任感，應該是人才有信任感。
14. 業務承辦人員排斥使用組織間資訊共享系統。	EX-01 回答問卷的是哪些人？是否能判斷業務承辦人員的接受度？還有，是否會問到業務承辦人員？ EX-02 人員比例還是排斥程度？
15. 使用組織間資訊共享系統的機關間無直接隸屬關係時，不利於資料的交換和共享。	EX-02 一題數問 EX-01 這題問的是現況，還是一般判斷性的問題
16. 使用組織間資訊共享系統的機關間既有行政流程與該系統的運作具有相容性。	EX-01 繞舌，以至於題意不夠清楚；同時，這是問現況，還是判斷題目？ EX-02 相容度高低

17. 組織間資訊共享系統的使用可降低業務承辦人員的工作壓力。	EX-02 降低程度
18. 使用組織間資訊共享系統的機關間過去在資料交換上曾有不好的經驗。	EX-01 繞舌，而且提議不清，比較的是沒有共享系統前，彼此在做資料交換時，有不愉快的經驗？ EX-02 多少或程度 EX-03 是否需要舉例？不然會不懂。 EX-05 不懂「過去」指的是什麼？是指「管道」還是？「方式」？
19. 使用組織間資訊共享系統的機關間在業務上具有高度的互賴性。	EX-02 互賴性高低 EX-01 這也要看是哪個系統？
20. 使用組織間資訊共享系統的機關都期許能提供更有有效的顧客服務。	EX-01 這個題目不是針對特定系統在問，如何跟上面的題目加以區分？ EX-03 顧客服務需要寫清楚些
21. 使用組織間資訊共享系統的機關都具有鼓勵創新的特質	

肆、以下題目在請教您個人對於組織間資訊共享系統中機關間彼此協力互動看法。請依您的感受程度，在右邊勾選其中一個方格，代表您的同意程度。	
EX-03 肆和伍可以合併起來	
原題目	修改意見

22. 使用組織間資訊共享系統的機關間具有共同的政策目標。	EX-01 這個可能會有不知道，或無法判斷的情形吧？
23. 即使使用組織間資訊共享系統，我們仍保有對自家資料庫管理的自主權力。	EX-01 這個可能會有不知道，或無法判斷的情形吧？看受訪者層級？ EX-03 會不會無法判斷，因為不是業務範圍無法瞭解。 EX-05 如果沒連接到共享系統當然有自主。
24. 機關首長非常鼓勵員工使用組織間資訊共享系統。	EX-01 哪個機關？層級？
25. 為能參與組織間資訊共享系統，機關首長非常樂意將自家資料庫釋放給其他機關使用。	EX-05 改為「為能提升組織間資訊共享系統的效用，機關首長非常樂意將自家資料庫釋放給其他有需要的政府機關使用。」
26. 使用組織間資訊共享系統的人員很清楚自己的角色與責任。	EX-01 受訪者是否囊括不會使用到共享系統人員？如果會，那將如何判斷？如果不會，那為何不用第一人稱來設計問題，像是，當我使用共享系統時，很清楚自己的角色與責任？
27. 使用組織間資訊共享系統的各個機關，都很清楚自己的角色和責任。	EX-01 這個可能會有不知道，或無法判斷的情形

	吧?
--	----

伍、以下題目在請教您個人對於採組織間資訊共享系統與其他機關進行合作協力的意願。請依您的感受程度，在右邊勾選其中一個方格，代表您的同意程度。

原題目	修改意見
28. 我非常樂意透過使用組織間資訊共享系統，協同其他機關解決業務問題。	EX-05「非常」過於強烈
29. 我非常樂意透過使用組織間資訊共享系統，以便與其他機關交換和共享資料。	EX-05「非常」過於強烈

陸、以下題目在請教您個人實際使用組織間資訊共享系統行為的情形。請依您實際的感受程度和情形，在右邊勾選其中一個方格，代表您的同意程度。

EX-06 詢問次數及時間，第捌項詢問效率，但有點抽象，不妨再和未使用資訊共享系統做時間等數據比較。

EX-03 大題位置往後調整

莊：31 與 33 可以做比較

原題目	修改意見
30. 我經常使用組織間資訊共享系統。	EX-02(頻率)
31. 處理每個案件時，都需長時間使用組織間資訊共享系統。	EX-01 題意不清楚，多長叫做長時間? EX-02(時間長短，非同不同意) EX-05 不同意是不同意長時間亦或”每個案件”

32. 我每天平均使用組織間資訊共享系統的次數：_____次	
33. 處理每個案件時，我平均使用組織間資訊共享系統的時間：_____分鐘	EX-03 受試者難以判斷強度的概念，掛網很久不代表很常使用

柒、以下題目在請教您個人使用組織間資訊共享系統後行為改變的看法。請依您的感受程度，在右邊勾選其中一個方格，代表您的同意程度。

EX-01

1. 以下若干題目不涉及行為改變，像是 34, 37，而是單純的態度問題
2. 行為改變應該是本來用公文交換，電話問等，現在多透過系統；本來個案處理，因為涉及跨機關資訊，視為畏途，會不積極處理，現在因為有共享系統，而有不同等等？

EX-05 一定要用「同意」到「不同意」嗎？可否用「相信」到不相信

EX-03 如果有比較級的題目，則需要比較基準。

原題目	修改意見
34. 組織間資訊共享系統的使用，帶給我預期之外的正面效果。	EX-02(正反面) EX-05 帶給我正面效益。 可改為比我想像中還好用 EX-04 可以不要預期之外嗎？
35. 組織間資訊共享系統的使用，讓我能與更多不同機關的同仁進行資料交換。	EX-05 增加好？還是減少好？ 莊：「能與更多」改成「能同時與更多」
36. 我已非常習慣使用組織間資訊共享系	EX-05 「非常」過於強烈

統來處理業務。	
37. 我非常相信透過組織間資訊共享系統來處理業務已是未來的趨勢。	EX-02(相信程度) EX-05「非常」過於強烈

捌、以下題目在請教您個人於使用組織間資訊共享系統後對 <u>效率</u> 的看法。請依您的感受程度，在右邊勾選其中一個方格，代表您的同意程度。	
EX-02 程度非態度 EX-01 Again, 這些應該是有客觀數據佐證 EX-05 將每題的「可」拿掉在降低或減少後面增加「了」 EX-03 可再強烈一些的用詞例如「已經減少了」	
原題目	修改意見
38. 機關間資料分享可減少資料重複建置的成本。	EX-02 成本減少多寡，以下同
39. 使用組織間資訊共享系統可降低資料搜尋成本。	
40. 使用組織間資訊共享系統可降低資料查證成本。	
41. 使用組織間資訊共享系統可減少行政作業流程。	
42. 使用組織間資訊共享系統可縮短行政處理時間。	
43. 使用組織間資訊共享系統可減少組織經費支出。	

玖、以下題目在請教您個人於使用組織間資訊共享系統後對專業網絡擴大的看法。請依您的感受程度，在右邊勾選其中一個方格，代表您的同意程度。

EX-02 程度非態度

EX-05 將每題的「可」拿掉在降低或減少後面增加「了」

原題目	修改意見
44. 使用組織間資訊共享系統可提升機關間不同專業的互補效果。	
45. 使用組織間資訊共享系統可增加組織間分享專業技能與知識。	EX-01 一題兩問

拾、以下題目在請教您個人於使用組織間資訊共享系統後對於組織效能的看法。請依您的感受程度，在右邊勾選其中一個方格，代表您的同意程度。

EX-02 滿不滿意度非同不同意

EX-05 46 裡面的功能不一定每個都用過那是否可以有逃脫的概念。

原題目	修改意見
46. 我對組織間資訊共享系統感到滿意。	
46-1. 我對全國商工行政服務系統感到滿意。	
46-2. 我對戶役政資訊系統感到滿意。	
46-3. 我對財稅資訊系統感到滿意。	
46-4. 我對地政資訊系統感到滿意。	
47. 使用組織間資訊共享系統可提升業務處理的正確性。	EX-01 哪個系統？ EX-05 改為「使用組織間資訊共享系統減少業務

48. 當您所屬的機關使用 電子資料交換系統時，會改善顧客服務的品質。	處理時出錯的機會。」 EX-01 為何突然出現電子資料交換系統這個名詞？ EX-05 改為「使用組織間資訊共享系統改善了所屬機關顧客服務的品質。」
---	--

拾壹、以下題目在請教您個人於使用組織間資訊共享系統後對機關間協力互動的看法。請依您的感受程度，在右邊勾選其中一個方格，代表您的同意程度。	
原題目	修改意見
49. 使用組織間資訊共享系統可增強相同層級機關間的橫向溝通。	EX-02 增強或減弱，以下同 EX-05 增加「增加不一定選項」，因為有些會增強有些不會。
50. 使用組織間資訊共享系統可增強不同層級機關間的垂直溝通。	EX-05 增加「增加不一定選項」
51. 使用組織間資訊共享系統增加了機關間的資料分享比例。	EX-05 增加「增加不一定選項」 「比例」能判斷嗎？
52. 使用組織間資訊共享系統仍能保有其他組織對我們機關權限的尊重。	EX-05 不瞭解題意，可能難以判斷。 EX-03「權限」的概念會比較像系統使用上的感

	覺。 可由第二場實體填寫時 再來做修改。 可以用更精確的說法 莊：可改成權責。
53. 使用組織間資訊共享系統提高了不同 機關間的信任程度。	

拾貳、以下題目在請教您個人於使用組織間資訊共享系統後對課責的看法。請依您的感受程度，在右邊勾選其中一個方格，代表您的同意程度。	
EX-02 增強或減弱	
EX-05 將每題的「可」拿掉在降低或減少後面增加「了」	
原題目	修改意見
54. 使用組織間資訊共享系統可提升機關彼此間的資訊透明程度。	
55. 使用組織間資訊共享系統有助於提高流程進度的可追蹤性。	
56. 使用組織間資訊共享系統可使機關間的業務責任劃分更清楚。	

拾參、以下題目在請教您個人於使用組織間資訊共享系統後對決策模式的看法。請依您的感受程度，在右邊勾選其中一個方格，代表您的同意程度。	
EX-02 增強或減弱	
EX-06 拾參項之 60-63 題水平、垂直決策點，感覺過於學術性（且與拾壹、又有點雷同），一般公務同仁不易理解及回答，建議修改或刪	

除，如刪除，則建議拾貳及拾參項可合併為決策模式即可，拿掉「課責」二字。

EX-051.將每題的「可」拿掉在降低或減少後面增加「了」

2.60-63 題目太過於困難

原題目	修改意見
57. 使用組織間資訊共享系統可增加業務承辦時的行政裁量空間。	
58. 使用組織間資訊共享系統可提升業務承辦人員處理特殊個案的能力。	
59. 使用組織間資訊共享系統可提高業務承辦人員的決策影響力。	
60. 使用組織間資訊共享系統可減少水平機關間決策點的數目。	EX-01 題意不清楚，何謂決策點？ EX-03 可以改較為瞭解的用語，例如經手的次數或蓋章的次數
61. 使用組織間資訊共享系統所減少水平機關間的決策點比例%	EX-01 題意不清楚，何謂決策點？
62. 使用組織間資訊共享系統可減少垂直機關間決策點的數目。	EX-01 題意不清楚，何謂決策點？
63. 使用組織間資訊共享系統所減少垂直機關間的決策點比例%。	EX-01 題意不清楚，何謂決策點？

拾肆、以下題目在請教您個人對於組織間資訊共享系統系統特性的看法。請依您的感受程度，在右邊勾選其中一個方格，代表您的瞭解程度。

EX-01 了解程度放在題目裡面，很容易忽略掉！ 莊：拾肆和拾伍可合併	
原題目	修改意見
64. 您對 <u>全國商工服務行政系統</u> 中所欲達成下列目標的瞭解程度為何？ 【依系統不同套入不同題項】	EX-01 了解程度放在題目裡面，很容易忽略掉！
64-1. 建立一致性工商登記管理資料庫。	
64-2. 加速縣(市)政府工商管理業務電腦化，減輕人力負荷。	
64-3. 縮短行政作業流程，提高工作效率，以資便民。	
64-4. 資料分散處理、資訊共同使用，節省重複處理成本。	
64-5. 藉工商管理資訊之整合及透明化，維護交易之安全。	
64-6. 建立全國工商網路傳輸架構，促進各單位資訊交流。	EX-07 因法令變更，營利事業登記業務已不存在，建請修正為商業登記，另公司登記係全國商工商服務系統之大宗業務，建請增列該項業務，以與其他業務進行比較
65. 您對 <u>全國商工服務行政系統</u> 中所設計之下列功能的瞭解程度為何？ 【依系統不同套入不同題項】	
65-1. 工廠登記	
65-2. 租稅減免管理	
65-3. 技師管理	
65-4. 工程業管理	
65-5. 工業公會管理	
65-6. 財團法人業務監督、績效評估	
65-7. 營利事業登記	

65-8. 特定目的事業管理	
65-9. 攤販管理	

拾伍、以下題目在請教您個人使用組織間資訊共享系統後對於<u>系統目的達成度</u>的看法。請依您的感受程度，在右邊勾選其中一個方格，代表您的同意程度。 EX-01 選項應該是達程度的高低?而不是同意度? EX-05 何不直接使用”達成度”，因為”非常同意”更容易達成不表示達成多少	
原題目	修改意見
66. 在 <u>全國商工服務行政系統</u> 中，線上資料庫的使用，可以幫助組織更容易達成下列的政策目標：【依系統不同而調整】	
66-1. 建立一致性工商登記管理資料庫。	
66-2. 加速縣(市)政府工商管理業務電腦化，減輕人力負荷。	
66-3. 縮短行政作業流程，提高工作效率，以資便民。	
66-4. 資料分散處理、資訊共同使用，節省重複處理成本。	
66-5. 藉工商管理資訊之整合及透明化，維護交易之安全。	
66-6. 建立全國工商網路傳輸架構，促進各單位資訊交流。	EX-03 目的可拿掉
67. 當您所屬的機關與其他機關資料分享時，會符合既定的政策目的與目標。	

拾陸、開放題

68. 請問您對於以下這些系統有無任何改進意見？或是，您認為這些系統有無其他可創新突破之處？

68-1. 【全國商工行政服務系統】

☐ 無

☐ 有，請簡要說明：_____

68-2. 【戶役政資訊系統】

☐ 無

☐ 有，請簡要說明：_____

68-3. 【財稅資訊系統】

☐ 無

☐ 有，請簡要說明：_____

68-4. 【地政資訊系統】

☐ 無

☐ 有，請簡要說明：_____

原題目	修改意見
EX-03 增加經歷變項如曾有跨機關跨職務的經驗	
拾柒、個人基本資料	
69. 性別： ☐ 男 ☐ 女	
70. 年齡：_____ (煩請務必填寫)	EX-06 年齡：建議改為區間,以利統計分析，如 29 歲以下、30-34 歲、35-39 歲、40-44 歲、45-49 歲、50 歲以上
71. 教育程度： ☐ 高中/職 ☐ 大專/大學 ☐ 碩士 ☐ 博士	莊 ：第一個修正為高中職以下
72. 目前合格實授職等：_____職等 ☐ 約聘僱 (煩請務必填寫)	EX-06 職等一般會區隔官職等，可改為 ☐ 委任 ☐ 薦任 ☐ 簡任 職等
73. 現職機關： ☐ 中央機關 ☐ 地方政府	
74. 職務： ☐ 非主管 ☐ 主管	
75. 目前職務年資：_____年 (煩請務必填寫)	EX-02 增加月 EX-06 目前職務年資： ☐ 1 年以內 ☐ 1~3 年 ☐ 3~5 年 ☐ 5~10 年 ☐ 10 年以上
76. 進入公務機關總年資：_____年 (煩請務必填寫)	EX-02 增加月

本問卷到此結束，再次感謝您花費寶貴的時間與心神完成這份問卷！

電子治理下的跨域整合管理第二階段暨 G2G 成效評估

附錄四 修改後第二版之調查問卷

「電子治理下的跨域整合管理第二階段暨 G2G 成效評估」

調查問卷

親愛的公務先進，您好：

我們是「台灣電子治理研究中心」的研究團隊，目前接受行政院研究發展考核委員會之委託，進行「電子治理下的跨域整合管理第二階段暨G2G成效評估」之研究。

本研究之目的在於瞭解您於業務處理中，使用組織間資訊共享系統的情況，以及您對於組織間資訊共享系統的使用看法，俾作為政府部門未來提升該類系統效能之參考。

本研究中所指「組織間資訊共享系統」，係謂不同政府機關間為提升其業務處理效率與效能，而建構可進行跨機關的資料共享和交換，並使得以對民眾、企業與政府單位提供主動、整合式電子服務之系統平台，例如：全國商工服務行政系統、戶役政系統、財稅系統，及地政系統等。

本問卷採不具名方式處理，資料僅作整體統計分析之用，不會公開個別的填答資料。同時，亦請放心個人資料將不受任何的侵害或盜取。

在此，先向您致上最誠摯的謝意！非常感謝您花費寶貴的時間與心神完成這份問卷。若您對這份問卷有任何意見，敬請批評指正。並祝您

順心如意！

台灣電子治理研究中心

計畫主持人 淡江大學公共行政學系 助理教授 曾冠球
 協同主持人 世新大學行政管理學系 副教授 胡龍騰
 世新大學行政管理學系 副教授 莊文忠
 敬上

聯絡人：黃榮志先生

聯絡電話：(02)2236-8225 ext.63477

E-mail：loved120721@gmail.com

壹、以下題目在請教您個人對於組織間資訊共享系統中有關科技技術面向看法。請依您的感受程度，在右邊勾選其中一個方格，代表您的同意程度。

	非 常 不 同 意 1							7 非 常 同 意
1. 組織間資訊共享系統可提供業務處理所需的完整資訊。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. 組織間資訊共享系統可提供業務處理所需的精確資訊。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. 組織間資訊共享系統具有穩定性。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. 組織間資訊共享系統能滿足資訊安全的需求。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. 組織間資訊共享系統能滿足不同機關間的協力需求。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

- | | | | | | | | |
|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 6. 組織間資訊共享系統在使用上相當便利。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 7. 組織間資訊共享系統能滿足業務所需相關資料庫彼此間的整合需求。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 8. 組織間資訊共享系統能與本機關現有的軟/硬體格式和標準大致都相容。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 9. 共同使用組織間資訊共享系統的機關彼此資料交換十分頻繁。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

貳、以下題目在請教您個人對於組織間資訊共享系統有關的法規制度看法。請依您的感受程度，在右邊勾選其中一個方格，代表您的同意程度。

- | | | | |
|--------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 非
常
不
同
意 | | 非
常
同
意 |
| | 1 | ←————→ | 7 |
| 10. 有關組織間資訊共享系統運作的法規制度都已同步調整修訂使其一致。 | ☐ | ☐ | ☐ |
| 11. 組織間資訊共享系統的 <u>功能</u> 已有相配套的法規。 | ☐ | ☐ | ☐ |
| 12. 組織間資訊共享系統的 <u>功能</u> 已滿足資訊隱私的需求。 | ☐ | ☐ | ☐ |

參、以下題目在請教您個人對於組織間資訊共享系統中一些與組織運作有關面向的看法。請依您的感受程度，在右邊勾選其中一個方格，

代表您的同意程度。

	非 常 不 同 意 1						非 常 同 意 7
13. 使用組織間資訊共享系統的機關間彼此信任。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
14. 業務承辦人員排斥使用組織間資訊共享系統。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
15. 使用組織間資訊共享系統的機關間無直接隸屬關係，不利於資料的交換和共享。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
16. 使用組織間資訊共享系統的機關間既有行政流程與該系統的運作具有相容性。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
17. 組織間資訊共享系統的使用可降低業務承辦人員的工作壓力。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
18. 使用組織間資訊共享系統的機關間過去在資料交換上曾有不好的經驗。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
19. 使用組織間資訊共享系統的機關間在業務上具有高度的互賴性。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
20. 使用組織間資訊共享系統的機關都期許能提供更有有效的顧客服務。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
21. 使用組織間資訊共享系統的機關都具有鼓勵創新的特質	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

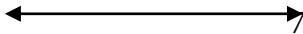
肆、以下題目在請教您個人對於組織間資訊共享系統中機關間彼此協力互動看法。請依您的感受程度，在右邊勾選其中一個方格，代表您的同意程度。

	非 常 不 同 意 1							非 常 同 意
								
22. 使用組織間資訊共享系統的機關間具有共同的政策目標。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
23. 即使使用組織間資訊共享系統，我們仍保有對自家資料庫管理的自主權力。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
24. 機關首長非常鼓勵員工使用組織間資訊共享系統。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
25. 為能參與組織間資訊共享系統，機關首長非常樂意將自家資料庫釋放給其他機關使用。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
26. 使用組織間資訊共享系統的人員很清楚自己的角色與責任。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
27. 使用組織間資訊共享系統的各個機關，都很清楚自己的角色和責任。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

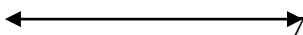
伍、以下題目在請教您個人對於採組織間資訊共享系統與其他機關進行合作協力的意願。請依您的感受程度，在右邊勾選其中一個方格，代表您的同意程度。

	非 常 不 同 意 1							7 非 常 同 意
28. 我非常樂意透過使用組織間資訊共享系統，協同其他機關解決業務問題。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
29. 我非常樂意透過使用組織間資訊共享系統，以便與其他機關交換和共享資料。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

陸、以下題目在請教您個人實際使用組織間資訊共享系統行為的情形。請依您實際的感受程度和情形，在右邊勾選其中一個方格，代表您的同意程度。

	非 常 不 同 意 1						非 常 同 意 7
30. 我經常使用組織間資訊共享系統。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
31. 處理每個案件時，都需長時間使用組織間資訊共享系統。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
32. 我 <u>每天</u> 平均使用組織間資訊共享系統的次數：_____次							
33. 處理 <u>每個案件</u> 時，我平均使用組織間資訊共享系統的時間：_____分鐘							

柒、以下題目在請教您個人使用組織間資訊共享系統後行為改變的看法。請依您的感受程度，在右邊勾選其中一個方格，代表您的同意程度。

	非 常 不 同 意 1						非 常 同 意 7
34. 組織間資訊共享系統的使用，帶給我預期之外的正面效果。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
35. 組織間資訊共享系統的使用，讓我能與	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

電子治理下的跨域整合管理第二階段暨 G2G 成效評估

更多不同機關的同仁進行資料交換。

36. 我已非常習慣使用組織間資訊共享系統來處理業務。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

37. 我非常相信透過組織間資訊共享系統來處理業務已是未來的趨勢。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

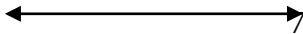
捌、以下題目在請教您個人於使用組織間資訊共享系統後對效率的看法。請依您的感受程度，在右邊勾選其中一個方格，代表您的同意程度。

	非 常 不 同 意	1	←	→	7	非 常 同 意
38. 機關間資料分享減少了資料重複建置的成本。	☐	☐	☐	☐	☐	☐
39. 使用組織間資訊共享系統降低了資料搜尋成本。	☐	☐	☐	☐	☐	☐
40. 使用組織間資訊共享系統降低了資料查證成本。	☐	☐	☐	☐	☐	☐
41. 使用組織間資訊共享系統減少了行政作業流程。	☐	☐	☐	☐	☐	☐
42. 使用組織間資訊共享系統縮短了行政處理時間。	☐	☐	☐	☐	☐	☐
43. 使用組織間資訊共享系統減少了組織經費支出。	☐	☐	☐	☐	☐	☐

玖、以下題目在請教您個人於使用組織間資訊共享系統後對專業網絡擴大的看法。請依您的感受程度，在右邊勾選其中一個方格，代表您的同意程度。

	非 常 不 同 意 1							7 非 常 同 意
44. 使用組織間資訊共享系統提升了機關間不同專業的互補效果。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
45. 使用組織間資訊共享系統增加了組織間分享專業技能與知識。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

拾、以下題目在請教您個人於使用組織間資訊共享系統後對於組織效能的看法。請依您的感受程度，在右邊勾選其中一個方格，代表您的同意程度。

	非 常 不 同 意 1						非 常 同 意 7
46. 我對組織間資訊共享系統感到滿意。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
46-1.我對全國商工行政服務系統感到滿意。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
46-2.我對戶役政資訊系統感到滿意。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
46-3.我對財稅資訊系統感到滿意。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
46-4.我對地政資訊系統感到滿意。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
47. 使用組織間資訊共享系統提升了業務處理的正確性。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
48. 當您所屬的機關使用組織間資訊共享系統時，會改善顧客服務的品質。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

拾壹、以下題目在請教您個人於使用組織間資訊共享系統後對機關間協力互動的看法。請依您的感受程度，在右邊勾選其中一個方格，代表您的同意程度。

	非 常 不 同 意	1	←	→	7	非 常 同 意
49. 使用組織間資訊共享系統增強了相同層級機關間的橫向溝通。	☐	☐	☐	☐	☐	☐
50. 使用組織間資訊共享系統增強了不同層級機關間的垂直溝通。	☐	☐	☐	☐	☐	☐
51. 使用組織間資訊共享系統增加了機關間的資料分享比例。	☐	☐	☐	☐	☐	☐
52. 使用組織間資訊共享系統仍能保有其他組織對我們機關權限的尊重。	☐	☐	☐	☐	☐	☐
53. 使用組織間資訊共享系統提高了不同機關間的信任程度。	☐	☐	☐	☐	☐	☐

拾貳、以下題目在請教您個人於使用組織間資訊共享系統後對課責的看法。請依您的感受程度，在右邊勾選其中一個方格，代表您的同意程度。

	非 常 不 同 意	1	←	→	7	非 常 同 意
54. 使用組織間資訊共享系統提升了機關	☐	☐	☐	☐	☐	☐

彼此間的資訊透明程度。

55. 使用組織間資訊共享系統有助於提高流程進度的可追蹤性。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
56. 使用組織間資訊共享系統可使機關間的業務責任劃分更清楚。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

拾參、以下題目在請教您個人於使用組織間資訊共享系統後對決策模式的看法。請依您的感受程度，在右邊勾選其中一個方格，代表您的同意程度。

- | | 非
常
不
同
意 | 1 | ← | → | 7 | 非
常
同
意 |
|------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 57. 使用組織間資訊共享系統可增加業務承辦時的行政裁量空間。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 58. 使用組織間資訊共享系統提升了業務承辦人員處理特殊個案的能力。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 59. 使用組織間資訊共享系統提高了業務承辦人員的決策影響力。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 60. 使用組織間資訊共享系統減少了水平機關間決策點的數目。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 61. 使用組織間資訊共享系統所減少水平機關間的決策點比例 | _____ % | | | | | |
| 62. 使用組織間資訊共享系統減少了垂直機關間決策點的數目。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 63. 使用組織間資訊共享系統所減少垂直機關間的決策點比例。 | _____ % | | | | | |

拾肆、以下題目在請教您個人對於組織間資訊共享系統系統特性的看法。請依您的感受程度，在右邊勾選其中一個方格，代表您的瞭解程度。

非
常
不
瞭
解
1 ←————→ 7
非
常
瞭
解

64. 您對全國商工服務行政系統中所欲達成下列目標的瞭解程度為何？

【依系統不同套入不同題項】

64-1. 建立一致性工商登記管理資料庫。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

64-2. 加速縣(市)政府工商管理業務電腦化，減輕人力負荷。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

64-3. 縮短行政作業流程，提高工作效率，以資便民。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

64-4. 資料分散處理、資訊共同使用，節省重複處理成本。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

64-5. 藉工商管理資訊之整合及透明化，維護交易之安全。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

64-6. 建立全國工商網路傳輸架構，促進各單位資訊交流。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

65. 您對全國商工服務行政系統中所設計之下列功能的瞭解程度為何？

【依系統不同套入不同題項】

65-1. 工廠登記 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

附錄四 修改後第二版之調查問卷

65-2.	租稅減免管理	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
65-3.	技師管理	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
65-4.	工程業管理	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
65-5.	工業公會管理	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
65-6.	財團法人業務監督、績效評估	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
65-7.	營利事業登記	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
65-8.	特定目的事業管理	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
65-9.	攤販管理	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

拾伍、以下題目在請教您個人使用組織間資訊共享系統後對於系統目的達成度的看法。請依您的感受程度，在右邊勾選其中一個方格，代表您的同意程度。

非
常
不
同
意
1 ←————→ 7
非常
同
意

66. 在全國商工服務行政系統中，線上資料庫的使用，可以幫助組織更容易達成下列的政策目標：**【依系統不同而調整】**

66-1.	建立一致性工商登記管理資料庫。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
66-2.	加速縣(市)政府工商管理業務電腦化，減輕人力負荷。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
66-3.	縮短行政作業流程，提高工作效率，以資便民。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
66-4.	資料分散處理、資訊共同使	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

用，節省重複處理成本。

66-5. 藉工商管理資訊之整合及透明化，維護交易之安全。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

66-6. 建立全國工商網路傳輸架構，促進各單位資訊交流。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

67. 當您所屬的機關與其他機關資料分享時，會符合既定的政策目標。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

拾陸、開放題

68. 請問您對於以下這些系統有無任何改進意見？或是，您認為這些系統有無其他可創新突破之處？

68-1. 【全國商工行政服務系統】

☐ 無

☐ 有，請簡要說明：_____

68-2. 【戶役政資訊系統】

☐ 無

☐ 有，請簡要說明：_____

68-3. 【財稅資訊系統】

☐ 無

☐ 有，請簡要說明：_____

68-4. 【地政資訊系統】

☐ 無

☐ 有，請簡要說明：_____

拾柒、個人基本資料

69. 性別：☐ 男 ☐ 女

70. 年齡：_____ (煩請務必填寫)

71. 教育程度：☐ 高中/職 ☐ 大專/大學 ☐ 碩士 ☐ 博士

附錄四 修改後第二版之調查問卷

72. 目前合格實授職等： _____ 職等 ☐ 約聘僱（煩請務必填寫）
73. 現職機關：☐ 中央機關 ☐ 地方政府
74. 職務：☐ 非主管 ☐ 主管
75. 目前職務年資： _____ 年（煩請務必填寫）
76. 進入公務機關總年資： _____ 年（煩請務必填寫）

本問卷到此結束，再次感謝您花費寶貴的時間與心神完成這份問卷！

電子治理下的跨域整合管理第二階段暨 G2G 成效評估

附錄五 第二場專家座談意見意見和建議彙整

調查問卷

原題目	修改意見
親愛的公務先進，您好： 我們是台灣電子治理研究中心的研究團隊，目前接受行政院研究發展考核委員會的委託，進行跨機關資訊系統成效評估的研究。本研究目的在於瞭解您在業務處理中，使用<u>跨機關資訊系統</u>的情況與看法，以作為政府部門未來提升系統整合效能的參考。 本研究中所指「<u>跨機關資訊系統</u>」，是指不同政府機關間為提升業務處理效能所建構，可進行<u>跨機關資料共享和交換</u>，並且可以對民眾、企業與政府單位提供主動及整合式電子服務的系統平台，例如全國商工行政服務資訊系統和國稅資訊系統。 本問卷採<u>不具名</u>方式處理，資料僅作整體統計分析之用，不會公開個別的填答資料，請放心填答。在此，非常感謝您花費寶貴的時間完成這份問卷。若您對這份問卷有任何意見，敬請批評指正。並祝您	※將跨機關資訊系統改為跨機關資料交換 ● 第二段 胡：跨機關資料交換應定義更為清楚 ● 第三段 CI-03：像商工是直接進入入口網，插入自然憑證，如何相信真的是不具名？萬一真的不具名如何判斷是否填寫？ 莊：學術上的不具名是指問卷

原題目	修改意見
順心如意！ 台灣電子治理研究中心 計畫主持人 曾冠球 助理教授 協同主持人 胡龍騰 副教授 莊文忠 副教授 敬上	回收後，不會把個人資料跟研究結果連結。 胡：只會催收，不會與個人資料進行交叉比對。
壹、以下題目在請教您個人對於跨機關資訊系統中有關科技系統面向看法。請依您的同意程度，在右邊勾選一個最適合您的答案。	
原題目	修改意見
1. 跨機關資訊系統可提供業務處理所需的完整資料。	
2. 跨機關資訊系統可提供業務處理所需的正確資料。	
3. 跨機關資訊系統很穩定，不常當機。	
4. 跨機關資訊系統能滿足資訊安全的需求。	CI-01：非資訊人員無法回答 胡：此題是指登入此系統時，能防止駭客入侵 TX-01：資訊安全改成「帳號密碼具有控管機制」
5. 跨機關資訊系統能滿足不同機關	

原題目	修改意見
間的業務合作需求。	
6. 跨機關資訊系統在使用上相當便利。	
7. 跨機關資訊系統能有效串聯業務上所需的 <u>不同資料庫</u> 。	TX-01：業務人員不懂資料庫莊：改成「跨機關資訊系統能有效串聯 <u>不同的業務需求</u> 」
8. 跨機關資訊系統能與本機關現有的軟/硬體格式和標準大致相容。	CI-01：非資訊人員無法回答 CI-03：這部份在前置作業已完成，並且通常業務人員不會感覺不相容。例如身分證欄應填十位，會不會有單位將十個欄位分開存，這是比較誇張的例子；或是兩個機關地址長度不同，在轉的過程中，造成較長地址被截斷，而無法看到完整的地址，建議就改 data format(資料格式)問法，但總而言之承辦人員對格式與標準應該是沒有感覺
9. 共同使用跨機關資訊系統的機關彼此資料交換相當頻繁。	
10. 我經常使用跨機關資訊系統。	CI-01：太模糊，建議刪除莊：跟 69 題(客觀指標)對照
11. 我在處理案件時，需長時間使用跨機關資訊系統。	CI-01：太模糊，建議刪除莊：跟 70 題(客觀指標)對照
貳、以下題目在請教您個人對於促使跨機關資訊系統有效運作相關條件的看法。請依您的同意程度，在右邊勾選一個最適合您的答案。	
原題目	修改意見

原題目	修改意見
12. 跨機關資訊系統的運作具有 <u>法律規範</u> 的基礎。	CI-01：無法判斷，像地政資料是民眾從網路上下載電子謄本，會顯示僅供參考，結果有些機關就不敢用，而重新申請，所以本來的想法是提供的資料有無具法律效力 CI-02：商業登記與法律沒什麼關係 胡：法規範的一些審核標準跟系統是否一致？ CI-02：我們都是要現在時點的資料。 CI-03：查詢歷史資料才會有對方機關不接受的狀況，原則上我們機關不提供此種資料查詢，所以別的機關有需要，但回過頭來我們不符合需要，也不意味違反法律規範 TX-02：應該是資料無法即時更新、有時間落差
13. 為使跨機關資訊系統發揮效能，相關法律規範都已同步調整修訂使其一致。	CI-01：無法判斷的問題 CI-03：我怎麼可能讓我的資料去配合所有的機關法律要求，像我們一定先配合公司法的要求 TX-02：無法做到一致性，我們會只會告知資料屬性 CI-01：如果你們覺得資料不

原題目	修改意見
	夠， 自己要去想辦法，因為我們蒐集的資料會依據我們的法令。 胡：保留或刪除
14. 跨機關資訊系統的運作已滿足法律上個人資訊隱私保護的要求。	CI-01：無法判斷的問題
15. 使用跨機關資訊系統的機關間彼此信任。	
16. 業務承辦人員很排斥使用跨機關資訊系統。	CI-03：改成「 <u>本機關相關業務承辦人員</u> ...」
17. 使用跨機關資訊系統的機關間無直接隸屬關係時，不利於資料的交換。	
18. 各機關的既有行政流程，與跨機關資訊系統的資料交換運作具有高度相容性。	
19. 跨機關資訊系統的使用可大幅降低業務承辦人員的 <u>工作壓力</u> 。	CI-01：工作壓力是蠻主觀的，每個人解讀不同，建議改成「工作作業程序」
20. <u>各機關</u> 使用跨機關資訊系統進行資料交換時曾有很多不好的經驗。	CI-03：建議將各機關改成「 <u>本機關</u> 」
21. 使用跨機關資訊系統的機關間在業務上具有高度的互賴性。	
22. 使用跨機關資訊系統的機關 <u>都期許</u> 能提供更有效的民眾服務。	CI-04：改成「...機關能提供更有效率的民眾服務」
23. 使用跨機關資訊系統的機關都具有 <u>鼓勵</u> 創新的特質。	CI-04：改成「具有 <u>積極</u> 創新的特質」

原題目	修改意見
24. 使用跨機關資訊系統的機關間具有共同的政策目標。	
25. 即使使用跨機關資訊系統，我們仍保有對 <u>自家</u> 資料庫管理的自主權力。	CI-04：改成「我們能保有對 <u>本機關</u> 資料庫管理自主權力」
26. 本機關首長非常鼓勵員工使用跨機關資訊系統。	
27. 為能提升跨機關資訊系統的效用，機關首長非常樂意將 <u>自家</u> 資料庫釋放給其他的機關使用。	CI-04：改成「機關首長非常願意將 <u>本機關</u> 資料庫釋放給其他的機關使用」
28. 我很清楚自己在跨機關資訊系統運作過程中的 <u>角色與責任</u> 。	TX-01：本題不易理解 CI-01：如果承辦人員應審核 A， 結果建置成 B，應該是後面的人要去負責 CI-03：認為所需負擔的責任是可以問，是不是漫無目的使用系統，還是業務有需要才使用
29. 本機關在跨機關資訊系統運作過程中的角色與責任是很明確的。	
30. 我很樂意透過使用跨機關資訊系統，協同其他機關解決業務問題。	
31. 我很樂意透過使用跨機關資訊系統，以便與其他機關交換和共享資料。	

參、以下題目在請教您個人使用跨機關資訊系統後，在和不同機關同

仁間業務互動上所產生影響的看法。請依您的同意程度，在右邊勾選一個最適合您的答案。	
原題目	修改意見
32. 跨機關資訊系統比我想像的還好用。	
33. 跨機關資訊系統的使用，讓我能同時與更多機關的 <u>同仁</u> 進行資料交換。	TX-03：將「的同仁」刪除
34. 相較於使用跨機關資訊系統，我還比較習慣用公文來交換資訊。	
35. 我已經很習慣使用跨機關資訊系統來處理業務。	
36. 我很相信透過跨機關資訊系統來處理業務已是未來的趨勢。	
37. 使用跨機關資訊系統已提升了機關間不同專業的互補效果。	
38. 使用跨機關資訊系統已增加了機關間專業知識的分享。	
39. 使用跨機關資訊系統已增強了相同層級機關間的橫向溝通。	
40. 使用跨機關資訊系統已增強了不同層級機關間的垂直溝通。	
41. 使用跨機關資訊系統已增加了機關間資料分享的程度。	
42. 使用跨機關資訊系統仍能保有其他機關對本機關資料開放程度的尊重。	
43. 使用跨機關資訊系統已提高了不同機關間的 <u>信任程度</u> 。	CI-02：為何提到信任？ 莊：合作會涉及到信任

	CI-02：依法行政，他們提供的資料就應負責 CI-03：應是資料品質，而不是信任，像商工的資料太多，常常出現登打錯誤。我們去要資料也不會先去懷疑正確性，基於它是主管機關，我們就必須相信 莊：資料庫的使用與信任無關 胡：會不會今天跟戶政要資料比較容易，跟財稅較難，所以比較信任戶政 CI-03、TX-02：跟信任也是無關，依法行政只能相信。
--	---

肆、以下題目在請教您個人於使用跨機關資訊系統後對 <u>效率和效能</u> 的看法。請依您的同意程度，在右邊勾選一個最適合您的答案。	
原題目	修改意見
44. 使用跨機關資訊系統已減少了資料重複建置的成本。	CI-03：承辦人員可能會沒有感覺
45. 使用跨機關資訊系統已降低了資料搜尋成本。	
46. 使用跨機關資訊系統已降低了資料查證成本。	
47. 使用跨機關資訊系統已減少了行政作業流程。	

附錄五 第二場專家座談意見意見和建議彙整

48. 使用跨機關資訊系統已縮短了行政處理時間。	
49. 使用跨機關資訊系統已減少了機關經費支出。	
50. 使用跨機關資訊系統已減少了業務處理時出錯的機會。	
51. 使用跨機關資訊系統時已改善了對民眾服務的品質。	
52. 使用跨機關資訊系統已提升了機關彼此間的資訊透明程度。	
53. 使用跨機關資訊系統已提高了作業流程進度的可追蹤性。	
54. 使用跨機關資訊系統已使機關間的業務責任劃分更清楚。	CI-02：無法理解 胡：例如工廠登記涉及消防、環保到最後的准駁，過程會涉及不同機關，最後會讓這件事情准或駁，這中間責任的劃分 CI-03：這個例子可能不適當，據我了解現在都是書面審查，比較少現勘，都是要拿到所有機關的許可函，就是大家代表都許可，我就核准。 CI-02：資料交換跟業務責任劃分還是無法連結

伍、以下題目在請教您個人於使用跨機關資訊系統後對決策模式的看法。請依您的同意程度，在右邊勾選一個最適合您的答案。

原題目	修改意見
-----	------

55. 使用跨機關資訊系統已增加了業務承辦時的行政裁量空間。	CI-03：公務人員都是依法行政，有無使用跨機關系統，其裁量空間應該是無影響。
56. 使用跨機關資訊系統已提升了業務承辦人員處理特殊個案的能力。	
57. 使用跨機關資訊系統已提高了業務承辦人員的 <u>決策影響力</u> 。	CI-01、黃女：決策影響力應改成「決策時效性」 莊：改成「裁決時效」
58. 使用跨機關資訊系統已減少了水平機關間會簽核章的數目。	
59. 使用跨機關資訊系統已減少水平機關間 <u>會簽核章</u> 的比例：__%	
60. 使用跨機關資訊系統已減少了垂直機關間 <u>呈核核章</u> 的數目。	CI-03：呈核應該是「陳」 CI-01：每個機關陳核層級不同，章數也不同，建議改成「公文量」
61. 使用跨機關資訊系統已減少垂直機關間 <u>呈核核章</u> 的比例：__%	CI-03：呈核應該是「陳」 CI-01：每個機關陳核層級不同，章數也不同，建議改成「公文量」

陸、以下題目在請教您個人對於跨機關資訊系統系統特性的看法。請依您的同意程度，在右邊勾選一個最適合您的答案。	
原題目	修改意見
62. 您對 <u>全國商工行政服務資訊系統</u> 中所欲達成下列目標的瞭解程度為何？	

附錄五 第二場專家座談意見意見和建議彙整

62-1. 建立一致性工商登記管理資料庫。	
62-2. 加速縣(市)政府工商管理業務電腦化，減輕人力負荷。	
62-3. 縮短行政作業流程，提高工作效率，以資便民。	
62-4. 資料分散處理、資訊共同使用，節省重複處理成本。	
62-5. 藉工商管理資訊之整合及透明化，維護交易之安全。	
62-6. 建立全國工商網路傳輸架構，促進各單位資訊交流。	
62-7. 擴大線上服務管道，減輕民眾往返奔波的時間與人力成本。	
62-8. 普及商工資訊服務，商工資訊垂手可得。	
63. 您對 <u>全國商工行政服務資訊系統</u> 中所設計之下列功能的瞭解程度為何？	
63-1. 工廠登記	
63-2. 租稅減免管理	CI-04：無此功能，建議刪除
63-3. 技師管理	
63-4. 工程業管理	
63-5. 工業公會管理	
63-6. 財團法人業務監督、績效評估	
63-7. 商業登記	
63-8. 公司登記	

63-9. 特定目的事業管理	
63-10. 攤販管理	
63-11. 公司預查	CI-03：應是公司 <u>名稱</u> 預查
63-12. 公示查詢	

柒、以下題目在請教您個人於使用跨機關資訊系統後的滿意程度。請依您的感受，在右邊勾選一個最適合您的答案。

原題目	修改意見
64. 整體而言，我對跨機關資訊系統的滿意程度是：	
65. 我對全國商工行政服務資訊系統的滿意程度是：	
66. 我對國稅資訊系統的滿意程度是：	

捌、以下題目在請教您個人使用跨機關資訊系統後對於系統目的達成度的看法。請依您的同意程度，在右邊勾選一個最適合您的答案。

原題目	修改意見
67. 在 <u>全國商工行政服務資訊系統</u> 中，線上資料庫的使用，可以幫助組織更容易達成下列的政策目標：	
67-1. 建立一致性工商登記管理資料庫。	
67-2. 加速縣(市)政府工商管理業務電腦化，減輕人力負荷。	
67-3. 縮短行政作業流程，提高工作效率，以資便民。	
67-4. 資料分散處理、資訊共同	

使用，節省重複處理成本。	
67-5. 藉工商管理資訊之整合及透明化，維護交易之安全。	
67-6. 建立全國工商網路傳輸架構，促進各單位資訊交流。	
67-7. 擴大線上服務管道，減輕民眾往返奔波的時間與人力成本	
67-8. 普及商工資訊服務，商工資訊垂手可得。	
68. 當您所屬的機關與其他機關資料分享時，會符合既定的政策目標。	

國稅系統部分

陸、以下題目在請教您個人對於跨機關資訊系統系統特性的看法。請依您的同意程度，在右邊勾選一個最適合您的答案。	
原題目	修改意見
62. 您對 <u>國稅資訊系統</u> 中所欲達成下列目標的瞭解程度為何？	
62-1. 簡化稅務資訊環境，減輕軟體開發人力不足之壓力。	TX-02：可刪除
62-2. 縮短作業流程，提升服務能力。	
62-3. 協調各賦稅單位，建立資訊平台整合共識，達成資訊作業簡併目標。	
62-4. 採行整體委外政策，擴大	TX-03：採取委外政策？

民間參與，提昇社會整體電腦作業績效。	TX-02：業務單位會不知道，可刪除
62-5. 提供跨轄區國稅業務申辦、核定與更正服務。	
62-6. 提供跨局國稅業務申報、查詢及核發證明服務。	
62-7. 提供國稅業務網路申報、申請及查詢服務。	
62-8. 建立跨機關連線服務環境，達成「一處收件，多處服務」目標。	
62-9. 簡化軟體維護，以減輕人力負荷及維護成本。	
63.您對 <u>國稅資訊系統</u> 中所設計之下列功能的瞭解程度為何？	
63-1. 稅務應用系統(綜合所得稅、營利事業所得稅、遺產贈與稅、貨物稅、證交稅)	TX-01：要加菸酒。 TX-02：(...證交稅、 <u>菸酒稅</u> 、 <u>營業稅</u> ..等)
63-2. 全功能櫃台作業	
63-3. 派案管制系統	
63-4. 管理資訊系統	TX-02：刪除
63-5. 徵課管理系統	
63-6. 營業稅查詢作業	TX-01：刪除，併入 63-1
63-7. 辦公室自動化應用系統(表單流程電子化)	
63-8. 影像稅務應用系統	
63-9. 程式館與資料字典	TX-02：刪除
柒、以下題目在請教您個人於使用跨機關資訊系統後的 <u>滿意程度</u> 。請	

依您的感受，在右邊勾選一個最適合您的答案。	
原意見	修改意見
64.整體而言，我對跨機關資訊系統的滿意程度是：	
65.我對全國商工行政服務資訊系統的滿意程度是：	
66.我對國稅資訊系統的滿意程度是：	
捌、以下題目在請教您個人使用跨機關資訊系統後對於系統目的達成度的看法。請依您的同意程度，在右邊勾選一個最適合您的答案。	
原意見	修改意見
67.在 <u>國稅資訊系統</u> 中，線上資料庫的使用，可以幫助組織更容易達成下列的政策目標：	
67-1. 簡化稅務資訊環境，減輕軟體開發人力不足之壓力。	刪除
67-2. 縮短作業流程，提升服務能力。	
67-3. 協調各賦稅單位，建立資訊平台整合共識，達成資訊作業簡併目標。	
67-4. 採行整體委外政策，擴大民間參與，提昇社會整體電腦作業績效。	刪除
67-5. 提供跨轄區國稅業務申辦、核定與更正服務。	
67-6. 提供跨局國稅業務申報、查詢及核發證明服務。	
67-7. 提供國稅業務網路申報、	

申請及查詢服務。	
67-8. 建立跨機關連線服務環境，達成「一處收件，多處服務」目標。	
67-9. 簡化軟體維護，以減輕人力負荷及維護成本。	
68.當您所屬的機關與其他機關資料分享時，會符合既定的政策目標。	

玖、以下題目在請教您個人實際使用跨機關資訊系統行為的情形。

69.我^{每天}平均使用跨機關資訊系統的次數：_____次

70.處理^{每個案件}時，我平均使用跨機關資訊系統的時間：_____分鐘

71.我最常使用的跨機關資訊系統是（可複選）：

- ☐（1）全國商工行政服務資訊系統 ☐（2）國稅資訊系統
☐（3）戶役政系統 ☐（4）地政系統
☐（5）其他，請說明：_____

拾、開放題

72.請問您對於以下這些系統有無任何改進意見？或是，您認為這些系統有無其他可創新突破之處？

68-5. 【全國商工行政服務資訊系統】

- ☐無
☐有，請簡要說明：_____

68-6. 【國稅資訊系統】

- ☐無
☐有，請簡要說明：_____

拾壹、個人基本資料

- 73.性別：☐ 男 ☐ 女
- 74.年齡：_____ (煩請務必填寫)
- 75.教育程度：☐ 高中/職以下 ☐ 大專/大學 ☐ 碩士 ☐ 博士
- 76.目前合格實授職等：_____ 職等 ☐ 約聘僱 (煩請務必填寫)
- 77.現職機關：☐ 中央機關 ☐ 地方政府
- 78.現職機關所在地：_____ 縣/市
- 79.職務：☐ 非主管 ☐ 主管
- 80.目前職務年資：_____ 年 (煩請務必填寫，未滿一年者請填一年)
- 81.進入公務機關總年資：_____ 年 (煩請務必填寫，未滿一年者請填一年)
- 82.除目前任職機關之外，您曾在幾個機關服務過：_____ 個
(CI-04：機關包含私部門？胡：政府機關)

本問卷到此結束，再次感謝您花費寶貴的時間完成這份問卷！

電子治理下的跨域整合管理第二階段暨 G2G 成效評估

附錄六 修改後第三版之調查問卷

「電子治理下的跨域整合管理第二階段暨 G2G 成效評估」

全國商工行政服務資訊系統版

調查問卷

親愛的公務先進，您好：

我們是台灣電子治理研究中心的研究團隊，目前接受行政院研究發展考核委員會的委託，進行電子化跨機關資料交換成效評估的研究。本研究目的在於瞭解您在業務處理中，以電子化方式進行跨機關資料交換的情況與看法，作為政府部門未來提升系統整合效能的參考。

本研究中所指「電子化跨機關資料交換」，是指不同政府機關間為提升業務處理效能，採取電子化方式（即非紙本方式）進行跨機關資料交換與查詢，例如商工與稅務機關間、不同地方政府之商工單位間、或不同資料庫間的資料交換，使各機關間達到資料分享之目的。

本問卷採不具名方式處理，資料僅作整體統計分析之用，不會公開個別的填答資料，請放心填答。若您不小心關閉視窗，您可以再次登錄問卷系統，系統將自動由您上次中斷填答的大題繼續填答。

為感謝各位公務先進悉心填答與支持，本研究特舉辦「摸彩活動」作為酬謝。

在此，非常感謝您花費寶貴的時間完成這份問卷。若您對這份問卷有任何意見，敬請批評指正。並祝您

順心如意！

台灣電子治理研究中心

計畫主持人 曾冠球 助理教授

協同主持人 胡龍騰 副教授

莊文忠 副教授

敬上

聯絡人：黃榮志先生

聯絡電話：(02)2236-8225 ext.63477

E-mail：loved120721@gmail.com

壹、以下題目在請教您個人對於電子化跨機關資料交換中有關科技系統面向看法。請依您的同意程度，在右邊勾選一個最適合您的答案。

非
常
不
同
意

1

非 無
常 法
同 判
意 斷

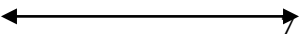
7

- | | | | | | | | | | |
|--------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 1. 透過電子化跨機關資料交換可獲得業務處理所需的完整資料。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 2. 透過電子化跨機關資料交換可獲得業務處理所需的正確資料。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 3. 電子化跨機關資料交換能滿足不同機關間的業務合作需求。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 4. 電子化跨機關資料交換在操作上相當便利。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 5. 電子化跨機關資料交換能串聯業務上所需的資料庫。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

- | | | | | | | | | |
|--------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 6. 透過電子化跨機關資料交換所取得資料，與本機關所需資料格式完全相符。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 7. 共同使用電子化跨機關資料交換的機關彼此資料交換相當頻繁。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 8. 我經常使用電子化跨機關資料交換。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 9. 我在處理案件時，需長時間使用電子化跨機關資料交換。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

貳、以下題目在請教您個人對於促使電子化跨機關資料交換有效運作相關條件的看法。請依您的同意程度，在右邊勾選一個最適合您的答案。

- | | | | | | | | | | |
|--------------------------------------|--------------------------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 非
常
不
同
意

1 |  | | | | | | 非
常
同
意 | 無
法
判
斷 |
| 10. 因不同機關間法規制度不一致，使電子化跨機關資料交換無法發揮效能。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 11. 電子化跨機關資料交換的運作已滿足法律上個人資訊隱私保護的要求。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 12. 進行電子化跨機關資料交換的機關彼此間具有信任基礎。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 13. 本機關業務承辦人員很排斥採用電子化跨機關資料交換。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

電子治理下的跨域整合管理第二階段暨 G2G 成效評估

14. 進行電子化跨機關資料交換的機關間無直接隸屬關係時，不利於資料的交換。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
15. 各機關的既有行政流程，與電子化跨機關資料交換的運作具有高度相容性。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
16. 電子化跨機關資料交換的採用可大幅降低業務承辦人員的工作壓力。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
17. 本機關進行電子化跨機關資料交換時曾有很多不好的經驗。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
18. 採用電子化跨機關資料交換的機關間在業務上具有高度的互賴性。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
19. 本機關期望透過電子化跨機關資料交換提供更有效的民眾服務。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
20. 本機關將電子化跨機關資料交換視為一種組織創新的表現。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
21. 採用電子化跨機關資料交換的機關間具有提升彼此業務效率的共同目標。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
22. 即使採用電子化跨機關資料交換，我們仍保有對本機關資料庫管理的自主權力。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
23. 本機關首長非常鼓勵員工進行電子化跨機關資料交換。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
24. 為能提升電子化跨機關資料交換的效用，機關首長非常樂意將本機關資料庫開放給其他的機關使用。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
25. 我很清楚自己在電子化跨機關資	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

料交換運作過程中所需承擔的責任。								
26. 本機關在電子化跨機關資料交換運作過程中的角色與責任是很明確的。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
27. 我很樂意透過電子化跨機關資料交換協同其他機關解決業務問題。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
28. 我很樂意與其他機關進行資料交換與共享。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

參、以下題目在請教您個人採用電子化跨機關資料交換後，在和不同機關同仁間業務互動上所產生影響的看法。請依您的同意程度，在右邊勾選一個最適合您的答案。

	非 常 不 同 意								非 常 同 意	無 法 判 斷
	1									
29. 透過電子化資料交換的方式，讓我能同時與更多機關進行資料分享。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
30. 相較於採用電子化跨機關資料交換，我還是比較習慣用公文來交換資訊。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
31. 我已經很習慣採用電子化跨機關資料交換來處理業務。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
32. 我很相信透過電子化跨機關資料交換來處理業務已是未來的趨勢。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
33. 採用電子化跨機關資料交換已提	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	

升了機關間不同專業的互補效果。									
34. 採用電子化跨機關資料交換已增加了機關間專業知識的分享。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
35. 採用電子化跨機關資料交換已增強了相同層級機關間的橫向溝通。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
36. 採用電子化跨機關資料交換已增強了不同層級機關間的垂直溝通。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
37. 採用電子化跨機關資料交換已增加了機關間資料分享的程度。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
38. 採用電子化跨機關資料交換仍能保有其他機關對本機關資料開放程度的尊重。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
39. 採用電子化跨機關資料交換已提高了不同機關間的信任程度。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

肆、以下題目在請教您個人於使用電子化跨機關資料交換後對效率和效能的看法。請依您的同意程度，在右邊勾選一個最適合您的答案。

	非 常 不 同 意	1	←	→	7	非 常 同 意	無 法 判 斷
40. 採用電子化跨機關資料交換已減少了資料重複登打的成本。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
41. 採用電子化跨機關資料交換已降低了資料搜尋成本。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
42. 採用電子化跨機關資料交換已降低了資料查證成本。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

43. 採用電子化跨機關資料交換已減少了行政作業流程。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
44. 採用電子化跨機關資料交換已縮短了行政處理時間。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
45. 採用電子化跨機關資料交換已減少了機關經費支出。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
46. 採用電子化跨機關資料交換已減少了業務處理時出錯的機會。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
47. 採用電子化跨機關資料交換時已改善了對民眾服務的品質。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
48. 採用電子化跨機關資料交換已提升了機關彼此間的資訊透明程度。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
49. 採用電子化跨機關資料交換已提高了作業流程進度的可追蹤性。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
50. 採用電子化跨機關資料交換已使機關間的業務責任劃分更清楚。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

伍、以下題目在請教您個人於採用電子化跨機關資料交換後對決策模式的看法。請依您的同意程度，在右邊勾選一個最適合您的答案。

	非常不同意	1	2	3	4	5	6	7	非常同意	無法判斷
51. 採用電子化跨機關資料交換已增加了業務承辦時的行政裁量空間。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
52. 採用電子化跨機關資料交換已提	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

電子治理下的跨域整合管理第二階段暨 G2G 成效評估

升了業務承辦人員處理特殊個案的能力。

53. 採用電子化跨機關資料交換已提升了業務承辦人員的裁決時效。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
54. 採用電子化跨機關資料交換已減少了水平機關間會簽核章的數目。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
55. 採用電子化跨機關資料交換已減少水平機關間會簽核章的比例： _____ %
56. 採用電子化跨機關資料交換已減少了垂直機關間陳核核章的數目。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
57. 採用電子化跨機關資料交換已減少垂直機關間陳核核章的比例： _____ %

陸、以下題目在請教您個人對於全國商工行政服務資訊系統設立目標與功能的瞭解程度，在右邊勾選一個最適合您的答案。

非
常
不
瞭
解
1 ←————→ 非 無
常 法
瞭 判
解 斷

58. 您對全國商工行政服務資訊系統中所欲達成下列目標的瞭解程度為何？

- 58-1. 建立一致性工商登記管理資料庫。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 58-2. 加速縣(市)政府工商管理業務電腦化，減輕人力負荷。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

58-3.	縮短行政作業流程，提高 工作效率，以資便民。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
58-4.	資料分散處理、資訊共同 使用，節省重複處理成本。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
58-5.	藉工商管理資訊之整合 及透明化，維護交易之安全。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
58-6.	建立全國工商網路傳輸 架構，促進各單位資訊交流。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
58-7.	擴大線上服務管道，減輕 民眾往返奔波的時間與人力 成本。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
58-8.	普及商工資訊服務，商工 資訊垂手可得。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
59.	您對 <u>全國商工行政服務資訊系統</u> 中所設計之下列功能的瞭解程度 為何？								
59-1.	工廠登記	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
59-2.	財團法人業務監督、績效 評估	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
59-3.	商業登記	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
59-4.	公司登記	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
59-5.	特定目的事業管理	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
59-6.	攤販管理	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
59-7.	公司名稱及所營事業預 查	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
59-8.	公示查詢	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

柒、以下題目在請教您個人於採用電子化跨機關資料交換後的滿意程度。請依您的感受，在右邊勾選一個最適合您的答案。

	非 常 不 滿 意	1	←	→	7	非 常 滿 意	無 法 判 斷
60. 整體而言，我對採用電子化跨機關資料交換的滿意程度是：	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
61. 整體而言，我對全國商工行政服務資訊系統所能提供業務所需資料的滿意程度是：	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
62. 整體而言，我對稅務入口網所能提供業務所需資料的滿意程度是：	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

捌、以下題目在請教您個人使用全國商工行政服務資訊系統後對於系統目的達成度的看法。請依您對該目標達成程度，在右邊勾選一個最適合您的答案。

	完 全 沒 達 到	1	←	→	7	完 全 達 到	無 法 判 斷
63. 在 <u>全國商工行政服務資訊系統</u> 中，線上資料庫的使用，可以幫助組織更容易達成下列的政策目標：							
63-1. 建立一致性工商登記管理資料庫。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
63-2. 加速縣(市)政府工商管理	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

業務電腦化，減輕人力負荷。									
63-3.	縮短行政作業流程，提高	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	工作效率，以資便民。								
63-4.	資料分散處理、資訊共同	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	使用，節省重複處理成本。								
63-5.	藉工商管理資訊之整合及	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	透明化，維護交易之安全。								
63-6.	建立全國工商網路傳輸架	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	構，促進各單位資訊交流。								
63-7.	擴大線上服務管道，減輕	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	民眾往返奔波的時間與人力成								
	本								
63-8.	普及商工資訊服務，商工	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	資訊垂手可得。								
64.	當您所屬的機關與其他機關資料	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	分享時，會符合既定的政策目標。								

玖、以下題目在請教您個人實際採用電子化跨機關資料交換的情形。

65. 我^{每天}平均進行電子化跨機關資料交換的次數：_____次

66. 為進行資料查詢，我最常使用的系統是：

(1) 全國商工行政服務資訊系統

☐ 無

☐ 有，處理每個案件時平均所需使用的時間：_____分鐘

(2) 稅務入口網

☐ 無

☐ 有，處理每個案件時平均所需使用的時間：_____分鐘

(3) 戶役政系統

☐ 無

☐ 有，處理每個案件時平均所需使用的時間：_____分鐘

(4) 地政系統

☐ 無

☐ 有，處理每個案件時平均所需使用的時間：_____分鐘

(5) 其他，請說明：_____

☐ 無

☐ 有，處理每個案件時平均所需使用的時間：_____分鐘

拾、開放題

67. 請問您對於以下這些系統有無任何改進意見？或是，您認為這些系統有無其他可創新突破之處？

67-1. 【全國商工行政服務資訊系統】

☐ 無

☐ 有，請簡要說明：_____

67-2. 【稅務入口網】

☐ 無

☐ 有，請簡要說明：_____

拾壹、個人基本資料

68. 性別：☐ 男 ☐ 女

69. 年齡：_____ (煩請務必填寫)

70. 教育程度：☐ 高中/職以下 ☐ 大專/大學 ☐ 碩士 ☐ 博士

71. 目前合格實授職等：_____職等 ☐ 約聘僱 (煩請務必填寫)

72. 現職機關：☐ 中央機關 ☐ 地方政府

73. 現職機關所在地：_____縣/市

74. 職務：☐ 非主管 ☐ 主管

75. 目前職務年資：_____年 (煩請務必填寫，未滿一年者請填一年)

76. 進入公務機關總年資：_____年 (煩請務必填寫，未滿一年者請填一年)

77. 除目前任職機關之外，您曾在幾個政府機關服務過：_____個

本問卷到此結束，再次感謝您花費寶貴的時間完成這份問卷！

如您願意參加本研究案所舉辦的「摸彩活動」，請留下您的電子郵件信箱，以供摸彩及通知得獎訊息之用 e-mail: _____

「電子治理下的跨域整合管理第二階段暨 G2G 成效評估」

國稅資訊系統版

調查問卷

親愛的公務先進，您好：

我們是台灣電子治理研究中心的研究團隊，目前接受行政院研究發展考核委員會的委託，進行電子化跨機關資料交換成效評估的研究。本研究目的在於瞭解您在業務處理中，以電子化方式進行跨機關資料交換的情況與看法，作為政府部門未來提升系統整合效能的參考。

本研究中所指「電子化跨機關資料交換」，是指不同政府機關間為提升業務處理效能，採取電子化方式（即非紙本方式）進行跨機關資料交換與查詢，例如商工與稅務機關間、不同地方政府之商工單位間、或不同資料庫間的資料交換，使各機關間達到資料分享之目的。

本問卷採不具名方式處理，資料僅作整體統計分析之用，不會公開個別的填答資料，請放心填答。若您不小心關閉視窗，您可以再次登錄問卷系統，系統將自動由您上次中斷填答的大題繼續填答。

為感謝各位公務先進悉心填答與支持，本研究特舉辦「摸彩活動」作為酬謝。

在此，非常感謝您花費寶貴的時間完成這份問卷。若您對這份問卷有任何意見，敬請批評指正。並祝您

順心如意！

台灣電子治理研究中心

計畫主持人 曾冠球 助理教授

協同主持人 胡龍騰 副教授

莊文忠 副教授

敬上
聯絡人：黃榮志先生
聯絡電話：(02)2236-8225 ext.63477
E-mail：loved120721@gmail.com

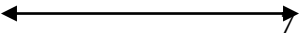
壹、以下題目在請教您個人對於電子化跨機關資料交換中有關科技系統面向看法。請依您的同意程度，在右邊勾選一個最適合您的答案。

	非 常 不 同 意 1							7		非 常 同 意	無 法 判 斷
1. 透過電子化跨機關資料交換可獲得業務處理所需的完整資料。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐		
2. 透過電子化跨機關資料交換可獲得業務處理所需的正確資料。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐		
3. 電子化跨機關資料交換能滿足不同機關間的業務合作需求。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐		
4. 電子化跨機關資料交換在操作上相當便利。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐		
5. 電子化跨機關資料交換能串聯業務上所需的資料庫。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐		
6. 透過電子化跨機關資料交換所取得資料，與本機關所需資料格式完全相符。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐		

電子治理下的跨域整合管理第二階段暨 G2G 成效評估

- | | | | | | | | | |
|---------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 7. 共同使用電子化跨機關資料交換的機關彼此資料交換相當頻繁。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 8. 我經常使用電子化跨機關資料交換。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 9. 我在處理案件時，需長時間使用電子化跨機關資料交換。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

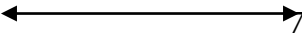
貳、以下題目在請教您個人對於促使電子化跨機關資料交換有效運作相關條件的看法。請依您的同意程度，在右邊勾選一個最適合您的答案。

- | | | | | | | | | | |
|--|----------------------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 非
常
不
同
意
1 |  | | | | | | 非
常
同
意 | 無
法
判
斷 |
| 10. 因不同機關間法規制度不一致，使電子化跨機關資料交換無法發揮效能。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 11. 電子化跨機關資料交換的運作已滿足法律上個人資訊隱私保護的要求。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 12. 進行電子化跨機關資料交換的機關彼此間具有信任基礎。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 13. 本機關業務承辦人員很排斥採用電子化跨機關資料交換。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 14. 進行電子化跨機關資料交換的機關間無直接隸屬關係時，不利於資料的交換。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

15. 各機關的既有行政流程，與電子化跨機關資料交換的運作具有高度相容性。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
16. 電子化跨機關資料交換的採用可大幅降低業務承辦人員的工作壓力。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
17. 本機關進行電子化跨機關資料交換時曾有很多不好的經驗。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
18. 採用電子化跨機關資料交換的機關間在業務上具有高度的互賴性。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
19. 本機關期望透過電子化跨機關資料交換提供更有效的民眾服務。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
20. 本機關將電子化跨機關資料交換視為一種組織創新的表現。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
21. 採用電子化跨機關資料交換的機關間具有提升彼此業務效率的共同目標。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
22. 即使採用電子化跨機關資料交換，我們仍保有對本機關資料庫管理的自主權力。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
23. 本機關首長非常鼓勵員工進行電子化跨機關資料交換。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
24. 為能提升電子化跨機關資料交換的效用，機關首長非常樂意將本機關資料庫開放給其他的機關使用。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
25. 我很清楚自己在電子化跨機關資料交換運作過程中所需承擔的責任。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
26. 本機關在電子化跨機關資料交換	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

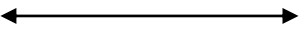
運作過程中的角色與責任是很明確的。								
27. 我很樂意透過電子化跨機關資料交換協同其他機關解決業務問題。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
28. 我很樂意與其他機關進行資料交換與共享。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

參、以下題目在請教您個人採用電子化跨機關資料交換後，在和不同機關同仁間業務互動上所產生影響的看法。請依您的同意程度，在右邊勾選一個最適合您的答案。

	非 常 不 同 意 1								非 常 同 意	無 法 判 斷
29. 透過電子化資料交換方式，讓我能同時與更多機關進行資料分享。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
30. 相較於採用電子化跨機關資料交換，我還是比較習慣用公文來交換資訊。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
31. 我已經很習慣採用電子化跨機關資料交換來處理業務。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
32. 我很相信透過電子化跨機關資料交換來處理業務已是未來的趨勢。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
33. 採用電子化跨機關資料交換已提升了機關間不同專業的互補效果。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
34. 採用電子化跨機關資料交換已增加了機關間專業知識的分享。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	

35. 採用電子化跨機關資料交換已增強了相同層級機關間的橫向溝通。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
36. 採用電子化跨機關資料交換已增強了不同層級機關間的垂直溝通。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
37. 採用電子化跨機關資料交換已增加了機關間資料分享的程度。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
38. 採用電子化跨機關資料交換仍能保有其他機關對本機關資料開放程度的尊重。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
39. 採用電子化跨機關資料交換已提高了不同機關間的信任程度。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

肆、以下題目在請教您個人於使用電子化跨機關資料交換後對效率和效能的看法。請依您的同意程度，在右邊勾選一個最適合您的答案。

	非 常 不 同 意	1							7	非 常 同 意	無 法 判 斷
40. 採用電子化跨機關資料交換已減少了資料重複登打的成本。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
41. 採用電子化跨機關資料交換已降低了資料搜尋成本。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
42. 採用電子化跨機關資料交換已降低了資料查證成本。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
43. 採用電子化跨機關資料交換已減少了行政作業流程。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	

電子治理下的跨域整合管理第二階段暨 G2G 成效評估

44. 採用電子化跨機關資料交換已縮短了行政處理時間。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
45. 採用電子化跨機關資料交換已減少了機關經費支出。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
46. 採用電子化跨機關資料交換已減少了業務處理時出錯的機會。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
47. 採用電子化跨機關資料交換時已改善了對民眾服務的品質。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
48. 採用電子化跨機關資料交換已提升了機關彼此間的資訊透明程度。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
49. 採用電子化跨機關資料交換已提高了作業流程進度的可追蹤性。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
50. 採用電子化跨機關資料交換已使機關間的業務責任劃分更清楚。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

伍、以下題目在請教您個人於採用電子化跨機關資料交換後對決策模式的看法。請依您的同意程度，在右邊勾選一個最適合您的答案。

	非 常 不 同 意	1	←	→	7	非 常 同 意	無 法 判 斷
51. 採用電子化跨機關資料交換已增加了業務承辦時的行政裁量空間。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
52. 採用電子化跨機關資料交換已提升了業務承辦人員處理特殊個案的能力。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

附錄六 修改後第三版之調查問卷

53. 採用電子化跨機關資料交換已提升了業務承辦人員的裁決時效。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
54. 採用電子化跨機關資料交換已減少了水平機關間會簽核章的數目。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
55. 採用電子化跨機關資料交換已減少水平機關間會簽核章的比例： _____%
56. 採用電子化跨機關資料交換已減少了垂直機關間陳核核章的數目。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
57. 採用電子化跨機關資料交換已減少垂直機關間陳核核章的比例： _____%

陸、以下題目在請教您個人對於國稅資訊系統設立目標與功能的瞭解程度，在右邊勾選一個最適合您的答案。

非常
不
瞭
解
1 ←————→ 7
非 常 無
常 法
瞭 判
解 斷

58. 您對國稅資訊系統中所欲達成下列目標的瞭解程度為何？

- | | | | | | | | | | |
|--------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 58-1. 縮短作業流程，提升服務能力。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 58-2. 協調各賦稅單位，建立資訊平台整合共識，達成資訊作業簡併目標。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 58-3. 提供跨轄區國稅業務申辦、核定與更正服務。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 58-4. 提供跨局國稅業務申報、查詢及核發證明服務。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 58-5. 提供國稅業務網路申報、申請及查詢服務。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 58-6. 建立跨機關連線服務環境，達成「一處收件，多處服務」目標。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 58-7. 簡化軟體維護，以減輕人力負荷及維護成本。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

59. 您對國稅資訊系統中所設計之下列功能的瞭解程度為何？

- | | | | | | | | | | |
|-------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 59-1. 稅務應用系統(綜合所得 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
|-------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|

稅、營利事業所得稅、遺產贈與稅、貨物稅、證交稅、菸酒稅、營業稅等)								
59-2.	全功能櫃台作業	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
59-3.	派案管制系統	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
59-4.	徵課管理系統	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
59-5.	辦公室自動化應用系統 (表單流程電子化)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
59-6.	影像稅務應用系統	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

柒、以下題目在請教您個人於採用電子化跨機關資料交換後的滿意程度。請依您的感受，在右邊勾選一個最適合您的答案。

	非 常 不 滿 意 1							非 常 滿 意	無 法 判 斷
60.	整體而言，我對採用電子化跨機關資料交換的滿意程度是：	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
61.	整體而言，我對全國商工行政服務資訊系統所能提供業務所需資料的滿意程度是：	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
62.	整體而言，我對國稅資訊系統所能提供業務所需資料的滿意程度是：	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

捌、以下題目在請教您個人使用國稅資訊系統後對於系統目的達成度

的看法。請依您對該目標達成程度，在右邊勾選一個最適合您的答案。

完
全
沒
達
到
1 ←————→ 7
完 無
全 法
達 判
到 斷

63. 在國稅資訊系統中，線上資料庫的使用，可以幫助組織更容易達成下列的政策目標：

- | | | | | | | | | | |
|--------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 63-1. 縮短作業流程，提升服務能力。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 63-2. 協調各賦稅單位，建立資訊平台整合共識，達成資訊作業簡併目標。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 63-3. 提供跨轄區國稅業務申辦、核定與更正服務。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 63-4. 提供跨局國稅業務申報、查詢及核發證明服務。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 63-5. 提供國稅業務網路申報、申請及查詢服務。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 63-6. 建立跨機關連線服務環境，達成「一處收件，多處服務」目標。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 63-7. 簡化軟體維護，以減輕人力負荷及維護成本。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 64. 當您所屬的機關與其他機關資料分享時，會符合既定的政策目標。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

玖、以下題目在請教您個人實際使用電子化跨機關資料交換的情形。

65. 我^{每天}平均進行電子化跨機關資料交換的次數：_____次

66. 為進行資料查詢，我最常使用的系統是：

(1) 全國商工行政服務資訊系統

☐ 無

☐ 有，處理每個案件時平均所需使用的時間：_____分鐘

(2) 國稅資訊系統

☐ 無

☐ 有，處理每個案件時平均所需使用的時間：_____分鐘

(3) 戶役政系統

☐ 無

☐ 有，處理每個案件時平均所需使用的時間：_____分鐘

(4) 地政系統

☐ 無

☐ 有，處理每個案件時平均所需使用的時間：_____分鐘

(5) 其他，請說明：_____

☐ 無

☐ 有，處理每個案件時平均所需使用的時間：_____分鐘

拾、開放題

67. 請問您對於以下這些系統有無任何改進意見？或是，您認為這些系統有無其他可創新突破之處？

67-1. 【全國商工行政服務資訊系統】

☐ 無

☐ 有，請簡要說明：_____

67-2. 【國稅資訊系統】

☐ 無

☐ 有，請簡要說明：_____

拾壹、個人基本資料

68. 性別：☐ 男 ☐ 女
69. 年齡：_____ (煩請務必填寫)
70. 教育程度：☐ 高中/職以下 ☐ 大專/大學 ☐ 碩士 ☐ 博士
71. 目前合格實授職等：_____ 職等 ☐ 約聘僱 (煩請務必填寫)
72. 現職機關：☐ 中央機關 ☐ 地方政府
73. 現職機關所在地：_____ 縣/市
74. 職務：☐ 非主管 ☐ 主管
75. 目前職務年資：_____ 年 (煩請務必填寫，未滿一年者請填一年)
76. 進入公務機關總年資：_____ 年 (煩請務必填寫，未滿一年者請填一年)
77. 除目前任職機關之外，您曾在幾個政府機關服務過：_____ 個

本問卷到此結束，再次感謝您花費寶貴的時間完成這份問卷！

如您願意參加本研究案所舉辦的「摸彩活動」，請留下您的電子郵件信箱，以供摸彩及通知得獎訊息之用 e-mail: _____