

# 公務人員與行政電子化： 高雄市戶政事務人員對行政電子化認知的調查研究

蔣麗君\*

## 《摘要》

高雄市政府民政局十二個戶政事務所自民國八十六年開始實施行政業務電腦化，至今雖已超過六年，但仍鮮少實證研究戶政人員對行政電子化之認知。本研究應用 Richard Heeks 與 Anne Davies 所提出「四 Is 模型」之「整合模型」，並採用電話訪問調查方式，抽樣調查高雄市政府戶政人員對行政電子化的想法與態度，試圖探究政府推動行政電子化時，公務人員所面對之問題。

本研究發現戶政人員都瞭解行政電子化對組織改造的重要性。戶政人員會主動學習增進自我的資訊知識與技術，以便配合組織中行政電子化的推行。但是組織電子化之後，戶政人員認為雖可以讓行政流程簡化，但是卻無法減輕本身的行政工作負擔，而且在行政整合方面，戶政單位的本位主義讓電子化推動無法達到資訊分享與整合之目的，這是有待戶政機關加強與改善之處。

[關鍵詞]：資訊科技、行政電子化、整合模型、高雄市政府、戶政人員

## 壹、前言

電腦科技 (computing technology) 的發明與運用，不只改變人類對資訊應用與儲存的方式，同時亦改變人類的政治、商業與生活方式。Manuel Castells 在其著作《網絡社會之崛起》一書中指出，一種新社會型態正在逐漸浮現出來：「在公元兩千年來臨之際，…以資訊為中心的技術革命，正加速重新塑造社會的物質基礎，整個世界的經濟已經成為全球相互依賴。在易變不定的幾何系統中，經濟、國家與社會關係的新形式將被採用 (1996: 10)。」科技的發達、電腦網路與通訊科技設備的蓬勃發展與沿用，提供政府一個機會利用這些新進資訊科技設備與其優勢，如便利、迅速與無空間與時間限制等，使行政流程簡化與節省時間，提供人民更有效率的行政服務，作為政府與民眾之間的新溝通管道，以便更瞭解民眾的需求。於是，政府配合資訊網路的發展，施行組織硬體與軟體設備的更新，建立「行政電子化」之程序與架構，是政府建立「電子化政府」的重要計劃之一。

資訊科技的優勢，如迅速、便利、資訊傳遞的無遠弗屆等，改變企業與一般民眾的工作與生活方式。為配合這股潮流，政府將資訊科技引進入官僚體制中，以利改善官僚體系中的行政流程與效率，使政府能夠透過科技設備之協助，如電腦與網際網路之建構，提供人民便利的公共服務 (public services) 與溝通管道，已成為不可避免之趨勢與政策。在此趨勢促使之下，我國於民國八十六年起全面實施「電子化 / 網路化政府中程」(八十七至八十九年度) 開始推動政府實施電腦網路化之措施。在電子化政府計劃推動之下，辦公室電子化逐漸普及，政府組織單位間的行政業務流程已逐步被網際網路所取代，而透過網際網路進行行政業務往來的方式，也改變過去公務人員所熟悉的行政程序。此因資訊科技重新創造出的一套新行政業務流程稱之為「行政電子化」(administrative electronization)。在行政電子化推動之下，首當其衝是執行業務的公務人員，尤其是居於第一線行政人員，這些行政人員對行政電子化程序、技術與知識之熟悉程度，將影響原先資訊科技所擁有之優勢，如便利與速度，是否能在行政過程中發揮淋漓盡至。此即，資訊科技傳遞資訊過程中，需要由資料輸入操作人員來完成將文件輸入電腦機器中。資料輸入工作是轉型過程之重要工作，亦關係著資料轉換之成敗。所以，行政人員的資訊知識與技術將是行政電子化之成敗關鍵 (Er, 1987: 32)。因此本研究旨在瞭解，組織中行政人員對資訊科技知識與技術之認知，避免與減少推動行政電子化時行政人員之排斥與不

適應，以免影響計劃推行之成效。

本研究目的在探討行政電子化之後，公務人員與行政電子化之關係，並以「高雄市政府民政局所屬十二個戶政事務所」為調查研究對象。原因在於推動電子化政府過程中，民政局戶政事務所被列為重要施行單位，於民國八十六年九月既已完成全國戶政電腦化，如民眾可以在任何戶政事務所透過網際網路申請戶籍謄本，既省時又便利。目前政府推動行政電子化過程中，戶政機關是與民眾接觸最多的單位，亦是執行電子化業務相當成功的行政單位。在理論方面，本文採用 Heeks 與 Davies (1999) 所提出行政機關與資訊科技演進途徑，稱為「四 Is 模型」(four-eyes model) 中之「整合理論」(integration model) 來建立研究架構；並採用「電話調查訪問」方式，調查高雄市政府十二個戶政事務所機關戶政行政人員，試圖瞭解推動行政電子化之過程，公務人員所面對之問題，研究結果將提供相關單位瞭解行政人員與行政電子化之成敗關係。

## 貳、文獻回顧與理論探討

在世紀交替之時，人類社會中政治與經濟活動受到資訊科技影響甚鉅。一九九六年 Don Tapscott (1996) 出版《數位化經濟時代》(*The Digital Economy*) 一書，指出社會經濟活動逐漸變成數位化經濟時代，並且強調網路化是人類智慧的最大成就，其成就主要在於促進真正的民主。透過網際網路，民眾可以直接向政府表達自己的意見，同時亦可以直接或間接參與政策的討論和制定。隨著民眾使用資訊科技，政府的形式和作為亦需隨之改變。透過網際網路民眾要求資訊公開的情況之下，因此政府必須更有效率，採用資訊科技將是政府不可避免之趨勢(引自卓秀娟、陳佳伶，1997：26)。之後，Chuck Martin (1997) 在其書中《數位化階級時代》(*The Digital Estate*) 提出，描述網站是獲取重要資訊的來源，包括商品、朋友資訊交換等，數位已對人類造成重要的影響，已逐漸從生活工具、經濟活動，進而形成社會型態與階級(引自陳曉開，1997：14-24)。資訊科技對人類之影響可說是無遠弗屆，因此，其重要性與影響力是政府所無法忽視的。

### 一、資訊科技與政府再造

面對數位全方位的新時代來臨，各國政府紛紛提出政府改造計劃，為政府在組織層級、人事、行政流程等方面進行一系列的改革。設立於經濟合作發展組織下之

公共管理委員會 (Public Management Committee, PUMA, OECD) 在〈未來政府〉一文中提出四項理由來解釋政府改革的必要性：(Public Management Policy Brief, 2001)

1. 改革能使政府對社會之需求更負責。民眾期望政府能以最低成本做更多的事務，政府改造運動過程中，政府須致力於提供更佳、更快速且更多的服務來符合社會需求。
2. 科技的進步，更多具專業知識的市民創造出許多新機會與期望，於是社會越來越多樣與複雜，民眾的需求也跟著快速在改變。因此政府為了跟上社會的多樣改變與民眾快速的需求變化，必須迅速地改變，不能再一成不變或墨守成規，政府須傾聽需求且提出創新的方法來解決民眾的需求與期望。
3. 政府須重新贏得民眾的信任。政府的行政與處理事務之方式須比往昔更公開、民主與透明，並且須提出一先進的途徑，使民眾能參與問題的解決，以及改變處理問題方式，以符合民眾多元的需求與期待。
4. 政府須學習與民眾合作，與民眾一起參與公共領域。一個多元的社會意味著政府會尋找與民眾聯繫的新方式。政府須透過新科技，如網際網路，提供更多與民眾或機關間之溝通管道。政府不再是一個政治「壟斷者」，而是面對許多競爭者時扮演協調者、政策制定者與管制者之角色。

由此可見，政府再造之計劃目的即是，重新調整政府與民間社會之關係，使施政更符合民意，以及提昇政府施政效率，同時此計畫亦是政府在邁入二十一世紀時，改善行政工作的重要計劃。

政府再造過程中，政府藉助資訊科技之協助，推行「電子化政府」，以利提昇行政服務品質，建立「資訊化社會」。美國自一九九三年由美國聯邦政府引領「運用資訊科技改造政府」(Reengineering Through Information Technology)的行政革新活動(Gore, 2000)，設立“First Gov. gov”政府網站(www.firstgov.gov)，作為政府機關為民服務工作朝向電子化與網路化應用的重要政府入口網站(The U.S. Government's Official Web Portal)。自此帶動全球各國政府推動電子化政府之行政改革，如新加坡建構一個智慧島的“Singapore One”(One Network for Everyone)計劃，加拿大的「應用資訊科技創新政府服務藍圖」等，新加坡“Infocomm 21”、香港“Digital 21”、日本“e-Japan”與台灣“e-Taiwan”等國家作為追求資訊社會化的重要資訊策略(資策會，2002：6)。

我國於八十六年九月起，政府宣佈推動實施「電子化／網路化政府中程」(八

十七至八十九年度），運用資訊科技與網路系統，擴大行政業務之電腦化，建立資訊系統，以利提昇行政效率與服務民眾。因此，「電子化政府」成為行政革新重要目標之一。魏啓林指出「電子化政府」是「政府機關運用資訊與通信科技形成網網相連，並透過不同資訊服務設施（包括電話、傳真、網際網路、公用資訊站等），對機關企業及民眾在其所方面之時間、地點及方式下，提供自動化服務之總體概念（1997: 6）。」換言之，「電子化政府」是期望能讓民眾與政府之間，透過網路系統等多元化的管道，加速溝通與互動，政府並依據民眾需求的時間、地點及方式，經由政府的單一服務窗口，提供民眾「一處交件、全程服務」的便捷措施（行政院資訊發展推動小組，1998：5-6）。

「電子化政府」的重要義涵，即是政府為民眾建構一個二十四小時服務的行政機構，使得民眾與企業等可以快捷便利地取得整合性的資訊與服務而不需層層節制的審核作業過程。何惠安在談〈行政業務電子化的過程與活動〉一文中對「行政業務電子化」加以說明，認為「行政業務電子化」即是「一個團隊為利用電腦輔助處理行政事務所經歷的專業定案、系統維護的過程。此團隊通常由行政部門及資訊單位組成，過程中的種種活動直接影響業務電子化內容、品質及績效（1999: 64）。」因此，行政流程的協調與順暢和行政電子化成敗具有相關性。

將資訊科技引用至政府機關中協助政府改造計劃之進行，已是世界各國政府的政府組織改革趨勢。於是，資訊科技應用於政府中對組織所造成的衝擊與變遷，是不容忽視的問題。

## 二、資訊科技與組織系統

在資訊化社會中，政府行政業務流程因資訊科技的引進官僚體系中，影響到政府的組織結構與行政流程。史美強、李敘均在〈資訊科技與公共組織結構變革之探討〉一文中提出，當組織對資料處理的需求量越大時，其組織結構將朝向彈性化與整合科技的方向設計，而資訊科技結構的選擇將會以分權系統作為配合（1999: 37）。所以，若資訊科技結構不能與組織結構相配合，則資訊科技對組織之影響將相當有限。故資訊科技與組織結構之配合程度將影響到行政的效率。

由於資訊科技的優點項目之一，是無時間與空間之限制，因此，資訊科技引進組織之後，挑戰行政組織的原有疆界。Bekkers 指出改變組織疆界本質的因素有二：（1）政府組織之本質逐漸模糊，因組織資訊力量的整合；（2）組織利用資訊科技，使行政組織重新界定並擴大其能力，促使行政管轄權（jurisdictions）隨之改

變(1998: 57)。過去行政組織強調制衡原則(check and balance)，現今受科技的影響，促使資訊資源與權力整合，導致組織疆界的移轉，強調組織整合的重要性。除組織疆界，資訊科技也改變組織與環境之關係。Klaus Grimmer 提出資訊科技沿用入行政組織後，組織環境是藉由資訊科技所創造出來，屬人造環境，即虛擬世界(virtual world)(1998: 370)。由於科技的協助，已改變組織的結構，如組織層級的扁平化、無疆界化、虛擬化等特色，都是組織結構改變，突破傳統的官僚體制之特色。

在傳統行政業務流程中，行政組織單位之間資訊與文書傳遞，皆有賴於組織內行政人員透過書面文件互相傳送，既耗時又亦造成公文堆積和資訊傳送的延誤。在電子化政府中，隨著辦公室電子化的普及，政府組織單位間的行政業務流程已逐步被網際網路所取代，而透過網際網路進行行政業務往來的方式，也成為現代政府組織間行政往返的趨勢。詹中原在〈公部門資訊管理〉一文中提出，資訊與溝通科技不能只是簡單被設計為增強生產、加速生產以及改進行政流程。他們可能在互動過程中帶來許多的效率，資訊與溝通科技的特性乃在於「回應性」(reflexivity)(2003: 36)。在電子化政府中，因資訊科技的引用入行政組織中，更新原來的行政業務流程，造成「行政流程的再造」，使行政程序更簡便與快速。

行政流程改造與因資訊科技所導致行政變革，都會影響公務人員在組織中行政業務的完成，所以，公務人員對資訊科技本質的認知與行政業務工作的瞭解是影響資訊科技應用的重要關鍵。Bruce Rocheleau 強調，追求效率需要讓資訊管理委員會(information management committees)的成員擁有正式的權威與能勝任電腦技術的能力(1988: 172)。若組織中領導者缺乏資訊知識或技術，就應該接受相關的訓練。Heeks 與 Davies 認為公部門改造途徑主要關鍵，大部分在於具有完成改革課責的資深公務人員(senior public officials)，如政治人物與管理者，因為他們負責政府改革的職責(1999: 26)。Rocheleau 提出組織需使用「非正式系統」(informal system)來訓練組織成員(1988: 173)。透過非正式系統鼓勵成員分享資訊，特別是部門之間更應該建立資訊分享管道。因此，組織中成員，尤其是領導者或管理者能夠瞭解資訊科技相關的知識，將可以減少對資訊設備使用的排斥。宋餘俠在〈資訊科技與政府再造〉一文中指出，組織成員對資訊與通訊科技影響的負面反應，如攻擊性的反應—組織成員認為電腦化無協助；逃避性反應—拒絕接受電腦化；反射性反應—不聲不響，但有任何錯誤，都歸罪於電腦(2003: 23)。因此若要能成功地推動行政電子化，需瞭解估務人員抗拒資訊化與電腦化的因素。事實上，影響電

子化政府實施的成敗，組織中成員的重要性是不可忽視。Richard Heeks 與 Subhash Bhatnagar 亦持相似看法，認為資訊科技應用於公部門的改革成敗在於公部門行政人員是否能理解與處理資訊，否則電子化政府的實行將受到限制（1999: 49）。

資訊科技應用於行政組織中，所帶來組織變遷是需重視的。尤其是公務人員實行政電子化的感受更是不可忽視，因為這群行政人員才是組織中負責實際執行行政業務者，對資訊科技知識與技術的認知與接受，維繫著行政電子化計劃的成敗關鍵，因此唯有瞭解他們的需求與困難，行政電子化之實行才能成功與完善。

## 參、戶政人員對行政電子化認知的實證研究

資訊科技加入政府部門行政工作之後，使政府在預算與人力方面面臨新的挑戰。為更新資訊硬體與軟體設備，行政單位需有足夠經費購買設備，以免影響行政工作與資訊儲存；再則，為讓這些設備發揮功用，則需有對資訊知識與技術能勝任的行政人員，以利透過資訊網路完成組織的目標。在本研究中以後者為主，在公部門透過資訊科技推行政府改造時，具有成敗關鍵之行政人員是否具有資訊科技是與技術，以及其對行政電子化之認知，都是影響政府改革與公共服務之成敗。為瞭解公務人員對資訊科技之勝任狀況，Heeks 與 Davies 將公部門透過資訊科技實施政府改革分成四種不同演進途徑，稱為「四 Is 模型」（four-eyes model），來探討組織中透過資訊科技協助行政人員與電子化改革之關係（1998: 26-28）（見表一）。

### 一、「四 Is 模型」之意義

#### 第一模型--輕忽模型（Ignore Model）

公務人員不重視資訊技術（information technology）與資訊系統（information systems）。因此他們不會考慮將兩者放入改革計劃中。在資訊科技經費方面，費用極少，且資訊管理者是意外地被指派擔任公部門電子化改革的任務，因此付出極少時間在改革任務上。

#### 第二模型--孤立模型（Isolate Model）

公務人員擁有電腦素養（computer-illiterate）卻缺乏對資訊角色的瞭解。但是，公務人員了解在改革中資訊科技的重要性與潛力。然而，他們知道資訊科技與其潛力。因此，資訊科技投資包含於改革計劃中，但是被視為是「資訊科

技專家」(IT experts)之責任。資訊科技主要是結合自動化(automation)以利獲得效能(efficiency)。但是被視為是附加價值(afterthought)，不與其他改革途徑的系統相連結，這是資訊時代改造途徑之第一步。資訊管理者總是獲得想要的預算與廣泛自由從事管理監督電子化改革。

### 第三模型—崇拜模型 (Idolize Model)

公務人員已具有部分資訊科技素養(Semi-literate)。公務人員已會使用電腦，而且完全瞭解資訊科技的潛力。他們相信資訊科技可以將政府行政業務轉型(如果他們被視為能創造出一個高資訊技術計劃藍圖，則至少本身職業願景就能轉型)，但是對資訊科技重要性之瞭解仍是一知半解。因此公部門內以科技為主的改革過程中資訊科技改革方案氾濫。資訊管理人員擁有巨額預算、沉重的工作負荷，上司總是在背後監督且要求績效，有時會懊悔為資深人員舉辦資訊科技知識講習會(IT-awareness sessions)。

### 第四模型--整合模型 (Integrate Model)

公務人員已具有資訊科技素養(information-literate)。他們已了解資訊科技是主要的組織資源，亦是所有組織功能的中心，如管理政府消息、行政資料、分享與再使用資訊、資訊交換、保護資訊與管理工作等。資訊科技被歸為次要角色，視為是完成組織改革目標的重要方法(means)，而本身非目的(end)。資訊系統的再造(reengineering)與資訊科技的引入，現今已完全與組織改革過程相整合，並成為改革目標(reform objectives)。資訊科技管理人員(IT manager)的角色已被資訊系統管理者(information systems manager)所超越，甚至已被「資訊長」(chief information officer, 簡稱 CIO)所取代。

此四種模型說明公務人員在面對資訊科技引進政府改造計劃中時，對資訊科技認知之轉變。而此四階段演變是有些許連續性，但非一定需從第一階段逐步演進至第四階段，有些公部門或私人企業是從第一階段—「輕忽型」直接轉型為「整合型」。因此，不需視為是四階段連續發展(four-stage progression)，直接可以選擇其中一或兩模型分析其資訊科技之發展。Bhatnagar (1989)分析印度資訊化的情形指出，此國家仍在掙脫離開輕忽型階段，因此根本無法進入至其他階段。無論如何，此四Is途徑特質是可以分析資訊科技時代政府組織之動態。





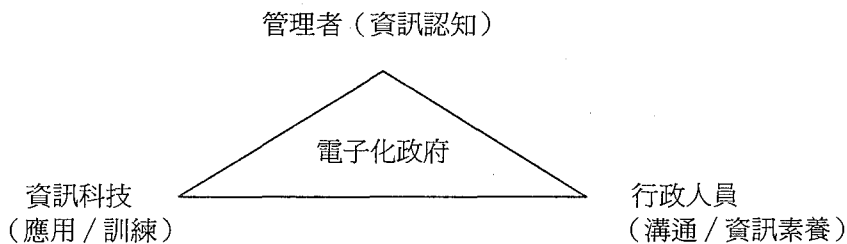
表一：管理策略時期－資訊時代改革結果

	輕忽型（一）	孤立型（二）	崇拜型（三）	整合型（四）
改革目標	自動化	最優化	再造	轉型
尋找變遷	改變技術從手 操作改為透過 IT 的自動化	改變使用依據 理性化資料結 構與工作程序	改變組織依據 重新設計資料 結構與工作程序	改變組織依據 完全轉型資料 結構與工作程序
典型資訊系	使用資訊系統	控制資訊系統	跨越整個組織	控制資訊系統
統管理問題	工作與持續工 作	成本與人員	協調資訊系統	以利配合組織 顧客的需求
IT 角色	替代	支持	創新	創新
關鍵項目	效率： 依相同方法做 相同的事但較 快速或較便宜	增加有效性： 依較佳方式 做相同的事	激進有效性： 依激進較佳方 式做相同的事	轉型： 做新的事情

資料來源：Heeks and Davies (1999: 41)

## 二、研究架構與指標

依據 Heeks 與 Davies 的論述，資訊科技運用的成敗與組織中行政人員（包括主管與基層人員）之態度與學習、資訊素養等息息相關。因此，本研究研究焦點在於瞭解公務人員對資訊科技應用於公部門之接受程度，依此觀點建立研究架構，以利建立研究指標（圖一）。



圖一：本文研究架構

依 Heeks 與 Davies 所提供「四 Is 模型」研究途徑，說明四種不同階段中資訊科技對公部門所造成組織之變動，以及公務人員面對資訊科技應用於行政程序中時

所持有之態度，其態度影響到政府沿用資訊科技於組織改造時之成敗，因此本研究以瞭解公務人員對資訊科技應用於公部門之後，完成行政電子化之觀感為主，依此觀點建立相關研究指標（見表二），以利設計調查訪問問題。

Heeks 與 Davies 提出四個階段來解釋行政人員與透過資訊科技行政電子化之關係，認為行政人員是否接受資訊科技是有階段性發展，若要達到「整合模型」需行政人員都能瞭解到在組織中資訊科技之重要性與資訊所扮演角色，透過資訊科技之應用協助組織與行政過程的轉型。本研究依此觀點認為唯有瞭解組織中人員之資訊科技知識與技術程度，與執行行政電子化之現況，才能瞭解公部門推動電子化所處現況與成敗因素。Heeks 與 Davies 提出政府是屬資訊密集（information-intensive）企業，而政府改革是資訊密集過程（1999: 30）。所以，整合模型途徑既是將資訊放置於主導位置，賦予科技重要且有權利的角色。因此，創始整合模型需具有四個步驟作為指標：

- (1) 主要管理者能夠接受改革必要性。
- (2) 改革議題的溝通與確認。
- (3) 確認改革議題中新的或資訊系統再造的必要條件。
- (4) 角色確認，資訊科技需符合這些必要條件（requirements）。

在資訊科技時代，IT 只是一個方法而不是目的，亦即是 IT 是應用於協助公務人員完成組織目標的工具，因此瞭解公務人員對 IT 的接受度是重要的。

表二：公務人員與資訊科技研究指標

四 Is 模型	理論指標	研究指標
輕忽模型	1 缺乏資訊素養。 2 不重視 IT。	1 排斥 IT。 2 拒絕學習 IT。
孤立模型	1 具有電腦技術。 2 資訊角色未被瞭解。	1 瞭解電腦技術。 2 被迫學習 IT。
崇拜模型	1 具電腦技術與部分資訊素養。 2 未瞭解資訊科技之重要性。	1 派任學習 IT。 2 接受 IT 在組織角色。
整合模型	1 具有資訊素養。 2 IT 是組織改革目標的重要方法。	1 主動學習 IT。 2 瞭解 IT 在組織之角色與重要性。

資料來源：本研究整理

## 肆、研究設計

### 一、研究範圍 / 對象

基層行政機關辦公室自動化的推行目的在於提升行政效率與為民服務的品質。配合全國戶政、地政等大型系統完成，基層行政機構的辦公室自動化將可達到全國資源共享的目標（管康彥，1997）。戶政機關是政府實施行政電子化重點單位，亦是最早推動電子化行政單位。本研究以「戶政事務所」為研究範圍，主因在於推動電子化政府過程中，民政局戶政事務所已於民國八十六年九月完成全國戶政電腦化，如民眾可以在任何時間與任何戶政事務所。目前戶政機關提供戶政資訊化項目如下（民政白皮書，2004）：

- （一）各項戶籍事項刊登網路供民眾查詢。
- （二）線上受理中英文戶籍謄本、戶口名簿、門牌證明、到府服務等。
- （三）建置門牌地理資訊系統，免費提供查詢及機關做加值應用，民眾可依門牌地址定位、道路路名定位、重要地標定位及里戶口統計等方式即時查詢。
- （四）受理各機關申請連結作業，取得戶籍資料。
- （五）建置戶政電子閘門，提供公務機關透過網路連線及認證取得戶籍資料。

戶政機關實施電子化至今，已長達六年之久，大部份都以戶政機關服務滿意度或績效研究為主，如朱斌好、楊俊宏（1998、2000），鮮少注意到組織內部公務人員本身對資訊科技的觀感與適應性。事實上，在探析行政電子化研究議題時，負責執行行政業務的公務員是不應被忽視。

本研究以「高雄市政府民政局十二個戶政事務機關」作為研究範圍，是因依內政部戶政司於二〇〇三年二月所作調查，依「縣市」分析，以高雄市人口密度每平方公里 9,827 人為最高，其次為臺北市 9,720 人，再其次為臺中市 6,099 人；而以臺東縣 69 人為最低，其次為花蓮縣 76 人，再其次為南投縣 132 人（內政部戶政司，2003）。所以，高雄市十二個戶政事務機關將是台閩地區服務民眾最多的戶政機關，其行政負擔可說亦是最沉重。因此，戶政人員在透過資訊科技執行行政業務時，資訊科技是否能協助其完成工作，以及個人對資訊科技素養是否足以因應行政電子化，是值得研究的議題。

高雄市政府民政局設有十二個戶政事務所，即為旗津（人員共 8 人）、小港（人員共 35 人）、鹽埕（人員共 11 人）、前鎮（人員共 51 人）、苓雅（人員共 47 人）、鼓山（人員共 28 人）、左營（人員共 31 人）、楠梓（人員共 35 人）、三民一區（人員共 28 人）、三民二區（人員共 53 人）、前金（人員共 12 人）、新興（人員共 18 人），十二個戶政事務所公務人員人數總計為 357 人，即為本研究的母體。

## 二、樣本與抽樣方式

本研究抽樣標準依男性人數與職稱為主，主因於男性（共 88 人）在戶政機關人數比女性（共 269 人）少。此外，因為主要在探析行政人員與資訊科技之關係，所以，排除主任 12 人（男 9 人；女 3 人），其職責主要負責決策部分，鮮少透過資訊網路承辦業務與服務民眾；技工 3 人（男 1 人；女 2 人）與工友 21 人（男 3 人；女 18 人），兩者屬技術人員，鮮少使用到電腦資訊執行行政業務，故將此三類共計 36 人排除於抽樣範圍。

在抽樣過程，若負責該項職務中無男性人員時，以隨機抽取一名女性行政人員替代之。所以，本研究抽樣人數，男性為 75 人；女性為 77 人，共計人數為 152 人。各職務層級抽樣人數依各區職務分類，以男性人數為抽樣標準，若在職稱（如課長）上，女性人數少於男性人數時，則不以其他職稱女性替代之。除秘書職務因無男性秘書之外，故全部只有女性人員，共計為 8 人（因有四區無設置秘書）；課長人數為 18 人；課員人數為 57 人；戶籍員人數為 39 人；辦事員人數為 17 人；雇員人數 0 人；人事管理員人數為 2 人；會計員人數為 1 人；書記人數為 7 人，人數共計 152 人（見表三）。

表三：高雄市戶政事務所電訪樣本

單位：人

區域	秘書		課長		課員		戶籍員		辦事員		雇員		人管員		會計員		書記		總數
	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	
旗津	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	5
鹽埕	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
前金	0	1	0	0	0	1	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
鼓山	0	1	1	0	0	1	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
前鎮	0	1	1	1	6	4	3	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	19
楠梓	0	0	1	0	5	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	10
新興	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3
苓雅	0	1	0	1	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	6
三民一	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
三民二	0	0	1	0	4	3	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13
小港	0	0	1	0	3	2	2	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	12
左營	0	1	1	1	3	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	10
樣本總數	0	11	11	7	28	29	19	20	8	9	0	0	1	1	1	0	3	4	152
母體總數	0	11	12	7	29	91	20	97	8	15	0	5	2	1	1	2	3	17	321

註：主任 12 人（男 9 人；女 3 人）；技工 3 人（男 1 人；女 2 人）；工友 21 人（男 3 人；女 18 人），共計 36 人，高雄市 12 區戶政事務所總計 357 人。

### 三、調查方式

本研究採用「電話調查訪問」方式進行資料的蒐集，並由國立成功大學政治經濟學研究所碩士生負責電話訪問工作，此為提供學生學習與訓練之機會。

### 四、電訪問卷編製

本研究 Heeks 與 Davies 之整合模型理論設計之研究指標：（一）輕忽模型－排斥 IT、拒絕學習 IT；（二）孤立模型－瞭解電腦技術、被迫學習 IT；（三）崇拜模型－派任學習 IT、接受 IT 在組織角色；（四）整合模型－主動學習 IT、瞭解 IT 在組織之角色與重要性，設計於電話訪問問題中，以利檢測本研究假設－「行政人員對資訊科技的認知與專業素養，與行政電子化之成敗相關」。本研究電話訪問問題如下：

**(一) 單位主管的態度與行政電子化：探討主管對 IT 的認知**

1. 請問你認為，你工作單位主管是否重視行政電子化？
2. 請問你工作單位主管是否鼓勵你參與行政電子化方面的學習訓練？

**(二) 戶政人員學習 IT 態度與與行政電子化：瞭解戶政人員 IT 的知識與技術**

3. 請問在進入戶政機關之前，你是否瞭解電腦操作等相關技術與知識，如文書處理？
4. 請問在進入戶政機關之後，你是否會主動學習行政電子化之相關技術與知識？

1)會 2)不會 (答「會」者，請繼續問 4.1 題)

- 4.1 那你是 1)主動爭取，2)主管指派受訓者，或是 3)同事輪流接受受訓  
4)其他

**(三) IT 在組織中角色與行政電子化：瞭解 IT 在組織中扮演角色對戶政人員的行政業務的影響**

5. 請問你認為行政電子化是否能改善行政工作，如效率、服務等？
6. 請問行政電子化之後，你的行政工作負荷量是否減輕？
7. 請問行政電子化之後，你在執行工作時，是否能適應？

**(四) IT 在組織中重要性與行政電子化：瞭解 IT 在組織中重要性是否能協助行政整合與改革**

8. 請問你是否同意，行政電子化有助於單位之間行政工作的整合？
9. 請問你是否同意，行政電子化是行政改革中最重要的工作？

本研究問題使用封閉題型，並採用「李克度尺度量表」(Likert-type scale)詢問受訪者的意見，如非常同意、同意、普通、不同意與非常不同意；另外再詢問行政人相關正負面意見之原因，以便實際瞭解行政人員對透過資訊科技執行行政電子化之勝任能力與感受。透過以上的問題，再採用開放題型詢問行政人相關意見，以利瞭解行政人員對透過資訊科技執行行政電子化時，是否能勝任業務，以及瞭解資訊科技之知識與技術之熟悉度。

再則，本研究戶政人員的個人基本資料包括：(1)「性別」(男/女)；(2)「教育程度」(國中、高職、高中、專科、大學與研究所)，可能影響行政人員資訊科技之學習與勝任能力；(3)「職稱」(秘書、課長、課員、戶籍員、辦事員、人事管理員、書記與會計)，不同職務者負責不同行政業務，對行政電子化之看法或許會相異；(4)「到職時間」(六十九年以前、七十~七十五年、七

十六~八十年、八十一~八十五年、八十六~九十年、九十一年以後），其有助於瞭解行政人員的資訊知識與技術之獲取（問卷詳附錄三）。

## 五、調查實施與結果

本研究電話調查訪問時間為期兩星期，自九十二年五月五日至九十二年五月十九日止，依抽樣名單從早上九點至下午五點止，逐一打電話訪問高雄市十二個戶政事務所電訪抽樣受訪人員。實際樣本 152 位行政人員，電訪結果，有效訪問人數共計 101 人，拒答人數 51 人。電訪成功率為 69.08%。行政人員的拒答理由，包括直接拒絕回答、很忙、正好有民眾、在開會、在講電話、請假、受訓、公假等理由。若在回答過程中答「不知道」不計算在內，實際接受電話訪問者共計 101 人（男性 55 人，女性 46 人）（見表四）。

表四：高雄市戶政事務所電訪成功樣本

單位：人

區域	秘書		課長		課員		戶籍員		辦事員		雇員		人管員		會計員		書記		總數
	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	
總數	0	11	12	7	29	91	20	97	8	15	0	5	2	1	1	2	3	17	321
抽樣總數	0	11	11	7	29	29	19	20	8	9	0	0	1	1	1	0	3	4	153
拒答人數	0	3	3	2	5	14	3	6	4	4	0	0	0	1	1	0	1	4	51
成功樣本數	0	8	8	5	24	15	16	14	4	5	0	0	1	0	0	0	2	0	102

## 伍、研究發現與討論

### 一、單位主管的態度與行政電子化

在主管是否重視行政電子化方面，調查結果，「非常重視」者佔 50%，「重視」45.1%，「普通」佔 4.9%。亦即，「重視」者（含重視、非常重視）佔 95.1%，「普通」佔 4.9%。

依「性別」分析，95% 行政人員都認為所屬戶政機關主管重視推行行政電子

化之計劃，（男性 94.5%，女性 95.7%）；認為「普通」只佔 5%（男性 5.5%，女性 4.5%），沒有任何行政人員認為主管「不重視」行政電子化之計劃。依「教育程度」分析，認為「重視」之大學畢業戶政人員佔 94.4%，專科畢戶政人員佔 95.7%，高中畢戶政人員佔 87.5%，所有高職與國中學歷戶政人員（100%）都認為主管重視行政電子化計劃；只有 5.6% 大學畢戶政人員、4.3% 專科畢戶政人員與 12.5% 高中畢人員認為「普通」（見表五）。

依「職稱」分析，職稱與主管是否重視行政電子化具有差異。97.4% 的課員與 90% 的戶籍員認為主管重視行政電子化之計劃，只有 2.6% 課員與 10% 戶籍員認為「普通」。值得重視是，所有秘書（8 位）與課長（13 位）都肯定主管重視行政電子化計劃的態度。在戶政機關中，屬於主管階級者，如課長，都了解行政電子化的重要性。依「到職時間」分析，八十年前進入戶政機關人員都肯定主管重視行政電子化計劃；八十一～八十五年進入者佔 91.7%，八十六～九十年佔 95%，九十一年以後佔 95.5% 認為主管「重視」行政電子化計劃；認為「普通」八十一～八十五年進入者佔 8.3%，八十六～九十年佔 5%，九十一年以後佔 4.5% 行政電子化計劃（見表五）。

表五：戶政人員個人特質與主管是否重視行政電子化的交叉分析

項 目		主管是否重視行政電子化*			合 計(%)
		重視(%)	普通(%)	不重視(%)	
性 別	男	52 (94.5)	3 (5.5)	0	55 (100.0)
	女	45 (95.7)	2 (4.3)	0	47 (100.0)
教 育 程 度	研究所	1 (100.0)	0	0	1 (100.0)
	大學	17 (94.4)	1 (5.6)	0	18 (100.0)
	專科	45 (95.7)	2 (4.3)	0	47 (100.0)
	高中	14 (87.5)	2 (12.5)	0	16 (100.0)
	高職	19 (100.0)	0	0	19 (100.0)
	國中	1 (100.0)	0	0	1 (100.0)
職 稱	秘書	8 (100.0)	0	0	8 (100.0)
	課長	14 (100.0)	0	0	14 (100.0)



項 目		主管是否重視行政電子化*			合 計(%)
		重視(%)	普通(%)	不重視(%)	
職 稱	課員	37 (97.4)	1 (2.6)	0	38 (100.0)
	戶籍員	27 (90.0)	3 (10.0)	0	30 (100.0)
	其他**	11 (91.7)	1 (8.3)	0	12 (100.0)
到 職 時 間	69年以前	2 (100.0)	0	0	2 (100.0)
	70-75年	5 (100.0)	0	0	5 (100.0)
	76-80年	9 (100.0)	0	0	9 (100.0)
	81-85年	22 (100.0)	2 (8.3)	0	24 (100.0)
	86-90年	38 (100.0)	2 (5.0)	0	40 (100.0)
	91年以後	21 (100.0)	1 (4.5)	0	22 (100.0)

\* 「重視」包括「非常重視」，「不重視」包括「非常不重視」。

\*\* 其他：人事管理員、辦事員、會計員、書記、雇員。

表六：戶政人員個人特質與主管是否鼓勵參與行政電子化學習訓練的交叉分析

項 目		主管是否鼓勵參與行政電子化學習訓練			合 計(%)
		鼓勵(%)	普通(%)	不鼓勵(%)	
性 別	男	48 (87.3)	5 (9.1)	2 (3.6)	55 (100.0)
	女	36 (76.6)	8 (17.0)	3 (6.4)	47 (100.0)
教 育 程 度	研究所	1 (100.0)	0	0	1 (100.0)
	大學	15 (83.3)	1 (5.6)	2 (11.1)	18 (100.0)
	專科	37 (78.7)	8 (17.0)	2 (4.3)	47 (100.0)
	高中	14 (87.5)	1 (6.3)	1 (6.3)	16 (100.0)
	高職	16 (84.2)	3 (15.8)	0	19 (100.0)
	國中	1 (100.0)	0	0	1 (100.0)
職 稱	秘書	8 (100.0)	0	0	8 (100.0)

項 目		主管是否鼓勵參與行政電子化學習訓練			合 計(%)
		鼓勵(%)	普通(%)	不鼓勵(%)	
職 稱	課長	13 (92.9)	0	1 (7.1)	14 (100.0)
	課員	32 (84.2)	3 (7.9)	3 (7.9)	38 (100.0)
	戶籍員	22 (73.3)	7 (23.3)	1 (3.3)	30 (100.0)
	其他**	9 (75.0)	3 (25.0)	0	12 (100.0)
到 職 時 間	69年以前	2 (100.0)	0	0	2 (100.0)
	70-75年	5 (100.0)	0	0	5 (100.0)
	76-80年	8 (88.9)	1 (11.1)	0	9 (100.0)
	81-85年	21 (87.5)	3 (12.5)	0	24 (100.0)
	86-90年	31 (77.5)	5 (12.5)	4 (10.0)	40 (100.0)
	91年以後	17 (77.3)	4 (18.2)	1 (4.5)	22 (100.0)

\* 「鼓勵」包括「非常鼓勵」，「不鼓勵」包括「非常不鼓勵」。

\*\* 其他：人事管理員、辦事員、會計員、書記、雇員。

在「主管是否鼓勵戶政人員參與行政電子化學習與訓練」方面，調查結果，「非常鼓勵」者佔 34.3%，「鼓勵」48.1%，「普通」佔 12.7%，「不鼓勵」4.9%。亦即，「鼓勵」者（含鼓勵與非常鼓勵）佔 82.4%，「普通」佔 12.7%，「不鼓勵」4.9%。

依「性別」分析，87.3% 男性與 76.6% 女性行政人員都認為所屬戶政機關主管鼓勵戶政人員參與行政電子化學習與訓練；認為「普通」男性 9.1%，女性 17%，認為主管「不鼓勵」男性 3.6%，女性 6.4%。依「教育程度」分析，認為「鼓勵」研究所畢業戶政人員佔 100%，大學畢業戶政人員佔 83.3%，專科畢戶政人員佔 78.7%，高中畢戶政人員佔 87.5%，84.2% 高職與 100% 國中學歷戶政人員都認為主管會鼓勵戶政人員參與行政電子化學習與訓練；只有 5.6% 大學畢戶政人員、17% 專科畢戶政人員、6.3% 高中畢與 15.8% 高職人員認為「普通」。此外，11.1% 大學畢戶政人員、4.3% 專科畢與 6.3% 高中畢戶政人員認為主管不鼓勵戶政人員參與行政電子化學習與訓練（見表六）。

依「職稱」分析，職稱與主管鼓勵戶政人員參與行政電子化學習與訓練是否具有差異。100% 秘書、92.9% 的課長、84.2% 課員、73.3% 戶籍員與 75% 其他人員認為主管會鼓勵戶政人員參與行政電子化學習與訓練，只有 7.9% 課員、23.3% 戶籍員與 25% 其他人員認為「普通」。7.1% 課長、7.9% 課員與 23.3% 戶籍員認為「不鼓勵」。依「到職時間」分析，七十五年前進入戶政機關人員都肯定主管會鼓勵戶政人員參與行政電子化學習與訓練；八十一～八十五年進入者佔 87.5%，八十六～九十年佔 77.5%，九十一年以後佔 77.3% 認為主管會鼓勵戶政人員參與行政電子化學習與訓練；認為「普通」八十一～八十五年進入者佔 12.5%，八十六～九十年佔 12.5%，九十一年以後佔 18.2%。八十六～九十年佔 10%，九十一年以後佔 4.5% 認為主管「不會鼓勵」戶政人員參與行政電子化學習與訓練（見表六）。

從上述分析可知，高雄市戶政機關的主管對行政電子化都相當重視，戶政人員，不分性別、職務，亦都可感受到主管的重視程度。因為主管重視行政電子化，所以會鼓勵戶政人員參與行政電子化學習與訓練。

## 二、戶政人員學習 IT 之態度與行政電子化

在「進入戶政機關之前是否瞭解電腦操作」方面，調查結果，「非常瞭解」者佔 2.9%，「瞭解」38.2%，「不瞭解」37.3%，「非常不瞭解」21.6%。亦即，「瞭解」者（含非常瞭解）佔 41.1%，「不瞭解」58.9%。

表七：戶政人員個人特質與主管是否鼓勵參與行政電子化學習訓練的交叉分析

項 目		進入戶政機關之前是否瞭解電腦操作		合 計(%)
		瞭解(%)	不瞭解(%)	
性 別	男	25 (45.5)	30 (54.5)	55 (100.0)
	女	17 (36.2)	30 (63.8)	47 (100.0)
教 育 程 度	研究所	0	1 (100.0)	1 (100.0)
	大學	5 (27.8)	13 (72.3)	18 (100.0)
	專科	15 (31.9)	32 (64.0)	47 (100.0)
	高中	11 (68.8)	5 (31.3)	16 (100.0)
	高職	10 (52.6)	9 (47.4)	19 (100.0)
	國中	1 (100.0)	0	1 (100.0)

項 目		進入戶政機關之前是否瞭解電腦操作		合 計(%)
		瞭解(%)	不瞭解(%)	
職 稱	秘書	1 (12.5)	7 (87.5)	8 (100.0)
	課長	4 (28.6)	10 (71.5)	14 (100.0)
	課員	13 (34.2)	25 (65.8)	38 (100.0)
	戶籍員	14 (46.7)	16 (53.3)	30 (100.0)
	其他**	10 (83.3)	2 (16.7)	12 (100.0)
到 職 時 間	69年以前	1 (50.0)	1 (50.0)	5 (100.0)
	70-75年	1 (20.0)	4 (80.0)	9 (100.0)
	76-80年	4 (44.4)	5 (55.5)	24 (100.0)
	81-85年	10 (41.7)	14 (58.3)	40 (100.0)
	86-90年	18 (45.0)	22 (55.0)	22 (100.0)
	91年以後	8 (36.4)	14 (63.7)	2 (100.0)

\* 「瞭解」包括「非常瞭解」，「不瞭解」包括「非常不瞭解」。

\*\* 其他：人事管理員、辦事員、會計員、書記、雇員。

依「性別」分析，當詢問進入戶政機關之前，是否瞭解電腦操作等相關技術與知識時，45.5% 男性行政人員與 36.2% 女性行政人員認為「瞭解」；54.5% 男性行政人員與 63.8% 女性行政人員認為「不瞭解」。女性比率比男性高些，因此，在提供職訓時，主管應該多關注女性行政人員的電腦學習機會，應該多加鼓勵，以避免男/女行政人員無法在職場上公平發展。依「教育程度」方析，27.8% 大學畢業、31.9% 專科畢業、68.8% 高中與 52.6% 高職行政人員「瞭解」電腦相關技術與知識；72.3% 大學畢、64.0% 專科畢業、31.3% 高中與 47.4% 高職行政人員「不瞭解」電腦相關知識與技術（見表七）。

依「職稱」分析，進入戶政機關之前，12.5% 秘書、28.6% 課長、34.2% 課員與 46.7% 戶籍員「瞭解」電腦相關技術與知識；87.5% 秘書、71.5% 課長、65.8% 課員與 53.3% 戶籍員「不瞭解」電腦相關技術與知識。依「到職時間」分析，七十六~八十年之間進入戶政機關 44.4% 戶政人員，八十一~八十五年之間 41.7%，八十六~九十年之間 45.0%，與九十一年以後 36.4% 行政人員「瞭解」電

腦相關技術與知識；七十六～八十年之間 55.5% 行政人員，八十一～八十五年之間 58.3%，八十六～九十年之間 55.0% 與九十一年以後 63.7% 行政人員在進入戶政機關之前「不瞭解」電腦相關技術與知識（見表七）。有行政人員反應不瞭解資訊科技是因為在八十六年前未開始實施電子化之時期，電腦設備尚未普遍，所以難以學習到電腦知識，因此就不瞭解資訊科技之技術與知識。此外，這現象可能與大多數戶政人員非資訊相關科系畢業有關。

進入戶政機關之前，若不瞭解資訊科技相關知識，進入戶政機關之後，是否會主動學習值得關切。在此方面，調查結果，「會」主動學習戶政人員佔 97.1%，「不會」主動學習戶政人員佔 2.9%。依「性別」分析，當詢問進入戶政機關之後，是否主動學習電腦相關技術與知識方面，98.2% 男性行政人員與 95.7% 女性行政人員認為「會」主動學習；1.8% 男性行政人員與 4.3% 女性行政人員認為「不會」主動學習。

依「教育程度」方析，100% 大學畢業、93.6% 專科畢業、100% 高中與 100% 高職戶政人員「會」主動學習；只有 6.4% 專科畢業「不會」主動學習電子化知識與技術。依「職稱」分析，進入戶政機關之後，全部秘書、課長與課員會主動學習，96.7% 戶籍員「會」主動學習電子化知識與技術；3.3% 戶籍員「不會」主動學習。依「到職時間」分析，九十年之前進入戶政機關人員全部會主動學習，九十一年以後 86.4% 戶政人員「會」主動學習；九十一年以後，13.6% 行政人員在進入戶政機關之後「不會」主動學習行政電子化相關技術與知識（見表八）。

表八：戶政人員個人特質與進入戶政機關之後是否會主動學習行政電子化技術與知識的交叉分析

項 目		進入戶政機關之後是否會 主動學習行政電子化技術與知識		
		會(%)	不會(%)	合 計(%)
性 別	男	54 (98.2)	1 (1.8)	55 (100.0)
	女	45 (95.7)	2 (4.3)	47 (100.0)
教育程度	研究所	1 (100.0)	0	1 (100.0)
	大學	18 (100.0)	0	18 (100.0)
	專科	44 (93.6)	3 (6.4)	47 (100.0)

項 目		進入戶政機關之後是否會 主動學習行政電子化技術與知識		
		會(%)	不會(%)	合 計(%)
教育程度	高中	16 (100.0)	0	16 (100.0)
	高職	19 (100.0)	0	19 (100.0)
	國中	1 (100.0)	0	1 (100.0)
職 稱	秘書	8 (100.0)	0	8 (100.0)
	課長	13 (92.9)	1 (7.1)	14 (100.0)
	課員	38 (100.0)	0	38 (100.0)
	戶籍員	29 (96.7)	1 (3.3)	30 (100.0)
	其他**	11 (91.7)	1 (8.3)	12 (100.0)
到職時間	69年以前	2 (100.0)	0	2 (100.0)
	70-75年	5 (100.0)	0	5 (100.0)
	76-80年	9 (100.0)	0	9 (100.0)
	81-85年	24 (100.0)	0	24 (100.0)
	86-90年	40 (100.0)	0	40 (100.0)
	91年以後	19 (86.4)	3 (13.6)	22 (100.0)

\*\*其他：人事管理員、辦事員、會計員、書記、雇員。

大部分戶政人員會願意主動學習電子化相關知識與技術，在學習管道方面，研究結果，29.4% 戶政人員主動爭取受訓，25.5% 是由主管指派受訓人員，14.7% 是由同事輪流受訓，其他佔 30.4%（包括自行付費學習）。

表九：戶政人員個人特質與學習行政電子化途徑的交叉分析

項 目		學習行政電子化途徑				合 計(%)
		主動爭取 (%)	主管指派 (%)	同事輪流 (%)	其他 (%)	
性 別	男	16 (29.1)	12 (21.8)	10 (18.2)	17 (30.9)	55 (100.0)
	女	14 (29.8)	14 (29.8)	5 (10.6)	14 (29.8)	47 (100.0)
教 育 程 度	研究所	0	0	1 (100.0)	0	1 (100.0)
	大學	6 (33.3)	4 (22.2)	4 (22.2)	4 (22.2)	18 (100.0)
	專科	17 (36.2)	12 (25.5)	2 (4.3)	16 (34.0)	47 (100.0)
	高中	4 (25.0)	5 (31.3)	3 (18.8)	4 (25.0)	16 (100.0)
	高職	2 (10.5)	5 (26.3)	5 (26.3)	7 (36.8)	19 (100.0)
	國中	1 (100.0)	0	0	0	1 (100.0)
職 稱	秘書	3 (37.5)	1 (12.5)	0	4 (50.0)	8 (100.0)
	課長	5 (35.7)	4 (28.6)	1 (7.1)	4 (28.6)	14 (100.0)
	課員	15 (39.5)	8 (21.1)	5 (13.2)	10 (26.3)	38 (100.0)
	戶籍員	5 (16.7)	8 (26.7)	7 (23.3)	10 (33.3)	30 (100.0)
	其他**	2 (16.7)	5 (41.7)	2 (16.7)	3 (25)	12 (100.0)
到 職 時 間	69年以前	1 (50.0)	1 (50.0)	0	0	2 (100.0)
	70-75年	1 (20.0)	1 (20.0)	0	3 (60.0)	5 (100.0)
	76-80年	1 (11.1)	2 (22.2)	2 (22.2)	4 (44.4)	9 (100.0)
	81-85年	9 (37.5)	5 (20.8)	5 (20.8)	5 (20.8)	24 (100.0)
	86-90年	10 (25.0)	12 (30.0)	5 (12.5)	13 (32.5)	40 (100.0)
	91年以後	8 (36.4)	5 (22.7)	3 (13.6)	6 (27.3)	22 (100.0)

\*\* 其他：人事管理員、辦事員、會計員、書記、雇員。

依性別分析，29.1% 男性與 29.7% 女性戶政人員會主動爭取受訓機會，21.8% 男性與 29.8% 女性戶政人員認為是由主管指派受訓，18.2% 男性與 10% 女性戶政人員認為是同事輪流受訓，其他方面男性佔 30.9% 與女性佔 29.8%。依「教育程度」方析，大學畢業戶政人員 33.3% 主動爭取，22.2% 認為主管指派受訓，22.2% 同事輪流受訓，其他 22.2%。專科畢業戶政人員 36.2% 主動爭取，25.5% 認為主管指派受訓，4.3% 同事輪流受訓，其他佔 34%；高中畢業 25% 主動爭取，31.3% 認為主管指派受訓，18.8% 同事輪流受訓，其他佔 25%；高職畢業 10.5% 主動爭取，26.3% 認為主管指派受訓，26.3% 同事輪流受訓，其他 36.8%。依「職稱」分析，37.5% 秘書、35.7% 課長、39.5% 課員與 16.7% 戶籍員會主動爭取；12.5% 秘書、28.6% 課長、21.1% 課員與 26.7% 戶籍員認為主管指派受訓，少數課長與課員認為是同事輪流。依「到職時間」分析，九十一年以後 36.4% 戶政人員「會」主動爭取；九十一年以前，大部分戶政人員由主管指派受訓（見表九）。

### 三、IT 在組織中扮演角色與行政電子化

在行政電子化是否能改善行政工作方面，50% 戶政人員非常同意，48% 戶政人員同意行政電子化可以改善行政工作，1% 非常不同意，1% 不同意，亦即，98% 同意行政電子化可以改善行政工作，2% 不同意行政電子化可以改善行政工作。

依「性別」方面，98.2% 男性與 97.9% 女性認為行政電子化可以改善行政工作，1.8% 男性與 2.1% 女性不認為行政電子化可以改善行政工作。依「教育程度」分析，所有研究所畢、大學畢、專科畢與 87.5% 高中畢行政人員認為行政電子化可以改善行政工作，只有 2% 高中畢戶政人員不認為行政電子化可以改善行政工作。依「職稱」分析，所有秘書、課長、課員與 93.3% 戶籍員認為行政電子化可以改善行政工作，只有 6.7% 戶籍員不認為行政電子化可以改善行政工作。依「到職時間」分析，七十五年以前與九十一年以後進入戶政機關人員都認為可以改善行政工作，八十一～八十五年之間進入機關 95.8% 戶政人員與八十六～九十年 97.5% 認為 IT 可以改善行政工作。八十一～八十五年之間 4.2% 與八十六～九十年之間 2.5% 不認為行政電子化可以改善行政工作（見表十）。





表十：戶政人員個人特質與行政電子化是否能改善行政工作的交叉分析

項 目		行政電子化是否能改善行政工作		合 計(%)
		同意(%)	不同意(%)	
性 別	男	54 (98.2)	1 (1.8)	55 (100.0)
	女	46 (97.9)	1 (2.1)	47 (100.0)
教 育 程 度	研究所	1 (100.0)	0	1 (100.0)
	大學	18 (100.0)	0	18 (100.0)
	專科	47 (100.0)	0	47 (100.0)
	高中	14 (87.5)	2 (12.5)	16 (100.0)
	高職	19 (100.0)	0	19 (100.0)
	國中	1 (100.0)	0	1 (100.0)
職 稱	秘書	8 (100.0)	0	8 (100.0)
	課長	14 (100.0)	0	14 (100.0)
	課員	38 (100.0)	0	38 (100.0)
	戶籍員	28 (93.3)	2 (6.7)	30 (100.0)
	其他**	12 (100.0)	0	12 (100.0)
到 職 時 間	69年以前	2 (100.0)	0	2 (100.0)
	70-75年	5 (100.0)	0	5 (100.0)
	76-80年	9 (100.0)	0	9 (100.0)
	81-85年	23 (95.8)	1 (4.2)	24 (100.0)
	86-90年	39 (97.5)	1 (2.5)	40 (100.0)
	91年以後	22 (100.0)	0	22 (100.0)

\* 「同意」包括「非常同意」，「不同意」包括「非常不同意」。

\*\* 其他：人事管理員、辦事員、會計員、書記、雇員。

行政電子化之後行政工作獲得改善，是否戶政人員可以適應新的行政工作方式呢？依研究結果，38.2% 行政人員認為非常適應，56.9% 戶政人員認為適應，2% 不適應，2.9% 非常不適應行政工作在電子化之後。依性別分析，94.5% 男性與95.7% 女性戶政人員可以適應，5.5% 男性與 4.3% 女性無法適應。依教育程度分析，以高中畢戶政人員適應的較好，94.4% 大學畢與 93.6% 高職可以適應新的工作方式（見表十一）。

表十一：戶政人員個人特質與行政電子化後執行工作時是否能適應的交叉分析

項 目		執行工作時是否能適應		
		適 應(%)	不 適 應(%)	合 計(%)
性 別	男	52 (94.5)	3 (5.5)	55 (100.0)
	女	45 (95.7)	2 (4.3)	47 (100.0)
教 育 程 度	研究所	1 (100.0)	0	1 (100.0)
	大學	17 (94.4)	1 (5.6)	18 (100.0)
	專科	44 (93.6)	3 (6.4)	47 (100.0)
	高中	16 (100.0)	0	16 (100.0)
	高職	18 (94.7)	1 (5.3)	19 (100.0)
	國中	1 (100.0)	0	1 (100.0)
職 稱	秘書	8 (100.0)	0	8 (100.0)
	課長	13 (92.9)	1 (7.1)	14 (100.0)
	課員	36 (94.7)	2 (5.3)	38 (100.0)
	戶籍員	29 (96.7)	1 (3.3)	30 (100.0)
	其他**	11 (91.7)	1 (8.3)	12 (100.0)
到 職 時 間	69 年以前	2 (100.0)	0	2 (100.0)
	70-75 年	4 (80.0)	1 (20.0)	5 (100.0)
	76-80 年	9 (100.0)	0	9 (100.0)

項 目		執行工作時是否能適應		
		適 應(%)	不 適 應(%)	合 計(%)
到職時間	81-85 年	24 (100.0)	0	24 (100.0)
	86-90 年	39 (97.5)	1 (2.5)	40 (100.0)
	91 年以後	19 (86.4)	3 (13.6)	22 (100.0)

\* 「適應」包括「非常適應」，「不適應」包括「非常不適應」。

\*\* 其他：人事管理員、辦事員、會計員、書記、雇員。

依職稱分析，所有秘書可以適應行政電子化後之行政工作，92.9% 課長、94.7% 課員與 96.7% 戶籍員可以適應新的行政工作方式。依到職時間分析，七十六年至八十五年進入戶政機關人員都可以適應行政電子化後之行政工作，八十六~九十年之間 97.5% 可以適應，九十一年之後 86.4% 可以適應，13.6% 不適應電子化之後的行政工作（見表十一）。

表十二：戶政人員個人特質與行政電子化後行政工作負荷量是否減輕的交叉分析

項 目		行政工作負荷量是否減輕			
		減輕(%)	稍減輕(%)	沒減輕(%)	合 計(%)
性 別	男	20 (36.4)	18 (32.7)	17 (30.9)	55 (100.0)
	女	14 (29.8)	13 (27.7)	20 (42.6)	47 (100.0)
教 育 程 度	研究所	1 (100.0)	0	0	1 (100.0)
	大學	11 (61.1)	1 (5.6)	6 (33.3)	18 (100.0)
	專科	19 (40.4)	16 (34.0)	12 (25.5)	47 (100.0)
	高中	1 (6.3)	4 (25.0)	11 (68.8)	16 (100.0)
	高職	2 (10.5)	10 (52.6)	7 (36.8)	19 (100.0)
	國中	0	0	1 (100.0)	1 (100.0)
職 稱	秘書	4 (50.0)	2 (25.0)	2 (25.0)	8 (100.0)
	課長	5 (35.7)	4 (28.6)	5 (35.7)	14 (100.0)
	課員	8 (21.1)	18 (47.4)	12 (31.6)	38 (100.0)

項 目		行政工作負荷量是否減輕			
		減輕(%)	稍減輕(%)	沒減輕(%)	合 計(%)
職 稱	戶籍員	11 (36.7)	6 (20.0)	13 (43.3)	30 (100.0)
	其他**	6 (50.0)	1 (8.3)	5 (41.7)	12 (100.0)
到 職 時 間	69年以前	0	1 (50.0)	1 (50.0)	2 (100.0)
	70-75年	0	2 (40.0)	3 (60.0)	5 (100.0)
	76-80年	4 (44.4)	1 (11.1)	4 (44.4)	9 (100.0)
	81-85年	4 (16.7)	10 (41.7)	10 (41.7)	24 (100.0)
	86-90年	19 (47.5)	9 (22.5)	12 (30.0)	40 (100.0)
	91年以後	7 (31.8)	8 (36.4)	7 (31.8)	22 (100.0)

\* 「減輕」包括「非常減輕」，「不減輕」包括「非常不減輕」。

\*\* 其他：人事管理員、辦事員、會計員、書記、雇員。

戶政人員認為行政電子化有助於行政工作改善，是否可以減輕行政工作負荷量呢？依研究結果，8.8% 戶政人員認為非常減輕，24.5% 認為減輕，30.4% 認為普通，32.4% 認為沒減輕，3.9% 非常沒有減輕。依性別分析，36.4% 男性認為減輕，32.7% 稍微減輕，30.9% 認為沒減輕行政工作負荷量；29.8% 女性戶政人員認為減輕，27.7% 認為稍微減輕，42.6% 認為沒減輕行政工作負荷量。依教育程度分析，61.1% 大學畢業與 40.4% 專科畢業認為有減輕，33.3% 大學畢業、25.5% 專科畢業、68.8% 高中畢業與 36.8% 高職畢業戶政人員認為沒有減輕行政工作負荷量。依職稱分析，50% 秘書、35.7% 課長、21.1% 課員與 36.7% 戶籍員認為可以減輕；25% 秘書、35.7% 課長、31.6% 課員與 43.3% 戶籍員認為沒減輕行政工作負荷量。依到職時間，七十~八十年間進入戶政機關人員 44.4% 認為可以減輕，八十一~八十五年間 16.7% 認為減輕，八十六~九十年佔 47.5%，九十一年後佔 31.8% 認為可以減輕行政工作負荷量。七十五年以前 50% 戶政人員認為不會減輕行政工作負荷，七十六~八十五年間 40% 認為沒有減輕，八十六~九十一年後 30% 認為沒減輕行政工作負荷量（見表十二）。

依調查結果，戶政人員認為沒減輕行政工作之理由如下：（1）工作重複，系統又未確實整合，電子化之後反而要求更多，而且提供原本不需要的資料。（2）

電子化牽涉廣，若不更新就無法使用，經費與人員未配合，現況改善有限，再則網路化連線也很重要。(3) 因人口增加，所以工作的案件也增加。(4) 行政電子化的資訊訓練太落後，從最簡單的開始教授，對於已經會的人來說已經不敷使用。

(5) 有時因自己已經會使用電腦，所以常被派出去學習相關資訊訓練，因此回來自己除了要做自己份內工作，甚至還需負責教導其他人員，事實上工作負荷量未必減輕，甚至更加重負荷量。(6) 再則，雖然推行行政電子化，但是紙張部分仍未全面廢除，所以需做電子化部份與紙張部分，故實際工作份量並未減輕。(7) 行政電子化後業務變得比較麻煩，因此，人工作業方面有減輕，但是整體工作負荷量並無減輕。(8) 行政電子化有助行政工作的整合，但應開放民眾在網路上查詢，而非一定要親自申請，例如「低收入戶的證明每年都要申請一次，造成民眾不便，應做好行政機構間的整合，例如讓民眾申請低收入戶資格時，政府機構即可自內部調閱其資料，而不需要讓民眾去申請並且附上很多文件。」(9) 行政電子化只是針對個人，沒有跟其它單位整合，政策與電子化無達到一貫性，故行政工作無法實質達到改革效果。所以，透過電子化行政工作整合仍有待加強。<sup>1</sup>這些意見都是值得行政機關關注的事項。

#### 四、IT 在組織中重要性與行政電子化

大部分行政人員認為行政電子化有利於減輕行政工作，是否有助於行單位間行政工作之整合？依研究結果，非常同意佔 21.6%，66.6% 同意，9.8% 不同意，2% 非常不同意，亦即 88.2% 同意（包括非常同意）11.8% 不同意（包括非常不同意）行政電子化有助於單位間行政工作整合。

依性別分析，87.3% 男性與 89.4% 女性行政人員同意行政電子化有助於行政整合，但是 12.7% 男性與 10.6% 女性不同意有利行政整合。依教育程度分析，大學畢佔 77.8%、專科畢佔 87.2%、高中畢佔 93.8% 與高職畢佔 94.7% 同意有利行政整合；反之，大學畢佔 22.2%、專科畢佔 12.8%、高中畢佔 6.2% 與高職畢佔 5.3% 不同意行政電子化有助於單位間行政工作整合。

依「職稱」分析，所有秘書同意電子化有利行政整合，再則 92.9% 課長、89.5% 課員與 90% 戶籍員同意行政電子化對行政整合之助益；反之，7.1% 課長、10.5% 課員與 10% 戶籍員不同意電子化有利行政整合。依到職時間分析，七

<sup>1</sup> 基於隱私權與保密原則，故無法提供受訪者的單位與名字。

十六~八十年間進入戶政機關佔 88.9%、八十一~八十五年佔 91.7%、八十六~九十年佔 85%、九十一年以後佔 95.5% 同意透過電子化有利行政整合；反之不同意者只佔各時段少數（表十三）。

戶政人員不同意透過電子化有利行政整合，調查原因是：各單位間本位主義尚存在，因此電子化對行政工作整合沒幫助。有些行政人員認為整合問題在於主管之間，上級若沒整合，下面仍是各自為政。再則，雖然電子公文處理速度較快，但有些事是人力不可替代，一份公文要作手抄及電子化，使業務增加。

表十三：戶政人員個人特質與行政電子化有助於單位間行政工作整合的交叉分析

項 目		行政電子化有助於單位間行政工作整合		
		同意(%)	不同意(%)	合 計(%)
性 別	男	48 (87.3)	7 (12.7)	55 (100.0)
	女	42 (89.4)	5 (10.6)	47 (100.0)
教 育 程 度	研究所	1 (100.0)	0	1 (100.0)
	大學	14 (77.8)	4 (22.2)	18 (100.0)
	專科	41 (87.2)	6 (12.8)	47 (100.0)
	高中	15 (93.8)	1 (6.3)	16 (100.0)
	高職	18 (94.7)	1 (5.3)	19 (100.0)
	國中	1 (100.0)	0	1 (100.0)
職 稱	秘書	8 (100.0)	0	8 (100.0)
	課長	13 (92.9)	1 (7.1)	14 (100.0)
	課員	34 (89.5)	4 (10.5)	38 (100.0)
	戶籍員	27 (90.0)	3 (10.0)	30 (100.0)
	其他**	8 (66.7)	4 (33.3)	12 (100.0)
到 職 時 間	69 年以前	2 (100.0)	0	2 (100.0)
	70-75 年	3 (60.0)	2 (40.0)	5 (100.0)
	76-80 年	8 (88.9)	1 (11.1)	9 (100.0)

項 目		行政電子化有助於單位間行政工作整合		
		同意(%)	不同意(%)	合 計(%)
到職時間	81-85 年	22 (91.7)	2 (8.3)	40 (100.0)
	86-90 年	34 (85.0)	6 (15.0)	22 (100.0)
	91 年以後	21 (95.5)	0	2 (100.0)

\* 「同意」包括「非常同意」；「不同意」包括「非常不同意」。

\*\* 其他：人事管理員、辦事員、會計員、書記、雇員。

行政電子化可以減輕行政負荷與協助行政整合，行政電子化是否是行政改革最重要工作呢？依調查結果顯示，行政電子化是行政改革最重要工作方面，非常同意佔 22.5%，同意佔 65.7%，不同意佔 11.8%。依性別分析，男性佔 83.6%，女性佔 93.6%同意行政電子化對行政改革之重要性；反之，男性不同意佔 16.4%，女性不同意佔 6.4%（見表十四）。

表十四：戶政人員個人特質與行政電子化是行政改革最重要工作的交叉分析

項 目		行政電子化是行政改革最重要工作		
		同意(%)	不同意(%)	合 計(%)
性 別	男	46 (83.6)	9 (16.4)	55 (100.0)
	女	44 (93.6)	3 (6.4)	47 (100.0)
教 育 程 度	研究所	1 (100.0)	0	1 (100.0)
	大學	16 (88.9)	2 (11.1)	18 (100.0)
	專科	42 (89.4)	5 (10.6)	47 (100.0)
	高中	13 (81.3)	3 (18.8)	16 (100.0)
	高職	17 (89.5)	2 (10.5)	19 (100.0)
	國中	1 (100.0)	0	1 (100.0)
職 稱	秘書	8 (100.0)	0	8 (100.0)
	課長	13 (92.9)	1 (7.1)	14 (100.0)

項 目		行政電子化是行政改革最重要工作		
		同意(%)	不同意(%)	合 計(%)
職 稱	課員	32 (84.2)	6 (15.8)	38 (100.0)
	戶籍員	27 (90.0)	3 (10.0)	30 (100.0)
	其他**	10 (83.3)	2 (16.7)	12 (100.0)
到 職 時 間	69年以前	2 (100.0)	0	2 (100.0)
	70-75年	5 (100.0)	0	5 (100.0)
	76-80年	9 (100.0)	0	9 (100.0)
	81-85年	20 (90.9)	4 (16.7)	24 (100.0)
	86-90年	34 (85.0)	6 (15.0)	40 (100.0)
	91年以後	20 (90.9)	2 (9.1)	22 (100.0)

\* 「同意」包括「非常同意」；「不同意」包括「非常不同意」。

\*\* 其他：人事管理員、辦事員、會計員、書記、雇員。

依「教育程度」分析，在高雄市戶政機關 88% 大學以上畢業人員與 89% 高職畢業人員認為行政電子化是戶政機關行政改革最重要工作。依「職稱」分析，所有秘書認為行政改革中行政電子化最重要的，90% 課長與戶籍人員持相同看法，84% 課員也認同此意見。依「到職時間」分析，除八十六年至九十年進入戶政機關人員，八十年之前與九十一年之後佔 90% 同意行政電子化是戶政機關行政改革最重要工作。

依調查結果，目前戶政機關主管對行政電子化之推動相當重視，戶政人員也可以瞭解電子化之重要性，尤其在行政革新方面。同時，戶政人員也肯定電子化之後對行政工作之改善，以及在行政工作方面之整合。但是，對工作上之負擔似乎並非如預期，行政人員可以透過電子化之協助減輕行政負擔，這是戶政機關主管需加以考量與瞭解電子化後實際之行政現況。

## 五、行政人員對行政電子化之意見

爲了彌補問電訪問題不足之處，電話訪談過程中採用開放式問答，以便瞭解行政人員回答正反意見時，問題內在實質所包含之原因。戶政人員對自己單位之行政



電子化，與本身負責業務之行政電子化相關意見，可分正 / 反兩面（見附錄一、二）。基本上，戶政人員都肯定行政電子化對民眾服務效率的提昇與行政工作上的協助。

本研究依研究指標分析行政人員意見可以得知（見表十五），在正面意見方面，戶政機關人員都能瞭解到資訊科技對戶政機關之重要性，也肯定資訊科技對行政機關之行政業務推動與行政流程改善方面具有正面的意義。行政人員可以透過行政電子化減少手抄寫行政工作與統計相關行政業務，有助於減輕行政負擔。同時，行政人員也會基於自己業務上之需求，主動學習資訊科技相關知識與技術，這具有提昇行政人員資訊素養之功用，也有助於行政效率之提昇。所以，戶政人員對自己的工作單位引以為榮。

表十五：電話訪問正 / 反意見整理

模型 \ 指標	研究指標	意見調查	
		正面意見	負面意見
輕忽模型	排斥 IT	無	無
	拒絕學習 IT	無	1 年紀較大者有需要才會學習 IT
孤立模型	瞭解電腦技術	1 進入機關已會使用電腦 2 不用手寫較輕鬆	1 電腦不普及故不瞭解 IT
	被迫學習 IT	1 抽籤決定受訓名單 2 若與業務無關不鼓勵參加	1 會影響行政業務，故不鼓勵學習
崇拜模型	派任學習 IT	1 主管鼓勵 2 與業務相關才派任	1 學習機會很少 2 學習內容與工作項目不符
	接受 IT 在組織角色	1 是主管的職責 2 IT 是行政改革重要項目 3 有利行政整合	1 業務煩忙故行政電子化仍不普遍 2 怕當機 3 行政電子化之後業務變得較忙 4 不瞭解電子化之效果
整合模型	主動學習 IT	1 主動爭取學習 2 工作之餘在補習班自付經費學習 IT	1 想進修沒機會 2 不會主動學習 3 訓練課程太落伍
	瞭解 IT 在組織之角色與重要性	1 行政流程簡化 2 工作量減少 3 有利統計工作	1 政策未與電子化結合 2 各單位有其特色非電子化所能辦到 3 設備過度老舊經費不足 4 單位本位主義

資料來源：本研究整理

在負面意見方面，基本上都集中在行政業務的負擔、整合與學習。戶政人員認為目前部分行政工作仍採雙軌運作：手抄寫與行政電子化，故實質上並無改善工作負擔，反而使行政工作變得更麻煩。尤其是，當遇到人力遇缺不補時，工作負荷量反而增加，並無如預期的減少。再則，資訊系統缺乏整合，故反而增加工作負擔，需瞭解或提供不同資料給其他單位。此外，戶政人員提出電子化需有其他配套措施，如「人」的因素，技術人員的缺乏，故害怕電腦當機，無法完成業務；或者只針對個人業務，缺乏系統或業務性質之整合。所以，戶政機關在透過資訊科技行政整合方面需多加強，尤其消除本位主義與設備更新方面更需注意。

## 陸、結 論

### 一、研究摘要

依 Heeks 與 Davies 之理論模型，資訊科技與行政人員在組織中執行行政業務時具有相關。依本研究結果（見表十六），行政電子化經政府多年努力推動與執行，目前從戶政事務機關的行政成果已可見其效果。戶政機關主管與行政人員都相當重視行政電子化之工作，也瞭解資訊科技的重要性。單位主管已意識到電子化對機關之需要與重要性，故會鼓勵戶政人員學習行政電子化之相關技術與知識。同時，戶政機關行政人員亦會主動學習，除進修課程與業務相關的機會由主管指派，其他相關資訊知識與技術會自己爭取學習，非屬於靜態式的環境。

此外，大多數戶政機關行政人員在工作上使用電子化之後，對工作之適應性並無問題，也能利用資訊技術來減輕工作負荷。但是，戶政機關在硬體設備上，應加強更新，以免因硬體設備的老舊，導致行政服務品質的降低。例如，某行政人員反應：行政電子化的硬體設備須配合電子化的進行，從民國八十四年至今不換，舊設備不但慢又常維修，常導致民眾抱怨，而且維修費用不貲，反而造成戶政機關財政負擔。所以，政府在推行電子化政府時須先更新設備，否則空有訓練，亦無法實際發揮功用，徒增民怨而已。

目前，戶政機關中行政人員對於行政整合仍甚表不滿意，尤其本位主義更阻礙電子化行政資源之整合，所以，高雄市戶政機關目前狀況仍未符合 Heeks 與 Davies 所提出「整合型模型」電子化組織，而是界於「崇拜模型」與「整合模型」之間，而較偏向「崇拜模型」，但是已脫離「輕忽模型」與「孤立模型」，因為大部分行

政人員都會主動學習或接受主管派任受訓，同時也肯定行政電子化對組織之價值與重要性，只有少部分缺乏積極學習 IT，這也提供戶政機關改善空間。

表十六：本文研究結果

模型 \ 指標	研究指標	研究結果
輕忽模型	排斥 IT	無
	拒絕學習 IT	資深或面臨退休行政人員會拒絕學習
孤立模型	瞭解電腦技術	有些進入戶政機關之前已學會，但大部分是進入之後才會 IT
	被迫學習 IT	與業務相關
崇拜模型	派任學習 IT	屬主管派任
	接受 IT 在組織角色	瞭解 IT 式行政改革之重要項目
整合模型	主動學習 IT	利用工作之餘或主動爭取
	瞭解 IT 在組織之角色與重要性	瞭解 IT 重要性，尤其主管相當重視，但缺乏單位間之整合，故電子化效率仍不完善

## 二、研究建議

目前，台灣戶政事務機關行政電子化推行演進至今，離「整合模型」仍有段距離，除了設備，主因是單位間仍缺乏整合，如行政人員所反應，「上級若沒整合，下面仍是各自為政，雖然電子公文處理速度較快，但有些事的人力不可替代，一份公文要作手抄及電子化，使業務增加。」除此之外，在戶政機關，行政電子化之推動是屬於主管的工作，因此，主管對資訊科技的瞭解與重視，與其本身所具有之 IT 素養，將是影響電子化推動之成敗關鍵之一。基於此，本研究提出幾項相關建議：

1. 規劃非資訊科技之主管受訓方案，使其本身在 IT 方面的素養可以提昇，才能使行政電子化之推動更加成功。
2. 資訊硬體設備須更新，以符合實際需求。
3. 甄選行政人員時，應規定資訊能力的檢定資格，以利執行電子化行政工作。
4. 在職人員訓練應分等級，以免浪費人力與時間，確實提供行政人員所需電腦技術與相關知識。
5. 主管派任人員受訓時，因顧及到所有行政人員有均等機會學習與受訓，以免

造成會 IT 的人員缺乏興趣，變成一種負擔；反之，不會 IT 的人員永遠不會，造成機關內的數位落差。

6. 應加速減少紙張作業，避免雙軌室的行政流程，才能真正減輕行政人員的負擔。
7. 行政人員都已瞭解到行政電子化的重要性，主管應注重與其他單位的互通性，建立資訊共享管道，拋棄本位主義，才能建立新的行政網絡。

我國戶政機關要達到「整合模型」階段仍有待努力，但是可喜的是，行政人員都已有共識，及行政電子化是未來的趨勢，資訊素養是行政人員必備的條件，這都是有利於日後建立完善電子化政府的基石。

## 附錄一：戶政人員對行政電子化政策推動之正面意見

戶政事務所	意見
01	1 業務處理速度增快，但是在精簡人事後，人力利用仍是相當密集，會加入其他業務要處理。
02	1 業務太忙，若時間允許，主管非常鼓勵。
03	1 有人力公司安排課程，配合業務需要。
04	1 業務量不變，但是處理速度變快。 2 學習電子化會因為人員編制、人員時間、出缺、課程相衝，而有所不同。
05	1 戶政機關與其他機關間的聯繫，仍非單一窗口就可完成。 2 進入戶政機關後就已經電子化，故不知道前後業務是否有減輕。
06	1 參加進修要看名額，以與工作內容相關的為主。 2 主管視業務內容相關者指派人受訓。改善行政工作是肯定的，但是程度有待評估。減少工作負荷量方面，例如一件工作減少兩分鐘，很多件數就會減輕較多，但是如果只有很少件工作就沒差太多。 3 業務不需要，無關者不鼓勵，針對某方面需要。工作速度加快。 4 行政電子化的推動是主管的職責。
07	1 自己即主管所以自己就要學習，對公務員來說工作量沒減輕，但對民眾來說比較有效率。 2 有時間會參加受訓。
08	1 不用手寫，當然比較輕鬆。 2 進修課程與業務相關的由主管指派，若無相關的就要自己爭取。
09	1 進修方式都有。工作的適應上是可以的，而且戶政機關電子化是所有公家機關中最有優勢的。 2 抽籤決定誰去進修。 3 為了繼續保住工作，都照上頭規定的作，自己沒有什麼意見
10	1 在統計方面的工作，電子化後有減輕。 2 電子化後原來的工作減少了，但是人員精簡也增加了新的工作，所以大致上來說工作量差不多。 3 行政工作不因電子化後負擔有影響。

## 附錄二：戶政人員對行政電子化政策推動之負面意見

戶政事務所	意見
01	1 上級若沒整合，下面仍是各自為政，雖然電子公文處理速度較快，但有些事是人力不可替代，一份公文要作手抄及電子化，使業務增加。
	2 自費學習電腦操作，因業務忙碌故不鼓勵。
02	1 戶政機關業務繁雜，電子化作業推行尚不普遍。
03	1 行政電子化後業務變得比較麻煩。
04	1 工作業務不太了解電子化的效果。學習方法是主管指派及同事輪流受訓。
05	1 年紀較大，所以有業務需要才會學習電腦技術。
	2 有意願者就可以參加電腦學習，其工作內容對行政整合不清楚。
	3 自己看電腦書學習，且電子化後需要做更多事情來證明有電子化作業，所以業務量是增加的。
	4 進入戶政機關後就已經電子化，故不知道前後業務是否有減輕。各單位間本位主義尚存在，因此電子化對行政工作整合沒幫助。認為行政電子化的訓練資訊太落後，從最簡單的開始教，對於已經會的人來說已經不敷使用。
06	1 怕當機，數量無減少，管控流程可以了解。
	2 工作重複，系統未整合，電子化之後反而要求多提供原本不需要的資料。電子化牽涉廣，未更新就無法使用，經費人員未配合。網路化也很重要。
	3 私下學或機關指派。雙軌制，因仍有紙本故無減輕。業務不需要，無關者不鼓勵，針對某方面需要。
	4 對民眾解釋時間加長，而戶籍員人數精簡，所以工作沒減輕很多。行政電子化有助行政工作的整合，但應開放民眾在網路上查詢，而非一定要親自申請，例如低收入戶的證明每年都要申請一次，造成民眾不變，應做好行政機構間的整合，例如讓民眾申請低收入戶資格時，政府機構即可自內部調閱其資料，而不需要讓民眾在去申請並且附上很多文件。
	5 學習電腦的機會很少。
	6 行政電子化只是針對個人，沒有跟其它單位整合，政策沒跟電子化一貫，故沒有改革到行政工作。

戶政事務所	意見
06	7 人工作業方面有減輕，但是工作負荷量並無減輕，單位整合要看項目，接受訓練要看業務之需要，再由主管指派，大家都會願意學習。
	8 業務需要則要學習電腦，工作量方面因為戶籍謄本全省連線，而前鎮接近勞工局，故工作量增加，某方面來說是沒減輕的。
08	1 工作負擔反而加重，因為其他同事不會。行政電子化需要和「人」的因素配合
	2 人口增加所以工作的案件也增加。
	3 進修方式都有。跟民眾接觸也會影響服務，並非只有電子化的工作。因為學資管，所以工作並沒有減輕，而是增加。
	4 進修課程與業務相關的由主管指派，若無相關的就要自己爭取。
	5 想進修沒機會。
	6 有自己爭取進修，也有主管指派的。各單位之間習性不同，不是光靠行政電子化就能整合的。
	7 不會主動學習。
09	1 行政電子化的硬體設備須配合，從民國 84 年至今不換，舊設備不但慢又常維修，慢導致民眾抱怨，常維修花很多維修費。
	2 雙軌制，公文加上電子化，有的單位沒有電子化就要用紙本，所以負擔仍多。
11	1 以前電腦尚不普遍，所以非常不了解。
	2 電子化應有配套措施，並非最重要的工作。多餘的人力必須去作其它事，故工作量沒減輕。

## 附錄三：電訪問卷

### 一、個人基本資料

1. 性別： (1) 男                       (2) 女
2. 教育程度： (1) 國中                       (2) 高職                       (3) 高中  
 (4) 專科                       (5) 大學                       (6) 研究所
3. 職稱： (1) 秘書                       (2) 課長                       (3) 課員  
 (4) 戶籍員                       (5) 辦事員                       (6) 人事管理員  
 (7) 書記與會計
4. 到職時間： (1) 69年以前                       (2) 70-75年                       (3) 76-80年  
 (4) 81-85年                       (5) 86-90年                       (6) 91年以後

### 二、問卷內容

1. 請問你認為，你工作單位主管是否重視行政電子化？  
 (1) 非常重視     (2) 重視     (3) 普通     (4) 不重視  
 (5) 非常不重視
2. 請問你工作單位主管是否鼓勵你參與行政電子化方面的學習訓練？  
 (1) 非常鼓勵     (2) 鼓勵     (3) 普通     (4) 不鼓勵  
 (5) 非常不鼓勵
3. 請問在進入戶政機關之前，你是否瞭解電腦操作等相關技術與知識，如文書處理？  
 (1) 非常瞭解     (2) 瞭解     (3) 不瞭解     (4) 非常不瞭解
4. 請問在進入戶政機關之後，你是否會主動學習行政電子化之相關技術與知識？  
 (1) 會     (2) 不會 (答「會」者，請繼續問 4.1 題)
- 4.1 那你是     (1) 主動爭取     (2) 主管指派受訓者  
 (3) 同事輪流接受受訓     (4) 其他
5. 請問你認為行政電子化是否能改善行政工作，如效率、服務等？  
 (1) 非常同意     (2) 同意     (3) 不同意     (4) 非常不同意



6. 請問行政電子化之後，你的行政工作負荷量是否減輕？
- (1) 非常減輕  (2) 減輕  (3) 稍微減輕  (4) 沒減輕  
 (5) 非常沒減輕
7. 請問行政電子化之後，你在執行工作時，是否能適應？
- (1) 非常能適應  (2) 適應  (3) 不適應  (4) 非常不適應
8. 請問你是否同意，行政電子化有助於單位之間行政工作的整合？
- (1) 非常同意  (2) 同意  (3) 不同意  (4) 非常不同意
9. 請問你是否同意，行政電子化是行政改革中最重要的工作？
- (1) 非常同意  (2) 同意  (3) 不同意  (4) 非常不同意

## 參考文獻

內政部戶政司

2003 中華民國臺閩地區重要人口指標。http://www.ris.gov.tw.

史美強、李敘均

1999 「資訊科技與公共組織結構變遷之探討」，**公共行政學報**，第3期，頁25-61。

朱斌好、楊俊宏

2000 「電子化/網路化政府政策下行政機關生產力衡量模式與民眾滿意度落差之比較」，**管理評論**，第19卷第1期，頁119-150。

1998 「電子化政府與行政機關生產力—以台北高雄兩市戶政電腦化為例」，**研考雙月刊**，第22卷第4期，頁65-71。

行政院資訊發展推動小組

1998 邁向二十一世紀的電子化政府。http://www.rdec.gov.tw/elecgov/policy.htm.

宋餘俠

2003 「資訊科技與政府再造」，收錄於賴世培等合著，**數位化政府**（第二版），頁9-28，台北：國立空中大學。

資訊工業策進會

2002 **網際網路應用及發展年鑑**，台北：經濟部技術處。

何惠安

1999 「談行政業務電子化的過程與活動」，**中央研究院計算中心通訊**，第15卷第8期，頁60-75。

卓秀娟、陳佳伶譯（Don Tapscott 原著）

1997 **經濟時代：全球網路生活新模式**（*The Digital Economy*），台北，聯經。

高雄市政府民政局

2004 **民政白皮書**。http://cabu.kcg.gov.tw/cindex.htm.（2004/1/1 查詢下載）

2004 **民政局首頁**。http://cabu.kcg.gov.tw.（2004/1/1 查詢下載）

陳曉開譯（Chuck Martin 原著）

1998 **數位化階級時代：網際網路世界中競爭及生存的策略**（*The Digital Estate*），臺北：麥格羅—希爾。

管康彥

- 1997 「顧客導向與服務觀念之企業型政府建構：成功民營企業改造之借鏡」，  
*經濟情勢暨評論季刊*，第 2 卷第 4 期。

<http://www.moea.gov.tw/~ecobook/season/sp031.htm> (2004/1/1 查詢下載)

詹中原

- 2003 「公部門資訊管理」，收錄於賴世培等合著，*數位化政府*（第二版），頁  
29-66，台北：國立空中大學。

魏啓林

- 1997 「人事電子化、網路化資訊服務」，*人事月刊*，第 26 卷第 3 期，頁 1-  
10。

Bekkers, V. J. J. M.

- 1998 “Wiring Public Organizations and Changing Organizational Jurisdictions,” in I.  
Th. M. Snellen and W. B. H. J. Van de Donk (eds.), *Public Administration in  
An Information Age: A Handbook*, pp. 56-78. Ohmsha: IOS Press.

Bhatnagar, S.C.

- 1989 *Computers in Developing Countries, Information Technology in Developing  
Countries*. North Holland: Amsterdam.

Castells, Manuel

- 1996 *The Rise of the Network Society: Economy, Society and Culture*. Taipei:  
Graduate Institute of Building and Planning, National Taiwan University.

- 2001 “Government of the Future,” *Public Management Policy Brief*, No. 9.  
[http://216.239.57.100/search?q=cache:CSHnEe5OPSwC:www1.oecd.org/puma/  
pubs/Govt\\_FutureE.pdf+government+of+the+future&hl=zh-TW&ie=UTF-8](http://216.239.57.100/search?q=cache:CSHnEe5OPSwC:www1.oecd.org/puma/pubs/Govt_FutureE.pdf+government+of+the+future&hl=zh-TW&ie=UTF-8).

Er, M. C.

- 1987 “The Impact of Information Technology on Organizations,” *Journal of Systems  
Management*, April, pp. 32-37.

Gore, Al

- 2000 “Reengineering Through Information Technology,” *Access America*.  
<http://www.accessamerica.gov/docs/access.html>.

Grimmer, Klaus

- 1998 “Public Administration Organizations as Institutions and their Transformation  
due to Information Tehcnology,” in I. Th. M. Snellen and W. B. H. J. Van de  
Donk (eds.), *Public Administration in An Information Age: A Handbook*, pp.

360-377. Ohmsha: IOS Press.

Heeks, Richard and Anne Davies(eds.)

1999 *Reinventing Government in the Information Age: International Practice in IT-Enabled Public Sector Reform*. London: Routledge.

Heeks, Richard and Subhash Bhatnagar

1999 “Understanding Success and Failure in Information Age Reform,” in Richard Heeks (ed.), *Reinventing Government in the Information Age: International Practice in IT-Enabled Public Sector Reform*, pp. 49-74. London: Routledge.

Rocheleau, Bruce

1988 “New Information Technology and Organizational Context: Nine Lessons,” *Public Productivity Review*, 12(2): 165-178.



# **Civil Servants and Administrative Electronization: The Study of Civil Servants Recognizing Administrative Electronization in the Household Registration Offices in Kaohsiung City**

Lichun, Chiang<sup>\*</sup>

## **Abstract**

Twelve Household Registration Offices in Civil Affairs Bureau, Kaohsiung City Government, have realized administrative computerization since 1997. Until now, there is short of researches of civil servants regarding the recognition of administrative electronization. Based on Four Is Models provided by Richard Heeks and Anne Davies, the research explores the difficulties confronted by civil servants while carrying out administrative electronization. The research method is applied the interview by phone to examine civil servants in the dimensions of thoughts and attitudes of administrative electronization

As the findings of the study, civil servants in the Household Registration Offices have understood the importance of administrative electronization. They actively learnt information knowledge and skills in order to coordinate with the realization of electronization in offices. After the electronization in offices, civil servants pointed out that the administrative process has simplified, but the administrative loading could

---

\* Assistant Professor, Department of Political Science, National Cheng Kung University.

not be lightened. In the perspective of administrative integration, the sectionalism of the household registration offices hindered information sharing and integration. Therefore, the Household Registration Offices need to improve these shortcomings.

**Key Words:** Information Technology, Administrative Electronization, Integration Model, Kaohsiung City, Civil Servants

