

第四章 臺灣電子化政府公共服務之評估

本章以第三章所述之公共服務透過線上提供的五個層次定義為準則，一至三節實際評估臺灣電子化政府入口網、臺北市政府網站與高雄市政府全球資訊網三個入口網站，第四節為評估結果之歸納整理，最後為本章結論。

依據 21 項公共服務，配合五種線上層次，本研究的電子化政府公共服務項目評估量表請見下列各表。

表 4-1 為評估量表的基本版本，若考量各項公共服務於電子化政府入口網站連結的深度，評估者可採用表 4-2 連結權重版本；表 4-3 提供評估者依據不同考量自行訂定 21 個電子化政府公共服務項目的權重；表 4-5 則考量各項公共服務是否直接屬於評估對象的業務範圍，可給予業務與非業務範圍的項目不同的業務權重。

表 4-4、4-6、4-7 及 4-8 則分別同時考量項目權重和連結權重、業務權重和連結權重、項目權重和業務權重，以及項目權重、業務權重與連結權重。為使八個版本的評估量表總分能相互比較，各表中的累計總分 X 均經標準化，取得滿分為 100 的正規化總分。

本研究第二章提及，Accenture 電子化政府評估研究中，將各國電子化政府的整體表現分為四種等級，包括創新領導者（高於 50 分）、卓越挑戰者（介於 40-50 分）、新興表現者（介於 30-40 分）以及平台建置者（低於 30 分）。（本研究，頁 17）

為能概觀了解應用不同版本的量表評估各電子化政府入口網站的整體表現，本研究於各評估量表下方附上「績效等級」欄，考量目前電子化政府 21 項公共服務內容與線上申辦情形，各項服務的建置應該都能達到 Level 3 的層次，依此標準計算 21 項公共服務累計總分 X 為 63，正規化總分 Y 為 75，以 25 分為區間，亦劃分為四種等級：優異（Y > 75）、良好（Y = 50）、普通（Y = 25）以及不佳（Y < 25）。對照於 Accenture 將得分高於 50 分者視為創新領導者，本研究將得分高於 75 分者視為優異，得分介於 75 分與 50 分之間者視為良好，本研究的分級方式可謂恰當，但也顯示得分要高於 75 分確實是一項努力的目標。

表 4-1 電子化政府公共服務項目評估量表_基本版

[i]	電子化政府公共服務項目	Level (Li)					總分(Ci=Li)
		0	1	2	3	4	
民政 (1)							
[1]	選舉申請服務						C1
戶政 (2)							
[2]	地址變更服務						C2
[3]	戶口註冊服務						C3
[4]	身分證申請服務						C4
[5]	出生、結婚、死亡證明文件申請服務						C5
	■ 出生證明文件申請						
	■ 結婚證明文件申請						
	■ 死亡證明文件申請						
社政 (3)							
[6]	就業服務						C6
[7]	社會福利津貼與補助申請服務						C7
	■ 失業救濟津貼						
	■ 兒童津貼 ■ 家庭津貼						
[8]	保護令申請服務						C8
[9]	兒童照護服務						C9
役政 (5)							
[10]	兵役服務						C10
警政 (6)							
[11]	報案服務						C11
營建 (7)							
[12]	建照申請服務						C12
外交 (9)							
[13]	護照申請服務						C13
財政 (11)							
[14]	報稅服務						C14
交通運輸 (15)							
[15]	駕駛執照申請服務						C15
[16]	汽車登記服務						C16
[17]	交通罰款繳交服務						C17
健康醫療 (16)							
[18]	醫療預約掛號服務						C18
[19]	全民健康保險服務						C19
環境資源 (17)							
[20]	水電申辦服務						C20
	■ 水						
	■ 電						
藝術文化 (19)							
[21]	公共圖書館資訊查詢服務						C21
累計總分 $X = \sum_{i=1}^{21} C_i$ (0 X 84)							X
正規化總分 $Y = X \times 100 / 84$ (滿分=100)							Y
優異(Y 75)		良好(Y 50)		普通(Y 25)		不佳(Y <25)	

表 4-1 電子化政府公共服務項目評估量表_基本版使用說明：

- 公共服務項目給分 (L_i): i 代表 1 至 21 項公共服務。評估者依據研究定義分析 21 項公共服務目前透過線上提供的情形，在量表對應的 L_i 處填入層次，以表 4-1 的「1. 選舉申請服務」為例，若該項服務提供至層次 3 則給予 3 分；若該項服務目前完全沒有相關的電子化資訊，則給 0。
- 總分 (C_i):
 - 一般公共服務：第 i 項公共服務之給分 L_i 即為第 i 項之總分。
 - 包含子項目之公共服務：若某 i 項公共服務含有子項目，則先分別評估子項目，如表 4-1 「5. 出生、結婚、死亡證明文件申請服務」包含 3 個子項目，給分部份則先除以子項的數目，3 個子項目的分數之和即為第 i 項之總分 C_i 。
- 累計總分 (X): 公式 $X = \sum_{i=1}^{21} C_i$ ，21 個項目的總分和即為累計總分 X ， X 介於 0 至 84 分。
- 正規化總分 (Y): 由於 4-1 評估量表滿分為 84，較難看出百分比比例，因此於以公式 $Y = X \times 100 / 84$ 計算正規化後的總分 Y ，滿分為 100，四捨五入取至小數第一位。

表 4-2 電子化政府公共服務項目評估量表_基本版+連結權重

[i]	電子化政府公共服務項目	Level (Li)					連結權重 (Di)	總分 (Ci=LiDi)
		0	1	2	3	4		
民政 (1)								
[1]	選舉申請服務						D1	C1
戶政 (2)								
[2]	地址變更服務						D2	C2
[3]	戶口註冊服務						D3	C3
[4]	身分證申請服務						D4	C4
[5]	出生、結婚、死亡證明文件申請服務						D5	C5
	■ 出生證明文件申請							
	■ 結婚證明文件申請							
	■ 死亡證明文件申請							
社政 (3)								
[6]	就業服務						D6	C6
[7]	社會福利津貼與補助申請服務						D7	C7
	■ 失業救濟津貼							
	■ 兒童津貼 ■ 家庭津貼							
[8]	保護令申請服務						D8	C8
[9]	兒童照護服務						D9	C9
役政 (5)								
[10]	兵役服務						D10	C10
警政 (6)								
[11]	報案服務						D11	C11
營建 (7)								
[12]	建照申請服務						D12	C12
外交 (9)								
[13]	護照申請服務						D13	C13
財政 (11)								
[14]	報稅服務						D14	C14
交通運輸 (15)								
[15]	駕駛執照申請服務						D15	C15
[16]	汽車登記服務						D16	C16
[17]	交通罰款繳交服務						D17	C17
健康醫療 (16)								
[18]	醫療預約掛號服務						D18	C18
[19]	全民健康保險服務						D19	C19
環境資源 (17)								
[20]	水電申辦服務						D20	C20
	■ 水 ■ 電							
藝術文化 (19)								
[21]	公共圖書館資訊查詢服務						D21	C21
累計總分 $X = \sum_{i=1}^{21} C_i$ (0 X 84)								X
正規化總分 $Y = X \times 100 / 84$ (滿分=100)								Y
優異(Y 75)		良好(Y 50)		普通(Y 25)		不佳(Y <25)		

表 4-2 電子化政府公共服務項目評估量表_基本版+連結權重使用說明：

- 公共服務項目給分 (L_i): i 代表 1 至 21 項公共服務。評估者依據研究定義分析 21 項公共服務目前透過線上提供的情形，在量表對應的 L_i 處填入層次，以表 4-2 的「1. 選舉申請服務」為例，若該項服務提供至層次 3 則給予 3 分；若該項服務目前完全沒有相關的電子化資訊，則給 0。
- 連結權重 (D_i): 即第 i 項公共服務的連結位於電子化政府入口網站的哪一層級。若評估者在首頁的分類架構下，即第一層分類架構下找到該項公共服務，則 D_i 為 1；若該項公共服務連結位於第一層分類架構下的分類，即第二層分類架構下，則 D_i 為 1/2，依此類推。
- 總分 (C_i):
 - 一般公共服務：第 i 項公共服務之給分與連結權重之乘積 $L_i \cdot D_i$ ，即為總分 C_i 。
 - 包含子項目之公共服務：若某 i 項公共服務含有子項目，則先分別評估子項目，如表 4-2「5. 出生、結婚、死亡證明文件申請服務」包含 3 個子項目，給分部份則先除以子項的數目，3 個子項目的分數相加後，再乘以 D_i 即為第 i 項之總分 C_i 。
- 累計總分 (X): 公式 $x = \sum_{i=1}^{21} C_i$ ，21 個項目的總分和即為累計總分 X ， X 介於 0 至 84 分。
- 正規化總分 (Y): 由於表 4-2 之累計總分 X 最高為 84 (當 $D_i=1$)，為能與表 4-1 之評分比較，因此於以公式 $Y=X \times 100/84$ 計算正規化後的總分 Y ，滿分為 100，四捨五入取至小數第一位。

表 4-3 電子化政府公共服務項目評估量表_基本版+項目權重

[i] 電子化政府公共服務項目	Level (Li)					項目權重 (Wi)	建議權重	總分 (Ci=LiWi)	
	0	1	2	3	4				
民政 (1)									
[1] 選舉申請服務						W1	3	C1	
戶政 (2)									
[2] 地址變更服務						W2	5	C2	
[3] 戶口註冊服務						W3	1	C3	
[4] 身分證申請服務						W4	3	C4	
[5] 出生、結婚、死亡證明文件申請服務						W5	3	C5	
■ 出生證明文件申請									
■ 結婚證明文件申請									
■ 死亡證明文件申請									
社政 (3)									
[6] 就業服務						W6	8	C6	
[7] 社會福利津貼與補助申請服務						W7	7	C7	
■ 失業救濟津貼									
■ 兒童津貼									
■ 家庭津貼									
[8] 保護令申請服務						W8	1	C8	
[9] 兒童照護服務						W9	1	C9	
役政 (5)									
[10] 兵役服務						W10	1	C10	
警政 (6)									
[11] 報案服務						W11	3	C11	
營建 (7)									
[12] 建照申請服務						W12	2	C12	
外交 (9)									
[13] 護照申請服務						W13	3	C13	
財政 (11)									
[14] 報稅服務						W14	8	C14	
交通運輸 (15)									
[15] 駕駛執照申請服務						W15	2	C15	
[16] 汽車登記服務						W16	4	C16	
[17] 交通罰款繳交服務						W17	1	C17	
健康醫療 (16)									
[18] 醫療預約掛號服務						W18	3	C18	
[19] 全民健康保險服務						W19	1	C19	
環境資源 (17)									
[20] 水電申辦服務						W20	1	C20	
■ 水									
■ 電									
藝術文化 (19)									
[21] 公共圖書館資訊查詢服務						W21	2	C21	
項目權重和 $WS = \sum_{i=1}^{21} W_i$		WS	累計總分 $X = \sum_{i=1}^{21} C_i$ (0 X 4*WS)					X	
正規化總分 $Y = 100 \times [X / (4 \times WS)]$ (滿分=100)								Y	

優異(Y 75)	良好(Y 50)	普通(Y 25)	不佳(Y <25)
----------	----------	----------	-----------

表 4-3 電子化政府公共服務項目評估量表_基本版+項目權重使用說明：

- 公共服務項目給分 (L_i): i 代表 1 至 21 項公共服務。評估者依據研究定義分析 21 項公共服務目前透過線上提供的情形，在量表對應的 L_i 處填入層次，以表 4-3 的「1. 選舉申請服務」為例，若該項服務提供至層次 3 則給予 3 分；若該項服務目前完全沒有相關的電子化資訊，則給 0。
- 項目權重 (W_i): 評估者可依評估需求分別給予每項公共服務權重 W_i 。
 - 建議權重：本研究依據第四章表 3-9 重要公共服務項目名稱給定列表裡提供此 21 項公共服務的電子化政府數目作為建議權重，其中提供該項服務的國家若包含「歐盟」，考量其為歐盟執委會經評估為各會員國所提出之基本公共服務項目，本研究因而將權重計為 2。
- 總分 (C_i):
 - 一般公共服務：第 i 項公共服務之給分 L_i 與該項目權重 W_i 之乘積即為總分 C_i 。
 - 包含子項目之公共服務：若某 i 項公共服務含有子項目，則先分別評估子項目，如表 4-3「5. 出生、結婚、死亡證明文件申請服務」包含 3 個子項目，給分部份則先除以子項的數目，3 個子項目的分數相加後，再乘以第 i 項之項目權重即為總分 C_i 。
- 項目權重和 (WS): 計算 21 個公共服務項目權重的總和。
- 累計總分 (X): 公式 $X = \sum_{i=1}^{21} C_i$ ，21 個項目的總分和即為累計總分 X 。
- 正規化總分 (Y): 由於 X 為各項目加權過後的總分，必須標準化權數，同時為能達到易於辨識百分比例，並能與其他量表之得分相互比較的目的，因此以公式 $Y = 100 \times [X / (4 \times WS)]$ 計算滿分為 100 之正規化總分，四捨五入取至小數第一位。

表 4- 4 電子化政府公共服務項目評估量表_基本版+項目權重+連結權重

[i]	電子化政府公共服務項目	Level (Li)					連結權重 (Di)	項目權重 (Wi)		總分 (Ci=LiDiWi)
		0	1	2	3	4				
民政 (1)										
[1]	選舉申請服務						D1	W1	3	C1
戶政 (2)										
[2]	地址變更服務						D2	W2	5	C2
[3]	戶口註冊服務						D3	W3	1	C3
[4]	身分證申請服務						D4	W4	3	C4
[5]	出生、結婚、死亡證明文件申請服務						D5	W5	3	C5
	■ 出生證明文件申請									
	■ 結婚證明文件申請									
	■ 死亡證明文件申請									
社政 (3)										
[6]	就業服務						D6	W6	8	C6
[7]	社會福利津貼與補助申請服務						D7	W7	7	C7
	■ 失業救濟津貼									
	■ 兒童津貼									
	■ 家庭津貼									
[8]	保護令申請服務						D8	W8	1	C8
[9]	兒童照護服務						D9	W9	1	C9
役政 (5)										
[10]	兵役服務						D10	W10	1	C10
警政 (6)										
[11]	報案服務						D11	W11	3	C11
營建 (7)										
[12]	建照申請服務						D12	W12	2	C12
外交 (9)										
[13]	護照申請服務						D13	W13	3	C13
財政 (11)										
[14]	報稅服務						D14	W14	8	C14
交通運輸 (15)										
[15]	駕駛執照申請服務						D15	W15	2	C15
[16]	汽車登記服務						D16	W16	4	C16
[17]	交通罰款繳交服務						D17	W17	1	C17
健康醫療 (16)										
[18]	醫療預約掛號服務						D18	W18	3	C18
[19]	全民健康保險服務						D19	W19	1	C19
環境資源 (17)										
[20]	水電申辦服務						D20	W20	1	C20
	■ 水									
	■ 電									
藝術文化 (19)										
[21]	公共圖書館資訊查詢服務						D21	W21	2	C21
項目權重和 $WS = \sum_{i=1}^{21} W_i$		WS	累計總分 $X = \sum_{i=1}^{21} C_i$ (0 X 4*WS)							X
正規化總分 $Y = 100 \times [X / (4 \times WS)]$ (滿分=100)										Y
優異(Y 75)		良好(Y 50)		普通(Y 25)		不佳(Y<25)				

表 4-4 電子化政府公共服務項目評估量表_基本版+項目權重版+連結權重使用說明：

- 公共服務項目給分 (L_i): i 代表 1 至 21 項公共服務。評估者依據研究定義分析 21 項公共服務目前透過線上提供的情形，在量表對應的 L_i 處填入層次，以表 4-4 的「1. 選舉申請服務」為例，若該項服務提供至層次 3 則給予 3 分；若該項服務目前完全沒有相關的電子化資訊，則給 0。
- 連結權重 (D_i): 即第 i 項公共服務的連結位於電子化政府入口網站的哪一層級。若評估者在首頁的分類架構下，即第一層分類架構下找到該項公共服務，則 D_i 為 1；若該項公共服務連結位於第一層分類架構下的分類，即第二層分類架構下，則 D_i 為 1/2，依此類推。
- 項目權重 (W_i): 評估者可依評估需求分別給予每項公共服務權重 W_i 。
 - 建議權重：本研究依據第三章表 3-9 重要公共服務項目名稱給定列表裡提供此 21 項公共服務的電子化政府數目作為建議權重，其中提供該項服務的國家若包含「歐盟」，考量其為歐盟執委會經評估為各會員國所提出之基本公共服務項目，本研究因而將權重計為 2。
- 總分 (C_i):
 - 一般公共服務：第 i 項公共服務之給分以及該項目之連結權重與項目權重之乘積 $L_i * D_i * W_i$ 即為總分 C_i 。
 - 包含子項目之公共服務：若某 i 項公共服務含有子項目，則先分別評估子項目，如表 4-4「5. 出生、結婚、死亡證明文件申請服務」包含 3 個子項目，給分部份則先除以子項的數目，3 個子項目的分數相加後，再乘以第 i 項之連結權重和項目權重即為總分 C_i 。
- 項目權重和 (WS): 計算 21 個公共服務項目權重的總和。
- 累計總分 (X): 公式 $X = \sum_{i=1}^{21} C_i$ ，21 個項目的總分和即為累計總分 X 。
- 正規化總分 (Y): 由於 X 為各項目加權過後的總分，必須標準化權數，同時為能達到易於辨識百分比例，並能與其他量表之得分相互比較的目的，因此以公式 $Y = 100 \times [X / (4 \times WS)]$ 計算滿分為 100 之正規化總分，四捨五入取至小數第一位。

表 4- 5 電子化政府公共服務項目評估量表_基本版+業務權重

[i]	電子化政府公共服務項目	Level (Li)					總分 (Ci=Li)	業務範圍(Qi)	
		0	1	2	3	4			
民政 (1)									
[1]	選舉申請服務						C1		Q1
戶政 (2)									
[2]	地址變更服務						C2		Q2
[3]	戶口註冊服務						C3		Q3
[4]	身分證申請服務						C4		Q4
[5]	出生、結婚、死亡證明文件申請服務						C5		Q5
	■ 出生證明文件申請								
	■ 結婚證明文件申請								
	■ 死亡證明文件申請								
社政 (3)									
[6]	就業服務						C6		Q6
[7]	社會福利津貼與補助申請服務						C7		Q7
	■ 失業救濟津貼								
	■ 兒童津貼 ■ 家庭津貼								
[8]	保護令申請服務						C8		Q8
[9]	兒童照護服務						C9		Q9
役政 (5)									
[10]	兵役服務						C10		Q10
警政 (6)									
[11]	報案服務						C11		Q11
營建 (7)									
[12]	建照申請服務						C12		Q12
外交 (9)									
[13]	護照申請服務						C13		Q13
財政 (11)									
[14]	報稅服務						C14		Q14
交通運輸 (15)									
[15]	駕駛執照申請服務						C15		Q15
[16]	汽車登記服務						C16		Q16
[17]	交通罰款繳交服務						C17		Q17
健康醫療 (16)									
[18]	醫療預約掛號服務						C18		Q18
[19]	全民健康保險服務						C19		Q19
環境資源 (17)									
[20]	水電申辦服務						C20		Q20
	■ 水								
	■ 電								
藝術文化 (19)									
[21]	公共圖書館資訊查詢服務						C21		Q21
Ra	Rb	業務項目數 $QS = \sum_{i=1}^{21} Q_i$							QS
累計總分 $X = \sum_{i=1}^{21} C_i \times [Q_i Ra + (1 - Q_i) \times Rb]$									X
正規化總分 $Y = 100 \times X / \{4 \times [QS \times Ra + (21 - QS) \times Rb]\}$ (滿分=100)									Y
優異(Y 75)		良好(Y 50)		普通(Y 25)		不佳(Y<25)			

表 4-5 電子化政府公共服務項目評估量表_基本版+業務權重使用說明：

- 公共服務項目給分 (L_i): i 代表 1 至 21 項公共服務。評估者依據研究定義分析 21 項公共服務目前透過線上提供的情形，在量表對應的 L_i 處填入層次，以表 4-5 的「1. 選舉申請服務」為例，若該項服務提供至層次 3 則給予 3 分；若該項服務目前完全沒有相關的電子化資訊，則給 0。
- 總分 (C_i):
 - 一般公共服務：第 i 項公共服務之給分即為第 i 項之總分。
 - 包含子項目之公共服務：若某 i 項公共服務含有子項目，則先分別評估子項目，如表 4-5 「5. 出生、結婚、死亡證明文件申請服務」包含 3 個子項目，給分部份則先除以子項的數目，3 個子項目的分數之和即為第 i 項之總分 C_i 。
- 業務範圍 (Q_i): Q_i 用於檢視第 i 項服務是否屬於「評估對象」(中央政府或地方政府) 的業務範圍，若第 i 項服務屬於評估對象之業務範圍，則 Q_i 以 1 表示；反之以 0 表示。評估者有公共服務項目直接負責單位的考量，則可給予 R_a 及 R_b 兩種權重，以顯示其差異。
- 業務項目數 (Q_S): 公式 $Q_S = \sum_{i=1}^{21} Q_i$ 用以計算 21 項服務中屬於該評估對象業務範圍的項目個數。
- 累計總分 (X): 公式 $X = \sum_{i=1}^{21} C_i \times [Q_i R_a + (1 - Q_i) \times R_b]$ ，當 Q_i 為 1 則乘以權重 R_a ，若 Q_i 為 0 則乘以權重 R_b ，公式表示 21 個 i 項的總分 C_i 與該項 Q_i 給定的權重 (R_a 或 R_b) 乘積之總和，即為累計總分 X 。
- 正規化總分 (Y): 由於 X 為各項目依據業務權重加權過後的總分，必須標準化權數，同時為能達到易於辨識百分比例，並與其他量表之得分相互比較的目的，因此以公式 $Y = 100 \times X / \{4 \times [Q_S \times R_a + (21 - Q_S) \times R_b]\}$ 計算滿分為 100 的正規化總分，四捨五入取至小數第一位。

表 4- 6 電子化政府公共服務項目評估量表_基本版+業務權重+連結權重

[i]	電子化政府公共服務項目	Level (Li)					連結權重 (Di)	總分 (Ci=LiDi)		業務範圍 (Qi)	
		0	1	2	3	4					
民政 (1)											
[1]	選舉申請服務						D1	C1		Q1	
戶政 (2)											
[2]	地址變更服務						D2	C2		Q2	
[3]	戶口註冊服務						D3	C3		Q3	
[4]	身分證申請服務						D4	C4		Q4	
[5]	出生、結婚、死亡證明文件申請服務						D5	C5		Q5	
	■ 出生證明文件申請										
	■ 結婚證明文件申請										
	■ 死亡證明文件申請										
社政 (3)											
[6]	就業服務						D6	C6		Q6	
[7]	社會福利津貼與補助申請服務						D7	C7		Q7	
	■ 失業救濟津貼										
	■ 兒童津貼										
	■ 家庭津貼										
[8]	保護令申請服務						D8	C8		Q8	
[9]	兒童照護服務						D9	C9		Q9	
役政 (5)											
[10]	兵役服務						D10	C10		Q10	
警政 (6)											
[11]	報案服務						D11	C11		Q11	
營建 (7)											
[12]	建照申請服務						D12	C12		Q12	
外交 (9)											
[13]	護照申請服務						D13	C13		Q13	
財政 (11)											
[14]	報稅服務						D14	C14		Q14	
交通運輸 (15)											
[15]	駕駛執照申請服務						D15	C15		Q15	
[16]	汽車登記服務						D16	C16		Q16	
[17]	交通罰款繳交服務						D17	C17		Q17	
健康醫療 (16)											
[18]	醫療預約掛號服務						D18	C18		Q18	
[19]	全民健康保險服務						D19	C19		Q19	
環境資源 (17)											
[20]	水電申辦服務						D20	C20		Q20	
	■ 水										
	■ 電										
藝術文化 (19)											
[21]	公共圖書館資訊查詢服務						D21	C21		Q21	
Ra	Rb	業務項目數 $QS = \sum_{i=1}^{21} Q_i$							QS		
累計總分 $X = \sum_{i=1}^{21} C_i \times [Q_i Ra + (1 - Q_i) \times Rb]$								X			
正規化總分 $Y = 100 \times X / \{4 \times [QS \times Ra + (21 - QS) \times Rb]\}$ (滿分=100)								Y			
優異(Y 75)		良好(Y 50)		普通(Y 25)		不佳(Y<25)					

表 4-6 電子化政府公共服務項目評估量表_基本版+業務權重+連結權重使用說明：

- 公共服務項目給分 (L_i): i 代表 1 至 21 項公共服務。評估者依據研究定義分析 21 項公共服務目前透過線上提供的情形，在量表對應的 L_i 處填入層次，以表 4-6 的「1. 選舉申請服務」為例，若該項服務提供至層次 3 則給予 3 分；若該項服務目前完全沒有相關的電子化資訊，則給 0。
- 連結權重 (D_i): 即第 i 項公共服務的連結位於電子化政府入口網站的哪一層級。若評估者在首頁的分類架構下，即第一層分類架構下找到該項公共服務，則 D_i 為 1；若該項公共服務連結位於第一層分類架構下的分類，即第二層分類架構下，則 D_i 為 1/2，依此類推。
- 總分 (C_i):
 - 一般公共服務：第 i 項公共服務之給分與連結權重之乘積 $L_i * D_i$ ，即為總分 C_i 。
 - 包含子項目之公共服務：若某 i 項公共服務含有子項目，則先分別評估子項目，如表 4-6「5. 出生、結婚、死亡證明文件申請服務」包含 3 個子項目，給分部份則先除以子項的數目，3 個子項目的分數相加後，再乘以 D_i 即為第 i 項之總分 C_i 。
- 業務範圍 (Q_i): Q_i 用於檢視第 i 項服務是否屬於「評估對象」(中央政府或地方政府)的業務範圍，若第 i 項服務屬於評估對象之業務範圍，則 Q_i 以 1 表示；反之以 0 表示。評估者有公共服務項目直接負責單位的考量，則可給予 R_a 及 R_b 兩種權重，以顯示其差異。
- 業務項目數 (QS): 公式 $QS = \sum_{i=1}^{21} Q_i$ 用以計算 21 項服務中屬於該評估對象業務範圍的項目個數。
- 累計總分 (X): 公式 $X = \sum_{i=1}^{21} C_i \times [Q_i R_a + (1 - Q_i) \times R_b]$ ，當 Q_i 為 1 則乘以權重 R_a ，若 Q_i 為 0 則乘以權重 R_b ，公式表示 21 個 i 項的總分 C_i 與該項 Q_i 給定的權重 (R_a 或 R_b) 乘積之總和，即為累計總分 X 。
- 正規化總分 (Y): 由於 X 為各項目依據業務權重加權過後的總分，必須標準化權數，同時為能達到易於辨識百分比例，並與其他量表之得分相互比較的目的，因此以公式 $Y = 100 \times X / \{4 \times [QS \times R_a + (21 - QS) \times R_b]\}$ 計算滿分為 100 的正規化總分，四捨五入取至小數第一位。

表 4- 7 電子化政府公共服務項目評估量表_基本版+項目權重+業務權重

[i]	電子化政府公共服務項目	Level (Li)					項目權重 (Wi)	建議權重	總分 (Ci=LiWi)	業務範圍 (Qi)
		0	1	2	3	4				
民政 (1)										
[1]	選舉申請服務						W1	3	C1	Q1
戶政 (2)										
[2]	地址變更服務						W2	5	C2	Q2
[3]	戶口註冊服務						W3	1	C3	Q3
[4]	身分證申請服務						W4	3	C4	Q4
[5]	出生、結婚、死亡證明文件申請服務						W5	3	C5	Q5
	■ 出生證明文件申請									
	■ 結婚證明文件申請									
	■ 死亡證明文件申請									
社政 (3)										
[6]	就業服務						W6	8	C6	Q6
[7]	社會福利津貼與補助申請服務						W7	7	C7	Q7
	■ 失業救濟津貼									
	■ 兒童津貼									
	■ 家庭津貼									
[8]	保護令申請服務						W8	1	C8	Q8
[9]	兒童照護服務						W9	1	C9	Q9
役政 (5)										
[10]	兵役服務						W10	1	C10	Q10
警政 (6)										
[11]	報案服務						W11	3	C11	Q11
營建 (7)										
[12]	建照申請服務						W12	2	C12	Q12
外交 (9)										
[13]	護照申請服務						W13	3	C13	Q13
財政 (11)										
[14]	報稅服務						W14	8	C14	Q14
交通運輸 (15)										
[15]	駕駛執照申請服務						W15	2	C15	Q15
[16]	汽車登記服務						W16	4	C16	Q16
[17]	交通罰款繳交服務						W17	1	C17	Q17
健康醫療 (16)										
[18]	醫療預約掛號服務						W18	3	C18	Q18
[19]	全民健康保險服務						W19	1	C19	Q19
環境資源 (17)										
[20]	水電申辦服務						W20	1	C20	Q20
	■ 水									
	■ 電									
藝術文化 (19)										
[21]	公共圖書館資訊查詢服務						W21	2	C21	Q21
Ra	Rb	權重乘積和 $WR = \sum_{i=1}^{21} W_i \times [Q_i Ra + (1 - Q_i) \times Rb]$							WR	
累計總分 $X = \sum_{i=1}^{21} C_i \times [Q_i Ra + (1 - Q_i) \times Rb]$ (0 X 4*WR)									X	
正規化總分 $Y = 100 \times X / (4 \times WR)$ (滿分=100)									Y	
優異(Y 75)		良好(Y 50)		普通(Y 25)		不佳(Y <25)				

表 4-7 電子化政府公共服務項目評估量表_基本版+項目權重+業務權重使用說明：

- 公共服務項目給分 (L_i): i 代表 1 至 21 項公共服務。評估者依據研究定義分析 21 項公共服務目前透過線上提供的情形，在量表對應的 L_i 處填入層次，以表 4-7 的「1. 選舉申請服務」為例，若該項服務提供至層次 3 則給予 3 分；若該項服務目前完全沒有相關的電子化資訊，則給 0。
- 項目權重 (W_i): 評估者可依評估需求分別給予每項公共服務權重 W_i 。
 - 建議權重：本研究依據第三章表 3-9 重要公共服務項目名稱給定列表裡提供此 21 項公共服務的電子化政府數目作為建議權重，其中提供該項服務的國家若包含「歐盟」，考量其為歐盟執委會經評估為各會員國所提出之基本公共服務項目，本研究因而將權重計為 2。
- 總分 (C_i):
 - 一般公共服務：第 i 項公共服務之給分 L_i 與該項目權重 W_i 之乘積即為總分 C_i 。
 - 包含子項目之公共服務：若某 i 項公共服務含有子項目，則先分別評估子項目，如表 4-7「5. 出生、結婚、死亡證明文件申請服務」包含 3 個子項目，給分部份則先除以子項的數目，3 個子項目的分數相加後，再乘以第 i 項之項目權重即為總分 C_i 。
- 業務範圍 (Q_i): Q_i 用於檢視第 i 項服務是否屬於「評估對象」(中央政府或地方政府)的業務範圍，若第 i 項服務屬於評估對象之業務範圍，則 Q_i 以 1 表示；反之以 0 表示。評估者有公共服務項目直接負責單位的考量，則可給予 R_a 及 R_b 兩種權重，以顯示其差異。
- 權重乘積和 (WR): 公式 $WR = \sum_{i=1}^{21} W_i \times [Q_i R_a + (1 - Q_i) \times R_b]$ 用以計算 21 個項目權重 W_i 分別乘以該項 Q_i 給定業務範圍權重 (R_a 或 R_b) 之總和。
- 累計總分 (X): 公式 $X = \sum_{i=1}^{21} C_i \times [Q_i R_a + (1 - Q_i) \times R_b]$ ，當 Q_i 為 1 則乘以權重 R_a ，若 Q_i 為 0 則乘以權重 R_b ，公式表示 21 個 i 項的總分 C_i 與該項 Q_i 給定的權重 (R_a 或 R_b) 乘積之總和，即為累計總分 X 。
- 正規化總分 (Y): 由於 X 為各項目依據業務權重加權過後的總分，必須標準化權數，同時為能達到易於辨識百分比比例，並與其他量表之得分相互比較的目的，因此以公式 $Y = 100 \times X / (4 \times WR)$ 計算滿分為 100 的正規化總分，四捨五入取至小數第一位。

表 4- 8 電子化政府公共服務項目評估量表_基本版+項目權重+業務權重+連結權重

[i]	電子化政府公共服務項目	Level (Li)					連結權重(Di)	項目權重(Wi)	總分(Ci=LiDiWi)	業務範圍(Qi)	
		0	1	2	3	4					
民政 (1)											
[1]	選舉申請服務						D1	W1	3	C1	Q1
戶政 (2)											
[2]	地址變更服務						D2	W2	5	C2	Q2
[3]	戶口註冊服務						D3	W3	1	C3	Q3
[4]	身分證申請服務						D4	W4	3	C4	Q4
[5]	出生、結婚、死亡證明文件申請服務						D5	W5	3	C5	Q5
	■ 出生證明文件申請										
	■ 結婚證明文件申請										
	■ 死亡證明文件申請										
社政 (3)											
[6]	就業服務						D6	W6	8	C6	Q6
[7]	社會福利津貼與補助申請服務						D7	W7	7	C7	Q7
	■ 失業救濟津貼										
	■ 兒童津貼										
	■ 家庭津貼										
[8]	保護令申請服務						D8	W8	1	C8	Q8
[9]	兒童照護服務						D9	W9	1	C9	Q9
役政 (5)											
[10]	兵役服務						D10	W10	1	C10	Q10
警政 (6)											
[11]	報案服務						D11	W11	3	C11	Q11
營建 (7)											
[12]	建照申請服務						D12	W12	2	C12	Q12
外交 (9)											
[13]	護照申請服務						D13	W13	3	C13	Q13
財政 (11)											
[14]	報稅服務						D14	W14	8	C14	Q14
交通運輸 (15)											
[15]	駕駛執照申請服務						D15	W15	2	C15	Q15
[16]	汽車登記服務						D16	W16	4	C16	Q16
[17]	交通罰款繳交服務						D17	W17	1	C17	Q17
健康醫療 (16)											
[18]	醫療預約掛號服務						D18	W18	3	C18	Q18
[19]	全民健康保險服務						D19	W19	1	C19	Q19
環境資源 (17)											
[20]	水電申辦服務						D20	W20	1	C20	Q20
	■ 水										
	■ 電										
藝術文化 (19)											
[21]	公共圖書館資訊查詢服務						D21	W21	2	C21	Q21
Ra	Rb	權重乘積和 $WR = \sum_{i=1}^{21} W_i \times [Q_i Ra + (1 - Q_i) \times Rb]$							WR		
累計總分 $X = \sum_{i=1}^{21} C_i \times [Q_i Ra + (1 - Q_i) \times Rb]$ (0 X 4*WR)									X		
正規化總分 $Y = 100 \times X / (4 \times WR)$ (滿分=100)									Y		
優異(Y 75)		良好(Y 50)		普通(Y 25)		不佳(Y<25)					

表 4-8 電子化政府公共服務項目評估量表_基本版+項目權重+業務權重+連結權重使用說明：

- 公共服務項目給分 (L_i): i 代表 1 至 21 項公共服務。評估者依據研究定義分析 21 項公共服務目前透過線上提供的情形，在量表對應的 L_i 處填入層次，以表 4-8 的「1. 選舉申請服務」為例，若該項服務提供至層次 3 則給予 3 分；若該項服務目前完全沒有相關的電子化資訊，則給 0。
- 連結權重 (D_i): 即第 i 項公共服務的連結位於電子化政府入口網站的哪一層級。若評估者在首頁的分類架構下，即第一層分類架構下找到該項公共服務，則 D_i 為 1；若該項公共服務連結位於第一層分類架構下的分類，即第二層分類架構下，則 D_i 為 1/2，依此類推。
- 項目權重 (W_i): 評估者可依評估需求分別給予每項公共服務權重 W_i 。
 - 建議權重：本研究依據第三章表 3-9 重要公共服務項目名稱給定列表裡提供此 21 項公共服務的電子化政府數目作為建議權重，提供該項服務的國家若包含「歐盟」，考量其為歐盟執委會經評估為各會員國所提出之基本公共服務項目，本研究因而將權重計為 2。
- 總分 (C_i):
 - 一般公共服務：第 i 項公共服務之給分以及該項目之連結權重與項目權重之乘積 $L_i \cdot D_i \cdot W_i$ 即為總分 C_i 。
 - 包含子項目之公共服務：若某 i 項公共服務含有子項目，則先分別評估子項目，如表 4-8「5. 出生、結婚、死亡證明文件申請服務」包含 3 個子項目，給分部份則先除以子項的數目，3 個子項目的分數相加後，再乘以第 i 項之連結權重和項目權重即為總分 C_i 。
- 業務範圍 (Q_i): Q_i 用於檢視第 i 項服務是否屬於「評估對象」(中央政府或地方政府)的業務範圍，若第 i 項服務屬於評估對象之業務範圍，則 Q_i 以 1 表示；反之以 0 表示。評估者有公共服務項目直接負責單位的考量，則可給予 R_a 及 R_b 兩種權重，以顯示其差異。
- 權重乘積和 (WR): 公式 $WR = \sum_{i=1}^{21} W_i \times [Q_i R_a + (1 - Q_i) \times R_b]$ 用以計算 21 個項目權重 W_i 分別乘以該項 Q_i 給定業務範圍權重 (R_a 或 R_b) 之總和。
- 累計總分 (X): 公式 $X = \sum_{i=1}^{21} C_i \times [Q_i R_a + (1 - Q_i) \times R_b]$ ，當 Q_i 為 1 則乘以權重 R_a ，若 Q_i 為 0 則乘以權重 R_b ，公式表示 21 個 i 項的總分 C_i 與該項 Q_i 給定的權重 (R_a 或 R_b) 乘積之總和，即為累計總分 X 。
- 正規化總分 (Y): 由於 X 為各項目依據業務權重加權過後的總分，必須標準化權數，同時為能達到易於辨識百分比例，並與其他量表之得分相互比較的目的，以公式 $Y = 100 \times X / (4 \times WR)$ 計算滿分為 100 的正規化總分，四捨五入取至小數第一位。

第一節 臺灣電子化政府入口網之評估

臺灣電子化政府入口網 (<http://www.gov.tw>)，目前為臺灣中央政府的入口網站，由行政院研究發展考核委員會建置維護。入口網站除了提供中央政府所屬業務範圍之服務項目與相關資訊外，亦有各地方政府、各類重要服務與資訊的連結。網站內容包羅萬象，2004年2月改版後更於首頁「申辦服務」下增加了「通用分類」、「機關分類」以及「e生e事」三種分類方式，讓使用者能更直觀的依照個人需求取得所需資訊。電子化政府入口網站也提供個人化服務，使用者以帳號密碼登錄，可自訂登錄畫面。此外，入口網站除了基本版本，更為兒童、學生、老人、偏遠、企業、公務員以及個人共7類使用群設計不同的版本，提供使用者多元管道利用網站。以下為網站21項公共服務的評估說明。

1. 選舉申請服務：資訊提供層次 (Level 1)

臺灣電子化政府入口網站「機關網站」下「民事務」類的「選舉」提供中央選舉委員會網站的連結，網站內容包含選舉事務相關資訊與歷屆公職選舉資料查詢等。至於公民「電子選舉」之申請、註冊等相關服務目前並無提供。

(<http://www.cec.gov.tw>，民93年2月18日)

2. 地址變更服務：資訊提供層次 (Level 1)

地址變更乃屬各地方政府之業務，臺灣電子化政府入口網站於「機關網站」下「民事務」之「戶政」及「戶籍」類提供各縣市之戶政機關連結；首頁「申辦服務」下「內政族群」類的「戶政」【通用分類】類與「申辦服務」下的「搬家」【e生e事分類】亦提供住址變更服務的連結。

(戶政，<http://www.gov.tw/CLASS/BR/0/2000>)

3. 戶口註冊服務：資訊提供層次 (Level 1)

出生登記或更改姓名屬於各地方政府戶政機關之業務，臺灣電子化政府入口網站「申辦服務」下「內政族群」類的「戶政」【通用分類】與「申辦服務」下的「新生兒」【e生e事分類】服務，提供各縣市戶政機關的服務連結，民眾可經此取得相關資訊。

(戶政，<http://www.gov.tw/CLASS/BR/0/2000>)

4. 身分證申請服務：資訊提供層次 (Level 1)

身分證申請屬於各地方政府戶政機關之業務，臺灣電子化政府入口網站「申辦服務」下「內政族群」類的「戶政」【通用分類】類類提供各縣

市戶政機關的身分證申請連結，民眾可經此取得相關資訊。

(戶政，<http://www.gov.tw/CLASS/BR/0/2000>)

5. 出生、結婚、死亡證明文件申請服務。

出生、結婚及死亡證明文件申請屬於各地方政府戶政機關之業務，臺灣電子化政府入口網站「申辦服務」下「內政族群」類的「戶政」或「民政」【通用分類】類，提供相關資訊與服務，民眾可連結至各縣市戶政機關的網站。

(內政族群，<http://www.gov.tw/CLASS/BR/0>)

- 出生證明文件申請：資訊提供層次 (Level 1)
- 結婚證明文件申請：資訊提供層次 (Level 1)
- 死亡證明文件申請：資訊提供層次 (Level 1)

6. 就業服務：交易處理層次 (Level 4)

臺灣電子化政府入口網站「申辦服務」的主題服務直接提供求才求職的連結，「申辦服務」下「衛生勞工」類的「就業服務」【通用分類】與「申辦服務」下的「就業」【e 生 e 事分類】服務，均提供相關資訊與服務，可連結至經濟部 行政院青年輔導委員會、行政院勞工委員會等建置的求職求才資料庫。網站提供線上學習功能、職涯規劃、求職與求才等服務，利用線上互動式資料庫可學習電腦、語言、管理各類課程；也可參考職能探索測驗結果規劃個人職業生涯；使用者可線上搜尋符合個人所需之工作機會，登錄履歷資料至人才資料庫，系統比對資料後將提供使用者符合條件之工作機會，求才單位亦可透過線上回覆訊息予使用者。

(求職求才，<http://www.gov.tw/CLASS/BR/0/7000/7800>；就業服務，<http://www.gov.tw/CLASS/BR/0/7000>)

7. 社會福利津貼與補助申請服務。

社會福利津貼與補助申請屬於各地方政府社政機關之業務，臺灣電子化政府入口網站「申辦服務」下「內政族群」類「社會事務」及其下的「社會福利」類【通用分類】提供相關補助申請服務；首頁「申辦服務」下「公民事務」之「社會救助」、「社會福利」類【機關分類】則提供各縣市社會局網站連結，民眾可經此取得相關資訊。

(社會福利，<http://www.gov.tw/CLASS/BR/0/2000/2500>)

- 失業救濟津貼：資訊提供層次 (Level 1)
- 兒童津貼：資訊提供層次 (Level 1)
- 家庭津貼：資訊提供層次 (Level 1)

8. 保護令申請服務：單向互動層次 (Level 2)

民眾聲請保護經由法院裁定後核發，地方法院隸屬司法院，從臺灣電子化政府入口網站「法律司法」下「司法」類可連結至司法院及各法院網站。目前提供聲請狀下載，其餘程序必須至相關單位辦理。

(司法 , http://search2.taiwan.gov.tw/info_1027/siteindex/DispSiteCat.jsp?cid=9651)

9. 兒童照護服務：資訊提供層次 (Level 1)

兒童照護屬於各地方政府社政機關之業務，臺灣電子化政府入口網站「申辦服務」下「內政族群」類「社會事務」及其下的「社會福利」類【通用分類】提供有關兒童照護的服務連結；入口網首頁「公民事務」下「社會救助」、「社會福利」及「社會事務」等類亦提供各縣市社會局網站連結，民眾可經此取得相關資訊。

(社會事務 , <http://www.gov.tw/CLASS/BR/0/2000>)

10. 兵役服務：資訊提供層次 (Level 1)

兵役相關服務如國民兵身分證證明書、退伍令、免役證明書申請等屬各地方役政機關之業務，臺灣電子化政府入口網站「申辦服務」下「內政族群」的「役政」類與其下的「兵役」【通用分類】類，以及「申辦服務」下的「兵役」【e生e事分類】均提供兵役相關服務；首頁「公民事務」下「兵役」類則連結至各役政機關網站，民眾可經此取得相關資訊。

(兵役 , <http://www.gov.tw/CLASS/BR/3> ; 役政 , <http://www.gov.tw/CLASS/BR/0/2000>)

11. 報案服務：交易處理層次 (Level 4)

臺灣電子化政府入口網站「公共安全」下「警察」、「犯罪防治」、「調查」與「警政」類中，提供內政部警政署所轄各縣市警察機關之連結。有關申報個人財產失竊或報案部分，網站除提供相關流程資訊，亦提供線上報案服務，民眾以身分證字號及查詢識別密碼即可完成所有程序，利用網路報案視為正式向警察機關報案。

(網路報案作業 , <http://c2pp.tmpd.gov.tw/html/all.html>)

12. 建照申請服務：資訊提供層次 (Level 1)

建築執照核發屬於各地方政府營建、工務機關之建築管理業務，臺灣電子化政府入口網站「地區地方」或「政府機關」大類下提供各縣市政府相關網站之連結，民眾可經此取得所需資訊。

13. 護照申請服務：單向互動層次 (Level 2)

臺灣電子化政府入口網站「國家民族」下「外交」類提供外交部領事事務局全球資訊網之連結；首頁「申辦服務」下「國家外交」的「外交」類【通用分類】與「申辦服務」下的「旅遊」【e生e事分類】可連結至各類護照申請服務，目前提供申請流程、須知等相關資訊及表單下載。
(普通護照，<http://www.gov.tw/CLASS/BR/0/1000/1300>)

14. 報稅服務：交易處理層次 (Level 4)

民眾由臺灣電子化政府入口網站「機關網站」下「公民事務」類的「所得稅」，或直接由首頁「申辦服務」的主題服務可直接連結至網路報繳稅的各項服務；「申辦服務」下的「網路繳費機制」【通用分類】或「繳費」【e生e事分類】，亦提供財政部網路報繳稅連結。在個人綜合所得稅申報部分，提供「網際網路申報程式」下載。民眾透過線上可計算與申報稅目，利用「GCA 憑證」、內政部核發之「自然人憑證 IC 卡」或「身分證統一編號與戶口名簿戶號」進行網路報繳稅。目前除「身分證統一編號與戶口名簿戶號」僅可上傳申報資料，民眾可利用其他兩種憑證透過線上完成交易，亦可查詢個人以往的繳稅記錄。

(繳費，<http://www.gov.tw/CLASS/BR/3>；財政部網路報繳稅，<http://www.gov.tw/CLASS/BR/index5.htm>，民 93 年 2 月 17 日)

15. 駕駛執照申請服務：單向互動層次 (Level 2)

臺灣電子化政府入口網站「申辦服務」下「交通運輸」類的「路政」【通用分類】；亦可由首頁「申辦服務」下「買賣車子」【e生e事分類】連結至考照報名、駕照申請、換發等服務。駕照筆試與取得駕駛執照等駕照管理服務屬交通部公路總局的業務範圍，目前公路總局建置「電子公路監理網」(<http://www.mvdis.gov.tw/>)，提供線上申辦服務，自 89 年 10 月 31 日起，民眾可線上查詢與預約汽車路考時間，至於辦理駕照，目前只提供表單下載，如汽車駕駛執照登記書，民眾下載列印表單填寫後，仍須持表單至監理單位完成其餘程序。

(公路監理，<http://www.mvdis.gov.tw>；買賣車子 <http://www.gov.tw/CLASS/BR/3/55/>)

16. 汽車登記服務：雙向互動層次 (Level 3)

臺灣電子化政府入口網站「申辦服務」下「交通運輸」類的「路政」【通用分類】；「申辦服務」下「買賣車子」【e生e事分類】均能連結至電子公路監理網提供的各項汽車登記服務，包含汽車牌照、汽車行車執照等車輛牌照業務申辦，民眾利用內政部「政府憑證管理中心」核發的憑證，即可透過網路申辦車輛行照換發、補發等項目，唯監理

機關一律以「掛號信寄回」，目前尚未能透過網路完成所有程序。
(公路監理，<http://www.mvdis.gov.tw>；買賣車子 <http://www.gov.tw/CLASS/BR/3/55/>)

17. 交通罰款繳交服務：交易處理層次 (Level 4)

臺灣電子化政府入口網站「申辦服務」下的「網路繳費機制」【通用分類】或「繳費」【e生e事分類】均提供交通違規罰鍰繳納連結，民眾可透過網路以信用卡或金融卡付費方式完成交通罰款繳納。

(公路監理網網路繳費，<http://www.gov.tw/CLASS/BR/index5.htm>；繳費，<http://www.gov.tw/CLASS/BR/3/49>)

18. 醫療預約掛號服務：交易處理層次 (Level 4)

臺灣電子化政府入口網站「申辦服務」的主題服務直接提供網路掛號服務，提供各縣市醫院、醫學中心、門診中心的網路掛號連結；由「申辦服務」下「衛生勞工」類的「醫院」【通用分類】或「申辦服務」下的「就醫」【e生e事分類】服務，亦可連結至大學附設醫院、榮民軍醫院、行政院衛生署醫院及各縣市立醫院。直屬中央政府的醫療單位如三軍總醫院、行政院衛生署醫院等均提供網路預約掛號服務，民眾透過線上以身分證字號預約、取消掛號，完成服務。但目前中央健保局各聯合門診中心尚無提供網路預約掛號
(http://www.gov.tw/CLASS/BR/a4_a.htm；<http://www.gov.tw/CLASS/BR/0/7000>)

19. 全民健康保險服務：單向互動層次 (Level 2)

臺灣電子化政府入口網站「申辦服務」下「衛生勞工」類的「全民健康保險」【通用分類】；或「申辦服務」下的「保險」【e生e事分類】服務，提供有關全民健康保險的服務與中央健康保險局分區網站及聯合門診中心連結。目前提供民眾各類健保申請表單之下載列印，如投保申報表、退費申請書、重大傷病證明申請書等，民眾列印出表單填寫後須以人工方式完成其餘程序。至於健保費繳納部分，被保險人先繳交給投保單位，再由其轉交給健保局；地區人口的保費則直接由被保險人繳交給代收健保費的金融機構或由金融機構代為轉帳扣繳，並非由健保局直接處理。

(保險，<http://www.gov.tw/CLASS/BR/3>；全民健康保險，<http://www.gov.tw/CLASS/BR/0/7000>)

20. 水電申辦服務

■ 水：交易處理層次 (Level 4)

臺灣電子化政府入口網站「申辦服務」的「經濟建設」類下「國營事業」【通用分類】提供自來水的相關服務；民眾由首頁「申辦服務」下的「網路繳費機制」或「申辦服務」下「水電申辦」類【e 生 e 事分類】均可連結至臺北市自來水事業處或台灣省自來水水公司的網路繳費服務。目前提供自來水之停用、復用、過戶、繳費證明等線上服務，並可透過與之簽約的科技公司以信用卡付費方式完成水費繳交。

(國營事業, <http://www.gov.tw/CLASS/BR/0/3000>; 網路繳費機制, <http://www.gov.tw/CLASS/BR/index5.htm>)

■ 電：交易處理層次 (Level 4)

臺灣電子化政府入口網站「申辦服務」下的「網路繳費機制」, 提供臺灣電力公司網路繳費連結；民眾由「申辦服務」下「經濟建設」的「能源」類下的「電力」【通用分類】或「申辦服務」下「水電申辦」類【e 生 e 事分類】亦可取得用電的相關資訊, 包括申請新增設用電、暫停或廢止用電、臨時用電等線上服務, 並可透過臺電連線至與之合作的網路銀行, 在該網路銀行之帳戶扣款完成電費繳交

(國營事業, <http://www.gov.tw/CLASS/BR/0/3000>; 網路繳費機制, <http://www.gov.tw/CLASS/BR/index5.htm>)

21. 公共圖書館資訊查詢服務：雙向互動層次 (Level 3)

臺灣電子化政府入口網站「申辦服務」下「教育體育」下「教育行政」類【通用分類】或「申辦服務」下「就學」類【e 生 e 事分類】提供圖書館的連結或服務, 但未包含全國所有圖書館, 亦可由首頁的「生活資訊」之「書香資訊」取得圖書館連結。公共圖書館如隸屬教育部的國立中央圖書館臺灣分館、隸屬行政院文化建設委員會的國立臺中圖書館等, 目前提供使用者透過網路查詢圖書館公用目錄系統, 並有線上預約的功能。

(書香資訊, http://www.gov.tw/PUBLIC_COM/a01.php3?main=BOOK; 就學, <http://www.gov.tw/CLASS/BR/3>)

臺灣電子化政府入口網站評估結果請參見表 4-9 至表 4-16。

表 4-9 臺灣電子化政府入口網公共服務項目評估量表_基本版

[i]	電子化政府公共服務項目	Level (Li)					總分(Ci=Li)	
		0	1	2	3	4		
民政 (1)								
[1]	選舉申請服務		1				C1	1
戶政 (2)								
[2]	地址變更服務		1				C2	1
[3]	戶口註冊服務		1				C3	1
[4]	身分證申請服務		1				C4	1
[5]	出生、結婚、死亡證明文件申請服務						C5	1
	■ 出生證明文件申請		1/3					
	■ 結婚證明文件申請		1/3					
	■ 死亡證明文件申請		1/3					
社政 (3)								
[6]	就業服務					4	C6	4
[7]	社會福利津貼與補助申請服務						C7	1
	■ 失業救濟津貼		1/3					
	■ 兒童津貼		1/3					
	■ 家庭津貼		1/3					
[8]	保護令申請服務			2			C8	2
[9]	兒童照護服務		1				C9	1
役政 (5)								
[10]	兵役服務		1				C10	1
警政 (6)								
[11]	報案服務					4	C11	4
營建 (7)								
[12]	建照申請服務		1				C12	1
外交 (9)								
[13]	護照申請服務			2			C13	2
財政 (11)								
[14]	報稅服務					4	C14	4
交通運輸 (15)								
[15]	駕駛執照申請服務			2			C15	2
[16]	汽車登記服務				3		C16	3
[17]	交通罰款繳交服務					4	C17	4
健康醫療 (16)								
[18]	醫療預約掛號服務					4	C18	4
[19]	全民健康保險服務			2			C19	2
環境資源 (17)								
[20]	水電申辦服務						C20	4
	■ 水					4/2		
	■ 電					4/2		
藝術文化 (19)								
[21]	公共圖書館資訊查詢服務			3			C21	3
累計總分 $X = \sum_{i=1}^{21} C_i$ (0 X 84)							X	47
正規化總分 $Y = X1 \times 100 / 84 = 55.9523$ (滿分=100)							Y	56.0
優異(Y 75)		良好(Y 50)		普通(Y 25)		不佳(Y <25)		

表 4- 10 臺灣電子化政府入口網公共服務項目評估量表_基本版+連結權重

[i]	電子化政府公共服務項目	Level (Li)					連結權重 (Di)		總分 (Ci=LiDi)	
		0	1	2	3	4				
民政 (1)										
[1]	選舉申請服務		1				D1	1/3	C1	1*1/3=1/3
戶政 (2)										
[2]	地址變更服務		1				D2	1/2	C2	1*1/2=1/2
[3]	戶口註冊服務		1				D3	1/2	C3	1*1/2=1/2
[4]	身分證申請服務		1				D4	1/3	C4	1*1/3=1/3
[5]	出生、結婚、死亡證明文件申請服務						D5	1/3	C5	(3*1/3)/3=1/3
	■ 出生證明文件申請		1/3							
	■ 結婚證明文件申請		1/3							
	■ 死亡證明文件申請		1/3							
社政 (3)										
[6]	就業服務					4	D6	1	C6	4*1=4
[7]	社會福利津貼與補助申請服務						D7	1/3	C7	(3*1/3)/3=1/3
	■ 失業救濟津貼		1/3							
	■ 兒童津貼		1/3							
	■ 家庭津貼		1/3							
[8]	保護令申請服務			2			D8	1/2	C8	2*1/2=1
[9]	兒童照護服務		1				D9	1/2	C9	1*1/2=1/2
役政 (5)										
[10]	兵役服務		1				D10	1/2	C10	1*1/2=1/2
警政 (6)										
[11]	報案服務					4	D11	1/2	C11	4*1/2=2
營建 (7)										
[12]	建照申請服務		1				D12	1	C12	1*1=1
外交 (9)										
[13]	護照申請服務			2			D13	1/2	C13	1*1/2=1
財政 (11)										
[14]	報稅服務					4	D14	1	C14	4*1=4
交通運輸 (15)										
[15]	駕駛執照申請服務			2			D15	1/2	C15	2*1/2=1
[16]	汽車登記服務				3		D16	1/2	C16	3*1/2=3/2
[17]	交通罰款繳交服務					4	D17	1/2	C17	4*1/2=2
健康醫療 (16)										
[18]	醫療預約掛號服務					4	D18	1	C18	4*1=4
[19]	全民健康保險服務			2			D19	1/2	C19	2*1/2=1
環境資源 (17)										
[20]	水電申辦服務						D20	1/2	C20	(8*1/2)/2=2
	■ 水					4/2				
	■ 電					4/2				
藝術文化 (19)										
[21]	公共圖書館資訊查詢服務				3		D21	1/2	C21	3*1/2=3/2
累計總分 $X = \sum_{i=1}^{21} C_i$ (0 X 84)									X	88/3
正規化總分 $Y = X \times 100 / 84 = 34.9206$ (滿分=100)									Y	34.9

優異(Y 75)		良好(Y 50)		普通(Y 25)		不佳(Y <25)	
----------	--	----------	--	----------	--	-----------	--

表 4- 11 臺灣電子化政府入口網公共服務項目評估量表_基本版+項目權重

[i]	電子化政府公共服務項目	Level (Li)					項目權重 (Wi)		總分 (Ci=LiWi)		
		0	1	2	3	4					
民政 (1)											
[1]	選舉申請服務		1				W1	3	3	C1	1*3=3
戶政 (2)											
[2]	地址變更服務		1				W2	5	5	C2	1*5=5
[3]	戶口註冊服務		1				W3	1	1	C3	1*1=1
[4]	身分證申請服務		1				W4	3	3	C4	1*3=3
[5]	出生、結婚、死亡證明文件申請服務						W5	3	3	C5	(3/3)*3=3
	■ 出生證明文件申請		1/3								
	■ 結婚證明文件申請		1/3								
	■ 死亡證明文件申請		1/3								
社政 (3)											
[6]	就業服務					4	W6	8	8	C6	4*8=32
[7]	社會福利津貼與補助申請服務						W7	7	7	C7	(3/3)*7=7
	■ 失業救濟津貼		1/3								
	■ 兒童津貼		1/3								
	■ 家庭津貼		1/3								
[8]	保護令申請服務			2			W8	1	1	C8	2*1=2
[9]	兒童照護服務		1				W9	1	1	C9	1*1=1
役政 (5)											
[10]	兵役服務		1				W10	1	1	C10	1*1=1
警政 (6)											
[11]	報案服務					4	W11	3	3	C11	4*3=12
營建 (7)											
[12]	建照申請服務		1				W12	2	2	C12	1*2=2
外交 (9)											
[13]	護照申請服務			2			W13	3	3	C13	2*3=6
財政 (11)											
[14]	報稅服務					4	W14	8	8	C14	4*8=32
交通運輸 (15)											
[15]	駕駛執照申請服務			2			W15	2	2	C15	2*2=4
[16]	汽車登記服務				3		W16	4	4	C16	3*4=12
[17]	交通罰款繳交服務					4	W17	1	1	C17	4*1=4
健康醫療 (16)											
[18]	醫療預約掛號服務					4	W18	3	3	C18	4*3=12
[19]	全民健康保險服務			2			W19	1	1	C19	2*1=2
環境資源 (17)											
[20]	水電申辦服務						W20	1	1	C20	(8/2)*1=4
	■ 水					4/2					
	■ 電					4/2					
藝術文化 (19)											
[21]	公共圖書館資訊查詢服務				3		W21	2	2	C21	3*2=6
項目權重和 $WS = \sum_{i=1}^{21} W_i$		WS	63	累計總分 $X = \sum_{i=1}^{21} C_i$ (0 X 4*WS)						X	154
正規化總分 $Y = 100 \times [X / (4 \times WS)] = 100 * (154 / 4 * 63) = 61.1111$ (滿分=100)										Y	61.1

優異(Y 75)	良好(Y 50)	普通(Y 25)	不佳(Y <25)
----------	----------	----------	-----------

表 4- 12 臺灣電子化政府入口網公共服務項目評估量表_基本版+項目權重+連結權重

[i]	電子化政府公共服務項目	Level (Li)					連結權重 (Di)	項目權重 (Wi)			總分 (Ci=LiDiWi)		
		0	1	2	3	4		建議權重					
民政 (1)													
[1]	選舉申請服務		1				D1	1/3	W1	3	3	C1	1/3*3=1
戶政 (2)													
[2]	地址變更服務		1				D2	1/2	W2	5	5	C2	1/2*5=5/2
[3]	戶口註冊服務		1				D3	1/2	W3	1	1	C3	1/2*1=1/2
[4]	身分證申請服務		1				D4	1/3	W4	3	3	C4	1/3*3=1
[5]	出生、結婚、死亡證明文件申請服務						D5	1/3	W5	3	3	C5	1/3*3=1
	■ 出生證明文件申請		1/3										
	■ 結婚證明文件申請		1/3										
	■ 死亡證明文件申請		1/3										
社政 (3)													
[6]	就業服務					4	D6	1	W6	8	8	C6	4*8=32
[7]	社會福利津貼與補助申請服務						D7	1/3	W7	7	7	C7	1/3*7=7/3
	■ 失業救濟津貼		1/3										
	■ 兒童津貼		1/3										
	■ 家庭津貼		1/3										
[8]	保護令申請服務			2			D8	1/2	W8	1	1	C8	1*1=1
[9]	兒童照護服務		1				D9	1/2	W9	1	1	C9	1/2*1=1/2
役政 (5)													
[10]	兵役服務		1				D10	1/2	W10	1	1	C10	1/2*1=1/2
警政 (6)													
[11]	報案服務					4	D11	1/2	W11	3	3	C11	2*3=6
營建 (7)													
[12]	建照申請服務		1				D12	1	W12	2	2	C12	1*2=2
外交 (9)													
[13]	護照申請服務			2			D13	1/2	W13	3	3	C13	1*3=3
財政 (11)													
[14]	報稅服務					4	D14	1	W14	8	8	C14	4*8=32
交通運輸 (15)													
[15]	駕駛執照申請服務			2			D15	1/2	W15	2	2	C15	1*2=2
[16]	汽車登記服務				3		D16	1/2	W16	4	4	C16	3/2*4=6
[17]	交通罰款繳交服務					4	D17	1/2	W17	1	1	C17	2*1=2
健康醫療 (16)													
[18]	醫療預約掛號服務					4	D18	1	W18	3	3	C18	4*3=12
[19]	全民健康保險服務			2			D19	1/2	W19	1	1	C19	1*1=1
環境資源 (17)													
[20]	水電申辦服務						D20	1/2	W20	1	1	C20	2*1=2
	■ 水				4/2								
	■ 電				4/2								
藝術文化 (19)													
[21]	公共圖書館資訊查詢服務				3		D21	1/2	W21	2	2	C21	3/2*2=3
項目權重和 $WS = \sum_{i=1}^{21} W_i$		WS	63	累計總分 $X = \sum_{i=1}^{21} C_i$ (0 X 4*WS)							X	256/3	
正規化總分 $Y = 100 \times [X / (4 \times WS)] = 33.8624$ (滿分=100)											Y	33.9	

優異(Y 75)		良好(Y 50)		普通(Y 25)		不佳(Y <25)	
----------	--	----------	--	----------	--	-----------	--

表 4- 13 臺灣電子化政府入口網公共服務項目評估量表_基本版+業務權重

[i]	電子化政府公共服務項目					Level (Li)					總分 (Ci=Li)	業務範圍(Qi)			
						0	1	2	3	4					
民政 (1)															
[1]	選舉申請服務						1					C1	1	Q1	1
戶政 (2)															
[2]	地址變更服務						1					C2	1	Q2	0
[3]	戶口註冊服務						1					C3	1	Q3	0
[4]	身分證申請服務						1					C4	1	Q4	0
[5]	出生、結婚、死亡證明文件申請服務											C5	1	Q5	0
	■ 出生證明文件申請						1/3								
	■ 結婚證明文件申請						1/3								
	■ 死亡證明文件申請						1/3								
社政 (3)															
[6]	就業服務									4		C6	4	Q6	1
[7]	社會福利津貼與補助申請服務											C7	1	Q7	0
	■ 失業救濟津貼						1/3								
	■ 兒童津貼						1/3								
	■ 家庭津貼						1/3								
[8]	保護令申請服務							2				C8	2	Q8	1
[9]	兒童照護服務						1					C9	1	Q9	0
役政 (5)															
[10]	兵役服務						1					C10	1	Q10	0
警政 (6)															
[11]	報案服務									4		C11	4	Q11	1
營建 (7)															
[12]	建照申請服務						1					C12	1	Q12	0
外交 (9)															
[13]	護照申請服務							2				C13	2	Q13	1
財政 (11)															
[14]	報稅服務									4		C14	4	Q14	1
交通運輸 (15)															
[15]	駕駛執照申請服務							2				C15	2	Q15	1
[16]	汽車登記服務								3			C16	3	Q16	1
[17]	交通罰款繳交服務									4		C17	4	Q17	1
健康醫療 (16)															
[18]	醫療預約掛號服務									4		C18	4	Q18	1
[19]	全民健康保險服務							2				C19	2	Q19	1
環境資源 (17)															
[20]	水電申辦服務											C20	4	Q20	1
	■ 水									4/2					
	■ 電									4/2					
藝術文化 (19)															
[21]	公共圖書館資訊查詢服務								3			C21	3	Q21	1
Ra	2	Rb	1	業務項目數 $QS = \sum_{i=1}^{21} Q_i$										QS	13
累計總分 $X = \sum_{i=1}^{21} C_i \times [Q_i Ra + (1 - Q_i) \times Rb]$													X	86	
正規化總分 $Y = 100 \times X / \{4 \times [QS \times Ra + (21 - QS) \times Rb]\}$ (滿分=100)													Y	63.2	
優異(Y 75)			良好(Y 50)			普通(Y 25)			不佳(Y <25)						

表 4- 14 臺灣電子化政府入口網公共服務項目評估量表_基本版+業務權重+連結權重

[i]	電子化政府公共服務項目					Level (Li)					連結權重 (Di)	總分 (Ci=LiDi)	業務範圍 (Qi)			
	0	1	2	3	4											
民政 (1)																
[1]	選舉申請服務						1				D1	1/3	C1	1/3	Q1	1
戶政 (2)																
[2]	地址變更服務						1				D2	1/2	C2	1/2	Q2	0
[3]	戶口註冊服務						1				D3	1/2	C3	1/2	Q3	0
[4]	身分證申請服務						1				D4	1/3	C4	1/3	Q4	0
[5]	出生、結婚、死亡證明文件申請服務										D5	1/3	C5	1/3	Q5	0
	■ 出生證明文件申請						1/3									
	■ 結婚證明文件申請						1/3									
	■ 死亡證明文件申請						1/3									
社政 (3)																
[6]	就業服務									4	D6	1	C6	4	Q6	1
[7]	社會福利津貼與補助申請服務										D7	1/3	C7	1/3	Q7	0
	■ 失業救濟津貼						1/3									
	■ 兒童津貼						1/3									
	■ 家庭津貼						1/3									
[8]	保護令申請服務							2			D8	1/2	C8	1	Q8	1
[9]	兒童照護服務						1				D9	1/2	C9	1/2	Q9	0
役政 (5)																
[10]	兵役服務						1				D10	1/2	C10	1/2	Q10	0
警政 (6)																
[11]	報案服務									4	D11	1/2	C11	2	Q11	1
營建 (7)																
[12]	建照申請服務						1				D12	1	C12	1	Q12	0
外交 (9)																
[13]	護照申請服務							2			D13	1/2	C13	1	Q13	1
財政 (11)																
[14]	報稅服務									4	D14	1	C14	4	Q14	1
交通運輸 (15)																
[15]	駕駛執照申請服務							2			D15	1/2	C15	1	Q15	1
[16]	汽車登記服務								3		D16	1/2	C16	3/2	Q16	1
[17]	交通罰款繳交服務									4	D17	1/2	C17	2	Q17	1
健康醫療 (16)																
[18]	醫療預約掛號服務									4	D18	1	C18	4	Q18	1
[19]	全民健康保險服務							2			D19	1/2	C19	1	Q19	1
環境資源 (17)																
[20]	水電申辦服務										D20	1/2	C20	2	Q20	1
	■ 水								4/2							
	■ 電								4/2							
藝術文化 (19)																
[21]	公共圖書館資訊查詢服務								3		D21	1/2	C21	3/2	Q21	1
Ra	2	Rb	1	業務項目數 $QS = \sum_{i=1}^{21} Q_i$								QS	13			
累計總分 $X = \sum_{i=1}^{21} C_i \times [Q_i Ra + (1 - Q_i) \times Rb]$												X	164/3			
正規化總分 $Y = 100 \times X / \{4 \times [QS \times Ra + (21 - QS) \times Rb]\}$ (滿分=100)												Y	40.2			
優異(Y 75)				良好(Y 50)				普通(Y 25)				不佳(Y <25)				

表 4- 15 臺灣電子化政府入口網公共服務項目評估量表_基本版+項目權重+業務權重

[i]	電子化政府公共服務項目					Level (Li)		項目權重 (Wi)	建議權重	總分 (Ci=LiWi)	業務範圍 (Qi)					
	0	1	2	3	4											
民政 (1)																
[1]	選舉申請服務						1			W1	3	3	C1	1*3=3	Q1	1
戶政 (2)																
[2]	地址變更服務						1			W2	5	5	C2	1*5=5	Q2	0
[3]	戶口註冊服務						1			W3	1	1	C3	1*1=1	Q3	0
[4]	身分證申請服務						1			W4	3	3	C4	1*3=3	Q4	0
[5]	出生、結婚、死亡證明文件申請服務									W5	3	3	C5	(3/3)*3=3	Q5	0
	■ 出生證明文件申請						1/3									
	■ 結婚證明文件申請						1/3									
	■ 死亡證明文件申請						1/3									
社政 (3)																
[6]	就業服務								4	W6	8	8	C6	4*8=32	Q6	1
[7]	社會福利津貼與補助申請服務									W7	7	7	C7	(3/3)*7=7	Q7	0
	■ 失業救濟津貼						1/3									
	■ 兒童津貼						1/3									
	■ 家庭津貼						1/3									
[8]	保護令申請服務							2		W8	1	1	C8	2*1=2	Q8	1
[9]	兒童照護服務						1			W9	1	1	C9	1*1=1	Q9	0
役政 (5)																
[10]	兵役服務						1			W10	1	1	C10	1*1=1	Q10	0
警政 (6)																
[11]	報案服務								4	W11	3	3	C11	4*3=12	Q11	1
營建 (7)																
[12]	建照申請服務						1			W12	2	2	C12	1*2=2	Q12	0
外交 (9)																
[13]	護照申請服務							2		W13	3	3	C13	2*3=6	Q13	1
財政 (11)																
[14]	報稅服務								4	W14	8	8	C14	4*8=32	Q14	1
交通運輸 (15)																
[15]	駕駛執照申請服務							2		W15	2	2	C15	2*2=4	Q15	1
[16]	汽車登記服務								3	W16	4	4	C16	3*4=12	Q16	1
[17]	交通罰款繳交服務								4	W17	1	1	C17	4*1=4	Q17	1
健康醫療 (16)																
[18]	醫療預約掛號服務								4	W18	3	3	C18	4*3=12	Q18	1
[19]	全民健康保險服務							2		W19	1	1	C19	2*1=2	Q19	1
環境資源 (17)																
[20]	水電申辦服務									W20	1	1	C20	(8/2)*1=4	Q20	1
	■ 水								4/2							
	■ 電								4/2							
藝術文化 (19)																
[21]	公共圖書館資訊查詢服務								3	W21	2	2	C21	3*2=6	Q21	1
Ra	2	Rb	1	權重乘積和 $WR = \sum_{i=1}^{21} W_i \times [Q_i Ra + (1 - Q_i) \times Rb]$					WR	103						
累計總分 $X = \sum_{i=1}^{21} C_i \times [Q_i Ra + (1 - Q_i) \times Rb]$ (0 X 4*WR)										X	285					
正規化總分 $Y = 100 \times X / (4 \times WR) = 69.1748$ (滿分=100)										Y	69.2					
優異(Y 75)			良好(Y 50)			普通(Y 25)			不佳(Y <25)							

表 4- 16 臺灣電子化政府入口網公共服務項目評估量表_基本版+項目權重+業務權重+連結權重

[i]	電子化政府公共服務項目					Level (Li)		連結權重(Di)	項目權重 (Wi)		總分 (Ci=LiDiWi)	業務範圍 (Qi)					
	0	1	2	3	4												
民政 (1)																	
[1]	選舉申請服務					1			D1	1/3	W1	3	3	C1	1/3*3=1	Q1	1
戶政 (2)																	
[2]	地址變更服務					1			D2	1/2	W2	5	5	C2	1/2*5=5/2	Q2	0
[3]	戶口註冊服務					1			D3	1/2	W3	1	1	C3	1/2*1=1/2	Q3	0
[4]	身分證申請服務					1			D4	1/3	W4	3	3	C4	1/3*3=1	Q4	0
[5]	出生、結婚、死亡證明文件申請服務								D5	1/3	W5	3	3	C5	1/3*3=1	Q5	0
	■ 出生證明文件申請					1/3											
	■ 結婚證明文件申請					1/3											
	■ 死亡證明文件申請					1/3											
社政 (3)																	
[6]	就業服務							4	D6	1	W6	8	8	C6	4*8=32	Q6	1
[7]	社會福利津貼與補助申請服務								D7	1/3	W7	7	7	C7	1/3*7=7/3	Q7	0
	■ 失業救濟津貼					1/3											
	■ 兒童津貼					1/3											
	■ 家庭津貼					1/3											
[8]	保護令申請服務							2	D8	1/2	W8	1	1	C8	1*1=1	Q8	1
[9]	兒童照護服務					1			D9	1/2	W9	1	1	C9	1/2*1=1/2	Q9	0
役政 (5)																	
[10]	兵役服務					1			D10	1/2	W10	1	1	C10	1/2*1=1/2	Q10	0
警政 (6)																	
[11]	報案服務							4	D11	1/2	W11	3	3	C11	2*3=6	Q11	1
營建 (7)																	
[12]	建照申請服務					1			D12	1	W12	2	2	C12	1*2=2	Q12	0
外交 (9)																	
[13]	護照申請服務							2	D13	1/2	W13	3	3	C13	1*3=3	Q13	1
財政 (11)																	
[14]	報稅服務							4	D14	1	W14	8	8	C14	4*8=32	Q14	1
交通運輸 (15)																	
[15]	駕駛執照申請服務							2	D15	1/2	W15	2	2	C15	1*2=2	Q15	1
[16]	汽車登記服務							3	D16	1/2	W16	4	4	C16	3/2*4=6	Q16	1
[17]	交通罰款繳交服務							4	D17	1/2	W17	1	1	C17	2*1=2	Q17	1
健康醫療 (16)																	
[18]	醫療預約掛號服務							4	D18	1	W18	3	3	C18	4*3=12	Q18	1
[19]	全民健康保險服務							2	D19	1/2	W19	1	1	C19	1*1=1	Q19	1
環境資源 (17)																	
[20]	水電申辦服務								D20	1/2	W20	1	1	C20	2*1=2	Q20	1
	■ 水							4/2									
	■ 電							4/2									
藝術文化 (19)																	
[21]	公共圖書館資訊查詢服務							3	D21	1/2	W21	2	2	C21	3/2*2=3	Q21	1
Ra	2	Rb	1	$\text{權重乘積和 } WR = \sum_{i=1}^{21} W_i \times [Q_i Ra + (1 - Q_i) \times Rb]$										WR	103		
$\text{累計總分 } X = \sum_{i=1}^{21} C_i \times [Q_i Ra + (1 - Q_i) \times Rb] \quad (0 \leq X \leq 4 \times WR)$													X	481/3			
$\text{正規化總分 } Y = 100 \times X / (4 \times WR) = 38.9158 \quad (\text{滿分}=100)$													Y	38.9			
優異(Y 75)				良好(Y 50)				普通(Y 25)				不佳(Y <25)					

第二節 臺北市政府網站之評估

臺北市政府網站(<http://www.taipei.gov.tw>), 為臺北市政府建置維護的入口網站, 除市府施政作為、各機關政策白皮書等訊息, 並以主題方式提供有關臺北的網站與資訊; 在公共服務部分, 網站「市民服務」下分門別類列有各項服務, 另有「台北市民 e 點通」網站的連結, 提供臺北市政府的線上公共服務, 使用者申請個人帳號即可利用各項服務, 2004 年 1 月改版後, 則以「生命地圖」、「身分角色」、「生活百科」以及「業務機關」四種方式分類各項服務, 方便使用者能更直觀的依照個人需求取得所需資訊。以下為網站 21 項公共服務的評估說明:

1. 選舉申請服務：無層次 (Level 0)

選舉事務由中央選舉委員會籌畫, 屬於中央政府機關業務範圍。臺北市政府網站「市民服務」各類或「台北市民 e 點通」下「生命地圖」、「身分角色」、「生活百科」或「業務機關」分類目前均無提供相關資訊。(民 93 年 1 月 20 日)

2. 地址變更服務：單向互動層次 (Level 2)

遷徙登記 地址變更為各地方戶政機關之業務, 臺北市政府網站首頁「台北市民 e 點通」下「生命地圖」分類的「搬家」; 或「業務機關」分類的「民政」提供住址變更、遷徙登記服務的資訊如應備證件、申請方式, 民眾可下載表單, 填寫後需至戶政機關完成其餘程序。

(搬家 , https://www.e-services.taipei.gov.tw/hypage.exe?HYPAGE=category_01.htm&clsid0=3&clsid1=86&cond=all)

3. 戶口註冊服務：單向互動層次 (Level 2)

出生登記或更改姓名屬於各地方政府戶政機關之業務, 臺北市政府網站首頁「台北市民 e 點通」下「業務機關」分類的「民政」類, 提供申報戶口、更改姓名等服務的相關資訊及表單下載, 填寫後民眾仍需至戶政機關辦理。

(民政 , https://www.e-services.taipei.gov.tw/hypage.exe?HYPAGE=index_01.htm&clsid0=1&clsid1=7&cond=all)

4. 身分證申請服務：單向互動層次 (Level 2)

身分證申請屬於各地方政府戶政機關之業務, 臺北市政府網站首頁「台北市民 e 點通」下「生命地圖」分類的「創業」; 或「業務機關」分類的「民政」包含請領國民身分證服務, 提供初、換、補領身分證應備證件、處理流程等資訊及相關表單, 民眾下載表單填寫後, 仍需至戶政機

關完成其餘程序。

(民政 , https://www.e-services.taipei.gov.tw/hypage.exe?HYPAGE=index_01.htm&clsid0=1&clsid1=7&cond=all)

5. 出生、結婚、死亡證明文件申請服務。

出生、結婚及死亡證明文件申請屬於各地方政府戶政機關之業務，臺北市政府網站首頁「台北市民 e 點通」下「業務機關」分類的「民政」等類下，目前並無有關申請證明文件的資訊。

(民政 , https://www.e-services.taipei.gov.tw/hypage.exe?HYPAGE=index_01.htm&clsid0=1&clsid1=7&cond=all)

- 出生證明文件申請：無層次 (Level 0)
- 結婚證明文件申請：無層次 (Level 0)
- 死亡證明文件申請：無層次 (Level 0)

6. 就業服務：交易處理層次 (Level 4)

臺北市政府網站首頁「推薦服務」下即有市府求職徵才專區；網站「市民服務」下「民生資訊」類，亦提供臺北市政府勞工局職業訓練中心建置的就業服務連結，目前僅有求才資料；另外「市民服務」下「人力資源」類，也提供臺北市政府機關求職徵才資料庫檢索、臺北市勞工局就業服務中心求職求才服務連結，依據求職求者的工作志願及興趣能力予以推介就業，民眾可設定條件查詢工作機會，系統亦能回覆使用者訊息，比對其輸入的資料，提供資料庫中符合條件的工作機會。

(臺北市政府機關學校求職徵才網 , http://163.29.37.67/find_job/lookfor.htm ; 大台北才庫 , <http://www.esctcg.gov.tw/introduce/in3-3-2.htm>)

7. 社會福利津貼與補助申請服務。

社會福利津貼與補助申請屬於各地方政府社政機關之業務。

- 失業救濟津貼：雙向互動層次 (Level 3)

臺北市政府網站首頁「台北市民 e 點通」下「生命地圖」分類的「就業」或「申請補助」類提供失業給付與資格認定服務，民眾可經此取得相關資訊與表單，並可在規定時間內利用視訊服務，直接與服務人員對談。

(失業給付 , https://www.e-services.taipei.gov.tw/hypage.exe?HYPAGE=form.htm&s_uid=018015)

- 兒童津貼：資訊提供層次 (Level 1)

臺北市政府網站首頁「台北市民 e 點通」下「身分角色」分類的「兒童」類提供津貼申請的資訊如兒童托育津貼、幼兒教育券、育兒補

助申請等；亦可由「生命地圖」分類的「申請補助」，或「業務機關」分類「社政」類的「兒童福利」取得連結。

(兒童 , https://www.e-services.taipei.gov.tw/hypage.exe?HYPAGE=category_01.htm&clsid0=4&clsid1=80&cond=all)

■ **家庭津貼：單向互動層次 (Level 2)**

臺北市政府網站首頁「台北市民 e 點通」下「生命地圖」分類的「申請補助」類提供家庭補助如急難救助申請、生育補助、子女就學補助等相關資訊與表單下載。

(申請補助 , https://www.e-services.taipei.gov.tw/hypage.exe?HYPAGE=category_01.htm&clsid0=3&clsid1=102&cond=all)

8. 保護令申請服務：無層次 (Level 0)

民眾聲請保護經由法院裁定後核發，地方法院隸屬司法院，為中央政府機關負責。臺北市政府網站「市民服務」各類或「台北市民 e 點通」下「生命地圖」、「身分角色」、「生活百科」及「業務機關」分類目前無提供保護令申請的相關資訊。

9. 兒童照護服務：資訊提供層次 (Level 1)

兒童照護屬於各地方政府社政機關之業務，臺北市政府網站「市民服務」下「社會福利」類提供臺北市社會救助服務資訊，包含兒童生活扶助與教育發展；網站首頁「台北市民 e 點通」下「身分角色」分類的「兒童」、「夫妻」、「戶長及父母」提供兒童照護服務如免費托兒，目前僅提供相關資訊。

(兒童 , https://www.e-services.taipei.gov.tw/hypage.exe?HYPAGE=index_01.htm&clsid0=4&clsid1=80&cond=all)

10. 兵役服務：單向提供層次 (Level 2)

兵役相關服務如國民兵身分證明書、退伍令、免役證明書申請等屬於各地方役政機關之業務。由臺北市政府網站「市民服務」下「民生資訊」的「兵役」類，可連結至臺北市政府兵役處的兵役便民服務窗口、兵役資訊申請服務；網站首頁「台北市民 e 點通」下「生命地圖」分類的「兵役」亦提供各項兵役申請資訊及表格下載。

(兵役 , http://www.taipei.gov.tw/cgi-bin/classify/index.cgi?class_id=%41%30%34%2C%42%30%31%2C%43%30%35)

11. 報案服務：資訊提供層次 (Level 1)

有關報案處理屬於警察機關業務，直屬內政部警政署，為中央範圍。臺北市政府網站「市民服務」下「警政消防」類，提供網路報案服務，直

接連結至臺北市政府警察局的網路報案服務，民眾填寫相關欄位並自行設定查詢密碼，報案成功後，系統會顯示報案編號及查詢密碼，之後即可以身分證字號與密碼查詢警察局目前的處理狀況。

(網路報案作業，<http://c2pp.tmpd.gov.tw/html/web110.html>)

12. 建照申請服務：單向互動層次 (Level 2)

建築執照核發屬於各地方政府營建、工務機關之建築管理業務，臺北市政府網站首頁「台北市民 e 點通」下「業務機關」分類「工務」類下「建管處」業務提供建造執照申請服務，使用者下載表單填寫後仍需至建管處建造科完成其餘程序。

(建造執照與變更設計，http://www.e-services.taipei.gov.tw/hypage.exe?HYPAGE=form.htm&s_uid=014016)

13. 護照申請服務：無層次 (Level 0)

護照申請為外交部領事事務局負責，屬於中央政府機關業務。臺北市政府網站「市民服務」下「警政消防」類的「警政」僅提供護照遺失證明申請，目前並無其他有關申請護照的資訊。

14. 報稅服務：資訊提供層次 (Level 1)

所得稅報繳為財政部賦稅署之業務，即屬於中央政府機關之業務。臺北市政府網站「市民服務」下「工商財經」的「稅務法規」類，提供財政部賦稅署網路報繳稅連結，民眾可取得相關資訊，並可透過線上完成所得稅申報。

(網路報繳稅，http://www.taipei.gov.tw/cgi-bin/classify/index.cgi?class_id=%41%30%34%2C%42%31%37%2C%43%30%33)

15. 駕駛執照申請服務：單向互動層次 (Level 2)

臺灣省駕照筆試與駕駛執照申請等駕照管理服務屬於交通部公路總局的業務，臺北與高雄兩直轄市的駕照管理則屬於兩市監理處的業務範圍。臺北市政府網站「市民服務」下「交通運輸」的「監理業務」類提供臺北市監理處監理業務線上申辦以及電子公路監理網連結；民眾可經由線上預約查詢路考時間，有關駕照辦理業務提供相關表單下載，填寫後需持表單至臺北市監理處完成其餘程序。(線上申辦，http://www.tcmvd.gov.tw/d10k_online_frm.htm)

16. 汽車登記服務：雙向互動層次 (Level 3)

臺灣省汽車牌照、行車執照等車輛牌照業務屬於交通部公路總局的業務，臺北與高雄兩直轄市的部份則分屬於兩市監理處的業務範圍。臺北

市政府網站「市民服務」下「交通運輸」的「監理業務」類提供臺北市監理處監理業務線上申辦、車輛牌照業務等連結；網站首頁「台北市民e點通」下「業務機關」分類的「交通」類亦有汽機車換（補）發行車執照等服務，提供民眾應備證件、申請程序等資訊及表單下載，目前網路申請作業處理期限為一星期，利用內政部核發之憑證辦理車輛行照登記、換發等服務，監理機關則以掛號信寄回證照。

（線上申辦，http://www.tcmvd.gov.tw/d10k_online_frm.htm；線上申辦列表，http://www.e-services.taipei.gov.tw/hypage.exe?HYPAGE=list_form.htm&clsid1=16）

17. 交通罰款繳交服務：交易處理層次（Level 4）

屬於臺北與高雄兩直轄市的交通罰款款項由兩市監理處負責，臺北市政府網站「市民服務」下「交通運輸」的「監理業務」類提供電子公路監理網連結，民眾可直接透過線上以信用卡付費方式繳納交通罰鍰。

（電子公路監理網，http://www.taipei.gov.tw/cgi-bin/classify/index.cgi?class_id=%41%30%34%2C%42%30%33%2C%43%30%33）

18. 醫療預約掛號服務：交易處理層次（Level 4）

臺北市政府網站「市民服務」的「醫療保健」類下的網際網路掛號服務，提供臺北市各區市立醫院、財團法人或私人醫院的網路掛號服務連結，民眾以身分證字號或病歷號、出生年月日可完成大部分醫院的網路預約掛號服務。

（臺北市網路新都市民健康網，<http://www.healthcity.net.tw/register/hospital.asp#>）

19. 全民健康保險服務：無層次（Level 0）

目前臺灣全民健康保險服務主管機關為中央衛生主管機關，設中央健康保險局為保險人，屬於中央政府機關之業務。臺北市政府網站「市民服務」下「醫療保健」提供中西藥物資料庫、臺北醫療網、線上e病等連結；網站首頁「台北市民e點通」下「生命地圖」分類的「就醫」僅提供醫事人員線上申辦相關服務，除非在網站內鍵入關鍵字搜尋，否則並無有關中央全民健康保險局的連結。

（就醫，https://www.e-services.taipei.gov.tw/hypage.exe?HYPAGE=index_01.htm&clsid0=3&clsid1=85&cond=all）

20. 水電申辦服務

■ 水：資訊提供層次（Level 1）

目前全省自來水事業由臺灣省自來水股份有限公司統一經營，屬於

國營事業。臺北市政府網站「市民服務」下「民生資訊」的「水資源」類下；或「市民服務」下「公共事務」類，提供水費網路繳費服務連結；亦可由臺北市政府網站「台北市民 e 點通」下「生命地圖」分類的「水電申辦」，或是「業務機關」分類的「自來水」，均能連結至網路繳費服務。

（水電申辦，https://www.e-services.taipei.gov.tw/hypage.exe?HPAGE=index_01.htm&clsid0=3&clsid1=99&cond=all；台灣省自來水股份有限公司章程，<http://www.water.gov.tw/sample1/about/organize.htm#rule>）

■ **電：資訊提供層次（Level 1）**

臺灣電力公司目前仍在國營事業的經營體制下，屬於中央業務範圍，臺北市政府網站「台北市民 e 點通」下「生命地圖」分類的「水電申辦」，提供網路繳費之連結。（臺灣電力公司簡介，http://www.taipower.com.tw/home_1.htm）

21. 公共圖書館資訊查詢服務：雙向互動層次（Level 3）

臺北市政府網站「市民服務」下「教育學習」類的「圖書資訊」，直接提供連結至臺北市立圖書館館藏目錄查詢系統畫面；另外也提供小朋友圖書館兒童版的連結。民眾可透過網路查詢臺北市立圖書館公用目錄系統，亦可以圖書借閱證號碼及密碼完成推薦新書、線上預約等功能。

（臺北市立圖書館圖書查詢，<http://192.83.187.1/v2.3/index.htm>；臺北市立圖書館兒童版網站，<http://www2.tpml.edu.tw/child/index.htm>）

臺北市政府網站評估結果請參見表 4-17 至表 4-24。

表 4-17 臺北市政府網站公共服務項目評估量表_基本版

[i]	電子化政府公共服務項目	Level (Li)					總分(Ci=Li)	
		0	1	2	3	4		
民政 (1)								
[1]	選舉申請服務	0					C1	0
戶政 (2)								
[2]	地址變更服務			2			C2	2
[3]	戶口註冊服務			2			C3	2
[4]	身分證申請服務			2			C4	2
[5]	出生、結婚、死亡證明文件申請服務							
	■ 出生證明文件申請	0					C5	0
	■ 結婚證明文件申請	0						
	■ 死亡證明文件申請	0						
社政 (3)								
[6]	就業服務					4	C6	4
[7]	社會福利津貼與補助申請服務							
	■ 失業救濟津貼				3/3		C7	2
	■ 兒童津貼		1/3					
	■ 家庭津貼			2/3				
[8]	保護令申請服務	0					C8	0
[9]	兒童照護服務		1				C9	1
役政 (5)								
[10]	兵役服務			2			C10	2
警政 (6)								
[11]	報案服務		1				C11	1
營建 (7)								
[12]	建照申請服務			2			C12	2
外交 (9)								
[13]	護照申請服務	0					C13	0
財政 (11)								
[14]	報稅服務		1				C14	1
交通運輸 (15)								
[15]	駕駛執照申請服務			2			C15	2
[16]	汽車登記服務				3		C16	3
[17]	交通罰款繳交服務					4	C17	4
健康醫療 (16)								
[18]	醫療預約掛號服務					4	C18	4
[19]	全民健康保險服務	0					C19	0
環境資源 (17)								
[20]	水電申辦服務							
	■ 水		1/2				C20	1
	■ 電		1/2					
藝術文化 (19)								
[21]	公共圖書館資訊查詢服務				3		C21	3
累計總分 $X = \sum_{i=1}^{21} C_i$ (0 X 84)							X	36
正規化總分 $Y = X \times 100 / 84 = 42.8571$ (滿分=100)							Y	42.9

優異(Y 75)		良好(Y 50)		普通(Y 25)		不佳(Y <25)	
----------	--	----------	--	----------	--	-----------	--

表 4- 18 臺北市政府網站公共服務項目評估量表_基本版+連結權重

[i]	電子化政府公共服務項目	Level (Li)					連結權重 (Di)		總分 (Ci=LiDi)	
		0	1	2	3	4				
民政 (1)										
[1]	選舉申請服務	0					D1	0	C1	0
戶政 (2)										
[2]	地址變更服務			2			D2	1/2	C2	2*1/2=1
[3]	戶口註冊服務			2			D3	1/2	C3	2*1/2=1
[4]	身分證申請服務			2			D4	1/2	C4	2*1/2=1
[5]	出生、結婚、死亡證明文件申請服務						D5	0	C5	0
	■ 出生證明文件申請	0								
	■ 結婚證明文件申請	0								
	■ 死亡證明文件申請	0								
社政 (3)										
[6]	就業服務					4	D6	1	C6	4*1=4
[7]	社會福利津貼與補助申請服務						D7	1/2	C7	(6*1/2)/3=1
	■ 失業救濟津貼				3/3					
	■ 兒童津貼		1/3							
	■ 家庭津貼			2/3				1/2		
[8]	保護令申請服務	0					D8	0	C8	0
[9]	兒童照護服務		1				D9	1	C9	1*1=1
役政 (5)										
[10]	兵役服務			2			D10	1/2	C10	2*1/2=1
警政 (6)										
[11]	報案服務		1				D11	1	C11	1*1=1
營建 (7)										
[12]	建照申請服務			2			D12	1/3	C12	2*1/3=2/3
外交 (9)										
[13]	護照申請服務	0					D13	0	C13	0
財政 (11)										
[14]	報稅服務		1				D14	1/2	C14	1*1/2=1/2
交通運輸 (15)										
[15]	駕駛執照申請服務			2			D15	1/2	C15	2*1/2=1
[16]	汽車登記服務				3		D16	1/2	C16	3*1/2=3/2
[17]	交通罰款繳交服務					4	D17	1/2	C17	4*1/2=2
健康醫療 (16)										
[18]	醫療預約掛號服務					4	D18	1	C18	4*1=4
[19]	全民健康保險服務	0					D19	0	C19	0
環境資源 (17)										
[20]	水電申辦服務						D20	1	C20	(1*1+1*1/3)/2=2/3
	■ 水		1/2							
	■ 電		1/2							
								1/3		
藝術文化 (19)										
[21]	公共圖書館資訊查詢服務				3		D21	1/2	C21	3*1/2=3/2
累計總分 $X = \sum_{i=1}^{21} C_i$ (0 X 84)									X	137/6
正規化總分 $Y = X1 \times 100 / 84 = 27.1825$ (滿分=100)									Y	27.2

優異(Y 75)		良好(Y 50)		普通(Y 25)		不佳(Y <25)	
----------	--	----------	--	----------	--	-----------	--

表 4- 19 臺北市政府網站公共服務項目評估量表_基本版+項目權重

[i]	電子化政府公共服務項目	Level (Li)					項目權重 (Wi)		總分 (Ci=LiWi)		
		0	1	2	3	4					
民政 (1)											
[1]	選舉申請服務	0					W1	3	3	C1	0
戶政 (2)											
[2]	地址變更服務			2			W2	5	5	C2	2*5=10
[3]	戶口註冊服務			2			W3	1	1	C3	2*1=2
[4]	身分證申請服務			2			W4	3	3	C4	2*3=6
[5]	出生、結婚、死亡證明文件申請服務						W5	3	3	C5	0
	■ 出生證明文件申請	0									
	■ 結婚證明文件申請	0									
	■ 死亡證明文件申請	0									
社政 (3)											
[6]	就業服務					4	W6	8	8	C6	4*8=32
[7]	社會福利津貼與補助申請服務						W7	7	7	C7	(6/3)*7=14
	■ 失業救濟津貼				3/3						
	■ 兒童津貼		1/3								
	■ 家庭津貼			2/3							
[8]	保護令申請服務	0					W8	1	1	C8	0
[9]	兒童照護服務		1				W9	1	1	C9	1*1=1
役政 (5)											
[10]	兵役服務			2			W10	1	1	C10	2*1=2
警政 (6)											
[11]	報案服務		1				W11	3	3	C11	1*3=3
營建 (7)											
[12]	建照申請服務			2			W12	2	2	C12	2*2=4
外交 (9)											
[13]	護照申請服務	0					W13	3	3	C13	0
財政 (11)											
[14]	報稅服務		1				W14	8	8	C14	1*8=8
交通運輸 (15)											
[15]	駕駛執照申請服務			2			W15	2	2	C15	2*2=4
[16]	汽車登記服務				3		W16	4	4	C16	3*4=12
[17]	交通罰款繳交服務					4	W17	1	1	C17	4*1=4
健康醫療 (16)											
[18]	醫療預約掛號服務					4	W18	3	3	C18	4*3=12
[19]	全民健康保險服務	0					W19	1	1	C19	0
環境資源 (17)											
[20]	水電申辦服務						W20	1	1	C20	(2/2)*1=1
	■ 水		1/2								
	■ 電		1/2								
藝術文化 (19)											
[21]	公共圖書館資訊查詢服務				3		W21	2	2	C21	3*2=6
項目權重和 $WS = \sum_{i=1}^{21} W_i$		WS	63	累計總分 $X = \sum_{i=1}^{21} C_i$ (0 X 4*WS)					X	121	
正規化總分 $Y = 100 \times [X / (4 \times WS)] = 100 * (121 / 4 * 63) = 48.0158$ (滿分=100)									Y	48.0	

優異(Y 75)	良好(Y 50)	普通(Y 25)	不佳(Y <25)
----------	----------	----------	-----------

表 4- 20 臺北市政府網站公共服務項目評估量表_基本版+項目權重+連結權重

[i]	電子化政府公共服務項目	Level (Li)					連結權重 (Di)	項目權重 (Wi)			總分 (Ci=LiDiWi)		
		0	1	2	3	4		建議權重					
民政 (1)													
[1]	選舉申請服務	0					D1	0	W1	3	3	C1	0
戶政 (2)													
[2]	地址變更服務			2			D2	1/2	W2	5	5	C2	1*5=5
[3]	戶口註冊服務			2			D3	1/2	W3	1	1	C3	1*1=1
[4]	身分證申請服務			2			D4	1/2	W4	3	3	C4	1*3=3
[5]	出生、結婚、死亡證明文件申請服務						D5	0	W5	3	3	C5	0
	■ 出生證明文件申請	0											
	■ 結婚證明文件申請	0											
	■ 死亡證明文件申請	0											
社政 (3)													
[6]	就業服務					4	D6	1	W6	8	8	C6	4*8=32
[7]	社會福利津貼與補助申請服務						D7	1/2	W7	7	7	C7	1*7=7
	■ 失業救濟津貼				3/3								
	■ 兒童津貼	1/3											
	■ 家庭津貼			2/3				1/2					
[8]	保護令申請服務	0					D8	0	W8	1	1	C8	0
[9]	兒童照護服務		1				D9	1	W9	1	1	C9	1*1=1
役政 (5)													
[10]	兵役服務			2			D10	1/2	W10	1	1	C10	1*1=1
警政 (6)													
[11]	報案服務		1				D11	1	W11	3	3	C11	1*3=3
營建 (7)													
[12]	建照申請服務			2			D12	1/3	W12	2	2	C12	2/3*2=4/3
外交 (9)													
[13]	護照申請服務	0					D13	0	W13	3	3	C13	0
財政 (11)													
[14]	報稅服務		1				D14	1/2	W14	8	8	C14	1/2*8=4
交通運輸 (15)													
[15]	駕駛執照申請服務			2			D15	1/2	W15	2	2	C15	1*2=2
[16]	汽車登記服務				3		D16	1/2	W16	4	4	C16	3/2*4=6
[17]	交通罰款繳交服務					4	D17	1/2	W17	1	1	C17	2*1=2
健康醫療 (16)													
[18]	醫療預約掛號服務					4	D18	1	W18	3	3	C18	4*3=12
[19]	全民健康保險服務	0					D19	0	W19	1	1	C19	0
環境資源 (17)													
[20]	水電申辦服務						D20	1	W20	1	1	C20	2/3*1=2/3
	■ 水		1/2										
	■ 電		1/2										
藝術文化 (19)													
[21]	公共圖書館資訊查詢服務				3		D21	1/2	W21	2	2	C21	3/2*2=3
項目權重和 $WS = \sum_{i=1}^{21} W_i$		WS	63	累計總分 $X = \sum_{i=1}^{21} C_i$ (0 X 4*WS)							X	84	
正規化總分 $Y = 100 \times [X / (4 \times WS)] = 33.3333$ (滿分=100)											Y	33.3	

優異(Y 75)		良好(Y 50)		普通(Y 25)		不佳(Y <25)	
----------	--	----------	--	----------	--	-----------	--

表 4- 21 臺北市政府網站公共服務項目評估量表_基本版+業務權重

[i]	電子化政府公共服務項目	Level (Li)					總分 (Ci=Li)	業務範圍(Qi)		
		0	1	2	3	4				
民政 (1)										
[1]	選舉申請服務	0					C1	0	Q1	0
戶政 (2)										
[2]	地址變更服務			2			C2	2	Q2	1
[3]	戶口註冊服務			2			C3	2	Q3	1
[4]	身分證申請服務			2			C4	2	Q4	1
[5]	出生、結婚、死亡證明文件申請服務						C5	0	Q5	1
	■ 出生證明文件申請	0								
	■ 結婚證明文件申請	0								
	■ 死亡證明文件申請	0								
社政 (3)										
[6]	就業服務					4	C6	4	Q6	1
[7]	社會福利津貼與補助申請服務						C7	2	Q7	1
	■ 失業救濟津貼				3/3					
	■ 兒童津貼	1/3								
	■ 家庭津貼			2/3						
[8]	保護令申請服務	0					C8	0	Q8	0
[9]	兒童照護服務		1				C9	1	Q9	1
役政 (5)										
[10]	兵役服務			2			C10	2	Q10	1
警政 (6)										
[11]	報案服務		1				C11	1	Q11	0
營建 (7)										
[12]	建照申請服務			2			C12	2	Q12	1
外交 (9)										
[13]	護照申請服務	0					C13	0	Q13	0
財政 (11)										
[14]	報稅服務		1				C14	1	Q14	0
交通運輸 (15)										
[15]	駕駛執照申請服務			2			C15	2	Q15	1
[16]	汽車登記服務				3		C16	3	Q16	1
[17]	交通罰款繳交服務					4	C17	4	Q17	1
健康醫療 (16)										
[18]	醫療預約掛號服務					4	C18	4	Q18	1
[19]	全民健康保險服務	0					C19	0	Q19	0
環境資源 (17)										
[20]	水電申辦服務						C20	1	Q20	0
	■ 水		1/2							
	■ 電		1/2							
藝術文化 (19)										
[21]	公共圖書館資訊查詢服務				3		C21	3	Q21	1
Ra	2	Rb	1	業務項目數 $QS = \sum_{i=1}^{21} Q_i$					QS	14
累計總分 $X = \sum_{i=1}^{21} C_i \times [Q_i Ra + (1 - Q_i) \times Rb]$									X	69
正規化總分 $Y = 100 \times X / \{4 \times [QS \times Ra + (21 - QS) \times Rb]\}$ (滿分=100)									Y	49.3
優異(Y 75)			良好(Y 50)			普通(Y 25)			不佳(Y <25)	

表 4- 22 臺北市政府網站公共服務項目評估量表_基本版+業務權重+連結權重

[i]	電子化政府公共服務項目					Level (Li)		連結權重 (Di)	總分 (Ci=LiDi)		業務範圍 (Qi)				
	0	1	2	3	4										
民政 (1)															
[1]	選舉申請服務					0			D1	0	C1	0	Q1	0	
戶政 (2)															
[2]	地址變更服務							2	D2	1/2	C2	1	Q2	1	
[3]	戶口註冊服務							2	D3	1/2	C3	1	Q3	1	
[4]	身分證申請服務							2	D4	1/2	C4	1	Q4	1	
[5]	出生、結婚、死亡證明文件申請服務								D5	0	C5	0	Q5	1	
	■ 出生證明文件申請					0									
	■ 結婚證明文件申請					0									
	■ 死亡證明文件申請					0									
社政 (3)															
[6]	就業服務								D6	1	C6	4	Q6	1	
[7]	社會福利津貼與補助申請服務								D7	1/2	C7	1	Q7	1	
	■ 失業救濟津貼							3/3							
	■ 兒童津貼					1/3									
	■ 家庭津貼							2/3							
[8]	保護令申請服務					0			D8	0	C8	0	Q8	0	
[9]	兒童照護服務						1		D9	1	C9	1	Q9	1	
役政 (5)															
[10]	兵役服務							2	D10	1/2	C10	1	Q10	1	
警政 (6)															
[11]	報案服務						1		D11	1	C11	1	Q11	0	
營建 (7)															
[12]	建照申請服務							2	D12	1/3	C12	2/3	Q12	1	
外交 (9)															
[13]	護照申請服務					0			D13	0	C13	0	Q13	0	
財政 (11)															
[14]	報稅服務						1		D14	1/2	C14	1/2	Q14	0	
交通運輸 (15)															
[15]	駕駛執照申請服務							2	D15	1/2	C15	1	Q15	1	
[16]	汽車登記服務							3	D16	1/2	C16	3/2	Q16	1	
[17]	交通罰款繳交服務							4	D17	1/2	C17	2	Q17	1	
健康醫療 (16)															
[18]	醫療預約掛號服務							4	D18	1	C18	4	Q18	1	
[19]	全民健康保險服務					0			D19	0	C19	0	Q19	0	
環境資源 (17)															
[20]	水電申辦服務								D20	1	C20	2/3	Q20	0	
	■ 水						1/2								
	■ 電						1/2								
藝術文化 (19)															
[21]	公共圖書館資訊查詢服務							3	D21	1/2	C21	3/2	Q21	1	
Ra	2	Rb	1	業務項目數 $QS = \sum_{i=1}^{21} Q_i$					QS	14					
累計總分 $X = \sum_{i=1}^{21} C_i \times [Q_i Ra + (1 - Q_i) \times Rb]$										X	87/2				
正規化總分 $Y = 100 \times X / \{4 \times [QS \times Ra + (21 - QS) \times Rb]\}$ (滿分=100)										Y	31.1				
優異(Y 75)			良好(Y 50)			普通(Y 25)			不佳(Y <25)						

表 4- 23 臺北市政府網站公共服務項目評估量表_基本版+項目權重+業務權重

[i]	電子化政府公共服務項目					Level (Li)		項目權重 (Wi)	總分 (Ci=LiWi)	業務範圍 (Qi)					
	0	1	2	3	4										
民政 (1)															
[1]	選舉申請服務					0			W1	3	3	C1	0	Q1	0
戶政 (2)															
[2]	地址變更服務							2	W2	5	5	C2	2*5=10	Q2	1
[3]	戶口註冊服務							2	W3	1	1	C3	2*1=2	Q3	1
[4]	身分證申請服務							2	W4	3	3	C4	2*3=6	Q4	1
[5]	出生、結婚、死亡證明文件申請服務								W5	3	3	C5	0	Q5	1
	■ 出生證明文件申請					0									
	■ 結婚證明文件申請					0									
	■ 死亡證明文件申請					0									
社政 (3)															
[6]	就業服務								W6	8	8	C6	4*8=32	Q6	1
[7]	社會福利津貼與補助申請服務								W7	7	7	C7	(6/3)*7=14	Q7	1
	■ 失業救濟津貼							3/3							
	■ 兒童津貼					1/3									
	■ 家庭津貼							2/3							
[8]	保護令申請服務					0			W8	1	1	C8	0	Q8	0
[9]	兒童照護服務						1		W9	1	1	C9	1*1=1	Q9	1
役政 (5)															
[10]	兵役服務							2	W10	1	1	C10	2*1=2	Q10	1
警政 (6)															
[11]	報案服務						1		W11	3	3	C11	1*3=3	Q11	0
營建 (7)															
[12]	建照申請服務							2	W12	2	2	C12	2*2=4	Q12	1
外交 (9)															
[13]	護照申請服務					0			W13	3	3	C13	0	Q13	0
財政 (11)															
[14]	報稅服務						1		W14	8	8	C14	1*8=8	Q14	0
交通運輸 (15)															
[15]	駕駛執照申請服務							2	W15	2	2	C15	2*2=4	Q15	1
[16]	汽車登記服務							3	W16	4	4	C16	3*4=12	Q16	1
[17]	交通罰款繳交服務							4	W17	1	1	C17	4*1=4	Q17	1
健康醫療 (16)															
[18]	醫療預約掛號服務								W18	3	3	C18	4*3=12	Q18	1
[19]	全民健康保險服務					0			W19	1	1	C19	2*1=2	Q19	0
環境資源 (17)															
									W20	1	1	C20	(2/2)*1=1	Q20	0
						1/2									
						1/2									
藝術文化 (19)															
[21]	公共圖書館資訊查詢服務							3	W21	2	2	C21	3*2=6	Q21	1
Ra	2	Rb	1	權重乘積和 $WR = \sum_{i=1}^{21} W_i \times [Q_i Ra + (1 - Q_i) \times Rb]$					WR	106					
累計總分 $X = \sum_{i=1}^{21} C_i \times [Q_i Ra + (1 - Q_i) \times Rb]$ (0 X 4*WR)								X	231						
正規化總分 $Y = 100 \times X / (4 \times WR) = 54.4811$ (滿分=100)								Y	54.5						
優異(Y 75)			良好(Y 50)			普通(Y 25)			不佳(Y <25)						

表 4- 24 臺北市政府網站公共服務項目評估量表_基本版+項目權重+業務權重+連結權重

[i]	電子化政府公共服務項目					Level (Li)		連結權重(Di)	項目權重(Wi)		總分(Ci=LiDiWi)	業務範圍(Qi)			
	0	1	2	3	4										
民政 (1)															
[1]	選舉申請服務		1				D1	1/3	W1	3	3	C1	1/3*3=1	Q1	1
戶政 (2)															
[2]	地址變更服務		1				D2	1/2	W2	5	5	C2	1/2*5=5/2	Q2	0
[3]	戶口註冊服務		1				D3	1/2	W3	1	1	C3	1/2*1=1/2	Q3	0
[4]	身分證申請服務		1				D4	1/3	W4	3	3	C4	1/3*3=1	Q4	0
[5]	出生、結婚、死亡證明文件申請服務						D5	1/3	W5	3	3	C5	1/3*3=1	Q5	0
	■ 出生證明文件申請		1/3												
	■ 結婚證明文件申請		1/3												
	■ 死亡證明文件申請		1/3												
社政 (3)															
[6]	就業服務					4	D6	1	W6	8	8	C6	4*8=32	Q6	1
[7]	社會福利津貼與補助申請服務						D7	1/3	W7	7	7	C7	1/3*7=7/3	Q7	0
	■ 失業救濟津貼		1/3												
	■ 兒童津貼		1/3												
	■ 家庭津貼		1/3												
[8]	保護令申請服務			2			D8	1/2	W8	1	1	C8	1*1=1	Q8	1
[9]	兒童照護服務		1				D9	1/2	W9	1	1	C9	1/2*1=1/2	Q9	0
役政 (5)															
[10]	兵役服務		1				D10	1/2	W10	1	1	C10	1/2*1=1/2	Q10	0
警政 (6)															
[11]	報案服務					4	D11	1/2	W11	3	3	C11	2*3=6	Q11	1
營建 (7)															
[12]	建照申請服務		1				D12	1	W12	2	2	C12	1*2=2	Q12	0
外交 (9)															
[13]	護照申請服務			2			D13	1/2	W13	3	3	C13	1*3=3	Q13	1
財政 (11)															
[14]	報稅服務					4	D14	1	W14	8	8	C14	4*8=32	Q14	1
交通運輸 (15)															
[15]	駕駛執照申請服務			2			D15	1/2	W15	2	2	C15	1*2=2	Q15	1
[16]	汽車登記服務				3		D16	1/2	W16	4	4	C16	3/2*4=6	Q16	1
[17]	交通罰款繳交服務					4	D17	1/2	W17	1	1	C17	2*1=2	Q17	1
健康醫療 (16)															
[18]	醫療預約掛號服務					4	D18	1	W18	3	3	C18	4*3=12	Q18	1
[19]	全民健康保險服務			2			D19	1/2	W19	1	1	C19	1*1=1	Q19	1
環境資源 (17)															
[20]	水電申辦服務						D20	1/2	W20	1	1	C20	2*1=2	Q20	1
	■ 水				4/2										
	■ 電				4/2										
藝術文化 (19)															
[21]	公共圖書館資訊查詢服務				3		D21	1/2	W21	2	2	C21	3/2*2=3	Q21	1
Ra	2	Rb	1	$\text{權重乘積和 } WR = \sum_{i=1}^{21} W_i \times [Q_i Ra + (1 - Q_i) \times Rb]$								WR	106		
$\text{累計總分 } X = \sum_{i=1}^{21} C_i \times [Q_i Ra + (1 - Q_i) \times Rb] \quad (0 \leq X \leq 4 \times WR)$												X	481/3		
$\text{正規化總分 } Y = 100 \times X / (4 \times WR) = 37.8144 \quad (\text{滿分}=100)$												Y	37.8		
優異(Y 75)		良好(Y 50)		普通(Y 25)		不佳(Y <25)									

第三節 高雄市政府全球資訊網之評估

高雄市政府全球資訊網(<http://www.kcg.gov.tw>), 為高雄市入口網站, 由市政府資訊中心建置維護, 除基本市政訊息, 網站還包含各類關於高雄市的網站與資訊, 並特別著重高雄觀光旅遊的部分。公共服務的提供以主題方式呈現於網站首頁下的「便民服務」、「線上服務」, 此外, 也如台北市政府網站另外建置線上公共服務的網站「e 流服務網」, 分門別類提供各項服務。以下為網站 21 項公共服務的評估說明:

1. 選舉申請服務：無層次 (Level 0)

一般選舉由中央選舉委員會籌畫, 屬於中央政府機關業務範圍。高雄市政府全球資訊網站在「便民服務」類下的「公共服務」、「申辦服務」、「e 化服務」, 或「線上服務」、「機關學校」類下, 均無提供任何相關資訊或連結。(民 93 年 2 月 29 日)

2. 地址變更服務：資訊提供層次 (Level 1)

住址變更、遷入遷出登記屬於各地方戶政機關之業務。高雄市政府全球資訊網「便民服務」下「民政服務」的戶政資訊提供高雄各區戶政機關的連結, 目前有關地址變更, 即遷徙登記服務僅提供業務處理流程、民眾須知等資訊。

(戶政資訊, <http://cabu.kcg.gov.tw/hu/戶政資訊/humenu.htm>)

3. 戶口註冊服務：單向互動層次 (Level 2)

出生登記或更改姓名屬於各地方戶政機關之業務。高雄市政府全球資訊網「便民服務」下「民政服務」的戶政資訊提供高雄各區戶政機關的連結, 民眾可經此取得服務的相關資訊。目前網站提供相關表單下載, 民眾填寫並加蓋印章後, 仍須持表單自行前往戶政機關完成其餘程序。

(戶政資訊, <http://cabu.kcg.gov.tw/hu/戶政資訊/humenu.htm>)

4. 身分證申請服務：資訊提供層次 (Level 1)

國民身分證申請屬於各地方政府戶政機關之業務。高雄市政府全球資訊網「便民服務」下「民政服務」的戶政資訊提供高雄各區戶政機關的連結, 目前僅提供國民身分證申請作業流程、申請須知等資訊。

(戶政資訊, <http://cabu.kcg.gov.tw/hu/戶政資訊/humenu.htm>)

5. 出生、結婚、死亡證明文件申請服務。

出生、結婚及死亡證明文件申請屬於各地方政府戶政機關之業務。高雄市政府全球資訊網「便民服務」下「民政服務」的戶政資訊提供高雄各

區戶政機關的連結，但目前並無有關證明文件申請的相關資訊。

(戶政資訊，<http://cabu.kcg.gov.tw/hu/戶政資訊/humenu.htm>)

- 出生證明文件申請：無層次 (Level 0)
- 結婚證明文件申請：無層次 (Level 0)
- 死亡證明文件申請：無層次 (Level 0)

6. 就業服務：雙向互動層次 (Level 3)

高雄市政府全球資訊網站在首頁「e 流服務網」下的「勞工服務」類提供求職與求才服務，由高雄市訓練就業中心承辦，但目前只有提供該項服務的相關資訊，民眾可透電子郵件諮詢，但必須親自到場辦理其他程序。

(http://w4.kcg.gov.tw/~eservice/index.php?content_sn4=199&sn4=501&service_name=labor)

7. 社會福利津貼與補助申請服務。

社會福利津貼與補助申請屬於各地方政府社政機關之業務。

- 失業救濟津貼：資訊提供層次 (Level 1)

高雄市政府全球資訊網站在首頁「e 流服務網」下的「勞工服務」類提供失業給付服務，由高雄市訓練就業中心承辦，但目前只有提供如申請人應備證件等相關資訊，民眾必須親自到場辦理。

- 兒童津貼：資訊提供層次 (Level 1)

高雄市政府全球資訊網站在首頁「e 流服務網」下「社政服務」的兒童福利，提供申請幼兒教育券相關資訊。

(兒童福利，http://w4.kcg.gov.tw/~eservice/index.php?service_name=social)

- 家庭津貼：資訊提供層次 (Level 1)

高雄市政府全球資訊網站在首頁「e 流服務網」的「區政服務」與「社政福利」類下提供社政業務，提供單親家庭生活補助、身心障礙生活補助、子女生活補助、子女教育補助等相關資訊。

(社政業務，http://w4.kcg.gov.tw/~eservice/index.php?service_name=area；兒童福利，http://w4.kcg.gov.tw/~eservice/index.php?service_name=social)

8. 保護令申請服務：資訊提供層次 (Level 1)

民眾聲請保護經由法院裁定後核發，地方法院隸屬司法院，為中央政府機關負責。高雄市政府全球資訊網站在首頁「e 流服務網」下的「社政服務」類提供家庭暴力防治的相關資訊，其中家暴事件處理以及家庭法律問題均有針對申請保護令的相關條件、辦法加以說明。

(家庭暴力防治 , http://w4.kcg.gov.tw/~eservice/index.php?Service_name=social)

9. 兒童照護服務：資訊提供層次 (Level 1)

兒童照護屬於各地方政府社政機關之業務，高雄市政府全球資訊網站在首頁「e 流服務網」下的「社政服務」類提供兒童福利的各項服務，其中兒童保護、兒童就學輔導、發展遲緩兒童照顧的部份目前提供民眾有關兒童照顧、教育指導等常見問題與說明及相關資訊。

(兒童福利 , http://w4.kcg.gov.tw/~eservice/index.php?service_name=social)

10. 兵役服務：單向互動層次 (Level 2)

兵役相關服務如國民兵身分證明書、退伍令、免役證明書申請等屬於各地方役政機關之業務。高雄市政府全球資訊網站在首頁「e 流服務網」下的「役政服務」類提供徵兵處理、替代役、軍人權益與後備軍人等各類服務；另外，「e 流服務網」下的「區政服務」類亦有兵役業務。目前多數僅提供相關資訊，有關國民兵身分證明的更改、換發或補發、免役證明，申請人可下載表單，填寫後需持表單至戶籍所在地區公所兵役課完成其他程序。

(役政服務 , http://w4.kcg.gov.tw/~eservice/index.php?service_name=military)

11. 報案服務：資訊提供層次 (Level 1)

有關報案處理屬於警察機關業務，直屬內政部警政署，為中央範圍。高雄市政府全球資訊網站便民服務的「申辦服務」下「保安服務」類提供網路報案服務，屬於高雄市政府警察局保安大隊之業務範圍，目前保安大隊每十二小時接收一次資料，民眾若發現任何不法行為，或遭受不法的侵害時，不方便打電話或非情況急迫者，可透過網路以名字與身分證號完成報案程序，亦可線上查詢報案紀錄。

(高雄市政府警察局保安大隊網路報案服務 , <http://ppt.kmph.gov.tw/index6.htm>)

12. 建照申請服務：單向互動層次 (Level 2)

建築執照核發屬於各地方政府營建、工務機關之建築管理業務，目前高雄市政府全球資訊網站在首頁「e 流服務網」下的「工務服務」類提供建造執照申請的各項服務，包括申請建照、建築物使用執照、變更使用執照等所需證件與申請方式等基本資訊與相關表單；另外在便民服務的「申辦服務」下「工務服務」類提供查詢建物執照申請的進度，民眾透

過高雄市政府建築管理資訊系統，可查詢最近兩個月內申辦的各類案件處理情形。

(建造執照申請，http://w4.kcg.gov.tw/~eservice/index.php?service_name=pwb；建物執照申辦情形查詢，<http://www.kcg.gov.tw/index.php?strurl=part8.htm>)

13. 護照申請服務：無層次 (Level 0)

申請護照為外交部領事事務局的業務範圍，屬於中央政府機關。目前高雄市政府全球資訊網站在「便民服務」類下的「公共服務」、「申辦服務」、「e化服務」，或「線上服務」類、「機關學校」類下，並無提供任何相關資訊或連結。(民 93 年 2 月 7 日)

14. 報稅服務：資訊提供層次 (Level 1)

民眾繳交所得稅屬於中央政府機關之業務，由財政部賦稅署負責。高雄市政府全球資訊網站在「便民服務」類下的「財經服務」提供稅捐便民服務，但均為地方稅務的資訊；關於民眾所得稅，「e流服務網」、「便民服務」類下的「公共服務」、「e化服務」，或「線上服務」、「機關學校」類下，並無相關資訊，僅於「便民服務」下「申辦服務」類「財經服務」下的相關網站中提供財政部賦稅署「網路報繳稅」之連結。

(稅捐便民服務，<http://www.kctax.gov.tw/ONLINE/online01.asp>)

15. 駕駛執照申請服務：單向互動層次 (Level 2)

臺灣省駕照筆試與駕駛執照申請等駕照管理服務屬於交通部公路總局的業務，臺北與高雄兩直轄市的駕照管理則屬於兩市監理處的業務範圍。高雄市政府全球資訊網站在「便民服務」下的「公共服務」類提供監理服務；亦可由「便民服務」下的「申辦服務」的「建設服務」或「財經服務」類連結至電子公路監理網，民眾可線上查詢與預約路考時間，有關駕照辦理目前提供表單下載，如汽車駕駛執照登記書，填寫後仍需持表單至高雄市監理處完成其餘程序。

(監理服務，http://www.thb.gov.tw/main_03.htm；電子公路監理網，<http://www.kcg.gov.tw/index.php?strurl=part5.htm>)

16. 汽車登記服務：雙向互動層次 (Level 3)

臺灣省汽車牌照、行車執照等車輛牌照業務屬於交通部公路總局的業務，臺北與高雄兩直轄市的部份則分屬於兩市監理處的業務範圍。高雄市政府全球資訊網站在「便民服務」下的「公共服務」類提供監理服務；亦可由「便民服務」下的「申辦服務」的「建設服務」或「財經服務」類連結至電子公路監理網，目前提供各項車輛牌照業務線上申辦，民眾

利用內政部「政府憑證管理中心」核發的憑證即可辦理車輛行照登記、換發等服務，唯監理機關一律以掛號信寄回證照。

（監理服務，http://www.thb.gov.tw/main_03.htm；電子公路監理網，<http://www.kcg.gov.tw/index.php?strurl=part5.htm>）

17. 交通罰款繳交服務：交易處理層次（Level 4）

屬於臺北與高雄兩直轄市的交通罰款款項由兩市監理處負責，目前高雄市政府全球資訊網站在「便民服務」下的「公共服務」類提供監理服務；亦可由「便民服務」下的「申辦服務」的「建設服務」或「財經服務」類連結至電子公路監理網，民眾可線上以信用卡付費方式完成交通罰鍰繳納。

（繳納交通違規罰鍰，https://www.mvdis.gov.tw/apply_home.htm）

18. 醫療預約掛號服務：交易處理層次（Level 4）

高雄市政府全球資訊網站便民服務的「申辦服務」下「保安服務」類提供市立聯合醫院網路掛號服務，但目前只有市立婦幼醫院的網路掛號服務連結，民眾以身分證字號或病歷號可完成網路預約掛號服務。（網路掛號，<http://www.kmwcgh.gov.tw/reg/>）

19. 全民健康保險服務：資訊提供層次（Level 1）

目前臺灣全民健康保險服務主管機關為中央衛生主管機關，設中央健康保險局為保險人，屬於中央政府機關之業務。高雄市政府全球資訊網站在首頁「e 流服務網」下的「區政服務」類的民政業務提供民眾全民健保投保及換卡的相關資訊，民眾仍需親自或委託他人至民政課健保業務辦理。

（全民健保 http://w4.kcg.gov.tw/~eservice/index.php?service_name=area）

20. 水電申辦服務

■ 水：無層次（Level 0）

全省自來水事業由臺灣省自來水股份有限公司統一經營，屬於國營事業。目前高雄市政府全球資訊網站在「便民服務」類下的「公共服務」、「申辦服務」、「e 化服務」，或「線上服務」類、「機關學校」類下，並無提供相關資訊或連結。

（民 93 年 2 月 7 日）

■ 電：無層次（Level 0）

臺灣電力公司目前仍在國營事業的經營體制下，屬於中央業務範圍。目前高雄市政府全球資訊網站在「便民服務」類下的「公共服務」、「申辦服務」、「e 化服務」，或「線上服務」類、「機關學校」類

下，並無提供任何相關資訊或連結。
(民 93 年 2 月 7 日)

21. 公共圖書館資訊查詢服務：雙向互動層次 (Level 3)

高雄市政府全球資訊網站在「便民服務」下「申辦服務」類的「教育服務」，提供高市圖館藏的連結，民眾由網站「機關學校」的「行政機關」類下「文教資訊」亦可連至高雄市立圖書館網站。目前提供使用者透過網路查詢高雄市立圖書館公用目錄系統，亦有線上預約、網路辦證等功能，民眾完成網路辦證的程序後，系統會回覆確認訊息，三個月內需親自到館領證。

(教育服務，<http://www.kcg.gov.tw/index.php?strurl=part4.htm>；文教資訊，<http://www.kcg.gov.tw/index.php?strurl=organ.htm#03>)

高雄市政府全球資訊網評估結果請參見表 4-25 至表 4-32。

表 4- 25 高雄市政府全球資訊網公共服務項目評估量表_基本版

[i]	電子化政府公共服務項目	Level (Li)					總分(Ci=Li)	
		0	1	2	3	4		
民政 (1)								
[1]	選舉申請服務	0					C1	0
戶政 (2)								
[2]	地址變更服務		1				C2	1
[3]	戶口註冊服務			2			C3	2
[4]	身分證申請服務		1				C4	1
[5]	出生、結婚、死亡證明文件申請服務							
	■ 出生證明文件申請	0					C5	0
	■ 結婚證明文件申請	0						
	■ 死亡證明文件申請	0						
社政 (3)								
[6]	就業服務				3		C6	3
[7]	社會福利津貼與補助申請服務							
	■ 失業救濟津貼		1/3				C7	1
	■ 兒童津貼		1/3					
	■ 家庭津貼		1/3					
[8]	保護令申請服務		1				C8	1
[9]	兒童照護服務		1				C9	1
役政 (5)								
[10]	兵役服務			2			C10	2
警政 (6)								
[11]	報案服務		1				C11	1
營建 (7)								
[12]	建照申請服務			2			C12	2
外交 (9)								
[13]	護照申請服務	0					C13	0
財政 (11)								
[14]	報稅服務		1				C14	1
交通運輸 (15)								
[15]	駕駛執照申請服務			2			C15	2
[16]	汽車登記服務				3		C16	3
[17]	交通罰款繳交服務					4	C17	4
健康醫療 (16)								
[18]	醫療預約掛號服務					4	C18	4
[19]	全民健康保險服務		1				C19	1
環境資源 (17)								
[20]	水電申辦服務							
	■ 水	0					C20	0
	■ 電	0						
藝術文化 (19)								
[21]	公共圖書館資訊查詢服務				3		C21	3
累計總分 $X = \sum_{i=1}^{21} C_i$ (0 X 84)							X	33
正規化總分 $Y = X \times 100 / 84 = 39.2857$ (滿分=100)							Y	39.3

優異(Y 75)		良好(Y 50)		普通(Y 25)		不佳(Y <25)	
----------	--	----------	--	----------	--	-----------	--

表 4- 26 高雄市政府全球資訊網公共服務項目評估量表_基本版+連結權重

[i]	電子化政府公共服務項目	Level (Li)					連結權重		總分	
		0	1	2	3	4	(Di)		(Ci=LiDi)	
民政 (1)										
[1]	選舉申請服務	0					D1	0	C1	0
戶政 (2)										
[2]	地址變更服務		1				D2	1	C2	1*1=1
[3]	戶口註冊服務			2			D3	1	C3	2*1=2
[4]	身分證申請服務		1				D4	1	C4	1*1=1
[5]	出生、結婚、死亡證明文件申請服務						D5	0	C5	0
	■ 出生證明文件申請	0								
	■ 結婚證明文件申請	0								
	■ 死亡證明文件申請	0								
社政 (3)										
[6]	就業服務				3		D6	1/2	C6	3*1/2=3/2
[7]	社會福利津貼與補助申請服務						D7	1/2	C7	(3*1/2)/3=1/2
	■ 失業救濟津貼		1/3							
	■ 兒童津貼		1/3							
	■ 家庭津貼		1/3							
[8]	保護令申請服務				1		D8	1/2	C8	1/2
[9]	兒童照護服務		1				D9	1/2	C9	1/2
役政 (5)										
[10]	兵役服務			2			D10	1/2	C10	2*1/2=1
警政 (6)										
[11]	報案服務		1				D11	1	C11	1*1=1
營建 (7)										
[12]	建照申請服務			2			D12	1/2	C12	2*1/2=1
外交 (9)										
[13]	護照申請服務	0					D13	0	C13	0
財政 (11)										
[14]	報稅服務		1				D14	1/2	C14	1*1/2=1/2
交通運輸 (15)										
[15]	駕駛執照申請服務			2			D15	1	C15	2*1=2
[16]	汽車登記服務				3		D16	1	C16	3*1=3
[17]	交通罰款繳交服務					4	D17	1	C17	4*1=4
健康醫療 (16)										
[18]	醫療預約掛號服務					4	D18	1	C18	4*1=4
[19]	全民健康保險服務		1				D19	1/2	C19	1*1/2=1/2
環境資源 (17)										
[20]	水電申辦服務						D20	0	C20	0
	■ 水	0								
	■ 電	0								
藝術文化 (19)										
[21]	公共圖書館資訊查詢服務				3		D21	1	C21	3*1=3
累計總分 $X = \sum_{i=1}^{21} C_i$ (0 X 84)									X	27
正規化總分 $Y = X \times 100 / 84 = 32.1428$ (滿分=100)									Y	32.1

優異(Y 75)		良好(Y 50)		普通(Y 25)		不佳(Y <25)
----------	--	----------	--	----------	--	-----------

表 4- 27 高雄市政府全球資訊網公共服務項目評估量表_基本版+項目權重

[i]	電子化政府公共服務項目	Level (Li)					項目權重 (Wi)		總分 (Ci=LiWi)		
		0	1	2	3	4					
民政 (1)											
[1]	選舉申請服務	0					W1	3	3	C1	0
戶政 (2)											
[2]	地址變更服務		1				W2	5	5	C2	1*5=5
[3]	戶口註冊服務			2			W3	1	1	C3	2*1=2
[4]	身分證申請服務		1				W4	3	3	C4	1*3=3
[5]	出生、結婚、死亡證明文件申請服務						W5	3	3	C5	0
	■ 出生證明文件申請	0									
	■ 結婚證明文件申請	0									
	■ 死亡證明文件申請	0									
社政 (3)											
[6]	就業服務				3		W6	8	8	C6	3*8=24
[7]	社會福利津貼與補助申請服務						W7	7	7	C7	(3/3)*7=7
	■ 失業救濟津貼		1/3								
	■ 兒童津貼		1/3								
	■ 家庭津貼		1/3								
[8]	保護令申請服務		1				W8	1	1	C8	1*1=1
[9]	兒童照護服務		1				W9	1	1	C9	1*1=1
役政 (5)											
[10]	兵役服務			2			W10	1	1	C10	2*1=2
警政 (6)											
[11]	報案服務		1				W11	3	3	C11	1*3=3
營建 (7)											
[12]	建照申請服務			2			W12	2	2	C12	2*2=4
外交 (9)											
[13]	護照申請服務	0					W13	3	3	C13	0
財政 (11)											
[14]	報稅服務		1				W14	8	8	C14	1*8=8
交通運輸 (15)											
[15]	駕駛執照申請服務			2			W15	2	2	C15	2*2=4
[16]	汽車登記服務				3		W16	4	4	C16	3*4=12
[17]	交通罰款繳交服務					4	W17	1	1	C17	4*1=4
健康醫療 (16)											
[18]	醫療預約掛號服務					4	W18	3	3	C18	4*3=12
[19]	全民健康保險服務		1				W19	1	1	C19	1*1=1
環境資源 (17)											
[20]	水電申辦服務						W20	1	1	C20	0
	■ 水	0									
	■ 電	0									
藝術文化 (19)											
[21]	公共圖書館資訊查詢服務				3		W21	2	2	C21	3*2=6
項目權重和 $WS = \sum_{i=1}^{21} W_i$		WS	63	累計總分 $X = \sum_{i=1}^{21} C_i$ (0 X 4*WS)					X	99	
正規化總分 $Y = 100 \times [X / (4 \times WS)] = 100 * (99 / 4 * 63) = 39.2857$ (滿分=100)									Y	39.3	

優異(Y 75)	良好(Y 50)	普通(Y 25)	不佳(Y <25)
----------	----------	----------	-----------

表 4- 28 高雄市政府全球資訊網公共服務項目評估量表_基本版+項目權重+連結權重

[i]	電子化政府公共服務項目	Level (Li)					連結權重 (Di)	項目權重 (Wi)			總分 (Ci=LiDiWi)		
		0	1	2	3	4		建議權重					
民政 (1)													
[1]	選舉申請服務	0					D1	0	W1	3	3	C1	0
戶政 (2)													
[2]	地址變更服務		1				D2	1	W2	5	5	C2	1*5=5
[3]	戶口註冊服務			2			D3	1	W3	1	1	C3	2*1=2
[4]	身分證申請服務		1				D4	1	W4	3	3	C4	1*3=3
[5]	出生、結婚、死亡證明文件申請服務						D5		W5	3	3	C5	0
	■ 出生證明文件申請	0						0					
	■ 結婚證明文件申請	0						0					
	■ 死亡證明文件申請	0						0					
社政 (3)													
[6]	就業服務				3		D6	1/2	W6	8	8	C6	3/2*8=12
[7]	社會福利津貼與補助申請服務						D7		W7	7	7	C7	1/2*7=7/2
	■ 失業救濟津貼		1/3					1/2					
	■ 兒童津貼		1/3					1/2					
	■ 家庭津貼		1/3				1/2						
[8]	保護令申請服務			1			D8	1/2	W8	1	1	C8	1/2*1=1/2
[9]	兒童照護服務			1			D9	1/2	W9	1	1	C9	1/2*1=1/2
役政 (5)													
[10]	兵役服務			2			D10	1/2	W10	1	1	C10	1*1=1
警政 (6)													
[11]	報案服務		1				D11	1	W11	3	3	C11	1*3=3
營建 (7)													
[12]	建照申請服務			2			D12	1/2	W12	2	2	C12	1*2=2
外交 (9)													
[13]	護照申請服務	0					D13	0	W13	3	3	C13	0
財政 (11)													
[14]	報稅服務		1				D14	1/2	W14	8	8	C14	1/2*8=4
交通運輸 (15)													
[15]	駕駛執照申請服務			2			D15	1	W15	2	2	C15	2*2=4
[16]	汽車登記服務				3		D16	1	W16	4	4	C16	3*4=12
[17]	交通罰款繳交服務					4	D17	1	W17	1	1	C17	4*1=4
健康醫療 (16)													
[18]	醫療預約掛號服務					4	D18	1	W18	3	3	C18	4*3=12
[19]	全民健康保險服務		1				D19	1/2	W19	1	1	C19	1/2*1=1/2
環境資源 (17)													
[20]	水電申辦服務						D20		W20	1	1	C20	0
	■ 水	0						0					
	■ 電	0						0					
藝術文化 (19)													
[21]	公共圖書館資訊查詢服務				3		D21	1	W21	2	2	C21	3*2=6
項目權重和 $WS = \sum_{i=1}^{21} W_i$		WS	63	累計總分 $X = \sum_{i=1}^{21} C_i$ (0 X 4*WS)							X	75	
正規化總分 $Y = 100 \times [X / (4 \times WS)] = 29.7619$ (滿分=100)											Y	29.8	

優異(Y 75)		良好(Y 50)		普通(Y 25)		不佳(Y <25)	
----------	--	----------	--	----------	--	-----------	--

表 4- 29 高雄市政府全球資訊網公共服務項目評估量表_基本版+業務權重

[i]	電子化政府公共服務項目					Level (Li)					總分 (Ci=Li)	業務範圍(Qi)			
						0	1	2	3	4					
民政 (1)															
[1]	選舉申請服務					0					C1	0	Q1	0	
戶政 (2)															
[2]	地址變更服務						1				C2	1	Q2	1	
[3]	戶口註冊服務							2			C3	2	Q3	1	
[4]	身分證申請服務						1				C4	1	Q4	1	
[5]	出生、結婚、死亡證明文件申請服務										C5	0	Q5	1	
	■ 出生證明文件申請					0									
	■ 結婚證明文件申請					0									
	■ 死亡證明文件申請					0									
社政 (3)															
[6]	就業服務								3		C6	3	Q6	1	
[7]	社會福利津貼與補助申請服務										C7	1	Q7	1	
	■ 失業救濟津貼						1/3								
	■ 兒童津貼						1/3								
	■ 家庭津貼						1/3								
[8]	保護令申請服務						1				C8	1	Q8	0	
[9]	兒童照護服務						1				C9	1	Q9	1	
役政 (5)															
[10]	兵役服務							2			C10	2	Q10	1	
警政 (6)															
[11]	報案服務						1				C11	1	Q11	0	
營建 (7)															
[12]	建照申請服務							2			C12	2	Q12	1	
外交 (9)															
[13]	護照申請服務					0					C13	0	Q13	0	
財政 (11)															
[14]	報稅服務						1				C14	1	Q14	0	
交通運輸 (15)															
[15]	駕駛執照申請服務							2			C15	2	Q15	1	
[16]	汽車登記服務								3		C16	3	Q16	1	
[17]	交通罰款繳交服務									4	C17	4	Q17	1	
健康醫療 (16)															
[18]	醫療預約掛號服務									4	C18	4	Q18	1	
[19]	全民健康保險服務						1				C19	1	Q19	0	
環境資源 (17)															
[20]	水電申辦服務										C20	0	Q20	0	
	■ 水					0									
	■ 電					0									
藝術文化 (19)															
[21]	公共圖書館資訊查詢服務								3		C21	3	Q21	1	
Ra	2	Rb	1	業務項目數 $QS = \sum_{i=1}^{21} Q_i$								QS	14		
累計總分 $X = \sum_{i=1}^{21} C_i \times [Q_i Ra + (1 - Q_i) \times Rb]$											X	62			
正規化總分 $Y = 100 \times X / \{4 \times [QS \times Ra + (21 - QS) \times Rb]\}$ (滿分=100)											Y	44.3			
優異(Y 75)			良好(Y 50)			普通(Y 25)			不佳(Y <25)						

表 4- 30 高雄市政府全球資訊網公共服務項目評估量表_基本版+業務權重+連結權重

[i]	電子化政府公共服務項目					Level (Li)					連結權重 (Di)	總分 (Ci=LiDi)		業務範圍 (Qi)		
						0	1	2	3	4						
民政 (1)																
[1]	選舉申請服務					0					D1	0	C1	0	Q1	0
戶政 (2)																
[2]	地址變更服務						1				D2	1	C2	1	Q2	1
[3]	戶口註冊服務							2			D3	1	C3	2	Q3	1
[4]	身分證申請服務						1				D4	1	C4	1	Q4	1
[5]	出生、結婚、死亡證明文件申請服務										D5		C5	0	Q5	1
	■ 出生證明文件申請					0						0				
	■ 結婚證明文件申請					0						0				
	■ 死亡證明文件申請					0						0				
社政 (3)																
[6]	就業服務								3		D6	1/2	C6	3/2	Q6	1
[7]	社會福利津貼與補助申請服務										D7		C7	1/2	Q7	1
	■ 失業救濟津貼						1/3					1/2				
	■ 兒童津貼						1/3					1/2				
	■ 家庭津貼						1/3					1/2				
[8]	保護令申請服務								1		D8	1/2	C8	1/2	Q8	0
[9]	兒童照護服務								1		D9	1/2	C9	1/2	Q9	1
役政 (5)																
[10]	兵役服務							2			D10	1/2	C10	1	Q10	1
警政 (6)																
[11]	報案服務						1				D11	1	C11	1	Q11	0
營建 (7)																
[12]	建照申請服務							2			D12	1/2	C12	1	Q12	1
外交 (9)																
[13]	護照申請服務					0					D13	0	C13	0	Q13	0
財政 (11)																
[14]	報稅服務						1				D14	1/2	C14	1/2	Q14	0
交通運輸 (15)																
[15]	駕駛執照申請服務							2			D15	1	C15	2	Q15	1
[16]	汽車登記服務								3		D16	1	C16	3	Q16	1
[17]	交通罰款繳交服務								4		D17	1	C17	4	Q17	1
健康醫療 (16)																
[18]	醫療預約掛號服務								4		D18	1	C18	4	Q18	1
[19]	全民健康保險服務						1				D19	1/2	C19	1/2	Q19	0
環境資源 (17)																
[20]	水電申辦服務										D20		C20	0	Q20	0
	■ 水					0						0				
	■ 電					0						0				
藝術文化 (19)																
[21]	公共圖書館資訊查詢服務								3		D21	1	C21	3	Q21	1
Ra	2	Rb	1	業務項目數 $QS = \sum_{i=1}^{21} Q_i$								QS	14			
累計總分 $X = \sum_{i=1}^{21} C_i \times [Q_i Ra + (1 - Q_i) \times Rb]$												X	103/2			
正規化總分 $Y = 100 \times X / \{4 \times [QS \times Ra + (21 - QS) \times Rb]\}$ (滿分=100)												Y	36.8			
優異(Y 75)				良好(Y 50)				普通(Y 25)				不佳(Y <25)				

表 4- 31 高雄市政府全球資訊網公共服務項目評估量表_基本版+項目權重+業務權重

[i]	電子化政府公共服務項目					Level (Li)		項目權重 (Wi)	總分 (Ci=LiWi)	業務範圍 (Qi)				
	0	1	2	3	4									
民政 (1)														
[1]	選舉申請服務	0						W1	3	3	C1	0	Q1	0
戶政 (2)														
[2]	地址變更服務		1					W2	5	5	C2	1*5=5	Q2	1
[3]	戶口註冊服務			2				W3	1	1	C3	2*1=2	Q3	1
[4]	身分證申請服務		1					W4	3	3	C4	1*3=3	Q4	1
[5]	出生、結婚、死亡證明文件申請服務													
	■ 出生證明文件申請	0						W5	3	3	C5	0	Q5	1
	■ 結婚證明文件申請	0												
	■ 死亡證明文件申請	0												
社政 (3)														
[6]	就業服務				3			W6	8	8	C6	3*8=24	Q6	1
[7]	社會福利津貼與補助申請服務													
	■ 失業救濟津貼		1/3					W7	7	7	C7	(3/3)*7=7	Q7	1
	■ 兒童津貼		1/3											
	■ 家庭津貼		1/3											
[8]	保護令申請服務		1					W8	1	1	C8	1*1=1	Q8	0
[9]	兒童照護服務		1					W9	1	1	C9	1*1=1	Q9	1
役政 (5)														
[10]	兵役服務			2				W10	1	1	C10	2*1=2	Q10	1
警政 (6)														
[11]	報案服務		1					W11	3	3	C11	1*3=3	Q11	0
營建 (7)														
[12]	建照申請服務			2				W12	2	2	C12	2*2=4	Q12	1
外交 (9)														
[13]	護照申請服務	0						W13	3	3	C13	0	Q13	0
財政 (11)														
[14]	報稅服務		1					W14	8	8	C14	1*8=8	Q14	0
交通運輸 (15)														
[15]	駕駛執照申請服務			2				W15	2	2	C15	2*2=4	Q15	1
[16]	汽車登記服務				3			W16	4	4	C16	3*4=12	Q16	1
[17]	交通罰款繳交服務					4		W17	1	1	C17	4*1=4	Q17	1
健康醫療 (16)														
[18]	醫療預約掛號服務					4		W18	3	3	C18	4*3=12	Q18	1
[19]	全民健康保險服務		1					W19	1	1	C19	1*1=1	Q19	0
環境資源 (17)														
		0						W20	1	1	C20	0	Q20	0
		0												
藝術文化 (19)														
[21]	公共圖書館資訊查詢服務				3			W21	2	2	C21	3*2=6	Q21	1
Ra	2	Rb	1	權重乘積和 $WR = \sum_{i=1}^{21} W_i \times [Q_i Ra + (1 - Q_i) \times Rb]$					WR	106				
累計總分 $X = \sum_{i=1}^{21} C_i \times [Q_i Ra + (1 - Q_i) \times Rb]$ (0 X 4*WR)								X	185					
正規化總分 $Y = 100 \times X / (4 \times WR) = 43.6321$ (滿分=100)								Y	43.6					
優異(Y 75)			良好(Y 50)			普通(Y 25)			不佳(Y <25)					

表 4- 32 高雄市政府全球資訊網公共服務項目評估量表_基本版+項目權重+業務權重+連結權重

[i]	電子化政府公共服務項目					連結權重(Di)	項目權重(Wi)		總分(Ci=LiDiWi)	業務範圍(Qi)				
	0	1	2	3	4									
民政 (1)														
[1]	選舉申請服務	0				D1	0	W1	3	3	C1	0	Q1	1
戶政 (2)														
[2]	地址變更服務		1			D2	1	W2	5	5	C2	1*5=5	Q2	0
[3]	戶口註冊服務			2		D3	1	W3	1	1	C3	2*1=2	Q3	0
[4]	身分證申請服務		1			D4	1	W4	3	3	C4	1*3=3	Q4	0
[5]	出生、結婚、死亡證明文件申請服務					D5		W5	3	3	C5	0	W5	3
	■ 出生證明文件申請	0					0							
	■ 結婚證明文件申請	0					0							
	■ 死亡證明文件申請	0					0							
社政 (3)														
[6]	就業服務				3	D6	1/2	W6	8	8	C6	3/2*8=12	Q6	1
[7]	社會福利津貼與補助申請服務					D7		W7	7	7	C7	1/2*7=7/2	W7	7
	■ 失業救濟津貼		1/3				1/2							
	■ 兒童津貼		1/3				1/2							
	■ 家庭津貼		1/3			1/2								
[8]	保護令申請服務				1	D8	1/2	W8	1	1	C8	1/2*1=1/2	W8	1
[9]	兒童照護服務				1	D9	1/2	W9	1	1	C9	1/2*1=1/2	W9	1
役政 (5)														
[10]	兵役服務				2	D10	1/2	W10	1	1	C10	1*1=1	Q10	0
警政 (6)														
[11]	報案服務				1	D11	1	W11	3	3	C11	1*3=3	Q11	1
營建 (7)														
[12]	建照申請服務				2	D12	1/2	W12	2	2	C12	1*2=2	Q12	0
外交 (9)														
[13]	護照申請服務	0				D13	0	W13	3	3	C13	0	Q13	1
財政 (11)														
[14]	報稅服務				1	D14	1/2	W14	8	8	C14	1/2*8=4	Q14	1
交通運輸 (15)														
[15]	駕駛執照申請服務				2	D15	1	W15	2	2	C15	2*2=4	Q15	1
[16]	汽車登記服務				3	D16	1	W16	4	4	C16	3*4=12	Q16	1
[17]	交通罰款繳交服務				4	D17	1	W17	1	1	C17	4*1=4	Q17	1
健康醫療 (16)														
[18]	醫療預約掛號服務				4	D18	1	W18	3	3	C18	4*3=12	Q18	1
[19]	全民健康保險服務				1	D19	1/2	W19	1	1	C19	1/2*1=1/2	Q19	1
環境資源 (17)														
[20]	水電申辦服務					D20		W20	1	1	C20	0	Q20	1
	■ 水	0					0							
	■ 電	0					0							
藝術文化 (19)														
[21]	公共圖書館資訊查詢服務				3	D21	1	W21	2	2	C21	3*2=6	Q21	1
Ra	2	Rb	1	權重乘積和 $WR = \sum_{i=1}^{21} W_i \times [Q_i Ra + (1 - Q_i) \times Rb]$								WR	106	
累計總分 $X = \sum_{i=1}^{21} C_i \times [Q_i Ra + (1 - Q_i) \times Rb]$ (0 X 4*WR)											X	142		
正規化總分 $Y = 100 \times X / (4 \times WR) = 33.4905$ (滿分=100)											Y	33.5		

優異(Y 75)		良好(Y 50)		普通(Y 25)		不佳(Y <25)	
----------	--	----------	--	----------	--	-----------	--

第四節 評估結果

本節依據本章第一至三節以本研究所提出之八份電子化政府公共服務項目評估量表，實際針對臺灣電子化政府入口網、臺北市政府網站與高雄市政府全球資訊網三個電子化政府入口網站的評估結果進行整理與分析。本研究評估量表以表 4-1 作為基本版本，以項目權重（評估者依評估需求訂定 21 個公共服務項目的個別權重）、業務權重（評估者可視該項公共服務是否直屬評估對象的業務範圍而給予不同權重）以及連結權重（該項公共服務於網站的連結深度）三種變數組合，完成表 4-2 至表 4-8，共計有八個版本。

以下幾點說明為本研究實際評估時所遭遇的問題，為維持評估結果的一致性而採用的標準：

- 公共服務項目連結權重（D）的計算方式以出現於網站架構中最上層的連結為準。例如：若某項目同時出現在網站架構的第二層及第三層，則連結所在位置視為第二層，連結權重計為 1/2。
- 電子化政府入口網將網站提供的資訊與服務依據不同的觀點個別歸類的情形。例如：臺北市政府網站的「台北市民 e 點通」將所有資訊與服務項目依「生命地圖」、「身分角色」、「生活百科」及「業務機關」四種層面個別分類，較利於使用者以個人需求的角度尋找所需資訊。本研究視此四種分類為同一層的連結。
- 臺灣電子化政府入口網以及臺北市政府網站首頁均提供熱門服務排行榜或推薦服務連結，但因服務項目會受服務有特定的利用時間、或政府施政重點等因素影響而有所變動，因此不在本研究的評估範圍內。
- 績效等級：依目前電子化政府公共服務項目內容以及線上申辦情形，每項服務應該都能完成 Level 3 的層次，因此 21 項公共服務得分累計為 63，正規化總分為 75。因此本研究的績效等級以 25 分為區間，分為優異、良好、普通與不佳四個等級。

第四章第一至三節三個電子化政府入口網站公共服務評估結果整理請見表 4-33 至表 4-35。以下就地方政府以及綜合比較兩個部分說明評估結果。

表 4- 33 臺灣電子化政府入口網公共服務項目評估結果整理表

量 表 項 目		臺灣電子化政府入口網								Note
		A	AD	AB	ABD	AC	ACD	ABC	ABCD	
21 公 共 服 務 項 目 個 別 評 比	[1]選舉申請服務	1	1/3	3	1	2	2/3	6	2	
	[2]地址變更服務	1	1/2	5	5/2	1	1/2	5	5/2	
	[3]戶口註冊服務	1	1/2	1	1/2	1	1/2	1	1/2	
	[4]身分證申請服務	1	1/3	3	1	1	1/3	3	1	
	[5]出生、結婚、死亡證明 文件申請服務	1	1/3	3	1	1	1/3	3	1	
	[6]就業服務	4	4	32	32	8	8	64	64	
	[7]社會福利津貼與補助 申請服務	1	1/3	7	7/3	1	1/3	7	7/3	
	[8]保護令申請服務	2	1	2	1	4	2	4	2	
	[9]兒童照護服務	1	1/2	1	1/2	1	1/2	1	1/2	
	[10]兵役服務	1	1/2	1	1/2	1	1/2	1	1/2	
	[11]報案服務	4	2	12	6	8	4	24	12	
	[12]建照申請服務	1	1	2	2	1	1	2	2	
	[13]護照申請服務	2	1	6	3	4	2	12	6	
	[14]報稅服務	4	4	32	4	8	8	64	8	
	[15]駕駛執照申請服務	2	1	4	2	4	2	8	4	
	[16]汽車登記服務	3	3/2	12	6	6	3	24	12	
	[17]交通罰款繳交服務	4	2	4	2	8	4	8	4	
	[18]醫療預約掛號服務	4	4	12	12	8	8	24	24	
	[19]全民健康保險服務	2	1	2	1	4	2	4	2	
	[20]水電申辦服務	4	2	4	2	8	4	8	4	
	[21]公共圖書館資訊查詢 服務	3	3/2	6	3	6	3	12	6	
各 表 總 分	累計總分 X	47	88/3	154	256/3	86	164/3	285	481/3	
	正規化總分 Y	56.0 (良好)	34.9 (普通)	61.1 (良好)	33.9 (普通)	63.2 (良好)	40.2 (普通)	69.2 (良好)	38.9 (普通)	
	成長幅度 (%)		-37.7	9.1	-39.5	12.9	-28.2	23.6	-30.5	

*A=基本版 B=項目權重 C=業務權重 D=連結權重

表 4- 34 臺北市政府網站公共服務項目評估結果整理表

項 目	量 表	臺北市政府網站								Note
		A	AD	AB	ABD	AC	ACD	ABC	ABCD	
21 公 共 服 務 項 目 個 別 評 比	[1]選舉申請服務	0	0	0	0	0	0	0	0	
	[2]地址變更服務	2	1	10	5	4	2	20	10	
	[3]戶口註冊服務	2	1	2	1	4	2	4	2	
	[4]身分證申請服務	2	1	6	3	4	2	12	6	
	[5]出生、結婚、死亡證明 文件申請服務	0	0	0	0	0	0	0	0	
	[6]就業服務	4	4	32	32	8	8	64	64	
	[7]社會福利津貼與補助 申請服務	2	1	14	7	4	2	28	14	
	[8]保護令申請服務	0	0	0	0	0	0	0	0	
	[9]兒童照護服務	1	1	1	1	2	2	2	2	
	[10]兵役服務	2	1	2	1	4	2	4	2	
	[11]報案服務	1	1	3	3	1	1	3	3	
	[12]建照申請服務	2	2/3	4	4/3	4	4/3	8	8/3	
	[13]護照申請服務	0	0	0	0	0	0	0	0	
	[14]報稅服務	1	1/2	8	4	1	1/2	8	4	
	[15]駕駛執照申請服務	2	1	4	2	4	2	8	4	
	[16]汽車登記服務	3	3/2	12	6	6	3	24	12	
	[17]交通罰款繳交服務	4	2	4	2	8	4	8	4	
	[18]醫療預約掛號服務	4	4	12	12	8	8	24	24	
	[19]全民健康保險服務	0	0	0	0	0	0	0	0	
	[20]水電申辦服務	1	2/3	1	2/3	1	2/3	2	2/3	
	[21]公共圖書館資訊查詢 服務	3	3/2	6	3	6	3	12	6	
各 表 總 分	累計總分 X	36	137/6	121	84	69	87/2	231	481/3	
	正規化總分 Y	42.9 (普通)	27.2 (普通)	48.0 (普通)	33.3 (普通)	49.3 (普通)	31.1 (普通)	54.5 (良好)	37.8 (普通)	
	成長幅度 (%)		-36.6	11.9	-22.4	14.9	-27.5	27.0	-11.9	

*A=基本版 B=項目權重 C=業務權重 D=連結權重

表 4- 35 高雄市政府全球資訊網公共服務項目評估結果整理

項 目 表		高雄市政府全球資訊網								Note
		A	AD	AB	ABD	AC	ACD	ABC	ABCD	
21 公 共 服 務 項 目 個 別 評 比	[1]選舉申請服務	0	0	0	0	0	0	0	0	
	[2]地址變更服務	1	1	5	5	2	2	10	10	
	[3]戶口註冊服務	2	2	2	2	4	4	4	4	
	[4]身分證申請服務	1	1	3	3	2	2	6	6	
	[5]出生、結婚、死亡證明 文件申請服務	0	0	0	0	0	0	0	0	
	[6]就業服務	3	3/2	24	12	6	3	48	24	
	[7]社會福利津貼與補助 申請服務	1	1/2	7	7/2	2	1	14	7	
	[8]保護令申請服務	1	1/2	1	1/2	1	1/2	1	1/2	
	[9]兒童照護服務	1	1/2	1	1/2	2	1	2	1	
	[10]兵役服務	2	1	2	1	4	2	4	2	
	[11]報案服務	1	1	3	3	1	1	3	3	
	[12]建照申請服務	2	1	4	2	4	2	8	4	
	[13]護照申請服務	0	0	0	0	0	0	0	0	
	[14]報稅服務	1	1/2	8	4	1	1/2	8	4	
	[15]駕駛執照申請服務	2	2	4	4	4	4	8	8	
	[16]汽車登記服務	3	3	12	12	6	6	24	24	
	[17]交通罰款繳交服務	4	4	4	4	8	8	8	8	
	[18]醫療預約掛號服務	4	4	12	12	8	8	24	24	
	[19]全民健康保險服務	1	1/2	1	1/2	1	1/2	1	1/2	
	[20]水電申辦服務	0	0	0	0	0	0	0	0	
	[21]公共圖書館資訊查詢 服務	3	3	6	6	6	6	12	12	
各 表 總 分	累計總分 X	33	27	99	75	62	103/2	185	142	
	正規化總分 Y	39.3 (普通)	32.1 (普通)	39.3 (普通)	29.8 (普通)	44.3 (普通)	36.8 (普通)	43.6 (普通)	33.5 (普通)	
	成長幅度 (%)		-18.3	0	-24.2	12.7	-6.4	10.9	-14.8	

*A=基本版 B=項目權重 C=業務權重 D=連結權重

一、中央政府

表4-33為臺灣電子化政府入口網的評估結果。21項公共服務均達到資訊提供 (Level 1) 以上的層次。基本版 (A) 基本版+項目權重版 (AB) 基本版+業務權重版 (AC) 與基本版+項目權重+業務權重版 (ABC) 四份量表的評比均為良好。與基本版的正規化總分相較，考量項目權重後的正規化總分成長9.1%；考量業務權重後的正規化總分成長12.9%，顯示臺灣電子化政府入口網在直屬其業務範圍的公共服務項目有不錯的表現；而同時考量項目權重與業務權重後的正規化總分則有23.6%的成長。

唯四份量表加入連結權重 (D) 的考量後，正規化總分均呈現大幅下降的情形，下降幅度分別為37.7%、39.5%、28.2%與30.5%，此與臺灣電子化政府入口網因多樣化的豐富內容影響網站分類架構，使得許多服務的連結位於網站內較深的層次有關。

二、地方政府

表4-34與表4-35分別為臺北市政府網站與高雄市政府全球資訊網的評估結果，表4-36為地方政府入口網站評估結果比較。整體而言評比的結果均為普通，唯臺北市政府網站在評估量表ABC的表現為良好。以下就不同版本的評估量表分別說明。

表 4- 36 地方政府入口網站評估結果比較

項 目 \ 對 象	臺北市政府網站	高雄市政府全球資訊網
入口網站未提供之公共服務項目	5項	4項
中央業務範圍之項目/ 未提供之公共服務項目	4項/5項	3項/4項
考量項目權重 (B) 後的 評比結果	成長11.9%	0%
考量業務權重 (C) 後的 評比結果	成長14.9%	成長12.7%
考量連結權重 (D) 後的 評比結果	下降幅度36.6%	下降幅度18.3%

(一) 基本版 (A)

表 4-34 顯示 21 項公共服務中，臺北市政府網站有五項屬於無層次 (Level 0)，包括「選舉申請服務」、「出生、結婚、死亡證明文件申請服務」、「保護令申請服務」、「護照申請服務」以及「全民健康保險服務」，意即臺北市政府網站沒有提供此五項公共服務的相關連結。

表 4-35 可看出高雄市政府全球資訊網沒有提供「選舉申請服務」、「出生、結婚、死亡證明文件申請服務」、「護照申請服務」以及「水電申辦服務」共四項公共服務的相關連結。

評估量表基本版的正規化總分分別為 42.9 與 39.3，顯示臺北市政府網站雖然提供的公共服務項目較少，但在提供的部分表現較佳。

北高電子化政府入口網除「出生、結婚、死亡證明文件申請服務」為地方政府所屬業務，其餘項目均在中央政府的業務範圍。有關「出生、結婚、死亡證明文件申請服務」目前兩個入口網均只提供文件的申請服務，尚無提供「證明」文件的服務；至於其他公共服務項目，或許是由於不在地方政府業務範圍，因此北高的電子化政府入口網均無相關資訊。

(二) 基本版+項目權重版 (AB)

北高電子化政府入口網的正規化總分分別為 48.0 和 39.3，和基本版 A 相較，在考量項目權重後，高雄市政府全球資訊網的評比結果並無提升；臺北市政府網站的評比結果則有 11.9% 的成長，顯示臺北市政府在較重要之公共服務項目有較佳的表現，因此項目加權後得到的正規化總分提高。

(三) 基本版+業務權重版 (AC)

北高電子化政府入口網的正規化總分由基本版評估量表的 42.9 與 39.3，分別提升至 49.3 和 44.3，成長幅度均超過百分之十，顯示兩入口網在屬於地方政府業務範圍的服務項目均有較好的表現。

(四) 考量連結權重 (D)

評估量表 A、AB、AC、ABC 分別考量連結權重後，北高兩個入口網的分數均有下降的現象，評比結果皆為普通。

評估量表 AD 和 ACD 顯示臺北市政府網站的表現反而略遜高雄市政府全球資訊網，亦即臺北市政府網站提供的公共服務項目連結深度較深。由量表 AD 可看出北高電子化政府入口網的正規化總分分別為 27.2 和 32.1，和基本版評估量表相較下降幅度各為 36.6% 及 18.3%，臺北市政府網

站考量連結權重後，下降幅度為高雄市政府全球資訊網的兩倍整，顯示其網站提供的公共服務項目的連結位置較深。

至於 ABD 的總分仍高於高雄市政府全球資訊網，乃因兩個入口網在 AB 的表現差距較大，計算連結權重後，分數雖然拉近，但臺北市政府網站的總分仍高於高雄市全球資訊網。

三、綜合比較

實際應用評估量表計算三個電子化政府入口網站的評估結果如圖 4-1 與圖 4-2 所示。

圖 4-1 以直條圖呈現未考量連結權重 D 的四份評估量表所得的正規化總分 Y 值，圖中黑色直條代表臺灣電子化政府入口網、白色直條代表臺北市政府網站、灰色直條則為高雄市政府全球資訊網；A、B、C 分別表示基本版、項目權重及業務權重；四組直條圖分別為考量 A、B、C 三項變數組合之評估結果。

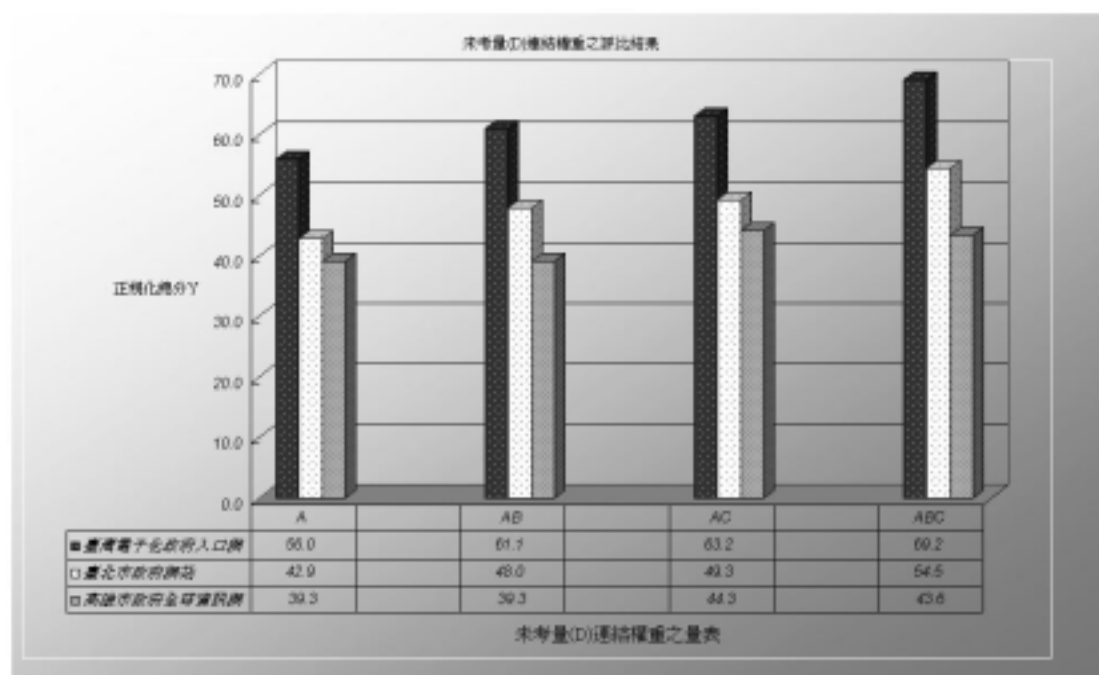


圖 4-1 電子化政府入口網站公共服務評估結果比較（一）

（一）基本版（A）

表 4-33 可看出臺灣電子化政府入口網就此 21 項公共服務的表現都在資訊提供層次（Level 1）以上，與北高電子化政府入口網的表現相比較為完善。

（二）考量連結權重（D）

如本章前述，臺灣電子化政府入口網站包含的資訊豐富，網站的架構層次自然較深，因此評估量表 A、AB、AC、ABC 分別考量連結權重後，評比均由原先的良好降至普通等級。

有關連結深度的說明如下：

連結深度如為 1，即連結權重為 1，意為該公共服務位於網站首頁下層，並不表示該網站的資訊組織表現最好，事實上仍應考量整個網站的內容多寡，視其分類方式與層次架構。當所有資訊或服務項目均呈現在網站的第一層，亦可能顯示該網站內容配置的層次有問題，若同一層的內容過多，反而導致使用者浪費更多時間取得所需資訊。（Abramson, 2003, p.55）網站的資訊內容層次配置得當，則能讓使用者較易於掌握網站的組織架構，取得所需資訊與服務。

圖 4-2 為圖 4-1 的四份量表分別加入連結權重 D 考量後的評估結果，以直條圖呈現三個電子化政府入口網站在八份評估量表得到的正規化總分 Y 值。評估量表的順序與表 4-33 至表 4-35 相同，由於連結權重 D 最大值為 1，由圖 4-2 可看出，評估量表一旦考量連結權重 D，總分均會下降。

圖 4-2 顯示，A、AB、AC、ABC 四份量表加入 D 變數後，總分均下降，表示三個入口網站提供的 21 項公共服務多在網站第一層以下。由於臺灣電子化政府入口網網站內容十分豐富，網站內容的層次架構難免較北高的電子化政府入口網站深，即使同一層次其所涵蓋的資訊內容亦較多且廣，此亦為台灣電子化政府入口網站在加入連結權重後分數落差較大且評比低的主要原因。

就三個入口網站的總分而言，除評估量表 AD 以及 ACD 外，大致呈現臺灣電子化政府入口網評比高於臺北市政府網站，而臺北市政府網站又高於高雄市政府全球資訊網的情形。

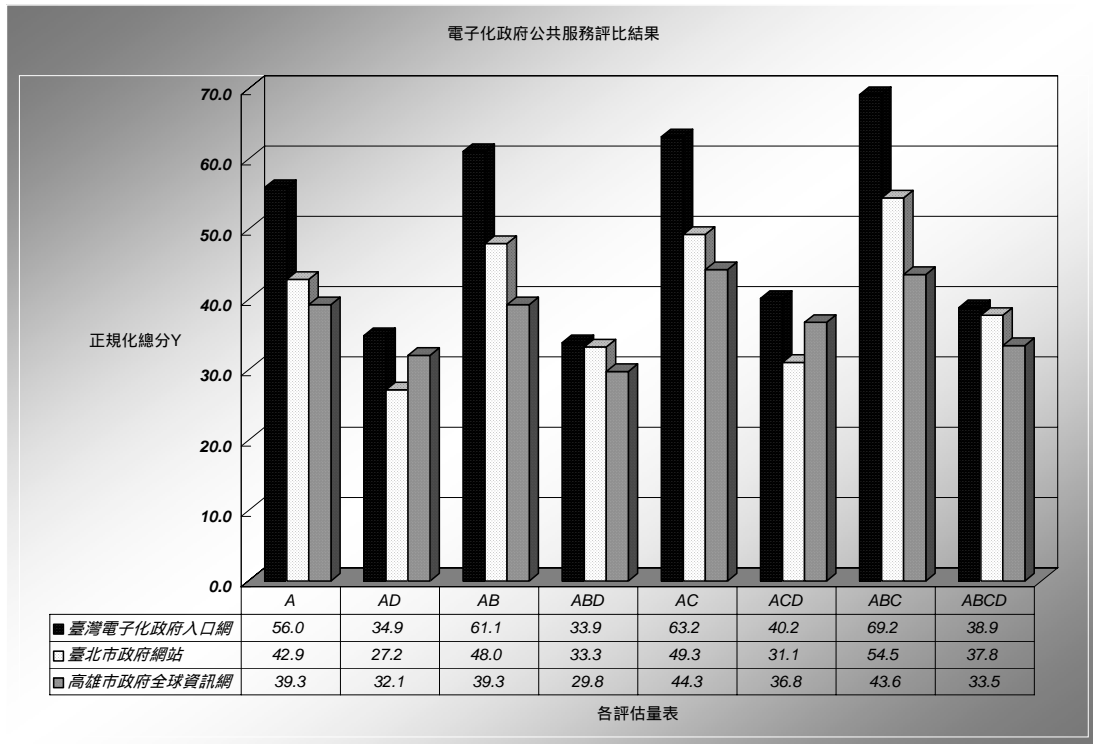


圖 4-2 電子化政府入口網站公共服務評估結果比較（二）

圖 4-2 也顯示評估量表 AD 與 ACD 高雄市政府全球資訊網的分數高於臺北市政府網站，與評估量表 A 與 AC 相較，評估量表 AD 及 ACD 顯示在考量連結深度後，臺北市政府網站的評分分數下降比例高於高雄市全球資訊網，亦即臺北市政府網站提供的公共服務連結深度較深，對使用者而言，較難直觀的找到公共服務項目。

第五節 小結

本章依據第三章的研究結果，首先提出本研究設計的八份電子化政府公共服務項目評估量表，考量因素除基本的 21 項公共服務，評估者可依評估需求設定各項公共服務的權重，並可給定業務範圍與非業務範圍的項目不同權重，此外亦可考量各項公共服務位於電子化政府網站的連結位置計算連結權重；第一節至第三節則是依據評估準則分別評估臺灣電子化政府入口網、臺北市政府網站以及高雄市政府全球資訊網三個入口網站，說明評估情形，並實際應用八份評估量表計算評比；第四節則就一至三小節的實際評估電子化政府入口網公共服務提供情形的結果，就中央政府、地方政府與綜合比較三部分進行論述，分析同為直轄市的臺北市與高雄市在

提供電子化政府公共服務的現況有何差異或特色，研究發現，中央政府入口網站整體表現優於地方政府網站，而地方政府網站部分則是臺北市政府網站的表現較高雄市政府全球資訊網為佳。

