

**RDEC-MIS-100-006（委託研究報告）**

# 地方政府電子治理成效評估

行政院研究發展考核委員會編印

中華民國 100 年 12 月



**RDEC-MIS-100-006（委託研究報告）**

## 地方政府電子治理成效評估

受委託單位：電子治理研究中心

研究主持人：潘競恒

協同主持人：蔣麗君

研究助理：吳綉敏、林哲園、王昆凌

行政院研究發展考核委員會編印

中華民國 100 年 12 月



## 目次

目次 .....	i
表次 .....	iii
圖次 .....	xix
提要 .....	xxi
第一章 緒論 .....	1
第一節 研究背景 .....	1
第二節 研究動機與目的 .....	2
第三節 進度說明 .....	3
第四節 研究方法 .....	6
第二章 文獻回顧 .....	9
第一節 地方政府與電子治理 .....	9
第二節 地方電子化政府運作效能評估 .....	14
第三章 研究設計 .....	27
第一節 研究架構 .....	27
第二節 層級分析之測量及操作化 .....	28
第三節 問卷設計 .....	34
第四章 資料分析 .....	37
第一節 樣本分析 .....	37
第二節 地方政府電子治理成效評估分析 .....	45
第三節 指標平均值分析 .....	337

地方政府電子治理成效評估

第四節    差異性分析 .....	362
第五章    結論與建議 .....	387
第一節    結論 .....	387
第二節    政策建議 .....	392
參考文獻 .....	399
附錄 .....	409
附錄一：電子化政府效能第一次 AHP 問卷 .....	409
附錄二：電子化政府效能第二次 AHP 問卷 .....	417
附錄三：AHP 與德菲法專家座談會會議記錄 .....	425
附錄四：預試問卷 .....	427
附錄五：施測問卷 .....	431
附錄六：期中報告審查意見與回應 .....	435
附錄七：期末報告審查意見與回應 .....	437

## 表次

表 1： 地方政府電子治理成效評估進度表 .....	4
表 2： 主要績效目標 KPA .....	21
表 3： AHP 成對比較評估尺度意義及說明 .....	29
表 4： AHP 層級架構主構面意義說明.....	31
表 5： AHP 層級架構次構面意義說明.....	32
表 6： AHP 層級架構指標意義說明 .....	33
表 7： 受訪者性別統計表 .....	38
表 8： 受訪者年齡統計表 .....	38
表 9： 受訪者教育程度統計表 .....	39
表 10： 受訪者服務縣市統計表 .....	40
表 11： 受訪者服務單位統計表 .....	41
表 12： 受訪者在公部門服務年資統計表 .....	41
表 13： 使用與業務職掌相關的資訊系統的每天平均時數統計表 ....	42
表 14： 任用性質統計表 .....	43
表 15： 職等統計表.....	43
表 16： 地方政府電子治理成效評估信度分析.....	44
表 17： 臺北市電子化政府「回應公民意見」之情況.....	46
表 18： 臺北市電子化政府提供民眾「公平服務」之成效 .....	47
表 19： 臺北市電子化政府提升「行政課責」之成效.....	48
表 20： 臺北市電子化政府之政府資訊對民眾「公開透明」的成效	49

表 21： 臺北市電子化政府「資訊整合」之成效 .....	50
表 22： 臺北市電子化政府「資源整合」之成效 .....	51
表 23： 臺北市電子化政府「行政流程整合」之成效.....	52
表 24： 臺北市政府實施電子化後，對其「資訊品質」之認知.....	53
表 25： 臺北市政府實施電子化後所提供的「服務品質」認知.....	54
表 26： 臺北市政府實施電子化後，對其「系統品質」之認知.....	55
表 27： 臺北市政府實施電子化後，對線上資料傳輸的「風險」認知 .....	57
表 28： 臺北市政府實施電子化後對「政府資料保護」之認知.....	58
表 29： 臺北市政府實施電子化後對落實「個人隱私保護」之認知	59
表 30： 基隆市電子化政府「回應公民意見」之情況.....	60
表 31： 基隆市電子化政府提供民眾「公平服務」之成效 .....	61
表 32： 基隆市電子化政府提升「行政課責」之成效。 .....	62
表 33： 基隆市電子化政府之政府資訊對民眾「公開透明」的成效	63
表 34： 基隆市電子化政府「資訊整合」的成效 .....	64
表 35： 基隆市電子化政府「資源整合」之成效 .....	65
表 36： 基隆市電子化政府「行政流程整合」之成效.....	66
表 37： 基隆市政府實施電子化後，對其「資訊品質」之認知.....	67
表 38： 基隆市政府實施電子化後所提供的「服務品質」認知.....	67
表 39： 基隆市政府實施電子化後，對其「系統品質」之認知.....	68
表 40： 基隆市政府實施電子化後，對線上資料傳輸的「風險」認知 .....	70
表 41： 基隆市政府實施電子化後對「政府資料保護」之認知.....	71
表 42： 基隆市政府實施電子化後對落實「個人隱私保護」之認知	72



表 43：	新北市電子化政府「回應公民意見」之情況.....	73
表 44：	新北市電子化政府提供民眾「公平服務」之成效 .....	74
表 45：	新北市電子化政府提升「行政課責」之成效。 .....	75
表 46：	新北市電子化政府之政府資訊對民眾「公開透明」的成效	76
表 47：	新北市電子化政府「資訊整合」之成效 .....	77
表 48：	新北市電子化政府「資源整合」之成效 .....	78
表 49：	新北市電子化政府「行政流程整合」之成效.....	79
表 50：	新北市政府實施電子化後，對其「資訊品質」之認知.....	80
表 51：	新北市政府實施電子化後所提供的「服務品質」認知.....	81
表 52：	新北市政府實施電子化後，對其「系統品質」之認知.....	82
表 53：	新北市政府實施電子化後，對線上資料傳輸的「風險」認知 .....	83
表 54：	新北市政府實施電子化後對「政府資料保護」之認知.....	84
表 55：	新北市政府實施電子化後對落實「個人隱私保護」之認知	85
表 56：	桃園縣電子化政府「回應公民意見」之情況.....	86
表 57：	桃園縣電子化政府提供民眾「公平服務」之成效 .....	87
表 58：	桃園縣電子化政府提升「行政課責」之成效。 .....	88
表 59：	桃園縣電子化政府之政府資訊對民眾「公開透明」的成效	89
表 60：	桃園縣電子化政府「資訊整合」之成效 .....	90
表 61：	桃園縣電子化政府「資源整合」之成效 .....	91
表 62：	桃園縣電子化政府「行政流程整合」之成效.....	92
表 63：	桃園縣政府實施電子化後，對其「資訊品質」之認知.....	93
表 64：	桃園縣政府實施電子化後所提供的「服務品質」認知.....	94

表 65：桃園縣政府實施電子化後，對其「系統品質」之認知.....	95
表 66：桃園縣政府實施電子化後，對線上資料傳輸的「風險」認知 .....	96
表 67：桃園縣政府實施電子化後對「政府資料保護」之認知.....	98
表 68：桃園縣政府實施電子化後對落實「個人隱私保護」之認知	99
表 69：新竹市電子化政府「回應公民意見」之情況.....	100
表 70：新竹市電子化政府提供民眾「公平服務」之成效 .....	101
表 71：新竹市電子化政府提升「行政課責」之成效.....	102
表 72：新竹市電子化政府之政府資訊對民眾「公開透明」的成效 .....	103
表 73：新竹市電子化政府「資訊整合」之成效 .....	104
表 74：新竹市電子化政府「資源整合」之成效 .....	105
表 75：新竹市電子化政府「行政流程整合」之成效.....	106
表 76：新竹市政府實施電子化後，對其「資訊品質」之認知.....	107
表 77：新竹市政府實施電子化後所提供的「服務品質」認知.....	108
表 78：新竹市政府實施電子化後，對其「系統品質」之認知.....	109
表 79：新竹市政府實施電子化後，對線上資料傳輸的「風險」認知 .....	110
表 80：新竹市政府實施電子化後對「政府資料保護」之認知.....	112
表 81：新竹市政府實施電子化後對落實「個人隱私保護」之認知 .....	113
表 82：苗栗縣電子化政府「回應公民意見」之情況.....	114
表 83：苗栗縣電子化政府提供民眾「公平服務」之成效 .....	115
表 84：苗栗縣電子化政府提升「行政課責」之成效.....	116

表 85： 苗栗縣電子化政府之政府資訊對民眾「公開透明」的成效 .....	117
表 86： 苗栗縣電子化政府「資訊整合」之成效.....	118
表 87： 苗栗縣電子化政府「資源整合」之成效.....	119
表 88： 苗栗縣電子化政府「行政流程整合」之成效.....	121
表 89： 苗栗縣政府實施電子化後，對其「資訊品質」之認知.....	122
表 90： 苗栗縣政府實施電子化後，對其「系統品質」之認知.....	123
表 91： 苗栗縣政府實施電子化後所提供的「服務品質」認知.....	124
表 92： 苗栗縣政府實施電子化後，對線上資料傳輸的「風險」認知 .....	125
表 93： 苗栗縣政府實施電子化後對「政府資料保護」之認知.....	127
表 94： 苗栗縣政府實施電子化後對落實「個人隱私保護」之認知 .....	128
表 95： 臺中市電子化政府「回應公民意見」之情況.....	130
表 96： 臺中市電子化政府提供民眾「公平服務」之成效.....	131
表 97： 臺中市電子化政府提升「行政課責」之成效.....	132
表 98： 臺中市子化政府之政府資訊對民眾「公開透明」的成效..	133
表 99： 臺中市方電子化政府「資訊整合」之成效.....	134
表 100： 臺中市電子化政府「資源整合」之成效.....	135
表 101： 臺中市電子化政府「行政流程整合」之成效(.....	136
表 102： 臺中市政府實施電子化後，對其「資訊品質」之認知....	137
表 103： 臺中市政府實施電子化後，對其「系統品質」之認知....	138
表 104： 臺中市政府實施電子化後所提供的「服務品質」認知....	139
表 105： 臺中市政府實施電子化後，對線上資料傳輸的「風險」認知	

.....	140
表 106：臺中市政府實施電子化後對「政府資料保護」之認知....	142
表 107：臺中市政府實施電子化後對落實「個人隱私保護」之認知 .....	143
表 108：彰化縣電子化政府「回應公民意見」之情況.....	144
表 109：彰化縣電子化政府提供民眾「公平服務」之成效 .....	145
表 110：彰化縣電子化政府提升「行政課責」之成效.....	146
表 111：彰化縣電子化政府之政府資訊對民眾「公開透明」的成效 .....	147
表 112：彰化縣電子化政府「資訊整合」之成效 .....	148
表 113：彰化縣電子化政府「資源整合」之成效 .....	149
表 114：彰化縣電子化政府「行政流程整合」之成效.....	150
表 115：彰化縣政府實施電子化後，對其「資訊品質」之認知....	151
表 116：彰化縣政府實施電子化後，對其「系統品質」之認知....	152
表 117：彰化縣政府實施電子化後所提供的「服務品質」認知....	154
表 118：彰化縣政府實施電子化後，對線上資料傳輸的「風險」認知 .....	155
表 119：彰化縣政府實施電子化後對「政府資料保護」之認知....	156
表 120：彰化縣政府實施電子化後對落實「個人隱私保護」之認知 .....	158
表 121：南投縣電子化政府「回應公民意見」之情況.....	159
表 122：南投縣電子化政府提供民眾「公平服務」之成效 .....	160
表 123：南投縣電子化政府提升「行政課責」之成效.....	161
表 124：南投縣子化政府之政府資訊對民眾「公開透明」的成效	162

表 125：	南投縣電子化政府「資訊整合」之成效 .....	163
表 126：	南投縣電子化政府「資源整合」之成效 .....	164
表 127：	南投縣電子化政府「行政流程整合」之成效.....	165
表 128：	南投縣政府實施電子化後，對其「資訊品質」之認知....	166
表 129：	南投縣政府實施電子化後，對其「系統品質」之認知....	167
表 130：	南投縣政府實施電子化後所提供的「服務品質」認知....	168
表 131：	南投縣政府實施電子化後，對線上資料傳輸的「風險」認知 .....	169
表 132：	南投縣政府實施電子化後對「政府資料保護」之認知....	170
表 133：	南投縣政府實施電子化後對落實「個人隱私保護」之認知 .....	171
表 134：	雲林縣電子化政府「回應公民意見」之情況.....	172
表 135：	雲林縣電子化政府提供民眾「公平服務」之成效 .....	173
表 136：	雲林縣電子化政府提升「行政課責」之成效.....	174
表 137：	雲林縣電子化政府之政府資訊對民眾「公開透明」的成效 .....	175
表 138：	雲林縣電子化政府「資訊整合」之成效 .....	176
表 139：	雲林縣電子化政府「資源整合」之成效 .....	177
表 140：	雲林縣電子化政府「行政流程整合」之成效.....	178
表 141：	雲林縣政府實施電子化後，對其「資訊品質」之認知....	179
表 142：	雲林縣政府實施電子化後，對其「系統品質」之認知....	180
表 143：	雲林縣政府實施電子化後所提供的「服務品質」認知....	181
表 144：	雲林縣政府實施電子化後，對線上資料傳輸的「風險」認知 .....	182

表 145：	雲林縣政府實施電子化後對「政府資料保護」之認知....	183
表 146：	雲林縣政府實施電子化後對落實「個人隱私保護」之認知 .....	184
表 147：	嘉義市電子化政府「回應公民意見」之情況.....	185
表 148：	嘉義市電子化政府提供民眾「公平服務」之成效 .....	186
表 149：	嘉義市電子化政府提升「行政課責」之成效.....	187
表 150：	嘉義市電子化政府之政府資訊對民眾「公開透明」的成效 .....	188
表 151：	嘉義市電子化政府「資訊整合」之成效 .....	189
表 152：	嘉義市電子化政府「資源整合」之成效 .....	190
表 153：	嘉義市電子化政府「行政流程整合」之成效.....	192
表 154：	嘉義市政府實施電子化後，對其「資訊品質」之認知....	193
表 155：	嘉義市政府實施電子化後，對其「系統品質」之認知....	194
表 156：	嘉義市政府實施電子化後所提供的「服務品質」認知....	195
表 157：	嘉義市政府實施電子化後，對線上資料傳輸的「風險」認知 .....	196
表 158：	嘉義市政府實施電子化後對「政府資料保護」之認知....	197
表 159：	嘉義市政府實施電子化後對落實「個人隱私保護」之認知 .....	198
表 160：	嘉義縣電子化政府「回應公民意見」之情況.....	199
表 161：	嘉義縣電子化政府提供民眾「公平服務」之成效 .....	200
表 162：	嘉義縣電子化政府提升「行政課責」之成效.....	201
表 163：	嘉義縣電子化政府之政府資訊對民眾「公開透明」的成效 .....	202

表 164：	嘉義縣電子化政府「資訊整合」之成效 .....	203
表 165：	嘉義縣電子化政府「資源整合」之成效 .....	204
表 166：	嘉義縣電子化政府「行政流程整合」之成效.....	205
表 167：	嘉義縣政府實施電子化後，對其「資訊品質」之認知....	206
表 168：	嘉義縣政府實施電子化後，對其「系統品質」之認知....	207
表 169：	嘉義縣政府實施電子化後所提供的「服務品質」認知....	208
表 170：	嘉義縣政府實施電子化後，對線上資料傳輸的「風險」認知 .....	209
表 171：	嘉義縣政府實施電子化後對「政府資料保護」之認知....	211
表 172：	嘉義縣政府實施電子化後對落實「個人隱私保護」之認知 .....	212
表 173：	臺南市電子化政府「回應公民意見」之情況.....	213
表 174：	臺南市電子化政府提供民眾「公平服務」之成效 .....	214
表 175：	臺南市電子化政府提升「行政課責」之成效。 .....	215
表 176：	臺南市電子化政府之政府資訊對民眾「公開透明」的成效 .....	216
表 177：	臺南市電子化政府「資訊整合」之成效 .....	217
表 178：	臺南市電子化政府「資源整合」之成效 .....	218
表 179：	臺南市電子化政府「行政流程整合」之成效.....	219
表 180：	臺南市政府實施電子化後，對其「資訊品質」之認知....	220
表 181：	臺南市政府實施電子化後，對其「系統品質」之認知....	221
表 182：	臺南市政府實施電子化後所提供的「服務品質」認知....	222
表 183：	臺南市政府實施電子化後，對線上資料傳輸的「風險」認知 .....	223

表 184：臺南市政府實施電子化後對「政府資料保護」之認知....	225
表 185：臺南市政府實施電子化後對落實「個人隱私保護」之認知 .....	226
表 186：高雄市電子化政府「回應公民意見」之情況.....	227
表 187：高雄市電子化政府提供民眾「公平服務」之成效 .....	228
表 188：高雄市電子化政府提升「行政課責」之成效.....	230
表 189：高雄市電子化政府之政府資訊對民眾「公開透明」的成效 .....	231
表 190：高雄市電子化政府「資訊整合」之成效 .....	232
表 191：高雄市電子化政府「資源整合」之成效 .....	233
表 192：高雄市電子化政府「行政流程整合」之成效.....	234
表 193：高雄市政府實施電子化後，對其「資訊品質」之認知....	235
表 194：高雄市政府實施電子化後，對其「系統品質」之認知....	236
表 195：高雄市政府實施電子化後所提供的「服務品質」認知....	237
表 196：高雄市政府實施電子化後，對線上資料傳輸的「風險」認知 .....	238
表 197：高雄市政府實施電子化後對「政府資料保護」之認知....	240
表 198：高雄市政府實施電子化後對落實「個人隱私保護」之認知 .....	241
表 199：屏東縣電子化政府「回應公民意見」之情況.....	242
表 200：屏東縣電子化政府提供民眾「公平服務」之成效 .....	243
表 201：屏東縣電子化政府提升「行政課責」之成效.....	244
表 202：屏東縣電子化政府之政府資訊對民眾「公開透明」的成效 .....	245



表 203：	屏東縣電子化政府「資訊整合」之成效 .....	246
表 204：	屏東縣電子化政府「資源整合」之成效 .....	247
表 205：	屏東縣電子化政府「行政流程整合」之成效 .....	248
表 206：	屏東縣政府實施電子化後，對其「資訊品質」之認知 ....	249
表 207：	屏東縣府實施電子化後，對其「系統品質」之認知 .....	251
表 208：	屏東縣政府實施電子化後所提供的「服務品質」認知 ....	252
表 209：	屏東縣政府實施電子化後，對線上資料傳輸的「風險」認知 .....	253
表 210：	屏東縣政府實施電子化後對「政府資料保護」之認知 ....	254
表 211：	屏東縣政府實施電子化後對落實「個人隱私保護」之認知 .....	256
表 212：	臺東縣電子化政府「回應公民意見」之情況 .....	257
表 213：	臺東縣電子化政府提供民眾「公平服務」之成效 .....	258
表 214：	臺東縣電子化政府提升「行政課責」之成效 .....	259
表 215：	臺東縣電子化政府之政府資訊對民眾「公開透明」的成效 .....	260
表 216：	臺東縣電子化政府「資訊整合」之成效 .....	261
表 217：	臺東縣電子化政府「資源整合」之成效 .....	262
表 218：	臺東縣電子化政府「行政流程整合」之成效 .....	263
表 219：	臺東縣政府實施電子化後，對其「資訊品質」之認知 ....	264
表 220：	臺東縣政府實施電子化後，對其「系統品質」之認知 ....	265
表 221：	臺東縣政府實施電子化後所提供的「服務品質」認知 ....	266
表 222：	臺東縣政府實施電子化後，對線上資料傳輸的「風險」認知 .....	267

表 223： 臺東縣政府實施電子化後對「政府資料保護」之認知....	268
表 224： 臺東縣政府實施電子化後對落實「個人隱私保護」之認知 .....	270
表 225： 花蓮縣電子化政府「回應公民意見」之情況.....	271
表 226： 花蓮縣子化政府提供民眾「公平服務」之成效 .....	272
表 227： 花蓮縣電子化政府提升「行政課責」之成效.....	273
表 228： 花蓮縣電子化政府之政府資訊對民眾「公開透明」的成效 .....	274
表 229： 花蓮縣電子化政府「資訊整合」之成效 .....	275
表 230： 花蓮縣電子化政府「資源整合」之成效 .....	275
表 231： 花蓮縣電子化政府「行政流程整合」之成效.....	277
表 232： 花蓮縣政府實施電子化後，對其「資訊品質」之認知....	278
表 233： 花蓮縣政府實施電子化後，對其「系統品質」之認知....	279
表 234： 花蓮縣政府實施電子化後所提供的「服務品質」認知....	280
表 235： 花蓮縣政府實施電子化後，對線上資料傳輸的「風險」認知 .....	281
表 236： 花蓮縣政府實施電子化後對「政府資料保護」之認知....	282
表 237： 花蓮縣政府實施電子化後對落實「個人隱私保護」之認知 .....	284
表 238： 宜蘭縣電子化政府「回應公民意見」之情況.....	285
表 239： 宜蘭縣電子化政府提供民眾「公平服務」之成效 .....	285
表 240： 宜蘭縣電子化政府提升「行政課責」之成效.....	286
表 241： 宜蘭縣電子化政府之政府資訊對民眾「公開透明」的成效 .....	287

表次

表 242：	宜蘭縣電子化政府「資訊整合」之成效 .....	288
表 243：	宜蘭縣電子化政府「資源整合」之成效 .....	289
表 244：	宜蘭縣電子化政府「行政流程整合」之成效 .....	290
表 245：	宜蘭縣政府實施電子化後，對其「資訊品質」之認知 ....	291
表 246：	宜蘭縣政府實施電子化後，對其「系統品質」之認知 ....	292
表 247：	宜蘭縣政府實施電子化後所提供的「服務品質」認知 ....	293
表 248：	宜蘭縣政府實施電子化後，對線上資料傳輸的「風險」認知 .....	294
表 249：	宜蘭縣政府實施電子化後對「政府資料保護」之認知 ....	295
表 250：	宜蘭縣政府實施電子化後對落實「個人隱私保護」之認知 .....	296
表 251：	連江縣電子化政府「回應公民意見」之情況 .....	297
表 252：	連江縣子化政府提供民眾「公平服務」之成效 .....	298
表 253：	連江縣電子化政府提升「行政課責」之成效 .....	299
表 254：	連江縣電子化政府之政府資訊對民眾「公開透明」的成效 .....	300
表 255：	連江縣電子化政府「資訊整合」之成效 .....	301
表 256：	連江縣電子化政府「資源整合」之成效 .....	301
表 257：	連江縣電子化政府「行政流程整合」之成效 .....	303
表 258：	連江縣政府實施電子化後，對其「資訊品質」之認知 ....	304
表 259：	連江縣政府實施電子化後，對其「系統品質」之認知 ....	305
表 260：	連江縣政府實施電子化後所提供的「服務品質」認知 ....	306
表 261：	連江縣政府實施電子化後，對線上資料傳輸的「風險」認知 .....	307

表 262：	連江縣政府實施電子化後對「政府資料保護」之認知....	308
表 263：	連江縣政府實施電子化後對落實「個人隱私保護」之認知 .....	309
表 264：	金門縣電子化政府「回應公民意見」之情況.....	310
表 265：	金門縣電子化政府提供民眾「公平服務」之成效 .....	311
表 266：	金門縣電子化政府提升「行政課責」之成效.....	312
表 267：	金門縣電子化政府之政府資訊對民眾「公開透明」的成效 .....	313
表 268：	金門縣電子化政府「資訊整合」之成效 .....	314
表 269：	金門縣電子化政府「資源整合」之成效 .....	315
表 270：	金門縣電子化政府「行政流程整合」之成效.....	316
表 271：	金門縣政府實施電子化後，對其「資訊品質」之認知....	317
表 272：	金門縣政府實施電子化後，對其「系統品質」之認知....	318
表 273：	金門縣政府實施電子化後所提供的「服務品質」認知....	319
表 274：	金門縣政府實施電子化後，對線上資料傳輸的「風險」認知 .....	320
表 275：	金門縣政府實施電子化後對「政府資料保護」之認知....	321
表 276：	金門縣政府實施電子化後對落實「個人隱私保護」之認知 .....	322
表 277：	澎湖縣電子化政府「回應公民意見」之情況.....	323
表 278：	澎湖縣電子化政府提供民眾「公平服務」之成效 .....	324
表 279：	澎湖縣電子化政府提升「行政課責」之成效.....	325
表 280：	澎湖縣電子化政府之政府資訊對民眾「公開透明」的成效 .....	326

表 281：澎湖縣電子化政府「資訊整合」之成效 .....	327
表 282：澎湖縣電子化政府「資源整合」之成效 .....	328
表 283：澎湖縣電子化政府「行政流程整合」之成效 .....	330
表 284：澎湖縣政府實施電子化後，對其「資訊品質」之認知 ....	331
表 285：澎湖縣政府實施電子化後，對其「系統品質」之認知 ....	332
表 286：澎湖縣政府實施電子化後所提供的「服務品質」認知 ....	333
表 287：澎湖縣政府實施電子化後，對線上資料傳輸的「風險」認知 .....	334
表 288：澎湖縣政府實施電子化後對「政府資料保護」之認知 ....	335
表 289：澎湖縣政府實施電子化後對落實「個人隱私保護」之認知 .....	337
表 290：各縣市公民導向、組織整合、品質認知與資訊安全指標平均值表 .....	338
表 291：臺北市電子治理成效評估平均值 .....	340
表 292：基隆市電子治理成效評估平均值 .....	341
表 293：新北市電子治理成效評估平均值 .....	342
表 294：桃園縣電子治理成效評估平均值 .....	343
表 295：新竹市電子治理成效評估平均值 .....	344
表 296：苗栗縣電子治理成效評估平均值 .....	345
表 297：臺中市電子治理成效評估平均值 .....	346
表 298：彰化縣電子治理成效評估平均值 .....	347
表 299：南投縣電子治理成效評估平均值 .....	348
表 300：雲林縣電子治理成效評估平均值 .....	349
表 301：嘉義市電子治理成效評估平均值 .....	350

地方政府電子治理成效評估

表 302：	嘉義縣電子治理成效評估平均值 .....	351
表 303：	臺南市電子治理成效評估平均值 .....	352
表 304：	高雄市電子治理成效評估平均值 .....	353
表 305：	屏東縣電子治理成效評估平均值 .....	354
表 306：	臺東縣電子治理成效評估平均值 .....	355
表 307：	花蓮縣電子治理成效評估平均值 .....	357
表 308：	宜蘭縣電子治理成效評估平均值 .....	358
表 309：	連江縣電子治理成效評估平均值 .....	359
表 310：	金門縣電子治理成效評估平均值 .....	360
表 311：	澎湖縣電子治理成效評估平均值 .....	361
表 312：	績效指標與受訪者屬性之差異分析(性別、年齡、學歷、縣市、服務單位).....	364
表 313：	績效指標與受訪者屬性之差異分析(年資、使用時數、任用性質與職等).....	376

## 圖次

圖 1： 研究流程圖.....	6
圖 2： 電子治理成效架構 .....	13
圖 3： 三層次分析模式 .....	19
圖 4： 地方政府電子治理運作效能結構圖 .....	27
圖 5： 成對比較矩陣 .....	29

地方政府電子治理成效評估



## 提要

關鍵字：地方電子化政府、電子治理、成效評估

### 一、 研究緣起

自 1950 年代起我國政府進行行政業務電腦化，與始自 1997 年所推動政府電子化，至今總計超過四十年的電腦化與資訊化之發展。在資訊化之後的地方政府機關，其行政業務與流程因資訊科技的沿用，產生許多轉變，進而也影響公共治理。然而行政方式與公共服務轉型之主要目的，在於減少行政成本、促進行政效率、提升公民參與，增加人民對政府之信心。我國電子化政府大致上依循由上而下、由中央往地方推行的發展模式。近年來由中央政府層級推動的電子化政府方案已展現長足的進步，但做為與民眾接觸的第一線地方政府，因編制、經費、分權、政策、幅員等各種因素，其電子化治理成效亦可能因各縣市發展電子化而有所落差。因此，建立地方電子治理成效之評估機制，將有助於瞭解地方政府實施電子化之後，行政業務、公共服務、民眾互動等改善現況，發掘待改進之處並提出相關建議，裨益未來我國電子化治理更均衡與全觀之發展。

### 二、 研究方法及流程

本計畫主要研究方法是先藉由文獻檢閱與專家訪談整理出評估構面與題項，以 22 縣市地方政府作為研究對象，用問卷調查法進行電子治理實施成效評估，並進行實務驗證。研究成果將是未來建立我國地方政府電子治理成效評估工具之重要研究依據，提供政府規劃未來全國性調查研究之參考。

### 三、 研究發現

依本研究發現，不同層級、單位或業務屬性之公務人員對於各指標重要性看法的差異似乎有本位主義色彩。以層級為例，一級單位主管對資源配置有較高的決策影響，對於地方政府電子化發展的政治性或策略性目標則有較高敏感度與重視；反之來自二級或以下單位的人員則多擔任政策執行工作，因此對於行政運作較為重視，對於較無實際影響之策略範疇則較不重視。因此德菲法結論之一乃是建議在第二次層級分析問卷時對填答者角色做更清楚的界定，並以地方政府一級單位首長角色思考各構面與指標的相對重要性。此舉目的在降低評估指標的本位思考，而盡量以地方政府整體電子化發展的角度與高度來評量指標權重。

在「公民導向」之績效部份，8 個縣市公務人員「同意」地方政府電子化之後，在「公民導向」績效領域成效高於其他「組織整合」、「行政品質」認知與「資訊安全」三個領域，即為基隆市、桃園縣、新竹市、苗栗縣、臺中市、嘉義縣、高雄市與連江縣。4 個縣市公務人員認為「公民導向」績效居次，為新北市、南投縣、臺南市與花蓮縣。嘉義市、屏東縣與臺東縣公務人員認為「公民導向」構面成效居第三位；最後，宜蘭縣、雲林縣、金門縣與澎湖縣公務人員認為「公民導向」績效領域在四個領域居末位。

在「組織整合」之成效部份，6 個地方縣市政府公務人員同意電子化之後，在「組織整合」構面成效高於「公民導向」等其他三個面向，即苗栗縣、彰化縣、南投縣、雲林縣、屏東縣與花蓮縣。基隆市、新竹市、臺中市、宜蘭縣、連江縣與澎湖縣政府受訪公務人員認為電子化之後，「組織整合」成效居次；桃園縣、嘉義市、臺南市與金門縣政府受訪者認為「組織整合」成效居第三位。由此可知，「組織整合」成效在各縣市電子治理成效中可說較佳部分。

而對於縣市政府電子化在行政或服務過程的品質提升方面，僅有臺北市與臺東縣受訪者在四個績效領域中給予電子化品質最高評價。桃園縣、新竹市、宜蘭縣、金門縣 4 個縣市公務人員認為「電子化品質

質」績效居次。新北市、彰化縣、高雄市與澎湖縣公務人員認為「電子化品質」成效居第三位。此項績效領域在 11 個縣市的得分均低於「公民導向」、「組織整合」、「資訊安全」其餘三個績效領域。故整體而言，本次調查顯示此項績效領域似乎在受訪人員認知之成效不如其他領域。

最後，資訊安全認知在本研究層級分析獲致的結果中，在四項績效領域中佔最高權重，顯見專家學者對於資訊安全在電子化治理成效的重視。本次調查發現新北市、嘉義市、臺南市、高雄市、宜蘭縣與金門縣等 7 個縣市受訪者對於資訊安全成效之認同度在四項績效領域中為最高。臺北市、雲林縣、屏東縣等 3 個縣市受訪者認為「資訊安全」成效居次。而桃園縣、新竹市、彰化縣、臺東縣與花蓮縣受訪者則認為「資訊安全」成效在四項績效領域中是最弱的一環。

地方政府電子治理成效評估

## 第一章 緒論

### 第一節 研究背景

美國政府在1993年經國會通過「政府成效與成果法案」(The Government Performance and Results Act)，以利進行政府施政成效評估，其起源是因政府資源之浪費與行政效率低迷，及政府管理者無法有效改善政府計畫之效率(Efficiency)與效能(Effectiveness)。此法案之目的主要提升政府行政能力，以利增加人民對政府之信心；再則是對政府計畫提出衡量指標以利瞭解政府計畫目標達成之成效(呂濟安，2008)。除此，此法案也著重在改善政府計畫實施之效能與課責，以利增進服務品質與顧客滿意度。除此法案，美國政府亦在1993年提出「經由資訊科技再造政府」(Reengineering Through Information Technology)報告，文中將沿用資訊科技革新政府的效率，即是電子化政府(E-Government)概念，自此政府電子化成為國家發展與提升競爭力的重要指標。各國政府提出實施電子化政府之主要目的，即是期望能夠提高行政效率、創造政府新機制，並提供人民更便捷與更優質的公共服務，使政府更有能力履行公權力所賦予的公平正義的使命。結合兩者可知，對政府效率與民眾服務品質提升是電子化政府之重要目標，因此對電子化政府成效之評估成為各國實施電子化政府研究之重要議題(呂濟安，2008；謝沛穎，2008)。

除上述，國內學者與政府相關部門主管有鑑於各縣市政府於電子化政府的投資金額逐年提升、計畫施行層面也不斷地擴大，紛紛提出發展電子化政府評比方式與評估指標之必要性。然而，儘管電子化政府的政策目標在於幫助公共管理者提高公共服務效率、效能與回應性，但檢視我國當今地方電子化政府的相關文獻卻可發現其中少有電子化政府的管理經驗，多數研究的內容乃以各縣市的資訊基礎建設程度、政府機關網站內容分析，及局部的網路功能(如公共論壇、報稅)

等為主；即使考慮到電子化政府的影響，相關研究也多僅進行單純的使用者滿意度調查，至於各縣市電子化政府的設計、執行困難、相關人事與財務的安排，及管理層面的影響等，文獻中可謂付之闕如(呂濟安，2008；謝沛穎，2008)。尤其目前對電子化政府與成效評估之探析大部分以中央政府層級為主，事實上地方政府在推動電子化政府時，不論是資訊設備需求、預算與目的，及所面對的困難都將會與中央政府有所不同，故此，對於電子化政府的實施過程也將有所不同。目前檢視我國當今地方電子化政府的相關文獻卻可發現，有關評估方式和架構大多是從中央政府推動的角度來建構，地方政府的部分除了民國92、93、95年行政機關數位應用調查之外，較少有地方電子化政府的完整評估研究。

故此，本研究延續2010年研究，依據所建構之研究構面設計可操作化之評估指標，並設計詳細且適合我國地方電子化行政治理實施成效之評估量表，實際用於檢驗地方政府電子化之後其行政運作效能之情形，以提供地方政府改善運作效能之重要參考。

## 第二節 研究動機與目的

投資電子化政府能帶來高效能的便民政府，讓公民、企業與政府形成更緊密的關係，有利國家服務品質升級與提高國家競爭力。「地方政府」乃是政府結構體系中的基本機構，亦是政府為民提供公共服務的第一線單位。地方政府服務的品質、行政效能與效率之良窳，均會直接影響人民對政府的施政滿意度與國家競爭力的高低(鄧憲卿，1997)。2010年度之「地方政府電子治理成效指標與評估」初步建立評估地方行政機關之電子化成效指標。本研究延續2010年研究，旨在實務評估地方政府內部電子化程度，尤著重於其推動電子化政府在行政運作面向之成效。本研究之目的分述如下：

- 一、依電子行政業務分析，探討地方政府組織因電子化所造成之行政運作變遷與現況。

- 二、 藉由此研究以瞭解電子化對行政機關在行政運作層面之影響，並提出藉由電子化以增進地方政府運作效能之相關建議。
- 三、 做為調校此評估工具之初步實驗性研究(Pilot Study)，做為未來全面性調查之參考。

本計畫主要係研究國內地方政府電子化成效之評估，包括我國地方政府組織電子化實施現況，深入蒐集過去與目前相關資料，因應行政成本減少與行政效率提升，增加人民對政府之信心；因此，地方電子化政府成效之評估，將有助於瞭解其實施電子化之後，地方政府之行政業務與公共服務有無改善，與日後有待改進之處提出相關建議。本研究重點工作包括以下兩項：第一，檢閱國內外有關評估地方電子化政府之文獻與理論，建構具有理論基礎並且適合我國地方政府之電子化成效評比指標與方式。第二，以22縣市地方政府作為調查對象，依據本研究建構之評估指標進行實務比較研究，以作為修正評估工具與未來全面調查之參考。

### 第三節 進度說明

研究內容主要聚焦於國內地方政府電子化現況調查，並請行政院研考會協助提供既有全國地方政府資訊調查資料，依此對地方政府公共服務電子化相關項目進行分析，尋找出適合地方電子化政府公共服務成效評比方式與結果。

本研究主要之研究步驟有兩階段，第一階段主要工作在建立與修正評估架構，並完成問卷設計，此階段採用文獻分析、深度訪談與專家座談等方法進行。第二階段則是實施調查與資料分析。

- 一、 我國地方政府電子化治理成效資料蒐集，並做出分析表格，於執行計畫第二個月完成。
- 二、 依文獻資料分析結果作為本研究架構與問卷設計之基礎，擇定十位專家學者參與 AHP 專家座談會，進行討論並依此修正評估

架構與指標，於第三個月內完成。

- 三、 計畫執行第四、五個月為問卷設計階段，並進行問卷預試(Pilot Testing)，最後完成正式問卷定稿。本階段亦撰寫計畫期中報告，於計畫執行第五個月底繳交。
- 四、 計畫執行第六至八個月進行正式問卷施測與資料分析，於第八個月月底開會討論計畫初步成果，請研考會人員參與討論，並撰寫期末報告初稿與進行初稿審查。
- 五、 第十個月計畫結束，於期末報告中完整報告地方電子治理成效調查結果，並評析地方政府電子治理成效評估工具，提出未來我國地方政府電子治理發展策略。

此外，為使計畫進行內容與方式能符合計畫委託單位之需求與期待，計畫進行過程中定期與委託單位開會討論，以使計畫能符合實務並順利完成，並提供發展策略供政府未來資訊改造之參考。茲以Gantt Chart表示本年度研究計畫之執行進度(見表1)：

表1：地方政府電子治理成效評估進度表

月次 工作項目	第 1 月	第 2 月	第 3 月	第 4 月	第 5 月	第 6 月	第 7 月	第 8 月	第 9 月	第 10 月	備 註
地方政府電子化 成效文獻蒐集與 研究架構確立	→										請研考會協助發公文
AHP 討論與專家 座談會，再依此設 計問卷、預試，並 與研考會資管處 討論			→								於四月中旬開會討論問卷設計與內容，並請研考會人員參與



月次 工作項目	第 1 月	第 2 月	第 3 月	第 4 月	第 5 月	第 6 月	第 7 月	第 8 月	第 9 月	第 10 月	備 註
問卷調查						—————→					於六月底開 會討論訪談 初步結果， 請研考會人 員參與
問卷結果分析與 撰寫期末報告與 修正							—————→				於十月底開 會討論計畫 成果，並請 研考會人員 參與討論
繳交期末報告										—————→	請研究中心 與研考會驗 收

資料來源：本研究自製。

本研究之流程由國內外相關文獻的探討開始，找出地方政府電子治理成效指標項目。再針對相關指標項目進行訪談，確定指標的適切性並加入專家的建議。深度訪談對象包括實務界與學界，實務界將從現有文獻或調查中，按各縣市資訊化程度，分為高、中、低三組，並從各組中立意抽樣一縣市進行訪談。學術界則選擇對於電子化政府成效評估學有專精之研究人員。文獻整理與訪談結果將與研考會進行討論後，初步確認評估地方政府電子治理成效的研究架構與指標，並進入問卷設計、預試與修正階段。正式問卷調查後進入資料分析階段，最後提出研究發現、結論與建議。研究流程見圖1。

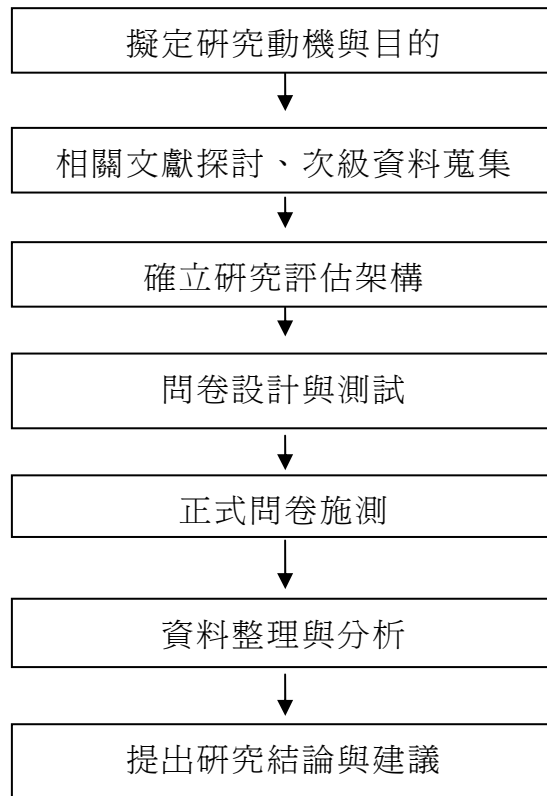


圖1：研究流程圖

資料來源：本研究自製。

## 第四節 研究方法

本計畫之研究方法主要採取「文獻回顧與次級資料分析」、「深度訪談」、「層級分析法結合德菲法」及「問卷調查」為主。分述如下：

### 一、 文獻回顧與次級資料分析

透過國內外文獻探討與次級資料的蒐集與分析，建立研究架構。在國內部份：就行政院主計處、行政院研考會、及地方政府所調查或統計的各級政府數位應用調查相關資料進行分析，據以了解地方政府

電子化評比現況，並作為本研究的基礎資訊。同時藉由評析國外地方電子化成效評比相關資料，了解各國地方政府電子化成效評估方法之優劣處，萃取適用我國成效評比的構面、指標與測量。

## 二、 層級分析法結合德菲法

德菲法 (Delphi Method) 是藉由整合各專家觀點作成預測結果之研究方法，主要目的在取得專家們的共識，尋求各專家對特定問題的一致性意見。故德菲法多以問卷來進行，參與之專家可以在隱密的環境中依其專業知識及實際經驗充分地表達本身對議題的意見，判斷計畫實施的可能影響，及預測個目標達成效果；因此，此法不僅具有集思廣益之效，並能得到專家獨立判斷之品質，再者，利用層級分析法 (Analytical Hierarchy Process) 將專家所指出的地方電子化政府成效指標作層級及權重的分析，讓各個地方政府施行地方電子化時，依指標重要性作實施的考量重點。故本研究藉由德菲法取得各專家對地政府電子化成效指標的一致性意見，利用層級分析法建立成效指標的重要性，結合兩個方法可以對地方政府電子化成效指標建立合適性的研究架構，以供地方政府評估電子化績效指標之參考。

## 三、 問卷調查 (Questionnaire)

本研究將以上述方法為基礎，設計評量地方政府電子化成效之間卷，以全國22個地方政府做為研究對象。委請研考會發文給研究對象之地方政府協助本研究之間卷調查工作。

## 四、 研究限制

本研究主要研究對象是以負責行政電子化單位之行政人員為主，因此在探析民眾意見時，尤其在對民眾意見的回應方面，主要是從接受意見回應處理者的角度來探討回應效率，此部分和民眾的認知可能會有些許落差，但是也是了解公務人員對回應民眾意見的看法。此次研究主要目的並未著重於兩者比較，也因時間限制，無法了解兩者差異，有待日後更進一步探討。

地方政府電子治理成效評估

## 第二章 文獻回顧

### 第一節 地方政府與電子治理

#### 一、「治理」之意義

世界銀行在1989年首次使用「治理危機」(Crisis in Governance)描述當時非洲的情形，此後「治理」一詞便廣泛地被用於政治發展研究中。在1992年世界銀行使用「治理與發展」(Governance and Development)作為年度報告的標題；經濟合作與發展組織(OECD)在1996年使用「治理」一詞於「促進參與式發展和善治的專案評估」(Evaluation of Programs Promoting Participatory Development and Good Governance)報告中；聯合國開發署(UNDP)在1996年也使用「治理」作為年度報告的題目：「持續人類發展、管理發展和治理分工之治理」(Governance for Sustainable Human Development, Management Development and Governance Division)；聯合國教科文組織(UNESCO)在1997年亦提出一份名為「治理與聯合國教科文組織」(Governance and UNESCO)的文件；聯合國成立「全球治理委員會」(the Commission on Global Governance)，並出版一份名為《全球治理》的雜誌(Global Governance)(俞可平，2010)。自二十世紀初期起，「治理」成為政府或企業普遍使用名詞，逐漸取代傳統所強調層級節制(Hierarchy)由上而下之命令與控管管理方式。

「治理」之意義從往昔至今不斷演變，最初由Rosenau在其相關著作中提出，如Governance in the Twenty-first Century(1995)、The New Governance: Governing without Government(1996)與 Exploring Governance in a Turbulent World(1997)，認為將「治理」定義為「一系列活動領域裏的管理機制，雖未得到正式授權，却能有效發揮管理作用」；換言之，「善治」(Good Governance)需藉由非政府參與者如利益團體等加入政府政策制定過程，藉由合作方式引進其專業與經驗提

供政府政策制定參考，目的即是提升政府的效率與政策制定的合法性。故此，「治理」意指是一種藉由支援共同目標的活動，這些管理活動的主體未必是政府，也無須依靠國家的強制力量來實現。Rhodes(1996)認為「治理」意味著一種新的統治過程，並詳細列舉六種不同的治理定義：

- (一)如同一個小型國家(As the Minimal State)，治理意指國家需削減公共開支，以最小的成本取得最大的效益。
- (二)如同公司管理(As Corporate Governance)，治理意指指導、控制和監督企業運行的組織體制。
- (三)如同新公共管理(As the New Public Management)，治理意味著將市場的激勵機制和私人部門的管理手段引入政府的公共服務。
- (四)如同善治(Good Governance)，治理即是強調效率、法治、責任的公共服務體系。
- (五)如同社會控制體系(As a Socio-cybernetic System)，治理是政府與民間、公共部門與私人部門之間的合作與互動。
- (六)如同自我組織的網路(As Self-organizing Networks)，治理是建立在信任與互利基礎上的社會協調網路。因此治理概念代表著在社會網絡中是一種支持共同目標的活動，目標本身可能來自法律的和正式規定的責任，也可能不需要依靠員警的力量來迫使人們服從。

傳統層級節制主要依據是控管長官與部屬之制度化關係，事實上讓制度中部屬缺乏自主性；反之，治理之合作與協商概念有助於制度中部屬參與政策制定過程。依Stoker(2006)與Rhodes(2007)提出治理之意義，分述如下：

- (一)治理意味著對傳統的國家和政府權威提出挑戰，認為政府並非是國家唯一的權力中心。各種公共的和私人的機構只要其行使的權力得到公眾認可，都可能成為不同層面上的權力中心。
- (二)治理即是在現代社會中，國家把原先由政府獨自承擔的責任轉移給公民社會，即各種私人部門和公民自願性團體，後者逐漸承擔原先由國家承擔的責任。

- (三) 治理涉及政府與各個社會機構之間集體行為的權力依賴。換言之，為達到目的，各個組織必須交換資源與協調共同的目標。
- (四) 治理意味著行動者間網絡的自主與自治，即是將治理的概念賦予實行，故此相關的行動者將形成自主自治的網絡。在自我管理的網絡中，行動者與機構將資源、技術及目的整合成一種社會組織或聯盟。當組織建立後，即使沒有政府權威性的力量協助，也能達成相關管制與秩序維護的工作。
- (五) 治理意旨將事情妥善完成的能力，並不在於政府所擁有權力之多寡，也不在於政府能否下令或使用其權威。事實上意味著政府的能力與責任，在於是否能運用新的工具和技術來領導與指揮事情的完成。

在關於治理的定義中，全球治理委員會的定義具有其代表性。該委員會於1995年發表一份題為《我們的全球夥伴關係》的研究報告，並在該報告中對治理作出了如下界定：「治理是各種公共的或私人的機構管理其共同事務的諸多方式之總和」；換言之，治理是使相互衝突的或不同的利益得以調和並且採取聯合行動的持續過程，包括有權迫使他人服從的正式制度和規則，也包括各種人們同意或符合其利益的非正式的制度安排。因此，治理具有四個特徵：治理是過程，不是控制，而是合作與協調，涉及公共部門或私部門，故治理不是一種正式的制度，而是持續性的互動(Börzel & Risse, 2010；陳義彥主編，2008)。

從上述各種治理的定義可得知，治理一詞的基本含義是指在一個既定的範圍內運用權威維持秩序，滿足公眾的需要。治理的目的在于指在各種不同的制度中運用權力去協調和規範各種活動，以利增進公共利益。實施治理理念，政府本身須具備有足夠的能力與自主性，才能拋開過去傳統層級節制之管理陰影，而非正式參與者才有動機參與治理，政府也不會因非正式人員參與政策制定而感到不安。

## 二、 地方電子化政府與「電子治理」之關係

公共治理的主體是政府，政府分為中央政府與地方政府，依憲法原則中央政府採五權分立，行政權、立法權、司法權、考試權與監察權，各權的體現為現在中央政府五院組織，而地方政府採均權制度，是擁有行政權與立法權，主要依事務性質、因地制宜，滿足各地方縣市的特色與人民不同需求，雖然地方政府採行地方自治，但仍需執行由中央政府委辦交付事項，如各項政策的推動與實施，配合國家整體發展計畫，地方政府依中央政府訂立原則性規範，依地方所需發展規劃與執行政策。中央推展電子化政府，目的無非是促進行政效率與服務人民，而對民眾提供直接服務的即是各地方政府，由地方政府來實現治理的第一線工作。

「治理」即是希望透過非強制性方式讓組織中成員可以自主性參與政策制定，並增進政府行政與服務效率。隨著資訊通訊科技 (Information and Communication Technologies, ICTs) 的發展，讓治理理念有機會加以實現。「資訊通訊科技」意指電腦與通訊技術可以用來提供自動化處理資訊，其中可以分為軟體與硬體，並利用資訊與通訊技術的結合，產生網際網路。政府機關運用先進的資訊技術配合網際網路的聯繫，並結合公務人員運用資訊工具的技巧與能力，形成一個資訊體系，以提昇政府行政的效率，增進與民眾之間的互動性。故此，電子化政府主要目的即是讓政府機關、企業及民眾可以在任何時間、地點得到政府的各項服務，包括查詢資訊、申辦等，並且要提供政府創新的服務，例如「無紙化申辦」、「單一窗口」、「多據點、多管道、二十四小時服務」等服務。總之，「電子治理」即是政府運用資訊科技透過網際網路改善治理品質與服務傳遞，並建立跨部會合作關係，如組織內部或外部合作(非營利組織或企業)，主要是以「服務民眾」為導向的新治理模式，如圖2(UN, 2008; Chen & Hsieh, 2009)。



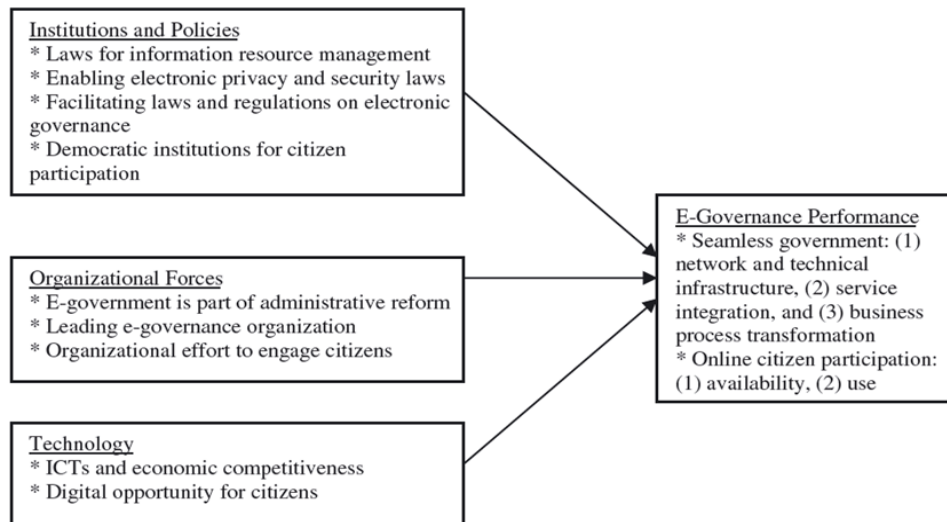


圖2：電子治理成效架構

資料來源:Chen, Y.C. & Hsieh, J.Y. (2009). Advancing E-Governance: Comparing Taiwan and the United States. *Public Administration Review*, Special Issue, p.152.

如圖2所示，電子治理須具備兩大特徵：(一)無縫與整合型政府 (Seamlessness and Integration of Government)：政府須有完善資訊基礎建設，以利建置無縫政府整合政府資訊與服務；(二)線上民眾參與治理 (Online Citizen Participation in Governance)：包含有效性 (Availability)、存取性(Access)與使用性(Ease)，如讓民眾易於線上討論政策；因此，政府網頁設計須便於民眾登入與使用，以利取得個人所需之公共服務，故良好治理成效須著重三方面—制度面(如法規)、組織能力(行政革新與領導者能力)與科技更新(經濟競爭力與民眾參與數位化機會)(Fountain, 2001; Chen & Hsieh, 2009)。電子化政府具備這三面特色主要是要達到無縫政府，以利建設良好資訊基礎建設、行政流程轉型與整合政府服務，並提升公共服務品質，增進人民線上參與政策為目的。

地方政府是為民服務的第一線行政機關。我國自83年起推動電子化政府之相關計畫，電腦化與自動化的推展使政府行政流程與公共服務方式得以轉型，亦即將資訊科技應用在施政行政業務上，提高行政效率，塑造行政體系的新治理方式。於民國八十六年九月我國立法院

第三屆第四會期時，宣佈推動「電子化政府」計畫，期望運用資訊科技與網際網路，擴大行政業務之電腦化與資訊化，以利提昇行政與服務民眾之效率與效能。資訊科技的發明與沿用入政府，基層行政機關辦公室自動化的推行是行政效率提升之工具，有利於為民服務品質的提升，例如全國戶政、地政等系統之建置，使基層行政機構的資訊可達到全國資源共享的目標。政府機關電腦化可由下而上分三個層面來看：1.提高內部作業效率：即將目前的人工作業改成電腦處理，增加行政效率；2.提高便民服務：完成內部管理資訊系統的基礎工程建構後，將資訊化成果普及至市民；3.高層決策支援系統：提供單位主管決策參考，如都市計畫、重大工程管制、人民陳情、預算執行情形等。這些項目的落實，與國家資訊基礎建設(National Information Infrastructure, 簡稱NII)息息相關，一個資訊化完善的政府，將是在國際競爭中最重要之要素之一。地方政府透過資訊科技而建立單一窗口的整合性服務機制，藉由綿密而精細的資訊與組織體系電子治理來改善政府部門、企業組織及公民社會三者之間的互動關係。

## 第二節 地方電子化政府運作效能評估

### 一、 資訊科技的發展與衝擊

以資訊科技之發展而言，電子化政府的發展可分為三個階段，首先是硬體的發展，自1960年代公私部門組織開始應用現代資訊科技(Information Communication Technology, 簡稱ICT或IT)作為經營管理的應用，從早期以昂貴專屬的大型主機(Mainframe)至1980年代前逐漸朝向較低成本的中型或迷你電腦主機系統(Mini-computer)；而1980年代初期的個人電腦(Personal Computer, PC)，則使相對於資訊專業人員之一般業務行政單位的使用者可以自主地應用資訊技術解決業務問題(End User Computing, EUC, 譯為終端使用者自建系統或使用者自助資訊服務)；最後則是網路時代的來臨，1990年代以來網際網路(Internet)商業化應用的興起，各國公私部門運用資訊通訊科技的內

涵，則由輔助內部行政管理，擴大至可以直接提供顧客或民眾相關服務機制(蕭乃沂，2005；轉引自李仲彬等，2006)。

資訊科技的發展為現今社會帶來許多衝擊也帶來許多期待，科技打破地理的藩籬，數位科技可以改變公部門，甚至成為公部門政令宣導或政策行銷的好幫手。以創新傳播的觀點來看，大眾媒體、科技的應用能達到事半功倍的效果。進一步來說，資訊科技使得民眾與政府間的關係不再遙不可及，並透過其網路的雙向通訊優點，提供民眾參與政府決策、監督政府，及量身訂製所需訊息和服務的管道(West, 2005)。科技資訊發達的時代來臨，對公部門的行政功能產生四項衝擊，首先是記憶力提高，由於科技資訊系統可以整合各種不同的資料來源，因而使得組織「記憶力」大為提升；其次為智慧的增強：資訊科技提高組織的「智慧」，加強組織對於公民、顧客與市場的認識；第三為更多的彈性：資訊科技也克服地點或知識的障礙，使得基層官員能在不同地點進入政府資訊系統，取得相關資料，增加更多的「彈性」；第四為互動的溝通：與大眾傳播媒體相反，網際網路允許民眾、政府官員進行雙向式的、多層次的溝通，改變政府與民眾之間的關係(丘昌泰，2000；尤莉雯，2003)。

現今探討電子化政府之文章，不論其焦點置於電子化政府何部分，其背後都重視並期待電子化政府所帶來的效率、效能及民眾滿意度。而固定的政府組織如何利用其既有力量和組織編制滿足其最重要的”顧客”呢？此答案在科技日新月異、民眾需求日益漸增之今呼之欲出，這也就是電子化政府在各國接受到重視之原因。

## 二、 資訊科技與政府再造

1970年代以來，世界各國政府共同面臨必須處理的公共事務日益增加，但可用的經濟資源卻陷入日益緊縮的窘境。民眾期許政府提供更多、更好的服務，但相反的，公共管理者卻往往因為無法獲得充足的資源而疲於應付，此外，公共事務的日趨多樣化與複雜化，也往往使得傳統政府架構、運作流程及行政人員顯得捉襟見肘，無法招架

(黃朝盟，1998；轉引自徐利敏，2004)。再加上自1980年代以來，各國財政惡化，組織過度膨脹及行政效率不彰，民間社會不斷挑戰「大有為政府」的存在價值，非但主張國家機關應該大幅解除不當管制，也希望透過政府組織的精簡、法令的鬆綁及企業經營精神與策略之運用，因此如何在捉襟見肘的政府財務狀況下，強化政府的行政效率與效能已成為各國政府所欲追求的目標(江大樹，1999)。

二十世紀中葉以後，由於資訊與通訊科技之突飛猛進，形成以資訊為中心的技術革命，除了對經濟、社會與文化產生革命性的影響之外，更為政府改造提供了一個新的利器，許多國家均以資訊科技來建構電子化與數位化的政府，並藉以協助推動政府的變革、創新與改造。自1980年以來，全球許多先進國家如美國推動「國家績效評估」(National Performance Review)、英國推動「續接計畫」(Next Step)、加拿大推動「公共服務2000計畫」(Public Service 2000)等均應用資訊科技來加速推動政府改造工作(林逢慶，2004)。

「政府再造」源自於1990年代各國政府希望能夠改善政府與民眾(顧客)關係之目標，所進行的各類觀念及技術上的改造，可視為引進市場競爭機制的文官體制內改革，重新建構行政文化、獎懲制度及權責歸屬，達到提昇政府行政效能、政府治理能力及滿足公民需求等目標的行政革新。全球各主要民主國家，近十年來不間斷的致力於推行政府再造政策，為了持續的推動政府的行政革新，各國政府便在行動上以更積極的態度引進各種新的管理方法或技術，以實踐其政策願景。隨著資訊科技的發展，近年來運用資訊科技推行「政府再造」的政策已成為另一波的行政革新趨勢，各國政府紛紛將資訊科技和原有之政府再造做適當的連結，並建立起貫穿各層級政府體制的資訊溝通網絡。政府再造的主要核心議題為(Heeks, 2002；轉引自吳秀光、廖洲棚，2003)：

- (一) 行政效率的提升(Increased Efficiency)。
- (二) 適度分權(Decentralization)。
- (三) 行政責任的增加(Increased Accountability)。

(四)資源管理的改善(Improved Resource Management)。

(五)市場機能的導入(Marketisation)。

也就是說，顧客導向的公共服務希冀一個小而美的政府，因此重視顧客導向的現代化政府須藉由資訊科技的輔助以建構一反應靈敏、適應力強的公共服務傳遞系統(施偉仁，2006)。

基本上，資訊科技運用在政府再造上可分為幾個層面來說明。首先，透過資訊科技網絡，能讓官僚組織擁有系統化的資訊處理和資訊流程，而非傳統以嚴格依據層級節制模型所規範的角色區分組織間之關係及作業流程來處理資訊。換句話說，資訊科技能為傳統韋伯式官僚組織型態，在溝通與資訊傳遞創造出另一種更迅速、更強大的資訊處理與交換系統。

其次，資訊科技能協助組織重新檢視其工作流程，資訊科技能開發更好的流程，不會限於不同形式的舊式紙上作業，但它只能做逐步的改進，行政機關發展業務資訊系統，不能將原本的工作流程原封不動的搬上系統，而需要進行適度的調整，唯有思考周密的解決方案，加上數位化的資訊流動，流程方能真正地突破。再者，資訊科技有助於提昇管理績效，一般而言，資訊科技可以協助決策者取得生產過程的回饋資訊，並能更有效的使用資源；亦可協助各分部或績效單位能和諧一致運作，以便取得諧同一致的組織目標；更可協助提供策略決策所需之資料。就資訊系統傳遞的即時性而言，將能有效幫助決策者在短時間瞭解政策推行的問題，並適時做出改善決定，能透過有效的資訊分享機制，協助各部門了解彼此進度，並釐清整體組織的目標，藉由相關資訊的整理、分類保存及提供強大搜尋機制等功能，協助決策者迅速取得決策判斷所需之資訊(尤莉雯，2003)。

資訊科技是電子化政府的關鍵，也是電子化政府的工具，吳秀光和廖周棚(2003)在「運用資訊科技再造政府：以臺北市政府線上服務的推行為例」一文中提到資訊科技和政府再造的相連性，及以漸進的方式使用資訊科技等論調。資訊科技絕對是政府用於服務民眾和儲存

相關知識的好工具，可使政府成爲一學習型組織，在知識的傳承和資訊的流通上更爲方便。

### 三、 組織價值成效評估之三層次分析

本研究主要評估架構使用Raus, Jianwei & Kipp(2010)的評估架構，將公部門與私部門兩者之間的價值取向融合進行IT創新評估，在政府電子化發展過程中，政府業務資訊化影響對象與應用遍及政府機關對民眾(Governments to Citizens)、政府機關對企業廠商(Governments to Businesses)、政府機關對政府機關(Governments to Governments)與政府機關對公務人員(Governments to Employee)這四類型，呈現的是在電子治理過程中不同利害關係者的參與；電子治理成效在不同利害關係人的取向下對內要達到的即是減少浪費、降低交易成本、減化官僚程序、有更高的效率、較佳協調與溝通、提高透明性、行政機關間資料共享與資料管理的安全；而對外則是達到更快的服務傳遞、較佳的效力、增加使用服務的彈性、服務傳遞的革新、更高的參與性、更高的公民受能與公民的參與(UNESCAP, 2008)；所以應透過公私部門不同的價值取向來建構評估框架，且電子化政府所推動的方向主要乃依循著新公共管理(New Public Management)理念，朝強調顧客需求、結果導向及以市場基礎的計畫目標與內容(蕭乃沂、羅晉，2010)，所以電子治理評估除了對內的成效還需要有對外的成效，取公部門與私部門對價值的特點建構完整的評估框架，接著將透過Raus, et al. (2010)在評估B2G科技創新的組織價值成效之三層次分析(Three Level of Analysis)建構本研究的評估模型。

Raus, et al.(2010)提出組織價值成效評估三層次分析模式，來逐步建構本研究的評估框架。三層次分別爲目標領域(Goal Area, 簡稱GA)、主要績效領域(Key Performance Area, 簡稱KPA)與主要績效指標(Key Performance Indicators, 簡稱KPI)，在進行評估建構時概念的發展依序從GA先定義價值評估的範圍，範圍確定後即可定義評估標準也就是KPA然後在發展出KPI指標，如圖3示。可視作是系統的發展，每往

下一層都是由上一層的因素所具體化出來的，第一步驟需先發展出GA的範圍，釐清GA探討的概念，再細分出其目標的面向KPA，最後再細緻化KPA形成指標KPI。

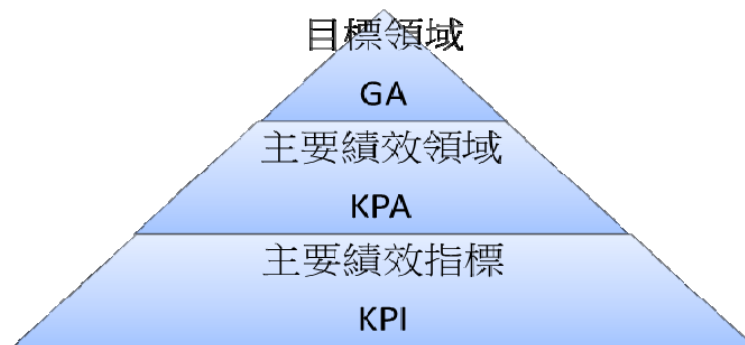


圖3：三層次分析模式

資料來源：Raus, et al., 2010。

GA是利害關係人的主要目標，受到新公共服務的影響，對於政府運作與治理借鑑許多私部門管理模式與方法，而目標領域的價值選定即是以公私部門關注的價值作為GA。傳統公共行政提供一套特殊的解決辦法來應對治理的挑戰，早期如韋伯所提的政治領袖、政黨與官僚作為這公部門治理進程，然而對公部門價值哲學的轉變是直到新公共管理的提出，新公共管理論者在公部門引進市場機制，公部門轉變為更專業的管理、有明確的測量績效標準提高改善行政效率、更加注重結果而不是投入的控制、單一部門的單位化、在提供服務上轉為依據合約與競爭、強調私部門管理風格應用與節省資源的使用（Emanuel,2000）。新公共管理相較於傳統行政管理更注重透過管理預算來達到成效與結果取向，相較於考量其它價值新公共管理是採狹隘觀點的成本－效益概念，其測量公共服務的成效其問題是以平均輸出的成本而不是對公共重要的預期結果，強烈關注財政控制、成本核算、錢有所值和效率問題，關心信息系統的完善，因此新公共管理可被理解為傳遞私部門價值、相關控制與測量方法到公部門裡（E.Felie et al.,1996, M. Raus et al.,2010）。

Raus, et al.(2010)GA價值建構透社會投資報酬率 (Social Return On Investment,簡稱SROI)、價值測量法( Value Measuring Methodology,簡稱VMM)、英國內閣(UK Cabinet)、公共服務價值 (Public Service Value,簡稱PSV)模型與公共投資報酬率 (Public Return on Investment,簡稱PROI)這五種模型來探討GA,且認為公部門與私部門相同可視為提供服務給他的顧客:公民。它的最終目標是滿足公民的需要和要求,並整體增加社會的總福利。其次對私部門的評估方法一樣也可以應用在公部門,如經濟價值例如財政,是公部門價值評估的一個重要面向,但這不是唯一的焦點,其他像社會、策略/政治價值也同樣要被納入考量中。最後相較於在私部門直接投入產出的分析,在公部門的價值評估重點是放在投入的結果分析(M. Raus et al.,2010)。故在本研究中的GA採取公私部門各著重的價值取向,Raus, et al.(2010)在他的架構中提出四項價值的評估:策略、運作、社會與財政,由於社會與財政評估範圍過大,故就公私部門主要著重價值及策略與行政,在公部門由於是對人民負責偏重民意由此為治理策略,而私部門講求效率與服務品質偏重行政運作,在政府改革運作的歷程中,治理與行政運作是並重的因此構成本研究架構的兩大主軸治理策略與行政運作。

而評估架構中需納入利害關係人的所欲達到的成效,因此必須將會使用E化服務的利害關係人納入,主要分成三類別,一是服務最終的使用者例如商業公司、民眾,其所欲達到的目標是容易的服務、快速的服務與較佳的服務;其次是服務提供者,如政府部門、組織,其主要目標是減少服務提供所產生的成本、內部營運成本、提供大量的服務及更多的行政往來與可預期的能見度和服務的可親近性(Dimitris, Manolis, Maria & Soumi, 2007);最後為服務提供者的員工,其目標可以界於上述兩者之間;而本研究是以組織內部做為評比對象,因此組織目標與提供服務的員工即為利害關係人,所以在考量GA範圍時必須以這兩者作為界定。KPA是組織運作成功的因素與組織績效的改進,在這層次要定義GA與成功的指標,Raus, et al (2010)則是將GA分成四大類:策略、運作、社會與財政作為評估模型的四個目標面向,進行評估時在針對個案擷取不同的目標價值進行指標建構,從價值的文



獻中歸納出如表2所示的KPA，KPA可以評估、定義與細化出一個或多個KPI，而本研究目標適用的面向將採用策略與運作，並參考其KPA進行KPI指標的建構；KPI可使用質性或量化的測量，能夠反映組織成功因素與組織績效的策略。

表2：主要績效目標 KPA

價值類別	主要績效領域
策略	政策、治理、策略地位、完成組織使命、民意
運作	提高生產率、服務品質、改善基礎設施、方便、治理、遵守
社會	安全、健康、環境、提高對政府的信心、增加對政府的信任、員工滿意
財政	節省成本、避免成本、增加預算、成本效益

資料來源：Raus, et al., 2010.

#### 四、 地方電子化政府運作效能評估模型

電子化政府目的在於透過現代資訊和通訊技術及網際網路的應用，作為一種達成與促進政府機關、企業、社會組織、人民與政府之間能夠雙向溝通及效率地傳遞服務的有效工具，使民眾可以在任何時間、地點取得所需要的資訊與服務，希望藉此提升政府對內行政效能從而建構一個有回應力、有效率、負責任、具有更高服務品質的政府(OECD, 2003；World Bank, 2008；UN, 2003)，因此運作效能即為檢視地方政府是否達到其推行電子化政府所欲達到的目標，同時也包含其所採行的策略為何？如經濟會提出知識經濟方案提升政府效能導向服務型政府：

(一)訂定國家型電子化政府計畫，督促中央政府各部會有受理人民申

請案件之業務機關，建立中央政府整合型入口網站，規劃設置單一網路服務窗口，以便利人民線上完成申請業務。

(二)加速推動政府採購業務電子化。

(三)應將其主管法規、執行措施、研究計畫上網公告，以公開政府資訊。

(四)提供網路申辦及查詢之服務，以增進管理效能及人民生活便利性。

本研究建構之地方電子化政府運作效能評估模型，主要從內部觀點進行探討，依據價值之主體乃為組織與內部人員為利害關係人，將目標領域(GA)範圍定義為兩個面向：一是治理策略，指的是地方政府在電子治理過程中有能力與責任，透過使用新工具如資訊網路科技，並且滿足公民需要與增進公共利益，達成其治理目標與政策目的(Stoker, 2006; Rhodes, 2007; UN, 2003)，如參與性、共識導向、課責性、透明性、回應性、效能、效率、平等包容及遵守法治等治理原則(UNESCAP, 2008)，而地方政府推動電子化政府要讓所有民眾有公平的機會參與公共事務，在使用政府服務時能比以傳統行政模式更便利，而政府也能快速地回應民眾需求，且透過資訊公開促進E化民主達到行政課責；另一方面政府也欲透過電子化政府如在資源與行政流程使用面向達到組織整合的目的(APEC, 2007; 行政院研考會, 2007; 曾冠球、陳敦源、胡龍騰, 2009)。另一則是行政運作，指地方電子化政府欲達成之行政運作目標，即在服務與資訊安全面向的認知程度(Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1991; APEC, 2007; UNESCAP, 2008; UN, 2008)，如地方政府推動電子化政府的行政目的在於透過E化系統提升服務民眾的品質並確保使用E化系統過程中的資訊安全，而身為決策者對於E化系統提供的資訊、系統、服務與個人隱私資訊安全和風險管理的認知程度為何。

在確認目標領域後即可進行主要績效領域(KPA)構面的建構，在治理策略歸納出兩個次構面：一是公民導向(曾冠球、陳敦源、胡龍騰, 2009)，政府提供服務最主要的目的在於滿足公民需求，而政府也是因為人民而存在，因此地方政府在電子治理的策略是以公民為導向，運用資訊科技達到公民需求(UN, 2008)，並且回應民眾需求與提供民意

表達的空間，使每位民眾接受的服務是平等與公正的，有更多參與公共政策決策過程的機會(Hague & Load, 1999)，提高政府的對人民的回應性與責任感並且主動提供政府資訊供民眾檢視、參與政府施政與運作的過程以達到行政課責(DG, 2006; Ask, Hatakka & Grönlund, 2008)；二是組織整合(Klievink & Janssen, 2009)：地方政府電子治理策略在整合各單位資源、行政流程面向與互動促進機關間資訊共享達到提升組織效能的目的(Scholl & Klishewski, 2007; Jaeger, 2003; Dawes, 1996)，如人力、經費、設備的整合，文書、程序的簡化等。而行政運作的主要績效領域：一是品質認知(Perceived Quality) (Garvin, 1983; Dodds & Monroe, 1990)，對於地方電子化政府之行政運作效能，組織成員在服務品質、系統品質與資訊品質的認知程度(Delone & Mclean, 1992, 2003; Dimitris, et al., 2007; Wangpipatwong, Chutimaskul & Papasratorn, 2009; 黃東益, 2009)，例如資訊內容完善、系統易用、服務質量提升。二是資訊安全認知，組織成員在公領域對於資訊或資訊系統的安全保障(DG, 2006; UN, 2008; Eleni, Efthimios & Konstantinos, 2008; Christopher, 2009)，以防止其在未經授權情況下的使用、洩露或破壞之認知，同時也意識到可能存在的資料與資訊的機密性(避免未授權的查閱資訊)、完整性(避免未授權的篡改資訊)、可用性(已授權者可經由合法管道使用資訊)之有所警覺的風險管理(洪國興、趙榮耀, 2003)。

指標(KPI)部分，從公民導向探究出四項指標，分別是行政回應性、行政課責、行政透明度與行政公平性。行政回應性主要指回應公民需求(Hague & Load, 1999; Gupta & Jana, 2003; DG, 2006)，如民眾使用電子民意信箱的意見是否有得到回應與問題的解決；行政課責為透過電子治理提升政府課責的程度(DG, 2006; UN, 2008; Kudo, 2008)，如電子治理過程中的決策者或執行人員要為其行政決策或業務行為負責與接受監督，且遵守法令與符合民意；行政透明度指政府資訊公開與透明(Gupta & Jana, 2003; DG, 2006; Dimitris, et al., 2007; UN, 2008; 黃朝盟, 2008)，政府或行政透明化則可定義為政府機關可即時、精確、且適當地提供政府相關業務資訊的程度，所謂適當是指不涉及國家安全、行政機密、與其他個人隱私或權益的秘密或機密資

訊種類，而即時與精確仍指政府資訊公開須具備的時效、正確與完整(蕭乃沂，2003)，如會議記錄、民眾服務與行政運作的統計資料、報告等是否公開提供民眾檢閱與查詢；行政公平性，Graham(2002)認為政府運用新資訊與通信科技有助於消弭城市中的經濟、社會地位的不均和兩極化情況；地方政府可透過電子治理提供民眾更公平參與公共事務的機會(Hague & Load, 1999; 曾冠球等，2009)，並在行政過程中接受同等的待遇與服務，減少城鄉落差(項靖2003、2005；曾淑芬，2004)。

而組織整合之指標其一為組織資源整合，單位在資訊、人力、設備與經費的整合(Scholl & Klishewski, 2007; Gil-Garcia, Chengalur-Smith, & Duchessi, 2007; Schooley & Horan, 2007; UN, 2008; 黃朝盟、朱斌妤、黃東益，2008)，如使用E化系統後提升單位內或單位之間的資訊流通，人力調度、經費運用、設備使用更具彈性與效率。其次為行政流程整合，指單位在行政業務的流程整合(Weerakkody, Baire & Choudrie, 2006; Scholl & Klishewski, 2007; Schooley & Horan, 2007; Stemberger & Jaklic, 2007; 黃朝盟等，2008)，如使用E化系統後行政程序的簡化、文書往返的加速。

而在行政運作下的品質認知構面之指標則是資訊品質、系統品質與服務品質。資訊品質(Delone & Mclean, 1992; Gupta & Jana, 2003; Dimitris, et al., 2007; Sivaporn, et al., 2009)指對地方政府E化系統之資訊精確性、即時性的品質認知程度(Horan, Abhichandani & Rayalu, 2006)，如地方政府使用E化系統提供資訊的完善程度(Barnes & Vidgen, 2007)、網頁資訊正確性與更新速度的認知程度。其次系統品質則為對地方政府資訊系統品質的認知程度(Delone & Mclean, 1992; Barnes & Vidgen, 2007; Loiacono, Watson & Goodhue, 2007; Sivaporn, et al., 2009)，如系統容易操作、適用業務需求之認知程度。而服務品質則指對地方政府E化系統提升民眾服務品質的認知程度(Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1991; Delone & Mclean, 2003; DG, 2006; Siriluck, 2008; 黃朝盟，2008; Sivaporn, et al., 2009)，如便民服務項目、當地資訊、傳輸速度、分眾或客製化服務等。

資訊安全認知之指標包含風險管理認知、隱私保護認知與資料保護認知。風險管理認知指地方政府使用E化服務系統意識到可能存在機密性、完整性與可用性威脅的(洪國興、趙榮耀，2003)風險管理(Siriluck, 2008; Dionysis, Maria & Efstathios, 2009)，如在網路存取過程中避免未授權的查閱資訊、篡改資訊等可能存在的風險認知。其次為隱私保護認知(Flynn, 2001; Siriluck, 2008; Christopher, 2009)，即在已知現行法規與管制下對地方政府E化系統保護個人隱私資料的信心程度，如個人資料保護法規應保護之個人資料。而資料保護認知(樊國楨與楊晉寧，1996; Flynn, 2001)則指地方政府使用E化系統保護機密檔案與資料之信任度，如資訊公開法、檔案法規不得公開之政府資訊。

故此，依上述文獻回顧，本研究第一個評估構面為公民導向，以行政回應性、行政課責、行政透明度與行政公平性為主要變項，是從提供公共服務的公務人員角度來評估透過電子化是否有助於回應民眾需求、促進透明與公平服務。第二是組織整合構面，以組織資源整合與行政流程整合為主要研究變項，是從使用者角度來評估電子化是否能促進資源共享與行政流程簡化整合以增加效率。第三是品質認知構面，應用資訊品質、系統品質與服務品質為主要因素；最後在資訊安全認知構面採用風險管理認知、資料保護認知與隱私保護認知作為研究指標與問卷設計之面向與變數，從使用者角度來評估使用電子化公務資訊系統在傳遞資訊、保護隱私等安全上的信任程度。

地方政府電子治理成效評估

## 第三章 研究設計

### 第一節 研究架構

本研究以2010年研究之成果為基礎，並參考國內外文獻來發展本研究之地方政府電子治理成效指標。本研究構面分為四個層級，第一層本研究之發展目標：地方電子化政府運作效能；第二層主構面是治理策略與行政運作；第三層次構面為公民導向、組織整合、品質認知與資訊安全認知；第四層級為評量地方電子化政府成效的指標，分別為：行政回應性、行政課責、行政透明度、行政公平性、組織資源整合、行政流程整合、資訊品質、系統品質、服務品質、風險管理認知、資料保護認知與隱私保護認知；有關地方政府電子治理成效指標AHP層級架構如圖4所示。

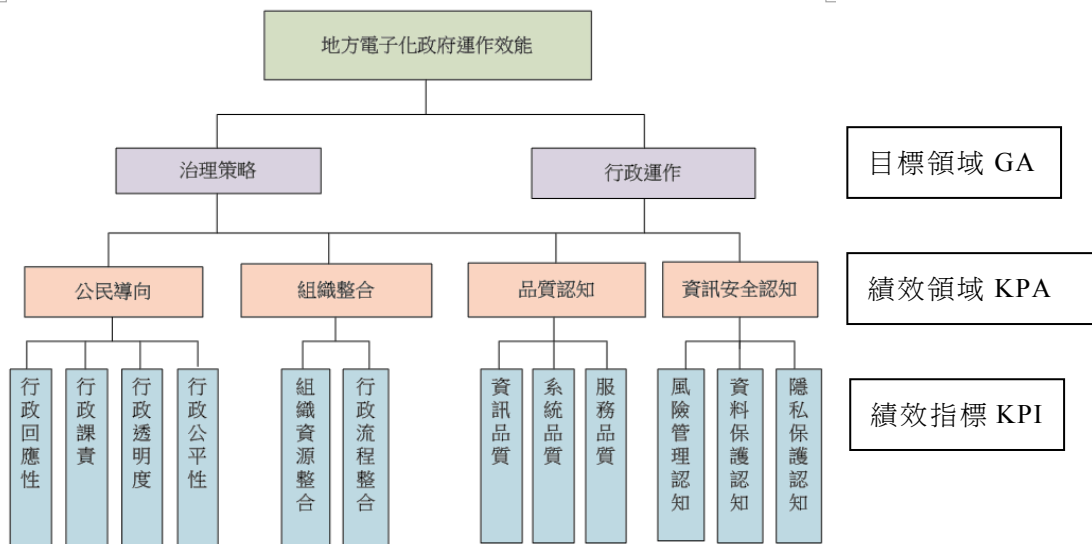


圖4：地方政府電子治理運作效能結構圖

資料來源：本研究自製。

## 第二節 層級分析之測量及操作化

### 一、 層級分析法(AHP)

層級分析法(AHP)是將複雜的決策情境切分為數個小部份，再將這些部分組織成爲一個樹狀的層次結構。然後，對每一個部份的相對重要性給予權數值，然後進行分析出各個部份優先權。對決策者而言，以層次結構去組織有關替代方案(alternative)的評選條件或標準(criteria)、權數(weight)和分析(analysis)，非常有助於對事務的了解。層級分析法之問卷設計方法係以成對比較爲基礎，將所欲分析、評估之問題以兩兩比較之方式，求出相對重要程度。

有關層級分析法理論與操作程序，根據鄧振源與曾國雄（1989）的研究，其主要可分爲三個階段：

第一階段是建立層級結構：首先建立層級結構，以決定不同層級之隸屬關係。層級分析法將一個複雜的評比問題分成以下四個層級：

- (一)解決問題目標（goal）。
- (二)達到目標的標的（objective）。
- (三)決定標的的評估準則（criteria）。
- (四)擬考慮的方案（alternative）。

第二階段是進行各層級要素間權重的計算，在這個階段分爲三個步驟：

- (一) 建立成對比較矩陣：

某一層級的要素，要以上一層級要素作爲評估的基準，進而進行要素間的成對比較，並且依此據以建立成對比較矩陣。若有n個要素時，則需要進行  $n(n-1)/2$ 個成對比較。成對比較時所使用的數值，分別爲1/9，1/8，.....，1/2，1，2，3，.....，8，9，層級分析法評估尺度意義及說明如表3所示。



表3：AHP 成對比較評估尺度意義及說明

評估尺度	定義	說明
1	同等重要 (Equal Importance)	兩要素的貢獻程度具同等重要性
3	稍微重要 (Weak Importance)	經驗與判斷稍微偏好某一要素
5	頗為重要 (Essential Importance)	經驗與判斷強烈偏好某一要素
7	極為重要 (Very Importance)	實際顯示非常強烈偏好某一要素
9	絕對重要 (Absolute Importance)	有足夠證據肯定絕對偏好某一要素
2,4,6,8	相鄰尺度之中間值 (Intermediate Values)	需要折衷值時

資料來源：鄧振源、曾國雄 (1989)。層級分析法 (AHP) 的內涵特性與應用 (上)，中國統計學報。中國統計學報雜誌社，第 27 期，頁 8。

將n個要素比較結果的衡量，置於成對比較矩陣A的上三角型部分（主對角線為要素自身的比較，故均為1），而下三角型部分的數值，為上三角形相對位置數值的倒數，即 $a_{ji} = 1/a_{ij}$ 。有關成對比較矩陣的元素，如圖5所示：

$$A = [a_{ij}] = \begin{bmatrix} 1 & a_{12} & \cdots & \cdots & a_{1n} \\ 1/a_{12} & 1 & \cdots & \cdots & a_{2n} \\ \vdots & \vdots & \ddots & \ddots & \vdots \\ \vdots & \vdots & \ddots & \ddots & \vdots \\ 1/a_{1n} & 1/a_{2n} & \cdots & \cdots & 1 \end{bmatrix}$$

圖5：成對比較矩陣

資料來源：本研究自製。

(二) 計算特徵值與特徵向量：

計算特徵值與特徵向量：當得到成對比較矩陣後，即可計算出各層級要素的權重。通常都使用數值分析中常用的特徵值（Eigenvalue）解法去求出特徵向量或優勢向量（Priority Vector）。

(三) 一致性檢定

當決策者在做成對比較時，很難達到前後一慣性，因此需要進行一致性檢定。一致性檢定是以一致性指標（Consistency Index, C.I.）來檢查決策者的回答所構成的成對比較矩陣是否為一致性矩陣。而一致性檢定除了可以用來評量決策者的判斷外，更可以用來檢查整個層級結構是否具有 consistency。

第三階段是進行整體層級權重計算：

當各層級要素間的權重計算後，再進行整體層級權重的計算。最後依照各替代方案的權重來決定最終目標的最適替代方案。若為群體決策時，各替代方案的權重可加以整合。

## 二、 層級分析之實施

本研究之對象以學術界專家與地方政府之實務界專家為主進行問卷填寫，實施步驟分述如下：

第一階段先以第二章文獻探討中所歸納整理之地方政府電子治理成效指標為基礎，發展出AHP層級架構，作為地方政府電子治理成效指標績效評量表之建構基礎，並藉由層級架構的建立瞭解各層級指標重要性程度。

第二階段採以層級分析法結合德菲法之應用，主要採取層級分析法的方式並輔以德菲法的精神實施。不同專家之主觀意見往往表現在對層級要素權重之看法差異，專家第一輪各自填答AHP問卷，經研究團隊分析整理後，進行德菲法，將填答結果匿名公佈並聚集專家面對

面座談，彼此透過對話闡述權重分配高低之緣由，藉由反覆回饋得到意見的收斂，使專家意見的差異降到最低。

經過專家協助完成問卷填答後，將所回收之問卷資料透過層次分析法計算軟體YAAHP (Version 0.5.2)及Microsoft Excel 2007進行資料整理與數據分析，找出地方政府電子治理成效指標各層級的相對權重。

### 三、 操作化說明

在本研究之地方政府電子治理運作效能AHP層級架構中，第二層主構面「治理策略」與「行政運作」之具體說明如表4所示：

表4：AHP 層級架構主構面意義說明

主構面： 目標領域	具體說明
治理策略	地方電子化政府欲達成之治理目標與政策目的，如地方政府推動電子化政府要讓所有民眾有公平機會參與公共事務並且在使用政府服務時能更便利而政府也能快速地回應民眾需求，且透過資訊公開促進E化民主達到行政課責；另一方面政府也欲過電子化政府如在資源與行政流程使用面向達到組織整合的目的。
行政運作	地方電子化政府欲達成之行政運作目標在服務與資訊安全面向的認知程度，如地方政府推動電子化政府的行政目的在於透過E化系統提升服務民眾的品質並確保使用E化系統過程中的資訊安全，而身為決策者對於E化系統提供的資訊、系統、服務與個人隱私資訊安全和風險管理的認知程度為何。

資料來源：本研究自製。

在本研究之地方政府電子治理運作效能AHP層級架構中，第三層次構面「公民導向」、「組織整合」、「品質認知」與「資訊安全認知」具體說明如表5所示：

表5：AHP 層級架構次構面意義說明

次構面： 績效領域	具體說明
公民導向	地方政府電子治理策略以公民為導向，透過電子治理回應民眾需求與提供民意表達的空間，使每位民眾接受的服務是平等與公正的，並且主動提供政府資訊供民眾檢視、參與政府施政與運作的過程以達到行政課責。
組織整合	地方政府電子治理策略在整合各單位資源與行政流程面向達到提升組織效能的目的，如人力、經費、設備的整合，文書、程序的簡化等。
品質認知	對於地方電子化政府之行政運作效能，組織成員在服務品質、系統品質與資訊品質的認知程度。例如資訊內容的完善度、系統的易用度及提升服務品質的程度。
資訊安全 認知	組織成員在公領域對於資訊或資訊系統的安全保障，以防止其在未經授權情況下的使用、洩露或破壞之認知，同時也意識到可能存在的資料與資訊的機密性(避免未授權的查閱資訊)、完整性(避免未授權的篡改資訊)、可用性(已授權者可經由合法管道使用資訊)之有所警覺的風險管理。

資料來源：本研究自製。

在本研究之地方政府電子治理運作效能AHP層級架構中，第四層指標「行政回應性」、「行政課責」、「行政透明度」、「行政公平性」、「組織資源整合」、「行政流程整合」、「資訊品質」、「系統品質」、「服務品質」、「風險管理認知」、「資料保護認知」與「隱私保護認知」具體說明如表6所示：

**表6：AHP 層級架構指標意義說明**

績效指標	具體說明
行政回應性	回應公民需求，如民眾使用線上民意信箱提出的意見所得到的回應與問題解決之效率。
行政課責	透過電子治理提升政府課責的程度，如電子治理過程中的決策者或執行人員要為其行政決策或業務行為負責與接受監督，且遵守法令與符合民意。
行政透明度	政府資訊公開與透明，如會議記錄、民眾服務與行政運作的統計資料、報告等公開提供民眾檢閱與查詢。
行政公平性	地方政府透過電子治理提供民眾更公平參與公共事務的機會，並在行政過程中接受同等的待遇與服務，減少城鄉落差。
組織資源整合	單位在資訊、人力、設備與經費的整合，如使用E化系統後提升單位內或單位之間的資訊流通，人力調度、經費運用、設備使用更具彈性與效率。
行政流程整合	單位在行政業務的流程整合，如使用E化系統後行政程序的簡化、文書往返的加速。
資訊品質	對地方政府E化系統之資訊精確性、即時性的品質認知程度，如地方政府使用E化系統提供資訊的完善程度、

績效指標	具體說明
	網頁資訊正確性與更新速度的認知程度。
系統品質	對地方政府資訊系統品質的認知程度，如系統容易操作、適用業務需求之認知程度。
服務品質	對地方政府E化系統提升民眾服務品質的認知程度，如便民服務項目、當地資訊、傳輸速度、分眾或客製化服務等。
風險管理認知	地方政府使用E化服務系統意識到可能存在機密性、完整性與可用性威脅的風險管理，如在網路存取過程中避免未授權的查閱資訊、篡改資訊等可能存在的風險認知。
隱私保護認知	對地方政府E化系統保護個人隱私資料的信心程度，如個人資料保護法規應保護之個人資料。
資料保護認知	對地方政府使用E化系統保護機密檔案與資料之信任度，如資訊公開法、檔案法規範不得公開之政府資訊。

資料來源：本研究自製。

### 第三節 問卷設計

#### 一、 問卷設計依據與預試問卷效度檢驗

本研究完成文獻探討及層級分析後，建構本研究問卷的構面及題項，以問卷作為蒐集全國縣市地方政府對電子化治理成效認知之資料蒐集工具。為提高問卷之效度，本研究擬具問卷初稿後，於6月27日邀請專家學者及實務工作者進行座談，審視問卷題目，以求符合該測量的特質；並協助進行內容效度的評估，指出題目是否包含了適當的內

容，同時更可以藉由專家的意見，針對提目是否適合用來測量某一構念進行討論，提供類似於構念效度的評估意見。根據專家們提供的建議，研究團隊歸納整理完成預試問卷。

本研究依據前揭文獻編製問卷初稿，經學者專家指導修正後成為預試問卷，共計58題，屬結構式問卷。Likert-type（李克特格式）量表是廣泛應用在社會與行為科學研究的一種測量格式，適合於態度測量或意見的評估。本問卷題型除部分基本資料題以外，關於地方電子化政府運作效能之問題答項均採李克特(Likert)五點式量表為尺度，由受測者自陳，依受測者之感受與知覺於「非常不同意」、「不同意」、「普通」、「同意」、「非常同意」五選項中選答，另外加上「沒意見或不知道」。在完成問卷設計後實施預試，做為問卷信度及效度建構的基礎。預試問卷包括9道個人基本資料題與49道電子治理成效認知題目兩部分。預試問卷題目見附錄四。

## 二、 預試之實施與信度分析

預試採便利抽樣，選取臺中市兩戶政事務所與一地政事務所、臺南市政府人實施問卷預試，預試時間為2011年8月1日，共發出預試問卷50份，回收50份，均為有效問卷。

本問卷採用SPSS17.0版統計套裝軟體為分析工具。所謂「信度」(reliability)係量表的可靠性或穩定性，常用考驗信度的方法為Cronbach's  $\alpha$ 係數。一般學者認為 $\alpha$ 係數值等於0.70是一個較低但可接受的邊界值， $\alpha$ 係數值若介於0.80至0.90之間為非常好(吳明隆，2007：1-27)。本問卷整體Cronbach's  $\alpha$ 值為0.935，各單一題項刪除後均未能使Cronbach's  $\alpha$ 值增加，因此問卷題項之一致性相當高，信度良好。

## 三、 抽樣設計

本研究抽樣方法採立意抽樣，從各縣市政府網站所提供的施政報告與成果報告及網站上各部門所提供之便民服務與電子化相關之業務

### 地方政府電子治理成效評估

進行各縣市政府部門抽樣之選擇，及透過研考會與AHP座談會之專家建議，從中擇出研考部門，例如電子化政府政策計畫推行；民政部門，例如提供電子戶籍謄本申請服務；地政部門，例如提供電子地籍謄本申請服務；資訊部門，例如內部人員資訊系統技術支援等。各地方政府均設有此四類功能之單位，並且一般而言在電子化相關業務上已有較長時間的實施經驗，因此問卷發放對象為各縣市政府研考、民政、地政與資訊四個部門所有正式與約聘雇人員。



## 第四章 資料分析

本章節主要目的針對地方政府研考、民政、地政與資訊部門較常使用資訊系統之使用者所回覆之問卷內容進行統計分析，藉以檢視目前我國地方政府電子治理成效。第一節探討問卷回收情形、樣本特徵與問卷信度；第二節是說明各縣市地方政府公務系統使用者的問卷分析結果。

### 第一節 樣本分析

這部分透過描述統計、次數分配表與百分比檢視有效樣本，藉以對基本特徵：性別、年齡、學歷、服務縣市、服務年資、使用資訊系統平均時數、任用性質與職等作一概略描述。

#### 一、 地方政府內部人員使用資訊系統之治理成效

本研究問卷發放對象為透過地方政府官員、學者與專家及各縣市政府網站各業務單位所提供服務與業務與電子化政府相關之單位，各縣市之研考、民政、地政與資訊部門發放問卷，執行調查時間自100年08月15日(一)至100年09月02日(五)止。共計發放1208份，回收661份，回收率為54.72%。

##### (一) 性別

本次調查之樣本性別分配如下表7所示。在661份樣本中有12位未填答此題，受訪者為男性者共有290人，佔43.90%，受訪者為女性者為359人，佔54.30%，研究結果得知女性多於男性。

表7：受訪者性別統計表

性別	次數	百分比（%）
男	290	43.90
女	359	54.30
遺漏值	12	1.80
總和	661	100

資料來源：本研究自製。

## (二)年齡

本次調查之樣本年齡分配如下表8所示。在661份樣本中有8位未填答此題，由結果得知受訪者年齡分佈受訪者年齡以41-45歲的人口佔最多，為148人，佔22.66%，其次是36-46歲，佔17.00%，再者為31-35歲，佔16.69%。

表8：受訪者年齡統計表

年齡	次數	百分比（%）
未滿 20 歲	3	0.46
21-25 歲	17	2.60
26-30 歲	73	11.18
31-35 歲	109	16.69
36-46 歲	111	17.00
41-45 歲	148	22.66
46-50 歲	90	13.78
51-55 歲	69	10.57
56 歲以上	33	5.05
遺漏值	8	1.20
總和	661	100

資料來源：本研究自製。

## (三)教育程度

本次調查之樣本教育程度分配如下表9所示，在661份樣本中有102位未填答此題。結果顯示受訪者之教育程度以大學程度居多，共289人，佔43.70%，其次是專科127人，佔19.20%，再其次為研究所程度有106人，佔16.00%。

表9：受訪者教育程度統計表

學歷	次數	百分比(%)
高中職以下	37	5.60
專科	127	19.20
大學	289	43.70
研究所	106	16.00
遺漏值	102	15.40
總和	661	100

資料來源：本研究自製。

## (四)服務縣市

本次調查之樣本服務縣市分配如下表10所示。結果顯示受訪者服務之縣市以高雄市的人數最多，共為134人，佔20.30%，其次是臺南市，佔了11.60%，再者為臺中市(7.60%)。其中臺北市、基隆市、新北市、桃園縣、新竹市、雲林縣、宜蘭縣、連江縣與金門縣回收情況不如預期目標，以致可能產生統計上的偏誤，無法代表該縣市整體的電子治理成效，而新竹縣無回收問卷無法統計與分析。

表10：受訪者服務縣市統計表

服務縣市	次數	百分比(%)
臺北市	8	1.20
基隆市	4	0.60
新北市	8	1.20
桃園縣	14	2.10
新竹市	15	2.30
新竹縣	0	0
苗栗縣	36	5.40
臺中市	47	7.10
彰化縣	40	6.10
南投縣	44	6.70
雲林縣	13	2.00
嘉義市	37	5.60
嘉義縣	36	5.40
臺南市	77	11.60
高雄市	134	20.30
屏東縣	40	6.10
臺東縣	28	4.20
花蓮縣	33	5.00
宜蘭縣	3	0.50
連江縣	5	0.80
金門縣	12	1.80
澎湖縣	27	4.10
總和	661	100

資料來源：本研究自製。

## (五)服務單位

本次調查之樣本服務單位分配如下表11所示。結果顯示受訪者服務單位以地政部門的人數居多，共為262人，佔20.30%，其次是研考部門202人，佔了30.60%，再者為民政部門167人，佔了25.30%。

表11：受訪者服務單位統計表

服務單位	次數	百分比（%）
研考	202	30.60
地政	262	39.60
民政	167	25.30
資訊	30	4.50
總和	661	100

資料來源：本研究自製。

## (六)公部門服務年資

本次調查之樣本在公部門服務年資分配如下表12所示，在661份樣本中有8位未填答此題。結果顯示受訪者之服務年資以19年以上居多，共188人，佔28.40%，其次是16-18年82人，佔12.40%，再其次為4-6年有77人，佔11.60%。

表12：受訪者在公部門服務年資統計表

公部門服務年資	次數	百分比（%）
未滿一年	45	6.80
1-3 年	74	11.20
4-6 年	77	11.60
7-9 年	66	10.00
10-12 年	68	10.30
13-15 年	53	8.00
16-18 年	82	12.40

公部門服務年資	次數	百分比 (%)
19 年以上	188	28.40
遺漏值	8	1.20
總和	661	100

資料來源：本研究自製。

### (七)使用與業務職掌相關的資訊系統的每天平均時數

本次調查之樣本使用與業務職掌相關的資訊系統的每天平均時數分配如下表13所示，在661份樣本中有13位未填答此題。結果顯示受訪者每天平均使用資訊系統時數以4-6小時居多，共304人，佔46.00%，其次是7-9小時180人，佔27.20%，再其次為1-3小時有129人，佔19.50%。

**表13：使用與業務職掌相關的資訊系統的每天平均時數統計表**

使用與業務職掌相關的資訊系統的每天平均時數	次數	百分比 (%)
未滿 1 小時	21	3.20
1-3 小時	129	19.50
4-6 小時	304	46.00
7-9 小時	180	27.20
10-12 小時	9	1.40
13-15 小時	3	0.50
16 小時以上	2	0.30
遺漏值	13	2.00
總和	661	100

資料來源：本研究自製。

## (八) 任用性質

本次調查之樣本在公部門任用性質分配如下表14所示，在661份樣本中有50位未填答此題。結果顯示受訪者任用性質以正式人員居多，共506人，佔76.60%，其次是約聘人員67人，佔10.10%，再其次為約僱人員有26人，佔3.90%。

表14：任用性質統計表

任用性質	次數	百分比(%)
正式人員	506	76.60
約聘	67	10.10
約僱	26	3.90
遺漏值	50	7.60
總和	611	100

資料來源：本研究自製。

## (九) 職等

本次調查之樣本職等分配如下表15所示，在661份樣本中有23位未填答此題。結果顯示受訪者任用性質以7職等居多，共180人，佔27.20%，其次是5職等152人，佔23.00%，再其次為8職等有84人，佔12.70%。

表15：職等統計表

職等	次數	百分比(%)
1	21	3.20
2	12	1.80
3	35	5.30
4	29	4.40
5	152	23.00
6	66	10.00
7	180	27.20

## 地方政府電子治理成效評估

職等	次數	百分比 (%)
8	84	12.70
9	19	2.90
10	4	0.60
11	1	0.20
其他	35	5.30
遺漏值	23	3.50
總和	611	100

資料來源：本研究自製。

## 二、 信度分析

地方政府電子治理成效評估問卷構面分成三部分，第一層主構面是目標領域(GA)分為治理策略與行政運作；第二層次構面績效領域(KPA)分別為公民導向、組織整合、品質認知與資訊安全認知；第三層績效指標(KPI)分別為行政回應性行政公平性、行政課責、行政透明性、組織資源整合、行政流程整合、資訊品質、系統品質、服務品質、風險管理認知、資料保護認知與隱私保護認知。

整體問卷的信度是0.863，整份問卷其操作化一致性程度高。在公民導向、組織整合、品質認知與資訊安全認知之第三層各指標除了行政公平性0.789低於0.8，可以發現各項指標Cronbach's Alpha值皆高於0.8，信度較高，詳見下表16。

表16：地方政府電子治理成效評估信度分析

GA 主構面	KPA 次構面	KPI 指標	Cronbach's Alpha 值
整體問卷			<b>0.836</b>
治理策略	公民導向	行政回應性	0.890
		行政公平性	0.789
		行政課責	0.805
		行政透明性	0.948



GA 主構面	KPA 次構面	KPI 指標	Cronbach's Alpha 值
	組織整合	組織資源整合	0.874
		行政流程整合	0.945
行政運作	品質認知	資訊品質	0.961
		系統品質	0.867
		服務品質	0.764
	資訊安全認知	風險管理認知	0.892
		資料保護認知	0.903
		隱私保護認知	0.948

資料來源：本研究自製。

## 第二節 地方政府電子治理成效評估分析

本節就各縣市問卷回覆統計結果進行分析。由於部分縣市回收情形不如預期目標，臺北市8份、基隆市4份、新北市8份、桃園縣14份、新竹市15份、雲林縣13份、宜蘭縣3份、連江縣5份與金門縣12份回收情況不如預期目標，以致可能產生統計上的偏誤，可能無法完全代表該縣市整體的電子治理成效，此為本研究分析之部分限制。因此，本節僅分別就各地方政府在各成效指標上之表現作評估分析，目的在於區別各自優劣勢項目，以利未來各縣市擬定全觀電子治理策略之參考。

### 一、臺北市

#### (一) 在公民導向面向

臺北市政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表17所示，「對民眾意見回應速度」方面，有50.00%表示不同意，但有另外50.00%的人表示同意；「處理民眾意見流程更有效率」，100.00%的受訪者皆表示同意；「民眾對業務職掌之意見表達更頻繁」，100.00%的受訪者皆表示同意；「民眾對業務職掌表達意見的管道更多」，

100.00%的受訪者皆表示同意。整體而言臺北市政府受訪者認為使用E化系統後更能回應公民意見。

表17：臺北市電子化政府「回應公民意見」之情況

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
對民眾意見回應更迅速	0	1 (50.00)	0	1 (50.00)	0	0
處理民眾意見之流程更有效率	0	0	0	2 (100.00)	0	0
民眾對我的業務職掌之意見表達更頻繁	0	0	0	2 (100.00)	0	0
民眾對我業務職掌表達意見的管道更多	0	0	0	2 (100.00)	0	0

資料來源：本研究自製。

臺北市政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表18所示，「對偏鄉的公共服務遞送更快」有50.00%的受訪者表示同意，表示普通評價者亦有50.00%；「公共服務的對象比以前更多」，100.00%的受訪者皆表示同意；「申辦公共服務的民眾一視同仁」，有50.00%的受訪者表示同意，表示普通評價者亦有50.00%；「公民參與公共事務的管道更多」，有100.00%的受訪者皆表示同意。整體而言臺北市政府受訪者認為使用E化系統後能提供民眾更公平的服務。

表18：臺北市電子化政府提供民眾「公平服務」之成效

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
對偏鄉的公共服務遞送更快	0	0	1 (50.00)	1 (50.00)	0	0
公共服務的對象比以前更多	0	0	0	2 (100.00)	0	0
申辦公共服務的民眾更能一視同仁	0	0	1 (50.00)	1 (50.00)	0	0
公民參與公共事務的管道更多	0	0	0	2 (100.00)	0	0

資料來源：本研究自製。

臺北市政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表19所示，「讓長官更清楚我的工作進度」，有33.33%的受訪者表示同意，另有66.66%非表同意(包括普通33.33%及不同意33.33%)；「讓長官更容易管理我的工作內容」，有33.33%的受訪者表示同意，另有66.66%非表同意(包括普通33.33%及不同意33.33%)；「使工作責任歸屬更爲清楚」，有22.22%的受訪者表示不同意(包括非常不同意11.11%及不同意11.11%)，另外33.33%的受訪者表示同意，表示普通評價者則有44.44%；「減少我工作裁量權或自由心證的空間」，有22.22%的受訪者表示不同意，但有另外22.22%的受訪者是表示同意的，表示普通評價者則佔44.44%。整體而言臺北市政府受訪者認爲使用E化後對於提升行政課責的意見不同意與同意的意見皆有，顯示E化後對行政課責是否有提升仍有待商榷。

表19：臺北市電子化政府提升「行政課責」之成效

選項 題目	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/ 不知道(%)
讓長官更清楚我的工作進度	0	3 (33.33)	3 (33.33)	3 (33.3)	0	0
讓長官更容易管理我的工作內容。	0	3 (33.33)	3 (33.33)	3 (33.33)	0	0
使工作責任歸屬更爲清楚	1 (11.11)	1 (11.11)	4 (44.44)	3 (33.33)	0	0
減少我工作裁量權或自由心證的空間	0	2 (22.22)	4 (44.44)	2 (22.22)	0	0

資料來源：本研究自製。

臺北市政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表20所示，「政府施政資訊公開更完整」，有55.55%的受訪者表示同意(包括非常同意11.11%及同意44.44%)，有22.22%的受訪者表示不同意，另有22.22%的受訪者則表示普通；「政府施政資訊公開更快速」，有55.55%的受訪者表示同意(包括非常同意11.11%及同意44.44%)，有22.22%的受訪者表示不同意，另有22.22%的受訪者則表示普通；「民眾更便利取得本機關/單位的施政資訊」，有55.55%的受訪者表示同意(包括非常同意11.11%及同意44.44%)，有22.22%的受訪者表示不同意，另有22.22%的受訪者則表示普通；「本機關/單位行政流程進度更加透明化」，有55.55%的受訪者表示同意(包括非常同意11.11%及同意44.44%)，有22.22%的受訪者表示不同意(包括非常不同意11.11%及不同意11.11%)，另有22.22%的受訪者則表示普通。整體而言臺北市政府

受訪者認為政府資訊對民眾是公開的大致表示同意，但不同意或是普通的比例仍有四成，顯示資訊的公開透明仍顯不足。

表20：臺北市電子化政府之政府資訊對民眾「公開透明」的成效

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
本機關/單位施政資訊的公開更完整	0	2 (22.22)	2 (22.22)	4 (44.44)	1 (11.11)	0
本機關/單位施政資訊的公開更快速	0	2 (22.22)	2 (22.22)	4 (44.44)	1 (11.11)	0
民眾更便利地取得本機關/單位的施政資訊	0	2 (22.22)	2 (22.22)	4 (44.44)	1 (11.11)	0
本機關/單位行政流程與進度更加透明化	1 (11.11)	1 (11.11)	2 (22.22)	4 (44.44)	1 (11.11)	0

資料來源：本研究自製。

## (二)在組織整合面向

臺北市政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表21所示，「助於我所服務的單位內部資訊共享」，有55.55%的受訪者表示同意(包括非常同意11.11%及同意44.44%)，表示不同意者有11.11%，另外表示普通評價者為33.33%；「助於我所服務的單位內部業務整合」，有55.55%的受訪者表示同意(包括非常同意11.11%及同意44.44%)，另有22.22%的受訪者表示不同意(包括非常不同意11.11%及不同意11.11%)，22.22%的受訪者則表示普通；「助於我所服務單位與其他單位交換彼此的資訊」，有55.5%的受訪者表示同意(包括非常同

意11.11%及同意44.44%)，有22.22%的受訪者表示不同意，另外22.22%的受訪者則表示普通。整體而言臺北市政府受訪者認為E化對資訊整合的成效大致表示同意。

表21：臺北市電子化政府「資訊整合」之成效

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
助於我所服務的單位內部資訊共享	0	1 (11.11)	3 (33.33)	4 (44.44)	1 (11.11)	0
助於我所服務的單位內部業務整合	1 (11.11)	1 (11.11)	2 (22.22)	4 (44.44)	1 (11.11)	0
助於我所服務的單位與其他單位交換彼此的資訊	0	2 (22.22)	2 (22.22)	4 (44.44)	1 (11.11)	0

資料來源：本研究自製。

臺北市政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表22所示，「任職的機關/單位工作人力因為推行電子化而提高工作產量」，有44.44%的受訪者表示同意(包括非常同意11.11%及同意33.33%)，有44.44%的人表示不同意(包括非常不同意11.11%及不同意33.33%)，表示普通評價者則佔11.11%；「推行電子化而增加單位間主機設備的共用共享」，有44.44%的受訪者表示同意(包括非常同意11.11%及同意33.33%)，有22.22%的受訪者表示不同意，有11.11%的受訪者表示普通，另外有11.11%的受訪者則表示無意見/不知道；「業務上跨機關/單位合作的行政成本因為推行電子化而降低」，有33.33%的受訪者表示同意，有33.33%的受訪者表示不同意，表示普通評價者有22.22%，

另外有11.11%的受訪者則表示無意見/不知道。整體而言臺北市政府受訪者對E化後的資訊整合成效不同意與同意意見各有三成，顯示E化資源整合的成效尚有進步的空間。

表22：臺北市電子化政府「資源整合」之成效

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
任職的機關/單位工作人力因為推行電子化而提高工作產量	1 (11.11)	3 (33.33)	1 (11.11)	3 (33.33)	1 (11.11)	0
推行電子化而增加單位間主機設備的共用共享	0	2 (22.22)	2 (22.22)	3 (33.33)	1 (11.11)	1 (11.11)
業務上跨機關/單位合作的行政成本因為推行電子化而降低	0	3 (33.33)	2 (22.22)	3 (33.33)	0	1 (11.11)

資料來源：本研究自製。

臺北市政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表23所示，「助於我任職的機關減化行政作業流程」，有66.66%的受訪者表示同意(包括非常同意22.22%及同意44.44%)，有22.22%的受訪者表示不同意，表示普通評價者為11.11%；「助於我任職的機關跨單位間行政作業的水平整合」，有66.66%的受訪者表示同意(包括非常同意

11.11%及同意55.55%)，有11.11%的受訪者表示非常不同意，表示普通評價者為11.11%；「助於我任職的機關上下層級間行政作業垂直整合」，有66.66%的受訪者表示同意(包括非常同意11.11%及同意55.55%)，有11.11%的受訪者表示非常不同意，表示普通評價者為11.11%；「助於我執掌的業務行政作業標準化」，有66.66%的受訪者表示同意(包括非常同意11.11%及同意55.55%)，有11.11%的受訪者表示不同意，表示普通評價者為11.11%。整體而言臺北市政府受訪者對E化後的行政流程整合成效大致上表示同意。

表23：臺北市電子化政府「行政流程整合」之成效

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
助於我任職的機關簡化行政作業流程	0	2 (22.22)	1 (11.11)	4 (44.44)	2 (22.22)	0
助於我任職的機關跨單位間行政作業的水平整合	1 (11.11)	0	2 (22.22)	5 (55.55)	1 (11.11)	0
助於我任職的機關上下層級間行政作業的垂直整合	1 (11.11)	0	2 (22.22)	5 (55.55)	1 (11.11)	0
助於我執掌的業務行政作業標準化	0	1 (11.11)	2 (22.22)	5 (55.55)	1 (11.11)	0

資料來源：本研究自製。



## (三)在品質認知面向

臺北市政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表24所示，「業務所需資訊更正確」，有55.55%的受訪者表示同意(包括非常同意11.11%及同意44.44%)，表示不同意者有22.22%(包括非常不同意11.11%及不同意11.11%)，表示普通評價者則佔22.22%；「業務所需資訊更可靠」，有55.55%的受訪者表示同意(包括非常同意11.11%及同意44.44%)，表示不同意者有22.22%(包括非常不同意11.11%及不同意11.11%)，表示普通評價者則佔22.22%；「業務所需資訊更充足」，有55.55%的受訪者表示同意(包括非常同意11.11%及同意44.44%)，表示不同意者有22.22%(包括非常不同意11.11%及不同意11.11%)，表示普通評價者則佔22.22%；「業務所需資訊能持續更新」，66.66%的受訪者表示同意(包括非常同意22.22%及同意44.44%)，表示不同意者有22.22%(包括非常不同意11.11%及不同意11.11%)，表示普通評價者則佔11.11%。整體而言臺北市政府受訪者對E化後的資訊品質大致上表示同意。

表24：臺北市政府實施電子化後，對其「資訊品質」之認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
業務所需的資訊更正確	1 (11.11)	1 (11.11)	2 (22.22)	4 (44.44)	1 (11.11)	0
業務所需的資訊更可靠	1 (11.11)	1 (11.11)	2 (22.22)	4 (44.44)	1 (11.11)	0
業務所需的資訊更充足	1 (11.11)	1 (11.11)	2 (22.22)	4 (44.44)	1 (11.11)	0
業務所需的資訊能持續更新	1 (11.11)	1 (11.11)	1 (11.11)	4 (44.44)	2 (22.22)	0

資料來源：本研究自製。

臺北市政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表25所示，「推行網路線上服務有助於提升我任職機關/單位與民眾間的顧客關係」，有55.55%的受訪者表示同意(包括非常同意11.11%及同意44.44%)，有22.22%的受訪者表示不同意(包括非常不同意11.11%及不同意11.11%)，表示普通評價者則佔22.22%；「線上便民服務項目持續增加」，同意者為55.55%(包括非常同意22.22%及同意33.33%)，表示不同意者有22.22%，另有22.22%的人認為普通；「線上服務符合不同屬性使用者的需求」，有44.44%的受訪者則認為可以符合(包括非常同意11.11%及同意33.33%)，有11.11%的受訪者不同意，但亦有44.44%的受訪者表示普通。整體而言臺北市政府受訪者對E化後的服務品質的提升大致上表示同意。

表25：臺北市政府實施電子化後所提供的「服務品質」認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
推行網路線上服務有助於提升我任職機關/單位與民眾間的顧客關係	1 (11.11)	1 (11.11)	2 (22.22)	4 (44.44)	1 (11.11)	0
線上便民服務項目持續增加	0	2 (22.22)	2 (22.22)	3 (33.33)	2 (22.22)	0
線上服務符合不同屬性使用者之需求	0	1 (11.11)	4 (44.44)	3 (33.33)	1 (11.11)	0

資料來源：本研究自製。

臺北市政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表26所示，「我使用的公務資訊系統，其功能可滿足我工作上的需求」，有

55.55%的受訪者表示同意(包括非常同意11.11%及同意44.44%)，有22.22%的受訪者表示不同意(包括非常不同意11.11%及不同意11.11%)，另外22.22%的人則表示普通；「我使用的公務資訊系統運作穩定」，有55.55%的受訪者表示同意(包括非常同意22.22%及同意33.33%)，有22.22%的受訪者表示不同意，另外有22.22%的人表示普通；「我使用的公務資訊系統，能快速回應我的操作指令，無須久候」，有44.44%的人表示同意(包括非常同意11.11%及同意33.33%)，有11.11%的受訪者表示不同意，但另外表示普通評價者亦有44.44%；「當我使用公務資訊系統時，常需求助於資訊人員的技術支援」，有44.44%的受訪者表示同意，有11.11%的受訪者表示不同意，33.33%的人則表示普通，但有另外11.11%的人表示沒意見/不知道。整體而言臺北市政府受訪者對E化後的系統品質的提升大致表示同意，但仍有進步的空間。

表26：臺北市政府實施電子化後，對其「系統品質」之認知

選項 題目	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/ 不知道(%)
我使用的公務資訊系統，其功能可滿足我工作上的需求	1 (11.11)	1 (11.11)	2 (22.22)	4 (44.44)	1 (11.11)	0
我使用的公務資訊系統運作穩定	0	2 (22.22)	2 (22.22)	3 (33.33)	2 (22.22)	0
我使用的公務資訊系統，能快速回應我的操作指令，無須久候	0	1 (11.11)	4 (44.44)	3 (33.33)	1 (11.11)	0

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
當我使用公務資訊系統時，常需求助於資訊人員的技術支援	0	1 (11.11)	3 (33.33)	4 (44.44)	0	1 (11.11)

資料來源：本研究自製。

#### (四) 在資訊安全認知面向

臺北市政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表27所示，「我清楚知道用我任職機關/單位的資訊系統傳輸資料會面臨哪些風險」，有44.44%的受訪者表示同意(包括非常同意11.11%及同意33.33%)，但有55.55%的人表示普通；「我清楚知道若不當使用我機關/單位的資訊系統傳輸資料，內容有可能外洩」，有77.77%的受訪者表示同意(包括非常同意22.22%及同意55.55%)，表示普通評價者為11.11%，而另有11.11%的人表示沒意見或不知道；「我清楚知道若不當使用我機關/單位的資訊系統傳輸資料，可能會遺失或毀損」，有88.88%的受訪者表示同意(包括非常同意22.22%及同意66.6%)，但有11.11%的受訪者表示沒意見或不知道；「我清楚知道若不當使用我機關/單位的資訊系統傳輸資料，身分可能會被盜用」，有88.88%的受訪者表示同意(包括非常同意22.22%及同意66.66%)，但有11.11%的受訪者表示沒意見或不知道。整體而言臺北市政府受訪者對資料傳輸可能會有的資料外洩或失誤等大致上都表示瞭解其風險。

表27：臺北市政府實施電子化後，對線上資料傳輸的「風險」認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
我清楚知道用我任職機關/單位的資訊系統傳輸資料會面臨哪些風險	0	0	5 (55.55)	3 (33.33)	1 (11.11)	0
我清楚知道若不當使用我機關/單位的資訊系統傳輸資料，內容有可能外洩	0	0	1 (11.11)	5 (55.55)	2 (22.22)	1 (11.11)
我清楚知道若不當使用我機關/單位的資訊系統傳輸資料，可能會遺失或毀損	0	0	0	6 (66.66)	2 (22.22)	1 (11.11)
我清楚知道若不當使用我機關/單位的資訊系統傳輸資料，身分可能會被盜用	0	0	0	6 (66.66)	2 (22.22)	1 (11.11)

資料來源：本研究自製。

臺北市政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表28所示，「資訊系統有實施保護資料的安全機制」，有66.66%的受訪者表示同意(包括非常同意22.22%及同意44.44%)，33.33%的受訪者表示普

通；「資訊系統可確保機密資料不外洩」，有 33.33%的受訪者表示同意(包括非常同意22.22%及同意11.11%)，11.11%的受訪者表示不同意，表示普通則佔55.55%；「資訊系統可確保資料不會發生無法復原的損壞」，有44.44%的受訪者表示同意(包括非常同意22.22%及同意22.22%)，22.22%的受訪者表示不同意，表示普通則有33.33%；「資訊系統能鑑別每位資料使用者的身分」，有66.66%的受訪者表示同意(包括非常同意22.22%及同意44.44%)，有11.11%的受訪者表示不同意，表示普通者為22.22%；「資訊系統可確保非公開資料不會被未經授權者取用」，有33.33%的受訪者表示同意(包括非常同意22.22%及同意11.11%)，11.11%的受訪者表示不同意，33.33%的受訪者表示普通，另外有11.11%的受訪者表示沒意見/不知道。整體而言臺北市政府受訪者在E化後的政府資料保護的資訊系統大致表示信任。

表28：臺北市政府實施電子化後對「政府資料保護」之認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
資訊系統有實施保護資料的安全機制	0	0	3 (33.33)	4 (44.44)	2 (22.22)	0
資訊系統可確保機密資料不外洩	0	1 (11.11)	5 (55.55)	1 (11.11)	2 (22.22)	0
資訊系統可確保資料不會發生無法復原的損壞	0	2 (22.22)	3 (33.33)	2 (22.22)	2 (22.22)	0
資訊系統能鑑別每位資料使用者的身分	0	1 (11.11)	2 (22.22)	4 (44.44)	2 (22.22)	0

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
資訊系統可確保非公開資料不會被未經授權者取用	0	1 (11.11)	3 (33.33)	1 (11.11)	2 (22.22)	1 (11.11)

資料來源：本研究自製。

臺北市政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表29所示，「資訊系統，能確實保護資料庫裡的個人隱私資訊」，有44.44%的人表示同意(包括非常同意22.22%及同意22.22%)，44.44%表示普通，另有11.11%的受訪者則表示沒意見/不知道；「資訊系統有適當機制能確保個人資料安全」，有55.55%的人表示同意(包括非常同意22.22%及同意33.33%)，44.44%表示普通；「涉及個人隱私的作業流程會格外謹慎處理」，有55.55%的人表示同意(包括非常同意22.22%及同意33.33%)，33.33%表示普通，另有11.11%的受訪者則表示沒意見/不知道。整體而言臺北市政府受訪者對E化後的個人大致上表示同意系統能保護個人隱私。

表29：臺北市政府實施電子化後對落實「個人隱私保護」之認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
資訊系統，能確實保護資料庫裡的個人隱私資訊	0	0	4 (44.44)	2 (22.22)	2 (22.22)	1 (11.11)
資訊系統有適當機制能確保個人資料安全	0	0	4 (44.44)	3 (33.33)	2 (22.22)	0
涉及個人隱私	0	0	3	3	2	1

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
的作業流程會格外謹慎處理			(33.33)	(33.33)	(22.22)	(11.11)

資料來源：本研究自製。

## 二、基隆市

### (一)在公民導向面向

基隆市政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表30所示，「對民眾意見回應速度」，有66.66%的受訪者表示同意(包括非常同意33.33%及同意33.33%)，表示普通評價者亦有33.33%；「處理民眾意見流程更有效率」，有33.33%的受訪者表示同意，但有66.66%的受訪者意見為普通；「民眾對業務職掌之意見表達更頻繁」，99.99%受訪者表示同意(包括非常同意66.66%及同意33.33%)；「民眾對業務職掌表達意見的管道更多」，99.99%受訪者皆表示同意(包括非常同意66.66%及同意33.33%)。整體而言臺北市政府受訪者對E化後的系統品質的提升大致表示同意，但仍有進步的空間。整體而言基隆市政府受訪者對E化後的回應公民意見的提升大致表示同意。

表30：基隆市電子化政府「回應公民意見」之情況

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
對民眾意見回應更迅速	0	0	1 (33.33)	1 (33.33)	1 (33.33)	0
處理民眾意見之流程更有效率	0	0	2 (66.66)	0	1 (33.33)	0
民眾對我的業務職掌之意見	0	0	0	2 (66.66)	1 (33.33)	0



題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
表達更頻繁						
民眾對我業務職掌表達意見的管道更多	0	0	0	1 (33.33)	2 (66.66)	0

資料來源：本研究自製。

基隆市政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表31所示，「對偏鄉的公共服務遞送更快」，有66.66%的受訪者表示同意(包括非常同意33.33%及同意33.33%)，表示普通評價者亦有33.33%；「公共服務的對象比以前更多」，表示同意者有33.33%，另外有66.66%的受訪者表示普通；「申辦公共服務的民眾一視同仁」，有66.66%的受訪者表示同意，表示普通者為33.33%；「公民參與公共事務的管道更多」，有66.66%的受訪者表示同意，表示普通者為33.33%。整體而言基隆市政府受訪者對E化後的能提供公平的服務表示同意。

表31：基隆市電子化政府提供民眾「公平服務」之成效

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
對偏鄉的公共服務遞送更快	0	0	1 (33.33)	1 (33.33)	1 (33.33)	0
公共服務的對象比以前更多	0	0	2 (66.66)	1 (33.33)	0	0
申辦公共服務的民眾更能一視同仁	0	0	1 (33.33)	2 (66.66)	0	0
公民參與公共事務的管道更	0	0	1 (33.33)	2 (66.66)	0	0

地方政府電子治理成效評估

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
多						

資料來源：本研究自製。

基隆市政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表32所示，「讓長官更清楚我的工作進度」，有75.00%的受訪者表示同意，而已有25.00%受訪者則表示不同意；「讓長官更容易管理我的工作內容」，有50.00%的受訪者表示同意，有25.00%的受訪者表示不同意，表示普通評價者有25.00%；「使工作責任歸屬更為清楚」，有25.00%的受訪者表示同意，有25.00%受訪者表示不同意，表示普通評價者則有50.00%；「減少我工作裁量權或自由心證的空間」，有25.00%的受訪者表示同意，有25.00%受訪者表示不同意，表示普通評價者則有50.00%。整體而言基隆市政府受訪者對E化後的行政課責的提升大致表示同意，但仍有進步的空間。

表32：基隆市電子化政府提升「行政課責」之成效。

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
讓長官更清楚我的工作進度	0	1 (25.00)	0	3 (75.00)	0	0
讓長官更容易管理我的工作內容。	0	1 (25.00)	1 (25.00)	2 (50.00)	0	0
使工作責任歸屬更為清楚	0	1 (25.00)	2 (50.00)	1 (25.00)	0	0
減少我工作裁量權或自由心證的空間	0	1 (25.00)	2 (50.00)	1 (25.00)	0	0

資料來源：本研究自製。

基隆市政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表33所示，「政府施政資訊公開更完整」，100.00%的受訪者表示同意；「政府施政資訊公開更快速」，100.00%的受訪者表示同意(包括非常同意25.00%及同意75.00%)；「民眾更便利取得本機關/單位的施政資訊」，100.00%的受訪者表示同意；「本機關/單位行政流程進度更加透明化」，有75.00%的受訪者認為電子化之後行政流程與進度會更加透明化，有另外25.00%的人則表示普通。整體而言基隆市政府受訪者對E化後的政府資訊公開透明成效大致表示同意。

表33：基隆市電子化政府之政府資訊對民眾「公開透明」的成效

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
本機關/單位施政資訊的公開更完整	0	0	0	4 (100.00)	0	0
本機關/單位施政資訊的公開更快速	0	0	0	3 (75.00)	1 (25.00)	0
民眾更便利地取得本機關/單位的施政資訊	0	0	0	4 (100.00)	0	0
本機關/單位行政流程與進度更加透明化	0	0	1 (25.00)	3 (75.00)	0	0

資料來源：本研究自製。

## (二) 在組織整合面向

基隆市政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表34所示，「助於我所服務的單位內部資訊共享」，100.00%的受訪者表示同意(包括非常同意25.00%及同意75.00%)；「助於我所服務的單位內部業務整合」，100.00%的受訪者表示同意(包括非常同意25.00%及同意75.00%)；「助於我所服務單位與其他單位交換彼此的資訊」，100.00%的受訪者表示同意。整體而言基隆市政府受訪者對政府E化後的資訊整合的提升大致表示同意。

表34：基隆市電子化政府「資訊整合」的成效

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
助於我所服務的單位內部資訊共享	0	0	0	3 (75.00)	1 (25.00)	0
助於我所服務的單位內部業務整合	0	0	0	3 (75.00)	1 (25.00)	0
助於我所服務的單位與其他單位交換彼此的資訊	0	0	0	4 (100.00)	0	0

資料來源：本研究自製。

基隆市政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表35所示，「任職的機關/單位工作人力因為推行電子化而提高工作產量」，有50.00%的人對於提高工作量表示同意，表示普通評價者為25.00%，另有25.00%的人表示沒意見/不知道；「推行電子化而增加單位間主機設備的共用共享」，有75.00%的人表示普通評價，另有25.00%的人表示沒意見/不知道；「業務上跨機關/單位合作的行政成本因為推行電

子化而降低」，有75.00%的人表示同意，另有25.00%的人表示不同意。整體而言基隆市政府受訪者對政府E化後的資源整合的提升大致表示同意。

表35：基隆市電子化政府「資源整合」之成效

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
任職的機關/單位工作人力因為推行電子化而提高工作產量	0	0	1 (25.00)	2 (50.00)	0	1 (25.00)
推行電子化而增加單位間主機設備的共用共享	0	0	3 (75.00)	0	0	1 (25.00)
業務上跨機關/單位合作的行政成本因為推行電子化而降低	0	1 (25.00)	0	3 (75.00)	0	0

資料來源：本研究自製。

基隆市政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表36所示，「助於我任職的機關減化行政作業流程」，100.00%的受訪者表示同意(包括非常同意25.00%及同意75.00%)；「助於我任職的機關跨單位間行政作業的水平整合」，有75%的受訪者表示同意，25%的受訪者表示普通；「助於我任職的機關上下層級間行政作業垂直整合」，有75%的受訪者表示同意，25%的受訪者表示普通；「助於我執掌的業務行政作業標準化」，有75%的受訪者表示同意，25%的受訪者表

示普通。整體而言基隆市政府受訪者對政府E化後行政流程整合的成效大致表示同意。

表36：基隆市電子化政府「行政流程整合」之成效

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
助於我任職的機關簡化行政作業流程	0	0	0	3 (75.00)	1 (25.00)	0
助於我任職的機關跨單位間行政作業的水平整合	0	0	1 (25.00)	3 (75.00)	0	0
助於我任職的機關上下層級間行政作業的垂直整合	0	0	1 (25.00)	3 (75.00)	0	0
助於我執掌的業務行政作業標準化	0	0	1 (25.00)	3 (75.00)	0	0

資料來源：本研究自製。

### (三)在品質認知面向

基隆市政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表37所示，「業務所需資訊更正確」，表示同意者為50.00%，另外50.00%表示普通；「業務所需資訊更可靠」，表示同意者為50.00%，另外50.00%表示普通；「業務所需資訊更充足」，100.00%的受訪者表示同意(包括非常同意25.00%及同意75.00%)；「業務所需資訊能持續更新」，表示同意者有75.0%，另外25.00%表示普通。整體而言基隆市政府受訪者對政府E化後資訊品質的提升大致表示同意。

表37：基隆市政府實施電子化後，對其「資訊品質」之認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
業務所需的資訊更正確	0	0	2 (50.00)	2 (50.00)	0	0
業務所需的資訊更可靠	0	0	2 (50.00)	2 (50.00)	0	0
業務所需的資訊更充足	0	0	0	3 (75.00)	1 (25.00)	0
業務所需的資訊能持續更新	0	0	1 (25.00)	3 (75.00)	0	0

資料來源：本研究自製。

基隆市政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表38所示，「推行網路線上服務有助於提升我任職機關/單位與民眾間的顧客關係」，有25.00%的受訪者表示同意，50.00%表示普通，另外有25.00%的受訪者表示沒意見/不知道；「線上便民服務項目持續增加」，有50.00%受訪者表示同意，25.00%表示普通，另外有25.00%的受訪者表示沒意見/不知道；「線上服務符合不同屬性使用者的需求」，有25.00%的受訪者表示同意，50.00%表示普通，另外有25.00%的受訪者表示沒意見/不知道。整體而言基隆市政府受訪者對政府E化後服務品質的成效表示同意普通，仍有進步的空間。

表38：基隆市政府實施電子化後所提供的「服務品質」認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
推行網路線上服務有助於提升我任職機關/單位	0	0	2 (50.00)	1 (25.00)	0	1 (25.00)

地方政府電子治理成效評估

與民眾間的顧客關係						
線上便民服務項目持續增加	0	0	1 (25.00)	2 (50.00)	0	1 (25.00)
線上服務符合不同屬性使用者之需求	0	0	2 (50.00)	1 (25.00)	0	1 (25.00)

資料來源：本研究自製。

基隆市政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表39所示，「我使用的公務資訊系統，其功能可滿足我工作上的需求」，有75.00%的受訪者表示同意，表示普通評價者為25.00%；「我使用的公務資訊系統運作穩定」，有25.00%的受訪者表示不同意，但另外75.00%的受訪者是同意的；「我使用的公務資訊系統，能快速回應我的操作指令，無須久候」，有50.00%的受訪者表示同意，有25.00%的受訪者表示非常不同意，另外25.00%的人則表示普通；「當我使用公務資訊系統時，常需求助於資訊人員的技術支援」，有25.00%的受訪者表示同意，有50.00%的受訪者表示不同意，另外25.00%表示普通。整體而言基隆市政府受訪者對政府E化後系統品質的成效大致表示同意。

表39：基隆市政府實施電子化後，對其「系統品質」之認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
我使用的公務資訊系統，其功能可滿足我工作上的需求	0	0	1 (25.00)	3 (75.00)	0	0
我使用的公務資訊系統運作	0	1 (25.00)	0	3 (75.00)	0	0



穩定						
我使用的公務資訊系統，能快速回應我的操作指令，無須久候	1 (25.00)	0	1 (25.00)	2 (50.00)	0	0
當我使用公務資訊系統時，常需求助於資訊人員的技術支援	0	2 (50.00)	1 (25.00)	1 (25.00)	0	0

資料來源：本研究自製。

#### (四) 在資訊安全認知面向

基隆市政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表40所示，「我清楚知道用我任職機關/單位的資訊系統傳輸資料會面臨哪些風險」，有50.00%的受訪者表示同意，另外50.00%的受訪者表示普通；「我清楚知道若不當使用我機關/單位的資訊系統傳輸資料，內容有可能外洩」，有75.00%的受訪者表示同意(包括非常同意25.00%及同意50.00%)，另外有25.00%的人表示普通；「我清楚知道若不當使用我機關/單位的資訊系統傳輸資料，可能會遺失或毀損」，有75.00%的受訪者表示同意(包括非常同意25.00%及同意50.00%)，另外有25.00%的人表示普通；「我清楚知道若不當使用我機關/單位的資訊系統傳輸資料，身分可能會被盜用」，有75.00%的受訪者表示同意(包括非常同意25.00%及同意50.00%)，另外有25.00%的人表示普通。整體而言基隆市政府受訪者對政府E化後資料傳輸可能造成的外洩與失誤等大致表示瞭解其風險。

表40：基隆市政府實施電子化後，對線上資料傳輸的「風險」認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
我清楚知道用我任職機關/單位的資訊系統傳輸資料會面臨哪些風險	0	0	2 (50.00)	2 (50.00)	0	0
我清楚知道若不當使用我機關/單位的資訊系統傳輸資料，內容有可能外洩	0	0	1 (25.00)	2 (50.00)	1 (25.00)	0
我清楚知道若不當使用我機關/單位的資訊系統傳輸資料，可能會遺失或毀損	0	0	1 (25.00)	2 (50.00)	1 (25.00)	0
我清楚知道若不當使用我機關/單位的資訊系統傳輸資料，身分可能會被盜用	0	0	1 (25.00)	2 (50.00)	1 (25.00)	0

資料來源：本研究自製。

基隆市政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表41所示，「資訊系統有實施保護資料的安全機制」，有75.00%的人表示同意，另外25.00%表示普通；「資訊系統可確保機密資料不外洩」，有

75.00%的人表示同意，另外25.00%則表示不同意；「資訊系統可確保資料不會發生無法復原的損壞」，有75.00%的人表示同意，另外25.00%則表示非常不同意；「資訊系統能鑑別每位資料使用者的身分」有75.00%的人表示同意，另外25.00%則表示非常不同意；「資訊系統可確保非公開資料不會被未經授權者取用」，有75.00%的人表示同意，另外25.00%則表示非常不同意。整體而言基隆市政府受訪者對政府E化後資料保護大致表示信任資訊系統能保護資料。

表41：基隆市政府實施電子化後對「政府資料保護」之認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
資訊系統有實施保護資料的安全機制	0	0	1 (25.00)	3 (75.00)	0	0
資訊系統可確保機密資料不外洩	0	1 (25.00)	0	3 (75.00)	0	0
資訊系統可確保資料不會發生無法復原的損壞	1 (25.00)	0	0	3 (75.00)	0	0
資訊系統能鑑別每位資料使用者的身分	1 (25.00)	0	0	3 (75.00)	0	0
資訊系統可確保非公開資料不會被未經授權者取用	1 (25.00)	0	0	3 (75.00)	0	0

資料來源：本研究自製。

基隆市政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表42所示，「資訊系統，能確實保護資料庫裡的個人隱私資訊」，有75.00%的人表示同意，另外25.00%則表示不同意；「資訊系統有適當機制能確保個人資料安全」，有75.00%的人表示同意，另外25.00%則表示不同意；「涉及個人隱私的作業流程會格外謹慎處理」，受訪者皆表示同意(包括非常同意25.00%及同意75.00%)。整體而言基隆市政府受訪者對政府E化後對個人隱私資料的保護的成效大致表示同意。

表42：基隆市政府實施電子化後對落實「個人隱私保護」之認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
資訊系統，能確實保護資料庫裡的個人隱私資訊	1 (25.00)	0	0	3 (75.00)	0	0
資訊系統有適當機制能確保個人資料安全	1 (25.00)	0	0	3 (75.00)	0	0
涉及個人隱私的作業流程會格外謹慎處理	0	0	0	3 (75.00)	1 (25.00)	0

資料來源：本研究自製。

### 三、 新北市

#### (一) 在公民導向面向

新北市政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表43所示，「對民眾意見回應速度」，有83.32%的受訪者表示同意(包括非常同意16.66%及同意66.66%)，另外有16.66%的人表示普通；「處理民

眾意見流程更有效率」，有66.66%的人表示同意(包括非常同意16.66%及同意50.00%)，另外33.33%的人表示普通；「民眾對業務職掌之意見表達更頻繁」，有66.66%的人表示同意(包括非常同意33.33%及同意33.33%)，另外33.33%的人表示普通；「民眾對業務職掌表達意見的管道更多」，有83.33%的受訪者表示同意(包括非常同意33.33%及同意50.00%)，另外有16.66%的人表示普通。整體而言新北市政府受訪者對政府E化後對回應公民意見的成效提升大致表示同意。

表43：新北市電子化政府「回應公民意見」之情況

選項 題目	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/ 不知道(%)
對民眾意見回應更迅速	0	0	1 (16.66)	4 (66.66)	1 (16.66)	0
處理民眾意見之流程更有效率	0	0	2 (33.33)	3 (50.00)	1 (16.66)	0
民眾對我的業務職掌之意見表達更頻繁	0	0	2 (33.33)	2 (33.33)	2 (33.33)	0
民眾對我業務職掌表達意見的管道更多	0	0	1 (16.66)	3 (50.00)	2 (33.33)	0

資料來源：本研究自製。

新北市政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表44所示，「對偏鄉的公共服務遞送更快」，受訪者皆表示同意(包括非常同意33.33%及同意66.66%)；「公共服務的對象比以前更多」，有83.33%的受訪者表示同意(包括非常同意33.33%及同意50.00%)，另外有16.66%的人表示普通；「申辦公共服務的民眾一視同仁」，有83.33%

的受訪者表示同意(包括非常同意33.33%及同意50.00%)，另外有16.66%的人表示普通；「公民參與公共事務的管道更多」，有83.33%的受訪者表示同意(包括非常同意50.00%及同意33.33%)，另外有16.66%的人表示普通。整體而言新北市政府受訪者對政府E化後對公平服務的成效提升大致表示同意。

表44：新北市電子化政府提供民眾「公平服務」之成效

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
對偏鄉的公共服務遞送更快	0	0	0	4 (66.66)	2 (33.33)	0
公共服務的對象比以前更多	0	0	1 (16.66)	3 (50.00)	2 (33.33)	0
申辦公共服務的民眾更能一視同仁	0	0	1 (16.66)	3 (50.00)	2 (33.33)	0
公民參與公共事務的管道更多	0	0	1 (16.66)	2 (33.33)	3 (50.00)	0

資料來源：本研究自製。

新北市政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表45所示，「讓長官更清楚我的工作進度」，有62.50%的受訪者表示同意，有12.50%的受訪者表示不同意，另外25.00%的受訪者則表示普通；「讓長官更容易管理我的工作內容」，有50%的受訪者表示同意，有12.50%的受訪者表示不同意，另外37.50%的受訪者表示普通；「使工作責任歸屬更為清楚」，有50%的受訪者表示同意(包括非常同意12.50%及同意37.50%)，有12.50%的受訪者表示不同意，另外37.50%的受訪者表示普通；「減少我工作裁量權或自由心證的空間」，有12.50%的受訪者表示同意，有25.00%的受訪者表示不同意，另外62.50%的受訪者則

表示普通。整體而言新北市政府受訪者對政府E化後在行政課責的成效提升大致表示同意，但仍有進步空間。

表45：新北市電子化政府提升「行政課責」之成效。

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
讓長官更清楚我的工作進度	0	1 (12.50)	2 (25.00)	5 (62.50)	0	0
讓長官更容易管理我的工作內容。	0	1 (12.50)	3 (37.50)	4 (50.00)	0	0
使工作責任歸屬更爲清楚	0	1 (12.50)	3 (37.50)	3 (37.50)	1 (12.50)	0
減少我工作裁量權或自由心證的空間	0	2 (25.00)	5 (62.50)	1 (12.50)	0	0

資料來源：本研究自製。

新北市政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表46所示，「政府施政資訊公開更完整」，有12.50%的受訪者表示不同意，但有62.50%的受訪者表示同意(包括非常同意12.50%及同意50.00%)，另外25.00%的人表示普通；「政府施政資訊公開更快速」，有12.50%的受訪者表示不同意，但有75.00%的受訪者表示同意(包括非常同意12.50%及同意62.50%)，另外有12.50%的受訪者表示普通；「民眾更便利取得本機關/單位的施政資訊」，有75.00%的人表示同意，另外25.00%的人表示普通；「本機關/單位行政流程進度更加透明化」，有75.00%的人表示同意，另外12.50%的受訪者表示普通。整體而言新北市政府受訪者對政府E化後在資訊公開透明的成效提升大致表示同意。

表46：新北市電子化政府之政府資訊對民眾「公開透明」的成效

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
本機關/單位施政資訊的公開更完整	0	1 (12.50)	2 (25.00)	4 (50.00)	1 (12.50)	0
本機關/單位施政資訊的公開更快速	0	1 (12.50)	1 (12.50)	5 (62.50)	1 (12.50)	0
民眾更便利地取得本機關/單位的施政資訊	0	0	2 (25.00)	6 (75.00)	0	0
本機關/單位行政流程與進度更加透明化	0	0	1 (12.50)	6 (75.00)	0	0

資料來源：本研究自製。

## (二)在組織整合面向

新北市政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表47所示，「助於我所服務的單位內部資訊共享」，有75.00%的受訪者表示同意(包括非常同意12.50%及同意62.50%)，25.00%的受訪者表示普通；「助於我所服務的單位內部業務整合」，有62.50%的受訪者表示同意(包括非常同意12.50%及同意50.00%)，另外37.50%的受訪者表示普通；「助於我所服務單位與其他單位交換彼此的資訊」，有75.00%的受訪者表示同意(包括非常同意12.50%及同意62.50%)，25.00%的受訪者表示普通。整體而言新北市政府受訪者對政府E化後在資訊整合的成效提升大致表示同意。



表47：新北市電子化政府「資訊整合」之成效

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
助於我所服務的單位內部資訊共享	0	0	2 (25.00)	5 (62.50)	1 (12.50)	0
助於我所服務的單位內部業務整合	0	0	3 (37.50)	4 (50.00)	1 (12.50)	0
助於我所服務的單位與其他單位交換彼此的資訊	0	0	2 (25.00)	5 (62.50)	1 (12.50)	0

資料來源：本研究自製。

新北市政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表48所示，「任職的機關/單位工作人力因為推行電子化而提高工作產量」，有12.50%的受訪者表示不同意，但有62.50%的受訪者表示同意，另外表示普通評價者為25.00%；「推行電子化而增加單位間主機設備的共用共享」，有12.50%的受訪者表示不同意，但有62.50%的受訪者表示同意，另外表示普通評價者為25.00%；「業務上跨機關/單位合作的行政成本因為推行電子化而降低」有12.50%的受訪者表示不同意，有50.00%的受訪者表示同意，表示普通評價者有37.50%。整體而言新北市政府受訪者對政府E化後在資源整合的成效提升大致表示同意，但仍有少部份意見表示不同意，仍有加強空間。

表48：新北市電子化政府「資源整合」之成效

選項 題目	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/ 不知道(%)
任職的機關/單位工作人力因為推行電子化而提高工作產量	0	1 (12.50)	2 (25.00)	5 (62.50)	0	0
推行電子化而增加單位間主機設備的共用共享	0	1 (12.50)	2 (25.00)	5 (62.50)	0	0
業務上跨機關/單位合作的行政成本因為推行電子化而降低	0	1 (12.50)	3 (37.50)	4 (50.00)	0	0

資料來源：本研究自製。

新北市政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表49所示，「助於我任職的機關減化行政作業流程」，有12.50%的受訪者表示不同意，但有50.00%受訪者表示同意，25.00%表示普通，另外有12.50%的受訪者表示沒意見/不知道；「助於我任職的機關跨單位間行政作業的水平整合」，有12.50%的受訪者表示不同意，但有50.00%受訪者表示同意，25.00%表示普通，另外有12.50%的受訪者表示沒意見/不知道；「助於我任職的機關上下層級間行政作業垂直整合」，有12.50%的受訪者表示不同意，但有50.00%受訪者表示同意，25.00%表示普通，另外有12.50%的受訪者表示沒意見/不知道；「助於我執掌的業務行政作業標準化」，有37.50%的受訪者表示同意，但有50.00%的

人表示普通，另外有12.50%的受訪者表示沒意見/不知道。整體而言新北市政府受訪者對政府E化後在行政流程整合的成效提升大致表示同意，但仍有少部份意見表示不同意，仍有加強空間。

表49：新北市電子化政府「行政流程整合」之成效

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
助於我任職的機關簡化行政作業流程	0	1 (12.50)	2 (25.00)	4 (50.00)	0	1 (12.50)
助於我任職的機關跨單位間行政作業的水平整合	0	1 (12.50)	2 (25.00)	4 (50.00)	0	1 (12.50)
助於我任職的機關上下層級間行政作業的垂直整合	0	1 (12.50)	2 (25.00)	4 (50.00)	0	1 (12.50)
助於我執掌的業務行政作業標準化	0	0	4 (50.00)	3 (37.50)	0	1 (12.50)

資料來源：本研究自製。

### (三)在品質認知面向

新北市政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表50所示，「業務所需資訊更正確」，有87.50%的受訪者表示同意(包括非常同意12.50%及同意75.00%)，另外12.50%則表示普通；「業務所需資訊更可靠」，有87.50%的受訪者表示同意(包括非常同意12.50%及同意75.00%)，另外12.50%則表示普通；「業務所需資訊更充足」，有87.50%

的受訪者表示同意(包括非常同意12.50%及同意75.00%)，另外12.50%則表示普通；「業務所需資訊能持續更新」，有87.50%的受訪者表示同意(包括非常同意12.50%及同意75.00%)，另外12.50%則表示普通。整體而言新北市政府受訪者對政府E化後在資訊品質的成效提升大致表示同意。

表50：新北市政府實施電子化後，對其「資訊品質」之認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
業務所需的資訊更正確	0	0	1 (12.50)	6 (75.00)	1 (12.50)	0
業務所需的資訊更可靠	0	0	1 (12.50)	6 (75.00)	1 (12.50)	0
業務所需的資訊更充足	0	0	1 (12.50)	6 (75.00)	1 (12.50)	0
業務所需的資訊能持續更新	0	0	1 (12.50)	6 (75.00)	1 (12.50)	0

資料來源：本研究自製。

新北市政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表51所示，「推行網路線上服務有助於提升我任職機關/單位與民眾間的顧客關係」，有62.50%的受訪者表示同意，另外37.50%的受訪者意見為普通；「線上便民服務項目持續增加」，有25.00%的受訪者表示同意，另外75.00%的受訪者意見為普通；「線上服務符合不同屬性使用者的需求」，有25.00%的受訪者表示同意，另外75.00%的受訪者意見為普通。整體而言新北市政府受訪者對政府E化後在服務品質的成效提升大致表示同意。

表51：新北市政府實施電子化後所提供的「服務品質」認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
推行網路線上服務有助於提升我任職機關/單位與民眾間的顧客關係	0	0	3 (37.50)	5 (62.50)	0	0
線上便民服務項目持續增加	0	0	6 (75.00)	2 (25.00)	0	0
線上服務符合不同屬性使用者之需求	0	0	6 (75.00)	2 (25.00)	0	0

資料來源：本研究自製。

新北市政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表52所示，「我使用的公務資訊系統，其功能可滿足我工作上的需求」，有50.00%的受訪者表示同意，另外50.00%的人則表示普通；「我使用的公務資訊系統運作穩定」，有37.50%的受訪者表示同意，但有62.50%的受訪者表示普通；「我使用的公務資訊系統，能快速回應我的操作指令，無須久候」，有37.50%的受訪者認為表示同意，但有62.50%的受訪者表示普通；「當我使用公務資訊系統時，常需求助於資訊人員的技術支援」有12.50%的受訪者表示不同意，但有50.00%的人表示同意，另外有25.00%的人表示普通。整體而言新北市政府受訪者對政府E化後在系統品質的成效提升大致表示同意。

表52：新北市政府實施電子化後，對其「系統品質」之認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
我使用的公務資訊系統，其功能可滿足我工作上的需求	0	0	4 (50.00)	4 (50.00)	0	0
我使用的公務資訊系統運作穩定	0	0	5 (62.50)	3 (37.50)	0	0
我使用的公務資訊系統，能快速回應我的操作指令，無須久候	0	0	5 (62.50)	3 (37.50)	0	0
當我使用公務資訊系統時，常需求助於資訊人員的技術支援	0	1 (12.50)	2 (25.00)	4 (50.00)	0	0

資料來源：本研究自製。

#### (四)在資訊安全認知面向

新北市政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表53所示，「我清楚知道用我任職機關/單位的資訊系統傳輸資料會面臨哪些風險」，有62.50%的受訪者表示同意，另外37.50%的受訪者意見為普通；「我清楚知道若不當使用我機關/單位的資訊系統傳輸資料，內容有可能外洩」，有87.50%的受訪者表示同意，另外12.50%的受訪者意見為普通；「我清楚知道若不當使用我機關/單位的資訊系統傳輸資

料，可能會遺失或毀損」，有87.50%的受訪者表示同意，另外12.50%的受訪者意見為普通；「我清楚知道若不當使用我機關/單位的資訊系統傳輸資料，身分可能會被盜用」，有50.00%的受訪者表示同意，12.50%的受訪者意見為普通，另有12.50%的受訪者表示沒意見/不知道。整體而言新北市政府受訪者對政府E化後資料傳輸可能造成的外洩與失誤等大致表示瞭解其風險。

表53：新北市政府實施電子化後，對線上資料傳輸的「風險」認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
我清楚知道用我任職機關/單位的資訊系統傳輸資料會面臨哪些風險	0	0	3 (37.50)	5 (62.50)	0	0
我清楚知道若不當使用我機關/單位的資訊系統傳輸資料，內容有可能外洩	0	0	1 (12.50)	7 (87.50)	0	0
我清楚知道若不當使用我機關/單位的資訊系統傳輸資料，可能會遺失或毀損	0	0	1 (12.50)	7 (87.50)	0	0
我清楚知道若不當使用我機關/	0	0	2 (25.00)	4 (50.00)	0	1 (12.50)

地方政府電子治理成效評估

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
單位的資訊系統傳輸資料，身分可能會被盜用						

資料來源：本研究自製。

新北市政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表54所示，「資訊系統有實施保護資料的安全機制」，有100.00%的受訪者皆表示同意；「資訊系統可確保機密資料不外洩」，有87.5%的受訪者表示同意，另外12.5%的受訪者則表示普通；「資訊系統可確保資料不會發生無法復原的損壞」，有75%的受訪者表示同意，另外25%的受訪者表示普通；「資訊系統能鑑別每位資料使用者的身分」，有87.5%的受訪者表示同意，但有12.5%的受訪者表示沒意見/不知道；「資訊系統可確保非公開資料不會被未經授權者取用」，有100.00%的受訪者皆表示同意。整體而言新北市政府受訪者對政府E化後資料保護大致表示信任資訊系統能保護資料。

表54：新北市政府實施電子化後對「政府資料保護」之認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
資訊系統有實施保護資料的安全機制	0	0	0	8 (100.00)	0	0
資訊系統可確保機密資料不外洩	0	0	1 (12.50)	7 (87.50)	0	0
資訊系統可確保資料不會發生無法復原的	0	0	2 (25.00)	6 (75.00)	0	0



題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
損壞						
資訊系統能鑑別每位資料使用者的身分	0	0	0	7 (87.50)	0	1 (12.50)
資訊系統可確保非公開資料不會被未經授權者取用	0	0	0	8 (100.00)	0	0

資料來源：本研究自製。

新北市政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表55所示，「資訊系統，能確實保護資料庫裡的個人隱私資訊」，有87.50%的受訪者表示同意(包括非常同意25.00%及同意62.50%)，另有12.50%的人表示普通；「資訊系統有適當機制能確保個人資料安全」，有75.00%的受訪者表示同意(包括非常同意25.00%及同意50.00%)，另有205%的人表示普通；「涉及個人隱私的作業流程會格外謹慎處理」，有87.50%的受訪者表示同意(包括非常同意25.00%及同意62.50%)，另有12.50%的人表示普通。整體而言新北市政府受訪者對政府E化後系統品質的成效大致表示同意。

表55：新北市政府實施電子化後對落實「個人隱私保護」之認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
資訊系統，能確實保護資料庫裡的個人隱私資訊	0	0	1 (12.50)	5 (62.50)	2 (25.00)	0

地方政府電子治理成效評估

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
資訊系統有適當機制能確保個人資料安全	0	0	2 (25.00)	4 (50.00)	2 (25.00)	0
涉及個人隱私的作業流程會格外謹慎處理	0	0	1 (12.50)	5 (62.50)	2 (25.00)	0

資料來源：本研究自製。

#### 四、 桃園縣

##### (一) 在公民導向面向

桃園縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表56所示，對於回應公民意見各面向上皆表示同意(包括非常同意33.33%及同意66.66%)。整體而言桃園縣政府受訪者對政府E化後在回應公民意見的成效提升表示同意。

表56：桃園縣電子化政府「回應公民意見」之情況

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
對民眾意見回應更迅速	0	0	0	2 (66.66)	1 (33.33)	0
處理民眾意見之流程更有效率	0	0	0	2 (66.66)	1 (33.33)	0
民眾對我的業務職掌之意見表達更頻繁	0	0	0	2 (66.66)	1 (33.33)	0

民眾對我業務職掌表達意見的管道更多	0	0	0	2 (66.66)	1 (33.33)	0
-------------------	---	---	---	--------------	--------------	---

資料來源：本研究自製。

桃園縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表57所示，「對偏鄉的公共服務遞送更快」，表示同意者約66.66%，表示普通評價者為33.33%；「公共服務的對象比以前更多」，100.00%的受訪者皆表示同意(包括非常同意66.66%及同意33.33%)；「申辦公共服務的民眾一視同仁」，100.00%的受訪者皆表示同意(包括非常同意33.33%及同意66.66%)；「公民參與公共事務的管道更多」，100.00%的受訪者皆表示同意(包括非常同意66.66%及同意33.33%)。整體而言桃園縣政府受訪者對政府E化後在公平服務的成效提升表示同意。

表57：桃園縣電子化政府提供民眾「公平服務」之成效

題目	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
對偏鄉的公共服務遞送更快	0	0	1 (33.33)	2 (66.66)	0	0
公共服務的對象比以前更多	0	0	0	1 (33.33)	2 (66.66)	0
申辦公共服務的民眾更能一視同仁	0	0	0	2 (66.66)	1 (33.33)	0
公民參與公共事務的管道更多	0	0	0	1 (33.33)	2 (66.66)	0

資料來源：本研究自製。

桃園縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表58所示，「讓長官更清楚我的工作進度」，有60.10%的受訪者表示同意(包括非常同意7.70%及同意53.80%)，表示普通評價者有38.50%；「讓長官更容易管理我的工作內容」，有69.20%的受訪者表示同意，表示普通評價者有30.80%；「使工作責任歸屬更為清楚」，有7.70%的受訪者表示不同意，另外53.80%的受訪者表示同意，表示普通評價者則有38.50%；「減少我工作裁量權或自由心證的空間」，有7.70%的受訪者表示不同意，有另外30.80%的受訪者是表示同意的，表示普通評價者則佔53.80%，另外有7.70%表示無意見/不知道。整體而言桃園縣政府受訪者對政府E化後在行政課責的成效提升大致表示同意，但仍有進步空間。

表58：桃園縣電子化政府提升「行政課責」之成效。

選項 題目	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/ 不知道(%)
讓長官更清楚我的工作進度	0	0	5 (38.50)	7 (53.80)	1 (7.70)	0
讓長官更容易管理我的工作內容。	0	0	4 (30.80)	9 (69.20)	0	0
使工作責任歸屬更為清楚	0	1 (7.70)	5 (38.50)	7 (53.80)	0	0
減少我工作裁量權或自由心證的空間	0	1 (7.70)	7 (53.80)	4 (30.80)	0	1 (7.70)

資料來源：本研究自製。

桃園縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表59所示，「政府施政資訊公開更完整」，有76.90%的受訪者表示同意，23.10%的受訪者則表示普通；「政府施政資訊公開更快速」，有84.60%的受訪者表示同意(包括非常同意7.70%及同意76.90%)，表示普通大約為15.40%；「民眾更便利取得本機關/單位的施政資訊」，有76.90%的受訪者表示同意，23.10%的受訪者則表示普通；「本機關/單位行政流程進度更加透明化」，表示同意者有69.20%，表示普通評價者有23.10%，有另外7.70%的人表示無意見/不知道。整體而言桃園縣政府受訪者對政府E化後在資訊公開透明的成效提升表示同意。

表59：桃園縣電子化政府之政府資訊對民眾「公開透明」的成效

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
本機關/單位施政資訊的公開更完整	0	0	3 (23.10)	10 (76.90)	0	0
本機關/單位施政資訊的公開更快速	0	0	2 (15.40)	10 (76.90)	1 (7.70)	0
民眾更便利地取得本機關/單位的施政資訊	0	0	3 (23.10)	10 (76.90)	0	0
本機關/單位行政流程與進度更加透明化	0	0	3 (23.10)	9 (69.20)	0	1 (7.70)

資料來源：本研究自製。

## (二) 在組織整合面向

桃園縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表60所示，「助於我所服務的單位內部資訊共享」，表示不同意者有7.70%，表示同意者佔整體表示同意者有69.20%，表示普通評價者有23.10%；「助於我所服務的單位內部業務整合」，表示不同意者有7.70%，表示同意者佔整體表示同意者有69.20%，表示普通評價者有23.10%；「助於我所服務單位與其他單位交換彼此的資訊」，表示不同意者有7.70%，表示同意者佔整體表示同意者有69.20%，表示普通評價者有23.10%。整體而言桃園縣政府受訪者對政府E化後在資訊整合的成效提升大致表示同意。

表60：桃園縣電子化政府「資訊整合」之成效

選項 題目	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/ 不知道(%)
助於我所服務的單位內部資訊共享	0	1 (7.70)	3 (23.10)	9 (69.20)	0	0
助於我所服務的單位內部業務整合	0	1 (7.70)	3 (23.10)	9 (69.20)	0	0
助於我所服務的單位與其他單位交換彼此的資訊	0	1 (7.70)	3 (23.10)	9 (69.20)	0	0

資料來源：本研究自製。

桃園縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表61所示，「任職的機關/單位工作人力因為推行電子化而提高工作產量」，有60.10%的受訪者表示同意(包括非常同意7.70%及同意53.80%)，30.80%的受訪者表示普通，另有7.70%的人表示無意見/不知道；「推

行電子化而增加單位間主機設備的共用共享」，有53.80%的受訪者表示同意，30.80%的受訪者表示普通，另外有15.40%的受訪者則表示無意見/不知道；「業務上跨機關/單位合作的行政成本因為推行電子化而降低」有53.80%的受訪者表示同意，表示普通評價者有38.50%，另外有7.70%的人表示無意見/不知道。整體而言新北市政府受訪者對政府E化後在資源整合的成效提升表示同意。

表61：桃園縣電子化政府「資源整合」之成效

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
任職的機關/單位工作人力因為推行電子化而提高工作產量	0	0	4 (30.80)	7 (53.80)	1 (7.70)	1 (7.70)
推行電子化而增加單位間主機設備的共用共享	0	0	4 (30.80)	7 (53.80)	0	2 (15.40)
業務上跨機關/單位合作的行政成本因為推行電子化而降低	0	0	5 (38.50)	7 (53.80)	0	1 (7.70)

資料來源：本研究自製。

桃園縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表62所示，「助於我任職的機關減化行政作業流程」，有7.70%的受訪者表示不同意，表示同意者則有53.80%(包括非常同意7.70%及同意

46.10%)，表示普通評價者為38.50%；「助於我任職的機關跨單位間行政作業的水平整合」，有7.70%的受訪者表示非常不同意，表示同意者則有六成(包括非常同意7.70%及同意53.80%)，表示普通評價者為30.80%；「助於我任職的機關上下層級間行政作業垂直整合」，有7.70%的受訪者表示非常不同意，表示同意者則有69.20%，表示普通評價者為23.10%；「助於我執掌的業務行政作業標準化」，表示同意者有76.90%，表示普通評價者為23.10%。整體而言桃園縣政府受訪者對政府E化後在行政流程整合的成效提升大致表示同意，但仍有少部份意見表示不同意，仍有加強空間。

表62：桃園縣電子化政府「行政流程整合」之成效

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
助於我任職的機關簡化行政作業流程	0	1 (7.70)	5 (38.50)	6 (46.10)	1 (7.70)	0
助於我任職的機關跨單位間行政作業的水平整合	0	1 (7.70)	4 (30.80)	7 (53.80)	1 (7.70)	0
助於我任職的機關上下層級間行政作業的垂直整合	0	1 (7.70)	3 (23.10)	9 (69.20)	0	0
助於我執掌的業務行政作業標準化	0	0	3 (23.10)	10 (76.90)	0	0

資料來源：本研究自製。



## (三) 在品質認知面向

桃園縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表63所示，「業務所需資訊更正確」，有61.50%的受訪者表示同意，表示普通評價者則佔38.50%；「業務所需資訊更可靠」，有61.50%的受訪者表示同意，表示普通評價者則佔38.50%；「業務所需資訊更充足」，有76.90%受訪者表示同意(包括非常同意7.70%及同意69.20%)，表示普通評價者則佔23.10%；「業務所需資訊能持續更新」，有69.20%的受訪者表示同意，表示普通評價者則佔23.10%。整體而言桃園縣政府受訪者對政府E化後在資訊品質的成效提升表示同意。

表63：桃園縣政府實施電子化後，對其「資訊品質」之認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
業務所需的資訊更正確	0	0	5 (38.50)	8 (61.50)	0	0
業務所需的資訊更可靠	0	0	5 (38.50)	8 (61.50)	0	0
業務所需的資訊更充足	0	0	3 (23.10)	9 (69.20)	1 (7.70)	0
業務所需的資訊能持續更新	0	0	3 (23.10)	9 (69.20)	0	0

資料來源：本研究自製。

桃園縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表64所示，「推行網路線上服務有助於提升我任職機關/單位與民眾間的顧客關係」，有53.80%的受訪者表示同意(包括非常同意15.30%及同意38.50%)，表示普通評價者則佔38.50%，另外有7.70%的人表示無意見/不知道；「線上便民服務項目持續增加」，同意者為76.90%(包括非常同意23.10%及同意53.80%)，另有15.40%的人認為普通；「線上服

務符合不同屬性使用者的需求」，53.80%的受訪者則認為可以符合(包括非常同意7.70%及同意46.20%)，有30.80%的受訪者表示普通，另外有7.70%的人表示無意見/不知道。整體而言桃園縣政府受訪者對政府E化後在服務品質的成效提升表示同意。

表64：桃園縣政府實施電子化後所提供的「服務品質」認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
推行網路線上服務有助於提升我任職機關/單位與民眾間的顧客關係	0	0	5 (38.50)	5 (38.50)	2 (15.30)	1 (7.70)
線上便民服務項目持續增加	0	0	2 (15.30)	8 (53.80)	3 (23.10)	0
線上服務符合不同屬性使用者之需求	0	0	4 (30.80)	6 (46.20)	1 (7.70)	1 (7.70)

資料來源：本研究自製。

桃園縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表65所示，「我使用的公務資訊系統，其功能可滿足我工作上的需求」，有7.60%的受訪者表示不同意，但有53.80%的受訪者表示同意(包括非常同意7.60%及同意46.20%)，有38.50%的人表示普通；「我使用的公務資訊系統運作穩定」，有46.20%的受訪者表示同意(包括非常同意7.60%及同意38.50%)，但亦有46.20%的受訪者表示普通，另外有7.60%的人表示沒意見/不知道。「我使用的公務資訊系統，能快速回應我的操作指令，無須久候」，有7.60%的受訪者表示不同意，30.80%的受訪者表示同意，另外53.80%的人表示普通；「當我使用公務資訊系統時，常需求助於資訊人員的技術支援」，有7.60%的受訪者表示不同意，

30.80%的受訪者表示同意，另外53.80%的人表示普通。整體而言桃園縣政府受訪者對政府E化後在系統品質的成效提升表示同意。

表65：桃園縣政府實施電子化後，對其「系統品質」之認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
我使用的公務資訊系統，其功能可滿足我工作上的需求	0	1 (7.60)	5 (38.50)	6 (46.20)	1 (7.60)	0
我使用的公務資訊系統運作穩定	0	0	6 (46.20)	5 (38.50)	1 (7.60)	1 (7.60)
我使用的公務資訊系統，能快速回應我的操作指令，無須久候	0	1 (7.60)	8 (53.80)	4 (30.80)	0	0
當我使用公務資訊系統時，常需求助於資訊人員的技術支援	0	1 (7.60)	8 (53.80)	4 (30.80)	0	0

資料來源：本研究自製。

#### (四)在資訊安全認知面向

桃園縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表66所示，「我清楚知道用我任職機關/單位的資訊系統傳輸資料會面臨哪些風險」，有53.80%的受訪者表示同意，有38.50%的人表示普通，另外

有7.70%的受訪者表示不同意；「我清楚知道若不當使用我機關/單位的資訊系統傳輸資料，內容有可能外洩」，有69.20%的受訪者表示同意(包括非常同意15.40%及同意53.80%)，表示普通評價者為30.80%；「我清楚知道若不當使用我機關/單位的資訊系統傳輸資料，可能會遺失或毀損」，有60.10%的受訪者表示同意(包括非常同意15.30%及同意46.20%)，有30.80%的人表示普通，另外有7.70%的受訪者表示不同意；「我清楚知道若不當使用我機關/單位的資訊系統傳輸資料，身分可能會被盜用」，有60.10%的受訪者表示同意(包括非常同意15.30%及同意46.20%)，有30.80%的人表示普通，另外有7.70%的受訪者表示不同意。整體而言桃園縣政府受訪者對政府E化後資料傳輸可能造成的外洩與失誤等大致表示瞭解其風險。

表66：桃園縣政府實施電子化後，對線上資料傳輸的「風險」認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
我清楚知道用我任職機關/單位的資訊系統傳輸資料會面臨哪些風險	0	1 (7.70)	5 (38.50)	7 (53.80)	0	0
我清楚知道若不當使用我機關/單位的資訊系統傳輸資料，內容有可能外洩	0	0	4 (30.80)	7 (53.80)	2 (15.40)	0
我清楚知道若不當使用我機關/單位的資訊系	0	1 (7.70)	4 (30.80)	6 (46.20)	2 (15.30)	0

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
統傳輸資料，可能會遺失或毀損						
我清楚知道若不當使用我機關/單位的資訊系統傳輸資料，身分可能會被盜用	0	1 (7.70)	4 (30.80)	6 (46.20)	2 (15.30)	0

資料來源：本研究自製。

桃園縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表67所示，「資訊系統有實施保護資料的安全機制」，有69.20%的受訪者表示同意(包括非常同意7.70%及同意61.50%)，30.80%的受訪者表示普通；「資訊系統可確保機密資料不外洩」，有60.10%的受訪者表示同意，表示普通則佔30.80%，另有7.70%的受訪者表示沒意見/不知道；「資訊系統可確保資料不會發生無法復原的損壞」，有53.80%的受訪者表示同意(包括非常同意7.70%及同意46.10%)，表示普通則有38.50%，另有7.70%的受訪者表示沒意見/不知道；「資訊系統能鑑別每位資料使用者的身分」，有60.10%的受訪者表示同意(包括非常同意15.40%及同意46.10%)，表示普通者為38.50%；「資訊系統可確保非公開資料不會被未經授權者取用」，有60.10%的受訪者表示同意(包括非常同意7.70%及同意53.80%)，38.50%的受訪者表示普通。整體而言桃園縣政府受訪者對政府E化後資料保護表示信任資訊系統能保護資料。

表67：桃園縣政府實施電子化後對「政府資料保護」之認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
資訊系統有實施保護資料的安全機制	0	0	4 (30.80)	8 (61.50)	1 (7.70)	0
資訊系統可確保機密資料不外洩	0	0	4 (30.80)	8 (61.50)	0	1 (7.70)
資訊系統可確保資料不會發生無法復原的損壞	0	0	5 (38.50)	6 (46.10)	1 (7.70)	1 (7.70)
資訊系統能鑑別每位資料使用者的身分	0	0	5 (38.50)	6 (46.10)	2 (15.40)	0
資訊系統可確保非公開資料不會被未經授權者取用	0	0	5 (38.50)	7 (53.80)	1 (7.70)	0

資料來源：本研究自製。

桃園縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表68所示，「資訊系統，能確實保護資料庫裡的個人隱私資訊」，有7.70%的人表示不同意，46.20%的人表示同意(包括非常同意7.70%及同意38.50%)，38.50%的人表示普通；「資訊系統有適當機制能確保個人資料安全」，有60.10%的人表示同意(包括非常同意7.70%及同意53.80%)，30.80%表示普通，另有7.70%的受訪者表示沒意見/不知道；「涉及個人隱私的作業流程會格外謹慎處理」，有7.70%的人表示不同意，60.10%的人表示同意(包括非常同意15.30%及同意46.20%)，

23.10%表示普通，另有7.70%的受訪者表示沒意見/不知道。整體而言桃園縣政府受訪者對政府E化後在個人隱私資料的保護的成效大致表示同意。

表68：桃園縣政府實施電子化後對落實「個人隱私保護」之認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
資訊系統，能確實保護資料庫裡的個人隱私資訊	0	1 (7.70)	5 (38.50)	5 (38.50)	1 (7.70)	0
資訊系統有適當機制能確保個人資料安全	0	0	4 (30.80)	7 (53.80)	1 (7.70)	1 (7.70)
涉及個人隱私的作業流程會格外謹慎處理	0	1 (7.70)	3 (23.10)	6 (46.20)	2 (15.30)	1 (7.70)

資料來源：本研究自製。

## 五、 新竹市

### (一) 在公民導向面向

新竹市政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表69所示，「對民眾意見回應速度」，受訪者皆表示同意(包括非常同意22.22%及同意77.77%)；「處理民眾意見流程更有效率」，受訪者皆表示同意(包括非常同意22.22%及同意77.77%)；「民眾對業務職掌之意見表達更頻繁」，有88.88%的受訪者表示同意(包括非常同意22.22%及同意66.66%)，另有11.11%的受訪者表示普通；「民眾對業務職掌表達意見的管道更多」，受訪者皆表示同意(包括非常同意22.22%及同意

77.77%)。整體而言新竹市政府受訪者對政府E化後在回應公民意見的成效提升表示同意。

表69：新竹市電子化政府「回應公民意見」之情況

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
對民眾意見回應更迅速	0	0	0	7 (77.77)	2 (22.22)	0
處理民眾意見之流程更有效率	0	0	0	7 (77.77)	2 (22.22)	0
民眾對我的業務職掌之意見表達更頻繁	0	0	1 (11.11)	6 (66.66)	2 (22.22)	0
民眾對我業務職掌表達意見的管道更多	0	0	0	7 (77.77)	2 (22.22)	0

資料來源：本研究自製。

新竹市政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表70所示，「對偏鄉的公共服務遞送更快」，有88.88%的受訪者表示同意(包括非常同意22.22%及同意66.66%)，另有11.11%的受訪者表示普通；「公共服務的對象比以前更多」，有88.88%的受訪者表示同意(包括非常同意22.22%及同意66.66%)，另有11.11%的受訪者表示普通；「申辦公共服務的民眾一視同仁」，受訪者皆表示同意(包括非常同意33.33%及同意66.66%)；「公民參與公共事務的管道更多」，受訪者皆表示同意(包括非常同意33.33%及同意66.66%)。整體而言新竹市政府受訪者對政府E化後在公平服務的成效提升表示同意。



表70：新竹市電子化政府提供民眾「公平服務」之成效

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/ 不知道(%)
對偏鄉的公共服務遞送更快	0	0	1 (11.11)	6 (66.66)	2 (22.22)	0
公共服務的對象比以前更多	0	0	1 (11.11)	6 (66.66)	2 (22.22)	0
申辦公共服務的民眾更能一視同仁	0	0	0	6 (66.66)	3 (33.33)	0
公民參與公共事務的管道更多	0	0	0	6 (66.66)	3 (33.33)	0

資料來源：本研究自製。

新竹市政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表71所示，「讓長官更清楚我的工作進度」，有73.30%的受訪者表示同意(包括非常同意13.30%及同意60.00%)，13.30%的人表示普通，另有6.70%的受訪者表示沒意見/不知道；「讓長官更容易管理我的工作內容」，有80.00%的受訪者表示同意(包括非常同意20.00%及同意60.00%)，13.30%的人表示普通，另有6.70%的受訪者表示沒意見/不知道；「使工作責任歸屬更為清楚」，有73.30%的受訪者表示同意(包括非常同意20.00%及同意53.30%)，20.00%的人表示普通，另有6.70%的受訪者表示沒意見/不知道；「減少我工作裁量權或自由心證的空間」，有13.30%的受訪者表示不同意，但有59.30%的人表示同意(包括非常同意13.30%及同意46.60%)，13.30%的人表示普通，另有6.70%的受訪者表示沒意見/不知道。整體而言新竹市政府受訪者對政府E化後在行政課責的成效提升表示同意。

表71：新竹市電子化政府提升「行政課責」之成效

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
讓長官更清楚我的工作進度	0	0	2 (13.30)	9 (60.00)	2 (13.30)	1 (6.70)
讓長官更容易管理我的工作內容。	0	0	2 (13.30)	9 (60.00)	3 (20.00)	1 (6.70)
使工作責任歸屬更爲清楚	0	0	3 (20.00)	8 (53.30)	3 (20.00)	1 (6.70)
減少我工作裁量權或自由心證的空間	0	2 (13.30)	2 (13.30)	7 (46.60)	2 (13.30)	1 (6.70)

資料來源：本研究自製。

新竹市政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表72所示，「政府施政資訊公開更完整」，有80.00%的受訪者表示同意(包括非常同意26.70%及同意53.30%)，13.30%的人表示普通，另有6.70%的受訪者表示沒意見/不知道；「政府施政資訊公開更快速」，有80.00%的受訪者表示同意(包括非常同意20.00%及同意60.00%)，13.30%人表示普通，另有6.70%的受訪者表示沒意見/不知道；「民眾更便利取得本機關/單位的施政資訊」，有73.30%的受訪者表示同意(包括非常同意26.70%及同意46.60%)，20.00%的人表示普通，另有6.70%的受訪者表示沒意見/不知道；「本機關/單位行政流程進度更加透明化」，有80.00%的受訪者表示同意(包括非常同意20.00%及同意60.00%)，13.30%人表示普通，另有6.70%的受訪者表示沒意見/不知道。整體而言新竹市政府受訪者對政府E化後在資訊公開透明的成效提升表示同意。

表72：新竹市電子化政府之政府資訊對民眾「公開透明」的成效

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
本機關/單位施政資訊的公開更完整	0	0	2 (13.30)	8 (53.30)	4 (26.70)	1 (6.70)
本機關/單位施政資訊的公開更快速	0	0	2 (13.30)	9 (60.00)	3 (20.00)	1 (6.70)
民眾更便利地取得本機關/單位的施政資訊	0	0	3 (20.00)	7 (46.60)	4 (26.70)	1 (6.70)
本機關/單位行政流程與進度更加透明化	0	0	2 (13.30)	9 (60.00)	3 (20.00)	1 (6.70)

資料來源：本研究自製。

## (二)在組織整合面向

新竹市政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表73所示，「助於我所服務的單位內部資訊共享」，有80.00%的受訪者表示同意(包括非常同意26.70%及同意53.30%)，13.30%的人表示普通，另有6.70%的受訪者表示沒意見/不知道；「助於我所服務的單位內部業務整合」，73.30%的受訪者表示同意(包括非常同意13.30%及同意60.00%)，20.00%的人表示普通，另有6.70%的受訪者表示沒意見/不知道；「助於我所服務單位與其他單位交換彼此的資訊」，有80.00%的人表示同意(包括非常同意13.30%及同意66.70%)，13.30%的人表示普通，另有6.70%的受訪者表示沒意見/不知道。整體而言新竹市政府受訪者對政府E化後在資訊整合的成效提升表示同意。

表73：新竹市電子化政府「資訊整合」之成效

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
助於我所服務的單位內部資訊共享	0	0	2 (13.30)	8 (53.30)	4 (26.70)	1 (6.70)
助於我所服務的單位內部業務整合	0	0	3 (20.00)	9 (60.00)	2 (13.30)	1 (6.70)
助於我所服務的單位與其他單位交換彼此的資訊	0	0	2 (13.30)	10 (66.70)	2 (13.30)	1 (6.70)

資料來源：本研究自製。

新竹市政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表74所示，「任職的機關/單位工作人力因為推行電子化而提高工作產量」，有6.70%的受訪者表示不同意，但有73.30%的人表示同意(包括非常同意26.70%及同意46.60%)，13.30%的人表示普通，另有6.70%的受訪者表示沒意見/不知道；「推行電子化而增加單位間主機設備的共用共享」，有80.00%的受訪者表示同意(包括非常同意20.00%及同意60.00%)，13.30%人表示普通，另有6.70%的受訪者表示沒意見/不知道；「業務上跨機關/單位合作的行政成本因為推行電子化而降低」有66.60%的受訪者表示同意(包括非常同意20.00%及同意46.60%)，普通評價者為26.70%，另有6.70%的受訪者表示沒意見/不知道。整體而言新竹市政府受訪者對政府E化後在資源整合的成效提升表示同意。

表74：新竹市電子化政府「資源整合」之成效

選項 題目	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/ 不知道(%)
任職的機關/單位工作人力因為推行電子化而提高工作產量	0	1 (6.70)	2 (13.30)	7 (46.60)	4 (26.70)	1 (6.70)
推行電子化而增加單位間主機設備的共用共享	0	0	2 (13.30)	9 (60.00)	3 (20.00)	1 (6.70)
業務上跨機關/單位合作的行政成本因為推行電子化而降低	0	0	4 (26.70)	7 (46.60)	3 (20.00)	1 (6.70)

資料來源：本研究自製。

新竹市政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表75所示，「助於我任職的機關減化行政作業流程」，有80.70%的受訪者表示同意(包括非常同意26.70%及同意60.00%)，13.30%的人表示普通；「助於我任職的機關跨單位間行政作業的水平整合」，有80.00%的受訪者表示同意(包括非常同意20.00%及同意60.00%)，20.00%的人表示普通；「助於我任職的機關上下層級間行政作業垂直整合」，73.30%的人表示同意(包括非常同意26.70%及同意46.60%)，26.70%的人表示普通；「助於我執掌的業務行政作業標準化」，有79.00%的人表示同意(包括非常同意26.70%及同意53.30%)，20.00%的人表示普通。整體

而言新竹市政府受訪者對政府E化後在行政流程整合的成效提升表示同意。

表 75：新竹市電子化政府「行政流程整合」之成效

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
助於我任職的機關簡化行政作業流程	0	0	2 (13.30)	9 (60.00)	4 (26.70)	0
助於我任職的機關跨單位間行政作業的水平整合	0	0	3 (20.00)	9 (60.00)	3 (20.00)	0
助於我任職的機關上下層級間行政作業的垂直整合	0	0	4 (26.70)	7 (46.60)	4 (26.70)	0
助於我執掌的業務行政作業標準化	0	0	3 (20.00)	8 (53.30)	4 (26.70)	0

資料來源：本研究自製。

### (三) 在品質認知面向

新竹市政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表76所示，「業務所需資訊更正確」，有86.70%的受訪者表示同意(包括非常同意26.70%及同意60.00%)，13.30%的人表示普通；「業務所需資訊更可靠」，有86.70%的受訪者表示同意(包括非常同意26.70%及同意60.00%)，13.30%的人表示普通；「業務所需資訊更充足」，有86.70%的受訪者表示同意(包括非常同意20.00%及同意66.70%)，13.30%的人

表示普通；「業務所需資訊能持續更新」，有86.70%的受訪者表示同意(包括非常同意13.30%及同意73.40%)，13.30%的人表示普通。整體而言新竹市政府受訪者對政府E化後在資訊品質的成效提升表示同意。

表76：新竹市政府實施電子化後，對其「資訊品質」之認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
業務所需的資訊更正確	0	0	2 (13.30)	9 (60.00)	4 (26.70)	0
業務所需的資訊更可靠	0	0	2 (13.30)	9 (60.00)	4 (26.70)	0
業務所需的資訊更充足	0	0	2 (13.30)	10 (66.70)	3 (20.00)	0
業務所需的資訊能持續更新	0	0	2 (13.30)	11 (73.40)	2 (13.30)	0

資料來源：本研究自製。

新竹市政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表77所示，「推行網路線上服務有助於提升我任職機關/單位與民眾間的顧客關係」，有73.30%的受訪者表示同意(包括非常同意20.00%及同意53.30%)，26.70%的人表示普通；「線上便民服務項目持續增加」，有66.60%的受訪者表示同意(包括非常同意20.00%及同意46.60%)，33.40%的人表示普通；「線上服務符合不同屬性使用者的需求」，有80.00%的受訪者表示同意(包括非常同意20.00%及同意40.00%)，另外40.00%的人表示普通。整體而言新竹市政府受訪者對政府E化後在服務品質的成效提升表示同意。

表77：新竹市政府實施電子化後所提供的「服務品質」認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
推行網路線上服務有助於提升我任職機關/單位與民眾間的顧客關係	0	0	4 (26.70)	8 (53.30)	3 (20.00)	0
線上便民服務項目持續增加	0	0	5 (33.40)	7 (46.60)	3 (20.00)	0
線上服務符合不同屬性使用者之需求	0	0	6 (40.00)	6 (40.00)	3 (20.00)	0

資料來源：本研究自製。

新竹市政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表78所示，「我使用的公務資訊系統，其功能可滿足我工作上的需求」，有86.70%的受訪者表示同意(包括非常同意20.00%及同意66.70%)，另有13.30%的受訪者表示普通；「我使用的公務資訊系統運作穩定」，有80.70%的受訪者表示同意(包括非常同意13.30%及同意66.70%)，另外20.00%的人表示普通；「我使用的公務資訊系統，能快速回應我的操作指令，無須久候」，有80.00%的受訪者表示同意(包括非常同意20.00%及同意60.00%)，另外20.00%的人表示普通；「當我使用公務資訊系統時，常需求助於資訊人員的技術支援」，有86.70%的受訪者表示同意(包括非常同意20.00%及同意46.70%)，33.30%的人表示普通。整體而言新竹市政府受訪者對政府E化後在系統品質的成效提升表示同意。



表78：新竹市政府實施電子化後，對其「系統品質」之認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/ 不知道(%)
我使用的公務資訊系統，其功能可滿足我工作上的需求	0	0	2 (13.30)	10 (66.70)	3 (20.00)	0
我使用的公務資訊系統運作穩定	0	0	3 (20.00)	10 (66.70)	2 (13.30)	0
我使用的公務資訊系統，能快速回應我的操作指令，無須久候	0	0	3 (20.00)	9 (60.00)	3 (20.00)	0
當我使用公務資訊系統時，常需求助於資訊人員的技術支援	0	0	5 (33.30)	7 (46.60)	3 (20.00)	0

資料來源：本研究自製。

#### (四)在資訊安全認知面向

新竹市政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表79所示，「我清楚知道用我任職機關/單位的資訊系統傳輸資料會面臨哪些風險」，有53.30%的受訪者表示同意(包括非常同意6.70%及同意46.60%)，40.00%的人表示普通，另有6.70%的受訪者表示沒意見/不知道；「我清楚知道若不當使用我機關/單位的資訊系統傳輸資料，內容

有可能外洩」有86.60%的受訪者表示同意(包括非常同意20.00%及同意66.60%)，6.70%的受訪者表示普通，另有6.70%的受訪者表示沒意見/不知道；「我清楚知道若不當使用我機關/單位的資訊系統傳輸資料，可能會遺失或毀損」有73.30%的受訪者表示同意(包括非常同意20.00%及同意53.30%)，另外26.70%的人表示普通；「我清楚知道若不當使用我機關/單位的資訊系統傳輸資料，身分可能會被盜用」，有80.000%的受訪者表示同意(包括非常同意20.00%及同意60.00%)，20.00%的人表示普通。整體而言新竹市政府受訪者對政府E化後資料傳輸可能造成的外洩與失誤等表示瞭解其風險。

表79：新竹市政府實施電子化後，對線上資料傳輸的「風險」認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
我清楚知道用我任職機關/單位的資訊系統傳輸資料會面臨哪些風險	0	0	6 (40.00)	7 (46.60)	1 (6.70)	1 (6.70)
我清楚知道若不當使用我機關/單位的資訊系統傳輸資料，內容有可能外洩	0	0	1 (6.70)	9 (66.60)	3 (20.00)	1 (6.70)
我清楚知道若不當使用我機關/單位的資訊系統傳輸資料，可能會遺失或毀損	0	0	4 (26.70)	8 (53.30)	3 (20.00)	0

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
我清楚知道若不當使用我機關/單位的資訊系統傳輸資料，身分可能會被盜用	0	0	3 (20.00)	9 (60.00)	3 (20.00)	0

資料來源：本研究自製。

新竹市政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表80所示，「資訊系統有實施保護資料的安全機制」，有80.00%的人表示同意(包括非常同意13.30%及同意66.70%)，13.30%的人表示普通，另有6.70%的受訪者表示沒意見/不知道；「資訊系統可確保機密資料不外洩」，有73.30%的人表示同意(包括非常同意13.30%及同意60.00%)，20.00%的人表示普通，另有6.70%的受訪者表示沒意見/不知道；「資訊系統可確保資料不會發生無法復原的損壞」，有6.70%的受訪者表示不同意，但有59.30%的人表示同意(包括非常同意13.30%及同意46.6%)，20.00%的人表示普通，另有6.70%的受訪者表示沒意見/不知道；「資訊系統能鑑別每位資料使用者的身分」，有80.00%的人表示同意(包括非常同意13.30%及同意66.70%)，13.30%的人表示普通，另有6.70%的受訪者表示沒意見/不知道；「資訊系統可確保非公開資料不會被未經授權者取用」，有66.60%的受訪者表示同意(包括非常同意13.30%及同意53.30%)，有26.70%的人表示普通，另有6.70%的受訪者表示沒意見/不知道。整體而言新竹市政府受訪者對政府E化後資料保護表示信任資訊系統能保護資料。

表80：新竹市政府實施電子化後對「政府資料保護」之認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
資訊系統有實施保護資料的安全機制	0	0	2 (13.30)	10 (66.70)	2 (13.30)	1 (6.70)
資訊系統可確保機密資料不外洩	0	0	3 (20.00)	9 (60.00)	2 (13.30)	1 (6.70)
資訊系統可確保資料不會發生無法復原的損壞	0	1 (6.70)	4 (26.70)	7 (46.60)	2 (13.30)	1 (6.70)
資訊系統能鑑別每位資料使用者的身分	0	0	2 (13.30)	10 (66.70)	2 (13.30)	1 (6.70)
資訊系統可確保非公開資料不會被未經授權者取用	0	0	4 (26.70)	8 (53.30)	2 (13.30)	1 (6.70)

資料來源：本研究自製。

新竹市政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表81所示，「資訊系統，能確實保護資料庫裡的個人隱私資訊」，有73.30%的受訪者表示同意(包括非常同意13.30%及同意60.00%)，20.00%的人表示普通，另有6.70%的受訪者表示沒意見/不知道；「資訊系統有適當機制能確保個人資料安全」，有66.60%的受訪者表示同意(包括非常同意13.30%及同意53.30%)，有26.70%的人表示普通，另有6.70%的受

訪者表示沒意見/不知道；「涉及個人隱私的作業流程會格外謹慎處理」，有66.60%的受訪者表示同意(包括非常同意13.30%及同意53.30%)，有26.70%的人表示普通，另有6.70%的受訪者表示沒意見/不知道。整體而言新竹市政府受訪者對政府E化後在個人隱私資料的保護的成效表示同意。

表81：新竹市政府實施電子化後對落實「個人隱私保護」之認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
資訊系統，能確實保護資料庫裡的個人隱私資訊	0	0	3 (20.00)	9 (60.00)	2 (13.30)	1 (6.70)
資訊系統有適當機制能確保個人資料安全	0	0	4 (26.70)	8 (53.30)	2 (13.30)	1 (6.70)
涉及個人隱私的作業流程會格外謹慎處理	0	0	4 (26.70)	8 (53.30)	2 (13.30)	1 (6.70)

資料來源：本研究自製。

## 六、 苗栗縣

### (一) 在公民導向面向

苗栗縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表82所示，在「對民眾意見回應更迅速」，77.88%的受訪者表示同意(包括同意佔66.77%，非常同意佔11.11%)，表示普通評價者有11.11%，另外有11.11%的受訪者則表示沒意見/不知道；在「處理民眾意見之流程更有效率」，66.77%的受訪者表示同意，表示普通評價者有22.22%，另外有11.11%的受訪者則表示沒意見/不知道；在「民眾對業務職掌之意

見表達更頻繁」，66.66%的受訪者表示同意(包括同意佔44.44%，非常同意佔22.22%)，表示普通評價者22.22%，另外有11.11%的受訪者則表示沒意見/不知道；在「民眾對業務職掌表達意見的管道更多」，77.77%的受訪者表示同意(包括同意佔44.44%，非常同意佔33.33%)，而表示不同意的受訪者有11.1%，另外表示普通評價者有11.1%。整體而言苗栗縣政府受訪者對政府E化後在回應公民意見的成效提升表示同意。

表82：苗栗縣電子化政府「回應公民意見」之情況

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
對民眾意見回應更迅速	0	0	1 (11.11)	6 (66.67)	1 (11.11)	1 (11.11)
處理民眾意見之流程更有效率	0	0	2 (22.22)	6 (66.67)	0	1 (11.11)
民眾對我的業務職掌之意見表達更頻繁	0	0	2 (22.22)	4 (44.44)	2 (22.22)	1 (11.11)
民眾對我業務職掌表達意見的管道更多	0	1 (11.11)	1 (11.11)	4 (44.44)	3 (33.33)	0

資料來源：本研究自製。

苗栗縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表83所示，在「對偏鄉的公共服務遞送更快」，33.33%的受訪者表示同意(包括同意佔11.11%，非常同意佔22.22%)，表示普通評價者有55.56%，另外有11.11%的受訪者則表示沒意見/不知道；在「公共服務的對象比以前更多」，77.78%的受訪者表示同意(包括同意佔66.67%，非常同意

佔11.11%)，表示普通評價者有11.11%，另外有11.11%的受訪者則表示沒意見/不知道；在「申辦公共服務的民眾更能一視同仁」，55.55%的受訪者表示同意(包括同意佔44.44%，非常同意佔11.11%)，表示普通評價者有33.33%，另外有11.11%的受訪者則表示沒意見/不知道；在「公民參與公共事務的管道更多」，88.89%的受訪者表示同意(包括同意佔55.56%，非常同意佔33.33%)，表示普通評價者則有11.11%。整體而言苗栗縣政府受訪者對政府E化後在公平服務的成效提升表示同意。

表83：苗栗縣電子化政府提供民眾「公平服務」之成效

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
對偏鄉的公共服務遞送更快	0	0	5 (55.56)	1 (11.11)	2 (22.22)	1 (11.11)
公共服務的對象比以前更多	0	0	1 (11.11)	6 (66.67)	1 (11.11)	1 (11.11)
申辦公共服務的民眾更能一視同仁	0	0	3 (33.33)	4 (44.44)	1 (11.11)	1 (11.11)
公民參與公共事務的管道更多	0	0	1 (11.11)	5 (55.56)	3 (33.33)	0

資料來源：本研究自製。

苗栗縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表84所示，在「讓長官更清楚工作進度」，69.45%的受訪者表示同意(包括同意佔52.78%，非常同意佔16.67%)，而表示非常不同意的受訪者有2.78%，另外表示普通評價者有27.78%；在「讓長官更容易管理工作內容」，63.89%的受訪者表示同意(包括同意佔47.22%，非常同意佔

16.67%)，而表示不同意的受訪者有5.56%(包括不同意佔2.78%，非常不同意佔2.78%)，另外表示普通評價者有30.56%；在「使工作責任歸屬更爲清楚」，52.78%的受訪者表示同意(包括同意佔36.11%，非常同意佔16.67%)，而表示非常不同意的受訪者有5.56%，另外表示普通評價者有41.67%；在「減少工作裁量權或自由心證的空間」，44.45%的受訪者表示同意(包括同意佔30.56%，非常同意佔13.89%)，而表示不同意的受訪者有8.34%(包括不同意佔2.78%，非常不同意佔5.56%)，另外表示普通評價者有38.89%。整體而言苗栗縣政府受訪者對政府E化後在行政課責的成效提升大致表示同意，但仍有少數不同意的意見表示尚有進步空間。

表84：苗栗縣電子化政府提升「行政課責」之成效

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
讓長官更清楚我的工作進度	1 (2.78)	0	10 (27.78)	19 (52.78)	6 (16.67)	0
讓長官更容易管理我的工作內容。	1 (2.78)	1 (2.78)	11 (30.56)	17 (47.22)	6 (16.67)	0
使工作責任歸屬更爲清楚	2 (5.56)	0	15 (41.67)	13 (36.11)	6 (16.67)	0
減少我工作裁量權或自由心證的空間	2 (5.56)	1 (2.78)	14 (38.89)	11 (30.56)	5 (13.89)	3 (8.33)

資料來源：本研究自製。

苗栗縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表85所示，在「施政資訊的公開更完整」，72.22%的受訪者表示同意(包括同意佔52.78%，非常同意佔19.44%)，而表示不同意的受訪者有5.56%(包



括不同意佔2.78%，非常不同意佔2.78%)，表示普通評價者有19.44%，另外有2.78%的受訪者則表示沒意見/不知道；在「施政資訊的公開更快速」，75.00%的受訪者表示同意(包括同意佔50.00%，非常同意佔25.00%)，而表示不同意的受訪者有5.56%(包括不同意佔2.78%，非常不同意佔2.78%)，表示普通評價者有16.67%，另外有2.78%的受訪者則表示沒意見/不知道；在「民眾更便利地取得施政資訊」，77.78%的受訪者表示同意(包括同意佔52.78%，非常同意佔25.00%)，而表示非常不同意的受訪者有2.78%，表示普通評價者有16.67%，另外有2.78%的受訪者則表示沒意見/不知道；在「行政流程與進度更加透明化」，77.77%的受訪者表示同意(包括同意佔58.33%，非常同意佔19.44%)，而表示不同意的受訪者有5.56%(包括不同意佔2.78%，非常不同意佔2.78%)，表示普通評價者有13.89%，另外有2.78%的受訪者則表示沒意見/不知道。整體而言苗栗縣政府受訪者對政府E化後在資訊公開透明的成效提升大致表示同意。

表85：苗栗縣電子化政府之政府資訊對民眾「公開透明」的成效

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
本機關/單位施政資訊的公開更完整	1 (2.78)	1 (2.78)	7 (19.44)	19 (52.78)	7 (19.44)	1 (2.78)
本機關/單位施政資訊的公開更快速	1 (2.78)	1 (2.78)	6 (16.67)	18 (50.00)	9 (25.00)	1 (2.78)
民眾更便利地取得本機關/單位的施政資訊	1 (2.78)	0	6 (16.67)	19 (52.78)	9 (25.00)	1 (2.78)
本機關/單位行政流程與進度更加透明化	1 (2.78)	1 (2.78)	5 (13.89)	21 (58.33)	7 (19.44)	1 (2.78)

資料來源：本研究自製。

(二)在組織整合面向

苗栗縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表86所示，在「有助於所服務的單位內部資訊共享」，71.42%的受訪者表示同意(包括同意佔45.71%，非常同意佔25.71%)，而表示不同意的受訪者有5.72%(包括不同意佔2.86%，非常不同意佔2.86%)，表示普通評價者有17.14%，另外有5.71%的受訪者則表示沒意見/不知道；在「有助於所服務的單位內部業務整合」，62.85%的受訪者表示同意(包括同意佔45.71%，非常同意佔17.14%)，而表示不同意的受訪者有5.72(包括不同意佔2.86%，非常不同意佔2.86%)，表示普通評價者有25.71%，另外有5.71%的受訪者則表示沒意見/不知道；在「有助於所服務的單位與其他單位交換彼此的資訊」，74.29%的受訪者表示同意(包括同意佔42.86%，非常同意佔20.00%)，而表示非常不同意的受訪者有2.86%，表示普通評價者有31.43%，另外有2.86%的受訪者則表示沒意見/不知道。整體而言苗栗縣政府受訪者對政府E化後在資訊整合的成效提升大致表示同意，但仍有進步空間。

表86：苗栗縣電子化政府「資訊整合」之成效

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
助於我所服務的單位內部資訊共享	1 (2.86)	1 (2.86)	6 (17.14)	16 (45.71)	9 (25.71)	2 (5.71)
助於我所服務的單位內部業務整合	1 (2.86)	1 (2.86)	9 (25.71)	16 (45.71)	6 (17.14)	2 (5.71)
助於我所服務的單位與其他單位交換彼此的資訊	1 (2.86)	0	11 (31.43)	15 (42.86)	7 (20.00)	1 (2.86)

資料來源：本研究自製。

苗栗縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表87所示，在「工作人力因為推行電子化而提高工作產量」，67.65%的受訪者表示同意(包括同意佔50.00%，非常同意佔17.65%)，而表示不同意的受訪者有5.88%(包括不同意佔2.94%，非常不同意佔2.94%)，表示普通評價者有17.65%，另外有8.82%的受訪者則表示沒意見/不知道；在「因為推行電子化而增加單位間主機設備的共用共享」，61.77%的受訪者表示同意(包括同意佔47.06%，非常同意佔14.71%)，而表示非常不同意的受訪者有5.88%，表示普通評價者有20.59%，另外有11.76%的受訪者則表示沒意見/不知道；在「業務上跨機關/單位合作的行政成本因為推行電子化而降低」，64.71%的受訪者表示同意(包括同意佔50.00%，非常同意佔14.71%)，而表示非常不同意的受訪者有2.94%，表示普通評價者有26.47%，另外有5.88%的受訪者則表示沒意見/不知道。整體而言苗栗縣政府受訪者對政府E化後在資源整合的成效提升大致表示同意，但仍有少部份意見表示不同意，仍有加強空間。

表87：苗栗縣電子化政府「資源整合」之成效

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
任職的機關/單位工作人力因為推行電子化而提高工作產量	1 (2.94)	1 (2.94)	6 (17.65)	17 (50.00)	6 (17.65)	3 (8.82)
推行電子化而增加單位間主機設備的共用共享	2 (5.88)	0	7 (20.59)	16 (47.06)	5 (14.71)	4 (11.76)
業務上跨機關/單位合作的行政成本因為推	1 (2.94)	0	9 (26.47)	17 (50.00)	5 (14.71)	2 (5.88)

地方政府電子治理成效評估

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
行電子化而降低						

資料來源：本研究自製。

苗栗縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表88所示，在「有助於簡化行政作業流程」，72.23%的受訪者表示同意(包括同意佔41.67%，非常同意佔30.56%)，而表示不同意的受訪者有11.11%(包括不同意佔8.33%，非常不同意佔2.78%)，表示普通評價者有13.89%，另外有2.78%的受訪者則表示沒意見/不知道；在「有助於跨單位間行政作業的水平整合」，58.33%的受訪者表示同意(包括同意佔33.33%，非常同意佔25.00%)，而表示不同意的受訪者有5.56%(包括不同意佔2.78%，非常不同意佔2.78%)，表示普通評價者有27.78%，另外有8.33%的受訪者則表示沒意見/不知道；在「有助於上下層級間行政作業的垂直整合」，63.89%的受訪者表示同意(包括同意佔33.33%，非常同意佔30.56%)，而表示不同意的受訪者有8.34%(包括不同意佔2.78%，非常不同意佔5.56%)，表示普通評價者有22.22%，另外有5.56%的受訪者則表示沒意見/不知道；在「有助於執掌的業務行政作業標準化」，66.67%的受訪者表示同意(包括同意佔41.67%，非常同意佔25.00%)，而表示非常不同意的受訪者有2.78%，表示普通評價者有27.78%，另外有2.78%的受訪者則表示沒意見/不知道。整體而言苗栗縣政府受訪者對政府E化後在行政流程整合的成效提升大致表示同意，但仍有少部份意見表示不同意，仍有加強空間。

表88：苗栗縣電子化政府「行政流程整合」之成效

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/ 不知道(%)
助於我任職的 機關簡化行政 作業流程	1 (2.78)	3 (8.33)	5 (13.89)	15 (41.67)	11 (30.56)	1 (2.78)
助於我任職的 機關跨單位間 行政作業的水 平整合	1 (2.78)	1 (2.78)	10 (27.78)	12 (33.33)	9 (25.00)	3 (8.33)
助於我任職的 機關上下層級 間行政作業的 垂直整合	1 (2.78)	2 (5.56)	8 (22.22)	12 (33.33)	11 (30.56)	2 (5.56)
助於我執掌的 業務行政作業 標準化	1 (2.78)	0	10 (27.78)	15 (41.67)	9 (25.00)	1 (2.78)

資料來源：本研究自製。

### (三)在品質認知面向

苗栗縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表89所示，在「業務所需的資訊更正確」，63.89%的受訪者表示同意(包括同意佔38.89%，非常同意佔25.00%)，而表示不同意的受訪者有5.56%(包括不同意佔2.78%，非常不同意佔2.78%)，表示普通評價者有25.00%，另外有5.56%的受訪者則表示沒意見/不知道；在「業務所需的資訊更可靠」，61.11%的受訪者表示同意(包括同意佔41.67%，非常同意佔19.44%)，而表示非常不同意的受訪者有2.78%，表示普通評價者有33.33%，另外有2.78%的受訪者則表示沒意見/不知道；在「業務所需的資訊更充足」，66.66%的受訪者表示同意(包括同意佔47.22%，非常

同意佔19.44%)，而表示不同意的受訪者有5.56%(包括不同意佔2.78%，非常不同意佔2.78%)，表示普通評價者有22.22%，另外有5.56%的受訪者則表示沒意見/不知道；在「業務所需的資訊能持續更新」，66.67%的受訪者表示同意(包括同意佔50.00%，非常同意佔16.67%)，而表示非常不同意的受訪者有2.78%，表示普通評價者有27.78%，另外有2.78%的受訪者則表示沒意見/不知道。整體而言桃園縣政府受訪者對政府E化後在資訊品質的成效提升大致表示同意，但仍有少部份意見表示不同意，仍有加強空間。

表89：苗栗縣政府實施電子化後，對其「資訊品質」之認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
業務所需的資訊更正確	1 (2.78)	1 (2.78)	9 (25.00)	14 (38.89)	9 (25.00)	2 (5.56)
業務所需的資訊更可靠	1 (2.78)	0	12 (33.33)	15 (41.67)	7 (19.44)	1 (2.78)
業務所需的資訊更充足	1 (2.78)	1 (2.78)	8 (22.22)	17 (47.22)	7 (19.44)	2 (5.56)
業務所需的資訊能持續更新	1 (2.78)	0	10 (27.78)	19 (50.00)	6 (16.67)	1 (2.78)

資料來源：本研究自製。

苗栗縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表90所示，在「公務資訊系統的功能可滿足工作上的需求」，58.33%的受訪者表示同意(包括同意佔36.11%，非常同意佔22.22%)，而表示不同意的受訪者有8.34%(包括不同意佔5.56%，非常不同意佔2.78%)，表示普通評價者有30.56%，另外有2.78%的受訪者則表示沒意見/不知道；在「公務資訊系統運作穩定」，38.89%的受訪者表示同意(包括同意佔30.56%，非常同意佔8.33%)，而表示不同意的受訪者有11.11%(包括不

同意佔2.78%，非常不同意佔8.33%)，表示普通評價者有47.22%，另外有2.78%的受訪者則表示沒意見/不知道；在「公務資訊系統能快速回應操作指令無須久候」，38.89%的受訪者表示同意(包括同意佔25.00%，非常同意佔13.89%)，而表示不同意的受訪者有16.67%(包括不同意佔5.56%，非常不同意佔11.11%)，表示普通評價者有41.67%，另外有2.78%的受訪者則表示沒意見/不知道；在「使用公務資訊系統常需要求助於資訊人員的技術支援」，41.66%的受訪者表示同意(包括同意佔19.44%，非常同意佔22.22%)，而表示非常不同意的受訪者有5.56%，表示普通評價者有50.00%，另外有2.78%的受訪者則表示沒意見/不知道。整體而言桃園縣政府受訪者對政府E化後在系統品質的成效提升大致表示同意，但仍有少部份意見表示不同意，仍有加強空間。

表90：苗栗縣政府實施電子化後，對其「系統品質」之認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
公務資訊系統的功能可滿足工作上的需求	1 (2.78)	2 (5.56)	11 (30.56)	13 (36.11)	8 (22.22)	1 (2.78)
公務資訊系統運作穩定	3 (8.33)	1 (2.78)	17 (47.22)	11 (30.56)	3 (8.33)	1 (2.78)
公務資訊系統能快速回應操作指令無須久候	4 (11.11)	2 (5.56)	15 (41.67)	9 (25.00)	5 (13.89)	1 (2.78)
使用公務資訊系統常需要求助於資訊人員的技術支援	2 (5.56)	0	18 (50.00)	7 (19.44)	8 (22.22)	1 (2.78)

資料來源：本研究自製。

苗栗縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表91所示，在「推行網路線上服務有助於提升與民眾間的顧客關係」，62.86%的受訪者表示同意(包括同意的佔54.29%，非常同意的佔8.57%)，而表示不同意的受訪者有5.72%(包括不同意佔2.86%，非常不同意佔2.86%)，表示普通評價者有22.86%，另外有8.57%的受訪者則表示沒意見/不知道；在「線上便民服務項目持續增加」，60.00%的受訪者表示同意(包括同意佔48.57%，非常同意佔11.43%)，而表示不同意的受訪者有5.72% (包括不同意佔2.86%，非常不同意佔2.86%)，表示普通評價者有31.43%，另外有2.86%的受訪者則表示沒意見/不知道；在「線上服務符合不同屬性使用者之需求」，50.00%的受訪者表示同意(包括同意佔41.18%，非常同意佔8.82%)，而表示不同意的受訪者有8.82%(包括不同意佔2.94%，非常不同意佔5.88%)，表示普通評價者有29.41%，另外有11.76%的受訪者則表示沒意見/不知道。整體而言桃園縣政府受訪者對政府E化後在服務品質的成效提升大致表示同意，但仍有少部份意見表示不同意，仍有加強空間。

表91：苗栗縣政府實施電子化後所提供的「服務品質」認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
推行網路線上服務有助於提升我任職機關/單位與民眾間的顧客關係	1 (2.86)	1 (2.86)	8 (22.86)	19 (54.29)	3 (8.57)	3 (8.57)
線上便民服務項目持續增加	1 (2.86)	1 (2.86)	11 (31.43)	17 (48.57)	4 (11.43)	1 (2.86)
線上服務符合不同屬性使用者之需求	2 (5.88)	1 (2.94)	10 (29.41)	14 (41.18)	3 (8.82)	4 (11.76)

資料來源：本研究自製。



## (四)在資訊安全認知面向

苗栗縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表92所示，在「清楚知道用資訊系統傳輸資料會面臨哪些風險」，42.86%的受訪者表示同意(包括同意佔34.29%，非常同意佔8.57%)，而表示不同意的受訪者有8.57% (包括不同意佔5.71%，非常不同意佔2.86%)，表示普通評價者有40.00%，另外有8.57%的受訪者則表示沒意見/不知道；在「清楚知道若不當使用內容有可能外洩」，65.72%的受訪者表示同意(包括同意佔51.43%，非常同意佔14.29%)，而表示不同意的受訪者有8.57%(包括不同意佔2.86%，非常不同意佔5.71%)，表示普通評價者有22.86%，另外有2.86%的受訪者則表示沒意見/不知道；在「清楚知道若不當使用可能會遺失或毀損」，60.00%的受訪者表示同意(包括同意佔42.86%，非常同意佔17.14%)，而表示不同意的受訪者有8.57%(包括不同意佔2.86%，非常不同意佔5.71%)，表示普通評價者有28.57%，另外有2.86%的受訪者則表示沒意見/不知道；在「清楚知道若不當使用身分可能會被盜用」，62.85%的受訪者表示同意(包括同意佔45.71%，非常同意佔17.14%)，而表示不同意的受訪者有8.57%(包括不同意佔2.86%，非常不同意佔5.71%)，表示普通評價者有25.71%，另外有2.86%的受訪者則表示沒意見/不知道。整體而言苗栗縣政府受訪者對政府E化後資料傳輸可能造成的外洩與失誤等大致表示瞭解其風險。

表92：苗栗縣政府實施電子化後，對線上資料傳輸的「風險」認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
我清楚知道用我任職機關/單位的資訊系統傳輸資料會面臨哪些風險	1 (2.86)	2 (5.71)	14 (40.00)	12 (34.29)	3 (8.57)	3 (8.57)

地方政府電子治理成效評估

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
我清楚知道若不當使用我機關/單位的資訊系統傳輸資料，內容有可能外洩	2 (5.71)	1 (2.86)	8 (22.86)	18 (51.43)	5 (14.29)	1 (2.86)
我清楚知道若不當使用我機關/單位的資訊系統傳輸資料，可能會遺失或毀損	2 (5.71)	1 (2.86)	10 (28.57)	15 (42.86)	6 (17.14)	1 (2.86)
我清楚知道若不當使用我機關/單位的資訊系統傳輸資料，身分可能會被盜用	2 (5.71)	1 (2.86)	9 (25.71)	16 (45.71)	6 (17.14)	1 (2.86)

資料來源：本研究自製。

苗栗縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表93所示，在「資訊系統有實施保護資料的安全機制」，71.42%的受訪者表示同意(包括同意佔65.71%，非常同意佔5.71%)，而表示非常不同意的受訪者有2.86%，表示普通評價者有20.00%，另外有5.71%的受訪者則表示沒意見/不知道；在「資訊系統可確保機密資料不外洩」，68.57%的受訪者表示同意(包括同意佔60.00%，非常同意佔8.57%)，而表示非常不同意的受訪者有2.86%，表示普通評價者有22.86%，另外有5.71%的受訪者則表示沒意見/不知道；在「資訊系統可確保資料不會發生無法復原的損壞」，68.57%的受訪者表示同意(包括同意佔62.86%，非常

同意佔5.71%)，而表示不同意的受訪者有8.57%(包括不同意佔2.86%，非常不同意佔5.71%)，表示普通評價者有17.14%，另外有5.71%的受訪者則表示沒意見/不知道；在「資訊系統能鑑別每位資料使用者的身分」，71.42%的受訪者表示同意(包括同意佔65.71%，非常同意佔5.71%)，而表示不同意的受訪者有8.57%(包括不同意佔2.86%，非常不同意佔5.71%)，表示普通評價者有17.14%，另外有2.86%的受訪者則表示沒意見/不知道；在「資訊系統可確保非公開資料不會被未經授權者取用」，71.43%的受訪者表示同意(包括同意佔62.86%，非常同意佔8.57%)，而表示非常不同意的受訪者有2.86%，表示普通評價者有20.00%，另外有5.71%的受訪者則表示沒意見/不知道。整體而言苗栗縣政府受訪者對政府E化後資料保護大致表示信任資訊系統能保護資料。

表93：苗栗縣政府實施電子化後對「政府資料保護」之認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
資訊系統有實施保護資料的安全機制	1 (2.86)	0	7 (20.00)	23 (65.71)	2 (5.71)	2 (5.71)
資訊系統可確保機密資料不外洩	1 (2.86)	0	8 (22.86)	21 (60.00)	3 (8.57)	2 (5.71)
資訊系統可確保資料不會發生無法復原的損壞	2 (5.71)	1 (2.86)	6 (17.14)	22 (62.86)	2 (5.71)	2 (5.71)
資訊系統能鑑別每位資料使用者的身分	2 (5.71)	1 (2.86)	6 (17.14)	23 (65.71)	2 (5.71)	1 (2.86)

地方政府電子治理成效評估

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
資訊系統可確保非公開資料不會被未經授權者取用	1 (2.86)	0	7 (20.00)	22 (62.86)	3 (8.57)	2 (5.71)

資料來源：本研究自製。

苗栗縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表94所示，在「資訊系統能確實保護資料庫裡的個人隱私資訊」，58.82%的受訪者表示同意(包括同意佔52.94%，非常同意佔5.88%)，而表示不同意的受訪者有5.88%(包括不同意佔2.94%，非常不同意佔2.94%)，表示普通評價者有32.35%，另外有2.94%的受訪者則表示沒意見/不知道；在「資訊系統有適當機制能確保個人資料安全」，64.70%的受訪者表示同意(包括同意佔58.82%，非常同意佔5.88%)，而表示非常不同意的受訪者有2.94%，表示普通評價者26.47%，另外有5.88%的受訪者則表示沒意見/不知道；在「涉及個人隱私的作業流程會格外謹慎處理」，67.64%的受訪者表示同意(包括同意佔58.82%，非常同意佔8.82%)，而表示非常不同意的受訪者有2.94%，另外表示普通評價者有29.41%。整體而言苗栗縣政府受訪者對政府E化後在個人隱私資料的保護的成效大致表示同意。

表94：苗栗縣政府實施電子化後對落實「個人隱私保護」之認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
資訊系統，能確實保護資料庫裡的個人隱私資訊	1 (2.94)	1 (2.94)	11 (32.35)	18 (52.94)	2 (5.88)	1 (2.94)

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
資訊系統有適當機制能確保個人資料安全	1 (2.94)	0	9 (26.47)	20 (58.82)	2 (5.88)	2 (5.88)
涉及個人隱私的作業流程會格外謹慎處理	1 (2.94)	0	10 (29.41)	20 (58.82)	3 (8.82)	0

資料來源：本研究自製。

## 七、臺中市

### (一) 在公民導向面向

臺中市政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表95所示，有88.89%的受訪者認為「對民眾意見回應更迅速」(包括同意佔55.56%，非常同意佔33.33%)，另外11.11%的受訪者表示普通；有88.89%的受訪者認為「處理民眾意見之流程更有效率」(包括同意佔55.56%，非常同意佔33.33%)，另外11.11%的受訪者表示普通；有88.89%的受訪者認為「民眾對業務職掌之意見表達更頻繁」(包括同意佔66.67%，非常同意佔22.22%)，另外11.11%的受訪者表示普通；有88.89%的受訪者認為「民眾對業務職掌表達意見的管道更多」(包括同意佔55.56%，非常同意佔33.33%)，另外11.11%的受訪者表示普通。整體而言臺中市政府受訪者對政府E化後在回應公民意見的成效提升表示同意。

表95：臺中市電子化政府「回應公民意見」之情況

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
對民眾意見回應更迅速	0	0	2 (11.11)	10 (55.56)	6 (33.33)	0
處理民眾意見之流程更有效率	0	0	2 (11.11)	10 (55.56)	6 (33.33)	0
民眾對我的業務職掌之意見表達更頻繁	0	0	2 (11.11)	12 (66.67)	4 (22.22)	0
民眾對我業務職掌表達意見的管道更多	0	0	2 (11.11)	10 (55.56)	6 (33.33)	0

資料來源：本研究自製。

臺中市政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表96所示，有72.22%的受訪者認為「對偏鄉的公共服務遞送更快」(包括同意佔44.44%，非常同意佔27.78%)，另外27.78%的受訪者表示普通；有77.77%的受訪者認為「公共服務的對象比以前更多」(包括同意佔44.44%，非常同意佔33.33%)，另外22.22%的受訪者表示普通；有72.22%的受訪者認為「申辦公共服務的民眾更能一視同仁」(包括同意佔44.44%，非常同意佔27.78%)，另外27.78%的受訪者表示普通；有77.77%的受訪者認為「公民參與公共事務的管道更多」(包括同意佔44.44%，非常同意佔33.33%)，另外22.22%的受訪者表示普通。整體而言臺中市政府受訪者對政府E化後在公平服務的成效提升表示同意。

表96：臺中市電子化政府提供民眾「公平服務」之成效

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
對偏鄉的公共服務遞送更快	0	0	5 (27.78)	8 (44.44)	5 (27.78)	0
公共服務的對象比以前更多	0	0	4 (22.22)	8 (44.44)	6 (33.33)	0
申辦公共服務的民眾更能一視同仁	0	0	5 (27.78)	8 (44.44)	5 (27.78)	0
公民參與公共事務的管道更多	0	0	4 (22.22)	8 (44.44)	6 (33.33)	0

資料來源：本研究自製。

臺中市政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表97所示，有74.47%的受訪者認為「讓長官更清楚工作進度」(包括同意佔57.45%，非常同意佔17.02%)，而表示不同意的受訪者有4.26%，表示普通的受訪者有19.15%，另外有2.13%的受訪者則表示沒意見/不知道；有75.00%的受訪者認為「讓長官更容易管理工作內容」(包括同意佔59.09%，非常同意佔15.91%)，而表示不同意的受訪者有2.27%，表示普通的受訪者有20.45%，另外有2.27%的受訪者則表示沒意見/不知道；有76.60%的受訪者認為「使工作責任歸屬更爲清楚」(包括同意佔63.83%，非常同意佔12.77%)，而表示不同意的受訪者有6.38%，表示普通的受訪者有12.77%，另外有4.26%的受訪者則表示沒意見/不知道；有59.09%的受訪者認為「減少工作裁量權或自由心證的空間」(包括同意佔45.45%，非常同意佔13.64%)，而表示不同意的受訪者有15.91%，表示普通的受訪者有22.73%，另外有2.27%的受訪者則表示沒意見/不知道。整體而言新北市政府受訪者對政府E化後在行政課責的成效提升大致表示同意，但仍有進步空間。

表97：臺中市電子化政府提升「行政課責」之成效

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
讓長官更清楚我的工作進度	0	2 (4.26)	9 (19.15)	27 (57.45)	8 (17.02)	1 (2.13)
讓長官更容易管理我的工作內容。	0	1 (2.27)	9 (20.45)	26 (59.09)	7 (15.91)	1 (2.27)
使工作責任歸屬更爲清楚	0	3 (6.38)	6 (12.77)	30 (63.83)	6 (12.77)	2 (4.26)
減少我工作裁量權或自由心證的空間	0	7 (15.91)	10 (22.73)	20 (45.45)	6 (13.64)	1 (2.27)

資料來源：本研究自製。

臺中市政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表98所示，有81.40%的受訪者認為「施政資訊的公開更完整」(包括同意佔53.49%，非常同意佔27.91%)，而表示不同意的受訪者有2.33%，表示普通的受訪者有11.63%，另外有4.65%的受訪者則表示沒意見/不知道；有76.74%的受訪者認為「施政資訊的公開更快速」(包括同意佔46.51%，非常同意佔30.23%)，而表示不同意的受訪者有4.65%，表示普通的受訪者有13.95%，另外有4.65%的受訪者則表示沒意見/不知道；有79.07%的受訪者認為「民眾更便利地取得施政資訊」(包括同意佔46.51%，非常同意佔32.56%)，表示普通的受訪者有13.95%，另外有6.98%的受訪者則表示沒意見/不知道；有83.72%的受訪者認為「行政流程與進度更加透明化」(包括同意佔53.49%，非常同意佔30.23%)，而表示不同意的受訪者有2.33%，表示普通的受訪者有9.30%，另外有4.65%的受訪者則表示沒意見/不知道。整體而言臺中市政府受訪者對政府E化後在資訊公開透明的成效提升表示同意。



表98：臺中市子化政府之政府資訊對民眾「公開透明」的成效

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
本機關/單位施政資訊的公開更完整	0	1 (2.33)	5 (11.63)	23 (53.49)	12 (27.91)	2 (4.65)
本機關/單位施政資訊的公開更快速	0	2 (4.65)	6 (13.95)	20 (46.51)	13 (30.23)	2 (4.65)
民眾更便利地取得本機關/單位的施政資訊	0	0	6 (13.95)	20 (46.51)	14 (32.56)	3 (6.98)
本機關/單位行政流程與進度更加透明化	0	1 (2.33)	4 (9.30)	23 (53.49)	13 (30.23)	2 (4.65)

資料來源：本研究自製。

## (二)在組織整合面向

臺中市政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表99所示，有79.07%的受訪者認為「有助於所服務的單位內部資訊共享」(包括同意佔48.84%，非常同意佔30.23%)，而表示不同意的受訪者有4.65%，表示普通的受訪者有11.63%，另外有4.65%的受訪者則表示沒意見/不知道；有86.05%的受訪者認為「有助於所服務的單位內部業務整合」(包括同意佔60.47%，非常同意佔25.58%)，而表示不同意的受訪者有4.65%，表示普通的受訪者有6.98%，另外有2.33%的受訪者則表示沒意見/不知道；有81.40%的受訪者認為「有助於所服務的單位與其他單位交換彼此的資訊」(包括同意佔53.49%，非常同意佔27.91%)，而表示不同意的受訪者有2.33%，表示普通的受訪者有13.95%，另外

有2.33%的受訪者則表示沒意見/不知道。整體而言臺中市政府受訪者對政府E化後在資訊整合的成效提升表示同意。

表99：臺中市方電子化政府「資訊整合」之成效

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
助於我所服務的單位內部資訊共享	0	2 (4.65)	5 (11.63)	21 (48.84)	13 (30.23)	2 (4.65)
助於我所服務的單位內部業務整合	0	2 (4.65)	3 (6.98)	26 (60.47)	11 (25.58)	1 (2.33)
助於我所服務的單位與其他單位交換彼此的資訊	0	1 (2.33)	6 (13.95)	23 (53.49)	12 (27.91)	1 (2.33)

資料來源：本研究自製。

臺中市政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表100所示，有81.40%的受訪者認為「工作人力因為推行電子化而提高工作產量」(包括同意佔53.49%，非常同意佔27.91%)，而表示不同意的受訪者有2.33%，表示普通的受訪者有13.95%，另外有2.33%的受訪者則表示沒意見/不知道；有72.10%的受訪者認為「因為推行電子化而增加單位間主機設備的共用共享」(包括同意佔48.84%，非常同意佔23.26%)，而表示不同意的受訪者有11.63%，表示普通的受訪者有13.95%，另外有2.33%的受訪者則表示沒意見/不知道；有72.10%的受訪者認為「業務上跨機關/單位合作的行政成本因為推行電子化而降低」(包括同意佔48.84%，非常同意佔23.26%)，而表示不同意的受訪者有6.98%，表示普通的受訪者有18.60%，另外有2.33%的受訪者則表

示沒意見/不知道。整體而言臺中市政府受訪者對政府E化後在資源整合的成效提升大致表示同意。

表100：臺中市電子化政府「資源整合」之成效

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
任職的機關/單位工作人力因為推行電子化而提高工作產量	0	1 (2.33)	6 (13.95)	23 (53.49)	12 (27.91)	1 (2.33)
推行電子化而增加單位間主機設備的共用共享	0	5 (11.63)	6 (13.95)	21 (48.84)	10 (23.26)	1 (2.33)
業務上跨機關/單位合作的行政成本因為推行電子化而降低	0	3 (6.98)	8 (18.60)	21 (48.84)	10 (23.26)	1 (2.33)

資料來源：本研究自製。

臺中市政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表101所示，有81.39%的受訪者認為「有助於簡化行政作業流程」(包括同意佔51.16%，非常同意佔30.23%)，而表示不同意的受訪者有2.33%，表示普通的受訪者有13.95%，另外有2.33%的受訪者則表示沒意見/不知道；有81.40%的受訪者認為「有助於跨單位間行政作業的水平整合」(包括同意佔53.49%，非常同意佔27.91%)，而表示不同意的受訪者有4.65%，表示普通的受訪者有11.63%，另外有2.33%的受訪者則表示沒

意見/不知道；有81.40%的受訪者認為「有助於上下層級間行政作業的垂直整合」(包括同意佔60.47%，非常同意佔20.93%)，而表示不同意的受訪者有2.33%，表示普通的受訪者有13.95%，另外有2.33%的受訪者則表示沒意見/不知道；有83.72%的受訪者認為「有助於執掌的業務行政作業標準化」(包括同意佔58.14%，非常同意佔25.58%)，而表示不同意的受訪者有2.33%，表示普通的受訪者有9.30%，另外有4.65%的受訪者則表示沒意見/不知道。整體而言臺中市政府受訪者對政府E化後在行政流程整合的成效提升表示同意。

表101：臺中市電子化政府「行政流程整合」之成效(

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
助於我任職的機關簡化行政作業流程	0	1 (2.33)	6 (13.95)	22 (51.16)	13 (30.23)	1 (2.33)
助於我任職的機關跨單位間行政作業的水平整合	0	2 (4.65)	5 (11.63)	23 (53.49)	12 (27.91)	1 (2.33)
助於我任職的機關上下層級間行政作業的垂直整合	0	1 (2.33)	6 (13.95)	26 (60.47)	9 (20.93)	1 (2.33)
助於我執掌的業務行政作業標準化	0	1 (2.33)	4 (9.30)	25 (58.14)	11 (25.58)	2 (4.65)

資料來源：本研究自製。

## (三) 在品質認知面向

臺中市政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表102所示，有86.05%的受訪者認為「業務所需的資訊更正確」(包括同意佔65.12%，非常同意佔20.93%)，表示普通的受訪者有9.30%，另外有4.65%的受訪者則表示沒意見/不知道；有86.04%的受訪者認為「業務所需的資訊更可靠」(包括同意佔67.44%，非常同意佔18.60%)，表示普通的受訪者有9.30%，另外有4.65%的受訪者則表示沒意見/不知道；有83.72%的受訪者認為「業務所需的資訊更充足」(包括同意佔55.81%，非常同意佔27.91%)，而表示不同意的受訪者有2.33%，表示普通的受訪者有9.30%，另外有4.65%的受訪者則表示沒意見/不知道；有86.05%的受訪者認為「業務所需的資訊能持續更新」(包括同意佔58.14%，非常同意佔27.91%)，而表示不同意的受訪者有2.33%，表示普通的受訪者有6.98%，另外有4.65%的受訪者則表示沒意見/不知道。整體而言臺中市政府受訪者對政府E化後在資訊品質的成效提升表示同意。

表102：臺中市政府實施電子化後，對其「資訊品質」之認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
業務所需的資訊更正確	0	0	4 (9.30)	28 (65.12)	9 (20.93)	2 (4.65)
業務所需的資訊更可靠	0	0	4 (9.30)	29 (67.44)	8 (18.60)	2 (4.65)
業務所需的資訊更充足	0	1 (2.33)	4 (9.30)	24 (55.81)	12 (27.91)	2 (4.65)
業務所需的資訊能持續更新	0	1 (2.33)	3 (6.98)	25 (58.14)	12 (27.91)	2 (4.65)

資料來源：本研究自製。

臺中市政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表103所示，有74.42%的受訪者認為「公務資訊系統的功能可滿足工作上的需求」(包括同意佔60.47%，非常同意佔13.95%)，表示普通的受訪者有20.93%，另外有4.65%的受訪者則表示沒意見/不知道；有69.76%的受訪者認為「公務資訊系統運作穩定」(包括同意佔55.81%，非常同意佔13.95%)，而表示不同意的受訪者有4.66%(包括不同意佔2.33%，非常不同意佔2.33%)，表示普通的受訪者有20.93%，另外有4.76%的受訪者則表示沒意見/不知道；有61.90%的受訪者認為「公務資訊系統能快速回應操作指令無須久候」(包括同意佔54.76%，非常同意佔7.14%)，而表示不同意的受訪者有4.76%，表示普通的受訪者有30.95%，另外有2.38%的受訪者則表示沒意見/不知道；有57.14%的受訪者認為「使用公務資訊系統常需要求助於資訊人員的技術支援」(包括同意佔47.62%，非常同意佔9.52%)，而表示不同意的受訪者有19.05%，另外23.81%的受訪者表示普通。整體而言臺中市政府受訪者對政府E化後在系統品質的成效提升大致表示同意。

表103：臺中市政府實施電子化後，對其「系統品質」之認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
公務資訊系統的功能可滿足工作上的需求	0	0	9 (20.93)	26 (60.47)	6 (13.95)	2 (4.65)
公務資訊系統運作穩定	1 (2.33)	1 (2.33)	9 (20.93)	24 (55.81)	6 (13.95)	2 (4.65)
公務資訊系統能快速回應操作指令無須久候	0	2 (4.76)	13 (30.95)	23 (54.76)	3 (7.14)	1 (2.38)
使用公務資訊	0	8	10	20	4	0

系統常需要求 助於資訊人員 的技術支援		(19.05)	(23.81)	(47.62)	(9.52)	
---------------------------	--	---------	---------	---------	--------	--

資料來源：本研究自製。

臺中市政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表104所示，有80.00%的受訪者認為「推行網路線上服務有助於提升與民眾間的顧客關係」(包括同意佔62.22%，非常同意佔17.78%)，而表示不同意的受訪者有2.22%，表示普通的受訪者有15.56%，另外有2.22%的受訪者則表示沒意見/不知道；有75.56%的受訪者認為「線上便民服務項目持續增加」(包括同意佔60.00%，非常同意佔15.56%)，表示普通的受訪者有20.00%，另外有4.44%的受訪者則表示沒意見/不知道；有73.34%的受訪者認為「線上服務符合不同屬性使用者之需求」(包括同意佔57.78%，非常同意佔15.56%)，表示普通的受訪者有22.22%，另外有4.44%的受訪者則表示沒意見/不知道。整體而言臺中市政府受訪者對政府E化後在服務品質的成效提升表示同意。

表104：臺中市政府實施電子化後所提供的「服務品質」認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
推行網路線上服務有助於提升我任職機關/單位與民眾間的顧客關係	0	1 (2.22)	7 (15.56)	28 (62.22)	8 (17.78)	1 (2.22)
線上便民服務項目持續增加	0	0	9 (20.00)	27 (60.00)	7 (15.56)	2 (4.44)
線上服務符合不同屬性使用	0	0	10 (22.22)	26 (57.78)	7 (15.56)	2 (4.44)

者之需求						
------	--	--	--	--	--	--

資料來源：本研究自製。

(四) 在資訊安全認知面向

臺中市政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表105所示，有62.22%的受訪者認為「清楚知道用資訊系統傳輸資料會面臨哪些風險」(包括同意佔42.22%，非常同意佔20.00%)，表示普通的受訪者有35.56%，另外有2.22%的受訪者則表示沒意見/不知道；有86.67%的受訪者認為「清楚知道若不當使用內容有可能外洩」(包括同意佔51.11%，非常同意佔35.56%)，表示普通的受訪者有11.11%，另外有2.22%的受訪者則表示沒意見/不知道；有86.67%的受訪者認為「清楚知道若不當使用可能會遺失或毀損」(包括同意佔60.00%，非常同意佔26.67%)，表示普通的受訪者有11.11%，另外有2.22%的受訪者則表示沒意見/不知道；有75.56%的受訪者認為「清楚知道若不當使用身分可能會被盜用」(包括同意佔46.67%，非常同意佔28.89%)，表示普通的受訪者有22.22%，另外有2.22%的受訪者則表示沒意見/不知道。整體而言臺中市政府受訪者對政府E化後資料傳輸可能造成的外洩與失誤等表示瞭解其風險。

表105：臺中市政府實施電子化後，對線上資料傳輸的「風險」認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
我清楚知道用我任職機關/單位的資訊系統傳輸資料會面臨哪些風險	0	0	16 (35.56)	19 (42.22)	9 (20.00)	1 (2.22)
我清楚知道若不當使用我機關/單位的資訊系	0	0	5 (11.11)	23 (51.11)	16 (35.56)	1 (2.22)



題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
統傳輸資料，內容有可能外洩						
我清楚知道若不當使用我機關/單位的資訊系統傳輸資料，可能會遺失或毀損	0	0	5 (11.11)	27 (60.00)	12 (26.67)	1 (2.22)
我清楚知道若不當使用我機關/單位的資訊系統傳輸資料，身分可能會被盜用	0	0	10 (22.22)	21 (46.67)	13 (28.89)	1 (2.22)

資料來源：本研究自製。

臺中市政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表106所示，有88.89%的受訪者認為「資訊系統有實施保護資料的安全機制」(包括同意佔68.89%，非常同意佔20.00%)，表示普通的受訪者有8.89%，另外有2.22%的受訪者則表示沒意見/不知道；有71.11%的受訪者認為「資訊系統可確保機密資料不外洩」(包括同意佔48.89%，非常同意佔22.22%)，表示普通的受訪者有26.67%，另外有2.22%的受訪者則表示沒意見/不知道；有64.45%的受訪者認為「資訊系統可確保資料不會發生無法復原的損壞」(包括同意佔46.67%，非常同意佔17.78%)，而表示不同意的受訪者有2.22%，表示普通的受訪者有26.67%，另外有6.67%的受訪者則表示沒意見/不知道；有86.66%的受訪者認為「資訊系統能鑑別每位資料使用者的身分」(包括同意佔64.44%，非常同意佔22.22%)，表示普通的受訪者有11.11%，另外有2.22%的受訪者則表示沒意見/不知道；有79.49%的受訪者認為「資訊系統可確保非公開資

料不會被未經授權者取用」(包括同意佔53.85%，非常同意佔25.64%)，而表示不同意的受訪者有2.56%，表示普通的受訪者有15.38%，另外有2.56%的受訪者則表示沒意見/不知道。整體而言臺中市政府受訪者對政府E化後資料保護表示信任資訊系統能保護資料。

表106：臺中市政府實施電子化後對「政府資料保護」之認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
資訊系統有實施保護資料的安全機制	0	0	4 (8.89)	31 (68.89)	9 (20.00)	1 (2.22)
資訊系統可確保機密資料不外洩	0	0	12 (26.67)	22 (48.89)	10 (22.22)	1 (2.22)
資訊系統可確保資料不會發生無法復原的損壞	0	1 (2.22)	12 (26.67)	21 (46.67)	8 (17.78)	3 (6.67)
資訊系統能鑑別每位資料使用者的身分	0	0	5 (11.11)	29 (64.44)	10 (22.22)	1 (2.22)
資訊系統可確保非公開資料不會被未經授權者取用	0	1 (2.56)	6 (15.38)	21 (53.85)	10 (25.64)	1 (2.56)

資料來源：本研究自製。

臺中市政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表107所示，有68.89%的受訪者認為「資訊系統能確實保護資料庫裡的個人隱私資訊」(包括同意佔46.67%，非常同意佔22.22%)，而表示不同意的受訪者有2.22%，表示普通的受訪者有26.67%，另外有2.22%的受訪者則表示沒意見/不知道；有71.11%的受訪者認為「資訊系統有適當機制能確保個人資料安全」(包括同意佔51.11%，非常同意佔20.00%)，而表示不同意的受訪者有2.22%，表示普通的受訪者有24.44%，另外有2.22%的受訪者則表示沒意見/不知道；有88.89%的受訪者認為「涉及個人隱私的作業流程會格外謹慎處理」(包括同意佔62.22%，非常同意佔26.67%)，表示普通的受訪者有8.89%，另外有2.22%的受訪者則表示沒意見/不知道。整體而言臺中市政府受訪者對政府E化後在個人隱私資料的保護的成效大致表示同意。

表107：臺中市政府實施電子化後對落實「個人隱私保護」之認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
資訊系統，能確實保護資料庫裡的個人隱私資訊	0	1 (2.22)	12 (26.67)	21 (46.67)	10 (22.22)	1 (2.22)
資訊系統有適當機制能確保個人資料安全	0	1 (2.22)	11 (24.44)	23 (51.11)	9 (20.00)	1 (2.22)
涉及個人隱私的作業流程會格外謹慎處理	0	0	4 (8.89)	28 (62.22)	12 (26.67)	1 (2.22)

資料來源：本研究自製。

## 八、 彰化縣

### (一)在公民導向面向

彰化縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表108所示，有77.78%的受訪者認為「對民眾意見回應更迅速」(包括同意佔61.11%，非常同意佔16.67%)，另外22.22%的受訪者表示普通；有77.78%的受訪者認為「處理民眾意見之流程更有效率」(包括同意佔61.11%，非常同意佔16.67%)，另外22.22%的受訪者表示普通；有72.23%的受訪者認為「民眾對業務職掌之意見表達更頻繁」(包括同意佔66.67%，非常同意佔5.56%)，另外27.78%的受訪者表示普通；有72.23%的受訪者認為「民眾對業務職掌表達意見的管道更多」(包括同意佔55.56%，非常同意佔16.67%)，另外27.78%的受訪者表示普通。整體而言彰化縣政府受訪者對政府E化後在回應公民意見的成效提升表示同意。

表108：彰化縣電子化政府「回應公民意見」之情況

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
對民眾意見回應更迅速	0	0	4 (22.22)	11 (61.11)	3 (16.67)	0
處理民眾意見之流程更有效率	0	0	4 (22.22)	11 (61.11)	3 (16.67)	0
民眾對我的業務職掌之意見表達更頻繁	0	0	5 (27.78)	12 (66.67)	1 (5.56)	0
民眾對我業務職掌表達意見的管道更多	0	0	5 (27.78)	10 (55.56)	3 (16.67)	0

資料來源：本研究自製。

彰化縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表109所示，有55.55%的受訪者認為「對偏鄉的公共服務遞送更快」(包括同意佔44.44%，非常同意佔11.11%)，表示普通的受訪者有38.89%，另外有5.56%的受訪者則表示沒意見/不知道；有61.12%的受訪者認為「公共服務的對象比以前更多」(包括同意佔55.56%，非常同意佔5.56%)，另外38.89%的受訪者表示普通；有61.12%的受訪者認為「申辦公共服務的民眾更能一視同仁」(包括同意佔55.56%，非常同意佔5.56%)，另外38.89%的受訪者表示普通；有55.56%的受訪者認為「公民參與公共事務的管道更多」(包括同意佔50.00%，非常同意佔5.56%)，另外44.44%的受訪者表示普通。整體而言彰化縣政府受訪者對政府E化後在公平服務的成效提升表示同意。

表109：彰化縣電子化政府提供民眾「公平服務」之成效

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
對偏鄉的公共服務遞送更快	0	0	7 (38.89)	8 (44.44)	2 (11.11)	1 (5.56)
公共服務的對象比以前更多	0	0	7 (38.89)	10 (55.56)	1 (5.56)	0
申辦公共服務的民眾更能一視同仁	0	0	7 (38.89)	10 (55.56)	1 (5.56)	0
公民參與公共事務的管道更多	0	0	8 (44.44)	9 (50.00)	1 (5.56)	0

資料來源：本研究自製。

彰化縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表110所示，有73.69%的受訪者認為「讓長官更清楚工作進度」(包括同意佔63.16%，非常同意佔10.53%)，而表示不同意的受訪者有5.26%，表示

普通的受訪者有18.42%，另外有2.63%的受訪者則表示沒意見/不知道；有73.68%的受訪者認為「讓長官更容易管理工作內容」(包括同意佔65.79%，非常同意佔7.89%)，而表示不同意的受訪者有5.26%，表示普通的受訪者有18.42%，另外有2.63%的受訪者則表示沒意見/不知道；有65.79%的受訪者認為「使工作責任歸屬更爲清楚」(包括同意佔52.63%，非常同意佔13.16%)，而表示不同意的受訪者有2.63%，表示普通的受訪者有28.95%，另外有2.63%的受訪者則表示沒意見/不知道；有54.06%的受訪者認為「減少工作裁量權或自由心證的空間」(包括同意佔45.95%，非常同意佔8.11%)，而表示不同意的受訪者有5.41%，表示普通的受訪者有35.14%，另外有5.41%的受訪者則表示沒意見/不知道。整體而言彰化縣政府受訪者對政府E化後在行政課責的成效提升大致表示同意，但仍有進步空間。

表110：彰化縣電子化政府提升「行政課責」之成效

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
讓長官更清楚我的工作進度	0	2 (5.26)	7 (18.42)	24 (63.16)	4 (10.53)	1 (2.63)
讓長官更容易管理我的工作內容。	0	2 (5.26)	7 (18.42)	25 (65.79)	3 (7.89)	1 (2.63)
使工作責任歸屬更爲清楚	0	1 (2.63)	11 (28.95)	20 (52.63)	5 (13.16)	1 (2.63)
減少我工作裁量權或自由心證的空間	0	2 (5.41)	13 (35.14)	17 (45.95)	3 (8.11)	2 (5.41)

資料來源：本研究自製。

彰化縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表111所示，有73.68%的受訪者認為「施政資訊的公開更完整」(包括同意佔55.26%，非常同意佔18.42%)，而表示不同意的受訪者有2.63%，表示普通的受訪者有21.05%，另外有2.63%的受訪者則表示沒意見/不知道；有78.95%的受訪者認為「施政資訊的公開更快速」(包括同意佔52.63%，非常同意佔26.32%)，而表示不同意的受訪者有5.26%，另外15.79%的受訪者表示普通；有76.31%的受訪者認為「民眾更便利地取得施政資訊」(包括同意佔57.89%，非常同意佔18.42%)，而表示不同意的受訪者有2.63%，表示普通的受訪者有18.42%，另外有2.63%的受訪者則表示沒意見/不知道；有81.08%的受訪者認為「行政流程與進度更加透明化」(包括同意佔62.16%，非常同意佔18.92%)，另外18.92%的受訪者表示普通。整體而言彰化縣政府受訪者對政府E化後在資訊公開透明的成效提升大致表示同意。

表111：彰化縣電子化政府之政府資訊對民眾「公開透明」的成效

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
本機關/單位施政資訊的公開更完整	0	1 (2.63)	8 (21.05)	21 (55.26)	7 (18.42)	1 (2.63)
本機關/單位施政資訊的公開更快速	0	2 (5.26)	6 (15.79)	20 (52.63)	10 (26.32)	0
民眾更便利地取得本機關/單位的施政資訊	0	1 (2.63)	7 (18.42)	22 (57.89)	7 (18.42)	1 (2.63)
本機關/單位行政流程與進度更加透明化	0	0	7 (18.92)	23 (62.16)	7 (18.92)	0

資料來源：本研究自製。

(二)在組織整合面向

彰化縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表112所示，有78.94%的受訪者認為「有助於所服務的單位內部資訊共享」(包括同意佔55.26%，非常同意佔23.68%)，而表示不同意的受訪者有5.26%，另外15.79%的受訪者表示普通；有78.94%的受訪者認為「有助於所服務的單位內部業務整合」(包括同意佔57.89%，非常同意佔21.05%)，而表示不同意的受訪者有2.63%，另外18.42%的受訪者表示普通；有73.68%的受訪者認為「有助於所服務的單位與其他單位交換彼此的資訊」(包括同意佔52.63%，非常同意佔21.05%)，而表示不同意的受訪者有2.63%，表示普通的受訪者有21.05%，另外有2.63%的受訪者則表示沒意見/不知道。整體而言彰化縣政府受訪者對政府E化後在資訊整合的成效提升大致表示同意。

表112：彰化縣電子化政府「資訊整合」之成效

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
助於我所服務的單位內部資訊共享	0	2 (5.26)	6 (15.79)	21 (55.26)	9 (23.68)	0
助於我所服務的單位內部業務整合	0	1 (2.63)	7 (18.42)	22 (57.89)	8 (21.05)	0
助於我所服務的單位與其他單位交換彼此的資訊	0	1 (2.63)	8 (21.05)	20 (52.63)	8 (21.05)	1 (2.63)

資料來源：本研究自製。



彰化縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表113所示，有65.79%的受訪者認為「工作人力因為推行電子化而提高工作產量」(包括同意佔55.26%，非常同意佔10.53%)，而表示不同意的受訪者有5.26%，表示普通的受訪者有26.32%，另外有2.63%的受訪者則表示沒意見/不知道；有55.27%的受訪者認為「因為推行電子化而增加單位間主機設備的共用共享」(包括同意佔42.11%，非常同意佔13.16%)，而表示不同意的受訪者有5.26%，表示普通的受訪者有31.58%，另外有7.89%的受訪者則表示沒意見/不知道；有52.63%的受訪者認為「業務上跨機關/單位合作的行政成本因為推行電子化而降低」(包括同意佔39.47%，非常同意佔13.16%)，而表示不同意的受訪者有5.26%(包括不同意的佔2.63%，非常不同意的佔2.63%)，表示普通的受訪者有39.47%，另外有2.63%的受訪者則表示沒意見/不知道。整體而言彰化縣政府受訪者對政府E化後在資源整合的成效提升大致表示同意，但仍有少部份意見表示不同意，仍有加強空間。

表113：彰化縣電子化政府「資源整合」之成效

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
任職的機關/單位工作人力因為推行電子化而提高工作產量	0	2 (5.26)	10 (26.32)	21 (55.26)	4 (10.53)	1 (2.63)
推行電子化而增加單位間主機設備的共用共享	0	2 (5.26)	12 (31.58)	16 (42.11)	5 (13.16)	3 (7.89)
業務上跨機關/單位合作的行政成本因為推	1 (2.63)	1 (2.63)	15 (39.47)	15 (39.47)	5 (13.16)	1 (2.63)

地方政府電子治理成效評估

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
行電子化而降低						

資料來源：本研究自製。

彰化縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表114所示，有81.58%的受訪者認為「有助於簡化行政作業流程」(包括同意佔50.00%，非常同意佔31.58%)，而表示不同意的受訪者有2.63%，另外15.79%的受訪者表示普通；有73.68%的受訪者認為「有助於跨單位間行政作業的水平整合」(包括同意佔55.26%，非常同意佔18.42%)，另外26.32%的受訪者表示普通；有73.68%的受訪者認為「有助於上下層級間行政作業的垂直整合」(包括同意佔52.63%，非常同意佔21.05%)，另外26.32%的受訪者表示普通；有76.32%的受訪者認為「有助於執掌的業務行政作業標準化」(包括同意佔44.74%，非常同意佔31.58%)，另外23.68%的受訪者表示普通。整體而言彰化縣政府受訪者對政府E化後在行政流程整合的成效提升表示同意。

表114：彰化縣電子化政府「行政流程整合」之成效

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
助於我任職的機關簡化行政作業流程	0	1 (2.63)	6 (15.79)	19 (50.00)	12 (31.58)	0
助於我任職的機關跨單位間行政作業的水平整合	0	0	10 (26.32)	21 (55.26)	7 (18.42)	0
助於我任職的機關上下層級	0	0	10 (26.32)	20 (52.63)	8 (21.05)	0

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
間行政作業的垂直整合						
助於我執掌的業務行政作業標準化	0	0	9 (23.68)	17 (44.74)	12 (31.58)	0

資料來源：本研究自製。

### (三) 在品質認知面向

彰化縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表115所示，有73.68%的受訪者認為「業務所需的資訊更正確」(包括同意佔57.89%，非常同意佔15.79%)，另外26.32%的受訪者表示普通；有73.68%的受訪者認為「業務所需的資訊更可靠」(包括同意佔57.89%，非常同意佔15.79%)，另外26.32%的受訪者表示普通；有78.94%的受訪者認為「業務所需的資訊更充足」(包括同意佔57.89%，非常同意佔21.05%)，而表示不同意的受訪者有2.63%，另外18.42%的受訪者表示普通；有78.94%的受訪者認為「業務所需的資訊能持續更新」(包括同意佔55.26%，非常同意佔23.68%)，另外21.05%的受訪者表示普通。整體而言彰化縣政府受訪者對政府E化後在資訊品質的成效提升表示同意。

**表115：彰化縣政府實施電子化後，對其「資訊品質」之認知**

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
業務所需的資訊更正確	0	0	10 (26.32)	22 (57.89)	6 (15.79)	0
業務所需的資訊更可靠	0	0	10 (26.32)	2 (5.26)	6 (15.79)	0

地方政府電子治理成效評估

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
業務所需的資訊更充足	0	1 (2.63)	7 (18.42)	22 (57.89)	8 (21.05)	0
業務所需的資訊能持續更新	0	0	8 (21.05)	21 (55.26)	9 (23.68)	0

資料來源：本研究自製。

彰化縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表116所示，有60.53%的受訪者認為「公務資訊系統的功能可滿足工作上的需求」(包括同意佔44.74%，非常同意佔15.79%)，另外39.47%的受訪者表示普通；有50.00%的受訪者認為「公務資訊系統運作穩定」(包括同意佔42.11%，非常同意佔7.89%)，而表示不同意的受訪者有2.63%，另外47.37%的受訪者表示普通；有52.63%的受訪者認為「公務資訊系統能快速回應操作指令無須久候」(包括同意佔44.74%，非常同意佔7.89%)，而表示不同意的受訪者有2.63%，另外44.74%的受訪者表示普通；有47.37%的受訪者認為「使用公務資訊系統常需要求助於資訊人員的技術支援」(包括同意佔36.84%，非常同意佔10.53%)，而表示不同意的受訪者有5.26%(包括不同意佔2.63%，非常不同意佔2.63%)，另外47.37%的受訪者表示普通。整體而言彰化縣政府受訪者對政府E化後在系統品質的成效提升表示同意。

表116：彰化縣政府實施電子化後，對其「系統品質」之認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
公務資訊系統的功能可滿足工作上的需求	0	0	15 (39.47)	17 (44.74)	6 (15.79)	0
公務資訊系統運作穩定	0	1 (2.63)	18 (47.37)	16 (42.11)	3 (7.89)	0

選項 題目	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/ 不知道(%)
公務資訊系統 能快速回應操 作指令無須久 候	0	1 (2.63)	17 (44.74)	17 (44.74)	3 (7.89)	0
使用公務資訊 系統常需要求 助於資訊人員 的技術支援	1 (2.63)	1 (2.63)	18 (47.37)	14 (36.84)	4 (10.53)	0

資料來源：本研究自製。

彰化縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表117所示，有70.00%的受訪者認為「推行網路線上服務有助於提升與民眾間的顧客關係」(包括同意佔60.00%，非常同意佔10.00%)，而表示不同意的受訪者有5.00%(包括不同意的佔2.50%，非常不同意的佔2.50%)，表示普通的受訪者有22.50%，另外有2.50%的受訪者則表示沒意見/不知道；有70.00%的受訪者認為「線上便民服務項目持續增加」(包括同意佔57.50%，非常同意佔12.50%)，而表示不同意的受訪者有2.50%，表示普通的受訪者有25.00%，另外有2.50%的受訪者則表示沒意見/不知道；有65.00%的受訪者認為「線上服務符合不同屬性使用者之需求」(包括同意佔57.50%，非常同意佔7.50%)，而表示不同意的受訪者有5.00%，表示普通的受訪者有27.50%，另外有2.50%的受訪者則表示沒意見/不知道。整體而言彰化縣政府受訪者對政府E化後在服務品質的成效提升表示同意。

表117：彰化縣政府實施電子化後所提供的「服務品質」認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
推行網路線上服務有助於提升我任職機關/單位與民眾間的顧客關係	1 (2.50)	1 (2.50)	9 (22.50)	24 (60.00)	4 (10.00)	1 (2.50)
線上便民服務項目持續增加	0	1 (2.50)	10 (25.00)	23 (57.50)	5 (12.50)	1 (2.50)
線上服務符合不同屬性使用者之需求	0	2 (5.00)	11 (27.50)	23 (57.50)	3 (7.50)	1 (2.50)

資料來源：本研究自製。

#### (四)在資訊安全認知面向

彰化縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表118所示，有45.00%的受訪者認為「清楚知道用資訊系統傳輸資料會面臨哪些風險」(包括同意佔30.00%，非常同意佔15.00%)，而表示不同意的受訪者有7.50%，表示普通的受訪者有45.00%，另外有2.50%的受訪者則表示沒意見/不知道；有62.50%的受訪者認為「清楚知道若不當使用內容有可能外洩」(包括同意佔45.00%，非常同意佔17.50%)，而表示不同意的受訪者有2.50%，表示普通的受訪者有32.50%，另外有2.50%的受訪者則表示沒意見/不知道；有62.50%的受訪者認為「清楚知道若不當使用可能會遺失或毀損」(包括同意佔45.00%，非常同意佔17.50%)，而表示不同意的受訪者有2.50%，表示普通的受訪者有32.50%，另外有2.50%的受訪者則表示沒意見/不知道；有62.50%的受訪者認為「清楚知道若不當使用身分可能會被盜用」(包括同意佔42.50%，非常同意佔20.00%)，而表示不同意的受訪者有5.00%，表示

普通的受訪者有30.00%，另外有2.50%的受訪者則表示沒意見/不知道。整體而言彰化縣政府受訪者對政府E化後資料傳輸可能造成的外洩與失誤等表示瞭解其風險。

表118：彰化縣政府實施電子化後，對線上資料傳輸的「風險」認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
我清楚知道用我任職機關/單位的資訊系統傳輸資料會面臨哪些風險	0	3 (7.50)	18 (45.00)	12 (30.00)	6 (15.00)	1 (2.50)
我清楚知道若不當使用我機關/單位的資訊系統傳輸資料，內容有可能外洩	0	1 (2.50)	13 (32.50)	18 (45.00)	7 (17.50)	1 (2.50)
我清楚知道若不當使用我機關/單位的資訊系統傳輸資料，可能會遺失或毀損	0	1 (2.50)	13 (32.50)	18 (45.00)	7 (17.50)	1 (2.50)
我清楚知道若不當使用我機關/單位的資訊系統傳輸資料，身分可能會被盜用	0	2 (5.00)	12 (30.00)	17 (42.50)	8 (20.00)	1 (2.50)

資料來源：本研究自製。

彰化縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表119所示，有65.00%的受訪者認為「資訊系統有實施保護資料的安全機制」(包括同意佔47.50%，非常同意佔17.50%)，表示普通的受訪者有30.00%，另外有5.00%的受訪者則表示沒意見/不知道；有61.54%的受訪者認為「資訊系統可確保機密資料不外洩」(包括同意佔43.59%，非常同意佔17.95%)，而表示不同意的受訪者有2.56%，表示普通的受訪者有30.77%，另外有5.13%的受訪者則表示沒意見/不知道；有60.00%的受訪者認為「資訊系統可確保資料不會發生無法復原的損壞」(包括同意佔42.50%，非常同意佔17.50%)，而表示不同意的受訪者有2.50%，表示普通的受訪者有30.00%，另外有7.50%的受訪者則表示沒意見/不知道；有67.50%的受訪者認為「資訊系統能鑑別每位資料使用者的身分」(包括同意佔50.00%，非常同意佔17.50%)，表示普通的受訪者有27.50%，另外有5.00%的受訪者則表示沒意見/不知道；有55.00%的受訪者認為「資訊系統可確保非公開資料不會被未經授權者取用」(包括同意佔37.50%，非常同意佔17.50%)，表示普通的受訪者有40.00%，另外有5.00%的受訪者則表示沒意見/不知道。整體而言彰化縣政府受訪者對政府E化後資料保護表示信任資訊系統能保護資料。

表119：彰化縣政府實施電子化後對「政府資料保護」之認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
資訊系統有實施保護資料的安全機制	0	0	12 (30.00)	19 (47.50)	7 (17.50)	2 (5.00)
資訊系統可確保機密資料不外洩	0	1 (2.56)	12 (30.77)	17 (43.59)	7 (17.95)	2 (5.13)
資訊系統可確保資料不會發	0	1 (2.50)	12 (30.00)	17 (42.50)	7 (17.50)	3 (7.50)



題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
生無法復原的損壞						
資訊系統能鑑別每位資料使用者的身分	0	0	11 (27.50)	20 (50.00)	7 (17.50)	2 (5.00)
資訊系統可確保非公開資料不會被未經授權者取用	0	0	16 (40.00)	15 (37.50)	7 (17.50)	2 (5.00)

資料來源：本研究自製。

彰化縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表120所示，有52.50%的受訪者認為「資訊系統能確實保護資料庫裡的個人隱私資訊」(包括同意佔30.00%，非常同意佔22.50%)，而表示不同意的受訪者有2.50%，表示普通的受訪者有40.00%，另外有5.00%的受訪者則表示沒意見/不知道；有52.50%的受訪者認為「資訊系統有適當機制能確保個人資料安全」(包括同意佔30.00%，非常同意佔22.50%)，而表示不同意的受訪者有2.50%，表示普通的受訪者有40.00%，另外有5.00%的受訪者則表示沒意見/不知道；有55.00%的受訪者認為「涉及個人隱私的作業流程會格外謹慎處理」(包括同意佔30.00%，非常同意佔25.00%)，而表示不同意的受訪者有5.00%，表示普通的受訪者有35.00%，另外有5.00%的受訪者則表示沒意見/不知道。整體而言彰化縣政府受訪者對政府E化後在個人隱私資料的保護的成效大致表示同意。

表120：彰化縣政府實施電子化後對落實「個人隱私保護」之認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
資訊系統，能確實保護資料庫裡的個人隱私資訊	0	1 (2.50)	16 (40.00)	12 (30.00)	9 (22.50)	2 (5.00)
資訊系統有適當機制能確保個人資料安全	0	1 (2.50)	16 (40.00)	12 (30.00)	9 (22.50)	2 (5.00)
涉及個人隱私的作業流程會格外謹慎處理	0	2 (5.00)	14 (35.00)	12 (30.00)	10 (25.00)	2 (5.00)

資料來源：本研究自製。

## 九、 南投縣

### (一) 在公民導向面向

南投縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表121所示，有89.47%的受訪者認為「對民眾意見回應更迅速」(包括同意佔73.68%，非常同意佔15.79%)，另外10.53%的受訪者表示普通；有94.74%的受訪者認為「處理民眾意見之流程更有效率」(包括同意佔84.21%，非常同意佔10.53%)，另外5.26%的受訪者表示普通；有84.21%的受訪者認為「民眾對業務職掌之意見表達更頻繁」(包括同意佔68.42%，非常同意佔15.79%)，而表示不同意的受訪者有5.26%，另外10.53%的受訪者表示普通；有94.74%的受訪者認為「民眾對業務職掌表達意見的管道更多」(包括同意佔68.42%，非常同意佔26.32%)，另外5.26%的受訪者表示普通。整體而言南投縣政府受訪者對政府E化後在回應公民意見的成效提升表示同意。

表121：南投縣電子化政府「回應公民意見」之情況

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
對民眾意見回應更迅速	0	0	2 (10.53)	14 (73.68)	3 (15.79)	0
處理民眾意見之流程更有效率	0	0	1 (5.26)	16 (84.21)	2 (10.53)	0
民眾對我的業務職掌之意見表達更頻繁	0	1 (5.26)	2 (10.53)	13 (68.42)	3 (15.79)	0
民眾對我業務職掌表達意見的管道更多	0	0	1 (5.26)	13 (68.42)	5 (26.32)	0

資料來源：本研究自製。

南投縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表122所示，有84.21%的受訪者認為「對偏鄉的公共服務遞送更快」(包括同意佔73.68%，非常同意佔10.53%)，另外15.79%的受訪者表示普通；有78.94%的受訪者認為「公共服務的對象比以前更多」(包括同意佔73.68%，非常同意佔5.26%)，另外21.05%的受訪者表示普通；有89.47%的受訪者認為「申辦公共服務的民眾更能一視同仁」(包括同意佔73.68%，非常同意佔15.79%)，另外10.53%的受訪者表示普通；有89.48%的受訪者認為「公民參與公共事務的管道更多」(包括同意佔78.95%，非常同意佔10.53%)，另外10.53%的受訪者表示普通。整體而言南投縣政府受訪者對政府E化後在公平服務的成效提升表示同意。

表122：南投縣電子化政府提供民眾「公平服務」之成效

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
對偏鄉的公共服務遞送更快	0	0	3 (15.79)	14 (73.68)	2 (10.53)	0
公共服務的對象比以前更多	0	0	4 (21.05)	14 (73.68)	1 (5.26)	0
申辦公共服務的民眾更能一視同仁	0	0	2 (10.53)	14 (73.68)	3 (15.79)	0
公民參與公共事務的管道更多	0	0	2 (10.53)	15 (78.95)	2 (10.53)	0

資料來源：本研究自製。

南投縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表123所示，有81.82%的受訪者認為「讓長官更清楚工作進度」(包括同意佔72.73%，非常同意佔9.09%)，而表示非常不同意的受訪者有2.27%，另外15.91%的受訪者表示普通；有83.72%的受訪者認為「讓長官更容易管理工作內容」(包括同意佔72.09%，非常同意佔11.63%)，而表示非常不同意的受訪者有2.33%，另外13.95%的受訪者表示普通；有79.07%的受訪者認為「使工作責任歸屬更為清楚」(包括同意佔65.12%，非常同意佔13.95%)，而表示非常不同意的受訪者有2.33%，另外18.60%的受訪者表示普通；有65.11%的受訪者認為「減少工作裁量權或自由心證的空間」(包括同意佔55.81%，非常同意佔9.30%)，而表示不同意的受訪者有4.65%，表示普通的受訪者有27.91%，另外有2.33%的受訪者則表示沒意見/不知道。整體而言南投縣政府受訪者對政府E化後在行政課責的成效提升表示同意，但仍有進步空間。

表123：南投縣電子化政府提升「行政課責」之成效

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/ 不知道(%)
讓長官更清楚我的工作進度	1 (2.27)	0	7 (15.91)	32 (72.73)	4 (9.09)	0
讓長官更容易管理我的工作內容。	1 (2.33)	0	6 (13.95)	31 (72.09)	5 (11.63)	0
使工作責任歸屬更爲清楚	1 (2.33)	0	8 (18.60)	28 (65.12)	6 (13.95)	0
減少我工作裁量權或自由心證的空間	0	2 (4.65)	12 (27.91)	24 (55.81)	4 (9.30)	1 (2.33)

資料來源：本研究自製。

南投縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表124所示，有90.48%的受訪者認為「施政資訊的公開更完整」(包括同意佔69.05%，非常同意佔21.43%)，表示普通的受訪者有7.14%，另外有2.38%的受訪者則表示沒意見/不知道；有86.05%的受訪者認為「施政資訊的公開更快速」(包括同意佔65.12%，非常同意佔20.93%)，表示普通的受訪者有11.63%，另外有2.33%的受訪者則表示沒意見/不知道；有90.48%的受訪者認為「民眾更便利地取得施政資訊」(包括同意佔66.67%，非常同意佔23.81%)，表示普通的受訪者有7.14%，另外有2.38%的受訪者則表示沒意見/不知道；有92.86%的受訪者認為「行政流程與進度更加透明化」(包括同意佔73.81%，非常同意佔19.05%)，表示普通的受訪者有4.76%，另外有2.38%的受訪者則表示沒意見/不知道。整體而言南投縣政府受訪者對政府E化後在資訊公開透明的成效提升表示同意。

表124：南投縣子化政府之政府資訊對民眾「公開透明」的成效

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
本機關/單位施政資訊的公開更完整	0	0	3 (7.14)	29 (69.05)	9 (21.43)	1 (2.38)
本機關/單位施政資訊的公開更快速	0	0	5 (11.63)	28 (65.12)	9 (20.93)	1 (2.33)
民眾更便利地取得本機關/單位的施政資訊	0	0	3 (7.14)	28 (66.67)	10 (23.81)	1 (2.38)
本機關/單位行政流程與進度更加透明化	0	0	2 (4.76)	31 (73.81)	8 (19.05)	1 (2.38)

資料來源：本研究自製。

## (二)在組織整合面向

南投縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表125所示，有92.86%的受訪者認為「有助於所服務的單位內部資訊共享」(包括同意佔78.57%，非常同意佔14.29%)，表示普通的受訪者有4.76%，另外有2.38%的受訪者則表示沒意見/不知道；有88.10%的受訪者認為「有助於所服務的單位內部業務整合」(包括同意佔71.43%，非常同意佔16.67%)，另外11.90%的受訪者表示普通；有88.37%的受訪者認為「有助於所服務的單位與其他單位交換彼此的資訊」(包括同意佔74.42%，非常同意佔13.95%)，表示普通的受訪者有9.30%，另外有2.33%的受訪者則表示沒意見/不知道。整體而言南投縣政府受訪者對政府E化後在資訊整合的成效提升表示同意。

表125：南投縣電子化政府「資訊整合」之成效

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
助於我所服務的單位內部資訊共享	0	0	2 (4.76)	33 (78.57)	6 (14.29)	1 (2.38)
助於我所服務的單位內部業務整合	0	0	5 (11.90)	30 (71.43)	7 (16.67)	0
助於我所服務的單位與其他單位交換彼此的資訊	0	0	4 (9.30)	32 (74.42)	6 (13.95)	1 (2.33)

資料來源：本研究自製。

南投縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表126所示，有64.28%的受訪者認為「工作人力因為推行電子化而提高工作產量」(包括同意佔52.38%，非常同意佔11.90%)，而表示不同意的受訪者有4.76%，表示普通的受訪者有28.57%，另外有2.38%的受訪者則表示沒意見/不知道；有78.57%的受訪者認為「因為推行電子化而增加單位間主機設備的共用共享」(包括同意佔57.14%，非常同意佔21.43%)，表示普通的受訪者有19.05%，另外有2.38%的受訪者則表示沒意見/不知道；有76.75%的受訪者認為「業務上跨機關/單位合作的行政成本因為推行電子化而降低」(包括同意佔60.47%，非常同意佔16.28%)，而表示不同意的受訪者有2.33%，另外20.93%的受訪者表示普通。整體而言南投縣政府受訪者對政府E化後在資源整合的成效提升大致表示同意。

表126：南投縣電子化政府「資源整合」之成效

選項 題目	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/ 不知道(%)
任職的機關/單位工作人力因為推行電子化而提高工作產量	0	2 (4.76)	12 (28.57)	22 (52.38)	5 (11.90)	1 (2.38)
推行電子化而增加單位間主機設備的共用共享	0	0	8 (19.05)	24 (57.14)	9 (21.43)	1 (2.38)
業務上跨機關/單位合作的行政成本因為推行電子化而降低	0	1 (2.33)	9 (20.93)	26 (60.47)	7 (16.28)	0

資料來源：本研究自製。

南投縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表127所示，有93.02%的受訪者認為「有助於簡化行政作業流程」(包括同意佔72.09%，非常同意佔20.93%)，而表示不同意的受訪者有2.33%，另外4.65%的受訪者表示普通；有92.86%的受訪者認為「有助於跨單位間行政作業的水平整合」(包括同意佔73.81%，非常同意佔19.05%)，另外7.14%的受訪者表示普通；有88.10%的受訪者認為「有助於上下層級間行政作業的垂直整合」(包括同意佔71.43%，非常同意佔16.67%)，另外11.90%的受訪者表示普通；有83.34%的受訪者認為「有助於執掌的業務行政作業標準化」(包括同意佔69.05%，非常同意佔14.29%)，另外16.67%的受訪者表示普通。整體而言南投縣政府受訪者對政府E化後在行政流程整合的成效提升表示同意。



表127：南投縣電子化政府「行政流程整合」之成效

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/ 不知道(%)
助於我任職的機關簡化行政作業流程	0	1 (2.33)	2 (4.65)	31 (72.09)	9 (20.93)	0
助於我任職的機關跨單位間行政作業的水平整合	0	0	3 (7.14)	31 (73.81)	8 (19.05)	0
助於我任職的機關上下層級間行政作業的垂直整合	0	0	5 (11.90)	30 (71.43)	7 (16.67)	0
助於我執掌的業務行政作業標準化	0	0	7 (16.67)	29 (69.05)	6 (14.29)	0

資料來源：本研究自製。

### (三) 在品質認知面向

南投縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表128所示，有85.72%的受訪者認為「業務所需的資訊更正確」(包括同意佔64.29%，非常同意佔21.43%)，另外14.29%的受訪者表示普通；有85.72%的受訪者認為「業務所需的資訊更可靠」(包括同意佔66.67%，非常同意佔19.05%)，另外14.29%的受訪者表示普通；有83.72%的受訪者認為「業務所需的資訊更充足」(包括同意佔62.79%，非常同意佔20.93%)，另外16.28%的受訪者表示普通；有85.72%的受訪者認為「業務所需的資訊能持續更新」(包括同意佔66.67%，非常同意佔19.05%)，另外14.29%的受訪者表示普通。整體而言南投縣政府受訪者對政府E化後在資訊品質的成效提升表示同意。

表128：南投縣政府實施電子化後，對其「資訊品質」之認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
業務所需的資訊更正確	0	0	6 (14.29)	27 (64.29)	9 (21.43)	0
業務所需的資訊更可靠	0	0	6 (14.29)	28 (66.67)	8 (19.05)	0
業務所需的資訊更充足	0	0	7 (16.28)	27 (62.79)	9 (20.93)	0
業務所需的資訊能持續更新	0	0	6 (14.29)	28 (66.67)	8 (19.05)	0

資料來源：本研究自製。

南投縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表129所示，有61.91%的受訪者認為「公務資訊系統的功能可滿足工作上的需求」(包括同意佔42.86%，非常同意佔19.05%)，而表示不同意的受訪者有2.38%，另外35.71%的受訪者表示普通；有71.43%的受訪者認為「公務資訊系統運作穩定」(包括同意佔50.00%，非常同意佔21.43%)，另外28.57%的受訪者表示普通；有66.67%的受訪者認為「公務資訊系統能快速回應操作指令無須久候」(包括同意佔45.24%，非常同意佔21.43%)，而表示不同意的受訪者有2.38%，另外30.95%的受訪者表示普通；有58.14%的受訪者認為「使用公務資訊系統常需要求助於資訊人員的技術支援」(包括同意佔46.51%，非常同意佔11.63%)，而表示不同意的受訪者有9.30%，另外32.56%的受訪者表示普通。整體而言南投縣政府受訪者對政府E化後在系統品質的成效提升大致表示同意。

表129：南投縣政府實施電子化後，對其「系統品質」之認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
公務資訊系統的功能可滿足工作上的需求	0	1 (2.38)	15 (35.71)	18 (42.86)	8 (19.05)	0
公務資訊系統運作穩定	0	0	12 (28.57)	21 (50.00)	9 (21.43)	0
公務資訊系統能快速回應操作指令無須久候	0	1 (2.38)	13 (30.95)	19 (45.24)	9 (21.43)	0
使用公務資訊系統常需要求助於資訊人員的技術支援	0	4 (9.30)	14 (32.56)	20 (46.51)	5 (11.63)	0

資料來源：本研究自製。

南投縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表130所示，有79.07%的受訪者認為「推行網路線上服務有助於提升與民眾間的顧客關係」(包括同意佔62.79%，非常同意佔16.28%)，而表示不同意的受訪者有2.33%，另外18.60%的受訪者表示普通；有73.81%的受訪者認為「線上便民服務項目持續增加」(包括同意佔52.38%，非常同意佔21.43%)，而表示不同意的受訪者有2.38%，另外23.81%的受訪者表示普通；有64.29%的受訪者認為「線上服務符合不同屬性使用者之需求」(包括同意佔45.24%，非常同意佔19.05%)，另外35.71%的受訪者表示普通。整體而言南投縣政府受訪者對政府E化後在服務品質的成效提升表示同意。

表 130：南投縣政府實施電子化後所提供的「服務品質」認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
推行網路線上服務有助於提升我任職機關/單位與民眾間的顧客關係	0	1 (2.33)	8 (18.60)	27 (62.79)	7 (16.28)	0
線上便民服務項目持續增加	0	1 (2.38)	10 (23.81)	22 (52.38)	9 (21.43)	0
線上服務符合不同屬性使用者之需求	0	0	15 (35.71)	19 (45.24)	8 (19.05)	0

資料來源：本研究自製。

#### (四)在資訊安全認知面向

南投縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表131所示，有76.19%的受訪者認為「清楚知道用資訊系統傳輸資料會面臨哪些風險」(包括同意佔64.29%，非常同意佔11.90%)，另外23.81%的受訪者表示普通；有88.10%的受訪者認為「清楚知道若不當使用內容有可能外洩」(包括同意佔66.67%，非常同意佔21.43%)，另外11.90%的受訪者表示普通；有90.70%的受訪者認為「清楚知道若不當使用可能會遺失或毀損」(包括同意佔69.77%，非常同意佔20.93%)，而表示不同意的受訪者有2.33%，另外6.98%的受訪者表示普通；有90.48%的受訪者認為「清楚知道若不當使用身分可能會被盜用」(包括同意佔66.67%，非常同意佔23.81%)，而表示不同意的受訪者有2.38%，另外7.14%的受訪者表示普通。整體而言南投縣政府受訪者對政府E化後資料傳輸可能造成外洩與失誤等表示瞭解其風險。

表131：南投縣政府實施電子化後，對線上資料傳輸的「風險」認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
我清楚知道用我任職機關/單位的資訊系統傳輸資料會面臨哪些風險	0	0	10 (23.81)	27 (64.29)	5 (11.90)	0
我清楚知道若不當使用我機關/單位的資訊系統傳輸資料，內容有可能外洩	0	0	5 (11.90)	28 (66.67)	9 (21.43)	0
我清楚知道若不當使用我機關/單位的資訊系統傳輸資料，可能會遺失或毀損	0	1 (2.33)	3 (6.98)	30 (69.77)	9 (20.93)	0
我清楚知道若不當使用我機關/單位的資訊系統傳輸資料，身分可能會被盜用	0	1 (2.38)	3 (7.14)	28 (66.67)	10 (23.81)	0

資料來源：本研究自製。

南投縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表132所示，有83.72%的受訪者認為「資訊系統有實施保護資料的安全機制」（包括同意佔58.14%，非常同意佔25.58%），另外16.28%的受訪者表示

普通；有85.72%的受訪者認為「資訊系統可確保機密資料不外洩」(包括同意佔66.67%，非常同意佔19.05%)，另外14.29%的受訪者表示普通；有76.19%的受訪者認為「資訊系統可確保資料不會發生無法復原的損壞」(包括同意佔59.52%，非常同意佔16.67%)，表示普通的受訪者有19.05%，另外有4.76%的受訪者則表示沒意見/不知道；有80.95%的受訪者認為「資訊系統能鑑別每位資料使用者的身分」(包括同意佔59.52%，非常同意佔21.43%)，另外19.05%的受訪者表示普通；有80.95%的受訪者認為「資訊系統可確保非公開資料不會被未經授權者取用」(包括同意佔61.90%，非常同意佔19.05%)，表示普通的受訪者有16.67%，另外有2.38%的受訪者則表示沒意見/不知道。整體而言南投縣政府受訪者對政府E化後資料保護表示信任資訊系統能保護資料。

表132：南投縣政府實施電子化後對「政府資料保護」之認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
資訊系統有實施保護資料的安全機制	0	0	7 (16.28)	25 (58.14)	11 (25.58)	0
資訊系統可確保機密資料不外洩	0	0	6 (14.29)	28 (66.67)	8 (19.05)	0
資訊系統可確保資料不會發生無法復原的損壞	0	0	8 (19.05)	25 (59.52)	7 (16.67)	2 (4.76)
資訊系統能鑑別每位資料使用者的身分	0	0	8 (19.05)	25 (59.52)	9 (21.43)	0
資訊系統可確保非公開資料不	0	0	7 (16.67)	26 (61.90)	8 (19.05)	1 (2.38)

會被未經授權者 取用						
---------------	--	--	--	--	--	--

資料來源：本研究自製。

南投縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表133所示，有76.19%的受訪者認為「資訊系統能確實保護資料庫裡的個人隱私資訊」(包括同意佔61.90%，非常同意佔14.29%)，表示普通的受訪者有21.43%，另外有2.38%的受訪者則表示沒意見/不知道；有79.07%的受訪者認為「資訊系統有適當機制能確保個人資料安全」(包括同意佔65.12%，非常同意佔13.95%)，表示普通的受訪者有18.60%，另外有2.33%的受訪者則表示沒意見/不知道；有73.81%的受訪者認為「涉及個人隱私的作業流程會格外謹慎處理」(包括同意佔57.14%，非常同意佔16.67%)，表示普通的受訪者有23.81%，另外有2.38%的受訪者則表示沒意見/不知道。整體而言南投縣政府受訪者對政府E化後在個人隱私資料的保護的成效表示同意。

**表133：南投縣政府實施電子化後對落實「個人隱私保護」之認知**

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
資訊系統，能確實保護資料庫裡的個人隱私資訊	0	0	9 (21.43)	26 (61.90)	6 (14.29)	1 (2.38)
資訊系統有適當機制能確保個人資料安全	0	0	8 (18.60)	28 (65.12)	6 (13.95)	1 (2.33)
涉及個人隱私的作業流程會格外謹慎處理	0	0	10 (23.81)	24 (57.14)	7 (16.67)	1 (2.38)

資料來源：本研究自製。

## 十、 雲林縣

### (一)在公民導向面向

雲林縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表134所示，有80.00%的受訪者認為「對民眾意見回應更迅速」(包括同意佔60.00%，非常同意佔20.00%)，另外20.00%的受訪者表示普通；有60.00%的受訪者認為「處理民眾意見之流程更有效率」(包括同意佔40.00%，非常同意佔20.00%)，另外40.00%的受訪者表示普通；有80.00%的受訪者同意「民眾對業務職掌之意見表達更頻繁」，另外20.00%的受訪者表示普通；有80.00%的受訪者認為「民眾對業務職掌表達意見的管道更多」(包括同意佔60.00%，非常同意佔20.00%)，另外20.00%的受訪者表示普通。整體而言雲林縣政府受訪者對政府E化後在回應公民意見的成效提升表示同意。

表134：雲林縣電子化政府「回應公民意見」之情況

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
對民眾意見回應更迅速	0	0	1 (20.00)	3 (60.00)	1 (20.00)	0
處理民眾意見之流程更有效率	0	0	2 (40.00)	2 (40.00)	1 (20.00)	0
民眾對我的業務職掌之意見表達更頻繁	0	0	1 (20.00)	4 (80.00)	0	0
民眾對我業務職掌表達意見的管道更多	0	0	1 (20.00)	3 (60.00)	1 (20.00)	0

資料來源：本研究自製。



雲林縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表135所示，有80.00%的受訪者同意「對偏鄉的公共服務遞送更快」，另外20.00%的受訪者表示普通；有80.00%的受訪者同意「公共服務的對象比以前更多」，另外20.00%的受訪者表示普通；有80.00%的受訪者同意「申辦公共服務的民眾更能一視同仁」，另外20.00%的受訪者表示普通；有80.00%的受訪者同意「公民參與公共事務的管道更多」，另外20.00%的受訪者表示普通。整體而言雲林縣政府受訪者對政府E化後在公平服務的成效提升表示同意。

表135：雲林縣電子化政府提供民眾「公平服務」之成效

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
對偏鄉的公共服務遞送更快	0	0	1 (20.00)	4 (80.00)	0	0
公共服務的對象比以前更多	0	0	1 (20.00)	4 (80.00)	0	0
申辦公共服務的民眾更能一視同仁	0	0	1 (20.00)	4 (80.00)	0	0
公民參與公共事務的管道更多	0	0	1 (20.00)	4 (80.00)	0	0

資料來源：本研究自製。

雲林縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表136所示，有69.23%的受訪者認為「讓長官更清楚工作進度」(包括同意佔61.54%，非常同意佔7.69%)，另外30.77%的受訪者表示普通；有46.15%的受訪者認為「讓長官更容易管理工作內容」(包括同意佔38.46%，非常同意佔7.69%)，而表示不同意的受訪者有7.69%，表示普通的受訪者有38.46%，另外有7.69%的受訪者則表示沒意見/不知道；有76.92%的受訪者認為「使工作責任歸屬更為清楚」(包括同意佔69.23%，非常同

意佔7.69%)，而表示不同意的受訪者有7.69%，另外15.38%的受訪者表示普通；有38.46%的受訪者認為「減少工作裁量權或自由心證的空間」(包括同意佔30.77%，非常同意佔7.69%)，而表示不同意的受訪者有15.38%(包括不同意佔7.69%，非常不同意佔7.69%)，表示普通的受訪者有38.46%，另外有7.69%的受訪者則表示沒意見/不知道。整體而言雲林縣政府受訪者對政府E化後在行政課責的成效提升表示同意，但仍有進步空間。

表136：雲林縣電子化政府提升「行政課責」之成效

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
讓長官更清楚我的工作進度	0	0	4 (30.77)	8 (61.54)	1 (7.69)	0
讓長官更容易管理我的工作內容。	0	1 (7.69)	5 (38.46)	5 (38.46)	1 (7.69)	1 (7.69)
使工作責任歸屬更爲清楚	0	1 (7.69)	2 (15.38)	9 (69.23)	1 (7.69)	0
減少我工作裁量權或自由心證的空間	1 (7.69)	1 (7.69)	5 (38.46)	4 (30.77)	1 (7.69)	1 (7.69)

資料來源：本研究自製。

雲林縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表137所示，有92.31%的受訪者認為「施政資訊的公開更完整」(包括同意佔69.23%，非常同意佔23.08%)，另外7.69%的受訪者表示普通；有92.31%的受訪者認為「施政資訊的公開更快速」(包括同意佔69.23%，非常同意佔23.08%)，另外7.69%的受訪者表示普通；有84.62%的受訪者認為「民眾更便利地取得施政資訊」(包括同意佔53.85%，非常同意佔

30.77%)，另外15.38%的受訪者表示普通；有83.33%的受訪者認為「行政流程與進度更加透明化」(包括同意佔58.33%，非常同意佔25.00%)，另外16.67%的受訪者表示普通。整體而言雲林縣政府受訪者對政府E化後在資訊公開透明的成效提升表示同意。

表137：雲林縣電子化政府之政府資訊對民眾「公開透明」的成效

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
本機關/單位施政資訊的公開更完整	0	0	1 (7.69)	9 (69.23)	3 (23.08)	0
本機關/單位施政資訊的公開更快速	0	0	1 (7.69)	9 (69.23)	3 (23.08)	0
民眾更便利地取得本機關/單位的施政資訊	0	0	2 (15.38)	7 (53.85)	4 (30.77)	0
本機關/單位行政流程與進度更加透明化	0	0	2 (16.67)	7 (58.33)	3 (25.00)	0

資料來源：本研究自製。

## (二) 在組織整合面向

雲林縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表138所示，有92.31%的受訪者認為「有助於所服務的單位內部資訊共享」(包括同意佔61.54%，非常同意佔30.77%)，另外7.69%的受訪者表示普通；有76.92%的受訪者認為「有助於所服務的單位內部業務整合」(包括同意佔46.15%，非常同意佔30.77%)，另外23.08%的受訪者表示普通；有84.61%的受訪者認為「有助於所服務的單位與其他單位交換彼此的資訊」(包括同意佔46.15%，非常同意佔38.46%)，另外15.38%的

受訪者表示普通。整體而言雲林縣政府受訪者對政府E化後在資訊整合的成效提升表示同意。

表138：雲林縣電子化政府「資訊整合」之成效

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
助於我所服務的單位內部資訊共享	0	0	1 (7.69)	8 (61.54)	4 (30.77)	0
助於我所服務的單位內部業務整合	0	0	3 (23.08)	6 (46.15)	4 (30.77)	0
助於我所服務的單位與其他單位交換彼此的資訊	0	0	2 (15.38)	6 (46.15)	5 (38.46)	0

資料來源：本研究自製。

雲林縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表139所示，有84.61%的受訪者認為「工作人力因為推行電子化而提高工作產量」(包括同意佔69.23%，非常同意佔15.38%)，另外15.38%的受訪者表示普通；有92.31%的受訪者認為「因為推行電子化而增加單位間主機設備的共用共享」(包括同意佔61.54%，非常同意佔30.77%)，另外7.69%的受訪者表示普通；有76.92%的受訪者認為「業務上跨機關/單位合作的行政成本因為推行電子化而降低」(包括同意佔46.15%，非常同意佔30.77%)，而表示不同意的受訪者有7.69%，另外15.38%的受訪者表示普通。整體而言雲林縣政府受訪者對政府E化後在資源整合的成效提升表示同意。

表139：雲林縣電子化政府「資源整合」之成效

選項 題目	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/ 不知道(%)
任職的機關/單位工作人力因為推行電子化而提高工作產量	0	0	2 (15.38)	9 (69.23)	2 (15.38)	0
推行電子化而增加單位間主機設備的共用共享	0	0	1 (7.69)	8 (61.54)	4 (30.77)	0
業務上跨機關/單位合作的行政成本因為推行電子化而降低	0	1 (7.69)	2 (15.38)	6 (46.15)	4 (30.77)	0

資料來源：本研究自製。

雲林縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表140所示，有92.31%的受訪者認為「有助於簡化行政作業流程」(包括同意佔53.85%，非常同意佔38.46%)，另外7.69%的受訪者表示普通；有84.62%的受訪者認為「有助於跨單位間行政作業的水平整合」(包括同意佔53.85%，非常同意佔30.77%)，而表示不同意的受訪者有7.69%，另外7.69%的受訪者表示普通；有84.62%的受訪者認為「有助於上下層級間行政作業的垂直整合」(包括同意佔53.85%，非常同意佔30.77%)，另外15.38%的受訪者表示普通；有84.61%的受訪者認為「有助於執掌的業務行政作業標準化」(包括同意佔69.23%，非常同意佔15.38%)，另外15.38%的受訪者表示普通。整體而言雲林縣政府受訪者對政府E化後在行政流程整合的成效提升表示同意。

表140：雲林縣電子化政府「行政流程整合」之成效

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
助於我任職的機關簡化行政作業流程	0	0	1 (7.69)	7 (53.85)	5 (38.46)	0
助於我任職的機關跨單位間行政作業的水平整合	0	1 (7.69)	1 (7.69)	7 (53.85)	4 (30.77)	0
助於我任職的機關上下層級間行政作業的垂直整合	0	0	2 (15.38)	7 (53.85)	4 (30.77)	0
助於我執掌的業務行政作業標準化	0	0	2 (15.38)	9 (69.23)	2 (15.38)	0

資料來源：本研究自製。

### (三) 在品質認知面向

雲林縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表141所示，有92.31%的受訪者認為「業務所需的資訊更正確」(包括同意佔84.62%，非常同意佔7.69%)，另外7.69%的受訪者表示普通；有69.23%的受訪者認為「業務所需的資訊更可靠」(包括同意佔61.54%，非常同意佔7.69%)，另外30.77%的受訪者表示普通；有92.31%的受訪者認為「業務所需的資訊更充足」(包括同意佔84.62%，非常同意佔7.69%)，另外7.69%的受訪者表示普通；有92.31%的受訪者認為「業務所需的資訊能持續更新」(包括同意佔84.62%，非常同意佔7.69%)，另外7.69%

的受訪者表示普通。整體而言雲林縣政府受訪者對政府E化後在資訊品質的成效提升表示同意。

表141：雲林縣政府實施電子化後，對其「資訊品質」之認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
業務所需的資訊更正確	0	0	1 (7.69)	11 (84.62)	1 (7.69)	0
業務所需的資訊更可靠	0	0	4 (30.77)	8 (61.54)	1 (7.69)	0
業務所需的資訊更充足	0	0	1 (7.69)	11 (84.62)	1 (7.69)	0
業務所需的資訊能持續更新	0	0	1 (7.69)	11 (84.62)	1 (7.69)	0

資料來源：本研究自製。

雲林縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表142所示，有84.61%的受訪者認為「公務資訊系統的功能可滿足工作上的需求」(包括同意佔76.92%，非常同意佔7.69%)，另外15.38%的受訪者表示普通；有92.30%的受訪者認為「公務資訊系統運作穩定」(包括同意佔76.92%，非常同意佔15.38%)，另外7.69%的受訪者表示普通；有84.61%的受訪者認為「公務資訊系統能快速回應操作指令無須久候」(包括同意佔76.92%，非常同意佔7.69%)，另外15.38%的受訪者表示普通；有69.23%的受訪者認為「使用公務資訊系統常需要求助於資訊人員的技術支援」(包括同意佔61.54%，非常同意佔7.69%)，而表示不同意的受訪者有7.69%，另外23.08%的受訪者表示普通。整體而言雲林縣政府受訪者對政府E化後在系統品質的成效提升表示同意。

表 142：雲林縣政府實施電子化後，對其「系統品質」之認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
公務資訊系統的功能可滿足工作上的需求	0	0	2 (15.38)	10 (76.92)	1 (7.69)	0
公務資訊系統運作穩定	0	0	1 (7.69)	10 (76.92)	2 (15.38)	0
公務資訊系統能快速回應操作指令無須久候	0	0	2 (15.38)	10 (76.92)	1 (7.69)	0
使用公務資訊系統常需要求助於資訊人員的技術支援	0	1 (7.69)	3 (23.08)	8 (61.54)	1 (7.69)	0

資料來源：本研究自製。

雲林縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表143所示，有75.00%的受訪者認為「推行網路線上服務有助於提升與民眾間的顧客關係」(包括同意佔50.00%，非常同意佔25.00%)，另外25.00%的受訪者表示普通；有66.66%的受訪者認為「線上便民服務項目持續增加」(包括同意佔58.33%，非常同意佔8.33%)，另外33.33%的受訪者表示普通；有41.66%的受訪者認為「線上服務符合不同屬性使用者之需求」(包括同意佔33.33%，非常同意佔8.33%)，另外58.33%的受訪者表示普通。整體而言雲林縣政府受訪者對政府E化後在服務品質的成效提升表示同意。



表 143：雲林縣政府實施電子化後所提供的「服務品質」認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
推行網路線上服務有助於提升我任職機關/單位與民眾間的顧客關係	0	0	3 (25.00)	6 (50.00)	3 (25.00)	0
線上便民服務項目持續增加	0	0	4 (33.33)	7 (58.33)	1 (8.33)	0
線上服務符合不同屬性使用者之需求	0	0	7 (58.33)	4 (33.33)	1 (8.33)	0

資料來源：本研究自製。

#### (四)在資訊安全認知面向

雲林縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表144所示，有66.67%的受訪者認為「清楚知道用資訊系統傳輸資料會面臨哪些風險」(包括同意佔41.67%，非常同意佔25.00%)，另外33.33%的受訪者表示普通；有91.67%的受訪者認為「清楚知道若不當使用內容有可能外洩」(包括同意佔50.00%，非常同意佔41.67%)，另外8.33%的受訪者表示普通；有91.67%的受訪者認為「清楚知道若不當使用可能會遺失或毀損」(包括同意佔50.00%，非常同意佔41.67%)，另外8.33%的受訪者表示普通；有91.67%的受訪者認為「清楚知道若不當使用身分可能會被盜用」(包括同意佔50.00%，非常同意佔41.67%)，另外8.33%的受訪者表示普通。整體而言雲林縣政府受訪者對政府E化後資料傳輸可能造成的外洩與失誤等表示瞭解其風險。

表144：雲林縣政府實施電子化後，對線上資料傳輸的「風險」認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
我清楚知道用我任職機關/單位的資訊系統傳輸資料會面臨哪些風險	0	0	4 (33.33)	5 (41.67)	3 (25.00)	0
我清楚知道若不當使用我機關/單位的資訊系統傳輸資料，內容有可能外洩	0	0	1 (8.33)	6 (50.00)	5 (41.67)	0
我清楚知道若不當使用我機關/單位的資訊系統傳輸資料，可能會遺失或毀損	0	0	1 (8.33)	6 (50.00)	5 (41.67)	0
我清楚知道若不當使用我機關/單位的資訊系統傳輸資料，身分可能會被盜用	0	0	1 (8.33)	6 (50.00)	5 (41.67)	0

資料來源：本研究自製。

雲林縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表145所示，有83.34%的受訪者認為「資訊系統有實施保護資料的安全機制」（包括同意佔66.67%，非常同意佔16.67%），另外16.67%的受訪者表示

普通；有83.33%的受訪者認為「資訊系統可確保機密資料不外洩」(包括同意佔75.00%，非常同意佔8.33%)，另外16.67%的受訪者表示普通；有58.33%的受訪者認為「資訊系統可確保資料不會發生無法復原的損壞」(包括同意佔50.00%，非常同意佔8.33%)，表示普通的受訪者有25.00%，另外有16.67%的受訪者則表示沒意見/不知道；有83.34%的受訪者認為「資訊系統能鑑別每位資料使用者的身分」(包括同意佔66.67%，非常同意佔16.67%)，另外16.67%的受訪者表示普通；有83.34%的受訪者認為「資訊系統可確保非公開資料不會被未經授權者取用」(包括同意佔66.67%，非常同意佔16.67%)，另外16.67%的受訪者表示普通。整體而言雲林縣政府受訪者對政府E化後資料保護表示信任資訊系統能保護資料。

表145：雲林縣政府實施電子化後對「政府資料保護」之認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
資訊系統有實施保護資料的安全機制	0	0	2 (16.67)	8 (66.67)	2 (16.67)	0
資訊系統可確保機密資料不外洩	0	0	2 (16.67)	9 (75.00)	1 (8.33)	0
資訊系統可確保資料不會發生無法復原的損壞	0	0	3 (25.00)	6 (50.00)	1 (8.33)	2 (16.67)
資訊系統能鑑別每位資料使用者的身分	0	0	2 (16.67)	8 (66.67)	2 (16.67)	0

地方政府電子治理成效評估

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
資訊系統可確保非公開資料不會被未經授權者取用	0	0	2 (16.67)	8 (66.67)	2 (16.67)	0

資料來源：本研究自製。

雲林縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表146所示，有83.33%的受訪者認為「資訊系統能確實保護資料庫裡的個人隱私資訊」(包括同意佔50.00%，非常同意佔33.33%)，另外16.67%的受訪者表示普通；有83.33%的受訪者認為「資訊系統有適當機制能確保個人資料安全」(包括同意佔75.00%，非常同意佔8.33%)，另外16.67%的受訪者表示普通；有83.34%的受訪者認為「涉及個人隱私的作業流程會格外謹慎處理」(包括同意佔66.67%，非常同意佔16.67%)，另外16.67%的受訪者表示普通。整體而言雲林縣政府受訪者對政府E化後在個人隱私資料的保護的成效表示同意。

表146：雲林縣政府實施電子化後對落實「個人隱私保護」之認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
資訊系統，能確實保護資料庫裡的個人隱私資訊	0	0	2 (16.67)	6 (50.00)	4 (33.33)	0
資訊系統有適當機制能確保個人資料安全	0	0	2 (16.67)	9 (75.00)	1 (8.33)	0

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
涉及個人隱私的作業流程會格外謹慎處理	0	0	2 (16.67)	8 (66.67)	2 (16.67)	0

資料來源：本研究自製。

## 十一、 嘉義市

### (一) 在公民導向面向

嘉義市政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表147所示，有84.61%的受訪者認為「對民眾意見回應更迅速」(包括同意佔76.92%，非常同意佔7.69%)，而表示不同意的受訪者有7.69%，另外7.69%的受訪者表示普通；有84.62%的受訪者認為「處理民眾意見之流程更有效率」(包括同意佔61.54%，非常同意佔23.08%)，而表示不同意的受訪者有7.69%，另外7.69%的受訪者表示普通；有76.92%的受訪者認為「民眾對業務職掌之意見表達更頻繁」(包括同意佔61.54%，非常同意佔15.38%)，另外23.08%的受訪者表示普通；有92.31%的受訪者認為「民眾對業務職掌表達意見的管道更多」(包括同意佔84.62%，非常同意佔7.69%)，另外7.69%的受訪者表示普通。整體而言嘉義市政府受訪者對政府E化後在回應公民意見的成效提升表示同意。

表147：嘉義市電子化政府「回應公民意見」之情況

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
對民眾意見回應更迅速	0	1 (7.69)	1 (7.69)	10 (76.92)	1 (7.69)	0
處理民眾意見之流程更有效率	0	1 (7.69)	1 (7.69)	8 (61.54)	3 (23.08)	0

地方政府電子治理成效評估

民眾對我的業務職掌之意見表達更頻繁	0	0	3 (23.08)	8 (61.54)	2 (15.38)	0
民眾對我業務職掌表達意見的管道更多	0	0	1 (7.69)	11 (84.62)	1 (7.69)	0

資料來源：本研究自製。

嘉義市政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表148所示，有61.54%的受訪者認為「對偏鄉的公共服務遞送更快」(包括同意佔53.85%，非常同意佔7.69%)，表示普通的受訪者有30.77%，另外有7.69%的受訪者則表示沒意見/不知道；有61.53%的受訪者認為「公共服務的對象比以前更多」(包括同意佔46.15%，非常同意佔15.38%)，另外38.46%的受訪者表示普通；有53.84%的受訪者認為「申辦公共服務的民眾更能一視同仁」(包括同意佔46.15%，非常同意佔7.69%)，表示普通的受訪者有38.46%，另外有7.69%的受訪者則表示沒意見/不知道；有92.31%的受訪者認為「公民參與公共事務的管道更多」(包括同意佔84.62%，非常同意佔7.69%)，另外7.69%的受訪者表示普通。整體而言嘉義市政府受訪者對政府E化後在公平服務的成效提升表示同意。

表148：嘉義市電子化政府提供民眾「公平服務」之成效

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
對偏鄉的公共服務遞送更快	0	0	4 (30.77)	7 (53.85)	1 (7.69)	1 (7.69)
公共服務的對象比以前更多	0	0	5 (38.46)	6 (46.15)	2 (15.38)	0
申辦公共服務的民眾更能一	0	0	5 (38.46)	6 (46.15)	1 (7.69)	1 (7.69)

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
視同仁						
公民參與公共事務的管道更多	0	0	1 (7.69)	11 (84.62)	1 (7.69)	0

資料來源：本研究自製。

嘉義市政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表149所示，有62.17%的受訪者認為「讓長官更清楚工作進度」(包括同意佔45.95%，非常同意佔16.22%)，而表示不同意的受訪者有10.81%，另外27.03%的受訪者表示普通；有64.86%的受訪者認為「讓長官更容易管理工作內容」(包括同意佔54.05%，非常同意佔10.81%)，而表示不同意的受訪者有10.81%，另外24.32%的受訪者表示普通；有56.75%的受訪者認為「使工作責任歸屬更為清楚」(包括同意佔43.24%，非常同意佔13.51%)，而表示非常不同意的受訪者有8.11%，另外35.14%的受訪者表示普通；有43.24%的受訪者認為「減少工作裁量權或自由心證的空間」(包括同意佔32.43%，非常同意佔10.81%)，而表示不同意的受訪者有5.41%，表示普通的受訪者有43.24%，另外有8.11%的受訪者則表示沒意見/不知道。整體而言嘉義市政府受訪者對政府E化後在行政課責的成效提升表示同意。

表149：嘉義市電子化政府提升「行政課責」之成效

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
讓長官更清楚我的工作進度	0	4 (10.81)	10 (27.03)	17 (45.95)	6 (16.22)	0
讓長官更容易管理我的工作內容。	0	4 (10.81)	9 (24.32)	20 (54.05)	4 (10.81)	0

地方政府電子治理成效評估

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
使工作責任歸屬更爲清楚	0	3 (8.11)	13 (35.14)	16 (43.24)	5 (13.51)	0
減少我工作裁量權或自由心證的空間	0	2 (5.41)	16 (43.24)	12 (32.43)	4 (10.81)	3 (8.11)

資料來源：本研究自製。

嘉義市政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表150所示，有72.98%的受訪者認爲「施政資訊的公開更完整」(包括同意佔56.76%，非常同意佔16.22%)，而表示不同意的受訪者有2.70%，另外24.32%的受訪者表示普通；有78.37%的受訪者認爲「施政資訊的公開更快速」(包括同意佔64.86%，非常同意佔13.51%)，另外21.62%的受訪者表示普通；有75.68%的受訪者認爲「民眾更便利地取得施政資訊」(包括同意佔59.46%，非常同意佔16.22%)，另外24.32%的受訪者表示普通；有78.37%的受訪者認爲「行政流程與進度更加透明化」(包括同意佔64.86%，非常同意佔13.51%)，另外21.62%的受訪者表示普通。整體而言嘉義市政府受訪者對政府E化後在資訊公開透明的成效提升表示同意。

表150：嘉義市電子化政府之政府資訊對民眾「公開透明」的成效

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
本機關/單位施政資訊的公開更完整	0	1 (2.70)	9 (24.32)	21 (56.76)	6 (16.22)	0
本機關/單位施政資訊的公開更快速	0	0	8 (21.62)	24 (64.86)	5 (13.51)	0



題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
民眾更便利地取得本機關/單位的施政資訊	0	0	9 (24.32)	22 (59.46)	6 (16.22)	0
本機關/單位行政流程與進度更加透明化	0	0	8 (21.62)	24 (64.86)	5 (13.51)	0

資料來源：本研究自製。

## (二) 在組織整合面向

嘉義市政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表151所示，有81.08%的受訪者認為「有助於所服務的單位內部資訊共享」（包括同意佔67.57%，非常同意佔13.51%），另外18.92%的受訪者表示普通；有70.27%的受訪者認為「有助於所服務的單位內部業務整合」（包括同意佔59.46%，非常同意佔10.81%），另外29.73%的受訪者表示普通；有72.97%的受訪者認為「有助於所服務的單位與其他單位交換彼此的資訊」（包括同意佔59.46%，非常同意佔13.51%），另外27.03%的受訪者表示普通。整體而言嘉義市政府受訪者對政府E化後在資訊整合的成效提升表示同意。

表151：嘉義市電子化政府「資訊整合」之成效

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
助於我所服務的單位內部資訊共享	0	0	7 (18.92)	25 (67.57)	5 (13.51)	0
助於我所服務的單位內部業	0	0	11 (29.73)	22 (59.46)	4 (10.81)	0

地方政府電子治理成效評估

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
務整合						
助於我所服務的單位與其他單位交換彼此的資訊	0	0	10 (27.03)	22 (59.46)	5 (13.51)	0

資料來源：本研究自製。

嘉義市政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表152所示，有84.86%的受訪者認為「工作人力因為推行電子化而提高工作產量」(包括同意佔54.05%，非常同意佔10.81%)，另外35.14%的受訪者表示普通；有54.06%的受訪者認為「因為推行電子化而增加單位間主機設備的共用共享」(包括同意佔37.84%，非常同意佔16.22%)，而表示不同意的受訪者有5.41%，表示普通的受訪者有32.43%，另外有8.11%的受訪者則表示沒意見/不知道；有56.76%的受訪者認為「業務上跨機關/單位合作的行政成本因為推行電子化而降低」(包括同意佔40.54%，非常同意佔16.22%)，而表示不同意的受訪者有2.70%，表示普通的受訪者有35.14%，另外有5.41%的受訪者則表示沒意見/不知道。整體而言新北市政府受訪者對政府E化後在資源整合的成效提升表示同意。

表152：嘉義市電子化政府「資源整合」之成效

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
任職的機關/單位工作人力因為推行電子化而提高工作產	0	0	13 (35.14)	20 (54.05)	4 (10.81)	0

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
量						
推行電子化而增加單位間主機設備的共用共享	0	2 (5.41)	12 (32.43)	14 (37.84)	6 (16.22)	3 (8.11)
業務上跨機關/單位合作的行政成本因為推行電子化而降低	0	1 (2.70)	13 (35.14)	15 (40.54)	6 (16.22)	2 (5.41)

資料來源：本研究自製。

嘉義市政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表153所示，有83.78%的受訪者認為「有助於簡化行政作業流程」(包括同意佔64.86%，非常同意佔18.92%)，而表示不同意的受訪者有2.70%，另外13.51%的受訪者表示普通；有69.45%的受訪者認為「有助於跨單位間行政作業的水平整合」(包括同意佔55.56%，非常同意佔13.89%)，而表示不同意的受訪者有5.56%，另外25.00%的受訪者表示普通；有70.27%的受訪者認為「有助於上下層級間行政作業的垂直整合」(包括同意佔54.05%，非常同意佔16.22%)，而表示不同意的受訪者有5.41%，另外24.32%的受訪者表示普通；有72.97%的受訪者認為「有助於執掌的業務行政作業標準化」(包括同意佔54.05%，非常同意佔18.92%)，而表示不同意的受訪者有5.41%，另外21.62%的受訪者表示普通。整體而言嘉義市政府受訪者對政府E化後在行政流程整合的成效提升表示同意。

表153：嘉義市電子化政府「行政流程整合」之成效

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/ 不知道(%)
助於我任職的機關簡化行政作業流程	0	1 (2.70)	5 (13.51)	24 (64.86)	7 (18.92)	0
助於我任職的機關跨單位間行政作業的水平整合	0	2 (5.56)	9 (25.00)	20 (55.56)	5 (13.89)	0
助於我任職的機關上下層級間行政作業的垂直整合	0	2 (5.41)	9 (24.32)	20 (54.05)	6 (16.22)	0
助於我執掌的業務行政作業標準化	0	2 (5.41)	8 (21.62)	20 (54.05)	7 (18.92)	0

資料來源：本研究自製。

### (三)在品質認知面向

嘉義市政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表154所示，有66.67%的受訪者認為「業務所需的資訊更正確」(包括同意佔50.00%，非常同意佔16.67%)，而表示不同意的受訪者有2.78%，另外30.56%的受訪者表示普通；有70.27%的受訪者認為「業務所需的資訊更可靠」(包括同意佔59.46%，非常同意佔10.81%)，而表示不同意的受訪者有2.70%，另外27.03%的受訪者表示普通；有72.98%的受訪者認為「業務所需的資訊更充足」(包括同意佔56.76%，非常同意佔16.22%)，而表示不同意的受訪者有2.70%，另外24.32%的受訪者表示

普通；有67.57%的受訪者認為「業務所需的資訊能持續更新」(包括同意佔51.35%，非常同意佔16.22%)，而表示不同意的受訪者有2.70%，另外29.73%的受訪者表示普通。整體而言嘉義市政府受訪者對政府E化後在資訊品質的成效提升表示同意。

**表154：嘉義市政府實施電子化後，對其「資訊品質」之認知**

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
業務所需的資訊更正確	0	1 (2.78)	11 (30.56)	18 (50.00)	6 (16.67)	0
業務所需的資訊更可靠	0	1 (2.70)	10 (27.03)	22 (59.46)	4 (10.81)	0
業務所需的資訊更充足	0	1 (2.70)	9 (24.32)	21 (56.76)	6 (16.22)	0
業務所需的資訊能持續更新	0	1 (2.70)	11 (29.73)	19 (51.35)	6 (16.22)	0

資料來源：本研究自製。

嘉義市政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表155所示，有70.27%的受訪者認為「公務資訊系統的功能可滿足工作上的需求」(包括同意佔54.05%，非常同意佔16.22%)，另外29.73%的受訪者表示普通；有72.97%的受訪者認為「公務資訊系統運作穩定」(包括同意佔62.16%，非常同意佔10.81%)，另外27.03%的受訪者表示普通；有58.33%的受訪者認為「公務資訊系統能快速回應操作指令無須久候」(包括同意佔44.44%，非常同意佔13.89%)，而表示不同意的受訪者有2.78%，另外38.89%的受訪者表示普通；有52.77%的受訪者認為「使用公務資訊系統常需要求助於資訊人員的技術支援」(包括同意佔33.33%，非常同意佔19.44%)，而表示不同意的受訪者有13.89%，另外33.33%的受訪者表示普通。整體而言嘉義市政府受訪者對政府E化後在系統品質的成效提升表示同意。

表155：嘉義市政府實施電子化後，對其「系統品質」之認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
公務資訊系統的功能可滿足工作上的需求	0	0	11 (29.73)	20 (54.05)	6 (16.22)	0
公務資訊系統運作穩定	0	0	10 (27.03)	23 (62.16)	4 (10.81)	0
公務資訊系統能快速回應操作指令無須久候	0	1 (2.78)	14 (38.89)	16 (44.44)	5 (13.89)	0
使用公務資訊系統常需要求助於資訊人員的技術支援	0	5 (13.89)	12 (33.33)	12 (33.33)	7 (19.44)	0

資料來源：本研究自製。

嘉義市政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表156所示，有62.17%的受訪者認為「推行網路線上服務有助於提升與民眾間的顧客關係」(包括同意佔45.95%，非常同意佔16.22%)，表示普通的受訪者有35.14%，另外有2.70%的受訪者則表示沒意見/不知道；有56.76%的受訪者認為「線上便民服務項目持續增加」(包括同意佔40.54%，非常同意佔16.22%)，表示普通的受訪者有37.84%，另外有5.41%的受訪者則表示沒意見/不知道；有62.16%的受訪者認為「線上服務符合不同屬性使用者之需求」(包括同意佔48.65%，非常同意佔13.51%)，而表示不同意的受訪者有2.70%，表示普通的受訪者有

27.03%，另外有8.11%的受訪者則表示沒意見/不知道。整體而言嘉義市政府受訪者對政府E化後在服務品質的成效提升表示同意。

表 156：嘉義市政府實施電子化後所提供的「服務品質」認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
推行網路線上服務有助於提升我任職機關/單位與民眾間的顧客關係	0	0	13 (35.14)	17 (45.95)	6 (16.22)	1 (2.70)
線上便民服務項目持續增加	0	0	14 (37.84)	15 (40.54)	6 (16.22)	2 (5.41)
線上服務符合不同屬性使用者之需求	0	1 (2.70)	10 (27.03)	18 (48.65)	5 (13.51)	3 (8.11)

資料來源：本研究自製。

#### (四)在資訊安全認知面向

嘉義市政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表157所示，有72.98%的受訪者認為「清楚知道用資訊系統傳輸資料會面臨哪些風險」(包括同意佔56.76%，非常同意佔16.22%)，表示普通的受訪者有21.62%，另外有5.41%的受訪者則表示沒意見/不知道；有86.49%的受訪者認為「清楚知道若不當使用內容有可能外洩」(包括同意佔67.57%，非常同意佔18.92%)，另外13.51%的受訪者表示普通；有81.08%的受訪者認為「清楚知道若不當使用可能會遺失或毀損」(包括同意佔62.16%，非常同意佔18.92%)，另外18.92%的受訪者表示普通；有78.38%的受訪者認為「清楚知道若不當使用身分可能會被盜用」(包括同意佔59.46%，非常同意佔18.92%)，而表示不同意的受訪者有

2.70%，另外18.92%的受訪者表示普通。整體而言嘉義市政府受訪者對政府E化後資料傳輸可能造成的外洩與失誤等表示瞭解其風險。

表157：嘉義市政府實施電子化後，對線上資料傳輸的「風險」認知

選項 題目	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/ 不知道%
我清楚知道用我任職機關/單位的資訊系統傳輸資料會面臨哪些風險	0	0	8 (21.62)	21 (56.76)	6 (16.22)	2 (5.41)
我清楚知道若不當使用我機關/單位的資訊系統傳輸資料，內容有可能外洩	0	0	5 (13.51)	25 (67.57)	7 (18.92)	0
我清楚知道若不當使用我機關/單位的資訊系統傳輸資料，可能會遺失或毀損	0	0	7 (18.92)	23 (62.16)	7 (18.92)	0
我清楚知道若不當使用我機關/單位的資訊系統傳輸資料，身分可能會被盜用	0	1 (2.70)	7 (18.92)	22 (59.46)	7 (18.92)	0

資料來源：本研究自製。



嘉義市政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表158所示，有72.98%的受訪者認為「資訊系統有實施保護資料的安全機制」（包括同意佔45.95%，非常同意佔27.03%），另外27.03%的受訪者表示普通；有64.87%的受訪者認為「資訊系統可確保機密資料不外洩」（包括同意佔45.95%，非常同意佔18.92%），表示普通的受訪者有32.43%，另外有2.70%的受訪者則表示沒意見/不知道；有59.46%的受訪者認為「資訊系統可確保資料不會發生無法復原的損壞」（包括同意佔43.24%，非常同意佔16.22%），而表示不同意的受訪者有5.41%，表示普通的受訪者有27.03%，另外有8.11%的受訪者則表示沒意見/不知道；有75.68%的受訪者認為「資訊系統能鑑別每位資料使用者的身分」（包括同意佔56.76%，非常同意佔18.92%），另外24.32%的受訪者表示普通；有61.11%的受訪者認為「資訊系統可確保非公開資料不會被未經授權者取用」（包括同意佔44.44%，非常同意佔16.67%），而表示不同意的受訪者有2.78%，表示普通的受訪者有30.56%，另外有5.56%的受訪者則表示沒意見/不知道。整體而言嘉義市政府受訪者對政府E化後資料保護表示信任資訊系統能保護資料。

表158：嘉義市政府實施電子化後對「政府資料保護」之認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
資訊系統有實施保護資料的安全機制	0	0	10 (27.03)	17 (45.95)	10 (27.03)	0
資訊系統可確保機密資料不外洩	0	0	12 (32.43)	17 (45.95)	7 (18.92)	1 (2.70)
資訊系統可確保資料不會發生無法復原的損壞	0	2 (5.41)	10 (27.03)	16 (43.24)	6 (16.22)	3 (8.11)

地方政府電子治理成效評估

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
資訊系統能鑑別每位資料使用者的身分	0	0	9 (24.32)	21 (56.76)	7 (18.92)	0
資訊系統可確保非公開資料不會被未經授權者取用	0	1 (2.78)	11 (30.56)	16 (44.44)	6 (16.67)	2 (5.56)

資料來源：本研究自製。

嘉義市政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表159所示，有67.56%的受訪者認為「資訊系統能確實保護資料庫裡的個人隱私資訊」(包括同意佔43.24%，非常同意佔24.32%)，表示普通的受訪者有29.73%，另外有2.70%的受訪者則表示沒意見/不知道；有67.56%的受訪者認為「資訊系統有適當機制能確保個人資料安全」(包括同意佔43.24%，非常同意佔24.32%)，表示普通的受訪者有29.73%，另外有2.70%的受訪者則表示沒意見/不知道；有78.37%的受訪者認為「涉及個人隱私的作業流程會格外謹慎處理」(包括同意佔54.05%，非常同意佔24.32%)，另外21.62%的受訪者表示普通。整體而言嘉義市政府受訪者對政府E化後在個人隱私資料的保護的成效表示同意。

表159：嘉義市政府實施電子化後對落實「個人隱私保護」之認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
資訊系統，能確實保護資料庫裡的個人隱私資訊	0	0	11 (29.73)	16 (43.24)	9 (24.32)	1 (2.70)

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
資訊系統有適當機制能確保個人資料安全	0	0	11 (29.73)	16 (43.24)	9 (24.32)	1 (2.70)
涉及個人隱私的作業流程會格外謹慎處理	0	0	8 (21.62)	20 (54.05)	9 (24.32)	0

資料來源：本研究自製。

## 十二、 嘉義縣

### (一) 在公民導向面向

嘉義縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表160所示，有81.82%的受訪者認為「對民眾意見回應更迅速」(包括同意佔72.73%，非常同意佔9.09%)，另外18.18%的受訪者表示普通；有81.82%的受訪者認為「處理民眾意見之流程更有效率」(包括同意佔72.73%，非常同意佔9.09%)，另外18.18%的受訪者表示普通；有81.82%的受訪者認為「民眾對業務職掌之意見表達更頻繁」(包括同意佔72.73%，非常同意佔9.09%)，另外18.18%的受訪者表示普通；有81.82%的受訪者認為「民眾對業務職掌表達意見的管道更多」(包括同意佔63.64%，非常同意佔18.18%)，另外18.18%的受訪者表示普通。整體而言嘉義縣政府受訪者對政府E化後在回應公民意見的成效提升表示同意。

表160：嘉義縣電子化政府「回應公民意見」之情況

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
對民眾意見回應更迅速	0	0	2 (18.18)	8 (72.73)	1 (9.09)	0
處理民眾意見	0	0	2	8	1	0

地方政府電子治理成效評估

之流程更有效率			(18.18)	(72.73)	(9.09)	
民眾對我的業務職掌之意見表達更頻繁	0	0	2 (18.18)	8 (72.73)	1 (9.09)	0
民眾對我業務職掌表達意見的管道更多	0	0	2 (18.18)	7 (63.64)	2 (18.18)	0

資料來源：本研究自製。

嘉義縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表161所示，有81.82%的受訪者認為「對偏鄉的公共服務遞送更快」(包括同意佔72.73%，非常同意佔9.09%)，另外18.18%的受訪者表示普通；有90.91%的受訪者認為「公共服務的對象比以前更多」(包括同意佔81.82%，非常同意佔9.09%)，另外9.09%的受訪者表示普通；有90.91%的受訪者認為「申辦公共服務的民眾更能一視同仁」(包括同意佔72.73%，非常同意佔18.18%)，另外9.09%的受訪者表示普通；有90.91%的受訪者認為「公民參與公共事務的管道更多」(包括同意佔72.73%，非常同意佔18.18%)，另外9.09%的受訪者表示普通。整體而言嘉義縣政府受訪者對政府E化後在公平服務的成效提升表示同意。

表161：嘉義縣電子化政府提供民眾「公平服務」之成效

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
對偏鄉的公共服務遞送更快	0	0	2 (18.18)	8 (72.73)	1 (9.09)	0
公共服務的對象比以前更多	0	0	1 (9.09)	9 (81.82)	1 (9.09)	0
申辦公共服務	0	0	1	8	2	0

的民眾更能一視同仁			(9.09)	(72.73)	(18.18)	
公民參與公共事務的管道更多	0	0	1 (9.09)	8 (72.73)	2 (18.18)	0

資料來源：本研究自製。

嘉義縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表162所示，有60.00%的受訪者認為「讓長官更清楚工作進度」(包括同意佔45.71%，非常同意佔14.29%)，而表示不同意的受訪者有2.86%，另外37.14%的受訪者表示普通；有70.59%的受訪者認為「讓長官更容易管理工作內容」(包括同意佔55.88%，非常同意佔14.71%)，而表示不同意的受訪者有5.88%，另外23.53%的受訪者表示普通；有76.47%的受訪者認為「使工作責任歸屬更為清楚」(包括同意佔58.82%，非常同意佔17.65%)，而表示非常不同意的受訪者有2.94%，另外20.59%的受訪者表示普通；有50.00%的受訪者認為「減少工作裁量權或自由心證的空間」(包括同意佔44.12%，非常同意佔5.88%)，而表示不同意的受訪者有11.76%(包括不同意佔8.82%，非常不同意佔2.94%)，另外38.24%的受訪者表示普通。整體而言嘉義縣政府受訪者對政府E化後在行政課責的成效提升大致表示同意，但仍有進步空間。

表162：嘉義縣電子化政府提升「行政課責」之成效

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
讓長官更清楚我的工作進度	0	1 (2.86)	13 (37.14)	16 (45.71)	5 (14.29)	0
讓長官更容易管理我的工作內容。	0	2 (5.88)	8 (23.53)	19 (55.88)	5 (14.71)	0

地方政府電子治理成效評估

使工作責任歸屬更爲清楚	0	1 (2.94)	7 (20.59)	20 (58.82)	6 (17.65)	0
減少我工作裁量權或自由心證的空間	1 (2.94)	3 (8.82)	13 (38.24)	15 (44.12)	2 (5.88)	0

資料來源：本研究自製。

嘉義縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表163所示，有73.53%的受訪者認為「施政資訊的公開更完整」(包括同意佔64.71%，非常同意佔8.82%)，另外26.47%的受訪者表示普通；有84.85%的受訪者認為「施政資訊的公開更快速」(包括同意佔72.73%，非常同意佔12.12%)，另外15.15%的受訪者表示普通；有78.79%的受訪者認為「民眾更便利地取得施政資訊」(包括同意佔63.64%，非常同意佔15.15%)，另外21.21%的受訪者表示普通；有75.76%的受訪者認為「行政流程與進度更加透明化」(包括同意佔63.64%，非常同意佔12.12%)，另外24.24%的受訪者表示普通。整體而言嘉義縣政府受訪者對政府E化後在資訊公開透明的成效提升表示同意。

表163：嘉義縣電子化政府之政府資訊對民眾「公開透明」的成效

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
本機關/單位施政資訊的公開更完整	0	0	9 (26.47)	22 (64.71)	3 (8.82)	0
本機關/單位施政資訊的公開更快速	0	0	5 (15.15)	24 (72.73)	4 (12.12)	0
民眾更便利地取得本機關/單	0	0	7 (21.21)	21 (63.64)	5 (15.15)	0

位的施政資訊						
本機關/單位行政流程與進度更加透明化	0	0	8 (24.24)	21 (63.64)	4 (12.12)	0

資料來源：本研究自製。

## (二)在組織整合面向

嘉義縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表164所示，有85.29%的受訪者認為「有助於所服務的單位內部資訊共享」（包括同意佔73.53%，非常同意佔11.76%），另外14.71%的受訪者表示普通；有84.85%的受訪者認為「有助於所服務的單位內部業務整合」（包括同意佔75.76%，非常同意佔9.09%），另外15.15%的受訪者表示普通；有84.85%的受訪者認為「有助於所服務的單位與其他單位交換彼此的資訊」（包括同意佔72.73%，非常同意佔12.12%），而表示不同意的受訪者有3.03%，另外12.12%的受訪者表示普通。整體而言嘉義縣政府受訪者對政府E化後在資訊整合的成效提升表示同意。

表164：嘉義縣電子化政府「資訊整合」之成效

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
助於我所服務的單位內部資訊共享	0	0	5 (14.71)	25 (73.53)	4 (11.76)	0
助於我所服務的單位內部業務整合	0	0	5 (15.15)	25 (75.76)	3 (9.09)	0
助於我所服務的單位與其他單位交換彼此	0	1 (3.03)	4 (12.12)	24 (72.73)	4 (12.12)	0

的資訊						
-----	--	--	--	--	--	--

資料來源：本研究自製。

嘉義縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表165所示，有61.76%的受訪者同意「工作人力因為推行電子化而提高工作產量」，而表示不同意的受訪者有2.94%，另外35.29%的受訪者表示普通；有72.73%的受訪者同意「因為推行電子化而增加單位間主機設備的共用共享」，而表示不同意的受訪者有3.03%，另外24.24%的受訪者表示普通；有72.73%的受訪者認為「業務上跨機關/單位合作的行政成本因為推行電子化而降低」(包括同意佔69.70%，非常同意佔3.03%)，而表示不同意的受訪者有3.03%，另外24.24%的受訪者表示普通。整體而言嘉義縣政府受訪者對政府E化後在資源整合的成效提升表示同意。

表165：嘉義縣電子化政府「資源整合」之成效

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
任職的機關/單位工作人力因為推行電子化而提高工作產量	0	1 (2.94)	12 (35.29)	21 (61.76)	0	0
推行電子化而增加單位間主機設備的共用共享	0	1 (3.03)	8 (24.24)	24 (72.73)	0	0
業務上跨機關/單位合作的行政成本因為推	0	1 (3.03)	8 (24.24)	23 (69.70)	1 (3.03)	0



行電子化而降低						
---------	--	--	--	--	--	--

資料來源：本研究自製。

嘉義縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表166所示，有79.41%的受訪者認為「有助於簡化行政作業流程」(包括同意佔58.82%，非常同意佔20.59%)，另外20.59%的受訪者表示普通；有78.79%的受訪者認為「有助於跨單位間行政作業的水平整合」(包括同意佔66.67%，非常同意佔12.12%)，另外21.21%的受訪者表示普通；有69.70%的受訪者認為「有助於上下層級間行政作業的垂直整合」(包括同意佔51.52%，非常同意佔18.18%)，另外30.30%的受訪者表示普通；有84.85%的受訪者認為「有助於執掌的業務行政作業標準化」(包括同意佔69.70%，非常同意佔15.15%)，而表示不同意的受訪者有3.03%，另外12.12%的受訪者表示普通。整體而言嘉義縣政府受訪者對政府E化後在行政流程整合的成效提升表示同意。

表166：嘉義縣電子化政府「行政流程整合」之成效

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
助於我任職的機關簡化行政作業流程	0	0	7 (20.59)	10 (58.82)	7 (20.59)	0
助於我任職的機關跨單位間行政作業的水平整合	0	0	7 (21.21)	22 (66.67)	4 (12.12)	0
助於我任職的機關上下層級間行政作業的	0	0	10 (30.30)	17 (51.52)	6 (18.18)	0

地方政府電子治理成效評估

垂直整合						
助於我執掌的 業務行政作業 標準化	0	1 (3.03)	4 (12.12)	23 (69.70)	5 (15.15)	0

資料來源：本研究自製。

(三)在品質認知面向

嘉義縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表167所示，有67.6%的受訪者認為「業務所需的資訊更正確」(包括同意佔58.82%，非常同意佔8.82%)，表示普通的受訪者有29.41%，另外有2.94%的受訪者則表示沒意見/不知道；有75.7%的受訪者認為「業務所需的資訊更可靠」(包括同意佔63.64%，非常同意佔12.12%)，另外24.24%的受訪者表示普通；有72.7%的受訪者認為「業務所需的資訊更充足」(包括同意佔63.64%，非常同意佔9.09%)，表示普通的受訪者有24.24%，另外有3.03%的受訪者則表示沒意見/不知道；有83.9%的受訪者認為「業務所需的資訊能持續更新」(包括同意佔75.76%，非常同意佔9.09%)，另外15.15%的受訪者表示普通。整體而言嘉義縣政府受訪者對政府E化後在資訊品質的成效提升表示同意。

表167：嘉義縣政府實施電子化後，對其「資訊品質」之認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
業務所需的資訊更正確	0	0	10 (29.41)	20 (58.82)	3 (8.82)	1 (2.94)
業務所需的資訊更可靠	0	0	8 (24.24)	21 (63.64)	4 (12.12)	0
業務所需的資訊更充足	0	0	8 (24.24)	21 (63.64)	3 (9.09)	1 (3.03)
業務所需的資訊能持續更新	0	0	5	25	3	0

訊能持續更新			(15.15)	(75.76)	(9.09)	
--------	--	--	---------	---------	--------	--

資料來源：本研究自製。

嘉義縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表168所示，有73.53%的受訪者認為「公務資訊系統的功能可滿足工作上的需求」(包括同意佔67.65%，非常同意佔5.88%)，而表示不同意的受訪者有2.94%，另外23.53%的受訪者表示普通；有72.73%的受訪者認為「公務資訊系統運作穩定」(包括同意佔66.67%，非常同意佔6.06%)，而表示不同意的受訪者有6.06%(包括不同意的佔3.03%，非常不同意的佔3.03%)，另外21.21%的受訪者表示普通；有66.67%的受訪者認為「公務資訊系統能快速回應操作指令無須久候」(包括同意佔63.64%，非常同意佔3.03%)，而表示不同意的受訪者有6.06%，另外27.27%的受訪者表示普通；有48.48%的受訪者認為「使用公務資訊系統常需要求助於資訊人員的技術支援」(包括同意佔45.45%，非常同意佔3.03%)，而表示不同意的受訪者有24.24%，另外27.27%的受訪者表示普通。整體而言嘉義縣政府受訪者對政府E化後在系統品質的成效提升表示同意。

表168：嘉義縣政府實施電子化後，對其「系統品質」之認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
公務資訊系統的功能可滿足工作上的需求	0	1 (2.94)	8 (23.53)	23 (67.65)	2 (5.88)	0
公務資訊系統運作穩定	1 (3.03)	1 (3.03)	7 (21.21)	22 (66.67)	2 (6.06)	0
公務資訊系統能快速回應操作指令無須久候	0	2 (6.06)	9 (27.27)	21 (63.64)	1 (3.03)	0

地方政府電子治理成效評估

使用公務資訊系統常需要求助於資訊人員的技術支援	0	8 (24.24)	9 (27.27)	15 (45.45)	1 (3.03)	0
-------------------------	---	--------------	--------------	---------------	-------------	---

資料來源：本研究自製。

嘉義縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表169所示，有52.94%的受訪者同意「推行網路線上服務有助於提升與民眾間的顧客關係」，表示普通的受訪者有44.12%，另外有2.94%的受訪者則表示沒意見/不知道；有66.67%的受訪者認為「線上便民服務項目持續增加」(包括同意佔60.61%，非常同意佔6.06%)，而表示不同意的受訪者有3.03%，表示普通的受訪者有27.27%，另外有3.03%的受訪者則表示沒意見/不知道；有60.61%的受訪者認為「線上服務符合不同屬性使用者之需求」(包括同意佔54.55%，非常同意佔6.06%)，而表示不同意的受訪者有3.03%，表示普通的受訪者有33.33%，另外有3.03%的受訪者則表示沒意見/不知道。整體而言嘉義縣政府受訪者對政府E化後在服務品質的成效提升表示同意。

表169：嘉義縣政府實施電子化後所提供的「服務品質」認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
推行網路線上服務有助於提升我任職機關/單位與民眾間的顧客關係	0	0	15 (44.12)	18 (52.94)	0	1 (2.94)
線上便民服務項目持續增加	0	1 (3.03)	9 (27.27)	20 (60.61)	2 (6.06)	1 (3.03)
線上服務符合不同屬性使用	0	1 (3.03)	11 (33.33)	18 (54.55)	2 (6.06)	1 (3.03)

者之需求						
------	--	--	--	--	--	--

資料來源：本研究自製。

#### (四) 在資訊安全認知面向

嘉義縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表170所示，有67.65%的受訪者認為「清楚知道用資訊系統傳輸資料會面臨哪些風險」(包括同意佔52.94%，非常同意佔14.71%)，而表示不同意的受訪者有2.94%，表示普通的受訪者有20.59%，另外有8.82%的受訪者則表示沒意見/不知道；有90.91%的受訪者認為「清楚知道若不當使用內容有可能外洩」(包括同意佔63.64%，非常同意佔27.27%)，而表示不同意的受訪者有3.03%，另外6.06%的受訪者表示普通；有84.85%的受訪者認為「清楚知道若不當使用可能會遺失或毀損」(包括同意佔54.55%，非常同意佔30.30%)，而表示不同意的受訪者有3.03%，另外12.12%的受訪者表示普通；有87.88%的受訪者認為「清楚知道若不當使用身分可能會被盜用」(包括同意佔57.58%，非常同意佔30.30%)，而表示不同意的受訪者有3.03%，另外9.09%的受訪者表示普通。整體而言嘉義縣政府受訪者對政府E化後資料傳輸可能造成的外洩與失誤等大致表示瞭解其風險。

表170：嘉義縣政府實施電子化後，對線上資料傳輸的「風險」認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
我清楚知道用我任職機關/單位的資訊系統傳輸資料會面臨哪些風險	0	1 (2.94)	7 (20.59)	18 (52.94)	5 (14.71)	3 (8.82)

地方政府電子治理成效評估

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
我清楚知道若不當使用我機關/單位的資訊系統傳輸資料，內容有可能外洩	0	1 (3.03)	2 (6.06)	21 (63.64)	9 (27.27)	0
我清楚知道若不當使用我機關/單位的資訊系統傳輸資料，可能會遺失或毀損	0	1 (3.03)	4 (12.12)	18 (54.55)	10 (30.30)	0
我清楚知道若不當使用我機關/單位的資訊系統傳輸資料，身分可能會被盜用	0	1 (3.03)	3 (9.09)	19 (57.58)	10 (30.30)	0

資料來源：本研究自製。

嘉義縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表171所示，有84.85%的受訪者認為「資訊系統有實施保護資料的安全機制」(包括同意佔66.67%，非常同意佔18.18%)，另外15.15%的受訪者表示普通；有78.13%的受訪者認為「資訊系統可確保機密資料不外洩」(包括同意佔62.50%，非常同意佔15.63%)，表示普通的受訪者有15.63%，另外有6.25%的受訪者則表示沒意見/不知道；有71.88%的受訪者認為「資訊系統可確保資料不會發生無法復原的損壞」(包括同意佔62.50%，非常同意佔9.38%)，表示普通的受訪者有18.75%，另外有9.38%的受訪者則表示沒意見/不知道；有90.91%的受訪者認為「資訊系統能鑑別每位資料使用者的身分」(包括同意佔72.73%，非常同意佔

18.18%)，另外9.09%的受訪者表示普通；有72.73%的受訪者認為「資訊系統可確保非公開資料不會被未經授權者取用」(包括同意佔54.55%，非常同意佔18.18%)，表示普通的受訪者有21.21%，另外有6.06%的受訪者則表示沒意見/不知道。整體而言嘉義縣政府受訪者對政府E化後資料保護表示信任資訊系統能保護資料。

表171：嘉義縣政府實施電子化後對「政府資料保護」之認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
資訊系統有實施保護資料的安全機制	0	0	5 (15.15)	22 (66.67)	6 (18.18)	0
資訊系統可確保機密資料不外洩	0	0	5 (15.63)	20 (62.50)	5 (15.63)	2 (6.25)
資訊系統可確保資料不會發生無法復原的損壞	0	0	6 (18.75)	20 (62.50)	3 (9.38)	3 (9.38)
資訊系統能鑑別每位資料使用者的身分	0	0	3 (9.09)	24 (72.73)	6 (18.18)	0
資訊系統可確保非公開資料不會被未經授權者取用	0	0	7 (21.21)	18 (54.55)	6 (18.18)	2 (6.06)

資料來源：本研究自製。

嘉義縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表172所示，有67.65%的受訪者認為「資訊系統能確實保護資料庫裡的個人隱私資訊」(包括同意佔52.94%，非常同意佔14.71%)，而表示不同意的受訪者有2.94%，表示普通的受訪者有26.47%，另外有2.94%的受訪者則表示沒意見/不知道；有72.73%的受訪者認為「資訊系統有適當機制能確保個人資料安全」(包括同意佔54.55%，非常同意佔18.18%)，表示普通的受訪者有24.24%，另外有3.03%的受訪者則表示沒意見/不知道；有72.73%的受訪者認為「涉及個人隱私的作業流程會格外謹慎處理」(包括同意佔51.52%，非常同意佔21.21%)，而表示不同意的受訪者有3.03%，另外24.24%的受訪者表示普通。整體而言嘉義縣政府受訪者對政府E化後在個人隱私資料的保護的成效大致表示同意。

表172：嘉義縣政府實施電子化後對落實「個人隱私保護」之認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
資訊系統，能確實保護資料庫裡的個人隱私資訊	0	1 (2.94)	9 (26.47)	18 (52.94)	5 (14.71)	1 (2.94)
資訊系統有適當機制能確保個人資料安全	0	0	8 (24.24)	18 (54.55)	6 (18.18)	1 (3.03)
涉及個人隱私的作業流程會格外謹慎處理	0	1 (3.03)	8 (24.24)	17 (51.52)	7 (21.21)	0

資料來源：本研究自製。



## 十三、 臺南市

## (一)在公民導向面向

臺南市政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表173所示，「對民眾意見回應更迅速」，有82.20%的受訪者表示同意(包括非常同意17.90%及同意64.30%)，另外有17.90%的人非表同意(包括普通14.20%及不同意3.60%)；「處理民眾意見之流程更有效率」，有89.30%的人表示同意(包括非常同意17.90%及同意71.40%)，另外10.70%的人表示普通；「民眾對業務職掌之意見表達更頻繁」，有82.10%的人表示同意(包括非常同意10.70%及同意71.40%)，另外17.90%的人非表同意(包括普通10.70%及非常不同意7.20%)；「民眾對業務職掌表達意見的管道更多」，有82.80%的受訪者表示同意(包括非常同意20.70%及同意62.10%)，另外有6.90%的人表示非常不同意。整體而言臺南市政府受訪者對政府E化後在回應公民意見的成效提升大致表示同意。

表173：臺南市電子化政府「回應公民意見」之情況

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
對民眾意見回應更迅速	0	1 (3.60)	4 (14.20)	18 (64.30)	5 (17.90)	0
處理民眾意見之流程更有效率	0	0	3 (10.70)	20 (71.40)	5 (17.90)	0
民眾對我的業務職掌之意見表達更頻繁	2 (7.20)	0	3 (10.70)	20 (71.40)	3 (10.70)	0
民眾對我業務職掌表達意見的管道更多	2 (6.90)	0	3 (10.30)	18 (62.10)	6 (20.70)	0

資料來源：本研究自製。

臺南市政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表174所示，「對偏鄉的公共服務遞送更快」，有83.30%的受訪者表示同意(包括非常同意23.30%及同意60.00%)，另外有16.70%的人表示普通；「公共服務的對象比以前更多」，有71.00%的受訪者表示同意(包括非常同意16.20%及同意54.80%)，另外有29.00%的人非表同意(包括普通25.80%及不同意3.20%)；「申辦公共服務的民眾更能一視同仁」，83.80%的受訪者表示同意(包括非常同意22.60%及同意61.20%)，另外有16.20%的人表示普通；「公民參與公共事務的管道更多」，有75.00%的受訪者表示同意(包括非常同意12.50%及同意62.50%)，另外有25.00%的人非表同意(包括普通15.60%、不同意3.10%及非常不同意6.30%)。整體而言臺南市政府受訪者對政府E化後在公平服務的成效提升表示同意。

表174：臺南市電子化政府提供民眾「公平服務」之成效

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
對偏鄉的公共服務遞送更快	0	0	5 (16.70)	18 (60.00)	7 (23.30)	0
公共服務的對象比以前更多	0	1 (3.20)	8 (25.80)	17 (54.80)	5 (16.20)	0
申辦公共服務的民眾更能一視同仁	0	0	5 (16.20)	19 (61.20)	7 (22.60)	0
公民參與公共事務的管道更多	2 (6.30)	1 (3.10)	5 (15.60)	20 (62.50)	4 (12.50)	0

資料來源：本研究自製。

臺南市政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表175所示，有64.90%的受訪者同意「長官更清楚其工作進度」(包括非常同意11.70%及同意53.20%)，另外35.10%的受訪者則非表同意(包括普通31.20%、不同意2.60%及沒意見1.30%)；亦有64.90%的受訪者認為「長官更容易管理其工作內容」(包括非常同意14.30%及同意50.60%)，而另外35.10%的受訪者則非表同意(包括普通28.60%、不同意5.20%及沒意見1.30%)；有63.70%的受訪者對於「工作責任歸屬更爲清楚」表示同意(包括非常同意14.30%及同意49.40%)，另外有36.40%的受訪者非表同意(包括普通33.80%、不同意1.30%及沒意見1.30%)；有59.80%的受訪者對於電子化「能減少工作裁量權或自由心證空間」表示同意(包括非常同意11.70%及同意48.10%)，另外40.30%的受訪者則非表同意(包括普通36.40%及不同意3.90%)。整體而言臺南市政府受訪者對政府E化後在行政課責的成效提升大致表示同意，但仍有進步空間。

表175：臺南市電子化政府提升「行政課責」之成效。

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
讓長官更清楚我的工作進度	0	2 (2.60)	24 (31.20)	41 (53.20)	9 (11.70)	1 (1.30)
讓長官更容易管理我的工作內容。	0	4 (5.20)	22 (28.60)	39 (50.60)	11 (14.30)	1 (1.30)
使工作責任歸屬更爲清楚	0	1 (1.30)	26 (33.80)	38 (49.40)	11 (14.30)	1 (1.30)
減少我工作裁量權或自由心證的空間	0	3 (3.90)	28 (36.40)	37 (48.10)	9 (11.70)	0

資料來源：本研究自製。

臺南市政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表176所示，對於「施政資訊公開更加完整」，但有84.40%的受訪者表示同意(包括非常同意19.50%及同意64.90%)，另外15.60%的人表示普通；對於「施政資訊公開更加快速」，有84.40%的受訪者表示同意(包括非常同意16.90%及同意67.50%)，另外有15.60%的受訪者表示普通；對於「民眾是否能更便利取得施政資訊」，有83.10%的人表示同意(包括非常同意19.50%及同意63.60%)，另外16.90%的人表示普通；對於「行政流程與進度更加透明化」，有77.90%的人表示同意(包括非常同意19.50%及同意63.60%)，另外22.10%的受訪者非表同意(包括普通19.50%及不同意2.60%)。整體而言臺南市政府受訪者對政府E化後在資訊公開透明的成效提升表示同意。

表176：臺南市電子化政府之政府資訊對民眾「公開透明」的成效

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
本機關/單位施政資訊的公開更完整	0	0	12 (15.60)	50 (64.90)	15 (19.50)	0
本機關/單位施政資訊的公開更快速	0	0	12 (15.60)	52 (67.50)	13 (16.90)	0
民眾更便利地取得本機關/單位的施政資訊	0	0	13 (16.90)	49 (63.60)	15 (19.50)	0
本機關/單位行政流程與進度更加透明化	0	2 (2.60)	15 (19.50)	48 (62.30)	12 (15.60)	0

資料來源：本研究自製。

## (二)在組織整合面向

臺南市政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表177所示，是否「有助於內部資訊共享」，有75.40%的受訪者表示同意(包括非常同意29.90%及同意45.50%)，另外24.70%的人非表同意(包括普通23.40%及不同意1.30%)；對於「內部業務整合」方面，有75.30%的受訪者表示同意(包括非常同意23.40%及同意51.90%)，另外23.40%的受訪者表示普通，1.30%表示沒意見或不知道；是否「有助於其服務單位與其他單位交換彼此資訊」方面，有77.90%的受訪者表示同意(包括非常同意23.40%及同意54.50%)，20.80%的受訪者表示普通，1.30%表示沒意見或不知道。整體而言臺南市政府受訪者對政府E化後在資訊整合的成效提升表示同意。

表177：臺南市電子化政府「資訊整合」之成效

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
助於我所服務的單位內部資訊共享	0	1 (1.30)	18 (23.40)	35 (45.50)	23 (29.90)	0
助於我所服務的單位內部業務整合	0	1 (1.30)	18 (23.40)	40 (51.90)	18 (23.40)	0
助於我所服務的單位與其他單位交換彼此的資訊	0	1 (1.30)	16 (20.80)	42 (54.50)	18 (23.40)	0

資料來源：本研究自製。

臺南市政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表178所示，對於「提高工作產量」有59.80%的受訪者表示同意(包括非常同

意20.80%及同意39.00%)，另外39.00%的受訪者表示普通，1.30%表示不同意；對於「推行電子化而增加單位間主機設備的共用共享」，有61.10%的受訪者表示同意(包括非常同意19.50%及同意41.60%)，另外有35.10%的受訪者表示普通，3.90%表示不同意；有58.50%的受訪者同意「業務上跨機關單位合作的行政成本因推動電子化而降低」(包括非常同意15.60%及同意42.90%)，而35.10%的受訪者表示普通，6.50%表示不同意。整體而言臺南市政府受訪者對政府E化後在資源整合的成效提升大致表示同意，但有三成左右表示普通，仍有加強空間。

表178：臺南市電子化政府「資源整合」之成效

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
任職的機關/單位工作人力因為推行電子化而提高工作產量	0	1 (1.30)	30 (39.00)	30 (39.00)	16 (20.80)	0
推行電子化而增加單位間主機設備的共用共享	0	3 (3.90)	27 (35.10)	32 (41.60)	15 (19.50)	0
業務上跨機關/單位合作的行政成本因為推行電子化而降低	0	5 (6.50)	27 (35.10)	33 (42.90)	12 (15.60)	0

資料來源：本研究自製。

臺南市政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表179所示，是否「有助於減化行政作業流程」方面，有66.90%受訪者表示同意(包括非常同意18.40%及同意48.70%)，表示普通者有25.00%，7.90%表示不同意；是否「有助於跨單位間行政作業水平整合」方面，有63.70%受訪者表示同意(包括非常同意15.60%及同意48.10%)，表示普通者有32.50%，3.90%表示不同意；是否「有助於機關上下層級間行政作業垂直整合」方面，有64.90%受訪者表示同意(包括非常同意14.30%及同意50.60%)，表示普通者有32.50%，2.60%表示不同意；是否「有助於業務行政作業標準化」方面，有67.50%的受訪者表示同意(包括非常同意15.60%及同意51.90%)，表示普通者有27.30%，5.20%表示不同意。整體而言臺南市政府受訪者對政府E化後在行政流程整合的成效提升大致表示同意，但仍有少部份意見表示不同意，仍有加強空間。

表179：臺南市電子化政府「行政流程整合」之成效

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
助於我任職的機關簡化行政作業流程	0	6 (7.90)	19 (25.00)	37 (48.70)	14 (18.40)	0
助於我任職的機關跨單位間行政作業的水平整合	0	3 (3.90)	25 (32.50)	37 (48.10)	12 (15.60)	0
助於我任職的機關上下層級間行政作業的垂直整合	0	2 (2.60)	25 (32.50)	39 (50.60)	11 (14.30)	0
助於我執掌的	0	4	21	40	12	0

地方政府電子治理成效評估

業務行政作業 標準化		(5.20)	(27.30)	(51.90)	(15.60)	
---------------	--	--------	---------	---------	---------	--

資料來源：本研究自製。

(三)在品質認知面向

臺南市政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表180所示，電子化之後，「業務所需資訊更正確」，有61.10%的受訪者表示同意(包括非常同意18.20%及同意42.90%)，另外37.70%則表示普通，1.30%表示不同意；電子化之後，「業務所需資訊更可靠」，有65.00%的受訪者表示同意(包括非常同意16.90%及同意48.10%)，另外33.80%則表示普通，1.30%表示不同意；電子化之後，「業務所需資訊更充足」，有67.60%的受訪者表示同意(包括非常同意19.50%及同意48.10%)，另外32.50%則表示普通；電子化之後，「業務所需資訊能持續更新」，有67.50%的受訪者表示同意(包括非常同意16.90%及同意50.60%)，另外29.90%則表示普通，2.60%表示不同意。整體而言臺南市政府受訪者對政府E化後在資訊品質的成效提升大致表示同意，但仍有少部份意見表示不同意及近三成持普通意見，仍有加強空間。

表180：臺南市政府實施電子化後，對其「資訊品質」之認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
業務所需的資訊更正確	0	1 (1.30)	29 (37.70)	33 (42.90)	14 (18.20)	0
業務所需的資訊更可靠	0	1 (1.30)	26 (33.80)	37 (48.10)	13 (16.90)	0
業務所需的資訊更充足	0	0	25 (32.50)	37 (48.10)	15 (19.50)	0
業務所需的資訊能持續更新	0	2 (2.60)	23 (29.90)	39 (50.60)	13 (16.90)	0



資料來源：本研究自製。

臺南市政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表181所示，有64.50%的受訪者認為「公務資訊系統的使用功能可滿足其工作上的需求」(包括非常同意17.10%及同意47.40%)，另有34.20%的受訪者表示普通，及1.30%表示不同意；有57.20%的受訪者認為其所使用的「公務資訊系統運作穩定」(包括非常同意13.00%及同意44.20%)，另外33.80%的人表示普通，7.80%表示不同意，1.20%表示非常不同意；有55.90%的受訪者認為「公務資訊系統能快速回應操作指令，無須久候」(包括非常同意10.40%及同意45.50%)，另外29.90%的人表示普通，9.10%表示不同意，5.20%表示非常不同意；有57.90%的受訪者在「使用公務資訊系統時，需求助於資訊人員的技術支援」(包括非常同意19.70%及同意38.20%)，34.20%的人表示普通，另有7.90%表示不同意。整體而言臺南市政府受訪者對政府E化後在系統品質的成效提升大致表示同意，但仍有少部份意見表示不同意及近三成持普通意見，仍有加強空間。

表181：臺南市政府實施電子化後，對其「系統品質」之認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
公務資訊系統功能可滿足我工作上的需求	0	1 (1.30)	26 (34.20)	36 (47.40)	13 (17.10)	0
公務資訊系統運作穩定	1 (1.20)	6 (7.80)	26 (33.80)	34 (44.20)	10 (13.00)	0
公務資訊系統能快速回應我的操作指令，無須久候	4 (5.20)	7 (9.10)	23 (29.90)	35 (45.50)	8 (10.40)	0

地方政府電子治理成效評估

使用公務資訊系統時，我常需要求助於資訊人員的技術支援	0	6 (7.90)	26 (34.20)	29 (38.20)	15 (19.70)	0
----------------------------	---	-------------	---------------	---------------	---------------	---

資料來源：本研究自製。

臺南市政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表182所示，是否「有助於提升與民眾間的顧客關係」，有57.90%的受訪者表示同意(包括非常同意14.50%及同意43.40%)，另外40.80%受訪者的意見為普通，1.30%表示不同意；「線上便民服務項目持續增加」，有64.50%的受訪者表示同意(包括非常同意14.50%及同意50.00%)，另外31.60%受訪者的意見為普通，3.90%表示不同意；電子化之後「線上服務能否符合不同屬性使用者的需求」，有63.10%的受訪者表示同意(包括非常同意18.40%及同意44.70%)，另外31.60%的受訪者表示普通，5.30%表示不同意。整體而言臺南市政府受訪者對政府E化後在服務品質的成效提升大致表示同意，但仍有少部份意見表示不同意及近三成持普通意見，仍有加強空間。

表182：臺南市政府實施電子化後所提供的「服務品質」認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
推行網路線上服務有助於提升我任職機關/單位與民眾間的顧客關係	0	1 (1.30)	31 (40.80)	33 (43.40)	11 (14.50)	0
線上便民服務項目持續增加	0	3 (3.90)	24 (31.60)	38 (50.00)	11 (14.50)	0

線上服務符合 不同屬性使用 者之需求	0	4 (5.30)	24 (31.60)	34 (44.70)	14 (18.40)	0
--------------------------	---	-------------	---------------	---------------	---------------	---

資料來源：本研究自製。

#### (四)在資訊安全認知面向

臺南市政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表183所示，有60.50%的受訪者「清楚知道用資訊系統傳輸資料會面臨哪些風險」(包括非常同意23.70%及同意36.80%)，有31.60%的受訪者意見為普通，另有6.60%的受訪者表示不同意，1.30%表示非常不同意；有69.80%的受訪者「清楚知道若不當使用資訊系統傳輸資料，內容有可能外洩」(包括非常同意23.70%及同意46.10%)，另外25.00%的受訪者意見為普通，另有5.30%的受訪者表示不同意；有71.00%的受訪者「清楚知道若不當使用資訊系統傳輸資料，可能會遺失或毀損」(包括非常同意26.30%及同意44.70%)，另外25.00%的受訪者意見為普通，另有3.90%的受訪者表示不同意；有63.10%的受訪者「清楚知道若不當使用資訊系統傳輸資料，身分可能會被盜用」(包括非常同意26.30%及同意36.80%)，31.60%的受訪者意見為普通，另有2.60%的受訪者表示不同意，而表示非常不同意及沒意見或不知道者皆為1.30%。整體而言臺南市政府受訪者對政府E化後資料傳輸可能造成的外洩與失誤等大致表示瞭解其風險。

表183：臺南市政府實施電子化後，對線上資料傳輸的「風險」認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/ 不知道(%)
我清楚知道用 我任職機關/單 位的資訊系統	1 (1.30)	5 (6.60)	24 (31.60)	28 (36.80)	18 (23.70)	0

地方政府電子治理成效評估

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
傳輸資料會面臨哪些風險						
我清楚知道若不當使用我機關/單位的資訊系統傳輸資料，內容有可能外洩	0	4 (5.30)	19 (25.00)	35 (46.10)	18 (23.70)	0
我清楚知道若不當使用我機關/單位的資訊系統傳輸資料，可能會遺失或毀損	0	3 (3.90)	19 (25.00)	34 (44.70)	20 (26.30)	0
我清楚知道若不當使用我機關/單位的資訊系統傳輸資料，身分可能會被盜用	1 (1.30)	2 (2.60)	24 (31.60)	28 (36.80)	20 (26.30)	1 (1.30)

資料來源：本研究自製。

臺南市政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表184所示，對於「資訊系統有實施保護資料的安全機制」，67.10%受訪者皆表示同意(包括非常同意23.70%及同意43.40%)，27.60%的受訪者意見為普通，而表示不同意及沒意見或不知道者皆為2.60%；對於「資訊系統可確保機密資料不外洩」，有63.20%的受訪者表示同意(包括非常同意23.70%及同意39.50%)，另有31.60%的受訪者意見為普通，3.90%表示不同意，1.30%表示沒意見或不知道；對於「資訊系統可確保資料不會發生無法復原的損壞」，有67.10%的受訪者表示同意(包括

非常同意18.40%及同意48.70%)，另有27.60%的受訪者意見為普通，3.90%表示不同意，1.30%表示沒意見或不知道；對於「資訊系統能鑑別每位資料使用者的身分」，有61.80%的受訪者表示同意(包括非常同意18.40%及同意43.40%)，32.90%的受訪者意見為普通，3.90%表示不同意，及1.30%表示沒意見或不知道；對於「資訊系統可確保非公開資料不會被未經授權者取用」，61.80%受訪者皆表示同意(包括非常同意18.40%及同意40.80%)，34.20%的受訪者意見為普通，另有5.30%表示不同意，及1.30%表示沒意見或不知道。整體而言臺南市政府受訪者對政府E化後資料保護大致表示信任資訊系統能保護資料。

**表184：臺南市政府實施電子化後對「政府資料保護」之認知**

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
資訊系統有實施保護資料的安全機制	0	2 (2.60)	21 (27.60)	33 (43.40)	18 (23.70)	2 (2.60)
資訊系統可確保機密資料不外洩	0	3 (3.90)	24 (31.60)	30 (39.50)	18 (23.70)	1 (1.30)
資訊系統可確保資料不會發生無法復原的損壞	0	3 (3.90)	21 (27.60)	37 (48.70)	14 (18.40)	1 (1.30)
資訊系統能鑑別每位資料使用者的身分	0	3 (3.90)	25 (32.90)	33 (43.40)	14 (18.40)	1 (1.30)
資訊系統可確保非公開資料不會被未經授權者取用	0	4 (5.30)	26 (34.20)	31 (40.80)	14 (18.40)	1 (1.30)

資料來源：本研究自製。

臺南市政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表185所示，對於「資訊系統，能確實保護資料庫裡的個人隱私資訊」，有67.10%的受訪者表示同意(包括非常同意19.70%及同意47.40%)，27.60%的受訪者意見為普通，另有1.30%表示不同意，及3.90%的受訪者表示沒意見或不知道；對於「資訊系統有適當機制能確保個人資料安全」，有71.10%的受訪者表示同意(包括非常同意15.80%及同意55.30%)，26.30%的受訪者意見為普通，另有2.60%的受訪者表示沒意見或不知道；對於「涉及個人隱私的作業流程會格外謹慎處理」，有65.80%的受訪者表示同意(包括非常同意18.40%及同意47.40%)，31.60%的受訪者意見為普通，另有2.60%的受訪者表示沒意見或不知道。整體而言臺南市政府受訪者對政府E化後在個人隱私資料的保護的成效大致表示同意。

**表185：臺南市政府實施電子化後對落實「個人隱私保護」之認知**

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
資訊系統，能確實保護資料庫裡的個人隱私資訊	0	1 (1.30)	21 (27.60)	36 (47.40)	15 (19.70)	3 (3.90)
資訊系統有適當機制能確保個人資料安全	0	0	20 (26.30)	42 (55.30)	12 (15.80)	2 (2.60)
涉及個人隱私的作業流程會格外謹慎處理	0	0	24 (31.60)	36 (47.40)	14 (18.40)	2 (2.60)

資料來源：本研究自製。

## 十四、 高雄市

## (一)在公民導向面向

高雄市政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表186所示，「對民眾意見回應更迅速」，有71.90%的受訪者表示同意(包括非常同意19.30%及同意52.60%)，另外有17.50%的人表示普通，7.00%表示不同意，1.80%表示非常不同意，及1.80%表示沒意見/不知道；「處理民眾意見之流程更有效率」，有64.30%的人表示同意(包括非常同意16.10%及同意48.20%)，另外有23.20%的人表示普通，8.90%表示不同意，1.80%表示非常不同意，及1.80%表示沒意見/不知道；「民眾對業務職掌之意見表達更頻繁」，有76.80%的人表示同意(包括非常同意23.20%及同意53.60%)，另外19.60%的人表示普通，1.80%表示不同意，及1.80%表示沒意見/不知道；「民眾對業務職掌表達意見的管道更多」，有76.80%的受訪者表示同意(包括非常同意25.00%及同意51.80%)，另外有19.60%的人表示普通，1.80%表示不同意，及1.80%表示沒意見/不知道。整體而言高雄市政府受訪者對政府E化後在回應公民意見的成效提升大致表示同意。

表186：高雄市電子化政府「回應公民意見」之情況

選項 題目	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/ 不知道%
對民眾意見回應更迅速	1 (1.80)	4 (7.00)	10 (17.50)	30 (52.60)	11 (19.30)	1 (1.80)
處理民眾意見之流程更有效率	1 (1.80)	5 (8.90)	13 (23.20)	27 (48.20)	9 (16.10)	1 (1.80)
民眾對我的業務職掌之意見表達更頻繁	0	1 (1.80)	11 (19.60)	30 (53.60)	13 (23.20)	1 (1.80)
民眾對我業務	0	1	11	29	14	1

地方政府電子治理成效評估

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
職掌表達意見的管道更多		(1.80)	(19.60)	(51.80)	(25.00)	(1.80)

資料來源：本研究自製。

高雄市政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表187所示，「對偏鄉的公共服務遞送更快」，有62.00%受訪者皆表示同意(包括非常同意8.60%及同意53.40%)，另外有31.00%的人表示普通，3.40%表示不同意，1.70%表示非常不同意，及1.70%表示沒意見/不知道；「公共服務的對象比以前更多」，有73.70%的受訪者表示同意(包括非常同意12.30%及同意61.40%)，另外有15.80%的人表示普通，7.00%表示不同意，及3.50%表示沒意見/不知道；「申辦公共服務的民眾更能一視同仁」，70.20%的受訪者表示同意(包括非常同意12.30%及同意57.90%)，另外有17.50%的人表示普通，7.00%表示不同意，3.50%表示非常不同意，及1.80%表示沒意見/不知道；「公民參與公共事務的管道更多」，有78.90%的受訪者表示同意(包括非常同意6.30%及同意81.30%)，另外有12.50%的人表示普通，3.50%表示不同意，及1.80%表示沒意見/不知道。整體而言高雄市政府受訪者對政府E化後在公平服務的成效提升大致表示同意。

表187：高雄市電子化政府提供民眾「公平服務」之成效

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
對偏鄉的公共服務遞送更快	1 (1.70)	2 (3.40)	18 (31.00)	31 (53.40)	5 (8.60)	1 (1.70)
公共服務的對象比以前更多	0	4 (7.00)	9 (15.80)	35 (61.40)	7 (12.30)	2 (3.50)
申辦公共服務的民眾更能一	2 (3.50)	4 (7.00)	10 (17.50)	33 (57.90)	7 (12.30)	1 (1.80)



題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
視同仁						
公民參與公共事務的管道更多	0	2 (3.50)	9 (15.80)	37 (64.90)	8 (14.00)	1 (1.80)

資料來源：本研究自製。

高雄市政府受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表188所示，有63.90%受訪者認為「長官更清楚其工作進度」(包括非常同意7.50%及同意56.40%)，另外30.10%的受訪者則表示普通，3.80%表示不同意，及0.80%表示非常不同意，及1.50%表示沒意見/不知道；有62.60%者認為「長官更容易管理其工作內容」內容(包括非常同意8.40%及同意54.20%)，另外31.30%的受訪者表示普通，3.80%表示不同意，及2.30%表示沒意見/不知道；有64.90%受訪者者對於「工作責任歸屬更為清楚」表示同意(包括非常同意8.40%及同意56.50%)，另外有28.20%的受訪者表示普通，5.30%表示不同意，及1.50%表示沒意見/不知道；有45.80%的受訪者對於電子化「能減少工作裁量權或自由心證空間」表示同意(包括非常同意4.60%及同意41.20%)，另外39.70%的受訪者則表示普通，9.20%表示不同意，及1.50%表示非常不同意，及3.80%表示沒意見/不知道。整體而言新北市政府受訪者對政府E化後在行政課責的成效提升表示同意。

表188：高雄市電子化政府提升「行政課責」之成效

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
讓長官更清楚我的工作進度	1 (0.80)	5 (3.80)	40 (30.10)	75 (56.40)	10 (7.50)	2 (1.50)
讓長官更容易管理我的工作內容。	0	5 (3.80)	41 (31.30)	71 (54.20)	11 (8.40)	3 (2.30)
使工作責任歸屬更爲清楚	0	7 (5.30)	37 (28.20)	74 (56.50)	11 (8.40)	2 (1.50)
減少我工作裁量權或自由心證的空間	2 (1.50)	12 (9.20)	52 (39.70)	54 (41.20)	6 (4.60)	5 (3.80)

資料來源：本研究自製。

高雄市政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表189所示，對於「施政資訊公開更加完整」，有74.60%的受訪者表示同意(包括非常同意12.70%及同意61.90%)，另外22.40%的人表示普通，1.50%表示不同意，0.70%表示非常不同意，及0.70%表示沒意見/不知道；對於「施政資訊公開更加快速」，有78.90%的受訪者表示同意(包括非常同意15.00%及同意63.90%)，另外有18.00%的受訪者表示普通，1.50%表示不同意，及1.50%表示沒意見/不知道；對於「民眾是否能更便利取得施政資訊」，有76.70%的人表示同意(包括非常同意15.80%及同意60.90%)，另外20.30%的人表示普通，1.50%表示不同意，及1.50%表示沒意見/不知道；對於「行政流程與進度更加透明化」，有74.40%的人表示同意(包括非常同意15.00%及同意59.40%)，另外21.80%的受訪者表示普通，3.00%表示不同意，及0.80%表示沒意見/不知道。整體而言高雄市政府受訪者對政府E化後在資訊公開透明的成效提升表示同意。

表189：高雄市電子化政府之政府資訊對民眾「公開透明」的成效

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
本機關/單位施政資訊的公開更完整	1 (0.70)	2 (1.50)	30 (22.40)	83 (61.90)	17 (12.70)	1 (0.70)
本機關/單位施政資訊的公開更快速	0	2 (1.50)	24 (18.00)	85 (63.90)	20 (15.00)	2 (1.50)
民眾更便利地取得本機關/單位的施政資訊	0	2 (1.50)	27 (20.30)	81 (60.90)	21 (15.80)	2 (1.50)
本機關/單位行政流程與進度更加透明化	0	4 (3.00)	29 (21.80)	79 (59.40)	20 (15.00)	1 (0.80)

資料來源：本研究自製。

## (二) 在組織整合面向

高雄市政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表190所示，是否「有助於內部資訊共享」，有79.10%的受訪者表示同意(包括非常同意15.70%及同意63.40%)，17.20%的受訪者表示普通，2.20%表示不同意，0.70%表示非常不同意，及0.70%表示沒意見/不知道；對於「內部業務整合」方面，有75.90%的受訪者表示同意(包括非常同意16.50%及同意59.40%)，另外19.50%的受訪者表示普通，3.80%表示不同意，及0.80%表示沒意見或不知道；是否「有助於其服務單位與其他單位交換彼此資訊」方面，有77.50%的受訪者表示同意(包括非常同意12.80%及同意64.70%)，18.80%的受訪者表示普通，3.00%表示不同意，及0.80%表示沒意見或不知道。整體而言高雄市政府受訪者對政府E化後在資訊整合的成效提升表示同意。

表190：高雄市電子化政府「資訊整合」之成效

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
助於我所服務的單位內部資訊共享	1 (0.70)	3 (2.20)	23 (17.20)	85 (63.40)	21 (15.70)	1 (0.70)
助於我所服務的單位內部業務整合	0	5 (3.80)	26 (19.50)	79 (59.40)	22 (16.50)	1 (0.80)
助於我所服務的單位與其他單位交換彼此的資訊	0	4 (3.00)	25 (18.80)	86 (64.70)	17 (12.80)	1 (0.80)

資料來源：本研究自製。

高雄市政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表191所示，對於「提高工作產量」有61.90%的受訪者表示同意(包括非常同意11.90%及同意50.00%)，表示普通評價者有29.90%，另有4.50%表示不同意，1.50%表示非常不同意，及2.20%表示沒意見/不知道；「推行電子化而增加單位間主機設備的共用共享」，有57.10%的受訪者表示同意(包括非常同意9.80%及同意53.40%)，表示普通評價者有27.80%，另有5.30%表示不同意，及3.80%表示沒意見或不知道；有63.20%的受訪者認為推動電子化「可降低業務上跨機關單位合作的行政成本」(包括非常同意12.00%及同意45.10%)，表示普通評價者有33.10%，另有6.80%表示不同意，及3.00%表示沒意見或不知道。整體而言高雄市政府受訪者對政府E化後在資源整合的成效提升大致表示同意，但仍有少部份意見表示不同意，仍有加強空間。

表191：高雄市電子化政府「資源整合」之成效

選項 題目	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/ 不知道(%)
任職的機關/單位工作人力因為推行電子化而提高工作產量	2 (1.50)	6 (4.50)	40 (29.90)	67 (50.00)	16 (11.90)	3 (2.20)
推行電子化而增加單位間主機設備的共用共享	0	7 (5.30)	37 (27.80)	71 (53.40)	13 (9.80)	5 (3.80)
業務上跨機關/單位合作的行政成本因為推行電子化而降低	0	9 (6.80)	44 (33.10)	60 (45.10)	16 (12.00)	4 (3.00)

資料來源：本研究自製。

高雄市政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表192所示，是否「有助於減化行政作業流程」方面，有68.20%受訪者表示同意(包括非常同意12.10%及同意56.10%)，表示普通評價者有22.00%，另有6.80%表示不同意，0.80%表示非常不同意，及2.30%表示沒意見/不知道；是否「有助於跨單位間行政作業水平整合」方面，有68.90%受訪者表示同意(包括非常同意8.30%及同意56.80%)，表示普通評價者有25.00%，另有6.10%不同意，及3.80%表示沒意見或不知道；是否「有助於機關上下層級間行政作業垂直整合」方面，有65.10%受訪者表示同意(包括非常同意9.10%及同意50.80%)，表示普通評價者有29.50%，另有8.30%不同意，及2.30%表示沒意見或不知道；是否「有助於業務行政作業標準化」方面，有59.90%的受訪者表示同意(包括非

常同意12.10%及同意56.80%)，表示普通評價者有25.80%，另有3.00%不同意，及2.30%表示沒意見或不知道。整體而言高雄市政府受訪者對政府E化後在行政流程整合的成效提升表示同意。

表192：高雄市電子化政府「行政流程整合」之成效

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
助於我任職的機關簡化行政作業流程	1 (0.80)	9 (6.80)	29 (22.00)	74 (56.10)	16 (12.10)	3 (2.30)
助於我任職的機關跨單位間行政作業的水平整合	0	8 (6.10)	33 (25.00)	75 (56.80)	11 (8.30)	5 (3.80)
助於我任職的機關上下層級間行政作業的垂直整合	0	11 (8.30)	39 (29.50)	67 (50.80)	12 (9.10)	3 (2.30)
助於我執掌的業務行政作業標準化	0	4 (3.00)	34 (25.80)	75 (56.80)	16 (12.10)	3 (2.30)

資料來源：本研究自製。

### (三)在品質認知面向

高雄市政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表193所示，電子化之後，「業務所需資訊更正確」，有70.10%的受訪者表示同意(包括非常同意9.70%及同意60.40%)，另外22.40%則表示普通，3.70%表示不同意，1.50%表示非常不同意，及2.20%表示沒意見/不知道；電子化之後，「業務所需資訊更可靠」，有73.70%的受訪者表示同意(包括非常同意9.80%及同意63.90%)，另外19.50%則表示普通，

3.80%表示不同意，0.80%表示非常不同意，及2.30%表示沒意見/不知道；電子化之後，「業務所需資訊更充足」，有75.20%的受訪者表示同意(包括非常同意15.00%及同意60.20%)，另外18.80%則表示普通，有3.80%不同意，0.80%表示非常不同意，及1.50%表示沒意見/不知道；電子化之後，「業務所需資訊能持續更新」，有71.50%的受訪者表示同意(包括非常同意11.30%及同意60.20%)，另外22.60%則表示普通，有3.80%不同意，0.80%表示非常不同意，及1.50%表示沒意見/不知道。整體而言高雄市政府受訪者對政府E化後在資訊品質的成效提升表示同意。

表193：高雄市政府實施電子化後，對其「資訊品質」之認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
業務所需的資訊更正確	2 (1.50)	5 (3.70)	30 (22.40)	81 (60.40)	13 (9.70)	3 (2.20)
業務所需的資訊更可靠	1 (0.80)	5 (3.80)	26 (19.50)	85 (63.90)	13 (9.80)	3 (2.30)
業務所需的資訊更充足	1 (0.80)	5 (3.80)	25 (18.80)	80 (60.20)	20 (15.00)	2 (1.50)
業務所需的資訊能持續更新	1 (0.80)	5 (3.80)	30 (22.60)	80 (60.20)	15 (11.30)	2 (1.50)

資料來源：本研究自製。

高雄市政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表194所示，有59.00%的受訪者認為「公務資訊系統的使用功能可滿足其工作上的需求」(包括非常同意9.00%及同意50.00%)，另有33.60%的受訪者表示普通，有4.50%的受訪者表示不同意，1.50%的受訪者表示非常不同意，及有1.50%沒意見或不知道；有57.90%的受訪者認為其所使用的「公務資訊系統運作穩定」(包括非常同意8.30%及同意49.60%)，

另外34.60%的人表示普通，有6.00%的受訪者表示不同意，及有1.50%沒意見或不知道；有56.40%的受訪者認為「公務資訊系統能快速回應操作指令，無須久候」(包括非常同意8.30%及同意48.10%)，另外32.30%的人表示普通，有8.30%的受訪者表示不同意，1.50%的受訪者表示非常不同意，及有1.50%沒意見/不知道；有44.40%的受訪者在「使用公務資訊系統時，需求助於資訊人員的技術支援」(包括非常同意8.30%及同意36.10%)，39.10%的人表示普通，有14.30%的受訪者表示不同意，0.80%的受訪者表示非常不同意，及有1.50%沒意見或不知道。整體而言高雄市政府受訪者對政府E化後在系統品質的成效提升表示同意。

表194：高雄市政府實施電子化後，對其「系統品質」之認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
公務資訊系統功能可滿足我工作上的需求	2 (1.50)	6 (4.50)	45 (33.60)	67 (50.00)	12 (9.00)	2 (1.50)
公務資訊系統運作穩定	0	8 (6.00)	46 (34.60)	66 (49.60)	11 (8.30)	2 (1.50)
公務資訊系統能快速回應我的操作指令，無須久候	2 (1.50)	11 (8.30)	43 (32.30)	64 (48.10)	11 (8.30)	2 (1.50)
使用公務資訊系統時，我常需要求助於資訊人員的技術支援	1 (0.80)	19 (14.30)	52 (39.10)	48 (36.10)	11 (8.30)	2 (1.50)

資料來源：本研究自製。



高雄市政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表195所示，是否「有助於提升與民眾間的顧客關係」，有57.10%的受訪者表示同意(包括非常同意9.00%及同意48.10%)，另外33.80%的受訪者意見為普通，有6.00%的受訪者表示不同意，0.80%的受訪者表示非常不同意，及有2.30%沒意見/不知道；「線上便民服務項目持續增加」，有62.90%的受訪者表示同意(包括非常同意12.90%及同意50.00%)，另外31.80%的受訪者意見為普通，有2.30%的受訪者表示不同意，及有3.00%沒意見/不知道；電子化之後「線上服務能否符合不同屬性使用者的需求」，有59.90%的受訪者表示同意(包括非常同意7.60%及同意52.30%)，另外34.10%的受訪者意見為普通，2.30%表示不同意，及3.80%表示沒意見或不知道。整體而言高雄市政府受訪者對政府E化後在服務品質的成效提升表示同意。

表195：高雄市政府實施電子化後所提供的「服務品質」認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
推行網路線上服務有助於提升我任職機關/單位與民眾間的顧客關係	1 (0.80)	8 (6.00)	45 (33.80)	64 (48.10)	12 (9.00)	3 (2.30)
線上便民服務項目持續增加	0	3 (2.30)	42 (31.80)	66 (50.00)	17 (12.90)	4 (3.00)
線上服務符合不同屬性使用者之需求	0	3 (2.30)	45 (34.10)	69 (52.30)	10 (7.60)	5 (3.80)

資料來源：本研究自製。

(四)在資訊安全認知面向

高雄市政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表196所示，有52.60%的受訪者「清楚知道用資訊系統傳輸資料會面臨哪些風險」(包括非常同意10.50%及同意42.10%)，另外34.60%的受訪者意見為普通，8.30%表示不同意，1.50%的受訪者表示非常不同意，及有3.00%沒意見/不知道；有72.00%的受訪者「清楚知道若不當使用資訊系統傳輸資料，內容有可能外洩」(包括非常同意15.90%及同意56.10%)，另外24.20%的受訪者意見為普通，1.50%表示不同意，2.30%的受訪者表示沒意見/不知道；有68.20%的受訪者「清楚知道若不當使用資訊系統傳輸資料，可能會遺失或毀損」(包括非常同意15.20%及同意53.00%)，另外25.80%的受訪者意見為普通，3.80%表示不同意，2.30%的受訪者表示沒意見/不知道；有71.20%的受訪者「清楚知道若不當使用資訊系統傳輸資料，身分可能會被盜用」(包括非常同意16.70%及同意54.50%)，23.50%的受訪者意見為普通，3.00%表示不同意，2.30%的受訪者表示沒意見/不知道。整體而言高雄市政府受訪者對政府E化後資料傳輸可能造成的外洩與失誤等表示瞭解其風險。

表196：高雄市政府實施電子化後，對線上資料傳輸的「風險」認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
我清楚知道用我任職機關/單位的資訊系統傳輸資料會面臨哪些風險	2 (1.50)	11 (8.30)	46 (34.60)	56 (42.10)	14 (10.50)	4 (3.00)
我清楚知道若不當使用我機關/	0	2 (1.50)	32 (24.20)	74 (56.10)	21 (15.90)	3 (2.30)

選項 題目	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/ 不知道(%)
單位的資訊系統傳輸資料，內容有可能外洩						
我清楚知道若不當使用我機關/單位的資訊系統傳輸資料，可能會遺失或毀損	0	5 (3.80)	34 (25.80)	70 (53.00)	20 (15.20)	3 (2.30)
我清楚知道若不當使用我機關/單位的資訊系統傳輸資料，身分可能會被盜用	0	4 (3.00)	31 (23.50)	72 (54.50)	22 (16.70)	3 (2.30)

資料來源：本研究自製。

高雄市政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表197所示，對於「資訊系統有實施保護資料的安全機制」，78.10%受訪者皆表示同意(包括非常同意20.50%及同意57.60%)，有17.40%的受訪者意見為普通，0.80%表示不同意，0.80%的受訪者表示非常不同意，及有3.00%沒意見/不知道；對於「資訊系統可確保機密資料不外洩」，有65.90%的受訪者表示同意(包括非常同意14.40%及同意51.50%)，另有30.30%的受訪者意見為普通，有0.80%的受訪者表示不同意，及3.00%的受訪者表示沒意見/不知道；對於「資訊系統可確保資料不會發生無法復原的損壞」，有63.70%的受訪者表示同意(包括非常同意12.90%及同意50.80%)，另有28.80%的受訪者意見為普通，有2.30%的受訪者表示不同意，及3.00%的受訪者表示沒意見/不知道；對於「資訊系統能鑑別每位資料使用者的身分」，有73.50%的受訪者表示同意

(包括非常同意15.90%及同意57.60%)，有22.70%的受訪者意見為普通，另有0.80%的受訪者表示不同意，及3.00%的受訪者表示沒意見/不知道；對於「資訊系統可確保非公開資料不會被未經授權者取用」，63.30%受訪者皆表示同意(包括非常同意12.20%及同意51.10%)，有30.50%的受訪者意見為普通，另有1.50%的受訪者表示不同意，及4.60%的受訪者表示沒意見/不知道。整體而言高雄市政府受訪者對政府E化後資料保護表示信任資訊系統能保護資料。

表197：高雄市政府實施電子化後對「政府資料保護」之認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
資訊系統有實施保護資料的安全機制	1 (0.80)	1 (0.80)	23 (17.40)	76 (57.60)	27 (20.50)	4 (3.00)
資訊系統可確保機密資料不外洩	0	1 (0.80)	40 (30.30)	68 (51.50)	19 (14.40)	4 (3.00)
資訊系統可確保資料不會發生無法復原的損壞	0	3 (2.30)	38 (28.80)	67 (50.80)	17 (12.90)	7 (5.30)
資訊系統能鑑別每位資料使用者的身分	0	1 (0.80)	30 (22.70)	76 (57.60)	21 (15.90)	4 (3.00)
資訊系統可確保非公開資料不會被未經授權者取用	0	2 (1.50)	40 (30.50)	67 (51.10)	16 (12.20)	6 (4.60)

資料來源：本研究自製。

高雄市政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表198所示，對於「資訊系統，能確實保護資料庫裡的個人隱私資訊」，有62.40%的受訪者表示同意(包括非常同意12.00%及同意50.40%)，有29.30%的受訪者意見為普通，另有1.50%的受訪者表示不同意，0.80%的受訪者表示非常不同意，及6.00%表示沒意見或不知道；對於「資訊系統有適當機制能確保個人資料安全」，有66.60%的受訪者表示同意(包括非常同意13.60%及同意53.00%)，有26.50%的受訪者意見為普通，另有1.50%的受訪者表示不同意，及5.30%表示沒意見或不知道；對於「涉及個人隱私的作業流程會格外謹慎處理」，有69.70%的受訪者表示同意(包括非常同意16.70%及同意53.00%)，有23.50%的受訪者意見為普通，另有0.80%的受訪者表示不同意，及6.10%表示沒意見或不知道。整體而言高雄市政府受訪者對政府E化後在個人隱私資料的保護的成效表示同意。

表198：高雄市政府實施電子化後對落實「個人隱私保護」之認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
資訊系統，能確實保護資料庫裡的個人隱私資訊	1 (0.80)	2 (1.50)	39 (29.30)	67 (50.40)	16 (12.00)	8 (6.00)
資訊系統有適當機制能確保個人資料安全	0	2 (1.50)	35 (26.50)	70 (53.00)	18 (13.60)	7 (5.30)
涉及個人隱私的作業流程會格外謹慎處理	0	1 (0.80)	31 (23.50)	70 (53.00)	22 (16.70)	8 (6.10)

資料來源：本研究自製。

## 十五、 屏東縣

### (一)在公民導向面向

屏東縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表199所示，「對民眾意見回應更迅速」，有68.80%的受訪者表示同意(包括非常同意12.50%及同意56.30%)，另外有25.00%的人表示普通，及6.30%表示不同意；「處理民眾意見之流程更有效率」，有68.80%的人表示同意(包括非常同意12.50%及同意56.30%)，另外有25.00%的人表示普通，及6.30%表示不同意；「民眾對業務職掌之意見表達更頻繁」，有62.60%的人表示同意(包括非常同意6.30%及同意56.30%)，另外31.30%的人表示普通，及6.30%表示不同意；「民眾對業務職掌表達意見的管道更多」，有68.80%的受訪者表示同意(包括非常同意12.50%及同意56.30%)，另外有31.30%的人表示普通。整體而言屏東縣政府受訪者對政府E化後在回應公民意見的成效提升表示同意。

表199：屏東縣電子化政府「回應公民意見」之情況

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
對民眾意見回應更迅速	0	1 (6.30)	4 (25.00)	9 (56.30)	2 (12.50)	0
處理民眾意見之流程更有效率	0	1 (6.30)	4 (25.00)	9 (56.30)	2 (12.50)	0
民眾對我的業務職掌之意見表達更頻繁	0	1 (6.30)	5 (31.30)	9 (56.30)	1 (6.30)	0
民眾對我業務職掌表達意見的管道更多	0	0	5 (31.30)	9 (56.30)	2 (12.50)	0

資料來源：本研究自製。

屏東縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表200所示，「對偏鄉的公共服務遞送更快」，有75.10%受訪者皆表示同意(包括非常同意6.30%及同意68.80%)，另外有18.80%的人表示普通，及6.30%表示不同意；「公共服務的對象比以前更多」，有81.30%的受訪者表示同意(包括非常同意6.30%及同意75.00%)，另外有18.80%的人表示普通；「申辦公共服務的民眾更能一視同仁」，75.00%的受訪者表示同意(包括非常同意12.50%及同意62.50%)，另外有25.00%的人表示普通；「公民參與公共事務的管道更多」，有87.60%的受訪者表示同意(包括非常同意6.30%及同意81.30%)，另外有12.50%的人表示普通。整體而言屏東縣政府受訪者對政府E化後在公平服務的成效提升表示同意。

表200：屏東縣電子化政府提供民眾「公平服務」之成效

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
對偏鄉的公共服務遞送更快	0	1 (6.30)	3 (18.80)	11 (68.80)	1 (6.30)	0
公共服務的對象比以前更多	0	0	3 (18.80)	12 (75.00)	1 (6.30)	0
申辦公共服務的民眾更能一視同仁	0	0	4 (25.00)	10 (62.50)	2 (12.50)	0
公民參與公共事務的管道更多	0	0	2 (12.50)	13 (81.30)	1 (6.30)	0

資料來源：本研究自製。

屏東縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表201所示，有51.30%的受訪者認為「長官更清楚其工作進度」(包括非常同

意10.30%及同意41.00%)，另外38.50%的受訪者則表示普通，5.10%表示不同意，及2.60%表示非常不同意，另有2.60%表示沒意見或不知道；有57.50%的受訪者認為「長官更容易管理其工作內容」內容(包括非常同意7.50%及同意50.00%)，另外37.50%的受訪者表示普通，2.50%表示不同意，及2.50%表示非常不同意；有57.50%的受訪者對於「工作責任歸屬更爲清楚」表示同意(包括非常同意12.50%及同意45.00%)，另外有37.50%的受訪者表示普通，及5.00%表示不同意；有53.80%的受訪者對於電子化「能減少工作裁量權或自由心證空間」表示同意(包括非常同意12.80%及同意41.00%)，另外38.50%的受訪者則表示普通，5.10%表示不同意，及2.60%表示非常不同意。整體而言屏東縣政府受訪者對政府E化後在行政課責的成效提升大致表示同意，但仍有進步空間。

表201：屏東縣電子化政府提升「行政課責」之成效

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
讓長官更清楚我的工作進度	1 (2.60)	2 (5.10)	15 (38.50)	16 (41.00)	4 (10.30)	1 (2.60)
讓長官更容易管理我的工作內容。	1 (2.50)	1 (2.50)	15 (37.50)	20 (50.00)	3 (7.50)	0
使工作責任歸屬更爲清楚	0	2 (5.00)	15 (37.50)	18 (45.00)	5 (12.50)	0
減少我工作裁量權或自由心證的空間	1 (2.60)	2 (5.10)	15 (38.50)	16 (41.00)	5 (12.80)	0

資料來源：本研究自製。



屏東縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表202所示，對於「施政資訊公開更加完整」，有62.50%的受訪者表示同意(包括非常同意15.00%及同意47.50%)，另外35.00%的人表示普通，2.50%表示沒意見或不知道；對於「施政資訊公開更加快速」，有67.50%的受訪者表示同意(包括非常同意15.00%及同意52.50%)，另外有30.00%的受訪者表示普通，2.50%表示沒意見或不知道；對於「民眾是否能更便利取得施政資訊」，有72.50%的人表示同意(包括非常同意17.50%及同意55.00%)，另外25.00%的人表示普通，2.50%表示沒意見或不知道；對於「行政流程與進度更加透明化」，有70.00%的人表示同意(包括非常同意20.00%及同意50.00%)，另外27.50%的受訪者表示普通，2.50%表示沒意見或不知道。整體而言屏東縣政府受訪者對政府E化後在資訊公開透明的成效提升表示同意。

表202：屏東縣電子化政府之政府資訊對民眾「公開透明」的成效

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
本機關/單位施政資訊的公開更完整	0	0	14 (35.00)	19 (47.50)	6 (15.00)	1 (2.50)
本機關/單位施政資訊的公開更快速	0	0	12 (30.00)	21 (52.50)	6 (15.00)	1 (2.50)
民眾更便利地取得本機關/單位的施政資訊	0	0	10 (25.00)	22 (55.00)	7 (17.50)	1 (2.50)
本機關/單位行政流程與進度更加透明化	0	0	11 (27.50)	20 (50.00)	8 (20.00)	1 (2.50)

資料來源：本研究自製。

(二)在組織整合面向

屏東縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表203所示，是否「有助於內部資訊共享」，有75.00%的受訪者表示同意(包括非常同意25.00%及同意50.00%)，22.50%的受訪者表示普通，2.50%表示沒意見或不知道；對於「內部業務整合」方面，有60.00%的受訪者表示同意(包括非常同意20.00%及同意40.00%)，另外35.00%的受訪者表示普通，及2.50%表示非常不同意，2.50%表示沒意見或不知道；是否「有助於其服務單位與其他單位交換彼此資訊」方面，有67.50%的受訪者表示同意(包括非常同意20.00%及同意47.50%)，27.50%的受訪者表示普通，2.50%表示不同意，及2.50%表示沒意見或不知道。整體而言屏東縣政府受訪者對政府E化後在資訊整合的成效提升表示同意。

表203：屏東縣電子化政府「資訊整合」之成效

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
助於我所服務的單位內部資訊共享	0	0	9 (22.50)	20 (50.00)	10 (25.00)	1 (2.50)
助於我所服務的單位內部業務整合	1 (2.50)	0	14 (35.00)	16 (40.00)	8 (20.00)	1 (2.50)
助於我所服務的單位與其他單位交換彼此的資訊	0	1 (2.50)	11 (27.50)	19 (47.50)	8 (20.00)	1 (2.50)

資料來源：本研究自製。

屏東縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表204所示，對於「提高工作產量」有57.50%的受訪者表示同意(包括非常同意17.50%及同意40.00%)，表示普通評價者有35.00%，另有2.50%表示不同意，及5.00%表示沒意見或不知道；「推行電子化而增加單位間主機設備的共用共享」，有57.50%的受訪者表示同意(包括非常同意15.00%及同意42.50%)，表示普通評價者有32.50%，另有2.50%表示非常不同意，及7.50%表示沒意見或不知道；有52.50%的受訪者同意推動電子化「可降低業務上跨機關單位合作的行政成本」(包括非常同意12.50%及同意40.00%)，表示普通評價者有30.00%，另有5.00%表示不同意，5.00%表示非常不同意，及7.50%表示沒意見或不知道。整體而言屏東縣政府受訪者對政府E化後在資源整合的成效提升大致表示同意，但仍有少部份意見表示不同意，仍有加強空間。

表204：屏東縣電子化政府「資源整合」之成效

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
任職的機關/單位工作人力因為推行電子化而提高工作產量	0	1 (2.50)	14 (35.00)	16 (40.00)	7 (17.50)	2 (5.00)
推行電子化而增加單位間主機設備的共用共享	1 (2.50)	0	13 (32.50)	17 (42.50)	6 (15.00)	3 (7.50)
業務上跨機關/單位合作的行政成本因為推行電子化而降低	2 (5.00)	2 (5.00)	12 (30.00)	16 (40.00)	5 (12.50)	3 (7.50)

資料來源：本研究自製。

屏東縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表205所示，是否「有助於減化行政作業流程」方面，有72.50%受訪者表示同意(包括非常同意17.50%及同意55.00%)，表示普通評價者有22.50%，5.00%表示沒意見或不知道；是否「有助於跨單位間行政作業水平整合」方面，有67.50%受訪者表示同意(包括非常同意15.00%及同意52.50%)，表示普通評價者有25.00%，另有2.50%不同意，及5.00%表示沒意見或不知道；是否「有助於機關上下層級間行政作業垂直整合」方面，有62.50%受訪者表示同意(包括非常同意15.00%及同意47.50%)，表示普通評價者有27.50%，另有5.00%不同意，及5.00%表示沒意見或不知道；是否「有助於業務行政作業標準化」方面，有72.50%的受訪者表示同意(包括非常同意12.50%及同意60.00%)，表示普通評價者有25.00%，另有2.50%表示沒意見或不知道。整體而言屏東縣政府受訪者對政府E化後在行政流程整合的成效提升表示同意。

表205：屏東縣電子化政府「行政流程整合」之成效

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
助於我任職的機關簡化行政作業流程	0	0	9 (22.50)	22 (55.00)	7 (17.50)	2 (5.00)
助於我任職的機關跨單位間行政作業的水平整合	0	1 (2.50)	10 (25.00)	21 (52.50)	6 (15.00)	2 (5.00)
助於我任職的機關上下層級間行政作業的垂直整合	0	2 (5.00)	11 (27.50)	19 (47.50)	6 (15.00)	2 (5.00)

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
助於我執掌的業務行政作業標準化	0	0	10 (25.00)	24 (60.00)	5 (12.50)	1 (2.50)

資料來源：本研究自製。

### (三) 在品質認知面向

屏東縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表206所示，電子化之後，「業務所需資訊更正確」，有62.50%的受訪者表示同意(包括非常同意22.50%及同意40.00%)，另外32.50%則表示普通，5.00%表示沒意見或不知道；電子化之後，「業務所需資訊更可靠」，有65.00%的受訪者表示同意(包括非常同意20.00%及同意45.00%)，另外27.50%則表示普通，7.50%表示沒意見或不知道；電子化之後，「業務所需資訊更充足」，有62.50%的受訪者表示同意(包括非常同意17.50%及同意45.00%)，另外27.50%則表示普通，有2.50%不同意，及7.50%表示沒意見或不知道；電子化之後，「業務所需資訊能持訊更新」，有57.50%的受訪者表示同意(包括非常同意20.00%及同意37.50%)，另外35.00%則表示普通，7.50%表示沒意見或不知道。整體而言屏東縣政府受訪者對政府E化後在資訊品質的成效提升表示同意。

表206：屏東縣政府實施電子化後，對其「資訊品質」之認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
業務所需的資訊更正確	0	0	13 (32.50)	16 (40.00)	9 (22.50)	2 (5.00)
業務所需的資訊更可靠	0	0	11 (27.50)	18 (45.00)	8 (20.00)	3 (7.50)

地方政府電子治理成效評估

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
業務所需的資訊更充足	0	1 (2.50)	11 (27.50)	18 (45.00)	7 (17.50)	3 (7.50)
業務所需的資訊能持續更新	0	0	14 (35.00)	15 (37.50)	8 (20.00)	3 (7.50)

資料來源：本研究自製。

屏東縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表207所示，有57.50%的受訪者認為「公務資訊系統的使用功能可滿足其工作上的需求」(包括非常同意17.50%及同意40.00%)，有35.00%的受訪者表示普通，另有5.00%的受訪者表示不同意，及有2.50%沒意見/不知道；有42.50%的受訪者認為其所使用的「公務資訊系統運作穩定」(包括非常同意10.00%及同意32.50%)，另外45.00%的人表示普通，另有5.00%的受訪者表示不同意，5.00%的受訪者表示非常不同意，及有2.50%沒意見/不知道；有45.00%的受訪者認為「公務資訊系統能快速回應操作指令，無須久候」(包括非常同意10.00%及同意35.00%)，另外40.00%的人表示普通，另有7.50%的受訪者表示不同意，5.00%的受訪者表示非常不同意，及有2.50%沒意見/不知道；有47.50%的受訪者在「使用公務資訊系統時，需求助於資訊人員的技術支援」(包括非常同意7.50%及同意40.00%)，42.50%的人表示普通，另有7.50%的受訪者表示不同意，及有2.50%沒意見/不知道。整體而言屏東縣政府受訪者對政府E化後在系統品質的成效提升大致表示同意。

表207：屏東縣府實施電子化後，對其「系統品質」之認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
公務資訊系統功能可滿足我工作上的需求	0	2 (5.00)	14 (35.00)	16 (40.00)	7 (17.50)	1 (2.50)
公務資訊系統運作穩定	2 (5.00)	2 (5.00)	18 (45.00)	13 (32.50)	4 (10.00)	1 (2.50)
公務資訊系統能快速回應我的操作指令，無須久候	2 (5.00)	3 (7.50)	16 (40.00)	14 (35.00)	4 (10.00)	1 (2.50)
使用公務資訊系統時，我常需要求助於資訊人員的技術支援	0	3 (7.50)	17 (42.50)	16 (40.00)	3 (7.50)	1 (2.50)

資料來源：本研究自製。

屏東縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表208所示，是否「有助於提升與民眾間的顧客關係」，有53.90%的受訪者表示同意(包括非常同意10.30%及同意43.60%)，另外41.00%的受訪者意見為普通，5.10%表示沒意見或不知道；「線上便民服務項目持續增加」，有56.50%的受訪者表示同意(包括非常同意10.30%及同意46.20%)，另外15.20%的受訪者意見為普通，5.10%表示沒意見或不知道；電子化之後「線上服務能否符合不同屬性使用者的需求」，有44.70%的受訪者表示同意(包括非常同意2.60%及同意42.10%)，另外42.10%的受訪者意見為普通，2.60%表示不同意，及10.20%表示沒意見或不知道。整體而言屏東縣政府受訪者對政府E化後在服務品質的成效提升表示同意。

表208：屏東縣政府實施電子化後所提供的「服務品質」認知

選項 題目	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/ 不知道(%)
推行網路線上服務有助於提升我任職機關/單位與民眾間的顧客關係	0	0	16 (41.00)	17 (43.60)	4 (10.30)	2 (5.10)
線上便民服務項目持續增加	0	0	15 (38.50)	18 (46.20)	4 (10.30)	2 (5.10)
線上服務符合不同屬性使用者之需求	0	1 (2.60)	16 (42.10)	16 (42.10)	1 (2.60)	4 (10.50)

資料來源：本研究自製。

#### (四)在資訊安全認知面向

屏東縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表209所示，有60.60%的受訪者「清楚知道用資訊系統傳輸資料會面臨哪些風險」(包括非常同意13.20%及同意47.40%)，另外31.60%的受訪者意見為普通，2.60%表示不同意，5.30%的受訪者表示沒意見/不知道；有74.40%的受訪者「清楚知道若不當使用資訊系統傳輸資料，內容有可能外洩」(包括非常同意23.10%及同意51.30%)，另外20.40%的受訪者意見為普通，2.60%表示不同意，2.60%的受訪者表示沒意見/不知道；有79.50%的受訪者「清楚知道若不當使用資訊系統傳輸資料，可能會遺失或毀損」(包括非常同意23.10%及同意56.40%)，另外15.40%的受訪者意見為普通，2.60%表示不同意，2.60%的受訪者表示沒意見/不知道；有74.40%的受訪者「清楚知道若不當使用資訊系統傳輸資料，身分可能會被盜用」(包括非常同意23.10%及同意51.30%)，20.40%的受



訪者意見為普通，2.60%表示不同意，2.60%的受訪者表示沒意見/不知道。整體而言屏東縣政府受訪者對政府E化後資料傳輸可能造成的外洩與失誤等大致表示瞭解其風險。

表209：屏東縣政府實施電子化後，對線上資料傳輸的「風險」認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
我清楚知道用我任職機關/單位的資訊系統傳輸資料會面臨哪些風險	0	1 (2.60)	12 (31.60)	18 (47.40)	5 (13.20)	2 (5.30)
我清楚知道若不當使用我機關/單位的資訊系統傳輸資料，內容有可能外洩	0	1 (2.60)	8 (20.40)	20 (51.30)	9 (23.10)	1 (2.60)
我清楚知道若不當使用我機關/單位的資訊系統傳輸資料，可能會遺失或毀損	0	1 (2.60)	6 (15.40)	22 (56.40)	9 (23.10)	1 (2.60)
我清楚知道若不當使用我機關/單位的資訊系統傳輸資料，身分可能會被盜用	0	1 (2.60)	8 (20.40)	20 (51.30)	9 (23.10)	1 (2.60)

資料來源：本研究自製。

屏東縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表210所示，對於「資訊系統有實施保護資料的安全機制」，63.10%受訪者皆表示同意(包括非常同意18.40%及同意44.70%)，28.90%的受訪者意見為普通，另有2.60%的受訪者表示非常不同意，及5.30%的受訪者表示沒意見/不知道；對於「資訊系統可確保機密資料不外洩」，有55.30%的受訪者表示同意(包括非常同意13.20%及同意42.10%)，另有31.60%的受訪者意見為普通，5.30%的受訪者表示不同意，及7.90%的受訪者表示沒意見/不知道；對於「資訊系統可確保資料不會發生無法復原的損壞」，有42.10%的受訪者表示同意(包括非常同意7.90%及同意34.20%)，另有50.00%的受訪者意見為普通，及7.90%的受訪者表示沒意見/不知道；對於「資訊系統能鑑別每位資料使用者的身分」，有60.50%的受訪者表示同意(包括非常同意10.50%及同意50.00%)，28.90%的受訪者意見為普通，另有2.60%的受訪者表示不同意，及7.90%的受訪者表示沒意見/不知道；對於「資訊系統可確保非公開資料不會被未經授權者取用」，70.30%受訪者皆表示同意(包括非常同意16.20%及同意54.10%)，24.30%的受訪者意見為普通，另有5.40%的受訪者表示沒意見/不知道。整體而言屏東縣政府受訪者對政府E化後資料保護表示信任資訊系統能保護資料。

表210：屏東縣政府實施電子化後對「政府資料保護」之認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
資訊系統有實施保護資料的安全機制	1 (2.60)	0	11 (28.90)	17 (44.70)	7 (18.40)	2 (5.30)
資訊系統可確保機密資料不外洩	0	2 (5.30)	12 (31.60)	16 (42.10)	5 (13.20)	3 (7.90)
資訊系統可確保資料不會發	0	0	19 (50.00)	13 (34.20)	3 (7.90)	3 (7.90)

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
生無法復原的損壞						
資訊系統能鑑別每位資料使用者的身分	0	1 (2.60)	11 (28.90)	19 (50.00)	4 (10.50)	3 (7.90)
資訊系統可確保非公開資料不會被未經授權者取用	0	0	9 (24.30)	20 (54.10)	6 (16.20)	2 (5.40)

資料來源：本研究自製。

屏東縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表211所示，對於「資訊系統，能確實保護資料庫裡的個人隱私資訊」，有52.60%的受訪者表示同意(包括非常同意15.80%及同意36.80%)，31.60%的受訪者意見為普通，另有2.60%的受訪者表示不同意，2.60%的受訪者表示非常不同意，及10.50%表示沒意見/不知道；對於「資訊系統有適當機制能確保個人資料安全」，有60.50%的受訪者表示同意(包括非常同意15.80%及同意44.70%)，28.90%的受訪者意見為普通，及10.50%表示沒意見/不知道；對於「涉及個人隱私的作業流程會格外謹慎處理」，有65.80%的受訪者表示同意(包括非常同意18.40%及同意47.40%)，23.70%的受訪者意見為普通，另有10.50%表示沒意見/不知道。整體而言屏東縣政府受訪者對政府E化後在個人隱私資料的保護的成效表示同意。

表211：屏東縣政府實施電子化後對落實「個人隱私保護」之認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
資訊系統，能確實保護資料庫裡的個人隱私資訊	1 (2.60)	1 (2.60)	12 (31.60)	14 (36.80)	6 (15.80)	4 (10.50)
資訊系統有適當機制能確保個人資料安全	0	0	11 (28.90)	17 (44.70)	6 (15.80)	4 (10.50)
涉及個人隱私的作業流程會格外謹慎處理	0	0	9 (23.70)	18 (47.40)	7 (18.40)	4 (10.50)

資料來源：本研究自製。

## 十六、 臺東縣

### (一) 在公民導向面向

臺東縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表212所示，「對民眾意見回應更迅速」，有77.80%的受訪者表示同意(包括非常同意11.10%及同意66.70%)，另外有22.20%的人表示普通；「處理民眾意見之流程更有效率」，有77.80%的受訪者表示同意(包括非常同意11.10%及同意66.70%)，另外有22.20%的人表示普通；「民眾對業務職掌之意見表達更頻繁」，有66.70%的人表示同意，另外33.30%的人表示普通；「民眾對業務職掌表達意見的管道更多」，有88.90%的受訪者表示同意(包括非常同意11.10%及同意77.80%)，另外有11.10%的人表示普通。整體而言臺東縣政府受訪者對政府E化後在回應公民意見的成效提升表示同意。

表212：臺東縣電子化政府「回應公民意見」之情況

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
對民眾意見回應更迅速	0	0	2 (22.20)	6 (66.70)	1 (11.10)	0
處理民眾意見之流程更有效率	0	0	2 (22.20)	6 (66.70)	1 (11.10)	0
民眾對我的業務職掌之意見表達更頻繁	0	0	3 (33.30)	6 (66.70)	0	0
民眾對我業務職掌表達意見的管道更多	0	0	1 (11.10)	7 (77.80)	1 (11.10)	0

資料來源：本研究自製。

臺東縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表213所示，「對偏鄉的公共服務遞送更快」，有77.80%受訪者皆表示同意，另外有22.20%的人表示普通；「公共服務的對象比以前更多」，有77.80%的受訪者表示同意(包括非常同意11.10%及同意66.70%)，另外有22.20%的人表示普通；「申辦公共服務的民眾更能一視同仁」，77.80%的受訪者表示同意(包括非常同意11.10%及同意66.70%)，另外有22.20%的人表示普通；「公民參與公共事務的管道更多」，有66.70%的受訪者表示同意，另外有33.30%的人表示普通。整體而言臺東縣政府受訪者對政府E化後在公平服務的成效提升表示同意。

表213：臺東縣電子化政府提供民眾「公平服務」之成效

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
對偏鄉的公共服務遞送更快	0	0	2 (22.20)	7 (77.80)	0	0
公共服務的對象比以前更多	0	0	2 (22.20)	6 (66.70)	1 (11.10)	0
申辦公共服務的民眾更能一視同仁	0	0	2 (22.20)	6 (66.70)	1 (11.10)	0
公民參與公共事務的管道更多	0	0	3 (33.30)	6 (66.70)	0	0

資料來源：本研究自製。

臺東縣政府受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表214所示，有76.90%受訪者認為「長官更清楚其工作進度」(包括非常同意11.50%及同意65.40%)，另外23.10%的受訪者則表示普通；有73.10%者認為「長官更容易管理其工作內容」內容(包括非常同意7.70%及同意65.40%)，另外26.90%的受訪者表示普通；有65.30%者對於「工作責任歸屬更為清楚」表示同意(包括非常同意11.50%及同意53.80%)，另外有34.60%的受訪者表示普通；有69.20%的受訪者對於電子化「能減少工作裁量權或自由心證空間」表示同意(包括非常同意7.70%及同意61.50%)，另外30.80%的受訪者則表示普通。整體而言臺東縣政府受訪者對政府E化後在行政課責的成效提升表示同意。

表214：臺東縣電子化政府提升「行政課責」之成效

選項 題目	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/ 不知道(%)
讓長官更清楚我的工作進度	0	0	6 (23.10)	17 (65.40)	3 (11.50)	0
讓長官更容易管理我的工作內容。	0	0	7 (26.90)	17 (65.40)	2 (7.70)	0
使工作責任歸屬更爲清楚	0	0	9 (34.60)	14 (53.80)	3 (11.50)	0
減少我工作裁量權或自由心證的空間	0	0	8 (30.80)	16 (61.50)	2 (7.70)	0

資料來源：本研究自製。

臺東縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表215所示，對於「施政資訊公開更加完整」，有80.70%的受訪者表示同意(包括非常同意19.20%及同意61.50%)，另外19.20%的人表示普通；對於「施政資訊公開更加快速」，有88.40%的受訪者表示同意(包括非常同意19.20%及同意69.20%)，另外有11.50%的受訪者表示普通；對於「民眾是否能更便利取得施政資訊」，有80.70%的人表示同意(包括非常同意26.90%及同意53.80%)，另外19.20%的人表示普通；對於「行政流程與進度更加透明化」，有80.70%的人表示同意(包括非常同意26.90%及同意53.80%)，另外15.50%的受訪者表示普通，及3.80%表示不同意。整體而言臺東縣政府受訪者對政府E化後在資訊公開透明的成效提升表示同意。

表215：臺東縣電子化政府之政府資訊對民眾「公開透明」的成效

選項 題目	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/ 不知道(%)
本機關/單位施政資訊的公開更完整	0	0	5 (19.20)	16 (61.50)	5 (19.20)	0
本機關/單位施政資訊的公開更快速	0	0	3 (11.50)	18 (69.20)	5 (19.20)	0
民眾更便利地取得本機關/單位的施政資訊	0	0	5 (19.20)	14 (53.80)	7 (26.90)	0
本機關/單位行政流程與進度更加透明化	0	1 (3.80)	4 (15.50)	14 (53.80)	7 (26.90)	0

資料來源：本研究自製。

## (二)在組織整合面向

臺東縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表216所示，是否「有助於內部資訊共享」，有80.80%的受訪者表示同意(包括非常同意15.40%及同意65.40%)，15.40%的受訪者表示普通，及3.80%表示不同意；對於「內部業務整合」方面，有76.90%的受訪者表示同意(包括非常同意7.70%及同意69.20%)，另外19.20%的受訪者表示普通，及3.80%表示不同意；是否「有助於其服務單位與其他單位交換彼此資訊」方面，有84.60%的受訪者表示同意(包括非常同意15.40%及同意69.20%)，另有11.50%的受訪者表示普通，及3.80%表示不同意。整體而言臺東縣政府受訪者對政府E化後在資訊整合的成效提升大致表示同意。



表216：臺東縣電子化政府「資訊整合」之成效

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
助於我所服務的單位內部資訊共享	0	1 (3.80)	4 (15.40)	17 (65.40)	4 (15.40)	0
助於我所服務的單位內部業務整合	0	1 (3.80)	5 (19.20)	18 (69.20)	2 (7.70)	0
助於我所服務的單位與其他單位交換彼此的資訊	0	1 (3.80)	3 (11.50)	18 (69.20)	4 (15.40)	0

資料來源：本研究自製。

臺東縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表217所示，對於「提高工作產量」有73.10%的受訪者表示同意(包括非常同意15.40%及同意57.70%)，表示普通評價者有23.10%，另有3.80%表示不同意；「推行電子化而增加單位間主機設備的共用共享」，有73.00%的受訪者表示同意(包括非常同意11.50%及同意61.50%)，表示普通評價者有23.10%，另有3.80%表示不同意；有69.20%的受訪者認為推動電子化「可降低業務上跨機關單位合作的行政成本」(包括非常同意11.50%及同意57.70%)，表示普通評價者有26.90%，另有3.80%表示不同意。整體而言臺東縣政府受訪者對政府E化後在資源整合的成效提升大致表示同意。

表217：臺東縣電子化政府「資源整合」之成效

選項 題目	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/ 不知道(%)
任職的機關/單位工作人力因為推行電子化而提高工作產量	0	1 (3.80)	6 (23.10)	15 (57.70)	4 (15.40)	0
推行電子化而增加單位間主機設備的共用共享	0	1 (3.80)	6 (23.10)	16 (61.50)	3 (11.50)	0
業務上跨機關/單位合作的行政成本因為推行電子化而降低	0	1 (3.80)	7 (26.90)	15 (57.70)	3 (11.50)	0

資料來源：本研究自製。

臺東縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表218所示，是否「有助於減化行政作業流程」方面，有88.40%受訪者表示同意(包括非常同意19.20%及同意69.20%)，表示普通評價者有11.50%；是否「有助於跨單位間行政作業水平整合」方面，有88.40%受訪者表示同意(包括非常同意11.50%及同意76.90%)，表示普通評價者有11.50%；是否「有助於機關上下層級間行政作業垂直整合」方面，有80.70%受訪者表示同意(包括非常同意11.50%及同意69.20%)，表示普通評價者有19.20%；是否「有助於業務行政作業標準化」方面，有84.60%的受訪者表示同意(包括非常同意15.40%及同意69.20%)，表示

普通評價者則有15.40%。整體而言臺東縣政府受訪者對政府E化後在行政流程整合的成效提升表示同意。

表218：臺東縣電子化政府「行政流程整合」之成效

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
助於我任職的機關簡化行政作業流程	0	0	3 (11.50)	18 (69.20)	5 (19.20)	0
助於我任職的機關跨單位間行政作業的水平整合	0	0	3 (11.50)	20 (76.90)	3 (11.50)	0
助於我任職的機關上下層級間行政作業的垂直整合	0	0	5 (19.20)	18 (69.20)	3 (11.50)	0
助於我執掌的業務行政作業標準化	0	0	4 (15.40)	18 (69.20)	4 (15.40)	0

資料來源：本研究自製。

### (三) 在品質認知面向

臺東縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表219所示，電子化之後，「業務所需資訊更正確」，有76.90%的受訪者表示同意(包括非常同意15.40%及同意61.50%)，另外23.10%則表示普通；電子化之後，「業務所需資訊更可靠」，有69.20%的受訪者表示同意(包括非常同意19.20%及同意50.00%)，另外30.80%則表示普通；電子化之後，「業務所需資訊更充足」，有73.00%的受訪者表示同意

(包括非常同意19.20%及同意53.80%)，另外26.90%則表示普通；電子化之後，「業務所需資訊能持訊更新」，有73.00%的受訪者表示同意(包括非常同意19.20%及同意53.80%)，另有26.90%則表示普通。整體而言臺東縣政府受訪者對政府E化後在資訊品質的成效提升表示同意。

表219：臺東縣政府實施電子化後，對其「資訊品質」之認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
業務所需的資訊更正確	0	0	6 (23.10)	16 (61.50)	4 (15.40)	0
業務所需的資訊更可靠	0	0	8 (30.80)	13 (50.00)	5 (19.20)	0
業務所需的資訊更充足	0	0	7 (26.90)	14 (53.80)	5 (19.20)	0
業務所需的資訊能持續更新	0	0	7 (26.90)	14 (53.80)	5 (19.20)	0

資料來源：本研究自製。

臺東縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表220所示，有84.60%的受訪者認為「公務資訊系統的使用功能可滿足其工作上的需求」(包括非常同意15.40%及同意69.20%)，另有11.50%的受訪者表示普通，3.08%表示不同意；有84.60%的受訪者認為其所使用的「公務資訊系統運作穩定」(包括非常同意11.50%及同意73.10%)，另外15.40%的人表示普通；有76.90%的受訪者認為「公務資訊系統能快速回應操作指令，無須久候」(包括非常同意11.50%及同意65.40%)，另外19.20%的人表示普通，及3.80%表示不同意；有65.30%的受訪者在「使用公務資訊系統時，需求助於資訊人員的技術支援」(包括非常同意3.80%及同意61.50%)，23.10%的人表示普通，另有11.50%表示不

同意。整體而言臺東縣政府受訪者對政府E化後在系統品質的成效提升表示同意。

表220：臺東縣政府實施電子化後，對其「系統品質」之認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
公務資訊系統功能可滿足我工作上的需求	0	1 (3.80)	3 (11.50)	18 (69.20)	4 (15.40)	0
公務資訊系統運作穩定	0	0	4 (15.40)	19 (73.10)	3 (11.50)	0
公務資訊系統能快速回應我的操作指令，無須久候	0	1 (3.80)	5 (19.20)	17 (65.40)	3 (11.50)	0
使用公務資訊系統時，我常需要求助於資訊人員的技術支援	0	3 (11.50)	6 (23.10)	16 (61.50)	1 (3.80)	0

資料來源：本研究自製。

臺東縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表221所示，是否「有助於提升與民眾間的顧客關係」，有76.90%的受訪者表示同意(包括非常同意15.40%及同意61.50%)，另外23.10%的受訪者意見為普通；「線上便民服務項目持續增加」，有84.60%的受訪者表示同意(包括非常同意26.90%及同意57.70%)，另外15.40%的受訪者意見為普通；電子化之後「線上服務能否符合不同屬性使用者的需求」，有88.00%的受訪者表示同意(包括非常同意12.00%及同意76.00%)，另

外12.00%的受訪者意見則為普通。整體而言臺東縣政府受訪者對政府E化後在服務品質的成效提升表示同意。

表221：臺東縣政府實施電子化後所提供的「服務品質」認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
推行網路線上服務有助於提升我任職機關/單位與民眾間的顧客關係	0	0	6 (23.10)	16 (61.50)	4 (15.40)	0
線上便民服務項目持續增加	0	0	4 (15.40)	15 (57.70)	7 (26.90)	0
線上服務符合不同屬性使用者之需求	0	0	3 (12.00)	19 (76.00)	3 (12.00)	0

資料來源：本研究自製。

#### (四)在資訊安全認知面向

臺東縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表222所示，有61.60%的受訪者「清楚知道用資訊系統傳輸資料會面臨哪些風險」(包括非常同意15.40%及同意46.20%)，另外30.80%的受訪者意見為普通，7.70%表示不同意；有69.20%的受訪者「清楚知道若不當使用資訊系統傳輸資料，內容有可能外洩」(包括非常同意15.40%及同意53.80%)，另外26.90%的受訪者意見為普通，3.80%表示不同意；有73.00%的受訪者「清楚知道若不當使用資訊系統傳輸資料，可能會遺失或毀損」(包括非常同意11.50%及同意61.50%)，另外26.90%的受訪者意見為普通；有73.10%的受訪者「清楚知道若不當使用資訊系統傳輸資料，身分可能會被盜用」(包括非常同意15.40%及同意57.70%)，

另有23.10%的受訪者意見為普通，3.80%表示不同意。整體而言臺東縣政府受訪者對政府E化後資料傳輸可能造成的外洩與失誤等表示瞭解其風險。

表222：臺東縣政府實施電子化後，對線上資料傳輸的「風險」認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
我清楚知道用我任職機關/單位的資訊系統傳輸資料會面臨哪些風險	0	2 (7.70)	8 (30.80)	12 (46.20)	4 (15.40)	0
我清楚知道若不當使用我機關/單位的資訊系統傳輸資料，內容有可能外洩	0	1 (3.80)	7 (26.90)	14 (53.80)	4 (15.40)	0
我清楚知道若不當使用我機關/單位的資訊系統傳輸資料，可能會遺失或毀損	0	0	7 (26.90)	16 (61.50)	3 (11.50)	0
我清楚知道若不當使用我機關/單位的資訊系統傳輸資料，身分可能會被盜用	0	1 (3.80)	6 (23.10)	15 (57.70)	4 (15.40)	0

資料來源：本研究自製。

臺東縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表223所示，對於「資訊系統有實施保護資料的安全機制」，76.90%受訪者皆表示同意(包括非常同意15.40%及同意61.05%)，有23.10%的受訪者意見為普通；對於「資訊系統可確保機密資料不外洩」，有76.90%的受訪者表示同意(包括非常同意11.50%及同意65.40%)，另有23.10%的受訪者意見為普通；對於「資訊系統可確保資料不會發生無法復原的損壞」，有73.00%的受訪者表示同意(包括非常同意11.50%及同意61.50%)，另有23.10%的受訪者意見為普通，及3.80%的受訪者表示不同意；對於「資訊系統能鑑別每位資料使用者的身分」，有76.90%的受訪者表示同意(包括非常同意11.50%及同意65.40%)，有19.20%的受訪者意見為普通，另有3.80%的受訪者表示不同意；對於「資訊系統可確保非公開資料不會被未經授權者取用」，76.90%受訪者皆表示同意(包括非常同意19.20%及同意57.70%)，另有23.10%的受訪者意見則為普通。整體而言臺東縣政府受訪者對政府E化後資料保護表示信任資訊系統能保護資料。

表223：臺東縣政府實施電子化後對「政府資料保護」之認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
資訊系統有實施保護資料的安全機制	0	0	6 (23.10)	16 (61.50)	4 (15.40)	0
資訊系統可確保機密資料不外洩	0	0	6 (23.10)	17 (65.40)	3 (11.50)	0
資訊系統可確保資料不會發生無法復原的損壞	0	1 (3.80)	6 (23.10)	16 (61.50)	3 (11.50)	0



題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
資訊系統能鑑別每位資料使用者的身分	0	1 (3.80)	5 (19.20)	17 (65.40)	3 (11.50)	0
資訊系統可確保非公開資料不會被未經授權者取用	0	0	6 (23.10)	15 (57.70)	5 (19.20)	0

資料來源：本研究自製。

臺東縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表224所示，對於「資訊系統，能確實保護資料庫裡的個人隱私資訊」，有73.10%的受訪者表示同意(包括非常同意26.90%及同意46.20%)，有23.10%的受訪者意見為普通，另有3.80%的受訪者表示不同意；對於「資訊系統有適當機制能確保個人資料安全」，有73.10%的受訪者表示同意(包括非常同意26.90%及同意46.20%)，有23.10%的受訪者意見為普通，另有3.80%的受訪者表示不同意；對於「涉及個人隱私的作業流程會格外謹慎處理」，有76.90%的受訪者表示同意(包括非常同意19.20%及同意57.70%)，有19.20%的受訪者意見為普通，另有3.80%的受訪者表示不同意。整體而言臺東縣政府受訪者對政府E化後在個人隱私資料的保護的成效表示同意。

表224：臺東縣政府實施電子化後對落實「個人隱私保護」之認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
資訊系統，能確實保護資料庫裡的個人隱私資訊	0	1 (3.80)	6 (23.10)	12 (46.20)	7 (26.90)	0
資訊系統有適當機制能確保個人資料安全	0	1 (3.80)	6 (23.10)	12 (46.20)	7 (26.90)	0
涉及個人隱私的作業流程會格外謹慎處理	0	1 (3.80)	5 (19.20)	15 (57.70)	5 (19.20)	0

資料來源：本研究自製。

## 十七、 花蓮縣

### (一) 在公民導向面向

花蓮縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表225所示，「對民眾意見回應更迅速」，有83.30%的受訪者表示同意(包括非常同意25.00%及同意58.30%)，另外有16.70%的人表示普通；「處理民眾意見之流程更有效率」，有83.30%的人表示同意(包括非常同意25.00%及同意58.30%)，另外16.70%的人表示普通；「民眾對業務職掌之意見表達更頻繁」，有66.70%的人表示同意(包括非常同意16.70%及同意50.00%)，另外33.30%的人表示普通；「民眾對業務職掌表達意見的管道更多」，有83.30%的受訪者表示同意(包括非常同意25.00%及同意58.30%)，另外有16.70%的人表示普通。整體而言花蓮縣政府受訪者對政府E化後在回應公民意見的成效提升表示同意。

表225：花蓮縣電子化政府「回應公民意見」之情況

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
對民眾意見回應更迅速	0	0	2 (16.70)	7 (58.30)	3 (25.00)	0
處理民眾意見之流程更有效率	0	0	2 (16.70)	7 (58.30)	3 (25.00)	0
民眾對我的業務職掌之意見表達更頻繁	0	0	4 (33.30)	6 (50.00)	2 (16.70)	0
民眾對我業務職掌表達意見的管道更多	0	0	2 (16.70)	6 (50.00)	4 (33.30)	0

資料來源：本研究自製。

花蓮縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表226所示，「對偏鄉的公共服務遞送更快」，有75.00%受訪者皆表示同意(包括非常同意25.00%及同意50.00%)；「公共服務的對象比以前更多」，有83.30%的受訪者表示同意(包括非常同意33.30%及同意50.00%)，另外有16.70%的人表示普通；「申辦公共服務的民眾更能一視同仁」，83.30%的受訪者表示同意(包括非常同意25.00%及同意58.30%)，另外有16.70%的人表示普通；「公民參與公共事務的管道更多」，有75.00%的受訪者表示同意(包括非常同意33.30%及同意41.70%)，另外有25.00%的人表示普通。整體而言花蓮縣政府受訪者對政府E化後在公平服務的成效提升表示同意。

表226：花蓮縣子化政府提供民眾「公平服務」之成效

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
對偏鄉的公共服務遞送更快	0	0	3 (25.00)	6 (50.00)	3 (25.00)	0
公共服務的對象比以前更多	0	0	2 (16.70)	6 (50.00)	4 (33.30)	0
申辦公共服務的民眾更能一視同仁	0	0	2 (16.70)	7 (58.30)	3 (25.00)	0
公民參與公共事務的管道更多	0	0	3 (25.00)	5 (41.70)	4 (33.30)	0

資料來源：本研究自製。

花蓮縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表227所示，有69.70%的受訪者認為「長官更清楚其工作進度」(包括非常同意12.10%及同意57.60%)，另外30.30%的受訪者則表示普通；有75.80%的受訪者認為「長官更容易管理其工作內容」(包括非常同意15.20%及同意60.60%)，另外24.20%的受訪者表示普通；有69.70%的受訪者對於「工作責任歸屬更為清楚」表示同意(包括非常同意18.20%及同意51.50%)，另外有30.30%的受訪者表示普通；有63.60%的受訪者對於電子化「能減少工作裁量權或自由心證空間」表示同意(包括非常同意12.10%及同意51.50%)，另外30.30%的受訪者則表示普通。整體而言花蓮縣政府受訪者對政府E化後在行政課責的成效提升表示同意。

表227：花蓮縣電子化政府提升「行政課責」之成效

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
讓長官更清楚我的工作進度	0	0	10 (30.30)	19 (57.60)	4 (12.10)	0
讓長官更容易管理我的工作內容。	0	0	8 (24.20)	20 (60.60)	5 (15.20)	0
使工作責任歸屬更爲清楚	0	0	10 (30.30)	17 (51.50)	6 (18.20)	0
減少我工作裁量權或自由心證的空間	0	2 (6.10)	10 (30.30)	17 (51.50)	4 (12.10)	0

資料來源：本研究自製。

花蓮縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表228所示，對於「施政資訊公開更加完整」，有75.00%的受訪者表示同意(包括非常同意15.60%及同意59.40%)，另外25.00%的人表示普通；對於「施政資訊公開更加快速」，有83.90%的受訪者表示同意(包括非常同意25.80%及同意58.10%)，另外有12.90%的受訪者表示普通，3.20%表示沒意見或不知道；對於「民眾是否能更便利取得施政資訊」，有73.40%的人表示同意(包括非常同意26.70%及同意46.70%)，另外26.70%的人表示普通；對於「行政流程與進度更加透明化」，有77.40%的人表示同意(包括非常同意25.80%及同意51.60%)，另外19.40%的受訪者表示普通，3.20%表示沒意見或不知道。整體而言花蓮縣政府受訪者對政府E化後在資訊公開透明的成效提升表示同意。

表228：花蓮縣電子化政府之政府資訊對民眾「公開透明」的成效

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
本機關/單位施政資訊的公開更完整	0	0	8 (25.00)	19 (59.40)	5 (15.60)	0
本機關/單位施政資訊的公開更快速	0	0	4 (12.90)	18 (58.10)	8 (25.80)	1 (3.20)
民眾更便利地取得本機關/單位的施政資訊	0	0	8 (26.70)	14 (46.70)	8 (26.70)	0
本機關/單位行政流程與進度更加透明化	0	0	6 (19.40)	16 (51.60)	8 (25.80)	1 (3.20)

資料來源：本研究自製。

## (二)在組織整合面向

花蓮縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表229所示，是否「有助於內部資訊共享」，有84.80%的受訪者表示同意(包括非常同意21.20%及同意63.60%)，12.10%的受訪者表示普通，3.00%表示沒意見或不知道；對於「內部業務整合」方面，有81.80%的受訪者表示同意(包括非常同意18.20%及同意63.60%)，另外15.20%的受訪者表示普通，3.00%表示沒意見或不知道；是否「有助於其服務單位與其他單位交換彼此資訊」方面，有81.80%的受訪者表示同意(包括非常同意21.20%及同意60.60%)，15.20%的受訪者表示普通，3.00%表示沒意見或不知道。整體而言花蓮縣政府受訪者對政府E化後在資訊整合的成效提升表示同意。

表229：花蓮縣電子化政府「資訊整合」之成效

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
助於我所服務的單位內部資訊共享	0	0	4 (12.10)	21 (63.60)	7 (21.20)	1 (3.00)
助於我所服務的單位內部業務整合	0	0	5 (15.20)	21 (63.60)	6 (18.20)	1 (3.00)
助於我所服務的單位與其他單位交換彼此的資訊	0	0	5 (15.20)	20 (60.60)	7 (21.20)	1 (3.00)

資料來源：本研究自製。

花蓮縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表230所示，對於「提高工作產量」有78.80%的受訪者表示同意(包括非常同意18.20%及同意60.60%)，18.20%的受訪者表示普通，3.00%表示不同意；對於「推行電子化而增加單位間主機設備的共用共享」，有27.30%的受訪者表示普通，但有72.70%的受訪者表示同意(包括非常同意24.20%及同意48.50%)；有75.80%的受訪者同意「業務上跨機關單位合作的行政成本因推動電子化而降低」(包括非常同意15.20%及同意60.6%)，21.20%的受訪者表示普通，3.00%表示沒意見或不知道。整體而言花蓮縣政府受訪者對政府E化後在資源整合的成效提升表示同意。

表230：花蓮縣電子化政府「資源整合」之成效

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
任職的機關/單位工作人力因	0	1 (3.00)	6 (18.20)	20 (60.60)	6 (18.20)	0

地方政府電子治理成效評估

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
為推行電子化而提高工作產量						
推行電子化而增加單位間主機設備的共用共享	0	0	9 (27.30)	16 (48.50)	8 (24.20)	0
業務上跨機關/單位合作的行政成本因為推行電子化而降低	0	0	7 (21.20)	20 (60.60)	5 (15.20)	1 (3.00)

資料來源：本研究自製。

花蓮縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表231所示，是否「有助於減化行政作業流程」方面，有78.80%受訪者表示同意(包括非常同意27.30%及同意51.50%)，表示普通評價者有18.20%，3.00%表示沒意見或不知道；是否「有助於跨單位間行政作業水平整合」方面，有81.80%受訪者表示同意(包括非常同意27.30%及同意54.50%)，表示普通評價者有15.20%，3.00%表示沒意見或不知道；是否「有助於機關上下層級間行政作業垂直整合」方面，有79.40%受訪者表示同意(包括非常同意21.20%及同意58.20%)，表示普通評價者有18.20%，3.00%表示沒意見或不知道；是否「有助於業務行政作業標準化」方面，有84.80%的受訪者表示同意(包括非常同意30.30%及同意54.50%)，表示普通評價者有12.10%，3.00%表示沒意見或不知道。整體而言花蓮縣政府受訪者對政府E化後在行政流程整合的成效提升表示同意。



表231：花蓮縣電子化政府「行政流程整合」之成效

選項 題目	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/ 不知道(%)
助於我任職的 機關簡化行政 作業流程	0	0	6 (18.20)	17 (51.50)	9 (27.30)	1 (3.00)
助於我任職的 機關跨單位間 行政作業的水 平整合	0	0	5 (15.20)	18 (54.50)	9 (27.30)	1 (3.00)
助於我任職的 機關上下層級 間行政作業的 垂直整合	0	0	6 (18.20)	19 (58.20)	7 (21.20)	1 (3.00)
助於我執掌的 業務行政作業 標準化	0	0	4 (12.10)	18 (54.50)	10 (30.30)	1 (3.00)

資料來源：本研究自製。

### (三)在品質認知面向

花蓮縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表232所示，電子化之後，「業務所需資訊更正確」，有84.80%的受訪者表示同意(包括非常同意21.20%及同意63.60%)，另外12.10%則表示普通，3.00%表示沒意見或不知道；電子化之後，「業務所需資訊更可靠」，有81.80%的受訪者表示同意(包括非常同意21.20%及同意60.60%)，另外15.20%則表示普通，3.00%表示沒意見或不知道；電子化之後，「業務所需資訊更充足」，有84.80%的受訪者表示同意(包括

非常同意24.20%及同意60.60%)，另外12.10%則表示普通，3.00%表示沒意見或不知道；電子化之後，「業務所需資訊能持訊更新」，有78.80%的受訪者表示同意(包括非常同意27.30%及同意51.50%)，另外18.20%則表示普通，3.00%表示沒意見或不知道。整體而言花蓮縣政府受訪者對政府E化後在資訊品質的成效提升表示同意。

表232：花蓮縣政府實施電子化後，對其「資訊品質」之認知

選項 題目	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/ 不知道(%)
業務所需的資訊更正確	0	0	4 (12.10)	21 (63.60)	7 (21.20)	1 (3.00)
業務所需的資訊更可靠	0	0	5 (15.20)	20 (60.60)	7 (21.20)	1 (3.00)
業務所需的資訊更充足	0	0	4 (12.10)	20 (60.60)	8 (24.20)	1 (3.00)
業務所需的資訊能持續更新	0	0	6 (18.20)	17 (51.50)	9 (27.30)	1 (3.00)

資料來源：本研究自製。

花蓮縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表233所示，有72.80%的受訪者認為「公務資訊系統的使用功能可滿足其工作上的需求」(包括非常同意27.30%及同意45.50%)，另有24.20%的受訪者表示普通，另有3.00%的受訪者表示沒意見/不知道；有72.70%的受訪者認為其所使用的「公務資訊系統運作穩定」(包括非常同意12.10%及同意60.60%)，另外27.30%的人表示普通；有72.70%的受訪者認為「公務資訊系統能快速回應操作指令，無須久候」(包括非常同意12.10%及同意60.60%)，另外24.20%的人表示普通，另有3.00%的受訪者表示不同意；有51.50%的受訪者在「使用公務資訊系統時，需求助於資訊人員的技術支援」(包括非常同意9.10%及同意42.40%)，

48.50%的人表示普通。整體而言花蓮縣政府受訪者對政府E化後在系統品質的成效提升表示同意。

表233：花蓮縣政府實施電子化後，對其「系統品質」之認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
公務資訊系統功能可滿足我工作上的需求	0	0	8 (24.20)	15 (45.50)	9 (27.30)	1 (3.00)
公務資訊系統運作穩定	0	0	9 (27.30)	20 (60.60)	4 (12.10)	0
公務資訊系統能快速回應我的操作指令，無須久候	0	1 (3.00)	8 (24.20)	20 (60.60)	4 (12.10)	0
使用公務資訊系統時，我常需要求助於資訊人員的技術支援	0	0	16 (48.50)	14 (42.40)	3 (9.10)	0

資料來源：本研究自製。

花蓮縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表234所示，是否「有助於提升與民眾間的顧客關係」，有84.90%的受訪者表示同意(包括非常同意18.20%及同意66.70%)，另外15.20%的受訪者意見為普通；「線上便民服務項目持續增加」，有84.80%的受訪者表示同意(包括非常同意24.20%及同意60.60%)，另外15.20%的受訪者意見為普通；電子化之後「線上服務能否符合不同屬性使用者的需求」，有81.80%的受訪者表示同意(包括非常同意18.20%及同意63.60%)，另

外18.20%的受訪者意見為普通。整體而言花蓮縣政府受訪者對政府E化後在服務品質的成效提升表示同意

表234：花蓮縣政府實施電子化後所提供的「服務品質」認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
推行網路線上服務有助於提升我任職機關/單位與民眾間的顧客關係	0	0	5 (15.20)	22 (66.70)	6 (18.20)	0
線上便民服務項目持續增加	0	0	5 (15.20)	20 (60.60)	8 (24.20)	0
線上服務符合不同屬性使用者之需求	0	0	6 (18.20)	21 (63.60)	6 (18.20)	0

資料來源：本研究自製。

#### (四)在資訊安全認知面向

花蓮縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表235所示，有60.70%的受訪者「清楚知道用資訊系統傳輸資料會面臨哪些風險」(包括非常同意15.2%及同意45.50%)，另外33.30%的受訪者意見為普通，另有6.10%的受訪者表示沒意見/不知道；有78.80%的受訪者「清楚知道若不當使用資訊系統傳輸資料，內容有可能外洩」(包括非常同意18.20%及同意60.60%)，另外15.20%的受訪者意見為普通，另有6.10%的受訪者表示沒意見/不知道；有81.90%的受訪者「清楚知道若不當使用資訊系統傳輸資料，可能會遺失或毀損」(包括非常同意15.20%及同意66.70%)，另外12.10%的受訪者意見為普通，另有6.10%的受訪者表示沒意見/不知道；有78.80%的受訪者「清楚知道若不當使

用資訊系統傳輸資料，身分可能會被盜用」(包括非常同意15.20%及同意63.60%)，15.20%的受訪者意見為普通，另有6.10%的受訪者表示沒意見/不知道。整體而言花蓮縣政府受訪者對政府E化後資料傳輸可能造成的外洩與失誤等表示瞭解其風險。

表235：花蓮縣政府實施電子化後，對線上資料傳輸的「風險」認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
我清楚知道用我任職機關/單位的資訊系統傳輸資料會面臨哪些風險	0	0	11 (33.30)	15 (45.50)	5 (15.20)	2 (6.10)
我清楚知道若不當使用我機關/單位的資訊系統傳輸資料，內容有可能外洩	0	0	5 (15.20)	20 (60.60)	6 (18.20)	2 (6.10)
我清楚知道若不當使用我機關/單位的資訊系統傳輸資料，可能會遺失或毀損	0	0	4 (12.10)	22 (66.70)	5 (15.20)	2 (6.10)
我清楚知道若不當使用我機關/單位的資訊系統傳輸資料，身	0	0	5 (15.20)	21 (63.60)	5 (15.20)	2 (6.10)

地方政府電子治理成效評估

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
分可能會被盜用						

資料來源：本研究自製。

花蓮縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表236所示，對於「資訊系統有實施保護資料的安全機制」，78.70%受訪者皆表示同意(包括非常同意24.20%及同意54.50%)，15.20%的受訪者意見為普通，另有6.10%的受訪者表示沒意見/不知道；對於「資訊系統可確保機密資料不外洩」，有81.80%的受訪者表示同意(包括非常同意30.30%及同意51.50%)，另有18.2%的受訪者意見為普通；對於「資訊系統可確保資料不會發生無法復原的損壞」，有72.70%的受訪者表示同意(包括非常同意24.20%及同意48.50%)，另有24.20%的受訪者意見為普通，另有3.00%的受訪者表示非常不同意；對於「資訊系統能鑑別每位資料使用者的身分」，有78.70%的受訪者表示同意(包括非常同意24.20%及同意54.50%)，15.20%的受訪者意見為普通，另有3.00%的受訪者表示不同意，及3.00%的受訪者表示沒意見/不知道；對於「資訊系統可確保非公開資料不會被未經授權者取用」，68.80%受訪者皆表示同意(包括非常同意21.90%及同意46.90%)，28.10%的受訪者意見為普通，另有3.00%的受訪者表示非常不同意。整體而言花蓮縣政府受訪者對政府E化後資料保護表示信任資訊系統能保護資料。

表236：花蓮縣政府實施電子化後對「政府資料保護」之認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
資訊系統有實施保護資料的安全機制	0	0	5 (15.20)	18 (54.50)	8 (24.20)	2 (6.10)
資訊系統可確	0	0	6	17	10	0

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
保機密資料不外洩			(18.20)	(51.50)	(30.30)	
資訊系統可確保資料不會發生無法復原的損壞	1 (3.00)	0	8 (24.20)	16 (48.50)	8 (24.20)	0
資訊系統能鑑別每位資料使用者的身分	0	1 (3.00)	5 (15.20)	18 (54.50)	8 (24.20)	1 (3.00)
資訊系統可確保非公開資料不會被未經授權者取用	1 (3.00)	0	9 (28.10)	15 (46.90)	7 (21.90)	0

資料來源：本研究自製。

花蓮縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表237所示，對於「資訊系統，能確實保護資料庫裡的個人隱私資訊」，有79.10%的受訪者表示同意(包括非常同意21.20%及同意57.90%)，18.20%的受訪者意見為普通，另有3.00%的受訪者表示沒意見/不知道；對於「資訊系統有適當機制能確保個人資料安全」，有78.70%的受訪者表示同意(包括非常同意24.20%及同意54.50%)，15.20%的受訪者意見為普通，有3.00%的受訪者表示不同意，另有3.00%的受訪者表示沒意見/不知道；對於「涉及個人隱私的作業流程會格外謹慎處理」，有75.70%的受訪者表示同意(包括非常同意24.20%及同意51.50%)，18.20%的受訪者意見為普通，另有6.10%的受訪者表示沒意見/不知道。整體而言花蓮縣政府受訪者對政府E化後在個人隱私資料的保護的成效大致表示同意。

表237：花蓮縣政府實施電子化後對落實「個人隱私保護」之認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
資訊系統，能確實保護資料庫裡的個人隱私資訊	0	0	6 (18.20)	19 (57.90)	7 (21.20)	1 (3.00)
資訊系統有適當機制能確保個人資料安全	0	1 (3.00)	5 (15.20)	18 (54.50)	8 (24.20)	1 (3.00)
涉及個人隱私的作業流程會格外謹慎處理	0	0	6 (18.20)	17 (51.50)	8 (24.20)	2 (6.10)

資料來源：本研究自製。

## 十八、 宜蘭縣

### (一) 在公民導向面向

宜蘭縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表238所示，「對民眾意見回應更迅速」，有100.00%的受訪者表示同意；「處理民眾意見之流程更有效率」，有100.00%的人表示同意；「民眾對業務職掌之意見表達更頻繁」，有100.00%的人表示普通；「民眾對業務職掌表達意見的管道更多」，有100.00%的受訪者表示同意。整體而言宜蘭縣政府受訪者對政府E化後在回應公民意見的成效提升表示同意。



表238：宜蘭縣電子化政府「回應公民意見」之情況

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
對民眾意見回應更迅速	0	0	0	2 (100.00)	0	0
處理民眾意見之流程更有效率	0	0	0	2 (100.00)	0	0
民眾對我的業務職掌之意見表達更頻繁	0	0	2 (100.00)	0	0	0
民眾對我業務職掌表達意見的管道更多	0	0	0	2 (100.00)	0	0

資料來源：本研究自製。

宜蘭縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表239所示，「對偏鄉的公共服務遞送更快」，100.00%受訪者皆表示同意；「公共服務的對象比以前更多」，有100.00%的受訪者表示同意；「申辦公共服務的民眾更能一視同仁」，100.00%的受訪者表示同意；「公民參與公共事務的管道更多」，有100.00%的受訪者表示同意。整體而言宜蘭縣政府受訪者對政府E化後在公平服務的成效提升表示同意。

表239：宜蘭縣電子化政府提供民眾「公平服務」之成效

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
對偏鄉的公共服務遞送更快	0	0	0	2 (100.00)	0	0

地方政府電子治理成效評估

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
公共服務的對象比以前更多	0	0	0	2 (100.00)	0	0
申辦公共服務的民眾更能一視同仁	0	0	0	2 (100.00)	0	0
公民參與公共事務的管道更多	0	0	0	2 (100.00)	0	0

資料來源：本研究自製。

宜蘭縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表240所示，有66.70%的受訪者認為「長官更清楚其工作進度」，另外33.30%的受訪者則表示普通；有66.70%的受訪者認為「長官更容易管理其工作內容」，另外33.30%的受訪者表示普通；有66.70%的受訪者對於「工作責任歸屬更為清楚」表示同意，另外有33.30%的受訪者表示普通；有66.70%的受訪者對於電子化「能減少工作裁量權或自由心證空間」表示同意，另外33.30%的受訪者則表示普通。整體而言宜蘭縣政府受訪者對政府E化後在行政課責的成效提升表示同意。

表240：宜蘭縣電子化政府提升「行政課責」之成效

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
讓長官更清楚我的工作進度	0	0	1 (33.30)	2 (66.70)	0	0
讓長官更容易管理我的工作內容。	0	0	1 (33.30)	2 (66.70)	0	0

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
使工作責任歸屬更爲清楚	0	0	1 (33.30)	2 (66.70)	0	0
減少我工作裁量權或自由心證的空間	0	0	1 (33.30)	2 (66.70)	0	0

資料來源：本研究自製。

宜蘭縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表241所示，對於「施政資訊公開更加完整」，有66.70%的受訪者表示同意，另外33.30%的人表示普通；對於「施政資訊公開更加快速」，有66.70%的受訪者表示同意，另外有33.30%的受訪者表示普通；對於「民眾是否能更便利取得施政資訊」，有66.70%的人表示同意，另外33.30%的人表示普通；對於「行政流程與進度更加透明化」，有66.70%的人表示同意，另外33.30%的受訪者表示普通。整體而言宜蘭縣政府受訪者對政府E化後在資訊公開透明的成效提升表示同意。

表241：宜蘭縣電子化政府之政府資訊對民眾「公開透明」的成效

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
本機關/單位施政資訊的公開更完整	0	0	1 (33.30)	2 (66.70)	0	0
本機關/單位施政資訊的公開更快速	0	0	1 (33.30)	2 (66.70)	0	0
民眾更便利地取得本機關/單位的施政資訊	0	0	1 (33.30)	2 (66.70)	0	0

地方政府電子治理成效評估

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
本機關/單位行政流程與進度更加透明化	0	0	1 (33.30)	2 (66.70)	0	0

資料來源：本研究自製。

(二)在組織整合面向

宜蘭縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如242所示，是否「有助於內部資訊共享」，有100.00%的受訪者表示同意；對於「內部業務整合」方面，有100.00%的受訪者表示同意；是否「有助於其服務單位與其他單位交換彼此資訊」方面，有100.00%的受訪者表示同意。整體而言宜蘭縣政府受訪者對政府E化後在資訊整合的成效提升表示同意。

表242：宜蘭縣電子化政府「資訊整合」之成效

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
助於我所服務的單位內部資訊共享	0	0	0	3 (100.00)	0	0
助於我所服務的單位內部業務整合	0	0	0	3 (100.00)	0	0
助於我所服務的單位與其他單位交換彼此的資訊	0	0	0	3 (100.00)	0	0

資料來源：本研究自製。

宜蘭縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表243所示，對於「提高工作產量」有66.70%的受訪者表示同意，另外表示普通者為33.30%；「推行電子化而增加單位間主機設備的共用共享」，有66.70%的受訪者表示同意，另外表示普通者為33.30%；有100.00%的受訪者同意推動電子化「可降低業務上跨機關單位合作的行政成本」。整體而言宜蘭縣政府受訪者對政府E化後在資源整合的成效提升表示同意。

表243：宜蘭縣電子化政府「資源整合」之成效

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
任職的機關/單位工作人力因為推行電子化而提高工作產量	0	0	1 (33.30)	2 (66.70)	0	0
推行電子化而增加單位間主機設備的共用共享	0	0	1 (33.30)	2 (66.70)	0	0
業務上跨機關/單位合作的行政成本因為推行電子化而降低	0	0	0	3 (100.00)	0	0

資料來源：本研究自製。

宜蘭縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表244所示，對於是否「有助於減化行政作業流程」方面，有100.00%受訪

者表示同意；是否「有助於跨單位間行政作業水平整合」方面，有100.00%受訪者表示同意；對是否「有助於機關上下層級間行政作業垂直整合」方面，有100.00%受訪者表示同意；是否「有助於業務行政作業標準化」方面，有100.00%的受訪者表示同意。整體而言宜蘭縣政府受訪者對政府E化後在行政流程整合的成效提升表示同意。

表244：宜蘭縣電子化政府「行政流程整合」之成效

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
助於我任職的機關簡化行政作業流程	0	0	0	3 (100.00)	0	0
助於我任職的機關跨單位間行政作業的水平整合	0	0	0	3 (100.00)	0	0
助於我任職的機關上下層級間行政作業的垂直整合	0	0	0	3 (100.00)	0	0
助於我執掌的業務行政作業標準化	0	0	0	3 (100.00)	0	0

資料來源：本研究自製。

### (三)在品質認知面向

宜蘭縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表245所示，「業務所需資訊更正確」，有100.00%的受訪者表示同意；「業務所需資訊更可靠」，有100.00%的受訪者表示同意；「業務所需資

訊更充足」，有100.00%的受訪者表示同意；「業務所需資訊能持續更新」，有100.00%的受訪者表示同意。整體而言宜蘭縣政府受訪者對政府E化後在資訊品質的成效提升表示同意。

表245：宜蘭縣政府實施電子化後，對其「資訊品質」之認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
業務所需的資訊更正確	0	0	0	3 (100.00)	0	0
業務所需的資訊更可靠	0	0	0	3 (100.00)	0	0
業務所需的資訊更充足	0	0	0	3 (100.00)	0	0
業務所需的資訊能持續更新	0	0	0	3 (100.00)	0	0

資料來源：本研究自製。

宜蘭縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表246所示，有100.00%的受訪者認為「公務資訊系統的使用功能可滿足其工作上的需求」；有100.00%的受訪者認為其所使用的「公務資訊系統運作穩定」；有66.70%的受訪者認為「公務資訊系統能快速回應操作指令，無須久候」，另外33.30%的人表示普通；有66.70%的受訪者在「使用公務資訊系統時，需求助於資訊人員的技術支援」，33.30%的人表示普通。整體而言宜蘭縣政府受訪者對政府E化後在系統品質的成效提升表示同意。

表246：宜蘭縣政府實施電子化後，對其「系統品質」之認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
公務資訊系統功能可滿足我工作上的需求	0	0	0	3 (100.00)	0	0
公務資訊系統運作穩定	0	0	0	3 (100.00)	0	0
公務資訊系統能快速回應我的操作指令，無須久候	0	0	1 (33.30)	2 (66.70)	0	0
使用公務資訊系統時，我常需要求助於資訊人員的技術支援	0	0	1 (33.30)	2 (66.70)	0	0

資料來源：本研究自製。

宜蘭縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表247所示，是否「有助於提升與民眾間的顧客關係」，有100.00%的受訪者表示同意；「線上便民服務項目持續增加」，有100.00%的受訪者表示同意；電子化之後「線上服務能否符合不同屬性使用者的需求」，有100.00%的受訪者表示同意。整體而言宜蘭縣政府受訪者對政府E化後在服務品質的成效提升表示同意。



表247：宜蘭縣政府實施電子化後所提供的「服務品質」認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
推行網路線上服務有助於提升我任職機關/單位與民眾間的顧客關係	0	0	0	3 (100.00)	0	0
線上便民服務項目持續增加	0	0	0	3 (100.00)	0	0
線上服務符合不同屬性使用者之需求	0	0	0	3 (100.00)	0	0

資料來源：本研究自製。

#### (四)在資訊安全認知面向

宜蘭縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表248所示，有100.00%的受訪者「清楚知道用資訊系統傳輸資料會面臨哪些風險」；有100.00%的受訪者「清楚知道若不當使用資訊系統傳輸資料，內容有可能外洩」；有100.00%的受訪者「清楚知道若不當使用資訊系統傳輸資料，可能會遺失或毀損」；有100.00%的受訪者「清楚知道若不當使用資訊系統傳輸資料，身分可能會被盜用」。整體而言宜蘭縣政府受訪者對政府E化後資料傳輸可能造成的外洩與失誤等表示瞭解其風險。

表248：宜蘭縣政府實施電子化後，對線上資料傳輸的「風險」認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
我清楚知道用我任職機關/單位的資訊系統傳輸資料會面臨哪些風險	0	0	0	3 (100.00)	0	0
我清楚知道若不當使用我機關/單位的資訊系統傳輸資料，內容有可能外洩	0	0	0	3 (100.00)	0	0
我清楚知道若不當使用我機關/單位的資訊系統傳輸資料，可能會遺失或毀損	0	0	0	3 (100.00)	0	0
我清楚知道若不當使用我機關/單位的資訊系統傳輸資料，身分可能會被盜用	0	0	0	3 (100.00)	0	0

資料來源：本研究自製。

宜蘭縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表249所示，對於「資訊系統有實施保護資料的安全機制」，100.00%受訪者皆表示同意；對於「資訊系統可確保機密資料不外洩」，有100.00%

的受訪者表示同意；對於「資訊系統可確保資料不會發生無法復原的損壞」，有100.00%的受訪者表示同意；對於「資訊系統能鑑別每位資料使用者的身分」，有100.00%的受訪者表示同意；對於「資訊系統可確保非公開資料不會被未經授權者取用」，100.00%受訪者皆表示同意。整體而言宜蘭縣政府受訪者對政府E化後資料保護表示信任資訊系統能保護資料。

表249：宜蘭縣政府實施電子化後對「政府資料保護」之認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
資訊系統有實施保護資料的安全機制	0	0	0	3 (100.00)	0	0
資訊系統可確保機密資料不外洩	0	0	0	3 (100.00)	0	0
資訊系統可確保資料不會發生無法復原的損壞	0	0	0	3 (100.00)	0	0
資訊系統能鑑別每位資料使用者的身分	0	0	0	3 (100.00)	0	0
資訊系統可確保非公開資料不會被未經授權者取用	0	0	0	3 (100.00)	0	0

資料來源：本研究自製。

宜蘭縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表250所示，對於「資訊系統，能確實保護資料庫裡的個人隱私資訊」，有100.00%的受訪者表示同意；對於「資訊系統有適當機制能確保個人資料安全」，有100.00%的受訪者表示同意；對於「涉及個人隱私的作業流程會格外謹慎處理」，有100.00%的受訪者表示同意。整體而言宜蘭縣政府受訪者對政府E化後在個人隱私資料的保護的成效表示同意。

表250：宜蘭縣政府實施電子化後對落實「個人隱私保護」之認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
資訊系統，能確實保護資料庫裡的個人隱私資訊	0	0	0	3 (100.00)	0	0
資訊系統有適當機制能確保個人資料安全	0	0	0	3 (100.00)	0	0
涉及個人隱私的作業流程會格外謹慎處理	0	0	0	3 (100.00)	0	0

資料來源：本研究自製。

## 十九、 連江縣

### (一) 在公民導向面向

連江縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表251所示，「對民眾意見回應更迅速」，有100.00%的受訪者表示同意；「處理民眾意見之流程更有效率」，有100.00%的人表示同意；「民

眾對業務職掌之意見表達更頻繁」，亦有100.00%的人表示同意(包括非常同意33.30%及同意66.70%)；「民眾對業務職掌表達意見的管道更多」，有100.00%的受訪者表示同意(包括非常同意50.00%及同意50.00%)。整體而言連江縣政府受訪者對政府E化後在回應公民意見的成效提升表示同意。

表251：連江縣電子化政府「回應公民意見」之情況

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
對民眾意見回應更迅速	0	0	0	2 (100.00)	0	0
處理民眾意見之流程更有效率	0	0	0	2 (100.00)	0	0
民眾對我的業務職掌之意見表達更頻繁	0	0	0	2 (66.70)	1 (33.30)	0
民眾對我業務職掌表達意見的管道更多	0	0	0	1 (50.00)	1 (50.00)	0

資料來源：本研究自製。

連江縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表252所示，「對偏鄉的公共服務遞送更快」，有50.00%受訪者皆表示同意，另外50.00%的人表示普通；「公共服務的對象比以前更多」，亦有50.00%的受訪者表示同意，另外50.00%的人表示普通；「申辦公共服務的民眾更能一視同仁」，100.00%的受訪者表示同意(包括非常同意33.30%及同意66.70%)；「公民參與公共事務的管道更多」，有50.00%

的受訪者表示同意，另外50.00%的人表示普通。整體而言連江縣政府受訪者對政府E化後在公平服務的成效提升表示同意。

表252：連江縣子化政府提供民眾「公平服務」之成效

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
對偏鄉的公共服務遞送更快	0	0	1 (50.00)	1 (50.00)	0	0
公共服務的對象比以前更多	0	0	1 (50.00)	1 (50.00)	0	0
申辦公共服務的民眾更能一視同仁	0	0	0	2 (66.70)	1 (33.30)	0
公民參與公共事務的管道更多	0	0	1 (50.00)	1 (50.00)	0	0

資料來源：本研究自製。

連江縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表253所示，有50.00%的受訪者認為「長官更清楚其工作進度」(包括非常同意25.00%及同意25.00%)，另外50.00%的受訪者則表示普通；有20.00%的受訪者非常同意「長官更容易管理其工作內容」內容，另外80.00%的受訪者則表示普通；有50.00%的受訪者對於「工作責任歸屬更為清楚」表示同意(包括非常同意25.00%及同意25.00%)，另外50.00%的受訪者表示普通；有75.00%的受訪者對於電子化「能減少工作裁量權或自由心證空間」表示同意，另外25.00%的受訪者則表示普通。整體而言連江縣政府受訪者對政府E化後在行政課責的成效提升表示同意。

表253：連江縣電子化政府提升「行政課責」之成效

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
讓長官更清楚我的工作進度	0	0	2 (50.00)	1 (25.00)	1 (25.00)	0
讓長官更容易管理我的工作內容。	0	0	4 (80.00)	0	1 (20.00)	0
使工作責任歸屬更爲清楚	0	0	2 (50.00)	1 (25.00)	1 (25.00)	0
減少我工作裁量權或自由心證的空間	0	0	1 (25.00)	3 (75.00)	0	0

資料來源：本研究自製。

連江縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表254所示，對於「施政資訊公開更加完整」，有75.00%的受訪者表示同意，另外25.00%的人表示普通；對於「施政資訊公開更加快速」，有75.00%的受訪者表示同意(包括非常同意25.00%及同意50.00%)，另外25.00%的受訪者表示普通；對於「民眾是否能更便利取得施政資訊」，有80.00%的人表示同意(包括非常同意20.00%及同意60.00%)，另外20.00%的人則表示普通；對於「行政流程與進度更加透明化」，有75.00%的人表示同意，另外25.00%的受訪者則表示普通。整體而言連江縣政府受訪者對政府E化後在資訊公開透明的成效提升表示同意。

表254：連江縣電子化政府之政府資訊對民眾「公開透明」的成效

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
本機關/單位施政資訊的公開更完整	0	0	1 (25.00)	3 (75.00)	0	0
本機關/單位施政資訊的公開更快速	0	0	1 (25.00)	2 (50.00)	1 (25.00)	0
民眾更便利地取得本機關/單位的施政資訊	0	0	1 (20.00)	3 (60.00)	1 (20.00)	0
本機關/單位行政流程與進度更加透明化	0	0	1 (25.00)	3 (75.00)	0	0

資料來源：本研究自製。

## (二)在組織整合面向

連江縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表255所示，是否「有助於內部資訊共享」，有100.00%的受訪者表示同意(包括非常同意25.00%及同意75.00%)；對於「內部業務整合」方面，有75.00%的受訪者表示同意，另外25.00%的受訪者則表示普通；是否「有助於其服務單位與其他單位交換彼此資訊」方面，有80.00%的受訪者表示同意，另外20.00%的受訪者表示普通。整體而言連江縣政府受訪者對政府E化後在資訊整合的成效提升表示同意。



表255：連江縣電子化政府「資訊整合」之成效

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
助於我所服務的單位內部資訊共享	0	0	0	3 (75.00)	1 (25.00)	0
助於我所服務的單位內部業務整合	0	0	1 (25.00)	3 (75.00)	0	0
助於我所服務的單位與其他單位交換彼此的資訊	0	0	1 (20.00)	4 (80.00)	0	0

資料來源：本研究自製。

連江縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表256所示，對於「提高工作產量」有60.00%的受訪者表示同意，表示普通評價者為40.00%；「推行電子化而增加單位間主機設備的共用共享」，有25.00%的受訪者表示同意，表示普通者則有75.00%；有25.00%的受訪者同意推動電子化「可降低業務上跨機關單位合作的行政成本」，表示普通者則有75.00%。整體而言連江縣政府受訪者對政府E化後在資源整合的成效提升表示同意。

表256：連江縣電子化政府「資源整合」之成效

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
任職的機關/單位工作人力因為推行電子化	0	0	2 (40.00)	3 (60.00)	0	0

地方政府電子治理成效評估

選項 題目	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/ 不知道(%)
而提高工作產量						
推行電子化而增加單位間主機設備的共用共享	0	0	3 (75.00)	1 (25.00)	0	0
業務上跨機關/單位合作的行政成本因為推行電子化而降低	0	0	3 (75.00)	1 (25.00)	0	0

資料來源：本研究自製。

連江縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表257所示，是否「有助於減化行政作業流程」方面，有100.00%受訪者表示同意(包括非常同意25.00%及同意75.00%)；是否「有助於跨單位間行政作業水平整合」方面，有75.00%受訪者表示同意，表示普通者有25.00%；是否「有助於機關上下層級間行政作業垂直整合」方面，有80.00%受訪者表示同意，表示普通者則有20.00%；是否「有助於業務行政作業標準化」方面，有75.00%的受訪者表示同意，表示普通者為25.00%。整體而言連江縣政府受訪者對政府E化後在行政流程整合的成效提升表示同意。

表257：連江縣電子化政府「行政流程整合」之成效

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
助於我任職的機關簡化行政作業流程	0	0	0	3 (75.00)	1 (25.00)	0
助於我任職的機關跨單位間行政作業的水平整合	0	0	1 (25.00)	3 (75.00)	0	0
助於我任職的機關上下層級間行政作業的垂直整合	0	0	1 (20.00)	4 (80.00)	0	0
助於我執掌的業務行政作業標準化	0	0	1 (25.00)	3 (75.00)	0	0

資料來源：本研究自製。

### (三) 在品質認知面向

連江縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表258所示，電子化之後，「業務所需資訊更正確」，有50.00%的受訪者表示同意(包括非常同意25.00%及同意25.00%)，另外50.00%則表示普通；電子化之後，「業務所需資訊更可靠」，有50.00%的受訪者表示同意(包括非常同意25.00%及同意25.00%)，另外50.00%則表示普通；電子化之後，「業務所需資訊更充足」，有75.00%的受訪者表示同意(包括非常同意25.00%及同意50.00%)，另外25.00%則表示普通；電子化之後，「業務所需資訊能持訊更新」，有80.00%的受訪者表示同意(包括非常同意20.00%及同意60.00%)，另外20.00%則表示普通。整體

而言連江縣政府受訪者對政府E化後在資訊品質的成效提升表示同意。

表258：連江縣政府實施電子化後，對其「資訊品質」之認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
業務所需的資訊更正確	0	0	2 (50.00)	1 (25.00)	1 (25.00)	0
業務所需的資訊更可靠	0	0	2 (50.00)	1 (25.00)	1 (25.00)	0
業務所需的資訊更充足	0	0	1 (25.00)	2 (50.00)	1 (25.00)	0
業務所需的資訊能持續更新	0	0	1 (20.00)	3 (60.00)	1 (20.00)	0

資料來源：本研究自製。

連江縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表259所示，有60.00%的受訪者認為「公務資訊系統的使用功能可滿足其工作上的需求」，另有40.00%的受訪者表示普通；有50.00%的受訪者認為其所使用的「公務資訊系統運作穩定」，另外50.00%的人表示普通；有50.00%的受訪者認為「公務資訊系統能快速回應操作指令，無須久候」，另外50.00%的人表示普通；有25.50%的受訪者在「使用公務資訊系統時，需求助於資訊人員的技術支援」，50.00%的人表示普通，另有25.00%的受訪者表示不同意。整體而言連江縣政府受訪者對政府E化後在系統品質的成效提升表示同意。

表259：連江縣政府實施電子化後，對其「系統品質」之認知

選項 題目	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/ 不知道(%)
公務資訊系統功能可滿足我工作上的需求	0	0	2 (40.00)	3 (60.00)	0	0
公務資訊系統運作穩定	0	0	2 (50.00)	2 (50.00)	0	0
公務資訊系統能快速回應我的操作指令，無須久候	0	0	2 (50.00)	2 (50.00)	0	0
使用公務資訊系統時，我常需要求助於資訊人員的技術支援	0	1 (25.00)	2 (50.00)	1 (25.00)	0	0

資料來源：本研究自製。

連江縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表260所示，是否「有助於提升與民眾間的顧客關係」，有25.00%的受訪者表示同意，另外75.00%受訪者的意見為普通；「線上便民服務項目持續增加」，有40.00%的受訪者表示同意(包括非常同意20.00%及同意20.00%)，另外60.00%的受訪者意見為普通；電子化之後「線上服務能否符合不同屬性使用者的需求」，有25.00%的受訪者表示同意，另外75.00%的受訪者意見為普通。整體而言連江縣政府受訪者對政府E化後在服務品質的成效提升表示同意。

表260：連江縣政府實施電子化後所提供的「服務品質」認知

選項 題目	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/ 不知道(%)
推行網路線上服務有助於提升我任職機關/單位與民眾間的顧客關係	0	0	3 (75.00)	1 (25.00)	0	0
線上便民服務項目持續增加	0	0	3 (60.00)	1 (20.00)	1 (20.00)	0
線上服務符合不同屬性使用者之需求	0	0	3 (75.00)	1 (25.00)	0	0

資料來源：本研究自製。

#### (四)在資訊安全認知面向

連江縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表261所示，有75.00%的受訪者「清楚知道用資訊系統傳輸資料會面臨哪些風險」，另外25.00%的受訪者表示不同意；有100.00%的受訪者「清楚知道若不當使用資訊系統傳輸資料，內容有可能外洩」(包括非常同意50.00%及同意50.00%)；有100.00%的受訪者「清楚知道若不當使用資訊系統傳輸資料，可能會遺失或毀損」(包括非常同意60.00%及同意40.00%)；有100.00%的受訪者「清楚知道若不當使用資訊系統傳輸資料，身分可能會被盜用」(包括非常同意50.00%及同意50.00%)。整體而言連江縣政府受訪者對政府E化後資料傳輸可能造成的外洩與失誤等表示瞭解其風險。

表261：連江縣政府實施電子化後，對線上資料傳輸的「風險」認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
我清楚知道用我任職機關/單位的資訊系統傳輸資料會面臨哪些風險	0	1 (25.00)	0	3 (75.00)	0	0
我清楚知道若不當使用我機關/單位的資訊系統傳輸資料，內容有可能外洩	0	0	0	2 (50.00)	2 (50.00)	0
我清楚知道若不當使用我機關/單位的資訊系統傳輸資料，可能會遺失或毀損	0	0	0	2 (40.00)	3 (60.00)	0
我清楚知道若不當使用我機關/單位的資訊系統傳輸資料，身分可能會被盜用	0	0	0	2 (50.00)	2 (50.00)	0

資料來源：本研究自製。

連江縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表262所示，對於「資訊系統有實施保護資料的安全機制」，100.00%的受訪者意見為普通；對於「資訊系統可確保機密資料不外洩」，100.00%

的受訪者意見為普通；對於「資訊系統可確保資料不會發生無法復原的損壞」，有25.00%的受訪者表示同意，另有75.00%的受訪者意見為普通；對於「資訊系統能鑑別每位資料使用者的身分」，有40.00%的受訪者表示同意(包括非常同意20.00%及同意20.00%)，另外60.00%的受訪者意見則為普通；對於「資訊系統可確保非公開資料不會被未經授權者取用」，25.00%受訪者表示同意，另外75.00%的受訪者意見為普通。整體而言連江縣政府受訪者對政府E化後資料保護表示信任資訊系統能保護資料。

表262：連江縣政府實施電子化後對「政府資料保護」之認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
資訊系統有實施保護資料的安全機制	0	0	4 (100.00)	0	0	0
資訊系統可確保機密資料不外洩	0	0	4 (100.00)	0	0	0
資訊系統可確保資料不會發生無法復原的損壞	0	0	3 (75.00)	1 (25.00)	0	0
資訊系統能鑑別每位資料使用者的身分	0	0	3 (60.00)	1 (20.00)	1 (20.00)	0
資訊系統可確保非公開資料不會被未經授權者取用	0	0	3 (75.00)	1 (25.00)	0	0

資料來源：本研究自製。



連江縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表263所示，對於「資訊系統，能確實保護資料庫裡的個人隱私資訊」，有50.00%的受訪者表示同意，另外50.00%的受訪者意見為普通；對於「資訊系統有適當機制能確保個人資料安全」，有40.00%的受訪者表示同意(包括非常同意20.00%及同意20.00%)，另外60.00%的受訪者意見則為普通；對於「涉及個人隱私的作業流程會格外謹慎處理」，有50.00%的受訪者表示同意，另外50.00%的受訪者意見為普通。整體而言連江縣政府受訪者對政府E化後在個人隱私資料的保護的成效表示同意。

表263：連江縣政府實施電子化後對落實「個人隱私保護」之認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
資訊系統，能確實保護資料庫裡的個人隱私資訊	0	0	2 (50.00)	2 (50.00)	0	0
資訊系統有適當機制能確保個人資料安全	0	0	3 (60.00)	1 (20.00)	1 (20.00)	0
涉及個人隱私的作業流程會格外謹慎處理	0	0	2 (50.00)	2 (50.00)	0	0

資料來源：本研究自製。

## 二十、金門縣

### (一)在公民導向面向

金門縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表264所示，「對民眾意見回應更迅速」，有75.00%的受訪者表示同意，另

外有25.00%表示不同意；「處理民眾意見之流程更有效率」，有66.70%的人表示同意，另外33.30%的人表示普通；「民眾對業務職掌之意見表達更頻繁」，有33.30%的人表示同意，另外66.60%的人非表同意(包括普通33.30%及不同意33.30%)；「民眾對業務職掌表達意見的管道更多」，有33.30%的受訪者表示同意，另外有66.70%的人表示普通。整體而言金門縣政府受訪者對政府E化後在回應公民意見的成效提升大致表示同意。

表264：金門縣電子化政府「回應公民意見」之情況

選項 題目	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/ 不知道(%)
對民眾意見回應更迅速	0	1 (25.00)	0	3 (75.00)	0	0
處理民眾意見之流程更有效率	0	0	1 (33.30)	2 (66.70)	0	0
民眾對我的業務職掌之意見表達更頻繁	0	1 (33.30)	1 (33.30)	1 (33.30)	0	0
民眾對我業務職掌表達意見的管道更多	0	0	2 (66.70)	1 (33.30)	0	0

資料來源：本研究自製。

金門縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表265所示，「對偏鄉的公共服務遞送更快」，有75.00%受訪者皆表示同意，另外有25.00%的人表示不同意；「公共服務的對象比以前更多」，有66.70%的受訪者表示同意，另外有33.30%的人表示不同意；「申辦公共服務的民眾更能一視同仁」，表示同意、普通及不同意者皆為33.30%；「公民參與公共事務的管道更多」，表示同意、普通及不同

意者亦皆為33.30%。整體而言金門縣政府受訪者對政府E化後在公平服務的成效提升大致表示同意。

表265：金門縣電子化政府提供民眾「公平服務」之成效

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
對偏鄉的公共服務遞送更快	0	1 (25.00)	0	3 (75.00)	0	0
公共服務的對象比以前更多	0	1 (33.30)	0	2 (66.70)	0	0
申辦公共服務的民眾更能一視同仁	0	1 (33.30)	1 (33.30)	1 (33.30)	0	0
公民參與公共事務的管道更多	0	1 (33.30)	1 (33.30)	1 (33.30)	0	0

資料來源：本研究自製。

金門縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表266所示，有58.30%的受訪者認為「長官更清楚其工作進度」(包括非常同意8.30%及同意50.00%)，另外33.30%的受訪者則表示普通，8.30%表示不同意；有54.60%的受訪者認為「長官更容易管理其工作內容」內容(包括非常同意9.10%及同意45.50%)，另外36.40%的受訪者表示普通，及9.10%表示不同意；有63.70%的受訪者對於「工作責任歸屬更為清楚」表示同意(包括非常同意18.20%及同意45.60%)，另外有18.20%的受訪者表示普通，及9.10%表示不同意；有45.50%的受訪者對於電子化「能減少工作裁量權或自由心證空間」表示同意(包括非常同意9.10%及同意36.40%)，另外27.30%的受訪者則表示普通，18.20%表示

不同意。整體而言金門縣政府受訪者對政府E化後在行政課責的成效提升大致表示同意，但仍有進步空間。

表266：金門縣電子化政府提升「行政課責」之成效

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
讓長官更清楚我的工作進度	0	1 (8.30)	4 (33.30)	6 (50.00)	1 (8.30)	0
讓長官更容易管理我的工作內容。	0	1 (9.10)	4 (36.40)	5 (45.50)	1 (9.10)	0
使工作責任歸屬更爲清楚	0	1 (9.10)	2 (18.20)	5 (45.50)	2 (18.20)	1 (9.10)
減少我工作裁量權或自由心證的空間	0	2 (18.20)	3 (27.30)	4 (36.40)	1 (9.10)	1 (9.10)

資料來源：本研究自製。

金門縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表267所示，對於「施政資訊公開更加完整」，有83.30%的受訪者表示同意(包括非常同意8.30%及同意75.00%)，另外16.70%的人表示普通；對於「施政資訊公開更加快速」，有72.70%的受訪者表示同意(包括非常同意9.10%及同意63.60%)，另外有27.30%的受訪者表示普通，9.10%表示沒意見或不知道；對於「民眾是否能更便利取得施政資訊」，有63.70%的人表示同意(包括非常同意18.20%及同意45.50%)，另外27.30%的人表示普通，9.10%表示沒意見或不知道；對於「行政流程與進度更加透明化」，有63.60%的人表示同意(包括非常同意9.10%及同意54.50%)，另外27.30%的受訪者表示普通，9.10%表示沒意見或不

知道。整體而言金門縣政府受訪者對政府E化後在資訊公開透明的成效提升大致表示同意。

表267：金門縣電子化政府之政府資訊對民眾「公開透明」的成效

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
本機關/單位施政資訊的公開更完整	0	0	2 (16.70)	9 (75.00)	1 (8.30)	0
本機關/單位施政資訊的公開更快速	0	0	2 (18.20)	7 (63.60)	1 (9.10)	1 (9.10)
民眾更便利地取得本機關/單位的施政資訊	0	0	3 (27.30)	5 (45.50)	2 (18.20)	1 (9.10)
本機關/單位行政流程與進度更加透明化	0	0	3 (27.30)	6 (54.50)	1 (9.10)	1 (9.10)

資料來源：本研究自製。

## (二)在組織整合面向

金門縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表268所示，是否「有助於內部資訊共享」，有75.00%的受訪者表示同意(包括非常同意16.70%及同意58.30%)，另外25.00%的受訪者表示普通；對於「內部業務整合」方面，有63.70%的受訪者表示同意(包括非常同意18.20%及同意45.50%)，另外27.30%的受訪者表示普通，及9.10%表示沒意見或不知道；是否「有助於其服務單位與其他單位交換彼此資訊」方面，有63.60%的受訪者表示同意，27.30%的受訪者表示普通，

9.10%表示沒意見或不知道。整體而言金門縣政府受訪者對政府E化後在資訊整合的成效提升表示同意。

表268：金門縣電子化政府「資訊整合」之成效

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
助於我所服務的單位內部資訊共享	0	0	3 (25.00)	7 (58.30)	2 (16.70)	0
助於我所服務的單位內部業務整合	0	0	3 (27.30)	5 (45.50)	2 (18.20)	1 (9.10)
助於我所服務的單位與其他單位交換彼此的資訊	0	0	3 (27.30)	7 (63.60)	0	1 (9.10)

資料來源：本研究自製。

金門縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表269所示，對於「提高工作產量」有58.30%的受訪者表示同意(包括非常同意8.30%及同意50.00%)，另外表示普通評價者有41.70%；「推行電子化而增加單位間主機設備的共用共享」，有63.60%的受訪者表示同意(包括非常同意9.10%及同意54.50%)，表示普通評價者有27.30%，另有9.10%表示沒意見或不知道；有54.50%的受訪者認為推動電子化「可降低業務上跨機關單位合作的行政成本」，而表示普通評價者有27.30%，另外表示不同意及沒意見或不知道者皆為9.10%。整體而言金門縣政府受訪者對政府E化後在資源整合的成效提升表示同意。

表269：金門縣電子化政府「資源整合」之成效

選項 題目	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/ 不知道(%)
任職的機關/單位工作人力因為推行電子化而提高工作產量	0	0	5 (41.70)	6 (50.00)	1 (8.30)	0
推行電子化而增加單位間主機設備的共用共享	0	0	3 (27.30)	6 (54.50)	1 (9.10)	1 (9.10)
業務上跨機關/單位合作的行政成本因為推行電子化而降低	0	1 (9.10)	3 (27.30)	6 (54.50)	0	1 (9.10)

資料來源：本研究自製。

金門縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表270所示，是否「有助於減化行政作業流程」方面，有75.00%受訪者表示同意，表示普通評價者為25.00%；是否「有助於跨單位間行政作業水平整合」方面，有63.60%受訪者表示同意，表示普通評價者有27.30%，另有9.10%表示沒意見或不知道；是否「有助於機關上下層級間行政作業垂直整合」方面，有54.50%受訪者表示同意，表示普通評價者有36.40%，另有9.10%表示沒意見或不知道；是否「有助於業務行政作業標準化」方面，有54.50%的受訪者表示同意，表示普通評價者有36.40%，另有9.10%表示沒意見或不知道。整體而言金門縣政府受訪者對政府E化後在行政流程整合的成效提升表示同意。

表270：金門縣電子化政府「行政流程整合」之成效

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
助於我任職的機關簡化行政作業流程	0	0	3 (25.00)	9 (75.00)	0	0
助於我任職的機關跨單位間行政作業的水平整合	0	0	3 (27.30)	7 (63.60)	0	1 (9.10)
助於我任職的機關上下層級間行政作業的垂直整合	0	0	4 (36.40)	6 (54.50)	0	1 (9.10)
助於我執掌的業務行政作業標準化	0	0	4 (36.40)	6 (54.50)	0	1 (9.10)

資料來源：本研究自製。

### (三)在品質認知面向

金門縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表271所示，電子化之後，「業務所需資訊更正確」，有58.30%的受訪者表示同意，另外41.70%則表示普通；電子化之後，「業務所需資訊更可靠」，有54.60%的受訪者表示同意(包括非常同意9.10%及同意45.50%)，另外36.40%則表示普通，及9.10%表示沒意見或不知道；電子化之後，「業務所需資訊更充足」，有63.60%的受訪者表示同意(包括非常同意9.10%及同意54.50%)，另外27.30%則表示普通，及9.10%表示沒意見或不知道；電子化之後，「業務所需資訊能持訊更新」，



有63.70%的受訪者表示同意(包括非常同意18.20%及同意45.50%)，另外18.20%則表示普通，而表示不同意及沒意見或不知道者皆為9.10%。整體而言金門縣政府受訪者對政府E化後在資訊品質的成效提升表示同意。

表271：金門縣政府實施電子化後，對其「資訊品質」之認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
業務所需的資訊更正確	0	0	5 (41.70)	7 (58.30)	0	0
業務所需的資訊更可靠	0	0	4 (36.40)	5 (45.50)	1 (9.10)	1 (9.10)
業務所需的資訊更充足	0	0	3 (27.30)	6 (54.50)	1 (9.10)	1 (9.10)
業務所需的資訊能持續更新	0	1 (9.10)	2 (18.20)	5 (45.50)	2 (18.20)	1 (9.10)

資料來源：本研究自製。

金門縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表272所示，有66.70%的受訪者認為「公務資訊系統的使用功能可滿足其工作上的需求」，另有33.30%的受訪者表示普通；有54.60%的受訪者認為其所使用的「公務資訊系統運作穩定」(包括非常同意9.10%及同意45.50%)，另外36.40%的人表示普通，及9.10%表示沒意見/不知道；有63.70%的受訪者認為「公務資訊系統能快速回應操作指令，無須久候」(包括非常同意18.20%及同意45.50%)，另外27.30%的人表示普通，及9.10%表示沒意見/不知道；有45.50%的受訪者在「使用公務資訊系統時，需求助於資訊人員的技術支援」(包括非常同意18.20%及同意27.30%)，45.50%的人表示普通，及9.10%表示沒意見/不知道。整體而言金門縣政府受訪者對政府E化後在系統品質的成效提升表示同意。

表272：金門縣政府實施電子化後，對其「系統品質」之認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
公務資訊系統功能可滿足我工作上的需求	0	0	4 (33.30)	8 (66.70)	0	0
公務資訊系統運作穩定	0	0	4 (36.40)	5 (45.50)	1 (9.10)	1 (9.10)
公務資訊系統能快速回應我的操作指令，無須久候	0	0	3 (27.30)	5 (45.50)	2 (18.20)	1 (9.10)
使用公務資訊系統時，我常需要求助於資訊人員的技術支援	0	0	5 (45.50)	3 (27.30)	2 (18.20)	1 (9.10)

資料來源：本研究自製。

金門縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表273所示，是否「有助於提升與民眾間的顧客關係」，有58.40%的受訪者表示同意(包括非常同意16.70%及同意41.70%)，另外25.00%的受訪者意見為普通，而表示不同意及沒意見或不知道者皆為8.30%；「線上便民服務項目持續增加」，有66.70%的受訪者表示同意(包括非常同意16.70%及同意50.00%)，另外25.00%的受訪者意見為普通，8.30%表示沒意見或不知道；電子化之後「線上服務能否符合不同屬性使用者的需求」，有60.00%的受訪者表示同意(包括非常同意10.00%及同意50.00%)，另外20.00%的受訪者意見為普通，而表示不同意及沒意見或不知道者皆為10.00%。整體而言金門縣政府受訪者對政府E化後在服務品質的成效提升表示同意。

表273：金門縣政府實施電子化後所提供的「服務品質」認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
推行網路線上服務有助於提升我任職機關/單位與民眾間的顧客關係	0	1 (8.30)	3 (25.00)	5 (41.70)	2 (16.70)	1 (8.30)
線上便民服務項目持續增加	0	0	3 (25.00)	6 (50.00)	2 (16.70)	1 (8.30)
線上服務符合不同屬性使用者之需求	0	1 (10.00)	2 (20.00)	5 (50.00)	1 (10.00)	1 (10.00)

資料來源：本研究自製。

#### (四)在資訊安全認知面向

金門縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表274所示，有58.30%的受訪者「清楚知道用資訊系統傳輸資料會面臨哪些風險」(包括非常同意8.30%及同意50.00%)，另外25.00%的受訪者意見為普通，而表示不同意及沒意見或不知道者皆為8.30%；有83.40%的受訪者「清楚知道若不當使用資訊系統傳輸資料，內容有可能外洩」(包括非常同意16.70%及同意66.70%)，另外16.70%的受訪者意見為普通；有75.00%的受訪者「清楚知道若不當使用資訊系統傳輸資料，可能會遺失或毀損」(包括非常同意25.00%及同意50.00%)，另外16.70%的受訪者意見為普通，8.30%表示不同意；有75.00%的受訪者「清楚知道若不當使用資訊系統傳輸資料，身分可能會被盜用」(包括非常同意25.00%及同意50.00%)，另25.00%的受訪者意見為普通。整體而言金門縣政府受訪者對政府E化後資料傳輸可能造成的外洩與失誤等表示瞭解其風險。

表274：金門縣政府實施電子化後，對線上資料傳輸的「風險」認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
我清楚知道用我任職機關/單位的資訊系統傳輸資料會面臨哪些風險	0	1 (8.30)	3 (25.00)	6 (50.00)	1 (8.30)	1 (8.30)
我清楚知道若不當使用我機關/單位的資訊系統傳輸資料，內容有可能外洩	0	0	2 (16.70)	8 (66.70)	2 (16.70)	0
我清楚知道若不當使用我機關/單位的資訊系統傳輸資料，可能會遺失或毀損	0	1 (8.30)	2 (16.70)	6 (50.00)	3 (25.00)	0
我清楚知道若不當使用我機關/單位的資訊系統傳輸資料，身分可能會被盜用	0	0	3 (25.00)	6 (50.00)	3 (25.00)	0

資料來源：本研究自製。

金門縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表275所示，對於「資訊系統有實施保護資料的安全機制」，66.70%受訪者皆表示同意(包括非常同意16.70%及同意50.00%)，33.30%的受訪者意

見為普通；對於「資訊系統可確保機密資料不外洩」，有58.30%的受訪者表示同意(包括非常同意8.30%及同意50.00%)，另有41.70%的受訪者意見為普通；對於「資訊系統可確保資料不會發生無法復原的損壞」，有66.70%的受訪者表示同意(包括非常同意16.70%及同意50.00%)，另有33.30%的受訪者意見為普通；對於「資訊系統能鑑別每位資料使用者的身分」，有66.70%的受訪者表示同意(包括非常同意16.70%及同意50.00%)，33.30%的受訪者意見為普通；對於「資訊系統可確保非公開資料不會被未經授權者取用」，63.60%受訪者皆表示同意(包括非常同意9.10%及同意54.50%)，36.40%的受訪者意見為普通。整體而言金門縣政府受訪者對政府E化後資料保護表示信任資訊系統能保護資料。

表275：金門縣政府實施電子化後對「政府資料保護」之認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
資訊系統有實施保護資料的安全機制	0	0	4 (33.30)	6 (50.00)	2 (16.70)	0
資訊系統可確保機密資料不外洩	0	0	5 (41.70)	6 (50.00)	1 (8.30)	0
資訊系統可確保資料不會發生無法復原的損壞	0	0	4 (33.30)	6 (50.00)	2 (16.70)	0
資訊系統能鑑別每位資料使用者的身分	0	0	4 (33.30)	6 (50.00)	2 (16.70)	0

地方政府電子治理成效評估

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
資訊系統可確保非公開資料不會被未經授權者取用	0	0	4 (36.40)	6 (54.50)	1 (9.10)	0

資料來源：本研究自製。

金門縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表276所示，對於「資訊系統，能確實保護資料庫裡的個人隱私資訊」，有58.40%的受訪者表示同意(包括非常同意16.70%及同意41.70%)，另有41.70%的受訪者意見為普通；對於「資訊系統有適當機制能確保個人資料安全」，有58.30%的受訪者表示同意(包括非常同意8.30%及同意50.00%)，而有41.70%的受訪者意見為普通；對於「涉及個人隱私的作業流程會格外謹慎處理」，有58.30%的受訪者表示同意(包括非常同意8.30%及同意50.00%)，另外41.70%的受訪者意見為普通。整體而言金門縣政府受訪者對政府E化後在個人隱私資料的保護的成效表示同意。

表276：金門縣政府實施電子化後對落實「個人隱私保護」之認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
資訊系統，能確實保護資料庫裡的個人隱私資訊	0	0	5 (41.70)	5 (41.70)	2 (16.70)	0
資訊系統有適當機制能確保個人資料安全	0	0	5 (41.70)	6 (50.00)	1 (8.30)	0

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
涉及個人隱私的作業流程會格外謹慎處理	0	0	5 (41.70)	6 (50.00)	1 (8.30)	0

資料來源：本研究自製。

## 二十一、 澎湖縣

### (一) 在公民導向面向

澎湖縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表277所示，「對民眾意見回應更迅速」，有66.70%的受訪者表示同意(包括非常同意11.10%及同意55.60%)，另外有22.20%的人表示普通，及11.10%的受訪者表示非常不同意；「處理民眾意見之流程更有效率」，有66.70%的人表示同意(包括非常同意11.10%及同意55.60%)，另外22.20%的人表示普通，及11.10%的受訪者表示非常不同意；「民眾對業務職掌之意見表達更頻繁」，有55.50%的人表示同意(包括非常同意22.20%及同意33.30%)，另外22.20%的人表示普通，而表示不同意及非常不同意者皆為11.10%；「民眾對業務職掌表達意見的管道更多」，有55.50%的受訪者表示同意(包括非常同意22.20%及同意33.30%)，另外有22.20%的人表示普通，而表示不同意及非常不同意者亦皆為11.10%。整體而言澎湖縣政府受訪者對政府E化後在回應公民意見的成效提升大致表示同意。

表277：澎湖縣電子化政府「回應公民意見」之情況

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
對民眾意見回應更迅速	1 (11.10)	0	2 (22.20)	5 (55.60)	1 (11.10)	0
處理民眾意見之流程更有效率	1 (11.10)	0	2 (22.20)	5 (55.60)	1 (11.10)	0

地方政府電子治理成效評估

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
民眾對我的業務職掌之意見表達更頻繁	1 (11.10)	1 (11.10)	2 (22.20)	3 (33.30)	2 (22.20)	0
民眾對我業務職掌表達意見的管道更多	1 (11.10)	1 (11.10)	2 (22.20)	3 (33.30)	2 (22.20)	0

資料來源：本研究自製。

澎湖縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表278所示，「對偏鄉的公共服務遞送更快」，有55.60%受訪者皆表示同意，另外有33.30%的人表示普通，及11.10%表示非常不同意；「公共服務的對象比以前更多」，有55.50%的受訪者表示同意(包括非常同意11.10%及同意44.40%)，另外有33.30%的人表示普通，及11.10%表示非常不同意；「申辦公共服務的民眾更能一視同仁」，66.70%的受訪者表示同意，而表示普通、不同意及非常不同意者亦皆為11.10%；「公民參與公共事務的管道更多」，有66.60%的受訪者表示同意(包括非常同意22.20%及同意44.40%)，而表示普通、不同意及非常不同意者亦皆為11.10%。整體而言澎湖縣政府受訪者對政府E化後在公平服務的成效提升大致表示同意。

表278：澎湖縣電子化政府提供民眾「公平服務」之成效

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
對偏鄉的公共服務遞送更快	1 (11.10)	0	3 (33.30)	5 (55.60)	0	0
公共服務的對象比以前更多	1 (11.10)	0	3 (33.30)	4 (44.40)	1 (11.10)	0



題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
申辦公共服務的民眾更能一視同仁	1 (11.10)	1 (11.10)	1 (11.10)	6 (66.70)	0	0
公民參與公共事務的管道更多	1 (11.10)	1 (11.10)	1 (11.10)	4 (44.40)	2 (22.20)	0

資料來源：本研究自製。

澎湖縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表279所示，有63.00%的受訪者認為「長官更清楚其工作進度」(包括非常同意3.70%及同意59.30%)，另外25.90%的受訪者則表示普通，3.70%表示不同意，及7.40%表示非常不同意；有70.40%的受訪者認為「長官更容易管理其工作內容」內容(包括非常同意7.40%及同意63.00%)，另外22.20%的受訪者表示普通，而表示普通及不同意者皆為3.70%；有66.70%的受訪者對於「工作責任歸屬更爲清楚」表示同意(包括非常同意7.40%及同意59.30%)，另外有29.60%的受訪者表示普通，及3.70%表示非常不同意；有40.70%的受訪者對於電子化「能減少工作裁量權或自由心證空間」表示同意(包括非常同意3.70%及同意37.00%)，另外37.00%的受訪者則表示普通，11.10%表示不同意，及3.70%表示非常不同意，而表示沒意見或不知道者為7.40%。整體而言澎湖縣政府受訪者對政府E化後在行政課責的成效提升大致表示同意，但仍有進步空間。

表279：澎湖縣電子化政府提升「行政課責」之成效

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
讓長官更清楚我的工作進度	2 (7.40)	1 (3.70)	7 (25.90)	16 (59.30)	1 (3.70)	0
讓長官更容易管理我的工作	1 (3.70)	1 (3.70)	6 (22.20)	17 (63.00)	2 (7.40)	0

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
內容。						
使工作責任歸屬更爲清楚	1 (3.70)	0	8 (29.60)	16 (59.30)	2 (7.40)	0
減少我工作量權或自由心證的空間	1 (3.70)	3 (11.10)	10 (37.00)	10 (37.00)	1 (3.70)	2 (7.40)

資料來源：本研究自製。

澎湖縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表280所示，對於「施政資訊公開更加完整」，有81.50%的受訪者表示同意(包括非常同意22.20%及同意59.30%)，另外14.80%的人表示普通，3.70%表示非常不同意；對於「施政資訊公開更加快速」，有85.20%的受訪者表示同意(包括非常同意25.90%及同意59.30%)，另外有11.10%的受訪者表示普通，3.70%表示非常不同意；對於「民眾是否能更便利取得施政資訊」，有85.20%的人表示同意(包括非常同意25.90%及同意59.30%)，另外11.10%的人表示普通，3.70%表示非常不同意；對於「行政流程與進度更加透明化」，有77.80%的人表示同意(包括非常同意22.20%及同意55.60%)，另外18.50%的受訪者表示普通，3.70%表示非常不同意。整體而言澎湖縣政府受訪者對政府E化後在資訊公開透明的成效提升表示同意。

表280：澎湖縣電子化政府之政府資訊對民眾「公開透明」的成效

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
本機關/單位施政資訊的公開更完整	1 (3.70)	0	4 (14.80)	16 (59.30)	6 (22.20)	0
本機關/單位施	1	0	3	16	7	0

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
政資訊的公開更快速	(3.70)		(11.10)	(59.30)	(25.90)	
民眾更便利地取得本機關/單位的施政資訊	1 (3.70)	0	3 (11.10)	16 (59.30)	7 (25.90)	0
本機關/單位行政流程與進度更加透明化	1 (3.70)	0	5 (18.50)	15 (55.60)	6 (22.20)	0

資料來源：本研究自製。

## (二) 在組織整合面向

澎湖縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表281所示，是否「有助於內部資訊共享」，有88.40%的受訪者表示同意(包括非常同意26.90%及同意61.50%)，而表示普通、不同意及非常不同意者皆為3.80%；對於「內部業務整合」方面，有84.60%的受訪者表示同意(包括非常同意19.20%及同意65.40%)，另外11.50%的受訪者表示普通，及3.80%表示非常不同意；是否「有助於其服務單位與其他單位交換彼此資訊」方面，有80.8%0的受訪者表示同意(包括非常同意23.10%及同意57.70%)，15.40%的受訪者表示普通，3.80%表示非常不同意。整體而言澎湖縣政府受訪者對政府E化後在資訊整合的成效提升大致表示同意。

表281：澎湖縣電子化政府「資訊整合」之成效

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
助於我所服務的單位內部資	1 (3.80)	1 (3.80)	1 (3.80)	16 (61.50)	7 (26.90)	0

地方政府電子治理成效評估

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
訊共享						
助於我所服務的單位內部業務整合	1 (3.80)	0	3 (11.50)	17 (65.40)	5 (19.20)	0
助於我所服務的單位與其他單位交換彼此的資訊	1 (3.80)	0	4 (15.40)	15 (57.70)	6 (23.10)	0

資料來源：本研究自製。

澎湖縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表282所示，對於「提高工作產量」有61.50%的受訪者表示同意(包括非常同意11.50%及同意50.00%)，表示普通者有30.80%，而表示普通及非常不同意者皆為3.80%；「推行電子化而增加單位間主機設備的共用共享」，有65.40%的受訪者表示同意(包括非常同意19.20%及同意46.20%)，表示普通者有30.80%，另有3.80%表示非常不同意；有76.90%的受訪者同意推動電子化「可降低業務上跨機關單位合作的行政成本」(包括非常同意11.50%及同意65.40%)，表示普通評價者有19.20%，另有3.80%表示非常不同意。整體而言澎湖縣政府受訪者對政府E化後在資源整合的成效提升表示同意。

表282：澎湖縣電子化政府「資源整合」之成效

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
任職的機關/單位工作人力因為推行電子化	1 (3.80)	0	8 (30.80)	13 (50.00)	3 (11.50)	1 (3.80)

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
而提高工作產量						
推行電子化而增加單位間主機設備的共用共享	1 (3.80)	0	8 (30.80)	12 (46.20)	5 (19.20)	0
業務上跨機關/單位合作的行政成本因為推行電子化而降低	1 (3.80)	0	5 (19.20)	17 (65.40)	3 (11.50)	0

資料來源：本研究自製。

澎湖縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表283所示，是否「有助於減化行政作業流程」方面，有84.60%受訪者表示同意(包括非常同意23.10%及同意61.50%)，表示普通者有11.50%，另有3.80%的受訪者表示非常不同意；是否「有助於跨單位間行政作業水平整合」方面，有76.90%受訪者表示同意(包括非常同意19.20%及同意57.70%)，表示普通者有19.20%，另3.80%的受訪者表示非常不同意；是否「有助於機關上下層級間行政作業垂直整合」方面，有80.80%受訪者表示同意(包括非常同意15.40%及同意65.40%)，表示普通者有15.40%，另有3.80%表示非常不同意；是否「有助於業務行政作業標準化」方面，有80.80%的受訪者表示同意(包括非常同意15.40%及同意65.40%)，表示普通者有15.40%，而有3.80%的受訪者表示非常不同意。整體而言澎湖縣政府受訪者對政府E化後在行政流程整合的成效提升表示同意。

表283：澎湖縣電子化政府「行政流程整合」之成效

選項 題目	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/ 不知道(%)
助於我任職的 機關簡化行政 作業流程	1 (3.80)	0	3 (11.50)	16 (61.50)	6 (23.10)	0
助於我任職的 機關跨單位間 行政作業的水 平整合	1 (3.80)	0	5 (19.20)	15 (57.70)	5 (19.20)	0
助於我任職的 機關上下層級 間行政作業的 垂直整合	1 (3.80)	0	4 (15.40)	17 (65.40)	4 (15.40)	0
助於我執掌的 業務行政作業 標準化	1 (3.80)	0	4 (15.40)	17 (65.40)	4 (15.40)	0

資料來源：本研究自製。

### (三)在品質認知面向

澎湖縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表284所示，電子化之後，「業務所需資訊更正確」，有81.50%的受訪者表示同意(包括非常同意18.50%及同意63.00%)，另外11.10%則表示普通，而表示不同意及非常不同意者皆為3.70%；電子化之後，「業務所需資訊更可靠」，有81.50%的受訪者表示同意(包括非常同意14.80%及同意66.70%)，另外11.10%則表示普通，而表示不同意及非常不同意者亦皆為3.70%；電子化之後，「業務所需資訊更充足」，有77.80%

的受訪者表示同意(包括非常同意18.50%及同意59.30%)，另外18.50%表示普通，而有3.70%表示非常不同意；電子化之後，「業務所需資訊能持訊更新」，有84.60%的受訪者表示同意(包括非常同意15.40%及同意69.20%)，另外15.40%的受訪者則表示普通。整體而言澎湖縣政府受訪者對政府E化後在資訊品質的成效提升大致表示同意。

表284：澎湖縣政府實施電子化後，對其「資訊品質」之認知

選項 題目	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/ 不知道(%)
業務所需的資訊更正確	1 (3.70)	1 (3.70)	3 (11.10)	17 (63.00)	5 (18.50)	0
業務所需的資訊更可靠	1 (3.70)	1 (3.70)	3 (11.10)	18 (66.70)	4 (14.80)	0
業務所需的資訊更充足	1 (3.70)	0	5 (18.50)	16 (59.30)	5 (18.50)	0
業務所需的資訊能持續更新	0	0	4 (15.40)	18 (69.20)	4 (15.40)	0

資料來源：本研究自製。

澎湖縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表285所示，有85.20%的受訪者認為「公務資訊系統的使用功能可滿足其工作上的需求」(包括非常同意11.10%及同意74.10%)，另有14.80%的受訪者表示普通；有77.80%的受訪者認為其所使用的「公務資訊系統運作穩定」(包括非常同意14.80%及同意63.00%)，另外22.20%的人表示普通；有70.40%的受訪者認為「公務資訊系統能快速回應操作指令，無須久候」(包括非常同意7.40%及同意63.00%)，另外25.90%的人表示普通，另有3.70%的受訪者表示不同意；有48.10%的受訪者在「使用公務資訊系統時，需求助於資訊人員的技術支援」(包括非常同意7.40%及同意40.70%)，29.60%的人表示普通，另有22.20%的受訪者表示不

同意。整體而言澎湖縣政府受訪者對政府E化後在系統品質的成效提升大致表示同意。

表285：澎湖縣政府實施電子化後，對其「系統品質」之認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
公務資訊系統功能可滿足我工作上的需求	0	0	4 (14.80)	20 (74.10)	3 (11.10)	0
公務資訊系統運作穩定	0	0	6 (22.20)	17 (63.00)	4 (14.80)	0
公務資訊系統能快速回應我的操作指令，無須久候	0	1 (3.70)	7 (25.90)	17 (63.00)	2 (7.40)	0
使用公務資訊系統時，我常需要求助於資訊人員的技術支援	0	6 (22.20)	8 (29.60)	11 (40.70)	2 (7.40)	0

資料來源：本研究自製。

澎湖縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表286所示，是否「有助於提升與民眾間的顧客關係」，有66.70%的受訪者表示同意(包括非常同意11.10%及同意55.60%)，另外25.90%的受訪者意見為普通，7.40%表示不同意；「線上便民服務項目持續增加」，有62.9%的受訪者表示同意(包括非常同意18.50%及同意44.40%)，另外37.00%的受訪者意見則為普通；電子化之後「線上服務能否符合不同屬性使用者的需求」，有66.70%的受訪者表示同意(包括非常同意11.10%及同意55.60%)，另外25.90%的受訪者意見為普通，3.70%表示



不同意。整體而言澎湖縣政府受訪者對政府E化後在服務品質的成效提升大致表示同意。

表286：澎湖縣政府實施電子化後所提供的「服務品質」認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
推行網路線上服務有助於提升我任職機關/單位與民眾間的顧客關係	0	2 (7.40)	7 (25.90)	15 (55.60)	3 (11.10)	0
線上便民服務項目持續增加	0	0	10 (37.00)	12 (44.40)	5 (18.50)	0
線上服務符合不同屬性使用者之需求	0	1 (3.70)	7 (25.90)	15 (55.60)	3 (11.10)	1 (3.70)

資料來源：本研究自製。

#### (四)在資訊安全認知面向

澎湖縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表287所示，有70.40%的受訪者「清楚知道用資訊系統傳輸資料會面臨哪些風險」(包括非常同意14.80%及同意55.60%)，另外18.50%的受訪者意見為普通，3.70%表示不同意，而有7.40%的受訪者表示沒意見或不知道；有81.50%的受訪者「清楚知道若不當使用資訊系統傳輸資料，內容有可能外洩」(包括非常同意29.60%及同意51.90%)，另外14.80%的受訪者意見為普通，而3.70%的受訪者表示沒意見或不知道；有81.50%的受訪者「清楚知道若不當使用資訊系統傳輸資料，可能會遺失或毀損」(包括非常同意29.60%及同意51.90%)，另外11.10%的受訪者意見為普通，7.40%的受訪者表示沒意見或不知道；有81.50%的受訪者「清

楚知道若不當使用資訊系統傳輸資料，身分可能會被盜用」(包括非常同意25.90%及同意55.60%)，11.10%的受訪者意見為普通，另外7.40%的受訪者表示沒意見或不知道。整體而言澎湖縣政府受訪者對政府E化後資料傳輸可能造成的外洩與失誤等表示瞭解其風險。

表287：澎湖縣政府實施電子化後，對線上資料傳輸的「風險」認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
我清楚知道用我任職機關/單位的資訊系統傳輸資料會面臨哪些風險	0	1 (3.70)	5 (18.50)	15 (55.60)	4 (14.80)	2 (7.40)
我清楚知道若不當使用我機關/單位的資訊系統傳輸資料，內容有可能外洩	0	0	4 (14.80)	14 (51.90)	8 (29.60)	1 (3.70)
我清楚知道若不當使用我機關/單位的資訊系統傳輸資料，可能會遺失或毀損	0	0	3 (11.10)	14 (51.90)	8 (29.60)	2 (7.40)
我清楚知道若不當使用我機關/單位的資訊系統傳輸資料，身分可能會被盜用	0	0	3 (11.10)	15 (55.60)	7 (25.90)	2 (7.40)

資料來源：本研究自製。

澎湖縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表288所示，對於「資訊系統有實施保護資料的安全機制」，81.50%受訪者皆表示同意(包括非常同意18.50%及同意63.00%)，14.80%的受訪者意見為普通，另有3.70%的受訪者表示沒意見或不知道；對於「資訊系統可確保機密資料不外洩」，有74.10%的受訪者表示同意(包括非常同意18.50%及同意55.60%)，另有22.20%的受訪者意見為普通，及3.70%的受訪者表示沒意見或不知道；對於「資訊系統可確保資料不會發生無法復原的損壞」，有63.00%的受訪者表示同意(包括非常同意11.10%及同意51.90%)，另有29.60%的受訪者意見為普通，及7.40%的受訪者表示沒意見或不知道；對於「資訊系統能鑑別每位資料使用者的身分」，有81.50%的受訪者表示同意(包括非常同意14.80%及同意66.70%)，另外18.50%的受訪者意見則為普通；對於「資訊系統可確保非公開資料不會被未經授權者取用」，70.40%受訪者皆表示同意(包括非常同意14.80%及同意55.60%)，25.90%的受訪者意見為普通，另有3.70%的受訪者表示沒意見或不知道。整體而言澎湖縣政府受訪者對政府E化後資料保護表示信任資訊系統能保護資料。

表288：澎湖縣政府實施電子化後對「政府資料保護」之認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
資訊系統有實施保護資料的安全機制	0	0	4 (14.80)	17 (63.0)	5 (18.50)	1 (3.70)
資訊系統可確保機密資料不外洩	0	0	6 (22.20)	15 (55.60)	5 (18.50)	1 (3.70)
資訊系統可確保資料不會發	0	0	8 (29.60)	14 (51.90)	3 (11.10)	2 (7.40)

地方政府電子治理成效評估

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
生無法復原的損壞						
資訊系統能鑑別每位資料使用者的身分	0	0	5 (18.50)	18 (66.70)	4 (14.80)	0
資訊系統可確保非公開資料不會被未經授權者取用	0	0	7 (25.90)	15 (55.60)	4 (14.80)	1 (3.70)

資料來源：本研究自製。

澎湖縣政府之受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，如表289所示，對於「資訊系統，能確實保護資料庫裡的個人隱私資訊」，有66.70%的受訪者表示同意(包括非常同意7.40%及同意59.30%)，25.90%的受訪者意見為普通，另有7.40%的受訪者表示沒意見或不知道；對於「資訊系統有適當機制能確保個人資料安全」，有70.40%的受訪者表示同意(包括非常同意11.10%及同意59.30%)，22.20%的受訪者意見為普通，及17.40%表示沒意見或不知道；對於「涉及個人隱私的作業流程會格外謹慎處理」，有66.70%的受訪者表示同意(包括非常同意7.40%及同意59.30%)，25.90%的受訪者意見為普通，另有7.40%表示沒意見或不知道。整體而言澎湖縣政府受訪者對政府E化後在個人隱私資料的保護的成效表示同意。

表289：澎湖縣政府實施電子化後對落實「個人隱私保護」之認知

題目 \ 選項	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	沒意見/不知道 (%)
資訊系統，能確實保護資料庫裡的個人隱私資訊	0	0	7 (25.90)	16 (59.30)	2 (7.40)	2 (7.40)
資訊系統有適當機制能確保個人資料安全	0	0	6 (22.20)	16 (59.30)	3 (11.10)	2 (7.40)
涉及個人隱私的作業流程會格外謹慎處理	0	0	7 (25.90)	16 (59.30)	2 (7.40)	2 (7.40)

資料來源：本研究自製。

### 第三節 指標平均值分析

本節針對各縣市在各縣市指標構面進行平均值分析，並依AHP層級分析針對各指標所計算之權重平均值分析各縣市在各評估構面的電子治理成效表現，由於臺北市、基隆市、新北市、桃園縣、新竹市、雲林縣、宜蘭縣、連江縣與金門縣這些縣市問卷回收情形不如預期，因此本節僅以各縣市在指標上的表現據實呈現，尚不宜就該平均值進行跨縣市或部門間的比較，建議各別縣市可就自身四個構面中分數相對較低者尋求改善策略，分數相對較高者繼續維持。

各縣市在公民導向、組織整合、品質認知與資訊安全的指標平均值如表290所示，整體而言基隆市、桃園縣、新竹市、苗栗縣、臺中市、

## 地方政府電子治理成效評估

嘉義縣、高雄市、臺東縣與連江縣這些縣市政府在電子治理成效上以公民導向平均值較高，顯示政府服務提供者與電子化系統使用者認為電子化有提升對公民的回應與促進行政過程的公平性與透明；其次苗栗縣、彰化縣、南投縣、臺東縣與花蓮縣則是在電子治理在組織整合上認為成效較好，包括促進行政流程、資源、資訊整合等面向；另外則是在品質認知的成效，臺北市、屏東縣與金門縣在電子化系統、資訊品質等面向認為成效較佳；再者資訊安全認知則是新北市、雲林縣、嘉義市、臺南市、高雄市、臺東縣、宜蘭縣與澎湖縣認為電子治理在隱私、資料保護等成效較佳。總而言之地方政府成效以公民導向與資訊安全認知兩項指標表現較好。

**表290：各縣市公民導向、組織整合、品質認知與資訊安全指標平均值表**

縣市 \ 指標	公民導向	組織整合	品質認知	資訊安全認知
臺北市	3.52	3.47	3.67	3.58
基隆市	3.87	3.76	3.09	3.59
新北市	3.9	3.19	3.73	4.49
桃園縣	4.07	3.58	3.6	3.57
新竹市	4.02	3.96	3.96	3.67
苗栗縣	3.64	3.64	3.42	3.52
臺中市	4.02	3.94	3.8	3.93
彰化縣	3.8	3.91	3.73	3.6
南投縣	4.01	4.02	3.85	3.94
雲林縣	3.87	3.82	3.85	4.01
嘉義市	3.81	3.82	3.7	3.85
嘉義縣	3.87	3.76	3.09	3.59
臺南市	3.92	3.8	3.75	4.04

縣市 \ 指標	公民導向	組織整合	品質認知	資訊安全認知
高雄市	3.82	3.48	3.66	3.82
屏東縣	3.8	3.65	3.84	3.77
臺東縣	3.89	3.89	3.8	3.89
花蓮縣	4.02	4.06	4.01	4.01
宜蘭縣	3.79	3.96	3.96	4.54
連江縣	3.96	3.82	3.53	3.65
金門縣	3.48	3.71	3.74	3.7
澎湖縣	3.6	3.89	3.8	3.94

資料來源：本研究自製。

以下就各縣市評估構面之各指標平均數逐一詳述。

### 一、臺北市

在「公民導向」構面之下，「回應公民意見」該項指標的平均值為3.75，趨近同意；「公開透明」該項指標的平均值為3.42，偏向普通；「公平服務」該項指標的平均值為3.71，趨近於同意；「行政課責」該項指標的平均值為3.00，為普通；在「組織整合」構面之下，「行政流程整合」該項指標的平均值為3.61，偏向於同意；「資訊整合」該項指標的平均值為3.44，偏向普通；而「資源整合」該項指標的平均值為2.89，趨近普通；在「品質認知」構面之下，「服務品質」該項指標的平均值為3.44，偏向普通；「資訊品質」該項指標的平均值為3.39，偏普通；「系統品質」該項指標的平均值為3.33，亦偏向於普通；在「資訊安全認知」構面之下，「個人隱私保護」該項指標的平均值為3.52，偏向於同意；「政府資料保護」該項指標的平均值為3.55，偏向同意；「風險管理」該項指標的平均值亦為3.69，偏向於同意。

臺北市政府的電子治理成效表現在「回應公民意見」最佳，其次是「公平服務」，第三為「風險管理」，在「資源整合」面向表現較不理想。整體而言在指標加權後之平均表現分數「公民導向」為3.52，

「組織整合」為3.47，「品質認知」為3.67及「資訊安全認知」3.58，臺北市政府在「品質認知」電子治理成效最佳。

表291：臺北市電子治理成效評估平均值

縣市	公民導向 (.2871)				組織整合 (.1953)			品質認知 (.1918)			資訊安全認知 (.3258)		
	3.52				3.47			3.67			3.58		
	回應 公民 意見	公開 透明	公平 服務	行政 課責	行政 流程 整合	資訊 整合	資源 整合	服務 品質	資訊 品質	系統 品質	個人 隱私 保護	政府 資料 保護	風險 管理
權值(w)	.3778	.2417	.2396	.1409	.6961	.1515	.1515	.4600	.2955	.2445	.4057	.3292	.2651
臺北市	3.75	3.42	3.71	3.00	3.61	3.44	2.89	3.44	3.39	3.33	3.52	3.55	3.69
加權	1.42	0.48	0.90	0.72	2.51	0.52	0.44	1.85	1.00	0.82	1.43	1.17	0.98

資料來源：本研究自製。

## 二、 基隆市

在「公民導向」構面之下，「回應公民意見」該項指標的平均值為4.17，偏向同意；「公開透明」該項指標的平均值為4.00，為同意；「公平服務」該項指標的平均值為3.67，趨近於同意；「行政課責」該項指標的平均值為3.19，偏向普通；在「組織整合」構面之下，「行政流程整合」該項指標的平均值為3.88，偏向於同意；「資訊整合」該項指標的平均值為4.19，偏向同意；而「資源整合」該項指標的平均值為2.83，偏向普通；在「品質認知」構面之下，「服務品質」該項指標的平均值為2.58，趨向普通；「資訊品質」該項指標的平均值為3.57，偏向同意；「系統品質」該項指標的平均值為3.25，偏向於普通；在「資訊安全認知」構面之下，「個人隱私保護」該項指標的平均值為3.58，偏向於同意；「政府資料保護」該項指標的平均值為3.40，偏向普通；「風險管理」該項指標的平均值亦為3.88，偏向於同意。



基隆市政府的電子治理成效表現在「回應公民意見」、「資訊整合」最佳，其次是「公開透明」前三項分數都在4分以上，而「服務品質」面向則表現較不理想。整體而言在指標加權後之平均表現分數「公民導向」為3.87，「組織整合」為3.76，「品質認知」為3.09及「資訊安全認知」3.59，基隆市政府在「公民導向」電子治理成效最佳。

表292：基隆市電子治理成效評估平均值

指標	公民導向 (.2871)				組織整合 (.1953)			品質認知 (.1918)			資訊安全認知 (.3258)		
	3.87				3.76			3.09			3.59		
縣市	回應 公民 意見	公開 透明	公平 服務	行政 課責	行政 流程 整合	資訊 整合	資源 整合	服務 品質	資訊 品質	系統 品質	個人 隱私 保護	政府 資料 保護	風險 管理
權值(w)	.3778	.2417	.2396	.1409	.6961	.1515	.1515	.4600	.2955	.2445	.4057	.3292	.2651
基隆市	4.17	4.00	3.67	3.19	3.88	4.17	2.83	2.58	3.75	3.25	3.58	3.40	3.88
加權	1.57	0.97	0.88	0.45	2.70	0.63	0.43	1.19	1.11	0.79	1.45	1.12	1.02

資料來源：本研究自製。

### 三、 新北市

在「公民導向」構面之下，「回應公民意見」該項指標的平均值為4.00，為同意；「公開透明」該項指標的平均值為3.74，偏向同意；「公平服務」該項指標的平均值為4.25，偏向同意；「行政課責」該項指標的平均值為3.11，偏向普通；在「組織整合」構面之下，「行政流程整合」該項指標的平均值為3.00，表是普通；「資訊整合」該項指標的平均值為3.83，偏向同意；而「資源整合」該項指標的平均值為3.46，偏向普通；在「品質認知」構面之下，「服務品質」該項指標的平均值為3.71，趨向同意；「資訊品質」該項指標的平均值為4.00，為同意；「系統品質」該項指標的平均值為3.42，偏向於普通；在「資訊安全認知」構面之下，「個人隱私保護」該項指標的平均值

為4.08，偏向於同意；「政府資料保護」該項指標的平均值為3.82，趨向同意；「風險管理」該項指標的平均值為3.65，趨向於同意。

新北市政府的電子治理成效表現在「公平服務」最佳，其次是「回應公民意見」、「資訊品質」，前三項分數皆在4分以上，但在「資源整合」面向表現則較不理想。整體而言在指標加權後之平均表現分數「公民導向」為3.9，「組織整合」為3.19，「品質認知」為3.73及「資訊安全認知」4.49，新北市政府在「資訊安全認知」電子治理成效最佳。

表293：新北市電子治理成效評估平均值

縣市	公民導向 (.2871)				組織整合 (.1953)			品質認知 (.1918)			資訊安全認知 (.3258)		
	3.9				3.19			3.73			4.49		
	回應 公民 意見	公開 透明	公平 服務	行政 課責	行政 流程 整合	資訊 整合	資源 整合	服務 品質	資訊 品質	系統 品質	個人 隱私 保護	政府 資料 保護	風險 管理
權值(w)	.3778	.2417	.2396	.1409	.6961	.1515	.1515	.4600	.2955	.2445	.4057	.3292	.2651
新北市	4.00	3.74	4.25	3.31	3.00	3.83	3.46	3.71	4.00	3.42	4.08	3.82	3.65
加權	1.51	0.90	1.02	0.47	2.09	0.58	0.52	1.71	1.18	0.84	1.66	1.86	0.97

資料來源：本研究自製。

#### 四、 桃園縣

在「公民導向」構面之下，「回應公民意見」該項指標的平均值為4.33，偏向同意；「公開透明」該項指標的平均值為3.73，趨向同意；「公平服務」該項指標的平均值為4.33，偏向同意；「行政課責」該項指標的平均值為3.46，偏向普通；在「組織整合」構面之下，「行政流程整合」該項指標的平均值為3.63，趨向於同意；「資訊整合」該項指標的平均值為3.62，趨向同意；而「資源整合」該項指標的平均值為3.28，偏向普通；在「品質認知」構面之下，「服務品質」該項指標的平均值為3.65，趨向同意；「資訊品質」該項指標的平均值為3.71，偏向同意；「系統品質」該項指標的平均值為3.35，偏向於普

通；在「資訊安全認知」構面之下，「個人隱私保護」該項指標的平均值為3.47，偏向於普通；「政府資料保護」該項指標的平均值為3.60，偏向同意；「風險管理」該項指標的平均值亦為3.67，亦偏向於同意。

桃園縣政府的電子治理成效表現在「回應公民意見」、「公平服務」最佳，前兩項分數皆為4.33分，次佳是「公開透明」，但在「資源整合」面向表現則較不理想。整體而言在指標加權後之平均表現分數「公民導向」為4.07，「組織整合」為3.58，「品質認知」為3.6及「資訊安全認知」3.57，桃園縣政府在「公民導向」電子治理成效最佳。

表294：桃園縣電子治理成效評估平均值

指標	公民導向 (.2871)				組織整合 (.1953)			品質認知 (.1918)			資訊安全認知 (.3258)		
	4.07				3.58			3.6			3.57		
縣市	回應 公民 意見	公開 透明	公平 服務	行政 課責	行政 流程 整合	資訊 整合	資源 整合	服務 品質	資訊 品質	系統 品質	個人 隱私 保護	政府 資料 保護	風險 管理
權值(w)	.3778	.2417	.2396	.1409	.6961	.1515	.1515	.4600	.2955	.2445	.4057	.3292	.2651
桃園縣	4.33	3.73	4.33	3.46	3.63	3.62	3.28	3.65	3.71	3.35	3.47	3.60	3.67
加權	1.64	0.90	1.04	0.49	2.53	0.55	0.50	1.68	1.10	0.82	1.41	1.19	0.97

資料來源：本研究自製。

## 五、 新竹市

在「公民導向」構面之下，「回應公民意見」該項指標的平均值為4.19，偏向同意；「公開透明」該項指標的平均值為3.82，趨向同意；「公平服務」該項指標的平均值為4.19，偏向同意；「行政課責」該項指標的平均值為3.67，偏向同意；在「組織整合」構面之下，「行政流程整合」該項指標的平均值為4.05，趨向於同意；「資訊整合」該項指標的平均值為3.76，趨向同意；而「資源整合」該項指標的平均值為3.73，偏向同意；在「品質認知」構面之下，「服務品質」該項指標的平均值為3.87，趨向同意；「資訊品質」該項指標的平均值

為4.08，偏向同意；「系統品質」該項指標的平均值為3.97，偏向於同意；在「資訊安全認知」構面之下，「個人隱私保護」該項指標的平均值為3.62，偏向於同意；「政府資料保護」該項指標的平均值為3.64，偏向同意；「風險管理」該項指標的平均值亦為3.80，亦偏向於同意。

新竹市政府的電子治理成效表現在「回應公民意見」、「公平服務」最佳，前兩項分數皆4.19分，次佳為「資訊品質」，但在「個人隱私保護」面向表現則較不理想。整體而言在指標加權後之平均表現分數「公民導向」為4.02，「組織整合」為3.96，「品質認知」為3.96及「資訊安全認知」3.67，新竹市政府在「公民導向」電子治理成效最佳。

表295：新竹市電子治理成效評估平均值

指標 縣市	公民導向 (.2871) 4.02				組織整合 (.1953) 3.96			品質認知 (.1918) 3.96			資訊安全認知 (.3258) 3.67		
	回應 公民 意見	公開 透明	公平 服務	行政 課責	行政 流程 整合	資訊 整合	資源 整合	服務 品質	資訊 品質	系統 品質	個人 隱私 保護	政府 資料 保護	風險管 理
權值(w)	.3778	.2417	.2396	.1409	.6961	.1515	.1515	.4600	.2955	.2445	.4057	.3292	.2651
新竹市	4.19	3.82	4.19	3.67	4.05	3.76	3.73	3.87	4.08	3.97	3.62	3.64	3.80
加權	1.58	0.92	1.00	0.52	2.82	0.57	0.57	1.78	1.21	0.97	1.47	1.20	1.00

資料來源：本研究自製。

## 六、 苗栗縣

在「公民導向」構面之下，「回應公民意見」該項指標的平均值為3.61，趨向同意；「公開透明」該項指標的平均值為3.82，趨向同意；「公平服務」該項指標的平均值為3.58，趨近於同意；「行政課責」該項指標的平均值為3.58，偏向同意；在「組織整合」構面之下，「行政流程整合」該項指標的平均值為3.69，偏向於同意；「資訊整合」該項指標的平均值為3.65，偏向普通；而「資源整合」該項指標的平均值為3.45，趨向普通；在「品質認知」構面之下，「服務品質」該

項指標的平均值為3.33，偏向普通；「資訊品質」該項指標的平均值為3.65，偏同意；「系統品質」該項指標的平均值為3.35，亦偏向於普通；在「資訊安全認知」構面之下，「個人隱私保護」該項指標的平均值為3.55，偏向於同意；「政府資料保護」該項指標的平均值為3.52，偏向同意；「風險管理」該項指標的平均值亦為3.46，偏向於普通。

苗栗縣政府的電子治理成效表現在「公開透明」最佳，次佳為「行政流程整合」，第三佳是「資訊品質」，在「服務品質」面向表現則較不理想。整體而言在指標加權後之平均表現分數「公民導向」為3.64，「組織整合」為3.64，「品質認知」為3.42及「資訊安全認知」3.52，苗栗縣政府在「公民導向」與「組織整合」之電子治理成效最佳。

表296：苗栗縣電子治理成效評估平均值

指標	公民導向 (.2871)				組織整合 (.1953)			品質認知 (.1918)			資訊安全認知 (.3258)		
	3.64				3.64			3.42			3.52		
縣市	回應 公民 意見	公開 透明	公平 服務	行政 課責	行政 流程 整合	資訊 整合	資源 整合	服務 品質	資訊 品質	系統 品質	個人 隱私 保護	政府 資料 保護	風險管 理
權值(w)	.3778	.2417	.2396	.1409	.6961	.1515	.1515	.4600	.2955	.2445	.4057	.3292	.2651
苗栗縣	3.61	3.82	3.58	3.58	3.69	3.65	3.45	3.33	3.65	3.35	3.55	3.52	3.46
加權	1.36	0.92	0.86	0.50	2.57	0.55	0.52	1.53	1.08	0.82	1.44	1.16	0.92

資料來源：本研究自製。

## 七、臺中市

在「公民導向」構面之下，「回應公民意見」該項指標的平均值為4.19，偏同意；「公開透明」該項指標的平均值為3.93，偏向同意；「公平服務」該項指標的平均值為4.06，偏同意；「行政課責」該項指標的平均值為3.71，偏向同意；在「組織整合」構面之下，「行政流程整合」該項指標的平均值為3.97，偏向於同意；「資訊整合」該項指標的平均值為3.97，偏向同意；而「資源整合」該項指標的平均

值為3.86，趨近同意；在「品質認知」構面之下，「服務品質」該項指標的平均值為3.81，偏向同意；「資訊品質」該項指標的平均值為3.94，偏同意；「系統品質」該項指標的平均值為3.61，亦偏向於同意；在「資訊安全認知」構面之下，「個人隱私保護」該項指標的平均值為3.91，偏向於同意；「政府資料保護」該項指標的平均值為3.89，偏向同意；「風險管理」該項指標的平均值亦為3.99，偏向於同意。

臺中市政府的電子治理成效表現在「回應公民意見」最佳，其次是「公平服務」，第三佳為「風險管理」，在「系統品質」面向表現較不理想。整體而言在指標加權後之平均表現分數「公民導向」為4.02，「組織整合」為3.94，「品質認知」為3.8及「資訊安全認知」3.93，臺中市政府在「公民導向」電子治理成效最佳。

表297：臺中市電子治理成效評估平均值

指標	公民導向 (.2871)				組織整合 (.1953)			品質認知 (.1918)			資訊安全認知 (.3258)		
	4.02				3.94			3.8			3.93		
縣市	回應 公民 意見	公開 透明	公平 服務	行政 課責	行政 流程 整合	資訊 整合	資源 整合	服務 品質	資訊 品質	系統 品質	個人 隱私 保護	政府 資料 保護	風險管 理
權值(w)	.3778	.2417	.2396	.1409	.6961	.1515	.1515	.4600	.2955	.2445	.4057	.3292	.2651
臺中市	4.19	3.93	4.06	3.71	3.97	3.97	3.86	3.81	3.94	3.61	3.91	3.89	3.99
加權	1.58	0.95	0.97	0.52	2.76	0.60	0.58	1.75	1.17	0.88	1.59	1.28	1.06

資料來源：本研究自製。

## 八、彰化縣

在「公民導向」構面之下，「回應公民意見」該項指標的平均值為3.89，趨近同意；「公開透明」該項指標的平均值為3.92，偏向同意；「公平服務」該項指標的平均值為3.61，趨近於同意；「行政課責」該項指標的平均值為3.62，為同意；在「組織整合」構面之下，「行政流程整合」該項指標的平均值為4.02，偏向於同意；「資訊整合」

該項指標的平均值為3.93，偏向同意；而「資源整合」該項指標的平均值為3.51，偏向同意；在「品質認知」構面之下，「服務品質」該項指標的平均值為3.66，偏向同意；「資訊品質」該項指標的平均值為3.95，偏同意；「系統品質」該項指標的平均值為3.60，亦偏向於同意；在「資訊安全認知」構面之下，「個人隱私保護」該項指標的平均值為3.58，偏向於同意；「政府資料保護」該項指標的平均值為3.62，偏向同意；「風險管理」該項指標的平均值亦為3.64，偏向於同意。

彰化縣政府的電子治理成效表現在「行政流程整合」最佳，其次是「資訊品質」，第三佳為「資訊整合」，在「資源整合」面向表現較不理想。整體而言在指標加權後之平均表現分數「公民導向」為3.8，「組織整合」為3.91，「品質認知」為3.73及「資訊安全認知」3.6，彰化縣政府在「組織整合」電子治理成效最佳。

表298：彰化縣電子治理成效評估平均值

指標 縣市	公民導向 (.2871) 3.8				組織整合 (.1953) 3.91			品質認知 (.1918) 3.73			資訊安全認知 (.3258) 3.6		
	回應 公民 意見	公開 透明	公平 服務	行政 課責	行政 流程 整合	資訊 整合	資源 整合	服務 品質	資訊 品質	系統 品質	個人 隱私 保護	政府 資料 保護	風險管 理
權值(w)	.3778	.2417	.2396	.1409	.6961	.1515	.1515	.4600	.2955	.2445	.4057	.3292	.2651
彰化縣	3.89	3.92	3.61	3.62	4.02	3.93	3.51	3.66	3.95	3.60	3.58	3.62	3.64
加權	1.47	0.95	0.87	0.51	2.79	0.59	0.53	1.68	1.17	0.88	1.45	1.19	0.96

資料來源：本研究自製。

## 九、 南投縣

在「公民導向」構面之下，「回應公民意見」該項指標的平均值為4.07，趨近同意；「公開透明」該項指標的平均值為4.04，偏向同意；「公平服務」該項指標的平均值為3.96，趨近於同意；「行政課責」該項指標的平均值為3.82，偏同意；在「組織整合」構面之下，「行

政流程整合」該項指標的平均值為4.07，偏向於同意；「資訊整合」該項指標的平均值為4.00，為同意；而「資源整合」該項指標的平均值為3.83，趨近同意；在「品質認知」構面之下，「服務品質」該項指標的平均值為3.90，偏向同意；「資訊品質」該項指標的平均值為4.06，偏同意；「系統品質」該項指標的平均值為3.80，亦偏向於同意；在「資訊安全認知」構面之下，「個人隱私保護」該項指標的平均值為3.84，偏向於同意；「政府資料保護」該項指標的平均值為3.98，偏向同意；「風險管理」該項指標的平均值亦為4.05，偏向於同意。

南投縣政府的電子治理成效表現，在「回應公民意見」、「行政流程整合」最佳，其次是「資訊品質」，「公開透明」、「風險管理」與「資訊整合」整體有六項表現高於4分，而「系統品質」排名為最後。整體而言在指標加權後之平均表現分數「公民導向」為4.01，「組織整合」為4.02，「品質認知」為3.85及「資訊安全認知」3.94，南投縣政府在「組織整合」電子治理成效最佳。

表299：南投縣電子治理成效評估平均值

指標 縣市	公民導向 (.2871) 4.01				組織整合 (.1953) 4.02			品質認知 (.1918) 3.85			資訊安全認知 (.3258) 3.94		
	回應 公民 意見	公開 透明	公平 服務	行政 課責	行政 流程 整合	資訊 整合	資源 整合	服務 品質	資訊 品質	系統 品質	個人 隱私 保護	政府 資料 保護	風險管 理
權值(w)	.3778	.2417	.2396	.1409	.6961	.1515	.1515	.4600	.2955	.2445	.4057	.3292	.2651
南投縣	4.07	4.04	3.96	3.82	4.07	4.00	3.83	3.90	4.06	3.80	3.84	3.98	4.05
加權	1.54	0.98	0.95	0.54	2.83	0.61	0.58	1.79	1.20	0.93	1.56	1.31	1.07

資料來源：本研究自製。

## 十、 雲林縣

在「公民導向」構面之下，「回應公民意見」該項指標的平均值為3.90，趨近同意；「公開透明」該項指標的平均值為4.13，偏向同意；「公平服務」該項指標的平均值為3.80，趨近於同意；「行政課責」



該項指標的平均值為3.44，偏普通；在「組織整合」構面之下，「行政流程整合」該項指標的平均值為4.14，偏向於同意；「資訊整合」該項指標的平均值為4.18，偏向同意；而「資源整合」該項指標的平均值為4.08，趨近同意；在「品質認知」構面之下，「服務品質」該項指標的平均值為3.75，偏向同意；「資訊品質」該項指標的平均值為3.94，偏同意；「系統品質」該項指標的平均值為3.90，亦偏向於同意；在「資訊安全認知」構面之下，「個人隱私保護」該項指標的平均值為4.03，偏向於同意；「政府資料保護」該項指標的平均值為3.82，偏向同意；「風險管理」該項指標的平均值亦為4.23，偏向於同意。

雲林縣政府的電子治理成效表現在「風險管理」最佳，其次是「資訊整合」，第三佳為「行政流程整合」，及「公開透明」、「資源整合」與「個人隱私保護」整體有六項表現高於4分，「公平服務」敬陪末座。整體而言在指標加權後之平均表現分數「公民導向」為3.87，「組織整合」為3.82，「品質認知」為3.85及「資訊安全認知」4.01，雲林縣政府在「資訊安全認知」電子治理成效最佳。

表300：雲林縣電子治理成效評估平均值

指標	公民導向 (.2871)				組織整合 (.1953)			品質認知 (.1918)			資訊安全認知 (.3258)		
	3.87				3.82			3.85			4.01		
縣市	回應 公民 意見	公開 透明	公平 服務	行政 課責	行政 流程 整合	資訊 整合	資源 整合	服務 品質	資訊 品質	系統 品質	個人 隱私 保護	政府 資料 保護	風險管 理
權值(w)	.3778	.2417	.2396	.1409	.6961	.1515	.1515	.4600	.2955	.2445	.4057	.3292	.2651
雲林縣	3.90	4.13	3.80	3.44	4.14	4.18	4.08	3.75	3.94	3.90	4.03	3.82	4.23
加權	1.47	1.00	0.91	0.49	2.88	0.63	0.62	1.73	1.17	0.95	1.63	1.26	1.12

資料來源：本研究自製。

### 十一、 嘉義市

在「公民導向」構面之下，「回應公民意見」該項指標的平均值為3.94，趨近同意；「公開透明」該項指標的平均值為3.91，偏向同意；「公平服務」該項指標的平均值為3.65，趨近於同意；「行政課責」該項指標的平均值為3.55，偏同意；在「組織整合」構面之下，「行政流程整合」該項指標的平均值3.86，偏向於同意；「資訊整合」該項指標的平均值為3.87，偏向同意；而「資源整合」該項指標的平均值為3.57，趨近同意；在「品質認知」構面之下，「服務品質」該項指標的平均值為3.59，偏向同意；「資訊品質」該項指標的平均值為3.82，偏同意；「系統品質」該項指標的平均值為3.74，亦偏向於同意；在「資訊安全認知」構面之下，「個人隱私保護」該項指標的平均值為3.90，偏向於同意；「政府資料保護」該項指標的平均值為3.75，偏向同意；「風險管理」該項指標的平均值亦為3.93，偏向於同意。

嘉義市政府的電子治理成效表現在「回應公民意見」最佳，其次是「風險管理」，第三佳為「公開透明」，在「行政課責」面向表現較不理想。整體而言在指標加權後之平均表現分數「公民導向」為3.81，「組織整合」為3.82，「品質認知」為3.7及「資訊安全認知」3.85，嘉義市政府在「資訊安全認知」電子治理成效最佳。

表301：嘉義市電子治理成效評估平均值

指標	公民導向 (.2871)				組織整合 (.1953)			品質認知 (.1918)			資訊安全認知 (.3258)		
	3.81				3.82			3.7			3.85		
縣市	回應 公民 意見	公開 透明	公平 服務	行政 課責	行政 流程 整合	資訊 整合	資源 整合	服務 品質	資訊 品質	系統 品質	個人 隱私 保護	政府 資料 保護	風險 管理
權值(w)	.3778	.2417	.2396	.1409	.6961	.1515	.1515	.4600	.2955	.2445	.4057	.3292	.2651
嘉義市	3.94	3.91	3.65	3.55	3.86	3.87	3.57	3.59	3.82	3.74	3.90	3.75	3.93
加權	1.49	0.94	0.88	0.50	2.69	0.59	0.54	1.65	1.13	0.92	1.58	1.23	1.04

資料來源：本研究自製。

## 十二、 嘉義縣

在「公民導向」構面之下，「回應公民意見」該項指標的平均值為3.93，趨近同意；「公開透明」該項指標的平均值為3.90，偏向同意；「公平服務」該項指標的平均值為4.02，趨近於同意；「行政課責」該項指標的平均值為3.71，偏同意；在「組織整合」構面之下，「行政流程整合」該項指標的平均值3.94，偏向於同意；「資訊整合」該項指標的平均值為3.95，偏向同意；而「資源整合」該項指標的平均值為3.67，趨近同意；在「品質認知」構面之下，「服務品質」該項指標的平均值為3.53，偏向同意；「資訊品質」該項指標的平均值為3.81，偏同意；「系統品質」該項指標的平均值為3.59，亦偏向於同意；在「資訊安全認知」構面之下，「個人隱私保護」該項指標的平均值為3.81，偏向於同意；「政府資料保護」該項指標的平均值為3.83，偏向同意；「風險管理」該項指標的平均值亦為3.99，偏向於同意。

嘉義縣政府的電子治理成效表現在「公平服務」最佳，其次是「風險管理」，第三佳為「資訊整合」，在「服務品質」面向表現較不理想。整體而言在指標加權後之平均表現分數「公民導向」為3.91，「組織整合」為3.9，「品質認知」為3.64及「資訊安全認知」3.87，嘉義縣政府在「公民導向」電子治理成效最佳。

表302：嘉義縣電子治理成效評估平均值

指標	公民導向 (.2871)				組織整合 (.1953)			品質認知 (.1918)			資訊安全認知 (.3258)		
	3.91				3.9			3.64			3.87		
縣市	回應 公民 意見	公開 透明	公平 服務	行政 課責	行政 流程 整合	資訊 整合	資源 整合	服務 品質	資訊 品質	系統 品質	個人 隱私 保護	政府 資料 保護	風險 管理
權值(w)	.3778	.2417	.2396	.1409	.6961	.1515	.1515	.4600	.2955	.2445	.4057	.3292	.2651
嘉義縣	3.93	3.90	4.02	3.71	3.94	3.95	3.67	3.53	3.81	3.59	3.81	3.83	3.99
加權	1.49	0.94	0.96	0.52	2.74	0.60	0.56	1.63	1.13	0.88	1.55	1.26	1.06

資料來源：本研究自製。

### 十三、 臺南市

在「公民導向」構面之下，「回應公民意見」該項指標的平均值為3.93，趨近同意；「公開透明」該項指標的平均值為4.00，表示同意；「公平服務」該項指標的平均值為3.92，趨近於同意；「行政課責」該項指標的平均值為3.76，偏向於同意；在「組織整合」構面之下，「行政流程整合」該項指標的平均值為3.77，偏向於同意；「資訊整合」該項指標的平均值為4.00，表示同意；而「資源整合」該項指標的平均值為3.75，偏向同意；在「品質認知」構面之下，「服務品質」該項指標的平均值為3.76，偏向同意；「資訊品質」該項指標的平均值為3.82，偏於向同意；「系統品質」該項指標的平均值為3.64，亦偏向於同意；在「資訊安全認知」構面之下，「個人隱私保護」該項指標的平均值為3.84，偏向於同意；「政府資料保護」該項指標的平均值為3.88，偏向同意；「風險管理」該項指標的平均值亦為3.88，偏向於同意。

臺南市政府的電子治理成效表現在「公開透明」、「資訊整合」最佳，其次是「回應公民意見」，在「系統品質」面向表現較不理想。整體而言在指標加權後之平均表現分數「公民導向」為3.92，「組織整合」為3.8，「品質認知」為3.75及「資訊安全認知」4.04，臺南市政府在「資訊安全認知」電子治理成效最佳。

表303：臺南市電子治理成效評估平均值

指標 縣市	公民導向 (.2871) 3.92				組織整合 (.1953) 3.8			品質認知 (.1918) 3.75			資訊安全認知 (.3258) 4.04		
	回應 公民 意見	公開 透明	公平 服務	行政 課責	行政 流程 整合	資訊 整合	資源 整合	服務 品質	資訊 品質	系統 品質	個人 隱私 保護	政府 資料 保護	風險 管理
權值(w)	.3778	.2417	.2396	.1409	.6961	.1515	.1515	.4600	.2955	.2445	.4057	.3292	.2651
臺南市	3.93	4.00	3.92	3.76	3.77	4.00	3.75	3.76	3.82	3.64	3.84	3.88	3.88
加權	1.48	0.97	0.94	0.53	2.62	0.61	0.57	1.73	1.13	0.89	1.73	1.28	1.03

資料來源：本研究自製。

## 十四、 高雄市

在「公民導向」構面之下，「回應公民意見」該項指標的平均值為3.88，偏向同意；「公開透明」該項指標的平均值為3.90，趨近於同意；「公平服務」該項指標的平均值為3.77，偏向同意；「行政課責」該項指標的平均值為3.61，偏向於同意；在「組織整合」構面之下，「行政流程整合」該項指標的平均值為3.38，偏向於普通；「資訊整合」該項指標的平均值為3.90，趨近於同意；而「資源整合」該項指標的平均值為3.57，偏向同意；在「品質認知」構面之下，「服務品質」該項指標的平均值為3.68，偏向同意；「資訊品質」該項指標的平均值為3.77，偏向於同意；「系統品質」該項指標的平均值為3.51，亦偏向於同意；在「資訊安全認知」構面之下，「個人隱私保護」該項指標的平均值為3.83，偏向於同意；「政府資料保護」該項指標的平均值為3.86，偏向同意；「風險管理」該項指標的平均值為3.77，亦偏向於同意。

高雄市政府的電子治理成效表現在「公開透明」、「資訊整合」最佳，其次是「回應公民意見」，在「服務品質」面向表現較不理想。整體而言在指標加權後之平均表現分數「公民導向」為3.82，「組織整合」為3.48，「品質認知」為3.66及「資訊安全認知」3.82，高雄市政府在「公民導向」、「資訊安全認知」電子治理成效最佳。

表304：高雄市電子治理成效評估平均值

指標 縣市	公民導向 (.2871)				組織整合 (.1953)			品質認知 (.1918)			資訊安全認知 (.3258)		
	3.82				3.48			3.66			3.82		
	回應 公民 意見	公開 透明	公平 服務	行政 課責	行政 流程 整合	資訊 整合	資源 整合	服務 品質	資訊 品質	系統 品質	個人 隱私 保護	政府 資料 保護	風險 管理
權值(w)	.3778	.2417	.2396	.1409	.6961	.1515	.1515	.4600	.2955	.2445	.4057	.3292	.2651
高雄市	3.88	3.90	3.77	3.61	3.38	3.90	3.57	3.68	3.77	3.51	3.83	3.86	3.77
加權	1.47	0.94	0.90	0.51	2.35	0.59	0.54	1.69	1.11	0.86	1.55	1.27	1.00

資料來源：本研究自製。

## 十五、 屏東縣

在「公民導向」構面之下，「回應公民意見」該項指標的平均值為3.73，偏向於同意；「公開透明」該指標的平均值為3.87，偏向同意；「公平服務」該指標的平均值為3.86，偏向於同意；「行政課責」該指標的平均值為3.58，亦偏向於同意；在「組織整合」構面之下，「行政流程整合」該項指標的平均值為3.86，偏向於同意；「資訊整合」該指標的平均值為3.89，偏向同意；而「資源整合」該項指標的平均值為3.68，亦偏向於同意；在「品質認知」構面之下，「服務品質」該項指標的平均值為3.61，偏向於同意；「資訊品質」該項指標的平均值為3.87，偏向同意；而「系統品質」該項指標的平均值為3.49，偏向於普通；在「資訊安全認知」構面之下，「個人隱私保護」該項指標的平均值為3.80，偏向同意；「政府資料保護」該項指標的平均值為3.72，偏向於同意；「風險管理」該項指標的平均值為3.91，亦偏向於同意。

屏東縣政府的電子治理成效表現在「風險管理」最佳，其次是「資訊整合」，第三佳為「公開透明」、「資訊品質」，在「服務品質」面向表現較不理想。整體而言在指標加權後之平均表現分數「公民導向」為3.77，「組織整合」為3.84，「品質認知」為3.65及「資訊安全認知」3.8，屏東縣政府在「品質認知」電子治理成效最佳。

表305：屏東縣電子治理成效評估平均值

指標 縣市	公民導向 (.2871) 3.8				組織整合 (.1953) 3.65			品質認知 (.1918) 3.84			資訊安全認知 (.3258) 3.77		
	回應 公民 意見	公開 透明	公平 服務	行政 課責	行政 流程 整合	資訊 整合	資源 整合	服務 品質	資訊 品質	系統 品質	個人 隱私 保護	政府 資料 保護	風險 管理
權值(w)	.3778	.2417	.2396	.1409	.6961	.1515	.1515	.4600	.2955	.2445	.4057	.3292	.2651
屏東縣	3.73	3.87	3.86	3.58	3.86	3.89	3.68	3.61	3.87	3.49	3.80	3.72	3.91
加權	1.41	0.94	0.92	0.50	2.69	0.59	0.56	1.66	1.14	0.85	1.54	1.22	1.04

資料來源：本研究自製。

## 十六、 臺東縣

在「公民導向」構面之下，「回應公民意見」該項指標的平均值為3.86，偏向於同意；「公開透明」該項指標的平均值為4.05，表示在同意之上；「公平服務」該項指標的平均值為3.81，偏向同意；「行政課責」該項指標的平均值為3.81，亦偏向於同意；在「組織整合」構面之下，「行政流程整合」該項指標的平均值為4.00，表示同意；「資訊整合」該項指標的平均值為3.90，趨近同意；而「資源整合」該項指標的平均值為3.81，亦偏向於同意；在「品質認知」構面之下，「服務品質」該項指標的平均值為4.05，表示在同意之上；「資訊品質」該項指標的平均值為3.91，趨近於同意；「系統品質」該項指標的平均值為3.84，偏向同意；在「資訊安全認知」構面之下，「個人隱私保護」該項指標的平均值為3.95，接近同意；「政府資料保護」該項指標的平均值為3.88，偏向同意；「風險管理」該項指標的平均值為3.81，亦偏向於同意。

臺東縣政府的電子治理成效表現在「公開透明」、「服務品質」最佳，其次是「行政流程整合」，在「公平服務」、「行政課責」、「資源整合」與「風險管理」表現較後面。整體而言在指標加權後之平均表現分數「公民導向」為3.89，「組織整合」為3.89，「品質認知」為3.8及「資訊安全認知」3.89，臺東縣政府在「公民導向」、「組織整合」、「資訊安全認知」電子治理成效最佳。

表306：臺東縣電子治理成效評估平均值

指標	公民導向 (.2871)				組織整合 (.1953)			品質認知 (.1918)			資訊安全認知 (.3258)		
	3.89				3.89			3.8			3.89		
縣市	回應 公民 意見	公開 透明	公平 服務	行政 課責	行政 流程 整合	資訊 整合	資源 整合	服務 品質	資訊 品質	系統 品質	個人 隱私 保護	政府 資料 保護	風險 管理
權值(w)	.3778	.2417	.2396	.1409	.6961	.1515	.1515	.4600	.2955	.2445	.4057	.3292	.2651
臺東縣	3.86	4.05	3.81	3.81	4.00	3.90	3.81	4.05	3.91	3.84	3.95	3.88	3.81

加權	1.46	0.98	0.91	0.54	2.78	0.59	0.58	1.86	1.16	0.94	1.60	1.28	1.01
----	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------

資料來源：本研究自製。

## 十七、 花蓮縣

在「公民導向」構面之下，「回應公民意見」該項指標的平均值為4.04，表示在同意之上；「公開透明」該項指標的平均值為4.03，表示在同意之上；而「公平服務」該項指標的平均值為4.08，亦表示在同意之上；「行政課責」該項指標的平均值為3.83，偏向於同意；在「組織整合」構面之下，「行政流程整合」該項指標的平均值為4.11，表示在同意之上；「資訊整合」該項指標的平均值為3.99，接近同意；而「資源整合」該項指標的平均值為3.95，亦接近於同意；在「品質認知」構面之下，「服務品質」該項指標的平均值為4.04，表示在同意之上；「資訊品質」該項指標的平均值為4.09，亦表示在同意之上；「系統品質」該項指標的平均值為3.83，偏向同意；在「資訊安全認知」構面之下，「個人隱私保護」該項指標的平均值為4.04，表示在同意之上；「政府資料保護」該項指標的平均值為4.00，表示同意；「風險管理」該項指標的平均值為3.97，亦接近於同意。

花蓮縣政府的電子治理成效表現在「行政流程整合」最佳，其次是「資訊品質」，第三佳為「公平服務」及「回應公民意見」、「公開透明」、「服務品質」、「個人隱私保護」與「政府資料保護」八項表現高於4分，在「系統品質」面向表現較不理想。整體而言在指標加權後之平均表現分數「公民導向」為4.02，「組織整合」為4.06，「品質認知」為4.01及「資訊安全認知」4.01，花蓮縣政府在「組織整合」電子治理成效最佳。



表307：花蓮縣電子治理成效評估平均值

指標 縣市	公民導向 (.2871) 4.02				組織整合 (.1953) 4.06			品質認知 (.1918) 4.01			資訊安全認知 (.3258) 4.01		
	回應 公民 意見	公開 透明	公平 服務	行政 課責	行政 流程 整合	資訊 整合	資源 整合	服務 品質	資訊 品質	系統 品質	個人 隱私 保護	政府 資料 保護	風險 管理
權值(w)	.3778	.2417	.2396	.1409	.6961	.1515	.1515	.4600	.2955	.2445	.4057	.3292	.2651
花蓮縣	4.04	4.03	4.08	3.83	4.11	3.99	3.95	4.04	4.09	3.83	4.04	4.00	3.97
加權	1.53	0.97	0.98	0.54	2.86	0.60	0.60	1.86	1.21	0.94	1.64	1.32	1.05

資料來源：本研究自製。

## 十八、 宜蘭縣

在「公民導向」構面之下，「回應公民意見」該項指標的平均值為3.75，偏向同意；「公開透明」該項指標的平均值為3.67，亦偏向於同意；「公平服務」該項指標的平均值為4.00，表示同意；「行政課責」該項指標的平均值為3.67，偏向於同意；在「組織整合」構面之下，「行政流程整合」該項指標的平均值為4.00，表示同意；「資訊整合」該項指標的平均值亦為4.00，表示同意；而「資源整合」該項指標的平均值為3.78，偏向於同意；在「品質認知」構面之下，「服務品質」該項指標的平均值為4.00，表示同意；「資訊品質」該項指標的平均值亦為4.00，表示同意；「系統品質」該項指標的平均值為3.84，偏向同意；在「資訊安全認知」構面之下，「個人隱私保護」該項指標的平均值為4.00，表示同意；「政府資料保護」該項指標的平均值為4.00，表示同意；「風險管理」該項指標的平均值為4.00，亦表示同意。

宜蘭縣政府的電子治理成效表現在「公平服務」、「行政流程整合」、「資訊整合」、「服務品質」、「資訊品質」、「個人隱私保護」、「政府資料保護」與「風險管理」最佳八項皆為4分，在「行政課責」、「公開透明」方面表現則敬陪末座。整體而言在指標加權後

之平均表現分數「公民導向」為3.79，「組織整合」為3.96，「品質認知」為3.96及「資訊安全認知」4.54，宜蘭縣政府在「資訊安全認知」電子治理成效最佳。

表308：宜蘭縣電子治理成效評估平均值

指標 縣市	公民導向 (.2871) 3.79				組織整合 (.1953) 3.96			品質認知 (.1918) 3.96			資訊安全認知 (.3258) 4.54		
	回應 公民 意見	公開 透明	公平 服務	行政 課責	行政 流程 整合	資訊 整合	資源 整合	服務 品質	資訊 品質	系統 品質	個人 隱私 保護	政府 資料 保護	風險 管理
權值(w)	.3778	.2417	.2396	.1409	.6961	.1515	.1515	.4600	.2955	.2445	.4057	.3292	.2651
宜蘭縣	3.75	3.67	4.00	3.67	4.00	4.00	3.78	4.00	4.00	3.84	4.00	4.00	4.00
加權	1.42	0.89	0.96	0.52	2.78	0.61	0.57	1.84	1.18	0.94	1.62	1.32	1.60

資料來源：本研究自製。

## 十九、 連江縣

在「公民導向」構面之下，「回應公民意見」該項指標的平均值為4.21，表示在同意之上；「公開透明」該項指標的平均值為3.88，偏向於同意；「公平服務」該項指標的平均值為3.71，偏向同意；「行政課責」該項指標的平均值為3.86，亦偏向於同意；在「組織整合」構面之下，「行政流程整合」該項指標的平均值為3.89，偏向於同意；「資訊整合」該項指標的平均值為3.93，趨近於同意；而「資源整合」該項指標的平均值為3.37，偏向普通；在「品質認知」構面之下，「服務品質」該項指標的平均值為3.37，偏向普通；「資訊品質」該項指標的平均值為3.88，偏於向同意；「系統品質」該項指標的平均值為3.40，則偏向於普通；在「資訊安全認知」構面之下，「個人隱私保護」該項指標的平均值為3.53，偏向於同意；「政府資料保護」該項指標的平均值為3.22，偏向於普通；「風險管理」該項指標的平均值為4.38，表示在同意之上。

連江縣政府的電子治理成效表現在「風險管理」最佳，其次是「回應公民意見」，第三佳為「資訊整合」，「政府資料保護」表現敬陪末座。整體而言在指標加權後之平均表現分數「公民導向」為3.96，「組織整合」為3.82，「品質認知」為3.53及「資訊安全認知」3.65，連江縣政府在「公民導向」電子治理成效最佳。

表309：連江縣電子治理成效評估平均值

指標 縣市	公民導向 (.2871) 3.96				組織整合 (.1953) 3.82			品質認知 (.1918) 3.53			資訊安全認知 (.3258) 3.65		
	回應 公民 意見	公開 透明	公平 服務	行政 課責	行政 流程 整合	資訊 整合	資源 整合	服務 品質	資訊 品質	系統 品質	個人 隱私 保護	政府 資料 保護	風險 管理
權值(w)	.3778	.2417	.2396	.1409	.6961	.1515	.1515	.4600	.2955	.2445	.4057	.3292	.2651
連江縣	4.21	3.88	3.71	3.86	3.89	3.93	3.37	3.37	3.88	3.40	3.53	3.22	4.38
加權	1.59	0.94	0.89	0.54	2.71	0.60	0.51	1.55	1.15	0.83	1.43	1.06	1.16

資料來源：本研究自製。

## 二十、 金門縣

在「公民導向」構面之下，「回應公民意見」該項指標的平均值為3.38，偏向普通；「公開透明」該項指標的平均值為3.89，偏向於同意；「公平服務」該項指標的平均值為3.21，偏向於普通；「行政課責」該項指標的平均值為3.51，偏向於同意；在「組織整合」構面之下，「行政流程整合」該項指標的平均值為3.69，偏向於同意；「資訊整合」該項指標的平均值為3.85，偏向同意；而「資源整合」該項指標的平均值為3.68，亦偏向於同意；在「品質認知」構面之下，「服務品質」該項指標的平均值為3.78，偏向同意；「資訊品質」該項指標的平均值為3.72，偏向同意；「系統品質」該項指標的平均值為3.69，亦偏向於同意；在「資訊安全認知」構面之下，「個人隱私保護」該項指標的平均值為3.70，偏向於同意；「政府資料保護」該項指標的

平均值為3.78，偏向同意；「風險管理」該項指標的平均值為3.89，亦偏向於同意。

金門縣政府的電子治理成效表現在「風險管理」、「公開透明」最佳，其次是「服務品質」，而「公平服務」表現敬陪末座。整體而言在指標加權後之平均表現分數「公民導向」為3.48，「組織整合」為3.71，「品質認知」為3.74及「資訊安全認知」3.7，金門縣政府在「品質認知」電子治理成效最佳。

表310：金門縣電子治理成效評估平均值

指標	公民導向 (.2871)				組織整合 (.1953)			品質認知 (.1918)			資訊安全認知 (.3258)		
	3.48				3.71			3.74			3.7		
縣市	回應 公民 意見	公開 透明	公平 服務	行政 課責	行政 流程 整合	資訊 整合	資源 整合	服務 品質	資訊 品質	系統 品質	個人 隱私 保護	政府 資料 保護	風險 管理
權值(w)	.3778	.2417	.2396	.1409	.6961	.1515	.1515	.4600	.2955	.2445	.4057	.3292	.2651
金門縣	3.38	3.89	3.21	3.51	3.69	3.85	3.68	3.78	3.72	3.69	3.70	3.78	3.89
加權	1.28	0.94	0.77	0.49	2.57	0.58	0.56	1.74	1.10	0.90	1.50	1.24	1.03

資料來源：本研究自製。

## 二十一、澎湖縣

在「公民導向」構面之下，「回應公民意見」該項指標的平均值為3.50，介於普通與同意之間；「公開透明」該項指標的平均值為3.99，接近同意；「公平服務」該項指標的平均值為3.42，偏向於普通；「行政課責」該項指標的平均值為3.53，偏向於同意；在「組織整合」構面之下，「行政流程整合」該項指標的平均值為3.91，趨近於同意；「資訊整合」該項指標的平均值為3.99，接近同意；而「資源整合」該項指標的平均值為3.75，亦偏向於同意；在「品質認知」構面之下，「服務品質」該項指標的平均值為3.76，偏向於同意；「資訊品質」該項指標的平均值為3.91，趨近同意；「系統品質」該項指標的平均

值為3.74，偏向同意；在「資訊安全認知」構面之下，「個人隱私保護」該項指標的平均值為3.83，偏向於同意；「政府資料保護」該項指標的平均值為3.94，趨近於同意；「風險管理」該項指標的平均值為4.10，表示在同意之上。

澎湖縣政府的電子治理成效表現在「風險管理」最佳，其次是「公開透明」、「資訊整合」，而「公平服務」表現敬陪末座。整體而言在指標加權後之平均表現分數「公民導向」為3.6，「組織整合」為3.89，「品質認知」為3.8及「資訊安全認知」3.94，澎湖縣政府在「資訊安全認知」電子治理成效最佳。

表311：澎湖縣電子治理成效評估平均值

指標 縣市	公民導向 (.2871) 3.6				組織整合 (.1953) 3.89			品質認知 (.1918) 3.8			資訊安全認知 (.3258) 3.94		
	回應 公民 意見	公開 透明	公平 服務	行政 課責	行政 流程 整合	資訊 整合	資源 整合	服務 品質	資訊 品質	系統 品質	個人 隱私 保護	政府 資料 保護	風險 管理
權值(w)	.3778	.2417	.2396	.1409	.6961	.1515	.1515	.4600	.2955	.2445	.4057	.3292	.2651
澎湖縣	3.50	3.99	3.42	3.53	3.91	3.99	3.75	3.76	3.91	3.74	3.83	3.94	4.10
加權	1.32	0.96	0.82	0.50	2.72	0.60	0.57	1.73	1.16	0.91	1.55	1.30	1.09

資料來源：本研究自製。

## 第四節 差異性分析

本節從個人基本屬性性別、年齡、學歷、服務縣市、服務單位、服務年資、使用資訊系統平均時數、任用性質與職等對各題項做進一步的差異性分析，以瞭解不同屬性的受訪者態度的一致性。

### 一、 性別在各項績效指標上的差異分析

不同「性別」對各指標差異性檢定中「回應公民意見」、「公平服務」、「行政課責」、「公開透明」、「組織整合」、「資訊整合」、「行政流程整合」、「資源整合」、「服務品質」、「資訊品質」、「系統品質」、「個人隱私保護」、「政府資料保護」、「風險管理」未達統計顯著水準( $p \geq 0.05$ )，也就是說不同性別受訪者在各項績效指標沒有顯著差異，如表312所示。

### 二、 年齡在各項績效指標上的差異分析

不同「年齡」對各指標差異性檢定中「行政課責」指標下的「減少我工作裁量權或自由心證的空間」題項；「資訊整合」指標下的「助於我所服務的單位內部業務整合」題項；「資源整合」指標下的「推行電子化而增加單位間主機設備的共用共享」題項；「資訊品質」的指標下「業務所需的資訊更可靠」題項；「系統品質」指標下的「我使用的公務資訊系統運作穩定」、「我使用的公務資訊系統，能快速回應我的操作指令，無須久候」、「當我使用公務資訊系統實，常需求助於資訊人員的技術支援」達統計顯著 ( $p \geq 0.05$ )，顯示年齡對上述題項有顯著影響；其他選項「回應公民意見」、「公平服務」、「公開透明」、「組織整合」、「行政流程整合」、「服務品質」、「個人隱私保護」、「政府資料保護」、「風險管理」未達統計顯著水準( $p \geq 0.05$ )，也就是說不同年齡受訪者在各項績效指標沒有顯著差異如表312所示。

### 三、 學歷在各項績效指標上的差異分析

不同「學歷」對「公平服務」指標下的「對偏鄉的公共服務遞送更快」題項；「行政課責」指標下的「減少我工作裁量權或自由心證的空間」題項；「公開透明」指標下的「本機關/單位施政資訊的公開更完整」題項；「資訊整合」指標下的「有助於我所服務的單位內部業務整合」、「有助於我所服務的單位與其他單位交換彼此的資訊」題項；「資訊品質」指標下的「業務所需的資訊更充足」題項；「系統品質」指標下的「當我使用公務資訊系統實，常需求助於資訊人員的技術支援」等，均達統計顯著水準( $p < 0.05$ )，顯示不同學歷受訪者在上列題項有顯著差異；而其他「回應公民意見」、「組織整合」、「資源整合」、「行政流程整合」、「服務品質」、「個人隱私保護」、「政府資料保護」、「風險管理」未達統計顯著水準( $p \geq 0.05$ )，也就是說不同學歷受訪者在各項績效指標沒有顯著差異如表312所示。

### 四、 服務縣市在各項指標上的差異分析

不同「服務縣市」對各指標差異性檢定中「資源整合」指標下的「推行電子化而增加單位間主機設備的共用共享」題項；「行政流程整合」指標下的「助於我任職的機關跨單位間行政作業的水平整合」、「助於我任職的機關上下層級間行政作業的垂直整合」題項；「系統品質」指標下的「我使用的公務資訊系統運作穩定」題項；「政府資料保護」指標下的「資訊系統可確保機密資料不外洩」題項；「資訊系統」指標下的「可確保資料不會發生無法復原的損壞」、「資訊系統能鑑別每位資料使用者的身分」、「資訊系統可確保非公開資料不會被未經授權者取用」題項；「個人資料保護」指標下的「資訊系統有適當機制能確保個人資料安全」均達統計顯著水準( $p < 0.05$ )，顯示不同縣市在上述題項有顯著差異；而其他「回應公民意見」、「公平服務」、「行政課責」、「公開透明」、「組織整合」、「資訊整合」、「服務品質」、「資訊品質」、「風險管理」未達統計顯著水準( $p \geq 0.05$ )，也就是說不同縣市受訪者在各項績效指標沒有顯著差異如表312所示。

### 五、 服務單位在各項指標上的差異分析

不同「服務單位」對各指標差異性檢定中，「風險管理」指標下的「我清楚知道若不當使用我機關/單位的資訊系統傳輸資料，可能會遺失或毀損」、「我清楚知道若不當使用我機關/單位的資訊系統傳輸資料，身分可能會被盜用」達統計顯著 ( $p \leq 0.05$ )，顯示服務縣市對上述該題項有顯著影響；其他題項「回應公民意見」、「公平服務」、「行政課責」、「組織整合」、「資訊整合」、「資源整合」、「服務品質」、「資訊品質」、「系統品質」、「個人隱私保護」、「政府資料保護」、「風險管理」，未達顯著水準( $p \leq 0.05$ )，也就是說受訪者服務單位不同對各項指標沒有顯著差異，如表312所示。

表312：績效指標與受訪者屬性之差異分析(性別、年齡、學歷、縣市、服務單位)

績效領域	屬性 績效指標	性別		年齡		學歷		服務縣市		服務單位	
		$X^2$	$p$	$X^2$	$p$	$X^2$	$p$	$X^2$	$p$	$X^2$	$p$
回應公民意見	對民眾意見回應更迅速	7.468	0.188	7.447	0.683	24.480	0.057	73.640	0.978	8.570	0.899
	處理民眾意見之流程更有效率	3.392	0.640	10.294	0.415	19.575	0.189	76.047	0.964	13.963	0.528
	民眾對我的業務職掌之意見表達更頻繁	2.641	0.755	9.216	0.512	12.864	0.613	92.015	0.703	10.159	0.810



## 第四章 資料分析

績效領域	屬性 績效指標	性別		年齡		學歷		服務縣市		服務單位	
		$X^2$	$p$	$X^2$	$p$	$X^2$	$p$	$X^2$	$p$	$X^2$	$p$
公平服務	民眾對我業務職掌表達意見的管道更多	1.855	0.869	5.660	0.843	10.255	0.594	72.407	0.983	8.029	0.923
	對偏鄉的公共服務遞送更快	3.095	0.685	15.221	0.124	25.423	0.045*	86.863	0.823	9.957	0.822
	公共服務的對象比以前更多	2.343	0.800	8.888	0.543	15.549	0.413	102.918	0.401	8.481	0.903
	申辦公共服務的民眾更能一視同仁	5.177	0.395	5.073	0.886	23.995	0.065	84.586	0.865	7.769	0.933
行政課責	公民參與公共事務的管道更多	1.994	0.850	11.534	0.317	15.341	0.223	93.476	0.664	6.582	0.968
	讓長官更清楚我的工作進度	2.353	0.885	7.430	0.828	25.682	0.107	99.227	0.917	14.567	0.691
	讓長官更容易管理我的工作內容。	1.879	0.930	5.151	0.953	24.588	0.137	93.842	0.963	14.255	0.712

地方政府電子治理成效評估

績效領域	屬性 績效指標	性別		年齡		學歷		服務縣市		服務單位	
		$X^2$	$p$	$X^2$	$p$	$X^2$	$p$	$X^2$	$p$	$X^2$	$p$
績效領域	使工作責任歸屬更爲清楚	2.345	0.885	10.809	0.545	24.407	0.059	118.686	0.517	18.904	0.398
	減少我工作裁量權或自由心證的空間	0.936	0.968	20.207	0.027*	30.152	0.011*	93.612	0.661	11.361	0.727
公開透明	本機關/單位施政資訊的公開更完整	6.812	0.235	4.263	0.935	30.934	0.009**	64.679	0.864	5.209	0.990
	本機關/單位施政資訊的公開更快速	3.413	0.637	5.174	0.879	17.322	0.300	86.252	0.835	6.996	0.958
	民眾更便利地取得本機關/單位的施政資訊	6.186	0.403	6.089	0.912	16.258	0.365	100.087	0.907	6.327	0.995
	本機關/單位行政流程與進度更加透明化	2.823	0.727	9.919	0.448	22.519	0.095	95.564	0.607	11.561	0.712

## 第四章 資料分析

績效領域	屬性 績效指標	性別		年齡		學歷		服務縣市		服務單位	
		$X^2$	$p$	$X^2$	$p$	$X^2$	$p$	$X^2$	$p$	$X^2$	$p$
資訊整合	助於我所服務的單位內部資訊共享	7.105	0.213	8.365	0.593	24.262	0.061	94.812	0.628	5.521	0.987
	助於我所服務的單位內部業務整合	3.094	0.686	20.622	0.024*	27.469	0.025*	108.396	0.266	11.435	0.721
	助於我所服務的單位與其他單位交換彼此的資訊	6.642	0.249	13.984	0.174	27.203	0.027*	93.352	0.688	8.507	0.902
資源整合	任職的機關/單位工作人力因為推行電子化而提高工作產量	4.238	0.516	8.860	0.545	15.520	0.415	110.624	0.220	9.121	0.871
	推行電子化而增加單位間主機設備的共用共享	9.787	0.082	18.687	0.044*	10.407	0.793	136.549	0.009**	21.680	0.116

地方政府電子治理成效評估

績效領域	屬性 績效指標	性別		年齡		學歷		服務縣市		服務單位	
		$X^2$	$p$	$X^2$	$p$	$X^2$	$p$	$X^2$	$p$	$X^2$	$p$
	業務上跨機關/單位合作的行政成本因為推行電子化而降低	5.614	0.468	15.531	0.214	19.990	0.172	110.638	0.718	16.092	0.586
行政流程整合	助於我任職的機關簡化行政作業流程	7.556	0.182	5.619	0.846	16.343	0.360	107.683	0.282	11.537	0.714
	助於我任職的機關跨單位間行政作業的水平整合	2.001	0.849	14.829	0.138	23.567	0.073	128.221	0.030*	6.031	0.979
	助於我任職的機關上下層級間行政作業的垂直整合	0.831	0.975	10.990	0.358	11.704	0.701	125.360	0.044*	9.234	0.865

## 第四章 資料分析

績效領域	屬性 績效指標	性別		年齡		學歷		服務縣市		服務單位	
		$X^2$	$p$	$X^2$	$p$	$X^2$	$p$	$X^2$	$p$	$X^2$	$p$
	助於我執掌的業務行政作業標準化	5.087	0.533	12.718	0.390	17.721	0.278	109.520	0.743	13.289	0.774
資訊品質	業務所需的資訊更正確	6.561	0.255	20.851	0.220	23.180	0.080	111.223	0.208	9.717	0.837
	業務所需的資訊更可靠	4.846	0.435	19.424	0.035*	23.590	0.072	110.046	0.231	11.804	0.694
	業務所需的資訊更充足	9.491	0.091	16.590	0.084	28.717	0.017*	95.022	0.622	8.125	0.919
	業務所需的資訊能持續更新	4.311	0.506	16.422	0.088	22.189	0.103	115.537	0.137	12.559	0.636
服務品質	推行網路線上服務有助於提升我任職機關/單位與民眾間的顧客關係	3.018	0.807	20.242	0.063	24.494	0.057	128.931	0.272	15.710	0.613

地方政府電子治理成效評估

績效領域	屬性 績效指標	性別		年齡		學歷		服務縣市		服務單位	
		$X^2$	$p$	$X^2$	$p$	$X^2$	$p$	$X^2$	$p$	$X^2$	$p$
績效領域	線上便民服務項目持續增加	5.051	0.410	17.893	0.057	20.850	0.053	88.493	0.788	12.447	0.645
	線上服務符合不同屬性使用者之需求	9.379	0.153	12.684	0.392	24.549	0.138	137.934	0.126	20.326	0.315
系統品質	我使用的公務資訊系統，其功能可滿足我工作上的需求	6.761	0.239	11.166	0.345	24.771	0.053	101.547	0.438	6.909	0.960
	我使用的公務資訊系統運作穩定	1.771	0.885	21.101	0.020*	16.818	0.330	126.417	0.038*	17.800	0.273
	我使用的公務資訊系統，能快速回應我的操作指令，無須久候	3.772	0.583	26.958	0.003*	20.487	0.154	101.266	0.446	13.650	0.552

第四章 資料分析

績效領域	屬性 績效指標	性別		年齡		學歷		服務縣市		服務單位	
		X <sup>2</sup>	p	X <sup>2</sup>	p	X <sup>2</sup>	p	X <sup>2</sup>	p	X <sup>2</sup>	p
風險管理	當我使用公務資訊系統實，常需求助於資訊人員的技術支援	8.742	0.120	23.963	0.008* *	25.172	0.048*	120.754	0.077	20.126	0.167
	我清楚知道用我任職機關/單位的資訊系統傳輸資料會面臨哪些風險	9.849	0.131	11.570	0.481	11.979	0.848	98.018	0.930	22.235	0.222
	我清楚知道若不當使用我機關/單位的資訊系統傳輸資料，內容有可能外洩	11.899	0.064	15.669	0.207	9.079	0.958	117.403	0.550	26.471	0.089
	我清楚知道若不當使用我機關/單位的資訊	10.879	0.092	16.636	0.164	15.664	0.616	131.348	0.226	30.509	0.033*

地方政府電子治理成效評估

績效領域	屬性 績效指標	性別		年齡		學歷		服務縣市		服務單位	
		$X^2$	$p$	$X^2$	$p$	$X^2$	$p$	$X^2$	$p$	$X^2$	$p$
政府資料保護	系統傳輸資料，可能會遺失或毀損										
	我清楚知道若不當使用我機關/單位的資訊系統傳輸資料，身分可能會被盜用	10.136	0.071	14.901	0.136	12.605	0.633	95.596	0.606	28.316	0.020*
	資訊系統有實施保護資料的安全機制	6.280	0.393	8.460	0.748	23.838	0.160	116.230	0.580	24.949	0.126
政府資料保護	資訊系統可確保機密資料不外洩	7.258	0.403	10.340	0.737	12.607	0.844	171.530	0.036*	16.605	0.735
	資訊系統可確保資料不會發生無法復原的損壞	9.790	0.134	9.783	0.635	23.415	0.214	171.505	0.001**	25.680	0.107



第四章 資料分析

績效領域	屬性 績效指標	性別		年齡		學歷		服務縣市		服務單位	
		$X^2$	$p$	$X^2$	$p$	$X^2$	$p$	$X^2$	$p$	$X^2$	$p$
	資訊系統能鑑別每位資料使用者的身分	12.050	0.061	9.569	0.654	21.517	0.254	180.791	0.000** *	19.074	0.387
	資訊系統可確保非公開資料不會被未經授權者取用	4.519	0.607	15.052	0.239	19.555	0.358	155.831	0.015*	20.594	0.300
個人資料保護	資訊系統，能確實保護資料庫裡的個人隱私資訊	7.774	0.255	13.035	0.367	28.015	0.062	126.797	0.318	19.224	0.378
	資訊系統有適當機制能確保個人資料安全	6.388	0.381	11.467	0.489	15.107	0.444	158.974	0.010**	19.177	0.381
	涉及個人隱私的作業流程會	7.739	0.258	11.376	0.497	10.147	0.810	102.792	0.870	21.127	0.273

績效領域	屬性 績效指標	性別		年齡		學歷		服務縣市		服務單位	
		$X^2$	$p$	$X^2$	$p$	$X^2$	$p$	$X^2$	$p$	$X^2$	$p$
	格外謹慎處理										

註：\*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$ , \*\*\*  $p < .001$

資料來源：本研究自製。

## 六、 服務年資在各項指標上的差異分析

不同「服務年資」對各指標差異性檢定中，「資源整合」指標下的「業務上跨機關/單位合作的行政成本因為推行電子化而降低」題項；「服務品質」指標下的「線上服務符合不同屬性使用者之需求」題項；「系統品質」的指標下「我使用的公務資訊系統運作穩定」、「我使用的公務資訊系統，能快速回應我的操作指令，無須久候」題項；「風險管理」指標下的「我清楚知道若不當使用我機關/單位的資訊系統傳輸資料，可能會遺失或毀損」題項，「政府資料保護」的「資訊系統有實施保護資料的安全機制」均達統計顯著水準( $p < 0.05$ )，顯示服務年資對上述該題項有顯著影響，而其他「回應公民意見」、「公平服務」、「行政課責」、「公開透明」、「組織整合」、「資訊整合」、「行政流程整合」、「資訊品質」、「個人隱私保護」、「政府資料保護」未達統計顯著水準( $p \geq 0.05$ )，也就是說服務年資對受訪者在各項績效指標沒有顯著差異，如表313所示。

## 七、 平均時數在各項指標上的差異分析

不同「平均時數」對各指標差異性檢定中，「回應公民意見」指標下的「處理民眾意見之流程更有效率」題項；「資訊整合」指標下的「助於我所服務的單位內部業務整合」題項；「資訊品質」指標下的「業務所需的資訊更正確」、「業務所需的資訊更可靠」、「業務所需的資訊更充足」、「業務所需的資訊能持續更新」題項；「政府資料保護」指標下的「資訊系統可確保機密資料不外洩」題項，「個人資料保護」指標下的「資訊系統，能確實保護資料庫裡的個人隱私

資訊」、「資訊系統有適當機制能確保個人資料安全」均達統計顯著水準( $p < 0.05$ )，顯示平均時數對上述該題項有顯著影響；而其他「公平服務」、「行政課責」、「公開透明」、「組織整合」、「資源整合」、「行政流程整合」、「服務品質」、「系統品質」、「個人隱私保護」、「風險管理」未達統計顯著水準( $p \geq 0.05$ )，也就是說受訪者使用資訊系統的時數的多寡在各項績效指標沒有顯著差異，如表313所示。

#### 八、 任用性職在各項指標上的差異分析

不同「任用性職」對各指標差異性檢定中，「回應公民意見」指標下的「民眾對我的業務職掌之意見表達更頻繁」、「民眾對我業務職掌表達意見的管道更多」題項；「公平服務」指標下的「公民參與公共事務的管道更多」題項；「行政課責」指標下的「本機關/單位行政流程與進度更加透明化」題項；「系統品質」指標下的「我使用的公務資訊系統，能快速回應我的操作指令，無須久候」題項，「風險管理」指標下的「我清楚知道若不當使用我機關/單位的資訊系統傳輸資料，可能會遺失或毀損」、「我清楚知道若不當使用我機關/單位的資訊系統傳輸資料，身分可能會被盜用」均達統計顯著水準( $p < 0.05$ )，顯示任用性職對上述該題項有顯著影響；而其他「公開透明」、「組織整合」、「資訊整合」、「資源整合」、「行政流程整合」、「服務品質」、「資訊品質」、「個人隱私保護」、「政府資料保護」未達統計顯著水準( $p \geq 0.05$ )，也就是說不同性別受訪者在各項績效指標沒有顯著差異，如表313所示。

#### 九、 職等在各項指標上的差異分析

不同「職等」對各指標差異性檢定中，「回應公民意見」指標下的「民眾對我的業務職掌之意見表達更頻繁」、「民眾對我業務職掌表達意見的管道更多」題項；「公平服務」指標下的「對偏鄉的公共服務遞送更快」題項；「行政課責」指標下的「讓長官更清楚我的工作進度」題項；「公開透明」指標下的「民眾更便利地取得本機關/單位的施政資訊」、「本機關/單位行政流程與進度更加透明化」題項，「行政流程整合」指標下的「助於我任職的機關跨單位間行政作業的

水平整合」、「助於我任職的機關上下層級間行政作業的垂直整合」、「助於我執掌的業務行政作業標準化」；「服務品質」指標下的「推行網路線上服務有助於提升我任職機關/單位與民眾間的顧客關係」、「線上便民服務項目持續增加」、「線上服務符合不同屬性使用者之需求」；「系統品質」指標下的「我使用的公務資訊系統運作穩定」、「我使用的公務資訊系統，能快速回應我的操作指令，無須久候」題項；「風險管理」指標下的「我清楚知道若不當使用我機關/單位的資訊系統傳輸資料，內容有可能外洩」題項；「政府資料保護」指標下的「資訊系統有實施保護資料的安全機制」、「資訊系統可確保機密資料不外洩」、「資訊系統可確保資料不會發生無法復原的損壞」、「資訊系統能鑑別每位資料使用者的身分」題項；「個人資料保護」指標下的「資訊系統有適當機制能確保個人資料安全」題項，均達統計顯著水準( $p < 0.05$ )，顯示職等對上述該題項有顯著影響；而其他「資訊整合」、「資源整合」、「資訊品質」未達統計顯著水準( $p \geq 0.05$ )，也就是說職等對受訪者在各項績效指標沒有顯著差異，如表313所示。

表313：績效指標與受訪者屬性之差異分析(年資、使用時數、任用性質與職等)

績效領域	屬性 績效指標	服務年資		使用時數		任用性質		職等	
		$X^2$	$p$	$X^2$	$p$	$X^2$	$p$	$X^2$	$p$
回應公民意見	對民眾意見回應更迅速	7.476	0.188	3.564	0.614	5.275	0.990	16.025	0.380
	處理民眾意見之流程更有效率	6.298	0.278	20.804	0.001***	7.592	0.939	11.304	0.731
	民眾對我的業務職掌之意見表達更	7.120	0.212	8.794	0.118	59.760	0.000***	27.104	0.028*

第四章 資料分析

績效領域	屬性 績效指標	服務年資		使用時數		任用性質		職等	
		X <sup>2</sup>	p	X <sup>2</sup>	p	X <sup>2</sup>	p	X <sup>2</sup>	p
績效領域	頻繁								
	民眾對我業務職掌表達意見的管道更多	8.813	0.117	3.154	0.676	59.833	0.000***	39.103	0.001**
公平服務	對偏鄉的公共服務遞送更快	8.403	0.135	1.901	0.863	14.068	0.520	24.980	0.050*
	公共服務的對象比以前更多	4.254	0.513	9.883	0.079	15.948	0.386	14.308	0.502
	申辦公共服務的民眾更能一視同仁	4.887	0.430	9.280	0.098	17.721	0.278	12.192	0.664
	公民參與公共事務的管道更多	9.772	0.082	10.100	0.072	65.969	0.000***	16.914	0.322
行政課責	讓長官更清楚我的工作進度	6.310	0.389	2.005	0.919	7.710	0.983	29.151	0.047*
	讓長官更容易管理我的工作內容	4.933	0.552	6.187	0.403	16.510	0.557	18.692	0.411

地方政府電子治理成效評估

績效領域	屬性 績效指標	服務年資		使用時數		任用性質		職等	
		X <sup>2</sup>	p	X <sup>2</sup>	p	X <sup>2</sup>	p	X <sup>2</sup>	p
績效領域	使工作責任歸屬更為清楚	6.694	0.350	8.062	0.234	22.837	0.197	19.760	0.346
	減少我工作裁量權或自由心證的空間	8.181	0.147	4.959	0.421	15.837	0.407	15.343	0.427
公開透明	本機關/單位施政資訊的公開更完整	3.916	0.562	4.033	0.545	13.677	0.550	28.639	0.018
	本機關/單位施政資訊的公開更快速	2.062	0.841	4.663	0.458	12.740	0.622	22.094	0.105
	民眾更便利地取得本機關/單位的施政資訊	2.468	0.872	10.794	0.095	22.398	0.215	34.512	0.011**
	本機關/單位行政流程與進度更加透明化	7.084	0.214	20.629	0.001	31.055	0.009**	29.270	0.015*

## 第四章 資料分析

績效領域	屬性 績效指標	服務年資		使用時數		任用性質		職等	
		$X^2$	$p$	$X^2$	$p$	$X^2$	$p$	$X^2$	$p$
資訊整合	助於我所服務的單位內部資訊共享	8.432	0.134	2.836	0.725	13.379	0.573	18.656	0.230
	助於我所服務的單位內部業務整合	4.553	0.473	15.368	0.009**	12.086	0.673	21.379	0.125
	助於我所服務的單位與其他單位交換彼此的資訊	4.719	0.451	6.272	0.281	14.325	0.501	19.961	0.173
資源整合	任職的機關/單位工作人員因為推行電子化而提高工作產量	8.544	0.129	3.757	0.585	3.232	0.999	20.645	0.149
	推行電子化而增加單位間主機設備的共用共享	9.247	0.100	3.729	0.589	12.995	0.603	23.991	0.065

地方政府電子治理成效評估

績效領域	屬性 績效指標	服務年資		使用時數		任用性質		職等	
		X <sup>2</sup>	p	X <sup>2</sup>	p	X <sup>2</sup>	p	X <sup>2</sup>	p
	業務上跨機關/單位合作的行政成本因為推行電子化而降低	12.940	0.044*	7.033	0.318	4.754	0.999	16.923	0.528
行政流程整合	助於我任職的機關簡化行政作業流程	4.310	0.506	1.479	0.915	17.753	0.276	17.414	0.295
	助於我任職的機關跨單位間行政作業的水平整合	7.505	0.186	1.713	0.887	15.028	0.449	26.017	0.038*
	助於我任職的機關上下層級間行政作業的垂直整合	2.837	0.725	2.950	0.708	12.627	0.631	27.150	0.028*
	助於我執掌的業務行政作業標準化	3.728	0.713	4.730	0.579	12.317	0.830	49.069	0.000***



## 第四章 資料分析

績效領域	屬性 績效指標	服務年資		使用時數		任用性質		職等	
		X <sup>2</sup>	p	X <sup>2</sup>	p	X <sup>2</sup>	p	X <sup>2</sup>	p
資訊品質	業務所需的 資訊更正確	6.661	0.247	17.223	0.004**	10.264	0.803	14.071	0.520
	業務所需的 資訊更可靠	5.005	0.415	19.110	0.002**	12.677	0.627	16.717	0.336
	業務所需的 資訊更充足	0.674	0.984	27.911	0.000***	6.881	0.961	17.259	0.304
	業務所需的 資訊能持續 更新	2.015	0.847	22.117	0.000***	15.098	0.444	20.781	0.144
服務品質	推行網路線 上服務有助 於提升我任 職機關/單位 與民眾間的 顧客關係	6.179	0.403	5.087	0.533	11.189	0.886	46.835	0.000***
	線上便民服 務項目持續 增加	8.642	0.124	4.774	0.444	23.239	0.079	28.125	0.021*
	線上服務符 合不同屬性 使用者之需 求	16.969	0.009**	5.734	0.454	22.226	0.222	41.519	0.001**

地方政府電子治理成效評估

績效領域	屬性 績效指標	服務年資		使用時數		任用性質		職等	
		X <sup>2</sup>	p	X <sup>2</sup>	p	X <sup>2</sup>	p	X <sup>2</sup>	p
系統品質	我使用的公務資訊系統，其功能可滿足我工作上的需求	5.408	0.368	6.058	0.301	21.202	0.130	17.300	0.301
	我使用的公務資訊系統運作穩定	15.281	0.009**	7.170	0.208	10.292	0.801	27.537	0.025*
	我使用的公務資訊系統，能快速回應我的操作指令，無須久候	18.326	0.003**	0.925	0.968	32.652	0.005**	32.125	0.006**
	當我使用公務資訊系統實，常需求助於資訊人員的技術支援	6.648	0.248	2.562	0.767	13.536	0.561	12.848	0.614
風險管理	我清楚知道用我任職機關/單位的資訊系統傳輸資料會面臨哪些風險	9.044	0.171	2.393	0.880	9.290	0.953	22.900	0.194

第四章 資料分析

績效領域	屬性 績效指標	服務年資		使用時數		任用性質		職等	
		X <sup>2</sup>	p	X <sup>2</sup>	p	X <sup>2</sup>	p	X <sup>2</sup>	p
	我清楚知道若不當使用我機關/單位的資訊系統傳輸資料，內容有可能外洩	7.878	0.247	2.769	0.837	20.446	0.308	34.369	0.011*
	我清楚知道若不當使用我機關/單位的資訊系統傳輸資料，可能會遺失或毀損	13.933	0.030*	3.669	0.721	31.129	0.028*	20.799	0.290
	我清楚知道若不當使用我機關/單位的資訊系統傳輸資料，身分可能會被盜用	5.074	0.407	2.829	0.726	27.358	0.026*	15.841	0.393
政府資料保護	資訊系統有實施保護資料的安全機制	16.510	0.011*	1.604	0.952	11.838	0.855	51.796	0.000***

地方政府電子治理成效評估

績效領域	屬性 績效指標	服務年資		使用時數		任用性質		職等	
		X <sup>2</sup>	p	X <sup>2</sup>	p	X <sup>2</sup>	p	X <sup>2</sup>	p
績效領域	資訊系統可確保機密資料不外洩	11.212	0.130	46.662	0.000***	14.905	0.668	85.919	0.000***
	資訊系統可確保資料不會發生無法復原的損壞	6.232	0.398	7.780	0.255	12.823	0.802	38.840	0.003**
	資訊系統能鑑別每位資料使用者的身分	7.311	0.293	4.051	0.670	37.757	0.004**	42.045	0.001**
	資訊系統可確保非公開資料不會被未經授權者取用	8.331	0.215	9.765	0.135	18.888	0.399	26.013	0.099
個人資料保護	資訊系統，能確實保護資料庫裡的個人隱私資訊	6.513	0.368	20.514	0.002**	5.929	0.996	27.844	0.064
	資訊系統有適當機制能確保個人資料安全	5.606	0.469	32.823	0.000***	20.527	0.304	33.096	0.016*

績效領域	屬性 績效指標	服務年資		使用時數		任用性質		職等	
		$X^2$	$p$	$X^2$	$p$	$X^2$	$p$	$X^2$	$p$
	涉及個人隱私的作業流程會格外謹慎處理	11.198	0.082	10.809	0.094	6.806	0.992	24.284	0.992

註：\*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$ , \*\*\*  $p < .001$

資料來源：本研究自製。

## 十、 小結

透過依性別、年齡、學歷、服務縣市、服務單位、年資、使用時數、任用性質與職等屬性與績效領域及指標差異性分析後發現，職等在行政流程領域下的各指標與政府資料保護皆達到顯著水準，顯示不同職等對行政流程整合與政府對資料保護的認知上有差異。

其次是使用時數對資訊品質達到顯著水準，也就是說使用E化系統的使用時間長短會影響對所取得資訊品質的看法。

地方政府電子治理成效評估

## 第五章 結論與建議

地方政府電子治理成效評估分為四個主要績效領域，分別為「公民導向」、「組織整合」、「品質認知」與「資訊安全認知」。評估「公民導向」績效指標分別為「行政回應性」、「行政公平性」、「行政課責」、「行政透明性」；評估「組織整合」成效之指標為「組織資源整合」與「行政流程整合」。評估「品質認知」之績效指標為「資訊品質認知」、「系統品質認知」與「服務品質認知」。評估「資訊安全」認知績效領域之指標為「風險管理認知」、「資料保護認知」與「隱私保護認知」。本研究應用這些構面與指標來瞭解22縣市地方政府公務人員服務於研考、民政、地政與資訊部門四單位，對電子化政府成效現況之認知。本章節依上章節之各縣市詳細分析結果，綜合分析並提出相關建議。

### 第一節 結論

依本研究發現，不同層級、單位或業務屬性之公務人員對於各指標重要性看法的差異似乎有本位主義色彩。以層級為例，一級單位主管對資源配置有較高的決策影響，對於地方政府電子化發展的政治性或策略性目標則有較高敏感度與重視；反之來自二級或以下單位的人員則多擔任政策執行工作，因此對於行政運作較為重視，對於其工作較無實際影響之策略範疇則較不重視。因此德菲法結論之一乃是建議在第二次層級分析問卷時對填答者角色做更清楚的界定，並以地方政府一級單位首長角色思考各構面與指標的相對重要性。此舉目的在降低評估指標的本位思考，而盡量以地方政府整體電子化發展的角度與高度來評量指標權重。以下依四個績效領域—公民導向、組織整合、品質、資訊安全—分析縣市政府電子治理成效。由於各個縣市在四個績效領域之表現各有其強項與弱項，調查結果可做為調整未來電子化發展策略之參考。

## 一、 地方電子化政府「公民導向」之績效

8個縣市受訪者認為地方政府電子化之後，在「公民導向」績效領域成效高於其他「組織整合」、「行政品質」與「資訊安全」三個領域，分別為基隆市、桃園縣、新竹市、苗栗縣、臺中市、嘉義縣、高雄市與連江縣。4個縣市公務人員認為「公民導向」績效居次，為新北市、南投縣、臺南市與花蓮縣。嘉義市、屏東縣與臺東縣3個縣市公務人員認為「公民導向」構面成效居第三位；最後，宜蘭縣、雲林縣、金門縣與澎湖縣等4個縣市公務人員認為「公民導向」績效領域在四個領域居末位。

進一步從指標來看，在「回應公民意見」績效指標方面，公務人員認為政府電子化可以對民眾意見回應更迅速，且處理民眾意見之流程更有效率，同時民眾對公務人員的業務職掌之意見表達更頻繁且管道更多。在提供民眾「公平服務」之成效，認為地方電子化政府可以對偏鄉的公共服務遞送更快速，且公共服務的對象比以前更多，同時申辦公共服務的民眾更能被一視同仁，值得重視是公民參與公共事務的管道更多，有助於公民參與之提升。在提升「行政課責」之成效方面，公務人員認為地方政府電子化之後，可以讓長官更清楚自己的工作進度，也能讓長官更容易管理自己的工作內容，且能使工作責任歸屬更為清楚，但是卻會減少公務人員的工作裁量權或自由心證的空間。在政府資訊對民眾「公開透明」的成效方面，公務人員同意地方政府電子化能使所服務機關或單位行政流程與進度更加透明化與更完整的公開施政資訊，且能使施政資訊公開更快速，有助於民眾更便利地取得機關或單位的施政資訊。

若從受訪者的負面意見來觀察，在「公民導向」績效領域，約有1/3臺北市政府受訪者與1/4基隆市政府受訪者認為在提升「行政課責」、提供民眾「公平服務」與政府資訊對民眾「公開透明」方面，電子化並無助益。在提升「行政課責」之成效指標，12.50%之新北市政府與10.80%之嘉義市政府受訪者認為電子化不會讓長官更清楚自己本身的工作進度與管理自己工作內容。除此，基隆市、苗栗縣、屏東縣、高雄市、嘉義市與嘉義縣等縣市政府，約5%~10%的受訪者不



同意電子化會使工作責任歸屬更為清楚，且也不同意會減少工作裁量權或自由心證的空間。

## 二、 地方電子化政府在「組織整合」之成效

整體而言，6個地方縣市政府公務人員同意電子化之後，在「組織整合」構面成效高於「公民導向」等其他三個面向，即苗栗縣、彰化縣、南投縣、雲林縣、屏東縣與花蓮縣。基隆市、新竹市、臺中市、宜蘭縣、連江縣與澎湖縣等6個縣市政府受訪公務人員認為電子化之後，「組織整合」成效居次；桃園縣、嘉義市、臺南市與金門縣等4個縣市政府受訪者認為「組織整合」成效居第三位。由此可知，「組織整合」在各縣市電子治理成效認知中似乎表現較佳。

進一步從評估指標來觀察，在評估地方電子化政府「資訊整合」之成效指標方面，多數公務人員認為電子化有助於自己所服務的單位內部資訊共享，與服務的單位內部業務整合，及自己所服務的單位與其他單位交換彼此的資訊。但是22.20%的臺北市政府受訪者認為政府電子化對於內部業務整合沒有幫助。5.30%之彰化縣政府受訪者不同意電子化有助於所服務的單位內部資訊共享。

在地方政府電子化之後，「資源整合」之成效評估指標中，表現在公務人員所任職的機關/單位工作人力，因為推行電子化而提高工作產量，且能增加單位間主機設備的共用共享，同時因為推行電子化，使得業務上跨機關/單位合作的行政成本降低。44.40%之臺北市政府受訪者與5.30%之彰化縣政府受訪者不同意電子化可以提高工作產量；同時25%的基隆市政府受訪者、超過22%之臺北市政府受訪者、12.50%的新北市政府受訪者、7.70%之雲林縣政府受訪者與6.50%之臺南市政府受訪者皆不同意推動電子化可以降低業務上跨機關單位合作的行政成本。11.60%之臺中市政府受訪者與5.30%之彰化縣政府受訪者與5.40%嘉義市政府之受訪者皆不同意推行電子化可以增加單位間主機設備的共用共享。

地方政府電子化之後，在「行政流程整合」之成效，公務人員同意有助於自己任職的機關簡化行政作業流程（如行政程序、文書往返），與自己任職的機關跨單位間行政作業的水平整合，及任職的機關上下層級間行政作業的垂直整合，同時有助於自己所執掌的業務行政作業之標準化。8.40%之苗栗縣政府的受訪者不同意電子化助於個人任職機關之上下層級間行政作業的垂直整合。4.70%之臺中市政府受訪者與5.60%嘉義市政府之受訪者表示不同意電子化有助於跨單位間行政作業的水平整合。

故此，雖有少數約10%受訪者對電子化成效持不同意看法，但整體而言地方政府電子化仍有助於內部與外部間跨單位之資訊與資源之整合，減少行政成本。在目前地方政府預算不是很寬裕情形下，地方政府推動電子化，無疑是減少成本好方式，也是增進跨單位資源整合與共享之好方法。

### 三、 地方電子化政府「品質認知」之成效

對於縣市政府電子化在行政或服務過程的品質提升方面，僅有臺北市與臺東縣受訪者在四個績效領域中給予電子化品質最高評價。桃園縣、新竹市、宜蘭縣、金門縣4個縣市公務人員認為「電子化品質」績效居次。新北市、彰化縣、高雄市與澎湖縣公務人員認為「電子化品質」成效居第三位。此項績效領域在11個縣市的得分均低於「公民導向」、「組織整合」、「資訊安全」其餘三個績效領域。故整體而言，本次調查顯示此項績效領域似乎在受訪人員認知之成效不如其他領域。

在評估地方電子化政府「資訊品質」之成效方面，在三個品質指標中得到最高度的肯定，超過七成受訪者認為電子化後，業務所需的資訊更正確、可靠與充足，也都能持續更新。行政業務電子化的重要優勢之一即在於能快速處理大量資訊，降低傳統行政流程可能產生的傳遞失真、耗損、耗時、處理能力不足等問題。本指標顯示各縣市政府在這方面有明顯成效認知。

對於「系統品質」的觀感上，也有超過五成的受訪者認同目前工作上使用的資訊系統可滿足工作需求，運作也穩定；但不到五成受訪者認為資訊系統對操作指令的反應快速，同時有大約近六成受訪者常需要求助於資訊人員技術支援，似乎意味著仍有許多人在操作資訊系統時經常遇到困難。

在「服務品質」方面，有65%受訪者認為電子化能提升機關與民眾的顧客關係，67%受訪者認為線上便民服務項目持續增加，63%受訪者認為其服務機關所提供的線上服務符合不同屬性使用者的需求，雖本調查所呈現的是自我主觀認知，但也可表示多數受訪者對於所服務機關或單位提供的線上服務品質有自信心。

#### 四、 資訊安全認知面向

資訊安全認知在本研究層級分析獲致的結果中，在四項績效領域中佔最高權重，顯見專家學者對於資訊安全在電子化治理成效的重視。本次調查發現新北市、嘉義市、臺南市、高雄市、宜蘭縣與金門縣等7個縣市受訪者對於資訊安全成效之認同度在四項績效領域中為最高。臺北市、雲林縣、屏東縣等3個縣市受訪者認為「資訊安全」成效居次。而桃園縣、新竹市、彰化縣、臺東縣與花蓮縣受訪者則認為「資訊安全」成效在四項績效領域中是最弱的一環。

在「風險認知」指標中，近六成受訪者表示清楚知道其單位資訊系統傳輸資料可能面臨的風險。約77%受訪者表示線上傳輸會有資料外洩的風險，75%受訪者了解資料遺失或毀損的風險，74%受訪者認為身分可能在使用資訊系統時被盜用；顯見大多數受訪者均有使用資訊系統時的危機意識。

多數受訪者對「政府資料保護」成效表示肯定，包括其工作單位有實施保護資料的機制、可確保機密資料不外洩、不會發生無法復原的損壞、身分不會被冒用等。

在「個人隱私保護」方面，本研究團隊在兩次層級分析問卷，並在專家學者第二次填答權重分析之前，就各構面或指標的對衡量地方政府電子治理的適當性與重要性進行面對面政策德菲法討論。第一次問卷結果顯示「行政運作」構面下的「隱私保護」績效領域權重壓倒性地高過其他指標，與談者表示隱私既已是立法保障之標的，其保護自應為政府責無旁貸之責任，且若不積極從事，更將有違法之虞，因此該項指標之客觀重要性不言可喻。故本研究將該績效領域修改為「資訊安全的認知」，以地方公務人員對資安之主觀認知為調查標的。多數受訪者在本次調查中肯定所服務機關對個人隱私保護所採取的措施。

## 第二節 政策建議

縣市政府電子化之後，縣市的行政功能和運作方式轉型成為較高部外的互動與部內合作的組織運作型態；同時面對民眾的公共服務需求時，地方政府亦透過電子化建立安全、高品質且具迅速的回應機制。故此，縣市政府透過電子治理建造花費較少，但行政與服務效果更好的績效政府，在治理策略與行政運作雙方面需建構具有更大的管理彈性、回應性和符合治理原則的電子治理體制。各縣市可針對成效相對較弱領域，依下述建議調整發展策略。

### 一、 治理策略

「治理」強調是多元的協調與合作機制，不再強調政府是唯一權威的合法機關。機關內部或之間透過彼此間協調、互動與協力等關係，來決定資源如何被分配與政策如何被執行。電子化之後，「治理」的概念隱含著網絡的特性，藉由網絡成員間持續的資源交換與協商來建置管理組織，是以平等與信任為基礎；依此試圖解決傳統行政機制與

公共服務的困境，建構出一個具有多元性、信任、互賴的新治理與行政運作模式，期待能夠提供最有效的公共服務，以回應民眾之需求。

### (一)「公民導向」面向

傳統官僚體制的行政課責，其主要的內容強調監督與控制，是一種採取命令與控制的上下管控方式，以確保公務人員能夠達成組織的目標與任務。在實務上，透過上級的指揮、監督、審查與外部稽核等方式進行課責釐清、懲戒或懲處。政府電子化之後，行政課責變成透過電子化，在虛擬環境中完成行政工作或回應民意。雖是如此，但是使用者在電子公文系統中都將留下自我處理公務或回應民意之記錄，因此任職機關主管能透過資訊系統快速處理記錄，自不難稽查與瞭解機關內成員行政進度。本研究發現在提升「行政課責」，相對於其他指標而言，有部分公務人員反應電子化不會讓長官更清楚自己本身的工作進度與管理自己工作內容，或使工作責任歸屬更為清楚，雖然有此等負面意見者仍居少數，但依此本研究仍建議：

- 1.強化機關內主管與部屬間透過電子平臺之溝通與協調；
- 2.主管須瞭解電子化對行政工作之既有影響與潛在功能；
- 3.主管須瞭解其與傳統公文傳遞與處理方式之差異性；

4.建立定期內部行政會議或考核機制，有效查核部屬處理電子化行政業務與回應民意之情況，適時與部屬或部屬間協調與溝通，必要時提供講習或訓練，減少彼此間對電子化平臺功能之認知差異。

除此之外，「行政工作裁量」係指國家為便利行政業務的執行，以法規對行政機關就其職權範圍內的事項，授予藉自身合理判斷作成決定的權力。事實上，政府近年來一直在嚴格推行「依法行政」與「行政中立」的行政原則，一切行政行為，均須維持中立且依法有據。所以公務人員基於職務上的一切行政行為，均不得牴觸法律，尤其在行使「行政裁量權」時所做之個別判斷，更須遵循誠信原則與平等原則等規範，以避免誤觸法網。在此研究中各縣市多數公務人員認為，政

府行政電子化之後，會減少公務人員之工作裁量權或自由心證的空間。因電子化讓許多行政工作變成標準化，採用固定的電子化公文格式以利公務人員處理行政業務，故易造成裁量權或自由心證的空間減少。故本研究建議若欲維持公務人員有部分行政工作裁量權與自由心證空間，需透過公務人員再進修教導相關法規與訓練，讓公務人員瞭解本身職務之規範與相關業務權限，避免公務人員因不知法規規範情況下觸法。

## (二)「組織整合」面向

政府電子化之後，因組織性質仍有差異性，有些組織是以「服務民眾為導向」，屬於「服務」單位，如內政處等；有些是以「執行行政業務」為主，屬於「幕僚」單位，如各縣市計畫室或研考會或資訊處等。因此電子化之後，政府組織整合時須先瞭解各機關之屬性，及前端服務系統與後端內部系統的鏈結，才能設計出符合需求的資訊與資源整合方案，並且才能規劃行政流程的增減與整合。

本研究發現在「資訊整合」部分，部分公務人員認為政府電子化對於內部業務整合沒有幫助，且不同意電子化有助於所服務的單位內部資訊共享。事實上各縣市政府機關內公務人員所負責業務不盡相同，資訊整合需有些共同機制與原則。本研究建議：

- 1.對相似行政業務資訊，須建立統一資訊系統，以利行政資訊統一管理與運用；

- 2.行政資訊需分層級使用，依個人職務與職等分層使用行政業務資訊。電子化之後，資訊取得將更便利與寬廣，因此建構一套公開與透明化機制建置組織成員取得行政資訊的標準，可以使成員透過網際網路更有彈性運用資訊的權利與空間，亦即是打破過去以組織行政層級取得資訊的傳統方式，改而以資訊分級，允許行政人員可以自由在線上取得資訊，如此才能彈性運用與管理資訊。如此可以使資訊運用不受到組織層級變遷的影響。

在「資源整合」方面，有些縣市公務人員不同意電子化可以提高工作產量，亦不同意推動電子化可以降低業務上跨機關單位合作的行政成本，與增加單位間主機設備的共用共享。各縣市政府電子化之後，單位業務項目的呈現與運作與傳統方式不同，為建置資訊整合機制，本研究建議：

1.透過行政e化資源整合平臺，將資訊整合並將流程改造與作業標準化；

2.建置行政支援系統：提升行政效能與提供彈性、多元及主動訊息交換管道，以因應多元的資訊與民眾的服務需求。

在「行政流程整合」方面，部分縣市公務人員不同意電子化有助於個人任職機關之上下層級間行政作業的垂直整合，與跨單位間行政作業的水平整合。本研究建議：

1.電子化之後組織整合原則，需以「人」為主，而非「資訊技術」為主。換言之，組織整合需依「個人專長」與「業務性質」相輔相成為原則。行政電子化後組織調整主要目的，在於能讓行政人員更能得心應手執行或完成行政任務。所以，「業務與職權分工須一致性」為其重要組織調整重要原則；

2.由於行政電子化之後，行政人員或民眾不一定需直接與承辦業務人員面對面溝通或處理事宜，因此組織調整除考量業務與功能需求之外，需更進一步考量行政流程的整合。建議應有一個專屬單位負責將單位行政流程與業務作一致性統籌與規劃，才能內部與外部單位行政流程整合。

## 二、 行政運作

### (一)「品質認知」面向

政府電子化的歷程，往往是從內部行政流程及線上便民服務遞送開始推行，因此相對於「公民導向」、「資訊安全」、「組織整合」

等績效領域，資訊本身的品質、操作系統的便利、服務內容的改進等是一般使用者最多經驗的項目，自然也必須先面臨更精進的挑戰，尤其是系統品質部分，因為行政人員工作時使用最頻繁，故此對於「系統品質」要求較高些。在調查結果顯示，多數受訪者常需要資訊人員技術支援，似乎意味著仍有許多人在操作資訊系統時經常遇到困難。因此，本研究建議，系統設計人員在設計系統操作時，須考慮到操作的易用性，讓使用者介面簡單易懂。尤其若提供新的資訊系統時，更須安排系統使用教育訓練，增加使用者對系統的熟悉程度，如此，也能使資訊系統發揮更大的功能。

## (二)「資訊安全認知」面向

在「政府資料保護」部分，部分公務人員不同意資訊系統可確保機密資料不外洩，亦不同意資訊系統可確保資料不會發生無法復原的損壞情形，同時對於資訊系統能鑑別每位資料使用者的身分，與確保非公開資料不會被未經授權者取用，持負面看法。為解決此些資料保護問題，本研究建議依ISO 27001:2005之標準執行資安維護：

- 1.與外界網路連接之網點，設立防火牆控管外界與內部資料經由網路傳輸及資源存取，並執行嚴密的公務人員身分辨識作業，禁止將行政公文或資料用USB或其他攜帶式硬碟攜帶離開任職單位，並處理之；

- 2.機密性及敏感性的資料或文件，不存放在對外開放的資料系統中，並且規定機密性文件不得以電子郵件傳送或儲存於攜帶式硬碟中；

- 3.定期對內部使用者進行身分與使用點查核，並更新防毒系統，避免資料因為病毒或駭客入侵，造成資料毀損或遭外界竊取；

- 4.對系統存取控制管理，如對作業系統與安全管理需求訂定登入密碼核發及變更程序並作成記錄；



5.登入各作業系統時，依各級人員執行任務所必要之系統設定存取權限，由資訊室系統管理人員設定賦予權限之帳號與密碼，並定期更新。

在「個人隱私保護」部分，部分受訪者對於其任職機關/單位電子化之後，資訊系統能確實保護資料庫裡的個人隱私資訊，及資訊系統有適當機制能確保個人資料安全，持負面看法。故為維護個人資料與隱私保護，本研究建議：

1.公務人員對於民眾個人資料之蒐集與運用，須依個人資料保護法及相關法令之規定，只在特定目的，因所承辦服務業務之所需，不可以將資料提供給任意其他第三者使用；

2.對公務人員實施資訊安全權責之教育與訓練，對於處理機密性資料之公務人員，及因工作需要須賦於系統管理權限之公務人員，需適當分工並分散權責，同時須建立評估及考核制度，減少人員之不法使用；

3.依公務人員職等與職位為基礎，針對不同層級人員，視實際需要辦理資訊安全教育訓練及宣導，促使員工瞭解資訊安全的重要性，各種可能的安全風險，以提高員工資訊安全意識，促其遵守資訊安全規定。

地方政府電子治理成效評估

## 參考文獻

### 一、 中文部分

#### (一) 專書

陳義彥主編(2008)。政治學(三版)。臺北：五南。

#### (二) 期刊論文

江大樹(1999)。中央政府機關組織體制之調整。空大行政學報，9，27-51。

李仲彬、黃紀(2005)。影響資訊系統推動成效之組織因素：臺中市與高雄市「地理資訊系統」建置之研究。東吳政治學報，20，1-46。

吳秀光、廖洲棚(2003)。運用資訊科技再造政府：以臺北市政府現上服務的推行為例。國家政策季刊，2(1)，151-176。

施偉仁(2006)。建立顧客導向的電子化政府。行政試訊，18，11-24。

洪國興、趙榮耀(2003)。資訊安全管理理論之探討。資管評論，12，17-47。

黃東益(2009)。電子化政府的影響評估：內部顧客的觀點。文官制度季刊，1(3)，25-53。

曾冠球、陳敦源、胡龍騰(2009)。推向公民導向的電子化政府：願景或幻想？國立政治大學公共行政學報，(33)，1-43。

項靖(2003)。「邁向資訊均富：我國數位落差現況之探討」，東吳政治學報，16，127-180。

項靖(2005)。數位化政府的城鄉差距：以我國鄉鎮市公所為例。國立政治大學公共行政學報，15，1-48。

鄧振源、曾國雄(1989)。層級分析法(AHP)的內涵特性與應用(上)，中國統計學報。中國統計學報雜誌社，(27)，5-22。

鄧振源、曾國雄(1989)。層級分析法(AHP)的內涵特性與應用(下)，中國統計學報。中國統計學報雜誌社，(27)，1-20。

蕭乃沂(2003)。政府採購電子化的成效評估:透明化觀點的指標建立。空大行政學報，13，161-184。

蕭乃沂、羅晉(2010)。電子化政府的價值鏈評估觀點：以數位臺灣 e 化政府為例。國立政治大學公共行政學報，36，1-137。

樊國楨、楊晉寧(1996)。互連網(Internet)電子信息交換安全—以電子公文交換作業安全為本。電腦稽核，2，14-25。

### (三)專書論文

林逢慶(2004)。提升電子政府程度，深化資訊科技應用。收錄於林嘉誠主編，電子政府(81-108 頁)。臺北：行政院發展研究考核委員會。

曾淑芬(2004)。數位落差整體評估指標之建立。收錄於行政院研考會主編，電子化政府(357-382 頁)。臺北市：行政院研究發展考核委員會。

### (四)學位論文

尤莉雯(2003)。資訊科技對政府再造之影響—以美國、日本、臺灣推動電子化政府為例。南華大學亞太研究所碩士論文，未出版，嘉義。

徐利敏(2003)。從政府「電子化政府顧客導向認知」檢驗臺北市現上申辦業務之成效。中國文化大學政治學研究所碩士論文，未出版，臺北。

### (五)網路等電子資料

行政院研究考核發展委員會(2007)。優質網路政府計畫(民國 97 年至 100 年)，臺北：行政院研考會。取自：

<http://www.rdec.gov.tw/public/Data/7531115871.doc>。

何謂資訊安全 (information security , INFOSEC) , 取自 :

<http://www.nuu.edu.tw/UIPWeb/wSite/ct?xItem=27663&ctNode=11745&mp=56> 。

俞可平(2010)。治理和善治引論。2010年6月10日, 取自:

[http://sex.ncu.edu.tw/course/Michel%20Foucault/link/fou\\_link02.htm](http://sex.ncu.edu.tw/course/Michel%20Foucault/link/fou_link02.htm) 。

## 二、 英文部分

### (一) 專書

Cole, M., & Parston, G. (2006). *Unlocking public value: A new model for achieving high performance in public service organizations*. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons, Inc.

Emanuel, S.S (2000). *Privatization and public-private partnership*. New York: Chatham House. GAO(government accounting office of the U.S).

E. Felie, Ashburner, L., Fitzgerald, L. & Pittigrew, A. (1996). *The new management in action*. Oxford: Oxford University Press.

Flynn, N.L. (2001), *The e Policy handbook: Designing and Implement Effective E-Mail, Internet, and Software Policies*. American Management Association, New York, USA.

Fountain, J. (2001). *Building the Virtual State: Information Technology and Institutional Change*. Washington, DC: Brookings Institution Press.

Hague, B.N., & Loader, B.D. (1999). *Digital democracy: Discourse and decision-making in the information age*. London: Routledge.

Horan, T.A., Abhichandani, T. & Rayalu, R. (2006). *Assessing User Satisfaction of E-Government Services: Development and Testing of Quality-in-Use Satisfaction with Advanced Traveler Information*

- Systems (ATIS)*. Hawaii :International Conference on Systems Sciences, Kauai, Hawaii.
- Moore, M.H., & Moore, G.W. (2005). *Creating public value through state arts agencies*. Minneapolis Arts Midwest: MN.
- Rosenau, J.N. (1997). *Exploring Governance in a Turbulent World*. UK: Cambridge University Press.
- UNESCAP (2008). *United Nations E-Government Survey 2008. Poverty and Development Section*, United Nations Economic and Social Affairs, New York.
- West, D.M. (2005). *Digital government: Technology and public sector performance*. Princeton, N.J.: Princeton University Press.

(二)期刊論文

- Aladwani, A.M. (2002). An empirical examination of the role of social integration in system development projects. *Information Systems Journal*, 12(4), 339–359.
- Ask, A., Hatakka, M., & Grönlund, Å. (2008). The Orebro City Citizen-Oriented E-Government Strategy. *International Journal of Electronic Government Research*, 4(4), 69-88.
- Börzel, T.A. & Risse, T. (2010). Governance without a state: Can it work? *Regulation & Governance*, 4, 113–134.
- Chen, Y.C. & Hsieh, J.Y. (2009). Advancing E-Governance: Comparing Taiwan and the United States. *Public Administration Review, Special Issue*, 151-159.
- Dawes, S.S. (1996). Interagency information sharing: expected benefits, manageable risks. *Journal of Policy Analysis and Management*, 15(3), 377-394.
- DeLone, W.H. & McLean, E.R. (1992). Information System Success: The Quest for the Dependent Variable. *Information Systems Research*, 3(1), 60-95.

- DeLone, W.H. & McLean, E.R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information System Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*, *19*(4), 9-30
- Dodds, W.B. & Monroe, K.B. (1990). The Effect of Brand and Price Information on Subjective Product Evaluations. *Advance in Consumer Research*, Vol. 12, Elizabeth C. Hirschman and Morris B. Holbrook, eds. Provo, UT: Association for Consumer Research: 85-90.
- Garvin, D. A. (1983). Quality on the Line, *Harvard Business Review*: 65-75.
- Gil-Garcia, J. R., Chengalur-Smith, I., & Duchessi, P. (2007). Collaborative e-government: Impediments and benefits of information-sharing projects in the public sector. *European Journal of Information Systems*, *16*, 121-133.
- Gouscos, M., Kalikakis, M., Legal, M. & Papadopoulou, S. (2007). A general model of performance and quality for one-stop e-Government service offerings. *Government Information Quarterly*, *24*, 860–885.
- Graham, Stephen. (2002). Bridging Urban Digital Divides? Urban Polarisation and Information and Communications Technologies (ICTs). *Urban Studies*, *39*(1): 33-56.
- Gupta, M. & Jana, D. (2003). E-government evaluation: A framework and case study. *Government Information Quarterly*, *20*, 365-387.
- Jaeger, P.T. (2003). The endless wire: E-government as global phenomenon. *Government Information Quarterly*, *20*, 323–331.
- Kefallinos, D., Lambrou, M.A., and Sykas, E.D (2009). An Extended Risk Assessment Model for Secure E-Government Projects. *International Journal of Electronic Government Research*, *5*(2), 72-92.
- Kudo, H. (2008). Does E-government Guarantee Accountability in Public Sector? Experiences in Italy and Japan. *Southern Review of Public Administration*, *32*(1), 93.

- Loiacono, E.T., Watson, R.T. & Goodhue, D.L. (2007). WebQual: An Instrument for Consumer Evaluation of Web Sites. *International Journal of Electronic Commerce*, *11*, 51-87.
- Murphy, K.E., & Simon, S.J. (2002). Intangible benefits valuation in ERP projects. *Information Systems Journal*, *12*(4), 301-320.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry L.L. (1991). Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale, *Journal of Retailing*: 420-50.
- Panopoulou, E., Tambouris, E. & Tarabanis, K. (2008). A framework for evaluating Websites of public authorities. *Aslib Proceedings: New Information Perspectives*, *60*(5), 517-546.
- Raus, M., Liu, J. & Kipp, A. (2010). Evaluating IT innovations in a business-to-government context: A framework and its applications. *Government Information Quarterly*, *27*, 122-133.
- Reddick, C.G. (2009). Factors that Explain the Perceived Effectiveness of E-Government: A Survey of United States City Government Information Technology Directors. *International Journal of Electronic Government Research*, *5*(2), 1-15.
- Rhodes, R.A.W. (2007). Understanding Governance: Ten Years on. *Organization Studies*, *28*(8), 1243-1264.
- Rotchanakitumnuai, S. (2008). Measuring e-government service value with the EGOVSQUAL-RISK model. *Business Process Management Journal*, *14*(5), 1069-1084.
- Scholl, H.J., & Klischewski, R. (2007). E-government integration and interoperability: Framing the research agenda. *International Journal of Public Administration*, *30*, 889-920.
- Schooley, B.L., & Horan, T.A. (2007). Towards end-to-end government performance management: Case study of interorganizational information integration in emergency medical services(EMS). *Government Information Quarterly*, *24*, 755-784.



- Shang, S., & Seddon, P.B. (2002). Assessing and managing the benefits of enterprise systems: The business manager's perspective. *Information Systems Journal*, 12(4), 271–299.
- Stemberger, I.M. & Jaklic, J. (2007). Towards E-government by business process change: A methodology for public sector. *International Journal of Information Management*, 27, 221–232.
- Wangpipatwong, S., Chutimaskul, W., & Papasratorn, B. (2009). Quality Enhancing the Continued Use of E-Government Web Sites: Evident from E-Citizens of Thailand. *International Journal of Electronic Government Research*, Vol 5(1), 19-35.

(三) 專書論文

- Emerson, J., Wachowicz, J. & Chun, S. (2000). Social return on investment: Exploring aspects of value creation in the nonprofit sector. The Box Set: Social Purpose. *Enterprises and Venture Philanthropy in the New Millennium*, Vol. 2, (pp. 130–173). San Francisco, CA, USA: REDF Publications.

(四) 研討會論文

- APEC (2007). *Economic Policy Report*. APEC Economic Committee.
- OECD (2003). E-government flagship report : The e-government imperative key issues and findings. OECD.
- Weerakkody, V., Baire, S. & Choudrie, J. (2006). *E-Government: The Need for Effective Process Management in the Public Sector*. Proceedings of the 39th Hawaii International Conference on System Sciences.

(五) 網路等電子資料

- Cresswell, A.M., Burke, G.B. & Pardo, T.A. (2006). Advancing return on investment analysis for government IT- A public value framework

- [Electronic Version]. In Public ROI- advancing return on investment analysis for government IT: Case study series. Retrieved March 16, 2009, from [http://www.ctg.albany.edu/publications/reports/advancing\\_roi/advancing\\_roi.pdf](http://www.ctg.albany.edu/publications/reports/advancing_roi/advancing_roi.pdf).
- DG Information Society and Media European Commission(2006). eGovernment Economics Project (eGEP) Measurement Framework. Final Version, May 15, 2006, from [http://www.unic.pt/images/stories/publicacoes200709/D.2.4\\_Measurement\\_Framework\\_final\\_version.pdf](http://www.unic.pt/images/stories/publicacoes200709/D.2.4_Measurement_Framework_final_version.pdf).
- Foley, K. (2006). Using the value measuring methodology to evaluate government initiatives. Paper presented at the Crystal Ball User Conference, Denver, CO. Retrieved March 16, 2009, from <http://opencrystalball.com/cbuc/2006/papers/cbuc06-foley.pdf>.
- Kelly, G., Mulgan, G., & Muers, S. (2002). Creating public value: An analytical framework for public service reform. Retrieved March 16, 2009, from [http://www.cabinetoffice.gov.uk/strategy/seminars/public\\_value.aspx](http://www.cabinetoffice.gov.uk/strategy/seminars/public_value.aspx).
- Stoker, G. (2006). Local Governance Research: Paradigms, Theories and Implications. Lecture prepared for presentation at Zhejiang University. Retrieved June 10, 2010. From [http://www.ipeg.org.uk/papers/loc\\_gov\\_res.pdf](http://www.ipeg.org.uk/papers/loc_gov_res.pdf).
- UN (2008). UN e-Government Survey 2008: From e-Government to Connected Governance. Retrieved Dec 12, 2008, from <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan028607.pdf>.
- United Nations (2003). “World Public Sector Report 2003: E-government at the Crossroads.” Latest update 23 March 2005, from <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan012733.pdf>.

參考文獻

World Bank (2008). A Definition of E-Government. From The World Bank. from <http://web.worldbank.org/WBSITE/EXTERNAL/TOPICS/EXTINFORMATIONANDCOMMUNICATIONANDTECHNOLOGIES/EXTEGOVERNMENT/0,,menuPK:702592~pagePK:149018~piPK:149093~theSitePK:702586,00.html>.

地方政府電子治理成效評估

## 附錄

### 附錄一：電子化政府效能第一次 AHP 問卷

各位受訪者您好：

本研究由行政院研考會委辦臺灣電子治理研究中心的研究計畫－地方政府電子治理成效評估。目前正進行地方政府電子治理成效評估研究，本問卷為研究中的一部分，旨在建構地方政府電子治理的運作效率之評估指標，欲透過德菲與層級分析法進行評估指標的權重分析，作為日後地方政府電子治理運作成效評比。

本研究構面分為四個層級，第一層是調查目標：地方政府電子治理運作效率；第二層是治理策略與行政運作；第三層為公民導向、系統整合、服務品質與資訊安全；最後一層為指標分別為：回應性、透明性、資源整合、流程整合、資訊完善度、易用性與隱私。

本研究僅供學術研究之用，絕無其他用途，敬請安心填答。您的支持將是本研究順利完成的關鍵，敬請惠予協助。謹在此獻上最誠摯的謝意。

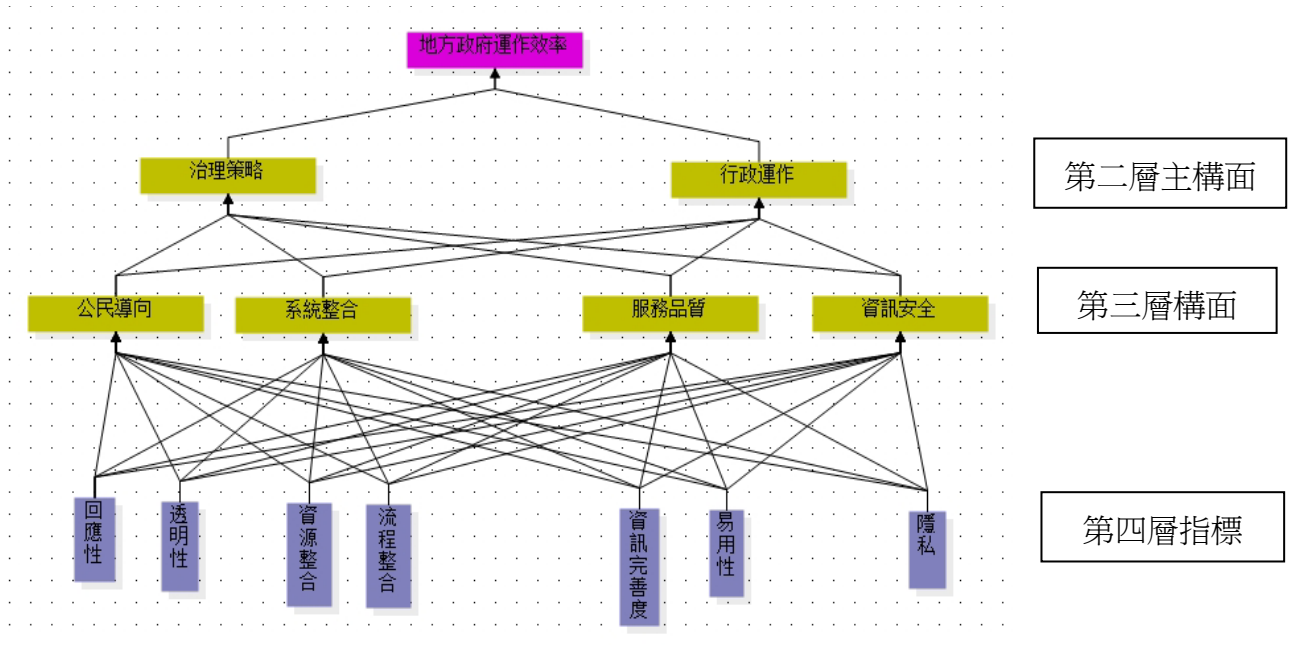
敬祝

身體健康 平安順心

臺灣電子治理研究中心 計畫主持人 潘競恒 研究員  
協同主持人 蔣麗君 研究員

## 一、 問題描述

此調查問卷以地方政府電子治理運作效率為調查目標，對其多種影響因素使用層級分析法進行分析。層級模型如下圖



## 二、 問卷說明

層級分析法(AHP)是將複雜的決策情境切分為數個小部份，再將這些部分組織成為一個樹狀的層次結構。然後，對每一個部份的相對重要性給予權數值，然後進行分析出各個部份優先權。對決策者而言，以層次結構去組織有關替代方案(alternative)的評選條件或標準(criteria)、權數(weight)和分析(analysis)，非常有助於對事物的了解。層級分析法之問卷設計方法係以成對比較為基礎，將所欲分析、評估之問題以兩兩比較之方式，求出相對重要程度。

第一部分：對於層級架構圖的第二層，亦即兩個評估面向各所屬的評估準則間，由受訪者選擇其認為何項評估準則在該評估面向中是較為重要的。

第二部分：對於層級架構圖的第三層，亦即四個評估面向間，由受訪者選擇其認為何項評估面向是較為重要的。

第三部分：對於層級架構圖的第四層，亦即在每個評估面向下，由受訪者選擇其認為在該評估面向下，何項指標是較為重要的。

表 1 AHP 成對比較，評估尺度意義及說明

評估尺度	定義	說明
1	同等重要	兩要素的貢獻程度具同等重要性
3	稍微重要	經驗與判斷稍微偏好某一要素
5	頗為重要	經驗與判斷強烈偏好某一要素
7	極為重要	實際顯示非常強烈偏好某一要素
9	絕對重要	有足夠證據肯定絕對偏好某一要素
2,4,6,8	相鄰尺度之中間值	介於兩種判斷之間

資料來源：Saaty (1990, p78)

示例：您認為一輛汽車的安全性重要，還是價格重要？

如果您認為一輛汽車的安全性相對於價格十分重要，那麼請在直接勾選左側(十分重要)的方格。

樣表：對於評價汽車，各影響因素的相對重要程度表

A	評價尺度									B
	9	7	5	3	1	3	5	7	9	
安全性	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	價格

注：衡量尺度劃分為 5 個等級，分別是絕對重要 9、十分重要 7、比較重要 5、稍微重要 3、同樣重要 1 分別對應 9, 7, 5, 3, 1 的數值。

### 三、問卷內容

- 第 2 層要素

- 評估"地方政府電子治理運作效率"的相對重要性

影響因素	說明
治理策略	包括：公民導向、系統整合
行政運作	包括：服務品質、資訊安全

下列各組比較要素，對於"地方政府電子治理運作效率"的相對重要性如何？

A	評價尺度									B
	9	7	5	3	1	3	5	7	9	
治理策略	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	行政運作

● 第3層要素

■ 評估"治理策略"的相對重要性

影響因素	說明
公民導向	電子化政府提供人民表達意見與回應公民需求的程度
系統整合	使用電子化政府服務系統後在資源(例如資訊、人力、經費及設備)與流程面的整合程度
服務品質	使用電子化政府系統在提升資訊完善度與易用性之服務品質的程度
資訊安全	使用電子化政府服務系統的資訊安全程度

下列各組比較要素，對於"治理策略"的相對重要性如何？

A	評價尺度									B
	9	7	5	3	1	3	5	7	9	
公民導向	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	系統整合
公民導向	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	服務品質
公民導向	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	資訊安全
系統整合	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	服務品質
系統整合	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	資訊安全
服務品質	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	資訊安全

■ 評估"行政運作"的相對重要性

影響因素	說明
公民導向	電子化政府提供人民表達意見與回應公民需求的程度
系統整合	使用電子化政府服務系統後在資源(例如資訊、人力、經費及設備)與流程面的整合程度
服務品質	使用電子化政府系統在提升資訊完善度與易用性之服務品質的程度
資訊安全	使用電子化政府服務系統的資訊安全程度

下列各組比較要素，對於"行政運作"的相對重要性如何？

A	評價尺度									B
	9	7	5	3	1	3	5	7	9	
公民導向	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	系統整合
公民導向	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	服務品質
公民導向	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	資訊安全
系統整合	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	服務品質
系統整合	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	資訊安全
服務品質	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	資訊安全



● 第4層要素

■ 評估"公民導向"的相對重要性

影響因素	說明
回應性	回應公民需求
透明性	政府資訊公開與透明
流程整合	單位在業務上的流程整合
資源整合	單位在資訊、人力、設備與經費的整合
隱私	單位與民眾在資料隱私的安全程度
資訊完善度	電子化政府服務系統在提供資訊方面的完善程度
易用性	電子化政府服務系統容易使用的程度

下列各組比較要素，對於"公民導向"的相對重要性如何？

A	評價尺度									B
	9	7	5	3	1	3	5	7	9	
回應性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	透明性
回應性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	流程整合
回應性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	資源整合
回應性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	隱私
回應性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	資訊完善度
回應性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	易用性
透明性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	流程整合
透明性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	資源整合
透明性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	隱私
透明性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	資訊完善度
透明性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	易用性
流程整合	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	資源整合
流程整合	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	隱私
流程整合	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	資訊完善度
流程整合	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	易用性
資源整合	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	隱私
資源整合	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	資訊完善度
資源整合	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	易用性
隱私	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	資訊完善度
隱私	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	易用性
資訊完善度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	易用性

■ 評估"系統整合"的相對重要性

影響因素	說明
回應性	回應公民需求
透明性	政府資訊公開與透明
流程整合	單位在業務上的流程整合
資源整合	單位在資訊、人力、設備與經費的整合
隱私	單位與民眾在資料隱私的安全程度
資訊完善度	電子化政府服務系統在提供資訊方面的完善程度
易用性	電子化政府服務系統容易使用的程度

下列各組比較要素，對於"系統整合"的相對重要性如何？

A	評價尺度									B
	9	7	5	3	1	3	5	7	9	
回應性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	透明性
回應性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	流程整合
回應性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	資源整合
回應性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	隱私
回應性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	資訊完善度
回應性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	易用性
透明性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	流程整合
透明性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	資源整合
透明性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	隱私
透明性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	資訊完善度
透明性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	易用性
流程整合	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	資源整合
流程整合	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	隱私
流程整合	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	資訊完善度
流程整合	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	易用性
資源整合	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	隱私
資源整合	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	資訊完善度
資源整合	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	易用性
隱私	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	資訊完善度
隱私	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	易用性
資訊完善度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	易用性

■ 評估"服務品質"的相對重要性

影響因素	說明
回應性	回應公民需求
透明性	政府資訊公開與透明
流程整合	單位在業務上的流程整合
資源整合	單位在資訊、人力、設備與經費的整合
隱私	單位與民眾在資料隱私的安全程度
資訊完善度	電子化政府服務系統在提供資訊方面的完善程度
易用性	電子化政府服務系統容易使用的程度

下列各組比較要素，對於"服務品質"的相對重要性如何？

A	評價尺度									B
	9	7	5	3	1	3	5	7	9	
回應性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	透明性
回應性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	流程整合
回應性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	資源整合
回應性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	隱私
回應性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	資訊完善度
回應性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	易用性
透明性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	流程整合
透明性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	資源整合
透明性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	隱私
透明性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	資訊完善度
透明性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	易用性
流程整合	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	資源整合
流程整合	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	隱私
流程整合	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	資訊完善度
流程整合	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	易用性
資源整合	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	隱私
資源整合	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	資訊完善度
資源整合	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	易用性
隱私	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	資訊完善度
隱私	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	易用性
資訊完善度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	易用性

■ 評估"資訊安全"的相對重要性

影響因素	說明
回應性	回應公民需求
透明性	政府資訊公開與透明
流程整合	單位在業務上的流程整合
資源整合	單位在資訊、人力、設備與經費的整合
隱私	單位與民眾在資料隱私的安全程度
資訊完善度	電子化政府服務系統在提供資訊方面的完善程度
易用性	電子化政府服務系統容易使用的程度

下列各組比較要素，對於"資訊安全"的相對重要性如何？

A	評價尺度									B
	9	7	5	3	1	3	5	7	9	
回應性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	透明性
回應性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	流程整合
回應性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	資源整合
回應性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	隱私
回應性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	資訊完善度
回應性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	易用性
透明性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	流程整合
透明性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	資源整合
透明性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	隱私
透明性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	資訊完善度
透明性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	易用性
流程整合	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	資源整合
流程整合	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	隱私
流程整合	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	資訊完善度
流程整合	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	易用性
資源整合	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	隱私
資源整合	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	資訊完善度
資源整合	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	易用性
隱私	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	資訊完善度
隱私	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	易用性
資訊完善度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	易用性

您的專業與實務對本研究的指標建構相當重要，感謝您的用心回答。問卷結束，謝謝合作！

## 附錄二：電子化政府效能第二次 AHP 問卷

各位受訪者您好：

本研究由行政院研考會委辦臺灣電子治理研究中心的研究計畫—地方政府電子治理成效評估。本問卷為5月27日專家座談會後之修訂問卷，修訂內容為第三層次構面「公民導向」之第四層指標是「行政回應性」、「行政課責」、「行政透明度」與「行政公平性」；原第三層次構面「系統整合」修訂為「組織整合」其第四層指標為「組織資源整合」與「行政流程整合」；原第三層次構面「服務品質」修訂為「品質認知」其第四層指標是「資訊品質」、「系統品質」與「服務品質」；原第三層次構面「資訊安全」修訂為「資訊安全認知」其第四層指標是「風險管理認知」、「資料保護認知」與「隱私保護認知」，詳如圖一所示。

填答時，請以「我是地方政府一級機關首長／單位主管」的身分進行回答。試想自己在進行「電子化政府相關政策制定或決策時」考量的策略目標與執行目標有哪些面向是相對重要的？進行兩兩比較，且就行政運作層面做為首長／主管的您，哪些構面與指標又是相對重要的？

本研究僅供學術研究之用，絕無其他用途，敬請安心填答。您的支持將是本研究順利完成的關鍵，敬請惠予協助。謹在此獻上最誠摯的謝意。

敬祝

身體健康 平安順心

臺灣電子治理研究中心  
計畫主持人 潘競恒 研究員  
協同主持人 蔣麗君 研究員

## 一、 問題描述

此調查問卷以地方電子化政府運作效能為調查目標，對其多種影響因素使用層級分析法進行分析。層級模型如下圖

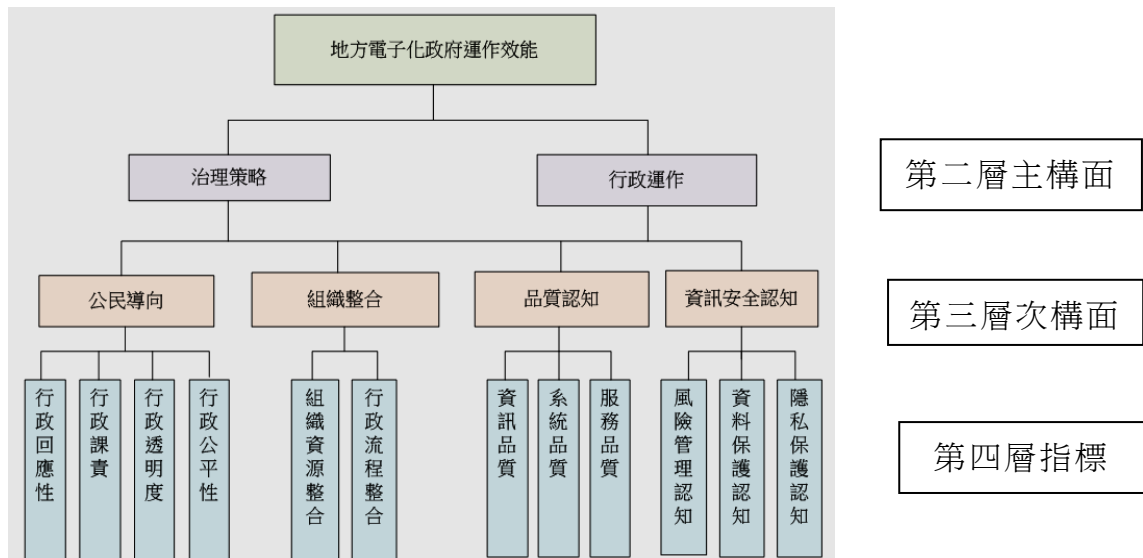


圖 1：地方政府電子治理運作效能結構圖

## 二、 問卷說明

層級分析法(AHP)是將複雜的決策情境切分為數個小部份，再將這些部分組織成為一個樹狀的層次結構。然後，對每一個部份的相對重要性給予權數值，然後進行分析出各個部份優先權。對決策者而言，以層次結構去組織有關替代方案(alternative)的評選條件或標準(criteria)、權數(weight)和分析(analysis)，非常有助於對事物的了解。層級分析法之問卷設計方法係以成對比較為基礎，將所欲分析、評估之問題以兩兩比較之方式，求出相對重要程度，詳如表 1。

第一部分：對於層級架構圖的第二層，亦即兩個評估面向各所屬的評估準則間，由受訪者選擇其認為何項評估準則在該評估面向中是較為重要的。

第二部分：對於層級架構圖的第三層，亦即四個評估面向間，由受訪者選擇其認為何項評估面向是較為重要的。

第三部分：對於層級架構圖的第四層，亦即在每個評估面向下，由受訪者選擇其認為在該評估面向下，何項指標是較為重要的。

表 1 AHP 成對比較，評估尺度意義及說明

評估尺度	定義	說明
1	同等重要	兩要素的貢獻程度具同等重要性
3	稍微重要	經驗與判斷稍微偏好某一要素
5	頗為重要	經驗與判斷強烈偏好某一要素
7	極為重要	實際顯示非常強烈偏好某一要素
9	絕對重要	有足夠證據肯定絕對偏好某一要素

資料來源：Saaty(1990,p78)

示例：您認為一輛汽車的安全性重要，還是價格重要？

如果您認為一輛汽車的安全性相對於價格極為重要，那麼請在直接勾選左側(極為重要)的方格。

樣表：對於評價汽車，各影響因素的相對重要程度表

A	評價尺度									B
	9	7	5	3	1	3	5	7	9	
安全性	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	價格

注：衡量尺度劃分為 5 個等級，分別是絕對重要 [9]、極為重要 [7]、頗為重要 [5]、稍微重要 [3]、同等重要 [1] 分別對應 9, 7, 5, 3, 1 的數值。

## 第二章 問卷內容

### ● 第 2 層要素

#### ■ 評估"地方電子化政府運作效能"的相對重要性

影響因素	說明
治理策略	地方電子化政府欲達成之治理目標與政策目的，如地方政府推動電子化政府要讓所有民眾有公平機會參與公共事務並且在使用政府服務時能更便利而政府也能快速地回應民眾需求，且透過資訊公開促進 E 化民主達到行政課責；另一方面政府也欲過電子化政府如在資源與行政流程使用面向達到組織整合的目的。
行政運作	地方電子化政府欲達成之行政運作目標在服務與資訊安全面向的認知程度，如地方政府推動電子化政府的行政目的在於透過 E 化系統提升服務民眾的品質並確保使用 E 化系統過程中的資訊安全，而身為決策者對於 E 化系統提供的資訊、系統、服務與個人隱私資訊安全和風險管理的認知程度為何。

下列各組比較要素，對於"地方電子化政府運作效能"的相對重要性如何？

A	評價尺度									B
	9	7	5	3	1	3	5	7	9	
治理策略	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	行政運作

● 第3層要素

■ 評估"治理策略"的相對重要性

影響因素	說明
公民導向	地方政府電子治理策略以公民為導向，透過電子治理回應民眾需求與提供民意表達的空間，使每位民眾接受的服務是平等與公正的，並且主動提供政府資訊供民眾檢視、參與政府施政與運作的過程以達到行政課責。
組織整合	地方政府電子治理策略在整合各單位資源與行政流程面向達到提升組織效能的目的，如人力、經費、設備的整合，文書、程序的簡化等。
品質認知	對於地方電子化政府之行政運作效能，組織成員在服務品質、系統品質與資訊品質的認知程度。例如資訊內容的完善度、系統的易用度及提升服務品質的程度。
資訊安全認知	組織成員在公領域對於資訊或資訊系統的安全保障，以防止其在未經授權情況下的使用、洩露或破壞之認知，同時也意識到可能存在的資料與資訊的機密性(避免未授權的查閱資訊)、完整性(避免未授權的篡改資訊)、可用性(已授權者可經由合法管道使用資訊)之有所警覺的風險管理。

下列各組比較要素，對於"治理策略"的相對重要性如何？

A	評價尺度									B
	9	7	5	3	1	3	5	7	9	
公民導向	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	組織整合
公民導向	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	品質認知
公民導向	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	資訊安全認知
組織整合	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	品質認知
組織整合	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	資訊安全認知
品質認知	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	資訊安全認知



### 評估"行政運作"的相對重要性

下列各組比較要素，對於"行政運作"的相對重要性如何？

A	評價尺度									B
	9	7	5	3	1	3	5	7	9	
公民導向	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	組織整合
公民導向	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	品質認知
公民導向	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	資訊安全認知
組織整合	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	品質認知
組織整合	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	資訊安全認知
品質認知	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	資訊安全認知

#### ● 第4層要素

#### ■ 評估"公民導向"的相對重要性

影響因素	說明
行政回應性	回應公民需求，如民眾使用線上民意信箱提出的意見所得到的回應與問題解決之效率。
行政課責	透過電子治理提升政府課責的程度，如電子治理過程中的決策者或執行人員要為其行政決策或業務行為負責與接受監督，且遵守法令與符合民意。
行政透明度	政府資訊公開與透明，如會議記錄、民眾服務與行政運作的統計資料、報告等公開提供民眾檢閱與查詢。
行政公平性	地方政府透過電子治理提供民眾更公平參與公共事務的機會，並在行政過程中接受同等的待遇與服務，減少城鄉落差。

下列各組比較要素，對於"公民導向"的相對重要性如何？

A	評價尺度									B
	9	7	5	3	1	3	5	7	9	
行政回應性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	行政課責
行政回應性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	行政透明度
行政回應性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	行政公平性
行政課責	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	行政透明度
行政課責	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	行政公平性
行政透明度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	行政公平性

■ 評估"組織整合"的相對重要性

影響因素	說明
組織資源整合	單位在資訊、人力、設備與經費的整合，如使用 E 化系統後提升單位內或單位之間的資訊流通，人力調度、經費運用、設備使用更具彈性與效率。
行政流程整合	單位在行政業務的流程整合，如使用 E 化系統後行政程序的簡化、文書往返的加速。

下列各組比較要素，對於"組織整合"的相對重要性如何？

A	評價尺度									B
	9	7	5	3	1	3	5	7	9	
組織資源整合	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	行政流程整合

■ 評估"品質認知"的相對重要性

影響因素	說明
資訊品質	對地方政府 E 化系統之資訊精確性、即時性的品質認知程度，如地方政府使用 E 化系統提供資訊的完善程度、網頁資訊正確性與更新速度的認知程度。
系統品質	對地方政府資訊系統品質的認知程度，如系統容易操作、適用業務需求之認知程度。
服務品質	對地方政府 E 化系統提升民眾服務品質的認知程度，如便民服務項目、當地資訊、傳輸速度、分眾或客製化服務等。

下列各組比較要素，對於"品質認知"的相對重要性如何？

A	評價尺度									B
	9	7	5	3	1	3	5	7	9	
資訊品質	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	系統品質
資訊品質	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	服務品質
系統品質	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	服務品質

■ 評估"資訊安全認知"的相對重要性

影響因素	說明
風險管理認知	地方政府使用 E 化服務系統意識到可能存在機密性、完整性與可用性威脅的風險管理，如在網路存取過程中避免未授權的查閱資訊、篡改資訊等可能存在的風險認知。
隱私保護認知	對地方政府 E 化系統保護個人隱私資料的信心程度，如個人資料保護法規範應保護之個人資料。
資料保護認知	對地方政府使用 E 化系統保護機密檔案與資料之信任度，如資訊公開法、檔案法規範不得公開之政府資訊。

下列各組比較要素，對於"資訊安全認知"的相對重要性如何？

A	評價尺度									B
	9	7	5	3	1	3	5	7	9	
風險管理認知	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	隱私保護認知
風險管理認知	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	資料保護認知
隱私保護認知	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	資料保護認知

問卷結束，謝謝合作！



### 附錄三：AHP 與德菲法專家座談會會議記錄

行政院研考會委辦電子治理研究中心委外服務計畫案

「地方政府電子治理成效評估」研究案

#### 專家座談會議

一、時間：100年5月27日(星期五)13時30分

二、地點：政大公企中心C-707研討室

三、主席：潘競恒老師

記錄：王昆凌

四、出席人員：

臺北市府資訊處鄭玉麟、桃園縣政府地政局秘書室王蕙蕙、新竹市政府社會處社會行政葉明岱、臺中市政府地方稅務局資訊科簡淑芬、元智大學工業工程與管理學系所陳啟光、世新大學行政管理學系葉一璋、銘傳大學公共事務學系蔡志恆、東海大學行政管理暨政策學系陳秋政、文化大學行政管理學系邵建民、成功大學政治學系蔣麗君、研究助理吳綉敏、研究助理林哲園、研究助理王昆凌

五、會議議程：

(一)主席致詞與計畫說明：(略)

(二)第一次 AHP 問卷權重結果報告：(略)

(三)綜合討論：

1. 指標定義不清的部分會加強說明。
2. 關於隱私的指標是否要提出來做另外的說明。
3. 不同層級、不同局處之間的問題發展及權重分配也會不一樣，所以設計問卷的方法也會不同。

4. 界定填答者他所要回答時所採取的角色和定位，還有要站在什麼樣的高度看這些問題。
5. 不同層級的機關或不同業務的單位都會有不一樣的角色，讓各單位採用彈性的權重分配是否在評估上會比較實際。

(四)第二次 AHP 問卷填答

未完成。由於架構上仍需調整，待下次將問卷設計更完善(說明定義及清楚界定填答者回答時所要採取的角色)後，再進行第二次的問卷填答。

**六、臨時動議：無**

**七、散會：15 時 30 分**

## 附錄四：預試問卷

各位受訪者您好：

本研究由行政院研考會委辦臺灣電子治理研究中心的研究計畫－「地方政府電子治理成效評估」。研究目的在於瞭解您任職的地方政府電子化系統運作成效。本問卷採不具名方式，不會公開個別的填答資料，請各位依您的觀感放心回答各項問題。在此向您致上最誠摯的謝意！**本研究調查時間自 100 年 08 月 08 日(一) 至 100 年 08 月 26 日(五)止。**謝謝您的合作！

敬祝 身體健康 事事如意

臺灣電子治理研究中心  
計畫主持人 潘競恒 研究員  
協同主持人 蔣麗君 研究員

### 壹、基本資料（單選題，請打 $\surd$ ）

1. 性別： (1)男       (2)女
2. 年齡： (1)未滿 20 歲    (2) 21-25 歲    (3) 26-30 歲    (4) 31-35 歲    (5) 36-40 歲  
 (6) 41-45 歲    (7) 46-50 歲    (8) 51-55 歲    (9) 56 歲以上
3. 學歷： (1)高中職以下       (2)專科       (3)大學       (4)研究所
4. 服務縣市：  
 (1)臺北市    (2)基隆市    (3)新北市    (4)桃園縣    (5)新竹市    (6)新竹縣  
 (7)苗栗縣    (8)臺中市    (9)彰化縣    (10)南投縣    (11)雲林縣    (12)嘉義市  
 (13)嘉義縣    (14)臺南市    (15)高雄市    (16)屏東縣    (17)臺東縣    (18)花蓮縣  
 (19)宜蘭縣    (20)連江縣    (21)金門縣    (22)澎湖縣
5. 服務單位： (1)民政處(局)    (2) 地政處(局)    (3)資訊處    (4)行政處  
 (5) 研考委員會、綜合發展處、計畫處、企劃室
6. 公部門的服務年資：  
 (1)未滿 1 年               (2) 1~3 年               (3) 4~6 年               (4) 7~9 年  
 (5) 10~12 年       (6) 13~15 年       (7) 16~18 年       (8) 19 年以上
7. 使用與業務職掌相關的資訊系統的每天平均時數  
 (1)未滿 1 小時    (2) 1~3 小時       (3) 4~6 小時       (4) 7~9 小時  
 (5) 10~12 小時    (6) 13~15 小時       (7) 16 小時以上
8. 任用性質： (1)正式人員    (2)約聘       (3)約僱       (4)其它
9. 目前職等： (1)1       (2)2       (3)3       (4)4       (5)5       (6)6       (7)7  
 (8)8       (9)9       (10)10    (11)11    (12)12    (13)13    (14)14
10. 請問依目前您的工作職掌，行政業務電子化是否為必要的？  
 (1)非常不必要    (2)不必要    (3)普通    (4)必要    (5)非常必要
11. 政府機關推動行政業務電子化，請問您所具備的資訊技能是否足以因應目前工作所需？  
 (1)非常不足夠    (2)不足夠    (3)普通    (4)足夠    (5)非常足夠

12. 請問您相信電子化可以帶給貴單位更好的行政成效嗎？  
 (1)非常不相信  (2)不相信  (3)普通  (4)相信  (5)非常相信

13. 請問您使用公務資訊系統時的登入方式為何？(可複選)  
 (1)帳號與密碼  (2)機關自行發放的憑證  (3)自然人憑證  (4)雙因素認證  (5)其他

14. 請問下列敘述何者符合您目前工作上使用的資訊系統性質(二選一)？  
 (1)僅與組織內部行政作業相關 → (請跳至第貳部份第三大題箭頭處開始作答)  
 (2)包括內部行政作業與直接服務民眾的業務 → (請續答下列所有題目)



貳、以下請教您「地方電子化政府運作效能」之相關問題，請依您的瞭解與認知，圈選最符合您個人想法的答案。

填答說明： (1)請依您的工作職掌經驗填答問題。 (2)問題設計有從正面或負面提問。皆為單選，請圈選一個最適合答案，例如：非常不同意則圈①、非常同意則圈⑤。	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意	沒意見/不知道
<b>一、地方電子化政府「回應公民意見」之情況。例如市政信箱、民意信箱、網路論壇等。</b>						
(1.1) 我任職機關/單位電子化之後，讓我對民眾意見的回應更迅速。	1	2	3	4	5	0
(1.2) 我任職機關/單位電子化之後，讓我處理民眾意見之流程更有效率。	1	2	3	4	5	0
(1.3) 我任職機關/單位電子化之後，讓民眾對我的業務職掌之意見表達更頻繁。	1	2	3	4	5	0
(1.4) 我任職機關/單位電子化之後，讓民眾對我業務職掌表達意見的管道更多。	1	2	3	4	5	0
<b>二、地方電子化政府提供民眾「公平服務」之成效。</b>						
(2.1) 我任職機關/單位電子化之後，對偏鄉的公共服務遞送更快。	1	2	3	4	5	0
(2.2) 我任職機關/單位電子化之後，公共服務的對象比以前更多。	1	2	3	4	5	0
(2.3) 我任職機關/單位電子化之後，對於申辦公共服務的民眾更能一視同仁。	1	2	3	4	5	0
(2.4) 我任職機關/單位電子化之後，公民參與公共事務的管道更多。	1	2	3	4	5	0
<b>三、地方電子化政府提升「行政課責」之成效。</b>						
(3.1) 我任職機關/單位推行電子化之後，讓長官更清楚我的工作進度。	1	2	3	4	5	0
(3.2) 我任職機關/單位推行電子化之後，讓長官更容易管理我的工作內容。	1	2	3	4	5	0
(3.3) 我任職機關/單位推行電子化之後，使工作責任歸屬更為清楚。	1	2	3	4	5	0
(3.4) 我任職機關/單位推行電子化之後，減少我工作裁量權或自由心證的空間。	1	2	3	4	5	0
<b>四、地方電子化政府之政府資訊對民眾「公開透明」的成效。</b>						
(4.1) 推行電子化之後，讓本機關/單位施政資訊的公開更完整。	1	2	3	4	5	0
(4.2) 推行電子化之後，讓本機關/單位施政資訊的公開更快速。	1	2	3	4	5	0
(4.3) 推行電子化之後，讓民眾更便利地取得本機關/單位的施政資訊。	1	2	3	4	5	0
(4.4) 推行電子化之後，讓本機關/單位行政流程與進度更加透明化。	1	2	3	4	5	0
<b>五 a、地方電子化政府「資訊整合」之成效。</b>						
(5a.1) 推行電子化有助於我所服務的單位內部資訊共享。	1	2	3	4	5	0



(5a.2) 推行電子化有助於我所服務的單位內部業務整合。	1	2	3	4	5	0
(5a.3) 推行電子化有助於我所服務的單位與其他單位交換彼此的資訊。	1	2	3	4	5	0
<b>五 b、地方電子化政府「資源整合」之成效。</b>						
(5b.1) 我任職的機關/單位工作人力因為推行電子化而提高工作產量。	1	2	3	4	5	0
(5b.2) 我任職的機關/單位因為推行電子化而增加單位間主機設備的共用共享。	1	2	3	4	5	0
(5b.3) 我業務上跨機關/單位合作的行政成本因為推行電子化而降低。	1	2	3	4	5	0
<b>六、地方電子化政府「行政流程整合」之成效(如行政程序、文書往返)。</b>						
(6.1) 推行電子化有助於我任職的機關簡化行政作業流程(如公文傳遞)。	1	2	3	4	5	0
(6.2) 推行電子化有助於我任職的機關跨單位間行政作業的水平整合。	1	2	3	4	5	0
(6.3) 推行電子化有助於我任職的機關上下層級間行政作業的垂直整合。	1	2	3	4	5	0
(6.4) 推行電子化有助於我執掌的業務行政作業標準化。	1	2	3	4	5	0
<b>七、地方政府實施電子化後，對其「資訊品質」之認知。</b>						
(7.1) 我任職機關推行電子化之後，我業務所需的資訊更正確。	1	2	3	4	5	0
(7.2) 我任職機關推行電子化之後，我業務所需的資訊更可靠。	1	2	3	4	5	0
(7.3) 我任職機關推行電子化之後，我業務所需的資訊更充足。	1	2	3	4	5	0
(7.4) 我任職機關推行電子化之後，我業務所需的資訊能持續更新。	1	2	3	4	5	0
<b>八、地方政府實施電子化後，對其「系統品質」之認知。</b>						
(8.1) 我使用的公務資訊系統，其功能可滿足我工作上的需求。	1	2	3	4	5	0
(8.2) 我使用的公務資訊系統運作穩定。	1	2	3	4	5	0
(8.3) 我使用的公務資訊系統，能快速回應我的操作指令，無須久候。	1	2	3	4	5	0
(8.4) 當我使用公務資訊系統時，我常需要求助於資訊人員的技術支援。	1	2	3	4	5	0
<b>九、地方政府實施電子化後所提供的「服務品質」認知。</b>						
(11.1) 推行網路線上服務有助於提升我任職機關/單位與民眾間的顧客關係。	1	2	3	4	5	0
(11.2) 我任職機關/單位實施電子化後，線上便民服務項目持續增加。	1	2	3	4	5	0
(11.3) 我任職機關/單位的線上服務符合不同屬性使用者之需求。	1	2	3	4	5	0
<b>十、地方政府實施電子化後，對線上資料傳輸的「風險」認知。</b>						
(12.1) 我清楚知道用我任職機關/單位的資訊系統傳輸資料會面臨哪些風險。	1	2	3	4	5	0
(12.2) 我清楚知道若不當使用我機關/單位的資訊系統傳輸資料，內容有可能外洩。	1	2	3	4	5	0
(12.3) 我清楚知道若不當使用我機關/單位的資訊系統傳輸資料，可能會遺失或毀損。	1	2	3	4	5	0
(12.4) 我清楚知道若不當使用我機關/單位的資訊系統傳輸資料，身分可能會被盜用。	1	2	3	4	5	0
<b>十一、地方政府實施電子化後對「政府資訊安全」之認知。</b>						
(13.1) 我任職機關/單位的資訊系統有實施保護資料的安全機制。	1	2	3	4	5	0
(13.2) 我任職機關/單位的資訊系統可確保機密資料不外洩。	1	2	3	4	5	0
(13.3) 我任職機關/單位的資訊系統可確保資料不會發生無法復原的損壞。	1	2	3	4	5	0
(13.4) 我任職機關/單位的資訊系統能鑑別每位資料使用者的身分。	1	2	3	4	5	0

(13.5) 我任職機關/單位的資訊系統 <b>可確保</b> 非公開資料不會被未經授權者取用。	1	2	3	4	5	0
<b>十二、地方政府實施電子化後對落實「個人資料保護」之認知。</b>						
(14.1) 我任職機關/單位的資訊系統，能確實保護資料庫裡的個人隱私資訊。	1	2	3	4	5	0
(14.2) 我任職機關/單位的資訊系統 <b>有適當機制</b> 能確保個人資料安全。	1	2	3	4	5	0
(14.3) 我任職機關/單位對涉及個人隱私的作業流程會格外謹慎處理。	1	2	3	4	5	0

感謝您的協助

## 附錄五：施測問卷

各位受訪者您好：

本研究由行政院研考會委辦臺灣電子治理研究中心的研究計畫－「地方政府電子治理成效評估」。研究目的在於瞭解您任職的地方政府電子化系統運作成效。本問卷採不具名方式，不會公開個別的填答資料，請各位依您的觀感放心回答各項問題。在此向您致上最誠摯的謝意！**本研究調查時間自 100 年 08 月 15 日(一) 至 100 年 09 月 02 日(五)止。**謝謝您的合作！

敬祝 身體健康 事事如意

臺灣電子治理研究中心  
計畫主持人 潘競恒 研究員  
協同主持人 蔣麗君 研究員

### 壹、基本資料（單選題，請打√）

1. 性別： (1)男       (2)女
2. 年齡： (1)未滿 20 歲    (2) 21-25 歲    (3) 26-30 歲    (4) 31-35 歲    (5) 36-40 歲  
 (6) 41-45 歲    (7) 46-50 歲    (8) 51-55 歲    (9) 56 歲以上
3. 學歷： (1)高中職以下       (2)專科       (3)大學       (4)研究所
4. 服務縣市：  
 (1)臺北市    (2)基隆市    (3)新北市    (4)桃園縣    (5)新竹市    (6)新竹縣  
 (7)苗栗縣    (8)臺中市    (9)彰化縣    (10)南投縣    (11)雲林縣    (12)嘉義市  
 (13)嘉義縣    (14)臺南市    (15)高雄市    (16)屏東縣    (17)臺東縣    (18)花蓮縣  
 (19)宜蘭縣    (20)連江縣    (21)金門縣    (22)澎湖縣
5. 服務單位：\_\_\_\_\_
6. 公部門的服務年資  
 (1)未滿 1 年       (2) 1~3 年       (3) 4~6 年       (4) 7~9 年  
 (5) 10~12 年       (6) 13~15 年       (7) 16~18 年       (8) 19 年以上
7. 使用與業務職掌相關的資訊系統的每天平均時數  
 (1)未滿 1 小時    (2) 1~3 小時       (3) 4~6 小時       (4) 7~9 小時  
 (5) 10~12 小時    (6) 13~15 小時       (7) 16 小時以上
8. 任用性質： (1)正式人員       (2)約聘       (3)約僱       (4)其它
9. 目前職等： (1)1    (2)2    (3)3    (4)4    (5)5    (6)6    (7)7  
 (8)8    (9)9    (10)10    (11)11    (12)12    (13)13    (14)14  
 (15)其他

貳、以下請教您「地方電子化政府運作效能」之相關問題，請依您的瞭解與認知，圈選最符合您個人想法的答案。

填答說明： (1) 請依您的工作職掌經驗填答問題。 (2) 問題設計有從正面或負面提問。皆為單選，請圈選一個最適合答案，例如：非常不同意則圈①、非常同意則圈⑤。	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意	沒意見/不知道
<b>一、地方電子化政府「回應公民意見」之情況。例如市政信箱、民意信箱、網路論壇等。</b>						
(1.1) 我任職機關/單位電子化之後，讓我對民眾意見的回應更迅速。	1	2	3	4	5	0
(1.2) 我任職機關/單位電子化之後，讓我處理民眾意見之流程更有效率。	1	2	3	4	5	0
(1.3) 我任職機關/單位電子化之後，讓民眾對我的業務職掌之意見表達更頻繁。	1	2	3	4	5	0
(1.4) 我任職機關/單位電子化之後，讓民眾對我業務職掌表達意見的管道更多。	1	2	3	4	5	0
<b>二、地方電子化政府提供民眾「公平服務」之成效。</b>						
(2.1) 我任職機關/單位電子化之後，對偏鄉的公共服務遞送更快。	1	2	3	4	5	0
(2.2) 我任職機關/單位電子化之後，公共服務的對象比以前更多。	1	2	3	4	5	0
(2.3) 我任職機關/單位電子化之後，對於申辦公共服務的民眾更能一視同仁。	1	2	3	4	5	0
(2.4) 我任職機關/單位電子化之後，公民參與公共事務的管道更多。	1	2	3	4	5	0
<b>三、地方電子化政府提升「行政課責」之成效。</b>						
(3.1) 我任職機關/單位推行電子化之後，讓長官更清楚我的工作進度。	1	2	3	4	5	0
(3.2) 我任職機關/單位推行電子化之後，讓長官更容易管理我的工作內容。	1	2	3	4	5	0
(3.3) 我任職機關/單位推行電子化之後，使工作責任歸屬更為清楚。	1	2	3	4	5	0
(3.4) 我任職機關/單位推行電子化之後，減少我工作裁量權或自由心證的空間。	1	2	3	4	5	0
<b>四、地方電子化政府之政府資訊對民眾「公開透明」的成效。</b>						
(4.1) 推行電子化之後，讓本機關/單位施政資訊的公開更完整。	1	2	3	4	5	0
(4.2) 推行電子化之後，讓本機關/單位施政資訊的公開更快速。	1	2	3	4	5	0
(4.3) 推行電子化之後，讓民眾更便利地取得本機關/單位的施政資訊。	1	2	3	4	5	0
(4.4) 推行電子化之後，讓本機關/單位行政流程與進度更加透明化。	1	2	3	4	5	0
<b>五 a、地方電子化政府「資訊整合」之成效。</b>						
(5a.1) 推行電子化有助於我所服務的單位內部資訊共享。	1	2	3	4	5	0
(5a.2) 推行電子化有助於我所服務的單位內部業務整合。	1	2	3	4	5	0
(5a.3) 推行電子化有助於我所服務的單位與其他單位交換彼此的資訊。	1	2	3	4	5	0
<b>五 b、地方電子化政府「資源整合」之成效。</b>						
(5b.1) 我任職的機關/單位工作人力因為推行電子化而提高工作產量。	1	2	3	4	5	0
(5b.2) 我任職的機關/單位因為推行電子化而增加單位間主機設備的共用共享。	1	2	3	4	5	0
(5b.3) 我業務上跨機關/單位合作的行政成本因為推行電子化而降低。	1	2	3	4	5	0

六、地方電子化政府「行政流程整合」之成效(如行政程序、文書往返)。						
(6.1) 推行電子化有助於我任職的機關簡化行政作業流程(如公文傳遞)。	1	2	3	4	5	0
(6.2) 推行電子化有助於我任職的機關跨單位間行政作業的水平整合。	1	2	3	4	5	0
(6.3) 推行電子化有助於我任職的機關上下層級間行政作業的垂直整合。	1	2	3	4	5	0
(6.4) 推行電子化有助於我執掌的業務行政作業標準化。	1	2	3	4	5	0
七、地方政府實施電子化後，對其「資訊品質」之認知。						
(7.1) 我任職機關推行電子化之後，我業務所需的資訊更 <b>正確</b> 。	1	2	3	4	5	0
(7.2) 我任職機關推行電子化之後，我業務所需的資訊更 <b>可靠</b> 。	1	2	3	4	5	0
(7.3) 我任職機關推行電子化之後，我業務所需的資訊更 <b>充足</b> 。	1	2	3	4	5	0
(7.4) 我任職機關推行電子化之後，我業務所需的資訊能持續 <b>更新</b> 。	1	2	3	4	5	0
八、地方政府實施電子化後，對其「系統品質」之認知。						
(8.1) 我使用的公務資訊系統，其功能可滿足我工作上的需求。	1	2	3	4	5	0
(8.2) 我使用的公務資訊系統運作穩定。	1	2	3	4	5	0
(8.3) 我使用的公務資訊系統，能快速回應我的操作指令，無須久候。	1	2	3	4	5	0
(8.4) 當我使用公務資訊系統時，我常需要求助於資訊人員的技術支援。	1	2	3	4	5	0
九、地方政府實施電子化後所提供的「服務品質」認知。						
(9.1) 推行網路線上服務有助於提升我任職機關/單位與民眾間的顧客關係。	1	2	3	4	5	0
(9.2) 我任職機關/單位實施電子化後，線上便民服務項目持續增加。	1	2	3	4	5	0
(9.3) 我任職機關/單位的線上服務符合不同屬性使用者之需求。	1	2	3	4	5	0
十、地方政府實施電子化後，對線上資料傳輸的「風險」認知。						
(10.1) 我清楚知道用我任職機關/單位的資訊系統傳輸資料會面臨哪些風險。	1	2	3	4	5	0
(10.2) 我清楚知道若不當使用我機關/單位的資訊系統傳輸資料，內容有可能外洩。	1	2	3	4	5	0
(10.3) 我清楚知道若不當使用我機關/單位的資訊系統傳輸資料，可能會遺失或毀損。	1	2	3	4	5	0
(10.4) 我清楚知道若不當使用我機關/單位的資訊系統傳輸資料，身分可能會被盜用。	1	2	3	4	5	0
十一、地方政府實施電子化後對「政府資料保護」之認知。						
(11.1) 我任職機關/單位的資訊系統 <b>有</b> 實施保護資料的安全機制。	1	2	3	4	5	0
(11.2) 我任職機關/單位的資訊系統 <b>可</b> 確保機密資料不外洩。	1	2	3	4	5	0
(11.3) 我任職機關/單位的資訊系統 <b>可</b> 確保資料不會發生無法復原的損壞。	1	2	3	4	5	0
(11.4) 我任職機關/單位的資訊系統 <b>能</b> 鑑別每位資料使用者的身分。	1	2	3	4	5	0
(11.5) 我任職機關/單位的資訊系統 <b>可</b> 確保非公開資料不會被未經授權者取用。	1	2	3	4	5	0
十二、地方政府實施電子化後對落實「個人隱私保護」之認知。						
(12.1) 我任職機關/單位的資訊系統，能確實保護資料庫裡的個人隱私資訊。	1	2	3	4	5	0
(12.2) 我任職機關/單位的資訊系統 <b>有</b> 適當機制能確保個人資料安全。	1	2	3	4	5	0
(12.3) 我任職機關/單位對涉及個人隱私的作業流程會格外謹慎處理。	1	2	3	4	5	0



## 附錄六：期中報告審查意見與回應

研究議題：地方政府電子治理成效評估	
審 查 意 見	回 應 意 見
<p>一、 資料蒐集方法尚符合研究計畫目的，資料內容尚稱充實；研究方法使用深度訪談、層級分析法、德菲法、問卷法等四方法，建議於期末報敘明如何整合運用進行分析，並說明深度訪談與參與層級分析法對象有否重疊及理由。</p>	<p>研究計畫書原預計以深度訪談實務與學界來進行指標建構與評估適用性；目前在指標建構的研究中多以層級分析與德菲法較作為研究工具，因此本研究改採其方法，因其操作過程能遵守嚴謹的科學方法能夠將專家意見量化增加研究的客觀性，透過政策德菲法的學者專家意見交流與激盪有助於釐清問題與焦點；由此深度訪談法以層級分析與德菲法替代，故研究對象尚無重疊。其次，層級分析法、德菲法與問卷法三種方法之使用是依循的步驟，問卷建構過程中層級分析與德菲法是搭配使用而問卷法是評估指標鍵後的驗證，本研究贊同此項意見會在期末報告敘明。</p>
<p>二、 在問卷設計方面，應敘明「縣市電子化業務相關人員」如何擇定？與實務專家、學者如何區隔，及彼此應否設計權重？另除相對權重之外，建議考量對每個 KPI 加列絕對權重。</p>	<p>1、本研究第一階段之層級分析法 (AHP) 與德菲法旨在透過專家學者與實務人員彼此對話，建構政府電子化之宏觀目標與實務目標，做為下一階段對各縣市公務人員施測之問卷構面、指標與其權重之基礎。為求其綜整性故不做分類權重。</p> <p>2、下一階段之問卷，本研究在蒐集各縣市政府資料後，發現較普遍的電子化相關業務為使用資訊系統處理電子謄本、線上申辦、內部電子公文與管理等，由此上述該業務的人員即視為電子化業務相關人員。囿於本案研究規模，並為提高縣市政府間可比較性，擇定各縣市均設置之研考(計畫)、資訊、民政、地政四類單位公務人員做調查。</p> <p>3、KPI 權重得自層級分析，即適用各縣市施測問卷分析之絕對權重。</p>

<p>三、 有關「圖 3」GA, KPA, KPI 三者之關連性, 及彼此建構之考量, 建議更具體說明分析。另圖 3 之 GA 內容, 涵蓋了政府外部民眾與企業, 而本計畫資料蒐集似予以排除, 理由為何? 應說明。</p>	<p>1、圖三 GA, KPA, KPI 本研究接受此項建議並會在期末報告補充。 2、囿於本案研究規模, 本研究以地方政府內部人員為對象, 瞭解各地方政府第一線人員在進行電子治理的成效, 故資料蒐集並未探討政府外部民眾與企業。</p>
<p>四、 對被選定之縣市, 亦應作整體性與個別性的成效分析。並考量增加各地方層級政府的問卷調查, 了解基層機關的實際現況與需求。</p>	<p>本研究第二階段問卷是發放全臺灣各地方政府民政、戶政、研考與資訊單位; 本研究進行比較分析時將考量個別政府之資源與規模差異。另, 囿於本案研究規模, 增加層級政府之研究可列入未來研究建議。</p>
<p>五、 本研究藉由初步文獻分析與座談, 已有初步成果, 惟期末報告應針對研究目標整合各研究法之資料, 並進行深入分析解釋; 且在 KPA 及 KPI 方面宜再多加琢磨。</p>	<p>本研究接受此項意見, 會在期末報告加強論述。</p>
<p>六、 有關初步研究發現, 圖 6 至圖 11 之意涵及彼此間關係, 宜進一步敘明清楚。另建議考量本案避免相對調查的盲點, 例如: 以品質認知為例, 服務品質權重最大, 其與系統品質、資訊品質等變數間之相互影響與關聯。</p>	<p>本研究接受此項意見, 會在期末報告進一步敘明清楚。</p>
<p>七、 目前期中報告雖然發現受訪者意見之差異, 未來應扣合本計畫主題, 即「治理成效評估」, 及各指標本身與指標間之關連性, 作深入研究。</p>	<p>第二階段問卷調查部分即會進行成效評估與探討, 指標關聯性會在期末報告加強論述。</p>
<p>八、 期中報告初步建議事項僅大略說明目前研究現況, 具體研究建議略顯不足, 建議於期末報告加強論述。</p>	<p>本研究贊同此項意見會在期末報告加強論述。</p>
<p>九、 附錄三會議記錄內容過於簡略, 看不出參與者發言重點, 應予補齊。另文中許多錯漏字, 應校正(例如 p18 倒 6 行, 「經濟會」、p14, 續接計畫...)</p>	<p>本研究贊同此項意見, 已予修正。</p>



## 附錄七：期末報告審查意見與回應

計畫名稱：地方政府電子治理成效評估	
審查意見	意見回覆
一、 本研究方法採取問卷，調查對象為電子化政府公務系統的直接使用者：公務人員，應進一步說明抽樣方法，是否該採取分層抽樣，以確保各單位都可分析。	本研究經德菲法座談會與學者、專家、地方政府主管商議後，決定問卷發放對象為透過各縣市政府網站各業務單位所提供服務與業務與電子化政府最相關之單位，即是各縣市之研考、民政、地政與資訊部門等相關單位內全部行政人員。已於期末報告中補上說明。
二、 文獻分析在「地方政府」方面比較缺乏聚焦，而問卷設計亦缺乏「地方政府」業務特性相關之處。基本上探詢「滿意度」，以其為「成效」的代表，在一些「業務所需」相關的部分，大致上可以。但是，在對民眾意見的回應方面，是在從接受意見反映處理者的角度來看回應效率，這部分和民眾的認知可能會有很大的落差，成果報告應該針對這方面的限制加以說明。	加入限制說明於頁 7。  --本研究研究對象是地方政府公務人員，是從接受與回應民眾意見之行政人員的認知來探討電子化是否對於提高回應效率有所助益。此與民眾對於政府回應性之認知可能會有落差，但此次研究主要目的並未著重於兩者落差比較；復因研究規模之限制，自始未以民眾認知作為調查研究範圍。此議題有待未來研究更進一步探討。
三、 第四章除了描述統計表與統計數字外，建議就這些統計數字所反映的實務意義加以分析說明；另第四節差異分析應再加強論述，尤其是跨地區、單位的比較與分析，及各縣市差異的綜合評價。	已修正與加強說明，第三節亦增列彙整縣市各項指標平均分數之總表。惟各縣市回收率不同，研究團隊於調查期間雖經多次問卷催繳，部分地區仍回收不佳，為本研究之限制之一。為避免樣本不足所造成之偏誤，本研究認為不適宜就既有數據進行跨區或單位的比較，僅就各地方政府本身各成效構面與指標上之相對表現做優劣勢之評估分析。

<p>四、 第五章缺乏整體比較性、彙整性的分析，無法反映地方政府的電子化「成效」，也缺乏實務性意義、管理意涵的探討，建議補充說明並加強管理意涵之論述。所提出的建議都非常一般化，缺乏對地方政府功能特性的關連性。另本章“結論與建議”建議應配合第一章之研究目的說明研究發現及政策建議。</p>	<p>本研究邀集學者、專家與地方政府實務人員藉由階層分析法與德菲法建立適合評估地方政府電子化的構面與指標，亦藉由專家座談檢視問卷內容並修正，嗣後再針對地方政府人員進行調查，因此調查結果即反映地方政府電子化成效現況，亦呈現各地方本身優劣領域。地方政府資源稟賦條件各異，專家咸認以絕對分數做跨域之成效比較尤應謹慎，因此本研究未將各縣市採總分排序，而是建議各地方可依調查結果之優劣構面或指標進行實務策略方針之調整。</p> <p>由於各縣市優劣勢不同，本研究未針對個別縣市逐一提出建議，但對於改善四個評估構面均分別提出建議，供縣市政府訂定策略之參考。</p>
<p>五、 其他</p> <p>(一) 本研究部分問卷調查回應人數過少的單位，統計數字根本毫無統計意義，是否採同樣的統計分析，請研究團隊再思考。</p>	<p>為具體呈現各縣市問卷回收狀況與調查結果，故雖為少數回覆問卷之縣市，本研究也將其結果據實呈現。</p>
<p>(二) 第 7 頁提及“深度訪談”，但附錄未附訪談記錄。</p>	<p>本研究採用 AHP 與德菲法。此為誤植，已刪除。</p>
<p>(三) 第 24 頁倒數第 2 行：本研究依“公民導向”...，所謂公民導向之意涵為何？宜再具體說明。</p>	<p>在第 32 頁表格中已界定公民導向之意義，在本研究「公民導向」是從執行者，即公務員角度來探析，非從民眾角度。</p>
<p>(四) 第 35-36 頁預試時間有列出，但實際問卷時間未列出。</p>	<p>已修正。加在第 37 頁-- 本研究調查時間自 100 年 08 月 15 日(一) 至 100 年 09 月 02 日(五)止。</p>