

**0972461343（委託研究報告）**

**電子治理成效指標與評估：**  
**G2C 與 G2B 期末報告**  
**（第二冊：G2B）**

行政院研究發展考核委員會編印  
中華民國九十八年十一月十五日

**0972461343（委託研究報告）**

**電子治理成效指標與評估：  
G2C 與 G2B 期末報告**

**（第二冊：G2B）**

受委託單位：電子治理研究中心

研究主持人：黃東益

協同主持人：朱斌好、蕭乃沂

研 究 員：李仲彬

研 究 助 理：林心睿、李洛維、董婉婷

行政院研究發展考核委員會編印

中華民國 九十八年十一月十五日

## 目次

目次.....	I
表次.....	III
圖次.....	IX
提要.....	XI
第一章 緒論.....	1
第二章 文獻回顧.....	5
第一節 電子化政府相關評比 .....	5
第二節 電子化政府成效評估相關模型 .....	8
第三節 電子治理使用者導向之成效評估 .....	11
第三章 研究方法.....	15
第一節 研究架構 .....	15
第二節 概念化與操作化 .....	17
第三節 專家效度會議 .....	33
第四節 調查方法 .....	55
第四章 研究發現.....	77
第一節 概述 .....	77
第二節 電子採購系統綜論 .....	81
第三節 電子採購各系統 .....	99
第四節 G2B電子公文交換及政府訊息通報服務系統.....	111
第五節 勞保局網路申報及查詢作業系統 .....	128
第五章 結論與建議.....	143

電子治理成效指標與評估：G2C 與 G2B

第一節 主要發現 .....	143
第二節 實務與後續研究建議 .....	159
<b>參考文獻.....</b>	<b>169</b>
(一) 中文部份 .....	169
(二) 英文部份 .....	172
<b>附錄一 電子採購調查問卷.....</b>	<b>177</b>
<b>附錄二 G2B電子公文交換及政府訊息通報服務系統調查問卷.....</b>	<b>187</b>
<b>附錄三 勞保局網路申報及查詢作業系統調查問卷 .....</b>	<b>193</b>
<b>附錄四 我國行政院下的G2B電子系統.....</b>	<b>199</b>
<b>附錄五 期中報告審查意見與回應.....</b>	<b>207</b>
<b>附錄六 期末報告審查意見與回應.....</b>	<b>209</b>

## 表次

表 1 問卷回收情形 .....	XII
表 2 本研究G2B案例之整體評估成果.....	XIII
表 2 本研究G2B案例之整體評估成果(續).....	XIV
表 2 本研究G2B案例之整體評估成果(續 2) .....	XV
表 2 本研究G2B案例之整體評估成果(續 3) .....	XVI
表 3 評估案例個別建議 .....	XVIII
表 4 電子治理影響評估系列計畫 .....	2
表 5 功能評估構面概念化定義 .....	19
表 5 功能評估構面概念化定義(續).....	20
表 6 使用行為構面概念化定義 .....	21
表 6 使用行為構面概念化定義(續).....	22
表 7 影響構面概念化定義 .....	24
表 7 影響構面概念化定義(續).....	25
表 7 影響構面概念化定義(續 2).....	26
表 8 功能評估構面操作化定義初稿 .....	27
表 9 使用行為構面操作化定義初稿 .....	28
表 9 使用行為構面操作化定義初稿(續).....	29
表 10 影響構面操作化定義初稿 .....	29
表 10 影響構面操作化定義初稿(續).....	30

電子治理成效指標與評估：G2C 與 G2B

表 10 影響構面操作化定義初稿(續 2).....	31
表 10 影響構面操作化定義初稿(續 3).....	32
表 11 G2B成效指標第一場專家座談會邀請名單 .....	34
表 12 G2B成效指標評估架構討論流程.....	34
表 13 第一場專家座談會議電子採購問卷修正意見表 .....	36
表 14 G2B成效指標第二場專家座談會邀請名單 .....	41
表 15 G2B成效指標評估架構討論流程.....	41
表 16 第二場專家座談會議電子採購問卷修正意見表 .....	43
表 16 第二場專家座談會議電子採購問卷修正意見表(續).....	44
表 16 第二場專家座談會議電子採購問卷修正意見表(續 2).....	45
表 16 第二場專家座談會議電子採購問卷修正意見表(續 3).....	46
表 16 第二場專家座談會議電子採購問卷修正意見表(續 4).....	47
表 16 第二場專家座談會議電子採購問卷修正意見表(續 5).....	48
表 16 第二場專家座談會議電子採購問卷修正意見表(續 6).....	49
表 17 第二場專家座談會議工商憑證問卷修正意見表 .....	50
表 17 第二場專家座談會議工商憑證問卷修正意見表(續).....	51
表 17 第二場專家座談會議工商憑證問卷修正意見表(續 2).....	52
表 17 第二場專家座談會議工商憑證問卷修正意見表(續 3).....	53
表 18 電子採購系統問卷發送進度表 .....	65
表 19 G2B電子公文交換及政府訊息通報服務系統問卷發送進度表 .....	70

## 表次

表 20 勞保局網路申報及查詢作業系統功能特性 .....	73
表 21 G2B系統工商憑證應用次數 .....	74
表 21 G2B系統工商憑證應用次數(續) .....	75
表 22 勞保局網路申報及查詢作業系統問卷發送進度表 .....	76
表 23 問卷回收狀況 .....	78
表 24 G2B三份問卷信度分析 .....	80
表 25 電子採購受訪者公司基本資料 .....	82
表 26 電子採購受訪者公司電子化程度 .....	83
表 26 電子採購受訪者公司電子化程度(續) .....	84
表 27 電子採購系統服務使用頻率 .....	85
表 28 電子採購系統服務使用狀況 .....	86
表 29 電子採購系統服務使用意見 .....	87
表 30 電子採購系統品質 .....	88
表 31 電子採購系統可靠性 .....	88
表 32 電子採購系統回應性 .....	89
表 33 電子採購系統隱私性 .....	90
表 34 對電子採購系統的滿意度 .....	91
表 35 使用電子採購系統可減少的作業時間 .....	92
表 36 使用電子採購系統可降低的成本 .....	93
表 36 使用電子採購系統可降低的成本(續) .....	94

電子治理成效指標與評估：G2C 與 G2B

表 37 使用電子採購系統所額外投入的資源 .....	95
表 38 使用電子採購系統所帶來的整合效應 .....	96
表 39 使用電子採購系統提昇企業對政府標案的參與度 .....	96
表 40 使用電子採購系統提昇企業對政府的信任 .....	97
表 41 對政府採購資訊公告系統的滿意度 .....	99
表 42 政府採購領投標及廠商型錄系統可用性 .....	101
表 43 政府採購領投標及廠商型錄系統資訊易理解性 .....	102
表 44 政府採購領投標及廠商型錄系統隱私性 .....	103
表 45 對政府採購領投標及廠商型錄系統的滿意度 .....	104
表 46 共同供應契約電子採購系統使用頻率 .....	105
表 47 共同供應契約電子採購系統可用性 .....	105
表 48 共同供應契約電子採購系統資訊易理解性 .....	107
表 49 共同供應契約電子採購系統服務品質 .....	108
表 50 對共同供應契約電子採購系統的滿意度 .....	109
表 51 共同供應契約電子採購系統的整合效應 .....	110
表 52 G2B電子公文交換及政府訊息通報服務系統廠商基本資料 .....	111
表 52 G2B電子公文交換及政府訊息通報服務系統廠商基本資料(續) .....	112
表 53 G2B電子公文交換及政府訊息通報服務系統廠商電子化程度 .....	113
表 53 G2B電子公文交換及政府訊息通報服務系統廠商電子化程度(續) .....	114
表 54 G2B電子公文交換及政府訊息通報服務系統使用頻率 .....	115



## 表次

表 55 G2B電子公文交換及政府訊息通報服務系統使用意見.....	116
表 56 G2B電子公文交換及政府訊息通報服務系統可用性.....	117
表 57 G2B電子公文交換及政府訊息通報服務系統資訊易理解性.....	117
表 58 G2B電子公文交換及政府訊息通報服務系統回應性.....	118
表 59 G2B電子公文交換及政府訊息通報服務系統隱私性.....	119
表 60 G2B電子公文交換及政府訊息通報服務系統廠商額外投入資源.....	119
表 61 G2B電子公文交換及政府訊息通報服務系統廠商減少的時間.....	121
表 62 G2B電子公文交換及政府訊息通報服務系統廠商降低的成本.....	122
表 63 G2B電子公文交換及政府訊息通報服務系統的整合效應.....	123
表 64 對G2B電子公文交換及政府訊息通報服務系統的滿意度.....	125
表 65 G2B電子公文交換及政府訊息通報服務系統提昇廠商對政府的信任	126
表 66 G2B電子公文交換及政府訊息通報服務系統績效提昇與人員結構變革 .....	127
表 67 勞保局網路申報及查詢作業系統廠商基本資料 .....	129
表 68 勞保局網路申報及查詢作業系統廠商電子化程度 .....	130
表 68 勞保局網路申報及查詢作業系統廠商電子化程度(續).....	131
表 69 勞保局網路申報及查詢作業系統使用經驗 .....	132
表 70 勞保局網路申報及查詢作業系統使用意見 .....	132
表 71 勞保局網路申報及查詢作業系統可用性 .....	133
表 72 勞保局網路申報及查詢作業系統資訊易理解性 .....	134

電子治理成效指標與評估：G2C 與 G2B

表 73 勞保局網路申報及查詢作業系統服務品質 .....	136
表 74 對勞保局網路申報及查詢作業系統的滿意度 .....	137
表 75 使用勞保局網路申報及查詢作業系統減少的時間 .....	138
表 76 使用勞保局網路申報及查詢作業系統降低的成本 .....	139
表 77 使用勞保局網路申報及查詢作業系統系統額外投入的資源 .....	140
表 78 使用勞保局網路申報及查詢作業系統所帶來的整合效應 .....	141
表 79 使用勞保局網路申報及查詢作業系統提昇企業對政府的信任 .....	142
表 80 本研究G2B案例之整體評估成果 .....	145
表 80 本研究G2B案例之整體評估成果(續) .....	146
表 80 本研究G2B案例之整體評估成果(續 2) .....	147
表 80 本研究G2B案例之整體評估成果(續 3) .....	148
表 81 本研究對G2B個別案例與整體建議 .....	160

## 圖次

圖 1 電子化政府價值鏈模型 .....	9
圖 2 DeLone & McLean的資訊系統成效模型 .....	10
圖 3 研究架構 .....	16
圖 4、5、6、7 第一次專家座談會實況 .....	35
圖 8、9 第二次專家座談會實況 .....	42
圖 10 政府採購資訊公告系統 .....	56
圖 11 政府採購領投標及廠商型錄系統.....	57
圖 12 共同供應契約電子採購系統 .....	58
圖 13 各年度機關提供電子領標比率圖 .....	59
圖 14 各年度廠商領標次數圖 .....	60
圖 15 共同供應各年度網路訂購趨勢圖 .....	61
圖 16 共同供應各年度網路訂購總金額圖 .....	61
圖 17 政府電子採購網 2.0 .....	64
圖 18 G2B公文及訊息服務系統之功能 .....	68
圖 19 G2B公文及訊息服務系統之功能(2) .....	68
圖 20 勞保局網路申報及查詢作業系統介面 .....	71

## 電子治理成效指標與評估：G2C 與 G2B

## 提要

### 一、研究緣起

在政府對企業（G2B）方面，從網際網路於1990年代開放商業化應用開始，國際與國內商業活動也即邁入資訊網路應用及電子商務交易的時代，G2B除善用現代資訊通訊技術以提昇其公開透明、服務傳遞、民主參與及跨域整合等治理績效之外，本身也透過採購促進產業與個別企業發展。本研究透過文獻、次級資料、與專家諮詢，挑選出我國G2B電子治理中具有代表性的三個案例：電子採購系統、G2B電子公文交換及政府訊息通報服務系統、與勞保局網路申報及查詢作業系統，作為成效評估的標的案例。

### 二、研究方法及過程

透過文獻檢閱，本研究提出包含服務功能（網站品質、資訊品質、與服務品質）、使用行為（資訊搜尋、服務使用）、與影響評估（態度、投入資源、效益）等三大構面的G2B電子治理成效評估架構，並分別針對本研究所挑選的三個G2B代表性案例，客製化產出其適用的操作化的問卷。為確保問卷的專家效度，也召開一系列的使用者焦點團體座談，蒐集有經驗使用者的意見，參酌修正後產生正式問卷。

三個G2B評估案例均透過104市調公司的網路調查執行，以蒐集使用者的意見與評價。其中電子採購系統的網路問卷建置於104問卷市調中心所提供的網路問卷伺服器上，並獲得主管該G2B服務的行政院公共工程委員會協助，同意將問卷連結以快顯視窗的方式，連結在政府電子採購網的三個子系統（政府採購資訊公告系統、共同供應契約採購系統、政府採購領投標及廠商型錄系統），使用者在登入這三個子系統時，便可自行決定是否要填答本問卷。

至於G2B電子公文交換及政府訊息通報服務系統與勞保局網路申報及查詢作業系統，也同樣建置於104問卷市調中心所提供的網路問卷伺服器上，並透過該G2B服務的主管機關行政院經濟部商業司協助發送電子郵件及催收，邀請填答信件內含問卷說明與問卷連結，並以有在此兩服務系統註冊過的會員為調查對象，且曾經使用過此公文訊息服務的企業進行問卷發送。

## 電子治理成效指標與評估：G2C 與 G2B

三份問卷在經由兩週的系統穩定度測試與網路問卷視覺架構的修改後，於本（2009）年8月14日正式上線，上線時間長短依系統而有差異（電子採購22天；G2B電子公文19天；勞保局網路申報19天），原因在於後兩個系統還需經過經濟部商業司寄發問卷通知信的手續，而電子採購系統則直接掛在系統頁面上提供系統使用者填寫，故除電子採購系統於8月14日開放當天即有受訪者填答外，其餘兩個系統則等到17日商業司的問卷通知信發放完成後才陸續有受訪者上網填答。進行問卷各構面的信度分析顯示，扣除不適用信度分析之構面，三份影響評估問卷整體的Cronbach's Alpha值皆高於0.6（除電子公文之「整合」），其中電子採購與勞保局網路申辦兩份問卷信度均在0.7以上，可知本問卷具有合理的信度。三份問卷回收狀況如表1。

表 1 問卷回收情形

	有效數	回收數	點擊數	有效率 <sup>a</sup>	回覆率 <sup>b</sup>
電子採購系統	2,810	3,307	5,215	84.97%	63.41%
G2B 電子公文交換及政府訊息通報服務系統	287	311	569	92.28%	54.66%
勞保局網路申報及查詢作業系統	4,023	4,684	8,580	85.89%	54.59%

<sup>a</sup>有效率 = 有效數/回收數

<sup>b</sup>回覆率 = 回收數/點擊數

## 三、重要發現

整體而言，過半受訪者普遍肯定採用本研究的G2B案例（電子採購系統、G2B電子公文交換及政府訊息通報服務系統、勞保局網路申報及查詢作業系統）是未來的趨勢，而且政府的大力推動的確有助於企業採用這些G2B服務。在進入個別說明三個G2B案例的評估前，表2彙整了本研究針對上述三個G2B服務案例的評估成果。

特別值得肯定的是以○標記的評估變數，對整體電子採購系統的使用者而言，其對於版面導覽的清晰程度、服務的確實可靠性、時間節省、通訊交

通人力成本等面向上都有絕對多數的肯定，並且也反映在高度的查詢與使用頻率、滿意度、參與信任上；電子採購中的領投標與廠商型錄系統在隱私保護有高度評價，其與採購資訊公告系統也共同在滿意度、與再使用意願上獲得高度肯定；相較而言，共同供應契約的高使用頻率並未完全反映在高度評價上，雖然在許多面向上也具備中上程度的肯定。至於G2B電子公文交換及政府訊息通報服務系統與勞保局網路申報及查詢作業系統，其較受高度評價的面向有服務的確實可靠、整體與資訊機制的滿意度、時間節省、與通訊交通成本的降低，兩者的服務完整性也深受肯定。

表 2 本研究 G2B 案例之整體評估成果

構面	次構面	變數	電子採購	G2B 電子公文訊息	勞保網路申報查詢
服務功能	網站 / 系統品質	導覽	○ 整體電子採購 (56%) <sup>a</sup> △ 領投標、型錄 (40+47%) <sup>b</sup>	NA	NA
		使用 便易性	△ 領投標、型錄 (43+41%) △ 共同供應契約 (43+39%)	△ (41+42%)	△ (40+44%)
		易讀性	△ 整體電子採購 (40+48%) △ 領投標、型錄 (45+42%)	△ (41+47%)	△ (42+44%)
	資訊品質	易理解性	△ 領投標、型錄 (44+39%) △ 共同供應契約 (48+35%)	△ (43+45%)	△ (46+40%)
		完善度	△ 領投標、型錄 (50+35%) △ 共同供應契約 (54+30%)	NA	△ (54+32%)

表 2 本研究 G2B 案例之整體評估成果(續)

構面	次構面	變數	電子採購	G2B 電子公文訊息	勞保網路申報查詢
服務功能	服務品質	可靠性	○整體電子採購 (62%)	NA	○ (67%)
		回應性	△整體電子採購 (33+40%)	△ (29+45%)	△ (35+45%)
		隱私性	△整體電子採購 (31+42%) ○領投標、型錄 (52%) △共同供應契約 (30+39%)	△ (32+35%)	△ (31+42%)
使用行為	資訊搜尋與使用	搜尋查詢	○整體電子採購 (85%) ○共同供應契約 (79%)	× (83%每週 3 小時以下)	○ (67%用過)
		諮詢窗口	○整體電子採購 (71%未用過)	○ (63%未用過)	○ (67%未用過)
影響評估	滿意度	使用滿意度	○整體滿意 (57%) △諮詢窗口 (45+44%) ○資訊公告 (59%) ○領投標、型錄 (53%) △領標收費 (40+20%) △共同供應契約 (42+47%)	△整體滿意 (39+48%) △諮詢窗口 (34+48%)	○整體滿意 (52%) △諮詢窗口 (43+36%)
		再使用意願	○資訊公告 (75%) ○領投標、型錄 (71%) ×共同供應契約 (50%負面)	○ (50%)	× (34%負面)



表 2 本研究 G2B 案例之整體評估成果(續 2)

構面	次構面	變數	電子採購	G2B 電子公文訊息	勞保網路申報查詢
影響評估	投入資源	金錢	△整體電子採購 (63+32%)	NA	○ (62%)
		人力	△整體電子採購 (60+38%)	NA	○ (63%)
		安全	△整體電子採購 (68+29%)	△ (73+20%)	△ (64+31%)
	時間減少	人工重複作業	○整體電子採購 (57%)	△ (30+43%)	○ (80%)
		獲得服務速度	○整體電子採購 (63%)	○ (70%)	○ (70%)
		使用方便	○整體電子採購 (80%)	○ (67%)	○ (78%)
	成本下降	耗材成本	△整體電子採購 (33+41%)	△ (32+33%)	○ (63%)
		通訊成本	○整體電子採購 (59%)	○ (54%)	○ (79%)
		交通成本	○整體電子採購 (72%)	○ (55%)	○ (82%)
		交際成本	△整體電子採購 (24+49%)	NA	NA
		人力成本	○整體電子採購 (50%)	× (31%負面)	○ (62%)
	整合	流程整合	△整體電子採購 (40+49%)	△ (49+24%)	△ (43+40%)
		系統整合	△共同供應契約 (34+24%)	NA	NA
		資料整合	○整體電子採購 (67%)	NA	NA

表 2 本研究 G2B 案例之整體評估成果(續 3)

構面	次構面	變數	電子採購	G2B 電子公文訊息	勞保網路申報查詢
影響評估	參與	企業接觸機會	○整體電子採購 (74%)	NA	NA
	信任	該服務信任	○整體電子採購 (53%)	△ (48+41%)	○ (53%)
		政府整體信任	△整體電子採購 (38+48%)	△ (50+35%)	△ (45+41%)
其他				○完整公文訊息 (59%) ○整體公文處理績效 (52%) △內部人力結構 (37+21%)	△完整服務 (43+46%)

說明：有超過五成的受訪使用者明確肯定以○標記，有超過三成的受訪使用者不肯定則以△標記；如果以上正負面兩端的明顯評價都未發現，且共有超過五成的正面肯定與居中「普通」選項則以△標記。NA為該G2B案例的問卷中沒有此題項。

<sup>a</sup>為正面肯定（滿意、非常滿意）的受訪者百分比；<sup>b</sup>為普通+正面肯定百分比。

#### 四、主要研究建議

- (一) 當前各政府機關可考量類似本研究所提出的評估架構與調查程序，對其主管的 **G2B** 電子治理績效予以評估，不同的 **G2B** 案例則以此成效評估架構予以客製為適用的操作化題項即可，相信不論是面對服務對象（企業）與其政務首長、民意代表、與大眾媒體，都能更有證據基礎地論述其投資效益，並有助於未來的相關資源配置。
- (二) 由於目前正值我國提出下一階段電子化政府政策架構，本研究也因此進一步建議，希望未來電子治理各計畫與方案均應同時提出適合我國且與國際接軌的成效評估架構、指標、與作法，並於年度進度報告提出成效評估的執行成果，並且邀請利害關係人對執行成果進行檢視，作為修正方案與資源配置的參考。
- (三) 在此建議各主管機關與其執行團隊，可以透過客服電話或 **e-mail** 深入瞭解實際情形，相信對於這些成效面向的質化描述當有助於補足調查統計的不足，以探索持續改善所需的原因與對策。
- (四) 以上有關持續評估也與服務升級息息相關（如電子採購系統 2.0 將於 2010 年初上線），對於廠商所需功能的需求調查也可合併於上述的成效評估中定期執行，尤其是對於不同屬性（規模、資訊化程度、產業領域等）企業使用者與工商團體，**G2B** 服務主管機關如能更清楚掌握，也有助於對於未來的資訊系統與網站升級、服務的內涵與流程的持續改善。
- (五) 其他對於三個 **G2B** 評估案例的個別建議，包括了三個系統都必須再增強系統的回應性、隱私保護性與穩定性。在使用者滿意度方面，電子採購必須要特別改善電子領標收費辦法，**G2B** 電子公文訊息交換系統則必須提昇提供訊息的完善度，勞保網路申報查詢則必須要加強查詢的內容與服務的整合。各系統詳細建議如表 3。

表 3 評估案例個別建議

構面	次構面	電子採購	G2B 電子公文訊息	勞保網路申報查詢
服務功能	網站/系統品質	網站版面可用性	便利性	操作簡化、查詢與互動功能
	資訊品質	明確性、即時性、檢索功能	即時性	易理解性、使用操作的詳細解說
	服務品質	回應性、隱私保護性、穩定性	回應性、隱私保護性、穩定性	回應性、隱私保護性、穩定性
使用行為	資訊搜尋使用		普遍使用	
影響評估	滿意度	電子領標收費辦法	訊息完整、操作說明訓練	服務整合、查詢內容
	投入資源		跨系統流程整合	
	時間減少			
	成本下降			
	整合	透過客服電話或 e-mail 深入瞭解實際情形，以補充調查統計之不足		
	參與			
	信任			

關鍵字：電子治理、G2B、績效評估、評估指標

## 第一章 緒論

雖然電子治理（e-Governance）的推動已經有相當長的一段時間，但是對於相關政策對使用者產生什麼影響（impacts），卻還是存在著許多的問號。電子治理為政府大量引進資訊與通訊科技於社會價值權威性分配的過程，以達成民主、效率與效能良善治理目標。其中包括「內部顧客」的政府對政府（G2G）、政府對行政機關工作人員（G2E），以及「外部顧客」的政府對企業（G2B）、政府對民眾（G2C）與政府對社團協會（G2A）。我國推動電子化政府已超過十年的時間，從最早期的基礎建設鋪設到行政上的運用，亦由政府單方面的資訊提供轉變為強調政府與企業、民間團體及公民之間的互動參與。然而，以往探討電子化政府的相關文獻，至少存在兩個基本問題：首先，幾乎絕大部分都著重在於供給面，亦即從公部門本身為出發的觀點（Reddick, 2005），甚少有文獻直接談論到使用者對電子化政府的需求或電子化政府對於民眾的實際影響，或實際評估民眾使用電子化公共服務的行為；其次，過去對電子化政府成效的影響，幾乎都是單一年度的橫貫面調查，缺乏縱貫資料的延續性。

因此，本專案透過一系列的計畫，以涵蓋不同的對象、建構縱貫性資料為基本原則（參見表4），希望能夠建立一個以使用者觀點為核心的電子治理影響評估。在本系列計畫之前，行政院研究發展考核委員會（簡稱行政院研考會）曾經在96年度時進行一次的民眾影響評估（黃朝盟等，2007），本系列計畫在97年度時也分別進行G2G以及G2E的調查（研究發展考核委員會，2008），亦即調查電子治理對內部顧客的影響，包括政府本身的電子化程度，以及政府內部公務人員使用通訊及資訊科技在行政效率與個人行為上的影響。本（98）年度所進行G2C及G2B的指標建構與調查，分別說明如下（參見表4）：

表 4 電子治理影響評估系列計畫

調查對象 年度	G2C	G2B	G2E	G2G
96				
97				
98	(本計畫-I) (第一冊)	(本計畫-II) (第二冊)		
99 (未來規劃)				

在2006年所進行G2C（外部顧客）的影響調查中，主要探討公民在接收電子化政府服務的過程中所產生的影響為何，該研究將電子化政府服務的功能區分為行政層面服務、民主層面服務以及日常生活層面服務，從這三種層面分別檢視電子化政府對公民的影響。而所謂的影響，可分為負面成本、正面效益、態度與行為四種概念變數，公民在接收這三種電子化政府服務中會產生負面成本與正面效益的影響，負面成本包括直接成本與時間成本，正面效益包括財務上的效益、時間上的效益以及其他價值上的利益，除此之外，電子化服務的品質也會影響公民對於政府的態度與信任，公民心理上的認知會間接影響公民日後使用電子化服務的行為（黃朝盟等，2007）。

2006年的調查結果發現，對於曾有使用經驗的公民而言，日常生活或是與民眾較為貼近的服務，其實實施電子化的服務較能夠吸引公民使用系統，線上民主功能的使用率較為偏低，但不論是在行政、民主與日常生活層面中，都認為電子化的服務能夠節省時間與金錢成本上的支出，且絕大部分的使用者都滿意電子化服務的品質。另外，相對於傳統服務方式，電子化服務的方式獲得較高的滿意度，線上民主增加了公民相互討論的機會，也提升公民的政治效能感，透過調查顯示出公民較青睞網路上的功能（研究發展考核委員會，2006）。

本（98）年度G2C調查接續先前的調查，研究設計中部分題目將延續「我國電子化政府之影響評估」研究案中外部顧客的研究架構，並加入其他新興面向（加入的內容與方向乃透過專家會議討論後決定），進行跨年度的比較，

比較不同年度公民使用電子化服務的情形，並且檢視公民對於電子化政府滿意度的變遷結果。

在政府對企業（G2B）方面，從網際網路於1990年代開放商業化應用開始，國際與國內商業活動也邁入資訊網路應用及電子商務交易的時代，G2B除善用現代資訊通訊技術以提昇其公開透明、服務傳遞、民主參與及跨域整合等治理績效之外，本身也透過採購促進產業與個別企業發展，前者如經濟部與內政部主導建置維運的「企業e幫手」與「全國建築管理資訊系統」，而後者如公共工程委員會主導建置維運的「政府電子採購網」。

首先，在直接利用ICTs提供企業相關工商行政服務方面，其源頭可追溯至早期行政業務電腦化的資訊系統，中央與地方政府提供企業相關服務的機關已建置若干的資訊系統，而在網際網路開放商業化應用後，這些系統遂成為提供前端服務的基礎，對企業與政府本身都有實質的產出與影響，其成效評估指標值得進一步建置與執行評估。

其次，各國政府為有效推動公共工程資訊化，多建構政府電子採購基礎建設與整合機制。我國政府採購每年超過八千億元，如全面資訊化、網路化，其所帶來的整體效益將十分可觀，行政院公共工程委員會應用先進資訊及通訊技術，已建構公開、公平之政府採購現代化作業環境，改善政府採購作業流程，期降低政府機關採購成本、提昇政府行政效率外，並擴大民間企業參與政府採購之機會，為政府對企業電子化政府政策的重要範例。雖然我國政府機關提供廠商可透過網路進行電子領（投）標之標案比率幾乎已達百分之百，然廠商採用電子投標之意願，仍顯偏低。是以，電子採購是否確實達到其降低採購成本、提升採購效率、促進採購透明化以及擴大民間企業參與政府採購等目標，相關評估指標亦應建置並執行評估，以利電子化採購之推行。

## 電子治理成效指標與評估：G2C 與 G2B



## 第二章 文獻回顧

### 第一節 電子化政府相關評比

由於資訊與通訊科技的發展與應用，世界各國對於國家資通訊的建設與投資、線上政府的推動，皆為現今政府治理的重要策略之一。UN（2008）對電子化政府發展進程區分為五個發展階段：

- 一、**新興階段 (Emerging)**：政府的主要活動在於建置政府網站，與民眾僅有少數互動，主要提供統計數據。
- 二、**強化階段 (Enhanced)**：開始提供網站內容與服務，提供民眾能迅速接收的資訊。
- 三、**互動階段 (Interactive)**：提供線上申辦等服務，並且透過互動式入口網站與民眾有更多的互動。
- 四、**交易階段 (Transactional)**：此階段政府與各式各樣的顧客開始雙向的互動，提供能夠在線上完成交易的服務機制。
- 五、**連結階段 (Connected)**：發展跨機關的服務整合。

從這些階段來看，電子化對民眾或對企業來說，產生影響的原因可能來自於上述的任何一個階段，一個完整的成效產生模型，不能忽略掉任何一個階段的內容，這些階段所提供的服務類型與內容具有相當大的差異，對民眾或其他使用者來說，產生的影響也會有所不同。

電子化政府運作過程所涉及的層次相當廣泛，Sakowicz（2004）提出電子治理具有四個面向，其中包含e化服務、e化管理、e化商務以及e化民主，其中管理部分為政府對政府（G2G）、商務則為政府對企業（G2B）而服務與民主則是政府對民眾（G2C）部分。江明修等（2004）亦提出電子治理的概念涉及以效率為基礎的電子化政府面向，以及以正當性為基礎的電子化民主面向，而電子治理的運作，則是由基礎建設、服務提供、公共諮詢以及決策參與等四個面向所集合而成。

黃朝盟等（2008）綜合相關文獻，更進一步將電子治理之概念界定為：「政府大量引進資訊與通訊科技於社會價值權威性分配的過程，透過基礎建設（e-Infrastructure）、法制規範（e-Regulation）、政府行政（e-Administration）、政府服務（e-Service）與公民參與（e-participation），以達成民主、效率與效能良善治理目標，包含效率與效能（Efficiency & Effectiveness）、透明與課責（Transparency & Accountability）、平等與法治（Equity & Rule of Law）、民主與參與（Democracy & Participation）以及信任與滿意（Public Trust and Satisfaction）」。

若以角色互動的架構來分析電子治理架構，可將電子治理的範圍分為內外部顧客角色，其中內部顧客面向是指政府對政府之間（G2G）以及政府對行政機關工作人員（G2E），在外部顧客方面則包含了政府對民眾（G2C）以及政府對企業（G2B）與政府對社團協會（G2A）三個面向。本次調查的對象為電子化政府之外部顧客，即民眾G2C與企業G2B，並嘗試建構出一個使用者導向的電子化政府影響評估架構。

一般而言，電子化政府的評估面向可以分作三大類，首先，第一個面向為政府網站面向的評估，諸如美國Brown University每年針對全世界政府網站資訊內容以及服務輸送所做的分析評估、聯合國電子化指數、全球百大城市網站評估等，皆是針對電子化政府整備程度進行調查。這些國際間的評比調查，其面向和指標是以政府電子化整備度與服務提供項目作為調查重點，包括網路的覆蓋率、可取得的通路、連網設備、連線品質、政府參與的意願與能力、線上服務內容成熟度等；也就是說，國際評比調查主要是針對各國政府機關在推動E化成效上關於硬體的建設和普及，以及服務的提供和推廣所進行的相關評量（黃朝盟等，2008）。其次，則是透過滿意度調查，進行民眾的滿意度評估，行政院研考會每年都會透過電話訪問的方式，探詢民眾對電子化政府的看法、使用行為與滿意度（行政院研究發展考核委員會，2007）。最後，則是著重電子化政府推動所帶來的影響面向，包含從數位落差角度檢視電子化政府發展對社會公平性、社會權力重分配所可能產生的正負面效果，例如行政院研考會從2003年開始每年都會針對全國民眾以及家戶作數位落差調查，調查面向涵蓋資訊近用、資訊素養、資訊運用、家庭資訊設備環境、家庭資訊素養等。除此之外，亦有學者針對系統成效進行分析，如朱斌好（2004）針對我國電子化政府G2C的市長信箱及G2B電子採購系統的成效

## 第二章 文獻回顧

研究，以及蔣麗君（2003）以高雄市政府民政局所屬公務人員為例，分析政府電子化推動過程中，公務人員所面對的問題（行政院研究發展考核委員會，2007）。

## 第二節 電子化政府成效評估相關模型

電子化政府成效評估模式可分為計畫評估與系統評估兩大類，計畫評估是針對整個計畫從一開始的投入，中間的執行到最後的產出，一系列階段性過程的評估，較偏向政府與企業管理領域學者採用。系統評估從使用者或系統建置者角度來評估系統的品質，包括系統本身品質、資訊品質或是服務品質，較偏向資訊管理領域。

### 一、計畫評估

一般對於電子化政府計畫評估模式，大都是以價值鏈（Value Chain）的概念，描述與評估電子化政府計畫由投入到成果的一系列階段性過程（Heeks, 2006）。根據Heeks提出的價值鏈架構，係由機關的角度進行分析，計畫過程分為準備（Readiness）、可得性（Availability）、運用（Uptake）以及影響（Impact）四大發展階段（參見圖1）。在準備階段中，必須投入有形及無形的資訊作為電子化政府計畫的準備，接下來發展出具體的中介平台（Intermediate）例如網站、系統等，並經由不同利害關係人的採納與使用，最終產生出電子化政府的實質影響。透過價值鏈的方式對一項電子化政府計畫不同階段中的不同要素進行評估與檢視，能夠作為完整瞭解電子化政府成效評估的基礎。此種方法有幾項優點：(1)可以瞭解電子化政府計畫過程中發展及演進的重要性；(2)兼顧不同發展階段中不同要素的評估與檢視；(3)符合一般對於公共政策或政策計畫/方案過程的理解與分析。然而這種衡量方式過於著重機關而忽略使用者的角度，亦即由機關資源的投入評估作為開端，接著是中介平台的影響評估，最後是系統影響的評估。

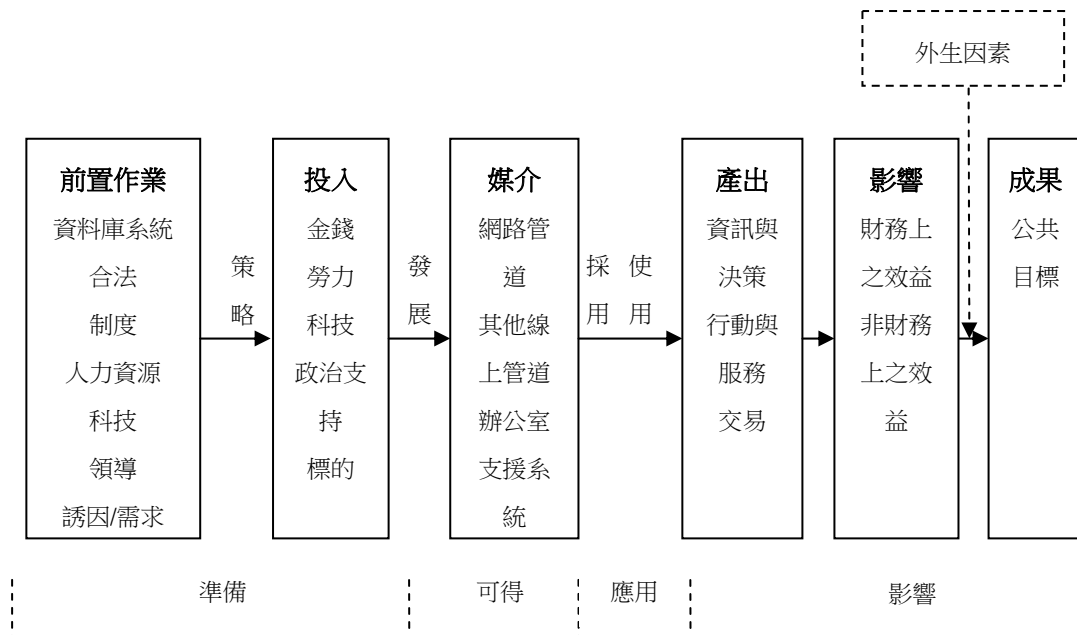


圖 1 電子化政府價值鏈模型

資料來源：Heeks, R. (2006). Benchmarking eGovernment: Improving the National and International Measurement, Evaluation and Comparison of eGovernment. IDPM i-Government Working Paper no. 18.

## 二、系統評估

除了利用價值鏈的方式對電子化政府框架作統整性理解外，在資訊管理領域中，DeLone & McLean（1992）針對過去資訊系統的相關評估研究，進行評估因素的分類，將過去資訊系統成功的要素整理成系統品質（System Quality）、資訊品質（Information Quality）、使用（Use）、使用者滿意度（User Satisfaction）、個人影響（Individual Impact）、組織影響（Organizational Impact）六大面向，作為資訊系統成功模型的主要面向。

從電子治理的角度來看，政府的電子化服務是透過系統或網站來呈現，前者如電子報稅系統，後者則為一般政府網站。不論是系統或是網站，都具有資訊內容、系統功能、服務提供的特性，同時，此三種功能的品質，會對使用者的使用情形以及滿意度產生影響；最後，在使用者使用政府的電子化服務後，對於使用者而言，亦會產生所謂的成效影響。

DeLone & McLean (2003) 因應電子商務盛行對於服務品質的要求，並且回應其他學者對於之前模型的批評，於2003提出更新模式(以下簡稱D & M模型，參見圖2)。此模型除了原先的資訊品質與系統品質，另外增加了服務品質，服務品質非網站本身的硬體條件，而是系統所提供服務的完善程度，例如服務提供者的回應性、服務敏捷度及提供服務的水平等。另外因考量到使用度難以衡量且具有爭議，因此在某些情況下以使用意願來替代；另外個人影響與組織影響整合成淨利潤 (Net Benefits)，泛指系統所產生出的影響或利益。而此影響或利益也會影響到使用者再次使用的意願或使用滿意度。

電子採購系統和企業e幫手也是資訊系統的一種，因此可透過D & M模型，來瞭解政府電子採購和企業e幫手系統成功影響因素為何。政府的電子採購系統和企業e幫手也具有資訊品質、系統品質及服務品質。而品質的好壞會影響到使用者使用意願及滿意度，使用者（這裡包括內外部使用者）使用意願及滿意度將會影響到此系統的成敗，也會影響到系統所衍生的成效，稱為淨利潤。而利潤則為上述所提的電子採購和企業e幫手所產生的成效。因此電子採購和企業e幫手符合D & M模型所敘述的三個階段，包括功能評估（系統評估、資訊評估及服務評估）、使用行為（使用意願及滿意度）及影響評估（淨利潤）。

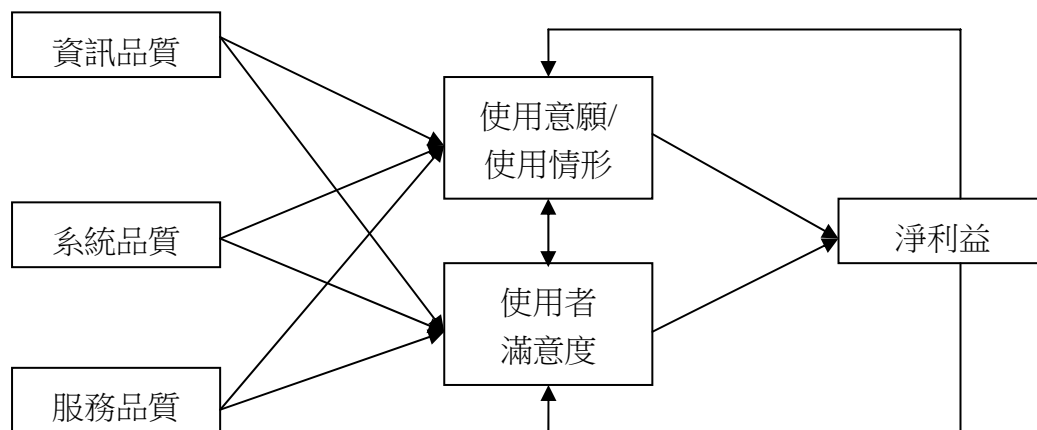


圖 2 DeLone & McLean 的資訊系統成效模型

資料來源：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.

### 第三節 電子治理使用者導向之成效評估

本研究結合了Heeks（2006）提出的價值鏈評估模式及DeLone & McLean（2003）資訊系統成功模式，試圖以使用者角度來評估資訊系統績效，由於使用者最先接觸的是政府所提供的網站或系統，因此最先碰到的是網站品質、資訊品質與服務品質評估，接著會使用資訊科技所提供的功能及服務，使用者在此產生使用行為，最後系統會對使用者、組織、社會以至於國家產生影響，最後則針對此影響進行評估。

#### 一、 功能評估構面

資訊系統的投入評估大都以網站評估方式來呈現，這種型態的評估屬於早期電子化政府的績效評估方式，雖然發展較早，但是對於使用者的影響甚鉅。在之前我們討論D & M模型把資訊系統的投入分成系統品質、資訊品質及服務品質，而本研究認為網站品質更能準確地指出系統品質所代表的內涵，此種內涵類似商業行為的產品品質評估，政府提供網頁或系統即是一種產品，提供線上使用。Heeks（2006）認為網站評估指標應該包括適航性（Navigation）評比、隱私權保護評比及政府與非政府機關連結評比。Pinho & Macedo（2008）和Sinha（2004）則認為網站評估應該增加個人化設定及回應性評比。Panopoulou, Tambouris & Tarabanis（2008）則評估希臘政府網站時所提供的評估指標，包括導覽能力、多種語言、公共延伸、新聞與資料更新、提供服務數量、諮詢及參與等，而Buckley（2003）則認為一套成功網站或系統應該讓使用者達到滿足感（Fulfillment），且沒有當事人同意不該披露個人隱私。

#### 二、 使用行為構面

在今日許多國家中，對於政府重要議題已經不再是政府是否已經上線數位化，而是以何種形式獲得何種結果（Barber, 1997）。在上述的系統品質與服務品質評估，另外有許多專家學者藉由探討電子化政府提供的功能來評估績效，以流程方式來瞭解電子化政府服務。Gartner Group（2000）與Melitski（2003）曾將電子化政府的活動與發展分類為四種不同的階段、先後依序為：

靜態的呈現與存在（ Presence or Static ）、互動（ Interaction ）、交易（ Transaction ）、變革轉換（ Transformation ）；Layne & Lee（2001）亦將電子化政府的發展面向與階段分為目錄整理、交易、垂直整合、與水平整合四項；無論是何種分類方式，屬於後面幾個階段、尤其是交易、變革轉換、和水平整合有潛力在服務傳遞的改善提供最大的助益。West（2004）更進一步以不同的觀點將電子化政府所呈現的變革與轉換分為以下階段：(1)告示牌階段：政府的網站中僅呈現靜態的資訊；(2)遞送部分服務階段：政府的網站中提供一些互動式的服務；(3)單一入口網站階段：政府的網站提供整合的服務並可完全線上執行；(4)互動式民主階段：政府的網站提供與民眾互動和展現課責性的功能，並藉以主動與民眾接觸、甚至提供個人化的網頁服務。因此針對不同利害關係人，例如：政府對政府（G2G）、政府對企業（G2B）、政府對人民（G2C）等，政府已提供以電子化、網路化的方式提供資訊、並建立單一服務窗口、客製化服務、整合性系統，並提供電子化的管道與利害關係人交換意見，已實現治理中的政府透明性、效率、效能、以及公民價值。

本研究對於行為使用層面專注於系統提供的功能，而系統所產生的後續影響，例如透明、整合、課責及互動式參與等，則放到下一小節的資訊系統所帶來影響，而West（2004）所提的單一入口網站階段，本研究放在上述的功能評估構面。另外G2C包含了電子化民主的服務功能，也就是民眾利用政府的網路服務來完成公共參與意涵，G2C所強調的民主參與及諮詢，從企業為使用者角度來看，應可視為線上溝通聯繫，而產生的影響，本研究則另外放在下一節的影響評估構面。因此本研究把G2B系統的行為使用分成兩個次構面：資料搜尋及服務使用。資料搜尋包括了查詢行為及查詢使用量，查詢行為為使用者能夠在政府的網站搜尋希望獲得的資訊或政府公布的訊息。查詢使用量為使用者對於網站所提供資訊搜尋的次數。另外服務使用分為表單或檔案下載、線上溝通聯繫、線上申辦及線上交易。表單或檔案下載為網站提供服務的申請表、相關文件等，使用者能夠透過網路自網站得到該文件的經驗與頻率。線上溝通聯繫為公司或廠商因資訊搜尋與服務使用需求，而透過政府網站所提供的網路聯絡方式，與行政人員進行聯繫。線上申辦為公司或廠商能夠藉由網路得到服務，不用再臨櫃申請或郵寄申請表等後續動作。



線上交易為若該服務需要繳納費用，廠商或企業能夠藉由網路完成繳費動作，不必出門完成付款。

### 三、影響評估構面

許多文獻針對使用系統所產生的影響，尤其是投入資源的增減提出討論，其中投入資源則包括金錢、人力和安全等，成本指的是使用者運用資訊科技所投入的金錢、非金錢上的代價。使用者在建置或使用ICTs將會投入金錢來支付系統或服務的應用，必須另外招聘或是培訓資訊人員來負責資訊系統的使用或運轉。Heeks (2006) 認為資訊科技的評估不僅是金錢上的成本，人力的成本也應納入評估。Esteves & Joseph (2007) 也持相同的看法，政府或企業往往都忽略資訊人才的投資，而往往僅注重表面金錢上的成本。而Joan Buckley (2003) 和Ladhari (2008) 皆認為資訊系統的安全性將是人民或企業面對資訊科技所付出的成本。Heeks (2006) 也認為安全性成本過高將會使使用者對於資訊科技產生排斥。

網路的快速及方便，電腦的快速讀取性及儲存性，兩者相輔相成幫助行政機關增加行政效率（公共工程委員會，2003）。並可以改善資料蒐集能力，減少流程循環時間及減少人工重複作業及錯誤，提升政府採購管理能力，增進規劃管理並加速政府行政效率（朱斌好、林岳嶙，2003）。網際網路的出現，利用電腦及網路可以減少不必要的成本。以電子公文化為例，一年光是郵資就可以省下一億元，如果加上紙張及人工處理成本則為十億（公共工程委員會，2008）。電子化政府採購使原來由政府代表與廠商代表的直接接觸轉化為政府代表與網絡的互動，降低了政府對企業的交易成本（DeBoer et al., 2004；Nikolaos et al., 2004），並且可以降低產品生產成本，提升廠商競爭力（朱斌好、林岳嶙，2003）。

再則，ICTs的出現及運用，簡化了官僚，降低行政機關處理公文的程序，提升了外界檢視的便利，並提升相關機關及人員的課責（蕭乃沂，2003）。且網際網路具有匿名性、公開性及易取性，促使行政機關在行政與決策的透明程度，以便行政人員的獎勵與課責（OECD, 2008），Heeks (2006) 則認為應除了成本減少、效能及生產力提升及效率等，應包含行政處理透明性及課責、使用者授能（包含使用資訊科技的能力及公共事務參與程度提升）。

另外，West（2004）認為良好的電子化系統應該提供使用者參與的機制，以達到回饋的效果。OECD（2008）也認為達到政府欲達到治理的情況，並先以人民的意見為中心，以達到決策的範疇，因此參與性對於公共治理的評估指標是相當重要的，例如公共工程委員會（2009）目前正在研擬第二代電子採購系統，增加了WEB2.0的概念，提供了關於電子採購系統使用者廠商與機關互動的機制，提供使用者反映意見與參與決策的管道，並且有個人化功能的方便使用。

另外，使用者使用政府特定系統或網站後，對事情的看法發生改變（可能是使用者對政府的看法，也可能是使用者對自身的看法），也就是態度上的改變。滿意度調查是表達民眾支持程度的最簡單呈現方法，政府不管何種施政措施都會採取類似滿意度調查來探測民意，例如我國研考會每年都會透過電話訪問方式，詢問民眾對電子化政府的看法、使用行為與滿意度。電子化政府由於具有資訊科技的快速、隱匿性等多項優點，因此政府在提供電子服務外，另外還會提供滿意度調查分析。Macedo（2008）則是認為滿意度調查已經是電子化政府成效重要指標之一，而項靖、翁芳儀（2005）則是作民意論壇滿意度調查實證研究，陳俊明等（2005）以民眾對於政府用電腦或網路來服務的滿意度作單一指標來解釋民眾的信任。朱斌好（2001）曾以科技接受模式和計畫行為理論探討使用者使用電子領投標系統的行為意圖影響因素，方國定（2005）以科技接受模式來評估電子入口網站，Gilbert, Balestrini & Littleboy（2004）則是進行G2C相關研究，探討民眾使用資訊科技系統後對本身態度所產生的衝擊。

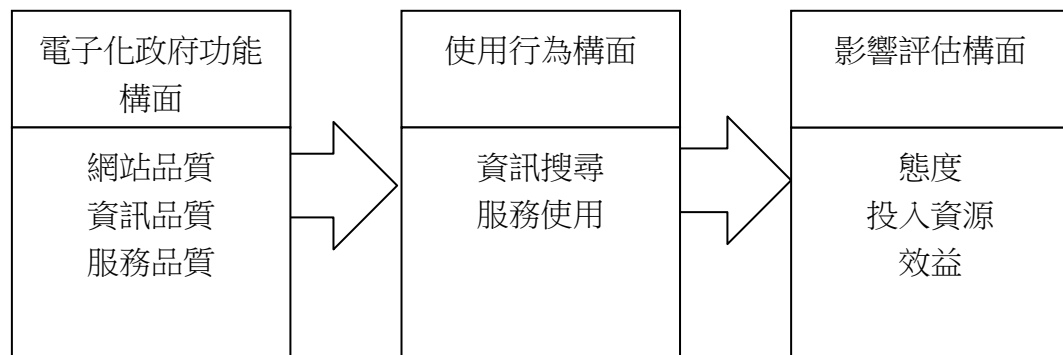
## 第三章 研究方法

本研究根據對相關文獻的回顧，確立電子治理成效評估的概念化架構，並依此評估架構發展出初步操作化定義，擬定第一版問卷以供專家效度會議討論。在經過兩場專家座談會議，由實務界專家實際操作系統，並對問卷內容提出反饋後，再綜合學者對問卷架構所提出的意見，最後由研究團隊內部小組會議討論定稿，提出本研究之研究架構與測量問卷。以下將依序說明。

### 第一節 研究架構

綜合 Heeks (2006) 的價值鏈評估模式與 DeLone & McLean (2003) 資訊系統成功模式，本研究提出一完整使用者導向電子治理評估模型（參見圖3），使用者導向電子治理評估模型包含三種面向：

- 一、功能評估構面：屬於電子化政府的網站評估模式，此部分與 Heeks 之中介平台，以及 D & M 模型之系統品質、資訊品質、服務品質類似，包括網站品質、資訊品質、服務品質。
- 二、使用行為評估構面：此部分探討使用者的使用情形以及使用行為，與 Heeks 之採納與使用、D & M 模型之使用意願類似。包括資訊公開、文件下載、線上申辦及線上繳費。
- 三、影響評估構面：此部分為使用者實際使用後所產生之成效，為 Heeks 之影響階段以及 D & M 模型所探討之淨利潤類似。包括投入資源、效益及態度。



**圖 3 研究架構**

## 第二節 概念化與操作化

本節依序說明各構面下變數的概念化定義與操作化定義。

### 一、概念化

#### (一) 功能評估構面

本研究把適航性評比、導覽能力、多種語言及公共延伸合併稱為功能完整性，諮詢和參與分別納入服務品質的網站指標應包括有形性和回應性，新聞與資料更新速度則稱為即時性。而服務品質則類似商業行為的售後服務，使用者登入該網站或系統，則與政府產生交流情形，政府針對使用者使用疑問應該以服務的心態來看待，Ladhari (2008) 則透過文獻分析的方式，共分析30篇關於企業間的資訊系統歸納出五個服務品質，包括實體性、可靠性、回應性、個人化設定、員工的自信度；本研究依據Parasuraman et.al. (2000) 提出E-SQ的網站評估架構當作功能評估構面架構，並參考E-S-QUAL和E-RecS-QUAL電子商務服務品質評估模式 (Parasuraman et.al., 2005)，在功能評估構面提出三個次構面，分別為：網站品質、資訊品質、服務品質，詳細構面與文獻參考資料請見表5。

在網站品質次構面下，共有三個變數，包括：

- 1、導覽 (Navigation)：意指網站 (或系統) 的頁面配置，即網頁 (或系統) 呈現在使用者眼前的介面，包括頁面的標籤是否清楚，頁面提供的連結是否方便、有效。
- 2、使用便易性 (Ease of Use)：意指對使用者來說，網站 (或系統) 在操作與使用上是否方便、友善。
- 3、技術可近性 (Technical Accessibility)：意指網站 (或系統) 與使用者之硬體設備之間相容性高低，使用者是否需要更新其軟體或硬體的設備，以符合網頁 (或系統) 的需求。

#### 電子治理成效指標與評估：G2C 與 G2B

在資訊品質下，共有五個變數，包括：

- 1、精確性（Accurate）：意指網站（或系統）所提供的資訊是否正確無誤。
- 2、即時性（Timeliness）：意指網站（或系統）更新資訊的速度是否迅速。
- 3、易理解性（Ease of Understanding）：意指網站（或系統）所提供的資訊對使用者來說是否簡單明瞭。
- 4、完善度（Completeness）：意指網站（或系統）所提供的資訊是否足夠完善。
- 5、相關性（Relevance）：意指網站（或系統）所提供的資訊是否與系統所提供的服務本身有相關。

在服務品質下，共有三個變數，包括：

- 1、可靠性（Reliability）：使用者相信網站（或系統）所提供的服務能確實傳遞的程度。
- 2、回應性（Responsiveness）：意指網站（或系統）對使用者反饋的回應速度與解決程度。
- 3、隱私性（Privacy）：意指網站（或系統）本身的安全性以及對使用者個人資料的保護程度。

表 5 功能評估構面概念化定義

次構面	變數	概念定義	文獻來源
網站品質	導覽 ( Navigation )	使用者可直接連結到網站所提供之功能。	Barnes & Vidgen ( 2007 ) Parasuraman et al. ( 2005 )
	使用便易性 ( Ease of use )	使用者得以輕易操作系統。	Barnes & Vidgen ( 2007 ) Loiacono, Watson & Goodhue ( 2007 )
	技術可近性 ( Technical Accessibility )	網站系統與使用者之硬體設備之間相容性。	Holzer & Kim ( 2007 ) Panopoulou, Tambouris & Tarabanis ( 2008 )
資訊品質	精確性 ( Accurate )	資訊的正確程度。	Barnes & Vidgen ( 2007 )
	即時性 ( Timeliness )	資訊更新的速度。	Barnes & Vidgen ( 2007 )
	易理解性 ( Ease of Understanding )	資訊內容對使用者而言是否簡單明瞭。	Barnes & Vidgen ( 2007 )
	完善度 ( Completeness )	資訊內容的完善度。	Barnes & Vidgen ( 2007 )
	相關性 ( Relevance )	具有企業使用內容之相關資訊。	Barnes & Vidgen ( 2007 )

表 5 功能評估構面概念化定義(續)

次構面	變數	概念定義	文獻來源
服務品質	可靠性 (Reliability)	線上服務的可靠程度。	Barnes & Vidgen (2007) Loiacono, Watson & Goodhue (2007) Parasuraman et al. (2005)
	回應性 (Responsiveness)	民眾申請電子化服務 的回應程度與速度。	Parasuraman et al. (2005)
	隱私性 (Privacy)	系統安全性與保護使 用者隱私的程度。	Parasuraman et al. (2005) Barnes & Vidgen (2007) Loiacono, Watson & Goodhue (2007)

## (二) 使用行為構面

本研究把G2B的行為使用分成資訊搜尋與服務使用兩大構面，資訊搜尋的部份又分成資訊查詢行為與資訊使用量；服務使用則分為資訊公開、文件下載、線上申辦與線上繳費，詳細構面與文獻參考資料請參見表6。

- 1、查詢行為：使用者操作網站（或系統），以獲取其所需資訊的行為。
- 2、查詢使用量：意指使用者操作網站（或系統）查詢資訊的次數。

在服務使用的部份，又分成：



- 1、表單或檔案下載：使用者在網站（或系統）下載表單與檔案的使用行為。
- 2、線上溝通聯繫：使用者使用網站（或系統）所提供的聯絡管道（如：電話、email）尋求解決所遭遇的問題。
- 3、線上申辦：使用者使用網站（或系統）線上完成其所需要的服務，不必臨櫃辦理或郵寄書面資料。
- 4、線上交易：使用者不僅可透過網站（或系統）線上完成其所需要的服務，同時可以進行線上繳費動作，不必出門付款。

表 6 使用行為構面概念化定義

次構面	指標	概念定義	文獻來源
服務使用	表單或檔案下載	網站提供服務的申請表、相關文件等，使用者能夠透過網路自網站得到該文件的經驗與頻率。	Zhao, Truell & Alexander (2008)
	線上溝通聯繫	公司或廠商因資訊搜尋與服務使用需求，而透過政府網站所提供的網路聯絡方式，與行政人員進行聯繫。	Heeks (2006) West (2004) Stowers (2004) Zhao, Truell & Alexander (2008)
	線上申辦	公司或廠商能夠藉由網路得到服務，不用再臨櫃申請或郵寄申請表等後續動作。	Zhao, Truell & Alexander (2008)
	線上交易	若該服務需要繳納費用，廠商或企業能夠藉由網路完成繳費動作，不必出門完成付款。	Zhao, Truell & Alexander (2008)

表 6 使用行為構面概念化定義(續)

次構面	指標	概念定義	文獻來源
資訊搜尋	查詢行為	使用者能夠在政府的網站搜尋（到）希望獲得的資訊或政府公布的訊息。	Zhao, Truell & Alexander（2008）
	查詢使用量	使用者對於網站所提供資訊搜尋的次數。	West（2004） DeLone & McLean（1992）

### （三）影響構面

依據文獻探討，影響構面可包括態度、投入資源、效益三個面向，詳細構面與文獻參考資料請見表7。其中，態度為使用者使用政府特定系統或網站後，對事情的看法發生改變（可能是使用者對政府的看法，也可能是使用者對自身的看法）。態度下又分兩個變數：

- 1、滿意度：使用者對網頁（或系統）的滿意度。
- 2、使用意願：使用者是否會再次使用網頁（或系統），以及推薦給其他使用者使用的意願。

投入資源代表使用者使用政府特定系統或網站時，所需付出的成本，包括：

- 1、金錢：使用者為了使用政府特定系統或網站時，所需額外花費的金錢。
- 2、人力：使用者為了使用政府特定系統或網站時，所需額外增加的人力。
- 3、安全：使用者為了使用政府特定系統或網站時，所需額外負擔的資訊外洩風險。

效益包括使用者使用政府特定系統或網站後，所獲得的效益、效率與效能，無論是金錢與非金錢的，皆包含在內。綜合文獻，本研究把效益分為立即可見效益與非立即可見效益，立即可見效益包括：

- 1、時間減少：使用者使用政府特定系統或網站後，在作業流程上縮短的時間，例如：人工重複作業、資訊獲得速度等。
- 2、成本下降：使用者使用政府特定系統或網站後，所降低的成本，例如：相關耗材成本、設備成本、通訊成本、交通成本等。

非立即可見效益包括：

- 1、整合：使用者為了使用政府特定系統或網站，將內部資源與作業流程與系統或網站進行整合。
- 2、參與：使用者使用政府特定系統或網站後，提高了參與政府計畫的可能性。
- 3、信任：使用者使用政府特定系統或網站後，對政府相關行為的信任程度。

表 7 影響構面概念化定義

次構面	指標	概念定義	文獻來源
態度	滿意度	使用者對系統的滿意程度	Pinho & Macedo (2008) Buckley (2003) 項靖、翁芳怡 (2000) 陳俊明等 (2005)
	使用意願	1. 使用者再次使用系統的意願 2. 使用者推薦系統給他人的意願	Gilbert et al. (2004) 方國定 (2005)
投入資源	金錢	企業使用 IT 系統所額外投入金錢	Lazer & Binzschart (2004) Heeks (2006) Esteves & Joseph (2007)
	人力	企業使用 IT 系統所額外投入人力	
	安全	企業使用 IT 系統所額外投入金錢	Buckley (2003) Field et al. (2004) Heeks (2006) Ladhari (2008)

表 7 影響構面概念化定義(續)

次構面	指標	概念定義	文獻來源
效益	時間減少	指以人工進行重複性的工作比例	CAPS Research (2003)
		採購相關資訊的蒐尋速度	Nikolaos (2004)
		指提供隨時隨地使用系統	蕭乃沂 (2001) 林岳嶙 (2003) 朱斌好 (2004) 電子治理中心 (2008)
	成本下降	企業員工使用政府特定系統或網站所提供的資訊查詢與網路申辦服務前後，其紙張、油墨及相關耗材成本的差異	Nikolaos et al. (2004) Brussels (2004) EUROPEAN (2005)
		企業員工使用政府特定系統或網站所提供的資訊查詢與網路申辦服務前後，其通訊投入成本的差異	Nikolaos et al (2005) Heeks (2006)
		企業員工使用政府特定系統或網站所提供的資訊查詢與網路申辦服務前後，其交通投入成本的差異	Bhatnagar (2007) OECD (2008)
		企業使用政府特定系統或網站後，與政府官員人際關係所投入的成本差異	蕭乃沂 (2003) 朱斌好、林岳嶙 (2003)
		企業使用系統後使公司業務流程整合能力受到改變	

表 7 影響構面概念化定義(續 2)

次構面	指標	概念定義	文獻來源
效益	整合	指企業所能運用的公司內外資源整合程度	West (2004)
		企業使用系統後可得到完整性的相關資料	Ramfos & Fitsilis (2007)
		企業使用系統後使公司業務流程整合能力受到改變	OECD (2008)
		公司內部系統與政府提供系統的整合能力	公共工程委員會 (2008)
	參與	企業反應政府相關問題的管道	電子治理中心 (2008)
		提供企業參與政府標案管道	Layne & Lee (2001)
	信任	對於政府提供的系統，企業使用者所能相信的程度	West (2004)
		對於政府所提供系統的服務，企業使用者對於政府行政的信任程度	OECD (2008)

## 二、 操作化

### (一) 功能評估構面

功能評估構面共有三個次構面，主要在衡量使用者對電子化政府服務系統與網頁的看法，本構面詳細操作化下的變數、測量題目與請參見表8。表中所使用「本系統」，會依照所評估的系統不同而有所修改(ex:電子採購系統)，同時題數也會因為所評估的系統而有所差異。

表 8 功能評估構面操作化定義初稿

次構面	變數	測量題目	測量尺度
網站品質	導覽	您認為「本系統」的版面清不清楚？	李克特（Likert）五點尺度
	使用便易性	您認為「本系統」容不容易使用？	李克特（Likert）五點尺度
	易讀性	您認為「本系統」的版面容不容易閱讀？	李克特（Likert）五點尺度
資訊品質	易理解性	您認為「本系統」所提供的資訊（如使用說明、相關法規…等），容不容易了解？	李克特（Likert）五點尺度
	完善度	您認為「本系統」提供的資訊（如使用說明、相關法規…等）詳不詳細？	李克特（Likert）五點尺度
服務品質	可靠性	請問您是否同意「本系統」能確實地完成貴公司所申辦的服務？	李克特（Likert）五點尺度
	回應性	請問您是否同意您在使用「本系統」所遇到的任何問題，都能很快地獲得解答？	李克特（Likert）五點尺度
	隱私性	本系統」對於公司隱私資料的安全保護完善程度？	李克特（Likert）五點尺度
		您認為「本系統」需要增加或增強何種功能？	開放式填答

## （二）使用行為構面

使用行為構面共有三個次構面，主要目的在衡量使用者使用電子化政府服務的經驗，本構面詳細操作化下的變數、測量題目與請參見表9。

**表 9 使用行為構面操作化定義初稿**

次構面	指標	測量題目	測量尺度
資訊搜尋	查詢行為	請問您是否上網搜尋過「本系統」相關資訊？	Y/N
		請問您是否曾在「本系統」找過資料(例如查詢相關法規、標案…等)？	Y/N
		承第 5 題：您主要是找哪些資料？_____。	開放填答
服務使用	表單或檔案下載	請問，您一個禮拜花多少時間在使用「本系統」？	選項
	線上溝通聯繫	請問您是否曾透過「本系統」所提供的諮詢窗口（例如 E-mail 或電話）詢問使用問題？	Y/N



表 9 使用行為構面操作化定義初稿(續)

次構面	指標	測量題目	測量尺度
其他		請問您是否使用過「本系統」？	Y/N
		請問您同不同意因為政府大力推行「本系統」，而影響了您決定使用「本系統」？	李克特（Likert）五點尺度
		請問您同不同意企業透過「本系統」來與政府互動，是一種未來趨勢？	李克特（Likert）五點尺度

### （三）影響構面

影響構面包含其他有七個次構面，主要是在衡量企業使用電子化政府服務後所帶來的影響，本構面詳細操作化下的變數、測量題目與請參見表10。

表 10 影響構面操作化定義初稿

次構面	指標	測量題目	測量尺度
滿意度	使用滿意度	對於政府提供電子郵件或其他線上管道，讓民眾可以與「本系統」客服人員聯絡，您是否滿意？	李克特（Likert）五點尺度
		整體而言，您滿不滿意政府提供的「本系統」之服務？	李克特（Likert）五點尺度
		整體而言，您對工商憑證系統有無任何改善之建議？	開放填答

表 10 影響構面操作化定義初稿(續)

次構面	指標	測量題目	測量尺度
使用意願	下次是否使用	如果未來需要使用「本系統」，貴公司繼續使用的可能性為_____%	開放填答
投入資源	金錢	最近一年，貴公司營運成本_____元；資訊預算為_____元	開放填答
		相較於傳統，貴公司為了使用工商憑證系統，所額外投入金額的高低？	開放填答
	人力	最近一年，貴公司目前所有員工有_____人；目前資訊部門員工有_____人	開放填答
		相較於傳統，貴公司為了使用「本系統」，所額外投入人力的高低？	李克特（Likert）五點尺度
	安全	相較於傳統，貴公司為了使用「本系統」，所額外負擔資料外洩等安全風險的高低？	李克特（Likert）五點尺度

表 10 影響構面操作化定義初稿(續 2)

次構面	指標	測量題目	測量尺度
時間減少	人工重複作業	相較於傳統，使用「本系統」，讓貴公司可以減少人工重複作業的比例？	李克特(Likert) 五點尺度
	獲得服務速度	相較於傳統，使用「本系統」，讓貴公司可以更快速獲得政府的服務？	李克特(Likert) 五點尺度
	使用方便	相較於傳統，使用「本系統」，讓貴公司能隨時隨地使用服務？	李克特(Likert) 五點尺度
效益	耗材成本	相較於傳統，使用「本系統」，可降低相關耗材成本（例如印表機、墨水等）？	李克特(Likert) 五點尺度
	通訊成本	相較於傳統，使用「本系統」，可降低通訊成本？	李克特(Likert) 五點尺度
	交通成本	相較於傳統，使用「本系統」，可降低交通成本？	李克特(Likert) 五點尺度
	交際成本	相較於傳統，使用「本系統」，可降低了與政府官員交際應酬成本？	李克特(Likert) 五點尺度

表 10 影響構面操作化定義初稿(續 3)

次構面	指標	測量題目	測量尺度
整合	資源整合	請問貴公司使用「本系統」所提供的服務後，可提升公司內外部資源整合程度？	李克特 (Likert) 五點尺度
	流程整合	請問貴公司使用「本系統」所提供的服務後，有助於貴公司業務流程整合？	李克特 (Likert) 五點尺度
	系統整合	請問政府提供的系統是否與公司自身系統有整合？	李克特 (Likert) 五點尺度
	資料整合	請問貴公司使用「本系統」所提供的服務後，有助於貴公司得到政府完整的服務資訊？	李克特 (Likert) 五點尺度
參與	企業接觸機會	比起以前，貴公司透過「本系統」可以更容易參與政府計畫？	李克特 (Likert) 五點尺度
信任	對政府特定行為的信任程度	請問政府建立「本系統」後，可提升貴公司對於政府相關行為信任程度？	李克特 (Likert) 五點尺度
其他		相較於傳統，使用「本系統」，可提升公司整體營收	李克特 (Likert) 五點尺度
		相較於傳統，使用「本系統」，可改變公司內部人員結構（例如業務人員變少，企畫人員增加）	李克特 (Likert) 五點尺度
		相較於傳統，使用「本系統」，可提升政府服務品質	李克特 (Likert) 五點尺度

### 第三節 專家效度會議

本計畫首先透過前述之國內外文獻分析，整理並逐步形成評估成效之指標，更依據文獻所附之題項與研究團隊的經驗，發展出本計畫預計發放之問卷。在問卷效度方面，透過專家會議的舉行，藉由實際體驗系統以蒐集使用者對系統意見的反饋，以及訪察學者專家對問卷設計上的專業建議，以求能夠達到良好的問卷效度。

本G2B計畫已於6月3日與6月11日分別召開二場專家座談會，總共邀請18位參與者，舉辦地點為國立政治大學公共行政學系，其目的為邀請專家學者進行座談，討論本研究整理自文獻的初步問卷評估指標，以建立符合我國需求的電子治理指標。此二場專家會議的具體工作項目包括：邀請專家學者與使用者，針對初步評估指標所設計之問卷進行座談，提出相關修改意見，並據此建構出本計畫未來將執行之評估指標。兩次專家會議皆顧及接受G2B電子治理服務之代表性及使用者代表性。

#### 一、第一場專家會議

第一場專家會議的主要目的，即在於透過各個企業代表的使用經驗與見解，瞭解目前我國電子化政府運作之現況，藉由實際操作行政院公共工程委員會電子採購系統，以作為電子治理成效指標之參考。本場專家會議邀請對象為熟稔政府採購業務，具有相關經驗五年以上的企業經理做為企業代表，並透過專家推薦滾雪球的方式，邀請不同產業之企業代表，以藉由各專家的使用經驗與見解來檢視初步問卷指標之適用性。本會議預先設計幾項任務供使用者操作，並期望使用者以初次接觸該系統的心情來操作。本場會議之邀請名單與會議流程請分別參見表11和表12：

表 11 G2B 成效指標第一場專家座談會邀請名單

企業	職稱	姓名
百商	專案開發部經理	胡佳音
凌網	專案經理	張明仁
儒鴻	業務	許守鏘
仲悅	資深經理	林致立
台大醫院	副管理師	葉佳玲
美商優比速	技術支援部 officer	莊文昇
碩方科技	專案業務	徐培述
震旦科技	經理	洪文正

表 12 G2B 成效指標評估架構討論流程

時間	議程
18：30-19：00	報到
19：00-19：20	開場/專案介紹
19：20-20：20	系統實作
20：20-20：30	餐敘
20：30-21：30	指標問卷填寫與討論
21：30-21：40	閉幕

如表12所示，各企業代表在進行問卷討論之前，須先實際操作電子採購系統，本研究團隊於會前已設計幾項任務，由下載電子採購系統開始，讓與會者試用電子投標與領標系統，希望在各企業代表實際操作後，於會議中能激起熱烈地討論，並對本問卷提供更有效地修正。圖4、圖5即為問卷討論前，各企業代表操作電子採購系統之實況。圖6、圖7則為各企業代表討論指標問卷之實況。



圖 4、5、6、7 第一次專家座談會實況

透過各企業代表實際操作電子採購系統後，針對本計畫預定發放之電子採購問卷進行填寫，並對於問卷作逐題討論，各企業代表所提出之各項修正意見，呈現於表13中：

表 13 第一場專家座談會議電子採購問卷修正意見表

題目	修正意見
請問您是否曾在電子領投標系統使用過服務 (例如領投標案…等)? <input type="checkbox"/> 是，最近一次多久以前 <input type="checkbox"/> 否。	新增
請問您同不同意因為政府大力推行電子採購，而影響了您決定使用電子採購？ <input type="checkbox"/> 非常不同意 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 非常同意	企業使用者不得不用，因此問這個沒意義。
您認為「政府電子採購網」的版面容不容易閱讀？ <input type="checkbox"/> 非常不容易 <input type="checkbox"/> 不容易 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 容易 <input type="checkbox"/> 非常容易	新增
您是否認為「政府電子採購網」具有設計美感？ <input type="checkbox"/> 非常不同意 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 非常同意	新增
您認為「政府電子採購網」是否有必要通過網站無障礙規範？ <input type="checkbox"/> 非常不必要 <input type="checkbox"/> 不必要 <input type="checkbox"/> 必要 <input type="checkbox"/> 必要 <input type="checkbox"/> 非常必要	新增
您認為「政府電子採購網」的分類索引（路徑圖）清不清楚？ <input type="checkbox"/> 非常不清楚 <input type="checkbox"/> 不清楚 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 清楚 <input type="checkbox"/> 非常清楚	新增



表 13 第一場專家座談會議電子採購問卷修正意見表(續)

題目	修正意見
您認為「政府電子採購網」的網站系統穩不穩定？ <input type="checkbox"/> 非常不穩定 <input type="checkbox"/> 不穩定 <input type="checkbox"/> 穩定 <input type="checkbox"/> 穩定 <input type="checkbox"/> 非常穩定	新增
您認為「電子領投標系統」的版面容不容易閱讀？ <input type="checkbox"/> 非常不容易 <input type="checkbox"/> 不容易 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 容易 <input type="checkbox"/> 非常容易	新增
請問您是否同意電子採購系統能確實地幫助我完成採購的手續？ <input type="checkbox"/> 非常不同意 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 非常同意	大部分使用者只有使用到領標
工程會所提供的採購系統，對於公司隱私資料的安全保護完善程度？ <input type="checkbox"/> 非常不完善 <input type="checkbox"/> 不完善 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 完善 <input type="checkbox"/> 非常完善 <input type="checkbox"/> 不清楚	可明列電子採購運用了何種技術
您認為電子採購網站及系統需要增加或增強何種功能？_____。	新增
貴公司目前營運成本_____元；目前資訊預算為_____元	加上期間：最近半年
貴公司目前所有員工有_____人；目前資訊部門員工有_____人	加上期間：最近半年

表 13 第一場專家座談會議電子採購問卷修正意見表(續 2)

題目	修正意見
<p>貴公司是否有下列的科技軟硬體？</p> <p><input type="checkbox"/>企業應用軟體整合(EAI)和中介軟體</p> <p><input type="checkbox"/>儲存區域網路(SAN)和網路附加儲存(NAS)</p> <p><input type="checkbox"/>作業系統(OS-Linux)</p> <p><input type="checkbox"/>數位收據</p> <p><input type="checkbox"/>射頻識別(RFID)</p> <p><input type="checkbox"/>生物科技</p> <p><input type="checkbox"/>第三方的認證和證明(Verisign)</p> <p><input type="checkbox"/>監視系統</p> <p><input type="checkbox"/>無線網路接收軟(硬)體(如Wi-Fi)</p> <p><input type="checkbox"/>群體軟體/生產力工具(如Lotus Notes)</p> <p><input type="checkbox"/>協同運作和入口網站工具(文件管理，Portal，協同運作等)</p> <p><input type="checkbox"/>企業資源規劃(ERP)</p> <p><input type="checkbox"/>網站&amp;電子商務</p> <p><input type="checkbox"/>商業智慧(Business Intelligence)</p> <p><input type="checkbox"/>商業流程管理</p> <p><input type="checkbox"/>內容管理</p> <p><input type="checkbox"/>數位學習</p> <p><input type="checkbox"/>企業即時傳訊軟體(IM)</p> <p><input type="checkbox"/>供應鏈管理(SCM)</p> <p><input type="checkbox"/>其他_____（請填寫）</p>	新增
貴公司負責採購人數共____人	新增
貴公司參加共同供應契約的產品有____樣	新增

表 13 第一場專家座談會議電子採購問卷修正意見表(續 3)

題目	修正意見
貴公司內部透過網路互動 <input type="checkbox"/> 非常頻繁 <input type="checkbox"/> 頻繁 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 不頻繁 <input type="checkbox"/> 非常不頻繁	很主觀，應該有客觀依據
貴公司透過網路與顧客或其他公司的互動 <input type="checkbox"/> 非常頻繁 <input type="checkbox"/> 頻繁 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 不頻繁 <input type="checkbox"/> 非常不頻繁	很主觀，應該有客觀依據
相較於傳統採購方式，使用電子採購系統，是否提升了公司整體營收？ <input type="checkbox"/> 非常不同意 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 非常同意	新增
相較於傳統採購方式，使用電子採購系統，是否改變公司內部人員結構（例如業務人員變少，企畫人員增加）？ <input type="checkbox"/> 非常不同意 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 非常同意	新增
相較於傳統採購方式，使用電子採購系統，是否提升政府標案的競爭程度？ <input type="checkbox"/> 非常不同意 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 非常同意	新增
現行的電子領標收費制度，您是否滿意？ <input type="checkbox"/> 非常不滿意 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 非常滿意 如果不滿意，您認為要如何改變？ _____。 _____。	新增

表 13 第一場專家座談會議電子採購問卷修正意見表(續 4)

題目	修正意見
如果下次業務需要使用電子採購系統，貴公司繼續使用的可能性為_____%	將電子採購系統改為「電子領標系統」
如果下次業務需要使用電子投標系統，貴公司繼續使用的可能性為_____%	新增
如果下次業務需要使用共同供應契約，貴公司繼續使用的可能性為_____%	新增

## 二、 第二場專家會議

第二場專家會議之目的，在於透過學者專家、政府機關以及企業代表的經驗與見解，針對本研究所建構之電子採購與工商憑證此兩份問卷，在問卷架構編排、題目內容、題數增刪等方面提供修改意見，增進問卷之效度，以作為電子治理成效指標之參考。本次邀請對象為熟稔G2B電子治理系統之工商憑證主管政府機關、資訊管理專業之學者專家以及熟悉政府採購業務之企業代表，並於專家會議舉辦之前事先提供問卷內容給與會專家，協助專家有充足時間瞭解問卷並提供意見。本場會議之邀請名單與會議流程請分別參見表14和表15：

表 14 G2B 成效指標第二場專家座談會邀請名單

機關單位/企業	職稱	姓名
公共工程委員會企劃處	科長	巫建緯
經濟部商業司	科員	邱繼珍
經濟部商業司 CIO 辦公室	經理	謝汶廷
經濟部商業司	專案經理	鄭俊哲
經濟部商業司	專案經理	黃可婷
經濟部商業司	專案經理	高若怡
中華電信政府網路處	專案經理	卓佳宏
政治大學資訊管理系	教授	余千智
百商數位科技專案開發部	經理	胡佳音
碩方科技	業務助理	王欣如

表 15 G2B 成效指標評估架構討論流程

時間	議程
18：30-19：00	報到
19：00-19：10	開場/專案介紹
19：10-21：10	問卷討論
21：10-21：20	閉幕

本場會議如前所述，主要是針對指標問卷做討論，本研究團隊於會前已將問卷電子檔寄至各與會者，讓各界專家學者能事先思考兩份問卷需修改之處。會議當中，公共工程委員會與經濟部商業司首先對於電子採購與工商憑證之系統，均提供相當詳盡之說明，使本研究團隊及其他與會者更加了解該兩項系統，更有助於後續問卷討論。而本次會議所邀請的學者及企業代表，亦提供其對問卷編排方式與問卷內容之專業意見，使本問卷能夠更加完善。圖8及圖9為第二場座談會之實況。



圖 8



圖 9

圖 8、9 第二次專家座談會實況

透過學術界與實務界之專家討論後，表16為本計畫之電子採購問卷內容提出各項修正意見：

表 16 第二場專家座談會議電子採購問卷修正意見表

題目	修正意見
請問您是否使用過政府電子採購網(包括電子領投標系統、共同供應契約等)? <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 沒有 (跳答第 10 題), 原因為何? _____。	舉例部分加入「採購資訊公告系統」。
請問您是否曾透過政府電子採購網所提供的諮詢窗口 (例如 E-mail 或電話) 詢問採購問題? <input type="checkbox"/> 是, ____次 <input type="checkbox"/> 否	將詢問採購問題改為詢問「系統相關」問題。
請問您是否曾在政府電子採購網找過資料(例如查詢相關法規、標案…等)? <input type="checkbox"/> 是, 一個禮拜____次 (續答第 6 題) <input type="checkbox"/> 否 (跳答第 7 題)	舉例部份改為「例如查詢標案相關資料…等」。
您認為「政府電子採購網」的版面清不清楚? <input type="checkbox"/> 非常不清楚 <input type="checkbox"/> 不清楚 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 清楚 <input type="checkbox"/> 非常清楚	清楚與容不容易閱讀差別不大。 選項加入: 無法判斷
您認為「政府電子採購網」的版面容不容易閱讀? <input type="checkbox"/> 非常不容易 <input type="checkbox"/> 不容易 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 容易 <input type="checkbox"/> 非常容易	選項加入: 無法判斷
您認為電子領投標系統的版面清不清楚? <input type="checkbox"/> 非常不清楚 <input type="checkbox"/> 不清楚 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 清楚 <input type="checkbox"/> 非常清楚	選項加入: 無法判斷
您認為「電子領投標系統」的版面容不容易閱讀? <input type="checkbox"/> 非常不容易 <input type="checkbox"/> 不容易 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 容易 <input type="checkbox"/> 非常容易	選項加入: 無法判斷

表 16 第二場專家座談會議電子採購問卷修正意見表(續)

題目	修正意見
<p>您認為電子領投標系統容不容易使用？</p> <p><input type="checkbox"/>非常不容易 <input type="checkbox"/>不容易 <input type="checkbox"/>普通</p> <p><input type="checkbox"/>容易 <input type="checkbox"/>非常容易</p>	選項加入：無法判斷
<p>您認為共同供應契約系統容不容易使用？</p> <p><input type="checkbox"/>非常不容易 <input type="checkbox"/>不容易 <input type="checkbox"/>普通</p> <p><input type="checkbox"/>容易 <input type="checkbox"/>非常容易</p>	選項加入：無法判斷
<p>您認為電子領投標系統提供的資訊（如使用說明、相關法規…等）詳不詳細？</p> <p><input type="checkbox"/>非常不詳細 <input type="checkbox"/>不詳細 <input type="checkbox"/>普通</p> <p><input type="checkbox"/>詳細 <input type="checkbox"/>非常詳細</p>	選項加入：無法判斷
<p>您認為共同供應契約系統所提供的資訊（如使用說明、相關法規…等），容不容易了解？</p> <p><input type="checkbox"/>非常不容易 <input type="checkbox"/>不容易 <input type="checkbox"/>普通</p> <p><input type="checkbox"/>容易 <input type="checkbox"/>非常容易</p>	選項加入：無法判斷
<p>您認為共同供應契約系統提供的資訊（如使用說明、相關法規…等）詳不詳細？</p> <p><input type="checkbox"/>非常不詳細 <input type="checkbox"/>不詳細 <input type="checkbox"/>普通</p> <p><input type="checkbox"/>詳細 <input type="checkbox"/>非常詳細</p>	選項加入：無法判斷
<p>請問您是否同意電子採購系統能確實地幫助我完成採購的手續？</p> <p><input type="checkbox"/>非常不同意 <input type="checkbox"/>不同意 <input type="checkbox"/>普通</p> <p><input type="checkbox"/>同意 <input type="checkbox"/>非常同意</p>	<p>大部分企業只有用過電子領標，沒用過投標。</p> <p>選項加入：無法判斷</p>
<p>請問您是否同意您在使用採購系統所遇到的任何問題，都能很快地獲得解答？</p> <p><input type="checkbox"/>非常不同意 <input type="checkbox"/>不同意 <input type="checkbox"/>普通</p> <p><input type="checkbox"/>同意 <input type="checkbox"/>非常同意 <input type="checkbox"/>沒用過不知道</p>	選項加入：無法判斷



表 16 第二場專家座談會議電子採購問卷修正意見表(續 2)

題目	修正意見
<p>工程會所提供的採購系統，對於公司隱私資料的安全保護完善程度？</p> <p><input type="checkbox"/>非常不完善   <input type="checkbox"/>不完善   <input type="checkbox"/>普通  <input type="checkbox"/>完善   <input type="checkbox"/>非常完善   <input type="checkbox"/>不清楚</p>	<p>將完善程度改為「是否完善」。</p> <p>選項加入：無法判斷</p>
<p>相較於傳統採購方式，使用電子採購系統，讓貴公司可以更快速獲得政府的服務？</p> <p><input type="checkbox"/>非常不同意   <input type="checkbox"/>不同意   <input type="checkbox"/>普通  <input type="checkbox"/>同意   <input type="checkbox"/>非常同意</p>	與 35、36 可能重複
<p>請問貴公司使用電子採購系統所提供的服務後，可提升了公司內外部資源整合程度？</p> <p><input type="checkbox"/>非常不同意   <input type="checkbox"/>不同意   <input type="checkbox"/>普通  <input type="checkbox"/>同意   <input type="checkbox"/>非常同意</p>	選項加入：不清楚
<p>請問貴公司使用電子採購系統所提供的服務後，有助於貴公司得到政府完整的採購資訊？</p> <p><input type="checkbox"/>非常不同意   <input type="checkbox"/>不同意   <input type="checkbox"/>普通  <input type="checkbox"/>同意   <input type="checkbox"/>非常同意</p>	<p>「完整」的定義太過抽象。</p> <p>選項加入：不清楚</p>
<p>請問貴公司使用電子採購系統所提供的服務後，有助於貴公司業務流程整合？</p> <p><input type="checkbox"/>非常不同意   <input type="checkbox"/>不同意   <input type="checkbox"/>普通  <input type="checkbox"/>同意   <input type="checkbox"/>非常同意</p>	選項加入：不清楚
<p>請問政府提供的系統是否與公司自身系統間有整合？</p> <p><input type="checkbox"/>非常不同意   <input type="checkbox"/>不同意   <input type="checkbox"/>普通  <input type="checkbox"/>同意   <input type="checkbox"/>非常同意</p>	<p>只有共同供應契約才具有 ERP 的功能，故改為政府提供的「共同供應契約」系統。</p> <p>選項加入：不清楚</p>

表 16 第二場專家座談會議電子採購問卷修正意見表(續 3)

題目	修正意見
<p>比起以前，貴公司透過電子採購系統可以更容易參與政府標案？</p> <p><input type="checkbox"/>非常不同意 <input type="checkbox"/>不同意 <input type="checkbox"/>普通</p> <p><input type="checkbox"/>同意 <input type="checkbox"/>非常同意</p>	<p>選項加入：不清楚</p>
<p>相較於傳統採購方式，使用電子採購系統，可提升政府標案的競爭程度</p> <p><input type="checkbox"/>非常不同意 <input type="checkbox"/>不同意 <input type="checkbox"/>普通</p> <p><input type="checkbox"/>同意 <input type="checkbox"/>非常同意</p>	<p>政府標案的競爭程度修改為「企業爭取政府標案競爭力」。</p> <p>選項加入：不清楚</p>
<p>整體而言，您滿不滿意政府所提供的採購資訊公告系統？如不滿意，是否有任何改善之建議？</p> <p><input type="checkbox"/>非常不滿意 <input type="checkbox"/>不滿意 <input type="checkbox"/>普通</p> <p><input type="checkbox"/>滿意 <input type="checkbox"/>非常滿意</p>	<p>新增</p>
<p>整體而言，您滿不滿意政府所提供的電子領投標系統？如不滿意，是否有任何改善之建議？</p> <p><input type="checkbox"/>非常不滿意 <input type="checkbox"/>不滿意 <input type="checkbox"/>普通</p> <p><input type="checkbox"/>滿意 <input type="checkbox"/>非常滿意</p>	<p>新增</p>
<p>整體而言，您滿不滿意政府所提供的共同供應契約系統？如不滿意，是否有任何改善之建議？</p> <p><input type="checkbox"/>非常不滿意 <input type="checkbox"/>不滿意 <input type="checkbox"/>普通</p> <p><input type="checkbox"/>滿意 <input type="checkbox"/>非常滿意</p>	<p>新增</p>
<p>如果未來需要使用採購資訊公告系統，貴公司繼續使用的可能性為_____%</p>	<p>新增</p>
<p>貴公司所在區域為</p> <p><input type="checkbox"/>北部 <input type="checkbox"/>中部 <input type="checkbox"/>南部 <input type="checkbox"/>東部 <input type="checkbox"/>其他</p>	<p>新增</p>
<p>最近一年，貴公司營運成本_____元；資訊預算為_____元</p>	<p>可修改為詢問資本額或營收。</p>

表 16 第二場專家座談會議電子採購問卷修正意見表(續 4)

題目	修正意見
貴公司有無資訊單位？ <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 不清楚	新增
貴公司是否有下列的科技軟硬體？ <input type="checkbox"/> 企業應用軟體整合(EAI)和中介軟體 <input type="checkbox"/> 儲存區域網路(SAN)和網路附加儲存(NAS) <input type="checkbox"/> 作業系統(OS-Linux) <input type="checkbox"/> 數位收據 <input type="checkbox"/> 射頻識別(RFID) <input type="checkbox"/> 生物科技 <input type="checkbox"/> 第三方的認證和證明(Verisign) <input type="checkbox"/> 監視系統 <input type="checkbox"/> 無線網路接收軟(硬)體(如Wi-Fi) <input type="checkbox"/> 群體軟體/生產力工具(如Lotus Notes) <input type="checkbox"/> 協同運作和入口網站工具(文件管理，Portal，協同運作等) <input type="checkbox"/> 企業資源規劃(ERP) <input type="checkbox"/> 網站&電子商務 <input type="checkbox"/> 商業智慧(Business Intelligence) <input type="checkbox"/> 商業流程管理 <input type="checkbox"/> 內容管理 <input type="checkbox"/> 數位學習 <input type="checkbox"/> 企業即時傳訊軟體 (IM) <input type="checkbox"/> 供應鏈管理 (SCM) <input type="checkbox"/> 其他_____（請填寫）	分的太細，且每個選項所指的資訊化程度不對等。例如作業系統(OS-Linux)、生物科技。
貴公司負責採購人數共____人	使用採購兩字容易與業務類的混淆，應修改為負責「政府標案」人數。

表 16 第二場專家座談會議電子採購問卷修正意見表(續 5)

題目	修正意見
貴公司內部透過網路互動 <input type="checkbox"/> 非常頻繁 <input type="checkbox"/> 頻繁 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 不頻繁 <input type="checkbox"/> 非常不頻繁	與下一題可結合成網路使用率一題來問。
貴公司透過網路與顧客或其他公司的互動 <input type="checkbox"/> 非常頻繁 <input type="checkbox"/> 頻繁 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 不頻繁 <input type="checkbox"/> 非常不頻繁	與上一題可結合成網路使用率一題來問。
相較於傳統採購方式，貴公司為了使用電子採購系統，所額外負擔資料外洩等安全風險的高低？ <input type="checkbox"/> 非常低 <input type="checkbox"/> 低 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 高 <input type="checkbox"/> 非常高	安全風險不只有資料外洩，建議刪除「資料外洩等」。
貴公司大概有多少件數比例的政府招標標案是透過網路來取得？ <input type="checkbox"/> 20%以下 <input type="checkbox"/> 20%到 40% <input type="checkbox"/> 40%到 60% <input type="checkbox"/> 60%到 80% <input type="checkbox"/> 80%到 100%	新增
貴公司大概有多少件數比例的政府標案是透過網路來領標？ <input type="checkbox"/> 20%以下 <input type="checkbox"/> 20%到 40% <input type="checkbox"/> 40%到 60% <input type="checkbox"/> 60%到 80% <input type="checkbox"/> 80%到 100%	建議將「領標」二字加粗。
貴公司大概有多少件數比例的政府標案是透過網路來投標？ <input type="checkbox"/> 20%以下 <input type="checkbox"/> 20%到 40% <input type="checkbox"/> 40%到 60% <input type="checkbox"/> 60%到 80% <input type="checkbox"/> 80%到 100%	建議將「投標」二字加粗。
透過電子採購得標的標案，佔貴公司業務總金額比例。 <input type="checkbox"/> 20%以下 <input type="checkbox"/> 20%到 40% <input type="checkbox"/> 40%到 60% <input type="checkbox"/> 60%到 80% <input type="checkbox"/> 80%到 100%	建議將「業務總金額」之文字加粗。

表 16 第二場專家座談會議電子採購問卷修正意見表(續 6)

題目	修正意見
透過電子採購得標的標案總金額，佔貴公司政府標案總金額比例。 <input type="checkbox"/> 20%以下 <input type="checkbox"/> 20%到 40% <input type="checkbox"/> 40%到 60% <input type="checkbox"/> 60%到 80% <input type="checkbox"/> 80%到 100%	建議將「政府標案總金額」之文字加粗。
1. 可增加「系統可用性(穩定性？當機？)」相關題目。 2. 應注意「使用電子採購後反而提高的成本」。 3. E 部分的標題要改，且基本資料、資訊化程度及使用頻率應該要分開。 4. 架構：基本資料、使用經驗、系統功能、滿意度、資訊化程度、對企業影響。	

在工商憑證問卷部份，經濟部商業司代表首先說明工商憑證運用的三大領域，包括E網通、工商憑證所衍伸的25項系統，以及企業E幫手。其次，學術界與實務界針對該問卷內容作逐題討論，並提出許多修正意見，茲呈現於表17：

表 17 第二場專家座談會議工商憑證問卷修正意見表

題目	修正意見
請問您是否使用過工商憑證？ <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 沒有（跳答第 22 題），原因為何？ _____。	跳答的題數有問題。
請問您是否曾在全國商工行政服務入口網找過資料(例如查詢相關法規、標案…等)？ <input type="checkbox"/> 是，一個禮拜____次(續答第 6 題) <input type="checkbox"/> 否(跳答第 7 題)	刪除「標案」。
您認為「全國商工行政服務入口網」的版面清不清楚？ <input type="checkbox"/> 非常不清楚 <input type="checkbox"/> 不清楚 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 清楚 <input type="checkbox"/> 非常清楚	「版面」清不清楚對受訪者來說不易理解。此外，清楚與容易閱讀對受訪者來說區別不大。
請問您是否同意工商憑證能確實地完成貴公司所申辦的服務？ <input type="checkbox"/> 非常不同意 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 非常同意	「確實地完成」題意不清。
工程會所提供的工商憑證，對於公司隱私資料的安全保護完善程度？ <input type="checkbox"/> 非常不完善 <input type="checkbox"/> 不完善 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 完善 <input type="checkbox"/> 非常完善 <input type="checkbox"/> 不清楚	工程會應修正為經濟部。
相較於傳統，使用工商憑證系統，讓貴公司可以減少人工重複作業的比例？ <input type="checkbox"/> 非常不同意 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 非常同意	刪除「的比例」。

表 17 第二場專家座談會議工商憑證問卷修正意見表(續)

題目	修正意見
請問政府提供的系統是否與公司自身系統間有整合？ <input type="checkbox"/> 非常不同意 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 非常同意	應修改為「請問公司自身系統與政府提供的系統間是否有整合？」
相較於傳統，使用工商憑證系統，可提升政府服務品質 <input type="checkbox"/> 非常不同意 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 非常同意	不知道主詞是什麼？
如果未來需要使用工商憑證，貴公司繼續使用的可能性為_____%	題意不清。
請問貴公司的是屬於下列哪種產業： <input type="checkbox"/> 電子、電機 <input type="checkbox"/> 機械 <input type="checkbox"/> 資訊 <input type="checkbox"/> 運輸工具 <input type="checkbox"/> 紡織 <input type="checkbox"/> 塑膠 <input type="checkbox"/> 鋼鐵 <input type="checkbox"/> 化學 <input type="checkbox"/> 製鞋 <input type="checkbox"/> 家電 <input type="checkbox"/> 製藥 <input type="checkbox"/> 金融 <input type="checkbox"/> 流通 <input type="checkbox"/> 進出口 <input type="checkbox"/> 其他_____（請填寫）	產業類別太細。
最近一年，貴公司營運成本_____元；資訊預算為_____元。	一般員工通常很難了解公司的成本及預算，公司營收與資本額較容易回答。 資訊預算可和資訊化程度列在一起。

表 17 第二場專家座談會議工商憑證問卷修正意見表(續 2)

題目	修正意見
<p>貴公司是否有下列的科技軟硬體？</p> <p><input type="checkbox"/>企業應用軟體整合(EAI)和中介軟體</p> <p><input type="checkbox"/>儲存區域網路(SAN)和網路附加儲存(NAS)</p> <p><input type="checkbox"/>作業系統(OS-Linux)</p> <p><input type="checkbox"/>數位收據</p> <p><input type="checkbox"/>射頻識別(RFID)</p> <p><input type="checkbox"/>生物科技</p> <p><input type="checkbox"/>第三方的認證和證明(Verisign)</p> <p><input type="checkbox"/>監視系統</p> <p><input type="checkbox"/>無線網路接收軟(硬)體(如Wi-Fi)</p> <p><input type="checkbox"/>群體軟體/生產力工具(如Lotus Notes)</p> <p><input type="checkbox"/>協同運作和入口網站工具(文件管理，Portal，協同運作等)</p> <p><input type="checkbox"/>企業資源規劃(ERP)</p> <p><input type="checkbox"/>網站&amp;電子商務</p> <p><input type="checkbox"/>商業智慧 (Business Intelligence)</p> <p><input type="checkbox"/>商業流程管理</p> <p><input type="checkbox"/>內容管理</p> <p><input type="checkbox"/>數位學習</p> <p><input type="checkbox"/>企業即時傳訊軟體 (IM)</p> <p><input type="checkbox"/>供應鏈管理 (SCM)</p> <p><input type="checkbox"/>其他_____（請填寫）</p>	<p>分的太細，且每個選項所指的資訊化程度不對等。例如作業系統(OS-Linux)、生物科技。</p>
<p>貴公司內部透過網路互動</p> <p><input type="checkbox"/>非常頻繁 <input type="checkbox"/>頻繁 <input type="checkbox"/>普通</p> <p><input type="checkbox"/>不頻繁 <input type="checkbox"/>非常不頻繁</p>	<p>可以加入使用工商憑證後的互動程度。</p>
<p>貴公司透過網路與顧客或其他公司的互動</p> <p><input type="checkbox"/>非常頻繁 <input type="checkbox"/>頻繁 <input type="checkbox"/>普通</p> <p><input type="checkbox"/>不頻繁 <input type="checkbox"/>非常不頻繁</p>	<p>可以加入使用工商憑證後的互動程度。</p>



表 17 第二場專家座談會議工商憑證問卷修正意見表(續 3)

題目	修正意見
相較於傳統，貴公司為了使用工商憑證系統，所額外投入金額的高低？ <input type="checkbox"/> 非常低 <input type="checkbox"/> 低 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 高 <input type="checkbox"/> 非常高	「高低」的定義不清楚，多為個人主觀判斷，修改為百分比。
相較於傳統，貴公司為了使用工商憑證系統，所額外投入人力的高低？ <input type="checkbox"/> 非常低 <input type="checkbox"/> 低 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 高 <input type="checkbox"/> 非常高	「高低」的定義不清楚，多為個人主觀判斷。
相較於傳統，貴公司為了使用工商憑證系統，所額外負擔資料外洩等安全風險的高低？ <input type="checkbox"/> 非常低 <input type="checkbox"/> 低 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 高 <input type="checkbox"/> 非常高	刪除「資料外洩等」。 「高低」的定義不清楚，多為個人主觀判斷。
其他修正意見： 1. 工商憑證分為三大部分：E 網通(入口網)、25 項衍伸運用、企業 E 幫手(G2B)，建議應再重新考量問卷的主軸與目標。 2. 題目出現工商憑證「系統」時，刪除「系統」二字。 3. 關於使用經驗之問題，建議以工商憑證中心所提供之服務，如憑證管理中心網站或客服中心為主軸。 4. 關於工商憑證網頁之問題，建議應以使用工商憑證之 25 項電子化應用系統為主軸。 5. 關於工商憑證對企業之影響與成本，建議以使用「電子化政府應用服務」後所產生之影響(25 個應用系統)來詢問。針對「影響」應考慮時效、安全、成本，同時考量是否有「增加」的成本。 6. 工商憑證滿意度可著重於客服人員憑證中心網站。 7. E 部分的標題要改，且公司基本資料、資訊化程度及使用頻率應該要分開，並加入填問卷者的基本資料。 8. 關於使用頻率與程度之問題，建議以使用「電子化政府應用服務」及「導入工商憑證 PKI 機制」所產生之影響。 9. 建議修改整體問卷架構為：使用經驗、網頁/系統功能、滿意度、資訊化程度、影響、基本資料。	

#### 電子治理成效指標與評估：G2C 與 G2B

在經過上述兩場專家座談會議後，研究團隊彙整與會專家學者對問卷的意見，進行內部討論，並針對問卷內容進行修正，在功能評估構面及使用行為構面，並無任何增刪之處，而在影響構面上，投入資源、時間減少、成本下降等次構面題目中，拿掉了「相較於傳統」的字樣，並將投入資源中的營運成本與資訊人員數量等題目移至受訪者基本資料欄位。成本下降的部份新增變數「人力成本」，將「信任」構面的題目改為對政府機關的信任與對相關制度的信任。其他修正包括：依據題目特性新增選項（如：「無法判斷」、「無意見」、「無使用經驗」等）、增加問卷版面清楚度（如：字體加粗、加底線）等。

在問卷建立完成後，研究團隊前往拜會經濟部商業司，尋求工商憑證及「全國商工行政服務入口網」更進一步的資訊。在經過經濟部商業司的詳細說明與所提供的資料後，研究團隊決定將調查的對象改為使用頻率較高與使用人數較多的兩個系統，分別為：「G2B電子公文交換及政府訊息通報服務系統」以及「勞保局網路申報及查詢作業系統」，以期研究成果能更具有代表性。在問卷的設計方面則根據前列操作化定義，以及目標系統的特性進行文字上的調整，最終問卷詳見附錄一至附錄三。

## 第四節 調查方法

本研究所欲調查之目標系統分別為「電子採購系統」、「G2B電子公文交換及政府訊息通報服務系統」以及「勞保局網路申報及查詢作業系統」三個系統，而電子採購系統其下又包含「政府採購資訊公告系統」、「領投標及廠商型錄系統」、「共同供應契約電子採購系統」三個子系統。以下將分別介紹三個目標系統，以及所使用的調查方法。

### 一、電子採購系統

#### （一）系統沿革

行政院為提升我國產業之競爭力，於1999年通過「產業自動化及電子化推動方案」，推動各企業運用電子商務之技術，以大幅降低企業營運成本。為開啟國內廣大之中小企業進入電子商務之門，由政府部門率先在網路上提供政府採購資訊及建置相關採購機制，以帶動相關產業之參與。行政院公共工程委員會為加速機關日常處理頻繁之採購作業，陸續完成了「政府採購資訊公告系統」、「政府採購電子領標暨電子投標系統」、「共同供應契約公告系統」、「廠商電子型錄系統」及「電子詢報價系統」等系統之開發，以期提昇政府採購效率（行政院公共工程委員會，2002）。

在「電子化/網路化政府中程推動計畫」中，電子採購系統的建置是屬於電子閘門底下的資訊安全稽核子計畫，隨著2000年中程計畫的完成，本系統也同時完成建置。建構電子採購網的主要目的，是為了杜絕舊時代在大型公共工程招標案時地方圍標的情形，電子採購網的建置，讓領標、投標一系列的流程都在網路上完成，使得圍標勢力無從介入。同時，網路招標也可讓政府招標過程透明化，讓公司單位不論其規模大小，都有公平的競爭地位，也因為流程網路化，降低了過去紙本作業與交通通訊的相關成本，也提高了政府服務的效率（行政院研究發展考核委員會，2007）。依照政府電子採購網的內容，當前政府採購電子化作業共有「政府採購資訊公告系統」、「領投標及廠商型錄系統」、與「共同供應契約採購系統」等三項，其目標與功能分述於後（行政院研究發展考核委員會，2003）。

## （二）系統功能

### 1、政府採購資訊公告系統：

本系統於1999年建置完成，提供政府採購人員將採購資訊上網公告，廠商則可免費查詢政府採購資訊，除了簡化政府採購作業流程之外，並藉由建立公開、公正、透明之採購環境，提供大中小型企業公平之機會及暢通之管道（參見圖10）。

	依公告日期查詢	依單位名稱快速查詢	依標的屬性查詢	政府採購標案預告查詢
會員區	綜合查詢	會員資料查詢/修改	物價調整(補貼)決標公告查詢	優先採購招標公告查詢
	公告全文檢索	密碼更改	使用說明	電子報價/競價

注意事項：

1. 因資料查詢速度效能考量，目前系統之[綜合查詢]、[依單位名稱快速查詢]、[依標的屬性查詢]查詢方式，只保留由目前時間開始至半年到一年內資料，若須查詢歷史資料，請由[依公告日期查詢]、[公告全文檢索]查詢，造成不便請見諒。
2. 同時刊登於政府採購公報(報紙版)與網路公告系統之採購資訊，於機關上傳二個工作日後公告。例：星期一上傳，星期三刊出。但非刊登於政府採購公報之公開取得公告資訊，於機關上傳當日公告於網路，更新時間：8:00,9:00,11:00,14:00,17:00,20:00,23:00(更新時間會依系統效能因素而變動)。
3. 登錄日期為機關上傳採購資訊之日期，而公告日期為採購資訊公告於網路及報紙之日期。
4. 機關若有提供電子領標，可經由"綜合查詢"、"依單位名稱快速查詢"、"依標的屬性查詢"查得[領投標資訊]。

經營上網與政府做生意 (2006/9/18)

為滿足您更多的採購資訊查詢需求，我們推出了一個「政府採購網個人化加值服務」網站，除了提供政府採購個人化電子報及招標文件閱覽功能，您將發現更多貼心的功能，使您取得招標案無漏網之虞。

只要是「政府採購資訊公告系統」會員即可申請。更多資訊與收費方式請參閱「政府採購網個人化加值服務」網站一>「服務介紹」(2006/9/18)

中華電信數據通信分公司

☐ 若有任何問題請利用E-Mail通知我，  
或逕洽中華電信數據通信分公司(HiNet)公報小組，電話：0800-080-512

圖 10 政府採購資訊公告系統

## 2、政府採購領投標及廠商型錄系統：

為有效防止黑道圍標，提高行政效率，促進行政革新，以電子作業取代傳統人工作業，政府於2000年建置完成本系統。廠商經由網路即可進行領標及投標作業，利用資訊科技減少人為不當之操控，達到隱密、無法人為干預等特性，不僅可以免除廠商舟車勞頓或郵件往返購買招標文件之不便，亦可避免現場發售招標文件易遭不法分子覬覦進而圍標之情況發生，讓黑道對圍標綁標無著力點，進而退出政府採購市場，有效遏止圍標惡習（參見圖11）。



圖 11 政府採購領投標及廠商型錄系統

### 3、共同供應契約電子採購系統：

為擴大民間企業參與政府採購之機會同時為加速各級機關對共同供應契約商品之公告、下訂與付款作業，政府於2001年建置完成本系統。此系統主要為因應全球EC發展趨勢，更進一步推動共同供應契約相關商品電子採購作業之落實，各級機關如需採購共同供應契約之商品時，可運用此系統查詢目前訂約機關所公告之共同供應契約，並利用完善的身分認證技術，直接向廠商訂購合約內提供商品，本系統將確實完成下訂確認、交貨、驗收與最後的付款作業（參見圖12）。



圖 12 共同供應契約電子採購系統

## (三) 系統現況

97年度政府採購業務推動情形及執行績效指出，「政府採購資訊公告系統」之查詢人次，平均每月逾93萬人；累計透過網際網路利用本系統查詢資訊之民眾達6,774萬人次，各機關公告資訊逾244萬筆，已充分達到資訊公開化及透明化之目標。

政府採購領投標及廠商型錄系統方面，2008年度機關上傳招標案256,384件，其中提供電子領標案件數254,808件，廠商領標數881,004次，機關每年提供電子領標之案件比率已超過99.39%，參見圖13與圖14：

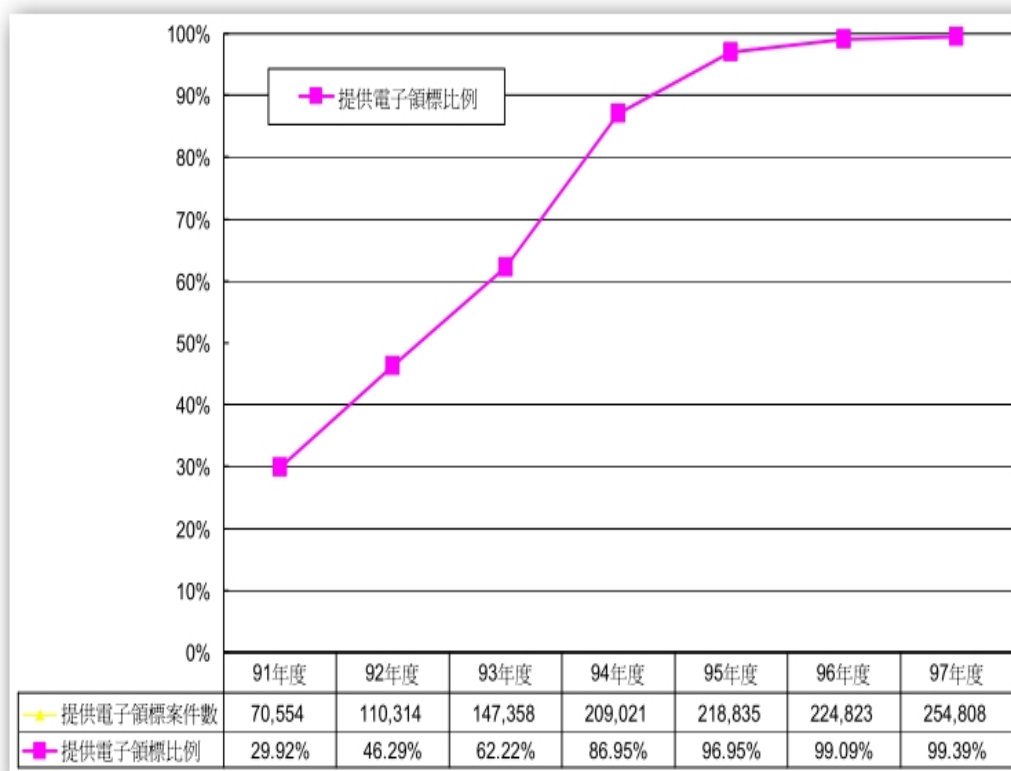


圖 13 各年度機關提供電子領標比率圖

資料來源：行政院公共工程委員會，2008。

電子治理成效指標與評估：G2C 與 G2B

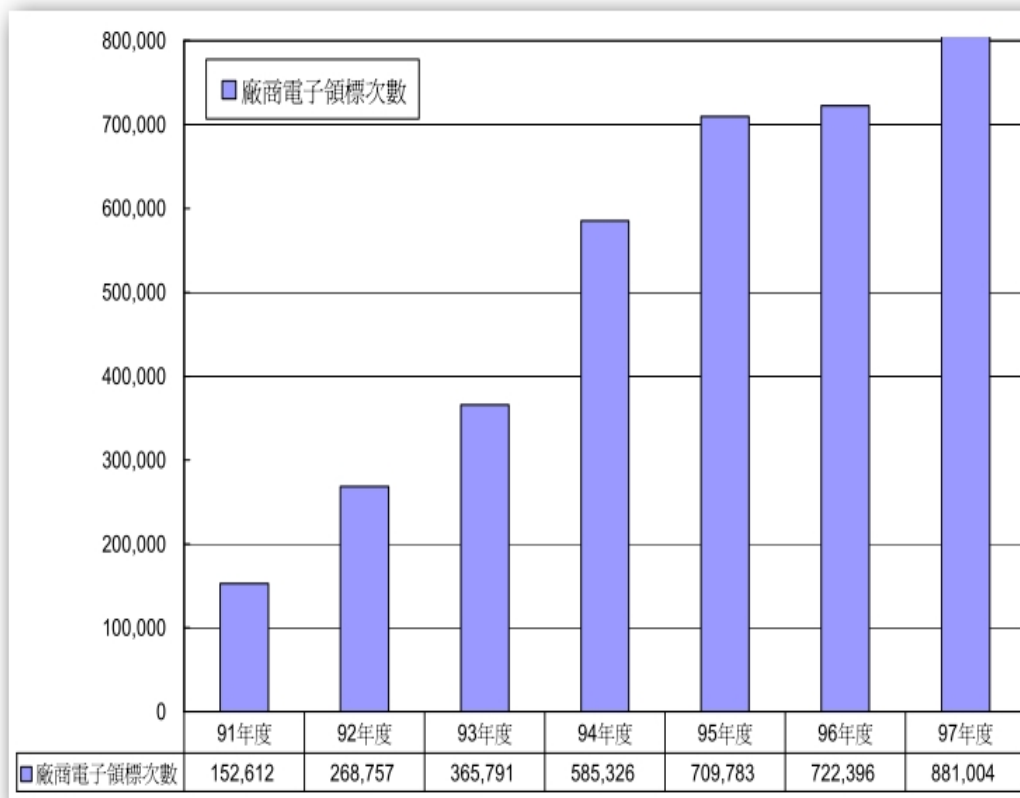


圖 14 各年度廠商領標次數圖

資料來源：行政院公共工程委員會，2008。

在「共同供應契約電子採購系統」上，以網路取代傳統訂購流程，節省政府採購支出，提升政府採購效率，2008年度網路訂購數達30萬餘筆，金額為 291億餘元，簡化廠商接單下訂行政作業及訂單管理之作業流程。自2002年度起網路採購趨勢參見圖15與圖16：



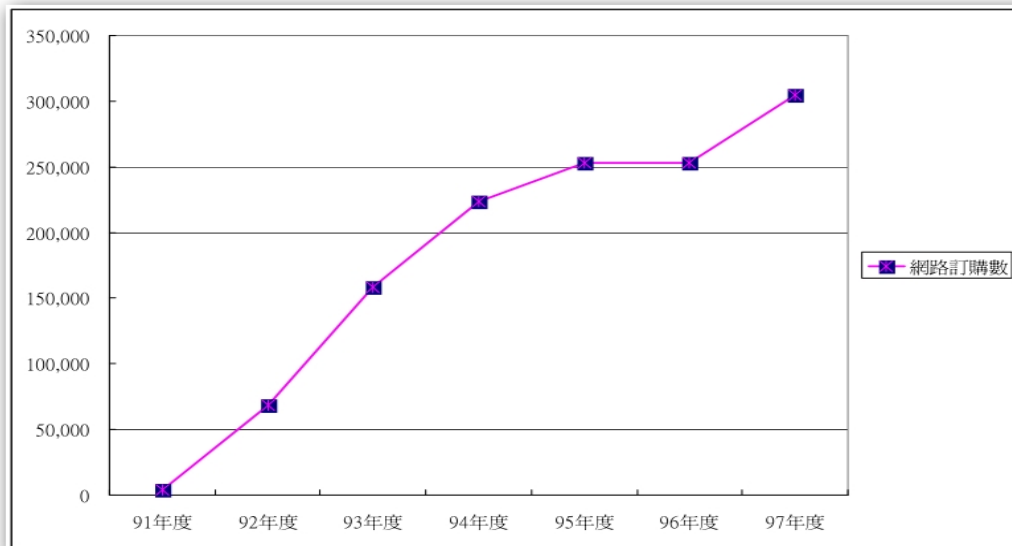


圖 15 共同供應各年度網路訂購趨勢圖

資料來源：行政院公共工程委員會，2008。

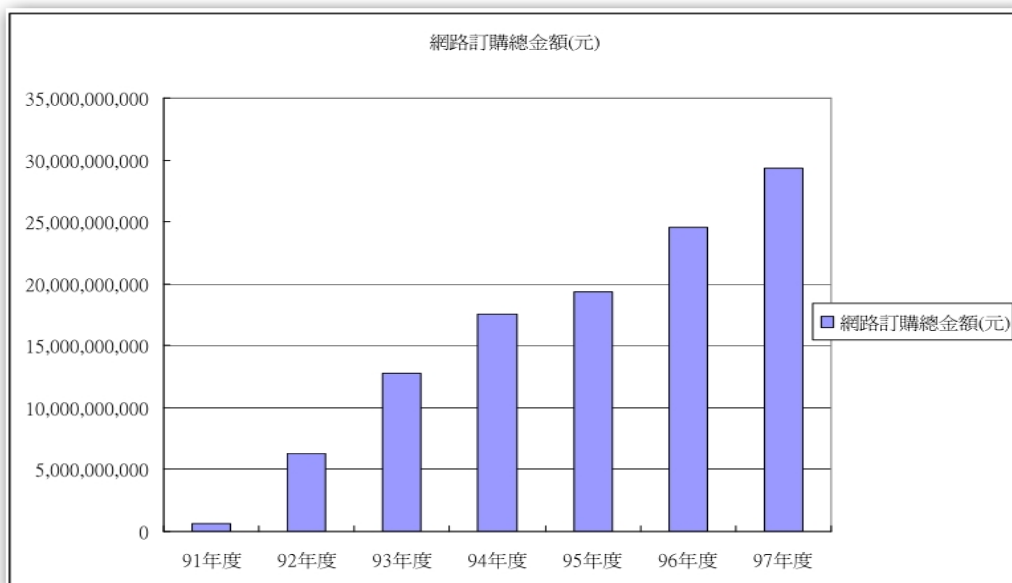


圖 16: 共同供應各年度網路訂購總金額圖

資料來源：行政院公共工程委員會，2008。

#### （四）未來發展

行政院為落實台灣經濟永續發展會議 2015 年的發展願景，以及推動國家資訊通信發展方案，並因應全球化的趨勢、國內社經的發展、資通科技的進步，行政院研究發展考核會目前正在推動優質網路政府計畫（97年至100年）。而在此計畫之下的旗艦計畫5：企業e幫手計畫中，政府採購網路化為重點工作之一。

政府採購網路化的目的在於：整合既有採購四大系統並提供政府採購單一服務窗口，發行「政府採購公報」電子版，提供線上採購專屬助理創新服務，主動告知使用者相關採購標案之狀態、時程與資訊，建立採購行政管理決策支援系統，建立電子契約e化功能，提供開標資格查驗創新功能等。依照計畫中提到的執行策略，目前該計畫進行至服務發展階段（97年度至98年度），在此階段下，電子採購系統的部份則有了「政府電子採購網 2.0」的出現，並將於99年1月1日正式啟用（參見圖17），與當前的系統最大不同之處在於：

##### 1、資訊透明公開：

包含招標公告搜尋功能、招標品項公告資訊透明、招標公告文件零時差、合格廠商名單、最有利標公告、英文公告及領標、線上比減價、廠商採購查詢稽核公告、法規草案的公開討論、相關統計報表的提供等。

##### 2、個人化服務：

包含單一入口、個人化版型配置、個人化採購清單、個人化追蹤標案、個人基本資料維護等。

##### 3、主動互動服務

包含貼心提示、欄位自動顯示、檢核及隱藏、標案異動通知、個人化電子報、廠商資格自動介接查驗、客戶專區、招標文件與巨額採購效益推薦、論壇與客服即時通等。

#### 4、簡化操作流程

包含不須管理下級機關帳號、自動建立內部單位、可指派單位管理人員、以人為本，一人一號，通行到底、具相容性，可關聯以前機關曾使用的帳號等。

#### 5、縮短學習曲線

包含統一詞彙、畫面一致、開發規範、共用元件、法規檢索、FAQ、線上練習區與線上學習等。

#### 6、照顧弱勢團體

包含入口網站取得（A+）等級以上之無障礙網頁標章、提供弱勢團體訂閱採購加值服務，以7折的優惠價格計算、部分收入贊助弱勢團體、優先採購查詢等。

#### 7、資訊交換標準

包含共同資訊共用平台、採購資訊查詢介接、招決標公告匯入匯出XML、國際接軌等。

#### 8、綠色節能減碳

包含電子公報、電子領標、網路公開閱覽等。

#### 9、促進知識分享

包含法規專區、招標文件知識庫、巨額採購效益、採購諮詢、採購論壇、個人專卷、旗艦典範等。

#### 10、報表統計服務

提供資料倉儲、OLAP應用、相關統計報表等。



圖 17 政府電子採購網 2.0

資料來源：行政院公共工程委員會，2008。

### (五) 本系統選取說明

各國政府為有效推動公共工程資訊化，多建構政府電子採購基礎建設與整合機制。我國政府採購每年超過八千億元，如全面資訊化、網路化，其所帶來的整體效益將十分可觀，行政院公共工程委員會應用先進資訊及通訊技術，已建構公開、公平之政府採購現代化作業環境，改善政府採購作業流程，期降低政府機關採購成本、提昇政府行政效率外，並擴大民間企業參與政府採購之機會，故電子採購系統為政府對企業電子化政府政策的重要範例。

## (六) 調查方法

本研究問卷採網路問卷方式，問卷建置於104問卷市調中心所提供的網路問卷伺服器<http://www.104survey.com/portal/intro/intro104Show.jsf>，並獲得行政院公共委員會的協助，同意將問卷連結以快顯視窗的方式，連結在政府電子採購網的三個子系統（政府採購資訊公告系統、共同供應契約採購系統、政府採購領投標及廠商型錄系統），系統使用者在登入這三個系統時，便可自行決定是否要填答本問卷。本問卷並採取填問卷抽獎的方式，提供34個中獎名額，以提升問卷填答率。

本研究之受訪者為有在電子採購系統註冊過的會員共 414,985 人，使用者必須以帳號密碼登入系統後，才可看見問卷連結。換句話說，本研究針對曾經使用過電子採購系統的使用者進行問卷發送，從使用者角度來針對系統進行評估，將可提升本研究的效度與信度。表 18 為電子採購系統問卷發送的進度。

表 18 電子採購系統問卷發送進度表

時間 工作項目	7月27日到 7月31日	7月31日到 8月14日	8月14日到 9月4日
問卷上線			
問卷測試			
問卷發送			
受訪者填答問卷			

## 二、 G2B 電子公文交換及政府訊息通報服務系統

### （一）系統沿革

為了提升政府整體服務效能及落實行政院推動電子化政府政策，經濟部開始推動「企業e幫手」計畫，該計畫是行政院核定由經濟部執行之計畫，其主軸是以服務商工企業為主體，加強各項政府對企業（G2B）的線上服務與工商憑證結合，藉由建立一個即時、互動的公文暨訊息整合平台，發展政府對企業之公文、訊息傳遞的單一窗口，以提供工商資訊應用服務（經濟部，2007；經濟部商業司，2009）。

經濟部於2006年推動「G2B商工公文訊息交易整合服務計畫」（以下簡稱「G2B商工服務計畫」），並完成「G2B電子公文交換及政府訊息通報服務系統」（以下簡稱「G2B公文及訊息服務系統」）之建置，同時試辦G2B公文交換及政府採購訊息傳遞兩項服務（經濟部商業司，2009）。「G2B商工服務計畫」是「企業e幫手」計畫的其中一個子計畫，其目的是建置公文暨訊息整合平台，並運用「公文閘道系統」連結現行「全國公文電子交換中心」，整合電子公文之交換與管理，並打破政府機關既有紙本公文發送予民間企業之框架，提供G2B電子公文、公告訊息主動通知等服務，期能大幅縮短時效與成本，並將政府與企業間連結成為一個可即時傳達訊息、溝通意見、分享經驗及知識之數位神經系統（G2B商工公文訊息交易整合服務計畫網站，<http://www.g2b.net.tw/web/guest/index>）。其具體目標如下：

- （1）建立「G2B 公文及訊息服務系統」
- （2）推廣 G2B 公文電子交換
- （3）建立政府商工訊息單一窗口
- （4）建立政府重大緊急重大應變通知管道
- （5）建立政府、公共商工應用服務單一窗口

「G2B商工服務計畫」的服務對象涵蓋所有與商工企業及有關之政府各目的事業主管機關。為確保該計畫能順利推動，經濟部於2007年4月至6月底進行第一階段之試辦，試辦單位之選擇，是以跨機關優先於跨部會、以企業日常作業中常碰到之服務為最優先為原則，包括經濟部所屬機關之商業司、

工業局、國際貿易局、中小企業處、投資審議委員會、水利署，以及公共事業之自來水公司、電力公司與電信，另外，全國工業總會、商業總會與台灣省商會等所屬單位亦在試辦之列，於試辦成功後陸續提供企業使用（經濟部，2007；經濟部商業司，2009）。

在服務對象之試辦方面，則以有工商憑證之企業、資訊化程度高之企業為優先，如科學園區、工業區之廠商，各公協會與政府之間亦有較多之公文交換，故亦列為優先，其他企業之推動，則分階段進行。透過該計畫的推動，經濟部預估在2007至2011年初期，將可節省郵資與企業社會成本達75億元以上，同時在2008年時也將促成60萬家公司及商號使用「工商憑證」（經濟部，2007）。

#### （二）系統功能

「企業e幫手」計畫是建立政府及民間企業間電子公文及訊息傳遞，相當重要的橋樑，企業僅需自經濟部網站下載「企業e幫手」免費軟體，即能接收由政府發送之電子公文及重要訊息，除了可以縮短紙本公文郵寄傳遞之時間外，企業亦可由單一管道訂閱政府相關訊息，如政府對企業之優惠措施、採購公告、勞健保加退保及繳費、水電與電信、監理費通知等相關服務（經濟部，2007；經濟部，2008）。系統介面請參照圖 18、19。

企業首先需以企業為單位申請工商憑證，並註冊成為「G2B 公文及訊息服務系統」之會員，在軟體安裝完畢，並填寫承辦人基本資料之後，包括姓名、電話、電子郵件地址，便可以開始使用「G2B 公文及訊息服務系統」。其所提供的服務有電子公文交換與政府訊息通知，前者透過服務系統收取政府發送之電子公文，並提供下載公文之服務；後者為接收政府公告訊息之服務，企業透過訂閱公告與專屬訊息（例如：招標公告、健保資訊等訊息），系統將能自動地即時下載政府的最新公告與訊息，讓企業隨時隨地都能獲得最新資訊。

「G2B 公文及訊息服務系統」改變了政府機關與民間企業之間紙本公文的發送，透過「全國公文電子交換中心」整合電子公文的交換與管理，並提供G2B電子公文交換、主動通知政府訊息等服務，使得政府與企業之間能即時傳遞公文與訊息，縮短了時間與經費成本，提升了行政效率。而對於企業的主動即時通知，也讓政府與企業之間能夠擁有雙向溝通，同時將政府對企

業的服務，由被動式改變為主動式的服務（G2B商工公文訊息交易整合服務計畫網站，<http://www.g2b.net.tw/web/guest/index>）。



圖 18 G2B 公文及訊息服務系統之功能



圖 19 G2B 公文及訊息服務系統之功能(2)

資料來源：<http://www.g2b.net.tw/web/guest/connotation>



#### （三）系統現況

「G2B 商工服務計畫」自 2007 年 10 月 14 日起開始推動，截至 2009 年 9 月 30 日，G2B 的會員數已有 63,543 家；透過「G2B 公文及訊息服務系統」接收政府電子公文的件數累計約有 218,096 件，商工訊息發送數量則約有 29,072 則，目前正計畫配合全面發放工商憑證與配合推廣政府對企業發送電子公文，來提升會員數量與使用量。

#### （四）未來發展

截至目前，「G2B 公文及訊息服務系統」已提供了政府採購、商業獎勵輔導、教育訓練、商情、商工法令、勞健保、水電費、電話費、公路監理通知等各政府機關商工訊息服務。未來將持續整合經濟部之其他所屬局、司、處及其他政府機關，提供對企業之各項服務，建立政府與企業間完整單一的服務窗口，透過資訊網路技術與安全認證機制，提供加值服務給工商企業廣為使用，希望能藉由運用最新資訊與通訊科技，加速帶領台灣邁向知識新經濟、提升產業競爭力、建立高效能政府與形成高品質之資訊社會，以讓企業透過電子化政府的推動成果，獲得更便利及快速的服務（經濟部，2007/9/11）。

#### （五）本系統選取說明

本研究目的為建立G2B電子化治理成效評估指標，故在選取對象的原則上，乃強調系統的成熟性、使用廣度以及重要性。電子公文系統乃經濟部目前致力推動之與企業息息相關的工商憑證重要應用系統，雖其推出至今僅兩年，但在企業的使用上，則連續兩年排名使用數量上的第三名（詳見表21），故本系統在企業使用上做為G2B成效評估指標的使用上較具代表性，同時對於工商憑證此重要G2B電子治理工具的重要代表。

#### （六）調查方法

本研究問卷採網路問卷方式，並把問卷建立於104問卷市調中心所提供的網路問卷伺服器<http://www.104survey.com/portal/intro/intro104Show.jsf>，行政院經濟部商業司協助發信及催收，邀請填答信件內含問卷說明與問卷連結。由業務主管機關負責發送問卷將會降低受訪者防備的心態，而提升問卷填答率。

本研究受訪者將以有在G2B電子公文交換及政府訊息通報服務系統（以下簡稱本系統）註冊過會員的企業，排除了沒有在本系統註冊過會員的企業。換句話說，本研究針對曾經使用過本系統的企業進行問卷發送，可以從使用者角度來針對系統進行評估，將會提升本研究的效度與信度。研究樣本資料與目標系統等相關資訊，則經由email與當面拜訪的方式，透過行政院經濟部商業司取得。表19是電子公文交換及政府訊息通報服務系統問卷發送的進度。

表 19 G2B 電子公文交換及政府訊息通報服務系統問卷發送進度表

工作項目 \ 時間	7月27日到 7月31日	7月31日到 8月17日	8月17日到 8月25日	9月4日截止
問卷上線				
問卷測試				
問卷發送				
受訪者填答問卷				
第一次催收（8/25）				

### 三、 勞保局網路申報及查詢作業系統

#### （一）系統概述

勞保局於 1999 年透過中華電信之協助，以「政府憑證管理中心」之安全機制設置「勞工保險局勞農保網路申辦作業」，提供投保單位在書面申報管道外，可透過上網申報資料及查詢資訊，其能改善過去因為書面申報人工作業造成的人力、時間、交通、通訊成本的耗費，並減少錯誤，提高行政效率。並在 2002 年「電子簽章法」施行後，使得勞保網路申辦作業有了依據之下，新增網路申報及查詢功能；同時，「勞保局網路申報及查詢作業系統」也是採

用經濟部於 2003 年推動之「工商憑證」重要系統，以協助每一間公司都需要處理員工加退勞健保的業務，並因應政府積極推動電子化，提供便民效率服務（黃彥棻，2009）。系統介面請參照圖 20。

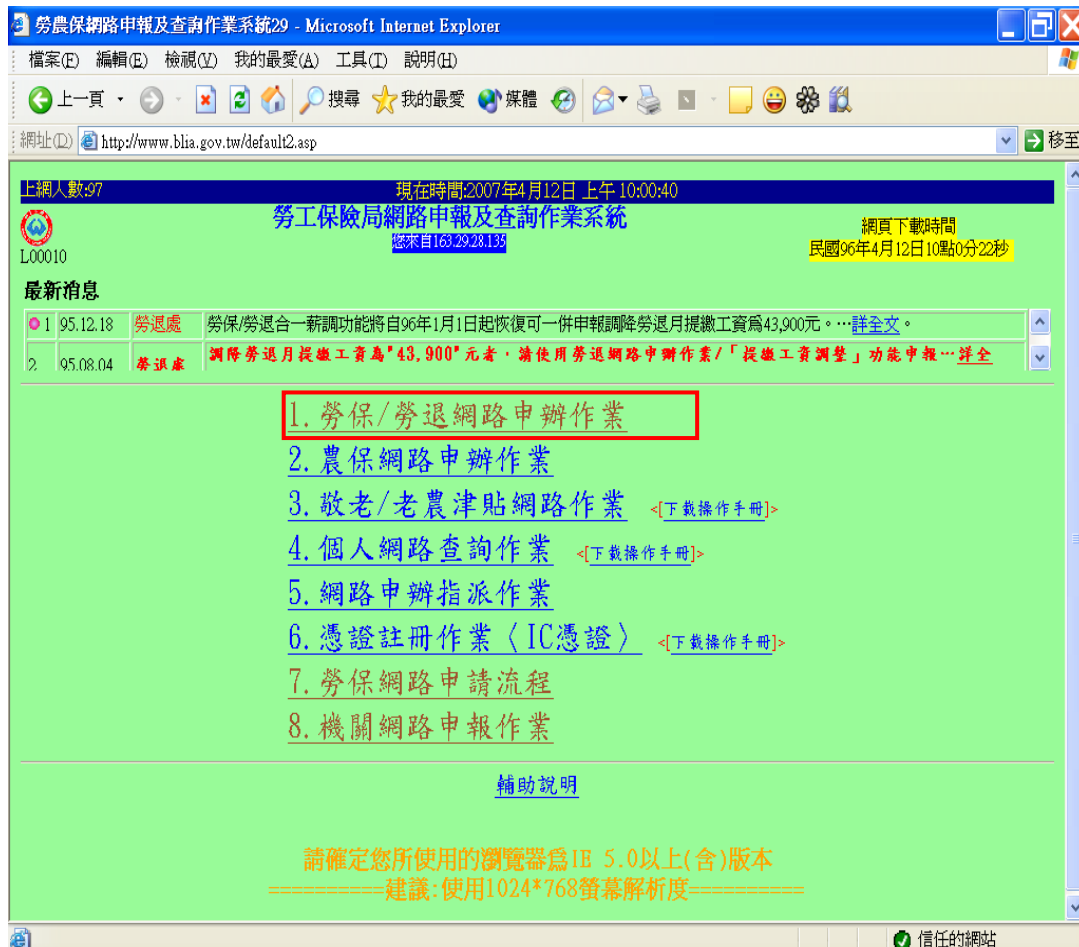


圖 20 勞保局網路申報及查詢作業系統介面

資料來源：http://www.bli.gov.tw/

## （二）本系統選取說明

本研究主要目的乃欲從使用者角度，進行政府G2B的電子化應用上系統的評估影響研究。為彌補過去相關研究甚少，故本研究在選取評估標的上，

#### 電子治理成效指標與評估：G2C 與 G2B

乃採取具有G2B多重特性：提供資訊、互動功能以及整合特性，以期使評估過程及結果可以作為我國電子化政府實施以來，在G2B的電子化政府應用評估上的重要範例，此為選取標準之一。同時，由於透過採用經濟部推動的「工商憑證」，因為具有廠商身份之認證功能，使得系統具備互動、交易以及整合的功能，具做為G2B電子化政府應用的各階段代表性，故採取工商憑證應用次數作為選取標準之二。

本研究將勞保局網路申報及查詢作業系統之功能特性整理如表20，由此可知，勞保局網路申報及查詢作業系統，除了不具線上繳費功能以外，其他個階段功能特性皆具有。同時，在工商憑證應用次數上，自2005年工商憑證宣傳使用以來，勞保局網路申報及查詢作業系統分別於2006年在應用次數上排名第一、在2007到2009年7月，都居於使用次數上第二，如表20。綜前所述，勞保局網路申報及查詢作業系統具有代表G2B電子化應用的各階段功能特性，並在企業使用上也具有代表性。

表 20 勞保局網路申報及查詢作業系統功能特性

單位	G2B 服務內容	G2B 各階段功能特性					
		提供資訊	互動		交易		整合
			表單下載	線上進度查詢	全程線上申請	線上繳費	工商憑證 其他相關整合
勞工委員會	勞保局網路申報及查詢作業系統	V	V		V		V V

註 1：本表格採用 ColdKuhl & Persson（2006）的 Stage of E-government 作為各階段功能特性。

表 21 G2B 系統工商憑證應用次數

年度	G2B 系統名稱	使用次數	排名
2006	勞保局網路申報 及查詢作業系統	1,636,297	1
	證券期貨市場公 文電子交換系統	574,946	2
2007	財政部電子發票 整合服務平台	17,223,091	1
	勞保局網路申報 及查詢作業系統	2,252,374	2
2008	財政部電子發票 整合服務平台	61,740,000	1
	勞保局網路申報 及查詢作業系統	1,815,234	2
	G2B 電子公文及 訊息整合服務	485,346	3

表 21 G2B 系統工商憑證應用次數(續)

年度	G2B 系統名稱	使用次數	排名
2009 年 7 月	財政部電子發票 整合服務平台	23,020,000	1
	勞保局網路申報 及查詢作業系統	651,070	2
	G2B 電子公文及 訊息整合服務	171,667	3

資料來源：經濟部商業司統計資料

### (三) 調查方法

本研究問卷採網路問卷方式，並把問卷建立於104問卷市調中心所提供的網路問卷伺服器<http://www.104survey.com/portal/intro/intro104Show.jsf>，由行政院經濟部商業司協助發信及催收，邀請填答信件內含問卷說明與問卷連結。由業務主管機關負責發送問卷將會降低受訪者防備的心態，而提升問卷填答率。

本研究受訪者將以有在勞保局網路申報及查詢作業系統（以下簡稱本系統）註冊過會員的企業，排除了沒有在本系統註冊過會員的企業。換句話說，本研究針對曾經使用過本系統的企業進行問卷發送，可以從使用者角度來針對系統進行評估，將會提升本研究的效度與信度。研究樣本資料與目標系統等相關資訊，則經由email與當面拜訪的方式，透過行政院經濟部商業司取得。表22是勞保局網路申報及查詢作業系統問卷發送的進度。

表 22 勞保局網路申報及查詢作業系統問卷發送進度表

工作項目 \ 時間	7月27日到 7月31日	7月31日到 8月17日	8月17日到 8月25日	9月4日截止
問卷上線				
問卷測試				
問卷發送				
受訪者填答問卷				
第一次催收（8/25）				

需要特別說明的是，本研究所採用之評估指標，實際上並不只侷限於評估三個G2B系統的網頁。由於G2B服務的狹義定義為「政府透過網際網路提供企業需要的服務」，故本研究乃是針對使用過特定線上服務系統的外部顧客進行意見調查。本研究的評估指標雖然有評估系統網頁的部分（功能評估構面），但實際上是以使用者為評估對象，指標評估著重於使用特定系統的經驗構面與影響構面的分析。因此評估指標並不只聚焦於網站上，亦有針對G2B服務進行評估。



## 第四章 研究發現

本章首先將說明三份網路問卷的回收情形，並依照「電子採購系統」、「G2B電子公文交換及政府訊息通報服務系統」，以及「勞保局網路申報及查詢作業系統」的順序進行相關統計分析與說明。

### 第一節 概述

本節將依序說明三個調查系統的問卷發送狀況，以及回收情形。電子採購系統問卷是由行政院公共工程委員會協助，將問卷連結以快顯視窗的方式連結在系統的頁面上，受訪對象為擁有政府電子採購網註冊帳號的會員，於問卷上線期間登入採購系統後自由填寫。

G2B電子公文交換及政府訊息通報服務系統與勞保局網路申報及查詢作業系統則是透過經濟部商業司協助，以該系統的註冊會員為標的發放問卷填答邀請信函，由會員點選信件內所附問卷連結上網自由填答。G2B電子公文交換及政府訊息通報服務系統共發放63,230封信，然其中約僅有5,888人為至少使用過一次本系統之使用者。勞保局網路申報及查詢作業系統則發放51,805封信。

三份問卷在經由兩週的系統穩定度測試與網路問卷視覺架構的修改後，於本年（2009）8月14日正式上線，上線時間長短依系統而有差異（電子採購22天；G2B電子公文19天；勞保局網路申報19天），原因在於後兩個系統還需經過經濟部商業司寄發問卷通知信的手續，而電子採購系統則直接掛在系統頁面上提供系統使用者填寫，故除電子採購系統於8月14日開放當天即有受訪者填答外，其餘兩個系統則等到17日商業司的問卷通知信發放完成後才陸續有受訪者上網填答。104市調中心的問卷系統均有過濾IP的功能，因此可避免受訪者重複填答的情形。三份問卷回收狀況如表23，以下分別就三個調查系統說明問卷回收情形。

表 23 問卷回收狀況

	有效數	回收數	點擊數	有效率 <sup>a</sup>	回覆率 <sup>b</sup>
電子採購系統	2,810	3,307	5,215	84.97%	63.41%
G2B 電子公文交換及政府訊息通報服務系統	287	311	569	92.28%	54.66%
勞保局網路申報及查詢作業系統	4,023	4,684	8,580	85.89%	54.59%

<sup>a</sup> 有效率 = 有效數/回收數

<sup>b</sup> 回覆率 = 回收數/點擊數

### 一、 電子採購系統

調查日期從8月14日（五）起至9月4日（五）止，共計22天，問卷上線期間共有5,215名註冊會員點擊本問卷，並有3,307人填答，問卷回覆率為63.41%。由於本研究主要研究目的為影響評估，故在有效問卷的認定中，以扣除未填答本問卷之「影響」構面（D部份），做為有效問卷的認定。在扣除未填答D部份後，共計有2,810份有效問卷，有效率為84.97%。

### 二、 G2B 電子公文交換及政府訊息通報服務系統

調查日期從8月17日（一）起至9月4日（五）止，共計19天。問卷上線期間共有569名註冊會員點擊本問卷，並有311人填答，問卷回覆率為54.66%。由於本研究主要研究目的為影響評估，故在有效問卷的認定中，以扣除未填答本問卷之「影響」構面（C部份），做為有效問卷的認定。在扣除未填答C部份後，共計有287份有效問卷，有效率為92.28%。

需特別提到的是，由於電子公文交換系統問卷點擊率與回收率偏低，因此研究團隊詢問商業司，該系統的會員是以個人或企業為單位來申請？真正有使用過該系統的會員數量為何？以及點擊次數偏低的原因？得到回覆該系統的會員皆是以公司為單位來申請，有使用過一次以上的會員數量為5,888間企業。針對問卷點擊率偏低的原因，研究團隊首先提出猜測，在5,888間廠商中，有些廠商使用過一次後，覺得電子公文系統不符合公司需求，故未再使用，也因此未填寫網路問卷。商業司認為，除了研究團隊猜測原因外，本

問卷無拘束力又無誘因，接收問卷方恐因工作忙碌或其他因素無意願配合填答，亦可能為原因之一。

### 三、 勞保局網路申報及查詢作業系統

調查日期從8月17日（一）起至9月4日（五）止，共計19天。問卷上線期間共有8,580名註冊會員點擊本問卷，並有4,684人填答，問卷回覆率為54.59%。由於本研究主要研究目的為影響評估，故在有效問卷的認定中，以扣除未填答本問卷之「影響」構面（C部份），做為有效問卷的認定。在扣除未填答C部份的問卷後，共計有4,023份有效問卷，有效率為85.89%。

### 四、 問卷信效度分析

本次研究共調查三系統：「電子採購系統」、「G2B電子公文交換及政府訊息通報服務系統」以及「勞保局網路申報及查詢作業系統」。在問卷效度方面，已詳於第三章第三節敘述，在經由兩場專家座談會議後，本次調查的三份問卷應已具有良好的效度。

在問卷信度方面，透過信度分析，三份問卷的Cronbach's Alpha值均在0.6以上，顯示本研究的問卷具有良好的信度。以電子採購問卷來說，各構面信度值均在0.7以上，網站品質與信任兩構面的Cronbach's Alpha則達到0.9。在勞保局網路申報及查詢作業系統方面，各構面Cronbach's Alpha值均在0.7以上，多個構面甚至達到0.8以上的水準。在G2B電子公文交換及政府訊息通報服務系統方面，除了整合（0.570）外，各構面Cronbach's Alpha值均在0.6以上，而在系統品質、時間減少、信任等構面上Cronbach's Alpha則有達到0.8的水準，整體來說本問卷的信度是良好的。三份問卷各構面信度值請見表24。

表 24 G2B 三份問卷信度分析

		電子採購影響 評估問卷	勞保局網路申 報查詢作業系 統影響評估問 卷	電子公文交換 系統影響評估 問卷
	次構面	Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha
電子化 政府品 質構面	網站品質	.906 (6 題)	.863 (2 題)	.823 (2 題)
	資訊品質	.881 (4 題)	.797 (2 題)	.608 (2 題)
	服務品質	.849 (5 題)	.705 (3 題)	.679 (3 題)
電子化 政府影 響構面	投入資源	.779 (3 題)	.787 (3 題)	.847 (4 題)
	時間減少	.782 (3 題)	.784 (3 題)	-
	成本下降	.834 (5 題)	.809 (4 題)	-
	整合	.757 (3 題)	.721 (2 題)	.570 (2 題)
	滿意度	.824 (9 題)	.766 (2 題)	.657 (2 題)
	信任	.909 (2 題)	.857 (2 題)	.819 (2 題)

## 第二節 電子採購系統綜論

本節將呈現電子採購系統的整體敘述統計分析，各子系統的相關分析則於第三節分別呈現。表中最左欄的題目部份，數字對應的即是問卷的題號（參見附錄一），至於英文字母對應的則為調查構面（A為系統使用經驗，B為對系統本身的看法，C為對系統的滿意度，D為使用系統所產生的影響，E為受訪者基本資料）

### 一、 受訪廠商基本資料

在受訪者的企業規模方面，依照經濟部所頒布的中小企業認定標準第二條之規定，「經常僱用員工數未滿一百人者」為中小企業，「經常僱用員工數未滿五人之事業」為小規模企業。在2,051個有效樣本中，有14.4%的受訪者服務的單位是屬於小規模企業，有75.6%的受訪者服務的單位事屬於中小企業。而中小企業的認定標準還有「前一年營業額在新臺幣一億元以下者」一項，然而本研究基於營業額受訪者可能不易回答，故以資本額為替代問題。若以資本額來看，在1,857個有效樣本中，有87.5%的受訪者企業資本額在一億元以下，而有12.5%的受訪者所服務的企業資本額在一億元以上。

在受訪者所屬的產業別中，分佈最多的是工程、營建類(35.1%)，另外則是資訊類(14.4%)與電子、電機(5.9%)。在公司所在地方面，有一半以上(52.4%)的受訪者，其公司所在地為北部，公司所在地為東部的比例僅有3.8%。在成立年數的部份，有接近四成(39.1%)的公司成立時間在10年以內，成立超過30年以上的公司則有12.5%（參見表25）。

表 25 電子採購受訪者公司基本資料

E53 請問貴公司是屬於下列哪種產業 N=2,635	電子、電機	機械	資訊	運輸工具	紡織
	156 (5.9%)	102 (3.9%)	379 (14.4%)	31 (1.2%)	30 (1.1%)
	塑膠	鋼鐵	化學	製鞋	家電
	25 (0.9%)	35 (1.3%)	29 (1.1%)	8 (0.3%)	39 (1.5%)
	製藥	金融	流通	進出口	工程、營建
	23 (.9%)	23 (0.9%)	44 (1.7%)	145 (5.5%)	924 (35.1%)
	其他				
	642 (24.4%)				
E54 請問貴公司成立至今已多少年 N=2,635	1 年到 10 年	11 年到 20 年	21 年到 30 年	31 年以上	
	1,031 (39.1%)	889 (33.7%)	385 (13.7%)	330 (12.5%)	
E55 貴公司所在區域為 N=2,635	北部	中部	南部	東部	其他
	1,381 (52.4%)	576 (21.9%)	579 (22.0%)	99 (3.8%)	0 (0%)

## 二、公司電子化程度

在2,051個有效樣本中，受訪者服務的單位平均雇用約123人，在2,021個有效樣本中，受訪者服務的單位平均有7人負責政府的標案，而在928個有效樣本中，受訪者服務單位的資訊部門平均有9位員工。

在受訪者所服務單位中，只有35.7%的受訪者所在的公司設有資訊部門，然而有超過半數以上的受訪者，其公司員工使用電腦工作的比例超過八成。

在使用內部網路互動的頻繁程度上，只有23.7%的受訪者認為該公司的員工透過內部網路互動的程度並不頻繁，有16.8%的受訪者認為該公司與外部顧客的網路互動並不頻繁。不論是透過網路進行內部互動，或是與外部顧客聯繫上，都有將近五成的受訪者認為其互動是頻繁的，可知當前企業的作業流程電子化程度已達一定比例（參見表26）。

表 26 電子採購受訪者公司電子化程度

E58 貴公司有無資訊部門？ N=2,635	有	無				
	942 (35.7%)	1,693 (64.3%)				
E59 貴公司員工使用電腦工作的比例？ N=2,635	兩成以下	兩成到四成	四成到六成	六成到八成	八成到十成	
	201 (7.6%)	224 (8.5%)	299 (11.3%)	427 (16.2%)	1,484 (56.3%)	
E60 貴公司是否使用下列類別的軟體環境？ N=2,635	資源規劃相關系統		電子商務相關系統		其他特殊應用	
	是	否	是	否	是	否
	750 (28.5%)	1,885 (71.5%)	1,514 (57.5%)	1,121 (42.5%)	681 (25.8%)	1,954 (74.2%)

表 26 電子採購受訪者公司電子化程度(續)

E61 貴公司 內部透過網 路互動？ N=2,635	非常不頻 繁	不頻繁	普通	頻繁	非常頻 繁
	228 (8.7%)	396 (15.0%)	784 (29.8%)	725 (27.5%)	179 (19.1%)
E62 貴公司 透過網路與 顧客或其他 公司的互 動？ N=2,635	非常不頻 繁	不頻繁	普通	頻繁	非常頻 繁
	117 (4.4%)	326 (12.4%)	1,002 (38.0%)	795 (30.2%)	395 (15.0%)

### 三、 服務使用經驗

#### (一) 服務使用頻率

在2,810位受訪者中，76.2%的受訪者是經由政府採購資訊公告系統的頁面進入問卷，另外兩個系統則各約百分之十，或可推論在政府電子採購網所提供的服務中，使用者使用本系統的目的多半為上網搜尋採購資訊。在使用頻率上，則有43.7%的受訪者，每週使用系統的時間在三個小時以內。平均來說，有56.3%的受訪者每天使用系統的時間在半小時以上，不論是使用頻率與使用時間長度，都顯示了本系統在公司進行採購業務上，確實扮演了重要的角色（參見表27）。



表 27 電子採購系統服務使用頻率

A1 請問您是透過下列那個系統介面連結到本問卷？ N=2,810	政府採購資訊公告系統	領投標及廠商型錄系統	共同供應契約採購系統
	2,142 (76.2%)	299 (10.6%)	369 (13.1%)
A4 請問，您一個星期大約有多少時間使用本系統？ N=2,810	3 個小時以下	4~6 個小時	7 個小時以上
	1,229 (43.7%)	938 (33.4%)	643 (22.9%)

## (二) 服務使用狀況

90.0%的受訪者曾上網搜尋過政府標案的相關資訊，85.3%的受訪者於過去一週內曾在本系統查詢過相關資料，顯示在受訪者獲得政府標案的來源中，本系統應為最主要得標案資訊來源。而從受訪者自由填答的內容分析，其使用目的多數為「業務需求」，也就是為了要獲取政府標案資訊而上網，這也呼應了前述有七成以上的受訪者是經由政府資訊公告系統連結到本問卷的結果。而在2,810位受訪者中，只有不到三成的受訪者(28.7%)曾經使用過系統所提供的諮詢窗口尋求幫助（參見表28）。

表 28 電子採購系統服務使用狀況

A3 請問您是否上網搜尋過政府標案相關資訊？ N=2,810	有	沒有
	2,529 (90.0%)	281 (10.0%)
A6 您於近一個星期內，是否在本系統找過資料(例如查詢標案相關資料…等)？ N=2,810	是	否
	2,397 (85.3%)	413 (14.7%)
A5 您於近一年內，是否透過本系統所提供的諮詢窗口（例如客服電話、電子郵件）詢問相關問題？ N=2,810	是	否
	807 (28.7%)	2,003 (71.3%)

### （三）服務使用意見

81.0%的受訪者認為，企業透過本系統來採購是一種未來趨勢。近六成的受訪者(59.3%)，則是因為政府的大力推行而使用本系統，顯示政府推動電子採購系統確實對廠商認知與使用行為有所影響（參見表29）。

表 29 電子採購系統服務使用意見

A2 企業透過本系統來採購是一種未來趨勢。 N=2,810	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意	無意見
	110 (3.9%)	98 (3.5%)	295 (10.5%)	1,364 (48.5%)	914 (32.5%)	29 (1.0%)
A10 因為政府大力推行，而影響了您決定使用本系統。 N=2,810	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意	無意見
	83 (3.0%)	233 (8.3%)	702 (25.0%)	1,271 (43.3%)	449 (16.0%)	126 (4.5%)

#### 四、品質構面

##### (一) 電子採購系統品質

表30顯示，在系統可用性方面，五成以上的受訪者(55.6%)認為政府電子採購網的版面是清楚的，36.9%的受訪者認為「普通」，6.9%的受訪者認為政府電子採購網的版面不清楚。

至於版面易讀性方面，有47.9%的受訪者認為系統版面是容易閱讀的，39.8%的受訪者認為「普通」，11.4%左右的受訪者認為系統版面不易閱讀。

綜合前述數據，有43.8%的受訪者認為系統版面的清楚度是普通以及不清楚的，51.2%的受訪者認為系統版面的易讀性是普通以及不清楚的，顯示在本系統的可用性仍有待加強。

表 30 電子採購系統品質

B11 您認為政府電子採購網的版面清不清楚？ N=2,805	非常不清楚	不清楚	普通	清楚	非常清楚	無意見
	39 (1.4%)	153 (5.5%)	1,036 (36.9%)	1,321 (47.1%)	239 (8.5%)	17 (0.6%)
B12 您認為政府電子採購網的版面容不容易閱讀？ N=2,804	非常不容易	不容易	普通	容易	非常容易	無意見
	41 (1.5%)	278 (9.9%)	1,117 (39.8%)	1,181 (42.1%)	164 (5.8%)	23 (0.8%)

## （二）電子採購系統服務品質

在系統可靠性方面，超過六成的受訪者(61.9%)認為，使用本系統能夠幫助他們執行採購的任務，28.5%的受訪者對系統可靠性則持「普通」的看法，僅4.8%的受訪者認為系統無法確實的幫助他們執行採購任務，可靠性不佳。綜合前述數據，受訪者對本系統的可靠性應持較為正面的態度（參見表31）。

表 31 電子採購系統可靠性

B21 本系統能確實地幫助貴公司執行採購的手續。 N=2,801	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意	無意見
	24 (0.9%)	108 (3.9%)	799 (28.5%)	1,383 (49.4%)	351 (12.5%)	136 (4.9%)

在系統回應性方面，有40.4%的受訪者非常同意與同意他們所碰到的問題，可以很快透過系統提供的諮詢窗口獲得解答，顯示對於本系統的回應性

感到滿意，有33.0%左右的受訪者則對系統回應性持「普通」的看法，8.5%的受訪者認為本系統的回應性不佳（參見表32）。

綜合前述數據，有41.5%的受訪者認為系統回應性是普通或有待加強的，可推測使用者對系統回應性持較為保留的態度。

表 32 電子採購系統回應性

B22 您在使用本系統所遇到的任何問題，都能透過諮詢窗口（例如客服電話、電子郵件）很快地獲得解答。 N=2,804	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意	無意見
	53 (1.9%)	185 (6.6%)	925 (33.0%)	971 (34.6%)	163 (5.8%)	507 (18.1%)

在保護隱私性方面，有41.5%的受訪者認為本系統能確實的保護公司的隱私，有31.3%的受訪者對系統隱私性持「普通」的看法，5.6%的受訪者認為本系統在隱私性的保護方面不夠完善。然而，也有21.5%的受訪者無法判斷是否如此（參見表33）。

綜合前述數據，共有36.9%的受訪者持普通與不同意意見，與認同本系統隱私保護能力的受訪者相當，可推斷受訪者對系統保護隱私資料的能力仍有疑慮。此外，超過兩成以上的受訪者(21.5%)，表示他們無法判斷系統是否能有效的保護他們的隱私資料，因有近三成受訪者無從了解系統可以如何保障他們的隱私，所以推斷這部份受訪者對系統隱私資料的保護可能仍有疑慮，建議政府網路服務應就這部份加以說明（例如本系統版面無放置隱私權宣告的說明，系統在瀏覽器的設定上易使電腦中毒與容易入侵），以降低使用者的疑慮。

表 33 電子採購系統隱私性

B23 本系統可以完善地保護公司隱私資料的安全。 N=2,805	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意	無法判斷
	37 (1.3%)	120 (4.3%)	879 (31.3%)	1,013 (36.1%)	152 (5.4%)	604 (21.5%)

整體來說。在電子採購系統成效評估上，受訪者對於電子採購系統的品質的看法好壞各佔一半的比例，在系統品質方面需要較為加強的是系統版面清楚度，在服務品質方面使用者對系統的回應性以及隱私性持較為保留的態度。

## 五、 影響構面

### （一）電子採購系統滿意度

對本系統的滿意度分為整體的滿意度、對諮詢機制的滿意度以及對電子領標收費標準的滿意度（參見表34）。整體而言，57.2%的受訪者對本系統所提供的服務感到滿意，有37.7%的受訪者對本系統的整體滿意度感到「普通」，有3.5%的受訪者對系統並不滿意。

在諮詢機制方面則有45.3%的訪者感到滿意，另外有45.4%的受訪者感到「普通」，有6.3%的受訪者對系統並不滿意。同時也有23.6%的受訪者並沒有使用過諮詢機制。

在電子領標的收費標準上，則只有19.6%的受訪者感到滿意，有39.7%的受訪者對現行電子領標的收費標準感到「普通」，另外有34.5%的受訪者感到並不滿意。

綜合前述數據，使用者對整體系統滿意度較為滿意，但有51.7%的受訪者對系統的諮詢機制感到普通以及並不滿意，且只有19.6%的受訪者對電子領標收費標準感到滿意，可知在系統滿意度上仍有可加強之處。

表 34 對電子採購系統的滿意度

C25 對於本系統所提供的諮詢機制（例如：電子信箱、服務專線或 Q & A），讓貴公司可以與網路系統客服人員聯絡，您是否滿意？ N=2,146	非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	無意見
	28 (1.3%)	107 (5.0%)	974 (45.4%)	832 (38.8%)	139 (6.5%)	66 (3.1%)
C29 整體而言，您是否滿意本系統所提供的服務？ N=2,809	非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	無意見
	14 (.5%)	85 (3.0%)	1,058 (37.7%)	1,434 (51.1%)	170 (6.1%)	48 (1.7%)
C30 現行的電子領標收費標準，您是否滿意？ N=2,807	非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	無意見
	267 (9.5%)	702 (25.0%)	1,113 (39.7%)	484 (17.2%)	68 (2.4%)	173 (6.2%)

## （二）使用電子採購系統所減少的時間

超過五成的受訪者(56.9%)認為，使用本系統可以減少人工重複作業的比例，有六成的受訪者(63.5%)認為可以更快速的獲得政府的服務；各有約三成的受訪者在這兩項指標感到「普通」，另外近八成的受訪者(79.7%)則同意他們能隨時隨地的使用系統所提供的服務（參見表35）。

在三項指標下，各只有不到一成的受訪者並不同意使用電子採購系統可以減少花費的時間，可以推斷使用本系統對於減少工作所需的時間確實有幫助。

**表 35 使用電子採購系統可減少的作業時間**

D35 本系統讓貴公司可以減少人工重複作業的比例。 N=2,810	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意	無意見
	36 (1.3%)	209 (7.4%)	834 (29.7%)	1,328 (47.3%)	269 (9.6%)	134 (4.8%)
D36 本系統讓貴公司可以更快獲得政府的服務。 N=2,810	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意	無意見
	23 (.8%)	152 (5.4%)	795 (28.3%)	1,446 (51.5%)	337 (12.0%)	57 (2.0%)
D37 貴公司能隨時隨地使用本系統所提供的服務。 N=2,810	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意	無意見
	16 (.6%)	16 (.6%)	467 (16.6%)	1,729 (61.5%)	511 (18.2%)	36 (1.3%)

### (三) 使用電子採購系統所下降的成本

由表36顯示，在降低成本方面，受訪者對使用本系統可有效降低成本的同意程度依序為：交通成本(72.8%)、通訊成本(59.1%)、人力成本(49.9%)、與政府官員交際應酬的成本(49.0%)以及降低耗材成本(40.5%)。

在人力成本、耗材成本、通訊成本三項指標下，各有三成左右的受訪者對感到「普通」，相比之下則僅有19.3%的受訪者認為使用本系統可降低的交通成本感到普通，而有超過七成的受訪者(72.8%)同意此項說法，可知依據



使用者的意見，使用本系統確實可降低成本，並且在降低交通成本上獲得最大的認同。

在使用本系統可降低與官員的交際應酬成本上，不表達意見的受訪者佔了10.4%，持反對意見的受訪者則有16.2%，與其他構面相較之下佔了較多的比例，而同意此項說法的受訪者不到一半(49.0%)，有約四分之一的受訪者則認為「普通」，可知使用本系統對於降低與官員的交際應酬成本幫助有限，且並不如前述幾個面向大。

**表 36 使用電子採購系統可降低的成本**

D38 本系統可提升公司整體營收。 N=2,810	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意	無意見
	72 (2.6%)	285 (10.1%)	1,028 (36.6%)	1,039 (37.0%)	234 (8.3%)	152 (5.4%)
D39 本系統可降低公司人力成本。 N=2,810	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意	無意見
	59 (2.1%)	253 (9.0%)	985 (35.1%)	1,160 (41.3%)	242 (8.6%)	111 (4.0%)
D40 本系統可降低相關耗材成本（例如印表機、墨水等）。 N=2,810	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意	無意見
	141 (5.0%)	521 (18.5%)	939 (33.4%)	932 (33.2%)	205 (7.3%)	72 (2.6%)
D41 本系統可降低通訊成本。 N=2,810	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意	無意見
	49 (1.7%)	221 (7.9%)	813 (28.9%)	1,365 (48.6%)	296 (10.5%)	66 (2.3%)

表 36 使用電子採購系統可降低的成本(續)

D42 本系統可降低交通成本。 N=2,810	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意	無意見
	39 (1.4%)	139 (4.9%)	542 (19.3%)	1,466 (52.2%)	578 (20.6%)	46 (1.6%)
D43 本系統可降低與政府官員交際應酬成本。 N=2,810	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意	無意見
	166 (5.9%)	289 (10.3%)	687 (24.4%)	995 (35.4%)	381 (13.6%)	292 (10.4%)

#### (四) 使用電子採購系統所額外投入的資源

整體來說，不論是在資金(31.9%)、人力(37.7%)、安全防護(29.0%)等方面，各有約三成的受訪者認為使用電子採購系統只需要額外投入少許資源，只有不到一成的受訪者認為使用系統需要投入較高的資源，而在三種資源裡，各有超過六成的受訪者則認為所需要額外投入的資源僅佔普通的程度，可知在使用本系統所需額外投入的資源有限（參見表37）。

部份受訪者在問卷開放式建議區指出，在額外投入金額的部份，使用本系統所需要額外投入的資源主要為電子領標所需的費用，同時受訪者表示電子領標費用太高且收費標準並無依據。在額外投入人力的部份，部分受訪者表示因為系統的操作複雜，導致公司必須花費較長的時間訓練專人使用系統，且學習使用系統的時間也是一種人力上的浪費。

表 37 使用電子採購系統所額外投入的資源

D44 貴公司為了使用本系統所額外投入金額的高低？ N=2,810	非常低	低	普通	高	非常高
	257 (9.1%)	640 (22.8%)	1,777 (63.2%)	118 (4.2%)	18 (.6%)
D45 貴公司為了使用本系統所額外投入人力的高低？ N=2,810	非常低	低	普通	高	非常高
	250 (8.9%)	809 (28.8%)	1,694 (60.3%)	51 (1.8%)	6 (.2%)
D46 貴公司為了使用本系統所額外負擔之資訊安全風險的高低（如資料外洩）？ N=2,810	非常低	低	普通	高	非常高
	180 (6.4%)	634 (22.6%)	1,917 (68.2%)	64 (2.3%)	15 (.5%)

#### （五）電子採購系統所帶來的整合效應

由表38顯示，超過六成的受訪者(67.2%)認為使用本系統有助於得到完整的採購資訊，27.0%的受訪者認為使用本系統可得到完整的政府採購資訊為「普通」，只有5.0%的受訪者持反對意見。

在公司業務流程的整合方面，48.9%的受訪者認同使用本系統有助於整合業務流程，有39.5%的受訪者認為使用本系統可有助於公司業務流程整合為「普通」，有7.6%的受訪者持否定的意見。

綜合前述數據，可以推斷使用本系統確實有助於得到完整的政府採購資訊，然而有47.1%的受訪者認為使用本系統有助於業務流程整合的程度為普通與無幫助，可推測受訪者在這方面的看法持較為保留的意見，也就是仍有一定比例廠商，其業務流程整合沒有因政府推動電子採購有顯著不同。

**表 38 使用電子採購系統所帶來的整合效應**

D47 本系統有助於貴公司得到政府完整的採購資訊。 N=2,810	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意	無意見
	27 (1.0%)	113 (4.0%)	759 (27.0%)	1,559 (55.5%)	329 (11.7%)	23 (.8%)
D48 本系統有助於貴公司業務流程整合。 N=2,810	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意	無意見
	27 (1.0%)	186 (6.6%)	1,109 (39.5%)	1,185 (42.2%)	187 (6.7%)	116 (4.1%)

#### (六) 電子採購系統提昇企業對政府標案的參與度

超過七成的受訪者(74.2%)認為，使用本系統可以更容易的參與政府標案，另外有20.6%感到普通，只有3.0%的受訪者不認同此項說法，可知使用本系統對於企業參與政府標案的參與度提昇確實有幫助（參見表39）。

**表 39 使用電子採購系統提昇企業對政府標案的參與度**

D50 比起以前，貴公司透過本系統可以更容易參與政府標案。 N=2,810	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意	無意見
	18 (.6%)	68 (2.4%)	580 (20.6%)	1,611 (57.3%)	474 (16.9%)	59 (2.1%)

#### (七) 電子採購系統提昇企業對政府的信任

由表40顯示，超過五成的受訪者(53.1%)認為，使用本系統提昇了公司對於政府採購制度的信任，34.3%的受訪者對使用本系統提昇其對政府採購制

度的信任感到「普通」，8.4%的受訪者持反對意見。整體來說，還是有一定比例受訪者對使用本系統可提昇對政府採購制度的信任持較為保留的態度，顯示科技的引進，無法全然改變其他因素影響廠商對政府採購制度的信任程度。

48.0%的受訪者認為使用本系統有助於提昇公司對政府機關的整體信任，有37.6%的受訪者認為使用本系統對於提昇對政府機關的信任程度為「普通」，9.9%的受訪者則持反對意見。整體來說，還是有一定比例受訪者對使用本系統可提昇對政府機關的整體信任持較為保留的態度。

**表 40 使用電子採購系統提昇企業對政府的信任**

D51 本系統提昇了貴公司對於政府採購制度信任程度。 N=2,810	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意	無意見
	60 (2.1%)	177 (6.3%)	965 (34.3%)	1,239 (44.1%)	253 (9.0%)	116 (4.1%)
D52 本系統提昇了貴公司對政府機關的整體信任程度。 N=2,810	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意	無意見
	78 (2.8%)	200 (7.1%)	1,056 (37.6%)	1,141 (40.6%)	208 (7.4%)	127 (4.5%)

在使用系統所帶來的影響上，受訪者對於系統的諮詢機制的滿意度較低，這也反應了前述使用者對系統回應性的看法。另外，在現行電子領標收費的標準上，只有不到兩成的受訪者感到滿意。此外，使用者基本上同意使用系統可減少作業時間並降低作業成本，惟在各指標的同意程度上各有差異，特別在降低與官員的交際成本上，受訪者的看法較為保留。在使用系統所帶來的整合效應部份，受訪者認為使用本系統可以得到更為完整的政府採購資訊，然而使用本系統對業務流程整合的幫助同意程度較低。至於對政府

#### 電子治理成效指標與評估：G2C 與 G2B

的信任方面，使用本系統確實可提昇企業對政府採購制度的信任，但對於提昇政府整體機關的信任同意程度較低。

### 第三節 電子採購各系統

#### 一、政府採購資訊公告系統

##### (一) 政府採購資訊公告系統滿意度

有將近六成的受訪者(59.6%)對本系統感到滿意，有34.3%的受訪者對系統的滿意度為「普通」，只有5.0%的受訪者對系統感到並不滿意，七成的受訪者(74.9%)再次使用本系統的機率超過五成，只有11.0%的受訪者再次使用的機率不到五成。整體來說，受訪者對政府採購資訊公告系統是感到滿意的，本系統的使用者滿意度是三個系統之中最好的，使用者的再使用率也是最理想的（參見表41）。

表 41 對政府採購資訊公告系統的滿意度

C26 整體而言，您是否滿意政府所提供的政府採購資訊公告系統？ N=2,789	非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	無意見
	20 (.7%)	119 (4.3%)	956 (34.3%)	1,448 (51.9%)	215 (7.7%)	31 (1.1%)
C31 貴公司繼續使用政府採購資訊公告系統的可能性有幾成？ N=2,809	兩成以下	兩成到四成	四成到六成	六成到八成	八成到十成	
	135 (4.8%)	175 (6.2%)	395 (14.1%)	714 (25.4%)	1,390 (49.5%)	

## 二、政府採購領投標及廠商型錄系統

### （一）政府採購領投標及廠商型錄系統使用頻率

在2,810位受訪者當中，有六成的受訪者(61.7%)曾在一個月內使用過政府採購領投標及廠商型錄系統。這項數據應與是否有領標的需求有關，亦即在過去一個月內，若無領投標或是標案查找的需求，就無使用本系統的必要。

### （二）政府採購領投標及廠商型錄系統品質

同時，由表42顯示，在系統可用性方面，47.7%的受訪者認為本系統的版面是清楚的，有將近四成(39.9%)的受訪者認為「普通」，10.3%的受訪者認為本系統的版面並不清楚。

42.1%認為版面是容易閱讀的，另外有44.7%的受訪者認為「普通」，10.7%的受訪者認為本系統的版面不易閱讀。

有41.8%認為系統是容易使用的，42.5%的受訪者認為「普通」，12.3%的受訪者認為本系統並不容易使用。

綜合前述數據，有50.2%的受訪者認為本系統的版面清楚度是普通以及不清楚的，有55.4%的受訪者認為本系統的版面易讀性是普通以及不清楚的，有54.8%的受訪者認為本系統的版面易用性是普通以及不易使用的。在本系統的可用性上，持正面意見的受訪者均不到五成，可推測受訪者對於政府採購領投標及廠商型錄系統的可用性應持較為保留的態度，有其改進的必要。



表 42 政府採購領投標及廠商型錄系統可用性

B13 您認為 領投標及廠 商型錄系統 的版面清不 清楚？ N=2,589	非常不 清楚	不清楚	普通	清楚	非常清 楚	無意見
	30 (1.2%)	236 (9.1%)	1,032 (39.9%)	1,081 (41.8%)	153 (5.9%)	57 (2.2%)
B14 您認為 領投標及廠 商型錄系統 的版面容不 容易閱讀？ N=2,579	非常不 容易	不容易	普通	容易	非常容 易	無意見
	36 (1.4%)	240 (9.3%)	1,153 (44.7%)	961 (37.3%)	123 (4.8%)	66 (2.6%)
B15 您認為 領投標及廠 商型錄系統 容不容易使 用？ N=2,576	非常不 容易	不容易	普通	容易	非常容 易	無意見
	31 (1.2%)	287 (11.1%)	1,095 (42.5%)	950 (36.9%)	127 (4.9%)	86 (3.3%)

### （三）政府採購領投標及廠商型錄系統資訊品質

由表43顯示，在資訊易理解性方面，不到四成的受訪者(39.4%)認為領投標及廠商型錄系統是容易了解的，另外也有四成(44.3%)的受訪者認為「普通」，有12.8%的受訪者認為系統並不容易了解。

僅有35.3%的受訪者認為領投標及廠商型錄系統所提供的資訊是詳細的，而有50.9%的受訪者則認為「普通」，另外有9.9%的受訪者認為系統所提供的資訊並不詳細。

綜合前述數據，超過五成的受訪者(57.1%)認為本系統提供的資訊的是普通以及不易了解的，有六成的受訪者(60.8%)認為本系統提供的資訊是普通以及不夠詳細的，在本系統的資訊易理解性上，持正面意見的受訪者都不滿四成，可推斷受訪者對於本系統所提供的資訊易理解性應持保留的態度，確有其改進的必要。

**表 43 政府採購領投標及廠商型錄系統資訊易理解性**

<b>B16 您認為領投標及廠商型錄系統所提供的資訊（如使用說明），容不容易了解？</b> N=2,568	非常不容易	不容易	普通	容易	非常容易	無意見
	45 (1.8%)	282 (11.0%)	1,137 (44.3%)	923 (35.9%)	91 (3.5%)	90 (3.5%)
<b>B17 您認為領投標及廠商型錄系統提供的資訊如使用說明）詳不詳細？</b> N=2,581	非常不詳細	不詳細	普通	詳細	非常詳細	無意見
	37 (1.4%)	220 (8.5%)	1,314 (50.9%)	819 (31.7%)	92 (3.6%)	99 (3.8%)

#### （四）政府採購領投標及廠商型錄系統服務品質

在保護使用者隱私性方面，有五成的受訪者(51.8%)認為使用本系統來完成他們所需的服務是安全的，有24.9%的受訪者認為「普通」，4.8%的受訪

者認為系統在隱私資料保護上並不安全，而有18.5%的受訪者無法判斷。整體來說，接近三成的受訪者(29.7%)對系統保護隱私的能力持普通與不同意的看法，而近兩成的受訪者表示無法判斷系統的隱私保護能力，建議政府網路服務應就這部份加以說明，以降低使用者的疑慮（參見表44）。

**表 44 政府採購領投標及廠商型錄系統隱私性**

B23a 使用 電子領投標 系統完成領 投標服務是 安全的。 N=2,804	非常不 同意	不同意	普通	同意	非常同 意	無法判 斷
	30 (1.1%)	104 (3.7%)	699 (24.9%)	1,240 (44.2%)	212 (7.6%)	519 (18.5%)

#### （五）政府採購領投標及廠商型錄系統滿意度

在系統滿意度方面，有五成的訪者(52.9%)對本系統感到滿意，9.3%的受訪者感到「普通」滿意，5.8%的受訪者並不滿意系統所提供的服務，而有七成的受訪者(70.5%)再次使用領投標及廠商型錄系統的機率超過五成，且再次使用本系統的機率低於五成的受訪者只佔14.6%（參見表45）。

表 45 對政府採購領投標及廠商型錄系統的滿意度

C27 整體而言，您是否滿意政府所提供的領投標及廠商型錄系統？ N=2,483	非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	無意見
	23 (0.9%)	121 (4.9%)	977 (39.3%)	1,175 (47.3%)	139 (5.6%)	48 (1.9%)
C32 貴公司繼續使用領投標及廠商型錄系統的可能性有幾成？ N=2,809	兩成以下	兩成到四成	四成到六成	六成到八成	八成到十成	
	220 (7.8%)	190 (6.8%)	418 (14.9%)	656 (23.3%)	1,325 (47.2%)	

整體來說，受訪者對於本系統的系統品質並不是十分認同，在系統可用性的三個指標上，都只有不到五成的受訪者持正面的態度，顯示在系統的版面清楚度、版面易讀性以及系統操作性上仍有加強的空間。而受訪者對於本系統的資訊品質同樣也是抱持保留的態度，只有不到四成的使用者持正面的態度，顯示本系統的資訊易理解性仍有加強的空間。在服務品質方面，使用者對於系統保障隱私的功能基本上是肯定的。而整體系統滿意度上，則是有五成左右的受訪者感到滿意，但綜合受訪者對整體系統的看法，本系統的使用者滿意度應有更進一步提昇的空間。

### 三、共同供應契約電子採購系統

#### (一) 共同供應契約電子採購系統使用頻率

只有兩成的受訪者(21.2%)曾在一週內使用過本系統，此項數據應與只有採購需求方需使用系統有關，不像資訊公告系統與領投標系統有查詢標案資訊的功能（參見表46）。

**表 46 共同供應契約電子採購系統使用頻率**

A9 您於近一個星期內，是否曾在共同供應契約採購系統使用過服務？ N=2,810	是	否
	595 (21.2%)	2,215 (78.8%)

#### (二) 共同供應契約電子採購系統品質

在系統可用性方面，只有不到四成的受訪者(39.3%)認為本系統是容易使用的，有四成的受訪者(43.0%)認為「普通」，而有13.9%的受訪者認為本系統並不容易使用。整體來說，有56.9%的受訪者認為本系統的易用性是普通以及不易使用的，可以推斷受訪者對於本系統的可用性持保留的態度（參見表47）。

**表 47 共同供應契約電子採購系統可用性**

B18 您認為共同供應契約採購系統容不容易使用？ N=1,985	非常不容易	不容易	普通	容易	非常容易	無意見
	55 (2.8%)	220 (11.1%)	854 (43.0%)	669 (33.7%)	111 (5.6%)	76 (3.8%)

(三) 共同供應契約電子採購系統資訊品質

由表48顯示，在資訊易理解性方面，只有三成的受訪者(34.9%)認為本系統所提供的資訊是容易了解的，有四成的受訪者(48.0%)認為「普通」，有13.2%的受訪者認為本系統所提供的資訊不易了解。

不到三成的受訪者(29.8%)認為本系統所提供的資訊是詳細的，54.3%的受訪者認為「普通」，另外則有10.5%的受訪者認為系統所提供的資訊並不詳細。

綜合前述數據，超過六成的受訪者(61.2%)認為本系統所提供的資訊是普通以及不易了解的，有64.8%的受訪者認為本系統所提供的資訊是普通以及並不詳細的。在資訊易理解性上，持正面意見受訪者都只有三成左右，可推斷受訪者對於本系統的易理解性持保留的態度，確有其改進的必要。

表 48 共同供應契約電子採購系統資訊易理解性

B19 您認為共同供應契約採購系統所提供的資訊（如使用說明），容不容易了解？ N=1,971	非常不容易	不容易	普通	容易	非常容易	無意見
	43 (2.2%)	217 (11.0%)	946 (48.0%)	624 (31.7%)	63 (3.2%)	78 (4.0%)
B20 您認為共同供應契約採購系統提供的資訊（如使用說明）詳不詳細？ N=1,968	非常不詳細	不詳細	普通	詳細	非常詳細	無意見
	33 (1.7%)	174 (8.8%)	1,069 (54.3%)	540 (27.4%)	67 (2.4%)	85 (3.0%)

#### （四）共同供應契約電子採購系統服務品質

在保護使用者隱私方面，只有不到四成的受訪者(38.8%)認為使用本系統完成線上採購是安全的，29.5%的受訪者認為「普通」，但也有三成以上的受訪者表示無法判斷，佔的比例也相當高。整體來說，有33.3%受訪者對系統保護隱私的能力持普通與不同意的看法，與認同系統隱私保護能力的受訪者比例相當，可推斷受訪者對於本系統的隱私性仍有疑慮。同時也有三成的受訪者表示無法判斷系統的隱私保護能力，建議政府網路服務應就這部份加以說明，以降低使用者的疑慮（參見表49）。

**表 49 共同供應契約電子採購系統服務品質**

B23b 使用 共同供應契 約系統完成 線上採購服 務是安全 的。 N=2,805	非常不 同意	不同意	普通	同意	非常同 意	無法判 斷
	18 (0.6%)	91 (3.2%)	727 (29.5%)	949 (33.8%)	140 (5.0%)	880 (31.4%)

（五）共同供應契約電子採購系統滿意度

整體而言，對共同供應契約採購系統感到滿意的受訪者不到五成 (47.3%)，感到「普通」的受訪者則有42.2%，37.2%的受訪者表示再次使用本系統的可能性超過五成，35.4%的受訪者的再使用意願只有兩成以下。綜合前述數據，可以推斷使用者對於本系統的滿意度並不高（參見表50）。



表 50 對共同供應契約電子採購系統的滿意度

C28 整體而言，您是否滿意政府所提供的共同供應契約採購系統？ N=1,852	非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	無意見
	29 (1.6%)	106 (5.7%)	781 (42.2%)	768 (41.5%)	108 (5.8%)	60 (3.2%)
C33 貴公司繼續使用共同供應契約採購系統的可能性有幾成？ N=2,810	兩成以下	兩成到四成	四成到六成	六成到八成	八成到十成	
	995 (35.4%)	316 (11.2%)	454 (16.2%)	394 (14.0%)	651 (23.2%)	

#### （六）共同供應契約電子採購系統的整合效應

在系統整合方面，只有兩成的受訪者(24.0%)指出，該公司的系統與共同供應契約電子採購系統有所整合，有34.1%的受訪者認為整合的程度為「普通」，另外有28.4%的受訪者並不清楚公司的系統是否有與共同供應契約採購系統進行整合。綜合以上的數據，可以推斷企業的作業流程與本系統之間的整合程度並不高（參見表51）。

表 51 共同供應契約電子採購系統的整合效應

D49 共同供應契約採購系統與貴公司自身系統間有整合。 N=2,810	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意	不清楚
	87 (3.1%)	281 (10.0%)	968 (34.1%)	596 (21.2%)	79 (2.8%)	799 (28.4%)

整體來說，受訪者對共同供應契約電子採購系統所呈現的品質多持保留的態度，不論是在系統可用性、資訊易理解性、系統保障隱私性上，都僅有不到四成的受訪者持正面的態度，顯示本系統的品質仍有提昇的空間。而這項數據的呈現也反應了受訪者對的系統滿意度，僅有不到五成的受訪者對本系統感到滿意，有三成的受訪者再次使用本系統的意願只有兩成，佔受訪者的多數。同時，受訪者也表示，他們所在的企業中，作業流程有與本系統進行整合的程度也並不高，只有兩成左右的受訪者認為兩者間有所整合。

## 第四節 G2B 電子公文交換及政府訊息通報服務系統

### 一、受訪廠商基本資料

電子公文交換系統受訪者的基本資料包括產業別、成立時間，以及公司所在區域。在產業別部份，除了電子、電機類(18.2%)和工程、營建類(14.1%)次數較多以外，其他產業皆呈現平均分佈。在成立時間長短方面，最多公司已經成立11年到20年(30.1%)，其次則為成立1到10年的公司(29.4%)。公司所在區域則以北部最多(66.2%)，以東部最少(2.9%)（參見表52）。

表 52 G2B 電子公文交換及政府訊息通報服務系統廠商基本資料

D29 請問 貴公司是 屬於下列 哪種產 業？ N=269	電子、電機	機械	資訊	運輸工 具	紡織	塑膠
	49 (18.2%)	11 (4.1%)	15 (5.6%)	13 (4.8%)	8 (2.9%)	5 (1.9%)
	鋼鐵	化學	製鞋	家電	製藥	金融
	5 (1.9%)	5 (1.9%)	1 (0.4%)	1 (0.4%)	5 (1.9%)	3 (1.1%)
	流通	進出口	工程、營 建	其他		
	6 (2.2%)	7 (2.6%)	38 (14.1%)	97 (36.1%)		

表 52 G2B 電子公文交換及政府訊息通報服務系統廠商基本資料(續)

D30 請問貴公司成立至今已多少年？ N=269	1 年到 10 年	11 年到 20 年	21 年到 30 年	31 年以上		
	79 (29.4%)	81 (30.1%)	52 (19.3%)	57 (21.2%)		
D31 貴公司所在區域為？ N=269	北部	中部	南部	東部	其他	
	178 (66.2%)	42 (15.6%)	41 (15.2%)	8 (2.9%)	0	

在134個有效樣本中，有65家公司的資本額在一億元以下，超過一億元的則有69家企業。平均資本額為888,803,770元，其中有一份問卷填寫的數值為1~2億元，研究團隊便取中間值做為分析基礎，另有兩份問卷的資本額為3,000元和100元，並未列入平均之計算。在企業員工人數方面，202個有效樣本中，未滿五人的公司有31家，五人以上未滿一百人的有90家，一百人以上的有81家，平均員工數約為322人。問卷中，若受訪者填寫員工數為100人以上，則以100人做為統計基礎；若是填寫一個區間，則取中間值來分析；填寫0人的受訪者則列為無效回答，並不加入計算平均之列。而在填寫有資訊部門的152家企業中，有一家填寫委外、兩家無效填答，皆未列入平均之計算，資訊部門的平均員工數為7.5人，而填寫沒有資訊部門的則有117家企業。

## 二、 電子化程度

本問卷在評估受訪公司的電子化程度方面分為幾個衡量指標，包括資訊部門的有無、員工使用電腦的比例、公司所使用的電腦軟體，以及利用網路與其他員工和外部顧客之互動。在資訊部門方面，擁有資訊部門者(56.51%)與無資訊部門者(43.5%)差距不大，可能與受訪者公司的性質有關，有些公司並不需要設資訊部門。其次，有50.56%的受訪者，其公司員工使用電腦工作

的比例為80%到100%，顯示運用電腦執行工作是目前趨勢。在使用電腦軟體方面，有33.46%的受訪者使用電子商務相關系統，亦有28.25%的受訪者使用資源規劃相關系統，其應用軟體之選擇和公司性質應有直接關聯。另外，在公司透過內部網路互動的頻繁程度上，有55.02%的受訪者認為公司的員工透過內部網路互動的程度是頻繁的，而認為公司的員工透過內部網路互動的程度是普通和不頻繁的受訪者卻有44.98%。在與顧客或其他公司透過網路互動的程度方面，有45.35%的受訪者認為該公司與外部顧客或其他公司的網路互動很頻繁，有54.65%的受訪者卻認為其互動為普通或不頻繁的。不論是透過網路進行內部互動，或是與外部顧客聯繫上，認為其互動是頻繁的受訪者與認為互動不頻繁的受訪者之人數差異不多，可知使用本系統的企業之作業流程電子化程度有待提升（參見表53）。

**表 53 G2B 電子公文交換及政府訊息通報服務系統廠商電子化程度**

D34 貴公司有無資訊部門？ N=269	有	無			
	152 (56.5%)	117 (43.5%)			
D35 貴公司員工使用電腦工作的比例？ N=269	20%以下	20%到 40%	40%到 60%	60%到 80%	80%到 100%
	16 (6.0%)	32 (11.90%)	37 (13.8%)	48 (17.8%)	136 (50.6%)

表 53 G2B 電子公文交換及政府訊息通報服務系統廠商電子化程度(續)

D36 貴公司是否使用下列類別的軟體環境？ (複選) N=269	資源規劃相關系統	電子商務相關系統	其他	總計	
	76 (28.3%)	90 (33.5%)	29 (10.8%)	195	
D37 貴公司內部透過網路互動？ N=269	非常不頻繁	不頻繁	普通	頻繁	非常頻繁
	20 (7.4%)	32 (11.9%)	69 (25.7%)	98 (36.4%)	50 (18.6%)
D38 貴公司透過網路與顧客或其他公司的互動？ N=269	非常不頻繁	不頻繁	普通	頻繁	非常頻繁
	15 (5.6%)	41 (15.2%)	91 (33.8%)	85 (31.6%)	37 (13.8%)

### 三、服務使用經驗

#### (一) 資訊搜尋行為

受訪者在資訊搜尋行為方面，主要以受訪者在一週內使用本系統的時間，以及近一年內是否使用過諮詢窗口作為衡量指標。超過八成的受訪者(83.3%)每週使用本系統的時間少於三個小時，僅有5.6%的受訪者每週使用時間在七個小時以上，造成受訪者使用時間較少的原因，可能是因為該公司與政府的業務往來並不多，不須常常登入電子公文交換系統接收公文與訊息。而近一年來，有六成的受訪者(62.7%)不曾使用過本系統所提供的諮詢窗口來

詢問相關問題，或許是因為該公司在使用系統方面並未遭遇困難，故未曾向諮詢窗口提出問題（參見表54）。

**表 54 G2B 電子公文交換及政府訊息通報服務系統使用頻率**

A2 請問，您一個星期大約有多少時間使用本系統？ N=287	3 個小時以下	4~6 個小時	7 個小時以上
	239 (83.3%)	32 (11.2%)	16 (5.6%)
A3 近一年內，您是否曾透過本系統所提供的諮詢窗口（例如客服電話、電子郵件）詢問相關問題？ N=287	是	否	
	107 (37.3%)	180 (62.7%)	

## （二）服務使用意見

根據表55，非常同意和同意企業透過本系統來與政府互動，是一種未來趨勢的受訪者佔全體的85.0%，普通意見佔11.9%，不同意和非常不同意的受訪者佔3.8%。由於透過電子公文交換系統能使政府與企業之間的往來更節省時間，故大多數的受訪者同意使用本系統來與政府互動，是一種未來趨勢，僅有15.6%的受訪者認為普通或是不同意其為一種未來趨勢。同時，將近七成的受訪者(68.3%)同意因為政府大力推行，而影響其決定使用本系統，認為普通的受訪者佔18.5%，亦有10.1%的受訪者不同意其使用本系統的原因是因為政府大力地推行，整體而言，認為普通和不同意的受訪者共有28.6%。綜合受訪者對於服務的使用意見，多數受訪者認為，因為政府的大力推行以及透過本系統與政府互動是一種未來趨勢，故使之決定使用本系統，顯示政策推行廠商的認知與使用行為確有其影響。

表 55 G2B 電子公文交換及政府訊息通報服務系統使用意見

A1 您認為企業透過本系統來與政府互動，是一種未來趨勢。 N=287	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意	無意見
	4 (1.4%)	4 (1.4%)	34 (11.9%)	174 (60.6%)	70 (24.4%)	1 (0.4%)
A4 因為政府大力推行，而影響了您決定使用本系統。 N=287	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意	無意見
	7 (2.4%)	22 (7.7%)	53 (18.5%)	158 (55.1%)	38 (13.2%)	9 (3.1%)

#### 四、品質構面

##### (一) 系統品質

根據表56，在系統品質方面，主要是以可用性作為衡量指標，在287份有效樣本中，認為電子公文與訊息交換系統的版面是容易閱讀的受訪者佔46.7%，持普通意見的佔41.1%，認為不容易閱讀的受訪者則佔11.8%。整體而言，只有不到五成的受訪者(46.69%)認為電子公文與訊息交換系統的版面是容易閱讀的，且有53.0%的受訪者呈現普通與反對的態度。

認為本系統容易使用的受訪者只有42.2%，認為普通的受訪者有41.0%，認為不容易使用的受訪者也有16.0%。整體而言，認為容易與非常容易使用的受訪者雖超過四成，惟亦有56.8%的受訪者認為本系統的可用性為普通或不容易，可推測本系統仍有改進的空間。



表 56 G2B 電子公文交換及政府訊息通報服務系統可用性

B5 您認為本系統的版面容不容易閱讀？ N=287	非常不容易	不容易	普通	容易	非常容易	無意見
	5 (1.7%)	29 (10.1%)	118 (41.1%)	115 (40.4%)	19 (6.6%)	1 (0.4%)
B6 您認為本系統容不容易使用？ N=287	非常不容易	不容易	普通	容易	非常容易	無意見
	9 (3.1%)	37 (12.9%)	117 (40.8%)	104 (36.2%)	17 (5.9%)	3 (1.1%)

## (二) 資訊品質

根據表57，在資訊品質方面，以受訪者對於系統的理解性而言，認為本系統所提供的資訊是容易了解的受訪者只有45.0%，認為普通的受訪者有42.5%，認為不容易的受訪者有9.4%，故持正面態度的受訪者共佔45.0%，持普通意見及反對意見的受訪者則共有51.9%，由此可推測本系統的資訊品質上有改進之處，例如提供更加完整的資訊，讓使用者能更容易了解資訊內容。

表 57 G2B 電子公文交換及政府訊息通報服務系統資訊易理解性

B7 您認為本系統所提供的資訊（如使用說明、常見問題），容不容易了解？ N=287	非常不容易	不容易	普通	容易	非常容易	無意見
	4 (1.4%)	23 (8.0%)	122 (42.5%)	121 (42.2%)	8 (2.8%)	9 (3.1%)

### （三）服務品質

根據表58，在回應性方面，只有不到五成的受訪者(44.6%)同意若使用本系統遇到問題時，都能透過諮詢窗口很快地獲得解答，認為普通的受訪者有29.3%，不同意的受訪者亦有10.8%，整體而言，持普通和反對態度的受訪者共佔全體受訪者的四成(40.1%)。另有受訪者在問卷開放式建議區反映，向諮詢窗口詢問後，至今尚未獲得解答，由此可推測本系統在回應性方面有待加強。

表 58 G2B 電子公文交換及政府訊息通報服務系統回應性

B8 您在使用本系統所遇到的任何問題，都能透過諮詢窗口（例如客服電話、電子郵件）很快地獲得解答。 N=287	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意	無意見
	5 (1.7%)	26 (9.1%)	84 (29.3%)	110 (38.3%)	18 (6.3%)	44 (15.3%)

根據表59，在系統的隱私性方面，只有三成的受訪者(34.5%)同意本系統能完善地保護公司隱私資料的安全，同時也有31.7%的受訪者對於本系統的隱私性呈現普通意見，雖然僅有5.6%的受訪者持反對意見，惟普通和不同意的受訪者共佔整體比例的37.3%，和持同意態度的受訪者不相上下，顯示仍有一定比例受訪者對於本系統的隱私性持保留的態度，且有近三成受訪者無從了解系統可以如何保障他們的隱私，建議政府網路服務應就這部份加以說明，以降低使用者的疑慮。

表 59 G2B 電子公文交換及政府訊息通報服務系統隱私性

B9 本系統可以完善地保護公司隱私資料的安全。 N=287	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意	無法判斷
	2 (0.7%)	14 (4.9%)	91 (31.7%)	92 (32.1%)	7 (2.4%)	81 (28.2%)

## 五、 影響構面

### (一) 使用 G2B 電子公文交換及政府訊息通報服務系統所額外投入的資源

根據表60，在投入資源方面，認為該公司為了使用本系統所需額外負擔資訊安全風險高的受訪者有7.0%，有73.2%的受訪者則認為普通，而認為風險低的受訪者有19.9%。整體而言，持認為所需負擔額外風險高，以及認為所需負擔額外風險低的受訪者皆較少，而認為所需負擔額外風險高的受訪者甚至不到一成，其結果顯示大多數受訪者(93.0%)，包括持普通意見與認為所需負擔額外風險低者，皆認為使用電子公文交換系統不需其本身額外負擔資訊安全風險。

表 60 G2B 電子公文交換及政府訊息通報服務系統廠商額外投入資源

C23 貴公司為了使用本系統所額外負擔的資訊安全風險的高低（如資料外洩）？ N=287	非常低	低	普通	高	非常高
	13 (4.5%)	44 (15.3%)	210 (73.2%)	17 (5.9%)	3 (1.1%)

(二) 使用 G2B 電子公文交換及政府訊息通報服務系統所減少的時間

根據表61，對於時間減少方面的影響，本系統以減少人工重複處理公文的比例，更快速獲得政府的公文與訊息，以及能夠隨時隨地使用本系統為分析指標。其中，只有四成的受訪者(42.5%)同意使用本系統能減少公司重複處理公文的比例，有30.3%的受訪者呈現普通意見，亦有21.6%的受訪者並不同意，整體而言，認為普通和不同意的受訪者共佔51.9%。

在快速獲得政府的公文與訊息方面，有七成的受訪者(70.4%)同意使用本系統能快速獲得政府訊息，而持普通意見和不同意的受訪者則僅有28.6%。另外，超過六成的受訪者(66.6%)同意該公司能隨時隨地使用本系統，有20.9%的受訪者認為普通，也有12.2%的受訪者認為該公司不能隨時隨地使用本系統，故共有33.1%的受訪者持普通和反對意見。

整體來說，在時間減少方面，對於人工重複作業的比例之態度趨向負面，表示使用本系統並未減少人工作業，但在快速獲得公文訊息，與能夠隨時隨地使用服務方面持同意意見的受訪者較多。

表 61 G2B 電子公文交換及政府訊息通報服務系統廠商減少的时间

C14 本系統讓貴公司可以減少人工重複處理公文的比例。 N=287	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意	無意見
	10 (3.5%)	52 (18.1%)	87 (30.3%)	103 (35.9%)	19 (6.6%)	16 (5.6%)
C15 本系統讓貴公司可以更快獲得政府的公文訊息。 N=287	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意	無意見
	2 (0.7%)	18 (6.3%)	62 (21.6%)	158 (55.1%)	44 (15.3%)	3 (1.1%)
C16 貴公司能隨時隨地使用本系統。 N=287	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意	無意見
	5 (1.7%)	30 (10.5%)	60 (20.9%)	160 (55.8%)	31 (10.8%)	1 (0.4%)

### (三) 使用 G2B 電子公文交換及政府訊息通報服務系統所下降的成本

根據表62，在成本下降方面，本研究以人力成本、耗材成本、通訊成本與交通成本為評估指標。只有兩成的受訪者(21.6%)同意使用本系統可降低公司人力成本，有40.1%的受訪者的意見為普通，另外30.7%的受訪者則持反對意見，認為使用本系統並不會降低公司的人力成本，造成普通與反對意見的受訪者佔多數(70.7%)之原因可能為處理電子公文仍需要一定的人力。

在降低耗材成本的意見方面，持同意態度的受訪者只有三成(32.8%)，認為普通的受訪者有31.7%，認為不同意的受訪者也有32.4%。造成64.1%的受訪者持普通和反對意見的原因，有可能是因為使用該系統後仍有將公文列印出來的必要。

在降低通訊成本方面，超過五成5的受訪者(4%)持同意態度，30.0%的受訪者認為普通，而有12.2%的受訪者不同意使用本系統會降低通訊成本，在此方面贊同的受訪者為多數，顯示使用本系統後公司將會減少郵寄公文等通訊成本，然持普通和不贊成意見的受訪者仍有42.2%（參見表61）。

在降低交通成本方面，超過五成的受訪者(55.1%)同意使用本系統可以降低交通成本，有27.9%的受訪者認為普通，僅有13.2%的受訪者不同意使用本系統可以降低交通成本，故持普通和反對意見的受訪者共有41.1%。綜合言之，在成本下降方面，能夠減少人力成本和耗材成本的正面態度較低，而能夠減少通訊成本與交通成本的正面態度則較高（參見表64）。

**表 62 G2B 電子公文交換及政府訊息通報服務系統廠商降低的成本**

C19 本系統可降低公司人力成本。 N=287	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意	無意見
	12 (4.2%)	76 (26.5%)	115 (40.1%)	53 (18.5%)	9 (3.1%)	22 (7.7%)
C20 本系統可降低相關耗材成本（例如印表機、墨水等）。 N=287	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意	無意見
	15 (5.2%)	78 (27.2%)	91 (31.7%)	72 (25.1%)	22 (7.7%)	9 (3.1%)
C21 本系統可降低通訊成本。 N=287	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意	無意見
	4 (1.4%)	31 (10.8%)	86 (30.0%)	131 (45.6%)	24 (8.4%)	11 (3.8%)
C22 本系統可降低交通成本。 N=287	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意	無意見
	7 (2.4%)	31 (10.8%)	80 (27.9%)	133 (46.3%)	25 (8.7%)	11 (3.8%)

## (四) 使用 G2B 電子公文交換及政府訊息通報服務系統所帶來的整合效應

根據表63，本系統在整合面向分為資訊整合與流程整合兩個指標，在資訊整合方面，超過五成的受訪者(58.9%)同意本系統有助於該公司得到政府完整的公文訊息，認為普通的受訪者有33.1%，而不同意使用本系統有助於該公司得到政府完整的公文訊息之受訪者則僅有6.6%，整體而言，將近六成的受訪者(58.89%)持同意意見，然仍有近四成的受訪者(39.7%)認為普通和不同意，顯示本系統的訂閱公告訊息之服務，雖多能夠讓公司得到政府最新且完整的公文訊息，但仍有改進空間。

其次，認為本系統有助於公司業務流程整合的受訪者僅有兩成(24.0%)，持普通意見者為48.8%，認為本系統無助於公司業務流程整合的受訪者也有22.6%。多數受訪者(71.4%)持普通與反對態度，僅有24.0%的受訪者表示贊同，由此可推測本系統在協助公司整合其業務流程方面尚有改進空間。

表 63 G2B 電子公文交換及政府訊息通報服務系統的整合效應

C24 本系統有助於貴公司得到政府完整的公文訊息。 N=287	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意	無意見
	2 (0.7%)	17 (5.9%)	95 (33.1%)	154 (53.7%)	15 (5.2%)	4 (1.4%)
C25 本系統有助於貴公司業務流程整合。 N=287	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意	無意見
	10 (3.5%)	55 (19.2%)	140 (48.8%)	65 (22.7%)	4 (1.4%)	13 (4.5%)

## (五) G2B 電子公文交換及政府訊息通報服務系統的滿意度

根據表64，在滿意度方面，分為對於提供諮詢的滿意度、整體滿意度以及持續使用的可能性。不到五成的受訪者(48.1%)滿意本系統所提供的諮詢窗口，覺得普通的受訪者有34.2%，僅有少部分的受訪者(2.44%)不滿意本系統

#### 電子治理成效指標與評估：G2C 與 G2B

所提供的諮詢窗口，即普通意見與反對意見的受訪者共有36.6%。在整體滿意度方面，48.4%的受訪者滿意本系統所提供的服務，39.4%的受訪者持普通意見，僅有約7.7%的受訪者不滿意本系統所提供的服務，惟持普通和反對意見的受訪者共佔整體比例的47.0%，與持正面態度的受訪者之差異不大。

在受訪者持續使用本系統的可能性中，持續使用可能性為六到八成的受訪者是最多的一群(27.2%)，其次是四到六成的受訪者(23.7%)，而八到十成的受訪者也有22.7%，表示受訪者繼續使用本系統的意願很高。整體而言，雖然受訪者對於本系統所提供的服務，以及諮詢窗口所提供的服務所持的正面態度和普通、反對態度差異不大，但願意持續使用本系統的意願仍然很高，故可推測受訪者對於本系統的滿意度是高的。



表 64 對 G2B 電子公文交換及政府訊息通報服務系統的滿意度

B10 對於本系統所提供的諮詢窗口（例如客服電話、電子郵件），讓貴公司可以與網路系統客服人員聯絡，您是否滿意？ N=287	非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	無意見
	2 (0.7%)	5 (1.7%)	98 (34.2%)	120 (41.8%)	18 (6.3%)	44 (15.3%)
B11 整體而言，您是否滿意本系統所提供的服務？ N=287	非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	無意見
	7 (2.4%)	15 (5.2%)	113 (39.4%)	128 (44.6%)	11 (3.8%)	13 (4.5%)
B12 貴公司繼續使用本系統的可能性有幾成。 N=287	兩成以下	兩成到四成	四成到六成	六成到八成	八成到十成	
	32 (11.2%)	44 (15.3%)	68 (23.7%)	78 (27.2%)	65 (22.7%)	

#### （六）使用 G2B 電子公文交換及政府訊息通報服務系統與企業對政府的信任

根據表65，在信任方面，分為對於政府公文訊息的信任程度，以及對於政府機關整體的信任程度。同意本系統提昇了公司對於政府公文訊息的信任程度之受訪者約佔40.8%，認為普通的受訪者佔48.4%，不同意的受訪者則有6.3%，由此可知持普通意見和反對意見的受訪者共有54.7%，表示多數受訪者認為使用本系統對於提昇公司對政府公文訊息的信任程度幫助不大。對於政府機關整體信任程度方面，同意本系統提升公司對政府機關的整體信任程度之受訪者有35.2%，認為普通的受訪者有50.2%，不同意的則僅有9.8%，但

持同意態度者並未過半，認為普通和不同意的受訪者亦共有59.9%，表示受訪者對於科技可提昇其對政府機關的整體信任程度的看法仍有所保留。

**表 65 G2B 電子公文交換及政府訊息通報服務系統提昇廠商對政府的信任**

C26 本系統提昇了貴公司對於政府公文訊息的信任程度。 N=287	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意	無意見
	2 (0.7%)	16 (5.6%)	139 (48.4%)	108 (37.6%)	9 (3.1%)	13 (4.5%)
C27 本系統提昇了貴公司對政府機關的整體信任程度。 N=287	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意	無意見
	8 (2.8%)	20 (7.0%)	144 (50.2%)	93 (32.4%)	8 (2.8%)	14 (4.9%)

#### (七) 其他

超過五成的受訪者(52%)同意使用本系統可以提升公司整體公文及訊息的處理績效，但也有33%的受訪者持普通意見，僅有12%的受訪者不同意使用本系統可以提升處理績效，可知普通和反對意見的受訪者共佔45%，與同意態度的受訪者僅差距不大。

另外，同意使用本系統可以改變公司內部人員結構的受訪者只有兩成(21%)，持普通意見的受訪者為37%，不同意者為32%，整體而言，普通和反對意見的受訪者佔全體受訪者的69%，遠多於持同意態度的受訪者（參見表66）。

**表 66 G2B 電子公文交換及政府訊息通報服務系統績效提昇與人員結構變革**

C17 本系統可提升公司整體公文及訊息的處理績效。 N=287	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意	無意見
	5 (1.7%)	31 (10.8%)	94 (32.8%)	134 (46.7%)	16 (5.6%)	7 (2.4%)
C18 本系統可改變公司內部人員結構（如公文收發人員變少，其他部門人員增加）。 N=287	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意	無意見
	16 (5.6%)	77 (26.8%)	107 (37.3%)	53 (18.5%)	8 (2.8%)	26 (9.1%)

## 第五節 勞保局網路申報及查詢作業系統

### 一、 受訪廠商基本資料

在受訪者的企業規模方面，依照經濟部所頒布的中小企業認定標準第二條之規定，「經常僱用員工數未滿一百人者」為中小企業，「經常僱用員工數未滿五人之事業」為小規模企業。在2,811個有效樣本中，有315位受訪者服務的單位是屬於小規模企業，有2,074位受訪者服務的單位事屬於中小企業。而中小企業的認定標準還有「前一年營業額在新臺幣一億元以下者」一項，然而本研究基於營業額受訪者可能不易回答，故以資本額為替代問題。若以資本額來看，在1,333個有效樣本中，有98.1%的受訪者企業資本額在一億元以下，只有1.9%的受訪者所服務的企業資本額在一億元以上（參見表67）。

在公司所在地方面，有60.5%的受訪者，其公司所在地為北部，公司所在地為東部的比例僅有1%在成立年數的部份，有39.1%的公司成立時間在10年以內，其次為11年到20年間，為33.6%（參見表67）。

表 67 勞保局網路申報及查詢作業系統廠商基本資料

D31 請問貴公司是屬於下列哪種產業 N=3,827	電子、電機	機械	資訊	運輸工具	紡織
	515 (13.5%)	249 (6.5%)	301 (7.9%)	93 (2.4%)	86 (2.2%)
	塑膠	鋼鐵	化學	製鞋	家電
	122 (3.2%)	106 (2.8%)	93 (2.4%)	22 (0.6%)	25 (0.7%)
	製藥	金融	流通	進出口	工程、營建
	36 (0.9%)	62 (1.6%)	158 (4.1%)	325 (8.5%)	399 (10.4%)
	其他				
	1,235 (32.3%)				
D32 請問貴公司成立至今已多少年 N=3,828	1 年到 10 年	11 年到 20 年	21 年到 30 年	31 年以上	
	1,402 (36.6%)	1,286 (33.6%)	727 (19.0%)	413 (10.8%)	
D33 貴公司所在區域為 N=3,828	北部	中部	南部	東部	其他
	2,316 (60.5%)	745 (19.5%)	728 (19%)	39 (1.0%)	0

## 二、廠商電子化程度

由表68可知，受訪者服務單位無資訊部門的受訪廠商佔較多數，為62.5%；不過與此相反的是，高達45.7%的受訪者，在公司內有80%到100%的員工使用電腦；與本次受訪廠商基本資料背景相符，乃由於小規模企業之規模較無龐大到需要特別設立資訊部門，但是利用電腦來處理事務的現象仍為

電子治理成效指標與評估：G2C 與 G2B

普及；在公司內部透過網路互動與透過網路或其他公司的互動上，皆有四成左右在使用上是普通及頻繁，各自為39.9%、45.1%，可見目前電子化作業流程在企業內部是被採用的。

表 68 勞保局網路申報及查詢作業系統廠商電子化程度

D36 貴公司有無資訊部門？ N=3,716	有	無				
	1,389 (37.3%)	2,327 (62.5%)				
D37 貴公司員工使用電腦工作的比例？ N=3,820	20%以下	20%到 40%	40%到 60%	60%到 80%	80%到 100%	
	473 (12.4%)	478 (12.5%)	492 (12.9%)	632 (16.5%)	1745 (45.7%)	
D38 貴公司是否使用下列類別的軟體環境？ （複選）	資源規劃相關系統 N=3,994		電子商務相關系統 N=2,568		其他特殊應用 N=3,544	
	是	否	是	否	是	否
	823 (20.6%)	3171 (79.4%)	11 (0.4%)	2557 (99.6%)	22 (0.6%)	3522 (99.4%)

表 68 勞保局網路申報及查詢作業系統廠商電子化程度(續)

D39 貴公司內部透過網路互動？ N=3,724	非常不頻繁	不頻繁	普通	頻繁	非常頻繁
	751 (19.7%)	1,144 (30%)	1,028 (26.9%)	498 (13.0%)	398 (10.4%)
D40 貴公司透過網路與顧客或其他公司的互動？ N=110	非常不頻繁	不頻繁	普通	頻繁	非常頻繁
	618 (16.2%)	1,249 (32.6%)	1,275 (33.3%)	452 (11.8%)	232 (6.1%)

### 三、 勞保局網路申報及查詢作業系統使用經驗

#### (一) 勞保局網路申報及查詢作業系統使用頻率

在使用頻率上，90.1%的受訪者每週使用本系統的時間少於三個小時，僅有 3.4%的受訪者每週使用時間在七個小時以上，此可能與勞保業務數量乃決定於員工流動量有關，每星期的員工流動不頻繁，也與本次受訪者背景有 85%為一百人以下企業，每星期於勞保系統使用需求較不大。

#### (二) 勞保局網路申報及查詢作業系統使用狀況

根據表69，近一年內有66.5%的受訪者不曾使用過本系統所提供的諮詢窗口來詢問相關問題；而在本系統的功能部分，多數(67.4%)受訪者在近一年內使用過查詢功能來找資料。整體而言，本系統達到其提供查詢功能的設置目的。

**表 69 勞保局網路申報及查詢作業系統使用經驗**

A3 近一年內，您是否曾透過本系統所提供的諮詢窗口（例如客服電話、電子郵件）詢問相關問題？ N=4,023	是	否
	1,346 (33.5%)	2,677 (66.5%)
A4 近一年內，您是否曾在本系統找過資料(例如查詢相關服務功能、法規…等)？ N=4,023	是	否
	2,711 (67.4%)	1,312 (32.6%)

### （三）勞保局網路申報及查詢作業系統使用意見

根據表70，八成以上的受訪者(85.1%)認為，企業透過本系統與政府互動是一種未來趨勢。有五成的受訪者(52.3%)則是因為政府的大力推行而使用本系統，但仍有27.2%的受訪者認為普通。整體而言，本系統既被認為是與政府互動方式的未來趨勢，卻在系統的使用宣傳上仍有待改進。

**表 70 勞保局網路申報及查詢作業系統使用意見**

A1 您認為企業透過本系統來與政府互動，是一種未來趨勢。 N=4,023	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意	無意見
	120 (3%)	56 (1.4%)	369 (9.2%)	2,246 (55.8%)	1,178 (29.3%)	54 (1.3%)
A5 因為政府大力推行，而影響了您決定使用本系統。 N=4,023	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意	無意見
	122 (3.0%)	508 (12.6%)	1,094 (27.2%)	1,747 (43.4%)	358 (8.9%)	194 (4.8%)



#### 四、 勞保局網路申報及查詢作業系統品質成效評估

##### (一) 勞保局網路申報及查詢作業系統品質

根據表71，在系統可用性方面，只有四成的受訪者(43.5%)認為本系統的版面是容易閱讀的，有42%的受訪者認為普通，有11.7%的受訪廠商認為本系統版面不易閱讀。

系統使用容易度部分，只有四成的受訪者(44%)認為本系統是容易使用的，然仍有13.5%的受訪者持系統不容易與非常不容易使用的負向意見、有39.5%的廠商認為普通。

綜合前述數據，超過五成的受訪者(53.7%)認為本系統的版面易讀性是普通及不清楚的，超過五成的受訪者(53%)認為本系統易用性是普通及不易使用的。整體而言，在本系統的可用性上，持正面意見的受訪廠商均不到五成，可推測受訪廠商對勞保局網路申辦及查詢作業系統的可用性應持較為保留的態度。

表 71 勞保局網路申報及查詢作業系統可用性

B6 您認為本系統的版面容不容易閱讀？ N=4,021	非常不容易	不容易	普通	容易	非常容易	無意見
	73 (1.8%)	400 (9.9%)	1,691 (42%)	1,550 (38.5%)	201 (5.0%)	106 (2.6%)
B7 您認為本系統容不容易使用？ N=4,018	非常不容易	不容易	普通	容易	非常容易	無意見
	110 (2.7%)	436 (10.8%)	1,589 (39.5%)	1,581 (39.3%)	188 (4.7%)	114 (2.8%)

## （二）資訊品質

根據表72，在資訊易理解性方面，只有四成的受訪者(40.4%)認為本系統是容易了解的，另外也有45.5%的受訪者認為普通，有10.2%的受訪者認為系統並不容易瞭解。

在資訊詳細程度上，只有三成的受訪者(31.8%)認為本系統提供的資訊是詳細的，有53.6%則認為普通，另外有10.1%的廠商認為系統所提供的資訊不詳細。

綜合前述數據，超過五成的受訪者(55.7%)認為本系統提供的資訊的是普通以及不易了解的，超過六成的受訪者(63.7%)認為本系統提供的資訊是普通以及不夠詳細的，在本系統的資訊易理解性上，持正面意見的受訪者僅分別為四成及三成，在資訊提供的理解及詳細度尚有檢討空間。

**表 72 勞保局網路申報及查詢作業系統資訊易理解性**

B8 您認為本系統所提供的資訊 (如使用說明、常見問題)，容不容易了解？ N=4,015	非常不容易	不容易	普通	容易	非常容易	無意見
	62 (1.5%)	350 (8.7%)	1,825 (45.5%)	1,516 (37.8%)	104 (2.6%)	158 (3.9%)
B9 您認為本系統所提供的資訊 (如使用說明、常見問題)，詳不詳細？ N=4,012	非常不詳細	不詳細	普通	詳細	非常詳細	無意見
	55 (1.4%)	349 (8.7%)	2,150 (53.6%)	1,194 (29.8%)	82 (2.0%)	182 (4.5%)

## （二）系統提供的服務品質

根據表73，在系統可靠性方面，超過六成的受訪者(67.2%)認為，使用本系統能夠完成其所申辦的服務，22.5%的受訪者對系統可靠性則持「普通」的看法，但仍有7%的受訪者認為本系統無法確實完成其所申辦的服務，持正向意見佔多數的現象乃與本系統提供服務為申報功能之特性相符，即只要提出申報，業務單位就需處理，若因資料有誤或不齊全而申辦不成功時，也僅需補齊資料後即可申辦。

在系統回應性方面，不到五成的受訪者(45%)認為任何問題都能夠透過諮詢窗口很快獲得解答，有34.5%的受訪者認為普通，有9.7%的受訪者認為本系統的回應性不佳，綜合前述，同意任何問題都能夠透過諮詢窗口很快獲得解答的受訪者未過半數，但在申報業務重視資料提交正確性的特質下，諮詢窗口回應性的是有待改進的。

在保護資料隱私性方面，只有四成的受訪者(42.3%)認為本系統能確實的保護公司的隱私，有30.5%的受訪者對系統隱私性持普通的看法，5.4%的受訪者認為本系統在隱私性的保護方面不夠完善。整體來說，有35.9%的受訪者對系統隱私性持普通與不同意的看法，與持正面看法的受訪者比例接近。然而，有兩成的受訪者(21.7%)表示無從了解系統如何保障他們的隱私。造成受訪者無法判斷原因，或者是因為本系統版面未放置隱私權宣告，造成廠商無法得知系統如何保密資料隱私。建議政府網路服務應就這部份加以說明，以降低受訪者的疑慮。

**表 73 勞保局網路申報及查詢作業系統服務品質**

<b>B10</b> 本系統能確實地完成貴公司所申辦的服務。 N=4,017	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意	無意見
	71 (1.8%)	208 (5.2%)	904 (22.5%)	2,280 (56.8%)	419 (10.4%)	135 (3.4%)
<b>B11</b> 您在使用本系統所遇到的任何問題，都能透過諮詢窗口（例如客服電話、電子郵件）很快地獲得解答。 N=4,019	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意	無意見
	69 (1.7%)	323 (8.0%)	1,388 (34.5%)	1,640 (40.8%)	169 (4.2%)	430 (10.7%)
<b>B12</b> 本系統可以完善地保護公司隱私資料的安全。 N=4,016	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意	無法判斷
	50 (1.2%)	169 (4.2%)	1,225 (30.5%)	1,565 (39%)	134 (3.3%)	873 (21.7%)

## 五、 勞保局網路申報及查詢作業系統品質影響評估

### （一）廠商對於系統的滿意度

根據表74，對本系統的滿意度分為對諮詢機制的滿意度以及整體的滿意度。在諮詢機制方面只有三成的受訪者(36.1%)感到滿意，另外有43.2%的受訪者認為普通，有6.3%的受訪者對系統並不滿意。同時也有14.4%的受訪廠商並沒有使用過諮詢機制。

整體而言，五成以上的受訪者(51.8%)對本系統所提供的服務感到滿意，有37.6%的受訪廠商對本系統的整體滿意度感到「普通」，有6.9%的受訪者

對系統並不滿意。另在受訪者持續使用本系統的可能性中，認為有四到六成可能性的廠商為最高65.5%，但幾乎沒有使用者認為其再使用機率超過六成。

綜合前述數據，雖然對系統整體滿意度超過五成，但仍有44.5%的受訪者是持普通與不滿意的意見，而在對系統諮詢機制的滿意度上，也有49.5%的受訪者對系統的諮詢機制感到普通以及並不滿意，且幾乎沒有使用者認為其再使用機率超過六成，可知在系統滿意度上仍有可加強之處。

**表 74 對勞保局網路申報及查詢作業系統的滿意度**

B13 對於本系統所提供的諮詢機制諮詢窗口（例如客服電話、電子郵件），讓貴公司可以與網路系統客服人員聯絡，您是否滿意？ N=4,021	非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	無意見
	56 (1.4%)	197 (4.9%)	1,738 (43.2%)	1,335 (33.2%)	115 (2.9%)	580 (14.4%)
B14 整體而言，您是否滿意本系統所提供的服務？ N=4,016	非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	無意見
	63 (1.6%)	212 (5.3%)	1,510 (37.6%)	1,953 (48.6%)	127 (3.2%)	151 (3.8%)
B15 貴公司繼續使用本系統的可能性有幾成。 N=4,016	兩成以下	兩成到四成	四成到六成	六成到八成	八成到十成（%）	
	378 (9.4%)	997 (24.8%)	2,636 (65.5%)	2 (0%)	3 (0%)	

(二) 使用勞保局網路申報及查詢作業系統所減少的時間

根據表75，超過八成的受訪者(80.3%)認為，使用本系統可以減少人工重複作業的比例，將近七成的受訪者(69.5%)認為可以更快速的獲得政府的服務；各有13.2%、23.1%的受訪廠商在這兩項指標感到「普通」，另外有七成以上的受訪者(77.8%)同意他們能隨時隨地的使用系統所提供的服務。

在三項指標下，各只有不到一成的受訪者並不同意本系統可以減少花費的時間，可以推斷使用本系統對於減少工作所需的時間確實有幫助。

表 75 使用勞保局網路申報及查詢作業系統減少的時間

C17 使用本系統讓貴公司可以減少人工重複作業的比例。 N=4,022	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意	無意見
	32 (0.8%)	147 (3.7%)	531 (13.2%)	2,339 (58.2%)	889 (22.1%)	84 (2.1%)
C18 使用本系統讓貴公司可以更快速獲得政府的服務 N=4,022	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意	無意見
	37 (0.9%)	135 (3.4%)	929 (23.1%)	2,238 (55.6%)	564 (14%)	119 (3%)
C19 貴公司能隨時隨地使用本系統。 N=4,022	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意	無意見
	40 (1.0%)	134 (3.3%)	638 (15.9%)	2,367 (58.8%)	763 (19%)	80 (2.0%)

(三) 用勞保局網路申報及查詢作業系統所下降的成本

根據表76，在降低成本的部分，回答同意上皆佔有最多的比例，人力、耗材、交通、通訊成本各自為48.3%、46.2%、55.5%、56%，顯見本系統對

廠商人力、耗材、通訊、交通成本下降有影響，然而，同意的比例並不高。另其中值得注意的是，在公司人力成本及耗材成本上，則皆各自有7.3%與8.5%持不同意的意見，比通訊成本的2.8%與交通成本的3.1%高，此或可解釋乃因本系統的使用上仍須列印出表格，且勞保業務本就由特定人事人員負責，故在此兩方面的影響上較不若通訊、交通成本明顯。

表 76 使用勞保局網路申報及查詢作業系統降低的成本

C20 本系統可降低公司人力成本。 N=4,022	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意	無意見
	40 (1.0%)	293 (7.3%)	1,072 (26.6%)	1,944 (48.3%)	563 (14.0%)	110 (2.7%)
C21 本系統可降低相關耗材成本（例如印表機、墨水等）。 N=4,023	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意	無意見
	52 (1.3%)	343 (8.5%)	1,019 (25.3%)	1,861 (46.2%)	673 (16.7%)	75 (1.9%)
C22 本系統可降低通訊成本。 N=4,022	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意	無意見
	26 (0.6%)	111 (2.8%)	642 (16%)	2,234 (55.5%)	947 (23.5%)	63 (1.6%)
C23 本系統可降低交通成本。 N=4,023	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意	無意見
	20 (0.5%)	125 (3.1%)	517 (12.8%)	2,254 (56%)	1,033 (25.7%)	74 (1.8%)

(四) 廠商使用勞保局網路申報及查詢作業系統所額外投入的資源

整體來說，在資金(62.2%)、人力(62.5%)各有約六成的受訪者認為使用本系統只需要額外投入少許資源，只有1%的受訪者認為需要因此額外投入高的金額與人力，可知在使用本系統所需額外投入的資金及人力資源並不會很多（參見表77）。

安全防護的方面，只有30.6%的受訪者認為使用本系統需要不額外負擔太大的資訊風險，認為普通的受訪者則佔了63.5%，受訪者認為資料外洩的風險高低，與受訪者系統隱私性不足的認知有一致呈現。

表 77 使用勞保局網路申報及查詢作業系統系統額外投入的資源

C24 貴公司為了使用本系統所額外投入金額的高低？ N=4,023	非常低	低	普通	高	非常高
	1,004 (24.9%)	1,501 (37.3%)	1,472 (36.6%)	41 (1.0%)	5 (0.1%)
C25 貴公司為了使用本系統所額外投入人力的高低？ N=4,022	非常低	低	普通	高	非常高
	914 (22.7%)	1,603 (39.8%)	1,460 (36.3%)	40 (1.0%)	5 (0.1%)
C26 貴公司為了使用本系統所額外負擔的資訊安全風險的高低（如資料外洩）？ N=4,022	非常低	低	普通	高	非常高
	306 (7.7%)	920 (22.9%)	2,554 (63.5%)	211 (5.2%)	31 (0.8%)



## (五) 勞保局網路申報及查詢作業系統所帶來的整合效益

根據表78，只有四成的受訪者(46.2%)認為使用本系統有助於得到完整的政府相關服務，43.2%的受訪廠商認為使用本系統可得到完整的政府相關服務為「普通」，只有6.2%的受訪者廠商反對意見。

在公司業務流程的整合方面，40%的受訪廠商認同使用本系統有助於整合業務流程，有43.1%的受訪廠商認為使用本系統可有助於公司業務流程整合為「普通」，有11.5%的受訪廠商持否定的意見。主要原因可能乃因本系統的使用採限定指派人員，由特定人員做業務處理。

表 78 使用勞保局網路申報及查詢作業系統所帶來的整合效應

C27 本系統有助於貴公司得到政府完整的相關服務 N=4,023	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意	無意見
	40 (1.0%)	208 (5.2%)	1,736 (43.2%)	1,693 (42.1%)	164 (4.1%)	181 (4.5%)
C28 本系統有助於貴公司業務流程整合。 N=4,022	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意	無意見
	60 (1.5%)	401 (10%)	1,735 (43.1%)	1,441 (35.8%)	168 (4.2%)	218 (5.4%)

## (六) 勞保局網路申報及查詢作業系統提昇企業對政府的信任

根據表79，超過五成的受訪者(53%)認為，使用本系統提昇了公司對於政府勞保申辦服務的信任，有38%的受訪者對使用本系統提昇其對於政府勞保申辦服務的信任感到「普通」，5%的受訪者持反對意見。雖然持正面意見的受訪者超過五成，但仍有43.0%的受訪者持普通與反對的意見，可以推斷受訪者對使用本系統可提昇對政府勞保申辦服務的信任，持較為保留的態度。

另外有四成的受訪者(41.1%)認為使用本系統有助於提昇公司對政府機關的整體信任，有將近45.3%的受訪者認為使用本系統對於提昇對政府機關的信任程度為「普通」，8.3%的受訪者則持反對意見。整體來說，持普通與反對意見的受訪者佔了53.6%，可以推斷受訪者對使用本系統可提昇對政府機關的整體信任持較為保留的態度。

**表 79 使用勞保局網路申報及查詢作業系統提昇企業對政府的信任**

C29 本系統提昇了貴公司對於政府勞保申辦服務的信任程度 N=,4022	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意	無意見
	41 (1.0%)	163 (4.0%)	1,528 (38%)	1,910 (47.5%)	222 (5.5%)	158 (3.9%)
C30 本系統提昇了貴公司對政府機關的整體信任程度。 N=4,023	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意	無意見
	69 (1.7%)	264 (6.6%)	1,825 (45.3%)	1,500 (37.3%)	154 (3.8%)	211 (5.2%)

## 第五章 結論與建議

本研究主要在提出電子治理政府對企業（G2B）的評估架構、指標與個別操作化問項，並且應用於我國具有代表性的G2B個案，以瞭解其推動成效並建議後續改善方案。首先透過文獻檢閱，本研究提出包含服務功能（網站品質、資訊品質、與服務品質）、使用行為（資訊搜尋、服務使用）、與影響評估（態度、投入資源、效益）等三大構面的G2B電子治理成效評估架構（如第三章圖3），並以一系列的使用者焦點團體座談予以修正並確保其專家效度，最後分別針對本研究所挑選的三個G2B代表性案例，即電子採購系統、G2B電子公文交換及政府訊息通報服務系統、與勞保局網路申報及查詢作業系統，分別客製化轉換產出其適用的操作化的問卷（附錄一），接著透過網路調查其使用者的意見與評價，並藉以提出相關改善建議。

### 第一節 主要發現

雖然限於問卷長度，本研究必須在服務功能與使用行為構面採用較精簡的評估項目，但是在服務功能構面中（第三章表5）的網站品質（包含：導覽清晰、使用便易性、與易讀性）、資訊品質（包含：易理解性、完善度）、與服務品質（包含：可靠性、回應性、隱私性），以及使用行為構面中（第三章表6）的資訊搜尋（包含：查詢行為）、服務使用（包含：表單檔案下載、線上溝通聯繫）、與其他相關使用行為（如趨勢、政策配合），都是參考現有文獻、使用者與專家學者意見後所精選具有高度代表性的變數與個別題項，可作為未來相關電子治理成效評估的實務與研究參考。

至於作為本研究評估重點的影響評估構面（第三章表7），本研究以七個次構面予以詳盡涵蓋，包括滿意度（包含：使用滿意度、再使用意願）與投入配套資源（包含：金錢、人力、安全）兩個層面的評價，以及五個效益面向的評價，即時間減少（包含：人工重複作業、獲得服務速度、使用方便）、

#### 電子治理成效指標與評估：G2C 與 G2B

成本下降（包含：耗材、通訊、交通、交際、人力等五種成本）、整合效益（包括：資源、流程、系統、資料等方面的整合）、企業參與機會、對特定G2B服務與政府的整體信任，對於後續G2B電子治理相關影響評估的實務與研究都有實質的貢獻。

由前章的實證調查可以發現：整體而言，過半受訪者普遍肯定採用本研究的G2B案例（包括電子採購系統、G2B電子公文交換及政府訊息通報服務系統、勞保局網路申報及查詢作業系統）是未來的趨勢，而且政府的大力推動的確有助於企業採用這些G2B服務。在個別說明前，下表（表80）先彙整了前章針對上述三個G2B服務案例的評估成果，特別是對於最多數肯定或不滿意之處予以特別註明，本研究採取的準則為：有超過五成的受訪使用者明確肯定的評估問題以○標記，有超過三成的受訪使用者不肯定則以×標記；如果以上正負面兩端的明顯評價都未發現，且共有過半的正面肯定與居中「普通」選項則以△標記，代表該評估項目雖未獲得多數受訪者肯定，但其評價仍在一般可接受範圍。

特別值得肯定的是以○標記的評估變數，對整體電子採購系統的使用者而言，其對於版面導覽的清晰程度、服務的確實可靠性、時間節省、通訊交通人力成本等面向上都有絕對多數的肯定，並且也反映高度的查詢與使用頻率、滿意度、參與信任上；電子採購中的領投標與廠商型錄系統在隱私保護有高度評價，其與採購資訊公告系統也共同在滿意度、與再使用意願上獲得高度肯定；相較而言，共同供應契約的高使用頻率並未完全反映在高度評價上，雖然在許多面向上也具備中上程度的肯定。至於G2B電子公文交換及政府訊息通報服務系統與勞保局網路申報及查詢作業系統，其較受高度評價的面向有服務的確實可靠、整體與資訊機制的滿意度、時間節省、與通訊交通成本的降低，兩者的服務完整性也深受肯定。

表 80 本研究 G2B 案例之整體評估成果

構面	次構面	變數	電子採購	G2B 電子公文訊息	勞保網路申報查詢
服務功能	網站 / 系統品質	導覽	○ 整體電子採購 (56%) <sup>a</sup> △ 領投標、型錄 (40+47%) <sup>b</sup>	NA	NA
		使用 便易性	△ 領投標、型錄 (43+41%) △ 共同供應契約 (43+39%)	△ (41+42%)	△ (40+44%)
		易讀性	△ 整體電子採購 (40+48%) △ 領投標、型錄 (45+42%)	△ (41+47%)	△ (42+44%)
	資訊品質	易理解性	△ 領投標、型錄 (44+39%) △ 共同供應契約 (48+35%)	△ (43+45%)	△ (46+40%)
		完善度	△ 領投標、型錄 (50+35%) △ 共同供應契約 (54+30%)	NA	△ (54+32%)

說明：有超過五成的受訪使用者明確肯定以○標記，有超過三成的受訪使用者不肯定則以△標記；如果以上正負面兩端的明顯評價都未發現，且共有超過五成的正面肯定與居中「普通」選項則以△標記。NA為該G2B案例的問卷中沒有此題項。

<sup>a</sup>為正面肯定（滿意、非常滿意）的受訪者百分比；<sup>b</sup>為普通+正面肯定百分比。

表 80 本研究 G2B 案例之整體評估成果(續)

構面	次構面	變數	電子採購	G2B 電子公文訊息	勞保網路申報查詢
服務功能	服務品質	可靠性	○整體電子採購 (62%)	NA	○ (67%)
		回應性	△整體電子採購 (33+40%)	△ (29+45%)	△ (35+45%)
		隱私性	△整體電子採購 (31+42%) ○領投標、型錄 (52%) △共同供應契約 (30+39%)	△ (32+35%)	△ (31+42%)
使用行為	資訊搜尋與使用	搜尋查詢	○整體電子採購 (85%) ○共同供應契約 (79%)	× (83%每週 3 小時以下)	○ (67%用過)
		諮詢窗口	○整體電子採購 (71%未用過)	○ (63%未用過)	○ (67%未用過)
影響評估	滿意度	使用滿意度	○整體滿意 (57%) △諮詢窗口 (45+44%) ○資訊公告 (59%) ○領投標、型錄 (53%) △領標收費 (40+20%) △共同供應契約 (42+47%)	△整體滿意 (39+48%) △諮詢窗口 (34+48%)	○整體滿意 (52%) △諮詢窗口 (43+36%)
		再使用意願	○資訊公告 (75%) ○領投標、型錄 (71%) ×共同供應契約 (50%負面)	○ (50%)	× (34%負面)

表 80 本研究 G2B 案例之整體評估成果(續 2)

構面	次構面	變數	電子採購	G2B 電子公文訊息	勞保網路申報查詢
影響評估	投入資源	金錢	△整體電子採購 (63+32%)	NA	○ (62%)
		人力	△整體電子採購 (60+38%)	NA	○ (63%)
		安全	△整體電子採購 (68+29%)	△ (73+20%)	△ (64+31%)
	時間減少	人工重複作業	○整體電子採購 (57%)	△ (30+43%)	○ (80%)
		獲得服務速度	○整體電子採購 (63%)	○ (70%)	○ (70%)
		使用方便	○整體電子採購 (80%)	○ (67%)	○ (78%)
	成本下降	耗材成本	△整體電子採購 (33+41%)	△ (32+33%)	○ (63%)
		通訊成本	○整體電子採購 (59%)	○ (54%)	○ (79%)
		交通成本	○整體電子採購 (72%)	○ (55%)	○ (82%)
		交際成本	△整體電子採購 (24+49%)	NA	NA
		人力成本	○整體電子採購 (50%)	× (31%負面)	○ (62%)
	整合	流程整合	△整體電子採購 (40+49%)	△ (49+24%)	△ (43+40%)
		系統整合	△共同供應契約 (34+24%)	NA	NA
		資料整合	○整體電子採購 (67%)	NA	NA

表 80 本研究 G2B 案例之整體評估成果(續 3)

構面	次構面	變數	電子採購	G2B 電子公文訊息	勞保網路申報查詢
影響評估	參與	企業接觸機會	○整體電子採購 (74%)	NA	NA
	信任	該服務信任	○整體電子採購 (53%)	△ (48+41%)	○ (53%)
		政府整體信任	△整體電子採購 (38+48%)	△ (50+35%)	△ (45+41%)
其他				○完整公文訊息 (59%) ○整體公文處理績效 (52%) △內部人力結構 (37+21%)	△完整服務 (43+46%)

回應本研究所提出評估架構的服務功能、使用行為、與影響評估三大構面（第三章圖3），雖然從使用行為中可以看出此三個G2B案例的資訊查詢都已被企業廣泛使用（但以G2B電子公文與訊息交換的低使用頻率為特殊例外），但相對而言，其服務功能仍無法達到高度（過半）肯定的水準，除了電子採購系統的導覽與可靠性、以及勞保系統的可靠性之外，其餘在這些G2B網路服務中的服務功能（功能易用、版面易讀、資訊易瞭解與完善、回應、與隱私）仍處於中度肯定，顯示其主管機關在這些服務功能上仍有改善的空間。在影響評估構面中，則仍以時間減少與成本下降受到過半受訪企業的肯定（但以G2B公文訊息交換的人力成本下降為特殊例外），電子採購系統中的共同供應契約子系統與勞保申辦系統的再使用意願甚至有超過三成的負面評價，顯示其實際效益不如預期。此外，對於資料、系統、流程整合的效益，以及企業對特定G2B服務與整體政府的信任，雖未達高水平但大致受到肯定。

### 一、 電子採購系統

從前章受訪者對於電子採購的相關填答可以看出，當前台灣企業的電子化程度已經很高，有超過半數以上的受訪者表示，在其所服務的企業中員工



使用網路工作的比例超過了八成，可知網路已經是當前進行溝通聯繫的主要管道。

### （一）品質構面

#### 1、系統品質

系統品質又分為版面清楚度、版面易讀性、版面易用性三個指標。在系統版面清楚度方面，有43.8%的受訪者認為電子採購網頁的版面清楚度是普通以及不清楚的，有50.2%的受訪者認為領投標及廠商型錄系統的版面清楚度是普通以及不清楚的。

在系統版面易讀性方面，有51.2%的受訪者認為電子採購網頁的版面易讀性是普通以及不清楚的，有55.4%的受訪者認為領投標及廠商型錄系統的版面易讀性是普通以及不清楚的。

在系統版面易用性方面，有54.8%的受訪者認為領投標及廠商型錄系統的版面易用性是普通以及不易使用的，有56.9%的受訪者認為本系統的易用性是普通以及不易使用的。

整體來說，受訪者對於系統的品質多半抱持著較為保留的態度。除了對電子採購網頁的系統版面清楚度有超過五成的正面意見外，其餘包含領投標及廠商型錄系統以及共同供應契約採購系統，受訪者的正面意見均不到五成。顯示在電子採購各子系統版面配置的清晰度、版面的易讀性以及版面的操作易用性上，都還有加強的空間。

#### 2、服務品質

服務品質又分為系統可靠性、系統回應性、系統隱私性三個指標。在系統可靠性方面，多數受訪者基本上對本系統可靠性抱持著較為正面的意見，認為使用本系統能確實的讓他們完成工作。

在系統回應性方面，受訪者則對本系統的回應性抱持著較保留的態度，只有40.4%的受訪者持正面意見。而從受訪者對系統意見的開放填答來看，受訪者多半認為客服人員的態度應該有所改善。

在保護隱私性方面，電子採購網頁的部份，只有41.5%的受訪者持正面的意見，21.5%的受訪者無法判斷。領投標及廠商型錄系統的部份，有51.8%持正面的意見，18.5%的受訪者無法判斷。共同供應契約採購系統的部份，只有38.8%的受訪者持正面的意見，31.4%的受訪者無法判斷。

整體來說，受訪者對於系統在工作上的幫助是持肯定的意見，然而在客服人員的回應速度與態度上，受訪者則認為不盡理想。在系統隱私性上，可推測受訪者持保留態度的原因應在於受訪者無從得知系統所能提供的隱私保障為何，且認為只要是透過網路傳遞的訊息，就必定會有被竊取資料的風險。

### 3、資訊品質

資訊品質包含了資訊易理解性與資訊詳細度。在資訊易理解性方面，有57.1%的受訪者認為領投標及廠商型錄系統提供的資訊的是普通以及不易了解的，有61.3%的受訪者認為共同供應契約採購系統提供的資訊是普通以及不易了解的。

在資訊詳細度方面，有60.8%的受訪者認為領投標及廠商型錄系統提供的資訊是普通以及不夠詳細的，有64.8%的受訪者認為共同供應契約採購系統所提供的資訊是普通以及不詳細的。

整體來說，認為領投標及廠商型錄系統以及共同供應契約採購系統所提供的資訊容易理解的受訪者，都不滿四成，且有一成的受訪者認為系統所提供的資訊是不易理解的。綜合受訪者對於系統品質以及資訊品質的意見，可知受訪者對於整體系統所呈現出來的視覺效果並不滿意。

## （二）影響構面

### 1、滿意度

滿意度包含使用者滿意與再使用意願兩項指標。整體而言，將近六成(57.2%)的受訪者對本系統所提供的服務感到滿意，然而在諮詢機制方面則僅有四成(45.3%)的訪者感到滿意。至於在電子領標的收費標準上，普遍來說受訪者並不滿意。

在三個目標系統中，政府採購資訊公告系統的滿意度最高(59.6%)，且受訪者的再使用率也相當高。然而，在公告資訊的搜尋以及資訊的品質上，受訪者則認為必須要再加強。

超過五成(52.9%)的訪者對領投標及廠商型錄系統感到滿意，而有超過七成(70.5%)的訪者再次使用領投標及廠商型錄系統的機率超過五成，且再次使用本系統的機率低於五成的受訪者只佔14.6%，可以推斷受訪者對於本系統的滿意度基本上保持著正面的看法。然而，也有受訪者表示，由於領投標作業電子化，使用本系統為「不得不用」的狀況。

將近五成(47.3%)的受訪者對共同供應契約採購系統感到滿意，感到「普通」滿意的受訪者則有四成(42.2%)，但有35.4%的受訪者的再使用意願只有兩成以下。

從受訪者對系統意見的開放填答可以發現，系統使用上的不便利性，應是造成使用者滿意度低落的主要原因，依照受訪者的意見，希望能提供更加友善的使用介面，並且可與民間購物網站學習。

### 2、時間減少

整體來說，在系統使用方便性、獲得服務的速度、人工重複作業三項指標下，各只有不到一成的受訪者並不同意使用電子採購系統可以減少花費的時間，持正面意見的受訪者在六到八成之間，也是在所有衡量構面中正向意見最多的，可以推斷使用本系統對於減少工作所需的時間確實有幫助。

### 3、成本下降

使用系統可降低的成本包括了人力成本、交通成本、通訊成本、耗材成本、交際成本五項。依據使用者的意見，使用本系統確實可降低成本，並且在降低交通成本上獲得最大的認同。至於在降低與官員的交際應酬成本上，不表達意見的受訪者佔了10.4%，持反對意見的受訪者則接近兩成(16.2%)，與其他構面相較之下佔了較多的比例，而同意此項說法的受訪者也只有不到五成(49.0%)，可知受訪者認為，使用本系統對於降低與官員的交際應酬成本幫助並不如前述幾個面向大。

#### 4、額外投入資源

額外投入資源包括了金錢、人力、資訊風險三項指標。整體來說，只有不到一成的受訪者認為使用系統需要投入較高的資源，可知在使用本系統所需額外投入的資源並不會很多。在額外投入金額的部份，使用本系統所需要額外投入的資源主要為電子領標所需的費用。在額外投入人力的部份，部分受訪者表示因為系統的操作複雜，導致公司必須花費較長的時間訓練專人使用系統，且學習使用系統的時間也較長。在額外負擔的資訊風險上，最主要的問題在於受訪者無法確知系統能給予他們什麼樣的隱私保障，且網路安全的風險在於資料外洩是十分不易察覺的。

#### 5、整合

此構面下的指標為公司系統與政府系統整合、企業作業流程整合、資料的整合。多數受訪者認為，使用本系統有助於得到完整的採購資訊，但在公司業務流程的整合方面，則僅不到五成(48.9%)的受訪者認同使用本系統有助於整合業務流程。若從共同供應契約採購系統來看，只有兩成左右(24.0%)的受訪者指出，該公司的系統與共同供應契約採購系統有所整合，可以推斷企業的作業流程與本系統之間的整合程度並不高。

#### 6、參與

此構面下的指標為企業接觸政府標案的機會。約有四分之三(74.2%)的受訪者認為，使用本系統可以更容易的參與政府標案，可知使用本系統對於企業參與政府標案的參與度提昇確實有幫助。

#### 7、信任

此構面下的指標包含了對政府採購制度的信任，以及對政府整體機關的信任。超過五成(53.1%)的受訪者認為，使用本系統提昇了公司對於政府採購制度的信任，只有8.4%的受訪者持反對意見。約有五成(48.0%)的受訪者認為使用本系統有助於提昇公司對政府機關的整體信任，9.9%的受訪者則持反對意見。整體來說，受訪者對使用本系統可提昇對政府採購制度的信任程度是大於對政府機關整體信任的。

## 二、 G2B 電子公文交換及政府訊息通報服務系統

### （一）品質構面

#### 1、系統品質

在系統品質方面，主要是以可用性作為衡量指標，分別測量系統版面的易讀性和系統的易用性。首先，有46.69%的受訪者認為電子公文與訊息交換系統的版面是容易閱讀，惟仍有52.95%的受訪者呈現較為普通及反對的態度。另外，認為容易使用的受訪者有42.16%，但亦有56.80%的受訪者認為本系統的易用性為普通或不容易，另有受訪者反應本系統的發文功能，對初次使用者而言不易使用，可能是導致負面意見較高的原因。

#### 2、資訊品質

在資訊品質方面，以受訪者對於系統的理解性而言，認為本系統所提供的資訊是容易了解的受訪者有44.95%，持普通意見及反對意見的受訪者則共有51.91%，有受訪者反應透過本系統所得到的資訊可能只有片段，例如電信帳單只提供總金額，而未提供明細，讓使用者無法得到充分的資訊。

#### 3、服務品質

服務品質的衡量指標為回應性和隱私性，在回應性方面，有44.60%的受訪者同意若使用本系統遇到問題時，都能透過諮詢窗口很快地獲得解答，但亦有受訪者反應向諮詢窗口詢問後，問題仍未得到解決，故持普通與反對態度的受訪者亦佔了40.07%，與同意態度的人數差異不大。

在系統的隱私性方面，有34.50%的受訪者同意本系統能完善地保護公司隱私資料的安全，而其意見為普通和不同意的受訪者共佔整體比例的37.29%，較同意態度的受訪者還多。此現象可由受訪者反應電子公文傳送中，不知資訊是否外洩的隱憂中，得知受訪者對於本系統能完善保護公司隱私資料的安全有所保留。

### （二）影響構面

在影響方面，受訪者對於各個變項所持有的意見不太相同，有些變項的同意態度較明顯，有些變項則是多為普通和反對意見。

### 1、投入資源

在投入資源方面，由統計數據可以得知，認為使用本系統後，公司所需額外負擔的資訊安全風險低的受訪者，與認為所需額外負擔資訊安全風險高的受訪者皆較少，而後者甚至不到一成，其結果顯示持普通意見與認為所需額外負擔資訊安全風險低的受訪者為多數(93.03%)，表示受訪者認為使用電子公文交換系統不需額外負擔資訊安全風險。

### 2、時間減少

對於時間減少方面，認為普通和不同意使用本系統能減少公司重複處理公文的比例之受訪者較多，共佔整體比例的51.91%。在快速獲得政府的公文與訊息方面，大部份受訪者(70.38%)皆同意使用本系統能快速獲得政府訊息。另外，過半數的受訪者(66.55%)同意該公司能隨時隨地使用本系統，惟仍有33.10%的受訪者持普通和反對意見，可能和系統穩定性不足、無法順利連線的因素有關。整體而言，受訪者普遍同意使用電子公文交換系統能夠讓公司減少處理公文的時間。

### 3、成本下降

在成本下降變項中，受訪者對人力成本和耗材成本所持態度較為負面，但對於通訊成本和交通成本的下降則為正面態度。對於人力成本下降的普通與反對態度又可以和時間減少中的人工重複作業相比較，由統計數據可知，受訪者對於使用系統後，可以減少人工重複作業的比例持反對態度，因此亦不認為使用本系統能讓減少人力成本。

### 4、資訊與流程之整合

在資訊整合方面，有58.89%的受訪者持同意意見，顯示本系統的訂閱公告訊息之服務，能夠讓公司得到政府最新且完整的公文訊息，但仍有39.72%的受訪者認為普通和不同意。其次，大部份的受訪者(71.42%)對於使用本系統有助於公司業務流程整合之意見，大多為普通意見與反對態度，僅有24.04%的受訪者表示贊同，因為受訪者反應，即使能夠透過本系統得知勞、健保加退保資訊，但並無法直接使用本系統辦理，故仍無法整合公司的業務流程。

## 5、滿意度

在滿意度方面，有受訪者回應本系統的穩定性不足、電子公文下載的檔案格式並非常用的格式，例如WORD、EXCEL等，以及諮詢窗口未能快速解決使用者的問題等等，應該都是造成系統滿意度不高的原因，惟大部分受訪者仍表示其高度的再使用意願，其原因可能是受訪者認為「透過本系統與政府互動是一種未來趨勢」。因此，若能改進本系統不足之處，並加以推廣至各政府機關、企業團體，將能使電子公文交換與政府訊息傳遞服務系統更加普及化。

## 6、企業對政府的信任

在信任方面，分為對於政府公文訊息的信任程度，以及對於政府機關整體的信任程度。同意本系統提昇了公司對於政府公文訊息的信任程度之受訪者約佔40.77%，持普通意見和反對意見的受訪者共有54.70%，表示多數受訪者認為使用本系統對於提昇公司對政府公文訊息的信任程度並無幫助。在政府機關整體信任程度方面，同意本系統提升公司對政府機關的整體信任程度之受訪者僅有35.19%並未過半，認為普通和不同意的受訪者則共有59.93%，表示受訪者對政府機關的整體信任程度仍有所保留。推測企業對政府的信任感較低，可能和公司電子公文傳送中，無法確認隱私資料不外洩的因素有關。

## 三、 勞保局網路申報及查詢作業系統

### （一）廠商使用本系統狀況

廠商在使用本系統上，仍使用查詢功能為多數，但也多數對於本系統作為與政府互動的方式乃是未來趨勢，且同意會因為政府大力推行而影響決定本系統的使用；然在使用頻率上，廠商每週使用三小時以下卻是佔最多數，且近一年來高達66.5%的受訪廠商不曾使用過本系統所提供的諮詢窗口來詢問相關問題，此或許與本次調查對象公司人數為五到一百人的廠商居多，在與員工流動息息相關的勞保上，造成的使用需求較不大。另在透過電子化來與政府互動成為趨勢下，對於G2B系統品質的評估，是重要的課題。

## （二）品質構面

### 1、系統品質

系統品質又分為版面易讀性與系統易用性三個指標。在系統版面易讀性方面，有53.7%的受訪廠商認為勞保局網路申辦及查詢作業系統網頁的版面易讀性是普通以及不清楚的；在系統易用性方面，有53%的受訪廠商認為本系統的易用性是普通以及不易使用的，而從受訪廠商對系統品質意見的開放填答來看，多數認為版面設計不夠精美、過於簡陋、應更人性化、功能選單介面按鈕配置不一致、入口功能選單不夠明確、時常出現亂碼、字庫不健全、系統連線不穩定、系統更新作業過於頻繁且導致系統不易登入、表單下載功能不穩定、下載軟體元件過程複雜以及與健保系統功能整合不佳。

整體來說，受訪廠商對於系統的品質多半抱持著較為保留的態度，受訪廠商的正面意見均不到五成。顯示在勞保局網路申辦及查詢作業系統版面的易讀性以及系統的操作易用性上，都還有加強的空間。

### 2、服務品質

服務品質又分為系統服務可靠性、系統服務回應性、系統隱私性三個指標。在系統可靠性方面，多數受訪廠商(67.2%)基本上對本系統服務可靠性抱持著較為正面的意見，然在系統服務回應性方面，受訪者則對本系統的回應性抱持著較保留的態度，只有45%的受訪者持正面意見，而從受訪廠商對系統服務意見的開放填答來看，受訪廠商多半認為客服人員的態度不佳、客服人員人數太少、客服志工訓練不佳導致回應緩慢、佔線率高以及電話轉接過程繁複。

在保護隱私性方面，只有42.3%的受訪廠商持正面的意見，21.7%的受訪者無法判斷。整體來說，受訪廠商對於系統在申辦服務的完成上是持肯定的意見，然而在客服諮詢機制上，受訪者則認為不盡理想。而在系統隱私性上，可推測受訪廠商持保留態度的原因應在於受訪者無從得知系統所能提供的隱私保障為何，例如本系統版面未放置隱私權宣告的說明，系統在瀏覽器的設定上易使電腦中毒與容易入侵。



### 3、資訊品質

資訊品質包含了資訊易理解性與資訊詳細度。在資訊易理解性方面，有55.7%的受訪廠商認為系統提供的資訊的是普通以及不易了解的；在資訊詳細度方面，有63.7%的受訪廠商認為本系統提供的資訊是普通以及不夠詳細的。

整體來說，認為勞保局網路申辦及查詢作業系統所提供的資訊容易理解或詳細的受訪廠商，都不到五成，且有一成的受訪者認為系統所提供的資訊是不易理解的且不詳細，而從受訪者對系統資訊品質的開放填答來看，受訪者多半認為系統說明及標題不口語化、法規回應僅作法條列示以及系統使用說明解說不詳細。

由於系統提供的資訊品質不夠詳細及資訊較難理解，故廠商對於內容理解與解釋上存有需求。

#### （三）影響構面

##### 1、滿意度

滿意度包含使用者滿意與再使用意願兩項指標。整體而言，有51.8%的受訪廠商對本系統所提供的服務感到滿意，然而在諮詢機制方面則僅有36.1%的訪者感到滿意，但沒有廠商認為持續使用可能性六成以上，僅65.5%的廠商認為有四到六成的可能性繼續使用，也有受訪者表示，雖然系統不太好用，但因為勞保作業電子化仍比起臨櫃辦理方便，使用本系統為「不得不用」的狀況。

從受訪者對系統意見的開放填答可以發現，系統版面的配置不佳、系統使用上的不便利性，以及客服諮詢機制不夠友善應是造成使用者滿意度低落的主要原因，依照受訪者的意見，希望可以新增即時資料修改功能、外籍勞工可於本系統進行健保作業、廠商申報結果回報、歷史資料查詢範圍增長以及薪資調整開放下修之服務功能。

##### 2、時間減少

整體來說，在系統使用方便性、獲得服務的速度、人工重複作業三項指標下，各只有不到一成的受訪廠商並不同意使用勞保局網路申辦及查詢作業

系統可以減少花費的時間，持正面意見的受訪者在六到八成之間，也是在所有衡量構面中正向意見最多的，可以推斷使用本系統對於減少工作所需的時間確實有幫助。

### 3、成本下降

使用系統可降低的成本包括了人力成本、交通成本、通訊成本、耗材成本、交際成本五項。依據使用者的意見，使用本系統確實可降低成本，並且在降低通訊成本上獲得最大的認同，但由於受限於勞保業務申辦查詢需列印表格之性質、在人力需求上本就由特定人事人員負責，故在此兩方面影響上叫不若通訊、交通成本明顯，然整體而言仍比臨櫃辦理上降低成本。

### 4、額外投入資源

額外投入資源包括了金錢、人力、資訊風險三項指標。在資金與人力部分，均只有一成的受訪廠商認為使用系統需要投入較高，但在額外負擔的資訊風險上，則僅有三成(30.55%)的受訪廠商因為此系統所需要額外負擔的風險較低，最主要的問題在於受訪廠商無法得知該系統如何保護資料隱私以及勞保系統造成的系統作業環境變更上有疑慮。

### 5、整合

此構面下的指標為協助公司取得政府完整的相關服務以及企業作業流程整合。在此兩方面上皆不到五成的受訪廠商持正向意見的回覆，主要原因可能與勞保局網路申辦及查詢作業系統在與健保作業上整合不足，以及本系統採限定指派人之機制，僅得由特定人員使用系統。

### 6、信任

此構面下的指標包含了對政府勞保申辦業務的信任，以及對政府機關整體的信任。有53%的受訪廠商認為，使用本系統提昇了公司對於政府勞保申辦業務的信任，只有5%的受訪者持反對意見。但在提升對政府機關整體上則是不到五成(41.1%)的受訪廠商持正向意見。整體來說，受訪者對使用本系統可提昇對政府勞保申辦業務的信任程度是大於對政府機關整體信任的，主要原因仍是認為在政府服務提供的角度應去除官僚文化，以使用者之角度出發。

## 第二節 實務與後續研究建議

依據上述的主要研究發現，並歸納分析受訪者於問卷中開放式問題的意見，彙整其相關建議如表80。奠基於中英文獻整理、專家效度會議與信度檢測，表79、表80與第三章的各表格即可代表本研究所具體提出的電子治理G2B評估架構與指標，附錄中的三份問卷即為其操作化量表。以公共政策的學理而言，任何政策的執行成效都應定期予以評估，除了對其政策利害關係團體負責之外，更是接續修正其政策內涵甚至終結特定政策方案的證據，據此本研究首先提出的整體實務建議為：當前各政府機關可考量類似本研究所提出的評估架構與調查程序，對其主管的G2B電子治理績效予以評估，不同的G2B案例則以此成效評估架構予以客製為適用的操作化題項即可，相信不論是面對服務對象（企業）與其政務首長、民意代表、與大眾媒體，都能更有證據基礎地論述其投資效益，並有助於未來的相關資源配置，這也是當代民主治理中的課責機制。由於目前正值我國提出下一階段電子化政府政策架構，本研究也因此進一步建議，希望未來電子治理各計畫與方案均應同時提出成效評估架構、指標、與作法，並於年度進度報告提出成效評估的執行成果，並且邀請利害關係人對執行成果進行檢視，作為修正方案與資源配置的參考。

此建議不但具學理正當性，同時在電子治理實務上也有高度的必要性與可行性，各G2B服務主管機關只需在提供該服務的同時，定期透過對使用者的網路調查，即可探知企業對於G2B服務內容與過程的相關評價（如本研究架構）。定期評估的另一優點，也是本研究目前無法達成的，便是對於不如預期的評估成果探究其原因、規劃並修正G2B服務方案，再持續追蹤其成效。以我國政府自1997年以來對電子化政府與電子治理的持續資源投入來看，一方面除了在國際評比上的各項肯定，在規劃執行電子治理服務的同時，如果也能將類似本研究的深度成效評估與後續追蹤納入行動方案予以定期實施，相信是追求我國電子治理長遠發展的基礎。

表 81 本研究對 G2B 個別案例與整體建議

構面	次構面	電子採購	G2B 電子公文訊息	勞保網路申報查詢	整體建議	
服務功能	網站/系統品質	網 站 版 面 可 用 性	便利性	操作簡化、查詢與互動功能	<ul style="list-style-type: none"><li>● 參考本研究的評估架構與調查程序，對各 G2B 電子治理服務成效予以跨年度追蹤評估</li><li>● 未來電子治理各計畫與方案均應同時提出成效評估架構、指標、與作法，並於年度進度報告提出成效評估的執行成果</li><li>● 廠商需求調查</li></ul>	
	資訊品質	明確性、即時性、檢索功能	即時性	易理解性、使用操作的詳細解說		
	服務品質	回應性、隱私保護性、穩定性	回應性、隱私保護性、穩定性	回應性、隱私保護性、穩定性		
使用行為	資訊搜尋使用		普遍使用			
影響評估	滿意度	電 子 領 標 收 費 辦 法、	訊息完整、操作說明訓練	服務整合、查詢內容		
	投入資源		跨系統流程整合			
	時間減少					
	成本下降					
	整合	<ul style="list-style-type: none"><li>● 透過客服電話或 e-mail 深入瞭解實際情形，以補充調查統計之不足</li></ul>				
	參與					
	信任					

如將表80與表79的調查成果對照來看，受訪企業對於此三G2B案例的影響層面都有基本的肯定，尤其有關時間減少與各種成本下降的預期效益，但是相對於較深度的影響面向（如整合、參與、信任）由於其本質上較難以有

限題目深入瞭解各企業的實際狀況，在此建議各主管機關與其執行團隊，可以透過客服電話或e-mail深入瞭解實際情形，相信對於這些成效面向的質化描述當有助於補足調查統計的不足，以探索持續改善所需的原因與對策。

以上有關持續評估也與服務升級息息相關（如電子採購系統2.0將於2010年初上線），對於廠商所需功能的需求調查也可合併於上述的成效評估中定期執行，尤其是對於不同屬性（規模、資訊化程度、產業領域等）企業使用者與工商團體，G2B服務主管機關如能更清楚掌握，也有助於對於未來的資訊系統與網站升級、服務的內容與流程的持續改善。

本研究的調查雖設定於G2B電子治理的外部使用者（企業），但是對於政府主管機關內部的影響評估也值得後續進行，尤其是透過資訊系統與網際網路對於政府相關單位的組織與行政流程再造，搭配前述對於外部使用者的影響，更能看出電子治理的整體效能是否符合預期，同樣有助於其長遠發展。

最後，對於三個G2B案例系統的個別建議細節則分述說明於後。

### 一、 電子採購系統

#### （一）提高系統的可用性

首先，必須要提高電子採購系統的可用性，特別是「系統介面簡化」、「版面選項依特性分類」。以政府電子採購網為例，登入介面分為機關登入與廠商登入兩類，但頁面則以下拉式呈現，中間以系統公告作為區隔，如此配置將會形成畫面右方的一大片空白處，且「機關登入」與「廠商登入」的選項鈕過於不明確，頁面按鈕也重複兩次。應可將系統介面簡化整合為以選項區分登入身份後，再呈現如網頁左方的最新消息等按鈕。

以政府採購領投標與廠商型錄系統來說，版面過於偏左，導致右方仍有一大塊空白區塊，受訪者認為中央公告區塊顯示的資訊過於複雜，且字體太小，機關與廠商登入的區分也不明確，共同供應契約電子採購系統的最佳螢幕解析同樣為800x600，但頁面大小配置則較為適當。然而，受訪者認為版面選項應該依照特性進行分類，在螢幕上方以及右方均有廣告按鈕，應該統一規劃置放於同一區塊，避免畫面呈現過於複雜。

## （二）提昇系統資訊的易理解性與完善性

在系統資訊的構面下，必須要加強「資訊明確性」、「資訊即時性」、「資料檢索功能」。

有受訪者認為，標案內容與決標資訊等應該更加明確，應該依據案件內容、類型做更完整的規劃，在共同供應契約電子採購系統方面，則可以增加更多商品資訊，包含商品圖片、規格、功能描述等。

另外，受訪者對於公告資訊的即時性也相當在意。多數受訪者提到必須要增強案件更新速度，包含公告發布日期與招標單位的發布日期落差不應太長、決標案件應即時公佈、重新公告或重新招標應主動發布通知、當天公告的案件應該當天就開放查詢等。資訊公告速度若過於緩慢，則失去了電子化採購的意義。

在「資料檢索功能加強」方面，應該要提昇搜尋引擎的能力，包含模糊搜尋、關鍵字交叉查詢等查詢資料條件的多元化，並增加可搜尋的項目以及歷史資料庫的完善。具體的作法如增加關鍵字的量、將資訊公告系統與領投標系統的資料連結完善，增加可查詢的類目、年度標案的關鍵字搜尋等歷史資料的查詢功能。

## （三）增強服務的回應性與隱私保護性

在服務的回應性上，應該要增加客服專線的数量，以避免忙線或佔線的情形，同時必須要加強客服人員的訓練，縮短客服專線的接通時間，並優化客服人員的態度，以提高使用者的滿意度。

在系統隱私性的保護上，必須要加強隱私保護能力的說明（例如於網站上放置隱私權與保護宣告），讓使用者能夠了解系統能為他們帶來何種資訊安全保護，以降低使用者所額外付出的資訊安全風險。

## （四）加強網頁/系統的穩定性

電子採購網的三個子系統，關係到各家廠商的權益，因此在系統/網頁的穩定性上，必須要十分穩定。受訪者反應系統時常有維護時間，時常會當機或網頁錯誤，且連結的速度太慢、資訊搜尋的回應時間也太慢。應該要隨時有網管人員負責監控系統的狀況與流量等，以減低錯誤的發生，並在錯誤發

生時能縮短修復的時間，同時要做到即時公告，並且與客服人員協調回應等措施。

#### （五）修改電子領標收費辦法

在本次調查中，使用者滿意度最低的一項為「現行的電子領標收費標準」，檢視受訪者的意見，提出建議為：

##### 1、「標案應可免費預覽，欲領標者再行付費」：

各機關的採購須知應在未閱讀詳細檔案前，統一告知採購項目，金額，結標日期等主要項目，如廠商有意願領標，再付領標費用即可，若不事先公開，下載後才發現標案不符需求，則會造成資源的浪費。

##### 2、「標案內容更動應免費下載」：

受訪者反應，已下載過的標案，如果標案內容有所更動，或是流標、廢標需要重新領標的時候，都必須要再付一次領標費用，應以領標證明免費下載更動過，或者需重新領標的標案。

##### 3、「建立領標收費標準」：

多數受訪者反應領標費用太貴，自行下載標案的費用比親自購買標案的費用還高，且同樣的標案內容卻因招標單位不同而在領標費用上也有所差異，令受訪者質疑收費依據。應建立一套電子領標收費標準，以減低爭議。

即將上路的政府電子採購網 2.0，在功能的更新上，已經一定程度的解決了上述的問題。例如，在簡化操作流程、個人化服務與學習縮短曲線的努力，應可提高系統的可用性；在資訊公開透明與資訊交換標準的努力，應可解決系統在資訊理解性與完善性上的問題；在主動互動服務的努力，應可提昇資訊傳遞的即時性。

然而，系統本身的穩定性，以及對於使用者隱私的保護，同樣也是必須持續努力的環節。而在系統回應性上，更必須加強客服人員對系統服務的支援能力，以便提供使用者更完善的服務。至於領標收費標準的建立，則是多數受訪者的共同心聲。

## **二、 G2B 電子公文交換及政府訊息通報服務系統**

### **（一）提高系統的隱私性與回應性**

在系統隱私性方面，由於受訪者對於電子公文傳送途中，公司隱私資料能否完善保護有所疑慮，故除了必須提昇系統隱私性外，還須讓使用者了解本系統對隱私資料保護的安全性之能力，例如於網站上放置隱私權與保護宣告，以避免使用者付出額外的資訊安全風險。

在系統的回應性方面，應加強客服人員即時解決問題的能力，讓使用者能立即得到解決辦法。另外，除了以電子郵件、專線電話提供諮詢管道外，增加線上即時問答之管道，更能快速提供解答，並更能節省訊息往來之時間。

### **（二）加強系統穩定性與即時性**

系統的穩定性常是使用者關注的焦點之一，受訪者反應電子公文系統不易連結，常常因為連線逾時而無法登入，而登入系統後，讀取公文的時間又過久。在接收公文方面，也時常出現同一份公文重複發送，或公文已接收完畢卻仍出現有新公文的提示。為了提高系統的穩定性，網管人員應隨時監控系統的狀況與流量，並在錯誤發生時立即修復。

在收發公文的即時性方面，有時候會出現公文傳遞時間不一的情形，例如政府在8/17發送公文，企業卻於8/20才收到該公文，故本系統應該統一收發公文的時間，讓電子公文能於當天或隔天發送或接收完畢。

### **（三）增加系統的便利性**

企業接收政府電子公文之後，必須另外安裝公文軟體才能閱讀公文；獲得訊息後，也必須連結至另外的網頁才能瀏覽。建議系統能改制為使用一般瀏覽器即可閱讀公文，並且讓使用者在同一頁面瀏覽信息內容，無須另開視窗。其次，系統內建的電子公文儲存格式為wdl檔，若能將公文的儲存格式改為較常見的格式，如doc檔、pdf檔或xls檔，將更方便使用者傳遞電子公文。

另外，企業負責接收公文的人員必須隨時隨地登入系統接收公文，才能得知是否有新公文，若能以電子郵件方式通知收發人員，將能增加本系統之便利性。此外，使用者常不知道公文是否已發送至政府機關，若能得到對方



已接收到公文之回覆，便能讓使用者較為安心。最後，為了方便使用者搜尋電子公文，允許使用者自建關鍵字，亦為增進系統便利性的方式之一。

（四）持續推動 **G2B** 電子公文交換及政府訊息通報服務系統，使之更加普及

目前政府機關和企業團體尚未全面使用**G2B**電子公文交換及政府訊息通報服務系統，導致企業與政府之間的公文傳遞常出現電子公文與紙本公文同時發送的情形，使用者亦不易得知哪些政府機關可以透過電子公文傳遞，哪些政府機關必須以紙本公文傳遞，造成許多不便。因此，本系統應繼續加強推廣，使之更加普及化，並擴大其使用範圍，讓企業對外的收發文件都能使用該系統，而不僅是與政府之間的公文收發。另外，本系統除UI介面外，應另提供web service呼叫，以進行資料交換，也方便大型企業的文件管理系統整合。

此外，本次執行網路問卷後發現，在63,230間受訪企業中，僅有287份有效問卷，點擊問卷及填答問卷的受訪者都不多，回覆率極低。後來，研究團隊發現，實際運用過**G2B**電子公文交換與政府訊息通報服務系統的廠商只有5,888家，因此，若能針對有使用經驗者發放問卷，或許能得到更好的回收率。

（五）提供更完整的資訊

企業透過本系統所獲得之資訊，往往只有片段訊息，例如電信帳單訊息中，只顯示出總金額卻未告知明細，導致使用者即使不使用本系統亦無妨。此外，本系統僅為公文與訊息之傳遞，一般的線上服務如勞、健保加退保，並無法直接在本系統作業，因此使用誘因較低，若能提供完整訊息，並告知使用者與其訊息相關之資訊，如於訊息中提供勞、健保加退保的網頁，將能提供使用者更完整的資訊。

（六）建議開設系統操作說明會

本系統在第一次使用時較不易上手，特別是發送公文的部份，故建議針對初次使用者或不熟悉系統操作者，能夠舉辦系統操作說明會，不但能讓使用者有意願使用本系統，更能夠加以推廣本系統，讓政府與企業之間的溝通能更迅速。

### 三、 勞保局網路申報及查詢作業系統

#### （一）系統版面美化設計，並提升系統操作簡化及穩定性

本系統介面色彩較單調，且呈現方式皆以表格排列，並於單一頁面中一次呈現過多資料填寫畫面，另外在主要功能的選單上，僅在登入後第一頁即需要選擇，一旦選定某功能後，若欲繼續使用其他功能則只能使用瀏覽器之上下頁，並無提供主功能選單，建議觀摩參考其他類似申報功能之系統，例如健保局，將各主要功能固定置於版面左邊，提升系統操作手續的簡化及彈性，並可避免不斷重新整理網頁的不穩定性。另外在系統連線上，也建議因應廠商在勞保作業的使用本系統為趨勢之下，改進系統連線不穩定，以使得在使用流量大的情況下，本系統仍能穩定操作；另外字庫的擴充也是需要立即改善的，本系統的字庫不夠完整，常有鍵入的字無法查詢或無法顯示，然對於勞保此項業務，確保納保人資料健全乃非常重要，需加強腳步改善。

#### （二）查詢與互動功能

在表單下載以及線上進度查詢上，由於申報作業的性質需下載許多相關表格並做資料的提出，故在表單提供上應力求位置清楚、下載順暢以及系統相容的達成。另外，由於申報效力與結果受到時效的影響，故提供立即快速的線上進度、結果回報也是重要的議題。

#### （三）提升系統資訊品質的易理解性以及使用操作的詳細解說

由於系統功能多元，但勞保相關作業本身即需具有專業的瞭解，故在功能的解釋上應能讓廠商即時取得，此部分可觀摩健保局之操作說明，其在每一個功能畫面下，即提供該功能之用途說明，或可直接在網頁上提供該項功能的說明。另外在系統服務回應的資訊品質上，勞保局給予廠商的回應內容應明確，例如提供解釋以協助廠商理解內容，而非僅是引用法規。

#### （四）增強服務的回應性與隱私保護性

由於勞保業務的作業具有時效性，何時提出申辦皆會對申請效力具有影響，故建議不應只能透過書面送件來做資料更正，而是提供線上資料即時修

正功能，並回報廠商申辦結果，以避免延誤申報時程，同時在例假日的申報時效計算上，也需因應限定指派人休假或員工到離職日的計算而進行修正；另外在網站資料的更新上，也應提早通知廠商，並減低在廠商辦公時間進行對資料的更新。

在資料隱私的保護上，必須要加強隱私保護能力的說明，例如於網站上放置隱私權與保護宣告，讓使用者能夠了解系統能為他們帶來何種資訊安全保護，並避免更動廠商作業瀏覽系統的設定，以降低使用者所額外付出的資訊安全風險。

#### （五）增強相關政府服務之系統整合以及查詢資料內容的增加

根據受訪廠商回應，較多反應在與健保系統整合上不夠完善，許多健保功能無法在本系統中使用，例如外籍人士的健保作業，在勞健保為廠商所必要替員工申報的背景下，兩系統間的健全整合應為趨勢；另外查詢功能也為比系統主要建置目的之一，故對於廠商在資料查詢的需求上本系統也應進行更詳細的調查，以完善查詢資料的提供，例如歷史資料的查詢年度應增長。

#### （六）提升流程整合

由於勞保系統為工商憑證、自然人憑證的整合應用，故在前端的憑證申請作業上也應注意與系統整合的流程，避免廠商因為一開始使用經驗的不滿意而降低系統使用意願。另外，可以與性質相近的申報系統，做資料上的相互勾稽與系統的整合，例如本研究中的勞保，可以與健保做整合，以降低資料重複提交複雜過程。



## 參考文獻

### (一) 中文部份

行政院公共工程委員會（2002）。共同供應契約電子採購系統立約商作業操作手冊。台北：行政院公共工程委員會。取自：

<http://0rz.tw/bGqa3>

公共工程委員會（2003）。推動政府採購電子化成果與效益。

行政院研究發展考核委員會（2007）。優質網路政府計畫(97年-100年，行政院核定發展優質網路社會計畫項下)。台北：行政院研究發展考核委員會。取自：

<http://www.rdec.gov.tw/public/data/94201283671.pdf>

行政院研究發展考核委員會（2007）。政府 e 化服務 10 週年應用推廣專刊：台灣 e 起來（86-96 頁）。台北：行政院研究發展考核委員會。

行政院研究發展考核委員會（2008）。97年度政府採購業務推動情形及執行績效。台北：行政院公共工程委員會。取自：

<http://www.pcc.gov.tw/pccap2/BIZSfront/upload/attachment/9ad82b6ade55a24e7f2c370d050fab91.pdf>

行政院公共工程委員會（2009）。2代電子採購系統。台北：行政院公共工程委員會。取自：

[http://edu.gp.gov.tw/gmstudent/class2/class\\_main.asp?ct=6](http://edu.gp.gov.tw/gmstudent/class2/class_main.asp?ct=6)

經濟部（2007/3/7）。「蘇院長指示加速「政府e化」,經濟部銜命積極動員全力推動「企業e幫手」計畫」。取自：

<http://w2kdmz1.moea.gov.tw/user/news/detail-1.asp?kind=&id=12831>

電子治理成效指標與評估：G2C 與 G2B

經濟部（2007/9/11）。『企業e幫手』，主動提供企業優質電子服務」。取自：

<http://w2kdmz1.moea.gov.tw/user/news/detail-1.asp?kind=&id=13851>

經濟部（2008/10/31）。「政府藉由『企業e幫手』對企業主動提供優質化電子服務」。取自：

<http://w2kdmz1.moea.gov.tw/user/news/detail-1.asp?kind=&id=16017>

經濟部商業司（2009/9/30）。經濟部 G2B 商工公文訊息交易整合服務計畫。

G2B商工公文訊息交易整合服務系統網站（2009）。取自：

<http://www.g2b.net.tw/web/guest/index>

行政院公共工程委員會公文（2002，10）。

朱斌妤、李鳳梧、林岳嶙（2003）。「政府採購電子化效率評估」。發表於**第三屆政治與資訊研討會**，佛光大學主辦，宜蘭。

朱斌妤（2004）。**台灣與美國電子化政府比較研究**。國科會專題研究計畫成果報告（報告編號：NSC92-2414-H-110-003）。台北：中華民國行政院國家科學委員會

江明修、陳敦源、黃東益、莊國榮、蕭乃沂（2001）。**運用資訊通信科技現「全民參政理想」之規劃與研究**。財團法人資訊工業策進會委託研究案。

林岳嶙（2003）。以流程再造的觀點評估政府採購電子化之效率—以高雄市政府為例。中山大學公共事務研究所碩士論文，未出版，高雄。

邱郁文、方國定（2005）。入口網站使用者行為模式之研究。**中華管理評論國際學報**，第八卷第一期，頁1-25。

夏海瀧（2008）。網路旅行社線上訂票系統服務品質之探討。淡江大學企業管理學系碩士在職專班，未出版，台北。

高偲凱（2008）。智庫作為科技決策資訊支援之研究—以工業技術研究院國際科技政策觀測平台為例。國立中山大學公共事務管理研究所碩士論文，未出版，高雄。

張鍾琪（1999）。政府採購電子化計畫推動現況。研考雙月刊，第23卷第5期，頁45-48。

- 黃東益、陳俊明、黃佳珊（2005）。電子化政府與民主深化—我國行政機關網站『電子參與』的功能評估。政治與資訊研討會，宜蘭佛光大學。-
- 陳俊偉（2000）。電子領投標系統整合式行為意向模型之實證研究。中山大學公共事務管理研究所碩士論文，未出版，高雄。
- 陳敦源、黃東益、蕭乃沂（2001）。資訊與民主：台灣議會網站政治溝通功能之評估。理論與政策，第3卷第15期，頁19-60。
- 項靖、翁芳怡（2000）。我國政府網路民意論壇版面使用者滿意度之實證研究。公共行政學報，台北：國立政治大學公共行政學系。
- 黃彥棻（2009年9月28日）：政府廣發工商頻證，企業線上交易如何運用？ITHome。線上檢索日期：2009年10月1日。網址：<http://eng.dgbas.gov.tw/ct.asp?xItem=8599&ctNode=418>
- 黃朝盟、朱斌妤、黃東益（2008）。電子治理成效調查評估與分析報告。行政院研考會委託研究報告（報告編號09640D002503）。台北市，行政院研考會。
- 黃朝盟、黃東益、劉宜君（2007）。我國電子化政府之影響評估。行政院研考會委託研究報告（報告編號RDEC-095-01），台北市：行政院研考會。
- 楊錫安（2001）。政府採購電子化之發展。研考雙月刊，第25卷第1期，頁30-34。
- 楊顯欽（2001）。政府採購法實施後公共工程招標決標制度之研究—以高雄市政府為例。高雄第一科技大學營建工程系碩士論文，未出版，高雄。
- 楊淑惠（2003）。運用資料包絡分析法於電子化採購績效評估系統之研究—以紡織成衣業為例。成功大學高階管理碩士在職專班碩士論文，未出版，台南。
- 彭烜廣（2002）。政府小額採購制度績效衡量指標之研究—平衡計分卡技術之應用。台灣大學土木工程學研究所碩士論文，未出版，台北。
- 蔣麗君（2004）。公務人員與行政電子化：高雄市戶政事務人員對行政電子化認知的調查研究。公共行政學報，第10期，頁95-140。

蕭乃沂、盧志山、趙文彬、賴怡君（2002）。民眾使用網路報稅的評估：計劃行為理論觀點的初探。公共行政學報，第6期，頁67-86。

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」。發表於倡廉反貪與行政透明學術研討會，台灣透明組織主辦，台北。

## （二）英文部份

Bhatnagar, S. (2007). Impact Assessment Study of e-Government Projects in India, Indian Institute of Management.

Barber, Benjamin R. (1997). The New Telecommunications Technology: Endless Frontier or the End of the Democracy? *Constellations: An International Journal of Critical & Democracy Theory*, 4(2), 208-228

Barnes, S. J. & Vidgen, R. (2007). Interactive E-Government: Evaluating the Web Site of the UK Inland Revenue. *International Journal of Electronic Government Research*, 3(1), 19-24, 26-37.

Brussels. (2004). *Communication From The Commission To The Council, The European Parliament, The European Economic And Social Committee And The Committee Of The Regions: Action plan for the implementation of the legal framework for electronic public procurement*, Commission Of The European Communities.

Buckley, J. (2003). E-service Quality and the Public Sector. *Managing Service Quality*, 13(6): 453-462.

CAPS Research(2003). Benchmarking in an eProcurement Environment, Available at <http://www.capsresearch.org>

Chu, Pin-Yu, Hsiao, Naiyi, Lee, Fung-Wu & Chen, Chun-Wei (2004). Exploring Success Factors for Government Electronic Tendering System: Behavioral Perspectives from End Users. *Government Information Quarterly*, 21(2): 219-234.



- 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.
- DeBoer, L., Harink, J. & Heijboer, G. (2004). A Conceptual Model for Assessing the Impact of Electronic Procurement. *European Journal of Purchasing and Supply Management*, 8: 25-33.
- Esteves, J. & Joseph, R. C. (2007). A comprehensive framework for the assessment of eGovernment projects. *Government Information Quarterly*, 25(1):118-132
- European Commission (2005). *Functional Requirements For Conducting Electronic Public Procurement Under The EU Framework*.
- Field, J. M., Heim, G. R. & Sinha, K. K. (2004). Managing Quality in the E-Service System: Development and Application of a Process Model. *Production and Operations Management*, 13(4): 291-306.
- Gartner Group, Burdick, D., Bond. B., Miklovic, D., Pond, K., & Eschinger (2000), C., C-Commerce: The New Arena for Business Applications, Research Note.
- Gilbert, D., Balestrini, P. & Littleboy, D. (2004). Barriers and Benefits in the Adoption of E-government. *The International Journal of Public Sector Management*, 17(4), 286-301.
- Heeks, R. (Ed.). (1999). *Reinventing Government in the Information Age*. New York: Routledge.
- Heeks, R. (2006). *Benchmarking eGovernment: Improving the National and International Measurement, Evaluation and Comparison of eGovernment*. IDPM i-Government Working Paper no. 18.

- Holzer, M. & Kim, S. (2007). Digital Governance in Municipalities Worldwide (2007) - A Longitudinal Assessment of Municipal Websites Throughout the World. The E-Governance Institute National Center for Public Performance Rutgers, the State University of New Jersey, Campus at Newark.
- Ladhari, R. (2008). Alternative Measures of Service Quality: A Review. *Managing Service Quality*, 18(1): 65-86.
- Layne, K. & Lee, J. (2001). Developing fully functional E-government: A four stage model. *Government Information Quarterly*, 18(2): 122(15).
- Loiacono, E. T., Watson, R. T. & Goodhue, D. L. (2002). WebQual: A Measure of Website Quality. American Marketing Association. Conference Proceedings: 2002 AMA Winter Educators' Conference, 13, 432.
- 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.
- Melitski, J. (2003). Capacity and E-Government Performance: An Analysis Based on Early Adopters of Internet Technologies in New Jersey. *Public Performance & Management Review*, 26(4): 376-390.
- Nikolaos A. P., Sotiris P. G. & Ilias P. T. (2004). An e-procurement system for governmental purchasing. *Int. J. Production Economics*, 90:79-102.
- OECD (2008). Proposed outline for Assessing E-Government Benefits.
- Parasuraman, A. & Grewal, D. (2000). The Impact of Technology on the Quality-value-loyalty Chain: A Research Agenda. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 28: 168-174.
- Panopoulou, E., Tambouris, E. & Tarabanis K. (2008). A framework for evaluating web sites of public authorities, *Aslib Proceedings: New Information Perspectives*, 60(5): 517-546.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Malhotra, A. (2005). A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality. *Journal of Service Research*, 7(3): 213-233.
- Pinho, C. & Macedo, I. M. (2008). Examining the Antecedents and Consequences of Online Satisfaction within the Public Sector: The case of taxation services. *Emerald Group Publishing Limited*, 2(3): 177-193.
- Ramfos A. & Fitsilis P. (2005). Electronic Public Procurement at European Level.
- Reddick, C. G. (2005). Citizen Interaction with E-government: From the streets to servers? *Government Information Quartely*, 22: 38-57.
- Sakowicz, M. (2004). How Should e-Government Be Evaluated? Different Methodologies and Methods. in: NISPACE occasional papers, 5(2): 18-26.
- Stowers, G. N. L. (2004). Measuring the Performance of E-government. IBM Center for The Business of Government.
- UN (2008). UN E-Government Survey 2008. From e-Government to Connected Governance.
- West, D. W. (2004). E-Government and the Transformation of Service Delivery and Citizen Attitudes. *2004 Public Administration Review*, 64(1): 15-27.
- Zeithaml, V., Parasuraman, A. & Malhotra, A. (2000). e-Service Quality: Definition, Dimensions and Conceptual Model. Working Paper, Marketing Science Institute, Cambridge, MA.
- Zhao, J. J., Truell, A. & Alexander, M. W. (2008). Characteristics and Effectiveness of the U.S. State E-Government - To - Business Services. *Delta Pi Epsilon Journal*, 50(2): 100-125.



## 附錄一 電子採購調查問卷

### 電子採購使用意見調查

您好：

我們是國立政治大學「電子治理研究中心」研究團隊，目前由行政院研究發展考核委員會委託與公共工程委員會協助，正在進行一項有關「電子採購系統」影響評估的研究，主要是希望了解貴公司的使用經驗與意見，作為政府未來改進該服務的參考。

您代表貴公司所填寫的寶貴意見只作為整體分析之用，不會有個人意見或資料的洩漏，請放心填寫！如有任何問題，也歡迎與我們聯絡。

為了感謝您的撥空作答，本研究另有規劃抽獎活動，在您填答完成所有題目，並留下您的姓名與e-mail信箱之後（亦可選擇不留資料），本問卷系統會自動將您所留下的聯絡資料納入抽獎系統當中，待問卷填答期間結束之後，於\_\_月\_\_日抽出三十四位幸運民眾（獎項包括Eeepc手提電腦、iPod nano、全家便利商店 200 元禮卷），中獎名單將公布於電子治理研究中心網頁（<http://www.teg.org.tw>），同時會以電子郵件通知您。

最後，敬祝身體健康、工作愉快、步步高升！！

國立政治大學電子治理研究中心 黃東益 副教授  
朱斌好 教授  
蕭乃沂 助理教授

聯絡人：李洛維同學  
聯絡電話：(02)29393091 轉 51141  
信箱：[96256030@nccu.edu.tw](mailto:96256030@nccu.edu.tw)

中華民國九十八年八月

A. 我們想要請教您與貴公司使用電子採購（以下稱本系統）的經驗。

題目
1. 請問您是透過下列那個系統介面連結到本問卷？ <input type="checkbox"/> 政府採購資訊公告系統 <input type="checkbox"/> 領投標及廠商型錄系統 <input type="checkbox"/> 共同供應契約採購系統
2. 企業透過本系統來採購是一種未來趨勢。 <input type="checkbox"/> 非常不同意 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 非常同意 <input type="checkbox"/> 無意見
3. 請問您是否上網搜尋過政府標案相關資訊？ <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 沒有，原因為何？ _____。
4. 請問，您一個星期大約有多少時間使用本系統？ <input type="checkbox"/> 3 個小時以下 <input type="checkbox"/> 4~6 個小時 <input type="checkbox"/> 7 個小時以上
5. 您於近一年內，是否透過本系統所提供的諮詢窗口（例如客服電話、電子郵件）詢問相關問題？ <input type="checkbox"/> 是，____次 <input type="checkbox"/> 否
6. 您於近一個星期內，是否在本系統找過資料(例如查詢標案相關資料…等)？ <input type="checkbox"/> 是，____次（續答 7 題） <input type="checkbox"/> 否（跳答 8 題）
7. 承第 6 題：您主要是找哪些資料？ _____。
8. 您於近一個月內，是否在 <b>領投標及廠商型錄系統</b> 使用過服務(例如領投標案…等)？ <input type="checkbox"/> 是，____次 <input type="checkbox"/> 否
9. 您於近一個星期內，是否曾在 <b>共同供應契約採購系統</b> 使用過服務？ <input type="checkbox"/> 是，____次 <input type="checkbox"/> 否
10. 因為政府大力推行，而影響了您決定使用本系統。 <input type="checkbox"/> 非常不同意 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 非常同意 <input type="checkbox"/> 無意見

## B. 我們想要請教您對於電子採購與網頁的看法。

題目
11. 您認為 <b>政府電子採購網</b> 的版面清不清楚？ <input type="checkbox"/> 非常不清楚 <input type="checkbox"/> 不清楚 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 清楚 <input type="checkbox"/> 非常清楚 <input type="checkbox"/> 無意見
12. 您認為 <b>政府電子採購網</b> 的版面容不容易閱讀？ <input type="checkbox"/> 非常不容易 <input type="checkbox"/> 不容易 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 容易 <input type="checkbox"/> 非常容易 <input type="checkbox"/> 無意見
13. 您認為 <b>領投標及廠商型錄系統</b> 的版面清不清楚？ <input type="checkbox"/> 非常不清楚 <input type="checkbox"/> 不清楚 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 清楚 <input type="checkbox"/> 非常清楚 <input type="checkbox"/> 無意見 <input type="checkbox"/> 無使用經驗（跳答第 18 題）
14. 您認為 <b>領投標及廠商型錄系統</b> 的版面容不容易閱讀？ <input type="checkbox"/> 非常不容易 <input type="checkbox"/> 不容易 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 容易 <input type="checkbox"/> 非常容易 <input type="checkbox"/> 無意見 <input type="checkbox"/> 無使用經驗
15. 您認為 <b>領投標及廠商型錄系統</b> 容不容易使用？ <input type="checkbox"/> 非常不容易 <input type="checkbox"/> 不容易 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 容易 <input type="checkbox"/> 非常容易 <input type="checkbox"/> 無意見 <input type="checkbox"/> 無使用經驗
16. 您認為 <b>領投標及廠商型錄系統</b> 所提供的資訊（如使用說明），容不容易了解？ <input type="checkbox"/> 非常不容易 <input type="checkbox"/> 不容易 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 容易 <input type="checkbox"/> 非常容易 <input type="checkbox"/> 無意見 <input type="checkbox"/> 無使用經驗
17. 您認為 <b>領投標及廠商型錄系統</b> 提供的資訊（如使用說明）詳不詳細？ <input type="checkbox"/> 非常不詳細 <input type="checkbox"/> 不詳細 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 詳細 <input type="checkbox"/> 非常詳細 <input type="checkbox"/> 無意見 <input type="checkbox"/> 無使用經驗
18. 您認為 <b>共同供應契約採購系統</b> 容不容易使用？ <input type="checkbox"/> 非常不容易 <input type="checkbox"/> 不容易 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 容易 <input type="checkbox"/> 非常容易 <input type="checkbox"/> 無意見 <input type="checkbox"/> 無使用經驗（跳答第 21 題）
19. 您認為 <b>共同供應契約採購系統</b> 所提供的資訊（如使用說明），容不容易了解？ <input type="checkbox"/> 非常不容易 <input type="checkbox"/> 不容易 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 容易 <input type="checkbox"/> 非常容易 <input type="checkbox"/> 無意見 <input type="checkbox"/> 無使用經驗
20. 您認為 <b>共同供應契約採購系統</b> 提供的資訊（如使用說明）詳不詳細？ <input type="checkbox"/> 非常不詳細 <input type="checkbox"/> 不詳細 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 詳細 <input type="checkbox"/> 非常詳細 <input type="checkbox"/> 無意見

電子治理成效指標與評估：G2C 與 G2B

<input type="checkbox"/> 無使用經驗
21. 本系統能確實地幫助貴公司執行採購的手續。 <input type="checkbox"/> 非常不同意 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 非常同意 <input type="checkbox"/> 無意見
22. 您在使用本系統所遇到的任何問題，都能透過諮詢窗口（例如客服電話、電子郵件）很快地獲得解答。 <input type="checkbox"/> 非常不同意 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 非常同意 <input type="checkbox"/> 無意見
23. 本系統可以完善地保護公司隱私資料的安全。 <input type="checkbox"/> 非常不同意 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 非常同意 <input type="checkbox"/> 無法判斷
23a 使用電子領投標系統完成領投標服務是安全的。 <input type="checkbox"/> 非常不同意 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 非常同意 <input type="checkbox"/> 無法判斷
23b 使用共同供應契約系統完成線上採購服務是安全的。 <input type="checkbox"/> 非常不同意 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 非常同意 <input type="checkbox"/> 無法判斷
24. 您認為政府電子採購網站及系統需要增加或增強何種功能？ _____ _____。

C. 接下來，我們想要請教您對電子採購的滿意度。

題目
25. 對於本系統所提供的諮詢機制（例如：電子信箱、服務專線或 Q & A），讓貴公司可以與網路系統客服人員聯絡，您是否滿意？ <input type="checkbox"/> 非常不滿意 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 非常滿意 <input type="checkbox"/> 無意見 <input type="checkbox"/> 無使用經驗
26. 整體而言，您是否滿意政府所提供的 <b>政府採購資訊公告系統</b> ？ <input type="checkbox"/> 非常不滿意 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 非常滿意 <input type="checkbox"/> 無意見 <input type="checkbox"/> 無使用經驗
27. 整體而言，您是否滿意政府所提供的 <b>領投標及廠商型錄系統</b> ？ <input type="checkbox"/> 非常不滿意 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 非常滿意 <input type="checkbox"/> 無意見 <input type="checkbox"/> 無使用經驗



題目
28. 整體而言，您是否滿意政府所提供的 <b>共同供應契約採購系統</b> ？ <input type="checkbox"/> 非常不滿意 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 非常滿意 <input type="checkbox"/> 無意見 <input type="checkbox"/> 無使用經驗
29. 整體而言，您是否滿意本系統所提供的服務？ <input type="checkbox"/> 非常不滿意 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 非常滿意 <input type="checkbox"/> 無意見
30. 現行的電子領標收費標準，您是否滿意？ <input type="checkbox"/> 非常不滿意 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 非常滿意 <input type="checkbox"/> 無意見
31. 貴公司繼續使用 <b>政府採購資訊公告系統</b> 的可能性有幾成？ <input type="checkbox"/> 兩成以下 <input type="checkbox"/> 兩成到四成 <input type="checkbox"/> 四成到六成 <input type="checkbox"/> 六成到八成 <input type="checkbox"/> 八成到十成
32. 貴公司繼續使用 <b>領投標及廠商型錄系統</b> 的可能性有幾成？ <input type="checkbox"/> 兩成以下 <input type="checkbox"/> 兩成到四成 <input type="checkbox"/> 四成到六成 <input type="checkbox"/> 六成到八成 <input type="checkbox"/> 八成到十成
33. 貴公司繼續使用 <b>共同供應契約採購系統</b> 的可能性有幾成？ <input type="checkbox"/> 兩成以下 <input type="checkbox"/> 兩成到四成 <input type="checkbox"/> 四成到六成 <input type="checkbox"/> 六成到八成 <input type="checkbox"/> 八成到十成
34. 整體而言，您對政府電子採購系統有任何改善之建議？ _____ _____。

D. 接下來，我們想要請教您電子採購對企業所產生的影響。

題目
35. 本系統讓貴公司可以減少人工重複作業的比例。 <input type="checkbox"/> 非常不同意 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 非常同意 <input type="checkbox"/> 無意見
36. 本系統讓貴公司可以更快速獲得政府的服務。 <input type="checkbox"/> 非常不同意 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 非常同意 <input type="checkbox"/> 無意見
37. 貴公司能隨時隨地使用本系統所提供的服務。 <input type="checkbox"/> 非常不同意 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 非常同意 <input type="checkbox"/> 無意見

題目
38. 本系統可提升公司整體營收。 <input type="checkbox"/> 非常不同意 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 非常同意 <input type="checkbox"/> 無意見
39. 本系統可降低公司人力成本。 <input type="checkbox"/> 非常不同意 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 非常同意 <input type="checkbox"/> 無意見
40. 本系統可降低相關耗材成本（例如印表機、墨水等）。 <input type="checkbox"/> 非常不同意 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 非常同意 <input type="checkbox"/> 無意見
41. 本系統可降低通訊成本。 <input type="checkbox"/> 非常不同意 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 非常同意 <input type="checkbox"/> 無意見
42. 本系統可降低交通成本。 <input type="checkbox"/> 非常不同意 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 非常同意 <input type="checkbox"/> 無意見
43. 本系統可降低與政府官員交際應酬成本。 <input type="checkbox"/> 非常不同意 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 非常同意 <input type="checkbox"/> 無意見
44. 貴公司為了使用本系統所額外投入金額的高低？ <input type="checkbox"/> 非常低 <input type="checkbox"/> 低 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 高，請說明_____ <input type="checkbox"/> 非常高，請說明_____
45. 貴公司為了使用本系統所額外投入人力的高低？ <input type="checkbox"/> 非常低 <input type="checkbox"/> 低 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 高，請說明_____ <input type="checkbox"/> 非常高，請說明_____
46. 貴公司為了使用本系統所額外負擔之資訊安全風險的高低（如資料外洩）？ <input type="checkbox"/> 非常低 <input type="checkbox"/> 低 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 高，請說明_____ <input type="checkbox"/> 非常高，請說明_____
47. 本系統有助於貴公司得到政府完整的採購資訊。 <input type="checkbox"/> 非常不同意 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 非常同意 <input type="checkbox"/> 無意見
48. 本系統有助於貴公司業務流程整合。 <input type="checkbox"/> 非常不同意 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 非常同意 <input type="checkbox"/> 無意見
49. 共同供應契約採購系統與貴公司自身系統間有整合。 <input type="checkbox"/> 非常不同意 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 非常同意 <input type="checkbox"/> 不清楚

題目
50. 比起以前，貴公司透過本系統可以更容易參與政府標案。 <input type="checkbox"/> 非常不同意 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 非常同意 <input type="checkbox"/> 無意見
51. 本系統提昇了貴公司對於政府採購制度信任程度。 <input type="checkbox"/> 非常不同意 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 非常同意 <input type="checkbox"/> 無意見
52. 本系統提昇了貴公司對政府機關的整體信任程度。 <input type="checkbox"/> 非常不同意 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 非常同意 <input type="checkbox"/> 無意見

E. 最後，想請教您貴公司資訊化程度及使用政府電子採購系統頻率與程度的相關問題。

題目
53. 請問貴公司是屬於下列哪種產業： <input type="checkbox"/> 電子、電機 <input type="checkbox"/> 機械 <input type="checkbox"/> 資訊 <input type="checkbox"/> 運輸工具 <input type="checkbox"/> 紡織 <input type="checkbox"/> 塑膠 <input type="checkbox"/> 鋼鐵 <input type="checkbox"/> 化學 <input type="checkbox"/> 製鞋 <input type="checkbox"/> 家電 <input type="checkbox"/> 製藥 <input type="checkbox"/> 金融 <input type="checkbox"/> 流通 <input type="checkbox"/> 進出口 <input type="checkbox"/> 工程、營建 <input type="checkbox"/> 其他_____（請填寫）
54. 請問貴公司成立至今已多少年： <input type="checkbox"/> 1 年到 10 年 <input type="checkbox"/> 11 年到 20 年 <input type="checkbox"/> 21 年到 30 年 <input type="checkbox"/> 31 年以上
55. 貴公司所在區域為 <input type="checkbox"/> 北部 <input type="checkbox"/> 中部 <input type="checkbox"/> 南部 <input type="checkbox"/> 東部 <input type="checkbox"/> 其他，請說明_____
56. 貴公司資本額_____元。
57. 貴公司目前所有員工有_____人；負責政府標案人數共_____人。
58. 貴公司有無資訊部門？ <input type="checkbox"/> 有，員工_____人 <input type="checkbox"/> 無

電子治理成效指標與評估：G2C 與 G2B

59. 貴公司員工使用電腦工作的比例？ <input type="checkbox"/> 兩成以下 <input type="checkbox"/> 兩成到四成 <input type="checkbox"/> 四成到六成 <input type="checkbox"/> 六成到八成 <input type="checkbox"/> 八成到十成
60. 貴公司是否使用下列類別的軟體環境？ <input type="checkbox"/> 資源規劃相關系統 (Resource Planning)，例如： 企業資源規劃(Enterprise resource planning)、商務智慧(Business Intelligence) <input type="checkbox"/> 電子商務相關系統 (E-commerce)，例如： 數位收據 (digit receipts)，企業即時通訊 (Instant Messaging) <input type="checkbox"/> 其他，包括作業系統 (Linux)，監控系統等特殊應用 請說明_____
61. 貴公司內部透過網路互動？ <input type="checkbox"/> 非常不頻繁 <input type="checkbox"/> 頻繁 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 頻繁 <input type="checkbox"/> 非常頻繁
62. 貴公司透過網路與顧客或其他公司的互動？ <input type="checkbox"/> 非常不頻繁 <input type="checkbox"/> 頻繁 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 頻繁 <input type="checkbox"/> 非常頻繁
63. 貴公司大概有多少件數比例的政府招標案是透過網路來取得？ <input type="checkbox"/> 兩成以下 <input type="checkbox"/> 兩成到四成 <input type="checkbox"/> 四成到六成 <input type="checkbox"/> 六成到八成 <input type="checkbox"/> 八成到十成
64. 貴公司大概有多少件數比例的政府標案是透過網路來領標？ <input type="checkbox"/> 兩成以下 <input type="checkbox"/> 兩成到四成 <input type="checkbox"/> 四成到六成 <input type="checkbox"/> 六成到八成 <input type="checkbox"/> 八成到十成
65. 貴公司大概有多少件數比例的政府標案是透過網路來投標？ <input type="checkbox"/> 兩成以下 <input type="checkbox"/> 兩成到四成 <input type="checkbox"/> 四成到六成 <input type="checkbox"/> 六成到八成 <input type="checkbox"/> 八成到十成
66. 透過電子採購得標的標案，佔貴公司業務總金額比例 <input type="checkbox"/> 兩成以下 <input type="checkbox"/> 兩成到四成 <input type="checkbox"/> 四成到六成 <input type="checkbox"/> 六成到八成 <input type="checkbox"/> 八成到十成
67. 透過電子採購得標的標案總金額，佔貴公司政府標案總金額比例 <input type="checkbox"/> 兩成以下 <input type="checkbox"/> 兩成到四成 <input type="checkbox"/> 四成到六成 <input type="checkbox"/> 六成到八成 <input type="checkbox"/> 八成到十成

為了感謝您的撥空作答，本問卷系統將自動將您的資料納入抽獎系統當中，研究結束之後，於 9 月 15 日抽出 34 位幸運民眾，公布於電子治理研究中心網頁 (<http://www.teg.org.tw>)，並致送豐富的禮品 (包括Eeepc手提電腦、iPod nano、全家便利商店 200 元禮卷)。若您願意參加抽獎，請您填下姓名以及e-mail，以利在您中獎後，本研究團隊可進行通知與核對。

☐我願意參加抽獎

姓名：\_\_\_\_\_

e-mail:\_\_\_\_\_

☐我不願意參加

◎ 本份問卷到此結束，感謝您撥空填寫，謝謝！



附錄二 G2B 電子公文交換及政府訊息通報服務系統調查問卷

**G2B 電子公文交換及政府訊息  
通報服務系統使用意見調查**

您好：

我們是國立政治大學「電子治理研究中心」的研究團隊，日前接受行政院研究發展考核委員會的委託，並在經濟部協助下，進行「G2B 電子公文交換及政府訊息通報服務系統」的影響評估研究。

本研究的目的係彙整與分析本系統的使用者經驗與意見，俾作為政府未來提升服務品質的參考依據。

您代表 貴公司所填寫的寶貴意見，僅作為本研究整體分析之用，不會有個人意見或資料的洩漏之慮，請放心填寫。如有任何問題，歡迎與我們聯絡。

最後，敬祝身體健康、工作愉快、步步高升！！

國立政治大學電子治理研究中心 朱斌妤 教授  
黃東益 副教授  
蕭乃沂 助理教授

聯絡人：董婉婷同學  
聯絡電話：(02)29393091 轉 51147  
信箱：[93206003@nccu.edu.tw](mailto:93206003@nccu.edu.tw)

中華民國九十八年八月

A. 首先要請教您使用 G2B 電子公文交換及政府訊息通報服務系統（以下簡稱「本系統」）的經驗。

題目
1. 您認為企業透過本系統來與政府互動，是一種未來趨勢。 <input type="checkbox"/> 非常不同意 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 非常同意 <input type="checkbox"/> 無意見
2. 請問，您一個星期大約有多少時間使用本系統？ <input type="checkbox"/> 3 個小時以下 <input type="checkbox"/> 4~6 個小時 <input type="checkbox"/> 7 個小時以上
3. 近一年內，您是否曾透過本系統所提供的諮詢窗口（例如客服電話、電子郵件）詢問相關問題？ <input type="checkbox"/> 是，__次 <input type="checkbox"/> 否
4. 因為政府大力推行，而影響了您決定使用本系統。 <input type="checkbox"/> 非常不同意 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 非常同意 <input type="checkbox"/> 無意見

B. 接下來要請教您對於本系統與其網頁的看法。

題目
5. 您認為本系統的版面容不容易閱讀？ <input type="checkbox"/> 非常不容易 <input type="checkbox"/> 不容易 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 容易 <input type="checkbox"/> 非常容易 <input type="checkbox"/> 無意見
6. 您認為本系統容不容易使用？ <input type="checkbox"/> 非常不容易 <input type="checkbox"/> 不容易 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 容易 <input type="checkbox"/> 非常容易 <input type="checkbox"/> 無意見
7. 您認為本系統所提供的資訊（如使用說明、常見問題），容不容易了解？ <input type="checkbox"/> 非常不容易 <input type="checkbox"/> 不容易 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 容易 <input type="checkbox"/> 非常容易 <input type="checkbox"/> 無意見
8. 您在使用本系統所遇到的任何問題，都能透過諮詢窗口（例如客服電話、電子郵件）很快地獲得解答。 <input type="checkbox"/> 非常不同意 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 非常同意 <input type="checkbox"/> 無意見
9. 本系統可以完善地保護公司隱私資料的安全。 <input type="checkbox"/> 非常不同意 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 非常同意 <input type="checkbox"/> 無法判斷
10. 對於本系統所提供的諮詢機制諮詢窗口（例如客服電話、電子郵件），讓貴公司可以與網路系統客服人員聯絡，您是否滿意？



題目
<input type="checkbox"/> 非常不滿意 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 非常滿意 <input type="checkbox"/> 無意見
11. 整體而言，您是否滿意本系統所提供的服務？
<input type="checkbox"/> 非常不滿意 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 非常滿意 <input type="checkbox"/> 無意見
12. 貴公司繼續使用本系統的可能性有_____成。
13. 整體而言，您對本系統有無任何改善之建議？
<hr/> <hr/>

C. 接下來要請教您認為本系統，相較於傳統政府公文與訊息收發方式，對貴公司的影響。

題目
14. 本系統讓貴公司可以減少人工重複處理公文的比例。
<input type="checkbox"/> 非常不同意 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 非常同意 <input type="checkbox"/> 無意見
15. 本系統讓貴公司可以更快速獲得政府的公文訊息。
<input type="checkbox"/> 非常不同意 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 非常同意 <input type="checkbox"/> 無意見
16. 貴公司能隨時隨地使用本系統。
<input type="checkbox"/> 非常不同意 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 非常同意 <input type="checkbox"/> 無意見
17. 本系統可提升公司整體公文及訊息的處理績效。
<input type="checkbox"/> 非常不同意 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 非常同意 <input type="checkbox"/> 無意見
18. 本系統可改變公司內部人員結構（如公文收發人員變少，其他部門人員增加）。
<input type="checkbox"/> 非常不同意 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 非常同意 <input type="checkbox"/> 無意見
19. 本系統可降低公司人力成本。
<input type="checkbox"/> 非常不同意 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 非常同意 <input type="checkbox"/> 無意見
20. 本系統可降低相關耗材成本（例如印表機、墨水等）。
<input type="checkbox"/> 非常不同意 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 非常同意 <input type="checkbox"/> 無意見

電子治理成效指標與評估：G2C 與 G2B

題目
21. 本系統可降低通訊成本。 <input type="checkbox"/> 非常不同意 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 非常同意 <input type="checkbox"/> 無意見
22. 本系統可降低交通成本。 <input type="checkbox"/> 非常不同意 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 非常同意 <input type="checkbox"/> 無意見
23. 貴公司為了使用本系統所額外負擔之資訊安全風險的高低（如資料外洩）？ <input type="checkbox"/> 非常低 <input type="checkbox"/> 低 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 高（請說明）_____ <input type="checkbox"/> 非常高（請說明）_____
24. 本系統有助於貴公司得到政府完整的公文訊息。 <input type="checkbox"/> 非常不同意 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 非常同意 <input type="checkbox"/> 無意見
25. 本系統有助於貴公司業務流程整合。 <input type="checkbox"/> 非常不同意 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 非常同意 <input type="checkbox"/> 無意見
26. 本系統提昇了貴公司對於政府公文訊息的信任程度。 <input type="checkbox"/> 非常不同意 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 非常同意 <input type="checkbox"/> 無意見
27. 本系統提昇了貴公司對政府機關的整體信任程度。 <input type="checkbox"/> 非常不同意 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 非常同意 <input type="checkbox"/> 無意見

D. 最後是貴公司使用本系統的其他相關問題。

題目
28. 請問您在貴公司工作性質為何？ 部門名稱：_____，職稱：_____
29. 請問貴公司是屬於下列哪種產業： <input type="checkbox"/> 電子、電機 <input type="checkbox"/> 機械 <input type="checkbox"/> 資訊 <input type="checkbox"/> 運輸工具 <input type="checkbox"/> 紡織 <input type="checkbox"/> 塑膠 <input type="checkbox"/> 鋼鐵 <input type="checkbox"/> 化學 <input type="checkbox"/> 製鞋 <input type="checkbox"/> 家電 <input type="checkbox"/> 製藥 <input type="checkbox"/> 金融 <input type="checkbox"/> 流通 <input type="checkbox"/> 進出口 <input type="checkbox"/> 工程、營建 <input type="checkbox"/> 其他（請填寫）_____
30. 請問貴公司成立至今已多少年： <input type="checkbox"/> 10 年以內 <input type="checkbox"/> 11 年到 20 年 <input type="checkbox"/> 21 年到 30 年 <input type="checkbox"/> 31 年以上

題目
31. 貴公司所在區域為？ <input type="checkbox"/> 北部 <input type="checkbox"/> 中部 <input type="checkbox"/> 南部 <input type="checkbox"/> 東部 <input type="checkbox"/> 其他____
32. 貴公司資本額_____元。
33. 貴公司目前所有員工有_____人。
34. 貴公司有無資訊部門？ <input type="checkbox"/> 有，員工_____人 <input type="checkbox"/> 無
35. 貴公司員工使用電腦工作的比例？ <input type="checkbox"/> 20%以下 <input type="checkbox"/> 20%到 40% <input type="checkbox"/> 40%到 60% <input type="checkbox"/> 60%到 80% <input type="checkbox"/> 80%到 100%
36. 貴公司是否使用下列類別的軟體環境？ <input type="checkbox"/> 資源規劃相關系統 (Resource Planning)，例如： 企業資源規劃(Enterprise resource planning)、商務智慧(Business Intelligence) <input type="checkbox"/> 電子商務相關系統 (E-commerce)，例如： 數位收據 (digit receipts)，企業即時通訊 (Instant Messaging) <input type="checkbox"/> 其他，包括作業系統 (Linux)，監控系統等特殊應用 請說明_____
37. 貴公司內部透過網路互動？ <input type="checkbox"/> 非常頻繁 <input type="checkbox"/> 頻繁 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 不頻繁 <input type="checkbox"/> 非常不頻繁
38. 貴公司透過網路與顧客或其他公司的互動？ <input type="checkbox"/> 非常頻繁 <input type="checkbox"/> 頻繁 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 不頻繁 <input type="checkbox"/> 非常不頻繁

本份問卷到此結束，感謝您撥空填寫，謝謝！



附錄三 勞保局網路申報及查詢作業系統調查問卷

**勞保局網路申報及查詢作業系統  
使用意見調查**

您好：

我們是國立政治大學「電子治理研究中心」的研究團隊，日前接受行政院研究發展考核委員會的委託，並在經濟部協助下，進行「勞保局網路申報及查詢作業系統」的影響評估研究。

本研究的目的係彙整與分析本系統的使用者經驗與意見，俾作為政府未來提升服務品質的參考依據。

您代表 貴公司所填寫的寶貴意見，僅作為本研究整體分析之用，不會有個人意見或資料的洩漏之慮，請放心填寫。如有任何問題，歡迎與我們聯絡。

最後，敬祝身體健康、工作愉快、步步高升！

國立政治大學電子治理研究中心 朱斌好 教授  
黃東益 副教授  
蕭乃沂 助理教授

聯絡人：董婉婷同學  
聯絡電話：(02)29393091 轉 51147  
信箱：[93206003@nccu.edu.tw](mailto:93206003@nccu.edu.tw)

中華民國九十八年八月

A. 首先要請教您使用勞保局網路申報及查詢作業系統（以下簡稱「本系統」）的經驗。

題目
1. 您認為企業透過本系統來與政府互動，是一種未來趨勢。 <input type="checkbox"/> 非常不同意 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 非常同意 <input type="checkbox"/> 無意見
2. 請問，您一個星期大約有多少時間使用本系統？ <input type="checkbox"/> 3 個小時以下 <input type="checkbox"/> 4~6 個小時 <input type="checkbox"/> 7 個小時以上
3. 近一年內，您是否曾透過本系統所提供的諮詢窗口（例如客服電話、電子郵件）詢問相關問題？ <input type="checkbox"/> 是，___次 <input type="checkbox"/> 否
4. 近一年內，您是否曾在本系統找過資料(例如查詢相關服務功能、法規…等)？ <input type="checkbox"/> 是，___次 <input type="checkbox"/> 否
5. 因為政府大力推行，而影響了您決定使用本系統。 <input type="checkbox"/> 非常不同意 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 非常同意 <input type="checkbox"/> 無意見

B. 接下來要請教您對本系統與其網頁的看法。

題目
6. 您認為本系統的版面容不容易閱讀？ <input type="checkbox"/> 非常不容易 <input type="checkbox"/> 不容易 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 容易 <input type="checkbox"/> 非常容易 <input type="checkbox"/> 無意見
7. 您認為本系統容不容易使用？ <input type="checkbox"/> 非常不容易 <input type="checkbox"/> 不容易 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 容易 <input type="checkbox"/> 非常容易 <input type="checkbox"/> 無意見
8. 您認為本系統所提供的資訊(如使用說明、常見問題)，容不容易了解？ <input type="checkbox"/> 非常不容易 <input type="checkbox"/> 不容易 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 容易 <input type="checkbox"/> 非常容易 <input type="checkbox"/> 無意見
9. 您認為本系統所提供的資訊（如使用說明、常見問題）詳不詳細？ <input type="checkbox"/> 非常不詳細 <input type="checkbox"/> 不詳細 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 詳細 <input type="checkbox"/> 非常詳細 <input type="checkbox"/> 無意見
10. 本系統能確實地完成貴公司所申辦的服務。 <input type="checkbox"/> 非常不同意 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 非常同意 <input type="checkbox"/> 無意見

題目
11. 您在使用本系統所遇到的任何問題，都能透過諮詢窗口（例如客服電話、電子郵件）很快地獲得解答。 <input type="checkbox"/> 非常不同意 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 非常同意 <input type="checkbox"/> 無意見
12. 本系統可以完善地保護公司隱私資料的安全。 <input type="checkbox"/> 非常不同意 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 非常同意 <input type="checkbox"/> 無法判斷
13. 對於本系統所提供的諮詢機制諮詢窗口（例如客服電話、電子郵件），讓貴公司可以與網路系統客服人員聯絡，您是否滿意？ <input type="checkbox"/> 非常不滿意 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 非常滿意 <input type="checkbox"/> 無意見
14. 整體而言，您是否滿意本系統所提供的服務？ <input type="checkbox"/> 非常不滿意 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 非常滿意 <input type="checkbox"/> 無意見
15. 貴公司繼續使用本系統的可能性有_____成。
16. 整體而言，您對勞保局網路申報及查詢作業系統有無任何改善之建議？ _____。

C. 接下來要請教您認為本系統，相較於傳統人工申辦，對貴公司的影響。

題目
17. 使用本系統讓貴公司可以減少人工重複作業的比例。 <input type="checkbox"/> 非常不同意 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 非常同意 <input type="checkbox"/> 無意見
18. 使用本系統讓貴公司可以更快速獲得政府的服務。 <input type="checkbox"/> 非常不同意 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 非常同意 <input type="checkbox"/> 無意見
19. 貴公司能隨時隨地使用本系統所提供的服務。 <input type="checkbox"/> 非常不同意 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 非常同意 <input type="checkbox"/> 無意見

題目
20. 使用本系統可降低公司人力成本。 <input type="checkbox"/> 非常不同意 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 非常同意 <input type="checkbox"/> 無意見
21. 使用本系統可降低相關耗材成本（例如印表機、墨水等）。 <input type="checkbox"/> 非常不同意 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 非常同意 <input type="checkbox"/> 無意見
22. 使用本系統可降低通訊成本。 <input type="checkbox"/> 非常不同意 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 非常同意 <input type="checkbox"/> 無意見
23. 使用本系統可降低交通成本。 <input type="checkbox"/> 非常不同意 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 非常同意 <input type="checkbox"/> 無意見
24. 貴公司為了使用本系統所額外投入金額的高低？ <input type="checkbox"/> 非常低 <input type="checkbox"/> 低 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 高（請說明）_____ <input type="checkbox"/> 非常高（請說明）_____
25. 貴公司為了使用本系統所額外投入人力的高低？ <input type="checkbox"/> 非常低 <input type="checkbox"/> 低 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 高（請說明）_____ <input type="checkbox"/> 非常高（請說明）_____
26. 貴公司為了使用本系統所額外負擔之資訊安全風險的高低（如資料外洩）？ <input type="checkbox"/> 非常低 <input type="checkbox"/> 低 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 高（請說明）_____ <input type="checkbox"/> 非常高（請說明）_____
27. 本系統有助於貴公司得到政府完整的相關服務。 <input type="checkbox"/> 非常不同意 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 非常同意 <input type="checkbox"/> 無意見
28. 本系統有助於貴公司業務流程整合。 <input type="checkbox"/> 非常不同意 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 非常同意 <input type="checkbox"/> 無意見
29. 本系統提昇了貴公司對於政府勞保申辦服務的信任程度。 <input type="checkbox"/> 非常不同意 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 非常同意 <input type="checkbox"/> 無意見
30. 本系統提昇了貴公司對政府機關的整體信任程度。 <input type="checkbox"/> 非常不同意 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 非常同意 <input type="checkbox"/> 無意見



D. 最後是貴公司使用本系統的其他相關問題。

題目
<p>31. 請問貴公司是屬於下列哪種產業：</p> <p> <input type="checkbox"/> 電子、電機   <input type="checkbox"/> 機械   <input type="checkbox"/> 資訊   <input type="checkbox"/> 運輸工具   <input type="checkbox"/> 紡織   <input type="checkbox"/> 塑膠  <input type="checkbox"/> 鋼鐵   <input type="checkbox"/> 化學   <input type="checkbox"/> 製鞋   <input type="checkbox"/> 家電   <input type="checkbox"/> 製藥   <input type="checkbox"/> 金融  <input type="checkbox"/> 流通   <input type="checkbox"/> 進出口   <input type="checkbox"/> 工程、營建  <input type="checkbox"/> 其他（請填寫）_____ </p>
<p>32. 請問貴公司成立至今已多少年：</p> <p> <input type="checkbox"/> 10 年以內   <input type="checkbox"/> 11 年到 20 年   <input type="checkbox"/> 21 年到 30 年   <input type="checkbox"/> 31 年以上 </p>
<p>33. 貴公司所在區域為</p> <p> <input type="checkbox"/> 北部   <input type="checkbox"/> 中部   <input type="checkbox"/> 南部   <input type="checkbox"/> 東部   <input type="checkbox"/> 其他 </p>
<p>34. 貴公司資本額_____元。</p>
<p>35. 貴公司目前所有員工有_____人。</p>
<p>36. 貴公司有無資訊部門？</p> <p> <input type="checkbox"/> 有，員工_____人   <input type="checkbox"/> 無 </p>
<p>37. 貴公司員工使用電腦工作的比例？</p> <p> <input type="checkbox"/> 20% 以下   <input type="checkbox"/> 20% 到 40%   <input type="checkbox"/> 40% 到 60%   <input type="checkbox"/> 60% 到 80%   <input type="checkbox"/> 80% 到 100% </p>
<p>38. 貴公司是否使用下列類別的軟體環境</p> <p> <input type="checkbox"/> 資源規劃相關系統 (Resource Planning)，例如：              企業資源規劃(Enterprise resource planning)、商務智慧(Business Intelligence) </p> <p> <input type="checkbox"/> 電子商務相關系統(E-commerce)，例如：              數位收據(digit receipts)，企業即時通訊 (Instant Messaging) </p> <p> <input type="checkbox"/> 其他包括作業系統(Linux)，監控系統等特殊應用              請說明_____ </p>
<p>39. 貴公司內部透過網路互動？</p> <p> <input type="checkbox"/> 非常頻繁   <input type="checkbox"/> 頻繁   <input type="checkbox"/> 普通   <input type="checkbox"/> 不頻繁   <input type="checkbox"/> 非常不頻繁 </p>

題目
40. 貴公司透過網路與顧客或其他公司的互動？ <input type="checkbox"/> 非常頻繁 <input type="checkbox"/> 頻繁 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 不頻繁 <input type="checkbox"/> 非常不頻繁

**本份問卷到此結束，感謝您撥空填寫，謝謝！**

## 附錄四 我國行政院下的 G2B 電子系統

單位	G2B 服務內容	類別	單純提供資訊	互動		交易		整合	
				表單下載	線上進度查詢	全程線上申請	線上繳費	工商憑證	其他相關整合
建築研究所	相關標章申請	管制		V					
	1.公共場所防火標章								
	2.綠建築標章								
	3.綠建材標章								
	4.智慧建築標章								
	5.耐震建築標章								
消防署	消防安全設備審核認可作業	管制		V					
	消防安全設備檢修專業機構申辦			V					
	消防機具器材及設備認可			V					
	防燬性能認證			V					
營建署	非都市土地申請開發許可案件申辦	管制		V					
	建築物昇降設備專業廠商申請			V					
	建築物機械停車設備專業廠商申請			V					
	國家公園建築執照申請/變更			V					

電子治理成效指標與評估：G2C 與 G2B

單位	G2B 服務內容	類別	單純提供資訊	互動		交易		整合	
				表單下載	線上進度查詢	全程線上申請	線上繳費	工商憑證	其他相關整合
警政署	收藏刀械、自衛槍枝及電棍、棒、擊器之申請	管制		V					
	進口貨櫃落地安全檢查之申請			V					
國土繪測中心	控制測量成果資料	服務提供				V			
財政部	稅務線上申辦服務	管制			V		V		
	電子申報繳稅服務(營業稅網路申報)	管制					V		
	稅務書表及檔案下載服務	提供服務		V					
	關稅及規費繳納e化服務	管制					V		
	國庫署菸酒管理資訊系統(進口酒類查驗申辦作業)	管制		V					
衛生署	醫事憑證 IC 卡線上服務作業	服務提供		V	V	V			
	昂貴或具危險性醫療器材進口申請作業	管制		V	V	V			
	藥品不良反應通報系統	管制				V			
	化粧品製造工廠證明申請	服務提供/		V	V				

單位	G2B 服務內容	類別	單純提供資訊	互動		交易		整合	
				表單下載	線上進度查詢	全程線上申請	線上繳費	工商憑證	其他相關整合
		管制							
	化粧品廣告申請	管制		V	V	V			
	一般化粧品產銷證明申請	服務提供/管制			V	V			
	GMP 藥廠案件申請狀態查詢	服務提供			V	V			
	管制藥物資訊管理系統	管制				V			
公平交易委員會	多層次傳銷管理系統	管制		V	V	V		V	
	產業市場結構調查	提供服務				V			
勞委會	外籍勞工案件申辦進度查詢	提供服務							
	白領外國人申辦進度查詢	提供服務							
	申請外籍勞工展延聘僱許可案	管制							
環保署	固定空氣污染源管理資訊系統	管制							
	空污費申報及查詢系統	管制							
	營建工程污染管制及收費管理系統	管制							

電子治理成效指標與評估：G2C 與 G2B

單位	G2B 服務內容	類別	單純提供資訊	互動		交易		整合	
				表單下載	線上進度查詢	全程線上申請	線上繳費	工商憑證	其他相關整合
	事業廢棄物申報系統	服務提供		V	V	V	V		
	事業廢棄物查核與輔導改善管理系統	管制		V	V	V			
	全國事業廢棄物管制系統	管制		V	V	V			
	限制產品過度包裝稽查系統	管制		V	V	V			
	空水廢毒管理資訊系統(EMS)	管制		V	V	V			
	毒性化學物質網路申報系統	服務提供/管制		V	V	V			
	事業廢棄物管理輔導線上申請系統	服務提供/管制		V	V	V			
	事業廢棄物再利用者登記	服務提供/管制		V	V	V			
農委會	蔬菜花卉育苗管理系統	管制		V	V	V			
	畜產品價格查詢系統	服務提供		V		V			
	種苗種子檢查管理系統	管制		V					

單位	G2B 服務內容	類別	單純提供資訊	互動		交易		整合	
				表單下載	線上進度查詢	全程線上申請	線上繳費	工商憑證	其他相關整合
	草食家畜業務網路資訊系統	服務提供		V	V	V			
交通部	交通部商港服務費查詢系統	服務提供		V					
	船席調派委託申請作業	服務提供/ 管制		V	V	V			
	船舶檢查丈量申請	服務提供		V	V	V			
	出口貨進倉委託單申辦作業	服務提供/ 管制		V	V	V			
	港灣委託申辦作業	服務提供/ 管制		V					
	貨物進出倉申請作業	服務提供/ 管制		V	V	V			
	進出港簽證系統	管制		V		V			
	港埠電子資訊系統	服務提供/ 管制		V		V			
經濟	工商企業經營概況調查	服務		V	V	V			

電子治理成效指標與評估：G2C 與 G2B

單位	G2B 服務內容	類別	單純提供資訊	互動		交易		整合	
				表單下載	線上進度查詢	全程線上申請	線上繳費	工商憑證	其他相關整合
部	網路填報	提供							
	工業產銷存動態網路填報	服務提供		V					
	工廠校正暨營運調查網路填報系統	服務提供		V		V		V	
	公司名稱預查網路申請系統	服務提供		V					
	財務輔導及診斷申請	服務提供		V	V	V		V	
	中小企業輔導申請	服務提供		V		V			
	直接保證申請	服務提供							
	品質提升輔導	服務提供							
	廠商登記線上申辦	管制				V		V	
	地質業務線上申辦	服務提供/ 管制				V		V	
	標準檢索與銷售	服務提供			V	V		V	
	檢驗業務線上服務系統	服務提供			V	V		V	



附錄四

單位	G2B 服務內容	類別	單純提供資訊	互動		交易		整合	
				表單下載	線上進度查詢	全程線上申請	線上繳費	工商憑證	其他相關整合
	度量衡業務申辦資訊查詢	服務提供		V	V	V			



## 附錄五 期中報告審查意見與回應

審查意見	回應說明
1. 在功能評估構面中「服務品質」次構面，隱私性變數中的測量題目，提及經濟部，惟此會因受訪系統的不同而變更為不同的權責機關，宜請隨系統變更。	問卷文字已做修正，不以特定個案做為問卷題目，並同時在報告中說明哪些題目會因為受訪系統、權責機關的不同，而在題目上有所差異。
2. 各構面的概念化定義與操作化定義某些指標上不盡相同，建請補敘其間的關連性，或是透過操作化可延伸出數個概念化指標，俾利更能了解所產生之問卷的調查效益。	礙於研究篇幅與研究目的之限制，測量指標無法完全涵蓋所有概念化定義，其間之關聯性已於報告中補述。



## 附錄六 期末報告審查意見與回應

審查意見	研究團隊回覆	對應頁數
12.第二冊為 G2B 的部分，整體架構和第一冊相類似。		
13.研究成果的「指標」，也聚焦在網站上，稍有欠缺。	<p>本研究所採用之評估指標，並不只侷限於評估三個 G2B 系統的網頁。由於 G2B 服務的狹義定義為「政府透過網際網路提供企業需要的服務」，故本研究乃是針對使用過特定線上服務系統的外部顧客進行意見調查。本研究的評估指標雖然有評估系統網頁的部分（功能評估構面），但實際上是以使用者為評估對象，指標評估著重於使用特定系統的經驗構面與影響構面的分析。因此評估指標並不只聚焦於網站上，亦有針對 G2B 服務進行評估。</p>	請參見 P.76

審查意見	研究團隊回覆	對應頁數
14.在調查前，指標的性質也缺乏前測分析。	本研究在問卷發放前，以兩場專家座談會議對問卷進行專家效度檢測，依據專家的意見對問卷題目進行增刪與文字修正。信度方面已將信度分析補於期末報告中。	請參見第三章第三節、p79-80
15.兩場「專家座談」的受邀人，有其服務公司，但缺乏其職稱。是否能代表該公司在面對 e 政府時的受服務對象？	已於期末報告補上。本研究第一次專家邀請對象乃為熟稔政府採購業務，具有相關經驗五年以上的企業經理做為企業代表，並透過專家推薦滾雪球的方式，邀請不同產業之企業代表，以藉由各專家的使用經驗與見解來檢視初步問卷指標之適用性；第二次專家會議邀請對象則為熟稔 G2B 電子治理系統之工商憑證主管政府機關、資訊管理專業之學者專家以及熟悉政府採購業務之企業代表。兩次專家會議皆顧及接受 G2B 電子治理服務之代表性及使用者代表性。	請參見 P.33-34、40-41

審查意見	研究團隊回覆	對應頁數
16.為何只涵蓋電子採購和勞保？稅務的申報、環保資料的申報等；土地買賣時的地籍資料查詢等，也都是很重要的領域吧。	已於期末報告中敘述。本研究調查對象選擇原則上乃考量到系統的成熟性、使用廣度以及系統重要性，以使得指標之建立與使用具有代表性，做為往後 G2B 電子治理成效評估之基礎，同時也配合研究委託單位的需求所選擇。	請參見 P.54-75
17.同樣的，第五章的結論和建議，過於單薄，且和所蒐集到的資料分析，沒有太過直接的關連。	已於第五章「結論與建議」中補充以下重點： (1)研究問題與研究目的再更清楚 (2)補充說明主要研究發現與其意義 (3)提出更具體的評估指標。	請參見 P.143-144、148、159
18.總結：請在正式結案前，對結案報告作適度的補充。	已加以修正。	