

電子化政府「民眾滿意度」評估指標構面 之研究：以地方政府為例

詹航海

JAN, HANG-HAI

玄奘大學 公共事務管理研究所 研究生

摘要

近十年來，各國所興起之政府再造運動，在本質上皆具有兩項特色：樽節施政成本(costs less)及提高服務效能(works better)(江岷欽，民88；Osborne and Gaebler，1992；Schachter，1997)。隨著資訊科技的進步，使得大量資料的蒐集、處理、儲存，可以更效率的達成，對於行政效率的提升極為顯著。而網際網路的興起，更是為資訊流通提供一個良好的基礎，進而推動電子化政府的落實。

然而，電子化政府評估的面向是多元化，而多元化包含民眾滿意度、資訊品質、民主開放性等面向，因而除了回應政府再造的訴求，致力於降低成本、提高效率外，更值得政府關注的議題是：電子化政府是否有助於民眾對於電子化政府的滿意度提升？

在網際網路盛行的背景下，全球資訊網(WWW)成為電子化政府與民眾間的主要界面，民眾透過使用方便的瀏覽器，進入政府所設立之網站(website)，查詢資料、電子申請服務、反映意見等。易言之，一個完整的「電子化政府」，應包括提供服務的後端系統，諸如：行政資訊系統等；加上供人民使用的前端系統，諸如：終端機、公共資訊站(Kiosk)等。各國電子化政府企圖通過「單一窗口」的建置，持續推動公共服務傳遞的效率與品質的提升。然而，民眾在前端系統能否獲得滿意的服務，正是電子化政府成敗之關鍵。對於民眾滿意度的研究顯示出評估的角度與指標具有多元與分歧的特色。

本研究主要透過文獻研究法，歸納整理顧客滿意度模式。希望能釐清討論電子化政府時，顧客滿意度有何內涵，操作化的方式為何？以及指標建構的類型為何？本研究相信通過此一後設分析後，對民眾滿意度的研究可以提供一些助益。

關鍵詞：電子化政府，滿意度，網路服務

壹、前言

自九〇年代開始，歐美各國便利用許多新興資訊及通訊科技（Information and Communication Technology；簡稱 ICT）作為革新行政管理的工具（OECD,1998），並進行許多政府再造（Reinventing Government）運動，試圖要消除多年累積的官僚病態，將整個政府改造為精簡、彈性、不斷創新求變、具應變能力的「顧客導向」、「服務品質」組織，以達成更有效率、民主化及公平的方式治理、並提高民眾滿意度及公供服務的品質。

這些年來，網際網路（Internet）及無線通信相關技術的快速發展與普及應用，而網際網路（Internet）的發展已被譽為二十世紀末改變人類生活的最重要發明，由於資訊科技具有提高組織的記憶力、管理智慧、彈性及互動溝通的潛力（邱昌泰，2000），為了掌握時代的脈動及民眾的滿意需求，我國政府開始重視網際網路（Internet）在公共行政上的應用，推動「電子化政府」認為政府的施政要以民眾的滿意需求為依歸，必須與民眾及社會之間，建立一個迅速、方便及有效的溝通管道和意見回饋機制，使得政府可以隨時傾聽民眾的意見，立刻反應處理。在我國的電子化政府的願景中，經由全球資訊網、電子佈告欄、電子郵遞等系統，民眾可即時取得政府最新的資訊及服務、並向政府反映意見，同時政府也可接收社會大眾意見的回饋，擴大民眾的參與，並將政府處理民眾申辦案件的流程進度、相關決策過程、政策規劃的重大議題等資訊，以同步的方式向民眾、社會公佈，以增進民眾與政府間的互動，並提升民眾滿意度。（行政院研究發展考核委員會，1998）

政府以服務民眾為主要的職能及目的，人民的需要成為政府施政的依據，服務品質的良窳成為民眾是否滿意的關鍵因素。但是根據目前為止以 TSSCI 電子化政府文獻資料，研究者發現其主題皆著重於電子化政府的規劃方面，反而在推動民眾滿意度方面的研究則相當缺乏。

為能夠真正瞭解政府在這方面的推動成效，做為爾後改進之參考，成效之評估架構為一件非常重要的工作，故本研究欲從顧客（民眾）滿意度的觀點切入，來對「電子化政府」所提供的「顧客滿意」的需求及滿意度操作化做研究並對民眾滿意度的研究提供幫助。

貳、電子化政府與民眾滿意度

一、資訊社會的興起

Ackoff 與 Churchman 在探究資訊的初義時指出，資訊是為了達成有效行動目的的知識（轉引自詹中原等，1992：48）。而人們開始大量使用資訊化，並把資訊化運用於各層面，且不斷有效增加資料處理速度及準確性，運用網際網路讓行政運作更有行政效

率，但由於政府受制法令限制，因此讓政府整體組織無法發揮功效，不僅對社會脈動的回應較慢，更出現「帕金森定律」(Parkinson's Law)中的種種組織病象。

因而韓默(Hammer; 1993)認為電子化政府(electronic government)即利用資訊科技和通訊技術的導入將影響到作業流程，且針對公部門進行「再造(Re-engineering)」的工作來簡化政府各機關的作業流程，更要做到行政效率化、資訊公開化、網路行政化的目標。而管理學大師彼得杜拉克(Drucker; 1993)曾說：「任何組織，無論公司、非營利組織或政府，在四、五十年後，當面臨外在的局勢變遷時，都要對其本身的結構進行新的思考，如果繼續以舊方式進行，就是無法管理和控制」。因此，近年來電子化政府相當興盛於辦公室自動化(office automation, OA)、行政管理資訊系統(PMIS)、網際網路應用之基礎。

(一) 辦公室自動化(office automation, OA)

在九〇年代資訊與通信技術應用於組織的發展，而辦公室自動化又稱為「未來的辦公室」、「無紙張的辦公室」、「明日的辦公室」，且重視資訊、通訊、機器等設備，來提昇工作品質及生產力，並注重人性化的管理，並達成組織的政策目標，而傳統的人工作業改為自動化設備，大致上包括三點措施如下：

1、資訊硬體設備：

有電腦週邊設備、光學設備、通訊設備等。

2、資訊軟體設備：

有人事管理、會計、文書、資訊化管理、財產管理等及個人資訊應用等。

3、管理因應措施：

如資訊軟體使用親和力、資源整合、品質管理、評估制度等。

因而辦公室自動化除了透過各種資訊設備與應用軟硬體外，主要針對工作的內容加以電腦化、資訊化，並建立網際網路機制、資料庫建立、良好溝通平台，來防止不必要障礙。

(二) 行政管理資訊系統(PMIS)

「管理資訊系統」的資訊顯示可分人性化與非人性化。但是管理資訊系統偏於非人性化，因為資訊化時代來臨，大部分資料都依靠資訊來達成最佳效果。

Bretschneider (1997:85) 指出：過去十年來，資訊與通訊技術對於公部門的管理造成了革命性影響。針對政府部門的管理資訊系統，1986年西勒鳩斯大學(Syracuse University)的兩位教授 Bozeman 與 Bretschneider 將管理資訊系統(Management Information Systems, MIS)運用到公部門提出行政管理資訊系統(Public Management Information Systems, PMIS)的概念。

1、管理資訊系統(MIS)

管理資訊系統(MIS)是六〇年代以後新開發的專業研究領域，由於組織中的業務龐

雜且同時存在著各種不同的資訊系統（如財務資訊系統、人事資訊系統等），組織必須應用電腦有效管理多元的資訊系統並加以開發及維護之，以創造組織的資源與利益，因此及形成電腦化的管理資訊系統。管理資訊系統（MIS）是一個結合高科技與管理的領域，包括資訊的分析（information analysis）、系統的設計（system design）和執行（implementation）三個部分，簡言之，電腦硬體與軟體在管理上以支援決策制訂過程（詹中原，2002：35）。但管理資訊系統（MIS）的管理專業化程度與電腦專業化知識介於「管理科學」、「電腦資訊科學」、「電腦資訊工程」之間，而「資訊人員」強調的不再是報表或資訊系統的設計，而是資料庫的管理；「系統發展者」則著重系統該如何發展、軟硬體應該如何設計、使用者的需求應該如何分析、如何使用資訊科技來設計適當的系統及如何成功地實施出來等問題。在管理資訊系統（MIS）的領域中存在著「管理者」、「資訊人員」、「系統發展者」三個角色，但因為三個角色有不同的認知和不同的背景，因此間接地影響管理系統的發展（盧希鵬，1997）。

2、行政管理資訊系統（PMIS）

依據加州大學艾夫分校的公共政策研究部門(Public Policy Research Organization) 是在公共行政及政策領域中最早全力投入行政管理資訊系統 (PMIS) 研究的單位，而兩位教授 Kraemer 與 King 的建議行政管理資訊系統 (PMIS) 包含以下觀點：

(1) 組織結構：

而電腦化造成組織趨向集權仰或分權問題。而兩位教授 Kraemer 與 King 覺得電腦本身不足以影響組織結構，且被用來維持組織結構的工具。

(2) 僱用：

主要在討論電腦取代人力程度的問題。大部分專家認為電腦的工作替代效果逐漸被工作擴展及新工作內容所抵消。

(3) 工作生活：

電腦對員工的工作生活是否具備之下正面影響：

- A. 改進工作績效。
- B. 改進工作環境。
- C. 減少每天例行工作上的問題發生。

(4) 決策：

利用電腦為基礎之決策模式，如決策支援系統是否能協助策略規劃決策者解決複雜的問題？

(5) 組織結構：

控制電腦所產生的資訊是否會引起組織權力結構之變化？或改變組織內人際關係及部門互動途徑。

(6) 電腦的管理：

如何對電腦本身的設備、使用過程及使用者訂定一套有效之管理政策？

主要針對政府部門之管理資訊系統，西勒鳩斯大學(Syracuse University)的兩位著名公共行政學者 Barry Bozeman 與 Stuart Bretschneider(1986) 將管理資訊系統(Management Information Systems, MIS)運用到公部門提出行政管理資訊系統(Public Management Information Systems, PMIS)的概念，則有以下四點因素來說明公部門發展資訊管理系統特性：

(1) 政治 (Political)

在於政治系統中，深深影響行政管理資訊系統 (PMIS)的設計是政治循環及法規限制，同時考量政府各部門之間的互動性及互依性 (Interdependence)。

(2) 經濟 (Economic)

在於有限的經濟條件之下，行政管理資訊系統 (PMIS)之設計及執行將市場失靈所引起的公共財及外部性的要素計算於成本及評估之中，因此，經濟效率分析只不過是眾多評估行政管理資訊系統 (PMIS)的重要指標之一。

(3) 人事 (Personnel)

在於組織內部的 HRM、留才、用才等問題都會衝擊到行政管理資訊系統(PMIS)的影響，相對也會影響著人事系統。

(4) 工作 (Work)

在於組織內部之管理及層級結構系統是行政管理資訊系統 (PMIS) 相當注重關切的問題。

管理資訊系統(MIS)重組織內部，強調人的因素與組織的結構；相對的，行政管理資訊系統(PMIS)為了追求經濟效率，必須兼顧著政治效率及政策任務，基於政府組織與運作上具有極強的漸進特性，因而非常強調組織的外在環境因素。

(三) 網際網路應用

網際網路 (Internet) 前身稱之為 ARPANET，是連接各種不同網路並提供一致性的網路聚合體(metanetwork)服務(教育部，1996)。誕生於 1960 年代末期美國國防部的網路計畫，1983 年正式開放民間研究與教育使用 (On line 線上教學，1997)。換句話說，最原始的網際網路乃因應軍事需求而設立的數位化通訊管道。但是隨著時代的變遷，原用於軍事、學術之用已逐漸增加商業、文化、至今二十一世紀電子化政府等用途，在各種無論技術層面、軟硬體層面、科技層面都有重大突破及發展，在傳輸速度與容量上部段擴增，更能負擔起人類社會資訊的需求，而各種不同的應用系統 (如 E-mail、WWW、FTP 等) 豐富網際網路 (Internet) 的世界不斷產生。

網際網路(Internet)的興起打破了傳統對空間和時間的概念。以空間而言，網路可以超越有形的國與國之間，更加緊密著網路化的全球化；對時間而言，E-mail、即時交談

式通訊、電子信箱、公佈欄的網路連接模式，讓使用者更加具有主動性、互動性、選擇性、便利性。網際網路 (Internet) 的發展長期以學術為主，直到 90 年代 NSF 解除禁令，將網際網路 (Internet) 導入商業、1993 年美國柯林頓總統宣布美國發展 NII 的方向後，真正奠定網際網路 (Internet) 的基礎，並促進全球化、商業化、科技化的資訊發展。(牛萱萍，1999 年：407-411)

邁向二十一世紀充滿競爭的資訊社會中，政府必須要先拋棄舊有的觀念和制度，從組織結構性、管理模式、整體制度、民眾服務品質、運作至於組織文化與倫理道德等各層面，全面推動行政現代化，組織再造，政府再造而給予新活力、新氣象，致力於提升行政效率、行政生產力、效能、全面服務品質。利用資訊科技來重塑政府運作模式，以便提升行政效率對民眾提升服務品質及滿意度，而必須要先建立起政府內部的資訊化體系，進而配合網際網路 (Internet) 通訊科技設備的運作，從民眾需求的觀點提供更多自動化服務，以增進民眾對政府的滿意度。

二、電子化政府的興起及內涵

二十一世紀的經濟主流「新經濟」，而它內容主要是由三個主因：

(一) 知識經濟的挑戰，美國九十年代成功了知識經濟的主流價值，知識經濟的主要特點是創新價值的智慧資產或經營管理知識來成為核心競爭力，並把學習能力與速度當作成敗的主要關鍵。

(二) 網路經濟的形成，網路經濟使的網路與電信有高度發展，實體與虛擬相互應用，更讓各國重視網際網路 (Internet) 紛紛制定網路規範及策略。

(三) 速度經濟的競爭，而主要特點讓企業能發展迅速、開發快速、行銷順暢、製造快等。

因而新經濟有知識經濟的挑戰、網路經濟的形成、速度經濟的競爭的特點，讓政府必須能夠提供更便利、更快速、更優質的服務來讓國民在國際間所面臨的激烈競爭。而歐美日澳等國家為了提高更競爭優勢，紛紛推動「國家資訊通信基本建設」，並積極推動及建設「電子化政府」，主要目的在於提昇國家本體行政效率更能推動民眾服務，且結合民間與政府的資源和力量，來提昇國家整體競爭力，並經由知識管理邁向智慧型的高效率政府。

而近幾年來，電子化政府的主要目標在於塑造成一個顧客取向(customer-driven)的政府，主要強調三個特點 (GITS, 1994)：

(一) 容易取得政府資訊 (More accessible)：

Accessibility 是政府資訊公開化的基礎，意味著即政府有責任與義務提供更為便利的方式及更易於瞭解的語言，讓民眾能夠容易的取得所需的政府資訊與服務。因此，藉由電子化政府的構想，政府資訊——無論是傳統或數位化形式——皆可透過網路或其他方式來提供民眾取得及利用。

(二) 更有效率 (More efficient) :

所謂效率是指產出與投入的比率關係 (比較重量), 效能則指工作達成預期結果或影響的程度 (比較重質)。尤其行政事務與法令規章的約制政府組織日益龐大, 而電子化政府的目標之一, 即欲透過資訊化的過程, 將行政程序簡單化、統一化, 政府業務電腦化、網路化, 以便提昇政府的生產力並增加施政的主動性和民眾回應性。

(三) 易於操作 (Easier to use) :

主要強調政府的必須排除民眾在取得政府資訊與服務過程當中可能遭遇到的科技、社會、經濟、政治等障礙 (Hernon & McClure, 1987 : 10)。雖然電子化政府欲透過通訊與電腦系統傳送政府資訊, 但基於社會逐漸多元化, 爲了讓所有的民眾皆能享有政府資訊公開的權利, 必須利用多樣化的途徑傳送各種政府資訊, 以達成民眾便利性。

歐美日等主要國家建構「電子化政府」已經數年, 各國間對於電子化政府的認知大抵相去不遠。概要言之, 有下列三個主要方向:

1、政府對民眾 (Government to Citizen, G2C) :

以民眾需求爲中心, 提供民眾最佳網路申辦服務。

2、政府對企業 (Government to Business, G2B) :

以企業需求爲中心, 透過電子服務以協助企業發展。

3、政府對政府 (Government to Government, G2G) :

藉著各政府機關跨機關 (Cross-Agency) 資料分享與業務的協同合作, 提升行政效能。

在於國際間嚴峻的競爭之下, 我國在電子化政府推動成效在國際間更逐漸受到肯定以及民眾及企業對於政府服務功能提昇的期盼, 政府組織再造已經啓動, 而電子化政府作爲推進政府組織人力、服務流程、行政文化改造的主軸策略無片刻停頓, 也是促成台灣經濟再度轉型脫胎換骨的關鍵 (賴世培等, 2003)。電子化政府的重要內涵, 主要是建構一個「虛擬機關」(Virtual Agencies) (行政院研考會, 1997), 即「透過資訊與通信科技, 將政府機關、民眾、資訊連在一起, 建立互動系統, 讓政府資訊及服務更加方便, 隨時隨地可得」的總體觀念 (行政院研考會, 1996) 讓民眾及各企業和各層級可以在任何時間、地點、形式內經由:

1、家中、工作之處、學校單位之中的電腦、互動式電視或其他終端設備。

2、利用智慧卡 (smart card) 等來支付政府的各項社會福利。

3、利用購物中心、銀行、郵局等的公共場所的「公用資訊站」(kiosk), 以及自動櫃員機 (ATM) 等自動化服務設施。

4、電子商務與電子資料的交換等方式。

5、利用市中心、鄉鎮的「單一窗口」(One-stop)及多元化服務管道。

電子化政府逐漸架設完善使民眾更加便利及整合性資訊和服務，也提昇政府對內及對外的溝通效率、更提昇對民眾之服務品質、有效運用人力資源、擴增民眾參與公共事務、創新便民服務。

「電子化政府」是 1993 年美國政府「運用資訊科技改造政府」(Reengineering Through Information Technology) 報告中提出的概念，強調「利用資訊科技來『革新』政府」。此外，除了結合政府各部門業務電腦化的成果，更企圖透過網際網路塑造一個提供民眾各種全天候服務的電子化或網路化政府，進而提昇政府生產力與效率。因此可以說，電子化政府即是政府機關運用資訊及通信科技形成網網相連，並透過不同資訊服務設施（包括電話、網際網路、公用電腦站等），對機關、企業及民眾在其方便時間、地點及方式下，提供自動化服務之總體概念（魏啓林，1998：6）。

電子化政府是化身在網路上為民眾服務的虛擬政府，而最重要的目標便是提昇政府為民眾服務的品質，誠如魏啓林(1999) 所說：「利用網路通訊科技，為民眾提供貼心、迅速與正確的發展方向。」又言：「在顧客導向的時代中，民眾與政府在網路上良好的互動才是電子化政府的精義。」

三、顧客導向

Christine Gibbs 所言：如果 1960 是市場取向的時代，1980 年代即是品質取勝的時代，而 1990 就是以客為尊的時代（陳怡君，1996：83）。而電子化政府的「顧客」可分兩種：

（一）內部顧客：

內部顧客指政府組織中的所有人。由於資訊化過程所具有的外部性使得使得組織的個人難以完全地排除在資訊化之外。

（二）外部顧客：

外部顧客指組織最後的直接受益者或間接受益者，包含所有透過網路與資訊系統使用政府服務的個人、團體。（圖 2-1）

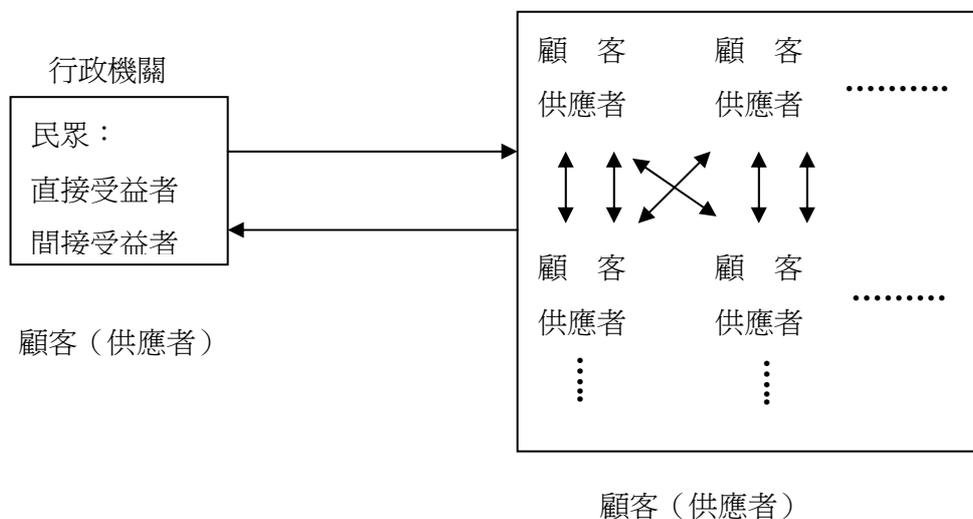


圖 2-1 顧客導向觀念下的行政運作（孫本初，1998：44）

Caiden 指出：在 1980 年代由於全球性經濟景氣的衰退，使得政府可用資源減少，加上民眾要求政府服務的呼聲日趨提高（孫本初，1995：41），而在民眾的要求之下，政府機關爲了確保威信，便藉由企業的管理經驗尋求解決途徑。

對於政府而言，每一個人都是顧客，而政府的任務在幫助民眾獲得並維持運用權力的安全與責任（陳怡君，1996）。顧客導向是「顧客永遠優先」（Putting the Customer First---Always!）（Webster, 1994）。換言之，政府施政所念茲在茲者，應是「顧客之所欲，長在我心」，而顧客它是行政和管理的中心、政策與服務之標。顧客導向使公共組織的焦點從「過程」轉向「人」身上，因此便可以反映行政革新中的民主取向，使得政府、顧客與公務人員的參與心、投入情、權能感及責任識得以建立（林水波、莊文忠，1997），而透過顧客優先的理念，以顧客爲導向來使公共服務的民眾滿意度更佳建立口碑，讓民眾更加信任政府。

對於政府不僅須面對多元顧客，同時也要瞭解多元社會中顧客的多重角色。簡言之，在公共服務的轉換過程當中，顧客扮演著六種身分：（林水波，1999）

（一）顧客爲資源者

顧客爲資源者假設政策體制環境乃互相依賴，但是顧客並不是財貨和服務購買者或使用者，而有些是擁有社會資本與智識資本的擁有者，而足供公共組之開發的運用。但顧客導向的治理模式需要公共組織從顧客身上找到資源，而發有效率的分配和運用這資源，並且展現出行政能力，轉換成可供購買或使用的財貨和服務。而顧客所擁有的社會資本與智識資本，讓顧客成爲價值地創造者、創新者及改革推動者，公共服務的活源頭是顧客亦能提供服務與溝通網路諮詢、反映疑問、繳內稅金等。

（二）顧客爲主權者

顧客爲主權者假設公共組織和顧客之間並不是相對利的個體，而顧客是主權者是所有者與經營者或授權人和代理人之間的關係，因此他可是公共組織的主權者。在公共服務過程上，顧客有義務承擔更主動的責任，但擁有絕對的權利要求其代理人（即行政官僚）改善政府的功效（Schacher, 1995：532）¹。

因此在公共組織必須要面對雙重課責的要求。顧客身爲頭家的身分，而提供資源共轉換爲公共服務和財貨，亦是監督、評價行政機關的另類領導人（substitutes for leadership）。行政官僚不僅對機關的上司負責，更要對顧客負責。（Schneider and Bowen, 1995：86）

（三）顧客爲合產者

顧客爲合產者假設公共組織本名具專長與資源，而專長和資源相結合就可增加公共服務的效率和效能，且可能符合顧客自己的期望和需求。由於民營化逐漸成爲提供服務的主流，公私部門之間分際受到重新定義。且顧客可以提供許多的技術、資金、人員等，直接或間接和政府合作提供服務和財貨。當顧客涉入合產者的角色越多，變

越有能力影響公共服務的品質。(Lengnickhall, 1996：802；804)。長期來說，合產關係若可以在公平公開的情況之下有制度化的競爭，這對於整體社會資本、政策網絡、降低雙方成本，並轉移為信任基礎來建立雙贏局面。

(四) 顧客為購買者

顧客為購買者假設公共服務可以訂價，因而顧客有能力依據需求而較為彈性，但是站在主動者的地位決定公共服務的種類與數量。當顧客是公共服務地購買者時，且公共服務具有可替代性和選擇性時，政府和顧客之間的關係如同私部門的市場經濟模式。而私部門講究使用者付費的觀念，已逐漸有許多公共財貨或服務都必須使用購買的方式得到。

由於多數公共服務不具可替代性和選擇性，因此它便難以形成自律性的市場，故價格機能也無法充分運作。但是站在購買者的立場，顧客將會更有能力的來影響公共服務的內涵和品質，使最後政策能產出較符合政府與顧客雙方的期望，共創雙贏。

(五) 顧客為使用者

顧客為使用者假設公共服務產出是為顧客，而顧客在接受公共服務的同時，也期望能與實際之間的落差不要太大，而決定顧客的滿意度；另一角度，顧客可提供服務的組織發展互動關係，增加整個系統的競爭品質 (Lengnick-Hall, 1996：809-810)。為要提升顧客使用公共服務的品質，公共組織便會站在顧客的立場，替顧客著想，便增強自己的正當性及滿意度。

(六) 顧客為受造者

顧客為受造者假設公共服務皆有特定目的，「人」本身為公共服務最終產品的一部分。如，教育、福利、勞工、族群融合等許多的政策。以教育政策為例，一名學生從學校學習到社會所珍視的知識、技能、態度、認知與心智習慣，代表學校教育的產品品質 (Schlechty, 1997：56)。因而顧客透過公共服務的使用或購買，無形中進入整個政策過程中深受著這過程的薰陶而成為政策產品的一部分。

因而對於顧客所扮演著六種身分，作者認為在這六種身分中以顧客為使用者因而提昇顧客使用公共服務品質，公共組織便會站在顧客的立場來替顧客著想，也便對於電子化政府提昇民眾滿意度。但是，顧客本身不是屬於被動性的被塑造，而是政府必須要提供能吸引、服務、誘因等活動事務來讓顧客自己決定行為。因此，政府會使用廣告、宣傳等方式來灌輸可欲的受造者。政府必須回歸顧客導向的策略方法，使用品質和服務來吸引著顧客，並顧慮到顧客的偏好與期望回饋、有效率、願負責，這便可塑造出可欲的政策產品。

而現在的公共組織為了要能扮演好自己的角色並發揮受肯定的績效，且充分利用任何提供的資源，有效行銷產品而讓能贏得購買和使用，並在運用過程中馴化顧客，增強其能力而成為己身的助力者來催化更高的品質而努力。因此，顧客是否能主動消費

這便是公共組織生存與正當性的主要來源。

現今資訊發達政府單位接著全面對內外部資訊化也因此講求效率和效能，而在整合資訊系統、電子化過程中逐漸重視「顧客導向」，依照顧客的需求、使用的形式、要求服務的時間與地點，並提供各種各式各樣的服務管道來滿足顧客的需求，如「單一窗口」(One-stop)、「公用資訊站」(kiosk)、「自動櫃員機」(ATM)、「智慧卡」(smart card)等，建立簡化與民眾有關的行政手續，而在進一步將各種手續建立成電子化、透明化，並建立完善的資料庫隨時將政府的任何最新資訊便易讓民眾能隨時透過資訊化查詢。

故 Weissman (1991: 296) 認為，行政機關欲真正施行「顧客導向」的運作方式，必需先具備以下五點基礎條件：

- (一) 組織內的所有分子應對組織目標具有共同的價值觀。
- (二) 機關計畫之決定因素是依據理性 (rationality)，而非憑藉個人的地位與權力。
- (三) 組織與計畫能夠容忍外界對其運作方式，甚至存續方面問題的批評。
- (四) 政府機關的結構與報酬體系應能支持變革、調整、創新、替換等措施之施行。
- (五) 機關各部門願意接受對其原有地位之限制，並願意釋出其部分權力。

上述條件的具備，傳統和現今的行政運作變化很大，傳統行政運作強調「命令-服從」的方式，現今行政運作強調「顧客導向」滿足對內外顧客服務的需求，將「顧客-供應者」的合作關係注入行政的運作中，藉此將組織成員、各機關、民眾的需求做一個完整的聯結 (圖 2-1)，讓組織每一項資源的投入、服務、人員活動、產品的提供等，而真正有效來運作資源並符合顧客的需求，且在行政資源和人力調配上，便可以彈性的運用組織整體內外環境的實際情況，而達成「為民服務」的願景。

參、滿意度評估指標之回顧

一、滿意度理論

由於近幾年來無論公部門、私部門、第三部門皆逐漸重視服務品質、民眾滿意需求以「顧客導向」為軸心，從最早的有形產品發展到現今的無形的服務、從產品屬性績效到程序屬性績效、從早期傳統的服務業逐漸衍生至今日資訊科技服務業，近幾年來國內也逐漸以服務品質觀點來衡量網際網路 (Internet) 民眾滿意度服務效益之研究。

「服務品質」的定義，有許多學者持續提出不同的看法與詮釋。其中 PZB(1988)為服務品質下的定義是：「消費者對於企業整體優越程度的衡量，它是一種態度，但不等於滿意度，而且是由消費者對服務的期望與認知比較而來」。

(一) PZB 服務品質評估模式

Parasuraman, Zeithaml 和 Berry (簡稱PZB) 三位學者於1985年所提出的服務品質衡量模式，認為決定服務品質的因素至少有十項，即有形性(tangible)、可靠性(reliability)、

回應(responsiveness)、能力(competence)、禮貌(courtesy)、可信性(credibility)、安全性(security)、接近性(access)、溝通(communication)、對顧客的瞭解(understanding/ knowing the customer)等。並強調顧客是服務品質的唯一決定者，發現顧客根據消費前對服務的期望與消費後對服務的認知，兩者的差距來決定服務品質，也就是PZB將認知服務品質(Q)定義為：「該項的體驗服務(P)與期望服務(E)兩者的差距」，顧客對服務品質滿意與否是一個比較的結果，是顧客期望的服務跟他接受到服務之間的比較，這就是PZB 三位學者所提出的差距理論。

(二) SERVQUAL 服務品質量表

PZB 在發表完服務品質缺口的概念化模式後，Parasuraman (1988) 等人所提出一個可以用來將其缺口 (Gaps) 模型量化的方法稱之為「SERVOUAL」構面。但是在其中包含了五項因素，分別如下：

表 3-1 SERVQUAL 量表的衡量構面及評估項目

衡量構面	評估項目
1、有形性 (Tangibles)	提供設施、設備及服務人員的外表等。
2、可靠性 (Reliability)	正確、可依賴的執行對顧客服務承諾的能力。
3、反應性 (Responsiveness)	幫助顧客的意願及即時提供服務的能力。
4、確實性 (Assurance)	服務人員的知識、禮貌以及服務執行結果值得信賴的能力。
5、體貼性 (Empathy)	服務提供者對顧客是親切的，並給予個別的關心及服務。

資料來源：整理自 Parasuraman, Zeithaml & L. Berry,1988

基本上，學者對服務品質所提出的論點相當多，請參見表 3-2 並就重要文獻加以整理。

表 3-2 學者對服務品質之論點整理

學者(年代)	對服務品質之論點
PZB(1985)	對於消費者而言，服務品質較產品品質不易評價，因為前者是無形、後者是有形，因此服務品質是由消費者期待與實際服務績效之間比較而來的。
PZB(1985)	服務有三種特性，無形性、異質性、不可分割性，因此服務品質相較於有形產品是較難以精準地衡量。
PZB(1988)	認知服務品質係顧客對整體服務的優異性之主觀判斷。
PZB(1993)	顧客認知服務品質可期望水準的不同，再細分為認知服務優異性(即渴望服務與認知服務之差距)與認知服務適當性(即適度服務與認知服務之差距)!

翁崇雄(1991)	顧客對服務品質的滿意程度，是來自於顧客事前期望得服務品質水準，與公司全體人員所提供而顧客實際感受到的服務品質水準(包括接受服務的過程及服務的結果)這兩者之間的比較而得。
-----------	--

資料來源：整理自 Harold Koontz，Heinz Wehrich

(三) 資訊系統評量

在服務品質的重要因而使資訊系統也因而發展由於彙整眾多學者對於資訊系統評量與網站使用者滿意度的相關研究，而從 1980 年開始學者認為使用者的滿意度之資訊系統的正確性、精確性、重覆性為評量指標的重要性(Senn)，到 1983 年學者認為態度的重要為評量的標準(Bailey and Pearson)，到 1991 年學者認為資訊系統也對於系統使用頻率、使用者滿意度、對資訊系統的態度、對資訊系統設定目標、組織財務結果(Laudon)，到 1996 年學者認為資訊系統的評估，會因為組織的經營理念有差異性不同，但都可用使用者滿意度來測量(James and Yap)，到 1997 年在於使用者對網站容易使用、娛樂價值、行銷認知、網站資訊價值這都是使用者滿意度之重要考量因素(Eighmey)，到 1997 年資訊系統注重使用者滿意度，並用於成功個案中(Chikara and Takahashi)，然而 1998 年網路資訊化逐漸豐富、整體架構清晰、民眾與政府互動性完善(李令儀)。因此資訊系統評量發展越豐富化、也逐漸重視民眾滿意程度，因此整理表 3-3 相關文獻來定義資訊系統評量與網站使用者滿意度的相關研究：

表 3-3 資訊系統評量與網站使用者滿意度的相關研究

學者/年代	定義
Senn (1980)	以使用者的滿意度（資訊系統的正確性、精確性、重覆性、相關性）為評量指標。
Bailey and Pearson (1983)	以態度的滿意度為評量標準。
Laudon (1991)	建議以下五點指標來評量資訊系統： (1) 系統使用頻率：使用者使用系統總次數除以系統上限時間。 (2) 使用者滿意度：使用者對在使用資訊系統的過程中，感到滿意的程度。 (3) 對資訊系統的好惡態度。 (4) 達到系統設定目標的程度。 (5) 組織的財務結果：藉由成本降低、增加銷售總額或利潤提高等來評量資訊系統。

學者/年代	定義
James and Yap (1996)	認為資訊系統的評估，會因組織的不同而有差異，這是因為組織有不同的經營理念；但皆可由使用者滿意度的方法來測量。
Eighmey (1997)	探討使用者對網站的滿意度時，指出網站之「容易使用」、「娛樂價值」、「行銷認知」、「網站資訊價值」是網站使用者在評估網站滿意度之重要考量。
Chikara and Takahashi (1997)	研究報告指出，資訊系統以使用者滿意度為基礎的評估方式，可以運用在商業上的成功案例。
李令儀 (1998)	網站之資訊豐富、架構簡潔分明、互動能力、特色等是消費者上站的主要因素。

資料來源：整理自李令儀，1998

滿意度是一種對於交易所產生的情緒反應，並且結果是具體的。「使用者滿意度」概念是由 Cyber 與 March 於 1963 年最早提出，而主張：資訊系統若能符合使用者需求，則將提高使用者資訊滿意度，若未符合使用者，則滿意度將會大大減低（Ives 1983；Bailey and Pearson, 1983）。

Rushinek (1986) 與 Conrath and Mignen (1990) 等皆認為使用者期望之達成，將對使用者滿意度造成極大影響。Melone (1989) 認同 Ives (1983) 對使用者資訊化滿意之定義，其認為資訊滿意度為使用者對資訊系統相對價值的認知，而使用者對資訊系統的評估反應、各種感覺和態度因素等的總和。資訊系統於正式作業之階段，最主要採用的評估機制是使用者滿意度之衡量。

依據管理目的而言，測量及分析「使用者滿意度」(User Satisfaction) 可以提升資訊系統的生產力 (Bailey and Pearson, 1983)。

因此，國外學者研究指出，以使用者滿意度來衡量資訊系統效益是具效度的，且決策績效具統計上的顯著正相關，而在個人變數上，只有直接使用者群組織經驗水準與其滿意度具統計上顯著相關 (Gatian, 1994)，顯示使用者滿意度不容易受到個人差異的影響。

(四) 顧客滿意度 (Satisfaction)

顧客對於產品或服務品質的期待，但當期望與實際感受後，所出現的一種感覺而這感覺會有愉悅或失望的程度；顧客滿意度是服務業者或行銷業者最為重視的，然而

逐漸的政府也開始重視民眾滿意度，政府再造以「顧客導向」為目標。顧客對產品的滿意度主要以「對於服務品質的期待」與「認知的服務績效」二者交互作用所決定的。但是這兩者之間只有滿意或不滿意，如果自己期待的服務品質與實際政府的服務績效符合甚至於超過預期的水準，則民眾將會感覺滿意；反之，則感覺不滿意。

而顧客關係管理則是最基本的要求，沒有顧客滿意度，則不可能會有顧客關係、顧客忠誠度、顧客獲利率等，因此顧客滿意須優先考量如表 3-4。

表 3-4 顧客滿意度優先概念

	立場	結構
顧客滿意度 (CS)	站在顧客立場來設定	期待：實績
品質 (Q)	站在企業立場來設定	標準：實績

資料來源：整理自日本能率協會，1994：15

顧客滿意度理論相關文獻整理如下：

1、期望-失驗理論 (Expectancy-Disconfirmation)

而這模型由兩個過程構成：顧客先前形成期望，經期望和知覺績效的相比較而產生不一致的結果，稱之為「失驗」(Disconfirmation)。

因此期望水準便成為顧客的比較標準，而期望水準和知覺績效相比較之後的差距大小和方向都形成滿意與否的評價。

2、類化—對比理論 (Assimilation Contrast Theory)

Hovland(1957)認為結合類化理論和對比理論，提出當產品績效和期望差距產生時，若之間差距落在顧客可以接受的程度內，則顧客將會類化以縮減之間差距，使產品感受判斷和期望一致性而認為滿意；相反之，若之間差距超過接受範圍內而落在拒絕區域中，則產生對比效果，顧客擴大差距。

3、對比理論 (Contrast Theory)

Hovland (1957) 認為失望的顧客會擴大期望和獲得之產品績效差距，因而擴大失驗程度的評比。當產品績效低於期望，將使產品評價比實際情形來的更差；相反之，若產品績效高於期望，將使產品評價比實際情形來的更高。

4、類化理論 (Assimilation Theory)

Festinger (1957) 認為期望和產品績效兩者有差距時，則顧客會調整自己對產品績效的認知，以減少之間的差距。

5、調整水準理論 (Adaptation Level Theory)

Helson (1964) 認為用「調適水準」做為產品表現評估的基準點，即正負面之間的差異將在個人原始標準基準點旁，只有在調整水準發生重大衝擊時，才會改變個體對產品最後的評價。

6、公平理論 (Equity Theory)

Hoppertz (1978) 認為顧客將自己從消費的經驗中獲得的價值相對於投入付出的比值與他人做比較；且顧客知覺為結果和投入比例公平時，顧客會感覺有公平的對待，而顧客也會跟著滿意。

7、歸因理論 (Attribution Theory)

Weiner, Russell and Lerman (1979) 認為顧客將成功或失敗，都依照三個夠面來尋求原因如下：

- (1) 內部歸因，例如個人的能力和努力；外部歸因，例如任務困難度、運氣等。
- (2) 發生原因的可控制性。
- (3) 發生原因的穩定性。

Weiner (1987) 首先將歸因理論引進顧客滿意的架構中，認為顧客的滿意度是因為歸因的函數，且說明內部歸因傾向的人相對於外部歸因傾向的人更具有較高的滿意度。

8、賠償過程中的滿意理論 (Redress Process)

Riclhins (1983) 認為以不滿意的情況探討顧客消費的行為，例如顧客抱怨、負面的批判等。

顧客滿意度相關文獻理論中，作者認為理論中對比理論對於顧客對產品績效或服務品質期望二者相互作用來決定的，因此電子化政府注重民眾滿意度以顧客導向為目標，來讓民眾與政府之間的互動性更完善。

二、測量滿意度工具及指標

各國電子化政府計畫的推動，早期由於重視技術性的發展，在成效評估方面大都定在政府容易評估的技術性指標，如何伺服器數目、網路人口數、紙張使用減少量、機關上網率及公務員電子信箱數等。缺乏顧客導向的觀念因此造成了各國的電子化政府計畫成功率平均僅約 20% (OECD, 2000)。於「創新 e 化整合服務」規劃案中，以電子化政府服務操作性指標為主題分別探討許多國家與重要組織，如英國、美國、澳洲、歐盟、聯合國、哈佛大學等，但在眾多國家及重要組織當中與本研究有相關性為澳洲服務滿意對於電子化政府服務指標在表 3-5。

表3-5 重要組織及國家對於電子化政府服務衡量指標一覽表

相關組織與國家 衡量指標	總數	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	與服務之 相關性
	服務成熟度 (廣度)	6	▼	▼	▼	▼			▼		▼	
服務成熟度 (深度)	7	▼	▼	▼	▼		▼	▼	▼			強

服務使用性	4	▼	▼			▼	▼					強
服務便利性	4		▼	▼	▼		▼					強
服務滿意度	1										▼	強
ICTs成效	3	▼	▼			▼						弱
整體使用成本	3		▼				▼				▼	弱
縮短數位落差	2		▼				▼					中
安全性	1					▼						弱

註：①：Harvard U.②：U.N.③：Accenture ④：Brown U.⑤：TNS ⑥：Gartner ⑦：E.U.

⑧：U.K.⑨：U.S.A ⑩：Australia

資料來源：整理自行政院研究發展考核委員會，2002

但其中與服務之相關性，有服務廣度、深度、使用性、便利性、滿意度皆與服務的對象有高度的關聯性；而ICTs成效、整體使用成本、縮短數位落差、安全性則較偏向於基礎架構建設(Infrastructure)的導入，與服務本身沒有太大的關聯性；而縮短數位落差由於與其他三項基礎架構建設指標不同，是屬於Client方的基礎架構建設，較關注使用者的PC使用數、上網率等，所以其與服務的相關性為「中」。

然而，澳洲政府特別針對電子化政府的品質改善，提出四項服務的關鍵評量指標表 3-6。「創新」指的是提供具有創意的個人化服務，以貫徹政府政策；「人力資源」指的是提供自信、知識、技能與工具與政府的員工，以滿足他們對現有及未來生涯挑戰的企圖；「成本效率」意指政府如何有效控管成本與報酬率；「客戶滿意」意指政府如何滿足服務對象的需求。

表 3-6 澳洲電子化政府主要服務衡量指標

服務評量項目	Service KPI
創新	Innovation
人力資源	Develop People' s skills & commitment to service
成本效率	Cost-efficiency
客戶滿意	Customer Satisfaction with service

資料來源：行政院研究發展考核委員會，2002

(一) 指標之購面

本研究電子化政府「民眾滿意度」評估架構之研究，透過中華民國期刊論文索引影像系統 <http://img1.ncl.edu.tw/cgi/ncl3/ncl3query>，簡易查詢「滿意度」查詢時間至 2005 年 4 月 27 日為止所提資料共查詢 891 篇，並依據「臺灣社會科學引文索引」資料庫 (TSSCI) 期刊的「收錄期刊」為標準並整理出 77 篇屬於 TSSCI 文章來分類成如表 3-5：

表 3-5 TSSCI 期刊的「收錄期刊」為標準之分類

期刊名稱	篇數
師大學報:教育類	3
教育與心理研究	2
新竹師院學報	2
特殊教育學報	2
工業工程學刊	2
臺北師院學報	1
社會政策與社會工作學刊	2
中華心理衛生學刊	2
本土心理學研究	2
中華輔導學報	2
中國大陸研究	1
中國行政評論	1
理論與政策	3
中山管理評論	4
教育研究資訊	1
資訊管理學報	5
管理學報	5
管理評論	5
國立政治大學公共行政學報	1
都市與計畫	1
運輸學刊	3
戶外遊憩研究	14
建築學報	2
交大管理學報	3

臺灣精神醫學	1
臺大管理論叢	2
人口學刊	1
亞太管理評論	4
總計	77

資料來源：本研究

以下代表性期刊與本研究電子化政府「民眾滿意度」的範圍為其他分類，因此將以表 3-6 與本研究之其他分類的 TSSCI 期刊。

1、師大學報：教育類

曾文志，A Meta-Analysis of Student Affairs Professionals' Job Satisfaction.

2、教育與心理研究

林宜旻/陳皎眉，愛情類型、嫉妒與關係滿意度之相關研究。

3、新竹師院學報

許玉齡，桃竹地區幼稚園園長領導措施與教師工作滿意度之相關研究。

4、特殊教育學報

鈕文英/陳靜江，臺灣地區智能障礙青年『心理生活素質』之研究。

5、臺北師院學報

徐仁廣/王順正，國立臺北師範學院體育課興趣選項滿意度的探討。

6、社會政策與社會工作學刊

沈瓊桃，Same Marriage; Two Realities: Gender Differences in Marriage.

7、中華心理衛生學刊

沈瓊桃，多面向婚姻滿意量表之編製。

8、本土心理學研究

吳靜吉 劉翠華，臺灣地區大學生之俊男美女自覺。

9、中華輔導學報

鄧宜男，軍校導師與隊職官輔導效能之比較研究--以中正理工學院為例。

10、理論與政策

周祖誠，影響部會首長施政滿意度的因素:政府體制與調查爭議的討論。

11、中山管理評論

葉淑娟等，社會支持系統與老人生活滿意度之關係--以高雄市老人為例。

12、中國大陸研究

羅文輝等，大陸、香港、臺灣新聞人員工作滿意度之比較研究。

- 13、教育研究資訊
胡夢蕾，餐旅學生人格特質與實習工作滿意度關係之研究。
- 14、資訊管理學報
王精文 吳振潤，診間醫令資訊系統滿意度之探討。
- 15、管理學報
湯玲郎 莊泰旭，Kano 二維模式在開發汽車配備品質功能之研究。
- 16、都市與計畫
洪子茵/張金鶚，臺北市集合住宅管理維護模式之研究。
- 17、運輸學刊
藍武王/吳炯炎，臺北市木柵線捷運車站轉乘服務之滿意度調查研究。
- 18、戶外遊憩研究
余泰魁/李能慧，臺灣地區北部民眾對金門旅遊滿意度模式之建構與實證。
- 19、工業工程學刊
湯玲郎/鄭博仁，以KANO的二維品質模式探討如何評估及改善醫療機構的服務品質。
- 20、管理評論
曾惠明/張春雄，全民健保局欠繳保費催收作業反應調查分析--以民營公司行號為例。
- 21、建築學報
溫琇玲，臺灣地區智慧型辦公大樓自動化設備使用特性之研究。
- 22、人口學刊
吳明燁/伊慶春，婚姻其實不只是婚姻：家庭因素對於婚姻滿意度的影響。
- 23、臺灣精神醫學
洪昭安等，情感性疾病住院患者的服務滿意度之探討。
- 24、臺大管理論叢
林妙雀，直銷知識內隱性、參與式知識移轉對直銷商滿意度和忠誠度影響之研究。
- 25、交大管理學報
金必煌/楊千，性別對員工福利系統滿意度之影響。
- 26、亞太管理評論
Kwong, Kenneth，The Conceptualization of Customer Delight: A Research Framework.

表 3-6 本研究之其他分類的 TSSCI 期刊

期刊名稱	篇數
師大學報:教育類	3
教育與心理研究	2

新竹師院學報	2
特殊教育學報	2
工業工程學刊	1
臺北師院學報	1
社會政策與社會工作學刊	2
中華心理衛生學刊	2
本土心理學研究	2
中華輔導學報	2
中國大陸研究	1
理論與政策	3
中山管理評論	4
教育研究資訊	1
資訊管理學報	4
管理學報	4
管理評論	2
都市與計畫	1
運輸學刊	3
戶外遊憩研究	14
建築學報	2
人口學刊	1
臺灣精神醫學	1
臺大管理論叢	1
交大管理學報	3
亞太管理評論	4
總計	68

資料來源：本研究

由於討論電子化政府民眾滿意度相關議題的文章少許，然而電子化政府是透過網際網路來提供民眾服務因此更加須重視民眾滿意度，因此本研究根據 TSSCI 期刊討論電子化政府民眾滿意度的文獻表 3-7，作為發展電子化政府民眾滿意度的指標性構面。

表 3-7 電子化政府民眾滿意度 TSSCI 期刊之文獻

作者	指標構面	研究主題
徐椿輝	(1) 可靠 (2) 便利 (3) 溝通 (4) 內容 (5) 科技	傳統服務業認知服務品質評估模式
呂怡緯	(1) 正確性 (2) 知名度 (3) 個人化 (4) 便利性 (5) 娛樂性 (6) 內容性	傳統服務業服務品質評估模式
楊淑鈞	(1) 個人關懷 (2) 資訊充足 (3) 服務承諾 (4) 溝通介面 (5) 安全 (6) 便利	電子商務服務品質與消費者購買意願關係之研究
朱斌好	(1) 環境美化綠化 (2) 空間設計 (3) 窗口數 (4) 證件標示與說明 (5) 手續與流程 (6) 處理時間 (7) 電腦連線 (8) 告知相關資訊 (9) 服務態度 (10) 解決問題能力	電子化/網路化政府政策下行政機關生產力衡量模式與民眾滿意度落差之比較研究
項靖/芳怡	(1) 改善對民眾服務的遞送 (2) 提供公眾參與公共事務的管道 (3) 增加公眾與政府間的互動 (4) 公開政府的資訊	我國政府網路民意論壇版面使用者滿意度之實證研究

資料來源：本研究

然而民眾滿意度指標構面有：可靠、便利、溝通、內容、科技、正確性、知名度、個人化、便利性、娛樂性、個人關懷、資訊充足、服務承諾、溝通介面、安全、便利、環境美化綠化、空間設計、窗口數、證件標示與說明、手續與流程、處理時間、電腦連線、告知相關資訊、服務態度、解決問題能力、改善對民眾服務的遞送、提供公眾參與公共事務的管道、增加公眾與政府間的互動、公開政府的資訊，因而上述三十個指標構面經作者逐已整理將可靠屬於可信性、便利屬於適切性、溝通屬於適切性、內容屬於可信性、科技屬於安全性、正確性屬於完整性、知名度屬於即時性、個人化屬於適切性、便利性屬於適切性、娛樂性屬於適切性、個人關懷屬於適切性、資訊充足屬於完整性、服務承諾屬於可信性、溝通介面屬於完整性、安全屬於安全性、便利屬於適切性、環境美化綠化屬於完整性、空間設計屬於完整性、窗口數屬於適切性、證件標示與說明屬於完整性、手續與流程屬於安全性、處理時間屬於回覆性、電腦連線屬於完整性、告知相關資訊屬於即時性、服務態度屬於回覆性、解決問題能力屬於回覆性、改善對民眾服務的遞送屬於回覆性、提供公眾參與公共事務的管道屬於適切性、增加公眾與政府間的互動屬於適切性、公開政府的資訊屬於可信性。經由上述說明歸納分類以表 3-8。

表 3-8 歸納分類以六個服務指標構面：

服務指標	歸納分類
完整性	正確性、資訊充足、溝通介面、環境美化綠化、空間設計、證件標示與說明、電腦連線。
安全性	科技、安全、手續與流程。
即時性	知名度、告知相關資訊。
適切性	便利、溝通、個人化、便利性、娛樂性、個人關懷、便利、窗口數、提供公眾參與公共事務的管道、增加公眾與政府間的互動。
可信性	可靠、內容、服務承諾、公開政府的資訊。
回覆性	處理時間、服務態度、解決問題能力、改善對民眾服務的遞送。

資料來源：本研究

然而上述整理歸納分類整理出六個服務指標包括，完整性、安全性、即時性、適切性、可信性、回覆性而表 3-9 六個服務指標構面及定義。

表 3-9 本研究整理出六個服務指標構面及定義：

服務指標	定義	學者/年代
完整性	提供服務與完整、豐富的內容。	呂怡緯(1999)、楊淑鈞(2000)、朱斌好(2000)、項靖/芳怡(2000)
安全性	服務提供者是可信任與誠實並免除危險、風險及懷疑的程度。	徐椿輝(1997)、朱斌好(2000)、楊淑鈞(2000)
即時性	提供適時性的服務和資訊內容的更新速度。	呂怡緯(1999)、朱斌好(2000)
適切性	民眾是否容易得到及接觸所需的服務。	呂怡緯(1999)、楊淑鈞(2000)、徐椿輝(1997)、朱斌好(2000)、項靖/芳怡(2000)
可信性	內容及績效的可靠性和一致性，能可靠且正確的提供服務。	呂怡緯(1999)、項靖/芳怡(2000)、徐椿輝(1997)、楊淑鈞(2000)
回覆性	將資訊持續告知民眾並傾聽民眾的意見來了解民眾的需求並回應。	朱斌好(2000)、項靖/芳怡(2000)

資料來源：本研究

政府再造以「顧客導向」為目標，而透過本研究整理出六個服務指標包括，完整性、安全性、即時性、適切性、可信性、回覆性。然而政府也逐漸重視民眾滿意度，因而在於技術面之外開始對於單一窗口、線上服務等重視，更以民眾觀點來替民眾著想也提升民眾滿意度。

肆、地方政府滿意度指標

一、中央政府的指標

(一) 資訊網路的基礎

網際網路(Internet)的發展過程中，緣起於美國防部的一套電腦網路統一ARPANET所引進的「開放架構網路²」(Open Architecture Networking)的觀念，而普遍應用網際網路的技術來開發出更多人類未知的視野，且網際網路資訊的傳播是一種機制，更是跨越空間而成為人與人、個人與個人、組織與組織、團體與團體、機關與機關、政府與政府、國家與國家之間互動的重要媒介資訊。

(二) 各國電子化政府之顧客導向的發展

歐美澳等主要國家為提高其國際競爭優勢，相繼推動「國家資訊通信基本建設」(NII)，並且積極建構「電子化政府」(electronic government)。因而各國推動電子化政府(electronic government)，促進政府組織、服務品質及人力改造、提升國家競爭力

是歐美澳等主要國家推動政府改造的主要動力。透過與國際間電子化政府發展情勢的觀摩比較，有利我國政府參考學習各國的寶貴經驗，精進我國電子化政府推動措施，以便達成與國際潮流及國際標準接軌。

現就美國、新加坡、澳大利亞、丹麥、芬蘭、加拿大等國家對電子化政府之顧客導向的發展情勢摘述如下：（行政院研究發展考核委員會，2003）

1、美國：為了積極推動跨機關資訊整合應用計畫，美國聯邦政府於西元二千年八月由美國預算管理局(Office of Management and Budget, OMB) 資訊科技與電子化政府辦公室召集，來規劃訂定電子化政府的願景，該計畫主要重點在對政府的業務流程進行檢驗，預定在兩年內完成推動二十二項跨機關資訊整合性應用計畫。但計畫主要重點在對政府的業務流程進行檢驗，其中電子化政府的發展策略包括：

- (1) 以簡便的方式提供服務給予民眾。
- (2) 減少政府管理階層。
- (3) 使民眾、企業、其他部門可以方便取得政府相關資訊及服務。
- (4) 簡化行政機關的業務程序及透過整合和消除重覆的系統，減少行政營運成本。
- (5) 簡化政府行政運作，讓民眾對所需做出迅速回應和回饋。

表 4-1 對於電子化政府服務內容部分可分成四點服務：

(1)	政府對民眾 (Government to Citizen, G2C) :
	以民眾需求為中心，提供民眾最佳網路申辦服務。
	<ul style="list-style-type: none"> a、公民關係管理。 b、快捷報稅。 c、線上貸款。 d、休閒娛樂。 e、單一窗口。 f、線上資格認定。
(2)	政府對企業 (Government to Business, G2B) :
	以企業需求為中心，透過電子服務以協助企業發展。
	<ul style="list-style-type: none"> a、聯邦資產標售。 b、線上法令制定管理。 c、稅與薪資申報作業整合簡化。 d、健康醫療資訊統一（先由企業部門開始）。 e、企業服務單一窗口（資料一次蒐集、各機關分享使用）。 f、國際貿易便捷化（先由企業部門開始）。

(3)	政府對政府（Government to Government，G2G）：
	藉著各政府機關跨機關（Cross-Agency）資料分享與業務的協同合作，提升行政效能。
	a、地理空間資訊單一窗口。 b、災難救援（危機反應）。 c、補助作業 e 化。 d、無線網路標準化。 e、維生作業 e 化(e-Vital)。 f、企業法律案例管理（以企業部門為限）。
(4)	政府內部效能及效率（IEE）：
	多加運用現代技術來降低成本，利用企業界成功的模式，便可改善行政管理效率與效能。
	a、教育訓練 e 化。 b、人員招募單一窗口。 c、企業人力資源整合（包括通關、旅遊 e 化）。 d、整合性購置系統（e 化的契約服務）。 e、檔案紀錄管理 e 化。

資料來源：整理自行政院研究發展考核委員會，2004

2、新加坡：新加坡政府網站於 1995 年首次推出，該網站經歷多次改革，於 2001 年 11 月啓用 SINGOV 網站，作為新加坡民眾及外籍人士的入口網站，提供各界最新政府消息、資訊、政策及電子服務。

新加坡在電子化政府第一階段執行計畫(2000-2003)中提出電子化政府的願景：「成為電子化政府的領先國家，在數位經濟中為國家提供更完善的服務。」為能實現電子化政府的願景，新加坡政府有 6 項策略性目標，明確地提供未來電子化政府發展規劃方向：

- (1) 建立知識導向為基礎的工作環境
- (2) 加強政府服務電子化
- (3) 應用最新科技
- (4) 提升政府行政效率
- (5) 建置完整的資訊科技基礎建設
- (6) 提倡資訊科技教育

新加坡持續進行第二階段電子化政府執行計畫(2003 - 2006)，提出三點目標：

- (1) 讓顧客高興（Delighted Customers）

不論是一般民眾或企業，對於電子化政府而言，政府一律視為他們為顧客，以企業

顧客至上的精神，強調電子化服務顧客的便利性與容易使用。一方面除了繼續改善電子化服務的品質，同時鼓勵更多的民眾上網來使用服務。

(2) 連接市民 (Connected Citizens)

政府希望藉由網路能讓民眾參與政府的施政計畫，表達市民的心聲並加入社群。這樣的訴求不但使得民眾更容易瞭解政府的各項計畫，同時也達到政府與民眾互動的效果，更容易讓政府知道民眾的心聲與需求。

(3) 網路政府 (Networked Government)

藉著各政府跨機關資料的分享與業務的協同合作，以增進網路政府效能與效率並對全體民眾、企業與政府機關提供高附加價值、整合式主動性的電子服務。

3、澳大利亞：自 1997 年起，澳大利亞國會要求行政首長將所有適合的服務上線。澳大利亞政府在「資訊經濟的策略體制」文件中宣佈對未來資訊經濟的願景，澳大利亞聯邦政府發展電子化政府的願景是「更優質的服務和更優秀的政府」。同時政府也詳細安排發展電子化政府的程序，從政府資訊及服務電子化，轉變為更完善的新興科技機制，再成為政府資訊、服務傳送及行政管理的整合管理工具。這項策略強調下列六點主要目標：

- (1) 達成更高的效率及投資回報。
- (2) 確保接觸政府資訊及服務的便利性。
- (3) 提供符合個別澳大利亞民眾、企業及公共機構所需要之服務。
- (4) 政府相關服務的整合。
- (5) 在新興科技使用方面，建立建置經驗、使用者信賴度及安全性信心。
- (6) 加強民眾在制訂政策及程序方面的投入。

4、丹麥：2002 年 5 月，丹麥政府正式啟動官方英文網站(www.denmark.dk)，此創舉提供政府一個提升客戶關係管理等級的機會，並將電子化政府的成就推向全球。電子化政府的整體願景為：「透過民主體制下數位化管理和參與，提供北歐國家最佳及最高效率的大眾服務，並在未來三年成為全球資訊科技的領導者」。

政府入口網提供政府訊息刊載與服務單一入口，針對所有電子化政府服務項目提供詳細的內容介紹，並提供網站位置連結到其他相關網站及線上服務。

5、芬蘭：芬蘭政府從 2002 年起開始重視電子化政府的發展，成立資訊社會建議委員會 (Information Society Advisory Board) 以加速推動相關發展規劃與建置。電子化政府的發展願景為：「利用政府在資訊科技發展之領先優勢及機會，在各方面改善生活品質、知識教育以及增加國際競爭力，並且建立電子化政府之示範與領先水準。」

芬蘭資訊社會建議委員會主要任務是建立創新性之服務。芬蘭在國際間最為人熟知的是該國完善先進的行動通訊基礎建設。行動化政府服務已經在芬蘭有成功案例而芬蘭民眾可以利用行動電話和國家網路系統與銀行的連線進行線上繳稅。

6、加拿大：加拿大政府於 2001 年初開始實施電子化政府方案，推出線上政府 (Government Online, GOL)，有助於改善政府效率，而且透過使用創新網路機制，成功提供服務傳送並將加拿大推向以知識為基礎的經濟與社會體系之領先者。

為了繼續改善及發展電子化政府服務，政府致力於讓使用者可更方便地取得政府資料及服務、以民眾及企業的需求作為規劃準則、將最常使用的服務電子化、建立可靠的基礎建設、確保線上交易安全與隱私權，以及諮詢民眾對政府表現的滿意度。發展以民眾中心為導向與更優質及有效率的服務，將繼續成為政府的首要任務，其作法如下：

(1) 優先處理事項將最常使用的服務電子化。藉由簡化服務流程及程序運作以創造完整的單一入口環境。

(2) 民眾及企業之間線上服務將以需求為未來發展的主要方向。而這些服務具有操作簡單並擁有高效率及個人化服務特性。

(3) 建立可信賴且安全的線上服務，為了確保政府所屬網站繼續獲得民眾的信任，進而建立民眾與政府電子化服務的互動關係，來加強使用電子認證及各項安全服務。

(4) 尊重使用者個人隱私，遵照聯邦隱私法中之規定嚴密保護個人資料。

綜合上述歸納出電子化政府發展過程中可分為五種不同階段：

(1) 產生階段：

政府部門網頁開始零星出現在網路上，網頁提供的內容相當有限，且多數為靜態與基本的資料。

(2) 增強階段：

網站內容開始定期更新，同時將政府的各種出版品與法規陸續上網。

(3) 互動階段：

民眾可從網站下載各種申請表格、上網查詢重要資料庫、上傳各種申請表單、民意信箱或登錄資料等。

(4) 交易階段：

民眾或廠商可透過網路與政府進行各種業務申辦，此階段政府網路系統的安全機制與各項交易法規必須相當完備。

(5) 完全整合階段：

藉由一個完整的介面，政府提供全面 e 化的功能與服務，民眾利用政府服務達到完全無障礙的境界。

(三) 我國電子化政府之發展的指標

中央及各縣市政府資訊化之推動，主要依據中央政府於民國七十六年發佈「台灣省所屬縣市政府電腦作業發展原則」。近年來，配合政府推動「基層行政機關辦公室自動化計畫」，於民國八十四年開始實施「全面推動鄉鎮市區公所行政資訊作業計畫」。除

此之外，於民國八十七年實行電子化政府推動方案，民國九十一年開始便推行數位台灣政策。

網路技術發展至今，透過網路提供多元化的服務已經逐漸實現，網路快速、便利與無遠界的觸角，提供了現代政府為民服務的最佳管道。電子化政府/網路化政府是透過資訊與通訊科技，將政府機關、民眾與資訊連在一起建立互動系統，讓政府資訊及服務更加方便。（楊朝祥，1998）

我國電子化政府推動措施既然已經逐漸由資訊通訊基礎建設轉向各項便民應用服務。（表 4-2）總結了 1997-2000 年各項績效指標的成果，此第一階段的電子化政府整體績效可謂成效斐然。至 1999 年年底，除了政府機關上網人數略低於預設績效之外，其餘六項績效指標皆已達成預定的進度，同時也可發現它們主要評估的是前述的基礎建設，輔以政府機關內部的文書及謄本減量。

表 4-2 1997-2000 年我國電子化政府績效指標

量化績效指標	預設績效	推動情形（1999/12）
1、政府機關上網人數	40%（16萬人）	30%（12萬人）
2、政府機關每年人網際網路主機數	1.75 （固接700路）	1.75 （固接700路）
3、電子郵遞普及率	30%（12萬人）	30%（12萬人）
4、政府機關電子公文交換比率	20%	20%
5、政府機關流通電子檔案數	三萬五千個	三萬五千個
6、政府機關文書減量	15%	15%
7、政府機關書證謄本核發減量	30%	30%

資料來源：整理自行政院研究發展考核委員會，2000

而(表 4-3)的評估指標則規劃了 2000-2004 年的績效指標，僅有「網路申辦服務」一項涉及網路化政府服務的評估，由此似乎可以看出，當電子化的推動逐漸轉向多樣化的便民應用服務的同時（這在「數位台灣」計畫中尤為明顯），其對應的評估指標並未據以修正。網站資訊內容分析法已經廣泛被採用，而成為重要的電子化政府績效評估的資料蒐集方法。

表4-3 2000-2004年我國電子化政府績效指標

指 標	年度目標值				說 明 (以行政機關 4,400個為範圍)
	90	91	92	93	
1、行政機關區域網路(LAN)建置普及率	80%	100%			建置區域網路為各機關網路發展的根本，須達到每機關均完成建置。1999年已有61.5%的機關建置區域網路。
2、行政機關連上網際網路普及率	85%	100%			各行政機關均應連接使用網際網路（包括固接及撥接上網）。1999年已有74.6%的機關連上網際網路。
3、行政機關全球資訊網站(Web	70%	100%			各行政機關均應設置網站（包括虛擬網站），俾能做好資訊公開提供的工

指 標	年 度 目 標 值				說 明 (以行政機關 4,400個為範圍)
	90	91	92	93	
Site)設置普及率					作。1999年已有48.6%的機關設立網站。
4、公務人員使用電子郵遞普及率	60%	85%	100%		公務人員每日工作應使用電子郵遞，1999年已有33%公務人員使用。
5、公務人員使用瀏覽器普及率	60%	85%	100%		公務人員每日工作應使用瀏覽器，1999年已有50%公務人員使用瀏覽器。
6、公文電子交換普及率	100%				指機關間公文電子交換，實施範圍包括全國各級政府機關、公營事業及學校。
7、網路申辦服務：申辦表單上網網路申辦	500 10%	1,000 20%	1,500 30%	40%	政府機關申辦服務項目共約1500項，有關網路申辦以減除無法線上辦理項目（如考駕照）為統計基數，確切數量於另案調查後定之。初期以簡易申辦和僅需身分識別、繳費及檢附戶地籍謄本等項目優先推動。
8、戶籍謄本人工核發減量	60%	90%	100%		1999年核發總數約1000萬件，本項以政府機關需用量為母數。
9、地籍謄本人工核發減量	30%	60%	90%	100%	1999年核發總數約2000萬件，本項以政府機關需用量為母數，並扣除尚未數化地籍圖部份。
10、電子表單應用普及率	5%	20%	50%	100%	政府機關內部之差勤、會議安排、用品請領等事務均應運用電子表單，以提高辦公效率。本項指標以行政機關4400個為統計範圍。

資料來源：整理自行政院研究發展考核委員會，2001

二、地方政府的指標

我國政府資訊建設始於民國五十年政府部門利用電子化計算機處理國防及材料，此後在民國七十年起，由於資訊工業的市場成長率不斷上升從15%至18%，面對網路時代的來臨、在於人力成本、環保成本的增加、傳統勞力密集產業的轉型及要面對大陸等國家的挑戰，因此行政院經濟建設委員會於民國七十一年擬定「中華民國資訊工業部門發展計畫(1980-1989)」，主要透過國家計劃的引導扶植及具策略性的地位資訊工業以突破台灣地區的產業瓶頸，並且爭取國際市場的競爭優勢。且在政府努力的推動資訊化，逐漸塑造我國電子化政府。

(一) 電子化政府的中程計畫時期

「電子化/網路政府的中程計畫時期」在國內網路化程度逐漸普及化，且政府努力下建立政府網網相連的環境，促進政府資訊公開及流通，提供便民的服務，加強政府與民眾之間的互動及溝通、並且降低行政成本、提升決策品質等。

(二) 電子化政府推動方案時期

知識經濟的來臨，我國致力於建設綠色矽島，而電子化政府的推動為不可或缺的關鍵工作，因此在政府的強力推動基礎下，推動電子化政府方案，以充分運用資訊和通訊科技、而提升行政效能、創新政府的服務、提供更多便民服務品質、單一窗口、支援政府再造、邁向網路資訊化的政府。其具體目標：

- 1、建立通暢和安全可依賴的網路資訊環境。
- 2、政府機關和各單位人員全面上網。
- 3、公文電子化交換全面實行。
- 4、1500 項政府申辦服務上網。
- 5、免書證、免謄本、免填申請書表。

(三) 數位台灣計畫時期

爲了要加速推動電子化政府的建設，行政院研考會在於科技顧問組的支持和協助下，會同其他機關共同規劃大型行政資訊系統，將電子化政府推動方案中較爲急迫性須先投入大量經費標竿型計畫，列入行政院「挑戰 2008：國家發展重點計畫(2002-2007)中」e-Taiwan 計畫下之 E 化政府計畫，其具體目標：

- 1、600 萬戶寬頻到家。
- 2、e 化生活。
- 3、e 化商務。
- 4、e 化政府。
- 5、e 化交通。

五大構面計畫整合產官學研各界資源，以建設台灣成爲高科技服務島，並期望我國政府能成爲全世界前五大有效率及具有創意之政府。

地方政府對於電子化推動在這近幾年來有許多成效和成果，因而整理表 4-4 地方電子化政府指標。

表 4-4 地方電子化政府指標

指標構面	指標分項	推動目標率
1、基礎資訊環境	a、各局室連上網際網路普及率	100%
	b、各局室全球資訊網站建置率	100%
	c、縣市府員工一人一機	100%
	d、縣市府員工及局室課對電子信箱普及率	100%
2、縣市府人員資訊技能	a、人員使用電子郵遞普及率	100%
	b、人員使用基礎軟硬體能力	100%
	c、縣市府人員打字能力	100%
	d、人員使用專屬應用軟體能力	依系統建置訂定指標
3、機關資訊應用	a、公文電子交換普及率	100%

指標構面	指標分項	推動目標率
4、機關服務	b、電子表單應用普及率	100%
	c、各局室資訊計畫預算數	依縣市政府編定
	a、申辦表單上網比率	依研考會規定，一年增加總量之1/3
4、機關服務	b、網路申辦案件	依研考會規定，一年增加總量之10%
	c、書證謄本核發減量比率	100%

資料來源：整理自桃園縣政府

地方政府所扮演提供民眾公共服務的角色，影響著當地地方生活品質的內涵，可分為以下五點來分析：

(一) 地理資訊系統(Geographic Information Systems；GIS)結合地方特色的思索：

資訊時代的快速發展趨勢下，中央政府陸續提出「電子化政府」、「挑戰 2008 數位台灣計畫」等資訊化，且中央政府積極的推動資訊化並規劃整體願景然而規劃出台灣整體資訊都市網路的樣貌及各地方所應扮演的角色，但是地方政府欠缺經費及資訊人才的缺乏，因而造成地方政府資訊政策無法與中央政府資訊政策相連結。此外，各地方政府之間會基於主政者施政理念和地方風俗的差異性，造成無法橫向協調整合，因此加深地方資訊化落差與鴻溝。

能夠結合地理資訊與科技的一門新學科，除了製作地圖有所助益外，更將真實世界(real world)的資料相互連結，可改善各項土地利用與提升環境資源地使用效率(efficiency)與效果(effectiveness)。(周天穎、葉美伶、衷嵐焜，2000)

(二) 績效導向的地方政府管理趨勢影響之因素：

近幾年來，績效管理已成為世界各國推動政府再造主要的改革工具，且不少國內外學者將視為提升行政效率的重要管理手段，績效管理的意義，根據美國績效評鑑中的績效衡量研究小組(Performance Measurement Study Team)的界定，意指「利用績效資訊設定共識的績效目標、進行資源配置與優先順序的排列，以告知管理者維持或改變既定計畫目標，並且報告成功符合目標的管理過程」。(丘昌泰，2002)

(三) 顧客導向的服務文化考量：

在於「顧客導向」的時代中(魏啓林，1998)，民眾與政府在「網路上」的良好互動才是電子化政府的精義。在網路行銷的趨勢下，以服務為主的有效率政府，施政績效的關鍵因素在於顧客關係管理(Customer Relationship Management；CRM)；為了提供更良好的服務與高效率的機制，政府應迎向顧客而非等顧客上門。[Cohen & Moore, 2000;Dietzel, 2001]

顧客導向服務文化的創造，在政府改造具有基礎性的地位。政府提供服務不僅從供給者的觀點出發，更要從民眾角度來思考服務提供的方式。但由於政府機關長期以來

的慣性思考模式與官僚階層所產生對於要如何導引出創新的便民作為及服務心態，便是改革者須突破的重點。（林嘉誠，2002）

（四）數位化落差之影響

數位落差意指資訊科技的發展和使用者可能因階層、種族、區域等種種因素而有所差異，並使得民眾在接近或使用資訊的機會所產生差異性。（黃柏叡，2002）就社會而言，大型性的跨國公司將是電信通訊科技網路最主要的受益者，因為他們能夠與大型的媒體財團結合，並可開發數位技術和收費資訊服務，造成技術的社會分化。（周志龍，2000）

（五）產業界之影響

在於資訊政策的推動組織方面，各國由資訊、商業相關部門擔任或特別組成推動專業機構。美國於聯邦政府層級設置有聯邦 EC 小組，並由商務部負責企業資訊化的相關業務、日本以整體統籌為概念、英國則為產業發展為重要、新加坡則資訊通訊部門為主導。而過去幾年政府在資訊通信科技推動上已有「行政院通信基本建設專案推動小組」、「行政院資訊發展推動小組」、「行政院產業自動化及電子化推動小組」等三小組，為了提升整體性推動相關業務效率，合併三小組改為「行政院國家資訊通信發展推動小組（National Information and Communication Initiative；NICI）」，並擬定 NICI 設置要點。（劉鴻輝，2002）

地方政府所扮演提供民眾公共服務之角色，需配合地方特色來思索且以顧客導向的服務為考量，因而才能真正使民眾與政府互動更緊密，本研究整理出六個服務指標構面對於日後研究為參考。

伍、結論

此研究希望透過網際網路科技的具體計劃和發展，可以促進政府內部顧客的行政流程再造與組織文化變遷「以建立一個創新、彈性、有應變能力的政府，以提升國家競爭力」，然而外部顧客電子化政府的主要目標在於塑造成一個顧客取向（customer-driven）的政府，使民眾容易取得政府資訊（More accessible）、更有效率（More efficient）、易於操作（Easier to use），而對於政府而言，每一個人都是顧客，而政府的任務在幫助民眾獲得並維持運用權力的安全與責任（陳怡君，1996）。顧客導向是「顧客永遠優先」（Putting the Customer First----Always!）（Webster, 1994）。換言之，政府施政所念茲在茲者，應是「顧客之所欲，長在我心」，然而顧客它是行政和管理的中心、政策與服務之標準。

現今資訊發達政府單位接著全面對內外部資訊化也因此講求效率和效能，而在整合資訊系統、電子化過程中逐漸重視「顧客導向」，依照顧客的需求、使用的形式、要求服務的時間與地點，並提供各種各式各樣的服務管道來滿足顧客的需求，如「單一窗口」（One-stop）、「公用資訊站」（kiosk）、自動櫃員機（ATM）、智慧卡（smart card）

等，建立簡化與民眾有關的行政手續，而在進一步將各種手續建立成電子化、透明化，並建立完善的資料庫隨時將政府的任何最新資訊便易讓民眾能隨時透過資訊化查詢。

因此本研究以 TSSCI 期刊為主，提供整理出六個服務性指標以完整性、安全性、即時性、適切性、回覆性、可靠性的服務指標，對於民眾與政府之間網際網路資訊科技化的互動性能更完善，不僅重視供給者的觀點，更要從民眾角度來思考服務提供的方式。從民眾的觀感及供給者的觀點來思考民眾滿意度，並且以「顧客導向」來提升政府行政效率與品質。透過本研究希望日後對電子化民眾滿意度的研究可以有所參考。

註解：

註1 Schacher (1995) 與 Smith & Huntsman (1997) 認為公民作為顧客 (citizens as customers) 和公民做為所有者 (citizens as owners) 為兩個不同的概念。但本文章對顧客的界定範圍較 Schacher 等學者為廣，並假設顧客和公民是相同的概念，而不另行討論兩者可能出現的異同問題。

註2 「開放架構網路」(Open Architecture Networking) 指相互連接的網路系統，在設計與架構方式上不受限制，每一個網路系統可依據環境及使用的需求，而設計方式也不同，而這也是 Internet 的基本觀念。

參考文獻

中文部分：

1、詹中原等

1992，〈我國行政管理資訊系統(PMIS)之初探〉，《中國行政》，第 51 期，頁 47-60。

2、陳怡君

1996，〈顧客導向應用於官僚體系之探討〉，《考銓》，第 8 期，頁 82-91。

3、行政院研考會

1997，〈政府資訊業務整體委外背景說明〉。

4、孫本初

1998，《公共管理》，台北：智勝文化公司。

5、江岷欽

1998，〈顧客導向的服務理念〉，《人事月刊》，第 5 期，頁 28-38。

6、魏啓林

1998，〈人事電子化、網路化資訊服務〉，《人事月刊》，第 3 期，頁 6-10。

7、項靖

1998，〈願景與陷阱：論電子化政府與政府再造〉，「行政院研考會和中興大學公共行政學系主辦「跨世紀政府再造」學術研討會」。

- 8、行政院資訊發展推動小組
1998，〈邁向二十一世紀的電子化政府〉。
- 9、林嘉誠
2000，〈《電子化／網路化政府推動計畫各項計畫推動現況重點說明》〉，台北：行政院研究發展考核委員會。
- 10、項靖/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〉，《國立政治大學公共行政學報》，第4期。
- 11、朱斌好
2000，〈電子化政府/網路政府下行政機關生產力衡量模式與民眾滿意度落差之比較〉，《管理評論》，第1期。
- 12、周天穎、葉美伶、衷嵐焜
2000，〈《地理資訊系統理論與實務》〉，台中：逢甲地理資訊中心出版。
- 13、周志龍
2000，〈地方經濟流動與程市區域發展政策〉，《台灣土地金融季刊》第三十七期。
- 14、林嘉誠
2001，〈《電子化政府推動方案 90 至 93 年度》〉，台北：行政院研究發展考核委員會。
- 15、丘昌泰
2002，〈邁向績效導向的地方政府管理〉，《研考雙月刊》，第三期。
- 16、黃柏叡
2002，〈教育機會均等的新課題：數位落差〉，「教育政策的社會分析國際學術研討會論文集」。嘉義縣：國立嘉義大學。
- 17、劉鴻輝
2002，〈e-Taiwan 政策決策之政治經濟分析〉，「公共管理研討會」。新竹市：玄奘大學。
- 18、行政院經濟建設委員會
2002，〈挑戰 2008：國家發展重點計劃〉。
- 19、蕭乃沂、鄭嘉豪、李惠如
2002，〈各國推動電子化政府之比較：整體資訊建設指標的觀點〉，「電子化政府的願景研討會」。
- 20、行政院研究發展考核委員會
2002，〈創新 e 化整合服務規劃案專案管理計畫書〉。
- 21、林嘉誠
2003〈行政機關績效評估制度的推動與展望〉，《研考雙月刊》，第二十七卷。

22、資策會資訊市場情報中心

2003，〈國家資訊政策與電子化整備度分析〉。

23、林嘉誠

2004，《電子化政府：電子化政府的網路服務與文化》，台北：行政院研究發展考核委員會。

英文部分：

1、Bretschneider, S. I.

1997 "Introduction", Journal of Public Administration Research and Theory, Vol.7, No.1, pp.85-87.

2、Dietzel, S.

2001 E-Government can gain by applying private sector

3、Lengnick-Hall, L. A.

1996 "Customer Contributions to Quality: A Different View of the Customer-Oriented Firm," Academy of Management Review, Vol.21, No.3: pp.791-824.

4、Schachter, Hindy Lauer

1995 "Reinventing Government or Reinventing Ourselves: Two Models for Improving Government Performance," Public Administration Review, Vol.55, No.6: pp.530-537.

5、Schneider, Benjamin and Bowen, David E.

1995 Winning the Service Game. Boston, MA: Harvard Business School Press.

6、Parasuraman A., Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry

1988 "SERVQUAL: A Multiple Consumer Perceptions of Service Quality," Journal of Retailing, Vol.64 No.1, pp.12-40.