

戶役政資訊系統在跨機關整合運用成效檢討與未來推動策略

內政部委託研究報告（100年度）

戶役政資訊系統在跨機關整合 運用成效檢討與未來推動策略

內政部委託研究報告

中華民國 100 年 12 月

(本報告內容及建議，純屬研究小組意見，不代表本機關意見)

(國科會 GRB 編號)

PG10004-0260

戶役政資訊系統在跨機關整合 運用成效檢討與未來推動策略

受委託者：世新大學

研究主持人：陳育亮

協同主持人：李坤清、張緯良、廖鴻圖

研究助理：高千惠、張庭瑋、陳可倫、洪士欽

內政部委託研究報告

中華民國 100 年 12 月

(本報告內容及建議，純屬研究小組意見，不代表本機關意見)

目次

目次.....	I
表次.....	III
圖次.....	XI
摘要.....	XV
第一章 緒論.....	1
第一節 研究主題與背景.....	1
一、研究緣起.....	1
二、預期目標.....	2
三、戶役政資訊系統概況.....	2
第二節 文獻探討.....	8
一、資訊系統成功模式.....	8
二、科技接受模式.....	11
三、整合性科技接受模型.....	12
四、服務品質架構.....	15
五、小結.....	18
第二章 研究方法及過程.....	21
第一節 研究架構.....	21
第二節 研究方法.....	22
第三節 深度訪談.....	23

第四節 專家座談	24
第五節 問卷調查	25
第三章 研究發現	53
第一節 機關(單位)意見	53
第二節 專家意見	57
第三節 問卷數據分析	58
第四章 結論與建議	81
第一節 研究結論	81
第二節 研究建議	84
附錄一 問卷調查表	91
附錄二 問卷調查報告	95
附錄三 第 1 次深度訪談會議紀錄	153
附錄四 第 1 次專家座談會議紀錄	169
附錄五 第 2 次深度訪談會議紀錄	173
附錄六 第 2 次專家座談會議紀錄	189
附錄七 歷次審查意見表	193
附錄八 研究需求對照說明	201
參考資料	203

表 次

表 1 - 1	整合性科技接受模型的操作型定義.....	14
表 1 - 2	服務品質的決定要素的構面比較表.....	16
表 1 - 3	服務品質衡量的構面與組成項目.....	17
表 1 - 4	不同文獻中的構面比較.....	18
表 2 - 1	第一大題問項編號整理.....	25
表 2 - 2	第二大題問項編號整理.....	26
表 2 - 3	連結機關（單位）問卷調查對象一覽表.....	27
表 2 - 4	戶役政機關（單位）問卷調查對象一覽表.....	29
表 2 - 5	第一大題次數分配整理總表.....	30
表 2 - 6	第二大題次數分配整理總表.....	36
表 3 - 1	顯著分析總表.....	59
表 3 - 2	機關單位影響之 B01.....	60
表 3 - 3	機關單位影響之 B02.....	60
表 3 - 4	機關單位影響之 B04 & B05.....	60
表 3 - 5	機關單位影響之 B07 & B08.....	61
表 3 - 6	機關單位影響之 B09.....	61
表 3 - 7	機關單位影響之 B10.....	61
表 3 - 8	機關單位影響之 B11.....	62
表 3 - 9	機關單位影響之 B13.....	62

表 3 - 10	機關單位影響之 B15	62
表 3 - 11	機關單位影響之 B16 & B17 & B18	63
表 3 - 12	機關單位影響之 B19	64
表 3 - 13	機關單位影響之 B20 & B22	64
表 3 - 14	機關單位影響之 B23 & B26	65
表 3 - 15	機關單位影響之 B28	65
表 3 - 16	年資影響之 B15	66
表 3 - 17	年資影響之 B21 & B22	66
表 3 - 18	年資影響之 B23 & B25	66
表 3 - 19	年資影響之 B26	67
表 3 - 20	年資影響之 B27	67
表 3 - 21	性別影響之 B11	67
表 3 - 22	性別影響之 B16	68
表 3 - 23	性別影響之 B17 & B18	68
表 3 - 24	性別影響之 B24	68
表 3 - 25	年齡影響之 B09	69
表 3 - 26	年齡影響之 B15	69
表 3 - 27	年齡影響之 B16	69
表 3 - 28	年齡影響之 B17	69
表 3 - 29	年齡影響之 B22	70
表 3 - 30	年齡影響之 B23 & B25	70

表 3 - 31	年齡影響之 B26	70
表 3 - 32	年齡影響之 B27	71
表 3 - 33	教育程度影響之 B15 & B22	71
表 3 - 34	教育程度影響之 B23	71
表 3 - 35	教育程度影響之 B27	72
表 3 - 36	公務以外使用電腦時數影響之 B10	72
表 3 - 37	公務以外使用電腦時數影響之 B23	73
表 3 - 38	(承上題)您是直接使用哪一個系統影響之 B01 & B04	73
表 3 - 39	(承上題)您是直接使用哪一個系統影響之 B07 & B08	74
表 3 - 40	(承上題)您是直接使用哪一個系統影響之 B09	74
表 3 - 41	(承上題)您是直接使用哪一個系統影響之 B11	74
表 3 - 42	(承上題)您是直接使用哪一個系統影響之 B13	75
表 3 - 43	(承上題)您是直接使用哪一個系統影響之 B17	75
表 3 - 44	(承上題)您是直接使用哪一個系統影響之 B22	75
表 3 - 45	(承上題)您是直接使用哪一個系統影響之 B24	76
表 3 - 46	使用系統經驗影響之 B01	76
表 3 - 47	使用系統經驗影響之 B02	77
表 3 - 48	使用系統經驗影響之 B03	77
表 3 - 49	使用系統經驗影響之 B04	77
表 3 - 50	使用系統經驗影響之 B05	77
表 3 - 51	使用系統經驗影響之 B10	78

表 3 - 52	使用系統經驗影響之 B11	78
表 3 - 53	使用系統經驗影響之 B12	78
表 3 - 54	使用系統經驗影響之 B15	78
表 3 - 55	使用系統經驗影響之 B16	79
表 3 - 56	使用系統經驗影響之 B17 & B18	79
表 3 - 57	使用系統經驗影響之 B21 & B22	79
表 3 - 58	使用系統經驗影響之 B23	80
表 3 - 59	使用系統經驗影響之 B25 & B26	80
表 3 - 60	使用系統經驗影響之 B27	80
表 4 - 1	使用者較不滿意的項目	81
附表 2 - 1	機關(單位)次數分配表	95
附表 2 - 2	職稱之次數分配表	96
附表 2 - 3	重編之年資選項	97
附表 2 - 4	年資的次數分配比例表	98
附表 2 - 5	性別的次數分配比例表	98
附表 2 - 6	重編之年齡選項	99
附表 2 - 7	年齡的次數分配比例表	100
附表 2 - 8	重編之教育程度選項	101
附表 2 - 9	教育程度的次數分配比例表	101
附表 2 - 10	重編之(公務以外)使用電腦的經驗選項	102
附表 2 - 11	(公務以外)使用的電腦經驗的次數分配比例表	102

附表 2 - 12 重編之(公務以外)最多一天使用電腦選項	103
附表 2 - 13 (公務以外)一天最多使用電腦的時間的次數分配比例表	104
附表 2 - 14 承上題您是直接使用哪種系統次數分配表	105
附表 2 - 15 如勾選兩個選項以上，使用頻率最高的系統次數分配表	105
附表 2 - 16 重編之承上題您是直接使用哪種系統選項	105
附表 2 - 17 重編之使用戶役政資訊系統的經驗選項	106
附表 2 - 18 使用戶役政資訊系統的經驗的次數分配比例表	107
附表 2 - 19 次數分配整理總表	108
附表 2 - 20 很容易從戶役政資訊系統裡找到我需要的資料的次數分配比例表	109
附表 2 - 21 戶役政資訊系統所提供的資料是即時的的次數分配比例表	110
附表 2 - 22 從戶役政資訊系統查詢到的資料是正確的的次數分配比例表	111
附表 2 - 23 我可以從戶役政資訊系統查詢到我需要的資料的次數分配比例表	112
附表 2 - 24 戶役政資訊系統提供給我的資料是清楚的次數分配比例表	113
附表 2 - 25 我認為戶役政資訊系統回應的時間是令人滿意的次數分配比例表	114
附表 2 - 26 我知道可以去哪裡找到戶役政資訊系統使用者手冊的次數分配比例 表	115
附表 2 - 27 當我有問題時可以透過戶役政資訊系統的使用者手冊解決疑惑的次 數分配比例表	116
附表 2 - 28 當我在戶役政資訊系統裡有不會的功能時，很容易找到人幫我解決 問題的次數分配比例表	117

附表 2 - 29 戶役政資訊系統提供的功能可以滿足我的作業需求的次數分配比例表.....	118
附表 2 - 30 我有很多機會讓我參加戶役政資訊系統的使用者教育訓練的次數分配比例表.....	119
附表 2 - 31 我認為戶役政資訊系統是很容易使用的的次數分配比例表.....	120
附表 2 - 32 本機關(單位)有經常在蒐集戶役政資訊系統的使用者意見的次數分配比例圖.....	121
附表 2 - 33 要學會使用戶役政資訊系統是很容易的的次數分配比例表.....	122
附表 2 - 34 戶役政資訊系統可以很容易的使用多重條件來查詢資料的次數分配比例表.....	123
附表 2 - 35 我認為戶役政資訊系統發生問題時，我可以明確的從錯誤訊息得知問題發生的原因的次數分配比例表.....	124
附表 2 - 36 我很少碰到戶役政資訊系統無法正常運作的情況的次數分配比例表.....	125
附表 2 - 37 即使戶役政資訊系統無法正常運作也可以很快復原的次數分配比例表.....	126
附表 2 - 38 要在戶役政資訊系統裡找到我要的功能是很困難的的次數分配比例表.....	127
附表 2 - 39 我需要在非正常上班時間(8~18 時之外) 使用戶役政資訊系統的次數分配比例表.....	128
附表 2 - 40 戶役政資訊系統在非正常上班時間(8~18 時之外)也有提供服務的次數分配比例表.....	129

附表 2 - 41 戶役政資訊系統在非正常上班時間(8~18 時之外)發生問題也有人提供協助的次數分配比例表.....	130
附表 2 - 42 我認為戶役政資訊系統有嚴密的資料安全維護與保密的次數分配比例表.....	131
附表 2 - 43 本機關(單位)有經常提供適當的資安訓練與資安政策、程序的宣導課程的次數分配比例表.....	132
附表 2 - 44 本機關(單位)從戶役政資訊系統取得資料的控管辦法非常嚴格的次數分配比例表.....	133
附表 2 - 45 本機關(單位)嚴格執行使用戶役政資訊系統存取資料的身分鑑別機制的次數分配比例表.....	134
附表 2 - 46 整體而言，我對戶役政資訊系統很滿意的次數分配比例表.....	135
附表 2 - 47 整體而言，使用戶役政資訊系統是愉快的經驗的次數分配比例表.....	136

圖 次

圖 1 - 1	與其他機關應用系統連結介面功能架構圖	4
圖 1 - 2	國籍行政連結系統功能架構圖	4
圖 1 - 3	戶役政電子開門系統功能架構圖	5
圖 1 - 4	戶役政資訊系統轉接介面系統功能架構圖	6
圖 1 - 5	資料庫配置架構示意圖	7
圖 1 - 6	DeLone 和 McLean 提出修改後資訊系統成功模式	9
圖 1 - 7	理性行為理論模式 TRA	12
圖 1 - 8	TAM 模型	12
圖 1 - 9	整合性科技接受模型	13
圖 1 - 10	服務品質及顧客滿意的評量模式	15
圖 2 - 1	研究架構	21
圖 2 - 2	研究流程	22
附圖 2 - 1	機關(單位)次數分配比例圖	95
附圖 2 - 2	職稱之次數分配比例圖	97
附圖 2 - 3	年資的次數分配比例圖	98
附圖 2 - 4	性別的次數分配比例圖	99
附圖 2 - 5	年齡的次數分配比例圖	100
附圖 2 - 6	教育程度的次數分配比例圖	101
附圖 2 - 7	(公務以外)使用電腦經驗的次數分配比例圖	103

附圖 2 - 8 (公務以外)一天最多使用電腦的時間的次數分配比例圖	104
附圖 2 - 9 承上題您是直接使用哪種系統？	106
附圖 2 - 10 使用戶役政資訊系統的經驗的次數分配比例圖	107
附圖 2 - 11 很容易從戶役政資訊系統裡找到我需要的資料的次數分配比例圖	109
附圖 2 - 12 戶役政資訊系統所提供的資料是即時的次數分配比例圖	110
附圖 2 - 13 從戶役政資訊系統查詢到的資料是正確的次數分配比例圖	111
附圖 2 - 14 我可以從戶役政資訊系統查詢到我需要的資料的次數分配比例圖	112
附圖 2 - 15 戶役政資訊系統提供給我的資料是清楚的次數分配比例圖	113
附圖 2 - 16 我認為戶役政資訊系統回應的時間是令人滿意的次數分配比例圖	114
附圖 2 - 17 我知道可以去哪裡找到戶役政資訊系統使用者手冊的次數分配比例 圖	115
附圖 2 - 18 當我有問題時可以透過戶役政資訊系統的使用者手冊解決疑惑的次 數分配比例圖	116
附圖 2 - 19 當我在戶役政資訊系統裡有不會的功能時，很容易找到人幫我解決 問題的次數分配比例圖	117
附圖 2 - 20 戶役政資訊系統提供的功能可以滿足我的作業需求的次數分配比例 圖	118
附圖 2 - 21 我有很多機會讓我參加戶役政資訊系統的使用者教育訓練的次數分 配比例圖	119
附圖 2 - 22 我認為戶役政資訊系統是很容易使用的次數分配比例圖	120

附圖 2 - 23 本機關(單位)有經常在蒐集戶役政資訊系統的使用者意見的次數分配比例圖	121
附圖 2 - 24 要學會使用戶役政資訊系統是很容易的的次數分配比例圖	122
附圖 2 - 25 戶役政資訊系統可以很容易的使用多重條件來查詢資料的次數分配比例圖	123
附圖 2 - 26 我認為戶役政資訊系統發生問題時，我可以明確的從錯誤訊息得知問題發生的原因的次數分配比例圖	124
附圖 2 - 27 我很少碰到戶役政資訊系統無法正常運作的情況的次數分配比例圖	125
附圖 2 - 28 即使戶役政資訊系統無法正常運作也可以很快復原的次數分配比例圖	126
附圖 2 - 29 要在戶役政資訊系統裡找到我要的功能是很困難的的次數分配比例圖	127
附圖 2 - 30 我需要在非正常上班時間(8~18 時之外) 使用戶役政資訊系統的次數分配比例圖	128
附圖 2 - 31 戶役政資訊系統在非正常上班時間(8~18 時之外)也有提供服務的次數分配比例圖	129
附圖 2 - 32 戶役政資訊系統在非正常上班時間(8~18 時之外)發生問題也有人提供協助的次數分配比例圖	130
附圖 2 - 33 我認為戶役政資訊系統有嚴密的資料安全維護與保密的次數分配比例圖	131
附圖 2 - 34 本機關(單位)有經常提供適當的資安訓練與資安政策、程序的宣導課程的次數分配比例圖	132

附圖 2 - 35 本機關(單位)從戶役政資訊系統取得資料的控管辦法非常嚴格的次數分配比例圖	133
附圖 2 - 36 本機關(單位)嚴格執行使用戶役政資訊系統存取資料的身分鑑別機制的次數分配比例圖	134
附圖 2 - 37 整體而言，我對戶役政資訊系統很滿意的次數分配比例圖	135
附圖 2 - 38 整體而言，使用戶役政資訊系統是愉快的經驗的次數分配比例圖	136

摘 要

關鍵詞：戶役政、跨機關、系統成效

一、研究緣起

由於當前國內、外環境變遷迅速，新興議題不斷產生，其本質上都具有「跨域」之情事，導致政府各部門間跨機關資訊交換之需求也更趨繁雜。內政部統籌規劃建置之「戶役政資訊系統」為我國電子化政府基礎資訊建設，自民國 86 年 9 月完成系統全面建置，除各戶役政單位得以全國電腦化連線作業方式處理戶役政業務，提供民眾更便捷之服務，另積極透過連結介面、電子閘門及資訊中介服務等系統，進行跨機關資料交換，除提供各機關所需之戶籍資料，以減少民眾申請戶籍資料及往返奔波多個機關之辛勞，並取得外機關管轄資料，發揮資訊資源共享效益。

本研究期能透過對戶役政業務現行連結機制及資料運用情況進行全盤之分析與檢討，就「戶役政資訊系統」資訊流通與交換機制，資通安全防護能力，以及即時因應國家政策變動或需求等面向，擬提法規政策面、管理面、技術面與執行面之具體建議，藉以規劃未來雙向流通，建立共享機制之參考。

二、研究方法與過程

研究方法主要分成三個部分：深度訪談、專家座談以及問卷調查，首先進行第 1 次深度訪談，了解使用系統資料較多的中央與地方機關(單位)，訪問其對於使用系統的問題，藉以擬訂問卷初稿，同時舉行專家座談來確認問卷問項是否具有代表性。確立問卷後請內政部協助發放及回收問卷。主要藉由發放問卷來蒐集各機關(單位)的意見，並透過問卷數據分析發現顯著的問題後，再安排顯著性高的機關(單位)做第 2 次深度訪談。最後將統計分析與深度訪談結果彙整，再與專家

們進行第 2 次座談討論，進而整理出法規政策、管理、技術、執行等面向的系統成效與未來發展建議。

三、研究發現

透過至各機關(單位)的深度訪談後，將各機關(單位)對於使用戶役政資訊系統作業的方式彙整成 16 點，如下：

- (一) 皆制定嚴謹的管理規定。
- (二) 須事先通過審查才具有查詢權限。
- (三) 使用資料須紀錄並定期稽核。
- (四) 系統資料可於申請後透過其他媒介(例如：隨身碟)存取
- (五) 多透過資訊單位處理系統問題。
- (六) 非上班時間系統發生問題，可以等待上班再使用系統。
- (七) 透過同仁間經驗交流來學習系統功能。
- (八) 無特別宣導使用者手冊的位置。
- (九) 系統的網路頻寬無法滿足作業需求。
- (十) 與內政部間主要協調問題的機制為電子郵件及電話。
- (十一) 可從其他機關取得戶役政系統沒有提供的資料。
- (十二) 整合系統登入平台，並結合自然人憑證登入的方式來確保安全性。
- (十三) 戶役政系統無提供當日更新資料予外機關。
- (十四) 提供完整的法令訊息，並能即時更新。
- (十五) 對申請作業提供詳細的申請規章。
- (十六) 作業時經常遇到資料、功能等其他需求問題。

2 次的專家座談共邀請的 8 位專家學者，依戶役政系統的現況與研究蒐集到的資料來做討論，專家所提出的意見彙整如下：

- (一) 戶役政資訊系統應注意民眾的個人資料保密。
- (二) 戶役政資訊系統應注意便民與節省支出成本。
- (三) 戶役政資訊系統應該與政府其他資訊系統加以整合並提供主動性服務。
- (四) 應統計所有大量列印紙本的使用機關，以確實達成減量目標。
- (五) 由於戶役政系統有良好的流程設計，透過戶役政系統作業時，外部機關(單位)能藉此來檢討作業流程的執行層面，簡單的作業能不須透過最上層主管執行。
- (六) 建議在新系統中規劃出經過內政部授權的連結機關，其提供整合後戶役政資料給其他機關的合法路徑，統一中央控管資料的流向。
- (七) 透過建置與其他系統的共同平台讓使用者登入使用，讓資訊共享，也能減少作業成本。
- (八) 建議重新檢討各機關現行的行政作業與審核流程，簡化和縮短不必要的垂直轉呈和水平會簽，藉由強化對第一線服務人員的授權，來提升行政效率。
- (九) 建議內政部提供更多分析後即不涉及個人隱私的資料，以滿足其他作業需求。
- (十) 建議內政部向高層提出政策上的需求(如：資訊部)，以提供資料共享的機制。
- (十一) 戶役政資訊系統應訂立更詳細的資料權限申請辦法，讓各機關(單位)依照辦理。

除了上述之意見，另外也從問卷數據分析的部分得知，戶役政系統的使用者對戶役政系統整體的成效大部分是給予高度肯定的(超過七成)，其中最滿意的為「本機關嚴格執行使用戶役政系統存取資料的身分鑑別」，但是還是有一些是使用者對戶役政系統比較不滿意的項目。

由人口統計變項可知，戶役政系統的使用者對戶役政系統的「品質」、「安全性」、「滿意度」等成效給予高度肯定，對戶役政系統的「使用性」成效評價略低。另外，經過統計分析結果顯示，戶政機關、役政機關和外部連結機關在對運用成

效的感覺上有明顯差距；其中，針對與「非正常上班使用戶役政系統」、「使用者教育訓練」和「使用者手冊」相關的問題，役政機關相較於其他機關使用者，有更正面的反應，也表示使用役政系統的使用者和使用其他系統的使用者經常持有不同的意見。

最後，年齡和使用經驗的不同，使用者對運用成效的感覺上，也有比較明顯的差距；一般來講年齡愈大或使用經驗愈久，對戶役政系統愈能認同；唯有些功能較複雜，則顯出較年輕的使用者的接受程度較高。

四、研究建議

歸納所有研究發現後，提出以下之研究建議，具體做法詳見第四章，並據以列出主/協辦機關如下：

(一) 立即可行建議

1. 法規政策面

- (1) 訂立使用戶役政資料時，資訊安全的統一遵循標準。(主辦機關：內政部；協辦機關：相關連結機關)
- (2) 建議提供法規資訊在系統上供使用機關查詢，並定時更新。(主辦機關：內政部；協辦機關：無)

2. 管理面

- (1) 應與連結機關重新研討，如何增加資料更新頻率較能符合作業需求。(主辦機關：內政部；協辦機關：相關連結機關)
- (2) 應提供方便且嚴謹的管理方式來嚇阻個人資料外流。(主辦機關：內政部；協辦機關：相關連結機關)
- (3) 定期審視管理方案以及稽核標準。(主辦機關：內政部；協辦機關：無)
- (4) 使用機關(單位)與內政部應建立更暢通的協調機制。(主辦機關：內政部；協辦機關：相關連結機關)

3. 技術面

- (1) 增加連線速度，定期檢測及排除問題。(主辦機關：內政部；協辦機關：相關連結機關)

4. 執行面

- (1) 應提供教育訓練來宣導如何正確使用系統以及解決系統問題等觀念。(主辦機關：內政部；協辦機關：相關連結機關)
- (2) 應宣導使用者手冊並以客戶關係管理機制來提供系統問題回饋的機制。(主辦機關：內政部；協辦機關：相關連結機關)

(二) 中長期建議

1. 法規政策面

- (1) 針對法規提供細節的解釋。(主辦機關：內政部；協辦機關：相關連結機關)

2. 管理面

- (1) 所有資料由中央集中管理、提供。(主辦機關：內政部；協辦機關：相關連結機關)
- (2) 統計謄本減量等成效檢討，需以總體社會成本來估算，才能提升整體效應。(主辦機關：內政部；協辦機關：相關連結機關)
- (3) 應確實蒐集系統問題、提供作業所需協助，並以使用者角度規劃系統。(主辦機關：內政部；協辦機關：相關連結機關)

3. 技術面

- (1) 定期使用較新的軟硬體來為系統升級。(主辦機關：內政部；協辦機關：相關連結機關)

4. 執行面

- (1) 若資料有非原申請原因的延伸性使用應該通知民眾。(主辦機關：內政部；協辦機關：相關連結機關)
- (2) 設計系統時，應考慮未來功能或資料擴編的需求。(主辦機關：內政部；協辦機關：無)

ABSTRACT

Keywords:

Conscription Households, Across Agencies, System Effectiveness

Overall planning and building of "Conscription and household registration information system" is the foundation for e-government of Taiwan's information construction. The aim of this study is to understand the existing link mechanism and the Conscription and household registration data used to conduct a comprehensive analysis and review. To provide the suggestions in regulation and policy side, management side, technology side and implementation side based on information flow, exchange mechanisms, information and communication security protection, and immediate response to changes in national policy or demand.

Research methods are through a questionnaire to collect opinions of agencies (units). Before issuing the questionnaire, the in-depth interviews are conducted to understand the problems from heavy usage agencies (units), while the focus group with IS professionals to confirm the questionnaire. After issuing and collecting questionnaire by the Ministry of the Interior, through analysis found significant problems questionnaire. For those significantly problems, relative agencies (units) were selected for the in-depth interviews, while the focus group with public administration professionals to confirm the analytical results. Therefore, suggestions of system performance and future development are sorted out by the regulations and policies, management, technology, and implementation.

From the study, the system effectiveness of "Conscription and household registration information system" is highly positive (over 70%) by users.

After statistical analysis showed that agencies (units) exist a relatively good or bad effective differences of opinion; the whole, there are obvious gaps among household registration agencies, conscription agencies, and external links agencies. General speaking, conscription agencies have more work needs to do during non-normal working hours with Conscription and household registration information system.

In addition, users of different Conscription and household registration information systems exist different feeling of effectiveness. In general, users of Conscription systems are different from users of other systems when using user manuals or education and training.

Finally, there are also obvious gaps among age and/or experience of different users. In general, the greater the age and/or the experience, the more the commitments are to

Conscription and household registration information system. However, the more complex of features, the younger users show a higher degree of acceptance.

Summarize all the findings, the proposed study of the following recommendations:

(A) Immediately feasible recommendations

1. Regulation and Policy
 - (1) Conscription entered into the user data, follow uniform standards for information security.
 - (2) The proposed regulations provide authority to use information in the system for reference inquiries, and regularly updated.
2. Management
 - (1) Discuss with the authorities to re-link, how to increase the update frequency is more in keeping with operational requirements
 - (2) Provide a convenient and rigorous management to deter the outflow of personal information.
 - (3) Periodic review and audit standards management plan.
 - (4) The use of organizations (units) and the Ministry of the Interior should establish smooth coordination mechanisms.
3. Technology
 - (1) Increasing the connection speed, regular testing and troubleshooting.
4. Implementation
 - (1) Education and training should be provided to advocacy and how to properly use the system to solve system problems and other concepts.
 - (2) User's manual should be advocacy and customer relationship management system to provide a feedback mechanism to system problems.

(B) Long-term recommendations

1. Regulation and Policy
 - (1) Provide details for the interpretation of laws and regulations.
2. Management
 - (1) All information centrally managed to provide.
 - (2) The effectiveness of such statistical review of the transcript reduction is required in order to estimate the overall social costs, in order to enhance the overall effect.
 - (3) Collect system problems, and provide necessary assistance operations, and planning system to the user point of view.
3. Technology
 - (1) The use of newer hardware and software to build the system.
4. Implementation

ABSTRACT

- (1) If the data have non-reasons for the extension of the original application should be used to inform the public.
- (2) Consider the future expansion of the demand function or data.

第一章 緒論

第一節 研究主題與背景

一、研究緣起

戶籍及兵役為我國基礎行政業務，舉凡國家經濟、國防、教育、財金、交通、司法、衛生、選舉等事務，均須以戶政或役政資訊為基礎，為人民享受權利、負擔義務之準則，並為政府施政、政策釐訂、人才培育運用、工商企業發展及學術研究之依據。由於時代變遷以及科技的進步，為了降低作業流程以及達到已開發國家的資訊水準，部門間資訊流通性更顯得重要，內政部統籌規劃建置之「戶役政資訊系統」實為我國電子化政府最重要的基礎資訊建設之一。

「戶役政資訊系統」自民國78年1月展開系統開發工作，迄86年9月順利完成系統全面建置，各戶役政單位得以全國電腦連線作業方式處理戶役政業務，提供民眾更便捷的服務。該系統運作多年陸續開發完成戶政資訊系統（含國民身分證製發管理系統及親等關聯子系統）、役政資訊系統、戶籍資料數位化系統、國籍行政資訊系統、外籍人士上課時數及歸化測試題庫系統、戶役政資料倉儲系統、戶役政人員名錄管理系統、與其他機關應用系統連結介面、國籍行政連結系統、戶役政電子開門系統、戶役政資訊系統轉接介面、內政部戶政司全球資訊網外部網站、戶役政網路申辦服務系統、為民服務公用資料庫內部網站、教育程度通報系統等多項重要系統。除提供全國計831個戶役政作業單位（含戶政事務所設置之其他服務據點），7,953位戶役政作業人員，處理全國2,319萬餘人之個人戶籍資料及兵籍資料電子作業外，另提供其他公務機關連結應用，強化跨機關資訊交流、資源共享，提升行政效能。

鑑於現行的「戶役政資訊系統」為76年至82年規劃設計完成，軟體及資料庫擴充不易，內政部規劃於98年至102年，斥資新臺幣21.79億元，進行「戶役政資訊系統」更新建置，並強化自然人憑證發證效能，提升政府資訊系統服務能量、品質與滿意度。並將依據ISO27001標準倡導過程導向作法(Process Approach)之

PDCA過程模式，強化資訊安全設計，持續改善內政部「戶役政資訊系統」資訊安全管理系統(ISMS)，增設全國戶役政資訊安全監控中心（SOC），強化稽核安全管理機制，進行即時、有效之資通訊安全監控工作。

二、 預期目標

透過蒐集文獻資料及訪談各機關(單位)對戶役政系統資料的需求，來分析「戶役政資訊系統」的現況，並分別以法規政策、管理、技術、執行等面向進行問題診斷，探討影響跨機關資料交換及整合運用之因素，並進行資訊風險評估。並於規劃系統機制時同時考量，新的機制如何有效支援國家重大政策及決策。以期能加速內部系統縱向、橫向協同運作及跨機關業務整合應用，加強系統流程全面自動化，有效延伸及擴大服務範圍。在發揮資源共享效益的同時也要充分考量個人資料保護及資通安全。並藉由提出整合運用成效評估的方法及指標來進行成效檢討，最後提出改進建議及創新作法。

三、 戶役政資訊系統概況

「戶役政資訊系統」之作業單位依業務區分為戶政及役政兩個體系，有關作業單位依作業功能區分如下：

（一）戶政

1、中央：內政部（戶政司）。

2、直轄市及縣（市）政府：

（1）新北市、臺北市、臺中市、臺南市及高雄市政府民政局。

（2）各縣（市）政府民政處（局）戶政單位。

3、鄉（鎮、市、區）：364個鄉（鎮、市、區）戶政事務所。

（二）役政

1、中央：內政部（役政署）。

2、直轄市及縣（市）政府：

(1) 新北市、臺北市、臺中市、臺南市及高雄市政府兵役處。

(2) 各縣(市)政府民政處(局)役政作業單位、兵役局。

3、鄉(鎮、市、區)：368個(鎮、市、區)公所(役政單位)。

為因應各機關應用戶役政資訊需求，發揮資訊資源共享效益，並落實戶籍資料管理，「戶役政資訊系統」另建置「戶役政資訊系統連結介面」、「國籍行政連結系統」、「戶役政資訊電子閘門系統」及「戶役政資訊系統轉接介面系統」等資訊交換平台。

現行與內政部戶役政資訊系統連結的機關(單位)計有：司法院、監察院、考試院、國家安全局、行政院衛生署、行政院海岸巡防署、行政院國軍退除役官兵輔導委員會、行政院公共工程委員會、行政院原住民族委員會、行政院主計處、行政院人事行政局、行政院農業委員會、行政院勞工委員會、勞工保險局、行政院金融監督管理委員會銀行局、行政院勞工委員會職業訓練局、行政院衛生署、內政部營建署、行政院衛生署中央健康保險局、行政院金融監督管理委員會證券期貨局、銓敘部、法務部、經濟部、交通部、僑務委員會、外交部領事事務局、國防部參謀本部通信電子資訊參謀次長室、國防部後備司令部、財政部賦稅署、財政部關稅總局、財政部臺北市國稅局、財政部高雄市國稅局、財政部臺灣省北區國稅局、財政部臺灣省中區國稅局、財政部臺灣省南區國稅局、財政部財稅資料中心、法務部調查局、中央銀行、審計部、教育部、中央研究院、內政部警政署、內政部入出國及移民署、內政部警政署刑事警察局、內政部兒童局、內政部社會司、內政部地政司、內政部資訊中心、內政部統計處、臺北市政府社會局、臺北市政府警察局、臺北市稅捐稽徵處、臺北市商業處、臺北市政府環境保護局、高雄市稅捐稽徵處、公務人員退休撫卹基金管理委員會、臺中市地方稅務局、桃園縣政府地方稅務局等。

(一) 戶役政連結介面系統

內政部和直轄市、縣(市)政府配置了連結介面系統，透過戶役政連結通訊網GSN (Government Service Network)、VPN (Virtual Private Network) 提供各政府機關施政所需之戶役政資料，功能架構如圖1-1。

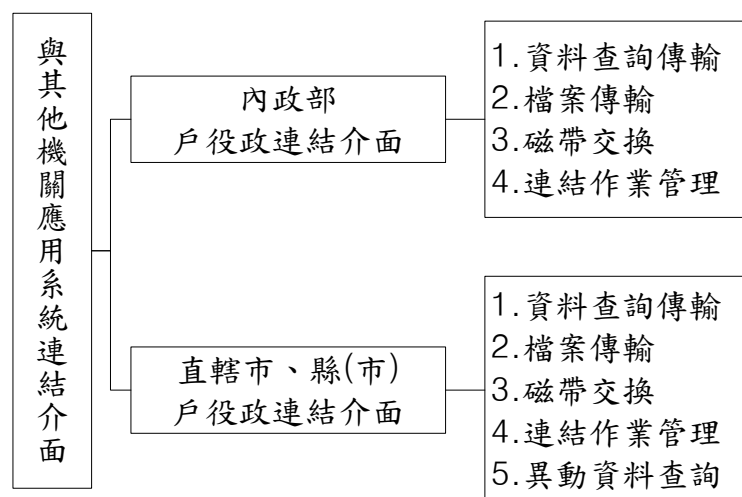


圖 1-1 與其他機關應用系統連結介面功能架構圖

(資料來源：內政部，2011)

(二) 國籍行政連結系統

內政部系統配置的國籍行政連結系統，透過網際網路（Internet）提供各政府機關及施政所需之國籍資料，功能架構如圖 1-2。

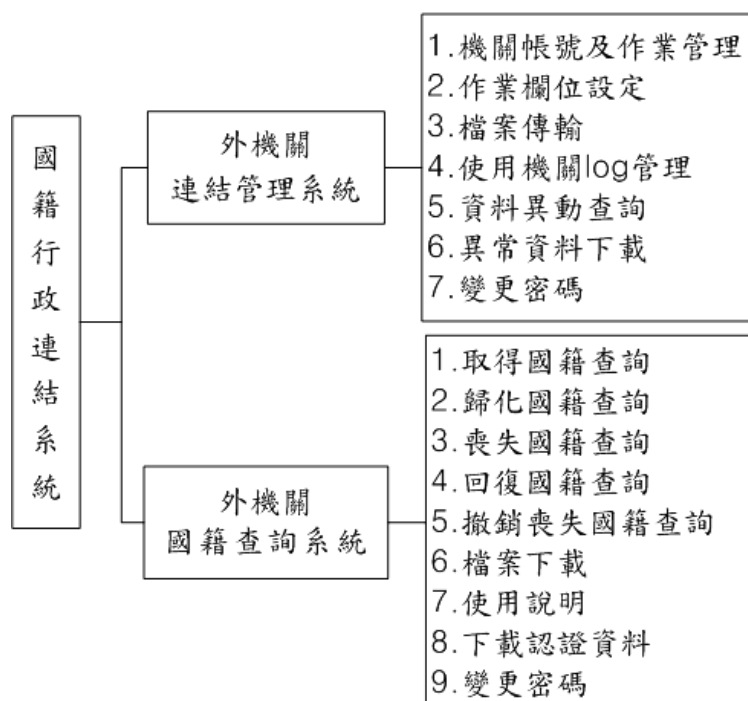


圖 1-2 國籍行政連結系統功能架構圖

(資料來源：內政部，2011)戶役政電子開門系統

內政部及直轄市、縣（市）政府配置電子閘門系統，透過政府網際服務網 GSN 提供各政府機關施政所需之戶役政資料，另為確保系統及資料安全，於電子閘門外部連結之網路安全防火牆及入侵偵測系統 IDS（Intrusion detection system）。功能架構如圖 1-3。

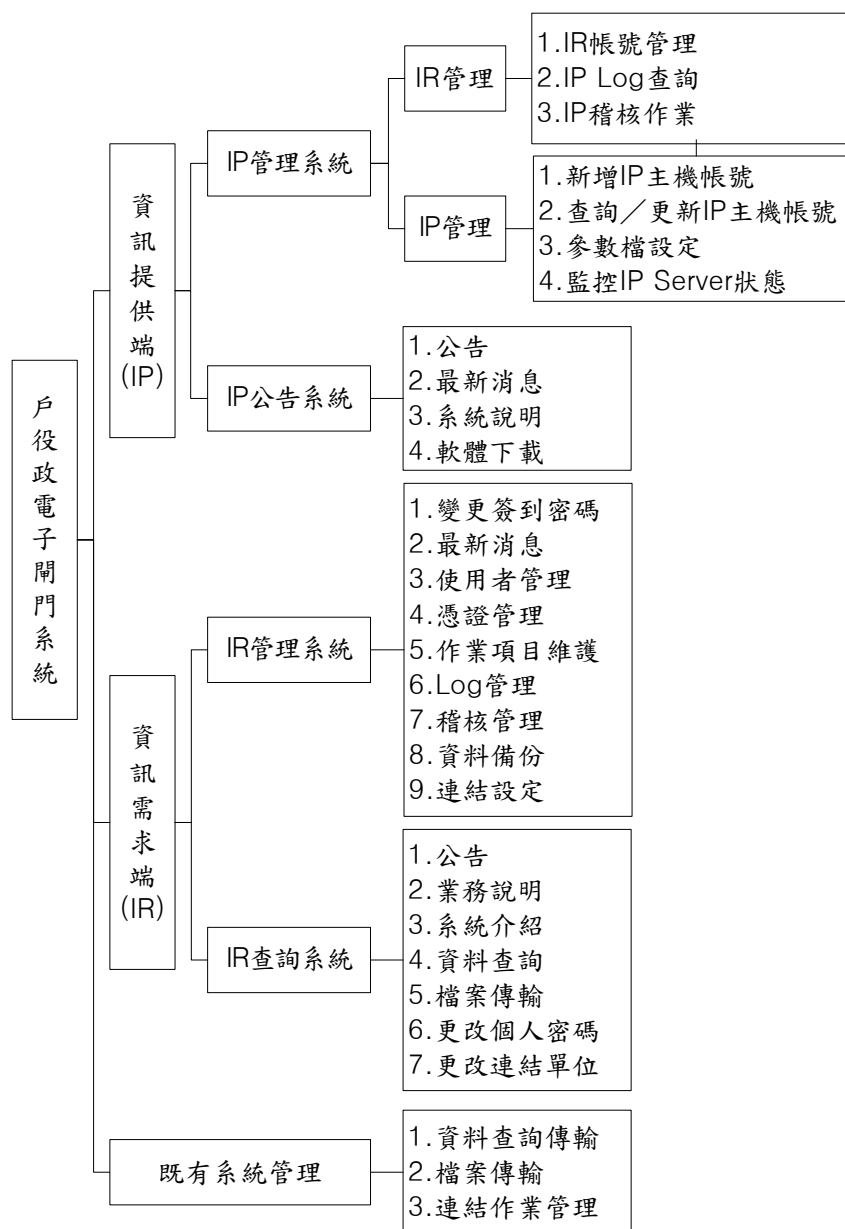


圖 1-3 戶役政電子閘門系統功能架構圖

(資料來源：內政部，2011)

(四) 戶役政資訊系統轉接介面系統

內政部及直轄市、縣（市）政府配置戶役政資訊系統轉接介面系統，該系統伺服器集中設置於內政部，透過 e 政府服務平台，提供各政府機關查詢戶役政資料。功能架構如圖 1-4。

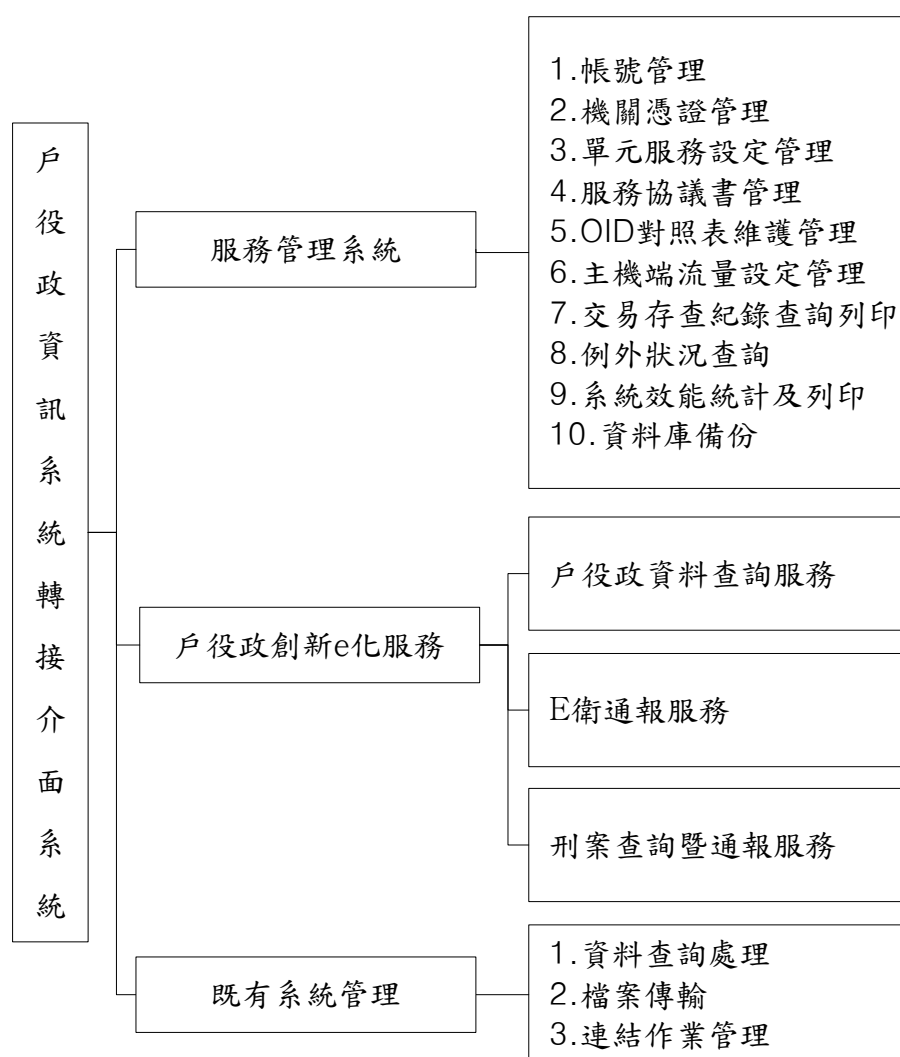


圖 1-4 戶役政資訊系統轉接介面系統功能架構圖

(資料來源：內政部，2011)

戶役政資料庫配置架構示意圖(如圖 1-5)劃分為內政部、直轄市、縣（市）及鄉（鎮、市、區）三個層級，鄉（鎮、市、區）資料庫集中建置於鄉（鎮、市、區）層級之戶役政單位主機上，為系統安全考慮，鄉（鎮、市、區）「戶役政資

訊系統」每日以多批次處理方式更新所屬直轄市、縣（市）系統之戶役政資料庫，以滿足備援作業處理之需要，以及其他機關透過連結介面、電子閘門或轉接介面查詢/查驗戶役政資訊之需求。

為配合外機關透過連結介面、電子閘門或轉接介面查詢/查驗戶役政資訊之需求及提昇處理效率，內政部建置完整之戶役政資料庫，內容包括現行內政部資料庫及各直轄市、縣（市）戶政、役政資料庫之彙總，由鄉（鎮、市、區）戶役政系統每日以多批次處理方式更新。

此外，為有效應用戶役政資訊，內政部建置戶役政資料倉儲系統(如圖 1-5)，資料由內政部戶役政資料庫定期過濾篩選而來；另內政部建置集中式之戶籍資料數位化資料庫，提供全國戶政作業單位及資料需求機關線上檢索調閱。

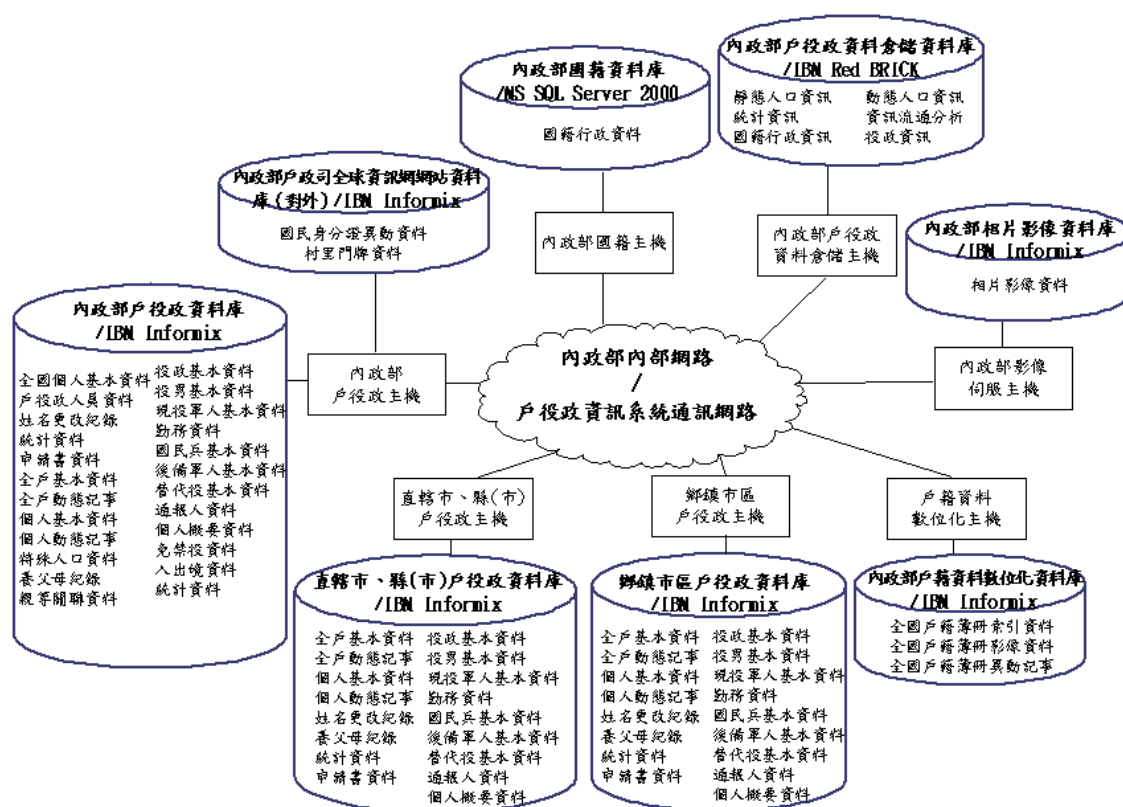


圖 1-5 資料庫配置架構示意圖

(資料來源：內政部，2011)

第二節 文獻探討

與資訊系統運用成效相關的學術論文很多，大致可分為從資訊品質、系統品質、服務品質、使用者滿意度等構面來說明資訊系統成功的模式；從使用性、易用性、意圖行為等構面來說明的科技接受模式，以及從服務品質為著眼點的服務品質架構。

一、資訊系統成功模式

DeLone 和 McLean (1992)透過文獻整理發現，資訊品質、系統品質與服務品質對於資訊系統成功的判別尤其重要，進而結合溝通理論（Communication of Theory），整理出「資訊系統成功模式」（Information Systems Success Model），其中涵蓋了六個構面，分別為：

- (一) 系統品質（System Quality）
- (二) 資訊品質（Information Quality）
- (三) 使用者滿意度（User Satisfaction）
- (四) 系統使用（System Use）
- (五) 個別影響（Individual Impact）
- (六) 組織影響（Organizational Impact）

其中系統品質、資訊品質為影響因素，使用者滿意度、系統使用、個別影響、組織影響是對於組織的影響部份。但是這樣的資訊系統成功模式忽略了資訊部門的服務角色，Pitt、Watson 和 Kavan (1995)認為在資訊系統成功模式中應增加服務品質（Service Quality）構面，並認為服務品質是會和系統品質、資訊品質共同影響系統的使用及使用者滿意度。

後來 DeLone 和 McLean (2003)為他們過去所提出的資訊系統成功模式做了一些更新，認為更新後的新模式可以更適用於電子商務的環境，主要做了三部份的更新：

- (一) 認同加入服務品質構面在資訊系統成功模式中(Pitt, 1995)。
- (二) 使用結果 (Consequence) 和淨利益 (Net Benefit) 取代原本在資訊系統成功模式所使用的衝擊 (Impact) 之用詞(Seddon, 1997)。
- (三) 原本在資訊系統成功模式的「使用」之前加上「使用意願」(Intention to Use)。

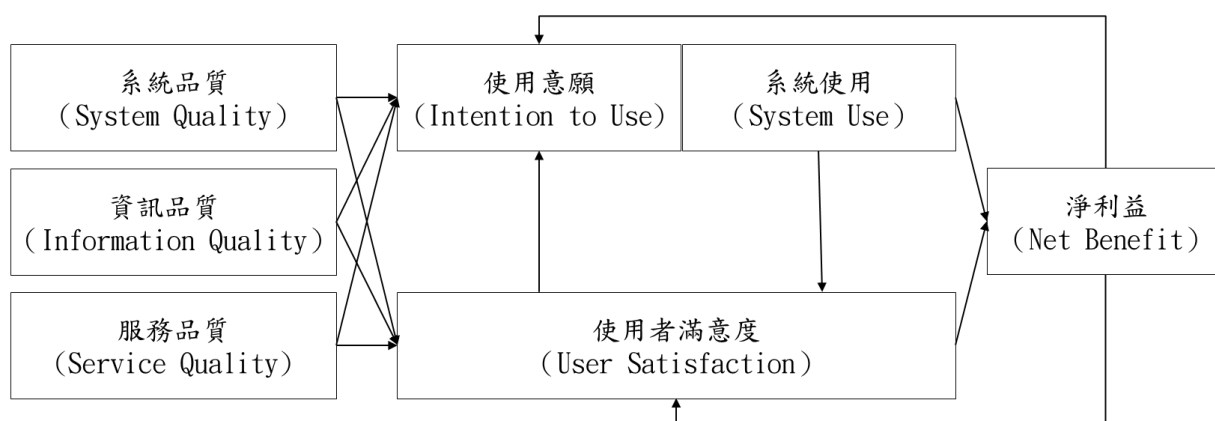


圖 1 - 6 DeLone 和 McLean 提出修改後資訊系統成功模式

(資料來源：DeLone, 2003)

該模型將資訊系統分為六項評估指標，其評估指標分述如下：

(一) 系統品質 (System Quality)

對資訊系統本身之評估，其中包含了反應時間、容易使用、操作容易性、功能有用性、系統彈性、使用容易度、存取方便性、學習容易、人性因素、使用者需求的了解程度，以及系統特性、系統可靠性、系統精密性、系統整合性、系統正確性、系統效率性、資源使用性、回應時間及系統調整回應時間等等。由於

不同的資訊系統均有些許差異，因此對於系統品質的衡量指標上並無統一標準，不同的資訊系統應該要有不同的評估方法(DeLone, 1992)。

(二) 資訊品質 (Information Quality)

對資訊系統輸出的評估，其中包含了輸出資料的正確性、完整性、適時性，相關性、流通性、清晰性、可了解性、有用性、可靠性、最新性、客觀性及精簡性等等。資訊系統衡量指標上，對於不同情境與產業下，也都有不同看法，但大多研究均和資訊、及時與可靠等方向有關(DeLone, 1992)。Seddon (1997)更將資訊品質定義為資訊系統所產生的資訊具有時效性、正確性、攸關性、格式性。Rai (2002)則將資訊品質定義為資訊擁有符合使用者需求的內容性、正確性及格式。

(三) 服務品質(Service Quality)

指資訊人員的服務品質，其中包含了有形性(Tangibles)、可靠性(Reliability)、反應性 (Responsiveness)、保證性 (Assurance) 及情感 (Empathy) 等五項指標(Parasuraman, 1985; Kettinger, 1995; Pitt, 1995)。眾多研究皆支持顧客導向將顯著地提昇使用者對於資訊系統服務的感受，進而影響其對資訊系統服務品質之評價。(皮世明、許通安、范錚強，2001)。

(四) 使用者意願(Intention to Use)和系統使用 (System Use)

對資訊系統使用情形，包括使用頻率、使用時間、使用自願性。

(五) 使用者滿意度 (User Satisfaction)

使用者滿意度衡量項目，為系統介面滿意度、軟體滿意度、硬體滿意度及提供決策滿意度等，使用者滿意度會受流程合適度、高階主管支持和組織抗拒影響(何正雄，2003)。

(六) 個別影響 (Individual Impact) 和組織的影響 (Organization Impact)

資訊系統對個人影響，其影響項目包括快速取得有用的資訊、提高個人工作績效、問題解決能力、個人生產力、創意提升、個人權利與影響力、知識取得與分享、節省工作時間、認識現代化軟體、增加決策品質及提升個人的影響力。

資訊系統對組織的影響，其影響項目包括降低成本、提高生產力、提高競爭優勢、提高目標達成率、提高獲利率、改善溝通績效、加快反應能力、發現市場新契機、促進企業再造工程、配合企業策略、提高與外部的策略關係、提升組織工作效率、提升服務績效、改善組織形象、節省人力以及降低組織營運成本等。

此外，林東清等以個案探索方式提出企業經營角色、組織電腦化程度、組織作業管理制度健全程度、資訊部門的資源充分、受重視程度以及和其他業務部門的溝通難易度亦會影響資訊品質(林東清、林珊珊、黃美玲，1994)。

二、科技接受模式

科技接受模式(Technology Acceptation Model, TAM)的觀念是由理性行為理論(Theory of Reasoned Action, TRA)發展而來，TRA 理論模型(如圖 1-7 所示)中的「行為意向」是指個人從事某項行為之意願強度，而「態度」則指個人在特定行為表現時所擁有的正面或負面的感覺。「主觀規範」指個人在從事該項行為時，受他人影響的程度，以上因素對使用者而言都是決定採取行動的關鍵。另外「行為信念與結果評估」及「規範信念與依從動機」則用來衡量態度與主觀規範的重要性。

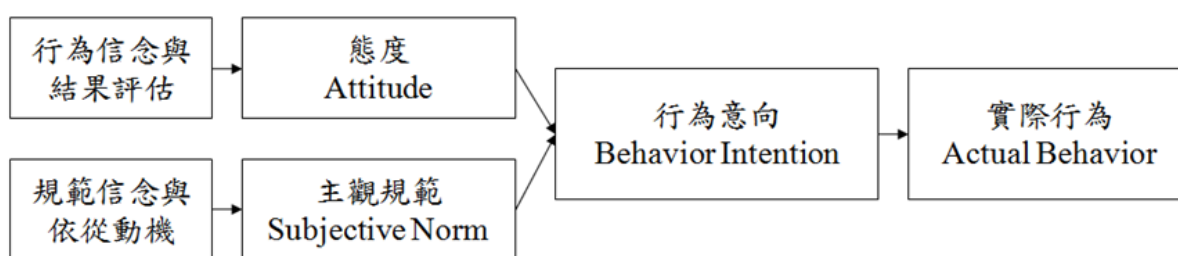


圖 1 - 7 理性行為理論模式 TRA

(資料來源：Fishbein, 1975)

TAM 則主要探討資訊系統使用行為中，有哪些外部變因會影響使用者對科技的接受程度，由察覺易用性、察覺有用性、使用態度、使用意願等構面組成(如圖 1-8 所示)。

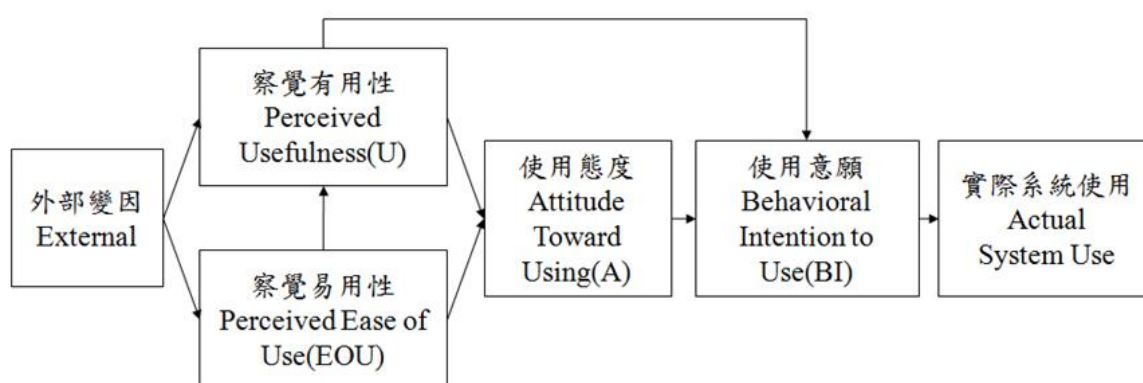


圖 1 - 8 TAM 模型

(資料來源：Davis, 1989)

三、整合性科技接受模型

TAM 模型主要是提供一個基礎架構，以解釋外部變數對行為意念的影響(Davis,1989)。在實務上，必須搭配主題特性的不同，來選擇相關的外部變數。隨著 TAM 相關研究的蓬勃發展，針對不同領域所提出來的外部變數也越來越多。Venkatesh (2002)等人針對歷年相關的研究做了回顧，發現過去經過實證的模型各具特色，也分別在各個領域範疇裡被證實，於是他整合過去文獻中的八個模型：理性行為理論(TRA)、科技接受模型(TAM)、動機理論(MM)、計畫行

為理論(TPB)、TAM 和 TPB 整合的模型(C-TAM-TPB)、電腦使用模型(Model of PC Utilization, MPCU)、創新擴散理論(IDT)、社會認知理論(Social Cognitive Theory, SCT)，提出「整合性科技接受模型」(Unified Theory of Acceptance and Use of Technology, UTAUT)的新架構(如圖 1-9)。UTAUT 模型把相關文獻中所提出的論點整合成四個主要的構面(Core Determinants)：「對績效的期望」(Performance Expectancy, PE)、「對付出的期望」(Effort Expectancy, EE)、「社群的影響」(Social Influence)、配合的情況」(Facilitating Conditions)，以及四個控制變數：性別(Gender)、年齡(Age)、經驗(Experience)、自願性(Voluntariness of Use)，四個主要構面的操作型定義如圖 1-9 所示。

實證結果顯示，這個新架構對科技使用行為的解釋力高達 70%，比過去所知的任何一個模型都有效。

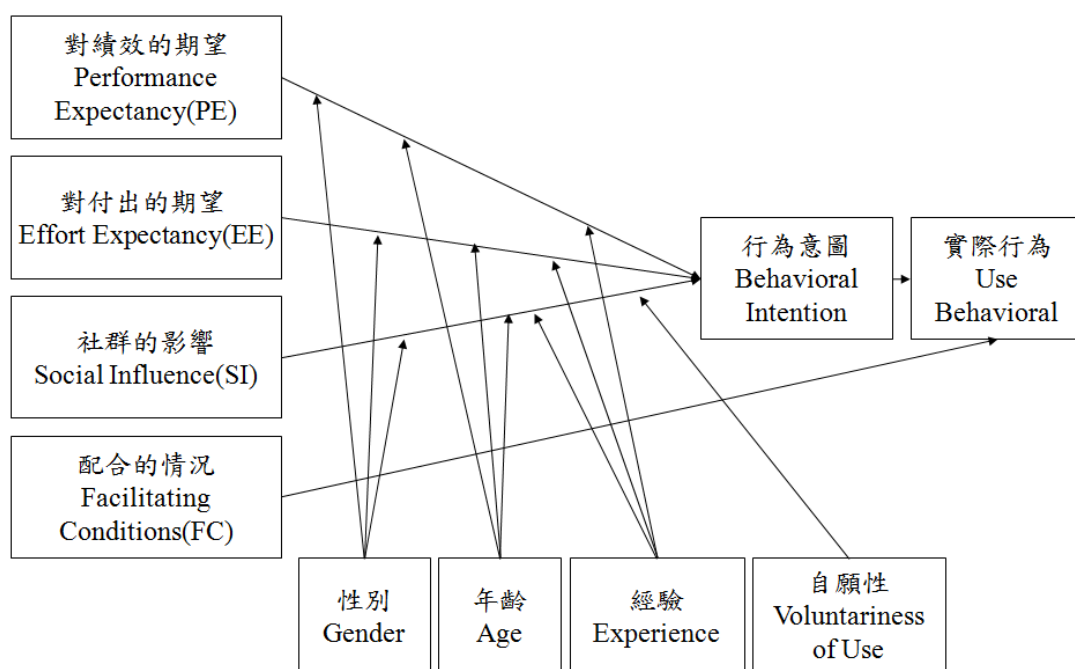


圖 1 - 9 整合性科技接受模型

(資料來源：Venkatesh, 2002)

表 1 - 1 整合性科技接受模型的操作型定義

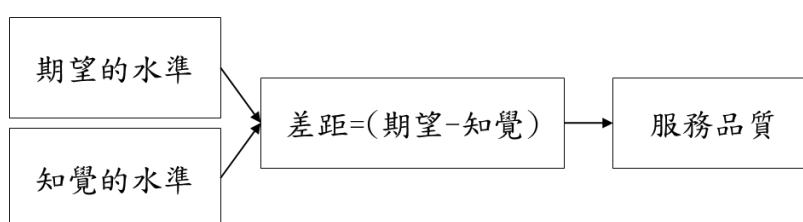
主構面	子構面	操作型定義
對績效的期望 Performance Expectancy (PE)	知覺有用性	使用者相信使用系統可以改善工作績效的程度
	外在動機	使用者可因一些活動、作業的改善、薪水、宣傳而想要表現行動的感受
	工作相關	系統加強個人的工作績效的程度
	相對優勢	使用新方法而可以做得更好的程度
	對成果的期望	與行為的結果有關，可分為績效預期與個人預期
對付出的期望 Effort Expectancy (EE)	知覺易用性	個人相信使用系統是簡單的程度
	系統複雜度	系統是難以瞭解與使用的程度
	操作簡單性	使用新的系統，讓人感受到難以使用的程度
社群的影響 Social Influence (SI)	主觀規範	個人感受到別人覺得他應該或不應該有哪些行為
	社會因素	個人對團隊文化的內化及與他們的協議
	公眾形象	使用新系統可以強化別人印象的程度
配合的情況 Facilitating Conditions (FC)	知覺行為控制	個人所感受到內部及外部對自己行為的限制
	促進條件	讓人認為在某環境中是容易行動的主觀因素
	相容性	使用者感受到新系統與存在的價值、需求、經驗一致的程度

(資料來源：Venkatesh et al. 2003)

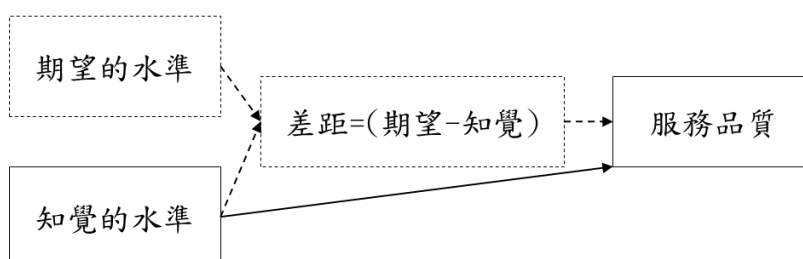
四、服務品質架構

「服務」其本質是無形的，是指在特定時間、地點，針對顧客所提供的一種創造價值和提供利益的經濟活動。在服務的過程中有時會附帶有形的實體產品，但是，服務它所強調的是服務業者所提供的行動、服務人員的態度表現、對任何顧客的即時反應和以顧客的立場、角度、感受來思考，以「顧客至上，以客為尊」的法則來奉行，並且能為顧客帶來某些價值或是利益，這即是好的服務。由於服務業的種類繁多，而且牽涉的範圍相當廣泛，每種行業所能提供的服務方式亦不盡相同。目前大部份學者所提出的服務品質及顧客滿意的評量模式，大致可以歸納為下列三種：（郭德賓、周泰華、黃俊英，2000）

(1)績效與期望差距模式 $\text{Service Quality} = (\text{Performance}) - (\text{Expectations})$



(2)直接績效的評量模式 $\text{Service Quality} = (\text{Performance})$



(3)直接差異的評量模式 $\text{Service Quality} = (\text{Performance} - \text{Expectations})$

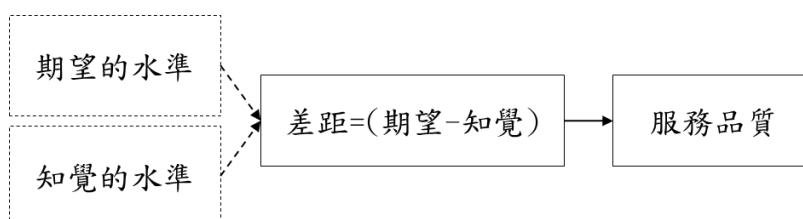


圖 1-10 服務品質及顧客滿意的評量模式

（資料來源：范姜秀桂, 2005）

Parasuraman et al. (1985)建構了服務品質缺口模式觀念性架構，以焦點團體法將此探索性研究發展出知覺服務品質的決定要素（Determinants of Perceived Service Quality），總共包括 10 個主要構面。後來 Parasuraman et al. (1988)以銀行、信用卡、產品維修與電信業實證，從原先的 10 個構面 97 項問題，縮減為 5 個構面 22 項問題，稱之為 SERVQUAL，這也是目前廣泛運用在服務品質衡量的項目。表 1-2 比較前後不同構面的差異，各構面的內容如表 1-3。

表 1 - 2 服務品質的決定要素的構面比較表

構面	1985 年原始服務品質因素	1988 年修正後服務品質因素	意義
1	有形性	有形性	提供服務的場所、設備及人員
2	可靠性	可靠性	正確、可靠地提供提供所承諾服務的能力
3	反應性	反應性	服務人員快速及幫助顧客之意願
4	溝通性		
5	可信度	保證性	服務專業素養及禮貌，為顧客所接受
6	安全性		
7	勝任性		
8	禮貌性		
9	瞭解/熟悉顧客	關懷性	業者提供顧客貼心與個別關懷的服務
10	接近性		

(資料來源：Parasuraman , A., Zeithaml & L.,L.Berry, 1988)

表 1 - 3 服務品質衡量的構面與組成項目

構面	操作型定義
可靠性 (Reliability)	1.公司對顧客所承諾的事，都能及時完成 2.顧客遇到困難時，能表現出關心並提供協助 3.公司是可靠的 4.能準時提供所承諾的服務 5.正確記錄相關的服務
反應性 (Responsiveness)	6.在何時提供服務並不會告訴顧客 7.顧客無法迅速地從員工那裡得到服務 8.員工並不總是願意幫助顧客 9.員工因為太忙以致無法立即提供服務，滿足顧客需求
保證性 (Assurance)	10.員工是值得信賴的 11.在從事交易時，顧客會感到安心 12.員工是有禮貌的 13.員工可從公司得到適當的支持，以提供更好的服務
關懷性 (Empathy)	14.公司不會針對不同的顧客提供個別服務 15.員工不會給予顧客個別的關懷 16.不能期望員工會了解顧客的需求 17.公司沒有把顧客的利益列為優先考量 18.公司提供的服務時間並不能符合所有顧客的需求
有形性 (Tangibles)	19.有現代化的服務設備 20.服務設施具有吸引力 21.員工有整潔的服裝和外表 22.公司的設施與他們所提供的服務相配合

(資料來源：Parasuraman , A., Zeithaml & L.,L.Berry, 1988)

五、 小結

綜合上述文獻探討，本研究預計使用來衡量戶役政資訊系統成效的構面，歸納如下：

表 1 - 4 不同文獻中的構面比較

本研究整理之構面	資訊系統成功模式	科技接受模式	整合性科技接受模式	服務品質架構
品質	資訊品質			有形性
	系統品質			反應性
	服務品質			關懷性
				可靠性
使用性		察覺有用性	對績效的期望	
		察覺易用性	對付出的期望	
			配合的情況	
安全性				保證性
滿意度	個別影響及組織的影響	使用態度	社群的影響	
	使用者意願及系統使用	使用意願	行為意圖	
	使用者滿意度	實際系統使用	實際行為	

(資料來源：本研究整理)

其中，以研究重點項目將各個模式依其內容整理成「品質」、「使用性」、「安全性」以及「滿意度」四大類。「資訊系統成功模式」的六個構面可將「資訊品質」、「系統品質」、「服務品質」等構面歸類為「品質」構面，其餘之「使用者意願及系統使用」、「使用者滿意度」、「個別影響及組織的影響」等與使用者相關的構面則與「滿意度」構面歸為一類。

「科技接受模式」中，則是因為外部因素影響，讓使用者漸漸察覺系統之「有用性」與「易用性」，因此歸類為「使用性」；進而影響到「使用態度」，有了「服務品質佳」的想法，產生「使用意願」後「實際系統使用」才能夠進行使用者滿意度的考量。

「整合性科技接受模式」則可以將個人「對績效的期望」、「對付出的期望」以及系統與其「配合的情況」歸納在「使用」構面；使用者因為「社群的影響」直接令使用者產生「行為意圖」之後，而有了使用系統之「實際行為」，進而影響使用者滿意度。

「服務品質架構」則是針對系統服務品質構面來討論，將「有形性」、「反應性」、「關懷性」列為「品質」，以「保證性」來解釋「安全性」。

表 1-4 除分析各個模式的內容外，更將彼此間有相關性的條件整理在同一列，方便相互參考比較。

第二章 研究方法及過程

第一節 研究架構

根據研究目標，我們把研究架構區分為四個構念：「戶役政系統」、「使用機關」、「使用者」、「運用成效」。其中，前三個構念為自變數、最後一個為因變數。「戶役政系統」構念，包含了法規政策、管理、技術、執行等構面，分別針對「戶政系統」、「役政系統」、「單位自建系統」等資訊交換平台做安全性、便利性、資訊雙向流通的衡量。而「使用機關」構念，範圍包含了戶政、役政機關(單位)與其他機關(單位)（三者均含中央/地方層級）的系統使用者，「使用者」構念則以使用者資訊素養、使用系統經驗等構面來做衡量。最後「運用成效」構念，經由文獻歸納整理，依據「品質」、「使用性」、「安全性」以及「滿意度」這四個構面來衡量戶役政資訊系統在跨機關運用的成效，找出未來重點推動策略。研究架構如圖 2-1 所示：

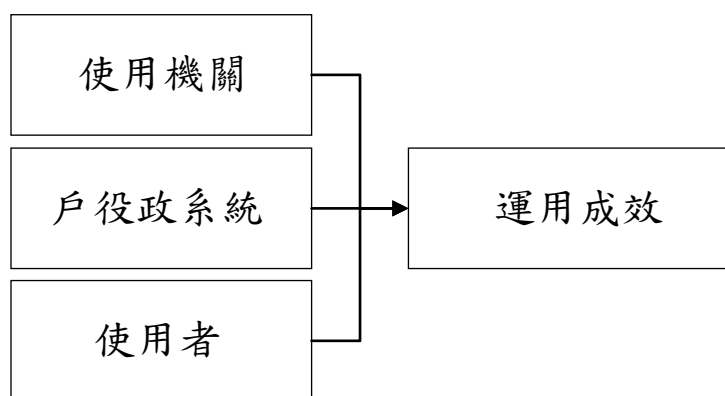


圖 2 - 1 研究架構

第二節 研究方法

研究流程如圖 2-2 所示，除了文獻探討外，在正式問卷形成前和問卷回收分析後，都安排專家座談及深度訪談，深入了解使用者需求與確保研究的效度。

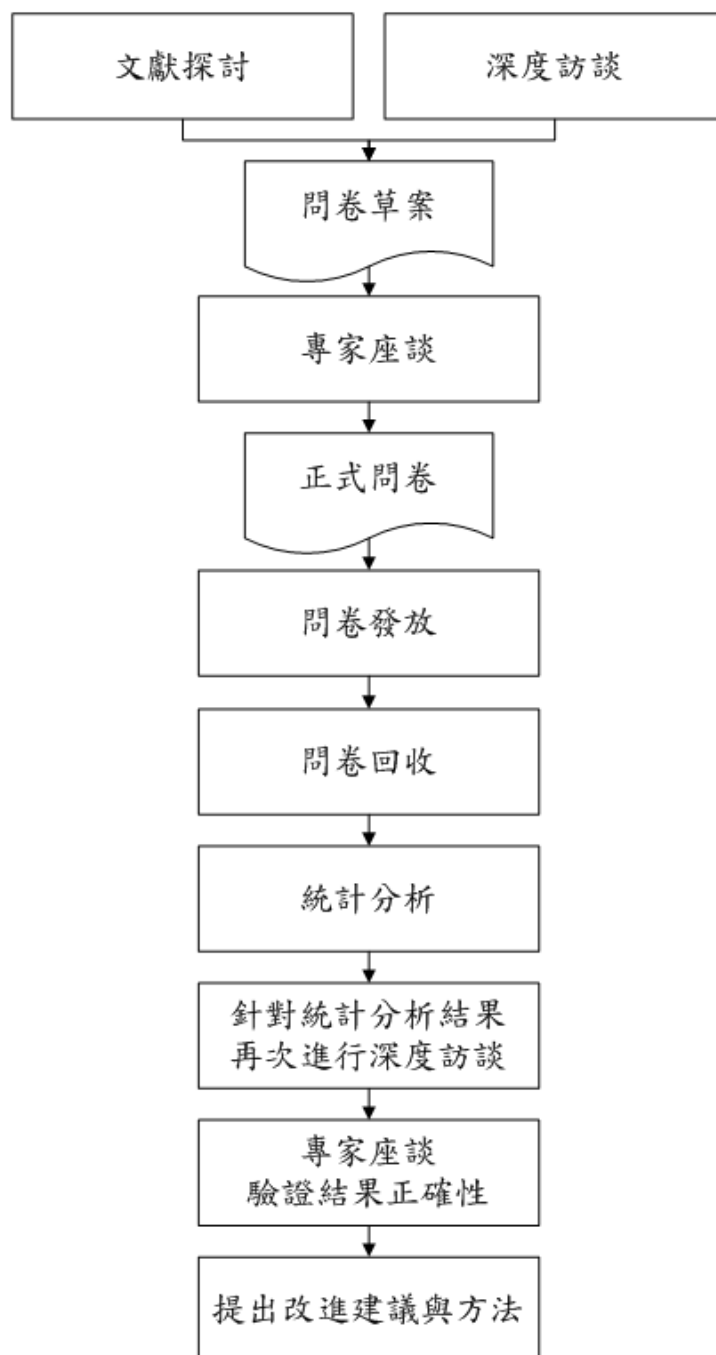


圖 2-2 研究流程

首先歸納各方文獻來支持研究架構理論，並安排高度使用系統的中央政府與地方政府共 8 個機關(單位)，各派關鍵性使用者 3 至 5 人做第 1 次的深度訪談。

訪談中，先針對預先準備的重點項目詢問受訪者的想法或經驗，如有問項以外的問題或建議，也鼓勵受訪者於訪談中提出，期望能深入的了解使用者的想法、挖掘出系統存在的問題，然後請受訪者檢視問卷草案中，各問項的表達方式是否適宜、是否有遺漏。訪談後，將受訪紀錄請受訪單位再次確認所提的意見。根據受訪單位的意見，修正預先設計的問卷草案。之後邀請 4 位專家學者進行第 1 次的專家座談，把深度訪談的意見彙整給專家，並請專家們協助檢視問卷是否適當或遺漏，並提出改進項目與建議事項。

確立問卷內容後，交由內政部協助發放問卷給各使用機關(單位)人員填寫，問卷回收後以研究架構所提之四個構念：「戶役政系統」、「使用機關」、「使用者」與「運用成效」進行統計分析。

問卷由內政部協助回收後，經由分析結果歸納出幾個典型的問題，找出「戶役政系統」、「使用機關」與「使用者」的那些因素顯著影響系統的「運用成效」，再從問卷調查結果找出 8 個較具代表性的機關(單位)做第 2 次深度訪談，釐清發生這些問題的原因。根據統計分析和第 2 次深度訪談的結果先下初步結論，再邀請專家來共同討論怎麼樣的方式才是最佳解決方式，以驗證結論是否正確。

最後統合所有問題、澄清問題，找出與系統的關聯性以歸納系統未來規劃與改善的建議。

第三節 深度訪談

本研究舉辦了 16 場深度訪談，問卷形成前的 8 場深度訪談，目的在了解使用者需求。透過和使用機關(單位)深度訪談，可以了解使用者的問題和操作困難。問卷回收後的深度訪談，目的在釐清相關問題的關係及緣由，並得到問題的合理解釋和適當的建議。

第 1 次深度訪談舉辦 8 場，對象包含中央機關(單位)6 場，地方機關(單位)2 場，每場訪問 3 至 5 位系統使用者，第 1 次深度訪談機關(單位)計有：財政部財

稅資料中心、內政部入出國及移民署、中央健康保險局、交通部公路總局臺中區監理所、勞工保險局、內政部警政署、外交部領事事務局、高雄市政府社會局。

第 2 次深度訪談亦舉辦 8 場深度訪談，依問卷調查結果選擇需要進一步釐清系統問題的機關(單位)，每一場邀請 3 至 5 位系統使用者受訪，針對機關提出的系統意見做進一步的探討，訪談機關(單位)計有：內政部警政署刑事警察局、行政院衛生署、新北市三重地政事務所、行政院原住民族委員會、彰化地方法院、臺南市政府民政局、國防部後備司令部、桃園縣政府地方稅務局。

第四節 專家座談

本研究舉辦 2 場專家座談，問卷形成前的專家座談，目的在確認問卷內容的合理性與有效性。問卷回收後的專家座談，目的在確認研究的結果和研究提出的建議是否得當，並同時取得專家學者的其他建議。

問卷形成前的專家座談邀請了國內資訊管理領域的專家學者，針對資訊系統的研究，提供合理及有效的意見，計有政治大學資管系周宣光教授(前資訊管理學會理事長)、淡江大學資管系黃明達教授(前資訊管理學會理事長)、元智大學資管系林耀欽教授、師範大學設計系周賢彬教授，另外內政部戶政司亦指派陳子和科長和歐佩靈小姐參與，先由研究團隊針對問卷設計及深度訪談結果說明，再請專家學者提供建議。

問卷回收後亦舉辦 1 場專家座談，邀請了公共行政領域的專家，針對問卷調查結果提供公共政策方面的意見，並依研究結果與建議提供專家學者協助最後的確認。計邀請了臺北大學公共行政系胡龍騰教授、世新大學行政管理系莊文忠教授、淡江大學公共行政系曾冠球教授、政治大學公共行政系蕭乃沂教授，內政部則指派戶政司戶籍作業科黃旭初科長參與討論，討論與建議列於下一章研究發現中。

第五節 問卷調查

問卷設計依據研究架構，分別針對四個構念：「戶役政系統」、「使用機關」、「使用者」、「運用成效」進行操作型定義。問卷內容透過文獻探討和第 1 次深度訪談，以戶役政系統使用者在法規政策、管理、技術、執行各方面所遭遇的問題來設計問項，以取得戶役政系統在各個面向的現況，問卷調查表詳見附錄一。

其中問卷第一大題問項(編號 A)包含了「戶役政系統」、「使用機關」以及「使用者」構念。第二大題問項(編號 B)則包含了「運用成效」構念，另外，於問卷第三大題設計成開放式問項，請填答者提出其他有關於法規政策、管理、技術、執行等建議，另外，也順帶蒐集各單位功能需求以及曾經向內政部提出的建議事項，以提供未來系統規劃建議。各大題編號與問項對照如下表所示：

表 2-1 第一大題問項編號整理

構念	編號	問項
使用機關	A01	機關(單位)
	A02	職稱
使用者	A03	年資
	A04	性別
	A05	年齡
	A06	教育程度
	A07	(公務以外)使用電腦的經驗(年)
	A08	(公務以外)最多一天使用電腦(小時)
戶役政系統	A09	是否使用過戶役政資訊系統?
	A10	承上題您是直接使用哪種系統?
	A10-1	如勾選兩個選項以上，請註明使用頻率最高的選項為：
	A11	使用戶役政資訊系統的經驗為(年)

第一大題第 2 題「職稱(A02)」因填答者職位眾多且分散，僅於次數分配簡易區分為管理職與基層人員，非主要探討項目。由於本研究主要探討使用戶役政系統的成效，第 9 題「是否使用過戶役政資訊系統(A09)」則是設計來篩選問卷的題項，處理問卷時已將選擇「否」的所有問卷一律剔除，因此也不針對此題項做個別探討。第 10 題則包含「承上題您是直接使用哪種系統(A10)」與「如勾選兩個選項以上，請註明使用頻率最高的選項為(A10-1)」二題，其中，A10-1 用來判斷 A10 的複選選項中，哪一個才是實際使用率最高的系統，並將 A10-1 與原 A10 的次數加總為最後的數量。

表 2-2 第二大題問項編號整理

構面	編號	問項
品質	B01	很容易從戶役政資訊系統裡找到我需要的資料
	B02	戶役政資訊系統所提供的資料是即時的
	B03	從戶役政資訊系統查詢到的資料是正確的
	B04	我可以從戶役政資訊系統查詢到我需要的資料
	B05	戶役政資訊系統提供給我的資料是清楚的
	B17	我很少碰到戶役政資訊系統無法正常運作的情況
	B18	即使戶役政資訊系統無法正常運作也可以很快復原
使用性	B06	我認為戶役政資訊系統回應的時間是令人滿意的
	B07	我知道可以去哪裡找到戶役政資訊系統的使用者手冊
	B08	當我有問題時可以透過戶役政資訊系統的使用者手冊解決疑惑
	B09	當我在戶役政資訊系統裡有不會的功能時，很容易找到人幫我解決問題
	B10	戶役政資訊系統所提供的功能可以滿足我的作業需求
	B11	我有很多機會讓我參加戶役政資訊系統的使用者教育訓練
	B12	我認為戶役政資訊系統是很容易使用的
	B13	本機關單位有經常在蒐集戶役政資訊系統的使用者意見
	B14	要學會使用戶役政資訊系統是容易的
	B15	戶役政資訊系統可以很容易的使用多重條件來查詢資料
	B16	我認為戶役政資訊系統發生問題時，我可以很明確的從錯誤訊息得知問題
	B19	要在戶役政資訊系統裡找到我要的功能是很容易的
	B20	我需要在非正常上班時間使用戶役政資訊系統
	B21	戶役政資訊系統在非正常上班時間也有提供服務
	B22	戶役政資訊系統在非正常上班時間發生問題也有人提供協助

構面	編號	問項
安全性	B23	我認為戶役政資訊系統有嚴密的資料安全維護與保密
	B24	本機關單位有經常提供適當的資安訓練與資安政策、程序的宣導課程
	B25	本機關單位從戶役政資訊系統取得資料的控管辦法非常嚴格
	B26	本機關單位嚴格執行使用戶役政資訊系統存取資料的身分鑑別機制
滿意度	B27	整體而言，我對戶役政資訊系統很滿意
	B28	整體而言，使用戶役政資訊系統是愉快的經驗

第二大題第 12 與第 19 題，第 27 與第 28 題互為反向題，用來判斷問卷是否有效。第 19 與第 28 題原為負面的問法，為方便判斷，在數據分析前先將其反轉為正向的敘述與選項，並依「品質」、「使用性」、「安全性」以及「滿意度」四大構面來解釋其狀況，詳細的構面分類與編號如表 2-2。

本次問卷由內政部擇 60 個機關(單位)作為發放對象。依機關(單位)使用戶役政系統之方式分配其填寫的最低份數，並以公文函復方式來提高回收率，確實回收份數條列如下表 2-3 及表 2-4：

表 2-3 連結機關（單位）問卷調查對象一覽表

連結機關（單位）問卷調查對象一覽表			
序號	機關（單位）	要求填寫份數	回收份數
1	司法院	5-10 份	11
2	國家安全局	5-10 份	5
3	銓敘部	5-10 份	5
4	法務部	5-10 份	10
5	經濟部	5-10 份	6
6	交通部	5-10 份	9
7	僑務委員會	5-10 份	5
8	行政院衛生署	5-10 份	20
9	行政院海岸巡防署	5-10 份	12
10	行政院國軍退除役官兵輔導委員會	5-10 份	5
11	行政院公共工程委員會	5-10 份	5
12	行政院原住民族委員會	5-10 份	1
13	外交部領事事務局	5-10 份	9

連結機關（單位）問卷調查對象一覽表			
序號	機關（單位）	要求填寫份數	回收份數
14	國防部參謀本部通信電子資訊參謀次長室	5-10 份	9
15	國防部後備司令部	5-10 份	9
16	財政部賦稅署	5-10 份	1
17	財政部關稅總局	5-10 份	5
18	財政部臺北市國稅局	5-10 份	5
19	財政部高雄市國稅局	5-10 份	10
20	財政部臺灣省北區國稅局	5-10 份	6
21	財政部臺灣省中區國稅局	5-10 份	8
22	財政部臺灣省南區國稅局	5-10 份	8
23	財政部財稅資料中心	5-10 份	5
24	法務部調查局	5-10 份	10
25	行政院衛生署中央健康保險局	5-10 份	14
26	行政院金融監督管理委員會證券期貨局	5-10 份	5
27	勞工保險局	5-10 份	6
28	臺北市政府社會局	5-10 份	6
29	臺北市政府警察局	5-10 份	10
30	臺北市稅捐稽徵處	5-10 份	5
31	臺北市商業處	5-10 份	5
32	高雄市稅捐稽徵處	5-10 份	10
33	桃園縣政府地方稅務局	5-10 份	5
34	臺中市地方稅務局	5-10 份	10
35	內政部警政署	5-10 份	5
36	內政部入出國及移民署	5-10 份	9
37	內政部警政署刑事警察局	5-10 份	7
38	內政部兒童局	5-10 份	5
39	內政部社會司	5-10 份	1
40	內政部地政司	5-10 份	21
41	內政部資訊中心	5-10 份	1
42	中央銀行	2-5 份	2
43	審計部	2-5 份	7
44	教育部	2-5 份	2
45	中央研究院	2-5 份	2
46	行政院主計處	2-5 份	2

連結機關（單位）問卷調查對象一覽表			
序號	機關（單位）	要求填寫份數	回收份數
47	行政院人事行政局	2-5 份	2
48	行政院農業委員會	2-5 份	1
49	行政院勞工委員會	2-5 份	1
50	行政院金融監督管理委員會銀行局	2-5 份	1
51	行政院勞工委員會職業訓練局	2-5 份	2
52	臺北市政府環境保護局	2-5 份	5
53	公務人員退休撫卹基金管理委員會	2-5 份	2
54	內政部營建署	2-5 份	2
55	內政部統計處	2-5 份	2
總計		233 份	337

表 2-4 戶役政機關（單位）問卷調查對象一覽表

戶役政機關（單位）問卷調查對象一覽表			
序號	機關（單位）	要求填寫份數	回收份數
1	臺中市政府（戶政及役政）	20-40 份	22
2	臺南市政府（戶政及役政）	20-40 份	30
3	桃園縣政府（戶政及役政）	20-40 份	28
4	彰化縣政府（戶政及役政）	20-40 份	30
5	基隆市政府（戶政及役政）	20-40 份	15
總計		100 份	125

大部分單位都達成 100%回收率，僅行政院原住民族委員會(1 份)、財政部賦稅署(1 份)、內政部社會司(1 份)、內政部資訊中心(1 份)、行政院農業委員會(1 份)、行政院勞工委員會(1 份)、行政院金融監督管理委員會銀行局(1 份)與基隆市政府(15 份)等 8 個單位未達到最低回收標準，共回收 462 份。扣除非系統使用者(第一大題第 9 題)、回答不完整、無法判讀以及經由反向題(第二大題第 19 與第 28 題)判斷無效填答的部分，有效問卷計有 396 份，問卷調查報告詳見附錄二。

一、第一大題基本資料

本大題共有 11 題，內容涵蓋使用者基本資料、使用者資訊素養與戶役政系

統使用經驗，用以判斷怎麼樣的情形下會影響系統運用成效。經初步次數分配整理後，發現第一大題有部分選項的次數太少，將造成統計誤差，因此將某些問項的選項合併，其中包含：A03 年資、A05 年齡、A06 教育程度、A07(公務以外)使用電腦經驗、A08(公務以外)最多一天使用電腦(小時)、A11 使用戶役政系統的經驗。表 2-5 呈現個別選項的次數分配情形，而「整體運用成效」的取得方式為：將單份問卷於第二大題的同意程度求得單份問卷的運用成效平均值(其計算方式是將單份問卷的運用成效項目分數加總，再除以 28 題)，再針對第一大題，加總各小題(A01~A11)每一選項的運用成效平均值，再除以該選項被選取的次數，即為「整體運用成效」。例如：A01 機關(單位)中「戶政機關」被選擇的次數共 70 次，每一份問卷先求得其運用成效平均值，再加總該 70 份問卷的運用成效平均值以後，除以 70，即求得「戶政機關」的「整體運用成效」。

表 2-5 第一大題次數分配整理總表

問題	選項		次數	百分比	整體運用成效
A01 機關 (單位)	戶政機關		70	17.68	3.76
	役政機關		50	12.63	3.7
	連結機關		276	69.7	3.37
	未填		0	0	-
	總和		396	100	-
A02 職稱	選項		次數	百分比	整體運用成效
	管理職		12	3.03	-
	基層人員		373	94.19	-
	未填		11	2.78	-
	總和		396	100	-
A03 年資	原選項	重編後選項	次數	百分比	整體運用成效
	未滿 1 年	未滿 5 年	91	22.98	3.37
	1 年~未滿 5 年				
	5 年~未滿 10 年	5 年~未滿 10 年	73	18.43	3.44
	10 年~未滿 15 年	10 年以上	228	57.58	3.53
	15 年以上				
	未填答	未填答	4	1.01	-
	總和		396	100	-

A04 性別	選項		次數	百分比	整體運用成效
	男		129	32.58	3.51
	女		266	67.17	3.47
	未填		1	0.25	-
	總和		396	100	-
A05 年齡	原選項	重編後選項	次數	百分比	整體運用成效
	未滿 30 歲	未滿 40 歲	165	41.67	3.39
	30 歲~未滿 40 歲				
	40 歲~未滿 50 歲	40 歲~未滿 50 歲	155	39.14	3.51
	50 歲~未滿 60 歲	50 歲以上	75	18.94	3.63
	60 歲以上				
	未填答	未填答	1	0.25	-
	總和		396	100	-
A06 教育程度	原選項	重編後選項	次數	百分比	整體運用成效
	高中職	高中職	36	9.09	3.52
	專科	專科	98	24.75	3.56
	大學	大學	209	52.78	3.45
	碩士	碩士以上	53	13.38	3.41
	博士				
	總和		396	100	-
A07 (公務以外)使用電腦的經驗	原選項	重編後選項	次數	百分比	整體運用成效
	未滿 1 年	未滿 5 年	35	8.84	3.47
	1 年~未滿 3 年				
	3 年~未滿 5 年				
	5 年~未滿 7 年	5 年~未滿 7 年	21	5.3	3.52
	7 年以上	7 年以上	340	85.86	3.48
	總和		396	100	-
A08 (公務以外)最多一天使用電腦	原選項	重編後選項	次數	百分比	整體運用成效
	未滿 2 小時	未滿 2 小時	182	45.96	3.48
	2 小時~未滿 3 小時	2 小時~未滿 5 小時	112	28.28	3.53
	3 小時~未滿 4 小時				
	4 小時~未滿 5 小時				
	5 小時以上	5 小時以上	102	25.76	3.44
	總和		396	100	-

A10 承上題您是直接使用哪種系統？	原選項	重編後選項	次數	百分比	整體運用成效
	戶政系統	戶政系統	271	68.43	3.46
	役政系統	役政系統	55	13.89	3.68
	單位自建系統	單位自建系統	66	16.67	3.38
	戶政及役政系統	其他	4	1.01	3.57
	戶政及單位自建系統				
	役政及單位自建系統				
	總和			396	100
A11 使用戶役政資訊系統的經驗為	原選項	重編後選項	次數	百分比	整體運用成效
	未滿 1 年	未滿 3 年	127	32.07	3.39
	1 年~未滿 3 年				
	3 年~未滿 5 年	3 年~未滿 7 年	136	34.34	3.39
	5 年~未滿 7 年				
	7 年以上	7 年以上	133	33.59	3.67
	總和			396	100

(一) A01 機關(單位)

填答問卷的機關以外部連結機關為主，共 276 筆，佔填答問卷的 69.7%，其次為戶政機關 70 筆(17.68%)，役政機關 50 筆(12.63%)；對戶役政系統的整體運用成效以戶政機關最好(3.76)、役政機關次之(3.70)、連結機關再其次(3.37)。

(二) A02 職稱

本題採開放式作答，由於填答的職稱種類過多，因此不列入統計分析，填答的職稱計有設計師、一等書記官、人事士、三等專員、上尉資訊官、中校專員、中級辦事員、臨時人員、分析師、少校電子資訊處理官、少尉電資官、戶籍員、司法事務官、佐理員、作業員、助理研究員、助理員、助理設計師、助理稅務員、助理程式設計師、助理管理師、助稅員、技士、技正、技職、承辦人員、調查官、社工員(社會工作員)、股長、契約雇用人員、研究員、研譯員、科長、科員、約用人員、約雇人員、約聘人員、約聘助理、約僱輔導員、書記、書記官、醫事檢驗師、高級程式設計官、專任助理、偵查正、偵查員、副主任、副客查員、副科

長、副組長、商辦、專員、組長、組員、設計師、稅務員、程式設計師、視導、隊員、雇員、業務助理、聘用社工督導、聘用審核員、資料管理員、資訊士、資訊分析官、資管員、電子資料作業士、電子資料參謀官、管理師、審計員、審核員、稽查、編審、衛生稽查員、複核專員、課長、課員、調查官、學員、辦事員、錄事、檢察事務官、檢察事務官兼組長、檢察官、臨僱技術師、警務正等。為求閱讀方便，本研究將其簡易分類成基層人員以及管理職兩類。

(三) A03 年資

使用者的年資以 10 年以上佔大多數，228 筆(57.58%)，其次為 5 年~未滿 10 年 73 筆(18.43%)、未滿 5 年 91 筆(22.98%)。顯示各機關(單位)均指派較資深的人員來使用戶役政系統；對戶役政系統的整體運用成效以 10 年以上最好(3.53)、5 年~未滿 10 年次之(3.44)、未滿 5 年再次之(3.37)，似乎有年資愈深，對系統滿意度就愈好的趨勢。

(四) A04 性別

統計結果顯示系統使用者多半為女性 266 筆(67.17%)，男性僅佔 3 分之 1 的比例 129 筆(32.58%)；對戶役政系統的整體運用成效以男性較好(3.51)、女性次之(3.47)，男性對戶役政系統似乎較為滿意。

(五) A05 年齡

使用者的年齡以未滿 40 歲 165 筆(41.67%)，和 40 歲~未滿 50 歲 155 筆(39.14%)為最多，其他 50 歲以上 75 筆(18.94%)；對戶役政系統的整體運用成效部分以 50 歲以上最好(3.63)、40 歲~未滿 50 歲次之(3.51)、未滿 40 歲則再次之(3.39)，似乎有年齡愈大，對戶役政系統的滿意程度就愈高的趨勢。

(六) A06 教育程度

使用者的教育程度以大學畢業者最多 209 筆(52.78%)，其次為專科畢業 98 筆(24.75%)、碩士以上 53 筆(13.38%)、高中職畢業 36 筆(9.09%)。統計結果顯示高達 90%的戶役政系統使用人員均有大專以上的學歷；以戶役政系統的整體運用

成效來看，高中職以下(3.52)、專科(3.56)、大學(3.45)、碩士以上(3.41)，差距甚小，所以光從教育程度，比較難看出對整體運用成效的差異。

(七) A07(公務以外)使用電腦的經驗

統計結果顯示，絕大部分的使用者都有很長的使用電腦經驗，其中 7 年以上 340 筆(85.86%)最多、未滿 5 年 35 筆(8.84%)次之、5 年~未滿 7 年 21 筆(5.3%)再次之；以戶役政系統的整體運用成效來看，未滿 5 年(3.47)、5 年~未滿 7 年(3.52)、7 年以上(3.48)，所以光從使用電腦的經驗，也較難看出對整體運用成效的差異。

(八) A08(公務以外)一天最多使用電腦的時間

統計結果顯示，使用者一天最多使用電腦的時間，未滿 2 小時 182 筆(45.96%)最多，2 小時~未滿 5 小時 112 筆(28.28%)次之，5 小時以上 102 筆(25.76%)再次之；以戶役政系統的整體運用成效來看，未滿 2 小時(3.48)、2 小時~未滿 5 小時(3.53)、5 小時以上(3.44)，所以光從(公務以外)一天最多使用電腦的時間，也比較難看出對整體運用成效的差異。

(九) A10 承上題您是直接使用哪種系統？

此題為複選題，並以 A10-1「如勾選兩個選項以上，請註明使用頻率最高的選項為」來判斷 A10 的複選選項中，哪一個才是實際使用率最高的系統，再統計次數為最後的數量。若 A10-1 仍勾選 2 項以上的問卷則列為其他項目。

統計結果多數使用者較常使用戶政系統，因此反應的問題較偏向戶政系統的問題。有 271 筆由戶政系統取得資料(68.43%)，55 筆由役政系統取得資料(13.89%)，66 筆由單位自建系統取得資料(16.67%)，由於「其他」的次數較少，在統計判斷上不具解釋力，因此不特別對「其他」項目做判斷。對戶役政系統的整體運用成效以役政系統最高(3.70)、其次為戶政系統(3.48)、單位自建系統(3.38)，由於分數都高於 3 分，顯示使用者對於 3 種系統都很滿意。

(十)A11 使用戶役政資訊系統的經驗

統計結果顯示使用戶役政資訊系統的經驗以 3 年~未滿 7 年 136 筆(34.34%)最多，7 年以上 133 筆(33.59%)與未滿 3 年 127 筆(32.07%)次之；對戶役政系統的整體運用成效以使用戶役政資訊系統的經驗來看，7 年以上最滿意(3.67)、3 年~未滿 7 年(3.39)和 1 年~未滿 3 年(3.39)次之，由上述資料來看，使用系統的經驗無論長短都具有高度滿意，沒有明顯的差別。

二、第二大題

由次數分配整理總表(表 3-19)可知，多數題目都正向肯定戶役政系統，只有 8 題對於戶役政系統傾向負面的觀感，以 B26「本機關單位嚴格執行使用戶役政資訊系統存取資料的身分鑑別機制」加權平均分數最高，表示對於此安全性機制表示高度的肯定。其餘分數在 3 分以下的項目皆為系統使用性的問題，主要針對「系統使用者手冊」、「使用者教育訓練」、「發生問題時的錯誤訊息」、「非正常上班時間提供的服務」持負面意見，其中，B20「我需要在非正常上班時間使用戶役政資訊系統」、B21「戶役政資訊系統在非正常上班時間也有提供服務」與 B22「戶役政資訊系統在非正常上班時間發生問題也有人提供協助」為倒數 3 名，表示各機關限制戶役政系統在非正常上班時間不提供服務，而使用者在非正常上班時間也沒有很大的使用需求。其餘項目將於後續探討其原因及解決方式。

表 2 - 6 第二大題次數分配整理總表

編號		非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意	不清楚	加權平均分數
		5	4	3	2	1	0	
3.5 分以上	B26	113	224	45	5	0	9	4.06
	B25	96	229	58	5	1	7	3.99
	B03	75	249	61	8	0	3	3.96
	B02	79	238	58	16	3	2	3.93
	B04	67	246	68	12	2	1	3.92
	B05	66	233	81	13	1	2	3.87
	B01	62	238	78	14	3	1	3.86
	B23	81	209	73	12	3	18	3.76
	B14	38	237	103	14	3	1	3.73
	B28	69	191	105	20	6	5	3.71
	B24	71	196	88	28	8	5	3.70
	B12	44	214	115	17	6	0	3.69
	B10	46	208	107	28	6	1	3.65
	B27	41	198	133	18	6	0	3.63
3~3.49 分	B06	48	166	129	40	13	0	3.49
	B19	27	180	142	36	4	7	3.43
	B15	19	144	160	51	12	10	3.19
	B17	22	142	149	59	22	2	3.19
	B09	31	142	129	65	15	14	3.17
	B18	17	138	164	45	16	16	3.12
2~2.99 分	B16	9	81	162	100	27	17	2.73
	B07	20	99	115	84	12	66	2.58
	B13	11	88	153	86	26	32	2.69
	B08	10	84	135	89	15	63	2.48
	B11	12	53	121	144	42	24	2.44
	B20	26	54	83	147	76	10	2.44
	B21	22	97	86	87	21	83	2.40
1.99 分以下	B22	8	56	104	94	24	110	1.99

(一) B01 很容易從戶役政資訊系統裡找到我需要的資料

統計結果可知，有高達 75.76%的使用者認為戶役政資訊系統查詢作業所需資料時很容易使用，非常同意 62 筆(15.66%)，同意 238 筆(60.10%)、普通 78 筆(19.7%)、不同意 14 筆(3.54%)、非常不同意 3 筆(0.76%)、不清楚 1 筆(0.25%)。

(二) B02 戶役政資訊系統所提供的資料是即時的

統計結果表示，80.08%的使用者認為戶役政資訊系統所提供的資料具有相當的即時性，非常同意 79 筆(19.95%)、同意 238 筆(60.10%)、普通 58 筆(14.65%)、不同意 16 筆(4.04%)、非常不同意 3 筆(0.76%)、不清楚 2 筆(0.51%)。

(三) B03 從戶役政資訊系統查詢到的資料是正確的

統計結果顯示，81.82%的使用者認為戶役政資訊系統所提供的資料具有正確性，非常同意 75 筆(18.94%)、同意 249 筆(63.88%)、普通 61 筆(15.40%)、不同意 8 筆(2.02%)、非常不同意 0 筆(0%)、不清楚 3 筆(0.76%)。

(四) B04 我可以從戶役政資訊系統查詢到我需要的資料

統計結果 79.04%的使用者認為以戶役政資訊系統查詢到的資料符合其業務需求，非常同意 67 筆(16.92%)、同意 246 筆(62.12%)、普通 68 筆(17.17%)、不同意 12 筆(3.03%)、非常不同意 2 筆(0.51%)、不清楚 1 筆(0.25%)。

(五) B05 戶役政資訊系統提供給我的資料是清楚的

統計結果顯示，75.51%的使用者認為戶役政資訊系統所提供的資料很清楚，非常同意 66 筆(16.67%)、同意 233 筆(58.84%)、普通 81 筆(20.45%)、不同意 13 筆(3.28%)、非常不同意 1 筆(0.25%)、不清楚 2 筆(0.51%)。

(六) B06 我認為戶役政資訊系統回應的時間是令人滿意的

統計結果，54.04%的使用者認為戶役政資訊系統查詢所花費的時間令人滿意，有 13.38%的使用者認為查詢速度還有進步空間，實際數據下，非常同意 48 筆(12.12%)、同意 166 筆(41.92%)、普通 129 筆(32.58%)、不同意 40 筆(10.10%)、非常不同意 13 筆(3.28%)、不清楚 0 筆。

(七) B07 我知道可以去哪裡找到戶役政資訊系統的使用者手冊

統計結果，有 30%的使用者知道如何取得使用者手冊，但有 40%的使用者不清楚使用者手冊的存在，非常同意 20 筆(5.05%)、同意 99 筆(25%)、普通 115 筆(29.04%)、不同意 84 筆(21.21%)、非常不同意 12 筆(3.03%)、不清楚 66 筆(16.67%)。

(八) B08 當我有問題時可以透過戶役政資訊系統的使用者手冊解決疑惑

統計結果，非常同意 10 筆(2.53%)，同意 84 筆(21.21%)，普通 135 筆(34.09%)，不同意 89 筆(22.47%)，非常不同意 15 筆(3.79%)、不清楚 63 筆(15.91%)。

(九) B09 當我在戶役政資訊系統裡有不會的功能時，很容易找到人幫我解決問題

統計結果，非常同意 31 筆(7.83%)，同意 142 筆(35.86%)，普通 129 筆(32.58%)，不同意 65 筆(16.41%)，非常不同意 15 筆(3.79%)，不清楚 14 筆(3.54%)。

(十) B10 戶役政資訊系統提供的功能可以滿足我的作業需求

統計結果非常同意 46 筆(11.62%)，同意 208 筆(52.53%)，普通 107 筆(27.02%)、不同意 28 筆(7.07%)，非常不同意 6 筆(1.52%)，不清楚 1 筆(0.25%)。

(十一) B11 我有很多機會讓我參加戶役政資訊系統的使用者教育訓練

統計結果顯示，贊同有訓練機會的佔 16.41%，不贊同的有 46.97%，因此大多數人都覺得參加教育訓練的機會很少，其中，非常同意 12 筆(3.03%)，同意 53 筆(13.38%)，普通 121 筆(30.56%)，不同意 144 筆(36.36%)，非常不同意 42 筆(10.61%)，不清楚 24 筆(6.06%)。

(十二) B12 我認為戶役政資訊系統是很容易使用的

統計結果，65.15%的使用者表示戶役政資訊系統是容易使用的，僅 5.81%的使用者認為不方便使用，其中，非常同意 44 筆(11.11%)，同意 214 筆(54.04%)，普通 115 筆(29.04%)，不同意 17 筆(4.29%)，非常不同意 6 筆(1.52%)，不清楚 0 筆。

(十三) B13 本機關(單位)有經常在蒐集戶役政資訊系統的使用者意見

統計結果，無蒐集戶役政資訊系統使用者意見的機關佔 28.29%，比有蒐集意見的機關多了 3.29%，佔 38.64%的機關使用者則持保留意見，其中，非常同意 11 筆(2.78%)，同意 88 筆(22.22%)，普通 153 筆(38.64%)，不同意 86 筆(21.72%)，非常不同意 26 筆(6.57%)，不清楚 32 筆(8.08%)。

(十四) B14 要學會使用戶役政資訊系統是很容易的

統計結果，70%的使用者認為戶役政資訊系統相當容易學習，非常同意 38 筆(9.6%)，同意 237 筆(59.85%)，普通 103 筆(26.01%)，不同意 14 筆(3.54%)，非常不同意 3 筆(0.76%)，不清楚 1 筆(0.25%)。

(十五) B15 戶役政資訊系統可以很容易的使用多重條件來查詢資料

統計結果，不同意有多重查詢功能的機關(單位)應為系統僅提供身分證編號查詢的功能，其中，非常同意 19 筆(4.8%)，同意 144 筆(36.36%)，普通 160 筆(40.40%)，不同意 51 筆(12.88%)，非常不同意 12 筆(3.03%)，不清楚 10 筆(2.53%)。

(十六) B16 我認為戶役政資訊系統發生問題時，我可以明確的從錯誤訊息得知問題發生的原因

統計結果，無法得知問題發生原因的使用者佔 32.07%，持保留意見者佔 40.91%，反之，可以得知問題的使用者僅佔 22.72%。其中，非常同意 9 筆(2.27%)，同意 81 筆(20.45%)，普通 162 筆(40.91%)，不同意 100 筆(25.25%)，非常不同意 27 筆(6.82%)，不清楚 17 筆(4.29%)。

(十七) B17 我很少碰到戶役政資訊系統無法正常運作的情況

統計結果，非常同意 22 筆(5.56%)，同意 142 筆(35.86%)，普通 149 筆(37.63%)，不同意 59 筆(14.9%)，非常不同意 22 筆(5.56%)，不清楚 2 筆(0.51%)。

(十八) B18 即使戶役政資訊系統無法正常運作也可以很快復原

統計結果非常同意 17 筆(4.29%)，同意 138 筆(34.85%)，普通 164 筆(41.41%)，不同意 45 筆(11.36%)，非常不同意 16 筆(4.04%)，不清楚亦 16 筆(4.04%)。

(十九) B19 要在戶役政資訊系統裡找到我要的功能是很容易的

統計結果非常同意 27 筆(6.82%)，同意 180 筆(45.45%)，普通 142 筆(35.86%)，不同意 36 筆(9.09%)，非常不同意 4 筆(1.01%)，不清楚 7 筆(1.77%)。

(二十) B20 我需要在非正常上班時間(8~18 時之外)使用戶役政資訊系統

統計結果非常同意 26 筆(6.57%)，同意 54 筆(13.64%)，普通 83 筆(20.96%)，不同意 147 筆(37.12%)，非常不同意 76 筆(19.19%)，不清楚 10 筆(2.53%)。

(二十一) B21 戶役政資訊系統在非正常上班時間(8~18 時之外)也有提供服務

統計結果非常同意 22 筆(5.56%)，同意 97 筆(24.49%)，普通 86 筆(21.72%)，不同意 87 筆(21.97%)，非常不同意 21 筆(5.30%)，不清楚 83 筆(20.96%)。

(二十二) B22 戶役政資訊系統在非正常上班時間(8~18 時之外)發生問題也有人提供協助

統計結果非常同意 8 筆(2.02%)，同意 56 筆(14.14%)，普通 104 筆(26.26%)，不同意 94 筆(23.74%)，非常不同意 24 筆(6.06%)，不清楚 110 筆(27.78%)。

(二十三) B23 我認為戶役政資訊系統有嚴密的資料安全維護與保密

統計結果非常同意 81 筆(20.45%)，同意 209 筆(52.78%)，普通 73 筆(18.43%)，不同意 12 筆(1.03%)，非常不同意 3 筆(0.76%)，不清楚 18 筆(4.55%)。

(二十四) B24 本機關(單位)有經常提供適當的資安訓練與資安政策、程序的宣導課程

統計結果非常同意 71 筆(17.93%)，同意 196 筆(49.49%)，普通 88 筆(22.22%)，不同意 28 筆(7.07%)，非常不同意 8 筆(2.02%)，不清楚 5 筆(1.26%)。

(二十五) B25 本機關(單位)從戶役政資訊系統取得資料的控管辦法非常嚴格

統計結果非常同意 96 筆(24.24%)，同意多達 229 筆(57.83%)，普通 58 筆(14.65%)，不同意 5 筆(1.26%)，非常不同意 1 筆(0.25%)，不清楚 7 筆(1.77%)。

(二十六) B26 本機關(單位)嚴格執行使用戶役政資訊系統存取資料的身分鑑別機制

統計結果非常同意 113 筆(8.54%)，同意 224 筆(56.57%)，普通 45 筆(11.36%)，不同意 5 筆(1.26%)，非常不同意 0 筆，不清楚 9 筆(2.27%)。

(二十七) B27 整體而言，我對戶役政資訊系統很滿意

統計結果非常同意 41 筆(10.35%)，同意 198 筆(50%)，普通 133 筆(33.59%)，不同意 18 筆(4.55%)，非常不同意 6 筆(1.52%)，不清楚 0 筆。

(二十八) B28 整體而言，使用戶役政資訊系統是愉快的經驗

本問項是為了釐清使用者填答的正確性，因而設為反項題，解釋時再反轉成正項說明。統計結果分析，65%的使用者很滿意，其中，非常同意 69 筆(17.42%)，同意 191 筆(48.23%)，普通 105 筆(26.52%)，不同意 20 筆(5.05%)，非常不同意 6 筆(1.52%)，不清楚 5 筆(1.26%)。

三、第三大題

此大題為開放式問答，主要以系統功能、法規政策、管理、技術、執行、建議與要求配合事項發問，回收的意見眾多，於此整理並簡易說明。

(一) 我認為戶役政資訊系統還可以增加下列功能

1. 現行戶役政系統以鍵盤輸入為主，若能加強滑鼠部分會速度更快，例如：複製、貼上、剪下、刪除。另外，將謄本申請畫面執行 Alt+6 列印後的謄本畫面刪除，或改成可用鍵盤即移除(即不用限定一定要用滑鼠)。
2. 系統功能代碼提供選單顯示。打字時能增加提示功能：例如打「桃」之後能出現「桃園縣」之選項的功能，以增加受理案件的速度。
3. 身分證影像檔可點選放大，以及已掛失身分證之連線統合。
4. 於辦理身分證為民眾照相時，相片資料可直接由相機傳輸至身分證製證系統並列印，以提高時效。

5. 每次住所變更後，請將申請印鑑證明日期一起顯示。
6. 戶籍地址可以有複製功能，方便撰寫公文。戶籍資料查無此人時，可同時提供除戶或死亡資料。
7. 多筆資料時可以 EXCEL 檔方式呈現。
8. 男未滿 18 歲，女未滿 16 歲不能結婚，應將其於結婚受理部分鎖定為不能辦。
9. 若系統未開放之功能，在選單列表上請不要顯示，否則還要額外花時間找自己所需的功能。
10. 在查詢除戶資料時，希望能多新增姓名或出生日期欄位加以搜尋，因目前是 ID 加上戶籍所在地，有些時候戶籍所在地必須要再查詢另一個畫面才能得知。
11. 於戶役政資訊系統之查身分證相片影像項下之個人戶籍及相片影像資料庫是否能增加民眾歷次(94 年)申填身分證之影像檔。該戶役政資訊系統可否同時點選兩個視窗(即相片影像資料及戶籍資料可併列使用)。
12. 受監護人強調註記（如反黑）。
13. 輸入被繼承人資料後，即可找出所有繼承人（配偶、子女）的戶籍資料。
14. 建議戶役政資訊系統作業畫面 RLSC3800 歷史影像查詢作業中，於建檔日期下新增戶所代碼之顯示欄位，以利使用者可藉由該作業畫面得知被查詢人現戶資料所在，即可節省來回查詢所耗費之時間。

(二) 我認為戶役政資訊系統針對法規政策面向還可以做一些改善

1. 法令建議

對於戶政相關之法令及解釋函令，如戶籍法、國籍法、入出國移民法規、民法等，提供最新的修正條文，以及查詢功能。

2. 行政建議

(1) 以自然人憑證登入

建議比照「地政網際網路服務查詢系統」方式，對於使用者權限，必須

透過自然人憑證申請，以確認使用者身分，縣市政府僅須核發權限。

(2) 反應問題管道

對於系統維護及使用者操作上或無法使用時，均透過單一窗口維護廠商處理及回復，如此將可提供使用者迅速獲得所需資料，以提高工作效率。或者增設如企業網站的客服中心，針對使用者查詢時遇到的狀況，直接設電子郵件反應及回饋。

(3) 減少謄本印製量

針對有戶役政資訊需求之機關，應多加宣導利用，並避免要求使用紙類謄本以減少資源浪費。

(三) 我認為戶役政資訊系統針對管理面向還可以做一些改善

1. 增加權限管理者數量

群組管理者權限只能有一位，當管理者請假或其他無法避免的問題發生時，就沒有辦法解除鎖定或更改密碼，希望能針對解除鎖定及更改密碼的功能開放權限。

2. 改善管理者操作介面

帳號管理介面不易操作，建議簡化管理介面，並提供詳細的文件以供參考。

(四) 我認為戶役政資訊系統針對技術面向還可以做一些改善

1. 建置規費收據系統

戶役政系統結合規費系統，各申請案存檔後，即可於畫面列出規費明細，確定後列印出收據。

2. 將系統設計成同時處理多個工作的作業型態

比照個人 PC，可以同時進行多方面作業(如：申辦入出境、申請延徵、

申請複檢等...)。

3. 系統誤判年份區間，出現錯誤訊息

有關以「姓名」配合「出生年份起迄」進行個人資料查詢個位數年度大小會被誤判，例如：從 5 到 15 出生年，會出現起始年份不應大於終止年份的訊息，顯然是被誤判，可能程式設計上有問題。

4. 欄位空間不足，複製文字後格式會錯誤

註記欄欄位內容可填字數過少，如遇複雜案情需詳述，欄位空間不敷使用。在個人記事欄內之英文姓名(外籍人士)，其格式不同於一般記載，複製後貼於「出入境系統」查詢，格式錯誤無法查詢。

5. 查詢會出現多餘或是錯誤的資訊

(1) 系統資料中有某些屬於早期資料或人工登鍵誤植所產生之各種錯誤，建議以程式檢核、清查戶政系統不合理之異常資料，尤其是外配新設籍資料。也請分析統號是否存在、是否死亡、何時死亡的相關資料以增加資料正確性及防範不法情事。例如：臺鐵訂票系統可能因此遭不法集團冒用統號訂票轉售圖利。

(2) 當使用多筆資料查詢時，有時會出現其他非本次所查之資料，可否依查詢順序顯示。

(3) 以統一編號搜尋個人戶役政資料偶會出現資料錯置之情況（輸入 A 統編卻出現 B 之個人資料）嚴重影響資料正確性及個人資料保護。個人戶籍資料查詢之個人記事有關住址遷移紀錄不完整。

(4) 有時明知民眾因出境二年，戶籍已遷為遷出，惟查詢個人除戶(Q808)或全戶除戶(Q708)會有查無除戶之情形。如所附資料，該民眾經查於 98.3.19 在臺南市永康區戶籍遷為遷出，但除戶資料卻查不到。

(五) 我認為戶役政資訊系統針對執行面向還可以做一些改善

1. 戶政作業異地辦理

於辦理異地領證時輸入戶所代碼驗證後即可完成發證作業，毋須再異地辦理發證。戶政作業異地作業時應廢除接續作業，於受理地辦妥存檔後，異地之接續作業可由申請書資料自動載入接續完成，以簡化流程，且避免未接續情形。

2. 定期更新軟硬體版本

建議在作業系統、資料庫版本上做適度更新以利未來硬體更新需求。

3. 更精簡的操作介面

各項作業代號、第二欄位均需填註代號「01」是否可刪除，無需再填。個人記事代碼不要越打越多，程序能簡化，勿冗長，造成資源浪費，惹來民怨。

4. 開放在監在押資訊給特定機關

財政部關稅總局表示在使用系統時，多為送達罰鍰處分等行政文書，如應受送達人有在監服刑之情形，依法應囑託收容機關代為送達。據法務部曾表示在監資料確有交由內政部於戶籍資料中建檔，故戶役政資訊系統可否開放在監資訊，俾利送達，且避免於強制執行時，遭行政執行署以處分送達不合法退案，不僅重開行政程序，有時甚至因逾裁罰期限(3 年或 5 年)，不得再行送達而免罰。

5. 欄位空間不足、資料未分類

各項役政註記、內容摘要欄位，可否適度放寬、增加輸入字元，目前字元太少，有多筆註記時，必須刪除前面記事，才能輸入最新註記。而對於子女監護權或權利義務行使之登記，則建議以其他欄位方式表示，而不只是在個人記事上顯示，欄位可顯示最新狀態，個人記事可顯示異動歷史，似乎可更加清晰、完備。

6. 婚姻紀錄請統一格式

請於電子閘門記事欄中針對結婚、離婚、死亡資料相關資料，統一格式並加註日期，以利相關權益資料之判別。並請增加配偶資訊或電話資訊。

7. 建議申請書登打方式改為依代碼自動補述記事內容

辦理戶籍登記案件時，於申請書書面登打完成，進入登打記事的狀態時，只要打出記事代碼，系統將會根據申請書資料，正確完成記事的內容，承辦人再執行存檔即可。

8. 查詢單應有陳核作業

建議將查詢清單陳核（電子陳核），並經主管核可（電腦決行），執行鍵才可執行查調戶籍相關資料及印出查調清單（如公文調檔申請作業程 QIA330）。

9. 申請書更正機制

有關申請書登打錯誤，建議提供即時職權更正功能，俾利承辦人發現錯誤後立即進行更正作業，以維護資料之正確性。

10. 應提供錯誤訊息說明

戶籍數位化資料在下午時段查詢，常出現 RS2024 系統檔案錯誤訊息，無法調閱資料，導致失敗率高，影響作業。建議戶役政資訊系統出現「錯誤訊息」時，除了「錯誤代碼」外，也能備註「錯誤說明」。

(六) 我曾向戶役政系統提出的建議或要求配合的事項

1. 資料需求

(1) 親等資料

對外開放外單位申請介接親等資料，與外單位申請介接親等資料等相關表件。

(2) 數位戶籍資料

目前電腦化前的戶籍資料無法在稅務系統(JHQ)系統內查詢，公務上需要查詢土地所有權人之戶籍資料或繼承人之相關資料，戶政機關已全部可查得，建議將電腦化前的戶籍資料納入查詢範圍。

(3) 除戶資料

建議除戶資料查詢條件放寬。除戶資料應可在個人戶籍項查詢並請移除需填載鄉鎮市區的選項(因既有查詢必要，不可能皆知被查詢人戶籍)。個人除戶資料增加「以戶籍地址」查詢功能。個人資料查詢與除戶資料連結至同一功能，例如：法院當事人已經死亡，在除戶資料內無法查詢到，反而在個人資料查詢會有資料，造成查詢費時。

(4) 影像資料

新增提供被查詢者換領證照之相片功能，以便利辦理刑案作業。並請放寬影像查詢資格以利業務單位比對申請案件當事人。開放照片查詢功能讓地政機關審查人員審核身分之參考。電子開門系統請提供附有申請人照片之戶籍資料，如能配合提供者更能加強身分證明文件之防偽功能。開放使用者相片查詢功能，若僅由上級機關承辦人持有權限，則延誤查詢時效。

2. 系統整合、資料共享

提供系統整合後的資料，讓民眾在一個窗口就可以處理多件與身分相關的問題，才能確實展現電子化的優點。例如：結婚、離婚更改資料的問題或變更姓名等。

3. 提供一次多頁的列印方式

戶籍數位化資料目前無法完整順利直接列印，須透過下載後，再以開啟圖檔程式開啟，並設定列印格式後，才能順利列印，而且圖檔品質欠佳，若干文字稍難辨識。請提供可以整批輸入身分證字號，整批一次列印的功能，不用逐筆輸入，每頁都要按一次列印，如此可節省作業時間。依姓名或

地址條件查詢時，能新增按一次列印就能每頁逐頁印出或僅單筆列印的功能。另依姓名條件查詢時，如同名者有數頁又需全數印出時，能多筆資料印在同一頁，如此可節省紙張浪費。戶籍謄本的列印方面，不須在螢幕上顯示申請書與謄本畫面。

4. 針對有犯罪疑慮的項目應提供特殊標記以增加承辦人員警覺性

有關防範刑事案件冒名頂替部分，現行戶役政個人基本資料或全戶戶籍資料等之查詢，因查詢結果並未包含身分證曾經換補領註記，無法使承辦案件人員產生警覺性。建議對身分證件曾經換、補領者，能於前述查詢結果畫面適當處以醒目顏色加以註記，以提高承辦人員警戒心，提醒辦案人員作更進一步之國民身分證異動資料查詢以確認當事人身分加強冒名頂替事件之防範。

5. 稽核資料請提供多種匯出功能

稽核 LOG 資料中僅能畫面直接列印，未提供其他通用格式匯出之功能，較為不便。篩選時僅能挑選單一帳號無法多選及挑選時的帳號排序沒有規則造成挑選不便。

6. 統一名詞解釋與申請單格式

「除戶日期」不代表「死亡日期」，多數人不太清楚，對名詞可以加以定義。另外，查調單可以統一設計格式如下：

用途： _____					
ID	未死		已死 死亡日： _____		
	全戶	個人	全戶	個人	縣(市)/鄉(鎮市區)
...	...	...	...	...	...

7. 提供假日系統問題反應機制

提供全國各戶所一名聯繫窗口之公用行動電話，尤以主機點戶所為要，因有時假日執行人口統計或結婚登記打電話至戶所都沒人接聽，讓承辦人員

無法作業。

8. 使用者手冊的需求

建議戶役政資訊系統增設使用者手冊，供使用者備查。提供非資訊人員可使用與操作之工作手冊、障礙排除手冊。

9. 提高系統更新頻率

縮短戶役政通報作業更新時差，以利統計業務人員執行批次作業，並建議簡化系統程式更新步驟，更容易使用。內部作業 e 化應隨時更新內容（例如常見諮詢問題閱覽作業資料仍只有 6 月份資料）。

10. 強化聯徵中心之通報系統

對於換、補證可即時收妥通報，便利民眾至各金融機構辦理業務。

11. 查詢時輸入事由項目

建議強制要求使用者在查詢前輸入查詢目的(事由)，以及僅提供管理者稽核及統計之部分功能，以利往後稽核統計。系統自動登出的期限可再延長 4~5 分鐘，因為辦案人員不只是查詢，還需要資料過濾分析、研判的時間。

12. 提供跨縣市查詢資料的權限

是否可全省連線查詢後備軍人戶籍所在地資料(目前查詢只可查到北市對北市的資料)，並請開放特殊註記欄位，承辦業務不用發文鄉(鎮市區)公所查詢。

13. 特殊人口資料需求

財政部臺灣省南區國稅局希望系統能告知特殊人口性質、告知服刑機關、戶籍資料的個人記事提供外籍配偶的姓名、居留證號碼或身分證號及結、離婚登記申請日期。

14. 統一中文字元編碼與書寫方式

有關鍵入的字型希望可以統一，目前有部分全形、部分半形，有些麻煩。另外，申請戶籍資料時，當事人姓名資料常會出現亂碼或顯示不完全之情

形，請統一字元編碼。針對申請者姓名，可否有統一完整的規定，如：字的書寫以字典上公告文字來統一管轄。因為有發生不同的戶政單位，其承辦人員對於字的書寫及規定有不同的解讀。

15. 查詢功能

此部分因為多為機關作業的需求，為了方便閱讀，便以機關作為分類方式。

(1) 連結機關

(1-1)希望能以統一編號或姓名查詢全部戶籍異動資料、某些功能資料

查詢需要鍵入條件(以統號查詢個人除戶資料/代碼 q808 需要填入省市縣/鄉鎮市區)增加使用上之困難。

(1-2)建請開放村里門牌異動紀錄查詢，俾憑更正建物地籍資料。

(1-3)使用姓名查詢時，可以不要限制縣市別，可先顯示出全國的同姓

名的戶籍後再進行篩選。以統號/姓名查詢個人/全戶除戶資料，請刪除省縣市、鄉鎮市區及除戶年份的選項。以戶籍地址查詢全戶戶籍資料，建議增開不完整查詢選項。例如：只知張三住臺北市成功路 137 號 5 樓，以現行系統上述地址無法成功查詢。

(1-4)現今社會離婚率增加，建請增加婚姻紀錄查詢。

(1-5)臺中市地方稅務局：目前 A 地遷徙至 B 地，AB 若屬同區的情形

下，本機關無法以 B 地地址查詢全戶資料，希望能增加查詢功能提供遷徙後全戶資料，俾利重購退稅案件之辦理。

(1-6)桃園縣地方稅務局：目前不提供變更前後門牌資料查詢。建議增

加查詢同一門牌自始迄今門牌整編沿革。

(2) 戶政機關

(2-1)現行中戶政搜尋需用(統號+戶籍地)(31)若不知戶籍地，需先從數

位化找到 85 年當時戶籍地，再一路找尋，如果當事人一再遷徙，

則很耗費時間。民眾又無法提供詳細資料，則要找當事人資料，不只是耗費時間，更可能找不到。

(2-2)在明細戶籍資料查詢條件設定(RLSC3100)上增列可用當事人統一編號查詢而無需輸入戶政所及縣市代碼，增快查詢時間。

(2-3)因民眾有掛失但未補辦前戶役政系統查不到，要查還得去一般電腦查非常不便且不即時，請增加可以檢核身分證是否有掛失情形。

(3) 役政機關

(3-1)可直接列印符合替代役、緩徵名冊者，以利清查註記。

(3-2)異地戶籍資料查詢。

第三章 研究發現

研究發現除了深度訪談彙整和專家座談彙整二部分以外，主要是從問卷調查的統計分析結果中，發現和本研究相關的議題。

第一節 機關(單位)意見

透過至各機關(單位)的深度訪談後，將各機關(單位)使用戶役政資訊系統作業方式及相關需求彙整成 16 點，詳細敘述如下：

一、皆制定嚴謹的管理規定。

大部分的機關都已通過 ISO27001 認證，並依內政部訂定之「各機關申請提供戶籍資料及親等關聯資料辦法」規定，明訂使用戶役政資訊管理規定，於申請時提出並經內政部核可。

二、須事先通過審查才具有查詢權限。

使用者在使用戶役政系統的查詢功能前，都必須填寫帳號申請單，經長官核可後由系統管理員設定查詢權限。

三、使用資料須紀錄並定期稽核。

大部分機關在使用系統時，須同時填寫資料查詢單，由使用者自行留存，記錄每一筆查詢時間、事由及查詢鍵值等相關訊息，稽核時以紙本紀錄與系統紀錄(LOG)核對。

四、系統資料可於申請後透過其他媒介(例如：隨身碟)存取

各機關皆有存取機制的控管，使用前亦須事先申請，僅有少數業務需求的使用者經過申請後可以使用隨身碟來存取戶役政系統資料，使用過程中亦有電腦紀錄，並將使用紀錄定期提交單位主管審核。

五、多透過資訊單位處理系統問題。

系統發生問題時，使用者會先請資訊單位協助排除，資訊單位無法排除問題時再向內政部反應，反應方式多為電子郵件傳遞或電話聯繫。如果是地方機關，則會透過上級機關來處理問題，較無直接反應給內政部的管道。另外，有機關建議可多提供直接溝通的管道，例如：經由座談的方式來解決問題。

六、非上班時間系統發生問題，可以等待上班再使用系統。

首先說明系統並不經常於下班時間後發生問題，但假設突然有無法正常作業之情形，在排除使用者可自行處理問題的情況之下，大致上有下列三種解決方式：

- (一) 資訊單位安排夜班支援。由於警政與機場業務無分早晚，因此內政部警政署與外交部領事事務局都有排定早、晚班的人員提供不同時段的服務。另外，少數機關亦有安排資訊單位加班協助的情況。
- (二) 非上班時間即鎖定系統，不提供服務。某些機關(例如：勞工保險局、臺中市地方稅務局、桃園縣政府民政局兵役科)會將系統關閉，禁止使用者下班後查詢，確實達到滴水不漏的資訊安全管理。
- (三) 留待上班時間再處理。一般會在民眾申請時即使用系統查詢相關資料，因此下班後並無使用系統的急迫性，可以等上班時間再請資訊單位處理問題。

七、透過同仁間經驗交流來學習系統功能。

使用者反應由於戶役政系統使用方式簡單，大部分機關僅針對單位自建系統提供系統教育訓練，對於戶役政系統則是透過相同業務的同仁教授系統使用方法，除非戶役政系統功能改變，才透過宣導的方式告知使用者，但因為不定期，也有使用者建議應多提供訓練課程。

八、無特別宣導使用者手冊的位置。

訪談的多數使用者無法清楚指出使用者手冊的放置位置，如同第七點所述，系統功能簡單，直接透過同仁經驗傳承可同時學到更多作業的技巧，因此也不會主動去尋找使用者手冊。相反的，管理者需要非常了解系統，除了使用者手冊，也經常使用管理者手冊來學習管理介面的操作方式。

九、 系統的網路頻寬無法滿足作業需求。

由於戶役政資料龐大、使用機關眾多，因此多數機關反應查詢時需要稍微等待，除非是系統在處理遠端備份時，才會發生 10 分鐘至 60 分鐘不等的等待情形，此時多數機關會利用單位自建系統來作業，或是等待系統恢復再處理案件。除此之外的連線問題，資訊單位則會先行測試連線問題在哪一段網路，確認是和內政部間的連線發生問題才反應給內政部，否則就自行排除。

十、 與內政部間主要協調問題的機制為電子郵件及電話。

中央機關多由機關承辦人與內政部的窗口以電子郵件或電話來溝通申請流程等行政作業問題，針對系統問題也是透過相同的管道來反應，而地方機關則由上級機關向內政部反應，但問題透過層轉就會耗費較多時間。

十一、 可從其他機關取得戶役政系統沒有提供的資料。

有些資料是戶役政系統未提供的，或是經過申請無法取得的，各機關為了滿足作業需求，就會轉而向其他機關申請提供資料，例如：內政部警政署刑事警察局從財稅中心取得親等關聯的資料。

十二、 整合系統登入平台，並結合自然人憑證登入的方式來確保安全性。

目前登入須設定帳號密碼，密碼須定期更新，而且使用不同的系統就要重新登入，讓使用者在記憶多組系統帳號密碼時產生困擾。眾多建議中，透過共同平台來登入所有系統、改為自然人憑證登入的方式，大部分的同仁都相當認同，認為使用憑證登入安全性會更高，但相對來說，也有人提到如忘記帳號還可以透過資訊單位協助處理，若是遺失自然人憑證的卡片就整天無法作業，兩者間有利也有弊。

十三、 戶役政系統無提供當日更新資料予外機關。

民眾經常會請一天假辦理事務，因資料通報時間差問題，若遇到更改姓名的民眾當日馬上到其他機關洽公，經常因為外機關尚無更新最新資料而造成困擾，往往需要再回頭向戶政事務所查證。臺南市政府民政局與外交部領事事務局都有類似經驗，顯示機關對於資料更新的要求已比以前更高。

十四、 提供完整的法令訊息，並能即時更新。

部分機關在作業時需要查詢法令條文，但有些資料由縣（市）政府自行建檔，經常會發生因為公文往返的時間差，造成各縣（市）政府規定不一的問題，因此建議內政部直接提供完整的法令資訊以供查詢，省去各縣（市）政府重複建檔的作業成本。

十五、 對申請作業提供詳細的申請規章。

部分機關反應在申請查詢權限時，雖已依照現有的作業程序申請，也與內政部窗口溝通過，還是無法取得權限，建議內政部能提供詳細申請規章或審核標準，並於不同意連結機關申請案時說明理由。

十六、 作業時經常遇到其他的問題：資料需求、功能需求、其他需求。

(一) 資料需求

許多機關因業務需求，要判定親等關係，因此要求戶役政系統提供親等關聯資料。另外，多數需要驗證民眾身分的機關(例如：內政部入出國及移民署、內政部警政署)提出直接查詢國民身分證相片影像資料的需求，讓使用者在查驗時不須透過專責人員查詢。此外，除戶資料在作業上也有極大的需求。

(二) 功能需求

目前戶政機關在取得身分證影像檔的流程為：照相、洗照片、掃描存檔、匯入系統，建議可改為照相存檔、匯入系統，可取得更高的影像畫素，也可以減少掃描作業的人力與時間。

部分戶役政機關建議戶役政系統與其他系統帳號整合，統一登入平台，也可以採用自然人憑證登入來確保系統安全。

另有建議系統能提供匯出其他格式紀錄檔的功能，以及查詢時能提供代碼和事由的選單以供點選。

(三) 其他需求

除了上述所述的系統需求外，還有「統一所有系統中文字元編碼」、「發生問題時，錯誤訊息除了代號外應增加說明」、「升級戶役政系統軟硬體，方便系統間連結」、「提供申請作業的流程顯示，以取得案件進度」以及「設立完整的安全機制讓印鑑管理電子化，以提供異地辦理」等需求。

第二節 專家意見

第 1 次專家座談邀請了四位專家學者討論，以決定問卷調查問項之適宜度，座談的結果及意見彙整如下：

- 一、戶役政資訊系統應注意民眾的個人資料保密。
- 二、戶役政資訊系統應注意便民與節省支出成本。
- 三、戶役政資訊系統應該與政府其他資訊系統加以整合，以便民為主要目標，於報稅或是個人權益更改等時刻主動提醒民眾。
- 四、為了減少戶籍謄本的使用量，應統計大量使用紙本列印的機關，其中要包含政府機關與非政府相關機關，檢討跨機關連線使用的可能性，以確實達成減量目標。

第 2 次專家座談邀請的四位專家學者，對於訪談與問卷調查戶役政資訊系統使用者蒐集到的問題，針對法規政策、管理、技術、執行面向進行討論，座談所提出的意見彙整如下：

- 一、由於戶役政系統有良好的流程設計，透過戶役政系統作業時，外部機關(單位)能藉此來檢討作業流程的執行層面，簡單的作業能不須透過最上層主管執行，但作業量日益增加，戶役政系統仍然應定期蒐集使用者意見，審視系統流程是否需要修正。
- 二、許多使用者在系統查詢不到資料的時候，會轉用其他方式取得資料。建議在新系統中規劃好完善的資料使用授權範圍，即戶役政資料除了戶役政系統

外，只可從哪些經過內政部授權可提供資料的機關(單位)取得，以避免使用者觸法，讓系統間的資料交換做一個合法路徑的規劃，就可以同時解決所有問題、統一中央控管資料的流向。

三、透過建置與其他系統的共同平台讓使用者登入使用，則資訊就能確實共享，也能減少許多作業成本。

四、採用戶役政系統的第一線服務機關，在許多資料皆已可於政府資料庫中進行查詢的情況下，應重新檢討各機關現行的行政作業與審核流程，一方面簡化和縮短不必要的流程(尤其是垂直的轉呈和水平的會簽)，並強化對第一線服務人員的授權，以此方式來提升行政效率。

五、建議內政部提供更多分析後即不涉及個人隱私的資料，以滿足其他作業需求。

六、建議內政部向高層提出政策上的需求(如：資訊部)，以提供資料共享的機制。

七、戶役政資訊系統應訂立更詳細的資料權限申請辦法，讓各機關(單位)依照辦理。

第三節 問卷數據分析

經整理後的問卷資料，以統計方法「獨立樣本 t 檢定」的方式來分析 2 個以下的變數，以及使用「單因子變異數分析(ANOVA)」以 95%的信賴區間分析 2 個以上的變數，其中取得的統計數據如表 3-1。其中，A01 機關(單位)、A03 年資、A04 性別、A05 年齡、A06 教育程度、A07(公務以外)使用電腦經驗、A08(公務以外)最多一天使用電腦(小時)、A10(承上題)您是直接使用哪個系統與 A11 使用戶役政資訊系統的經驗為(年)中，於運用成效構念有比較分歧的意見，將利用 TUKEY 多重比較法來探討上列自變數各自交叉比對後的影響，並將具有特殊性質的題目深入探討。

表 3-1 顯著分析總表

編號		A01	A03	A04	A05	A06	A07	A08	A10	A11
B01		0.020*	0.087	0.798	0.778	0.229	0.867	0.632	0.143	0.000**
B02		0.000**	0.672	0.482	0.786	0.160	0.303	0.840	0.012*	0.032*
B03		0.053	0.757	0.466	0.495	0.411	0.770	0.608	0.042*	0.097
B04		0.013*	0.159	0.188	0.872	0.146	0.467	0.664	0.026*	0.026*
B05		0.002**	0.371	0.172	0.511	0.134	0.989	0.587	0.141	0.088
B06		0.075	0.242	0.205	0.081	0.317	0.294	0.664	0.559	0.061
B07		0.000**	0.477	0.889	0.256	0.537	0.715	0.915	0.000**	0.074
B08		0.000**	0.499	0.651	0.071	0.711	0.872	0.763	0.000**	0.193
B09		0.000**	0.185	0.293	0.017*	0.194	0.798	0.592	0.000**	0.001**
B10		0.000**	0.341	0.320	0.087	0.184	0.784	0.014*	0.292	0.001**
B11		0.000**	0.933	0.008**	0.255	0.932	0.986	0.100	0.000**	0.013*
B12		0.110	0.329	0.566	0.439	0.407	0.704	0.219	0.507	0.000**
B13		0.000**	0.620	0.978	0.879	0.085	0.545	0.054	0.000**	0.027*
B14		0.176	0.620	0.748	0.363	0.799	0.830	0.188	0.034*	0.015*
B15		0.000**	0.033*	0.876	0.000**	0.049*	0.557	0.709	0.732	0.000**
B16		0.000**	0.051	0.000**	0.002**	0.082	0.475	0.193	0.082	0.010*
B17		0.001**	0.103	0.000**	0.037*	0.532	0.798	0.503	0.004**	0.002**
B18		0.000**	0.246	0.001**	0.061	0.381	0.978	0.680	0.007**	0.000**
B19		0.056	0.926	0.136	0.102	0.058	0.130	0.607	0.157	0.174
B20		0.022*	0.594	0.159	0.077	0.619	0.192	0.732	0.307	0.229
B21		0.882	0.032*	0.188	0.703	0.601	0.585	0.690	0.994	0.061
B22		0.000**	0.020*	0.095	0.030*	0.025*	0.682	0.841	0.002**	0.001**
B23		0.003**	0.004**	0.652	0.003**	0.004**	0.116	0.002**	0.218	0.004**
B24		0.675	0.390	0.011*	0.454	0.983	0.524	0.491	0.005**	0.155
B25		0.101	0.002**	0.541	0.019*	0.394	0.517	0.299	0.003**	0.000**
B26		0.028*	0.004**	0.633	0.000**	0.057	0.649	0.398	0.009**	0.018*
B27		0.186	0.004**	0.266	0.002**	0.061	0.966	0.195	0.384	0.001**
B28		0.010*	0.125	0.135	0.675	0.473	0.168	0.098	0.346	0.072
次數	*P<0.05	5	3	1	4	2	0	1	4	7
	**P<0.01	14	4	4	5	1	0	1	11	11

一、A01 機關(單位)

填答者所服務的機關(單位)眾多，涵蓋的選項有「戶政機關」、「役政機關」與「連結機關」。總括來說，戶政與役政機關對戶役政系統的接受度高、認同度也高，因此在多項判斷上與連結機關相比都具有顯著性，原因大概如下：戶役政系統與

戶、役政作業直接相關，應該經常接受系統推廣的知識，由於對系統的了解較為深入，因此對於常見之問題如：查詢、資料錯誤、系統斷線等，都具有較佳的自我判斷能力，知道如何通報所遇到的問題以獲得解決，因此在使用上也擁有較高的滿意度。

表 3-2 機關單位影響之 B01

編號	問項	選項		TUKEY 多重比較
B01	很容易從戶役政資訊系統裡找到我需要的資料	(1)	戶政機關	(1)>(3)
		(2)	役政機關	
		(3)	連結機關	

可能是戶政機關接受戶役政系統教育訓練的機會較多，對於操作系統較為熟悉，因此比起各連結機關查詢資料時，較不受系統功能限制。

表 3-3 機關單位影響之 B02

編號	問項	選項		TUKEY 多重比較
B02	戶役政資訊系統所提供的資料是即時的	(1)	戶政機關	(1)>(3)
		(2)	役政機關	
		(3)	連結機關	

由於戶政機關為第一線取得戶役政資料的機關，據推斷在更新戶役政資料的頻率上較連結機關頻繁，也較為即時，而役政機關則無差別。

表 3-4 機關單位影響之 B04 & B05

編號	問項	選項		TUKEY 多重比較
B04	我可以從戶役政資訊系統查詢到我需要的資料	(1)	戶政機關	(1)>(2) (1)>(3)
		(2)	役政機關	
		(3)	連結機關	
B05	戶役政資訊系統提供給我的資料是清楚的	(1)	戶政機關	(1)>(3)
		(2)	役政機關	
		(3)	連結機關	

可能戶政機關對於系統功能較為熟悉，比起役政或連結機關更能找到所需資料，在資料判讀上也比連結機關清楚。或者因戶政機關所需資料多為戶役政資料，

直接可取得；連結機關承辦業務所需的資料不僅僅只有戶役政的資料，因此資料多數非直接由戶役政系統查詢。

表 3 - 5 機關單位影響之 B07 & B08

編號	問項	選項		TUKEY 多重比較
B07	我知道可以去哪裡找到戶役政資訊系統的使用者手冊	(1)	戶政機關	(1)>(3) (2)>(3)
		(2)	役政機關	
		(3)	連結機關	
B08	當我有問題時可以透過戶役政資訊系統的使用者手冊解決疑惑	(1)	戶政機關	(1)>(3) (2)>(3)
		(2)	役政機關	
		(3)	連結機關	

戶政與役政機關可能較常接受戶役政系統的推廣，可取得較多的相關訊息，因此較清楚使用者手冊的位置；連結機關在這方面的訊息較為缺乏。

表 3 - 6 機關單位影響之 B09

編號	問項	選項		TUKEY 多重比較
B09	當我在戶役政資訊系統裡有不會的功能時，很容易找到人幫我解決問題	(1)	戶政機關	(1)>(3) (2)>(3)
		(2)	役政機關	
		(3)	連結機關	

戶政與役政機關可能較常接受戶役政系統的推廣與教育訓練，可取得較多的相關訊息，在問題處理上有多個管道可以解決；反之，連結機關在這方面的訊息較為缺乏。

表 3 - 7 機關單位影響之 B10

編號	問項	選項		TUKEY 多重比較
B10	戶役政資訊系統所提供的功能可以滿足我的作業需求	(1)	戶政機關	(1)>(3) (2)>(3)
		(2)	役政機關	
		(3)	連結機關	

戶政與役政機關可能對於系統功能較為熟悉，因此比起連結機關更能找到所需資料，或者因戶政機關所需資料多為戶役政資料，直接可取得；連結機關光靠戶役政資料還不足以支持他們的業務需要，因此造成此等差異。

表 3 - 8 機關單位影響之 B11

編號	問項	選項		TUKEY 多重比較
B11	我有很多機會讓我參加戶役政資訊系統的使用者教育訓練	(1)	戶政機關	(1)>(3) (2)>(3)
		(2)	役政機關	
		(3)	連結機關	

可能是戶政與役政機關在作業上非常仰賴戶役政資訊系統，因此安排系統教育訓練的頻率較連結機關高。

表 3 - 9 機關單位影響之 B13

編號	問項	選項		TUKEY 多重比較
B13	本機關單位有經常在蒐集戶役政資訊系統的使用者意見	(1)	戶政機關	(1)>(3) (2)>(3)
		(2)	役政機關	
		(3)	連結機關	

可能是戶政與役政機關在作業上非常仰賴戶役政資訊系統，發現系統問題的機率較高，因此蒐集系統意見的頻率也較連結機關高。

表 3 - 10 機關單位影響之 B15

編號	問項	選項		TUKEY 多重比較
B15	戶役政資訊系統可以很容易的使用多重條件來查詢資料	(1)	戶政機關	(1)>(3)
		(2)	役政機關	
		(3)	連結機關	

可能是戶政機關對系統的熟悉度較高，比較容易使用較複雜的方式來查詢資料；連結機關則反之，可以從各單位意見得知他們也有多重查詢的需求，但是仍不會使用。各單位的意見彙整如下：

- (一)內政部地政司：希望能提供更多條件一起搜尋功能，也希望能以統一編號或姓名查詢全部戶籍異動資料、某些功能資料查詢需要鍵入條件(以統號查詢個人除戶資料/代碼 q808 需要填入省市縣/鄉鎮市區)增加使用上之困難。
- (二)內政部入出國及移民署：多重條件查詢、配偶基本資料逆向追查，親等親屬間之連結查詢。
- (三)外交部領事事務局：國籍連結系統的介面只能輸入「姓名」不易查詢，希望能提供多重查詢的功能。

表 3-11 機關單位影響之 B16 & B17 & B18

編號	問項	選項		TUKEY 多重比較
B16	我認為戶役政資訊系統發生問題時，我可以很明確的從錯誤訊息得知問題	(1)	戶政機關	(1)>(3) (2)>(3)
		(2)	役政機關	
		(3)	連結機關	
B17	我很少碰到戶役政資訊系統無法正常運作的情況	(1)	戶政機關	(2)>(1) (2)>(3)
		(2)	役政機關	
		(3)	連結機關	
B18	即使戶役政資訊系統無法正常運作也可以很快復原	(1)	戶政機關	(1)>(3) (2)>(3)
		(2)	役政機關	
		(3)	連結機關	

戶政與役政機關(單位)在作業上非常仰賴戶役政資訊系統，發現系統問題的機率較高，透過不斷的錯誤排除與修正，因此在錯誤發生時能比連結機關較快取得解決方法，在錯誤訊息的判讀上也比連結機關清楚。但役政單位均無反應系統運作的情況，也有可能和役政系統使用單位的數量較少有關。後續研究應釐清役政單位的使用情況，如使用頻率、使用量等。

表 3 - 12 機關單位影響之 B19

編號	問項	選項		TUKEY 多重比較
B19	要在戶役政資訊系統裡找到我要的功能是很容易的	(1)	戶政機關	(1)>(2)
		(2)	役政機關	
		(3)	連結機關	

或許是役政系統提供的功能較為複雜，使用者較難找到所需的功能。後續研究應該釐清役政系統的複雜性。

表 3 - 13 機關單位影響之 B20 & B22

編號	問項	選項		TUKEY 多重比較
B20	我需要在非正常上班時間使用戶役政資訊系統	(1)	戶政機關	(2)>(1)
		(2)	役政機關	
		(3)	連結機關	
B22	戶役政資訊系統在非正常上班時間發生問題也有人提供協助	(1)	戶政機關	(1)>(3) (2)>(3)
		(2)	役政機關	
		(3)	連結機關	

根據問卷的建議事項，戶政與役政機關(單位)在作業上非常仰賴戶役政資訊系統，發現系統問題的機率較高，因此在錯誤的排除上也比連結機關清楚，即使是在非上班時間或連絡不到內政部內窗口時，也可以尋求機關內的同仁解決系統問題。而役政機關似乎有比較多在非正常上班時間需要使用系統的需求。

據了解，內政部提供的系統功能為 24 小時，部分機關為求資訊安全完善，會限制系統的使用時間，下班後即把系統關閉。少數役政機關在下班時間前 10 分鐘就將系統關閉，造成作業無法處理完畢的困擾。由於沒有做系統的宣導，因此部分役政機關使用者會認為系統是內政部關閉的，而非該機關。建議內政部能定期宣導系統的使用方法與管理權責於使用者，以防止類似情形發生。

表 3 - 14 機關單位影響之 B23 & B26

編號	問項	選項		TUKEY 多重比較
B23	我認為戶役政資訊系統有嚴密的資料安全維護與保密	(1)	戶政機關	(1)>(3)
		(2)	役政機關	
		(3)	連結機關	
B26	本機關單位嚴格執行使用戶役政資訊系統存取資料的身分鑑別機制	(1)	戶政機關	(1)>(2)
		(2)	役政機關	
		(3)	連結機關	

戶政機關對戶役政資料在作業使用上的要求相當嚴格，因此相較於連結機關對資料安全性有較高的認同感。役政機關的系統控管似乎較不落實，後續應再了解役政機關的使用情況。

表 3 - 15 機關單位影響之 B28

編號	問項	選項		TUKEY 多重比較
B28	整體而言，使用戶役政資訊系統是愉快的經驗	(1)	戶政機關	(1)>(2)
		(2)	役政機關	
		(3)	連結機關	

役政機關對於戶役政系統似乎不甚滿意，據推斷與使用功能找不到、系統控管不確實、無法在非上班時間提供服務等狀況有關。

二、A03 年資

經過選項重新編製以後，所涵蓋的項目有：「未滿 5 年」、「5 年~未滿 10 年」以及「10 年以上」，用來判定在作業時，服務的年資對系統使用的熟悉程度是否有所影響。統計結果反應出年資越久的使用者對系統的認同度以及解決問題能力都較佳。

表 3 - 16 年資影響之 B15

編號	問項	選項		TUKEY 多重比較
B15	戶役政資訊系統可以很容易的使用多重條件來查詢資料	(1)	未滿 5 年	(3)>(1)
		(2)	5 年~未滿 10 年	
		(3)	10 年以上	

年資較久的使用者相對來說使用系統的經驗較多，因此清楚知道透過哪些方式查詢資料會較為快速簡便。

表 3 - 17 年資影響之 B21 & B22

編號	問項	選項		TUKEY 多重比較
B21	戶役政資訊系統在非正常上班時間也有提供服務	(1)	未滿 5 年	(2)>(1)
		(2)	5 年~未滿 10 年	
		(3)	10 年以上	
B22	戶役政資訊系統在非正常上班時間發生問題也有人提供協助	(1)	未滿 5 年	(2)>(1)
		(2)	5 年~未滿 10 年	
		(3)	10 年以上	

役政機關對非正常上班時間比較需要使用戶役政系統，後續研究可能需要了解該機關是否涵蓋較多 5~10 年的使用者。

表 3 - 18 年資影響之 B23 & B25

編號	問項	選項		TUKEY 多重比較
B23	我認為戶役政資訊系統有嚴密的資料安全維護與保密	(1)	未滿 5 年	(3)>(1)
		(2)	5 年~未滿 10 年	
		(3)	10 年以上	
B25	本機關單位從戶役政資訊系統取得資料的控管辦法非常嚴格	(1)	未滿 5 年	(3)>(1)
		(2)	5 年~未滿 10 年	
		(3)	10 年以上	

年資在 10 年以上的使用者相對來說使用系統的經驗較多，因此了解系統有非常嚴密的安全機制、資料控管方面有多麼嚴格。

表 3 - 19 年資影響之 B26

編號	問項	選項		TUKEY 多重比較
B26	本機關單位嚴格執行使用戶役政資訊系統存取資料的身分鑑別機制	(1)	未滿 5 年	(3)>(1)
		(2)	5 年~未滿 10 年	
		(3)	10 年以上	

年資在 10 年以上的使用者相對來說使用系統的經驗較多，因此了解系統在資料控管方面有多麼嚴格。

表 3 - 20 年資影響之 B27

編號	問項	選項		TUKEY 多重比較
B27	整體而言，我對戶役政資訊系統很滿意	(1)	未滿 5 年	(3)>(2)
		(2)	5 年~未滿 10 年	
		(3)	10 年以上	

此項目較難推測真正的原因，不排除純粹為統計上的誤差。

三、 A04 性別

性別項目在 0.05 的顯著水準下，計有 2 個重點項目以供探討：1.男性較為主動來吸收系統新知以及解決系統問題。2.女性較具耐心與細心來查詢資料以及判斷系統錯誤訊息。

表 3 - 21 性別影響之 B11

編號	問項	選項		TUKEY 多重比較
B11	我有很多機會讓我參加戶役政資訊系統的使用者教育訓練	(1)	男	(1)>(2)
		(2)	女	

似乎男性的使用者有較多的機會去參加教育訓練。後續研究應該了解其原因，是否和男性較主動性有關？或是教育訓練資源有限，大部分被男性占用。

表 3 - 22 性別影響之 B16

編號	問項	選項		TUKEY 多重比較
B16	我認為戶役政資訊系統發生問題時，我可以很明確的從錯誤訊息得知問題	(1)	男	(2)>(1)
		(2)	女	

推斷女性使用者較為細心，較願意從系統的錯誤訊息中尋求解決問題的方法。

表 3 - 23 性別影響之 B17 & B18

編號	問項	選項		TUKEY 多重比較
B17	我很少碰到戶役政資訊系統無法正常運作的情況	(1)	男	(1)>(2)
		(2)	女	
B18	即使戶役政資訊系統無法正常運作也可以很快復原	(1)	男	(2)>(1)
		(2)	女	

推斷男性使用者遇到系統問題時，比較有辦法自行排除困難，故少有不正常運作的情況。而女性使用者較有耐心，願意等待系統自行恢復的時間比較長。

表 3 - 24 性別影響之 B24

編號	問項	選項		TUKEY 多重比較
B24	本機關單位有經常提供適當的資安訓練與資安政策、程序的宣導課程	(1)	男	(1)>(2)
		(2)	女	

推斷與男性使用者比較有機會參與教育訓練有關。

四、A05 年齡

在年齡的 3 個分類項目下可知，年齡越大的使用者對於操作與解決系統問題的項目都具有較佳的判斷力，在尋求協助時也能取得較多的資源。

表 3 - 25 年齡影響之 B09

編號	問項	選項		TUKEY 多重比較
B09	當我在戶役政資訊系統裡有不 會的功能時,很容易找到人幫我 解決問題	(1)	未滿 40 歲	(3)>(1)
		(2)	40 歲~未滿 50 歲	
		(3)	50 歲以上	

可能 50 歲以上的使用者使用系統的經驗較多、人脈較廣，因此清楚知道錯誤發生時要如何排除、找哪些同仁解決。

表 3 - 26 年齡影響之 B15

編號	問項	選項		TUKEY 多重比較
B15	戶役政資訊系統可以很容易的 使用多重條件來查詢資料	(1)	未滿 40 歲	(3)>(1)
		(2)	40 歲~未滿 50 歲	
		(3)	50 歲以上	

可能 50 歲以上的使用者使用系統的經驗較多，因此清楚知道透過哪些方式查詢資料會較為快速簡便。

表 3 - 27 年齡影響之 B16

編號	問項	選項		TUKEY 多重比較
B16	我認為戶役政資訊系統發生問 題時,我可以很明確的從錯誤訊 息得知問題	(1)	未滿 40 歲	(3)>(1)
		(2)	40 歲~未滿 50 歲	
		(3)	50 歲以上	(3)>(2)

可能 50 歲以上的使用者使用系統的經驗較多，因此能夠透過經驗法則來得知產生錯誤訊息的原因。

表 3 - 28 年齡影響之 B17

編號	問項	選項		TUKEY 多重比較
B17	我很少碰到戶役政資訊系統無 法正常運作的情況	(1)	未滿 40 歲	(3)>(1)
		(2)	40 歲~未滿 50 歲	
		(3)	50 歲以上	

可能 50 歲以上的使用者使用系統的經驗較多，因此能夠透過經驗法則來排除系統狀況，系統無法運作的情況便較少發生。

表 3 - 29 年齡影響之 B22

編號	問項	選項		TUKEY 多重比較
B22	戶役政資訊系統在非正常上班時間發生問題也有人提供協助	(1)	未滿 40 歲	(3)>(1)
		(2)	40 歲~未滿 50 歲	
		(3)	50 歲以上	

可能 50 歲以上的使用者使用系統的經驗較多、人脈較廣，因此清楚知道錯誤發生時要如何排除、找哪些同仁解決。

表 3 - 30 年齡影響之 B23 & B25

編號	問項	選項		TUKEY 多重比較
B23	我認為戶役政資訊系統有嚴密的資料安全維護與保密	(1)	未滿 40 歲	(1)>(3) (2)>(3)
		(2)	40 歲~未滿 50 歲	
		(3)	50 歲以上	
B25	本機關單位從戶役政資訊系統取得資料的控管辦法非常嚴格	(1)	未滿 40 歲	(2)>(1)
		(2)	40 歲~未滿 50 歲	
		(3)	50 歲以上	

可能 50 歲以上的使用者對於資料安全的敏感度較高，覺得戶役政系統應該提供更嚴謹的資料保密方式。而 B25 項目較難推測真正的原因，不排除純粹為統計上的誤差。

表 3 - 31 年齡影響之 B26

編號	問項	選項		TUKEY 多重比較
B26	本機關單位嚴格執行使用戶役政資訊系統存取資料的身分鑑別機制	(1)	未滿 40 歲	(2)>(1) (3)>(1)
		(2)	40 歲~未滿 50 歲	
		(3)	50 歲以上	

可能是未滿 40 歲的使用者，對於不同的資訊系統的接觸愈來愈頻繁，對於身分鑑別的要求比較司空見慣。

表 3 - 32 年齡影響之 B27

編號	問項	選項		TUKEY 多重比較
B27	整體而言，我對戶役政資訊系統很滿意	(1)	未滿 40 歲	(2)>(1) (3)>(1)
		(2)	40 歲~未滿 50 歲	
		(3)	50 歲以上	

可能是未滿 40 歲的使用者，對於不同的資訊系統的接觸愈來愈頻繁，對於戶役政系統的期望較高，落差也較大。

五、A06 教育程度

由於「博士」個數僅有 2 個，因此與「碩士」的選項合併判斷，但教育程度經分析後仍具有統計誤差，解釋性質較薄弱。

表 3 - 33 教育程度影響之 B15 & B22

編號	問項	選項		TUKEY 多重比較
B15	戶役政資訊系統可以很容易的使用多重條件來查詢資料	(1)	高中職	(2)>(3)
		(2)	專科	
		(3)	大學	
		(4)	碩士以上	
B22	戶役政資訊系統在非正常上班時間發生問題也有人提供協助	(1)	高中職	(2)>(3)
		(2)	專科	
		(3)	大學	
		(4)	碩士以上	

這兩個項目較難推測真正的原因，不排除純粹為統計上的誤差。

表 3 - 34 教育程度影響之 B23

編號	問項	選項		TUKEY 多重比較
B23	我認為戶役政資訊系統有嚴密的資料安全維護與保密	(1)	高中職	(1)>(3) (1)>(4)
		(2)	專科	
		(3)	大學	
		(4)	碩士以上	

據推測學歷高的使用者對於安全性的要求較高。

表 3 - 35 教育程度影響之 B27

編號	問項	選項		TUKEY 多重比較
B27	整體而言，我對戶役政資訊系統很滿意	(1)	高中職	(2)>(3)
		(2)	專科	
		(3)	大學	
		(4)	碩士以上	

此項目較難推測真正的原因，不排除純粹為統計上的誤差。

六、A08 公務以外使用電腦時數

公務以外使用電腦時數，選項包括「未滿 2 小時」、「2 小時~未滿 3 小時」、「3 小時~未滿 4 小時」、「4 小時~未滿 5 小時」、「5 小時以上」，其中「4 小時~未滿 5 小時」個數為 0，因此統計時不予編號判斷。電腦重度使用者應有許多戶役政系統功能以外的電腦使用經驗，因此在判斷系統功能及安全性時，會認為還有更好的功能可以提供，以及更安全的方式來維護隱私。

表 3 - 36 公務以外使用電腦時數影響之 B10

編號	問項	選項		TUKEY 多重比較
B10	戶役政資訊系統所提供的功能可以滿足我的作業需求	(1)	2 小時以下	(1)>(4) (2)>(4)
		(2)	2 小時~未滿 3 小時	
		(3)	3 小時~未滿 5 小時	
		(4)	5 小時以上	

平常較少使用電腦的人對於電腦的要求比重度使用者低，因此對於系統的功能較容易滿足。

表 3 - 37 公務以外使用電腦時數影響之 B23

編號	問項	選項		TUKEY 多重比較
B23	我認為戶役政資訊系統有嚴密的資料安全維護與保密	(1)	2 小時以下	(1)>(4) (3)>(4)
		(2)	2 小時~未滿 3 小時	
		(3)	3 小時~未滿 5 小時	
		(4)	5 小時以上	

平常較少使用電腦的人對於電腦的要求比重度使用者低，因此對於系統的安全性較無太大要求。不過其中「2 小時~未滿 3 小時」對「5 小時以上」不顯著，應該是統計上的誤差。

七、A10(承上題)您是直接使用哪一個系統

以數據來看，使用戶政與役政系統的使用者因為作業需大量仰賴戶役政系統，因此對系統的接受度較高，了解也較為深入，在面對系統問題時能具有較佳的解決能力，因此在使用上也擁有較高的滿意度。

表 3 - 38(承上題)您是直接使用哪一個系統影響之 B01 & B04

編號	問項	選項		TUKEY 多重比較
B01	很容易從戶役政資訊系統裡找到我需要的資料	(1)	戶政系統	(1)>(3)
		(2)	役政系統	
		(3)	單位自建系統	
		(4)	其他	
B04	我可以從戶役政資訊系統查詢到我需要的資料	(1)	戶政系統	(1)>(3)
		(2)	役政系統	
		(3)	單位自建系統	
		(4)	其他	

戶役政系統是取得戶政資料的主要來源，因此主要使用戶政系統的機關在作業時所需的資料多自戶役政系統取得，相較於使用單位自建系統的使用者，對系統的使用頻率較高、熟悉度也較高，更能查詢到所需要的資源。

表 3 - 39(承上題)您是直接使用哪一個系統影響之 B07 & B08

編號	問項	選項		TUKEY 多重比較
B07	我知道可以去哪裡找到戶役政資訊系統的使用者手冊	(1)	戶政系統	(2)>(1) (2)>(3)
		(2)	役政系統	
		(3)	單位自建系統	
		(4)	其他	
B08	當我有問題時可以透過戶役政資訊系統的使用者手冊解決疑惑	(1)	戶政系統	(2)>(1) (2)>(3)
		(2)	役政系統	
		(3)	單位自建系統	
		(4)	其他	

可能由於使用役政系統為主的機關經常接受系統的宣導，因此對系統的熟悉度更高，比起其他系統的使用者更了解去哪裡取得使用者手冊，也比較容易透過使用者手冊解決問題。

表 3 - 40 (承上題)您是直接使用哪一個系統影響之 B09

編號	問項	選項		TUKEY 多重比較
B09	當我在戶役政資訊系統裡有不會的功能時，很容易找到人幫我解決問題	(1)	戶政系統	(2)>(1) (2)>(3)
		(2)	役政系統	
		(3)	單位自建系統	
		(4)	其他	

推測由於使用役政系統為主的機關對系統的了解程度比其他機關熟悉，也更清楚各種協助管道，包括找到人幫忙解決問題。

表 3 - 41 (承上題)您是直接使用哪一個系統影響之 B11

編號	問項	選項		TUKEY 多重比較
B11	我有很多機會讓我參加戶役政資訊系統的使用者教育訓練	(1)	戶政系統	(2)>(1) (2)>(3)
		(2)	役政系統	
		(3)	單位自建系統	
		(4)	其他	

推測主要使用役政系統的機關的教育訓練比較頻繁，因此比使用其他系統的機關教育訓練的機會更多。

表 3 - 42 (承上題)您是直接使用哪一個系統影響之 B13

編號	問項	選項		TUKEY 多重比較
B13	本機關單位有經常在蒐集戶役政資訊系統的使用者意見	(1)	戶政系統	(2)>(1) (2)>(3)
		(2)	役政系統	
		(3)	單位自建系統	
		(4)	其他	

可能使用役政系統的機關使用系統較為頻繁，因此有較多蒐集使用者意見的機會。

表 3 - 43 (承上題)您是直接使用哪一個系統影響之 B17

編號	問項	選項		TUKEY 多重比較
B17	我很少碰到戶役政資訊系統無法正常運作的情況	(1)	戶政系統	(2)>(1)
		(2)	役政系統	
		(3)	單位自建系統	
		(4)	其他	

可能使用役政系統為主的機關對系統的熟悉度較高，比使用戶政系統的機關更清楚解決問題的方法。所以比較少碰到系統無法運作的情形，也因此不知和使用戶政系統的人是否有關，還需要後續的確認。

表 3 - 44 (承上題)您是直接使用哪一個系統影響之 B22

編號	問項	選項		TUKEY 多重比較
B22	戶役政資訊系統在非正常上班時間發生問題也有人提供協助	(1)	戶政系統	(2)>(3)
		(2)	役政系統	
		(3)	單位自建系統	
		(4)	其他	

推測使用役政系統為主的機關對系統的熟悉度較高，比使用單位自建系統的機關更清楚知道在非上班時間也有人提供協助。

表 3 - 45 (承上題)您是直接使用哪一個系統影響之 B24

編號	問項	選項		TUKEY 多重比較
B24	本機關單位有經常提供適當的資安訓練與資安政策、程序的宣導課程	(1)	戶政系統	(3)>(1)
		(2)	役政系統	
		(3)	單位自建系統	
		(4)	其他	

各單位如果自建系統來使用戶役政資料，對於自建系統的訓練、宣導似乎都較為落實，建議下一代的戶役政系統應多提供 API 或 Web Services 的方式給其他系統使用，各機關對自行建立的系統會較有歸屬感，也較願意提供教育訓練和宣導課程。

八、A11 使用系統經驗

系統經驗在 7 年以上的使用者相對來說對系統較為熟悉，知道透過哪些方式查詢資料會較為快速簡便，而且因為參加過多次教育訓練，清楚可以透過哪些管道來解決系統問題，對系統的認同度也較高。

表 3 - 46 使用系統經驗影響之 B01

編號	問項	選項		TUKEY 多重比較
B01	很容易從戶役政資訊系統裡找到我需要的資料	(1)	未滿 3 年	(3)>(1)
		(2)	3 年~未滿 7 年	
		(3)	7 年以上	

推測使用系統經驗愈久的使用者相對來說對系統較為熟悉，因此清楚知道透過哪些方式找到所需的資料。

表 3 - 47 使用系統經驗影響之 B02

編號	問項	選項		TUKEY 多重比較
B02	戶役政資訊系統所提供的資料是即時的	(1)	未滿 3 年	(3)>(1)
		(2)	3 年~未滿 7 年	
		(3)	7 年以上	

推測使用系統經驗愈久的使用者相對來說對系統較為熟悉，因此清楚知道戶役政系統所提供的資料是即時的。

表 3 - 48 使用系統經驗影響之 B03

編號	問項	選項		TUKEY 多重比較
B03	從戶役政資訊系統查詢到的資料是正確的	(1)	未滿 3 年	(3)>(1)
		(2)	3 年~未滿 7 年	
		(3)	7 年以上	

推測使用系統經驗愈久的使用者相對來說對系統較為熟悉，因此清楚知道戶役政系統所提供的資料是正確的。

表 3 - 49 使用系統經驗影響之 B04

編號	問項	選項		TUKEY 多重比較
B04	我可以從戶役政資訊系統查詢到我需要的資料	(1)	未滿 3 年	(3)>(1)
		(2)	3 年~未滿 7 年	
		(3)	7 年以上	

推測使用系統經驗愈久的使用者相對來說對系統較為熟悉，因此清楚知道透過哪些方式可以查詢到所需資料。

表 3 - 50 使用系統經驗影響之 B05

編號	問項	選項		TUKEY 多重比較
B05	戶役政資訊系統提供給我的資料是清楚的	(1)	未滿 3 年	(3)>(1)
		(2)	3 年~未滿 7 年	
		(3)	7 年以上	

推測使用系統經驗愈久的使用者相對來說對系統較為熟悉，因此知道戶役政系統上的資料是清楚的。

表 3 - 51 使用系統經驗影響之 B10

編號	問項	選項		TUKEY 多重比較
B10	戶役政資訊系統所提供的功能可以滿足我的作業需求	(1)	未滿 3 年	(3)>(2)
		(2)	3 年~未滿 7 年	
		(3)	7 年以上	

不排除是統計上的誤差，無法推測真正的原因。

表 3 - 52 使用系統經驗影響之 B11

編號	問項	選項		TUKEY 多重比較
B11	我有很多機會讓我參加戶役政資訊系統的使用者教育訓練	(1)	未滿 3 年	(3)>(1) (3)>(2)
		(2)	3 年~未滿 7 年	
		(3)	7 年以上	

推測使用系統經驗愈久的使用者由於年資較久，比較有機會參加教育訓練。

表 3 - 53 使用系統經驗影響之 B12

編號	問項	選項		TUKEY 多重比較
B12	我認為戶役政資訊系統是很容易使用的	(1)	未滿 3 年	(3)>(1) (3)>(2)
		(2)	3 年~未滿 7 年	
		(3)	7 年以上	

推測使用系統經驗愈久的使用者相對來說對系統較為熟悉，也覺得戶役政系統更容易使用。

表 3 - 54 使用系統經驗影響之 B15

編號	問項	選項		TUKEY 多重比較
B15	戶役政資訊系統可以很容易的使用多重條件來查詢資料	(1)	未滿 3 年	(3)>(1) (3)>(2)
		(2)	3 年~未滿 7 年	
		(3)	7 年以上	

推測使用系統經驗愈久的使用者相對來說對系統較為熟悉，因此清楚知道透過較複雜的多重查詢也可以找到所需的資料。

表 3 - 55 使用系統經驗影響之 B16

編號	問項	選項		TUKEY 多重比較
B16	我認為戶役政資訊系統發生問題時，我可以很明確的從錯誤訊息得知問題	(1)	未滿 3 年	(3)>(1) (3)>(2)
		(2)	3 年~未滿 7 年	
		(3)	7 年以上	

推測使用系統經驗愈久的使用者相對來說對系統較為熟悉，也明確知道錯誤訊息的意義，比較解決問題。

表 3 - 56 使用系統經驗影響之 B17 & B18

編號	問項	選項		TUKEY 多重比較
B17	我很少碰到戶役政資訊系統無法正常運作的情況	(1)	未滿 3 年	(1)>(2) (3)>(2)
		(2)	3 年~未滿 7 年	
		(3)	7 年以上	
B18	即使戶役政資訊系統無法正常運作也可以很快復原	(1)	未滿 3 年	(3)>(1) (3)>(2)
		(2)	3 年~未滿 7 年	
		(3)	7 年以上	

推測使用系統經驗愈久的使用者相對來說對系統較為熟悉，知道系統發生問題時可以很快的復原。而 B17 不排除是統計上的誤差，無法推測真正的原因。

表 3 - 57 使用系統經驗影響之 B21 & B22

編號	問項	選項		TUKEY 多重比較
B21	戶役政資訊系統在非正常上班時間也有提供服務	(1)	未滿 3 年	(3)>(1)
		(2)	3 年~未滿 7 年	
		(3)	7 年以上	
B22	戶役政資訊系統在非正常上班時間發生問題也有人提供協助	(1)	未滿 3 年	(3)>(1) (3)>(2)
		(2)	3 年~未滿 7 年	
		(3)	7 年以上	

推測使用系統經驗愈久的使用者相對來說對系統較為熟悉，知道戶役政系統在非正常上班時間發生問題也有人提供服務。

表 3 - 58 使用系統經驗影響之 B23

編號	問項	選項		TUKEY 多重比較
B23	我認為戶役政資訊系統有嚴密的資料安全維護與保密	(1)	未滿 3 年	(3)>(1)
		(2)	3 年~未滿 7 年	
		(3)	7 年以上	

推測使用系統經驗愈久的使用者相對來說對系統的認同度較高，覺得戶役政系統有嚴密的資料安全維護與保護。

表 3 - 59 使用系統經驗影響之 B25 & B26

編號	問項	選項		TUKEY 多重比較
B25	本機關單位從戶役政資訊系統取得資料的控管辦法非常嚴格	(1)	未滿 3 年	(2)>(1) (3)>(1)
		(2)	3 年~未滿 7 年	
		(3)	7 年以上	
B26	本機關單位嚴格執行使用戶役政資訊系統存取資料的身分鑑別機制	(1)	未滿 3 年	(3)>(1) (3)>(2)
		(2)	3 年~未滿 7 年	
		(3)	7 年以上	

推測使用系統經驗愈久的使用者相對來說對系統的認同度較高，因此更信任戶役政系統的資料控管辦法以及身分鑑別機制。

表 3 - 60 使用系統經驗影響之 B27

編號	問項	選項		TUKEY 多重比較
B27	整體而言，我對戶役政資訊系統很滿意	(1)	未滿 3 年	(3)>(1) (3)>(2)
		(2)	3 年~未滿 7 年	
		(3)	7 年以上	

推測使用系統經驗愈久的使用者對系統的認同度較高，相對的對戶役政系統也比較滿意。

第四章 結論與建議

根據 16 場深度訪談、2 場專家座談與問卷調查結果，彙整各機關(單位)及專家學者意見與問卷統計分析後，第一節整理出本研究的結論，第二節再根據結論提出具體的建議。

第一節 研究結論

從研究發現得知戶役政系統的使用者對戶役政系統整體的成效大部分是給予高度肯定的(超過七成)，其中最滿意的為「本機關嚴格執行使用戶役政系統存取資料的身分鑑別」。但是還是有一些項目是使用者對戶役政系統比較不滿意(不認同程度 3 以下)，如下表：

表 4-1 使用者較不滿意的項目

編號	問卷題目
B07	我知道可以去哪裡找到戶役政資訊系統的使用者手冊
B08	當我有問題時可以透過戶役政資訊系統的使用者手冊解決疑惑
B11	我有很多機會讓我參加戶役政資訊系統的使用者教育訓練
B13	本機關單位有經常在蒐集戶役政資訊系統的使用者意見
B16	我認為戶役政資訊系統發生問題時，我可以很明確的從錯誤訊息得知問題
B20	我需要在非正常上班時間使用戶役政資訊系統
B21	戶役政資訊系統在非正常上班時間也有提供服務
B22	戶役政資訊系統在非正常上班時間發生問題也有人提供協助

由人口統計變項可知，戶役政系統的使用者對戶役政系統的「品質」、「安全性」、「滿意度」成效獲得高度肯定，對戶役政系統的「使用性」成效略低，對問

卷所提的問題有部分表示同意、部分有不同的意見。

經過統計分析結果顯示，**機關(單位)對運用成效的好壞有比較分歧的意見**；整體而言，戶政機關、役政機關和外部連結機關在對運用成效的感覺上有明顯差距；一般來講，役政機關有較多需要在非正常上班使用戶役政系統的需要，針對此點役政機關的使用者也有提到，其機關規定系統在非正常上班時間須關閉，而關閉的時間經常在 17:00 以前，有許多業務無法依時間處理完成，因此希望能提供較長時間的使用，其實戶役政系統是全天候提供服務的，因此建議內政部應加強宣導系統的使用方法及時間，並提供問題集供使用者參考，以免使用者誤會而一再反應相同的問題。

此外，**使用者使用不同的戶役政系統在對運用成效的感覺上，也有比較明顯的差距**；一般來講，使用役政系統的使用者，對於教育訓練和使用者的手冊，和使用其他系統的使用者有明顯差距，役政機關皆有較佳的反應，但以整體層面來說，役政機關雖有比其他機關較多的教育訓練機會，但其宣導的資訊是否正確，內政部應該提供教育訓練的手冊以供參考，加強使用者對系統的了解，在系統發生問題時才不會歸咎在特定系統上面。

最後，**年齡和使用經驗的不同，使用者對運用成效的感覺上，也有比較明顯的差距**；一般來講年齡愈大或使用經驗愈久，對戶役政系統愈能認同；唯有些功能較複雜，則顯出較年輕的使用者的接受程度較高。

另外綜合問卷的建議事項、專家座談的建議事項、深度訪談的建議事項，整理意見如下：

一、法規政策面

(一) 提供完整的法令訊息，並能即時更新。

(二) 對申請作業提供詳細的申請規章。戶役政資訊系統應訂立更詳細的資料權限申請辦法，讓各機關(單位)依照辦理。

二、管理面

- (一) 須事先通過審查才具有查詢權限。
- (二) 使用資料須紀錄並定期稽核。
- (三) 系統資料可於申請後透過其他媒介(例如：隨身碟)存取。
- (四) 戶役政資訊系統應注意民眾的個人資料保密。
- (五) 重新檢討各機關現行的行政作業與審核流程，簡化和縮短不必要的流程，並強化對第一線服務人員的授權，來提升行政效率。
- (六) 增加機關間垂直與水平的溝通協調機制。
- (七) 戶役政資訊系統應注意便民與節省支出成本。

三、技術面

- (一) 多透過資訊單位處理系統問題。
- (二) 非上班時間系統發生問題，可以等待上班再使用系統。
- (三) 系統的網路頻寬無法滿足作業需求。
- (四) 系統版本較舊，技術若被汰換掉則維護將有風險。
- (五) 整合系統登入平台，並結合自然人憑證登入的方式來確保安全性。

四、執行面

- (一) 透過同仁間經驗交流來學習系統功能。
- (二) 無特別宣導使用者手冊的位置。
- (三) 戶役政資訊系統應該與政府其他資訊系統加以整合，於有延伸性的使用時(例如：非本人在場而需要查詢民眾資料時)，主動提醒民眾。
- (四) 可從其他機關取得戶役政系統沒有提供的資料。
- (五) 戶役政系統無提供當日更新資料予外機關。

- (六) 應統計大量使用紙本列印的機關，檢討跨機關連線使用的過程，以確實達成減量目標。
- (七) 提供更多分析後即不涉及個人隱私的資料，以滿足其他作業需求。
- (八) 作業時經常遇到其他的問題：資料需求、功能需求、其他需求。
- (九) 註記欄的記載不易閱讀，應有更合適的方式處理。

五、資訊風險評估

為使資訊風險降到最低，應該確保資訊的機密性(Confidentiality)、完整性(Integrity)、可用性(Availability)。其中，機密性在避免資料被非法存取、揭露；完整性則確保資料沒有未經授權的竄改；可用性是讓系統或資料隨時保持可使用的狀態。由上述幾個方面來看，戶役政資訊系統的資訊安全已有高度的水準，以下整理出與資訊安全相關的研究發現內容供內政部參考：

- (一) 使用自然人憑證作為身分認證機制，可增加系統安全。
- (二) 戶役政系統中未經許可的使用者無法查詢相關資料，確實有達成權限控管的目的，但對於資料存取方面，若是有心人透過螢幕擷取的方式取得資料，仍然有資料外流的疑慮，應加強使用者的品德修養，並應適度宣導與實施獎懲制度。
- (三) 有些資料需要經由不同管道取得，應統一整合內政部內資料後，規劃合法的資料路徑。

第二節 研究建議

一、立即可行建議

(一) 法規政策面

1. 訂立使用戶役政資料時，資訊安全的統一遵循標準

主辦機關：內政部

協辦機關：相關連結機關

目前已有規定使用戶役政系統的機關(單位)於申請使用時必須訂定使用安全規範，並有稽核機制至各單位審查，但是各機關(單位)的資安政策的完整度差異甚大，有些較嚴謹的機關(單位)很明確的導入ISO 27001 資訊安全管理系統，有些則無完整的規範，建議由內政部規定使用機關(單位)統一的資安標準。

2. 建議提供法規資訊在系統上供使用機關查詢，並定時更新。

主辦機關：內政部

協辦機關：無

部分機關在作業時需要查詢法令條文，但資料來源需要由縣(市)政府自行建檔，經常會發生因為公文往返的時間差，造成各縣(市)政府規定不一的問題，因此建議內政部直接提供完整的法令資訊以供查詢，也能替各縣(市)政府省去重複建檔的作業成本。

(二) 管理面

1. 應與連結機關重新研討，如何增加資料更新頻率較能符合作業需求

主辦機關：內政部

協辦機關：相關連結機關

建議內政部可統計不同作業量所需的資料更新頻率，據以提供標準，連結機關在申請資料時，就要求該機關確實統計其作業量，對照內政部提供的標準來設定更新頻率，並請提醒該機關定期蒐集使用者意見後修正更新條件，透過雙方互相督促才能確實提升作業效率。

2. 應提供方便且嚴謹的管理方式來嚇阻個人資料外流。

主辦機關：內政部

協辦機關：相關連結機關

戶役政系統資料可能透過網路(有線、無線、3G)和行動裝置(如：筆記型電腦、手持式裝置、智慧型手機、隨身碟)而外流，應設定更嚴謹的管理方式，例如：統計個人單周作業量，並依此與相關作業的「全體平均作業量」以及系統紀錄的查詢筆數相比較，以誤差值較大者為稽查對象，或透過個人品德宣導以及獎懲方式嚇阻犯罪。

3. 定期審視管理方案以及稽核標準

主辦機關：內政部

協辦機關：無

即便內政部有規定機關在提供戶役政資料給予其他機關時應告知內政部，但是基於安全性原則，內政部應該定期檢視資料的使用方式，是否有未經允許的資料流向。稽核時除根據申請資料辦法的項目查對外，應該制定一致的統計抽樣標準，抽樣的數量也要能具有該機關作業量的代表性。

4. 使用機關(單位)與內政部應建立更暢通的協調機制。

主辦機關：內政部

協辦機關：相關連結機關

尤其是各部會下級機關的意見，應有暢通的管道反應給主管機關。建議可由內政部提供窗口來處理問題，可依作業類別區分或依問題性區分，重點要能即時反應及告知使用者如何解決或多久能解決問題。

(三) 技術面

1. 增加連線速度，定期檢測及排除問題。

主辦機關：內政部

協辦機關：相關連結機關

「各機關申請提供戶籍資料及親等關聯資料辦法」中雖有提到系統發生問題時，應該尋求哪個機關的協助，但未提出解決問題的相關辦

法，而機關(單位)多有反應使用系統時常有明顯的等待現象(lag)，顯示問題提出後並未獲得解決，是網路頻寬不足的問題？還是系統軟硬體不足的問題？應請相關連結機關實地測量後澄清問題，再將資訊提供給內政部，請雙方的資訊單位一同商討解決方案，最後可以整理成書面資料提供給其他機關使用。假設為頻寬問題，可提供用戶端使用的頻寬測試功能，將測試結果上傳至系統，定時偵測網路狀況，並依問題主動提供解決方案。

(四) 執行面

1. 應提供教育訓練來宣導如何正確使用系統以及解決系統問題等觀念。

主辦機關：內政部

協辦機關：相關連結機關

- (1) 由於目前電子開門系統提供的功能僅以查詢為主，使用上較為簡單，使用者並無反應不會使用的問題。隨著系統功能的增加與改變，仍應提供足夠的教育訓練，以免使用者誤用導致民眾權益的損失。
- (2) 提供機關間經驗分享的平台，鼓勵使用者提供問題解決分案，能將更有效率的作業方式提供給其他機關。
- (3) 透過良好的教育訓練規劃，來培育第一線人員跟民眾解釋系統錯誤的能力。例如：資料查詢量大會比較慢、連結機關的更新速度較久。
- (4) 建議規劃短、中長期的教育訓練課程，短期以熟悉系統功能為目標，中長期則可以規劃成進修課程，或透過簡易測驗的方式，檢測使用者解決問題的能力，再適當給予指導。

教育訓練課程目標整理：使用者能針對系統使用做詳細說明、培養各單位種子師資、提供後續的進修管道。

2. 應宣導使用者手冊並以客戶關係管理機制來提供系統問題回饋的機制。

主辦機關：內政部

協辦機關：相關連結機關

目前提供的使用者手冊似乎都沒有使用者使用過，原因大多是不知道系統有提供使用者手冊，除定期宣導外，應藉由更完整的客戶關係管理機制，於系統中設立問題專區，將使用者反應的問題列出，並顯現問題處理的進度，解決後主動告知使用者，再將問題分類紀錄、分享給其他人，提供使用者完整的協助。

二、中長期建議

(一) 法規政策面

1. 針對法規提供細節的解釋。

主辦機關：內政部

協辦機關：相關連結機關

各機關使用者雖有接收到法律方面的資訊，但因為沒有提供一致性的訓練課程，所以對於法令細節的解釋或多或少會有誤差，建議定期提供與作業流程結合的法學測驗，檢測使用者的觀念，並針對多數人不清楚的部分提供法學素養的宣導。

(二) 管理面

1. 所有資料由中央集中管理、提供。

主辦機關：內政部

協辦機關：相關連結機關

建議內政部向上級機關提出，規劃一個資料管理機關，利用資訊技術將中央雲與地方雲整合，並提供一致的管理與申請資料辦法，如此一來，各機關僅須透過單一個機關即可取得所需資料，資料就能確實地被控管，也可以因此提高作業效率。

2. 統計謄本減量等成效檢討，需以總體社會成本來估算，才能提升整體效應。

主辦機關：內政部

協辦機關：相關連結機關

為了減少戶籍謄本的使用量，應統計大量使用紙本列印的機關，包含政府機關與非政府相關機關，檢討跨機關連線使用的可能性，以確實達成減量目標。另外，戶役政資訊系統設計的目的應以便民為主，系統效益的評估應與便民結合，節省支出成本應包括民眾的金錢與時間，以總體的社會成本來做計算，才能確實提升整體效益。

3. 應確實蒐集系統問題、提供作業所需協助，並以使用者角度規劃系統。

主辦機關：內政部

協辦機關：相關連結機關

戶役政資訊系統應該與政府其他資訊系統有更縝密的整合，提供使用機關更即時的作業資訊，才能為民眾提供主動性的服務，確實達成便民的目標。由於系統使用者多為面對民眾的第一線人員，因此整合前應確實向所有使用者蒐集系統問題，站在使用者的角度出發，適當的規劃以解決問題。

(三) 技術面

1. 定期使用較新的軟硬體來為系統升級。

主辦機關：內政部

協辦機關：相關連結機關

對於 IR 版本，應定期檢視資訊技術的發展，讓系統能使用較新的技術來支援行政作業，以免技術被汰換掉反而更難於維護系統。

(四) 執行面

1. 若資料有非原申請原因的延伸性使用應該通知民眾。

主辦機關：內政部

協辦機關：相關連結機關

戶役政資訊系統的資料擁有者應屬民眾本身，政府機關(單位)應善盡保護民眾個人資料的責任，不應由機關(單位)任意使用，所有的資料的使用都應符合當初個人資料取得的目的，若有延續性的使用應該通知資料擁有者取得同意後才能開放內容(例如：非本人在場而需要查詢民眾資料時)，在民眾提供資料時即可請民眾選擇通知方式，設定系統自動通知，讓民眾可以為自己的資料把關。

通知的時間點可以資料重要性來區分，重要性則可由資料庫欄位的觀念來推估，例如：主鍵(Primary Key)和候選鍵(Candidate Key)的內容就具高度重要性，但如果單以資料無法判斷為何人時，則重要性就降低。

2. 設計系統時，應考慮未來功能或資料擴編的需求

主辦機關：內政部

協辦機關：無

建議內政部應檢討記事欄位資料紊亂、欄位長度不足的問題，提供更完善的欄位的設計，另外，建議資料庫可以預留未來用於擴編的欄位，例如：增加統一編號的長度設計以因應人口暴增等，在未來需求增加時能適度修正或擴展。

附錄一 問卷調查表

「戶役政資訊系統在跨機關整合運用成效檢討與未來推動策略」

委託研究計畫問卷調查表

敬啟者：

本問卷為內政部委託的研究案，旨在了解各單位針對戶役政資訊系統的使用情形，請依照您遇到的真實狀況填答，並請您踴躍提出您的看法，以協助戶役政資訊系統做出最完善的評估與改進的參考。本問卷資料僅供統計分析之用，不會做個別揭露，請放心填答，謝謝。

祝 順心

計畫主持人 世新大學資訊管理系 陳育亮副教授 敬上 100 年 8 月

一、請填寫基本資料，並請在各題目符合選項的“☐”中打勾“☒”

- 1 機關(單位) ☐戶政機關 ☐役政機關 ☐連結機關 ☐其他_____
- 2 職稱 _____
- 3 年資 ☐1 年以下 ☐1 年~未滿 5 年 ☐5 年~未滿 10 年 ☐10 年~未滿 15 年 ☐15 年以上
- 4 性別 ☐男 ☐女
- 5 年齡 ☐20 歲以下 ☐20 歲~未滿 30 歲 ☐30 歲~未滿 40 歲 ☐40 歲~未滿 50 歲
☐50 歲~未滿 60 歲 ☐60 歲以上
- 6 教育程度 ☐國中以下 ☐高中職 ☐專科 ☐大學 ☐碩士 ☐博士
- 7 (公務以外)使用電腦的經驗 ☐1 年以下 ☐1 年~未滿 3 年 ☐3 年~未滿 5 年
☐5 年~未滿 7 年 ☐7 年以上
- 8 (公務以外)最多一天使用電腦 ☐2 小時以下 ☐2 小時~未滿 3 小時 ☐3 小時~未滿 4 小時
☐4 小時~未滿 5 小時 ☐5 小時以上
- 9 是否使用過戶役政資訊系統? ☐是 ☐否
- 10 (承上題)您是直接使用 ☐1.戶政系統 取得戶役政系統資料
☐2.役政系統 取得戶役政系統資料
☐3.單位自建系統 取得戶役政系統資料

如勾選兩個選項以上，請註明使用頻率最高的選項為：_____ (請填寫數字編號)

- 11 使用戶役政資訊系統的經驗為 ☐1 年以下 ☐1 年~未滿 3 年 ☐3 年~未滿 5 年
☐5 年~未滿 7 年 ☐7 年以上

二、請您就下列問題，以您的意見勾選適當的答案

	非常 同意 5	同 意 4	普 通 3	不 同 意 2	非 常 不 同 意 1	不 清 楚 0
1 很容易從戶役政資訊系統裡找到我需要的資料	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2 戶役政資訊系統所提供的資料是即時的	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3 從戶役政資訊系統查詢到的資料是正確的	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4 我可以從戶役政資訊系統查詢到我需要的資料	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5 戶役政資訊系統提供給我的資料是清楚的	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6 我認為戶役政資訊系統回應的時間是令人滿意的	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7 我知道可以去哪裡找到戶役政資訊系統的使用者手冊	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8 當我有問題時可以透過戶役政資訊系統的使用者手冊解決疑惑	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9 當我在戶役政資訊系統裡有不會的功能時，很容易找到人幫我解決問題	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10 戶役政資訊系統提供的功能可以滿足我的作業需求	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11 我有很多機會讓我參加戶役政資訊系統的使用者教育訓練	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12 我認為戶役政資訊系統是很容易使用的	☐	☐	☐	☐	☐	☐
13 本機關(單位)有經常在蒐集戶役政資訊系統的使用者意見	☐	☐	☐	☐	☐	☐
14 要學會使用戶役政資訊系統是很容易的	☐	☐	☐	☐	☐	☐
15 戶役政資訊系統可以很容易的使用多重條件來查詢資料	☐	☐	☐	☐	☐	☐
16 我認為戶役政資訊系統發生問題時，我可以明確的從錯誤訊息得知問題發生的原因	☐	☐	☐	☐	☐	☐
17 我很少碰到戶役政資訊系統無法正常運作的情況	☐	☐	☐	☐	☐	☐
18 即使戶役政資訊系統無法正常運作也可以很快復原	☐	☐	☐	☐	☐	☐
19 要在戶役政資訊系統裡找到我要的功能是很困難的	☐	☐	☐	☐	☐	☐
20 我需要在非正常上班時間(8~18 時之外) 使用戶役政資訊系統	☐	☐	☐	☐	☐	☐
21 戶役政資訊系統在非正常上班時間(8~18 時之外)也有提供服務	☐	☐	☐	☐	☐	☐
22 戶役政資訊系統在非正常上班時間(8~18 時之外)發生問題也有人提供協助	☐	☐	☐	☐	☐	☐
23 我認為戶役政資訊系統有嚴密的資料安全維護與保密	☐	☐	☐	☐	☐	☐
24 本機關(單位)有經常提供適當的資安訓練與資安政策、程序的宣導課程	☐	☐	☐	☐	☐	☐
25 本機關(單位)從戶役政資訊系統取得資料的控管辦法非常嚴格	☐	☐	☐	☐	☐	☐
26 本機關(單位)嚴格執行使用戶役政資訊系統存取資料的身分鑑別機制	☐	☐	☐	☐	☐	☐
27 整體而言，我對戶役政資訊系統很滿意	☐	☐	☐	☐	☐	☐
28 整體而言，使用戶役政資訊系統是不愉快的經驗	☐	☐	☐	☐	☐	☐

三、請您就下列問題發表您的看法或意見，若無意見可不予填答。

1 我認為戶役政資訊系統還可以**增加**下列功能，請說明：

2 我認為戶役政資訊系統針對**法規政策**面向還可以做一些改善，請說明：

3 我認為戶役政資訊系統針對**管理**面向還可以做一些改善，請說明：

4 我認為戶役政資訊系統針對**技術**面向還可以做一些改善，請說明：

5 我認為戶役政資訊系統針對**執行**面向還可以做一些改善，請說明：

6 我曾向戶役政資訊系統提出的建議或要求配合的事項，請說明：

問項名稱	操作型定義
1 很容易從戶政/役政資訊系統裡找到我需要的資料	請針對「資料尋找的容易程度」來填寫
2 戶政/役政資訊系統所提供的資料是 即時的	請針對「資料內容是否具有時效性」來填寫
3 從戶政/役政資訊系統查詢到的資料是 正確的	請針對「資料內容是否符合實際情形」來填寫
4 我可以從戶政/役政資訊系統查詢到我 需要的 資料	請針對「資料內容是否符合作業的需求」來填寫
5 戶政/役政資訊系統提供給我的資料是 清楚的	請針對「資料內容是否容易理解」來填寫
6 我認為戶役政資訊系統 回應的時間 是令人滿意的	請針對「搜尋回應時間的快慢」來填寫
7 我知道可以去哪裡 找到 戶役政資訊系統的 使用者手冊	請以使用者是否知道「戶役政資訊系統使用者手冊的所在之處」來填寫
8 當我有問題時可以透過戶役政資訊系統的 使用者手冊 解決疑惑	請針對「戶役政資訊系統的使用者手冊上能否找到解決使用上問題的解答」來填寫
9 當我在戶政/役政資訊系統裡有不會的功能時， 很容易找到人幫我解決問題	請針對「發生戶役政資訊系統問題時，取得支援的容易程度」來填寫
10 戶政/役政資訊系統提供的 功能 可以滿足我的作業需求	請針對「戶役政資訊系統功能是否符合作業需求」來填寫
11 我有很多機會讓我參加戶政/役政資訊系統的 使用者教育訓練	請針對「內政部舉辦之系統使用者教育訓練的頻率」來填寫
12 我認為戶政/役政資訊系統是 很容易使用的	請針對「戶役政資訊系統使用的容易程度」來填寫
13 本單位有經常在 蒐集 戶役政資訊系統的 使用者意見	請針對「服務單位搜集戶役政資訊系統使用者意見的頻率」來填寫
14 要學會使用 戶政/役政資訊系統是 很容易的	請針對「學習使用戶役政資訊系統的容易程度」來填寫
15 戶政/役政資訊系統可以 很容易的使用 多重條件來查詢資料	請針對「二個以上之條件查詢系統資料的容易程度」來填寫
16 我認為戶政/役政資訊系統發生問題時，我可以 明確的從錯誤訊息得知 問題發生的原因	請針對「從系統所提供錯誤訊息辨識系統錯誤的容易程度」來填寫
17 我很少碰到戶政/役政資訊系統 無法正常運作 的情況	請針對「系統故障的頻率」來填寫
18 即使戶政/役政資訊系統無法正常運作也可以 很快復原	請針對「系統故障排除的時間長短」來填寫
19 要在戶政/役政資訊系統裡 找到我要的功能 是很困難的	請針對「系統介面使用上的方便程度」來填寫
20 我需要在 非正常上班時間(8~18 時之外) 使用戶政/役政資訊系統	請針對「公務人員一般上班時間之外作業，對戶役政資訊系統的需求程度」來填寫
21 戶政/役政資訊系統在 非正常上班時間(8~18 時之外) 也有提供服務	請以個人是否知道「系統有在公務人員一般上班時間之外提供系統服務」來填寫
22 戶政/役政資訊系統在 非正常上班時間(8~18 時之外) 發生問題也有人提供協助	請針對「公務人員一般上班時間之外發現系統問題時，是否有管道取得協助」來填寫
23 我認為戶政/役政資訊系統有 嚴密的資料安全維護與保密	請針對「服務單位對於保護資料內容以防被其他非正常作業使用的程度」來填寫
24 本單位有經常提供適當的資安訓練與資安政策、程序的宣導課程	請針對「服務單位對於資訊安全與政策宣導的頻繁程度」來填寫
25 本單位從戶政/役政資訊系統取得資料的控管辦法 非常嚴格	請針對「系統使用者在取得資料時，於管理和控制嚴密的程度」來填寫
26 本單位嚴格執行使用戶政/役政資訊系統 存取資料的身分鑑別機制	請針對「使用者在存取資料前執行身分辨識的嚴格程度」來填寫
27 整體而言，我對戶政/役政資訊系統 很滿意	請針對「系統的滿意程度」來填寫
28 整體而言，使用戶政/役政資訊系統是 不愉快的經驗	請針對「使用系統的經驗是否輕鬆愉快或令人厭煩」來填寫

附錄二 問卷調查報告

一、第一大題基本資料

本大題共有 11 題，內容涵蓋使用者基本資料、使用者資訊素養與戶役政系統使用經驗，用以判斷怎麼樣的情形下會影響系統運用成效。

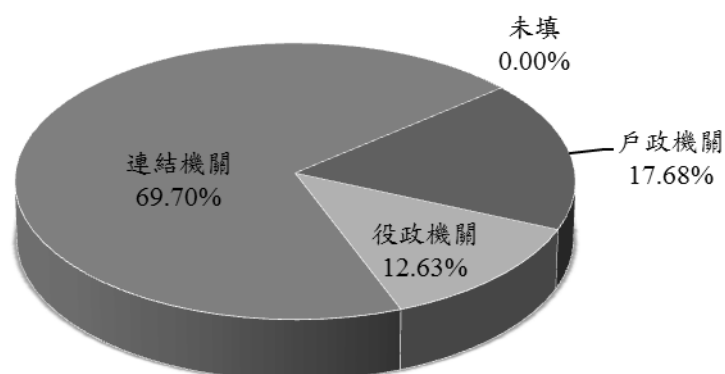
(一)A01 機關(單位)

填答問卷的機關以外部連結機關為主，共 276 筆，佔填答問卷的 69.7%，其次為戶政機關 70 筆(17.68%)，役政機關 50 筆(12.63%)；對戶役政系統的整體運用成效以戶政機關最好(3.76)、役政機關次之(3.70)、連結機關再其次(3.37)，次數分配比例如下：

附表 2 - 1 機關(單位)次數分配表

A01 機關(單位)				
		次數	百分比	整體運用成效
選項	戶政機關	70	17.68	3.76
	役政機關	50	12.63	3.70
	連結機關	276	69.70	3.37
	未填	0	0	-
	總和	396	100.00	-

A01機關(單位)



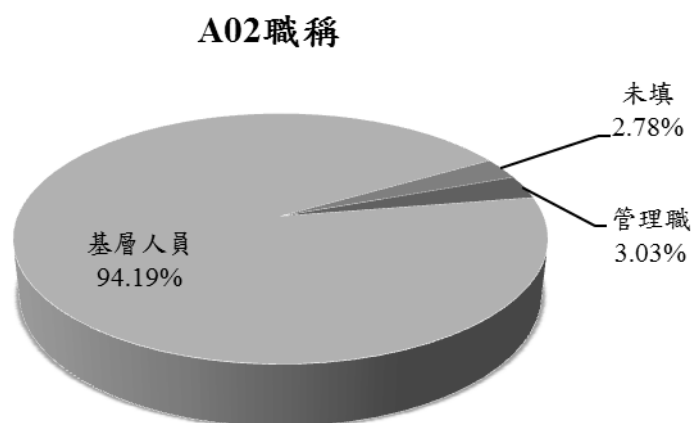
附圖 2 - 1 機關(單位)次數分配比例圖

(二)A02 職稱

本題採開放式作答，由於填答的職稱種類過多，因此不列入統計分析，填答的職稱計有設計師、一等書記官、人事士、三等專員、上尉資訊官、中校專員、中級辦事員、臨時人員、分析師、少校電子資訊處理官、少尉電資官、戶籍員、司法事務官、佐理員、作業員、助理研究員、助理員、助理設計師、助理稅務員、助理程式設計師、助理管理師、助稅員、技士、技正、技職、承辦人員、調查官、社工員(社會工作人員)、股長、契約雇用人員、研究員、研譯員、科長、科員、約用人員、約雇人員、約聘人員、約聘助理、約僱輔導員、書記、書記官、醫事檢驗師、高級程式設計官、專任助理、偵查正、偵查員、副主任、副客查員、副科長、副組長、商辦、專員、組長、組員、設計師、稅務員、程式設計師、視導、隊員、雇員、業務助理、聘用社工督導、聘用審核員、資料管理員、資訊士、資訊分析官、資管員、電子資料作業士、電子資料參謀官、管理師、審計員、審核員、稽查、編審、衛生稽查員、複核專員、課長、課員、調查官、學員、辦事員、錄事、檢察事務官、檢察事務官兼組長、檢察官、臨僱技術師、警務正等。為求閱讀方便，本研究將其簡易分類成基層人員以及管理職兩類，次數分配比例如下表：

附表 2 - 2 職稱之次數分配表

A02 職稱			
		次數	百分比
選項	管理職	12	3.03
	基層人員	373	94.19
	未填	11	2.78
	總和	396	100



附圖 2 - 2 職稱之次數分配比例圖

(三)A03 年資

使用者的年資以 10 年以上佔大多數，228 筆(57.58%)，其次為 5 年~未滿 10 年 73 筆(18.43%)、未滿 5 年 91 筆(22.98%)。顯示各機關(單位)均指派較資深的人員來使用戶役政系統；對戶役政系統的整體運用成效以 10 年以上最好(3.53)、5 年~未滿 10 年次之(3.44)、未滿 5 年再次之(3.37)，似乎有年資愈深，對系統滿意度就愈好的趨勢。次數分配比例如下：

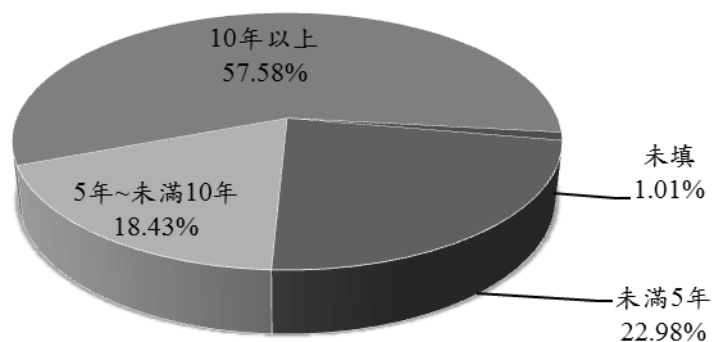
附表 2 - 3 重編之年資選項

A03 年資			
原選項	次數	重編後選項	次數
未滿 1 年	20	未滿 5 年	91
1 年~未滿 5 年	71		
5 年~未滿 10 年	73	5 年~未滿 10 年	73
10 年~未滿 15 年	78	10 年以上	228
15 年以上	150		
未填	4	未填	4
總和	396	總和	396

附表 2 - 4 年資的次數分配比例表

A03 年資				
		次數	百分比	整體運用成效
選項	未滿 5 年	91	22.98	3.37
	5 年~未滿 10 年	73	18.43	3.44
	10 年以上	228	57.58	3.53
	未填	4	1.01	-
	總和	396	100	-

A03 年資



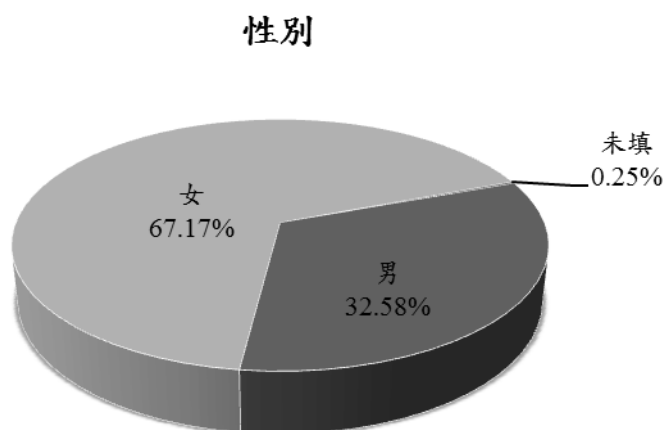
附圖 2 - 3 年資的次數分配比例圖

(四)A04 性別

統計結果顯示系統使用者多半為女性 266 筆(67.17%)，男性僅佔 3 分之 1 的比例 129 筆(32.58%)；對戶役政系統的整體運用成效以男性較好(3.51)、女性次之(3.47)，男性對戶役政系統似乎較為滿意。次數分配比例如下：

附表 2 - 5 性別的次數分配比例表

A04 性別				
		次數	百分比	整體運用成效
選項	男	129	32.58	3.51
	女	266	67.17	3.47
	未填	1	0.25	-
	總和	396	100.00	-



附圖 2 - 4 性別的次數分配比例圖

(五)A05 年齡

使用者的年齡以未滿 40 歲 165 筆(41.67%)，和 40 歲~未滿 50 歲 155 筆(39.14%)為最多，其他 50 歲以上 75 筆(18.94%)；對戶役政系統的整體運用成效部分以 50 歲以上最好(3.63)、40 歲~未滿 50 歲次之(3.51)、未滿 40 歲則再次之(3.39)，似乎有年齡愈大，對戶役政系統的滿意程度就愈高的趨勢。次數分配比例如下：

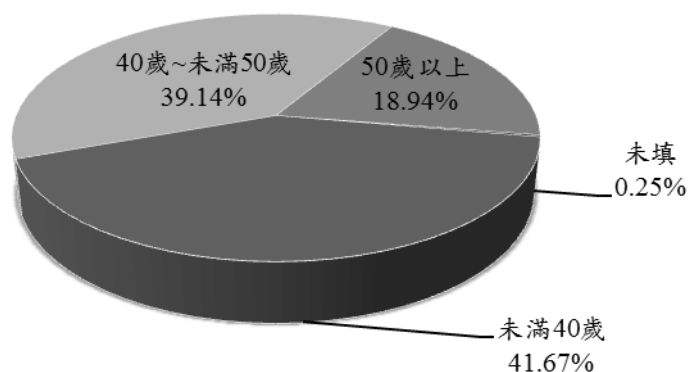
附表 2 - 6 重編之年齡選項

A05 年齡			
原選項	次數	重編後選項	次數
未滿 30 歲	36	未滿 40 歲	165
30 歲~未滿 40 歲	129		
40 歲~未滿 50 歲	155	40 歲~未滿 50 歲	155
50 歲~未滿 60 歲	69	50 歲以上	75
60 歲以上	6		
未填答	1	未填答	1
總和	396	總和	396

附表 2 - 7 年齡的次數分配比例表

A05 年齡				
		次數	百分比	整體運用成效
選項	未滿 40 歲	165	41.67	3.39
	40 歲~未滿 50 歲	155	39.14	3.51
	50 歲以上	75	18.94	3.63
	未填	1	0.25	-
	總和	396	100.00	-

年齡



附圖 2 - 5 年齡的次數分配比例圖

(六)A06 教育程度

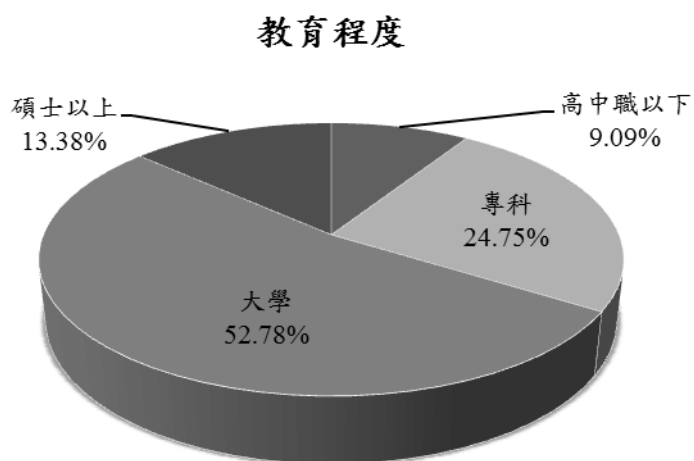
使用者的教育程度以大學畢業者最多 209 筆(52.78%)，其次為專科畢業 98 筆(24.75%)、碩士以上 53 筆(13.38%)、高中職畢業 36 筆(9.09%)。統計結果顯示高達 90%的戶役政系統使用人員均有大專以上的學歷；以戶役政系統的整體運用成效來看，高中職以下(3.52)、專科(3.56)、大學(3.45)、碩士以上(3.41)，差距甚小，所以光從教育程度，比較難看出對整體運用成效的差異。次數分配比例如下：

附表 2 - 8 重編之教育程度選項

A06 教育程度			
原選項	次數	重編後選項	次數
高中職	36	高中職	36
專科	98	專科	98
大學	209	大學	209
碩士	51	碩士以上	53
博士	2		
總和	396	總和	396

附表 2 - 9 教育程度的次數分配比例表

A06 教育程度				
		次數	百分比	整體運用成效
選項	高中職以下	36	9.09	3.52
	專科	98	24.75	3.56
	大學	209	52.78	3.45
	碩士以上	53	13.38	3.41
	總和	396	100.00	-



附圖 2 - 6 教育程度的次數分配比例圖

(七)A07(公務以外)使用電腦的經驗

統計結果顯示，絕大部分的使用者都有很長的使用電腦經驗，其中 7 年以上 340 筆(85.86%)最多、未滿 5 年 35 筆(8.84%)次之、5 年~未滿 7 年 21 筆(5.3%)再次之；以戶役政系統的整體運用成效來看，未滿 5 年(3.47)、5 年~未滿 7 年(3.52)、7 年以上(3.48)，所以光從使用電腦的經驗，也較難看出對整體運用成效的差異。次數分配比例如下：

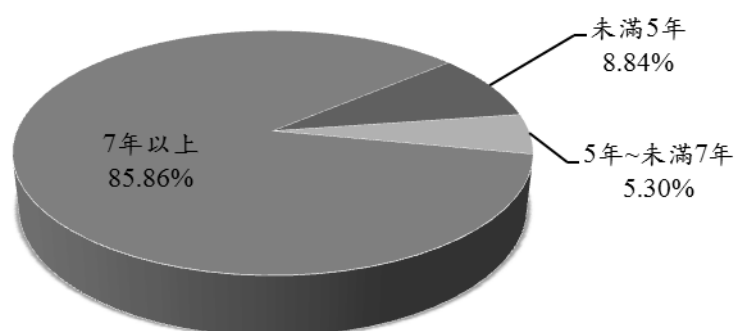
附表 2 - 10 重編之(公務以外)使用電腦的經驗選項

A07(公務以外)使用電腦的經驗			
原選項	次數	重編後選項	次數
未滿 1 年	7	未滿 5 年	35
1 年~未滿 3 年	9		
3 年~未滿 5 年	19		
5 年~未滿 7 年	21	5 年~未滿 7 年	21
7 年以上	340	7 年以上	340
總和	396	總和	396

附表 2 - 11 (公務以外)使用的電腦經驗的次數分配比例表

A07(公務以外)使用電腦的經驗				
		次數	百分比	整體運用成效
選項	未滿 5 年	35	8.84	3.47
	5 年~未滿 7 年	21	5.30	3.52
	7 年以上	340	85.86	3.48
	總和	396	100.00	-

(公務以外)使用電腦的經驗



附圖 2 - 7 (公務以外)使用電腦經驗的次數分配比例圖

(八)A08(公務以外)一天最多使用電腦的時間

統計結果顯示，使用者一天最多使用電腦的時間，未滿 2 小時 182 筆(45.96%)最多，2 小時~未滿 5 小時 112 筆(28.28%)次之，5 小時以上 102 筆(25.76%)再次之；以戶役政系統的整體運用成效來看，未滿 2 小時(3.48)、2 小時~未滿 5 小時(3.53)、5 小時以上(3.44)，所以光從(公務以外)一天最多使用電腦的時間，也比較難看出對整體運用成效的差異。次數分配比例如下：

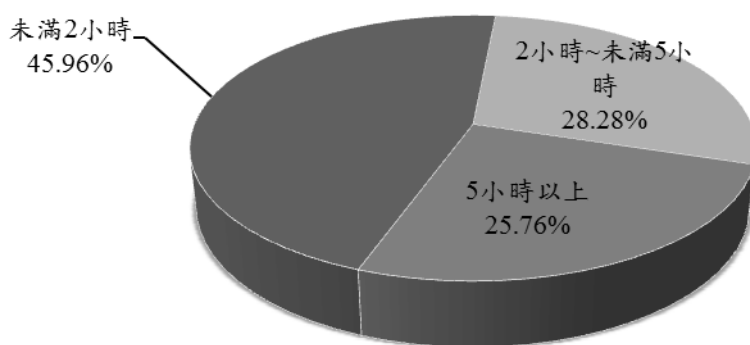
附表 2 - 12 重編之(公務以外)最多一天使用電腦選項

A08(公務以外)最多一天使用電腦			
原選項	次數	重編後選項	次數
未滿 2 小時	182	未滿 2 小時	182
2 小時~未滿 3 小時	80	2 小時~未滿 5 小時	112
3 小時~未滿 4 小時	32		
4 小時~未滿 5 小時	0		
5 小時以上	102	5 小時以上	102
總和	396	總和	396

附表 2 - 13 (公務以外)一天最多使用電腦的時間的次數分配比例表

A08(公務以外)一天最多使用電腦的時間				
		次數	百分比	整體運用成效
選項	未滿 2 小時	182	45.96	3.48
	2 小時~未滿 5 小時	112	28.28	3.53
	5 小時以上	102	25.76	3.44
	總和	396	100.00	-

(公務以外)一天最多使用電腦的時間



附圖 2 - 8 (公務以外)一天最多使用電腦的時間的次數分配比例圖

(九)A10 承上題您是直接使用哪種系統？

統計結果多數使用者較常使用戶政系統，因此反應的問題較偏向戶政系統的問題。有 271 筆由戶政系統取得資料(68.43%)，55 筆由役政系統取得資料(13.89%)，66 筆由單位自建系統取得資料(16.67%)。A10-1 依原問卷選擇項目歸類至戶政、役政或單位自建系統，仍勾選 2 項以上的問卷則列為其他項目。以戶役政系統的整體運用成效來看，役政系統最高(3.68)、其次為戶政系統(3.46)、單位自建系統(3.38)，由於分數都高於 3 分，顯示使用者對於 3 種系統都很滿意。次數分配比率如下：

附表 2 - 14 承上題您是直接使用哪種系統次數分配表

A10 承上題您是直接使用哪種系統？				
		次數	百分比	整體運用成效
選項	戶政系統	252	63.64	3.48
	役政系統	51	12.88	3.70
	單位自建系統	57	14.39	3.38
	戶政及役政系統	23	5.81	3.32
	戶政及單位自建系統	13	3.28	3.44
	總和	396	100.00	-

附表 2 - 15 如勾選兩個選項以上，使用頻率最高的系統次數分配表

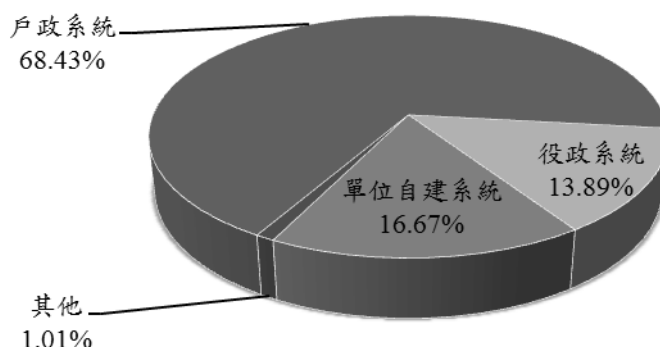
A10-1 如勾選兩個選項以上，請註明使用頻率最高的選項為：			
		次數	百分比
選項	戶政系統	19	52.77
	役政系統	4	11.11
	單位自建系統	9	25
	其他	4	11.11
	總和	36	100.00

附表 2 - 16 重編之承上題您是直接使用哪種系統選項

A10 承上題您是直接使用哪種系統？					
原選項	次數	重編後選項	次數	百分比	整體運用成效
戶政系統	252	戶政系統	271	68.43	3.46
役政系統	51	役政系統	55	13.89	3.68
單位自建系統	57	單位自建系統	66	16.67	3.38
戶政及役政系統	23	其他	4	1.01	3.57
戶政及單位自建系統	13				
役政系統及單位自建系統	0				
總和	396	總和	396	100	-

依原問卷選擇項目歸類至戶政、役政或單位自建系統，仍勾選 2 項以上的問卷則列為其他項目，由於其他的次數較少，在統計判斷上不具解釋力，因此不特別對「其他」項目做判斷。

承上題您是直接使用哪種系統？



附圖 2 - 9 承上題您是直接使用哪種系統？

(十)A11 使用戶役政資訊系統的經驗

統計結果顯示使用戶役政資訊系統的經驗以 7 年以上 133 筆(33.59%)最多，3 年~未滿 5 年 88 筆(22.22%)次之，其次依序為 1 年~未滿 3 年 79 筆(19.95%)、1 年以下 48 筆(12.12%)、5 年~未滿 7 年 48 筆(12.12%)；對戶役政系統的整體運用成效以使用戶役政資訊系統的經驗來看，7 年以上最滿意(3.67)、3 年~未滿 7 年和 1 年~未滿 3 年者再次之(3.39)，由上述資料來看，使用系統的經驗無論長短都具有高度滿意，沒有明顯的差別。次數分配比例如下：

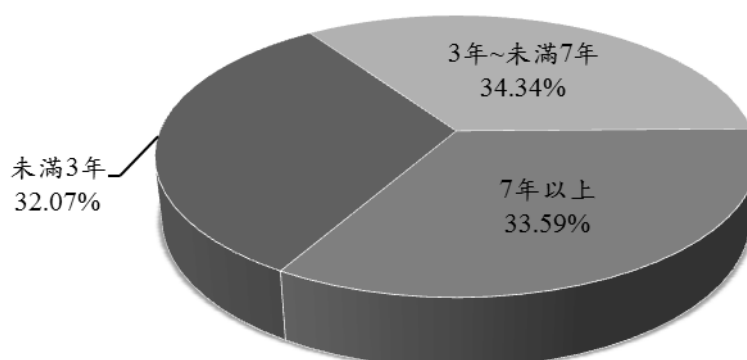
附表 2 - 17 重編之使用戶役政資訊系統的經驗選項

A11 使用戶役政資訊系統的經驗為			
原選項	次數	重編後選項	次數
未滿 1 年	48	未滿 3 年	127
1 年~未滿 3 年	79		
3 年~未滿 5 年	88	3 年~未滿 7 年	136
5 年~未滿 7 年	48		
7 年以上	133	7 年以上	133
總和	396	總和	396

附表 2 - 18 使用戶役政資訊系統的經驗的次數分配比例表

A11 使用戶役政資訊系統的經驗為				
		次數	百分比	整體運用成效
選項	未滿 3 年	127	32.07	3.39
	3 年~未滿 7 年	136	34.34	3.39
	7 年以上	133	33.59	3.67
	總和	396	100.00	-

使用戶役政資訊系統的經驗為



附圖 2 - 10 使用戶役政資訊系統的經驗的次數分配比例圖

二、第二大題

由次數分配整理總表(表 3-19)可知，多數題目都正向肯定戶役政系統的表現，只有 8 題對於戶役政系統傾向負面的觀感，以 B26「本機關單位嚴格執行使用戶役政資訊系統存取資料的身分鑑別機制」加權平均分數最高，表示對於此安全性機制表示高度的肯定。其餘分數在 3 分以下的項目皆為系統使用性的問題，主要針對「系統使用者手冊」、「使用者教育訓練」、「發生問題時的錯誤訊息」、「非正常上班時間提供的服務」持負面意見，其中，B20「我需要在非正常上班時間使用戶役政資訊系統」、B21「戶役政資訊系統在非正常上班時間也有提供服務」與 B22「戶役政資訊系統在非正常上班時間發生問題也有人提供協助」為倒數三名，表示各機關限制戶役政系統在非正常上班時間不提供服務，而使用者在非正常上班時間也沒有很大的使用需求。其餘項目將於後續探討其原因及解決方式。

附表 2 - 19 次數分配整理總表

編號		非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意	不清楚	加權平均分數
		5	4	3	2	1	0	
3.5 分以上	B26	113	224	45	5	0	9	4.06
	B25	96	229	58	5	1	7	3.99
	B03	75	249	61	8	0	3	3.96
	B02	79	238	58	16	3	2	3.93
	B04	67	246	69	12	2	1	3.92
	B05	66	233	81	13	1	2	3.87
	B01	62	238	78	14	3	1	3.86
	B23	81	209	73	12	3	18	3.76
	B14	38	237	103	14	3	1	3.73
	B28	69	191	105	20	6	5	3.71
	B24	71	196	88	28	8	5	3.70
	B12	44	214	115	17	6	0	3.69
	B10	46	208	107	28	6	1	3.65
	B27	41	198	133	18	6	0	3.63
3~3.49 分	B06	48	166	129	40	13	0	3.49
	B19	27	180	142	36	4	7	3.43
	B15	19	144	160	51	12	10	3.19
	B17	22	142	149	59	22	2	3.19
	B09	31	142	129	65	15	14	3.17
	B18	17	138	164	45	16	16	3.12
2~2.99 分	B16	9	81	162	100	27	17	2.73
	B07	20	99	115	84	12	66	2.58
	B13	11	88	153	86	26	32	2.69
	B08	10	84	135	89	15	63	2.48
	B11	12	53	121	144	42	24	2.44
	B20	26	54	83	147	76	10	2.44
	B21	22	97	86	87	21	83	2.40
1.99 分以下	B22	8	56	104	94	24	110	1.99

(一)B01 很容易從戶役政資訊系統裡找到我需要的資料

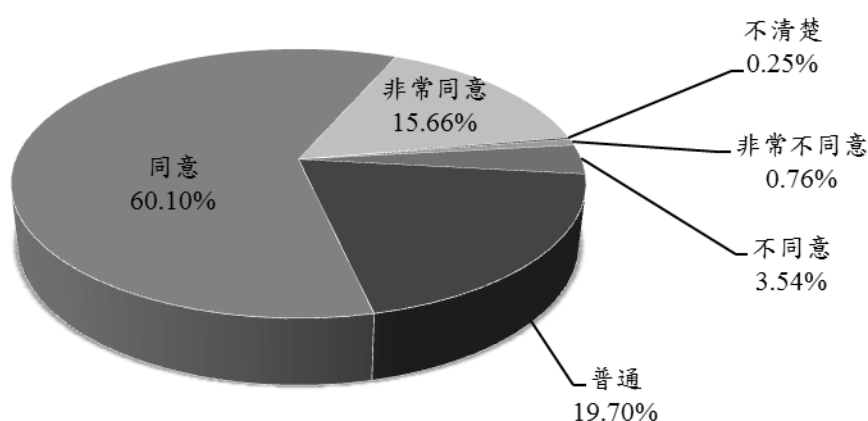
統計結果可知，有高達 75.76%的使用者認為戶役政資訊系統查詢作業所需資料時很容易使用，非常同意 62 筆(15.66%)，同意 238 筆(60.10%)、普通 78 筆(19.7%)、不同意 14 筆(3.54%)、非常不同意 3 筆(0.76%)、不清楚 1 筆(0.25%)。

次數分配比例圖如下：

附表 2 - 20 很容易從戶役政資訊系統裡找到我需要的資料的次數分配比例表

B01 很容易從戶役政資訊系統裡找到我需要的資料			
		次數	百分比
選項	不清楚	1	0.25
	非常不同意	3	0.76
	不同意	14	3.54
	普通	78	19.70
	同意	238	60.10
	非常同意	62	15.66
	總和	396	100.00

很容易從戶役政資訊系統裡找到我需要的資料



附圖 2 - 11 很容易從戶役政資訊系統裡找到我需要的資料的次數分配比例圖

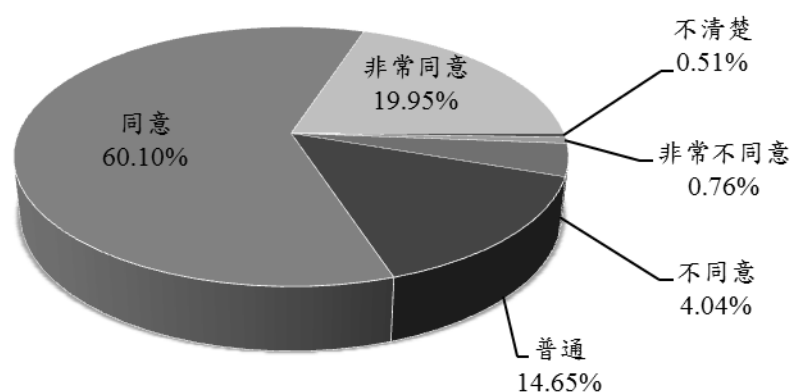
(二)B02 戶役政資訊系統所提供的資料是即時的

統計結果表示，80.08%的使用者認為戶役政資訊系統所提供的資料具有相當的即時性，非常同意 79 筆(19.95%)、同意 238 筆(60.10%)、普通 58 筆(14.65%)、不同意 16 筆(4.04%)、非常不同意 3 筆(0.76%)、不清楚 2 筆(0.51%)。次數分配比例圖如下：

附表 2 - 21 戶役政資訊系統所提供的資料是即時的次數分配比例表

B02 戶役政資訊系統所提供的資料是即時的			
		次數	百分比
選項	不清楚	2	0.51
	非常不同意	3	0.76
	不同意	16	4.04
	普通	58	14.65
	同意	238	60.10
	非常同意	79	19.95
	總和	396	100.00

戶役政資訊系統所提供的資料是即時的



附圖 2 - 12 戶役政資訊系統所提供的資料是即時的次數分配比例圖

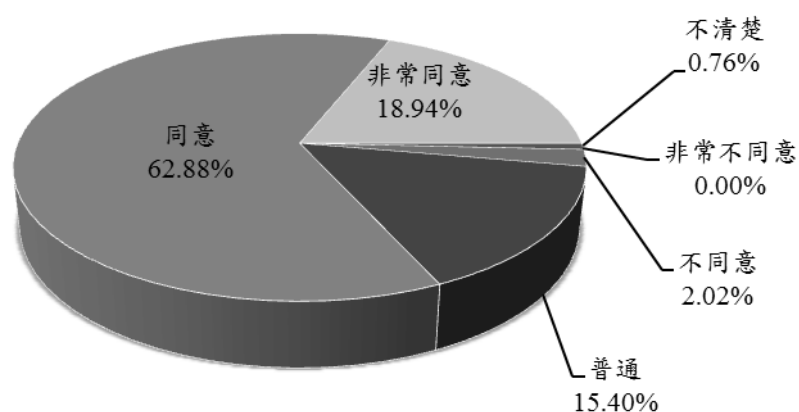
(三)B03 從戶役政資訊系統查詢到的資料是正確的

統計結果顯示，81.82%的使用者認為戶役政資訊系統所提供的資料具有正確性，非常同意 75 筆(18.94%)、同意 249 筆(63.88%)、普通 61 筆(15.40%)、不同意 8 筆(2.02%)、非常不同意 0 筆(0%)、不清楚 3 筆(0.76%)。次數分配比例圖如下：

附表 2 - 22 從戶役政資訊系統查詢到的資料是正確的的次數分配比例表

B03 從戶役政資訊系統查詢到的資料是正確的			
		次數	百分比
選項	不清楚	3	0.76
	非常不同意	0	0.00
	不同意	8	2.02
	普通	61	15.40
	同意	249	62.88
	非常同意	75	18.94
	總和	396	100.00

從戶役政資訊系統查詢到的資料是正確的



附圖 2 - 13 從戶役政資訊系統查詢到的資料是正確的次數分配比例圖

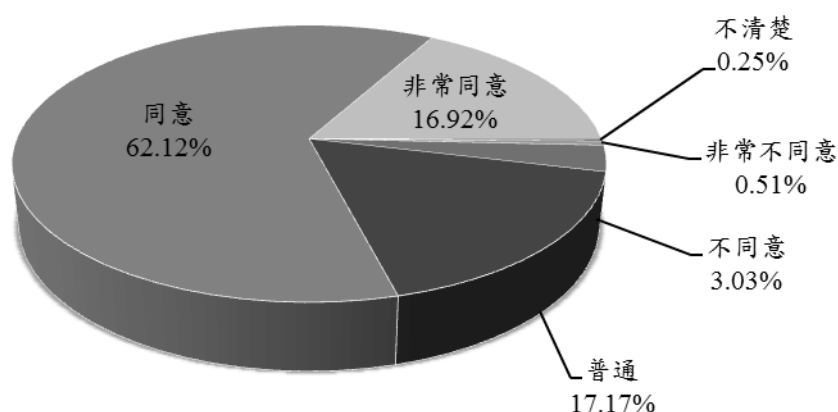
(四)B04 我可以從戶役政資訊系統查詢到我需要的資料

統計結果 79.04%的使用者認為以戶役政資訊系統查詢到的資料符合其業務需求，非常同意 67 筆(16.92%)、同意 246 筆(62.12%)、普通 68 筆(17.17%)、不同意 12 筆(3.03%)、非常不同意 2 筆(0.51%)、不清楚 1 筆(0.25%)。次數分配比例圖如下：

附表 2 - 23 我可以從戶役政資訊系統查詢到我需要的資料的
次數分配比例表

B04 我可以從戶役政資訊系統查詢到我需要的資料		次數	百分比
選項	不清楚	1	0.25
	非常不同意	2	0.51
	不同意	12	3.03
	普通	68	17.17
	同意	246	62.12
	非常同意	67	16.92
	總和	396	100.00

我可以從戶役政資訊系統查詢到我需要的資料



附圖 2 - 14 我可以從戶役政資訊系統查詢到我需要的資料的
次數分配比例圖

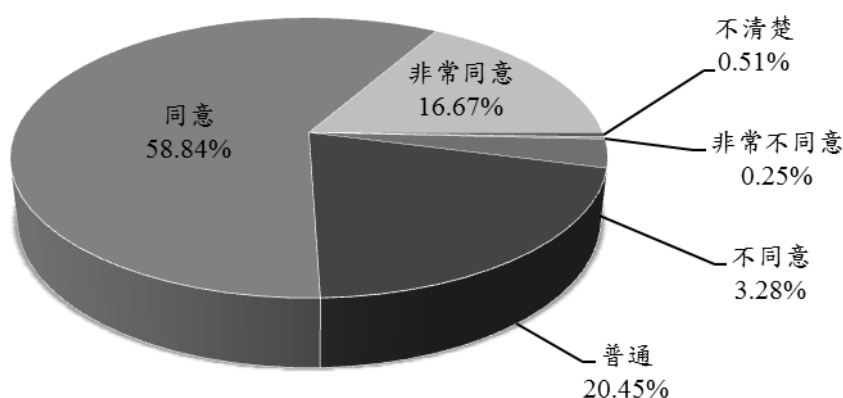
(五)B05 戶役政資訊系統提供給我的資料是清楚的

統計結果顯示，75.51%的使用者認為戶役政資訊系統所提供的資料很清楚，非常同意 66 筆(16.67%)、同意 233 筆(58.84%)、普通 81 筆(20.45%)、不同意 13 筆(3.28%)、非常不同意 1 筆(0.25%)、不清楚 2 筆(0.51%)。次數分配比例圖如下：

附表 2 - 24 戶役政資訊系統提供給我的資料是清楚的次數分配比例表

B05 戶役政資訊系統提供給我的資料是清楚的			
		次數	百分比
選項	不清楚	2	0.51
	非常不同意	1	0.25
	不同意	13	3.28
	普通	81	20.45
	同意	233	58.84
	非常同意	66	16.67
	總和	396	100.00

戶役政資訊系統提供給我的資料是清楚的



附圖 2 - 15 戶役政資訊系統提供給我的資料是清楚的的次數分配比例圖

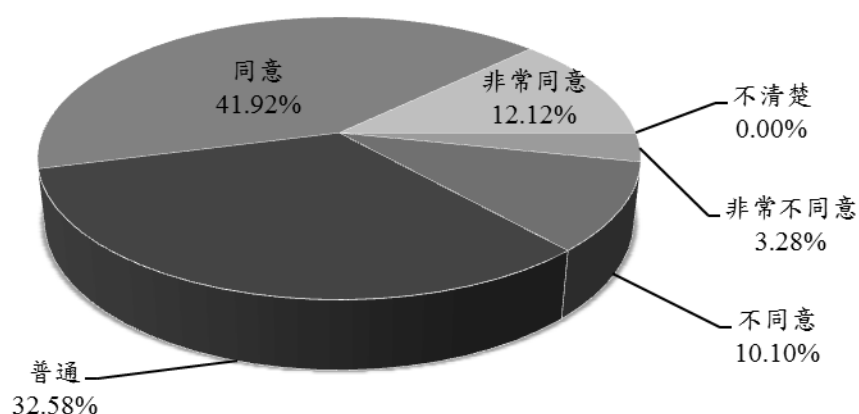
(六)B06 我認為戶役政資訊系統回應的時間是令人滿意的

統計結果，54.04%的使用者認為戶役政資訊系統查詢所花費的時間令人滿意，有 13.38%的使用者認為查詢速度還有進步空間，實際數據下，非常同意 48 筆(12.12%)、同意 166 筆(41.92%)、普通 129 筆(32.58%)、不同意 40 筆(10.10%)、非常不同意 13 筆(3.28%)、不清楚 0 筆。次數分配比例圖如下：

附表 2 - 25 我認為戶役政資訊系統回應的時間是令人滿意的
次數分配比例表

B06 我認為戶役政資訊系統回應的時間是令人滿意的			
		次數	百分比
選項	不清楚	0	0.00
	非常不同意	13	3.28
	不同意	40	10.10
	普通	129	32.58
	同意	166	41.92
	非常同意	48	12.12
	總和	396	100.00

我認為戶役政資訊系統回應的時間是令人滿意的



附圖 2 - 16 我認為戶役政資訊系統回應的時間是令人滿意的
次數分配比例圖

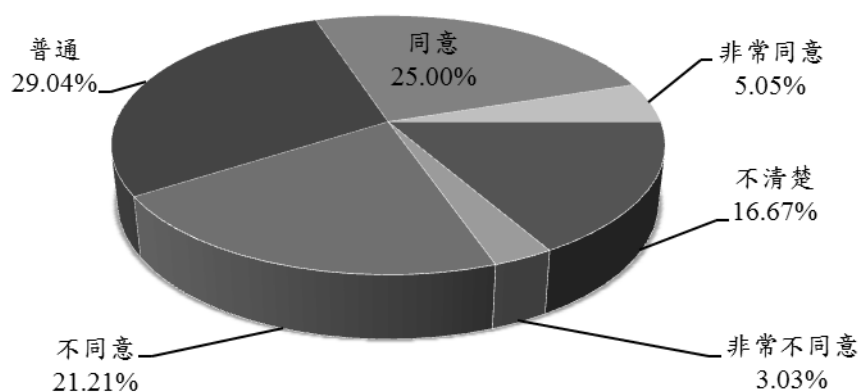
(七)B07 我知道可以去哪裡找到戶役政資訊系統的使用者手冊

統計結果，有 30%的使用者知道如何取得使用者手冊，但有 40%的使用者不清楚使用者手冊的存在，非常同意 20 筆(5.05%)、同意 99 筆(25%)、普通 115 筆(29.04%)、不同意 84 筆(21.21%)、非常不同意 12 筆(3.03%)、不清楚 66 筆(16.67%)。次數分配比例圖如下：

附表 2 - 26 我知道可以去哪裡找到戶役政資訊系統使用者手冊的
次數分配比例表

B07 我知道可以去哪裡找到戶役政資訊系統的使用者手冊		次數	百分比
選項	不清楚	66	16.67
	非常不同意	12	3.03
	不同意	84	21.21
	普通	115	29.04
	同意	99	25.00
	非常同意	20	5.05
	總和	396	100.00

我知道可以去哪裡找到戶役政資訊系統的使用者手冊



附圖 2 - 17 我知道可以去哪裡找到戶役政資訊系統使用者手冊
的次數分配比例圖

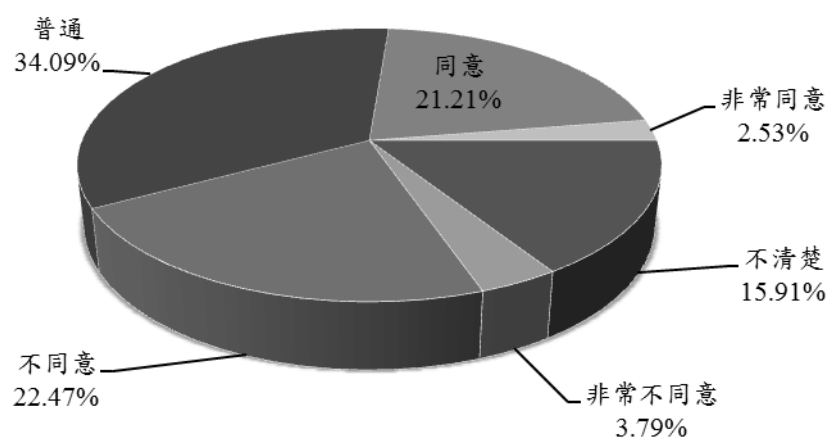
(八)B08 當我有問題時可以透過戶役政資訊系統的使用者手冊解決疑惑

統計結果，非常同意 10 筆(2.53%)，同意 84 筆(21.21%)，普通 135 筆(34.09%)，不同意 89 筆(22.47%)，非常不同意 15 筆(3.79%)、不清楚 63 筆(15.91%)。次數分配比例圖如下：

附表 2 - 27 當我有問題時可以透過戶役政資訊系統的使用者手冊解決疑惑的次數分配比例表

B08 當我有問題時可以透過戶役政資訊系統的使用者手冊解決疑惑			
		次數	百分比
選項	不清楚	63	15.91
	非常不同意	15	3.79
	不同意	89	22.47
	普通	135	34.09
	同意	84	21.21
	非常同意	10	2.53
	總和	396	100.00

當我有問題時可以透過戶役政資訊系統的使用者手冊解決疑惑



附圖 2 - 18 當我有問題時可以透過戶役政資訊系統的使用者手冊解決疑惑的次數分配比例圖

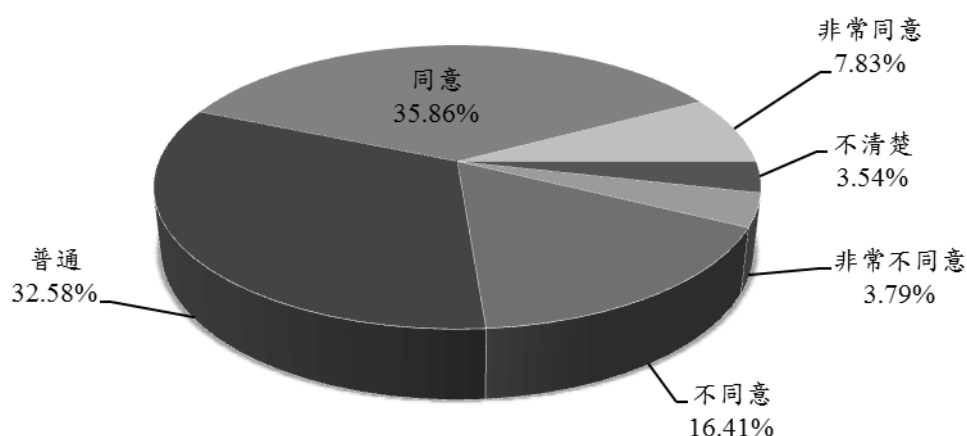
(九) B09 當我在戶役政資訊系統裡有不會的功能時，很容易找到人幫我解決問題

統計結果，非常同意 31 筆(7.83%)，同意 142 筆(35.86%)，普通 129 筆(32.58%)，不同意 65 筆(16.41%)，非常不同意 15 筆(3.79%)，不清楚 14 筆(3.54%)。

附表 2 - 28 當我在戶役政資訊系統裡有不會的功能時，很容易找到人幫我解決問題的次數分配比例表

B09 當我在戶役政資訊系統裡有不會的功能時，很容易找到人幫我解決問題			
		次數	百分比
選項	不清楚	14	3.54
	非常不同意	15	3.79
	不同意	65	16.41
	普通	129	32.58
	同意	142	35.86
	非常同意	31	7.83
	總和	396	100.00

當我在戶役政資訊系統裡有不會的功能時，很容易找到人幫我解決問題



附圖 2 - 19 當我在戶役政資訊系統裡有不會的功能時，很容易找到人幫我解決問題的次數分配比例圖

(十)B10 戶役政資訊系統提供的功能可以滿足我的作業需求

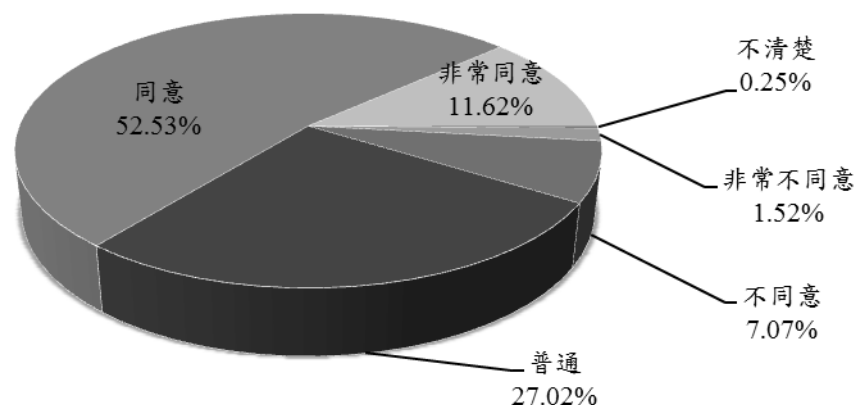
統計結果非常同意 46 筆(11.62%)，同意 208 筆(52.53%)，普通 107 筆(27.02%)、不同意 28 筆(7.07%)，非常不同意 6 筆(1.52%)，不清楚 1 筆(0.25%)。

次數分配比例圖如下：。

附表 2 - 29 戶役政資訊系統提供的功能可以滿足我的作業需求的
次數分配比例表

B10 戶役政資訊系統所提供的功能可以滿足我的作業需求			
		次數	百分比
選項	不清楚	1	0.25
	非常不同意	6	1.52
	不同意	28	7.07
	普通	107	27.02
	同意	208	52.53
	非常同意	46	11.62
	總和	396	100.00

戶役政資訊系統所提供的功能可以滿足我的作業需求



附圖 2 - 20 戶役政資訊系統提供的功能可以滿足我的作業需求的次
數分配比例圖

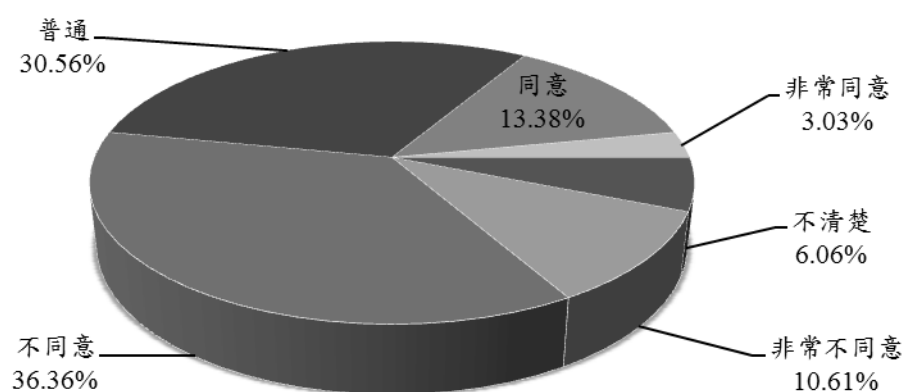
(十一) B11 我有很多機會讓我參加戶役政資訊系統的使用者教育訓練

統計結果顯示，贊同有訓練機會的佔 16.41%，不贊同的有 46.97%，因此大多數人都覺得參加教育訓練的機會很少，其中，非常同意 12 筆(3.03%)，同意 53 筆(13.38%)，普通 121 筆(30.56%)，不同意 144 筆(36.36%)，非常不同意 42 筆(10.61%)，不清楚 24 筆(6.06%)。次數分配比例圖如下：

附表 2 - 30 我有很多機會讓我參加戶役政資訊系統的使用者教育訓練的次數分配比例表

B11 我有很多機會讓我參加戶役政資訊系統的使用者教育訓練			
		次數	百分比
選項	不清楚	24	6.06
	非常不同意	42	10.61
	不同意	144	36.36
	普通	121	30.56
	同意	53	13.38
	非常同意	12	3.03
	總和	396	100.00

我有很多機會讓我參加戶役政資訊系統的使用者教育訓練



附圖 2 - 21 我有很多機會讓我參加戶役政資訊系統的使用者教育訓練的次數分配比例圖

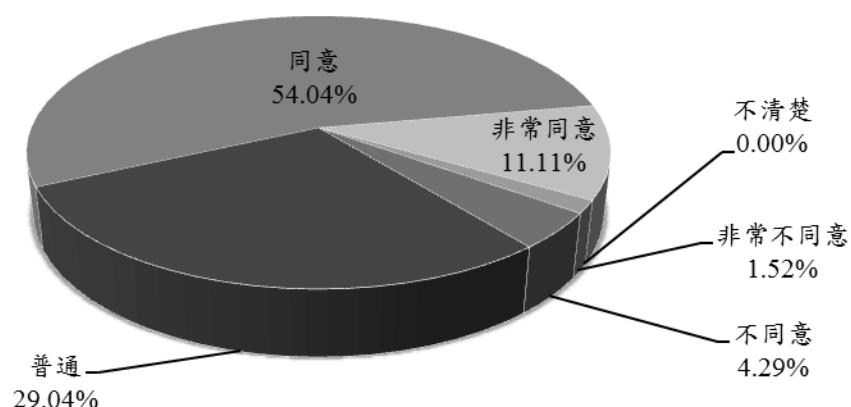
(十二) B12 我認為戶役政資訊系統是很容易使用的

統計結果，65.15%的使用者表示戶役政資訊系統是容易使用的，僅 5.81%的使用者認為不方便使用，其中，非常同意 44 筆(11.11%)，同意 214 筆(54.04%)，普通 115 筆(29.04%)，不同意 17 筆(4.29%)，非常不同意 6 筆(1.52%)，不清楚 0 筆。次數分配比例圖如下：

附表 2 - 31 我認為戶役政資訊系統是很容易使用的的次數分配比例表

B12 我認為戶役政資訊系統是很容易使用的			
		次數	百分比
選項	不清楚	0	0.00
	非常不同意	6	1.52
	不同意	17	4.29
	普通	115	29.04
	同意	214	54.04
	非常同意	44	11.11
	總和	396	100.00

我認為戶役政資訊系統是很容易使用的



附圖 2 - 22 我認為戶役政資訊系統是很容易使用的的次數分配比例圖

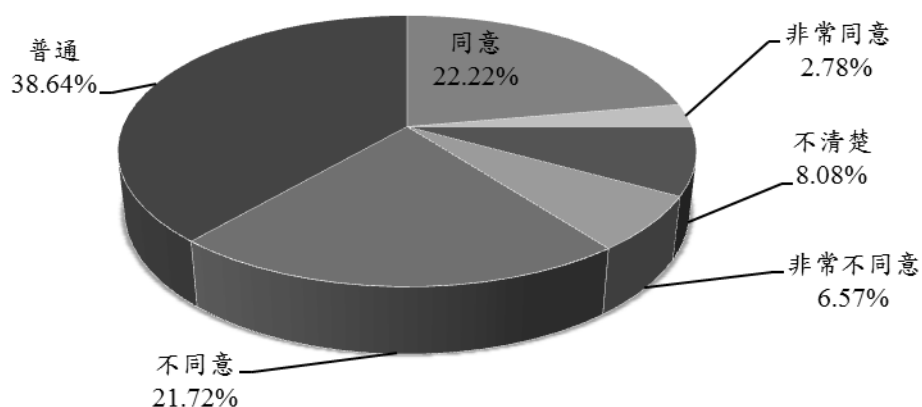
(十三) B13 本機關(單位)有經常在蒐集戶役政資訊系統的使用者意見

統計結果，無蒐集戶役政資訊系統使用者意見的機關佔 28.29%，比有蒐集意見的機關多了 3.29%，佔 38.64%的機關使用者則持保留意見，其中，非常同意 11 筆(2.78%)，同意 88 筆(22.22%)，普通 153 筆(38.64%)，不同意 86 筆(21.72%)，非常不同意 26 筆(6.57%)，不清楚 32 筆(8.08%)。次數分配比例圖如下：

附表 2 - 32 本機關(單位)有經常在蒐集戶役政資訊系統的使用者意見的次數分配比例圖

B13 本機關單位有經常在蒐集戶役政資訊系統的使用者意見			
		次數	百分比
選項	不清楚	32	8.08
	非常不同意	26	6.57
	不同意	86	21.72
	普通	153	38.64
	同意	88	22.22
	非常同意	11	2.78
	總和	396	100.00

本機關單位有經常在蒐集戶役政資訊系統的使用者意見



附圖 2 - 23 本機關(單位)有經常在蒐集戶役政資訊系統的使用者意見的次數分配比例圖

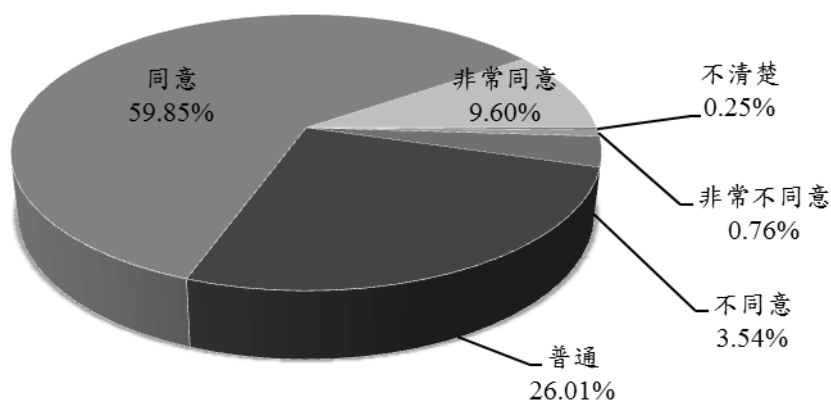
(十四) B14 要學會使用戶役政資訊系統是很容易的

統計結果，70%的使用者認為戶役政資訊系統相當容易學習，非常同意 38 筆(9.6%)，同意 237 筆(59.85%)，普通 103 筆(26.01%)，不同意 14 筆(3.54%)，非常不同意 3 筆(0.76%)，不清楚 1 筆(0.25%)。次數分配比例圖如下：

附表 2 - 33 要學會使用戶役政資訊系統是很容易的的次數分配比例表

B14 要學會使用戶役政資訊系統是容易的			
		次數	百分比
選項	不清楚	1	0.25
	非常不同意	3	0.76
	不同意	14	3.54
	普通	103	26.01
	同意	237	59.85
	非常同意	38	9.60
	總和	396	100.00

要學會使用戶役政資訊系統是容易的



附圖 2 - 24 要學會使用戶役政資訊系統是很容易的的次數分配比例圖

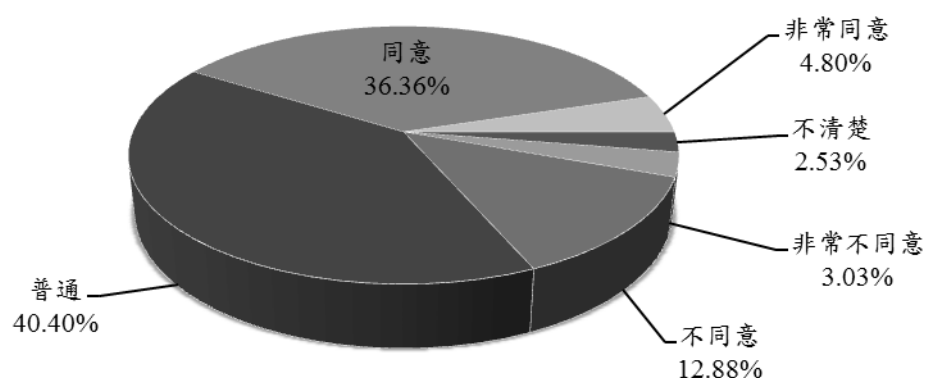
(十五) B15 戶役政資訊系統可以很容易的使用多重條件來查詢資料

統計結果，不同意有多重查詢功能的機關(單位)應為系統僅提供身分證編號查詢的功能，其中，非常同意 19 筆(4.8%)，同意 144 筆(36.36%)，普通 160 筆(40.40%)，不同意 51 筆(12.88%)，非常不同意 12 筆(3.03%)，不清楚 10 筆(2.53%)。次數分配比例圖如下：

附表 2 - 34 戶役政資訊系統可以很容易的使用多重條件來查詢資料的次數分配比例表

B15 戶役政資訊系統可以很容易的使用多重條件來查詢資料		次數	百分比
選項	不清楚	10	2.53
	非常不同意	12	3.03
	不同意	51	12.88
	普通	160	40.40
	同意	144	36.36
	非常同意	19	4.80
	總和	396	100.00

戶役政資訊系統可以很容易的使用多重條件來查詢資料



附圖 2 - 25 戶役政資訊系統可以很容易的使用多重條件來查詢資料的次數分配比例圖

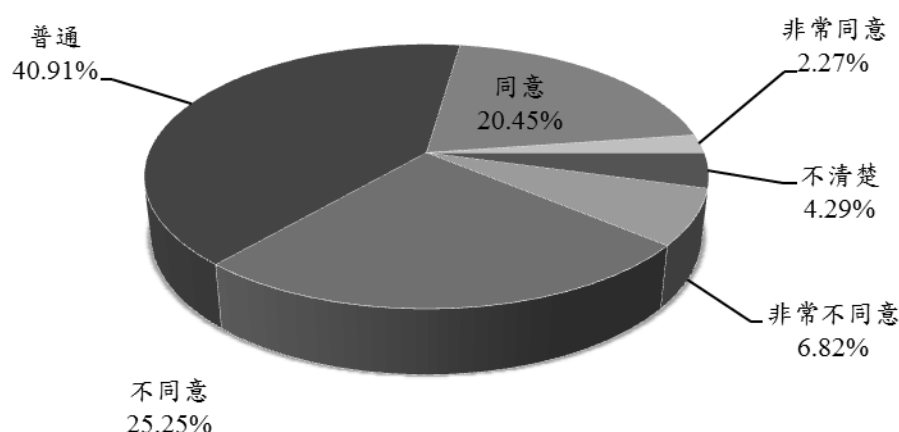
(十六) B16 我認為戶役政資訊系統發生問題時，我可以明確的從錯誤訊息得知問題發生的原因

統計結果，無法得知問題發生原因的使用者佔 32.07%，持保留意見者佔 40.91%，反之，可以得知問題的使用者僅佔 22.72%。其中，非常同意 9 筆(2.27%)，同意 81 筆(20.45%)，普通 162 筆(40.91%)，不同意 100 筆(25.25%)，非常不同意 27 筆(6.82%)，不清楚 17 筆(4.29%)。次數分配比例圖如下：

附表 2 - 35 我認為戶役政資訊系統發生問題時，我可以明確的從錯誤訊息得知問題發生的原因的次數分配比例表

B16 我認為戶役政資訊系統發生問題時，我可以很明確的從錯誤訊息得知問題			
		次數	百分比
選項	不清楚	17	4.29
	非常不同意	27	6.82
	不同意	100	25.25
	普通	162	40.91
	同意	81	20.45
	非常同意	9	2.27
	總和	396	100.00

我認為戶役政資訊系統發生問題時，我可以很明確的從錯誤訊息得知問題



附圖 2 - 26 我認為戶役政資訊系統發生問題時，我可以明確的從錯誤訊息得知問題發生的原因的次數分配比例圖

(十七) B17 我很少碰到戶役政資訊系統無法正常運作的情況

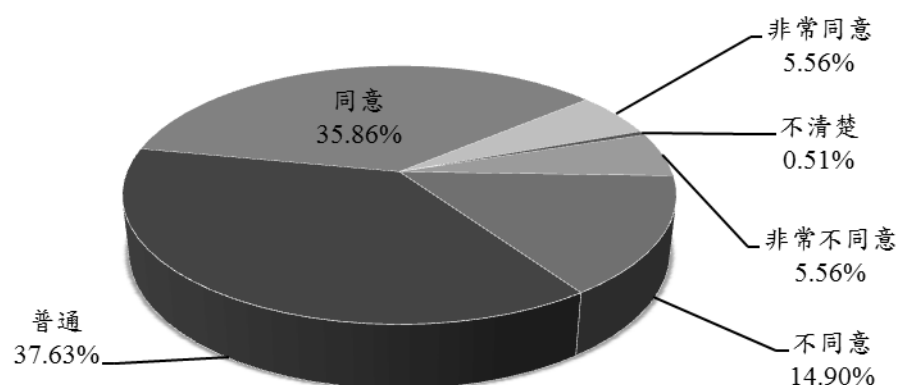
統計結果，非常同意 22 筆(5.56%)，同意 142 筆(35.86%)，普通 149 筆(37.63%)，不同意 59 筆(14.9%)，非常不同意 22 筆(5.56%)，不清楚 2 筆(0.51%)。

次數分配比例圖如下：

附表 2 - 36 我很少碰到戶役政資訊系統無法正常運作的情況的次數分配比例表

B17 我很少碰到戶役政資訊系統無法正常運作的情況			
		次數	百分比
選項	不清楚	2	0.51
	非常不同意	22	5.56
	不同意	59	14.90
	普通	149	37.63
	同意	142	35.86
	非常同意	22	5.56
	總和	396	100.00

我很少碰到戶役政資訊系統無法正常運作的情況



附圖 2 - 27 我很少碰到戶役政資訊系統無法正常運作的情況的次數分配比例圖

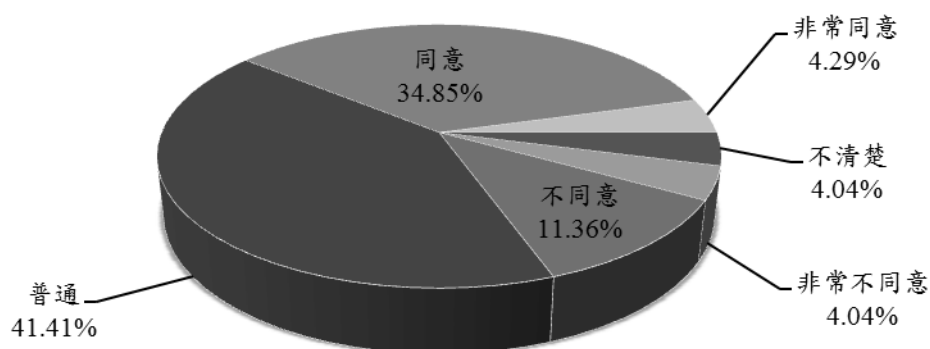
(十八) B18 即使戶役政資訊系統無法正常運作也可以很快復原

統計結果非常同意 17 筆(4.29%)，同意 138 筆(34.85%)，普通 164 筆(41.41%)，不同意 45 筆(11.36%)，非常不同意 16 筆(4.04%)，不清楚 16 筆(4.04%)。次數分配比例圖如下：

附表 2 - 37 即使戶役政資訊系統無法正常運作也可以很快復原的
次數分配比例表

B18 即使戶役政資訊系統無法正常運作也可以很快復原			
		次數	百分比
選項	不清楚	16	4.04
	非常不同意	16	4.04
	不同意	45	11.36
	普通	164	41.41
	同意	138	34.85
	非常同意	17	4.29
	總和	396	100.00

即使戶役政資訊系統無法正常運作也可以很快復原



附圖 2 - 28 即使戶役政資訊系統無法正常運作也可以很快復原的
次數分配比例圖

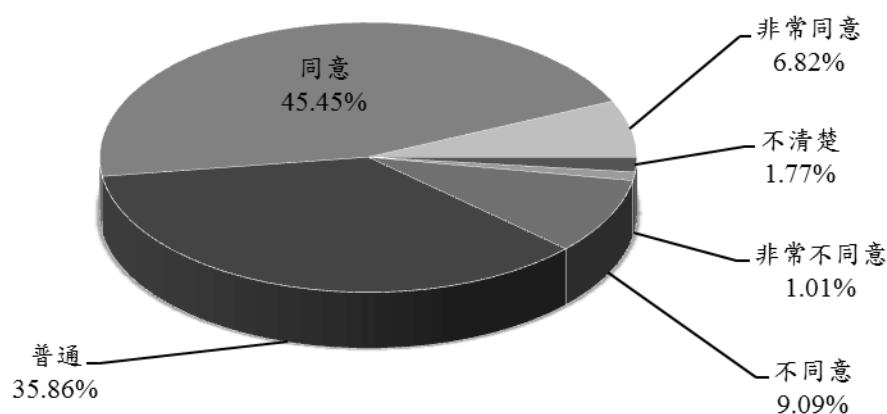
(十九) B19 要在戶役政資訊系統裡找到我要的功能是很容易的

統計結果非常同意 27 筆(6.82%)，同意 180 筆(45.45%)，普通 142 筆(35.86%)，不同意 36 筆(9.09%)，非常不同意 4 筆(1.01%)，不清楚 7 筆(1.77%)。次數分配比例圖如下：

附表 2 - 38 要在戶役政資訊系統裡找到我要的功能是很困難的的次數分配比例表

B19 要在戶役政資訊系統裡找到我要的功能是很容易的		次數	有效百分比
選項	不清楚	7	1.77
	非常不同意	4	1.01
	不同意	36	9.09
	普通	142	35.86
	同意	180	45.45
	非常同意	27	6.82
	總和	396	100.00

要在戶役政資訊系統裡找到我要的功能是很容易的



附圖 2 - 29 要在戶役政資訊系統裡找到我要的功能是很困難的次數分配比例圖

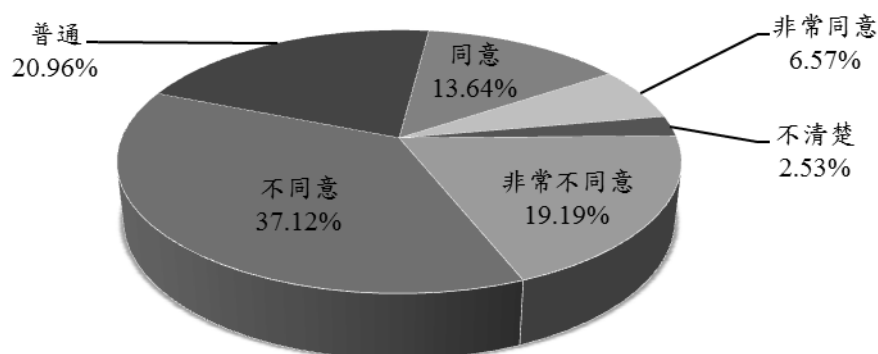
(二十) B20 我需要在非正常上班時間(8~18 時之外) 使用戶役政資訊系統

統計結果非常同意 26 筆(6.57%)，同意 54 筆(13.64%)，普通 83 筆(20.96%)，不同意 147 筆(37.12%)，非常不同意 76 筆(19.19%)，不清楚 10 筆(2.53%)。次數分配比例圖如下：

附表 2 - 39 我需要在非正常上班時間(8~18 時之外) 使用戶役政資訊系統的次數分配比例表

B20 我需要在非正常上班時間使用戶役政資訊系統			
		次數	有效百分比
選項	不清楚	10	2.53
	非常不同意	76	19.19
	不同意	147	37.12
	普通	83	20.96
	同意	54	13.64
	非常同意	26	6.57
	總和	396	100.00

我需要在非正常上班時間使用戶役政資訊系統



附圖 2 - 30 我需要在非正常上班時間(8~18 時之外)使用戶役政資訊系統的次數分配比例圖

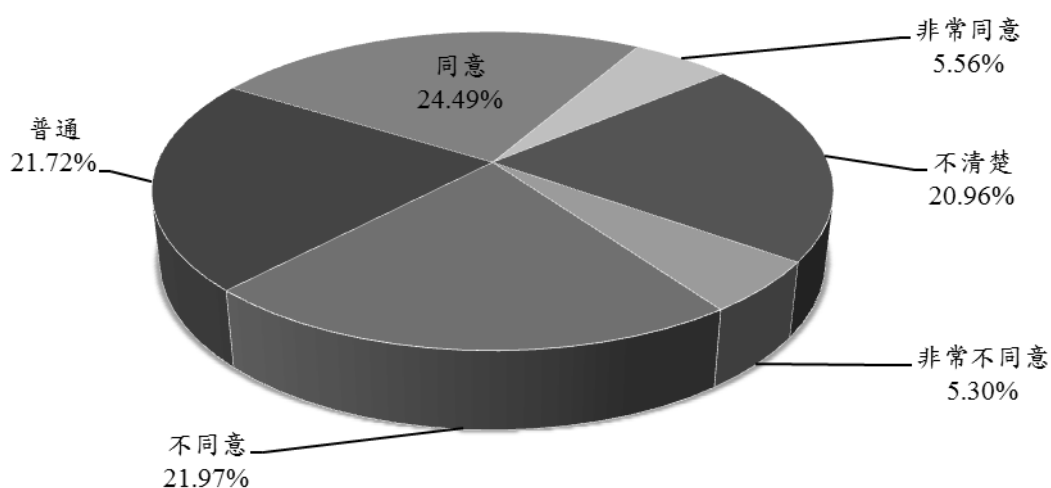
(二十一)B21 戶役政資訊系統在非正常上班時間(8~18 時之外)也有提供服務

統計結果非常同意 22 筆(5.56%)，同意 97 筆(24.49%)，普通 86 筆(21.72%)，不同意 87 筆(21.97%)，非常不同意 21 筆(5.30%)，不清楚 83 筆(20.96%)。次數分配比例圖如下：

附表 2 - 40 戶役政資訊系統在非正常上班時間(8~18 時之外)也有提供服務的次數分配比例表

B21 戶役政資訊系統在非正常上班時間也有提供服務			
		次數	有效百分比
選項	不清楚	83	20.96
	非常不同意	21	5.30
	不同意	87	21.97
	普通	86	21.72
	同意	97	24.49
	非常同意	22	5.56
	總和	396	100.00

戶役政資訊系統在非正常上班時間也有提供服務



附圖 2 - 31 戶役政資訊系統在非正常上班時間(8~18 時之外)也有提供服務的次數分配比例圖

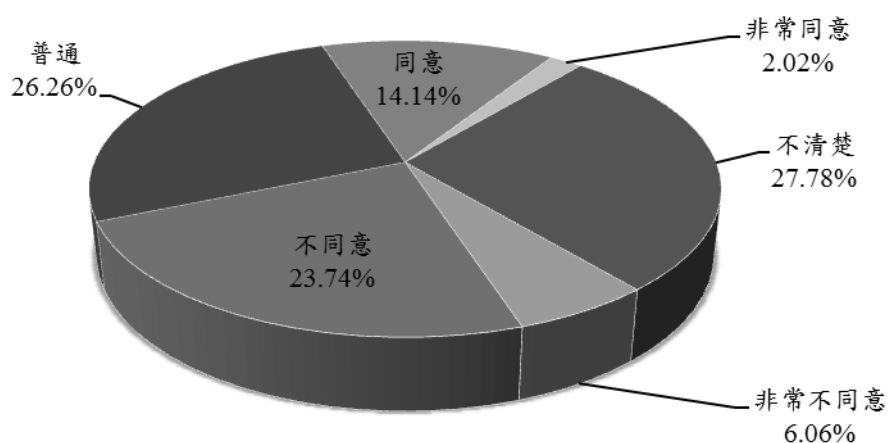
(二十二)B22 戶役政資訊系統在非正常上班時間(8~18 時之外)發生問題也有人提供協助

統計結果非常同意 8 筆(2.02%)，同意 56 筆(14.14%)，普通 104 筆(26.26%)，不同意 94 筆(23.74%)，非常不同意 24 筆(6.06%)，不清楚 110 筆(27.78%)。次數分配比例圖如下：

附表 2 - 41 戶役政資訊系統在非正常上班時間(8~18 時之外)
發生問題也有人提供協助的次數分配比例表

B22 戶役政資訊系統在非正常上班時間發生問題也有人提供協助		次數	有效百分比
選項	不清楚	110	27.78
	非常不同意	24	6.06
	不同意	94	23.74
	普通	104	26.26
	同意	56	14.14
	非常同意	8	2.02
	總和	396	100.00

戶役政資訊系統在非正常上班時間發生問題也有人提供協助



附圖 2 - 32 戶役政資訊系統在非正常上班時間(8~18 時之外)
發生問題也有人提供協助的次數分配比例圖

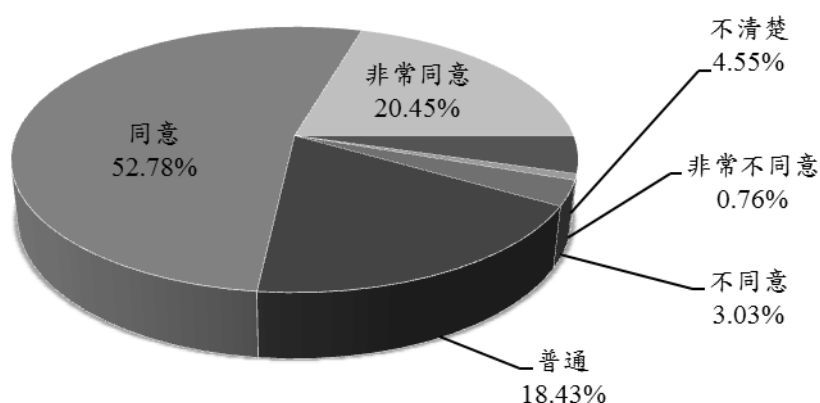
(二十三)B23 我認為戶役政資訊系統有嚴密的資料安全維護與保密

統計結果非常同意 81 筆(20.45%)，同意 209 筆(52.78%)，普通 73%(18.43%)，不同意 12 筆(1.03%)，非常不同意 3 筆(0.76%)，不清楚 18 筆(4.55%)。次數分配比例圖如下：

附表 2 - 42 我認為戶役政資訊系統有嚴密的資料安全維護與保密的次數分配比例表

B23 我認為戶役政資訊系統有嚴密的資料安全維護與保密			
		次數	有效百分比
選項	不清楚	18	4.55
	非常不同意	3	0.76
	不同意	12	3.03
	普通	73	18.43
	同意	209	52.78
	非常同意	81	20.45
	總和	396	100.00

我認為戶役政資訊系統有嚴密的資料安全維護與保密



附圖 2 - 33 我認為戶役政資訊系統有嚴密的資料安全維護與保密的次數分配比例圖

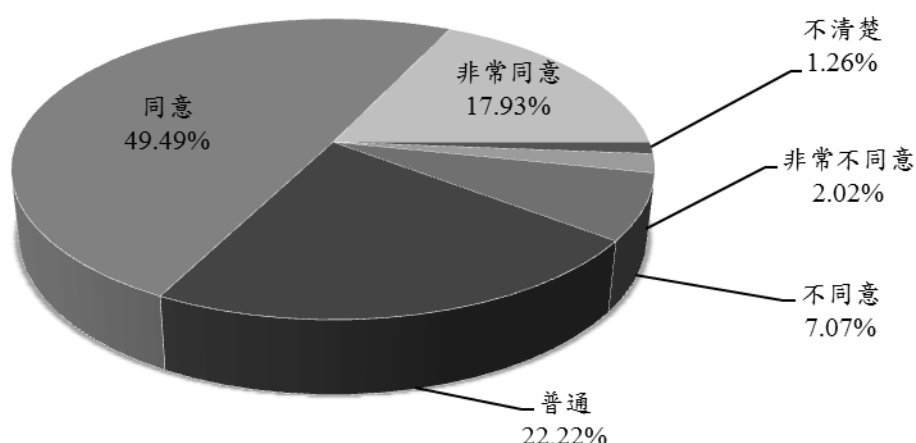
(二十四)B24 本機關(單位)有經常提供適當的資安訓練與資安政策、程序的宣導課程

統計結果非常同意 71 筆(17.93%)，同意 196 筆(49.49%)，普通 88 筆(22.22%)，不同意 28 筆(7.07%)，非常不同意 8 筆(2.02%)，不清楚 5 筆(1.26%)。次數分配比例圖如下：

附表 2 - 43 本機關(單位)有經常提供適當的資安訓練與資安政策、程序的宣導課程的次數分配比例表

B24 本機關單位有經常提供適當的資安訓練與資安政策、程序的宣導課程			
		次數	有效百分比
選項	不清楚	5	1.26
	非常不同意	8	2.02
	不同意	28	7.07
	普通	88	22.22
	同意	196	49.49
	非常同意	71	17.93
	總和	396	100.00

本機關單位有經常提供適當的資安訓練與資安政策、程序的宣導課程



附圖 2 - 34 本機關(單位)有經常提供適當的資安訓練與資安政策、程序的宣導課程的次數分配比例圖

(二十五)B25 本機關(單位)從戶役政資訊系統取得資料的控管辦法非常嚴格

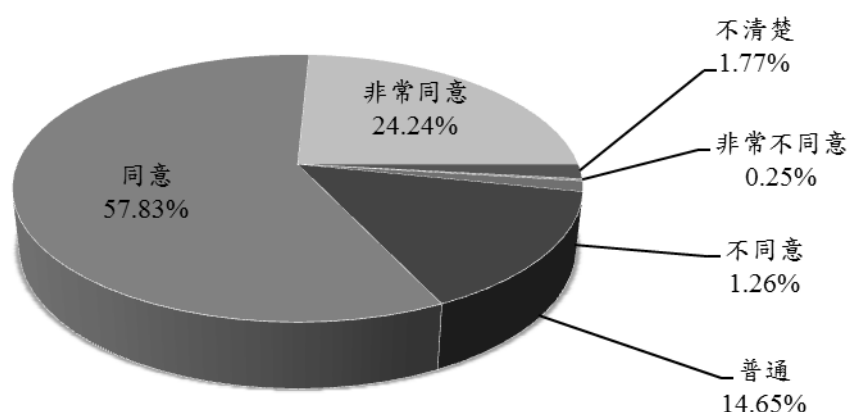
統計結果非常同意 96 筆(24.24%)，同意多達 229 筆(57.83%)，普通 58 筆(14.65%)，不同意 5 筆(1.26%)，非常不同意 1 筆(0.25%)，不清楚 7 筆(1.77%)。

次數分配比例圖如下：

附表 2 - 44 本機關(單位)從戶役政資訊系統取得資料的控管辦法非常嚴格的次數分配比例表

B25 本機關單位從戶役政資訊系統取得資料的控管辦法非常嚴格			
		次數	有效百分比
選項	不清楚	7	1.77
	非常不同意	1	0.25
	不同意	5	1.26
	普通	58	14.65
	同意	229	57.83
	非常同意	96	24.24
	總和	396	100.00

本機關單位從戶役政資訊系統取得資料的控管辦法非常嚴格



附圖 2 - 35 本機關(單位)從戶役政資訊系統取得資料的控管辦法非常嚴格的次數分配比例圖

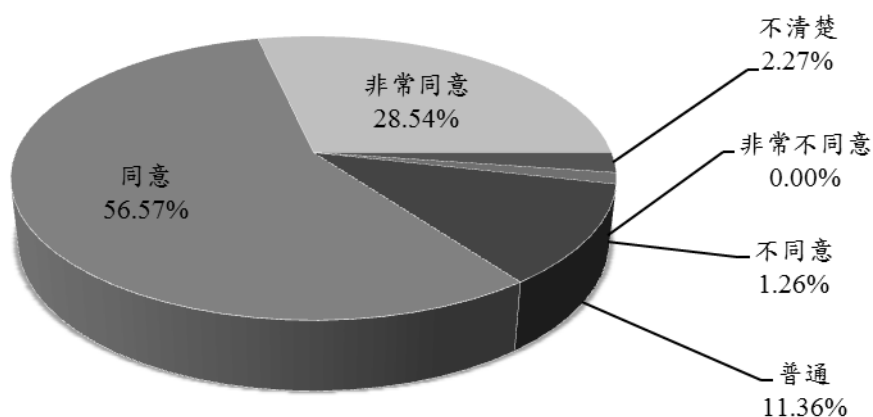
(二十六) B26 本機關(單位)嚴格執行使用戶役政資訊系統存取資料的身分鑑別機制

統計結果非常同意 113 筆(8.54%)，同意 224 筆(56.57%)，普通 45 筆(11.36%)，不同意 5 筆(1.26%)，非常不同意 0 筆，不清楚 9 筆(2.27%)。次數分配比例圖如下：

附表 2 - 45 本機關(單位)嚴格執行使用戶役政資訊系統存取資料的身分鑑別機制的次數分配比例表

B26 本機關單位嚴格執行使用戶役政資訊系統存取資料的身分鑑別機制			
		次數	有效百分比
選項	不清楚	9	2.27
	非常不同意	0	0.00
	不同意	5	1.26
	普通	45	11.36
	同意	224	56.57
	非常同意	113	28.54
	總和	396	100.00

本機關單位嚴格執行使用戶役政資訊系統存取資料的身分鑑別機制



附圖 2 - 36 本機關(單位)嚴格執行使用戶役政資訊系統存取資料的身分鑑別機制的次數分配比例圖

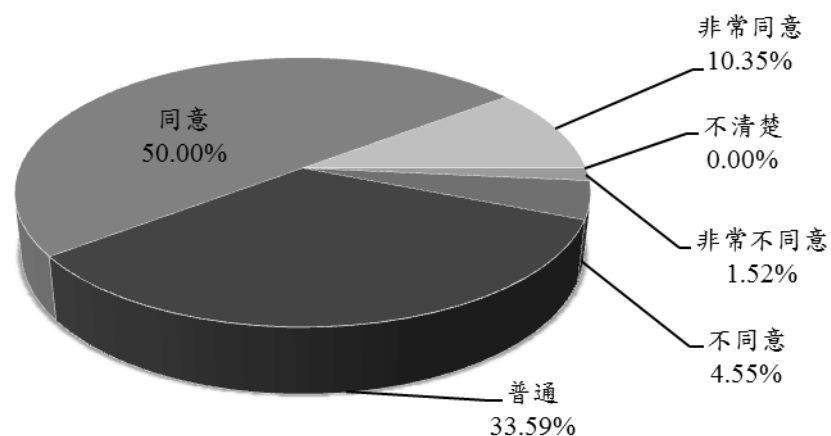
(二十七)B27 整體而言，我對戶役政資訊系統很滿意

統計結果非常同意 41 筆(10.35%)，同意 198 筆(50%)，普通 133 筆(33.59%)，不同意 18 筆(4.55%)，非常不同意 6 筆(1.52%)，不清楚 0 筆。次數分配比例圖如下：

附表 2 - 46 整體而言，我對戶役政資訊系統很滿意的次數分配比例表

B27 整體而言，我對戶役政資訊系統很滿意			
		次數	有效百分比
選項	不清楚	0	0.00
	非常不同意	6	1.52
	不同意	18	4.55
	普通	133	33.59
	同意	198	50.00
	非常同意	41	10.35
	總和	396	100.00

整體而言，我對戶役政資訊系統很滿意



附圖 2 - 37 整體而言，我對戶役政資訊系統很滿意的次數分配比例圖

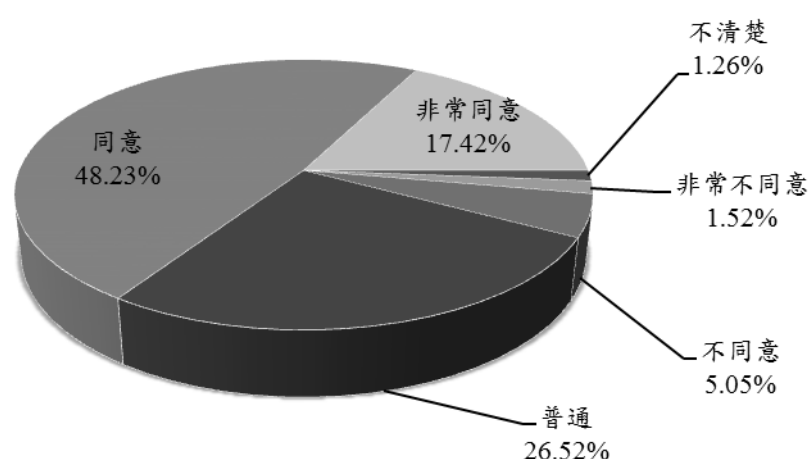
(二十八)B28 整體而言，使用戶役政資訊系統是愉快的經驗

本問項是為了釐清使用者填答的正確性，因而設為反項題，解釋時再反轉成正項說明。統計結果分析，65%的使用者很滿意，其中，非常同意 69 筆(17.42%)，同意 191 筆(48.23%)，普通 105 筆(26.52%)，不同意 20 筆(5.05%)，非常不同意 6 筆(1.52%)，不清楚 5 筆(1.26%)。次數分配比例圖如下：

附表 2 - 47 整體而言，使用戶役政資訊系統是愉快的經驗的
次數分配比例表

B28 整體而言，使用戶役政資訊系統是愉快的經驗			
		次數	有效百分比
選項	不清楚	5	1.26
	非常不同意	6	1.52
	不同意	20	5.05
	普通	105	26.52
	同意	191	48.23
	非常同意	69	17.42
	總和	396	100.00

整體而言，使用戶役政資訊系統是愉快的經驗



附圖 2 - 38 整體而言，使用戶役政資訊系統是愉快的經驗的
次數分配比例圖

三、第三大題

此大題為開放式問答，分別以法規政策、管理、技術、執行四個面向發問，請填答者提供意見，回收的意見眾多，因此整理時依各個面向再行分成細項，方便內政部參考。

(一) 法規政策面向

1. 桃園縣政府：
 - (1) 可否加強戶政法令函釋查詢功能（完整資料，分門別類）。
 - (2) 戶政解釋函令能即時更新。對於戶政相關之法令如戶籍法、國籍法、入出國移民法規、民法等能提供「最新」的修正條文。
 - (3) 辦理任何戶籍登記案件一切須依法行政，依個人資料保護法，切勿讓人誤解可「官說」，造成民眾走後門施壓，使承辦人員非常困擾。
2. 臺南市政府：現行法令函釋蒐整不完整，建議提供完整及最新法令函釋。
3. 內政部地政司：目前就地政機關使用戶役政資訊系統查詢土地登記案件申請人之身分資料部分，已有完善法規，請提供資料。

(二) 管理面向

1. 內政部入出國及移民署：
 - (1) 使用者帳號若能與 AD 整合，帳號新增、刪除、修改之功能統合改良使用者介面將有利於帳號管理。
 - (2) 群組管理者權限只能有一位，當管理者請假或其他無法避免的問題發生時，就沒有辦法解除鎖定或更改密碼，希望能針對解除鎖定及更改密碼的功能開放權限。
2. 內政部兒童局：提供非資訊人員可使用與操作之工作手冊、障礙排除手冊。
3. 行政院海岸巡防署：改善管理者操作介面(更直覺化)，帳號管理不易操作。
4. 國防部後備司令部：於網路連結可依保密權責查察。

5. 內政部警政署刑事警察局：針對管理面向，建議系統增設如企業網站的客服中心，針對使用者，查詢時遇到的狀況，直接設電子郵件反應及回饋。
6. 內政部地政司：
 - (1) 管理者及使用者登入密碼的更新規則設定太過繁瑣，使用上相當不便。
 - (2) 建議比照「地政網際網路服務查詢系統」方式，對於使用者權限，必須透過自然人憑證申請，以確認使用者身分，縣市政府僅須核發權限。
 - (3) 建議比照「地政網際網路服務查詢系統」方式，對於系統維護，均統一由廠商維護管理，使用者均需使用自然人憑證透過網路間接獲取資料。
 - (4) 公務機關使用戶役政系統希望能直接透過「自然人憑證」登入，勿需經過內部網路連接查詢。
 - (5) 應增加資料保密措施。
7. 桃園縣政府：單一簽到。太多子系統，太多帳號易搞混。
8. 彰化縣政府（戶政）：以自然人憑證進行簽到，減少密碼輸入錯誤的機會。

(三) 技術面向

1. 內政部入出國及移民署：
 - (1) 目前電子閘門查詢系統伺服器作業系統版本仍為 window2000，建議在作業系統、資料庫版本上做適度更新以利未來硬體更新需求。
 - (2) 電子閘門系統未申請的功能不要顯示出來，分群組沒有賦予的功能也一樣不要顯示出來。
 - (3) 改善查詢速度、降低當機頻率。
2. 內政部地政司：
 - (1) 簡化系統程式更新步驟。
 - (2) 目前介接係採用 WINDOWS2000 SERVER 一台，使用多年。想更新為新機器，但戶役政系統不支援 WINDOWS 2003 SERVER 以上版本。每

次住所變更後，有申請印鑑證明日期可否一起顯示。

- (3) 若系統未開放之功能，在選單列表上則不予提供，以免誤用。
 - (4) 異常問題排除應更有效率，同時盡可能提供修復時間供參考。無法連結的次數較去年改善，但仍有提昇空間。
 - (5) 輸入帳號密碼進入系統之速度過慢。系統常無法使用，且無法得知異常原因與修復時間。
 - (6) 加快連結速度。
 - (7) 從查詢到資料呈現的時間宜縮短至 30 秒內。
 - (8) 加強上班尖峰時段的查詢速度。
 - (9) 戶役政系統經常無法連線，俾即時取得資料，建請提升效率。
 - (10) 查對速度太慢或經常當機，請改善。
 - (11) 希望系統中斷次數可以減少。連線等候時間過長。
 - (12) 常常無法連線，無法查詢。
 - (13) 戶籍數位化資料在下午時段查詢，常出現 RS2024 系統檔案錯誤訊息，無法調閱資料，導致失敗率高，影響作業。
 - (14) 查詢結果回傳速度慢，或發生上層 IR 錯誤情形。
 - (15) 時常出現上層 IR 錯誤訊息，疑為系統不穩定，建請改善。
3. 內政部兒童局：管理介面之可近性較低，針對非資訊人員，或無資訊人員可協助之使用者而言，常會有「不知該如何進入正確頁面，以盡速查詢到需要資料」之困擾。
4. 行政院衛生署：
- (1) 用戶不會知道無意義的系統功能代碼是啥？要不就直接選單顯示，要不就取消。
 - (2) 更精簡的操作介面。
 - (3) 有關以「姓名」配合「出生年份起迄」進行個人資料查詢個位數年度大

小會被誤判，例如：從 5 到 15 出生年，會出現起始年份不應大於終止年份的訊息，顯然是被誤判，可能程式設計上有問題。

5. 行政院衛生署中央健康保險局：

- (1) 各項作業代號、第二欄位均需填註代號「01」是否可刪除，無需再填。
- (2) 在個人記事欄內之英文姓名(外籍人士)，其格式不同於一般記載，複製後貼於「出入境系統」查詢，格式錯誤無法查詢。

6. 桃園縣政府：

- (1) 現行戶役政系統以鍵盤輸入為主，若能加強滑鼠部分會速度更快。桃園縣政府：打字時能增加提示功能：例如打「桃」之後能出現「桃園縣」之選項的功能，以增加受理案件的速度。能增加「防呆」的功能，減少錯誤發生。
- (2) 身分證影像檔可點選放大
- (3) 資訊系統反應時間能縮短，個人記事代碼不要越打越多，程序能簡化，勿冗長，造成資源浪費，惹來民怨。
- (4) 查詢後太常拉到個人資料的暫存檔，導致個人記事一直拉到遷徙記事。
- (5) 請現戶謄本，必須先用 31 查詢，確定個人註記為 0，才能用 29 讀謄本。但有時會因為做了 31 查詢，29 謄本讀出來，當事人「最後一本遷徙記事」(原不該出現)，會出現在謄本上。例如：現戶在「臺北中正區」，上一筆在「桃園縣桃園市」現戶謄本讀出來會出現「民國 XX 年 XX 月 XX 日遷出臺北市中正區 XXXXX。」的記事。據說，要先做 193 刪除，才不會出現，但戶謄本業務量那麼大，哪有可能每一筆查完都去做 193，再讀。經常 31 查詢資料，都出現不正確資料，需先用 193，193 的作用跟時機不太了解。
- (6) 每逢連續假期(尤其是農曆春節)後，戶役政資訊系統特別容易產生全國無法連線之大當機情形，影響洽公民眾等待時間。

- (7) 系統作業速度快一點。
 - (8) 更新升級系統避免常當機（尤其身分證影像系統之當機都當很久）。
 - (9) 戶役政系統越版更越糟糕，速度越來越慢，資料越打越多，根本無法做到工作簡化，反而增加人員負擔，造成等待人數越來越多，越來越久。
7. 財政部臺灣省中區國稅局：戶籍地址可以有複製功能，方便撰寫公文。
8. 財政部高雄市國稅局：戶籍資料查無此人時，可同時提供除戶或死亡資料
9. 基隆市政府役政：
- (1) 增加滑鼠右鍵功能，例如：複製、貼上、剪下、刪除。
 - (2) 建議戶役政資訊系統作業畫面 RLSC3800 歷史影像查詢作業中，於建檔日期下新增戶所代碼之顯示欄位，以利使用者可藉由該作業畫面得知被查詢人現戶資料所在，即可節省來回查詢所耗費之時間。
 - (3) 已掛失身分證之連線統合。
 - (4) 男未滿 18 歲，女未滿 16 歲不能結婚，應將其於結婚受理部分鎖定為不能辦。
 - (5) 註記欄欄位字數過少，如遇複雜案情需詳述，欄位空間不敷使用，例如：RMSC2730 體位登記之檢查結果一欄。
 - (6) 財政部臺灣省南區國稅局：目前為執行戶籍查調資料後，才可以列印出查調清單陳核。建議將查詢清單陳核（電子陳核），並經主管核可（電腦決行），執行鍵才可執行查調戶籍相關資料及印出查調清單（如公文調檔申請作業程 QIA330）。
 - (7) 查詢非本區資料叫出後，係存放在暫存區，如有多筆時，若未執行 193 清除暫存區資料，列印謄本會有記事錯帶資料之虞。
 - (8) 暫存資料會隨現戶資料同時列出，應做修正。
10. 彰化縣政府(戶政)：將謄本申請畫面執行 Alt+6 列印後的謄本畫面刪除，或改成可用鍵盤即移除(即不用限定一定要用滑鼠)。

11. 臺南市政府：

- (1) 可增加以自然人憑證簽到功能
- (2) 有關申請書登打錯誤，建議提供即時職權更正功能，俾利承辦人發現錯誤後立即進行更正作業，以維護資料之正確性。
- (3) 介面連結切換其他系統，步驟繁雜需簡化。

12. 臺南市政府役政：

- (1) 比照個人 PC，可以同時進行多方面作業(如：申辦入出境、申請延徵、申請複檢等...)。
- (2) 各項役政註記、內容摘要欄位，可否適度放寬、增加輸入字元，目前字元太少，有多筆註記時，必須刪除前面記事，才能輸入最新註記。

13. 臺北市政府社會局：應有納稅申報人及一等直系血親設計，非本國籍配偶若取得國籍，則應可與本國配偶資料相連。

14. 臺中市地方稅務局：

- (1) 多筆資料時可以 EXCEL 檔方式呈現。
- (2) 傳輸速度太慢。

15. 勞工保險局：

- (1) 有時在個人資料/個人戶籍資料查詢畫面中，看不到最新個人記事之註記，反而在全戶戶籍資料中，逐筆才能查詢到。
- (2) 另在查詢除戶資料時，可多新增姓名或出生日期欄位加以搜尋，因目前是 ID+戶籍所在地，有些時候戶籍所在地必須要再查詢另一個畫面才能得知。
- (3) 建議戶役政資訊系統出現「錯誤訊息」時，除了「錯誤代碼」外，也能備註「錯誤說明」。
- (4) 應提供戶役政資訊系統的使用者教育訓練課程。
- (5) 建議戶役政資訊系統增設使用者手冊，供使用者備查。

16. 臺北市政府環境保護局：當使用多筆資料查詢時，有時會出現其他非本次所查之資料，可否依查詢順序顯示。
17. 司法院：
 - (1) 希望能加快查詢速度，有時等一個介面要等上好幾十秒。
 - (2) 戶役政資訊系統常常故障，維修的時間過長容易耽誤工作的進度，希望能改善系統。
 - (3) 戶政資料常當機，請戶政機關能經常檢視，不必由執行單位反應才修理。
18. 外交部領事事務局：
 - (1) 戶役政的資訊檔在查詢時速度稍慢些，且常有當機的情形。
 - (2) 戶役政資訊檔在早上有時會遇到尚未連接到戶政檔，不知是否尚未開機。
 - (3) 希望能加快查詢的速度。
19. 桃園縣地方稅務局：如果系統無法正常運作時，是否以即時訊息告知，以免重複調查或做無謂的等待。
20. 財政部高雄市國稅局：可以再快一點，有時需等待蠻久的。
21. 財政部臺灣省南區國稅局：
 - (1) 最好能告知還要多少時間等待，才不致讓民眾空等。
 - (2) 改善連線查詢時間，避免查調時間過久。
 - (3) 批次查調戶政時，有時常會傳輸失效，能不能新增為何傳輸失敗的原因，讓使用者知道傳輸失敗原因在那裏。

(四) 執行面向

1. 內政部地政司：
 - (1) 以統一編號搜尋個人戶役政資料偶會出現資料錯置之情況（輸入 A 統編卻出現 B 之個人資料）嚴重影響資料正確性及個人資料保護。

- (2) 個人戶籍資料查詢之個人記事有關住址遷移紀錄不完整。
- (3) 於戶籍資料更新後(100 年 8 月 22 日遷戶籍)，於當日送件後資料未更新而造成困擾。系統連線中斷頻率過高且過長，有時甚而達到數日之久，嚴重影響資訊即時性。
- (4) 建議除戶資料查詢條件放寬。
- (5) 因配合本機關業務需要(地籍清理、未辦繼承)，建請開放光復前戶籍資料。
- (6) 增加日據時期戶籍謄本、增加光復初期設籍資料。
- (7) 日據時代住所不易查詢（戶役政系統）現戶資料。
- (8) 盡速開放「日據時期戶口調查簿資料」之查詢功能。
- (9) 開放照片查詢功能讓地政機關審查人員審核身分之參考。
- (10) 系統無法提供附有申請人照片之戶籍資料，如能配合提供者更能加強身分證明文件之防偽功能。（電子閘門系統）。.
- (11) 受監護人強調註記（如反黑）。
- (12) 多數功能皆未開放查詢權限。現戶役政機關已將舊戶籍資料全面掃描建檔，並建立全國連線查詢，建請開放供地政機關使用，避免民眾舟車勞頓。
- (13) 系統僅開放少數部份功能查詢，在滿足作業使用上有限。
- (14) 希望能提供更多條件一起搜尋功能。
- (15) 地址輸入時全形、半形可統一，不用一直變換。
- (16) 希望能以統一編號或姓名查詢全部戶籍異動資料、某些功能資料查詢需要鍵入條件(以統號查詢個人除戶資料/代碼 q808 需要填入省市縣/鄉鎮市區)增加使用上之困難。
- (17) 對於系統維護及使用者操作上或無法使用時，均透過單一窗口維護廠商處理及回復，如此將可提供使用者迅速獲得所需資料，以提高工作效率。

- (18) 針對有戶役政資訊需求之機關，應多加宣導利用，並避免要求使用紙類謄本以減少資源浪費。
2. 行政院國軍退除役官兵輔導委員會：請貴機關就早期資料或人工登鍵誤植所產生之各種錯誤，以程式檢核清查戶政系統不合理之異常資料。
3. 桃園縣政府：
- (1) 內部作業 e 化應隨時更新內容(例如常見諮詢問題閱覽作業資料仍只有 6 月份資料)。
- (2) 除戶資料可開放查詢所內記事及特殊註記功能(5)32 戶籍資料查詢之除戶年份能開放查詢區間，不用每年查。
- (3) 當機時，設專線供民眾諮詢。
- (4) 戶政交流園地流於形式。提供全國各戶所一名聯繫窗口之公用行動電話(尤以主機點戶所為要，因有時假日執行人口統計或結婚登記打電話至戶所都沒人接聽，非常不便)。
4. 司法院：
- (1) 除戶資料應可在個人戶籍項查詢並請移除需填載鄉鎮市區的選項(因既有查詢必要，不可能皆知被查詢人戶籍)。
- (2) 個人除戶資料增加「以戶籍地址」查詢功能。
- (3) 個人資料查詢與除戶資料連結至同一功能，說明：例如法院當事人已經死亡，在除戶資料內無法查詢到，反而在個人資料查詢會有資料，造成查詢費時。
- (4) 若申請除戶資料時，請提供個人資料，無須全數提供。
5. 勞工保險局：
- (1) 查「個人戶籍資料」，如人已死查無資料，請引導至「個人除戶資料」。
- (2) 如以統號查詢個人戶籍資料，如該員死亡，查無資料，須至個人資料查詢內始載有特殊記事，未能同步。

- (3) 輸入被繼承人資料後，即可找出所有繼承人(配偶、子女)的戶籍資料。
- (4) 「除戶日期」不代表「死亡日期」，多數人不太清楚，對名詞可以加以定義。
- (5) 建議戶役政資訊系統增設客服電話，供使用者即時反應系統相關問題。
- (6) 填寫之查調單可以統一設計格式。

例如：

用途：_____					
ID	未死		已死 死亡日：_____		
	全戶	個人	全戶	個人	縣(市)/鄉(鎮市區)
...	...	...	...	...	...

6. 財政部臺灣省南區國稅局：目前電腦化前的戶籍資料無法在稅務系統(JHQ)系統內查詢，公務上需要查詢土地所有權人之戶籍資料或繼承人之相關資料，戶政機關已全部可查得，建議將電腦化前的戶籍資料納入查詢範圍。
7. 內政部入出國及移民署：
 - (1) 新增提供被查詢者換領證照之相片功能，以便利辦理刑案作業。
 - (2) 放寬影像查詢資格以利業務單位比對申請案件當事人。
 - (3) 針對 1.除戶 2.死亡註記之資訊常無法取得當事人資料。
 - (4) 用地址查詢個人資料。
 - (5) 多重條件查詢、配偶基本資料逆向追查，親等親屬間之連結查詢。
 - (6) 建議使用者在查詢前強制要求輸入查詢目的(事由)及建議增加僅提供稽核及統計功能之部分功能管理者，以利往後稽核統計。
 - (7) 統一執行之標準。
8. 外交部領事事務局：於戶役政資訊系統之查身分證相片影像項下之個人戶籍及相片影像資料庫是否能增加民眾歷次(94 年)申填身分證之影像檔。該戶役

政資訊系統可否同時點選兩個視窗(即相片影像資料及戶籍資料可併列使用)"。

9. 行政院海岸巡防署：

- (1) 開放使用者相片查詢功能，若僅由上級機關承辦人持有權限，則延誤查詢時效(承辦人、代理人出差、非上班時間)。
- (2) 國民身分證影像查詢的點太少，無法滿足本機關需求。

10. 臺南市政府：

- (1) 於辦理身分證為民眾照片時，相片資料可直接由相機傳輸至身分證製政系統並列印，以提高時效。
- (2) 戶役政資訊系統帳號密碼需統合為一組。
- (3) 有關戶政作業異地辦理，可否於辦理異地領證時輸入戶所代碼驗證後即可完成發證作業，毋須再異地辦理發證。
- (4) 縮短戶役政通報作業更新時差，以利統計業務人員執行批次作業。
- (5) 戶政作業異地作業時應廢除接續作業，於受理地辦妥存檔後，異地之接續作業可由申請書資料自動載入接續完成，以簡化流程，且避免未接續情形。
- (6) 戶役政系統結合規費系統，各申請案存檔後，即可於畫面列出規費明細，確定後列印出收據。
- (7) 強化聯徵中心之通報系統，對於換、補證可即時收妥通報，便利民眾至各金融機構辦理業務。

11. 中央研究院：除以磁帶/磁片提供資料外是否尚有其他方式

12. 內政部兒童局：

- (1) 本單位曾向貴司申請親等關連資訊系統之資料介接，惟貴司尚未有明確回應，建議明定相關申請規定及表件，俾利本單位申請資料介接。
- (2) 針對「除戶」部分之資料可確實保存，避免因時間過久而無法確實查詢

到相關資料。

- (3) 貴司親等關聯系統已於 100 年 7 月 1 日正式上線，惟貴司卻仍未對外開放外單位申請介接親等資料，爰本司建議貴司在修訂相關法規政策時，應將外單位申請介接親等資料等相關表件一同訂定，俾使有急迫使用親等資料之單位可即時申請應用。
- (4) 本單位過去使用電子閘門系統，常因連線不穩、憑證認可期超過等無法順利連線，建議可提供更穩定之服務環境，以及簡易障礙排除工作手冊，方便使用者使用。

13. 內政部警政署刑事警察局：

- (1) 親屬關係、除戶資料權限。
- (2) 房屋所有人姓名年籍。
- (3) 建議戶役政資訊系統，可以直接連結一、二等親的查詢，在辦案做邏輯、系統性的研判更有助益。
- (4) 系統自動登出的期限可再延長 4~5 分鐘，因為辦案人員不只是查詢，還需要資料過濾分析、研判的時間。
- (5) 使用姓名查詢時，可以不要限制縣市別，可先顯示出全國的同姓名的戶籍後再進行篩選。
- (6) 以統號/姓名查詢個人/全戶除戶資料，請刪除省縣市、鄉鎮市區及除戶年份的選項。
- (7) 以戶籍地址查詢全戶戶籍資料，建議增開不完整查詢選項。例如：只知張三住臺北市成功路 137 號 5 樓，以現行系統上述地址無法成功查詢。
- (8) 建議增開個人及全戶查詢系統之批次查詢，以節省時間。
- (9) 從前僅有以戶長內之全戶資料，可增加該戶籍內，所有戶長及戶內人籍資料。
- (10) 增加至三等親人員資料。

- (11) 附加相片檔。
 - (12) 以非常大的統號資料庫，請戶役政系統人員分析統號是否存在、是否死亡何時死亡的相關資料。(針對臺鐵訂票系統是否遭不法集團冒用統號訂票轉售圖利)。
14. 司法院：
- (1) 查詢來臺定居的外籍人士。
 - (2) 希望能在戶籍查詢結果中同時顯示是否正在當兵或死亡否。
 - (3) 提供役男最新的連絡信箱號碼，以利文書送達。
 - (4) 可與分案系統整批列印作業。
 - (5) 網頁上可註明網頁管理人之聯絡方式提供明確的詢問窗口。
15. 交通部：本課目前僅開放個人資料查詢及遷徙紀錄資料查詢，如發生有證號重覆及更改姓名則仍須向戶政事務所函查，盼能開放上面兩項異動查詢資料及提高行政效率。
16. 行政院海岸巡防署：
- (1) 三等親的查詢功能。
 - (2) 提供資料匯入本機關自建系統查詢。
17. 行政院衛生署：
- (1) 建議新增父母基本資料：所需欄位包含父母姓名、養父母姓名、戶長編號等項目。因本局菸害業務須有上開欄位，惟因遇到跨縣市，而同姓名人數眾多，將更難辨別。為利正確送達反菸害防制法裁處書予行為人及其父母或監護人，以作後續辦理相關裁處之依據。
 - (2) 針對業務需求，開放合適權限。如部分個案需連繫家屬以提供協助，但戶政系統僅開放"個人統號"查詢，無法獲得該戶籍所有人員名單。
 - (3) 本局因辦理菸害防制業務，為確認未滿 18 歲吸菸青少年及其父母或監護人身分資料的正確性，建議可查詢資料項目應含跨未滿 18 歲吸菸青

少年之父母相關資料查詢權限，以利依法令辦理後續事宜。開放查詢權限。但為保密及隱私安全而未開放，僅可查詢個人統號。曾建議開放本局全戶戶籍資料功能。

18. 行政院衛生署中央健康保險局：

- (1) 查詢配偶、子女、兄弟姊妹、父母之身分證號及姓名等基本資料，目前之功能只能查詢到同仁之親屬，不在同戶時，就無法確知上述之親屬資料，執行本機關業務有困難。如可以個人為中心，查詢其父母、配偶、子女、兄弟姊妹對本機關業務推廣會有相當大的幫助。
- (2) 有時明知民眾因出境二年，戶籍已遷為遷出，惟查詢個人除戶(Q808)或全戶除戶(Q708)會有查無除戶之情形。如所附資料，該民眾經查於98.3.19在臺南市永康區戶籍遷為遷出，但除戶資料卻查不到。
- (3) 個人戶籍資料與個人資料不符、個人資料錯誤多，尤其是外配新設籍資料。
- (4) 配合五都行政區域改變，部分縣(市)之鄉鎮(市)亦應更改為"區"。
- (5) 便民政策，使民眾問題可以因機關連線資訊即時獲得解決身分問題。例如身分關係的結婚、離婚問題，或變更姓名。

19. 法務部：

- (1) 早日完成三親等總歸戶查詢平台，提升檢審辦案效率。
- (2) 有關防範刑事案件冒名頂替部分，現行戶役政個人基本資料或全戶戶籍資料等之查詢，因查詢結果並未包含身分證曾經換補領註記，故僅能作為人別資料核對，無法使承辦案件人員產生警覺性。建議對身分證曾經換、補領者，能於前述查詢結果畫面適當處以醒目顏色加以註記，以提高承辦人員警戒心，提醒辦案人員作更進一步之國民身分證異動資料查詢以確認當事人身分加強冒名頂替事件之防範。

20. 桃園縣政府役政：

- (1) 希望役政系統上班時間不要太早關閉，可以到晚上 7 點再關閉。(4)可連結 e 化服務刑事資料查詢
- (2) 請延長連線時間至 19:00，雖然是到 18:00，但常常在 17:40 即已斷線。
21. 財政部關稅總局：我使用此系統多為送達罰鍰處分等行政文書，如應受送達人有人在監服刑之情形，依法應囑託收容機關代為送達。據法務部曾表示在監資料確有交由內政部於戶籍資料中建檔，故戶役政資訊系統可否開放在監資訊，俾利送達，且避免於強制執行時，遭行政執行署以處分送達不合法退案，不僅重開行政程序，有時甚至因逾裁罰期限(3 年或 5 年)，不得再行送達而免罰。
22. 財政部財稅資料中心：
- (1) 增加親等資料查詢。
- (2) 建議提供服務台，類似 1999 市民專線，以利了解戶役政問題發生時，可隨時處理。
23. 財政部臺灣省北區國稅局：經查詢個人戶籍資料顯示當事人為特殊人口時，可直接連結至特殊人口原因，若在監服刑，可立即得知監所名稱，以爭取稅捐文書送達時效。
24. 國家安全局：
- (1) 建議與身分證資料連結功能。建議可直接查詢三親等以內之親屬資料，而非侷限同一戶籍內之人員資料。
- (2) 增加被查詢對象的照片資料。
25. 國防部後備司令部：
- (1) 是否可全省連線查詢後備軍人戶籍所在地資料(目前查詢只可查到北市對北市的資料)。
- (2) 開放特殊註記欄位，對本部業務才有很大幫助，後備勤員都可以查註，承辦業務不用發文鄉(鎮市區)公所查詢。

- (3) 希望可以開放全省縣市查詢權限。
 - (4) 查詢方式用姓名方式也可查詢(現行狀況是使用統一編號方式查詢)。
 - (5) 請開放本單位能查詢到入監出監及查詢人口管制情形對動員處理事故時效快速正確知悉，對後備軍人權益更快速保障。
 - (6) 整批(多筆)資料查詢。
 - (7) 請開放本單位能查詢入出監及查詢人口。
 - (8) 個人異動動態可查詢其異動時間。
 - (9) 可增加判刑紀錄查詢。
 - (10) 整批資料查詢。
26. 財政部臺灣省南區國稅局：告知特殊人口性質、告知服刑機關、戶籍資料的個人記事提供外籍配偶的居留證號碼或身分證字號、結、離婚登記申請日期提供外籍配偶的姓名、居留證號碼或身分證字號。戶籍騰本配偶欄請提供配偶身分證字號。
27. 臺中市地方稅務局：
- (1) 我經常需要加班，希望於非上班時間也能提供我們查詢戶役政資料。
 - (2) 查三親等功能。
28. 臺北市政府社會局：一等直系血親點選連結功能(既使不同戶)，日據時代除戶資料開放查詢。

附錄三 第1次深度訪談會議紀錄

「戶役政資訊系統在跨機關整合運用成效檢討與未來推動策略」

各機關訪談紀錄—財政部財稅資料中心

一、時間：100年6月17日（星期五）上午10時00分

二、地點：財政部財稅資料中心

三、主席：陳育亮教授

記錄：高千惠

四、出席人員：研究團隊張緯良教授、李坤清教授、內政部劉玉梅小姐與受訪者
4位

五、討論事項：針對各機關使用戶役政資訊系統的使用心得與意見提出。

（一）研究團隊提問：

1. 部內資安政策如何制訂
2. 由戶役政資訊系統取得的資料，其使用方式為何
3. 如遇系統問題是否有管道可以解決問題，是否有時間性區隔
4. 使用者使用系統前是否需經過訓練，部內是否有教育訓練的安排
5. 線上Q&A是否有幫助
6. 使用系統時網路頻寬是否足夠
7. 作業時是否有遇到其他的系統問題
8. 針對此份問卷請提出您的看法

（二）財稅中心受訪者回復：

1. 已通過ISO27001認證。
2. 透過權限的控管，僅有少數業務需求的同仁可以取得戶役政系統資料，使用時亦有稽核制度，會將使用記錄定期提交單位主管審核。

3. 一般問題詢問資訊單位即可解決，或透過電話向內政部窗口求助，若為下班時間，則因業務無急迫性，可等待至隔天上班時間再提問、處理。
4. 同仁的使用範圍是經過規劃的，只能使用受限功能，也必定要全盤了解自己負責的領域功能，每年財政部內有提供數次的系統講習，並有使用者手冊可以依循，但講習形式為講課，非溝通問題的管道，而每半年一次的滿意度問卷填答則較為制式，希望能提供更多座談機會反應各方面問題。
5. 每個同仁負責的項目皆有差異，問題五花八門難以將問題歸類並解答，因此Q&A幫助不大。
6. 對財稅資料中心來說使用的資料量沒有國稅局來的大，因此尚無較明顯的頻寬問題出現。
7. 財政部提供的稅額試算服務需要親等關係的判定，請內政部能提供親等關係的資料予財政部，俾利能對民眾提供更好的服務；現行內政部所提供的資訊因缺乏父、母親及配偶的IDN，造成財政部在提供民眾資訊服務時，常有比對資料問題造成部分納稅人無法享受財政部所提供之服務。
8. 有關問卷調查，有些問項，非使用系統很長一段時間的使用者無法填寫，建議納入「不清楚」選項提供識別率。

六、散會：上午11時30分

「戶役政資訊系統在跨機關整合運用成效檢討與未來推動策略」

各機關訪談紀錄—內政部入出國及移民署

一、時間：100年6月20日（星期一）上午10時00分

二、地點：內政部入出國及移民署

三、主席：陳育亮教授

記錄：高千惠

四、出席人員：研究團隊張緯良教授、廖鴻圖教授、內政部潘靜薇小姐、朱毓瑰小姐與受訪者3位

五、討論事項：針對各機關使用戶役政資訊系統的使用心得與意見提出。

（一）研究團隊提問：

1. 資安政策如何制訂，使用戶役政系統資料時有無安全措施
2. 由戶役政資訊系統取得的資料，是否可以透過各種方式(如：隨身碟)攜帶出去
3. 如遇系統問題是否有管道可以解決問題，17:00下班後是否仍可以找到人解決問題
4. 使用者使用系統前是否需經過訓練，系統是否有或有使用者手冊可供查詢
5. 作業時是否有遇到其他的系統問題
6. 使用系統時網路頻寬是否足夠
7. 針對此份問卷請提出您的看法，是否有無法判斷選項的問項

（二）入出國及移民署受訪者回復：

1. 內政部有給予管理要點，由署內資訊處同仁蒐集相關資料並且規劃資安政策，經內政部核可後採用。電子檔集資料皆有控管、稽核的機制，系統連結介面及電子閘門功能需分開申請，使用者透過一般的申請作業程序，經該部門主管核可向資訊處提出申請，由資訊部開立權限使用，使用期限為申請日到轉調單位或離職。使用紀錄都有留存紀錄檔，提供抽查使用。電子閘門密碼三個月需更改一次，但因群組管理者權限只能有

- 一位，當管理者請假或其他無法避免的問題發生時，就沒有辦法解除鎖定或更改密碼，希望能針對解除鎖定及更改密碼的功能開放權限。
2. 透過一些控管使隨身碟無法存取署內資料，但其他管道例如利用相機擷取畫面，則無法完全控管。
 3. 以目前的使用經驗來看，系統穩定、沒有太嚴重的問題，也因為問題較簡單所以詢問資訊處即可解決，或透過電話向內政部窗口求助。若為下班時間，則需要等待至隔天上班時間才能提問、處理，但機率較少。
 4. 因為使用戶役政資訊系統單純為查詢功能，因此職務交接時請前輩教導即可，有問題也可以直接詢問同仁，目前為止不需要去翻閱使用者手冊，因此也不清楚有使用者手冊的存在。
 5. 使用時雖然只會用到一般的查詢功能，但是一般作業需要跨系統查詢，查詢時要不斷的轉換系統較耗時。
 6. 系統內資料僅提供文字敘述，是否能主動提供照片供外勤單位辨識，否則每次都需要額外再以電子郵件申請照片確認身分，會增加許多作業時間。
 7. 已遭除戶者無法查詢其個人記事，能否增設該頁面或者權限以供查詢。
 8. 一般的查詢速度很快，只有少數時候會較慢。電子閘門系統版本更新時會發文說明，多在離峰時間進行，版本更新期間就有可能需等待10分鐘至30分鐘不等的時間，但當系統做遠端資料備份時，會發生「無法正常查詢」的狀況，最長則有一小時左右會暫停服務。另外，還有其他無法判定系統問題的錯誤訊息也希望能提供處理機制。
 9. 第三大項第11題的問項，其「多重條件查詢」的意思如果是指「身分證字號」與「戶籍地址」二種以上條件的查詢方法，那麼系統就有提供。另外，第10題部分，系統僅提供查詢功能，因此應無提供個人化功能。
 10. 稽核LOG資料中僅能畫面直接列印，未提供其他通用格式匯出之功能，較為不便。篩選時僅能挑選單一帳號無法多選及挑選時的帳號排序沒有規則造成挑選不便。

11. 建議使用者在查詢前強制要求輸入查詢目的(事由)及建議增加僅提供稽核及統計功能之部分功能管理者，以利往後稽核統計。
12. 目前電子閘門查詢系統伺服器作業系統版本仍為Windows2000，建議在作業系統、資料庫版本上做適度更新以利未來硬體更新需求。
13. 使用者帳號若能與AD整合，帳號新增、刪除、修改之功能統合改良使用者介面將有利於帳號管理。
14. 國籍行政作業中國籍代碼缺乏完整性與文字造字不一致的問題希望能夠解決。

六、散會：上午11時30分

「戶役政資訊系統在跨機關整合運用成效檢討與未來推動策略」

各機關訪談紀錄—行政院衛生署中央健康保險局

一、時間：100年6月20日（星期一）下午3時00分

二、地點：行政院衛生署中央健康保險局

三、主席：陳育亮教授

記錄：高千惠

四、出席人員：研究團隊張緯良教授、廖鴻圖教授、李坤清教授、內政部洪淑枝小姐與受訪者6位

五、討論事項：針對各機關使用戶役政資訊系統的使用心得與意見提出。

（一）研究團隊提問：

1. 局內資安政策如何制訂，使用戶役政系統資料時有無安全措施，對於管理者是否也有稽核機制
2. 由戶役政資訊系統取得的資料，能否透過各種方式(如：隨身碟)攜帶出去
3. 如遇系統問題是否有管道可以解決問題，17:00下班後是否仍可以找到人解決問題
4. 使用系統前是否需經過訓練，系統是否有使用者手冊可供查詢
5. 作業時是否有遇到其他的系統問題
6. 使用系統時網路頻寬是否足夠
7. 與內政部間是否有協調問題的機制
8. 針對此份問卷請提出您的看法，是否有無法判斷選項的問項。第三大題的第10、11題，是否有理解上的問題

（二）中央健康保險局受訪者回復：

1. 依照電腦處理規範來申請使用資料權限，局內也已通過ISO27001的認證，因此資安部分較無虞。對於權限管理者部分沒有稽核機制，但是特別針對新增與刪除人員權限的部分有存取權限設定的記錄，可提供稽查。

2. 使用局內隨身碟需經過申請才能存取資料，每半年需重新申請。健保局為A級管控單位，因此所有資料控管都相當嚴格，每台電腦都有固定IP，由局內設立閘門等機制控管，對外連結的部分都要透過固定電腦將內部使用的IP轉換成特定的對外IP。
3. 當系統發生資料無法查詢問題時，會先自行查詢局內系統資料，層層剔除資料錯誤的部分找尋問題所在，無法直接解決問題。其他系統問題則透過電話與電子郵件來詢問，先將錯誤訊息畫面存取在電腦上，利用電子郵件傳送問題給資訊單位。基本上下班後不會再使用系統，所以五點半過後就不使用，下班後的作業基本上較無急迫性，因此可以等待隔天上班時間處理。
4. 有管理者手冊，不知有使用者手冊。使用者職前訓練因為系統功能簡單，基本上都由同仁指導，沒有參考既定的手冊。
5. 因作業需求希望能開放批次查詢的功能。處理資料有時間上的落差，目前民眾對健保局處理案件的時限要求越來越短，尤其出生、死亡與遷徙資料的正確性有急切需求，希望能直接自內政部取得第一手資料。由於戶政機關為民眾辦理政府機關業務的第一道關卡，如果能提醒民眾修改個人資料時主動至各機關(單位)更新，例如：回國後的已具健保資格的民眾，應該能幫助各機關(單位)的行政作業，提供以上意見做為參考。
6. 查詢速度一般，沒有特別慢，但是會有查詢不到資料的時候，遇到這種狀況基本上都先等待，稍後再做查詢。
7. 目前有提供管道可提供申請，雖然不一定能通過申請，偶爾會透過電話向內政部內聯絡窗口請教問題。
8. 第一大題第11題，使用者只有批次與單一資料查詢的功能，若問卷針對使用者發問可能就需要修改其他選項。第三大題部分，第10題目前接觸到的系統都沒有個人化界面的功能，第11題多重查詢的意思可以理解。

六、散會：下午4時30分

「戶役政資訊系統在跨機關整合運用成效檢討與未來推動策略」

各機關訪談紀錄—交通部公路總局臺中區監理所

一、時間：100年6月21日（星期二）上午10時00分

二、地點：交通部公路總局臺中區監理所

三、主席：陳育亮教授

記錄：高千惠

四、出席人員：研究團隊張緯良教授、內政部歐佩靈小姐與受訪者6位

五、討論事項：針對各機關使用戶役政資訊系統的使用心得與意見提出。

（一）研究團隊提問：

1. 資安政策如何制訂，使用戶役政系統資料時有無安全措施
2. 由戶役政資訊系統取得的資料，是否可以透過各種方式（如：隨身碟）攜帶出去
3. 如遇系統問題是否有管道可以解決問題，17:00下班後是否仍可以找到人解決問題
4. 使用系統前是否需經過訓練，系統是否有使用者手冊可供查詢
5. 作業時是否有遇到其他的系統問題
6. 使用系統時網路頻寬是否足夠
7. 與內政部間是否有協調問題的機制
8. 針對此份問卷請提出您的看法，是否有無法判斷選項的問項。第三大題的第10、11題，是否有理解上的問題

（二）臺中區監理所受訪者回復：

1. 所內的資安政策係依循公路總局及主計處制定之規範，每年公路總局會選定一監理所做外部稽查。一般使用者則透過使用權限申請後才能使用系統，該申請需經過單位主管簽核後上呈資訊室，所有查詢IP都有通過控管，但因為系統輸出的查詢紀錄檔案除資訊室以外不對外公開，因此

其他單位要自行稽核時，需要依賴人工筆記的方式，也希望能規範查詢時必須輸入查詢目的等註記。

2. 一般使用者僅以螢幕做查詢動作，因此沒有隨身碟存取資料的疑慮。要查詢細部資料時，也是透過權限申請的方式來查詢，作業使用的隨身碟另有控管機制。
3. 因為業務量龐大的關係經常需要加班，遇到系統問題時會在上班時間先詢問資訊室處理，若無法解決再由資訊室提報公路總局，其他問題的溝通管道也經由公路總局統一處理。
4. 因為系統功能簡單，基本上都由同仁指導，不太需要參考手冊。
5. 查詢作業經常需要透過「姓名」及「生日」等欄位來查詢，查法定代理人時，要透過全戶戶籍來查明是否同戶，就要經常切換系統。偶爾會因為權限不完全的關係無法查到完整的資料，例如除戶資料、身分證字號異動記錄等，透過申請仍然未果，希望能有條件式的開放某些權限。另外，希望局內的資料能與戶役政系統直接相關，能即時更新資料。
6. 因為局內頻寬不統一，因此使用二代戶役政資訊系統的連結介面時速度較慢，訊息偶爾會無法顯示，但因為所內設備經費不足，暫時無法有效的改善。
7. 目前皆透過公路總局與內政部聯繫，因此無直接的管道。
8. 第一大題第7至9題，「使用電腦經驗」、「使用電腦頻率」、「使用電腦時間」問法較模糊，如能為「使用電腦」提供更明確的定義會更好。第三大題部分，第10題目前接觸到的系統都沒有個人化介面的功能，有些同仁可能會無法了解「個人介面」為何。第11題「多重查詢」的意思也希望能提供說明。

六、散會：上午11時30分

「戶役政資訊系統在跨機關整合運用成效檢討與未來推動策略」

各機關訪談紀錄—行政院勞工委員會勞工保險局

一、時間：100年6月21日（星期二）下午3時00分

二、地點：行政院勞工委員會勞工保險局

三、主席：陳育亮教授

記錄：高千惠

四、出席人員：研究團隊張緯良教授、內政部歐佩靈小姐與受訪者6位

五、討論事項：針對各機關使用戶役政資訊系統的使用心得與意見提出。

（一）研究團隊提問：

1. 局內資安政策如何制訂，使用戶役政系統資料時有無安全措施
2. 如遇系統問題是否有管道可以解決問題，下班後是否仍可以找到人解決問題
3. 使用系統前是否需經過訓練，系統是否有使用者手冊可供查詢
4. 作業時是否有遇到其他的系統問題
5. 使用系統時網路頻寬是否足夠
6. 與內政部間是否有協調問題的機制
7. 針對此份問卷請提出您的看法，是否有無法判斷選項的問項

（二）勞工保險局受訪者回復：

1. 由內部訂制規範，所有使用者皆須提出申請後才能使用系統來查詢，使用者會自行填寫記錄單說明查詢的內容及次數，系統也會紀錄，每1個月資訊室會印出系統紀錄檔定期稽核，看記錄單內容是否與系統記錄相同，再請主管簽核通過。每一處室都有一位權限管理者可直接和資訊室聯絡，其有新增和刪除使用者的權限，透過主管核定申請後開放權限。增刪人員皆有記錄存檔，且會另派人員來稽核此權限管理者。

2. 平時遇到問題就向資訊室詢問，資訊室會先釐清問題發生的原因，若非勞保局系統內的問題再向上提報。局內規定下班後就會把系統連線功能鎖起來，使用者就無法使用。
3. 不清楚手冊的位置，但是因為功能簡單，一般不會遇到需要使用者手冊的狀況。勞保局有內部系統教育訓練，也會針對資安及詐騙資料等問題教學，針對戶役政資訊系統則沒有。
4. 本局在戶役政系統中主要是查詢民眾資料作為判斷身分用，查詢的時候是使用身分證字號來查詢，較無問題，但查詢出來的結果在就會有編碼的問題，建議可以用影像的方式處理外字集。查詢資料不完整時，會透過局內承辦人向戶政機關發文申請，再繳規費。針對系統功能部分希望能提供繼承與除戶狀況的查詢，因為作業需要，僅以同戶資料無法得知其他狀況，目前作業方式是透過其他方法間接查詢出資料，若能一併提供必能簡化許多作業時間。另外，當查詢出現「資料不存在」的錯誤訊息時，希望能提供錯誤的原因，較好進行後續的處理動作。
5. 斷線的問題很少，系統資料備份時不會先行通知，但是服務不會暫停太久。查詢速度較慢時，會先收件等處理結果出來再連絡民眾，一般民眾也能以電話來詢問案件進度。另外，目前局內正在推動電子簽核的制度，其中有提供以自然人憑證登入的機制，因為使用的系統多，如果戶役政系統也能透過自然人憑證登入可以省下不少時間。
6. 透過系統問題委外的方式，所以可以透過電話詢問。
7. 系統沒有提供使用者自訂平台，其他沒有太大的問題。

六、散會：下午4時30分

「戶役政資訊系統在跨機關整合運用成效檢討與未來推動策略」

各機關訪談紀錄—內政部警政署

一、時間：100年6月22日（星期三）下午2時00分

二、地點：內政部警政署

三、主席：陳育亮教授

記錄：高千惠

四、出席人員：研究團隊李坤清教授、內政部歐佩靈小姐與受訪者4位

五、討論事項：針對各機關使用戶役政資訊系統的使用心得與意見提出。

（一）研究團隊提問：

1. 資安政策如何制訂，使用戶役政系統資料時有無安全措施
2. 如遇系統問題是否有管道可以解決問題，下班後是否仍可以找到人解決問題
3. 使用系統前是否需經過訓練，系統是否有使用者手冊可供查詢
4. 作業時是否有遇到其他的系統問題，能否判斷資料的正確性
5. 與內政部間是否有協調問題的機制
6. 針對此份問卷請提出您的看法，是否有無法判斷選項的問項。第三大題的第10、11題，是否有理解上的問題

（二）警政署受訪者回復：

1. 由警政署訂立作業要點，讓警察機關使用，具管理權限者可以設定使用者權限，一般使用者經過申請僅有查詢功能。每單位有查詢權限者有限，一經配額即不可擅自更改人數，且新增刪除權限採用單一簽入制，一增一刪。查詢前須先登入權限，嚴格規定非公務使用一律不得隨意查詢。系統存有查詢紀錄檔，分局以下每半年稽核一次，局以上每年一次，有制定許多方式來懲罰違反規定之使用者，也希望內政部能制定較嚴格的制度來規範，適度的壓力可以讓資安更為完善。

2. 基本上警政單位採24小時工作制，雖然無法界定「正常上、下班時間」，但署內嚴格規定非執勤時間就不能使用系統。遇到系統問題時就直接詢問資訊室，或聯絡戶政司戶籍作業科，通常都能得到解決。
3. 使用訓練由前輩或交接時同時訓練，會使用到的系統功能簡單，應無太大問題。
4. 查詢的時候遇到錯字等誤差就無法取得資料，除非當事人在場，否則找到的資料也難以確認其正確性，資料不齊全時就需直接向地方機關調出原始資料。希望能讓警政署戶口組使用較完整的權限，像是親等關係、遷出/入、除戶等資料查詢。有關係生命的急迫需求時，若能透過輸入「事由」、隨後補上申請公文等方式即可開放查詢，則可簡化許多作業、加速處理速度。另外一種建議的處理方式是設定「可查詢不同資料項目的權限」，以滿足作業需求。查詢時需填寫代碼，較為不便，「事由」一欄也希望能提供常用選項之選單功能。
5. 基本上都直接透過電話直接詢問，其他機制較少。
6. 系統沒有提供使用者自訂平台，其他選項理解上沒有太大的問題。

六、散會：下午3時30分

「戶役政資訊系統在跨機關整合運用成效檢討與未來推動策略」

各機關訪談紀錄—外交部領事事務局

一、時間：100年6月23日（星期四）上午10時00分

二、地點：外交部領事事務局

三、主席：陳育亮教授

記錄：高千惠

四、出席人員：研究團隊張緯良教授、內政部劉玉梅小姐、李美麗小姐與受訪者
3位

五、討論事項：針對各機關使用戶役政資訊系統的使用心得與意見提出。

（一）研究團隊提問：

1. 資安政策如何制訂，使用戶役政系統資料時有無安全措施
2. 由戶役政資訊系統取得的資料，是否可以透過各種方式（如：隨身碟）攜帶出去
3. 如遇系統問題是否有管道可以解決問題，下班後是否仍可以找到人解決問題
4. 使用者使用系統前是否需經過訓練，系統是否有使用者手冊可供查詢
5. 作業時是否有遇到其他的系統問題
6. 使用系統時網路頻寬是否足夠
7. 針對此份問卷請提出您的看法，是否有無法判斷選項的問項

（二）領事事務局受訪者回復：

1. 使用系統前須申請獨立帳號，申請表格由部門主管核准，再送至資訊小組主管簽章，再由權限管理者開立權限。稽核時會將系統紀錄檔會各單位，每月稽查。密碼3個月就需要更換一次，使用的系統較多時就容易忘記密碼，錯誤3次又要發函回內政部修改，程序上較為麻煩，系統間如能整合入口會減少許多作業上的麻煩。

2. 系統在內部網路裡接受嚴密控管，只能使用局裡核准的隨身碟和外部網路交換資訊，資料除非透過畫面擷取的方式，否則無法存取。
3. 有問題會直接詢問資訊小組，由於資訊小組人員有排夜班支援，因此不用擔心找不到人員詢問。若是資訊小組無法解決的問題才會連絡內政部窗口，但機率很少。
4. 系統畫面設計非常容易使用，因此不需要特別去查詢使用者手冊。
5. 國籍連結系統的介面只能輸入「姓名」不易查詢，希望能提供多重查詢的功能。查詢戶籍資料時可否開放影像查詢，目前作業要分兩個介面查詢，作業上較為複雜。系統更新資料的頻率固定，本局資訊小組會每日排班新增戶役政系統連結介面的資料，但速度還是無法跟上民眾的需求。系統有功能需要重複點選，而有些查詢項目須輸入完整的戶籍地址才能查詢，是較為不便的功能，查不到資料時只能請民眾自行至戶政事務所調出資料，因此常常收到抱怨。
6. 系統查詢上偶爾會較慢，也有查詢不出資料的時候，希望能提供發生錯誤的原因。資料備份會發文通知，此時系統會比平常較慢許多，處理方式多為等待一段時間後再次嘗試查詢。
7. 第一大題第8題使用電腦的頻率，因為每天會登出、登入多次，選項的單位應改為「天」較符合。

六、散會：上午11時30分

「戶役政資訊系統在跨機關整合運用成效檢討與未來推動策略」

各機關訪談紀錄—高雄市政府社會局

一、時間：100年6月23日（星期四）下午3時00分

二、地點：高雄市政府社會局

三、主席：陳育亮教授

記錄：高千惠

四、出席人員：研究團隊張緯良教授、內政部洪淑枝小姐與受訪者2位

五、討論事項：針對各機關使用戶役政資訊系統的使用心得與意見提出。

（一）研究團隊提問：

1. 資安政策如何制訂，使用戶役政系統資料時有無安全措施
2. 由戶役政資訊系統取得的資料，是否可以透過各種方式攜帶出去
3. 作業時是否有遇到其他的系統問題
4. 此份問卷是否有無法回答或覺得模糊的問項

（二）高雄市政府社會局受訪者回復：

1. 資料皆有控管、稽核的機制，可透過紀錄檔得知使用者IP查詢紀錄。因為現有社福津貼比對系統較符合作業需求，較少使用戶役政資訊系統查詢資料，作業時由窗口收納民眾申請單，送件後經人員判斷是否需要查詢戶役政系統資料，透過民政局協助查詢後，再由資訊部將資料直接存入高雄市社政系統中，後續的查詢、處理多透過社政系統。
2. 局內有設立內部網路，系統都在內部網路中使用，另外透過一些控管使隨身碟無法存取資料。
3. 身分證字號重複的問題可以透過其他系統查詢財務狀況來釐清，因此還沒有太大問題。
4. 第一大題第11題，由於本單位是採用「媒體交換」的做法，因此本問項會較難回答。

六、散會：下午4時30分

附錄四 第1次專家座談會議紀錄

「戶役政資訊系統在跨機關整合運用成效檢討與未來推動策略」

專家座談會議紀錄

一、時間：100 年 7 月 13 日（星期三）下午 2 時 00 分

二、地點：世新大學舍我樓 R904 會議室

三、主席：陳育亮教授

記錄：高千惠

四、出席人員：元智大學資管系林耀欽教授、政治大學資管系周宣光教授、師範大學設計系周賢彬教授、淡江大學資管系黃明達教授、世新大學資管系李坤清教授、世新大學資管系張緯良教授、世新大學資管系廖鴻圖教授、戶政司陳子和科長、戶政司歐佩靈小姐，共 10 位。

五、主席致詞：(略)

六、報告事項：(主持人說明問卷問項)

七、討論事項：內政部委託之「戶役政資訊系統在跨機關整合運用成效檢討與未來推動策略」案，決定問卷調查問項之適宜度。

(一) 問題：(依提問順序填寫)

1. 歐佩靈小姐：

- (1) 此份問卷的填答者是否有包含整個戶役政系統的使用者。
- (2) 問卷內容是否適合戶役政內部機關/單位所有的使用者。

2. 周宣光教授：

- (1) 請區別問卷發放的對象是公務機關/單位的使用者或是管理者。
- (2) 戶役政資訊系統應注意民眾的個人資料保密。
- (3) 戶役政資訊系統應注意便民與節省支出成本。

- (4) 戶役政資訊系統應該與政府其他資訊系統加以整合，並為民眾提供主動性的服務。

3. 黃明達教授：

- (1) 為了減少戶籍謄本的使用量，應統計大量使用紙本列印的機關，包含政府機關與非政府相關機關，檢討跨機關連線使用的可能性，以確實達成減量目標。
- (2) 問卷的最後的開放式問項使用者填答困難，同時研究單位資料處理也困難，請審慎思考。

4. 周賢彬教授：

- (1) 建議多從民眾的角度來考慮如何使用資訊系統簡化作業。
- (2) 題目可以增併，例如 1-20 與 1-22 可以併在一起。
- (3) 研究主題是在做成效，是否不宜僅用滿意度來表示。

5. 林耀欽教授：

- (1) 研究應分為「運用成效檢討」與「未來推動策略」，而目前問卷設計勾選的問項看似偏向於運用成效，而開放式問項才是想要從中取得未來推動策略的意見，但答卷者填答不易，是否能蒐集到有意義的資料需再評估。
- (2) 問項 1-7、1-8、1-9 三題是否應適度簡化？讓基本資料呈現較單純。
- (3) 問卷題目太多，是否應適度加以區隔。
- (4) 項目說明的部分，「主觀」似乎不需要特別強調。
- (5) 最後面不建議用開放題，宜事先規範條列，後續分析會較好操作。

6. 陳子和科長：

- (1) 是否需於問卷上簡述問卷用途。

(2) 問卷的設計為了要方便後續統計分析，應該以統計的角度來設計問項。

(3) 問項太多，是否給予分類較為清楚。基本資料中，是否應將問項清楚說明，方便填答者填寫。

(二) 研究團隊回復：

1. 回復歐小姐的建議

(1) 跨機關是本案的名稱，所以並無限制問卷的使用者對象為外部機關/單位的使用者或者是內部機關/單位的使用者。

(2) 目前問卷發放沒有特別區分內部或外部使用者，而是待問卷填寫完畢後再針對內、外部機關/單位來分析，因此有使用戶役政資訊系統的機關/單位都適合填寫此份問卷。

2. 回復周宣光教授的建議

(1) 依意見修改。

(2) 會將意見提供給內政部作為參考。

(3) 會將意見提供給內政部作為參考。

(4) 政府已經盡力去解決民眾困難，也希望提高為民服務水準，礙於法定的規範太多，改動一個資料或呈現一個資料有太多限制，因此便民的機制對於政府部門來說作業會更複雜，政府部門是否能夠承受那麼大的作業負擔也是問題，但會將意見提供給內政部作為參考。

3. 回復黃明達教授的建議

(1) 會將意見提供給內政部作為參考。

(2) 會將意見提供給內政部作為參考。

4. 回復周賢彬教授的建議

(1) 依意見修改。

(2) 依意見修改。

(3) 依意見修改。

5. 回復林耀欽教授的建議

(1) 適度採納予以修正。

(2) 適度採納予以修正。

(3) 適度採納予以修正。

(4) 依意見修改。

(5) 適度採納予以修正。

6. 回復陳子和科長的建議

(1) 問卷簡述部分，因為考慮到內政部公函裡面會敘述，所以原本的問卷裡有，後來才拿掉的，此部分會適度採納予以修正。

(2) 適度採納予以修正。

(3) 題目已經刪除將近一半了，因為有設計反向題，分類以後，可能有某些區塊只有一、二題，所以不適合分類。基本資料部分會適度採納予以修正。感謝各位專家的意見，我們會審慎思考各位的意見來修改問卷。

八、臨時動議：無。

九、散會：下午 16 時 00 分

附錄五 第2次深度訪談會議紀錄

「戶役政資訊系統在跨機關整合運用成效檢討與未來推動策略」

各機關訪談紀錄—內政部警政署刑事警察局

一、時間：100 年 10 月 06 日（星期四）下午 3 時 00 分

二、地點：內政部警政署刑事警察局

三、主席：陳育亮教授

記錄：高千惠

四、出席人員：研究團隊張緯良教授、內政部戴爾潔小姐、歐佩靈小姐與受訪者
5 位

五、主席致詞：（略）

六、報告事項：（略）

七、討論事項：以各機關(單位)使用戶役政資訊系統的經驗與問卷調查表蒐集到的問題，來徵詢使用者意見。

（一）研究團隊提問：

1. 使用戶役政系統發生問題的反應管道為何？例如：貴局提出需要三親等關係的資料，是透過何種管道提出？是否有解決問題？
2. 系統連線的部分，例如：頻寬、斷線頻率等，是否有對行政造成困擾？如何解決問題？
3. 戶役政系統與其他系統的介接使用方面有何問題？
4. LOG 檔的管理是如何運作的。
5. 其他查詢問題。
6. 與內政部溝通方面的問題。

（二）刑事警察局受訪者回復：

1. 犯罪的共犯結構中，親屬占很重的比例，目前的親等資料是由財稅資料中心取得，其來源為財稅中心蒐集到的財稅與其他機關資料彙整而成。對於遷出後的、死亡的人口，無法於原戶籍內查詢到，要另外查證造成

辦案不便。另外，財稅中心提供的親等資料為兩年前的資訊，與實際情況有很大的差距，希望戶役政系統能提供更即時、正確的親等資料。

2. 頻寬部分，有時查詢速度較慢，不知是否為頻寬問題。無法查詢時，資訊室會利用 Q3 查詢作業測試連線狀況，若有異常現象，則跟內政部反應。
3. 當外勤隊有需要時，係由專人(有系統影像查詢權限者)查詢影像資訊。希望能提供所有資料讓單位自建系統使用，就不需切換不同系統來操作。使用自建系統較不需透過多層管理，遇到問題也能透過資訊部快速解決。
4. 因為外部系統的查詢 LOG 存在外部機關，為了方便管理，僅提供內部人員使用單位自建系統查詢，無論資料有無顯現都會有紀錄，以提供正確的稽核資料。
5. 因為以地址查詢戶籍資料有時不易查到資料，在查詢時，還需透過多個查詢項目來整合資料，也因此查詢的範圍較廣，在作業時若一筆筆記錄查詢事由將費時費力，且稽核人員會對查詢的 LOG 提出疑義，因此造成許多困擾。希望能提供關聯式資料平台，同時列出所有單位權限範圍可提供的資料目錄，透過目錄點選就可以取得資料，以免不斷的跳躍查詢，有時到最後發現查無資料，卻無法明確解釋查詢事由。
6. 透過電話溝通先提出需求，再行文。正式提出申請之功能，大致都能解決資料不足的問題。

八、臨時動議：無。

九、散會：下午 4 時 30 分

「戶役政資訊系統在跨機關整合運用成效檢討與未來推動策略」

各機關訪談紀錄—行政院衛生署

一、時間：100 年 10 月 07 日（星期五）下午 2 時 00 分

二、地點：行政院衛生署

三、主席：陳育亮教授

記錄：高千惠

四、出席人員：研究團隊張緯良教授、李坤清教授、廖鴻圖教授、內政部洪淑枝小姐與受訪者 9 位

五、主席致詞：（略）

六、報告事項：（略）

七、討論事項：以各機關(單位)使用戶役政資訊系統的經驗與問卷調查表蒐集到的問題，來徵詢使用者意見。

（一）研究團隊提問：

1. 資料的需求面，是否有申請未果的資料？透過申請後的溝通可否解決申請未果的問題？是否有溝通不良的問題？
2. 法令面是否有所建議？
3. 若內政部定期辦理座談會是否有助益？
4. 親等關係資料與影像資料的部分是否有作業需求？

（二）行政院衛生署受訪者回復：

1. 申請的標準不一，有許多申請的資料無法取得，因而透過民政局的系統查詢。有些功能因權限限制無法使用，可否隱藏。資訊作業方面會有斷層，作業時需要輸入代碼，建議提供線上提示功能以供新手使用。有很多問題反映上去，但是每次都沒有得到解決，尤其是行政面的資料申請部分，有先透過溝通再行文，但是後來也還是沒有通過，所以就另尋資料取得的管道，例如民政局，希望能提供更詳細的申請規章辦法。

2. 法條無法說明到太細部的部分，例如：個資法，但希望內政部能針對法條的部分做一個詳細的申請作業說明，方便連結機關能夠申請所需要的資料。
3. 座談會的幫助較大，能夠深入溝通與協調，也能夠廣納建議。
4. 親等關係於統計分析時有需求，但是因為詢問過尚未開放，因此無提出此問題。影像檔不需要但需要除戶資料。

八、臨時動議：無。

九、散會：下午 3 時 30 分

「戶役政資訊系統在跨機關整合運用成效檢討與未來推動策略」

各機關訪談紀錄—新北市三重地政事務所

一、時間：100 年 10 月 11 日（星期二）上午 9 時 30 分

二、地點：新北市三重地政事務所

三、主席：陳育亮教授

記錄：高千惠

四、出席人員：研究團隊張緯良教授、內政部歐佩靈小姐與受訪者 3 位

五、主席致詞：（略）

六、報告事項：（略）

七、討論事項：以各機關(單位)使用戶役政資訊系統的經驗與問卷調查表蒐集到的問題，來徵詢使用者意見。

（一）研究團隊提問：

1. 系統安全性方面，密碼頻繁的變更會不會有所困擾？
2. 使用系統作業上是否有問題？
3. 其他單位都有透過其他系統來做資料查詢比對的工作，請問貴單位是如何處理相關作業？
4. 其他單位有提出利用自然人憑證來登入系統的建議，此建議對作業上是否有所幫助？
5. 資料查詢時是否有其他問題？例如：字元編碼、查詢欄位不足等。
6. 發生系統無法連線問題時，如何處理？

（二）新北市三重地政事務所受訪者回復：

1. 系統密碼設定方式多所限制，密碼被鎖住會造成困擾，但只要請資訊單位協助重新設定即可，因為系統的安全性非常重要，所以目前沒有聽說有同仁抱怨。

2. 查詢系統沒有輸入案件編號的欄位，須透過同仁手寫報表，業務繁忙時同仁可能有所疏漏，若查詢時間或是案件編號寫錯就很難事後追查，在稽核的時候較不方便，希望戶役政系統能提供此項功能，稽核時即可直接列印出查詢案號，除了具正確性外，也能減輕同仁作業麻煩。另外，如果戶役政系統能提供輸入事由的功能，在查詢時同時登錄，再一次列印出來，作業上會更方便。此外，查詢單也可以透過表格的方式列印，一張紙列印多個案件，可以節省紙張和作業時間。
3. 因為內政部戶役政系統與新北市政府的系統比較，資料更新速度及查詢速度都較快，因此同仁使用上皆以內政部戶役政系統為主，但是每個月會有幾次戶役政系統會無法連線，可能是在做資料更新或交換，此時就會切換系統至新北市政府系統。一般遇到 2 個系統查詢出不同資料時，也會先以內政部戶役政系統為主。
4. 透過自然人憑證登入當然是較好，安全性也高，但相對來說，若是遺失自然人憑證的卡片就整天無法作業，忘記帳號則可以透過資訊單位直接解決，有利也有弊。
5. 字元編碼的方式，可能無法直接解決，需透過系統修正或統一字元編碼的方式來解決。另外，希望能提供錯誤訊息的說明如「查無此人」、「無資料」或是「系統錯誤」等。
6. 系統異常時，由地政事務所直接反映問題給縣（市）政府地政局，若無法解決再反映給內政部，通常在 2 個小時左右會回報狀況解除。

八、臨時動議：無。

九、散會：上午 10 時 30 分

「戶役政資訊系統在跨機關整合運用成效檢討與未來推動策略」

各機關訪談紀錄—行政院原住民族委員會

一、時間：100 年 10 月 11 日（星期二）下午 2 時 00 分

二、地點：行政院原住民族委員會

三、主席：陳育亮教授

記錄：高千惠

四、出席人員：研究團隊李坤清教授、廖鴻圖教授、內政部洪淑枝小姐與受訪者
2 位

五、主席致詞：（略）

六、報告事項：（略）

七、討論事項：以各機關(單位)使用戶役政資訊系統的經驗與問卷調查表蒐集到
的問題，來徵詢使用者意見。

（一）研究團隊提問：

1. 資料管控部分是如何處理？是否有作業方便與系統安全性無法並行的困擾？
2. 是否有資料無法查詢的困擾？
3. 是否有除戶、親等資料或者以戶籍地址查詢不到資料的困擾？
4. 單位自建系統上是否有安全性的管理規範？
5. 查詢時是否有查詢速度慢或當機的問題？
6. 貴單位系統使用者有 2 位，管理者僅有 1 位，請問各查詢權是否有設定代理人，其是否有所有原負責人之權限？

（二）行政院原住民族委員會受訪者回復：

1. 資料經使用者提需求申請書，依個人資料保護法審核、主管核可後始能查詢。

2. 姓氏別在 100 筆中會有 1、2 筆的姓氏無法呈現，發生問題時，會直接打電話至戶籍所在地詢問資料，就能解決。戶役政系統與單位自建系統字元編碼不同的部分較為困擾。
3. 查詢時皆以統號作為查詢依據，無其他因素的作業需求，所以沒有問題。
4. 同戶役政資訊系統的申請及控管方式。
5. 使用上查詢量不多，因此無太大的問題。
6. 因為單位內同一查詢功能僅開放有 2 個權限，設定代理人時，其權限與原負責人相同，平時代理人也可查詢，但因為申請資料皆須提出申請書，且系統有 LOG 可循，因此不會有盜查資料的問題。

八、臨時動議：無。

九、散會：下午 2 時 40 分

「戶役政資訊系統在跨機關整合運用成效檢討與未來推動策略」

各機關訪談紀錄—彰化地方法院

一、時間：100 年 10 月 12 日（星期三）上午 9 時 00 分

二、地點：彰化地方法院

三、主席：陳育亮教授

記錄：高千惠

四、出席人員：內政部歐佩靈小姐與受訪者 3 位

五、主席致詞：（略）

六、報告事項：（略）

七、討論事項：以各機關(單位)使用戶役政資訊系統的經驗與問卷調查表蒐集到的問題，來徵詢使用者意見。

（一）研究團隊提問：

1. 在使用系統上，是否有查詢不到資料的問題？列印資料時是否有所不便？
2. 是否有親等關係查詢之需求？
3. 資料安全性上有無管制措施，查詢上是否有不便利之處？
4. 變更密碼等機制是否有問題？
5. 職務交接時是否有適當的機制？
6. 是否有其他系統問題？

（二）彰化地方法院受訪者回復：

1. 有些資料無法取得統號，需以姓名、出生年月日、地址查詢，較為不便，另難字及全形、半形的問題也常遇到。列印多筆資料時，希望能增加全部列印的功能。如遇到連線異常則反應給司法院，如查詢不到資料則請其他機關(單位)協助查詢。

2. 本單位的查詢是依法官及書記官提出的查詢單，由專人依查詢單上勾選之項目查詢資料並印出，查詢者不會進一步查證查得資料是否有誤，也不知是否有親等關係查詢之需求。
3. 查詢單需經核章後，紙本留存以做日後稽核。因開庭前會先查證資料，查詢的即時性需求較少，因此無系統查詢之不便利性。
4. 司法院系統使用單一簽入的機制，一經登入即可使用所有權限內的系統查詢。系統有要求使用者定期更改密碼以求安全。
5. 因教育訓練不定期，所以職務交接時直接由同仁教授。
6. 希望能增加由使用者透過系統上傳檔案作整批資料查詢的功能。

八、臨時動議：無。

九、散會：上午 9 時 40 分

「戶役政資訊系統在跨機關整合運用成效檢討與未來推動策略」

各機關訪談紀錄—臺南市政府民政局

一、時間：100 年 10 月 14 日（星期五）下午 3 時 00 分

二、地點：臺南市政府民政局

三、主席：陳育亮教授

記錄：高千惠

四、出席人員：研究團隊李坤清教授、內政部歐佩靈小姐與受訪者 4 位

五、主席致詞：（略）

六、報告事項：（略）

七、討論事項：以各機關(單位)使用戶役政資訊系統的經驗與問卷調查表蒐集到的問題，來徵詢使用者意見。

（一）研究團隊提問：

1. 針對系統帳號登入部分是否有問題？
2. 資料登打錯誤時，是否有更正的機制？
3. 針對法令部分是否有所意見？
4. 是否有影像檔存取的問題？
5. 作業上是否有其他需求？
6. 是否有戶役政系統資料即時性問題？

（二）臺南市政府民政局受訪者回復：

1. 使用之系統太多，密碼經常會忘記。建議使用單一組帳號以設定權限的方式來區分可使用的權限，就不用記那麼多帳號密碼。
2. 結婚離婚有職權更正申請書可以辦理，但其他申請書資料存檔後就無法更改。有關記事內容，應提供依作業別來選擇填寫的記事項目，電腦化以後謄本上的記事應以表格並分類方式呈現，可方便民眾閱讀。

3. 可否把所有法令完整的存成電子檔，並分類放在戶役政系統網頁上以供查詢，以避免公文往返時間差，建置完整後就不需再由縣（市）政府另行建檔，也不會有各縣（市）政府規定不一的問題。之後只要利用關鍵字查詢法令，就可以省去許多作業時間。另建議在系統登入後畫面做一些重要訊息通知，以取得即時的資訊。有關親等關聯資料，必須要求取得資料的機關(單位)負起保護資料的責任，一旦資料外洩會很難釐清責任。
4. 身分證影像檔處理的方式目前為：照相、洗照片、掃描存檔、匯入系統，根據現在科技的發展，是否可改為照相存檔、匯入系統，可取得更高的影像畫素，也可以減少掃描作業的人力與時間。利用科技來減少作業成本的方式能夠確實達成電子化的目標。印鑑的部分，若是用電腦刻印的方式，用肉眼根本無法識別正確性，只要在安全性上設立完整機制，希望印鑑管理也能夠電子化，同時可以方便處理異地辦理的作業，減少民眾奔波的麻煩。
5. 身分證的地址欄的部分，建議可以省略或不顯示，避免民眾遷徙時就要換證。身分證列印時，身分證部分只占小部分，其他空白部分印出約 2 公分寬的 3 色條，甚至比身分證的範圍還大，因為印製作業的需求量大，多印的部分非常浪費碳粉。
6. 因資料通報時間差問題，若遇到更改姓名的民眾當日馬上到其他機關洽公，經常因外機關尚無最新資料而造成困擾，需再回頭向戶政事務所查證。

八、臨時動議：無。

九、散會：下午 4 時 00 分

「戶役政資訊系統在跨機關整合運用成效檢討與未來推動策略」

各機關訪談紀錄—國防部後備司令部

一、時間：100 年 10 月 17 日（星期一）下午 3 時 00 分

二、地點：國防部後備司令部

三、主席：陳育亮教授

記錄：高千惠

四、出席人員：研究團隊李坤清教授、內政部戴爾潔小姐、朱毓瑰小姐與受訪者
15 位

五、主席致詞：（略）

六、報告事項：（略）

七、討論事項：以各機關(單位)使用戶役政資訊系統的經驗與問卷調查表蒐集到
的問題，來徵詢使用者意見。

（一）研究團隊提問：

1. 貴單位提出之「特殊註記」的問題，是否可提出說明？
2. 查詢資料時會不會需要轉換系統來查詢，是否有查詢問題？
3. 批次資料的查詢上，是否可提出說明？
4. 資料顯示時是否有編碼問題？
5. 是否有其他的作業問題？

（二）國防部後備司令部受訪者回復：

1. 目前只能查詢單一縣市的資料，無法做跨縣市查詢，希望能提供跨縣市遷徙資料。除了統號查詢外，並無提供其他查詢方式，若無統號資料，作業上就更加困難。有時遇到特別的狀況，例如：家中子女未辦歸鄉報到、無法連絡其家人，或有入獄服刑的人，無法通知其辦理歸鄉報到。
2. 國軍的身分特殊，因此系統著重安全性高於速度，並無資安問題。若資料有誤的部分，則向取得資料的機關做資料確認。

3. 過去的系統有提供批次查詢的功能，比起一筆筆查詢，批次查詢能夠讓資料一次列出，減少作業負擔。
4. 使用的系統編碼方式不同，因此本單位希望以整合編碼方式來解決此問題，目前尚在建置當中。
5. 因「姓名、統號、專長」是所有部隊重要資料，如果此部份能夠透過其他方式來取得即時資料，則可以廢除歸鄉報到作業。

八、臨時動議：無。

九、散會：下午 5 時 00 分

「戶役政資訊系統在跨機關整合運用成效檢討與未來推動策略」

各機關訪談紀錄—桃園縣政府地方稅務局

一、時間：100 年 10 月 18 日（星期二）下午 2 時 00 分

二、地點：桃園縣政府地方稅務局

三、主席：陳育亮教授

記錄：高千惠

四、出席人員：研究團隊張緯良教授、內政部歐佩靈小姐與受訪者 7 位

五、主席致詞：（略）

六、報告事項：（略）

七、討論事項：以各機關(單位)使用戶役政資訊系統的經驗與問卷調查表蒐集到的問題，來徵詢使用者意見。

（一）研究團隊提問：

1. 系統對行政作業是否提供確實的協助？是如何來使用資料？
2. 是否有提供反應問題的管道？有沒有提過一些需求但未獲核定？
3. 遇到系統速度慢時如何處理？發生其他系統問題時，都如何解決？
4. 是否需要教育訓練的安排？

（二）桃園縣政府地方稅務局受訪者回復：

1. 系統提供的資訊有相當大的幫助，本單位是透過線上查調的方式來查資料，查詢的結果，因為有明定不得留存，資訊單位會定期做刪除。稅務單位可以對內政部及對縣（市）連結，因為對縣（市）民政局的系統運行較快速，所以較常使用民政局系統，查不到資料再對內政部系統查詢。
2. 有問題會直接反映給財稅中心，再由財稅中心與內政部聯繫。希望系統可以提供申請作業的流程顯示，以取得案件進度。另遷徙紀錄及記事內容較不容易瞭解，除戶資料查詢作業需輸入戶所代碼，較不便利。

3. 如果使用縣（市）民政局系統有問題時，則查詢內政部系統；非上班時間系統有問題時，則於上班日再查詢。
4. 當內部系統重新建置的時候，才會有教育訓練，平時則透過同仁經驗傳承來達成教育訓練的目的。

八、臨時動議：無。

九、散會：下午 3 時 00 分

附錄六 第2次專家座談會議紀錄

「戶役政資訊系統在跨機關整合運用成效檢討與未來推動策略」

專家座談會議紀錄

一、時間：100 年 10 月 24 日（星期一）下午 2 時 00 分

二、地點：世新大學翠谷餐廳小型會議室

三、主席：陳育亮教授

記錄：高千惠

四、出席人員：詳見簽到簿

五、主席致詞：（略）

六、報告事項：（略）

七、討論事項：對於訪談戶役政資訊系統使用者蒐集到的問題，針對法規政策、管理、技術、執行面向進行討論。

八、專家意見（依發言次序）：

（一）胡龍騰教授：

1. 內政部不同司的資料庫應先整合，提供給各機關(單位)的資料才能完整。許多使用者在系統查詢不到資料的時候，會轉用其他方式取得資料。若能針對資料取得方法去蒐集問題單位，讓系統間的資料交換做一個合法路徑的規劃，就可以同時解決所有問題、統一中央控管。
2. 如果能提供一個辦法，結合戶役政系統和其他系統權限，利用一個共同的平台讓使用者登入使用，則資訊就能確實共享，也能減少許多作業成本。
3. 由於戶役政系統有良好的流程設計，透過戶役政系統作業時，外部機關(單位)能藉此來檢討作業流程的執行層面，簡單的作業能不需透過最上層主管執行。若戶役政系統能針對目前作業流程有疑慮的地方再做修改，必能造福更多機關(單位)。

（二）黃旭初科長：

1. 內政部的各單位資料統一由某單位整合是一種理想，但有一定的困難度，因各單位的資料已經過規劃與整合，且各單位系統是各自開發，資

料也是各自取得，各自負起保管責任。於戶役政系統無法查得資料多半是權限不足，透過申請程序應能取得所需資料。

2. 個資法越趨緊，各單位在提供資料時就有更多各自的規定，各單位的資料也越難統一由某單位整合供應，但相對來說越安全。

(三) 莊文忠教授：

1. 戶役政系統在其他機關(單位)的作業角色上，僅提供查詢功能，是否能提供更上一層，例如：分析的功能，提供人口變化查詢、追蹤資料變化等應用層面的功能。因為許多使用者使用系統僅是為了「結果」，如果系統能提供分析或計算後的結果，就能減少許多個資洩漏的問題，也能減少許多法律層面的問題。

(四) 曾冠球教授：

1. 如果請政府主張一個上層的資料管理單位，來提出交換平台與機制的規定，就能整合其他系統，提供共享的機制。

(五) 蕭乃沂教授：

1. 資料安全性的考量上，建議先把戶役政內部的體系整理好，確認在自我體系中資料的安全性能獲得高度的保障；戶政體系之外的資料或應用，應該規定機制，從中規範、整合，讓各機關(單位)能依從，才能夠在跨機關的範圍下，去檢討和管控系統資料安全。因為個資法的修定，用資料的同仁越來越保守，內政部可將修訂部份列出，讓各機關(單位)的使用者參考，甚至將系統規劃結合法規和作業功能，讓使用者在使用系統時，就能夠確實守法與完成作業，給使用者「用戶役政系統是最安全守法」的想法，增加系統使用率。

(六) 研究團隊回復：

1. 回復胡龍騰教授的建議
 - (1) 資料路徑的規範需要先了解龐大的資料結構，且有跨機關無法取得資訊之餘，需再跟各機關(單位)溝通協商。
 - (2) 系統共用平台的功能固然方便，對資安卻是很大的挑戰。
 - (3) 會將意見提供給內政部作為參考。

2. 回復莊文忠教授的建議

- (1) 目前戶政司有提供基本的資料分析(如：人口統計等)，顯然無法滿足社會需求，另外戶政司亦有資料倉儲，建議內政部在不影響資訊安全的情況下，提供給各機關(單位)與社會大眾參考。

3. 回復曾冠球教授的建議

- (1) 目前並無全國統一的資料管理單位，建議內政部向高層提出政策上的需求(如：資訊部)，以提供共享的機制。

4. 回復蕭乃沂教授的建議

- (1) 根據二次的深度訪談，使用單位在不違反資訊安全的前提下，會竭盡所能從不同管道取得資訊，以提供便民服務。如能在下一代的戶役政資訊系統中，提供足夠的資訊又不違反個資法，才是最佳的解決方案。

九、臨時動議：無。

十、散會：下午4時00分

附錄七 歷次審查意見表

一、 期中報告審查意見

文件名稱：戶役政資訊系統在跨機關整合運用成效檢討與未來推動策略期中報告				填寫單位：內政部戶政司	
				填寫日期：100 年 10 月 27 日	
1. 內容摘要：期中報告之內容，應針對下列各項提出目前之研究成果：(1) 研究方法及進度說明(2) 蒐集之資料、文獻分析(3) 初步研究發現(4) 初步建議事項(5) 參考資料(如重要法規及參考書目等)(6) 附錄(如問卷調查報告及深度訪談紀錄等)。					
審查結果：複審無誤					
序號	文件 章節	文件 頁次	第 1 次 審 查 意 見	世 新 大 學 修 正 說 明	複 審 意 見
1	全部		期中報告內容撰寫方式及印製格式應符合內政部委託研究計畫作業規定及本計畫建議徵求書相關規定，需修正部分如次： 2. 書脊「年度」修正為 100 年度。 3. 封面及內頁第 1 頁研究題目刪除「委託研究計畫」字樣，下方「世新大學委託研究報告」修正為「內政部委託研究報告」。 4. 目次頁碼以羅馬數字編列，並自單頁打印；表次內容與圖次內容誤植，且目錄頁次與本文頁次不符；「表號」、「圖號」之編號應依所在章節以表 1-1、表 2-1、圖 1-1、圖 2-1 方式編號、依序列明；表號及表稱置於表之上方且置中。 5. 本文前應加列「摘要」(含中文摘要及英文摘要，頁碼延續目次、表次、圖次，以羅馬數字編列)。 6. 本文每章及附錄均應自單頁打印，每頁均應加註頁眉，單頁註明「章名」(置於單頁之右)，雙頁註明「研究主題」(置於雙頁之左)。頁碼註記於每頁文字之下方(以阿拉伯數字編列)，與頁眉同側。 7. 研究報告所參考及引註之書籍、期刊及各項資料，均應編列為「參考書目」，置於報告附錄之後。	依意見修改	審查無誤

序號	文件 章節	文件 頁次	第 1 次 審 查 意 見	世 新 大 學 修 正 說 明	複 審 意 見
2	第一章 第二章 第三章 第四章		請修正期中報告「章標題」、「節標題」名稱，應為期末報告可延用，俾及早確立期末報告整體架構。	依意見修改	審查無誤
3	全部		各章節編排方式、標號用法、字距、行距等，請統一格式。	依意見修改	審查無誤
4	第四章	39～ 41	初步建議事項內容，多數停留在現況分析及問題描述，未針對問題提出具體建議及作法，未符合研究計畫主題及建議徵求書研究需求內容。	期中報告並未完成所有研究項目，所以僅能提出初步建議，具體作法與建議必須等待所有研究項目完成後才能產出。	審查無誤
5	第四章 初步建議事項 第一節 法規政策面 1	39	有關「是否由本部規定連結機關使用資料應遵循的標準？」一事，請就研究成果提出建議的標準。	等待所有研究項目完成後會提出使用的標準建議。	審查無誤
6	第四章 初步建議事項 第二節 管理面 1	39	請就提供方便的管理方式，提出建議的作法。	建議作法須等待所有研究項目完成後才能產出。	審查無誤
7	附錄二 附錄三	47～ 69	附錄應將深度訪談紀錄及專家座談紀錄完整列入，至經彙整之文字宜在本文呈現。	依意見修改	審查無誤

二、問卷調查報告審查意見

文件名稱：戶役政資訊系統在跨機關整合運用成效檢討與未來推動策略問卷調查報告				填寫單位：內政部戶政司	
				填寫日期：100 年 10 月 19 日	
內容摘要：本報告係為瞭解戶政、役政及連結機關（單位）對戶役政資訊系統（包括戶政系統、役政系統與單位自建系統）之滿意程度、需求及建議，函請 60 機關（單位）填寫問卷調查表，以期持續提升戶役政資訊系統整體服務品質及強化創新服務，報告內容區分為問卷調查設計說明及問卷回收結果分析二大部分。					
審查結果：複審無誤					
序號	文件 章節	文件 頁次	第 1 次 審 查 意 見	世 新 大 學 修 正 說 明	複 審 意 見
1	全部		問卷調查報告請編列頁次。	依意見修正	審查無誤
2	二（一） （二）		第一及第二大題各題項（「（一）2 職稱」乙項除外），請於圓形圖前增列統計表格；（一）10 請增列表格及圖形；未填答者亦應納入統計；百分比應到小數點後 2 位。	依意見修正	審查無誤
3	二（一）2		職稱內容「技值」文字誤植，請修正。	依意見修正	審查無誤
4	二（一） 4、5、9		文字敘述語意不明確，請修正： 4.「...使用者以女性為主(66%)，男性僅佔約一半的比例(34%)...」。 5.「...60 歲以上也佔了 2%，30 歲以下則僅佔了 9%...」。 9.「...也有少部分填答者未使用過戶役政系統(5%)，可能為後續統計分析排除的對象」。	依意見修正	審查無誤
5	二（三）		第三大類開放式問項填答紀錄文字誤植、語意不明或不完整部分（如后附彙整表），請查明並修正；各問項請依功能面、資料面、管理面、需求面等不同面向問題適當分類。	依意見修正	審查無誤

三、 期末報告審查意見

文件名稱：戶役政資訊系統在跨機關整合運用成效檢討與未來推動策略期末報告				填寫單位：內政部戶政司	
				填寫日期：100 年 12 月 23 日	
內容摘要：包括緒論（研究主題與背景、文獻探討）、研究方法及過程、研究發現、結論與建議等各章節及附錄，內容涵蓋（一）戶役政資訊系統在跨機關整合運用成效檢討（二）規劃戶役政資訊系統在跨機關整合運用的推動策略及模式（三）問卷調查及深度訪談成果報告。					
審查結果：複審無誤					
序號	文件 章節	文件 頁次	第 1 次 審 查 意 見	世 新 大 學 修 正 說 明	複 審 意 見
1	第二章 第五節	25	建議調整問卷調查表第一大題第 9 題「是否使用過戶役政資訊系統」順序，俾在第一時間即排除非戶役政系統使用者填答問卷。	問卷發放時，便以公文敘明所發放對象應為系統實際使用者，因此已先預設填答對象，第 9 題則為預防發放缺漏的設計。感謝委員意見，未來在設計問卷時會依意見先考慮將題目放置到最前面以供篩選。	審查無誤
2	第三章 第一節	31	由各機關反應之問題來看，建議再檢視使用者問題或需求提出之管道是否通暢或需再加強行政宣導。	已於研究建議中列出相關建議。	審查無誤
3	第四章 第一節	142	第四章第一節（五）資訊風險評估，除建議加強使用者的品德素養外，應於系統建立完整之各項交易紀錄，俾利日後稽核。	依意見修改。其實系統中已有紀錄檔可供參考，可加強於稽核時審視相關安全項目是否確實執行。	審查無誤

序號	文件 章節	文件 頁次	第 1 次 審 查 意 見	世 新 大 學 修 正 說 明	複 審 意 見
4	第三章 第四章	31	依本案建議徵求書內容來看，本研究之需求係著重於連結機制、資訊流通、交換機制及資安防護能力等技術面議題，而目前的研究成果，較偏向現行戶役政系統問題之改善；建議本研究針對整個戶役政資料的生命週期，從資料蒐集、儲存、整合、運用及回饋的現況分析，進而探討連結機制、流通交換及資安防護等議題，並考量法規政策、管理、技術及執行等面向，最終達到資源雙向流通、建立共享機制之目標。	目前研究報告內容包括從機關訪談、問卷調查及專家座談等各個管道蒐集之意見並加入研究團隊之建議。業依委員建議，再從連結機制、流通交換及資安防護等面向進行歸納整理，力求周延。	審查無誤
5	第二章	21	有關機關深度訪談及問卷調查對象是否包括決策者、管理者及使用者等不同層面？從研究成果來看，偏重於系統作業層面問題，無法從連結機關高階者的角度瞭解各機關之需求及對未來戶役政系統發展之建議。	關於問卷的部分，於第 2 次工作會議中經討論決定以使用者為調查對象，兩次訪談時，除使用者外，也有邀請管理者發表意見，因此考慮的層面無限制哪一方面。	審查無誤
6	第四章 第一節	142	第四章第一節（五）資訊風險評估，「完整性」一般偏重系統傳輸或儲存資料的保護，以確保資料的一致性，「可用性」一般定義為資訊或系統需要時即可使用，建議報告內容補充說明完整性及可用性的定義，俾更清楚、明確。	依意見修改。	審查無誤
7	第四章 第二節	142	第四章第二節研究建議一、法規政策面第 3 及第 4 點，比較偏向系統效益或系統整合問題，建議再加強說明與法規政策面之關聯性。	已於結論與建議中增列相關建議。	審查無誤

序號	文件 章節	文件 頁次	第 1 次 審 查 意 見	世 新 大 學 修 正 說 明	複 審 意 見
8	第四章 第二節	143	第四章第二節研究建議 二、管理面第 3 點有關「資料不一致……，是否可能從內政部統整不一致資料來提供，或與各單位協調統一提供的方法」之建議或其他建議事項，請研究團隊盡可能提出較具體之建議或方向，例如在三、技術面提到的客戶關係管理機制、雲端概念等，較能提供戶政司未來系統規劃參考。本研究計畫其它方面的建議事項亦盡可能提出較具體之建議或方向，供戶政司未來系統規劃參考。	依意見修改。	審查無誤
9	第四章 第一節	140	從問卷調查結果發現役政機關比較有需要在非上班時間使用戶役政系統，因警政機關 24 小時提供服務，似應更有非上班時間使用系統之需求？	由問卷調查結果顯示，警政機關在非上班時間使用戶役政系統之需求並沒有特別高。	審查無誤
10	第一章	1	請於研究報告本文增加研究目的或預期目標。	依意見修改。	審查無誤
11	第四章 第二節	142	第四章第二節研究建議 一、法規政策面第 2 點有關戶役政資料任何後續使用都應該通知資料擁有者的建議與電腦處理個人資料保護法相關規定不符，應敘明在何種情況下使用何種資料才須通知資料擁有者。	已於結論與建議中增列相關說明。	審查無誤

序號	文件 章節	文件 頁次	第 1 次 審 查 意 見	世 新 大 學 修 正 說 明	複 審 意 見
12	第四章 第二節	143	第四章第二節研究建議二、管理面第3點有關「資料不一致……，是否可能從內政部統整不一致資料來提供，或與各單位協調統一提供的方法」之建議，從簡報的內容來看，資料不一致是指戶役政資料通報予外機關因通報時差所產生資料不同步之情形，似與內政部統整不一致資料之議題無關，請研究團隊再釐清問題或敘明清楚。	已於結論與建議中增列相關說明。	審查無誤
13	第三章	31	請修正第三章（二）管理面向、（三）技術面向及（四）執行面向等各小節內使用編號重覆或不連貫部分。	依意見修改。	審查無誤
14	第三章	31	第三章第三節問卷調查結果圓餅圖未能清楚呈現，會造成閱讀之不便。	依意見修改。	審查無誤
15	摘要 第四章	XV 142	中英文摘要請簡要摘錄重點，研究建議須區分立即可行建議及中長期建議，並應列明主辦機關及協辦機關。	依意見修改。	審查無誤
16	第一章～ 第四章	1～ 146	各節內容中各段落之編號，依序應為一、（一）、1、（1）；次標題字體應小於主標題字體。	依意見修改。	審查無誤
17	第三章 第四章	31～ 146	各機關所提問題與需求、專家意見及研究團隊建議事項等，敘述應更清楚、明確。	依意見修改。	審查無誤
18	第三章	94～ 112	（二）管理面向（三）技術面向（四）執行面向等各小節內使用之編號重覆或不連貫，請修正。	依意見修改。	審查無誤

序號	文件 章節	文件 頁次	第 1 次 審 查 意 見	世 新 大 學 修 正 說 明	複 審 意 見
19	第四章 第二節	145	四、執行面 7 的各項需求建議(1)～(15)屬各機關建議事項，請改列第三章。	依意見修改。	審查無誤
20	第二章 第五節	47	第五節問卷調查 本章節已列問卷第一及第二大題問項，請增列問卷第三大題問項，俾使本章節較完備。	依意見修改。	審查無誤
21	第三章 第三節	59	第三節問卷調查結果 請增列「整體運用成效」計算公式。 表 3-16 重編後直接使用 哪種系統選項，請增列「重編後選項之次數」計算方式。	依意見修改。	審查無誤
22	摘要 本文		用詞請一致：如本文內出現「政策面」、「法規政策面」及「法律政策面」等 3 種用詞。	依意見修改。	審查無誤
23	第三章 第四節	129 至	第四節問卷數據分析 (七)A10 及(八)A11 有關編號 Bxx 之相關影響與依表 3-48 顯著分析總表標示者不符合，請修正。	依意見修改。	審查無誤
24	第一章 第二章 第三章	11 21 24 99	文字修正如下： 頁次 11：貳的前一段...資訊部門的資源充份修正為資訊部門的資源充分。 頁次 21：圖 2-1...外部機關請修正為使用機關。 頁次 24：第五節...三個構念請修正為四個構念。 頁次 99：戶役的資訊檔請修正為戶役政資訊檔。	依意見修改。	審查無誤
25	附錄六	191	研究需求對照說明請詳列本計畫研究需求所對應章節	依意見修改。	審查無誤
26	附錄		請增加歷次審查意見。	依意見修改。	審查無誤

附錄八 研究需求對照說明

序號	研究需求	對照項目	頁碼
1	分析現況並進行問題診斷，包括法規政策、管理、技術、執行等面向	第四章 第一節研究結論	第 81 頁
2	探討影響跨機關資料交換及整合運用的因素，並進行資訊風險的評估	第四章 第一節研究結論 第五點資訊風險評估	第 84 頁
3	提出整合運用成效評估的方法及指標	第二章 第五節 問卷調查	第 25 頁
4	提出改進建議及創新作法	第四章 第二節研究建議	第 84 頁

參考資料

1. 內政部，「戶役政資訊系統在跨機關整合運用成效檢討與未來推動策略」委託研究計畫建議徵求書，2011。
2. 內政部，「100 年度全國戶役政資訊系統運作維護與改善案」建議徵求書，2011。
3. 內政部，戶政 e 網通企畫書草案，2002。
4. 皮世明、許通安、范錚強，「影響資訊系統服務品質的因素研究」，資訊管理研究，第三卷，第一期，2001。
5. 李坤清、陳禹辰、陳怡彰、翁淑美，企業成功導入 ERP 系統之關鍵活動探索，電子商務研究研討會，2010。
6. 行政院經濟建設委員會，經建會審議通過內政部陳報「強化戶役政資訊系統與應用推廣計畫」，<http://www.cepd.gov.tw/m1.aspx?sNo=0011508>
7. 何正雄，企業導入 ERP 之動機、實施與使用因素對 ERP 績效的影響，靜宜大學碩士論文，2003。
8. 林東清、林珊珊、黃美玲，影響資料管理功能之因素—兩個實證案例的比較分析，管理評論，第 13 卷，第 1 期，99-121，1994。
9. 洪淑惠，無障礙網站使用性之研究-以視覺障礙人士為例，世新大學碩士論文，2005。
10. 范姜秀桂，服務品質之文獻探討 <http://www.swjh.tcc.edu.tw/sq/08/08-02.htm>，2005。
11. 資拓宏宇國際，戶役政資訊系統建置計畫，<http://www.iisigroup.com/tw/cases/gov-ris.html>
12. 資拓宏宇國際，戶役政資訊系統，<http://www.infoexplorer.com.tw/Projects/Gov.html>

13. 郭德賓、周泰華、黃俊英，，服務業顧客滿意評量之重新檢測與驗證。中山管理評論，8（1），153-200，2000。
14. 趙友甄，網路使用者對無線區域網路接受度之研究，國立中山大學碩士論文。
15. 劉禧慧，如何縮小軟體委外雙方認知與期望落差之研究，第二十屆國際資訊管理學術研討會，ICIM2009，1899-1909，2009。
16. Davis, F. D. "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology," MIS Quarterly (13:3), 1989, pp.319-340.
17. DeLone, W. H. and McLean, E. R. "Information System Success: The Quest for the Dependent Variable," Information Systems Research (3:1), 1992, pp.60-95.
18. DeLone, W. H. and McLean, E. R. "The DeLone and McLean Model of Information System Success: A Ten-Year Update," Journal of Management Information Systems (19:4), 2003, pp.9-30.
19. Fishbein, M., and Ajzen, I. Belief, Attitude, Intentions and Behavior: An Introduction to Theory and Research, Addison-Wesley, Boston, 1975.
20. Kettinger, W. J., and Lee, C. C. "Perceived Service Quality and User Satisfaction with the Information Services Function," Decision Sciences (25), 1995, pp.737-765.
21. Nielsen, J., Usability Engineering, New York: AP Professional, 1993.
22. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. "A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research," Journal of Marketing (49), 1985, pp.41-50.
23. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," Journal of Retailing (64:1), 1988, pp.12-40.

24. Pitt, L. F., Watson, R. T., and Kavan, C. B. "Service Quality: A Measure of Information Systems Effectiveness," *MIS Quarterly* (19:2), 1995, pp.173-187.
25. Rai, A., Lang, S. S., and Welker, R. B. "Assessing the Validity of IS Success Models: An Empirical Test and Theoretical Analysis," *Information Systems Research* (13:1), 2002, pp.50-69.
26. Venkatesh, V., Speier, C., and Morris, M. G. "User Acceptance Enablers in Individual Decision Making about Technology: Toward an Integrated Model," *Decision Sciences* (33:2), 2002, pp.297-316.
27. Seddon, P. B. "A Respecification and Extension of the DeLone and McLean Model of IS Success," *Information Systems Research* (8:3), 1997, pp.240-253.