

第五章 研究結果

本研究於 2005 年 1 月 24 日至 200 年 2 月 4 日兩週內進行，研究者本身連同其他兩位政大公共行政系碩士班研究生分別於此時段內，依據本文設計的評估指標，各自對稅務機關與文化行政機關，共五十五個機關網站進行評估，研究者依據其他兩位研究生評估所得之數據進行柯恩係數檢定，所得整體網站柯恩係數平均值為 0.81，大於檢定標準值 0.7，代表研究設計之指標定義明確，具有內在信度。有關各網站的柯恩係數值與匯整後各網站在各項指標的計分情況，參見附錄三、四。

研究者匯整三方評估所得之數據，以多數決的方式，決定每個受測網站個別指標所得數據為「1」或是「0」，惟在「網站功能互動性」此面向中的評估指標「對於民眾的電子郵件需要由服務人員個別處理者，三個工作天內是否有所回應？」中，由於每位評估者皆在兩週內，發送相同檢測信函要求受測業務機關回覆，因此為避免發生受測機關以為三封信函皆為相同而只回覆一次，產生最後研究者採多數決匯整資料時，卻無法將其歸類成有回覆的情況，因此就此單項評估指標計分，則以三方中有一人觀察為「是」時，計分就採計為「1」。本研究匯整後的完整資料，連同各單項網站之柯恩係數可參見附錄三與附錄四。以下將就整體評估結果與 CRM 指標中各面向評估結果，就稅務機關網站與文化行政機關網站進行進一步分析。

第一節 研究評估結果

本節將針對研究評估結果獲得的數據，分別針對受測網站的整體得分情況與排行，以及在個別面向中的得分表現，作一整理分析，試圖了解整體受測機關網站的現況，並進一步了解稅務機關與文化行政機關網站之間的得分與各面向的表現差異。

壹、整體評估結果

經研究者整理評估表各網站的得分數據，在顧客關係管理理論歸納的七大面向共三十三個評估指標下，稅務機關與文化行政機關網站的得分情況列於表 5-1。

表5-1中可以觀察到，全體五十五個研究對象的機關網站，以台灣省南區國稅局(25分)最高，其次是高雄市國稅局、雲林縣稅捐處、台南縣稅捐處、台南市稅捐處都並列第二(24分)，評估分數最低者為連江縣政府文化局(7分)，全體機關網站評分的平均值為17.05分，約為總分(33分)的一半，五十五個機關網站中共有二十四個網站評分高於平均值，其中稅務機關網站佔二十二個，文化行政機關只佔二個，顯示文化行政機關網站相對於稅務機關網站而言，整體評估的表現較不佳，而總得分不到10分的網站也都分布在文化行政機關網站中，分別是台南縣政府文化局(9分)、基隆市文化局(8分)、連江縣政府文化局(7分)，稅務機關網站在本研究評估指標下，得分表現相對高於文化行政機關。

如果分別從稅務機關與文化行政機關來看排行結果，稅務機關裡，台灣省南區國稅局最高(25分)，台東縣稅捐稽徵處最低(13分)，共有十四個稅務機關網站高於稅務機關網站評分平均值(20.14分)，文化行政機關裡則是行政院文化建設委員會網站最高(22分)，最低者為連江縣政府文化局(7分)，平均值為13.62分，較全體業務機關網站評分的平均值低。

表 5-1 稅務機關網站與文化行政機關網站評估結果

稅務機關	網站得分	文化行政機關	網站得分
臺灣省南區國稅局	25	行政院文化建設委員會	22
高雄市國稅局	24	臺中市文化局	18
雲林縣稅捐稽徵處	24	桃園縣文化局	16
臺南市稅捐稽徵處	24	新竹市文化局	16
臺南縣稅捐稽徵處	24	臺南市文化局	16
桃園縣稅捐稽徵處	23	澎湖縣文化局	16
臺中縣稅捐稽徵處	23	臺北縣文化局	15
臺中市稅捐稽徵處	23	臺中縣文化局	15
嘉義市稅捐稽徵處	23	嘉義市文化局	15
臺北市國稅局	22	高雄縣文化局	15
臺灣省北區國稅局	22	宜蘭縣文化局	15
臺北縣稅捐稽徵處	22	臺北市文化局	14
高雄縣稅捐稽徵處	22	高雄市文化局	14
臺北市稅捐稽徵處	21	新竹縣文化局	14
臺灣省中區國稅局	20	金門縣文化局	14
高雄市稅捐稽徵處	20	嘉義縣文化局	13
基隆市稅捐稽徵處	20	花蓮縣文化局	13
新竹市稅捐稽徵處	20	臺東縣文化局	13
屏東縣稅捐稽徵處	20	彰化縣文化局	12
新竹縣稅捐稽徵處	19	南投縣文化局	12
彰化縣稅捐稽徵處	19	屏東縣文化局	12
南投縣稅捐稽徵處	18	苗栗縣文化局	10
苗栗縣稅捐稽徵處	17	雲林縣文化局	10
澎湖縣稅捐稽徵處	17	臺南縣文化局	9
宜蘭縣稅捐稽徵處	16	基隆市文化局	8
花蓮縣稅捐稽徵處	15	連江縣文化局	7
嘉義縣稅捐稽徵處	14		
金門縣稅捐稽徵處	14		
臺東縣稅捐稽徵處	13		
稅務機關網站平均值	20.14	文化行政機關網站平均值	13.62
全體網站平均值為 17.05			

貳、各面向評估結果

若從這些受測的機關網站它們在各面向的得分情況來觀察，可從表 5-2 了解其得分情況，若轉換成百分比來了解受測的業務機關網站在各面向平均的得分情況，可從表 5-3 得知，若分別觀察稅務機關網站與文化行政機關網站在各面向的評分情況，稅務機關網站除了「網站交易性」此面向與文化行政機關網站平均值皆為 0 外，整體而言，各面向的表現都優於文化行政機關網站。「網站內容自助性」此面向下，稅務機關網站評分結果達到九成(91.55%)，「網站介面可用性」則有八成三以上(83.50%)，其次是有達五成(53.71%)的「網站功能互動性」，「網站使用客製化」、「網站安全與隱私性」皆為三成多，「網站功能支援性」則為二成七左右(27.50%)。至於文化行政機關網站的評分情況，除了「網站內容自助性」、「網站介面可用性」得分情況較高，分別有七成(71.36%)與六成(66.00%)以上，「網站功能互動性」有達三成(34.00%)，其他四個面向的評分情況都偏低，顯示就文化行政機關網站而言，大部分都缺乏網站交易、網站使用客製化、網站功能的支援，以及網站隱私與安全性這類功能。

表 5-2 受測機關網站各面向的評分平均值

面向	計分範圍	稅務機關網站 得分平均值	文化行政機關網站 得分平均值
網站介面可用性	0~4	3.34	2.69
網站內容自助性	0~11	10.07	7.85
網站功能互動性	0~7	3.76	2.38
網站使用客製化	0~5	1.76	0.62
網站交易性	0~2	0	0
網站功能支援性	0~2	0.55	0.04
網站安全與隱私性	0~2	0.66	0.04
總分	33	20.14	13.62

表 5-3 受測機關網站各面向的評分平均值與各面向總分的百分比(%)

面向	稅務機關網站平均值與 各面向總分的百分比	文化行政機關網站平均值與各 面向總分的百分比
網站介面可用性	83.50	66.00
網站內容自助性	91.55	71.36
網站功能互動性	53.71	34.00
網站使用客製化	35.20	12.40
網站交易性	0	0
網站功能支援性	27.50	2.00
網站安全與隱私性	33.00	2.00

除了從各面向的平均值來觀察受測業務機關網站的情況，表 5-4 則呈現在細部各項指標下，有多少機關的網站具備這些指標提及的功能或網站內容。稅務機關中，三十三項指標中共有十八項指標，符合的機關網站數達七成以上，其中網站介面可用性佔三項，網站內容自助性佔十一項，網站互動性佔三項，網站使用客製化佔一項。文化行政機關網站中，三十三項指標裡僅有十一項指標，符合的機關網站數有達七成以上，其中網站介面可用性佔二項，網站內容自助性佔七項，網站互動性佔二項。以下將針對各面向作進一步分析。

表 5-4 各項指標符合的網站數目與百分比

面向	細部評估指標	稅務機關網站(共 29 個)	百分比%	文化行政機關網站(共 26 個)	百分比%
網站介面 可用性	具備網站導覽功能	27*	93	15	58
	具有普遍化的設計	29*	100	25**	96
	資料每日更新以確保資料的正確性	15	52	8	31
	能讓使用者迅速查詢到資料	26*	90	22**	85
網站內容 自助性	是否提供常見問答集	24*	83	5	19
	具有搜尋引擎以查詢資料庫	21*	72	9	35
	首頁提供機關服務電話與地址	29*	100	26**	100
	提供內部單位組織介紹	29*	100	26**	100
	提供主管業務介紹	28*	97	24**	92
	提供此行政機關首長相關介紹	21*	72	13	50
	提供此行政機關的工作訊息	25*	86	6	23
	提供機關最新消息、公告事項或活動	29*	100	26**	100
	提供兩個以上的相關網站連結	29*	100	24**	92
	提供文字開放性檔案格式供使用者下載資料	29*	100	23**	88
	提供與機關本身有關的法令條文、作業辦法	28*	97	22**	85
網站功能 互動性	提供首長信箱或類似功能的民眾服務信箱	29*	100	21**	81
	設置留言版或民意論壇	9	31	9	35
	設置電子郵件自動回覆機制	7	24	1	4
	對於民眾的電子郵件需要由服務人員個別處理者，三個工作天內回應	27*	93	20**	77

	設有電子報訂閱服務	9	31	11	42
	組織成員能在線上協助民眾	0	0	0	0
	提供線上申辦的行政服務	28*	97	0	0
網站使用客製化	具備身心障礙者網站連結管道	13	45	1	4
	能記錄使用者瀏覽網站的偏好	0	0	0	0
	提供由使用者自行調整或設計網站內容編排的功能	0	0	0	0
	採用分眾導覽設計，按使用者身份進行網站導覽	14	48	2	8
	具備非本國語言的網站版本	24*	83	13	50
網站交易性	提供線上付款機制(不含納稅機制)	0	0	0	0
	提供兩種以上付款管道	0	0	0	0
網站功能支援性	具有會員登入機制	2	7	1	4
	目前有舉辦線上調查	14	48	0	0
網站安全與隱私性	有隱私權政策或資訊安全政策說明	19	66	1	4
	進行線上交易(不包含繳稅)時有加密機制	0	0	0	0

註：*顯示此機關網站數與稅務機關網站總數相比達七成以上；**顯示此機關網站數與文化行政機關網站總數相比達七成以上

一、網站介面可用性

此面向下，有最多機關的網站符合「具有普遍化的設計」這項指標，共有五十四個，其中稅務機關網站更全數符合，「資料每日更新以確保資料的正確性」此項指標相對而言，符合的網站數目較低，只有二十三個，未及總數的一半，進一步觀察網站類型的分布，稅務機關網站佔十五個，文化行政機關網站只佔八個，顯示稅務機關網站比較會採取每日更新的方式來確保資料正確性。

二、網站內容自助性

在這個面向中，全數網站皆符合的有「首頁提供機關服務電話與地址」、「提

供內部單位組織介紹」、「提供內部單位組織介紹」、「提供機關最新消息、公告事項或活動」這三項指標，「提供兩個以上的相關網站連結」、「提供文字開放性檔案供使用者下載資料」這兩項指標中，所有稅務機關網站也都符合。相較之下，「提供此行政機關的工作訊息」此項指標符合的總機關網站數目較低，但是三十一個網站數中，稅務機關網站佔二十五個，文化行政機關網站只佔六個，顯示稅務機關的網站，大都具備提供工作訊息這樣的網站內容，文化行政機關網站則較少具備。

三、網站功能互動性

對於「網站功能互動性」此面向的觀察，在全體受測機關網站中，「提供首長信箱或類似功能的民眾服務信箱」符合此項指標的網站數最高，共有五十個，其中稅務機關網站全數具備，文化行政機關佔二十一個，顯示大部份的機關網站都會設有與民眾互動溝通的電子信箱，且根據符合「對於民眾的電子郵件需要由服務人員個別處理者，三個工作天內回應」指標的網站總數有四十七個，代表大部分業務機關網站都會在三個工作天內回應民眾的電子郵件。「組織成員能在線上協助民眾」這個指標，根據研究所得數據觀察，發現尚無機關網站具備此功能，此外符合「設置電子郵件自動回覆機制」的機關網站也不多，總數只有八個，代表具有電腦自動回覆民眾電子郵件的機制並不普遍。另外，研究數據發現，關於「提供線上申辦的行政服務」這樣指標，目前幾乎稅務機關網站多具備這類的功能，文化行政機關則尚未具備此類功能。不過就「設置留言版或民意論壇」、「設有電子報訂閱服務」這兩項指標而言，文化行政機關網站數反略高於稅務機關網站數。

四、網站使用客製化

這個面向中，以符合「具備非本國語言的網站版本」這項指標的網站總數最多，共有三十七個，稅務機關網站佔二十四個，文化行政機關網站佔十三個，顯示機關網站有多數提供外語網站的服務，但目前受測的機關網站都尚未具備「能記錄使用者瀏覽網站的偏好」、「提供由使用者自行調整或設計網站內容編排的功能」等功能，因其統計的網站數目皆為零，至於「具備身心障礙者網站連結管道」與「採用分眾導覽設計，按使用者身份進行網站導覽」這兩項指標，相較於稅務機關網站，文化行政機關網站大都沒有具備這類使用功能。

五、網站交易性

這個面向裡的兩項細部指標「提供線上付款機制(不含納稅機制)」、「提供兩種以上付款管道」，符合的網站總數為零，顯示目前都沒有機關的網站具備這類的功能，換言之，目前受測機關網站都未具備有線上交易的功能。

六、網站功能支援性

針對「目前有舉辦線上調查」這個指標，目前只有稅務機關網站具備此項功能，至於「具有會員登入機制」這項功能目前業務機關網站很少具備，稅務機關網站數只有二個，文化行政機關網站只有一個。

七、網站安全與隱私性

這個面向中，「有隱私權政策或資訊安全政策說明」這項指標，大多是稅務機關具備，文化行政機關網站只有一個符合，至於「進行線上交易(不包含繳稅)時有加密機制」這項功能目前也尚未有受測機關的網站具備。

統整整體評估的結果，就顧客關係管理的角度而言，發現稅務機關的網站整體表現優於文化行政機關網站，七個面向中，除了「網站交易性」與文化行政機關相同皆為 0 外，整體平均值，稅務機關皆高於文化行政機關。

第二節 研究結果的成因分析

前一節中，本研究獲得了一個整體的研究數據，發現就顧客關係管理的角度來看，稅務機關網站整體表現優於文化行政機關網站，但是進一步針對各個面向觀察，卻不難發現，用來評比的七大面向中，除了「網站介面可用性」、「網站內容自助性」這兩個面向整體表現較佳，「網站功能互動性」、「網站使用客製化」、「網站交易性」、「網站功能支援性」、「網站安全與隱私性」這幾個評估面向，雖然稅務機關網站的評估結果比文化行政機關網站來的好，但是這兩類的機關網站在這五個面向中的平均得分，與各面向的總分都有相當的差距，為了能進一步了解受測機關網站，在這些評估面向中，評估結果不佳的原因，本研究在匯整評估

結果後，分別針對稅務機關與文化行政機關，設計一份簡單的半開放式問卷，並採用郵寄問卷的方式，針對「網站功能互動性」、「網站使用客製化」、「網站交易性」、「網站功能支援性」、「網站安全與隱私性」這五個面向，機關網站在實踐上遇到什麼困難，請機關陳述原因，並於一週內寄回。

問卷上提供基本選項包括「人力不足」、「經費不足」、「法規限制」、「不具備這方面的網站經營技術」、「此類功能與當初委外建置網站的規劃不符」、「不認為業務上有這方面的需要」、「對於機關網站此類的功能與內容了解有限」、「欠缺上級機關支持」、「其他」等九項，選項皆可複選，背後提供空白欄位讓各機關能填答細部原因。除了請所有受測機關填答它們在「網站功能互動性」、「網站使用客製化」、「網站交易性」、「網站功能支援性」、「網站安全與隱私性」這五個面向在實際執行上所遭受的困境，問卷上也分別針對稅務機關與文化行政機關，就各自的網站的分情況給於分等，請機關依據其所獲得的等級，闡述背後的支持原因或不利因素，問卷題目參見附錄五與附錄六。

網站等級乃依據最高得分網站與最低得分網站之差計算四分位數，前 25% 為 A+(包括得分為 23、24、25 的稅務機關網站，以及得分為 19、20、21、22 的文化行政機關網站)，後 25% 為 A-(包括得分為 14、15、16 的稅務機關網站以及得分為 7、8、9、10 的文化行政機關網站)，其餘列為 A，稅務機關共有九個機關網站列為 A+，分別為高雄市國稅局、台灣省南區國稅局、桃園縣稅捐稽徵處、台中縣稅捐稽徵處、台中市稅捐稽徵處、雲林縣稅捐稽徵處、嘉義市稅捐稽徵處、台南市稅捐稽徵處、台南縣稅捐稽徵處，五個機關網站列為 A-，分別是嘉義縣稅捐稽徵處、宜蘭縣稅捐稽徵處、花蓮縣稅捐稽徵處、台東縣稅捐稽徵處、金門縣稅捐稽徵處；文化行政機關則是行政院的文化建設委員會網站列為 A+，基隆市文化局、苗栗縣文化局、雲林縣文化局、台南縣文化局、連江縣文化局共五個機關網站列為 A-。

問卷於 94 年 4 月 13 日寄出，總計共計出五十五份問卷，至 5 月 6 日止共回收三十二份，其中稅務機關問卷回收數為二十一份，回收率為 72.41%，文化行政機關回收十一份，回收率為 42.31%，問卷回覆的內容的整理見下表 5-5 至表 5-9，細部分析如下。

從表 5-5 可以得知，實踐網站功能互動性有困難的原因，稅務機關認為「人力不足」(17/21)與「經費不足」(9/21)是最主要的兩項因素，其中人力不足牽涉的細部原因包多半與組織員額有限、欠缺資訊專業人才，以及網站維護者多半由稅務人員兼辦故欠缺專業能力有關，至於經費不足的細部原因，多牽涉到機關經費有限、年度預算縮減、縣市政府財政拮据，或是未編列網站建置及維護經費等因素。

文化行政機關則以「人力不足」(8/11)、「不具備這方面的網站經營技術」(3/11)為排行前兩名因素，人力不足的因素也多與資訊人力不足、無專業資訊人員編制，組織人員工作繁忙無多餘人力提供協助有關，至於不具備這方面的網站經營技術方面，則跟組織無專業人員、當初在規劃時無考量到這方面的功能設計。觀察這兩類機關，大致上對於人力不足原因的描述是相近的。

表 5-5 網站功能互動性在實踐上有困難的原因彙整表

人力不足			
機關類別	機關名稱	機關數/回收問卷數	有細部闡述原因者
稅務機關	北市國稅 高市國稅 中區國稅 基市稅 桃縣稅 竹縣稅 苗縣稅 中縣稅 中市稅 彰縣稅 南市稅 南縣稅 高市稅 宜縣稅 花縣稅 澎縣稅 金縣稅	17/21	<p>服務中心員額固定，難以負擔額外的服務項目。(北市國稅)</p> <p>稅務問題繁雜，設置專人線上互動有困難。(高市國稅)</p> <p>本機關網站功能互動性並無實踐上困難。(中區國稅)</p> <p>人手不足。(基市稅)</p> <p>員額編制受限。(桃縣稅)</p> <p>目前處理網站業務者為兼職者一人，有能力設計互動網站者無法分身處理本職外的業務。(苗縣稅)</p> <p>受限於人力，目前無提供線上協助民眾功能。(中縣稅)</p> <p>缺乏資訊專業技術編制人員，目前多以從事稅務行政人員兼辦資訊業務。(中市稅)</p> <p>網站維護人員由業務單位人員兼辦，非屬資訊專業人員。(彰縣稅)</p> <p>目前只有 0.5 人力從事開發及維護工作。(南市稅)</p> <p>受限上班時數及無專屬人力可配合。(南縣稅)</p> <p>人力精簡，本處網頁管理人員亦同時身兼多項工作，故未能全力投入此網頁之互動性功能。(高市稅)</p> <p>反應事項常為國稅問題，非本處權責，故無法及時回應民眾。(宜縣稅)</p> <p>網站的建置、改版、維護並無專業人員辦理。(花縣稅)</p> <p>網站管理人員本身身兼多項業務主辦，無法專職於本項業務。(澎縣稅)</p> <p>組織總員額只有 17 人，無專業人員負責。(金縣稅)</p>
文化行政機關	文建會 基市文 苗縣文 彰縣文 中市文 澎縣文 金縣文 連縣文	8/11	<p>非正式組織。(文建會)</p> <p>未進用相關資訊專業人員，亦未有資訊部門之編制。(基市文)</p> <p>目前編制一人，無多餘人力提供線上協助或線上申辦功能。(苗縣文)</p> <p>無專任人力編制。(彰縣文)</p> <p>資訊人員不足。(中市文)</p> <p>除同仁工作繁忙外，亦無急迫需求必須提供線上即時服務」(宜縣文)</p> <p>無專業資訊人員編制。(澎縣文)</p>

			無專門人員。(金縣文) 本局無資訊專職人員。(連縣文)
經費不足			
稅務 機關	苗縣稅 中縣稅 中市稅 彰縣稅 南市稅 雲縣稅 屏縣稅 澎縣稅 金縣稅	9/21	委外除建置經費，往後之維護與修改經費，目前經費無著落。(苗縣稅) 年度預算縮減，無充裕經費委外建置。(彰縣稅) 受限於經費，目前無提供線上協助民眾功能。(中縣稅) 囿於政府財政困窘，無法滿足編列建置經費，故尚無法完整建置網站互動性。(中市稅) 市政財政拮据，未編列預算支應。(南市稅) 若經費充足，還可再加強檢索資料功能，增加模糊比對及排序以更新日期、標題等。(雲縣稅) 過去並未編列網站建置及維護經費。(屏縣稅) 縣府財政拮据。(澎縣稅) 未編列預算，網站由兼辦人員自行製作。(金縣稅)
文化 行政 機關		0/11	
法規限制			
稅務 機關	屏縣稅	1/21	常受限於資訊安全考量。(屏縣稅)
文化 行政 機關		0/11	
不具備這方面的網站經營技術			
稅務 機關	基市稅 竹縣稅 南投稅 宜縣稅 澎縣稅 金縣稅	6/21	無專業人才。(基市稅) 線上協助民眾有困難。(南投稅) 缺乏資訊專業人才。(屏縣稅) 缺乏專業資訊人員增建更修。(宜縣稅) 未設專任技術人員，兼辦人員技術不足。(澎縣稅) 稅務行政職人員兼辦。(金縣稅)
文化 行政 機關	苗縣文 南縣文 澎縣文	3/11	當初在規劃上並無考量線上申辦機制。(苗縣文) 無專業資訊人員。(澎縣文)
此類功能與當初委外建置網站的規劃不符			
稅務 機關		0/21	
文化	彰縣文	1/11	與當初規劃定位不同。(彰縣文)

行政機關			
不認為業務上有這方面的需要			
稅務機關	北市國稅 苗縣稅 南投稅	2/21	1.有提供各內信箱提供民眾申訴及詢問管道，2.為避免網友張貼不當訊息誤導錯誤的稅務訊息。(北市國稅) 如留言板等可以用網路申辦的一般諮詢替代。(苗縣稅) 留言板或民意論壇不是必要功能。(南投稅)
文化行政機關		0/11	
對於機關網站此類的功能與內容了解有限			
稅務機關	高市國稅 基市稅	2/21	互動程度不易掌握恐弄巧成拙。(高市國稅) 無專業人才。(基市稅)
文化行政機關		0/11	
欠缺上級機關支持			
稅務機關		0/21	
文化行政機關		0/11	
其他			
稅務機關	南區國稅	1/21	考量資訊安全，本局內、外部網路採實體分離，且本局資訊安全政策不開放 ICQ 及 MSN 服務，故組織成員線上協助民眾實有困難。(南區國稅)
文化行政機關	雲縣文 宜縣文	2/11	本局與縣府所屬各單位網頁均由縣府統一製作，並附掛於縣府網站下，有關網站互動性部分，於縣府網站已有建置。(雲縣文) 未想到提供電子郵件自動回覆機制，將列入改善項目。 (宜縣文)

表 5-6 則是觀察機關實踐網站使用客製化遭遇困難的原因，稅務機關認為「經費不足」(9/21)、「不具備這方面的網站經營技術」(9/21)是最主要的前兩名因素，其中經費不足牽涉的細部原因包含資訊設備預算常遭刪減、客製化需耗費大量儲存設備但是經費不足、機關預算不足、縣市政府財政拮据等，至於不具備這方面的網站技術的細部原因，多牽涉到沒有專業的人力設備、欠缺專人負責網維護、員工均為稅務職系人員故資訊技術較欠缺等因素。

文化行政機關則以「經費不足」(5/11)、「人力不足」(4/11)為排行前兩名因素，經費不足方面，牽涉到經費有限、經費編列不易等問題，人力不足的因素也多與無專業資訊人員編制有關。

表 5-6 網站使用客製化在實踐上有困難的原因彙整表

人力不足			
機關類別	機關名稱	機關數/回收問卷數	有細部闡述原因者
稅務機關	竹縣稅 苗縣稅 彰縣稅 南市稅 高縣稅 屏縣稅 澎縣稅 金縣稅	8/21	目前未有專職的網站設計與管理人員。(苗縣稅) 網站維護人員由業務單位人員兼辦，非屬資訊專業人員。(彰縣稅) 目前只有 0.5 人力從事開發及維護工作。(南市稅) 網站管理人員本身兼多項業務主辦，無法專職於本項業務。(澎縣稅)
文化行政機關	文建會 基市文 雲縣文 金縣文	4/11	非正式組織。(文建會) 未進用相關資訊專業人員，亦未有資訊部門之編制。(基市文) 無專門人員。(金縣文)
經費不足			
稅務機關	北市國稅 基市稅 彰縣稅 雲縣稅 南市稅 屏縣稅 宜縣稅 澎縣稅 金縣稅	9/21	資訊設備預算常遭刪減，客製化須耗費大量的儲存設備。(北市國稅) 年度預算縮減，無充裕經費委外建置。(彰縣稅) 經費若不足將會影響網頁品質。(中縣稅) 預算不足，本處經費無法做到分眾設計，僅有分兒童與一般民眾。(雲縣稅) 市政財政拮据，未編列預算支應。(南市稅) 經費上不足委外建置無障礙及青少年網站。(宜縣稅) 縣府財政拮据。(澎縣稅)
文化行政機關	苗縣文 彰縣文 中市文 宜縣文 連縣文	5/11	經費有限，將陸續提供客製化服務。(苗縣文) 經費編列不易，無法購置多餘的設備提供這類服務。(彰縣文) 本局經費有限。(中市文) 承辦人員對於跨單位的網頁內容並未規劃非本國語言版的預算及經費。(宜縣文)
法規限制			
稅務機關	中市稅	1/21	稅政事務事涉民眾權益,往往不是單純的網頁內容可達成。(中市稅)
文化		0/11	

行政機關			
不具備這方面的網站經營技術			
稅務機關	基市稅 桃縣稅 竹縣稅 中市稅 高縣稅 屏縣稅 宜縣稅 澎縣稅 金縣稅	9/21	沒有專業人力及設備。(桃縣稅) 缺少專人負責,故維護上不易達成。(中市稅) 員工均為稅務職系人員,故資訊技術較為欠缺。(高縣稅) 缺乏專業人員。(宜縣稅) 未設專任技術人員,兼辦人員技術不足。(澎縣稅) 無資訊專業人力,兼辦人員不具備這方面能力。(金縣稅)
文化行政機關	南縣文	1/11	無資訊專業人員(澎縣文)
此類功能與當初委外建置網站的規劃不符			
稅務機關	竹縣稅	1/21	無障礙網頁為新增項目。(竹縣稅)
文化行政機關	彰縣文	1/11	當初建置時尚無這方面考量,且部分功能會影響資安,故未納入。(彰縣文)
不認為業務上有這方面的需要			
稅務機關	北市國稅 高市國稅 苗縣稅 南投稅 宜縣稅 雲縣稅	6/21	已提供會員機制會主動地送即時資訊給納稅義務人。(北市國稅) 此項功能在專業網站上目前似乎無較佳表現者,尚無法評估是否引進。(高市國稅) 如自訂版面功能,與稅處的服務本質,其加分作用有限。(苗縣稅) 由使用者自行調整或編排內容,恐會影響資料正確性,公務網站對分析瀏覽者偏好,尚無必要性。(宜縣稅) 上網者一般均為納稅人或大學生,而本處目前已分兒童租稅園地與一般納稅人,若再分國中、高中經費不許可。(雲縣稅)
文化行政機關	宜縣文	1/11	目前的資料量尚不足以提供使用者自行調整內容或分眾導覽之網站服務。(宜縣文)
對於機關網站此類的功能與內容了解有限			
稅務	基市稅	3/21	本處網頁管理人大多是一般行政人員兼辦,因此網頁設

機關	高市稅 高縣稅		計方面的專業技能稍嫌不足。(高市稅) 員工均為稅務職系人員，故資訊技術較為欠缺。(高縣稅)
文化 行政 機關	宜縣文 澎縣文	2/11	無障礙的網頁設計較一般網頁限制更多，已經著手改版以符合兩者需求。(宜縣文) 無資訊專業訓練。(澎縣文)
欠缺上級機關支持			
稅務 機關		0/21	
文化 行政 機關		0/11	
其他			
稅務 機關	中區國稅 南區國稅 南縣稅	3/21	本局網站架構係依據『財政部各地區國稅局網際網路服務站整體性服務項目』所規定之項目建置。(中區國稅) 為全方位提供民眾資訊，如需會員登錄，將造成部分民眾之不便，故提供使用者自行調整版面及記錄民眾瀏覽網站偏好，實踐上有困難。(南區國稅) 目前正建置無障礙網頁。(南縣稅)
文化 行政 機關	苗縣文 彰縣文	2/11	目前正在規劃提供無障礙網站及非本國語言網站版本。(苗縣文) 無障礙網頁部分已納入未來網頁規劃的項目中。(彰縣文)

表 5-7 則是針對機關實踐網站交易性時所遭遇的問題作一整理，稅務機關認為「不認為業務上有這方面的需要」(9/21)、「不具備這方面的網站經營技術」(5/21)是主要的前兩項因素，其中不認為業務上有這方面的需要細部原因大多是因為，稅務機關須付費查詢的收費服務僅一項，且須辦理書面檢核的手續，故認為辦理線上收費的方式不合經濟效益，再者關於線上繳稅的業務又都統籌由財政部規劃，不需經由地方稅務機關辦理，故認為沒有建置網站交易功能的必要，至於不具備這方面的網站經營技術的細部原因，乃是地方稅務機關認為線上交易的功能必須配合上級的政策而定，而且不少機關將線上交易的功能視為線上繳稅的功能，故認為這方面的技術都是由中央財政部統籌，地方機關不具備這方面的技術。

文化行政機關亦以「不認為業務上有這方面需要」(6/11)、「人力不足」(3/11)、「其他」(3/11)為前幾項因素，不認為業務上有這方面需要的主因，機關認為目前尚無這方面的需求，或是網站目前多只是純粹提供民眾藝文活動的資訊，故不需要建立網站交易的功能，人力不足方面同樣也是牽涉到欠缺資訊專才的問題，至於其他的因素，多是陳述機關目前沒有交易業務上的需求，即使是藝文活動的收費，也有民間網路售票系統來負責，故要落實網路交易功能有困難，目前也不是必須的功能。

表 5-7 網站交易性在實踐上有困難的原因彙整表

人力不足			
機關類別	機關名稱	機關數/ 回收問 卷數	有細部闡述原因者
稅務機關	屏縣稅 金縣稅	2/21	
文化行政機關	文建會 金縣文 連縣文	3/11	非正式組織。(文建會) 無專門人員。(金縣文)
經費不足			
稅務機關	中市稅 雲縣稅 屏縣稅 金縣稅	4/21	
文化行政機關		0/11	
法規限制			
稅務機關	南區國稅 基市稅 桃縣稅 花縣稅	4/21	在本機關須收費之服務，如債權人調查債務人資料， 因需書面檢核是否合法，故在網站實踐上實有困難。 (南區國稅) 財政部未開放。(桃縣稅) 現行付款機制，係由財政部統一規劃。(花縣稅)
文化行政機關	南縣文 澎縣文	2/11	必須現金入帳。(南縣文) 依法令行政。(澎縣文)
不具備這方面的網站經營技術			
稅務機關	中市稅 彰縣稅 屏縣稅 澎縣稅 金縣稅	5/21	本處屬地方政府之所屬單位，一切均需配合上級政策 而定，目前尚無計畫，惟長期來看應屬可行。(中市稅) 此類功能全由財政部統籌規劃建置在該網站供民眾使 用。(彰縣稅) 地方稅賦稅業務目前尚未提供線上付款機制。(澎縣 稅)
文化行政機關		0/11	
此類功能與當初委外建置網站的規劃不符			

稅務機關		0/21	
文化行政機關	彰縣文	1/11	目前無這方面需求。(彰縣文)
不認為業務上有這方面的需要			
稅務機關	北市國稅 高市國稅 中區國稅 苗縣稅 南投稅 雲縣稅 南市稅 高市稅 金縣稅	9/21	<p>本局僅『債權人查調債務人』業務涉及付費問題，且須檢法院核發之『支付命令』，故不宜於網站上實行。(北市國稅)</p> <p>目前本局付費服務極少，尚無線上付費之需要。(高市國稅)</p> <p>本局只有一項業務需收費建置交易功能網站不符合經濟效益。(中區國稅)</p> <p>無網路交易需設在本身網站，全國性一致者由財政部主導。(苗縣稅)</p> <p>有需付費查詢的項目僅一項，全年件數不足，考慮成本效益，尚無急需。(雲縣稅)</p> <p>目前尚無此方面規劃。(高市稅)</p> <p>目前財政部規劃各種繳稅方式，不需進入本機關網站。(竹縣稅)</p> <p>稅務課徵機關並無網站交易業務。(中縣稅)</p> <p>稅處業務範圍係為稅款之徵收，屬納稅機制。(高縣稅)</p>
文化行政機關	苗縣文 中市文 彰縣文 雲縣文 宜縣文 澎縣文	6/11	<p>沒有提供線上交易。(苗縣文)</p> <p>目前尚無這方面需求。(彰縣文)</p> <p>本局網站提供純粹藝文活動相關資料。(中市文)</p> <p>本於業務尚無常態性對民眾收費之服務，建立線上金流上無經濟規模」(宜縣文)</p> <p>無交易項目。(澎縣文)</p>
對於機關網站此類的功能與內容了解有限			
稅務機關		0/21	
文化行政機關		0/11	
欠缺上級機關支持			
稅務機關		0/21	
文化		0/11	

行政 機關			
其他			
稅務 機關	南區國稅 宜縣稅	2/21	本網站提供之線上申辦為納稅人查詢自身之納稅、財產、所得資料，均為免費，無須向民眾收費。(南區國稅) 稅務業務無收費規定(調閱債務人財產須債權人本人或委託臨櫃辦理)，故無須付款管道。(宜縣稅)
文化 行政 機關	文建會 基市文 宜縣文	3/11	無線上交易業務需求。(文建會) 無交易性問題。(基市文) 演藝活動之收費係由民間網路售票系統執行。(宜縣文)

表 5-8 整理機關實踐網站功能支援性遭遇困難的原因，其中發現稅務機關認為「人力不足」(6/21)、「其他」(6/21)是最主要的前幾項因素，其中人力不足的部份仍是以欠缺相關資訊專業人才、網站管理人員身兼多項業務主辦，且多欠缺資訊專業能力，故無法全力經營機關網站這幾項因素為主，其他的因素，主要是針對線上調查以及會員登入的部分，機關多以線上調查具有時間性、非全年度，或是尚未開辦本年度的線上調查為由，至於會員登入的機制，有機關認為如果網站設有會員機制，未開放全面性的服務將會造成部分民眾的不便，因此不方便採納會員登入機制。

文化行政機關則以「人力不足」(4/11)、「不認為業務上有這方面需要」(3/11)為排行前兩名因素，人力不足的因素也多與編制人力有限、無專業資訊人員有關，至於不認為業務上有這方面需要的部分，則是認為線上調查應是有必要的議題時再進行，平時沒有這方面的需要。

表 5-8 網站功能的支援性在實踐上有困難的原因彙整表

人力不足			
機關類別	機關名稱	機關數/回收問卷數	有細部闡述原因者
稅務機關	基市文 南市稅 雲縣稅 屏縣稅 宜縣稅 金縣稅	6/21	未進用相關資訊專業人員，亦未有資訊部門之編制。(基市文) 目前只有 0.5 人員負責開發及維護工作。(南市稅) 有會員登入機制，但要提供訊息活動需要有專人整理編輯，耗費許多人力且要有美編製圖等專業技能。(雲縣稅) 無專業人員可資維護網頁。(宜縣稅) 網站管理人員本身身兼多項業務主辦，無法專職於本項業務。(澎縣稅)
文化行政機關	文建會 中市文 彰縣文 金縣文	4/11	非正式組織。(文建會) 編制人力有限。(彰縣文) 本局資訊人力不足。(中市文) 無專門人員。(金縣文)
經費不足			
稅務機關	南市稅 高市稅 屏縣稅 宜縣稅 金縣稅	5/21	財政困難，經費大幅被刪減。(高市稅) 市政財政拮据，未編列預算支應。(南市稅) 無經費增建線上問卷調查網頁，但配合各稅開徵，本處均有辦理線上有獎徵答。(宜縣稅)
文化行政機關	中市文 連縣文	2/11	本局經費有限。(中市文)
法規限制			
稅務機關	中市稅	1/21	基於稅務內外網實體分離政策,網站相關功能支援性,無法達到冀期百分之百。(中市稅)
文化行政機關		0/11	
不具備這方面的網站經營技術			
稅務機關	屏縣稅 金縣稅	2/21	
文化行政	南縣文 澎縣文	2/11	無相關技術人員。(澎縣文)

機關			
此類功能與當初委外建置網站的規劃不符			
稅務機關	南投稅	1/21	線上調查原就以年度問卷為期一個月為規劃。(南投稅)
文化行政機關	彰縣文	1/11	
不認為業務上有這方面的需要			
稅務機關	高市國稅 桃縣稅 苗縣稅	3/21	稅務網站採會員登入方式易招民怨，應一視同仁。(高市國稅) 本處為地方稅專屬網站，與瀏覽網站的民眾均有切身關係。(桃縣稅) 未提供需登記會員才能使用的服務，即服務未區別身份的。(苗縣稅)
文化行政機關	雲縣文 宜縣文 澎縣文	3/11	線上調查應有必要之議題再進行，目前並無任何線上調查。(宜縣文)
對於機關網站此類的功能與內容了解有限			
稅務機關		0/21	
文化行政機關		0/11	
欠缺上級機關支持			
稅務機關	中市稅	1/21	欲擴大網站之支援功能，政府機關需屏除自我立場之主見，由上而下擴大落實整合政策，才能相得益彰。(中市稅)
文化行政機關		0/11	
其他			
稅務機關	北市國稅 中區國稅 南區國稅 基市稅 苗縣稅 澎縣稅	6/21	採開放式未限定登入者身分、另設置專區提供會員服務、不定期問卷調查回收統計作為服務改進之依據。(北市國稅) 本局目前有提供線上調查，另本局網站並不限會員才能提供服務故不需會員登入機制。(中區國稅) 未提供全面性的服務，如需會員登錄，將造成部分民眾之不便。(南區國稅)

			本年度線上調查尚未開辦。(基市稅) 線上調查未常置網站，是定期或不定期的活動。(苗縣稅) 本處線上調查為具時間性、非全年度。(澎縣稅)
文化 行政 機關	苗縣文 彰縣文	2/11	開放性空間，無須提供會員制。(苗縣文) 僅提供民意、政風、圖書館等 mail，未設置論壇社群功能。(彰縣文)

最後表 5-9 則是針對實踐網站安全與隱私性，機關網站遭遇的困難作整理，稅務機關中，「其他」(9/21)、「人力不足」(6/21)為主要前兩項，機關選擇「其他」這個選項，細部陳述多半指出雖然機關網站沒有線上交易，但是涉及線上申辦或查詢機密性資料時，亦有透過自然人憑證的加密機制，另外還有機關指出由於網站年久失修，當年對於隱私權與資安政策的重視與了解程度不高，故網站欠缺這方面的說明，人力不足的部分仍牽涉到欠缺專人負責網站管理與維護，多為業務人員兼任，以及負責的網管人員非資訊專業人才這方面的問題。

文化行政機關也是以「其他」(4/11)、「不具備這方面的網站經營技術」(2/11)、「此類功能與當初委外建置網站的規劃不符」(2/11)為前幾項因素，其他的因素包含機關陳述因沒有線上交易故不需要加密機制或是機關本身已有網站安全宣告，不具備這方面的網站經營技術的細部原因也多與無資訊專業人員有關，至於此類功能與當初委外建置網站的規劃不符這個部份主要是機關陳述關於隱私權與資安聲明，網站僅於相關網頁上會張貼，故規劃上有所不符。

表 5-9 網站安全與隱私性在實踐上有困難的原因彙整表

人力不足			
機關類別	機關名稱	機關數/ 回收問 卷數	有細部闡述原因者
稅務機關	中區國稅 雲縣稅 南市稅 高縣稅 澎縣稅 金縣稅	6/21	網路犯罪技法日新月異，讓網站管理人員疲於奔命。(中區國稅) 需有專人負責網站安全、防火牆維護、紀錄檢視。(雲縣稅) 目前只有 0.5 人員負責開發及維護工作。(南市稅) 一為業務繁重、二為本處員工均非資訊科系人員。(高縣稅) 網站管理人員本身身兼多項業務主辦，無法專職於本項業務。(澎縣稅)
文化行政機關	金縣文	1/11	無專門人員。(金縣文)
經費不足			
稅務機關	中市稅 南市稅 澎縣稅 金縣稅	4/21	無法建置大型伺服器主機與完整資料庫系統，對於擴大網站之安全性與隱私上，由於經費緣故，無法全盤建立起相關機制。(中市稅) 市政財政拮据，未編列預算支應。(南市稅) 縣府財政拮据。(澎縣稅)
文化行政機關	連縣文	1/11	
法規限制			
稅務機關	中市稅 屏縣稅	2/21	在安全隱私與方便民眾網路申辦相關稅務二者需兼顧下，只能儘量作到政策上保護目標，無法完全禁止，否則就無法落實線上申辦目的。(中市稅)
文化行政機關		0/11	
不具備這方面的網站經營技術			
稅務機關	苗縣稅 屏縣稅 宜縣稅 澎縣稅	5/21	尚未研究網頁輸入內容加密傳輸的技術，未能應用在網站建置上。(苗縣稅) 無此技術人員及硬體設備。(宜縣稅) 未設專任技術人員，兼辦人員技術不足。(澎縣稅)

	金縣稅		
文化 行政 機關	南縣文 澎縣文	2/11	無專業資訊人員。(澎縣文)
此類功能與當初委外建置網站的規劃不符			
稅務 機關		0/21	
文化 行政 機關	中市文 彰縣文	2/11	僅於相關網頁上張貼。(彰縣文)
不認為業務上有這方面的需要			
稅務 機關	南投稅	1/21	尙未有線上交易的需求。(南投稅)
文化 行政 機關	宜縣文	1/11	本局尙未提供線上交易，故無加密機制問題。(宜縣文)
對於機關網站此類的功能與內容了解有限			
稅務 機關		0/21	
文化 行政 機關	南縣文	1/11	還是不了解什麼是隱私權政策及資訊安全政策。(南縣文)
欠缺上級機關支持			
稅務 機關		0/21	
文化 行政 機關		0/11	
其他			
稅務 機關	北市國稅 高市國稅 南區國稅 基市稅 桃縣稅 竹縣稅 苗縣稅 中縣稅 宜縣稅	9/21	雖未提供線上交易，但以 CA 憑證查詢個人或公司稅務資訊時，均有透過驗證加密機制。(北市國稅) 在經費許可下，將持續加強加密技術的引進。(高市國稅) 本網站所提供之線上申辦查詢等涉及機密性資料，需透過自然人憑證進行，均有加密機制。(南區國稅) 無需進行線上交易。(桃縣稅) 本機關無需進行線上交易，且本機關網站設有資訊安全政策」(竹縣稅)

			尚未訂定隱私權政策。(苗縣稅) 網站所提供之資訊均係公開宣導性資訊。(中縣稅) 本處網站建置以十餘年未改版，當時對隱私權或資安政策尚未普及與重視，故欠缺隱私權與網站安全說明。(宜縣稅)
文化 行政 機關	基市文 苗縣文 雲縣文 宜縣文	4/11	尚未提供線上交易，資料傳輸無需加密機制。(苗縣文) 於縣府網站首頁已有網站安全宣告。(雲縣文) 本局網站文化之友設有隱私權聲明，其他部分應列入加強改善項目，例如圖書館網站服務等。(宜縣文)

總括看來，透過整理回收的問卷中各機關所陳述的原因，可以觀察到，本研究評估面向中，對於機關網站實踐「網站功能互動性」、「網站使用客製化」、「網站交易性」、「網站功能支援性」、「網站安全與隱私性」這幾各面向所面臨的問題上，人力不足、經費不足，是機關在經營網站上面臨的最大問題，這樣的情況普遍都出現在稅務機關與文化行政機關上，而且由於機關普遍欠缺資訊專業人才，故欠缺這方面的網站經營技術，且機關網站多由業務人員兼辦管理，業務繁重的情況下，使得非全職負責的網管人員無法完全落實本研究中所提出的各項評估指標，但亦有機關指出由於本身的網站建置年代過於久遠，因此網站已呈現老舊不合時宜的情況，目前已經有規劃要更新網站的功能與內容的建置，例如目前正在規劃提供無障礙網站及非本國語言網站版本的苗栗縣文化局、將無障礙網頁部分納入未來網頁規劃的項目的彰化縣文化局、宜蘭縣文化局，花蓮縣稅捐稽徵處已編列預算改版，94年目前已著手更新網站內容。

不過，雖然普遍看來，欠缺資訊人才與機關經費緊縮、縣市政府財政困窘讓機關無法投入大量人力財力與機關網站的經營管理上，但是針對「網站交易性」此面向，多數機關卻都勾選了「不認為業務上有這方面的需要」這個選項，顯示就稅務機關與文化行政機關而言，普遍認為目前業務上不需要納入線上交易的機制，主要的原因是基於目前受測機關本身很少有，或幾乎沒有需要民眾付費的服務，如果民眾真的有需要申請這類的服務，也需要附上書面資料進一步檢核，故不合適也不必要採用線上交易，再者，亦有稅務機關認為線上交易色彩濃厚的線上繳稅作業也都是由財政部統一規劃辦理，因此機關網站本身也無建立線上交易機制的必要，至於文化行政機關的網站因為功能上多僅單純偏向於資訊公佈的功能，目前尚無線上申辦業務的功能，在因此更難認為有建置網站線上交易的需

要。至於網站功能支援性的部份，針對會員登入這項指標，有機關提出不同的看法，認為行政機關的網站應該要秉持對民眾一視同仁的態度開放給所以民眾瀏覽，否則將造成部分民眾的不便而引起民怨，故不設立會員登入的機制，此類的思考不同於顧客關係管理中，強調客製化、個別性服務的態度，但提供了不同層面的思考方向。

第三節 影響網站整體表現背後的支持與不利因素

問卷除了請各機關針對「網站功能互動性」、「網站使用客製化」、「網站交易性」、「網站功能支援性」、「網站安全與隱私性」這五個面向在實踐上遇到什麼困難陳述原因外，問卷本身也提供各機關在各面向的得分情況給予分級，最後亦採開放填答的方式，詢問各機關認為網站在同類型的機關網站中可以表現較佳獲得 A+ 的評比，背後有利的支持因素為何，以及網站在同類型機關網站中表現較待改進，背後的不利因素為何。

表 5-10 提供機關網站等級為 A+ 其各面向的得分情況，其中可以觀察到在「網站介面可用性」、「網站內容自助性」這兩個面向，獲得 A+ 等級的稅務機關網站幾乎都達滿分，顯示這些機關網站目前都有符合這兩個面向其中的指標要求。進一步觀察 A+ 等級的稅務機關網站各面向的得分平均數(a)與全體稅務機關各面向的得分平均數(b)之差，「網站功能互動性」、「網站使用客製化」這兩面向的平均數差值相差最多，代表 A+ 等級的稅務機關網站在互動性、客製化的程度上明顯高於整體稅務機關網站的平均水準，顯示具備網站介面可用性與網站內容自助性，以及擁有相對較高程度的網站功能互動性與使用客製化是促使這些稅務機關網站可以相對於其他稅務機關網站獲得 A+ 等級的主因。文化行政機關中只有文建會的網站獲得 A+ 等級，觀察其各面向的得分，「網站介面可用性」、「網站內容自助性」這兩個面向一樣都獲得滿分，特別是在網站內容自助性這個面向，其得分與全體文化行政機關的得分平均數相差最多，可見網站內容自助性程度高是促使文建會的網站得分等級為 A+ 的關鍵因素。

表 5-10 機關網站等級為 A+ 的各面向得分情況

機關名稱	網站 介面 可用 性 (4)	網站 內容 自助 性 (11)	網站 功能 互動 性 (7)	網站 使用 客製 化 (5)	網站 交易 性 (2)	網站 功能 支援 性 (2)	網站 安全 與隱 私性 (2)
稅務機關							
高雄市國稅局	4	11	4	3	0	1	1
臺灣省南區國稅局	4	11	6	2	0	1	1
桃園縣稅捐稽徵處	3	11	4	3	0	1	1
臺中縣稅捐稽徵處	4	10	5	2	0	1	1
臺中市稅捐稽徵處	4	11	5	2	0	1	0
雲林縣稅捐稽徵處	3	11	5	3	0	1	1
嘉義市稅捐稽徵處	4	11	3	3	0	1	1
臺南市稅捐稽徵處	4	11	5	2	0	1	1
臺南縣稅捐稽徵處	4	10	4	3	0	2	1
A+網站平均數(a)	3.78	10.78	4.56	2.56	0	1.11	0.89
稅務機關網站 平均數(b)	3.34	10.07	3.76	1.76	0	0.55	0.66
(a)-(b)	0.44	0.71	0.8	0.8	0	0.56	0.23
文化行政機關							
行政院文化建設 委員會(c)	4	11	4	2	0	0	1
文化行政機關網站平 均數(d)	2.69	7.85	2.38	0.62	0	0.04	0.04
(c)-(d)	1.31	3.15	1.62	1.38	0	-0.04	0.06

註：括號內為稅務機關各面向總分

表 5-11 機關網站等級為 A 的各面向得分情況，除了網站交易性這個面向所有機關網站皆不具備這樣的功能外，觀察稅務機關等級為 A 的網站各面向的平均值與全體稅務機關網站各面向得分平均值，兩者之差以「網站內容自助性」、與「網站使用客製化」最高，代表這些機關網站就這兩個面向的表現明顯低於整體稅務機關網站的平均水準，顯示這些機關目前必須加強改善其網站的自助性與客製化程度。

文化行政機關中則是以「網站內容自助性」、「網站功能互動性」這兩個面向，其 A 的網站各面向的平均值與全體文化行政機關網站各面向得分平均值的差值

較大，顯示等級為 A-的機關網站在兩個面向的表現，顯著低於整體文化行政機關網站的平均水準，必須加強網站內容的自助性與功能互動性的程度。

表 5-11 機關網站等級為 A-的各面向得分情況

機關名稱	網站 介面 可用性 (4)	網站 內容 自助 性 (11)	網站 功能 互動 性 (7)	網站 使用 客製 化 (5)	網站 交易 性 (2)	網站 功能 支援 性 (2)	網站 安全 與隱 私性 (2)
稅務機關							
嘉義縣稅捐稽徵處	2	9	3	0	0	0	0
宜蘭縣稅捐稽徵處	3	9	3	1	0	0	0
花蓮縣稅捐稽徵處	2	8	3	1	0	1	0
臺東縣稅捐稽徵處	3	7	2	0	0	0	1
金門縣稅捐稽徵處	3	8	3	0	0	0	0
A-網站平均數(e)	3.25	8.2	2.8	0.4	0	0.2	0.2
稅務機關網站 平均數(f)	3.34	10.07	3.76	1.76	0	0.55	0.66
(e)-(f)	-0.09	-1.87	-0.96	-1.36	0	-0.35	-0.46
文化行政機關							
基隆市文化局	3	5	0	0	0	0	0
苗栗縣文化局	1	6	3	0	0	0	0
雲林縣文化局	2	8	0	0	0	0	0
臺南縣文化局	1	6	2	0	0	0	0
連江縣文化局	2	5	0	0	0	0	0
A-網站平均數(g)	1.8	6	1	0	0	0	0
文化行政機關網站平 均數(h)	2.69	7.85	2.38	0.62	0	0.04	0.04
(g)-(h)	-0.89	-1.85	-1.38	-0.62	0	-0.04	-0.04

註：括號內為稅務機關各面向總分

觀察過這些機關網站各面向的得分情況，以及與一般機關網站平均得分的差異後，依據問卷回收的結果，共有十個機關，包含八個稅務機關，二個文化行政機關陳述網站表現較佳背後的支持因素，九個機關陳述網站表現較待改進其背後的不利因素，包含五個稅務機關、四個文化行政機關。經過研究整理，以內容分析的方式，分別在表 5-12 與 5-13 歸納出機關認為有利於網站經營表現較佳的因

素，以及導致機關網站整體經營欠佳的原因。

透過表 5-12，可以整理出機關認為有利於促使網站能有較佳表現的因素包含：

1. 上級長官支持。
2. 網站管理人有心投入。
3. 組織成員間相互配合以及全體機關同仁的努力。
4. 機關獲得經費支持。
5. 設有稽核制度與網頁維護要點，促使機關網站能定期修改、更新。
6. 負責機關網站的委外廠商本身夠專業且投入。

至於機關認為網站整體表現欠佳的原因，由表 5-13 可以了解其背後不力的因素包含：

1. 網站過與老舊未改版，以致不符需求。
2. 欠缺資訊專業方面的人才。
3. 經費不足。
4. 組織編制人力有限。
5. 欠缺當地廠商提供網站技術方面的協助支援。
6. 協助網站建置的廠商不夠專業。
7. 網站管理者不夠用心投入。
8. 網站維護工作因職務變動，造成技術中斷。
9. 當地民眾對於網站的使用尚未養成習慣。

綜合上述因素可以了解到，整體而言，就稅務機關與文化行政機關本身的角度來看，網站評比表現的優劣牽涉到人事、資源、技術與稽核四個層面。人事的部份，除了機關網站管理維護人員是否有投入，更涉及整個機關組織成員間是否能配合，網站的經營是否能得到長官的支持，方讓機關網站的經營運作更為流暢。資源的部份則包含人力與財力，即組織編制的人力以及經費是否充足，足以讓機關網站的內容與功能設計上朝向民眾需求導向。技術層面則涉及機關本身是否能具備相關的網站經營技術，或是獲得網站委外廠商的技術支援，或是機關網管人員在職務交接時，能否讓技術得到接續不中斷，使機關網站具備更高的可用性、自助性、互動性、客製化、交易性、支援性、安全與隱私性。稽核層面則是

督促機關是否能隨時更新、修正網站上的資料，讓網站這個與民眾交流溝通的平台能運作的更為順利的重要環節。

表 5-12 機關認為促使網站整體表現良好的因素

原因	機關問卷回覆的意見與看法
上級長官支持	<p>「上級長官全力支持」(高市國稅)</p> <p>「機關首長對於為民服務極為重視…」(南區國稅)</p> <p>「首長支持、縣府對本處經費的協助…」(桃縣稅)</p> <p>「長官支持…」(中縣稅)</p> <p>「首長支持」(雲縣稅)</p> <p>「長官的支持」(南市稅)</p> <p>「本處為 2002 年行政機關網站評獎推薦網站，得獎主因為上級長官支持與同仁的努力。」(南縣稅)</p> <p>「…長官支持」(文建會)</p>
網站管理人有心投入	<p>「承辦同仁熱心參與，負責盡職，功不可沒…」(高市國稅)</p> <p>「…且各主管科室單位十分用心經營網站…」(南區國稅)</p> <p>「…資訊課網頁維護人員的努力…」(桃縣稅)</p> <p>「…納稅服務課有專人負責規劃網頁及彙總各單位修改意見委外修改，以符合需要…」(雲縣稅)</p> <p>「人員努力…」(文建會)</p>
組織成員間相互配合以及全體機關同仁的努力	<p>「…全體同仁的共識…」(桃縣稅)</p> <p>「…業務參與同仁通力合作…」(中縣稅)</p> <p>「全處各課室與同仁整體上配合與協助」(中市稅)</p> <p>「…訊息、活動等最近資料各課室均設有網頁更新人員負責更新…」(雲縣稅)</p> <p>「…業務單位配合辦理…」(文建會)</p> <p>「…承辦人員有心投入與規劃…」(宜縣文)</p>
機關獲得經費支持	<p>「…會計單位經費支持，本處網站網頁係在九十三年十月重新設計委外製作…」(雲縣稅)</p> <p>「…經費充裕…」(文建會)</p> <p>「經費充裕」(宜縣文)</p>
設有稽核制度與網頁維護要點促使機關網站能定期修改、更新	<p>「…資訊單位隨時瞭解網路相關訊息，並加以檢討改進」(南區國稅)</p> <p>「…內部業務檢核的機制、訂定網頁維護要點供各單位執行…」(桃縣稅)</p> <p>「…設有稽核制度，由審核原定期檢查資料是否定期更新，並將檢查結果呈核…」(雲縣稅)</p> <p>「…專人定期檢視網頁內容，隨時更新，以保持正確性及即時性」(南市稅)</p>

負責機關網站的委外廠商本身夠專業且投入	「…委外廠商之配合所呈現之成果」(中縣稅) 「… 建置的資訊廠商夠專業夠深入」(宜縣文)
---------------------	---

表 5-13 機關認為網站整體表現欠佳的原因

原因	機關問卷回覆的意見與看法
網站維護工作因職務變動，造成技術中斷	「網站維護工作常因職務變動，造成技術中斷，接續者又從零開始的問題。」(苗縣稅)
經費不足	「經費不足…」(屏縣稅) 「…經費不足…」(金縣稅) 「…經費有限…」(苗縣文) 「…89 年架設網站，當時由於經費缺乏…」(南縣文) 「經費不充裕…」(宜縣文)
欠缺資訊專業人才	「…缺乏資訊專業人才」(屏縣稅) 「…無專業資訊人員(或廠商)維護」(宜縣稅) 「…經建與專業能力不足」(金縣稅) 「缺乏資訊專業部門之編制與人力」(基市稅) 「…整個網站係由內部人員以土法煉鋼的方式自行架設完成，缺乏專業人員，沒有新穎的網頁及互動功能設計…」(南縣文)
組織編制人力有限	「人員不足…」(金縣稅) 「人少事雜，根本沒有多餘人力處理網站上的事情。」(連縣文) 「礙於人力有限…」(苗縣文)
欠缺當地廠商提供網站技術方面的協助支援	「…沒有在地廠商協助支援…」(苗縣文)
協助網站建置的廠商不夠專業	「…建置的資訊廠商不夠專業、深入」(宜縣文)
網站管理者不夠用心	「…承辦人員無心投入與規劃…」(宜縣文)、
網站過與老舊未改版，以致不符需求	「網站久未改版…」(宜縣稅) 「現有網站為 87 年建置，當初委外規劃建置時，並未規劃諸類功能，已不符需求。」(花縣稅：94 年已編列預算改版，94 年起將更新網頁內容。) 「…當初在網站規劃設計時沒有完整考量，故無法提供完善的服務…本局網站三年前架設完成，隨著資訊角度的日新月異，當初的規劃設計相較於今日必然會有缺失，近期內本局網站將進行全面性改版…」(苗縣文)
當地民眾對於網站的使用尚未養成習慣	「…礙於民眾、讀者使用狀況及習慣…」(苗縣文)