

南華大學科技學院資訊管理學系

碩士論文

Department of Information Management

College of Science and Technology

Nanhua University

Master Thesis

政府電子化採購推行成效滿意度研究—以財物採購之公開取

得電子報價單與電子競價機制為例

A Study of Effectiveness Satisfaction of Government
E-Procurement--As Example the Public Access to Electronic
Quotations and Electronic Bidding Mechanism for Property
Procurement

宋堉誠

Yu-Cheng Sung

指導教授：王昌斌 博士

Advisor: Chin-Bin Wang, Ph.D.

中華民國 110 年 1 月

January 2021

南華大學

科技學院資訊管理學系

碩士學位論文

政府電子化採購推行成效滿意度研究—以財物採購之
公開取得電子報價單與電子競價機制為例

A Study of Effectiveness Satisfaction of Government
E-Procurement--As Example the Public Access to Electronic
Quotations and Electronic Bidding Mechanism for Property
Procurement

研究生： 冼堉誠

經考試合格特此證明

口試委員：
謝品毅
王忠斌
陳宗益

指導教授：王忠斌

系主任(所長)：陳信良

口試日期：中華民國 100 年 1 月 9 日

南華大學碩士班研究生

論文指導教授推薦函

資訊管理學系碩士班 宋堉誠 君所提之論文
政府電子化採購推行成效滿意度研究—以財物
採購之公開取得電子報價單與電子競價機制為
例

係由本人指導撰述，同意提付審查。

指導教授 宋堉誠

110年1月15日

南華大學資訊管理學系碩士論文著作財產權同意書

立書人：宋堉誠之碩士畢業論文

中文題目：政府電子化採購推行成效滿意度研究—以財物採購之公開取得電子報價單與電子競價機制為例

英文題目：A Study of Effectiveness Satisfaction of Government E-Procurement — As Example the Public Access to Electronic Quotations and Electronic Bidding Mechanism for Property Procurement.

指導教授：王昌斌 博士

學生與指導老師就本篇論文內容及資料其著作財產權歸屬如下：

- 共同享有著作權
- 共同享有著作權，學生願「拋棄」著作財產權
- 學生獨自享有著作財產權

學生：宋堉誠 (請親自簽名)

指導老師：王昌斌 (請親自簽名)

中華民國 110 年 1 月 15 日

誌 謝

生命歷程總有眾多轉折，對於進校園重拾書本一事，本不在人生規劃上，對已離開校園將近 30 年的我，更是一個重大決定。

感謝系上對學生傳道授業解惑的老師們，在這段學習過程中，傳授大量新知，讓我於資訊浩瀚世界中，了解到資訊未來的趨勢與方向，而不再猶如井底之蛙窺井觀天，在知識之海洗禮下，除感受到衝擊外，得到更多的是滿足。

感謝指導教授王昌斌博士，在我撰寫論文的過程中，不斷提點與指正我不足與錯誤之處，讓我了解到一篇論文的產出，從論文題目發想確定主題開始，歷經資料蒐集、整理、撰寫、做結論等，字字皆是融會貫通後之結晶，過程之辛苦只有身在其中方能體會。

最後，感謝職場上同事之鼓勵、求學過程中眾多同學對我課業難題破解之協助及家人之支持，讓我能順利完成學業，謝謝你們。

宋堉誠 謹致

110.1

政府電子化採購推行成效滿意度研究—以財物採購之公開取得
電子報價單與電子競價機制為例

學生：宋堉誠

指導教授：王昌斌 博士

南 華 大 學 資 訊 管 理 學 系 碩 士 班

摘 要

本研究係就政府在推行及提高電子化採購過程中，對於100萬元以下經常性財物採購，透過公務機關不同屬性人員就「政府電子採購網」平台中之「公開取得電子報價單」與「電子競價」等2種電子化採購機制，藉由制度面上質性訪談及系統面上問卷發放方式，調查使用者滿意度。

本研究質性訪談部分，主要希藉由訪談內容，了解政府機關基層人員對於「公開取得電子報價單」及「電子競價」等採購作業之使用經驗與建議；另問卷調查部分，則應用 DeLone and McLean 所提出之資訊系統成功模式，以系統品質、資訊品質及服務品質等作為3大主構面，探討「政府電子採購網」此系統使用之滿意度，並採用李克特(Likert Scale)量表計分方法設計問卷，回收問卷後採用描述性統計、信度分析、獨立

樣本 T 檢定、單因子變異數分析、相關分析等統計方法逐一分析。本研究結果綜合如下：

壹、是否曾使用「政府電子採購網」申請或採購各類品項，對系統品質認知，具有差異。

貳、不同性別、工作屬性人員，對資訊品質認知，具有差異。

參、不同屬性人員對服務品質認知，無影響。

肆、系統品質、資訊品質、服務品質對使用滿意度均有正向影響。

使用者對於「政府電子採購網」系統滿意度之提升，建議工程會可以透過提升系統品質、資訊品質、服務品質來達成，例如系統操作介面設計要簡化、人性化、容易使用，藉以提高使用之誘因；基於資訊對等原則，政府採購作為，應朝更具市場開放方式，置入自由競價機制；增加辦理說明會或教育訓練場次並訂定獎勵措施；對於嚴峻採購法令，應適時檢討鬆綁；另關於制度面與系統面上遭遇之困境，工程會訂定年度目標達成之比率，可採漸進式逐年提高，以免影響機關日常庶務運作。

關鍵詞：政府採購、資訊系統成功模式、系統品質、資訊品質、服務品質、使用者滿意度

A Study of Effectiveness Satisfaction of Government E-Procurement--As
Example the Public Access to Electronic Quotations and Electronic Bidding
Mechanism for Property Procurement

Student: Yu-Cheng Sung

Advisor: Chin-Bin Wang, Ph.D.

Department of Information Management
Nanhua University
Master Thesis

ABSTRACT

This research focuses on the government's implementation and improvement of electronic procurement. For recurring property purchases of less than 1 million yuan in this area, the "publicly obtained electronic quotation" in the "Government Electronic Procurement Network" platform through different attributes of the public agency personnel. Two types of electronic procurement mechanisms, such as "e-bidding", survey user satisfaction through qualitative interviews on the system and questionnaires on the system.

The qualitative interview part of this research mainly hopes to use the content of the interview to understand the experience and suggestions of the grassroots personnel of government agencies on the procurement operations such as "publicly obtained electronic quotation" and "e-bidding"; in the questionnaire survey part, DeLone and The successful model of McLean's information system uses system quality, information quality and service quality as the three main aspects, discusses the satisfaction of using this system of the "Government Electronic Procurement Network", and uses Likert Scale to measure. The questionnaire was designed by sub-method, and after the questionnaire was collected, it was analyzed one by one by

descriptive statistics, reliability analysis, independent sample T test, single factor variance analysis, and correlation analysis. The results of this study are summarized as follows:

1. Have you ever used the "Government Electronic Acquisition Network" to apply for or purchase various items, and have different perceptions of system quality.
2. people of different genders and job attributes have different perceptions of information quality.
3. Participants and people with different attributes have no influence on the perception of service quality.
4. System quality, information quality, and service quality all have a positive impact on user satisfaction.

To improve users' satisfaction with the "Government Electronic Procurement Network" system, it is recommended that the project can be achieved by improving system quality, information quality, and service quality. For example, the system operation interface design should be simplified, user-friendly, and easy to use, so as to improve the use of Incentives; based on the principle of information reciprocity, government procurement should be more open to the market and put in a free bidding mechanism; increase the number of seminars or educational training sessions and set incentive measures; for severe procurement laws, review and relax them in due course; Regarding the difficulties encountered in the system and the system, the project will set the annual target achievement ratio, which can be gradually increased year by year, so as not to affect the daily operations of the agency.

Keywords: government procurement, information system success model, system quality, information quality, service quality, user satisfaction

目 錄

論文指導教授推薦函.....	I
碩士論文著作財產權同意書.....	II
誌謝.....	III
摘要.....	IV
ABSTRACT	VI
目錄.....	VIII
圖目錄.....	IX
表目錄.....	X
第一章 緒論	1
第一節 研究背景	1
第二節 研究動機	2
第三節 研究目的	5
第四節 研究流程	6
第二章 文獻探討	9
第一節 政府電子化採購發展歷程	9
第二節 政府電子化採購方式	10
第三節 「公開取得電子報價單」特性	13
第四節 「電子競價系統」特性	13
第五節 滿意度衡量指標	14
第三章 研究方法	21
第一節 研究架構	21
第二節 資料分析方法	25
第四章 各項統計分析	28
第一節 描述性統計	28
第二節 信度分析	38
第三節 差異分析	39
第四節 相關分析	50
第五節 質性訪談	51
第六節 系統面、制度面綜合分析	63
第五章 結論與建議	71
第一節 研究結論	71
第二節 研究建議	76
參考文獻	78
附錄一 我國「政府電子採購網」使用滿意度探討研究問卷	83
附錄二 訪談紀錄表	89

圖 目 錄

圖 1-1	研究流程圖	8
圖 2-1	電子採購流程圖	12
圖 2-2	資訊系統成功再修正模式	17
圖 3-1	研究架構圖	22



表 目 錄

表 2-1	國內外學者對滿意度的觀點	15
表 2-2	國內外學者對系統品質看法	18
表 2-3	國內外學者對資訊品質看法	19
表 2-4	國內外學者對服務品質看法	20
表 3-1	國內外學者對 3 大品質綜合看法	23
表 3-2	質性訪談對象分類	25
表 4-1	受問卷者基本資料彙整表	30
表 4-2	系統品質構面題項平均數、標準差及次數分配	32
表 4-3	資訊品質構面題項平均數、標準差及次數分配	34
表 4-4	服務品質構面題項平均數、標準差及次數分配	35
表 4-5	滿意度構面題項平均數、標準差及次數分配	37
表 4-6	各構面信度分析	38
表 4-7	性別對各構面差異分析	42
表 4-8	是否為主管對各構面差異分析	42
表 4-9	工作屬性對各構面差異分析	42
表 4-10	是否曾使用「政府電子採購網」申請或採購各類品項對各構面差異分析	43
表 4-11	年齡對各構面之單因子變異數分析	44
表 4-12	工作年資對各構面之單因子變異數分析	45
表 4-13	學歷對各構面之單因子變異數分析	45
表 4-14	申請或採購之品項分類對各構面之單因子變異數分析 ...	46
表 4-15	申請或採購之金額級距對各構面之單因子變異數分析 ...	46
表 4-16	使用政府電子採購網常使用那些功能對各構面之單因子變異數	

分析	47
表 4-17 不同屬性人員對應各構面品質有無顯著差異	49
表 4-18 相關分析	50
表 4-19 三大構面對應使用滿意度有無顯著相關	51
表 5-1 研究假設分析結果彙整表	74



第一章 緒論

第一節 研究背景

採購法第 2 條規定，政府採購涵蓋範圍，係指工程之定作、財物之買受、定製、承租及勞務之委任或僱傭等，在一般人觀念中，對於採購金額大小，排序應是工程採購最高，財物次之，最後是勞務採購，惟從行政院公共工程委員會 109 年 3 月份公布之「108 年政府採購執行情形」(網址：<https://www.pcc.gov.tw/cp.aspx?n=B88540806C20DCA0>) 報告內容觀之，顯非如此，108 年機關採購決標金額最高者為財物採購，金額達 9,706 億元，所佔比率為 51.86%最高，工程採購佔 29.34%次之，勞務採購佔 18.80%再次之，對於 10 萬以上財物採購案之決標件數，雖非最高，但採購金額確是最高，此現況反應出政府財物之買受、定製、承租是一塊值得開發之區域。

另 10 萬以下財物小額採購，依中央機關未達公告金額採購招標辦法第 5 條規定，得不經公告程序，逕洽廠商採購，免提供報價或企劃書，而對於 100 萬元以下 10 萬元(含)以上財物採購，則得依中央機關未達公告金額採購招標辦法第 2 條第 1 項第 3 款規定，以「公開徵求廠商提供書面報價或企劃書」之方式，取得三家以上廠商之書面報價或企劃書，擇符合需要者辦理比價或議價（政府採購法令彙編）。由此判斷，政

府為維持日常庶務運作，在國家總體預算編列之額度下，不難想像 100 萬元以下財物採購之金額龐大驚人，商機無限，是眾家必爭之地。

對於 100 萬元以下採購，除上述 2 種方式外，行政院公共工程委員會近年來開始推動「公開取得電子報價單」(100 萬元以下)與「電子競價」(10 萬元以下)之採購機制，惟中央機關對於運用此機制辦理之財物採購案件數，於 109 年度僅訂定達到可適用採購案件數之 25%比率，即符合年度目標，達成率標準訂定過低。

本研究主要以政府財物採購行為中，以基層公務人員為對象，在公告金額以下(100 萬元以下)政府採購行為最頻繁區域中，探討基層公務人員運用「公開取得電子報價單」與「電子競價」等電子化採購方式之意願，以政府辦理推廣成效之滿意度為標的做分析並提供建議，希能增進政府採購效率。

第二節 研究動機

「精進政府採購電子化業務，營造公開透明之優質採購環境」是行政院公共工程委員會(以下簡稱工程會)109 年度施政目標與重點(行政院公共工程委員會 109 年度施政計畫，網址：

<https://www.pcc.gov.tw/cp.aspx?n=8E520324C29A4CE5>)，目前我國政府所經營之電子商務平台簡稱為「政府電子採購網」，此平台是依據政府採

購法規定內容為基礎所開發，其範圍涵蓋所有採購型態，大至經費龐大之工程採購，小至委託臺灣銀行代辦，以共同供應契約方式提供各級政府機關、學校採購各類財物、勞務商品，而採購過程均透過網路連結達到交易目的，惟工程會於 109 年度作業計畫中，對於政府在推動精進政府採購電子化業務上所訂定之目標，達到可適用採購案件數之比率 25% 即符合年度標準(行政院公共工程委員會 109 年度個案計畫作業計畫-精進政府採購電子化業務，網址：

<https://www.pcc.gov.tw/cp.aspx?n=7DEA6E25E9F083C5>)，顯見工程會在此區域推動電子化採購，存有瓶頸。

再就政府機關之電子化採購流程觀之，依據工程會訂頒「採購作業規劃作業程序表」所列，採購行為開始於需求單位依業務需求之採購簽辦，簽辦內容得包括採購標的摘要、採購目的、預計執行期間、所需經費及其來源、可行性、預期使用情形及其效益分析等，並進行採購策略評估作業，評估面向包括得否利用共同供應契約、決定招標方式、決標原則等，顯見採購人員之定義，已非僅侷限於辦理採購招標作業之人員，實際採購流程，於需求單位承辦人員簽辦採購作業規劃開始即已啟動，亦即機關(單位)每個人均可能依採購需求擔任採購人員之腳色。

然就現行「公開取得電子報價單」與「電子競價」等 2 種電子化採

購之制度與系統建置等兩面向觀之，可能遇到之窒礙因素分析如下：

壹、制度面因素：

- 一、由於機關(單位) 內並非每個人均對「政府採購法」、「政府電子採購網」有所接觸、了解，往往當遇到執行業務需要辦理採購時，方設法去了解相關採購流程，在採購資訊來源不對等及懼怕出錯需擔負行政責任之之情況下，可能心理難免產生排拒感。
- 二、對於金額不大之財務採購，傳統上已習慣於使用人工作業自行招商之採購模式，在面對新型態電子採購，接受度可能較有疑慮。
- 三、政府機關內之主計、政風等監辦單位，對於此 2 種電子化採購制度不了解，採購案簽會過程可能會傾向加註不同意見。
- 四、此 2 種電子化採購均以最低價決標，廠商間削價競爭，可能造成機關較不易與廠商建立較長久緊密之合作關係，不利日常庶務運作。
- 五、傳統人工採購作業只需一次簽(會)辦流程，然採用電子化採購於決標後，尚需多一次簽(會)辦陳核，增加作業流程，可能造成基層人員採用意願不高。

六、在廠商而言，對於傳統採購模式，押標金繳納一般均以支(匯)票、現金、銀行開具連帶保證書方式辦理，然採用「公開取得電子報價單」此種電子化採購，廠商要辦理線上押標金證書，辦理時廠商需先向銀行繳交一筆可觀手續費後取得一組電子碼，納入線上投標，開標時供公務機關審標人員審查。

貳、系統面因素：

「政府電子採購網」對於此 2 種採購系統建置，操作時需於「採購資訊公告」中之「招標管理」項下眾多採購模式中做選擇，目前系統操作介面設計複雜，如未受過操作過程相關訓練課程，在不熟悉系統運作情況下，系統設計品質不足以吸引基層人員使用，是否會造成使用率不高，也是我們研究的目的。

第三節 研究目的

依據前述研究背景、動機、可能遇到之窒礙因素，本研究擬就政府在推行及提高電子化採購過程中，對於 100 萬元以下經常性財物採購此區塊，透過公務機關不同屬性人員就「政府電子採購網」平台中之「公開取得電子報價單」與「電子競價」等 2 種電子化採購機制，藉由制度面上質性訪談及系統面上問卷發放方式，調查使用者滿意度，希「政府

電子採購網」平台能朝更符合使用者期望開發、改善，提供更佳使用感受，讓政府電子化採購執行績效達成率達成預定目標。綜合言之，本研究目的條列如下：

壹、探討「政府電子採購網」使用人員之屬性分類。

貳、探討不同屬性，對於「政府電子採購網」平台之系統品質、資訊品質、服務品質的看法與認知。

參、探討「政府電子採購網」平台之系統品質對使用者滿意度的影響。

肆、探討「政府電子採購網」平台之資訊品質對使用者滿意度的影響。

伍、探討「政府電子採購網」平台之服務品質對使用者滿意度的影響。

第四節 研究流程

本研究流程將由先確定研究背景與動機開始，之後再聚焦於我國現行「公開取得電子報價單」與「電子競價」等 2 種電子化採購方式可能遇到之窒礙因素，並規劃以系統面上問卷發放與制度面上質性訪談等兩種方式，導出研究目的，藉以調查使用者滿意度。

確定研究目的後，藉由文獻探討說明我國政府電子化採購發展歷程及電子化採購方式，並說明「公開取得電子報價單」與「電子競價」之特性及確認滿意度衡量指標。

對於研究方法，係立基於系統面上問卷發放與制度面上質性訪談之

原則下，據以建立研究架構與假設，再依架構與假設，設計問卷及研擬訪談大綱，當問卷寄送、回收及洽特定對象實施訪談後，運用描述性統計、信度、獨立樣本 T 檢定、單因子變異數、相關等分析技術，對資料進行量化分析及辦理訪談資料整理，以及將量化分析數據與訪談資料做綜合比較，最後做結論與建議。相關研究流程如圖 1-1。



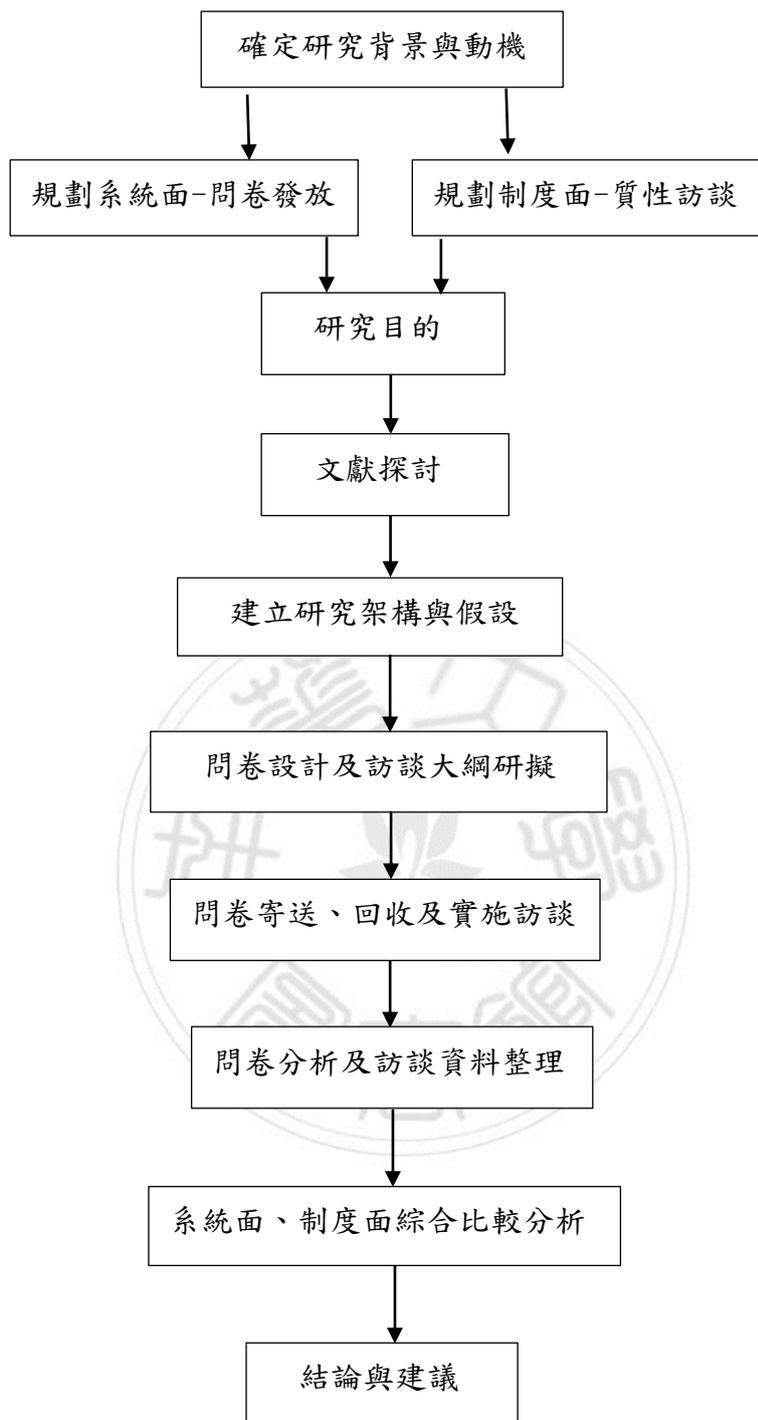


圖 1-1 研究流程圖

第二章 文獻探討

第一節 政府電子化採購發展歷程

過去我國政府採購制度建構在審計稽察制度之下，各機關營繕工程及購置定製財物業務，係以審計部主管之「審計法」、「審計法施行細則」及「機關營繕工程暨購置定製變賣財物稽察條例」（簡稱稽察條例）為各機關辦理採購行政作業的主要依據，至於勞務採購，則僅以行政命令作為各機關辦理之規範。

在我國於 2002 年 1 月 1 日正式成為世界貿易組織（World Trade Organization，簡稱 WTO）的會員前，於申請加入之諮商過程中，各國以我國現行政府採購法規及制度不夠健全、開放為由，堅持我國必須簽署該組織之「政府採購協定」（Agreement On Government Procurement；簡稱 GPA），方支持我國入會，而簽署此一協定之前提，是我國必須先參考 WTO 之 GPA 內容，將當時分歧之採購法令，修整並完成立法程序。

有鑒於此，工程會爰審酌當年政府採購制度之規定、國際採購制度之規範及當時政治、經濟之實際狀況與需求，研擬完成「政府採購法草案」，過程歷經立法院多次聯席審查會及黨團協商後，我國政府採購法於民國 87 年 5 月 27 日經總統令頒公布，並自公布後 1 年施行。

觀看我國政府採購法之內容，大部分源自 WTO 政府採購協定，與世界各國的採購制度類同，其條文包括總則、招標、決標、履約管理、驗收、爭議處理、罰則、附則共 8 章 114 條，故此法訂定主要是因應加入世界貿易組織，其規範訂有各種競爭機制，著重競爭時的公平、採購效益及作業效率，而最大特色是使政府人員在辦理採購時有法源依據。

(採購專業人員訓練教材 - 政府採購法規概要，網址：
<https://www.pcc.gov.tw/cp.aspx?n=4F4ECFCE601D57F6>)

第二節 政府電子化採購方式

電子化採購是一種以網際網路(Internet)為基礎，需求端可藉由網路的連結尋找合適的供應商，提供所需的財物、勞務甚或各種工程技術建設，它可說是由採購方發起的一種採購行為，供需雙方無須面對面接觸，就可在網路上完成招標、競標等交易行為，這種交易行為如發生在企業(公司)之間，通稱為 B2B (Business-to-Business) 電子商務，但如交易的一方是政府，另一方可能是企業(公司)、行號、自然人、法人、機構或團體，可簡稱為 G2B(Government-to-Business) 或 G2C(Government-to-Customer)電子商務，即政府通過建立電子網絡系統平台，進行電子招標採購，當然，政府在法規授權特許下，亦可採用變體方式，由政府機關委託特定公司(團體)，建立商業供應網路平台，提供

各企業（公司）、行號在此平台下，與政府從事商業活動，而共同供應契約採購模式，就是在此種狀況下孕育而生，運用此模式可簡化政府機關採購流程，提升採購效率，又簡稱為 B2G(business-to-government) 電子商務。

目前我國推動政府電子化作業主要平台名稱為「政府電子採購網」，該平台設計分 6 大區塊，分別為「入口網」、「電子採購」、「報表中心」、「介接處理」、「採購輔助」、「維運管理」等 6 區塊，一般機關基層採購人員及廠商常應用電子化採購服務之區塊，計有「電子採購」、「採購輔助」等 2 項。

有關「電子採購」此項目，其架構又大略可區分為「採購資訊公告」、「共同供應契約」、「小額採購」等 3 項；「採購資訊公告」又細分有「招標管理」、「領投標管理」、「開標管理」、「決標管理」；而「招標管理」中，招標方式又可分為「公開取得電子報價單」、「公開取得報價單或企劃書」、「公開招標」、「限制性招標」、「選擇性招標」、「電子競價」等。

有關「採購輔助」此項目，下具有巨額效益、公示送達、財物處理、廠商管理、稽核作業、採購專業、專家學者、資料轉移、電子信用狀、價格資料庫、得標外國案件、機關爭議處理、科技研究機構、外國廠商代碼等處理功能，其中一般公務機關常用功能僅公示送達、財物處理、

廠商管理、稽核作業、採購專業、專家學者、價格資料庫等功能。

經歸納機關採用電子化採購流程。簡要流程如圖 2-1。

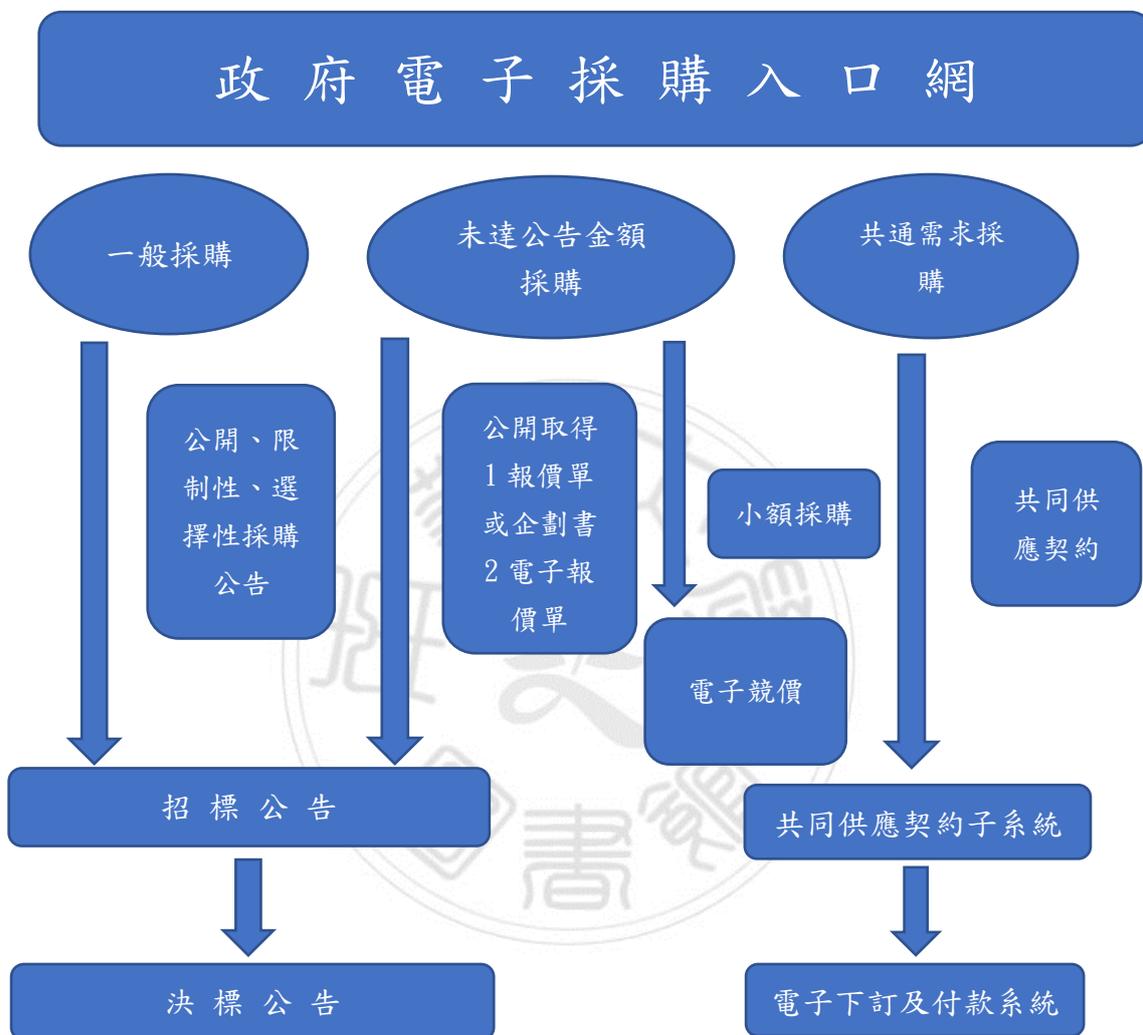


圖 2-1 電子採購流程圖

資料來源：政府採購法令彙編(2003)，本研究整理

本研究範圍係就政府採購主管機關，依據政府採購法所規劃「政府電子採購網」中各種電子化採購模式，分析使用滿意度，並對採購績效有待改善之「公開取得電子報價單」及「電子競價」等採購作業，另作

論述分析。

第三節 「公開取得電子報價單」特性

機關採用公開方式於「政府電子採購網」辦理未達 100 萬元財物採購案件為數眾多，金額雖不大，但承辦採購人員仍需重複相同之採購作業程序，於準備招標文件上耗費大量人力及物力，故自 104 年起，工程會針對未達 100 萬元之財物採購案件，制定「公開取得電子報價單」之模式，開放以網路作業取代傳統作業，開標廠商無須到場參與程序，可藉由機關以電子開標方式簡化採購作業流程，達到減少機關與廠商之作業時間及成本，而此機制目前適用之採購案，須符合下列全部條件：(1) 未達公告金額(100 萬元以下) (2) 訂有底價最低標 (3) 需財物類、工程類 (4) 非依「評分及格最低標」辦理 (5) 非複數決標 (6) 非屬特殊採購 (7) 非屬統包。

建置此採購模式之目的，主要是希望可以透過網路迅速、便利與公開性，簡化企業及政府機關採購作業流程，提昇政府採購效率，杜絕圍標不法情事，提供廠商更公平的競爭機會及安全的競爭環境。

第四節 「電子競價系統」特性

「電子競價系統」為「政府電子採購網」此平台最新的採購模式，可提供機關辦理採購金額 10 萬元以下之財物、勞務、工程採購(小額採購)，

此採購模式係機關於「政府電子採購網」公告，開放於一定期間內由各家廠商投標，在此一定期間內，各家投標金額系統會按金額大小排列，顯示公開於網站，廠商可由系統公開之資訊，以電子競價方式競標，截止時間前已報價的廠商可以重複競價，截止時間後最低標廠商即為得標廠商。

第五節 滿意度衡量指標

壹、滿意度之定義：

顧客滿意度是影響消費者重複採購行為的一個重要因素，最早提出顧客滿意度並進行實證研究的學者為 Cardozo(1965)，他認為當顧客對產品或服務滿意時，再次購買的意願會增加。Kotler(1994)認為，滿意度也可被定義為消費者購買前的心理預期，及購買後對於產品品質的評價。許多學者認為，滿意度是對特定產品或服務的累積評估，可以提供企業衡量顧客對產品或服務的滿足程度。

而本研究範圍主要就「政府電子採購網」平台中「公開取得電子報價單」及「電子競價」等採購作業之滿意度作為分析標的，並以政府機關基層人員運用經驗作為滿意度分析範圍；以下就國內外學者對於滿意度的觀點條列如表 2-1。

表 2-1 國內外學者對滿意度的觀點

學者	年代	觀點
Cardozo	1965	認為滿意度會讓顧客有重複性購買的行為，並會衍生其他附帶效應，是最早提出滿意度觀點的學者。
Howard and Sheth	1969	認為滿意度是顧客基於付出成本與報酬間，評價與比較的一種認知狀態。
Swan and Combs	1976	認為須先滿足工具面的需求後，方能產生情感面的滿意度。
Hempel	1977	認為滿意度在於期望與實際間一致性的程度
Oliver	1981	認為滿意度是一種暫時性、情感性反應
Woodside ,Frey & Daly	1989	認為滿意度是顧客在消費行為後，表現出喜歡或不喜歡的程度。
DeLone and McLean	1992	認為資訊系統使用上，系統品質、資訊品質會影響使用者滿意度，進而影響個人及組織。
Kotler	1994	認為滿意度也可被定義為消費者購買前的心理預期，及購買後對於產品品質的評價。
Boshoff & Gray	2004	認為滿意度是指交易後顧客對個別服務的體驗以及回饋的評價。
藍啟鴻	2019	認為角色認同、組織認同中忠誠感與疏離感會影響工作滿意度。

資料來源：詹敦智(2012)；本研究整理

綜合以上，並就我國「政府電子採購網」平台所列採購類別、級距與決標方式觀之，系統操作可用複雜多變形容，而滿意度高低除取決於承辦採購人員對於採購方式之瞭解，及熟悉各發包階段應行程序外，在籌畫採購計畫時，尚須對於各類採購標的，先有基礎之了解，方能對於採購前段規格之訂定及後段履約管理等事務，本於職責妥適辦理採購作業，並經由整體採購過程中不斷掌控與稽核，方能讓採購案能順利進行

至履約驗收完成或保固期滿為止，故整個採購過程中，承辦人員對於「政府電子採購網」此系統之接受度與運用熟嫻程度，往往對於系統服務品質滿意度具有重大影響，而系統設計之易用、並得到採購人員之認同、喜歡，方能重複循環帶動整體動採購行為。

貳、衡量滿意度應用指標

一、資訊系統成功模式應用

本研究主要採用 DeLone and McLean(1992)所提出之資訊系統模式為基礎，該模式認為資訊系統成功共由 6 項構面所構成，分別為系統品質、資訊品質、系統使用、使用者滿意度、個人影響、組織影響等，並認為系統使用上，系統品質、資訊品質會影響使用者滿意度，進而影響個人及組織。

二、資訊系統成功模式修正

DeLone and McLean(2003)對於(1992)提出之資訊系統模式再作修正，增加了服務品質此項構面，認為使用者滿意度會受到系統品質、資訊品質及服務品質等 3 大構面所影響，其結果進而影響到個人及組織。再修正模式如圖 2-2。

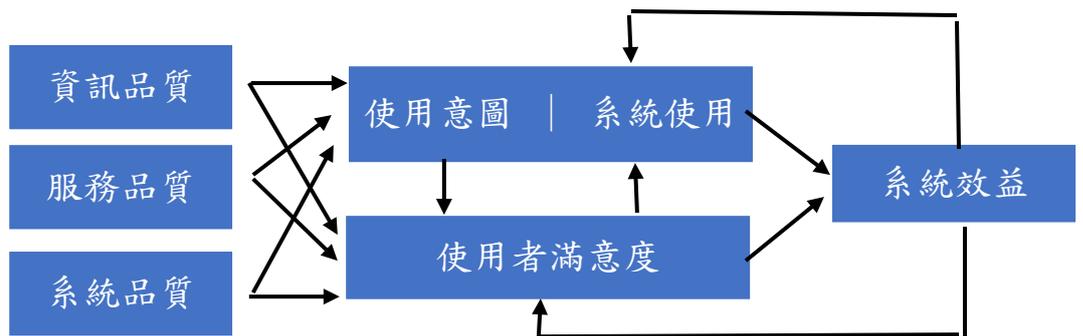


圖 2-2 資訊系統成功再修正模式

資料來源：DeLone and McLean(2003)

三、本研究將應用 DeLone and McLean 之資訊系統成功模式，以系統品質、資訊品質及服務品質等作為 3 大主構面，探討「政府電子採購網」此系統使用之滿意度，及對機關個人及組織所造成之影響。

四、有關影響系統品質、資訊品質、服務品質 3 大構面之變數，經蒐集國內外學者之研究綜整如下：

(一)系統品質：

是指對於資訊系統本身設計好壞的一種評估，一個符合使用者操作介面之設計，對於使用者而言，會產生重複使用之意願，以下就影響系統品質之構面變數表列如表 2-2：

1、影響構面變數

表 2-2 國內外學者對系統品質看法

系統品質		
學者	年代	變數
DeLone and McLean	1992 1995	系統資料正確性、通用性；資料庫內容易用性、易學性、方便存取、符合使用者實際需求；系統功能的實用性、有用性、正確性、靈活度、可靠性、精準度；系統整合性、系統效率、資源利用性、回應時間、轉換時間
林東清	1995	反應時間、容易學、功能有用性、彈性、系統整合、效率
Wang	2008	容易使用、親和性
吳嘉恩	2008	容易學習、回應時間、可靠性
陳仲儼、蔡鴻儒	2014	適用性、可利用性、可靠性、回應時間、使用性
孫亦可	2019	適應性、可用性、可靠性、回應時間、易用性

資料來源：本研究整理

2、綜合各學者看法：系統品質係指一套對於資訊系統本身運作良窳的衡量標準，包括資料正確性、通用性、易用性、易學性；系統的正确性、可靠性、整合性、效率性；符合系統使用者實際需求及反應時間、轉換時間快速等要素。

(二)資訊品質：

面對網際網路蓬勃發展的今日，人們日常生活、工作均離不開網路之運用，在這股風潮下，使用者對於網路系統資訊品質之要求與依賴，亦逐漸增長，而不佳之資訊品質，將影響

顧客之使用意願，以下就影響資訊品質之構面變數表列如表

2-3：

1、影響構面變數

表 2-3 國內外學者對資訊品質看法

資訊品質		
學者	年代	變數
DeLone and McLean	1992 1995	資訊重要性、相關性、有用性、可用性、方便使用、易懂、易讀、格式化；內容正確的、精準的、簡潔的、完整的、可靠的、通用的；即時性、唯一性、相似性、量化性、客觀性、完整性、易懂性、個人化、相關的、安全性
林東清	1995	正確性、相關性、完整性、可了解性、客觀性、精確性
吳嘉恩	2008	可靠性、完整性、即時性、正確性
陳仲儼、蔡 鴻儒	2014	完整性、易於了解、個人化、相關性、私密性
孫亦可	2019	有用性、完整性、易懂性、個人化、相關的、安全性

資料來源：本研究整理

2、綜合各學者看法：資訊品質係指對於資訊產出價值的衡

量，包括資訊的重要性、相關性、有用性；且資訊能方便運用、易懂、易讀；而資訊本身具有清晰度、格式化；以及資訊內容須具備即時、簡潔、完整、可靠、通用、量化、客觀等要素。

(三)服務品質：

服務品質此項構面是 DeLone and McLean 於 1992 年提出之資訊系統模式再作修正所增列，對於一般消費者而言，服務品質具有主觀性，較屬心理層面之感受，因此對於服務品質的期望與好壞判斷，會因人而異，以下就影響服務品質之構面變數表列如表 2-4：

1、影響構面變數

表 2-4 國內外學者對服務品質看法

服務品質		
學者	年代	變數
DeLone and McLean	1992 1995	有形性、可靠性、回應性、保證性、同理心
林東清	1995	反應性、保證性、同理心
Parasuraman et al.	1998	有形性、可靠性、回應性、確實性、關懷性
吳嘉恩	2008	可靠性、有形性、回應性、信賴性
陳仲儼、蔡鴻儒	2014	保證性、關懷性、回應性
孫亦可	2019	保證性、同理心、反應性

資料來源：本研究整理

2、綜合各學者看法：服務品質係指使用者對於系統所提供服務的一種整體主觀評價，包括可靠性、回應性、保證性、同理心、反應性等整體評價。

第三章 研究方法

本研究主要以政府機關業務單位人員對於「政府電子採購網」之使用滿意度作為分析標的，並就採購模式中之「公開取得電子報價單」及「電子競價」等採購作業，於制度面、系統面分別採質性訪談及問卷調查方式，蒐集資料進行分析；質性訪談方式部分，主要希藉由訪談內容，了解政府機關基層人員對於「公開取得電子報價單」及「電子競價」等採購作業之使用經驗與建議；問卷調查部分，主要是引用詹敦智(2012)、孫亦可(2019)、蔡玉玲(2020)等人之研究問卷內容編製而成，衡量方式則採用李克特(Likert Scale)量表計分方法，分別由「非常同意」、「同意」、「普通」、「不同意」、「非常不同意」等 5 種選項組成，計分則由高到低依序給 5 到 1 分。

第一節 研究架構

本研究分就系統面、制度面作為兩大主軸：

壹、系統面：

一、以量化統計方式設計問卷：

以公務機關現職人員為對象進行問卷，並就問卷回饋，將受測者之性別、年齡、是否為主管職、工作年資、最高學歷、工作

屬性、資訊能力、是否曾使用系統、採購金額級距、採購品項分類、使用系統那些功能等基本屬性作為自變項，並運用 DeLone and McLean 之資訊系統成功模式中之系統品質、資訊品質及服務品質作為獨立變項，最後以使用者之滿意度做為產出依變項。研究架構如圖 3-1。

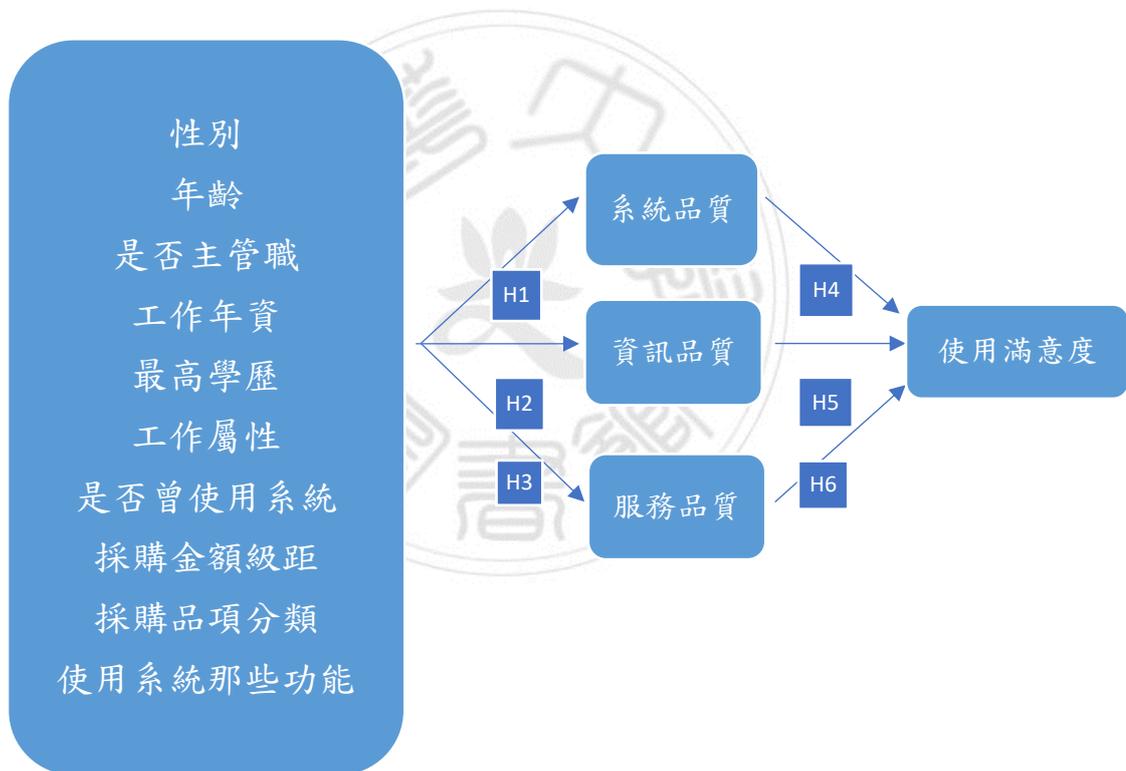


圖 3-1 研究架構圖

二、確認研究構面操作型定義與變數：

以系統品質、資訊品質及服務品質作為研究構面，並綜整各學者對於各構面共通性看法，分別訂定操作型定義之變數如表 3-1：

表 3-1 國內外學者對 3 大品質綜合看法

構面	操作型定義	變數	內容
系統品質	評估系統本身的品質	容易學習使用	系統操作介面是否容易使用
		反應時間快	系統運作效能是否能快速處理資訊
		可靠性	系統運作績效是否如預期
資訊品質	評估系統輸出的品質	正確性	系統是否能充分表達要輸出資訊的內容
		即時性	系統提供的資訊是否是最新及時的
		完整性	系統是否能提供完整的資訊
服務品質	評估系統對使用者的服務品質	有形性	服務過程中系統環境設備是否充足
		保證性	服務是否能展現專業性，增進信任度
		同理心	是否能以使用者角度提供系統服務

資料來源：本研究整理

三、研究假設

依據本研究架構及操作型定義，建構 6 項研究假設：

H1：不同屬性人員對系統品質認知具有差異。

H2：不同屬性人員對資訊品質認知具有差異。

H3：不同屬性人員對服務品質認知具有差異。

H4：系統品質對使用滿意度具有影響。

H5：資訊品質對使用滿意度具有影響。

H6：服務品質對使用滿意度具有影響。

貳、制度面：

一、運用質性訪談：

藉以理解受訪者對研究問題的看法，研究者以觀察者和參與者的身分與研究對象進行言談互動並做成紀錄，經由對話過程去發現對事實的認知，或分享相關經驗與觀點。

本研究將以雲嘉南區監理所(站)及其上級督導機關之人員為對象，採一對一個別訪談方式進行，對象分類如表 3-2：

二、擬訂訪談大綱：

在訪談過程中可以依受訪者的話語，調整訪談順序。

三、向受訪者說明研究目的，並徵詢受訪者同意訪談錄音。

表 3-2 質性訪談對象分類

受訪者	服務單位	是否擔任主管職	性別	工作類型	工作內容
A	公路總局	否	女	業務人員	督導轄管監理機關勞務、財物採購事項
B	公路總局	否	男	技術人員	督導轄管監理機關勞務、財物採購事項
C	嘉義區監理所	否	男	技術人員	督導車輛檢驗工作
D	嘉義區監理所	是	女	業務人員	綜理轄管單位勞務、財物及工程採購事項
E	麻豆監理站	否	男	業務人員	擔任總務工作
F	嘉義市監理站	否	男	業務人員	擔任總務工作

資料來源：本研究整理

第二節 資料分析方法

本研究以雲嘉南區監理所(站)、嘉義縣政府部分機關為問卷對象，共彙整回收有效問卷 131 份，並運用統計套裝軟體 SPSS 20 版進行資料分析，資料蒐集內容包含受問卷人員基本資料、系統品質、資訊品質、服務品質、使用滿意度等幾大部份作為實證分析之依據，藉由分析結果，瞭解基層人員對於目前政府電子化採購行為之看法與對未來之期許，分析方法條列如下：

壹、描述性統計分析

針對有效問卷對受訪者者之性別、年齡、是否為主管職、工作年資、學歷、工作屬性、是否曾使用「政府電子採購網」申請或採購各類品項、常申請或採購之品項分類、常申請或採購之金額級距、使用政府電子採購網常使用那些功能等基本資料，對應系統品質、資訊品質、服務品質、使用滿意度等面向，進行單一變數的描述性分析統計，說明各變項之人數、有效百分比、平均數、標準偏差等數據。

楊世瑩(2008)，第 2 版，SPSS 統計分析實務，第 6 章。

貳、信度分析

為了解並分析問卷题目的測量品質含有多少比率的誤差，本研究採用 Cronbach' alpha 係數作為信度指標，當係數大於 0.7，代表內部具一致性，問卷資料具有可信度。

楊世瑩(2008)，第 2 版，SPSS 統計分析實務，第 14 章。

參、獨立樣本 T 檢定

本研究係針對性別、是否為主管職、工作屬性、是否曾使用「政府電子採購網」申請或採購各類品項等面向，與系統品質、資訊品質、服務品質等構面進行比對，分析是否存有顯著差異。

楊世瑩(2008)，第 2 版，SPSS 統計分析實務，第 9 章。

肆、單因子變異數分析

本研究針對年齡、工作年資、學歷、申請或採購之品項分類與金額級距、使用政府電子採購網常使用那些功能等面向，驗證分析是否與系統品質、資訊品質、服務品質等構面間存有顯著差異。

楊世瑩(2008)，第 2 版，SPSS 統計分析實務，第 10 章。

伍、相關性分析

本研究運用皮爾森 (Pearson) 相關分析來探討各變數間的相關性，驗證系統品質、資訊品質、服務品質、滿意度等構面間是否存有相關及相關程度。

楊世瑩(2008)，第 2 版，SPSS 統計分析實務，第 11 章。

第四章 各項統計分析

第一節 描述性統計

本章利用統計方法對第三章所提出之假設進行分析與檢測，並運用統計套裝軟體 SPSS 20 版進行資料分析。本研究問卷以 google 電子表單編寫，並以電子郵件信箱傳送各受問卷者，問卷時間自 109 年 9 月 9 日起至 109 年 9 月 16 日止，共回收有效問卷 131 份。

壹、基本資料分析

- 一、受問卷者男性佔 48.1%，女性佔 51.9%，男性稍少於女性。
- 二、受問卷者年齡以 41-50 歲佔 40.5% 最多，31-40 歲及 51-60 歲均為 26.7% 次之，概括言之，41 歲以上人數約佔六成七，顯示目前公務機關基層人員年齡層偏高。
- 三、受問卷者擔任主管職佔 17.6% 屬少數，非主管職佔 82.4% 屬多數，符合一般機關組織編制常態。
- 四、受問卷者工作年資以 21 年以上佔 40.5% 最多，11-20 年 22.1% 次之，此項與受問卷年齡之數據相對照，所佔成數比例相當。
- 五、受問卷者最高學歷以學士佔 49.6% 最多，專科學校佔 27.5% 次之，高中職以下佔 6.9% 最少，符合公務人員考試進用之常態。

六、受問卷者工作屬性以業務人員佔 88.5% 較多，技術人員佔 11.5% 較少，符合一般機關組織編制常態。

七、受問卷者曾使用「政府電子採購網」申請或採購各類品項佔 38.2%，不曾使用者佔 61.8%，約有 2/3 人不曾使用「政府電子採購網」。

八、受問卷者常申請或採購之品項分類，以財物類為大宗佔 85.5% 最多，勞務類佔 13.7% 次之，最少為工程類僅佔 0.8%，對照行政院公共工程委員會公布之「108 年政府採購執行情形」報告內容，印證公務機關採購以財物採購所佔比例最高。

九、受問卷者常申請或採購之金額級距以 10 萬元(不含)以下佔 83.2% 最多，10 萬元(含)以上 100 萬元(不含)以下佔 11.5% 次之，100 萬元(含)以上佔 5.3% 最少，顯示公務機關 100 萬以下採購件數佔大宗。

十、受問卷者常使用政府電子採購網功能以共同供應契約產品查詢及填寫請購單佔 84.7% 最多，使用「公開徵求廠商報價單或企劃書」公告、「公開招標」公告、「限制性招標」公告辦理採購者佔 12.2% 次之，使用「公開取得電子報價單」系統或使用「電子競價」系統辦理採購最少，僅佔 3.1%。

十一、受問卷者基本資料彙整，如表 4-1。

表 4-1 受問卷者基本資料彙整表

變項	項目	人數	有效百分比%
性別	男	63	48.1
	女	68	51.9
	總和	131	100.0
年齡	30 歲以下	4	3.1
	31-40 歲	35	26.7
	41-50 歲	53	40.5
	51-60 歲	35	26.7
	61 歲以上	4	3.1
	總和	131	100.0
是否為主管職	是	23	17.6
	否	108	82.4
	總和	131	100.0
工作年資	5 年以下	27	20.6
	6-10 年	22	16.8
	11-20 年	29	22.1
	21 年以上	53	40.5
	總和	131	100.0
最高學歷	高中職以下	9	6.9
	專科學校	36	27.5
	學士	65	49.6
	碩士	21	16.0
	總和	131	100.0
工作屬性	技術人員	15	11.5
	業務人員	116	88.5
	總和	131	100.0
是否曾使用「政府電子採購網」申請或採購各類品項	是	50	38.2
	否	81	61.8
	總和	131	100.0
	財物類(如購買物品或設	112	85.5

常申請或採購之 品項分類	備)		
	勞務類(如辦理委外人力 服務採購)	18	13.7
	工程類	1	0.8
	總和	131	100.0
常申請或採購之 金額級距	10萬元(不含)以下	109	83.2
	10萬元(含)以上，100萬 元(不含)以下	15	11.5
	100萬元(含)以上	7	5.3
	總和	131	100.0
常使用政府電子 採購網那些功能	共同供應契約產品查詢 及填寫請購單	111	84.7
	使用「公開取得電子報價 單」系統或使用「電子競 價」系統辦理採購	4	3.1
	使用「公開徵求廠商報價 單或企劃書」公告、「公 開招標」公告、「限制性 招標」公告辦理採購	16	12.2
	總和	131	100.0

貳、各構面題項平均數、標準差及次數分配分析

- 一、依據系統品質問卷得分情形內容觀之，同意度最高為「5.您認為我國「政府電子採購網」系統運作，其反應時間必須是快速的」(平均數 4.12，標準偏差 0.734)；其次為「4.您認為我國「政府電子採購網」操作介面應朝人性化設計，必須是容易學習使用的」(平均數 4.08，標準偏差 0.781)；最低為「2.您認為現在我國「政府電子採購網」系統設計提供的資訊內容，符合您的期待」(平均數 3.62，標準偏差 0.769)。

顯示大部分受問卷者期待系統運作反應時間必須是快速的，操作介面應朝人性化設計，必須是容易學習使用的，且認為目前系統設計提供的資訊內容不符合使用者的期待，工程會必須加強改善，有關系統品質構面資料整理如表 4-2。

表 4-2 系統品質構面題項平均數、標準差及次數分配

題項	平均數	標準差	次數分配%				
			非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意
			5	4	3	2	1
1.您認為現在我國「政府電子採購網」系統設計介面可以滿足使用者需求，您會經常使用	3.70	0.751	10.7	54.2	31.3	2.3	1.5
2.您認為現在我國「政府電子採購網」系統設計提供的資訊內容，符合您的期待	3.62	0.769	9.2	49.6	37.4	1.5	2.3
3.您認為現在我國「政府電子採購網」系統功能選項具實用性，對您是有用的	3.77	0.697	0	12.2	55.7	29.0	3.1

4.您認為我國「政府電子採購網」操作介面應朝人性化設計，必須是容易學習使用的	4.08	0.781	27.5	57.3	13.0	0	2.3
5.您認為我國「政府電子採購網」系統運作，其反應時間必須是快速的	4.12	0.734	31.3	51.1	16.8	0	0.8
6.您認為我國「政府電子採購網」系統運作效能之可靠性是重要的	4.06	0.82	29.0	53.4	14.5	0.8	2.3

二、依據資訊品質問卷得分情形內容觀之，同意度最高為「6.您認為我國「政府電子採購網」提供的資訊，內容必須是完整的」(平均數 4.13，標準偏差 0.738)；其次為「5.您認為我國「政府電子採購網」提供的資訊，必須是即時、最新的」(平均數 4.11，標準偏差 0.761)；最低為「1.您充分了解現在我國「政府電子採購網」提供那些採購資訊」(平均數 3.40，標準偏差 0.847)。

顯示大部分受問卷者期待資訊內容必須是完整、即時、最新的，且普遍認為目前並未充分了解我國「政府電子採購網」有提供那些採購資訊，工程會必須加強改善，有關資訊品質構面資料整理如表 4-3。

表 4-3 資訊品質構面題項平均數、標準差及次數分配

題項	平均數	標準差	次數分配%				
			非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意
			5	4	3	2	1
1.您充分了解現在我國「政府電子採購網」提供那些採購資訊	3.40	0.847	6.1	42.7	38.2	10.7	2.3
2.您認為現在我國「政府電子採購網」提供的資訊是簡潔、易懂的	3.50	0.768	6.1	47.3	38.9	6.1	1.5
3.您認為現在我國「政府電子採購網」提供的資訊是清楚的	3.52	0.768	6.1	48.9	37.4	6.1	1.5
4.您認為我國「政府電子採購網」提供的資訊，必須是正確、精確的	4.02	0.749	24.4	56.5	17.6	0	1.5
5.您認為我國「政府電子採購網」提供的資訊，必須是即時、最新的	4.11	0.761	29.8	55.7	12.2	0.8	1.5
6.您認為我國「政府電子採購網」提供的資訊，內容必須是完整的	4.13	0.738	29.8	56.5	12.2	0	1.5

三、依據服務品質問卷得分情形內容觀之，同意度最高為「6.您認為

我國「政府電子採購網」必須以使用者角度提供貼心服務」(平均數 4.14，標準偏差 0.772)；其次為「5.您認為我國「政府電子採購網」之服務，必須能展現專業性，具有提供專業諮詢的能力」(平均數 4.06，標準偏差 0.772)；最低為「2.您認為現在我國「政府電子採購網」系統有狀況時，您能透過過線上服務解決問題」(平均數 3.52，標準偏差 0.778)。

顯示大部分受問卷者期待「政府電子採購網」必須以使用者角度提供貼心服務，以及必須能展現專業性，提供具有專業諮詢的能力的服務，有關服務品質構面資料整理如表 4-4。

表 4-4 服務品質構面題項平均數、標準差及次數分配

題項	平均數	標準差	次數分配%				
			非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意
			5	4	3	2	1
1.您認為現在我國「政府電子採購網」能提供穩定的服務	3.72	0.705	9.2	57.3	31.3	0.8	1.5
2.您認為現在我國「政府電子採購網」系統有狀況時，您能透過線上服務解決問題	3.52	0.778	6.1	48.9	38.2	4.6	2.3

3.您認為我國「政府電子採購網」系統服務人員能迅速回應問題	3.56	0.776	7.6	48.9	38.2	3.1	2.3
4.您認為在使用我國「政府電子採購網」採購時，周邊環境設備必須是充足的	3.91	0.739	16.8	61.8	18.3	1.5	1.5
5.您認為我國「政府電子採購網」之服務，必須能展現專業性，具有提供專業諮詢的能力	4.06	0.772	27.5	55.0	15.3	0.8	1.5
6.您認為我國「政府電子採購網」必須以使用者角度提供貼心服務	4.14	0.772	32.1	53.4	12.2	0.8	1.5

四、依據使用滿意度問卷得分情形內容觀之，滿意度最高為「3.您對我國「政府電子採購網」，整體「服務品質」，符合個人需求，感到滿意」(平均數 3.67，標準偏差 0.717)；其次為「1.您認為我國「政府電子採購網」整體「系統品質」，符合個人需求，感到滿意」(平均數 3.66，標準偏差 0.710)；最低為「2.您對我國「政府電子採購網」整體「資訊品質」，符合個人需求，感到滿意」(平均數 3.59，標準偏差 0.753)。

本項問卷經統計大部分受問卷者之平均數均在 4.00 以下，顯示對於「政府電子採購網」提供之使用滿意度認可程度差強人意，在服務品質、系統品質部分尚能接受，而資訊品質部分有待加強，有關滿意度構面資料整理如表 4-5。

表 4-5 滿意度構面題項平均數、標準差及次數分配

題項	平均數	標準差	次數分配%				
			非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意
			5	4	3	2	1
1.您認為我國「政府電子採購網」整體「系統品質」，符合個人需求，感到滿意	3.66	0.710	9.9	48.9	38.9	1.5	0.8
2.您對我國「政府電子採購網」整體「資訊品質」，符合個人需求，感到滿意	3.59	0.753	7.6	49.6	38.9	1.5	2.3
3.您對我國「政府電子採購網」，整體「服務品質」，符合個人需求，感到滿意	3.67	0.717	10.7	48.9	38.2	1.5	0.8
4.您對我國「政府電子採購網」這套資訊系統，使用意願高，符合個人採購需求	3.60	0.771	8.4	50.4	36.6	2.3	2.3

第二節 信度分析

本研究採用 Cronbach's Alpha 係數對「系統品質」、「資訊品質」、「服務品質」、「使用滿意度」等 4 個構面進行信度分析，分析結果顯示，4 構面之 Cronbach's Alpha 值均大於 0.7，顯示問卷具可接受之信度，有關各構面信度分析資料整理如表 4-6。

表 4-6 各構面信度分析

題項	修正的項目 總相關	項目刪除時的 Cronbach's Alpha 值	Cronbach's Alpha 值
系統品質 1	0.535	0.811	0.827
系統品質 2	0.682	0.780	
系統品質 3	0.532	0.812	
系統品質 4	0.592	0.800	
系統品質 5	0.606	0.797	
系統品質 6	0.627	0.792	
資訊品質 1	0.467	0.810	0.813
資訊品質 2	0.551	0.789	
資訊品質 3	0.628	0.772	
資訊品質 4	0.615	0.776	
資訊品質 5	0.599	0.779	
資訊品質 6	0.605	0.778	

服務品質 1	0.590	0.813	0.836
服務品質 2	0.588	0.814	
服務品質 3	0.643	0.803	
服務品質 4	0.692	0.793	
服務品質 5	0.587	0.814	
服務品質 6	0.566	0.818	
使用滿意度 1	0.803	0.868	0.903
使用滿意度 2	0.793	0.871	
使用滿意度 3	0.800	0.869	
使用滿意度 4	0.740	0.891	

第三節 差異分析

本節將驗證假設：

H1：不同屬性人員對系統品質認知具有差異。

H2：不同屬性人員對資訊品質認知具有差異。

H3：不同屬性人員對服務品質認知具有差異。

關於不同屬性人員對系統品質、資訊品質、服務品質是否具有影響或差異，本研究採獨立樣本 T 檢定，來分析不同屬性人員之性別、是否為主管職、工作屬性、是否曾使用「政府電子採購網」申請或採購各類品項等 4 項，對「系統品質」、「資訊品質」、「服務品質」等有無影響或顯著差異，另採用單因子變異數分析(ANOVA)，來分析不同屬性人員之年齡、工作年資、學歷、常申請或採購之品項分類、金額級距、使

用政府電子採購網常使用那些功能等 6 項，對「系統品質」、「資訊品質」、「服務品質」等有無有無影響或顯著差異。

壹、獨立樣本 T 檢定

檢定性別、是否為主管職、工作屬性、是否曾使用「政府電子採購網」申請或採購各類品項等 4 項，當顯著性(P 值) <0.05 代表對該構面有顯著差異，檢定結果條列如下：(數據如表 4-7、表 4-8、表 4-9、表 4-10)

一、性別對系統品質、服務品質，P 值均 >0.05 ，無影響，對資訊品質 P 值為 $0.039 < 0.05$ ，具有顯著差異，經檢視男性對資訊品質之認知(平均數 3.8836)大於女性(平均數 3.6863)，此數據對照描述性統計資訊品質構面平均數分析之結論後，顯示大部分受問卷者期待資訊內容必須是完整、即時、最新的，可能男性對於資訊品質要求之標準較女性為高。

二、是否為主管職對應系統品質、資訊品質、服務品質，P 值均 >0.05 ，無影響。

三、工作屬性對系統品質、服務品質，P 值均 >0.05 ，無影響，對資訊品質 P 值為 $0.025 < 0.05$ ，具有顯著差異，經檢視技術人員對資訊品質之認知(平均數 3.9667)大於業務人員(平均數 3.7572)，

此數據對照描述性統計資訊品質構面平均數分析之結論後，顯示大部分受問卷者期待資訊內容必須是完整、即時、最新的，可能技術人員對於資訊品質要求之標準較業務人員為高。

四、是否曾使用「政府電子採購網」申請或採購各類品項對資訊品質、服務品質，P 值均 > 0.05 ，無影響，對系統品質 P 值為 $0.049 < 0.05$ ，具有顯著差異，經檢視答是者(曾使用)對系統品質之認知(平均數 4.0133)大於答否者(未曾使用)對系統品質之認知(平均數 3.8169)，此數據對照描述性統計基本資料分析中，未曾使用「政府電子採購網」申請或採購各類品項者佔 61.8%，曾使用者佔 38.2%，差異可能與約有 2/3 的受訪者未曾使用「政府電子採購網」有關，另對照系統品質構面平均數分析之結論後，顯示大部分受問卷者期待系統運作反應時間必須是快速的，操作介面應朝人性化設計，必須是容易學習使用的，然因大多數受訪者未曾使用過系統，對系統操作介面不了解，可能對系統品質檢定結果亦會有影響。

表 4-7 性別對各構面差異分析

構面	性別	平均數	標準差	T 值	顯著性(P 值)
系統品質	男	3.9841	0.49161	1.844	0.067
	女	3.8064	0.601		
資訊品質	男	3.8836	0.42082	2.087	0.039
	女	3.6863	0.64552		
服務品質	男	3.9048	0.47018	1.714	0.089
	女	3.7377	0.62713		

表 4-8 是否為主管對各構面差異分析

構面	是否為 主管職	平均數	標準差	T 值	顯著性(P 值)
系統品質	是	3.9130	0.37561	0.2	0.841
	否	3.8873	0.58885		
資訊品質	是	3.8188	0.40487	0.357	0.722
	否	3.7731	0.58426		
服務品質	是	3.8333	0.36927	0.143	0.886
	否	3.8148	0.59565		

表 4-9 工作屬性對各構面差異分析

構面	工作屬性	平均數	標準差	T 值	顯著性(P 值)
系統品質	技術人員	4.0333	0.33452	1.047	0.297
	業務人員	3.8736	0.57719		
資訊品質	技術人員	3.9667	0.27603	2.347	0.025
	業務人員	3.7572	0.57877		
服務品質	技術人員	3.9556	0.36442	1.008	0.315
	業務人員	3.8003	0.58078		

表 4-10 是否曾使用「政府電子採購網」申請或採購各類品
項對各構面差異分析

構面	是否曾使用 「政府電子採購網」申請或 採購各類品項	平均數	標準差	T 值	顯著性(P 值)
系統品質	是	4.0133	0.44268	1.986	0.049
	否	3.8169	0.60645		
資訊品質	是	3.8367	0.41307	0.986	0.326
	否	3.7469	0.62811		
服務品質	是	3.9233	0.40436	1.878	0.063
	否	3.7531	0.63307		

貳、單因子變異數分析(ANOVA)

檢定年齡、工作年資、學歷、常申請或採購之品項分類、金額級距、使用政府電子採購網常使用那些功能等 6 項，當顯著性(P 值) <0.05 代表對該構面有顯著差異，檢定結果條列如下：(數據如表 4-11、表 4-12、表 4-13、表 4-14、表 4-15、表 4-16)，P 值均 >0.05 ，不具有顯著差異，無影響。

一、年齡對系統品質、資訊品質、服務品質 P 值均 >0.05 ，無影響。

二、工作年資對系統品質、資訊品質、服務品質 P 值均 >0.05 ，無影響。

三、學歷對系統品質、資訊品質、服務品質 P 值均 >0.05 ，無影響。

四、常申請或採購之品項分類對系統品質、資訊品質、服務品質 P

值均 > 0.05 ，無影響。

五、金額級距對系統品質、資訊品質、服務品質 P 值均 > 0.05 ，無影響。

六、使用政府電子採購網常使用那些功能對系統品質、資訊品質、服務品質 P 值均 > 0.05 ，無影響。

表 4-11 年齡對各構面之單因子變異數分析

構面	年齡	個數	平均數	F 值	顯著性(P 值)	事後檢定
系統品質	30 歲以下	4	4.0417	0.213	0.931	N
	31-40 歲	35	3.9476			
	41-50 歲	53	3.8648			
	51-60 歲	35	3.8619			
	61 歲以上	4	3.8750			
資訊品質	30 歲以下	4	3.9167	0.104	0.981	N
	31-40 歲	35	3.7571			
	41-50 歲	53	3.7673			
	51-60 歲	35	3.8095			
	61 歲以上	4	3.7917			
服務品質	30 歲以下	4	3.875	0.411	0.801	N
	31-40 歲	35	3.8476			
	41-50 歲	53	3.7484			
	51-60 歲	35	3.8952			
	61 歲以上	4	3.7500			

表 4-12 工作年資對各構面之單因子變異數分析

構面	工作年資	個數	平均數	F 值	顯著性(P 值)	事後檢定
系統品質	5 年以下	27	3.9506	0.886	0.45	N
	6-10 年	22	3.8939			
	11-20 年	29	3.7471			
	21 年以上	53	3.9403			
資訊品質	5 年以下	27	3.8025	1.165	0.326	N
	6-10 年	22	3.6894			
	11-20 年	29	3.6609			
	21 年以上	53	3.8742			
服務品質	5 年以下	27	3.858	0.388	0.762	N
	6-10 年	22	3.7424			
	11-20 年	29	3.7586			
	21 年以上	53	3.8616			

表 4-13 學歷對各構面之單因子變異數分析

構面	學歷	個數	平均數	F 值	顯著性(P 值)	事後檢定
系統品質	高中職以下	9	3.6852	1.545	0.206	N
	專科學校	36	3.7685			
	學士	65	3.9744			
	碩士	21	3.9365			
資訊品質	高中職以下	9	3.7407	0.27	0.847	N
	專科學校	36	3.7176			
	學士	65	3.8051			
	碩士	21	3.8333			
服務品質	高中職以下	9	3.7963	0.436	0.728	N
	專科學校	36	3.7361			
	學士	65	3.8692			
	碩士	21	3.8095			

表 4-14 申請或採購之品項分類對各構面之單因子變異數分析

構面	常申請或採購之品項分類	個數	平均數	F 值	顯著性(P 值)	事後檢定
系統品質	財物類	112	3.9033	0.213	0.809	N
	勞務類	18	3.8148			
	工程類	1	4			
資訊品質	財物類	112	3.8006	0.897	0.41	N
	勞務類	18	3.6389			
	工程類	1	4.1667			
服務品質	財物類	112	3.8378	0.502	0.606	N
	勞務類	18	3.6944			
	工程類	1	3.8333			

4-15 申請或採購之金額級距對各構面之單因子變異數分析

構面	常申請或採購之金額級距	個數	平均數	F 值	顯著性(P 值)	事後檢定
系統品質	10 萬元(不含)以下	109	3.87	1.879	0.157	N
	10 萬元(含)以上，100 萬元(不含)以下	15	4.1333			
	100 萬元(含)以上	7	3.7143			
資訊品質	10 萬元(不含)以下	109	3.7722	0.385	0.681	N
	10 萬元(含)以上，100 萬元(不含)以下	15	3.8889			
	100 萬元(含)以上	7	3.6905			

服務品質	10 萬元(不含)以下	109	3.8073	0.31	0.734	N
	10 萬元(含)以上, 100 萬元(不含)以下	15	3.9222			
	100 萬元(含)以上	7	3.7619			

表 4-16 使用政府電子採購網常使用那些功能對各構面之單因子變異數分析

構面	使用政府電子採購網常使用那些功能	個數	平均數	F 值	顯著性(P 值)	事後檢定
系統品質	共同供應契約產品查詢及填寫請購單	111	3.9069	2.126	0.124	N
	使用「公開取得電子報價單」系統或使用「電子競價」系統辦理採購	4	3.3333			
	使用「公開徵求廠商報價單或企劃書」公告、「公開招標」公告、「限制性招標」公告辦理採購	16	3.9271			

資訊 品質	共同供應契約產品 查詢及填寫請購單	111	3.8048	2.975	0.055	N
	使用「公開取得電子 報價單」系統或使用 「電子競價」系統辦 理採購	4	3.125			
	使用「公開徵求廠商 報價單或企劃書」公 告、「公開招標」公 告、「限制性招標」 公告辦理採購	16	3.7813			
服務 品質	共同供應契約產品 查詢及填寫請購單	111	3.8168	1.624	0.201	N
	使用「公開取得電子 報價單」系統或使用 「電子競價」系統辦 理採購	4	3.375			
	使用「公開徵求廠商 報價單或企劃書」公 告、「公開招標」公 告、「限制性招標」 公告辦理採購	16	3.9375			

參、假設驗證結果：

為驗證 H1、H2、H3 等假設是否成立，經由獨立樣本 T 檢定，來驗證不同屬性人員之性別、是否為主管職、工作屬性、是否曾使用「政府電子採購網」申請或採購各類品項等 4 項，另採用單因子變異數分析 (ANOVA)，來驗證不同屬性人員之年齡、工作年資、學歷、常申請或採

購之品項分類、金額級距、使用政府電子採購網常使用那些功能等 6 項，
 驗證結果對應 H1(系統品質)、H2 (資訊品質)、H3 (服務品質) 假設，
 驗證有無影響或顯著差異，所得結果如表 4-17。

表 4-17 不同屬性人員對應各構面品質有無顯著差異

研究假設		H1	H2	H3
構面		系統品質	資訊品質	服務品質
人 員 屬 性	性別	N	顯著差異(P 值 為 0.039*)	N
	年齡	N	N	N
	是否為主管職	N	N	N
	工作年資	N	N	N
	學歷	N	N	N
	工作屬性	N	顯著差異(P 值 為 0.025*)	N
	是否曾使用「政府電子採購 網」申請或採購各類品項	顯著差異(P 值 為 0.049*)	N	N
	常申請或採購之品項分類	N	N	N
	常申請或採購之金額級距	N	N	N
	使用政府電子採購網常使用 那些功能	N	N	N

註：* < 0.05

第四節 相關分析

本節將驗證假設：

H4：系統品質對使用滿意度具有影響。

H5：資訊品質對使用滿意度具有影響。

H6：服務品質對使用滿意度具有影響。

為驗證 H4、H5、H6 等假設是否成立，運用皮爾森（Pearson）相關分析，來驗證系統品質、資訊品質、服務品質、使用滿意度等構面間之相關性。

壹、皮爾森（Pearson）相關分析

結果發現，系統品質（ $r=0.69, p < 0.01$ ）、資訊品質（ $r=0.75, p < 0.01$ ）、服務品質（ $r=0.77, p < 0.01$ ）和使用滿意度皆具有顯著正相關，分析結果如表 4-18。

表4-18 相關分析

		系統品質	資訊品質	服務品質	使用滿意度
系統品質	Pearson 相關	1	.807**	.767**	.693**
	顯著性（雙尾）		.000	.000	.000
	個數	131	131	131	131
資訊品質	Pearson 相關	.807**	1	.816**	.751**
	顯著性（雙尾）	.000		.000	.000
	個數	131	131	131	131

服務品質	Pearson 相關	.767**	.816**	1	.779**
	顯著性 (雙尾)	.000	.000		.000
	個數	131	131	131	131
使用滿意度	Pearson 相關	.693**	.751**	.779**	1
	顯著性 (雙尾)	.000	.000	.000	
	個數	131	131	131	131

** . 在顯著水準為0.01時 (雙尾), 相關顯著。

貳、假設驗證結果：

綜合相關分析與假設做驗證，所得結果如表 4-19。

表 4-19 三大構面對應使用滿意度有無顯著相關

研究假設	H4	H5	H6
構面	系統品質	資訊品質	服務品質
使用滿意度	顯著正相關	顯著正相關	顯著正相關

第五節 質性訪談

本研究除以量化方式呈現分析成果外，另佐以質性訪談作為輔助驗證做對照，訪談共邀請六位在政府採購業務工作上具有實務經驗之員工與主管做為訪談對象，訪談內容以財物採購「公開取得電子報價單」與「電子競價」等 2 種採購機制為例，探詢受訪者對這 2 種採購機制之看法、感受，最後作適度的建議，受訪時受訪者均同意全程錄音。訪談內容摘錄如下：

壹、受訪者 A

- 一、受訪者就職於公路總局採購科，其認為執行業務需辦理採購時，採購資訊來源可透過政府電子採購網歷史標案去搜尋，再與此次承辦採購業務去做比對參考，認為採購資訊來源是對等的，另交通部採購稽核小組與審計部都會對採購案做稽核，當然會擔憂採購過程是否會有採購瑕疵，會懼怕出錯需擔負行政責任，至於排拒感倒是不會，但就新手來說難免會有排拒感，就像現在很多業務單位人員不願擔任採購人員就是此種現象。
- 二、受訪者曾使用過「公開取得電子報價單」辦理採購，而「電子競價」系統未曾接觸過，但曾在工程會網站看過教學影帶，對於此 2 種採購方式之採購規範、金額級距、如何操作大致都了解。
- 三、對於 10 萬元以下採購，因非由採購科負責，就受訪者對業務單位之了解，會用到此種採購模式之單位為秘書室，採購作業可能會偏向採傳統人工作業模式辦理，至於以「電子競價」系統辦理採購，於決標後如需再一次簽(會)辦陳核，因受訪者未曾使用過「電子競價」系統辦理採購，無法回答使用意願問題。
- 四、公路總局財物採購案件只要符合「公開取得電子報價單」電子採購模式，採購科都會提醒業務單位是否採用，但有些標案經

過幾次流標後，為避免影響採購效率，現在大多不採用「公開取得電子報價單」電子採購模式辦理，據了解金額不大之採購多由傳統產業承做，然傳統產業廠商對於電子採購模式不會操作，因而面臨無法配合投標之窘況。

五、受訪者認為，之前工程會在推動其他採購模式電子化作業時，關於廠商領投標作業績效會做統計，故目前電子領標部分廠商端達成率均很高，但「電子競價」部分由於工程會只提供教學影帶，未辦理教育訓練，受訪者覺得現在對於「公開取得電子報價單」與「電子競價」此區域，工程會並未強烈積極要求機關去推動達成率，並且此 2 種模式對於機關承辦人員或廠商均無很大採用之誘因。

六、受訪者認為，只要簽辦過程引用法條正確，機關內之主計、政風等監辦單位，採購案簽會過程不會加註不同意見。

七、受訪者認為如全面採用「公開取得電子報價單」與「電子競價」此 2 種電子化採購，對於日常庶務運作當然會有影響，操作上要保持彈性，日常會與較熟識優質廠商採傳統模式辦理採購，以備緊急採購時能達成採購目的，對於較無急迫性採購，則會考慮採用此 2 種採購模式，給廠商較充裕之等標期作競價行為。

八、受訪者對行政院公共工程委員會推展「公開取得電子報價單」

與「電子競價」之機制之建議：

1、多辦理機關與廠商端之教育訓練場次。

2、以獎勵作為誘因，提高機關採購人員使用此 2 種模式辦理採購。

3、系統操作介面設計要容易使用，提高使用之誘因。

貳、受訪者 B

一、受訪者任職於公路總局採購科，其有辦理採購業務十多年經驗，心理不會產生排拒感，不會懼怕出錯需擔負行政責任，當發現招標採購內容有不明確或不公正情形，會引用採購法規定停止招標，不須偏袒那一方。

二、受訪者曾以「公開取得電子報價單」方式辦過採購，但次數不多，然屬小額採購之「電子競價」，大部分是秘書室或業務單位會使用，受訪者沒使用過，但其曾於工程會網站瀏覽教學影片，操作過程大致了解八成，未來不排除採用此種方式辦理採購，但採購金額會斟酌，低於 1 萬元之財物以及有時間壓力之緊急採購不考慮使用，會採傳統方式辦理，而金額高一點在不超過 10 萬元以內，雖會增加簽(會)辦陳核流程，但不會排斥使用，

還是以金額、數量大小以及有無急迫性作為使用考量點。

三、「公開取得電子報價單」工程會已經推動好幾年了，廠商不願來投標之原因，受訪者分析有 2 點：

- 1、押標金手續費問題：廠商於早期採傳統模式以支(匯)票繳納押標金之手續費甚低，但採用「公開取得電子報價單」電子採購，廠商辦理電子押標金繳納之手續費甚高，有的銀行按次數每次收 300 元手續費或按投標總金額大小抽取一定比率之手續費，且辦理電子押標金業務之銀行很少，據了解僅台灣銀行、華南銀行有辦理。
- 2、無減價機制問題：因採線上電子開標，當廠商投標金額均高於底價時，目前無辦理線上減價機制，機關需另通知廠商約定時間現場減價或當場以廢標處理，造成雙方不便，致投標意願不高。

四、受訪者認為，工程會對於「公開取得電子報價單」從 104 年推動至今，目標達成率逐年遞增，從 3%~6%到現今 25%，且每年均有來函通知鼓勵機關採用，積極度算有慢慢提升，至於「電子競價」積極度不了解。

五、受訪者認為，主計、政風等單位監辦過程主要考量適用法條、

程序與合法性問題，這方面只要符合，比較少會加註不同意見。

六、關於「電子競價」機制，廠商來源會複雜化，對於機關與廠商建立較長久緊密之合作關係必有影響，而衍生之問題，可能對於機關日常庶務運作會有問題。

七、受訪者對行政院公共工程委員會推展「公開取得電子報價單」部分，認為目前積極度尚可，然「電子競價」部分，有以下建議：

(一)工程會應該加強宣導。

(二)比照「公開取得電子報價單」模式納入獎勵措施。

(三)決標後減少一次簽(會)辦陳核，以網路上下載之決標資料當佐證即可逕洽廠商採購，當然此點建議屬機關內部作業流程，可由機關自行決定是否採用。

參、受訪者 C

一、受訪者認為採購資訊來源是不對等的，當接獲須辦理採購案件時，不見得每人均對採購法規及流程有所熟悉，當然會懼怕出錯需擔負行政責任，及心理會產生排拒感。

二、受訪者未曾以「公開取得電子報價單」與「電子競價」辦理採購案件，對系統功能不甚了解，因對系統不了解，會採用傳統

人工招商模式辦理採購，加之如需增加簽(會)辦作業流程或受限於時間緊迫壓力，如採用「公開取得電子報價單」與「電子競價」系統，可能會延宕採購流程，所以還是會以人工作業方式比較順暢。

三、如採用「公開取得電子報價單」電子採購方式，因無法做線上減價而需廢標，為完成採購作業還需再重新辦理採購公告，對於採購作業延宕並不是受訪者想要的。

四、受訪者認為，目前工程會並未對「公開取得電子報價單」與「電子競價」系統做教育訓練，積極度比較不足。

五、受訪者認為，此 2 種採購模式是比較特殊的採購方式，在適用法規、法條上，主計、政風等監辦單位也許會有不同見解，必須更深化加強溝通，所遇阻力會比較小。

六、受訪者認為，「公開取得電子報價單」與「電子競價」此 2 種電子化採購均以最低價決標，對於日常庶務運作會有影響，因一般常配合廠商比較能順應機關要求，當遇緊急採購時能適時提供協助處理，但透過此 2 種採購模式，因等標期關係，可能會有延宕，故如須採用此 2 種模式辦理採購，案件數比例也不會太高。

七、受訪者對行政院公共工程委員會推展「公開取得電子報價單」與「電子競價」之機制，建議此 2 種採購模式，訂定達成目標之比率不要太高，以免影響日常庶務運作，以及要增加辦理訓練場次，讓眾多人能夠參加訓練，並對此 2 種採購機制建立信心。

肆、受訪者 D

一、因目前物品相關規格、品項都可以透過眾多管道或網路去獲得想要的資訊，且採購系統上不管是廠商端或機關端都蠻開放的，故受訪者對於採購資訊來源覺得還好，當然對於初接觸採購業務的人，難免會懼怕出錯需擔負行政責任，但做久後只要對採購法令有相關研究，應不會害怕什麼，至於排拒感就必須自我克服，只要是上級交辦業務，會盡力去達成。

二、受訪者對於「電子競價」系統陌生，「公開取得電子報價單」也比較少用，但認為工程會網站上系統說明蠻清楚的，應可上網查詢，對於 10 萬元以下採購，會習慣於使用傳統人工作業模式招商辦理採購，因用傳統方式可與廠商做面對面溝通採購需求，但電子競價僅能以公告規格處理，細節部分較容易與實際有出入，而 10 萬元以下採購，採傳統人工採購作業不會排斥增加一

次簽(會)辦作業流程，但要俟採購性質而定，性質簡單會採用「電子競價」系統，條件複雜還是習慣用面對面溝通方式與廠商討論，用傳統人工採購作業方式辦理，另對於 100 萬元以下採購，亦不會排斥採用「公開取得電子報價單」電子採購方式辦理採購。

三、受訪者認為，機關採購方式一般會配合上級要求，如果上級積極要求採用此 2 種模式採購，機關採用比率會大增，然目前大多數人對此 2 種採購模式均較陌生，可見工程會推動積極度不夠。

四、受訪者認為，如機關主計、政風等監辦單位，對此 2 種電子化採購制度有受過相關訓練，應該比較不會加註意見，但目前現況顯非如此，認為它們會問相關引用法條與操作方式之問題，以及加註相關意見。

五、受訪者認為，採用「公開取得電子報價單」與「電子競價」此 2 種電子化採購，對於日常庶務運作一定有影響，因有些採購不一定要用「電子競價」等模式辦理，平日與合格及優質廠商建立良好關係，當遇緊急需求方可尋求協助，故視採購性質調整使用比率較妥當。

六、受訪者對行政院公共工程委員會推展「公開取得電子報價單」

與「電子競價」之機制，建議訓練場次要增加及要比照綠色採購之機制，訂有獎勵措施。

伍、受訪者 E

一、當要採購物品時，受訪者會到政府電子採購網或到一般網站上網查詢商品相關資訊，所以對採購資訊來源，認為還沒有完全對等，如果對等，政府電子採購網即可滿足需求而無需外找，另由於擔任採購業務已超過 10 年，懼怕出錯需擔負行政責任及排拒感之現象比較沒有，但以前剛接觸採購業務時，難免會懼怕及排拒，現在接到採購案僅有壓力感而已。

二、對於「公開取得電子報價單」與「電子競價」系統功能了解程度，受訪者表示有收過「公開取得電子報價單」訓練場次之公文，但因為訓練場次太少報不上名就額滿，另「電子競價」沒聽說工程會有辦過訓練場次，所以對此 2 種採購模式均止於粗淺了解。

三、對於 10 萬元以下採購，受訪者表示會習慣於使用傳統人工作業模式招商辦理採購，而不會用「電子競價」，因為無等標期問題，採購效率會較高，且無須於決標後再做一次簽(會)辦陳核，對一

些緊急採購不會有緩不濟急之困擾，至於 100 萬元以下採購，目前也不會採用「公開取得電子報價單」電子採購方式辦理採購，因對「公開取得電子報價單」電子採購模式還不清楚。

四、受訪者認為，工程會現推展業務積極度不夠，不管是機關端或廠商端，工程會都應該要增加訓練場次，讓雙方了解採購機制，使用意願才會高。

五、受訪者認為，如果簽辦時採購依據明確，在面對主計、政風等監辦單位，阻力應會比較少，就我了解，本機關主計、政風等監辦單位，如對此 2 種電子化採購制度不了解情況下，會再徵詢承辦人意見，如溝通無誤，應該會沒問題。

六、受訪者認為，使用「公開取得電子報價單」與「電子競價」此 2 種電子化採購，對於日常庶務運作會有影響，像「電子競價」機制在廠商不斷競價情況下，會壓縮到廠商合理利潤，低價搶標對品質也會有疑慮，且得標廠商遍佈各地，對機關緊急維修亦會有影響，但受訪者並不排斥使用，會看採購性質、品項做調配。

七、受訪者對行政院公共工程委員會推展「公開取得電子報價單」與「電子競價」之機制，建議工程會要增加訓練場次，另「公

開取得電子報價單」與「電子競價」此 2 系統之操作介面，應朝更簡化方面設計。

陸、受訪者 F

- 一、採購資訊來源一般來自網路與自身採購經驗，受訪者認為是充足的，是否會懼怕出錯需擔負行政責任及心理是否會產生排拒感，則認為不會，因採購內容或程序如果有錯誤可隨時更正，除非有貪瀆行為涉及刑事問題，如果沒有何必懼怕。
- 二、受訪者對「公開取得電子報價單」之程序，僅止於初步了解不是很熟悉，對於「電子競價」部分則完全不了解，故對 10 萬元以下採購，會習慣於使用傳統人工作業模式招商辦理或使用共同供應契約採購，因現在採購方式多樣化與公開暢通，如用「電子競價」方式會多一道公告程序且於決標後如需再做一次簽(會)辦陳核，故使用意願不高，傳統招商模式已可滿足需求，至於 100 萬元以下採購，因對於「公開取得電子報價單」電子採購方式，現在系統操作還不是很熟悉，且目前本單位之開標場所周邊硬體設備還不充足，故不考慮使用此方式辦理採購。
- 三、受訪者認為，目前工程會辦理此 2 種採購模式之積極度不足，希望工程會能多增加開設訓練場次，讓大家了解採購模式後，

使用意願才會高。

四、受訪者認為，主計、政風等監辦單位，如對此 2 種電子化採購制度不了解情況下，對採購過程會有疑慮，而且如於採購簽辦過程，對於引用法條與作業方式說明不清楚，主計、政風人員疑問會一大堆，需採購人員多方解釋，承辦壓力會大增。

五、採用「公開取得電子報價單」與「電子競價」此 2 種電子化採購，對於日常庶務運作當然會有影響，如果廠商是低價搶標，品質及各方面是會有疑慮的。

六、受訪者對行政院公共工程委員會推展「公開取得電子報價單」與「電子競價」之機制，建議工程會能加強宣導，訓練場次能多開一些，系統操作介面能更人性化、簡便。

第六節 系統面、制度面綜合分析

本研究之系統面向，係採量化統計方式，藉由問卷發放回收，運用統計套裝軟體 SPSS 20 版進行描述性統計分析、信度分析、獨立樣本 T 檢定、單因子變異數分析、相關性分析後，分就問卷內容中描述性統計分析所得出系統品質、資訊品質、服務品質之平均數具有高低分佈之情況；及獨立樣本 T 檢定中，對於具有差異部份，如是否曾使用「政府電子採購網」申請或採購各類品項對系統品質具有顯著差異，及性別、工

作屬性對資訊品質具有顯著差異等，分就此兩項分析之結果，對照制度面向以質性訪談方式歸納之內容，比較分析如下：

壹、系統品質

一、以描述性統計分析平均數高低分佈對應質性訪談做比較：

依問卷題項平均數高低分佈觀之，顯示大部分受問卷者期待系統運作反應時間必須是快速的，操作介面應朝人性化設計，必須是容易學習使用的，且認為目前系統設計界面、提供的資訊內容、功能選項實用性等不符合使用者的期待，工程會必須加強改善；對照訪談內容，受訪者對於行政院公共工程委員會推展「公開取得電子報價單」與「電子競價」之機制，建議系統操作介面設計要簡化、人性化、容易使用，藉以提高使用之誘因，經比較得證，量化統計數據與質性訪談內容具有關聯性。

二、以獨立樣本 T 檢定之差異分析對應質性訪談做比較：

統計問卷者是否曾使用「政府電子採購網」申請或採購各類品項，答是者 50 人，答否者 81 人，以獨立樣本 T 檢定分析結果，P 值為 $0.049 < 0.05$ ，答是者對系統品質之認知(平均數 4.0133，標準差 0.442)大於答否者(平均數 3.8169，標準差 0.606)，具有顯著差異；對照訪談內容，受訪者多認為工程會應加強宣導

及多辦理機關與廠商端之教育訓練場次，及系統操作介面設計要簡化、人性化、容易使用，顯示受訪者對於系統品質之增進仍有期許，經比較得證，量化統計數據與質性訪談內容具有關聯性。

貳、資訊品質

一、以描述性統計分析平均數高低分佈對應質性訪談做比較：

依問卷題項平均數高低分佈觀之，顯示大部分受問卷者期待「政府電子採購網」資訊內容必須是完整、即時、最新、正確的，但經統計平均數較低之題項，發現受問卷者普遍不知我國「政府電子採購網」有提供那些採購資訊，並認為我國「政府電子採購網」提供之資訊不是易懂、清楚的，工程會必須加強改善；對照訪談內容，受訪者對於行政院公共工程委員會推展「公開取得電子報價單」與「電子競價」之機制，受訪者曾使用或了解「公開取得電子報價單」操作模式者佔約半數，而「電子競價」受訪者均無人曾使用過，且對系統操作亦僅止於粗淺了解者佔多數，因此大部分受訪者均不考慮使用「公開取得電子報價單」與「電子競價」系統辦理採購，會習慣於使用傳統人工作業模式招商辦理，經比較得證，量化統計數據與質性訪談內

容具有關聯性。

二、以獨立樣本 T 檢定之差異分析對應質性訪談做比較：

(一)性別：

接受問卷男性 63 人、女性 68 人，女性多於男性，以獨立樣本 T 檢定分析結果，P 值為 $0.039 < 0.05$ ，男性對資訊品質之認知(平均數 3.8836，標準差 0.420)大於女性(平均數 3.6863，標準差 0.645)，具有顯著差異，對照訪談內容，對於採購資訊來源是否對等部分，男性傾向資訊來源不對等，女性大多持相反看法認為對等，經比較得證，量化統計數據與質性訪談內容具有關聯性。

(二)工作屬性：

接受問卷者工作屬性分為技術人員與業務人員 2 類，受訪技術人員 15 人、業務人員 116 人，業務人員多於技術人員，以獨立樣本 T 檢定分析結果，P 值為 $0.025 < 0.05$ ，技術人員對資訊品質之認知(平均數 3.9667，標準差 0.276)大於業務人員(平均數 3.7572，標準差 0.578)，具有顯著差異，對照訪談內容，對於採購資訊來源是否對等部分，技術人員不表示意見及認為不對等比例高於業務人員，經比較得證，量化統

計數據與質性訪談內容具有關聯性。

參、服務品質

一、以描述性統計分析平均數高低分佈對應質性訪談做比較：

依問卷題項平均數高低分佈觀之，顯示大部分受問卷者期待「政府電子採購網」必須以使用者角度提供貼心服務，以及必須能展現專業性，提供具有專業諮詢的能力的服務，但經統計平均數較低之題項，發現受問卷者普遍對我國「政府電子採購網」是否能透過線上服務解決問題、系統服務人員是否能迅速回應問題、系統能否提供穩定的服務、及對周邊環境設備是否充足等存有疑慮；對照訪談內容，受訪者對於行政院公共工程委員會推展「公開取得電子報價單」與「電子競價」機制之積極度不足存疑，及對系統採線上電子開標卻無線上減價機制，以及部分受訪者認為目前開標場所周邊硬體設備不充足等因素，故不考慮使用「公開取得電子報價單」與「電子競價」方式辦理採購，經比較得證，量化統計數據與質性訪談內容具有關聯性。

二、以獨立樣本 T 檢定之差異分析對應質性訪談做比較：

經以獨立樣本 T 檢定分析性別、是否為主管職、工作屬性、是

否曾使用「政府電子採購網」申請或採購各類品項等 4 項，檢定結果，受問卷人 P 值均 >0.05 ，差異分析無影響，質性訪談對應比較省略。

肆、綜合比較：

- 一、採購物品相關規格、品項資訊來源，可透過政府電子採購網歷史標案去搜尋、一般網站上網查詢與自身採購經驗等方式去獲得想要的資訊，認為採購資訊來源對等佔多數。
- 二、具有採購經驗及服務年資較久者，較不會懼怕出錯需擔負行政責任及產生排拒感，因當發現招標採購內容有不明確或不公正情形，知道運用採購法之機制，暫停採購程序重新公告，相對服務年資較淺及不具有採購經驗者，會懼怕出錯需擔負行政責任及產生排拒感。
- 三、受訪者曾使用或了解「公開取得電子報價單」操作模式者佔約半數，而「電子競價」機制受訪者均無人曾使用過，對系統操作僅止於粗淺了解佔多數。
- 四、對於 10 萬元以下採購，購買小金額財物或有時間壓力之緊急採購，會習慣於使用傳統人工作業模式招商辦理採購，受訪者不考慮使用「電子競價」系統佔多數，另如需使用「電子競價」

辦理採購，於決標後如要再一次簽(會)辦陳核，在增加作業流程情況下，不願意採用者佔多數。

五、對於 100 萬元以下採購，受訪者不會採用「公開取得電子報價單」電子採購方式辦理採購佔多數，原因如下：

1、廠商辦理電子押標金需繳納之手續費甚高，及辦理電子押標金業務之銀行很少，影響廠商使用意願。

2、採線上電子開標，卻無線上減價機制，機關需另通知廠商約定時間現場減價或當場以廢標處理，影響機關及廠商使用意願。

3、傳統產業廠商對於電子採購模式不會操作，而面臨無法配合投標之窘況。

六、對於行政院公共工程委員會推動「政府電子採購網」系統之「公開取得電子報價單」與「電子競價」系統的作為，受訪者均認為工程會積極度不足。

七、主計、政風等單位監辦過程主要考量適用法條、程序與合法性問題，採購過程必須更深化加強雙方溝通，所遇阻力會比較小，監辦過程加註意見機率會較低。

八、多數受訪者認為「公開取得電子報價單」與「電子競價」此 2

種電子化採購均以最低價決標，對於日常庶務運作及對於機關與廠商建立較長久緊密之合作關係當然會有影響，原因如下：

- 1、廠商低價搶標，機關對品質及各方面會有疑慮。
- 2、遇緊急採購時，無法適時洽詢廠商提供協助處理，此時採傳統模式洽熟識優質廠商提供協助，對機關業務推動較有利，故多數受訪者認為應該視採購性質彈性調整使用比率。

九、受訪者對於行政院公共工程委員會推展「公開取得電子報價單」與「電子競價」之機制，綜合建議如下：

- 1、工程會應加強宣導及多辦理機關端與廠商端之教育訓練場次。
- 2、比照綠色採購之機制，訂有獎勵措施，藉以提高機關採購人員使用此 2 種採購模式。
- 3、系統操作介面設計要簡化、人性化、容易使用，藉以提高使用之誘因。
- 4、工程會訂定達成目標之比率不要太高，以免影響機關日常庶務運作。

第五章 結論與建議

本研究主要就我國現行「公開取得電子報價單」與「電子競價」等 2 種電子化採購使用滿意度作探討，並以系統建置面之功能效益以量化統計做分析、及採質性訪談方式從制度面上深入了解採購人員需求，希能透過量化與質性之研究結果，提供行政院公共工程委員會對於「政府電子採購網」之功能建置與使用推廣，能朝更符合各級機關及供應廠商之期望方向作開發，創造更佳使用體驗。

第一節 研究結論

本研究分就量化統計與質性訪談結果，歸納結論分敘如下：

壹、量化統計部分

一、依受問卷者基本資料分析

男性稍少於女性，年齡以 41 歲以上人數約佔六成七，顯示目前公務基層人員年齡層偏高，擔任非主管職者屬多數，平均工作年資以 11 年以上佔約六成以上，工作年資與年齡層數據相對照，比例相當，學歷以學士最多，專科學校次之，高中職以下最少，符合公務人員考試進用之常態，工作屬性以業務人員最多，技術人員較少，受問卷者約 2/3 人不曾使用「政府電子採購網」，

常申請或採購之品項分類以 10 萬元(不含)以下財物類為大宗，10 萬元(含)以上 100 萬元(不含)以下次之，常使用政府電子採購網功能以共同供應契約產品查詢及填寫請購單最多，使用「公開取得電子報價單」或使用「電子競價」系統辦理採購最少。

二、依受問卷者對系統品質部份有無影響或顯著差異分析

對不同屬性人員分析，受問卷者僅是否曾使用「政府電子採購網」申請或採購各類品項此項目，對「系統品質」具有顯著差異，顯示系統操作介面是否容易使用、系統運作效能是否快速、可靠，影響基層公務人員使用意願，其餘均沒影響。

三、依受問卷者對資訊品質部份有無影響或顯著差異分析

對不同屬性人員分析，受問卷者之性別、工作屬性等 2 項目，對「資訊品質」具有顯著差異，顯示系統是否能充分表達要輸出的資訊內容、資訊是否是最新即時的、以及資訊完整度等面向，受男性、女性、業務、技術人員之不同，對資訊品質認知具有差異性，其餘均沒影響。。

四、依受問卷者對服務品質部份有無影響或顯著差異分析

對不同屬性人員分析，受問卷者之性別、年齡、工作年資、學歷、工作屬性、是否曾使用「政府電子採購網」申請或採購各

類品項、常申請或採購之品項分類、金額級距、使用政府電子採購網常使用那些功能等因素，均沒影響。

五、運用皮爾森（Pearson）相關分析

經驗證系統品質、資訊品質、服務品質、滿意度等構面間之相關性，顯示各構面間存有高度之正相關。

六、量化統計部份研究彙整如表 5-1。



表 5-1 研究假設分析結果彙整表

研究假設		分析結果	
H1	不同屬性人員對系統品質認知具有差異	性別	沒影響
		年齡	沒影響
		是否為主管職	沒影響
		工作年資	沒影響
		學歷	沒影響
		工作屬性	沒影響
		是否曾使用「政府電子採購網」申請或採購各類品項	有差異
		常申請或採購之品項分類	沒影響
		常申請或採購之金額級距	沒影響
		使用政府電子採購網常使用那些功能	沒影響
H2	不同屬性人員對資訊品質認知具有差異	性別	有差異
		年齡	沒影響
		是否為主管職	沒影響
		工作年資	沒影響
		學歷	沒影響
		工作屬性	有差異
		是否曾使用「政府電子採購網」申請或採購各類品項	沒影響
		常申請或採購之品項分類	沒影響
		常申請或採購之金額級距	沒影響
		使用政府電子採購網常使用那些功能	沒影響
H3	不同屬性人員對服務品質認知具有差異	性別	沒影響
		年齡	沒影響
		是否為主管職	沒影響
		工作年資	沒影響
		學歷	沒影響
		工作屬性	沒影響
		是否曾使用「政府電子採購網」申請或採購各類品項	沒影響
		常申請或採購之品項分類	沒影響
		常申請或採購之金額級距	沒影響
		使用政府電子採購網常使用那些功能	沒影響

H4	系統品質對使用滿意度具有影響	顯著正相關
H5	資訊品質對使用滿意度具有影響	顯著正相關
H6	服務品質對使用滿意度具有影響	顯著正相關

伍、質性訪談部分

經由與基層公務人員訪談結果得知：

- 一、受訪者曾使用或了解「公開取得電子報價單」操作模式者佔約半數，而「電子競價」受訪者均無人曾使用過，對系統操作亦僅止於粗淺了解佔多數。
- 二、受訪者認為採購資訊來源對等佔多數，因可透過政府電子採購網歷史標案去搜尋、一般網站上網查詢與自身採購經驗等方式去獲得想要的資訊。
- 三、具有採購經驗服務年資較久者，較不會懼怕出錯需擔負行政責任及產生排拒感，相對服務年資較淺及不具有採購經驗者，會懼怕出錯需擔負行政責任及產生排拒感。
- 四、對於 10 萬元以下採購，受訪者不考慮使用「電子競價」系統佔多數，會習慣於使用傳統人工作業模式招商辦理採購。
- 五、於決標後如要再一次簽(會)辦陳核，在增加作業流程情況下，受訪者不願意採用者佔多數。
- 六、對於 100 萬元以下採購，受限於廠商辦理電子押標金需繳納之

手續費甚高，及有辦理電子押標金業務之銀行很少，且系統採線上電子開標，卻無線上減價機制，以及傳統產業廠商對於電子採購模式不會操作等因素，受訪者不會採用「公開取得電子報價單」電子採購方式辦理採購佔多數。

七、對於行政院公共工程委員會推動「政府電子採購網」系統之「公開取得電子報價單」與「電子競價」系統的作為，受訪者均認為工程會積極度不足。

八、受訪者普遍認為，採購過程必須與主計、政風等監辦單位深化加強雙方溝通，只要適用法條、程序與合法性沒問題，監辦單位加註意見機率會較低。

九、「公開取得電子報價單」與「電子競價」此 2 種電子化採購均以最低價決標，因機關對廠商可能會低價搶標及對供貨品質有疑慮，以及擔憂遇緊急採購時，無廠商可適時提供協助處理等因素，多數受訪者認為此 2 種採購模式對於機關日常庶務運作及與廠商建立較長久緊密之合作關係必然會有影響，故認為應該視採購性質彈性調整使用比率。

第二節 研究建議

根據以上研究結果，提出下列建議供行政院公共工程委員會對於「政

府電子採購網」中「公開取得電子報價單」與「電子競價」之建置作參考：

壹、基於資訊對等原則，關於政府採購作為，在公開、公平及透明化原則下，應朝更具市場開放方式，置入自由競價機制。

貳、系統操作介面設計要簡化、人性化、容易使用，藉以提高使用之誘因，節省機關及廠商之作業時間及成本，增進採購效率。

參、工程會應加強宣導及對機關及廠商端相關人員，增加辦理說明會或教育訓練場次。

肆、比照綠色採購之機制，訂有獎勵措施，藉以提高機關採購人員使用此 2 種採購模式。

伍、對於以防弊為前提之嚴峻採購法令，應適時鬆綁，藉以降低採購人員心理排拒裹足不前之陰影與壓力，精進政府電子化採購之功能。

陸、對於制度面與系統面上遭遇之困境，目前工程會在無法提供足夠之誘因，來提振各級機關與廠商踴躍使用此 2 種採購模式之情境下，工程會訂定年度達成目標之比率，可採漸進式逐年提高，以免影響機關日常庶務運作。

參考文獻

一、中文部分

- 1.行政院公共工程委員會 109 年 3 月份公布之「108 年政府採購執行情形」，行政院公共工程委員會全球資訊網，網址：
<https://www.pcc.gov.tw/cp.aspx?n=B88540806C20DCA0>。
- 2.行政院公共工程委員會 109 年度施政計畫，行政院公共工程委員會全球資訊網，網址：<https://www.pcc.gov.tw/cp.aspx?n=8E520324C29A4CE5>。
- 3.行政院公共工程委員會 109 年度個案計畫作業計畫-精進政府採購電子化業務，行政院公共工程委員會全球資訊網，網址：
<https://www.pcc.gov.tw/cp.aspx?n=7DEA6E25E9F083C5>。
- 4.吳家恩(2008)，校務行政系統使用者滿意度之研究-以吳鳳技術學院為例，南華大學資訊管理學系研究所碩士班碩士論文，嘉義縣。
- 5.林東清(1995)，影響企業引進資訊科技成效之組織因素，管理評論，第 2 期。
- 6.政府採購法令彙編(2003)，行政院公共工程委員會編印。
- 7.孫葉宏(2017)，採購人員對組織變革認知、工作壓力與工作滿意度關係研究-以中山科學研究院為例，元智大學管理碩士在職專班論文，桃園

市。

- 8.孫亦可(2019)，以延伸資訊系統成功模式探討消費者對行動支付的持續使用意圖，國立臺北科技大學經營管理系碩士班碩士論文，台北市。
- 9.陳筠昀&沈文龍&吳邦昌(2012)，「以資訊系統成功模型探討消費者對行動購物系統滿意度與購買意願之研究」，中華民國資訊管理學會。
- 10.陳仲儼&蔡鴻儒(2014)，「應用本體論來線上展開資訊系統潛藏與知識密集之品質需求」，資訊管理學報，1(21)，45-82。
- 11.採購專業人員訓練教材—政府採購法規概要，行政院公共工程委員會全球資訊網，網址：
<https://www.pcc.gov.tw/cp.aspx?n=4F4ECFCE601D57F6>。
- 12.楊世瑩(2008)，第2版 SPSS 統計分析實務，旗標科技股份有限公司。
- 13.詹前隆&江俊毅&洪昆廷(2009)，「使用者組織內部的服務品質缺口模型之驗證—以資訊系統服務需求為例」，資訊管理學報，16，116-118。
- 14.詹敦智(2012)，工程採購使用電子採購系統滿意度調查研究-以雲林縣國小為例，南華大學資訊管理學系碩士班碩士論文，嘉義縣。
- 15.廖述賢&鐘鈺鈞&邱雅婷(2011)，消費者個性對顧客滿意度與再購意願之影響—以世代為調節變項，第14屆科際整合管理研討會，332-345。

- 16.蔡玉玲(2020)，線上旅遊網站關係品質、資訊品質與消費者滿意度、忠誠度關係之研究—以購買自由行之行程為例，南華大學資訊管理學系碩士班碩士論文，嘉義縣。
- 17.藍啟鴻(2019)，社會工作者角色認同、組織認同及工作滿意度研究—以社會工作學分班背景為例，朝陽科技大學社會工作系碩士班碩士論文，臺中市。
- 18.蘇秀珍(2006)，政府電子化採購滿意度之研究-以稅務機關為例，國立彰化師範大學商業教育學系碩士班碩士論文，彰化市。



二、英文部分

1. Boshoff, C. & Gray, B. (2004). The Relationship between Service Quality, Customer Satisfaction and Buying Intentions in the Private Hospital Industry". South African, Journal of Business Management, 35 (4), 27-37.
2. Cardozo, Richard M. (1965). "An Experimental Study of Consumer Effort, Expectation and Satisfaction", Journal of Marketing Research, 24, 305-341.
3. DeLone, W.H. and McLean, E.R. (1992). "Information systems success: the quest for the dependent variable", Information Systems Research, 3 (1), 60-95.
4. DeLone, W.H. and McLean, E.R. (2003). "The DeLone and McLean model of information systems success: a ten-year update", Journal of Management Information Systems, 19 (4), 9-30.
5. Howard and Sheth (1969). The Theory of Buyer Behavior
6. Hempel, D.J. (1977). Consumer Satisfaction with the Home Buying Process: Conceptualization and Measurement. The Conceptualization of Consumer Satisfaction and Dissatisfaction, 7.
7. Kotler, P. (1994). "Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control. 8th ed." Prentice-Hall, Inc., Englewood Cliffs, NJ.
8. Parasuraman, A., V.A. Zeithaml, and L.L. Berry (1998). "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", Journal of Retailing, 64, 12-40.

9. Parahoo, K. (2007). Focus group. *Nurse Researcher*, 14(2), 4-6.
10. Minichiello, V., Aroni, R., Timewell E. & Alexander L. (1995). *In-depth Interviewing (2)*. South Melbourne: Longman.
11. SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality (1985)
12. Oliver (1981) .“Measurement and Evaluation of Satisfaction Process in Retail Setting”,*Journal of Retailing*,57,25-48
13. Tse,D.K.and P.C.Wilton.(1988).Models of consumer satisfaction formation : an extension.*Journal of Marketing Research*,25(2),204-212
14. Woodside,A.G.,Frey,L.,& Daly,R.T.(1989).Linking service quality,customer satisfaction, and behavioral intention. *Journal of Health Care Marketing*,9(4),5-17.
15. Wang, Y.S.(2008).“Assessing e-commerce systems success:a respecification and validation of the DeLone and McLean model of IS success”,*Information Systems Journal*,18(5),529-557.

附錄一

我國「政府電子採購網」使用滿意度探討研究問卷

先生/小姐你好：

感謝您撥空填寫問卷，這是一份不具名的學術性研究問卷，所得之結果僅作為學術研究之用，敬請安心作答。

此份問卷主要是以現任公務人員為對象，調查在執行公務期間，個人常申請或採購之品項分類、金額級距，並以個人對於我國「政府電子採購網」系統之認知與期許，以「系統品質」、「資訊品質」、「服務品質」為標的，在此3大品質之下，系統應朝那些面向做設計，方能滿足使用者之需求。

此問卷調查僅作為使用滿意度之分析，請您依照實際經驗與感受來填寫，您寶貴的意見將能使此領域的學術研究更臻完備，再次感謝您耐心填答所有題目。

敬祝

身體健康~諸事順心

南華大學資訊管理研究所碩士在職專班

指導教授：王昌斌 博士

研究生：宋堉誠 敬上

中華民國109年9月

第一部分：個人資料

說明：資料僅提供學術研究使用，不對外公開，請您依自身想法填答

1.性別：男性;女性。

2.年齡：30歲以下;31-40歲;41-50歲;51-60歲;61歲以上

3.是否為主管職：是;否。

4.工作年資：5年以下;6-10年;11-20年;21年以上。

5.最高學歷：高中職以下;專科學校;學士;碩士;博士。

6.工作屬性：技術人員;業務人員。

- 7.是否曾使用「政府電子採購網」申請或採購各類品項：是;否。
- 8.你常申請或採購之品項分類：財物類(如購買物品或設備);勞務類
(如辦理委外人力服務採購);工程類。
- 9.你常申請或採購之金額級距：10萬元(不含)以下;10萬元(含)以上，
100萬元(不含)以下;100萬元(含)以上。
- 10.你使用政府電子採購網常使用那些功能：共同供應契約產品查詢及
填寫請購單;使用「公開取得電子報價單」系統辦理採購或使用「電
子競價」系統辦理採購;使用「公開徵求廠商報價單或企劃書」公告、
「公開招標」公告、「限制性招標」公告辦理採購。

第二部分：使用「政府電子採購網」之「系統品質」感受

說明：本部分是衡量您對我國「政府電子採購網」系統，在使用「公開
取得電子報價單」與「電子競價」的功能時，對系統本身品質之
評估，請依您的感受，勾選答案，共計6題。

項目	非常 同意	同 意	普 通	不 同 意	意 非 常 不 同
1.您認為現在我國「政府電子採購網」系 統設計介面可以滿足使用者需求，您會	<input type="checkbox"/>				

經常使用					
2.您認為現在我國「政府電子採購網」系統設計提供的資訊內容，符合您的期待	<input type="checkbox"/>				
3.您認為現在我國「政府電子採購網」系統功能選項具實用性，對您是有用的	<input type="checkbox"/>				
4.您認為我國「政府電子採購網」操作介面應朝人性化設計，必須是容易學習使用的	<input type="checkbox"/>				
5.您認為我國「政府電子採購網」系統運作，其反應時間必須是快速的	<input type="checkbox"/>				
6.您認為我國「政府電子採購網」系統運作效能之可靠性是重要的	<input type="checkbox"/>				

第三部分：使用「政府電子採購網」之「資訊品質」感受

說明：本部分是衡量您對我國「政府電子採購網」系統，在使用「公開取得電子報價單」與「電子競價」的功能時，對系統輸出品質之評估，請依您的感受，勾選答案，共計6題。

項目	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意
1.您充分了解現在我國「政府電子採購網」提供那些採購資訊	<input type="checkbox"/>				
2.您認為現在我國「政府電子採購網」提供的資訊是簡潔、易懂的	<input type="checkbox"/>				
3.您認為現在我國「政府電子採購網」提供的資訊是清楚的	<input type="checkbox"/>				
4.您認為我國「政府電子採購網」提供的資訊，必須是正確、精確的	<input type="checkbox"/>				
5.您認為我國「政府電子採購網」提供的資訊，必須是即時、最新的	<input type="checkbox"/>				
6.您認為我國「政府電子採購網」提供的資訊，內容必須是完整的	<input type="checkbox"/>				

第四部分：使用「政府電子採購網」之「服務品質」感受

說明：本部分是衡量您對我國「政府電子採購網」系統，在使用「公開取得電子報價單」與「電子競價」的功能時，對使用者服務品質之評估，請依您的感受，勾選答案，共計6題。

項目	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意
1.您認為現在我國「政府電子採購網」能提供穩定的服務	<input type="checkbox"/>				
2.您認為現在我國「政府電子採購網」系統有狀況時，您能透過過線上服務解決問題	<input type="checkbox"/>				
3.您認為我國「政府電子採購網」系統服務人員能迅速回應問題	<input type="checkbox"/>				
4.您認為在使用我國「政府電子採購網」採購時，周邊環境設備必須是充足的	<input type="checkbox"/>				
5.您認為我國「政府電子採購網」之服務，必須能展現專業性，具有提供專業諮詢的能力	<input type="checkbox"/>				
6.您認為我國「政府電子採購網」必須以使用者角度提供貼心服務	<input type="checkbox"/>				

第五部分：使用「政府電子採購網」之使用者滿意度

說明：本部分是衡量您對我國「政府電子採購網」系統整體滿意度之評

估，請依您的感受，勾選答案，共計4題。

項目	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意
1.您認為我國「政府電子採購網」整體「系統品質」，符合個人需求，感到滿意	<input type="checkbox"/>				
2.您對我國「政府電子採購網」整體「資訊品質」，符合個人需求，感到滿意	<input type="checkbox"/>				
3.您對我國「政府電子採購網」，整體「服務品質」，符合個人需求，感到滿意	<input type="checkbox"/>				
4.您對我國「政府電子採購網」這套資訊系統，使用意願高，符合個人採購需求	<input type="checkbox"/>				

問卷到此結束，非常感謝您耐心的填答與協助

附錄二

訪談紀錄表 1

訪談日期：109 年 9 月 22 日
訪談地點：公路總局
訪談對象：受訪者 A

1、請問當您執行業務需辦理採購時，採購資訊來源是否對等？是否會懼怕出錯需擔負行政責任？心理是否會產生排拒感？

回答：

(1)採購資訊來源會透過政府電子採購網歷史標案去搜尋，再與此次承辦採購業務去做比對參考，我認為採購資訊來源是對等的。

(2)交通部採購稽核小組與審計部都會對採購案做稽核，當然會擔憂採購過程是否會有採購瑕疵，會懼怕出錯需擔負行政責任。

(3)我對排拒感倒是不會，怎麼說都是工作的一部分，但就新手來說難免會有排拒感，就像現在很多業務單位人員不願擔任採購人員就是此種現象。

2、請問您對「政府電子採購網」系統中 100 萬元以下採購，有關「公開取得電子報價單」與「電子競價」系統之功能了解程度？

回答：

「公開取得電子報價單」此種採購方式我曾做過，而「電子競價」此區塊不是局裡採購科負責業務，雖未曾接觸，但曾在工程會網站看過教學影帶，故對於此 2 種採購方式之採購規範、金額級距、如何操作大致都了解。

3、請問您對 10 萬元以下採購，會習慣於使用傳統人工作業模式招商辦理採購，還是會採用政府新型態電子採購「電子競價」系統辦理採購？

回答：

10 萬元以下採購非由採購科負責，以我對業務單位了解，會用到此種採購模式之單位為秘書室，其作業可能會偏向採傳統人工作業模式，因目前局裡尚未曾用「電子競價」方式辦理採購。

4、10 萬元以下採購，傳統人工採購作業只需一次簽(會)辦流程，然以「電子競價」系統辦理採購，於決標後如需再一次簽(會)辦陳核，在增加作業流程情況下，您還願意採用嗎？

回答：

本人因未曾使用過「電子競價」系統辦理採購，無法回答使用意願問題。

5、請問您對 100 萬元以下採購，會採用「公開取得電子報價單」電子採購方式辦理採購嗎？

回答：

局裡財物採購案件只要符合「公開取得電子報價單」電子採購模式，都會提醒業務單位是否採用，但有些標案經過幾次流標後，為避免影響採購效率，現在大多不採用「公開取得電子報價單」電子採購模式辦理，例如辦理傳統產業如報紙財物採購案時，傳統產業廠商對於電子採購模式不會操作，而面臨無法配合投標之窘況。

6、請問您對行政院公共工程委員會推動「政府電子採購網」系統之「公開取得電子報價單」與「電子競價」系統的作為，積極度為何？

回答：

之前工程會在推動其他採購模式電子化作業時，關於廠商領投標作業績效會做統計，目前電子領標部分廠商端達成率均很高，但「電子競價」部分由於工程會只提供教學影帶，未辦理教育訓練，我覺得現在對於「公開取得電子報價單」與「電子競價」此區域，工程會並未強烈積極要求機關去推動達成率，並且此 2 種模式對於機關承辦人員或廠商均無很大採用之誘因。

7、請問您對 100 萬元以下採購需求，機關內之主計、政風等監辦單位，如對此 2 種電子化採購制度不了解情況下，採購案簽會過程會傾向加註不同意見嗎？

回答：

只要簽辦過程引用法條正確，機關內之主計、政風等監辦單位，採購案簽會過程不會加註不同意見。

8、「公開取得電子報價單」與「電子競價」此 2 種電子化採購均以最低價決標，對於日常庶務運作，您認有對於機關與廠商建立較長久緊密之合作關係是否有影響？

回答：

如全面採用，對於日常庶務運作當然會有影響，如由我來做採購，會保持彈性，日常會與較熟識優質廠商採傳統模式辦理採購，以備緊急採購時能達成採購目的，對於較無急迫性採購，則會考慮採用此 2 種採購模式，給廠商較充裕之等標期作競價行為。

9、請問你對行政院公共工程委員會推展「公開取得電子報價單」與「電子競價」之機制，有何建議。

回答：

- (1) 多辦理機關與廠商端之教育訓練場次。
- (2) 以獎勵作為誘因，提高機關採購人員使用此 2 種模式辦理採購。
- (3) 系統操作介面設計要容易使用，提高使用之誘因。

訪談紀錄表 2

訪談日期：109 年 9 月 22 日
訪談地點：公路總局
訪談對象：受訪者 B

1、請問當您執行業務需辦理採購時，採購資訊來源是否對等？是否會懼怕出錯需擔負行政責任？心理是否會產生排拒感？

回答：

我已辦採購業務十多年了，心理不會產生排拒感，不會懼怕出錯需擔負行政責任，當發現招標採購內容有不明確或不公正情形，採購法有規定即可停止招標，不須偏袒那一方。

2、請問您對「政府電子採購網」系統中 100 萬元以下採購，有關「公開取得電子報價單」與「電子競價」系統之功能了解程度？

回答：

「公開取得電子報價單」有辦過但數量不多，「電子競價」屬小額採購，大部分是秘書室或業務單位會使用，我沒辦過，但我曾於網站瀏覽教學影片，操作過程大致了解八成。

3、請問您對 10 萬元以下採購，會習慣於使用傳統人工作業模式招商辦理採購，還是會採用政府新型態電子採購「電子競價」系統辦理採購？

回答：

我沒用過「電子競價」系統，但了解其操作過程後，未來不排除採用此種方式辦理採購，但採購金額我會斟酌，低於 1 萬元之財物以及有時間壓力之緊急採購不考慮使用，會採傳統方式辦理，金額高一點在不超過 10 萬元以內，會考慮使用。

4、10 萬元以下採購，傳統人工採購作業只需一次簽(會)辦流程，然以「電子競價」系統辦理採購，於決標後如需再一次簽(會)辦陳核，在增加作業流程情況下，您還願意採用嗎？

回答：

雖會增加簽(會)辦陳核流程，不會排斥使用，但還是以金額、數量大小以及有無急迫性作為使用考量點。

5、請問您對 100 萬元以下採購，會採用「公開取得電子報價單」電子採購方式辦理採購嗎？

回答：

「公開取得電子報價單」工程會已經推動好幾年了，廠商不願來投標之原因，我分析有 2 點：

(1)押標金手續費問題：廠商於早期採傳統模式以支(匯)票繳納押標金之手續費甚低，但採用「公開取得電子報價單」電子採購，廠商

辦理電子押標金繳納之手續費甚高，有的銀行按次數每次收 300 元手續費或按投標總金額大小抽取一定比率之手續費，且辦理電子押標金業務之銀行很少，據了解僅台灣銀行、華南銀行有辦理。

(2)無減價機制問題：因採線上電子開標，當廠商投標金額均高於底價時，目前無辦理線上減價機制，機關需另通知廠商約定時間現場減價或當場以廢標處理，造成雙方不便，致投標意願不高。

6、請問您對行政院公共工程委員會推動「政府電子採購網」系統之「公開取得電子報價單」與「電子競價」系統的作為，積極度為何？

回答：

工程會對於「公開取得電子報價單」從 104 年推動至今，目標達成率逐年遞增，從 3%~6%到現今 25%，且每年均有來函通知鼓勵機關採用，積極度算有慢慢提升，至於「電子競價」我不了解。

7、請問您對 100 萬元以下採購需求，機關內之主計、政風等監辦單位，如對此 2 種電子化採購制度不了解情況下，採購案簽會過程會傾向加註不同意見嗎？

回答：

主計、政風等單位監辦過程主要考量適用法條、程序與合法性問題，這方面只要符合，比較少會加註不同意見。

8、「公開取得電子報價單」與「電子競價」此 2 種電子化採購均以最低價決標，對於日常庶務運作，您認有對於機關與廠商建立較長久緊密之合作關係是否有影響？

回答：

「電子競價」機制對廠商來源會複雜化，對於機關與廠商建立較長久緊密之合作關係必有影響，而衍生之問題，可能對於機關日常庶務運作會有問題。

9、請問你對行政院公共工程委員會推展「公開取得電子報價單」與「電子競價」之機制，有何建議。

回答：

「公開取得電子報價單」部分，我認為工程會目前積極度尚可，然「電子競價」部分，我有以下建議：

(1)工程會應該加強宣導

(2)比照「公開取得電子報價單」模式納入獎勵措施

(3)決標後減少一次簽(會)辦陳核，以網路上下載之決標資料當佐證即

可逕洽廠商採購，當然此點建議屬機關內部作業流程，可由機關自行決定是否採用。

訪談紀錄表 3

訪談日期：109 年 9 月 25 日
訪談地點：嘉義區監理所
訪談對象：受訪者 C

- 1、請問當您執行業務需辦理採購時，採購資訊來源是否對等？是否會懼怕出錯需擔負行政責任？心理是否會產生排拒感？

回答：

我認為採購資訊來源是不對等的，當接獲須辦理採購案件時，不見得每人均對採購法規及流程有所熟悉，當然會懼怕出錯需擔負行政責任，及心理會產生排拒感。

- 2、請問您對「政府電子採購網」系統中 100 萬元以下採購，有關「公開取得電子報價單」與「電子競價」系統之功能了解程度？

回答：

目前無辦理採購案件，故對系統功能不甚了解。

- 3、請問您對 10 萬元以下採購，會習慣於使用傳統人工作業模式招商辦理採購，還是會採用政府新型態電子採購「電子競價」系統辦理採購？

回答：

因對「電子競價」系統不了解，我會採用傳統人工招商模式辦理採購。

4、10 萬元以下採購，傳統人工採購作業只需一次簽(會)辦流程，然以「電子競價」系統辦理採購，於決標後如需再一次簽(會)辦陳核，在增加作業流程情況下，您還願意採用嗎？

回答：

如需增加作業流程，我不願意採用，且有時辦理採購時，受限於時間緊迫壓力，如採用此系統可能會延宕我們的採購流程，所以我還是會以人工作業方式比較順暢。

5、請問您對 100 萬元以下採購，會採用「公開取得電子報價單」電子採購方式辦理採購嗎？

回答：

如採用「公開取得電子報價單」電子採購方式，無法做線上減價而需廢標，為完成採購作業還需再重新辦理採購公告，對於採購作業延宕並不是我想要的。

6、請問您對行政院公共工程委員會推動「政府電子採購網」系統之「公開取得電子報價單」與「電子競價」系統的作為，積極度為何？

回答：

就我了解，目前工程會並未對「公開取得電子報價單」與「電子競價」系統做教育訓練，我認為工程會積極度比較不足。

7、請問您對 100 萬元以下採購需求，機關內之主計、政風等監辦單位，如對此 2 種電子化採購制度不了解情況下，採購案簽會過程會傾向加註不同意見嗎？

回答：

此 2 種採購模式是比較不一樣的採購方式，在適用法規、法條上，主計、政風等監辦單位也許也會有不同見解，必須更深化加強溝通，所遇阻力會比較小。

8、「公開取得電子報價單」與「電子競價」此 2 種電子化採購均以最低價決標，對於日常庶務運作，您認有對於機關與廠商建立較長久緊密之合作關係是否有影響？

回答：

我認為對於日常庶務運作會有影響，因一般常配合廠商比較能順應機關要求，當遇緊急採購時能適時提供協助處理，但透過此 2 種採購模式，因等標期關係，可能會有延宕，故如須採用此 2 種模式辦理採購，案件數比例也不會太高。

9、請問你對行政院公共工程委員會推展「公開取得電子報價單」與「電子競價」之機制，有何建議。

回答：

建議此 2 種採購模式，工程會訂定達成目標之比率不要太高，以免影響日常庶務運作，及增加辦理訓練場次，讓眾多人能夠參加訓練，並對此 2 種採購機制建立信心。

訪談紀錄表 4

訪談日期：109 年 9 月 25 日
訪談地點：嘉義區監理所
訪談對象：受訪者 D

1、請問當您執行業務需辦理採購時，採購資訊來源是否對等？是否會懼怕出錯需擔負行政責任？心理是否會產生排拒感？

回答：

因目前物品相關規格、品項都可以透過眾多管道或網路去獲得想要的資訊，且採購系統上不管是廠商端或機關端都蠻開放的，故我對於採購資訊來源覺得還好，當然對於初接觸採購業務的人，難免會懼怕出錯需擔負行政責任，但做久後只要對採購法令有相關研究，應不會害怕什麼，至於排拒感就必須自我克服，只要是上級交辦業務，會盡力去達成。

2、請問您對「政府電子採購網」系統中 100 萬元以下採購，有關「公開

取得電子報價單」與「電子競價」系統之功能了解程度？

回答：

我對「電子競價」比較陌生，「公開取得電子報價單」也比較少用，但工程會網站上系統說明蠻清楚的，應可上網查詢。

3、請問您對 10 萬元以下採購，會習慣於使用傳統人工作業模式招商辦理採購，還是會採用政府新型態電子採購「電子競價」系統辦理採購？

回答：

我會習慣使用傳統人工作業模式招商辦理採購，因用傳統方式可與廠商做面對面溝通採購需求，但電子競價僅能以公告規格處理，細節部分較容易與實際有出入。

4、10 萬元以下採購，傳統人工採購作業只需一次簽(會)辦流程，然以「電子競價」系統辦理採購，於決標後如需再一次簽(會)辦陳核，在增加作業流程情況下，您還願意採用嗎？

回答：

我不會排斥增加作業流程，主要看 10 萬元以下採購性質而定，性質簡單會採用「電子競價」系統，但細節複雜還是習慣用面對面溝通方式與廠商討論，用傳統人工採購作業方式辦理。

5、請問您對 100 萬元以下採購，會採用「公開取得電子報價單」電子採

購方式辦理採購嗎？

回答：

我不會排斥，應該會嘗試採用。

6、請問您對行政院公共工程委員會推動「政府電子採購網」系統之「公開取得電子報價單」與「電子競價」系統的作為，積極度為何？

回答：

機關採購方式一般會配合上級要求，如果上級積極要求採用此 2 種模式採購，機關採用比率會大增，然目前大多數人對此 2 種採購模式均較陌生，可見工程會推動積極度不夠。

7、請問您對 100 萬元以下採購需求，機關內之主計、政風等監辦單位，如對此 2 種電子化採購制度不了解情況下，採購案簽會過程會傾向加註不同意見嗎？

回答：

如機關主計、政風等監辦單位，對此 2 種電子化採購制度有受過相關訓練，應該比較不會加註意見，但目前現況顯非如此，我認為它們會問相關引用法條與操作方式之問題，以及加註相關意見。

8、「公開取得電子報價單」與「電子競價」此 2 種電子化採購均以最低價決標，對於日常庶務運作，您認有對於機關與廠商建立較長久緊密

之合作關係是否有影響？

回答：

我認為對於日常庶務運作一定有影響，因有些採購不一定要用「電子競價」等模式辦理，平日與合格及優質廠商建立良好關係，當遇緊急需求可尋求協助，我會視採購性質調整使用比率。

9、請問你對行政院公共工程委員會推展「公開取得電子報價單」與「電子競價」之機制，有何建議。

回答：

我建議訓練場次要增加及比照綠色採購之機制，訂有獎勵措施。

訪談紀錄表 5

訪談日期：109年9月26日
訪談地點：麻豆監理站
訪談對象：受訪者E

1、請問當您執行業務需辦理採購時，採購資訊來源是否對等？是否會懼怕出錯需擔負行政責任？心理是否會產生排拒感？

回答：

當要採購物品時，我會到政府電子採購網或到一般網站上網查詢商品

相關資訊，所以對採購資訊來源，我認為還沒有完全對等，如果對等，政府電子採購網就可滿足需求而無需外找，另由於擔任採購業務已超過 10 年，懼怕出錯需擔負行政責任及排拒感之現象比較沒有，但以前剛接觸採購業務時，難免會懼怕及排拒，現在接到採購案僅有壓力感而已。

2、請問您對「政府電子採購網」系統中 100 萬元以下採購，有關「公開取得電子報價單」與「電子競價」系統之功能了解程度？

回答：

有收過「公開取得電子報價單」訓練場次之公文，但因為場次太少報不上名就額滿，另「電子競價」沒聽說有過訓練場次，所以 2 種採購模式均止於粗淺了解。

3、請問您對 10 萬元以下採購，會習慣於使用傳統人工作業模式招商辦理採購，還是會採用政府新型態電子採購「電子競價」系統辦理採購？

回答：

目前會使用傳統人工作業模式招商辦理採購，因為無等標期問題，採購效率會較高。

4、10 萬元以下採購，傳統人工採購作業只需一次簽(會)辦流程，然以「電子競價」系統辦理採購，於決標後如需再一次簽(會)辦陳核，在增加

作業流程情況下，您還願意採用嗎？

回答：

不願意採用，因會增加作業流程，對一些緊急採購會緩不濟急。

5、請問您對 100 萬元以下採購，會採用「公開取得電子報價單」電子採購方式辦理採購嗎？

回答：

目前不會採用，因對「公開取得電子報價單」電子採購模式還不清楚。

6、請問您對行政院公共工程委員會推動「政府電子採購網」系統之「公開取得電子報價單」與「電子競價」系統的作為，積極度為何？

回答：

我認為不管是機關端或廠商端，工程會都應該要增加訓練場次，讓雙方了解採購機制，所以我認為工程會現推展積極度不夠。

7、請問您對 100 萬元以下採購需求，機關內之主計、政風等監辦單位，如對此 2 種電子化採購制度不了解情況下，採購案簽會過程會傾向加註不同意見嗎？

回答：

我認為如果簽辦時採購依據明確，在面對主計、政風等監辦單位，阻力應會比較少，就我了解，本機關主計、政風等監辦單位，如對此 2

種電子化採購制度不了解情況下，會再徵詢我的意見，如溝通無誤，應該會沒問題。

8、「公開取得電子報價單」與「電子競價」此 2 種電子化採購均以最低價決標，對於日常庶務運作，您認有對於機關與廠商建立較長久緊密之合作關係是否有影響？

回答：

對於日常庶務運作會有影響，像「電子競價」機制在廠商不斷競價情況下，會壓縮到廠商合理利潤，低價搶標對品質會有疑慮，且得標廠商遍佈各地，對機關緊急維修亦會有影響，但我並不排斥使用，會看採購性質、品項做調配。

9、請問你對行政院公共工程委員會推展「公開取得電子報價單」與「電子競價」之機制，有何建議。

回答：

建議工程會增加訓練場次，另「公開取得電子報價單」與「電子競價」此 2 系統之操作介面，朝更簡化方面設計。

訪談紀錄表 6

訪談日期：109 年 9 月 26 日
訪談地點：嘉義市監理站
訪談對象：受訪者 F

1、請問當您執行業務需辦理採購時，採購資訊來源是否對等？是否會懼怕出錯需擔負行政責任？心理是否會產生排拒感？

回答：

採購資訊來源一般來自網路與自身採購經驗，個人認為是充足的，是否會懼怕出錯需擔負行政責任及心理是否會產生排拒感，個人認為不會，因採購內容或程序如果有錯誤可隨時更正，除非有貪瀆行為涉及刑事問題，如果沒有何必懼怕。

2、請問您對「政府電子採購網」系統中 100 萬元以下採購，有關「公開取得電子報價單」與「電子競價」系統之功能了解程度？

回答：

有關「公開取得電子報價單」之程序，現止於初步了解不是很熟悉，「電子競價」部分完全不了解。

3、請問您對 10 萬元以下採購，會習慣於使用傳統人工作業模式招商辦理採購，還是會採用政府新型態電子採購「電子競價」系統辦理採購？

回答：

我會習慣於使用傳統人工作業模式招商辦理採購，因為現在採購方式多樣化與公開暢通，如用「電子競價」方式我會多一道公告程序，意願不高，而 10 萬元以下採購，我用共同供應契約與傳統招商模式已可滿足需求。

4、10 萬元以下採購，傳統人工採購作業只需一次簽(會)辦流程，然以「電子競價」系統辦理採購，於決標後如需再一次簽(會)辦陳核，在增加作業流程情況下，您還願意採用嗎？

回答：

於決標後如需再一次簽(會)辦陳核，在增加作業流程情況下，我不願意採用。

5、請問您對 100 萬元以下採購，會採用「公開取得電子報價單」電子採購方式辦理採購嗎？

回答：

現在對系統操作還不是很熟悉，且目前本站開標場所周邊硬體設備還不充足，故不考慮使用此方式辦理採購。

6、請問您對行政院公共工程委員會推動「政府電子採購網」系統之「公開取得電子報價單」與「電子競價」系統的作為，積極度為何？

回答：

我認為目前工程會辦理積極度不足，希望工程會能多增加開設訓練場次，讓大家了解採購模式後，使用意願才會高。

- 7、請問您對 100 萬元以下採購需求，機關內之主計、政風等監辦單位，如對此 2 種電子化採購制度不了解情況下，採購案簽會過程會傾向加註不同意見嗎？

回答：

我認為主計、政風等監辦單位，如對此 2 種電子化採購制度不了解情況下，對採購過程會有疑慮，而且如於採購簽辦過程，對於引用法條與作業方式說明不清楚，主計、政風人員疑問會一大堆，需採購人員需多方解釋，承辦壓力會大增。

- 8、「公開取得電子報價單」與「電子競價」此 2 種電子化採購均以最低價決標，對於日常庶務運作，您認有對於機關與廠商建立較長久緊密之合作關係是否有影響？

回答：

對於日常庶務運作當然會有影響，如果廠商是低價搶標，品質及各方面是會有疑慮的。

- 9、請問你對行政院公共工程委員會推展「公開取得電子報價單」與「電

子競價」之機制，有何建議。

回答：

希望工程會能加強宣導，訓練場次能多開一些，系統操作介面能更人性化、簡便。

