

102 年委託研究報告

如何提高電信管制射頻器材進口許可
證網路申辦率及效能，以強化政府效
能之研究期末報告

計畫委託機關：國家通訊傳播委員會

中華民國 102 年 10 月

102 年委託研究報告

PG10206-0064

如何提高電信管制射頻器材進口許可證網路申辦率及
效能，以強化政府效能之研究

受委託單位

景文科技大學

計畫主持人

謝淑惠

共同主持人

陳慧婷

本報告不必然代表國家通訊傳播委員會意見

中華民國 102 年 10 月

目次

目次	I
表次	IV
圖次	VIII
提要	X
第一章 緒論	1
第一節 研究背景與動機	1
第二節 研究目的	1
第二章 相關文獻與分析架構	3
第一節 研究議題與範圍	3
第二節 文獻回顧	3
第三節 分析架構及調查方法	9
第四節 電信管制射頻器材進口許可證臨櫃申辦與網路申辦流程簡介	11
第五節 研究流程	14
第三章 研究方法	16
第一節 三類廠商訪談及量化問卷研究方法說明	16
第二節 訪談部分文獻理論與訪談大綱之擬定	18
第四章 樣本特性及代表性分析	22
第一節 訪談部分	22
第二節 量化問卷調查部分	25
第五章 統計分析及結果說明	30
第一節 訪談結果	30
第二節 量化問卷調查結果	73
第六章 其他機關現行網路申辦方式態樣建議	95
第一節 經濟部國貿局原產地證明書網路申辦作業	95
第二節 海關稅費繳納系統	96
第三節 衛生福利部胸腔病院網路申辦作業	97
第四節 內政部地政司地政網路申辦系統	98

第七章 研究發現	101
第一節 二年網路廠商部分	101
第二節 二年臨櫃廠商部分	102
第三節 改變行為廠商部分	103
第八章 結論	105
第一節 三類廠商量化及質化研究之摘要結論	105
第九章 建議	107
第一節 立即可行建議	108
第二節 中長期建議	109
第十章 結語	112
附錄	113
附錄一 二年網路類別量化問卷	113
附錄二 二年臨櫃類別量化問卷	117
附錄三 改變行為類別量化問卷	121
附錄四 訪談資料-廠商一	125
附錄五 訪談資料-廠商二	127
附錄六 訪談資料-廠商三	129
附錄七 訪談資料-廠商四	131
附錄八 訪談資料-廠商五	133
附錄九 訪談資料-廠商六	135
附錄十 訪談資料-廠商七	137
附錄十一 訪談資料-廠商八	139
附錄十二 訪談資料-廠商九	141
附錄十三 訪談資料-廠商十	143
附錄十四 訪談資料-廠商十一	145
附錄十五 訪談資料-廠商十二	147
附錄十六 訪談資料-廠商十三	150
附錄十七 訪談資料-廠商十四	152
附錄十八 訪談資料-廠商十五	155
附錄十九 訪談資料-廠商十六	158

附錄二十訪談資料-廠商十七	161
附錄二十一訪談資料-廠商十八	164
附錄二十二訪談資料-廠商十九	167
附錄二十三訪談資料-廠商二十	170
附錄二十四訪談資料-廠商二十一	173
附錄二十五訪談資料-廠商二十二	176
附錄二十六附表六申請電信管制射頻器材進口許可證應檢附相關文件明細表	178
參考文獻	180

表 次

表 2-1	影響使用者抗拒資訊系統的主要因素.....	8
表 2-2	電信管制射頻器材經營許可及進口許可規費收費基準表.....	14
表 3-1	訪談部分研究方法說明.....	17
表 3-2	量化部分研究方法說明.....	17
表 3-3	二年臨櫃廠商部分訪談大綱.....	18
表 3-4	二年網路廠商部分訪談大綱.....	19
表 3-5	改變行為廠商部分訪談大綱.....	20
表 4-1	二年網路廠商樣本描述.....	22
表 4-2	二年臨櫃廠商樣本描述.....	23
表 4-3	改變行為廠商樣本描述.....	24
表 4-4	發放問卷及回收問卷家數.....	26
表 4-5	二年網路廠商特性描述.....	26
表 4-6	二年臨櫃廠商特性描述.....	27
表 4-7	改變行為廠商特性描述.....	28
表 5-1	二年網路廠商申辦頻率.....	30
表 5-2	二年網路廠商網路申辦滿意度.....	31
表 5-3	二年網路廠商認知之網路申辦優點與成功使用因素.....	31
表 5-4	二年網路廠商資訊暨系統滿意度.....	32
表 5-5	二年網路廠商持續使用意願.....	33
表 5-6	二年網路廠商所認知之人員服務評價.....	33
表 5-7	二年網路廠商之繳費流程滿意度.....	34
表 5-8	二年網路廠商建議事項.....	34
表 5-9	二年臨櫃廠商申辦頻率.....	37

表 5-10	二年臨櫃廠商臨櫃辦理的優缺點·····	37
表 5-11	二年臨櫃廠商網路申辦的優缺點認知·····	39
表 5-12	二年臨櫃廠商成本效益分析·····	40
表 5-13	二年臨櫃廠商效用認知與改採網路傾向·····	41
表 5-14	二年臨櫃廠商自我效能與改採網路傾向·····	42
表 5-15	二年臨櫃廠商承辦人員認知控制與主管支持·····	43
表 5-16	二年臨櫃廠商人員服務評價·····	45
表 5-17	二年臨櫃廠商改採網路申辦的意願·····	45
表 5-18	二年臨櫃廠商建議事項·····	47
表 5-19	改變行為廠商申辦頻率·····	51
表 5-20	改變行為廠商網路申辦的滿意度·····	52
表 5-21	改變行為廠商對申辦模式優缺點認知比較·····	53
表 5-22	改變行為廠商之使用者轉變因素及傾向·····	55
表 5-23	改變行為廠商之網路申辦的認知價值·····	56
表 5-24	改變行為廠商之改變行為學習成本評估·····	57
表 5-25	改變行為廠商對申辦系統易用性評估·····	58
表 5-26	改變行為廠商對申辦系統有用性評估·····	59
表 5-27	改變行為廠商關於人員服務滿意度·····	59
表 5-28	改變行為廠商申辦系統品質評估·····	61
表 5-29	改變行為廠商之成本效益分析·····	62
表 5-30	改變行為廠商之主管態度·····	63
表 5-31	改變行為廠商對申辦系統的態度·····	64
表 5-32	改變行為廠商之持續使用意願·····	64
表 5-33	改變行為廠商之認知控制·····	65

表 5-34	改變行為廠商對繳費流程之反應·····	66
表 5-35	關於輸出之反應(繳費方式及經費來源)·····	67
表 5-36	改變行為廠商申辦過程曾產生的問題·····	68
表 5-37	改變行為廠商建議事項·····	71
表 5-38	二年網路廠商每個月申辦頻率之基本統計量·····	74
表 5-39	二年網路廠商之網路申辦滿意度總覽·····	75
表 5-40	網路申辦系統成功因素·····	75
表 5-41	影響二年網路廠商系統使用意願之因素·····	76
表 5-42	科技接受度與網路申辦系統使用意願之關係·····	77
表 5-43	網路申辦系統整體滿意度主要影響因素·····	78
表 5-44	影響二年網路廠商系統續用意願的因素·····	79
表 5-45	二年網路廠商申辦過程主要問題·····	80
表 5-46	改變行為廠商網路申辦滿意度總覽·····	83
表 5-47	改變行為廠商流程問題與系統使用意願之關係·····	84
表 5-48	改變行為廠商反應之流程改善問題·····	85
表 5-49	改變行為廠商改變動機探討之成本效益分析·····	86
表 5-50	改變行為廠商改變動機探討之主管態度·····	87
表 5-51	改變行為廠商改變動機探討之認知控制·····	87
表 5-52	二年臨櫃廠商申辦頻率之基本統計量·····	89
表 5-53	二年臨櫃廠商採網路申辦意願概況·····	89
表 5-54	科技接受模型於臨櫃廠商網路申辦意願·····	90
表 5-55	二年臨櫃廠商使用網路申辦之成本效益評估·····	92
表 5-56	解構計畫行為理論於臨櫃廠商網路申辦意願之應用·····	93
表 6-1	衛生福利部胸腔病院網路申辦作業民眾申請流程說明·····	97

表 6-2	其他機關申辦系統應用功能彙整.....	99
-------	---------------------	----

圖 次

圖 2-1	Oliver(1980)期望確認理論·····	4
圖 2-2	資訊系統使用後持續使用模型(Bhattacharjee)·····	4
圖 2-3	資訊系統實施成功模式(Delone & McLean, 2003)·····	5
圖 2-4	科技接受模型(Davis, 1989)·····	6
圖 2-5	計畫行為理論(Ajzen 1985, 1991)·····	6
圖 2-6	解構計畫行為理論(Taylor and Todd, 1995)·····	7
圖 2-7	網路申辦部分廠商滿意度及持續使用意願調查·····	10
圖 2-8	尚未網路申辦進口許可證廠商申辦意願及問題之研究架構·····	10
圖 2-9	改變申辦進口許可證方式轉變原因之研究架構·····	11
圖 2-10	電信管制射頻器材進口許可證臨櫃申辦流程·····	12
圖 2-11	電信管制射頻器材進口許可證網際網路申辦作業流程·····	13
圖 2-12	研究流程·····	15
圖 4-1	二年網路申辦廠商散布圖與樣本代表性·····	23
圖 4-2	二年臨櫃廠商散布圖與樣本代表性·····	24
圖 4-3	改變行為廠商散布圖與樣本代表性·····	25
圖 4-4	二年網路廠商特性描述之自辦與代辦百分比·····	27
圖 4-5	二年網路廠商特性描述之費用墊繳狀況·····	27
圖 4-6	二年臨櫃廠商特性描述之自辦與代辦百分比·····	28
圖 4-7	二年臨櫃廠商特性描述之費用墊繳狀況·····	28
圖 4-8	改變行為廠商樣本描述之送件自辦與代辦狀況·····	29
圖 4-9	改變行為廠商特性描述之費用墊繳狀況·····	29
圖 5-1	二年網路廠商每月申辦頻率之次數分布圖·····	74
圖 5-2	二年臨櫃廠商每月申辦頻率之次數分布圖·····	89

圖 5-3	二年臨櫃廠商使用網路申辦意願分布概況·····	90
圖 6-1	經濟部國貿局原產地證明書網路申辦作業流程圖·····	95
圖 6-2	海關稅費繳納系統·····	96
圖 6-3	衛生福利部胸腔病院網路申辦作業流程圖·····	97

提要

關鍵詞：網路申辦、進口許可證、電信管制射頻器材、e 政府

一、研究緣起

自 98 年起實施電信管制射頻器材進口許可證網路申辦措施至今已有 4 年，然而企業界對此措施的反應尚屬未知的領域，針對此措施進行業界意見調查已成必要之事，同時研析他機關申辦方式，提供優缺點建議，亦可供國家通訊傳播委員會參考及後續改善之處。

二、研究方法及過程

- (一)首先，先依據與資訊系統成功及影響採用網路申辦方式的相關理論建立研究架構。
- (二)其次，根據上述相關理論擬定訪談大綱，並將 100-101 年全國所有廠商申辦進口許可證資料，進行整理後，將廠商分類為二年網路、二年臨櫃及改變行為廠商等三類。三類皆由申辦次數最多者優先選取，依次累推，進行訪談，並共訪談 22 家廠商。
- (三)為更進一步了解其餘廠商意見，根據上述相關理論及訪談結果，擬定量化問卷，進行量化問卷調查，共發放 400 份問卷，回收 300 份有效問卷。各類廠商有效問卷數在二年網路為 93 份，二年臨櫃為 174 份，改變行為為 33 份，有效樣本比例分別為 85%，69%，89%，。有效樣本數 93，174，33，均遠高於統計上大樣本 30 的標準。

三、重要發現

三類廠商訪談，廠商對於 NCC 的人員服務評價都相當高，服務熱忱與專業度表現都具高水準。其餘發現分述如下：

(一)二年網路廠商部分

繳費流程的精簡化是廠商的期望，同時也是影響申辦系統成功的重要因素之一。

網路申辦系統成功的關鍵因素是：承辦人員要可以負擔文件上傳的業務量，並克服承辦人員墊款的個人財務負擔。如此，廠商便可充分運用網路申辦的優點。

系統填答說明在新手作業的情況，說明就略有不足。

關於建議事項，最主要在下列部分加強系統功能：頁面流程設計的邏輯，包含歷史資料查詢、文件上傳與報表呈現等。

（二）二年臨櫃廠商部分

地點近與交通便利、業務量大情況下，為了避免網路掃描上傳文件要花費許多時間或申辦需求極少的廠商等，對於採用網路辦理，意願較低。

承辦人不願採用銀行轉帳或信用卡繳款，又覺得便利店繳費不便，或避免代墊許可證費的考量，有些廠商寧願選擇臨櫃辦理。

業者的自我效能認知低的承辦人員，相對抗拒科技與電腦作業方式，仍選擇採用臨櫃辦理。

廠商共同認為臨櫃最大優點為申辦時間短，特別是在急件情況下，有利於在時效內完成相關進口業務。

多數由承辦人員自行決定申辦方式。

（三）改變行為廠商部分

廠商的辦理行為會在臨櫃與網路之間出現反覆的輪替採用行為，主要為緊急案件時，廠商選擇臨櫃辦理，優點比較短的申辦時間，缺點為比較多的金錢支出。一般案件時，廠商選擇網路申辦，優點為節省交通時間、省錢，缺點為申辦時間較長。

申辦系統有用性部分，廠商普遍反應申辦系統對工作的進行是顯著有幫助的。

在系統品質部分，許多廠商表示系統品質在登入及上傳部分，還有相當提升空間。

申辦方式的選擇，主要由業務承辦人自行決定，並全都表示會繼續使用網路申辦方式。

廠商希望網路申辦有必要改善的部分:主要為繳費麻煩及申辦系統功能不佳問題。影響麻煩程度的因素主要有:

1. 銀行及便利店繳費地點的遠近。
2. 便利店繳費後要打電話通知 NCC 人員，比較麻煩。
3. 廠商業務承辦人普遍採自己墊款方式來繳費，之後再向公司請款，普遍覺得那對自己是成本。功能不佳問題主要為:人機介面不佳及資料上傳速度太慢或中斷問題。

四、其他機關現行網路申辦方式態樣建議

本研究參考經濟部國貿局原產地證明書網路申辦作業系統、海關稅費繳納系統、衛生福利部胸腔病院網路申辦作業及內政部地政司地政網路申辦系統，參酌其優缺點，針對現行的進口許可證申辦系統，提出下列改善建議:

- (一) 增加線上填、線上送件功能。
- (二) 可由代理人(報關行)代為申辦功能。
- (三) 增加直接列印電子印章式許可證功能。
- (四) 線上約定帳戶自動扣繳或由其他單位代收費用功能。
- (五) 增加申辦流程進度主動通知。

五、主要建議事項

由於審理電信管制射頻器材需有此專長人員憑經驗親自審理。統計發現 100-101 年不管網路或臨櫃申辦北區約承辦全國 90%業務量，因為北區人員同時負荷如此大量的臨櫃及網路進口許可證申辦數量，產生臨櫃辦理排擠網路申辦效果，造成臨櫃審理時間 10-20 分鐘，而網路反而需至少一天的時間。所以如果要促使廠商由臨櫃轉向網路申辦，除須改善上述流程不便外，更重要的必須縮短網路申辦審理時間，才會使廠商樂於採用網路申辦。

(一) 立即可行之建議

1. 北區先暫以專責人員負責相關業務，提高網路申辦效率：

由於北區業務量龐大，造成現行人力業務分配無法同時兼顧臨櫃申辦及網

路申辦，因此本研究建議短期的改善之道為調整人力業務，網路申辦改由專責人員負責，以提升網路申辦效率。

2. 製作詳盡的操作手冊或數位影音教材：

國家通訊傳播委員會可考慮製作更詳盡的操作手冊或數位影音教材，提供新手承辦人參考。

3. 向廠商承辦人宣導提早辦理的優點：

向廠商承辦人宣導提早預估需求及辦理進口許可證，為減少急件問題的可行之道。

4. 增加申辦系統主動通知各階段申辦進度功能：

可以考慮用系統自動發送 email 或簡訊方式主動通知，以解決廠商反映的需常耗費心思上網查看辦理情況。

(二) 中長期性建議

1. 增加北區相關業務人力，以因應相關業務主要集中於北區：

就中長期業務量需求而言，本研究建議增加北區相關業務人力，以使業務量與人力資源達到較良好的配適，如此才可使網路與臨櫃申辦速率相當，達成本案目標：提高網路申辦率及政府效能，多用網路，少用馬路的目標。

2. 系統改善為採線上直接送件申辦方式：

本研究建議系統改善為採線上直接送件，如此可解決文件需列印、用印、掃描及上傳問題，節省廠商時間及成本。

3. 新增線上扣款繳費方式或與利用其他業者代收申辦費：

針對便利店繳費流程不便及承辦人墊款問題可考慮下列新增線上扣款繳費方式或與利用其他業者代收申辦費等多元選擇。

4. 建議定期測試傳輸速度及系統效能：

建議國家通訊傳播委員會有必要定期測試傳輸速度及系統效能，以提升廠商網路申辦效率。

5. 建議系統中增加由報關行代理網路申辦許可證的功能：

由問卷回覆發現廠商中有相當比例(26%-43%)由報關行代辦進口許可證，因此建議系統中增加由報關行代理網路申辦許可證的功能。

6. 簡化例行進口及放寬研發階段產品進口許可證審查：

簡化例行性進口產品許可證的申辦審查，如此可以減輕官方及廠商雙方的行政負擔；而進口研發中、尚未量產產品的廠商也希望能另案處理這種階段性質產品進口，因為型錄或相關資料並未製作完整，因此建議 NCC 可另案放寬處理此類的進口許可證申辦文件部分審查標準。

Abstract

Keywords: internet application, Import Permit, Controlled Telecommunications Equipment, E-government

A/ Research Background

It has been four years since the launching of Internet application system of Import Permit for Inspection and Certification of Controlled Telecommunications Equipment in 2009. However, the response of business in the related industry remains unknown. An investigation on the response and opinion from the business toward the policy is essential. In addition, the analysis and comparison among other e-government function and policies can also provide NCC with valuable information for their on-going improvement.

B/ Research Method and Procedures

1. Theories on successful information system adoption and Factors influencing Internet application System are cited to construct the framework of this research.
2. Interview schedule was constructed according to the above framework and theories. The researcher then categorized the applicants into three categories based on the application records during 2011 through 2012 with NCC; namely, Internet application for two years, On-site application for two years, and Change Behavior. Invitations were sent to the companies with relatively higher frequency in applying Import Permit for Controlled Telecommunications Equipment. With their acceptance, face-to-face interviews were conducted respectively. It ended up with 22 rounds of face-to-face interviews to explore the why and why-not factors for the adoption of Internet Application System.

3. To magnify the external validity of the above finding, questionnaire was developed based on the theories mentioned in procedure No.1 and the results from face-to-face interview. 400 applicants were investigated in this survey stage, and data from 300 valid samples were collected. The effective sample sizes for Two-year internet, Two-year onsite, and Change behavior are 93, 174, 33 respectively; all exceed the statistical requirements for large sample size. The ratios of effective respondents to the total questionnaire sent are 0.85, 0.69, and 0.89 among the three categories of applicants, which implies the effectiveness and representativeness of the samples collected.

C/ Major Findings

Responses from the three categories of applicants have fairly positive evaluation on the service quality of NCC staff, which includes the service effort and expertise. Furthermore, from the interview and survey, the feedback from users is listed as follows.

1. Two-year internet users
 - (a) The conciseness in the payment procedure of Internet application system is highly expected and of highest importance to the success evaluation of the application system.
 - (b) Other key factors contributing to the success of Internet application system include affordable workload in the uploading and transmission of documents for the staff responsible for application and the expense charged for applying Import Permit should be covered by agent or contingency fund of the company.
 - (c) Informational aids provided at the website be more sufficient for new users.
 - (d) Suggestions from users are mainly about information system capability in terms of logic of web page application process design,

historical records queries, document uploading, and the format of summary report for application records.

2. Two-year on site applicants

- (a) When the traffic for on-site application is convenient and the needs for applying Import Permit is large, applicants are unlikely to adopt Internet application because the workload in scanning and uploading documents is quite time-consuming; on the other hand, when the application for Import Permit is occasional, users tend to apply on site as well because learning cost is relatively low.
- (b) Other factors hindered applicants from adopting Internet application system is that when transferring is not convenient, or the applicant willing to pay by personal credit card or pay the charge through personal instead of official company account. These all make the applicants remain using on-site services.
- (c) Users with lower self-efficacy and unwilling to access technology and computerizing are more resistant to use internet application system and rely on on-site application.
- (d) Most on-site applicants, especially when they are in urgent need for the Import Permit; on-site application never fails to acquire Import Permit in time. It is advantageous for the import business.
- (e) As to the selection of application way, the staff responsible for import permit application holds the authority to decide whether to use on-site or internet application.

3. Change behavioral applicants

- (a) The reason that makes the applicants to interchange between Internet and on-site application is the punctuality of on-site application. Thus, when cases are urgent, people tend to choose on-site

application way; its advantage is timeliness and the disadvantage is financial cost.

- (b) For cases that are not so urgent, applicants tend to use Internet application system in view of traffic time saving, financial cost though total procedure is more time-consuming.
- (c) In consideration of the usefulness of the Internet application system, most respondents agree that the system is significantly helpful to the accomplishment of their work.
- (d) With regard to the system quality, most respondents indicate that there are still some room for improvement in terms of the logging-in and documents uploading.
- (e) As to the selection of application ways, the applicants hold most of the authority in decision-making, and are willing to keep adopting the Internet Application System.
- (f) As far as improvement is concerned, respondents indicate their difficulties in payment procedure and system functions including:
 - (1) Accessibility: sometimes banks and convenience stores are distant from their company location.
 - (2) Payment Notification: for those who are in urgent need of the Import Permit, payment notification from the applicant to NCC is required to expedite the licensing procedure. Which is troublesome for applicants other business.
 - (3) Payment made by the applicant personally with later reimbursement from the company is generally perceived as cost. Furthermore, mal-function problem.

D/ Implications and suggestions derived from comparative E-Government Systems

Based on the above findings and response from users and non-users of NCC Internet Application Systems, 4 comparative e-government systems are analyzed to show the advantages for NCC' s reference. The systems analyzed include: Certificate of Origin on-line Application and Issuance system from Bureau of Foreign Trade, Economic Department; EDI payment message flows with Trade Van; On-line application system with Chest Hospital, Ministry of Health and Welfare; and On-line application system with Department of Land Administration M.O.I.

The analysis of advantages/ disadvantages and characteristics of the above systems are summarized into the following suggestions for NCC' s reference with respect to its Import Permit application system refinement.

1. Consecutive and inclusive process of on-line application and certification are expected.
2. Agents (for most of the cases, Custom Houses) are suggested to have their own account for the application of Import Permit in stead of under the account of their Importer clients' accounts. This would eliminate the authorization and confidence risks and considerations between importers and their custom houses.
3. Allowing the users to print the e-certified Import Permit directly on-line is also recommended.
4. More payment alternatives are preferred, such as on-line banking remittance via designated account, or subrogation payment collectibles with contracted government business accounts.
5. Auto reply and auto advice functions via emails to the applicants concerning the proceedings of their cases applied would also be welcomed and time-saving in that applicants do not have to check the proceeding of their applications from time to time.

E/ Major Suggestions

The examination of application document for Import Permit with controlled telecommunication radio-frequency devices (hereinafter as “CTRFD”) requires experienced and professional. According to the statistics of application records, among all the cases submitted through years 2011 to 2012, 90% of them were concentrated in North District Office across Internet and On-site business. The examination of both Internet and On-site application documents made the examiners in NDO overloaded as the examiners need to review on-site documents and internet documents at the same time. With limited workforce, on-site business surpasses internet examination, which in turn prolong the internet examination procedure to so long as one day or even longer whereas the on-site examination takes only 10 to 20 minutes. In order to motivate companies to change their application way from on-site to internet, measures need to be taken to shorten the overall time-consumption for internet application procedure other than the improvements mentioned in parts A to C.

1. Immediate and practical suggestions

- (a) Allocate personnel specifically taking charge of Internet Administration in NDO to improve the efficiency of Internet application.

In view of the imbalanced workload, NDO staff could not possibly cover both Internet and On-site business efficiently, the findings of this research suggest to adjust the personnel and business allocation, with personnel specifically taking charge of Internet administration, the efficiency for Internet Application Way can possibly be increased.

- (b) Development of detailed online manual for Internet Application System Operation: The development of the above materials is suggested by the applicants, which is helpful especially for new applicants.

- (c) Promotion the benefit of early Import License application: To expedite the application for Import License is the most applicable way to reduce the need for urgent application cases.
- (d) Expanding the functions of the on-line application system in terms of notifying the applicants of the review status about their application cases via system mailing notification automatically or via short message to the applicants' phone so that applicants do not have to check the status of their cases frequently..

2. Intermediate improvements

- (a) Increase the human resources of NDO since the situation that imbalanced application business mainly falls to NDO:: According to the statistics, in the intermediate-run, increasing the human resource in NDO is recommended in view of the large quantities. As a result, Internet application would be as efficient as on-site application. Finally, the idea of replacing road traffic by internet traffic would be realized.
- (b) Benefit of filing the application document directly online eliminates the need for document printing, signing, scanning and uploading, which saves the time for the applicants.
- (c) Create alternatives for payment option including on-line payment and other agencies taking charge of the collection of application fee: To reduce the perception of limited alternative for making payment through convenience stores and personal disbursement of the application fees, new options for payment such as on-line payment and collection agency service are recommended to provide diversified choices for making payment.
- (d) Regular review and test on the information transmission velocity and system capacity are also suggested. It is necessary for NCC to test

these performances regularly to maintain the Internet application efficiency at a satisfactory level..

- (e) Allowance of customhouse brokers' application online for Import Permit is recommended as well: According to the survey result, considerable proportions (26% to 43%) of the cases were applied by customhouse brokers. Allowing the customhouse brokers to access the Internet application system would increase the usage of the system.
- (f) Simplifying and allowing flexibility of the regulation on items routinely imported or under R&D stage: To reduce the administrative work at both industry side and the official side, some adjustment for the reviewing of non-commercialized items (including those are under R&D stage and those have not been put in mass production yet) would be necessary. Printed catalogs for these items are usually not available or even time consuming for the importer to make one. The reviewing standards of the import documents for these non-commercialized items are suggested to be modified specially.

第一章 緒論

我國電子化政府計畫自1997年起即由行政院研考會負責推動執行，並已推行多年，其間並先後完成「電子化／網路化政府中程計畫」（1998-2000）及「電子化政府推動方案」（2001-2004）等階段計畫。目前我國電子化政府發展已進入「我的e政府」時代，依據行政院研考會「電子化政府推動方案」（2001）指出，現階段我國電子化政府發展的願景，為充分運用資訊和通訊科技，以達到提高行政效能，創新政府的服務，提升便民服務品質，支援政府再造，邁向全民智慧型政府。

然而實現電子化政府不僅需長時間建置系統及健全、穩定的財政政策，其最終的目的除提高政府效能外，另一方面則為提供滿足使用者需求，提升其使用價值。因此有效地進行政策系統成果的評估，提供政策系統管理者具體改善建議與未來經營管理發展方向，實為成為高績效電子化政府不可缺少的步驟。

第一節 研究背景與動機

國家通訊傳播委員會(NCC)自98年3月起為提升簽審文件網路送件功能，全面開放網路申辦業務，目標為配合政府節能減碳，鼓勵民眾少用馬路，多用網路，也提升其為民服務之效能。自98年起實施電信管制射頻器材進口許可證網路申辦措施至今已有4年，然而企業界對此措施的反應尚屬未知的領域，對此措施進行業界意見調查已成必要之事，同時研析他機關申辦方式，提供優缺點建議，亦可供國家通訊傳播委員會參考及後續改善之處。

第二節 研究目的

本研究擬藉由文獻蒐集、訪談、量化問卷及資料分析等研究方法，以了解已採用網路申辦廠商及尚未採用網路申辦廠商對於網路申辦方式的認知與態度，歸納質化訪談及量化問卷的結果，並據此提出研究結論與建議，作為主管機關提升網路申辦率及政府效

能之參考。因此，本研究的研究目的為獲得：

一、建立良好的電信管制射頻器材進口許可證網路申辦環境建議。

二、其他機關現行網路申辦方式態樣，進行優缺點分析，研提適合及增進國家通訊傳播
委員。

第二章 相關文獻與分析架構

影響網路申辦系統實施成功及影響民眾採用各種網路申辦的相關要素，在學術界已有許多相關理論探討，因此要進行本研究相關問題探討之前，必須先將明確本研究之研究議題及範圍，蒐集彙整相關理論，並據以建立分析架構。

第一節 研究議題與範圍

為達上述研究目的，本研究之研究議題為：

- 一、已使用網路申辦進口許可證廠商之申請經驗、滿意度及辦理過程中問題部分相關理論
- 二、了解未採網路申辦進口許可證廠商的改採網路申辦意願，及目前未採用網路申辦的原因為何。
- 三、其他公務機關使用網路申辦方式為何？優缺點為何？

本研究之範圍則為 100-101 年間全國曾採網路申辦及臨櫃申辦管制類射頻器材進口許可證之廠商，就研究議題，對其申辦行為進行研究。

第二節 文獻回顧

由於本研究主要針對電信管制射頻器材進口許可證網路申辦率及效能進行相關研究，除針對已使用網路申辦進口許可證服務的廠商進行申請經驗、滿意度及辦理過程中問題調查外，對尚未使用網路申辦進口許可證的廠商進行未使用因素調查，因此皆須從顧客端探討影響其滿意度、持續使用或使用意願等的相關因素。以下進行與此議題相關之文獻陳述，以做為後續調查研究之理論基礎。

- 一、已使用網路申辦進口許可證廠商之申請經驗、滿意度及辦理過程中問題部分相關理論

(一) Oliver(1980)提出期望確認理論(Expectation- Confirmation Theory)

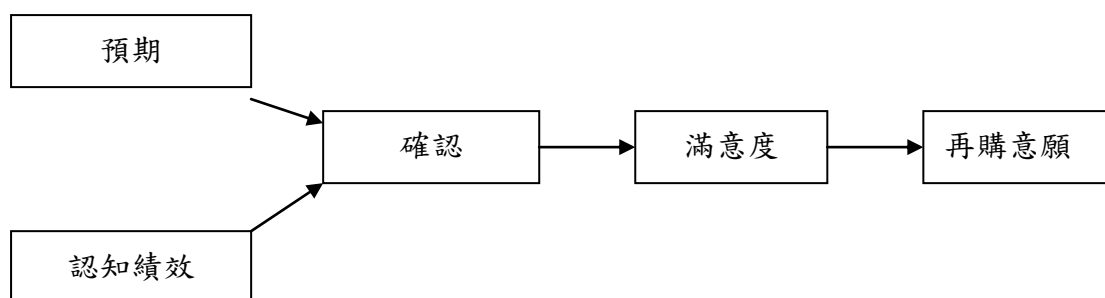


圖 2-1 Oliver(1980)期望確認理論

其理論主要說明消費者的滿意度是在消費後，比較當初的期望與使用後的體驗認知，經比較確認是否滿意，最後再決定是否繼續使用。

(二) 滿意度與持續使用意願之模型

Bhattacharjee(2001)研究網路銀行使用者的滿意度與持續使用意願，將上述期望確認理論模型修改為資訊系統期望確認持續使用模型(Expectation-Confirmation Model of IS Continuance)，此模型主要說明資訊系統使用後持續使用的意願，其理論模型如下圖 2-2。

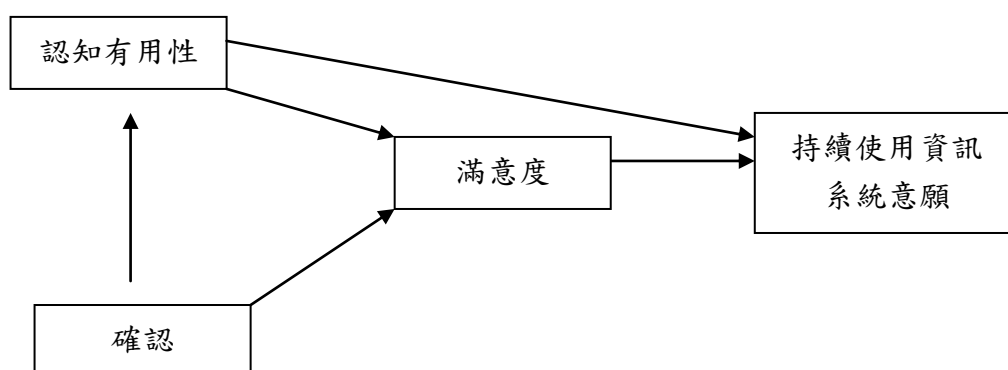


圖 2-2 資訊系統使用後持續使用模型(Bhattacharjee, 2001)

Bhattacharjee(2001)認為期望確認模型並無法說明影響使用者持續使用資訊系統的相關因素，而前次使用的滿意度(確認)是影響再次使用的關鍵因素，同時前次使用的經驗也會讓消費者認知系統的功能是否符合其使用目的，也就是使用後認知有用性，將是影響後續使用滿意度及持續使用意願的顯著因素。

粟桂玲(2005)利用此模型研究台中市衛生局員工持續知識管理系統的意願調查，發現此模型可以良好解釋台中市衛生局員工持續使用知識管理系統的行為模式。

(三) Delone & McLean (2003)的資訊系統實施成功模式

DeLone & McLean(2003)的資訊系統實施成功模式廣為學者及實務界所採用評估資訊系統實施的成效，並在電子商務領域的應用也有顯著的效果(Molla and Licker, 2001)。DeLone & McLean 提出的資訊系統實施成功的模型如下圖 2-3，主要影響系統效能的因素有三:資訊品質、系統品質及服務品質。這三個因素與使用意願與使用者滿意度間皆為正向相關，這三個因素可以提高使用者的使用意願及使用者滿意度，更進一步透過使用意願與使用者滿意度正向提高使用者的淨利益，而淨利益的提高，會更進一步提高使用意願及使用者滿意度。使用意願、使用者滿意度及淨利益間，形成一個循環的及正向的強化作用的關係存在。

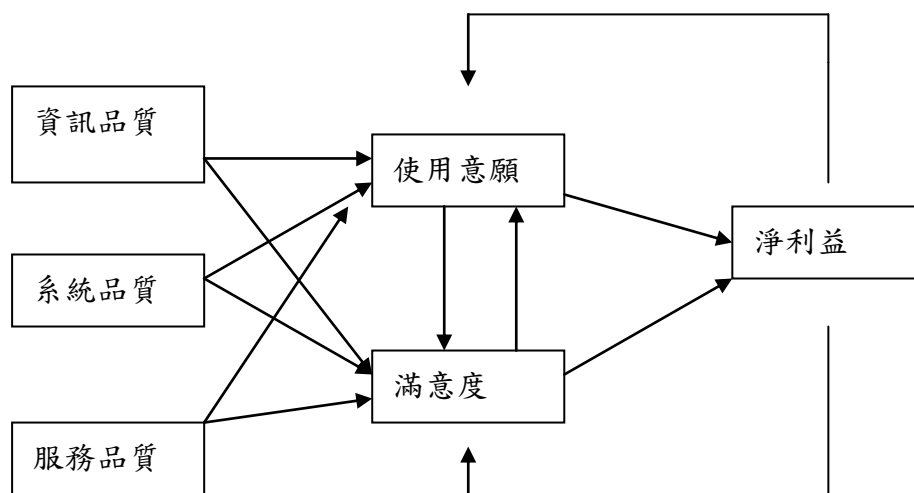


圖 2-3 資訊系統實施成功模式(Delone & McLean, 2003)

模型中的“資訊品質”是指網站所提供資訊內容是否足以滿足使用者的需求。“系統品質”主要指進行網路活動時，使用者需求的網路環境特性；“服務品質”是指由相關單位提供的整體支援服務。“淨利益”是指使用此系統所帶來的利益，例如節省時間、節省金錢支出等。

二、目前尚未使用網路申辦進口許可證部分相關理論

為探討廠商未使用網路申辦進口許可證的相關原因，有必要先對影響資訊科技被採用的相關理論進行回顧，以了解那些外來相關因素影響資訊科技的採用。除此之外，同

時也必須了解使用者本身內在因素影響資訊科技被採用的相關理論，如此才可完整了解資訊科技未被使用的相關因素。

(一) 科技接受模型(Technology Acceptance Model, 簡稱 TAM)

Fred D. Davis(1989)提出了科技接受模型。TAM 模型闡述資訊系統使用者會先評估系統的有用性(perceived usefulness)及容易使用性(perceived ease of use)，當他相信系統對其完成工作是有用的及容易使用的，他就會對系統使用產生正面態度，進而產生使用意圖，最後進行實際使用。因此可知有用性及易用性是兩個主要影響使用者接受資訊系統的主要關鍵因素，其理論模型如下圖 2-4 所示。

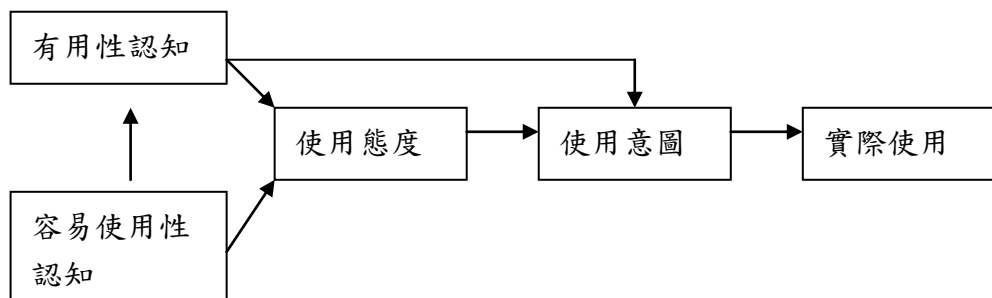


圖 2-4 科技接受模型(Davis, 1989)

(二) 計畫行為理論(Theory of Planned Behavior, 簡稱 TPB)

計畫行為理論是 Ajzen (1985, 1991)提出，理論主要解釋人的行為。理論模型如下圖 2-5。由圖 2-5 可了解，每個人的行為意圖主要是受對行為的態度、對行為的主觀規範及行為控制認知三者影響。

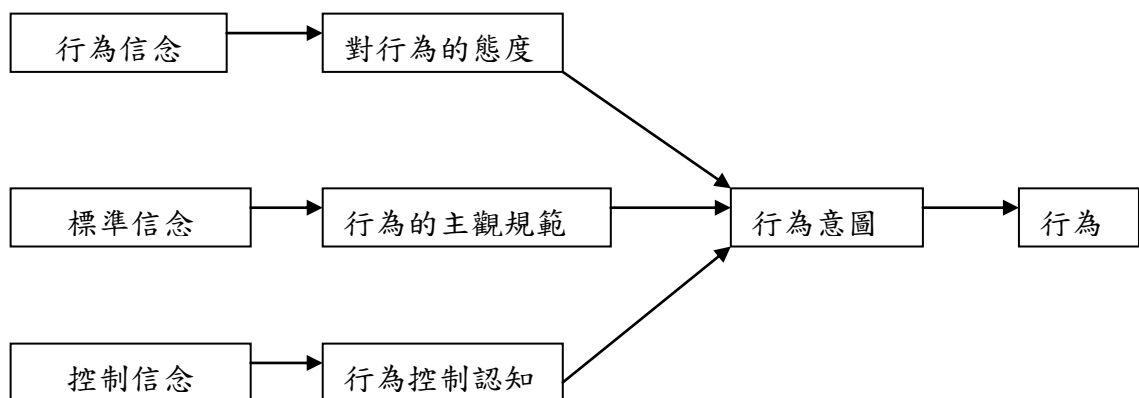


圖 2-5 計畫行為理論(Ajzen 1985, 1991)

在 TPB 中，態度被定義為一種對於某種行為正向或是負向的感覺，態度是每一個行為結果的信念（behavioral belief）的總和。主觀標準是指來自其他人對於我是不是該做這個行為的意見，主觀標準為每一個標準信念(normative belief)的總和，標準信念是指某些特定重要的人士們覺得某個人是不適合做某些行為。行為的控制就是指為了做這個行為所需要資源和機會（resource and opportunity），同樣的，行為的控制是由每一個控制信念（control belief）的總和，控制信念是說某一個人所擁有的技巧、資源、和機會。

（三）解構計畫行為理論(Decomposed Theory of Planned Behavior, 簡稱 DTPB)

解構計畫行為理論是 Taylor and Todd (1995)提出，主要延伸並克服計畫行為理論(Ajzen, 1991)的限制，此模型將行為信念、標準信念及控制信念解構成一些更具解釋能力的概念，因此而得以更了解行為的相關因素，其理論模型如下圖 2-6:

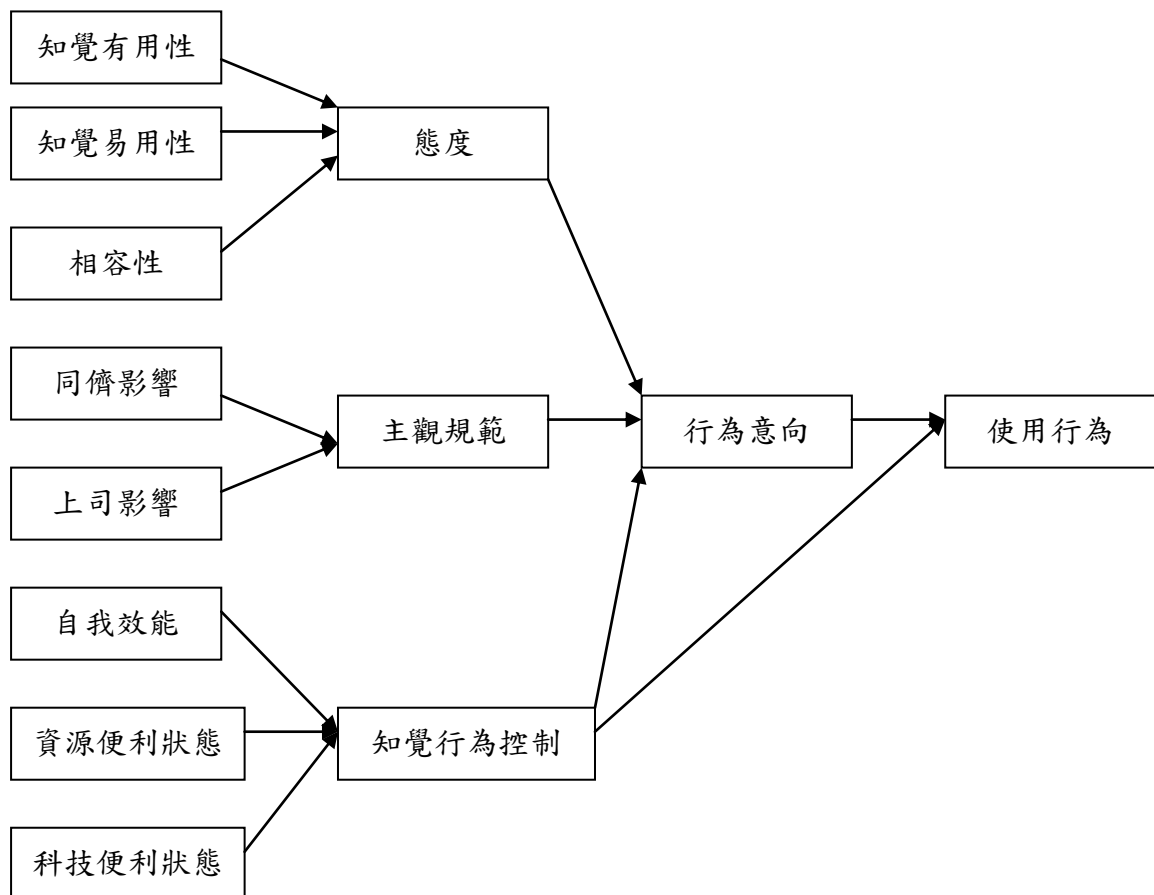


圖 2-6 解構計畫行為理論(Taylor and Todd, 1995)

知覺有用性及知覺易用性皆是採自 Davis(1986)的科技接受模型;相容性是此資訊科技符合使用者過去經驗及目前需求程度;同儕影響是指使用者的同儕對同儕使用資訊科技的影響;上司影響為主管對下屬使用資訊科技的期望與想法;自我效能是指使用者認知自己從事某特定行為的能力;資源便利狀態指時間、金錢等對於資訊科技使用者從事某工作的便利狀態;科技便利狀態是指科技系統對於使用者從事工作的協助。以上這些因素分別影響態度、主觀規範及知覺行為控制，並更進一步影響行為意向及使用行為。

Shih & Fang(2004)進行台灣地區民眾使用網路銀行意願調查，發現解構計畫行為理論對於民眾使用網路銀行意願的解釋力不僅顯著，且高於計畫行為理論。

(四)使用者抵抗模型

林東清(2003, p 236)摘要 Dickson & Wetherbe(1985)及 Keen(1981)提出有關使用者抵抗採用新系統的原因整理，如下表 2-1:

表2-1 影響使用者抗拒資訊系統的主要因素

影響抗拒構面	主要因素
工作方面	☒ 工作方式改變 ☒ 工作壓力 ☒ 工作負荷量改變與增加 ☒ 工作壓力增加
權利方面	☒ 權力及地位喪失 ☒ 利益喪失 ☒ 失去被諮詢的優越感
技能方面	☒ 怕技能被電腦取代而遭資遣 ☒ 對電腦不熟悉、恐懼、不想學

	☒ 使用者的電腦相關知識缺乏
公平認知方面	☒ 資訊系統引進後，產生權利義務分配不公平現象
期望與需求方面	☒ 對系統無期望，系統對其沒誘因 ☒ 認為資訊系統成功與否與其無關
參與方面	☒ 未參與系統規劃、未被尊重與諮詢 ☒ 開發權責劃分不清、角色不明確及衝突
信心方面	☒ 對管理資訊系統人員不服氣，認為其不懂實務 ☒ 對電腦成敗抱持懷疑，不信任電腦 ☒ 過去失敗慘痛的教訓，沒有信心

資料來源:林東清(2003)

第三節分析架構及調查方法

綜合上述理論的研究結果，藉以建立本研究之研究架構如下面所述。為深入了解廠商選擇申辦方式的原因，本研究將申辦行為廠商分為三群進行探討，因此本研究的研究架構分為三部分，一為針對已申辦者的申請經驗、滿意度及辦理過程中的問題，二為尚未網路申辦之廠商申辦意願及問題調查，相關網路申辦環境改善及建議，三為針對改變申辦行為廠商了解其改變原因。

一、已使用網路申辦者之申辦經驗及滿意度研究架構

本研究針對已使用網路申辦進口許可證廠商部分的滿意度相關因素探討，結合前述模型 Bhattacharjee(2001)資訊系統期望確認持續使用模型及 DeLone & McLean(2003)的資訊系統實施成功模型，提出研究架構如下圖 2-7:

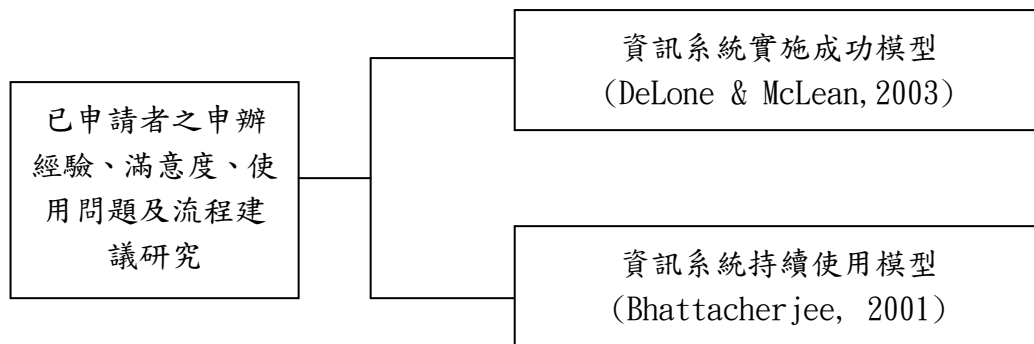


圖 2-7 網路申辦部分廠商滿意度及持續使用意願調查

本研究架構描述已申辦者的行為模式。由各個相關構面探討可以了解申請經驗、滿意度等相關因素。

二、尚未網路申辦之廠商申辦意願及問題調查之研究架構

綜合上述科技接受、人類行為決策及使用者抗拒的相關理論模型，對於尚未網路申辦進口許可證廠商申辦意願及問題之研究架構如下圖 2-8：

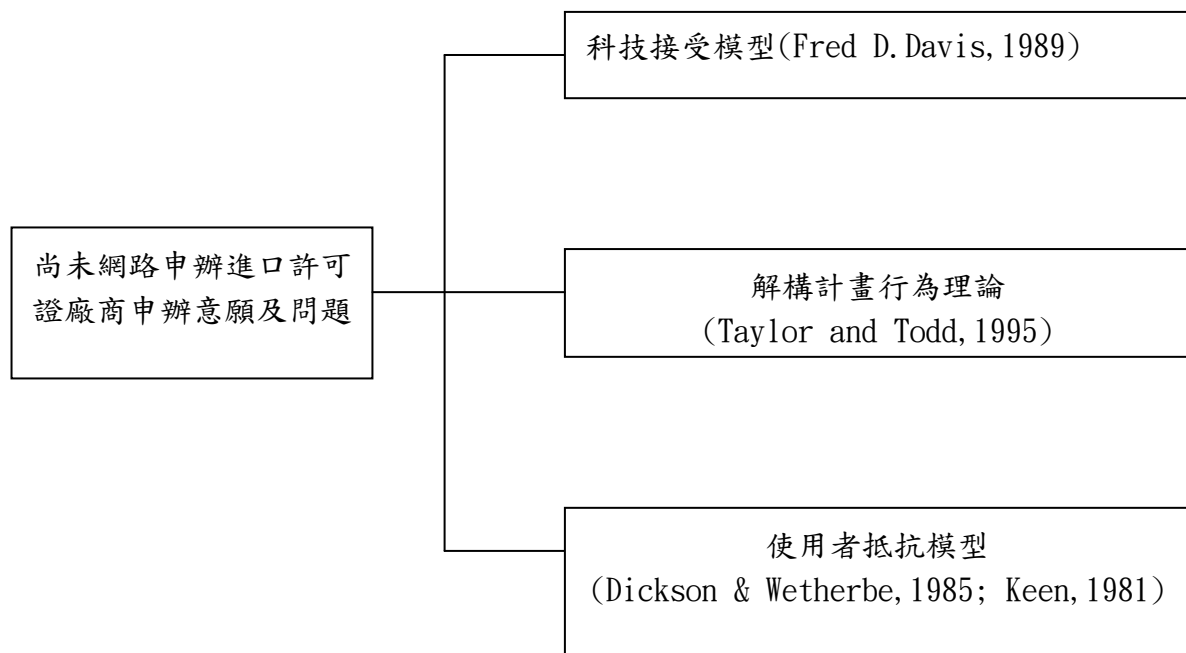


圖 2-8 尚未網路申辦進口許可證廠商申辦意願及問題之研究架構

三、改變申辦方式廠商之改變因素探討

改變行為廠商可能的改變型態為三種:臨櫃轉網路、網路轉臨櫃、或兩者同時兼用。這幾種改變型態，可能是由於網路申辦的優點足以讓廠商由臨櫃轉變為網路申辦方式，或者由於廠商面臨特殊情況，反而使廠商改採臨櫃或兩者兼用，因此部分的訪談理論除了資訊系統成功模型及資訊系統持續使用模型外，另外探討轉變因素等。因此部分研究架構如下圖 2-9。

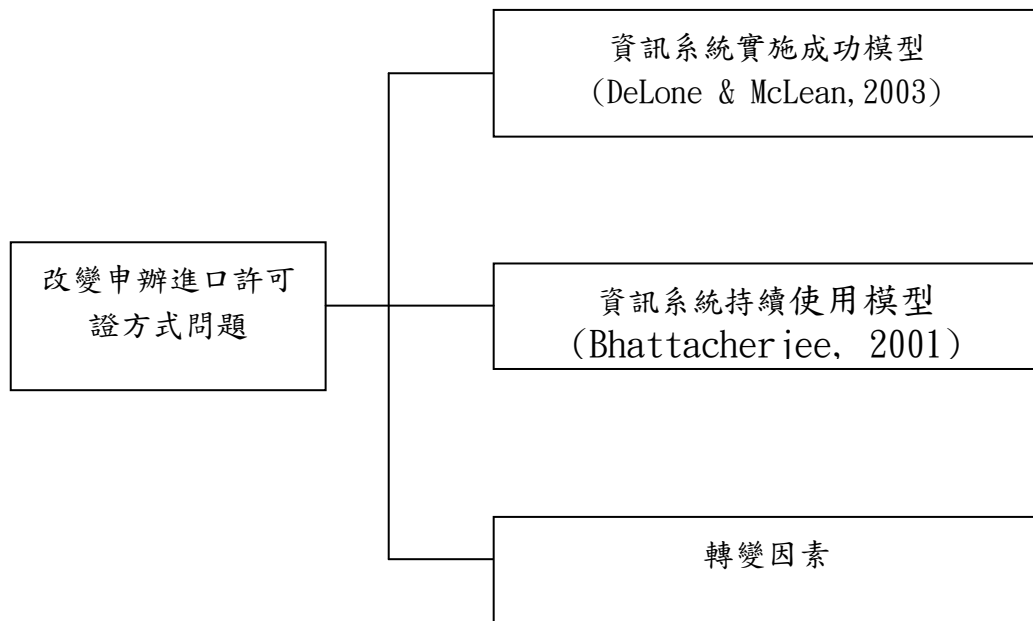


圖 2-9 改變申辦進口許可證方式轉變原因之研究架構

在資料蒐集方法部分，本研究擬採調查法(survey)。調查法的優點為可收集大樣本的資料，是一個有效且經濟的資料蒐集方法。調查法的方式主要有訪談及自填問卷兩類，本研究在前段時採用個別訪談法，以初步了解與問題有關的因素。在研究的中後段則採郵寄自填問卷法，以大量資料來更明確化與研究問題有關的因素。

第四節 電信管制射頻器材進口許可證臨櫃申辦與網路申辦流程簡介

一、電信管制射頻器材進口許可證臨櫃申辦流程

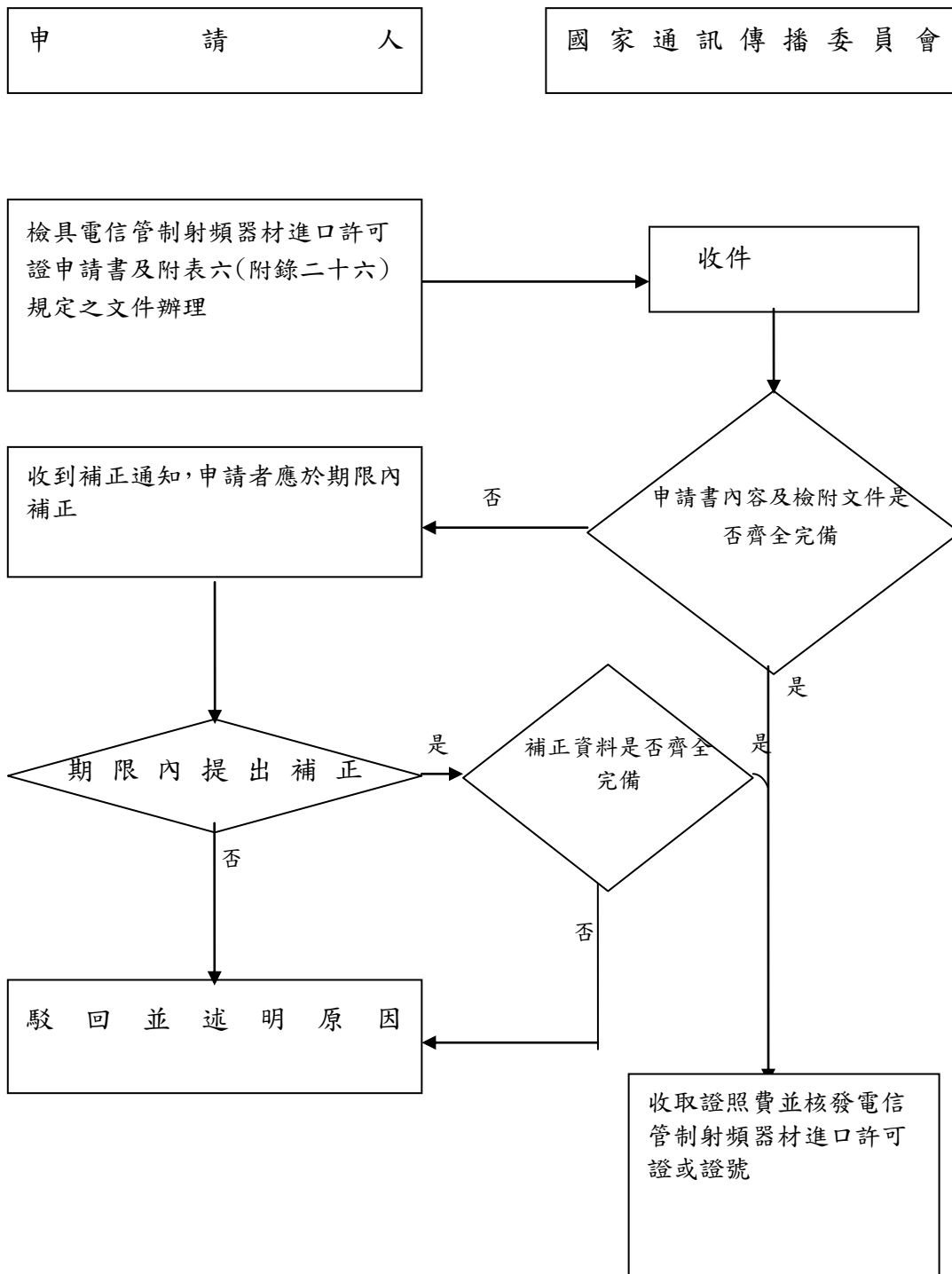


圖 2-10 電信管制射頻器材進口許可證臨櫃申辦流程

圖片來源:<http://www.ncc.gov.tw/>

由上述流程圖可知電信管制射頻器材進口許可證臨櫃申辦只要文件齊備，臨櫃辦理當場可取得進口許可證。

二、電信管制射頻器材進口許可證網際網路申辦作業流程

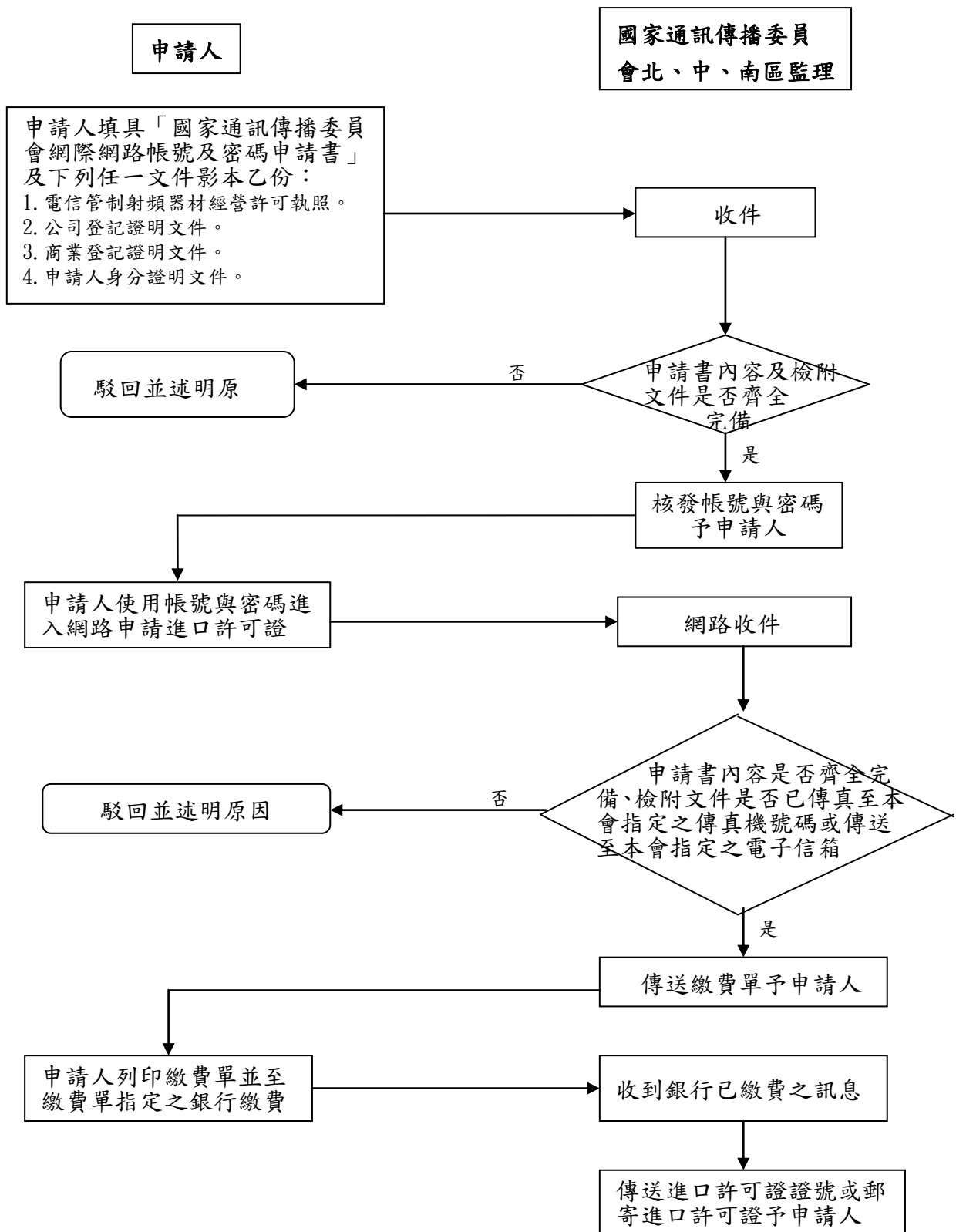


圖 2-11 電信管制射頻器材進口許可證網際網路申辦作業流程

圖片來源:<http://www.ncc.gov.tw/>

由上述電信管制射頻器材進口許可證網際網路申辦作業流程可知首先廠商必須取得網路申辦的帳號及密碼，因此廠商須先準備申請網路申辦所有文件，待國家通訊傳播委員會審核完畢，文件無缺漏情況下，始可取得帳號密碼。廠商在擁有帳號密碼的情況下，申辦進口許可證時，須將所有申辦進口許可證文件掃描上傳或傳真至指定傳真機，待國家通訊傳播委員會審核申請書等文件內容是否齊全完備，若文件齊全完備則系統產生繳費單，廠商此時可進入系統列印繳費單，並至繳費單指定銀行或便利店繳費，俟國家通訊傳播委員會收到廠商已繳費訊息，國家通訊傳播委員會進行傳送許可證證號或寄進口許可證給申請廠商。

關於電信管制射頻器材經營許可及進口許可規費收費費率，如下表 2-2 所示。

表 2-2 電信管制射頻器材經營許可及進口許可規費收費基準表

費 用 名 稱	單 位	收 費 金 額 (新 臺 幣)	備 註
電信管制射頻器材經營許可執照證照費	張	九百元	新發、換發、補發
電信管制射頻器材進口許可證證照費	張	五百元	新發、補發
電信管制射頻器材進口許可證審查費	證號	四百元	有關經便捷貿 e 網服務窗口或電信總局全球資訊網服務窗口申請進口許可證，只核給進口許可執照證號，而未核發紙本證照者，僅收取審查費。

資料來源：<http://www.ncc.gov.tw/>

第五節 研究流程

本研究之研究流程如下。首先探討研究背景與議題，其次相關理論文獻回顧，以建立研究架構。接續根據所建立之研究架構之相關理論，擬定質化訪談大綱。後續又根據研究架構理論及訪談結果，擬定量化問卷。以上訪談大綱及量化問卷部分皆經國家通訊

傳播委員會指導提供刪除或修改意見，並審核通過。接續進行資料彙整分析及參考其他機關網路申辦業務優缺點進行分析，最後進行結論建議。

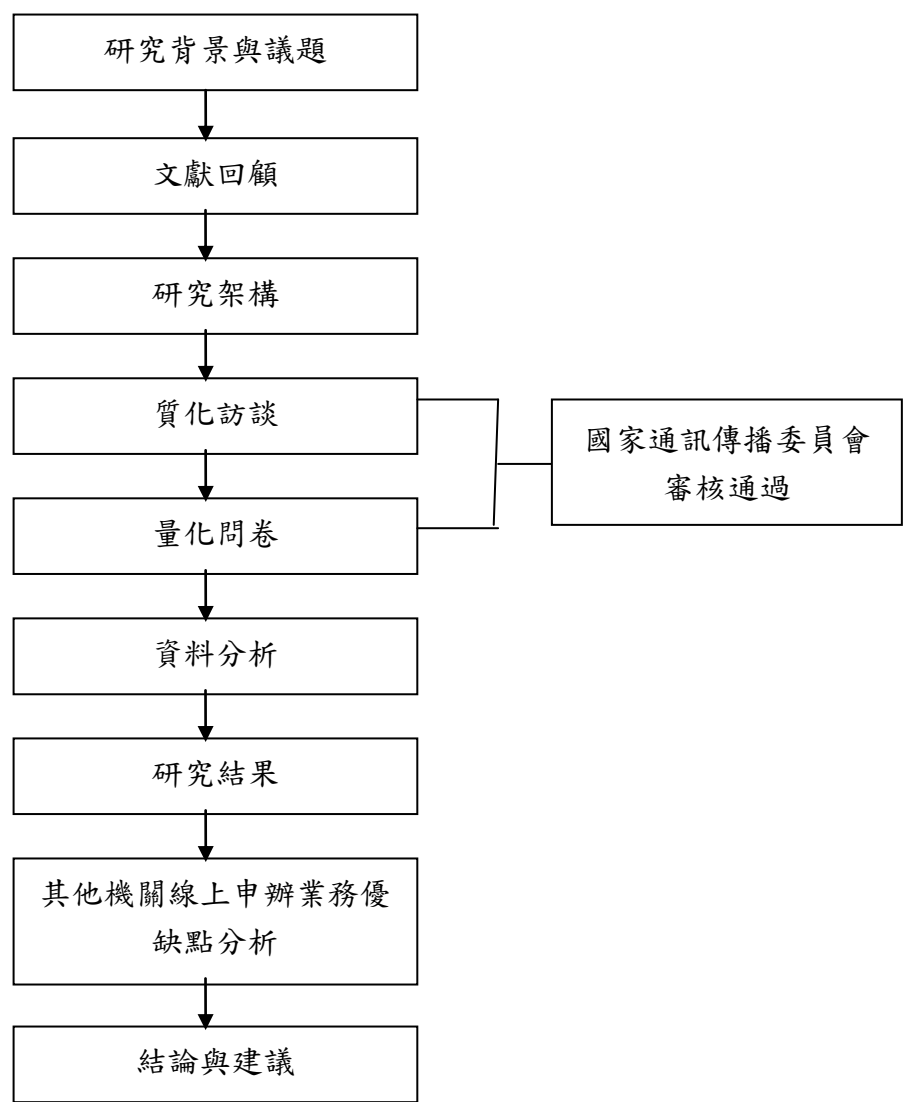


圖 2-12 研究流程

第三章研究方法

本研究為了解對廠商使用或未申辦網路的相關原因，由國家通訊傳播委員會提供 100 年及 101 年廠商申辦電信管制射頻器材進口許可證的廠商名單，依申辦方式，將廠商分為二年網路廠商(指連續二年皆使用網路申辦方式)、二年臨櫃廠商(指連續兩年皆使用臨櫃申辦方式)、改變行為廠商(指在兩年間曾改變申辦方式的廠商，包含臨櫃轉網路、網路轉臨櫃及兩種方式並用的廠商)等三群進行廠商申辦方式使用原因及申辦問題、建議了解。以下第一部分為三類廠商訪談及量化問卷研究方法說明。第二部分為由理論擬定三類廠商之訪談大綱說明。

第一節 三類廠商訪談及量化問卷研究方法說明

以下將三類廠商訪談部分的研究方法及量化問卷部分的研究方法分別以表 3-1 及表 3-2 進行說明如下：

表 3-1 訪談部分研究方法說明

研究方法	質化訪談部分		
調查對象	三類廠商分別進行訪談(二年網路、二年臨櫃、改變行為等三類)。		
調查期間	7/1~8/30。		
抽樣方法	每類按申辦次數由最高者往下依序選取訪談部分廠商，若廠商不願接受訪談，依序往下邀約廠商。		
規劃訪談家數	採匿名訪談法；二年網路廠商訪談 3 家；二年臨櫃廠商訪談 7 家；改變行為廠商訪談 10 家。共訪談 20 家廠商。		
調查方式	深度訪談法。		
訪談項目	二年網路廠商	改變行為廠商	二年臨櫃廠商
	☒ 廠商基本資料。	☒ 廠商基本資料。	☒ 廠商基本資料。
	☒ 行業別。	☒ 行業別。	☒ 行業別。
	☒ 申辦頻率。	☒ 申辦頻率。	☒ 申辦頻率。
	☒ 申辦經驗。	☒ 申辦經驗。	☒ 申辦經驗。

	■ 滿意度。 ■ <u>資訊系統使用成功及持續使用因素。</u> ■ 使用過程問題。 ■ 流程改善建議。	■ 滿意度。 ■ 使用過程問題。 ■ 流程改善建議。 ■ <u>改變使用行為原因探討包含資訊系統失敗及促使用網路申辦動機因素。</u>	■ 不接受科技、使用者抗拒、成本效益分析及計畫行為等相關因素探討。
--	---	--	---

表 3-2 量化部分研究方法說明

研究方法	量化問卷調查部分。		
調查對象	三類廠商分別調查(二年網路、二年臨櫃、改變行為廠商等三類)。		
調查期間	8/15~10/8。		
抽樣方法	採匿名問卷調查法;二年網路及二年臨櫃此兩類扣除已約定訪談廠商,進行抽樣調查。改變行為廠商部分扣除已訪談廠商,剩餘則採普查法。		
訪談或調查家數	二年網路廠商部分有效問卷至少 80 份;二年臨櫃廠商部分有效問卷至少 160 份。改變行為廠商 30 家。		
調查方式	自填式問卷調查法。		
調查項目	二年網路廠商	改變行為廠商	二年臨櫃廠商
	☒ 廠商基本資料。 ☒ 行業別。 ☒ 申辦頻率。 ☒ 申辦經驗。 ■ 滿意度。 ■ <u>資訊系統使用成功及持續使用因素。</u> ■ 使用過程問題。	☒ 廠商基本資料。 ☒ 行業別。 ☒ 申辦頻率。 ☒ 申辦經驗。 ■ 滿意度。 ■ 使用過程問題。 ■ 流程改善建議。 ■ <u>改變使用行為</u>	☒ 廠商基本資料。 ☒ 行業別。 ☒ 申辦頻率。 ☒ 申辦經驗。 ■ <u>不接受科技、使用者抗拒、成本效益分析及解構計畫行為等相關因素探討。</u>

	■ 流程改善建議。	<u>原因探討包含資訊系統失敗及促使用網路申辦動機因素。</u>	
--	------------------	---	--

第二節 訪談部分文獻理論與訪談大綱之擬定

一、二年臨櫃廠商部分訪談大綱

本研究按照前述研究架構，根據相關理論，擬定訪談大綱，以了解廠商的申辦經驗，包含使用臨櫃申辦的原因、對申辦系統的態度及意願或其困難或建議，如表 3-3 所示。

表 3-3 二年臨櫃廠商部分訪談大綱

理論/構面/訪談目的			訪談大綱
科技接受模型	1. 有用性。 2. 使用態度。	1. 了解廠商預計網路申辦是否有用。 2. 未來使用態度與意圖。	1. 系統有用性。 2. 對申辦系統的態度及意願。
解構計畫行為理論	1. 上司影響。 2. 自我效能。	1. 上司的態度及是否會涉入使用網路申辦方式決定與否。 2. 承辦人認知自己採用網路申辦方式的能力。	1. 主管支持及認知控制。 2. 是否有能力獨立網路申辦作業。
使用者抵抗模型	1. 工作方式改變。 2. 工作負荷改變。	1. 了解臨櫃及網路申辦的優缺點。 2. 選擇申辦方式的	1. 申辦模式優缺點認知比較。 2. 兩種申辦模式在時間及

		成本效益分析。	費用上的成本效益分析。
基本資料	了解該公司申辦次數多寡，經驗多寡。	申辦頻率。	
	行業別。	○電子業○電機業○電信業○傳產業○服務業○物流業○進出口業○其他(_____)	
開放性問題	了解廠商對於使用網路申辦進口許可證的顧慮或困難。	關於「網路申辦」進口許可證業務，我的困難或建議。	

二、二年網路廠商部分訪談大綱

本研究按照前述研究架構，根據相關理論，擬定訪談大綱，以了解廠商的申辦經驗，包含資訊系統成功的原因、使用過程問題及流程改善建議，如表 3-4 所示。

表 3-4 二年網路廠商部分訪談大綱

理論 / 構面	訪談目的	訪談大綱
資訊系統實施成功模型	1. 資訊品質。 2. 系統品質。 3. 服務品質。 1. 了解網站所提供資訊內容是否足以滿足使用者的需求。 2. 了解網站環境特性是否足以滿足需求。 3. 相關單位人員提供的整體服務。	1. 廠商對系統穩定、速度及功能的使用感受。 2. 網站提供資料即時正確等等。 3. 承辦單位人員服務品質。
資訊系統持續使用模型	1. 有用性。 2. 網路申辦滿意度。 3. 持續使用資訊系統意願。 1. 了解網路申辦對其工作進行是否有幫助。 2. 了解廠商使用網路申辦的滿意度。	1. 網路申辦度工作有用嗎? 2. 網路申辦滿意度。 3. 持續使用資訊系統意願。

		3. 了解廠商持續使用網路申辦的意願。	
繳費流程	了解繳費流程的相關問題。		繳費流程的說明、繳費地點及其他問題。
基本資料	了解該公司申辦次數多寡，經驗多寡	申辦頻率	
	行業別	○電子業○電機業○電信業 ○傳產業○服務業○進出口業○物流業○其他 (_____)	
開放性問題	了解廠商對於使用網路申辦問題及建議。		1. 使用網路申辦曾發生的問題。 2. 對於網路申辦流程建議。

三、改變行為廠商部分訪談大綱

根據前述改變行為廠商研究架構，根據資訊系統成功模型及資訊系統持續使用模型外，另外探討轉變因素等相關議題，以了解廠商進行申辦方式轉換的原因，詳細內容如下表 3-5。

表 3-5 改變行為廠商部分訪談大綱

理論 / 構面 / 訪談目的			訪談大綱
資訊系統實施成功模型	1. 資訊品質。 2. 系統品質。 3. 服務品質。	1. 了解網站所提供資訊內容是否足以滿足使用者的需求。 2. 了解網站環境特性是否足以滿足需求。 3. 相關單位人員提供的整體服務。	1. 廠商對系統穩定、速度及功能的使用感受。 2. 網站提供資料即時正確等等。 3. 承辦單位人員服務品質。

資訊系統持續使用模型	1. 有用性。 2. 網路申辦滿意度。 3. 持續使用資訊系統意願。	1. 了解網路申辦對其工作進行是否有幫助。 2. 了解廠商使用網路申辦的滿意度。 3. 了解廠商持續使用網路申辦的意願。	1. 網路申辦度工作有用嗎？ 2. 網路申辦滿意度。 3. 持續使用資訊系統意願。
繳費流程	了解繳費流程的相關問題。		繳費流程的說明、繳費地點及其他問題。
使用者轉變因素	了解廠商改變申辦方式的主要因素。		使用者改變申辦方式主要因素。
成本效益分析	了解廠商對此兩種申辦行為的成本效益評估。		成本效益分析。
主管態度	瞭解主管對於申辦方式是否關切。		主管態度。
認知控制	了解承辦人是否對於申辦方式有決定權。		認知控制。
基本資料	了解該公司申辦次數多寡，經驗多寡。		申辦頻率。
	行業別。		☐ 電子業 ☐ 電機業 ☐ 電信業 ☐ 傳產業 ☐ 服務業 ☐ 進出口業 ☐ 物流業 ☐ 其他(_____)
開放性問題	了解廠商對於使用網路申辦問題及建議。		1. 使用網路申辦曾發生的問題。 2. 對於網路申辦流程建議。

量化問卷根據理論編制題目並經國家通訊傳播委員會審核通過請見附錄一至附錄三。

第四章樣本特性及代表性分析

本章將說明訪談及量化問卷部分廠商之代表性。訪談部分說明廠商的申辦次數，並以圖形表示所抽取廠商在全體廠商中的代表性。量化問卷部分除說明發放及回收份數外，同時也說明其廠商申辦操作特性及費用墊款樣態。

第一節 訪談部分

本研究第一部分採訪談法。受訪廠商總原計畫訪談 20 家，實計訪談 22 家，包含 2 家電話訪問以及 20 家面訪廠商。透過遴選申辦頻率較高之廠商進行訪問，以提升代表性。各類受訪廠商與其申辦頻率如下：

一、二年網路廠商

表 4-1 二年網路廠商樣本描述

二年網路廠商		
廠商別	產業別	100~101 年申辦次數 合計
廠商一	電信業	1361
廠商二	電信業	942
廠商三	電機業	154

資料來源:NCC 提供，本研究整理

關於受訪廠商的代表性，除了由上表 4-1 可知受訪廠商之申辦頻率之外，下圖 4-1 是受訪廠商與同類廠商之申辦頻率分布圖。由圖中可知，廠商一到廠商三的申辦經驗，皆明顯高於其他的二年網路廠商。

二年申辦次數

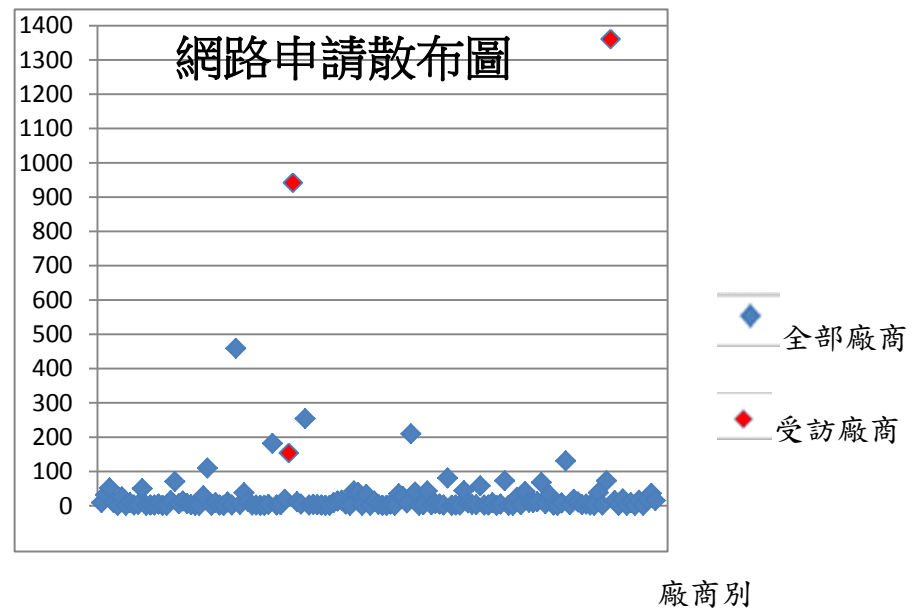


圖 4-1 二年網路申辦廠商散布圖與樣本代表性

資料來源:NCC 提供，本研究繪製二、二年臨櫃廠商

二、二年臨櫃廠商

表 4-2 二年臨櫃廠商樣本描述

二年臨櫃廠商		
廠商別	產業別	100~101 年申辦次數合計
廠商四	電機業	635
廠商五	電信業	329
廠商六	電機業	559
廠商七	電信業	265
廠商八	電信業	465
廠商九	電信業	636
廠商十	電子業	128
廠商十一	電子業	658

資料來源:NCC 提供，本研究整理

關於二年臨櫃受訪廠商的代表性，除了由上表 4-2 可知受訪廠商之申辦次數之外，
 下圖 4-2 是受訪廠商與同類廠商之申辦頻率分布圖。由圖中可知，廠商四到廠商十一的

申辦經驗，皆明顯高於其他的二年臨櫃廠商。

二年申辦次數

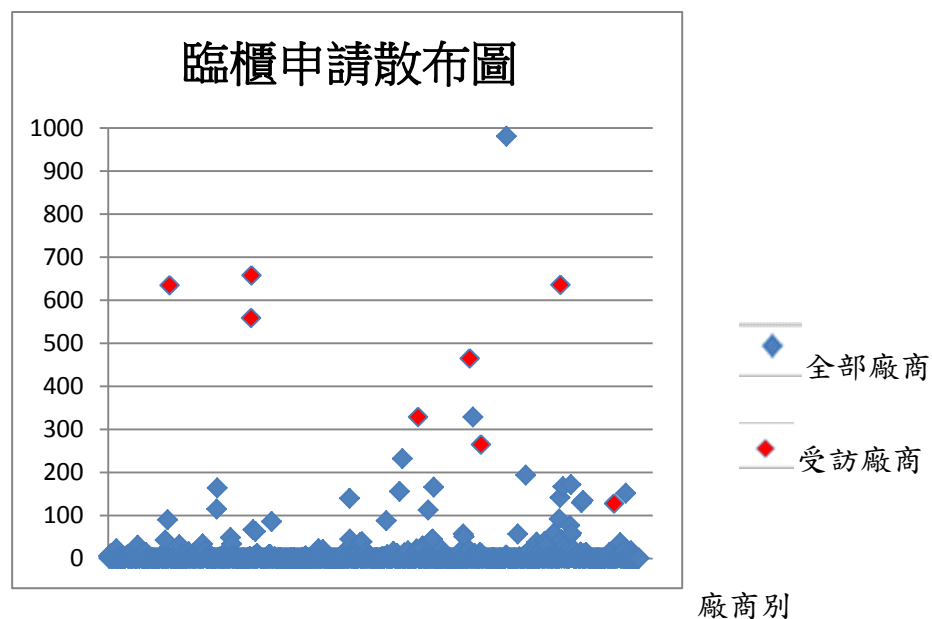


圖 4-2 二年臨櫃廠商散布圖與樣本代表性

資料來源:NCC 提供，本研究繪製

三、改變行為廠商

表 4-3 改變行為廠商樣本描述

改變行為廠商		
廠商別	產業別	100~101 年申辦次數合計
廠商十二	電信業	34
廠商十三	電機業	32
廠商十四	電信業	340
廠商十五	電信業	46
廠商十六	電信業	46
廠商十七	電信業	18
廠商十八	電信業	80

廠商十九	電信業	27
廠商二十	電信業	11
廠商二十一	其他	115
廠商二十二	電信業	11

資料來源:NCC 提供，本研究整理

關於改變行為受訪廠商的代表性，除了由上表 4-3 可知受訪廠商之申辦次數之外，下圖 4-3 是受訪廠商與同類廠商之申辦頻率分布圖。由圖中可知，廠商十二到廠商二十二的申辦經驗，皆明顯高於其他的改變行為廠商。

二年申辦次數

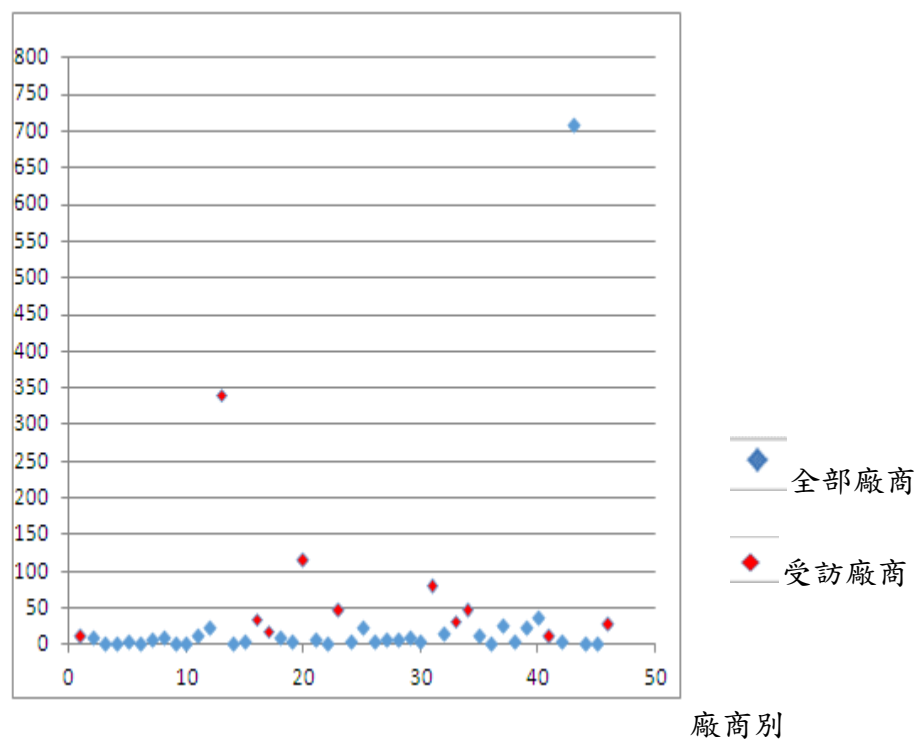


圖 4-3 改變行為廠商散布圖與樣本代表性

資料來源:NCC 提供，本研究繪製

第二節 量化問卷調查部分

問卷調查部分的樣本，其調查對象、調查期間、調查項目、抽樣方法、調查方式、

調查流程已如前述，各類廠商均依申辦頻率由次數多到次數低，擇次數高者優先選取，進行問卷發放，因此，申辦頻率為樣本代表性之指標。其中，二年網路廠商 122 家中，有三家已於第一階段面訪中訪問，餘 119 家發放 110 份問卷，比例高達 92%；改變行為廠商 48 家，面訪 11 家，其餘 37 家全數發放問卷，已經到達普查的標準。二年臨櫃廠商發放家數達 253 家。而各類廠商有效問卷數在二年網路為 93 份，二年臨櫃為 174 份，改變行為為 33 份，有效樣本比例分別為 85%，69%，89%，。有效樣本數 93，174，33，均遠高於統計上大樣本 30 的標準。第二階段按照申辦頻率由高而低發放問卷，進行量化調查總數與有效樣本數如下表示所示：

表 4-4 發放問卷及回收問卷家數

廠商類別與 問卷發放	二年網路廠商	二年臨櫃廠商	改變行為廠商
總家數	122	1283	48
發放量化問卷家數	110	253	37
量化問卷回收家數	93	174	33

基於面訪結果，進一步以量化問卷擴大調查範圍。在第二階段關於各類廠商之量化調查樣本，就其送件模式與「費用墊支模式」之廠商特性如下表所示：

一、 廠商

表 4-5 二年網路廠商特性描述

樣本數	送件模式			費用墊支			
	自辦	代辦	混合	零用金	承辦人	代辦人	未填答
93	74%	12%	14%	42%	31%	24%	3%

二年網路廠商樣本描述:送件自辦與代辦狀況—自辦(74%)代辦(12%)混合(14%)。

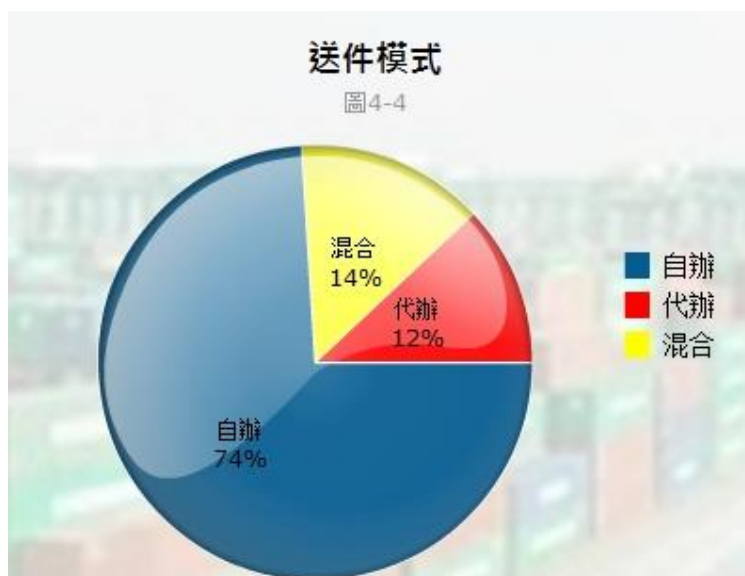


圖 4-4 二年網路廠商特性描述之自辦與代辦百分比

二年網路廠商樣本描述:費用墊繳狀況—公司零用金 (42%)、承辦人墊繳(31%)、代辦人墊繳(24%)，未填答 (3%)。

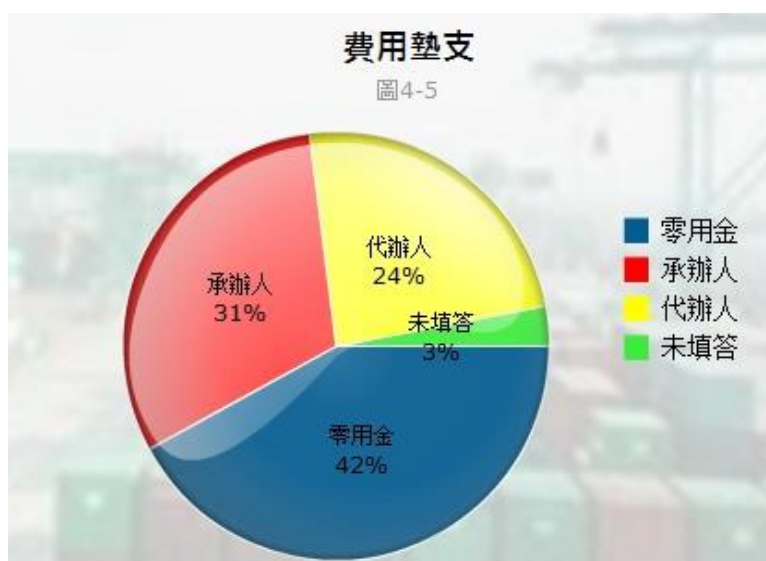


圖 4-5 二年網路廠商特性描述之費用墊繳狀況

二、 二年臨櫃廠商

表 4-6 二年臨櫃廠商特性描述

樣本數	送件模式				費用墊支			
	自辦	代辦	混合	未填答	零用金	承辦人	代辦人	未填答
174	55%	17%	26%	2%	30%	43%	24%	3%

二年臨櫃廠商樣本描述:送件自辦與代辦狀況—自辦(55%)、代辦(17%)、混合(26%)，未填答(2%)。

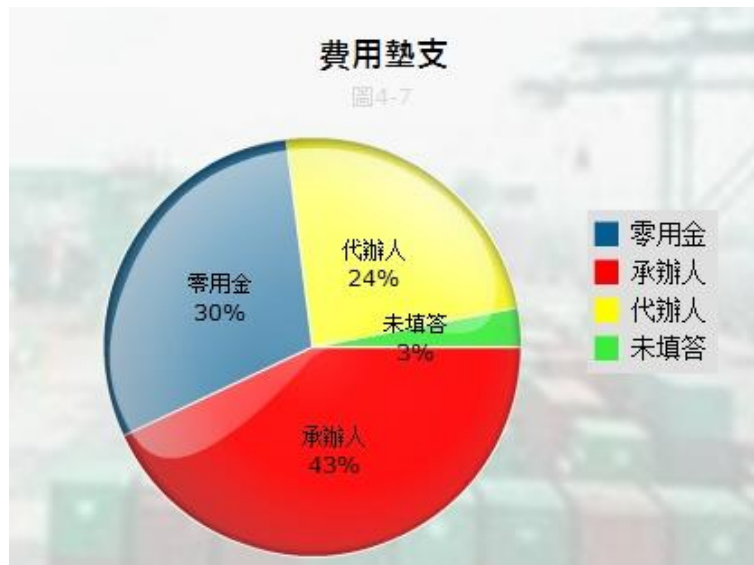


圖 4-6 二年臨櫃廠商特性描述之自辦與代辦百分比

二年臨櫃廠商樣本描述:費用墊繳狀況—公司零用金(30%)、承辦人墊繳(43%)、代辦人墊繳(24%)，未填答(3%)。

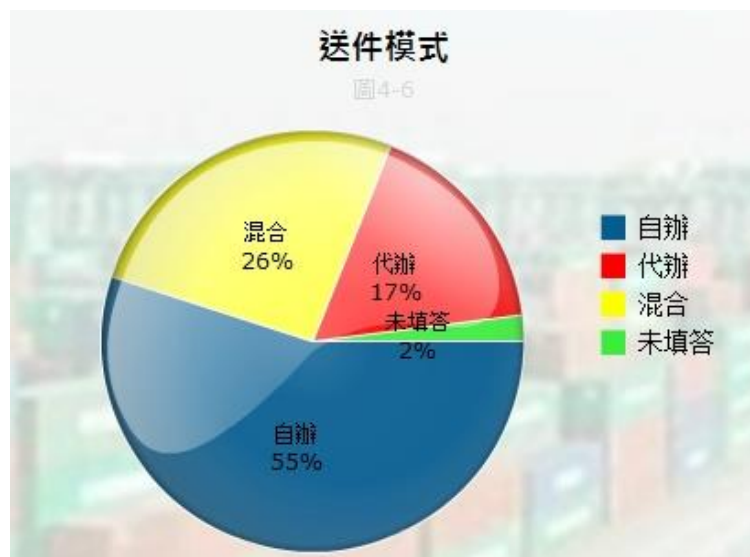


圖 4-7 二年臨櫃廠商特性描述之費用墊繳狀況

三、改變行為廠商

表 4-7 改變行為廠商特性描述

樣本數	送件模式	費用墊支
-----	------	------

	自辦	代辦	混合	零用金	承辦人	代辦人
33	91%	0	9%	58%	42%	0%

改變行為廠商樣本描述之送件自辦與代辦狀況：自辦(91%)、自辦與代辦搭配使用(9%)。

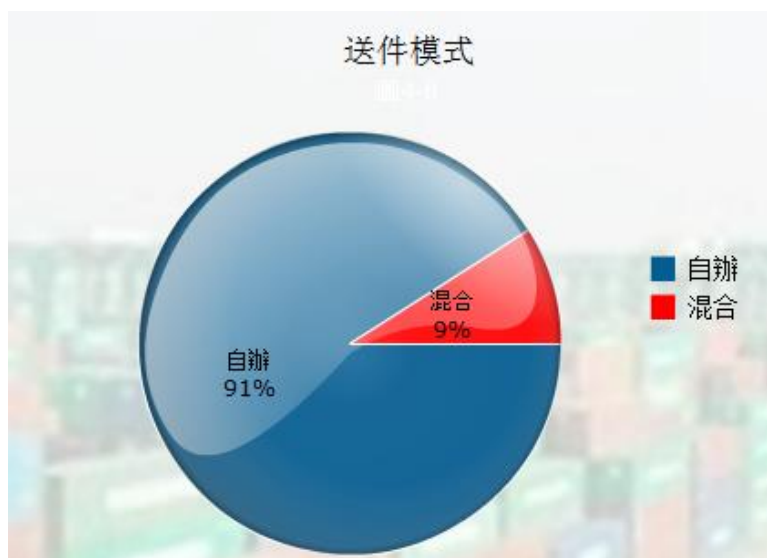


圖 4-8 改變行為廠商樣本描述之送件自辦與代辦狀況

改變行為廠商樣本描述之費用墊繳狀況：公司零用金(58%)、承辦人墊繳(42%)、代辦人墊繳(0%)。

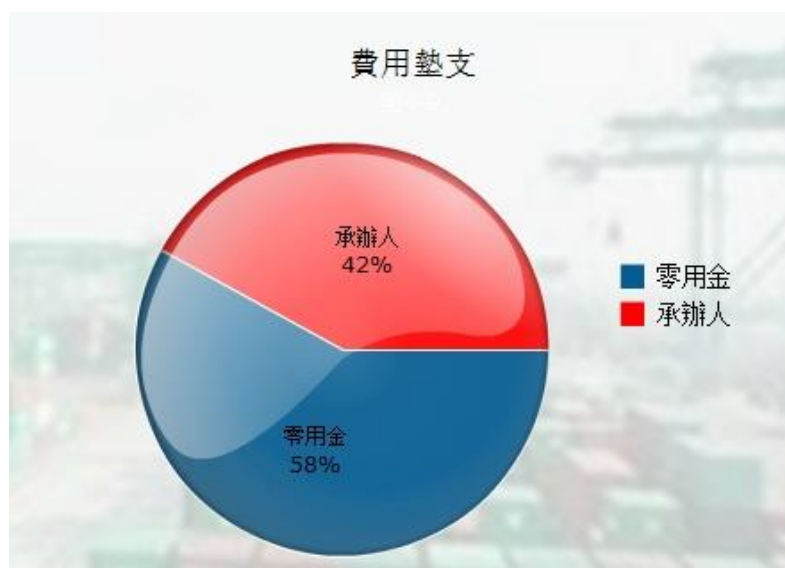


圖 4-9 改變行為廠商特性描述之費用墊繳狀況

第五章統計分析及結果說明

本章將訪談及量化問卷結果整理並歸納後以表格說明。由各類廠商的反饋中可看出影響各類廠商選擇申辦方式的因素，並了解廠商對現行申辦方式的相關意見，以做後續政策建議基礎。

第一節訪談結果

針對訪談問卷大綱，廠商的經驗分享，本研究將相關結果按訪談大綱整理如下：

一、 二年網路廠商

針對二年網路廠商之訪問結果，以下按照申辦頻率、申辦經驗(申辦模式滿意度、網路申辦模式的優點與成功使用因素、資訊與系統滿意度、持續使用意願、人員服務滿意度、繳費流程滿意度，以及建議事項)分項列表說明如下：

(一)申辦頻率

近二年都完全使用網路的業者中，廠商一平均每月可達 60~70 件。

表 5-1 二年網路廠商申辦頻率

二年網路廠商	
廠商別	申辦頻率
廠商一	70 件／月；該承辦人是 forwarder 業者派員駐點在廠商一的人員。前手由臨櫃改成網路申辦，所以目前的承辦人只有網路辦理的經驗。無臨櫃辦理的經驗。
廠商二	20~30(淡季) 60~70(旺季)件/ 月；接受訪談的有二位，分別是前後二位承辦人。近二年交接後都採網路申辦。

廠商三	多的時候 6~7 次／月；特色為企業承辦人採網路申辦，負責製單與文件用印上傳。繳款則委由報關行代墊並與業者月結。如此可免去承辦人墊款的需求，也不需要外出。如此合作至少 8~9 年，承辦人認為是理想的合作型態。
-----	--

從申辦頻率來看，受訪談的廠商多為申請較頻繁的申請者，訪談意見具代表性。承辦人多數都是從接手開始即使用網路申辦，之後就穩定的使用網路申辦系統來作業。廠商三則因為承辦人從業已久，所以同時有臨櫃與網路申辦兩種申辦方式的經驗。

(二)申辦經驗

1. 網路申辦滿意度

表 5-2 二年網路廠商網路申辦滿意度

二年網路廠商	
廠商別	網路申辦滿意度
廠商一	整體而言對網路申辦相當滿意，只要將一些操作不便改善即可。業者自評整體滿意度可達 80 分。
廠商二	覺得很理想，特別是搭配人員諮詢。業者自評整體滿意度可達 90 分。
廠商三	還算理想，特別是搭配報關行進行。業者自評整體滿意度可達 85 分。

由上表可知，受訪廠商網路申辦的整體滿意度主觀評價 80~90 分（以 100 為滿分），可見給予網路申辦的評價都相當高。

2. 網路申辦優點與成功使用因素

表 5-3 二年網路廠商認知之網路申辦優點與成功使用因素

二年網路廠商	
廠商別	二年網路廠商網路申辦優點與成功使用因素

廠商一	因為 forwarder 專職負責申辦與報關業務，所以相熟練專業。forwarder 派員駐點的方式可以完全縮短文件製作與用印之間的時間空間距離。這是最主要的成功因素。
廠商二	因為以下原因： 1. 該企業的交接業務完整，且交接後前手並沒有離職，對於提高接手的承辦人員的適應度很有幫助。 2. 二任承辦人員對於墊款的流程都採強迫儲蓄的樂觀心態，有利提高網路申辦的滿意度。
廠商三	1. 分工因素：業者製作單據用印與上傳，繳費由報關行墊付並與業者月結。採內外前後段分工，是提高網路申辦意願與滿意度的主要因素。 2. 企業／承辦人因素：臨櫃距離遠，內勤人員不可能都在外面跑，外出會用掉太多時間，而且承辦人本身不喜歡外出。

由上表可知，成功使用網路系統申辦的因素，關鍵因素是：承辦人員要可以負擔文件上傳的業務量，並克服承辦人員墊款的個人財務負擔。如此，廠商便可充分運用網路申辦的優點。

3. 資訊與系統滿意度

表 5-4 二年網路廠商資訊暨系統滿意度

二年網路廠商	
廠商別	資訊與系統滿意度
廠商一	系統操作熟練，駐點作業對產品規格比一般代辦熟悉且易取得工程諮詢。對資訊正確性與畫面品質滿意度佳。 惟畫面設計的邏輯有改進空間，列在建議事項。
廠商二	覺得網路申辦很快很有效率，介面也算好用。
廠商三	覺得都還可以。上傳速度也還可以接受。

關於資訊品質以及對系統設計的滿意度，在頁面設計的評價都很高，但是對於系統填答說明在新手作業的情況，說明就略有不足，承辦人表示在新手階段可能入門比較辛苦，或者是由公司之前承辦人員進行指導。會比較有利接手的承辦人員接受網路申辦系統。

4. 持續使用意願

表 5-5 二年網路廠商持續使用意願

二年網路廠商	
廠商別	持續使用意願
廠商一	將來會繼續使用。
廠商二	絕對會繼續使用。
廠商三	原則上會繼續使用，直到換了合作的報關行後（因為公司未來有搬遷計畫）再重新評估。

在持續使用意願方面，二年網路的受訪廠商，都一致表示會續用，顯示網路申辦相當具有吸引力。

5. 人員服務評價

表 5-6 二年網路廠商所認知之人員服務評價

二年網路廠商	
廠商別	人員服務評價
廠商一	人員部分服務品質是相當高的，要找承辦人員，打電話去都找得到。
廠商二	對於人員服務非常滿意，而且人員非常 nice。
廠商三	普遍都還不錯，有時候隨輪調人員異動，服務熱忱也有些變異。

二年網路受訪廠商對於 NCC 的人員服務評價都相當高，並表達其服務熱忱與專業度表現都很不錯。

6. 繳費流程滿意度

表 5-7 二年網路廠商之繳費流程滿意度

二年網路廠商	
廠商別	繳費流程滿意度
廠商一	繳費地點比較不方便，超商入帳速度比較慢，所以要花比較長的時間等候通知。
廠商二	雖然要代墊款項，但是可以強迫儲蓄，而且公司請款都很順利所以覺得流程沒有什麼困擾。
廠商三	由報關行代墊月結，承辦人員不必墊款，所以也沒有請款的需要，因此繳費流程完全沒有什麼需要顧慮的。

繳費流程的精簡化是廠商的期望。由上表可以看出，二年網路的受訪廠商中，當繳費有特定的分工機制時，滿意度就高：例如：廠商二是因為內部請款作業流暢，廠商三則是因為得報關行之搭配並由報關行代為墊款，因此對於繳費流程都表示滿意。

7. 建議事項

最後關於建議事項，最主要在頁面流程設計的邏輯，包含歷史資料查詢、文件上傳與報表呈現等，希望更能提升功能以俾更便利使用的意見。

表 5-8 二年網路廠商建議事項

二年網路廠商	
廠商別	建議事項
廠商一	1. 歷史資料的記錄問題：一般申辦業務分報單申請與專案核准兩種，希望已經申請過的報單資料可以依報單號碼，在系統中查核已申請的資料內容(如項次及申請日期)，而不是用紙

	本報單來核對，如果系統可以儲存歷史資料，可以做到 double check 更完善。 2. 改版自建清單操作說明：改版後，在進行自建清單作業時，如果修改裡面的內容，修改後會無法儲存，要刪除後，重新 key in 才可以，無法按一個鍵帶入資料。這個部分沒有說明都要從經驗中學習，花費不少時間。 3. 繳費流程設計：雖然可以到中國信託去繳費，但該業者的公司附近並沒有中國信託，所以只能到超商繳費，然後再把收據傳真給 NCC，NCC 再把證號給業者，而許可證號並不會出現在申請頁面的下方，必須離開頁面，點選全部及申請紀錄等等，才會出現申請證號。因此作業上必須重複進出頁面，不太方便。 4. 錯誤頁面：申請輸入許可證存檔後會跳出一個奇怪的畫面 (Error 畫面)，與業務無關的訊息，要關掉，才能繼續作業。 5. 連續多筆作業：申請許可證申請一次後，必需登出一次，因為系統會自動記憶畫面，到時後會有問題。專案核准函中一個型號要一份申請書，所以每天都要申請兩三筆，覺得連續申請不是很方便，因為要登出再進來，才能做下一筆。不便利連續多筆申請作業。
廠商二	急件跟催下，建議可否系統主動提醒關鍵進度（例如：可繳費）：趕時間時業者就得自己打電話跟催，稍微麻煩。
廠商三	建議放寬未量產品項的型錄精美度要求。因為很多樣品性質的商品沒有量產而且也很零星，客戶也不會提供型錄，因此都由承辦

	人員製作，自然不會很精美。有時候被駁回，會被說是不像型錄，也沒有很明確的標準型錄要包含那些要件。
--	--

(三) 二年網路廠商訪談小結

由受訪廠商網路申辦的整體滿意度顯示廠商們對網路申辦的評價都相當高。

申辦系統之資訊品質以及對系統設計的滿意度，在頁面設計的評價都很高，但是對於系統填答說明在新手作業的情況，說明就略有不足。廠商對於 NCC 的人員服務評價都相當高，並表達其服務熱忱與專業度表現都很不錯。繳費流程的精簡化是廠商的期望，同時也是影響申辦系統成功的重要因素之一。

網路申辦系統成功的關鍵因素是：承辦人員要可以負擔文件上傳的業務量，並克服承辦人員墊款的個人財務負擔。如此，廠商便可充分運用網路申辦的優點。受訪廠商目前都可以克服前述文件業務量及墊款問題，都一致表示會續用。

最後關於建議事項，最主要在頁面流程設計的邏輯，包含歷史資料查詢、文件上傳與報表呈現等，訪談廠商紛紛以個人使用需求提出建議，希望更能提升功能以俾更便利使用的意見。

由建議事項可知，基本上二年網路廠商對於網路申辦作業普遍都適應頗佳，也有相當的滿意度。若透過與代理機構如報關行搭配，以解決繳費的便利需求，滿意度尤其高。

二、 二年臨櫃廠商

由二年臨櫃的受訪廠商的訪談中了解到廠商使用臨櫃辦理的主要動機包含：地點位置與交通便利的特性，或是業務量大為了避免上傳資料要花費許多時間、以及繳費不便或避免墊款積壓的考量。

(一) 申辦頻率

表 5-9 二年臨櫃廠商申辦頻率

二年臨櫃廠商	
廠商別	申辦頻率
廠商四	40~50 件／月，自辦。
廠商五	1~2 件／月，自辦。
廠商六	報關行代辦：每天 4~5 件，平均每個月超過 100 件。
廠商七	不一定，多的時候每天都有，大約 20 件／月。
廠商八	每個月至少 5 件／月。
廠商九	平均每天都有 1 件 20~30 件／月。
廠商十	代理報關行：每個月超過 100 件／月。
廠商十一	交報關行代辦。

二年臨櫃廠商每個月辦理的件數有很大的落差：有 1 到 2 件的，也有多達 50 件的。若是件數很多者，常常是委託報關行代辦，例如廠商六與十，報關行受託辦理的件數每月都超過百件。

(二) 申辦經驗

1. 臨櫃辦理的優缺點

表 5-10 二年臨櫃廠商臨櫃辦理的優缺點

二年臨櫃廠商	
廠商別	臨櫃辦理的優缺點
廠商四	公司常有急件需求。由於該公司的送件有專人處理，所以承辦人只要把文件印出，用印後，全部交給專人送件申辦，因此臨櫃對

	承辦人而言，是比較省時間的。
廠商五	網路掃描上傳麻煩，因為公司資料重要繁多，而且客戶需求經常是很趕的，所以才採用臨櫃辦理。而且還要外出繳費，同時也有許可證在寄交過程中，可能遺失的風險。臨櫃辦理主要優勢在於不必熟悉額外的電腦操作。臨櫃時間可以自主安排，不必一直關心網路申辦的進度。如果有急件時，在現場等感覺比較快。還可以當場與人員互動。另外人員流動率高的問題，如果採用要一直教，很麻煩。
廠商六	網路應該是會有它的效率性，但是因為業者每天經手的件數很多，所以上傳文件的量會太大。就總時間成本而言，還是覺得臨櫃比較省時。
廠商七	臨櫃優點：主要來自報關行幫忙檢查文件的優勢，以及墊款的功能，因而得到承辦人員與會計單位的偏好。總時間成本而言，臨櫃比較省事，而特別是在急件時，臨櫃比較可以確保單號出來的時間。
廠商八	時效性是第一考量，由於急件很普遍，所以臨櫃最大的優勢來自於可以確定當天可以拿到進口許可證。
廠商九	臨櫃最大的優點在於文件合格不合格可以當面說明，有需要諮詢的也可以直接向櫃檯諮詢，然後再向客戶反應需要客戶配合的事項。
廠商十	因為我們每天都跑臨櫃，而且申請文件的附件算比較多，所以如果改網路申辦，最主要是表單列印出來還要送交客戶用印，然後再回公司上傳，這樣反而比較慢。就總時間成本而言，還是覺得

	臨櫃比較省時。
廠商十一	交由報關行代辦，好處就是省事，缺點是花費較大。

由此可知，廠商採臨櫃辦理最大的優點在於有利掌握時效。當遇有急件時，臨櫃可以確保當日可以拿到進口許可證或是證號。對於貨物已經到國內且客戶急著要取件的情況，臨櫃辦理對於時程的掌控比較令廠商安心，也可以避免衍生的倉租。

2. 網路申辦的優缺點認知

表 5-11 二年臨櫃廠商網路申辦的優缺點認知

二年臨櫃廠商	
廠商別	網路申辦的優缺點認知
廠商四	雖然網路申辦可以少用馬路，但是因為我們公司有專門跑外務的人去負責送件，所以少用馬路的優點對我並不是重要考量。
廠商五	之前不知道可以網路申辦。但是承辦人本身因為對電腦陌生功能的使用有抗拒，所以對於網路申辦的優點與效用較無法體認。
廠商六	由於每天申辦的案件頗多，所以如果附件需要用印者要送給顧客用印，之後又需要業者自行上傳，業者對於網路的優點比較沒有體認。
廠商七	網路申辦業務在開始之前 NCC 有宣導，但是對於如何付款當時一直沒有弄清楚，或是覺得不太方便，所以就沒有用網路。聽說繳款很不便，又要用電話聯絡，感覺沒有什麼比較便利的地方。
廠商八	網路申辦時，型錄上傳比較麻煩，上傳 PDF 無法克服彩色黑白問題，用 JPEG 才能用彩色的。
廠商九	報關行不知道有網路申報，所以對於網路申辦的好與不好也沒有什麼概念。
廠商十	做為大企業的代辦每天申辦的案件頗多，所以如果附件需要用印

	者，要送給顧客用印，之後又需要業者自行上傳，業者對於網路的優點比較沒有體認。
廠商十一	網路應該會比較方便，主要是不知道會不會比較難掌握時效。主觀覺得趕時間時臨櫃會比較即時。

對於網路申辦的優缺點認知，大多數同時有網路申辦經驗的臨櫃業者共通的疑慮是急件之時效性考量：也就是在急件的時候，在意的未必是交通時間成本，而是要確保當日能拿到證號的急迫性。在這種情況下臨櫃辦理就比較具有優勢。

3. 成本效益分析

表 5-12 二年臨櫃廠商成本效益分析

二年臨櫃廠商	
廠商別	成本效益分析
廠商四	公司常有急件需求，由於本公司的送件有專人處理，所以我只要把文件印出，用印後，全部交給專人送件申辦，因此臨櫃對我而言，是比較省時間的。
廠商五	網路掃描上傳麻煩，因為公司資料重要繁多，而且客戶需求經常是很趕的，所以才採用臨櫃辦理。而且還要外出繳費，同時也有許可證在寄交過程中，可能遺失的風險。臨櫃辦理還可以當場與人員互動。另外人員流動率高的問題，如果採用網路要一直教，很麻煩。
廠商六	就總時間成本而言，還是覺得臨櫃比較省時。
廠商七	網路應該是會有它的效率性，但是因為業者每天經手的件數很多，所以上傳文件的量會太大。就總時間成本而言，還是覺得臨櫃比較省時。

廠商八	NCC 與海關有沒有連線不知道，所以有紙本比較保險 (這種情況下還是有紙本比較不會延誤申辦總時間，也比較能確保貨物準時通關)。
廠商九	目前的網路申辦作業，還有很多難以克服的功能障礙：例如付款。
廠商十	就總時間成本而言，還是覺得臨櫃比較省時。
廠商十一	主觀覺得網路效益會比較高，但是因為沒有辦理過，所以不是很 有把握。

由上表可知，除了急件的情況，另一個會抵銷網路優勢的因素在於文件處理的負擔。由於網路申辦的文件需經打單、用印、掃描、上傳的程序，因此對於申請表單到達一定數量規模的業者，特別是報關行而言，臨櫃花費的交通時間的劣勢比起文件掃描與上傳所花的時間，就顯得相差不大，甚至文件處理的時間會超過臨櫃往返的時間。因而對於部分申辦業務量大且頻率高的業者或報關行而言，反而選擇臨櫃辦理。

4. 改採網路申辦傾向—效用認知

表 5-13 二年臨櫃廠商效用認知與改採網路傾向

二年臨櫃廠商	
廠商別	改採網路申辦傾向—效用認知
廠商四	繼續使用臨櫃。
廠商五	覺得網路沒有比較方便還是會繼續使用臨櫃。
廠商六	目前仍偏好用臨櫃。
廠商七	因為多是急件而且墊款會形成承辦人財務負擔，以及會計單位核銷的負擔，所以還是會用臨櫃。

廠商八	對於網路申辦的好處並沒有很正面而深刻的體認： 1. NCC 與海關有沒有連線不知道，所以有紙本比較保險，這種情況下還是有紙本比較不會延誤。 2. 人員服務是很好，因為也很熟，臨櫃人手不少，固定星期一的早上臨櫃人手會比較不足，因為有舉辦考試。
廠商九	還要評估，與客戶協調用印後文件掃描的作業細節。
廠商十	目前仍偏好用臨櫃。
廠商十一	因為報關行的收費還滿高的，所以有興趣研究網路申辦，過去並不知道可以採網路申辦。

綜合以上對臨櫃與網路申辦模式的優缺點比較，決定臨櫃申辦業者是否考慮改採網路申辦的主要因素之一是對於網路申辦的效用認知。業者對於效用認知著眼在網路申辦的新增便利，基本上會著重在時間會不會更省？墊款的負擔是否可以規避？以及急件通關是否可以達成？當對以上效用評估愈正面，就愈有意願從臨櫃辦理轉為網路申辦。

5. 改採網路申辦傾向—自我效能

表 5-14 二年臨櫃廠商自我效能與改採網路傾向

二年臨櫃廠商	
廠商別	改採網路申辦傾向—自我效能
廠商四	沒有困難，但是網路比較費事。
廠商五	對電腦比較沒有學習的意願，所以還是會繼續用臨櫃。
廠商六	因為委託報關行，對於申辦業務與文書頗熟悉，主要不是電腦使用的問題。

廠商七	最主要是在填表單上技術用語與規格常常會需要工程人員協助，所以報關行在文件的檢查上有他們的功能，因此暫時還是不考慮改變。
廠商八	對於系統的使用沒有困難，但是因為常有急件，仍然傾向繼續臨櫃。而且公司在更名階段，所以暫不考慮變動申辦模式。
廠商九	代理報關行反應：這部分從業多年是絕對沒有困難。 期望可以有網路申辦也已經很久了。
廠商十	受訪者為報關行，對於申辦業務與文書頗熟悉，能不能使用電腦不是主要問題。
廠商十一	相信文件的準備並不會太困難，但是整個申辦的細節步驟還要再了解才能評估。

決定臨櫃申辦業者是否考慮改採網路申辦的主要因素之二在於業者的自我效能，自我效能是指業者自我評估能否勝任網路申辦作業流程。對於部分相對抗拒科技與電腦作業的承辦人員而言，學習新的介面與模式，需要有很大的誘因，包括時間節省非常多，流程非常簡易，特別是當業者所在地離臨櫃辦理地點很近的情況，改變動機就會很低。

6. 承辦人員認知控制與主管支持

表 5-15 二年臨櫃廠商承辦人員認知控制與主管支持

二年臨櫃廠商	
廠商別	承辦人員認知控制與主管支持
廠商四	主管知道有網路申辦的選擇，但是承辦人是決定使用網路或是臨櫃申辦的關鍵人物。承辦人員與主管曾數次討論網路申辦的問題，由於網路申辦並未便利，反而更麻煩，因此未來仍會採臨櫃辦理。

廠商五	來訪之前並不知道有網路申辦的模式，承辦人是老闆娘，自己就可以決定是不是改網路申辦，但是沒有意願改為網路申辦。
廠商六	主要是委託報關行，申請文件要用印。如果上網申請，需印出，再用印，再上傳。需要來回於客戶之間二趟，將耗費極多的時間。
廠商七	主管知道有網路申辦，是看承辦與財會的評估，但是承辦人員沒有意願。
廠商八	主管不知道有網路申辦，承辦人完全可以決定要不要用網路申辦。
廠商九	受訪的承辦人本身是報關行的主管是屬於代理性質。 基本上報關行的部分可以自行決定是否改為網路申辦，但帳號的申請則要使用進口人主帳號，因此需要會同客戶決定。
廠商十	都是委託給報關行做，我們比較省事。需要和客戶商量，目前仍偏好用臨櫃。
廠商十一	承辦人員不能完全決定，但是有建議權。如果可行再向主管建議，則很有爭取成功的機會。

綜觀業者的意見，對於本項業務的承辦人員認知控制，與主管支持之間的關係，呈現出由下至上（bottom-up）的模式。也就是說，基本上主管不論知道或者不知道有網路申辦的選擇，對於使用哪一種模式一般不會很強勢。多數由承辦人員自行決定，在需要主管核可的情況下，承辦人員的意見也多有建議的空間。因為主管所關切的主要是在通關順利。

因此，關於透過承辦人員認知控制與主管支持，來激勵臨櫃辦理業者改採網路申辦，打動承辦人員才是關鍵。

7. 人員服務評價

表 5-16 二年臨櫃廠商人員服務評價

二年臨櫃廠商	
廠商別	人員服務評價
廠商四	還不錯
廠商五	普遍都還不錯，大部分是外務在接洽，沒有聽說過有負面的評語。 受訪者主要負責製作單據。
廠商六	1. NCC 的人員服務在近幾年都很高水準了。 2. 需要向服務人員諮詢或協調時，服務人員都相當熱忱 而且專業度也令人滿意。
廠商七	因為臨櫃辦久了所以和常常遇到的承辦人員很熟，L 小姐和 Y 小姐 由其是很熱心很專業。印象很好。
廠商八	使用臨櫃的經驗中，只要資料備齊，近年來承辦人員都服務很具 熱忱，小姐的態度都非常不錯。
廠商九	人員服務態度良好迅速可以獲得回答協助。
廠商十	服務人員都相當熱忱，而且專業度也令人滿意。
廠商十一	因為臨櫃業務是報關行代辦，所以對於人員諮詢沒有接觸的經驗。

對於臨櫃辦理的業者而言，與臨櫃工作人員的互動比網路申辦者互動更多。而對於現場人員服務的評價，普遍都給予極高的評價。不論在服務熱忱與專業度的部分，都得到業者很高的認可。業者反應，現場審單的工作人員數量並不多，但是作業時間能達到讓人滿意的水準，因此效率也得到業者相當肯定。

8. 對於改採網路申辦的意願

表 5-17 二年臨櫃廠商改採網路申辦的意願

二年臨櫃廠商

廠商別	改採網路申辦的意願
廠商四	目前為止沒有意願改為網路申辦。
廠商五	沒有意願改變，因為對科技的接受度比較低。
廠商六	1. 要先克服文件上傳花太多時間的特性就會有意願。 2. 因為客戶送件有時趕時間，文件上傳與客戶用印又需要來回跑，所以偏好臨櫃。
廠商七	與報關行的分工良好是續用臨櫃最關鍵的原因。而報關行對該業者的功能最主要是： 1. 業者非常信任且分工良好：尤其是代墊款項採月結制，對承辦人與財會單位都具有吸引力。 2. 在文件先期檢查、修正與調整分工狀態都很理想，所以不會考慮改用網路申辦。
廠商八	1. 公司正處於更名狀態，印鑑也會改變，因此暫時不考慮改用網路申辦。 2. 未考慮網路申請，因為申請表中用印程序未完成太忙碌。 3. 有耳聞網路申辦繳費流程，擔心請款會有自墊卻忘記請款。 4. 未來很可能即使申請帳號也會用兩軌並行
廠商九	代理報關行表示對於網路申辦持正面肯定的態度，會與客戶商量，考慮使用客戶的子帳號進行網路申辦作業
廠商十	要先克服文件上傳花費太多時間的特性，這樣就會有意願辦理。 如果繳款可以更便利不必人工作業聯繫進度就更有意願採網路申辦。
廠商十一	很有意願研究網路申辦，索取參考文宣品。

綜合以上關於臨櫃申辦經驗，以及網路申辦優缺點認知的引導討論，二年臨櫃受訪廠商對於臨櫃改為網路申辦的改變意願的綜合自評。平均來說，比較了解網路申辦流程，同時使用臨櫃辦理的廠商相對更傾向保持臨櫃辦理。同時也有部分受訪廠商不知道可以網路辦理的廠商表達對網路辦理正面而且感興趣的態度。對於不知道可以採網路申辦的廠商將郵寄網路申辦的文宣，加強其對網路申辦作業之認識。

9. 建議事項

最後針對臨櫃與網路申辦模式，針對改採網路申辦模式，業者所提的建議，彙整如下：

表 5-18 二年臨櫃廠商建議事項

二年臨櫃廠商	
廠商別	建議事項
廠商四	1. 網路申辦流程不便利，因為網路申辦要外出繳費，並先代墊費用(以公司的業務量而言，每月約需代墊 20,000-25,000)。繳費部分若要公司開帳戶很麻煩，要與公司溝通，設立專門帳戶並不樂觀。 2. 如果能簡化文件上傳的流程與系統主要回饋功能，網路申辦才會真的給業者便利：目前的做法如果採網路申辦，並須印出文件，用印後還要進行掃描，最後再上傳，因為件數很多，這樣很麻煩。
廠商五	沒有什麼意願改變，因為： 1. 因為交通也還算便利。 2. 對於新介面的使用也存在猶豫。
廠商六	1. 該公司知道可以用網路申辦，但是通常都是急件，尤其是空

	運貨物。 2. 因為客戶送件有時趕時間，文件上傳與客戶用印又需要來回跑，所以偏好臨櫃。 3. 繳款也是一項考量：建議可以像海關一樣採 EDI 線上扣繳，或是參考保證金制度。預繳例如二萬元的額度，隨著動用再補足金額。會比超商繳費又要通知方便。 4. 該公司通常利用臨櫃辦理時申請比實際進口數量略多的數量。 5. 通關時常遇到貨物出進口來源地與目的地的比對，當客戶有臨時調貨時，出口地會有異動，此時電腦自動比對就會發現資料不符。因此就需要修改進口許可證，這樣有時會慢一天。這個資料比對照成單據要修改，進而影響通關。單據修改的流程希望有變通。 6. 客戶會採臨櫃而不用網路還有一個重要原因是客戶自己的採購人員時有異動，因此委託報關行客戶可以得到 one-stop 一站購足的好處。不會因為採購人員的異動而需要等他重新學習。
廠商七	1. 該公司知道可以用網路申辦。 2. 進口測試品或是樣品常常很趕時間，常申請附件有遇到退件回時需要 RD 支援，又會擔擱到時間，因此委託報關行有 double check 的功效。 3. 該公司不太傾向從臨櫃轉網路，要主要是報關行能分擔許多的勞務與細節。但是要依賴報關行也要有一定的條件，就是

	信任，因為進口品項牽涉客戶的業務機密，所以信任很重要。 4. 從創立以來就與同一家報關行合作，有很穩固的信任基礎。 5. 另外部門人力有限，所以承辦人無法自辦或一直自己跟催；又常常有臨時性的需求，因為進口品 80%都是樣品階段，所以沒有型錄等等，相關文件也都是暫時性文件，很容易審不過，有經驗的報關行就很重要。 6. 此外，報關行代墊申辦費的做法，不僅減清承辦人的墊款負擔，報關行與企業之間採月結的方式，對於財會部門核銷也有不可取代的優點。
廠商八	1. 有耳聞網路申辦繳費流程，擔心請款會有自墊卻忘記請款。 2. 看能不能產生電子檔由廠商列印。 3. 至少在繕打有出入因而海關要求紙本時，可以加價由證號追加費用加發紙本。 4. 墊款也是承辦人員的關切點，希望有像自動扣款的選項。 5. 固定星期一與五(有點不太確定)的早上臨櫃人手會比較不足(因為有舉辦考試，臨櫃人手不少)建議增加人員。
廠商九	1. 主要是關於繳款：由報關代墊再請款。建議仿照海關 EDI。可以利用公司的工商憑證設立帳戶。 2. 建議線上申請要能由系統審才會快：例如業者可以依核准函去打申請書，包含公文函號、執照有效期限等等。 3. 進口許可證，看能不能產生電子檔案由業者自行列印。至少在繕打有出入時，而海關要求紙本時可以加價由證號追加費用加發紙本。

	4. 墊款也是承辦人員的關切點，希望可採自動扣款。
廠商十	1. 付款流程不方便，最好是可以有定期結帳的功能 2. 由於是報關行代辦的情況，文件用印上傳的過程太繁複周折。 3. 建議有申辦進度自動回報的功能，例如：email 通知已經可以繳款，或是通知因為什麼原因被駁回。
廠商十一	1. 該公司不知道大證和管制類可以用網路申辦。 2. 公司分工很細，申請大證和授權認證以及申辦進口許可證的經辦人皆不相同。 3. 負責大證的廖小姐表示除了不知道可以用網路申辦 4. 之外，因為這項業務三年才需要延長一次，所以沒有非改網路不可。 5. 授權認證負責人表示已完全用網路申辦。 6. 管制類進口許可證的申辦負責窗口表示，主要的關切點在於如果採網路申辦會不會不夠及時？只要效率不錯當然要換成網路。 7. 另外，管制射頻進口許可證負責的單位提出網路申辦如果可以由系統記錄申辦歷史資料會更理想。因為核銷時用得到。 8. 電話訪問有答覆可以查詢每一筆的申辦歷史資料。至於合併報表，有廠商建議中。 9. 想要索取網路申辦的流程與紙本，非常有興趣改成網路申辦。

由上述廠商意見可知：廠商只要是常有急件要辦理，皆必須迅速及時拿到許可證證號或許可證紙本，網路申辦的繳款便利性及墊款問題及文件列印掃描上傳費時耗工、系統無法主動回饋等，以及等待 NCC 審單時間(約需一天)，是主要顧慮因素。

(三)二年臨櫃廠商訪談小結

廠商採臨櫃辦理最大的優點在於有利掌時效。當遇有急件時，臨櫃可以確保立即可以拿到進口許可證或是證號。另外臨櫃辦理的業者對於現場人員服務的評價，普遍都給予極高的評價，效率也得到業者相當肯定。。

改網路申辦部分，廠商最主要顧慮因素在於文件處理的負擔，因此對於申請表單到達一定數量規模的業者，反而選擇臨櫃辦理。另外改採網路申辦，還有可能承辦人自己需先墊款的成本負擔。

決定臨櫃申辦業者是否考慮改採網路申辦的其次因素在於業者的自我效能認知低，因此對於部分相對抗拒科技與電腦作業的承辦人員而言，網路申辦的誘因不夠大的情況下，仍選擇採用臨櫃辦理。

三、 改變行為廠商

按照訪談大綱，將廠商回饋彙整如下列各表。

(一) 申辦頻率

表 5-19 改變行為廠商申辦頻率

改變行為廠商	
廠商別	申辦頻率
廠商十二	偶而辦理。
廠商十三	沒表示。
廠商十四	2012: 1~20 次／月；2013: 6~7 次／月。
廠商十五	每月 1-2 次。
廠商十六	每月 1-2 次。
廠商十七	1 次／月。改用網路一年多了。

廠商十八	2012 年 9 月接手此職務至今，因為公司業務重點轉變，目前平均每年才 1~2 件。之前 2 年每年都 80 幾件，過去是採臨櫃。
廠商十九	4-6 次/月。
廠商二十	每個月的件數不多終端產品有時候 2~3 次但是也不是每個月都有。該承辦人有 3 年辦理進口許可證的經驗了。遇到急件的話就會一直用電話催，仍然用網路。
廠商二十一	8 次/月，幫自己的客戶辦。
廠商二十二	1 次/月。

由上述資料顯示，本研究訪談的改變使用行為廠商大部分的申辦次數約在 12 次/年~80 次/年之間，顯示訪談的對象申辦經驗部分有差異性存在。

(二)申辦經驗

1. 對網路申辦的滿意度

表 5-20 改變行為廠商網路申辦的滿意度

改變行為廠商	
廠商別	網路申辦的滿意度
廠商十二	滿意。
廠商十三	滿意。
廠商十四	整體而言都算滿意。
廠商十五	滿意。
廠商十六	滿意，因為可以節省時間。
廠商十七	滿意。
廠商十八	整體使用很理想，也很方便。比用臨櫃方便多了！

廠商十九	尚可。
廠商二十	滿意。
廠商二十一	尚可。
廠商二十二	滿意。

在對網路申辦方式的滿意度部分，訪談的廠商中約 9 成顯示滿意，表示大部分改變使用行為的廠商從使用經驗中，所累積滿意度是正面的。

2. 申辦模式優缺點認知比較

表 5-21 改變行為廠商對申辦模式優缺點認知比較

改變行為廠商	
廠商別	申辦模式優缺點認知比較
廠商十二	網路辦理時間耗費時間比較久，如果是急件就須臨櫃辦理。
廠商十三	一般件採網路申辦，網路要比較久，急件就採臨櫃（臨櫃只要等 10 分鐘）。
廠商十四	自從一年多前接手迄今就都用網路。之前都是委託報關行辦理。網路方便很多。臨櫃辦理不方便，主要是距離比較遠（此公司在桃園）。
廠商十五	網路辦理時間和地點都比較有彈性，臨櫃辦理會受上班時間限制。
廠商十六	網路申辦可以節省交通時間，因為如果採臨櫃申辦，往返交通時間就要 2 個小時，所以即使是急件，也仍採網路申辦。
廠商十七	自從一年多前接手後，只有前二次用臨櫃。之後都用網路，用網路很上手，也的確節省很多交通時間。網路辦理時間和地點

	都比較有彈性，臨櫃辦理會受上班時間限制，也有指定的地點，會比較不方便。
廠商十八	臨櫃比較慢而且貴 100 元，許先生接手之後都用網路。如果沒有急件都會使用網路有急件才臨櫃。因公司在桃園，臨櫃須到台北辦理，成本很高。
廠商十九	採臨櫃辦理時間較易掌控（含交通 1 小時內辦好）；採網路辦理，什麼時間下來較難確定。
廠商二十	系統類的管制器材附件多，因此需要臨櫃，因為需要戳章與承辦人員來協助申辦的業務與進度的追蹤。因為系統類申請很複雜。 雖然用網路也可以查詢進度，但是沒有臨櫃方便，因為臨櫃有人可以諮詢。終端類產品，則採網路申辦，包含臨時進出口授權審驗標籤，因比較單純、不複雜。
廠商二十一	網路比較慢，繳費及打電話都麻煩。臨櫃跑一趟，確定時間可以拿到，比較好掌握。
廠商二十二	網路辦可以只要證號，比較便宜，臨櫃辦理比較貴，但比較快。

從廠商們普遍反應網路與臨櫃這兩種申辦方式的優缺點比較，臨櫃辦理的金錢支出成本上比較高（臨櫃成本部分包含交通費、紙本許可證費等），但辦理時間比較快（10 分鐘-1 個小時）。網路申辦部分，金錢支出成本比較低（如果只要進口許可證證號，則只要 400 元，且不用交通成本），但時間成本則比較高，因為需要一個工作天左右時間，許可證證號才會下來，如果需要的是紙本許可證，那麼等待許可證寄送的時間更會超過一天以上才會收到紙本許可證。

3. 使用者轉變因素及傾向

表 5-22 改變行為廠商之使用者轉變因素及傾向

改變行為廠商	
廠商別	使用者轉變因素及傾向
廠商十二	主要原因為外出臨櫃辦理不方便，用網路比較方便。
廠商十三	網路不用親自跑；臨櫃只要等 10 分鐘。按急件與否選擇申辦方式，急件採臨櫃，一般件採網路。
廠商十四	公司交接後改採網路，之前都委託報關行。
廠商十五	基本上公司採網路申辦，如果剛好公司也有其它事項要跑到 NCC 辦理，就會採臨櫃辦理進口許可證。
廠商十六	當初會從臨櫃改網路，最主要的原因是往返交通時間要太多時間。只取證號，比較便宜。
廠商十七	轉變成網路的主要的好處是節省交通時間。
廠商十八	轉變成網路的主要的好處是節省交通時間及車資成本。
廠商十九	臨櫃與網路間使用的原則為：急件採臨櫃辦理（含交通 1 小時內辦好），一般件就採網路，因為網路寄件慢，臨櫃當場辦理就拿到了。
廠商二十	當初會用網路申辦主要也是配合宣導，因為臨櫃辦理時櫃檯人員都有大力宣導。
廠商二十一	網路用得比較少，大部分都用臨櫃，因為公司案件都很急，所以都需跑臨櫃才有辦法應付這些急件。
廠商二十二	去臨櫃辦理時，發現有網路申辦，就開始使用網路辦理。

從廠商訪談中得知，廠商的辦理行為為何有些會在臨櫃與網路之間出現反覆的

輪替採用行為，主要原因為廠商們基本上是按照案件的緊急程度來決定採用的辦理方式為何，緊急案件時，廠商用比較的多金錢支出，換取比較短的申辦時間。一般案件時，廠商用比較長的辦理時間，換取比較少的金錢支出。

4. 網路申辦的認知價值

表 5-23 改變行為廠商之網路申辦的認知價值

改變行為廠商	
廠商別	網路申辦的認知價值
廠商十二	考量時間及費用，改採「網路申辦」是值得的。(該公司外出 不便)
廠商十三	非急件時，考量費用，改採「網路申辦」是值得的。(台北)
廠商十四	自己沒有經手過臨櫃業務所以不太能比較臨櫃與網路辦理的 區別。
廠商十五	考量時間及費用，改採「網路申辦」是值得的。
廠商十六	考量時間及費用，改採「網路申辦」是值得的。
廠商十七	考量時間及費用，改採「網路申辦」是值得的。因為通關只需 要證號所以都只申辦 400 元的就夠，而且公司也偏好能省一百 就省。(多為一般件)。
廠商十八	考量時間及費用，採用「網路申辦」是值得的。(該公司在桃 園)。
廠商十九	在不是急件下，採用網路是值得的。
廠商二十	在終端產品部分的申辦部分，採用網路是值得的(非急件且例 行的進口)。

廠商二十一	在非急件時，使用網路的時間節省是值得的。
廠商二十二	在不是急件下，採用網路是值得的。

在網路申辦的認知價值部分，如果廠商公司地點距離臨櫃窗口比較遠，或申辦案件的文件較單純，或非急件，廠商都認為網路申辦整體而言，是值得的。

5. 改變行為學習成本

表 5-24 改變行為廠商之改變行為學習成本評估

改變行為廠商	
廠商別	改變行為學習成本(要花時間學習及適應系統)
廠商十二	初學網路申辦者感覺很困擾，可考慮找一個沒使用過此系統的人來使用，就可知到初次使用者有什麼困難。沒有表格填寫說明，有時就不知道填寫錯誤。操作說明不清楚，欄位定義不清。
廠商十三	不會，看了就會，專業部分就問工程師或看型錄。
廠商十四	不會啊，還滿容易的。
廠商十五	並未花很多時間，因為前手教導如何使用網路申辦。
廠商十六	不會，因為系統上面已有介紹。
廠商十七	系統的使用上對新手比較不利，大概前二次使用都很需要電話諮詢，之後就會比較順。
廠商十八	剛開始接手這項業務時有與前手交接到使用程序，所以也不會覺得介面很難上手。
廠商十九	還好。
廠商二十	使用宣導、路徑說明，如果可以更清楚些就好了。
廠商二十一	網路申請要自己打功率及頻率，不知怎麼填。

廠商二十二	還好。
-------	-----

在學習申辦系統操作部分，廠商的反應有相當差異。有些廠商反應有點困難，需要一直詢問 NCC 人員，有些廠商則覺得不需花太多的學習時間，可能與廠商的個人資訊素養有關，另外缺乏詳細的操作說明可能也是原因之一。

6. 申辦系統易用性

表 5-25 改變行為廠商對申辦系統易用性評估

改變行為廠商	
廠商別	申辦系統易用性
廠商十二	營業許可證執照申請，檔名中不可有“-”，新進使用者不知道，如何使用才可上傳成功。
廠商十三	還好。
廠商十四	曾經歷經過一次改版，但是沒有明顯感到更先進，也沒有不好用，差不多。
廠商十五	還容易使用。
廠商十六	尚可。
廠商十七	大部分都好用。
廠商十八	還好，但如果文件多，掃描上傳要花很多時間。
廠商十九	文件多，掃描上傳就要花很多時間。
廠商二十	還不錯。
廠商二十一	尚可。
廠商二十二	文件上傳開始時說明不清，不知怎麼使用工商憑證作業。

申辦系統的易用性部分，廠商反應主要問題為：如果文件很多，掃描上傳要花

很多時間，這樣使用網路申辦就不是那麼順利進行，常要花很多時間。

7. 申辦系統有用性

表 5-26 改變行為廠商對申辦系統有用性評估

改變行為廠商	
廠商別	申辦系統有用性
廠商十二	對工作進行有幫助。
廠商十三	對工作是有幫助的。
廠商十四	頗為方便也算好用。
廠商十五	因為不方便外出，所以使用網路申辦是可以提升效率的。
廠商十六	對工作是有幫助的。
廠商十七	時間省很多。
廠商十八	對工作完成可節省時間。
廠商十九	在非急件，及文件不多下，對工作是有幫助的。
廠商二十	對工作是有幫助的。
廠商二十一	在非急件下，對工作是有幫助的。
廠商二十二	對工作是有幫助的。

申辦系統有用性部分，廠商普遍反應申辦系統對工作的進行是顯著有幫助的。

8. 人員服務

表 5-27 改變行為廠商關於人員服務滿意度

改變行為廠商	
廠商別	關於人員服務滿意度
廠商十二	打電話去，NCC 人員都很幫忙。

廠商十三	都找得到人詢問。
廠商十四	很需要服務專線。人員的服務都算很熱忱，也還滿專業的。但是因為沒有統一窗口所以電話轉來轉去的時候，每次都需要重述遇到的問題，這方面倒是花很多時間。
廠商十五	如果有搭配服務專線會更方便，因為目前電話仍要透過轉接方式轉給相關人員。人員服務大部分 ok。
廠商十六	如果有搭配服務專線會更方便。人員服務尚可。
廠商十七	人員服務不錯，很有熱忱。我都有固定諮詢的小姐。X 小姐是過去使用臨櫃辦理時 NCC 的經辦人員。現在我雖然改用網路申辦與核銷，但是使用網路申辦系統有問題時我仍然會打電話向她諮詢，而且她也很有經驗很幫忙。有時候會轉來轉去比較花時間，但是人員都還滿親切的（三個月輪調一次，有時會有差異，但是基本上也都還很熱忱專業）。人員服務部分，感覺在性別部分略有差異。
廠商十八	因為沒有統一窗口所以電話轉來轉去的時候，每次都需要重述遇到的問題，這方面花很多時間。
廠商十九	少數人員有時口氣稍嫌急躁。
廠商二十	人員的服務與諮詢都很不錯，尤其是系統項目對櫃檯人員的諮詢頗為依賴。
廠商二十一	人員服務佳。
廠商二十二	人員服務很客氣。

NCC 人員服務部分普遍反應很好，只有少數廠商的感受不同。顯示 NCC 人員服務部分有良好的服務品質。

9. 申辦系統品質

表 5-28 改變行為廠商申辦系統品質評估

改變行為廠商	
廠商別	申辦系統品質
廠商十二	文件上傳很慢，上傳時有時後檔案上傳沒成功，上傳太久又會當機。
廠商十三	尚可。
廠商十四	速度還滿理想的，但是系統有時候不穩定；例如不知道是不是 NCC 系統在維護，有時候會斷訊，上傳速度比較不理想。
廠商十五	曾遇過一次當機，其他時候都 OK。
廠商十六	20%系統不穩定。證號能夠早點下來比較好。
廠商十七	速度還滿理想的。沒有什麼在用 FAQ 基本上有問題會用電話查詢。
廠商十八	沒有遇到過上傳有問題的狀況，可能因為我辦理次數也很少。
廠商十九	現在不管是 PDF 或圖檔格式，上傳檔案速度都很慢，有時當機不成功。同時上傳二個以上檔案，電腦可能要跑 2 個小時以上。上傳檔案不方便，這個原因也促使公司常採臨櫃辦理。
廠商二十	尚可。
廠商二十一	系統上傳速度慢，有時當機。
廠商二十二	登入系統平台跑很慢，上傳也很慢。

在系統品質部分，許多廠商表示系統品質在登入及上傳部分，還有相當提升空間。

10. 成本效益分析

表 5-29 改變行為廠商之成本效益分析

改變行為廠商	
廠商別	成本效益分析
廠商十二	網路辦理時間耗廢等待比較久，如果是急件就須臨櫃辦理。
廠商十三	網路辦理時間耗廢等待比較久，如果是急件就須臨櫃辦理。
廠商十四	應該是網路比較好，節省大量交通時間。(桃園)
廠商十五	網路申辦比較省時及省費用。
廠商十六	網路申辦比較省時及省費用。
廠商十七	應該是網路，目前使用是滿理想的。(到台北成本高)
廠商十八	應該是網路比較節省成本，目前使用是滿理想的。現今每年才 1-2 件，所以文件掃描負擔不會很重因為產品內容的調整，產品項目變少了，所以掃描作業不會需要很多。(桃園)
廠商十九	網路如果只要證號，可節省 100 元，但時間成本比臨櫃高。臨櫃辦理在交通、紙本許可證上比較貴，但時間可掌控，時間比較節省。
廠商二十	基本上從公司到台北辦臨櫃滿花時間與車錢，用網路還是有比較便利。
廠商二十一	急件下，所花費用比較高，每次公司另外給付我 1400，讓我從桃園開車上台北臨櫃辦理，但時間比較可掌控。非急件下，可節省費用，但所花辦理時間較長。

廠商二十二	急件用臨櫃，但費用比較高 500 元，一般件用網路只要證號就 400 元，但等待時間比較長。
-------	--

由廠商對兩種申辦方式的反應可看出，廠商在申辦方式的選擇上，以案件的緊急度為主要準則，考量兩種申辦方式申辦時間長短及金錢支出多寡理性的做選擇。急件時，因為臨櫃申辦時間短及明確，所以選擇臨櫃。一般件時，網路在金錢支出及交通時間較節省，所以選擇網路。

11. 主管的態度

表 5-30 改變行為廠商之主管態度

改變行為廠商	
廠商別	主管的態度
廠商十二	贊成。
廠商十三	贊成。
廠商十四	知道，贊成。
廠商十五	主管要求用網路申辦。
廠商十六	贊成。
廠商十七	知道，贊成。
廠商十八	主管態度是傾向能用網路就用網路。
廠商十九	某些情況下贊成。
廠商二十	贊成。
廠商二十一	贊成。
廠商二十二	贊成。

從廠商主管的反應可看出，廠商主管普遍支持使用網路申辦。

12. 對申辦系統的態度

表 5-31 改變行為廠商對申辦系統的態度

改變行為廠商	
廠商別	對申辦系統的態度
廠商十二	贊成採網路申辦。
廠商十三	贊成採網路申辦。
廠商十四	贊成採網路申辦。
廠商十五	贊成。
廠商十六	贊成。
廠商十七	因為接手後都是用網路啊，除非是急件就會跑臨櫃。
廠商十八	贊成採網路申辦。
廠商十九	某些情況下贊成。
廠商二十	贊成。
廠商二十一	贊成。
廠商二十二	贊成。

廠商的業務承辦人員對申辦系統的態度普遍皆為贊成的正面態度。

13. 持續使用意願

表 5-32 改變行為廠商之持續使用意願

改變行為廠商	
廠商別	持續使用意願
廠商十二	會繼續使用。
廠商十三	會繼續使用。

廠商十四	會繼續使用。
廠商十五	會繼續使用。
廠商十六	會繼續使用。
廠商十七	會繼續使用。
廠商十八	會繼續使用。
廠商十九	會繼續使用。
廠商二十	會繼續使用。
廠商二十一	會繼續使用。
廠商二十二	會繼續使用。

廠商的業務承辦人對申辦系統全都表示會繼續使用。

14. 認知控制(申辦方式選擇的決策權)

表 5-33 改變行為廠商之認知控制

改變行為廠商	
廠商別	認知控制
廠商十二	自己可決定採用何種方式辦理。
廠商十三	自己可決定採用何種方式辦理。
廠商十四	接手業務時就用網路到現在，用得也很順手。也不知道是誰決定的。
廠商十五	由主管決定是否要用網路申辦。
廠商十六	公司高層與員工共同決定是否採用網路申辦。
廠商十七	主管看到網路申辦可以省 100 元，就會比較偏好用網路。
廠商十八	自己可決定採用何種方式辦理。

廠商十九	自己可決定採用何種方式辦理。
廠商二十	承辦人做主，主管沒有意見。
廠商二十一	承辦人可自己決定。
廠商二十二	承辦人可自己決定。

廠商業務承辦人普遍表示申辦方式的選擇，主要由業務承辦人自行決定。

15. 繳費流程

表 5-34 改變行為廠商對繳費流程之反應

改變行為廠商	
廠商別	對繳費流程之反應
廠商十二	繳費後，再打電話，希望能迅速得知是否證號已下來，是否可以用 email 告知已下來。
廠商十三	網路辦理要將繳費單印出，外出繳費，並須等文件證號下來或寄來紙本許可證，這些都是成本。
廠商十四	繳費說明還好，繳費地點遠近還可以。
廠商十五	繳費說明清楚，需到 100 公尺左右的便利店繳費。整體而言繳費流程希望能更精簡。
廠商十六	繳費說明 OK，繳費地點不方便，因為公司地點較鄉下，目前使用個人中國信託信用卡繳費，個人先墊款，再向公司請款。
廠商十七	繳費說明清楚完整，地點都方便。整體而言，還可以，因為附近就有銀行。

廠商十八	公司基本上都採銀行繳費，一般都早上申請，下午繳費，隔天上午就可以取得證號。基本上都會盡量避免急件，以免海關倉租更貴。
廠商十九	繳費之後還要打電話，沒打電話的情況下，就要等到打電話才會處理。
廠商二十	廠商會計憑證上都用熱感應收據，便利商店繳費比較方便，未必要用預繳額度制，因為預繳也是財務負擔。
廠商二十一	繳費打電話很麻煩。已繳款，NCC 看不到資料，還要拍繳費明細畫面，傳過去，比較麻煩。
廠商二十二	信用卡網路繳費，還要打電話，有點麻煩

廠商業務承辦人繳費的意見主要是繳費的麻煩程度。而影響麻煩程度的因素主要有:1. 繳費地點的遠近;2. 便利店繳費後要打電話通知 NCC 人員。

16. 關於輸出(繳費方式及經費來源)

表 5-35 關於輸出之反應(繳費方式及經費來源)

改變行為廠商	
廠商別	關於輸出之反應
廠商十二	費用須自己墊，再向公司請款。
廠商十三	費用須自己墊，再向公司請款。可以考慮像領標單一樣，用 hinet 的帳戶一起扣款。
廠商十四	線上 ATM 用自己帳戶繳款，須自己代墊費用，對自己是成本。
廠商十五	用公司零用金繳費。
廠商十六	先用自己信用卡線上繳款墊款。

廠商十七	直接用公款繳費，公司有一筆款項可以支用。不必自己墊款。
廠商十八	費用須自己墊，再向公司請款。
廠商十九	直接用公款繳費，公司有一筆款項可以支用。不必自己墊款。
廠商二十	公司零用金支付。
廠商二十一	向公司請款的繳款證明須等許可證下來一段時間才可列印，這是自己代墊的費用。
廠商二十二	自己先代墊費用。

廠商業務承辦人大部分(42%)採自己墊款方式來繳費，之後再向公司請款，並覺得那對自己是成本。

17. 了解申辦過程曾產生的問題

表 5-36 改變行為廠商申辦過程曾產生的問題

改變行為廠商	
廠商別	申辦過程曾產生的問題
廠商十二	法商背景的申辦人員有時產品較複雜時，就不知道頻率與功率的差異。
廠商十三	網路申辦下，繳費須外出代墊，等待許可證時間都是成本。
廠商十四	1. 主要就是上傳附檔的速度，有時不理想。 2. 查詢過去記錄，無法知道是否核銷或還在列管。 3. 搜尋的過濾詞太少，每次都找出一大堆資料，須花很多人工處理。 4. key in 資料錯誤須修改，須由 NCC 駁回後，才可修改。
廠商十五	1. 繳費完要查詢證號，要勾哪一個，是甚麼意義，搞不太清楚

	☐申請通過☐已核發進口許可證。 2. 網路上傳資料報單項次無法在頁面上看到，導致無法清楚描述，此型錄或資料是針對哪個項次。
廠商十六	1. 網路申辦，在系統改版後，不能像以前，申辦當天就可拿到繳費收據，必須等 3 天後，收據才下來，造成作業困擾，無法立刻結案。 2. 夾帶檔案約 20%左右上傳有困難。 3. 證號下來要一直主動去看，系統不會主動告知。 4. 繳費收據列印後，如果不慎遺失，就在系統中就消失，必須親自去 NCC 辦理。
廠商十七	上傳檔案不見了，必須再上傳或 email 給 NCC。
廠商十八	重複的文件 Scan 比較多人 complain。
廠商十九	1. 網路申辦完成後，NCC 忘記寄進口許可證。 2. 先申請證號，之後有需求紙本進口許可證，就不能只申請紙本進口許可證申請。 3. 自建清單打完後會反白，自己看不到清單的內容序號等。廠商之後須看序號才可賣給消費者，系統格子設計太短，序號很長，去頭去尾，無法看完全，很讓人傷腦筋。 4. 安全性網站詢問訊息，按確定後，又跳回首頁。 5. 處理速度部分，人員年紀有差異。 6. NCC 人有時口氣急躁。
廠商二十	1. 對於新上任的新手 user guide 相當不足。如果沒有老手帶，

	就要一直打電話諮詢。 2. 代收手續費 10 元的 bar code 要列印出來否則超商無法給發票。目前廠商會計憑證上都用熱感應收據，但是如果有發票，才會有良好的會計憑證，希望繳款單上面的 bar code 要印好，這樣超商才能開立發票。 3. 最近有好幾次，PDF 格式的附檔上傳後 NCC 打不開，用傳真才能傳給 NCC。
廠商二十一	1. 核銷蠻慢的。 2. 系統上傳檔案很慢。 3. 功率及頻率不知道怎麼打。
廠商二十二	1. 要催件才會比較快，辦下來系統不會主動用 email 通知。 2. 信用卡繳費到證號下來，還要很久，到底是為什麼，因為文件已審過了。 3. 新產品要辦，或不要辦，弄不清楚，海關與 NCC 認定有時不一致。 4. 被退件不會主動告知，浪費時間查詢，一般申辦都會有辦理情況回饋到 email，而這個許可證的辦理，NCC 的系統不會主動告知。

廠商因為產品項目有很大差異，所以廠商反應的問題廣泛，主要為系統功能不足問題。

18. 建議事項

表 5-37 改變行為廠商建議事項

改變行為廠商	
廠商別	建議事項
廠商十二	1. 希望可以提供淺顯易懂的相關管理辦法，這樣比較容易懂。 2. 如果要請報關行辦理，子帳號密碼管理辦法說明。 3. 申辦人員更動，密碼是否可以更動？
廠商十三	1. 搜尋功能目前是按日期，建議增加按報單號碼或許可證號碼來搜尋資料的功能。 2. 另外希望增加用 email 通知進口許可證已申請下來的相關訊息。 3. 繳費費用來源可考慮像領標單一樣，用 hinet 的帳戶一起扣款。
廠商十四	無。
廠商十五	1. 希望有更詳盡的操作手冊。 2. 希望繳費流程更精簡。
廠商十六	1. 建議網路申辦當天就可拿到繳費收據，以方便作業。 2. 系統夾帶上傳檔案要改善。 3. 希望系統可主動告知許可證證號已下來。 4. 希望繳費收據檔可存在系統上，可以再列印。 5. 如果可以像類似領標單一樣，用中華電信網路費用帳戶線上扣款，會比較方便。

廠商十七	1. 必須儲存後，自建清單才會出來，我打字後，再傳出，這部分希望可改善。 2. 在使用”自建清單”的功能時會遇到一點小困難：就是鍵入資料後上傳後，如果再回頭去看全部反白。看不到之前輸入的資料，有點不方便，這點如果能改變就更好了。
廠商十八	希望是不是共用的文件例如切結書、申請書射頻執照可以上傳一份共用，以簡化上傳的作業。
廠商十九	希望申請證號許可證的案子，如果後來需要紙本，可以補 100 元，拿到紙本許可證。系統輸入格式設計，應請廠商提供意見，才可以設計出符合廠商需求的系統。
廠商二十	1. 希望繳款單上面的 bar code 要印好，這樣超商才能開立發票。 2. 不要動不動就退單，可以有一個溝通的機制；補件或附件，說明修正補或是只退單一附件，不要整件都退。因為上傳也是時間成本。或是看完整如果有多個錯就一次重做，而不要一個錯退一次再上傳再有錯再退再重做，非常的不願意重做，花很多時間。
廠商二十一	建議規格書上傳，由 NCC 填打功率。
廠商二十二	1. 可考慮使用既有存摺，如水電費等，進行扣款。 2. 希望從既有存摺扣款後，證號就下來，並用 email 通知。

廠商提供的改善建議，主要是針對繳費的不便，及系統功能的提升等兩方面提出建議。

(三) 改變行為廠商訪談小結

從廠商們普遍反應之網路與臨櫃這兩種申辦方式的優缺點比較，臨櫃辦理的金錢支出成本上比較高（臨櫃成本部分包含交通費、紙本許可證費等），但辦理時間比較快（10 分鐘-1 個小時）。網路申辦部分，金錢支出成本比較低（如果只要進口許可證證號，則只要 400 元，且不用交通成本），但時間成本則比較高，因為需要一個工作天左右時間，

許可證證號才會下來，如果需要的是紙本許可證，那麼等待許可證寄送的時間更會超過一天以上才會收到紙本許可證，而且申辦文件需掃描上傳花費時間。因此廠商的辦理行為會在臨櫃與網路之間出現反覆的輪替採用行為，緊急案件時，廠商用比較多的金錢支出，換取比較短的申辦時間。一般案件時，廠商用比較長的辦理時間，換取比較少的金錢支出。

在學習申辦系統操作部分，廠商的反應有相當差異。有些廠商反應有點困難，有些廠商則覺得不需花太多的學習時間，可能與廠商的個人資訊素養有關，另外缺乏更詳細的操作說明可能也是原因之一。

廠商對於 NCC 人員服務部分普遍反應很好。

廠商主管普遍支持使用網路申辦。業務承辦人員對申辦系統的態度普遍皆為贊成的正面態度，申辦方式的選擇，主要由業務承辦人自行決定，並全都表示會繼續使用。

廠商希望網路申辦有必要改善的部分主要為繳費麻煩。影響麻煩程度的因素主要有：1. 繳費地點的遠近；2. 便利店繳費後要打電話通知 NCC 人員。廠商業務承辦人大部分採自己墊款方式來繳費，之後再向公司請款，並覺得那對自己是成本。二為廠商反應的問題，主要為資訊系統功能不佳問題，主要為人機介面不佳及資料上傳太慢或中斷部分，還有相當提升空間。

第二節 量化問卷調查結果

本問卷調查採李克特(Likert)6 點尺度量表，從完全不同意(1 分)、不同意(2 分)、有點不同意(3 分)、有點同意(4 分)、同意(5 分)、完全同意(6 分)。採 6 點尺度的優點在於可以較明確區分正向與負向態度。因而平均在 3.5 以上代表正向態度，3.5 以下代表負向態度。

一、二年網路廠商

針對二年廠路廠商發放問卷 110 份，最終有效樣本數 93。

(一) 申辦頻率：

關於二年網路廠商的申辦頻率，以月為單位，平均每個月是 1.33 次，最小是不到一次，最大是 5 次。其次數分布圖如下：

表 5-38 二年網路廠商每個月申辦頻率之基本統計量

平均數	標準差	最小值	最大值
1.58	1.33	0	5



圖 5-1 二年網路廠商每月申辦頻率之次數分布圖

由圖中可知，抽樣廠商中許多每個月平均在 1 次左右，因為有許多廠商反應申辦頻率分布並不平均，不是每個月都有申辦，有時候一個月有數件，因此這個題項未填答者很多。但是對於業務量大的廠商若以年為單位調查，又表示很難算得出來，因為幾乎每天都辦。代表廠商申辦頻率差異性很大，同一家廠商也未必有一定的規則可循。有些廠商因為業務性質的關係，有相對固定的申辦需求，有些廠商則基於實驗、產品開發，或測試的需求而呈現相對不穩定的申辦頻率。這一點受到廠商申請背景的影響，不論在二年網路、二年臨櫃、或是改變行為的廠商都有類似的情況。因此以上次數分配圖僅能得一概觀，無法呈現個別廠商的個別狀況與其間差異。

(二) 滿意度

根據本研究理論發展，使用網路申辦廠商的滿意度包含：網路申辦整體滿意度、對系統與資訊品質的滿意度，以及對人員服務的評估。調查結果分別說明如下：

表 5-39 二年網路廠商之網路申辦滿意度總覽

滿意度指標	平均數	標準差
網路申辦整體滿意度	5.03	0.87
對系統與資訊滿意度	4.46	0.64
流程滿意度	4.54	0.95
人員服務	4.13	0.86

由表中可知，整體而言，二年網路的廠商對網路申辦整體的滿意度是極為正面的，而對系統與資訊滿意度的變異最小，顯示對系統的評價相對趨於一致。而人員與服務的部分則略為偏低，或許應檢視人力的配置與分工。

(三) 資訊系統使用成功及持續使用因素

1. 系統成功因素：

從二年網路廠商對網路申辦系統之評價與反應中可知，網路申辦系統的成功因素，同時也是促成廠商持續使用網路系統來申辦進口許可證最主要的因素依序包含：客觀因素中的申辦時間與空間上的便利性，以及對工作效率的提升。另外，承辦人個人特質之科技接受度也是重要因素。這些因素都得到二年網路廠商較高的評價。

表 5-40 網路申辦系統成功因素

解釋因素	平均數	標準差
時間不受限	5.07	0.86

地點不受限	5.31	0.46
易學	4.73	0.79
網頁佳	4.62	0.80
提高效率	4.97	0.71

進一步進行迴歸分析足以發現：「易學」、「網頁設計佳」與「提高工作效率」是促成網路申辦系統被成功採用的重要因素：

表 5-41 影響二年網路廠商系統使用意願之因素

解釋變數	β 值 (註 1)	T 值 (註 2)	顯著性 (註 3)
易學	.122	2.216	.030
網頁佳	.188	3.790	.000
提高效率	.827	14.082	.000

註 1： β_i 各 β 值代表迴歸方程式 $Y=a+\beta_1X_1+\beta_2X_2+\beta_3X_3+\cdots+\beta_iX_i$ 中，各解釋變數 X_i 對 Y 的影響力。其中 Y 在此為使用意願。

以表 5-41 為例，網路申辦的「學習容易」、「網頁設計佳」，以及「提高工作效率」這三個因素的 β 值都顯著為正，代表這三個因素和使用網路申辦系統的意願成正相關，而其中網路申辦可以「提高工作效率」的 β 值遠遠高於另二者，代表可以「提高工作效率」與使用網路申辦系統的意願的關係最密切 ($0.827>0.188>0.122$)。

註 2：註 2:T 值為檢定 β 係數是否顯著的統計量，用來表示各觀察值與平均數之距離所呈現之標準差倍數。此倍數愈大（一般經驗值為大於 2），表示受調查的樣本在解釋變數與反應變數的差異愈大，而解釋變數的差異會反應在反應變數上。因此，代表該解釋變數 (X) 對反應變數 (Y) 的變異愈有解釋能力。

註 3：本研究表列之顯著性為統計學上的統計量 p -value。 P 值為統計檢定之臨界值。

P 值愈小代表型 I 錯誤的機率愈小。也就是 β 事實上不異於 0 卻被誤判為對 Y

有解能力的機率愈低。因此 P 值愈小代表顯著水準愈高。易言之，由於 p 值所代表者為相關係數「估計失誤的機率」。p 值愈大，代表 β 值的估計結果愈不可信。p 值愈小，代表 β 值的估計結果愈可信。研究上一般以 0.05 為門檻，當 $p < 0.05$ ，定義為「達顯著水準」代表。 β 值顯著地異於 0，也就代表研究的解釋變數與因變數之間的相關在統計上到達具體可測出的水準。

至於個人特質與採用網路申辦系統之意願間的關係，本研究中個人對新科技度的衡量有四個指標。其中「聽說新科技會設法去嘗試」之特質與網路申辦系統的採用有最高度而顯著的相關，顯然對科技的主動性有助於降低對新系統的抗拒。

表 5-42 科技接受度與網路申辦系統使用意願之關係

解釋變數	β 值	T 值	顯著性 (註 4)
科技主動	.87	4.515	.000
科技創新	-.35	-2.536	.014
科技愛好	.21	1.066	.290
科技抗拒 R	-.17	-2.378	.020

註 4：本研究表列之顯著性為統計學上的統計量 p-value。P 值為統計檢定之臨界值。

P 值愈小代表型 I 錯誤的機率愈小。也就是 β 事實上不異於 0 卻被誤判為對 Y 有解能力的機率愈低。因此 P 值愈小代表顯著水準愈高。易言之，由於 p 值所代表者為相關係數「估計失誤的機率」。p 值愈大，代表 β 值的估計結果愈不可信。p 值愈小，代表 β 值的估計結果愈可信。研究上一般以 0.05 為門檻，當 $p < 0.05$ ，定義為「達顯著水準」代表。 β 值顯著地異於 0，也就代表研究的解釋變數與因變數之間的相關在統計上到達具體可測出的水準。

以表 5-42 為例，「主動嘗試新科技」的 β 值為正，而且極為顯著，代表「主動嘗試新科技」和網路申辦的使用意願成高度的正相關，具有最大的 β 值，代表承辦人員「主動嘗試新科技」的傾向愈高，系統使用意願也愈高。

此外，對於網路申辦系統的滿意度呈最顯著之正相關的因素如下表所列。可見申辦系統提供的實質利益，包含時間與空間上的便捷，則是決定系統是否能可長可久的主要因素。

表 5-43 網路申辦系統整體滿意度主要影響因素

解釋變數	β 值	T 值	顯著性 (註 5)
時間不受限	0.21	4.95	0.000
地點不受限	-0.30	-3.084	0.003
提高效率	0.999	18.488	0.000

註 5：本研究表列之顯著性為統計學上的統計量 p-value。P 值為統計檢定之臨界值。

P 值愈小代表型 I 錯誤的機率愈小。也就是 β 事實上不異於 0 卻被誤判為對 Y 有解解能力的機率愈低。因此 P 值愈小代表顯著水準愈高。易言之，由於 p 值所代表者為相關係數「估計失誤的機率」。p 值愈大，代表 β 值的估計結果愈不可信。p 值愈小，代表 β 值的估計結果愈可信。研究上一般以 0.05 為門檻，當 $p < 0.05$ ，定義為「達顯著水準」代表。 β 值顯著地異於 0，也就代表研究的解釋變數與因變數之間的相關在統計上到達具體可測出的水準。

以表 5-43 為例，網路申辦的「時間不受限」、「提高效率」這二個因素的 β 值為正，代表這二個因素和網路申辦的整體滿意度成正相關，而其中網路申辦可以「提高效率」與整體滿意度的相關又比「時間不受限」與整體滿意度的關係更密切 ($0.999 > 0.210$)。

2. 至於影響未來持續使用意願的因素包含：

提高繼續使用意願的是「人員解答」與「服務專線」的設置，這兩者是顯著有助於提升未來繼續使用網路申辦系統的使用意願。此外，對於反應表單掃描回傳不便利的業者，其不便的感受與續用意願卻呈正相關。從數據上來看，代表表單掃描愈不便利，續用的意願愈高。這樣的反應在直覺上並不合理。然而，由下表可知：

文件掃描後回傳的速度滿意度愈低的承辦人，其續用意願愈低。可能的解釋是來自業務量的影響，當業者申辦的業務量大的時候，網路申辦會有大量的文件掃描的需求，因而填答問卷的承辦人對於掃描的便利性就會要求比較高，相對比較容易不滿。但是另一方面，正因為申辦的業務量大，但臨櫃辦理又有困難時（例如公司人力配置不允許承辦人一方面兼顧其他公司業務，另一方面還要外出臨櫃申辦進口許可證，或是交通不便等因素所致），對網路申辦仍存在無法取代的依賴。於是，表面上看起來是掃描不便，而續用意願高。但是真正的因素，是因為申辦業務量大，因而對文件掃描的不便感受比業務量小的承辦人感受強烈，但是續用的意願仍高，並不因此減損。

除此之外，文件掃描之後回傳的速度不理想，表面上會降低續用意願（ $\beta = -.135$ ），但是並未達顯著水準（ $P=0.118$, $p>0.05$ ）代表事實上對於文件回傳速度的不滿意並不會降低續用意願。此現象與文件掃描的統計結果都說明了，對業者而言，即使感受到掃描的不便，或是上傳速度不理想，都未必會減損續用意願，因為現實的需求（對進口許可證的需求）才是主導的因素。

表5-44 影響二年網路廠商系統續用意願的因素

解釋變數	β 值	T 值	顯著性(註 6)
人員解答	.885	4.562	.000
服務專線	-1.028	-5.035	.000
客服滿意	.466	1.864	.067
掃描不便	.583	3.704	.000
回傳速度不佳	-.135	-1.587	.118

註 6:本研究表列之顯著性為統計學上的統計量 p-value。P 值為統計檢定之臨界值。

P 值愈小代表型 I 錯誤的機率愈小。也就是 β 事實上不異於 0 卻被誤判為對 Y 有解解能力的機率愈低。因此 P 值愈小代表顯著水準愈高。易言之，由於 p 值

所代表者為相關係數「估計失誤的機率」。p 值愈大，代表 β 值的估計結果愈不可信。p 值愈小，代表 β 值的估計結果愈可信。研究上一般以 0.05 為門檻，當 $p < 0.05$ ，定義為「達顯著水準」代表。 β 值顯著地異於 0，也就代表研究的解釋變數與因變數之間的相關在統計上到達具體可測出的水準。

以表 5-44 為例，網路申辦的「人員解答」的 β 值為正，代表這個因素和網路申辦的續用意願成正相關。

至於其他的變數，雖然也有達到顯著，但是服務專線的滿意度與續用意願呈現負相關，而文件掃描不便卻與續用意願呈現正相關，這與訪談廠商的反應極不相同，似不合理。從統計與量表分析的角度，最可能的原因是每一個構面只留一個題項衡量，因而不夠精確，這是為了避免問卷過長而使業者怠於填答而做的取捨。

(四)申辦過程曾產生的問題

關於申辦過程的問題因為屬於開放作答，故以歸納法整合之：

表 5-45 二年網路廠商申辦過程主要問題

問題類別	簡述	廠商期望
系統與資訊相關	1. 資料傳輸速度。 2. 列管日期的自動化管理。 3. "器材來源"文意易生誤會。	1. 希望能將文件傳真用更便捷的方式取代掉。 2. 列管日期可否由系統自動設定為填表後一年。 3. "器材來源"應修正為"提單啟運港口"。
流程	1. 文件收受成功與否之聯繫，一有錯誤就退件容易	1. 希望能有 email 主通知的功能。例如：核可、可繳費等關

	耽誤時間。	卡可以利用郵件主動告知。希望能有"駁回" "繳回" "給號"，EMAIL 通知，會更節省一直自行上網查詢的時間。
人員服務	1. 電話詢問有時仍然無法解決問題。	1. 加強人員培訓。
其他業務	1. 申請核發之資料及公司訊息有時被公開。 2. 相同貨物進口每每需要一再比對。 3. 未量化之進口品或是實驗用品其型錄文件與包裝外觀等有時無法做到一模一樣，若未復運出口者，即須銷毀，對廠商而言成本很高。	1. 請勿將申請核發之資料及公司訊息公告於網路上之會議記錄，謝謝。 2. 希望簡化。 3. 希望放寬規定。

(五) 流程改善建議

根據量化問卷開放問項之流程改善建議，廠商反應的問題主要是自系統設定缺乏主動通知的不便利。舉例來說，廠商希望申辦過程中在一定的進度與步驟，若可以由系統主動通知，可以免卻業者需要一直上網察看進度的動作，能有助於節省很多時間。尤其是在案件被駁回或是需要補件的情況，廠商有更強烈的需求希望能得到系統及時又主動的通知。

另外，重複的產品進口，在文件表單上希望可以簡化，或是有歷史資料可以查詢與

複製。

(六)小結

由以上分析可知：系統會被採用主要來自於易學、有用的認知，以及一部分的個人創新指數，在此指對新科技的接納程度，特別是對新科技會主動、率先嘗試的愛好者，會採用網路申辦系統的傾向是很明顯的。而限制與困難的部分主要是流程設計之文件傳輸效能以及系統回應性問題，前者若能做到從線上申請直接輸入到輸入許可證的核發在線完成，效能將大大提升。至於系統回應性的部分主要是指申辦進度與補件、核可等通知要透過申辦人員主動上網查詢，當申請件被駁回的情況又無法在第一時間發現。這對於高效能的核發速度來說（以網路申辦平均不到一天的核發效率廠商普遍極為肯定）會顯得美中不足。

至於持續使用則與便利性與穩定性有較大的關聯。包含：文件的回傳、人員的解答與專業服務。

二、 改變使用行為部分

針對改變行為廠商因為是採普查的方式，因此 37 家廠商全數發問卷進行調查。其中有效樣本數為 33。

(一)滿意度

根據本研究操作型定義，改變行為廠商對採網路申辦與臨櫃辦理的二種模式間搭配使用。因此透過其網路申辦滿意度探討續用此系統的影響因素。並於第 4 段探究其轉變動機。

按本研究理論發展，使用網路申辦廠商的滿意度包含：網路申辦整體滿意度、對系統與資訊品質的滿意度，以及對人員服務的評估。調查結果分別說明如下：

表 5-46 改變行為廠商網路申辦滿意度總覽

滿意度指標	平均數(註 7)	標準差(註 8)
網路申辦整體滿意度	5.26	0.68
對系統與資訊滿意度	4.59	0.73
人員服務	4.54	0.83
流程滿意度	4.38	0.54

註 7：平均數是把所有填答者的評加總，然後用除以人數所得的分數。由於每個問題每位填答者可以給分的範圍是 1~6 分，1 分最低，6 分最高。平均高於 3 分的代表整體而言，填答者普遍反應偏向正向，平均數低於 3 者，代表全體填答者普遍呈現負面的反應。

註 8：標準差是透過每個填答者評分與平均數的距離平方和計算出來的，代表全體填答者的反應分散的狀況。相對於平均數代表填答者整體的反應的集中指標，標準差則代表分散的程度，標準差愈大，代表不同的填答者之間的反應歧異愈大。反之，標準差愈小，代表填答者之間反應愈一致。

以表 5-46 為例，「人員服務」的滿意度平均數是 4.54，高於「流程滿意度」的平均數 4.38，但是兩者的標準差分別為 0.83, 與 0.54，代表平均來說全體填答者對人員服務的滿意度高於對流程的滿意度，但是對人員服務的滿意度的給分是比較分散的，高低分的差距比較大；反之，對流程的滿意度平均略低於對人員服務的滿意度，但是較小的標準差表示全體填答者之間反應較為一致，給分的差距比較沒有那麼的大。標準差愈小就代表真答者之間愈有共識。

由表中可知，整體而言，改變行為廠商對網路申辦系統是滿意度是相當高的，填答者之間的異質性也最低。相反的，對流程的滿意度不僅最低，且填答者之間反應也最一致。代表改變行為廠商對於網路申辦系統雖然肯定，但在流程上存在進步空間。

(二) 使用過程問題

延續前一小段之發現，由改變行為廠商的反應進一步探究使用流程上的問題：將使用網路申辦系統之意願做為依變數，而將使用流程問題做為自變數進行迴歸分析。

表 5-47 改變行為廠商流程問題與系統使用意願之關係

解釋變數	β 值	T 值	顯著性
流程清晰完整	-.193	-.668	.514
掃描紙不便	.121	.610	.550
回傳速度理想	-.437	-2.612	.019
銀行繳費近	.294	1.750	.099
超商繳費近	.010	.031	.975
入帳速度	.208	.639	.532
繳費告知便利	.132	1.155	.265
整體步驟精簡	.559	2.816	.012

由表中可知，對於續用意願具有顯著解釋力的因素為「文件掃描回傳速度」與「整體步驟精簡」，前者的 β 值為-0.44，代表受訪者對回傳速度的評價與其續用意願呈負相關，代表在維持相當的續用意願的前提下，文件回傳速度是廠商所關切的重要滿意度因子，且存在改善空間。這一點在二年網路的廠商也是相同的情況。另一個達顯著水準的解釋因子是「整體步驟精簡程度」的評估。它與續用意願為正相關。

(三) 流程改善建議

關於流程改善建議，隨了前述量化資料可以支持「文件回傳速度」是最受到廠商關切的因素之外，再從開放問項的部分彙整廠商所提的流程改善建議如下表：

表 5-48 改變行為廠商反應之流程改善問題

流程問題	簡述	廠商建議
系統不穩定	不明原因不能上傳文件。電話查詢仍找不出原因。	目前改採臨櫃辦理。
人員問題	部分值班人員無法透過電話諮詢提供有效協助。	1. 專責的諮詢窗口。
傳輸速度問題	資料傳輸速度是廠商反應最多的問題。	加速減少上傳文件的要求 (例如部分產品資料似乎沒有什麼用途)。
列印	繳款單列印常出狀況。	有時可以印有時印一次就不能印，原因不明。
文件上傳流程繁複	文件需要掃描、上傳，再列印繳費單，繳費後再電話聯繫。	建議用線上填寫，線上核發證號。
系統回應性問題	進度查詢需要人力為之，有需要補件時無法立即被告知。	由系統主動通知各進度。 順利就通知繳款，要補件也可以即時通知，因廠商手邊有工作很難分出心力不定時追蹤申辦進度。

(四)改變使用行為原因探討：

包含資訊系統失敗及使用網路申辦動機因素。本段探討改變行為廠商的改變動機：包含改採網路申辦之動機，以及改採臨櫃辦理之臨櫃優勢。根據本研究理

論架構，廠商的改變動機來自以下四個構面：成本效益分析、主管態度、認知控制、以及使用者轉變因素。以下以續用意願做為依變數分別分析調查結果：

1. 成本效益分析：

表 5-49 改變行為廠商改變動機探討之成本效益分析

成本效益	β 值	T 值	顯著性
有益	-.45	-5.52	.000
易學	.46	2.57	.020
有用	-.30	-2.17	.044
學習成本	.28	4.19	.001
回傳速度	-.10	-1.68	.112
繳費便利	-.14	-3.42	.003
整體理想性	.29	3.55	.002
省錢	-.25	-2.21	.041
省時	1.13	5.93	.000

由表中檢定結果可知成本效益理論得到部分的支持。雖然幾乎所有的成本效益因素對於持續使用網路申辦系統之意願都呈顯著影響，但是方向卻不是依照理論所主張者。例如：系統的有益性與有用性對於續用意願應都是正向的影響，但是 β 值卻都為負而且達顯著水準。「整體評估」達顯著水準。像文件回傳速度繳費便利性也都呈現與理論主張不同方向的估計。符合理論主張且顯著的變數只有三項，分別是「省錢」、「省時」、「與整體申辦流程理想」。代表這些因素會提升業者使用網路申辦的意願。至於那些符號不同與理論預期的因素，可能的理由在於本次的調查中，改變行為的填答者普遍對於文件傳輸速度感到並不滿意，因而呈現負向的評價，連帶影響到作答時的續用意願之填答。

2. 主管態度

表 5-50 改變行為廠商改變動機探討之主管態度

主管態度	β 值	T 值	顯著性
主管政策知覺	0.12	0.40	0.69
主管支持	0.09	0.29	0.77

在主管態度方面，主管政策知覺與主管支持都不影響承辦人是否採網路申辦，或是不採網路申辦。顯示主管對於申辦模式，並沒有顯著的影響力。

3. 認知控制

表 5-51 改變行為廠商改變動機探討之認知控制

自我評估	β 值	T 值	顯著性
獨作業能力	-0.17	-0.82	0.42
使用手冊操作力	0.50	2.80	0.01

認知控制的二個組成因子中，承辦人的獨力作業能力認知對於是否有改變行為並沒有多大的解釋與預測能力。另一方面，對於是否有按圖索驥的能力之認知，則顯著的與使用網路申辦有相關。由此可見主管機關編製親民易讀的操作手冊對於業者降低操作門檻有很大的幫助。

4. 使用者轉變因素：

最後關於使用者轉變因素，由於是採開放問卷，故以歸納方式說明之：

- (1) 網路轉臨櫃：基本上都是為了趕通關進口，會採用雖然費時費力，但是確定現場可以拿到進口許可證書或證號，即使缺件需補文件，也可以立即知道而不需要等待不定時的查詢。
- (2) 臨櫃轉網路：原因全都是為了省時間與省出門就省錢。此動機與多用網路少用馬路的政策目標是相合的。

5. 小結：

對於改變行為廠商而言，在滿意度的部分，對於系統、人員、流程與整體滿意度都在 4 分以上，呈現正向態度。關於使用過程的問題，其要素包含「文件掃描回傳速度」與「整體步驟精簡」，以及「整體步驟精簡程度」，這些是決定其使用網路系統意願高低取主要的原因。至於流程問題，量化調查結果指向文件上傳的負擔，而開放問題的部分則進一步指出系統穩定性、文件上傳效率與系統回應性，以及人員服務問題，是廠商寄以改善期待的。最後，關於網路申辦的使用動機，成本效益理論，除了文件傳輸不顯著之外，其他因素都受到支持；改變行為廠商的主管態度對網路系統的使用意願而言，沒有顯著的影響。可能的原因在於需要交替使用臨櫃與網路的模式，很大的比例是在於處理急件，而主管態度的影響屬於策略性與長遠性的影響，因此，對於處理急件而需要臨櫃辦理的情況沒有太大影響力。至於認知控制理論所主張者，對於網路申辦系統的使用意願具有顯著影響力的因素是承辦人對於其按照使用手冊進行網路申辦作業能否成功之認知，由此可知，編製清楚易懂的手冊，應該有助於改變行為廠商改採網路申辦。

三、 尚未使用網路申辦部分

針對二年臨櫃廠商發放的問卷數為 253 份，有效樣本數為 174 份。

（一）申辦經驗況：

二年臨櫃廠商總計 174 家，有 40 家沒有回答。關於未填答的原因說明主要來自每月申辦次數並不平均。這一點和二年網路的廠商的說明是相同的。也就是每月申辦頻率受廠商個別進口需求原因影響比較大，和採取哪一種模式申辦進口許可證沒有很直接的關係。在此呈現者為受訪廠商之二年臨櫃廠商的申辦頻率之概況，從下表可見於每個月的申辦頻率平均約在一次左右。

表 5-52 二年臨櫃廠商申辦頻率之基本統計量

有效樣本	平均數	標準差	最小值	最大值
174	1.02	1.08	0	8



圖 5-2 二年臨櫃廠商每月申辦頻率之次數分布圖

(二)申辦意願調查

對於二年臨櫃廠商而言，本研究著眼於「多用網路，少用馬路」的主管機關政策目標，將研究重點集中在探討此類廠商的申辦意願與困難。其中，關於申辦意願調查結果如下：

表 5-53 二年臨櫃廠商採網路申辦意願概況

平均數	標準差	中位數	眾數	最小值	最大值
4.35	1.05	5	5	1	6

由上表在 1~6 分區間的申辦意願自我評估可看出，多數的臨櫃廠商對網路申辦是持相當正面態度，但是也是有極小比例的廠商幾乎不考慮網路申辦。關於其背景抑或是臨櫃辦理有什麼無法取代的優勢將於下一段探討。



圖 5-3 二年臨櫃廠商使用網路申辦意願分布概況

(三) 不接受科技、使用者抗拒、成本效益分析及計畫行為等相關因素探討

本節從二年臨櫃廠商的申辦概況開始，進一步說明臨櫃廠商對於網路申辦系統的採用意願。從中可知，極少數的廠商仍然認為臨櫃有其無法取代的優點。除了個別廠商的特殊狀況外，接下來，基於本研究第二章的理論推論，針對臨櫃辦理廠商在科技接受度、使用者抗拒以及從成本效益分析與計畫行為等角度，做更深入而全面的探討：

1. 二年臨櫃廠商之科技接受／抗拒傾向

根據科技接受模型的主張，若臨櫃廠商思考臨櫃辦理與網路申辦之利弊比較，首先面臨到必須考慮接觸一個科技運用較高的平台與作業模式。因此，廠商對於新科技或是新模式的使用取決於其對於此平台是否具足夠的有用性之判斷，以及其科技應用的使用態度。根據本調查的結果發現：

表 5-54 科技接受模型於臨櫃廠商網路申辦意願

科技接受模型	β 值	T 值	顯著性
--------	-----------	-----	-----

科技 1	.22	1.880	.062
科技 2	.20	1.662	.099
科技 3	.31	2.286	.024
科技 4R	.28	4.284	.000

關於科技接受模型，本研究對「科技接受」變數，採取四個題項進行衡量，上表的科技 1～科技 3 代表前 3 題為正向題，受訪者填答的分數愈高代表對科技的接受度愈高。這三題在對臨櫃辦理廠商調查問卷中是第 37~39 題。其中第 37 題是：「我聽到新的資訊科技，我會設法去嘗試」，38 題為：「同輩中我通常第一個嘗試新資訊科技」；39 題為「我喜歡去嘗試新的資訊科技」。至於科技 4R 代表其為反向題，當受訪者填答的分數愈高，代表對科技的接受度愈低。臨櫃廠商問卷的第 40 題是反向題：「我對嘗試的資訊科技感到遲疑」。

由表 5-54 的檢定結果之顯著性可知：科技接受模型的主張受到支持。在顯著水準 0.10 下，四個科技接受的指標都呈現對網路申辦系統使用意願有顯著的正相關。（其中第四題在原始問卷中為反向題，已在編碼過程反向處理）。即使顯著水準 0.05 之下，指標 3, 4 也都呈現顯著，代表對新科技接受的態度，的確明顯地有助於臨櫃廠商提高網路系統使用之意願。

2. 二年臨櫃廠商採網路申辦之成本效益分析

再者，根據成本效益理論，影響決策的重要因素之一是投入的成本與收到的效益之間的對價是否有足夠的回報。根據成本效益理論，廠商對使用網路申辦系統所需要投入的成本與效益之評估，將影響其對網路申辦系統的態度。

本研究結果發現，以使用網路申辦系統做為依變數時，根據成本效益理論，各解釋因素對使用意願的影響如下表 5-55：

表 5-55 二年臨櫃廠商使用網路申辦之成本效益評估

成本效益理論	β 值	T 值	顯著性
時間配合成本	-.02	-.357	.722
學習成本不高	-.04	-.422	.673
外出機會	.03	.785	.433
易學	.07	1.168	.245
提高工作效率	-.37	-2.280	.024
工作容易	.71	4.048	.000
工作習慣	.18	2.196	.030
省錢	-.12	-1.479	.141
省時	.51	5.596	.000

由上表可見，成本效益之說僅得到部分的支持。對臨櫃廠商而言，臨櫃辦理需要配合機關上下班時間的成本並不會提升其改採網路申辦的意願。網路申辦系統學習不困難，對提高其使用的意願也沒有顯著影響。具有顯著正面影響的，只有三個因素：最重要的是讓工作變得容易（ $\beta=0.71$ ）、省時（ $\beta=0.51$ ），還有要符合個人工作習慣（ $\beta=0.18$ ）。根據成本效益之說，要能夠推動網路申辦業務，對臨櫃廠商而言，這是最具有影響的三個因素。

3. 解構計畫行為於臨櫃申辦模式之應用

根據解構計畫行為理論，左右決策者計畫行為(planned behavior)的因素包含主管支持度與自我效能。應用在臨櫃廠商對採用網路申辦系統之意願與計畫，本研究調查發現如下 5-56：

表 5-56 解構計畫行為理論於臨櫃廠商網路申辦意願之應用

解構計畫行為	β 值	T 值	顯著性
主管已知	-.03	-.654	.514
主管支持	.58	9.921	.000
自主決定	-.01	-.177	.860
不須他助	.22	2.233	.027
獨立作業	.06	.647	.519

根據解構計畫行為理論，影響臨櫃廠商承辦人採用網路申辦意願的二類（主管支持與自我效能）因素中，主管支持對提高轉為網路申辦是最有影響力的因素（ $\beta=0.58$, $p\text{-value}=0.000$ ）其次為自我效能之「即使沒有他人幫忙，我也可以操作網路申辦系統來申辦進口許可證」的自我評估（ $\beta=0.22$, $p\text{-value}=0.027$ ）。代表主管支持仍有決策上超然的影響力，而承辦人對自我效能的評估也有助於提高其對網路申辦作業的接受度。

由此可知，多數申辦模式的決策權雖然是承辦人可以自行決定，但是主管機構加強對主管的宣導，仍然有其不可忽視的影響力。

4. 小結：

對於臨櫃廠商，即使不採網路申辦，對於網路申辦的態度普遍仍持正面的觀感。然未採用網路辦理的原因在於，平均申辦頻率是每個月申辦僅一次上下，可能因此轉變動能不強。而若要改採網路申辦，承辦人在意的因素最重要的是有沒有「讓工作變得容易」、能否「省時」，還有要「符合個人工作習慣」。至於解構計畫行為理論中，主管支持的影響力很大。這一點和對改變行為廠商的情況不同，也是很有意義的發現：對於處理急件需求而產生的臨櫃辦理，主管沒有什麼影響力，但是對於完全臨櫃的廠商，主管支持對未來的政策方向就有重大的影響，這正是計

劃行為與急件需求在本質上的差異。

對比上述訪談與量化問卷結果可知廠商反映問題在兩部分大同小異，主要為：

- (1) 許可證申請書填打後須印出，需蓋大小章，再掃描上傳，動作繁複，花費許多時間。
- (2) 有些廠商此部分業務由報關行代為臨櫃申辦，目前系統中並未考慮此種狀況，而加以設計的功能。且若選擇要紙本許可證，則需由國家通訊傳播委員會郵寄寄出，無法即時取得。
- (3) 申辦系統未能隨時主動通知各階段辦理情況，需申請人不斷上網查詢，心思及時間成本高。
- (4) 繳費部分問題廠商反映若選擇至超商繳費，需先列印出繳費單，繳費完後，再將收據掃描上傳，花費許多時間，之後還要打電話告知 NCC 承辦人已繳款，非常麻煩。

第六章 其他機關現行網路申辦方式態樣建議

針對本研究前述關於電信管制射頻器材進口許可證網路申辦就上述訪談與量化結果發現之主要問題，本研究蒐集較良好利用便捷貿e網之公家機關及其它公家機關共4家，分別為利用便捷貿e網申辦的經濟部國貿局原產地證明書網路申辦作業及海關稅費繳納作業流程，還有衛生福利部胸腔病院網路申辦作業及內政部地政司地政網路申辦系統，就其網路申辦流程、方式，進行分析提供國家通訊傳播委員會參考之建議。

第一節經濟部國貿局原產地證明書網路申辦作業

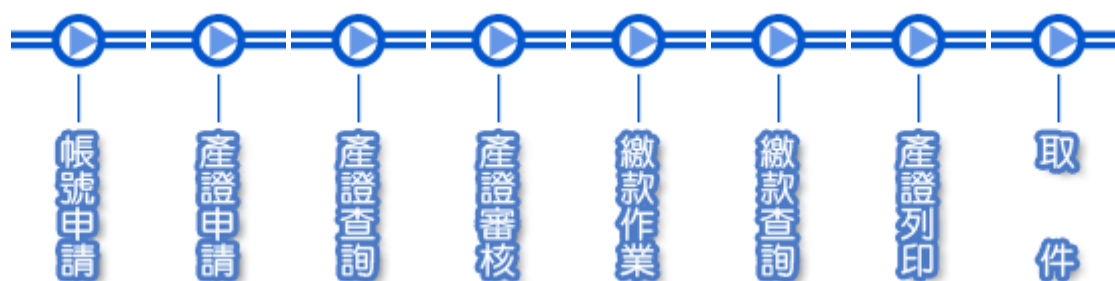


圖 6-1 經濟部國貿局原產地證明書網路申辦作業流程图

經濟部國貿局原產地證明書網路申辦的各個步驟的詳細說明請見 <https://cocp.trade.gov.tw/tbmc/>。

國貿局原產地證明書網路申辦有幾個主要特色：

1. 可直接線上送件申辦。
2. 可由代理人(報關行)代為申請。
3. 可選擇電子印章式的產地證明，可直接網路申辦列印，電子印章式產證內容包含簽發單位簽發章戳及簽發人員章戳，毋須簽發單位再行蓋章用印。

可直接線上送件申辦，只要照欄位填寫，即可直接線上送件申辦，非常便利。許多申辦進口許可證業務量大的廠商，都委託報關行代為申辦，若申辦系統具備代理人申辦的功能，將更能符合廠商的需求。另外電子印章式的證明，可讓廠商自行列印，更可大大節省廠商的車馬時間及花費。

第二節海關稅費繳納系統

銀行"海關稅費線上扣繳系統"(簡稱"海關稅費繳納")主要是提供銀行透過關貿網路,與業者(報關業者/進出口商)及海關間以 EDI 標準格式之電子文件進行資料交換,達成稅費繳納自動化作業及加速通關之目的。連線用戶(如進出口商及報關業)可以電腦傳送付款指示給銀行進行轉帳,或持具有關單位核定之稅費單證(例如海關核定之稅費單證),至國內直接與關貿網路連線之銀行繳納稅費,銀行透過關貿網路傳送進帳通知給海關。具體作業細節採 EDI 線上扣繳(簡稱"線上扣繳"):係指由業者(報關業者/進出口商等)啟動「付款指示明細」訊息,經由關貿網路至銀行進行扣帳/入帳作業後,銀行再以「扣款成功通知」訊息、「進帳通知明細」訊息經關貿網路送往業者、海關。作業流程圖 6-2 如下:

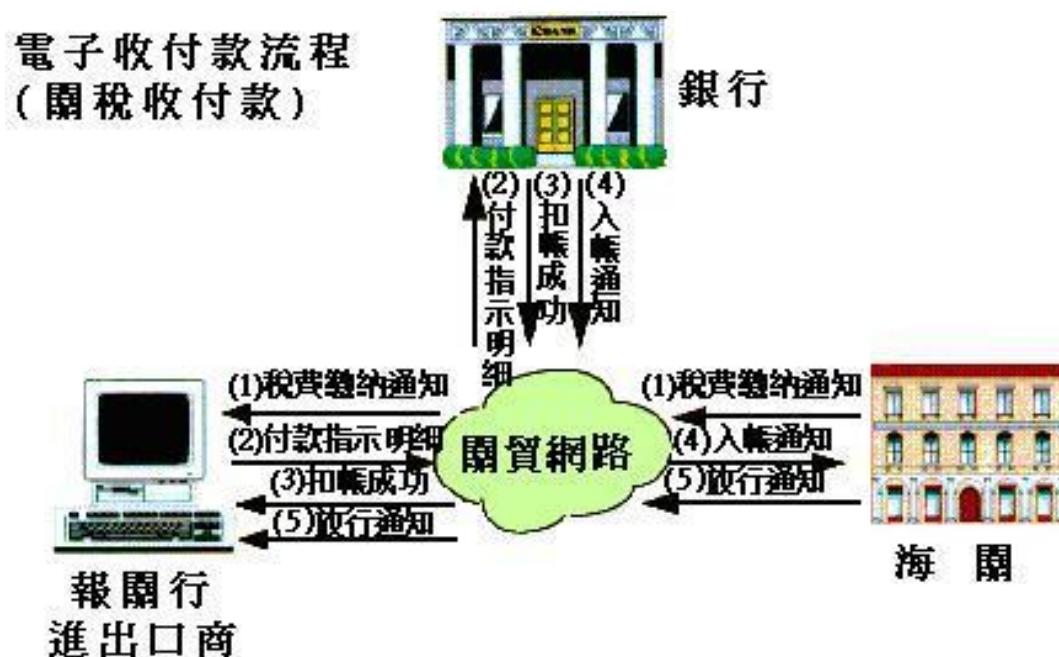


圖 6-2 海關稅費繳納系統

此繳費系統可以使繳費人及收款單位之間的繳款以簡單方式處理且迅速完成,達縮短繳費及收費時間的效果。

第三節衛生福利部胸腔病院網路申辦作業

由於訪談廠商反應期望申辦系統在申辦流程中可以做主動通知，免除其需隨時上網查看的不便，而衛生福利部胸腔病院網路申辦作業的各階段通知可作為本研究案建議參考。從流程說明中可見申辦單位系統隨時將申辦進程透過 email 通知民眾，讓民眾隨時可以得知申辦案件進程及需做處理，如此民眾可以掌握進度做即時處理，此為此申辦系統顯著之優點。此系統之缺點為在民眾付費部分，仍未採線上繳費，民眾必須在接獲繳費通知細節後至金融機構匯款並在匯款後並回覆申辦單位，如此讓民眾花費車馬費及時間處理繳費事宜，著實不便。

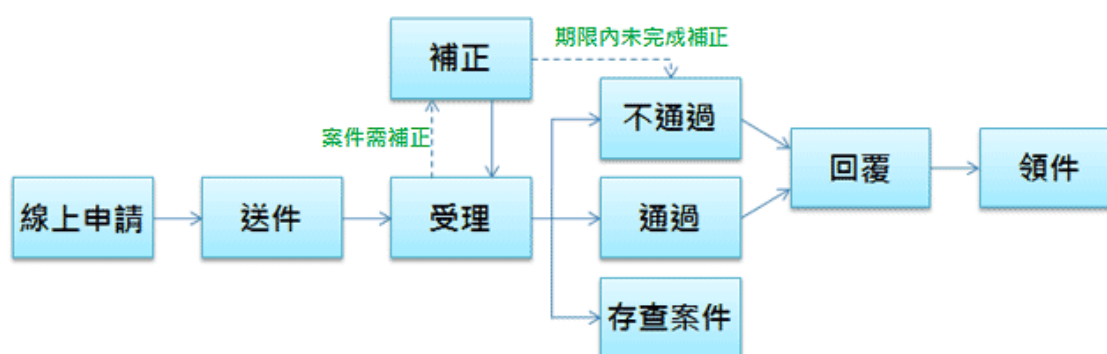


圖 6-3 衛生福利部胸腔病院網路申辦作業流程圖

表 6-1 衛生福利部胸腔病院網路申辦作業民眾申請流程說明

接收第一封電子回函	網路申辦服務資料填寫完成後，本院系統自動發出第一封 E-mail 通知申辦民眾文件已送出申請。
接收第二封電子回函	申請文件若需經過補正，由承辦人員發出第二封 E-mail 通知民眾於三個工作天內完成補正作業，若未於期間內完成，則此申請不予受理。
接收第三封電子回函	申請資料確認無誤後，承辦人員發出第三封 E-mail 告知申辦民眾匯款帳號、金額，和案件之辦理期限及序號，以供民眾查詢案件處理情形。
接收第四封電子回函	民眾回覆匯款資料，由承辦人員確認後，發出第四封 E-mail 通知民眾案件處理中。
接收第五封電子回函	申請文件由承辦人員處理完成後，發出第五封 E-mail 通知民

眾處理結果，並告知領件日期及地點。

第四節內政部地政司地政網路申辦系統

內政部地政司地政網路申辦系統的主要特色為線上填單及線上送件。民眾端具體的操作流程如下：

登入系統→點選「網路申辦案件」，再選擇案件「申請名稱」，以開啟「地政線上案件申辦作業同意書」→閱讀條款無誤後，按「同意」鍵→輸入「身分證統一編號」及「憑證 PinCode」後按「登入」鍵→顯示申請表單，逐筆填寫後，按「下一步」鍵→案件線上送件作業，申請書預覽無誤後，按「線上送件」鍵→顯示簽核送件畫面，輸入「憑證 PinCode」，按「簽核送件」鍵→完成後顯示申請流水號等資料，表示完成線上送件作業，再點選「線上收費」鍵→顯示網路繳費服務條款畫面，條款閱讀無誤後，點選「接受」選單→可選擇「金融帳戶轉帳支付」、「網路 ATM」（晶片金融卡）或「信用卡網路支付」（以信用卡網路支付為例）→繳費完成。

由上述申辦流程可以得知該申辦系統可以達到線上填單及透過憑證進行文件電子簽章並立即送出，以達免除印出文件、蓋章及掃描上傳等繁瑣事項。

最後本研究將上述四個系統的應用功能彙整進行分比較分析如下表 6-2。由表 6-2 可知下列四系統各有優缺點，整體而言經濟部國貿局原產地證明書網路申辦作業系統在各方面應用功能部分比較完備，而海關稅費繳納系統則由於其非業務申辦系統，所以在業務申辦功能部分就不具備。

表 6-2 其他機關申辦系統應用功能彙整

申辦系統 功能	經濟部國貿局 原產地證明書 網路申辦作業	衛生福利部胸 腔病院網路申 辦作業	內政部地政司 地政網路申辦 系統	海關稅費繳納 系統
申請作業	以工商憑證插卡進入系統，使用者可透過此功能申請各類型產證，提供匯出、匯入及預覽證明書等功能。填寫完成後，可直接線上送件申請。	填寫完成後，可直接線上送件申請。	可選擇以憑證插卡進入系統，具線上送件功能。	無
案件內容暨進度查詢	以不同條件組合，查詢申請案件進度及詳細資料。	系統具備案件進度查詢功能。	系統具備案件進度查詢功能。	無
遺失補發申請作業	當產證遺失時，可使用本功能提出產證補發申請。	無。但可再次線上申請。	無。但可再次線上申請。	無
證明書列印作業	可選擇電子印章式產證自行列印。	僅限臨櫃取件。	可直接線上列印。	無
申請取消作業	產證申請後，在簽發單位尚未核可前皆可由申請人提出取消申請。	無	系統具備撤銷案件申請的功能。	無
申請書/申報書列印作業	可列印申請書。	無	可列印申請書。	無

繳款作業	產生產證繳款帳號，並可列印繳款單至銀行臨櫃繳款或連線到網路銀行(臺灣銀行)做線上轉帳繳款動作。	承辦人員發出告知申辦民眾匯款帳號、金額，民眾回覆匯款資料，由承辦人員確認收到。	可選擇網路繳費或利用輸入Hinet帳號，利用中華電信小額款項代收服務。	至 e 政府電子付費金融帳戶交易網頁電子付費交易完成後，即以電子郵件方式發送進帳通知。
電子轉帳繳款查詢	查詢虛擬帳號繳款帳號及狀態並可列印繳款單或收據。	無	無	系統具交易存證查詢功能。
收據列印	ATM 或網路繳款後並可網上直接列印收據。	無	可網上直接列印收據。	可網上直接列印收據。
申辦階段通知功能	無	有	無	無
代理人申辦功能	可由報關行代辦。	無	無	具線上委任代繳功能。

第七章 研究發現

茲將本前述質化與量化結果，歸納彙整為本章研究發現並逐一說明如下。

第一節 二年網路廠商部分

茲將二年網路廠商部分訪談及量化調查發現分述如下：

- 一、受訪廠商網路申辦的整體滿意度顯示廠商們對網路申辦的評價都相當高。
- 二、廠商對於 NCC 的人員服務評價都相當高，並表達其服務熱忱與專業度表現都很不錯。
- 三、繳費流程的精簡化是廠商的期望，同時也是影響申辦系統成功的重要因素之一。
- 四、網路申辦系統成功的關鍵因素是：承辦人員要可以負擔文件上傳的業務量，並克服承辦人員墊款的個人財務負擔。如此，廠商便可充分運用網路申辦的優點。
- 五、促成廠商持續使用網路系統來申辦進口許可證最主要的因素依序包含：客觀因素中的申辦時間與空間上的便利性，以及對工作效率的提升。另外，承辦人個人特質之科技接受度也是重要因素。
- 六、「易學」、「網頁設計佳」與「提高工作效率」是促成網路申辦系統被成功採用的重要因素
- 七、關於資訊品質以及對系統設計的滿意度，在頁面設計的評價都很高，但是對於系統填答說明在新手作業的情況，說明就略有不足。
- 八、「聽說新科技會設法去嘗試」之個人特質與網路申辦系統的採用有最高度而顯著的相關，顯然對科技的主動性有助於降低對新系統的抗拒。
- 九、在持續使用意願方面，二年網路的受訪廠商，都一致表示會續用，顯示網路申辦相當具有吸引力。
- 十、關於建議事項，最主要在頁面流程設計的邏輯，包含歷史資料查詢、文件上傳與與報表呈現等。

第二節二年臨櫃廠商部分

茲將二年臨櫃廠商部分訪談及量化調查發現結果分述如下：

廠商使用臨櫃辦理的主要的動機包含：

- 一、地點位置與交通便利的特性：廠商所在地距離臨櫃點不遠情況下，許多廠商偏好臨櫃辦理。
- 二、廠商在業務量大情況下，為了避免網路掃描上傳文件要花費許多時間，選擇臨櫃辦理。
- 三、申辦需求極少的廠商，對於採用網路辦理，意願較低。因為久久才辦理一次，考量改採用網路申辦的學習及熟悉相關成本，不符成本效益。因此此類廠商皆採臨櫃辦理。
- 四、承辦人不願採銀行轉帳或信用卡繳款，又覺得便利店繳費不便，或避免代墊許可證費的考量，有些廠商寧願選擇臨櫃辦理。
- 五、業者的自我效能認知低，因此對於部分相對抗拒科技與電腦作業的承辦人員而言，網路申辦的誘因不夠大的情況下，仍選擇採用臨櫃辦理。
- 六、廠商共同認為臨櫃最大優點為申辦時間短，特別是在急件情況下，有利於在時效內完成相關進口業務。
- 七、採臨櫃辦理的廠商對於現場人員服務的評價，普遍都給予極高的評價，效率也得到廠商相當肯定。
- 八、基本上主管不論知道或者不知道有網路申辦的選擇，對於使用哪一種模式一般不會很強勢。多數由承辦人員自行決定，在需要主管核可的情況下，承辦人員的意見也多有建議的空間。因為主管所關切的主要是在通關順利。因此，關於透過承辦人員認知控制與主管支持，來激勵臨櫃辦理業者改採網路申辦，打動承辦人員才是關鍵。

第三節改變行為廠商部分

茲將改變行為廠商部分訪談及量化調查發現結果分述如下：

- 一、廠商們普遍反應網路與臨櫃這兩種申辦方式的優缺點比較，臨櫃辦理的金錢支出成本上比較高（臨櫃成本部分包含交通費、紙本許可證費等），但辦理時間比較快（10分鐘-1個小時）。網路申辦部分，金錢支出成本比較低（如果只要進口許可證證號，則只要400元，且不用交通成本），但時間成本則比較高，因為需要一個工作天左右時間，許可證證號才會下來，如果需要的是紙本許可證，那麼等待許可證寄送的時間更會超過一天以上才會收到紙本許可證，而且申辦文件需掃描上傳花費時間。因此廠商的辦理行為會在臨櫃與網路之間出現反覆的輪替採用行為，緊急案件時，廠商用比較多的金錢支出，換取比較短的申辦時間。一般案件時，廠商用比較長的辦理時間，換取比較少的金錢支出。
- 二、在網路申辦的認知價值部分，如果廠商公司地點距離臨櫃窗口比較遠，或申辦案件的文件較單純，或非急件，廠商都認為網路申辦整體而言，是值得的。
- 三、在學習申辦系統操作部分，廠商的反應有相當差異。有些廠商反應有點困難，有些廠商則覺得不需花太多的學習時間，可能與廠商的個人資訊素養有關，另外缺乏更詳細的操作說明可能也是原因之一。
- 四、申辦系統有用性部分，廠商普遍反應申辦系統對工作的進行是顯著有幫助的。
- 五、在系統品質部分，許多廠商表示系統品質在登入及上傳部分，還有相當提升空間。
- 六、廠商對於NCC人員服務部分，普遍反應服務很好。
- 七、廠商主管普遍支持使用網路申辦。
- 八、業務承辦人員對申辦系統的態度普遍皆為贊成的正面態度。
- 九、申辦方式的選擇，主要由業務承辦人自行決定，並全都表示會繼續使用網路申辦方式。
- 十、廠商希望網路申辦有必要改善的部分：主要為繳費麻煩及申辦系統功能不佳問題。影

響麻煩程度的因素主要有：

- (一)銀行及便利店繳費地點的遠近；
- (二)便利店繳費後要打電話通知 NCC 人員，比較麻煩。
- (三)廠商業務承辦人普遍採自己墊款方式來繳費，之後再向公司請款，普遍覺得那對自己是成本。
- (四)功能不佳問題主要為：人機介面不佳及資料上傳速度太慢或中斷問題。

第八章 結論

在政府各項網路申辦業務中，特別是需人工審核單據的業務，一天的申辦時間，已屬效率極高。國家通訊傳播委員會電信管制射頻器材進口許可證網路申辦的申辦時間約略為一天，早上申辦，下午就可得到許可證證號，下午送件，隔日早上就可取得許可證證號，因此以申辦時間而言，國家通訊傳播委員會的效能是極高的。但由於進口業務有時會有急件，須盡速取得進口許可證，以利盡速通關，避免產生高額倉租。這種進口急件屬性，促使廠商寧可選擇花費交通時間金錢，直接臨櫃辦理，以掌控最短時間內取得許可證或證號。從訪談過程中了解，臨櫃辦理等待時間只要 10 分鐘，因此可以了解廠商為何急件時，總選擇臨櫃辦理。另外上述一天的申辦時間是指國家通訊傳播委員會人員審理時間，事實上廠商們也反映如此長的審理時間，造成其申辦時間成本高，這些不便也是考慮是否選擇網路申辦的重要因素。以下為分別為三類廠商量化及質化研究之摘要結論。

第一節三類廠商量化及質化研究之摘要結論

二年網路廠商部分質化與量化研究結果得到關於網路申辦系統成功的關鍵因素為：文件掃描上傳的業務量，及墊款的個人財務負擔都可克服。如此，廠商便可充分運用網路申辦的優點。另外客觀因素中網路申辦的申辦時間與空間上的便利性，以及對工作效率的提升，另外，承辦人個人特質之科技接受度及系統的易學、有用也是採用網路申辦的重要因素。通常當廠商所在地點距離臨櫃點比較遠，或文件較單純的申辦案件，廠商表示網路申辦是極佳的申辦方式。

二年臨櫃廠商部分質化與量化研究結果得到廠商對採用網路申辦方式辦理進口許可證的顧慮為：對於文件表單量多的進口業者，網路申辦方式下的文件掃描上傳處理的沉重負擔，反而成本更高，因此選擇臨櫃辦理。另外有些公司委託報關行代辦也是採臨櫃辦理重要原因。改採網路申辦，還有可能承辦人自己需先墊款的成本負擔，也是不利於網路申辦方式推廣。急件通關為常態的廠商，為掌控時效，臨櫃申辦立即取件，自然為首

選。因此決定臨櫃申辦業者是否考慮改採網路申辦的主要因素之一是對於網路申辦的效用認知。業者對於效用認知著眼在網路申辦的新增便利，基本上會著重在時間會不會更省？墊款的負擔是否可以規避？以及急件通關是否可以達成？當對以上效用評估愈正面，就愈有意願從臨櫃辦理轉為網路申辦，而且網路申辦的選擇決定權，多數由承辦人員自行決定。

改變行為廠商部分質化與量化研究結果得到廠商之所以兩種申辦方式都採用主要原因為：廠商在現今臨櫃辦理及網路申辦特性下所做的理性選擇的結果，急件時廠商選擇臨櫃辦理，雖然交通費等金錢支出成本上比較高，但辦理時間比較快。一般件時，廠商則選擇金錢支出較低，但辦理時間較長的網路申辦方式。

第九章 建議

由以上的研究結論可知，欲提升網路申辦率及效能，必須改善上述使廠商覺得流程不便的相關問題。但流程不便問題並非造成臨櫃申辦(審理時間 10 分鐘)與網路申辦(審理時間一天)的主要原因，為了解如此懸殊之審理時間差異，因此本研究更進一步分析申辦量在各區分布情況。經統計 100-101 年申辦資料發現不管網路或臨櫃申辦，北區的業務量負擔極為沉重。這兩年網路部分共申辦 5,468 件，其中北區承辦案件數量為 4,976 件(91%)。這兩年臨櫃部分共申辦 11,593 件，其中北區承辦案件數量為 10,408 件(90%)。由於審理電信管制射頻器材需有此專長人員憑經驗親自審理，無法用自動化系統處理，因此申辦業務量與人力之間的比例，必然顯著影響申辦速率。目前雖然在網路申辦部分，NCC 承辦人員可在大部分一天內審理完畢，可是由於廠商常有急件情況，即使沒有急件，臨櫃辦審理快則 10 分鐘，慢則半小時內就完成，如果距離不遠，廠商寧可仍使用臨櫃申辦。如此差距的原因，據本研究分析主要因素為申辦業務由於廠商幾乎都集中於北區。這樣的申辦業務量分布情況，造成北區人員每日除其餘業務外，需辦理大量臨櫃案件，同時又須兼顧大量的網路申辦案件，由於臨櫃方式是廠商在現場等待，避免現場廠商久等，自然須先處理現場等待的臨櫃案件，才有時間處理網路申辦案件，這造成網路申辦時間較長，同時也因此許多廠商反應須一直打電話催 NCC 承辦人，才會處理比較快。所以如果要促使廠商由臨櫃轉向網路申辦，除須改善流程不便之處外，更重要的必須縮短網路申辦審理時間，才得以廠商樂於使用網路申辦。

除此之外，二年申辦資料統計發現約臨櫃中約 9%的廠商(二年共申辦 9 次以上，共 113 家)的申辦佔了臨櫃總申辦次數的 83%，其餘臨櫃中 91%的廠商(二年共申辦 9 次以下，共 1170 家)的申辦次數占臨櫃總申辦次數的 17%。從前述統計資料可知若這 113 家廠商都採網路申辦，以總申辦次數而言，即可達臨櫃部分 83%約採網路申辦比率，整體申辦次數部分將可提高至約 9 成的申辦率，因此這 113 家廠商應該為國家通訊傳播委員會的提高網路申辦的重點對象，而進口業務較少的廠商，因為很久才辦一次，改變及熟悉申辦方式需相當的學習適應成本，所以本身對改採網路申辦動機就比較低。

綜上所述，本研究針訪談部分及量化部分廠商所提關於網路申辦問題，提出相關改善建議並以所需改善時間長短，將建議區分為立即可行建議及中長期建議。

第一節立即可行建議

一、北區監理處先暫以專責人員負責相關業務，提高網路申辦效率

由於申辦業務分別由北、中及南區監理處分區負責，北區部分在網路或臨櫃業務量負擔量大(各約占 90%)，造成現行人力業務分配無法同時兼顧臨櫃申辦及網路申辦，因此本研究建議短期的改善之道為調整人力業務，網路申辦改由專責人員負責，以提升網路申辦效率。

二、製作詳盡的操作手冊或數位影音教材：

訪談過程中有些承辦人員反應，關於網路申辦操作說明仍希望更細節清楚一點，以利進行網路申辦。因此國家通訊傳播委員會可考慮製作更詳盡的操作手冊或數位影音教材，提供承辦人參考。

三、向廠商承辦人宣導提早辦理的優點：

許多廠商承辦人反映：採銀行繳費，還要打電話通知NCC已繳費。銀行系統在承辦人繳費後30分鐘內會主動告知NCC入帳訊息。廠商原則上不需打電話告知NCC已繳費。承辦人主要是急於取得證號，以利盡速通關，才有多此一舉行為。事實上，進口許可證效期為一年，廠商可事先預估其進口需求，提早辦理進口許可證，如此便可大幅減少急件情況，就不須一直打電話給NCC人員，關切申辦進度。因此向廠商承辦人宣導提早預估需求及辦理進口許可證，是為改善此問題的可行之道。

四、增加申辦系統主動通知各階段申辦進度功能:

本研究針對申辦系統未能隨時主動通知各階段辦理情況問題，建議增加申辦系統主動通知功能，可以考慮用email或簡訊方式主動通知，以解決廠商反映的需常耗費心思上網查看辦理情況。

第二節 中長期建議

一、增加北區相關業務人力，以因應相關業務主要集中於北區

就中長期業務量需求而言，本研究建議增加北區相關業務人力，以使業務量與人力資源達到較良好的配適，如此才可使網路與臨櫃申辦速率相當，達成本案目標，提高網路申辦率及政府效能，多用網路，少用馬路的目標。

二、系統改善為採線上直接送件申辦方式:

針對文件需列印、用印、掃描及上傳文件處理繁重問題，本研究建議系統改善為採線上直接送件，系統可利用工商憑證及電子簽章法採用，Pin code的輸入，代替文件用印，如此可解決文件需列印、用印、掃描及上傳問題，直接線上送件申辦，節省廠商時間及成本。

三、新增線上扣款繳費方式或與利用其他業者代收申辦費:

針對便利店繳費流程不便及承辦人墊款問題可考慮下列新增下列幾種方式解決此問題:

(一)採類似海關稅費繳納作業系統的繳費收費方式一樣可達簡化繳費作業流程，加速繳費及收費時間，達到提升效能的目標。

(二)利用其他業者代收申辦費:例如與中華電信合作，採中華電信 HiNet 小額付費系統，

繳款時只要在系統中輸入企業的中華電信的 HN 帳號及密碼，即可在 HiNet 帳號中扣款等到結帳日期，廠商將會收到中華電信所寄出的帳單，做最後的確認與付款。如此以來承辦人可以不用墊款，但較大金額的許可證申辦費使用此方式就可能較不適宜。

(三)銀行提供的約定帳戶自動扣款服務也是極佳的付款方式，不僅迅速，也可免除承辦人墊款的負擔。

四、建議定期測試傳輸速度及系統效能：

訪談中有許多廠商承辦人反映進口許可證申辦時，系統速度慢，上傳常當機。由於有此反映廠商家數不少，本研究建議國家通訊傳播委員會有必要定期測試傳輸速度及系統效能，以提升廠商網路申辦效率。

五、建議系統中增加由報關行代理網路申辦許可證的功能：

由問卷回覆發現廠商中有相當比例(26%-43%)，本研究針對因由報關行代辦致使廠商選擇臨櫃辦理方式，建議系統中增加由報關行代理網路申辦許可證的功能，以解決此部分問題。另外，國家通訊傳播委員會承辦單位表示也有另一變通解決方法：由廠商提供子帳號給報關行代辦，此亦為解決之道，只是若是採用此部分做法，有必要加強宣導，因為研究人員在訪談過程中發現多數廠商都不知道有這樣一個變通辦法。

六、簡化例行進口及放寬研發階段產品進口許可證審查

另外也有廠商提到經常例行性進口產品，是否可以簡化許可證的申辦審查，如此可以減輕官方及廠商雙方的行政負擔；而進口研發中、未量產的廠商也希望能另案處理這種性質產品進口，因為產品還在測試研發階段，所以型錄或相關資料並未製作完整，因

此在進口時提供此部分資料比較難達到國家通訊傳播委員會的標準，廠商也倍覺困擾。因此常進口此類產品廠商，殷切期望國家通訊傳播委員會可另案放寬處理此類的進口許可證申辦文件部分審查標準。

第十章 結語

由於進口業務常有急件屬性，從廠商的反饋當中可知：廠商希望能直接線上送件，線上繳款，線上直接列印許可證，以最便捷快速方式取得進口許可證，以應付其需求。如果網路申辦的速率，可以超越臨櫃辦理的時間，廠商的理性選擇，必然是網路申辦，而非臨櫃辦理。然而，建置高效能的e化政府服務，也需相當時間規劃、經費、專業人力的投入，才可達成預期目標。因此本研究的研究成果適時提供國家通訊傳播委員會逐步提升電信管制射頻器材進口許可證網路申辦率參考之用。

附錄

附錄一二年網路類別量化問卷

親愛的先生與女士好：

國家通訊傳播委員會貨物通關許可文件電信管制射頻器材進口許可證原僅受理臨櫃申辦，但為提升文件簽審效能，並配合政府節能減碳，鼓勵民眾少用馬路，多用網路，也提升為民服務之效能，已於 98 年 3 月全面開放網路線上申辦業務，至今已有 4 年。

貴公司目前已採用線上申辦進口許可證方式，國家通訊傳播委員會委託本單位（景文科技大學）了解廠商使用網路申請經驗、滿意度及辦理過程中的問題，以做為國家通訊委員會後續改善及增進網路申辦率之參考。

因此，貴公司的意見將是珍貴的改進依據。所附問卷共有 3 頁，分別正反面列印，請您填答，並請利用回郵信封，將填答結果寄回，感謝您的合作。申請作業的順暢與進步，有賴您的回饋！

承辦人員填答	完全不同意	不同意	有點不同意	有點同意	同意	完全同意
請問貴公司平均每個月申辦幾次進口許可證？一般_____次，多的時候_____次。						
1. 請問貴公司是 ☐ 全程自辦 ☐ 全程委託 forwarder/報關行報辦理 ☐ 公司網路申辦，繳費委託報關行或 forwarder 代墊						
2. 關於繳費，貴公司是 ☐ 零用金帳戶 ☐ 承辦人代墊（現金或線上刷卡都算） ☐ 其他單位(例如報關行)代墊						
1. 本公司每次申辦的產品項目變化不大	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. 本公司申辦所需要的文件表單附件頗複雜	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. 本公司主要採用網路申辦，遇有急件也會搭配現場辦理	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. 進口許可證「網路申辦系統」功能完整	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. 網路申辦可以隨時上網辦理，不受公務單位上班時間的限制	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6. 網路申辦方式可在各處上網辦理，不必到指定公務單位地點辦理	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7. 「網路申辦系統」，容易學習而且好操作	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8. 「網路申辦系統」網頁編排方便廠商使用	☐	☐	☐	☐	☐	☐

承辦人員填答	完全不同意	不同意	有點不同意	有點同意	同意	完全同意
9. 「網路申辦系統」有助於提高工作效率	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10. 整體而言，使用「網路申辦系統」很有幫助	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11. 「網路申辦系統」正確可靠	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12. 「網路申辦系統」選單設計人性化	☐	☐	☐	☐	☐	☐
13. 「網路申辦系統」選單正常操作速度理想	☐	☐	☐	☐	☐	☐
14. 「網路申辦系統」可以查詢申請進度	☐	☐	☐	☐	☐	☐
15. 主管機關有透過信件、文宣、活動等，告訴我進口許可證可以透過網路申辦	☐	☐	☐	☐	☐	☐
16. 針對網路申辦進口許可證業務欠缺導覽	☐	☐	☐	☐	☐	☐
17. 「網路申辦系統」步驟完整流程清晰	☐	☐	☐	☐	☐	☐
18. 網路申辦進口許可證，如果可以直接在線上填寫申請書，會比掃描紙本再上傳更便利	☐	☐	☐	☐	☐	☐
19. 選擇到銀行繳費，資料回傳速度理想	☐	☐	☐	☐	☐	☐
20. 選擇到銀行繳費，離我上班的地點很近	☐	☐	☐	☐	☐	☐
21. 選擇到便利商店繳費，離我上班的地點很近	☐	☐	☐	☐	☐	☐
22. 選擇到便利商店繳費，入帳速度很理想	☐	☐	☐	☐	☐	☐
23. 繳費後，要打電話或傳真告知已繳費很便利	☐	☐	☐	☐	☐	☐
24. 整體而言，網路申辦的所有步驟精簡理想	☐	☐	☐	☐	☐	☐
25. 整體而言，網路申辦的所有步驟並不理想	☐	☐	☐	☐	☐	☐
26. 「網路申辦系統」畫面查詢功能完善	☐	☐	☐	☐	☐	☐
27. 「網路申辦系統」畫面排版美工設計良好	☐	☐	☐	☐	☐	☐
28. 「網路申辦系統」畫面字體大小適中	☐	☐	☐	☐	☐	☐
29. 「網路申辦系統」網頁內容服務分類清楚	☐	☐	☐	☐	☐	☐
30. 「網路申辦系統」網頁改版頻率適中	☐	☐	☐	☐	☐	☐

承辦人員填答	完全不同意	不同意	有點不同意	有點同意	同意	完全同意
31. 整體而言，我對「網路申辦」系統設計感到滿意	☐	☐	☐	☐	☐	☐
32. 「網路申辦系統」的資訊正確清楚	☐	☐	☐	☐	☐	☐
33. 「網路申辦系統」的資訊傳遞快速可靠	☐	☐	☐	☐	☐	☐
34. 提供的聯結點進去都能連上該連的位址	☐	☐	☐	☐	☐	☐
35. 我知道「網路申辦系統」有問題解答人員	☐	☐	☐	☐	☐	☐
36. 我知道「網路申辦系統」有電話服務專線	☐	☐	☐	☐	☐	☐
37. 我使用「網路申辦系統」，很少諮詢客服	☐	☐	☐	☐	☐	☐
38. 使用「網路申辦系統」客服是快速專業的	☐	☐	☐	☐	☐	☐
39. 使用「網路申辦系統」客服是令人滿意的	☐	☐	☐	☐	☐	☐
40. 我願意繼續使用網路申辦進口許可證	☐	☐	☐	☐	☐	☐
41. 我推薦用「網路申辦系統」申辦進口許可證	☐	☐	☐	☐	☐	☐
42. 我聽到新的資訊科技，我會設法去嘗試	☐	☐	☐	☐	☐	☐
43. 同輩中我通常第一個嘗試新資訊科技	☐	☐	☐	☐	☐	☐
44. 我喜歡去嘗試新的資訊科技	☐	☐	☐	☐	☐	☐
45. 我對嘗試的資訊科技感到遲疑	☐	☐	☐	☐	☐	☐
「網路申辦」申辦過程我曾經遇過應該改善的問題是：						
對於「網路申辦」申辦流程，我想建議：						

1. 年齡 ☐ 20-29 ☐ 30-39 ☐ 40-49 ☐ 50-59 ☐ 60-以上
2. 性別 ☐ 女 ☐ 男
3. 教育 ☐ 高中職 ☐ 大學 ☐ 碩士或以上
4. 使用電腦經驗 ☐ 很低 ☐ 低 ☐ 中等 ☐ 高 ☐ 很高
5. 網路使用經驗 ☐ 很低 ☐ 低 ☐ 中等 ☐ 高 ☐ 很高
6. 我在本公司擔任申請電信管制射頻器材許可證職務有_____年

行業別

- ☐ 電子業 ☐ 電機業 ☐ 電信業 ☐ 傳產業 ☐ 服務業
☐ 進出口業 ☐ 物流業 ☐ 其他 (_____)

附錄二二年臨櫃類別量化問卷

親愛的先生(女士)您好:

國家通訊傳播委員會貨物通關許可文件《電信管制射頻器材進口許可證》原僅受理臨櫃申辦，但為提升文件簽審效能，並配合政府節能減碳，鼓勵民眾少用馬路，多用網路，也提升為民服務之效能，已於 98 年 3 月全面開放網路申辦業務，至今已有 4 年。

貴公司至今尚未採用網路申辦進口許可證方式，國家通訊傳播委員會委託本單位(景文科技大學)了解尚未網路申辦之廠商申辦意願及問題調查，相關網路申辦環境改善及建議，以做為國家通訊委員會後續改善及增進網路申辦率之參考。

因此，貴公司的意見將是珍貴的改進依據。所附問卷共有兩份，其中 1-3 頁請您填答，第 4 頁請您的主管填答，並請您利用回郵信封，將填答結果合併寄回，感謝您們的合作。申請作業的順暢與進步，有賴您們的回饋！

承辦人員填答	完全不同意	不同意	有點不同意	有點同意	同意	完全同意
3. 請問貴公司平均每個月申辦幾次進口許可證? 一般_____次，多的時候_____次。						
4. 請問貴公司是 ☐ 全程自辦 ☐ 全程委託 forwarder/報關行辦理 ☐ 公司製作文件，搭配報關行或 forwarder 送件						
5. 關於繳費，貴公司是 ☐ 零用金帳戶 ☐ 承辦人代墊再向公司請款 ☐ 其他單位(例如報關行)代墊						
4. 本公司每次申辦的產品項目變化不大	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. 公司地點離臨櫃辦理窗口不遠，所花交通及辦理時間不多	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6. 本公司常要辦理未量產上市新產品進口許可證申辦	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7. 本公司申辦所需要的文件表單附件頗複雜	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8. 我知道電信管制射頻器材進口許可證已可使用網路進行申辦了	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9. 本公司短期內將改採網路申辦進口許可證	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10. 我不確定上網申辦會提高我的工作表現	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11. 如果改採上網申辦，我覺得會更費時費力	☐	☐	☐	☐	☐	☐

承辦人員填答	完全不同意	不同意	有點不同意	有點同意	同意	完全同意
12. 臨櫃辦理的模式可以便利我順道辦理其他必須外出才可以辦理的業務	☐	☐	☐	☐	☐	☐
13. 如果改採網路申辦，新人應該很容易上手	☐	☐	☐	☐	☐	☐
14. 我認為改為網路申辦也未必會提高我的工作效率和工作品質	☐	☐	☐	☐	☐	☐
15. 使用臨櫃辦理，並沒有很費時費力	☐	☐	☐	☐	☐	☐
16. 使用臨櫃辦理，並沒有文件遺失的風險	☐	☐	☐	☐	☐	☐
17. 即使臨櫃要配合機關上下班時間也不麻煩	☐	☐	☐	☐	☐	☐
18. 我覺得「網路申辦系統」應該不難學習	☐	☐	☐	☐	☐	☐
19. 我覺得「網路申辦系統」能提高工作效率	☐	☐	☐	☐	☐	☐
20. 我覺得「網路申辦系統」能讓工作變得容易	☐	☐	☐	☐	☐	☐
21. 整體而言，使用「網路申辦系統」對我的工作應該有幫助	☐	☐	☐	☐	☐	☐
22. 使用「網路申辦系統」符合我的工作習慣	☐	☐	☐	☐	☐	☐
23. 即使沒有人幫忙，我有能力使用「網路申辦系統」申請進口許可證	☐	☐	☐	☐	☐	☐
24. 即使只有操作手冊，我也可以透過「網路申辦系統」完成進口許可證的申請業務	☐	☐	☐	☐	☐	☐
25. 使用「網路申辦系統」辦理進口許可證，比臨櫃辦理更節省費用	☐	☐	☐	☐	☐	☐
26. 使用「網路申辦系統」申辦進口許可證，比臨櫃辦理更節省時間	☐	☐	☐	☐	☐	☐
27. 我的主管已經知道可以使用「網路申辦系統」申辦進口許可證	☐	☐	☐	☐	☐	☐
28. 我的主管贊成未來採用「網路申辦系統」申辦進口許可證	☐	☐	☐	☐	☐	☐
29. 我願意使用「網路申辦系統」申辦進口許可證	☐	☐	☐	☐	☐	☐
30. 我可完全決定是否採「網路申辦」來申辦進口許可證	☐	☐	☐	☐	☐	☐
31. 臨櫃辦理有專屬的服務(人員與電話皆可)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
32. 臨櫃辦理讓我可以在遇到問題時直接諮詢承辦人員。	☐	☐	☐	☐	☐	☐

承辦人員填答	完全不同意	不同意	有點不同意	有點同意	同意	完全同意
當我臨櫃辦理遇到困難時，承辦人員總是						
33. 盡快協助處理	☐	☐	☐	☐	☐	☐
34. 願意幫助我	☐	☐	☐	☐	☐	☐
35. 讓我感到滿意	☐	☐	☐	☐	☐	☐
36. 具有足夠的知識以回答申辦業務的問題	☐	☐	☐	☐	☐	☐
37. 我聽到新的資訊科技，我會設法去嘗試	☐	☐	☐	☐	☐	☐
38. 同輩中我通常第一個嘗試新資訊科技	☐	☐	☐	☐	☐	☐
39. 我喜歡去嘗試新的資訊科技	☐	☐	☐	☐	☐	☐
40. 我對嘗試的資訊科技感到遲疑	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7. 關於「網路申辦」進口許可證業務，我的困難或建議如下：						
1. 年齡 ☐ 20-29 ☐ 30-39 ☐ 40-49 ☐ 50-59 ☐ 60-以上 8. 性別 ☐ 女 ☐ 男 9. 教育 ☐ 高中職 ☐ 大學 ☐ 碩士或以上 10. 使用電腦經驗 ☐ 很低 ☐ 低 ☐ 中等 ☐ 高 ☐ 很高 11. 網路使用經驗 ☐ 很低 ☐ 低 ☐ 中等 ☐ 高 ☐ 很高 10.請問您擔任申請電信管制射頻器材許可證職務已有多久時間？						
行業別 ☐ 電子業 ☐ 電機業 ☐ 電信業 ☐ 傳產業 ☐ 服務業 ☐ 進出口業 ☐ 物流業 ☐ 其他 ()						

感謝您填答！請利用回郵信封，連同主管頁一併寄回。

主管填答	完全不同意	不同意	有點不同意	有點同意	同意	完全同意
1. 使用臨櫃辦理，承辦人應該不會很費時費力	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. 使用臨櫃辦理，並沒有文件遺失的風險	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. 即使臨櫃要配合機關上下班時間也不麻煩	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. 本公司不傾向使用網路申辦進口許可證	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. 本公司有考慮由臨櫃辦理改為網路申辦	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6. 我支持公司由臨櫃辦理改採網路申辦	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7. 請問貴公司未採網路辦理最主要的原因是什麼？						
8. 對於採用網路申辦進口許可證，您有什麼建議嗎？						
1. 年齡 ☐ 20-29 ☐ 30-39 ☐ 40-49 ☐ 50-59 ☐ 60-以上 2. 性別 ☐ 女 ☐ 男 3. 教育 ☐ 高中職 ☐ 大學 ☐ 碩士或以上 6. 請問您擔任本單位主管有多久時間？_____						
行業別 ☐ 電子業 ☐ 電機業 ☐ 電信業 ☐ 傳產業 ☐ 服務業 ☐ 進出口業 ☐ 物流業 ☐ 其他 (_____)						

附錄三 改變行為類別量化問卷

親愛的先生與女士好:

國家通訊傳播委員會貨物通關許可文件電信管制射頻器材進口許可證原僅受理臨櫃申辦，但為提升文件簽審效能，並配合政府節能減碳，鼓勵民眾少用馬路，多用網路，也提升為民服務之效能，已於 98 年 3 月全面開放網路線上申辦業務，至今已有 4 年。

貴公司目前已採用線上申辦進口許可證方式，國家通訊傳播委員會委託本單位(景文科技大學)了解廠商使用網路申請經驗、滿意度及辦理過程中的問題，以做為國家通訊委員會後續改善及增進網路申辦率之參考。

因此，貴公司的意見將是珍貴的改進依據。所附問卷皆為正反面印刷，共 4 頁，分別請您填答，並請利用回郵信封，將填答結果寄回，感謝您的合作。申請作業的順暢與進步，有賴您的回饋！

承辦人員填答	完全不同意	不同意	有點不同意	有點同意	同意	完全同意
1. 請問貴公司平均每個月申辦幾次進口許可證? 一般_____次, 多的時候_____次。						
2. 請問貴公司目前採用網路申辦是 ☐ 全程自辦 ☐ 全程委託 forwarder/報關行報辦理 ☐ 公司網路申辦，繳費委託報關行或 forwarder 代墊						
3. 關於網路申辦的繳費，貴公司是 ☐ 零用金帳戶 ☐ 承辦人代墊（現金或線上刷卡都算） ☐ 其他單位(例如報關行)代墊						
簡單來說，我認為目前我們公司改採網路申辦最重要的理由是：						
1. 主要採用網路申辦，遇有急件也會搭配臨櫃辦理	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. 文件資料多時，掃描上傳較花時間，此時我會選擇臨櫃辦理	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. 本公司申辦許可證之產品項目異動大時，我會選擇採用臨櫃辦理	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. 未量產上市新產品進口許可證申辦時，我會選擇採用臨櫃辦理	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. 「進口許可證網路申辦系統」能滿足我的工作需求	☐	☐	☐	☐	☐	☐

承辦人員填答	完全不同意	不同意	有點不同意	有點同意	同意	完全同意
6. 「進口許可證網路申辦系統」功能完整	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7. 「網路申辦系統」，容易學習而且好操作	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8. 「網路申辦系統」有助於提高工作效率	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9. 整體而言，使用「網路申辦系統」很有幫助	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10. 網路申辦可以隨時上網辦理，不受公務單位上班時間的限制	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11. 網路申辦方式可在各處上網辦理，不必到指定公務單位地點辦理	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12. 考量時間，改成「網路申辦」是值得的	☐	☐	☐	☐	☐	☐
13. 考量費用，改成「網路申辦」是值得的	☐	☐	☐	☐	☐	☐
14. 改成「網路申辦」需要花許多時間去學習	☐	☐	☐	☐	☐	☐
15. 「網路申辦系統」步驟完整流程清晰	☐	☐	☐	☐	☐	☐
16. 網路申辦進口許可證，如果可以直接在線上填寫申請書，會比掃描紙本再上傳更便利	☐	☐	☐	☐	☐	☐
17. 選擇到銀行繳費，資料回傳速度理想	☐	☐	☐	☐	☐	☐
18. 選擇到銀行繳費，離我上班的地點很近	☐	☐	☐	☐	☐	☐
19. 選擇到便利商店繳費，離我上班的地點很近	☐	☐	☐	☐	☐	☐
20. 選擇到便利商店繳費，入帳速度很理想	☐	☐	☐	☐	☐	☐
21. 繳費後，要打電話或傳真告知已繳費很便利	☐	☐	☐	☐	☐	☐
22. 整體而言，網路申辦的所有步驟精簡理想	☐	☐	☐	☐	☐	☐
23. 整體而言，網路申辦的所有步驟並不理想	☐	☐	☐	☐	☐	☐
24. 「網路申辦系統」畫面查詢功能完善	☐	☐	☐	☐	☐	☐
25. 「網路申辦系統」網頁內容服務分類清楚	☐	☐	☐	☐	☐	☐
26. 整體而言，我對「網路申辦」系統設計感到滿意	☐	☐	☐	☐	☐	☐
27. 「網路申辦系統」的資訊正確清楚	☐	☐	☐	☐	☐	☐
28. 「網路申辦系統」的資訊傳遞快速可靠	☐	☐	☐	☐	☐	☐
29. 我知道「網路申辦系統」有問題解答人員	☐	☐	☐	☐	☐	☐
30. 我知道「網路申辦系統」的電話服務專線	☐	☐	☐	☐	☐	☐
31. 我使用「網路申辦系統」，很少諮詢客服	☐	☐	☐	☐	☐	☐
32. 使用「網路申辦系統」客服是快速專業的	☐	☐	☐	☐	☐	☐
33. 使用「網路申辦系統」客服是令人滿意的	☐	☐	☐	☐	☐	☐
34. 我願意繼續使用網路申辦進口許可證	☐	☐	☐	☐	☐	☐

承辦人員填答	完全不同意	不同意	有點不同意	有點同意	同意	完全同意
35. 我推薦用「網路申辦系統」申辦進口許可證	☐	☐	☐	☐	☐	☐
36. 「網路申辦系統」符合我的工作習慣	☐	☐	☐	☐	☐	☐
37. 即使沒有人幫忙，我有能力使用「網路申辦系統」申請進口許可證	☐	☐	☐	☐	☐	☐
38. 即使只有操作手冊，我也可以透過「網路申辦系統」完成進口許可證的申請業務	☐	☐	☐	☐	☐	☐
39. 使用「網路申辦系統」辦理進口許可證，比臨櫃辦理更節省費用	☐	☐	☐	☐	☐	☐
40. 使用「網路申辦系統」申辦進口許可證，比臨櫃辦理更節省時間	☐	☐	☐	☐	☐	☐
41. 我的主管知道公司改經採用「網路申辦系統」申辦進口許可證	☐	☐	☐	☐	☐	☐
42. 我的主管贊成繼續使用「網路申辦系統」申辦進口許可證	☐	☐	☐	☐	☐	☐
43. 我願意使用「網路申辦系統」申辦進口許可證	☐	☐	☐	☐	☐	☐
44. 我聽到新的資訊科技，我會設法去嘗試	☐	☐	☐	☐	☐	☐
45. 同輩中我通常第一個嘗試新資訊科技	☐	☐	☐	☐	☐	☐
46. 我喜歡去嘗試新的資訊科技	☐	☐	☐	☐	☐	☐
47. 我對嘗試的資訊科技感到遲疑	☐	☐	☐	☐	☐	☐
「網路申辦」申辦過程我曾經遇過應該改善的問題是：						
對於「網路申辦」申辦流程，我想建議：						

12. 年齡 ☐ 20-29 ☐ 30-39 ☐ 40-49 ☐ 50-59 ☐ 60-以上 13. 性別 ☐ 女 ☐ 男 14. 教育 ☐ 高中職 ☐ 大學 ☐ 碩士或以上 15. 使用電腦經驗 ☐ 很低 ☐ 低 ☐ 中等 ☐ 高 ☐ 很高 16. 網路使用經驗 ☐ 很低 ☐ 低 ☐ 中等 ☐ 高 ☐ 很高 17. 請問您擔任申請電信管制射頻器材許可證職務已有多久時間?_____年
行業別 ☐ 電子業 ☐ 電機業 ☐ 電信業 ☐ 傳產業 ☐ 服務業 ☐ 進出口業 ☐ 物流業 ☐ 其他 (_____)

附錄四訪談資料-廠商一

廠商一
申辦頻率 請問貴公司平均每個月網路申辦幾次進口許可證? <u>70</u> 次 該承辦人是 forwarder 業者派員駐點在廠商一的人員。前手由臨櫃改成網路申辦，所以目前的承辦人只有網路辦理的經驗。無臨櫃辦理的經驗。
申辦經驗
網路申辦滿意度 請談談對於這個網路申辦系統的使用您有什麼心得? (包含整體滿意度，以及提升工作效率等) 整體滿意，只要將一些操作不便改善即可。業者自評整體分數可達 80 分。
申辦模式優缺點認知比較 關於網路申辦的優勢，可以談談您的看法嗎? 因為 forwarder 專職負責申辦與報關業務，所以相當熟練專業。Forwarder 派員駐點的方式可以完全縮短文件製作與用印之間的時間空間距離。這是最主要的成功因素。 1. 網路辦理時間和地點都比較有彈性嗎? 網路申辦省時省費用 2. 臨櫃辦理會受上班時間限制，也有指定的地點，會比較不方便嗎?
了解資訊系統使用成功及持續使用因素 根據您使用網路申辦系統的經驗，談談： 系統操作熟練，駐點作業對產品規格比一般代辦熟悉且易取得工程諮詢。對資訊正確性與畫面品質滿意度佳。 惟畫面設計的邏輯有改進空間，列在建議事項。 易用性：系統好用嗎?(容不容易操作?網頁編排符合操作者的習慣嗎?) 尚可，但有一些缺點。 有用性：網路申辦度工作有用嗎?(效率、彈性) 此系統對完成許可申辦是很有用的。
系統品質 1 網站提供資料即時正確等等? 系統速度是尚可接受，因為無法判斷是哪一方的問題
資訊品質 1 對系統穩定、速度及功能的使用感受?(正確可靠即時性) 資訊正確性與畫面品質滿意度佳。
承辦單位人員服務品質 1 如果搭配服務專線會不會更方便? 人員部分品質是相當高的，要找承辦人員，打電話去時，都找得到。 2 如果系統可以提供個別廠商的有效期內的證件資料建檔，會不會更方便?

繳費流程的說明、繳費地點及其他問題 1 繳費流程的說明清楚完整嗎? 2 流程便利繳費地點方便嗎? 繳費地點比較不方便。 3 整體而言繳費流程精簡理想嗎? 超商入賬比較慢，所以要花比較長的時間等候通知。
關於輸出：列印繳費單之後如果可以線上儲值與扣款會不會更方便?
持續使用資訊系統意願 1 關於持續使用網路申辦的意願如何?將來會繼續使用網路申辦。 2 會推薦他人使用網路申辦嗎?
使用網路申辦曾發生的問題(開放經驗談) 感覺臨櫃辦理比較快，網路申辦的速度要看承辦人，基本上網路申辦為一天。趕貨就要打電話去請承辦人幫忙。
對於網路申辦流程建議(開放經驗談) 1. 歷史資料的記錄問題：一般申辦業務分報單申請與專案核准兩種，希望已經申請過的報單資料可以依報單號碼，在系統中查核已申請的資料內容(如項次及申請日期)，而不是用紙本報單來核對，如果系統可以儲存歷史資料，可以做到 double check 更完善。 2. 改版自建清單操作說明：改版後，在進行自建清單作業時，如果修改裡面的內容，修改後會無法儲存，要刪除後，重新 key in，才可以，無法按一個鍵帶入資料。這個部分沒有說明都要從經驗中學習，花費不少時間。 3. 繳費流程設計：雖然可以到中國信託去繳費，但該業者的公司附近並沒有中國信託，所以只能到超商繳費，然後再把收據傳真給 NCC，NCC 再把證號給業者，而許可證號並不會出現在申請頁面的下方，必須離開頁面，點選全部及申請紀錄等等，才會出現申請證號。因此作業上必須重複進出頁面，不太方便。 4. 錯誤頁面：申請輸入許可證存檔後會跳出一個奇怪的畫面(Error 畫面)，與業務無關的訊息，要關掉，才能繼續作業。 5. 連續多筆作業：申請許可證申請一次後，必需登出一次，因為系統會自動記憶畫面，到時後會有問題。專案核准函中一個型號要一份申請書，所以每天都要申請兩三筆，覺得連續申請不是很方便，因為要登出再進來，才能做下一筆。不便利連續多筆申請作業。

附錄五訪談資料-廠商二

廠商二
申辦頻率 請問貴公司平均每個月網路申辦幾次進口許可證? (網路與臨櫃都算) 業務量 20~30(淡季) 60~70(旺季)/ 月。 接受訪談的有二位，分別是前後二位承辦人。近二年交接後都採網路申辦。
申辦經驗
網路申辦滿意度 請談談對於這個網路申辦系統的使用您有什麼心得? (包含整體滿意度，以及提升工作效率等) 覺得很理想，特別是搭配人員諮詢。業者自評整體滿意度可達 90 分。
申辦模式優缺點認知比較關於網路申辦的優勢，可以談談您的看法嗎? 因為 1. 該企業的交接業務完整，且交接後前手並沒有離職，對於提高接手的承辦人員的適應度很有幫助。2. 兩任承辦人員對於墊款的流程都採強迫儲蓄的樂觀心態，有利提高網路申辦滿意度。 1. 網路辦理時間和地點都比較有彈性嗎? 是。 2. 臨櫃辦理會受上班時間限制，也有指定的地點，會比較不方便嗎? 是。
了解資訊系統使用成功及持續使用因素 根據您使用網路申辦系統的經驗，談談： 覺得網路申辦很快很有效率，介面也算好用。 易用性：「網路申辦系統」系統好用嗎? (容不容易操作? 網頁編排符合操作者的習慣嗎?) 好用。 有用性：網路申辦度工作有用嗎?(效率、彈性) 有。
認知價值 1. 考量時間，您覺得改採「網路申辦」是值得的嗎? 是。 2. 考量費用，您覺得改採「網路申辦」是值得的嗎? 是。
系統品質 1 網站提供資料即時正確等等 還好，因為偶爾有傳輸速率較慢也不確定是哪一端的問題。然後驗證碼的輸入比較不穩定。所謂的不穩定就是要讓系統重新產生驗證碼後才會成功。 2 功能理想嗎?(例如追蹤申辦進度，記憶字串等。)目前沒有希望有 3 連絡方式，FAQ 等導覽資料清楚嗎? 有，但是不常去看。都藉助人員電話諮詢，服務很好。至少也會很努力幫我們轉到合適的可以諮詢的人那邊。
資訊品質 1 對系統穩定、速度及功能的使用感受?(正確可靠即時性) OK，

但是系統有點嫌被動，就是說如果申辦通過或是怎樣，能夠透過系統主動寄出 email 通知一下會更好。
2 網站提供的資料有經過整理，不會雜亂沒有條理嗎? OK。
承辦單位人員服務品質 1 如果搭配服務專線會不會更方便? 對於人員服務非常滿意，而且人員都很 nice。 2 如果系統可以提供個別廠商的有效期內的證件資料建檔，會不會更方便? 希望是不要逐筆查詢，而是可以列總表的方式。
繳費流程的說明、繳費地點及其他問題: 1 繳費說明清楚完整嗎?是。 2 流程便利地點方便嗎?還好。 3 整體而言繳費流程精簡理想嗎?還可以。 因為我們都是個人先墊款再向公司請款，所以在這個系統裡我們都直接線上繳款，因此可以比較快。 線上繳款就承辦人自行墊款也不會覺得不方便，因為一定可以向公司請款阿，然後還可以強迫儲蓄。 如果自己不先墊款，就要到指定的銀行這樣比較不方便， 如果超商繳款可能會比較慢但是沒有這麼做。
關於輸出： 列印繳費單之後如果可以線上儲值與扣款會不會更方便?
持續使用資訊系統意願 1 關於持續使用網路申辦的意願如何?覺得會繼續使用。 2 會推薦他人使用網路申辦嗎? 沒想過。
使用網路申辦曾發生的問題 (開放經驗談)
當我們趕時間時就得自己打電話跟催，這個比較麻煩一點。
對於網路申辦流程建議(開放經驗談)
急件跟催建議可否系統主動提醒關鍵進度（例如：可繳費）：趕時間時業者就得自己打電話跟催，稍微麻煩。

附錄六訪談資料-廠商三

廠商三
申辦頻率 請問貴公司平均每個月網路申辦幾次進口許可證? 多達 6~7 次／月 從業八到九年從有網路申辦就使用網路申辦了，繳款與報關行搭配。
申辦經驗
網路申辦滿意度 請談談對於這個網路申辦系統的使用您有什麼心得? (包含整體滿意度，以及提升工作效率等) 與報關行這樣的分工模式還不錯，就偶爾型錄製作會有些困擾，其他都還不錯，整體滿意 85 分。
申辦模式優缺點認知比較 關於網路申辦的優勢，可以談談您的看法嗎? 網路申辦很好! 1. 分工因素:業者製作單據用印與上傳，繳費由報關行墊付並與業者月結。採內外前後段分工，是提高網路申辦意願與滿意度的主要因素。2. 企業/承辦人因素:臨櫃距離遠，內勤人員不可能都在外面跑，外出會用掉太多時間，而且承辦人本身不喜歡外出。 1.網路辦理時間和地點都比較有彈性嗎?會 2.臨櫃辦理會受上班時間限制，也有指定的地點，會比較不方便嗎?會
了解資訊系統使用成功及持續使用因素 根據您使用網路申辦系統的經驗，談談： 覺得都還可以。上傳速度也還可以接受。 易用性: 「網路申辦系統」系統好用嗎?還可以 (容不容易操作?網頁編排符合操作者的習慣嗎?) 有用性: 網路申辦度工作有用嗎?(效率、彈性)還可以
對申辦系統的態度 我覺得大致都還滿理想的，用熟了就都很好。
認知價值 1.考量時間，您覺得改採「網路申辦」是值得的嗎? 是的。 2.考量費用，您覺得改採「網路申辦」是值得的嗎? 是的。
系統品質 1 網站提供資料即時正確等等?還不錯。 2 功能理想嗎?例如追蹤申辦進度，記憶字串等。自己記錄。 3 連絡方式，FAQ 等導覽資料清楚嗎?已經不太會去查 FAQ。
資訊品質 1 對系統穩定、速度及功能的使用感受?(正確可靠即時性)

2 網站提供的資料有經過整理，不會雜亂沒有條理嗎? OK。
承辦單位人員服務品質 普遍都還不錯，有時候隨輪調人員異動，服務熱忱也有些變異。 1. 如果搭配服務專線會不會更方便？ 近期比較少諮詢了，是會電話聯絡關於申辦進度這樣。 2. 如果系統可以提供個別廠商的有效期內的證件資料建檔，會不會更方便？ 我自己平時會自己備份申辦的資料。
繳費流程的說明、繳費地點及其他問題: 1 繳費說明清楚完整嗎?還算清楚。 2 流程便利地點方便嗎?完整，便利性就報關行本來就都會去。 3 整體而言繳費流程精簡理想嗎?由報關行代墊再月結很理想不必自己墊款。 沒有請款的需要，因為繳費流程完全沒有什麼需要顧慮的。
關於輸出： 列印繳費單之後如果可以線上儲值與扣款會不會更方便?
持續使用資訊系統意願 1 關於持續使用網路申辦的意願如何? 原則上會繼續使用，直到換了合作的報關行後再重新評估，因為公司未來有搬遷計畫。 2 會推薦他人使用網路申辦嗎?
使用網路申辦曾發生的問題(開放經驗談)
能夠網路申辦不必跑臨櫃基本上是滿好的。
對於網路申辦流程建議(開放經驗談)
就是關於未量產品項的型錄可以不要要求那麼高就會更滿意。 因為很多樣品性質的商品沒有量產而且也很零星，客戶也不會提供型錄 因此都由承辦人員製作，自然不會很精美。 有時候被駁回會被說是不像型錄也沒有很明確的標準型錄要包含那些要件。

附錄七訪談資料-廠商四

廠商四
申辦頻率 請問貴公司平均每個月臨櫃申辦幾次進口許可證?40-50 次。自辦。
申辦經驗 申辦模式優缺點認知比較關於網路申辦的優勢，可以談談您的看法嗎? 雖然網路申辦可以少用馬路但是因為我們公司有專門跑外務的人去負責送件，所以少用馬路的優點對我並不是重要考量。 1.網路辦理時間和地點都比較有彈性嗎? 還好。 2.臨櫃辦理會受上班時間限制，也有指定的地點，會比較不方便嗎?還好。
系統有用性 如果改用網路申辦，您對網路申辦系統的貢獻有什麼看法?對您的工作有幫助嗎(效率、彈性)繼續使用臨櫃。
自我效能 是否有能力獨立網路申辦作業: 沒有困難，但是網路比較費事。 1 有能力獨力完成嗎?可以。 2 即使從來沒有使用此系統，您也可以獨力完成嗎?可以。 3 如果只有操作手冊，您也可以獨力完成嗎?可以。
關於人員服務 1.您曾經諮詢過 NCC 問題處理人員嗎? 有。 2.當您需要諮詢，與客服人員互動的經驗如何?(專業、快速、親切等) 還不錯。
兩種申辦模式在時間及費用上的成本效益分析 關於成本效益，您學得臨櫃辦理與網路申辦哪一重比較省時? 哪一種費用比較節省? 經訪談了解網路辦理的流程後表示: 公司常有急件需求，由於本公司的送件有專人處理，所以我只要把文件印出，用印後，全部交給專人送件申辦，因此臨櫃對我而言，是比較省時間的。
對申辦系統的態度及意願 1 您知道可以使用「網路申辦系統」嗎? 知道。 2 願意使用「網路申辦系統」申辦進口許可證嗎? 目前為止沒有意願改為網路申辦。
主管的態度 1 您的主管知道可以網路申辦嗎? 知道。 2 您的主管贊成未來採網路申辦嗎? 我與主管數次討論網路申辦的問題，由於網路申辦並未便利，反而更麻煩，因此未來仍會採臨櫃辦理。

主管支持及認知控制:對於網路申辦的主控權，談談貴公司的做法：

您本人即可全權決定是否用網路申辦嗎?那主要決定權在誰身上呢?

主管知道有網路申辦的選擇，但是承辦人是決定使用網路或是臨櫃申辦的關鍵人物。承辦人員與主管數曾次討論網路申辦的問題，由於網路申辦並未便利，反而更麻煩，因此未來仍會採臨櫃辦理。

關於「網路申辦」進口許可證業務，我的困難或建議?

1 最重要是繳款模式要能網路化，這樣文件上傳到許可證證號出來，才能少用

馬路：網路申辦流程不便利，因為網路申辦要外出繳費，並先代墊費用

(以公司的業務量而言，每月約需代墊 20000-25000)。繳費部分若要公司開

帳戶很麻煩，要與公司溝通，設立專門帳戶並不樂觀。

2 如果能簡化文件上傳的流程與系統主要回饋功能，網路申辦才會真的給業者

便利：目前的做法如果採網路申辦，並須印出文件，用印後還要進行掃描，

最後再上傳，因為件數很多，這樣很麻煩。

附錄八訪談資料-廠商五

廠商五
申辦頻率 請問貴公司平均每個月臨櫃申辦幾次進口許可證?1-2 次。自辦。
申辦經驗 申辦模式優缺點認知比較關於網路申辦的優勢，可以談談您的看法嗎? 之前不知道可以網路申辦。但是承辦人本身因為對電腦陌生功能的使用有抗拒，所以對於網路申辦的優點與效用較無法體認。 1.網路辦理時間和地點都比較有彈性嗎? 不知道有網路申辦。 2.臨櫃辦理會受上班時間限制，也有指定的地點，會比較不方便嗎?還可以。
系統有用性 如果改用網路申辦，您對網路申辦系統的貢獻有什麼看法?對您的工作有幫助嗎(效率、彈性)覺得網路沒有比較方便還是會繼續使用臨櫃。
自我效能 是否有能力獨立網路申辦作業: 對電腦比較沒有學習的意願，所以還是會繼續用臨櫃。 1 有能力獨力完成嗎?該老板娘為資訊落後者，表示無法個人完成。 2 即使從來沒有使用此系統，您也可以獨力完成嗎? 3 如果只有操作手冊，您也可以獨力完成嗎?
關於人員服務 1.您曾經諮詢過 NCC 問題處理人員嗎? 有。 2.當您需要諮詢，與客服人員互動的經驗如何?(專業、快速、親切等) 普遍都還不錯，大部分是外務在接洽，沒有聽說過有負面的評語。受訪者主要負責製作單據。
兩種申辦模式在時間及費用上的成本效益分析 關於成本效益，您學得臨櫃辦理與網路申辦哪一重比較省時? 哪一種費用比較節省? 經訪談了解網路辦理的流程後表示: 網路掃描上傳麻煩，因為公司資料重要繁多，而且客戶需求經常是很趕的，所以才採用臨櫃辦理。而且還要外出繳費，同時也有許可證在寄交過程中，可能遺失的風險。臨櫃辦理主要優勢在於不必熟悉額外的電腦操作。臨櫃時間可以自主安排，不必一直關心網路申辦的進度。如果有急件，在現場等感覺比較快。還可以當場與人員互動。另外人員流動率高的問題，如果採用要一直教，很麻煩。
對申辦系統的態度及意願 1 您知道可以使用「網路申辦系統」嗎? 不知道。 2 願意使用「網路申辦系統」申辦進口許可證嗎? 沒有意願改變，因為對科技的接受度比較低。

主管態度

- 1 您的主管知道可以網路申辦嗎? 知道，承辦人是老闆娘。
- 2 您的主管贊成未來採網路申辦嗎?沒有意願。

主管支持及認知控制:對於網路申辦的主控權，談談貴公司的做法：

您本人即可全權決定是否用網路申辦嗎?那主要決定權在誰身上呢?

來訪之前並不知道有網路申辦的模式。承辦人是老闆娘，自己就可以決定是不是改網路申辦。但是沒有意願改為網路申辦。

關於「網路申辦」進口許可證業務，我的困難或建議?

沒有什麼意願改變，因為：

- 1 因為交通也還算便利。
- 2 對於新介面的使用也存在猶豫。

附錄九訪談資料-廠商六

廠商六
申辦頻率 請問貴公司平均每個月臨櫃申辦幾次進口許可證? 報關行代辦: 平均每天 4~5 件，每天要跑 1~2 趟，平均每個月超過 100 件
申辦經驗
申辦模式優缺點認知比較 關於網路申辦的優勢，可以談談您的看法嗎? 由於每天申辦的案件頗多，所以如果附件需要用印者要送給顧客用印，之後又需要業者自行上傳，業者對於網路的優點比較沒有體認。 1. 網路辦理時間和地點都比較有彈性嗎? 會。 2. 臨櫃辦理會受上班時間限制，也有指定的地點，會比較不方便嗎? 會需要派專人前往，時間也會一定要花那麼多，但是當天就一定會拿到 如果單據正確有時一個小時就拿到了。
系統有用性 如果改用網路申辦，您對網路申辦系統的貢獻有什麼看法? 對您的工作有幫助嗎(效率、彈性)目前仍偏好用臨櫃。 因為我們每天都跑臨櫃，而且申請文件的附件算比較多，所以如果改網路申辦，最主要是表單列印出來還要送交客戶用印，然後再回公司上傳，這樣反而比較慢。
自我效能 是否有能力獨立網路申辦作業: 因為委託報關行，對於申辦業務與文書頗熟悉，主要不是電腦使用的問題。 1 有能力獨力完成嗎? 2 即使從來沒有使用此系統，您也可以獨力完成嗎? 3 如果只有操作手冊，您也可以獨力完成嗎?
關於人員服務 1. 您曾經諮詢過 NCC 問題處理人員嗎? 有。 2. 當您需要諮詢，與客服人員互動的經驗如何? (專業、快速、親切等) 1. NCC 的人員服務在近幾年都很高水準了。 2. 需要向服務人員諮詢或協調時，服務人員都相當熱忱 而且專業度也令人滿意。
兩種申辦模式在時間及費用上的成本效益分析 關於成本效益，您學得臨櫃辦理與網路申辦哪一重比較省時? 哪一種費用比較節省? 網路應該是會有它的效率性，但是因為業者每天經手的件數很多，所以上傳文件的量會太大。就總時間成本而言，還是覺得臨櫃比較省時

對申辦系統的態度及意願

- 1 您知道可以使用「網路申辦系統」嗎?知道
- 2 願意使用「網路申辦系統」申辦進口許可證嗎?
 - 1.要先克服文件上傳花太多時間的特性就會有意願。
 - 2.因為客戶送件有時趕時間，文件上傳與客戶用印又需要來回跑，所以偏好臨櫃。

主管的態度

- 1 您的主管知道可以網路申辦嗎? 主要是委託報關行。
- 2 您的主管贊成未來採網路申辦嗎? 主要是委託報關行。

主管支持及認知控制:對於網路申辦的主控權，談談貴公司的做法：

您本人即可全權決定是否用網路申辦嗎?那主要決定權在誰身上呢?

主要是委託報關行，申請文件要用印。如果上網申請，需印出，再用印，再上傳。需要來回於客戶之間二趟，將耗費極多的時間。

關於「網路申辦」進口許可證業務，我的困難或建議:

1. 該公司知道可以用網路申辦，但是通常都是急件，尤其是空運貨物。
2. 因為客戶送件有時趕時間，文件上傳與客戶用印又需要來回跑，所以偏好臨櫃。
3. 繳款也是一項考量：建議可以像海關一樣採 EDI 線上扣繳，或是參考保證金制度。預繳例如二萬元的額度，隨著動用再補足金額。會比超商繳費又要通知方便。
4. 該公司通常利用臨櫃辦理時申請比實際進口數量略多的數量。
5. 通關時常遇到貨物出進口來源地與目的地的比對，當客戶有臨時調貨時，出口地會有異動，此時電腦自動比對就會發現資料不符。因此就需要修改進口許可證，這樣有時會慢一天。這個資料比對照成單據要修改，進而影響通關。單據修改的流程希望有變通。
6. 客戶會採臨櫃而不用網路還有一個重要原因是客戶自己的採購人員時有異動，因此委託報關行客戶可以得到 one-stop 一站購足的好處。不會因為採購人員的異動而需要等他重新學習。

附錄十訪談資料-廠商七

廠商七
申辦頻率 請問貴公司平均每個月臨櫃申辦幾次進口許可證? 不一定，有時候一整個星期都沒有，多的時候每天跑，大約 20 件/月。
申辦經驗
申辦模式優缺點認知比較 關於網路申辦的優勢，可以談談您的看法嗎? 網路申辦業務在開始之前 NCC 有宣導，但是對於如何付款當時一直沒有弄清楚，或是覺得不太方便，所以就沒有用網路。聽說繳款很不便，又要用電話聯絡，感覺沒有什麼比較便利的地方。 1.網路辦理時間和地點都比較有彈性嗎? 還好因為我們離延平南路也不太遠。 2.臨櫃辦理會受上班時間限制，也有指定的地點，會比較不方便嗎? 因為委託報關行，所以臨櫃不會不方便。
系統有用性 如果改用網路申辦，您對網路申辦系統的貢獻有什麼看法?對您的工作有幫助嗎(效率、彈性) 因為多是急件而且墊款會形成承辦人財務負擔，以及會計單位核銷的負擔，所以還是會用臨櫃。
自我效能 是否有能力獨立完成網路申辦作業 最主要是在填表單上技術用語與規格常常會需要工程人員協助，所以報關行在文件的檢查上有他們的功能，因此暫時還是不考慮改變。 1 有能力獨力完成嗎? 如果用網路，我最先遇到的就是技術性的問題，常常要與工程人員詢問確認，因為我們很多進來測試的品項都很新。主要不是電腦操作的問題，而是技術術語的問題。 2 即使從來沒有使用此系統，您也可以獨力完成嗎?還沒有試過。 3 如果只有操作手冊，您也可以獨力完成嗎? 沒有很確定。曾經去看過那個網頁，但是後來作罷了。。
關於人員服務 1.您曾經諮詢過 NCC 問題處理人員嗎? 有 2.當您需要諮詢，與客服人員互動的經驗如何?(專業、快速、親切等) 因為臨櫃辦久了所以和常常遇到的承辦人員很熟，L 小姐和 Y 小姐由其是很熱心很專業。印象很好。
兩種申辦模式在時間及費用上的成本效益分析 關於成本效益，您學得臨櫃辦理與網路申辦哪一重比較省時? 哪一種費用比較節省?

就總時間成本而言，臨櫃比較省事，而特別是在急件時，臨櫃比較可以確保單號出來的時間。
對申辦系統的態度及意願 1 您知道可以使用「網路申辦系統」嗎?知道。 2 願意使用「網路申辦系統」申辦進口許可證嗎? 與報關行的分工良好是續用臨櫃最關鍵的原因。而報關行對該業者的功能最主要是: 1.業者非常信任且分工良好：尤其是代墊款項採月結制，對承辦人與財會單位都具有吸引力。 2.在文件先期檢查、修正與調整分工狀態都很理想，所以不會考慮改用網路申辦。
主管的態度 1 您的主管知道可以網路申辦嗎? 知道。 2 您的主管贊成未來採網路申辦嗎? 主管不太主導這個，是看承辦與財會的評估。但是承辦人員沒有意願。
主管支持及認知控制:對於網路申辦的主控權，談談貴公司的做法： 您本人即可全權決定是否用網路申辦嗎?那主要決定權在誰身上呢? 主管知道有網路申辦，是看承辦與財會的評估。但是承辦人員沒有意願。
關於「網路申辦」進口許可證業務，我的困難或建議（這家公司講的重點偏重與報關行之間的合作分工，說明了報關行的角色與不可取代性，間接說明了為什麼沒有意願改為網路申辦） 1. 該公司知道可以用網路申辦。 2. 進口測試品或是樣品常常很趕時間，常申請附件有遇到退件回時需要 RD 支援，又會擔擱到時間，因此委託報關行有 double check 的功效。 3. 該公司不太傾向從臨櫃轉網路，要主要是報關行能分擔許多的勞務與細節。但是要依賴報關行也要有一定的條件，就是信任，因為進口品項牽涉客戶的業務機密，所以信任很重要。 4. 從創立以來就與同一家報關行合作，有很穩固的信任基礎。 5. 另外部門人力有限，所以承辦人無法自辦或一直自己跟催；又常常有臨時性的需求，因為進口品 80%都是樣品階段，所以沒有型錄等等，相關文件也都是暫時性文件，很容易審不過，有經驗的報關行就很重要。 6. 此外，報關行代墊申辦費的做法，不僅減清承辦人的墊款負擔，報關行與企業之間採月結的方式，對於財會部門核銷也有不可取代的優點。

附錄十一訪談資料-廠商八

廠商八
申辦頻率 請問貴公司平均每個月臨櫃申辦幾次進口許可證? 每個月至少 5 件
申辦經驗 申辦模式優缺點認知比較 關於網路申辦的優勢，可以談談您的看法嗎? 網路申辦的型錄上傳比較麻煩：上傳 PDF 無法克服彩色黑白問題，用 JPEG 才能用彩色的。 1. 網路辦理時間和地點都比較有彈性嗎? 2. 臨櫃辦理會受上班時間限制，也有指定的地點，會比較不方便嗎?
系統有用性 如果改用網路申辦，您對網路申辦系統的貢獻有什麼看法?對您的工作有幫助嗎(效率、彈性) 對於網路申辦的好處並沒有很正面而深刻的體認： 1.NCC 與海關有沒有連線不知道，所以有紙本比較保險，這種情況下還是有紙本比較不會延誤。 2. 人員服務是很好，因為也很熟，臨櫃人手不少，固定星期一的早上臨櫃人手會比較不足，因為有舉辦考試。
自我效能 是否有能力獨立完成網路申辦作業 對於系統的使用沒有困難，但是因為常有急件，仍然傾向繼續臨櫃。而且公司在更名階段，所以暫不考慮變動申辦模式。 1 有能力獨立完成嗎? 2 即使從來沒有使用此系統，您也可以獨力完成嗎? 3 如果只有操作手冊，您也可以獨力完成嗎? 對系統使用並無困難，但因為常有急件，仍傾向於臨櫃辦理。而且公司在更名階段，所以暫不考慮變動申辦模式。
關於人員服務 1.您曾經諮詢過 NCC 問題處理人員嗎? 有。 2.當您需要諮詢，與客服人員互動的經驗如何?(專業、快速、親切等) 使用臨櫃的經驗中，只要資料備齊，近年來承辦人員都服務很具熱忱，小姐的態度都非常不錯。
兩種申辦模式在時間及費用上的成本效益分析 關於成本效益，您學得臨櫃辦理與網路申辦哪一重比較省時? 哪一種費用比較節省? NCC 與海關有沒有連線不知道，所以有紙本比較保險 (這種情況下還是有紙本比較不會延誤申辦總時間也比較能確保貨物準時通關)。

對申辦系統的態度及意願

- 1 您知道可以使用「網路申辦系統」嗎?知道。
- 2 願意使用「網路申辦系統」申辦進口許可證嗎?
 - 1.公司正處於更名狀態，印鑑也會改變，因此暫時不考慮改用網路申辦。
 - 2.未考慮網路申請，因為申請表中用印程序未完成太忙碌。
 - 3.有耳聞網路申辦繳費流程，擔心請款會有自墊卻忘記請款。
 - 4.未來很可能即使申請帳號也會用兩軌並行。

主管的態度

- 1 您的主管知道可以網路申辦嗎? 不知道。
- 2 您的主管贊成未來採網路申辦嗎?不知道。

主管支持及認知控制:對於網路申辦的主控權，談談貴公司的做法：

您本人即可全權決定是否用網路申辦嗎?那主要決定權在誰身上呢?

主管不知道有網路申辦，

承辦人完全可以決定要不要用網路申辦。

關於「網路申辦」進口許可證業務，我的困難或建議:

1. 有耳聞網路申辦繳費流程，擔心請款會有自墊卻忘記請款忘記的請款。
2. 看能不能產生電子檔由檔商列印（真實性問題）。
3. 至少在繕打有出入因而海關要求紙本時，可以加價由證號追加費用加發紙本。
4. 墊款也是承辦人員的關切點，希望有像自動扣款的選項。
5. 固定星期一與X的早上臨櫃人手會比較不足（因為有舉辦考試，臨櫃人手不少）建議增加人員。

附錄十二訪談資料-廠商九

廠商九
申辦頻率 請問貴公司平均每個月臨櫃申辦幾次進口許可證? 平均每天都有，20~30 件/月。
申辦經驗
申辦模式優缺點認知比較 關於網路申辦的優勢，可以談談您的看法嗎? 報關行不知道有網路申報，所以對於網路申辦的好與不好也沒有什麼概念。 1. 網路辦理時間和地點都比較有彈性嗎? 不知道有網路申辦。 2. 臨櫃辦理會受上班時間限制，也有指定的地點，會比較不方便嗎?
系統有用性 如果改用網路申辦，您對網路申辦系統的貢獻有什麼看法?對您的工作有幫助嗎(效率、彈性)還要評估，與客戶協調用印後文件掃描的作業細節。
自我效能 是否有能力獨立網路申辦作業: 代理報關行反應：這部分從業多年是絕對沒有困難。 期望可以有網路申辦也已經很久了。 1 有能力獨力完成嗎? 2 即使從來沒有使用此系統，您也可以獨力完成嗎? 3 如果只有操作手冊，您也可以獨力完成嗎?
關於人員服務 1.您曾經諮詢過 NCC 問題處理人員嗎? 有。 2.當您需要諮詢，與客服人員互動的經驗如何?(專業、快速、親切等) 人員服務態度良好迅速可以獲得回答協助。
兩種申辦模式在時間上的成本效益分析 關於成本效益，您學得臨櫃辦理與網路申辦哪一重比較省時? 哪一種費用比較節省? 目前的網路申辦作業，還有很多難以克服的功能障礙：例如付款。
對申辦系統的態度及意願 1 您知道可以使用「網路申辦系統」嗎? 2 願意使用「網路申辦系統」申辦進口許可證嗎? 代理報關行表示對於網路申辦持正面肯定的態度，會與客戶商量，考慮使用客戶的子帳號進行網路申辦作業。
主管的態度 1 您的主管知道可以網路申辦嗎? 承辦人本身是報關行的主管，需會同客戶決定。 2 您的主管贊成未來採網路申辦嗎?

承辦人本身是報關行的主管，需會同客戶決定。

主管支持及認知控制:對於網路申辦的主控權，談談貴公司的做法：

您本人即可全權決定是否用網路申辦嗎?那主要決定權在誰身上呢?

受訪的承辦人本身是報關行的主管，是屬於代理性質。

基本上報關行的部分可以自行決定是否改為網路申辦，但帳號的申請則要由進口人，因此需要會同客戶決定。

關於「網路申辦」進口許可證業務，我的困難或建議:

5. 主要是關於繳款：由報關代墊再請款。建議仿照海關 EDI。可以利用公司的工商憑證設立帳戶。
6. 建議線上申請要能由系統審才會快：例如業者可以依核准函去打申請書，包含公文函號、執照有效期限等等。
7. 進口許可證，看能不能產生電子檔案由業者自行列印。至少在繕打有出入時，而海關要求紙本時可以加價由證號追加費用加發紙本。墊款也是承辦人員的關切點，希望可採自動扣款。

附錄十三訪談資料-廠商十

廠商十
申辦頻率 請問貴公司平均每個月臨櫃申辦幾次進口許可證? 代理報關行；每個月超過 100 件
申辦經驗 申辦模式優缺點認知比較關於網路申辦的優勢，可以談談您的看法嗎? 做為大企業的代辦每天申辦的案件頗多，所以如果附件需要用印者，要送給顧客用印，之後又需要業者自行上傳，業者對於網路的優點比較沒有體認。 1. 辦理時間和地點都比較有彈性嗎? 2. 臨櫃辦理會受上班時間限制，也有指定的地點，會比較不方便嗎?
系統有用性 如果改用網路申辦，您對網路申辦系統的貢獻有什麼看法?對您的工作有幫助嗎(效率、彈性)目前仍偏好用臨櫃。因為我們每天都跑臨櫃，而且申請文件的附件算比較多，所以如果改網路申辦，最主要是表單列印出來還要送交客戶用印，然後再回公司上傳，這樣反而比較慢。
自我效能 是否有能力獨立完成網路申辦作業 因為受訪者為報關行，對於申辦業務與文書頗熟悉，主要不是電腦使用的問題。 2 即使從來沒有使用此系統，您也可以獨力完成嗎? 3 如果只有操作手冊，您也可以獨力完成嗎?
關於人員服務 1.您曾經諮詢過 NCC 問題處理人員嗎? 有。 2.當您需要諮詢，與客服人員互動的經驗如何?(專業、快速、親切等) 服務人員都相當熱忱，而且專業度也令人滿意。
兩種申辦模式在時間及費用上的成本效益分析 關於成本效益，您學得臨櫃辦理與網路申辦哪一重比較省時? 哪一種費用比較節省? 因為我們每天都跑臨櫃，而且申請文件的附件算比較多，所以如果改網路申辦，最主要是表單列印出來還要送交客戶用印，然後再回公司上傳，這樣反而比較慢。 就總時間成本而言，還是覺得臨櫃比較省時。
對申辦系統的態度及意願 1 您知道可以使用「網路申辦系統」嗎?知道。 2 願意使用「網路申辦系統」申辦進口許可證嗎? 要先克服文件上傳花費太多時間的特性，這樣就會有意願辦理。如果繳款可以更便利不必人工作業聯繫進度就更有意願採網路申辦。

主管態度

- 1 您的主管知道可以網路申辦嗎?委託報關行，需要和客戶商量。
- 2 您的主管贊成未來採網路申辦嗎?委託報關行，需要和客戶商量。

主管支持及認知控制:對於網路申辦的主控權，談談貴公司的做法：
您本人即可全權決定是否用網路申辦嗎?那主要決定權在誰身上呢?
都是委託給報關行做，我們比較省事。需要和客戶商量，目前仍偏好用臨櫃。

關於「網路申辦」進口許可證業務，我的困難或建議

10. 付款流程不方便，最好是可以有定期結帳的功能
11. 由於是報關行代辦的情況，文件用印上傳的過程太繁複周折。建議有申辦進度自動回報的功能，例如: email 通知已經可以繳款，或是通知因為什麼原因被駁回。

附錄十四訪談資料-廠商十一

廠商十一
申辦頻率 請問貴公司平均每個月臨櫃申辦幾次進口許可證?_____次 交報關行代辦。
申辦經驗 申辦模式優缺點認知比較關於網路申辦的優勢，可以談談您的看法嗎? 網路應該會比較方便。主要是不知道會不會比較難掌握時效。 主觀覺得趕時間時臨櫃會比較即時 1.網路辦理時間和地點都比較有彈性嗎?會。 2.臨櫃辦理會受上班時間限制，也有指定的地點，會比較不方便嗎?報關行在辦。
系統有用性 如果改用網路申辦，您對網路申辦系統的貢獻有什麼看法?對您的工作有幫助嗎(效率、彈性) 因為報關行的收費還滿高的，所以有興趣研究網路申辦，過去並不知道可以採網路申辦。
自我效能 是否有能力獨立網路申辦作業: 相信文件的準備並不會太困難，但是整個申辦的細節步驟還要再了解才能評估。 1 有能力獨力完成嗎? 2 即使從來沒有使用此系統，您也可以獨力完成嗎? 3 如果只有操作手冊，您也可以獨力完成嗎?
關於人員服務 1.您曾經諮詢過 NCC 問題處理人員嗎? 沒有。 2.當您需要諮詢，與客服人員互動的經驗如何?(專業、快速、親切等) 因為臨櫃業務是報關行代辦，所以對於人員諮詢沒有接觸的經驗。
兩種申辦模式在時間及費用上的成本效益分析 關於成本效益，您學得臨櫃辦理與網路申辦哪一重比較省時? 哪一種費用比較節省? 交主觀覺得網路效益會比較高，但是因為沒有辦理過，所以不是很有把握。
對申辦系統的態度及意願 1 您知道可以使用「網路申辦系統」嗎?不知道。 2 願意使用「網路申辦系統」申辦進口許可證嗎? 很有意願研究網路申辦，索取參考文宣品。
主管的態度 1 您的主管知道可以網路申辦嗎? 不知道。 2 您的主管贊成未來採網路申辦嗎?不確定。

主管支持及認知控制:對於網路申辦的主控權，談談貴公司的做法：
您本人即可全權決定是否用網路申辦嗎?那主要決定權在誰身上呢?
承辦人員不能完全決定，但是有建議權。如果可行再向主管建議，則很有爭取成功的機會。

關於「網路申辦」進口許可證業務，我的困難或建議：

1. 該公司不知道大證和管制類可以用網路申辦。
2. 公司分工很細，申請大證和授權認證以及申辦進口許可證的經辦人皆不相同。
3. 負責大證的廖小姐表示除了不知道可以用網路申辦之外，因為這項業務三年才需要延長一次，所以沒有非改網路不可。
4. 授權認證負責人表示已完全用網路申辦。
5. 管制類進口許可證的申辦負責窗口表示，主要的關切點在於如果採網路申辦會不會不夠及時？只要效率不錯當然要換成網路。
6. 另外，管制射頻進口許可證負責的單位提出網路申辦如果可以由系統記錄申辦歷史資料會更理想。因為核銷時用得到。
7. 電話訪問有答覆可以查詢每一筆的申辦歷史資料。至於合併報表，有廠商建議中（神腦，但沒有講是哪一家）。
8. 想要索取網路申辦的流程與紙本，非常有興趣改成網路申辦。

附錄十五訪談資料-廠商十二

廠商十二
申辦頻率 請問貴公司平均每個月申辦幾次進口許可證？（網路與臨櫃都算）_____次 偶爾辦理。
申辦經驗
網路申辦滿意度 請談談對於這個網路申辦系統的使用您有什麼心得？ （包含整體滿意度，以及提升工作效率等） 滿意。
申辦模式優缺點認知比較 關於網路申辦的優勢，可以談談您的看法嗎？ 1.網路辦理時間和地點都比較有彈性嗎?比臨櫃辦理時間彈性。 2.臨櫃辦理會受上班時間限制，也有指定的地點，會比較不方便嗎？ 網路辦理時間耗廢等待比較久，如果是急件就須臨櫃辦理。。
使用者改變申辦方式主要因素 當初會從臨櫃改網路，最主要的原因有哪些？ （交通時間？精神體力？文件遺失的風險？） 使用者接手一年多。第一次請報關行辦理，要價 1000 代辦手續費。後來聽 DHL 表示可網路申辦，就改採網路自行申辦。主要原因為外出臨櫃辦理不方便，用網路比較方便。
對申辦系統的態度 1 您贊成由臨櫃改網路申辦嗎？ 贊成採網路申辦。
認知價值 1.考量時間，您覺得改採「網路申辦」是值得的嗎?值得的。 2.考量費用，您覺得改採「網路申辦」是值得的嗎?值得的。
改變行為學習成本(要花時間學、要花力氣學、要花時間去適應系統) 1.您覺得改採「網路申辦」會花更多的時間及努力嗎？ 初學者感覺很困擾，可考慮找一個沒使用過此系統的人來使用，就可知到初次使用者有什麼困難。沒有表格填寫說明，有時就不知道填寫錯誤。操作說明不清楚，欄位定義不清。
易用性：「網路申辦系統」系統好用嗎？ （容不容易操作?網頁編排符合操作者的習慣嗎?） 1.營業許可證執照申請，檔名中不可有“-”，新進使用者不知道，如何使用才可上傳成功。 2.繳費後，再打電話，希望能迅速得知是否證號已下來，是否可以用 email 告知已下來。 3.文件上傳很慢，上傳時有時後檔案上傳沒成功，上傳太久又會當機。

4. 沒有表格填寫說明，有時就不知道填寫錯誤。 5. 操作說明不清楚，欄位定義不清。
有用性：網路申辦度工作有用嗎?(效率、彈性) 對工作進行有幫助。
系統品質 1 系統的穩定性與速度理想嗎?文件上傳很慢，上傳時有時後檔案上傳沒成功，上傳太久又會當機。 2 功能理想嗎?例如追蹤申辦進度，記憶字串等。還行。 3 連絡方式，FAQ 等導覽資料清楚嗎?還行。
資訊品質 1 對於這個網站所提供的資料評價如何?(正確可靠即時性)還行。 2 網站提供的資料有經過整理，不會雜亂沒有條理嗎?還行。
服務品質 1 如果搭配服務專線會不會更方便？ 2 如果系統可以提供個別廠商的有效期內的證件資料建檔，會不會更方便?
關於人員服務 1.您曾經諮詢過 NCC 問題處理人員嗎? 有。 2.當您需要諮詢，與客服人員互動的經驗如何?(專業、快速、親切等) 打電話去，NCC 人員都很幫忙。
成本效益分析 關於成本效益，您覺得臨櫃辦理與網路申辦哪一重比較省時? 哪一種費用比較節省? 網路辦理時間耗廢等待比較久，如果是急件就須臨櫃辦理。
主管態度 1 您的主管知道已經改採網路申辦嗎? 贊成。 2 您的主管贊成未來採繼續採網路申辦嗎?贊成。
對申辦系統的態度 1 您贊成使用「網路申辦系統」嗎?贊成。 2 您願意使用「網路申辦系統」申辦進口許可證嗎?願意。
持續使用資訊系統意願 1 關於持續使用網路申辦的意願如何?會繼續使用。 2 會推薦他人使用網路申辦嗎?
認知控制:對於網路申辦的主控權，談談貴公司的做法： 您本人即可全權決定是否用網路申辦嗎?那主要決定權在誰身上呢?自己可決定採用何種方式辦理。
繳費流程的說明、繳費地點及其他問題 1 繳費說明清楚完整嗎?是。

2 流程便利地點方便嗎?是。

3 整體而言繳費流程精簡理想嗎?

繳費後，再打電話，希望能迅速得知是否證號已下來，是否可以用 email 告知已下來。

關於輸出：列印繳費單之後如果可以線上儲值與扣款會不會更方便?

費用須自己墊，再向公司請款。

使用申辦曾發生的問題(開放經驗談)

1. 法商背景的申辦人員有時產品較複雜時，就不知到頻率與功率的差異。

對於網路申辦流程建議(開放經驗談)

1. 希望可以提供淺顯易懂的相關管理辦法，這樣比較容易懂。

2. 如果要請報關行辦理，子帳號密碼管理辦法說明。

3. 申辦人員更動，密碼是否可以更動?

附錄十六訪談資料-廠商十三

廠商十三
申辦頻率 請問貴公司平均每個月申辦幾次進口許可證？（網路與臨櫃都算）_____次 無表示。
申辦經驗
網路申辦滿意度 請談談對於這個網路申辦系統的使用您有什麼心得?滿意。 （包含整體滿意度，以及提升工作效率等）
申辦模式優缺點認知比較 關於網路申辦的優勢，可以談談您的看法嗎? 1.網路辦理時間和地點都比較有彈性嗎?是比較有彈性。 2.臨櫃辦理會受上班時間限制，也有指定的地點，會比較不方便嗎?還好，一般件採網路辦理，急件採臨櫃辦理。（臨櫃只要等 10 分鐘）。
使用者改變方式主要因素 當初會從臨櫃改網路，最主要的原因有哪些? （交通時間？精神體力？文件遺失的風險？） 網路不用親自跑;臨櫃只要等 10 分鐘。按急件與否選擇申辦方式，急件採臨櫃，一般件採網路。
對申辦系統的態度 1 您贊成由臨櫃改網路申辦嗎?贊成。
認知價值 1.考量時間，您覺得改採「網路申辦」是值得的嗎?非急件時，值得。 2.考量費用，您覺得改採「網路申辦」是值得的嗎?非急件時，值得。
改變行為學習成本(要花時間學、要花力氣學、要花時間去商應系統) 1.您覺得改採「網路申辦」會花更多的時間及努力嗎? 不會，看了就會，專業部分就問工程師或看型錄。
易用性：「網路申辦系統」系統好用嗎? （容不容易操作?網頁編排符合操作者的習慣嗎?） 還好。
有用性：網路申辦度工作有用?(效率、彈性) 對工作是有幫助的。
系統品質 1 系統的穩定性與速度理想嗎?尚可。 2 功能理想嗎?例如追蹤申辦進度，記憶字串等。尚可。 3 連絡方式，FAQ 等導覽資料清楚嗎?尚可。
資訊品質

1 對於這個網站所提供的資料評價如何?(正確可靠即時性)尚可。 2 網站提供的資料有經過整理，不會雜亂沒有條理嗎?尚可。
服務品質 1 如果搭配服務專線會不會更方便？ 2 如果系統可以提供個別廠商的有效期內的證件資料建檔，會不會更方便？
關於人員服務 1.您曾經諮詢過 NCC 問題處理人員嗎？有都找得到人。 2.當您需要諮詢，與客服人員互動的經驗如何？（專業、快速、親切等）普通。
成本效益分析 關於成本效益，您學得臨櫃辦理與網路申辦哪一重比較省時？ 哪一種費用比較節省？ 網路辦理時間耗廢等待比較久，如果是急件就須臨櫃辦理。
主管態度 1 您的主管知道已經改採網路申辦嗎？贊成。 2 您的主管贊成未來採繼續採網路申辦嗎？贊成。
對申辦系統的態度 1 您贊成使用「網路申辦系統」嗎？贊成採網路申辦。 2 您願意使用「網路申辦系統」申辦進口許可證嗎？贊成採網路申辦。
持續使用資訊系統意願 1 關於持續使用網路申辦的意願如何？會繼續使用。 2 會推薦他人使用網路申辦嗎？
認知控制:對於網路申辦的主控權，談談貴公司的做法： 您本人即可全權決定是否用網路申辦嗎？那主要決定權在誰身上呢？ 自己可決定採用何種方式辦理。
繳費流程的說明、繳費地點及其他問題 1.繳費說明清楚完整嗎？ 2.流程便利地點方便嗎？ 3.整體而言繳費流程精簡理想嗎？ 網路辦理要將繳費單印出，外出繳費，再加上須自己代墊費用，並須等文件證號下來或寄來紙本許可證，這些是成本。
關於輸出：列印繳費單之後如果可以線上儲值與扣款會不會更方便？ 可以考慮像領標單一樣，用 hinet 的帳戶一起扣款。
使用網路申辦曾發生的問題(開放經驗談) 網路申辦下，繳費須外出代墊，等待許可證時間都是成本。
對於網路申辦流程建議(開放經驗談) 1. 搜尋功能目前是按日期，建議增加按報單號碼或許可證號碼來搜尋資料的功能。 2. 另外希望增加用 email 通知進口許可證已申請下來的相關訊息。繳費費用來源可考慮像領標單一樣，用 hinet 的帳戶一起扣款。

附錄十七訪談資料-廠商十四

廠商十四
申辦頻率 請問貴公司平均每個月申辦幾次進口許可證？（網路與臨櫃都算） 2012：1~20 次／月。 2013：6~7／次。
申辦經驗
網路申辦滿意度 請談談對於這個網路申辦系統的使用您有什麼心得？ （包含整體滿意度，以及提升工作效率等） 整體而言都算滿意。
申辦模式優缺點認知比較 關於網路申辦的優勢，可以談談您的看法嗎？ 自從一年多前接手迄今就都用網路，之前都是委託報關行。網路方便很多。臨櫃辦理不方便，主要是距離比較遠（此公司在桃園）。 1.網路辦理時間和地點都比較有彈性嗎？方便很多。 2.臨櫃辦理會受上班時間限制，也有指定的地點，會比較不方便嗎？主要是距離比較遠。
使用者轉變因素及傾向 當初會從臨櫃改網路，最主要的原因有哪些？ （交通時間？精神體力？文件遺失的風險？） 公司交接後改採網路，之前都委託報關行。
對申辦系統的態度 1 您贊成由臨櫃改網路申辦嗎？很好啊用得很習慣。
認知價值 1. 考量時間，您覺得改採「網路申辦」是值得的嗎？ 自己沒有經手過臨櫃業務所以不太能比較。 2. 考量費用，您覺得改採「網路申辦」是值得的嗎？不清楚。
改變行為學習成本 (要花時間學、要花力氣學、要花時間去商應系統) 1.您覺得改採「網路申辦」會花更多的時間及努力嗎？不會啊還滿容易的。
易用性 ：「網路申辦系統」系統好用嗎？ （容不容易操作？網頁編排符合操作者的習慣嗎？） 大部分都好用。曾經歷經過一次改版，但是沒有明顯感到更先進，也沒有不好用，差不多。
有用性 ：網路申辦度工作有用嗎？(效率、彈性)頗為方便也算好用
系統品質 1 系統的穩定性與速度理想嗎？ 速度還滿理想的，但是系統有時候不穩定；

例如不知道是不是 NCC 系統在維護，有時候會斷訊，上傳速度比較不理想。 2 功能理想嗎?例如追蹤申辦進度，記憶字串等。(沒有談到) 3 連絡方式，FAQ 等導覽資料清楚嗎?(沒有談到)
資訊品質 1.對於這個網站所提供的資料評價如何?(正確可靠即時性) 2.網站提供的資料有經過整理，不會雜亂沒有條理嗎?
服務品質 1 如果搭配服務專線會不會更方便? 很需要。人員的服務都算很熱忱，也還滿專業的。但是因為沒有統一窗口所以電話轉來轉去的時候，每次都需要重述遇到的問題，這方面倒是花很多時間。 2 如果系統可以提供個別廠商的有效期內的證件資料建檔，會不會更方便?(沒有談到)
關於人員服務 1.您曾經諮詢過 NCC 問題處理人員嗎? 有。 2.當您需要諮詢，與客服人員互動的經驗如何?(專業、快速、親切等) 人員的服務都算很熱忱，也還滿專業的。但是因為沒有統一窗口所以電話轉來轉去的時候，每次都需要重述遇到的問題，這方面倒是花很多時間。
成本效益分析 關於成本效益，您學得臨櫃辦理與網路申辦哪一重比較省時?網路。 哪一種費用比較節省?網路。 應該是網路比較好，節省大量交通時間。(桃園)
主管態度 1 您的主管知道已經改採網路申辦嗎? 知道。 2 您的主管贊成未來採繼續採網路申辦嗎?贊成。
對申辦系統的態度 1 您贊成使用「網路申辦系統」嗎?贊成採網路申辦。 2 您願意使用「網路申辦系統」申辦進口許可證嗎?贊成採網路申辦。
持續使用資訊系統意願 1 關於持續使用網路申辦的意願如何?會啊。 2 會推薦他人使用網路申辦嗎?
認知控制:對於網路申辦的主控權，談談貴公司的做法： 您本人即可全權決定是否用網路申辦嗎?那主要決定權在誰身上呢? 接手業務時就用網路到現在，用得也很順手。也不知道是誰決定的。
繳費流程的說明、繳費地點及其他問題: 1 繳費說明清楚完整嗎?還好。 2 流程便利地點方便嗎?還可以。 3 整體而言繳費流程精簡理想嗎? 繳費說明還好;繳費地點遠近還可以。
關於輸出:列印繳費單之後如果可以線上儲值與扣款會不會更方便?

線上 ATM 用自己帳戶繳款，須自己代墊費用，對自己是成本。
使用網路申辦曾發生的問題(開放經驗談)
1. 主要就是上傳附檔的速度，有時不理想。 2. 查詢過去記錄，無法知道是否核銷或還在列管。 3. 搜尋的過濾詞太少，每次都找出一大堆資料，須花很多人工處理。 4. key in 資料錯誤須修改，須由 NCC 駁回後，才可修改。
對於網路申辦流程建議(開放經驗談)
無。

附錄十八訪談資料-廠商十五

廠商十五
申辦頻率 請問貴公司平均每個月申辦幾次進口許可證？（網路與臨櫃都算）1-2 次。
申辦經驗
網路申辦滿意度 請談談對於這個網路申辦系統的使用您有什麼心得？ （包含整體滿意度，以及提升工作效率等）滿意。
申辦模式優缺點認知比較 關於網路申辦的優勢，可以談談您的看法嗎？
1.網路辦理時間和地點都比較有彈性嗎?網路辦理時間和地點都比較有彈性。 2.臨櫃辦理會受上班時間限制，也有指定的地點，會比較不方便嗎?臨櫃辦理會受上班時間限制。
使用者改變申辦方式主要因素 當初會從臨櫃改網路，最主要的原因有哪些？ （交通時間？精神體力？文件遺失的風險？） 基本上公司採網路申辦，如果剛好公司也有其它事項要跑到 NCC 辦理，就會採臨櫃辦理進口許可證。
對申辦系統的態度 1 您贊成由臨櫃改網路申辦嗎?贊成。
認知價值 1.考量時間，您覺得改採「網路申辦」是值得的嗎?值得。 2.考量費用，您覺得改採「網路申辦」是值得的嗎?值得。
改變行為學習成本(要花時間學、要花力氣學、要花時間去商應系統) 1.您覺得改採「網路申辦」會花更多的時間及努力嗎?並未花很多時間，因為前手教導如何使用網路申辦。
易用性：「網路申辦系統」系統好用嗎？（容不容易操作?網頁編排符合操作者的習慣嗎?） 因為不方便外出，所以使用網路申辦是可以提升效率的。
有用性：網路申辦度工作有用嗎？(效率、彈性)因為不方便外出，所以使用網路申辦是可以提升效率的。
系統品質 1 系統的穩定性與速度理想嗎?曾遇過一次當機，其他時候都 OK。 2 功能理想嗎?例如追蹤申辦進度，記憶字串等。 3 連絡方式，FAQ 等導覽資料清楚嗎?
資訊品質 1 對於這個網站所提供的資料評價如何?(正確可靠即時性)

2 網站提供的資料有經過整理，不會雜亂沒有條理嗎?
服務品質 1 如果搭配服務專線會不會更方便? 會更方便。 2 如果系統可以提供個別廠商的有效期內的證件資料建檔，會不會更方便?
關於人員服務 1.您曾經諮詢過 NCC 問題處理人員嗎? 有。 2.當您需要諮詢，與客服人員互動的經驗如何?(專業、快速、親切等) 大部分 OK。
相容性 改用網路申辦與您工作習慣和您個人的工作習慣相容嗎?Yes。
自我效能 關於網路申辦作業，請問您對自己的評估： 沒有詳細解釋各項選項或欄位的意義就有困難。 1 有能力獨力完成嗎? 2 即使從來沒有使用此系統，您也可以獨力完成嗎? 3 如果只有操作手冊，您也可以獨力完成嗎?
成本效益分析 關於成本效益，您學得臨櫃辦理與網路申辦哪一重比較省時? 哪一種費用比較節省?網路申辦比較省時及省費用。
主管態度 1 您的主管知道已經改採網路申辦嗎? 知道。 2 您的主管贊成未來採繼續採網路申辦嗎?主管要求用網路。
對申辦系統的態度 1 您贊成使用「網路申辦系統」嗎?贊成。 2 您願意使用「網路申辦系統」申辦進口許可證嗎?贊成。
持續使用資訊系統意願 1 關於持續使用網路申辦的意願如何?願意。 2 會推薦他人使用網路申辦嗎?
認知控制: 對於網路申辦的主控權，談談貴公司的做法： 您本人即可全權決定是否用網路申辦嗎?那主要決定權在誰身上呢?主管決定是否要用網路申辦。
繳費流程的說明、繳費地點及其他問題 1 繳費說明清楚完整嗎?清楚。 2 流程便利地點方便嗎?到 100 公尺左右的便利店繳費。 3 整體而言繳費流程精簡理想嗎?希望能更精簡。
關於輸出： 列印繳費單之後如果可以線上儲值與扣款會不會更方便? 用公司零用金繳費。
使用網路申辦曾發生的問題(開放經驗談) 1. 繳費完要查詢證號，要勾哪一個，是甚麼意義，搞不太清楚。 ☐ 申請通過 ☐ 已核發進口許可證

2. 網路上傳資料報單項次無法在頁面上看到，導致無法清楚描述，此型錄或資料是針對哪個項次。

對於網路申辦流程建議(開放經驗談)

1. 希望有更詳盡的操作手冊。
2. 希望繳費流程更精簡。

附錄十九訪談資料-廠商十六

廠商十六
申辦頻率 請問貴公司平均每個月申辦幾次進口許可證？（網路與臨櫃都算）1-2 次。
申辦經驗
網路申辦滿意度 請談談對於這個網路申辦系統的使用您有什麼心得？ （包含整體滿意度，以及提升工作效率等） 對於網路申辦是滿意的，因為可以節省時間。
申辦模式優缺點認知比較 關於網路申辦的優勢，可以談談您的看法嗎？ 當初會從臨櫃改網路，原因是可以節省交通時間，因為如果採臨櫃申辦，往返交通時間就要 2 個小時，所以即使是急件，也仍採網路申辦。只取證號，比較便宜。 1.網路辦理時間和地點都比較有彈性嗎?是。 2.臨櫃辦理會受上班時間限制，也有指定的地點，會比較不方便嗎?是。
使用者改變方式主要因素 當初會從臨櫃改網路，最主要的原因有哪些？ （交通時間？精神體力？文件遺失的風險？） 當初會從臨櫃改網路，最主要的原因是往返交通時間要太多時間。只取證號，比較便宜。
對申辦系統的態度 1 您贊成由臨櫃改網路申辦嗎?贊成。
認知價值 1.考量時間，您覺得改採「網路申辦」是值得的嗎?值得。 2.考量費用，您覺得改採「網路申辦」是值得的嗎?值得。
改變行為學習成本(要花時間學、要花力氣學、要花時間去商應系統) 1.您覺得改採「網路申辦」會花更多的時間及努力嗎?不會，因為系統上面已有介紹。
有用性： 網路申辦度工作有用嗎?(效率、彈性)對工作是有幫助。
易用性： 「網路申辦系統」系統好用嗎？ （容不容易操作?網頁編排符合操作者的習慣嗎?）尚可。
系統品質 1 系統的穩定性與速度理想嗎? 20%不穩定。證號能夠早點下來比較好。 2 功能理想嗎?例如追蹤申辦進度，記憶字串等。證號如果可以再早點下來更好。 3 連絡方式，FAQ 等導覽資料清楚嗎?清楚。
資訊品質 1 對於這個網站所提供的資料評價如何?(正確可靠即時性)正確、可靠、即時性。 2 網站提供的資料有經過整理，不會雜亂沒有條理嗎?不會雜亂。
服務品質

1 如果搭配服務專線會不會更方便？會更方便。 2 如果系統可以提供個別廠商的有效期內的證件資料建檔，會不會更方便？
關於人員服務 1.您曾經諮詢過 NCC 問題處理人員嗎？有。 2.當您需要諮詢，與客服人員互動的經驗如何？（專業、快速、親切等） 人員服務尚可。
成本效益分析 關於成本效益，您學得臨櫃辦理與網路申辦哪一重比較省時？網路申辦 哪一種費用比較節省？網路。 網路申辦比較省時及省費用。
主管態度 1 您的主管知道已經改採網路申辦嗎？知道。 2 您的主管贊成未來採繼續採網路申辦嗎？贊成。
對申辦系統的態度 1 您贊成使用「網路申辦系統」嗎？贊成。 2 您願意使用「網路申辦系統」申辦進口許可證嗎？願意。
持續使用資訊系統意願 1 關於持續使用網路申辦的意願如何？願意繼續使用。 2 會推薦他人使用網路申辦嗎？會。
認知控制:對於網路申辦的主控權，談談貴公司的做法： 您本人即可全權決定是否用網路申辦嗎？那主要決定權在誰身上呢？公司高層與員工共同決定是否採用網路申辦。
繳費流程的說明、繳費地點及其他問題 1 繳費說明清楚完整嗎？OK。 2 流程便利地點方便嗎？繳費地點不方便，因為公司地點較鄉下，目前使用個人中國信託信用卡繳費，個人先墊款，再向公司請款。 3 整體而言繳費流程精簡理想嗎？還行。
關於輸出：列印繳費單之後如果可以線上儲值與扣款會不會更方便？如果可以像類似領標單一樣，用中華電信網路費用帳戶線上扣款，會比較方便。
使用網路曾發生的問題(開放經驗談) 1. 網路申辦，在系統改版後，不能像以前，申辦當天就可拿到繳費收據，必須等 3 天後，收據才下來，造成作業困擾，無法立刻結案。 2. 夾帶檔案約 20% 左右上傳有困難。 3. 證號下來要一直主動去看，系統不會主動告知。 4. 繳費收據列印後，如果不慎遺失，. 就在系統中就消失，必須親自去 NCC 辦理。
對於網路申辦流程建議(開放經驗談) 1. 建議線上申辦當天就可拿到繳費收據，以方便作業。

2. 系統夾帶上傳檔案要改善。
3. 希望系統可主動告知許可證證號已下來。
4. 希望繳費收據檔可存在系統上，可以再列印。

附錄二十訪談資料-廠商十七

廠商十七
申辦頻率 請問貴公司平均每個月申辦幾次進口許可證? (網路與臨櫃都算) 1 次/月。改用網路一年多了。
網路申請滿意度 請談談對於這個網路申辦系統的使用您有什麼心得? (包含整體滿意度, 以及提升工作效率等) 滿意, 70→80 分。 人員服務不錯, 系統的使用上對新手比較不利, 大概前二次使用都很需要電話諮詢, 之後就會比較順。
申辦模式優缺點認知比較 關於網路申辦的優勢, 可以談談您的看法嗎? 自從一年多前接手後, 只有前二次用臨櫃。之後都用網路, 用網路很上手, 也的確節省很多交通時間。網路辦理時間和地點都比較有彈性, 臨櫃辦理會受上班時間限制, 也有指定的地點, 會比較不方便。 1. 網路辦理時間和地點都比較有彈性嗎? 是的。 2. 臨櫃辦理會受上班時間限制, 也有指定的地點, 會比較不方便嗎? 對。
使用者轉變因素及傾向 當初會從臨櫃改網路, 最主要的原因有哪些? (交通時間? 精神體力? 文件遺失的風險?) 轉變成網路的主要的好處是節省交通時間。
對申辦系統的態度 1 您贊成由臨櫃改網路申辦嗎? 贊成, 熟悉後也覺得系統很容易用。
認知價值 1. 考量時間, 您覺得改採「網路申辦」是值得的嗎? 是 2. 考量費用, 您覺得改採「網路申辦」是值得的嗎? 是的比較省錢 因為通關只需要證號所以都只申辦 400 元的就夠, 而且公司也偏好能省一百就省。
改變行為學習成本(要花時間學、要花力氣學、要花時間去適應系統) 1. 您覺得改採「網路申辦」會花更多的時間及努力嗎? 系統的使用上對新手比較不利, 只有前二次使用會比較不熟, 需要電話諮詢, 之後就比較順了。而 NCC 這一方面的服務很不錯, 人員也很有熱忱。
易用性: 「網路申辦系統」系統好用嗎? 大部分都好用。 (容不容易操作? 網頁編排符合操作者的習慣嗎?)
有用性: 網路申辦度工作有用嗎? (效率、彈性) 時間省很多。
系統品質 1 系統的穩定性與速度理想嗎? 速度還滿理想的。

2 功能理想嗎?有一點建議看看可不可以調整： 在使用”自建清單”的功能時會遇到一點小困難； 就是鍵入資料後上傳後，如果再回頭去看全部反白。看不到之前輸入的資料，有點不方便，這點如果能改變就更好了。 沒有什麼在用 FAQ 基本上有問題會用電話查詢。
資訊品質 1 對於這個網站所提供的資料評價如何?(正確可靠即時性)還好。 2 網站提供的資料有經過整理，不會雜亂沒有條理嗎? 還不錯。
服務品質 1 如果搭配服務專線會不會更方便？ 我都有固定諮詢的小姐。藍小姐是過去使用臨櫃辦理時 NCC 的經辦人員。現在我雖然改用網路申與核銷，但是使用網路申辦系統有問題時我仍然會打電話向她諮詢，而且她也很有經驗很幫忙。
關於人員服務 1.您曾經諮詢過 NCC 問題處理人員嗎?有。 2.當您需要諮詢，與客服人員互動的經驗如何?(專業、快速、親切等) 人員服務不錯，很有熱忱。我都有固定諮詢的小姐。藍小姐是過去使用臨櫃辦理時 NCC 的經辦人員。現在我雖然改用網路申與核銷，但是使用網路申辦系統有問題時我仍然會打電話向她諮詢，而且她也很有經驗很幫忙。有時候會轉來轉去比較花時間，但是人員都還滿親切的（三個月輪調一次，有時會有差異，但是基本上也都還很熱忱專業）。
成本效益分析 關於成本效益，您學得臨櫃辦理與網路申辦哪一重比較省時?網路。 哪一種費用比較節省?網路。 應該是網路，目前使用是滿理想的。(到台北成本高)
主管態度 1 您的主管知道已經改採網路申辦嗎? 知道。 2 您的主管贊成未來採繼續採網路申辦嗎? 贊成。
對申辦系統的態度 1 您贊成使用「網路申辦系統」嗎? 因為接手後都是用網路啊，除非是急件就會跑臨櫃。 2 您願意使用「網路申辦系統」申辦進口許可證嗎?會的。
持續使用資訊系統意願 1 關於持續使用網路申辦的意願如何? 基本上都會用網路，除非趕時間。 2 會推薦他人使用網路申辦嗎?
認知控制:對於網路申辦的主控權，談談貴公司的做法： 您本人即可全權決定是否用網路申辦嗎?那主要決定權在誰身上呢? 主管看到網路申辦可以省 100 元，就會比較偏好用網路。
繳費流程的說明、繳費地點及其他問題

1 繳費說明清楚完整嗎? 清楚。 2 流程便利地點方便嗎?方便。 3 整體而言繳費流程精簡理想嗎?還可以因為附近就有銀行，直接用公款繳費，公司有一筆款項可以支用。不必自己墊款。
關於輸出：列印繳費單之後如果可以線上儲值與扣款會不會更方便? 直接用公款繳費，公司有一筆款項可以支用。不必自己墊款。
使用網路申辦曾發生的問題:(開放經驗談) 上傳檔案不見了，必須再上傳或 email 給 NCC。
對於網路申辦流程建議:(開放經驗談) 1. 必須儲存後，自建清單才會出來，我打字後，再傳出，這部分希望可改善。 2. 在使用”自建清單”的功能時會遇到一點小困難：就是鍵入資料後上後，如果再回頭去看全部反白。看不到之前輸入的資料，有點不方便，這點如果能改變就更好了。

附錄二十一訪談資料-廠商十八

廠商十八
申辦頻率 請問貴公司平均每個月申辦幾次進口許可證？（網路與臨櫃都算） 2012 年 9 月接手此職務至今，目前平均每年才 1~2 件。 之前 2 年每年都 80 幾件，過去是採臨櫃， 許先生上任後因為產品內容調整，所以需要申辦進口許可證的品項數目降低。
申辦經驗
網路申辦滿意度 請談談對於這個網路申辦系統的使用您有什麼心得？ （包含整體滿意度，以及提升工作效率等） 整體使用很理想，也很方便。比用臨櫃方便多了！
申辦模式優缺點認知比較關於網路申辦的優勢，可以談談您的看法嗎？ 臨櫃比較慢而且貴 100 元，許先生接手之後都用網路。如果沒有急件都會使用網路，有急件才臨櫃。因公司在桃園，臨櫃須到台北辦理，成本很高。 1.網路辦理時間和地點都比較有彈性嗎?是 2.臨櫃辦理會受上班時間限制，也有指定的地點，會比較不方便嗎?有急件才會使用臨櫃辦理。
使用者改變申辦方式主要因素 當初會從臨櫃改網路，最主要的原因有哪些？ （交通時間？精神體力？文件遺失的風險？） 轉變成網路的主要的好處是節省交通時間及車資成本。
對申辦系統的態度 1 您贊成由臨櫃改網路申辦嗎？贊成採網路申辦。
認知價值 1.考量時間，您覺得改採「網路申辦」是值得的嗎?值得。 2.考量費用，您覺得改採「網路申辦」是值得的嗎?值得。
改變行為學習成本(要花時間學、要花力氣學、要花時間去商應系統) 1. 您覺得改採「網路申辦」會花更多的時間及努力嗎？ 剛開始接手這項業務時有與前手交接到使用程序，所以也不會覺得介面很難上手。
易用性：「網路申辦系統」系統好用嗎？ 對工作完成可節省時間。
有用性：網路申辦度工作有用嗎(效率、彈性) 對工作完成可節省時間。
系統品質 1 系統的穩定性與速度理想嗎?可。 2 功能理想嗎?例如追蹤申辦進度，記憶字串等。可。

3 連絡方式，FAQ 等導覽資料清楚嗎?可。 沒有遇到過上傳有問題的狀況，可能因為我辦理次數也很少。剛開始接手這項業務時有與前手交接到使用程序，所以也不會覺得介面很難上手。前一手也有臨櫃也有網路，通常只有急件才會用臨櫃。
資訊品質 1 對於這個網站所提供的資料評價如何?(正確可靠即時性)可。 2 網站提供的資料有經過整理，不會雜亂沒有條理嗎?
服務品質 1 如果搭配服務專線會不會更方便？ 但是因為沒有統一窗口所以電話轉來轉去的時候，每次都需要重述遇到的問題，這方面花很多時間。 2 如果系統可以提供個別廠商的有效期內的證件資料建檔，會不會更方便?
關於人員服務 1.您曾經諮詢過 NCC 問題處理人員嗎? 有。 2.當您需要諮詢，與客服人員互動的經驗如何?(專業、快速、親切等) 人員的服務與諮詢都很不錯， 因為沒有統一窗口所以電話轉來轉去的時候，每次都需要重述遇到的問題，這方面花很多時間。
成本效益分析 關於成本效益，您學得臨櫃辦理與網路申辦哪一重比較省時?網路。 哪一種費用比較節省?網路。 應該是網路比較節省成本，目前使用是滿理想的。現今每年才 1-2 件，所以文件掃描負擔不會很重因為產品內容的調整，產品項目變少了，所以掃描作業不會需要很多。(桃園)
主管態度 1 您的主管知道已經改採網路申辦嗎? 主管態度是傾向能用網路就用網路。 2 您的主管贊成未來採繼續採網路申辦嗎?主管態度是傾向能用網路就用網路。
對申辦系統的態度 1 您贊成使用「網路申辦系統」嗎?贊成。 2 您願意使用「網路申辦系統」申辦進口許可證嗎?願意。
持續使用資訊系統意願 1 關於持續使用網路申辦的意願如何?會繼續使用。 2 會推薦他人使用網路申辦嗎?
認知控制:對於網路申辦的主控權，談談貴公司的做法： 您本人即可全權決定是否用網路申辦嗎?那主要決定權在誰身上呢? 自己可決定採用何種方式辦理。
繳費流程的說明、繳費地點及其他問題 1 繳費說明清楚完整嗎? 清楚。 2 流程便利地點方便嗎?方便。

3 整體而言繳費流程精簡理想嗎?

公司基本上都採銀行繳費，一般都早上申請下午繳費，隔天上午就可以取得證號。基本上都會盡量避免急件，以免海關倉租更貴。

關於輸出：列印繳費單之後如果可以線上儲值與扣款會不會更方便?

費用須自己墊，再向公司請款。

使用網路申辦曾發生的問題 (開放經驗談):

重複的文件 Scan 比較多人 complain

希望是不是共用的文件例如切結書、申請書射頻執照可以上傳一份共用

以簡化上傳的作業。

對於網路申辦流程建議(開放經驗談):

希望是不是共用的文件例如切結書、申請書射頻執照可以上傳一份共用，以簡化上傳的作業。

附錄二十二訪談資料-廠商十九

廠商十九
申辦頻率 請問貴公司平均每個月申辦幾次進口許可證？（網路與臨櫃都算）4-6 次。
申辦經驗
網路申辦滿意度 請談談對於這個網路申辦系統的使用您有什麼心得?尚可。 （包含整體滿意度，以及提升工作效率等）
申辦模式優缺點認知比較 關於網路申辦的優勢，可以談談您的看法嗎? 採臨櫃辦理時間較易掌控（含交通 1 小時內辦好）；採網路辦理，什麼時間下來較難確定。 1.網路辦理時間和地點都比較有彈性嗎? 採臨櫃辦理，什麼時間下來比較難確定。 2.臨櫃辦理會受上班時間限制，也有指定的地點，會比較不方便嗎? 採臨櫃辦理較易掌控。
使用者改辦申辦方式主要因素 當初會從臨櫃改網路，最主要的原因有哪些？ （交通時間？精神體力？文件遺失的風險？） 臨櫃與網路間使用的原則為：急件採臨櫃辦理，一般件就採網路，因為網路寄件慢，臨櫃當場辦理就拿到了。
對申辦系統的態度 1 您贊成由臨櫃改網路申辦嗎？
認知價值 1.考量時間，您覺得改採「網路申辦」是值得的嗎?不是在急件下，值得。 2.考量費用，您覺得改採「網路申辦」是值得的嗎?不是在急件下，值得。
改變行為學習成本(要花時間學、要花力氣學、要花時間去商應系統) 1.您覺得改採「網路申辦」會花更多的時間及努力嗎?還好。
易用性：「網路申辦系統」系統好用嗎？ （容不容易操作?網頁編排符合操作者的習慣嗎? 在非急件，和文件不多下，對工作是有幫助的。
有用性：網路申辦度工作有用嗎?(效率、彈性)在非急件下，對工作是有幫助的。
系統品質 1 系統的穩定性與速度理想嗎? 現在不管是 PDF 或圖檔格式，上傳檔案速度都很慢，有時當機不成功。同時上傳二個以上檔案，電腦可能要跑 2 個小時以上。上傳檔案不方便，這個原因也促使公司常採臨櫃辦理。

2 功能理想嗎?例如追蹤申辦進度，記憶字串等。尚可。
3 連絡方式，FAQ 等導覽資料清楚嗎?尚可。
資訊品質
1 對於這個網站所提供的資料評價如何?(正確可靠即時性)尚可。
2 網站提供的資料有經過整理，不會雜亂沒有條理嗎?尚可。
服務品質
1 如果搭配服務專線會不會更方便？
2 如果系統可以提供個別廠商的有效期內的證件資料建檔，會不會更方便？
關於人員服務
1.您曾經諮詢過 NCC 問題處理人員嗎? 有。
2.當您需要諮詢，與客服人員互動的經驗如何?(專業、快速、親切等)
少數人員有時口氣稍嫌急躁。
成本效益分析
關於成本效益，您學得臨櫃辦理與網路申辦哪一重比較省時?
哪一種費用比較節省?
網路如果只要證號，可節省 100 元，但時間成本比臨櫃高。臨櫃辦理在交通、紙本許可證上比較貴，但時間可掌控，時間比較節省。
主管態度
1 您的主管知道已經改採網路申辦嗎? 知道。
2 您的主管贊成未來採繼續採網路申辦嗎?某些情況下贊成。
對申辦系統的態度
1 您贊成使用「網路申辦系統」嗎?某些情況下贊成。
2 您願意使用「網路申辦系統」申辦進口許可證嗎?某些情況下願意。
持續使用資訊系統意願
1 關於持續使用網路申辦的意願如何?會繼續使用。
2 會推薦他人使用網路申辦嗎?
認知控制: 對於網路申辦的主控權，談談貴公司的做法：
您本人即可全權決定是否用網路申辦嗎?那主要決定權在誰身上呢?
自己可以決定採何種方式辦理。
繳費流程的說明、繳費地點及其他問題
1 繳費說明清楚完整嗎?可以。
2 流程便利地點方便嗎?可以。
3 整體而言繳費流程精簡理想嗎?
繳費之後還要打電話，沒打電話的情況下，就要等到打電話才會處理。
關於輸出： 列印繳費單之後如果可以線上儲值與扣款會不會更方便?
直接用公款繳費，公司有一筆款項可以支用。不必自己墊款。
使用網路申辦曾發生的問題(開放經驗談)
1. 網路申辦完成後，NCC 忘記寄進口許可證

2. 先申請證號，之後有需求紙本進口許可證，就不能再行此批進口的紙本進口許可證申請

(一) 自建清單打完後會反白，自己看不到清單的內容序號等。廠商之後須看序號才可賣給消費者，系統格子設計太短，序號很長，去頭去尾，無法看完全，很讓人傷腦筋。

4. 安全性網站詢問訊息，按確定後，又跳回首頁

5. 年輕的 NCC 人員處理速度較快，年紀大的比較慢

6. NCC 人有時不友善

對於網路申辦流程建議(開放經驗談)

希望申請證號許可證的案子，如果後來需要紙本，可以補 100 元，拿到紙本許可證。系統輸入格式設計，應請廠商提供意見，才可以設計出符合廠商需求的系統。

附錄二十三訪談資料-廠商二十

廠商二十
申辦頻率 請問貴公司平均每個月申辦幾次進口許可證？（網路與臨櫃都算） 每個月的件數不多終端產品有時候 2~3 次但是也不是每個月都有三年，人員諮詢也還是需要的。至於服務態度就因人而異。 遇到急件的話就會一直用電話催仍然用網路。
申辦經驗
網路申辦滿意度 請談談對於這個網路申辦系統的使用您有什麼心得?滿意。 （包含整體滿意度，以及提升工作效率等）
申辦模式優缺點認知比較 關於網路申辦的優勢，可以談談您的看法嗎? 系統類的管制器材附件多，因此需要臨櫃，因為需要戳章與承辦人員來協助申辦的業務與進度的追蹤。因為系統類申請很複雜。 雖然用網路也可以查詢進度，但是沒有臨櫃方便，因為臨櫃有人可以諮詢。終端類產品，則採網路申辦，包含臨時進出口授權審驗標籤，因比較單純、不複雜。 1.網路辦理時間和地點都比較有彈性嗎?對，但沒有臨櫃方便。 2.臨櫃辦理會受上班時間限制，也有指定的地點，會比較不方便嗎?還好。
使用者轉變因素及傾向 當初會從臨櫃改網路，最主要的原因有哪些? （交通時間？精神體力？文件遺失的風險？） 當初會用網路申辦主要也是配合宣導，因為臨櫃辦理時櫃檯人員都有大力宣導。但是終端產品用網路，包含臨時進出口授權審驗標籤系統類管制器材附件附件多的用臨櫃。
對申辦系統的態度 1 您贊成由臨櫃改網路申辦嗎?
認知價值 在終端產品部分的申辦部分，採用網路是值得的(非急件且例行的進口) 1.考量時間，您覺得改採「網路申辦」是值得的嗎?非急件且例行的進口是值得的。 2.考量費用，您覺得改採「網路申辦」是值得的嗎?非急件且例行的進口是值得的。
改變行為學習成本(要花時間學、要花力氣學、要花時間去商應系統) 1. 您覺得改採「網路申辦」會花更多的時間及努力嗎? 使用宣導、路徑說明，如果可以更清楚些就好了。
易用性 ：「網路申辦系統」系統好用嗎?對工作是有幫助的。
有用性 ：網路申辦度工作有用嗎?(效率、彈性)對工作是有幫助的。
系統品質 1 系統的穩定性與速度理想嗎?尚可。

2 功能理想嗎?例如追蹤申辦進度，記憶字串等。尚可。 3 連絡方式，FAQ 等導覽資料清楚嗎?尚可。 我們有很多〈審驗標籤〉的業務，系統無法提醒已授權的半年後的備案（法規規定半年內要做文件的備案）。未備案的也不會提醒，已備案的也無法查詢。這一點比較不方便。有罰則但也未見執行。
資訊品質 1 對於這個網站所提供的資料評價如何?(正確可靠即時性)不錯。 2 網站提供的資料有經過整理，不會雜亂沒有條理嗎? 用宣導、路徑說明，如果可以更清楚些就好了。
服務品質 1 如果搭配服務專線會不會更方便？ 但是因為沒有統一窗口所以電話轉來轉去的時候，每次都需要重述遇到的問題，這方面花很多時間。 2 如果系統可以提供個別廠商的有效期內的證件資料建檔，會不會更方便?
關於人員服務 1.您曾經諮詢過 NCC 問題處理人員嗎? 有。 2.當您需要諮詢，與客服人員互動的經驗如何?(專業、快速、親切等) 人員的服務與諮詢都很不錯，尤其是系統項目對櫃檯人員的諮詢頗為依賴。
成本效益分析 關於成本效益，您學得臨櫃辦理與網路申辦哪一種比較省時? 哪一種費用比較節省? 基本上從公司到台北辦臨櫃滿花時間與車錢，用網路還是有比較便利。
主管態度 1 您的主管知道已經改採網路申辦嗎? 贊成。 2 您的主管贊成未來採繼續採網路申辦嗎?贊成。
對申辦系統的態度 1 您贊成使用「網路申辦系統」嗎?贊成。 2 您願意使用「網路申辦系統」申辦進口許可證嗎?贊成。
持續使用資訊系統意願 1 關於持續使用網路申辦的意願如何?會繼續使用。 2 會推薦他人使用網路申辦嗎?
認知控制:對於網路申辦的主控權，談談貴公司的做法： 您本人即可全權決定是否用網路申辦嗎?那主要決定權在誰身上呢? 承辦人做主，主管沒有意見。
繳費流程的說明、繳費地點及其他問題: 1 繳費說明清楚完整嗎?可。 2 流程便利地點方便嗎?比較方便。

3 整體而言繳費流程精簡理想嗎? 廠商會計憑證上都用熱感應收據融通， 便利商店繳費比較方便，未必要用額度制，因為預繳也是財務負擔。
關於輸出：列印繳費單之後如果可以線上儲值與扣款會不會更方便? 公司零用金支付。
使用網路申辦曾發生的問題(開放經驗談)
1. 對於新上任的新手 user guide 相當不足。如果沒有老手帶，就要一直打電話諮詢。 2. 代收手續費 10 元的 bar code 要列印出來否則超商無法給發票。目前廠商會計憑證上都用熱感應收據，但是如果有發票，才會有良好的會計憑證，希望繳款單上面的 bar code 要印好，這樣超商才能開立發票。 3. 最近有好幾次，PDF 格式的附檔上傳後 NCC 打不開，用傳真才能傳給 NCC。
對於網路申辦流程建議
1. 希望繳款單上面的 bar code 要印好，這樣超商才能開立發票。 2. 不要動不動就退單，可以有一個溝通的機制；補件或附件，說明修正補或是只退單一附件，不要整件都退。因為上傳也是時間成本。或是看完整如果有多個錯就一次重做，而不要一個錯退一次再上傳再有錯再退再重做，非常的不願意重做，花很多時間。

附錄二十四訪談資料-廠商二十一

廠商二十一
申辦頻率 請問貴公司平均每個月申辦幾次進口許可證？（網路與臨櫃都算） 8次/月，幫自己的客戶辦。
申辦經驗
網路申辦滿意度 請談談對於這個網路申辦系統的使用您有什麼心得?尚可。 （包含整體滿意度，以及提升工作效率等）
申辦模式優缺點認知比較 關於網路申辦的優勢，可以談談您的看法嗎? 1. 網路辦理時間和地點都比較有彈性嗎? 網路比較慢，繳費及打電話都麻煩。 2. 臨櫃辦理會受上班時間限制，也有指定的地點，會比較不方便嗎? 臨櫃跑一趟，確定時間可以拿到，比較好掌握。
使用者改變申辦方式主要因素 當初會從臨櫃改網路，最主要的原因有哪些？ （交通時間？精神體力？文件遺失的風險？） 網路用得比較少，大部分都用臨櫃，因為公司案件都很急，所以都需跑臨櫃才有辦法應付這些急件。
對申辦系統的態度 1 您贊成由臨櫃改網路申辦嗎？
認知價值 1. 考量時間，您覺得改採「網路申辦」是值得的嗎？ 在非急件時，使用網路的時間節省是值得的。 2. 考量費用，您覺得改採「網路申辦」是值得的嗎？ 在非急件時，使用網路的時間節省是值得的。
改變行為學習成本(要花時間學、要花力氣學、要花時間去商應系統) 1. 您覺得改採「網路申辦」會花更多的時間及努力嗎？ 網路申請要自己打功率及頻率，不知怎麼填。
易用性：「網路申辦系統」系統好用嗎？ 在非急件下，對工作是有幫助的。 （容不容易操作?網頁編排符合操作者的習慣嗎?）
有用性：「網路申辦系統」工作有用嗎(效率、彈性) 在非急件下，對工作是有幫助的。
系統品質 1 系統的穩定性與速度理想嗎？ 系統上傳速度慢，有時當機。

資訊品質 1 對於這個網站所提供的資料評價如何?(正確可靠即時性) 2 網站提供的資料有經過整理，不會雜亂沒有條理嗎?
服務品質 1 如果搭配服務專線會不會更方便？會更方便。 2 如果系統可以提供個別廠商的有效期內的證件資料建檔，會不會更方便?
關於人員服務 1. 您曾經諮詢過 NCC 問題處理人員嗎?有。 2. 當您需要諮詢，與客服人員互動的經驗如何?（專業、快速、親切等） 人員服務佳。
成本效益分析 關於成本效益，您學得臨櫃辦理與網路申辦哪一重比較省時? 急件下，所花費用比較高，每次公司另外給付我 1400，讓我從桃園開車上台北臨櫃辦理，但時間比較可掌控。非急件下，可節省費用，但所花辦理時間較長。 哪一種費用比較節省?
主管態度 1 您的主管知道已經改採網路申辦嗎? 贊成。 2 您的主管贊成未來採繼續採網路申辦嗎?贊成。
對申辦系統的態度 1 您贊成使用「網路申辦系統」嗎?贊成。 2 您願意使用「網路申辦系統」申辦進口許可證嗎?贊成。
持續使用資訊系統意願 1 關於持續使用網路申辦的意願如何?會繼續使用。 2 會推薦他人使用網路申辦嗎?
認知控制: 對於網路申辦的主控權，談談貴公司的做法： 您本人即可全權決定是否用網路申辦嗎?那主要決定權在誰身上呢? 承辦人可自己決定。
繳費流程的說明、繳費地點及其他問題 1 繳費說明清楚完整嗎?清楚。 2 流程便利地點方便嗎?還好。 3 整體而言繳費流程精簡理想嗎? 繳費打電話很麻煩。已繳款，NCC 看不到資料，還要拍繳費明細畫面，傳過去，比較麻煩。
關於輸出： 列印繳費單之後如果可以線上儲值與扣款會不會更方便? 向公司請款的繳款證明須等許可證下來一段時間才可列印，這是自己代墊的費用。
使用網路申辦曾發生的問題(開放經驗談) 1. 核銷蠻慢的。 2. 系統上傳檔案很慢。 3. 功率及頻率不知道怎麼打。

對於網路申辦流程建議(開放經驗談)

建議規格書上傳，由 NCC 填打功率。

附錄二十五訪談資料-廠商二十二

廠商二十二
申辦頻率 請問貴公司平均每個月申辦幾次進口許可證？（網路與臨櫃都算）1 次/月。
申辦經驗
網路申辦滿意度 請談談對於這個網路申辦系統的使用您有什麼心得?滿意。 （包含整體滿意度，以及提升工作效率等）
申辦模式優缺點認知比較 關於網路申辦的優勢，可以談談您的看法嗎? 網路辦可以只要證號，比較便宜，臨櫃辦理比較貴，但比較快。 1.網路辦理時間和地點都比較有彈性嗎?還可以。 2.臨櫃辦理會受上班時間限制，也有指定的地點，會比較不方便嗎?還好。
使用者改變申辦方是主要因素 當初會從臨櫃改網路，最主要的原因有哪些? （交通時間？精神體力？文件遺失的風險？） 去臨櫃辦理時，發現有網路申辦，就開始使用網路辦理。
對申辦系統的態度 1 您贊成由臨櫃改網路申辦嗎?
認知價值 1. 考量時間，您覺得改採「網路申辦」是值得的嗎? 在不是急件下，採用網路是值得的。 2. 考量費用，您覺得改採「網路申辦」是值得的嗎? 在不是急件下，採用網路是值得的。
改變行為學習成本(要花時間學、要花力氣學、要花時間去商應系統) 1.您覺得改採「網路申辦」會花更多的時間及努力嗎?還好。
易用性：「網路申辦系統」系統好用嗎? （容不容易操作?網頁編排符合操作者的習慣嗎?） 文件上傳開始時說明不清，不知怎麼使用工商憑證作業。
有用性：「網路申辦系統」對工作有用嗎?(效率、彈性) 對工作是有幫助的。
系統品質 1 系統的穩定性與速度理想嗎?登入系統平台跑很慢，上傳也很慢。
資訊品質 1 對於這個網站所提供的資料評價如何?(正確可靠即時性)尚可。
服務品質 1 如果搭配服務專線會不會更方便？會更方便。

2 如果系統可以提供個別廠商的有效期內的證件資料建檔，會不會更方便?
關於人員服務 1.您曾經諮詢過 NCC 問題處理人員嗎? 有。 2.當您需要諮詢，與客服人員互動的經驗如何?(專業、快速、親切等) 人員服務很客氣。
成本效益分析 關於成本效益，您學得臨櫃辦理與網路申辦哪一種比較省時? 哪一種費用比較節省? 急件用臨櫃，但費用比較高 500 元，一般件用網路只要自號就 400 元，但等待時間比較長。
主管態度 1 您的主管知道已經改採網路申辦嗎? 贊成。 2 您的主管贊成未來採繼續採網路申辦嗎?贊成。
對申辦系統的態度 1 您贊成使用「網路申辦系統」嗎?贊成。 2 您願意使用「網路申辦系統」申辦進口許可證嗎?贊成。
持續使用資訊系統意願 1 關於持續使用網路申辦的意願如何?會繼續使用。 2 會推薦他人使用網路申辦嗎?
認知控制: 對於網路申辦的主控權，談談貴公司的做法： 您本人即可全權決定是否用網路申辦嗎?那主要決定權在誰身上呢? 承辦人可自己決定。
繳費流程的說明、繳費地點及其他問題 1 繳費說明清楚完整嗎?okay。 2 流程便利地點方便嗎? 3 整體而言繳費流程精簡理想嗎? 信用卡網路繳費，還要打電話，有點麻煩。
關於輸出： 列印繳費單之後如果可以線上儲值與扣款會不會更方便? 自己先代墊費用。
使用網路申辦曾發生的問題(開放經驗談) 1. 要催件才會比較快，辦下來系統不會主動用 email 通知。 2. 信用卡繳費到證號下來，還要很久，到底是為什麼，因為文件已審過了。 3. 新產品要辦，或不要辦，弄不清楚，海關與 NCC 認定有時不一致。 4. 被退件不會主動告知，浪費時間查詢，一般申辦都會有辦理情況回饋到 email，而這個許可證的辦理，NCC 的系統不會主動告知。
對於網路申辦流程建議(開放經驗談) 1. 可考慮使用既有存摺，如水電費等，進行扣款。 2. 希望從既有存摺扣款後，證號就下來，並用 email 通知。

附錄二十六附表六申請電信管制射頻器材進口許可證應檢附相關文件明細表

項次	器 材 類 別	文 件 名 稱	備 註
一	衛星小型地球電臺、業餘無線電機或工業、科學、醫療用電波輻射性電機（本辦法第17條第1項第3款至第5款）	1.進口許可證申請書。 2.經營許可執照。 3.型錄、規格資料或原廠證明文件。 4.型式認證證明文件、符合性聲明證明文件或專案核准文件。	說明1至2
二	供外國船舶或外銷船舶用之電信管制射頻器材（本辦法第17條第1項第6款）	1.進口許可證申請書。 2.經營許可執照。 3.型錄、規格資料或原廠證明文件。 4.外國船籍證書、買賣契約書或專案核准文件。	說明1至2
三	非國內製造復(退)運進口之電信管制射頻器材(本辦法19條第1項第1款)	1.進口許可證申請書。 2.經營許可執照。 3.型錄、規格資料或原廠證明文件。 4.原出口報單。	說明1至2 說明5
四	進口供認證、展示、研發、測試用及加工、維修或組裝後專供輸出之電信管制射頻器材（本辦法第19條第1項第2款至第4款）	1.進口許可證申請書。 2.經營許可執照。 3.型錄、規格資料或原廠證明文件。 4.切結書。	說明1至2 說明7
五	進口供自用之無線電信終端設備或低功率射頻電機，十部以內。但衛星行動地球電臺及衛星小型地球電臺不適用。（本辦法第19條第1項第5款）	1.進口許可證申請書。 2.提貨單正本。 3.型錄、規格資料或原廠證明文件。 4.個人身分證明文件或法人或非法人團體設立證明文件。	說明1至4 說明6
六	進口供自用之工業、科學及醫療用電波輻射性電機。（本辦法第19條第1項第6款）	1.進口許可證申請書。 2.提貨單正本。 3.型錄、規格資料或原廠證明文件。 4.個人身分證明文件或法人或非法人團體設立證明文件。	說明1至4
七	進口供自用之行動式業餘無線電臺二部以內。（本辦法第19條第1項第7款）	1.進口許可證申請書。 2.提貨單正本。 3.型錄、規格資料或原廠證明文件。 4.業餘無線電人員執照。 5.切結書。	說明1至4
八	一般管制射頻器材（非屬項次一至項次七之電信管制射頻器材）	1.進口許可證申請書。 2.經營許可執照。 3.型錄、規格資料或原廠證明文件。 4.系統架設許可文件、網路建設許可文件、電臺架設許可文件或專案核准文件。	說明1至2 說明8

說明：

1. 所附之影本均須依申請人身分別加蓋公司大小章、機關關防或簽章（簽名）。
2. 申請人得自製造商或經銷商提供服務之網站下載同廠牌型號之器材資料（須包括頻率及功率）代替型錄、規格資料或原廠證明文件。
3. 依自用輸入之電信管制射頻器材與本會或本會認可委託之驗證機構審驗合格之電信管制射頻器材同廠牌型號者，免檢附型錄、規格資料或原廠證明文件。
4. 以郵遞方式輸入者，得以郵局通知函正本代替提貨單。
5. 申請書應檢附文件欄位填寫不全或出口報單所載之出口人與退貨復進口申請人不一致者，請按項次八之器材類別辦理。
6. 輸入自用電信管制射頻器材之個人、機關、公司、商號、團體、學校免檢附經營許可執照。
7. 輸入工業、科學、醫療用電波輻射性電機加工、維修或組裝，再將器材復運出口者，得以器材上標示牌之廠牌、型號、頻率、發射功率等資訊代替型錄、規格資料或原廠證明文件。
8. 以專案核准文件申請輸入電信管制射頻器材者，免檢附切結書。

參考文獻

一、中文部分

1. 林東清,《資訊管理》,智勝文化事業有限公司,2005 年
2. 粟桂玲,影響知識管理系統持續使用意願之研究—以台中市衛生局為例,靜宜大學資訊管理學系研究所,碩士論文,2004.

二、西文部分

1. Ajzen, I. (1985). From intentions to actions: a theory of planned behaviour. in Kuhl, J. and Beckmann, J. (Eds.), Action Control: from Cognition to Behaviour, Springer, New York, (pp.11-39). NY.
2. Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. Organizational Behavior and Human Decision Processes, 50, 197-211.
3. Bhattacharjee, A., (2001). Understanding information systems continuance: An Expectation-Confirmation model. MIS Quarterly, 25(3), 351-370.
4. Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. MIS Quarterly, 13(3), 319-340.
5. 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.
6. Dickson, G., and Wetherbe, J., (1985). The Management of Information System, McGraw-Hill

7. Keen, P. et al., (1981). Information system and organization change. *Communicatio of the ACM* (24:1), Jan., 24-33.
8. Molla, A., and Licker. P.S. (2001). E-commerce systems success: An attempt lo extend and respecify the DeLone and McLean model of IS success. *Journal of Electronic Commerce Succcess*, 2(4). 1-11.
9. Oliver, R. L. (1980). A cognitive model for the antecedents and consequences of satisfaction. *Journal of Marketing Research*, 17, 460 - 469.
10. Shih, Yan Yueh and Fang, Kwoting (2004) The use of a decomposed theory of planned behavior to study Internet banking in Taiwan. *Internet Research*, 14(3), 213-223.
11. Taylor, S., and Todd, P., (1995). Understanding information technology usage: A test of competing models. *Information Systems Research*, 6 (2), 144-176.