



國立臺灣大學社會科學院公共事務研究所

碩士論文

Graduate Institute of Public Affairs

College of Social Sciences

National Taiwan University

Master's Thesis

臺灣地方政府衛生局網站中食品檢驗結果資訊呈現之分析

Analysis of the Information Presentation of Food Inspection

Results on Taiwan's Local Health Bureau Websites

歐宇涵

Yu-Han Ou

指導教授：王宏文 博士

Advisor: Hong-Wung Wang, Ph.D.

中華民國 113 年 7 月

Jul, 2024



國立臺灣大學碩士學位論文
口試委員會審定書
MASTER'S THESIS ACCEPTANCE CERTIFICATE
NATIONAL TAIWAN UNIVERSITY

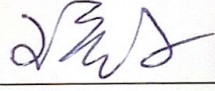
臺灣地方政府衛生局網站中食品檢驗結果資訊呈現之分析

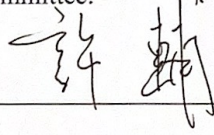
Analysis of the information Presentation of Food Inspection
Results on Taiwan's Local Health Bureau Websites

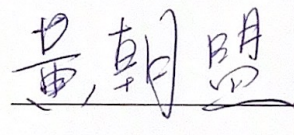
本論文係歐宇涵（姓名） R07343006（學號） 在國立臺灣大學公共事務研究所完成之碩士學位論文，於民國 113 年 7 月 29 日承下列考試委員審查通過及口試及格，特此證明。

The undersigned, appointed by the Graduate Institute of Public Affairs on 29 (date) 07 (month) 2024 (year) have examined a Master's thesis entitled above presented by Yu, Han-Ou (name) R07343006 (student ID) candidate and hereby certify that it is worthy of acceptance.

口試委員 Oral examination committee:


(指導教授 Advisor)





系主任/所長 Director:





謝辭

我想這謝辭的空間，應該未來只有我本人會看，所以，想把這個空間，留給未來又不知道因為什麼原因而路過的自己，寫下此時此刻的心情，提醒自己也有這麼一段故事，永遠都不要忘記身邊曾經有這麼多人的溫暖陪伴、愛與包容，太多值得感激的瞬間，以及那個願意信任自己的自己。

嗨！歐宇涵你做到了！我知道這對你來說，並不容易，甚至是很困難。

還記得大二那年暑假，下定決心繼續往研究所邁進的那個時刻嗎？想一想，這一切太過於豐富和漫長；體驗到人生不是二分法，好與壞、勝與敗，而是學會把人生當成一場馬拉松，盡力去挖掘自我的能耐、努力訓練體魄、培養擁有一顆柔軟的心、勇敢承認犯的錯接受已經失去的、並珍惜當下擁有的、懂得自我修復並關愛他人，更知道何時需要奮力一搏，過程中的無數體驗與感受才是此行最最最珍貴且無價的寶藏。

謝謝我的指導教授宏文老師，您總是能以既溫柔又精準地模式，在一旁鞭策進度及適時給予鼓勵和指導，陪我跑完這場論文馬拉松。感謝在論文指標建構之初，給予專業建議的愷伶學姊和曄婷學姊；謝謝我的研究所同學們子瑄、蕙庭、芳妤，總是在我最需要支援之時，二話不說給予滿滿的愛，有你們在，我總是感到心安。謝謝大學好友昕茹和佳穎，研究所的生活當然也少不了你們，還協助我完成焦點訪談。感謝焦點團體訪談的參與者們，您們需要花費許多時間閱讀、操作訓練及討論，這一點對於宇涵的研究來說是至關重要的環節之一。

最後，謝謝我的研究桌、我的宿舍、我的腳踏車、陪我走過研究所這一段路的任何人、任何事，謝謝我獨一無二的家人、我的摯友們，謝謝曾幫助、及給我挑戰的人事物，再謝下去都快忘記，自己其實人生才剛要開始...未來路還很長很長。

無論如何，不虛此行，謝謝你歐宇涵。

祝福路過的你 一切安好 謝謝有你

2024.08.08 臺北

摘要



臺灣過去曾發生多起的食品安全事件，政府面對這些挑戰採取修訂相關法規、成立行政院食品安全辦公室、落實食安五環政策，以及建立食材登錄平台網站等多管齊下的手段。然而，食品安全資訊本身具有一定的專業性，一般民眾並不容易瞭解，容易造成資訊解讀上的落差及障礙，即資訊不對稱的情況。

本研究關注於政府如何將專業的食品安資訊，以易於理解的方式向公眾傳遞，特別是針對不合格資訊的呈現。這對民眾對於食品安的理解有重要的意義。據此，探究目前臺灣各縣市地方衛生局在食品檢驗結果報告的設計與內容呈現情況，為本研究之主要目的。透過瀏覽地方衛生局及相關食品安資訊的網站，並參考美國 21 個地方政府衛生局網站呈現食安資訊的模式。經過資料的觀察、比對、歸納及分析，並進行兩場焦點團體訪談，逐步完善並建立評估指標，以檢視我國地方衛生局網站中食品檢驗結果呈現之情形。建構之評估指標體系共有三個面向，亦即食安資訊的操作、呈現及服務面向，並衍生出八個指標，包括：易找尋性、資料庫搜尋功能、新聞稿及檢驗報告中不合格資訊的可瞭解性、檢驗結果以資料視覺化呈現的情況、抽驗結果發布的即時性、主動提供多個檢驗傳遞窗口，及主動提供其他縣市抽驗資訊。研究結果顯示，建構的衡量指標脈絡中，臺灣八個縣市在總分為 6 分，平均得分為 2.7 分(45%)，未及衡量指標之 50%，顯示，臺灣縣市政府衛生局在食品安檢驗報告呈現上，仍有進步的空間。

本研究對縣市衛生局在呈現食安檢驗資訊中，提出四個政策建議：（一）可加強抽驗結果發布的即時性；（二）可提升新聞稿中不合格資訊的可瞭解情況。可以增加對於人體健康危害的嚴重程度，並放上不合格資訊的外包裝，增加民眾的辨識度；（三）可以加強對於抽驗報告中不合格廠商及產品的資訊及外包裝標示清楚；（四）建議總分比較低的縣市，應該要加強其他縣市得分比較高的指標。食品安資訊呈現之樣態，影響著接收方的數量及品質，透過建立快速、清晰地資訊傳遞管道，營造形成正向的循環，將食品檢驗結果發布於網站上的本質，回歸確保民眾能夠及時獲取正確的重要資訊，而非將其視為行政的例行業務。

關鍵字：食品、食品安、網站設計、衛生局、食品檢驗、召回

ABSTRACT



ANALYSIS OF THE INFORMATION PRESENTATION OF FOOD INSPECTION RESULTS ON TAIWAN'S LOCAL HEALTH BUREAU WEBSITES

by

YU-HAN OU

JULY 2024

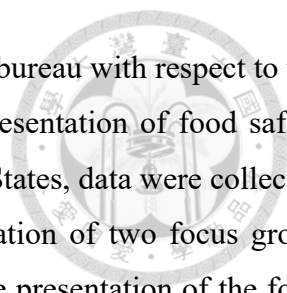
ADVISOR(S): HONG-WUNG WANG, Ph.D.

DEPARTMENT: GRADUATE INSTITUTE OF PUBLIC AFFAIRS

KEY WORD: food, food safety, website design, health bureau, food
inspection, recall

In the past, there have been many food safety incidents in Taiwan. In the face of these challenges, the government has adopted multi-pronged measures such as revising relevant regulations, establishing the Food Safety Office of the Executive Yuan, implementing the Five-Point Food Safety Reform, and establishing the platform and websites for food ingredients. However, food safety information is professionalism intrinsically, which is not easy for the general public to understand, and it is apt to cause gaps and obstacles in information interpretation, which is the so-called information asymmetry.

This study focuses on how the government delivers professional food safety information to the public in an easily understandable manner, particularly for the presentation of non-compliant information and/or non-conforming food products. This is of great significance to the public's understanding of food safety. Accordingly, this study mainly aims to explore the design and content presentation of the food inspection results reported in the local health bureau



of various counties and cities in Taiwan. By visiting the local health bureau with respect to the food safety information websites and extensive browsing of the presentation of food safety information from 21 local government health bureaus in the United States, data were collected for comparison, induction, and analysis along with the implementation of two focus group interviews, by which the evaluation criteria with regard to assess the presentation of the food inspection result for the local health Bureau in Taiwan was established. The evaluation indicator system developed encompasses three orientations, including operation, presentation, and service aspects of food safety information, with which they derive a total of eight indices, i.e., easy to find, ease of search, database search functionality, clarity of non-compliant information, data visualization, timeliness of inspection result publication, proactive provision of multiple delivery channels for inspection results, and proactive sharing of inspection information from others counties and cities. Based on the index of 1 to 6 points, the average score of eight local health bureaus in Taiwan was 2.7 points (45%), which is not yet half of the index score. It implies that the health bureau of Taiwan still has room for progress in the presentation of food safety inspection report. This study puts forward four policy suggestions in the presentation of food safety inspection information: First, health bureaus in the eight counties and cities should improve the timeliness of publishing inspection results. Second, the clarity of non-compliant information in press releases should be enhance by detailing the severity of health risks and displaying the packaging of non-conforming products to increase public awareness. Third, inspection reports should clearly present information about non-compliant manufacturers and products, including their packaging labels. Finally, counties and cities with lower scores should focus on strengthening the indicators where other counties and cities have excelled.

The presentation of food safety information significantly influences its reach and effectiveness. By establishing clear communication, a positive feedback system can be developed. This ensures that the main goal of publishing food inspection results on websites is to provide prompt and accurate information to be general public, rather than treating it as routine administrative task.

目次



口試委員審定書.....	II
謝辭.....	III
中文論文摘要.....	IV
英文論文摘要.....	V
第一章 緒論.....	1
第一節 研究動機目的	1
第二節 研究問題.....	2
第二章 文獻回顧.....	5
第一節 食品安全中的資訊不對稱問題.....	5
第二節 政府食安網站的重要性	6
第三節 評估政府網站的標準	7
第三章 研究方法.....	13
壹、 次級資料分析法	13
貳、 焦點團體訪談法	22
第四章 研究結果與分析.....	31
第一節 指標體系建構結果.....	31
壹、 大指標之權重.....	31
貳、 小指標之權重.....	33
參、 小指標之評分方式	36
第二節 評分結果.....	53
壹、 如何進行縣市評分及事前人員訓練	53
貳、 各縣市之評分結果	53



一、 臺北市衛生局	55
二、 桃園市衛生局	57
三、 臺中市衛生局	59
四、 高雄市衛生局	61
五、 新竹市衛生局	63
六、 彰化縣衛生局	65
七、 嘉義縣衛生局	67
八、 花蓮縣衛生局	69
參、 各縣市之綜合比較	71
第五章 結論.....	77
第一節 主要研究發現	78
第二節 政策建議.....	79
第三節 研究貢獻及研究限制	80
參考文獻.....	83
附錄一：評估面向及指標表	86
附錄二：小指標及權重表.....	87
附錄三：焦點團體訪談提綱及基本資料	89
附錄四：焦點團體指標權重討論提綱	91

圖次



圖 2-1 知識、資訊、資料間的關係.....	8
圖 3-1 美國紐約州衛生局網站介面搜尋頁面.....	17
圖 3-2 美國伊利諾州衛生局網站介面搜尋頁面.....	17
圖 3-3 美國洛杉磯郡衛生局網站首頁（左）及食物召回網頁首頁（右）.....	18
圖 3-4 美國洛杉磯郡衛生局食物召回專區頁面.....	19
圖 3-5 美國洛杉磯郡衛生局不合格資訊的新聞稿首頁.....	20
圖 3-6 美國洛杉磯郡衛生局不合格資訊的新聞稿.....	21
圖 3-7 美國洛杉磯郡衛生局新聞稿中不合格資訊呈現.....	21
圖 4-1 大指標權重得分比例.....	33
圖 4-2 參考美國洛杉磯郡衛生局.....	37
圖 4-3 參考美國洛杉磯郡衛生局.....	38
圖 4-4（左）臺灣博碩士論文知識加值系統進階搜尋欄位.....	39
圖 4-5（右）美國農業部食物召回搜尋欄位.....	39
圖 4-6 美國農業部 USDA 食物召回機制網站標示.....	41
圖 4-7 參考美國洛杉磯郡衛生局新聞稿.....	42
圖 4-8 參考美國洛杉磯郡衛生局新聞稿.....	43
圖 4-9 參考美國洛杉磯郡衛生局新聞稿.....	44
圖 4-10 參考美國洛杉磯郡衛生局新聞稿.....	44
圖 4-11 臺北市政府衛生局 110 年豆製品、豆漿抽驗不符規定名冊中第三、第四項	45
圖 4-12 金門縣政府衛生局食品抽驗結果分析.....	48
圖 4-13 衛生福利部食品藥物管理署，好市多冷凍莓果檢出 A 肝專區網頁.....	51
圖 4-14 8 縣市指標總分排序.....	72

表次



表 3-1 選取美國 21 個地方政府編號	15
表 3-2 第一場焦點團體訪談成員基本資料	24
表 3-3 第二場焦點團體訪談成員基本資料	24
表 3-4 訪談結構與時間安排	26
表 4-1 本研究評估指標之大指標權重	32
表 4-2 本研究評估指標之小指標權重	34
表 4-3 指標 1-1 評分方式	36
表 4-4 指標 1-2 評分方式	40
表 4-5 指標 2-1 評分方式	42
表 4-6 指標 2-2 評分方式	46
表 4-7 指標 2-3 評分方式	47
表 4-8 指標 3-1 評分方式	49
表 4-9 指標 3-2 評分方式	50
表 4-10 指標 3-3 評分方式	51
表 4-11 臺北市政府衛生局網站呈現食品檢驗結果之得分	56
表 4-12 桃園市政府衛生局網站呈現食品檢驗結果之得分	58
表 4-13 臺中市政府衛生局網站呈現食品檢驗結果之得分	60
表 4-14 高雄市政府衛生局網站呈現食品檢驗結果之得分	62
表 4-15 新竹市政府衛生局網站呈現食品檢驗結果之得分	64
表 4-16 彰化縣政府衛生局網站呈現食品檢驗結果之得分	66
表 4-17 嘉義縣政府衛生局網站呈現食品檢驗結果之得分	68
表 4-18 花蓮縣政府衛生局網站呈現食品檢驗結果之得分	70
表 4-19 8 個縣市指標分數	71



第一章 緒論

臺灣歷經數次的食安風暴，並伴隨著政黨更迭，面對食安問題，政府採取修法、成立行政院食品安全辦公室、食藥戰情中心，落實食安五環政策以及建立食材登錄平台網站等多管齊下的手段，這些行動無疑是想建立透明、信任、彈性的空間，與民眾產生良性的關係。

¹1998 年代開放政府（open government）的浪潮下，「政府網站」儼然成為民眾獲取政府資訊的最主要來源之一，在食品安全管理脈絡中，中央政府及地方衛生局通常會主動在其經營之網站上，公布食品檢驗結果報告供大眾查閱，並設有闢謠專區、提供聯絡資訊等正式的互動渠道。

值得關注的是，食品安全是具有一定的專業性，一般民眾並不易瞭解，容易造成資訊解讀上的落差及障礙，即資訊不對稱（asymmetric information）的情況。因此，政府網站所揭示的資訊內容、網頁設計和報告的呈現方式，便直接影響著民眾獲得資訊的數量及品質。政府要如何將專業的食安資訊「有效地」傳遞給民眾，是一個很重要但常被忽視的議題。

第一節 研究動機目的

筆者觀察到，在這些政府傳遞食品安全資訊的手段及管道中，即是公共政策（public policy）的展現，故其內容除了握有獨到的資訊和壟斷的稽查力；中央和地方政府衛生局通常會主動在其網站上公布，食品的檢驗結果或抽驗報告，供大眾瀏覽查閱。而這些公布於網站上的檢驗結果，特別是不合格的資訊，對於民眾而言

¹根據行政院研究發展考核委員會（2009）將政府透明化定義為：「政府提供可作為民眾評估政府表現的資訊」。蘇彩足、左正東、陳朝建（2009）：政府透明化之分析架構及評估。行政院研究發展考核委員會，（RDEC-TPG-098-005），國立臺灣大學政治系。

是很重要的。因此，如何在網站上以易於理解的方式呈現這些專業的食品安全資訊，顯得尤其重要。



因此引發本文的研究動機，欲瞭解臺灣各縣市地方政府衛生局在食品檢驗結果報告呈現的設計與內容究竟為何？

第二節 研究問題

基於上述的觀察與動機，本文提出以下兩個研究問題：

一、評估我國各縣市衛生局網站中，食品安全檢驗結果資訊的表現情形，以了解其品質的狀況。

二、我國各縣市衛生局網站的食品安全檢驗結果在操作、資訊呈現及服務，三個面向上是否有相似或相異的表現？為什麼？







第二章 文獻回顧

本文檢閱過去相關研究，試圖從中理清脈絡與方向，尋找可能的解答。本章節旨在回顧前人的研究成果做為基礎，進而觀察並發展出本研究的研究架構。第一節將討論食品安全中的資訊不對稱問題；第二節探討政府網站資訊呈現的重要性；第三節為評估政府網站的標準。

第一節 食品安全中的資訊不對稱問題

臺灣過去發生幾起重大的食安事件：2008 年的奶粉混充三聚氰胺事件、2011 年的起雲劑非法添加塑化劑事件、2013 年的澱粉摻順丁烯二酸事件與橄欖油混油事件、2014 年的餿水油、2019 年的芬普尼雞蛋事件，及 2024 年初的辣椒粉驗出邦克列酸酵母事件；在這些食安事件發生時，民眾通常是被動的接收事件本身，政府、專家和民眾不同角色所風險上的落差，一般民眾根本缺乏評估食品風險的知識與能力（邱玉蟬、游絲涵，2016：185）；說明大眾對於食品安全的知識及評估能力事實上，是匱乏且欠缺的。

李明穎、陳春富、吳宜臻（2020）在食品安全風險溝通策略中，認為政府經常忽視或低估民眾的經驗與知識。然，民眾與政府間往往存在制度上、知識上以及資訊流通的不對等。而此不對等關係轉化成為溝通上的橋樑，一但事件爆發時便化做楚河漢界，彼此指責、缺乏信賴與合作，導致民眾對政府的信賴越來越低，成為當代臺灣社會治理的難題（周桂田、徐建銘，2015：170）。

食品安全（Food Safety）是什麼？「食品安全」，1974 年由聯合國農糧食及農業組織（Food and Agriculture Organization of the United Nations, FAO）提出，包含三個面向：充足的「數量」、製造過程「衛生安全」、生態環境、資源利用的「發展」；從過去強調糧食安全（food security）人民有能力或政府能提供足夠的糧食，

「數量上的安全」，至今日討論食品安全（food safety），討論食品是無毒、無害不造成急性或慢性疾病且符合營養的「品質上的安全」。



根據世界衛生組織（World Health Organization, WHO）的²定義，食品安全和營養有緊密關係，安全的食物供應影響國家經濟、貿易及旅遊的永續發展，且全球人口的增長、氣候變遷和發展快速的飲食鏈對於食品安全造成衝擊；更意旨食品安全為國家對於有害食物的應變能力和公共衛生承受度有關。

而「食品安全」領域的討論，可從不同觀點切入，任曼欣（2017）將食品安全從法學、經濟學、社會學、比較制度與政治、政策分析、危機處理與風險管理分析等面向討論，認為食品安全屬於社會科學與自然科學無法分割的整合性研究；近年來，也有學者認為食品安全是一種基本人權（human rights）（Fred Fung et al.: 2018）。

我國衛生福利部鑑於食安將是世界各國政府的施政重點，跨部邀請一會三署六部（農委會、環保署、海巡署、警政署、財政部、經濟部、教育部、勞動部、法務部會）與 16 位專家學者共同擬訂之「2016-2020 年食品安全政策白皮書」，白皮書中主要提出「從農場至餐桌之食品安全鏈」、「完善食安管理機制」、「建構信任消費環境」為使命目標，定義出屬於我國的食品安全管理機制。

第二節 政府食安網站的重要性

民眾對於食品安全有「知的權利」，除了平日報章媒體的報導，又，近年來假新聞（fake news）的襲擊，另一重要管道即是求助於政府網路，而政府提供的資訊具有公信力，對於更細碎的領域如醫藥、疾病管理、食品安全等專業領域資訊的傳

² World Health Organization official website of Food Safety. (<https://www.who.int/health-topics/food-safety/>，最後瀏覽日期：2020 年 09 月 09 日）。

遞，往往落入一個問題，民眾看不懂，導致政府做了很多檢驗成果，但民眾沒有能力吸收及理解。



政府與人民關係是密不可分的巧妙，而兩者間如何進行「對話」，經濟、國防、交通、教育等各式議題都是國家重要的面向，而我們除了透過大眾傳播媒體管道以外，另一個就是靠網路得知，近年來，政府越來愈重視網站設計有時候透過有創意的行銷手段去傳達一個概念、或政策在當代「網站平台」成為政府的好夥伴，也是創造「信任感」的一個路徑。（黃東益、李仲彬，2010）政府實際績效的表現與民眾期望間的差距，民眾越滿意的施政，表現民眾對政府的信任程度就愈高；政府對於食安管理的稽查及抽驗結果，即是政府的政績，而何以傳遞給大眾，顯得尤其重要。

過去研究多著重在政府網站的入口設計，鮮少去探討如醫療疾病、食品安全等具有一定的專業知識的網站資訊評估，或民眾是否有能力理解這些資訊等相關研究。政府網站平台除了展示政府的施政成果以外，民眾是否能「讀懂」這些資訊，才是建立真正「信任」的關鍵。如果大量資訊未經或有效處理，僅僅堆積在網路上，便成為無用的訊息。儘管政府實際上做了很多工作，但如果資訊處理粗糙、民眾無法理解，就很可惜；若當重大食安事件又發生時，可能導致民眾與政府間的距離更遠了。

第三節 評估政府網站的標準

網際網路（internet）的發展打破時間與空間的限制，提供大量的資訊與知識，而這股網路浪潮很快就席捲各國政府，即為 1990 年的電子化政府（e-government）。而電子化政府呈現的形式又因政府與利害關係人的互動分為三類：政府對政府（G2G）、政府對市民（G2C）、政府對企業（G2B）」（Brown & Brudeney, 2001）。儼然資訊的呈現很多元，且網站已經成為行政管理的必備工具（丘昌泰，2000）。

而電子化政府的歷程從 1995 年單向溝通階段的萌芽籌備；2001 年的交易階段，政府開始提供線上申請的服務大多為報稅的管道，2004 年規模漸漸擴大至垂直整合階段，建立入口網站民眾可以直接從中央或地方政府網站連結；2008 年有了網站入口後開始以橫向整合以使用者為中心往內部網站發展，2017 年的現今以資料力量為驅力，更觸及以擴大公民服務的深度及廣度為目標。而本文奠基於電子化政府發展至今的原則，更進一步探討政府網站提供得資訊好壞。

資訊呈現，美國經濟學家 Lester C.Thutow 研究知識經濟對於全球經濟的影響，並在3世界資訊大會（WCIT）指出：「我們正處於第三次工業革命，決勝關鍵在於知識的掌握，而非自然資源」。也因此，網路帶領人類進入「知識管理」，而知識的層次會隨著資料或資訊轉化的有效程度劃分。Davenport & Prusak（1999：34）將知識，分為三種：知識、資訊、資料，政府提供於網路上的資訊又是何種？是經過專業的知識？還是經過經驗化的資訊？還是處理過得資料？

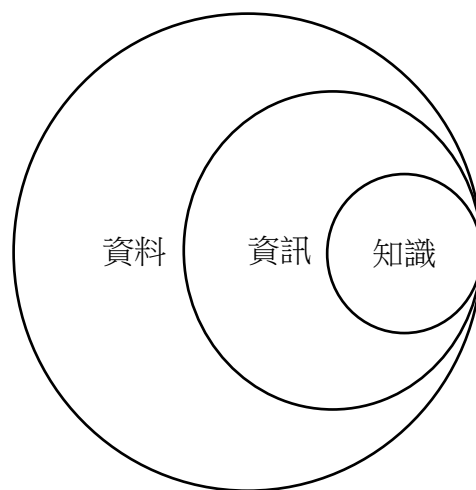


圖 2-1 知識、資訊、資料間的關係

資料來源：本文自行繪製

³世界資訊大會（World Congress on IT），由全球五大洲超過 80 個國家的資訊與通訊同業團體，為全球最大的資訊科技服務業組織，深受 WTO、OECD、APEC、G-8 等國際組織重視，宗旨以推動資訊科技業應用、發展、資訊產業自由化及破除各國貿易障礙，有資通訊科技界的「奧林匹克大會」美譽。（Lman's murmur，2017，〈WCIT2017 這是什麼？能吃嗎？〉，Medium，取自：<https://lmanchu.medium.com/wcit-2017-這是什麼-能吃嗎-24ed8fa7d095>，2020/9/15）。



一、過去評估網站指標

網站設計面貌又與其性質、需求和對象不同而轉動，而檢索國內外過去關於網站的研究多在於規劃、建置、使用者感受等面向的研究，多的是私部門企業傾向，尤為旅遊業、圖書館的研究最多，較少針對政府的網站設計進行研究，而以下整理過去研究網站質量大略分為四大面向衡量：網站內容、網站設計、網站架構與導覽，及網站服務與推廣。

（一）網站內容，林淑瓊等人（2016）對於國家圖書館的網站評估指標和服務功能分析中，回顧過去 15 年網站設計的評估指標，對於網站內容的要點，網站內容評估其 4 正確性、5 時效性、6 權威性、7 豐富性。（二）網站設計，認為一個好網站，應該具備一致性的視覺外觀，避免使用者重複的學習於每一網站（行政院研考會，2000；Pisanski and Žumer, 2005；Sutherland et al, 2006；Zhang et al., 2000；林淑瓊、陳海璆、陳澄瑞，2016）；而應符合該網站社本身隸屬於領域屬性，如圖資類、美食類、交通類及政府地方網站等，應符合其屬性的特色，以滿足使用者的期望與動機，且主動上網搜尋。（三）網站架構與導覽網站的建立在於一套清晰完整的組織分類架構，Pisanski and Žumer（2005）研究指出，網站架構與導覽需提供搜尋功能、網站地圖、多種語言等。（四）網站服務與推廣，良好的網站服務，是提供溝通管道與個人化服務，可快速地解決使用者使用網站或尋找資訊時的問題，Xie（2006）說明了網站應該要提供使用者反饋管道及圖書館的聯絡資訊。

二、我國政府網站發展與現況

「網路」的出現，就像在現實世界裡搭建了另一個空間—「虛擬世界」，在虛擬世界裡，我們可以做另一個虛擬的自己。而網路改變了人類的生活習慣，從電腦

⁴ 網站內容正確性：網站收錄資源的類別、年代及可用範圍。

⁵ 網站內容時效性：保持資訊即時新穎的程度。

⁶ 網站內容權威性：備註資料提供者的資本資料。

⁷ 網站內容豐富性：文字流暢易閱讀、網站服務介紹及是否有多種語言。

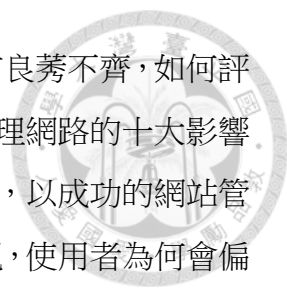
的出現到人手一台的智慧型手機，緊密了國與國的政治交流、經濟景氣、旅遊觀光、影視文化、體育等各個層面，卻也隱隱的拉開了彼此在現實世界裡接觸的可能，「網路無國界」的說法卻也提示了虛擬世界沒有秩序這件事，為了跟上全人類的腳步，各國政府也都紛紛加入網路世界的行列，1980 年代在政府提供的網站裡，也似乎形塑了某些秩序及規則，網路世界的各國走向透明化、電子化走向。

三、 國家發展委員會民國 106 年提出「政府網站服務管理規範」

國發會分別於民國 94 年、99 年及 100 年分別頒布「政府網站版型與內容管理規範」、「政府網站建置及營運作業參考指引」、「政府網站 Web 2.0 營運作業參考指引（社會網絡篇）」三階段的網站作業管理，指引了各級政府機關導入及建置政府網站服務時有所遵循，此三部規範亦歷經多次修正，有許多重疊及差異之處，對於承辦的公務人員及委外廠商，需花費較多時間熟悉其中規範與要求，於 106 年奠基於三版規範及我國政府規範之上，導入歐美新穎的應用⁸概念，提出最新版「政府網站服務管理規範」共有 6 個階段、10 條原則、30 項參考指引，主要是引導承辦之公務人之與開發人員資訊即時性、瀏覽便利性、服務友善性、互動親和性等有原則依據。

Eschenfelder & Miller (2007) 認為公共資訊是政府無償的傳遞訊息給大眾，並說明搜索過去政府網站研究多重於執行層面，忽略網站內容資訊對民眾與政府的影響，羅晉（2008：157）整理國內外文獻發現對於政府網站的研究仍僅針對特定層級的政府，並著重於網站中的特定功能（如公共論壇、民意信箱等）或特定 E 化民主面向（如資訊公開、或互動諮商）進行評估。

⁸根據國家發展委員會 106 年提出政府網站服務管理規範內文如：「指引 4.2 政府網站服務如需使用 JavaScript 或相關語言，應優先採用相容 ECMAScript 之新版標準。」：目前 JavaScript 標準由歐洲標準組織 ECMA（European Computer Manufacturers Association，歐洲電腦製造商協會）制定。



網站上有效的資訊提供才是有意義的，從古至今網站的品質良莠不齊，如何評判何以為好的網站，除了網站建置的原則，將知識進行管理，整理網路的十大影響力之一的傑可尼爾森（**Jakob Nielsen**）提出網站管理的十大錯誤，以成功的網站管理者角度出發，告訴其他網路管理者應站在使用者角度觀點檢視，使用者為何會偏好於某一網站：目標不明確、專為長官設計的網站、直接用組織架構做為網站架構、將網站的管理交給不同單位或機構、忽略網站維護預算的編列、將網站視為「次級媒體」、浪費提供直接連結的機會、將外部網站與內部網站的設計一視同仁、過分依賴市場調查來決定網站設計、低估網站的策略性影響（黃朝盟、趙美惠，2007：12）。





第三章 研究方法

為了評估各縣市衛生局食品檢驗報告，在網站中呈現的情況及優缺點，筆者欲建立評估指標，來提供品質的衡量；本研究選擇使用次級資料分析法（secondary data analysis method）及焦點團體訪談法（focusing group interviewing method）進行資料的蒐集、建構及分析。

壹、次級資料分析法

Hakim（1982）將次級資料分析定義：對現有資料進一步分析，並呈現與其不同的補充解釋或結論。說明資料被再利用來分析或解釋的可能；Heaton（1998）將次級資料分析定義：使用過去研究目的所收集之現有數據，去追求和原始資料不同的研究主題。進一步地說明研究者欲研究主題，可以藉由既有前人建立及蒐集信度良好的資料提供分析，去追求不同的對話。本研究選擇使用次級資料分析法的原因在於：基於前文文獻回顧的脈絡，透過整理過去研究文獻，發展確立評估的「面向」與「指標」，然而，這些面向與指標是否適合用來評估食安網站及報告，需要實際查閱相關網站及報告資料來檢視；因此，筆者鎖定**臺灣各縣市政府發布之食品檢驗結果報告**，而其屬於次級資料中的外部資料。

一、資料評估與擴展

筆者搜索、瀏覽各縣市地方政府的食品安全相關網站，觀察發現：現階段的衡量面向及指標，涵蓋範圍大致上都可以使用，不過，由於各地方衛生局所公布的食安檢驗報告，除了奠基於我國《食品安全衛生管理法》⁹第 40 條明文規範，公告食

⁹ 《食品安全衛生管理法》第 40 條：「發布食品衛生檢驗資訊時，應同時公布檢驗方法、檢驗單位及結果判讀依據。」。

品檢驗報告時應具備的條件之下；呈現的方式都差不多，以至於很難再進一步發展出適當的「評分標準」。

為了順利地發展評分標準，筆者進一步挖掘有無別種樣態的食安檢驗報告或相關食品安全資訊呈現方式，將探索的方向導向其他國家－「美國地方衛生局網站」。



二、 參考美國地方政府食安網站

鍾智慧（2006）探究臺灣、日本、美國與 WHO 對於食品安全管理的作法，其中提及美國為世界食品安全最安全的國家之一；¹⁰根據我國農業部網站中的次級資料說明：美國食品安全立法起步早，且執行法規制度堪稱完備，管理體系較為成熟，其運作方式值得參考；亦表示美國政府在食品安全管理脈絡，具備更完整的可能，而選擇將美國地方政府在所揭露之食品檢驗報告發布的樣態及形式，作為另一組次級資料分析的參考，以發展出適當的評分標準。

在法治層面向對完善的架構之下，筆者以美國「地理區域劃分」及「人口分佈」來選取次級資料網站對象：美國地理區域劃分共五大區，共有 50 州：東北部、東南部、中西部、西南部及西部。每個大區以¹¹人口分佈最多為前提，挑選代表性的州，共挑選了 21 個¹²地方政府，這包含了 8 個州（state）、5 個郡（county）、8 個市（city），整理如下表 3-1。

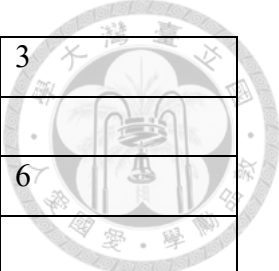
表 3-1 選取美國 21 個地方政府編號

編號	區域	屬性	名稱	人口排名(州)
1	東北部	State	麻州	15
2	東北部	State	紐約州	4
3	東北部	State	賓州	5
4	東北部	County	沙福克縣	
5	東北部	City	波士頓	
6	東北部	City	紐約市	
7	東北部	City	費城	

¹⁰ 農業部（2010）。《美國食品安全管理機制分析》，農業部，<https://www.moa.gov.tw/ws.php?id=21047>。

¹¹ 參見 United State Census Bureau, 2020 Census Apportionment Results. 2021. Apportionment Population and Number of Representatives by State: 2020 Census. <https://www.census.gov/apportionment-2020-table01.xlsx>。

¹² 美國各州(state)都設有郡(county)和市政府(city)，而各州憲法或法律皆有不同規定。本研究選取的對象為次級行政區的「郡」，美國行政區域劃分，通常各州分成很多郡，職責包括法律執行、土地管理、社會服務或衛生保健等；於市的話則是更細微的道路、公共安全等自治範圍。（美國國務院國際資訊局出版物，“governed.”美國政體的結構與運作，2005 年 10 月發刊，<https://web.archive-2017.ait.org.tw/infousa/zhtw/PUBS/AmGov/local.htm>。）。



8	東南部	State	佛羅里達	3
9	東南部	City	邁阿密	
10	中西部	State	伊利諾	6
11	中西部	City	芝加哥	
12	西南部	State	德州	2
13	西南部	County	哈里斯郡	
14	西南部	City	休士頓	
15	西南部	City	達拉斯	
16	西部	State	加州	1
17	西部	State	奧勒岡州	27
18	西部	County	舊金山	
19	西部	County	洛杉磯郡	
20	西部	County	姆爾特諾默縣	
21	西部	City	波特蘭	

資料來源：本文自行繪製

在選定的 21 個美國地方政府中，以本研究目前發展出的面向與指標，觀察其網站是如何呈現¹³ 食品檢驗結果或食物召回公告樣態，結果顯示，各地政府的衛生局網站呈現方式多樣，簡短說明如下：

- （一） 美國不一定有食安專區的設置。
- （二） 搜尋介面容易找，且會對於搜尋字有初步的分析，如下圖 3-1。

¹³ 在食品安全脈絡中，雖然食品安全檢驗結果發布資訊及食品召回為兩個不同的概念。但對於民眾而言，當網站上公告的檢驗報告資訊中出現不合格資訊時，這兩者可能被視為同一件事。因此，本研究之研究重點就是針對在政府網站中，不合格資訊的呈現的方式。又，食品檢驗報告在政府網站上的呈現樣態，可以從兩個方面來詮釋：一個是靜態的檢驗結果呈現；但另一方面來說，重點的資訊也就是不合格的資訊，應該要直接呈現出來。所以筆者在檢視美國地方政府網站上呈現的方式就會包含兩個來源。

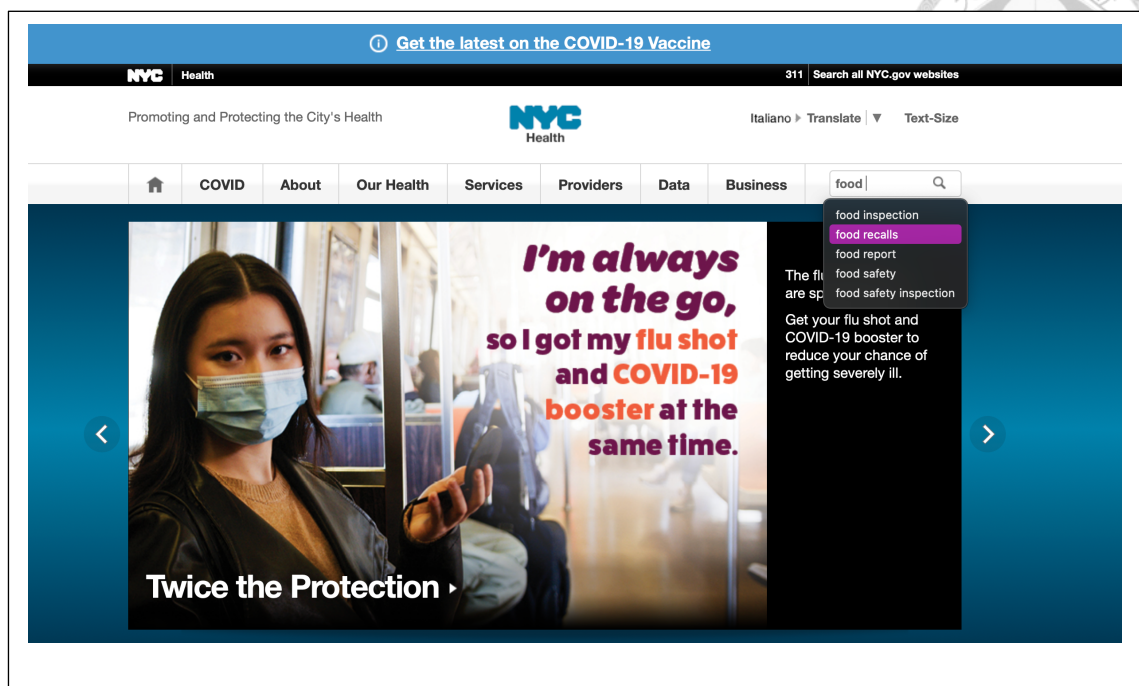


圖 3-1 美國紐約州衛生局網站介面搜尋頁面

資料來源：美國紐約州衛生局網站

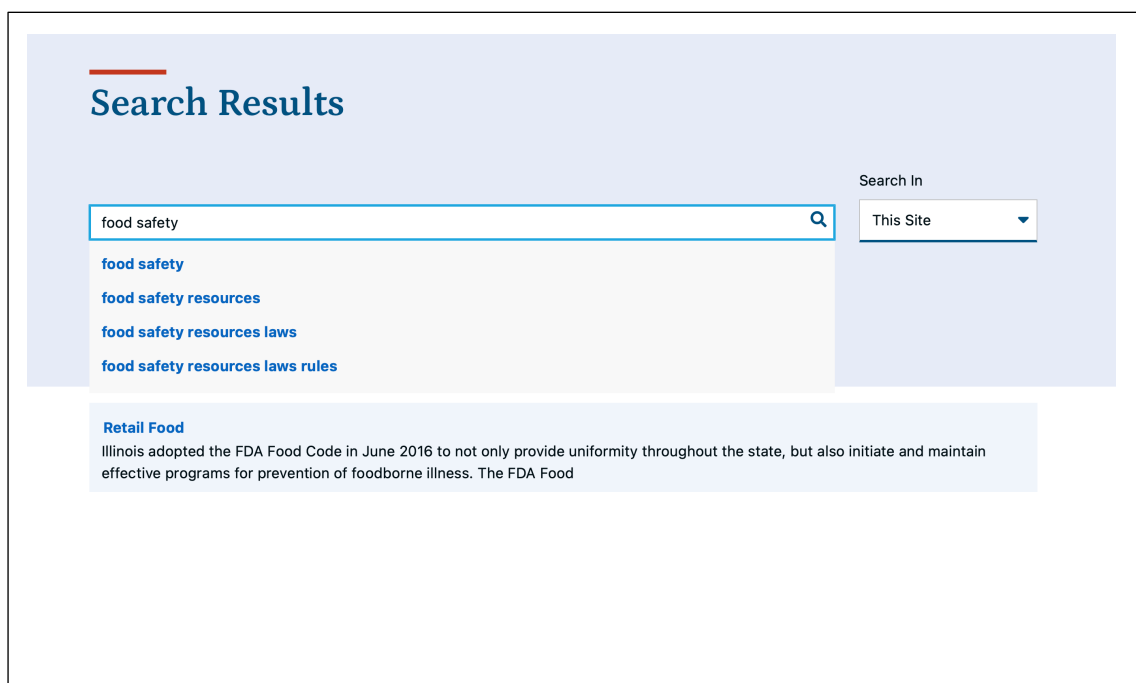


圖 3-2 美國伊利諾州衛生局網站介面搜尋頁面

資料來源：美國伊利諾州衛生局網站



(三) 在食品檢驗網頁的首頁，有明顯地以圖像來標示召回食物的公告，便利民眾點擊，如下圖 3-3。

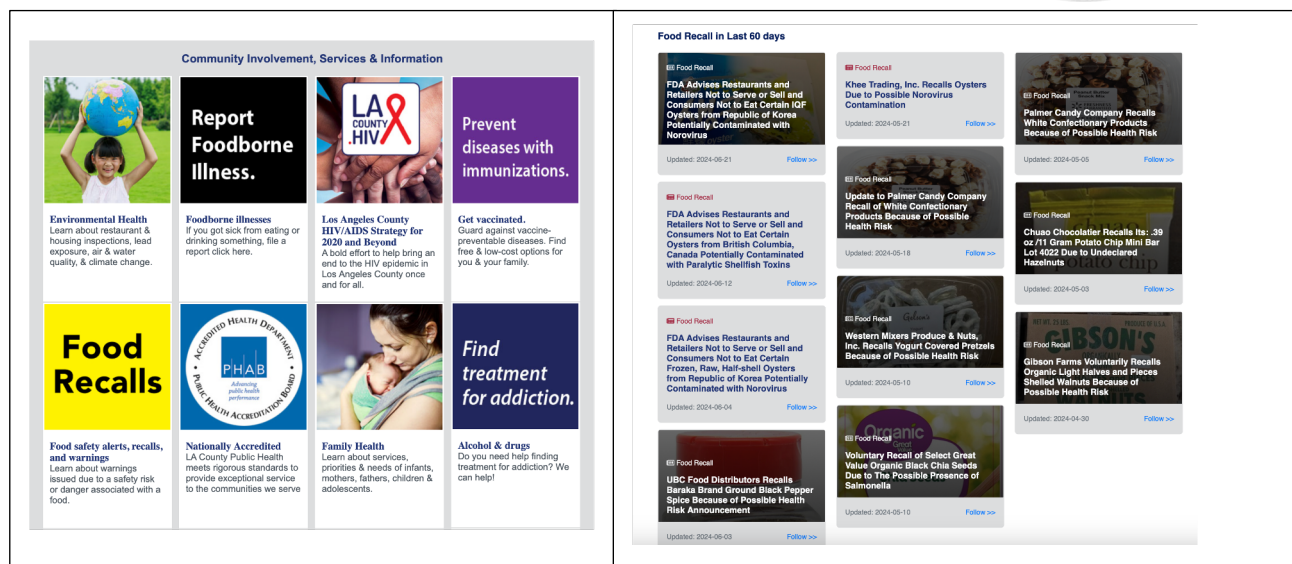
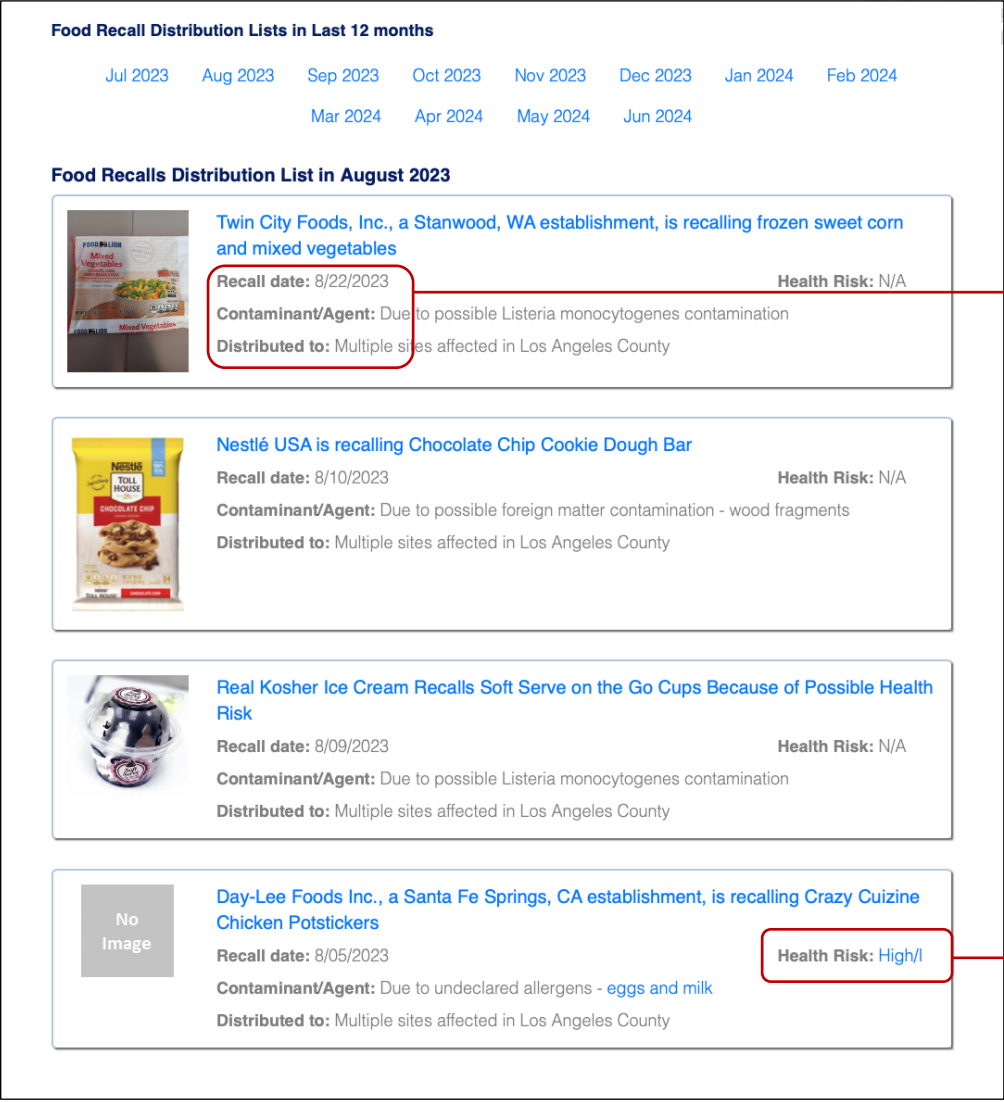


圖 3-3 美國洛杉磯郡衛生局網站首頁（左）及食物召回網頁首頁（右）

資料來源：美國洛杉磯郡衛生局網站

(四) 不合格產品的資訊會以圖像、召回時間、內容物、觸及範圍及健康風險等級等來明顯地呈現，如下圖 3-4。



Food Recall Distribution Lists in Last 12 months

Jul 2023 Aug 2023 Sep 2023 Oct 2023 Nov 2023 Dec 2023 Jan 2024 Feb 2024
Mar 2024 Apr 2024 May 2024 Jun 2024

Food Recalls Distribution List in August 2023

	Twin City Foods, Inc., a Stanwood, WA establishment, is recalling frozen sweet corn and mixed vegetables Recall date: 8/22/2023 Health Risk: N/A Contaminant/Agent: Due to possible <i>Listeria monocytogenes</i> contamination Distributed to: Multiple sites affected in Los Angeles County	召回日期 污染物/因子 分佈於
	Nestlé USA is recalling Chocolate Chip Cookie Dough Bar Recall date: 8/10/2023 Health Risk: N/A Contaminant/Agent: Due to possible foreign matter contamination - wood fragments Distributed to: Multiple sites affected in Los Angeles County	
	Real Kosher Ice Cream Recalls Soft Serve on the Go Cups Because of Possible Health Risk Recall date: 8/09/2023 Health Risk: N/A Contaminant/Agent: Due to possible <i>Listeria monocytogenes</i> contamination Distributed to: Multiple sites affected in Los Angeles County	
	Day-Lee Foods Inc., a Santa Fe Springs, CA establishment, is recalling Crazy Cuizine Chicken Potstickers Recall date: 8/05/2023 Health Risk: High/I Contaminant/Agent: Due to undeclared allergens - eggs and milk Distributed to: Multiple sites affected in Los Angeles County	健康風險：高

圖 3-4 美國洛杉磯郡衛生局食物召回專區頁面

資料來源：截圖自美國洛杉磯郡衛生局網站

(五) 新聞稿內容設計，於標題以文字敘述召回原因，及可能造成的健康風險，如下圖 3-5 且內文中對於重點召回的產品使用引號或粗體字標示，方便閱讀，如下圖 3-6。

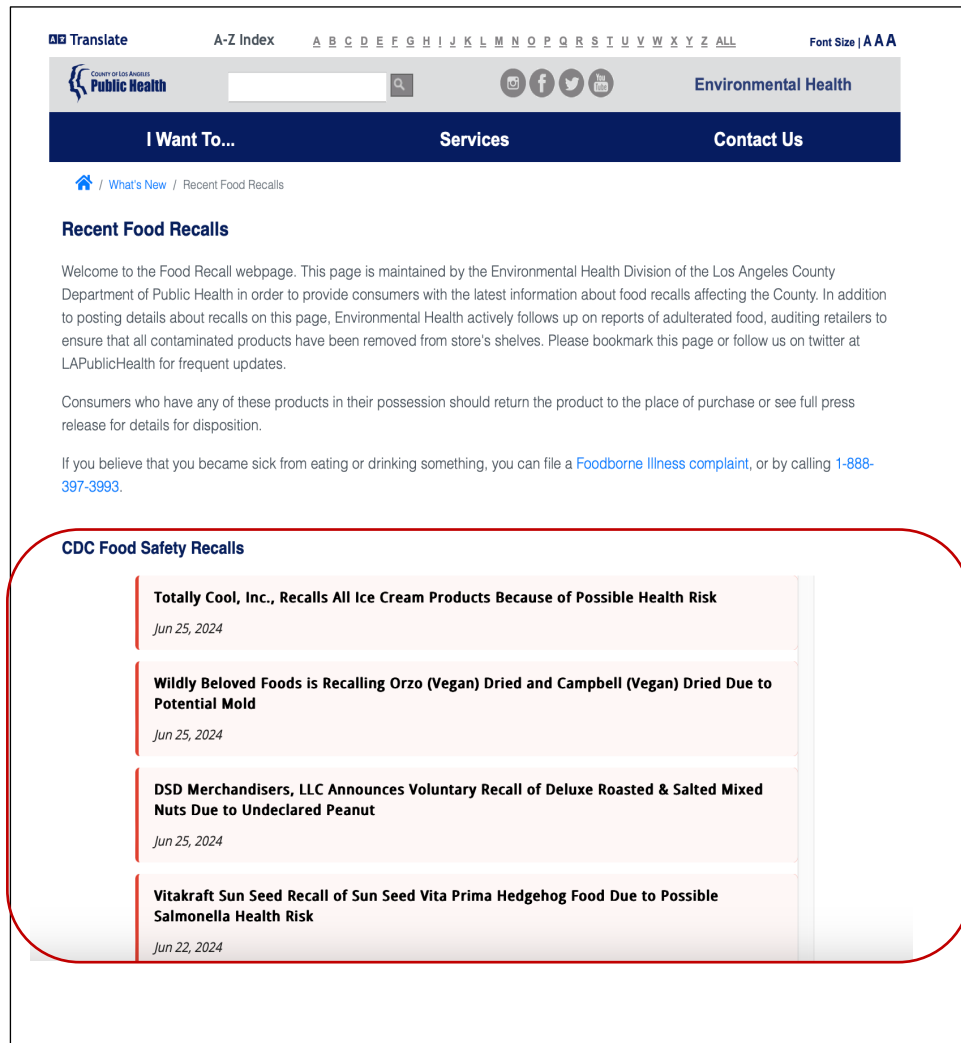


圖 3-5 美國洛杉磯郡衛生局不合格資訊的新聞稿首頁

資料來源：截圖自美國洛杉磯郡衛生局網站

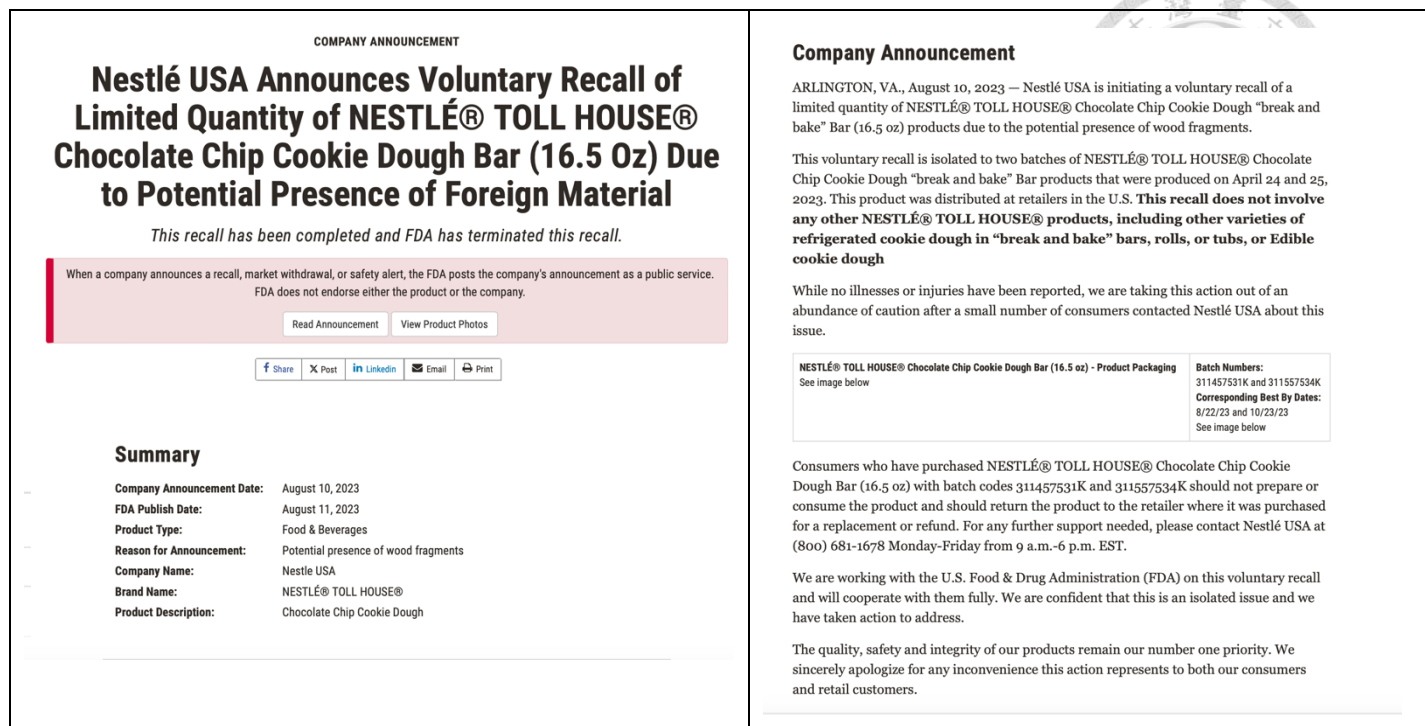


圖 3-6 美國洛杉磯郡衛生局不合格資訊的新聞稿

資料來源：截圖自美國洛杉磯郡衛生局網站

- (六) 有問題必須緊急召回的食物、產品標示上，以圖片公告外包裝，正面、背面都完整公告，容易辨識，如下圖 3-7。



圖 3-7 美國洛杉磯郡衛生局新聞稿中不合格資訊呈現

資料來源：截圖自美國洛杉磯郡衛生局網站

經過詳細瀏覽、查閱及檢視美國 21 個地方政府食安檢驗報告及食物召回公告樣態後，除了更篤定地明白，在既有的食安檢驗資訊公告上，有一些基本的原則及要素，亦給予筆者完全不一樣的視野去看待評估指標，進而發展出指標評分的標準，請詳見附錄一。

總結以上以利用次級資料分析法，將食安檢驗報告查閱後，得到初步的評分面向、指標及評分標準；接著，筆者更進一步地想要探討的是：「評估指標的適切性或有無缺漏之處」，於是辦理 2 場焦點團體訪談來確認。接下來篇幅會繼續詳述，本研究是如何確認及取得指標間的權重。

貳、 焦點團體訪談法

焦點團體訪談意指挑選合適的參與成員，進行特定議題的互動及討論，林淑馨（2010：259-261；2013：251）提到團體的規模通常會依據主題的複雜程度或參與者成員的專業知識具備不同，而將團體大小彈性放寬至 4 到 12 人；以表示團體討論的品質常因參與成員是否具備充足的知識下而有所調整。由於焦點團體訪談之特色在於參與者之間的互動與討論，學者指出，焦點團體訪談非常適合用於探索人們的經驗、意見、期望及關心的事，而在以焦點團體蒐集資料的過程中，焦點團體讓研究者得以觀察參與者如何回應問題、人們彼此間的互動，也可以看到意見形成或變化的過程（Byers & Wilcox, 1991；Kitzinger & Barbour, 1999；瞿海源、畢恆達、劉長萱、楊國樞）；說明訪談進行的方式以動態的討論過程、觀察變化為研究的精華及重點，所以研究者必須重視及努力建立會議過程中相互有包容的空間，以及能夠自在分享觀點的氛圍。



一、 焦點團體訪談的設計與流程

本研究選擇使用焦點團體訪談法的原因在於：經過次級資料分析法後，得到初步的評分面向、指標及評分標準，筆者想要瞭解及確認評估指標「**是否適當或缺漏**」，以及「**各指標的權重**」，於是辦理 2 場焦點團體訪談來確認。

本研究將訪談時間設定於 1 到 1.5 小時之內，並確保參與者於訪談前有充分的時間瞭解討論主題，於會前 3 天寄送研究資料，並掌握參與者對於地方政府衛生局網頁的操作熟悉情形，及查找食品檢驗報告的過程；訪談過程中，全程錄音及錄影，結束訪談後將錄音檔輸出成文字，以摘要方式記錄、整理逐字稿，以便於後續進行內容的分析。

二、 焦點團體訪談的成員選取來源

因本研究欲透過觀察參與者間討論，使用政府網站查找食品檢驗報告的體驗、感受與想法，並對於筆者建立出的評估指標進行加權的給分，以此，參與者就需要更多的時間準備，而為確保參與者於訪談開始前，對於研究主題有一定程度瞭解及閱讀研究資料，且訪談開始前、中都需要更多的時間準備及確認，方能進行完整的討論。Greenbaum（1998）、潘淑滿（2003）、王雲東（2012）提出三種類型的焦點團體訪談，其中迷你（小）團體的其優點在於，有充分的時間表達意見。Morgan（1998b）也有提到，小團體在進行討論過程的優點在於，有充分的時間表達意見。故此，本研究將每一場訪談成員設定在 5 人以內，以便掌握研究進度。

而參與者的來源：Bloor 等人（2001）提出依據主題的不同及立場不同的考量，認為團體組成並沒有一定的準則；而林淑馨（2013）認為對研究者來說，焦點團體成員的選定，在實際操作上是必須以具有同質性（homogeneity）為基礎來考量的，也就是如年齡、職業、對於特定議題關心的相似性；主要是為了分析的目的，再者是安撫作用。

因此，本研究舉辦兩場焦點團體訪談，第一場為 4 人，第二場 5 人，在以¹⁴推薦名冊方式選取參與者，透過已掌握的參與者，提供可能的名單選項，進而擴大至認識的親友或關係網絡他人，並透過以下四個條件來篩選成員：第一：他們對於食品安全議題感興趣；第二：要有足夠多的時間，因為焦點團體座談的討論，需要耗費比較多的時間；第三：能夠在合理的時間範圍內，邀請的到能出席的成員。也因此會有比較多和敝人年紀相仿的成員；第四：他們對於網站使用有興趣、比較有想法的成員。整理如下表 3-2 和 3-3。

表 3-2¹⁵第一場焦點團體訪談成員基本資料

編號	年齡	性別	職業	食品安全議題重要程度	對於政府管理食品安全信任程度
A1	31	男	醫藥助理	4	3
A2	31	男	工程師	5	3
A3	27	女	公務員	4	3
A4	28	女	活動助理	4	2

資料來源：本文自行繪製

表 3-3¹⁶第二場焦點團體訪談成員基本資料

編號	年齡	性別	職業	食品安全議題重要程度	對於政府管理食品安全信任程度
B1	27	女	老師	5	3
B2	27	男	工程師	5	4
B3	28	女	計畫專任助理	5	3
B4	26	男	業務	3	1
B5	27	女	學生	5	3

資料來源：本文自行繪製

¹⁴ 推薦名冊：透過已掌握的參與者，提供可能的名單選項，進而擴大至認識的親友或關係網絡中的其他人。

¹⁵ 對於政府管理食品安全信任程度數值，來源自附錄三的統計結果。

¹⁶ 同上。



三、 焦點團體訪談進行之步驟

一、事前準備

決定邀請的對象及人數、統計參與者出席時間安排、核定最終訪談日期及會議地點，並將蒐集整理的研究主題相關資料，提前寄給參與者，以確保他們有足夠的時間閱讀並熟悉網頁操作，並在會議前，瞭解參與者的閱讀情況，確認訪談的目的及研究的核心問題。

二、訪談地點與會議時間

會議地點位於國立臺灣大學社會科學院六樓 631 會議室，而兩場會議日期及時間分別為：2023 年 11 月 16 日，星期四晚上 19：30；及 2023 年 11 月 25 日，星期六下午 13：00。

三、訪談結構與時間安排

會議進行時間為 1 至 1.5 小時，會議開始先簡介本研究的計畫內容，及中央及地方政府執行食品安全稽查的流程與結果呈現樣態；之後，讓參與者實際用電腦操作，查找地方衛生局網站中食品檢驗結果，實際上，於訪談前，參與者們大致上都已經先閱讀過相關資料，對於查找國內及國外的食安檢驗報告有一定的熟悉和感覺，而帶著實際操作的經驗進行接下來的討論，能夠使參與者們更有意識且聚焦在相互討論及激發彼此的看法，及最後針對本研究的指標給予權重確認。訪談提綱及訪談結構安排請詳見附錄三，及下表 3-4，並參閱附錄四指標權重討論題綱。



表 3-4 訪談結構與時間安排

行動	時間
問候及說明進行方式、簡介研究計畫、簡介中央及地方政府執行食品安全檢驗流程及結果	5-10分鐘
讓參與者查找政府檢驗報告	25分鐘
討論政府網站提綱： 1.請問您在什麼情況下會在網頁中查找政府的食安相關資訊？ 2.請問您對於政府網站的呈現狀況，有甚麼樣的觀察？ 3.您會從哪些角度/面向來評估網頁的呈現狀況？ 4.可以請您描述一下您對於政府在網站上建置的食安管理期待為何？	20分鐘
討論指標權重提綱： 1. 說明各指標定義及設定，討論目前所設計的大指標及小指標是否適當？詢問有無需要增加或減少的指標？ 2. 大指標權重討論：以總分20分，給每個指標配分，單一指標不得超過5分，可以給0分 3. 給小指標分數 4. 針對小指標的評分方式給予建議及進行討論： ● 1.「1-1易找尋性中，有三個小指標，以總分5分給分，可以有0分」 ● 2.「1-2抽驗結果資料庫的搜尋功能中，有兩個小指標，以總分3分給分，可以有0分；1-2-2小指標裡的四個項目，再以總分6分給分，可以有0分」 ● 3.「2-1不合格資訊的可瞭解性中，有三個小指標，以總分5分給分，可以有0分」 ● 4.「2-2不合格廠商及產品的可瞭解性中，有三個小指標，以總分5分給分，可以有0分」 ● 5.「2-3抽驗結果以資料視覺化呈現的狀況中，有三個小指標以總分5分給分，可以有0分」 ● 6.「3-1抽驗結果發布的即時性中，有兩個小指標，以總分3分給分，可以有0分」 ● 7.「3-2主動提供多個檢驗結果資訊傳遞窗口中，有兩個小指標，總分以3分給分，可以有0分」 ● 8.「3-3主動提供其他縣市或中央單位抽驗資訊中，有三個小指標，以總分5分給分，可以有0分」	30分鐘

資料來源：本文自行繪製

四、討論指標權重安排



接續表 3-4 訪談結構與時間安排及權重討論題綱詳見附錄四，這裡將詳述在焦點團體訪談中如何進行指標權重的討論：

第一階段：主持人簡介研究計畫、並將地方衛生局食品檢驗流程及結果展現給參與者瞭解。再加上參與者透過事前的資料操作，抑或是在訪談中進行實際操作及相互討論題綱題目，有了對於查找食品檢驗報告的熟悉度後，方能進行第二階段。

第二階段：呈現本研究評估指標。並逐一將三大面向、8 個大指標及 20 個小指標詳細說明，討論目前所設計的大指標及小指標是否適當？是否有要增減或修改之處。

第三階段：對大指標權重討論，在本研究所建構之指標體系共 8 的大指標：1-1 易找尋性、1-2 抽驗結果資料庫的搜尋功能、2-1 新聞稿中不合格資訊的可瞭解性、2-2 抽驗報告中不合格廠商及產品的可瞭解性、2-3 抽驗結果以資料視覺化呈現的狀況、3-1 抽驗結果發布的即時性、3-2 主動提供多個檢驗結果資訊傳遞窗口、3-3 主動提供其他縣市或中央單位抽驗資訊。以總分 20 分，將分數分配到上述 8 個指標當中，且單一指標不可超過 5 分，但可以有 0 分。

第四階段：對小指標權重討論，在本研究所建構之指標體系共 20 個小指標，針對小指標的評分方式給予建議及進行討論，內容討論詳見表 3-4 訪談結構與時間安排。

在焦點團體訪談進行的過程中，因前半部討論大指標權重及小指標權重花費較多時間，針對小指標的評分方式給予建議這部分花費的時間相對比較

少。但在訪談過程中，的確都有說明小指標的評分方式，而參與者們有進行提問及討論。







第四章 研究結果與分析



經過了次級資料分析法（secondary data analysis method）資料的蒐集、建構及分析，並透過焦點團體訪談法（focusing group interviewing method）來瞭解評估指標是否適當或缺漏，以及各指標的權重確認；本章節研究結果與分析內容將分為兩節進行說明：第一節，指標體系建構結果；第二節，評分結果，並說明各縣市得分及縣市間的綜合比較。

第一節 指標體系建構結果

本研究的重點之一是針對地方政府網站中呈現食品檢驗結果的情況，建構一個評估指標體系。最終的評估指標是經過多次修正，及反覆觀察食品安全資訊呈現的模樣完善形成的。同時，參考其他國家的食品安全資訊呈現模式，從中汲取及消化獲得了許多啟發，尤其是美國衛生局的相關資料，對於本研究有很大的幫助；並舉辦了兩場焦點團體訪談，進一步優化評估指標的完整性及評分標準，此章節內容將分為三個部分進行說明：一、大指標之權重；二、小指標之權重；三、小指標之評分方式。

壹、大指標之權重

本研究搭建之指標體系共有 3 個面向，其中共包含 8 個大指標，每個大指標中又包含 2 至 3 個細項指標（以下簡稱為小指標）組合而成，各指標的權重配分經由兩場焦點團體訪談，由參與者們間相互討論及腦力激盪，給予建議及權重，再由筆者彙整和計算。大指標權重結果整理如下表 4-1。

表 4-1 本研究評估指標之大指標權重

面向	大指標	說明	大權重
操作	1-1 易找尋性	衡量民眾從該網站中，找到重要食安資訊的難易程度，特別是不合格的資訊	0.17
	1-2 抽驗結果資料庫的搜尋功能	抽驗結果整體的搜尋程度，可以清楚明白資料庫的呈現邏輯，能利用資料庫本身提供的條件，縮小或擴大資料查找範圍，也可以透過輸入關鍵字詞瀏覽整體資料，以找尋到對應的資訊	0.12
呈現	2-1 新聞稿中不合格資訊的可瞭解性	民眾對於不合格資訊標示的瞭解情況，以及不合格資訊後果影響的處理辦法	0.10
	2-2 抽驗報告中不合格廠商及產品的可瞭解性	在抽驗報告中不合格的廠商及產品標示的清楚程度。對於民眾而言，能夠快速且清楚地辨識不合格的廠商或食物食品，是很重要的，能夠直接避免購買到這些有問題產品，所以不合格廠商及產品公告的名稱及方式就要以民眾所理解的名稱或圖像來標示	0.14
	2-3 檢驗結果以資料視覺化呈現的狀況	食品檢驗結果資料以視覺化呈現的情況	0.17
服務	3-1 檢驗結果發布的即時性	該指標反映檢驗結果發布的即時性，也就是檢驗結果及公告的時間差	0.18
	3-2 主動提供多個檢驗結果資訊傳遞窗口	政府依《食品安全衛生管理法》第40條規定，定期公告相關檢驗資訊，除了在衛生局網站內部、新聞稿或檢驗報告裡提供的聯絡資訊，若能主動提供食品安全相關資訊於社群平台，而非只在政府網站上公告	0.07
	3-3 主動提供其他縣市、中央單位抽驗資訊	檢驗結果的重要相關資訊，不一定的都由縣市政府自己處理，可以利用張貼外部網站連結，提供外縣市或中央單位的抽驗結果及相關重要訊息	0.05

資料來源：本研究自行繪製

其中以指標「3-1 抽驗結果發布的即時性」獲得最高分的權重配分 0.18，其次為指標「1-1 易找尋性」及指標「2-3 抽驗結果以資料視覺化呈現的狀況」並列第二 0.17，第三為指標「2-2 抽驗報告中不合格廠商及產品的可瞭解性」為 0.14；而在三大面向上，這些較高分的指標分別分佈於三個面向中，沒有偏重於哪一個面向。

由此結果顯示，前四個獲得高分權重的指標，佔了 66%（0.66）的權重比，以圖表呈現比例畫面，如下圖 4-1。可以說明在本研究的評估指標脈絡下，民眾對於食安檢驗報告呈現於網站中，更關注於抽驗結果及其公告於網站上的時間差距；其次關注於，網頁操作上，食安抽驗結果是否能快速或清楚地找到，此外，檢驗報告在網頁中呈現樣態，是否以視覺化的方式呈現也是很重要的部分；又，在抽驗報告中，不合格的廠商及產品之揭露，是否清楚可辨識，是民眾重視且關注的。

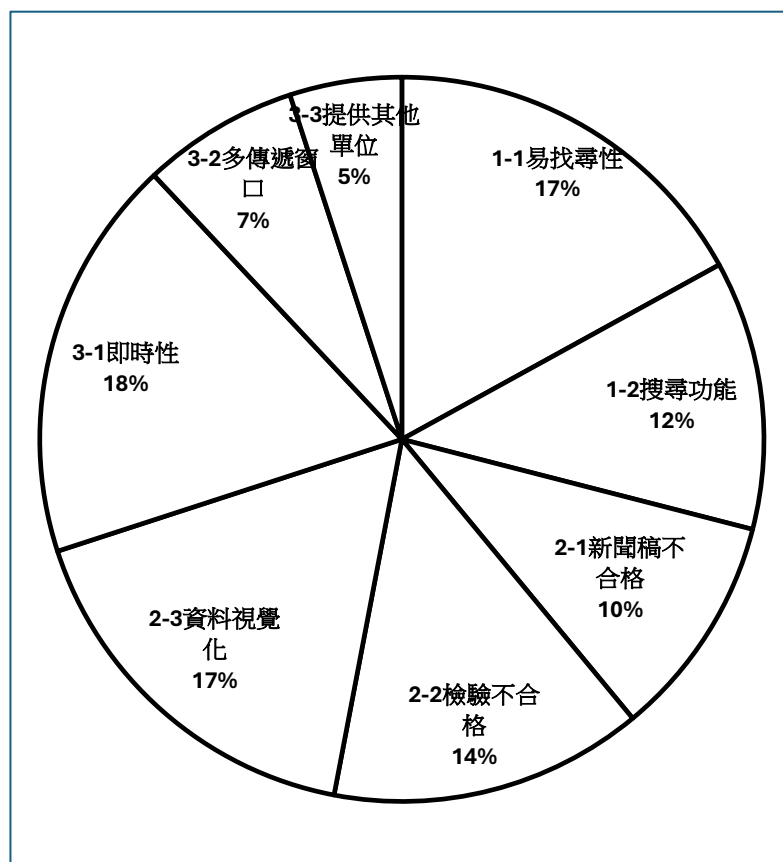


圖 4-1 大指標權重得分比例

資料來源：本研究自行繪製

貳、 小指標之權重

每個大指標由 2 至 3 個細項的小指標組成滿分 6 分的大指標，以下整理小指標的權重結果，如下表 4-2。

表 4-2 本研究評估指標之小指標權重

大指標	小指標	說明	小權重	小權重比例
1-1 易找尋性	1-1-1	食品抽驗結果頁面能夠被快速找到或是有清楚的相關連結	0.47	47%
	1-1-2	進入食安專區或有效網址後，有明確顯示抽驗結果不合格的相關資訊	0.38	38%
	1-1-3	不合格的相關資訊應放在頁首或明顯之處，避免與合格資訊混在一起	0.15	15%
1-2 搜尋功能	1-2-1	在抽驗結果相關頁面中，有「進階搜尋」的功能，進階搜尋的作業中應該容易操作、條列清楚	0.44	44%
	1-2-2	依我國食品安全衛生管理體系中，其檢索之搜尋條件應包含：1.抽驗的產品、2.抽驗的時間、3.抽驗的公司、4.嚴重程度(健康風險、風險水準)	0.56	56%
2-1 新聞稿 不合格	2-1-1	不合格的相關資訊，以對人體健康危害的嚴重程度方式呈現。	0.47	47%
	2-1-2	不合格的食物食品資訊，應在標題明確標示，或以白話文說明其嚴重性或對人體的可能後果。	0.29	29%
	2-1-3	不合格的食物食品資訊，對於人體的影響範圍，應在內文清楚說明或提醒	0.24	24%
2-2 檢驗 不合格	2-2-1	清楚標示或說明不合格廠商名稱，一般民眾認知廠名	0.29	29%
	2-2-2	清楚標示不合格產品在市面上流通的名稱	0.31	31%
	2-2-3	清楚呈現不合格產品的外包裝，上面有清楚的產品名稱或可清楚辨識的狀況	0.40	40%
2-3 資料 視覺化	2-3-1	食品檢驗報告或結果以視覺化方式呈現	0.29	29%
	2-3-2	食品檢驗報告或結果以視覺化呈現，且呈現情形整齊、一目瞭然	0.42	42%
	2-3-3	食品檢驗報告或結果以視覺化呈現，是否有效地傳遞數據的核心訊息	0.29	29%
3-1 即時性	3-1-1	抽驗日期與公告日期差	0.74	74%
	3-1-2	有固定的公告時間	0.26	26%
3-2 多個窗口	3-2-1	利用社群平台LINE，主動發給民眾食安資訊	0.74	74%
	3-2-2	利用社群平台Facebook，主動發給民眾食安資訊	0.26	26%
3-3 提供其他 單位	3-3-1	抽驗結果與中央單位抽驗資訊相互連結	0.64	64%
	3-3-2	抽驗結果與其他縣市抽驗資訊相互連結	0.36	36%

資料來源：本文自行繪製

以下將針對大指標中權重較高的指標來說明，各小指標權重結果：

在獲最高分權重的大指標「3-1 抽驗結果發布的即時性」中，包含兩個小指標。其中，小指標「3-1-1 抽驗日期與檢驗結果公告時間差」的權重較高，為 0.74。這顯示民眾最關注食安檢驗結果中檢驗報告公告的即時性，尤其是抽驗日期與檢驗結果公告的時間差。

在大指標中獲得第二高分的指標「1-1 易找尋性」中，包含三個小指標。其中，小指標「1-1-1 食品抽驗結果頁面能夠被快速找到」的權重最高，為 0.47。這說明在尋找重要的食安資訊過程裡，民眾更重視抽驗結果頁面或連結，是否快速且清楚地被找到。

同樣獲得第二高分的指標「2-3 抽驗結果以資料視覺化呈現的狀況」中，包含了三個小指標。其中，小指標「2-3-2 視覺化呈現結果閱讀輕鬆舒適、整齊」的權重最高，為 0.42。這顯示食安資訊以視覺化方式呈現時，民眾更重視資料陳列的整齊性、字體大小和顏色對比的適宜度，以及閱讀的舒適性。

在大指標獲得得第三高分的指標「2-2 抽驗報告中不合格廠商及產品的可瞭解性」中，包含三個小指標。其中，小指標「2-2-3 抽驗報告中清楚呈現不合格產品的外包裝」的權重最高，為 0.40。這說明民眾在閱讀抽驗報告中不合格廠商及產品的資訊時，更重視報告中是否清楚呈現不合格產品的外包裝、產品名稱，或是可清楚辨識的情況。

綜上所述，在各大指標中的眾小指標裡，其代表的意義各有不同，可賦予大指標更精準的詮釋及表現。從以上顯示的大、小權重結果可以得知，在操作面向上，資料的易找尋性比抽驗結果是否有資料庫的搜尋功能，更受到關注，且食安資訊的清晰度與快速可得是重要的考量；呈現面向上，除了資料以視覺化方式展現，使閱讀輕鬆、一目瞭然之外，地方衛生局常見的兩種新聞稿及抽驗報告呈現食安檢驗資訊的方式，小指標的權重也賦予意義上的不同及想法。以新聞稿來說，民眾更在意在成堆的新聞資料中，以對人體健康危害程度的方式來呈現新聞稿；以抽驗報告來說，則期待詳細說明不合格產品的外包裝、或清楚可以辨認的方式呈現。最後，在

服務面向上，資料發布的即時性最是關鍵考量，且政府主動利用社群平台如 LINE 提供或傳遞食安資訊，或提供中央單位抽驗資訊，也是民眾關注的重點。



參、小指標之評分方式

此篇章將分別敘述 8 個大指標下面的一些小指標，總共 20 個小指標，以下一一敘述：

一、「1-1 易找尋性」：此指標的意義是想要衡量民眾從該網站中，找到重要食安資訊的難易程度，特別是不合格的資訊。考量重點如下：第一是食品抽驗結果頁面能夠被快速找到，或是有清楚的相關連結。例如：在衛生局網頁的首頁中，有設立「食安專區」，或是有「有效的網址」，或清楚可見的標示。第二是進入食安專區或有效網址後，有明確顯示抽驗結果不合格的相關資訊。例如：需要緊急下架或召回的食物食品等。第三是不合格的相關資訊應放在頁首或明顯之處，避免與合格資訊混在一起。

此指標有三個小指標，每個小指標的滿分皆為 2 分，總分為 6 分，分別以 2 分為完全符合；1 分為部分符合；0 分為不符合，以下整理如表 4-3，並繼續詳細說明。

表 4-3 指標 1-1 評分方式

小指標	定義	配分
1-1-1	食品抽驗結果頁面能夠被快速找到或是有清楚的相關連結。	2
1-1-2	進入食安專區或有效網址後，有明確顯示抽驗結果不合格的相關資訊。	2

1-1-3	不合格的相關資訊應放在頁首或明顯之處，避免與合格資訊混在一起。	2
-------	---------------------------------	---

資料來源：本研究自行繪製

在「1-1-1 食品抽驗結果頁面能夠被快速找到」小指標上，主要想要衡量的是：進入衛生局網頁的首頁中，可能有三種呈現食安資訊的樣態，有任何一種型態能成功連結到食安抽驗結果，即可獲得 2 分。**樣態一**：獨立設置「食安專區」、「食品」、「食品抽驗專區」、「食品藥物安全專區」，讓使用者能一目瞭然查找到食安抽驗結果資料。**樣態二**：於網頁首頁中的主題欄裡，於主題專區中有「食安抽驗結果」相關的項目規劃。**樣態三**：另外連結外部網站，公告食品抽驗結果。

在「1-1-2 食安專區中醒目的標示不合格資訊」小指標上，主要想要衡量的是：進入食安專區或有效的外部網址後，以標題、圖像、警示醒目的文字、線條獨立呈現「不合格」的抽驗結果，如圖 4-2 美國洛杉磯郡衛生局網站為例，公告不合格資訊、需要緊急下架或召回的食物食品等，在標題以條列、醒目的顏色標示。

CDC Food Safety Recalls

LiDestri Food Co. Issues Allergy Alert on Undeclared Fish (Anchovy) In 24-Oz Jars of Wegman's Italian Classics Diavolo Pasta Sauce May 17, 2023
Associated Wholesale Grocers, Inc. is Releasing this Notice Due to Recalled Infant Formula Being Distributed to its Nashville Division Retailers after the Initial Recall Notice was Published May 13, 2023
Lancaster Foods Updates Voluntary Recall of Various Expired Kale, Spinach and Collard Green Products Due to Potential Health Risk May 13, 2023

圖 4-2 參考美國洛杉磯郡衛生局（Los Angeles County Department Of Public Health）

資料來源：截圖自美國洛杉磯郡衛生局的網站資料

最後，在「1-1-3 不合格資訊應放在明顯處避免與合格資訊混在一起」小指標上，主要想要衡量的是：不合格的資訊應放在頁首，且不能與合格資訊放在一起表

示，若只以「合格名單」標示，還必須說明不合格的程度。以美國洛杉磯郡衛生局網頁為例，圖 4-3 為抽驗結果頁面，其只公告不合格需要緊急召回的食物資訊，且以醒目的顏色標示其緊急的狀態程度，讓使用者能一目了然嚴重性。

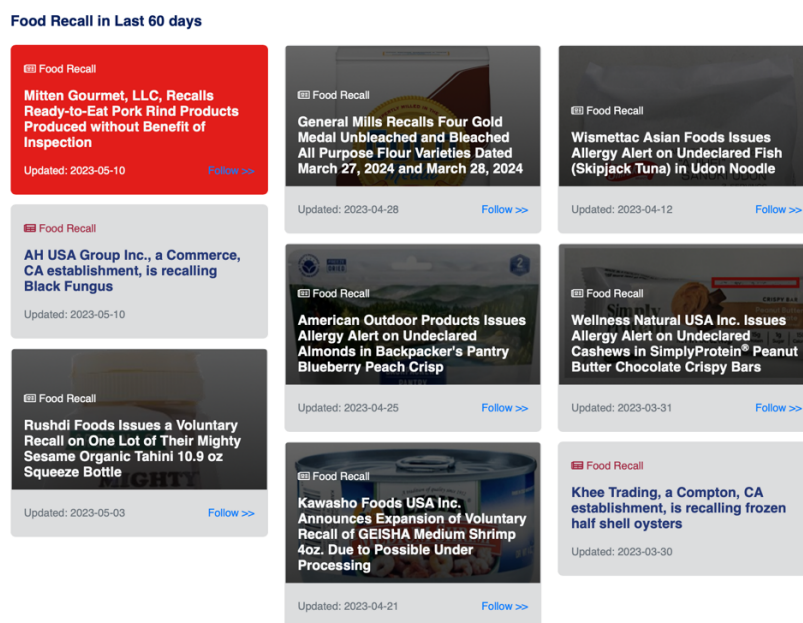


圖 4-3 參考美國洛杉磯郡衛生局（Los Angeles County Department Of Public Health）

資料來源：截圖自洛杉磯郡衛生局的網站資料

二、「1-2 抽驗結果資料庫的搜尋功能」：此指標的意義想衡量抽驗結果整體的搜尋程度，可以清楚明白資料庫的呈現邏輯，可以利用資料庫本身提供的條件，縮小或擴大資料查找範圍，也可以透過輸入關鍵字詞瀏覽整體資料，以找尋到對應的資訊，考量重點如下：第一是在抽驗結果相關頁面中，有「進階搜尋」的功能，以搜尋抽驗結果資料庫，在進階搜尋的作業中應該容易操作、條列清楚。例如：圖 4-4 為臺灣博碩士論文知識加值系統網頁之進階搜尋的作業，其條列清楚且有縮小查詢的範圍可供點選。第二是在食品抽驗結果資料庫中的進階搜尋功能，參考美國農業部（United States Department of Agriculture, USDA）Recalls & Public Health Alerts 的網站頁面中（如圖 4-5），網頁左邊附有清楚的「高階進階搜尋」欄位，提供使用者在食品安全衛生管理脈絡中，有可依循的條件，進一步篩選資訊的功能。

NDLTD 臺灣博碩士論文知識加值系統
National Digital Library of Theses and Dissertations in Taiwan

一般民眾 研究人員 校院所及研究生

61.220.251.140) 您好! 臺灣時間: 2023/05/19 19:45

進階查詢 簡易查詢/指令查詢/智慧型選題/虛擬學科專家 功能說明?

and and

不限欄位 不限欄位 不限欄位

新增查詢欄位 | 移除查詢欄位 Search

查詢模式: ☒ 精準 ☐ 模糊 ☐ 同音 ☐ 同義詞 ☐ 漢語拼音 ☐ 通用拼音

輔助檢索: ☐ 簡體轉換繁體 ☐ 拉丁語

縮小查詢範圍

畢業學年度(民國): 至

學位類別: ☐ 博士 ☐ 碩士

語言: ☐ 中文 ☐ 英文 ☐ 日文 ☐ 其他語文

全文類型: ☐ 電子全文 ☐ 紙本論文掃描檔 ☐ 影音圖像

學門:

論文種類: 全部

熱門檢索詞: 過去 1天|7天|14天|30天|180天|1年|歷年

Advanced Search

ENTER KEYWORDS BELOW

Start typing here...

Search

Filter Results

SELECT TO NARROW SEARCH RESULTS

Cause

Risk Level

Status

States

Company

Year

Clear All Results

圖 4-4 (左) 臺灣博碩士論文知識加值系統進階搜尋欄位

圖 4-5 (右) 美國農業部 (United States Department of Agriculture, USDA) 食物召回搜尋欄位

資料來源 (左): 截圖自臺灣博碩士論文加值系統網頁

資料來源 (右): 截圖自美國農業部網站

此指標有兩個小指標，分別為 2 分與 4 分，總分為 6 分，2 分為完全符合；1 分為部分符合；0 分為不符合。4 分則以列出的四個項目中，每包含一個項目得 1 分，為累積得分。以下整理如表 4-4，並繼續詳細說明評分方式：

在「1-2-1 抽驗結果頁面設有進階搜尋功能」小指標上，主要想衡量的是：若在檢驗結果相關頁面中，設有¹⁷「進階搜尋」的功能，而進階搜尋的作業中，有可

¹⁷ 參考經濟部技術處(The Ministry of Economic Affairs, MOEA)進階搜尋使用說明，網路：https://www.moea.gov.tw/MNS/doit/content/Content.aspx?menu_id=13928，民國 112 年 05 月 19 日。

挑選的「搜尋類別」、輸入「搜尋條件」後，執行「搜尋」按鈕，即顯示符合條件之結果。



而「1-2-2 進階搜尋功能包含抽驗產品、時間、公司和嚴重程度」小指標上，主要想衡量的是：在進階搜尋功能中，依我國食品安全衛生管理體系脈絡，其檢索之搜尋條件應包含：1.抽驗的產品、2.抽驗的時間、3.抽驗的公司、4.嚴重程度(健康風險、風險水準)。每符合一個條件，給予1分，共4分。

表 4-4 指標 1-2 評分方式

小指標	定義	配分
1-2-1	在抽驗結果相關頁面中，有「進階搜尋」的功能，進階搜尋的作業中應該容易操作、條列清楚。	2
1-2-2	依我國食品安全衛生管理體系中，其檢索之搜尋條件應包含：1.抽驗的產品、2.抽驗的時間、3.抽驗的公司、4.嚴重程度(健康風險、風險水準)	4

資料來源：本研究自行繪製

三、「2-1 新聞稿中不合格資訊的可瞭解性」：此指標的意義是想衡量民眾對於不合格資訊標示的瞭解情況，以及不合格資訊後果影響的處理辦法，考量如下：第一是不合格的相關資訊，以對人體健康危害的嚴重程度方式呈現。例如：¹⁸美國食物召回機制分級制，以不同顏色區分於網站呈現，如圖 4-6。雖我國食品安全管理脈絡並無此規範，但為增加民眾對於重要資訊的瞭解，地方政府可自行調整、規劃呈現方式，以顏色區別對於人體健康危害程度之不合格相關資訊。

¹⁸第一級：最嚴重：對消費者身體肯定有危害，甚至死亡。
第二級：危害輕微：消費者吃了可能會有危害。
第三級不太引起健康危害：因標示有誤。

044-2022 HIGH - CLASS I MISBRANDING UNREPORTED ALLERGENS	ACTIVE THU, 12/15/2022 - CURRENT NATIONWIDE	
Mountain View Packaging, LLC, Recalls Frozen Ready-To-Eat Crispy Chicken with Almonds Entrée Products Due to Misbranding and an Undeclared Allergen MOUNTAIN VIEW PACKAGING, LLC →		
024-2023 LOW - CLASS II PRODUCT CONTAMINATION	ACTIVE FRI, 06/16/2023 - CURRENT CALIFORNIA, COLORADO, OREGON, UTAH	
Conagra Brands, Inc., Recalls Frozen Beef Shepherd's Pie Products Due to Possible Foreign Matter Contamination CONAGRA BRANDS, INC. →		
104-2018 MARGINAL - CLASS III MISBRANDING	CLOSED THU, 10/25/2018 - FRI, 08/30/2019	
Recall Notification Report 104-2018 (Smoked Whole Chicken Products) WASHINGTON, Oct. 25, 2018 All Peoples Food, a New Castle, Del. establishment, is recalling approximately 3,904 pounds of smoked whole chicken products due to misbranding, the U.S. Department of Agriculture Food Safety and Inspection Service (FSIS) announced today. The products contain monosodium glutamate (MSG), which...		

圖 4-6 美國農業部 USDA 食物召回機制網站標示

資料來源：截圖自美國農業部食物召回機制網站

第二是針對不合格的食物食品，應在新聞稿的**標題**明確標示，或以白話文的標題說明其嚴重性或對人體的可能後果，以便民眾觀看新聞稿時，能先對於食安資訊有初步的認知。第三是如果食物受到污染，建議民眾丟棄或銷毀，或出現身體嘔吐、腹瀉等症狀應至醫院進行治療等處理辦法，這些不合格資訊的揭露，應在**內文**清楚說明或提醒，以便民眾之後續處理及應變。

此指標有三個小指標，每個小指標均為 2 分，總分為 6 分，分別以 2 分為完全符合；1 分為部分符合；0 分為不符合，以下整理如表 4-5，並繼續詳細說明：

表 4-5 指標 2-1 評分方式

小指標	定義	配分
2-1-1	不合格的相關資訊，以對人體健康危害的嚴重程度方式呈現。	2
2-1-2	不合格的食物食品資訊，應在標題明確標示，或以白話文說明其嚴重性或對人體的可能後果。	2
2-1-3	不合格的食物食品資訊，對於人體的影響範圍，應在內文清楚說明或提醒。	2

資料來源：本研究自行繪製

在「2-1-1 新聞稿中不合格資訊以對人體健康危害程度呈現」小指標上，想衡量的是：在不合格的相關資訊中，以對人體健康危害的嚴重程度方式呈現。例如：分級制或不同顏色，可以增加民眾對於重要資訊的瞭解，如下圖 4-7。

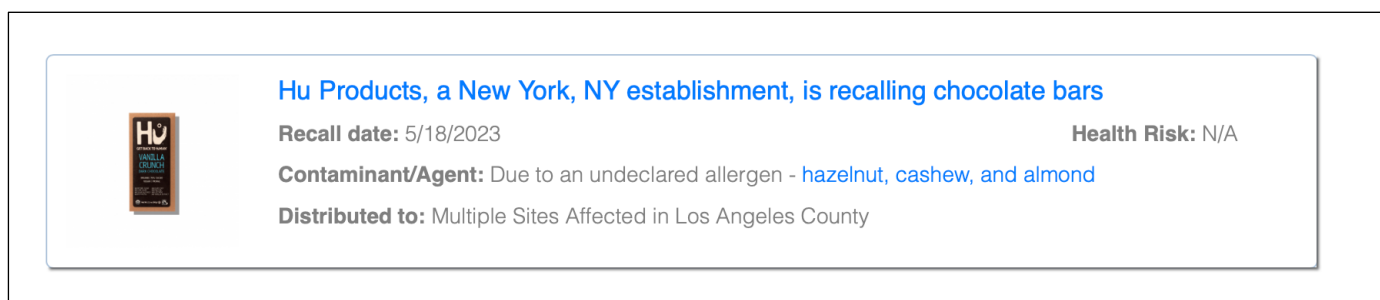


圖 4-7 參考美國洛杉磯郡衛生局新聞稿

資料來源：截圖自洛杉磯郡衛生局的網站資料

在「2-1-2 新聞稿中不合格資訊於標題說明嚴重程度」小指標上，想衡量的是：針對不合格的食物食品，應在**標題**明確標示以白話文說明其嚴重性或對人體的可能後果，如下圖 4-8。



COMPANY ANNOUNCEMENT

Hu Products Issues Voluntary Allergy Alert on Undeclared Tree Nuts (Hazelnut, Cashew, and/or Almond) in Vanilla Crunch Dark Chocolate Bar Product in the U.S.

When a company announces a recall, market withdrawal, or safety alert, the FDA posts the company's announcement as a public service. FDA does not endorse either the product or the company.

[Read Announcement](#) [View Product Photos](#)

[f Share](#) [t Tweet](#) [in LinkedIn](#) [✉ Email](#) [🖨 Print](#)

圖 4-8 參考美國洛杉磯郡衛生局新聞稿

資料來源：截圖自洛杉磯郡衛生局的網站資料

最後在「2-1-3 新聞稿中不合格資訊於內文說明嚴重程度」小指標上，是想衡量：不合格的食物食品對於人體的影響範圍，**內文**清楚說明或提醒，以**分段描述**或**粗體字**標示，如何加以改善進而減少身體的危害，例如：食物受到污染，建議民眾丟棄或銷毀，若有出現身體嘔吐、腹瀉等症狀應至醫院進行治療等處理辦法，並清楚呈現不合格產品的**外包裝**，上面有清楚的產品名稱或可清楚辨識的狀況，¹⁹如下圖 4-9、²⁰4-10。

¹⁹參考美國洛杉磯郡衛生局 <https://www.fda.gov/safety/recalls-market-withdrawals-safety-alerts/resers-fine-foods-announces-voluntary-recall-single-batch-aldi-macaroni-32-oz-salad-use-date-jun0324?permalink=09607CC427E8E55F4801E65113D647D0B6AB0EAEFF586CF467AD0C3F2B2D9F5A6>

²⁰ 參考美國洛杉磯郡衛生局網路資料 (<https://www.fda.gov/safety/recalls-market-withdrawals-safety-alerts/voluntary-recall-select-great-value-organic-black-chia-seeds-due-possible-presence-salmonella>)



<

圖 4-9 參考美國洛杉磯郡衛生局新聞稿

資料來源：截圖自洛杉磯郡衛生局的網站資料

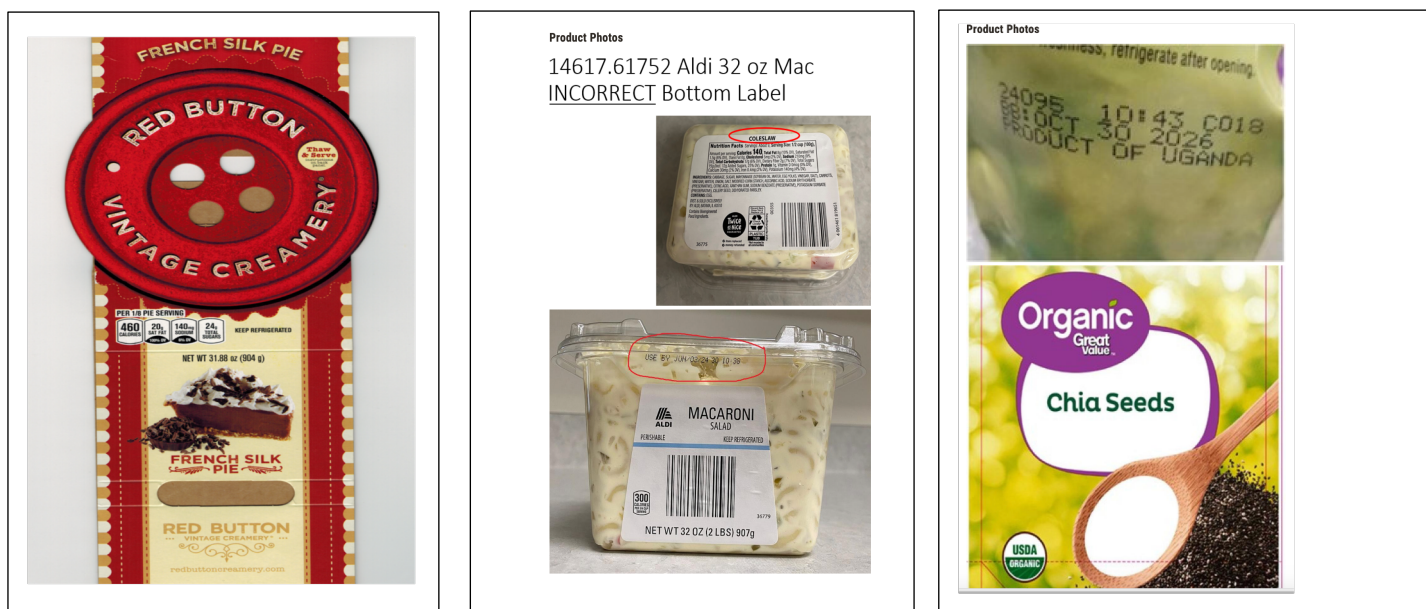


圖 4-10 參考美國洛杉磯郡衛生局新聞稿

資料來源：截圖自洛杉磯郡衛生局的網站資料

四、「2-2 抽驗報告中不合格廠商及產品的可瞭解性」：此指標的意義是想要衡量，在抽驗報告中不合格的廠商及產品標示的清楚程度。對於民眾而言，能夠快速且清楚地辨識不合格的廠商或食物食品，是很重要的，能夠直接避免購買到這些有問題產品，所以不合格廠商及產品公告的名稱及方式就要以民眾所

理解的名稱或圖像來標示。考量如下：第一是依我國《食品安全衛生管理法》²¹第 40 條明文規範，公告食品檢驗報告時應具備的條件；以民眾的角度而言，閱讀食安資訊可能是一件不容易的事，若沒有一定的食品安全背景知識，資訊的吸收就會有限，甚至是誤解而衍生更多的狀況發生；以下圖 4-11 臺北市政府衛生局 110 年抽驗豆製品報告中為例，雖然顯示防腐劑苯甲酸、殺菌劑過氧化氫皆為不得檢出，但在公告的內容中，並無法看出其嚴重危害的程度，若只看表面文字，可能會對於健康影響的想像有錯誤的解讀。第二是政府在公布檢驗資訊時，除了對於不合格廠商或產品清楚標示，或說明清楚不合格廠商的資訊，應加上一**般民眾認知的廠名及市面上流通的名稱**。第三是遇到有問題食物食品公告給民眾時，應清楚呈現不合格產品的**外包裝**，或其有清楚的產品名稱或可清楚辨識的情況。

3	110/08/25	板豆腐 (進貨日期： 110/8/22)	六堆伙房股份有限公司(六堆伙房中山店)/臺北市中山區中山北路2段2號B1	陳OO華(環南市場2樓調理加工食品區51號攤)/新北市板橋區雙玉里1鄰三民路1段138巷11號2樓	檢出防腐劑苯甲酸 0.39g/kg(標準：不得檢出)	1.本局已依食品安全衛生管理法第41條令販號產品。 2.違規產品移請來源製造商轄管衛生局進行證屬實，依違反食品安全衛生管理法第18條1項第9款之規定，處分製造業者新臺幣3萬。
4	110/08/27	豆干絲(基因改造)(黃) (進貨日期： 110/8/27)	阿貞豆腐店/臺北市文山區保儀路1段13巷3號木柵市場54攤	未保存來源文件	檢出殺菌劑過氧化氫 陽性(標準：不得檢出)	1.本局已依食品安全衛生管理法第41條令販號產品。 2.業者未保存來源文件，本局依違反食品安條及同法第48條第1項第3款命其限期改正，後改善完竣。 3.販售業者(非製造業者)販售違規產品，本局衛生管理法第18條及同法第48條第1項第5

圖 4-11 臺北市政府衛生局 110 年豆製品、豆漿抽驗不符規定名冊中第三、第四項

資料來源：截圖自臺北市政府衛生局 110 年豆製品、豆漿抽驗不符合名冊報告

此指標有三個小指標，每個小指標均為 2 分，總分為 6 分，分別以 2 分為完全符合；1 分為部分符合；0 分為不符合，以下整理如下表 4-6，並繼續詳細說明。

²¹ 《食品安全衛生管理法》第 40 條：「發布食品衛生檢驗資訊時，應同時公布檢驗方法、檢驗單位及結果判讀依據。」。

在「2-2-1 抽驗報告中除了標示不合格廠商名稱，應加上一般民眾或市面流通認知廠名」小指標上，想衡量的是：除了清楚標示或說明不合格廠商之名稱，應加上一般民眾認知的廠名。

在「2-2-2 抽驗報告中標示不合格產品在市面上流通之名稱」小指標上，想衡量的是：清楚標示不合格產品在市面上流通的名稱。

最後，在「2-2-3 抽驗報告中清楚呈現不合格產品的外包裝」小指標上，想衡量的是：清楚呈現不合格產品的外包裝，上面有清楚的產品名稱或可清楚辨識的狀況。

表 4-6 指標 2-2 評分方式

小指標	定義	配分
2-2-1	清楚標示或說明不合格廠商之名稱，一般民眾認知的廠名	2
2-2-2	清楚標示不合格產品在市面上流通的名稱	2
2-2-3	清楚呈現不合格產品的外包裝，上面有清楚的產品名稱或可清楚辨識的狀況。	2

資料來源：本研究自行繪製

五、「2-3 檢驗結果以資料視覺化呈現的狀況」：此指標的意義是想衡量食品檢驗結果資料以視覺化呈現的情況。考量如下：第一是廣義的資料視覺化（Data Visualization）來說，可以運用在自然科學、統計分析或資訊技術等多個領域，指的是將訊息、數據思想或概念以可視的形式（Visual Form）轉換成可以用眼睛看到的具體狀態，通常可以幫助我們去理解數據的內容、代表的關係和意義，也具有支撐分析和決策及溝通的意義，而其可能透過圖表、圖像或地圖來展現數據。將宏觀的資訊以圖形化的方式展現，可以加速資訊的傳遞的效果，促進溝通。第二是食品檢驗報告數量龐大且複雜，利用視覺化的方式來說明資料，除了能吸引閱讀者的目光，更能讓數據說明文字難以呈現的狀態。第三，光是把檢驗結果表格整理得漂亮整齊，把資料變成圖表成列，還不能算是良好的視覺化，將數據及功能交織出令人一目瞭然且閱讀起來很舒適，才是最重要的。

此指標有三個小指標，每個小指標均為 2 分，總分為 6 分，分別以 2 分為完全符合；1 分為部分符合；0 分為不符合，以下整理如下表 4-7，並繼續詳細說明。



表 4-7 指標 2-3 評分方式

小指標	定義	配分
2-3-1	食品檢驗報告或結果以視覺化方式呈現	2
2-3-2	食品檢驗報告或結果以視覺化呈現，且呈現情形整齊、一目瞭然	2
2-3-3	食品檢驗報告或結果以視覺化呈現，是否有效地傳遞數據的核心訊息	2

資料來源：本研究自行繪製

在「2-3-1 食品檢驗報告或結果以視覺化方式呈現」小指標上，想衡量的是：食品檢驗報告或結果以視覺化方式呈現，在食安脈絡中可能會有：食安地圖、檢驗結果圖表、趨勢分析圖或是食安闢謠等資訊視覺化的圖表。

在「2-3-2 視覺化呈現結果閱讀輕鬆舒適、整齊」小指標上，想衡量的是：食品檢驗報告在視覺化中呈現情形應整齊、一目瞭然，確保字體大小、顏色對比清晰合適，閱讀起來輕鬆舒適。（例下如圖 4-12）金門縣衛生局的大數據平台，將食安檢驗結果以圖像化表示，且將數據間的比例、總抽驗數、不合格率交代清楚。

最後，在「2-3-3 視覺化呈現之數據的關聯，及互動功能」小指標上，想衡量的是：將食安檢驗結果以圖像化表示以外，必須告知數據間的關聯及是否有互動功能，是否有效地傳遞數據的核心資訊，可以點擊或拖移，選擇不同的數據集資訊。

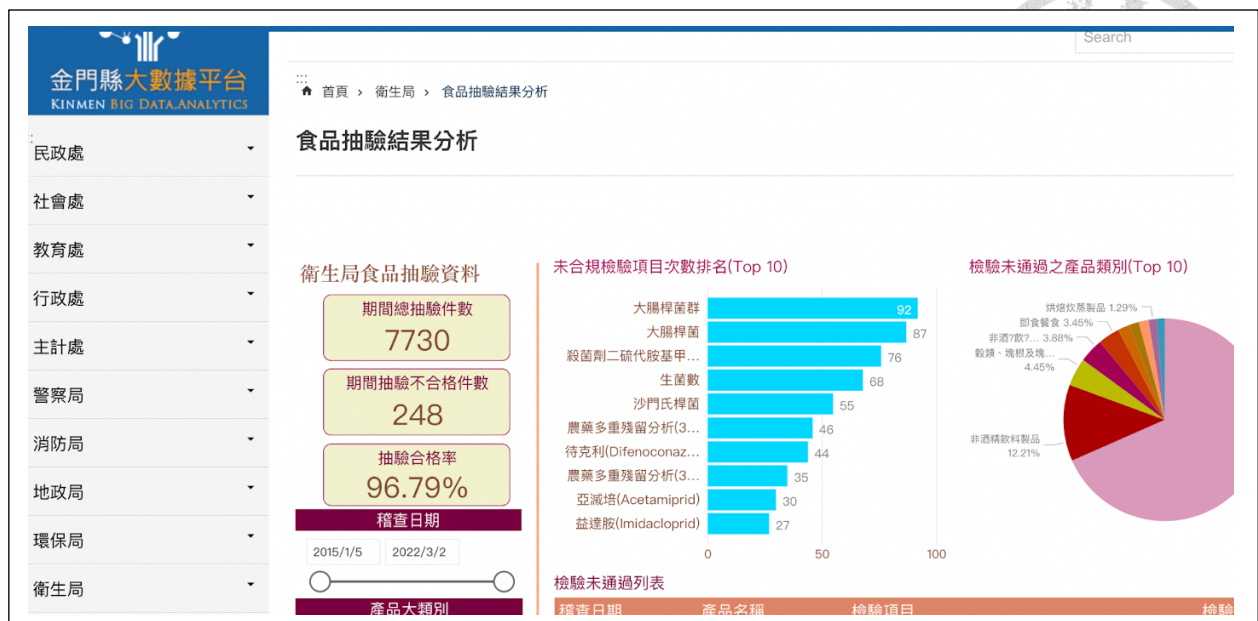


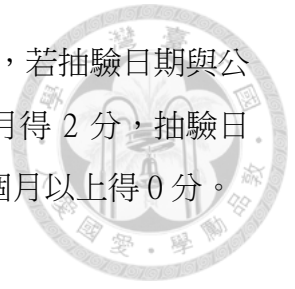
圖 4-12 金門縣政府衛生局食品抽驗結果分析

資料來源：截圖自金門縣政府衛生局網頁

六、「3-1 檢驗結果發布的即時性」:該指標的意義想要衡量的是，反映檢驗結果發布的即時性，也就是檢驗結果及公告的時間差。考量如下：第一是政府將抽驗結果統整並公告需要一定的時間，但應該在合理範圍內，於民眾端來說，如果抽驗日期與實際公告時間間隔過長，民眾可能已經購買並食用了問題的食物食品，增加了健康的風險；於業者端來說，政府公告的時間長短，亦可能會影響到其採取行動的態度，且導致市面上有問題的食物食品繼續流通，影響到其他合格的業者的經營。第二是再者，根據《食品安全衛生管理法》第 4 條提及，食品安全衛生管理措施應以風險評估為基礎，符合國民之健康及知的權利，民眾有即時瞭解食品安全訊息的權利，以便做知情的消費決策；且縮短公告的時間差，可能有助於增加政府的透明度，增強民眾對於政府監管的信任程度。

此指標有兩個小指標，各為 3 分，總分為 6 分，以下整理如下表 4-8，並繼續詳細說明：

在「3-1-1 抽驗日期與檢驗結果公告時間差」小指標上，若抽驗日期與公告日期差一週以內可得 3 分；抽驗日期與公告日期差一個月得 2 分，抽驗日期與公告日期差兩個月得 1 分；抽驗日期與公告日期差三個月以上得 0 分。



而在「3-1-2 有固定的公告頻率」小指標上，因食品抽驗的頻率各有不同，若其公告的檢驗報告有固定的發布時間頻率，即可得 3 分；例如：每個月都有固定時間發布檢驗結果；或是每兩個月，例如：以節慶專案檢驗（年節專案、清明專案、端午專案、冬至等……，固定產品定期在抽驗即發布檢驗結果）；又或是單獨針對某項產品以固定頻率抽驗發布結果。

評分網站時注意「3-1-2 有固定的公告頻率」小指標中，是以「固定頻率」的方式檢驗、發布結果資訊，所以在給分時，必須多查閱歷年來該縣市衛生局的檢驗報告形式衡量給分。

表 4-8 指標 3-1 評分方式

小指標	定義	配分
3-1-1	抽驗日期與公告日期差	3
3-1-2	有固定的公告時間	3

資料來源：本研究自行繪製

七、「3-2 主動提供多個檢驗結果資訊傳遞窗口」：該指標的意義想要衡量的是，政府依《食品安全衛生管理法》第 40 條規定，定期公告相關檢驗資訊，除了在衛生局網站內部、新聞稿或檢驗報告裡提供的聯絡資訊，若能主動提供食品安全相關資訊於社群平台，而非只在政府網站上公告。考量因素為食品安全議題是與人民生活切身相關，又，網路媒體多元、方便又快速，理應可以加以利用，若以社群網站方式傳遞，能更貼近民眾生活又能增加分享與討論的空間。再者，若重大緊急的資訊，例如：預防性下架產品的公告，也能在第一時間快速、大量的被瀏覽。我國民眾最普遍使用

的通訊平台，比起國家等級的網站，若重大的食安事件能透過社群平台，主動發給民眾，民眾也能迅速的接收到。



此指標有兩個小指標，各為 3 分，總分為 6 分，分別以 3 分為完全符合；0 分為不符合，以下整理如下表 4-9，並繼續詳細說明。

在「3-2-1 利用社群平台 LINE 主動發佈食安資訊」小指標上，想要衡量的是，地方政府衛生局是否利用社群平台 LINE，主動發給民眾食安資訊。

而在「3-2-2 利用社群平台 Facebook 主動發佈食安資訊」小指標上，想要衡量的是，地方政府衛生局是否利用社群平台 Facebook，主動發給民眾食安資訊。

表 4-9 指標 3-2 評分方式

小指標	定義	配分
3-2-1	利用社群平台 LINE，主動發給民眾食安資訊	3
3-2-2	利用社群平台 Facebook，主動發給民眾食安資訊	3

資料來源：本研究自行繪製

八、「3-3 主動提供其他縣市、中央單位抽驗資訊」：該指標想要衡量的是，檢驗結果的重要相關資訊，不一定的都由縣市政府自己處理，可以利用張貼外部網站連結，提供外縣市或中央單位的抽驗結果及相關重要訊息。考量如下：平日地方政府抽驗結果報告，公布於網站中，但如果是中央政府檢驗到問題的食物食品，也應該要將其資訊公布於該網站該專區資訊中，以整合利於資訊的接收。例如：發生全國性的食安事件（如下圖 4-13）2023 年 5 月「科克蘭冷凍三種綜合莓和科克蘭冷凍藍莓檢出 A 型肝炎汙染事件」，桃園市政府衛生局於衛生局網站內部設立「進口冷凍莓果事件食安專區」，並提供中央單位衛生福利部疾病管制署(Taiwan Centers of Disease Control, CDC)的外部網站連結，其網站設立「好市多冷凍莓果檢出 A 肝專區」，提供即時進度讓民眾瞭解和處理。



圖 4-13 衛生福利部食品藥物管理署，好市多冷凍莓果檢出 A 肝專區網頁

資料來源：截圖自衛生福利部食品藥物管理署網頁

此指標有兩個小指標，各為 3 分，總分為 6 分，分別以 2 分為完全符合；1 分為部分符合；0 分為不符合，以下整理如下表 4-10，並繼續詳細說明。

表 4-10 指標 3-3 評分方式

小指標	定義	配分
3-3-1	抽驗結果與中央單位抽驗資訊相互連結	3
3-3-2	抽驗結果與其他縣市抽驗資訊相互連結	3

資料來源：本研究自行繪製

在「3-3-1 抽驗結果與中央單位抽驗資訊相互連結」小指標上，瞭解抽驗結果與中央單位抽驗資訊相互連結的情況。

在「3-3-2 抽驗結果與其他縣市抽驗資訊相互連結」小指標上，瞭解抽驗結果與其他縣市抽驗資訊相互連結的情況。

以上為八個指標指標及小指標之定義、考量重點及評分方式說明。下一節為各縣市利用本研究之評估指標，進行評分並分析結果。



第二節 評分結果



經過次級資料分析法和焦點團體訪談後，將蒐集到的資料整理並計算後，並由作者及另一位研究所同學進行縣市的評分過程，以下將詳述吾等是如何進行評分及呈現評分結果說明。

壹、 如何進行縣市評分及事前人員訓練

共有 2 個人進行評分：敝人及其研究所同學。而評分的過程皆為實體進行，分為三個階段說明：第一階段：事前的給予書面資料，請評分者閱讀熟悉指標的定義及操作說明，確認評分者是在清楚瞭解指標的使用方式並進行到第二階段。

第二階段：練習網站的操作及檢驗報告的查找訓練。評分者們一起操作、查找了全台縣市政府衛生局網站的「食品公告區域」，作為熟悉的訓練的過程。

第三階段：開始評分。若過程中發生有不一致的意見時，筆者採取，先停下來釐清當下彼此的網站情況，以及瞭解彼此遇到的狀況為何，並相互討論到最後得出一致的共識，才算獲得最終的結果。這其中需要耗費大量的時間熟悉網站、來回操作訓練、交流彼此不同觀點，到最後討論出一致的共識。（搭配附錄二小指標及權重表）。

貳、 各縣市之評分結果

本研究於建立評估指標時，對全²²臺灣的 6 個直轄市、13 個縣及 3 個市，共 22 個地方政府衛生局網站進行瀏覽、比對和查閱；然而，因為研究者的時間與精力限

²² 全臺灣 22 縣市：6 個直轄市分別為臺北市、新北市、桃園市、臺中市、臺南市、高雄市；13 個縣分別為新竹縣、苗栗縣、彰化縣、南投縣、雲林縣、嘉義縣、屏東縣、宜蘭縣、花蓮縣、臺東縣、澎湖縣、金門縣、連江縣；3 個市分別為基隆市、新竹市、嘉義市。

制，本文將挑選北部、中部、南部和東部的 8 個直轄縣市作為代表，來進行評分與綜合比較，這八個縣市分別是臺北市、桃園市、臺中市、高雄市、新竹市、彰化縣、嘉義縣及花蓮縣；以下將呈現個別縣市的評分結果與綜合比較，以回答本研究提出之研究問題：一、我國地方政府衛生局中，食品安全檢驗結果資訊的表現情形，以了解其品質的狀況；二、我國地方政府衛生局網站的食品安全檢驗結果在操作、資訊呈現及服務，三個面向上是否有相似或相異的表現？為什麼？

一、 臺北市衛生局



臺北市衛生局網站中食品安全檢驗結果的呈現，在滿分為 6 分的情況下，得到 3.99 分，評分結果整理如下表 4-11。其中，在大指標分數欄當中顯示，有幾個指標得分是蠻不錯的，分別是，在操作面向裡的指標「1-2 抽驗結果資料庫的搜尋功能」及呈現面向裡的指標「2-3 抽驗結果以資料視覺化呈現的狀況」拿到 6 分滿分，表現最佳。而指標「1-1 易找尋性」獲得 5.10 分，表現相當不錯。

表現較差的指標分別是，服務面向裡的指標「3-2 主動提供多個檢驗結果資訊傳遞窗口」0 分，及呈現面向中的指標「2-1 新聞稿中不合格資訊的可瞭解性」1.44 分。

表 4-11 臺北市政府衛生局網站呈現食品檢驗結果之得分

大指標	小指標	說明	小權重	評分分數	大指標分數	大指標權重	加權得分
1-1 易找尋性	1-1-1	食品抽驗結果頁面能夠被快速找到或是有清楚的相關連結	0.47	2	5.10	0.17	0.87
	1-1-2	進入食安專區或有效網址後，有明確顯示抽驗結果不合格的相關資訊	0.38	2			
	1-1-3	不合格的相關資訊應放在頁首或明顯之處，避免與合格資訊混在一起	0.15	0			
1-2 搜尋功能	1-2-1	在抽驗結果相關頁面中，有「進階搜尋」的功能，進階搜尋的作業中應該容易操作、條列清楚	0.44	2	6.00	0.12	0.72
	1-2-2	依我國食品安全衛生管理體系中，其檢索之搜尋條件應包含：1.抽驗的產品、2.抽驗的時間、3.抽驗的公司、4.嚴重程度(健康風險、風險水準)	0.56	4			
	1-2-2-	1 抽驗的產品	0.31	1			
		2 抽驗的時間	0.20	1			
		3 抽驗的公司	0.22	1			
4 嚴重程度(健康風險、風險水準)		0.26	1				
2-1 新聞稿 不合格	2-1-1	不合格的相關資訊，以對人體健康危害的嚴重程度方式呈現。	0.47	0	0.44	0.10	0.14
	2-1-2	不合格的食物食品資訊，應在 標題 明確標示，或以白話文說明其嚴重性或對人體的可能後果。	0.29	0			
	2-1-3	不合格的食物食品資訊，對於人體的影響範圍，應在 內文 清楚說明或提醒	0.24	2			
2-2 檢驗 不合格	2-2-1	清楚標示或說明不合格廠商之名稱，一般民眾認知的廠名	0.29	2	3.60	0.14	0.50
	2-2-2	清楚標示不合格產品在市面上流通的名稱	0.31	2			
	2-2-3	清楚呈現不合格產品的外包裝，上面有清楚的產品名稱或可清楚辨識的狀況	0.40	0			
2-3 資料 視覺化	2-3-1	食品檢驗結果以視覺化方式呈現	0.29	2	6.00	0.17	1.02
	2-3-2	食品檢驗報告或結果以視覺化呈現，且呈現情形整齊、一目瞭然	0.42	2			
	2-3-3	食品檢驗報告或結果以視覺化呈現，是否有效地傳遞數據的核心訊息	0.29	2			
3-1 即時性	3-1-1	抽驗日期與公告日期差	0.74	1	3.04	0.17	0.55
	3-1-2	有固定的公告時間	0.26	3			
3-2 多個傳遞 窗口	3-2-1	利用社群平台LINE，主動發給民眾食安資訊	0.74	0	0.00	0.07	0.00
	3-2-2	利用社群平台Facebook，主動發給民眾食安資訊	0.26	0			
3-3 提供其他 單位	3-3-1	抽驗結果與中央資訊相互連結	0.64	3	3.84	0.05	0.19
	3-3-2	抽驗結果與其他縣市相互連結	0.36	0			
加權總分	3.99						

資料來源：本研究自行繪製

二、 桃園市衛生局



桃園市衛生局網站中食品安全檢驗結果的呈現，在滿分為6分的情況下，得到 3.55 分，評分結果整理如下表 4-12。其中，在大指標分數欄當中顯示，獲得較高分的指標分別是，在操作面向裡的指標「1-1 易找尋性」取得 5.55 分，及指標「1-2 抽驗結果資料庫的搜尋功能」的 5.16 分，是整體表現最佳的部分。而指標「3-1 抽驗結果發布的即時性」取得 4.52 分，也表現得不錯。

表現較差的指標分別是，呈現面向中的指標「2-1 新聞稿中不合格資訊的可瞭解性」0.72 分，及服務面向中指標「3-2 主動提供多個檢驗結果資訊傳遞窗口」1.56 分。

表 4-12 桃園市政府衛生局網站呈現食品檢驗結果之得分

大指標	小指標	說明	小權重	評分分數	大指標分數	大指標權重	加權得分	
1-1 易找尋性	1-1-1	食品抽驗結果頁面能夠被快速找到或是有清楚的相關連結	0.47	2	5.55	0.17	0.94	
	1-1-2	進入食安專區或有效網址後，有明確顯示抽驗結果不合格的相關資訊	0.38	2				
	1-1-3	不合格的相關資訊應放在頁首或明顯之處，避免與合格資訊混在一起	0.15	1				
1-2 搜尋功能	1-2-1	在抽驗結果相關頁面中，有「進階搜尋」的功能，進階搜尋的作業中應該容易操作、條列清楚	0.44	2	5.16	0.12	0.62	
	1-2-2	依我國食品安全衛生管理體系中，其檢索之搜尋條件應包含：1.抽驗的產品、2.抽驗的時間、3.抽驗的公司、4.嚴重程度(健康風險、風險水準)	0.56	3				
	1-2-2-	1	抽驗的產品	0.31				1
		2	抽驗的時間	0.20				1
		3	抽驗的公司	0.22				1
		4	嚴重程度(健康風險、風險水準)	0.26				0
2-1 新聞稿 不合格	2-1-1	不合格的相關資訊，以對人體健康危害的嚴重程度方式呈現。	0.47	0	0.72	0.10	0.07	
	2-1-2	不合格的食物食品資訊，應在 標題 明確標示，或以白話文說明其嚴重性或對人體的可能後果。	0.29	0				
	2-1-3	不合格的食物食品資訊，對於人體的影響範圍，應在 內文 清楚說明或提醒	0.24	1				
2-2 檢驗 不合格	2-2-1	清楚標示或說明不合格廠商之名稱，一般民眾認知的廠名	0.29	2	3.60	0.14	0.50	
	2-2-2	清楚標示不合格產品在市面上流通的名稱	0.31	2				
	2-2-3	清楚呈現不合格產品的外包裝，上面有清楚的產品名稱或可清楚辨識的狀況	0.40	0				
2-3 資料 視覺化	2-3-1	食品檢驗報告或結果以視覺化方式呈現	0.29	0	0.00	0.17	0.00	
	2-3-2	食品檢驗報告或結果以視覺化呈現，且呈現情形整齊、一目瞭然	0.42	0				
	2-3-3	食品檢驗結果以視覺化呈現，是否有效地傳遞數據的核心訊息	0.29	0				
3-1 即時性	3-1-1	抽驗日期與公告日期差	0.74	2	4.52	0.18	0.81	
	3-1-2	有固定的公告時間	0.26	3				
3-2 多個傳遞 窗口	3-2-1	利用社群平台LINE，主動發給民眾食安資訊	0.74	0	1.56	0.07	0.11	
	3-2-2	利用社群平台Facebook，主動發給民眾食安資訊	0.26	3				
3-3 提供其他 單位	3-3-1	抽驗結果與中央單位相互連結	0.64	3	3.84	0.05	0.19	
	3-3-2	抽驗結果與其他縣市相互連結	0.36	0				
加權總分	3.55							

資料來源：本研究自行繪製

三、臺中市衛生局



臺中市衛生局網站中食品安全檢驗結果的呈現，在滿分為 6 分的情況下，得到 4.69 分，為八個縣市中表現最出色的縣市。評分結果整理如下表 4-13。其中，在大指標分數欄當中顯示，就有三個指標拿到了滿分 6 分，分別是指標「2-3 抽驗結果以資料視覺化呈現的狀況」、「3-1 抽驗結果發布的即時性」及「3-2 主動提供多個檢驗結果資訊傳遞窗口」。其次，指標「1-2 抽驗結果資料庫的搜尋功能」獲得 5.16 分，及指標「1-1 易找尋性」的 4.59 分也是相當不錯的表現。

而表現最差的指標則是，呈現面向中的指標「2-1 新聞稿中不合格資訊的可瞭解性」只拿到 0.72 分。

表 4-13 臺中市政府衛生局網站呈現食品檢驗結果之得分

大指標	小指標	說明	小權重	評分分數	大指標分數	大指標權重	加權得分	
1-1 易找尋性	1-1-1	食品抽驗結果頁面能夠被快速找到或是有清楚的相關連結	0.47	1	4.59	0.17	0.78	
	1-1-2	進入食安專區或有效網址後，有明確顯示抽驗結果不合格的相關資訊	0.38	2				
	1-1-3	不合格的相關資訊應放在頁首或明顯之處，避免與合格資訊混在一起	0.15	2				
1-2 搜尋功能	1-2-1	在抽驗結果相關頁面中，有「進階搜尋」的功能，進階搜尋的作業中應該容易操作、條列清楚	0.44	2	5.16	0.12	0.62	
	1-2-2	依我國食品安全衛生管理體系中，其檢索之搜尋條件應包含：1.抽驗的產品、2.抽驗的時間、3.抽驗的公司、4.嚴重程度(健康風險、風險水準)	0.56	3				
	1-2-2-	1	抽驗的產品	0.31				1
		2	抽驗的時間	0.20				1
		3	抽驗的公司	0.22				1
		4	嚴重程度(健康風險、風險水準)	0.26				0
2-1 新聞稿 不合格	2-1-1	不合格的相關資訊，以對人體健康危害的嚴重程度方式呈現。	0.47	0	0.72	0.10	0.07	
	2-1-2	不合格的食物食品資訊，應在 標題 明確標示，或以白話文說明其嚴重性或對人體的可能後果。	0.29	0				
	2-1-3	不合格的食物食品資訊，對於人體的影響範圍，應在 內文 清楚說明或提醒	0.24	1				
2-2 檢驗 不合格	2-2-1	清楚標示或說明不合格廠商之名稱，一般民眾認知的廠名	0.29	2	3.60	0.14	0.50	
	2-2-2	清楚標示不合格產品在市面上流通的名稱	0.31	2				
	2-2-3	清楚呈現不合格產品的外包裝，上面有清楚的產品名稱或可清楚辨識的狀況	0.40	0				
2-3 資料 視覺化	2-3-1	食品檢驗報告或結果以視覺化方式呈現	0.29	2	6.00	0.17	1.02	
	2-3-2	食品檢驗結果以視覺化呈現，且呈現情形整齊、一目瞭然	0.42	2				
	2-3-3	食品檢驗報告或結果以視覺化呈現，是否有效地傳遞數據的核心訊息	0.29	2				
3-1 即時性	3-1-1	抽驗日期與公告日期差	0.74	3	6.00	0.18	1.08	
	3-1-2	有固定的公告時間	0.26	3				
3-2 多個傳遞 窗口	3-2-1	利用社群平台LINE，主動發給民眾食安資訊	0.74	3	6.00	0.07	0.42	
	3-2-2	利用社群平台Facebook，主動發給民眾食安資訊	0.26	3				
3-3 提供其他 單位	3-3-1	抽驗結果與中央單位相互連結	0.64	3	6.00	0.05	0.19	
	3-3-2	抽驗結果與其他縣市相互連結	0.36	0				
加權總分	4.69							

資料來源：本文自行繪製

四、 高雄市衛生局



高雄市衛生局網站中食品安全檢驗結果的呈現，在滿分為 6 分的情況下，得到 3.90 分，評分結果整理如下表 4-14。其中，在大指標分數欄當中顯示，有幾個指標得分良好，分別是，在操作面向裡的指標「1-1 易找尋性」及服務面向裡的指標「3-2 主動提供多個檢驗結果資訊傳遞窗口」拿到 6 分滿分，表現最佳。另外，指標「2-3 抽驗結果以資料視覺化呈現的狀況」得到 4.26 分，也是不錯的表現。

表現較差的指標為，呈現面向中的指標「2-1 新聞稿中不合格資訊的可瞭解性」0.72 分；不過其餘較低分的指標也有 3 分以上的得分，分別是指標「3-1 抽驗結果發布的即時性」為 3.04 分，及「1-2 抽驗結果資料庫的搜尋功能」為 3.48 分。

表 4-14 高雄市政府衛生局網站呈現食品檢驗結果之得分

大指標	小指標	說明	小權重	評分 分數	大指標 分數	大指標 權重	加權 得分
1-1 易找尋性	1-1-1	食品抽驗結果頁面能夠被快 0.1 速找到或是有清楚的相關連結	0.47	2	6.00	0.17	1.02
	1-1-2	進入食安專區或有效網址後，有明確顯示抽驗結果不合格的相關資訊	0.38	2			
	1-1-3	不合格的相關資訊應放在頁首或明顯之處，避免與合格資訊混在一起	0.15	2			
1-2 搜尋功能	1-2-1	在抽驗結果相關頁面中，有「進階搜尋」的功能，進階搜尋的作業中應該容易操作、條列清楚	0.44	2	3.48	0.12	0.42
	1-2-2	依我國食品安全衛生管理體系中，其檢索之搜尋條件應包含：1.抽驗的產品、2.抽驗的時間、3.抽驗的公司、4.嚴重程度(健康風險、風險水準)	0.56	1			
	1-2-2-	1 抽驗的產品	0.31	0			
		2 抽驗的時間	0.20	1			
		3 抽驗的公司	0.22	0			
		4 嚴重程度(健康風險、風險水準)	0.26	0			
2-1 新聞稿 不合格	2-1-1	不合格的相關資訊，以對人體健康危害的嚴重程度方式呈現。	0.47	0	0.72	0.10	0.07
	2-1-2	不合格的食物食品資訊，應在 標題 明確標示，或以白話文說明其嚴重性或對人體的可能後果。	0.29	0			
	2-1-3	不合格的食物食品資訊，對於人體的影響範圍，應在 內文 清楚說明或提醒	0.24	1			
2-2 檢驗 不合格	2-2-1	清楚標示或說明不合格廠商之名稱，一般民眾認知的廠名	0.29	2	3.60	0.14	0.50
	2-2-2	清楚標示不合格產品在市面上流通的名稱	0.31	2			
	2-2-3	清楚呈現不合格產品的外包裝，上面有清楚的產品名稱或可清楚辨識的狀況	0.40	0			
2-3 資料 視覺化	2-3-1	食品檢驗報告或結果以視覺化方式呈現	0.29	2	4.26	0.17	0.72
	2-3-2	食品檢驗報告或結果以視覺化呈現，且呈現情形整齊、一目瞭然	0.42	2			
	2-3-3	食品檢驗結果以視覺化呈現，是否有效地傳遞數據的核心訊息	0.29	0			
3-1 即時性	3-1-1	抽驗日期與公告日期差	0.74	1	3.04	0.18	0.55
	3-1-2	有固定的公告時間	0.26	3			
3-2 多個傳遞 窗口	3-2-1	利用社群平台LINE，主動發給民眾食安資訊	0.74	3	6.00	0.07	0.42
	3-2-2	利用社群平台Facebook，主動發給民眾食安資訊	0.26	3			
3-3 提供其他 單位	3-3-1	抽驗結果與中央單位抽驗資訊相互連結	0.64	3	3.84	0.05	0.19
	3-3-2	抽驗結果與其他縣市抽驗資訊相互連結	0.36	0			
加權總分	3.90						

資料來源：本文自行繪製

五、 新竹市衛生局



新竹市衛生局網站中食品安全檢驗結果的呈現，在滿分為 6 分的情況下，僅獲得了 1.77 分，評分結果整理如下表 4-15。其中，在大指標分數欄當中顯示，沒有獲得滿分的指標，且得分較高的三個指標，分數落在 3 到 4 分之間，其餘指標得分均低於 3 分。獲得較高分的指標分別是，服務面向的指標「3-3 主動提供其他縣市獲中央單位抽驗資訊」為 3.84 分、呈現面向中的指標「2-2 抽驗報告中不合格廠商及產品的可瞭解性」為 3.60 分，及操作面向中的指標「1-2 抽驗結果資料庫的搜尋功能」為 3.48 分。

此外，8 個指標中有 2 個指標都沒有拿到任何分數，分別是，呈現面向中的指標「2-3 抽驗結果以資料視覺化呈現的狀況」，及服務面向中指標「3-1 抽驗結果發布的即時性」均為 0 分。

表 4-15 新竹市政府衛生局網站呈現食品檢驗結果之得分

大指標	小指標	說明	小權重	評分分數	大指標分數	大指標權重	加權得分	
1-1 易找尋性	1-1-1	食品抽驗結果頁面能夠被快速找到或是有清楚的相關連結	0.47	2	2.82	0.17	0.48	
	1-1-2	進入食安專區或有效網址後，有明確顯示抽驗結果不合格的相關資訊	0.38	0				
	1-1-3	不合格的相關資訊應放在頁首或明顯之處，避免與合格資訊混在一起	0.15	0				
1-2 搜尋功能	1-2-1	在抽驗結果相關頁面中，有「進階搜尋」的功能，進階搜尋的作業中應該容易操作、條列清楚	0.44	2	3.48	0.12	0.42	
	1-2-2	依我國食品安全衛生管理體系中，其檢索之搜尋條件應包含：1.抽驗的產品、2.抽驗的時間、3.抽驗的公司、4.嚴重程度(健康風險、風險水準)	0.56	1				
	1-2-2-	1	抽驗的產品	0.31				0
		2	抽驗的時間	0.20				1
		3	抽驗的公司	0.22				0
		4	嚴重程度(健康風險、風險水準)	0.26				0
2-1 新聞稿 不合格	2-1-1	不合格的相關資訊，以對人體健康危害的嚴重程度方式呈現。	0.47	0	0.72	0.10	0.07	
	2-1-2	不合格的食物食品資訊，應在 標題 明確標示，或以白話文說明其嚴重性或對人體的可能後果。	0.29	0				
	2-1-3	不合格的食物食品資訊，對於人體的影響範圍，應在 內文 清楚說明或提醒	0.24	1				
2-2 檢驗 不合格	2-2-1	清楚標示或說明不合格廠商之名稱，一般民眾認知的廠名	0.29	2	3.60	0.14	0.50	
	2-2-2	清楚標示不合格產品在市面上流通的名稱	0.31	2				
	2-2-3	清楚呈現不合格產品的外包裝，上面有清楚的產品名稱或可清楚辨識的狀況	0.40	0				
2-3 資料 視覺化	2-3-1	食品檢驗結果以視覺化方式呈現	0.29	0	0.00	0.17	0.00	
	2-3-2	食品檢驗報告或結果以視覺化呈現，且呈現情形整齊、一目瞭然	0.42	0				
	2-3-3	食品檢驗報告或結果以視覺化呈現，是否有效地傳遞數據的核心訊息	0.29	0				
3-1 即時性	3-1-1	抽驗日期與公告日期差	0.74	0	0.00	0.18	0.00	
	3-1-2	有固定的公告時間	0.26	0				
3-2 多個傳遞 窗口	3-2-1	利用社群平台LINE，主動發給民眾食安資訊	0.74	0	1.56	0.07	0.11	
	3-2-2	利用社群平台Facebook，主動發給民眾食安資訊	0.26	3				
3-3 提供其他 單位	3-3-1	抽驗結果與中央單位相互連結	0.64	3	3.84	0.05	0.19	
	3-3-2	抽驗結果與其他縣市相互連結	0.36	0				
加權總分	1.77							

資料來源：本文自行繪製

六、彰化縣衛生局



彰化縣衛生局網站中食品安全檢驗結果的呈現，在滿分為 6 分的情況下，只拿到 0.18 分，評分結果整理如下表 4-16。其中，在大指標分數欄當中顯示，8 個指標中，就有 6 個指標沒有拿到任何分數，而拿到分數的指標分別是，呈現面向中的指標「2-1 新聞稿中不合格廠商及產品的可瞭解性」0.72 分，及服務面向中的指標「3-2 主動提供多個檢驗結果資訊傳遞窗口」為 1.56 分。

表 4-16 彰化縣政府衛生局網站呈現食品檢驗結果之得分

大指標	小指標	說明	小權重	評分分數	大指標分數	大指標權重	加權得分	
1-1 易找尋性	1-1-1	食品抽驗結果頁面能夠被快速找到或是有清楚的相關連結	0.47	0	0.00	0.17	0.00	
	1-1-2	進入食安專區或有效網址後，有明確顯示抽驗結果不合格的相關資訊	0.38	0				
	1-1-3	不合格的相關資訊應放在頁首或明顯之處，避免與合格資訊混在一起	0.15	0				
1-2 搜尋功能	1-2-1	在抽驗結果相關頁面中，有「進階搜尋」的功能，進階搜尋的作業中應該容易操作、條列清楚	0.44	0	0.00	0.12	0.00	
	1-2-2	依我國食品安全衛生管理體系中，其檢索之搜尋條件應包含：1.抽驗的產品、2.抽驗的時間、3.抽驗的公司、4.嚴重程度(健康風險、風險水準)	0.56	0				
	1-2-2-	1	抽驗的產品	0.31				0
		2	抽驗的時間	0.20				0
		3	抽驗的公司	0.22				0
		4	嚴重程度(健康風險、風險水準)	0.26				0
2-1 新聞稿 不合格	2-1-1	不合格的相關資訊，以對人體健康危害的嚴重程度方式呈現。	0.47	0	0.72	0.10	0.07	
	2-1-2	不合格的食物食品資訊，應在 標題 明確標示，或以白話文說明其嚴重性或對人體的可能後果。	0.29	0				
	2-1-3	不合格的食物食品資訊，對於人體的影響範圍，應在 內文 清楚說明或提醒	0.24	1				
2-2 檢驗 不合格	2-2-1	清楚標示或說明不合格廠商之名稱，一般民眾認知的廠名	0.29	0	0.00	0.14	0.00	
	2-2-2	清楚標示不合格產品在市面上流通的名稱	0.31	0				
	2-2-3	清楚呈現不合格產品的外包裝，上面有清楚的產品名稱或可清楚辨識的狀況	0.40	0				
2-3 資料 視覺化	2-3-1	食品檢驗結果以視覺化方式呈現	0.29	0	0.00	0.17	0.00	
	2-3-2	食品檢驗報告或結果以視覺化呈現，且呈現情形整齊、一目瞭然	0.42	0				
	2-3-3	食品檢驗報告或結果以視覺化呈現，是否有效地傳遞數據的核心訊息	0.29	0				
3-1 即時性	3-1-1	抽驗日期與公告日期差	0.74	0	0.00	0.18	0.00	
	3-1-2	有固定的公告時間	0.26	0				
3-2 多個傳遞 窗口	3-2-1	利用社群平台LINE，主動發給民眾食安資訊	0.74	0	1.56	0.07	0.11	
	3-2-2	利用社群平台Facebook，主動發給民眾食安資訊	0.26	3				
3-3 提供其他 單位	3-3-1	抽驗結果與中央單位相互連結	0.64	0	0.00	0.05	0.00	
	3-3-2	抽驗結果與其他縣市相互連結	0.36	0				
加權總分	0.18							

資料來源：本文自行繪製

七、嘉義縣衛生局



嘉義縣衛生局網站中食品安全檢驗結果的呈現，在滿分為 6 分的情況下，獲得了 2.78 分，評分結果整理如下表 4-17。其中，在大指標分數欄當中顯示，雖然沒有獲得滿分的指標，不過，在操作面向中的指標「1-1 易找尋性」獲得了 5.10 分及服務面向中，指標「3-1 抽驗結果發布的即時性」獲得 4.00 分，也是不錯的表現。

表現較差的指標為，呈現面向中的指標「2-3 抽驗結果以資料視覺化呈現的狀況」0 分，及指標「2-1 新聞稿中不合格資訊的可瞭解性」0.72 分

表 4-17 嘉義縣政府衛生局網站呈現食品檢驗結果之得分

大指標	小指標	說明	小權重	評分分數	大指標分數	大指標權重	加權得分	
1-1 易找尋性	1-1-1	食品抽驗結果頁面能夠被快速找到或是有清楚的相關連結	0.47	2	5.10	0.17	0.87	
	1-1-2	進入食安專區或有效網址後，有明確顯示抽驗結果不合格的相關資訊	0.38	2				
	1-1-3	不合格的相關資訊應放在頁首或明顯之處，避免與合格資訊混在一起	0.15	0				
1-2 搜尋功能	1-2-1	在抽驗結果相關頁面中，有「進階搜尋」的功能，進階搜尋的作業中應該容易操作、條列清楚	0.44	2	2.64	0.12	0.32	
	1-2-2	依我國食品安全衛生管理體系中，其檢索之搜尋條件應包含：1.抽驗的產品、2.抽驗的時間、3.抽驗的公司、4.嚴重程度(健康風險、風險水準)	0.56	0				
	1-2-2-	1	抽驗的產品	0.31				0
		2	抽驗的時間	0.20				0
		3	抽驗的公司	0.22				0
		4	嚴重程度(健康風險、風險水準)	0.26				0
2-1 新聞稿 不合格	2-1-1	不合格的相關資訊，以對人體健康危害的嚴重程度方式呈現。	0.47	0	0.72	0.10	0.07	
	2-1-2	不合格的食物食品資訊，應在 標題 明確標示，或以白話文說明其嚴重性或對人體的可能後果。	0.29	0				
	2-1-3	不合格的食物食品資訊，對於人體的影響範圍，應在 內文 清楚說明或提醒	0.24	1				
2-2 檢驗 不合格	2-2-1	清楚標示或說明不合格廠商之名稱，一般民眾認知的廠名	0.29	2	3.60	0.14	0.50	
	2-2-2	清楚標示不合格產品在市面上流通的名稱	0.31	2				
	2-2-3	清楚呈現不合格產品的外包裝，上面有清楚的產品名稱或可清楚辨識的狀況	0.40	0				
2-3 資料 視覺化	2-3-1	食品檢驗結果以視覺化方式呈現	0.29	0	0.00	0.17	0.00	
	2-3-2	食品檢驗報告或結果以視覺化呈現，且呈現情形整齊、一目瞭然	0.42	0				
	2-3-3	食品檢驗報告或結果以視覺化呈現，是否有效地傳遞數據的核心訊息	0.29	0				
3-1 即時性	3-1-1	抽驗日期與公告日期差	0.74	2	4.00	0.18	0.72	
	3-1-2	有固定的公告時間	0.26	2				
3-2 多個傳遞 窗口	3-2-1	利用社群平台LINE，主動發給民眾食安資訊	0.74	0	1.56	0.07	0.11	
	3-2-2	利用社群平台Facebook，主動發給民眾食安資訊	0.26	3				
3-3 提供其他 單位	3-3-1	抽驗結果與中央單位相互連結	0.64	3	3.84	0.05	0.19	
	3-3-2	抽驗結果與其他縣市相互連結	0.36	0				
加權總分	2.78							

資料來源：本文自行繪製

八、花蓮縣衛生局



花蓮縣衛生局網站中食品安全檢驗結果的呈現，在滿分為 6 分的情況下，僅得到 0.74 分，評分結果整理如下表 4-18。其中，在 8 個大指標分數欄當中，顯示僅有 2 個指標有獲得分數，分別是滿分 6 分的，服務面向中指標「3-2 主動提供多個檢驗結果資訊傳遞窗口」，及操作面向裡的指標「1-2 抽驗結果資料庫的搜尋功能」為 2.64 分，其餘皆為 0 分。

表 4-18 花蓮縣政府衛生局網站呈現食品檢驗結果之得分

大指標	小指標	說明	小權重	評分分數	大指標分數	大指標權重	加權得分	
1-1 易找尋性	1-1-1	食品抽驗結果頁面能夠被快速找到或是有清楚的相關連結	0.47	0	0.00	0.17	0.00	
	1-1-2	進入食安專區或有效網址後，有明確顯示抽驗結果不合格的相關資訊	0.38	0				
	1-1-3	不合格的相關資訊應放在頁首或明顯之處，避免與合格資訊混在一起	0.15	0				
1-2 搜尋功能	1-2-1	在抽驗結果相關頁面中，有「進階搜尋」的功能，進階搜尋的作業中應該容易操作、條列清楚	0.44	2	2.64	0.12	0.32	
	1-2-2	依我國食品安全衛生管理體系中，其檢索之搜尋條件應包含：1.抽驗的產品、2.抽驗的時間、3.抽驗的公司、4.嚴重程度(健康風險、風險水準)	0.56	0				
	1-2-2-	1	抽驗的產品	0.31				0
		2	抽驗的時間	0.20				0
		3	抽驗的公司	0.22				0
		4	嚴重程度(健康風險、風險水準)	0.26				0
2-1 新聞稿 不合格	2-1-1	不合格的相關資訊，以對人體健康危害的嚴重程度方式呈現	0.47	0	0.00	0.10	0.00	
	2-1-2	不合格的食物食品資訊，應在 標題 明確標示，或以白話文說明其嚴重性或對人體的可能後果	0.29	0				
	2-1-3	不合格的食物食品資訊，對於人體的影響範圍，應在 內文 清楚說明或提醒	0.24	0				
2-2 檢驗 不合格	2-2-1	清楚標示或說明不合格廠商之名稱，一般民眾認知的廠名	0.29	0	0.00	0.14	0.00	
	2-2-2	清楚標示不合格產品在市面上流通的名稱	0.31	0				
	2-2-3	清楚呈現不合格產品的外包裝，上面有清楚的產品名稱或可清楚辨識的狀況	0.40	0				
2-3 資料 視覺化	2-3-1	食品檢驗報告或結果以視覺化方式呈現	0.29	0	0.00	0.17	0.00	
	2-3-2	食品檢驗報告或結果以視覺化呈現，且呈現情形整齊、一目瞭然	0.42	0				
	2-3-3	食品檢驗結果以視覺化呈現，是否有效地傳遞數據的核心訊息	0.29	0				
3-1 即時性	3-1-1	抽驗日期與公告日期差	0.74	0	0.00	0.18	0.00	
	3-1-2	有固定的公告時間	0.26	0				
3-2 多個窗口	3-2-1	利用社群平台 LINE，主動發給民眾食安資訊	0.74	3	6.00	0.07	0.42	
	3-2-2	利用社群平台 Facebook，主動發給民眾食安資訊	0.26	3				
3-3 提供他 單位	3-3-1	抽驗結果與中央單位相互連結	0.64	0	0.00	0.05	0.00	
	3-3-2	抽驗結果與其他縣市相互連結	0.36	0				
加權總分			0.74					

資料來源：本文自行繪製

參、各縣市之綜合比較



以下將八個縣市的指標得分狀況，整理如下表 4-19。並以橫條圖說明 8 縣市的得分排序，以下整理圖 4-14。

表 4-19 8 個縣市指標分數

編號		1-1	1-2	2-1	2-2	2-3	3-1	3-2	3-3	加權後總分
		易找尋性	抽驗結果資料庫的搜尋功能	新聞稿中不合格資訊的可瞭解性	抽驗報告中不合格廠商及產品的可瞭解性	抽驗結果以資料視覺化呈現的狀況	抽驗結果發布即時性	主動提供多個資訊傳遞窗口	主動提供其他縣市中單位資訊	
1	臺北市	5.10	6.00	1.44	3.60	6.00	3.04	0.00	3.84	3.99
2	桃園市	5.55	5.16	0.72	3.60	1.74	4.52	1.56	3.84	3.55
3	臺中市	4.59	5.16	0.72	3.60	6.00	6.00	6.00	3.84	4.69
4	高雄市	6.00	3.48	0.72	3.60	4.26	3.04	6.00	3.84	3.90
5	新竹市	2.82	3.48	0.72	3.60	0.00	0.00	1.56	3.48	1.77
6	彰化縣	0.00	0.00	0.72	0.00	0.00	0.00	1.56	0.00	0.18
7	嘉義縣	5.10	2.64	0.72	3.60	0.00	4.00	1.56	3.84	2.78
8	花蓮縣	0.00	2.64	0.00	0.00	0.00	0.00	6.00	0.00	0.74
平均數		3.65	3.57	0.72	2.70	2.25	2.58	3.03	2.88	2.70

結果顯示，首先，在這八個縣市的加權總分平均數為 2.70。其中表現相對較好的縣市是，臺中市（4.69）、臺北市（3.99）及高雄市（3.90）；而新竹市（1.77）、花蓮縣（0.74）和彰化縣（0.18）則是表現相對較差的縣市。

再者，在這八個縣市的加權得分比較高的指標分別是，指標「1-1 易找尋性」（3.65）、指標「1-2 抽驗結果資料庫的搜尋功能」（3.57）及指標「3-2 主動提供多個檢驗結果資訊傳遞窗口」（3.03）。而指標「2-1 新聞稿中不合格資訊的可瞭

解性」(0.72)、指標「2-3 抽驗結果以資料視覺化呈現的狀況」(2.25)，及指標「3-1 抽驗結果發布的即時性」(2.58)則是各縣市平均表現較差的指標。

最後，可以見得，在操作面向上的指標，各縣市的平均表現優於服務面向，而呈現面向的表現則是最差的。

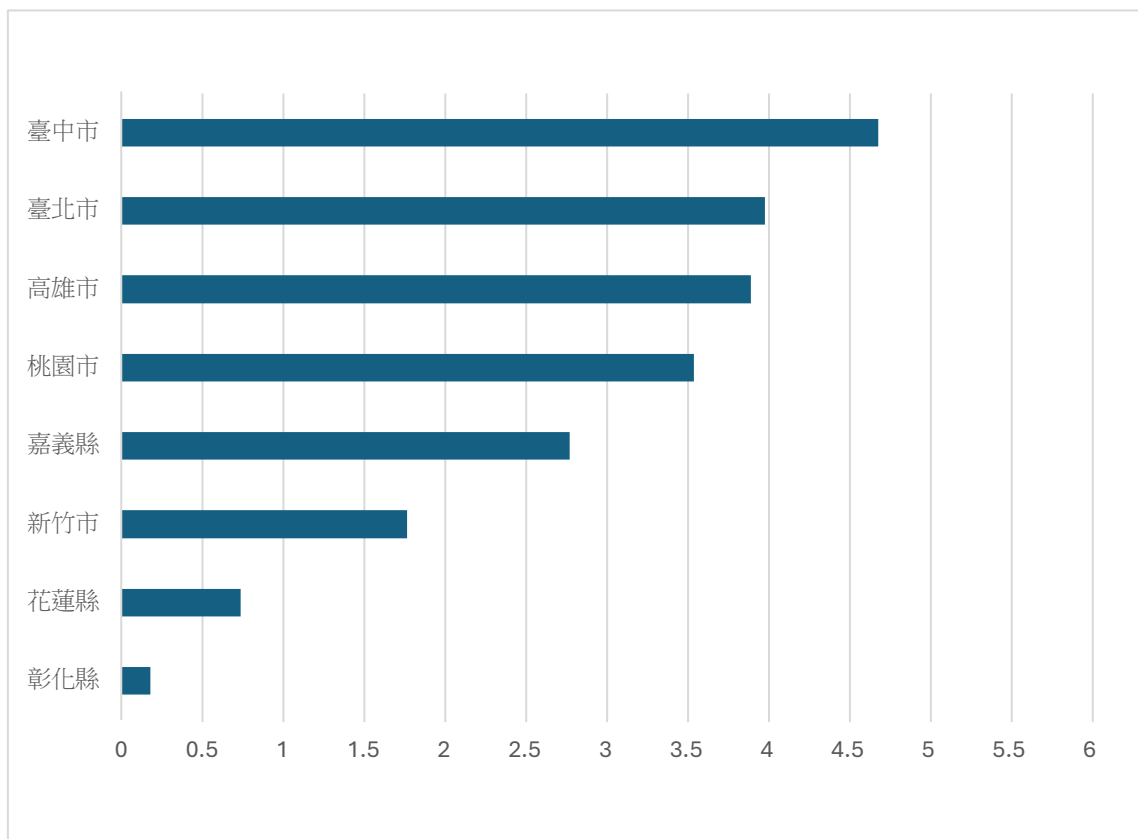


圖 4-14 8 縣市指標總分排序

資料來源：本文自行繪製

接著，我們可以從上表 4-19 8 個縣市指標分數中繼續觀察到，在各大指標中，每個縣市的得分數差異各有不同。有些指標分數有明顯的落差，而有些指標差異不多，但分數普遍都很低分。以下針對每個指標於各縣市表現的觀察及綜合分析。

指標「1-1 易找尋性」平均得分是 3.65 分。有幾個縣市表現很好，高雄市獲得滿分 6 分，而桃園市為 5.55 分，臺北市和嘉義縣為 5.10 分也是幾乎接近滿分的情況；但亦有無法在此指標拿到分數的彰化縣和花蓮縣；此指標的落差就蠻大的。

指標「1-2 抽驗結果資料庫的搜尋功能」平均得分是 3.57 分。臺北市獲得最高分的滿分 6 分，其次桃園市及臺中市均拿到 5.10 分，也表現得很不錯。

指標「2-1 新聞稿中不合格資訊的可瞭解性」平均得分是 0.72 分。此指標為各縣市表現平均最低的指標，顯示各縣市在新聞稿中不合格資訊的揭露表現上，還有待進步的空間。

指標「2-2 抽驗報告中不合格廠商及產品的可瞭解性」平均得分是 2.70 分。有 6 個縣市拿到同分 3.60 分，2 個縣市 0 分；其中各縣市均沒有在小指標「2-2-3 抽驗報告中清楚呈現不合格產品的外包裝」中拿到分數，顯示各縣市在抽驗報告中並不會直接地將不合格產品外包裝交代清楚。

指標「2-3 檢驗結果以資料視覺化呈現的狀況」平均得分是 2.25 分。臺北市和臺中市表現最好，獲得滿分 6 分，其次為高雄市的 4.26 分、桃園市的 1.74 分，但亦有 4 個縣市並無法獲得分數，皆為 0 分，顯示，此指標的落差高低也是蠻大的。

指標「3-1 抽驗結果發布的即時性」平均得分是 2.58 分。在此指標中，臺中市表現最佳，獲得了 6 分的滿分，其次是桃園市的 4.52 分，再來是，嘉義縣為 4.00 分；相較之下，新竹市、彰化縣和花蓮縣均為 0 分。在前面的「大指標之權重」部分中有提及，這是權重配分中最高的指標。顯示不同縣市在此指標上的表現有落差，有的縣市能夠達到滿分，而有些則完全沒辦法拿到分數。

指標「3-2 主動提供多個檢驗結果資訊傳遞窗口」平均得分是 3.03 分。有三個縣市拿到了滿分 6 分，分別是臺中市、高雄市及花蓮縣，臺北市則是唯一拿到 0 分的縣市。



指標「3-3 主動提供其他縣市或中央單位抽驗資訊」平均得分是 2.88 分。此指標的分數表現和指標「2-1 新聞稿中不合格資訊的可瞭解性」有些相似之處，有 6 個縣市拿到同分 3.84 分，2 個縣市 0 分，其中各縣市均沒有在小指標「3-3-2 抽驗結果與其他縣市抽驗資訊相互連結」中拿到分數，顯示有些縣市會主動提供中央單位的抽驗資訊，供抽驗結果資訊間的連結，但各縣市均沒有提供其他縣市抽驗資訊。

綜上所述，對 8 個指標進行了各縣市的綜合比較。有幾指標顯示出了決定差異程度的關鍵性。筆者整理如下：指標「1-1 易找尋性」、指標「1-2 抽驗結果資料庫的搜尋功能」、指標「2-3 檢驗結果以資料視覺化呈現的狀況」、「3-1 抽驗結果發布的即時性」，以及指標「3-2 主動提供多個檢驗結果資訊傳遞窗口」。在那些表現比較好的縣市裡，在這幾個指標中確實獲得比較高的分數。





第五章 結論



本研究論文的背景及動機主要是基於，筆者對於公共衛生領域中的食品安全項目有很大的興趣，特別是臺灣歷經數次的食安風暴後，政府在面對食安問題時，採取了修法、成立行政院食品安全辦公室、落實食安五環政策以及建立食材登錄平台網站等多管齊下的手段，這些行動無疑旨在建立透明、信任、彈性的空間，與民眾建立良性的對話。

筆者觀察到，中央和地方政府衛生局通常會主動在其網站上公布食品檢驗結果報告，供大眾查閱。由於「政府網站」是民眾獲取政府資訊的最主要來源之一，值得關注的是，食品安全議題事實上是具有一定的專業性，一般民眾並不易了解，容易造成資訊解讀上的落差及障礙，因此，觸發筆者提出兩個研究問題：一、我國縣市衛生局網站中，食品安全檢驗結果資訊的表現情形，以了解其品質的狀況。二、我國縣市衛生局網站的食品安全檢驗結果在操作、資訊呈現及服務，三個面向上是否有相似或相異的表現？為什麼？

為了回答提出的研究問題，本文基於國內外文獻中對於網站呈現或網站設計，如何做比較好的原則或實務建議，致力於建構一個評估指標體系，來衡量縣市衛生局在其網站上呈現的食品安全檢驗結果之品質。並利用次級資料分析法（secondary data analysis method）和焦點團體訪談法（focusing group interviewing method）進行資料的蒐集及確認。最終的評估指標經過多次修正，和反覆觀察國內、國外食品安全資訊呈現的模樣而形成，過程中學習和應用並內化，得了許多啟發。

最終的主要研究結果於下面章節呈現，此外也會提供政策建議和研究限制。

第一節 主要研究發現



在經過次級資料分析法和焦點團體訪談後，並經過 2 個人利用確認過後的評估指標，針對我國 8 個縣市政府衛生局網站評分後，本研究得到一些主要的研究結果：

壹、我國 8 個縣市政府衛生局表現差異大亦有可待加強之處

我國 8 個縣市衛生局網站中，食品檢驗結果的表現上有蠻大的差異。評估指標滿分 6 分，平均落在 2.70 分，一半不到；表現比較好的縣市是臺中市(4.69)、臺北市(3.99)和高雄市(3.90)；表現比較差的縣市是新竹市(1.77)、花蓮縣(0.74)和彰化縣(0.18)。整體來說，各個縣市政府衛生局在本研究建構之評估指標上呈現狀況並不是很理想，說明還有待加強及可優化之處。

貳、縣市政府衛生局在操作面向表現最好、呈現面向最差

於本研究建構的評估衡量指標裡之三大面向中，我國 8 個縣市衛生局網站平均表現最佳的是面向是「操作面向」，其次為服務面向，最後則是呈現面向。

參、 縣市政府衛生局在指標「1-1 易找尋性」表現最好；指標「2-1 新聞稿中不合格資訊的可瞭解性」表現最差



而在操作面向中，指標「1-1 易找尋性」的平均得分為 3.65 分，是各縣市在所有指標中的最高得分。而「1-1 易找尋性」中的「1-1-1 食品抽驗結果頁面能夠被快速找到」又是三項小指標中權重最高者，這顯示出，在尋找重要的食安資訊難易程度方面，我國縣市衛生局在食品抽驗頁面上的表現很出色，能夠做到清楚且快速地被找到。

然，在表現最差的呈現面向上，指標「2-1 新聞稿中不合格資訊的可瞭解性」的平均得分僅獲得 0.72。而指標「2-1 新聞稿中不合格資訊的可瞭解性」中的三項小指標中代表：一、不合格相關資訊以對人體健康危害的嚴重程度方式呈現；二、不合格的食物食品應該在標題明確標示；三、不合格的食物食品資訊應該在內文清楚說明或提醒，對於人體的影響範圍。表現上並不理想。

第二節 政策建議

基於研究結果之下，本研究在此提供以下四個研究建議：

- 一、我國 8 個縣市政府衛生局在呈現食安檢驗資訊中，可加強之處抽驗結果發布的即時性。特別是抽驗日期與公告日期之間的時間差異，若能維持在一週之內或五個工作天可能更好。
- 二、我國 8 個縣市政府衛生局在食品檢驗結果不合格資訊的公告上，發布新聞稿，而在新聞稿中的呈現狀態，可以增加對於人體健康危害的嚴重程度方式，並且應該針對檢驗不合格的相關資訊，要另外發布新聞稿，並說明嚴重危害程度，亦可放上不合格資訊的外包裝，可以增加民眾的辨識度。

三、我國 8 個縣市政府衛生局在呈現食安檢驗資訊上，可以加強之處抽驗報告中不合格廠商及產品的可瞭解性。可以特別將不合格資訊的外包裝標示清楚。

四、建議總分相對比較低的縣市，例如：彰化縣、花蓮縣，應該要加強其他縣市得分比較高的指標。若我國大部分縣市衛生局已在這些方面取得較理想結果，這些縣市應努力向其學習，以提升自身表現。

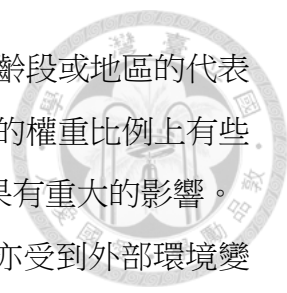
第三節 研究貢獻及研究限制

壹、 研究貢獻

本研究同時作為一個中華民國國民的視角出發，實地查閱政府提供的資料，並建立了一套衡量標準，提供未來的研究者，一個用運用在我國縣市政府衛生局網站上，食品安全檢驗報告呈現的研究架構參考基礎。臺灣食品安全領域的研究較少針對政府傳遞資訊內容的呈現方式進行探討。而本研究透過實際參與其中，查閱政府公告於網站上的相關資訊，整理並比較了國內、與國外食安相關資訊呈現之差異。近一步地透過民眾焦點團體訪談的舉行，從討論與對話中，蒐集並觀察民眾對於政府在網站上呈現之檢驗結果重視的重要因子。本研究的貢獻在於為未來研究者及相關研究提供了延伸的基礎及脈絡。

貳、 研究限制與未來研究方向

一、本研究進行 2 場焦點團體訪談以確認指標發展，鑑於研究時間的限制，將來的研究者可以考慮基於本研究所提出之框架，增加焦點團體訪談的次數，增加訪談參與者間相互討論、優化指標的建立情境，擴大樣本規模，並延長研究時間，來取得更可靠的結果。

- 
- 二、在焦點團體訪談中，由於樣本數量的限制，落在某些年齡段或地區的代表性不足，可能導致樣本的多樣性有所欠缺，在最後指標的權重比例上有些微的差異，但這些差異並不會對整體研究的架構及結果有重大的影響。
- 三、由於本研究主要的透過搜索網站上的資料，研究期間亦受到外部環境變化影響研究的進程，例如：網站不斷更新、改版等。必須反覆校正及核對，未來研究者若使用本研究提出之評估指標架構，還需要不斷更新及確認當前的網站編制為何。
- 四、若未來研究者有興趣繼續延續此脈絡，亦可以再參考納入更多國外相關食安網站來優化指標。
- 五、由於本研究探究之我國食品安全檢驗報告的呈現方式，經過評分後，整體來說並不太令人滿意，但這並不是本研究的研究範圍，筆者推測可能的原因有兩個：一、政府單位不重視；二、可能沒有站在民眾的角度來思考，至於確切原因為什麼，有待後續研究來處理。



參考文獻



壹、 中文部分

王雲東，2012，《社會科學研究方法：量化與質性取向及其應用》，二版，新北市：威仕曼文化事業公司。

丘昌泰，2000，《公共管理-理論與實務手冊》，台北：元照出版社。

任曼欣，2017，〈食安風暴平安符：論台灣食品委託檢驗制度〉，臺灣大學公共事務研究所碩士學位論文。

李明穎、陳春富、吳宜臻，2020，〈食品安全的風險溝通策略：初探專家與常民之對話與共識〉，《傳播研究與實踐》，10(1)：19-50。

林淑馨，2010，《質性研究理論與實務》，臺北：五南。

林淑馨，2013，《寫論文，其實不難：學術新鮮人必讀本》，初版，高雄市：巨流。

林淑瓊、陳海璆、陳澄瑞，2016，〈Library 2.0 的網站評估指標建構和服務功能分析研究〉，《商略學報》，8(1)：17-40。

周桂田、徐健銘，2015，《從土地到餐桌上的恐慌：揭露與理解我們的食品安全到底哪裡出了錯》，初版，臺北市：商周，城邦文化。

黃朝盟、趙美惠，2007，《網站規劃與設計》，初版，臺北市：商鼎文化。

黃東益、李仲彬，2010，〈電子治理與民眾對政府信任：台灣的個案分析〉，《行政暨政策學報》，(51)：77-123。

邱玉蟬、游絲涵，2016，〈食品安全事件的風險建構與溝通：新聞媒體 VS. 政府〉，《中華傳播學刊》，30：179-220。

潘淑滿，2003，《質性研究-理論與運用》，台北：心理出版社。

鍾智慧，2006，〈如何吃得安心與健康？－台灣、日本與美國食品安全管理〉，《品質月刊》，42(2)：30-33。

瞿海源、畢恆達、劉長萱、楊國樞，2015，《社會及行為科學研究法：總論與量化研究法》，臺灣：東華。

羅晉，2008，〈邁向電子化民主新階段？政府網站民主化指標建立與評估調查〉，《東吳政治學報》，26(1)：143-198。

蘇彩足、左正東、陳朝建，2009，政府透明化之分析架構及評估。行政院研究發展考核委員會，（RDEC-TPG-098-005），國立臺灣大學政治系。

財團法人中華民國國家資訊基本建設產業發展協進會，2000，行政院研考會政府網站評鑑要點（草案）規劃專案結案報告。

貳、西文部分

Barbour, R. S., & Kitzinger, J. (Eds.), 1999, *Developing focus group research: Politics, theory and practice*. Sage Publications Ltd.

Bloor, M., Frankland, J., Thomas, M., & Robson, K., 2001, *Focus groups in social research*. SAGE Publications Ltd.

Brown, M. M. & Brudeny, J. L., 2001, Achieving advanced electronic government services: An examination of obstacles and implications from an international perspective. Paper presented at the National Public Management Research Conference, Bloomington, IN.

Byers, P. Y., & Wilcox, J. R., 1991, Focus Groups: A Qualitative Opportunity for Researchers. *The Journal of Business Communication* (1973), 28(1), 63-78.

Davenport, T. H. & Prusak, L., 1998, *Working Knowledge: How Organizations Manage What They Know*, Boston MA: Harvard Business School Press.

Eschenfelder, K. R., & Miller, C. A., 2007, Examining the role of Web site information in facilitating different citizen- government relationships. A case study of state Chronic Wasting Disease Web site. *Government Information Quarterly*, 24(1), 64-88.

Fung, F., Wang, H. S., & Menono, S, 2018, Food safety in the 21st century. Biomedical journal, 41(2), 88-95.

Greenbaum, T. L., 1998, *The handbook for focus group research* (2nd ed.), Sage Publications, Inc.

Hakim, C., 1982, Secondary Analysis and the Relationship between Official and Academic Social Research, *Sociology*, 16(1), 12-28.

Heaton, 2008, Secondary analysis of qualitative data: An overview, *Historical Social Research*, *Historische Sozialforschung*, 33-45.

Martin, Lodger, 2011, “Risk, Regulation and Crisis : Comparing National Responses in Food Safety Regulation”, Cambridge University Press.

Morgan, D.L., 1998, *The focus group guidebook*. Focus group kit1, Sage Publication, Thousand Oaks.

Pisanski, J. and Žumer, M, 2005, National library web sites in Europe: an analysis, *Program: electronic library and information systems*, 39(3), 213-226.

Stephens, M., 2006. Web 2.0 & libraries: Best practices for social software, *Library Technology Reports*, 42(4), 6-66.

Xie, H. I., 2006, Evaluation of digital libraries: Criteria and problems from users' perspectives, *Library & Information Science Research*, 28, 433-452.

Zhang, P., Small, R. V., Von Dran, G. M. and Barcellos, S., 2000, A two factor theory for website design, *Proceedings of the 33rd Annual Hawaii International Conference on System Sciences*, Hawaii.

附錄一：評估面向及指標表

面向	編號	名稱	重點
操作	1-1	易找尋性	容易找到重要資訊
	1-2	抽驗結果資料庫的搜尋 功能	查找抽驗結果資料庫的搜尋情況
呈現	2-1	新聞稿中不合格資訊的 可瞭解性	不合格資訊清楚標示的程度及後果 影響的處理方式
	2-2	抽驗報告中不合格廠商 及產品的可瞭解性	不合格廠商及產品清楚標示的程度
	2-3	抽驗結果以資料視覺化 呈現的狀況	抽驗結果以視覺圖像方式呈現，是 否比文字敘述更容易閱讀
服務	3-1	抽驗結果發布的即時性	抽驗報告公告的即時性
	3-2	主動提供多個檢驗結果 資訊傳遞窗口	是否主動提供資訊，能給予民眾端 資訊開放、信任的感受
	3-3	主動提供其他縣市或中 央單位抽驗資訊	是否主動提供或整合其縣市、中央 單位的抽驗資訊，避免資訊重複

附錄二：小指標及權重表

指標 1-1 易找尋性

小指標	定義	配分	大權重	小權重
1-1-1	食品抽驗結果頁面能夠被快速找到或是有清楚的相關連結。	2	0.17	0.47
1-1-2	進入食安專區或有效網址後，有明確顯示抽驗結果不合格的相關資訊。	2		0.38
1-1-3	不合格的相關資訊應放在頁首或明顯之處，避免與合格資訊混在一起。	2		0.15

指標 1-2 抽驗結果資料庫的搜尋功能

小指標	定義	配分	大權重	小權重
1-2-1	在抽驗結果相關頁面中，有「進階搜尋」的功能，進階搜尋的作業中應該容易操作、條列清楚。	2	0.12	0.44
1-2-2	依我國食品安全衛生管理體系中，其檢索之搜尋條件應包含：1.抽驗的產品、2.抽驗的時間、3.抽驗的公司、4.嚴重程度(健康風險、風險水準)。	4		0.56

指標 2-1 新聞稿中不合格資訊的可瞭解性

小指標	定義	配分	大權重	小權重
2-1-1	不合格的相關資訊，以對人體健康危害的嚴重程度方式呈現。	2	0.10	0.47
2-1-2	不合格的食物食品資訊，應在標題明確標示，或以白話文說明其嚴重性或對人體的可能後果。	2		0.29
2-1-3	不合格的食物食品資訊，對於人體的影響範圍，應在內文清楚說明或提醒。	2		0.24

指標 2-2 抽驗報告中不合格廠商及產品的可瞭解性

小指標	定義	配分	大權重	小權重
2-2-1	清楚標示或說明不合格廠商之名稱，一般民眾認知的廠名。	2	0.14	0.29
2-2-2	清楚標示不合格產品在市面上流通的名稱。	2		0.31
2-2-3	清楚呈現不合格產品的外包裝，上面有清楚的產品名稱或可清楚辨識的狀況。	2		0.40

指標 2-3 抽驗結果以資料視覺化呈現的狀況

小指標	定義	配分	大權重	小權重
2-3-1	食品檢驗報告或結果以視覺化方式呈現。	2	0.17	0.29
2-3-2	食品檢驗報告或結果以視覺化呈現，且呈現情形整齊、一目瞭然。	2		0.42
2-3-3	食品檢驗報告或結果以視覺化呈現，是否有效地傳遞數據的核心訊息。	2		0.29

指標 3-1 抽驗結果發布的即時性

小指標	定義	配分	大權重	小權重
3-1-1	抽驗日期與公告日期差。	3	0.18	0.74
3-1-2	有固定的公告時間。	3		0.26

指標 3-2 主動提供多個檢驗結果資訊傳遞窗口

小指標	定義	配分	大權重	小權重
3-2-1	利用社群平台 LINE，主動發給民眾食安資訊。	3	0.07	0.74
3-2-2	利用社群平台 Facebook，主動發給民眾食安資訊。	3		0.26

指標 3-3 主動提供其他縣市或中央單位抽驗資訊

小指標	定義	配分	大權重	小權重
3-3-1	抽驗結果與中央單位抽驗資訊相互連結。	3	0.05	0.64
3-3-2	抽驗結果與其他縣市抽驗資訊相互連結。	3		0.36

附錄三：焦點團體訪談提綱及基本資料

臺灣歷經數次的食安風暴，並伴隨著政黨更迭，面對食安問題，政府採取修法、成立食安辦公室、食藥戰情中心，落實食安五環政策以及建立食材登錄平台網站等多管齊下的手段，這些行動無疑是想建立透明、信任、彈性的空間，與民眾產生良性的關係。筆者觀察在這些管道中，中央和地方衛生局通常會主動在其網站上公布食品檢驗結果報告，供大眾查閱，並設有關謠專區、提供聯絡資訊等正式的互動渠道；由於「政府網站」是民眾獲取政府資訊的最主要來源之一，值得關注的是，食品安全是具有一定的專業性，一般民眾並不易了解，容易造成資訊解讀上的落差及障礙，因此，政府網站的內容、設計和報告的呈現方式，便直接影響著民眾獲得資訊的數量及品質。

本研究希望透過焦點團體座談，邀請民眾參與對話，觀察各縣市衛生局網站呈現的食品檢驗報告成果，期望從對話中，深入瞭解地方衛生局網站所呈現之食品檢驗報告，在民眾心中的表現，同時尋找更佳的資訊傳遞方式，以提供政府在進行食品安全資訊揭露的參考。關於地方衛生局網站中呈現的食品檢驗結果報告，提綱如下：

題目	
1	請問您在什麼情況下會在網頁中查找政府的食安相關資訊？
2	請問您對於政府網站的呈現狀況，有甚麼樣的觀察？
3	您會從哪些角度/面向來評估網頁的呈現狀況？
4	可以請您描述一下您對於政府在網站上建置的食安管理期待為何？



壹、基本資料

1. 性別 ☐男 ☐女
2. 年齡 ☐18-25 歲 ☐26-29 歲 ☐30-34 歲 ☐35-39 歲 ☐40-44 歲 ☐45-49 歲
☐50-54 歲 ☐55-59 歲 ☐60-64 歲 ☐65 歲以上
3. 教育程度（最高學歷）
- ☐國小 ☐國中 ☐高中、職 ☐專科 ☐大學 ☐研究所
4. 您的職業（職稱/類別）：_____

貳、食品安全議題重要程度

	最不重要 1	不重要 2	普通 3	重要 4	最重要 5
1. 您認為食品安全 的議題重不重要	☐	☐	☐	☐	☐
	最不信任 1	不信任 2	普通 3	信任 4	最信任 5
2. 您對政府管理食 品安全信不信任	☐	☐	☐	☐	☐

作答完畢，謝謝您的作答。

附錄四：焦點團體指標權重討論提綱



指標討論	題目
	1. 目前所設計的大指標及小指標是否適當？是否有要增減或修改的？
	2. 分別給大指標分數
	3. 分別給小指標分數
	4. 針對小指標的評分方式給予建議並進行討論