

# 新興議題研究 調查報告

委託單位：數位發展部

執行單位：聯合行銷研究股份有限公司

中華民國一一二年二月

## 摘要

### 壹、調查目的及方法說明

「新興議題研究調查」旨在研析政府運用新興資訊科技提供數位服務之現況，綜整瞭解民眾運用政府數位科技服務及使用數位科技於生活之情形。希望藉由本調查探討政府應用 ICT 科技提供數位服務之現況，瞭解民眾對政府數位服務的使用狀況與滿意度，提供政府作為擬訂相關政策的參考。

調查以居住於臺灣 22 縣市且年滿 12 歲之本國籍人口為訪問對象，採用電腦輔助電話訪問系統(CATI)進行市話隨機抽樣調查。調查以全國 22 縣市住宅電話用戶名冊作為抽樣母體，採「分層隨機抽樣法」，以全國 22 縣市為分層單位，各層再依據縣市人口比例以簡單隨機抽樣法抽出樣本電話號碼，並將所抽出的電話號碼末 2 碼以隨機亂碼產生。調查於 112 年 1 月 1 日開始進行調查，至 112 年 1 月 15 日止，合計完成 1,082 份有效樣本。

### 貳、主要發現

#### 一、數位政府服務使用情形與滿意度

調查發現，12歲以上網路族有73.7%曾使用過政府提供的數位服務，他們查詢或使用政府線上服務時所使用的設備以智慧型手機最多(64.4%)，其次為桌上型電腦(21.5%)及筆記型電腦(11.2%)。

從政府數位服務使用類型來看，以生活資訊最多(每百人次87人次)，其次為健康相關業務(每百人次56人次)、稅務相關業務(每百人次54人次)、線上繳費(每百人次41人次)、就業相關業務(每百人次34人次)、就學相關業務(每百人次24人次)及戶政相關業務(每百人次23人次)等。

曾使用過政府數位服務的民眾中，每百人次39人次是透過政府網站確認申請資格及應備文件，每百人次56人次曾線上提出申請。這些曾線上提出申請的民眾中，90.6%表示申辦項目可以全程線上完成。

總結來說，曾使用過政府數位服務的網路族中，有82.3%對於政府在網站上提供的服務表示滿意，僅10.3%覺得不滿意，7.4%無意見。

使用政府線上申辦業務通常需要身份認證，調查發現，民眾自陳可立即使用的認證方式，以行動電話認證最多(每百人次59人次)，其次為健保卡(每百人次43人次)、動態密碼認證(每百人次25人次)、申請帳號密碼(每百人次24人次)、自然人憑證(每百人次24人次)及行動自然人憑證(每百人次5人次)等。

可複選的情形下，網路族對政府數位服務的建議以簡化使用操作介面和線上申請程序居首(每百人次9人次)，其次為提升網站連網速度、強化線上服務資訊宣導、簡化身分認證等(均為每百人次3人次)。

## 二、網路公民參與情形

臺灣12歲以上民眾中，每百人次25人次曾透過政府機關管道表達對於時事或公共政策的看法，每百人次19人次曾透過非政府機關管道轉貼或發表對於公共議題看法，

從公民參與官方管道來看，可複選的情形下，以1999居首(每百人次13人次)，其次為公共政策網路參與平臺、政府機關設立的臉書和首長或機關民意信箱(均為每百人次6人次)、每百人次5人次曾利用政府機關的LINE反映意見。

非政府機關管道則以Facebook最多(每百人次11人次)，其次為Line及新聞網的討論區(均為每百人次7人次)，曾透過IG、Ptt、Dcard或Twitter反映公共議題意見者每百人次低於4人次。

調查發現，沒使用過公共政策網路參與平臺的民眾中，有16.2%知道公共政策網路參與平臺。知道但未使用公共政策網路參與平臺的民眾中，沒有透過公共政策網路參與平臺表達意見或參與討論的原因，以沒有使用需求為主(每百人次61人次)，其次為對政府建置的平臺沒有信心(每百人次12人次)。

調查顯示，有64.7%民眾知道社群平台會依據使用者瀏覽內容，主動選擇或推薦內容給使用者看，35.3%不清楚。對於社群平台主動推薦內容的發展，有13.8%民眾表示會因此更不願意在網路上發表個人對於公共政策的看法，4.0%認為會因此更願意發表個人意見，70.4%覺得沒有影響，

## 三、新興科技風險

12歲以上民眾中，僅27.8%自認對區塊鏈、人工智慧、大數據、量子運算、元宇宙這類的網路新興科技表示瞭解，67.5%的人坦言並不瞭解。

有23.6%民眾認為網路新興科技如果適當使用會對社會帶來非常多好處，43.9%覺得有一些好處，合計67.5%的人相信新興科技會對社會帶來益處，僅7.0%覺得沒有好處。

評估新興科技風險，有70.0%民眾表示會擔心使用新興科技造成個人隱私外洩或其他風險，僅20.5%的人對此表示不擔心。

觀察新興科技可能為社會帶來的利弊，有47.0%民眾認為網路新興科技對社會來說是好處大於風險，但也有23.3%覺得是風險大於好處，11.8%認為好處與風險相當。

# 目 錄

<b>第一章 研究主旨</b> .....	1
壹、研究背景及動機.....	1
貳、研究目的.....	2
<b>第二章 研究方法</b> .....	3
壹、調查範圍及對象.....	3
貳、調查問卷內容說明.....	3
參、調查方式說明.....	5
肆、抽樣設計與調查實施期程.....	5
伍、資料處理.....	5
陸、資料分析方法.....	7
柒、差異檢定變項分類說明.....	8
捌、樣本結構.....	13
<b>第三章 數位政府服務使用情形與滿意度</b> .....	15
壹、政府數位服務使用現況.....	15
貳、政府數位服務線上申辦情形.....	18
參、政府數位服務滿意度.....	20
肆、政府線上服務使用設備及認證方式.....	22
伍、對於政府線上服務的建議.....	25
<b>第四章 網路公民參與情形</b> .....	27
壹、網路公民參與管道.....	27
貳、公共政策網路參與平臺認知.....	30
參、社群平臺推薦內容認知及影響.....	32
<b>第五章 新興科技風險</b> .....	35
壹、新興科技瞭解程度.....	35
貳、新興科技對社會帶來的益處.....	37
參、新興科技風險.....	38
肆、新興科技為社會帶來的利弊.....	40
<b>第六章 結論與建議</b> .....	43
壹、結論.....	43
貳、建議.....	46

附錄一 新興議題研究調查問卷  
附表 A 調查統計表

## 第一章 研究主旨

### 壹、研究背景及動機

隨著數位科技不斷推陳出新，運用新興數位科技提升政府運作效率與效能成為許多國家的發展政策目標。

我國於民國 87 年起推動電子化政府服務，至 109 年已經歷五階段電子化政府計畫，前兩階段著重於政府網路通訊基礎建設及發展軟體面的政府業務系統，如戶政、地政、交通監理系統等。第三與第四階段則聚焦於政府業務前臺與後臺整合，完成各類民眾線上申辦業務服務，如網路報稅、公司登記、健康存摺等。

民國 106 至 109 年推動的第五階段電子化政府計畫，以「解決民眾生活問題」做為政府數位轉型目標，透過巨量資料(Big Data)分析彙集民眾需求，藉由開放資料(Open Data)促進政府透明公開，並善用個人資料(My Data)完備為民服務需求<sup>1</sup>。

繼 109 年第五階段電子化政府計畫之後，國家發展委員會依循智慧政府施政方針，續規劃「服務型智慧政府 2.0 推動計畫」(110-114 年)，以「加速資料釋出、驅動資料再利用」、「活用民生資料、開創施政新視野」、「連結科技應用、創新服務新紀元」為三大目標，打造服務型智慧政府願景。其中，「深化新興科技應用之智慧服務」為推動策略之一。相關科技運用方面，主要包括人工智慧(AI)、大數據(Big Data)、區塊鏈(Blockchain)、物聯網(IoT)、5G 等。

我國早期打下的良好基礎，在疫情期間快速的發揮功能，讓政府得以運用資通訊科技提供更多防疫服務，如醫事機構查詢病患旅遊史、實名制口罩預約系統、COVID-19 公費疫苗預約平台等，都在我國成功防疫的過程中扮演了重要角色。

值此同時，新冠肺炎(COVID-19)疫情的爆發，除了讓一般民眾與企業需要因應疫情調整數位步調，疫情也為政府的數位轉型帶來挑戰，強化政府加速轉型的必要性。經濟合作暨發展組織(OECD)的觀察便指出<sup>2</sup>，儘管在 COVID-19 疫情發生之前，智慧政府服務早已成為許多國家的發展政策目標，但疫情期間，有更多國家致力於應用新興科技如人工智慧(AI)、區塊鏈(Blockchain)、5G、物聯網(IoT)

<sup>1</sup> 資料來源：

<https://ws.ndc.gov.tw/Download.ashx?u=LzAwMS9hZG1pbmlzdHJhdG9yLzEwL3JlbGZpbGUvMC8xMzcwMy9iYzJhZWM5MS03MjNjLTRmNjEtYjYyMC01ZWUxYzgzMzc1NTkucGRm&n=MDgwNuacjWlmeWei%2baZuuaFp%2baUv%2bW6nDIuMOaOqOWLleioiOeVq1%2fooYzmlL%2fpmaLmoLjlrprniYgucGRm&icon=.pdf>

<sup>2</sup> 資料來源：<https://www.oecd.org/digital/digital-economy-outlook-covid.pdf>

等，改善數位基礎建設環境，並擬訂推動策略，為民眾提供更好的政府服務。

面對後疫情時代，深入檢視民眾對新興科技的使用需求與疫情帶來的影響，應有助於國家未來數位發展政策的推動規劃。因此特規劃新興議題調查，希望研析政府運用新興資通訊科技提供數位服務之現況，以作為政府進一步數位轉型的參考依據。

## 貳、研究目的

「新興議題研究調查」旨在研析政府運用新興資通訊科技提供數位服務之現況，綜整瞭解民眾運用政府數位科技服務及使用數位科技於生活之情形。希望藉由本調查探討政府應用 ICT 科技提供數位服務之現況，瞭解民眾對政府數位服務的使用狀況與滿意度，提供政府作為擬訂相關政策的參考。

## 第二章 研究方法

### 壹、調查範圍及對象

以全國 22 縣市居住於普通住戶內年滿 12 歲之本國籍人口為調查範圍。

### 貳、調查問卷內容說明

調查內容主要分成「數位政府服務使用情形與滿意度」、「網路公民參與情形」和「新興科技風險」三部分，「數位政府服務使用情形與滿意度」主要是瞭解民眾熟知的各項政府數位服務應用現況，如是否使用查詢政府提供資訊、線上報稅、即時路況查詢、氣象預報、實價登錄資訊…等，另一是詢問民眾對於政府數位服務的滿意度及對政府線上服務的相關需求與建議。

此外，由於過往「公共政策網路參與平臺公民參與情形調查」只針對會員進行滿意度調查，優點是使用者可提供具體改善意見，缺點是無法評估參與者的代表性。為能評估會員代表性，本次調查增列官方管道公民參與率及平臺參與率等題項，以作為「公共政策網路參與平臺公民參與情形調查」一般民眾公民參與情形之對照。

至於「新興科技風險」構面，主要著重在觀察民眾對網路新興科技的認識及可能影響，包括新興科技的瞭解程度、認為新興科技對社會帶來的益處、對新興科技造成個人隱私外洩或其他風險的擔憂和新興科技為社會帶來的利弊等，問卷架構如表2-1 所示。

表 2-1 新興議題研究調查研究架構及調查項目

構面	指標	對應問項
網路使用情形	個人上網率	個人使用資訊設備上網的經驗
數位政府服務使用情形與滿意度	政府線上服務使用情形	1. 網路族使用政府數位服務的經驗
		2. 網路族使用政府數位服務的種類
	線上申辦情形	1. 網路族透過政府網站確認方式
		2. 有線上申請網路族覺得全程可以線上完成的情形
	政府數位服務滿意度	1. 網路族對於政府在網站上提供的服務的滿意度
		2. 網路族對於政府在網站上提供的服務不滿意的原因
政府線上服務使用設備及認證方式	1. 網路族查詢或使用政府線上服務時所使用的設備	
	2. 網路族申請政府線上服務立刻認證的方式	
政府線上服務建議	1. 網路族對於目前政府線上服務的建議	
	2. 網路族希望政府優先線上服務的建議	
網路公民參與情形	網路公民參與管道	1. 民眾透過非政府機關管道表達對於時事或公共政策看法的管道
		2. 民眾透過非政府機關管道轉貼或發表對於公共議題看法
	公共政策網路參與平臺認知	1. 未使用公共政策網路參與平臺者對於平臺的認知
2. 未使用「公共政策網路參與平臺」表達意見或參與討論的原因		
社群平臺推薦內容認知及影響	社群平臺推薦內容認知及影響	1. 民眾對於社群平臺推薦內容的認知
		2. 民眾對於網路上表達公共政策或政治的相關意見的意願
新興科技風險	新興科技瞭解程度	民眾對新興科技的瞭解程度
	新興科技風險及利弊評估	1. 民眾認為新興科技對社會帶來的益處
2. 民眾對新興科技造成個人隱私外洩或其他風險的擔憂		
3. 民眾認為新興科技為社會帶來的利弊		
基本資料		1. 性別
		2. 年齡
		3. 教育程度
		4. 行業
		5. 居住縣市及鄉鎮市區

## 參、調查方式說明

調查方式規劃方面，本案採用電腦輔助電話訪問系統(CATI)進行電話訪問，每日電話調查時間均於晚上六點至晚上十點進行訪問。

電話調查實施方式是在調查執行前先將設計好的問卷題目及電話樣本存入電腦資料庫中，問卷題目會依序顯示在電腦螢幕上，訪員只需依照電腦螢幕所呈現的題目內容來進行訪問，並將受訪者的答案輸入電腦中，毋須再以紙筆手寫記錄，是最符合標準化程序的電話訪問調查工具。

## 肆、抽樣設計與調查實施期程

本案是以全國 22 縣市住宅電話用戶名冊作為抽樣母體，抽樣方法是採「分層隨機抽樣法」，以全國 22 縣市為分層單位，各層再依據縣市人口比例以簡單隨機抽樣法抽出樣本電話號碼，並將所抽出的電話號碼末 2 碼以隨機亂碼產生，使未登錄電話簿者亦有被抽中的機會，以有效克服住宅電話號碼簿涵蓋率不足的問題。

新興議題研究調查於 112 年 1 月 1 日開始進行調查，至 112 年 1 月 15 日止，合計完成 1,082 份有效樣本，在 95% 的信心水準下，全體樣本的抽樣誤差在 $\pm 3.0$  個百分點以內。

## 伍、資料處理

### 一、加權說明

為使調查得以推論我國 12 歲以上全體民眾的意見，樣本資料需經加權處理，使與母體資料一致。本調查的樣本結構係依內政部統計處提供之 112 年 12 月全國人口統計資料，以全國 12 歲以上人口的性別、年齡及縣市人口比例結構進行加權，使其與母體資料一致。。

### 二、樣本結構檢定

加權方式採用「多變項反覆多重加權」(Raking)，依序以性別、年齡及居住縣市進行調整，如此反覆進行，直到每一變數的樣本分配與母體分配的適合度檢定已無顯著差異，才停止raking。

調查結果每一筆資料都乘以調整權數， $\frac{N_i}{n} / \frac{n'_i}{n}$ ，其中  $N_i$  和  $n'_i$  是第  $i$  交叉組的母體人數和樣本加權人數，而  $N$  和  $n$  是母體總人數和樣本加權總人數，讓樣本與母體分配在調整後趨於一致。最後權數是各步驟調整權數累乘。

統計檢定顯示，加權後樣本資料結構已與本案 12 歲以上人口結構比例一致。

【表 2-2】

表 2-2 調查樣本代表性檢定

變項	母體百分比	加權前百分比	加權後百分比	卡方檢定結果
性別				
男性	49.2	46.1	49.2	$c^2 = 0.000$ $p = 1.000$
女性	50.8	53.9	50.8	
年齡別				
12-19 歲	7.6	5.4	7.6	$c^2 = 0.026$ $p = 1.000$
20-29 歲	14.0	9.5	14.1	
30-39 歲	15.5	13.6	15.5	
40-49 歲	18.3	18.3	18.3	
50-59 歲	16.9	21.3	16.9	
60-64 歲	8.2	8.1	8.1	
65 歲及以上	19.5	23.8	19.4	
縣市別				
臺北市	10.6	11.2	10.5	$c^2 = 1.895$ $p = 1.000$
新北市	17.3	17.1	17.0	
基隆市	1.6	1.8	1.6	
宜蘭縣	1.9	2.0	1.7	
桃園市	9.6	8.3	9.8	
新竹縣	2.4	1.8	2.4	
新竹市	1.9	2.1	1.8	
苗栗縣	2.3	2.6	2.4	
臺中市	11.9	11.3	12.1	
南投縣	5.4	5.5	5.7	
彰化縣	2.1	2.4	1.9	
雲林縣	2.9	3.0	2.9	
嘉義縣	2.2	1.8	2.5	
嘉義市	1.1	1.6	1.1	
臺南市	8.0	8.0	8.1	
高雄市	11.8	12.0	11.5	
屏東縣	3.5	3.8	3.5	

變項	母體百分比	加權前百分比	加權後百分比	卡方檢定結果
澎湖縣	0.5	0.6	0.5	
花蓮縣	1.4	1.5	1.6	
臺東縣	0.9	1.0	0.9	
金門縣	0.6	0.5	0.5	
連江縣	0.1	0.1	0.1	

## 陸、資料分析方法

以下各章分析將依調查資料測量尺度(measurement scale)的不同，視實際需要以百分比、平均數等描述性統計檢視調查結果；並以交叉分析及變異數分析進行題組間關係的檢驗。

### 一、百分比分析

計算百分比及相對次數(複選題,單位為人次/每百人次)的公式為: $(x/y) * 100$ ,  $x$ 代表某問項意見相同之次數,  $y$ 代表總次數, 透過計算各項意見表達態度或意見佔全體的百分比, 可以觀察各因素分布情形及重要性。使用百分比的時機有二, 說明相同子群在母體所占比率, 及進行歷年趨勢比較時, 觀察項目增加、減少程度或幅度。

$$\text{proportion (p)} = f/n$$

$$\text{percentage(\%)} = (f/n) \times 100 = p \times 100$$

$f$ =次數(frequency), 在某一類別中之數目或件數

$n$ =所有類別或項目中之數目的總和

### 二、交叉分析與卡方獨立性檢定

題組間關係檢驗上, 將輔以交叉分析和卡方檢定(Chi-square test)。若交叉表的卡方機率值小於顯著水準(0.05)時, 才認定兩變數間並非獨立。卡方檢定統計量公式如下:

$$c^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{(o_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}} \sim c^2(r-1)(c-1)$$

$o_{ij}$  = 交叉表中第*i*列與第*j*行的觀察次數

$e_{ij}$  = 在獨立性假設之下, 交叉表中第*i*列與第*j*行的期望次數

$C_n^2$  表示自由度為n的卡方分配

在獨立性假設成立的情況下， $e_{ij}$  個估計值為：

$$e_{ij} = \text{第}i\text{列合計} \times \text{第}j\text{行合計} / \text{樣本合計數}$$

### 柒、差異檢定變項分類說明

題組間關係檢驗上，本研究除了觀察不同人口特質受訪者是否反映出不同程度的新興議題看法，也觀察不同地理區域間是否具有顯著的意見差距。以下分別說明各類檢定變項的分類：

檢驗新興議題研究各題組與個人特質關係，主要是想瞭解不同性別、不同年齡層、不同學歷、不同行業及不同居住地區類別者，是否反映出不同程度的新興議題看法。表 2-3 為個人基本資料的選項分類概況。

其中，統計區域依縣市進行區分，北部地區包含：臺北市、新北市、宜蘭縣、基隆市、桃園市及新竹縣市等七個縣市；中部地區則包括：苗栗縣、臺中市、南投縣、彰化縣及雲林縣等五個縣市；南部地區包括：嘉義縣市、臺南市、高雄市、屏東縣及澎湖縣等六個縣市；東部地區則包括花蓮縣及臺東縣等兩個縣市；金馬地區則包括連江縣及金門縣等兩個縣市。

數位發展區域是將臺灣鄉鎮市區分為數位發展成熟區、數位發展潛力區、數位發展起步區、數位發展萌動區等四大類。鄉鎮市區數位發展程度主要根據國發會 109 年「鄉鎮市區數位發展分類研究報告」研究結論進行分類，其中數位發展成熟區包含 79 個鄉鎮市區，數位發展潛力區共 89 個鄉鎮市區，數位發展起步區占 97 個鄉鎮市區，數位發展萌動區涵蓋 103 個鄉鎮市區。此分類乃是各鄉鎮市區在一般人力資源結構、資訊應用情形、社會經濟構面、教育文化構面、生活環境構面與資訊基礎建設等六大構面廿一項指標的綜合表現，涵蓋範圍請見表 2-4。

表 2-3 個人基本資料選項類別說明

<p><b>1. 性別</b> 男 女</p> <p><b>2. 年齡</b> 12-19 歲 20-29 歲 30-39 歲 40-49 歲 50-59 歲 60-64 歲 65 歲以上</p> <p><b>3. 最高學歷</b> 未就學 小學及以下 國初中 高中職 專科 大學 研究所及以上 不知道/拒答</p>	<p><b>4. 行業別</b> 農林漁牧 礦業及土石採取業 製造業 電力及燃氣供應業 用水供應及污染整治業 營造業 批發及零售業 運輸及倉儲業 住宿及餐飲業 出版影音及資通訊服務業 金融及保險業 不動產業 專業、科學及技術服務業 支援服務業 公共行政及國防、強制性社會安全 教育服務業 醫療保健及社會工作服務業 藝術娛樂及休閒服務業 其他服務業 家管 學生 正在找工作 退休 其他 不知道/拒答</p>	<p><b>5. 居住縣市</b> 北部地區 中部地區 南部地區 東部地區 金馬地區</p> <p><b>6. 數位發展區域</b> 數位發展成熟區 數位發展潛力區 數位發展起步區 數位發展萌動區</p>
--	--	--

表 2-4 鄉鎮市區數位發展程度分類

縣市別	數位發展成熟區	數位發展潛力區	數位發展起步區	數位發展萌動區
臺北市	士林區、大同區、 大安區、中正區、 中山區、內湖區、 文山區、北投區、 松山區、信義區、 南港區	萬華區		
新北市	三重區、土城區、 中和區、五股區、 永和區、汐止區、 板橋區、泰山區、 深坑區、新店區、 新莊區、樹林區、 八里區、三峽區、 淡水區	蘆洲區、林口區、 鶯歌區	三芝區、石門區、 金山區、萬里區、 烏來區	平溪區、石碇區、 坪林區、貢寮區、 雙溪區、瑞芳區
桃園市	八德區、中壢區、 平鎮區、桃園區、 楊梅區、龍潭區、 蘆竹區	大溪區、大園區、 龜山區觀音區	新屋區	復興區
臺中市	大雅區、北屯區、 西屯區、北區、 西區、南屯區、 南區、神岡區、 潭子區、大里區、 龍井區	大甲區、大肚區、 中區、外埔區、 后里區、清水區、 霧峰區、梧棲區、 豐原區、沙鹿區、 東區、烏日區、 石岡區、太平區	大安區、新社區、 東勢區	和平區
臺南市	中西區、北區、 安平區、新市區、 東區、永康區、 善化區	仁德區、官田區、 新化區、新營區、 歸仁區、安南區、 南區	下營區、山上區、 六甲區、麻豆區、 西港區、柳營區、 學甲區、鹽水區、 安定區、佳里區	七股區、大內區、 北門區、左鎮區、 玉井區、白河區、 東山區、南化區、 後壁區、將軍區、 楠西區、龍崎區、 關廟區
高雄市	小港區、三民區、 左營區、前鎮區、 鼓山區、前金區、 苓雅區、烏松區、 楠梓區、鳳山區、 岡山區	仁武區、永安區、 大寮區、新興區、 路竹區、橋頭區、 燕巢區、鹽埕區、 彌陀區	甲仙區、茄萣區、 旗山區、旗津區、 大社區、林園區、 阿蓮區、梓官區、 湖內區、大樹區	內門區、六龜區、 田寮區、杉林區、 美濃區、那瑪夏區、 茂林區、桃源區
宜蘭縣	宜蘭市、羅東鎮	五結鄉、冬山鄉	三星鄉、壯圍鄉、 員山鄉、頭城鎮、 礁溪鄉、蘇澳鎮	大同鄉、南澳鄉

表 2-4 鄉鎮市區數位發展程度分類 (續)

縣市別	數位發展成熟區	數位發展潛力區	數位發展起步區	數位發展萌動區
基隆市	安樂區、信義區	七堵區、中山區、中正區、仁愛區、暖暖區		
新竹縣	竹北市、湖口鄉、新豐鄉	竹東鎮、芎林鄉、新埔鎮、寶山鄉	北埔鄉、橫山鄉、關西鎮	峨眉鄉、五峰鄉、尖石鄉
新竹市	北區、東區、香山區			
苗栗縣	竹南鎮、頭份市、苗栗市	三義鄉、公館鄉、銅鑼鄉	三灣鄉、大湖鄉、西湖鄉、卓蘭鎮、南庄鄉、後龍鎮、苑裡鎮、通霄鎮、頭屋鄉、造橋鄉	獅潭鄉、泰安鄉
彰化縣	彰化市	大村鄉、北斗鎮、永靖鄉、伸港鄉、秀水鄉、和美鎮、社頭鄉、花壇鄉、鹿港鎮、溪湖鎮、福興鄉、線西鄉、員林市、埔心鄉	田尾鄉、芳苑鄉、芬園鄉、埔鹽鄉、溪州鄉、田中鎮、埤頭鄉、二水鄉、二林鎮	大城鄉、竹塘鄉
南投縣		南投市、埔里鎮、草屯鎮	名間鄉、竹山鎮、魚池鄉、集集鎮	水里鄉、中寮鄉、國姓鄉、鹿谷鄉、仁愛鄉、信義鄉
雲林縣		斗六市、斗南鎮、虎尾鎮、麥寮鄉	土庫鎮、大埤鄉、北港鎮、古坑鄉、西螺鎮、林內鄉、莿桐鄉	口湖鄉、水林鄉、四湖鄉、東勢鄉、崙背鄉、臺西鄉、褒忠鄉、元長鄉、二崙鄉
嘉義縣		太保市	大林鎮、中埔鄉、水上鄉、朴子市、民雄鄉、阿里山鄉、新港鄉	大埔鄉、六腳鄉、布袋鎮、竹崎鄉、東石鄉、梅山鄉、鹿草鄉、番路鄉、溪口鄉、義竹鄉
嘉義市	東區、西區			
屏東縣		屏東市、內埔鄉、萬丹鄉、潮州鎮	九如鄉、竹田鄉、長治鄉、枋寮鄉、林邊鄉、南州鄉、琉球鄉、新園鄉、萬巒鄉、東港鎮、麟洛鄉、里港鄉	佳冬鄉、枋山鄉、高樹鄉、新埤鄉、滿州鄉、鹽埔鄉、恆春鎮、車城鄉、三地門鄉、牡丹鄉、來義鄉、春日鄉、崁頂鄉、泰武鄉、獅子鄉、瑪家鄉、霧臺鄉

表 2-4 鄉鎮市區數位發展程度分類 (續)

縣市別	數位發展成熟區	數位發展潛力區	數位發展起步區	數位發展萌動區
花蓮縣		花蓮市、吉安鄉、新城鄉	玉里鎮、光復鄉、壽豐鄉	富里鄉、瑞穗鄉、鳳林鎮、豐濱鄉、秀林鄉、卓溪鄉、萬榮鄉
臺東縣		臺東市	卑南鄉、關山鎮、綠島鄉	大武鄉、太麻里鄉、成功鎮、東河鄉、長濱鄉、鹿野鄉、達仁鄉、延平鄉、金峰鄉、海端鄉、蘭嶼鄉、池上鄉
澎湖縣		馬公市	湖西鄉、白沙鄉	七美鄉、西嶼鄉、望安鄉
金門縣		金城鎮、金湖鎮、金寧鄉	金沙鎮、烈嶼鄉	烏坵鄉
連江縣	南竿鄉	北竿鄉、東引鄉、莒光鄉		

資料來源：國發會 109 年「鄉鎮市區數位發展分類研究報告」。

## 捌、樣本結構

本次調查共計訪問 1,082 份有效樣本。為使調查結果得以推論我國 12 歲以上全體民眾的意見，樣本資料需經加權處理，使與母體資料一致。本調查樣本結構係以全國 12 歲以上民眾性別、年齡及縣市人口比率進行加權。加權後樣本已與母體一致。加權前後的樣本結構比較如表 2-5 所示。

表 2-5 加權前後樣本結構

項目別	實際訪問數	加權前百分比	加權後百分比
<b>1. 性別</b>			
男	499	46.1	49.2
女	583	53.9	50.8
<b>2. 年齡</b>			
12-19 歲	59	5.4	7.6
20-29 歲	103	9.5	14.1
30-39 歲	147	13.6	15.5
40-49 歲	198	18.3	18.3
50-59 歲	230	21.3	16.9
60-64 歲	88	8.1	8.1
65 歲以上	257	23.8	19.4
<b>3. 最高學歷</b>			
未就學	28	2.6	2.0
小學及以下	92	8.5	7.5
國初中	105	9.7	10.1
高中職	284	26.2	25.0
專科	125	11.6	10.6
大學	365	33.7	36.9
研究所及以上	78	7.2	7.4
不知道/拒答	5	0.5	0.4
<b>4. 行業別</b>			
農林漁牧	25	2.3	2.1
製造業	165	15.2	16.2
電力燃氣供應業	5	0.5	0.5
用水供應及污染整治業	1	0.1	0.1
營造業	45	4.2	4.2
批發及零售業	78	7.2	7.3
運輸及倉儲業	22	2.0	2.1
住宿及餐飲業	43	4.0	4.1
出版影音及資通訊服務業	21	1.9	2.0
金融及保險業	18	1.7	1.8
不動產業	4	0.4	0.4

表 2-5 加權前後樣本結構(續)

項目別	實際訪問數	加權前百分比	加權後百分比
<b>4. 行業別</b>			
專業、科學及技術服務業	32	3.0	3.0
支援服務業	11	1.0	1.0
公共行政國防	30	2.8	2.9
教育服務業	45	4.2	4.2
醫療保健及社會工作服務	27	2.5	2.5
藝術娛樂及休閒服務	8	0.7	0.7
其他服務業	26	2.4	2.4
家管	166	15.3	13.1
學生	85	7.9	11.3
正在找工作	26	2.4	2.5
退休	189	17.5	14.8
其他	2	0.2	0.2
不知道/ 拒答	8	0.7	0.8
<b>5. 縣市別</b>			
臺北市	121	11.2	10.5
新北市	185	17.1	17.0
基隆市	19	1.8	1.6
宜蘭縣	22	2.0	1.7
桃園市	90	8.3	9.8
新竹縣	20	1.8	2.4
新竹市	23	2.1	1.8
苗栗縣	28	2.6	2.4
臺中市	122	11.3	12.1
彰化縣	60	5.5	5.7
南投縣	26	2.4	1.9
雲林縣	33	3.0	2.9
嘉義縣	19	1.8	2.5
嘉義市	17	1.6	1.1
臺南市	87	8.0	8.1
高雄市	130	12.0	11.5
屏東縣	41	3.8	3.5
澎湖縣	6	0.6	0.5
花蓮縣	16	1.5	1.6
臺東縣	11	1.0	0.9
金門縣	5	0.5	0.5
連江縣	1	0.1	0.1

### 第三章 數位政府服務使用情形與滿意度

本章主要探討我國民眾對於政府數位服務應用現況與評價，藉以瞭解民眾運用政府數位科技服務於生活之情形。

各部分討論除了說明整體調查結果外，也進行各題組與基本資料的差異檢定，並重點說明民眾在政府數位服務使用情形與其基本特徵間的關係。

#### 壹、政府數位服務使用現況

##### 一、政府數位服務使用經驗

###### (一) 整體描述

調查顯示，12歲以上曾上網民眾中，有73.7%曾使用過政府提供的數位服務，26.3%沒有政府數位服務使用經驗。【圖 3-1】

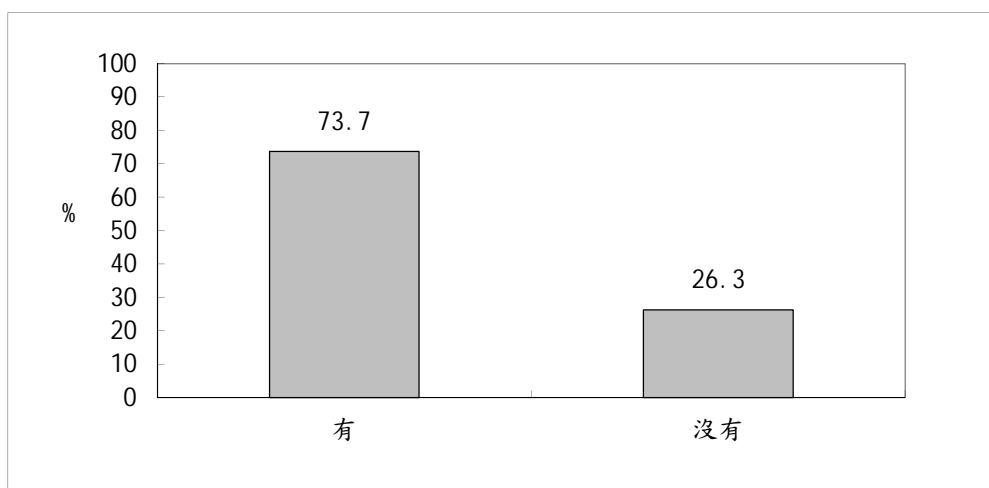


圖 3-1 網路族使用政府數位服務的經驗

###### (二) 比較分析

統計差異檢定分析顯示，網路族使用政府數位服務的經驗，會因年齡、教育程度、行業別和數位發展區域的不同而有顯著差異，和性別及地理區位別則無顯著關連。【附表 A2】

年齡方面，以 40-49 歲網路族曾使用政府數位服務的比率最高(85.9%)，60 歲以上者使用政府數位服務比率不到六成，相對較低，其他年齡層使用比率則在

七成至八成之間。

教育程度部分，基本上呈現學歷越高者政府數位服務使用情況越佳的趨勢。專科學歷以上網路族曾使用政府數位服務的比率都超過八成，高中職和國初中學歷民眾使用比率降至 67.2%及 54.7%，國小以下學歷者的使用比率僅占 22.3%。

從行業別來看，以醫療保健及社會工作服務業(93.2%)、專業、科學及技術服務業(93.1%)網路族曾使用政府數位服務的比率較高，農林漁牧業工作者使用比率為55.2%，是各行業中最低。

數位發展區域差異方面，以數位發展潛力區網路族曾使用政府數位服務的比率最高(77.0%)，其次為數位發展成熟區的73.7%和數位發展起步區的73.5%，數位發展萌動區網路族使用比率最低(55.9%)。

## 二、政府數位服務使用類型

### (一) 整體描述

可複選的情形下，調查顯示，12 歲以上曾使用政府數位服務的民眾中，曾利用的政府數位服務類型以生活資訊最多(每百人次 87 人次)，其次為健康相關業務(每百人次 56 人次)、稅務相關業務(每百人次 54 人次)、線上繳費(每百人次 41 人次)、就業相關業務(每百人次 34 人次)、就學相關業務(每百人次 24 人次)及戶政相關業務(每百人次 23 人次)等，曾辦理生育、終養及終老相關業務線上服務者所占比率約為每百人次 10 人次。【圖 3-2】

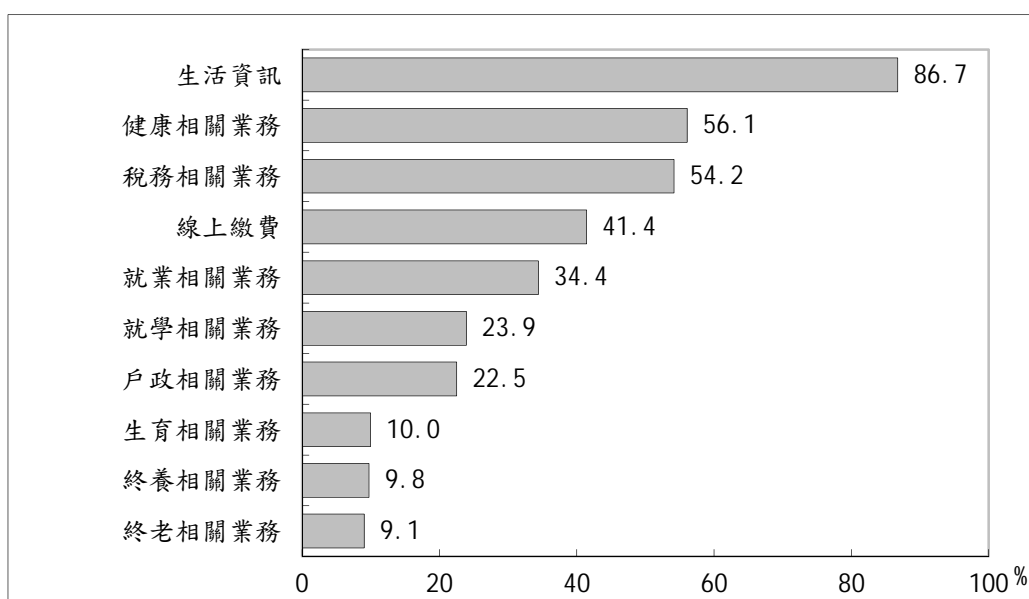


圖 3-2 網路族使用政府數位服務的種類

## (二)比較分析

從性別來看，男性網路族利用生活資訊的比率(每百人次 89 人次)較女性多(每百人次 85 人次)，女性網路族利用健康相關業務(每百人次 58 人次)和就學相關業務(每百人次 25 人次)則較男性多(每百人次多 3~4 人次)，其他政府數位服務種類兩性使用率相當，差異不大。【附表 A3】

年齡方面，相較於其他年齡層網路族來看，以 30-49 歲網路族曾使用稅務相關業務的比率高(每百人次逾 71 人次)，12-19 歲者曾使用就學相關業務的比率高(每百人次 55 人次)，至於 65 歲以上者，除了生活資訊外，在其他政府數位服務的使用情形都明顯低於其他年齡層網路族。

教育程度部分，除了就業、就學及終老相關業務外，在其他各項政府提供的數位服務，基本上呈現學歷較高者政府數位服務使用比率較高的趨勢。

從地理區位來看，東部地區的網路族曾使用生活資訊(每百人次 96 人次)、就學相關業務(每百人次 49 人次)、戶政相關業務(每百人次 27 人次)及生育相關業務(每百人次 28 人次)高於其他地區網路族，但在健康相關業務(每百人次 43 人次)和稅務相關業務(每百人次 34 人次)的使用方面則明顯低於其他地區。

數位發展區域差異方面，相較於數位發展成熟區、潛力區及起步區網路族，數位發展萌動區網路族使用健康相關業務(每百人次 42 人次)、稅務相關業務(每百人次 27 人次)及線上繳費(每百人次 27 人次)的比率都明顯較低，但在就業相關業務的使用比率(每百人次 53 人次)則相對較高。

對照數位發展萌動區的網路族利用數位政府進行就業相關業務(如求職或求才登記、證照考試等)，相比其他數位發展區域高出 15-21 個百分點，顯見此區域對求職方面的需求。

## 貳、政府數位服務線上申辦情形

### 一、透過政府網站確認方式

#### (一) 整體描述

可複選的情形下，調查顯示，曾使用過政府數位服務的民眾中，每百人次 39 人次是透過政府網站確認申請資格及應備文件，每百人次 56 人次曾線上提出申請，每百人次 22 人次使用項目與申辦業務無關(如即時路況、氣象)。**【圖 3-3】**

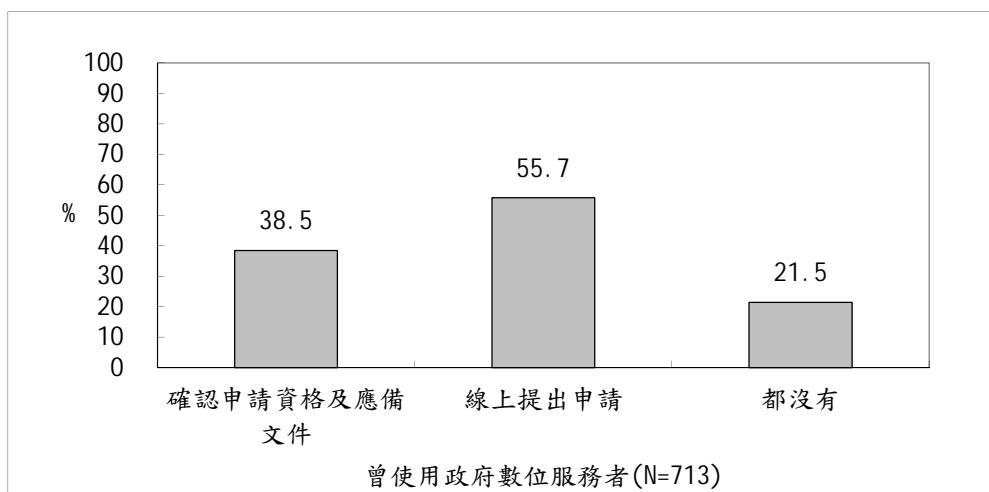


圖 3-3 網路族透過政府網站確認方式

#### (二) 比較分析

分析顯示，以男性(每百人次 57 人次)、30-39 歲(每百人次 69 人次)、研究所以上學歷(每百人次 70 人次)、從事藝術娛樂及休閒服務業(每百人次 86 人次)、金馬地區(每百人次 67 人次)和數位發展潛力區(每百人次 60 人次)的網路族曾透過政府網站線上提出申請的比率相對較高。**【附表 A4】**

相對來看，則以女性(每百人次 55 人次)、65 歲以上(每百人次 30 人次)、小學及以下學歷(每百人次 20 人次)、家管、學生及退休者(每百人次 31~40 人次)、東部地區(每百人次 44 人次)和數位發展萌動區(每百人次 31 人次)的網路族曾透過政府網站線上提出申請的比率相對較低。

## 二、線上申辦可全程線上完成情形

### (一) 整體描述

調查顯示，曾透過政府網站線上提出申請的民眾中，有 90.6% 表示所申辦的政府線上業務可以全程線上完成，僅 5.7% 反映不行，3.6% 未回答。【圖 3-4】

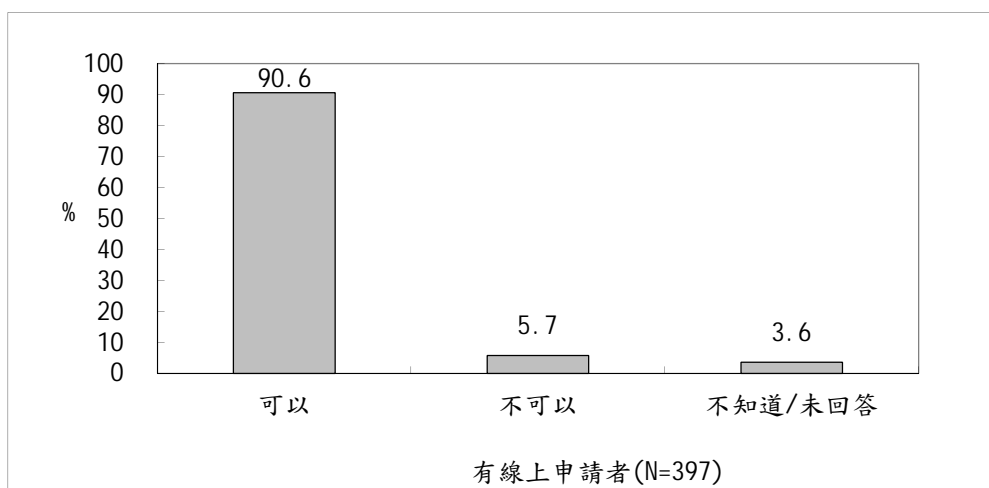


圖 3-4 有線上申請網路族覺得全程可以線上完成的情形

### (二) 比較分析

分析顯示，相較於其他人口特性來看，以 20-29 歲(每百人次 87 人次)、國初中學歷(每百人次 79 人次)、東部地區(每百人次 86 人次)民眾，表示所申辦的政府線上業務可以全程線上完成的比率相對較低。【附表 A5】

數位發展區域差異方面，數位發展成熟區的民眾，每百人次有 94 人次表示所申辦的政府線上業務可以全程線上完成，比率高於數位發展潛力區(每百人次 88 人次)及數位發展起步區(每百人次 83 人次)。

## 參、政府數位服務滿意度

### 一、對政府數位服務的評價

#### (一) 整體描述

調查顯示，曾使用過政府數位服務的網路族中，合計有 82.3% 對於政府在網站上提供的服務表示滿意(9.5% 非常滿意，72.8% 還算滿意)，僅 10.3% 覺得不滿意(8.8% 不太滿意，1.5% 非常不滿意)，7.4% 無意見。【圖 3-5】

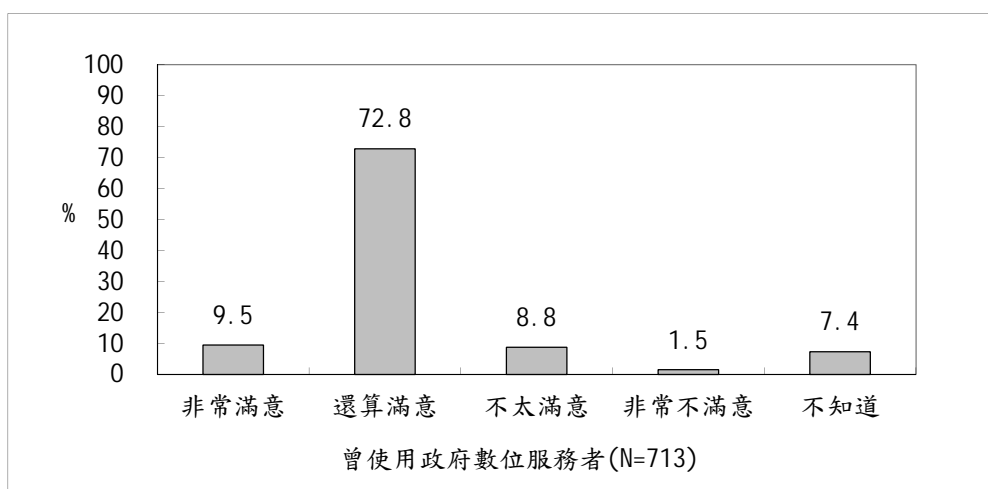


圖 3-5 網路族對於政府在網站上提供的服務的滿意度

#### (二) 比較分析

分析顯示，年齡層越輕的網路族，對於政府數位服務的滿意度越高，12-19 歲網路族的滿意度達 96.2%，65 歲以上者由於無意見比率較高(19.5%)，滿意度相對較低(70.9%)。【附表 A6】

從教育程度來看，除了小學及以下學歷者對於政府數位服務的好評不到七成(68.6%)外，其他學歷網路族的滿意度都在八成左右。

從地理區位來看，南部地區網路族有 87.2% 滿意政府網站提供的服務，好評高於東部地區(81.8%)、中部地區(81.1%)及北部地區(80.2%)。

從數位發展區域來看，數位發展起步區網路族有 89.0% 滿意政府網站提供的服務，好評高於數位發展潛力區(83.9%)、數位發展萌動區(82.3%)及數位發展成熟區(80.4%)。

## 二、政府數位服務不滿意原因

### (一) 整體描述

可複選的情形下，調查顯示，不滿意政府網站提供服務的民眾中，對政府數位服務不滿意的原因以使用操作介面和線上申請程序複雜最多(每百人次 51 人次)，其次為無法全部於線上完成(每百人次 19 人次)、資訊提供不夠即時或完整(每百人次 17 人次)、網站連網速度慢(每百人次 13 人次)、線上服務資訊宣導不足(每百人次 12 人次)等，覺得認證困難或不便、需求項目需臨櫃辦理或沒有使用需求或用不到者所占比率都不超過每百人次 10 人次。【圖 3-6】

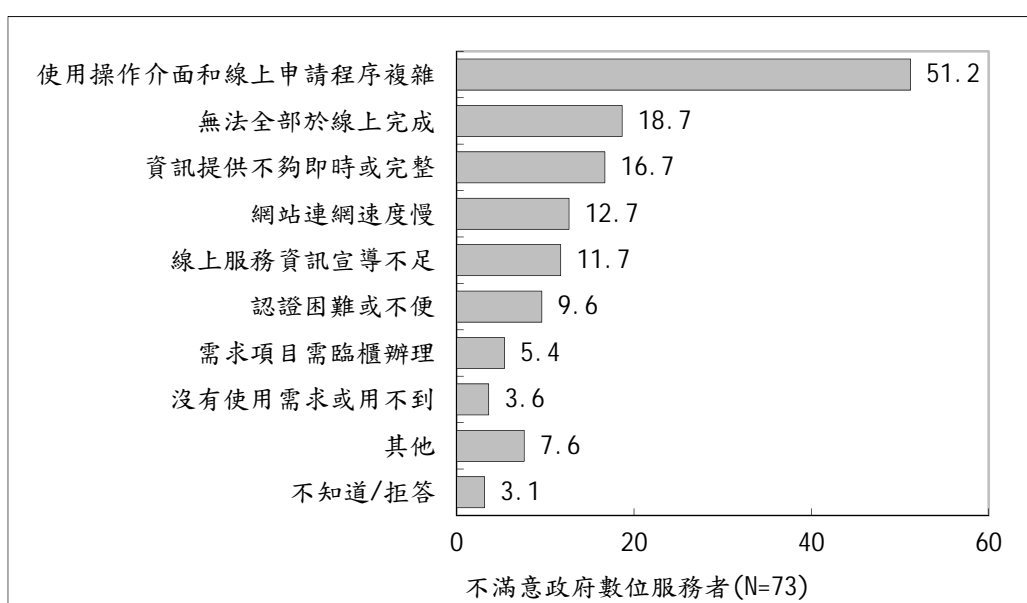


圖 3-6 網路族對於政府在網站上提供的服務不滿意的原因

### (二) 比較分析

分析顯示，相較於其他人口特性來看，以 65 歲以上(每百人次 64 人次)、研究所及以上學歷(每百人次 58 人次)、數位發展起步區(每百人次 75 人次)民眾，反映政府網站使用操作介面和線上申請程序複雜的比率相對較高。【附表 A7】

## 肆、政府線上服務使用設備及認證方式

### 一、政府線上服務使用設備

#### (一) 整體描述

調查顯示，曾使用政府數位服務的網路族中，查詢或使用政府線上服務時所使用的設備以智慧型手機最多(64.4%)，其次為桌上型電腦(21.5%)及筆記型電腦(11.2%)，2.0%會使用平板電腦來查詢或使用政府線上服務。【圖 3-7】

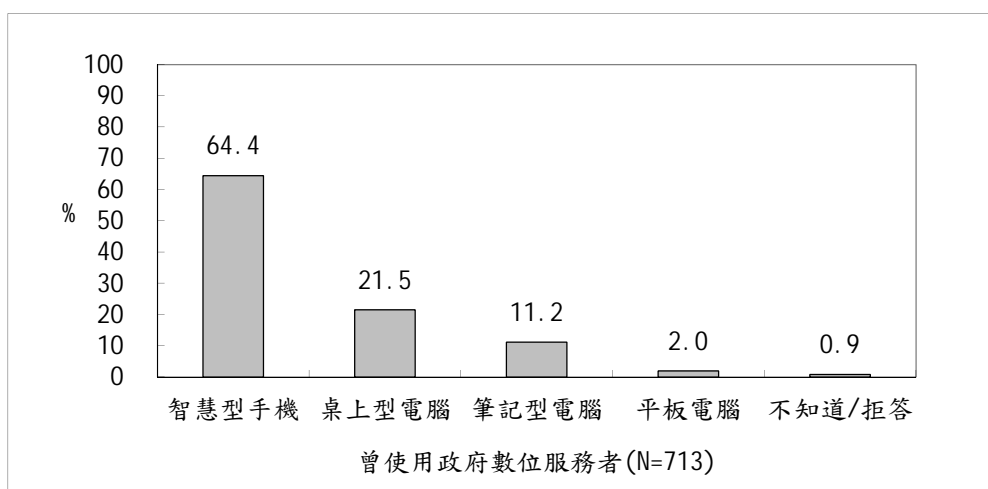


圖 3-7 網路族查詢或使用政府線上服務時所使用的設備

#### (二) 比較分析

統計差異檢定分析顯示，網路族查詢或使用政府線上服務時所使用的設備，會因性別的不同而有顯著差異。【附表 A8】

其中，女性網路族會使用智慧型手機查詢或使用政府線上服務的比率(69.0%)高於男性(59.8%)；男性網路族會用桌上型電腦查詢或使用政府線上服務的比率(26.9%)高於女性(16.2%)。

## 二、政府線上服務認證方式

### (一) 整體描述

申請政府線上服務通常需要身分認證，可複選的情形下，調查顯示，網路族表示他們可立即使用的認證方式，以行動電話認證最多(每百人次 59 人次)，其次為健保卡(每百人次 43 人次)、動態密碼認證(每百人次 25 人次)、申請帳號密碼(每百人次 24 人次)、自然人憑證(每百人次 24 人次)及行動自然人憑證(每百人次 5 人次)等。【圖 3-8】

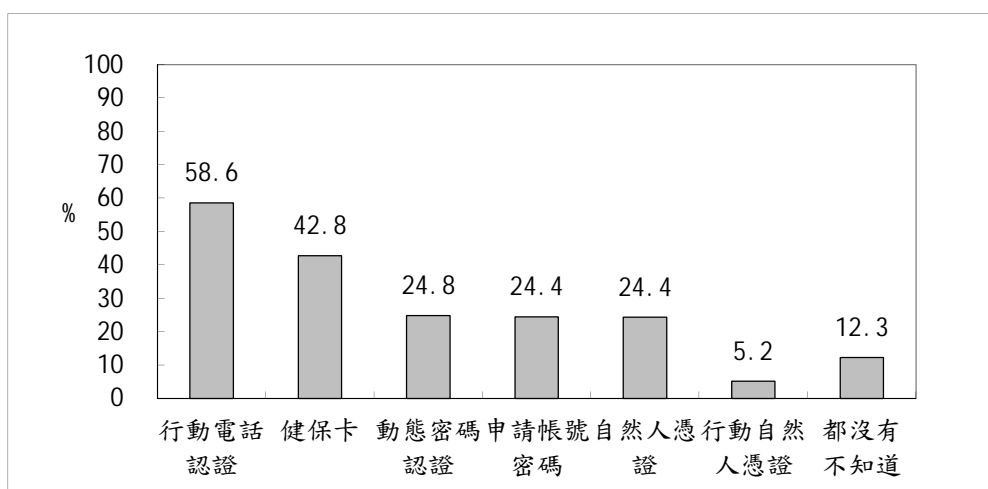


圖 3-8 網路族申請政府線上服務立刻認證的方式

### (二) 比較分析

分析顯示，男性網路族可使用健保卡(每百人次 45 人次)和自然人憑證(每百人次 26 人次)申請政府線上服務身份認證的比率高於女性(每百人次多 3~5 人次)，在其他認證方式則無明顯差異。【附表 A9】

從年齡來看，年齡層越低的網路族，會使用行動電話進行政府線上服務身分認證的比率越高，60 歲以下每百人次不到 35 人，12-29 歲者每百人次逾 74 人。至於 65 歲以上網路族，每百人次有 45 人次無法使用任一項身分認證方式申請政府線上服務，比率明顯高於其他年齡層網路族。

從教育程度來看，學歷較高的網路族，會使用行動電話認證、動態密碼認證及自然人憑證進行政府線上服務身分認證的比率越高；至於小學及以下網路族，每百人次有 53 人次無法使用任一項身分認證方式申請政府線上服務，比率明顯高於其他學歷網路族。

數位發展區域差異方面，以數位發展潛力區網路族會使用行動電話認證(每百人次 61 人次)、健保卡(每百人次 46 人次)進行政府線上服務身分認證的比率較高；數位發展萌動區網路族會使用申請帳號密碼(每百人次 30 人次)、自然人憑證(每百人次 29 人次)進行政府線上服務身分認證的比率則相對較高。

## 伍、對於政府線上服務的建議

### (一) 整體描述

可複選的情形下，調查顯示，網路族對政府數位服務的建議以簡化使用操作介面和線上申請程序居首(每百人次 9 人次)，其次為提升網站連網速度、強化線上服務資訊宣導、簡化身分認證(均為每百人次 3 人次)、提升資訊更新速度及完整度與加強身份認證及個資保護(均為每百人次 2 人次)、增加可全程線上辦理項目(每百人次 1 人次)等，每百人次 81 人次對此沒有建議。【圖 3-9】

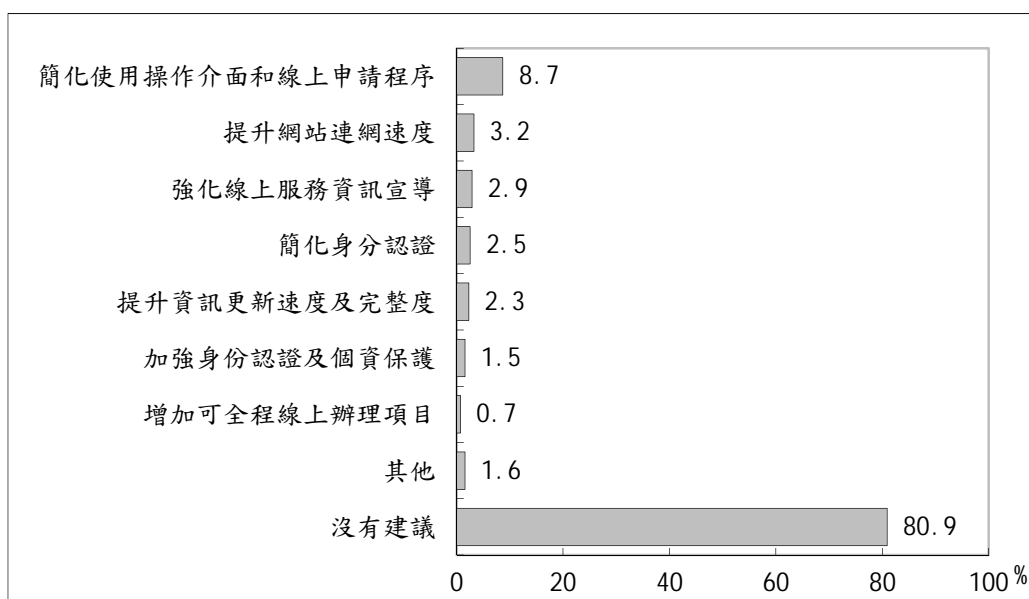


圖 3-9 網路族對於目前政府線上服務的建議

至於網路族希望政府優先提供的線上服務則分別包括護照申請、戶政地政業務、日常生活繳費、交通監理業務、社會福利補助申請、提供單一窗口、長照資源補助申請、勞健保業務、生育補助申請、個人或家戶財力證明、五倍券或全民現金普發、檢舉或申訴(每百人次 1~2 人次)等，每百人次 93 人次對此沒有建議或無意見。【圖 3-10】

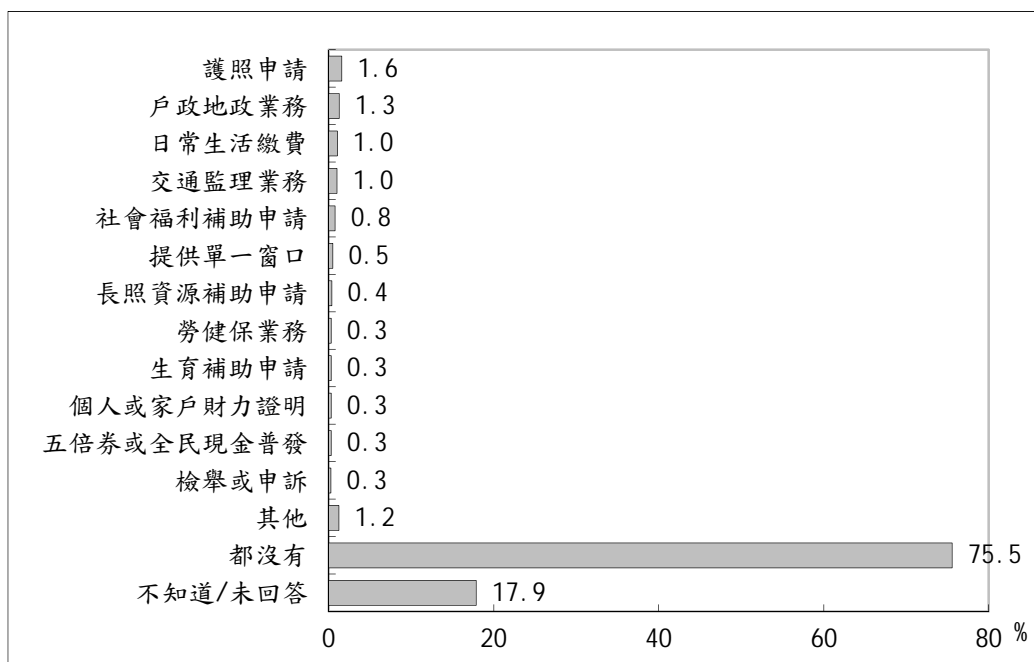


圖 3-10 網路族希望政府優先線上服務的建議

(二)比較分析

分析顯示，相較於其他人口特性來看，以女性(每百人次 10 人次)、30-64 歲(每百人次 11~12 人次)、研究所及以上學歷(每百人次 16 人次)、不動產業與出版影音及資通訊服務業(每百人次 30 人次)、數位發展成熟區(每百人次 11 人次)網路族，希望政府網站簡化使用操作介面和線上申請程序的比率相對較高。

【附表 A10】

## 第四章 網路公民參與情形

### 壹、網路公民參與管道

#### 一、政府機關網路公民參與管道

##### (一) 整體描述

可複選的情形下，調查顯示，12 歲以上民眾中，每百人次 25 人次曾透過政府機關管道表達對於時事或公共政策的看法，其中以 1999 居首(每百人次 13 人次)，其次為公共政策網路參與平臺、政府機關設立的臉書和首長或機關民意信箱(均為每百人次 6 人次)、每百人次 5 人次曾利用政府機關的 LINE 反映意見，每百人次 75 人次不曾透過政府機關管道表達對於時事或公共政策的看法。【圖 4-1】

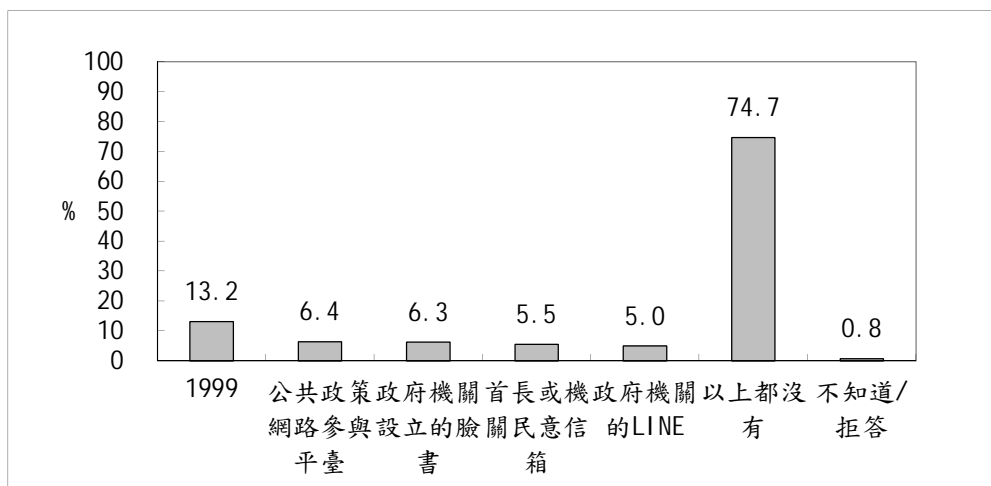


圖 4-1 民眾表達對於時事或公共政策看法的管道

##### (二) 比較分析

分析顯示，相較於其他人口特性來看，以 40-49 歲(每百人次 24 人次)、專科學歷(每百人次 20 人次)、北部地區(每百人次 17 人次)、數位發展成熟區(每百人次 17 人次)的民眾，曾透過 1999 表達對於時事或公共政策看法的比率相對較高。【附表 A12】

至於透過公共政策網路參與平臺表達對於時事或公共政策看法的民眾，則以男性(每百人次 8 人次)、12-29 歲(每百人次 13 人次)、大學學歷(每百人次 11 人次)、南部地區(每百人次 9 人次)、數位發展成熟區(每百人次 8 人次)參與比

率相對較高。

從上網經驗來看，有使用網路的民眾，每百人次 15 人次曾透過 1999 表達對於時事或公共政策的看法，其次為公共政策網路參與平臺、政府機關設立的臉書（均為每百人次 7 人次）、首長或機關民意信箱及政府機關的 LINE（均為每百人次 6 人次），網路族每百人次 73 人次不曾透過政府機關管道表達對於時事或公共政策的看法。不會上網的民眾，除了每百人次 2 人次曾透過 1999 表達對於時事或公共政策的看法，幾乎不參與。

## 二、非政府機關網路公民參與管道

### （一）整體描述

可複選的情形下，調查顯示，12 歲以上民眾中，每百人次 19 人次曾透過非政府機關管道轉貼或發表對於公共議題看法，其中以臉書 Facebook 最多（每百人次 11 人次），其次為 Line 及新聞網的討論區（均為每百人次 7 人次），曾透過 IG、Ptt、Dcard 或 Twitter 反映公共議題意見者每百人次低於 4 人次，每百人次 81 人次不曾透過非政府機關管道轉貼或發表對於公共議題看法。【圖 4-2】

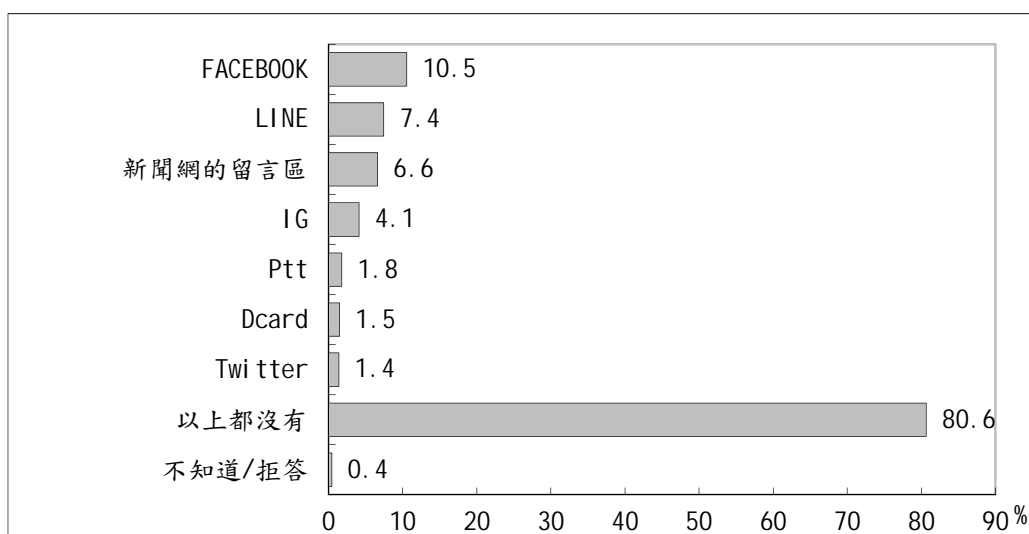


圖 4-2 民眾透過非政府機關管道轉貼或發表對於公共議題看法

### （二）比較分析

分析顯示，相較於其他人口特性來看，以女性（每百人次 83 人次）、60 歲以上（每百人次逾 92 人次）、小學及以下學歷（每百人次 93 人次）的民眾，不曾透過非政府機關管道轉貼或發表對於公共議題看法的比率相對較高。【附表 A13】

數位發展區域方面，數位發展萌動區的民眾，每百人次 84 人次不曾透過非政府機關管道轉貼或發表對於公共議題的看法，比率略高於數位發展起步區(每百人次 83 人次)、數位發展成熟區(每百人次 81 人次)及數位發展潛力區(每百人次 79 人次)。

## 貳、公共政策網路參與平臺認知

### 一、對公共政策網路參與平臺認知

#### (一) 整體描述

調查顯示，沒使用過公共政策網路參與平臺的民眾中，有 16.2% 知道公共政策網路參與平臺，83.8% 不清楚有這個政府建置的網路公共參與管道。【圖 4-3】

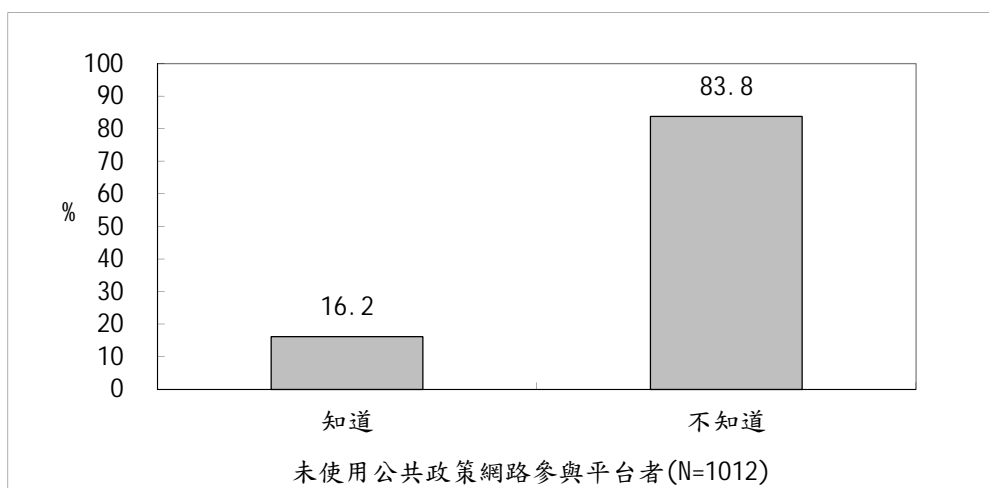


圖 4-3 未使用公共政策網路參與平臺者對於平臺的認知

#### (二) 比較分析

統計差異檢定分析顯示，未使用公共政策網路參與平臺者對於平臺的認知，會因性別、教育程度和上網經驗的不同而有顯著差異。【附表 A14】

其中，男性民眾知道公共政策網路參與平臺的比率(18.9%)高於女性(13.8%)。

從教育程度來看，以專科學歷者知道公共政策網路參與平臺的比率較高(22.9%)，小學及以下學歷者知道比率相對較低(4.1%)。

從上網經驗來看，曾上網的網路族，知道公共政策網路參與平臺的比率(17.3%)明顯高於不曾上網的民眾(7.9%)。

## 二、未參與公共政策網路參與平臺的原因

### (一) 整體描述

可複選的情形下，調查顯示，知道但未使用公共政策網路參與平臺的民眾中，沒有透過公共政策網路參與平臺表達意見或參與討論的原因，以沒有使用需求為主(每百人次 61 人次)，其次為對政府建置的平臺沒有信心(每百人次 12 人次)、不想申請帳號(每百人次 6 人次)、擔心個資或隱私外洩、覺得意見不會得到重視或回應(均為每百人次 3 人次)。【圖 4-4】

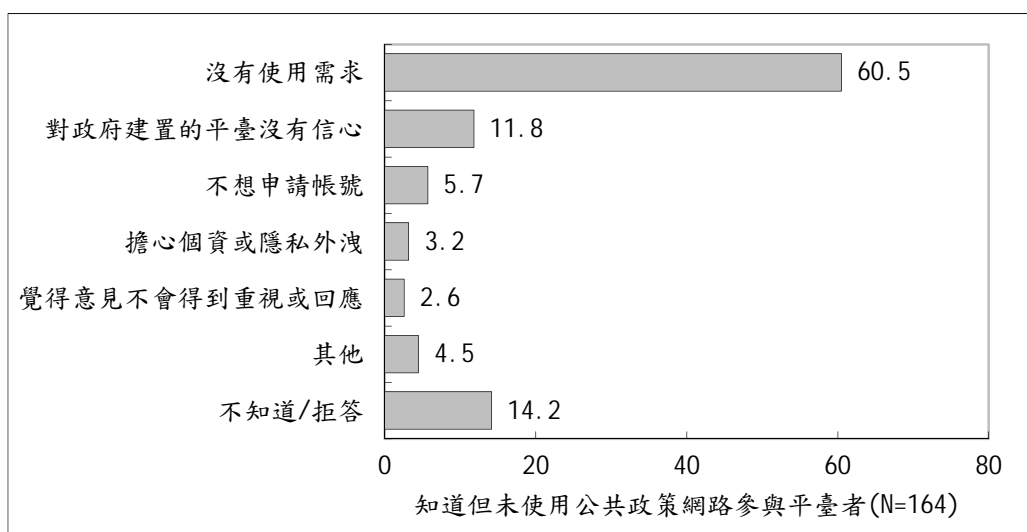


圖 4-4 未使用「公共政策網路參與平臺」表達意見或參與討論的原因

### (二) 比較分析

分析顯示，相較於其他人口特性來看，以男性(每百人次 64 人次)、12-19 歲(每百人次 79 人次)、國初中學歷(每百人次 78 人次)的民眾，表示沒有使用需求的比率相對較高。【附表 A15】

至於對政府建置的平臺沒有信心者，則以女性(每百人次 15 人次)、50-59 歲(每百人次 20 人次)、專科和研究所以以上學歷(每百人次逾 20 人次)的民眾相對較多。

## 參、社群平臺推薦內容認知及影響

### 一、對社群平臺推薦內容的認知

#### (一) 整體描述

調查顯示，有 64.7% 民眾知道社群平台會依據使用者之前看的內容，主動選擇或推薦內容給使用者看，35.3% 不清楚社群平臺會主動推薦內容。【圖 4-5】

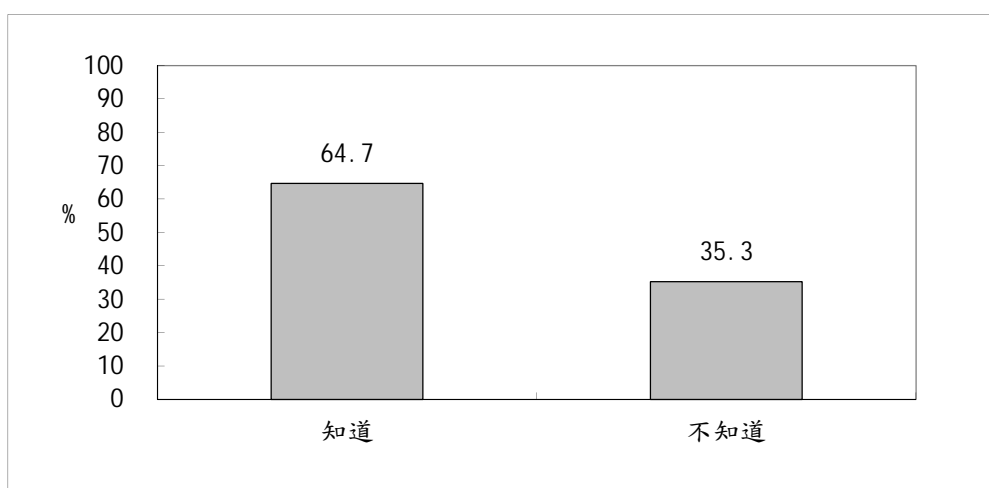


圖 4-5 對於社群平臺推薦內容的認知

#### (二) 比較分析

統計差異檢定分析顯示，民眾對於社群平臺推薦內容的認知，會因年齡、教育程度、行業、數位發展區域和上網經驗的不同而有顯著差異。【附表 A16】

年齡差異方面，民眾對於社群平臺推薦內容的認知，會隨著年齡層提升而減少；12-29 歲民眾知道社群平臺會依網路瀏覽歷程主動推薦內容的比率接近九成，65 歲以上者知道有此情形的比率則降至 26.5%。

教育程度差異方面，教育程度越高者，知道社群平臺會主動推薦內容的比率越高；從小學及以下學歷者的 6.4%，增加到研究所以上學歷者的 82.7%。

行業差異方面，以學生(89.8%)、出版影音及資通訊服務業(86.4%)和醫療保健及社會工作服務業(85.7%)的民眾，知道社群平臺會主動推薦內容的比率較高，農林漁牧業工作者僅 31.8% 知道有此情形，為各行業最低。

數位發展區域差異方面，數位發展分類越高的地區，對於社群平臺推薦內容的認知越高，知道比率從數位發展萌動區的 49.0%、數位發展起步區的 60.3%、數位發展潛力區的 62.7%，上升到數位發展成熟區的 68.5%。

上網經驗差異方面，網路族有 72.0%知道社群平臺會依網路瀏覽歷程主動推薦內容，比率高於未使用網路的民眾(3.1%)。

## 二、社群平臺推薦內容對網路公民參與的影響

### (一) 整體描述

調查顯示，有 13.8%民眾表示會因為社群平台推薦內容的發展，更不願意在網路上發表個人對於公共政策的看法，4.0%認為會因此更願意發表個人意見，70.4%覺得沒有影響，11.8%無意見。【圖 4-6】

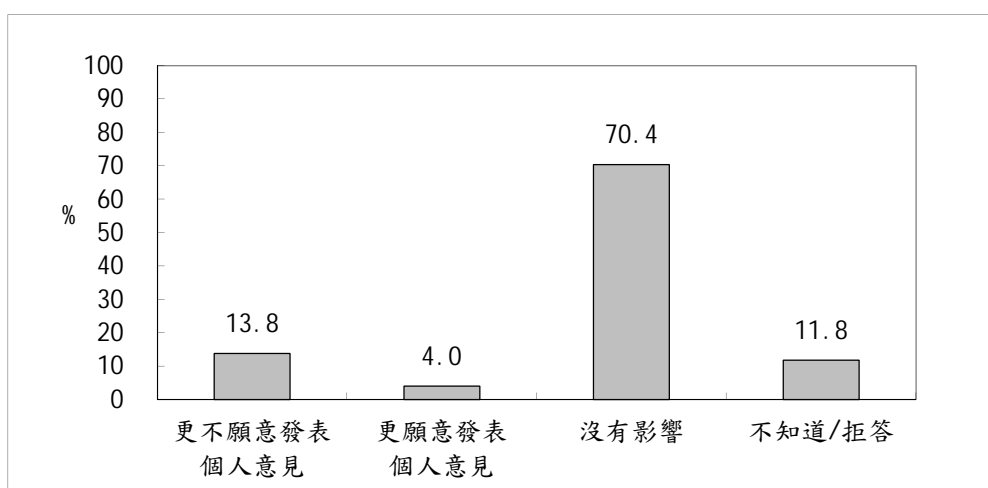


圖 4-6 社群平臺推薦內容對於網路上表達公共政策或政治相關意見的意願

### (二) 比較分析

統計差異檢定分析顯示，社群平臺推薦內容對於網路上表達公共政策或政治相關意見的意願，會因性別、年齡、教育程度、數位發展區域和上網經驗的不同而有顯著差異。【附表 A17】

其中，女性民眾表示會因為社群平台推薦內容更不願意在網路上發表個人對於公共政策看法的比率(16.5%)高於男性(11.0%)。

年齡差異方面，以 50-59 歲民眾表示會因為社群平台推薦內容更不願意在網

路上發表個人對於公共政策看法的比率較高(23.7%)，12-19 歲(5.2%)及 30-39 歲(5.4%)會因此受影響的比率相對較低。

數位發展區域差異方面，數位發展分類越高的地區，表示會因為社群平台推薦內容更不願意在網路上發表個人對於公共政策看法的比率越高，從數位發展萌動區的 4.8%、數位發展起步區的 12.0%、數位發展潛力區的 12.7%，上升到數位發展成熟區的 15.8%。

上網經驗差異方面，網路族有 15.2%表示會因為社群平台推薦內容更不願意在網路上發表個人對於公共政策的看法，比率高於未使用網路的民眾(2.3%)。

## 第五章 新興科技風險

### 壹、新興科技瞭解程度

#### (一) 整體描述

對於像區塊鏈、人工智慧、大數據、量子運算、元宇宙這類的網路新興科技，調查顯示，12歲以上民眾中，僅27.8%自認對這些網路新興科技表示瞭解(1.6%非常瞭解，26.1%還算瞭解)，67.5%的人坦言並不瞭解(38.9%不太瞭解，28.6%完全不瞭解)，另有4.8%無意見。【圖5-1】

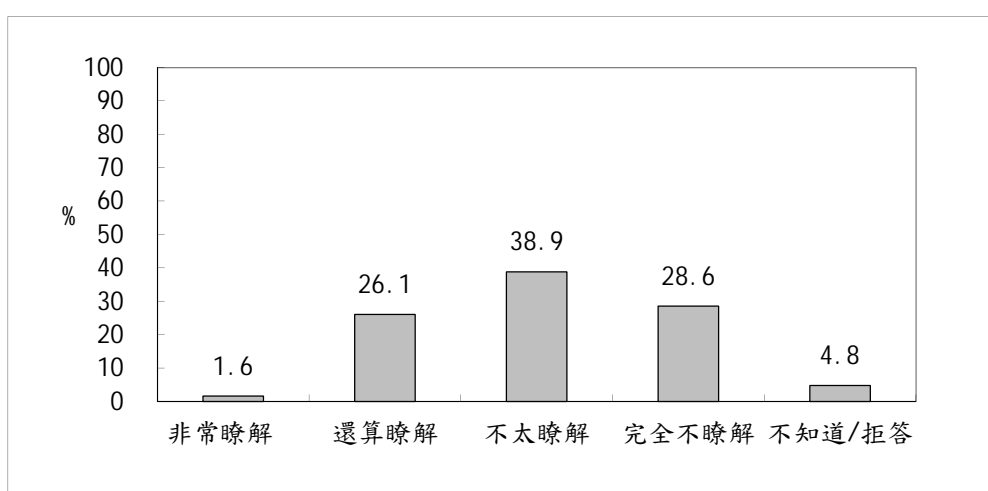


圖 5-1 民眾對新興科技的瞭解程度

#### (二) 比較分析

統計差異檢定分析顯示，民眾對新興科技的瞭解程度，會因性別、年齡、教育程度、數位發展區域和上網經驗的不同而有顯著差異。【附表 A18】

其中，男性民眾自認瞭解這些網路新興科技的比率(35.1%)明顯高於女性(20.6%)。

從年齡來看，以20-29歲民眾自認瞭解這些網路新興科技的比率較高(42.8%)，65歲以上民眾自認瞭解的比率相對較低(10.6%)。

從教育程度來看，教育程度越高的民眾，自認瞭解這些網路新興科技的比率越高，從小學及以下學歷者的1.5%，增加到研究所以上學歷者的49.5%。

從數位發展區域來看，數位發展成熟區民眾有 30.5% 自認瞭解這些網路新興科技，比率高於數位發展潛力區(28.3%)、數位發展萌動區(22.0%)及數位發展起步區(20.0%)。

上網經驗差異方面，會上網的網路族有 30.4% 自認瞭解這些網路新興科技，比率明顯高於未使用網路的民眾(5.1%)。

## 貳、新興科技對社會帶來的益處

### (一) 整體描述

調查顯示，12 歲以上民眾中，有 23.6% 認為網路新興科技如果適當使用會對社會帶來非常多好處，43.9% 覺得有一些好處，合計 67.5% 的人相信新興科技會對社會帶來益處，僅 7.0% 覺得沒有好處，另有 25.5% 無意見。【圖 5-2】

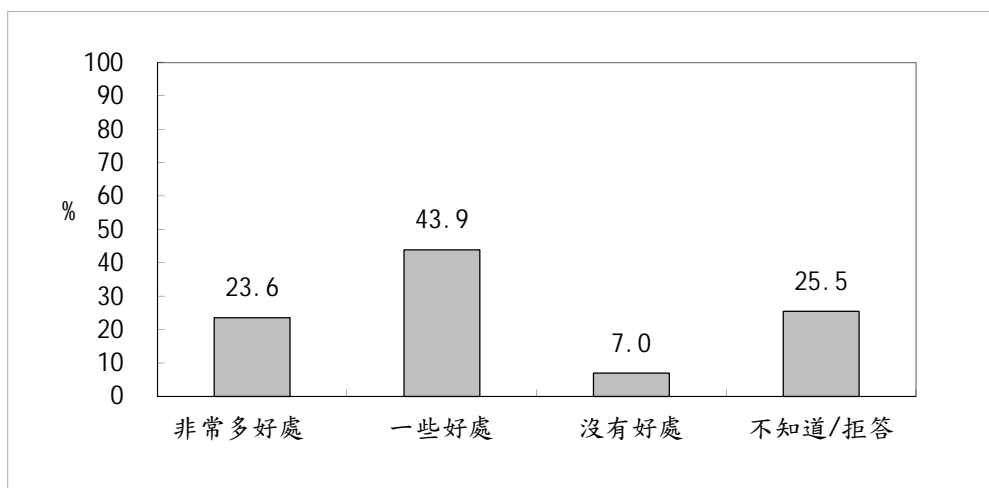


圖 5-2 民眾認為新興科技對社會帶來的益處

### (二) 比較分析

統計差異檢定分析顯示，民眾認為新興科技對社會帶來的益處，會因年齡、教育程度、數位發展區域和上網經驗的不同而有顯著差異。【附表 A19】

從年齡來看，以 20-29 歲民眾認為新興科技會對社會帶來益處的比率高 (91.5%)，65 歲以上民眾因無意見比率超過五成 (55.6%)，覺得新興科技會對社會帶來益處的比率相對較低 (39.0%)。

從教育程度來看，教育程度越高的民眾，認為新興科技會對社會帶來益處的比率越高，從小學及以下學歷者的 17.4%，增加到大學以上學歷者的八成以上。

從數位發展區域來看，數位發展分類越高的地區，民眾認為新興科技會對社會帶來益處的比率越高，從數位發展萌動區的 53.3%、數位發展起步區的 63.3%、數位發展潛力區的 68.9%，上升到數位發展成熟區的 69.6%。

上網經驗差異方面，會上網的網路族有 73.8% 認為新興科技會對社會帶來益

處，比率明顯高於未使用網路的民眾(15.0%)。

## 參、新興科技風險

### (一) 整體描述

調查顯示，12 歲以上民眾中，有 70.0% 表示會擔心使用新興科技造成個人隱私外洩或其他風險(23.6% 非常擔心，46.4% 還算擔心)，僅 20.5% 的人對此表示不擔心(15.5% 不太擔心，5.0% 完全不擔心)，另有 9.5% 無意見。【圖 5-3】

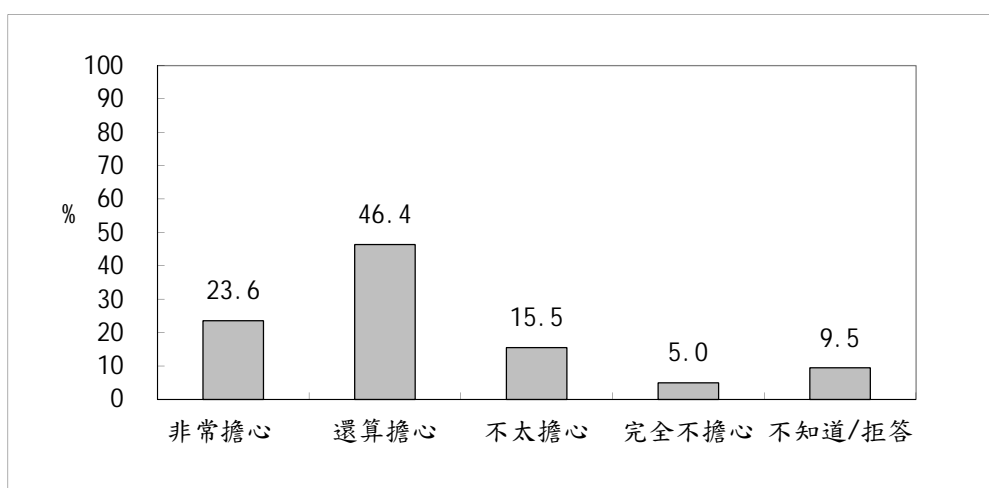


圖 5-3 民眾對新興科技造成個人隱私外洩或其他風險的擔憂

### (二) 比較分析

統計差異檢定分析顯示，民眾對新興科技造成個人隱私外洩或其他風險的擔憂，會因性別、年齡、教育程度、數位發展區域和上網經驗的不同而有顯著差異。

#### 【附表 A20】

其中，女性民眾擔心新興科技會造成個人隱私外洩或其他風險的比率(76.5%)明顯高於男性(63.4%)。

從年齡來看，以 40-49 歲民眾擔心新興科技會造成個人隱私外洩或其他風險的比率較高(80.7%)，65 歲以上民眾擔心新興科技風險的比率相對較低(51.4%)。

從教育程度來看，以專科學歷民眾擔心新興科技會造成個人隱私外洩或其他風險的比率較高(84.4%)，小學及以下學歷者擔心新興科技風險的比率相對較低(32.0%)。

從數位發展區域來看，數位發展起步區民眾有 74.1% 表示會擔心新興科技造成個人隱私外洩或其他風險，比率高於數位發展成熟區(72.2%)、數位發展潛力區(66.9%)及數位發展萌動區(54.1%)。

上網經驗差異方面，會上網的網路族有 74.6% 會擔心新興科技造成個人隱私外洩或其他風險，比率明顯高於未使用網路的民眾(31.5%)。

## 肆、新興科技為社會帶來的利弊

### (一) 整體描述

調查顯示，12 歲以上民眾中，有 47.0% 認為網路新興科技對社會來說是好處大於風險，但也有 23.3% 覺得是風險大於好處，11.8% 認為好處與風險相當，另有 17.9% 無意見。【圖 5-4】

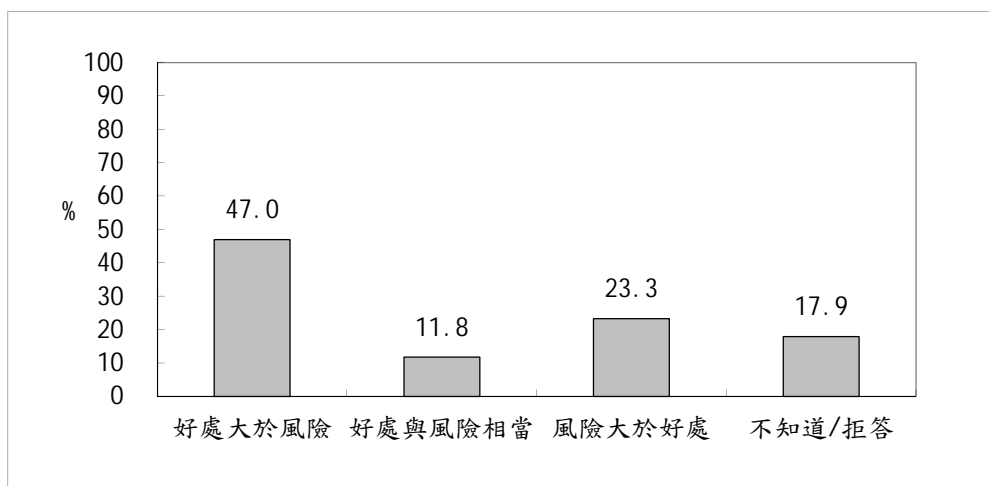


圖 5-4 民眾認為新興科技對社會的利弊

### (二) 比較分析

統計差異檢定分析顯示，民眾認為新興科技對社會的利弊，會因性別、年齡、教育程度、數位發展區域和上網經驗的不同而有顯著差異。【附表 A21】

其中，男性民眾認為新興科技對社會利多於弊的比率(55.2%)高於女性(39.0%)，女性民眾覺得弊多於利(26.5%)和利弊相當(14.3%)的比率高於男性 5.1~6.4 個百分點。

從年齡來看，以 20-29 歲民眾認為新興科技對社會利多於弊的比率較高(78.0%)，30-39 歲民眾覺得弊多於利的比率(30.3%)則高於其他年齡層民眾。

從教育程度來看，以大學以上學歷民眾認為新興科技對社會利多於弊的比率較高(逾五成)，國初中及高中職學歷民眾覺得弊多於利的比率(接近三成)則高於其他學歷民眾。

從數位發展區域來看，以數位發展潛力區民眾認為新興科技對社會利多於弊

的比率較高(49.6%)，數位發展萌動區相對較低(40.3%)。數位發展分類越高的地區，民眾認為新興科技對社會弊多於利的比率越高，從數位發展萌動區的17.5%、數位發展起步區的20.6%、數位發展潛力區的21.1%，上升到數位發展成熟區的24.7%。

上網經驗差異方面，會上網的網路族有51.7%認為新興科技對社會利多於弊，比率明顯高於未使用網路的民眾(6.9%)；不過，網路族覺得弊多於利(24.2%)和利弊相當(12.4%)的比率也高於非網路族5.5~8.3個百分點。



## 第六章 結論與建議

本章第一部分先摘要新興科技研究調查主要發現，第二部分嘗試針對調查結果提出建議。

### 壹、結論

#### 一、數位政府服務使用情形與滿意度

1. 調查發現，12歲以上網路族有73.7%曾使用過政府提供的數位服務，他們查詢或使用政府線上服務時所使用的設備以智慧型手機最多(64.4%)，其次為桌上型電腦(21.5%)及筆記型電腦(11.2%)。
2. 從政府數位服務使用類型來看，以生活資訊最多(每百人次87人次)，其次為健康相關業務(每百人次56人次)、稅務相關業務(每百人次54人次)、線上繳費(每百人次41人次)、就業相關業務(每百人次34人次)、就學相關業務(每百人次24人次)及戶政相關業務(每百人次23人次)等。

其中，以40-49歲網路族曾使用政府數位服務的比率最高(85.9%)，60歲以上者使用政府數位服務比率低於六成。

教育程度部分，基本上呈現學歷越高者政府數位服務使用情況越佳的趨勢。專科學歷以上網路族曾使用政府數位服務的比率都超過八成，國小以下學歷者的使用比率僅占22.3%。

從數位發展區域差異來看，以數位發展潛力區網路族曾使用政府數位服務的比率最高(77.0%)，其次為數位發展成熟區的73.7%和數位發展起步區的73.5%，數位發展萌動區網路族使用比率最低(55.9%)。

3. 曾使用過政府數位服務的民眾中，每百人次39人次是透過政府網站確認申請資格及應備文件，每百人次56人次曾線上提出申請。這些曾線上提出申請的民眾中，90.6%表示申辦項目可以全程線上完成。
4. 總結來說，曾使用過政府數位服務的網路族中，有82.3%對於政府在網站上提供的服務表示滿意，僅10.3%覺得不滿意，7.4%無意見。

其中，年齡層越輕的網路族，對於政府數位服務的滿意度越高。除了小學及以

下學歷者對於政府數位服務的好評不到七成(68.6%)外，其他學歷網路族的滿意度都在八成左右。

在可複選的情形下，民眾對政府數位服務不滿意的前三項原因為：使用操作介面和線上申請程序複雜(每百人次 51 人次)、無法全部於線上完成(每百人次 19 人次)及資訊提供不夠即時或完整(每百人次 17 人次)。

4. 使用政府線上申辦業務通常需要身份認證，調查發現，民眾自陳可立即使用的認證方式，則以行動電話認證最多(每百人次 59 人次)，其次為健保卡(每百人次 43 人次)、動態密碼認證(每百人次 25 人次)、申請帳號密碼(每百人次 24 人次)、自然人憑證(每百人次 24 人次)及行動自然人憑證(每百人次 5 人次)等。
5. 可複選的情形下，網路族對政府數位服務的建議以簡化使用操作介面和線上申請程序居首(每百人次 9 人次)，其次為提升網站連網速度、強化線上服務資訊宣導、簡化身分認證等(均為每百人次 3 人次)。

至於網路族希望政府優先提供的線上服務則包括護照申請、戶政地政業務、日常生活繳費、交通監理業務、社會福利補助申請、提供單一窗口、長照資源補助申請、勞健保業務、生育補助申請、個人或家戶財力證明、五倍券或全民現金普發、檢舉或申訴(每百人次 1~2 人次)等。

## 二、網路公民參與情形

1. 臺灣 12 歲以上民眾中，每百人次 25 人次曾透過政府機關管道表達對於時事或公共政策的看法，每百人次 19 人次曾透過非政府機關管道轉貼或發表對於公共議題看法，
2. 從 12 歲以上民眾公民參與官方管道來看，可複選的情形下，以 1999 居首(每百人次 13 人次)，其次為公共政策網路參與平臺、政府機關設立的臉書和首長或機關民意信箱(均為每百人次 6 人次)、每百人次 5 人次曾利用政府機關的 LINE 反映意見。

非政府機關管道則以 Facebook 最多(每百人次 11 人次)，其次為 Line 及新聞網的討論區(均為每百人次 7 人次)，曾透過 IG、Ptt、Dcard 或 Twitter 反映公共議題意見者每百人次低於 4 人次。

2. 調查發現，沒使用過公共政策網路參與平臺的民眾中，有 16.2%知道公共政策

網路參與平臺，83.8%不清楚有這個政府建置的網路公共參與管道。可複選的情形下，知道但未使用公共政策網路參與平臺的民眾中，沒有透過公共政策網路參與平臺表達意見或參與討論的原因，以沒有使用需求為主(每百人次 61 人次)，其次為對政府建置的平臺沒有信心(每百人次 12 人次)、不想申請帳號(每百人次 6 人次)、擔心個資或隱私外洩、覺得意見不會得到重視或回應(均為每百人次 3 人次)。

3. 調查顯示，有 64.7% 民眾知道社群平台會依據使用者瀏覽內容，主動選擇或推薦內容給使用者看，35.3% 不清楚。對於社群平台主動推薦內容的發展，有 13.8% 民眾表示會因此更不願意在網路上發表個人對於公共政策的看法，4.0% 認為會因此更願意發表個人意見，70.4% 覺得沒有影響，

分析顯示，年齡層越輕和教育程度越高者，知道社群平臺會主動推薦內容的比率越高。至於網路族有 72.0% 知道社群平臺會依網路瀏覽歷程主動推薦內容，但有 15.2% 表示會因此更不願意在網路上發表個人對於公共政策的看法，比率都高於未使用網路的民眾。

從數位發展區域差異來看，數位發展分類越高的地區，對於社群平臺推薦內容的認知越高，不過，表示會因為此更不願意在網路上發表個人對於公共政策看法的比率也越高。

### 三、新興科技風險

1. 12歲以上民眾中，僅27.8%自認對區塊鏈、人工智慧、大數據、量子運算、元宇宙這類的網路新興科技表示瞭解，67.5%的人坦言並不瞭解
2. 有23.6%民眾認為網路新興科技如果適當使用會對社會帶來非常多好處，43.9%覺得有一些好處，合計67.5%的人相信新興科技會對社會帶來益處，僅7.0%覺得沒有好處。
3. 評估新興科技風險，有70.0%民眾表示會擔心使用新興科技造成個人隱私外洩或其他風險，僅20.5%的人對此表示不擔心。
4. 觀察新興科技可能為社會帶來的利弊，有47.0%民眾認為網路新興科技對社會來說是好處大於風險，但也有23.3%覺得是風險大於好處，11.8%認為好處與風險相當。

## 貳、建議

### 1. 持續審視政府網站瀏覽操作介面及線上服務申請程序，提供民眾更優質的政府數位服務使用環境

調查結果顯示，政府所提供的數位服務獲得逾八成使用者好評，反映出政府近年來推動數位化服務的努力與成效。不過，從使用者不滿意原因和對數位服務的相關建議來看，政府數位服務仍有改善空間，其中又以使用操作介面和線上申請程序複雜的占比最高，建議持續審視政府網站瀏覽操作介面及線上服務申請流程，以提供使用者更優質的數位服務使用環境，提升使用者對政府數位服務的滿意度。

### 2. 持續加強民眾與政府機關互動，增進機關對民眾意見的回應模式，促使更多民眾願意投入參與公共政策

調查發現，12歲以上民眾中，每4人僅有1人曾透過官方管道表達對於時事或公共政策的看法，透過非官方管道轉貼或發表對於公共議題看法者每6人不到1人，顯示民眾在網路公民參與方面仍有相當提升空間。而從民眾沒有透過公共政策網路參與平臺表達意見或參與討論的原因來看，除了無使用需求外，對政府建置的平臺沒有信心或覺得意見不會得到重視或回應等都是可能因素，反映出民眾對於平臺的政策影響力和政府機關信賴感不足的問題，未來應持續加強民眾與政府機關互動的模式，讓公民參與平臺能受到各機關的重視，並進一步增進機關對民眾意見的回應模式，讓民眾能充分感受到參與互動過程，才能促使更多民眾願意投入公民參與平臺參與公共政策。

### 3. 政府在運用新興數位科技提升政府運作效能時，應特別關注新興科技對個人隱私可能帶來的風險，提早做好防範因應，以提供更完善的政府數位服務

調查顯示，雖有67.6%民眾相信網路新興科技會對社會帶來益處，但也有70.0%的人擔心使用網路新興科技會造成個人隱私外洩或其他風險，反映出民眾對區塊鏈、人工智慧、大數據、量子運算、元宇宙等網路新興科技發展的不確定感。也因此，政府在運用新興數位科技提升政府運作效率與效能的同時，應特別關注這些新興科技對個人隱私可能帶來的風險，提早做好防範因應，以提供更完善的政府數位服務。

## 附錄一 新興議題研究調查問卷

## 新興議題研究調查問卷

1. 請問這裡是那一個縣市？

- (01)新北市 (02)臺北市 (03)桃園市 (04)臺中市 (05)臺南市  
(06)高雄市 (07)宜蘭縣 (08)新竹縣 (09)苗栗縣 (10)彰化縣  
(11)南投縣 (12)雲林縣 (13)嘉義縣 (14)屏東縣 (15)臺東縣  
(16)花蓮縣 (17)澎湖縣 (18)基隆市 (19)新竹市 (20)嘉義市  
(21)金門縣 (22)連江縣 (98)不知道/拒答[停止訪問]

2. 請問是XX縣市的哪一個鄉鎮市(區)？

- (001)\_\_\_\_\_ (98)不知道/拒答

3. 請問您的出生年次是？

- (01)\_\_\_\_\_年 (跳答Q5)  
(98)不知道/拒答(續答Q4，追問年齡區間)

4. 請問您大約幾歲？

- (01)12-14歲 (02)15-19歲 (03)20-29歲 (04)30-39歲 (05)40-49歲  
(06)50-59歲 (07)60-64歲 (08)65歲以上 (98)拒答[停止訪問]

5. 請問您有沒有使用電腦或是手機、電視、平板等等其他資訊設備上網的經驗？

(不論是透過固網、Wi Fi 或是4G、5G等方式連網皆算)

- (01)有(續答Q6)  
(02)沒有[輸入之前，請先追問，有使用 LINE、FB、用 YouTube 看影片或是網  
購、買賣股票嗎嗎？] (跳答 Q16)  
(98)不知道/拒答(跳答 Q16)

### 數位政府服務使用情形與滿意度

6. 政府提供許多數位服務，例如網路報稅、即時路況查詢、氣象預報、實價登錄資訊、觀光旅遊資訊、即時停車或公車資訊等。請問您有沒有使用過任何一項政府數位服務？

- (01)有 (續答 Q7-Q12) (02)沒有 (跳答 Q13)  
(98)不知道/拒答 (跳答 Q13)

7. 政府提供的數位服務包含很多業務類別，想請問您使用過那些？(逐一提示，可複選)

- (01)生活資訊，像是如即時路況、氣象、實價登錄等  
(02)生育相關業務，如辦理線上出生登記、申請生育給付、育嬰留職停薪等  
(03)就學相關業務，如申請獎助學金、報名語言認證、校外教學團體導覽申

或志工等公共服務申請等

(04)就業相關業務，如求職或求才登記、職業訓練或證照考試、補發證照等

(05)健康相關業務，如申請健保卡網路服務、健康存摺等

(06)就養相關業務，如申請老年給付、長期照顧等

(07)終老相關業務，辦理除戶、贈與或遺產稅、死亡給付等

(08)戶政相關業務，如申請電子戶籍謄本等

(09)稅務相關業務，如申報綜所稅

(10)線上繳費，如健保費、繳稅等

(96)其他(請說明)

(97)都沒有使用

(98)不知道/拒答

8. 您是透過政府網站確認申請資格及應備文件而已？還是線上提出申請？(可複選)

(01)確認申請資格及應備文件

(02)線上提出申請(續問 Q9)

(98)不知道/拒答

9. 【有線上申請者】請問您申辦的業務，可以全程線上完成申辦嗎？

(01)可以

(02)不可以

(98)不知道/拒答

10. 整體來說，請問您對於政府在網站上提供的服務滿不滿意？

(01)非常滿意(跳答 Q12)

(02)還算滿意(跳答 Q12)

(03)不太滿意(續答 Q11)

(04)非常不滿意(續答 Q11)

(98)不知道/拒答(跳答 Q12)

11. 【不滿意者】請問您不滿意的原因是？(可複選)

(01)需求項目需臨櫃辦理

(02)無法全部於線上完成

(96)其他(請說明)

(98)不知道/拒答

12. 請問您查詢或使用政府線上服務時，最常是使用什麼設備查詢？(單選)

(01)桌上型電腦

(02)筆記型電腦

(03)平板電腦

(04)智慧型手機

(05)連網電視

(96)其他(請說明)

(98)不知道/拒答

13. 申請政府線上服務通常需要身分認證，如果您現在急需申請一項服務，您能夠立刻認證的方式有哪些？（可複選）
- (01) 自然人憑證 (02) 行動自然人憑證  
 (03) 行動電話認證 (04) 健保卡  
 (05) OTP 動態密碼認證 (06) 申請帳號密碼  
 (98) 不知道/拒答
14. 針對目前政府已經提供的線上服務，請問您有什麼改進建議嗎？（可複選）
- (01) 身分認證困難（如沒有自然人憑證或手機無法認證）  
 (02) 需求項目無法線上申請  
 (96) 其他(請說明)  
 (98) 不知道/拒答
15. 有沒有那些政府尚未提供的線上服務，是您希望政府能夠優先發展或轉線上申辦的呢？
- (96) 其他（請記下內容） (97) 都沒有 (98) 不知道/未回答

**網路公民參與情形（以下 5 題係作為「公共政策網路參與平臺公民參與情形調查」一般民眾公民參與情形對照用）**

16. 請問您有沒有透過以下政府機關管道，表達您對於時事或公共政策的看法？（逐一提示，可複選）
- (01) 1999  
 (02) 首長/機關民意信箱  
 (03) 政府機關設立的臉書  
 (04) 政府機關的 LINE  
 (05) 公共政策網路參與平臺  
 (96) 其他(請說明)  
 (97) 以上都沒有  
 (98) 不知道/拒答
17. 請問您有沒有透過以下非政府機關管道，轉貼或發表您對於公共議題的看法？（逐一提示，可複選）
- (01) LINE (02) FACEBOOK(臉書)  
 (03) Google+ [Google plus/估狗加] (04) Ptt(批踢踢實業坊)  
 (05) Dcard (狄卡) (06) IG(Instagram)  
 (07) Twitter(推特)  
 (08) 新聞網的留言區(如聯合新聞網、Yahoo 新聞等)  
 (96) 其他(請說明)  
 (97) 以上都沒有

- (98)不知道/拒答
18. 【未使用公共政策網路參與平臺者】請問您知不知道政府建置的網路公共參與管道「公共政策網路參與平臺」(簡稱 JOIN 平臺)？  
(01)知道 (02)不知道
19. 【知道但未使用公共政策網路參與平臺者】請問您沒有在「公共政策網路參與平臺」表達意見或參與討論的原因是？  
(01)不想申請帳號  
(02)對政府建置的平臺沒有信心  
(96)其他(請說明)  
(98)不知道/拒答
20. 請問您知不知道，您使用的社群平台，像是 FB、Youtube、IG……會依據您之前看的內容，幫您選擇或推薦內容給您？  
(01)知道 (02)不知道 (98)拒答
21. 請問這個發展(指 Q20)，是讓您更不願意在網路上發表個人對於公共政策看法？更願意發表個人意見？還是沒有影響  
(01)更不願意發表個人意見 (02)更願意發表個人意見 (03)沒有影響  
(98)不知道/拒答

### 新興科技風險

22. 請問您自己覺得瞭不瞭解像區塊鏈、人工智慧、大數據、量子運算、元宇宙這類的網路新興科技？  
(01)非常瞭解 (02)還算瞭解 (03)不太瞭解  
(04)完全不瞭解 (98)不知道/拒答
23. 請問您覺得新興科技如果適當使用，會對社會帶來好處嗎？  
(01)非常多好處 (02)一些好處 (03)沒有好處  
(98)不知道/拒答
24. 請問您擔不擔心使用新興科技會造成個人隱私外洩或其他風險嗎？  
(01)非常擔心 (02)還算擔心 (03)不太擔心  
(04)完全不擔心 (98)不知道/拒答
25. 請問您覺得新興科技對社會帶來的，是好處大於風險？還是風險大於好處？  
(01)好處大於風險 (02)好處與風險相當 (03)風險大於好處  
(98)不知道/拒答

26. 請問您目前有沒有工作？從事什麼行業？

- |                       |                 |
|-----------------------|-----------------|
| (01)農、林、漁、牧業          | (02)礦業及土石採取業    |
| (03)製造業               | (04)電力及燃氣供應業    |
| (05)用水供應及污染整治業        | (06)營建工程業       |
| (07)批發及零售業            | (08)運輸及倉儲業      |
| (09)住宿及餐飲業            | (10)出版影音及資通訊服務業 |
| (11)金融及保險業            | (12)不動產業        |
| (13)專業、科學及技術服務業       | (14)支援服務業       |
| (15)公共行政及國防；強制性社會安全   | (16)教育業         |
| (17)醫療保健及社會工作服務業      | (18)藝術、娛樂及休閒服務業 |
| (19)其他服務業             | (20)家管          |
| (21)學生                |                 |
| (22)在找尋工作或等待恢復工作而無報酬者 |                 |
| (23)退休                |                 |
| (97)其他(請說明)           |                 |
| (98)不知道/拒答            |                 |

27. 請問您的教育程度是(包括目前正在就讀的)？

- |            |                 |        |
|------------|-----------------|--------|
| (01)不識字    | (02)自修          | (03)小學 |
| (04)國中、初中  | (05)高級中等(高中、高職) | (06)專科 |
| (07)大學     | (08)研究所(碩、博士)   |        |
| (98)不知道/拒答 |                 |        |

28. 請問您的性別？

- |        |        |        |
|--------|--------|--------|
| (01)男性 | (02)女性 | (03)其他 |
|--------|--------|--------|

## 附表 A 調查統計表

表A1、個人使用資訊設備上網的經驗

單位：人，%

項目別	樣本數 (人)	個人使用網路狀況	
		有	沒有
<b>總計</b>	1,082	89.4	10.6
<b>性別</b>	*		
男性	532	91.6	8.4
女性	550	87.3	12.7
<b>年齡</b>	*		
12-19歲	83	100.0	-
20-29歲	153	99.4	0.6
30-39歲	168	98.6	1.4
40-49歲	198	98.4	1.6
50-59歲	183	95.7	4.3
60-64歲	88	83.9	16.1
65歲以上	210	59.0	41.0
<b>最高學歷</b>	*		
小學及以下	103	36.7	63.3
國初中	110	80.5	19.5
高中職	270	92.3	7.7
專科	115	98.5	1.5
大學	399	99.1	0.9
研究所及以上	80	100.0	-
不知道/拒答	4	59.3	40.7
<b>行業別</b>	a		
農林漁牧業	23	65.8	34.2
製造業	175	96.8	3.2
電力及燃氣供應業	5	100.0	-
用水供應及污染整治業	1	100.0	-
營建工程業	45	93.4	6.6
批發及零售業	79	97.0	3.0
運輸及倉儲業	23	100.0	-
住宿及餐飲業	44	97.5	2.5
出版影音及資通訊服務業	21	100.0	-
金融及保險業	19	100.0	-
不動產業	4	100.0	-
專業、科學及技術服務業	33	94.3	5.7
支援服務業	11	90.5	9.5
公共行政國防及強制性社會安全	31	100.0	-
教育業	45	100.0	-
醫療保健及社會工作服務業	27	96.4	3.6
藝術娛樂及休閒服務業	7	100.0	-
其他服務業	26	93.6	6.4
家管	142	76.9	23.1
學生	122	100.0	-
正在找工作	27	88.0	12.0
退休	160	67.8	32.2
不知道/拒答	11	81.9	18.1
<b>居住縣市</b>			
北部地區	484	91.7	8.3
中部地區	270	88.1	11.9
南部地區	294	87.5	12.5
東部地區	27	85.3	14.7
金馬地區	7	69.4	30.6
<b>數位發展區域</b>	*		
數位發展成熟區	573	93.6	6.4
數位發展潛力區	296	90.6	9.4
數位發展起步區	144	82.1	17.9
數位發展萌動區	53	68.0	32.0
不知道/拒答	17	56.2	43.8

註：1. 樣本人數為加權後數字，與實際訪問樣本數不同

2. 統計卡方檢定達顯著水準者 (p&lt;0.05) 以「\*」標示

3. 「a」表示該變項組間期望值小於5的比率達25%以上，不適用卡方檢定分析

4. 「-」表示該細格無樣本

表A2、網路族使用政府數位服務的經驗

單位：人，%

項目別	樣本數 (人)	使用政府數位服務的經驗	
		有	沒有
<b>總計</b>	967	73.7	26.3
<b>性別</b>			
男性	487	72.9	27.1
女性	480	74.5	25.5
<b>年齡</b>	*		
12-19歲	83	70.6	29.4
20-29歲	152	79.5	20.5
30-39歲	166	75.4	24.6
40-49歲	195	85.9	14.1
50-59歲	175	74.5	25.5
60-64歲	74	57.7	42.3
65歲以上	124	55.4	44.6
<b>最高學歷</b>	*		
小學及以下	38	22.3	77.7
國初中	88	54.7	45.3
高中職	249	67.2	32.8
專科	113	82.4	17.6
大學	396	81.4	18.6
研究所及以上	80	87.9	12.1
不知道/拒答	3	100.0	-
<b>行業別</b>	*		
農林漁牧業	15	55.2	44.8
製造業	170	78.3	21.7
電力及燃氣供應業	5	84.5	15.5
用水供應及污染整治業	1	100.0	-
營建工程業	42	76.6	23.4
批發及零售業	77	69.2	30.8
運輸及倉儲業	23	76.5	23.5
住宿及餐飲業	43	74.8	25.2
出版影音及資通訊服務業	21	83.1	16.9
金融及保險業	19	85.5	14.5
不動產業	4	100.0	-
專業、科學及技術服務業	31	93.1	6.9
支援服務業	10	84.0	16.0
公共行政國防及強制性社會安全	31	80.1	19.9
教育業	45	82.4	17.6
醫療保健及社會工作服務業	26	93.2	6.8
藝術娛樂及休閒服務業	7	79.3	20.7
其他服務業	24	65.6	34.4
家管	109	63.6	36.4
學生	122	74.1	25.9
正在找工作	24	59.1	40.9
退休	109	62.1	37.9
不知道/拒答	9	73.9	26.1
<b>居住縣市</b>			
北部地區	444	74.8	25.2
中部地區	238	76.7	23.3
南部地區	258	69.0	31.0
東部地區	23	72.2	27.8
金馬地區	5	77.9	22.1
<b>數位發展區域</b>	*		
數位發展成熟區	536	73.7	26.3
數位發展潛力區	268	77.0	23.0
數位發展起步區	118	73.5	26.5
數位發展萌動區	36	55.9	44.1
不知道/拒答	10	48.3	51.7

註：1. 樣本人數為加權後數字，與實際訪問樣本數不同

2. 統計卡方檢定達顯著水準者 (p&lt;0.05) 以「\*」標示

3. 「a」表示該變項組間期望值小於5的比率達25%以上，不適用卡方檢定分析

4. 「-」表示該細格無樣本

表A3、網路族使用政府數位服務的種類

單位：人，%

項目別	樣本數 (人)	使用過哪些政府數位服務(複選)										
		生活資 訊	健康相 關業務	稅務相 關業務	線上繳 費	就業相 關業務	就學相 關業務	戶政相 關業務	生育相 關業務	就養相 關業務	終老相 關業務	未回答
<b>總計</b>	967	86.7	56.1	54.2	41.4	34.4	23.9	22.5	10.0	9.8	9.1	2.6
<b>性別</b>												
男性	487	88.5	53.9	53.4	41.7	34.2	22.4	22.8	9.2	9.1	8.3	0.9
女性	480	84.9	58.2	54.9	41.2	34.7	25.4	22.3	10.7	10.4	9.8	4.4
<b>年齡</b>												
12-19歲	83	79.3	35.8	2.0	10.4	23.7	55.0	8.9	-	-	-	3.4
20-29歲	152	86.8	54.9	42.4	51.2	49.1	37.4	28.1	6.7	6.3	6.3	4.6
30-39歲	166	82.5	67.9	73.9	50.9	41.9	16.1	20.2	18.7	10.0	7.8	-
40-49歲	195	90.4	64.4	71.1	47.1	38.0	24.5	23.7	18.0	8.6	7.9	1.3
50-59歲	175	90.7	60.9	63.8	41.5	31.5	14.7	30.2	6.1	15.9	17.1	1.7
60-64歲	74	84.0	52.2	48.3	41.3	19.0	6.9	15.7	-	14.0	14.1	4.4
65歲以上	124	85.7	27.1	27.1	19.6	10.7	14.6	15.3	2.3	12.2	8.3	7.2
<b>最高學歷</b>												
小學及以下	38	60.8	9.9	8.5	8.5	-	9.9	9.9	-	8.5	-	30.6
國初中	88	96.0	35.7	14.8	11.2	5.7	28.1	7.8	-	9.2	8.0	1.5
高中職	249	83.5	42.9	36.4	25.4	31.3	23.0	17.5	7.6	6.5	6.9	2.9
專科	113	89.4	56.2	55.9	34.9	34.2	17.0	23.4	10.2	17.2	13.6	1.7
大學	396	87.7	64.8	65.1	53.7	43.2	26.5	26.9	13.1	10.4	9.7	2.0
研究所及以上	80	82.7	69.0	78.8	57.4	27.2	22.9	25.8	9.6	5.3	7.1	3.4
不知道/拒答	3	100.0	-	-	28.1	-	-	-	-	-	-	-
<b>行業別</b>												
農林漁牧業	15	83.4	53.7	65.4	24.8	36.5	23.1	-	-	22.7	-	-
製造業	170	88.2	60.3	67.8	47.6	40.3	15.6	28.1	12.2	9.5	8.8	-
電力及燃氣供應業	5	100.0	24.4	43.3	54.4	35.5	35.5	-	-	24.4	-	-
用水供應及污染整治業	1	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-
營建工程業	42	100.0	54.6	59.1	50.2	44.8	11.5	24.5	31.4	25.9	13.1	-
批發及零售業	77	83.5	58.4	59.0	41.4	33.7	22.1	19.8	13.3	9.5	6.8	4.6
運輸及倉儲業	23	95.6	71.8	60.1	57.7	48.5	18.3	31.2	-	-	9.9	-
住宿及餐飲業	43	86.6	61.8	48.8	43.8	32.9	20.4	19.8	8.2	10.2	8.2	2.3
出版影音及資通訊服務業	21	81.9	88.8	89.0	73.1	41.3	11.0	35.0	12.0	-	5.5	-
金融及保險業	19	73.6	72.8	100.0	75.5	51.5	31.2	32.3	20.9	7.0	23.9	-
不動產業	4	70.0	-	20.0	20.0	42.5	42.5	20.0	-	20.0	20.0	30.0
專業、科學及技術服務業	31	77.9	57.0	76.6	53.8	42.3	17.5	38.3	6.1	8.3	11.3	-
支援服務業	10	88.0	61.9	68.0	53.7	65.8	25.5	40.7	12.0	13.5	25.5	-
公共行政國防及強制性社會安全	31	94.0	71.1	90.8	53.1	38.6	32.4	35.2	8.5	17.8	10.5	-
教育業	45	91.3	68.9	66.7	62.2	31.7	38.1	32.2	12.9	4.8	8.6	-
醫療保健及社會工作服務業	26	79.5	83.3	74.3	59.1	39.8	29.2	27.6	24.0	12.5	13.3	3.8
藝術娛樂及休閒服務業	7	100.0	86.2	86.2	49.3	69.2	55.0	32.2	-	18.1	-	-
其他服務業	24	84.3	56.7	65.9	42.9	51.9	10.7	30.0	6.1	11.3	17.0	7.8
家管	109	85.6	52.0	42.8	26.0	21.7	14.3	13.6	14.3	15.3	8.1	4.6
學生	122	85.0	37.9	9.1	17.1	29.2	54.1	12.0	1.6	1.7	4.9	5.4
正在找工作	24	100.0	64.5	56.3	40.5	24.1	28.0	14.5	-	-	-	-
退休	109	82.6	33.5	33.8	25.2	13.7	10.5	13.3	1.2	10.0	10.0	6.2
不知道/拒答	9	100.0	49.0	26.5	38.7	49.0	14.3	14.3	14.3	14.3	14.3	-
<b>居住縣市</b>												
北部地區	444	87.7	56.8	57.3	43.7	31.5	20.1	23.5	10.0	11.3	9.8	2.6
中部地區	238	84.5	56.2	47.6	33.9	37.7	27.4	21.6	7.9	8.9	8.4	2.9
南部地區	258	86.7	55.6	57.3	44.9	38.2	24.4	21.7	10.5	8.0	8.9	2.7
東部地區	23	95.9	43.1	34.3	43.1	24.3	49.3	26.5	27.7	10.0	4.4	-
金馬地區	5	67.3	71.7	39.0	39.0	-	61.0	-	-	-	-	-
<b>數位發展區域</b>												
數位發展成熟區	536	86.8	56.8	57.1	42.4	34.0	21.9	22.5	9.7	10.3	9.8	3.2
數位發展潛力區	268	87.2	58.1	50.2	40.7	31.7	26.9	23.2	9.7	9.2	9.3	2.0
數位發展起步區	118	86.5	51.8	56.6	43.0	37.5	27.3	19.2	11.8	8.7	6.2	-
數位發展萌動區	36	88.6	41.6	26.6	27.2	52.7	16.8	24.4	11.7	4.7	7.1	6.2
不知道/拒答	10	54.3	54.2	54.2	24.9	54.2	29.4	54.3	-	24.9	-	16.4

註：1. 樣本人數為加權後數字，與實際訪問樣本數不同

2. 本題為複選題，無法進行統計卡方檢定

3. 「-」表示該細格無樣本

表A4、網路族透過政府網站確認方式

單位：人，%

項目別	樣本數 (人)	透過政府網站確認申請資格及應備文件？還是線上提出申請？(複選)		
		確認申請資格及應備文件	線上提出申請	都沒有
<b>總計</b>	713	38.5	55.7	21.5
<b>性別</b>				
男性	355	40.2	56.8	20.8
女性	357	36.8	54.7	22.2
<b>年齡</b>				
12-19歲	58	39.4	34.9	32.4
20-29歲	121	33.8	60.5	20.8
30-39歲	125	37.0	69.2	13.4
40-49歲	167	39.2	65.9	16.3
50-59歲	131	43.3	52.4	17.4
60-64歲	43	37.9	43.3	32.8
65歲以上	69	38.1	29.8	41.4
<b>最高學歷</b>				
小學及以下	8	18.4	20.1	71.4
國初中	48	32.5	28.3	39.2
高中職	167	43.2	40.6	27.0
專科	93	44.6	50.2	21.8
大學	322	36.5	67.6	15.3
研究所及以上	70	36.2	70.1	15.4
不知道/拒答	3	-	-	100.0
<b>行業別</b>				
農林漁牧業	8	26.5	65.4	21.6
製造業	133	42.4	62.8	15.1
電力及燃氣供應業	4	35.5	78.8	21.2
用水供應及污染整治業	1	100.0	-	-
營建工程業	32	49.4	58.3	9.3
批發及零售業	53	39.4	49.4	24.7
運輸及倉儲業	18	40.0	73.3	14.6
住宿及餐飲業	32	43.5	60.1	13.4
出版影音及資通訊服務業	18	53.5	76.2	-
金融及保險業	16	32.5	77.7	8.7
不動產業	4	42.5	42.5	57.5
專業、科學及技術服務業	29	36.2	75.3	13.3
支援服務業	8	40.7	68.0	21.2
公共行政國防及強制性社會安全	25	44.7	67.5	4.4
教育業	37	30.3	84.4	13.3
醫療保健及社會工作服務業	24	33.5	70.5	8.1
藝術娛樂及休閒服務業	6	14.2	86.2	13.8
其他服務業	16	30.5	52.4	29.0
家管	69	37.5	36.7	32.4
學生	90	35.9	39.9	31.3
正在找工作	14	40.4	64.5	15.2
退休	67	35.2	30.9	42.0
不知道/拒答	7	14.3	34.7	51.0
<b>居住縣市</b>				
北部地區	332	42.3	57.0	20.9
中部地區	182	27.6	57.0	24.6
南部地區	178	41.7	53.0	20.3
東部地區	16	56.6	43.5	8.6
金馬地區	4	-	67.3	32.7
<b>數位發展區域</b>				
數位發展成熟區	395	39.2	55.1	21.8
數位發展潛力區	206	34.2	60.4	21.7
數位發展起步區	87	41.5	54.6	19.2
數位發展萌動區	20	51.8	31.2	24.1
不知道/拒答	5	54.2	29.4	16.4

註：1. 樣本人數為加權後數字，與實際訪問樣本數不同

2. 本題為複選題，無法進行統計卡方檢定

3. 「-」表示該細格無樣本

表A5、有線上申請網路族覺得全程可以線上完成的情形

單位：人，%

項目別	樣本數 (人)	申辦的業務是否可以全程線上完成申辦？		
		可以	不可以	不知道/拒答
<b>總計</b>	397	90.6	5.7	3.6
<b>性別</b>				
男性	202	87.9	7.9	4.2
女性	195	93.5	3.5	3.0
<b>年齡</b>		a		
12-19歲	20	89.6	5.4	5.0
20-29歲	73	87.1	6.6	6.4
30-39歲	86	91.2	6.4	2.4
40-49歲	110	93.7	1.8	4.5
50-59歲	68	88.8	8.8	2.3
60-64歲	18	89.6	10.4	-
65歲以上	20	92.4	7.6	-
<b>最高學歷</b>		a		
小學及以下	2	100.0	-	-
國初中	14	79.3	6.4	14.2
高中職	68	92.2	6.5	1.2
專科	47	92.1	1.7	6.2
大學	218	91.1	5.4	3.5
研究所及以上	49	87.8	10.1	2.1
<b>行業別</b>		a		
農林漁牧業	5	79.5	20.5	-
製造業	84	94.1	3.7	2.2
電力及燃氣供應業	3	100.0	-	-
營建工程業	19	79.6	15.5	4.9
批發及零售業	26	88.3	11.7	-
運輸及倉儲業	13	92.6	7.4	-
住宿及餐飲業	19	78.7	16.1	5.2
出版影音及資通訊服務業	14	100.0	-	-
金融及保險業	13	100.0	-	-
不動產業	2	100.0	-	-
專業、科學及技術服務業	22	85.3	5.7	8.9
支援服務業	6	100.0	-	-
公共行政國防及強制性社會安全	17	100.0	-	-
教育業	31	91.2	5.5	3.3
醫療保健及社會工作服務業	17	89.2	10.8	-
藝術娛樂及休閒服務業	5	80.2	19.8	-
其他服務業	8	100.0	-	-
家管	25	91.9	3.6	4.4
學生	36	85.4	3.0	11.6
正在找工作	9	83.8	-	16.2
退休	21	92.5	3.8	3.7
不知道/拒答	2	100.0	-	-
<b>居住縣市</b>		a		
北部地區	189	87.9	7.7	4.4
中部地區	104	93.1	2.0	4.9
南部地區	94	93.5	6.5	-
東部地區	7	85.5	-	14.5
金馬地區	2	100.0	-	-
<b>數位發展區域</b>		a		
數位發展成熟區	218	93.6	2.9	3.6
數位發展潛力區	125	88.0	7.5	4.5
數位發展起步區	48	82.6	15.2	2.1
數位發展萌動區	6	100.0	-	-
不知道/拒答	1	100.0	-	-

註：1. 樣本人數為加權後數字，與實際訪問樣本數不同

2. 統計卡方檢定達顯著水準者 (p&lt;0.05) 以「\*」標示

3. 「a」表示該變項組間期望值小於5的比率達25%以上，不適用卡方檢定分析

4. 「-」表示該細格無樣本

表A6、使用政府數位服務網路族對於政府在網站上提供的服務滿意度

單位：人，%

項目別	樣本數 (人)	對於政府在網站上提供的服務評價				
		非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	不知道/拒答
<b>總計</b>	713	9.5	72.8	8.8	1.5	7.4
<b>性別</b>						
男性	355	9.7	73.2	9.0	1.6	6.5
女性	357	9.4	72.4	8.5	1.4	8.2
<b>年齡</b>		a				
12-19歲	58	14.4	81.8	-	-	3.8
20-29歲	121	3.7	83.1	9.4	-	3.8
30-39歲	125	6.0	82.0	4.5	1.8	5.7
40-49歲	167	13.7	67.5	13.3	0.6	4.9
50-59歲	131	10.9	63.9	14.0	3.2	7.9
60-64歲	43	6.8	72.5	4.4	-	16.3
65歲以上	69	10.7	60.2	4.7	4.9	19.5
<b>最高學歷</b>		a				
小學及以下	8	10.2	58.4	-	-	31.4
國初中	48	18.4	63.3	-	-	18.3
高中職	167	12.2	70.9	6.3	2.6	8.0
專科	93	9.3	70.6	9.8	1.7	8.7
大學	322	6.6	76.9	10.7	0.7	5.1
研究所及以上	70	9.9	71.0	11.8	3.8	3.4
不知道/拒答	3	28.7	43.1	-	-	28.1
<b>行業別</b>		a				
農林漁牧業	8	11.7	76.9	11.4	-	-
製造業	133	7.5	80.2	7.3	1.4	3.6
電力及燃氣供應業	4	24.4	54.4	-	-	21.2
用水供應及污染整治業	1	100.0	-	-	-	-
營建工程業	32	5.8	79.0	5.8	-	9.4
批發及零售業	53	6.7	68.6	16.0	-	8.7
運輸及倉儲業	18	4.3	79.7	11.5	-	4.4
住宿及餐飲業	32	11.3	76.3	3.1	2.3	7.0
出版影音及資訊服務業	18	11.8	71.4	12.2	4.7	-
金融及保險業	16	13.6	67.0	19.5	-	-
不動產業	4	-	47.5	52.5	-	-
專業、科學及技術服務業	29	8.7	77.2	7.2	4.1	2.7
支援服務業	8	-	53.7	34.2	-	12.0
公共行政國防及強制性社會安全	25	-	88.5	4.1	7.4	-
教育業	37	8.6	68.3	23.0	-	-
醫療保健及社會工作服務業	24	-	88.1	4.1	4.0	3.8
藝術娛樂及休閒服務業	6	31.8	68.2	-	-	-
其他服務業	16	12.4	63.8	23.8	-	-
家管	69	11.1	66.7	4.3	1.1	16.9
學生	90	14.2	79.6	3.4	-	2.8
正在找工作	14	7.8	80.3	-	-	11.9
退休	67	12.8	53.6	8.7	3.8	21.0
不知道/拒答	7	14.3	32.7	-	-	53.0
<b>居住縣市</b>		a				
北部地區	332	8.4	71.8	10.6	0.8	8.3
中部地區	182	7.0	74.1	8.8	2.0	8.1
南部地區	178	12.1	75.1	5.4	2.4	4.9
東部地區	16	33.6	48.2	10.0	-	8.2
金馬地區	4	-	100.0	-	-	-
<b>數位發展區域</b>		a				
數位發展成熟區	395	9.4	71.0	10.3	1.5	7.8
數位發展潛力區	206	10.0	73.9	6.4	1.8	7.9
數位發展起步區	87	8.1	80.9	5.7	1.2	4.1
數位發展萌動區	20	16.4	65.9	10.9	-	6.8
不知道/拒答	5	-	54.2	29.4	-	16.4

註：1. 樣本人數為加權後數字，與實際訪問樣本數不同

2. 統計卡方檢定達顯著水準者 (p&lt;0.05) 以「\*」標示

3. 「a」表示該變項組間期望值小於5的比率達25%以上，不適用卡方檢定分析

4. 「-」表示該細格無樣本

表A7、網路族對於政府在網站上提供的服務不滿意的原因

單位：人，%

項目別	樣本數 (人)	於政府在網站上提供的服務不滿意的原因(複選)									
		使用操作介面和線上申請程序複雜	無法全部於線上完成	資訊提供不夠即時或完整	網站連網速度慢	線上服務資訊宣導不足	認證困難或不便	需求項目需臨櫃辦理	沒有使用需求或用不到	其他	不知道/拒答
<b>總計</b>	73	51.2	18.7	16.7	12.7	11.7	9.6	5.4	3.6	7.6	3.1
<b>性別</b>											
男性	38	52.2	16.8	6.8	8.7	13.1	15.9	2.8	2.2	12.2	2.1
女性	36	50.1	20.6	27.2	16.8	10.4	3.0	8.0	5.0	2.8	4.3
<b>年齡</b>											
20-29歲	11	39.5	-	23.5	37.6	10.9	12.0	-	-	-	-
30-39歲	8	56.0	45.7	13.4	-	-	13.4	-	-	-	-
40-49歲	23	56.5	25.0	12.7	8.2	18.2	8.6	8.8	4.4	14.1	-
50-59歲	22	46.2	14.9	21.3	10.5	14.1	8.1	4.3	7.2	10.3	6.8
60-64歲	2	49.9	50.1	-	-	-	-	50.1	-	-	-
65歲以上	7	64.0	-	11.8	11.7	-	12.3	-	-	-	11.8
<b>最高學歷</b>											
高中職	15	48.2	18.7	5.2	6.2	-	6.9	12.6	-	19.7	10.1
專科	11	51.6	15.9	23.1	7.2	33.9	-	-	7.8	-	-
大學	37	50.3	19.6	22.6	18.4	9.0	11.3	2.7	2.1	2.0	-
研究所及以上	11	57.8	18.1	6.4	7.6	15.5	17.0	9.7	9.3	17.3	7.1
<b>行業別</b>											
農林漁牧業	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-
製造業	12	26.0	24.6	24.5	6.4	35.2	9.2	9.2	-	6.4	6.8
營建工程業	2	49.9	-	-	50.1	-	49.9	-	-	-	-
批發及零售業	8	72.1	-	9.1	9.2	21.3	21.8	-	-	-	-
運輸及倉儲業	2	52.6	47.4	-	-	-	-	47.4	-	-	-
住宿及餐飲業	2	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-
出版影音及資訊服務業	3	60.5	39.5	-	27.8	-	-	-	-	27.8	-
金融及保險業	3	70.2	25.4	74.6	-	-	-	-	-	-	-
不動產業	2	57.2	42.8	-	-	-	-	-	-	57.2	-
專業、科學及技術服務業	3	62.0	74.4	-	-	-	-	-	-	-	-
支援服務業	3	-	35.1	-	-	-	-	35.1	-	64.9	-
公共行政國防及強制性社會安全	3	71.9	-	63.9	-	28.1	36.1	-	-	-	-
教育業	9	23.5	10.8	19.9	32.4	-	15.9	-	21.0	-	-
醫療保健及社會工作服務業	2	49.6	49.6	-	49.6	-	-	-	-	50.4	-
其他服務業	4	67.1	-	32.9	-	32.9	-	-	-	-	-
家管	4	59.4	20.0	18.8	20.5	18.8	-	-	-	-	40.6
學生	3	50.9	-	-	49.1	-	-	-	-	-	-
退休	8	60.3	11.0	9.2	-	-	9.6	11.0	9.9	-	-
<b>居住縣市</b>											
北部地區	38	47.0	16.4	10.9	13.5	10.8	7.0	5.4	4.2	14.6	2.1
中部地區	20	45.4	15.8	25.8	16.2	15.2	12.3	4.7	5.2	-	3.8
南部地區	14	70.1	31.1	16.6	7.0	10.9	7.5	6.9	-	-	5.6
東部地區	2	56.3	-	43.7	-	-	56.3	-	-	-	-
<b>數位發展區域</b>											
數位發展成熟區	47	52.8	11.1	9.0	16.2	8.4	5.7	2.3	3.4	9.8	4.9
數位發展潛力區	17	43.5	45.5	31.2	10.2	20.3	6.2	16.8	6.0	5.8	-
數位發展起步區	6	75.0	12.5	25.0	-	-	17.3	-	-	-	-
數位發展萌動區	2	42.9	-	57.1	-	57.1	42.9	-	-	-	-
不知道/拒答	1	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-

註：1. 樣本人數為加權後數字，與實際訪問樣本數不同

2. 本題為複選題，無法進行統計卡方檢定

3. 「-」表示該細格無樣本

表A8、網路族查詢或使用政府線上服務時所使用的設備

單位：人，%

項目別	樣本數 (人)	查詢或使用政府線上服務時最常使用的設備				
		智慧型手機	桌上型電腦	筆記型電腦	平板電腦	不知道/拒答
<b>總計</b>	713	64.4	21.5	11.2	2.0	0.9
<b>性別</b>		*				
男性	355	59.8	26.9	11.2	1.6	0.5
女性	357	69.0	16.2	11.2	2.3	1.3
<b>年齡</b>		a				
12-19歲	58	82.2	7.5	10.3	-	-
20-29歲	121	64.3	19.7	13.5	1.2	1.2
30-39歲	125	68.3	17.4	12.4	0.9	1.0
40-49歲	167	53.8	29.9	14.4	1.8	-
50-59歲	131	63.9	21.8	11.0	2.6	0.7
60-64歲	43	59.4	27.1	4.5	4.5	4.4
65歲以上	69	72.5	19.3	2.2	4.7	1.2
<b>最高學歷</b>		a				
小學及以下	8	78.8	9.9	-	-	11.3
國初中	48	88.5	2.0	7.7	1.8	-
高中職	167	79.0	15.1	4.3	1.5	-
專科	93	63.7	26.1	7.2	1.7	1.3
大學	322	57.3	25.6	14.6	1.5	1.0
研究所及以上	70	44.8	26.6	21.3	6.0	1.3
不知道/拒答	3	71.9	28.1	-	-	-
<b>行業別</b>		a				
農林漁牧業	8	71.7	28.3	-	-	-
製造業	133	52.7	27.7	16.6	3.0	-
電力及燃氣供應業	4	75.6	24.4	-	-	-
用水供應及污染整治業	1	100.0	-	-	-	-
營建工程業	32	74.0	22.4	3.6	-	-
批發及零售業	53	59.2	27.5	10.5	2.8	-
運輸及倉儲業	18	48.6	43.7	7.7	-	-
住宿及餐飲業	32	89.9	10.1	-	-	-
出版影音及資訊服務業	18	33.8	40.0	19.8	6.4	-
金融及保險業	16	78.2	15.2	6.6	-	-
不動產業	4	50.0	20.0	30.0	-	-
專業、科學及技術服務業	29	55.9	34.1	10.0	-	-
支援服務業	8	75.9	24.1	-	-	-
公共行政國防及強制性社會安全	25	63.6	28.3	8.1	-	-
教育業	37	51.8	18.0	30.3	-	-
醫療保健及社會工作服務業	24	58.3	19.6	14.1	4.2	3.8
藝術娛樂及休閒服務業	6	81.9	-	18.1	-	-
其他服務業	16	54.8	40.1	5.1	-	-
家管	69	72.7	11.1	12.0	2.5	1.8
學生	90	71.9	10.2	14.6	1.6	1.7
正在找工作	14	67.0	26.5	-	6.5	-
退休	67	72.4	18.8	1.1	3.6	4.0
不知道/拒答	7	100.0	-	-	-	-
<b>居住縣市</b>		a				
北部地區	332	60.4	22.4	13.6	2.4	1.2
中部地區	182	69.4	20.4	7.2	2.2	0.8
南部地區	178	68.4	20.9	8.9	1.3	0.5
東部地區	16	45.4	21.7	32.9	-	-
金馬地區	4	71.7	28.3	-	-	-
<b>數位發展區域</b>		a				
數位發展成熟區	395	62.5	24.5	9.2	2.1	1.6
數位發展潛力區	206	69.1	16.2	13.3	1.4	-
數位發展起步區	87	62.0	22.7	12.9	2.4	-
數位發展萌動區	20	74.1	9.6	11.9	4.3	-
不知道/拒答	5	24.9	29.3	45.8	-	-

註：1. 樣本人數為加權後數字，與實際訪問樣本數不同

2. 統計卡方檢定達顯著水準者 (p&lt;0.05) 以「\*」標示

3. 「a」表示該變項組間期望值小於5的比率達25%以上，不適用卡方檢定分析

4. 「-」表示該細格無樣本

表A9、網路族申請政府線上服務立刻認證的方式

單位：人，%

項目別	樣本數 (人)	申請政府線上服務立刻認證的方式(複選)						
		行動電話 認證	健保卡	動態密碼 認證	申請帳號 密碼	自然人憑 證	行動自然 人憑證	都沒有/不 知道/拒答
<b>總計</b>	967	58.6	42.8	24.8	24.4	24.4	5.2	12.3
<b>性別</b>								
男性	487	58.1	45.4	25.0	24.4	25.9	6.4	11.8
女性	480	59.1	40.2	24.7	24.5	22.8	4.1	12.7
<b>年齡</b>								
12-19歲	83	74.0	40.8	19.2	38.5	6.4	2.7	7.3
20-29歲	152	77.9	41.6	33.8	29.3	23.5	9.2	1.0
30-39歲	166	65.6	48.2	32.1	29.1	30.3	8.8	5.5
40-49歲	195	65.0	48.8	32.5	27.1	30.6	5.8	2.9
50-59歲	175	52.8	42.8	18.3	20.4	30.2	3.3	11.3
60-64歲	74	34.9	32.3	14.8	13.5	21.3	-	28.1
65歲以上	124	27.3	35.0	11.0	10.8	13.1	2.1	45.0
<b>最高學歷</b>								
小學及以下	38	12.4	25.9	-	15.2	2.0	-	52.8
國初中	88	39.8	32.9	13.6	17.3	6.1	-	33.0
高中職	249	55.8	45.0	16.4	19.6	20.8	3.4	14.5
專科	113	62.8	35.3	28.6	35.0	20.5	3.7	7.6
大學	396	66.8	46.8	33.6	26.8	32.3	8.8	4.3
研究所及以上	80	63.4	46.2	27.3	25.8	33.0	4.0	8.5
不知道/拒答	3	43.1	28.1	-	-	-	-	28.7
<b>行業別</b>								
農林漁牧業	15	48.5	34.3	27.8	27.8	19.1	-	39.6
製造業	170	64.1	50.1	25.9	22.8	27.0	4.8	5.9
電力及燃氣供應業	5	46.0	16.0	17.9	-	20.6	-	15.5
用水供應及污染整治業	1	-	-	100.0	-	-	-	-
營建工程業	42	57.3	37.4	22.7	16.3	39.5	6.5	11.2
批發及零售業	77	69.1	42.2	24.9	23.9	26.3	5.9	3.6
運輸及倉儲業	23	69.3	45.6	39.8	39.3	17.4	5.3	-
住宿及餐飲業	43	68.2	44.3	25.3	20.1	31.3	11.3	15.6
出版影音及資通訊服務業	21	77.6	48.2	41.2	35.0	28.4	9.9	-
金融及保險業	19	54.8	48.6	31.4	15.8	27.7	13.0	5.8
不動產業	4	70.0	50.0	20.0	20.0	20.0	20.0	-
專業、科學及技術服務業	31	65.1	47.2	34.5	24.8	44.3	12.3	2.8
支援服務業	10	83.5	31.3	22.3	48.9	27.5	11.0	-
公共行政國防及強制性社會安全	31	59.8	47.8	25.3	31.8	49.6	3.5	3.1
教育業	45	62.3	51.2	39.5	43.9	38.3	7.2	4.0
醫療保健及社會工作服務業	26	56.3	49.9	19.7	37.2	48.3	6.7	3.6
藝術娛樂及休閒服務業	7	53.8	74.4	50.6	53.8	54.9	-	-
其他服務業	24	50.8	34.8	26.6	12.2	25.4	-	6.9
家管	109	34.6	37.4	19.3	11.9	15.8	0.7	24.9
學生	122	72.4	40.8	26.7	39.4	10.5	5.5	5.5
正在找工作	24	81.0	30.8	20.5	30.2	13.1	10.4	8.9
退休	109	36.5	37.1	11.2	11.2	13.1	2.4	39.2
不知道/拒答	9	51.2	31.6	15.1	-	-	-	20.2
<b>居住縣市</b>								
北部地區	444	59.3	42.9	25.8	23.9	25.8	5.8	11.3
中部地區	238	59.5	42.9	26.3	22.1	20.6	6.9	13.2
南部地區	258	54.8	42.2	22.6	27.1	25.5	3.3	13.0
東部地區	23	67.7	44.5	12.0	23.1	22.4	-	14.8
金馬地區	5	100.0	52.4	52.4	52.4	30.4	-	-
<b>數位發展區域</b>								
數位發展成熟區	536	59.4	41.4	26.5	24.1	25.9	5.6	11.2
數位發展潛力區	268	61.2	46.4	22.3	23.4	23.7	5.1	12.1
數位發展起步區	118	52.2	45.0	22.9	23.4	18.3	3.5	16.9
數位發展萌動區	36	55.3	36.3	21.3	30.1	28.9	4.0	14.7
不知道/拒答	10	28.3	14.2	40.4	65.8	14.2	14.2	7.9

註：1. 樣本人數為加權後數字，與實際訪問樣本數不同

2. 本題為複選題，無法進行統計卡方檢定

3. 「-」表示該細格無樣本

表A10、網路族對於目前政府線上服務的建議

單位：人，%

項目別	樣本數 (人)	對於目前政府線上服務的建議(複選)								
		簡化使用 操作介面 和線上申 請程序	提升網站 連網速度	強化線上 服務資訊 宣導	簡化身分 認證	提升資訊 更新速度 及完整度	加強身份 認證及個 資保護	增加可全 程線上辦 理項目	其他	沒有建議/ 不知道/拒 答
<b>總計</b>	967	8.7	3.2	2.9	2.5	2.3	1.5	0.7	1.6	80.9
<b>性別</b>										
男性	487	7.3	2.4	2.2	2.3	2.0	1.5	0.8	1.6	83.2
女性	480	10.1	4.1	3.6	2.8	2.5	1.6	0.7	1.6	78.6
<b>年齡</b>										
12-19歲	83	1.2	-	-	-	2.5	-	-	1.3	96.2
20-29歲	152	2.9	4.7	-	0.9	1.0	-	-	4.1	87.3
30-39歲	166	11.8	2.1	2.7	3.4	3.5	-	1.5	0.8	78.5
40-49歲	195	10.9	4.8	6.1	4.0	2.5	1.6	0.5	2.0	75.4
50-59歲	175	11.7	3.7	5.4	4.2	2.8	5.2	1.5	0.4	71.5
60-64歲	74	12.4	2.6	1.4	2.3	3.7	2.6	-	2.7	76.2
65歲以上	124	6.5	2.5	0.8	0.7	-	0.6	0.7	-	91.0
<b>最高學歷</b>										
小學及以下	38	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0
國初中	88	2.0	1.0	1.1	-	2.1	-	1.2	-	93.8
高中職	249	6.2	1.0	-	1.8	0.8	2.1	0.3	0.8	89.1
專科	113	12.1	4.0	7.6	2.8	3.2	2.7	0.6	2.7	72.2
大學	396	10.0	5.3	3.7	3.5	2.9	1.3	0.5	2.3	75.8
研究所及以上	80	15.8	3.5	4.6	3.8	3.8	2.0	2.9	1.2	70.5
不知道/拒答	3	28.1	-	-	-	-	-	-	-	71.9
<b>行業別</b>										
農林漁牧業	15	6.3	-	13.1	5.5	-	-	-	-	81.5
製造業	170	6.5	4.0	4.1	3.0	2.0	1.0	1.2	1.2	82.0
電力及燃氣供應業	5	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0
用水供應及污染整治業	1	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0
營建工程業	42	5.0	2.5	-	-	2.6	-	-	5.4	87.1
批發及零售業	77	8.7	1.0	5.5	4.8	4.9	2.2	-	2.1	73.2
運輸及倉儲業	23	13.0	9.4	-	11.1	-	8.6	-	-	61.3
住宿及餐飲業	43	9.2	2.0	1.8	-	-	3.9	-	-	85.3
出版影音及資通訊服務業	21	29.1	4.3	3.9	4.1	5.2	7.8	-	-	57.4
金融及保險業	19	23.8	-	4.8	5.2	-	-	-	-	66.2
不動產業	4	30.0	-	-	20.0	-	-	20.0	-	50.0
專業、科學及技術服務業	31	22.6	3.2	-	9.7	7.5	5.6	-	-	58.6
支援服務業	10	-	-	11.3	-	11.3	-	-	-	88.7
公共行政國防及強制性社會安全	31	5.5	2.9	2.6	2.9	6.0	5.9	4.0	4.8	76.3
教育業	45	9.1	10.5	4.2	2.4	2.4	-	-	1.6	76.2
醫療保健及社會工作服務業	26	23.6	5.9	3.5	2.6	6.8	-	-	3.7	70.1
藝術娛樂及休閒服務業	7	27.9	-	-	-	-	-	-	-	72.1
其他服務業	24	9.9	-	-	-	3.4	-	-	-	86.7
家管	109	11.0	0.6	2.7	1.7	0.8	0.8	1.7	0.9	82.7
學生	122	0.8	3.7	-	1.2	0.8	-	-	3.4	92.2
正在找工作	24	-	3.1	-	-	3.8	-	-	-	93.0
退休	109	7.3	4.4	2.4	0.8	0.8	1.4	0.8	0.9	85.9
不知道/拒答	9	-	-	21.1	-	-	-	-	-	78.9
<b>居住縣市</b>										
北部地區	444	11.6	3.7	3.5	2.0	2.4	1.6	1.1	1.4	77.7
中部地區	238	2.9	2.9	2.9	2.4	3.3	0.7	0.5	1.7	86.8
南部地區	258	8.9	2.7	1.7	3.9	1.4	2.3	0.4	1.5	80.6
東部地區	23	7.2	3.8	-	-	-	-	-	3.2	85.8
金馬地區	5	22.1	-	22.1	-	-	-	-	-	77.9
<b>數位發展區域</b>										
數位發展成熟區	536	11.2	3.1	3.1	2.3	2.4	1.5	1.1	2.1	78.1
數位發展潛力區	268	4.8	5.2	2.8	3.2	3.3	1.0	-	0.7	83.8
數位發展起步區	118	7.6	-	2.3	0.8	-	2.2	0.9	1.8	85.3
數位發展萌動區	36	2.6	2.4	2.6	7.4	-	2.6	-	-	87.6
不知道/拒答	10	12.0	-	-	-	-	7.9	-	-	80.0

註：1. 樣本人數為加權後數字，與實際訪問樣本數不同

2. 本題為複選題，無法進行統計卡方檢定

3. 「-」表示該細格無樣本

表A11、網路族希望政府優先線上服務的建議

單位：人、%

項目別	樣本數 (人)	希望政府優先線上服務的建議(複選)														
		護照申請	戶政地 政業務	日常生 活繳費	交通監 理業務	社會福 利補助 申請	提供單 一窗口	長照資 源補助 申請	勞健保 業務	生育補 助申請	個人或 家戶財 力證明	五倍券 或全民 現金普 發	檢舉或 申訴	其他	都沒有	不知道/ 未回答
<b>總計</b>	967	1.6	1.3	1.0	1.0	0.8	0.5	0.4	0.3	0.3	0.3	0.3	0.3	1.2	75.5	17.9
<b>性別</b>																
男性	487	2.1	1.5	1.5	1.5	0.8	0.7	0.2	-	0.4	0.2	0.4	0.5	1.2	75.5	17.3
女性	480	1.1	1.1	0.5	0.5	0.7	0.4	0.6	0.6	0.2	0.4	0.2	-	1.3	75.6	18.4
<b>年齡</b>																
12-19歲	83	-	-	1.1	-	-	-	-	-	-	-	-	1.7	-	93.4	3.8
20-29歲	152	1.0	-	1.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1.0	86.0	12.0
30-39歲	166	3.4	0.7	0.6	2.8	1.4	1.8	0.7	0.8	0.7	-	-	0.7	0.7	77.0	13.5
40-49歲	195	2.5	2.5	1.5	1.6	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	1.1	-	-	2.0	78.1	12.2
50-59歲	175	0.5	3.3	0.5	1.3	0.9	-	-	0.4	-	0.4	0.4	-	1.3	69.0	23.8
60-64歲	74	2.5	-	2.6	-	1.3	1.3	1.2	-	-	1.7	-	-	4.4	61.5	27.4
65歲以上	124	0.6	0.6	0.6	-	1.2	-	0.6	-	0.6	-	-	-	-	62.4	35.1
<b>最高學歷</b>																
小學及以下	38	-	-	2.1	-	2.0	-	-	-	2.1	-	-	-	-	60.3	35.6
國初中	88	-	-	1.1	-	2.0	-	-	-	-	-	-	-	-	72.4	25.6
高中職	249	1.1	1.0	-	-	1.2	0.5	0.8	-	-	0.5	0.4	0.6	0.7	78.4	16.4
專科	113	0.7	3.8	1.6	1.6	0.9	-	-	0.7	-	-	1.6	-	1.1	72.2	19.0
大學	396	3.0	0.9	1.3	1.8	0.2	0.9	0.4	0.3	0.5	0.4	-	0.3	1.0	77.7	15.2
研究所及以上	80	-	2.5	1.3	1.3	-	-	-	1.6	-	-	-	-	6.1	71.8	16.8
不知道/拒答	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	71.9	28.1
<b>行業別</b>																
農林漁牧業	15	6.7	-	-	6.7	-	6.7	-	-	-	-	-	-	5.5	61.3	26.5
製造業	170	1.8	2.3	1.6	1.8	1.3	0.7	1.2	-	0.5	-	0.4	-	3.1	77.7	11.0
電力及燃氣供應業	5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	84.5	15.5
用水供應及污染整治業	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-
營建工程業	42	2.7	-	-	-	2.7	-	-	-	-	-	-	-	-	79.8	17.5
批發及零售業	77	2.3	1.1	1.3	2.0	2.3	-	-	-	-	1.0	-	-	3.8	69.1	22.5
運輸及倉儲業	23	-	3.5	-	-	-	-	-	-	-	-	9.1	-	-	70.1	17.2
住宿及餐飲業	43	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	82.7	17.3
出版影音及資通訊服務業	21	-	9.4	4.9	-	-	-	-	-	5.5	-	-	-	-	64.7	21.0
金融及保險業	19	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	89.1	10.9
不動產業	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	72.5	27.5
專業、科學及技術服務業	31	3.9	2.5	3.4	4.4	-	-	-	-	-	-	-	3.9	-	64.9	20.9
支援服務業	10	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	75.8	24.2
公共行政國防及強制性社會安全	31	9.8	2.9	-	6.9	-	3.4	-	7.4	-	2.9	-	-	-	61.3	21.5
教育業	45	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2.3	87.0	10.8
醫療保健及社會工作服務業	26	3.6	-	3.6	-	-	3.6	-	-	-	-	-	-	3.5	75.0	17.9
藝術娛樂及休閒服務業	7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-
其他服務業	24	-	-	-	3.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	86.1	10.9
家管	109	0.8	0.8	-	-	1.4	-	0.8	0.7	-	1.1	-	-	-	66.6	27.6
學生	122	-	-	0.7	-	-	-	-	-	-	-	-	1.2	-	89.3	8.8
正在找工作	24	6.2	-	6.2	-	-	3.1	-	-	-	-	-	-	-	82.3	8.4
退休	109	0.7	2.2	0.7	-	0.7	-	0.7	-	0.7	-	-	-	0.9	63.9	31.6
不知道/拒答	9	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	88.8	11.2
<b>居住縣市</b>																
北部地區	444	1.8	1.6	0.9	1.1	0.8	0.4	0.2	0.3	0.4	0.2	0.2	0.6	1.3	75.1	17.8
中部地區	238	1.0	0.7	1.4	0.9	0.3	0.9	0.4	0.4	0.4	-	0.3	-	1.1	77.1	17.3
南部地區	258	2.0	1.0	0.7	0.7	0.8	0.3	0.7	0.3	-	0.8	0.4	-	1.1	74.4	19.3
東部地區	23	-	4.4	4.4	4.4	3.3	-	-	-	-	-	-	-	3.2	81.8	7.4
金馬地區	5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	74.5	25.5
<b>數位發展區域</b>																
數位發展成熟區	536	1.7	1.5	0.7	1.1	0.6	0.5	0.3	0.4	0.2	-	0.2	0.5	1.5	75.6	17.3
數位發展潛力區	268	2.3	1.3	1.2	1.2	0.6	0.8	0.7	0.3	0.6	0.3	0.3	-	0.4	76.6	17.4
數位發展起步區	118	-	-	1.5	-	1.5	-	-	-	-	0.7	0.9	-	1.6	73.7	21.7
數位發展萌動區	36	-	2.8	2.8	2.8	2.1	-	-	-	-	3.4	-	-	2.3	69.3	20.1
不知道/拒答	10	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	92.1	7.9

註：1. 樣本人數為加權後數字，與實際訪問樣本數不同

2. 本題為複選題，無法進行統計卡方檢定

3. 「-」表示該細格無樣本

表A12、民眾表達對於時事或公共政策看法的管道

單位：人，%

項目別	樣本數 (人)	是否透過以下政府機關管道表達對於時事或公共政策的看法？(複選)						
		1999	公共政策 網路參與 平臺	政府機關 設立的臉 書	首長或機 關民意信 箱	政府機關 的LINE	以上都沒 有	不知道/拒 答
<b>總計</b>	1,082	13.2	6.4	6.3	5.5	5.0	74.7	0.8
<b>性別</b>								
男性	532	13.7	8.0	6.9	6.6	5.3	73.8	0.6
女性	550	12.7	5.0	5.7	4.5	4.6	75.5	0.9
<b>年齡</b>								
12-19歲	83	5.0	13.3	3.3	1.3	1.2	78.2	-
20-29歲	153	7.8	13.4	4.8	2.9	6.8	75.0	-
30-39歲	168	9.9	6.7	8.5	6.9	4.2	77.0	0.6
40-49歲	198	23.9	9.6	8.9	8.1	8.0	62.2	-
50-59歲	183	17.5	3.9	9.9	10.3	7.7	68.3	0.5
60-64歲	88	15.3	-	3.3	2.2	3.3	80.4	-
65歲以上	210	8.2	0.4	2.3	2.7	1.1	86.1	3.0
<b>最高學歷</b>								
小學及以下	103	5.8	-	2.5	2.4	1.8	85.5	6.2
國初中	110	4.8	3.8	0.9	0.7	0.8	89.0	-
高中職	270	8.2	3.7	5.6	2.9	3.0	82.3	0.3
專科	115	20.0	4.0	4.4	3.6	7.4	70.5	-
大學	399	17.4	11.1	9.2	8.2	7.7	66.4	-
研究所及以上	80	21.1	7.8	9.6	14.3	4.7	61.5	1.2
不知道/拒答	4	-	-	-	-	-	100.0	-
<b>行業別</b>								
農林漁牧業	23	12.3	-	4.2	13.3	-	67.7	6.7
製造業	175	11.4	4.2	6.1	4.4	5.3	77.5	-
電力及燃氣供應業	5	20.6	30.0	-	-	-	49.4	-
用水供應及污染整治業	1	-	-	-	-	-	100.0	-
營建工程業	45	8.0	5.3	8.5	-	8.1	81.8	-
批發及零售業	79	14.3	2.6	7.9	4.7	11.9	74.4	-
運輸及倉儲業	23	12.7	-	12.0	7.0	5.4	66.3	-
住宿及餐飲業	44	18.3	3.9	5.9	5.1	2.2	73.6	-
出版影音及資通訊服務業	21	28.7	21.1	15.3	9.8	4.6	46.3	3.9
金融及保險業	19	20.9	12.2	11.8	19.3	14.3	47.9	-
不動產業	4	47.5	20.0	-	20.0	20.0	52.5	-
專業、科學及技術服務業	33	20.3	11.0	5.8	12.4	8.1	68.5	-
支援服務業	11	66.1	-	10.2	17.3	-	25.8	-
公共行政國防及強制性社會安全	31	26.1	18.0	9.1	13.0	5.2	56.2	-
教育業	45	9.0	12.5	8.4	6.3	9.8	70.4	2.1
醫療保健及社會工作服務業	27	13.7	12.3	15.8	10.5	9.9	63.1	-
藝術娛樂及休閒服務業	7	14.3	24.9	-	-	-	75.1	-
其他服務業	26	7.1	3.8	-	-	5.5	83.6	-
家管	142	13.0	2.1	3.2	3.1	2.6	81.6	1.2
學生	122	7.0	14.9	6.5	4.6	4.5	75.8	-
正在找工作	27	10.7	17.1	3.5	3.7	-	72.2	-
退休	160	10.3	-	5.0	5.0	1.5	83.2	2.0
不知道/拒答	11	18.5	-	-	-	-	81.5	-
<b>居住縣市</b>								
北部地區	484	16.7	6.2	6.6	7.4	5.0	71.0	0.3
中部地區	270	7.4	5.0	6.6	2.5	6.0	78.9	1.5
南部地區	294	12.5	8.8	5.8	5.2	4.4	75.8	0.8
東部地區	27	13.9	-	2.7	6.6	-	83.4	-
金馬地區	7	15.3	-	-	-	-	84.7	-
<b>數位發展區域</b>								
數位發展成熟區	573	17.4	7.6	7.3	7.1	5.7	68.5	0.3
數位發展潛力區	296	9.3	4.7	5.3	3.7	4.6	80.6	0.8
數位發展起步區	144	6.1	6.5	5.1	4.3	3.8	80.7	1.6
數位發展萌動區	53	8.3	2.7	4.3	-	2.7	88.5	1.6
不知道/拒答	17	11.2	6.8	4.5	11.2	4.5	84.3	4.5
<b>上網經驗</b>								
有	967	14.5	7.2	7.0	6.1	5.5	72.6	0.3
沒有	115	2.4	-	-	0.8	-	91.9	4.9

註：1. 樣本人數為加權後數字，與實際訪問樣本數不同

2. 本題為複選題，無法進行統計卡方檢定

3. 「-」表示該細格無樣本

表A13、民眾透過非政府機關管道轉貼或發表對於公共議題看法

單位：人，%

項目別	樣本數 (人)	是否透過以下非政府機關管道，轉貼或發表您對於公共議題的看法？(複選)								
		FACEBOOK	LINE	新聞網的 留言區	IG	Ptt	Dcard	Twitter	以上都沒 有	不知道/拒 答
<b>總計</b>	1,082	10.5	7.4	6.6	4.1	1.8	1.5	1.4	80.6	0.4
<b>性別</b>										
男性	532	11.1	8.9	8.7	4.0	2.8	2.1	1.7	78.5	0.2
女性	550	10.0	6.1	4.6	4.2	0.8	0.8	1.1	82.7	0.7
<b>年齡</b>										
12-19歲	83	5.1	2.5	1.2	13.5	1.3	1.3	1.3	78.9	-
20-29歲	153	12.2	11.0	7.1	11.5	3.9	7.8	3.2	70.8	-
30-39歲	168	17.8	11.0	10.3	4.2	4.6	1.2	2.0	74.8	-
40-49歲	198	17.9	9.4	11.5	1.0	1.0	0.5	1.5	73.6	-
50-59歲	183	9.0	6.3	8.4	2.2	1.4	-	0.9	83.7	-
60-64歲	88	3.6	3.7	1.2	1.1	-	-	-	94.1	-
65歲以上	210	3.0	4.6	1.6	0.7	-	-	0.4	91.5	2.3
<b>最高學歷</b>										
小學及以下	103	0.7	1.5	0.8	-	-	-	-	93.0	4.6
國初中	110	1.9	3.7	0.9	5.6	-	-	-	89.1	-
高中職	270	8.6	4.3	3.3	4.3	1.0	0.4	0.7	86.2	-
專科	115	10.8	14.7	9.2	2.6	0.7	-	0.7	75.6	-
大學	399	15.8	9.8	9.7	5.6	2.7	3.4	2.7	74.2	-
研究所及以上	80	16.0	9.4	14.7	1.4	5.8	1.9	1.4	72.4	-
不知道/拒答	4	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-
<b>行業別</b>										
農林漁牧業	23	19.3	8.6	-	-	-	-	-	73.6	3.3
製造業	175	13.0	10.1	8.1	3.4	0.9	0.9	2.7	74.4	-
電力及燃氣供應業	5	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-
用水供應及污染整治業	1	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-
營建工程業	45	12.8	8.9	6.0	-	3.2	-	2.0	87.2	-
批發及零售業	79	13.1	8.8	12.6	7.1	4.2	1.6	-	79.2	-
運輸及倉儲業	23	18.0	3.3	8.0	-	3.3	-	4.2	74.0	-
住宿及餐飲業	44	9.4	8.6	4.1	2.0	4.1	-	2.0	88.9	-
出版影音及資訊服務業	21	15.1	4.9	4.9	-	10.4	5.5	-	80.0	-
金融及保險業	19	21.1	20.8	21.1	6.0	5.8	12.2	6.0	61.6	-
不動產業	4	30.0	-	57.5	-	-	-	-	42.5	-
專業、科學及技術服務業	33	8.8	9.1	6.1	2.5	6.9	5.8	6.9	78.2	-
支援服務業	11	19.4	9.9	20.1	-	-	-	-	70.7	-
公共行政國防及強制性社會安全	31	10.0	7.3	10.1	-	-	4.8	-	78.8	-
教育業	45	12.0	6.4	10.5	2.0	2.2	3.0	-	76.5	-
醫療保健及社會工作服務業	27	24.1	9.8	9.8	10.9	-	-	-	70.7	-
藝術娛樂及休閒服務業	7	-	14.4	14.3	-	-	-	-	71.3	-
其他服務業	26	10.6	4.8	5.8	4.8	-	-	-	89.4	-
家管	142	6.9	6.4	1.2	1.2	-	-	-	88.1	1.2
學生	122	7.6	6.8	4.5	15.3	1.2	2.7	1.3	75.1	-
正在找工作	27	7.1	-	7.1	-	8.2	-	-	84.7	-
退休	160	5.6	4.6	4.5	1.0	-	-	0.5	89.4	1.5
不知道/拒答	11	12.3	12.3	-	27.0	-	14.8	14.8	73.0	-
<b>居住縣市</b>										
北部地區	484	11.2	8.4	7.0	3.6	1.6	1.7	1.1	81.0	-
中部地區	270	10.7	6.9	6.0	6.7	2.2	1.0	2.2	80.3	0.9
南部地區	294	9.2	6.4	6.3	2.9	1.5	1.8	1.2	79.9	0.8
東部地區	27	14.8	9.7	10.1	-	3.7	-	-	79.9	-
金馬地區	7	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-
<b>數位發展區域</b>										
數位發展成熟區	573	11.5	7.9	7.6	3.9	2.0	1.8	1.3	80.5	-
數位發展潛力區	296	9.4	7.1	5.8	4.3	1.5	0.9	2.2	78.7	0.8
數位發展起步區	144	9.9	5.4	6.3	3.8	2.4	2.0	0.7	82.7	0.5
數位發展萌動區	53	10.9	12.6	1.8	7.0	-	-	-	83.9	1.6
不知道/拒答	17	4.5	-	4.5	-	-	-	-	91.3	4.3
<b>上網經驗</b>										
有	967	11.8	8.3	7.4	4.6	2.0	1.7	1.5	78.8	0.1
沒有	115	-	-	-	-	-	-	-	96.5	3.5

註：1. 樣本人數為加權後數字，與實際訪問樣本數不同

2. 本題為複選題，無法進行統計卡方檢定

3. 「-」表示該細格無樣本

表A14、未使用公共政策網路參與平臺者對於平臺的認知

單位：人，%

項目別	樣本數 (人)	知不知道政府建置的網路公共參與管道「公共政策網路參與平臺」(簡稱JOIN平臺)?	
		知道	不知道
<b>總計</b>	1,012	16.2	83.8
<b>性別</b>		*	
男性	490	18.9	81.1
女性	522	13.8	86.2
<b>年齡</b>			
12-19歲	72	22.0	78.0
20-29歲	132	13.0	87.0
30-39歲	157	15.9	84.1
40-49歲	179	17.0	83.0
50-59歲	176	17.9	82.1
60-64歲	88	14.7	85.3
65歲以上	209	15.1	84.9
<b>最高學歷</b>		*	
小學及以下	103	4.1	95.9
國初中	106	15.3	84.7
高中職	260	16.2	83.8
專科	110	22.9	77.1
大學	355	17.5	82.5
研究所及以上	74	18.5	81.5
不知道/拒答	4	17.1	82.9
<b>行業別</b>		a	
農林漁牧業	23	17.8	82.2
製造業	168	15.0	85.0
電力及燃氣供應業	4	-	100.0
用水供應及污染整治業	1	100.0	-
營建工程業	43	6.7	93.3
批發及零售業	77	22.2	77.8
運輸及倉儲業	23	23.1	76.9
住宿及餐飲業	43	14.6	85.4
出版影音及資通訊服務業	17	4.9	95.1
金融及保險業	17	17.0	83.0
不動產業	3	-	100.0
專業、科學及技術服務業	29	21.0	79.0
支援服務業	11	41.8	58.2
公共行政國防及強制性社會安全	25	27.0	73.0
教育業	40	17.1	82.9
醫療保健及社會工作服務業	24	22.3	77.7
藝術娛樂及休閒服務業	6	15.0	85.0
其他服務業	25	15.9	84.1
家管	139	13.9	86.1
學生	104	22.3	77.7
正在找工作	23	4.8	95.2
退休	160	12.9	87.1
不知道/拒答	11	6.2	93.8
<b>居住縣市</b>			
北部地區	454	17.4	82.6
中部地區	257	14.3	85.7
南部地區	268	16.2	83.8
東部地區	27	12.0	88.0
金馬地區	7	33.0	67.0
<b>數位發展區域</b>			
數位發展成熟區	529	16.5	83.5
數位發展潛力區	282	15.8	84.2
數位發展起步區	135	12.8	87.2
數位發展萌動區	51	25.8	74.2
不知道/拒答	16	14.7	85.3
<b>上網經驗</b>		*	
有	898	17.3	82.7
沒有	115	7.9	92.1

註：1. 樣本人數為加權後數字，與實際訪問樣本數不同

2. 統計卡方檢定達顯著水準者 (p&lt;0.05) 以「\*」標示

3. 「a」表示該變項組間期望值小於5的比率達25%以上，不適用卡方檢定分析

4. 「-」表示該細格無樣本

表A15、未使用「公共政策網路參與平臺」表達意見或參與討論的原因

單位：人，%

項目別	樣本數 (人)	沒有在「公共政策網路參與平臺」表達意見或參與討論的原因(複選)						
		沒有使用 需求	對政府建 置的平臺 沒有信心	不想申請 帳號	擔心個資 或隱私外 洩	覺得意見 不會得到 重視或回 應	其他	不知道/拒 答
<b>總計</b>	<b>164</b>	<b>60.5</b>	<b>11.8</b>	<b>5.7</b>	<b>3.2</b>	<b>2.6</b>	<b>4.5</b>	<b>14.2</b>
<b>性別</b>								
男性	92	64.1	9.7	6.1	4.4	3.2	2.9	13.9
女性	72	55.8	14.6	5.2	1.6	1.7	6.5	14.5
<b>年齡</b>								
12-19歲	16	78.7	6.4	-	7.4	6.8	-	7.5
20-29歲	17	67.5	8.2	7.5	-	-	8.3	8.5
30-39歲	25	54.6	4.2	5.0	4.6	9.4	3.8	18.4
40-49歲	30	69.4	14.5	3.4	-	-	3.1	13.0
50-59歲	31	53.0	20.4	8.0	6.1	2.7	3.0	12.8
60-64歲	13	41.4	7.6	12.9	-	-	-	38.0
65歲以上	32	59.0	13.1	5.2	3.1	-	9.7	9.9
<b>最高學歷</b>								
小學及以下	4	42.7	-	38.5	-	-	18.8	-
國初中	16	78.1	4.6	-	-	-	4.3	12.9
高中職	42	60.1	15.5	8.4	5.1	2.5	6.0	9.3
專科	25	46.0	22.3	6.7	3.3	3.3	-	18.3
大學	62	65.0	5.9	4.1	-	1.8	5.4	17.9
研究所及以上	14	50.5	20.7	-	16.2	9.2	-	11.3
不知道/拒答	1	100.0	-	-	-	-	-	-
<b>行業別</b>								
農林漁牧業	4	26.6	-	21.5	24.5	27.3	-	-
製造業	25	67.7	16.1	6.3	8.8	-	-	8.6
用水供應及污染整治業	1	-	-	100.0	-	-	-	-
營建工程業	3	67.3	-	-	-	-	32.7	-
批發及零售業	17	47.0	15.6	19.1	4.9	4.9	-	8.5
運輸及倉儲業	5	57.7	42.3	19.5	-	-	-	-
住宿及餐飲業	6	63.2	24.1	-	-	-	-	12.6
出版影音及資通訊服務業	1	-	100.0	-	-	-	-	-
金融及保險業	3	100.0	-	-	-	-	-	-
專業、科學及技術服務業	6	66.5	-	-	-	-	-	33.5
支援服務業	4	76.2	-	-	-	-	-	23.8
公共行政國防及強制性社會安全	7	42.9	-	-	-	18.3	-	38.9
教育業	7	75.2	10.7	-	-	-	14.1	-
醫療保健及社會工作服務業	5	37.4	26.6	-	-	-	-	35.9
藝術娛樂及休閒服務業	1	-	-	-	-	-	-	100.0
其他服務業	4	77.0	-	-	-	-	-	23.0
家管	19	64.4	12.7	4.0	-	-	8.3	10.5
學生	23	79.3	4.4	-	5.0	4.6	6.2	5.1
正在找工作	1	-	-	-	-	-	-	100.0
退休	21	46.3	12.4	4.5	-	-	11.8	24.9
不知道/拒答	1	100.0	-	-	-	-	-	-
<b>居住縣市</b>								
北部地區	79	60.3	9.4	3.9	5.2	4.0	5.1	13.4
中部地區	37	65.5	8.2	5.9	-	2.9	7.0	13.4
南部地區	44	60.7	16.7	9.5	2.6	-	1.8	13.0
東部地區	3	46.5	22.5	-	-	-	-	31.0
金馬地區	2	-	46.4	-	-	-	-	53.6
<b>數位發展區域</b>								
數位發展成熟區	87	61.4	9.8	3.1	3.6	2.4	4.7	16.1
數位發展潛力區	44	67.5	15.2	8.5	2.4	2.4	1.8	8.8
數位發展起步區	17	44.0	13.5	7.2	5.7	6.4	5.5	17.8
數位發展萌動區	13	63.3	13.9	6.5	-	-	5.2	11.0
不知道/拒答	2	-	-	33.2	-	-	34.2	32.6
<b>上網經驗</b>								
有	155	61.8	12.0	5.0	3.4	2.7	3.8	13.9
沒有	9	37.4	9.3	18.2	-	-	16.5	18.6

註：1. 樣本人數為加權後數字，與實際訪問樣本數不同

2. 本題為複選題，無法進行統計卡方檢定

3. 「-」表示該細格無樣本

表A16、民眾對於社群平臺推薦內容的認知

單位：人，%

項目別	樣本數 (人)	知不知道您使用的社群平台會依據您之前看的內容，幫您選擇或推薦內容給您？	
		知道	不知道
<b>總計</b>	1,082	64.7	35.3
<b>性別</b>			
男性	532	65.8	34.2
女性	550	63.7	36.3
<b>年齡</b>	*		
12-19歲	83	87.4	12.6
20-29歲	153	87.5	12.5
30-39歲	168	76.1	23.9
40-49歲	198	76.3	23.7
50-59歲	183	65.8	34.2
60-64歲	88	45.0	55.0
65歲以上	210	26.5	73.5
<b>最高學歷</b>	*		
小學及以下	103	6.4	93.6
國初中	110	50.4	49.6
高中職	270	60.8	39.2
專科	115	71.6	28.4
大學	399	81.0	19.0
研究所及以上	80	82.7	17.3
不知道/拒答	4	42.7	57.3
<b>行業別</b>	*		
農林漁牧業	23	31.8	68.2
製造業	175	73.3	26.7
電力及燃氣供應業	5	84.0	16.0
用水供應及污染整治業	1	100.0	-
營建工程業	45	55.7	44.3
批發及零售業	79	77.3	22.7
運輸及倉儲業	23	74.9	25.1
住宿及餐飲業	44	67.3	32.7
出版影音及資通訊服務業	21	86.4	13.6
金融及保險業	19	84.2	15.8
不動產業	4	77.5	22.5
專業、科學及技術服務業	33	73.6	26.4
支援服務業	11	74.6	25.4
公共行政國防及強制性社會安全	31	83.8	16.2
教育業	45	75.4	24.6
醫療保健及社會工作服務業	27	85.7	14.3
藝術娛樂及休閒服務業	7	68.4	31.6
其他服務業	26	63.6	36.4
家管	142	49.1	50.9
學生	122	89.8	10.2
正在找工作	27	60.8	39.2
退休	160	31.5	68.5
不知道/拒答	11	46.8	53.2
<b>居住縣市</b>			
北部地區	484	66.6	33.4
中部地區	270	61.6	38.4
南部地區	294	64.8	35.2
東部地區	27	63.6	36.4
金馬地區	7	54.1	45.9
<b>數位發展區域</b>	*		
數位發展成熟區	573	68.5	31.5
數位發展潛力區	296	62.7	37.3
數位發展起步區	144	60.3	39.7
數位發展萌動區	53	49.0	51.0
不知道/拒答	17	56.2	43.8
<b>上網經驗</b>	*		
有	967	72.0	28.0
沒有	115	3.1	96.9

註：1. 樣本人數為加權後數字，與實際訪問樣本數不同

2. 統計卡方檢定達顯著水準者 (p&lt;0.05) 以「\*」標示

3. 「a」表示該變項組間期望值小於5的比率達25%以上，不適用卡方檢定分析

4. 「-」表示該細格無樣本

表A17、民眾對於網路上表達公共政策或政治的相關意見的意願

單位：人，%

項目別	樣本數 (人)	社群平台主動選擇或推薦內容給使用者，是讓您更不願意在網路上發表個人對於公共政策看法？更願意發表個人意見？還是沒有影響？			
		更不願意發表個人 意見	更願意發表個人意 見	沒有影響	不知道/拒答
<b>總計</b>	1,082	13.8	4.0	70.4	11.8
<b>性別</b>		*			
男性	532	11.0	4.1	75.3	9.6
女性	550	16.5	3.9	65.6	13.9
<b>年齡</b>		*			
12-19歲	83	5.2	7.7	86.1	0.9
20-29歲	153	10.2	-	88.9	0.9
30-39歲	168	5.4	5.5	84.4	4.7
40-49歲	198	19.1	5.4	73.9	1.6
50-59歲	183	23.7	4.6	65.0	6.7
60-64歲	88	17.5	5.7	60.4	16.4
65歲以上	210	11.4	1.7	45.1	41.9
<b>最高學歷</b>		a			
小學及以下	103	6.8	-	35.9	57.3
國初中	110	8.1	4.0	68.0	19.9
高中職	270	15.7	5.8	70.2	8.3
專科	115	17.5	5.4	73.3	3.9
大學	399	14.1	4.1	78.8	3.1
研究所及以上	80	18.8	1.2	74.1	5.9
不知道/拒答	4	-	-	42.7	57.3
<b>行業別</b>		a			
農林漁牧業	23	-	7.8	51.1	41.0
製造業	175	12.8	3.9	80.2	3.0
電力及燃氣供應業	5	30.0	-	54.5	15.5
用水供應及污染整治業	1	-	-	100.0	-
營建工程業	45	7.9	2.1	82.2	7.8
批發及零售業	79	13.3	7.2	73.1	6.4
運輸及倉儲業	23	18.6	-	75.9	5.5
住宿及餐飲業	44	8.8	-	91.2	-
出版影音及資通訊服務業	21	8.2	5.5	81.7	4.6
金融及保險業	19	21.0	4.8	74.2	-
不動產業	4	47.5	-	52.5	-
專業、科學及技術服務業	33	18.3	9.2	69.7	2.8
支援服務業	11	22.7	-	67.8	9.5
公共行政國防及強制性社會安全	31	17.9	4.8	77.3	-
教育業	45	10.2	5.1	80.7	3.9
醫療保健及社會工作服務業	27	36.3	-	52.1	11.6
藝術娛樂及休閒服務業	7	25.5	-	74.5	-
其他服務業	26	14.5	3.2	69.2	13.1
家管	142	17.3	4.9	53.8	24.0
學生	122	4.9	4.3	89.9	0.9
正在找工作	27	12.8	6.0	78.3	3.0
退休	160	16.5	2.8	46.9	33.9
不知道/拒答	11	11.1	-	79.1	9.8
<b>居住縣市</b>		a			
北部地區	484	14.7	3.4	71.9	10.0
中部地區	270	14.9	3.9	68.8	12.4
南部地區	294	11.5	5.3	68.7	14.4
東部地區	27	10.6	3.5	76.9	9.1
金馬地區	7	15.3	-	69.4	15.3
<b>數位發展區域</b>		*			
數位發展成熟區	573	15.8	3.3	72.4	8.4
數位發展潛力區	296	12.7	4.2	71.6	11.5
數位發展起步區	144	12.0	7.0	65.4	15.6
數位發展萌動區	53	4.8	3.3	60.1	31.8
不知道/拒答	17	8.0	-	53.2	38.8
<b>上網經驗</b>		*			
有	967	15.2	4.0	75.4	5.4
沒有	115	2.3	3.8	27.7	66.2

註：1. 樣本人數為加權後數字，與實際訪問樣本數不同

2. 統計卡方檢定達顯著水準者 (p&lt;0.05) 以「\*」標示

3. 「a」表示該變項組間期望值小於5的比率達25%以上，不適用卡方檢定分析

4. 「-」表示該細格無樣本

表A18、民眾對新興科技的瞭解程度

單位：人，%

項目別	樣本數 (人)	瞭不瞭解像區塊鏈、人工智慧、大數據、量子運算、元宇宙這類的網路新興科技？				
		非常瞭解	還算瞭解	不太瞭解	完全不瞭解	不知道/拒答
<b>總計</b>	1,082	1.6	26.1	38.9	28.6	4.8
<b>性別</b>		*				
男性	532	3.1	32.0	33.0	27.4	4.5
女性	550	0.2	20.4	44.5	29.8	5.1
<b>年齡</b>		*				
12-19歲	83	2.5	32.9	42.4	15.3	6.9
20-29歲	153	2.1	40.7	40.3	15.8	1.2
30-39歲	168	3.0	26.2	48.2	22.7	-
40-49歲	198	2.5	33.0	36.9	26.1	1.4
50-59歲	183	0.9	27.2	41.5	28.5	1.8
60-64歲	88	-	14.8	40.9	36.0	8.4
65歲以上	210	0.4	10.2	27.7	47.1	14.7
<b>最高學歷</b>		*				
小學及以下	103	-	1.5	21.0	56.9	20.6
國初中	110	-	9.4	39.9	36.0	14.7
高中職	270	1.7	20.0	39.9	35.0	3.4
專科	115	-	25.5	41.5	33.1	-
大學	399	2.6	37.8	43.1	15.8	0.9
研究所及以上	80	3.6	45.9	33.7	16.9	-
不知道/拒答	4	-	-	17.1	42.3	40.6
<b>行業別</b>		a				
農林漁牧業	23	-	14.5	35.4	35.8	14.4
製造業	175	1.5	30.3	41.7	24.7	1.8
電力及燃氣供應業	5	-	-	63.9	20.6	15.5
用水供應及污染整治業	1	-	100.0	-	-	-
營建工程業	45	2.0	11.8	41.5	40.4	4.3
批發及零售業	79	-	29.8	41.4	25.2	3.6
運輸及倉儲業	23	-	23.7	51.6	20.2	4.5
住宿及餐飲業	44	-	22.7	50.3	27.0	-
出版影音及資訊服務業	21	22.8	63.1	9.9	4.2	-
金融及保險業	19	-	42.1	40.7	17.2	-
不動產業	4	-	20.0	52.5	27.5	-
專業、科學及技術服務業	33	6.9	41.3	34.5	17.4	-
支援服務業	11	-	39.2	29.8	31.0	-
公共行政國防及強制性社會安全	31	-	39.0	44.5	16.5	-
教育業	45	2.2	36.2	33.1	26.5	1.9
醫療保健及社會工作服務業	27	-	30.1	43.6	26.3	-
藝術娛樂及休閒服務業	7	-	27.8	50.7	21.5	-
其他服務業	26	-	29.4	37.3	26.9	6.4
家管	142	-	12.6	38.1	43.2	6.1
學生	122	3.0	40.9	43.0	9.4	3.7
正在找工作	27	-	14.4	50.3	35.4	-
退休	160	0.5	14.2	28.5	43.1	13.7
不知道/拒答	11	14.8	-	40.4	35.1	9.8
<b>居住縣市</b>						
北部地區	484	2.5	26.4	42.5	24.8	3.7
中部地區	270	1.3	27.2	35.6	30.9	5.0
南部地區	294	0.3	25.7	36.3	30.7	7.0
東部地區	27	3.7	15.4	31.6	49.3	-
金馬地區	7	-	21.1	48.3	30.6	-
<b>數位發展區域</b>		*				
數位發展成熟區	573	1.8	28.7	40.4	25.2	3.8
數位發展潛力區	296	1.9	26.4	38.3	29.7	3.6
數位發展起步區	144	-	20.0	38.4	33.2	8.4
數位發展萌動區	53	2.9	19.1	24.1	42.0	11.8
不知道/拒答	17	-	6.8	45.8	43.1	4.3
<b>上網經驗</b>		*				
有	967	1.8	28.6	41.6	25.7	2.3
沒有	115	-	5.1	16.2	53.0	25.7

註：1. 樣本人數為加權後數字，與實際訪問樣本數不同

2. 統計卡方檢定達顯著水準者 (p&lt;0.05) 以「\*」標示

3. 「a」表示該變項組間期望值小於5的比率達25%以上，不適用卡方檢定分析

4. 「-」表示該細格無樣本

表A19、民眾認為新興科技對社會帶來的益處

單位：人，%

項目別	樣本數 (人)	新興科技如果適當使用是否會對社會帶來好處？			
		非常多好處	一些好處	沒有好處	不知道/拒答
<b>總計</b>	<b>1,082</b>	<b>23.6</b>	<b>43.9</b>	<b>7.0</b>	<b>25.5</b>
<b>性別</b>					
男性	532	26.7	42.7	6.6	23.9
女性	550	20.6	45.1	7.3	26.9
<b>年齡</b>		*			
12-19歲	83	23.9	57.5	2.6	16.0
20-29歲	153	27.2	64.3	4.5	4.0
30-39歲	168	21.2	51.1	8.7	19.0
40-49歲	198	29.8	45.9	8.1	16.3
50-59歲	183	27.9	37.3	10.0	24.8
60-64歲	88	21.7	37.0	7.5	33.7
65歲以上	210	14.2	24.8	5.3	55.6
<b>最高學歷</b>		*			
小學及以下	103	4.9	12.5	4.2	78.4
國初中	110	15.0	36.1	2.4	46.4
高中職	270	24.7	40.9	9.0	25.4
專科	115	34.7	37.8	9.0	18.5
大學	399	27.4	55.6	6.2	10.8
研究所及以上	80	21.5	58.3	10.4	9.8
不知道/拒答	4	25.6	-	17.1	57.3
<b>行業別</b>		a			
農林漁牧業	23	14.7	25.6	7.5	52.2
製造業	175	26.3	47.0	5.9	20.8
電力及燃氣供應業	5	50.6	16.0	-	33.4
用水供應及污染整治業	1	-	100.0	-	-
營建工程業	45	18.2	42.9	4.5	34.4
批發及零售業	79	34.6	32.8	15.8	16.8
運輸及倉儲業	23	35.0	45.1	9.9	10.0
住宿及餐飲業	44	20.3	49.8	7.4	22.4
出版影音及資訊服務業	21	26.2	49.4	8.5	16.0
金融及保險業	19	25.7	53.2	10.2	11.0
不動產業	4	72.5	27.5	-	-
專業、科學及技術服務業	33	37.7	39.6	10.4	12.4
支援服務業	11	16.7	49.9	-	33.4
公共行政國防及強制性社會安全	31	37.5	50.5	3.4	8.5
教育業	45	14.1	72.8	1.5	11.6
醫療保健及社會工作服務業	27	16.0	64.8	12.0	7.2
藝術娛樂及休閒服務業	7	36.0	27.9	10.5	25.6
其他服務業	26	23.5	42.3	12.5	21.7
家管	142	19.1	32.3	9.7	39.0
學生	122	26.5	64.2	1.1	8.1
正在找工作	27	18.0	44.5	3.9	33.6
退休	160	17.6	30.6	6.1	45.8
不知道/拒答	11	-	27.3	14.8	58.0
<b>居住縣市</b>					
北部地區	484	24.2	44.5	7.9	23.5
中部地區	270	19.7	44.9	7.9	27.5
南部地區	294	26.8	42.8	4.7	25.7
東部地區	27	23.8	38.4	5.0	32.7
金馬地區	7	-	36.4	15.3	48.3
<b>數位發展區域</b>		*			
數位發展成熟區	573	25.9	43.7	7.7	22.7
數位發展潛力區	296	24.7	44.2	7.1	24.0
數位發展起步區	144	16.0	47.3	7.3	29.4
數位發展萌動區	53	21.6	31.7	-	46.7
不知道/拒答	17	-	56.2	-	43.8
<b>上網經驗</b>		*			
有	967	25.8	48.0	7.2	19.1
沒有	115	5.2	9.8	5.7	79.3

註：1. 樣本人數為加權後數字，與實際訪問樣本數不同

2. 統計卡方檢定達顯著水準者 (p&lt;0.05) 以「\*」標示

3. 「a」表示該變項組間期望值小於5的比率達25%以上，不適用卡方檢定分析

4. 「-」表示該細格無樣本

表A20、民眾對新興科技造成個人隱私外洩或其他風險的擔憂

單位：人，%

項目別	樣本數 (人)	擔不擔心使用新興科技會造成個人隱私外洩或其他風險嗎？				
		非常擔心	還算擔心	不太擔心	完全不擔心	不知道/拒答
<b>總計</b>	1,082	23.6	46.4	15.5	5.0	9.5
<b>性別</b>		*				
男性	532	20.7	42.7	19.3	6.6	10.7
女性	550	26.4	50.1	11.9	3.4	8.3
<b>年齡</b>		*				
12-19歲	83	10.0	56.8	20.0	5.8	7.4
20-29歲	153	15.1	54.0	26.9	4.0	-
30-39歲	168	17.7	53.5	19.6	6.1	3.2
40-49歲	198	28.2	52.5	13.1	2.4	3.7
50-59歲	183	35.3	43.8	9.5	5.8	5.7
60-64歲	88	39.5	34.2	6.7	7.8	11.8
65歲以上	210	18.6	32.8	13.6	5.0	30.0
<b>最高學歷</b>		*				
小學及以下	103	10.6	21.4	12.9	6.7	48.5
國初中	110	11.1	48.4	10.6	8.5	21.5
高中職	270	26.6	49.1	14.7	3.0	6.6
專科	115	31.4	53.0	13.6	2.0	-
大學	399	25.2	48.7	18.5	5.8	1.8
研究所及以上	80	28.6	47.8	16.1	3.7	3.9
不知道/拒答	4	17.1	16.7	25.6	23.9	16.7
<b>行業別</b>		a				
農林漁牧業	23	11.1	44.3	9.0	8.1	27.4
製造業	175	21.4	51.5	16.3	3.0	7.8
電力及燃氣供應業	5	20.6	63.9	15.5	-	-
用水供應及污染整治業	1	100.0	-	-	-	-
營建工程業	45	18.9	50.5	15.7	5.4	9.6
批發及零售業	79	25.4	49.8	11.4	8.9	4.6
運輸及倉儲業	23	35.5	34.2	20.1	5.1	5.1
住宿及餐飲業	44	29.6	57.7	10.9	1.8	-
出版影音及資訊服務業	21	14.3	51.5	14.3	16.0	3.9
金融及保險業	19	16.9	73.3	9.8	-	-
不動產業	4	20.0	50.0	30.0	-	-
專業、科學及技術服務業	33	29.2	43.0	20.0	4.1	3.7
支援服務業	11	9.9	56.6	16.9	7.0	9.5
公共行政國防及強制性社會安全	31	35.6	43.3	17.6	3.4	-
教育業	45	26.1	57.2	14.8	1.8	-
醫療保健及社會工作服務業	27	45.2	45.0	9.8	-	-
藝術娛樂及休閒服務業	7	46.5	39.2	14.3	-	-
其他服務業	26	25.7	36.4	21.7	3.2	13.1
家管	142	26.8	40.6	11.5	6.2	14.9
學生	122	9.5	59.6	23.5	6.6	0.9
正在找工作	27	33.4	40.6	16.5	3.5	5.9
退休	160	24.1	30.6	14.4	5.1	25.8
不知道/拒答	11	30.7	15.3	27.2	9.8	17.0
<b>居住縣市</b>						
北部地區	484	25.0	48.2	13.9	6.1	6.7
中部地區	270	23.0	42.0	19.8	3.4	11.8
南部地區	294	22.4	47.3	13.9	4.8	11.6
東部地區	27	15.2	50.3	25.8	2.7	6.0
金馬地區	7	30.6	38.8	-	-	30.6
<b>數位發展區域</b>		*				
數位發展成熟區	573	25.4	46.8	16.5	5.7	5.7
數位發展潛力區	296	22.6	44.3	17.4	3.1	12.5
數位發展起步區	144	18.7	55.3	10.5	4.8	10.7
數位發展萌動區	53	22.6	31.5	13.9	8.3	23.8
不知道/拒答	17	25.2	40.4	-	4.7	29.8
<b>上網經驗</b>		*				
有	967	25.3	49.3	16.2	4.7	4.6
沒有	115	9.2	22.3	10.3	7.7	50.5

註：1. 樣本人數為加權後數字，與實際訪問樣本數不同

2. 統計卡方檢定達顯著水準者 (p&lt;0.05) 以「\*」標示

3. 「a」表示該變項組間期望值小於5的比率達25%以上，不適用卡方檢定分析

4. 「-」表示該細格無樣本

表A21、民眾對新興科技的認知

單位：人，%

項目別	樣本數 (人)	新興科技對社會帶來的是好處大於風險？還是風險大於好處？			
		好處大於風險	好處與風險相當	風險大於好處	不知道/拒答
<b>總計</b>	1,082	47.0	11.8	23.3	17.9
<b>性別</b>		*			
男性	532	55.2	9.2	20.1	15.5
女性	550	39.0	14.3	26.5	20.2
<b>年齡</b>		*			
12-19歲	83	56.8	13.5	23.7	6.0
20-29歲	153	78.0	5.8	11.3	5.0
30-39歲	168	49.0	9.5	30.3	11.2
40-49歲	198	49.6	13.8	27.8	8.8
50-59歲	183	43.3	13.0	27.4	16.3
60-64歲	88	34.3	22.1	23.2	20.5
65歲以上	210	25.0	10.0	18.6	46.3
<b>最高學歷</b>		*			
小學及以下	103	10.2	4.1	14.4	71.2
國初中	110	36.9	21.1	14.6	27.4
高中職	270	45.1	12.2	29.0	13.7
專科	115	49.7	11.6	28.4	10.3
大學	399	57.5	12.5	22.6	7.4
研究所及以上	80	59.6	4.7	24.4	11.3
不知道/拒答	4	25.6	-	17.1	57.3
<b>行業別</b>		a			
農林漁牧業	23	30.9	25.4	16.2	27.5
製造業	175	52.1	11.9	23.1	12.9
電力及燃氣供應業	5	61.5	17.9	20.6	-
用水供應及污染整治業	1	100.0	-	-	-
營建工程業	45	42.5	13.9	24.2	19.5
批發及零售業	79	51.0	7.6	31.5	10.0
運輸及倉儲業	23	51.3	6.7	22.4	19.6
住宿及餐飲業	44	48.4	15.5	21.2	14.9
出版影音及資訊服務業	21	60.4	4.9	30.8	3.9
金融及保險業	19	62.7	4.8	32.5	-
不動產業	4	72.5	-	27.5	-
專業、科學及技術服務業	33	63.5	13.0	15.0	8.6
支援服務業	11	27.9	55.6	-	16.5
公共行政國防及強制性社會安全	31	60.9	-	32.7	6.3
教育業	45	54.2	16.2	21.9	7.7
醫療保健及社會工作服務業	27	45.2	7.4	39.6	7.8
藝術娛樂及休閒服務業	7	34.6	14.9	36.2	14.3
其他服務業	26	39.1	14.7	22.2	24.0
家管	142	24.9	19.2	23.8	32.2
學生	122	74.5	7.3	17.3	0.9
正在找工作	27	58.0	-	24.7	17.3
退休	160	30.6	10.6	20.0	38.7
不知道/拒答	11	20.2	-	46.8	33.0
<b>居住縣市</b>					
北部地區	484	47.3	12.7	26.2	13.8
中部地區	270	46.6	12.2	20.7	20.6
南部地區	294	46.8	10.2	21.7	21.3
東部地區	27	50.1	12.0	16.0	21.9
金馬地區	7	36.4	-	17.7	45.9
<b>數位發展區域</b>		*			
數位發展成熟區	573	47.9	12.5	24.7	14.8
數位發展潛力區	296	49.6	10.4	21.1	18.8
數位發展起步區	144	45.0	13.5	20.6	20.9
數位發展萌動區	53	40.3	8.4	17.5	33.9
不知道/拒答	17	6.8	8.0	54.3	31.0
<b>上網經驗</b>		*			
有	967	51.7	12.4	24.2	11.7
沒有	115	6.9	6.9	15.9	70.3

註：1. 樣本人數為加權後數字，與實際訪問樣本數不同

2. 統計卡方檢定達顯著水準者 (p&lt;0.05) 以「\*」標示

3. 「a」表示該變項組間期望值小於5的比率達25%以上，不適用卡方檢定分析

4. 「-」表示該細格無樣本