

0972461343（委託研究報告）

電子治理成效指標與評估：
G2C 與 G2B
（第一冊：G2C）

行政院研究發展考核委員會編印
中華民國九十八年十一月十五日

0972461343（委託研究報告）

**電子治理成效指標與評估：
G2C 與 G2B**

（第一冊：G2C）

受委託單位：電子治理研究中心

研究主持人：黃東益

協同主持人：朱斌妤、蕭乃沂

研 究 員：李仲彬

研 究 助 理：林心睿、李洛維、董婉婷

行政院研究發展考核委員會編印

中華民國九十八年十一月十五日

目次

表次	III
圖次	IX
提要	XI
第一章 緒論	1
第二章 文獻回顧	5
第一節 電子化治理成效模型	5
第二節 電子化政府品質構面	10
第三節 使用行為構面	13
第四節 影響評估構面	14
第五節 小結	17
第三章 研究方法	19
第一節 研究架構	19
第二節 研究標的與資料蒐集方法	22
第三節 架構概念化與操作化指標	24
第四節 專家座談會議	24
第四章 網路報稅系統的專案影響評估	29
第一節 資料蒐集	29
第二節 網路報稅影響評估問卷結果分析	40
第三節 小結	72
第五章 電子化政府整體影響評估	75
第一節 資料蒐集	75

電子治理成效指標與評估：G2C 與 G2B

第二節 電子化政府使用者影響評估	92
第三節 電子化政府「使用者」與「非使用者」的比較	136
第四節 小結	169
第六章 結論.....	171
第一節 網路報稅系統專案影響評估	171
第二節 電子化政府整體影響評估	175
第三節 政策建議.....	180
第四節 未來研究建議	184
參考書目	186
附錄一 研究架構概念化與操作化.....	189
附錄二 「電子治理成效整體評估」問卷	201
附錄三 「財政部網路報稅系統使用成效評估」問卷	211
附錄四 給報稅民眾的一封信	221
附錄五 網路報稅系統問卷交叉分析表	223
附錄六 電子治理整體成效評估問卷交叉分析表	249
附錄七 期末報告審查意見與回覆.....	511

表次

表 1-1	電子治理影響評估系列計畫	2
表 4-1	網路問卷執行時程表	30
表 4-2	網路問卷問題回應表	32
表 4-3	網路問卷樣本之代表性檢定：性別（加權前）	34
表 4-4	網路問卷樣本之代表性檢定：年齡（加權前）	34
表 4-5	網路問卷樣本之代表性檢定：地區（加權前）	35
表 4-6	網路問卷樣本之代表性檢定：性別（加權後）	36
表 4-7	樣本之代表性檢定：年齡（加權後）	36
表 4-8	網路問卷樣本之代表性檢定：地區（加權後）	37
表 4-9	專案影響評估問卷品質構面、使用構面信度分析	38
表 4-10	專案影響評估問卷影響構面信度分析	39
表 4-11	電子申報繳稅服務網站頁面清楚程度	41
表 4-12	報稅程式頁面清楚程度	41
表 4-13	報稅程式易用程度	42
表 4-14	報稅系統提供個人所得資料之正確程度	44
表 4-15	報稅系統提供資訊之易理解程度	45
表 4-16	報稅系統提供資訊之完整程度	46
表 4-17	報稅系統可靠程度	47
表 4-18	報稅系統回應程度	48
表 4-19	報稅系統完善程度	49
表 4-20	網路報稅使用次數	50
表 4-21	網路報稅方式	51

電子治理成效指標與評估：G2C 與 G2B

表 4-22 網路報稅場所	51
表 4-23 網路報稅問題詢問次數.....	53
表 4-24 查詢網路報稅資訊內容次數	54
表 4-25 網路報稅服務使用滿意度	56
表 4-26 網路報稅使用意願	57
表 4-27 網路報稅民眾政治信任感分析（一）	59
表 4-28 網路報稅民眾政治信任感分析（二）	60
表 4-29 網路報稅民眾政治效能感分析	62
表 4-30 網路報稅民眾網路效能感分析	64
表 4-31 網路報稅安全性成本	66
表 4-32 完成報稅花費時間	67
表 4-33 報稅花費時間比較表	68
表 4-34 查詢報稅問題節省時間比較表	69
表 4-35 報稅問題花費程度比較表。	70
表 4-36 報稅服務品質比較表	71
表 5-1 電訪問卷訪問成功樣本之代表性檢定：性別（加權前）	76
表 5-2 電訪問卷訪問成功樣本之代表性檢定：年齡（加權前）	77
表 5-3 電訪問卷訪問成功樣本之代表性檢定：教育程度（加權前）	77
表 5-4 電訪問卷訪問成功樣本之代表性檢定：地區（加權前）	78
表 5-5 電訪問卷訪問成功樣本之代表性檢定：性別（加權後）	79
表 5-6 訪問成功樣本之代表性檢定：年齡（加權後）	79
表 5-7 電訪問卷訪問成功樣本之代表性檢定：教育程度（加權後）	80
表 5-8 電訪問卷訪問成功樣本之代表性檢定：地區（加權後）	81

表次

表 5-9	電子化政府整體影響評估品質構面、使用構面信度分析	82
表 5-10	電子化政府整體影響評估影響構面信度分析	83
表 5-11	電子治理受訪者分類基本資料交叉分析表	88
表 5-12	政府機關網站頁面清楚程度	93
表 5-13	政府機關網站易用程度	94
表 5-14	政府機關網站提供資訊之正確程度	97
表 5-15	政府機關網站更新資訊之速度	98
表 5-16	政府機關網站提供資訊之易理解程度	99
表 5-17	政府機關網站可靠程度	100
表 5-18	政府機關網站回應程度	101
表 5-19	政府機關網站完善程度	102
表 5-20	過去半年內到政府機關網站找過幾次資料	104
表 5-21	過去半年內使用過政府機關網站所提供的業務或服務次數....	106
表 5-22	透過政府機關網站發表對公共政策看法或參與政治討論次數	108
表 5-23	全國電訪民眾之政治信任感（一）	110
表 5-24	全國電訪民眾之政治信任感（二）	111
表 5-25	全國電訪民眾之政治信任感（三）	112
表 5-26	全國電訪民眾之政治信任感（四）	113
表 5-27	全國電訪民眾之政治效能感（外在效能感）	114
表 5-28	全國電訪民眾之政治效能感（內在效能感）（二）	115
表 5-29	全國電訪民眾之政治效能感（內在效能感）（二）	116
表 5-30	全國電訪民眾之網路效能感（一）	117
表 5-31	全國電訪民眾之網路效能感（二）	118

表 5-32 全國電訪民眾之網路效能感（三）	119
表 5-33 全國電訪民眾之網路效能感（四）	120
表 5-34 政府機關網站滿意度（一）	121
表 5-35 政府機關網站滿意度（二）	122
表 5-36 政府機關網站滿意度（三）	123
表 5-37 政府機關網站使用意願（一）	124
表 5-38 政府機關網站使用意願（二）	125
表 5-39 政府機關網站成本分析（一）	126
表 5-40 政府機關網站成本分析（三）	129
表 5-41 利用政府機關網站查詢資料，獲得所需要資訊的速度快慢....	130
表 5-42 使用政府機關的網站服務，運用時間有沒有彈性	131
表 5-43 政府機關的網站服務，獲得服務的速度快慢	132
表 5-44 政府機關的網站服務品質好不好	133
表 5-45 對利用政府機關網站發表公共政策的看法	134
表 5-46 利用政府機關網站發表公共政策意見是否直接的看法	135
表 5-47 電子化政府使用者與非使用者基本資料交叉分析表	138
表 5-47 電子化政府使用者與非使用者基本資料交叉分析表（續） .	139
表 5-48 電子化與非電子化政府使用者政治信任感 1 交叉分析表	142
表 5-49 電子化與非電子化政府使用者政治信任感 2 交叉分析表	144
表 5-50 電子化與非電子化政府使用者政治信任感 3 交叉分析表	146
表 5-51 電子化與非電子化政府使用者政治信任感 4 交叉分析表	148
表 5-52 電子化與非電子化政府使用者政治效能感 1 交叉分析表	150
表 5-53 電子化與非電子化政府使用者政治效能感 2 交叉分析表	152

表次

表 5-54 電子化與非電子化政府使用者政治效能感 3 交叉分析表	154
表 5-55 電子化與非電子化政府使用者成本分析交叉分析表	156
表 5-56 電子化與非電子化政府使用者效益分析 1 交叉分析表	158
表 5-57 電子化與非電子化政府使用者效益分析 2 交叉分析表	160
表 5-58 電子化與非電子化政府使用者效益分析 3 交叉分析表	162
表 5-59 電子化與非電子化政府使用者效益分析 4 交叉分析表	164
表 5-60 電子化與非電子化政府使用者效益分析 5 交叉分析表	166
表 5-61 電子化與非電子化政府使用者效益分析 6 交叉分析表	168

電子治理成效指標與評估：G2C 與 G2B

圖次

圖 2-1	電子化政府的價值產生模型	錯誤！尚未定義書
圖 2-2	資訊系統成效產生模型.....	錯誤！尚未定義書
圖 2-3	電子治理評估模型	錯誤！尚未定義書
圖 3-1	研究架構圖	21
圖 4-1	使用網路報稅需不需要較好的電腦設備	43
圖 4-2	是否曾透過報稅系統提供服務窗口詢問問題	52
圖 4-3	是否曾透過報稅系統查詢資料	53
圖 4-4	是否為了使用網路報稅而去學習電腦或上網	65
圖 5-1	電子治理受訪者分類	85
圖 5-2	使用政府機關網站服務是否需要較好的電腦設備	95
圖 5-3	過去半年內是否到政府機關網站找過資料	103
圖 5-4	過去半年內是否使用過政府機關網站的業務或服務	105
圖 5-5	過去半年內是否透過政府機關網站發表對公共政策的看法....	107
圖 5-6	政府機關網站成本分析（二）	128

電子治理成效指標與評估：G2C 與 G2B

提要

一、前言

電子治理（e-Governance）的推動已經有相當長的一段時間，但是學界及實務界對於相關政策對使用者產生什麼影響（Impacts）卻還是存在著許多的疑問。以往探討電子治理的相關文獻，至少存在兩個基本問題：首先，幾乎絕大部分都著重在於供給面，亦即從公部門本身為出發的觀點，甚少有文獻直接談論到使用者對電子化政府的需求或電子治理對於民眾的實際影響，或實際評估民眾使用政府電子化服務的行為；其次，過去對電子治理成效的影響評估，幾乎都是單一年度的橫貫面調查，缺乏縱貫資料的延續性。為了解決上述問題，行政院研考會自 2007 年開始從不同使用者觀點，評估政府業務電子化所帶來的影響，包含 2007 年對 G2C 的影響評估、2008 年的 G2E 影響評估、以及今年（本計劃）的 G2C 與 G2B 影響評估。透過這一系列以涵蓋不同的對象、建構縱貫性資料為基本原則的計畫，希望能逐步建構出以使用者觀點為核心之電子治理影響架構，並透過實際的案例觀察，找出電子治理對公民所產生的影響。

本（98）年度的影響評估研究，是針對 G2C 與 G2B 兩個使用者對象，而本結案報告則是其中 G2C 的影響評估研究結果，G2B 部分請參考本結案報告第二冊。主要研究目的是了解電子治理對民眾（citizen）所產生的影響。研究過程分成理論建構與實務調查兩個階段，第一個階段先是透過國內外相關文獻的整理，提出一個涵蓋系統面、使用面與影響面的電子治理成效模型，這部份可以作為後續相關研究的基礎。第二個階段則是操作化前述成效模型的各個面向，並分別針對民眾與企業所使用的政府業務電子化系統，以操作化題目進行影響評估調查。

二、電子治理成效模型

過去對電子治理影響評估的相關文獻，嘗試過許多不同的切入點，例如從成本效益評估，透過專家進行主觀性的系統評斷，以及從電子治理目標推演出預期成效等，甚少從使用者觀點來評斷系統成效。本研究整合 Heeks（2006）之電子化政府價值鏈模型以及 DeLone & McLean（2003）之資訊系

統成功模型，提出一個電子治理成效的基礎模型，此一模型包含了前端的系統品質變數、使用者應用、以及後端的使用者影響三大主軸（如圖 1）。品質構面可分為網站品質、資訊品質以及服務品質三個次面向，使用行為面向則包含資訊搜尋、服務使用、民主參與三個次面向，最後對使用者所產生的效果則涵蓋了成本、效益與態度。

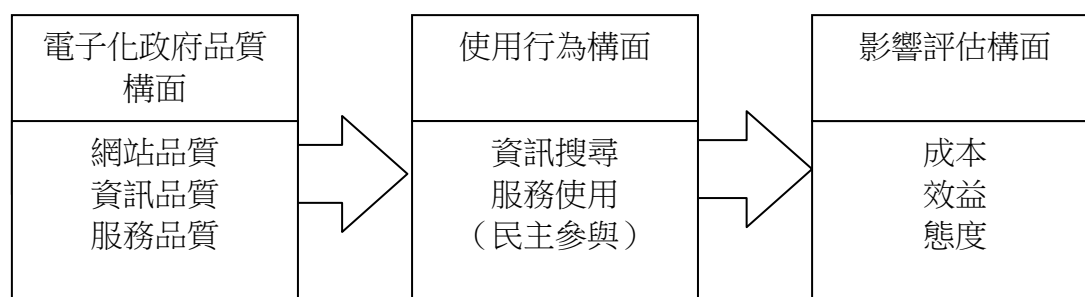


圖1:電子治理評估模型

資料來源：本研究自行整理。

本研究認為，這個架構大綱可以做為未來任何電子治理整體或單一系統影響評估的基礎，以這個架構基礎來設計系統或評估個案的操作化指標，將可涵蓋以使用者面向為核心的成效影響面向。

三、研究方法與過程

本研究以上述成效模型為基礎，分別針對電子治理整體層次，以及特定的網路報稅系統層次進行影響評估研究。本團隊以電子治理評估模型作為基礎，並透過文獻探討建立電子治理評估指標，並進一步發展測量問卷。為了確保研究的效度，分別邀請網路報稅使用者、電子治理專業領域學者等，針對本研究所發展的指標與問卷設計舉行專家座談，透過與專家及電子化政府使用者的討論，修正調整指標及問卷內容。電子治理整體影響評估係以全國12歲以上民眾為母體，探討政府業務電子化對他們的整體影響，此部分調查的優點在於涵蓋性較廣，但缺點是問卷題目在操作化上較困難，不易測量到電子治理所產生之深層影響。第二部分的影響評估係針對網路報稅服務個案，分析網路報稅使用者在使用網路報稅系統之後所產生的影響。此兩個部

分的影響評估，分別應用了電話問卷調查以及網路問卷調查方式。

整體評估的電話問卷調查方面，本研究先從文獻探討、專家座談中提出電子治理對民眾的成效評估指標。調查對象為全國 25 縣市，年滿 12 歲以上的民眾，共計完成有效樣本 2,154 份，以百分之九十五信賴度估計，抽樣誤差在 $\pm 2.11\%$ 之內。網路報稅系統的網路調查問卷設計，係以電訪問卷為基礎，並針對網路報稅系統的電子化服務調整問卷用語及詞句，同樣經過專家座談的討論後提出網路報稅的成效評估架構。本次的調查對象是以 97 年度採網路申報個人綜合所得稅且留下電子信箱之民眾，共計 92,912 名，寄發問卷填寫網址及專屬帳號密碼之電子郵件至其電子信箱。問卷調查是利用政治大學網路問卷系統作為本次問卷執行之平台，於民國 98 年 8 月 8 日至民國 98 年 8 月 30 日執行調查，共計完成有效樣本 12,684 份。

四、重要研究發現

調查結果發現，我國電子化政府的推動在資訊獲取速度、時間運用、網站業務服務及其服務品質方面有良好的成效，無論是網路報稅或者一般性的政府機關網站使用，民眾皆認為可近性高，不需另外加強電腦技能，易為使用者所理解；而在網路效能感方面，因為網路的使用讓使用者有更多的發言權，民眾的網路效能感較高。綜合網路問卷及電話訪問調查可知，使用者對我國電子化政府的推動皆有不錯的評價，不僅願意持續的使用，也願意推薦給親朋好友，然而在隱私、資訊安全問題方面需更進一步強化，以降低民眾的憂慮。

五、政策建議

整體而言，我國電子治理的推動對使用者皆產生相當正面的效益。依據研究發現，本研究提出以下政策建議。

- (一) 加強電子化平台與實體政策的連結：部分民眾認為透過政府機關網站發表看法或是參與政治討論，將意見傳達給政府知道是不直接的方式，且多數民眾並無網路民主參與行為；另外，當民眾在使用機關網站服務遇到問題時，無法迅速地獲得解決。此說明了目前的電子化措施（尤其是電子民主部分）大多僅停留在資訊蒐集階段，更進一步的回應及民主參與並未落實到決策制訂中，未來應加強網路公民接觸

(online civic engagement)，建構機關與民眾雙向互動的連結，並強化電子化平台與實體政策之間的連結，提升民眾的線上政治效能感及民主參與意願。

- (二) 網路平台隱私與安全性的加強：電子化政府的推動為民眾帶來許多便利性，民眾不僅不需要額外強化電腦技能外，透過網路可節省許多時間與金錢成本，且可獲得較好的服務品質，如此顯示我國電子化政府的推動確實達可近性及便利性的目標。然而，本研究的兩項調查顯示，無論是報稅系統專案影響評估，或是一般性的電子化政府整體影響評估，許多民眾對於個人資料的保護有相當大的疑慮，因此未來電子化政府的推動應致力於民眾隱私資料的保護，以提升民眾對電子化的信任，加強民眾的使用意願。
- (三) 強化機關網站資訊的即時性：多數電子化政府使用者過去半年內曾至政府機關網站查詢資料，此些使用者認為政府機關網站提供的資訊精確性高且容易理解，然而資訊更新速度卻稍嫌緩慢，因此在資訊公開的規範下，配合電子化政府的推動，政府機關應強化資訊更新速度，力求資訊的即時性，提升使用者對政府機關網站資訊品質的滿意度。
- (四) 改善非電子化使用者實體服務的品質：在非電子化使用者效益分析方面，雖然在獲取資訊及服務速度、服務品質上，持正面看法的比例高於持負面看法的比例，但持正面看法者的比例僅約五成左右。而在少數具民主參與行為者中，非電子化政府使用者雖然認為透過政府機關提供的管道（如公聽會、說明會、陳情）來發表看法是一個直接的管道，但該些民眾卻認為該些管道不甚快速，對政府機關提供管道給民眾討論公共政策表達意見的作法也感到不滿意。因此推動電子化發展之餘，不可忽略非電子化使用者實體服務的需求，未來政府機關應加強民眾透過電話或親自臨櫃洽公的服務態度，以及提升資訊或服務傳遞的速度，另外亦需暢通民主參與的實體管道致力暢通民主參與的管道，強調對民眾的回應性，如此可提升民眾的政治效能感及參與意願。

關鍵字：電子治理、G2C、績效評估、評估指標、網路報稅

第一章 緒論

電子治理（e-Governance）的推動已經有相當長的一段時間，但是學界及實務界對於相關政策對使用者產生什麼影響（Impacts），卻還是存在著許多的疑問。電子治理為政府大量引進資訊與通訊科技於社會價值權威性分配的過程，以達成民主、效率與效能良善治理目標。其中包括「內部顧客」的政府機關人員（G2G, G2E），以及「外部顧客」的企業（G2B）、民眾（G2C）與社團協會（G2A）。我國推動電子化政府已超過十年的時間，從最早期的基礎建設鋪設到行政上的運用，亦由政府單方面的資訊提供轉變為強調政府與企業、民間團體及公民之間的互動參與。然而，以往探討電子化政府的相關文獻，至少存在兩個基本問題：首先，幾乎絕大部分都著重在於供給面，亦即從公部門本身為出發的觀點（Reddick, 2005），甚少有文獻直接探討使用者對電子化政府的需求或電子化政府對於民眾的實際影響，或實際評估民眾使用電子化公共服務的行為；其次，過去對電子化政府成效的影響，幾乎都是單一年度的橫斷面調查，缺乏縱貫資料的延續性。

因此，本專案透過一系列的計畫，以涵蓋不同的對象、建構縱貫性資料為基本原則（參見表1-1），主要研究目的在逐步建構一個以使用者觀點為核心的電子治理影響架構，並透過實際的案例觀察，找出電子治理對公民所產生的影響。而本（98）年度的研究主軸，將著重在G2C及G2B的指標建構與影響評估調查。

在本系列計畫之前，研考會曾經在96年度時進行一次的民眾影響評估（黃朝盟等，2007），而本系列計畫在97年度時也分別進行G2G以及G2E的調查（黃朝盟等，2008），亦即調查電子治理對內部顧客的影響，包括政府本身的電子化程度，以及政府內部公務人員使用通訊及資訊科技在行政效率與個人行為上的影響。

表1-1 電子治理影響評估系列計畫

調查對象 年度	G2C	G2B	G2E	G2G
96				
97				
98	(本計畫-I) (第一冊)	(本計畫-II) (第二冊)		
99 (未來規劃)				

資料來源：本研究。

在2007年所進行G2C（外部顧客）的影響調查中，主要探討公民在接收電子化政府服務的過程中所產生的影響為何，該研究將電子化政府服務的功能區分為行政層面服務、民主層面服務以及日常生活層面服務，從這三種層面分別檢視電子化政府對公民的影響。而所謂的影響，可分為負面成本、正面效益、態度與行為四種概念變數，公民在接收這三種電子化政府服務中會產生負面成本與正面效益的影響，負面成本包括直接成本與時間成本，正面效益包括財務上的效益、時間上的效益以及其他價值上的利益，除此之外，電子化服務的品質也會影響公民對於政府的態度與信任，公民心理上的認知會間接影響公民日後使用電子化服務的行為（黃朝盟等，2007）。

2007年的調查結果發現，對於曾有使用經驗的公民而言，日常生活或是與民眾較為貼近的服務，其實電子化的服務較能夠吸引公民使用系統，線上民主功能的使用率較為偏低，但不論是在行政、民主與日常生活層面中，都認為電子化的服務能夠節省時間與金錢成本上的支出，且絕大部分的使用者都滿意電子化服務的品質。另外，相對於傳統服務方式，電子化服務的方式獲得較高的滿意度，線上民主增加了公民相互討論的機會，也提升公民的政治效能感，透過調查顯示出公民較青睞網路上的功能（黃朝盟等，2007）。

為了發展一套縱貫資料調查的指標，本（98）年度G2C調查除了參考96年度所執行之「我國電子化政府之影響評估」研究，更進一步蒐集國內外相關文獻以建立符合我國電子治理的評估架構。具體而言，本研究的主要目的為：

- (1) 建立完整的電子治理成效評估指標
- (2) 瞭解電子治理對民眾產生何種影響

在政府對企業（G2B）方面，從網際網路於1990年代開放商業化應用開始，國際與國內商業活動也即邁入資訊網路應用及電子商務交易的時代，G2B除善用現代資訊通訊技術以提升其公開透明、服務傳遞、民主參與及跨域整合等治理績效之外，本身也透過採購促進產業與個別企業發展，前者如經濟部與內政部主導建置維運的「企業e幫手」與「全國建築管理資訊系統」，而後者如公共工程委員會主導建置維運的「政府電子採購網」。

在直接利用ICTs提供企業相關工商行政服務方面，其源頭可追溯至早期行政業務電腦化的資訊系統，中央與地方政府提供企業相關服務的機關已建置若干的資訊系統，而在網際網路開放商業化應用後，這些系統遂成為提供前端服務的基礎，對企業與政府本身都有實質的產出與影響，其成效評估指標值得進一步建置與執行評估。

各國政府為有效推動公共工程資訊化，多建構政府電子採購基礎建設與整合機制。我國政府採購每年超過八千億元，如全面資訊化、網路化，其所帶來的整體效益將十分可觀，行政院公共工程委員會應用先進資訊及通訊技術，已建構公開、公平之政府採購現代化作業環境，改善政府採購作業流程，期降低政府機關採購成本、提昇政府行政效率外，並擴大民間企業參與政府採購之機會，為政府對企業電子化政府政策的重要範例。雖然我國政府機關提供廠商可透過網路進行電子領（投）標之標案比率已逐年提升，然廠商採用電子投標之意願，仍顯偏低。是以，電子採購是否確實達到其降低採購成本、提升採購效率、促進採購透明化以及擴大民間企業參與政府採購等目標，相關評估指標亦應建置並執行評估，以利電子化採購之推行。

電子治理成效指標與評估：G2C 與 G2B

第二章 文獻回顧

本研究的主要目的是要探討電子化治理對民眾與對企業所產生的影響。要討論這個議題，不能單純考量其最後的產出，必須同時思考哪些因素造成不同程度的「影響」，換言之，找出造成哪些影響僅是第一步驟，哪些因素使得影響加劇或減低，也是一個值得研究的議題。因此，本章的第一節，將先從宏觀的角度來討論電子化治理產生影響的完整架構模型，第二節之後，接續討論這個模型的細部內容。

第一節 電子化治理成效模型

由於資訊與通訊科技的發展與應用，世界各國對於國家資通訊的建設與投資、線上政府的推動，皆為現今政府治理的重要策略之一。聯合國（2008）對電子化政府發展進程區分為五個發展階段：

- 一、 **新興階段(Emerging)**：政府的主要活動在於建置政府網站，與民眾僅有少數互動，主要為提供統計數據。
- 二、 **強化階段(Enhanced)**：開始提供網站內容與服務，提供民眾能迅速接收的資訊。
- 三、 **互動階段(Interactive)**：提供線上申辦等服務，並且透過互動式入口網站與民眾有更多的互動。
- 四、 **交易階段(Transactional)**：此階段政府與各式各樣的顧客開始雙向的互動，提供能夠在線上完成交易的服務機制。
- 五、 **連結階段(Connected)**：發展跨機關的服務整合。

從這些階段來看，電子化對民眾或對企業來說，產生影響的原因可能來自於上述的任何一個階段，一個完整的成效產生模型，不能忽略掉任何一階段的内容，這些階段所提供的服務類型與内容具有相當大的差異，對民眾或其他使用者來說，產生的影響也會有所不同。Sakowicz（2004）提出電子治

理具有四個面向，其中包含e化服務、e化管理、e化商務以及e化民主，其中管理部分為政府對政府（G2G）、商務則為政府對企業（G2B）而服務與民主則是政府對民眾（G2C）部分。江明修等（2004）亦提出電子治理的概念涉及以效率為基礎的電子化政府面向以及以正當性為基礎的電子化民主面向，而電子治理的運作，則是由基礎建設、服務提供、公共諮詢以及決策參與等四個面向所集合而成。

黃朝盟等（2008）綜合相關文獻，更進一步將電子治理之概念界定為：「政府大量引進資訊與通訊科技於社會價值權威性分配的過程，透過基礎建設（e-infrastructure）、法制規範（e-regulation）、政府行政（e-administration）、政府服務（e-service）與公民參與（e-participation），以達成民主、效率與效能良善治理目標，包含效率與效能（Efficiency & Effectiveness）、透明與課責（Transparency & Accountability）、平等與法治（Equity & Rule of Law）、民主與參與（Democracy & Participation）以及信任與滿意（Public Trust and Satisfaction）」。

若以角色互動的架構來分析電子治理架構，可將電子治理的範圍分為內外部顧客角色，其中內部顧客面向是指政府對政府之間（G2G）以及政府對行政機關工作人員（G2E），在外部顧客方面則包含了政府對民眾（G2C）以及政府對企業（G2B）與政府對第三部門（G2N）三個面向。本次調查的對象為電子化政府之外部顧客，即民眾（G2C）與企業（G2B），並嘗試建構出一個使用者導向的電子化政府影響評估架構。

一般而言，電子化政府的評估可以分作三大類，首先為政府網站面向的評估，諸如美國Brown University每年針對全世界政府網站資訊內容以及服務輸送所做的分析評估（West, 2008）、聯合國電子化指數、全球百大城市網站評估（Holzer & Kim, 2007）等，皆是針對電子化政府整備程度進行調查。這些國際間的評比調查，其面向和指標是以政府電子化整備度與服務提供項目作為調查重點，包括網路的覆蓋率、可取得的通路、連網設備、連線品質、政府參與的意願與能力、線上服務內容成熟度等；也就是說，國際評比調查主要是針對各國政府機關在推動E化成效上關於硬體的建設和普及，以及服務的提供和推廣所進行的相關評量（黃朝盟等，2008）；其次，則是透過滿意度調查，進行民眾的滿意度評估，行政院研考會每年都會透過電話訪問的方式，探詢民眾對電子化政府的看法、使用行為與滿意度（行政院研究發展

考核委員會，2007）；最後，則是著重電子化政府推動所帶來的影響面向，包含從數位落差角度檢視電子化政府發展對社會公平性、社會權力重分配所可能產生的正負面效果，例如行政院研考會從2003年開始每年都會針對全國民眾以及家戶作數位落差調查，調查面向涵蓋資訊近用、資訊素養、資訊運用、家庭資訊設備環境、家庭資訊素養等。除此之外，亦有學者針對系統成效進行分析，如朱斌好（2004）針對我國電子化政府G2C的市長信箱及G2B電子採購系統的成效研究，以及蔣麗君（2003）以高雄市政府民政局所屬公務人員為例，分析政府電子化推動過程中，公務人員所面對的問題（行政院研究發展考核委員會，2007）。

整合上述發現，對於電子治理成效的評估，過去文獻嘗試過許多不同的切入點，例如從成本效益評估、從主觀性的系統評斷，從電子治理目標所推演出來的預期成效等。整合這些面向，Heeks（2006）透過一個價值鏈（Value Chain）做了一個相當清楚的因果串接。Heeks（2006）認為，電子化政府的應用過程，可分為準備（Readiness）、可得性（Availability）、應用（Uptake）以及影響（Impact）四個發展階段（參見圖 2-1）。在準備階段中，必須投入有形及無形的資訊作為電子化政府計畫的準備，接下來發展出具體的中介平台（Intermediate）例如網站、系統等，並經由不同利害關係人的採納與使用，最終產生出電子化政府的實質影響。因此，透過價值鏈的方式對一項電子化政府計畫不同階段中的不同要素進行評估與檢視，能夠作為完整瞭解電子化政府成效評估的基礎。

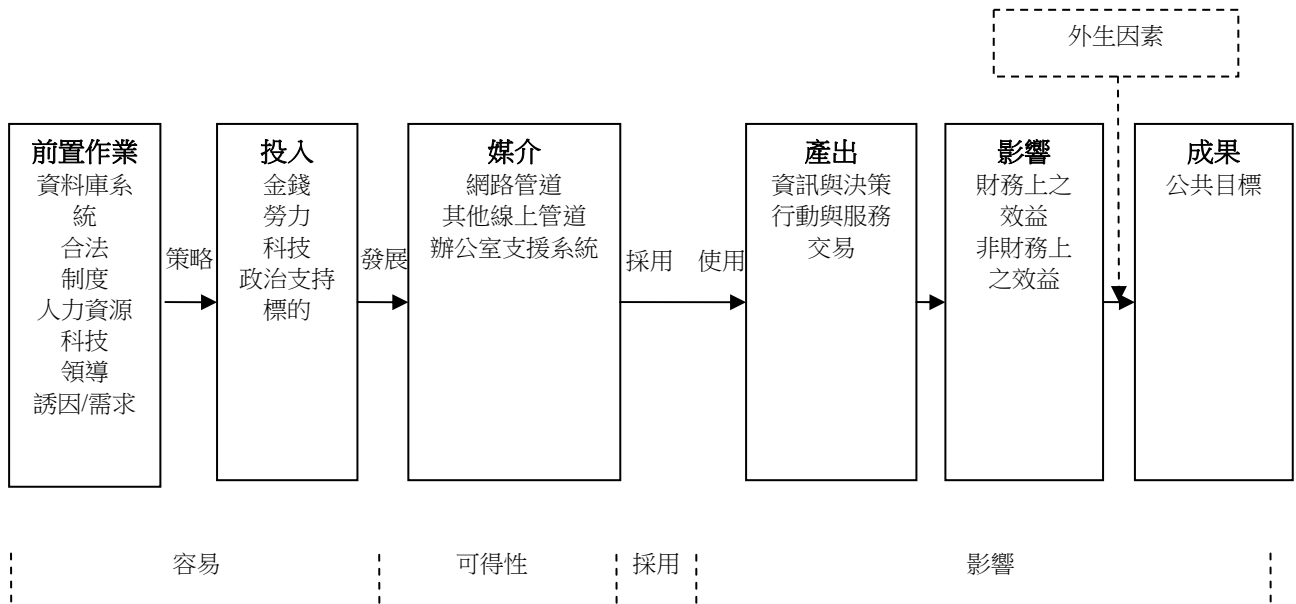


圖2-1 電子化政府的價值產生模型

資料來源：Heeks（2006）。

此外，在資訊管理領域中，DeLone & McLean（1992）透過後設分析方法，也做了一個類似的整合，他們針對過去資訊系統的相關評估研究，進行評估因素的分類，將過去資訊系統成功的要素整理成系統品質、資訊品質、使用、使用者滿意度、個人影響、組織影響六大面向，作為資訊系統成功模型（以下簡稱D&M模型）的主要面向，這個模型的因果推演，相當類似前述Heeks（2006）的價值模型。DeLone & McLean兩人在2003年，再次針對過去十年內運用其1992年模型的相關研究進行整理，蒐集其他學者對於1992年模型的討論與建議，於2003年提出更新模型（參見圖2-2）。其更新模型除了原有的資訊品質與系統品質外，認為資訊系統成功模型有必要增加服務品質的探討，藉以瞭解系統提供服務的完善程度。此外，個人影響與組織影響結合成淨利潤（Net Benefit），泛指系統所產生出來的影響。

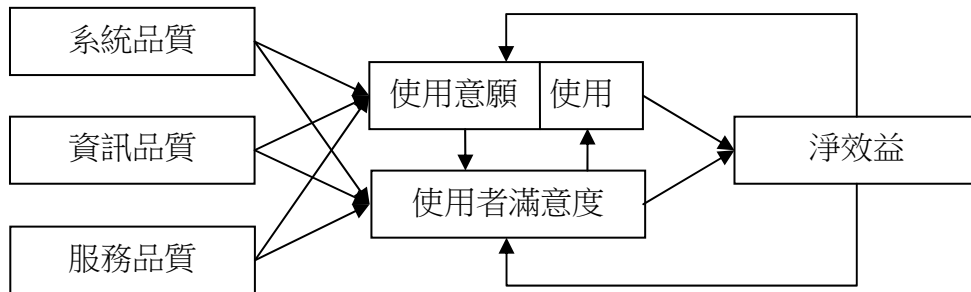


圖2-2 資訊系統成效產生模型

資料來源：DeLone & McLean (2003)。

整合上述，承襲前述電子化政府的價值鏈模型，以及D&M模型，本研究主張，一個完整的電子治理成效評估，必須涵蓋模型前端的系統變數、中間的使用者應用，以及後端的影響成效（如下圖2-3）：

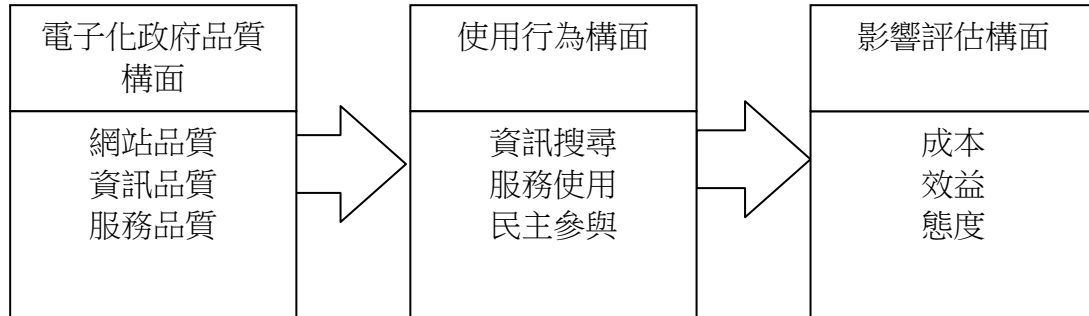


圖2-3 電子治理評估模型

資料來源：本研究。

- (一) 電子化政府品質構面：屬於電子化政府的網站評估模式，此部分與Heeks之中介平台，以及D & M模型之系統品質、資訊品質、服務品質類似。
- (二) 使用行為構面：此部分探討使用者的使用情形以及使用行為，與Heeks之採納與使用、D & M模型之使用意願類似。

(三) 影響評估構面：此部分為使用者實際使用後所產生之成效，為Heeks之影響階段以及D & M模型所探討之淨效益類似。

第二節 電子化政府品質構面

自從1990年代開始，電子化政府建置成為政府治理的重點項目之一，各個國家在軟硬體方面的建構與投資，以及相關之政策推動，皆為電子治理成效評估的重要面向。從先前DeLone & McLean (2003) 資訊系統成功模型的討論來看，電子化政府的品質構面可分為網站品質、資訊品質以及服務品質三大面向進行探討。

首先，在網站品質部分，早期所做的電子化政府調查是針對政府網站內容之評估研究，作為國家電子化政府績效衡量的方式。諸如美國布朗大學(Brown University)、聯合國經濟社會事務部(UNDESA)、全球百大城市網站調查等，上述幾項政府網站評估各有其著重的指標面向，大體而言，針對網站內容所評估的要項包含資訊提供(West, 2008; Holzer & Kim, 2007)、線上服務提供(West, 2008; Holzer & Kim, 2007)、民眾可取性(Holzer & Kim, 2007; Panopoulou, Tambouris & Tarabanis, 2008)、隱私與安全(Holzer & Kim, 2007; Panopoulou, Tambouris & Tarabanis, 2008)、無障礙可取性、外語可取性等(West, 2008)、可用性(Holzer & Kim, 2007)、公民參與(Holzer & Kim, 2007; UNDESA, 2008; Panopoulou, Tambouris & Tarabanis, 2008)。電子化政府係運用資通訊科技來進行服務的傳遞，使政府的服務可以達到「二十四小時全年無休」的境界，因此，在網站品質方面，評估指標大多包含政府在網站上提供哪一些服務，以及提供服務數量的多寡，就使用者的觀點來看，政府在網站系統中擁有越多項的服務內容，代表其網站的品質更為完善。

另一方面，除了政府所提供電子化服務的質跟量外，政府網站的可取性(Accessibility)同樣也是關注的焦點之一，所謂可取性可分為技術可取性、無障礙可取性、以及自由下載三部分來探討(Panopoulou, Tambouris & Tarabanis, 2008)，在技術可取性部分，考量的重點在於使用者使用一般網路頻寬載入政府網站/系統的時間，如果政府所提供的電子化服務需要較高的網

路頻寬或是需要擁有較良好的軟硬體設備才能順利操作的話，將會導致電子化政府排除掉沒有經濟能力提升電腦軟硬體設備的使用者。無障礙可取性同樣也是考量到可能產生排擠身心障礙的使用者。最後，政府網站上是否能提供資料格式對應的軟體（如PDF閱讀軟體）等。

最後，有關網站品質的探討著重在網站的可用性（Usability）。所謂的可用性是指網站或者系統的友善程度（Holzer & Kim, 2007），在許多的網站評估當中，可用性為重要的衡量指標之一。一般評估可用性的指標包括網頁的設計是否清晰一致、網頁的導覽功能（Navigation）有沒有清楚的陳列以及其導覽路徑的精確性、導覽的易讀性（例如文字顯示清不清楚、使用者閱讀的舒適感）等。以及最後，網站或系統操作的難易程度。

在電子化政府品質構面的第二部分為資訊品質，是針對於網站中資訊提供情形所做的評估，政府網站中可能會視功能與目的的不同而決定了其服務提供的數量，然而，所有的政府網站都具有資訊提供的功能，也就是說，線上資訊提供是政府網站基本的功能之一。在探討資訊品質時，一項資訊的精確性（Accuracy）程度如何，會是影響使用者對電子化政府滿意度的一項重要因素（Horan, Abhichandani & Rayalu, 2006）。除此之外，網站作為政府提供資訊的媒介，對於網站上提供資訊的即時性，有必要納入考量。在許多的網站內容評估中，將政府網站的新聞與更新速度作為評量的指標，認為資訊更新的即時性影響電子化政府資訊品質之良劣。

最後，除了針對資訊的精確性以及即時性進行評估之外，另外一個重點是資訊的易理解程度，對於使用者而言，資訊除了精確以及時效外，最重要的是能夠很簡單地瞭解一項資訊所陳述的內容。

服務品質為電子化政府品質構面的第三個面向，DeLone & McLean（2003）提及針對D&M模型之建議，有論者認為資訊系統成功模型若只討論產品而未提及資訊系統功能的服務的話，對於資訊系統研究來說可能有錯誤衡量的危險。雖然有論者對於服務品質量表（SERVQUAL）應用在資訊系統成功模型抱持疑問，然而，在衡量資訊系統部門整體時，對於資訊系統評估是有所助益的（DeLone & McLean, 2003）。

服務品質量表是由Parasuraman 等人所提出，以消費者購買前的期望與購買後的實際感受間的差距，來衡量服務品質。其利用因素分析方式整理出服務品質的五大構面，分別為有形性、可靠性、回應性、保證性與體貼性。另外，Zeithaml, Parasuraman & Malhotra （2000）因應網際網路的資訊化社會到來，提出網站評估知覺指標，稱為E-SQ共11個指標，包含可靠性、接近性、回應性、彈性、網站導覽、效能、保證或信任、交易安全及隱私性、價格資訊（Price Knowledge）、網站美觀（Site Aesthetics）、個人化與客製化（Customization/Personalization）。

電子化政府的服務品質，主要可分為三面向進行討論。首先，是電子化服務的可靠性，根據Parasuraman等人（1985）所提出的服務品質量表（SERVQUAL）包含有形性、可靠性、回應性、保證性與體貼性等五大構面，其中可靠性可以視為電子化政府正確並可靠執行服務輸送的能力。對於使用者而言，電子化服務的使用免除了面對面的接觸，減少與傳統承辦人員間的互動與溝通，藉由網站直接進行服務交換的功能，因此，電子化政府是否真的能透過系統網站完成服務，有必要深入瞭解。

其次，回應性也是服務品質重要的面向，所謂的回應性是指民眾申請電子化服務的回應程度與速度。例如民眾使用網路申辦服務所遇到的問題，不論透過聯絡承辦人員或是由網路中尋求問題解決方式，都能夠很快地找到所要的答案。

最後，隱私性不論是在電子交易或者電子化民主的發展上，如何確保使用者的資料在網路機制中不會受到其他人的剝奪或者盜取，一直以來都是電子化政府最大的挑戰。因此，在服務品質的最後一項評估中，使用者對於使用政府網路服務的安全感絕對是重要的評估指標。

第三節 使用行為構面

在上述的電子化政府品質評估模式中，可以得知過去專家學者將電子化政府品質分為網站品質、資訊品質、以及服務品質三個面向進行探討。而從電子化政府服務的發展來看，West（2004）將電子化政府的發展與轉變分為四個階段：(1)告示牌階段：政府的網站僅提供民眾如施政報告、法規、統計數據等靜態的資料，民眾無法針對所得資料作進一步的互動。(2)輸送部分服務階段：政府網站開始提供一些互動式服務，並且民眾可透過搜尋方式取得其所想要的資訊。(3)單一入口網站階段：政府的網站提供完整的整合服務並可以完全在線上操作。(4)互動式民主階段：政府網站提供與民眾互動與展現課責性的功能。而從聯合國對電子化政府的發展，區分為新興、強化、互動、交易與連結五個階段，電子化政府服務由政府單向提供有限靜態資訊，到內容更新充實、下載電子表單、與政府聯繫、以及跨部門提供線上服務等。此外，隨著電子化政府的發展，政府電子化服務中涉及的「公平」與「參與」議題也會逐漸受到重視，對於民眾「消費者」的角色將轉化為「公民」的角色（江明修等，2004）。換言之，電子化政府服務將邁向電子參與以及電子投票等更深層的電子化民主，因此有必要考量電子治理中，屬於電子化民主之「公共參與面向，以理解民眾使用政府公民參與管道之實際行為。

本研究對於行為使用構面關注的焦點在於民眾使用電子化政府服務的功能，從上述文獻整理出三項使用行為面向：資訊搜尋、服務使用、民主參與。此三面向與服務使用的程度有所關連，首先，最初的使用行為為民眾連結至政府網站搜尋所欲查詢之資訊，此階段並未涉及政府與民眾間的服務輸送。其次，在服務使用部分，又可細分為民眾的利用電子化服務「下載表單」、使用電子化服務的「溝通聯繫」、使用「線上申辦」功能，以及使用層級最高，與政府在網路上進行金錢交換的「線上交易」功能。除運用政府電子化服務的行為調查外，G2C包含了電子化民主的服務功能，也就是民眾利用政府的網路服務來完成公共參與意涵，屬本構面之「民主參與」面向。

第四節 影響評估構面

一、電子化政府對民眾成本與效益的影響

West (2004) 指出，電子化政府最重要的特徵就是取代傳統單向的服務提供結構，以雙向非層級制的方式輸送政府資訊與服務，對民眾最大的影響即是服務時間的延長，突破傳統上民眾與政府的交流必須要在特定的時間（政府部門上班時間）及特定地點（行政機關）取得服務，得以增加民眾在服務取得過程的便利。Stowers (2004) 認為電子化政府的最終目的即在於應用電子化政府所得來的成本縮減以及業務時間縮減。同樣的，Bhatnagar (2007) 在印度電子化政府的影響評估中，包括民眾等待服務申辦的時間以及到機關親洽服務的次數，都是評估電子化政府對民眾影響的指標。除了在時間成本上的節省外，亦能夠節省財務方面的成本，其中包含民眾前往機關的交通成本以及到機關申辦所需要的金錢花費等。

在政府電子化服務執行效益與成效評估的研究方面，「二〇〇五年歐洲電子化計畫」（eEurope 2005 Action Plan）提出七項電子化政府之效益，分別為節省時間、具有彈性、快速回應、提供更多且更好的資訊、感覺更容易操作、節省金錢、較佳的協助，並且針對歐洲地區十七個國家，一共一萬九千八百九十六位民眾行實證調查。而DeLone & McLean (1992) 整理過去資訊系統的文獻，歸納出資訊系統對個人的影響除了時間、金錢成本外，藉由資訊系統也能讓使用者獲取比傳統方式品質更佳的服務。

然而，電子化政府服務過程並不一定能夠減少時間或金錢方面成本，電子化政府亦可能出現負面的利益（即成本的增加），根據OECD的研究報告中指出，電子化政府過程產生的成本包含了所謂直接成本以及時間相關成本兩項，前者是指民眾為了要能使用電子化政府服務，必須要付出軟硬體的成本。或者為了提升電腦技能而花錢學習的成本。後者所指的時間成本，則包含了民眾必需自行搜尋提供電子化服務的網站系統以及增加了閱讀資訊的時間（OECD, 2006）。除了上述時間與財務的可能負面成本，由於網際網路安全性的問題，民眾在使用網際網路時，必須付出個人資料被盜用的風險成本（黃朝盟等，2007）。

綜合上述文獻，電子化政府對民眾所產生的成本效益影響，包含了財務的實質成本與利益（如時間金錢）、以及非財務的成本與效益（如安全風險與服務品質）。

二、電子化政府對民眾態度的影響

電子化政府為民眾帶來的影響不僅只是財務方面，同時也帶來非財務方面的影響，其中亦包含態度層面的影響。所謂態度層面的影響，是指使用者使用政府網站後，對事情看法發生的改變。

有關電子化政府影響民眾態度的研究，最廣泛被測量的為民眾對電子化政府之滿意度，我國行政院研考會每年都會透過電話訪問方式，探詢民眾對電子化政府的看法、使用情形以及滿意度，在行政院研考會最新一年（2008）所做的電子化政府調查中，在1083個有效樣本中，有74.1%的民眾知道政府正在推動電子化服務，其中又有56%的民眾滿意電子化政府的成效。Abhichandani & Horan（2006）認為要瞭解電子化政府對民眾產生的影響，必須從政府資訊化服務的使用者滿意進行調查，並且從其針對交通系統的研究顯示，電子化政府的效用、效率、以及客製化三項因素會影響民眾的電子化政府滿意度。而2007年由研考會委託進行的電子治理影響評估計畫，針對政府各項電子化服務進行滿意度調查，評估民眾使用政府網站查詢資料、申辦服務、公共參與的滿意度。蕭乃沂等（2002）則以計畫行為理論的因徑模型為分析基礎，發現民眾對電子化政府的態度與行為，受到電子化政府的易用性、好用性等影響，而電子化政府所帶來的實際助益程度、民眾自我評估的技術能力等，亦為三個解釋民眾是否繼續使用電子化服務的影響因素。Stowers（2004）認為民眾對政府的信任程度是電子化政府影響評估的指標之一，而West（2004）認為電子化政府的實施，長期下來會使得民眾對政府產生更高的信任。此外，電子化政府的應用也影響民眾的政治效能感，Montagna（2005）認為電子化政府的效益不只是政府行政流程簡化，對於民眾而言，能夠促使民眾自我能力的發展，並可能發展出對政府行動的知覺。

最後，在電子化政府更深層的民主功能方面，過去探討的焦點在於公民參與機制如何應用網際網路加以實踐、政府網站公民參與機制的使用現況、應用網際網路進行民主運作的公平性問題等。電子化政府使得資訊與決策的

電子治理成效指標與評估：G2C 與 G2B

透明化，政府網站中如首長信箱、網路論壇等公民參與機制在我國已經廣泛建立，至於民眾在使用電子化政府民主功能後到底產生何種影響，亦是本研究關注的焦點之一。

第五節 小結

整合前四節之文獻檢閱，本研究認為，一個完善的評估模型應涵蓋前端的系統變數、中間的使用者應用，以及後端的影響成效，並於本章第一節推導出「電子治理評估模型」（參考圖2-3），對應於本研究架構，即分別為電子化政府品質構面、使用行為構面、影響評估構面等三個構面下就各構面做一說明。

電子化政府品質構面屬於電子化政府的主觀評估模式，其下又可分為網站品質、資訊品質、服務品質三個次構面。網站品質係指政府特定系統或網站本身的品質，不涉及資訊與服務的提供；網站品質包含網站本身的架構、使用上的方便性、從外部連入該特定系統的難易程度之「可用性」與「可近性」兩項指標。資訊品質係指針對政府公布在特定系統或網站的資訊內容本身的品質，包括資訊內容的完整度與精確度、即時性、重要性。資訊品質於網路報稅系統專案影響評估中包含「精確性」、「完善度」、「易理解性」等三項指標；而在電子化政府整體影響評估中則是「精確性」、「即時性」與「易理解性」等三項指標。最後，服務品質係指非網站本身的硬體條件，而是系統所提供服務的完善程度，例如服務提供者的回應性、服務敏捷度、提供服務的水平等，包含「可靠性」、「回應性」、「隱私性」三項指標。

使用行為構面在探討使用者的使用情形以及使用行為，分為資訊搜尋、服務使用與民主參與三個次構面。在資訊搜尋方面，係指民眾能夠在政府的網站搜尋(到)希望獲得的資訊或政府公布的訊息，本研究將此構面具體化為「資訊查詢行為」指標。服務使用係指就民眾個人的使用經驗回答，政府透過線上傳遞公共服務而為民眾所接受的服務項目，本研究於網路報稅系統專案影響評估將此構面具體化為「線上溝通聯繫行為」及「線上申辦行為」；於電子化政府整體影響評估中具體化為「線上申辦行為」指標。民主參與係指就民眾個人的使用經驗中，是否曾透過政府特定系統或網站發表個人意見、與他人進行討論的經驗，本研究於電子化政府整體影響評估中，將此構面具體化為「線上公共參與行為」指標。

電子治理成效指標與評估：G2C 與 G2B

影響評估構面有使用者實際使用後所產生之，影響又可分作成本與效益之影響和態度之影響兩個次構面。成本與效益係指民眾使用政府特定系統或網站所需付出或所獲得的成本、效益、效率與效能，無論是金錢與非金錢的，皆包含在內，此次構面底下的指標即分為「成本」與「效益」。態度係指民眾使用政府特定系統或網站後，對事情的看法發生改變（可能是民眾對政府的看法，也可能是民眾對自身的看法）。此構面有「政治信任感」、「政治效能感」、「網路效能感」、「滿意度」與「使用意願」等五項指標。

第三章 研究方法

在研究方法上，首先，本研究透過相關之研究文獻、各項國際評比指標的彙整與比較分析，建立一個以使用者為中心的電子治理評估指標。除了由相關文獻資料的蒐集之外，本研究亦召開專家座談會議，經由我國電子化政府研究領域之專家學者，討論建構出電子治理成效指標評估的面向；最後，在未來的調查方面，本研究將採取問卷調查方式，針對全國民眾以及具有網路報稅經驗民眾進行調查。

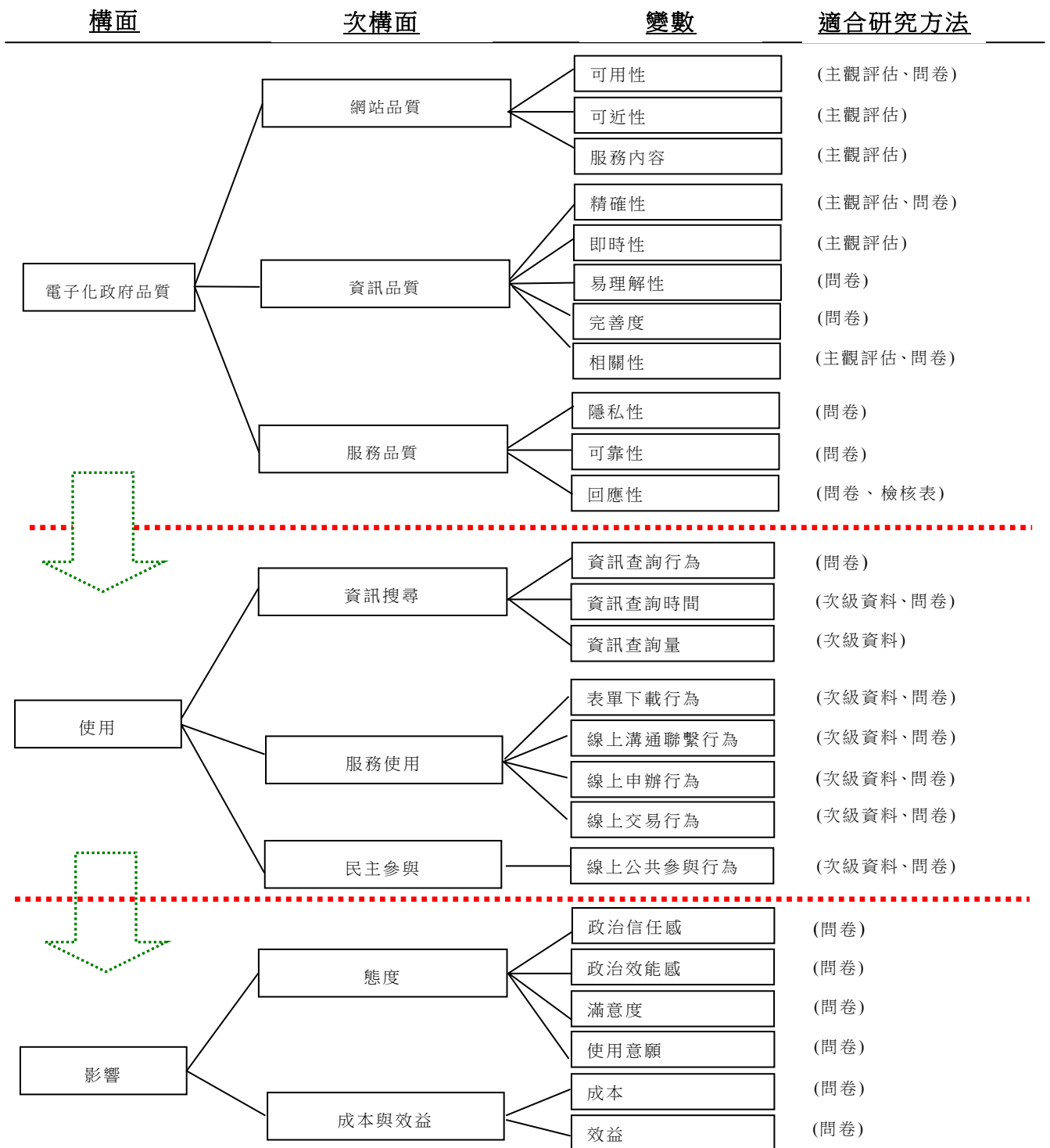
第一節 研究架構

本研究的目標之一為建立一套完整的電子治理成效評估指標，本研究依循第二章文獻分析的結果，以DeLone & McLean(2003)與Heeks(2006)針對資訊系統與電子化政府價值產生模型為基礎，加上其他相關文獻整理，發展出一套使用者導向的電子治理評估完整模型，此一模型包含電子化政府品質評估面向、使用行為面向、影響面向三大面向(參見圖3-1)。首先，使用者在接觸政府網站時，對於網站系統、資訊、以及服務三項的成效品質開始進行評估；其次，針對使用者的特定需求與目的，使用者將操作政府網站的特定功能，形成使用行為；最後，在使用者使用過電子化政府的使用行為之後，電子化政府將會對於使用產生各種可能之影響，亦即電子治理之成效。進一步來說，電子治理成效整體模型涵蓋三種可能的調查方式，分別為主觀評估、客觀資料、以及問卷調查。主觀評估的成效調查方式，係由專家對政府網站的系統、內容與服務進行評估，此種方式主要用於電子治理之電子化政府品質構面，如前所述，美國Brown University每年所做的分析評估(West, 2008)、聯合國電子化指數、全球百大城市網站評估(Holzer & Kim, 2007)等，皆是以此方式進行評估。另外，電子化政府的成效，由相關之統計數據亦可作為評估依據，民眾使用電子化政府服務之頻率或使用量的增減，皆可作為電子治理成效之參考。最後，

電子治理成效指標與評估：G2C 與 G2B

利用問卷調查方式詢問使用者的主觀感受，能夠使用者使用電子化政府服務後對財務或態度方面的改變情形。綜合上述，本研究提出此一電子治理評估之完整模型，作為電子治理對使用者（民眾）所產生之影響評估架構。

圖3-1 研究架構圖



第二節 研究標的與資料蒐集方法

電子治理所牽涉到的層面相當廣泛，考量本研究的第二個目的，也就是電子治理對民眾產生何種影響，焦點於使用電子化政府服務後的改變，因此，本研究在研究調查方法的選取上，採以問卷調查方式進行，從本研究所建立的電子治理整體成效模型中選取適合的面向進行探討。同時，為了增加研究的效度，本研究將就兩種層次的對象分別進行調查。第一層次是針對一般電子化政府服務的使用者，而第二層次則是以電子化政府特定服務的使用者作為調查對象。

更具體的說，在第一層次方面，本研究將以全國12歲以上民眾為母體，探討電子化政府所對他們的整體影響。這部份所提供的資料，將是一個較為全面性的衡量，將涵蓋所有電子化政府所提供的相關服務，不過也因為目標較為廣泛，比較難測量到較為深入的影響。

為了補足第一層次的不足，本研究在第二層次，也就是第二個研究方法，將深入一個特定系統，分析該系統對使用民眾所產生的影響。在這個部分，本研究將選取財政部的網路報繳綜合所得稅（以下簡稱網路報稅）服務為特定個案，選取該系統為調查個案的主要原因，係由於網路報稅於1998年起便開始辦理個人綜合所得報稅服務，為我國早期推動電子化政府的核心業務，該系統已具有電子憑證之完善線上服務功能。此外，由使用程度來看，根據財政部統計，今（2009）年的網路申報人數已超過312萬人，網路報稅服務為我國電子化政府推動的重要成效之一。因此，本研究第二層次研究標的以本（2009）年之網路報繳綜合所得稅人口。

在資料蒐集方法上，依照上述兩個不同的研究目標群體，分成電話問卷調查以及網路問卷調查兩個部分：

一、電話訪談問卷調查法

本研究的主要目的之一，是評估政府網站一般民眾對民眾所產生的不同影響，調查對象為年滿12歲以上之本國國民，因此，本研究採用電話訪問進行資料蒐集，全程以「電腦輔助電話訪問」系統（Computer

Assisted Telephone Interview, CATI) 來進行訪問。CATI系統可將訪問過程制式化，舉凡題目順序、跳題追問、隨機選項、隨機題目、戶中選樣...等電話訪問所需要的功能，都可以藉由CATI系統完成。同時，再配合「訪問監督系統」進行控管程序，研究人員可對訪問過程即時監控，以確保調查及研究品質。電話訪問完成後，將進行資料的整理、編號，以及後續的處理與分析。

本研究問卷設計先經由專家會議討論，再委請民調公司進行前測，前測共計訪問116份樣本。透過前測分析，除了了解基本資料的分佈概況，用以推估電話訪問完成後蒐集的樣本態樣外，透過前測結果可檢討問卷題目用語以及是否有極端值存在，以便於正式執行前進行最後修正。

二、網路問卷調查法

本研究另一調查主題是針對電子報稅系統之使用者進行網路問卷調查，首先，調查對象方面，本研究團隊與財政部財稅資料中心合作，以本（09）年在進行網路報稅程序留有電子郵件的民眾作為本次調查的對象，並由財政部進行發放本次調查問卷。在問卷發放的步驟方面，本研究利用政治大學網路問卷系統來執行本次網路報稅影響評估問卷，為確保網路問卷確實為網路報稅使用者所填寫，將於寄送網路問卷時給予一組帳號密碼，並由使用者問卷系統中登入填寫。最後，在問卷回收後，本研究將隨即進行資料歸納與整理，並同時開始進一步進行統計分析。

在正式問卷傳上網路問卷系統前，本研究團隊於98年7月24日至98年7月27日曾上傳測試問卷及五萬組帳號密碼，供研究團隊、財稅中心、行政院研考會相關成員試填問卷，一方面測試系統穩定度，另一方面請填答者提供其對網路問卷的疑義或建議，供本研究團隊做問卷最後修正。

第三節 架構概念化與操作化指標

依循著本章第一節所討論的研究架構做基礎，結合過去許多電子治理成效評估相關文獻，以及本章前一節所提到兩個層次的研究標的（兩個研究母體與方法），本節將針對研究架構之各個次項目，依照需要進行概念化與操作化，並進一步將操作化題目，依照不同指標的面向進行面向內的信度分析，並檢視這些項目下的操作化題目之一致性，請參見附錄一表1、表2、表3。

附錄一表1呈現的是研究架構當中各個次構面的概念化定義。附錄一表2所呈現的，則是本研究針對第一個目標群體（以電話訪問調查進行），也就是評估電子化整體成效時所進行的操作化題目，這些題目主要是以附錄一表1的概念化定義為基礎進行更細緻的操作化（詳細問卷題目，請參考附錄二）。

附錄表3也是依照前述概念化定義所設計的操作化題目，這是適用第二個研究目標群體（網路報稅系統的使用者）的操作化題目（詳細問卷題目，請參考附錄三）。

第四節 專家座談會議

本計畫透過前述之研究文獻的分析與相關的國際評比報告，整理出既有的評比指標，草擬初步調查指標，並據之發展出本計畫預計發放之兩份問卷。再透過專家座談會議，討論電子化政府的影響評估的意涵、議題與範圍，以及目前所存在的各種評估問題。而本計畫已分別於98年5月23日與98年6月15日召開二場專家座談會（總共邀請10位參與者），針對本研究經由文獻分析所整理出來的初步問卷評比指標，邀請專家學者進行座談，以建構符合我國需求、服務導向式的電子治理指標。而此二場專家座談會的具體工作項目包含：尋找學者專家、使用者(heavy users)等，對於初步調查指標內容設計進行座談，提供建議，並據此建構出本專案執行的實際調查指標。

一、第一場專家座談會議

第一場專家座談會議的主要目的，在於透過民眾的經驗與見解，瞭解目前我國電子化政府運作之現況，並實際操作財政部電子報稅服務系統，作為電子治理成效指標之參考。故本場座談會議邀請的對象為財政部電子申報繳稅系統(以下簡稱電子報稅系統)之使用民眾，故包括不同使用經驗之民眾，無論是非常熟習該系統之操作或是在本座談會才第一次操作該系統之使用者，皆在本座談會的邀請之列。而本座談會所舉辦之時間、地點，以及邀請名單（表3-1）如下所示：

時間：2009年5月23日上午9:00

地點：國立政治大學公共行政學系（綜合院館南棟11樓）

表3-1 第一場專家座談會議邀請名單

姓 名	職 業	電子報稅系統使用經驗
關漢琪 小姐	軍公教人員	初次使用
江怡瑩 小姐	軍公教人員	初次使用
林莉莉 小姐	家管	已有數次經驗
林品翰 先生	民營公司職員	已有數次經驗
林柏翰 先生	民營公司職員	已有數次經驗

透過民眾在現場實作電子報稅系統之經驗，針對本計畫預計發放之電子報稅系統問卷進行問卷填寫，並逐題討論，本次座談討論意見彙整如下：

- （一）針對問卷題目中，某些較含糊的詞彙提出問題，再由本研究團隊解釋意涵，並更進一步修正使用的字詞，俾使問卷用字更精確、使人容易理解。例如，問卷第一題「請問，從您第一次使用電腦到現在已有多久了？」民眾即反應「使用電腦」的操作

化不清楚，不知是指第一次上網或 office。

(二) 變更某些問卷題目的順序，減輕答卷者填答的負擔，並使題組的意義得以突顯出來。例如，問卷第八題「請問您曾經「在網路上發表」您對於當前政治、社會事件或公共政策看嗎？」即被建議置於其後「電子化政府影響」的題組中。

(三) 建議增加某些題項，更能符合本研究所欲達成之評估電子報稅系統之目標。例如：「請問使用網路報稅，需花費您多少時間？」、「您是否曾透過上述管道，投訴或申訴網路報稅系統的不滿之處？」等題項。

二、 第二場專家座談會議

除電子報稅系統問卷外，本計畫另以電話訪問的方式調查一般民眾對電子治理的整體評估、滿意度以及影響之問卷調查，此問卷的專家座談會一條由電子治理等相關領域的專家學者組成，主要目的為希望透過相關領域的學者專家在學術界、實務界、以及問卷調查方法領域的專長，針對前述兩份問卷的架構、題目內容、題數增刪、編排等提供意見，增進問卷的測量效度。而本座談會所舉辦之時間、地點，以及邀請名單（表3-2）如下所示：

時間：2009年6月15日上午10:30

地點：國立政治大學公共行政學系（綜合院館南棟11樓）

表3-2 第二場專家座談會議邀請名單

姓名	現職	專長領域
游清鑫	國立政治大學選舉研究中心主任	研究方法
陳陸輝	國立政治大學選舉研究中心研究員	研究方法
陳敦源	國立政治大學公共行政學系副教授	電子治理
曾冠球	淡江大學公共行政學系助理教授	電子治理
張中行	財政部財稅資料中心副組長	電子報稅系統

本次座談對本研究之調查架構、問卷排序、題目增刪、編排等所提供之意見彙整如下：

- (一) 直接針對本研究之架構提出建議。例如，研究架構之下的使用構面中，區分出資訊搜尋與服務使用的必要性如何，因資訊搜尋也是政府所提供的「服務」之一，兩者或可合併。網路效能感也應加入架構之中。
- (二) 針對兩份問卷中類似的題項進行題目間的合併與刪去。例如，電子報稅系統問卷裡，第 18、20、21 題，皆在評估網站的可近性與可用性，故在可近性與可用性的概念下，各挑 1 題放入問卷即可。
- (三) 更動某些題目排序，減輕答卷者之負擔。例如電子報稅系統問卷中，第 2 題組的目標在於篩選出 1.是否為第一次報稅 2.是否為第一次網路報稅 3.去年使用何種方式報稅，但題目的排序有點亂，故建議將題組順序稍作微調。
- (四) 針對兩份問卷當中，詢問民眾滿意度的題項，與會學者指出，滿意度的題項應列於某些評估題項之前，以避免民眾在回答某些評估題項後，對於稍後滿意度題項的結果造成影響；且某些民眾或許沒有使用過該功能，亦無法回答滿意度的問題。最後，因為研究方法的限制，電子報稅系統問卷的調查母體皆使用過網路報稅，故問卷調查的滿意度在推論上，或有質疑。
- (五) 網路效能感的相關題項，應將題目修改得與電子報稅系統以及一般政府網站更貼近，例如「報稅成為一件簡單的事」、「政府會在乎我在網路報稅之需求」等。
- (六) 修正某些語彙不清之處。例如，對「政府網站」的定義是什麼？台鐵與郵局算不算？建議在問卷中增加一些轉折語，以知會答卷者目前填答題組所代表之意義。
- (七) 問卷版面的美觀與問卷用字的統一。例如，以粗體字取代上引

電子治理成效指標與評估：G2C 與 G2B

號與下引號；整體而言，問卷的用字遣詞若涉及相同概念，即應統一用字。

第四章 網路報稅系統的專案影響評估

本研究調查兩種層次的對象，在第一個層次的調查中，本研究選取網路報稅服務作為電子化政府服務專案的影響評估，利用此種個案式的電子化政府影響調查，能夠測量到對民眾更深入以及實際的影響。本章就網路報稅影響評估調查的資料蒐集、結果分析分別進行描述。

第一節 資料蒐集

一、調查步驟與所遇困難

網路報稅系統專案影響評估採用網路調查的執行方式，將設計好的問卷上傳至國立政治大學問卷系統，執行期間自98年8月8日至98年8月30日。本次網路問卷以97年度採網路申報個人綜合所得稅且留下電子信箱民眾為對象，共計92,912名，由於受訪者數量龐大，考量系統穩定度，本研究團隊將約九萬名受訪者分成六組，各組分配一問卷填答網址，以分散問卷系統的負荷量。另外，由於網路報稅涉及民眾隱私資料，在保障民眾隱私的考量下，本研究團隊請財政部財稅資料中心（以下簡稱財稅中心）協助網路問卷的執行，研究團隊產出六個問卷網址，並在各網址下分別設計一萬七千組的填答帳號及密碼，進一步將這些資料財稅中心交由財稅中心之程式寄發填答網路問卷的邀請信函。該信函內附有特定之網路問卷網址及帳號密碼，由民眾自行點選該網址，登入帳號密碼進行問卷填答。

本網路問卷執行期程自98年8月8日開始至98年8月12日寄送第一波邀請信函，截至98年8月17日共6,134位受訪者上網填答。自98年8月18日至98年8月21日發送第二波催收信函，至98年8月30日止共12,684位受訪者填答。除了記催收信件外，為提高受訪者填答網路問卷的誘因，本次網路問卷特別安排抽獎活動，獎項分別有Eee PC小筆電、iPod nano、全家便利商店200元禮券，抽獎方式為在問卷填寫結束前詢問民

眾是否參加抽獎活動，欲參加者留下身分證後四碼，再由研究團隊利用亂數表，隨機抽出34名得獎者，並將結果於98年9月10日公布在電子治理研究中心網頁，且於98年9月17日透過財稅中心寄發得獎通知於各位得獎者。

表4-1 網路問卷執行時程表

時間	內容	說明
98.7.19	執行團隊於政大網路問卷系統上架設網路問卷	
98.7.24-98.7.27	開放團隊成員試填	
98.8.8-98.8.12	研究團隊隨機產生九萬組帳號密碼	
98.8.8-98.8.12	第一波網路問卷邀請信函寄送，每一位受訪者附加一份獨立的帳號密碼	財稅中心共寄出九萬份問卷填寫通知電子郵件
98.8.17	整理未填答者名單	已回收 6,134 份；尚未填答 93,866 份
98.8.18-98.8.21	第二波網路問卷催收信函寄送	
98.8.30	網路問卷截止日期	共計回收 12,684 份
98.8.31-98.9.10	網路問卷資料整理	剔除無效樣本後，有效樣本 11,875 份
98.9.10	抽獎結果公布	
98.9.17	得獎通知信函寄送	

資料來源：本研究。

在網路問卷執行過程中，本研究團隊所遇之執行問題處理及回應方式分述如下：

（一）網路問卷執行問題

問卷調查執行過程中，財稅中心提供本研究團隊兩支專案電話處理民眾的提問，另外，本研究團隊亦申請專案信箱提供民眾另一種詢問方式。為期三個禮拜的執行過程中，遇到問題如下：約十多位民眾擔心接到詐騙信件，來電詢問信件是否由財稅中心發送。針對此問題，本研究團隊除了在電話中向民眾說明外，亦透過財稅中心在各稅捐機關及其網頁中公告本網路問卷活動的訊息，請民眾自行上網確認，減少民眾的疑慮。另有約五位民眾反應帳號密碼無法登入問卷系統或無法開啟問卷連結，本研究團隊處理方式為先確認受訪者帳號所屬之問卷網址連結是否正常運行，倘若確定非問卷系統問題，本研究團隊另提供備用帳號密碼供民眾登入問卷系統。另有少數問題包括，報稅人填寫他人的電子信箱，抽獎需留何人之身分證末四碼？或者家中報稅人皆填寫同個電子信箱，如何分辨那封信為哪位報稅人所擁有？抱怨問卷設計具引導性、調查浪費公帑等，相關問題回應如表4-2。另外，亦有民眾看到網路問卷活動公告的訊息，來信詢問如何填答問卷參加抽獎活動，設計抽獎活動提高網路問卷填答率的效果可見一斑。

表4-2 網路問卷問題回應表

民眾遇到問題	研究團隊回應
擔心詐騙信件，詢問並確認此問卷的真實性	說明信件為財稅資料中心發送，相關資訊在各稅捐機關、財稅中心網頁皆有公告。
帳號密碼無法登入問卷系統	給予備用帳號、密碼登入問卷系統
身分證後四碼要填誰的？	請填寫問卷填答者的身分證後四碼。
家中報稅人皆留同一個電子信箱，分不清楚到底是誰抽中	請各位報稅人各自選擇一封信件，內有特定的網址、帳號、密碼，各報稅人點選信件中的網址進行填答。
抱怨問卷有引導性，調查浪費公帑	感謝指教，寶貴意見將轉達計畫主持人。
登入問卷時間是否有差異？	請避開 2:00-6:00 問卷系統維護時間。
詢問如何參加填問卷抽大獎活動	告知本問卷之受訪者為 98 年採用網路報稅服務且留下電子信箱的民眾，請民眾確認電子信箱內是否有「填問卷抽大獎：財政部網路報稅成效評估問卷，需要您的參與！」的電子郵件。

資料來源：本研究。

（二）得獎者兌獎問題

本次網路問卷的抽獎活動採用隨機挑選方式，給予願意參與抽獎活動的受訪者一個隨機值，將此些隨機值由小至大排列，挑選前三十四名為幸運的得獎者。本研究團隊透過財稅中心寄發得獎通知，並附上領獎申請檔案，請各位得獎者將文件填妥寄至本研究團隊，在此過程中發現多位得獎者來信表示收到得獎通知，但卻忘記當初填答問卷的帳號為何。由於本研究團隊無任何民眾的個人資料，故請得獎者留下電子信箱，本團隊再將以電子信箱詢問財稅中心得獎者的填答帳號，研究團隊再回信給各位得獎者。

（三）行政溝通

基於民眾隱私之考量，財稅中心不便將民眾基本資料給予本研究團隊，故一切與民眾聯繫的作業交由財稅中心處理，本研究團隊僅負責問卷設計、問卷上傳、產出填答帳號密碼，以及注意問卷系統穩定與否等相關流程及作業。由於本研究團隊無任何民眾資訊，與民眾端相關的細節皆需詢問財稅中心，尤其本次網路問卷活動係以財稅中心名義對外公告訊息，因此問卷流程設計除了需取得研究團隊內部的共識外，亦需取得財稅中心方面的同意，確保問卷執行無誤，且民眾跟研究團隊反應的問題，皆需向財稅中心請教，在行政溝通上與財稅中心聯絡頻繁，取得雙方意見一致。

（四）受訪者身分難以控制

最後，從民眾的來信可發現網路問卷的潛在問題，亦即無法控制網路問卷填答者的身分。有位得獎民眾來信詢問，其曾使用兩個帳號填答網路問卷，得獎帳號是哪一個？本研究團隊推測，該位民眾之所以擁有兩組帳號密碼係因為曾有兩位網路報稅者留同一電子信箱，而其中一位網路報稅者填兩次問卷；或者，民眾來電詢問配偶報稅留的是他的信箱，身分證後四碼要填寫何者，雖然本研究團隊回應留問卷填答者的，但本研究團隊無法得知真正問卷填答者為誰。因此，縱使研究團隊選擇網路報稅民眾做為研究對象，但真正填答網路問卷者無從控制，此是為網路問卷調查的限制。

二、樣本結構檢定

本次網路問卷共回收12,684份樣本，研究團隊進行除錯之原則為，將未完成網路問卷者，亦即問卷回答未超過三分之一者予以刪除；另外，本研究利用「線上申辦行為」¹的問卷題目篩選出真正的網路報稅系統使用者，請他人代為報稅，以及採用二維條碼電子報稅方式的樣本不在本研究範圍之內。經資料初步除錯後，共11,877份有效樣本。為了瞭解11,877份有效樣本的代表性如何，以下分別就性別、年齡、地區予以檢定：

表4-3 網路問卷樣本之代表性檢定：性別（加權前）

	樣 本		母 體	檢 定 結 果
	人 數	百分比	百分比	
男 性	6,043	52.9	56.44	卡方值=59.496 p < 0.05 樣本與母體不一致
女 性	5,390	47.1	43.56	
合 計 ²	11,433	100.0	100.00	

資料來源：本研究。

表4-4 網路問卷樣本之代表性檢定：年齡（加權前）

	樣 本		母 體	檢 定 結 果
	人 數	百分比	百分比	
30 歲 以 下	1,375	12.3	20.13	卡方值=2224.485 p < 0.05 樣本與母體不一致
30 至 39 歲	5,463	49.0	33.52	
40 至 49 歲	3,212	28.8	23.36	
50 至 59 歲	994	8.9	16.00	
60 歲 以 上	94	0.8	6.99	
合 計 ³	11,138	100.0	100.00	

資料來源：本研究。

¹ 問卷題目為，「請問，今年您是透過網路上哪一種方式報稅？」、「請問，今年您是在什麼場所進行網路報稅」

² 表 4-3 合計不等於 11,877 為去除無反應（拒答）之結果。以下有相同情形者亦同。

³ 因四捨五入之故，百分比之總和不等於 100%。

表4-5 網路問卷樣本之代表性檢定：地區（加權前）

	樣 本		母 體	檢 定 結 果
	人 數	百分比	百分比	
臺 北 縣	2,621	22.9	17.41	卡方值=1645.716 p < 0.05 樣本與母體不一致
宜 蘭 縣	160	1.4	1.90	
桃 園 縣	931	8.1	8.01	
新 竹 縣	307	2.7	2.44	
苗 栗 縣	138	1.2	2.36	
臺 中 縣	448	5.6	5.17	
彰 化 縣	362	3.2	5.02	
南 投 縣	128	1.1	2.00	
雲 林 縣	158	1.4	2.64	
嘉 義 縣	117	1.0	1.76	
臺 南 縣	283	2.5	3.98	
高 雄 縣	317	2.8	4.63	
屏 東 縣	164	1.4	2.92	
臺 東 縣	56	0.5	0.86	
花 蓮 縣	132	1.2	1.42	
澎 湖 縣	13	0.1	0.41	
基 隆 市	213	1.9	1.80	
新 竹 市	369	3.2	2.08	
臺 中 市	643	5.6	5.17	
嘉 義 市	106	0.9	1.23	
臺 南 市	320	2.8	3.44	
金 門 縣	48	0.4	0.40	
連 江 縣	7	0.1	0.06	
臺 北 市	2,676	23.4	14.47	
高 雄 市	709	6.2	7.16	
合 計	11,426	100.0	100.00	

資料來源：本研究。

由表4-3至表4-5的樣本代表性檢定之結果顯示：本研究的成功樣本與母體在性別、年齡、地區有不一致的現象。為避免資料分析時造成推論的偏差，本研究針對每一樣本，施以「多變數反覆加權（raking）」的方式進行成功樣本統計加權。加權資料來源為財稅資料中心提供之97年度採用網路申報綜合所得稅之統計資料。

經過加權處理後，顯示成功樣本在性別、年齡、地區的分佈上，均與母體分佈無差異。表 4-6 至表 4-8 為加權後的樣本代表性檢定結果，顯示加權後的樣本結構和母體並無顯著差異。

表4-6 網路問卷樣本之代表性檢定：性別（加權後）

	樣 本		母 體	檢 定 結 果
	人 數	百分比	百分比	
男 性	6516	57.0	56.44	卡方值=1.686 p > 0.05 樣本與母體一致
女 性	4907	43.0	43.56	
合 計	11404	100.0	100.00	

資料來源：本研究。

表4-7 樣本之代表性檢定：年齡（加權後）

	樣 本		母 體	檢 定 結 果
	人 數	百分比	百分比	
3 0 歲 以 下	2246	20.1	20.13	卡方值=0.000 p > 0.05 樣本與母體一致
30 至 39 歲	3740	33.5	33.52	
40 至 49 歲	2606	23.4	23.36	
50 至 59 歲	1786	16.0	16.00	
6 0 歲 以 上	781	7.00	6.99	
合 計	11159	100.0	100.00	

資料來源：本研究。

表4-8 網路問卷樣本之代表性檢定：地區（加權後）

	樣 本		母 體	檢 定 結 果
	人 數	百分比	百分比	
臺 北 縣	1991	17.4	17.41	卡方值=2.013 p > 0.05 樣本與母體一致
宜 蘭 縣	213	1.9	1.90	
桃 園 縣	916	8.0	8.01	
新 竹 縣	275	2.4	2.44	
苗 栗 縣	266	2.3	2.36	
臺 中 縣	725	6.3	5.17	
彰 化 縣	565	5.0	5.02	
南 投 縣	226	2.0	2.00	
雲 林 縣	299	2.6	2.64	
嘉 義 縣	197	1.7	1.76	
臺 南 縣	449	3.9	3.98	
高 雄 縣	521	4.6	4.63	
屏 東 縣	332	2.9	2.92	
臺 東 縣	98	0.9	0.86	
花 蓮 縣	164	1.4	1.42	
澎 湖 縣	45	0.4	0.41	
基 隆 市	208	1.8	1.80	
新 竹 市	237	2.1	2.08	
臺 中 市	594	5.2	5.17	
嘉 義 市	143	1.2	1.23	
臺 南 市	394	3.5	3.44	
金 門 縣	45	0.4	0.40	
連 江 縣	8	0.1	0.06	
臺 北 市	1693	14.8	14.47	
高 雄 市	822	7.2	7.16	
合 計	11426	100.0	100.00	

資料來源：本研究。

三、 信度分析

網路報稅系統專案影響評估問卷的研究架分為三個構面，分別為電子化政府品質構面、使用構面、影響構面，而此三大構面各包含數個次構面及指標。以下擬針對各個次構面進行信度分析。

在電子化政府品質構面中，網站品質、資訊品質、服務品質的信度分析皆高於0.7，顯示各次構面下的操作化一致性程度高；而在使用構面方面，由於資訊查詢行為、線上申辦行為、線上溝通聯繫行為下的操作化多為名目尺度，不適用信度分析。

表4-9 專案影響評估問卷品質構面、使用構面信度分析

構面	次構面	Cronbach's Alpha值
電子化政府品質構面	網站品質	0.797
	資訊品質	0.708
	服務品質	0.738
使用構面	資訊查詢行為	—
	線上申辦行為	—
	線上溝通聯繫行為	—

資料來源：本研究。

在影響構面方面，在政治信任感及網路效能感方面，信度分析達0.8左右，然而在政治效能感及滿意度方面，信度略低，低於0.7，本研究團隊討論後認為其原因可能在於題目數過少，尤其是在政治效能感方面，本研究因為問卷題目數的限制，僅以三題來測量政治效能感，與其他政治學研究有四題以上的測量方式不同，滿意度方面，也只有三個題目，本研究後續將針對此點改善。

而在使用意願、成本、效益指標方面，前兩者的操作化包含名目尺度，不適用信度分析；而效益分析的操作化，隨著受訪者選擇不同的報稅方式（紙本或網路報稅）而呈現不同的效益，方向上無法一致，無法進行信度分析。

表4-10 專案影響評估問卷影響構面信度分析

構面	次構面	指標	Cronbach's Alpha值
影響構面	態度	政治信任感	0.806
		政治效能感	0.625
		網路效能感	0.782
		滿意度	0.602 ⁴
		使用意願	—
	成本與效益	成本	—
		效益	—

資料來源：本研究。

⁴ 滿意度的信度分析僅針對「您滿不滿意網路報稅系統提供給民眾的資料查詢服務？」、「整體而言，您滿不滿意政府所提供的網路報稅服務？」、「政府提供電子郵件或其他線上管道，讓民眾可以與網路報稅客服人員聯絡，您是否滿意？」，其餘兩題「請問您是否曾透過網路投訴或申訴網路報稅系統的缺失？」與「整體而言，目前您對網路報稅系統有沒有任何改善之建議？」未納入分析。

第二節 網路報稅影響評估問卷結果分析

本次研究的主要目的是瞭解電子治理對於民眾的影響評估，為了能夠更精確地測量出使用政府電子化服務所得到的效果，本研究以本（98）年度使用網路報稅並且留有電子郵件的報稅民眾作為測量對象，針對使用電子化政府特定的系統（網路報稅系統）後所產生的實質影響進行評估。根據本研究先前所建立的電子治理整體評估架構，問卷分別對網路報稅系統之整體品質、網路報稅使用情形、以及使用網路報稅之影響三大部分進行調查。

一、電子化政府品質評估構面

（一）系統品質分析

本項是詢問報稅民眾連結至財政部電子申報繳稅服務網站的頁面設計是否清楚的看法，以及執行網路申報繳稅程式（以下簡稱報稅程式）之頁面設計是否清楚的看法，調查結果如表4-11、4-12所示。

首先，調查結果發現，超過五成的受訪民眾在認為（包含清楚48%，非常清楚8.3%）財政部電子申報繳稅服務網站的頁面看起來是清楚的，只有6.9%（包含不清楚5.6%，非常不清楚1.3%）的民眾認為是不清楚的，另外有36.3%的民眾沒有明顯感受。

進一步交叉分析可以發現（參見附錄五表1），不分人口特徵，認為財政部電子申報繳稅服務網站的頁面設計清楚的比例皆高於認為不清楚的比例，其中50-59歲、教育程度高中職以上的民眾，認為財政部電子申報繳稅服務網站的頁面設計清楚的比例較高於其他人口特徵認為財政部電子申報繳稅服務網站的頁面設計清楚的比例。

表4-11 電子申報繳稅服務網站頁面清楚程度

題目	非常不清楚 次數(%)	不清楚 次數(%)	普通 次數(%)	清楚 次數(%)	非常清楚 次數(%)	總和
您認為「報稅程式（從財政部網站所下載的報稅軟體）」，它的版面設計看起來清不清楚？	124 (1.1%)	536 (4.5%)	3,436 (29.1%)	6,463 (54.8%)	1,237 (10.5%)	11,797

資料來源：本研究。

其次，針對網路報稅程式的頁面設計，有六成的受訪民眾認為（包含非常清楚10.5%，清楚54.8%）頁面設計清楚，僅有極少數（5.6%）的民眾認為不清楚（包含非常不清楚1.1%，不清楚4.5%），另外有29.1%的民眾對此沒有明顯感受。進一步交叉分析發現（參見附錄五表2），教育程度高中職以上的民眾，認為報稅程式版面設計清楚的比例，較高於其他人口特徵認為清楚的比例。

表4-12 報稅程式頁面清楚程度

題目	非常不清楚 次數(%)	不清楚 次數(%)	普通 次數(%)	清楚 次數(%)	非常清楚 次數(%)	總和
您認為「財政部電子申報繳稅服務網站（ http://tax.nat.gov.tw/ ）」的頁面看起來清不清楚？	150 (1.3%)	646 (5.6%)	4,171 (36.3%)	5,557 (48.4%)	951 (8.3%)	11,476

資料來源：本研究。

在詢問民眾報稅程式是否容易使用方面，超過六成的民眾認為（包含非常容易13%，容易56.6%）報稅程式在使用上是容易的。而僅有5.3%的民眾認為（包含非常不容易0.7%，不容易4.6%）不容易使用。另外有25.1%的民眾沒有明顯感受。進一步交叉分析發現（參見附錄五表3），不分人口特徵，認為報稅程式容易使用的比例皆高於不容易使用的比例。其中教育程度小學以下的民眾認為不容易使用的比例較高於其他人口特徵認為不容易使用的比例。

表4-13 報稅程式易用程度

題目	非常不容易 次數(%)	不容易 次數(%)	普通 次數(%)	容易 次數(%)	非常容易 次數(%)	總和
您認為「報稅程式（從財政部網站所下載的報稅軟體）」容不容易使用？	79 (0.7%)	549 (4.6%)	2,978 (25.1%)	6,709 (56.8%)	1,536 (13.0%)	11,851

資料來源：本研究。

最後，有關於使用網路報稅服務是否需要較好的電腦設備，大部分的受訪民眾認為不需要（70.5%）有較好的電腦設備即可完成網路報稅，而另外有近三成的民眾（29.5%）則認為完成網路報稅需要較好的電腦設備。進一步交叉分析發現（參見附錄五表4），不分人口特徵，認為完成網路報稅不需要有較好的電腦設備的比例皆高於認為需要較好電腦設備的比例。其中女性、50歲以上、國初中教育程度認為需要較好電腦設備的比例高於其他人口特徵認為需要較好的電腦設備的比例。

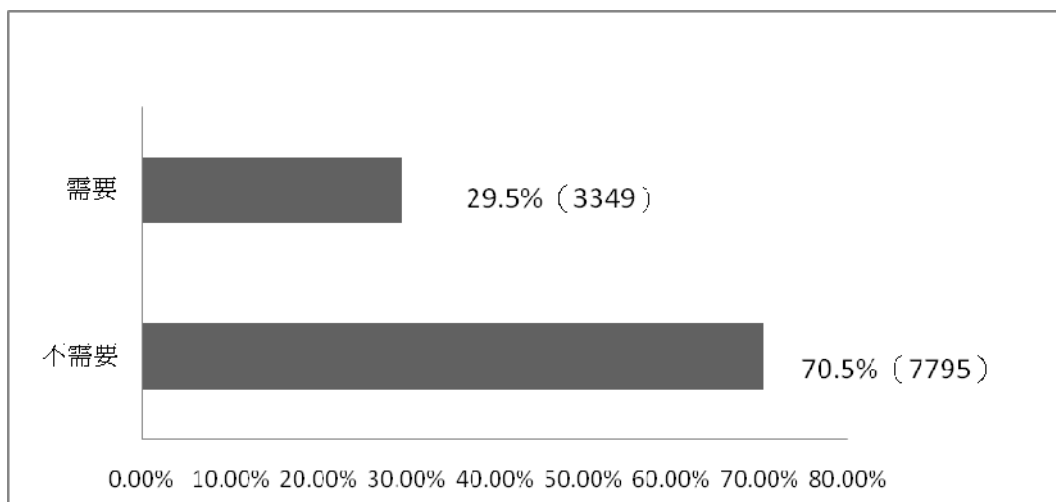


圖4-1 使用網路報稅需不需要較好的電腦設備

資料來源：本研究。

綜合而言，由調查結果可以得知，超過半數的民眾同意電子申報繳稅服務網站的介面對使用者而言並不會造成瀏覽的困擾，而大部分的民眾認為報稅程式不論在介面方面以及實際操作上都是清楚容易的。並且，大部分的民眾亦認為使用網路報稅，並不需要有較好的設備才能完成網路報稅，顯示網路報稅服務的系統品質部分具有一定之成效。

（二）資訊品質分析

在資訊品質構面方面，本研究詢問民眾有關網路報稅系統中資訊的精確性、完整性、以及是否容易理解。首先，在報稅系統提供資料的精確性方面，當詢問民眾對於報稅系統提供的個人所得資料正不正確，調查結果如表4-14所示，大多數的民眾認為（包含非常正確13%，正確69.7%）報稅系統中所提供的個人所得資料正確，而僅有極少數（不到2%）的民眾認為（包含非常不正確0.4%，不正確1.4%）報稅系統提供的個人所得資料不正確，另外有15.4%的民眾對此問題無明顯感受。進一步交叉分析發現（參見附錄五表5），不分人口特徵，認為網路報稅所提供的個人資料正確的比例皆高於認為不正確的比例，其中，教育程度高中職以上認為網路報稅所提供的個人所得資料正確的比例，高於其他人口特徵認為正確的比例。

表4-14 報稅系統提供個人所得資料之正確程度

題目	非常不正確 次數(%)	不正確 次數(%)	普通 次數(%)	正確 次數(%)	非常正確 次數(%)	總和
您認為網路報稅系統所提供的個人所得資料正不正確？	48 (0.4%)	158 (1.4%)	1,682 (15.4%)	7,604 (69.7%)	1,413 (13.0%)	10,904

資料來源：本研究。

在報稅系統所提供的資訊是否容易理解方面，有47.6%的民眾認為（包含非常容易4.3%，容易43.3%）容易理解，而有13.4%的民眾認為（包含非常不容易1.5%，不容易11.9%）不容易理解，而有39.1%的民眾對此問題無明顯感受。進一步交叉分析發現（參見附錄五表6），不分人口特徵，認為報稅系統所提供的資訊容易理解的比例皆高於認為不容易理解的比例，其中50歲以上、教育程度高中職以上認為所提供的資訊容易理解的比例較高於其他人口特徵認為容易理解的比例。

表4-15 報稅系統提供資訊之易理解程度

題目	非常不容易 次數(%)	不容易 次數(%)	普通 次數(%)	容易 次數(%)	非常容易 次數(%)	總和
您認為網路報稅系統所提供的資訊（如使用說明、相關法規...等）容不容易理解？	160 (1.5%)	1,383 (11.9%)	4,565 (39.1%)	5,047 (43.3%)	504 (4.3%)	11,668

資料來源：本研究。

在報稅系統之資訊完整性方面，有45.2%的民眾認為（包含非常完整3.7%，完整41.6%）報稅系統所提供的資訊完整，有10.2%的民眾認為（包含非常不完整1%，不完整9.2%）報稅系統提供的資訊不完整，另外有44.6%的民眾對本問題無明顯感受。進一步交叉分析發現（參見附錄五表7），不分人口特性，認為網路報稅系統提供的資訊完整的比例皆高於認為不完整的比例。其中，50-59歲、教育程度高中職以上認為完整的比例，較高於其他人口特徵認為完整的比例。

表4-16 報稅系統提供資訊之完整程度

題目	非常不完整 次數(%)	不完整 次數(%)	普通 次數(%)	完整 次數(%)	非常完整 次數(%)	總和
您認為網路報稅系統提供的資訊（如使用說明、相關法規...等）完不完整？	113 (1.0%)	1,051 (9.2%)	5,092 (44.6%)	4,740 (41.5%)	422 (3.7%)	11,668

資料來源：本研究。

（三）服務品質構面分析

在服務品質構面的調查中，本問卷調查有關報稅系統的可靠性、以及對於問題的回應性，以及報稅系統的穩定性進行測量。

首先，在詢問民眾對於透過網路報稅來申報個人所得稅是否可靠方面，大部分的民眾認為（包含非常可靠10.6%，可靠61.6%）透過網路報稅申報個人所得稅是一種可靠的方式，僅有極少部分的民眾認為（包含非常不可靠0.3%，可靠3%）透過網路報稅申報所得稅是不可靠的，另外有24.4%的民眾對本問題無明顯感受。進一步交叉分析發現（參見附錄五表8），不分人口特徵，認為透過網路報稅來申報個人所得稅可靠的比例皆高於認為不可靠的比例。其中30歲以上、教育程度研究所以上認為可靠的比例較高於其他人口特徵認為可靠的比例。

表4-17 報稅系統可靠程度

題目	非常不可靠 次數(%)	不可靠 次數(%)	普通 次數(%)	可靠 次數(%)	非常可靠 次數(%)	總和
您認為透過網路報稅這個方法，來申報個人綜合所得稅可靠不可靠？	37 (0.3%)	344 (3.0%)	2,802 (24.4%)	7,064 (61.6%)	1,218 (10.6%)	11,464

資料來源：本研究。

其次，在詢問民眾向政府提出報稅系統使用上的問題是否能夠很快獲得解答方面，有31.2%的民眾認為（包含非常快3%，快28.2%）獲得解答的速度快，而有11.4%的民眾認為（包含非常慢2.4%，慢9.0%）獲得解答的速度慢，另外有57.3%的民眾對本問題無明顯感受。進一步交叉分析發現（參見附錄五表9），不分人口特徵，認為向政府提出報稅系統使用上的問題皆獲得解答速度快的比例，皆高於獲得解答速度慢的比例。其中50歲以上、教育程度為高中職認為獲得解答速度快的比例較高於其他人口特徵。

表4-18 報稅系統回應程度

題目	非常慢 次數(%)	慢 次(%)	普通 次數(%)	快 次數(%)	非常快 次數(%)	總和
您認為透過網路報稅這個方法，來申報個人綜合所得稅可不可靠？	132 (2.4%)	507 (9.0%)	3,212 (57.3%)	1,581 (28.1%)	171 (3.0%)	5,603

資料來源：本研究。

最後，有關網路報稅系統對民眾個人隱私資料的保護程度方面，有40.5%的民眾認為（包含非常完善3.5%，完善37.0%）網路報稅系統對於個人隱私資料的保護完善，而有12.5%的民眾認為（包含非常不完善1.6%，不完善10.9%）網路報稅系統對於個人隱私資料的保護不完善，另外有46.9%的民眾對本問題無明顯感受。進一步交叉分析發現（參見附錄五表10），不分人口特徵，認為報稅系統對民眾個人隱私資料保護程度完善的比例皆高於認為不完善的比例。其中60歲以上認為保護程度完善的比例較高於其他人口特徵。

表4-19 報稅系統完善程度

題目	非常不完善 次數(%)	不完善 次數(%)	普通 次數(%)	完善 次數(%)	非常完善 次數(%)	總和
您認為網路報稅系統對於民眾個人隱私資料的安全保護完不完善？	138 (1.6%)	919 (10.9%)	3,934 (46.9%)	3,105 (37.0%)	296 (3.5%)	8,393

資料來源：本研究。

二、 使用構面

本研究係以電子化政府的個案進行調查，以使用網路報稅服務的民眾作為主要的研究對象。為了增加研究的效度，本研究先由使用者的網路報稅使用情形進行測量，因此，在使用構面中，本研究分別針對網路報稅系統的資訊搜尋及服務使用兩方面調查。

（一）線上申辦行為

首先，本研究測量網路報稅相關使用行為，包含使用網路報稅的次數、使用網路報稅的方式，以及在何種場所進行網路報稅。在網路報稅次數方面，有14.0%的受訪者在本（98）年度是第一次使用網路報稅，使用兩次的受訪者佔本次調查對象的18.5%，使用三次者佔27.4%，使用四次者佔14.3%，第五次使用的民眾佔15.5%，第六次使用者則佔4.7%，而從政府開始實施網路報稅以來便開始使用（七次）的民眾佔本次調查對象的5.6%。

表4-20 網路報稅使用次數

今年第幾次使用網路報稅	
次數	百分比
1 次	14.0%
2 次	18.5%
3 次	27.4%
4 次	14.3%
5 次	15.5%
6 次	4.7%
7 次	5.6%

資料來源：本研究。

在網路報稅方式方面，超過半數的受訪民眾（53.3%）在本（98）年度是以自然人憑證進行網路報稅，有38.6%的民眾則是以「身份證＋戶號」方式進行網路報稅，另外有8.2%的民眾在本年度是採用金融憑證方式進行。

表4-21 網路報稅方式

今年採用哪一種方式報稅	
次數	百分比
自然人憑證	52.9%
身份證＋戶號	38.3%
金融憑證	8.1%

資料來源：本研究。

最後，詢問受訪者本次網路報稅進行申報的地點方面，在家中進行者佔本次調查對象之66.6%，有32.1%的民眾是在工作場所進行申報，而有1.0%的民眾則是在稅捐機關進行網路報稅，最後，有0.2%的民眾則在其他（例如工作場所與家中皆有、國外、親友家等）場所進行網路報稅。

表4-22 網路報稅場所

今年在什麼場所進行網路報稅	
次數	百分比
家中	66.7%
工作場所	32.1%
稅捐機關	1.0%
其他	0.2%

資料來源：本研究。

(二) 線上溝通聯繫行為

在線上溝通聯繫行為方面，本研究詢問受訪民眾是否透過網路報稅系統所提供的服務窗口詢問報稅問題，調查結果顯示，在本次受訪的民眾中，共有有2,791位（23.5%）使用者有透過報稅系統的服務窗口詢問報稅問題，有8,952位（75.4%）使用者未曾透過系統提供的服務窗口詢問過報稅問題，另外有1.1%的民眾對此問題無反應。

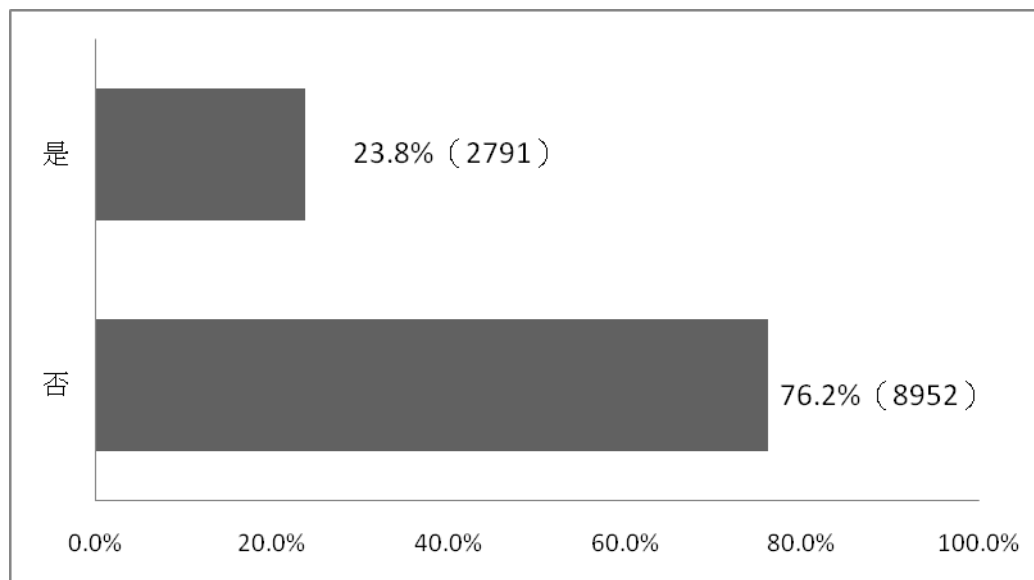


圖4-2 是否曾透過報稅系統提供服務窗口詢問問題

資料來源：本研究。

而針對2,791位曾經詢問過報稅問題的受訪者中，有1,313位受訪者曾經詢問過一次有關報稅系統的問題，有912位民眾詢問過兩次，另外有333位民眾詢問過三次，最後，有145位民眾詢問過四次以上有關報稅系統的問題。

表4-23 網路報稅問題詢問次數

詢問次數	人數	百分比
1 次	1,313	48.6%
2 次	912	33.7%
3 次	333	12.3%
4 次以上	145	5.3%

資料來源：本研究。

（三）線上查詢行為

在線上查詢行為部分，本研究詢問受訪民眾是否曾在報稅系統的網站上找過資料，根據結果顯示，有2,852位使用者（24.0%）不曾在報稅系統網站上找過資料，而大部分的使用者（8,880位使用者，74.8%），曾經在報稅系統的網站上找過資料，另外有1.2%的民眾對此問項無反應。

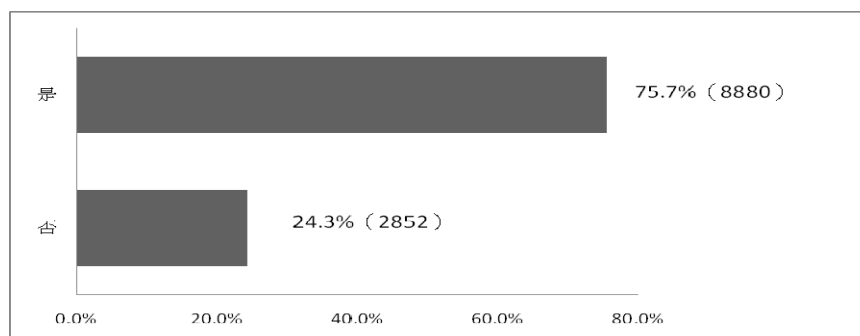


圖4-3 是否曾透過報稅系統查詢資料

資料來源：本研究。

進一步來看，在8,880位曾找過資料的使用者中，以查詢過找尋網路報稅使用方法者為最多（54.5%），其次為所得資料（54.3%），查詢所得計算方式者有51.5%，查詢網路報稅最新消息者佔45.7%，而查詢自然人憑證密碼者佔14.3%，而另外查詢過客服電話者佔11.8%，另外有0.8%的民眾在報稅系統網站上查詢其他事項。

表4-24 查詢網路報稅資訊內容次數

查詢資訊內容		
查詢內容	次數	百分比
所得資料	4,818	54.3%
所得計算方式	4,573	51.5%
網路報稅使用方法	5,190	54.5%
網路報稅最新消息	4,060	45.7%
查詢自然人憑證密碼	1,272	14.3%
客服電話	1,056	11.8%
其他	95	0.8%

資料來源：本研究。

三、 影響構面

本次網路報稅系統影響評估的最後一個構面，即使用網路報稅服務對民眾所產生的影響為何，本研究將影響區分為對民眾產生的態度方面之影響，以及對民眾產生的實質影響兩部分進行測量。

（一）網路報稅對民眾產生的態度影響

1、滿意度分析

在態度部分，本研究所使用的面向包含使用網路報稅系統滿意度的呈現和未來使用網路報稅系統的意願、網路效能和政治效能的態

度、以及對政府的信任等五個面向呈現。首先在資訊查詢的滿意度方面，詢問曾經有在網路報稅系統查詢資料民眾對於報稅系統提供給民眾的資料查詢服務滿不滿意。調查結果顯示，在曾經查詢過資料的受訪者中，有54.4%的民眾（包含非常滿意7.2%，滿意47.2%）對報稅系統所提供的資料查詢服務感到滿意，僅有5.4%的民眾（包含非常不滿意1.5%，滿意3.9%）對網路報稅系統提供給民眾的資料查詢服務感到不滿意，另外有40.2%的民眾對本問項無特別感受。進一步交叉分析發現（參見附錄五表11），不分人口特徵，對報稅系統提供給民眾的資料查詢服務滿意的比例皆高於不滿意的比例，其中男性、以及50歲以上、教育程度為高中職以上對資料查詢服務感到滿意的比例略高於其他人口特徵感到滿意的比例。

其次，在線上溝通聯繫部分，本研究詢問曾經使用過政府所提供的管道聯繫網路報稅客服人員之使用者，對於政府提供電子郵件或其他線上管道，讓民眾可以與網路報稅客服人員聯絡滿不滿意。調查結果顯示，有54.6%的使用者（包含非常滿意10.3%，滿意44.3%）對政府提供管道讓民眾與網路報稅客服人員聯絡感到滿意，另外有7.6%的使用者（包含非常不滿意2.9%，不滿意4.7%）對於政府提供管道讓民眾與網路報稅客服人員聯絡感到不滿意，另外有37.8%的使用者對此問項無特別感受。

最後，本研究詢問民眾對於網路報稅服務的整體滿意度，有71.4%的民眾（包含非常滿意10.7%，滿意60.7%）對於政府所提供的網路報稅服務感到滿意，僅有極少數（不到3%，包含非常不滿意0.7%，不滿意1.6%）的民眾不滿意政府所提供的網路報稅服務。進一步交叉分析發現（參見附錄五表12），不分人口特徵，對報稅系統整體感到滿意的比例皆高於感到不滿意的比例，其中，40歲以上、教育程度為高中職以上的受訪者對報稅系統的滿意比例較高於其他人口特徵。

表4-25 網路報稅服務使用滿意度

題目	非常 不滿意 次數(%)	不滿意 次數(%)	普通 次數(%)	滿意 次數(%)	非常滿意 次數(%)	總和
您滿不滿意網路報稅系統提供給民眾的資料查詢服務？	131 (1.5%)	338 (3.9%)	3,508 (40.2%)	4,127 (47.2%)	630 (5.3%)	8,734
政府提供電子郵件或其他線上管道，讓民眾可以與網路報稅客服人員聯絡，您是否滿意？	81 (2.9%)	133 (4.7%)	1,058 (37.8%)	1,241 (44.3%)	289 (10.3%)	2,802
整體而言，您滿不滿意政府所提供的網路報稅服務？	84 (0.7%)	187 (1.6%)	2,903 (24.9%)	7,211 (61.9%)	1,270 (10.9%)	11,655

資料來源：本研究。

2、使用意願

本研究除了瞭解民眾對網路報稅系統的滿意度外，更進一步詢問未來繼續使用網路報稅服務之意願，並且詢問民眾是否願意推薦網路報稅系統給親朋好友使用。首先，在未來使用意願方面，絕大多數（95.8%）的民眾願意在未來繼續使用網路來申報個人綜合所得稅，僅有極少數的民眾（0.2%）不願意在未來繼續使用網路來申報個人綜合所得稅。進一步交叉分析發現（參見附錄五表13），教育程度為國、初中的受訪者，對於未來繼續使用網路報稅表達「不一定/看情形」意願的比例高於其他人口特徵不一定/看情形的比例。

而在願不願意推薦網路報稅系統給親朋好友使用方面，將近九成的民眾（89.1%）會願意將網路報稅系統推薦給他們的親朋好友使用，而不願意推薦給親朋好友使用者僅佔本次受訪民眾的1.0%。進一步交叉分析發現（參見附錄五表14），女性、教育程度為高中職的受訪者願意推薦網路報稅給親朋好友使用的比例高於其他人口特徵願意推薦的比例。

表4-26 網路報稅使用意願

題目	願意 次數(%)	不願意 次數(%)	不一定/看情形 次數(%)	總和
往後(包含明年)您本身願不願意繼續使用網路申報綜合所得稅？	11,053 (95.8%)	23 (0.2%)	466 (4.0%)	11,542
請問您願不願意推薦網路報稅系統給親朋好友使用？	10,193 (89.1%)	118 (9.8%)	1,126 (1.0%)	11,437

資料來源：本研究。

3、政治信任感構面分析

在政治信任感方面，本次問卷詢問民眾「認為政府在決定重大決策時，」會不會把民眾福利放在第一優先考量的地位。根據調查結果顯示，有54.4%的民眾認為政府在決定重大決策時，會把民眾福利放在第一優先考量的地位，而有45.5%的民眾則認為政府在決定重大決策時，不會把民眾福利放在第一優先考量的地位。進一步交叉分析發現（參見附錄五表15），不滿40歲的受訪者認為政府再決定重大決策時，「不會」把民眾利益放在第一優先考量地位的比例，較高於其他人口特徵認為不會放在第一優先考量地位的比例。

接下來，在詢問民眾相不相信政府首長（例如像總統、院長、部長）在電視或報紙上所講的話方面，有37.5%認為政府首長在電視或報紙上所講的話可以相信，而有62.5%的民眾不太相信政府首長在電視或報紙上所講的話。進一步交叉分析發現（參見附錄五表16），女性、年齡未滿50歲、教育程度國初中以上的受訪民眾，不相信政府首長在電視或報紙上所講的話的比例，較高於其他人口特徵不相信政府首長講的話的比例。

表4-27 網路報稅民眾政治信任感分析（一）

題目	絕對不會考慮 次數(%)	不太會考慮 次數(%)	有時會考慮 次數(%)	經常會考慮 次數(%)	總和
請問您認為政府決定重大政策時，會不會把「民眾福利」放在第一優先考慮的地位？	1,061 (11.3%)	3,201 (34.2%)	4,089 (43.7%)	1,004 (10.7%)	9,355
題目	很不相信 次數(%)	不太相信 次數(%)	還可相信 次數(%)	很相信 次數(%)	總和
請問您相不相信政府首長（例如像總統、院長、部長）在電視或報紙上所講的話？	1,705 (18.7%)	3,987 (43.8%)	3,222 (35.4%)	196 (2.1%)	9,109

資料來源：本研究。

在詢問民眾對於「政府官員時常浪費老百姓繳納的稅金」這種說法同不同意方面，大部分民眾（83.3%，包含非常同意44.9%，同意38.4%）對於此種說法表示同意，僅有4.9%的民眾（包含非常不同意1.1%，不同意3.8%）對政府官員時常浪費老百姓繳納的稅金此種說法表示不同意，另外有11.7%的民眾對此種看法無明顯感受。進一步交叉分析發現（參見附錄五表17），年齡未滿50歲、教育程度大專以上的受訪者同意政府官員時常浪費老百姓繳納的稅金此種說法的比例，較高於其他人口特徵不同意此種說法的比例。

最後詢問民眾對於「政府所做的事大多數是正確的」此種說法的同意程度方面，約半數的民眾（50.8%，包含非常不同意14.7%，不同意36.1%）不同意政府所做的是大多數是正確的此種說法，而僅有不到兩成的民眾（16.4%，包含非常同意0.9%，同意15.5%）同意此種說法，另外有32.8%的民眾對此種看法無明顯感受。進一步交叉分析發現（參見附錄五表18），女性、未滿30歲、教育程度大專以上的民眾不同意此種說法的比例較高於其他人口特徵不同意此種說法之比例。

表4-28 網路報稅民眾政治信任感分析（二）

題目	非常不同意 次數(%)	不同意 次數(%)	普通 次數(%)	同意 次數(%)	非常同意 次數(%)	總和
有人說，「政府官員時常浪費老百姓所繳納的稅金」，您是不是同意這種說法？	120 (1.1%)	404 (3.8%)	1,230 (11.7%)	4,055 (38.4%)	4,740 (44.9%)	10,549
有人說，「政府所做的事大多數是正確的」，您是不是同意這種說法？	1,390 (14.7%)	3,409 (36.1%)	3,094 (32.8%)	1,463 (15.5%)	87 (0.9%)	9,444

資料來源：本研究。

4、政治效能感分析

在政治效能感方面，本研究詢問網路報稅使用者內在與外在效能感的知覺，根據研究結果顯示，首先，內在效能感方面，詢問民眾對「政府官員不會在乎我們一般民眾的想法」此種說法的同意程度，將近半數的使用者同意（48.6%，包含非常同意15.2%，同意33.4%）此種說法，有27.0%的民眾（包含非常不同意1.9%，不同意25.1%）不同意此種說法，另外，有24.4%的民眾對此種說法無特別感受。

此外，在詢問民眾「政治有時候太複雜了，所以我們一般民眾實在搞不懂」此種說法的同意程度方面，有六成的民眾（包含非常同意15.5%，同意44.5%）同意此種說法，有24.3%的民眾（包含非常不同意3.6%，不同意20.7%）不同意此種說法。進一步交叉分析發現（參見附錄五表19），男性、60歲以上、教育程度研究所以上的受訪者不同意「政治有時太複雜了，所以我們一般民眾實在搞不懂」此種說法的比例，高於其他人口特徵不同意的比例。

在內在效能感方面，詢問民眾「我們一般民眾對政府的作為，沒有任何影響力」此種說法的同意程度，研究結果顯示認為對政府作為有影響力以及沒有影響力的受訪者相當，有39.8%的民眾同意此種說法，而不同意此種說法者有39.7%，另外有20.6%的民眾對此種說法沒有特別感受。進一步交叉分析發現（參見附錄五表20），年齡不滿40歲、教育程度為大專的受訪者同意一般民眾對政府作為沒有任何影響力的比例，較高於其他人口特徵同意的比例。

表4-29 網路報稅民眾政治效能感分析

題目	非常 不同意 次數(%)	不同意 次數(%)	普通 次數(%)	同意 次數(%)	非常同意 次數(%)	總和
有人說,「我們一般民眾對政府的作為,沒有任何影響力」,您同意這種說法嗎?	368 (3.6%)	3,707 (36.1%)	2,113 (20.6%)	2,986 (29.1%)	1,101 (10.7%)	10,276
有人說,「政府官員不會在乎我們一般民眾的想法」,您同意這種說法嗎?	196 (1.9%)	2,556 (25.1%)	2,482 (24.4%)	3,393 (33.4%)	1,541 (15.4%)	10,168
有人說,「政治有時候太複雜了,所以我們一般民眾實在搞不懂」,您同意這種說法嗎?	386 (3.6%)	2,212 (20.7%)	1,684 (15.7%)	4,789 (44.5%)	1,660 (15.5%)	10,710

資料來源：本研究。

5、網路效能感分析

在網路效能感部分，本研究詢問民眾因為網路使用而產生的效能知覺。首先，對於「因為網路的使用，一般民眾在政治上能擁有更大權力」此種說法的同意程度，同意此種說法者（41.4%，包括非常同意5.9%，同意35.5%）較不同意者（35.1%，包括非常同意5.8%，不同意29.3%）比例較高。進一步交叉分析發現（參見附錄五表21），男性、教育程度為大專以上的受訪者同意因為網路的使用，一般民眾在政治上能擁有更大權力此種說法的比例，較高於其他人口特徵同意此種說法的比例。而在詢問「因為網路的使用，一般民眾對政府的行為有更多的發言權」此種說法的同意程度時，大部分的民眾同意（70.4%，包含非常同意12.5%，同意57.9%）使用網路可以對政府的行為有更多的發言權，而僅有13.4%的民眾不同意網路使用網路能對政府的行為有更多發言權。進一步交叉分析發現（參見附錄五表22），未滿30歲、教育程度為高中職以上的受訪者，同意因為網路的使用可以對政府的行為有更多的發言權此種說法的比例，較高於其他人口特徵同意此種說法的比例。

接下來，在詢問民眾「因為網路的使用，一般民眾可以更容易瞭解政治」此種看法的同意程度方面，有47.2%的民眾同意（包含非常同意5.5%，同意41.7%）這種說法。而有26.8%的民眾不同意因為網路的使用能夠更容易瞭解政治這種說法，此外，有52.8%的民眾對此無明顯感受。進一步交叉分析後（參見附錄五表23），發現男性、50歲以上、教育程度為高中職的受訪者同意同意網路的使用可以更容易瞭解政治此種說法的比例，較高於其他人口特徵同意此種說法的比例。

最後，當詢問民眾「因為網路的使用，政府官員可以更關心像您一樣的人的想法」對這種說法的同意程度，研究結果顯示，有33.6%的民眾同意（包含非常同意3.4%，同意30.2%）因為網路的使用，政府官員可以更關心一般民眾的想法，而有40.7%的民眾不同意因為網路的使用，政府官員可以更關心一般民眾的想法，另外有66.5%的民眾對此問向無明顯感受。進一步交叉分析後發現（參見附錄五表24），

50 歲以上的受訪者同意因為網路的使用政府官員可以更關心一般人的想法此種說法的比例，較高於其他人口特徵同意此種說法的比例。

表4-30 網路報稅民眾網路效能感分析

題目	非常 不同意 次數(%)	不同意 次數(%)	普通 次數(%)	同意 次數(%)	非常同意 次數(%)	總和
有人說，「因為網路的使用，一般民眾在政治上可以有更大的權力」，您是否同意這種說法？	523 (5.8%)	2,645 (29.3%)	2,129 (23.6%)	3,206 (35.5%)	534 (5.9%)	9,037
有人說，「因為網路的使用，一般民眾對政府的行為有更多的發言權」，您是否同意這種說法？	302 (2.9%)	1,078 (10.5%)	1,665 (16.2%)	5,938 (57.9%)	1,282 (12.5%)	10,265
有人說，「因為網路的使用，一般民眾可以更容易瞭解政治」，您是否同意這種說法？	427 (4.4%)	2,153 (22.4%)	2,506 (26.0%)	4,015 (41.7%)	531 (5.5%)	9,631
有人說，「因為網路的使用，政府官員可以更關心像您一樣的人的想法」，您是否同意？	1,124 (12.0%)	2,696 (28.7%)	2,414 (25.7%)	2,828 (30.2%)	315 (3.4%)	9,378

資料來源：本研究。

(二) 網路報稅服務對成本效益之影響

在成本效益的影響方面，本研究主要由時間與金錢作為成本效益的測量面向，其中，在成本之影響部分，又包含了使用網路報稅服務可能帶來的安全性成本；在效益的影響部分，除了時間與金錢的效益外，另一部份則係服務品質的效益。首先，在成本方面，在詢問民眾是否在第一次使用網路報稅是不是還必須要去學習電腦或上網技能，調查結果顯示，有 7.5% 的民眾為了使用網路報稅，而去學習電腦或上網技能，而將近九成的民眾則並沒因為能夠使用網路報稅而去學習電腦或上網。進一步交叉分析發現（參見附錄五表 25），50 歲以上、教育程度為國、初中的受訪者為了使用網路報稅，而刻意去學習電腦或上網的比例，高於其他人口特徵為特別使用網路報稅而刻意學習電腦或上網的比例。

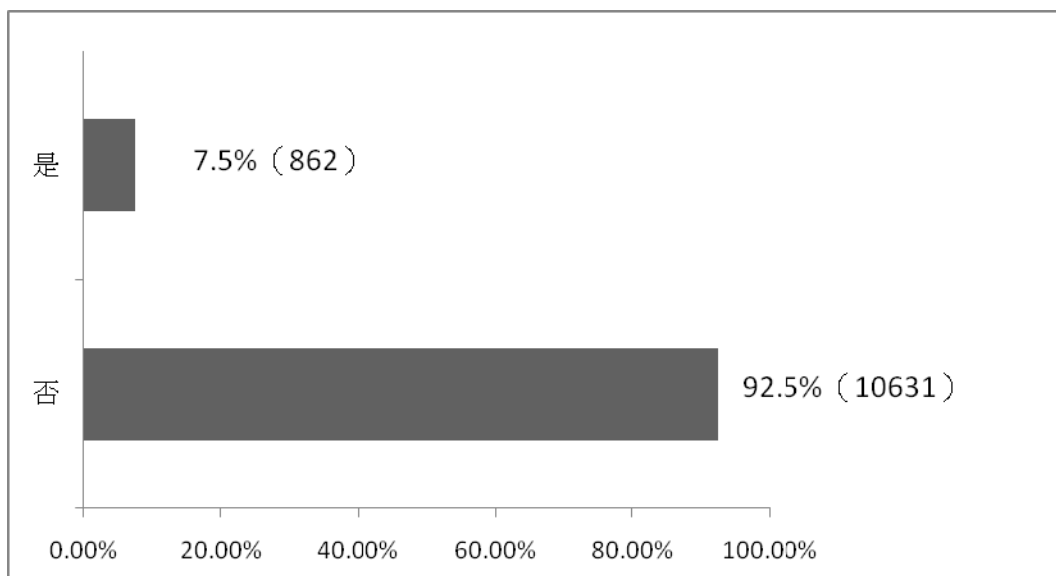


圖4-4 是否為了使用網路報稅而去學習電腦或上網

資料來源：本研究。

在安全性成本方面，詢問民眾「網路報稅會增加民眾資料被盜用的風險」這種說法的同意程度，研究結果顯示，半數以上的民眾同意（54.7%，包含非常同意9.6%，同意45.1%）「網路報稅會增加民眾資料被盜用的風險」此種說法，而有15.3%的民眾不同意「網路報稅會增加民眾資料被盜用的風險」此種說法，另外有30.0%的民眾對此問題無特別感受。進一步交叉分析發現（參見附錄五表26），男性、教育程度為高中職以上的受訪者不同意網路報稅會增加民眾資料被盜用的風險此種說法的比例，較高於其他人口特徵不同意此種說法的比例。

表4-31 網路報稅安全性成本

題目	非常 不同意 次數(%)	不同意 次數(%)	普通 次數(%)	同意 次數(%)	非常同意 次數(%)	總和
有人說，網路報稅會增加民眾資料被盜用的風險，請問您同不同意？	141 (1.3%)	1,508 (14.0%)	3,238 (30.0%)	4,879 (45.1%)	1,041 (9.6%)	10,807

資料來源：本研究。

在效益方面，首先，本問卷詢問網路報稅使用者從進入報稅系統到完成網路報稅所花費的時間，根據研究顯示，40.2%的民眾在不到半小時的時間便能完成網路報稅，有36.4%的民眾則是在半小時至一小時內的時間完成，有11.7%的民眾則是在一小時不到一小時半的時間內完成，有4.2%的民眾在一小時半不到兩小時的時間內完成網路報稅，有7.5%的民眾，則是需要花費兩小時以上的時間才能完成網路報稅。

表4-32 完成報稅花費時間

完成網路報稅所花費時間	
時間	百分比
不到 30 分鐘	40.2%
30 分鐘以上，不到 1 小時	36.4%
1 小時以上，不到 1 小時 30 分鐘	11.7%
1 小時 30 分鐘以上，不到 2 小時	4.2%
2 小時以上	7.5%

資料來源：本研究。

為了能夠更精確的得知網路報稅對民眾所產生的效益，本研究在調查的設計上，讓受訪者比較採用網路報稅方式與過去採用傳統紙本報稅方式的在時間、金錢、以及服務品質的經驗。首先，在比較完成報稅程序的速度方面，絕大多數（90.7%）的民眾認為使用網路報稅方式能夠比較快速完成報稅程序，僅有0.3%的民眾認為傳統的報稅方式能夠比較快速完成報稅程序。更進一步來說，認為傳統紙本報稅比較快的民眾，有31.8%的民眾認為傳統紙本報稅方式較網路報稅能夠節省不到30分鐘的時間，而有45.5%的民眾認為傳統報稅相較而言能節省30分鐘到59分鐘的時間，另外有22.7%的民眾認為相較而言能節省一個小時以上的時間。而認為網路報稅較快的民眾，有6.6%認為相較傳統報稅方式能夠節省不到30分鐘的時間，而有27.4%相較而言能節省30到59分鐘的時間，有32.2%認為能節省60分鐘到89分鐘的時間，有6.0%認為能節省90到119分鐘的時間，另外有27.8%的民眾則認為能節省兩小時以上的時間。

表4-33 報稅花費時間比較表

完成報稅程序節省時間比較表		
節省時間	網路報稅方式快 次數（%）	傳統報稅方式快 次數（%）
不到 30 分鐘	632(6.6%)	7(31.8%)
30 分鐘以上，不到 1 小時	2,636(27.4%)	10(45.5%)
1 小時以上，不到 1 小時 30 分鐘	3,105(32.2%)	4(18.2%)
1 小時 30 分鐘以上，不到 2 小時	578(6.0%)	0(0%)
2 小時以上	2,680(6%)	1(4.5%)
總和	9,631	22

資料來源：本研究。

在比較資訊查詢的速度方面，有95.9%的民眾認為網路報稅方式能夠比較快查詢到跟報稅有關的資料，而僅有1.1%的民眾認為傳統的紙本報稅方式能夠比較快，另外有1.6%的民眾認為兩種方式都能很快查詢到跟報稅有關的資料，以及1.1%的民眾認為兩種方式在查詢報稅有關的資料都很慢。進一步來看所節省的時間，在認為傳統報稅方式查詢資料比較快的民眾中，有34.8%的民眾認為傳統紙本報稅方式較網路報稅能夠節省不到30分鐘的時間，而有41.3%的民眾認為傳統報稅相較而言能節省30分鐘到59分鐘的時間，另外有23.9%的民眾認為相較而言能節省一個小時以上的時間。而認為網路報稅較快的民眾，有12.6%認為相較傳統報稅方式能夠節省不到30分鐘的時間，而有33.9%相較而言能節省30到59分鐘的時間，有30.0%認為能節省60分鐘到89分鐘的時間，有4.4%認為能節省90到119分鐘的時間，另外有19.1%的民眾則認為能節省兩小時以上的時間。

表4-34 查詢報稅問題節省時間比較表

查詢報稅問題節省時間比較表		
節省時間	網路報稅方式快 次數（%）	傳統報稅方式快 次數（%）
不到 30 分鐘	1,128(12.6%)	32(34.8%)
30 分鐘以上，不到 1 小時	3,040(33.9%)	38(41.3%)
1 小時以上，不到 1 小時 30 分鐘	2,696(30.0%)	16(17.4%)
1 小時 30 分鐘以上，不到 2 小時	391(4.4%)	0(0%)
2 小時以上	1,718(19.1%)	6(6.5%)
總和	8,973	92

資料來源：本研究。

在金錢成本的比較方面，約有八成（78.2%）的民眾傳統的紙本報稅方式較網路報稅需要花費更多金錢，而有14.1%的民眾則認為網路報稅所需花費的金錢要較傳統紙本報稅方式來的高，另外有3.6%的民眾認為兩種報稅方式的花費都很高，有4.0%的民眾認為兩種報稅方式的花費都很低。進一步來看花費所高出的程度，認為傳統紙本報稅花費比較高的民眾中，僅有11.9%的民眾認為花費高於網路報稅花費的程度較少（包含非常少3.6%，少8.3%），有28.6%認為高出的程度普通，而有將近六成的民眾（59.6%，包含非常多20.0%，多39.6%）認為傳統報稅方式的花費程度高過網路報稅許多。而認為網路報稅所花費的程度比較高的民眾中，有37.4%的民眾認為花費高於傳統報稅花費的程度較少（包含非常少13.6%，少23.8%），有36.3%認為高出的程度普通，而有26.2%的民眾（包含非常多6.0%，多20.2%）認為網路報稅方式的花費程度高過傳統報稅許多

表4-35 報稅問題花費程度比較表。

報稅花費比較表		
比較程度	網路報稅方式多 次數（%）	傳統報稅方式多 次數（%）
非常少	181(13.6%)	273(3.6%)
少	316(23.8%)	537(8.3%)
普通	483(20.2%)	2,194(28.6%)
高	269(20.2%)	3,038(39.6%)
非常高	80(6.0%)	1,531(20.0%)
總和	1,329	7,673

資料來源：本研究。

最後，在比較服務品質部分，僅有4.1%的民眾認為傳統的紙本報稅方式服務品質比較好，而有76.7%的民眾認為網路報稅的服務品質比較好，另外有16.2%的民眾認為兩種報稅方式的服務品質都好，而有3.0%的民眾認為兩種方式的服務品質都不好。進一步來看服務品質所高出的程度，認為傳統紙本報稅服務品質較好的民眾中，僅有12.6%的民眾認為服務品質好於網路報稅服務品質的程度較少（包含非常少4.4%，少8.2%），有43.3%認為高出的程度普通，而有44.1%的民眾包含非常多5.7%，多38.4%）認為傳統報稅方式的服務品質程度高過網路報稅許多。而在認為網路報稅服務品質比較好的民眾中，僅有極少數的民眾認為服務品質好於傳統紙本報稅服務品質的程度較少（包含非常少0.2%，少1.4%），有25.1%認為高出的程度普通，而有73.2%的民眾（包含非常多17.9%，多55.3%）認為網路報稅方式的服務品質程度高過傳統報稅許多。

表4-36 報稅服務品質比較表

報稅服務品質比較表		
自己偏好的方式，相對於另外一種方式，服務品質高出多少？	網路報稅方式好 次數（%）	傳統報稅方式好 次數（%）
非常少	17(0.2%)	17(4.4%)
少	133(1.7%)	32(8.2%)
普通	1,991(26.1%)	168(43.3%)
高	4,159(54.5%)	149(38.4%)
非常高	1,321(17.3%)	22(5.7%)
總和	7,638	388

資料來源：本研究。

第三節 小結

本研究在對今（98）年度使用網路報稅服務民眾的調查，本次調查中，分別針對網路報稅服務之電子化政府品質構面、使用行為構面、以及影響構面三方面進行測量。

在電子化政府品質構面方面，調查結果顯示網路報稅使用者對於網路報稅系統之系統可用性、可近性皆抱持正面的觀感，亦即網路報稅系統在介面的建構方面，對於使用者而言能夠容易進行操作使用。在資訊品質部分，約七成的使用者認為網路報稅系統所提供的個人所得資料正確，而對於網路報稅系統提供資訊的是否容易理解，有部分使用者認為不容易理解，顯示網路報稅系統所提供的資訊，而在網路報稅系統之資訊完整方面，有近半數的使用者認為所提供的資訊是完整的，然而亦有部分使用者認為提供的資訊不完整，顯示出網路報稅系統在資訊品質方面仍有進步的空間。

最後，電子化政府之在服務品質方面，多數使用者對於網路報稅的可靠性給予正面評價，而有關民眾提出問題獲得解答的速度，有四成的使用者認為可以快速獲得解答，而有少部分使用者認為獲得解答的速度慢。此外，對於網路報稅系統對於民眾個人隱私的保護程度，有四成的民眾認為感到完善，而有部分使用者認為保護不完善。整體而言，在電子化政府構面中，使用者對於網路報稅系統的系統品質普遍感到滿意，而在資訊品質以及服務品質方面，約有半數民眾給予正面評價，因此在未來網路報稅服務的推動中，資訊品質與服務品質為主要的精進目標。

在使用行為構面的調查方面，本次的調查對象中，有 14%的民眾是首次使用網路進行申報個人所得稅，而從第一次實施網路報稅便開始使用者佔本次調查對象的 5.6%。而在報稅方式方面，超過半數的受訪者，在本（98）年度是使用自然人憑證進行申報，另外有近四成的

使用者則是以身份證＋戶號方式申報。

在線上溝通聯繫行為方面，有兩成的使用者曾經透過網路報稅的服務窗口詢問過跟報稅有關的問題。在線上查詢行為方面，大部分的使用者皆曾經在網路報稅系統上查詢過相關資料，其中以查詢報稅使用方法者為最多。

在本研究最後一個測量架構，也就是影響構面方面，分為對態度影響及對成本效益的影響。首先，在態度的影響方面，大部分的使用者對於網路報稅服務整體給予正向的評價，而針對使用過聯繫管道的以及查詢資料的使用者分別詢問對於聯繫以及查詢的滿意度，結果顯示超過半數的使用者對於網路報稅的線上聯繫行為以及資料查詢行為給予正向評價。而在使用意願方面，結果顯示絕大多數的使用者願意在往後繼續使用網路報稅，大多數的使用者也願意將網路報稅推薦給親朋好友使用。

在政治信任感方面，則在本次的調查中顯示網路報稅使用者對政治的信任程度較為低落。而在政治效能感方面，外在效能感較為低落，但內在效能感方面則呈現持平的意見。而有關網路效能感方面，則普遍認為因為網路的使用於在政治上的效能具有提升的作用。

而在成本與效益影響方面，超過半數的使用者認為使用網路報稅將增加個人資料安全性的成本。而在金錢的成本方面，大部分的民眾並沒有因為要使用網路報稅而去學習電腦與上網等相關技能。在效益方面，本次研究透過與傳統報稅比較的方式，去測量使用網路報稅所獲得的效益，結果顯示不論在金錢或是時間上，網路報稅皆能替使用者節省更多的金錢與時間。而在服務品質方面，亦是網路報稅方式可獲得更好的服務品質。

綜而言之，網路報稅服務在我國電子治理之推動下已有一定成效，不論是在電子化政府系統端點方面的品質建制、民眾的使用情形、以及最後對民眾產生的金錢和時間方面的影響皆有相當之成果。而在本次調查中可以發現，網路報稅服務對於民眾金錢及時間等實體方面

電子治理成效指標與評估：G2C 與 G2B

雖然具有明顯的節省作用，然而在非實體方面，也就是態度方面的影響，包含了對於政府及政治的信任程度、以及對於自我政治效能的態度等，仍然未來在電子治理的進展中持續努力。

第五章 電子化政府整體影響評估

本研究的第二部分，是對所有電子化政府所提供相關服務的使用者進行全面性的調查，相較於第一部分以特定系統作為個案的調查，第二部分的測量層面較為廣泛，但也因為是以一般電子化政府服務為標的，因此較難測量到更為深入的影響。本章將針對本次一般電子化政府整體影響評估的資料蒐集以及結果分析個別進行論述。

第一節 資料蒐集

一、 研究方法

在研究方法方面，茲將本次調查研究的調查對象、調查方法及調查時間，分別說明如下：

（一）問卷設計

問卷設計先經由專家會議討論，再經過問卷試查116份之後確定。

（二）調查對象

以全國25縣市（包含金門、馬祖地區）全區為本次專案之調查範圍。調查對象為：居住於台閩地區、且年滿12歲以上之成年民眾，以家戶為單位，一戶訪問一人。

（三）抽樣設計

本研究將中華電信最新一期台閩地區電話號碼簿建置成完整的電腦資料庫，以其為抽樣清冊，並且用電腦系統進行「系統抽樣法」（systematic sampling）來執行抽樣。此外，為了避免未登記電話號碼之家戶無法被訪問之偏誤，本研究乃將所抽出的電話號碼，再用「後兩碼隨機」產生之方式，來建構完整的電話號碼，以解決樣本涵蓋率不足的問題。如此一來，本研究抽樣所得的電話樣本，將可反映台閩地區電話之比率，使得調查結果更能貼近現實狀況。

（四）調查方法

本研究是以電話訪問之方式進行獨立樣本訪問，並全程以「電腦輔助電話訪問」系統（Computer Assisted Telephone Interview，CATI）來進行訪問。CATI系統可將訪問過程制式化，舉凡題目順序、跳題追問、隨機選項、隨機題目…等電話訪問所需要的功能，都可以藉由CATI系統完成。同時，再配合「訪問監督系統」進行控管程序，研究人員可對訪問過程即時監控，以確保調查及研究品質。

（五）調查時間

本次調查由全國公信力民意調查股份有限公司於民國98年08月17日（星期一）至民國98年08月20日（星期四）執行，共計完成有效樣本2,154份，以百分之九十五信賴度估計，抽樣誤差在 $\pm 2.11\%$ 之內。

二、 樣本結構檢定

為了瞭解2,154份有效樣本的代表性如何，以下分別就性別、年齡、教育程度及地區予以檢定：

表5-1 電訪問卷訪問成功樣本之代表性檢定：性別（加權前）

	樣 本		母 體	檢 定 結 果
	人 數	百分比	百分比	
男性	1,025	47.6	50.21	卡方值=5.869 P < 0.05 樣本與母體不一致
女性	1,129	52.4	49.79	
合計	2,154	100.0	100.00	

資料來源：本研究。

說明：本研究之調查結果採用加權處理之方式，「個數」（人數）方面計算至十分位，四捨五入至整數位；「百分比」計算方式為計算至萬分位，四捨五入至千分位。故將各個數（人數）相加後之總和，可能出現不等於合計總數之情形，各百分比相加亦可能不等於 100.0%，此乃因加權後採用四捨五入處理所致，後述各章調查結果及附錄內容之圖表計算方式皆同。

表5-2 電訪問卷訪問成功樣本之代表性檢定：年齡（加權前）

	樣 本		母 體	檢 定 結 果
	人 數	百分比	百分比	
12 至 14 歲	99	4.7	4.82	卡方值=76.615 P < 0.05 樣本與母體不一致
15 至 19 歲	250	11.8	7.99	
20 至 29 歲	308	14.6	18.09	
30 至 39 歲	393	18.6	18.61	
40 至 49 歲	437	20.7	18.78	
50 至 59 歲	357	16.9	15.61	
60 歲以上	266	12.6	16.10	
合 計 ⁵	2,110	100.0	100.00	

資料來源：本研究。

表5-3 電訪問卷訪問成功樣本之代表性檢定：教育程度（加權前）

	樣 本		母 體 ⁶	檢 定 結 果
	人 數	百分比	百分比	
小學及以下	204	10.2	17.85	卡方值=132.067 P < 0.05 樣本與母體不一致
國 初 中	223	11.1	14.32	
高 中 職	708	35.3	32.43	
專 科	302	15.1	12.92	
大學及以上	568	28.3	22.48	
合 計 ⁷	2,005	100.0	100.00	

資料來源：本研究。

⁵表 5-2 合計不等於 2154 為去除無反應（拒答）之結果。以下有相同情形者亦同。⁶由於行政院內政部人口統計資料僅統計十五歲以上民眾教育程度，並未統計十二至十四歲民眾教育程度，因此母體資料的教育程度統計僅計算十五歲以上民眾部分。加權計算亦僅針對年齡十五歲以上的受訪者教育程度部份進行加權，未針對年齡十二至十四歲的受訪者教育程度部份進行加權。⁷教育程度樣本合計，為去除教育程度無反應（拒答）、年齡十二至十四歲與年齡無反應（拒答）的受訪者之結果。

表5-4 電訪問卷訪問成功樣本之代表性檢定：地區（加權前）

	樣 本		母 體	檢 定 結 果
	人 數	百分比	百分比	
臺 北 縣	385	18.0	16.73	卡方值=70.380 P < 0.05 樣本與母體不一致
宜 蘭 縣	50	2.3	2.01	
桃 園 縣	172	8.0	8.29	
新 竹 縣	43	2.0	2.11	
苗 栗 縣	55	2.6	2.43	
臺 中 縣	173	8.1	6.68	
彰 化 縣	146	6.8	5.66	
南 投 縣	61	2.8	2.32	
雲 林 縣	75	3.5	3.15	
嘉 義 縣	65	3.0	2.41	
臺 南 縣	134	6.3	4.87	
高 雄 縣	90	4.2	5.46	
屏 東 縣	83	3.9	3.88	
臺 東 縣	28	1.3	1.01	
花 蓮 縣	26	1.2	1.49	
澎 湖 縣	9	0.4	0.41	
基 隆 市	30	1.4	1.71	
新 竹 市	26	1.2	1.70	
臺 中 市	91	4.2	4.55	
嘉 義 市	29	1.4	1.17	
臺 南 市	64	3.0	3.35	
金 門 縣	6	0.3	0.37	
連 江 縣	2	0.1	0.04	
臺 北 市	181	8.4	11.53	
高 雄 市	120	5.6	6.67	
合 計	2,144	100.0	100.00	

資料來源：本研究。

由表5-1至表5-4的樣本代表性檢定之結果顯示：本研究的成功樣本與母體在性別、年齡、教育程度與地區有不一致的現象。為避免資料分析時造成推論的偏差，本研究決定針對每一樣本，施以「多變數反覆加權（raking）」的方式進行成功樣本統計加權。加權資料來源為內政部公布之97年底最新人口統計資料。

經過加權處理後，顯示成功樣本在性別、年齡、教育程度以及地區的分佈上，均與母體分佈無差異。表5-5至表5-8為加權後的樣本代表性檢定結果，顯示加權後的樣本結構和母體並無顯著差異。

表5-5 電訪問卷訪問成功樣本之代表性檢定：性別（加權後）

	樣 本		母 體	檢 定 結 果
	人 數	百分比	百分比	
男 性	1,081	50.2	50.21	卡方值=0.000 P > 0.05 樣本與母體一致
女 性	1,073	49.8	49.79	
合 計	2,154	100.0	100.00	

資料來源：本研究。

表5-6 訪問成功樣本之代表性檢定：年齡（加權後）

	樣 本		母 體	檢 定 結 果
	人 數	百分比	百分比	
12 至 14 歲	102	4.8	4.82	卡方值=0.566 P > 0.05 樣本與母體一致
15 至 19 歲	167	7.9	7.99	
20 至 29 歲	375	17.8	18.09	
30 至 39 歲	389	18.4	18.61	
40 至 49 歲	393	18.7	18.78	
50 至 59 歲	334	15.8	15.61	
60 歲 以上	349	16.6	16.10	
合 計	2,109	100.0	100.00	

資料來源：本研究。

表5-7 電訪問卷訪問成功樣本之代表性檢定：教育程度（加權後）

	樣 本		母 體	檢 定 結 果
	人 數	百分比	百分比	
小學及以下	357	17.9	17.85	卡方值=0.005 P > 0.05 樣本與母體一致
國 初 中	287	14.3	14.32	
高 中 職	649	32.4	32.43	
專 科	258	12.9	12.92	
大學及以上	450	22.5	22.48	
合 計	2,002	100.0	100.00	

資料來源：本研究。

表5-8 電訪問卷訪問成功樣本之代表性檢定：地區（加權後）

	樣 本		母 體	檢 定 結 果
	人 數	百分比	百分比	
臺 北 縣	358	16.7	16.73	卡方值=1.259 P > 0.05 樣本與母體一致
宜 蘭 縣	43	2.0	2.01	
桃 園 縣	178	8.3	8.29	
新 竹 縣	45	2.1	2.11	
苗 栗 縣	52	2.4	2.43	
臺 中 縣	143	6.7	6.68	
彰 化 縣	122	5.7	5.66	
南 投 縣	49	2.3	2.32	
雲 林 縣	68	3.2	3.15	
嘉 義 縣	52	2.4	2.41	
臺 南 縣	104	4.9	4.87	
高 雄 縣	117	5.5	5.46	
屏 東 縣	83	3.9	3.88	
臺 東 縣	22	1.0	1.01	
花 蓮 縣	32	1.5	1.49	
澎 湖 縣	9	0.4	0.41	
基 隆 市	37	1.7	1.71	
新 竹 市	36	1.7	1.70	
臺 中 市	97	4.5	4.55	
嘉 義 市	25	1.2	1.17	
臺 南 市	71	3.3	3.35	
金 門 縣	7	0.3	0.37	
連 江 縣	1	0.0	0.04	
臺 北 市	247	11.5	11.53	
高 雄 市	143	6.7	6.67	
合 計	2,143	100.0	100.00	

資料來源：本研究。

說明：回答人數為 0 或百分比為 0.0 者，是加權後所產生的效果，以下各表皆同。

三、 信度分析

在電子化政府品質構面中，資訊品質及服務品質的信度分析約0.6左右。在影響構面中，政治信任感、效益信度分析、網路效能感約0.7左右；政治效能感僅0.565、滿意度為0.643。政治效能感及滿意度信度分析結果與網路報稅專案影響評估分析結果一致，除了前述可能因題目過少有低估現象，另一可能原因在於電訪問卷大都只有四個尺度，因此造成信度值偏低，當然也有可能這些題目在概念上並不一致，因此兩份問卷同時在滿意度及政治效能感的信度上有偏低現象。

本研究後續先就原始架構做報告，未來則會進行更多的文獻整理與專家會議，檢討架構與題目的一致性，逐步建構出更為完整的影響評估架構。

表5-9 電子化政府整體影響評估品質構面、使用構面信度分析

構面	次構面	Cronbach's Alpha值 ⁸
電子化政府品質構面	網站品質	—
	資訊品質	0.596
	服務品質	0.612
使用構面	資訊搜尋	—
	服務使用	—
	民主參與	—

資料來源：本研究。

⁸ 「—」表示該次構面下的操作化涵蓋名目尺度，不適用進行信度分析。

表5-10 電子化政府整體影響評估影響構面信度分析

構面	次構面	指標	Cronbach's Alpha值
影響構面	態度	政治信任感	0.723
		政治效能感	0.565
		網路效能感	0.698
		滿意度	0.643
		使用意願	—
	成本與效益	成本	—
		效益	0.753

資料來源：本研究。

四、電子化政府使用者分類

本次問卷訪問，為了切合不同類型受訪者特性，針對不同類型的受訪者進行了跳題的設計，區分受訪者對於政府機關網站的使用程度。並且依據受訪者，對於政府機關網站使用經驗，與利用傳統管道接觸政府機關的經驗，詢問相對應的問項。為了更加清楚呈現受訪者分類在此次研究中的分佈狀況，本研究將利用各項受訪者對於政府機關網站使用經驗的題組，與利用傳統管道接觸政府機關經驗的題組，來進行受訪者的分類。

如同上述所言，本研究將對受訪者有沒有上網過？【第一題】、受訪者有沒有使用過政府機關網站？【第七、十一、十四題】、受訪者有沒有利用傳統管道與政府機關接觸過？【第四十一、四十五、四十八題】，共七個題目，做進一步的歸類與分析，總共可以依照受訪

電子治理成效指標與評估：G2C 與 G2B

者上網經驗、政府機關網站使用經驗與利用傳統管道接觸政府機關經驗，將受訪者歸併成五類，歸類的方法如下：

- (一) 電子化政府使用者：有上過網且有使用過政府機關網站。即第一題回答有，第七、十一、十四題其中任何一題回答有。
- (二) 使用傳統管道網路族群：有上過網但沒有使用過政府機關網站，僅有利用傳統管道接觸過政府機關。即第一題回答有，第七、十一、十四這三題皆回答沒有或無反應，第四十一、四十五、四十八題其中任何一題回答有。
- (三) 無公共接觸經驗網路族群：有上過網但沒有使用過政府機關網站，也沒有利用傳統管道接觸過政府機關。即第一題回答有，第七、十一、十四這三題皆回答沒有或無反應，第四十一、四十五、四十八題這三題也皆回答沒有或無反應。此類受訪者接觸政府機關經驗雖然少於下一類受訪者，但會上網仍較有接受電子治理潛在能力。

- (四) 使用傳統管道非網路族群：沒有上過網，但有利用傳統管道接觸過政府機關。即第一題回答沒有，第四十一、四十五、四十八題其中任何一題回答有。
- (五) 無公共接觸經驗非網路族群：沒有上過網，也沒有利用傳統管道接觸過政府機關。即第一題回答沒有，第四十一、四十五、四十八題這三題也皆回答沒有或無反應。
- (六) 分類結果如圖 5-1 所示。有 32.2%的受訪者為「電子化政府使用者」，有 8.6%的受訪者為「使用傳統管道網路族群」，有 20.5%的受訪者為「無公共接觸經驗網路族群」，有 11.0%的受訪者為「使用傳統管道非網路族群」，有 27.7%的受訪者為「無公共接觸經驗非網路族群」。

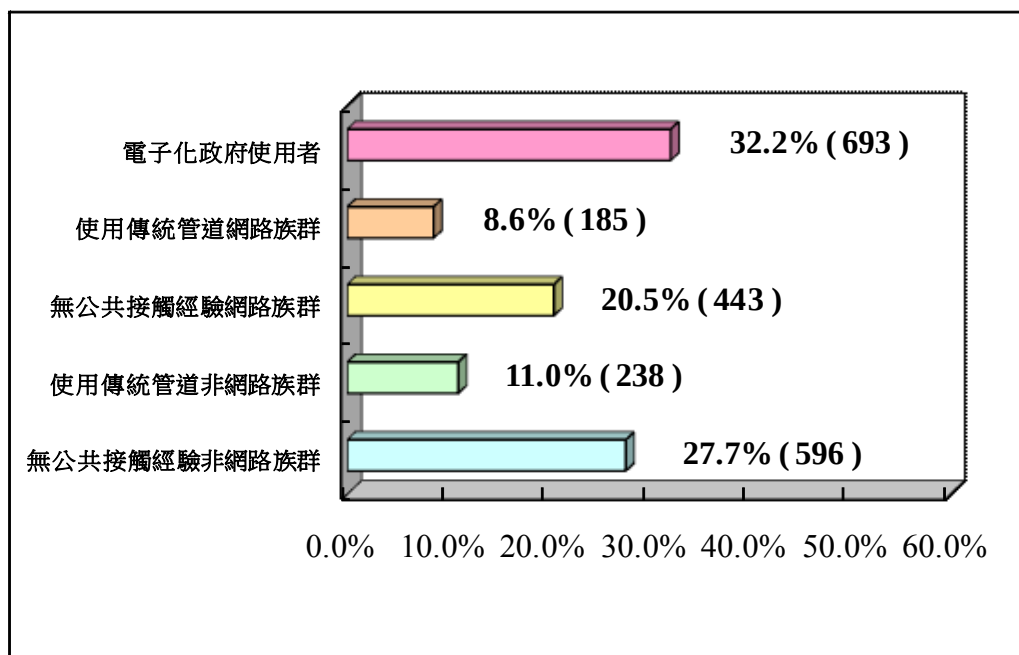


圖5-1 電子治理受訪者分類

資料來源：本研究。

說明：括弧內之數字代表回答人數

進一步針對各項受訪者分類基本資料交叉分析⁹，如表5-9所示，研究發現如下：

- 1、在性別方面：不分性別，皆是電子化政府使用者的比例最高。其中女性電子化政府使用者的比例，高於男性電子化政府使用者的比例。
- 2、在年齡方面：12 至 19 歲的受訪者中，無公共接觸經驗網路族群的比例最高；20 至 49 歲的受訪者中，電子化政府使用者的比例最高；50 歲以上的受訪者中，無公共接觸經驗非網路族群的比例最高。
- 3、在教育程度方面：國、初中以下學歷的受訪者中，無公共接觸經驗非網路族群的比例最高；高中、職以上學歷的受訪者中，電子化政府使用者的比例最高。
- 4、在網路使用經驗方面：有用過網路的受訪者中，電子化政府使用者的比例最高；沒有用過網路的受訪者中，無公共接觸經驗非網路族群的比例最高。
- 5、在網路使用時間方面：網路使用未滿七年的受訪者中，無公共接觸經驗網路族群的比例最高；網路使用七年以上的受訪者中，電子化政府使用者的比例最高。
- 6、在每日上網時間方面：不分每日上網時間，皆是電子化政府使用者的比例最高。其中每日上網時間七小時以上，未滿十小時的受訪者，電子化政府使用者的比例，高於其他每日上網時間的受訪者，電子化政府使用者的比例。
- 7、在職業方面：職業為農林漁牧工作人員、技術工、體力工、家庭主婦與無業或待業中的受訪者，無公共接觸經驗非網路族群的比例最高。其他職業的受訪者，則是電子化政府使用者的比例最高。
- 8、在居住地區方面：居住在雲嘉南與高高屏的受訪者，無公共接觸經驗非網路族群的比例最高。其他地區的受訪者，則是電子化政

⁹部分受訪者居住縣市受訪個數較少，為避免過度推論，因此受訪者居住縣市不列入分析參考，而以合併之後的受訪者居住地區進行交叉分析。

府使用者的比例最高。

- 9、在網路買賣經驗方面：曾在網路上買賣東西的受訪者，電子化政府使用者的比例最高。不曾在網路上買賣東西的受訪者，則是無公共接觸經驗網路族群的比例最高。
- 10、在網路論壇經驗方面：不分是否曾在網路發表對公共事務看法的受訪者，皆是電子化政府使用者的比例最高。其中曾在網路發表對公共事務看法的受訪者，電子化政府使用者的比例，高於不曾在網路發表對公共事務看法的受訪者，電子化政府使用者的比例。

表5-11 電子治理受訪者分類基本資料交叉分析表

		電子化政府使用者	使用傳統管道網路族群	無公共接觸經驗網路族群	使用傳統管道非網路族群	無公共接觸經驗非網路族群	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		32.2	8.6	20.5	11.0	27.7	2154
性別	男性	30.0	9.7	20.7	12.4	27.3	1081
	女性	34.3	7.5	20.4	9.7	28.0	1073
年齡	12 至 14 歲	22.3	4.1	68.9	0.0	4.8	102
	15 至 19 歲	34.2	5.7	58.9	0.0	1.3	167
	20 至 29 歲	53.4	13.6	28.4	3.0	1.6	375
	30 至 39 歲	52.1	13.5	17.9	3.5	13.1	389
	40 至 49 歲	36.1	9.3	13.1	14.7	26.7	393
	50 至 59 歲	14.0	5.0	7.1	24.3	49.6	334
	60 歲以上	2.8	3.5	3.5	19.9	70.2	349
教育程度	小學及以下	1.4	0.4	4.9	17.0	76.3	382
	國、初中	12.2	5.0	29.1	16.7	37.0	377
	高中、職	29.6	11.2	26.0	13.7	19.5	661
	專科	53.6	14.7	20.9	4.4	6.5	264
	大學及以上	65.9	11.2	18.7	1.6	2.6	457
網路使用經驗	有用過網路	52.5	14.0	33.5	0.0	0.0	1320
	沒有用過網路	0.0	0.0	0.0	28.5	71.5	834
網路使用時間	未滿一年	20.8	22.5	56.7	0.0	0.0	38
	一年以上，未滿四年	30.2	21.1	48.7	0.0	0.0	162
	四年以上，未滿七年	42.0	9.7	48.2	0.0	0.0	274
	七年以上，未滿十年	53.3	14.0	32.7	0.0	0.0	216
	十年以上	66.5	13.6	19.9	0.0	0.0	589

表 5-11 電子治理受訪者分類基本資料交叉分析表（續）

		電子化政府使用者	使用傳統管道網路族群	無公共接觸經驗網路族群	使用傳統管道非網路族群	無公共接觸經驗非網路族群	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		32.2	8.6	20.5	11.0	27.7	2,154
每日上網時間	不到一小時	44.8	18.0	37.3	0.0	0.0	316
	一小時以上，未滿四小時	53.4	14.1	32.5	0.0	0.0	666
	四小時以上，未滿七小時	57.5	9.8	32.7	0.0	0.0	193
	七小時以上，未滿十小時	69.4	8.4	22.2	0.0	0.0	61
	十小時以上	59.7	10.9	29.3	0.0	0.0	58
職業	行政和企業主管、經理人員及自營商	37.5	7.9	17.6	12.4	24.6	200
	專業人士	75.6	6.1	12.2	2.8	3.2	61
	技術員	57.4	9.9	16.2	4.9	11.6	73
	事務工作人員	64.0	9.3	18.1	2.0	6.6	128
	服務工作人員及售貨員	38.2	17.1	21.2	7.1	16.3	204
	農林漁牧工作人員	4.5	3.2	1.6	25.0	65.7	91
	技術工	19.2	12.1	16.7	16.9	35.1	179
	體力工	9.6	6.5	12.9	21.1	49.8	86
	軍警	53.2	17.2	19.3	6.3	4.1	16
	公務員、教師	64.1	6.0	10.8	8.3	10.7	101
	家庭主婦	15.0	6.9	10.3	17.0	50.8	377
	學生	37.4	6.5	54.1	0.0	2.0	355
	無業或待業中	19.6	8.0	11.6	17.5	43.3	262

表 5-11 電子治理受訪者分類基本資料交叉分析表（續）

		電子化政府使用者	使用傳統管道網路族群	無公共接觸經驗網路族群	使用傳統管道非網路族群	無公共接觸經驗非網路族群	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		32.2	8.6	20.5	11.0	27.7	2,154
居住縣市	台北縣	37.1	8.0	19.5	9.6	25.8	358
	宜蘭縣	25.1	9.5	38.3	11.6	15.5	43
	桃園縣	36.4	14.9	18.0	9.8	20.9	178
	新竹縣	14.2	10.5	24.8	23.1	27.4	45
	苗栗縣	33.1	7.9	14.0	11.5	33.6	52
	台中縣	29.7	10.3	23.2	8.3	28.6	143
	彰化縣	23.8	6.9	22.1	13.5	33.6	122
	南投縣	27.6	9.9	21.1	14.1	27.3	49
	雲林縣	14.0	5.4	15.5	12.5	52.6	68
	嘉義縣	20.1	3.0	26.1	15.4	35.3	52
	台南縣	25.9	4.7	20.0	14.0	35.4	104
	高雄縣	20.0	6.4	26.8	11.8	35.0	117
	屏東縣	31.0	4.4	21.5	17.8	25.3	83
	台東縣	31.3	12.9	10.7	16.0	29.1	22
	花蓮縣	36.2	3.8	22.9	8.0	29.0	32
	澎湖縣	60.0	0.0	11.6	9.2	19.2	9
	基隆市	23.5	8.1	33.1	11.6	23.7	37
	新竹市	33.0	7.2	28.0	23.9	8.0	36
	台中市	53.6	5.9	14.4	5.0	21.1	97
	嘉義市	29.8	7.2	22.9	9.0	31.1	25
	台南市	26.8	10.1	20.1	16.7	26.3	71
	金門縣	14.4	0.0	27.6	58.0	0.0	7
	連江縣	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1
	台北市	43.9	12.6	13.9	7.1	22.6	247
	高雄市	32.4	7.7	23.9	5.6	30.4	143

表 5-11 電子治理受訪者分類基本資料交叉分析表（續完）

		電子化政府使用者	使用傳統管道網路族群	無公共接觸經驗網路族群	使用傳統管道非網路族群	無公共接觸經驗非網路族群	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		32.2	8.6	20.5	11.0	27.7	2,154
地區七分類	北北基	38.9	9.7	18.1	8.7	24.5	642
	桃竹苗	32.2	12.2	19.5	13.6	22.5	311
	中彰投	33.3	8.2	20.6	9.8	28.2	411
	雲嘉南	23.0	6.0	20.3	14.1	36.7	321
	高高屏	27.8	6.5	24.3	10.7	30.7	344
	宜花東	30.2	8.4	27.0	11.4	23.0	98
	金馬澎	40.7	0.0	18.5	31.0	9.9	17
網路買賣經驗	曾在網路上買賣東西	64.3	12.7	23.1	0.0	0.0	669
	不曾在網路上買賣東西	40.5	15.4	44.1	0.0	0.0	649
網路論壇經驗	曾在網路發表對公共事務看法	82.2	11.1	6.7	0.0	0.0	100
	不曾在網路發表對公共事務看法	50.0	14.2	35.7	0.0	0.0	1,220

資料來源：本研究。

第二節 電子化政府使用者影響評估

一、品質構面

在品質構面方面，所調查的內容包含電子化政府的網站品質、資訊品質、以及服務品質三方面。首先，在網站品質部分，本研究測量電子化政府網站的可用性、可近性兩面向，藉以瞭解使用者對於政府網路服務或系統的品質評價。其次，在資訊品質部分，則衡量政府網站所提供資訊的精確性、即時性、以及易理解性。最後，在服務品質部分，則測量民眾對政府網站的可靠性、回應性、以及隱私性三方面的評價

（一）網站品質次構面分析

1、可用性分析

本次調查詢問曾經使用過政府機關網站的693位受訪者：「整體而言，您認為政府機關網站的版面清不清楚？」，調查結果如表5-12所示。有22.7%的受訪者認為政府機關網站版面不清楚（包含「非常不清楚」的2.0%和「不清楚」的20.7%），有2.8%的受訪者認為政府機關網站版面普通，有72.0%的受訪者認為政府機關網站版面清楚（包含「非常清楚」的10.0%和「清楚」的62.0%），另外有2.5%的受訪者未對此議題提出看法。

表5-12 政府機關網站頁面清楚程度

題目	非常不清楚 次數 (%)	不清楚 次數(%)	普通 次數 (%)	清楚 次數(%)	非常清楚 次數 (%)	總和
整體而言，您認為政府機關網站的版面清不清楚？	14 (2.0%)	143 (20.7%)	19 (2.8%)	430 (10.0%)	69 (62.0%)	693

資料來源：本研究。

進一步交叉分析可以發現（參見附錄六表17），曾經使用過政府機關網站的受訪者當中，不分人口特徵，皆是認為政府機關網站版面清楚的比例，高於認為政府機關網站版面不清楚的比例。其中網路使用時間四年以上，未滿七年，每日上網時間一小時以上，未滿四小時，居住在中彰投地區，不曾在網路發表對公共事務看法的受訪者，認為政府機關網站版面清楚的比例，較高於其他人口特徵認為政府機關網站版面清楚的比例。

本次調查詢問曾經使用過政府機關網站的693位受訪者：「整體而言，您認為政府機關網站容不容易操作？」，調查結果如表5-13所示。有24.4%的受訪者認為政府機關網站不容易操作（包含「非常不容易」的3.6%和「不容易」的20.8%），有4.2%的受訪者認為政府機關網站操作普通，有69.8%的受訪者認為政府機關網站容易操作（包含「非常容易」的8.5%和「容易」的61.3%），另外有1.6%的受訪者未對此議題提出看法。

表5-13 政府機關網站易用程度

題目	非常不容易 次數(%)	不容易 次數(%)	普通 次數(%)	容易 次數(%)	非常容易 次數(%)	總和
整體而言，您認為政府機關網站容不容易操作？	25 (3.6%)	144 (20.8%)	29 (4.2%)	424 (61.3%)	59 (8.5%)	693

資料來源：本研究。

進一步交叉分析可以發現（參見附錄六表18），曾經使用過政府機關網站的受訪者當中，除了職業為軍警的受訪者之外，其他人口特徵皆是認為政府機關網站容易操作的比例，高於認為政府機關網站不容易操作的比例。其中網路使用時間四年以上，未滿七年，每日上網時間一小時以上，未滿七小時，居住在中彰投地區，不曾在網路發表對公共事務看法的受訪者，認為政府機關網站容易操作的比例，較高於其他人口特徵認為政府機關網站容易操作的比例。

2、可近性（Accessibility）分析

本次調查詢問曾經使用過政府機關網站的693位受訪者：「以您的看法來說，如果要使用政府機關的網站服務，需不需要有較好的電腦設備？」，調查結果如圖5-2所示。有21.9%的受訪者認為，如果要使用政府機關的網站服務，需要較好的電腦設備，有75.4%的受訪者認為，如果要使用政府機關的網站服務，不需要較好的電腦設備，另外有2.8%的受訪者未對此議題提出看法。

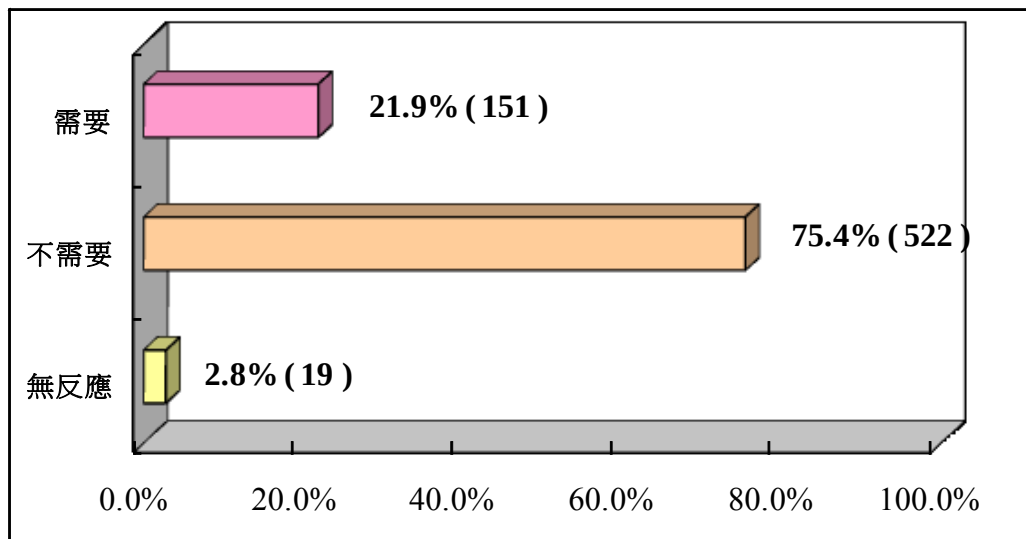


圖5-2 使用政府機關網站服務是否需要較好的電腦設備

資料來源：本研究。

說明：括弧內之數字代表回答人數。

電子治理成效指標與評估：G2C 與 G2B

進一步交叉分析可以發現（參見附錄六表19），曾經使用過政府機關網站的受訪者當中，不分人口特徵，皆是認為使用政府機關的網站服務，不需要有較好電腦設備的比例，高於認為使用政府機關的網站服務，需要有較好電腦設備的比例。其中男性，年齡15至39歲，網路使用時間四年以上，每日上網時間四小時以上，未滿七小時，曾在網路發表對公共事務看法的受訪者，認為認為使用政府機關的網站服務，不需要有較好電腦設備的比例，較高於其他人口特徵認為認為使用政府機關的網站服務，不需要有較好電腦設備的比例。

(二) 資訊品質次構面分析

1、精確性 (Accuracy) 分析

本次調查詢問曾經使用過政府機關網站的693位受訪者：「整體而言，您認為政府機關網站提供的資訊正不正確？」，調查結果如表5-14所示。有10.6%的受訪者認為政府機關網站提供的資訊不正確（包含「非常不正確」的1.0%和「不正確」的9.6%），有1.8%的受訪者認為政府機關網站提供的資訊普通，有79.2%的受訪者認為政府機關網站提供的資訊正確（包含「非常正確」的9.8%和「正確」的69.4%），另外有8.4%的受訪者未對此議題提出看法。

表5-14 政府機關網站提供資訊之正確程度

題目	非常 不正確 次數(%)	不正確 次數(%)	普通 次數(%)	正確 次數(%)	非常正確 次數(%)	總和
整體而言，您認為政府機關網站提供的資訊正不正確？	7 (1.0%)	66 (9.6%)	13 (1.8%)	481 (69.4%)	68 (9.8%)	693

資料來源：本研究。

進一步交叉分析可以發現（參見附錄六表20），曾經使用過政府機關網站的受訪者當中，不分人口特徵，皆是認為政府機關網站提供資訊正確的比例，高於認為政府機關網站提供資訊不正確的比例。其中男性、年齡15至29歲，大學及以上教育程度，網路使用時間四年以上，未滿十年，每日上網時間一小時以上，未滿七小時，曾在網路上買賣東西的受訪者，認為政府機關網站提供資訊正確的比例，較高於其他人口特徵認為政府機關網站提供資訊正確的比例。

2、即時性（Timeliness）分析

本次調查詢問曾經使用過政府機關網站的693位受訪者：「整體而言，您認為政府機關網站更新資訊的速度快不快？」，調查結果表圖5-15所示。有44.2%的受訪者認為政府機關網站更新資訊不快速（包含「非常不快速」的9.6%和「不快速」的34.6%），有7.3%的受訪者認為政府機關網站更新資訊的速度普通，有38.0%的受訪者認為政府機關網站更新資訊快速（包含「非常快」的3.0%和「快速」的35.0%），另外有10.6%的受訪者未對此議題提出看法。

表5-15 政府機關網站更新資訊之速度

題目	非常不快速 次數(%)	不快速 次數(%)	普通 次數(%)	快速 次數(%)	非常快 次數(%)	總和
整體而言， 您認為政府 機關網站更 新資訊的速 度快不快？	67 (9.6%)	239 (34.6%)	50 (7.3%)	243 (35.0%)	21 (3.0%)	693

資料來源：本研究。

進一步交叉分析可以發現（參見附錄六表21），曾經使用過政府機關網站的受訪者當中，除了年齡12至19歲，國、初中以下教育程度，網路使用時間四年以上，未滿七年，每日上網時間一小時以上，未滿四小時，職業為專業人士、技術員、農林漁牧工作人員、公務員、教師與學生，居住在宜花東地區的受訪者之外，其他人口特徵皆是認為政府機關網站更新資訊不快速的比率，高於認為政府機關網站更新資訊快速的比率。

3、易理解性（Ease of Understanding）分析

本次調查詢問曾經使用過政府機關網站的693位受訪者：「整體而言，您認為政府機關網站所提供的資訊容不容易理解？」，調查結果如表5-16所示。有23.8%的受訪者認為政府機關網站所提供的資訊不容易理解（包含「非常不容易」的3.4%和「不容易」的20.4%），有4.7%的受訪者認為政府機關網站所提供的資訊普通，有69.5%的受訪者認為政府機關網站所提供的資訊容易理解（包含「非常容易」的7.60%和「容易」的61.9%），另外有1.9%的受訪者未對此議題提出看法。

表5-16 政府機關網站提供資訊之易理解程度

題目	非常不容易 次數(%)	不容易 次數(%)	普通 次數(%)	容易 次數(%)	非常容易 次數(%)	總和
整體而言，您認為政府機關網站所提供的資訊容不容易理解？	24 (3.4%)	142 (20.4%)	33 (4.7%)	429 (61.9%)	53 (7.6%)	693

資料來源：本研究。

進一步交叉分析可以發現（參見附錄六表22），曾經使用過政府機關網站的受訪者當中，不分人口特徵，皆是認為政府機關網站所提供資訊容易理解的比例，高於認為政府機關網站所提供資訊不容易理解的比例。其中男性，網路使用時間四年以上，未滿十年，每日上網時間一小時以上，未滿七小時，職業為學生，不曾在網路發表對公共事務看法的受訪者，認為政府機關網站所提供資訊容易理解的比例，較高於其他人口特徵認為政府機關網站所提供資訊容易理解的比例。

（三）服務品質次構面分析

1、可靠性（Reliability）分析

本次調查詢問曾經使用過政府機關網站的693位受訪者：「請問，您認為政府機關的網站服務可不可靠？」，調查結果如表5-17所示。有15.1%的受訪者認為政府機關的網站服務不可靠（包含「非常不可靠」的1.9%和「不可靠」的13.2%），有3.4%的受訪者認為政府機關的網站服務普通，有75.9%的受訪者認為政府機關的網站服務可靠（包含「非常可靠」的9.1%和「可靠」的66.8%），另外有5.7%的受訪者未對此議題提出看法。

表5-17 政府機關網站可靠程度

題目	非常不可靠 次數(%)	不可靠 次數(%)	普通 次數(%)	可靠 次數(%)	非常可靠 次數(%)	總和
請問，您認為政府機關的網站服務可不可靠？	13 (1.9%)	91 (13.2%)	23 (3.4%)	463 (66.8%)	63 (9.1%)	693

資料來源：本研究。

進一步交叉分析可以發現（參見附錄六表23），曾經使用過政府機關網站的受訪者當中，不分人口特徵，皆是認為政府機關網站服務可靠的比率，高於認為政府機關網站服務不可靠的比率。其中男性，年齡15至19歲與30至39歲，大學及以上教育程度，網路使用時間七年以上，未滿十年，每日上網時間一小時以上，未滿四小時，不曾在網路發表對公共事務看法的受訪者，認為政府機關網站服務可靠的比率，較高於其他人口特徵認為政府機關網站服務可靠的比率。

2、回應性（Responsiveness）分析

本次調查詢問曾經使用過政府機關網站的693位受訪者：「有人說：『民眾在使用政府機關的網站服務，遇到的任何問題都能很快地獲得解答』，請問您同不同意這種說法？」，調查結果如表5-18所示。

有59.2%的受訪者不同意『民眾在使用政府機關的網站服務，遇到的任何問題都能很快地獲得解答』這種說法（包含「非常不同意」的13.8%和「不同意」的45.4%），有2.0%的受訪者認為這種說法普通，有31.4%的受訪者同意『民眾在使用政府機關的網站服務，遇到的任何問題都能很快地獲得解答』這種說法（包含「非常同意」的3.3%和「同意」的28.1%），另外有7.5%的受訪者未對此議題提出看法。

表5-18 政府機關網站回應程度

題目	非常不同意 次數(%)	不同意 次數(%)	普通 次數(%)	同意 次數(%)	非常同意 次數(%)	總和
有人說：「民眾在使用政府機關的網站服務，遇到的任何問題都能很快地獲得解答」，請問您同不同意這種說法？	95 (13.8%)	314 (45.4%)	14 (2.0%)	194 (28.1%)	23 (3.3%)	693

資料來源：本研究。

進一步交叉分析可以發現（參見附錄六表24），曾經使用過政府機關網站的受訪者當中，除了年齡12至14歲，國、初中以下教育程度，職業為農林漁牧工作人員與軍警，居住在金馬澎地區的受訪者之外，其他人口特徵，皆是不同意『民眾在使用政府機關的網站服務，遇到的任何問題都能很快地獲得解答』這種說法的比例，高於同意這種說法的比例。

3、隱私性分析

本次調查詢問曾經使用過政府機關網站的693位受訪者：「請問，您認為政府機關透過網路提供服務，在民眾個人隱私資料的保護上完不完善？」，調查結果如表5-19所示。有32.3%的受訪者認為政府機關透過網路提供服務，在民眾個人隱私資料的保護上不完善（包含「非常不完善」的5.1%和「不完善」的27.2%），有2.7%的受訪者認為政府機關透過網路提供服務，在民眾個人隱私資料的保護上普通，有47.8%的受訪者認為政府機關透過網路提供服務，在民眾個人隱私資料的保護上完善（包含「非常完善」的6.4%和「完善」的41.4%），另外有17.3%的受訪者未對此議題提出看法。

表5-19 政府機關網站完善程度

題目	非常不完善 次數(%)	不完善 次數(%)	普通 次數(%)	完善 次數(%)	非常完善 次數(%)	總和
請問，您認為政府機關透過網路提供服務，在民眾個人隱私資料的保護上完不完善？	35 (5.1%)	188 (27.2%)	18 (2.7%)	287 (41.4 %)	44 (6.4%)	693

資料來源：本研究。

進一步交叉分析可以發現（參見附錄六表25），曾經使用過政府機關網站的受訪者當中，除了年齡40至49歲，網路使用時間未滿四年，每日上網時間十小時以上，職業為行政和企業主管、經理人員及自營商、技術員與服務工作人員及售貨員的受訪者之外，其他人口特徵，皆是認為政府機關透過網路提供服務，在民眾個人隱私資料的保護上完善的比例，高於認為政府機關透過網路提供服務，在民眾個人隱私資料的保護上不完善的比例。

二、使用構面分析

本次調查是針對一般性的電子化政府服務進行測量，因此在使用行為構面，本研究從詢問民眾到政府機關的資訊搜尋行為、線上申辦行為、以及民主參與行為進行調查。

（一）資訊搜尋次構面分析

1、資訊查詢行為分析

本次調查詢問曾經使用過政府機關網站的693位受訪者：「請問您過去半年內有沒有到政府機關網站找過資料？」，調查結果如圖5-3所示。有84.5的受訪者過去半年內到政府機關網站找過資料，有15.3的受訪者過去半年內沒有到政府機關網站找過資料。

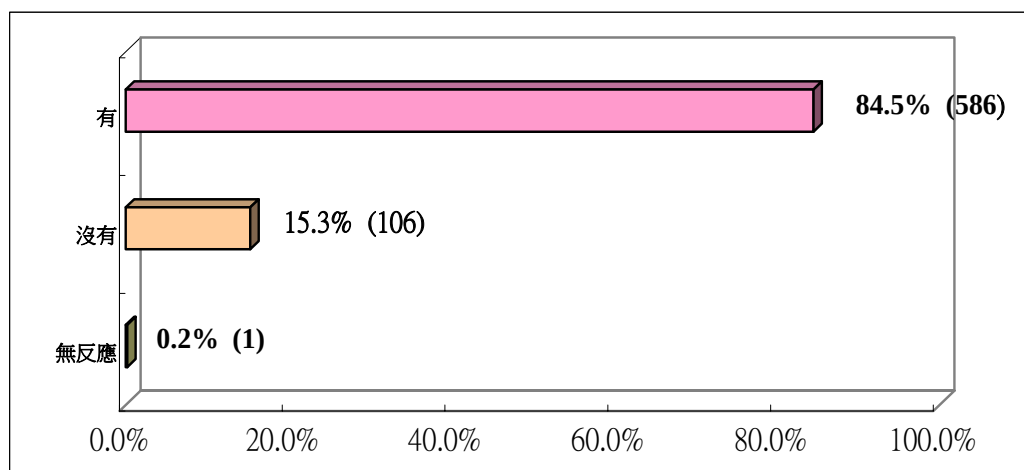


圖5-3 過去半年內有沒有到政府機關網站找過資料

資料來源：本研究。

說明：括弧內之數字代表回答人數。

進一步交叉分析可以發現（參見附錄六表3），曾經使用過政府機關網站的受訪者當中，女性，年齡12至14歲，小學及以下教育程度的受訪者，過去半年內沒有用電話或親自到政府機關找過資料的比例，高於其他人口特徵過去半年內沒有用電話或親自到政府機關找過資料的比例。

2、資訊查詢次數分析

本次調查詢問曾經使用過政府機關網站，過去半年內有到政府機關網站找過資料的585位受訪者：「過去半年內到政府機關網站找過幾次資料？」，調查結果如表5-20所示。有53.7%的受訪者找過一到五次，比例為最高，另外，有18.5%的受訪者找過六到十次，有17.4%的受訪者找過十一次以上。

表5-20 過去半年內到政府機關網站找過幾次資料

題目	一到五次 次數(%)	六到十次 次數(%)	十一次以上 次數(%)	無反應 次數(%)	總和
過去半年內到政府機關網站找過幾次資料？	372 (53.7%)	128 (18.5%)	121 (17.4%)	72 (10.4%)	585

資料來源：本研究。

進一步交叉分析可以發現（參見附錄六表4），在曾經使用過政府機關網站，過去半年內有到政府機關網站找過資料的受訪者當中，女性，年齡15至19歲，高中、職教育程度的受訪者，過去半年內有到政府機關網站找過資料一到五次的比例，高於其他人口特徵過去半年內有到政府機關網站找過資料一到五次的比例。

（二）服務使用次構面分析

1、線上申辦行為分析

本次調查詢問曾經使用過政府機關網站的693位受訪者：「請問您過去半年內有沒有使用過政府機關網站所提供的業務或服務？」，調查結果如圖5-4所示。有42.0的受訪者過去半年內使用過政府機關網站所提供的業務或服務，有58.0的受訪者過去半年內沒有使用過政府機關網站所提供的業務或服務。

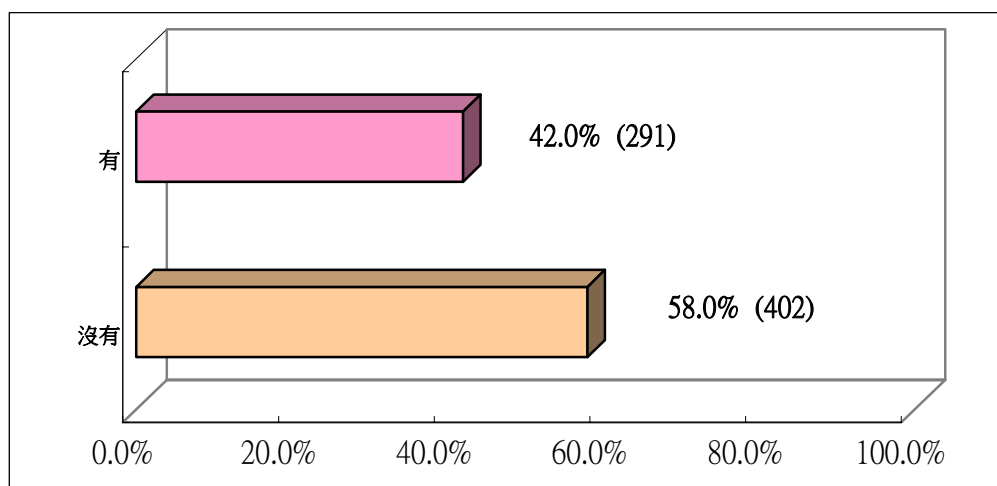


圖5-4 過去半年內有沒有使用過政府機關網站所提供的業務或服務

資料來源：本研究。

說明：括弧內之數字代表回答人數。

進一步交叉可以發現（參見附錄六表8），在曾經使用過政府機關網站的受訪者當中，居住在高屏地區的受訪者，過去半年內沒有使用過政府機關網站所提供業務或服務的比例，高於居住在其他地區的受訪者，過去半年內沒有使用過政府機關網站所提供業務或服務的比例。

2、線上申辦次數分析

本次調查詢問曾經使用過政府機關網站，過去半年內有使用過政府機關網站所提供業務或服務的291位受訪者：「過去半年內使用過政府機關網站所提供業務或服務幾次？」，調查結果如表5-21所示。曾經使用過政府機關網站的受訪者過去半年內使用過政府機關網站所提供業務或服務的受訪者中，使用過一次的比例較高，有40.4%，另外，有19.5%的受訪者使用過兩次，有36.1%的受訪者使用過三次以上。

表5-21 過去半年內使用過政府機關網站所提供的業務或服務幾次

題目	一次 次數(%)	二次 次數(%)	三次以上 次數(%)	無反應 次數(%)	總和
過去半年內使用過政府機關網站所提供業務或服務幾次？	105 (36.1%)	57 (19.5%)	118 (40.4%)	11 (4.0%)	291

資料來源：本研究。

進一步交叉分析發現（參見附錄六表9），在曾經使用過政府機關網站，過去半年內有使用過政府機關網站所提供業務或服務的受訪者當中，高中、職教育程度的受訪者，過去半年內有使用過政府機關網站所提供業務或服務一次的比例，高於其他教育程度的受訪者，過去半年內有使用過政府機關網站所提供業務或服務一次的比例。

（三）民主參與次構面分析

1、線上公共參與行為分析

本次調查詢問曾經使用過政府機關網站的693位受訪者：「請問您過去半年內有沒有透過政府機關網站發表您對公共政策的看法，或參與政治討論？」，調查結果如圖5-5所示。有91.8%的受訪者過去半年內曾透過政府機關網站發表對公共政策的看法，或參與政治討論，有8.2%的受訪者過去半年內沒有透過政府機關網站發表對公共政策的看法，或參與政治討論。

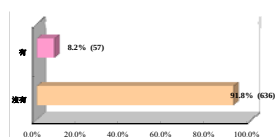


圖5-5 過去半年內有沒有透過政府機關網站發表對公共政策的看法，或參與政治討論？

資料來源：本研究。

說明：括弧內之數字代表回答人數。

進一步交叉分析發現（參見附錄六表12），在曾經使用過政府機關網站的受訪者當中，年齡15至19歲，國、初中教育程度的受訪者，過去半年內有透過政府機關網站發表對公共政策看法，或參與政治討論的比例，高於其他人口特徵的受訪者，過去半年內有透過政府機關網站發表對公共政策看法，或參與政治討論的比例。

2、線上公共參與次數分析

本次調查詢問曾經使用過政府機關網站，過去半年內有透過政府機關網站發表對公共政策看法，或參與政治討論的57位受訪者：「過去半年內使用過政府機關網站發表對公共政策看法，或參與政治討論幾次？」，調查結果如表5-22所示。

曾經使用過政府機關網站，過去半年內有透過政府機關網站發表對公共政策看法，或參與政治討論的受訪者中，使用過四次以上的比例較高，有32.6%；另外，有21.3%的受訪者使用過一次，有18.5%的受訪者使用過兩次，有24.5%的受訪者使用過三次。

表5-22 過去半年內透過政府機關網站發表對公共政策的看法或參與政治討論過幾次？

題目	一次 次數(%)	二次 次數(%)	三次以上 次數(%)	四次以上 次數(%)	無反應 次數(%)	總和
過去半年內使用過政府機關網站發表對公共政策看法，或參與政治討論幾次？	12 (21.3%)	11 (18.5%)	14 (24.5%)	19 (32.6%)	2 (3.1%)	57

資料來源：本研究。

另外由於本題項在各項人口特徵的部份，回答個數皆未達30位，為避免過度推論，因此本題項不進行人口特徵交叉分析。

三、 影響構面

在本調查的最後一個架構，也就是電子化政府對民眾所產生的影響，本研究將影響分為兩種面向，第一種面向為電子化政府對民眾態度的影響，所謂態度包含對電子化政府的滿意度、對未來繼續使用電子化政府的意願、對政府的信任程度、以及對政治效能的感受等等。而第二種面向，則是電子化政府對民眾所產生的實質影響，更進一步的說，就是電子化政府使用所能造成成本效益的改變，例如對於民眾金錢成本的影響、對民眾時間運用、時間花費的影響等等。下就對態度的影響以及對成本效益的影響分別論述。

（一）態度次構面分析

1、政治信任感分析

本次調查詢問曾經使用過政府機關網站的693位受訪者：「請問您認為政府決定重大政策時，會不會把『民眾福利』放在第一優先考慮的地位？」，調查結果如表5-23所示。在曾經使用過政府機關網站的受訪者當中，有53.1%的受訪者認為政府決定重大政策時，不會把「民眾福利」放在第一優先考慮的地位（包含「絕對不會考慮」的11.5%和「不太會考慮」的41.6%），有40.5%的受訪者認為政府決定重大政策時，會把「民眾福利」放在第一優先考慮的地位（包含「經常會考慮」的10.8%和「有時會考慮」的29.7%），另外有6.4%的受訪者未對此議題提出看法。

表5-23 全國電訪民眾之政治信任感（一）

題目	絕對不會考慮 次數(%)	不太會考慮 次數(%)	有時會考慮 次數(%)	經常會考慮 次數(%)	總和
請問您認為政府決定重大政策時，會不會把「民眾福利」放在第一優先考慮的地位？	80 (11.5%)	288 (41.6%)	206 (29.7%)	75 (10.8%)	693

資料來源：本研究。

進一步交叉分析後發現（參見附錄六表64），在曾經使用過政府機關網站的受訪者當中，女性，年齡20至29歲，專科教育程度，居住在高屏地區的受訪者，認為政府決定重大政策時，不會把『民眾福利』放在第一優先考慮的比例，高於其他人口特徵認為政府決定重大政策時，不會把『民眾福利』放在第一優先考慮的比例。

本次調查詢問曾經使用過政府機關網站的693位受訪者：「有人說：『政府官員時常浪費老百姓所繳納的稅金』，請問您同不同意這種說法？」，調查結果如表5-24所示。有12.4%的受訪者不同意『政府官員時常浪費老百姓所繳納的稅金』這種說法（包含「非常不同意」的1.3%和「不同意」的11.1%），有1.4%的受訪者認為『政府官員時常浪費老百姓所繳納的稅金』這種說法普通，有84.5%的受訪者同意『政府官員時常浪費老百姓所繳納的稅金』這種說法（包含「非常同意」的47.8%和「同意」的36.7%），另外有1.7%的受訪者未對此議題提出看法。

表5-24 全國電訪民眾之政治信任感（二）

題目	非常不同意 次數(%)	不同意 次數(%)	普通 次數(%)	同意 次數(%)	非常同意 次數(%)	總和
有人說，「政府官員時常浪費老百姓所繳納的稅金」，您是不是同意這種說法？	9 (1.3 %)	77 (11.1%)	10 (1.4%)	254 (36.7%)	331 (47.8%)	693

資料來源：本研究。

進一步交叉分析後發現（參見附錄六表66），在曾經使用過政府機關網站的受訪者當中，女性，年齡20至29歲，專科教育程度，居住在雲嘉南地區的受訪者，同意『政府官員時常浪費老百姓所繳納的稅金』這種說法的比例，高於其他人口特徵同意『政府官員時常浪費老百姓所繳納的稅金』這種說法的比例。

本次調查詢問曾經使用過政府機關網站的693位受訪者：「請問您相不相信政府首長（例如像總統、院長、部長）在電視或報紙上所講的話？」，調查結果如表5-25所示。有57.0%的受訪者不相信政府首長在電視或報紙上講話（包含「很不相信」的18.2%和「不太相信」的38.8%），有38.2%的受訪者相信政府首長在電視或報紙上講話（「很相信」的3.4%和「還可相信」的34.8%），另外有4.8%的受訪者未對此議題提出看法。

表5-25 全國電訪民眾之政治信任感（三）

題目	很不相信 次數(%)	不太相信 次數(%)	還可相信 次數(%)	很相信 次數(%)	總和
請問您相不相信政府首長（例如像總統、院長、部長）在電視或報紙上所講的話？	126 (18.2%)	269 (38.8%)	241 (34.8%)	23 (3.4%)	693

資料來源：本研究。

進一步交叉分析後發現（參見附錄六表68），在曾經使用過政府機關網站的受訪者當中，男性，年齡20至29歲，專科教育程度，居住在北北基地區的受訪者，不相信政府首長在電視或報紙上講話的比例，高於其他人口特徵不相信政府首長在電視或報紙上講話的比例。

本次調查詢問曾經使用過政府機關網站的693位受訪者：「有人說：『政府所做的事大多數是正確的』，請問您同不同意這種說法？」，調查結果如表5-26所示。有64.6%的受訪者不同意「政府所做的事大多數是正確的」這種說法（包含「非常不同意」的19.2和「不同意」的45.5%），有1.9%的受訪者認為「政府所做的事大多數是正確的」這種說法普通，有32.1%的受訪者同意「政府所做的事大多數是正確的」這種說法（包含「非常同意」的1.6%和「同意」的30.5%），另外有1.4%的受訪者未對此議題提出看法。

表5-26 全國電訪民眾之政治信任感（四）

題目	非常不同意 次數(%)	不同意 次數(%)	普通 次數(%)	同意 次數(%)	非常同意 次數(%)	總和
有人說，「政府所做的事大多數是正確的」，您是不是同意這種說法？	133 (19.2%)	315 (45.5%)	13 (1.9%)	211 (30.5%)	11 (1.6%)	693

資料來源：本研究。

進一步交叉分析後發現（參見附錄六表70），在曾經使用過政府機關網站的受訪者當中，女性，年齡30至39歲，大學及以上教育程度，居住在中彰投地區的受訪者，不同意『政府所做的事大多數是正確的』這種說法的比例，高於其他人口特徵不同意『政府所做的事大多數是正確的』這種說法的比例。

2、政治效能感（外在效能感）分析

本次調查詢問曾經使用過政府機關網站的693位受訪者：「有人說：『我們一般民眾對政府沒有任何影響力』，請問您同不同意這種說法？」，調查結果如表5-27所示。有70.1%的受訪者不同意「我們一般民眾對政府沒有任何影響力」這種說法（包含「非常不同意」的20.3%和「不同意」的49.8%），有0.9%的受訪者認為「我們一般民眾對政府沒有任何影響力」這種說法普通，有27.5%的受訪者同意「我們一般民眾對政府沒有任何影響力」這種說法（包含「非常同意」的9.1%和「同意」的18.4%），另外有1.5%的受訪者未對此議題提出看法。

表5-27 全國電訪民眾之政治效能感（外在效能感）

題目	非常不同意 次數(%)	不同意 次數(%)	普通 次數(%)	同意 次數(%)	非常同意 次數(%)	總和
有人說，「我們一般民眾對政府的作為，沒有任何影響力」，您同意這種說法嗎？	141 (20.3%)	345 (49.8%)	6 (0.9%)	127 (18.4%)	63 (9.1%)	693

資料來源：本研究。

進一步交叉分析後發現（參見附錄六表72），在曾經使用過政府機關網站的受訪者當中，女性，專科教育程度，居住在桃竹苗地區的受訪者，不同意『我們一般民眾對政府沒有任何影響力』這種說法的比例，高於其他人口特徵不同意『我們一般民眾對政府沒有任何影響力』這種說法的比例。

3、政治效能感（內在效能感）分析

本次調查詢問曾經使用過政府機關網站的693位受訪者：「有人說：『政府官員不會在乎我們一般民眾的想法』，請問您同不同意這種說法？」，調查結果如表5-28所示。有50.8%的受訪者不同意「政府官員不會在乎我們一般民眾的想法」這種說法（包含「非常不同意」的8.4%和「不同意」的42.3%），有0.9%的受訪者認為「政府官員不會在乎我們一般民眾的想法」這種說法普通，有45.9%的受訪者同意「政府官員不會在乎我們一般民眾的想法」這種說法（包含「非常同意」的14.5%和「同意」的31.4%），另外有2.4%的受訪者未對此議題提出看法。

表5-28 全國電訪民眾之政治效能感（內在效能感）（二）

題目	非常不同意 次數(%)	不同意 次數(%)	普通 次數(%)	同意 次數(%)	非常同意 次數(%)	總和
有人說，「政府官員不會在乎我們一般民眾的想法」，您同意這種說法嗎？	58 (8.4%)	293 (42.3%)	6 (0.9%)	217 (31.4%)	100 (14.5%)	693

資料來源：本研究。

進一步交叉分析後發現（參見附錄六表74），在曾經使用過政府機關網站的受訪者當中，女性，年齡15至19歲，國、初中教育程度的受訪者，不同意『政府官員不會在乎我們一般民眾的想法』這種說法的比例，高於其他人口特徵不同意『政府官員不會在乎我們一般民眾的想法』這種說法的比例。

本次調查詢問曾經使用過政府機關網站的693位受訪者：「有人說：『政治有時候太複雜了，所以我們一般民眾實在搞不懂』，請問您同不同意這種說法？」，調查結果如表5-29所示。有25.1%的受訪者不同意「政治有時候太複雜了，所以我們一般民眾實在搞不懂」這種說法（包含「非常不同意」的6.9%和「不同意」的18.2%），有0.4%的受訪者認為「政治有時候太複雜了，所以我們一般民眾實在搞不懂」這種說法普通，有73.6%的受訪者同意「政治有時候太複雜了，所以我們一般民眾實在搞不懂」這種說法（包含「非常同意」的24.8%和「同意」的48.8%），另外有0.9%的受訪者未對此議題提出看法。

表5-29 全國電訪民眾之政治效能感（內在效能感）（二）

題目	非常不同意 次數(%)	不同意 次數(%)	普通 次數(%)	同意 次數(%)	非常同意 次數(%)	總和
有人說，「政治有時候太複雜了，所以我們一般民眾實在搞不懂」，您同意這種說法嗎？	48 (6.9%)	126 (18.2%)	3 (0.4%)	338 (48.8%)	172 (24.8%)	693

資料來源：本研究。

進一步交叉分析後發現（參見附錄六表76），在曾經使用過政府機關網站的受訪者當中，女性，國、初中教育程度的受訪者，同意『政治有時候太複雜了，所以我們一般民眾實在搞不懂』這種說法的比例，高於其他人口特徵同意『政治有時候太複雜了，所以我們一般民眾實在搞不懂』這種說法的比例。

4、網路效能感分析

本次調查詢問曾經使用過政府機關網站的693位受訪者：「有人說：『因為網路的使用，一般民眾在政治上可以有更大的權力』，請問您同不同意這種說法？」，調查結果如表5-30所示。有51.0%的受訪者不同意『因為網路的使用，一般民眾在政治上可以有更大的權力』這種說法（包含「非常不同意」的14.8%和「不同意」的36.2%），有0.7%的受訪者認為這種說法普通，有43.3%的受訪者同意『因為網路的使用，一般民眾在政治上可以有更大的權力』這種說法（包含「非常同意」的8.5%和「同意」的34.8%），另外有5.0%的受訪者未對此議題提出看法。

表5-30 全國電訪民眾之網路效能感（一）

題目	非常不同意 次數(%)	不同意 次數(%)	普通 次數(%)	同意 次數(%)	非常同意 次數(%)	總和
有人說，「因為網路的使用，一般民眾在政治上可以有更大的權力」，您是否同意這種說法？	102 (14.8%)	251 (36.2%)	5 (0.7%)	241 (34.8%)	59 (8.5%)	693

資料來源：本研究。

進一步交叉分析可以發現（參見附錄六表35），曾經使用過政府機關網站的受訪者當中，除了年齡12至19歲，國、初中以下教育程度，網路使用時間七年以上，未滿十年，每日上網時間七小時以上，未滿十小時，職業為專業人士與學生，居住在金馬澎地區，不曾在網路上買賣東西的受訪者之外，其他人口特徵，皆是不同意『因為網路的使用，一般民眾在政治上可以有更大的權力』這種說法的比例，高於同意『因為網路的使用，一般民眾在政治上可以有更大的權力』這種說法的比例。

本次調查詢問曾經使用過政府機關網站的693位受訪者：「有人說：『因為網路的使用，一般民眾對政府的施政有更多的發言權』，請問您同不同意這種說法？」，調查結果如表5-31所示。有23.9%的受訪者不同意『因為網路的使用，一般民眾對政府的施政有更多的發言權』這種說法（包含「非常不同意」的8.8%和「不同意」的15.1%），有0.9%的受訪者認為這種說法普通，有73.1%的受訪者同意『因為網路的使用，一般民眾對政府的施政有更多的發言權』這種說法（包含「非常同意」的23.7%和「同意」的49.4%），另外有2.0%的受訪者未對此議題提出看法。

表5-31 全國電訪民眾之網路效能感（二）

題目	非常不同意 次數(%)	不同意 次數(%)	普通 次數(%)	同意 次數(%)	非常同意 次數(%)	總和
有人說，「因為網路的使用，一般民眾對政府的行為有更多的發言權」，您是否同意這種說法？	61 (8.8%)	105 (15.1%)	6 (0.9%)	342 (49.4%)	164 (23.7%)	693

資料來源：本研究。

進一步交叉分析可以發現（參見附錄六表36），曾經使用過政府機關網站的受訪者當中，不分人口特徵，皆是同意『因為網路的使用，一般民眾對政府的施政有更多的發言權』這種說法的比例，高於不同意『因為網路的使用，一般民眾對政府的施政有更多的發言權』這種說法的比例。其中男性，高中、職教育程度，每日上網時間四小時以上，未滿七小時，不曾在網路上買賣東西，不曾在網路發表對公共事務看法的受訪者，同意『因為網路的使用，一般民眾對政府的施政有更多的發言權』這種說法的比例，較高於其他人口特徵，同意『因為網路的使用，一般民眾對政府的施政有更多的發言權』這種說法的比例。

本次調查詢問曾經使用過政府機關網站的693位受訪者：「有人說：『因為網路的使用，一般民眾可以更容易瞭解政治』，請問您不同意這種說法？」，調查結果如表5-32所示。有38.8%的受訪者不同意『因為網路的使用，一般民眾可以更容易瞭解政治』這種說法（包含「非常不同意」的11.1%和「不同意」的27.7%），有0.7%的受訪者認為這種說法普通，有57.4%的受訪者同意『因為網路的使用，一般民眾可以更容易瞭解政治』這種說法（包含「非常同意」的14.5%和「同意」的42.9%），另外有3.0%的受訪者未對此議題提出看法。

表5-32 全國電訪民眾之網路效能感（三）

題目	非常不同意 次數(%)	不同意 次數(%)	普通 次數(%)	同意 次數(%)	非常同意 次數(%)	總和
有人說，「因為網路的使用，一般民眾可以更容易瞭解政治」，您是否同意這種說法？	77 (11.1%)	192 (27.7%)	5 (0.7%)	297 (42.9%)	101 (14.5%)	693

資料來源：本研究。

進一步交叉分析可以發現（參見附錄六表37），曾經使用過政府機關網站的受訪者當中，除了小學及以下教育程度，職業為農林漁牧工作人員、軍警與無業或待業中，居住在高高屏與宜花東地區的受訪者之外，其他人口特徵，皆是同意『因為網路的使用，一般民眾可以更容易瞭解政治』這種說法的比例，高於不同意『因為網路的使用，一般民眾可以更容易瞭解政治』這種說法的比例。

本次調查詢問曾經使用過政府機關網站的693位受訪者：「有人說：『因為網路的使用，政府官員可以更關心一般民眾的想法』，請問您同不同意這種說法？」，調查結果如表5-33所示。有47.9%的受訪者不同意『因為網路的使用，政府官員可以更關心一般民眾的想法』這種說法（包含「非常不同意」的17.2%和「不同意」的30.7%），有0.8%的受訪者認為這種說法普通，有48.5%的受訪者同意『因為網路的使用，政府官員可以更關心一般民眾的想法』這種說法（包含「非常同意」的10.4%和「同意」的38.1%），另外有2.7%的受訪者未對此議題提出看法。

表5-33 全國電訪民眾之網路效能感（四）

題目	非常不同意 次數(%)	不同意 次數(%)	普通 次數(%)	同意 次數(%)	非常同意 次數(%)	總和
有人說，「因為網路的使用，政府官員可以更關心像您一樣的人的想法」，您是否同意？	119 (17.2%)	212 (30.7%)	6 (0.8%)	264 (38.1%)	72 (10.4%)	693

資料來源：本研究。

進一步交叉分析可以發現（參見附錄六表38），曾經使用過政府機關網站的受訪者當中，除了年齡20至49歲，小學及以下與專科以上教育程度，網路使用時間十年以上，每日上網時間四小時以上，未滿十小時，職業為行政和企業主管、經理人員及自營商、專業人士、技術員、事務工作人員、農林漁牧工作人員、體力工與無業或待業中，居住在北北基與高高屏地區，曾在網路上買賣東西，曾在網路發表對公共事務看法的受訪者之外，其他人口特徵，皆是同意『因為網路的使用，政府官員可以更關心一般民眾的想法』這種說法的比例，高於不同意『因為網路的使用，政府官員可以更關心一般民眾的想法』這種說法的比例。

5、滿意度行為分析

本次調查詢問曾經使用過政府機關網站，過去半年內有到政府機關網站找過資料的585位受訪者：「整體而言，您對政府機關網站提供給民眾查詢的資料滿不滿意？」，調查結果如表5-34所示。有22.9%的受訪者對政府機關網站提供給民眾查詢的資料感到不滿意（包含「非常不滿意」的4.0%和「不滿意」的18.9%），有7.8%的受訪者對政府機關網站提供給民眾查詢的資料感到普通，有66.8%的受訪者對政府機關網站提供給民眾查詢的資料感到滿意（包含「非常滿意」的2.5%和「滿意」的64.4%），另外有2.5%的受訪者未對此議題提出看法。

表5-34 政府機關網站滿意度（一）

題目	非常不滿意 次數(%)	不滿意 次數(%)	普通 次數(%)	滿意 次數(%)	非常滿意 次數(%)	總和
整體而言，您對政府機關網站提供給民眾查詢的資料滿不滿意？	23 (4.0%)	111 (18.9%)	45 (7.8%)	377 (64.4%)	14 (2.5%)	585

資料來源：本研究。

進一步交叉分析後發現（參見附錄六表41），在曾經使用過政府機關網站，過去半年內有到政府機關網站找過資料的受訪者當中，女性，年齡15至19歲，國、初中教育程度，居住在中彰投地區的受訪者，對政府機關網站提供給民眾查詢的資料，感到滿意的比例，高於其他人口特徵對政府機關網站提供給民眾查詢的資料，感到滿意的比例。

本次調查詢問曾經使用過政府機關網站，過去半年內有使用過政府機關網站所提供業務或服務的291位受訪者：「整體而言，你對於政府機關網站所提供的業務與服務滿不滿意？」，調查結果如表5-35所示。有14.4%的受訪者對於政府機關網站所提供的業務與服務感到不滿意（包含「非常不滿意」的2.6%和「不滿意」的11.8%），有7.4%的受訪者對於政府機關網站所提供的業務與服務感到普通，有77.2%的受訪者對於政府機關網站所提供的業務與服務感到滿意（包含「非常滿意」的6.8%和「滿意」的70.5%），另外有0.9%的受訪者未對此議題提出看法。

表5-35 政府機關網站滿意度（二）

題目	非常不滿意 次數(%)	不滿意 次數(%)	普通 次數(%)	滿意 次數(%)	非常滿意 次數(%)	總和
整體而言，你對於政府機關網站所提供的業務與服務滿不滿意？	8 (2.6%)	34 (11.8%)	21 (7.4%)	205 (70.5%)	20 (6.8%)	291

資料來源：本研究。

進一步交叉分析後發現（參見附錄六表10），在曾經使用過政府機關網站，過去半年內有使用過政府機關網站所提供業務或服務的受訪者當中，男性的受訪者，對於政府機關網站所提供的業務與服務，感到滿意的比例，高於女性的受訪者，對於政府機關網站所提供的業務與服務，感到滿意的比例。

本次調查詢問曾經使用過政府機關網站，過去半年內有透過政府機關網站發表對公共政策看法，或參與政治討論的57位受訪者：「對於政府機關設立網站給民眾在網路上討論公共政策及表達意見的作法，請問您滿不滿意？」，調查結果如表5-36所示。有19.9%的受訪者對於政府機關設立網站給民眾在網路上討論公共政策及表達意見的作法感到不滿意（包含「非常不滿意」的6.7%和「不滿意」的13.2%），有4.0%的受訪者對於政府機關設立網站給民眾在網路上討論公共政策及表達意見的作法感到普通，有72.9%的受訪者對於政府機關設立網站給民眾在網路上討論公共政策及表達意見的作法，感到滿意（包含「非常滿意」的0.0%和「滿意」的72.9%），另外有3.2%的受訪者未對此議題提出看法。

表5-36 政府機關網站滿意度（三）

題目	非常不滿意 次數(%)	不滿意 次數(%)	普通 次數(%)	滿意 次數(%)	非常滿意 次數(%)	總和
對於政府機關設立網站給民眾在網路上討論公共政策及表達意見的作法，請問您滿不滿意？	4 (6.7%)	7 (13.2%)	2 (4.0%)	41 (72.9%)	0 (0.0%)	57

資料來源：本研究。

另外由於本題項在各項人口特徵的部份，回答個數皆未達30位，為避免過度推論，因此本題項不進行人口特徵交叉分析。

6、使用意願分析

本次調查詢問曾經使用過政府機關網站的693位受訪者：「請問，未來您是否會繼續使用政府機關提供的網站服務？」，調查結果如表5-37所示。有3.7%的受訪者未來不會繼續使用政府機關提供的網站服務（包含「一定不會使用」的1.3%和「可能不會使用」的2.4%），有0.2%的受訪者未來繼續使用政府機關提供之網站服務的意願為一半一半，有94.8%的受訪者未來會繼續使用政府機關提供的網站服務（包含「一定會使用」的55.0%和「可能會使用」的39.8%），另外有1.3%的受訪者未對此議題提出看法。

表5-37 政府機關網站使用意願（一）

題目	一定不會 使用 次數(%)	可能不會 使用 次數(%)	一半一半 次數(%)	可能會 使用 次數(%)	一定會 使用 次數(%)	總和
請問，未來您是否會繼續使用政府機關提供的網站服務？	9 (1.3%)	17 (2.4%)	2 (0.2%)	276 (39.8)	381 (55.0)	693

資料來源：本研究。

進一步交叉分析可以發現（參見附錄六表32），曾經使用過政府機關網站的受訪者當中，不分人口特徵，皆是未來會繼續使用政府機關提供之網站服務的比例，高於未來不會繼續使用政府機關提供之網站服務的比例。其中男性，每日上網時間四小時以上，未滿七小時，曾在網路上買賣東西，曾在網路發表對公共事務看法的受訪者，未來會繼續使用政府機關提供之網站服務的比例，較高於其他人口特徵，未來會繼續使用政府機關提供之網站服務的比例。

本次調查詢問曾經使用過政府機關網站的693位受訪者：「請問您是否願意將您使用過的政府機關網路服務推薦給親朋好友使用？」，調查結果如表5-38所示。有77.1%的受訪者願意將使用過的政府機關網路服務推薦給親朋好友使用，有16.6%的受訪者不願意將使用過的政府機關網路服務推薦給親朋好友使用，有4.7%的受訪者對於將使用過的政府機關網路服務推薦給親朋好友使用，抱持不一定、看情形的態度，另外有1.5%的受訪者未對此議題提出看法。

表5-38 政府機關網站使用意願（二）

題目	願意 次數(%)	不願意 次數(%)	不一定/看情形 次數(%)	總和
請問您是否願意將您使用過的政府機關網路服務推薦給親朋好友使用？	534 (77.1%)	115 (16.6%)	33 (4.7%)	693

資料來源：本研究。

進一步交叉分析可以發現（參見附錄六表33），曾經使用過政府機關網站的受訪者當中，不分人口特徵，皆是願意將使用過的政府機關網路服務，推薦給親朋好友使用的比例，高於不願意將使用過的政府機關網路服務，推薦給親朋好友使用的比例。其中男性，大學及以上教育程度，網路使用時間一年以上，未滿四年，每日上網時間不到一小時，職業為家庭主婦，曾在網路上買賣東西，曾在網路發表對公共事務看法的受訪者，願意將使用過的政府機關網路服務，推薦給親朋好友使用的比例，較高於其他人口特徵，願意將使用過的政府機關網路服務，推薦給親朋好友使用的比例。

（二）成本與效益次構面分析

1、成本分析

本次調查詢問曾經使用過政府機關網站的693位受訪者：「現在可以透過網路跟政府機關辦事情，您覺得花在交通上的成本（包含時間與金錢）是增加還是減少？」，調查結果如表5-39所示。有9.4%的受訪者覺得現在可以透過網路跟政府機關辦事情，花在交通上的成本增加（包含「增加很多」的1.8%和「增加一點點」的7.6%），有2.7%的受訪者覺得現在可以透過網路跟政府機關辦事情，花在交通上的成本普通，有83.3%的受訪者覺得現在可以透過網路跟政府機關辦事情，花在交通上的成本減少（包含「減少很多」的48.4%和「減少一點點」的34.9%），另外有4.6%的受訪者未對此議題提出看法。

表5-39 政府機關網站成本分析（一）

題目	增加很多 次數(%)	增加 一點點 次數(%)	普通 次數(%)	減少 一點點 次數(%)	減少很多 次數(%)	總和
現在可以透過網路跟政府機關辦事情，您覺得花在交通上的成本（包含時間與金錢）是增加還是減少？	13 (1.8%)	52 (7.6%)	19 (30.0%)	242 (2.7%)	335 (34.9%)	693

資料來源：本研究。

進一步交叉分析可以發現（參見附錄六表26），曾經使用過政府機關網站的受訪者當中，不分人口特徵，皆是覺得現在可以透過網路跟政府機關辦事情，花在交通上之成本減少的比例，高於覺得現在可以透過網路跟政府機關辦事情，花在交通上之成本增加的比例。其中女性，年齡50至59歲，大學及以上教育程度，每日上網時間不到一小時，曾在網路上買賣東西，曾在網路發表對公共事務看法的受訪者，覺得現在可以透過網路跟政府機關辦事情，花在交通上之成本減少的比例，較高於其他人口特徵，覺得現在可以透過網路跟政府機關辦事情，花在交通上之成本減少的比例。

本次調查詢問曾經使用過政府機關網站的693位受訪者：「為了能夠使用政府機關的網站服務，您是否因此去學電腦或學上網？」，調查結果如圖5-6所示。有21.6%的受訪者為了能夠使用政府機關的網站服務，而去學電腦或學上網，有78.4%的受訪者並沒有為了能夠使用政府機關的網站服務，而刻意去學電腦或學上網。

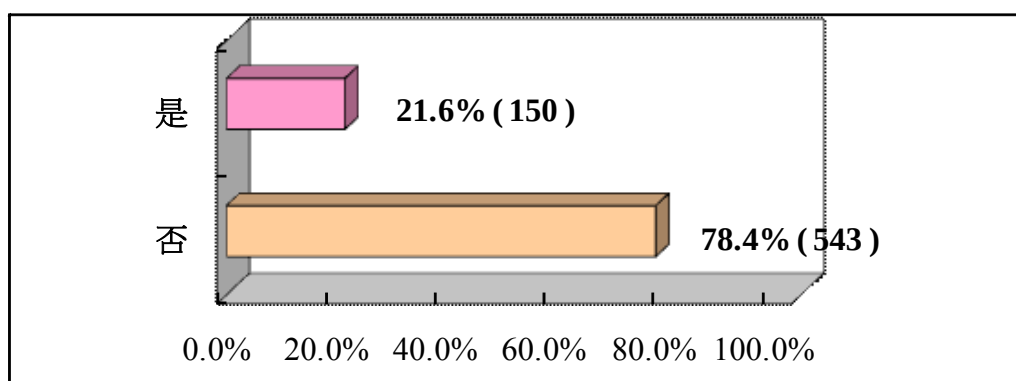


圖5-6 政府機關網站成本分析（二）

資料來源：本研究。

說明：括弧內之數字代表回答人數。

進一步交叉分析可以發現（參見附錄六表27），曾經使用過政府機關網站的受訪者當中，不分人口特徵，皆是沒有為了能夠使用政府機關的網站服務，而刻意去學電腦或學上網的比例，高於為了能夠使用政府機關的網站服務，而去學電腦或學上網的比例。其中女性，年齡20至29歲，網路使用時間十年以上，每日上網時間七小時以上，未滿十小時，居住在北北基地區，曾在網路上買賣東西，曾在網路發表對公共事務看法的受訪者，沒有為了能夠使用政府機關的網站服務，而刻意去學電腦或學上網的比例，較高於其他人口特徵，沒有為了能夠使用政府機關的網站服務，而刻意去學電腦或學上網的比例。

本次調查詢問曾經使用過政府機關網站的693位受訪者：「有人說：『政府機關電腦系統中有關民眾的個人資料，常會有被盜用的風險』，請問您同不同意這種說法？」，調查結果如表5-40所示。有20.4%的受訪者不同意『政府機關電腦系統中有關民眾的個人資料，常會有被盜用的風險』這種說法（包括「非常不同意」的2.9%和「不同意」的17.5%），有0.5%的受訪者對『政府機關電腦系統中有關民眾的個人資料，常會有被盜用的風險』這種說法感到普通，有73.8%的受訪者同意『政府機關電腦系統中有關民眾的個人資料，常會有被盜用的風險』這種說法（包括「非常同意」的29.6%和「同意」的44.2%），另外有5.3%的受訪者未對此議題提出看法。

表5-40 政府機關網站成本分析（三）

題目	非常不同意 次數(%)	不同意 次數(%)	普通 次數(%)	同意 次數(%)	非常同意 次數(%)	總和
有人說：「政府機關電腦系統中有關民眾的個人資料，常會有被盜用的風險」，請問您同不同意這種說法？	20 (2.9%)	122 (17.5%)	3 (0.5%)	306 (44.2%)	205 (29.6%)	693

資料來源：本研究。

進一步交叉分析可以發現（參見附錄六表28），在曾經使用過政府機關網站的受訪者當中，女性，國、初中教育程度的受訪者，同意『政府機關電腦系統中有關民眾的個人資料，常會有被盜用的風險』這種說法的比例，高於其他人口特徵的受訪者，同意『政府機關電腦系統中有關民眾的個人資料，常會有被盜用的風險』這種說法的比例。

2、效益分析

本次調查詢問曾經使用政府機關網站，過去半年內有到政府機關網站找過資料的585位受訪者：「利用政府機關網站查詢資料，您覺得獲得所需要資訊的速度是快還是慢？」，調查結果如表5-41所示。有33.2%的受訪者覺得利用政府機關網站查詢資料，獲得所需要資訊之速度是慢的（包括「非常慢」的5.6%和「有點慢」的27.6%），有9.3%的受訪者覺得利用政府機關網站查詢資料，獲得所需要資訊之速度普通，有54.6%的受訪者覺得利用政府機關網站查詢資料，獲得所需要資訊之速度是快的（包括「非常快」的6.8%和「有點快」的47.8%），另外有2.9%的受訪者未對此議題提出看法。

表5-41 利用政府機關網站查詢資料，獲得所需要資訊的速度快慢

題目	非常慢 次數(%)	有點慢 次數(%)	普通 次數(%)	有點快 次數(%)	非常快 次數(%)	總和
利用政府機關網站查詢資料，您覺得獲得所需要資訊的速度是快還是慢？	33 (5.6%)	161 (27.6%)	54 (9.3%)	280 (47.8%)	40 (6.8%)	585

資料來源：本研究。

進一步交叉分析可以發現（參見附錄六表6），在曾經使用過政府機關網站，過去半年內有到政府機關網站找過資料的受訪者中，男性，國、初中教育程度的受訪者，覺得利用政府機關網站查詢資料，獲得所需要資訊之速度是快的比例，高於其他人口特徵，覺得利用政府機關網站查詢資料，獲得所需要資訊之速度是快的比例。

本次調查詢問曾經使用過政府機關網站的693位受訪者：「使用政府機關的網站服務，讓您運用時間，是有彈性還是沒彈性？」，調查結果如表5-24所示。有8.7%的受訪者認為使用政府機關的網站服務，運用時間沒彈性（包含「非常沒彈性」的1.0%和「不太有彈性」的7.7%），有0.5%的受訪者認為使用政府機關的網站服務，運用時間普通，有88.1%的受訪者認為使用政府機關的網站服務，運用時間有彈性（包含「非常有彈性」的28.5%和「有點彈性」的59.6%），另外有2.7%的受訪者未對此議題提出看法。

表5-42 使用政府機關的網站服務，運用時間有沒有彈性

題目	非常 沒彈性 次數(%)	不太 有彈性 次數(%)	普通 次數(%)	有點彈性 次數(%)	非常 有彈性 次數(%)	總和
使用政府機關的網站服務，讓您運用時間，是有彈性還是沒彈性？	7 (1.0%)	53 (7.7%)	3 (0.5%)	413 (59.6%)	198 (28.5%)	693

資料來源：本研究。

進一步交叉分析可以發現（參見附錄六表29），在曾經使用過政府機關網站的受訪者中，男性，大學及以上教育程度的受訪者，認為使用政府機關的網站服務，運用時間有彈性的比例，高於其他人口特徵的受訪者，認為使用政府機關的網站服務，運用時間有彈性的比例。

本次調查詢問曾經使用過政府機關網站的693位受訪者：「使用政府機關的網站服務，您覺得獲得服務的速度，是快還是慢？」，調查結果如表5-43所示。有29.1%的受訪者覺得使用政府機關的網站服務獲得服務之速度是慢的（包括「非常慢」的4.5%和「有點慢」的24.6%），有7.3%的受訪者覺得使用政府機關的網站服務獲得服務之速度普通，有57.1%的受訪者覺得使用政府機關的網站服務獲得服務之速度是快的（包括「非常快」的10.2%和「有點快」的46.9%），另外有6.5%的受訪者未對此議題提出看法。

表5-43 政府機關的網站服務，獲得服務的速度快慢

題目	非常慢 次數(%)	有點慢 次數(%)	普通 次數(%)	有點快 次數(%)	非常快 次數(%)	總和
使用政府機關的網站服務，您覺得獲得服務的速度，是快還是慢？	31 (4.5%)	171 (24.6%)	51 (7.3%)	325 (46.9%)	70 (10.2%)	693

資料來源：本研究。

說明：括弧內之數字代表回答人數。

進一步交叉分析可以發現（參見附錄六表30），在曾經使用過政府機關網站的受訪者當中，男性的受訪者，覺得使用政府機關的網站服務，獲得服務之速度是快的比例，高於女性的受訪者，覺得使用政府機關的網站服務，獲得服務之速度是快的比例。

本次調查詢問曾經使用過政府機關網站的693位受訪者：「使用政府機關的網站服務，您覺得服務品質，是好還是不好？」，調查結果如表5-44所示。有16.6%的受訪者覺得使用政府機關的網站服務，服務品質是不好的（包含「非常不好」的2.8%和「不好」的13.8%），有8.0%的受訪者覺得使用政府機關的網站服務，服務品質普通，有70.7%的受訪者覺得使用政府機關的網站服務，服務品質是好的（包含「非常好」的5.9%和「好」的64.8%），另外有4.6%的受訪者未對此議題提出看法。

表5-44 政府機關的網站服務品質好不好

題目	非常不好 次數(%)	不好 次數(%)	普通 次數(%)	好 次數(%)	非常好 次數(%)	總和
使用政府機關的網站服務，您覺得服務品質，是好還是不好？	20 (2.8%)	96 (13.8%)	55 (8.0%)	449 (64.8%)	41 (5.9%)	693

資料來源：本研究。

進一步交叉分析可以發現（參見附錄六表31），在曾經使用過政府機關網站的受訪者中，男性，國、初中教育程度的受訪者，覺得使用政府機關的網站服務，服務品質是好的比例，高於其他人口特徵的受訪者，覺得使用政府機關的網站服務，服務品質是好的比例。

本次調查詢問曾經使用過政府機關網站者中，過去半年內有透過政府機關網站發表對公共政策看法，或參與政治討論的57位受訪者：「有人說：『利用政府機關網站發表對公共政策的看法，是一個快速表達意見的方法』，請問您同不同意這種說法？」，調查結果如表5-45所示。

有37.0%的受訪者不同意「利用政府機關網站發表對公共政策的看法，是一個快速表達意見的方法」這種說法（包含「非常不同意」的10.9%和「不同意」的26.1%），有60.3%的受訪者認為「利用政府機關網站發表對公共政策的看法，是一個快速表達意見的方法」這種說法普通，有60.3%的受訪者同意『利用政府機關網站發表對公共政策的看法，是一個快速表達意見的方法』這種說法（包含「非常同意」的12.4%和「同意」的48.0%），另外有2.7%的受訪者未對此議題提出看法。

表5-45 對利用政府機關網站發表公共政策的看法

題目	非常 不同意 次數(%)	不同意 次數(%)	普通 次數(%)	同意 次數(%)	非常同意 次數(%)	總和
有人說：「利用政府機關網站發表對公共政策的看法，是一個快速表達意見的方法」，請問您同不同意這種說法？	6 (10.9%)	15 (26.1%)	0 (0.0%)	27 (48.0%)	7 (12.4%)	57

資料來源：本研究。

另外由於本題項在各項人口特徵的部份，回答個數皆未達30位，為避免過度推論，因此本題項不進行人口特徵交叉分析。

本次調查詢問曾經使用過政府機關網站者中，過去半年內有透過政府機關網站發表對公共政策看法，或參與政治討論的57位受訪者：「您覺得利用政府機關網站發表對公共政策的看法、或是參與政治討論，將意見傳達給政府知道，是直接還是不直接？」，調查結果如表5-46所示。

有42.4%的受訪者覺得利用政府機關網站發表對公共政策的看法、或是參與政治討論，將意見傳達給政府知道，是不直接的（包含「非常不直接」的9.7%和「不太直接」的32.4%），有55.8%的受訪者覺得利用政府機關網站發表對公共政策的看法、或是參與政治討論，將意見傳達給政府知道，是直接的（包含「非常直接」的20.2%和「有點直接」的35.6%），另外有2.1%的受訪者未對此議題提出看法。

表5-46 利用政府機關網站發表公共政策意見是否直接的看法

題目	非常 不直接 次數(%)	不直接 次數(%)	普通 次數(%)	直接 次數(%)	非常直接 次數(%)	總和
您覺得利用政府機關網站發表對公共政策的看法、或是參與政治討論，將意見傳達給政府知道，是直接還是不直接？	5 (9.7%)	18 (32.4%)	20 (35.6%)	11 (20.2%)	1 (2.1%)	57

資料來源：本研究。

另外由於本題項在各項人口特徵的部份，回答個數皆未達30位，為避免過度推論，因此本題項不進行人口特徵交叉分析。

第三節 電子化政府「使用者」與「非使用者」的比較

一、基本資料差異

針對電子化政府使用者與非使用者基本資料交叉分析，如表 5-47 所示，研究發現如下：

- (一) 在性別方面：女性電子化政府使用者的比例有 34.3%，高於男性電子化政府使用者的比例 30.0%。男性非電子化使用者的比例有 70.0%，高於女性非電子化政府使用者的比例 65.7%。
- (二) 在年齡方面：除 20 至 39 歲的受訪者外，皆是非電子化政府使用者的比例，高於電子化政府使用者的比例。
- (三) 在教育程度方面：高中、職以下學歷的受訪者中，非電子化政府使用者的比例，較電子化政府使用者的比例高；專科以上學歷的受訪者中，電子化政府使用者的比例，較非電子化政府使用者的比例高。
- (四) 在網路使用經驗方面：有用過網路的受訪者中，電子化政府使用者的比例，較非電子化政府使用者的比例高；沒有用過網路的受訪者中，非電子化政府使用者的比例，較電子化政府使用者的比例高。
- (五) 在網路使用時間方面：網路使用未滿七年的受訪者中，非電子化政府使用者的比例，較電子化政府使用者的比例高；網路使用七年以上的受訪者中，電子化政府使用者的比例，較非電子化政府使用者的比例高。
- (六) 在職業方面：除職業為專業人士、事務工作人員、軍警與公務員、教師的受訪者外，皆是非電子化政府使用者的比例，高於電子化政府使用者的比例。
- (七) 在居住縣市方面：不分地點的受訪者，皆是非電子化政府使用

者的比例，高於電子化政府使用者的比例。

- (八) 在網路買賣經驗方面：曾在網路上買賣東西的受訪者中，電子化政府使用者的比例，較非電子化政府使用者的比例高；不曾在網路上買賣東西的受訪者中，非電子化政府使用者的比例，較電子化政府使用者的比例高。
- (九) 在網路論壇經驗方面：曾在網路發表對公共事務看法的受訪者，電子化政府使用者的比例，較非電子化政府使用者的比例高；不曾在網路發表對公共事務看法的受訪者中，非電子化政府使用者的比例，較電子化政府使用者的比例高。

表5-47 電子化政府使用者與非使用者基本資料交叉分析表

		電子化 政府使 用者	非電子 化政府 使用者	個數
		橫%	橫%	
全體		32.3	67.8	2,154
性別	男性	30.0	70.0	1,081
	女性	34.3	65.7	1,073
年齡	12 至 14 歲	22.3	77.7	102
	15 至 19 歲	34.2	65.8	167
	20 至 29 歲	53.4	46.6	375
	30 至 39 歲	52.1	47.9	389
	40 至 49 歲	36.1	63.9	393
	50 至 59 歲	14.0	86.0	334
	60 歲以上	2.8	97.2	349
教育程度	小學及以下	1.4	98.6	382
	國、初中	12.2	87.8	377
	高中、職專科	29.6	70.4	661
	專科	53.6	46.4	264
	大學及以上	65.9	34.1	457
網路使用經驗	有用過網路	52.5	47.5	1,320
	沒有用過網路	0.0	100.0	834
網路使用時間	未滿一年	20.8	79.2	38
	一年以上，未滿四年	30.2	69.8	162
	四年以上，未滿七年	42.0	58.0	274
	七年以上，未滿十年	53.3	46.7	216
	十年以上	66.5	33.5	589

表 5-47 電子化政府使用者與非使用者基本資料交叉分析表（續）

		電子化 政府使 用者	非電子 化政府 使用者	個數
		橫%	橫%	
全體		32.3	67.8	2,154
每日上網時間	不到一小時	44.8	55.2	316
	一小時以上，未滿四小時	53.4	46.6	666
	四小時以上，未滿七小時	57.5	42.5	193
	七小時以上，未滿十小時	69.4	30.6	61
	十小時以上	59.7	40.3	58
職業	行政和企業主管、經理人員及自營商	37.5	62.5	200
	專業人士	75.6	24.4	61
	技術員	57.4	42.6	73
	事務工作人員	64.0	36.0	128
	服務工作人員及售貨員	38.2	61.8	204
	農林漁牧工作人員	4.5	95.5	91
	技術工	19.2	80.8	179
	體力工	9.6	90.4	86
	軍警	53.2	46.8	16
	公務員、教師	64.1	35.9	101
	家庭主婦	15.0	85.0	377
	學生	37.4	62.6	355
	無業或待業中	19.6	80.4	262

表 5-47 電子化政府使用者與非使用者基本資料交叉分析表（續完）

		電子化 政府使 用者	非電子 化政府 使用者	個數
		橫%	橫%	
全體		32.3	67.8	2,154
地區七分類	北北基	38.9	61.1	642
	桃竹苗	32.2	67.8	311
	中彰投	33.3	66.7	411
	雲嘉南	23.0	77.0	321
	高高屏	27.8	72.2	344
	宜花東	30.2	69.8	98
	金馬澎	40.7	59.3	17
網路買賣經 驗	曾在網路上買賣東西	64.3	35.7	669
	不曾在網路上買賣東西	40.5	59.5	649
網路論壇經 驗	曾在網路發表對公共事務看法	82.2	17.8	100
	不曾在網路發表對公共事務看法	50.0	50.0	1,220

資料來源：本研究。

二、對使用者所造成「影響」的比較

（一）態度次構面分析

1、政治信任感分析

本次調查詢問全體共2,154位受訪者：「請問您認為政府決定重大政策時，會不會把『民眾福利』放在第一優先考慮的地位？」，調查結果如表5-48所示。電子化政府使用者，認為政府決定重大政策時，不會把『民眾福利』放在第一優先考慮的比例較高，有53.1%；非電子化政府使用者，認為政府決定重大政策時，不會把『民眾福利』放在第一優先考慮的比例也較高，有49.1%。

在電子化政府使用者中，女性，年齡20至29歲，專科教育程度，居住在高屏地區的受訪者，認為政府決定重大政策時，不會把『民眾福利』放在第一優先考慮的比例，高於其他人口特徵認為政府決定重大政策時，不會把『民眾福利』放在第一優先考慮的比例。

在非電子化政府使用者中，男性，年齡30至39歲，專科教育程度，居住在高屏地區的受訪者，認為政府決定重大政策時，不會把『民眾福利』放在第一優先考慮的比例，高於其他人口特徵認為政府決定重大政策時，不會把『民眾福利』放在第一優先考慮的比例。

表5-48 電子化與非電子化政府使用者政治信任感 1 交叉分析表

		電子化政府使用者			非電子化政府使用者		
		不會考慮	會考慮	個數	不會考慮	會考慮	個數
		橫%	橫%		橫%	橫%	
全體		53.1	40.5	693	49.1	32.5	1,461
性別	男性	51.0	42.6	324	51.4	31.5	757
	女性	55.0	38.7	368	46.7	33.5	705
年齡	12 至 14 歲	25.1	70.4	23	26.1	59.3	79
	15 至 19 歲	48.7	49.7	57	31.8	55.8	110
	20 至 29 歲	60.2	36.0	201	63.3	31.4	175
	30 至 39 歲	56.4	36.8	202	65.1	26.6	186
	40 至 49 歲	55.6	36.2	142	57.9	33.9	251
	50 至 59 歲	35.2	56.8	47	48.3	29.8	287
	60 歲以上	20.2	59.0	10	38.7	25.6	340
教育程度	小學及以下	18.6	31.1	5	37.0	24.7	376
	國、初中	35.6	59.5	46	50.0	33.5	331
	高中、職	51.7	44.2	196	53.3	38.0	465
	專科	56.3	34.9	141	60.4	30.2	123
	大學及以上	55.8	38.3	301	55.7	36.1	156
地區七分 類	北北基	56.7	37.5	250	45.8	34.7	392
	桃竹苗	50.5	44.1	100	50.6	31.2	211
	中彰投	52.8	41.9	137	46.8	34.2	274
	雲嘉南	44.9	44.7	74	51.1	31.7	247
	高高屏	57.3	36.6	96	54.8	28.5	248
	宜花東	44.4	50.0	29	45.8	38.5	68
	金馬澎	36.7	41.3	7	40.2	30.9	10

說明：1、電子化政府使用者為曾經使用過政府機關網站的受訪者。2、非電子化政府使用者為不曾使用過政府機關網站的受訪者。3、為方便比較電子化政府與非電子化政府使用者的差異，本表格並未呈現受訪者無反應的比例。

本次調查詢問全體共2,154位受訪者：「有人說：『政府官員時常浪費老百姓所繳納的稅金』，請問您同不同意這種說法？」，調查結果如表5-49所示。電子化政府使用者，同意『政府官員時常浪費老百姓所繳納的稅金』這種說法的比例較高，有84.5%；非電子化政府使用者，同意『政府官員時常浪費老百姓所繳納的稅金』這種說法的比例也較高，有73.1%。

在電子化政府使用者中，女性，年齡20至29歲，專科教育程度，居住在雲嘉南地區的受訪者，同意『政府官員時常浪費老百姓所繳納的稅金』這種說法的比例，高於其他人口特徵同意『政府官員時常浪費老百姓所繳納的稅金』這種說法的比例。

在非電子化政府使用者中，男性，年齡20至29歲，專科教育程度，居住在宜花東地區的受訪者，同意『政府官員時常浪費老百姓所繳納的稅金』這種說法的比例，高於其他人口特徵同意『政府官員時常浪費老百姓所繳納的稅金』這種說法的比例。

表5-49 電子化與非電子化政府使用者政治信任感 2 交叉分析表

		電子化政府使用者			非電子化政府使用者		
		不同意	同意	個數	不同意	同意	個數
		橫%	橫%		橫%	橫%	
全體		12.4	84.5	693	14.8	73.1	1,461
性別	男性	12.3	83.7	324	14.1	76.3	757
	女性	12.4	85.2	368	15.5	69.6	705
年齡	12 至 14 歲	38.1	61.9	23	27.1	52.9	79
	15 至 19 歲	16.4	77.6	57	21.2	66.8	110
	20 至 29 歲	8.3	89.7	201	10.3	86.9	175
	30 至 39 歲	10.8	85.1	202	10.3	83.5	186
	40 至 49 歲	11.9	85.7	142	11.6	81.7	251
	50 至 59 歲	17.5	78.7	47	10.7	77.9	287
	60 歲以上	11.1	84.5	10	20.0	58.3	340
教育程度	小學及以下	0.0	49.7	5	16.5	58.6	376
	國、初中	34.5	65.5	46	16.1	74.0	331
	高中、職	13.8	82.5	196	14.3	78.4	465
	專科	7.9	88.1	141	11.5	84.5	123
	大學及以上	10.5	87.6	301	11.6	81.1	156
地區七分 類	北北基	14.0	83.0	250	14.6	73.7	392
	桃竹苗	13.3	83.4	100	17.2	73.1	211
	中彰投	10.7	87.0	137	14.8	71.6	274
	雲嘉南	9.3	88.5	74	12.3	74.4	247
	高高屏	10.1	84.8	96	14.9	73.6	248
	宜花東	11.5	84.7	29	13.7	76.3	68
	金馬澎	42.9	57.1	7	22.3	48.8	10

說明：1、電子化政府使用者為曾經使用過政府機關網站的受訪者。2、非電子化政府使用者為不曾使用過政府機關網站的受訪者。3、為方便比較電子化政府與非電子化政府使用者的差異，本表格並未呈現受訪者回答普通與無反應的比例。

本次調查詢問全體共2,154位受訪者：「請問您相不相信政府首長（例如像總統、院長、部長）在電視或報紙上所講的話？」，調查結果如表5-50所示。電子化政府使用者，不相信政府首長在電視或報紙上講話的比例較高，有57.0%；非電子化政府使用者，不相信政府首長在電視或報紙上講話的比例也較高，有58.4%。

在電子化政府使用者中，男性，年齡20至29歲，專科教育程度，居住在高屏地區的受訪者，不相信政府首長在電視或報紙上講話的比例，高於其他人口特徵不相信政府首長在電視或報紙上講話的比例。

在非電子化政府使用者中，男性，年齡20至29歲，專科教育程度，居住在宜花東地區的受訪者，不相信政府首長在電視或報紙上講話的比例，高於其他人口特徵不相信政府首長在電視或報紙上講話的比例。

表5-50 電子化與非電子化政府使用者政治信任感 3 交叉分析表

		電子化政府使用者			非電子化政府使用者		
		不相信	相信	個數	不相信	相信	個數
		橫%	橫%		橫%	橫%	
全體		57.0	38.2	693	58.4	27.8	1,461
性別	男性	57.6	36.9	324	61.0	27.2	757
	女性	56.5	39.3	368	55.5	28.5	705
年齡	12 至 14 歲	41.5	58.5	23	44.7	43.5	79
	15 至 19 歲	47.9	41.9	57	52.5	37.5	110
	20 至 29 歲	62.2	36.0	201	70.8	22.8	175
	30 至 39 歲	60.3	34.4	202	60.9	30.6	186
	40 至 49 歲	53.8	40.8	142	64.1	26.3	251
	50 至 59 歲	49.2	45.4	47	59.1	28.1	287
	60 歲以上	35.2	43.8	10	52.0	23.9	340
教育程度	小學及以下	34.1	15.6	5	49.9	22.6	376
	國、初中	48.6	41.5	46	58.5	31.6	331
	高中、職	52.1	44.3	196	61.2	29.8	465
	專科	61.6	33.6	141	67.4	26.0	123
	大學及以上	59.4	36.6	301	62.2	28.4	156
地區七分 類	北北基	60.9	34.5	250	58.0	27.1	392
	桃竹苗	49.6	43.3	100	57.5	31.8	211
	中彰投	58.9	37.9	137	59.1	27.6	274
	雲嘉南	53.5	41.6	74	59.5	23.6	247
	高高屏	61.0	32.0	96	58.6	28.5	248
	宜花東	41.9	58.1	29	60.2	31.0	68
	金馬澎	31.2	68.8	7	39.8	35.5	10

說明：1、電子化政府使用者為曾經使用過政府機關網站的受訪者。2、非電子化政府使用者為不曾使用過政府機關網站的受訪者。3、為方便比較電子化政府與非電子化政府使用者的差異，本表格並未呈現受訪者無反應的比例。

本次調查詢問全體共2,154位受訪者：「有人說：『政府所做的事大多數是正確的』，請問您同不同意這種說法？」，調查結果如表5-51所示。電子化政府使用者，不同意『政府所做的事大多數是正確的』這種說法的比例較高，有64.6%；非電子化政府使用者，不同意『政府所做的事大多數是正確的』這種說法的比例也較高，有63.7%。

在電子化政府使用者中，女性，年齡30至39歲，大學及以上教育程度，居住在中彰投地區的受訪者，不同意『政府所做的事大多數是正確的』這種說法的比例，高於其他人口特徵不同意『政府所做的事大多數是正確的』這種說法的比例。

在非電子化政府使用者中，男性，年齡20至29歲，大學及以上教育程度，居住在雲嘉南地區的受訪者，不同意『政府所做的事大多數是正確的』這種說法的比例，高於其他人口特徵不同意『政府所做的事大多數是正確的』這種說法的比例。

表5-51 電子化與非電子化政府使用者政治信任感 4 交叉分析表

		電子化政府使用者			非電子化政府使用者		
		不同意	同意	個數	不同意	同意	個數
		橫%	橫%		橫%	橫%	
全體		64.6	32.1	693	63.7	25.2	1,461
性別	男性	58.9	37.4	324	65.6	26.7	757
	女性	69.7	27.5	368	61.7	23.6	705
年齡	12 至 14 歲	59.3	40.7	23	46.1	46.8	79
	15 至 19 歲	58.5	37.1	57	56.8	33.1	110
	20 至 29 歲	66.0	29.6	201	75.9	20.0	175
	30 至 39 歲	67.4	30.9	202	70.7	21.8	186
	40 至 49 歲	66.1	31.1	142	67.8	24.6	251
	50 至 59 歲	56.1	40.4	47	67.5	21.0	287
	60 歲以上	49.1	40.9	10	53.7	26.5	340
教育程度	小學及以下	49.7	50.3	5	54.6	22.6	376
	國、初中	52.5	45.3	46	63.9	28.5	331
	高中、職	66.1	31.4	196	67.5	25.2	465
	專科	61.4	33.2	141	68.6	27.3	123
	大學及以上	67.0	30.0	301	68.8	23.8	156
地區七分 類	北北基	63.6	35.0	250	67.2	22.8	392
	桃竹苗	56.3	38.1	100	55.5	33.8	211
	中彰投	71.3	26.2	137	59.3	29.0	274
	雲嘉南	66.7	29.0	74	67.9	18.4	247
	高高屏	68.0	28.8	96	66.1	23.9	248
	宜花東	59.4	29.4	29	59.2	32.0	68
	金馬澎	42.8	52.8	7	64.5	18.8	10

說明：1、電子化政府使用者為曾經使用過政府機關網站的受訪者。2、非電子化政府使用者為不曾使用過政府機關網站的受訪者。3、為方便比較電子化政府與非電子化政府使用者的差異，本表格並未呈現受訪者回答普通與無反應的比例。

2、政治效能感（外在效能感）分析

本次調查詢問全體共2,154位受訪者：「有人說：『我們一般民眾對政府沒有任何影響力』，請問您同不同意這種說法？」，調查結果如表5-52所示。電子化政府使用者，不同意『我們一般民眾對政府沒有任何影響力』這種說法的比例較高，有70.1%；非電子化政府使用者，不同意『我們一般民眾對政府沒有任何影響力』這種說法的比例也較高，有55.4%。

在電子化政府使用者中，女性，專科教育程度，居住在桃竹苗地區的受訪者，不同意『我們一般民眾對政府沒有任何影響力』這種說法的比例，高於其他人口特徵不同意『我們一般民眾對政府沒有任何影響力』這種說法的比例。

在非電子化政府使用者中，女性，年齡15至19歲，大學及以上教育程度，居住在桃竹苗地區的受訪者，不同意『我們一般民眾對政府沒有任何影響力』這種說法的比例，高於其他人口特徵不同意『我們一般民眾對政府沒有任何影響力』這種說法的比例。

表5-52 電子化與非電子化政府使用者政治效能感 1 交叉分析表

		電子化政府使用者			非電子化政府使用者		
		不同意	同意	個數	不同意	同意	個數
		橫%	橫%		橫%	橫%	
全體		70.1	27.5	693	55.4	33.6	1,461
性別	男性	66.2	31.8	324	52.4	38.7	757
	女性	73.6	23.7	368	58.7	28.3	705
年齡	12 至 14 歲	61.5	38.5	23	63.1	31.3	79
	15 至 19 歲	74.5	22.7	57	71.4	24.0	110
	20 至 29 歲	64.4	32.3	201	61.5	36.4	175
	30 至 39 歲	73.2	24.1	202	59.0	38.8	186
	40 至 49 歲	73.8	25.1	142	62.4	32.0	251
	50 至 59 歲	64.0	34.0	47	52.7	37.0	287
	60 歲以上	91.7	8.3	10	41.7	31.3	340
教育程度	小學及以下	49.7	0.0	5	39.6	31.8	376
	國、初中	69.5	28.1	46	57.8	34.2	331
	高中、職	67.3	31.0	196	63.2	33.1	465
	專科	73.3	24.2	141	56.8	42.4	123
	大學及以上	70.7	27.5	301	65.1	31.8	156
地區七分 類	北北基	70.2	28.7	250	56.4	31.8	392
	桃竹苗	77.4	18.4	100	59.6	34.4	211
	中彰投	74.0	25.2	137	53.4	30.6	274
	雲嘉南	71.6	26.5	74	50.1	35.1	247
	高高屏	53.5	39.6	96	58.8	36.6	248
	宜花東	75.6	24.4	29	57.5	36.6	68
	金馬澎	76.5	23.5	7	40.0	31.1	10

說明：1、電子化政府使用者為曾經使用過政府機關網站的受訪者。2、非電子化政府使用者為不曾使用過政府機關網站的受訪者。3、為方便比較電子化政府與非電子化政府使用者的差異，本表格並未呈現受訪者回答普通與無反應的比例。

3、政治效能感（內在效能感）分析

本次調查詢問全體共2,154位受訪者：「有人說：『政府官員不會在乎我們一般民眾的想法』，請問您同不同意這種說法？」，調查結果如表5-53所示。電子化政府使用者，不同意『政府官員不會在乎我們一般民眾的想法』這種說法的比例較高，有50.8%；非電子化政府使用者，則是同意『政府官員不會在乎我們一般民眾的想法』這種說法的比例較高，有48.3%。

在電子化政府使用者中，女性，年齡15至19歲，國、初中教育程度的受訪者，不同意『政府官員不會在乎我們一般民眾的想法』這種說法的比例，高於其他人口特徵不同意『政府官員不會在乎我們一般民眾的想法』這種說法的比例。

在非電子化政府使用者中，男性，年齡30至39歲，專科教育程度，居住在雲嘉南地區的受訪者，同意『政府官員不會在乎我們一般民眾的想法』這種說法的比例，高於其他人口特徵同意『政府官員不會在乎我們一般民眾的想法』這種說法的比例。

表5-53 電子化與非電子化政府使用者政治效能感 2 交叉分析表

		電子化政府使用者			非電子化政府使用者		
		不同意	同意	個數	不同意	同意	個數
		橫%	橫%		橫%	橫%	
全體		50.8	45.9	693	42.6	48.3	1,461
性別	男性	48.3	46.7	324	40.0	52.3	757
	女性	53.0	45.1	368	45.3	44.0	705
年齡	12 至 14 歲	63.4	36.6	23	63.7	29.1	79
	15 至 19 歲	67.7	32.3	57	56.6	34.4	110
	20 至 29 歲	42.5	51.9	201	37.2	58.4	175
	30 至 39 歲	48.0	48.9	202	33.5	63.4	186
	40 至 49 歲	53.4	43.6	142	43.5	50.7	251
	50 至 59 歲	59.8	40.2	47	43.9	50.3	287
	60 歲以上	59.6	26.1	10	39.8	40.0	340
教育程度	小學及以下	15.6	34.1	5	39.2	41.6	376
	國、初中	65.7	34.3	46	43.0	48.9	331
	高中、職	52.9	44.8	196	46.3	49.5	465
	專科	47.3	50.5	141	35.9	60.3	123
	大學及以上	49.3	46.4	301	44.3	51.8	156
地區七分 類	北北基	50.6	46.4	250	45.6	43.8	392
	桃竹苗	55.6	39.4	100	46.2	47.3	211
	中彰投	51.6	46.8	137	46.3	43.1	274
	雲嘉南	49.5	48.7	74	32.2	57.7	247
	高高屏	41.0	52.6	96	40.5	54.1	248
	宜花東	61.4	34.8	29	42.1	44.4	68
	金馬澎	76.5	23.5	7	51.1	32.2	10

說明：1、電子化政府使用者為曾經使用過政府機關網站的受訪者。2、非電子化政府使用者為不曾使用過政府機關網站的受訪者。3、為方便比較電子化政府與非電子化政府使用者的差異，本表格並未呈現受訪者回答普通與無反應的比例。

本次調查詢問全體共2,154位受訪者：「有人說：『政治有時候太複雜了，所以我們一般民眾實在搞不懂』，請問您同不同意這種說法？」，調查結果如表5-54所示。電子化政府使用者，同意『政治有時候太複雜了，所以我們一般民眾實在搞不懂』這種說法的比例較高，有73.6%；非電子化政府使用者，同意『政治有時候太複雜了，所以我們一般民眾實在搞不懂』這種說法的比例也較高，有74.5%。

在電子化政府使用者中，女性，國、初中教育程度的受訪者，同意『政治有時候太複雜了，所以我們一般民眾實在搞不懂』這種說法的比例，高於其他人口特徵同意『政治有時候太複雜了，所以我們一般民眾實在搞不懂』這種說法的比例。

在非電子化政府使用者中，女性，年齡30至39歲，高中、職教育程度，居住在宜花東地區的受訪者，同意『政治有時候太複雜了，所以我們一般民眾實在搞不懂』這種說法的比例，高於其他人口特徵同意『政治有時候太複雜了，所以我們一般民眾實在搞不懂』這種說法的比例。

表5-54 電子化與非電子化政府使用者政治效能感 3 交叉分析表

		電子化政府使用者			非電子化政府使用者		
		不同意	同意	個數	不同意	同意	個數
		橫%	橫%		橫%	橫%	
全體		25.1	73.6	693	16.8	74.5	1,461
性別	男性	30.2	68.3	324	18.9	74.0	757
	女性	20.7	78.2	368	14.5	75.1	705
年齡	12 至 14 歲	19.1	80.9	23	21.8	72.8	79
	15 至 19 歲	30.2	66.8	57	20.9	74.2	110
	20 至 29 歲	27.7	71.0	201	18.4	80.3	175
	30 至 39 歲	21.7	76.9	202	11.6	84.1	186
	40 至 49 歲	24.8	74.0	142	15.6	79.3	251
	50 至 59 歲	30.9	69.1	47	14.2	80.1	287
	60 歲以上	21.1	74.5	10	18.5	60.9	340
教育程度	小學及以下	31.1	18.6	5	17.3	60.4	376
	國、初中	15.9	84.1	46	15.3	79.4	331
	高中、職	19.9	79.5	196	15.2	80.9	465
	專科	26.9	71.2	141	20.1	77.9	123
	大學及以上	29.1	70.0	301	21.4	74.9	156
地區七分 類	北北基	30.2	68.9	250	19.6	70.7	392
	桃竹苗	25.5	73.4	100	16.6	76.5	211
	中彰投	20.9	78.8	137	17.8	71.4	274
	雲嘉南	17.2	82.2	74	11.7	78.8	247
	高高屏	22.7	72.2	96	15.9	77.7	248
	宜花東	30.5	69.5	29	16.5	81.7	68
	金馬澎	13.7	86.3	7	31.1	40.0	10

說明：1、電子化政府使用者為曾經使用過政府機關網站的受訪者。2、非電子化政府使用者為不曾使用過政府機關網站的受訪者。3、為方便比較電子化政府與非電子化政府使用者的差異，本表格並未呈現受訪者回答普通與無反應的比例。

（二）成本與效益次構面分析

1、成本分析

本次調查詢問曾經使用過政府機關網站的693位受訪者：「有人說：『政府機關電腦系統中有關民眾的個人資料，常會有被盜用的風險』，請問您同不同意這種說法？」，另外詢問不曾使用過政府機關網站，但曾經利用傳統管道與政府機關接觸的423位受訪者：「有人說：『政府機關中有關民眾的個人資料，常會有被盜用的風險』，請問您同不同意這種說法？」，調查結果如表5-55所示。電子化政府使用者，同意『政府機關電腦系統中有關民眾的個人資料，常會有被盜用的風險』這種說法的比例較高，有73.8%；不曾使用過政府機關網站，但曾經利用傳統管道與政府機關接觸的受訪者，同意『政府機關中有關民眾的個人資料，常會有被盜用的風險』這種說法的比例也較高，有71.7%。

在電子化政府使用者中，女性，國、初中教育程度的受訪者，同意『政府機關電腦系統中有關民眾的個人資料，常會有被盜用的風險』這種說法的比例，高於其他人口特徵的受訪者，同意『政府機關電腦系統中有關民眾的個人資料，常會有被盜用的風險』這種說法的比例。

在不曾使用過政府機關網站，但曾經利用傳統管道與政府機關接觸的受訪者中，男性，年齡20至29歲，大學及以上教育程度的受訪者，同意『政府機關中有關民眾的個人資料，常會有被盜用的風險』這種說法的比例，高於其他人口特徵的受訪者，同意『政府機關中有關民眾的個人資料，常會有被盜用的風險』這種說法的比例。

表5-55 電子化與非電子化政府使用者成本分析交叉分析表

		電子化政府使用者			非電子化政府使用者		
		不同意	同意	個數	不同意	同意	個數
		橫%	橫%		橫%	橫%	
全體		20.5	73.8	693	19.3	71.7	423
性別	男性	21.6	73.2	324	18.9	73.2	238
	女性	19.5	74.3	368	19.8	69.8	185
年齡	12 至 14 歲	22.2	77.8	23	77.3	22.7	4
	15 至 19 歲	26.4	67.3	57	33.8	56.1	9
	20 至 29 歲	20.1	74.3	201	17.0	79.4	62
	30 至 39 歲	18.9	76.0	202	19.4	74.4	66
	40 至 49 歲	21.4	73.2	142	17.1	76.4	94
	50 至 59 歲	15.8	76.5	47	15.9	72.7	98
	60 歲以上	44.0	30.5	10	23.4	61.0	82
教育程度	小學及以下	81.4	18.6	5	25.8	54.1	67
	國、初中	10.2	89.8	46	26.0	64.6	82
	高中、職	20.1	76.1	196	15.7	76.8	164
	專科	14.6	79.6	141	23.9	74.0	50
	大學及以上	24.1	67.9	301	9.3	84.5	58
地區七分 類	北北基	18.4	75.5	250	16.4	71.3	118
	桃竹苗	26.5	68.0	100	24.1	74.7	80
	中彰投	21.3	71.5	137	19.8	70.0	74
	雲嘉南	16.7	78.1	74	23.4	63.1	64
	高高屏	19.5	76.3	96	14.7	76.2	59
	宜花東	27.6	67.8	29	5.0	95.0	19
	金馬澎	17.6	82.4	7	68.0	16.6	5

說明：1、電子化政府使用者為曾經使用過政府機關網站的受訪者。

2、本表格之非電子化政府使用者為不曾使用過政府機關網站，但曾經利用傳統管道與政府機關接觸的受訪者。

3、為方便比較電子化政府與非電子化政府使用者的差異，本表格並未呈現受訪者回答普通與無反應的比例。

2、效益分析

本次調查詢問電子化政府使用者中，過去半年內有到政府機關網站找過資料的585位受訪者：「利用政府機關網站查詢資料，您覺得獲得所需要資訊的速度是快還是慢？」，另外詢問非電子化政府使用者中，過去半年內有用電話或親自到政府機關找過資料的70位受訪者：「用電話或親自到政府機關查詢資料，您覺得獲得所需要資訊的速度，是快還是慢？」，調查結果如表5-56所示。電子化政府使用者，過去半年內有到政府機關網站找過資料的受訪者中，覺得利用政府機關網站查詢資料，獲得所需要資訊之速度是快的比例較高，有54.6%；非電子化政府使用者，過去半年內有用電話或親自到政府機關找過資料的受訪者中，覺得用電話或親自到政府機關查詢資料，獲得所需要資訊之速度是快的比例也較高，有42.9%。

在電子化政府使用者，過去半年內有到政府機關網站找過資料的受訪者中，男性，國、初中教育程度的受訪者，覺得利用政府機關網站查詢資料，獲得所需要資訊之速度是快的比例，高於其他人口特徵，覺得利用政府機關網站查詢資料，獲得所需要資訊之速度是快的比例。

在非電子化政府使用者，過去半年內有用電話或親自到政府機關找過資料的受訪者部分，由於本題項僅有男性受訪者個數超過30位，其他各項人口特徵的部份，回答個數皆未達30位，為避免過度推論，因此本題項不進行人口特徵交叉分析。

表5-56 電子化與非電子化政府使用者效益分析 1 交叉分析表

		電子化政府使用者			非電子化政府使用者		
		覺得慢	覺得快	個數	覺得慢	覺得快	個數
		橫%	橫%		橫%	橫%	
全體		33.2	54.6	585	39.7	42.9	70
性別	男性	31.0	55.9	280	43.0	35.0	45
	女性	35.2	53.3	305	33.7	57.3	25
年齡	12 至 14 歲	5.5	90.0	19	0.0	100.0	1
	15 至 19 歲	15.9	73.4	44	21.0	45.6	3
	20 至 29 歲	43.4	45.7	169	38.0	49.9	9
	30 至 39 歲	34.8	53.5	179	45.8	40.0	13
	40 至 49 歲	33.0	52.5	119	49.3	33.3	18
	50 至 59 歲	23.7	61.4	38	37.5	43.5	14
	60 歲以上	9.5	54.2	8	32.8	51.8	12
教育程度	小學及以下	18.6	65.9	5	22.3	39.7	9
	國、初中	11.5	80.7	30	7.8	62.0	11
	高中、職	28.6	58.9	161	62.4	29.8	27
	專科	35.9	49.1	120	35.2	45.2	15
	大學及以上	37.5	51.0	267	35.7	60.2	9
地區七分 類	北北基	33.8	52.8	208	17.9	70.5	16
	桃竹苗	38.3	52.3	82	20.8	53.1	13
	中彰投	26.7	63.6	118	41.8	28.5	12
	雲嘉南	32.9	53.3	63	70.2	22.4	12
	高高屏	35.7	51.6	88	64.4	23.1	14
	宜花東	40.6	39.8	22	0.0	77.4	3
	金馬澎	0.0	88.8	5	—	—	—

說明：1、電子化政府使用者為曾經使用過政府機關網站的受訪者。2、非電子化政府使用者為不曾使用過政府機關網站的受訪者。3、為方便比較電子化政府與非電子化政府使用者的差異，本表格並未呈現受訪者回答普通與無反應的比例。

本次調查詢問曾經使用過政府機關網站的693位受訪者：「使用政府機關的網站服務，讓您運用時間，是有彈性還是沒彈性？」，另外詢問不曾使用過政府機關網站，但曾經利用傳統管道與政府機關接觸的423位受訪者：「用電話或親自到政府機關辦事情，讓您運用時間，是有彈性還是沒彈性？」，調查結果如表5-57所示。電子化政府使用者，認為使用政府機關的網站服務，運用時間有彈性的比例較高，有88.1%；不曾使用過政府機關網站，但曾經利用傳統管道與政府機關接觸的受訪者，認為用電話或親自到政府機關辦事情，運用時間有彈性的比例也較高，有61.1%。

在電子化政府使用者中，男性，大學及以上教育程度的受訪者，認為使用政府機關的網站服務，運用時間有彈性的比例，高於其他人口特徵的受訪者，認為使用政府機關的網站服務，運用時間有彈性的比例。

在不曾使用過政府機關網站，但曾經利用傳統管道與政府機關接觸的受訪者中，女性，小學及以下教育程度的受訪者，認為用電話或親自到政府機關辦事情，運用時間有彈性的比例，高於其他人口特徵的受訪者，認為用電話或親自到政府機關辦事情，運用時間有彈性的比例。

表5-57 電子化與非電子化政府使用者效益分析 2 交叉分析表

		電子化政府使用者			非電子化政府使用者		
		沒彈性	有彈性	個數	沒彈性	有彈性	個數
		橫%	橫%		橫%	橫%	
全體		8.6	88.1	693	31.4	61.1	423
性別	男性	8.4	88.2	324	36.2	58.3	238
	女性	8.8	88.1	368	25.2	64.8	185
年齡	12 至 14 歲	15.9	84.1	23	0.0	100.0	4
	15 至 19 歲	11.3	88.7	57	22.9	67.0	9
	20 至 29 歲	7.2	89.4	201	38.7	55.5	62
	30 至 39 歲	8.8	88.3	202	41.3	56.5	66
	40 至 49 歲	10.5	86.0	142	25.9	66.1	94
	50 至 59 歲	3.1	90.6	47	30.6	56.0	98
	60 歲以上	0.0	91.7	10	26.6	68.6	82
教育程度	小學及以下	49.7	50.3	5	18.2	71.9	67
	國、初中	9.7	90.3	46	35.9	53.8	82
	高中、職	12.7	80.8	196	30.8	62.5	164
	專科	5.4	90.4	141	31.9	64.2	50
	大學及以上	6.7	92.1	301	40.9	53.2	58
地區七分 類	北北基	6.2	88.1	250	26.4	64.9	118
	桃竹苗	13.7	82.7	100	28.5	61.7	80
	中彰投	10.0	88.6	137	30.9	62.0	74
	雲嘉南	10.4	87.6	74	40.8	53.1	64
	高高屏	5.9	93.3	96	33.5	59.4	59
	宜花東	11.7	86.2	29	21.2	78.8	19
	金馬澎	0.0	100.0	7	68.0	32.0	5

說明：1、電子化政府使用者為曾經使用過政府機關網站的受訪者。

2、本表格之非電子化政府使用者為不曾使用過政府機關網站，但曾經利用傳統管道與政府機關接觸的受訪者。

3、為方便比較電子化政府與非電子化政府使用者的差異，本表格並未呈現受訪者回答普通與無反應的比例。

本次調查詢問曾經使用過政府機關網站的693位受訪者：「使用政府機關的網站服務，您覺得獲得服務的速度，是快還是慢？」，另外詢問不曾使用過政府機關網站，但曾經利用傳統管道與政府機關接觸的423位受訪者：「用電話或親自到政府機關辦事情，您覺得獲得服務的速度，是快還是慢？」，調查結果如表5-58所示。電子化政府使用者，覺得使用政府機關的網站服務，獲得服務之速度是快的比例較高，有57.1%；不曾使用過政府機關網站，但曾經利用傳統管道與政府機關接觸的受訪者，覺得用電話或親自到政府機關辦事情，獲得服務之速度是快的比例也較高，有43.3%。

在電子化政府使用者中，男性的受訪者，覺得使用政府機關的網站服務，獲得服務之速度是快的比例，高於女性的受訪者，覺得使用政府機關的網站服務，獲得服務之速度是快的比例。

在不曾使用過政府機關網站，但曾經利用傳統管道與政府機關接觸的受訪者中，女性，國、初中教育程度的受訪者，覺得用電話或親自到政府機關辦事情，獲得服務之速度是快的比例，高於其他人口特徵的受訪者，覺得用電話或親自到政府機關辦事情，獲得服務之速度是快的比例。

表5-58 電子化與非電子化政府使用者效益分析 3 交叉分析表

		電子化政府使用者			非電子化政府使用者		
		覺得慢	覺得快	個數	覺得慢	覺得快	個數
		橫%	橫%		橫%	橫%	
全體		29.1	57.1	693	39.8	43.3	423
性別	男性	27.7	60.0	324	40.6	42.6	238
	女性	30.3	54.5	368	38.8	44.2	185
年齡	12 至 14 歲	17.7	78.0	23	0.0	100.0	4
	15 至 19 歲	23.0	69.1	57	23.9	66.3	9
	20 至 29 歲	36.6	54.3	201	62.6	28.5	62
	30 至 39 歲	28.1	55.5	202	56.0	34.8	66
	40 至 49 歲	28.1	51.4	142	29.8	47.2	94
	50 至 59 歲	20.1	66.3	47	37.3	44.5	98
	60 歲以上	13.5	64.6	10	28.5	51.3	82
教育程度	小學及以下	18.6	81.4	5	36.3	52.0	67
	國、初中	25.2	58.2	46	29.2	52.6	82
	高中、職	32.4	52.5	196	44.5	38.4	164
	專科	30.3	55.5	141	41.8	43.0	50
	大學及以上	27.5	59.8	301	43.3	34.9	58
地區七分 類	北北基	27.8	58.1	250	27.6	55.1	118
	桃竹苗	27.1	55.4	100	50.3	36.7	80
	中彰投	28.8	62.8	137	47.1	31.9	74
	雲嘉南	33.9	50.4	74	42.0	41.9	64
	高高屏	32.7	50.8	96	41.7	41.6	59
	宜花東	30.5	56.3	29	35.0	42.2	19
	金馬澎	3.3	92.3	7	0.0	100.0	5

說明：1、電子化政府使用者為曾經使用過政府機關網站的受訪者。

2、本表格之非電子化政府使用者為不曾使用過政府機關網站，但曾經利用傳統管道與政府機關接觸的受訪者。

3、為方便比較電子化政府與非電子化政府使用者的差異，本表格並未呈現受訪者回答普通與無反應的比例。

本次調查詢問曾經使用過政府機關網站的693位受訪者：「使用政府機關的網站服務，您覺得服務品質，是好還是不好？」，另外詢問不曾使用過政府機關網站，但曾經利用傳統管道與政府機關接觸的423位受訪者：「用電話或親自到政府機關辦事情，您覺得服務品質，是好還是不好？」，調查結果如表5-59所示。電子化政府使用者，覺得使用政府機關的網站服務，服務品質是好的比例較高，有70.7%；不曾使用過政府機關網站，但曾經利用傳統管道與政府機關接觸的受訪者，覺得用電話或親自到政府機關辦事情，服務品質是好的比例也較高，有56.4%。

在電子化政府使用者中，男性，國、初中教育程度的受訪者，覺得使用政府機關的網站服務，服務品質是好的比例，高於其他人口特徵的受訪者，覺得使用政府機關的網站服務，服務品質是好的比例。

在不曾使用過政府機關網站，但曾經利用傳統管道與政府機關接觸的受訪者中，女性，專科教育程度的受訪者，覺得用電話或親自到政府機關辦事情，服務品質是好的比例，高於其他人口特徵的受訪者，覺得用電話或親自到政府機關辦事情，服務品質是好的比例。

表5-59 電子化與非電子化政府使用者效益分析 4 交叉分析表

		電子化政府使用者			非電子化政府使用者		
		不好	好	個數	不好	好	個數
		橫%	橫%		橫%	橫%	
全體		16.6	70.7	693	29.1	56.4	423
性別	男性	14.4	73.9	324	31.0	54.7	238
	女性	18.6	67.9	368	26.6	58.6	185
年齡	12 至 14 歲	4.5	95.5	23	0.0	100.0	4
	15 至 19 歲	11.1	82.1	57	23.5	76.5	9
	20 至 29 歲	18.2	70.6	201	41.4	42.9	62
	30 至 39 歲	14.5	70.5	202	30.8	48.4	66
	40 至 49 歲	22.3	63.9	142	30.7	54.3	94
	50 至 59 歲	12.6	74.0	47	21.5	68.1	98
	60 歲以上	13.5	49.0	10	25.9	59.3	82
教育程度	小學及以下	18.6	81.4	5	27.9	60.6	67
	國、初中	2.7	90.7	46	25.2	61.1	82
	高中、職	19.3	70.5	196	31.0	52.9	164
	專科	19.3	64.9	141	27.6	64.1	50
	大學及以上	15.9	70.5	301	30.7	48.5	58
地區七分 類	北北基	15.3	72.8	250	26.2	60.2	118
	桃竹苗	11.3	66.5	100	32.3	58.8	80
	中彰投	18.7	73.6	137	25.5	56.1	74
	雲嘉南	19.0	64.3	74	26.5	56.8	64
	高高屏	18.5	70.3	96	34.6	50.0	59
	宜花東	28.8	63.9	29	33.6	41.4	19
	金馬澎	0.0	100.0	7	15.4	84.6	5

說明：1、電子化政府使用者為曾經使用過政府機關網站的受訪者。

2、本表格之非電子化政府使用者為不曾使用過政府機關網站，但曾經利用傳統管道與政府機關接觸的受訪者。

3、為方便比較電子化政府與非電子化政府使用者的差異，本表格並未呈現受訪者回答普通與無反應的比例。

本次調查詢問電子化政府使用者中，過去半年內有透過政府機關網站發表對公共政策看法，或參與政治討論的57位受訪者：「有人說：『利用政府機關網站發表對公共政策的看法，是一個快速表達意見的方法』，請問您同不同意這種說法？」，另外詢問非電子化政府使用者中，過去半年內有透過任何管道，向政府表達對公共政策看法，或參與政治討論的23位受訪者：「有人說：『透過政府機關所提供的管道，發表對公共政策的看法、或是參與政治討論，是一種快速表達意見的方法』，請問您同不同意這種說法？」，調查結果如表5-60所示。

電子化政府使用者，過去半年內有透過政府機關網站發表對公共政策看法，或參與政治討論的受訪者中，同意『利用政府機關網站發表對公共政策的看法，是一個快速表達意見的方法』這種說法的比例較高，有60.3%；非電子化政府使用者，過去半年內有透過任何管道，向政府表達對公共政策看法，或參與政治討論的受訪者中，則是不同意『透過政府機關所提供的管道，發表對公共政策的看法、或是參與政治討論，是一種快速表達意見的方法』這種說法的比例較高，有49.1%。另外由於本題項在各項人口特徵的部份，回答個數皆未達30位，為避免過度推論，因此本題項不進行人口特徵交叉分析。

表5-60 電子化與非電子化政府使用者效益分析 5 交叉分析表

		電子化政府使用者			非電子化政府使用者		
		不同意	同意	個數	不同意	同意	個數
		橫%	橫%		橫%	橫%	
全體		37.0	60.3	57	49.1	44.8	23
性別	男性	36.6	59.9	28	40.9	55.3	18
	女性	37.5	60.8	28	75.3	10.7	5
年齡	12 至 14 歲	0.0	51.9	2	—	—	—
	15 至 19 歲	28.5	66.1	9	—	—	—
	20 至 29 歲	55.5	44.5	15	0.0	100.0	1
	30 至 39 歲	32.2	67.8	18	100.0	0.0	2
	40 至 49 歲	32.8	67.2	10	48.1	51.9	2
	50 至 59 歲	41.0	59.0	2	48.7	51.3	6
	60 歲以上	—	—	—	44.6	43.1	11
教育程度	小學及以下	—	—	—	41.7	58.3	4
	國、初中	14.6	70.8	7	59.7	40.3	6
	高中、職	41.9	58.1	16	43.8	56.2	6
	專科	48.9	45.9	9	55.8	44.2	3
	大學及以上	35.8	64.2	25	43.4	26.2	5
地區七分 類	北北基	38.3	58.0	28	52.3	32.8	5
	桃竹苗	34.5	65.5	8	38.7	61.3	4
	中彰投	26.2	73.8	12	64.3	35.7	3
	雲嘉南	19.9	56.9	2	37.5	33.7	2
	高高屏	73.4	26.6	6	67.7	32.3	3
	宜花東	0.0	100.0	2	100.0	0.0	1
	金馬澎	—	—	—	0.0	100.0	3

說明：1、電子化政府使用者為曾經使用過政府機關網站的受訪者。

2、非電子化政府使用者為不曾使用過政府機關網站的受訪者。

3、本題項電子化政府與非電子化政府使用者皆無回答普通的個數，並非刻意未呈現回答普通的比例。

4、為方便比較電子化政府與非電子化政府使用者的差異，本表格並未呈現受訪者無反應的比例。

本次調查詢問電子化政府使用者中，過去半年內有透過政府機關網站發表對公共政策看法，或參與政治討論的57位受訪者：「您覺得利用政府機關網站發表對公共政策的看法、或是參與政治討論，將意見傳達給政府知道，是直接還是不直接？」，另外詢問非電子化政府使用者中，過去半年內有透過任何管道，向政府表達對公共政策看法，或參與政治討論的23位受訪者：「您覺得利用政府機關所提供的管道發表對公共政策的看法、或是參與政治討論，將意見傳達給政府知道，是直接還是不直接？」，調查結果如表5-61所示。

電子化政府使用者，過去半年內有透過政府機關網站發表對公共政策看法，或參與政治討論的受訪者中，覺得利用政府機關網站發表對公共政策的看法、或是參與政治討論，將意見傳達給政府知道，是直接的比例較高，有55.8%；非電子化政府使用者，過去半年內有透過任何管道，向政府表達對公共政策看法，或參與政治討論的受訪者中，覺得利用政府機關所提供的管道發表對公共政策的看法、或是參與政治討論，將意見傳達給政府知道，是直接的比例也較高，有56.1%。另外由於本題項在各項人口特徵的部份，回答個數皆未達30位，為避免過度推論，因此本題項不進行人口特徵交叉分析。

表5-61 電子化與非電子化政府使用者效益分析 6 交叉分析表

		電子化政府使用者			非電子化政府使用者		
		不直接	直接	個數	不直接	直接	個數
		橫%	橫%		橫%	橫%	
全體		42.1	55.8	57	41.8	56.1	23
性別	男性	35.6	61.8	28	33.9	63.4	18
	女性	48.6	49.7	28	67.2	32.8	5
年齡	12 至 14 歲	0.0	100.0	2	—	—	—
	15 至 19 歲	25.8	68.8	9	—	—	—
	20 至 29 歲	63.8	36.2	15	0.0	100.0	1
	30 至 39 歲	44.8	55.2	18	46.0	54.0	2
	40 至 49 歲	32.8	67.2	10	100.0	0.0	2
	50 至 59 歲	23.5	46.5	2	40.8	51.5	6
	60 歲以上	—	—	—	36.8	63.2	11
教育程度	小學及以下	—	—	—	41.7	58.3	4
	國、初中	0.0	100.0	7	19.4	80.6	6
	高中、職	52.2	47.8	16	77.3	22.7	6
	專科	53.4	41.4	9	44.2	40.2	3
	大學及以上	43.3	53.8	25	26.7	73.3	5
地區七分 類	北北基	36.8	63.2	28	48.6	51.4	5
	桃竹苗	49.7	40.8	8	25.8	74.2	4
	中彰投	40.8	59.2	12	64.3	35.7	3
	雲嘉南	0.0	76.8	2	50.2	28.8	2
	高高屏	73.4	26.6	6	58.0	42.0	3
	宜花東	46.0	54.0	2	0.0	100.0	1
	金馬澎	—	—	—	0.0	100.0	3

說明：1、電子化政府使用者為曾經使用過政府機關網站的受訪者。

2、非電子化政府使用者為不曾使用過政府機關網站的受訪者。

3、本題項電子化政府與非電子化政府使用者皆無回答普通的個數，並非刻意未呈現回答普通的比例。

4、為方便比較電子化政府與非電子化政府使用者的差異，本表格並未呈現受訪者無反應的比例。

第四節 小結

本研究在對電子化政府進行整體評估與分析時，將調查對象區分為電子化政府使用者與非電子化使用者。結果發現，在電子化政府使用者方面，就電子化政府品質構面來看，電子化政府使用者在網站品質、資訊品質、服務品質三個次構面下的各指標，皆對電子化政府有正面的觀感，唯獨在即時性與回應性兩項指標，持負面看法者略高於持正面看法者，顯示出電子化政府使用者認為政府在資訊品質與服務品質上，尚有可進步的空間；就使用構面來看，電子化政府使用者有線上公共參與行為經驗的比例高達九成，高於資訊查詢行為經驗與線上申辦經驗的比例，而大多數的非電子化政府使用者則沒有和政府機關接觸過的經驗；就影響構面來看，整體而言，較諸非電子化使用者，多數電子化政府使用者對政府在網站上所提供的服務能感到滿意，電子化政府的確能降低使用者的成本，提升效益，故多數的使用者皆願意繼續使用，並推薦給親朋好友使用，而非電子化使用者亦認同透過傳統管道與政府接洽能降低成本、提升效益，惟在比例上，卻不若電子化政府使用者的比例來得高。此外，較諸全體受訪者，電子化使用者的政治信任感相對較低落，外在效能感高而內在效能感低，網路效能感則是持平的。這顯示出，雖然電子化政府使用者能夠認同政府所提供的電子化服務，卻不信任政府本身，亦對民眾能影響政府作為感到懷疑。

電子治理成效指標與評估：G2C 與 G2B

第六章 結論

本章根據本研究所採取的兩大調查，包括網路報稅系統專案影響評估，以及電子化政府整體影響評估，透過此兩大研究獲致些許研究發現，茲分述如下。

第一節 網路報稅系統專案影響評估

網路報稅系統專案影響評估乃根據本研究先前所建立的電子治理整體評估架構進行分析，以下分別就電子化政府品質評估構面、使用構面、影響構面的研究發現分述之。

一、 電子化政府品質構面分析

電子化政府品質構面所稱之品質包含網路報稅系統的品質、資訊品質、服務品質三大方面。網路報稅使用者對三大面向品質評估成果如下：

- 1、**財政部電子申報繳稅服務網站頁面清楚易懂，報稅程式設計清楚且操作簡易：**超過五成的網路報稅使用者認為財政部電子申報繳稅服務網站的頁面看起來清楚，不會造成瀏覽上的障礙；而有六成的受訪者認為報稅程式介面設計清楚，操作上容易；七成的受訪者認為不需要有較好的電腦設備即可完成網路報稅。研究發現，電子申報繳稅服務網站頁面以及報稅程式的設計上並不會讓特定人口特徵之使用者感到不便，顯示網路報稅系統服務對使用者而言可近性高。
- 2、**多數使用者認為網路報稅系統提供的個人資料正確：**研究發現，網路報稅系統在精確性上有明顯的成效，然而在資訊是否容易理解及資訊完整與否方面，僅接近五成的使用者表示容易理解及資訊完整，約四成的使用者無明顯感受，因此網路報稅系統在資訊易理解性及資訊完整性兩方面需進一步強化。

- 3、多數使用者認為透過網路報稅方式申報個人綜合所得稅是可靠的方式，然而僅少數使用者表示向政府提出網路報稅系統使用上的問題獲得快速的解答；僅四成的使用者認為網路報稅系統對民眾個人隱私安全保護完善：研究顯示，透過網路報稅系統申報個人綜合所得稅獲得使用者的信賴，然而當使用者向政府提出網路報稅系統使用的問題時，僅三成的使用者表示獲得快速的解答，五成七的使用者無明顯感受；另外，四成的使用者認為網路報稅系統對民眾的隱私資料保護完善，而有四成五的民眾無任何感受。因此，網路報稅系統未來可強化回應性，以及提升民眾對隱私資料保護完善的信任感。

二、 電子化政府使用構面分析

在使用構面中，本研究分別針對網路報稅系統的服務使用及資訊搜尋兩方面調查。

在線上申辦行為方面，八成六的使用者利用網路報稅系統申報個人綜合所得稅有兩次以上的經驗，而約半數的使用者係採用自然人憑證申報，其次為利用身份證＋戶號來申報個人綜合所得稅；而在線上溝通聯繫行為方面，僅兩成三的使用者曾透過網路報稅系統提供的服務窗口詢問報稅問題，詢問次數以一次居多。

在資訊查詢行為方面，約七成五的使用者曾在報稅系統的網站上找過資料，而資料類型以網路報稅使用方法為最多，其次為所得資料，第三為所得計算方式。

三、 電子化政府影響構面分析

在電子化政府影響構面方面，本研究將此構面分為態度（政治信任感、政治效能感、網路效能感、使用意願、滿意度）、成本與效益兩大次構面，此些面向研究發現如下：

- 1、多數使用者滿意透過網路申報個人綜合所得稅服務，且滿意報稅系統提供的資料查詢服務及多元管道與客服人員聯絡：七成的使用者滿意政府提供的網路報稅服務，約五成的使用者對報稅系統提供的資料查詢服務，以及提供電子郵件或其他線上管道供民眾與網路報稅客服人員感到滿意，甚少有民眾透過網路投訴或申訴報稅系統的缺失。
- 2、政府提供的網路報稅服務獲得網路報稅使用者的青睞，且願意推薦給親朋好友使用：九成五的網路報稅使用者表示願意繼續使用網路報稅系統申報個人綜合所得稅，且願意推薦網路報稅系統給親朋好友使用。
- 3、網路報稅系統使用者政治信任感偏低，政治效能感高低各半：在政治信任感方面，五成四的使用者認為政府決定重大政策時會把「民眾福利」放在第一優先考慮地位；而半數的使用者不同意「政府所做的事大多數是正確的」，也不相信政府首長在電視上或報紙上的發言；在「政府官員時常浪費老百姓所繳納的稅金」方面，八成三的受訪者皆同意此種說法，顯示網路報稅使用者的政治信任感低。在政治效能感方面，六成的使用者同意「政治有時候太複雜了，所以我們一般民眾實在搞不懂」，接近五成的使用者同意「政府官員不會在乎我們一般老百姓的想法」；而在「我們一般民眾對政府的作為，沒有任何影響力」方面，同意與不同意的比例相當。

- 4、由於網路的使用提供民眾發言及搜尋資料的管道，民眾的網路效能感較高：網路報稅使用者同意「因為網路的使用，一般民眾對政府的行為有更多的發言權」、「因為網路的使用，一般民眾在政治上可以更大的權力」，以及「因為網路的使用，一般民眾可以更容易瞭解政治」的比例高於不同意者，顯示網際網路的使用，提供民眾另一種發言及蒐集資訊的管道，有助於提升民眾的效能感。
- 5、網路報稅系統使用可近性高，不需另外加強電腦技能；而在資訊安全方面，半數的使用者認為網路報稅會增加資料被盜用的風險：多數使用者表示使用網路報稅系統服務不需另外加強電腦技能，顯示網路報稅系統的使用可近性高，一般使用者的電腦技能足以應付；然而透過網路報稅，有半數的民眾認為網路報稅會增加資料被盜用的風險，因此建議報稅系統應強化資訊安全的維護，以提高民眾的信心。
- 6、網路報稅與傳統紙本報稅方式相較，多數使用者表示透過網路報稅可以較快完成報稅程序、查詢報稅相關資料也較為快速、獲得的服務品質也較為好：九成九的使用者表示網路報稅可以較快完成報稅程序，其中與傳統紙本報稅方式相較，使用者認為利用網路報稅方式可節省半小時以上未滿一小時的時間比例為最高；九成八的使用者認為透過網路報稅方式可較快查詢到與報稅相關的資料，其中節省時間以半小時以上未滿一小時的時間比例為最高，其次為一小時以上，未滿一個半小時；約九成四的使用者認為網路報稅可獲得較好的服務品質，其中七成三的使用者認為品質高。研究顯示，網路報稅方式不僅帶給民眾便利性，節省民眾的時間成本，亦可讓民眾獲得較高服務品質，由此可知我國推動網路報稅服務獲得使用者的肯定。
- 7、網路報稅與傳統紙本報稅方式相較，多數使用者表示傳統紙本報稅方式在紙本印刷費、交通費等方面的花費較高：約六成的使用者表示傳統紙本報稅方式較網路報稅方式的花費高，顯示網路報稅可有效地節省報稅民眾在金錢成本。

第二節 電子化政府整體影響評估

電子化政府整體影響評估調查係透過電話訪問方式，為了切合不同類型的受訪者，本研究根據受訪者使用政府機關網站的使用經驗，以及受訪者利用傳統管道接觸政府機關的經驗，將受訪者區分為五種類型，分別為電子化政府使用者、使用傳統管道網路族群、無公共接觸經驗的網路族群、使用傳統管道非網路族群、無公共接觸經驗的非網路族群。針對此些類型的使用者可概括的分為電子化政府使用者及非電子化政府使用者，本節擬分述使用者與非使用者之研究發現，並進一步加以比較。

本研究將電子化政府整體影響評估分為三個構面：品質構面、使用構面、影響構面，以下針對不同構面的研究發現分述之。

一、電子化政府品質構面分析

本研究將品質構面分為三個次構面，分別為網站品質、資訊品質、服務品質。電子化政府使用者對不同方面品質的評估成果如下：

- 1、電子化政府使用者對政府機關網站品質的可用性持以正面的評價，且認為政府機關網站的可近性高：約七成的電子化政府使用者認為政府機關網站的版面清楚，且認為政府機關網站操作容易，其中二十歲以上，未滿四十歲者對認為機關網站版面清楚的比例較其他年齡層低；專科、大學以上者認為機關網站版面清楚的比例較其他教育程度低。在操作容易與否方面，六十歲以上者認為政府機關網站操作容易的比例低於其他年齡層，而教育程度專科者認為政府機關網站容易操作的比例低於其他教育程度者。縱使多數受訪者對政府機關網站的品質持以正面評價，但進一步可發現機關網站的操作上對老年人仍較為吃力。在可用性方面，約七成五的使用者認為使用政府機關網站服務不需要有較好的電腦設備，顯示政府機關網站所提供的服務趨於便民化，一般民眾不需要為了使用政府機關網站的服務，額外提升電腦設備。

- 2、**電子化政府使用者認為政府機關網站提供的資訊精確性高，且易為電子化政府使用者所理解，但機關網站資訊更新速度慢：**約八成的電子化政府使用者認為政府機關網站提供的資訊正確；七成的使用者認為政府機關網站提供的資訊容易理解。然而在機關網站資訊更新速度方面，僅三成八的使用者認為機關網站更新速度快，四成四的使用者認為機關網站資訊更新速度慢。進一步交叉顯示，年齡愈高認為政府機關網站更新資訊快速的比例愈低，因此政府機關網站資訊更新的即時性有待加強。
- 3、**約七成五的電子化政府使用者認為政府機關的網站服務可靠，然而在隱私性及回應性方面，持負面看法者比例偏高：**在民眾個人隱私資料的保護上有四成七的使用者持正面看法，而有三成二的使用者持負面看法，而隨著年齡愈高，認為民眾個人隱私資料保護完善的比例愈低；在回應性方面，近六成的使用者不同意「民眾在使用政府機關的網站服務，遇到的任何問題都能很快速地獲得解答」這種說法，尤其高中職學歷以上者不同意此看法的比例偏高。研究顯示部分的使用者仍認為民眾個人隱私資料的保護有不妥善之處，且當民眾使用政府機關網站服務遇到問題時，無法很快地獲得解答。

二、 電子化政府使用構面分析

在電子化政府使用構面方面，本研究將此構面分為資訊搜尋、服務使用、民主參與等三個次構面，並根據電子化政府使用者在此三個次構面的使用情形與非電子化使用者實際至政府機關單位洽公的經驗做一比較。

約八成五的電子化政府使用者過去半年內曾到政府機關網站查詢資料，約四成的民眾過去半年內使用過線上申辦服務；而與非電子化政府使用者相較，九成五的非電子化使用者過去半年內不曾用電話或親自到政府機關找過資料，約七成三的非電子化政府使用者不曾親自到政府機關辦事情或繳交費用。因此，研究發現電子化政府使用者多數會利用政府機關網站查詢資料及利用政府機關網站提供的線上申辦服務；非電子化政府使用者則較少利用電話或親自到政府機關查詢資料、洽公。兩者相較顯示電子化政府的推動對使用者而言，提高資訊查詢及申辦服務的便利性。

而在民主參與此次構面上，無論是電子化政府使用者或非電子化政府使用者，多數的受訪者過去半年內不曾透過政府機關網站或者任何實體管道發表對政策的看法或參與政治討論，民主參與的比例偏低。

三、 電子化政府影響構面分析

在電子化政府影響構面方面，本研究將此構面分為態度（政治信任感、政治效能感、網路效能感、使用意願、滿意度）、成本與效益兩大次構面。在影響構面分析下，進一步將電子化政府使用者與非電子化政府使用者做一比較：

- 1、**網路的使用可讓使用者有更多的發言權，也更容易讓一般民眾瞭解政治：**本研究針對電子化政府使用者，分析網路的使用與其網路效能感之前的關係為何。研究顯示，七成的電子化政府使用者同意「網路的使用可以讓民眾對政府的施政有更多的發言權」此種說法；五成七的電子化政府使用者同意「因為網路的使用，一般民眾可以更容易瞭解政治」；然而在「因為網路的使用，政府官員可以更關心一般民眾的想法」方面，同意與不同意者比例相當；在「因為網路的使用，一般民眾在政治上有更大的權力」方面，不同意此種說法者的比例高於同意者。因此電子化政府使用者認為透過網路的使用，提供他們另外的蒐集政治相關資訊及發言的管道。
- 2、**電子化政府使用者願意持續使用政府機關網站提供的服務外，更願意將政府機關網路服務推薦給親朋好友：**在使用意願分析方面，約九成五的電子化政府使用者表示未來會繼續使用政府機關提供的網站服務，有七成七的電子化政府使用者表示願意將使用過的政府機關網路服務推薦給親朋好友使用。從此可知，我國電子化政府推動有相當的成效，除了讓使用者本身願意持續地使用外，更願意積極的將政府機關網路服務推薦給親朋好友，透過人際傳播方式，電子化政府的拓展更為有力。
- 3、**在資訊查詢、網站業務服務、公共意見表達方面，我國推動電子化政府有所成效：**研究顯示在過去曾使用過政府機關（網路）服務的群體中，電子化政府使用者對政府機關網站提供給民眾資料查詢的滿意度較高；且電子化政府使用者相較於非電子化政府使用者，對政府機關所提供的業務與服務也較為滿意。另外，在少數具民主參與行為者中，七成二的電子化政府使用者對政府機關設立網站給民眾在網路上討論公共政策及表達意見的作法感到滿意，而六成五的非電子化政府使用者對政府機關提供管道給民眾討論公共政策與表達意見的作法感到不滿意。從滿意度分析來看可發現我國推動電子化政府的成效，無論是資訊查詢或是使用政府機關網站提供的業務或服務，使用者皆表示滿意，尤其在民主

參與方面，政府機關網站架設讓民眾表達意見的平台較實體管道更為有效地讓民眾參與及表達意見。

- 4、**電子化政府使用者有較高的政治效能感：**無論是電子化政府使用者或非電子化政府使用者，政治信任感皆偏低，受訪者不認為政府決定重大政策時會把民眾福利放在第一優先、不相信政府首長在電視或報紙上所發表的論述、不同意政府所做的事大多數是正確的，兩者皆認為政府官員時常浪費老百姓所繳納的稅金。其中，電子化政府使用者的政治信任感低於非電子化使用者。內在效能感方面，電子化政府使用者不同意「政府官員不會在乎一般民眾的想法」此種說法的比例較高，非電子化政府使用者同意此種說法的比例較高；而兩者皆同意「政治有時候太複雜了，所以我們一般民眾實在搞不懂」此種說法。外在效能感方面，七成五的電子化使用者不認為一般民眾對政府沒有任何影響力，而非電子化政府使用者僅五成五認為一般民眾對政府沒有任何影響力。綜合來看，電子化政府使用者的無論是內在效能感或外在效能感皆高於非電子化政府使用者，顯示電子化政府的推動提升電子化政府使用者的參與，讓他們其擁有較高的政治效能感。
- 5、**電子化政府政府的推動減少民眾的交通成本，唯資訊安全需更進一步強化，減低民眾的憂慮：**在成本分析上，七成八的電子化使用者認為使用政府機關網站的服務不需要因此特別去學電腦或學上網，有八成三的使用者認為透過網路跟政府機關辦事情在交通上的成本花費有所減少。研究顯示，我國電子化的推動有達到便民之效，民眾不需要特別強化電腦技能，又可節省花在交通上的時間金錢成本。然而，透過網路使用政府機關網站提供的業務或服務，有七成三的使用者同意「政府機關電腦系統中有關民眾的個人資料，常會有被盜用的風險」使種說法，因此政府機關應強化機關網站資訊安全的維護，降低民眾的疑慮。

6、電子化政府的推動在資訊獲取速度、時間運用、服務品質方面有良好的成效，然而僅半數的使用者認為透過政府機關網站表達意見是直接的方式：電子化政府使用者與非電子化政府使用者在使用不同管道獲取其所要的資訊或服務的分析上顯示，電子化政府使用者認為利用政府機關網站獲取資訊及服務的速度快速，在時間的運用上更為有彈性，服務品質也較好。此些面向的評估，電子化政府使用者持正面肯定的比例皆高於非電子化政府使用者透過電話或親自到政府機關辦事情持正面肯定的比例。在民主參與的效益分析方面，電子化政府使用者同意「利用政府機關網站發表對公共政策的看法，是一個快速表達意見的方法」的比例較高；而非電子化政府使用者不同意「透過政府機關所提供的管道，發表對公共政策的看法、或是參與政治討論是一種快速表達意見的方法」的比例較高，且無論是使用者或非使用者，約五成五的民眾表示利用政府機關網站或是政府機關所提供的管道來發表看法是一個直接的管道。研究顯示，電子化的推動在獲取資訊或服務的速度、時間的運用、服務品質等方面皆有良好的效益，然而在發表對公共政策看法的民主參與方面，受訪者雖然都認為透過政府機關網站或是政府機關提供的管道發表看法是一個直接的方式，但電子化政府使用者與非電子化政府使用者對這些管道是否為快速表達的方式看法不一。

第三節 政策建議

根據上述兩大主要研究，包括網路報稅系統的專案影響評估以及電子化政府使用者影響評估，電子化政府的推動對電子化政府使用者皆產生相當的正面效應，但進一步分析發現電子化政府的推動尚有不足之處，本研究提出以下之政策建議，做為未來電子化政府後續努力之方向：

一、 加強電子化平台與實體政策的連結

部分民眾認為透過政府機關網站發表看法或是參與政治討論，將意見傳達給政府知道是不直接的方式，且多數民眾並無網路民主參與行為；另外，當民眾在使用機關網站服務遇到問題時，無法迅速地獲得解決。此說明了目前的電子化措施（尤其是電子民主部分）大多僅停留在資訊蒐集階段，更進一步的回應及民主參與並未落實到決策制訂中，未來應加強網路公民接觸（online civic engagement），建構機關與民眾雙向互動的連結，並強化電子化平台與實體政策之間的連結，提升民眾的線上政治效能感及民主參與意願。

二、 網路平台隱私與安全性的加強

電子化政府的推動為民眾帶來許多便利性，民眾不僅不需要額外強化電腦技能外，透過網路可節省許多時間與金錢成本，且可獲得較好的服務品質，如此顯示我國電子化政府的推動確實達可近性及便利性的目標。然而，本研究的兩項調查顯示，無論是報稅系統專案影響評估，或是一般性的電子化政府整體影響評估，許多民眾對於個人資料的保護有相當大的疑慮，因此未來電子化政府的推動應致力於民眾隱私資料的保護，以提升民眾對電子化的信任，加強民眾的使用意願。

由於網路報稅系統與民眾個人隱私資料息息相關，許多系統使用者有個人資料外洩的疑慮，建議政府機關應強化網路報稅的安全性，能針對個人資料有更高的防護機制，藉以提升民眾對報稅系統的信任度。

三、 強化機關網站資訊的即時性

多數電子化政府使用者過去半年內曾至政府機關網站查詢資料，此些使用者認為政府機關網站提供的資訊精確性高且容易理解，然而資訊更新速度卻稍嫌緩慢，因此在資訊公開的規範下，配合電子化政府的推動，政府機關應強化資訊更新速度，力求資訊的即時性，提升使用者對政府機關網站資訊品質的滿意度。

四、改善非電子化使用者實體服務的品質

在非電子化使用者效益分析方面，雖然在獲取資訊及服務速度、服務品質上，持正面看法的比例高於持負面看法的比例，但持正面看法者的比例僅約五成左右。而在少數具民主參與行為者中，非電子化政府使用者雖然認為透過政府機關提供的管道（如公聽會、說明會、陳情）來發表看法是一個直接的管道，但該些民眾卻認為該些管道不甚快速，對政府機關提供管道給民眾討論公共政策表達意見的作法也感到不滿意。因此推動電子化發展之餘，不可忽略非電子化使用者實體服務的需求，未來政府機關應加強民眾透過電話或親自臨櫃洽公的服務態度，以及提升資訊或服務傳遞的速度，另外亦需暢通民主參與的實體管道，強調對民眾的回應性，如此可提升民眾的政治效能感及參與意願。

五、精簡操作流程、報稅相關說明需更淺顯易懂

雖然多數報稅系統使用者表示電子申報繳稅服務網站頁面清楚易懂，報稅程式設計清楚且操作簡易，但從受訪民眾在開放題中所表示的意見來看，還有許多在系統使用上需要改進的地方，例如有民眾提到報稅系統操作應更為精簡，尤其在報稅相關說明方面，許多申報定及說明繁複，這說明了目前的系統仍對部分民眾產生使用上的障礙，這對於此系統要普及到社會每個階層將造成限制。。因此，建議報稅系統及相關服務網站可加強各項目的說明，補充說明範例，或者利用影片導覽等輔助性工具，簡介報稅系統的操作方式，利於第一次採網路報稅系統者使用。

六、以強化系統整合為長期目標

現今許多系統朝電子化發展與資訊整合，網路報稅系統若要進一步強化對民眾的正面影響，可以依照許多受訪使用者在開放題中所建議，進行網路報稅系統與其他相關系統之整合，例如健保系統，免去厚重的醫療收據保管；自動帶入直系血親或撫養人口的所得資料，避免遺漏等，希望網路報稅系統背後可連結更多的相關資料庫，節省民眾列舉扣除額的時間與心力，以及平日費心蒐集列舉扣除額的單據。

其二，就報稅系統本身，資訊科技的發達，電腦作業系統不斷推陳出新，建議報稅系統能適用不同的作業系統，且系統可自行偵測軟體更新，自動下載，免去每一次報稅皆須上網下載最新版本。最後，網路報稅系統的設計建議更為人性化，如：字體大小、介面寬廣等，利於年長網路報稅者閱讀使用，或者發展其他程式設計，照顧弱勢族群（如：視障者）的權益。

七、強化 E 化發展及服務回應性

網路報稅完畢後需列印檢核資料及附上相關列舉單據，郵寄或親送至國稅局以資證明確實完成報稅，有受訪者在開放題中反應此舉與過去親自去稅捐機關報稅程度差不多，電子化發展的便利性因此而降低，建議未來致力朝向完全E化，若網路報稅系統可與多項相關系統連結，資料庫的完備可省去紙本文件證明。

由於許多民眾對網路及電腦的普遍常識不足，且相關說明的稅務術語過於專業，建議除了改善相關說明使其淺顯易懂外，另外可在網路頁面上設置「即時問答」的方式，連結到對應窗口，或者設置多線的客服專線，以避免在報稅旺季有無法連接的情形；而客服人員的態度及專業性可進一步改善，加強客服人員將專業術語口語化的訓練，讓一般民眾樂於接觸使用。

第四節 未來研究建議

一、發展電子化政府影響評估架構，建構不同專案的操作化指標

未來研究可以本研究之架構為基礎，進一步建構不同電子化專案系統的操作化指標，進行各個專案的評估，除了瞭解特定系統使用者的使用行為外，亦瞭解專案系統的品質及效益。透過後續研究不僅擴大電子化專案系統的研究範圍，更可根據後續研究成果對本研究之架構進行修正，讓此初探性的架構更臻成熟。

以中央氣象局網站為例，在電子化品質構面，其指標可操作化為：網頁的版面是否清楚、民眾是否容易操作、氣象資訊的更新是否即時、氣象資訊的呈現方式是否容易理解、民眾是否信任氣象局在網頁上所提供的資訊等指標；在使用構面，可詢問民眾在過去半年內是否至氣象局網頁找過資料；在影響構面，可詢問民眾能夠使用氣象局所提供的服務是否增加（時間與金錢）的成本或效益、使用時間是否更有彈性、對於氣象局資訊查詢的服務是否滿意、未來是否會繼續使用、是否會推薦他人使用以及民眾的政治信任感、政治效能感和網路效能感等各項指標。

二、推動跨年度持續性的追蹤調查

本研究為全面性地瞭解電子化政府整體影響評估，最適切的方式為每年度進行持續性的追蹤調查。透過實驗設計的概念來分析樣本前後的改變，不僅可測量電子化政府的影響，瞭解電子化推動的成效，亦有助於貫時性研究的累積。

三、將政府網頁或特定系統以外的電子治理面向納入評估

根據研考會在電子化政府白皮書中所下之定義，所謂「電子化政府」是指政府機關運用資通技術網網相連，並透過不同的資訊服務設備，提供顧客（民眾、企業與公務員），在其方便的時間、地點及方

式，提供合宜的便利服務（行政院研究發展考核委員會，2008）。電子治理則係指以資通技術結合業務面與制度面整體改革，轉型政府機關的角色。後者與前者的不同之處在於後者所強調的是政府機關在業務面與制度面為配合電子化政府的推動，提供顧客合宜的服務方式，故應進行流程再造。

而本研究所建立的電子治理評估模型與操作化指標，僅針對電子化政府提供給顧客（民眾）的便利服務進行評估，亦即限於政府特定系統與網站上之評估。故未來研究可立基於本研究的模型，往前端持續發展，將政府在業務面與制度面（例如機關業務調整、改進流程加快服務速度）一併納入探討，俾使未來的電子治理成效評估指標更趨完善。

參考書目

中文部份

- 朱斌好（2004）。台灣與美國電子化政府比較研究，國科會委託研究計畫。
- 江明修、陳敦源、黃東益、莊國榮、蕭乃沂（2004）。運用資訊與通訊科技實現『全民參政』之規劃研究。財團法人資訊工業策進會委託研究報告。
- 行政院研究發展考核委員會（2008）。電子化政府報告書，台北。
- 行政院研究發展考核委員會（2007）。電子化政府報告書，台北。
- 黃朝盟、朱斌好、黃東益（2008）。電子治理成效調查評估與分析報告。行政院研考會委託研究報告（報告編號 09640D002503）。台北市，行政院研考會。
- 黃朝盟、黃東益（2007）。電子治理成效調查評估與分析報告。行政院研考會委託研究報告，台北市：行政院研考會。
- 蕭乃沂、盧志山、趙文彬、賴怡君（2002）。民眾使用網路報稅的評估：計畫行為理論觀點的初探。公共行政學報，第 6 卷，頁 67-86。
- 蔣麗君(2003)。從「整合類型」途徑探析資訊時代行政電子化與公務人員之關係，公共行政學報，第十期，頁 95-140。

英文部分

- Abhichandani, T. & Horan, T. A.(2006). Toward A New Evaluation Model of E-Government. *Proceedings of the Twelfth Americas Conference on Information System*, Acapulco, Mexico August 04-06.
- Bhatnagar, S.(2007). Impact Assessment Study of E-Government Projects in India. *Department of Information Technology*, Government of India, New Delh.
- DeLone, W. H. & McLean, E. R. (1992). Information System Success:

- The Quest for the Dependent Variable, *Information Systems Research*, 3(1): 60-95.
- DeLone, W. H. & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information System Success: A Ten-Year Update, *Journal of Management Information Systems*, 19(4): 9-30.
- Heeks, R.(2006). Benchmarking eGovernment: Improving the National and International Measurement and Comp, *Evarison of eGovernment*.
- Holzer, M. & Kim, S.(2007). Digital Governance in Municipalities Worldwide (2007) - A Longitudinal Assessment of Municipal Websites Throughout the World. *The E-Governance Institute National Center for Public Performance Rutgers*, the State University of New Jersey, Campus at Newark.
- Horan, T. A., Abhichandani, T. & Rayalu, R. (2006). “Assessing User Satisfaction of E-Government Services: Development and Testing of Quality-in-Use Satisfaction with Advanced Traveler Information Systems (ATIS)”, *Hawaii International Conference on Systems Sciences*, Kauai, Hawaii.
- Montagna, J. M. (2005). A framework for the assessment and analysis of electronic government proposals . *Electronic Commerce Research and Applications* 4.
- OECD (2006). *Proposed outline for Assessing E-Government Benefits*.
- Panopoulou, E., Tambouris, E. & Tarabanis K. (2008). A framework for evaluating web sites of public authorities, *Aslib Proceedings: New Information Perspectives*, 60(5): 517-546.
- Parasuraman, A., Zeithaml , V.A. & Berry , L.L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research,

- Journal of Marketing*, 49(Fall): 41-50.
- Reddick, C. G. (2005). Citizen Interaction with E-government: From the streets to servers? *Government Information Quarterly* 22, pp.38-57.
- Sakowicz, M. (2004). How Should e-Government Be Evaluated? Different Methodologies and Methods, *NISPAcee occasional papers*, 5(2), Spring, S. pp.18-26, http://www.nispa.sk/files/publications/occasional/NISPAcee_Occas_2004-2.pdf
- Stowers, G. N. L. (2004). *Measuring the Performance of E-government*. IBM Center for The Business of Government.
- UNDESA (2008). *United Nations e-Government Survey 2008: From e-Government to Connected Governance*, United Nations: New York.
- West, D. W. (2004). E-Government and the Transformation of Service Delivery and Citizen Attitudes, *2004 Public Administration Review*, 64(1): 15-27.
- West, D. M. (2008). *Improving Technology Utilization in Electronic Government around the World*.
- Zeithaml, V., Parasuraman, A. & Malhotra, A. (2000). e-Service Quality: Definition, Dimensions and Conceptual Model, *Working Paper*, Marketing Science Institute, Cambridge, MA.

附錄一 研究架構概念化與操作化

表 1 研究架構概念化

構面	次構面	概念化
電子化政府 品質	網站品質 Website Quality	政府特定系統或網站本身的品質，不涉及資訊與服務的提供，而就網站本身的架構、使用上的方便性、從外部連入該特定系統的難易程度等進行評估。
	資訊品質 Information Quality	針對政府公布在特定系統或網站的資訊內容本身的品質加以評估，包括資訊內容的完整度與精確度、即時性、重要性。
	服務品質 Service Quality	非網站本身的硬體條件，而是系統所提供服務的完善程度，例如服務提供者的回應性、服務敏捷度、提供服務的水平等。
使用	資訊搜尋 Information Search	民眾能夠在政府的網站搜尋(到)希望獲得的資訊或政府公布的訊息。
	服務使用 Service Use	就民眾個人的使用經驗回答，政府透過線上傳遞公共服務而為民眾所接受的服務項目。

表 1 研究架構概念化(續完)

使用	民主參與 Democratic Participation	就民眾個人的使用經驗中，是否曾透過政府特定系統或網站發表個人意見、與他人進行討論，以期提供政府決策上的參考。
影響	成本 Cost	民眾使用政府特定系統或網站所需付出的成本。
	效益 Benefit	民眾使用政府特定系統或網站後，所獲得的效益、效率與效能，無論是金錢與非金錢的，皆包含在內。
	態度 Attitude	民眾使用政府特定系統或網站後，對事情的看法發生改變(可能是民眾對政府的看法，也可能是民眾對自身的看法)。

資料來源：本研究。

表 2 網路報稅系統影響評估之操作化

電子化政府品質構面			Cronbach's Alpha 值
次構面	變數	操作化題目	
網站品質	可用性	23.您認為「財政部電子申報繳稅服務網站（ http://tax.nat.gov.tw/ ）」的頁面看起來清不清楚？	0.797
		24.您認為「報稅程式（從財政部網站所下載的報稅軟體）」，它的版面設計看起來清不清楚？	
		25.您認為「報稅程式（從財政部網站所下載的報稅軟體）」容不容易使用？	
	可近性	26.就您的判斷，要完成網路報稅，需不需要有較好的電腦設備（例如軟硬體）？	
資訊品質	精確性	27.您認為網路報稅系統所提供的個人所得資料正不正確？	0.708
	易理解性	28.您認為網路報稅系統所提供的資訊（如使用說明、相關法規…等）容不容易理解？	
	完善度	29.您認為網路報稅系統提供的資訊（如使用說明、相關法規…等）完不完整？	
服務品質	可靠性	30.您認為透過網路報稅這個方法，來申報個人綜合所得稅可不可靠？	0.738
	回應性	31.您向政府提出網路報稅系統使用上的問題，是不是都能很快地獲得解答？	
	隱私性	32.您認為網路報稅系統對於民眾個人隱私資料的安全保護完不完善？	

表 2 網路報稅系統影響評估之操作化（續）

使用構面			Cronbach's Alpha 值
次構面	變數	操作化題目	
資訊搜尋	資訊查詢行為	17.請問您是否曾在報稅系統的網站找過資料（例如查詢個人所得、所得稅計算公式、自然人憑證密碼、報稅新聞、客服電話、網路報稅使用方式、主管機關、相關法規...等）？	—
		18.承上題，您在報稅系統網站上找過哪些資料？	
服務使用	線上溝通聯繫行為	12.請問您是否曾透過網路報稅系統所提供的服務窗口（例如 E-mail 或電話）詢問報稅問題？	—
		13.承上題，請問您透過服務窗口（例如 Email 或電話等）詢問過幾次有關報稅系統的問題？	
	線上申辦行為	9.請問，今年是您第幾次用網路報稅？	—
		7.請問，今年您是透過網路上哪一種方式報稅？	
		8.請問，今年您是在什麼場所進行網路報稅？	
		10.請問您「去年」是用哪一種方式報稅？	
		11.請問，您去年沒有用網路報稅的主要原因是什麼？	

表 2 網路報稅系統影響評估之操作化（續）

影響構面			Cronbach's Alpha 值
態度	政治信任感	60.請問您認為政府決定重大政策時，會不會把「民眾福利」放在第一優先考慮的地位？	0.806
		54.有人說，「政府官員時常浪費老百姓所繳納的稅金」，您是不是同意這種說法？	
		59.請問您相不相信政府首長（例如像總統、院長、部長）在電視或報紙上所講的話？	
		55.有人說，「政府所做的事大多數是正確的」，您是不是同意這種說法？	
	政治效能感 (外在效能感)	56.有人說，「我們一般民眾對政府的作為，沒有任何影響力」，您同意這種說法嗎？	0.625
		58.有人說，「政治有時候太複雜了，所以我們一般民眾實在搞不懂」，您同意這種說法嗎？	
	政治效能感 (內在效能感)	57.有人說，「政府官員不會在乎我們一般民眾的想法」，您同意這種說法嗎？	
	網路效能感	50.有人說，因為網路的使用，一般民眾在政治上可以有更大的權力，您是否同意這種說法？	0.782
		51.有人說，因為網路的使用，一般民眾對政府的行為有更多的發言權，您是否同意這種說法？	
		52.有人說，因為網路的使用，一般民眾可以更容易瞭解政治，您是否同意這種說法？	
		53.有人說，因為網路的使用，政府官員可以更關心一般民眾的想法，您是否同意這種說法？	

表 2 網路報稅系統影響評估之操作化（續）

影響構面			Cronbach's Alpha 值
態度	滿意度	19.您滿不滿意網路報稅系統提供給民眾的資料查詢服務？	0.602 ¹⁰
		46.整體而言，您滿不滿意政府所提供的網路報稅服務？	
		14.政府提供電子郵件或其他線上管道，讓民眾可以與網路報稅客服人員聯絡，您是否滿意？	
	使用意願	47.往後(包含明年)您本身願不願意繼續使用網路申報綜合所得稅？	—
		48.請問您願不願意推薦網路報稅系統給親朋好友使用？	
成本與效益	成本	35.有人說，網路報稅會增加民眾資料被盜用的風險，請問您同不同意？	—
		37.第一次要使用網路報稅時，您是不是還必須要去學電腦或學上網？	

¹⁰ 滿意度的信度分析僅針對「您滿不滿意網路報稅系統提供給民眾的資料查詢服務？」、「整體而言，您滿不滿意政府所提供的網路報稅服務？」、「政府提供電子郵件或其他線上管道，讓民眾可以與網路報稅客服人員聯絡，您是否滿意？」，其餘兩題「請問您是否曾透過網路投訴或申訴網路報稅系統的缺失？」與「整體而言，目前您對網路報稅系統有沒有任何改善之建議？」未納入分析。

表 2 網路報稅系統影響評估之操作化（續完）

影響構面			Cronbach's Alpha 值
成本 與效益	效益	38.請問，就您的判斷，傳統的紙本報稅方式與網路報稅相較之下，哪一個能夠較快速完成報稅程序？	—
		39.承上題（網路報稅或傳統紙本報稅方式兩者比較），您認為比較快速完成報稅程序的這種方式，在每一年報稅時，可以節省多少時間？	
		40.請問，就您的判斷，傳統的紙本報稅方式與網路報稅相較之下，哪一個方式能夠比較快查詢到跟報稅有關的資料？	
		41.承上題（網路報稅或傳統紙本報稅方式兩者比較），您認為比較快的這種方式，可以節省您多少查詢資料的時間？	
		42.請問，就您的判斷，傳統的紙本報稅方式與網路報稅相較之下，哪一個用在報稅上的花費（例如紙本與印刷費、交通費等）比較高？	
		43.承上題（網路報稅或傳統紙本報稅方式兩者比較），請問您認為這種方式的花費高出多少程度？	
		44.請問，就您的判斷，傳統的紙本報稅方式與網路報稅相較之下，哪一個方法的服務品質比較好？	
		45.承上題（網路報稅或傳統紙本報稅方式兩者比較），請問您認為服務品質高出多少程度？	
		20.請問從進入網路報稅系統至完成報稅，大約花費您多少時間？	

資料來源：本研究。

表 3 電子治理成效整體評估之操作化

電子化政府品質構面			Cronbach's Alpha 值
次構面	變數	操作化題目	
網站品質	可用性	19.整體而言，您認為政府機關網站的版面清不清楚？	—
		20.整體而言，您認為政府網站容易不容易操作？	
	可近性	21.以您的看法來說，如果要使用政府機關的網站服務，需不需要有較好的電腦設備？	
資訊品質	精確性	22.整體而言，您認為政府機關網站提供的資訊正不正確？	0.596
	即時性	23.整體而言，您認為政府機關網站更新資訊【台語：換新消息】的速度快不快？	
	易理解性	24.整體而言，您認為政府機關網站所提供的資訊容不容易理解？	
服務品質	可靠性	25.請問，您認為政府機關的網站服務可不可靠？	0.612
	回應性	26.有人說：「民眾在使用政府機關的網站服務，遇到的任何問題都能很快地獲得解答」，請問您同不同意這種說法？	
	隱私性	27.請問，您認為政府機關透過網路提供服務，在民眾個人隱私資料的保護上完不完善？	

表 3 電子治理成效整體評估之操作化(續)

使用構面			Cronbach's Alpha 值
資訊搜尋	資訊查詢行為	7.請問您過去半年內有沒有到政府機關網站找過資料？	—
		8.過去半年內(到政府機關網站)找過___次(資料)？	
服務使用	線上申辦行為	11.請問您過去半年內有沒有使用過政府機關網站所提供的業務或服務(例如線上申辦、繳稅、線上繳款、繳交學雜費等)？	—
		12.過去半年內使用過(政府機關網站所提供的業務或服務)___次	
民主參與	線上公共參與行為	14.請問您過去半年內有沒有透過政府機關網站發表您對公共政策的看法，或參與政治討論(包括民意調查、首長信箱、線上論壇等)？	—
		15.過去半年內使用過(政府機關網站發表您對公共政策的看法)___次	

表 3 電子治理成效整體評估之操作化(續)

影響構面			Cronbach's Alpha 值
態度	政治信任感	61.您認為政府決定重大政策時，會不會把「民眾福利」放在第一優先考慮的地位？是絕對不會考慮、不太會考慮、有時會考慮、還是經常會考慮？	0.723
		62.有人說：政府官員時常浪費老百姓所繳納的稅金，您是不是同意這種說法？	
		63.請問您相不相信政府首長在電視或報紙上所說的話？是很不相信、不太相信、還可相信、還是很相信？	
		64.有人說：政府所做的事大多數是正確的，您是不是同意這種說法？	
	政治效能感 (外在效能感)	65.有人說：「我們一般民眾對政府沒有任何影響力」，請問您同不同意這種說法？	0.565
	政治效能感 (內在效能感)	66.有人說：「政府官員不會在乎【台語：睬】我們一般民眾的想法」，請問您同不同意這種說法？	
		67.有人說：「政治有時候太複雜了，所以我們一般民眾實在搞不懂」，請問您同不同意這種說法？	

表 3 電子治理成效整體評估之操作化(續)

影響構面			Cronbach's Alpha 值
態度	網路效能感	37.有人說：「因為網路的使用，一般民眾在政治上可以有更大的權力」，請問您同不同意這種說法？	0.698
		38.有人說：「因為網路的使用，一般民眾對政府的施政有更多的發言權」，請問您同不同意這種說法？	
		39.有人說：「因為網路的使用，一般民眾可以更容易瞭解政治」，請問您同不同意這種說法？	
		40.有人說：「因為網路的使用，政府官員可以更關心一般民眾的想法」，請問您同不同意這種說法？	
	滿意度	9.整體而言，您對政府機關網站提供給民眾查詢的資料滿不滿意？	0.643
		13.整體而言，你對於政府機關網站所提供的業務與服務滿不滿意？	
		16.對於政府機關設立網站給民眾在網路上討論公共政策及表達意見的作法，請問您滿不滿意？	
	使用意願	34.請問，未來您是否會繼續使用政府機關提供的網站服務？	—
		35.請問您是否願意將您使用過的政府機關網路服務推薦給親朋好友使用？	

表 3 電子治理成效整體評估之操作化(續完)

影響構面			Cronbach's Alpha 值
成本 與效益	成本	28.現在可以透過網路跟政府機關辦事情，您覺得花在交通上的成本（包含時間與金錢）是增加還是減少？	—
		29.為了能夠使用政府機關的網站服務，您是否因此去學電腦或學上網？	
		30.有人說：「政府機關電腦系統中有關民眾的個人資料，常會有被盜用的風險」，請問您同不同意這種說法？	
	效益	10.利用政府機關網站查詢資料，您覺得獲得所需要資訊的速度是快還是慢？	0.753
		31.使用政府機關的網站服務，讓您運用時間，是有彈性【台語：方便】還是沒彈性？	
		32.使用政府機關的網站服務，您覺得獲得服務的速度，是快還是慢？	
		33.使用政府機關的網站服務，您覺得服務品質，是好還是不好？	
		17.有人說：「利用政府機關網站發表對公共政策的看法，是一個快速表達意見的方法」，請問您同不同意這種說法？	
		18.您覺得利用政府機關網站發表對公共政策的看法、或是參與政治討論，將意見傳達給政府知道，是直接還是不直接？	

資料來源：本研究。

附錄二 「電子治理成效整體評估」問卷

電子治理成效整體評估問卷

開場白：

先生（小姐）您好，我們是政治大學的學生，我們老師在做一項有關民眾使用政府機關網站的研究，耽誤您幾分鐘時間，請教您幾個問題。請問您是否年滿 12 歲？

【若未滿 12 歲】那可以請家中 12 歲以上的人來接聽電話好嗎，我們想請教他幾個問題。謝謝！

【合格受訪者】現在我想開始請教您一些有關使用網路的問題，您的寶貴意見只提供學術研究，請您放心！未來的研究成果，會協助政府為人民提供更好的服務。謝謝！

1. 請問您有沒有上網【台語：上網】過？
☐有【續問第 2 題】
☐沒有【跳問第 41 題】☐拒答【跳問第 41 題】
☐很難說【跳問第 41 題】☐不知道/忘記了【跳問第 41 題】
2. 請問，從您第一次上網到現在已經有多久了？
☐未滿一年 ☐一年以上，未滿四年 ☐四年以上，未滿七年
☐七年以上，未滿十年 ☐十年以上
☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了
3. 請問您目前平均一天花多少時間上網？
☐不到一小時 ☐一小時以上，未滿四小時 ☐四小時以上，未滿七小時
☐七小時以上，未滿十小時 ☐十小時以上
☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了
4. 請問您曾在網路上買、賣東西嗎？
☐常常 ☐偶爾 ☐從來沒有
☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了
5. 請問您曾經在網路上發表您對於當前政治、社會事件或公共政策的看法嗎？
☐常常 ☐偶爾 ☐從來沒有
☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了

目前政府單位透過網路提供許多資訊以及服務給民眾，例如查詢政府的政策或公告，也可以透過網路進行線上申請、反映意見等。接下來我們想問您一些有關於政府機關網路服務的問題。

6. (B_SN_2)請問，您的親朋好友中，大概有多少人曾經使用過政府機關的網站服務？
☐完全沒有 ☐少部分 ☐一半一半
☐大部分 ☐全部都有
☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了

- 7.(U_IS_1)請問您過去半年內有沒有到政府機關網站找過資料？
☐有【續問第 8 題】 ☐沒有【跳問第 11 題】
☐拒答【跳問第 11 題】 ☐很難說【跳問第 11 題】
☐不知道/忘記了【跳問第 11 題】
- 8.(U_IS_2)有，過去半年內找過____次？
- 9.(I_SAT_1)整體而言，您對政府機關網站提供給民眾查詢的資料滿不滿意？
☐非常不滿意 ☐不滿意 ☐普通 ☐滿意 ☐非常滿意
☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了
- 10.(I_BEN_1)利用政府機關網站查詢資料，您覺得獲得所需要資訊的速度是快還是慢？
☐非常慢 ☐有點慢 ☐普通 ☐有點快 ☐非常快
☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了
- 11.(U_SU_1)請問您過去半年內有沒有使用過政府機關網站所提供的業務或服務(例如線上申辦、繳稅、線上繳款、繳交學雜費等)？
☐有【續問第 12 題】
☐沒有【跳問第 14 題】 ☐拒答【跳問第 14 題】 ☐很難說【跳問第 14 題】
☐不知道/忘記了【跳問第 14 題】
- 12.(U_SU_2)有，過去半年內使用過____次
- 13.(I_SAT_2)整體而言，你對於政府機關網站所提供的業務與服務滿不滿意？
☐非常不滿意 ☐不滿意 ☐普通 ☐滿意 ☐非常滿意
☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了
- 14.(U_DP_1)請問您過去半年內有沒有透過政府機關網站發表您對公共政策的看法，或參與政治討論(包括民意調查、首長信箱、線上論壇等)？
☐有【續問第 15 題】
☐沒有【請注意下面說明】
☐拒答【請注意下面說明】 ☐很難說【請注意下面說明】
☐不知道/忘記了【請注意下面說明】
- 15.(U_DP_2)有，過去半年內使用過____次

說明:

受訪者若第 7、11、14 題全部（三題）皆答「沒有」、「拒答、很難說、不知道/忘記了」者，請跳第 41 題，，若第 7、11、14 題「任一題」有回答「有」者，請進行 19~40 題。

- 16.(I_SAT_3)對於政府機關設立網站給民眾在網路上討論公共政策及表達意見的作法，請問您滿不滿意？

☐非常不滿意 ☐不滿意 ☐普通 ☐滿意 ☐非常滿意
☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了

17.(I_BEN_5)有人說：「利用政府機關網站發表對公共政策的看法，是一個快速表達意見的方法」，請問您同不同意這種說法？

☐非常不同意 ☐不同意 ☐普通 ☐同意 ☐非常同意
☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了

18.(I_BEN_6)您覺得利用政府機關網站發表對公共政策的看法、或是參與政治討論，將意見傳達給政府知道，是直接還是不直接？

☐非常不直接 ☐不太直接 ☐普通 ☐有點直接 ☐非常直接
☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了

接下來，我們想請教您一些使用政府機關網站的問題

19.(Q_W_1)整體而言，您認為政府機關網站的版面清不清楚？

☐非常不清楚 ☐不清楚 ☐普通 ☐清楚 ☐非常清楚
☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了

20.(Q_W_2)整體而言，您認為政府機關網站容不容易操作？

☐非常不容易 ☐不容易 ☐普通 ☐容易 ☐非常容易
☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了

21.(Q_W_3)以您的看法來說，如果要使用政府機關的網站服務，需不需要有較好的電腦設備？

☐需要 ☐不需要
☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了

22.(Q_I_1)整體而言，您認為政府機關網站提供的資訊正不正確？

☐非常不正確 ☐不正確 ☐普通 ☐正確 ☐非常正確
☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了

23.(Q_I_2)整體而言，您認為政府機關網站更新資訊【台語：換新消息】的速度快不快？

☐非常不快速 ☐不快速 ☐普通 ☐快速 ☐非常快速
☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了

24.(Q_I_3)整體而言，您認為政府機關網站所提供的資訊容不容易理解？

☐非常不容易 ☐不容易 ☐普通 ☐容易 ☐非常容易
☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了

25.(Q_S_1)請問，您認為政府機關的網站服務可不可靠？

☐非常不可靠 ☐不可靠 ☐普通 ☐可靠 ☐非常可靠
☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了

26.(Q_S_2)有人說：「民眾在使用政府機關的網站服務，遇到的任何問題都能

很快地獲得解答」，請問您同不同意這種說法？

☐非常不同意 ☐不同意 ☐普通 ☐同意 ☐非常同意
☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了

27.(Q_S_3)請問，您認為政府機關透過網路提供服務，在民眾個人隱私資料的保護上完不完善？

☐非常不完善 ☐不完善 ☐普通 ☐完善 ☐非常完善
☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了

28.(I_CO_1) 現在可以透過網路跟政府機關辦事情，您覺得花在交通上的成本（包含時間與金錢）是增加還是減少？

☐增加很多 ☐增加一點點 ☐普通 ☐減少一點點 ☐減少很多
☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了

29.(I_CO_2)為了能夠使用政府機關的網站服務，您是否因此去學電腦或學上網？

☐是 ☐否
☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了

30.(I_CO_3)有人說：「政府機關電腦系統中有關民眾的個人資料，常會有被盜用的風險」，請問您同不同意這種說法？

☐非常不同意 ☐不同意 ☐普通 ☐同意 ☐非常同意
☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了

31.(I_BEN_2)使用政府機關的網站服務，讓您運用時間，是有彈性【台語：方便】還是沒彈性？

☐非常沒彈性 ☐不太有彈性 ☐普通 ☐有點彈性 ☐非常有彈性
☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了

32.(I_BEN_3)使用政府機關的網站服務，您覺得獲得服務的速度，是快還是慢？

☐非常慢 ☐有點慢 ☐普通 ☐有點快 ☐非常快
☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了

33.(I_BEN_4)使用政府機關的網站服務，您覺得服務品質，是好還是不好？

☐非常不好 ☐不好 ☐普通 ☐好 ☐非常好
☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了

34.(I_WIL_1)請問，未來您是否會繼續使用政府機關提供的網站服務？

☐一定不會使用 ☐可能不會使用 ☐一半一半 ☐可能會使用 ☐一定會使用
☐拒答 ☐很難說/不一定/看情形 ☐不知道/忘記了

35.(I_WIL_2)請問您是否願意將您使用過的政府機關網路服務推薦給親朋好

友使用？

- ☐願意 ☐不願意 ☐不一定、看情形
☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了

36.(B_SN_3)最近政府積極的推廣網站服務，是否影響您決定使用政府機關的網路服務？

- ☐是 ☐否
☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了

37.(I_WE_1)有人說：「因為網路的使用，一般民眾在政治上可以有更大的權力」，請問您同不同意這種說法？

- ☐非常不同意 ☐不同意 ☐普通 ☐同意 ☐非常同意
☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了

38.(I_WE_2)有人說：「因為網路的使用，一般民眾對政府的施政有更多的發言權」，請問您同不同意這種說法？

- ☐非常不同意 ☐不同意 ☐普通 ☐同意 ☐非常同意
☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了

39.(I_WE_3)有人說：「因為網路的使用，一般民眾可以更容易瞭解政治」，請問您同不同意這種說法？

- ☐非常不同意 ☐不同意 ☐普通 ☐同意 ☐非常同意
☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了

40.(I_WE_4)有人說：「因為網路的使用，政府官員可以更關心一般民眾的想法」，請問您同不同意這種說法？

- ☐非常不同意 ☐不同意 ☐普通 ☐同意 ☐非常同意
☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了

接下來，我們想請教一些關於您與政府接觸的經驗以及對政府的觀感。

- 41.(N_U_IS_1)請問您過去半年內有沒有用電話或親自到政府機關找過資料（例如政府公告、相關規定、與辦法等）？
☐有【續問第 42 題】 ☐沒有，【跳問第 45 題】
☐拒答【跳問第 45 題】 ☐很難說【跳問第 45 題】 ☐不知道/忘記了【跳問第 45 題】
- 42.(N_U_IS_2)有，過去半年內找過____次
- 43.(N_I_SAT_1)整體而言，您對政府機關提供給民眾查詢的資料滿不滿意？
☐非常不滿意 ☐不滿意 ☐普通 ☐滿意 ☐非常滿意
☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了
- 44.(N_I_BEN_1)用電話或親自到政府機關查詢資料，您覺得獲得所需要資訊的速度，是快還是慢？
☐非常慢 ☐有點慢 ☐普通 ☐有點快 ☐非常快
☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了
- 45.(N_U_SU_1)請問您過去半年內有沒有親自到政府機關辦事情或繳交費用（例如繳交罰款、繳稅等）？
☐有【續問第 46 題】 ☐沒有，【跳問第 48 題】
☐拒答【跳問第 48 題】 ☐很難說【跳問第 48 題】 ☐不知道/忘記了【跳問第 48 題】
- 46.(N_U_SU_2)有，過去半年內去過____次
- 47.(N_I_SAT_2)整體而言，您對於到政府機關辦事情或繳收費用的經驗滿不滿意？
☐非常不滿意 ☐不滿意 ☐普通 ☐滿意 ☐非常滿意
☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了
- 48.(N_U_DP_1)請問您過去半年內有沒有透過任何管道（例如參與公聽會、說明會、陳情等），向政府表達您對公共政策的看法，或參與政治討論？
☐有【續問第 49 題】 ☐沒有，【請注意下面說明】
☐拒答【請注意下面說明】 ☐很難說【請注意下面說明】
☐不知道/忘記了【請注意下面說明第 48 題】
- 49.(N_U_DP_2)有，過去半年內有過____次

說明：

受訪者若第 41、45、48 題全部皆答「沒有」、「拒答、很難說、不知道/忘記了」者，請跳第 57~67，若第 41、45、48 題「任一題」有回答「有」者，請

進行 53~56 題。

- 50.(N_I_SAT_3)對於政府機關提供管道給民眾討論公共政策與表達意見的作法，請問您滿不滿意？
☐非常不滿意 ☐不滿意 ☐普通 ☐滿意 ☐非常滿意
☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了
- 51.(N_I_BEN_5)有人說：「透過政府機關所提供的管道，發表對公共政策的看法、或是參與政治討論，是一種快速表達意見的方法」，請問您同不同意這種說法？
☐非常不同意 ☐不同意 ☐普通 ☐同意 ☐非常同意
☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了
- 52.(N_I_BEN_6)您覺得利用政府機關所提供的管道發表對公共政策的看法、或是參與政治討論，將意見傳達給政府知道，是直接還是不直接？
☐非常不直接 ☐不太直接 ☐普通 ☐有點直接 ☐非常直接
☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了
- 53.(N_I_CO_3)有人說：「政府機關中有關民眾的個人資料，常會有被盜用的風險」，請問您同不同意這種說法？
☐非常不同意 ☐不同意 ☐普通 ☐同意 ☐非常同意
☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了
- 54.(N_I_BEN_2)用電話或親自到政府機關辦事情，讓您運用時間，是有彈性【台語：方便】還是沒彈性？
☐非常沒彈性 ☐不太有彈性 ☐普通 ☐有點彈性 ☐非常有彈性
☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了
- 55.(N_I_BEN_3)用電話或親自到政府機關辦事情，您覺得獲得服務的速度，是快還是慢？
☐非常慢 ☐有點慢 ☐普通 ☐有點快 ☐非常快
☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了
- 56.(N_I_BEN_4)用電話或親自到政府機關辦事情，您覺得服務品質，是好還是不好？
☐非常不好 ☐不好 ☐普通 ☐好 ☐非常好
☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了
- 57.(B_SN_1)有人說：「使用政府機關的網站服務，是一種社會趨勢」，請問您同不同意這種說法？

- ☐非常不同意 ☐不同意 ☐普通 ☐同意 ☐非常同意
☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了
- 58.(A_PT_W_1)有人說：「推動政府網站服務，只對那些會使用電腦的人有好處而已」，請問您同不同意這種說法？
☐非常不同意 ☐不同意 ☐普通 ☐同意 ☐非常同意
☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了
- 59.(A_PU_1)有人說：「政府機關的網站服務可以使民眾更方便的獲得服務」，請問您同不同意這種說法？
☐非常不同意 ☐不同意 ☐普通 ☐同意 ☐非常同意
☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了
- 60.(A_PU_2)有人說：「政府機關的網站服務可以減少政府機關出差錯的機會」，請問您同不同意這種說法？
☐非常不同意 ☐不同意 ☐普通 ☐同意 ☐非常同意
☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了
- 61.(I_PT_1)請問您認為政府決定重大政策時，會不會把「民眾福利」放在第一優先考慮的地位？
☐絕對不會考慮 ☐不太會考慮 ☐有時會考慮 ☐經常會考慮
☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了
- 62.(I_PT_2)有人說：「政府官員時常浪費老百姓所繳納的稅金」，請問您同不同意這種說法？
☐非常不同意 ☐不同意 ☐普通 ☐同意 ☐非常同意
☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了
- 63.(I_PT_3)請問您相不相信政府首長（例如像總統、院長、部長）在電視或報紙上所講的話？
☐很不相信 ☐不太相信 ☐還可相信 ☐很相信
☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了
- 64.(I_PT_4)有人說：「政府所做的事大多數是正確的」，請問您同不同意這種說法？
☐非常不同意 ☐不同意 ☐普通 ☐同意 ☐非常同意
☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了
- 65.(I_PE_1)有人說：「我們一般民眾對政府沒有任何影響力」，請問您同不同意這種說法？
☐非常不同意 ☐不同意 ☐普通 ☐同意 ☐非常同意
☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了
- 66.(I_PE_2)有人說：「政府官員不會在乎【台語：睬】我們一般民眾的想法」，

電子治理成效指標與評估：G2C 與 G2B

請問您同不同意這種說法？

☐非常不同意 ☐不同意 ☐普通 ☐同意 ☐非常同意

☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了

67.(1_PE_3 有人說：「政治有時候太複雜了，所以我們一般民眾實在搞不懂」，

請問您同不同意這種說法？

☐非常不同意 ☐不同意 ☐普通 ☐同意 ☐非常同意

☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了

個人基本資料

最後，我們想請教您一些個人的問題。

68.請問您目前居住在哪一個縣市？

(01) 台北縣 (02) 宜蘭縣 (03) 桃園縣 (04) 新竹縣 (05)

苗栗縣

(06) 台中縣 (07) 彰化縣 (08) 南投縣 (09) 雲林縣 (10)

嘉義縣

(11) 台南縣 (12) 高雄縣 (13) 屏東縣 (14) 台東縣 (15)

花蓮縣

(16) 澎湖縣 (17) 基隆市 (18) 新竹市 (19) 台中市 (20)

嘉義市

(21) 台南市 (22) 金門縣 (23) 連江縣 (24) 台北市 (25)

高雄市

(95) 拒答

69.請問您是民國哪一年出生的？（說不出的改問：您今年幾歲？由訪員換算成出生年：即98－歲數＝出生年次）

_____ 年 (95) 拒答

附錄三 「財政部網路報稅系統使用成效評估」問卷

網路報稅影響評估指標問卷

您好：

我們是國立政治大學電子治理研究中心的研究團隊，負責執行由行政院研究發展考核委員會所委託，財政部財稅資料中心所協辦的網路報稅影響評估研究。本份問卷的主要目的是想了解您對網路報稅系統的看法，以及網路報稅系統的成效，您的寶貴意見對於未來政府相關服務的改進，將有相當大的貢獻。

我們保證，您的寶貴意見將只供本次研究分析使用，研究分析結果只會做整體資料的呈現，不會有單一個人意見及資料的引用或洩漏，請您放心填答！未來的研究成果，將協助政府為您提供更好的服務。謝謝！

為了感謝您的撥空填答，本問卷另有規劃抽獎活動，在填答完所有題目後，若您願意留下身分證後四碼（亦可選擇不參加抽獎），本問卷系統會自動將您的資料納入抽獎名單中，待問卷填答時間（8月8日至8月31日）結束後，執行團隊將隨機抽出34位幸運民眾（獎項包括Eee PC小筆電、iPod nano、全家便利商店200元禮卷），中獎名單將在9月10日公布於電子治理研究中心網頁（<http://www.teg.org.tw>），同時以電子郵件通知您。

最後，敬祝身體健康、工作愉快、步步高升！！

電子治理研究中心研究員/政治大學公共行政學系

黃東益 副教授 （計畫主持人）

朱斌好 教授 （協同主持人）

蕭乃沂 助理教授 （協同主持人）

敬上

中華民國九十八年八月

主辦機關：行政院研究發展考核委員會

協辦機關：財政部財稅資料中心

問卷設計與計畫執行單位：電子治理研究中心（<http://www.teg.org.tw>）

專案電話：(02)2746-1204、(02)2746-1206

（服務時間：週一至週五 9:30 至 16:30）

專案信箱：g2c@nccu.edu.tw

電子治理成效指標與評估：G2C 與 G2B

【填答說明】

這份問卷包含「平常使用電腦經驗」、「網路報稅經驗」、「對政府觀感」...等部分，請您從每個題目中，填答符合您的看法和意見。

首先，我們想請教您一些平常使用電腦經驗。

1.請問，從您第一次使用電腦到現在已有多久了？ ☐ 未滿 1 年 ☐ 1~3 年 ☐ 4~6 年 ☐ 7~9 年 ☐ 10 年以上 ☐ 不知道/忘記了/拒答
2.請問您目前平均一天花多少時間上網？(請填小時) _____小時
3.請問您曾在網路上販售或購買商品嗎？ ☐ 常常 ☐ 偶爾 ☐ 從來沒有 ☐ 不知道/忘記了/拒答
4.請問您過去一年曾經透過中央與地方政府行政機關的網站查詢政策或政府公告事項嗎？ ☐ 有 ☐ 沒有 ☐ 不知道/忘記了/拒答
5.請問您過去一年曾經透過中央與地方政府行政機關的網站從事網路報稅之外的線上服務(例如線上申請謄本、繳費或繳罰款等)嗎？ ☐ 有 ☐ 沒有 ☐ 不知道/忘記了/拒答
6.請問您曾經在網路上發表您對於當前政治、社會事件或公共政策的看法嗎？ ☐ 有 ☐ 沒有 ☐ 不知道/忘記了/拒答

接下來，想要請教您（網路）報稅的經驗。

7.請問，今年您是透過網路上哪一種方式報稅？ ☐ 自然人憑證 ☐ 金融憑證 ☐ 二維條碼 ☐ 身份證+戶號 ☐ 不知道/忘記了/拒答
8.請問，今年您是在什麼場所進行網路報稅？ ☐ 家中 ☐ 工作場所 ☐ 國稅局 ☐ 其他_____
9.請問，今年是您第幾次用網路報稅？(請填次數) 第_____次
10.請問您「去年」是用哪一種方式報稅？ ☐ 人工填表(續答第 11 題) ☐ 二維條碼(跳答第 12 題) ☐ 自然人憑證(跳答第 12 題) ☐ 身份證+戶號(跳答第 12 題) ☐ 金融憑證(跳答第 12 題) ☐ 今年第一次報稅(跳答第 12 題) ☐ 不知道/忘記了/拒答(跳答第 12 題)
11.請問，您去年沒有用網路報稅的主要原因是什麼？ _____。
12.請問您是否曾透過網路報稅系統所提供的服務窗口(例如 E-mail 或電話)詢問報稅問題？ ☐ 有 ☐ 沒有(跳答第 16 題) ☐ 不知道/忘記了/拒答(跳答第 16 題)
13.承上題，請問您詢問過幾次有關報稅系統的問題?(請填次數) 第_____次
14.政府提供電子郵件或其他線上管道，讓民眾可以與網路報稅客服人員聯絡，您是否滿意？ ☐ 非常不滿意 ☐ 不滿意 ☐ 普通 ☐ 滿意 ☐ 非常滿意 ☐ 不知道/拒答
15.請問您是否曾透過網路投訴或申訴網路報稅系統的缺失？ ☐ 是(續問第 16 題) ☐ 否(跳答第 17 題) ☐ 不知道/忘記了/拒答(跳答第 17 題)
16.承上題，當時您認為報稅系統需要改進之處為何？ _____。
17.請問您是否曾在報稅系統的網站找過資料(例如查詢個人所得、所得稅計算公式、自然人憑證密碼、報稅新聞、客服電話、網路報稅使用方式、主管機關、相關法規.....等)？ ☐ 有，(續答 18 題) ☐ 沒有(跳答 20 題) ☐ 不知道/忘記了 (跳答 20 題)

18.承上題，您在報稅系統網站上找過哪些資料？（可複選） ☐ 所得資料 ☐ 所得稅計算方式 ☐ 網路報稅使用方法 ☐ 網路報稅最新消息 ☐ 查詢自然人憑證密碼 ☐ 客服電話 ☐ 其他_____
19.您滿不滿意網路報稅系統提供給民眾的資料查詢服務？ ☐ 非常不滿意 ☐ 不滿意 ☐ 普通 ☐ 滿意 ☐ 非常滿意 ☐ 不知道/忘記了/拒答
20.請問從進入網路報稅系統至完成網路報稅，大約花費您多少時間？ ☐ 30 分鐘以內 ☐ 超過 30 分鐘不到 1 小時 ☐ 1 小時不到 1 小時 30 分鐘 ☐ 1 小時 30 分鐘不到 2 小時 ☐ 2 小時以上 ☐ 不知道/忘記了/拒答
21.您身邊的親朋好友中，大概有多少是透過網路來報稅？ ☐ 完全沒有 ☐ 少部分 ☐ 一半一半 ☐ 大部分 ☐ 都是 ☐ 不知道/忘記了/拒答
22.請問，影響您決定使用網路報稅的最大因素（來源）是什麼？ ☐ 配偶 ☐ 親戚 ☐ 朋友 ☐ 同事 ☐ 政府 ☐ 社會趨勢 ☐ 其他_____ ☐ 不知道/忘記了/拒答

接下來，想要請教您一些有關網路報稅系統以及財政部報稅網站的問題。

23.您認為「財政部電子申報繳稅服務網站（ http://tax.nat.gov.tw/ ）」的頁面看起來清不清楚？ ☐ 非常不清楚 ☐ 不清楚 ☐ 普通 ☐ 清楚 ☐ 非常清楚 ☐ 不知道/忘記了/拒答
24.您認為「報稅程式（從財政部網站所下載的報稅軟體）」，它的版面設計看起來清不清楚？ ☐ 非常不清楚 ☐ 不清楚 ☐ 普通 ☐ 清楚 ☐ 非常清楚 ☐ 不知道/忘記了/拒答
25.您認為「報稅程式（從財政部網站所下載的報稅軟體）」容不容易使用？ ☐ 非常不容易 ☐ 不容易 ☐ 普通 ☐ 容易 ☐ 非常容易 ☐ 不知道/忘記了/拒答
26.就您的判斷，要完成網路報稅，需不需要有較好的電腦設備（例如軟硬體）？ ☐ 需要 ☐ 不需要 ☐ 不知道/忘記了/拒答
27.您認為網路報稅系統所提供的個人所得資料正不正確？ ☐ 非常不正確 ☐ 不正確 ☐ 普通 ☐ 正確 ☐ 非常正確 ☐ 不知道/忘記了/拒答
28.您認為網路報稅系統所提供的資訊（如使用說明、相關法規...等），容不容易理解？ ☐ 非常不容易 ☐ 不容易 ☐ 普通 ☐ 容易 ☐ 非常容易 ☐ 不知道/忘記了/拒答
29.您認為網路報稅系統提供的資訊（如使用說明、相關法規...等）完不完整？ ☐ 非常不完整 ☐ 不完整 ☐ 普通 ☐ 完整 ☐ 非常完整 ☐ 不知道/忘記了/拒答
30.您認為透過網路報稅這個方法，來申報個人綜合所得稅可不可靠？ ☐ 非常不可靠 ☐ 不可靠 ☐ 普通 ☐ 可靠 ☐ 非常可靠 ☐ 不知道/忘記了/拒答
31.您向政府提出網路報稅系統使用上的問題，是不是都能很快地獲得解答？ ☐ 非常慢 ☐ 慢 ☐ 普通 ☐ 快 ☐ 非常快 ☐ 不知道/忘記了/拒答

32.您認為網路報稅系統對於民眾個人隱私資料的安全保護完不完善？

- ☐非常不完善 ☐不完善 ☐普通 ☐完善 ☐非常完善
☐不知道/忘記了/拒答

接下來，想請教您對網路報稅的看法

33.有人說，透過網路報稅可以讓民眾報稅更方便，對於這種說法，您同意嗎？

- ☐非常不同意 ☐不同意 ☐普通 ☐同意 ☐非常同意
☐不知道/忘記了/拒答

34.有人說，網路報稅可以減少報稅過程的錯誤，對於這種說法，您同意嗎？

- ☐非常不同意 ☐不同意 ☐普通 ☐同意 ☐非常同意
☐不知道/忘記了/拒答

35.有人說，網路報稅會增加民眾資料被盜用的風險，請問您同不同意？

- ☐非常不同意 ☐不同意 ☐普通 ☐同意 ☐非常同意
☐不知道/忘記了/拒答

36.有人說，推動網路報稅，只對那些會使用電腦的人有好處而已，這種說法您同意嗎？

- ☐非常不同意 ☐不同意 ☐普通 ☐同意 ☐非常同意
☐不知道/忘記了/拒答

37.第一次要使用網路報稅時，您是不是還必須要去學電腦或學上網？

- ☐是 ☐否
☐不知道/忘記了/拒答

38.請問，就您的判斷，傳統的紙本報稅方式與網路報稅相較之下，哪一個能夠較快速完成報稅程序？

- ☐傳統的紙本報稅方式(續問第 39 題)
☐網路報稅(續問第 39 題)
☐都很快
☐都很慢
☐只用過一種方式報過稅，不知怎麼比（跳答第 46 題）
☐不一定/不知道/忘記了/拒答（跳問第 40 題）

39.承上題，您認為比較快速完成報稅程序的這種方式，在每一年報稅時，可以節省多少時間？（請填分鐘）

____分鐘

40.請問，就您的判斷，傳統的紙本報稅方式與網路報稅相較之下，哪一個方式能夠比較快查詢到跟報稅有關的資料？ ☐ 傳統的紙本報稅方式（續問第 41 題） ☐ 網路報稅（續問第 41 題） ☐ 都很快（跳問第 42 題） ☐ 都很慢（跳問第 42 題） ☐ 不一定/不知道/忘記了/拒答（跳問第 42 題）
41.承上題，您認為比較快的這種方式，可以節省您多少查詢資料的時間？ （請填分鐘） _____分鐘
42.請問，就您的判斷，傳統的紙本報稅方式與網路報稅相較之下，哪一個用在報稅上的花費（例如紙本與印刷費、交通費等）比較高？ ☐ 傳統的紙本報稅方式（續問第 43 題） ☐ 網路報稅（續問第 43 題） ☐ 都很高（跳問第 44 題） ☐ 都很低（跳問第 44 題） ☐ 不一定/不知道/忘記了/拒答（跳問第 43 題）
43.承上題，請問您認為這種方式的花費高出多少程度？ ☐ 非常多 ☐ 多 ☐ 普通 ☐ 少 ☐ 非常少
44.請問，就您的判斷，傳統的紙本報稅方式與網路報稅相較之下，哪一個方法的服務品質比較好？ ☐ 傳統的紙本報稅方式（續問第 45 題） ☐ 網路報稅（續問第 45 題） ☐ 都好（跳問第 46 題） ☐ 都不好（跳問第 46 題） ☐ 不一定/不知道/忘記了/拒答（跳問第 46 題）
45.請問您認為這種方式的服務品質高出多少程度？ ☐ 非常多 ☐ 多 ☐ 普通 ☐ 少 ☐ 非常少
46.整體而言，您滿不滿意政府所提供的網路報稅服務？ ☐ 非常不滿意 ☐ 不滿意 ☐ 普通 ☐ 滿意 ☐ 非常滿意 ☐ 不知道/忘記了/拒答
47.往後(包含明年)您本身願不願意繼續使用網路申報綜合所得稅？ ☐ 願意 ☐ 不願意 ☐ 看情形、不一定 ☐ 不知道/拒答
48.請問您願不願意推薦網路報稅系統給親朋好友使用？ ☐ 願意 ☐ 不願意 ☐ 看情形、不一定 ☐ 不知道/拒答
49.整體而言，目前您對網路報稅系統有沒有任何改善之建議？ _____。

最後，想要請教您一些對政府的觀感。

50.有人說，因為網路的使用，一般民眾在政治上可以有更大的權力，您是否同意這種說法？ ☐非常不同意 ☐不同意 ☐普通 ☐同意 ☐非常同意 ☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了
51.有人說，因為網路的使用，一般民眾對政府的行為有更多的發言權，您是否同意這種說法？ ☐非常不同意 ☐不同意 ☐普通 ☐同意 ☐非常同意 ☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了
52.有人說，因為網路的使用，一般民眾可以更容易瞭解政治，您是否同意這種說法？ ☐非常不同意 ☐不同意 ☐普通 ☐同意 ☐非常同意 ☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了
53.有人說，因為網路的使用，政府官員可以更關心一般民眾的想法，您是否同意這種說法？ ☐非常不同意 ☐不同意 ☐普通 ☐同意 ☐非常同意 ☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了
54.有人說：政府官員時常浪費老百姓所繳納的稅金，您是不是同意這種說法？ ☐非常不同意 ☐不同意 ☐普通 ☐同意 ☐非常同意 ☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了
55.有人說，政府所做的事大多數是正確的，您是不是同意這種說法？ ☐非常不同意 ☐不同意 ☐普通 ☐同意 ☐非常同意 ☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了
56.有人說，我們一般民眾對政府的作為，沒有任何影響力，您同意這種說法嗎？ ☐非常不同意 ☐不同意 ☐普通 ☐同意 ☐非常同意 ☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了
57.有人說，政府官員不會在乎我們一般民眾的想法，您同意這種說法嗎？ ☐非常不同意 ☐不同意 ☐普通 ☐同意 ☐非常同意 ☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了
58.有人說，政治有時候太複雜了，所以我們一般民眾實在搞不懂，您同意這種說法嗎？ ☐非常不同意 ☐不同意 ☐普通 ☐同意 ☐非常同意 ☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了

59.請問您相不相信政府首長（例如像總統、院長、部長）在電視或報紙上所講的話？

- ☐很不相信 ☐不太相信 ☐還可相信 ☐很相信
☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了

60.請問您認為政府決定重大政策時，會不會把「民眾福利」放在第一優先考慮的地位？

- ☐絕對不會考慮 ☐不太會考慮 ☐有時會考慮 ☐經常會考慮
☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了

個人基本資料

D1. 您的性別是？

D2. 您的年齡是 _____

D3. 請問您現在的主要職業是什麼？

D4. 最高學歷：

D5. 請問，您的戶籍設在哪一個縣市？

D6. 您的電子郵件：

感謝您撥空完成這份問卷！若您有留下身分證後四碼參加抽獎活動，系統會自動將您的資料納入抽獎系統中。本研究規劃的抽獎活動將於9月10日抽出34位幸運的填答者，中獎名單會公布在電子治理研究中心網頁

（<http://www.teg.org.tw>），同時會以電子郵件通知您。若您有任何疑問，歡迎致電詢問，再次感謝您的協助！敬祝

身體健康、工作愉快、步步高升

◎ 本問卷到此結束，感謝您撥空填寫，謝謝。

附錄四 給報稅民眾的一封信

信件標題：

填問卷抽大獎：財政部網路報稅成效評估問卷，需要您的參與！

信件本文：

親愛的先生/女士您好：

感謝您今年五月（民國 98 年）透過網路申報所得稅，並留下 E-mail。財政部財稅資料中心為了提昇網路報稅的服務品質，現正與行政院研究發展考核委員會以及國立政治大學電子治理研究中心合作，進行一項有關「網路報稅影響評估」的研究。誠摯地邀請您撥空 10-15 分鐘填答這份問卷，協助政府了解您的需求與意見，並提供您更好的服務，謝謝！

- 問卷填答期間為 **8 月 8 日至 8 月 31 日**止，若您願意填答問卷，請您以本信所附的專屬帳號及密碼登入，問卷網址如下：
https://questionnaire.nccu.edu.tw/questionnaire/answerQuaire.jsp?Quaire_id=1248413945649

（本問卷系統於每日凌晨 2:00-6:00 進行系統維護，請您避開此時段上網填答。謝謝！）

您的專屬登入帳號：abcdefg（登入時，請忽略欄位後方的「@nccu.edu.tw」，直接鍵入專屬帳號及密碼。謝謝！）

您的專屬登入密碼：abcdefg

- 若您不方便填答，請忽略此信件。

此信件是由財政部財稅資料中心發送，問卷是由國立政治大學電子治理研究中心設計與執行。我們在此向您保證，您的電子郵件信箱與問卷填答內容，都只作為這次研究的通知與分析之用，絕不會外洩或挪為他用。問卷的結果，也只會有整體資料的呈現，不會有單一個人意見或資料的引用，請您放心填答！

為了感謝您撥空填答，在回答所有題目後，若您願意留下身分證後四碼，問卷系統會將您的資料納入抽獎名單中，待問卷填答期間截止後，執行團隊將隨機抽出 34 位幸運的填答者，提供豐富禮品：大獎包括Eee PC小筆電、iPod nano以及全家便利商店 200 元禮卷！抽獎結果將於 9 月 10 日公布在電子治理研究中心網頁

電子治理成效指標與評估：G2C 與 G2B

(<http://www.teg.org.tw>)，並以電子郵件通知您。

若您對本問卷有任何疑慮與問題，歡迎撥打專案聯絡電話或聯絡信箱，再次感謝您的協助，最後，敬祝 閣家平安、萬事如意。

專案聯絡方式

專案電話：02-27461204、02-27461206（服務時間：週一至週五 9:30 至 16:30）

專案信箱：g2c@nccu.edu.tw

財政部財稅資料中心

敬上

附錄五 網路報稅系統問卷交叉分析表

表 1 您認為「財政部電子申報繳稅服務網站」的頁面看起來清不清楚？

		非常不清楚	不清楚	普通	清楚	非常清楚	總和
		次數 (%)	次數 (%)	次數 (%)	次數 (%)	次數 (%)	次數 (%)
性別	男	97 (1.5%)	386 (6.1%)	2293 (36.4%)	3023 (48.0%)	501 (8.0%)	6300 (100.0%)
	女	50 (1.1%)	238 (5.0%)	1702 (35.9%)	2344 (49.4%)	413 (8.7%)	4747 (100.0%)
年齡	不滿30歲	21 (1.0%)	215 (9.8%)	987 (45.1%)	850 (38.8%)	116 (5.3%)	2189 (100.0%)
	30-39歲	47 (1.3%)	204 (5.7%)	1445 (40.2%)	1665 (46.3%)	236 (6.6%)	3597 (100.0%)
	40-49歲	39 (1.6%)	115 (4.6%)	810 (32.2%)	1302 (51.7%)	250 (9.9%)	2516 (100.0%)
	50-59歲	28 (1.6%)	52 (3.0%)	401 (23.1%)	1054 (60.6%)	204 (11.7%)	1739 (100.0%)
	60歲以上	10 (1.3%)	23 (3.0%)	231 (30.3%)	403 (52.8%)	96 (12.6%)	763 (100.0%)
教育 程度	小學及以下	2 (3.8%)	1 (1.9%)	31 (59.6%)	5 (9.6%)	13 (25.0%)	52 (100.0%)
	國、初中	0 (0.0%)	0 (0.0%)	23 (82.1%)	3 (10.7%)	2 (7.1%)	28 (100.0%)
	高中職	16 (2.2%)	18 (2.4%)	231 (31.2%)	394 (53.2%)	81 (10.9%)	740 (100.0%)
	大專	86 (1.2%)	393 (5.5%)	2559 (36.0%)	3476 (49.0%)	587 (8.3%)	7101 (100.0%)
	研究所以上	42 (1.3%)	211 (6.7%)	1146 (36.6%)	1501 (47.9%)	235 (7.5%)	3135 (100.0%)

表 2 您認為「報稅程式（從財政部網站所下載的報稅軟體）」，它的版面設計看起來清不清楚？

		非常不清楚	不清楚	普通	清楚	非常清楚	總和
		次數（%）	次數（%）	次數（%）	次數（%）	次數（%）	次數（%）
性別	男	77	323	1916	3455	714	6485
		(1.2%)	(5.0%)	(29.5%)	(53.3%)	(11.0%)	(100.0%)
	女	41	195	1702	2779	479	4871
		(0.8%)	(4.0%)	(28.3%)	(57.1%)	(9.8%)	(100.0%)
年齡	不滿30歲	26	145	794	1108	164	2237
		(1.2%)	(6.5%)	(35.5%)	(49.5%)	(7.3%)	(100.0%)
	30-39歲	39	183	1118	2041	341	3722
		(1.0%)	(4.9%)	(30.0%)	(54.8%)	(9.2%)	(100.0%)
	40-49歲	25	107	677	1481	300	2590
		(1.0%)	(4.1%)	(26.1%)	(57.2%)	(11.6%)	(100.0%)
	50-59歲	14	60	353	1093	256	1776
		(0.8%)	(3.4%)	(19.9%)	(61.5%)	(14.4%)	(100.0%)
	60歲以上	10	6	245	396	113	770
		(1.3%)	(0.8%)	(31.8%)	(51.4%)	(14.7%)	(100.0%)
教育程度	小學及以下	1	1	21	16	13	52
		(1.9%)	(1.9%)	(40.4%)	(30.8%)	(25.0%)	(100.0%)
	國、初中	0	1	19	5	3	28
		(0.0%)	(3.6%)	(67.9%)	(17.9%)	(10.7%)	(100.0%)
	高中職	11	25	187	450	94	767
		(1.4%)	(3.3%)	(24.4%)	(58.7%)	(12.3%)	(100.0%)
	大專	74	333	2164	3976	726	7273
		(1.0%)	(4.6%)	(29.8%)	(54.7%)	(10.0%)	(100.0%)
	研究所以上	31	158	895	1797	360	3241
		(1.0%)	(4.9%)	(27.6%)	(55.4%)	(11.1%)	(100.0%)

表 3 您認為「報稅程式（從財政部網站所下載的報稅軟體）」容不容易使用？

		非常 不容易	不容易	普通	容易	非常容易	總和
		次數（%）	次數（%）	次數（%）	次數（%）	次數（%）	次數（%）
性別	男	54	324	1679	3606	849	6514
		(0.8%)	(5.0%)	(25.8%)	(55.4%)	(13.0%)	(100.0%)
	女	22	207	1173	2855	636	4893
		(0.4%)	(4.2%)	(24.0%)	(58.3%)	(13.0%)	(100.0%)
年齡	不滿30歲	17	147	696	1142	239	2241
		(0.8%)	(6.6%)	(31.1%)	(51.0%)	(10.7%)	(100.0%)
	30-39歲	30	164	915	2148	47	3735
		(0.8%)	(4.4%)	(24.5%)	(57.5%)	(12.8%)	(100.0%)
	40-49歲	19	97	577	1521	389	2603
		(0.7%)	(3.7%)	(22.2%)	(58.4%)	(14.9%)	(100.0%)
	50-59歲	6	56	372	1085	266	1785
		(0.3%)	(3.1%)	(20.8%)	(60.8%)	(14.9%)	(100.0%)
	60歲以上	0	55	205	427	94	781
		(0.0%)	(7.0%)	(26.2%)	(54.7%)	(12.70%)	(100.0%)
教育程度	小學及以下	1	11	11	16	13	52
		(1.9%)	(21.2%)	(21.2%)	(30.8%)	(25.0%)	(100.0%)
	國、初中	0	1	7	17	2	27
		(0.0%)	(3.7%)	(25.9%)	(63.0%)	(7.4%)	(100.0%)
	高中職	7	35	154	448	124	768
		(0.9%)	(4.6%)	(20.1%)	(58.3%)	(16.1%)	(100.0%)
	大專	45	345	1891	4099	9222	7302
		(0.6%)	(4.7%)	(25.9%)	(56.1%)	(12.6%)	(100.0%)
	研究所以 上	21	142	776	1896	425	3260
		(0.6%)	(4.4%)	(23.8%)	(58.2%)	(13.0%)	(100.0%)

表 4 就您的判斷，要完成網路報稅，需不需要有較好的電腦設備（例如軟體）？

		需要	不需要	總和
		次數（%）	次數（%）	次數（%）
性別	男	1386 (22.0%)	34918 (78.0%)	6304 (100.0%)
	女	1840 (39.8%)	2782 (60.2%)	4622 (100.0%)
年齡	不滿30歲	616 (28.5)	1547 (71.5%)	2163 (100.0%)
	30-39歲	924 (25.6%)	2685 (74.4%)	3609 (100.0%)
	40-49歲	705 (28.3%)	1785 (71.7%)	2490 (100.0%)
	50-59歲	638 (37.1%)	1081 (62.9%)	1719 (100.0%)
	60歲以上	274 (39.2%)	425 (60.8%)	699 (100.0%)
教育程度	小學及以下	3 (7.7%)	36 (92.3%)	39 (100.0%)
	國、初中	13 (46.4%)	15 (53.6%)	28 (100.0%)
	高中職	240 (32.2%)	506 (67.8%)	746 (100.0%)
	大專	2172 (31.0%)	4827 (69.0%)	6999 (100.0%)
	研究所以上	798 (25.6%)	2320 (74.4%)	3118 (100.0%)

表 5 您認為網路報稅系統所提供的個人所得資料正不正確？

		非常不正 確	不正確	普通	正確	非常正確	總和
		次數（%）	次數（%）	次數（%）	次數（%）	次數（%）	次數（%）
性別	男	28 (0.5%)	67 (1.1%)	894 (14.6%)	4217 (68.9%)	918 (15.0%)	6124 (100.0%)
	女	19 (0.4%)	83 (1.9%)	716 (16.4%)	3113 (71.1%)	448 (10.2%)	4379 (100.0%)
年齡	不滿30歲	18 (0.9%)	28 (1.4%)	402 (19.5%)	1372 (66.5%)	242 (11.7%)	2062 (100.0%)
	30-39歲	10 (0.3%)	46 (1.4%)	534 (15.8%)	2342 (69.1%)	456 (13.5%)	3388 (100.0%)
	40-49歲	6 (0.3%)	39 (1.6%)	353 (14.7%)	1701 (70.9%)	300 (12.5%)	2399 (100.0%)
	50-59歲	12 (0.7%)	21 (1.3%)	189 (11.4%)	1229 (74.1%)	207 (12.5%)	1658 (100.0%)
	60歲以上	0 (0.0%)	13 (1.7%)	98 (12.9%)	512 (67.4%)	137 (18.0%)	760 (100.0%)
教育 程度	小學及以 下	1 (2.0%)	13 (25.5%)	15 (29.4%)	22 (43.1%)	0 (0.0%)	51 (100.0%)
	國、初中	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3 (11.5%)	17 (65.4%)	6 (23.1%)	26 (100.0%)
	高中職	3 (0.4%)	6 (0.9%)	110 (15.9%)	505 (73.0%)	68 (9.8%)	692 (100.0%)
	大專	28 (0.4%)	84 (1.3%)	1052 (15.8%)	4672 (70.0%)	834 (12.5%)	6670 (100.0%)
	研究所以 上	14 (0.5%)	48 (1.6%)	428 (13.9%)	2120 (69.1%)	259 (15.0%)	3069 (100.0%)

表 6 您認為網路報稅系統所提供的資訊（如使用說明、相關法規…等）容不容易理解？

		非常不容易	不容易	普通	容易	非常容易	總和
		次數（%）	次數（%）	次數（%）	次數（%）	次數（%）	次數（%）
性別	男	106 (1.7%)	782 (12.2%)	2406 (37.5%)	2826 (44.0%)	296 (4.6%)	6416 (100.0%)
	女	53 (1.1%)	567 (11.8%)	1950 (40.5%)	2049 (42.6%)	195 (4.1%)	4814 (100.0%)
年齡	不滿30歲	45 (2.0%)	425 (19.2%)	936 (42.3%)	742 (33.5%)	65 (2.9%)	2213 (100.0%)
	30-39歲	60 (1.6%)	479 (13.0%)	1496 (40.7%)	1487 (40.5%)	152 (4.1%)	3674 (100.0%)
	40-49歲	37 (1.5%)	236 (9.2%)	946 (37.0%)	1207 (47.2%)	132 (5.1%)	2558 (100.0%)
	50-59歲	4 (0.2%)	114 (6.4%)	567 (32.1%)	968 (54.8%)	115 (6.5%)	1768 (100.0%)
	60歲以上	9 (1.2%)	50 (6.5%)	290 (37.9%)	395 (51.5%)	22 (2.9%)	766 (100.0%)
教育程度	小學及以下	1 (2.1%)	2 (3.6%)	33 (64.8%)	15 (29.5%)	0 (0.0%)	51 (100.0%)
	國、初中	1 (2.0%)	9 (34.3%)	9 (31.8%)	9 (31.9%)	0 (0.0%)	28 (100.0%)
	高中職	8 (1.1%)	76 (10.2%)	293 (39.6%)	333 (45.0%)	30 (4.1%)	740 (100.0%)
	大專	101 (1.4%)	895 (12.4%)	2845 (39.5%)	3035 (42.2%)	320 (4.5%)	7196 (100.0%)
	研究所以上	48 (1.5%)	360 (11.2%)	1173 (36.4%)	1500 (46.5%)	143 (4.4%)	3224 (100.0%)

表 7 您認為網路報稅系統提供的資訊（如使用說明、相關法規…等）完不完整？

		非常不完整	不完整	普通	完整	非常完整	總和
		次數（%）	次數（%）		次數（%）	次數（%）	次數（%）
性別	男	75 (1.2%)	592 (9.4%)	2722 (43.2%)	2642 (41.9%)	269 (4.3%)	6300 (100.0%)
	女	34 (0.7%)	423 (9.0%)	2163 (46.1%)	1932 (41.2%)	142 (3.0%)	4694 (100.0%)
年齡	不滿30歲	21 (1.0%)	289 (13.4%)	1042 (48.3%)	752 (34.8%)	55 (2.6%)	2159 (100.0%)
	30-39歲	49 (1.4%)	354 (9.8%)	1705 (47.4%)	1375 (38.2%)	114 (3.2%)	3597 (100.0%)
	40-49歲	28 (1.1%)	200 (8.0%)	1030 (41.0%)	1145 (45.6%)	109 (4.3%)	2512 (100.0%)
	50-59歲	6 (0.3%)	113 (6.5%)	638 (36.9%)	887 (51.2%)	87 (5.0%)	1731 (100.0%)
	60歲以上	0 (0.0%)	24 (3.2%)	338 (44.9%)	349 (46.4%)	41 (5.5%)	752 (100.0%)
	小學及以下	1 (2.1%)	1 (1.1%)	47 (92.3%)	2 (4.5%)	0 (0.0%)	51 (100.0%)
	國、初中	0 (0.0%)	10 (36.3%)	7 (27.2%)	10 (36.5%)	0 (0.0%)	27 (100.0%)
	高中職	5 (0.7%)	48 (6.7%)	304 (42.8%)	331 (46.5%)	24 (3.4%)	712 (100.0%)
教育程度	大專	62 (0.9%)	627 (8.9%)	3213 (45.6%)	2885 (41.0%)	256 (3.6%)	7043 (100.0%)
	研究所	39 (1.2%)	326 (10.3%)	1312 (41.4%)	1359 (42.9%)	133 (4.2%)	3169 (100.0%)
	以上						

表 8 您認為透過網路報稅這個方法，來申報個人綜合所得稅可不可靠？

		非常不可 靠	不可靠	普通	可靠	非常可靠	總和
		次數（%）	次數（%）	次數（%）	次數（%）	次數（%）	次數（%）
性別	男	17 (0.3%)	164 (2.6%)	1291 (20.4%)	3997 (63.2%)	856 (13.5%)	6325 (100.0%)
	女	17 (0.4%)	157 (3.3%)	1386 (29.4%)	2820 (59.9%)	331 (7.0%)	4711 (100.0%)
年齡	不滿30歲	7 (0.3%)	79 (3.6%)	783 (35.7%)	1171 (53.4%)	151 (6.9%)	2191 (100.0%)
	30-39歲	11 (0.3%)	97 (2.7%)	907 (24.9%)	2262 (62.1%)	368 (10.1%)	3645 (100.0%)
	40-49歲	5 (0.2%)	56 (2.2%)	537 (21.4%)	1635 (65.1%)	279 (11.1%)	2512 (100.0%)
	50-59歲	10 (0.6%)	48 (2.8%)	253 (14.9%)	1145 (67.6%)	237 (14.0%)	1693 (100.0%)
	60歲以上	0 (0.0%)	34 (4.5%)	113 (15.2%)	467 (62.6%)	132 (17.7%)	746 (100.0%)
教育 程度	小學及以 下	1 (2.1%)	1 (2.8%)	20 (39.3%)	28 (55.8%)	0 (0.0%)	50 (100.0%)
	國、初中	0 (0.05)	0 (0.0%)	16 (59.5%)	5 (18.8%)	6 (21.6%)	27 (100.0%)
	高中職	2 (0.2%)	6 (0.9%)	177 (24.8%)	462 (64.5%)	69 (9.7%)	716 (100.0%)
	大專	19 (0.3%)	205 (2.9%)	1846 (26.1%)	4315 (61.0%)	689 (9.7%)	7074 (100.0%)
	研究所以 上	12 (0.4%)	111 (3.5%)	617 (19.4%)	2010 (63.3%)	425 (13.4%)	3175 (100.0%)

表 9 您向政府提出網路報稅系統使用上的問題，是不是都能很快地獲得解答？

		非常慢	慢	普通	快	非常快	總和
		次數（%）	次數（%）	次數（%）	次數（%）	次數（%）	次數（%）
性別	男	83 (2.7%)	265 (8.6%)	1735 (56.3%)	885 (28.7%)	115 (3.7%)	3083 (100.0%)
	女	44 (1.9%)	229 (9.9%)	1343 (58.0%)	649 (28.0%)	52 (2.2%)	2317 (100.0%)
年齡	不滿30歲	35 (3.3%)	163 (15.2%)	688 (64.1%)	167 (15.6%)	19 (1.8%)	1072 (100.0%)
	30-39歲	45 (2.6%)	147 (8.7%)	1066 (62.9%)	396 (23.4%)	41 (2.4%)	1695 (100.0%)
	40-49歲	24 (2.1%)	89 (7.7%)	638 (55.2%)	362 (31.3%)	42 (3.6%)	1155 (100.0%)
	50-59歲	6 (0.6%)	46 (5.0%)	442 (48.0%)	375 (40.8%)	52 (5.6%)	921 (100.0%)
	60歲以上	9 (2.1%)	31 (7.3%)	173 (39.9%)	207 (47.8%)	12 (2.9%)	432 (100.0%)
教育程度	小學及以下	2 (4.6%)	2 (5.7%)	32 (89.7%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	36 (100.0%)
	國、初中	1 (2.5%)	0 (0.0%)	20 (93.3%)	1 (4.3%)	0 (0.0%)	22 (100.0%)
	高中職	4 (0.8%)	30 (6.8%)	209 (48.4%)	171 (39.6%)	19 (4.4%)	433 (100.0%)
	大專	75 (2.2%)	324 (9.3%)	2047 (59.1%)	917 (26.5%)	103 (3.0%)	3466 (100.0%)
	研究所以上	45 (3.1%)	136 (9.4%)	770 (53.3%)	447 (30.9%)	46 (3.2%)	1444 (100.0%)

表 10 您認為網路報稅系統對於民眾個人隱私資料的安全保護完不完善？

		非常不完 善	不完善	普通	完善	非常完善	總和
		次數（%）	次數（%）	次數（%）	次數（%）	次數（%）	次數（%）
性別	男	78	437	2045	1872	210	4642
		(1.7%)	(9.4%)	(44.1%)	(40.3%)	(4.5%)	(100.0%)
	女	54	443	1718	1131	82	3428
		(1.6%)	(12.9%)	(50.1%)	(33.0%)	(2.4%)	(100.0%)
年齡	不滿30歲	38	239	872	459	53	1661
		(2.3%)	(14.4%)	(52.5%)	(27.6%)	(3.2%)	(100.0%)
	30-39歲	45	311	1280	993	97	2726
		(1.6%)	(11.4%)	(47.0%)	(36.4%)	(3.6%)	(100.0%)
	40-49歲	24	185	815	691	61	1776
		(1.3%)	(10.4%)	(45.9%)	(38.9%)	(3.5%)	(100.0%)
	50-59歲	20	95	506	535	60	1216
		(1.6%)	(7.8%)	(41.6%)	(44.0%)	(4.9%)	(100.0%)
	60歲以上	0	26	197	285	18	526
		(0.0%)	(5.0%)	(37.5%)	(54.2%)	(3.4%)	(100.0%)
教育程度	小學及以下	1	3	31	15	0	50
		(2.1%)	(5.9%)	(62.2%)	(29.8%)	(0.0%)	(100.0%)
	國、初中	0	0	20	1	0	21
		(0.0%)	(0.0%)	(95.7%)	(4.3%)	(0.0%)	(100.0%)
	高中職	10	42	255	244	25	576
		(1.7%)	(7.4%)	(44.2%)	(42.4%)	(4.3%)	(100.0%)
	大專	85	619	2488	1865	188	5245
		(1.6%)	(11.8%)	(47.4%)	(35.6%)	(3.6%)	(100.0%)
	研究所以上	35	217	967	888	80	2187
		(1.6%)	(9.9%)	(44.2%)	(40.6%)	(3.7%)	(100.0%)

表 11 您滿不滿意網路報稅系統提供給民眾的資料查詢服務？

		非常不滿 意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	總和
		次數（%）	次數（%）	次數（%）	次數（%）	次數（%）	次數（%）
性別	男	88 (1.8%)	206 (4.3%)	1751 (36.3%)	2377 (49.3%)	397 (8.2%)	4819 (100.0%)
	女	41 (1.1%)	122 (3.4%)	1621 (44.7%)	1619 (44.6%)	224 (6.2%)	3627 (100.0%)
年齡	不滿30歲	18 (1.1%)	69 (4.0%)	904 (52.8%)	638 (37.3%)	83 (4.9%)	1712 (100.0%)
	30-39歲	31 (1.1%)	112 (4.1%)	1219 (44.3%)	1235 (44.9%)	153 (5.6%)	2750 (100.0%)
	40-49歲	22 (1.2%)	72 (3.8%)	700 (37.1%)	956 (50.6%)	138 (7.3%)	1888 (100.0%)
	50-59歲	33 (2.5%)	45 (3.4%)	339 (25.4%)	759 (56.8%)	160 (12.0%)	1336 (100.0%)
	60歲以上	23 (3.9%)	25 (4.2%)	113 (19.0%)	356 (60.0%)	77 (12.9%)	594 (100.0%)
教育 程度	小學及以 下	1 (2.7%)	11 (26.5%)	15 (37.2%)	13 (33.7%)	0 (0.0%)	40 (100.0%)
	國、初中	0 (0.0%)	0 (0.0%)	10 (70.1%)	3 (21.8%)	1 (8.2%)	14 (100.0%)
	高中職	8 (1.5%)	17 (3.2%)	153 (29.6%)	286 (55.3%)	53 (10.3%)	517 (100.0%)
	大專	87 (1.6%)	188 (3.5%)	2253 (42.0%)	2464 (45.9%)	376 (7.0%)	5368 (100.0%)
	研究所以 上	31 (1.2%)	113 (4.5%)	941 (37.4%)	1240 (49.3%)	190 (7.6%)	2515 (100.0%)

表 12 整體而言，您滿不滿意政府所提供的網路報稅服務？

		非常不滿 意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	總和
		次數 (%)	次數 (%)	次數 (%)	次數 (%)	次數 (%)	次數 (%)
性別	男	60 (0.9%)	123 (1.9%)	1507 (23.2%)	4056 (62.4%)	758 (11.7%)	6504 (100.0%)
	女	19 (0.4%)	61 (1.2%)	1319 (26.9%)	3011 (61.4%)	493 (10.1%)	4903 (100.0%)
年齡	不滿30歲	9 (0.4%)	46 (2.1%)	701 (31.3%)	1328 (59.2%)	158 (7.0%)	2242 (100.0%)
	30-39歲	24 (0.6%)	64 (1.7%)	1024 (27.4%)	2293 (61.4%)	331 (8.9%)	3736 (100.0%)
	40-49歲	19 (0.7%)	37 (1.4%)	586 (22.5%)	1641 (63.1%)	319 (12.3%)	2602 (100.0%)
	50-59歲	16 (0.9%)	31 (1.7%)	267 (15.0%)	1167 (65.4%)	303 (17.0%)	1784 (100.0%)
	60歲以上	9 (1.1%)	0 (0.0%)	143 (18.3%)	501 (64.2%)	128 (16.4%)	781 (100.0%)
教育 程度	小學及以 下	2 (3.6%)	1 (2.8%)	19 (36.1%)	30 (57.5%)	0 (0.0%)	52 (100.0%)
	國、初中	0 (0.0%)	0 (0.0%)	19 (69.5%)	7 (26.5%)	1 (4.1%)	27 (100.0%)
	高中職	12 (1.6%)	9 (1.1%)	168 (21.8%)	484 (62.9%)	96 (12.5%)	769 (100.0%)
	大專	42 (0.6%)	115 (1.6%)	1882 (25.7%)	4488 (61.4%)	781 (10.7%)	7308 (100.0%)
	研究所以 上	23 (0.7%)	59 (1.8%)	727 (22.3%)	2071 (63.6%)	376 (11.5%)	3256 (100.0%)

表 13 往後(包含明年)您本身願不願意繼續使用網路申報綜合所得稅？

		不願意	不一定/看情形	願意	總和
		次數（%）	次數（%）	次數（%）	次數（%）
性別	男	15	218	6231	6464
		(0.2%)	(3.4%)	(96.4%)	(100%)
	女	7	227	4622	4856
		(0.1%)	(4.7%)	(95.2%)	(100%)
年齡	不滿30歲	7	152	2064	2223
		(0.3%)	(6.8%)	(92.8%)	(100%)
	30-39歲	11	152	3545	3708
		(0.3%)	(4.1%)	(95.6%)	(100%)
	40-49歲	1	75	2515	2591
		(0.0%)	(2.9%)	(97.1%)	(100%)
	50-59歲	1	34	1737	1772
		(0.1%)	(1.9%)	(98.0%)	(100%)
	60歲以上	0	9	766	775
		(0.0%)	(1.2%)	(98.8%)	(100%)
教育程度	小學及以下	1	0	51	52
		(2.8%)	(0.0%)	(97.2%)	(100%)
	國、初中	0	10	17	27
		(0.0%)	(36.3%)	(63.7%)	(100%)
	高中職	1	27	735	763
		(0.1%)	(3.6%)	(96.4%)	(100%)
	大專	8	311	6934	7253
		(0.1%)	(4.3%)	(95.6%)	(100%)
	研究所以上	11	95	3127	3233
		(0.3%)	(2.9%)	(96.7%)	(100%)

表 14 請問您願不願意推薦網路報稅系統給親朋好友使用？

		不願意	不一定/看情形	願意	總和
		次數（%）	次數（%）	次數（%）	次數（%）
性別	男	84	634	5685	6403
		(1.3%)	(9.9%)	(88.8%)	(100%)
	女	31	453	4332	4816
		(0.6%)	(9.4%)	(90.0%)	(100%)
年齡	不滿30歲	25	267	1913	2205
		(1.1%)	(12.1%)	(86.8%)	(100%)
	30-39歲	35	371	3275	3681
		(1.0%)	(10.1%)	(89.0%)	(100%)
	40-49歲	27	235	2304	2566
		(1.1%)	(9.1%)	(89.8%)	(100%)
	50-59歲	4	105	1657	1766
		(0.2%)	(5.9%)	(93.8%)	(100%)
	60歲以上	18	59	684	761
		(2.4%)	(7.7%)	(89.8%)	(100%)
教育程度	小學及以下	3	7	41	51
		(4.9%)	(14.3%)	(80.8%)	(100%)
	國、初中	0	2	14	16
		(0.0%)	(11.2%)	(88.8%)	(100%)
	高中職	1	57	707	765
		(0.1%)	(7.5%)	(92.4%)	(100%)
	大專	75	687	6436	7198
		(1.0%)	(9.5%)	(89.4%)	(100%)
	研究所以 上	35	326	2837	3198
		(1.1%)	(10.2%)	(88.7%)	(100%)

表 15 請問您認為政府決定重大政策時，會不會把「民眾福利」放在第一優先考慮的地位？

		絕對不會考慮	不太會考慮	有時會考慮	經常會考慮	總和
		次數（%）	次數（%）	次數（%）	次數（%）	次數（%）
性別	男	664	1783	2280	623	5350
		(12.4%)	(33.3%)	(42.6%)	(11.6%)	(100.0%)
	女	390	1390	1772	378	3930
		(9.9%)	(35.4%)	(45.1%)	(9.6%)	(100.0%)
年齡	不滿30歲	253	725	759	120	1857
		(13.6%)	(39.0%)	(40.9%)	(6.5%)	(100.0%)
	30-39歲	430	1150	1275	196	3051
		(14.1%)	(37.7%)	(41.8%)	(6.4%)	(100.0%)
	40-49歲	196	729	1001	214	2140
		(9.2%)	(34.1%)	(46.8%)	(10.0%)	(100.0%)
	50-59歲	96	350	642	315	1403
		(6.8%)	(25.0%)	(45.8%)	(22.5%)	(100.0%)
	60歲以上	45	150	294	142	631
		(7.2%)	(23.8%)	(46.5%)	(22.5%)	(100.0%)
教育程度	小學及以下	3	26	23	0	52
		(4.9%)	(49.7%)	(45.4%)	(0.0%)	(100.0%)
	國、初中	5	2	17	0	24
		(20.1%)	(10.4%)	(69.5%)	(0.0%)	(100.0%)
	高中職	49	151	299	71	570
		(8.5%)	(26.5%)	(52.5%)	(12.5%)	(100.0%)
	大專	681	2072	2541	621	5915
		(11.5%)	(35.0%)	(43.0%)	(10.5%)	(100.0%)
	研究所以上	313	918	1182	309	2722
		(11.5%)	(33.7%)	(43.4%)	(11.4%)	(100.0%)

表 16 請問您相不相信政府首長（例如像總統、院長、部長）在電視或報紙上所講的話？

		很不相信	不太相信	還可相信	很相信	總和
		次數（%）	次數（%）	次數（%）	次數（%）	次數（%）
性別	男	1,041	2,160	1,965	136	5,302
		(19.6%)	(40.7%)	(37.1%)	(2.6%)	(100.0%)
	女	649	1,793	1,233	59	3,734
		(17.4%)	(48.0%)	(33.0%)	(1.6%)	(100.0%)
年齡	不滿30歲	372	858	524	24	1,778
		(20.9%)	(48.3%)	(29.5%)	(1.3%)	(100.0%)
	30-39歲	638	1,369	906	32	2,945
		(21.6%)	(46.5%)	(30.8%)	(1.1%)	(100.0%)
	40-49歲	346	912	793	47	2,098
		(16.5%)	(43.5%)	(37.8%)	(2.3%)	(100.0%)
	50-59歲	177	512	647	55	1,391
		(12.7%)	(36.8%)	(46.5%)	(4.0%)	(100.0%)
	60歲以上	115	207	283	32	637
		(18.1%)	(32.5%)	(44.4%)	(5.0%)	(100.0%)
教育程度	小學及以下	1	15	33	0	49
		(2.2%)	(30.8%)	(67.0%)	(0.0%)	(100.0%)
	國、初中	6	13	6	0	25
		(24.3%)	(51.4%)	(24.2%)	(0.0%)	(100.0%)
	高中職	81	244	237	19	581
		(13.9%)	(42.0%)	(40.8%)	(3.3%)	(100.0%)
	大專	1,061	2,523	2,032	126	5,742
		(18.5%)	(44.0%)	(35.4%)	(2.2%)	(100.0%)
	研究所以 上	536	1,157	897	50	2,640
		(20.3%)	(43.8%)	(34.0%)	(1.9%)	(100.0%)

表 17 有人說，「政府官員時常浪費老百姓所繳納的稅金」，您是不是同意這種說法？

		非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意	總和
		次數 (%)	次數 (%)	次數 (%)	次數 (%)	次數 (%)	次數 (%)
性別	男	74 (1.2%)	250 (4.2%)	697 (11.6%)	2,193 (36.5%)	2,786 (46.4%)	6,000 (100.0%)
	女	44 (1.0%)	153 (3.4%)	524 (11.7%)	1,824 (40.9%)	1,914 (42.9%)	4,459 (100.0%)
年齡	不滿30歲	24 (1.2%)	30 (1.4%)	243 (11.8%)	738 (35.8%)	1,027 (49.8%)	2,062 (100.0%)
	30-39歲	34 (1.0%)	66 (1.9%)	332 (9.6%)	1,260 (36.3%)	1,780 (51.3%)	3,472 (100.0%)
	40-49歲	28 (1.2%)	87 (3.6%)	261 (10.8%)	1,024 (42.5%)	1,010 (41.9%)	2,410 (100.0%)
	50-59歲	19 (1.2%)	175 (10.8%)	232 (14.3%)	687 (42.3%)	513 (31.6%)	1,626 (100.0%)
	60歲以上	10 (1.4%)	38 (5.8%)	122 (18.4%)	239 (36.2%)	252 (38.1%)	661 (100.0%)
教育程度	小學及以下	0 (0.0%)	0 (0.0%)	30 (58.0%)	1(2.7%)	20 (39.3%)	51 (100.0%)
	國、初中	0 (0.0%)	3 (11.8%)	13 (51.1%)	3(13.3%)	6 (23.8%)	25 (100.0%)
	高中職	4 (0.5%)	28 (4.2%)	110 (16.2%)	288 (42.5%)	248 (36.6%)	678 (100.0%)
	大專	83 (1.2%)	249 (3.7%)	731 (10.9%)	2,550 (38.1%)	3,077 (46.0%)	6,690 (100.0%)
	研究所以上	32 (1.1%)	122 (4.1%)	339 (11.2%)	1,177 (39.0%)	1,345 (44.6%)	3,015 (100.0%)

表 18 有人說，「政府所做的事大多數是正確的」，您是不是同意這種說法？

		非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意	總和
		次數 (%)	次數 (%)	次數 (%)	次數 (%)	次數 (%)	次數 (%)
性別	男	852 (15.3%)	1,828 (32.9%)	1,838 (33.1%)	969 (17.4%)	69 (1.2%)	5,556 (100.0%)
	女	531 (13.9%)	1,557 (40.8%)	1,228 (32.2%)	486 (12.7%)	17 (0.4%)	3,819 (100.0%)
年齡	不滿30歲	320 (17.5%)	740 (40.4%)	613 (33.4%)	155 (8.5%)	5 (0.2%)	1,833 (100.0%)
	30-39歲	498 (16.3%)	1,127 (37.0%)	1,031 (33.8%)	373 (12.2%)	21 (0.7%)	3,050 (100.0%)
	40-49歲	291 (13.3%)	793 (36.2%)	741 (33.8%)	345 (15.7%)	23 (1.1%)	2,193 (100.0%)
	50-59歲	157 (10.7%)	480 (32.6%)	440 (29.8%)	379 (25.7%)	19 (1.3%)	1,475 (100.0%)
	60歲以上	78 (12.7%)	172 (28.0%)	163 (26.6%)	183 (29.9%)	17 (2.8%)	613 (100.0%)
	小學及以下	5 (9.9%)	15 (30.1%)	31 (60.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	51 (100.0%)
	國、初中	8 (29.9%)	3 (11.8%)	1 (5.8%)	13 (52.5%)	0 (0.0%)	25 (100.0%)
	高中職	86 (14.9%)	194 (33.4%)	202 (34.8%)	93 (15.9%)	5 (0.9%)	580 (100.0%)
教育程度	大專	854 (14.4%)	2,137 (35.9%)	1,981 (33.3%)	915 (15.4%)	59 (1.0%)	5,946 (100.0%)
	研究所	424 (15.3%)	1,034 (37.3%)	856 (30.9%)	434 (15.7%)	21 (0.8%)	2,769 (100.0%)
	以上						

表 19 有人說，「政治有時候太複雜了，所以我們一般民眾實在搞不懂」，
您同意這種說法嗎？

		非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意	總和
		次數（%）	次數（%）	次數（%）	次數（%）	次數（%）	次數（%）
性別	男	276 (4.5%)	1,421 (23.3%)	999 (16.4%)	2,490 (40.8%)	911 (14.9%)	6,097 (100.0%)
	女	107 (2.4%)	779 (17.2%)	664 (14.7%)	2,246 (49.6%)	729 (16.1%)	4,525 (100.0%)
年齡	不滿30歲	56 (2.7%)	326 (15.6%)	309 (14.8%)	976 (46.7%)	423 (20.2%)	2,090 (100.0%)
	30-39歲	144 (4.2%)	638 (18.3%)	579 (16.6%)	1,503 (43.2%)	615 (17.7%)	3,479 (100.0%)
	40-49歲	93 (3.8%)	533 (21.7%)	390 (15.9%)	1,106 (45.2%)	327 (13.3%)	2,449 (100.0%)
	50-59歲	49 (3.0%)	445 (26.7%)	257 (15.5%)	720 (43.2%)	194 (11.6%)	1,665 (100.0%)
	60歲以上	26 (3.7%)	223 (31.2%)	74 (10.4%)	333 (46.6%)	59 (8.3%)	715 (100.0%)
	小學及以下	3 (4.9%)	13 (26.1%)	7 (13.4%)	26 (51.3%)	2 (4.4%)	51 (100.0%)
	國中、初中	0 (0.0%)	5 (22.5%)	1 (6.7%)	15 (68.3%)	1 (2.5%)	22 (100.0%)
	高中職	12 (1.8%)	100 (14.4%)	101 (14.6%)	378 (54.4%)	104 (14.9%)	695 (100.0%)
	大專	223 (3.3%)	1,280 (18.8%)	1,059 (15.5%)	3,137 (46.0%)	1,119 (16.4%)	6,818 (100.0%)
	研究所以 上	144 (4.8%)	800 (26.3%)	500 (16.5%)	1,178 (38.7%)	417 (13.7%)	3,039 (100.0%)

表 20 有人說，「我們一般民眾對政府的作為，沒有任何影響力」，您同意這種說法嗎？

		非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意	總和
		次數 (%)	次數 (%)	次數 (%)	次數 (%)	次數 (%)	次數 (%)
性別	男	115 (2.0%)	1,421 (24.4%)	1,412 (24.2%)	1,895 (32.5%)	985 (16.9%)	5,828 (100.0%)
	女	78 (1.8%)	1,117 (26.3%)	1,050 (24.7%)	1,462 (34.4%)	545 (12.8%)	4,252 (100.0%)
年齡	不滿30歲	35 (1.8%)	378 (19.1%)	510 (25.8%)	734 (37.1%)	319 (16.1%)	1,976 (100.0%)
	30-39 歲	48 (1.4%)	613 (18.5%)	815 (24.6%)	1,218 (36.8%)	621 (18.7%)	3,315 (100.0%)
	40-49 歲	44 (1.9%)	623 (26.7%)	599 (25.7%)	755 (32.4%)	312 (13.4%)	2,333 (100.0%)
	50-59 歲	46 (2.9%)	578 (36.8%)	341 (21.7%)	434 (27.7%)	169 (10.8%)	1,568 (100.0%)
	60 歲以上	17 (2.5%)	310 (45.7%)	136 (20.1%)	137 (20.2%)	79 (11.6%)	679 (100.0%)
	小學及以下	0 (0.0%)	13 (25.2%)	18 (33.9%)	15 (28.8%)	6 (12.2%)	52 (100.0%)
	國、初中	0 (0.0%)	3 (11.8%)	11 (42.9%)	6 (24.3%)	5 (21.1%)	25 (100.0%)
	高中職	16 (2.5%)	178 (27.4%)	146 (22.4%)	215 (33.2%)	95 (14.6%)	650 (100.0%)
	大專	121 (1.9%)	1,519 (23.6%)	1,556 (24.2%)	2,245 (34.9%)	993 (15.4%)	6,434 (100.0%)
	研究所以上	57 (1.9%)	827 (28.3%)	737 (25.2%)	875 (29.9%)	428 (14.6%)	2,924 (100.0%)

表 21 有人說，「因為網路的使用，一般民眾在政治上可以有更大的權力」，
您是否同意這種說法？

		非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意	總和
		次數（%）	次數（%）	次數（%）	次數（%）	次數（%）	次數（%）
性別	男	304	1,424	1,183	1,973	368	5,252
		(5.8%)	(27.1%)	(22.5%)	(37.6%)	(7.0%)	(100.0%)
	女	207	1,190	926	1,219	162	3,704
		(5.6%)	(32.1%)	(25.0%)	(32.9%)	(4.4%)	(100.0%)
年齡	不滿30歲	70	440	474	600	124	1,708
		(4.1%)	(25.7%)	(27.7%)	(35.1%)	(7.3%)	(100.0%)
	30-39歲	186	773	772	1,009	185	2,925
		(6.4%)	(26.4%)	(26.4%)	(34.5%)	(6.3%)	(100.0%)
	40-49歲	120	656	475	770	107	2,128
		(5.6%)	(30.8%)	(22.3%)	(36.2%)	(5.0%)	(100.0%)
	50-59歲	88	503	223	519	94	1,427
		(6.2%)	(35.3%)	(15.6%)	(36.3%)	(6.6%)	(100.0%)
	60歲以上	36	190	107	219	17	569
		(6.3%)	(33.4%)	(18.8%)	(38.4%)	(3.1%)	(100.0%)
教育程度	小學及以下	1	4	30	15	0	50
		(2.1%)	(8.6%)	(59.9%)	(28.7%)	(0.8%)	(100.0%)
	國、初中	0	17	1	7	0	25
		(0.0%)	(68.5%)	(5.7%)	(25.8%)	(0.0%)	(100.0%)
	高中職	32	194	126	149	22	523
		(6.1%)	(37.0%)	(24.0%)	(28.6%)	(4.2%)	(100.0%)
	大專	316	1,686	1,393	1,983	306	5,684
		(5.6%)	(29.7%)	(24.5%)	(34.9%)	(5.4%)	(100.0%)
	研究所以上	164	719	555	1,037	203	2,678
		(6.1%)	(26.9%)	(20.7%)	(38.7%)	(7.6%)	(100.0%)

表 22 有人說，「因為網路的使用，一般民眾對政府的行為有更多的發言權」，
您是否同意這種說法？

		非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意	總和
		次數 (%)	次數 (%)	次數 (%)	次數 (%)	次數 (%)	次數 (%)
性別	男	203	656	934	3,278	749	5,820
		(3.5%)	(11.3%)	(16.0%)	(56.3%)	(12.9%)	(100.0%)
	女	93	411	712	2,617	525	4,358
		(2.1%)	(9.4%)	(16.3%)	(60.1%)	(12.1%)	(100.0%)
年齡	不滿30歲	38	133	300	1,191	370	2,032
		(1.9%)	(6.6%)	(14.8%)	(58.6%)	(18.2%)	(100.0%)
	30-39 歲	91	318	569	1,922	466	3,366
		(2.7%)	(9.4%)	(16.9%)	(57.1%)	(13.8%)	(100.0%)
	40-49 歲	68	301	388	1,358	238	2,353
		(2.9%)	(12.8%)	(16.5%)	(57.7%)	(10.1%)	(100.0%)
	50-59 歲	52	207	234	943	150	1,586
		(3.3%)	(13.0%)	(14.8%)	(59.5%)	(9.5%)	(100.0%)
	60 歲以上	36	72	116	363	36	623 (100.0%)
		(5.8%)	(11.6%)	(18.6%)	(58.2%)	(5.8%)	
教育程度	小學及以下	1	5	30	15	0	51
		(2.1%)	(10.5%)	(58.9%)	(28.5%)	(0.0%)	(100.0%)
	國、初中	0	3	11	10	2	26
		(0.0%)	(10.3%)	(42.4%)	(38.9%)	(8.3%)	(100.0%)
	高中職	19	76	102	343	65	605 (100.0%)
		(3.2%)	(12.5%)	(16.8%)	(56.7%)	(10.8%)	
	大專	167	640	1,084	3,846	834	6,571
		(2.5%)	(9.7%)	(16.5%)	(58.5%)	(12.7%)	(100.0%)
	研究所以上	110	342	411	1,693	374	2,930
		(3.8%)	(11.7%)	(14.0%)	(57.8%)	(12.8%)	(100.0%)

表 23 有人說，「因為網路的使用，一般民眾可以更容易瞭解政治」，您是
否同意這種說法?

		非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意	總和
		次數 (%)	次數 (%)	次數 (%)	次數 (%)	次數 (%)	次數 (%)
性別	男	257	1,170	1,410	2,417	359	5,613
		(4.6%)	(20.8%)	(25.1%)	(43.1%)	(6.4%)	(100.0%)
	女	162	957	1,078	1,569	169	3,935
		(4.1%)	(24.3%)	(27.4%)	(39.9%)	(4.3%)	(100.0%)
年齡	不滿30歲	82	379	541	716	131	1,849
		(4.5%)	(20.5%)	(29.2%)	(38.7%)	(7.1%)	(100.0%)
	30-39歲	159	672	885	1,202	173	3,091
		(5.2%)	(21.7%)	(28.6%)	(38.9%)	(5.6%)	(100.0%)
	40-49歲	92	563	531	945	96	2,227
		(4.1%)	(25.3%)	(23.8%)	(42.4%)	(4.3%)	(100.0%)
	50-59歲	45	316	328	703	83	1,475
		(3.1%)	(21.4%)	(22.2%)	(47.6%)	(5.6%)	(100.0%)
	60歲以上	29	140	149	351	38	707
		(4.1%)	(19.8%)	(21.0%)	(49.7%)	(5.4%)	(100.0%)
教育程度	小學及以下	1	17	31	1	0	50
		(2.1%)	(34.7%)	(62.1%)	(1.1%)	(0.0%)	(100.0%)
	國、初中	1	11	5	6	1	24
		(2.3%)	(48.4%)	(20.6%)	(24.6%)	(4.0%)	(100.0%)
	高中職	19	120	148	312	26	625
		(3.1%)	(19.1%)	(23.6%)	(50.0%)	(4.2%)	(100.0%)
	大專	245	1,323	1,672	2,516	349	6,105
		(4.0%)	(21.7%)	(27.4%)	(41.2%)	(5.7%)	(100.0%)
	研究所以上	154	661	632	1,152	153	2,752
		(5.6%)	(24.0%)	(23.0%)	(41.9%)	(5.5%)	(100.0%)

表 24 有人說，「因為網路的使用，政府官員可以更關心像您一樣的人的想法」，您是否同意？

		非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意	總和
		次數（%）	次數（%）	次數（%）	次數（%）	次數（%）	次數（%）
性別	男	694 (12.7%)	1,518 (27.9%)	1,367 (25.1%)	1,652 (30.3%)	214 (3.9%)	5,445 (100.0%)
	女	414 (10.8%)	1,155 (30.0%)	1,026 (26.7%)	1,152 (29.9%)	100 (2.6%)	3,847 (100.0%)
年齡	不滿30歲	252 (13.8%)	521 (28.5%)	499 (27.3%)	482 (26.4%)	72 (3.9%)	1,826 (100.0%)
	30-39 歲	426 (13.9%)	885 (29.0%)	842 (27.6%)	791 (25.9%)	107 (3.5%)	3,051 (100.0%)
	40-49 歲	235 (10.9%)	668 (31.0%)	538 (25.0%)	662 (30.7%)	52 (2.4%)	2,155 (100.0%)
	50-59 歲	102 (7.2%)	390 (27.6%)	329 (23.3%)	536 (37.8%)	59 (4.1%)	1,416 (100.0%)
	60 歲以上	67 (10.4%)	143 (22.1%)	134 (20.8%)	279 (43.2%)	22 (3.5%)	645 (100.0%)
教育程度	小學及以下	5 (9.6%)	16 (31.5%)	30 (59.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	51 (100.0%)
	國、初中	0 (0.0%)	19 (76.7%)	3 (11.1%)	3 (12.2%)	0 (0.0%)	25 (100.0%)
	高中職	49 (8.3%)	172 (29.6%)	153 (26.3%)	197 (33.8%)	12 (2.0%)	583 (100.0%)
	大專	684 (11.6%)	1,704 (28.8%)	1,552 (26.3%)	1,769 (29.9%)	202 (3.4%)	5,911 (100.0%)
	研究所以上	370 (13.5%)	761 (27.9%)	660 (24.2%)	839 (30.7%)	101 (3.7%)	2,731 (100.0%)

表 25 第一次要使用網路報稅時，您是不是還必須要去學電腦或學上網？

		是	否	總和
		次數（%）	次數（%）	次數（%）
性別	男	452 (7.1%)	5,894 (92.9%)	6,346 (100%)
	女	368 (7.7%)	4,441 (92.3%)	4,809 (100%)
年齡	不滿30歲	136 (6.2%)	2,063 (93.8%)	2,199 (100%)
	30-39 歲	250 (6.8%)	3,420 (93.2%)	3,670 (100%)
	40-49 歲	156 (6.1%)	2,403 (93.9%)	2,559 (100%)
	50-59 歲	180 (10.3%)	1,562 (89.7%)	1,742 (100%)
	60 歲以上	83 (11.3%)	650 (88.7%)	733 (100%)
教育程度	小學及以下	2 (4.1%)	50 (95.9%)	52 (100%)
	國、初中	11 (38.7%)	17 (61.3%)	28 (100%)
	高中職	71 (9.4%)	685 (90.6%)	756 (100%)
	大專	567 (8.0%)	6,557 (92.0%)	7,124 (100%)
	研究所以上	169 (5.3%)	3,030 (94.7%)	3,199 (100%)

表 26 有人說，網路報稅會增加民眾資料被盜用的風險，請問您同不同意？

		非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意	總和
		次數（%）	次數（%）	次數（%）	次數（%）	次數（%）	次數（%）
性別	男	113	993	1,786	2,533	552	5,977
		(1.9%)	(16.6%)	(29.9%)	(42.4%)	(9.2%)	(100.0%)
	女	25	486	1,355	2,202	448	4,516
		(0.6%)	(10.8%)	(30.0%)	(48.8%)	(9.9%)	(100.0%)
年齡	不滿30歲	22	178	615	1,074	272	2,161
		(1.0%)	(8.2%)	(28.5%)	(49.7%)	(12.6%)	(100.0%)
	30-39歲	46	429	1,125	1,559	374	3,533
		(1.3%)	(12.2%)	(31.8%)	(44.1%)	(10.6%)	(100.0%)
	40-49歲	24	377	759	1,039	207	2,406
		(1.0%)	(15.7%)	(31.5%)	(43.2%)	(8.6%)	(100.0%)
	50-59歲	28	327	402	688	80	1,525
		(1.8%)	(21.4%)	(26.4%)	(45.1%)	(5.3%)	(100.0%)
	60歲以上	12	143	186	264	31	636
		(1.9%)	(22.4%)	(29.3%)	(41.5%)	(4.8%)	(100.0%)
教育程度	小學及以下	0	14	23	11	2	50
		(0.0%)	(27.7%)	(44.9%)	(22.5%)	(4.9%)	(100.0%)
	國、初中	0	0	5	15	2	22
		(0.0%)	(0.0%)	(21.3%)	(70.6%)	(8.1%)	(100.0%)
	高中職	8	121	200	270	56	655
		(1.2%)	(18.5%)	(30.5%)	(41.3%)	(8.5%)	(100.0%)
	大專	95	894	2,087	3,072	669	6,817
		(1.4%)	(13.1%)	(30.6%)	(45.1%)	(9.8%)	(100.0%)
	研究所以上	34	449	833	1,367	270	2,953
		(1.1%)	(15.2%)	(28.2%)	(46.3%)	(9.2%)	(100.0%)

附錄六 電子治理整體成效評估問卷交叉分析表

表1 請問，您的親朋好友中，大概有多少人曾經使用過政府機關的網站服務？

		不到 一半	一半 一半	超過 一半	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		50.5	1.8	9.8	37.9	1320
性別	男性	51.7	1.5	9.6	37.2	652
	女性	49.3	2.1	10.0	38.6	668
年齡	12 至 14 歲	46.2	0.0	9.2	44.6	97
	15 至 19 歲	54.0	2.4	4.1	39.4	165
	20 至 29 歲	58.7	0.2	5.9	35.2	358
	30 至 39 歲	45.2	3.5	12.2	39.1	324
	40 至 49 歲	51.3	1.7	12.1	34.8	230
	50 至 59 歲	41.1	1.0	20.0	37.9	87
	60 歲以上	45.4	6.9	17.2	30.4	34
教育程度	小學及以下	48.6	6.2	17.5	27.8	26
	國、初中	48.0	0.0	7.9	44.2	175
	高中、職	49.6	2.9	5.6	41.9	441
	專科	46.4	1.4	14.6	37.6	235
	大學及以上	55.2	1.3	11.9	31.5	437
網路使用經驗	有用過網路	50.5	1.8	9.8	37.9	1320
網路使用時間	未滿一年	47.7	2.4	8.2	41.7	38
	一年以上，未滿四年	49.5	2.1	10.0	38.4	162
	四年以上，未滿七年	51.4	0.6	5.1	43.0	274
	七年以上，未滿十年	52.6	1.7	9.4	36.3	216
	十年以上	51.0	1.7	12.8	34.4	589
每日上網時間	不到一小時	47.2	1.9	9.8	41.0	316
	一小時以上，未滿四小時	51.3	1.9	10.0	36.8	666
	四小時以上，未滿七小時	56.7	0.8	8.5	34.1	193
	七小時以上，未滿十小時	45.2	0.0	16.9	37.9	61
	十小時以上	53.4	2.7	9.6	34.2	58

表 1 請問，您的親朋好友中，大概有多少人曾經使用過政府機關的網站服務？（續）

		不到 一半	一半 一半	超過 一半	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		50.5	1.8	9.8	37.9	1320
職業	行政和企業主管、經理人員及自營商	43.9	2.4	14.5	39.2	126
	專業人士	51.1	5.1	15.3	28.5	58
	技術員	55.9	0.0	12.0	32.1	61
	事務工作人員	46.8	0.6	12.3	40.3	117
	服務工作人員及售貨員	50.2	1.0	12.2	36.7	157
	農林漁牧工作人員	74.5	0.0	8.0	17.5	8
	技術工	49.8	3.1	3.9	43.2	86
	體力工	44.3	0.0	9.0	46.7	25
	軍警	65.8	0.0	28.4	5.8	14
	公務員、教師	47.9	0.7	17.4	34.1	82
	家庭主婦	50.3	3.9	7.6	38.3	121
	學生	52.3	1.2	5.3	41.2	348
	無業或待業中	53.4	3.4	8.4	34.8	102

表 1 請問，您的親朋好友中，大概有多少人曾經使用過政府機關的網站服務？（續）

		不到 一半	一半	超過 一半	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		50.5	1.8	9.8	37.9	1320
居住縣市	台北縣	49.4	1.7	11.1	37.8	231
	宜蘭縣	46.1	6.9	5.2	41.8	32
	桃園縣	50.2	1.3	6.1	42.4	123
	新竹縣	50.1	3.2	11.4	35.3	22
	苗栗縣	64.9	3.0	10.2	21.9	29
	台中縣	48.1	1.3	9.3	41.2	90
	彰化縣	46.4	2.7	12.7	38.2	64
	南投縣	61.7	0.0	5.2	33.1	29
	雲林縣	64.0	2.8	7.3	25.9	24
	嘉義縣	57.6	3.3	7.2	32.0	26
	台南縣	42.4	2.2	9.8	45.7	53
	高雄縣	49.7	0.0	10.5	39.8	62
	屏東縣	50.1	1.6	12.3	36.0	47
	台東縣	57.2	0.0	20.9	21.9	12
	花蓮縣	59.3	0.0	6.7	34.0	20
	澎湖縣	77.6	0.0	15.8	6.6	6
	基隆市	43.9	0.0	3.5	52.5	24
	新竹市	54.1	0.0	9.6	36.3	25
	台中市	55.6	0.0	15.0	29.4	72
	嘉義市	67.8	0.0	0.0	32.2	15
	台南市	45.4	0.0	14.2	40.3	41
	金門縣	34.4	0.0	0.0	65.6	3
	連江縣	100.0	0.0	0.0	0.0	1
	台北市	49.2	2.8	11.8	36.2	173
	高雄市	47.2	3.2	5.5	44.1	92

表 1 請問，您的親朋好友中，大概有多少人曾經使用過政府機關的網站服務？（續完）

		不到 一半 橫%	一半 橫%	超過 一半 橫%	無反 應 橫%	個數
全體		50.5	1.8	9.8	37.9	1320
地區七分類	北北基	49.0	2.1	10.9	38.0	429
	桃竹苗	52.8	1.6	7.7	37.9	199
	中彰投	51.3	1.2	11.3	36.2	255
	雲嘉南	51.3	1.7	9.2	37.8	158
	高高屏	48.7	1.8	8.7	40.9	201
	宜花東	52.4	3.4	8.6	35.6	64
	金馬澎	64.9	0.0	9.9	25.2	10
受訪者分類	電子化政府使用者	48.6	2.8	15.8	32.8	693
	使用傳統管道網路族群	64.2	1.3	4.1	30.4	185
	無公共接觸經驗網路族群	47.9	0.4	2.8	48.9	443
網路買賣經驗	曾在網路上買賣東西	52.3	2.3	9.8	35.6	669
	不曾在網路上買賣東西	48.8	1.3	9.9	40.0	649
網路論壇經驗	曾在網路發表對公共事務看法	49.0	4.0	18.8	28.2	100
	不曾在網路發表對公共事務看法	50.7	1.6	9.1	38.7	1220

表2 請問您過去半年內有沒有到政府機關網站找過資料？

		有	沒有	無反應	個數
		橫%	橫%	橫%	
全體		44.3	55.5	0.2	1320
性別	男性	43.0	56.9	0.1	652
	女性	45.6	54.1	0.2	668
年齡	12 至 14 歲	19.3	80.7	0.0	97
	15 至 19 歲	26.4	73.2	0.4	165
	20 至 29 歲	47.3	52.7	0.0	358
	30 至 39 歲	55.2	44.4	0.4	324
	40 至 49 歲	51.8	48.2	0.0	230
	50 至 59 歲	43.4	56.6	0.0	87
	60 歲以上	24.7	75.3	0.0	34
教育程度	小學及以下	21.4	78.6	0.0	26
	國、初中	17.2	82.8	0.0	175
	高中、職	36.5	63.4	0.2	441
	專科	51.1	48.9	0.0	235
	大學及以上	61.1	38.6	0.3	437
網路使用經驗	有用過網路	44.3	55.5	0.2	1320
網路使用時間	未滿一年	16.7	83.3	0.0	38
	一年以上，未滿四年	22.5	77.5	0.0	162
	四年以上，未滿七年	31.7	68.3	0.0	274
	七年以上，未滿十年	46.0	53.7	0.3	216
	十年以上	58.3	41.6	0.1	589
每日上網時間	不到一小時	38.1	61.7	0.2	316
	一小時以上，未滿四小時	44.7	55.1	0.2	666
	四小時以上，未滿七小時	50.7	49.3	0.0	193
	七小時以上，未滿十小時	59.1	40.9	0.0	61
	十小時以上	44.5	55.5	0.0	58

表 2 請問您過去半年內有沒有到政府機關網站找過資料？（續）

		有	沒有	無反應	個數
		橫%	橫%	橫%	
全體		44.3	55.5	0.2	1320
職業	行政和企業主管、經理人員及自營商	52.4	47.6	0.0	126
	專業人士	74.5	25.5	0.0	58
	技術員	55.9	44.1	0.0	61
	事務工作人員	57.6	42.4	0.0	117
	服務工作人員及售貨員	43.2	56.5	0.4	157
	農林漁牧工作人員	48.1	51.9	0.0	8
	技術工	29.4	70.6	0.0	86
	體力工	24.8	75.2	0.0	25
	軍警	46.3	53.7	0.0	14
	公務員、教師	71.8	28.2	0.0	82
	家庭主婦	38.0	62.0	0.0	121
	學生	29.4	70.4	0.2	348
	無業或待業中	48.3	50.9	0.8	102

表 2 請問您過去半年內有沒有到政府機關網站找過資料？（續）

		有	沒有	無反應	個數
		橫%	橫%	橫%	
全體		44.3	55.5	0.2	1320
居住縣市	台北縣	48.6	51.1	0.3	231
	宜蘭縣	21.7	78.3	0.0	32
	桃園縣	44.4	55.6	0.0	123
	新竹縣	24.3	75.7	0.0	22
	苗栗縣	48.9	51.1	0.0	29
	台中縣	36.3	63.1	0.6	90
	彰化縣	43.3	56.7	0.0	64
	南投縣	42.2	57.8	0.0	29
	雲林縣	35.0	65.0	0.0	24
	嘉義縣	38.0	62.0	0.0	26
	台南縣	43.1	56.9	0.0	53
	高雄縣	32.9	67.1	0.0	62
	屏東縣	51.1	48.9	0.0	47
	台東縣	49.3	50.7	0.0	12
	花蓮縣	43.5	56.5	0.0	20
	澎湖縣	49.5	50.5	0.0	6
	基隆市	33.0	67.0	0.0	24
	新竹市	31.2	68.8	0.0	25
	台中市	62.6	37.4	0.0	72
	嘉義市	43.3	56.7	0.0	15
	台南市	38.7	59.2	2.1	41
	金門縣	34.4	65.6	0.0	3
	連江縣	100.0	0.0	0.0	1
	台北市	50.8	49.2	0.0	173
	高雄市	46.9	53.1	0.0	92

表 2 請問您過去半年內有沒有到政府機關網站找過資料？（續完）

		有	沒有	無反應	個數
		橫%	橫%	橫%	
全體		44.3	55.5	0.2	1320
地區七分類	北北基	48.7	51.2	0.2	429
	桃竹苗	41.1	58.9	0.0	199
	中彰投	46.1	53.7	0.2	255
	雲嘉南	40.0	59.5	0.5	158
	高高屏	43.6	56.4	0.0	201
	宜花東	33.8	66.2	0.0	64
	金馬澎	47.3	52.7	0.0	10
受訪者分類	電子化政府使用者	84.5	15.3	0.2	693
	使用傳統管道網路族群	0.0	100.0	0.0	185
	無公共接觸經驗網路族群	0.0	99.8	0.2	443
網路買賣經驗	曾在網路上買賣東西	55.9	44.0	0.1	669
	不曾在網路上買賣東西	32.5	67.2	0.2	649
網路論壇經驗	曾在網路發表對公共事務看法	76.0	24.0	0.0	100
	不曾在網路發表對公共事務看法	41.8	58.1	0.2	1220

表3 請問您過去半年內有沒有到政府機關網站找過資料？（電子化政府使用者）

		有 橫%	沒有 橫%	個數
全體		84.5	15.3	693
性別	男性	86.5	13.5	324
	女性	82.8	16.8	368
年齡	12 至 14 歲	82.3	17.7	23
	15 至 19 歲	76.3	23.7	57
	20 至 29 歲	84.5	15.5	201
	30 至 39 歲	88.5	10.8	202
	40 至 49 歲	83.9	16.1	142
	50 至 59 歲	80.8	19.2	47
	60 歲以上	87.0	13.0	10
教育程度	小學及以下	100.0	0.0	5
	國、初中	65.3	34.7	46
	高中、職專科	82.2	17.8	196
	專科	85.0	15.0	141
	大學及以上	88.8	10.8	301
地區七分類	北北基	83.5	16.5	250
	桃竹苗	81.6	18.4	100
	中彰投	85.9	13.7	137
	雲嘉南	85.6	13.2	74
	高高屏	91.8	8.2	96
	宜花東	73.5	26.5	29
	金馬澎	68.8	31.2	7

表4 過去半年內（到政府機關網站找資料）找過幾次？

		一到 五次	六到 十次	十一 次 以上	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		53.7	18.5	17.4	10.4	585
性別	男性	52.4	20.2	18.0	9.5	280
	女性	55.0	17.0	16.8	11.2	305
年齡	12 至 14 歲	67.9	21.5	10.6	0.0	19
	15 至 19 歲	82.6	8.7	2.2	6.5	44
	20 至 29 歲	61.4	19.3	13.0	6.3	169
	30 至 39 歲	51.0	15.9	21.8	11.2	179
	40 至 49 歲	40.4	23.3	23.1	13.2	119
	50 至 59 歲	45.1	18.7	16.5	19.7	38
	60 歲以上	12.4	26.0	26.7	34.9	8
教育程度	小學及以下	65.8	34.2	0.0	0.0	5
	國、初中	55.7	17.4	13.3	13.6	30
	高中、職	66.0	16.7	4.7	12.6	161
	專科	49.2	14.4	27.0	9.4	120
	大學及以上	47.7	21.3	21.5	9.4	267
網路使用經驗	有用過網路	53.7	18.5	17.4	10.4	585
網路使用時間	未滿一年	81.5	0.0	8.8	9.7	6
	一年以上，未滿四年	48.3	33.0	8.7	10.0	37
	四年以上，未滿七年	68.6	15.8	9.1	6.5	87
	七年以上，未滿十年	60.1	21.6	7.8	10.6	99
	十年以上	48.7	17.9	23.8	9.7	343
每日上網時間	不到一小時	57.3	15.5	14.1	13.1	120
	一小時以上，未滿四小時	54.3	19.3	16.7	9.7	298
	四小時以上，未滿七小時	56.1	20.6	15.3	8.1	98
	七小時以上，未滿十小時	32.4	19.0	39.9	8.7	36
	十小時以上	52.7	18.3	22.0	7.0	26

表 4 過去半年內（到政府機關網站找資料）找過幾次？（續）

	一到 五次	六到 十次	十一 次 以上	無反 應	個數
	橫%	橫%	橫%	橫%	
全體	53.7	18.5	17.4	10.4	585
事務工作人員	52.0	16.8	20.6	10.6	67
服務工作人員及售貨員	55.4	18.6	15.5	10.5	68
農林漁牧工作人員	79.9	0.0	20.1	0.0	4
技術工	54.3	19.6	17.0	9.0	25
體力工	59.1	18.3	22.6	0.0	6
軍警	26.4	31.0	33.2	9.3	7
公務員、教師	34.2	24.7	24.0	17.2	59
家庭主婦	54.3	17.9	15.9	11.9	46
學生	76.5	11.3	8.3	3.9	102
無業或待業中	59.9	14.5	8.8	16.8	50

表 4 過去半年內（到政府機關網站找資料）找過幾次？（續）

		一到 五次	六到 十次	十一 次 以上	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		53.7	18.5	17.4	10.4	585
居住縣市	台北縣	56.1	15.3	16.9	11.6	113
	宜蘭縣	26.7	31.0	20.6	21.8	7
	桃園縣	50.3	18.8	24.2	6.7	55
	新竹縣	66.2	20.7	13.1	0.0	5
	苗栗縣	62.0	28.6	9.4	0.0	14
	台中縣	56.4	16.1	15.0	12.5	33
	彰化縣	59.3	15.4	16.5	8.8	28
	南投縣	58.1	34.8	0.0	7.1	12
	雲林縣	33.9	47.2	13.8	5.1	8
	嘉義縣	47.7	11.8	26.4	14.1	10
	台南縣	52.5	27.3	15.0	5.2	23
	高雄縣	55.4	19.9	18.5	6.2	21
	屏東縣	46.5	18.0	25.2	10.3	24
	台東縣	46.3	15.5	17.5	20.6	6
	花蓮縣	49.4	18.0	21.3	11.3	9
	澎湖縣	86.6	0.0	0.0	13.4	3
	基隆市	74.2	0.0	10.6	15.2	8
	新竹市	39.3	20.0	30.2	10.6	8
	台中市	56.1	17.3	17.9	8.7	45
	嘉義市	62.4	27.6	10.0	0.0	7
	台南市	46.6	26.7	19.1	7.6	16
	金門縣	100.0	0.0	0.0	0.0	1
	連江縣	42.5	0.0	0.0	57.5	1
	台北市	49.6	16.9	18.0	15.5	88
	高雄市	58.5	17.1	13.2	11.2	43

表 4 過去半年內（到政府機關網站找資料）找過幾次？（續完）

		一到 五次	六到 十次	十一 次 以上	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		53.7	18.5	17.4	10.4	585
地區七分類	北北基	54.0	15.4	17.2	13.4	208
	桃竹苗	52.3	20.7	21.5	5.5	82
	中彰投	57.1	18.3	14.9	9.6	118
	雲嘉南	48.9	27.4	17.1	6.6	63
	高高屏	54.5	18.0	17.8	9.8	88
	宜花東	41.3	21.5	20.0	17.2	22
	金馬澎	84.8	0.0	0.0	15.2	5
受訪者分類	電子化政府使用者	53.7	18.5	17.4	10.4	585
網路買賣經驗	曾在網路上買賣東西	52.8	18.1	19.8	9.3	374
	不曾在網路上買賣東西	55.3	19.3	13.0	12.4	211
網路論壇經驗	曾在網路發表對公共事務看法	40.4	22.2	27.9	9.5	76
	不曾在網路發表對公共事務看法	55.7	18.0	15.8	10.5	509

表5 整體而言，您對政府機關網站提供給民眾查詢的資料滿不滿意？

		不滿 意	普通	滿意	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		22.8	7.8	66.8	2.6	585
性別	男性	23.7	7.7	66.6	2.0	280
	女性	22.1	7.8	67.0	3.1	305
年齡	12 至 14 歲	15.1	0.0	84.9	0.0	19
	15 至 19 歲	0.0	7.7	88.6	3.7	44
	20 至 29 歲	21.5	9.4	69.1	0.0	169
	30 至 39 歲	31.3	7.3	59.8	1.6	179
	40 至 49 歲	24.0	8.2	62.6	5.2	119
	50 至 59 歲	19.7	7.1	68.8	4.4	38
	60 歲以上	15.5	7.7	71.9	5.0	8
教育程度	小學及以下	18.6	0.0	81.4	0.0	5
	國、初中	9.0	0.0	86.9	4.1	30
	高中、職	20.5	7.2	67.4	4.9	161
	專科	28.1	7.7	61.7	2.5	120
	大學及以上	23.6	9.2	66.1	1.0	267
網路使用經驗	有用過網路	22.8	7.8	66.8	2.6	585
網路使用時間	未滿一年	10.3	0.0	82.5	7.3	6
	一年以上，未滿四年	13.9	9.9	76.1	0.0	37
	四年以上，未滿七年	14.0	6.6	75.9	3.4	87
	七年以上，未滿十年	19.1	10.6	67.8	2.6	99
	十年以上	27.7	7.5	62.9	1.9	343
每日上網時間	不到一小時	26.1	2.7	66.4	4.8	120
	一小時以上，未滿四小時	20.4	10.1	67.1	2.4	298
	四小時以上，未滿七小時	21.3	7.3	70.1	1.2	98
	七小時以上，未滿十小時	22.6	7.3	67.8	2.3	36
	十小時以上	43.0	3.5	53.5	0.0	26

表 5 整體而言，您對政府機關網站提供給民眾查詢的資料滿不滿意？（續）

		不滿 意	普通	滿意	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		22.8	7.8	66.8	2.6	585
職業	行政和企業主管、經理人員及自營商	34.8	6.5	57.2	1.5	66
	專業人士	17.5	8.9	73.6	0.0	43
	技術員	18.6	8.0	67.1	6.2	34
	事務工作人員	35.4	11.2	50.7	2.6	67
	服務工作人員及售貨員	22.0	10.8	64.3	2.8	68
	農林漁牧工作人員	20.1	12.1	67.8	0.0	4
	技術工	24.8	16.7	55.9	2.7	25
	體力工	33.0	11.8	55.2	0.0	6
	軍警	45.8	0.0	54.2	0.0	7
	公務員、教師	17.0	10.0	71.2	1.9	59
	家庭主婦	20.1	5.7	68.0	6.2	46
	學生	8.9	3.1	86.5	1.6	102
	無業或待業中	31.6	3.6	62.3	2.5	50

表 5 整體而言，您對政府機關網站提供給民眾查詢的資料滿不滿意？（續）

		不滿 意	普通	滿意	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		22.8	7.8	66.8	2.6	585
居住縣市	台北縣	21.6	8.6	67.5	2.2	113
	宜蘭縣	42.9	12.3	44.7	0.0	7
	桃園縣	19.9	9.0	69.7	1.4	55
	新竹縣	14.8	0.0	72.2	13.1	5
	苗栗縣	33.8	0.0	66.2	0.0	14
	台中縣	16.6	10.7	72.7	0.0	33
	彰化縣	27.6	4.6	67.9	0.0	28
	南投縣	9.5	7.2	79.8	3.5	12
	雲林縣	16.6	0.0	83.4	0.0	8
	嘉義縣	22.3	0.0	77.7	0.0	10
	台南縣	35.1	2.3	62.5	0.0	23
	高雄縣	35.7	4.5	59.8	0.0	21
	屏東縣	13.7	16.8	66.7	2.8	24
	台東縣	22.8	11.1	66.0	0.0	6
	花蓮縣	10.0	21.3	68.8	0.0	9
	澎湖縣	0.0	0.0	100.0	0.0	3
	基隆市	47.0	0.0	53.0	0.0	8
	新竹市	13.3	28.0	41.8	16.8	8
	台中市	15.3	6.3	69.1	9.4	45
	嘉義市	0.0	9.9	76.0	14.1	7
	台南市	14.3	8.9	69.2	7.6	16
	金門縣	0.0	100.0	0.0	0.0	1
	連江縣	0.0	100.0	0.0	0.0	1
	台北市	29.0	5.8	65.2	0.0	88
	高雄市	27.7	6.1	61.2	5.1	43

表 5 整體而言，您對政府機關網站提供給民眾查詢的資料滿不滿意？（續完）

		不滿意	普通	滿意	無反應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		22.8	7.8	66.8	2.6	585
地區七分類	北北基	25.7	7.1	66.0	1.2	208
	桃竹苗	21.3	8.6	66.7	3.4	82
	中彰投	18.0	7.2	70.9	3.9	118
	雲嘉南	21.9	4.1	70.7	3.4	63
	高高屏	25.7	8.6	62.4	3.2	88
	宜花東	24.0	15.6	60.4	0.0	22
	金馬澎	0.0	34.5	65.5	0.0	5
受訪者分類	電子化政府使用者	22.8	7.8	66.8	2.6	585
網路買賣經驗	曾在網路上買賣東西	25.4	8.4	64.3	1.8	374
	不曾在網路上買賣東西	18.2	6.6	71.3	3.9	211
網路論壇經驗	曾在網路發表對公共事務看法	27.7	9.0	62.7	0.6	76
	不曾在網路發表對公共事務看法	22.1	7.6	67.5	2.8	509

表6 利用政府機關網站查詢資料，您覺得獲得所需要資訊的速度是快還是慢？

		覺得 慢	普通	覺得 快	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		33.2	9.3	54.6	3.0	585
性別	男性	31.0	9.6	55.9	3.5	280
	女性	35.2	9.0	53.3	2.5	305
年齡	12 至 14 歲	5.5	4.6	90.0	0.0	19
	15 至 19 歲	15.9	7.1	73.4	3.7	44
	20 至 29 歲	43.4	8.4	45.7	2.4	169
	30 至 39 歲	34.8	8.5	53.5	3.3	179
	40 至 49 歲	33.0	11.8	52.5	2.7	119
	50 至 59 歲	23.7	10.3	61.4	4.6	38
	60 歲以上	9.5	25.4	54.2	10.9	8
教育程度	小學及以下	18.6	15.5	65.9	0.0	5
	國、初中	11.5	0.0	80.7	7.8	30
	高中、職	28.6	8.3	58.9	4.2	161
	專科	35.9	11.9	49.1	3.1	120
	大學及以上	37.5	9.7	51.0	1.7	267
網路使用經驗	有用過網路	33.2	9.3	54.6	3.0	585
網路使用時間	未滿一年	10.3	0.0	82.5	7.3	6
	一年以上，未滿四年	32.3	3.3	63.0	1.4	37
	四年以上，未滿七年	21.1	6.5	70.3	2.1	87
	七年以上，未滿十年	33.2	9.3	52.8	4.6	99
	十年以上	37.5	10.4	50.0	2.2	343
每日上網時間	不到一小時	30.1	5.6	60.2	4.2	120
	一小時以上，未滿四小時	27.5	10.3	60.7	1.4	298
	四小時以上，未滿七小時	41.2	11.4	44.7	2.8	98
	七小時以上，未滿十小時	47.6	11.4	36.4	4.6	36
	十小時以上	68.8	3.8	27.4	0.0	26

表 6 利用政府機關網站查詢資料，您覺得獲得所需要資訊的速度是快還是慢？（續）

		覺得 慢	普通	覺得 快	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		33.2	9.3	54.6	3.0	585
職業	行政和企業主管、經理人員及自營商	40.7	14.0	43.3	2.1	66
	專業人士	29.4	11.1	54.9	4.5	43
	技術員	23.8	24.7	46.1	5.5	34
	事務工作人員	44.4	9.1	43.8	2.6	67
	服務工作人員及售貨員	41.2	8.4	49.6	0.8	68
	農林漁牧工作人員	20.1	0.0	79.9	0.0	4
	技術工	35.4	6.4	56.2	2.0	25
	體力工	33.0	11.8	55.2	0.0	6
	軍警	25.7	0.0	54.2	20.1	7
	公務員、教師	41.4	4.5	52.2	1.9	59
	家庭主婦	28.0	5.8	66.2	0.0	46
	學生	19.2	3.8	72.7	4.2	102
	無業或待業中	34.9	12.6	47.3	5.3	50

表 6 利用政府機關網站查詢資料，您覺得獲得所需要資訊的速度是快還是慢？（續）

		覺得 慢	普通	覺得 快	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		33.2	9.3	54.6	3.0	585
居住縣市	台北縣	30.0	10.1	57.1	2.8	113
	宜蘭縣	33.1	30.0	37.0	0.0	7
	桃園縣	39.6	3.6	56.8	0.0	55
	新竹縣	14.8	13.1	72.2	0.0	5
	苗栗縣	53.4	4.0	42.6	0.0	14
	台中縣	18.3	17.1	64.6	0.0	33
	彰化縣	41.2	4.0	54.8	0.0	28
	南投縣	34.4	7.0	55.2	3.5	12
	雲林縣	65.3	5.1	29.7	0.0	8
	嘉義縣	40.1	0.0	59.9	0.0	10
	台南縣	28.9	13.2	57.9	0.0	23
	高雄縣	55.1	12.8	32.1	0.0	21
	屏東縣	23.3	4.8	66.5	5.5	24
	台東縣	28.8	19.8	51.3	0.0	6
	花蓮縣	54.6	11.3	34.1	0.0	9
	澎湖縣	0.0	0.0	100.0	0.0	3
	基隆市	31.9	15.2	53.0	0.0	8
	新竹市	18.6	31.3	23.9	26.3	8
	台中市	21.8	3.9	70.6	3.7	45
	嘉義市	0.0	8.9	69.5	21.6	7
	台南市	31.2	16.5	48.1	4.2	16
	金門縣	0.0	0.0	100.0	0.0	1
	連江縣	0.0	100.0	0.0	0.0	1
	台北市	38.7	9.6	47.2	4.5	88
	高雄市	33.5	7.7	52.5	6.3	43

表 6 利用政府機關網站查詢資料，您覺得獲得所需要資訊的速度是快還是慢？（續完）

		覺得 慢	普通	覺得 快	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		33.2	9.3	54.6	3.0	585
地區七分類	北北基	33.8	10.1	52.8	3.4	208
	桃竹苗	38.3	6.9	52.3	2.5	82
	中彰投	26.7	7.9	63.6	1.8	118
	雲嘉南	32.9	10.5	53.3	3.3	63
	高高屏	35.7	8.1	51.6	4.6	88
	宜花東	40.6	19.6	39.8	0.0	22
	金馬澎	0.0	11.2	88.8	0.0	5
受訪者分類	電子化政府使用者	33.2	9.3	54.6	3.0	585
網路買賣經驗	曾在網路上買賣東西	35.6	11.3	50.7	2.4	374
	不曾在網路上買賣東西	28.9	5.7	61.3	4.0	211
網路論壇經驗	曾在網路發表對公共事務看法	42.3	6.0	48.4	3.3	76
	不曾在網路發表對公共事務看法	31.8	9.8	55.5	2.9	509

表7 請問您過去半年內有沒有使用過政府機關網站所提供的業務或服務(例如線上申辦、繳稅、線上繳款、繳交學雜費等)？

		有 橫%	沒有 橫%	無反應 橫%	個數
全體		22.0	77.9	0.1	1320
性別	男性	21.1	78.7	0.2	652
	女性	22.9	77.1	0.0	668
年齡	12 至 14 歲	4.0	94.8	1.2	97
	15 至 19 歲	8.5	91.5	0.0	165
	20 至 29 歲	21.3	78.7	0.0	358
	30 至 39 歲	28.9	71.1	0.0	324
	40 至 49 歲	29.7	70.3	0.0	230
	50 至 59 歲	27.1	72.9	0.0	87
	60 歲以上	15.3	84.7	0.0	34
教育程度	小學及以下	3.3	96.7	0.0	26
	國、初中	11.9	87.4	0.7	175
	高中、職	11.3	88.7	0.0	441
	專科	27.4	72.6	0.0	235
	大學及以上	34.7	65.3	0.0	437
網路使用經驗	有用過網路	22.0	77.9	0.1	1320
網路使用時間	未滿一年	4.1	95.9	0.0	38
	一年以上，未滿四年	11.2	88.8	0.0	162
	四年以上，未滿七年	14.8	85.2	0.0	274
	七年以上，未滿十年	18.3	81.7	0.0	216
	十年以上	31.7	68.3	0.0	589
每日上網時間	不到一小時	14.3	85.7	0.0	316
	一小時以上，未滿四小時	23.2	76.8	0.0	666
	四小時以上，未滿七小時	24.7	74.7	0.6	193
	七小時以上，未滿十小時	36.0	64.0	0.0	61
	十小時以上	34.0	66.0	0.0	58

表 7 請問您過去半年內有沒有使用過政府機關網站所提供的業務或服務
(例如線上申辦、繳稅、線上繳款、繳交學雜費等)? (續)

		有	沒有	無反應	個數
		橫%	橫%	橫%	
全體		22.0	77.9	0.1	1320
職業	行政和企業主管、經理人員及自營商	27.3	72.7	0.0	126
	專業人士	48.9	51.1	0.0	58
	技術員	29.3	70.7	0.0	61
	事務工作人員	32.2	67.8	0.0	117
	服務工作人員及售貨員	21.5	78.5	0.0	157
	農林漁牧工作人員	9.7	90.3	0.0	8
	技術工	16.2	83.8	0.0	86
	體力工	15.3	84.7	0.0	25
	軍警	37.0	63.0	0.0	14
	公務員、教師	43.0	57.0	0.0	82
	家庭主婦	19.4	80.6	0.0	121
	學生	10.4	89.2	0.3	348
	無業或待業中	17.8	82.2	0.0	102

表 7 請問您過去半年內有沒有使用過政府機關網站所提供的業務或服務
（例如線上申辦、繳稅、線上繳款、繳交學雜費等）？（續）

		有	沒有	無反應	個數
		橫%	橫%	橫%	
全體		22.0	77.9	0.1	1320
居住縣市	台北縣	22.1	77.9	0.0	231
	宜蘭縣	25.4	74.6	0.0	32
	桃園縣	22.8	76.2	0.9	123
	新竹縣	14.6	85.4	0.0	22
	苗栗縣	18.0	82.0	0.0	29
	台中縣	22.1	77.9	0.0	90
	彰化縣	16.3	83.7	0.0	64
	南投縣	18.1	81.9	0.0	29
	雲林縣	10.9	89.1	0.0	24
	嘉義縣	14.7	85.3	0.0	26
	台南縣	23.8	76.2	0.0	53
	高雄縣	16.4	83.6	0.0	62
	屏東縣	13.5	86.5	0.0	47
	台東縣	17.8	82.2	0.0	12
	花蓮縣	29.9	70.1	0.0	20
	澎湖縣	50.1	49.9	0.0	6
	基隆市	8.4	91.6	0.0	24
	新竹市	26.6	73.4	0.0	25
	台中市	28.0	72.0	0.0	72
	嘉義市	20.2	79.8	0.0	15
	台南市	22.2	77.8	0.0	41
	金門縣	0.0	100.0	0.0	3
	連江縣	57.5	42.5	0.0	1
	台北市	32.9	67.1	0.0	173
	高雄市	15.7	84.3	0.0	92

表 7 請問您過去半年內有沒有使用過政府機關網站所提供的業務或服務
（例如線上申辦、繳稅、線上繳款、繳交學雜費等）？（續完）

		有	沒有	無反應	個數
		橫%	橫%	橫%	
全體		22.0	77.9	0.1	1320
地區七分類	北北基	25.7	74.3	0.0	429
	桃竹苗	21.7	77.7	0.6	199
	中彰投	21.8	78.2	0.0	255
	雲嘉南	19.6	80.4	0.0	158
	高高屏	15.4	84.6	0.0	201
	宜花東	25.4	74.6	0.0	64
	金馬澎	34.4	65.6	0.0	10
受訪者分類	電子化政府使用者	42.0	58.0	0.0	693
	使用傳統管道網路族群	0.0	100.0	0.0	185
	無公共接觸經驗網路族群	0.0	99.7	0.3	443
網路買賣經驗	曾在網路上買賣東西	29.5	70.5	0.0	669
	不曾在網路上買賣東西	14.4	85.4	0.2	649
網路論壇經驗	曾在網路發表對公共事務看法	41.2	58.8	0.0	100
	不曾在網路發表對公共事務看法	20.5	79.5	0.1	1220

表8 請問您過去半年內有沒有使用過政府機關網站所提供的業務或服務(例如線上申辦、繳稅、線上繳款、繳交學雜費等)？(電子化政府使用者)

		有 橫%	沒有 橫%	個數
全體		42.0	58.0	693
性別	男性	42.5	57.5	324
	女性	41.5	58.5	368
年齡	12 至 14 歲	17.0	83.0	23
	15 至 19 歲	24.7	75.3	57
	20 至 29 歲	38.1	61.9	201
	30 至 39 歲	46.3	53.7	202
	40 至 49 歲	48.2	51.8	142
	50 至 59 歲	50.4	49.6	47
	60 歲以上	53.9	46.1	10
教育程度	小學及以下	15.6	84.4	5
	國、初中	45.1	54.9	46
	高中、職專科	25.5	74.5	196
	大學及以上	45.7	54.3	141
		50.5	49.5	301
地區七分類	北北基	44.1	55.9	250
	桃竹苗	43.0	57.0	100
	中彰投	40.7	59.3	137
	雲嘉南	42.1	57.9	74
	高高屏	32.5	67.5	96
	宜花東	55.2	44.8	29
	金馬澎	50.0	50.0	7

表9 過去半年內使用過（政府機關網站所提供的業務或服務）幾次？

		一次	兩次	三次 以上	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		40.4	19.5	36.1	4.0	291
性別	男性	40.4	21.2	36.0	2.4	138
	女性	40.4	17.9	36.3	5.4	153
年齡	12 至 14 歲	55.2	0.0	22.3	22.6	4
	15 至 19 歲	20.7	44.0	35.3	0.0	14
	20 至 29 歲	38.0	22.8	36.1	3.1	76
	30 至 39 歲	41.2	19.0	35.5	4.4	94
	40 至 49 歲	46.7	12.1	37.9	3.3	68
	50 至 59 歲	37.8	17.8	40.7	3.7	24
	60 歲以上	12.4	12.3	54.6	20.7	5
教育程度	小學及以下	0.0	0.0	100.0	0.0	1
	國、初中	45.4	24.2	26.2	4.2	21
	高中、職	46.9	26.7	25.3	1.2	50
	專科	39.1	24.2	33.3	3.4	65
	大學及以上	37.5	14.9	42.5	5.2	152
網路使用經驗	有用過網路	40.4	19.5	36.1	4.0	291
網路使用時間	未滿一年	100.0	0.0	0.0	0.0	2
	一年以上，未滿四年	42.4	14.7	42.9	0.0	18
	四年以上，未滿七年	44.9	25.1	28.6	1.3	40
	七年以上，未滿十年	39.1	38.7	17.5	4.7	39
	十年以上	39.8	14.7	42.2	3.3	187
每日上網時間	不到一小時	51.6	18.6	27.7	2.1	45
	一小時以上，未滿四小時	37.7	20.0	38.5	3.8	155
	四小時以上，未滿七小時	46.1	23.3	28.8	1.8	48
	七小時以上，未滿十小時	29.1	4.4	57.3	9.2	22
	十小時以上	36.1	20.6	33.9	9.4	20

表 9 過去半年內使用過（政府機關網站所提供的業務或服務）幾次？（續）

		一次	兩次	三次 以上	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		40.4	19.5	36.1	4.0	291
職業	行政和企業主管、經理人員及自營商	32.7	24.4	40.4	2.4	35
	專業人士	55.0	8.8	31.2	5.0	28
	技術員	29.0	10.2	60.8	0.0	18
	事務工作人員	48.3	19.1	30.3	2.2	38
	服務工作人員及售貨員	39.7	15.6	40.0	4.7	34
	農林漁牧工作人員	0.0	0.0	100.0	0.0	1
	技術工	47.3	20.2	32.6	0.0	14
	體力工	80.8	0.0	19.2	0.0	4
	軍警	51.7	25.2	23.1	0.0	5
	公務員、教師	31.8	20.0	43.4	4.8	35
	家庭主婦	37.8	19.2	40.5	2.5	23
	學生	36.7	35.6	22.6	5.2	36
	無業或待業中	35.7	15.3	34.2	14.7	18

表 9 過去半年內使用過（政府機關網站所提供的業務或服務）幾次？（續）

		一次	兩次	三次 以上	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		40.4	19.5	36.1	4.0	291
居住縣市	台北縣	43.1	23.2	27.5	6.3	51
	宜蘭縣	28.7	32.2	39.2	0.0	8
	桃園縣	32.3	24.5	41.5	1.7	28
	新竹縣	78.3	0.0	21.7	0.0	3
	苗栗縣	36.1	47.0	0.0	16.9	5
	台中縣	33.5	17.7	44.0	4.8	20
	彰化縣	35.4	23.4	41.1	0.0	10
	南投縣	37.7	26.3	36.1	0.0	5
	雲林縣	44.3	37.0	18.7	0.0	3
	嘉義縣	31.9	0.0	53.9	14.2	4
	台南縣	46.5	16.5	30.3	6.7	13
	高雄縣	58.4	0.0	41.6	0.0	10
	屏東縣	39.4	20.9	39.8	0.0	6
	台東縣	0.0	73.1	0.0	26.9	2
	花蓮縣	30.7	46.9	22.5	0.0	6
	澎湖縣	48.5	51.5	0.0	0.0	3
	基隆市	58.2	0.0	41.8	0.0	2
	新竹市	21.3	24.2	38.9	15.6	7
	台中市	54.5	14.7	30.8	0.0	20
	嘉義市	16.8	55.9	27.3	0.0	3
	台南市	53.6	7.6	29.5	9.3	9
	連江縣	100.0	0.0	0.0	0.0	0
	台北市	42.7	5.7	50.1	1.5	57
	高雄市	26.2	34.4	30.2	9.2	14

表 9 過去半年內使用過（政府機關網站所提供的業務或服務）幾次？（續完）

		一次	兩次	三次 以上	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		40.4	19.5	36.1	4.0	291
地區七分類	北北基	43.1	13.7	39.5	3.7	110
	桃竹苗	34.5	25.3	34.7	5.5	43
	中彰投	41.8	18.5	37.9	1.7	56
	雲嘉南	43.7	17.5	31.7	7.2	31
	高高屏	39.5	20.3	35.9	4.3	31
	宜花東	25.6	43.1	27.7	3.6	16
	金馬澎	53.0	47.0	0.0	0.0	3
受訪者分類	電子化政府使用者	40.4	19.5	36.1	4.0	291
網路買賣經驗	曾在網路上買賣東西	40.3	19.4	36.6	3.6	197
	不曾在網路上買賣東西	40.6	19.6	35.1	4.7	93
網路論壇經驗	曾在網路發表對公共事務看法	43.6	11.8	44.6	0.0	41
	不曾在網路發表對公共事務看法	39.9	20.7	34.7	4.6	250

表10 整體而言，你對於政府機關網站所提供的業務與服務滿不滿意？

		不滿 意	普通	滿意	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		14.5	7.4	77.2	0.9	291
性別	男性	11.5	9.2	78.5	0.8	138
	女性	17.1	5.8	76.1	1.0	153
年齡	12 至 14 歲	0.0	0.0	100.0	0.0	4
	15 至 19 歲	0.0	0.0	100.0	0.0	14
	20 至 29 歲	18.4	10.9	70.7	0.0	76
	30 至 39 歲	11.0	7.6	81.4	0.0	94
	40 至 49 歲	20.5	6.3	71.0	2.2	68
	50 至 59 歲	11.0	0.0	83.8	5.2	24
	60 歲以上	0.0	33.2	66.8	0.0	5
教育程度	小學及以下	0.0	0.0	100.0	0.0	1
	國、初中	0.0	9.4	90.6	0.0	21
	高中、職	10.0	8.5	79.8	1.7	50
	專科	21.2	3.9	73.7	1.2	65
	大學及以上	15.3	8.4	75.6	0.7	152
網路使用經驗	有用過網路	14.5	7.4	77.2	0.9	291
網路使用時間	未滿一年	42.5	0.0	57.5	0.0	2
	一年以上，未滿四年	5.7	15.1	74.6	4.6	18
	四年以上，未滿七年	9.0	9.4	79.7	1.9	40
	七年以上，未滿十年	12.6	5.9	79.6	1.9	39
	十年以上	17.0	6.8	76.3	0.0	187
每日上網時間	不到一小時	23.4	2.4	72.5	1.7	45
	一小時以上，未滿四小時	14.4	8.7	75.9	1.0	155
	四小時以上，未滿七小時	6.6	9.4	84.0	0.0	48
	七小時以上，未滿十小時	18.5	2.4	79.1	0.0	22
	十小時以上	9.7	10.0	80.4	0.0	20

表 10 整體而言，你對於政府機關網站所提供的業務與服務滿不滿意？（續）

		不滿 意	普通	滿意	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		14.5	7.4	77.2	0.9	291
職業	行政和企業主管、經理人員及自營商	16.0	12.5	71.6	0.0	35
	專業人士	15.7	9.5	74.8	0.0	28
	技術員	12.4	0.0	83.4	4.2	18
	事務工作人員	10.6	0.0	89.4	0.0	38
	服務工作人員及售貨員	14.8	17.6	65.1	2.5	34
	農林漁牧工作人員	100.0	0.0	0.0	0.0	1
	技術工	12.3	5.4	82.3	0.0	14
	體力工	22.3	19.2	58.5	0.0	4
	軍警	41.6	0.0	58.4	0.0	5
	公務員、教師	21.9	0.0	74.9	3.2	35
	家庭主婦	32.2	5.5	62.2	0.0	23
	學生	0.0	3.3	96.7	0.0	36
	無業或待業中	0.0	21.4	78.6	0.0	18

表 10 整體而言，你對於政府機關網站所提供的業務與服務滿不滿意？（續）

		不滿 意	普通	滿意	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		14.5	7.4	77.2	0.9	291
居住縣市	台北縣	16.8	6.9	76.3	0.0	51
	宜蘭縣	19.2	0.0	80.8	0.0	8
	桃園縣	15.1	2.1	80.2	2.7	28
	新竹縣	0.0	21.7	78.3	0.0	3
	苗栗縣	15.3	0.0	84.7	0.0	5
	台中縣	4.4	3.1	90.5	2.0	20
	彰化縣	0.0	14.1	85.9	0.0	10
	南投縣	22.1	0.0	77.9	0.0	5
	雲林縣	0.0	0.0	100.0	0.0	3
	嘉義縣	21.7	19.5	58.8	0.0	4
	台南縣	15.0	21.7	63.3	0.0	13
	高雄縣	26.9	0.0	57.8	15.3	10
	屏東縣	41.5	0.0	58.5	0.0	6
	台東縣	0.0	0.0	100.0	0.0	2
	花蓮縣	14.5	48.3	37.2	0.0	6
	澎湖縣	0.0	0.0	100.0	0.0	3
	基隆市	0.0	0.0	100.0	0.0	2
	新竹市	15.6	24.2	60.1	0.0	7
	台中市	4.4	0.0	95.6	0.0	20
	嘉義市	32.2	0.0	67.8	0.0	3
	台南市	26.2	7.2	66.6	0.0	9
	連江縣	0.0	0.0	100.0	0.0	0
	台北市	17.4	8.3	74.3	0.0	57
	高雄市	4.7	8.3	87.0	0.0	14

表 10 整體而言，你對於政府機關網站所提供的業務與服務滿不滿意？（續完）

		不滿意	普通	滿意	無反應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		14.5	7.4	77.2	0.9	291
地區七分類	北北基	16.8	7.5	75.7	0.0	110
	桃竹苗	14.0	6.7	77.5	1.8	43
	中彰投	5.2	3.8	90.3	0.7	56
	雲嘉南	19.5	13.2	67.2	0.0	31
	高高屏	19.6	3.8	71.5	5.0	31
	宜花東	14.9	18.0	67.1	0.0	16
	金馬澎	0.0	0.0	100.0	0.0	3
受訪者分類	電子化政府使用者	14.5	7.4	77.2	0.9	291
網路買賣經驗	曾在網路上買賣東西	16.0	7.3	76.5	0.2	197
	不曾在網路上買賣東西	11.1	7.7	78.8	2.5	93
網路論壇經驗	曾在網路發表對公共事務看法	17.6	5.4	77.0	0.0	41
	不曾在網路發表對公共事務看法	13.9	7.7	77.3	1.1	250

表11 請問您過去半年內有沒有透過政府機關網站發表您對公共政策的看法，
或參與政治討論（包括民意調查、首長信箱、線上論壇等）？

		有 橫%	沒有 橫%	個數
全體		4.3	95.7	1320
性別	男性	4.4	95.6	652
	女性	4.2	95.8	668
年齡	12 至 14 歲	2.2	97.8	97
	15 至 19 歲	5.5	94.5	165
	20 至 29 歲	4.2	95.8	358
	30 至 39 歲	5.6	94.4	324
	40 至 49 歲	4.3	95.7	230
	50 至 59 歲	2.8	97.2	87
	60 歲以上	0.0	100.0	34
教育程度	小學及以下	0.0	100.0	26
	國、初中	4.0	96.0	175
	高中、職	3.6	96.4	441
	專科	4.0	96.0	235
	大學及以上	5.6	94.4	437
網路使用經驗	有用過網路	4.3	95.7	1320
網路使用時間	未滿一年	0.0	100.0	38
	一年以上，未滿四年	3.8	96.2	162
	四年以上，未滿七年	2.3	97.7	274
	七年以上，未滿十年	3.2	96.8	216
	十年以上	6.3	93.7	589
每日上網時間	不到一小時	1.1	98.9	316
	一小時以上，未滿四小時	5.7	94.3	666
	四小時以上，未滿七小時	4.0	96.0	193
	七小時以上，未滿十小時	7.8	92.2	61
	十小時以上	5.3	94.7	58

表 11 請問您過去半年內有沒有透過政府機關網站發表您對公共政策的看法，或參與政治討論（包括民意調查、首長信箱、線上論壇等）？
（續）

		有	沒有	個數
		橫%	橫%	
全體		4.3	95.7	1320
職業	行政和企業主管、經理人員及自營商	4.2	95.8	126
	專業人士	9.4	90.6	58
	技術員	1.0	99.0	61
	事務工作人員	5.6	94.4	117
	服務工作人員及售貨員	5.0	95.0	157
	農林漁牧工作人員	0.0	100.0	8
	技術工	1.8	98.2	86
	體力工	2.9	97.1	25
	軍警	9.3	90.7	14
	公務員、教師	4.0	96.0	82
	家庭主婦	3.4	96.6	121
	學生	5.1	94.9	348
	無業或待業中	2.0	98.0	102

表 11 請問您過去半年內有沒有透過政府機關網站發表您對公共政策的看法，或參與政治討論（包括民意調查、首長信箱、線上論壇等）？
（續）

		有	沒有	個數
		橫%	橫%	
全體		4.3	95.7	1320
居住縣市	台北縣	4.6	95.4	231
	宜蘭縣	3.1	96.9	32
	桃園縣	4.8	95.2	123
	新竹縣	4.5	95.5	22
	苗栗縣	0.0	100.0	29
	台中縣	1.5	98.5	90
	彰化縣	5.7	94.3	64
	南投縣	6.9	93.1	29
	雲林縣	1.8	98.2	24
	嘉義縣	0.0	100.0	26
	台南縣	1.0	99.0	53
	高雄縣	2.6	97.4	62
	屏東縣	5.7	94.3	47
	台東縣	6.9	93.1	12
	花蓮縣	0.0	100.0	20
	澎湖縣	0.0	100.0	6
	基隆市	8.2	91.8	24
	新竹市	2.9	97.1	25
	台中市	6.5	93.5	72
	嘉義市	3.2	96.8	15
	台南市	1.6	98.4	41
	金門縣	0.0	100.0	3
	連江縣	0.0	100.0	1
	台北市	8.6	91.4	173
	高雄市	1.7	98.3	92

表 11 請問您過去半年內有沒有透過政府機關網站發表您對公共政策的看法，或參與政治討論（包括民意調查、首長信箱、線上論壇等）？
（續完）

		有	沒有	個數
		橫%	橫%	
全體		4.3	95.7	1320
地區七分類	北北基	6.4	93.6	429
	桃竹苗	3.8	96.2	199
	中彰投	4.6	95.4	255
	雲嘉南	1.3	98.7	158
	高高屏	2.9	97.1	201
	宜花東	2.8	97.2	64
	金馬澎	0.0	100.0	10
受訪者分類	電子化政府使用者	8.2	91.8	693
	使用傳統管道網路族群	0.0	100.0	185
	無公共接觸經驗網路族群	0.0	100.0	443
網路買賣經驗	曾在網路上買賣東西	6.0	94.0	669
	不曾在網路上買賣東西	2.6	97.4	649
網路論壇經驗	曾在網路發表對公共事務看法	30.3	69.7	100
	不曾在網路發表對公共事務看法	2.2	97.8	1220

表12 請問您過去半年內有沒有透過政府機關網站發表您對公共政策的看法，
或參與政治討論（包括民意調查、首長信箱、線上論壇等）？（電子
化政府使用者）

		有	沒有	個數
		橫%	橫%	
全體		8.2	91.8	693
性別	男性	8.8	91.2	324
	女性	7.6	92.4	368
年齡	12 至 14 歲	9.4	90.6	23
	15 至 19 歲	15.8	84.2	57
	20 至 29 歲	7.4	92.6	201
	30 至 39 歲	9.0	91.0	202
	40 至 49 歲	7.0	93.0	142
	50 至 59 歲	5.1	94.9	47
	60 歲以上	0.0	100.0	10
教育程度	小學及以下	0.0	100.0	5
	國、初中	15.2	84.8	46
	高中、職	8.0	92.0	196
	專科	6.6	93.4	141
	大學及以上	8.2	91.8	301
地區七分類	北北基	11.0	89.0	250
	桃竹苗	7.6	92.4	100
	中彰投	8.5	91.5	137
	雲嘉南	2.9	97.1	74
	高高屏	6.1	93.9	96
	宜花東	6.2	93.8	29
	金馬澎	0.0	100.0	7

表13 過去半年內（透過政府機關網站發表對公共政策的看法，或參與政治討論）使用過幾次？

		一次	兩次	三次	四次 以上	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		21.3	18.5	24.5	32.6	3.1	57
性別	男性	15.3	18.6	28.2	37.9	0.0	28
	女性	27.3	18.5	20.8	27.2	6.2	28
年齡	12 至 14 歲	48.1	0.0	0.0	51.9	0.0	2
	15 至 19 歲	17.3	23.1	29.5	30.1	0.0	9
	20 至 29 歲	29.7	16.0	15.9	38.4	0.0	15
	30 至 39 歲	12.9	17.1	35.9	24.4	9.7	18
	40 至 49 歲	21.3	25.1	23.1	30.6	0.0	10
	50 至 59 歲	23.5	17.4	0.0	59.0	0.0	2
教育程度	國、初中	14.6	0.0	56.6	28.8	0.0	7
	高中、職	15.2	22.1	18.0	33.5	11.2	16
	專科	13.2	4.5	25.2	57.1	0.0	9
	大學及以上	30.1	26.8	19.2	23.8	0.0	25
網路使用經驗	有用過網路	21.3	18.5	24.5	32.6	3.1	57
網路使用時間	一年以上，未滿四年	43.1	0.0	10.9	17.7	28.3	6
	四年以上，未滿七年	0.0	11.1	42.3	46.6	0.0	6
	七年以上，未滿十年	16.6	9.0	0.0	74.4	0.0	7
	十年以上	22.1	24.6	28.2	25.1	0.0	37
每日上網時間	不到一小時	37.8	39.8	0.0	22.3	0.0	4
	一小時以上，未滿四小時	24.0	14.1	23.5	33.8	4.7	38
	四小時以上，未滿七小時	5.6	38.2	11.0	45.3	0.0	8
	七小時以上，未滿十小時	15.7	18.5	34.2	31.6	0.0	5
	十小時以上	16.9	0.0	83.1	0.0	0.0	3

表 13 過去半年內（透過政府機關網站發表對公共政策的看法，或參與政治討論）使用過幾次？（續）

		一次	兩次	三次	四次 以上	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		21.3	18.5	24.5	32.6	3.1	57
職業	行政和企業主管、經理人員及自營商	10.6	26.3	44.3	18.8	0.0	5
	專業人士	32.4	39.5	0.0	28.1	0.0	5
	技術員	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	1
	事務工作人員	15.1	13.4	54.7	16.8	0.0	7
	服務工作人員及售貨員	21.7	8.5	47.9	21.9	0.0	8
	技術工	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	2
	體力工	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	1
	軍警	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	1
	公務員、教師	15.7	58.7	25.6	0.0	0.0	3
	家庭主婦	13.0	0.0	16.6	27.4	43.0	4
	學生	33.5	11.7	14.9	39.9	0.0	18
	無業或待業中	0.0	66.7	0.0	33.3	0.0	2

表 13 過去半年內（透過政府機關網站發表對公共政策的看法，或參與政治討論）使用過幾次？（續）

		一次	兩次	三次	四次 以上	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		21.3	18.5	24.5	32.6	3.1	57
居住縣市	台北縣	34.7	5.7	32.0	27.5	0.0	11
	宜蘭縣	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1
	桃園縣	19.7	13.2	31.4	35.7	0.0	6
	新竹縣	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	1
	台中縣	41.4	0.0	0.0	58.6	0.0	1
	彰化縣	0.0	55.2	0.0	44.8	0.0	4
	南投縣	0.0	27.3	42.3	30.4	0.0	2
	雲林縣	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0
	台南縣	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1
	高雄縣	0.0	0.0	52.7	47.3	0.0	2
	屏東縣	0.0	25.7	25.1	49.1	0.0	3
	台東縣	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1
	基隆市	59.8	0.0	40.2	0.0	0.0	2
	新竹市	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	1
	台中市	23.4	29.8	0.0	46.8	0.0	5
	嘉義市	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
	台南市	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	1
	台北市	10.2	22.6	36.4	19.0	11.8	15
	高雄市	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	2

表 13 過去半年內（透過政府機關網站發表對公共政策的看法，或參與政治討論）使用過幾次？（續完）

		一次	兩次	三次	四次 以上	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		21.3	18.5	24.5	32.6	3.1	57
地區七分類	北北基	23.2	14.5	35.0	21.0	6.4	28
	桃竹苗	15.2	10.2	24.3	50.3	0.0	8
	中彰投	14.2	33.8	7.2	44.8	0.0	12
	雲嘉南	48.4	51.6	0.0	0.0	0.0	2
	高高屏	0.0	11.9	26.3	61.8	0.0	6
	宜花東	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2
受訪者分類	電子化政府使用者	21.3	18.5	24.5	32.6	3.1	57
網路買賣經驗	曾在網路上買賣東西	21.2	19.8	16.3	38.3	4.4	40
	不曾在網路上買賣東西	21.4	15.5	44.2	18.9	0.0	17
網路論壇經驗	曾在網路發表對公共事務看法	18.3	26.7	20.6	28.5	5.8	30
	不曾在網路發表對公共事務看法	24.6	9.2	28.9	37.3	0.0	26

表14 對於政府機關設立網站給民眾在網路上討論公共政策及表達意見的作法，請問您滿不滿意？

		不滿 意	普通	滿意	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		19.9	4.0	72.9	3.2	57
性別	男性	16.2	4.7	72.8	6.3	28
	女性	23.6	3.3	73.0	0.0	28
年齡	12 至 14 歲	0.0	0.0	51.9	48.1	2
	15 至 19 歲	18.8	0.0	81.2	0.0	9
	20 至 29 歲	23.7	8.9	67.3	0.0	15
	30 至 39 歲	18.7	0.0	77.0	4.3	18
	40 至 49 歲	16.5	9.4	74.1	0.0	10
	50 至 59 歲	41.0	0.0	59.0	0.0	2
教育程度	國、初中	13.1	0.0	72.3	14.6	7
	高中、職	17.4	6.0	76.6	0.0	16
	專科	20.7	14.2	56.6	8.4	9
	大學及以上	23.0	0.0	77.0	0.0	25
網路使用經驗	有用過網路	19.9	4.0	72.9	3.2	57
網路使用時間	一年以上，未滿四年	20.0	0.0	63.6	16.4	6
	四年以上，未滿七年	0.0	0.0	100.0	0.0	6
	七年以上，未滿十年	13.5	0.0	86.5	0.0	7
	十年以上	24.4	6.1	67.4	2.1	37
每日上網時間	不到一小時	39.8	0.0	37.8	22.3	4
	一小時以上，未滿四小時	18.4	6.0	72.9	2.7	38
	四小時以上，未滿七小時	18.2	0.0	81.8	0.0	8
	七小時以上，未滿十小時	0.0	0.0	100.0	0.0	5
	十小時以上	49.9	0.0	50.1	0.0	3

表 14 對於政府機關設立網站給民眾在網路上討論公共政策及表達意見的作法，請問您滿不滿意？（續）

		不滿 意	普通	滿意	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		19.9	4.0	72.9	3.2	57
職業	行政和企業主管、經理人員及自營商	36.9	0.0	63.1	0.0	5
	專業人士	0.0	0.0	100.0	0.0	5
	技術員	100.0	0.0	0.0	0.0	1
	事務工作人員	23.5	0.0	76.5	0.0	7
	服務工作人員及售貨員	10.7	11.9	67.5	9.9	8
	技術工	0.0	0.0	100.0	0.0	2
	體力工	0.0	0.0	100.0	0.0	1
	軍警	0.0	100.0	0.0	0.0	1
	公務員、教師	42.2	0.0	57.8	0.0	3
	家庭主婦	16.6	0.0	83.4	0.0	4
	學生	16.0	0.0	78.3	5.7	18
	無業或待業中	66.7	0.0	33.3	0.0	2

表 14 對於政府機關設立網站給民眾在網路上討論公共政策及表達意見的作法，請問您滿不滿意？（續）

		不滿 意	普通	滿意	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		19.9	4.0	72.9	3.2	57
居住縣市	台北縣	16.4	0.0	74.1	9.5	11
	宜蘭縣	0.0	0.0	100.0	0.0	1
	桃園縣	13.2	16.0	70.8	0.0	6
	新竹縣	0.0	0.0	100.0	0.0	1
	台中縣	41.4	0.0	58.6	0.0	1
	彰化縣	38.4	0.0	40.1	21.5	4
	南投縣	30.4	0.0	69.6	0.0	2
	雲林縣	100.0	0.0	0.0	0.0	0
	台南縣	0.0	0.0	100.0	0.0	1
	高雄縣	0.0	0.0	100.0	0.0	2
	屏東縣	25.1	49.1	25.7	0.0	3
	台東縣	0.0	0.0	100.0	0.0	1
	基隆市	59.8	0.0	40.2	0.0	2
	新竹市	0.0	0.0	100.0	0.0	1
	台中市	29.8	0.0	70.2	0.0	5
	嘉義市	0.0	0.0	100.0	0.0	0
	台南市	0.0	0.0	100.0	0.0	1
	台北市	16.8	0.0	83.2	0.0	15
	高雄市	0.0	0.0	100.0	0.0	2

表 14 對於政府機關設立網站給民眾在網路上討論公共政策及表達意見的作法，請問您滿不滿意？（續完）

		不滿意	普通	滿意	無反應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		19.9	4.0	72.9	3.2	57
地區七分類	北北基	19.6	0.0	76.7	3.7	28
	桃竹苗	10.2	12.4	77.4	0.0	8
	中彰投	33.9	0.0	59.3	6.7	12
	雲嘉南	19.9	0.0	80.1	0.0	2
	高高屏	11.6	22.7	65.7	0.0	6
	宜花東	0.0	0.0	100.0	0.0	2
受訪者分類	電子化政府使用者	19.9	4.0	72.9	3.2	57
網路買賣經驗	曾在網路上買賣東西	21.7	5.7	70.6	2.0	40
	不曾在網路上買賣東西	15.4	0.0	78.5	6.1	17
網路論壇經驗	曾在網路發表對公共事務看法	19.6	4.4	76.0	0.0	30
	不曾在網路發表對公共事務看法	20.2	3.6	69.4	6.8	26

表15 有人說：「利用政府機關網站發表對公共政策的看法，是一個快速表達意見的方法」，請問您同不同意這種說法？

		不同意 橫%	同意 橫%	無反應 橫%	個數
全體		37.0	60.3	2.7	57
性別	男性	36.6	59.9	3.6	28
	女性	37.5	60.8	1.7	28
年齡	12 至 14 歲	0.0	51.9	48.1	2
	15 至 19 歲	28.5	66.1	5.4	9
	20 至 29 歲	55.5	44.5	0.0	15
	30 至 39 歲	32.2	67.8	0.0	18
	40 至 49 歲	32.8	67.2	0.0	10
	50 至 59 歲	41.0	59.0	0.0	2
教育程度	國、初中	14.6	70.8	14.6	7
	高中、職	41.9	58.1	0.0	16
	專科	48.9	45.9	5.2	9
	大學及以上	35.8	64.2	0.0	25
網路使用經驗	有用過網路	37.0	60.3	2.7	57
網路使用時間	一年以上，未滿四年	48.3	35.3	16.4	6
	四年以上，未滿七年	28.6	71.4	0.0	6
	七年以上，未滿十年	35.1	57.7	7.2	7
	十年以上	36.9	63.1	0.0	37
每日上網時間	不到一小時	0.0	86.0	14.0	4
	一小時以上，未滿四小時	39.1	58.2	2.7	38
	四小時以上，未滿七小時	38.0	62.0	0.0	8
	七小時以上，未滿十小時	16.4	83.6	0.0	5
	十小時以上	83.1	16.9	0.0	3

表 15 有人說：「利用政府機關網站發表對公共政策的看法，是一個快速表達意見的方法」，請問您同不同意這種說法？（續）

		不同意	同意	無反應	個數
		橫%	橫%	橫%	
全體		37.0	60.3	2.7	57
職業	行政和企業主管、經理人員及自營商	67.5	32.5	0.0	5
	專業人士	18.7	81.3	0.0	5
	技術員	0.0	100.0	0.0	1
	事務工作人員	58.6	41.4	0.0	7
	服務工作人員及售貨員	10.7	89.3	0.0	8
	技術工	100.0	0.0	0.0	2
	體力工	0.0	100.0	0.0	1
	軍警	100.0	0.0	0.0	1
	公務員、教師	42.2	57.8	0.0	3
	家庭主婦	59.6	40.4	0.0	4
	學生	28.2	63.4	8.4	18
	無業或待業中	0.0	100.0	0.0	2

表 15 有人說：「利用政府機關網站發表對公共政策的看法，是一個快速表達意見的方法」，請問您同不同意這種說法？（續）

		不同意	同意	無反應	個數
		橫%	橫%	橫%	
全體		37.0	60.3	2.7	57
居住縣市	台北縣	39.0	51.5	9.5	11
	宜蘭縣	0.0	100.0	0.0	1
	桃園縣	44.6	55.4	0.0	6
	新竹縣	0.0	100.0	0.0	1
	台中縣	41.4	58.6	0.0	1
	彰化縣	38.4	61.6	0.0	4
	南投縣	0.0	100.0	0.0	2
	雲林縣	100.0	0.0	0.0	0
	台南縣	0.0	100.0	0.0	1
	高雄縣	47.3	52.7	0.0	2
	屏東縣	74.3	25.7	0.0	3
	台東縣	0.0	100.0	0.0	1
	基隆市	59.8	40.2	0.0	2
	新竹市	0.0	100.0	0.0	1
	台中市	23.4	76.6	0.0	5
	嘉義市	0.0	0.0	100.0	0
	台南市	0.0	100.0	0.0	1
	台北市	35.0	65.0	0.0	15
	高雄市	100.0	0.0	0.0	2

表 15 有人說：「利用政府機關網站發表對公共政策的看法，是一個快速表達意見的方法」，請問您同不同意這種說法？（續完）

		不同意	同意	無反應	個數
		橫%	橫%	橫%	
全體		37.0	60.3	2.7	57
地區七分類	北北基	38.3	58.0	3.7	28
	桃竹苗	34.5	65.5	0.0	8
	中彰投	26.2	73.8	0.0	12
	雲嘉南	19.9	56.9	23.2	2
	高高屏	73.4	26.6	0.0	6
	宜花東	0.0	100.0	0.0	2
受訪者分類	電子化政府使用者	37.0	60.3	2.7	57
網路買賣經驗	曾在網路上買賣東西	43.0	57.0	0.0	40
	不曾在網路上買賣東西	22.8	68.1	9.0	17
網路論壇經驗	曾在網路發表對公共事務看法	36.3	63.7	0.0	30
	不曾在網路發表對公共事務看法	37.8	56.5	5.7	26

表16 您覺得利用政府機關網站發表對公共政策的看法、或是參與政治討論，將意見傳達給政府知道，是直接還是不直接？

		不直接 橫%	直接 橫%	無反應 橫%	個數
全體		42.1	55.8	2.1	57
性別	男性	35.6	61.8	2.5	28
	女性	48.6	49.7	1.7	28
年齡	12 至 14 歲	0.0	100.0	0.0	2
	15 至 19 歲	25.8	68.8	5.4	9
	20 至 29 歲	63.8	36.2	0.0	15
	30 至 39 歲	44.8	55.2	0.0	18
	40 至 49 歲	32.8	67.2	0.0	10
	50 至 59 歲	23.5	46.5	30.0	2
教育程度	國、初中	0.0	100.0	0.0	7
	高中、職	52.2	47.8	0.0	16
	專科	53.4	41.4	5.2	9
	大學及以上	43.3	53.8	2.9	25
網路使用經驗	有用過網路	42.1	55.8	2.1	57
網路使用時間	一年以上，未滿四年	65.9	34.1	0.0	6
	四年以上，未滿七年	43.0	57.0	0.0	6
	七年以上，未滿十年	35.1	57.7	7.2	7
	十年以上	39.2	58.9	1.9	37
每日上網時間	不到一小時	23.9	62.2	14.0	4
	一小時以上，未滿四小時	39.8	60.2	0.0	38
	四小時以上，未滿七小時	73.0	27.0	0.0	8
	七小時以上，未滿十小時	50.6	34.1	15.3	5
	十小時以上	0.0	100.0	0.0	3

表 16 您覺得利用政府機關網站發表對公共政策的看法、或是參與政治討論，將意見傳達給政府知道，是直接還是不直接？（續）

		不直接	直接	無反應	個數
		橫%	橫%	橫%	
全體		42.1	55.8	2.1	57
職業	行政和企業主管、經理人員及自營商	67.5	32.5	0.0	5
	專業人士	39.5	47.1	13.3	5
	技術員	0.0	100.0	0.0	1
	事務工作人員	48.0	52.0	0.0	7
	服務工作人員及售貨員	21.3	78.7	0.0	8
	技術工	100.0	0.0	0.0	2
	體力工	0.0	100.0	0.0	1
	軍警	100.0	0.0	0.0	1
	公務員、教師	29.4	70.6	0.0	3
	家庭主婦	59.6	40.4	0.0	4
	學生	39.4	57.9	2.7	18
	無業或待業中	0.0	100.0	0.0	2

表 16 您覺得利用政府機關網站發表對公共政策的看法、或是參與政治討論，將意見傳達給政府知道，是直接還是不直接？（續）

		不直接	直接	無反應	個數
		橫%	橫%	橫%	
全體		42.1	55.8	2.1	57
居住縣市	台北縣	27.8	72.2	0.0	11
	宜蘭縣	0.0	100.0	0.0	1
	桃園縣	64.3	35.7	0.0	6
	新竹縣	0.0	100.0	0.0	1
	台中縣	41.4	58.6	0.0	1
	彰化縣	55.2	44.8	0.0	4
	南投縣	0.0	100.0	0.0	2
	雲林縣	0.0	100.0	0.0	0
	台南縣	0.0	100.0	0.0	1
	高雄縣	47.3	52.7	0.0	2
	屏東縣	74.3	25.7	0.0	3
	台東縣	100.0	0.0	0.0	1
	基隆市	100.0	0.0	0.0	2
	新竹市	0.0	0.0	100.0	1
	台中市	46.7	53.3	0.0	5
	嘉義市	0.0	0.0	100.0	0
	台南市	0.0	100.0	0.0	1
	台北市	35.0	65.0	0.0	15
	高雄市	100.0	0.0	0.0	2

表 16 您覺得利用政府機關網站發表對公共政策的看法、或是參與政治討論，將意見傳達給政府知道，是直接還是不直接？（續完）

		不直接	直接	無反應	個數
		橫%	橫%	橫%	
全體		42.1	55.8	2.1	57
地區七分類	北北基	36.8	63.2	0.0	28
	桃竹苗	49.7	40.8	9.5	8
	中彰投	40.8	59.2	0.0	12
	雲嘉南	0.0	76.8	23.2	2
	高高屏	73.4	26.6	0.0	6
	宜花東	46.0	54.0	0.0	2
受訪者分類	電子化政府使用者	42.1	55.8	2.1	57
網路買賣經驗	曾在網路上買賣東西	44.2	54.0	1.8	40
	不曾在網路上買賣東西	36.9	60.2	2.9	17
網路論壇經驗	曾在網路發表對公共事務看法	49.0	48.6	2.4	30
	不曾在網路發表對公共事務看法	34.1	64.1	1.8	26

表17 整體而言，您認為政府機關網站的版面清不清楚？

		不清楚	普通	清楚	無反應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		22.7	2.8	72.1	2.5	693
性別	男性	22.5	3.6	71.8	2.1	324
	女性	22.9	2.0	72.3	2.8	368
年齡	12 至 14 歲	13.6	0.0	86.4	0.0	23
	15 至 19 歲	16.3	1.5	80.8	1.4	57
	20 至 29 歲	24.9	2.9	69.6	2.6	201
	30 至 39 歲	26.0	3.4	69.7	0.9	202
	40 至 49 歲	21.1	3.6	70.5	4.7	142
	50 至 59 歲	9.6	1.1	84.8	4.5	47
	60 歲以上	21.9	0.0	72.9	5.2	10
教育程度	小學及以下	18.6	0.0	81.4	0.0	5
	國、初中	13.1	4.3	76.9	5.7	46
	高中、職	19.7	1.3	75.4	3.6	196
	專科	28.2	4.4	65.3	2.1	141
	大學及以上	22.9	2.8	72.8	1.5	301
網路使用經驗	有用過網路	22.7	2.8	72.1	2.5	693
網路使用時間	未滿一年	23.4	0.0	68.3	8.4	8
	一年以上，未滿四年	17.5	4.0	77.4	1.2	49
	四年以上，未滿七年	13.9	2.1	82.9	1.1	115
	七年以上，未滿十年	20.9	3.6	74.3	1.2	115
	十年以上	26.9	2.7	67.4	3.0	392
每日上網時間	不到一小時	26.9	0.8	69.4	2.9	142
	一小時以上，未滿四小時	19.3	3.0	75.6	2.0	355
	四小時以上，未滿七小時	23.4	2.5	71.6	2.5	111
	七小時以上，未滿十小時	32.5	4.0	59.6	4.0	42
	十小時以上	28.2	5.7	63.5	2.6	35

表 17 整體而言，您認為政府機關網站的版面清不清楚？（續）

		不清楚	普通	清楚	無反應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		22.7	2.8	72.1	2.5	693
職業	行政和企業主管、經理人員及自營商	26.5	1.5	68.1	4.0	75
	專業人士	27.0	2.8	70.2	0.0	46
	技術員	24.0	7.3	68.8	0.0	42
	事務工作人員	18.5	1.3	77.8	2.4	82
	服務工作人員及售貨員	25.1	4.9	68.3	1.8	78
	農林漁牧工作人員	0.0	0.0	100.0	0.0	4
	技術工	17.2	2.2	73.4	7.3	35
	體力工	35.0	0.0	65.0	0.0	8
	軍警	35.8	0.0	64.2	0.0	8
	公務員、教師	16.4	3.5	78.6	1.4	65
	家庭主婦	29.0	0.9	65.0	5.0	56
	學生	18.7	1.5	77.9	1.8	133
	無業或待業中	26.4	3.1	66.4	4.1	51

表 17 整體而言，您認為政府機關網站的版面清不清楚？（續）

		不清 楚	普通	清楚	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		22.7	2.8	72.1	2.5	693
居住縣市	台北縣	23.3	2.2	71.1	3.4	133
	宜蘭縣	21.0	0.0	79.0	0.0	11
	桃園縣	28.2	2.4	66.3	3.1	65
	新竹縣	8.7	0.0	91.3	0.0	6
	苗栗縣	24.8	0.0	72.0	3.2	17
	台中縣	15.5	2.6	79.6	2.3	42
	彰化縣	15.3	1.9	82.8	0.0	29
	南投縣	4.1	0.0	86.0	9.9	14
	雲林縣	20.2	0.0	79.8	0.0	9
	嘉義縣	28.5	0.0	58.0	13.5	10
	台南縣	27.0	10.0	63.0	0.0	27
	高雄縣	25.9	0.0	67.8	6.3	23
	屏東縣	21.3	0.0	75.4	3.3	26
	台東縣	12.1	0.0	87.9	0.0	7
	花蓮縣	24.5	0.0	67.9	7.7	12
	澎湖縣	0.0	0.0	69.2	30.8	5
	基隆市	34.5	13.8	51.7	0.0	9
	新竹市	27.1	13.3	59.6	0.0	12
	台中市	19.8	0.0	78.6	1.6	52
	嘉義市	19.5	20.3	60.2	0.0	8
	台南市	24.4	6.7	65.4	3.5	19
	金門縣	0.0	0.0	100.0	0.0	1
	連江縣	0.0	42.5	57.5	0.0	1
	台北市	27.9	2.2	69.9	0.0	108
	高雄市	19.0	4.9	76.1	0.0	46

表 17 整體而言，您認為政府機關網站的版面清不清楚？（續完）

		不清楚	普通	清楚	無反應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		22.7	2.8	72.1	2.5	693
地區七分類	北北基	25.7	2.6	69.9	1.8	250
	桃竹苗	26.2	3.1	68.1	2.5	100
	中彰投	16.0	1.2	80.5	2.3	137
	雲嘉南	24.9	7.5	64.8	2.8	74
	高高屏	21.3	2.4	73.9	2.4	96
	宜花東	20.3	0.0	76.7	3.0	29
	金馬澎	0.0	3.3	73.2	23.5	7
受訪者分類	電子化政府使用者	22.7	2.8	72.1	2.5	693
網路買賣經驗	曾在網路上買賣東西	22.9	3.2	71.8	2.0	430
	不曾在網路上買賣東西	22.2	2.0	72.5	3.2	262
網路論壇經驗	曾在網路發表對公共事務看法	33.8	3.0	61.7	1.5	82
	不曾在網路發表對公共事務看法	21.2	2.7	73.5	2.6	611

表18 整體而言，您認為政府機關網站容不容易操作？

		不容 易	普通	容易	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		24.4	4.2	69.8	1.6	693
性別	男性	24.1	4.2	69.5	2.3	324
	女性	24.7	4.2	70.0	1.1	368
年齡	12 至 14 歲	3.8	0.0	96.2	0.0	23
	15 至 19 歲	17.9	1.6	80.4	0.0	57
	20 至 29 歲	22.1	4.6	72.5	0.8	201
	30 至 39 歲	29.3	3.3	65.4	2.0	202
	40 至 49 歲	27.5	6.2	65.9	0.4	142
	50 至 59 歲	15.6	5.5	70.2	8.6	47
	60 歲以上	33.4	6.0	50.6	10.0	10
教育程度	小學及以下	15.6	0.0	84.4	0.0	5
	國、初中	21.6	0.0	74.4	4.0	46
	高中、職	22.9	3.3	71.4	2.3	196
	專科	31.6	5.9	60.6	1.8	141
	大學及以上	22.4	4.6	72.2	0.8	301
網路使用經驗	有用過網路	24.4	4.2	69.8	1.6	693
網路使用時間	未滿一年	8.2	19.4	49.9	22.4	8
	一年以上，未滿四年	36.7	2.9	56.6	3.8	49
	四年以上，未滿七年	18.2	3.2	78.5	0.0	115
	七年以上，未滿十年	23.1	3.9	71.5	1.5	115
	十年以上	25.5	4.4	68.7	1.4	392
每日上網時間	不到一小時	31.6	1.9	61.4	5.1	142
	一小時以上，未滿四小時	20.5	4.8	73.7	1.0	355
	四小時以上，未滿七小時	19.2	5.1	75.8	0.0	111
	七小時以上，未滿十小時	34.0	8.0	58.0	0.0	42
	十小時以上	38.3	0.0	61.7	0.0	35

表 18 整體而言，您認為政府機關網站容不容易操作？（續）

		不容 易	普通	容易	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		24.4	4.2	69.8	1.6	693
職業	行政和企業主管、經理人員及自營商	31.2	4.1	64.7	0.0	75
	專業人士	26.5	4.7	67.4	1.3	46
	技術員	29.5	6.3	60.4	3.8	42
	事務工作人員	30.3	5.4	64.4	0.0	82
	服務工作人員及售貨員	23.7	5.5	69.6	1.3	78
	農林漁牧工作人員	0.0	0.0	100.0	0.0	4
	技術工	29.2	2.7	64.8	3.4	35
	體力工	33.2	0.0	66.8	0.0	8
	軍警	35.8	7.3	35.0	22.0	8
	公務員、教師	20.7	3.3	75.4	0.6	65
	家庭主婦	26.2	3.6	66.0	4.2	56
	學生	15.0	0.7	83.1	1.2	133
	無業或待業中	19.8	6.1	74.1	0.0	51

表 18 整體而言，您認為政府機關網站容不容易操作？（續）

		不容 易	普通	容易	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		24.4	4.2	69.8	1.6	693
居住縣市	台北縣	28.2	6.2	64.2	1.4	133
	宜蘭縣	30.5	5.7	63.7	0.0	11
	桃園縣	29.4	4.7	65.0	0.9	65
	新竹縣	11.2	11.0	77.8	0.0	6
	苗栗縣	24.3	3.3	72.5	0.0	17
	台中縣	17.7	7.2	72.7	2.4	42
	彰化縣	19.7	2.1	78.2	0.0	29
	南投縣	21.3	0.0	78.7	0.0	14
	雲林縣	12.0	0.0	88.0	0.0	9
	嘉義縣	24.6	0.0	75.4	0.0	10
	台南縣	36.8	2.0	58.8	2.5	27
	高雄縣	32.2	0.0	67.8	0.0	23
	屏東縣	25.4	2.1	69.6	2.9	26
	台東縣	12.1	8.4	79.4	0.0	7
	花蓮縣	24.5	16.7	58.8	0.0	12
	澎湖縣	0.0	0.0	69.2	30.8	5
	基隆市	22.6	13.8	63.6	0.0	9
	新竹市	14.7	13.3	72.0	0.0	12
	台中市	10.6	3.7	85.7	0.0	52
	嘉義市	39.1	0.0	48.6	12.3	8
	台南市	14.8	3.9	81.3	0.0	19
	金門縣	0.0	0.0	100.0	0.0	1
	連江縣	0.0	0.0	100.0	0.0	1
	台北市	31.5	2.2	62.6	3.7	108
	高雄市	16.7	1.1	82.2	0.0	46

表 18 整體而言，您認為政府機關網站容不容易操作？（續完）

		不容 易	普通	容易	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		24.4	4.2	69.8	1.6	693
地區七分類	北北基	29.5	4.7	63.5	2.3	250
	桃竹苗	25.6	5.9	68.0	0.6	100
	中彰投	15.8	4.1	79.4	0.7	137
	雲嘉南	26.4	1.7	69.7	2.2	74
	高高屏	22.8	1.1	75.3	0.8	96
	宜花東	23.8	10.7	65.5	0.0	29
	金馬澎	0.0	0.0	76.5	23.5	7
受訪者分類	電子化政府使用者	24.4	4.2	69.8	1.6	693
網路買賣經驗	曾在網路上買賣東西	24.1	4.8	69.6	1.5	430
	不曾在網路上買賣東西	24.9	3.2	70.1	1.8	262
網路論壇經驗	曾在網路發表對公共事務看法	32.7	4.8	62.5	0.0	82
	不曾在網路發表對公共事務看法	23.3	4.1	70.8	1.9	611

表19 以您的看法來說，如果要使用政府機關的網站服務，需不需要有較好的電腦設備？

		需要	不需要	無反應	個數
		橫%	橫%	橫%	
全體		21.9	75.4	2.8	693
性別	男性	16.7	80.7	2.6	324
	女性	26.4	70.7	2.9	368
年齡	12 至 14 歲	28.1	71.9	0.0	23
	15 至 19 歲	15.4	81.1	3.5	57
	20 至 29 歲	20.7	78.7	0.7	201
	30 至 39 歲	20.4	77.0	2.6	202
	40 至 49 歲	26.7	70.5	2.7	142
	50 至 59 歲	21.5	67.4	11.2	47
	60 歲以上	27.8	55.0	17.1	10
教育程度	小學及以下	18.6	81.4	0.0	5
	國、初中	34.8	62.8	2.4	46
	高中、職	23.7	72.4	3.9	196
	專科	20.0	77.2	2.8	141
	大學及以上	19.8	78.1	2.2	301
網路使用經驗	有用過網路	21.9	75.4	2.8	693
網路使用時間	未滿一年	19.4	66.5	14.1	8
	一年以上，未滿四年	42.2	54.8	3.0	49
	四年以上，未滿七年	19.5	79.6	0.9	115
	七年以上，未滿十年	25.3	74.7	0.0	115
	十年以上	18.9	77.6	3.5	392
每日上網時間	不到一小時	22.8	72.8	4.4	142
	一小時以上，未滿四小時	23.7	74.6	1.7	355
	四小時以上，未滿七小時	13.6	82.4	3.9	111
	七小時以上，未滿十小時	19.7	77.8	2.5	42
	十小時以上	26.6	73.4	0.0	35

表 19 以您的看法來說，如果要使用政府機關的網站服務，需不需要有較好的電腦設備？（續）

		需要	不需要	無反應	個數
		橫%	橫%	橫%	
全體		21.9	75.4	2.8	693
職業	行政和企業主管、經理人員及自營商	22.5	72.8	4.7	75
	專業人士	13.6	83.2	3.2	46
	技術員	9.8	90.2	0.0	42
	事務工作人員	27.7	72.3	0.0	82
	服務工作人員及售貨員	29.0	69.4	1.5	78
	農林漁牧工作人員	0.0	100.0	0.0	4
	技術工	26.5	68.4	5.1	35
	體力工	14.1	75.6	10.3	8
	軍警	43.6	56.4	0.0	8
	公務員、教師	23.3	73.8	2.9	65
	家庭主婦	21.9	72.9	5.3	56
	學生	16.2	82.4	1.5	133
	無業或待業中	23.8	69.1	7.1	51

表 19 以您的看法來說，如果要使用政府機關的網站服務，需不需要有較好的電腦設備？（續）

		需要	不需要	無反應	個數
		橫%	橫%	橫%	
全體		21.9	75.4	2.8	693
居住縣市	台北縣	19.1	80.4	0.4	133
	宜蘭縣	9.0	91.0	0.0	11
	桃園縣	24.6	73.6	1.9	65
	新竹縣	28.5	60.3	11.2	6
	苗栗縣	32.6	67.4	0.0	17
	台中縣	10.8	87.7	1.5	42
	彰化縣	26.3	68.8	4.9	29
	南投縣	25.3	74.7	0.0	14
	雲林縣	36.1	63.9	0.0	9
	嘉義縣	22.5	69.5	8.0	10
	台南縣	32.7	67.3	0.0	27
	高雄縣	20.4	79.6	0.0	23
	屏東縣	18.1	76.0	5.9	26
	台東縣	13.5	78.1	8.4	7
	花蓮縣	22.7	77.3	0.0	12
	澎湖縣	10.1	89.9	0.0	5
	基隆市	9.7	90.3	0.0	9
	新竹市	10.8	89.2	0.0	12
	台中市	26.9	70.9	2.1	52
	嘉義市	40.2	59.8	0.0	8
	台南市	3.5	81.7	14.8	19
	金門縣	0.0	0.0	100.0	1
	連江縣	42.5	57.5	0.0	1
	台北市	24.8	70.2	5.0	108
	高雄市	23.6	73.6	2.9	46

表 19 以您的看法來說，如果要使用政府機關的網站服務，需不需要有較好的電腦設備？（續完）

		需要	不需要	無反應	個數
		橫%	橫%	橫%	
全體		21.9	75.4	2.8	693
地區七分類	北北基	21.3	76.3	2.4	250
	桃竹苗	24.6	73.5	1.9	100
	中彰投	21.6	76.1	2.3	137
	雲嘉南	24.9	70.2	5.0	74
	高高屏	21.3	75.7	3.0	96
	宜花東	15.5	82.6	2.0	29
	金馬澎	11.0	73.0	16.0	7
受訪者分類	電子化政府使用者	21.9	75.4	2.8	693
網路買賣經驗	曾在網路上買賣東西	21.1	76.4	2.6	430
	不曾在網路上買賣東西	23.2	73.7	3.1	262
網路論壇經驗	曾在網路發表對公共事務看法	17.4	79.7	2.9	82
	不曾在網路發表對公共事務看法	22.5	74.8	2.8	611

表20 整體而言，您認為政府機關網站提供的資訊正不正確？

		不正 確	普通	正確	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		10.6	1.8	79.2	8.4	693
性別	男性	9.7	1.7	81.7	6.8	324
	女性	11.4	1.9	77.0	9.7	368
年齡	12 至 14 歲	13.0	0.0	83.1	3.9	23
	15 至 19 歲	3.7	2.3	86.6	7.4	57
	20 至 29 歲	6.8	0.5	85.8	7.0	201
	30 至 39 歲	10.0	3.2	79.6	7.2	202
	40 至 49 歲	17.8	1.9	68.6	11.8	142
	50 至 59 歲	11.1	0.0	76.8	12.1	47
	60 歲以上	8.3	11.2	61.0	19.5	10
教育程度	小學及以下	18.6	0.0	81.4	0.0	5
	國、初中	16.1	0.0	76.6	7.3	46
	高中、職	13.0	1.1	75.1	10.8	196
	專科	12.2	2.7	76.7	8.4	141
	大學及以上	7.4	2.2	83.3	7.1	301
網路使用經驗	有用過網路	10.6	1.8	79.2	8.4	693
網路使用時間	未滿一年	16.6	0.0	57.7	25.7	8
	一年以上，未滿四年	19.7	2.1	70.3	7.9	49
	四年以上，未滿七年	6.4	0.9	83.5	9.1	115
	七年以上，未滿十年	5.9	0.6	84.1	9.4	115
	十年以上	11.8	2.5	78.6	7.1	392
每日上網時間	不到一小時	15.6	0.8	75.1	8.6	142
	一小時以上，未滿四小時	7.6	2.3	81.6	8.5	355
	四小時以上，未滿七小時	9.4	1.5	83.0	6.1	111
	七小時以上，未滿十小時	18.5	2.0	72.4	7.1	42
	十小時以上	17.7	2.4	70.5	9.4	35

表 20 整體而言，您認為政府機關網站提供的資訊正不正確？（續）

		不正 確	普通	正確	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		10.6	1.8	79.2	8.4	693
職業	行政和企業主管、經理人員及自營商	21.0	1.0	69.1	8.9	75
	專業人士	6.6	1.9	87.1	4.4	46
	技術員	8.1	4.1	75.5	12.3	42
	事務工作人員	6.6	3.1	77.8	12.5	82
	服務工作人員及售貨員	11.7	1.2	73.9	13.2	78
	農林漁牧工作人員	0.0	0.0	100.0	0.0	4
	技術工	6.7	0.0	86.1	7.1	35
	體力工	10.6	8.9	80.5	0.0	8
	軍警	10.3	0.0	89.7	0.0	8
	公務員、教師	12.9	1.7	80.0	5.4	65
	家庭主婦	15.3	1.3	72.2	11.3	56
	學生	6.3	1.6	85.6	6.5	133
	無業或待業中	12.1	2.1	82.3	3.5	51

表 20 整體而言，您認為政府機關網站提供的資訊正不正確？（續）

		不正 確	普通	正確	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		10.6	1.8	79.2	8.4	693
居住縣市	台北縣	13.7	1.9	77.0	7.5	133
	宜蘭縣	18.6	0.0	76.9	4.5	11
	桃園縣	14.2	2.7	77.9	5.3	65
	新竹縣	12.5	11.0	76.5	0.0	6
	苗栗縣	10.1	0.0	73.3	16.6	17
	台中縣	6.6	1.2	82.5	9.6	42
	彰化縣	5.1	2.4	90.6	1.9	29
	南投縣	3.2	0.0	89.7	7.2	14
	雲林縣	6.9	0.0	88.7	4.4	9
	嘉義縣	6.5	0.0	88.4	5.1	10
	台南縣	15.0	2.0	77.8	5.3	27
	高雄縣	18.1	3.6	78.4	0.0	23
	屏東縣	2.6	0.0	94.5	2.9	26
	台東縣	0.0	0.0	92.4	7.6	7
	花蓮縣	7.7	0.0	75.6	16.7	12
	澎湖縣	0.0	0.0	92.1	7.9	5
	基隆市	24.4	23.5	52.1	0.0	9
	新竹市	8.6	0.0	72.6	18.8	12
	台中市	10.6	0.0	76.9	12.4	52
	嘉義市	22.6	0.0	50.6	26.8	8
	台南市	3.5	0.0	92.9	3.6	19
	金門縣	0.0	0.0	100.0	0.0	1
	連江縣	0.0	0.0	42.5	57.5	1
	台北市	10.1	2.8	80.2	6.9	108
	高雄市	7.7	0.0	70.0	22.3	46

表 20 整體而言，您認為政府機關網站提供的資訊正不正確？（續完）

		不正 確	普通	正確	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		10.6	1.8	79.2	8.4	693
地區七分類	北北基	12.5	3.0	77.5	7.0	250
	桃竹苗	12.7	2.4	76.4	8.5	100
	中彰投	7.5	0.9	82.8	8.8	137
	雲嘉南	10.5	0.7	81.8	6.9	74
	高高屏	8.9	0.9	78.6	11.6	96
	宜花東	9.9	0.0	80.0	10.1	29
	金馬澎	0.0	0.0	89.6	10.4	7
受訪者分類	電子化政府使用者	10.6	1.8	79.2	8.4	693
網路買賣經驗	曾在網路上買賣東西	8.9	2.2	80.8	8.1	430
	不曾在網路上買賣東西	13.3	1.1	76.7	8.8	262
網路論壇經驗	曾在網路發表對公共事務看法	10.1	3.2	80.3	6.4	82
	不曾在網路發表對公共事務看法	10.7	1.6	79.1	8.6	611

表21 整體而言，您認為政府機關網站更新資訊的速度快不快？

		不快 速	普通	快速	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		44.2	7.3	38.0	10.6	693
性別	男性	45.0	9.2	38.3	7.4	324
	女性	43.4	5.6	37.7	13.3	368
年齡	12 至 14 歲	27.9	0.0	68.3	3.8	23
	15 至 19 歲	33.9	6.6	53.2	6.3	57
	20 至 29 歲	43.3	9.7	41.6	5.4	201
	30 至 39 歲	43.1	7.1	37.4	12.4	202
	40 至 49 歲	52.5	6.7	28.3	12.5	142
	50 至 59 歲	43.9	2.0	31.2	23.0	47
	60 歲以上	28.7	12.0	25.6	33.7	10
教育程度	小學及以下	18.6	0.0	65.9	15.5	5
	國、初中	40.5	4.3	52.0	3.2	46
	高中、職	44.7	5.6	36.5	13.3	196
	專科	53.3	5.7	31.1	9.9	141
	大學及以上	40.5	9.7	39.6	10.3	301
網路使用經驗	有用過網路	44.2	7.3	38.0	10.6	693
網路使用時間	未滿一年	59.8	0.0	26.1	14.1	8
	一年以上，未滿四年	43.8	7.7	40.5	7.9	49
	四年以上，未滿七年	40.0	4.5	42.7	12.8	115
	七年以上，未滿十年	45.7	7.9	34.0	12.4	115
	十年以上	45.0	7.7	38.2	9.1	392
每日上網時間	不到一小時	51.6	3.2	28.3	17.0	142
	一小時以上，未滿四小時	40.0	9.8	42.3	7.9	355
	四小時以上，未滿七小時	44.3	4.9	41.5	9.3	111
	七小時以上，未滿十小時	52.8	8.3	28.8	10.0	42
	十小時以上	50.8	5.7	32.5	11.0	35

表 21 整體而言，您認為政府機關網站更新資訊的速度快不快？（續）

		不快 速	普通	快速	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		44.2	7.3	38.0	10.6	693
職業	行政和企業主管、經理人員及自營商	57.0	3.6	32.7	6.6	75
	專業人士	39.8	8.0	42.6	9.6	46
	技術員	44.2	5.1	45.0	5.7	42
	事務工作人員	45.1	9.4	30.2	15.3	82
	服務工作人員及售貨員	53.4	5.2	35.8	5.5	78
	農林漁牧工作人員	20.1	0.0	79.9	0.0	4
	技術工	53.8	7.8	19.6	18.8	35
	體力工	51.2	36.7	12.1	0.0	8
	軍警	46.6	0.0	43.6	9.8	8
	公務員、教師	33.2	12.0	44.8	10.0	65
	家庭主婦	44.4	5.1	30.5	20.0	56
	學生	38.0	5.1	51.4	5.6	133
	無業或待業中	35.7	11.9	32.8	19.6	51

表 21 整體而言，您認為政府機關網站更新資訊的速度快不快？（續）

		不快 速	普通	快速	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		44.2	7.3	38.0	10.6	693
居住縣市	台北縣	47.0	6.5	36.1	10.3	133
	宜蘭縣	46.8	0.0	53.2	0.0	11
	桃園縣	47.3	11.5	37.1	4.1	65
	新竹縣	21.2	0.0	38.0	40.7	6
	苗栗縣	37.5	0.0	59.6	2.9	17
	台中縣	34.9	10.5	38.9	15.7	42
	彰化縣	55.9	5.1	35.7	3.4	29
	南投縣	43.7	0.0	33.8	22.5	14
	雲林縣	49.8	0.0	50.2	0.0	9
	嘉義縣	57.3	24.5	5.1	13.2	10
	台南縣	51.4	15.8	27.7	5.1	27
	高雄縣	46.1	3.9	35.4	14.5	23
	屏東縣	40.0	0.0	48.9	11.1	26
	台東縣	39.1	15.2	45.8	0.0	7
	花蓮縣	39.8	0.0	60.2	0.0	12
	澎湖縣	57.6	0.0	42.4	0.0	5
	基隆市	51.8	10.1	38.1	0.0	9
	新竹市	26.3	24.2	35.9	13.6	12
	台中市	40.1	3.7	46.5	9.7	52
	嘉義市	54.9	8.0	8.7	28.3	8
	台南市	32.3	18.1	32.8	16.8	19
	金門縣	0.0	0.0	0.0	100.0	1
	連江縣	0.0	0.0	100.0	0.0	1
	台北市	40.9	6.6	36.3	16.1	108
	高雄市	51.3	5.5	36.1	7.2	46

表 21 整體而言，您認為政府機關網站更新資訊的速度快不快？（續完）

		不快 速	普通	快速	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		44.2	7.3	38.0	10.6	693
地區七分類	北北基	44.5	6.7	36.3	12.5	250
	桃竹苗	41.5	10.3	40.9	7.4	100
	中彰投	42.2	5.7	40.6	11.5	137
	雲嘉南	47.4	14.8	26.8	11.0	74
	高高屏	47.0	3.6	39.3	10.0	96
	宜花東	42.2	3.6	54.2	0.0	29
	金馬澎	43.9	0.0	40.0	16.0	7
受訪者分類	電子化政府使用者	44.2	7.3	38.0	10.6	693
網路買賣經驗	曾在網路上買賣東西	45.8	7.4	37.3	9.6	430
	不曾在網路上買賣東西	41.5	7.1	39.2	12.2	262
網路論壇經驗	曾在網路發表對公共事務看法	53.3	6.1	34.6	6.0	82
	不曾在網路發表對公共事務看法	42.9	7.4	38.5	11.2	611

表22 整體而言，您認為政府機關網站所提供的資訊容不容易理解？

		不容 易	普通	容易	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		23.9	4.7	69.6	1.9	693
性別	男性	21.5	4.5	72.2	1.8	324
	女性	26.0	4.9	67.2	1.9	368
年齡	12 至 14 歲	8.3	0.0	91.7	0.0	23
	15 至 19 歲	17.4	2.1	80.4	0.0	57
	20 至 29 歲	26.8	8.0	65.2	0.0	201
	30 至 39 歲	24.6	4.0	69.6	1.8	202
	40 至 49 歲	27.7	3.3	66.0	3.1	142
	50 至 59 歲	12.4	4.2	76.2	7.2	47
	60 歲以上	8.3	6.7	70.7	14.4	10
教育程度	小學及以下	18.6	0.0	81.4	0.0	5
	國、初中	15.7	4.3	77.4	2.7	46
	高中、職	26.9	1.2	70.0	1.9	196
	專科	29.8	7.6	60.0	2.6	141
	大學及以上	20.2	5.9	72.6	1.4	301
網路使用經驗	有用過網路	23.9	4.7	69.6	1.9	693
網路使用時間	未滿一年	8.2	0.0	63.5	28.2	8
	一年以上，未滿四年	21.7	6.1	68.2	4.0	49
	四年以上，未滿七年	21.6	4.0	74.1	0.4	115
	七年以上，未滿十年	20.4	4.3	72.1	3.3	115
	十年以上	26.3	5.0	68.1	0.5	392
每日上網時間	不到一小時	29.2	1.8	63.4	5.6	142
	一小時以上，未滿四小時	21.7	4.4	73.1	0.8	355
	四小時以上，未滿七小時	18.8	8.0	73.2	0.0	111
	七小時以上，未滿十小時	27.2	5.0	66.1	1.7	42
	十小時以上	33.7	7.3	56.6	2.4	35

表 22 整體而言，您認為政府機關網站所提供的資訊容不容易理解？（續）

		不容 易	普通	容易	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		23.9	4.7	69.6	1.9	693
職業	行政和企業主管、經理人員及自營商	32.0	2.4	65.7	0.0	75
	專業人士	31.4	3.9	61.0	3.7	46
	技術員	19.2	7.6	71.0	2.2	42
	事務工作人員	26.9	5.8	65.7	1.6	82
	服務工作人員及售貨員	27.3	5.9	63.0	3.8	78
	農林漁牧工作人員	20.1	0.0	79.9	0.0	4
	技術工	34.5	2.2	63.3	0.0	35
	體力工	35.0	8.9	56.2	0.0	8
	軍警	25.9	0.0	74.1	0.0	8
	公務員、教師	14.7	6.2	75.8	3.3	65
	家庭主婦	21.8	2.3	71.4	4.6	56
	學生	15.1	3.5	81.5	0.0	133
	無業或待業中	23.4	5.8	68.3	2.4	51

表 22 整體而言，您認為政府機關網站所提供的資訊容不容易理解？（續）

		不容 易	普通	容易	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		23.9	4.7	69.6	1.9	693
居住縣市	台北縣	21.0	2.8	72.8	3.5	133
	宜蘭縣	24.0	0.0	76.0	0.0	11
	桃園縣	22.0	7.6	70.3	0.0	65
	新竹縣	23.7	11.0	65.3	0.0	6
	苗栗縣	37.5	14.7	47.8	0.0	17
	台中縣	19.8	10.0	69.3	0.9	42
	彰化縣	27.8	7.0	65.2	0.0	29
	南投縣	16.5	0.0	80.4	3.1	14
	雲林縣	35.8	0.0	64.2	0.0	9
	嘉義縣	31.7	5.1	63.2	0.0	10
	台南縣	31.3	14.5	54.3	0.0	27
	高雄縣	25.1	6.3	68.6	0.0	23
	屏東縣	35.9	0.0	64.1	0.0	26
	台東縣	22.7	0.0	77.3	0.0	7
	花蓮縣	32.7	0.0	58.8	8.5	12
	澎湖縣	0.0	0.0	100.0	0.0	5
	基隆市	38.0	13.8	48.2	0.0	9
	新竹市	20.3	0.0	60.0	19.7	12
	台中市	15.3	4.3	80.4	0.0	52
	嘉義市	38.5	8.0	53.5	0.0	8
	台南市	12.6	11.2	76.2	0.0	19
	金門縣	0.0	0.0	100.0	0.0	1
	連江縣	0.0	0.0	100.0	0.0	1
	台北市	27.4	0.0	68.9	3.7	108
	高雄市	20.6	5.4	74.0	0.0	46

表 22 整體而言，您認為政府機關網站所提供的資訊容不容易理解？（續完）

		不容 易	普通	容易	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		23.9	4.7	69.6	1.9	693
地區七分類	北北基	24.3	1.9	70.2	3.5	250
	桃竹苗	24.6	8.2	64.9	2.3	100
	中彰投	19.4	6.2	73.8	0.6	137
	雲嘉南	27.8	9.8	62.4	0.0	74
	高高屏	25.8	4.2	70.0	0.0	96
	宜花東	27.2	0.0	69.5	3.4	29
	金馬澎	0.0	0.0	100.0	0.0	7
受訪者分類	電子化政府使用者	23.9	4.7	69.6	1.9	693
網路買賣經驗	曾在網路上買賣東西	24.8	5.6	69.0	0.6	430
	不曾在網路上買賣東西	22.3	3.3	70.5	3.9	262
網路論壇經驗	曾在網路發表對公共事務看法	29.7	5.7	63.3	1.4	82
	不曾在網路發表對公共事務看法	23.1	4.6	70.4	1.9	611

表23 請問，您認為政府機關的網站服務可不可靠？

		不可 靠	普通	可靠	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		15.0	3.4	75.9	5.7	693
性別	男性	12.2	2.7	81.8	3.4	324
	女性	17.6	4.0	70.7	7.7	368
年齡	12 至 14 歲	14.0	0.0	77.8	8.3	23
	15 至 19 歲	5.7	5.0	84.5	4.8	57
	20 至 29 歲	15.6	6.5	73.5	4.5	201
	30 至 39 歲	10.4	2.9	81.3	5.4	202
	40 至 49 歲	21.9	1.1	70.4	6.6	142
	50 至 59 歲	18.7	0.0	74.9	6.4	47
	60 歲以上	8.3	0.0	75.4	16.4	10
教育程度	小學及以下	18.6	0.0	65.9	15.5	5
	國、初中	14.0	4.3	74.0	7.7	46
	高中、職	17.8	1.9	71.9	8.4	196
	專科	18.4	4.6	72.4	4.6	141
	大學及以上	11.8	3.8	80.4	4.0	301
網路使用經驗	有用過網路	15.0	3.4	75.9	5.7	693
網路使用時間	未滿一年	19.9	0.0	65.9	14.2	8
	一年以上，未滿四年	24.8	5.6	62.9	6.7	49
	四年以上，未滿七年	11.9	4.9	78.1	5.1	115
	七年以上，未滿十年	8.7	2.7	82.3	6.3	115
	十年以上	16.5	3.0	75.5	5.0	392
每日上網時間	不到一小時	14.1	2.5	74.2	9.2	142
	一小時以上，未滿四小時	13.7	3.1	80.1	3.2	355
	四小時以上，未滿七小時	16.5	5.5	73.5	4.5	111
	七小時以上，未滿十小時	23.3	2.0	65.2	9.5	42
	十小時以上	18.4	5.7	65.2	10.6	35

表 23 請問，您認為政府機關的網站服務可不可靠？（續）

		不可 靠	普通	可靠	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		15.0	3.4	75.9	5.7	693
職業	行政和企業主管、經理人員及自營商	24.6	0.0	70.4	5.0	75
	專業人士	11.2	0.0	85.5	3.3	46
	技術員	11.5	9.8	76.4	2.2	42
	事務工作人員	15.1	2.6	74.1	8.2	82
	服務工作人員及售貨員	11.6	4.7	78.8	5.0	78
	農林漁牧工作人員	0.0	0.0	100.0	0.0	4
	技術工	35.6	0.0	61.0	3.4	35
	體力工	0.0	0.0	89.4	10.6	8
	軍警	15.7	0.0	84.3	0.0	8
	公務員、教師	11.8	6.1	81.5	0.6	65
	家庭主婦	20.2	2.5	70.9	6.5	56
	學生	9.9	4.8	81.0	4.3	133
	無業或待業中	9.3	3.3	66.1	21.3	51

表 23 請問，您認為政府機關的網站服務可不可靠？（續）

		不可 靠	普通	可靠	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		15.0	3.4	75.9	5.7	693
居住縣市	台北縣	12.5	3.8	76.7	6.9	133
	宜蘭縣	17.4	0.0	82.6	0.0	11
	桃園縣	18.4	8.6	69.1	3.8	65
	新竹縣	0.0	11.0	89.0	0.0	6
	苗栗縣	13.2	0.0	73.1	13.7	17
	台中縣	8.5	3.1	85.4	3.0	42
	彰化縣	15.8	4.6	79.7	0.0	29
	南投縣	18.4	0.0	71.3	10.3	14
	雲林縣	14.5	0.0	85.5	0.0	9
	嘉義縣	18.6	0.0	76.3	5.1	10
	台南縣	24.1	11.7	64.2	0.0	27
	高雄縣	13.1	3.6	71.0	12.3	23
	屏東縣	7.8	0.0	89.8	2.4	26
	台東縣	7.6	0.0	92.4	0.0	7
	花蓮縣	31.9	0.0	68.1	0.0	12
	澎湖縣	0.0	0.0	100.0	0.0	5
	基隆市	9.0	13.8	61.8	15.4	9
	新竹市	0.0	0.0	88.0	12.0	12
	台中市	15.2	0.0	71.3	13.6	52
	嘉義市	13.0	8.0	66.6	12.3	8
	台南市	8.8	0.0	83.4	7.8	19
	金門縣	0.0	0.0	100.0	0.0	1
	連江縣	0.0	0.0	100.0	0.0	1
	台北市	20.2	1.0	75.3	3.6	108
	高雄市	18.0	5.4	71.1	5.5	46

表 23 請問，您認為政府機關的網站服務可不可靠？（續完）

		不可 靠	普通	可靠	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		15.0	3.4	75.9	5.7	693
地區七分類	北北基	15.7	2.9	75.6	5.8	250
	桃竹苗	14.2	6.3	73.3	6.2	100
	中彰投	13.5	1.9	77.4	7.1	137
	雲嘉南	17.0	5.1	73.9	4.0	74
	高高屏	14.1	3.5	76.1	6.3	96
	宜花東	20.9	0.0	79.1	0.0	29
	金馬澎	0.0	0.0	100.0	0.0	7
受訪者分類	電子化政府使用者	15.0	3.4	75.9	5.7	693
網路買賣經驗	曾在網路上買賣東西	15.5	3.8	75.7	5.1	430
	不曾在網路上買賣東西	14.2	2.7	76.3	6.7	262
網路論壇經驗	曾在網路發表對公共事務看法	22.6	3.7	67.7	5.9	82
	不曾在網路發表對公共事務看法	14.0	3.3	77.0	5.7	611

表24 有人說：「民眾在使用政府機關的網站服務，遇到的任何問題都能很快地獲得解答」，請問您同不同意這種說法？

		不同 意	普通	同意	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		59.2	2.0	31.3	7.5	693
性別	男性	53.6	2.5	35.7	8.1	324
	女性	64.1	1.6	27.5	6.9	368
年齡	12 至 14 歲	15.9	0.0	84.1	0.0	23
	15 至 19 歲	51.6	0.7	43.2	4.5	57
	20 至 29 歲	58.4	1.7	33.4	6.6	201
	30 至 39 歲	63.1	3.0	24.6	9.4	202
	40 至 49 歲	68.7	2.1	24.3	4.9	142
	50 至 59 歲	50.4	1.9	32.7	15.0	47
	60 歲以上	32.4	5.3	31.2	31.1	10
教育程度	小學及以下	18.6	0.0	81.4	0.0	5
	國、初中	36.1	0.0	53.8	10.1	46
	高中、職	62.1	0.4	28.2	9.3	196
	專科	64.2	2.1	27.6	6.1	141
	大學及以上	58.8	3.4	31.0	6.7	301
網路使用經驗	有用過網路	59.2	2.0	31.3	7.5	693
網路使用時間	未滿一年	51.4	0.0	22.9	25.7	8
	一年以上，未滿四年	53.0	3.5	39.7	3.7	49
	四年以上，未滿七年	58.3	0.0	34.4	7.4	115
	七年以上，未滿十年	57.8	2.3	33.4	6.5	115
	十年以上	61.3	2.5	28.0	8.1	392
每日上網時間	不到一小時	61.5	0.4	27.6	10.5	142
	一小時以上，未滿四小時	56.2	3.1	33.0	7.7	355
	四小時以上，未滿七小時	58.5	0.0	36.4	5.1	111
	七小時以上，未滿十小時	66.6	4.0	22.9	6.5	42
	十小時以上	69.4	2.4	25.4	2.7	35

表 24 有人說：「民眾在使用政府機關的網站服務，遇到的任何問題都能很快地獲得解答」，請問您同不同意這種說法？（續）

		不同 意	普通	同意	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		59.2	2.0	31.3	7.5	693
職業	行政和企業主管、經理人員及自營商	65.9	2.5	25.9	5.7	75
	專業人士	57.7	4.9	28.1	9.2	46
	技術員	63.2	2.2	32.8	1.8	42
	事務工作人員	70.1	0.8	21.8	7.3	82
	服務工作人員及售貨員	54.7	2.1	32.8	10.4	78
	農林漁牧工作人員	32.2	0.0	67.8	0.0	4
	技術工	68.7	0.0	25.2	6.1	35
	體力工	83.7	8.9	7.4	0.0	8
	軍警	42.0	14.4	43.6	0.0	8
	公務員、教師	63.0	1.4	30.9	4.7	65
	家庭主婦	58.5	0.9	28.4	12.2	56
	學生	47.1	1.9	43.9	7.0	133
	無業或待業中	58.1	1.5	28.5	11.9	51

表 24 有人說：「民眾在使用政府機關的網站服務，遇到的任何問題都能很快地獲得解答」，請問您同不同意這種說法？（續）

		不同 意	普通	同意	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		59.2	2.0	31.3	7.5	693
居住縣市	台北縣	58.4	2.2	31.0	8.3	133
	宜蘭縣	54.8	5.7	32.2	7.2	11
	桃園縣	62.9	2.2	25.9	9.0	65
	新竹縣	57.5	0.0	31.4	11.0	6
	苗栗縣	58.2	0.0	32.9	8.9	17
	台中縣	60.5	2.8	36.7	0.0	42
	彰化縣	71.1	2.7	23.2	3.0	29
	南投縣	60.7	0.0	32.1	7.1	14
	雲林縣	29.0	0.0	64.0	7.0	9
	嘉義縣	71.9	0.0	20.0	8.0	10
	台南縣	60.6	0.0	36.3	3.1	27
	高雄縣	62.2	0.0	24.3	13.5	23
	屏東縣	50.0	2.6	42.3	5.1	26
	台東縣	46.4	7.5	46.0	0.0	7
	花蓮縣	66.9	0.0	33.1	0.0	12
	澎湖縣	30.8	0.0	69.2	0.0	5
	基隆市	65.3	9.7	25.1	0.0	9
	新竹市	57.3	0.0	34.1	8.6	12
	台中市	55.2	3.3	34.1	7.5	52
	嘉義市	84.8	0.0	15.2	0.0	8
	台南市	56.1	0.0	39.0	4.9	19
	金門縣	100.0	0.0	0.0	0.0	1
	連江縣	42.5	0.0	57.5	0.0	1
	台北市	55.2	1.9	29.0	13.8	108
	高雄市	67.0	2.9	25.2	4.9	46

表 24 有人說：「民眾在使用政府機關的網站服務，遇到的任何問題都能很快地獲得解答」，請問您同不同意這種說法？（續完）

		不同 意	普通	同意	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		59.2	2.0	31.3	7.5	693
地區七分類	北北基	57.3	2.3	29.9	10.4	250
	桃竹苗	61.1	1.4	28.5	9.1	100
	中彰投	60.7	2.7	32.4	4.2	137
	雲嘉南	59.5	0.0	36.1	4.5	74
	高高屏	61.3	2.1	29.6	7.1	96
	宜花東	57.7	3.9	35.8	2.7	29
	金馬澎	42.8	0.0	57.2	0.0	7
受訪者分類	電子化政府使用者	59.2	2.0	31.3	7.5	693
網路買賣經驗	曾在網路上買賣東西	63.2	2.2	27.6	7.0	430
	不曾在網路上買賣東西	52.6	1.7	37.5	8.2	262
網路論壇經驗	曾在網路發表對公共事務看法	63.2	1.7	27.3	7.8	82
	不曾在網路發表對公共事務看法	58.6	2.1	31.9	7.4	611

表25 請問，您認為政府機關透過網路提供服務，在民眾個人隱私資料的保護上完不完善？

		不完 善	普通	完善	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		32.3	2.7	47.8	17.3	693
性別	男性	30.2	3.1	49.5	17.1	324
	女性	34.1	2.3	46.3	17.4	368
年齡	12 至 14 歲	12.6	0.0	83.6	3.8	23
	15 至 19 歲	19.7	1.9	68.7	9.7	57
	20 至 29 歲	31.0	4.9	52.1	12.0	201
	30 至 39 歲	33.8	2.1	46.7	17.3	202
	40 至 49 歲	43.4	2.2	36.3	18.1	142
	50 至 59 歲	25.2	0.0	38.0	36.8	47
	60 歲以上	17.0	0.0	22.8	60.2	10
教育程度	小學及以下	0.0	0.0	100.0	0.0	5
	國、初中	30.7	2.4	53.7	13.2	46
	高中、職	33.3	1.6	47.7	17.4	196
	專科	37.9	6.0	38.0	18.1	141
	大學及以上	30.1	1.9	50.5	17.5	301
網路使用經驗	有用過網路	32.3	2.7	47.8	17.3	693
網路使用時間	未滿一年	45.5	0.0	28.8	25.7	8
	一年以上，未滿四年	44.3	0.0	44.0	11.6	49
	四年以上，未滿七年	28.7	0.6	55.2	15.5	115
	七年以上，未滿十年	29.1	3.5	55.7	11.7	115
	十年以上	32.7	3.5	44.8	19.0	392
每日上網時間	不到一小時	36.0	0.6	40.7	22.7	142
	一小時以上，未滿四小時	32.0	3.1	49.1	15.9	355
	四小時以上，未滿七小時	20.8	3.4	57.3	18.5	111
	七小時以上，未滿十小時	31.4	4.3	50.3	14.0	42
	十小時以上	60.9	0.0	34.7	4.4	35

表 25 請問，您認為政府機關透過網路提供服務，在民眾個人隱私資料的保護上完不完善？（續）

		不完 善	普通	完善	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		32.3	2.7	47.8	17.3	693
職業	行政和企業主管、經理人員及自營商	40.2	0.9	35.4	23.5	75
	專業人士	36.5	1.9	53.2	8.4	46
	技術員	38.3	8.6	37.5	15.6	42
	事務工作人員	35.9	0.0	48.6	15.5	82
	服務工作人員及售貨員	39.8	2.6	38.3	19.3	78
	農林漁牧工作人員	12.1	0.0	87.9	0.0	4
	技術工	34.7	4.7	44.3	16.4	35
	體力工	8.1	10.6	43.2	38.1	8
	軍警	15.7	10.3	42.3	31.8	8
	公務員、教師	25.0	3.2	54.7	17.0	65
	家庭主婦	36.9	2.4	37.0	23.7	56
	學生	20.1	1.6	66.7	11.6	133
	無業或待業中	32.0	4.6	41.2	22.1	51

表 25 請問，您認為政府機關透過網路提供服務，在民眾個人隱私資料的保護上完不完善？（續）

		不完 善	普通	完善	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		32.3	2.7	47.8	17.3	693
居住縣市	台北縣	38.6	3.2	43.9	14.3	133
	宜蘭縣	42.7	7.2	50.1	0.0	11
	桃園縣	31.5	4.3	50.8	13.4	65
	新竹縣	21.2	0.0	69.0	9.7	6
	苗栗縣	25.5	11.5	56.9	6.1	17
	台中縣	23.8	2.0	59.6	14.6	42
	彰化縣	25.3	2.4	56.3	16.0	29
	南投縣	23.8	7.1	59.9	9.2	14
	雲林縣	32.3	0.0	63.3	4.4	9
	嘉義縣	26.1	0.0	58.4	15.6	10
	台南縣	51.4	0.0	34.5	14.1	27
	高雄縣	38.1	0.0	36.7	25.3	23
	屏東縣	39.6	0.0	45.9	14.5	26
	台東縣	24.7	9.6	50.5	15.1	7
	花蓮縣	32.8	0.0	45.8	21.4	12
	澎湖縣	0.0	0.0	69.2	30.8	5
	基隆市	38.9	13.8	33.7	13.6	9
	新竹市	17.7	13.3	53.6	15.4	12
	台中市	31.5	3.5	50.4	14.6	52
	嘉義市	24.7	0.0	50.0	25.3	8
	台南市	18.9	0.0	45.5	35.6	19
	金門縣	0.0	0.0	0.0	100.0	1
	連江縣	0.0	0.0	42.5	57.5	1
	台北市	32.2	0.8	41.3	25.8	108
	高雄市	30.9	0.0	50.2	18.9	46

表 25 請問，您認為政府機關透過網路提供服務，在民眾個人隱私資料的保護上完不完善？（續完）

		不完 善	普通	完善	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		32.3	2.7	47.8	17.3	693
地區七分類	北北基	35.8	2.5	42.4	19.3	250
	桃竹苗	28.2	6.4	53.3	12.1	100
	中彰投	27.0	3.2	55.5	14.4	137
	雲嘉南	34.2	0.0	46.0	19.8	74
	高高屏	35.0	0.0	45.7	19.3	96
	宜花東	34.6	4.9	48.5	12.0	29
	金馬澎	0.0	0.0	56.0	44.0	7
受訪者分類	電子化政府使用者	32.3	2.7	47.8	17.3	693
網路買賣經驗	曾在網路上買賣東西	30.9	3.4	48.0	17.7	430
	不曾在網路上買賣東西	34.6	1.5	47.4	16.5	262
網路論壇經驗	曾在網路發表對公共事務看法	22.9	2.3	57.3	17.4	82
	不曾在網路發表對公共事務看法	33.5	2.7	46.5	17.2	611

表26 現在可以透過網路跟政府機關辦事情，您覺得花在交通上的成本（包含時間與金錢）是增加還是減少？

		增加	普通	減少	無反應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		9.4	2.7	83.3	4.6	693
性別	男性	9.6	3.6	81.9	5.0	324
	女性	9.3	1.9	84.6	4.3	368
年齡	12 至 14 歲	37.1	0.0	58.9	4.0	23
	15 至 19 歲	15.8	2.4	76.7	5.1	57
	20 至 29 歲	12.8	2.4	82.3	2.5	201
	30 至 39 歲	5.7	2.2	86.6	5.5	202
	40 至 49 歲	5.9	3.3	84.6	6.2	142
	50 至 59 歲	1.9	4.5	90.4	3.2	47
	60 歲以上	13.5	0.0	80.6	6.0	10
教育程度	小學及以下	18.6	0.0	81.4	0.0	5
	國、初中	21.9	0.0	62.1	15.9	46
	高中、職	10.7	4.5	81.8	3.0	196
	專科	6.7	1.6	82.9	8.8	141
	大學及以上	7.8	2.5	87.7	2.0	301
網路使用經驗	有用過網路	9.4	2.7	83.3	4.6	693
網路使用時間	未滿一年	0.0	0.0	100.0	0.0	8
	一年以上，未滿四年	13.0	1.6	82.7	2.7	49
	四年以上，未滿七年	16.5	3.1	78.5	1.9	115
	七年以上，未滿十年	10.3	1.5	83.0	5.2	115
	十年以上	7.2	3.2	84.7	5.0	392
每日上網時間	不到一小時	6.3	2.0	89.2	2.6	142
	一小時以上，未滿四小時	10.1	2.2	82.8	4.9	355
	四小時以上，未滿七小時	6.3	5.0	82.5	6.3	111
	七小時以上，未滿十小時	15.4	5.3	74.7	4.7	42
	十小時以上	19.8	0.0	77.8	2.4	35

表 26 現在可以透過網路跟政府機關辦事情，您覺得花在交通上的成本（包含時間與金錢）是增加還是減少？（續）

		增加	普通	減少	無反應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		9.4	2.7	83.3	4.6	693
職業	行政和企業主管、經理人員及自營商	6.9	2.2	84.4	6.5	75
	專業人士	7.9	3.7	86.3	2.1	46
	技術員	3.5	13.7	78.4	4.4	42
	事務工作人員	9.0	0.5	87.2	3.2	82
	服務工作人員及售貨員	15.8	3.6	73.8	6.7	78
	農林漁牧工作人員	0.0	0.0	100.0	0.0	4
	技術工	11.2	2.8	82.1	3.9	35
	體力工	14.1	0.0	85.9	0.0	8
	軍警	0.0	0.0	84.3	15.7	8
	公務員、教師	3.8	0.6	90.5	5.0	65
	家庭主婦	1.0	3.6	91.9	3.6	56
	學生	17.7	1.0	77.7	3.6	133
	無業或待業中	6.9	2.7	83.8	6.6	51

表 26 現在可以透過網路跟政府機關辦事情，您覺得花在交通上的成本（包含時間與金錢）是增加還是減少？（續）

		增加	普通	減少	無反應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		9.4	2.7	83.3	4.6	693
居住縣市	台北縣	10.1	3.8	80.7	5.4	133
	宜蘭縣	5.6	0.0	94.4	0.0	11
	桃園縣	13.2	2.8	79.3	4.7	65
	新竹縣	12.5	0.0	87.5	0.0	6
	苗栗縣	28.0	0.0	72.0	0.0	17
	台中縣	8.4	3.2	86.9	1.5	42
	彰化縣	10.2	0.0	89.8	0.0	29
	南投縣	6.2	3.2	73.5	17.0	14
	雲林縣	23.9	4.3	71.8	0.0	9
	嘉義縣	0.0	4.0	96.0	0.0	10
	台南縣	8.7	4.1	87.1	0.0	27
	高雄縣	19.2	5.5	75.3	0.0	23
	屏東縣	3.7	5.0	83.8	7.5	26
	台東縣	0.0	0.0	84.9	15.1	7
	花蓮縣	16.7	0.0	74.7	8.5	12
	澎湖縣	0.0	0.0	100.0	0.0	5
	基隆市	0.0	0.0	84.6	15.4	9
	新竹市	12.0	0.0	77.2	10.8	12
	台中市	14.6	2.1	77.7	5.7	52
	嘉義市	0.0	0.0	87.7	12.3	8
	台南市	0.0	2.8	97.2	0.0	19
	金門縣	0.0	0.0	100.0	0.0	1
	連江縣	42.5	0.0	57.5	0.0	1
	台北市	4.4	1.4	88.4	5.7	108
	高雄市	7.7	4.7	83.3	4.2	46

表 26 現在可以透過網路跟政府機關辦事情，您覺得花在交通上的成本（包含時間與金錢）是增加還是減少？（續完）

		增加	普通	減少	無反應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		9.4	2.7	83.3	4.6	693
地區七分類	北北基	7.3	2.6	84.2	5.9	250
	桃竹苗	15.5	1.8	78.3	4.3	100
	中彰投	10.9	2.1	82.7	4.3	137
	雲嘉南	6.3	3.4	89.1	1.3	74
	高高屏	9.5	4.9	81.5	4.1	96
	宜花東	8.7	0.0	84.4	6.9	29
	金馬澎	3.3	0.0	96.7	0.0	7
受訪者分類	電子化政府使用者	9.4	2.7	83.3	4.6	693
網路買賣經驗	曾在網路上買賣東西	7.7	2.9	86.3	3.1	430
	不曾在網路上買賣東西	12.1	2.4	78.5	7.0	262
網路論壇經驗	曾在網路發表對公共事務看法	4.0	2.1	90.7	3.3	82
	不曾在網路發表對公共事務看法	10.1	2.8	82.3	4.8	611

表27 為了能夠使用政府機關的網站服務，您是否因此去學電腦或學上網？

		是	否	個數
		橫%	橫%	
全體		21.6	78.4	693
性別	男性	21.9	78.1	324
	女性	21.4	78.6	368
年齡	12 至 14 歲	26.2	73.8	23
	15 至 19 歲	19.4	80.6	57
	20 至 29 歲	19.3	80.7	201
	30 至 39 歲	19.6	80.4	202
	40 至 49 歲	24.2	75.8	142
	50 至 59 歲	30.6	69.4	47
	60 歲以上	29.3	70.7	10
教育程度	小學及以下	0.0	100.0	5
	國、初中	32.7	67.3	46
	高中、職	26.1	73.9	196
	專科	20.8	79.2	141
	大學及以上	17.7	82.3	301
網路使用經驗	有用過網路	21.6	78.4	693
網路使用時間	未滿一年	28.9	71.1	8
	一年以上，未滿四年	45.5	54.5	49
	四年以上，未滿七年	30.3	69.7	115
	七年以上，未滿十年	20.3	79.7	115
	十年以上	16.6	83.4	392
每日上網時間	不到一小時	24.7	75.3	142
	一小時以上，未滿四小時	21.0	79.0	355
	四小時以上，未滿七小時	21.6	78.4	111
	七小時以上，未滿十小時	16.6	83.4	42
	十小時以上	27.0	73.0	35

表 27 為了能夠使用政府機關的網站服務，您是否因此去學電腦或學上網？
(續)

		是	否	個數
		橫%	橫%	
全體		21.6	78.4	693
職業	行政和企業主管、經理人員及自營商	19.9	80.1	75
	專業人士	15.6	84.4	46
	技術員	17.1	82.9	42
	事務工作人員	17.8	82.2	82
	服務工作人員及售貨員	23.2	76.8	78
	農林漁牧工作人員	32.2	67.8	4
	技術工	44.1	55.9	35
	體力工	0.0	100.0	8
	軍警	7.3	92.7	8
	公務員、教師	26.3	73.7	65
	家庭主婦	33.1	66.9	56
	學生	18.9	81.1	133
	無業或待業中	15.7	84.3	51

表 27 為了能夠使用政府機關的網站服務，您是否因此去學電腦或學上網？
(續)

		是	否	個數
		橫%	橫%	
全體		21.6	78.4	693
居住縣市	台北縣	19.5	80.5	133
	宜蘭縣	32.4	67.6	11
	桃園縣	19.0	81.0	65
	新竹縣	47.8	52.2	6
	苗栗縣	19.0	81.0	17
	台中縣	27.0	73.0	42
	彰化縣	19.7	80.3	29
	南投縣	33.4	66.6	14
	雲林縣	21.6	78.4	9
	嘉義縣	45.9	54.1	10
	台南縣	30.1	69.9	27
	高雄縣	6.8	93.2	23
	屏東縣	21.3	78.7	26
	台東縣	47.7	52.3	7
	花蓮縣	7.7	92.3	12
	澎湖縣	18.9	81.1	5
	基隆市	0.0	100.0	9
	新竹市	19.4	80.6	12
	台中市	21.8	78.2	52
	嘉義市	32.2	67.8	8
	台南市	32.1	67.9	19
	金門縣	100.0	0.0	1
	連江縣	42.5	57.5	1
	台北市	16.6	83.4	108
	高雄市	24.4	75.6	46

表 27 為了能夠使用政府機關的網站服務，您是否因此去學電腦或學上網？
(續完)

		是	否	個數
		橫%	橫%	
全體		21.6	78.4	693
地區七分類	北北基	17.6	82.4	250
	桃竹苗	20.9	79.1	100
	中彰投	24.1	75.9	137
	雲嘉南	32.0	68.0	74
	高高屏	19.2	80.8	96
	宜花東	26.2	73.8	29
	金馬澎	33.7	66.3	7
受訪者分類	電子化政府使用者	21.6	78.4	693
網路買賣經驗	曾在網路上買賣東西	18.3	81.7	430
	不曾在網路上買賣東西	27.1	72.9	262
網路論壇經驗	曾在網路發表對公共事務看法	19.8	80.2	82
	不曾在網路發表對公共事務看法	21.9	78.1	611

表28 有人說：「政府機關電腦系統中有關民眾的個人資料，常會有被盜用的風險」，請問您同不同意這種說法？

		不同意	普通	同意	無反應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		20.5	0.5	73.8	5.3	693
性別	男性	21.6	0.5	73.2	4.7	324
	女性	19.5	0.4	74.3	5.8	368
年齡	12 至 14 歲	22.2	0.0	77.8	0.0	23
	15 至 19 歲	26.4	1.5	67.3	4.8	57
	20 至 29 歲	20.1	0.8	74.3	4.8	201
	30 至 39 歲	18.9	0.4	76.0	4.8	202
	40 至 49 歲	21.4	0.0	73.2	5.4	142
	50 至 59 歲	15.8	0.0	76.5	7.7	47
	60 歲以上	44.0	0.0	30.5	25.5	10
教育程度	小學及以下	81.4	0.0	18.6	0.0	5
	國、初中	10.2	0.0	89.8	0.0	46
	高中、職	20.1	0.4	76.1	3.4	196
	專科	14.6	0.0	79.6	5.8	141
	大學及以上	24.1	0.8	67.9	7.2	301
網路使用經驗	有用過網路	20.5	0.5	73.8	5.3	693
網路使用時間	未滿一年	7.8	0.0	92.2	0.0	8
	一年以上，未滿四年	11.4	1.8	86.8	0.0	49
	四年以上，未滿七年	18.9	0.0	77.0	4.0	115
	七年以上，未滿十年	27.3	0.0	68.9	3.7	115
	十年以上	20.3	0.6	72.4	6.7	392
每日上網時間	不到一小時	13.6	0.0	79.3	7.1	142
	一小時以上，未滿四小時	23.5	0.7	71.8	4.0	355
	四小時以上，未滿七小時	20.5	0.0	72.8	6.7	111
	七小時以上，未滿十小時	23.5	2.1	68.8	5.7	42
	十小時以上	14.5	0.0	82.7	2.7	35

表 28 有人說：「政府機關電腦系統中有關民眾的個人資料，常會有被盜用的風險」，請問您同不同意這種說法？（續）

		不同意	普通	同意	無反應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		20.5	0.5	73.8	5.3	693
職業	行政和企業主管、經理人員及自營商	11.6	0.0	84.0	4.4	75
	專業人士	13.2	0.0	78.9	7.9	46
	技術員	9.8	0.0	84.4	5.8	42
	事務工作人員	26.6	0.0	69.9	3.5	82
	服務工作人員及售貨員	11.1	0.0	83.8	5.0	78
	農林漁牧工作人員	87.9	0.0	12.1	0.0	4
	技術工	18.7	0.0	79.3	2.0	35
	體力工	31.5	0.0	68.5	0.0	8
	軍警	17.1	10.3	72.7	0.0	8
	公務員、教師	32.7	0.0	55.4	11.9	65
	家庭主婦	16.6	1.3	74.1	8.0	56
	學生	24.6	0.0	71.8	3.6	133
	無業或待業中	26.7	3.2	66.0	4.1	51

表 28 有人說：「政府機關電腦系統中有關民眾的個人資料，常會有被盜用的風險」，請問您同不同意這種說法？（續）

		不同 意	普通	同意	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		20.5	0.5	73.8	5.3	693
居住縣市	台北縣	18.3	0.0	78.1	3.6	133
	宜蘭縣	23.1	0.0	76.9	0.0	11
	桃園縣	29.3	0.0	65.5	5.2	65
	新竹縣	21.2	11.0	45.5	22.2	6
	苗栗縣	27.0	0.0	73.0	0.0	17
	台中縣	22.3	3.9	71.6	2.3	42
	彰化縣	24.6	0.0	65.5	9.9	29
	南投縣	19.7	0.0	77.2	3.1	14
	雲林縣	17.8	0.0	82.2	0.0	9
	嘉義縣	14.3	0.0	85.7	0.0	10
	台南縣	19.5	0.0	76.1	4.4	27
	高雄縣	12.6	0.0	81.1	6.3	23
	屏東縣	28.4	0.0	66.4	5.2	26
	台東縣	48.3	0.0	51.7	0.0	7
	花蓮縣	19.4	0.0	69.0	11.7	12
	澎湖縣	23.1	0.0	76.9	0.0	5
	基隆市	15.0	10.1	74.9	0.0	9
	新竹市	13.3	0.0	86.7	0.0	12
	台中市	19.0	0.0	73.3	7.7	52
	嘉義市	7.6	0.0	80.1	12.3	8
	台南市	17.3	0.0	73.9	8.8	19
	金門縣	0.0	0.0	100.0	0.0	1
	連江縣	0.0	0.0	100.0	0.0	1
	台北市	18.8	0.0	72.3	8.9	108
	高雄市	18.1	0.0	79.4	2.6	46

表 28 有人說：「政府機關電腦系統中有關民眾的個人資料，常會有被盜用的風險」，請問您同不同意這種說法？（續完）

		不同 意	普通	同意	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		20.5	0.5	73.8	5.3	693
地區七分類	北北基	18.4	0.3	75.5	5.8	250
	桃竹苗	26.5	0.7	68.0	4.8	100
	中彰投	21.3	1.2	71.5	6.0	137
	雲嘉南	16.7	0.0	78.1	5.2	74
	高高屏	19.5	0.0	76.3	4.2	96
	宜花東	27.6	0.0	67.8	4.6	29
	金馬澎	17.6	0.0	82.4	0.0	7
受訪者分類	電子化政府使用者	20.5	0.5	73.8	5.3	693
網路買賣經驗	曾在網路上買賣東西	21.6	0.5	72.4	5.4	430
	不曾在網路上買賣東西	18.6	0.3	76.0	5.1	262
網路論壇經驗	曾在網路發表對公共事務看法	29.4	0.0	65.5	5.1	82
	不曾在網路發表對公共事務看法	19.3	0.5	74.9	5.3	611

表29 使用政府機關的網站服務，讓您運用時間，是有彈性還是沒彈性？

		沒彈 性	普通	有彈 性	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		8.6	0.5	88.1	2.8	693
性別	男性	8.4	0.7	88.2	2.7	324
	女性	8.8	0.2	88.1	2.8	368
年齡	12 至 14 歲	15.9	0.0	84.1	0.0	23
	15 至 19 歲	11.3	0.0	88.7	0.0	57
	20 至 29 歲	7.2	1.2	89.4	2.2	201
	30 至 39 歲	8.8	0.5	88.3	2.4	202
	40 至 49 歲	10.5	0.0	86.0	3.5	142
	50 至 59 歲	3.1	0.0	90.6	6.3	47
	60 歲以上	0.0	0.0	91.7	8.3	10
教育程度	小學及以下	49.7	0.0	50.3	0.0	5
	國、初中	9.7	0.0	90.3	0.0	46
	高中、職	12.7	0.0	80.8	6.5	196
	專科	5.4	1.7	90.4	2.5	141
	大學及以上	6.7	0.3	92.1	1.0	301
網路使用經驗	有用過網路	8.6	0.5	88.1	2.8	693
網路使用時間	未滿一年	10.6	0.0	69.4	20.0	8
	一年以上，未滿四年	12.2	0.0	83.5	4.3	49
	四年以上，未滿七年	13.2	0.0	86.3	0.5	115
	七年以上，未滿十年	6.1	1.3	89.1	3.5	115
	十年以上	7.9	0.5	89.9	1.8	392
每日上網時間	不到一小時	8.3	0.0	88.5	3.2	142
	一小時以上，未滿四小時	8.1	0.3	89.6	2.1	355
	四小時以上，未滿七小時	7.3	1.3	87.8	3.6	111
	七小時以上，未滿十小時	13.8	2.2	79.8	4.2	42
	十小時以上	15.9	0.0	84.1	0.0	35

表 29 使用政府機關的網站服務，讓您運用時間，是有彈性還是沒彈性？
(續)

		沒彈 性	普通	有彈 性	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		8.6	0.5	88.1	2.8	693
職業	行政和企業主管、經理人員及自營商	15.4	0.0	82.7	1.9	75
	專業人士	7.0	0.0	90.4	2.7	46
	技術員	12.0	5.7	76.2	6.1	42
	事務工作人員	9.2	0.0	87.5	3.3	82
	服務工作人員及售貨員	8.5	1.2	88.2	2.1	78
	農林漁牧工作人員	0.0	0.0	100.0	0.0	4
	技術工	9.9	0.0	85.5	4.6	35
	體力工	10.6	0.0	89.4	0.0	8
	軍警	10.3	0.0	89.7	0.0	8
	公務員、教師	1.0	0.0	98.5	0.6	65
	家庭主婦	6.6	0.0	88.5	4.8	56
	學生	8.4	0.0	89.5	2.0	133
	無業或待業中	7.9	0.0	88.0	4.2	51

表 29 使用政府機關的網站服務，讓您運用時間，是有彈性還是沒彈性？
(續)

		沒彈 性	普通	有彈 性	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		8.6	0.5	88.1	2.8	693
居住縣市	台北縣	6.4	1.4	88.6	3.6	133
	宜蘭縣	0.0	0.0	94.3	5.7	11
	桃園縣	14.5	2.3	83.2	0.0	65
	新竹縣	0.0	0.0	100.0	0.0	6
	苗栗縣	25.5	0.0	69.9	4.6	17
	台中縣	19.4	0.0	79.3	1.3	42
	彰化縣	5.4	0.0	94.6	0.0	29
	南投縣	6.2	0.0	90.9	2.8	14
	雲林縣	5.1	0.0	94.9	0.0	9
	嘉義縣	30.1	0.0	69.9	0.0	10
	台南縣	8.8	0.0	89.2	2.0	27
	高雄縣	19.2	0.0	80.8	0.0	23
	屏東縣	0.0	0.0	97.4	2.6	26
	台東縣	7.6	0.0	92.4	0.0	7
	花蓮縣	25.1	0.0	74.9	0.0	12
	澎湖縣	0.0	0.0	100.0	0.0	5
	基隆市	0.0	0.0	84.6	15.4	9
	新竹市	0.0	0.0	89.2	10.8	12
	台中市	5.8	0.0	92.1	2.1	52
	嘉義市	13.0	0.0	74.7	12.3	8
	台南市	3.5	0.0	96.5	0.0	19
	金門縣	0.0	0.0	100.0	0.0	1
	連江縣	0.0	0.0	100.0	0.0	1
	台北市	6.5	0.0	87.9	5.6	108
	高雄市	2.6	0.0	97.4	0.0	46

表 29 使用政府機關的網站服務，讓您運用時間，是有彈性還是沒彈性？（續完）

		沒彈性	普通	有彈性	無反應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		8.6	0.5	88.1	2.8	693
地區七分類	北北基	6.2	0.7	88.1	4.9	250
	桃竹苗	13.7	1.5	82.7	2.1	100
	中彰投	10.0	0.0	88.6	1.5	137
	雲嘉南	10.4	0.0	87.6	2.0	74
	高高屏	5.9	0.0	93.3	0.7	96
	宜花東	11.7	0.0	86.2	2.1	29
	金馬澎	0.0	0.0	100.0	0.0	7
受訪者分類	電子化政府使用者	8.6	0.5	88.1	2.8	693
網路買賣經驗	曾在網路上買賣東西	7.5	0.6	90.0	1.9	430
	不曾在網路上買賣東西	10.4	0.3	85.1	4.1	262
網路論壇經驗	曾在網路發表對公共事務看法	6.8	0.0	93.2	0.0	82
	不曾在網路發表對公共事務看法	8.9	0.5	87.4	3.1	611

表30 使用政府機關的網站服務，您覺得獲得服務的速度，是快還是慢？

		覺得 慢	普通	覺得 快	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		29.1	7.3	57.1	6.5	693
性別	男性	27.7	7.5	60.0	4.8	324
	女性	30.3	7.2	54.5	7.9	368
年齡	12 至 14 歲	17.7	4.2	78.0	0.0	23
	15 至 19 歲	23.0	2.7	69.1	5.3	57
	20 至 29 歲	36.6	7.2	54.3	1.9	201
	30 至 39 歲	28.1	8.9	55.5	7.5	202
	40 至 49 歲	28.1	8.6	51.4	11.9	142
	50 至 59 歲	20.1	5.0	66.3	8.5	47
	60 歲以上	13.5	12.0	64.6	9.9	10
教育程度	小學及以下	18.6	0.0	81.4	0.0	5
	國、初中	25.2	8.4	58.2	8.1	46
	高中、職	32.4	5.1	52.5	9.9	196
	專科	30.3	7.9	55.5	6.3	141
	大學及以上	27.5	8.5	59.8	4.2	301
網路使用經驗	有用過網路	29.1	7.3	57.1	6.5	693
網路使用時間	未滿一年	27.2	0.0	55.3	17.5	8
	一年以上，未滿四年	36.2	5.5	56.7	1.6	49
	四年以上，未滿七年	23.0	4.7	67.8	4.5	115
	七年以上，未滿十年	37.0	7.8	48.9	6.4	115
	十年以上	28.3	8.1	56.4	7.1	392
每日上網時間	不到一小時	25.9	2.7	59.2	12.3	142
	一小時以上，未滿四小時	26.8	10.4	58.8	4.0	355
	四小時以上，未滿七小時	33.0	2.1	58.9	6.0	111
	七小時以上，未滿十小時	39.7	11.3	43.9	5.1	42
	十小時以上	43.9	2.4	49.6	4.1	35

表 30 使用政府機關的網站服務，您覺得獲得服務的速度，是快還是慢？
(續)

		覺得 慢	普通	覺得 快	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		29.1	7.3	57.1	6.5	693
職業	行政和企業主管、經理人員及自營商	29.0	5.6	55.6	9.7	75
	專業人士	23.1	9.1	63.0	4.9	46
	技術員	28.7	7.8	59.4	4.1	42
	事務工作人員	33.8	7.9	49.9	8.4	82
	服務工作人員及售貨員	32.4	12.9	48.3	6.4	78
	農林漁牧工作人員	20.1	0.0	79.9	0.0	4
	技術工	42.7	5.0	47.6	4.7	35
	體力工	55.5	10.6	33.9	0.0	8
	軍警	30.9	15.7	53.4	0.0	8
	公務員、教師	29.0	10.2	54.7	6.0	65
	家庭主婦	30.2	2.3	61.6	5.9	56
	學生	25.2	3.6	69.7	1.5	133
	無業或待業中	16.9	8.2	56.4	18.6	51

表 30 使用政府機關的網站服務，您覺得獲得服務的速度，是快還是慢？
(續)

		覺得 慢	普通	覺得 快	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		29.1	7.3	57.1	6.5	693
居住縣市	台北縣	31.2	8.1	56.5	4.2	133
	宜蘭縣	22.4	16.0	46.8	14.7	11
	桃園縣	29.9	7.8	57.8	4.6	65
	新竹縣	12.5	11.0	76.5	0.0	6
	苗栗縣	36.8	16.1	39.2	7.8	17
	台中縣	26.8	3.4	63.4	6.3	42
	彰化縣	31.6	5.1	58.8	4.5	29
	南投縣	21.1	2.8	73.0	3.1	14
	雲林縣	42.2	4.4	49.1	4.3	9
	嘉義縣	51.3	7.0	27.1	14.5	10
	台南縣	35.5	6.2	50.2	8.1	27
	高雄縣	42.9	5.9	39.4	11.8	23
	屏東縣	30.2	7.8	59.1	2.9	26
	台東縣	24.9	7.5	67.5	0.0	7
	花蓮縣	41.3	0.0	58.7	0.0	12
	澎湖縣	0.0	0.0	100.0	0.0	5
	基隆市	37.9	0.0	48.5	13.6	9
	新竹市	6.1	28.7	54.4	10.8	12
	台中市	31.0	0.0	61.8	7.2	52
	嘉義市	17.4	0.0	63.1	19.5	8
	台南市	24.4	10.3	59.0	6.3	19
	金門縣	0.0	0.0	100.0	0.0	1
	連江縣	42.5	0.0	0.0	57.5	1
	台北市	22.9	8.4	61.0	7.7	108
	高雄市	28.9	11.0	52.0	8.1	46

表 30 使用政府機關的網站服務，您覺得獲得服務的速度，是快還是慢？（續完）

		覺得 慢	普通	覺得 快	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		29.1	7.3	57.1	6.5	693
地區七分類	北北基	27.8	8.0	58.1	6.0	250
	桃竹苗	27.1	11.9	55.4	5.6	100
	中彰投	28.8	2.4	62.8	6.0	137
	雲嘉南	33.9	6.5	50.4	9.2	74
	高高屏	32.7	8.9	50.8	7.6	96
	宜花東	30.5	7.7	56.3	5.5	29
	金馬澎	3.3	0.0	92.3	4.4	7
受訪者分類	電子化政府使用者	29.1	7.3	57.1	6.5	693
網路買賣經驗	曾在網路上買賣東西	28.5	7.9	56.5	7.1	430
	不曾在網路上買賣東西	30.2	6.3	58.0	5.5	262
網路論壇經驗	曾在網路發表對公共事務看法	36.9	5.6	51.5	6.0	82
	不曾在網路發表對公共事務看法	28.1	7.6	57.8	6.5	611

表31 使用政府機關的網站服務，您覺得服務品質，是好還是不好？

		不好	普通	好	無反應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		16.6	8.0	70.7	4.7	693
性別	男性	14.4	6.3	73.9	5.4	324
	女性	18.6	9.5	67.9	4.0	368
年齡	12 至 14 歲	4.5	0.0	95.5	0.0	23
	15 至 19 歲	11.1	5.0	82.1	1.8	57
	20 至 29 歲	18.2	9.2	70.6	2.1	201
	30 至 39 歲	14.5	9.2	70.5	5.8	202
	40 至 49 歲	22.3	8.4	63.9	5.4	142
	50 至 59 歲	12.6	2.3	74.0	11.1	47
	60 歲以上	13.5	12.0	49.0	25.5	10
教育程度	小學及以下	18.6	0.0	81.4	0.0	5
	國、初中	2.7	2.4	90.7	4.3	46
	高中、職	19.3	3.4	70.5	6.8	196
	專科	19.3	11.3	64.9	4.4	141
	大學及以上	15.9	10.1	70.5	3.5	301
網路使用經驗	有用過網路	16.6	8.0	70.7	4.7	693
網路使用時間	未滿一年	27.2	0.0	72.8	0.0	8
	一年以上，未滿四年	8.6	5.9	77.3	8.2	49
	四年以上，未滿七年	10.7	3.8	81.3	4.3	115
	七年以上，未滿十年	14.8	10.0	69.0	6.2	115
	十年以上	19.2	9.0	67.7	4.0	392
每日上網時間	不到一小時	20.8	6.9	65.9	6.5	142
	一小時以上，未滿四小時	12.6	7.0	77.6	2.8	355
	四小時以上，未滿七小時	15.6	10.4	67.7	6.2	111
	七小時以上，未滿十小時	26.4	12.0	55.6	5.9	42
	十小時以上	31.9	5.4	57.0	5.7	35

表 31 使用政府機關的網站服務，您覺得服務品質，是好還是不好？（續）

		不好	普通	好	無反應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		16.6	8.0	70.7	4.7	693
職業	行政和企業主管、經理人員及自營商	27.8	3.3	58.4	10.4	75
	專業人士	20.2	13.5	64.3	2.1	46
	技術員	12.6	12.6	69.8	5.1	42
	事務工作人員	21.4	8.3	64.3	6.0	82
	服務工作人員及售貨員	10.4	11.0	72.4	6.2	78
	農林漁牧工作人員	20.1	0.0	79.9	0.0	4
	技術工	14.8	4.0	81.2	0.0	35
	體力工	35.0	0.0	65.0	0.0	8
	軍警	10.3	30.1	59.7	0.0	8
	公務員、教師	14.5	16.3	64.4	4.8	65
	家庭主婦	15.1	3.1	77.7	4.1	56
	學生	11.9	2.1	86.0	0.0	133
	無業或待業中	18.9	10.2	59.0	11.9	51

表 31 使用政府機關的網站服務，您覺得服務品質，是好還是不好？（續）

		不好	普通	好	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		16.6	8.0	70.7	4.7	693
居住縣市	台北縣	17.9	8.9	71.2	2.1	133
	宜蘭縣	29.7	0.0	70.3	0.0	11
	桃園縣	11.9	16.3	68.3	3.5	65
	新竹縣	0.0	11.0	89.0	0.0	6
	苗栗縣	21.0	11.1	59.1	8.9	17
	台中縣	13.0	8.3	77.8	0.9	42
	彰化縣	28.2	0.0	69.1	2.7	29
	南投縣	16.5	0.0	80.4	3.1	14
	雲林縣	6.9	0.0	88.8	4.3	9
	嘉義縣	21.0	18.0	54.6	6.5	10
	台南縣	27.0	4.1	59.7	9.2	27
	高雄縣	23.6	3.1	69.4	3.9	23
	屏東縣	16.8	5.2	78.0	0.0	26
	台東縣	7.6	17.2	75.2	0.0	7
	花蓮縣	40.5	8.4	51.1	0.0	12
	澎湖縣	0.0	0.0	100.0	0.0	5
	基隆市	28.8	13.8	43.8	13.6	9
	新竹市	0.0	33.6	55.5	10.8	12
	台中市	18.5	8.0	70.8	2.7	52
	嘉義市	13.0	26.2	48.4	12.3	8
	台南市	15.0	3.4	70.4	11.3	19
	金門縣	0.0	0.0	100.0	0.0	1
	連江縣	0.0	0.0	100.0	0.0	1
	台北市	11.0	5.7	77.2	6.1	108
	高雄市	16.9	3.4	66.6	13.1	46

表 31 使用政府機關的網站服務，您覺得服務品質，是好還是不好？（續完）

		不好	普通	好	無反應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		16.6	8.0	70.7	4.7	693
地區七分類	北北基	15.3	7.7	72.8	4.2	250
	桃竹苗	11.3	17.1	66.5	5.0	100
	中彰投	18.7	5.6	73.6	2.2	137
	雲嘉南	19.0	7.6	64.3	9.0	74
	高高屏	18.5	3.8	70.3	7.4	96
	宜花東	28.8	7.3	63.9	0.0	29
	金馬澎	0.0	0.0	100.0	0.0	7
受訪者分類	電子化政府使用者	16.6	8.0	70.7	4.7	693
網路買賣經驗	曾在網路上買賣東西	17.0	8.7	69.3	5.0	430
	不曾在網路上買賣東西	16.0	6.9	73.0	4.2	262
網路論壇經驗	曾在網路發表對公共事務看法	18.2	6.8	68.0	6.9	82
	不曾在網路發表對公共事務看法	16.4	8.2	71.1	4.4	611

表32 請問，未來您是否會繼續使用政府機關提供的網站服務？

		不會 使用	一半 一半	會使 用	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		3.7	0.2	94.7	1.3	693
性別	男性	3.6	0.4	95.3	0.7	324
	女性	3.8	0.1	94.2	1.8	368
年齡	12 至 14 歲	0.0	0.0	100.0	0.0	23
	15 至 19 歲	2.0	2.0	94.1	1.9	57
	20 至 29 歲	3.7	0.0	95.6	0.6	201
	30 至 39 歲	3.2	0.0	96.3	0.5	202
	40 至 49 歲	4.6	0.4	91.8	3.2	142
	50 至 59 歲	5.1	0.0	94.9	0.0	47
	60 歲以上	8.3	0.0	91.7	0.0	10
教育程度	小學及以下	0.0	0.0	100.0	0.0	5
	國、初中	0.0	0.0	94.9	5.1	46
	高中、職	4.2	0.6	92.9	2.2	196
	專科	5.7	0.0	93.6	0.7	141
	大學及以上	3.1	0.2	96.3	0.4	301
網路使用經驗	有用過網路	3.7	0.2	94.7	1.3	693
網路使用時間	未滿一年	0.0	0.0	100.0	0.0	8
	一年以上，未滿四年	2.7	0.0	97.3	0.0	49
	四年以上，未滿七年	3.4	0.0	96.6	0.0	115
	七年以上，未滿十年	4.8	0.0	93.4	1.8	115
	十年以上	3.6	0.4	94.5	1.5	392
每日上網時間	不到一小時	4.7	0.4	93.3	1.6	142
	一小時以上，未滿四小時	2.6	0.0	96.1	1.3	355
	四小時以上，未滿七小時	3.7	0.0	96.3	0.0	111
	七小時以上，未滿十小時	5.1	0.0	94.9	0.0	42
	十小時以上	8.9	3.3	87.8	0.0	35

表 32 請問，未來您是否會繼續使用政府機關提供的網站服務？（續）

		不會 使用	一半 一半	會使 用	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		3.7	0.2	94.7	1.3	693
職業	行政和企業主管、經理人員及自營商	8.2	0.0	91.8	0.0	75
	專業人士	1.6	0.0	98.4	0.0	46
	技術員	4.2	0.0	93.6	2.2	42
	事務工作人員	2.3	0.6	94.1	2.9	82
	服務工作人員及售貨員	2.7	0.0	95.7	1.6	78
	農林漁牧工作人員	0.0	0.0	100.0	0.0	4
	技術工	5.5	0.0	94.5	0.0	35
	體力工	0.0	0.0	100.0	0.0	8
	軍警	0.0	0.0	100.0	0.0	8
	公務員、教師	4.4	0.0	95.6	0.0	65
	家庭主婦	1.5	0.0	96.6	1.9	56
	學生	3.6	0.9	94.7	0.8	133
	無業或待業中	5.3	0.0	92.3	2.4	51

表 32 請問，未來您是否會繼續使用政府機關提供的網站服務？（續）

		不會 使用	一半 一半	會使 用	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		3.7	0.2	94.7	1.3	693
居住縣市	台北縣	4.0	0.4	94.7	0.9	133
	宜蘭縣	0.0	0.0	100.0	0.0	11
	桃園縣	5.9	0.0	92.6	1.5	65
	新竹縣	0.0	0.0	100.0	0.0	6
	苗栗縣	3.2	0.0	96.8	0.0	17
	台中縣	1.7	0.0	98.3	0.0	42
	彰化縣	4.2	0.0	95.8	0.0	29
	南投縣	0.0	0.0	100.0	0.0	14
	雲林縣	0.0	0.0	100.0	0.0	9
	嘉義縣	0.0	0.0	100.0	0.0	10
	台南縣	4.9	0.0	95.1	0.0	27
	高雄縣	8.2	0.0	86.3	5.5	23
	屏東縣	0.0	0.0	100.0	0.0	26
	台東縣	0.0	0.0	100.0	0.0	7
	花蓮縣	0.0	0.0	100.0	0.0	12
	澎湖縣	0.0	0.0	100.0	0.0	5
	基隆市	15.4	0.0	84.6	0.0	9
	新竹市	0.0	0.0	89.2	10.8	12
	台中市	3.4	0.0	92.4	4.2	52
	嘉義市	13.0	0.0	74.7	12.3	8
	台南市	0.0	0.0	100.0	0.0	19
	金門縣	0.0	0.0	100.0	0.0	1
	連江縣	0.0	0.0	100.0	0.0	1
	台北市	3.0	1.1	95.9	0.0	108
	高雄市	7.7	0.0	89.9	2.3	46

表 32 請問，未來您是否會繼續使用政府機關提供的網站服務？（續完）

		不會 使用	一半 一半	會使 用	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		3.7	0.2	94.7	1.3	693
地區七分類	北北基	4.0	0.7	94.9	0.5	250
	桃竹苗	4.4	0.0	93.4	2.2	100
	中彰投	2.7	0.0	95.7	1.6	137
	雲嘉南	3.1	0.0	95.6	1.3	74
	高高屏	5.8	0.0	91.8	2.5	96
	宜花東	0.0	0.0	100.0	0.0	29
	金馬澎	0.0	0.0	100.0	0.0	7
受訪者分類	電子化政府使用者	3.7	0.2	94.7	1.3	693
網路買賣經驗	曾在網路上買賣東西	2.8	0.3	96.0	0.9	430
	不曾在網路上買賣東西	5.2	0.2	92.8	1.9	262
網路論壇經驗	曾在網路發表對公共事務看法	4.1	0.0	95.9	0.0	82
	不曾在網路發表對公共事務看法	3.7	0.3	94.6	1.5	611

表33 請問您是否願意將您使用過的政府機關網路服務推薦給親朋好友使用？

		願意	不願意	不一定看情形	無反應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		77.1	16.6	4.7	1.5	693
性別	男性	77.5	15.6	5.4	1.5	324
	女性	76.8	17.5	4.1	1.5	368
年齡	12 至 14 歲	82.3	13.8	3.8	0.0	23
	15 至 19 歲	72.2	24.4	1.5	1.8	57
	20 至 29 歲	77.7	14.9	7.4	0.0	201
	30 至 39 歲	77.9	14.6	4.4	3.1	202
	40 至 49 歲	75.2	20.4	3.8	0.6	142
	50 至 59 歲	87.0	10.9	2.1	0.0	47
	60 歲以上	91.7	8.3	0.0	0.0	10
教育程度	小學及以下	31.1	18.6	0.0	50.3	5
	國、初中	73.6	11.2	15.2	0.0	46
	高中、職	78.0	17.5	2.6	1.9	196
	專科	74.3	19.0	4.5	2.1	141
	大學及以上	79.4	15.9	4.4	0.3	301
網路使用經驗	有用過網路	77.1	16.6	4.7	1.5	693
網路使用時間	未滿一年	76.5	23.5	0.0	0.0	8
	一年以上，未滿四年	85.8	6.2	4.0	4.0	49
	四年以上，未滿七年	78.5	18.4	2.2	0.9	115
	七年以上，未滿十年	79.4	18.8	1.8	0.0	115
	十年以上	75.3	17.3	6.2	1.1	392
每日上網時間	不到一小時	79.7	15.0	2.9	2.4	142
	一小時以上，未滿四小時	79.3	14.4	4.6	1.7	355
	四小時以上，未滿七小時	78.3	13.7	7.4	0.6	111
	七小時以上，未滿十小時	65.4	31.3	3.2	0.0	42
	十小時以上	59.4	32.8	7.8	0.0	35

表 33 請問您是否願意將您使用過的政府機關網路服務推薦給親朋好友使用？（續）

		願意	不願意	不一定看情形	無反應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		77.1	16.6	4.7	1.5	693
職業	行政和企業主管、經理人員及自營商	77.3	22.7	0.0	0.0	75
	專業人士	85.0	12.3	2.7	0.0	46
	技術員	77.3	12.1	10.6	0.0	42
	事務工作人員	77.8	18.5	3.7	0.0	82
	服務工作人員及售貨員	67.3	17.4	11.4	3.9	78
	農林漁牧工作人員	32.2	0.0	0.0	67.8	4
	技術工	82.6	10.2	7.2	0.0	35
	體力工	60.4	39.6	0.0	0.0	8
	軍警	74.1	10.3	15.7	0.0	8
	公務員、教師	80.5	11.6	6.7	1.2	65
	家庭主婦	85.4	10.0	0.0	4.6	56
	學生	77.0	20.3	1.9	0.8	133
	無業或待業中	78.9	15.7	5.4	0.0	51

表 33 請問您是否願意將您使用過的政府機關網路服務推薦給親朋好友使用？（續）

		願意	不願意	不一定 看情形	無反應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		77.1	16.6	4.7	1.5	693
居住縣市	台北縣	77.8	18.1	3.4	0.6	133
	宜蘭縣	81.8	18.2	0.0	0.0	11
	桃園縣	76.7	20.6	2.8	0.0	65
	新竹縣	89.0	0.0	11.0	0.0	6
	苗栗縣	73.3	21.6	5.0	0.0	17
	台中縣	77.6	15.7	6.7	0.0	42
	彰化縣	86.3	8.4	3.9	1.4	29
	南投縣	91.9	0.0	8.1	0.0	14
	雲林縣	95.7	4.3	0.0	0.0	9
	嘉義縣	93.5	0.0	0.0	6.5	10
	台南縣	69.6	18.2	12.2	0.0	27
	高雄縣	63.5	24.7	11.8	0.0	23
	屏東縣	69.7	12.0	5.2	13.1	26
	台東縣	84.7	15.3	0.0	0.0	7
	花蓮縣	72.1	16.2	11.7	0.0	12
	澎湖縣	89.9	10.1	0.0	0.0	5
	基隆市	71.0	29.0	0.0	0.0	9
	新竹市	84.6	8.6	0.0	6.8	12
	台中市	76.8	17.5	1.5	4.1	52
	嘉義市	68.2	31.8	0.0	0.0	8
	台南市	91.6	4.9	3.5	0.0	19
	金門縣	100.0	0.0	0.0	0.0	1
	連江縣	57.5	42.5	0.0	0.0	1
	台北市	77.2	16.3	4.7	1.8	108
	高雄市	65.4	24.7	9.9	0.0	46

表 33 請問您是否願意將您使用過的政府機關網路服務推薦給親朋好友使用？（續完）

		願意	不願意	不一定看情形	無反應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		77.1	16.6	4.7	1.5	693
地區七分類	北北基	77.3	17.7	3.8	1.1	250
	桃竹苗	77.8	18.0	3.4	0.8	100
	中彰投	80.6	13.3	4.3	1.9	137
	雲嘉南	81.9	11.8	5.4	0.9	74
	高高屏	66.1	21.3	9.1	3.5	96
	宜花東	78.6	16.7	4.6	0.0	29
	金馬澎	89.0	11.0	0.0	0.0	7
受訪者分類	電子化政府使用者	77.1	16.6	4.7	1.5	693
網路買賣經驗	曾在網路上買賣東西	78.1	16.7	4.5	0.7	430
	不曾在網路上買賣東西	75.6	16.5	5.2	2.7	262
網路論壇經驗	曾在網路發表對公共事務看法	78.7	15.7	5.6	0.0	82
	不曾在網路發表對公共事務看法	76.9	16.8	4.6	1.7	611

表34 最近政府積極的推廣網站服務，是否影響您決定使用政府機關的網路服務？

		是	否	無反應	個數
		橫%	橫%	橫%	
全體		41.4	56.1	2.5	693
性別	男性	40.5	57.5	2.0	324
	女性	42.2	54.9	3.0	368
年齡	12 至 14 歲	33.5	66.5	0.0	23
	15 至 19 歲	43.2	56.0	0.8	57
	20 至 29 歲	39.1	58.5	2.4	201
	30 至 39 歲	43.3	55.9	0.7	202
	40 至 49 歲	38.3	57.6	4.1	142
	50 至 59 歲	56.5	41.1	2.4	47
	60 歲以上	38.9	47.6	13.5	10
教育程度	小學及以下	68.9	31.1	0.0	5
	國、初中	34.0	66.0	0.0	46
	高中、職	41.6	56.6	1.8	196
	專科	39.7	55.4	5.0	141
	大學及以上	43.1	54.7	2.2	301
網路使用經驗	有用過網路	41.4	56.1	2.5	693
網路使用時間	未滿一年	43.0	57.0	0.0	8
	一年以上，未滿四年	45.3	54.7	0.0	49
	四年以上，未滿七年	40.5	56.6	2.9	115
	七年以上，未滿十年	46.3	53.7	0.0	115
	十年以上	40.3	56.6	3.1	392
每日上網時間	不到一小時	42.7	54.1	3.2	142
	一小時以上，未滿四小時	42.0	56.1	2.0	355
	四小時以上，未滿七小時	42.9	54.9	2.2	111
	七小時以上，未滿十小時	39.0	55.3	5.7	42
	十小時以上	33.4	64.1	2.5	35

表 34 最近政府積極的推廣網站服務，是否影響您決定使用政府機關的網路服務？（續）

		是	否	無反應	個數
		橫%	橫%	橫%	
全體		41.4	56.1	2.5	693
職業	行政和企業主管、經理人員及自營商	37.4	59.2	3.4	75
	專業人士	34.8	57.2	8.1	46
	技術員	38.1	61.9	0.0	42
	事務工作人員	37.1	61.8	1.1	82
	服務工作人員及售貨員	41.8	56.8	1.4	78
	農林漁牧工作人員	100.0	0.0	0.0	4
	技術工	45.9	54.1	0.0	35
	體力工	33.2	66.8	0.0	8
	軍警	58.3	41.7	0.0	8
	公務員、教師	44.6	53.4	2.0	65
	家庭主婦	51.0	44.8	4.2	56
	學生	37.6	59.0	3.4	133
	無業或待業中	45.3	53.1	1.6	51

表 34 最近政府積極的推廣網站服務，是否影響您決定使用政府機關的網路服務？（續）

		是	否	無反應	個數
		橫%	橫%	橫%	
全體		41.4	56.1	2.5	693
居住縣市	台北縣	27.5	69.8	2.7	133
	宜蘭縣	48.9	51.1	0.0	11
	桃園縣	35.6	64.4	0.0	65
	新竹縣	78.8	21.2	0.0	6
	苗栗縣	46.3	48.7	5.0	17
	台中縣	46.5	53.5	0.0	42
	彰化縣	38.4	61.6	0.0	29
	南投縣	36.6	63.4	0.0	14
	雲林縣	27.2	67.7	5.1	9
	嘉義縣	74.2	21.8	4.0	10
	台南縣	47.1	52.9	0.0	27
	高雄縣	39.6	60.4	0.0	23
	屏東縣	47.7	48.6	3.6	26
	台東縣	60.0	40.0	0.0	7
	花蓮縣	33.1	59.3	7.7	12
	澎湖縣	23.1	76.9	0.0	5
	基隆市	29.2	70.8	0.0	9
	新竹市	75.4	17.7	6.8	12
	台中市	40.5	52.1	7.3	52
	嘉義市	66.1	33.9	0.0	8
	台南市	46.6	53.4	0.0	19
	金門縣	100.0	0.0	0.0	1
	連江縣	0.0	100.0	0.0	1
	台北市	49.4	45.6	5.0	108
	高雄市	39.0	61.0	0.0	46

表 34 最近政府積極的推廣網站服務，是否影響您決定使用政府機關的網路服務？（續完）

		是	否	無反應	個數
		橫%	橫%	橫%	
全體		41.4	56.1	2.5	693
地區七分類	北北基	37.0	59.3	3.6	250
	桃竹苗	44.9	53.4	1.7	100
	中彰投	41.5	55.7	2.8	137
	雲嘉南	50.2	48.6	1.2	74
	高高屏	41.5	57.5	1.0	96
	宜花東	45.2	51.7	3.0	29
	金馬澎	33.6	66.4	0.0	7
受訪者分類	電子化政府使用者	41.4	56.1	2.5	693
網路買賣經驗	曾在網路上買賣東西	41.5	56.2	2.4	430
	不曾在網路上買賣東西	41.3	56.0	2.7	262
網路論壇經驗	曾在網路發表對公共事務看法	51.5	41.5	7.0	82
	不曾在網路發表對公共事務看法	40.0	58.1	1.9	611

表35 有人說：「因為網路的使用，一般民眾在政治上可以有更大的權力」，請問您同不同意這種說法？

		不同 意	普通	同意	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		51.0	0.7	43.3	5.0	693
性別	男性	48.3	0.8	46.4	4.4	324
	女性	53.3	0.7	40.5	5.5	368
年齡	12 至 14 歲	26.2	0.0	73.8	0.0	23
	15 至 19 歲	33.0	2.0	61.6	3.4	57
	20 至 29 歲	52.9	0.8	43.9	2.5	201
	30 至 39 歲	59.2	0.8	34.4	5.6	202
	40 至 49 歲	50.8	0.6	41.8	6.8	142
	50 至 59 歲	50.2	0.0	43.8	6.0	47
	60 歲以上	40.2	0.0	30.4	29.4	10
教育程度	小學及以下	18.6	0.0	31.1	50.3	5
	國、初中	34.7	0.0	65.3	0.0	46
	高中、職	50.7	1.0	42.7	5.5	196
	專科	53.9	1.1	39.3	5.7	141
	大學及以上	52.8	0.5	42.3	4.3	301
網路使用經驗	有用過網路	51.0	0.7	43.3	5.0	693
網路使用時間	未滿一年	71.9	0.0	28.1	0.0	8
	一年以上，未滿四年	55.1	0.0	43.8	1.0	49
	四年以上，未滿七年	50.7	0.0	46.6	2.6	115
	七年以上，未滿十年	43.5	2.9	48.5	5.2	115
	十年以上	52.6	0.5	40.8	6.1	392
每日上網時間	不到一小時	54.4	0.0	40.7	4.8	142
	一小時以上，未滿四小時	49.6	1.1	43.9	5.4	355
	四小時以上，未滿七小時	53.2	0.0	41.1	5.6	111
	七小時以上，未滿十小時	45.5	0.0	50.5	4.0	42
	十小時以上	50.2	3.3	46.5	0.0	35

表 35 有人說：「因為網路的使用，一般民眾在政治上可以有更大的權力」，請問您同不同意這種說法？（續）

		不同 意	普通	同意	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		51.0	0.7	43.3	5.0	693
性別	男性	48.3	0.8	46.4	4.4	324
職業	行政和企業主管、經理人員及自營商	50.7	0.0	47.8	1.4	75
	專業人士	42.5	0.0	52.9	4.6	46
	技術員	67.6	0.0	32.4	0.0	42
	事務工作人員	57.2	0.0	39.2	3.6	82
	服務工作人員及售貨員	57.6	1.1	39.8	1.5	78
	農林漁牧工作人員	32.2	0.0	0.0	67.8	4
	技術工	52.5	0.0	40.9	6.6	35
	體力工	66.8	0.0	33.2	0.0	8
	軍警	79.4	0.0	20.6	0.0	8
	公務員、教師	48.9	0.0	43.2	7.9	65
	家庭主婦	51.5	2.7	35.8	10.0	56
	學生	36.4	0.9	58.3	4.5	133
	無業或待業中	56.2	3.1	31.2	9.5	51

表 35 有人說：「因為網路的使用，一般民眾在政治上可以有更大的權力」，請問您同不同意這種說法？（續）

		不同 意	普通	同意	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		51.0	0.7	43.3	5.0	693
居住縣市	台北縣	52.2	0.0	44.3	3.4	133
	宜蘭縣	56.7	0.0	33.1	10.2	11
	桃園縣	54.6	0.0	44.5	0.9	65
	新竹縣	59.3	0.0	29.7	11.0	6
	苗栗縣	62.2	0.0	37.8	0.0	17
	台中縣	52.6	2.1	44.3	0.9	42
	彰化縣	62.5	2.4	32.7	2.4	29
	南投縣	45.2	0.0	54.8	0.0	14
	雲林縣	28.5	0.0	67.0	4.4	9
	嘉義縣	69.5	0.0	30.5	0.0	10
	台南縣	63.9	0.0	31.5	4.7	27
	高雄縣	51.8	0.0	48.2	0.0	23
	屏東縣	44.2	0.0	40.0	15.8	26
	台東縣	43.6	0.0	56.4	0.0	7
	花蓮縣	55.7	0.0	44.3	0.0	12
	澎湖縣	23.1	0.0	69.0	7.9	5
	基隆市	42.4	0.0	57.6	0.0	9
	新竹市	27.1	13.3	52.8	6.8	12
	台中市	40.5	1.5	49.2	8.7	52
	嘉義市	43.6	0.0	49.9	6.5	8
	台南市	54.0	0.0	35.8	10.2	19
	金門縣	0.0	0.0	0.0	100.0	1
	連江縣	0.0	0.0	100.0	0.0	1
	台北市	48.5	1.1	41.0	9.4	108
	高雄市	55.0	0.0	42.2	2.9	46

表 35 有人說：「因為網路的使用，一般民眾在政治上可以有更大的權力」，請問您同不同意這種說法？（續完）

		不同 意	普通	同意	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		51.0	0.7	43.3	5.0	693
地區七分類	北北基	50.3	0.5	43.3	5.9	250
	桃竹苗	52.9	1.6	43.4	2.1	100
	中彰投	49.4	1.7	44.8	4.1	137
	雲嘉南	55.5	0.0	38.9	5.6	74
	高高屏	51.3	0.0	43.1	5.6	96
	宜花東	53.3	0.0	43.0	3.8	29
	金馬澎	17.6	0.0	60.3	22.1	7
受訪者分類	電子化政府使用者	51.0	0.7	43.3	5.0	693
網路買賣經驗	曾在網路上買賣東西	55.8	1.0	39.7	3.5	430
	不曾在網路上買賣東西	43.1	0.3	49.1	7.5	262
網路論壇經驗	曾在網路發表對公共事務看法	49.5	0.0	48.3	2.2	82
	不曾在網路發表對公共事務看法	51.2	0.8	42.6	5.4	611

表36 有人說：「因為網路的使用，一般民眾對政府的施政有更多的發言權」，請問您同不同意這種說法？

		不同 意	普通	同意	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		23.9	0.9	73.1	2.0	693
性別	男性	22.7	1.5	73.7	2.1	324
	女性	25.0	0.4	72.5	2.0	368
年齡	12 至 14 歲	16.3	0.0	83.7	0.0	23
	15 至 19 歲	14.7	3.1	82.2	0.0	57
	20 至 29 歲	26.3	0.5	72.5	0.7	201
	30 至 39 歲	24.5	1.4	70.5	3.6	202
	40 至 49 歲	29.0	0.5	69.1	1.4	142
	50 至 59 歲	17.2	0.0	80.2	2.7	47
	60 歲以上	12.6	0.0	77.4	10.0	10
教育程度	小學及以下	15.6	0.0	34.1	50.3	5
	國、初中	24.5	0.0	75.5	0.0	46
	高中、職	18.8	1.9	76.7	2.6	196
	專科	25.0	1.2	70.7	3.1	141
	大學及以上	27.0	0.3	72.0	0.6	301
網路使用經驗	有用過網路	23.9	0.9	73.1	2.0	693
網路使用時間	未滿一年	17.6	0.0	82.4	0.0	8
	一年以上，未滿四年	21.8	4.0	73.0	1.2	49
	四年以上，未滿七年	20.3	1.2	76.3	2.2	115
	七年以上，未滿十年	24.3	0.0	73.5	2.1	115
	十年以上	24.8	0.8	72.2	2.2	392
每日上網時間	不到一小時	22.8	0.5	73.4	3.4	142
	一小時以上，未滿四小時	23.5	1.0	74.0	1.5	355
	四小時以上，未滿七小時	21.5	0.0	74.9	3.6	111
	七小時以上，未滿十小時	33.4	2.2	64.4	0.0	42
	十小時以上	29.4	3.3	67.3	0.0	35

表 36 有人說：「因為網路的使用，一般民眾對政府的施政有更多的發言權」，請問您同不同意這種說法？（續）

		不同 意	普通	同意	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		23.9	0.9	73.1	2.0	693
職業	行政和企業主管、經理人員及自營商	34.1	0.0	65.2	0.8	75
	專業人士	28.2	0.0	71.8	0.0	46
	技術員	18.5	4.0	72.7	4.8	42
	事務工作人員	27.4	0.0	70.9	1.7	82
	服務工作人員及售貨員	25.2	3.7	66.5	4.6	78
	農林漁牧工作人員	0.0	0.0	32.2	67.8	4
	技術工	20.0	0.0	78.1	2.0	35
	體力工	33.5	0.0	66.5	0.0	8
	軍警	9.8	0.0	90.2	0.0	8
	公務員、教師	22.8	0.0	76.1	1.1	65
	家庭主婦	17.6	0.0	79.4	3.0	56
	學生	19.0	1.3	79.7	0.0	133
	無業或待業中	26.6	0.0	71.9	1.5	51

表 36 有人說：「因為網路的使用，一般民眾對政府的施政有更多的發言權」，請問您同不同意這種說法？（續）

		不同 意	普通	同意	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		23.9	0.9	73.1	2.0	693
居住縣市	台北縣	24.8	1.9	73.2	0.0	133
	宜蘭縣	31.7	0.0	68.3	0.0	11
	桃園縣	27.4	0.0	70.3	2.3	65
	新竹縣	39.0	0.0	61.0	0.0	6
	苗栗縣	23.4	0.0	76.6	0.0	17
	台中縣	23.6	0.0	75.1	1.3	42
	彰化縣	15.6	0.0	81.9	2.4	29
	南投縣	11.6	0.0	88.4	0.0	14
	雲林縣	4.3	0.0	95.7	0.0	9
	嘉義縣	13.2	0.0	86.8	0.0	10
	台南縣	29.2	0.0	68.8	2.0	27
	高雄縣	22.5	0.0	77.5	0.0	23
	屏東縣	20.9	0.0	65.8	13.3	26
	台東縣	0.0	0.0	100.0	0.0	7
	花蓮縣	49.0	0.0	51.0	0.0	12
	澎湖縣	0.0	0.0	100.0	0.0	5
	基隆市	27.0	0.0	73.0	0.0	9
	新竹市	0.0	0.0	100.0	0.0	12
	台中市	23.5	0.0	69.0	7.4	52
	嘉義市	7.8	8.0	84.2	0.0	8
	台南市	26.6	0.0	67.1	6.3	19
	金門縣	0.0	0.0	100.0	0.0	1
	連江縣	0.0	0.0	100.0	0.0	1
	台北市	27.5	2.9	67.4	2.2	108
	高雄市	27.8	0.0	72.2	0.0	46

表 36 有人說：「因為網路的使用，一般民眾對政府的施政有更多的發言權」，請問您同不同意這種說法？（續完）

		不同 意	普通	同意	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		23.9	0.9	73.1	2.0	693
地區七分類	北北基	26.1	2.3	70.7	0.9	250
	桃竹苗	24.2	0.0	74.3	1.5	100
	中彰投	20.7	0.0	75.6	3.8	137
	雲嘉南	20.8	0.8	76.0	2.4	74
	高高屏	24.7	0.0	71.8	3.6	96
	宜花東	31.1	0.0	68.9	0.0	29
	金馬澎	0.0	0.0	100.0	0.0	7
受訪者分類	電子化政府使用者	23.9	0.9	73.1	2.0	693
網路買賣經驗	曾在網路上買賣東西	26.8	0.5	71.1	1.6	430
	不曾在網路上買賣東西	19.3	1.6	76.4	2.7	262
網路論壇經驗	曾在網路發表對公共事務看法	26.4	0.0	72.9	0.7	82
	不曾在網路發表對公共事務看法	23.6	1.0	73.1	2.2	611

表37 有人說：「因為網路的使用，一般民眾可以更容易瞭解政治」，請問您同不同意這種說法？

		不同 意	普通	同意	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		38.9	0.7	57.4	3.0	693
性別	男性	35.8	0.8	60.3	3.1	324
	女性	41.6	0.6	54.9	2.9	368
年齡	12 至 14 歲	17.3	0.0	82.7	0.0	23
	15 至 19 歲	21.2	0.0	74.8	3.9	57
	20 至 29 歲	44.9	0.6	53.7	0.9	201
	30 至 39 歲	38.6	1.4	57.1	2.9	202
	40 至 49 歲	42.1	0.7	54.3	2.9	142
	50 至 59 歲	41.8	0.0	51.7	6.5	47
	60 歲以上	26.1	0.0	48.4	25.5	10
教育程度	小學及以下	68.9	0.0	31.1	0.0	5
	國、初中	23.6	0.0	67.7	8.8	46
	高中、職	32.7	0.0	62.3	5.0	196
	專科	38.3	1.4	57.4	2.9	141
	大學及以上	45.3	1.0	52.8	0.9	301
網路使用經驗	有用過網路	38.9	0.7	57.4	3.0	693
網路使用時間	未滿一年	31.7	0.0	68.3	0.0	8
	一年以上，未滿四年	23.6	0.0	74.1	2.3	49
	四年以上，未滿七年	33.7	0.5	63.4	2.5	115
	七年以上，未滿十年	38.0	0.0	59.9	2.1	115
	十年以上	42.7	1.1	52.9	3.3	392
每日上網時間	不到一小時	40.6	0.0	56.0	3.4	142
	一小時以上，未滿四小時	38.9	0.8	57.5	2.8	355
	四小時以上，未滿七小時	36.7	0.5	61.8	1.0	111
	七小時以上，未滿十小時	37.2	2.2	60.6	0.0	42
	十小時以上	42.8	2.1	49.4	5.7	35

表 37 有人說：「因為網路的使用，一般民眾可以更容易瞭解政治」，請問您同不同意這種說法？（續）

		不同 意	普通	同意	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		38.9	0.7	57.4	3.0	693
職業	行政和企業主管、經理人員及自營商	43.4	1.3	55.3	0.0	75
	專業人士	40.5	0.0	56.9	2.7	46
	技術員	27.4	3.5	69.1	0.0	42
	事務工作人員	46.0	0.0	52.2	1.8	82
	服務工作人員及售貨員	42.2	2.4	47.3	8.1	78
	農林漁牧工作人員	87.9	0.0	12.1	0.0	4
	技術工	26.7	0.0	68.2	5.1	35
	體力工	48.4	0.0	51.6	0.0	8
	軍警	61.8	0.0	38.2	0.0	8
	公務員、教師	41.6	1.0	54.8	2.6	65
	家庭主婦	37.6	0.0	58.5	3.9	56
	學生	28.0	0.0	70.3	1.7	133
	無業或待業中	49.0	0.0	43.7	7.4	51

表 37 有人說：「因為網路的使用，一般民眾可以更容易瞭解政治」，請問您同不同意這種說法？（續）

		不同 意	普通	同意	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		38.9	0.7	57.4	3.0	693
居住縣市	台北縣	38.9	1.7	58.7	0.6	133
	宜蘭縣	43.4	0.0	46.4	10.2	11
	桃園縣	33.0	0.0	67.0	0.0	65
	新竹縣	43.3	0.0	56.7	0.0	6
	苗栗縣	40.5	6.4	53.1	0.0	17
	台中縣	21.9	0.0	78.1	0.0	42
	彰化縣	31.9	0.0	65.4	2.7	29
	南投縣	30.8	0.0	66.1	3.1	14
	雲林縣	30.2	0.0	69.8	0.0	9
	嘉義縣	31.4	0.0	68.6	0.0	10
	台南縣	25.6	2.0	67.3	5.1	27
	高雄縣	54.0	0.0	38.1	7.8	23
	屏東縣	59.7	0.0	37.7	2.6	26
	台東縣	33.3	0.0	66.7	0.0	7
	花蓮縣	64.2	0.0	35.8	0.0	12
	澎湖縣	30.8	0.0	69.2	0.0	5
	基隆市	71.2	0.0	28.8	0.0	9
	新竹市	25.3	0.0	74.7	0.0	12
	台中市	40.6	0.0	54.0	5.4	52
	嘉義市	25.1	0.0	74.9	0.0	8
	台南市	55.7	0.0	44.3	0.0	19
	金門縣	0.0	0.0	0.0	100.0	1
	連江縣	0.0	0.0	100.0	0.0	1
	台北市	41.4	0.9	48.7	9.0	108
	高雄市	40.6	0.0	59.4	0.0	46

表 37 有人說：「因為網路的使用，一般民眾可以更容易瞭解政治」，請問您同不同意這種說法？（續完）

		不同 意	普通	同意	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		38.9	0.7	57.4	3.0	693
地區七分類	北北基	41.1	1.3	53.3	4.2	250
	桃竹苗	34.1	1.1	64.8	0.0	100
	中彰投	32.0	0.0	65.1	2.9	137
	雲嘉南	34.8	0.7	62.6	1.9	74
	高高屏	49.0	0.0	48.3	2.6	96
	宜花東	49.3	0.0	46.9	3.8	29
	金馬澎	23.5	0.0	60.5	16.0	7
受訪者分類	電子化政府使用者	38.9	0.7	57.4	3.0	693
網路買賣經驗	曾在網路上買賣東西	41.8	0.9	55.4	1.8	430
	不曾在網路上買賣東西	34.1	0.4	60.7	4.8	262
網路論壇經驗	曾在網路發表對公共事務看法	33.3	0.9	63.9	1.9	82
	不曾在網路發表對公共事務看法	39.6	0.7	56.5	3.1	611

表38 有人說：「因為網路的使用，政府官員可以更關心一般民眾的想法」，請問您同不同意這種說法？

		不同 意	普通	同意	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		47.9	0.8	48.5	2.7	693
性別	男性	47.2	1.0	47.9	3.9	324
	女性	48.5	0.7	49.0	1.8	368
年齡	12 至 14 歲	29.9	0.0	70.1	0.0	23
	15 至 19 歲	39.2	0.0	59.0	1.8	57
	20 至 29 歲	53.2	1.2	45.6	0.0	201
	30 至 39 歲	47.8	1.7	46.0	4.6	202
	40 至 49 歲	51.3	0.0	45.9	2.8	142
	50 至 59 歲	39.2	0.0	56.2	4.7	47
	60 歲以上	15.0	0.0	59.5	25.5	10
教育程度	小學及以下	49.7	0.0	0.0	50.3	5
	國、初中	34.9	0.0	58.7	6.4	46
	高中、職	44.5	0.9	51.5	3.1	196
	專科	50.4	0.7	47.0	1.9	141
	大學及以上	50.5	1.0	47.0	1.5	301
網路使用經驗	有用過網路	47.9	0.8	48.5	2.7	693
網路使用時間	未滿一年	33.0	0.0	67.0	0.0	8
	一年以上，未滿四年	48.3	0.0	51.7	0.0	49
	四年以上，未滿七年	37.5	0.0	61.2	1.3	115
	七年以上，未滿十年	47.0	0.8	49.3	2.9	115
	十年以上	51.6	0.9	44.2	3.4	392
每日上網時間	不到一小時	46.6	0.6	50.5	2.2	142
	一小時以上，未滿四小時	46.2	1.1	49.4	3.3	355
	四小時以上，未滿七小時	53.8	0.0	45.1	1.1	111
	七小時以上，未滿十小時	47.6	2.2	46.0	4.2	42
	十小時以上	49.7	0.0	50.3	0.0	35

表 38 有人說：「因為網路的使用，政府官員可以更關心一般民眾的想法」，請問您同不同意這種說法？（續）

		不同 意	普通	同意	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		47.9	0.8	48.5	2.7	693
職業	行政和企業主管、經理人員及自營商	61.5	0.0	35.9	2.6	75
	專業人士	56.0	0.0	42.4	1.6	46
	技術員	54.5	2.2	43.2	0.0	42
	事務工作人員	56.9	0.0	43.1	0.0	82
	服務工作人員及售貨員	46.0	1.1	46.1	6.8	78
	農林漁牧工作人員	20.1	0.0	12.1	67.8	4
	技術工	43.1	0.0	51.8	5.1	35
	體力工	66.8	0.0	33.2	0.0	8
	軍警	47.4	0.0	52.6	0.0	8
	公務員、教師	39.0	1.0	58.2	1.8	65
	家庭主婦	33.7	0.0	65.2	1.2	56
	學生	39.2	0.8	60.0	0.0	133
	無業或待業中	56.4	4.3	31.6	7.7	51

表 38 有人說：「因為網路的使用，政府官員可以更關心一般民眾的想法」，請問您同不同意這種說法？（續）

		不同 意	普通	同意	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		47.9	0.8	48.5	2.7	693
居住縣市	台北縣	48.6	2.0	48.5	0.9	133
	宜蘭縣	43.0	0.0	51.4	5.6	11
	桃園縣	49.2	0.0	50.8	0.0	65
	新竹縣	59.3	0.0	29.7	11.0	6
	苗栗縣	39.7	0.0	60.3	0.0	17
	台中縣	45.6	4.2	50.2	0.0	42
	彰化縣	39.5	0.0	60.5	0.0	29
	南投縣	40.3	0.0	56.6	3.1	14
	雲林縣	30.9	0.0	69.1	0.0	9
	嘉義縣	28.3	0.0	71.7	0.0	10
	台南縣	45.5	0.0	51.4	3.1	27
	高雄縣	52.3	0.0	44.5	3.1	23
	屏東縣	42.9	0.0	43.8	13.3	26
	台東縣	12.1	0.0	87.9	0.0	7
	花蓮縣	69.1	0.0	30.9	0.0	12
	澎湖縣	0.0	0.0	100.0	0.0	5
	基隆市	61.5	0.0	38.5	0.0	9
	新竹市	54.6	0.0	39.3	6.1	12
	台中市	43.5	0.0	51.9	4.6	52
	嘉義市	64.9	0.0	35.1	0.0	8
	台南市	44.0	0.0	56.0	0.0	19
	金門縣	0.0	0.0	0.0	100.0	1
	連江縣	0.0	0.0	100.0	0.0	1
	台北市	55.8	0.0	37.9	6.3	108
	高雄市	54.0	2.9	43.1	0.0	46

表 38 有人說：「因為網路的使用，政府官員可以更關心一般民眾的想法」，請問您同不同意這種說法？（續完）

		不同 意	普通	同意	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		47.9	0.8	48.5	2.7	693
地區七分	北北基	52.2	1.0	43.6	3.2	250
	桃竹苗	48.9	0.0	49.7	1.4	100
	中彰投	43.0	1.3	53.6	2.1	137
	雲嘉南	42.8	0.0	56.1	1.1	74
	高高屏	50.6	1.4	43.6	4.4	96
	宜花東	46.1	0.0	51.8	2.1	29
	金馬澎	0.0	0.0	84.0	16.0	7
受訪者分類	電子化政府使用者	47.9	0.8	48.5	2.7	693
網路買賣經驗	曾在網路上買賣東西	50.4	1.3	46.7	1.5	430
	不曾在網路上買賣東西	43.8	0.0	51.5	4.7	262
網路論壇經驗	曾在網路發表對公共事務看法	49.0	0.0	48.4	2.7	82
	不曾在網路發表對公共事務看法	47.8	0.9	48.5	2.8	611

表39 請問您過去半年內有沒有用電話或親自到政府機關找過資料（例如政府公告、相關規定、與辦法等）？

		有 橫%	沒有 橫%	無反應 橫%	個數
全體		4.8	95.0	0.2	1461
性別	男性	6.0	93.8	0.2	757
	女性	3.5	96.3	0.1	705
年齡	12 至 14 歲	1.2	97.3	1.5	79
	15 至 19 歲	2.5	96.1	1.4	110
	20 至 29 歲	5.3	94.7	0.0	175
	30 至 39 歲	6.8	93.2	0.0	186
	40 至 49 歲	7.1	92.9	0.0	251
	50 至 59 歲	4.8	95.2	0.0	287
	60 歲以上	3.6	96.4	0.0	340
教育程度	小學及以下	2.5	97.5	0.0	376
	國、初中	3.2	96.2	0.6	331
	高中、職	5.7	94.1	0.1	465
	專科	12.0	88.0	0.0	123
	大學及以上	5.5	94.5	0.0	156
網路使用經驗	有用過網路	4.9	94.7	0.4	627
	沒有用過網路	4.7	95.3	0.0	834
網路使用時間	未滿一年	9.9	87.1	3.0	30
	一年以上，未滿四年	5.2	94.8	0.0	113
	四年以上，未滿七年	4.0	94.9	1.1	159
	七年以上，未滿十年	3.2	96.8	0.0	101
	十年以上	6.1	93.9	0.0	197
每日上網時間	不到一小時	5.9	93.2	0.8	175
	一小時以上，未滿四小時	5.1	94.5	0.4	310
	四小時以上，未滿七小時	5.2	94.8	0.0	82
	七小時以上，未滿十小時	0.0	100.0	0.0	19
	十小時以上	0.0	100.0	0.0	23

表 39 請問您過去半年內有沒有用電話或親自到政府機關找過資料（例如政府公告、相關規定、與辦法等）？（續）

		有	沒有	無反應	個數
		橫%	橫%	橫%	
全體		4.8	95.0	0.2	1461
職業	行政和企業主管、經理人員及自營商	8.4	91.6	0.0	125
	專業人士	17.0	83.0	0.0	15
	技術員	0.0	100.0	0.0	31
	事務工作人員	4.0	96.0	0.0	46
	服務工作人員及售貨員	6.9	93.1	0.0	126
	農林漁牧工作人員	6.7	93.3	0.0	87
	技術工	8.2	91.8	0.0	145
	體力工	5.8	94.2	0.0	77
	軍警	7.8	92.2	0.0	7
	公務員、教師	9.5	90.5	0.0	36
	家庭主婦	2.8	97.2	0.0	320
	學生	1.4	97.4	1.2	222
	無業或待業中	3.8	96.2	0.0	210

表 39 請問您過去半年內有沒有用電話或親自到政府機關找過資料（例如政府公告、相關規定、與辦法等）？（續）

		有	沒有	無反應	個數
		橫%	橫%	橫%	
全體		4.8	95.0	0.2	1461
居住縣市	台北縣	4.6	94.9	0.4	225
	宜蘭縣	7.8	92.2	0.0	32
	桃園縣	7.6	91.4	1.0	113
	新竹縣	2.0	98.0	0.0	39
	苗栗縣	10.6	89.4	0.0	35
	台中縣	5.5	94.5	0.0	101
	彰化縣	3.6	96.4	0.0	93
	南投縣	2.5	95.9	1.6	36
	雲林縣	6.9	93.1	0.0	58
	嘉義縣	2.4	97.6	0.0	41
	台南縣	1.4	98.6	0.0	77
	高雄縣	6.1	93.9	0.0	94
	屏東縣	9.2	90.8	0.0	57
	台東縣	4.9	95.1	0.0	15
	花蓮縣	0.0	100.0	0.0	20
	澎湖縣	0.0	100.0	0.0	3
	基隆市	0.0	100.0	0.0	28
	新竹市	0.0	100.0	0.0	24
	台中市	4.4	95.6	0.0	45
	嘉義市	0.0	100.0	0.0	18
	台南市	10.9	89.1	0.0	52
	金門縣	0.0	100.0	0.0	6
	台北市	4.1	95.9	0.0	138
	高雄市	3.1	96.9	0.0	97

表 39 請問您過去半年內有沒有用電話或親自到政府機關找過資料（例如政府公告、相關規定、與辦法等）？（續完）

		有	沒有	無反應	個數
		橫%	橫%	橫%	
全體		4.8	95.0	0.2	1461
地區七分類	北北基	4.1	95.7	0.2	392
	桃竹苗	6.2	93.3	0.5	211
	中彰投	4.3	95.5	0.2	274
	雲嘉南	4.8	95.2	0.0	247
	高高屏	5.6	94.4	0.0	248
	宜花東	4.8	95.2	0.0	68
	金馬澎	0.0	100.0	0.0	10
受訪者分類	使用傳統管道網路族群	16.5	83.2	0.3	185
	無公共接觸經驗網路族群	0.0	99.5	0.5	443
	使用傳統管道非網路族群	16.6	83.4	0.0	238
	無公共接觸經驗非網路族群	0.0	100.0	0.0	596
網路買賣經驗	曾在網路上買賣東西	5.4	94.6	0.0	239
	不曾在網路上買賣東西	4.6	94.7	0.7	386
網路論壇經驗	曾在網路發表對公共事務看法	9.7	90.3	0.0	18
	不曾在網路發表對公共事務看法	4.7	94.8	0.4	610

表40 過去半年內（用電話或親自到政府機關找資料）找過幾次？

		一次	兩次	三次	四次 以上	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		16.8	42.8	17.8	13.6	8.9	70
性別	男性	20.2	43.8	13.0	13.0	9.9	45
	女性	10.6	40.9	26.5	14.8	7.1	25
年齡	12 至 14 歲	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	1
	15 至 19 歲	27.9	59.3	12.8	0.0	0.0	3
	20 至 29 歲	49.9	32.1	0.0	18.0	0.0	9
	30 至 39 歲	23.3	55.9	12.9	7.9	0.0	13
	40 至 49 歲	4.3	24.8	30.5	26.3	14.1	18
	50 至 59 歲	19.6	40.8	14.2	7.9	17.6	14
	60 歲以上	0.0	68.1	17.8	9.2	4.8	12
教育程度	小學及以下	16.9	60.3	22.8	0.0	0.0	9
	國、初中	0.0	51.2	17.0	0.0	31.8	11
	高中、職	12.7	35.8	20.7	23.8	7.0	27
	專科	35.1	42.9	4.3	10.7	7.0	15
	大學及以上	19.0	34.5	27.5	19.0	0.0	9
網路使用經驗	有用過網路	24.5	48.4	14.6	5.8	6.6	31
	沒有用過網路	10.9	38.4	20.3	19.7	10.8	40
網路使用時間	未滿一年	0.0	47.2	0.0	0.0	52.8	3
	一年以上，未滿四年	20.1	64.1	15.8	0.0	0.0	6
	四年以上，未滿七年	0.0	28.2	37.1	27.7	7.0	6
	七年以上，未滿十年	0.0	89.0	11.0	0.0	0.0	3
	十年以上	52.5	40.9	6.6	0.0	0.0	12
每日上網時間	不到一小時	4.0	60.4	8.5	7.6	19.6	10
	一小時以上，未滿四小時	44.3	40.1	9.4	6.2	0.0	16
	四小時以上，未滿七小時	0.0	50.9	49.1	0.0	0.0	4

表 40 過去半年內（用電話或親自到政府機關找資料）找過幾次？（續）

		一次	兩次	三次	四次 以上	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		16.8	42.8	17.8	13.6	8.9	70
職業	行政和企業主管、經理人員及自營商	8.9	35.8	32.7	8.3	14.4	11
	專業人士	0.0	68.7	31.3	0.0	0.0	3
	事務工作人員	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2
	服務工作人員及售貨員	14.1	35.1	31.7	19.1	0.0	9
	農林漁牧工作人員	27.3	28.3	14.0	12.6	17.8	6
	技術工	16.8	59.6	7.4	8.3	7.9	12
	體力工	17.3	47.5	0.0	0.0	35.2	4
	軍警	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	1
	公務員、教師	20.1	0.0	0.0	79.9	0.0	3
	家庭主婦	4.6	57.0	27.6	6.0	4.9	9
	學生	24.8	34.0	41.2	0.0	0.0	3
	無業或待業中	19.1	46.7	0.0	24.9	9.3	8

表 40 過去半年內（用電話或親自到政府機關找資料）找過幾次？（續）

		一次	兩次	三次	四次 以上	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		16.8	42.8	17.8	13.6	8.9	70
居住縣市	台北縣	21.8	67.1	0.0	5.6	5.6	10
	宜蘭縣	63.2	36.8	0.0	0.0	0.0	3
	桃園縣	42.8	30.1	8.8	0.0	18.3	9
	新竹縣	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	1
	苗栗縣	0.0	0.0	23.6	48.0	28.4	4
	台中縣	0.0	56.1	24.2	19.6	0.0	6
	彰化縣	22.9	41.7	0.0	0.0	35.4	3
	南投縣	0.0	0.0	39.7	60.3	0.0	1
	雲林縣	0.0	57.8	42.2	0.0	0.0	4
	嘉義縣	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	1
	台南縣	0.0	69.0	31.0	0.0	0.0	1
	高雄縣	0.0	63.1	20.5	0.0	16.4	6
	屏東縣	0.0	33.1	17.7	31.4	17.9	5
	台東縣	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	1
	台中市	60.8	39.2	0.0	0.0	0.0	2
	台南市	0.0	41.4	58.6	0.0	0.0	6
	台北市	0.0	41.6	15.5	42.9	0.0	6
	高雄市	74.6	0.0	0.0	25.4	0.0	3
地區七分類	北北基	14.2	58.2	5.4	18.6	3.6	16
	桃竹苗	28.1	19.8	18.5	13.6	20.0	13
	中彰投	16.9	44.9	14.4	13.8	10.1	12
	雲嘉南	0.0	54.5	45.5	0.0	0.0	12
	高高屏	16.0	38.3	15.1	17.3	13.4	14
	宜花東	48.9	28.5	0.0	22.6	0.0	3

表 40 過去半年內（用電話或親自到政府機關找資料）找過幾次？（續完）

		一次	兩次	三次	四次 以上	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		16.8	42.8	17.8	13.6	8.9	70
受訪者分類	使用傳統管道網路族群	24.5	48.4	14.6	5.8	6.6	31
	使用傳統管道非網路族群	10.9	38.4	20.3	19.7	10.8	40
網路買賣經驗	曾在網路上買賣東西	36.8	54.2	9.0	0.0	0.0	13
	不曾在網路上買賣東西	15.6	44.2	18.7	10.0	11.4	18
網路論壇經驗	曾在網路發表對公共事務看法	71.3	28.7	0.0	0.0	0.0	2
	不曾在網路發表對公共事務看法	21.7	49.6	15.5	6.2	7.0	29

表41 整體而言，您對政府機關提供給民眾查詢的資料滿不滿意？

		不滿 意	普通	滿意	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		46.7	3.5	48.2	1.6	70
性別	男性	53.5	5.4	38.6	2.5	45
	女性	34.3	0.0	65.7	0.0	25
年齡	12 至 14 歲	0.0	0.0	100.0	0.0	1
	15 至 19 歲	48.9	0.0	51.1	0.0	3
	20 至 29 歲	54.6	0.0	33.3	12.1	9
	30 至 39 歲	53.7	0.0	46.3	0.0	13
	40 至 49 歲	66.4	8.8	24.8	0.0	18
	50 至 59 歲	28.9	6.3	64.8	0.0	14
	60 歲以上	30.7	0.0	69.3	0.0	12
教育程度	小學及以下	19.7	0.0	80.3	0.0	9
	國、初中	19.6	23.1	57.4	0.0	11
	高中、職	56.8	0.0	43.2	0.0	27
	專科	63.5	0.0	29.0	7.6	15
	大學及以上	50.1	0.0	49.9	0.0	9
網路使用經驗	有用過網路	42.2	5.2	49.0	3.6	31
	沒有用過網路	50.2	2.2	47.6	0.0	40
網路使用時間	未滿一年	23.2	52.8	24.1	0.0	3
	一年以上，未滿四年	28.6	0.0	71.4	0.0	6
	四年以上，未滿七年	42.8	0.0	57.2	0.0	6
	七年以上，未滿十年	73.9	0.0	26.1	0.0	3
	十年以上	44.6	0.0	46.1	9.3	12
每日上網時間	不到一小時	25.7	15.2	59.1	0.0	10
	一小時以上，未滿四小時	50.5	0.0	42.6	7.0	16
	四小時以上，未滿七小時	50.9	0.0	49.1	0.0	4

表 41 整體而言，您對政府機關提供給民眾查詢的資料滿不滿意？（續）

		不滿 意	普通	滿意	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		46.7	3.5	48.2	1.6	70
職業	行政和企業主管、經理人員及自營商	43.4	0.0	56.6	0.0	11
	專業人士	0.0	0.0	100.0	0.0	3
	事務工作人員	0.0	0.0	100.0	0.0	2
	服務工作人員及售貨員	75.8	10.1	14.1	0.0	9
	農林漁牧工作人員	40.9	0.0	59.1	0.0	6
	技術工	57.8	0.0	32.8	9.4	12
	體力工	17.3	35.2	47.5	0.0	4
	軍警	100.0	0.0	0.0	0.0	1
	公務員、教師	65.0	0.0	35.0	0.0	3
	家庭主婦	42.5	0.0	57.5	0.0	9
	學生	24.8	0.0	75.2	0.0	3
	無業或待業中	50.7	0.0	49.3	0.0	8

表 41 整體而言，您對政府機關提供給民眾查詢的資料滿不滿意？（續）

		不滿 意	普通	滿意	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		46.7	3.5	48.2	1.6	70
居住縣市	台北縣	45.0	0.0	55.0	0.0	10
	宜蘭縣	0.0	0.0	100.0	0.0	3
	桃園縣	42.8	18.3	38.9	0.0	9
	新竹縣	0.0	0.0	100.0	0.0	1
	苗栗縣	0.0	0.0	100.0	0.0	4
	台中縣	47.3	0.0	32.6	20.1	6
	彰化縣	47.6	0.0	52.4	0.0	3
	南投縣	0.0	0.0	100.0	0.0	1
	雲林縣	37.3	21.7	41.0	0.0	4
	嘉義縣	51.5	0.0	48.5	0.0	1
	台南縣	100.0	0.0	0.0	0.0	1
	高雄縣	46.3	0.0	53.7	0.0	6
	屏東縣	49.2	0.0	50.8	0.0	5
	台東縣	100.0	0.0	0.0	0.0	1
	台中市	39.2	0.0	60.8	0.0	2
	台南市	41.4	0.0	58.6	0.0	6
	台北市	100.0	0.0	0.0	0.0	6
	高雄市	74.6	0.0	25.4	0.0	3
地區七分類	北北基	64.2	0.0	35.8	0.0	16
	桃竹苗	28.1	12.0	59.8	0.0	13
	中彰投	42.4	0.0	48.1	9.4	12
	雲嘉南	46.2	7.4	46.4	0.0	12
	高高屏	53.5	0.0	46.5	0.0	14
	宜花東	22.6	0.0	77.4	0.0	3

表 41 整體而言，您對政府機關提供給民眾查詢的資料滿不滿意？（續完）

		不滿 意	普通	滿意	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		46.7	3.5	48.2	1.6	70
受訪者分類	使用傳統管道網路族群	42.2	5.2	49.0	3.6	31
	使用傳統管道非網路族群	50.2	2.2	47.6	0.0	40
網路買賣經驗	曾在網路上買賣東西	51.4	0.0	48.6	0.0	13
	不曾在網路上買賣東西	35.4	8.9	49.4	6.3	18
網路論壇經驗	曾在網路發表對公共事務看法	0.0	0.0	100.0	0.0	2
	不曾在網路發表對公共事務看法	44.7	5.5	46.0	3.9	29

表42 用電話或親自到政府機關查詢資料，您覺得獲得所需要資訊的速度，是快還是慢？

		覺得 慢	普通	覺得 快	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		39.7	16.3	42.9	1.1	70
性別	男性	43.0	20.3	35.0	1.6	45
	女性	33.7	9.0	57.3	0.0	25
年齡	12 至 14 歲	0.0	0.0	100.0	0.0	1
	15 至 19 歲	21.0	33.4	45.6	0.0	3
	20 至 29 歲	38.0	12.1	49.9	0.0	9
	30 至 39 歲	45.8	14.2	40.0	0.0	13
	40 至 49 歲	49.3	13.2	33.3	4.1	18
	50 至 59 歲	37.5	18.9	43.5	0.0	14
	60 歲以上	32.8	15.4	51.8	0.0	12
教育程度	小學及以下	22.3	38.0	39.7	0.0	9
	國、初中	7.8	30.1	62.0	0.0	11
	高中、職	62.4	5.1	29.8	2.8	27
	專科	35.2	19.7	45.2	0.0	15
	大學及以上	35.7	4.1	60.2	0.0	9
網路使用經驗	有用過網路	31.0	16.8	52.3	0.0	31
	沒有用過網路	46.5	15.9	35.7	1.9	40
網路使用時間	未滿一年	23.2	76.8	0.0	0.0	3
	一年以上，未滿四年	49.6	0.0	50.4	0.0	6
	四年以上，未滿七年	42.8	21.1	36.0	0.0	6
	七年以上，未滿十年	49.9	11.0	39.1	0.0	3
	十年以上	12.3	9.3	78.5	0.0	12
每日上網時間	不到一小時	38.6	29.8	31.6	0.0	10
	一小時以上，未滿四小時	20.7	10.6	68.7	0.0	16
	四小時以上，未滿七小時	50.9	8.4	40.7	0.0	4

表 42 用電話或親自到政府機關查詢資料，您覺得獲得所需要資訊的速度，是快還是慢？（續）

		覺得 慢	普通	覺得 快	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		39.7	16.3	42.9	1.1	70
職業	行政和企業主管、經理人員及自營商	47.9	0.0	52.1	0.0	11
	專業人士	0.0	68.7	31.3	0.0	3
	事務工作人員	0.0	0.0	100.0	0.0	2
	服務工作人員及售貨員	49.5	10.1	40.4	0.0	9
	農林漁牧工作人員	42.3	0.0	45.1	12.6	6
	技術工	47.4	34.1	18.5	0.0	12
	體力工	64.8	35.2	0.0	0.0	4
	軍警	100.0	0.0	0.0	0.0	1
	公務員、教師	20.1	0.0	79.9	0.0	3
	家庭主婦	33.4	7.9	58.7	0.0	9
	學生	0.0	29.6	70.4	0.0	3
	無業或待業中	39.5	19.1	41.4	0.0	8

表 42 用電話或親自到政府機關查詢資料，您覺得獲得所需要資訊的速度，是快還是慢？（續）

		覺得 慢	普通	覺得 快	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		39.7	16.3	42.9	1.1	70
居住縣市	台北縣	19.2	17.8	62.9	0.0	10
	宜蘭縣	0.0	0.0	100.0	0.0	3
	桃園縣	21.4	30.7	47.9	0.0	9
	新竹縣	0.0	0.0	100.0	0.0	1
	苗栗縣	23.6	21.2	55.2	0.0	4
	台中縣	45.9	33.1	21.0	0.0	6
	彰化縣	47.6	39.1	13.2	0.0	3
	南投縣	0.0	39.7	60.3	0.0	1
	雲林縣	78.3	21.7	0.0	0.0	4
	嘉義縣	51.5	0.0	48.5	0.0	1
	台南縣	100.0	0.0	0.0	0.0	1
	高雄縣	100.0	0.0	0.0	0.0	6
	屏東縣	49.2	33.1	17.7	0.0	5
	台東縣	0.0	0.0	0.0	100.0	1
	台中市	39.2	0.0	60.8	0.0	2
	台南市	62.2	0.0	37.8	0.0	6
	台北市	15.5	0.0	84.5	0.0	6
	高雄市	23.3	0.0	76.7	0.0	3
地區七分類	北北基	17.9	11.6	70.5	0.0	16
	桃竹苗	20.8	26.2	53.1	0.0	13
	中彰投	41.8	29.7	28.5	0.0	12
	雲嘉南	70.2	7.4	22.4	0.0	12
	高高屏	64.4	12.5	23.1	0.0	14
	宜花東	0.0	0.0	77.4	22.6	3

表 42 用電話或親自到政府機關查詢資料，您覺得獲得所需要資訊的速度，是快還是慢？（續完）

		覺得 慢	普通	覺得 快	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		39.7	16.3	42.9	1.1	70
受訪者分類	使用傳統管道網路族群	31.0	16.8	52.3	0.0	31
	使用傳統管道非網路族群	46.5	15.9	35.7	1.9	40
網路買賣經驗	曾在網路上買賣東西	30.9	7.2	61.9	0.0	13
	不曾在網路上買賣東西	31.0	23.7	45.3	0.0	18
網路論壇經驗	曾在網路發表對公共事務看法	0.0	0.0	100.0	0.0	2
	不曾在網路發表對公共事務看法	32.8	17.8	49.4	0.0	29

表43 請問您過去半年內有沒有親自到政府機關辦事情或繳交費用（例如繳交罰款、繳稅等）？

		有 橫%	沒有 橫%	個數
全體		26.5	73.5	1461
性別	男性	28.5	71.5	757
	女性	24.4	75.6	705
年齡	12 至 14 歲	5.2	94.8	79
	15 至 19 歲	6.4	93.6	110
	20 至 29 歲	34.1	65.9	175
	30 至 39 歲	33.3	66.7	186
	40 至 49 歲	33.8	66.2	251
	50 至 59 歲	32.7	67.3	287
	60 歲以上	20.7	79.3	340
教育程度	小學及以下	16.1	83.9	376
	國、初中	22.6	77.4	331
	高中、職	32.8	67.2	465
	專科	36.0	64.0	123
	大學及以上	34.7	65.3	156
網路使用經驗	有用過網路	27.2	72.8	627
	沒有用過網路	26.0	74.0	834
網路使用時間	未滿一年	26.1	73.9	30
	一年以上，未滿四年	28.8	71.2	113
	四年以上，未滿七年	14.7	85.3	159
	七年以上，未滿十年	28.7	71.3	101
	十年以上	36.7	63.3	197
每日上網時間	不到一小時	30.9	69.1	175
	一小時以上，未滿四小時	27.3	72.7	310
	四小時以上，未滿七小時	20.5	79.5	82
	七小時以上，未滿十小時	27.6	72.4	19
	十小時以上	27.2	72.8	23

表 43 請問您過去半年內有沒有親自到政府機關辦事情或繳交費用（例如繳交罰款、繳稅等）？（續）

		有	沒有	個數
		橫%	橫%	
全體		26.5	73.5	1461
職業	行政和企業主管、經理人員及自營商	28.6	71.4	125
	專業人士	36.7	63.3	15
	技術員	34.7	65.3	31
	事務工作人員	31.4	68.6	46
	服務工作人員及售貨員	34.8	65.2	126
	農林漁牧工作人員	22.7	77.3	87
	技術工	34.3	65.7	145
	體力工	29.6	70.4	77
	軍警	42.3	57.7	7
	公務員、教師	31.6	68.4	36
	家庭主婦	26.6	73.4	320
	學生	9.5	90.5	222
	無業或待業中	29.3	70.7	210

表 43 請問您過去半年內有沒有親自到政府機關辦事情或繳交費用（例如繳交罰款、繳稅等）？（續）

		有	沒有	個數
		橫%	橫%	
全體		26.5	73.5	1461
居住縣市	台北縣	25.8	74.2	225
	宜蘭縣	28.1	71.9	32
	桃園縣	38.1	61.9	113
	新竹縣	39.1	60.9	39
	苗栗縣	23.7	76.3	35
	台中縣	24.0	76.0	101
	彰化縣	22.3	77.7	93
	南投縣	33.1	66.9	36
	雲林縣	20.8	79.2	58
	嘉義縣	21.9	78.1	41
	台南縣	23.7	76.3	77
	高雄縣	20.0	80.0	94
	屏東縣	32.1	67.9	57
	台東縣	42.1	57.9	15
	花蓮縣	18.5	81.5	20
	澎湖縣	23.0	77.0	3
	基隆市	25.8	74.2	28
	新竹市	41.1	58.9	24
	台中市	23.5	76.5	45
	嘉義市	23.0	77.0	18
	台南市	32.4	67.6	52
	金門縣	13.3	86.7	6
	台北市	30.3	69.7	138
	高雄市	17.4	82.6	97

表 43 請問您過去半年內有沒有親自到政府機關辦事情或繳交費用（例如繳交罰款、繳稅等）？（續完）

		有	沒有	個數
		橫%	橫%	
全體		26.5	73.5	1461
地區七分類	北北基	27.4	72.6	392
	桃竹苗	36.3	63.7	211
	中彰投	24.6	75.4	274
	雲嘉南	24.5	75.5	247
	高高屏	21.8	78.2	248
	宜花東	28.3	71.7	68
	金馬澎	16.7	83.3	10
受訪者分類	使用傳統管道網路族群	92.3	7.7	185
	無公共接觸經驗網路族群	0.0	100.0	443
	使用傳統管道非網路族群	91.3	8.7	238
	無公共接觸經驗非網路族群	0.0	100.0	596
網路買賣經驗	曾在網路上買賣東西	32.1	67.9	239
	不曾在網路上買賣東西	24.3	75.7	386
網路論壇經驗	曾在網路發表對公共事務看法	59.6	40.4	18
	不曾在網路發表對公共事務看法	26.3	73.7	610

表44 過去半年內（親自到政府機關辦事情或繳交費用）去過幾次？

		一次	兩次	三次 以上	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		36.7	26.1	26.1	11.1	388
性別	男性	33.7	29.3	28.1	8.9	216
	女性	40.4	22.1	23.6	13.9	172
年齡	12 至 14 歲	31.3	46.0	0.0	22.7	4
	15 至 19 歲	42.3	34.3	23.3	0.0	7
	20 至 29 歲	48.0	21.9	19.5	10.6	60
	30 至 39 歲	33.0	29.8	31.6	5.6	62
	40 至 49 歲	45.0	23.0	20.0	12.0	85
	50 至 59 歲	30.6	30.7	26.8	11.9	94
	60 歲以上	28.2	23.0	34.7	14.1	70
教育程度	小學及以下	25.6	24.9	25.5	24.0	61
	國、初中	28.1	23.0	28.7	20.2	75
	高中、職	40.2	29.1	24.4	6.3	152
	專科	47.2	31.0	20.1	1.7	44
	大學及以上	43.7	18.7	31.9	5.7	54
網路使用經驗	有用過網路	43.0	28.6	25.3	3.0	171
	沒有用過網路	31.7	24.1	26.8	17.5	217
網路使用時間	未滿一年	56.9	24.9	18.1	0.0	8
	一年以上，未滿四年	42.3	35.2	19.6	2.9	33
	四年以上，未滿七年	39.2	43.7	17.2	0.0	23
	七年以上，未滿十年	34.9	39.3	21.8	4.1	29
	十年以上	45.2	19.2	31.4	4.2	72
每日上網時間	不到一小時	49.0	31.2	18.4	1.4	54
	一小時以上，未滿四小時	39.6	28.4	29.2	2.8	85
	四小時以上，未滿七小時	32.6	14.7	40.6	12.1	17
	七小時以上，未滿十小時	20.5	68.0	11.5	0.0	5
	十小時以上	84.4	0.0	15.6	0.0	6

表 44 過去半年內（親自到政府機關辦事情或繳交費用）去過幾次？（續）

		一次	兩次	三次 以上	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		36.7	26.1	26.1	11.1	388
職業	行政和企業主管、經理人員及自營商	20.1	39.5	40.4	0.0	36
	專業人士	23.1	30.6	46.3	0.0	5
	技術員	25.7	61.4	12.9	0.0	11
	事務工作人員	61.0	12.5	18.9	7.6	14
	服務工作人員及售貨員	47.4	27.3	15.2	10.1	44
	農林漁牧工作人員	30.0	22.3	41.9	5.8	20
	技術工	34.4	29.1	23.3	13.2	50
	體力工	42.5	19.5	19.0	19.0	23
	軍警	31.7	0.0	68.3	0.0	3
	公務員、教師	51.8	19.5	23.3	5.4	11
	家庭主婦	33.5	23.7	27.7	15.2	85
	學生	55.1	24.4	16.2	4.4	21
	無業或待業中	34.9	20.6	26.6	17.9	62

表 44 過去半年內（親自到政府機關辦事情或繳交費用）去過幾次？（續）

		一次	兩次	三次 以上	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		36.7	26.1	26.1	11.1	388
居住縣市	台北縣	24.8	30.6	34.3	10.3	58
	宜蘭縣	26.4	17.6	44.8	11.2	9
	桃園縣	40.4	35.9	19.2	4.5	43
	新竹縣	45.2	13.6	23.9	17.4	15
	苗栗縣	48.0	12.0	26.1	13.9	8
	台中縣	41.0	28.2	20.9	9.8	24
	彰化縣	28.7	26.6	22.6	22.1	21
	南投縣	35.3	42.3	9.2	13.2	12
	雲林縣	45.5	27.7	22.5	4.3	12
	嘉義縣	39.1	32.8	20.8	7.3	9
	台南縣	33.5	8.2	38.5	19.8	18
	高雄縣	68.1	19.2	6.7	6.0	19
	屏東縣	24.5	13.8	38.1	23.6	18
	台東縣	38.1	30.0	31.9	0.0	6
	花蓮縣	67.8	32.2	0.0	0.0	4
	澎湖縣	0.0	100.0	0.0	0.0	1
	基隆市	58.6	29.9	11.5	0.0	7
	新竹市	9.6	30.8	9.3	50.3	10
	台中市	51.6	29.2	19.2	0.0	11
	嘉義市	22.1	34.6	43.2	0.0	4
	台南市	42.0	22.7	35.4	0.0	17
	金門縣	0.0	100.0	0.0	0.0	1
	台北市	27.5	22.3	37.5	12.8	42
	高雄市	55.5	25.5	11.9	7.1	17

表 44 過去半年內（親自到政府機關辦事情或繳交費用）去過幾次？（續完）

		一次	兩次	三次 以上	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		36.7	26.1	26.1	11.1	388
地區七分	北北基	28.1	27.3	34.0	10.5	107
	桃竹苗	38.2	28.2	19.6	14.0	77
	中彰投	37.9	30.3	19.1	12.7	67
	雲嘉南	38.3	21.6	32.1	8.0	61
	高高屏	49.3	19.3	19.0	12.3	54
	宜花東	38.4	24.6	31.8	5.3	19
	金馬澎	0.0	100.0	0.0	0.0	2
受訪者分類	使用傳統管道網路族群	43.0	28.6	25.3	3.0	171
	使用傳統管道非網路族群	31.7	24.1	26.8	17.5	217
網路買賣經驗	曾在網路上買賣東西	39.9	28.3	28.8	3.0	77
	不曾在網路上買賣東西	45.6	28.9	22.4	3.1	94
網路論壇經驗	曾在網路發表對公共事務看法	37.1	28.5	34.4	0.0	11
	不曾在網路發表對公共事務看法	43.4	28.7	24.7	3.2	160

表45 整體而言，您對於到政府機關辦事情或繳交費用的經驗滿不滿意？

		不滿 意	普通	滿意	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		25.5	10.2	62.3	2.0	388
性別	男性	29.9	8.2	60.4	1.6	216
	女性	20.1	12.7	64.8	2.4	172
年齡	12 至 14 歲	17.9	0.0	82.1	0.0	4
	15 至 19 歲	0.0	13.6	86.4	0.0	7
	20 至 29 歲	41.3	11.8	46.9	0.0	60
	30 至 39 歲	28.6	15.1	56.2	0.0	62
	40 至 49 歲	22.0	11.0	64.1	2.9	85
	50 至 59 歲	17.7	5.4	74.5	2.4	94
	60 歲以上	26.7	8.2	61.0	4.1	70
教育程度	小學及以下	25.4	12.4	57.0	5.1	61
	國、初中	22.8	9.5	66.6	1.1	75
	高中、職	25.5	6.9	65.1	2.4	152
	專科	20.9	13.7	65.4	0.0	44
	大學及以上	32.3	15.1	52.6	0.0	54
網路使用經驗	有用過網路	24.9	12.9	62.2	0.0	171
	沒有用過網路	26.0	8.1	62.4	3.5	217
網路使用時間	未滿一年	0.0	29.2	70.8	0.0	8
	一年以上，未滿四年	23.9	6.7	69.4	0.0	33
	四年以上，未滿七年	13.4	5.9	80.8	0.0	23
	七年以上，未滿十年	30.8	7.0	62.2	0.0	29
	十年以上	29.0	17.3	53.7	0.0	72
每日上網時間	不到一小時	24.9	11.9	63.3	0.0	54
	一小時以上，未滿四小時	25.0	13.2	61.8	0.0	85
	四小時以上，未滿七小時	29.0	16.8	54.2	0.0	17
	七小時以上，未滿十小時	0.0	0.0	100.0	0.0	5
	十小時以上	16.8	0.0	83.2	0.0	6

表 45 整體而言，您對於到政府機關辦事情或繳交費用的經驗滿不滿意？
(續)

		不滿 意	普通	滿意	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		25.5	10.2	62.3	2.0	388
職業	行政和企業主管、經理人員及自營商	14.1	8.2	77.7	0.0	36
	專業人士	41.9	0.0	58.1	0.0	5
	技術員	20.3	0.0	79.7	0.0	11
	事務工作人員	14.6	5.0	74.2	6.2	14
	服務工作人員及售貨員	29.7	13.4	56.9	0.0	44
	農林漁牧工作人員	22.9	16.6	60.5	0.0	20
	技術工	37.6	13.0	45.0	4.4	50
	體力工	10.9	14.3	74.7	0.0	23
	軍警	0.0	0.0	100.0	0.0	3
	公務員、教師	20.0	12.4	55.8	11.8	11
	家庭主婦	18.0	13.2	66.8	1.9	85
	學生	15.7	10.0	74.4	0.0	21
	無業或待業中	43.2	2.2	52.1	2.5	62

表 45 整體而言，您對於到政府機關辦事情或繳交費用的經驗滿不滿意？
(續)

		不滿 意	普通	滿意	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		25.5	10.2	62.3	2.0	388
居住縣市	台北縣	14.9	11.9	73.1	0.0	58
	宜蘭縣	11.2	25.9	62.9	0.0	9
	桃園縣	14.4	15.1	70.4	0.0	43
	新竹縣	48.1	0.0	46.0	5.9	15
	苗栗縣	33.5	0.0	66.5	0.0	8
	台中縣	34.6	17.5	48.0	0.0	24
	彰化縣	30.4	4.0	57.9	7.8	21
	南投縣	33.5	0.0	66.5	0.0	12
	雲林縣	40.0	6.8	48.4	4.8	12
	嘉義縣	35.0	18.3	46.7	0.0	9
	台南縣	17.3	20.8	49.3	12.6	18
	高雄縣	9.3	11.7	79.0	0.0	19
	屏東縣	38.8	9.2	52.0	0.0	18
	台東縣	50.3	0.0	49.7	0.0	6
	花蓮縣	100.0	0.0	0.0	0.0	4
	澎湖縣	100.0	0.0	0.0	0.0	1
	基隆市	11.5	0.0	88.5	0.0	7
	新竹市	0.0	33.6	66.4	0.0	10
	台中市	35.1	7.5	57.4	0.0	11
	嘉義市	22.4	25.4	52.3	0.0	4
	台南市	28.0	0.0	67.0	5.0	17
	金門縣	0.0	0.0	100.0	0.0	1
	台北市	17.7	4.1	75.0	3.2	42
	高雄市	46.7	9.0	44.2	0.0	17

表 45 整體而言，您對於到政府機關辦事情或繳交費用的經驗滿不滿意？
(續完)

		不滿 意	普通	滿意	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		25.5	10.2	62.3	2.0	388
地區七分類	北北基	15.8	8.1	74.9	1.3	107
	桃竹苗	21.3	12.9	64.6	1.2	77
	中彰投	33.2	8.7	55.7	2.4	67
	雲嘉南	27.8	12.1	53.9	6.2	61
	高高屏	31.0	10.0	59.0	0.0	54
	宜花東	41.6	12.3	46.2	0.0	19
	金馬澎	48.2	0.0	51.8	0.0	2
受訪者分類	使用傳統管道網路族群	24.9	12.9	62.2	0.0	171
	使用傳統管道非網路族群	26.0	8.1	62.4	3.5	217
網路買賣經驗	曾在網路上買賣東西	25.7	18.3	56.0	0.0	77
	不曾在網路上買賣東西	24.3	8.5	67.3	0.0	94
網路論壇經驗	曾在網路發表對公共事務看法	19.4	17.7	62.9	0.0	11
	不曾在網路發表對公共事務看法	25.3	12.6	62.1	0.0	160

表46 請問您過去半年內有沒有透過任何管道（例如參與公聽會、說明會、陳情等），向政府表達您對公共政策的看法，或參與政治討論？

		有	沒有	無反應	個數
		橫%	橫%	橫%	
全體		1.6	97.8	0.7	1461
性別	男性	2.3	97.0	0.7	757
	女性	0.8	98.6	0.7	705
年齡	12 至 14 歲	0.0	98.5	1.5	79
	15 至 19 歲	0.0	100.0	0.0	110
	20 至 29 歲	0.7	99.3	0.0	175
	30 至 39 歲	1.2	98.8	0.0	186
	40 至 49 歲	0.7	98.8	0.4	251
	50 至 59 歲	2.2	97.5	0.3	287
	60 歲以上	3.4	94.7	1.9	340
教育程度	小學及以下	1.0	97.3	1.8	376
	國、初中	1.8	97.6	0.6	331
	高中、職	1.2	98.6	0.2	465
	專科	2.5	97.5	0.0	123
	大學及以上	3.0	97.0	0.0	156
網路使用經驗	有用過網路	0.8	98.9	0.4	627
	沒有用過網路	2.2	96.9	0.9	834
網路使用時間	未滿一年	0.0	100.0	0.0	30
	一年以上，未滿四年	0.9	99.1	0.0	113
	四年以上，未滿七年	0.4	98.9	0.7	159
	七年以上，未滿十年	0.8	99.2	0.0	101
	十年以上	1.2	98.2	0.6	197
每日上網時間	不到一小時	1.0	99.0	0.0	175
	一小時以上，未滿四小時	1.0	98.6	0.4	310
	四小時以上，未滿七小時	0.0	100.0	0.0	82
	七小時以上，未滿十小時	0.0	100.0	0.0	19
	十小時以上	0.0	95.3	4.7	23

表 46 請問您過去半年內有沒有透過任何管道（例如參與公聽會、說明會、陳情等），向政府表達您對公共政策的看法，或參與政治討論？（續）

		有	沒有	無反應	個數
		橫%	橫%	橫%	
全體		1.6	97.8	0.7	1461
職業	行政和企業主管、經理人員及自營商	3.2	95.9	0.9	125
	專業人士	0.0	100.0	0.0	15
	技術員	0.0	100.0	0.0	31
	事務工作人員	2.3	97.7	0.0	46
	服務工作人員及售貨員	2.0	98.0	0.0	126
	農林漁牧工作人員	6.2	93.8	0.0	87
	技術工	1.5	98.5	0.0	145
	體力工	1.4	98.6	0.0	77
	軍警	0.0	100.0	0.0	7
	公務員、教師	2.1	97.9	0.0	36
	家庭主婦	0.7	97.8	1.5	320
	學生	0.0	99.5	0.5	222
	無業或待業中	1.8	96.8	1.3	210

表 46 請問您過去半年內有沒有透過任何管道（例如參與公聽會、說明會、陳情等），向政府表達您對公共政策的看法，或參與政治討論？（續）

		有	沒有	無反應	個數
		橫%	橫%	橫%	
全體		1.6	97.8	0.7	1461
居住縣市	台北縣	1.2	97.2	1.6	225
	宜蘭縣	3.1	96.9	0.0	32
	桃園縣	2.0	96.9	1.0	113
	新竹縣	0.0	100.0	0.0	39
	苗栗縣	0.0	100.0	0.0	35
	台中縣	0.6	98.4	0.9	101
	彰化縣	1.7	96.8	1.5	93
	南投縣	0.0	100.0	0.0	36
	雲林縣	0.0	100.0	0.0	58
	嘉義縣	1.1	98.9	0.0	41
	台南縣	0.5	99.5	0.0	77
	高雄縣	0.0	100.0	0.0	94
	屏東縣	3.0	97.0	0.0	57
	台東縣	0.0	100.0	0.0	15
	花蓮縣	0.0	100.0	0.0	20
	澎湖縣	0.0	52.1	47.9	3
	基隆市	0.0	100.0	0.0	28
	新竹市	5.2	94.8	0.0	24
	台中市	2.7	94.8	2.5	45
	嘉義市	0.0	100.0	0.0	18
	台南市	2.7	97.3	0.0	52
	金門縣	54.5	45.5	0.0	6
	台北市	1.7	98.3	0.0	138
	高雄市	1.3	98.7	0.0	97

表 46 請問您過去半年內有沒有透過任何管道（例如參與公聽會、說明會、陳情等），向政府表達您對公共政策的看法，或參與政治討論？（續完）

		有	沒有	無反應	個數
		橫%	橫%	橫%	
全體		1.6	97.8	0.7	1461
地區七分類	北北基	1.3	97.8	0.9	392
	桃竹苗	1.7	97.8	0.5	211
	中彰投	1.2	97.5	1.3	274
	雲嘉南	0.9	99.1	0.0	247
	高高屏	1.2	98.8	0.0	248
	宜花東	1.5	98.5	0.0	68
	金馬澎	35.5	47.8	16.7	10
受訪者分類	使用傳統管道網路族群	2.7	97.3	0.0	185
	無公共接觸經驗網路族群	0.0	99.5	0.5	443
	使用傳統管道非網路族群	7.6	92.0	0.4	238
	無公共接觸經驗非網路族群	0.0	98.9	1.1	596
網路買賣經驗	曾在網路上買賣東西	0.8	98.7	0.5	239
	不曾在網路上買賣東西	0.8	98.9	0.3	386
網路論壇經驗	曾在網路發表對公共事務看法	6.9	93.1	0.0	18
	不曾在網路發表對公共事務看法	0.6	99.0	0.4	610

表47 過去半年內（透過任何管道，向政府表達您對公共政策的看法，或參與政治討論）有過幾次？

		一次	兩次	三次以上	個數
		橫%	橫%	橫%	
全體		54.4	23.3	22.3	23
性別	男性	61.0	20.6	18.4	18
	女性	33.2	32.0	34.8	5
年齡	20 至 29 歲	0.0	0.0	100.0	1
	30 至 39 歲	100.0	0.0	0.0	2
	40 至 49 歲	51.9	0.0	48.1	2
	50 至 59 歲	56.6	33.2	10.2	6
	60 歲以上	50.4	28.8	20.9	11
教育程度	小學及以下	58.3	41.7	0.0	4
	國、初中	18.5	41.2	40.3	6
	高中、職	75.1	13.6	11.4	6
	專科	80.9	19.1	0.0	3
	大學及以上	55.1	0.0	44.9	5
網路使用經驗	有用過網路	75.2	0.0	24.8	5
	沒有用過網路	48.7	29.7	21.6	18
網路使用時間	一年以上，未滿四年	100.0	0.0	0.0	1
	四年以上，未滿七年	100.0	0.0	0.0	1
	七年以上，未滿十年	100.0	0.0	0.0	1
	十年以上	50.1	0.0	49.9	2
每日上網時間	不到一小時	100.0	0.0	0.0	2
	一小時以上，未滿四小時	60.6	0.0	39.4	3

表 47 過去半年內（透過任何管道，向政府表達您對公共政策的看法，或參與政治討論）有過幾次？（續）

		一次	兩次	三次以上	個數
		橫%	橫%	橫%	
全體		54.4	23.3	22.3	23
職業	行政和企業主管、經理人員及自營商	78.1	0.0	21.9	4
	事務工作人員	100.0	0.0	0.0	1
	服務工作人員及售貨員	0.0	51.5	48.5	3
	農林漁牧工作人員	56.7	43.3	0.0	5
	技術工	100.0	0.0	0.0	2
	體力工	100.0	0.0	0.0	1
	公務員、教師	100.0	0.0	0.0	1
	家庭主婦	0.0	53.1	46.9	2
	無業或待業中	32.7	15.1	52.1	4

表 47 過去半年內（透過任何管道，向政府表達您對公共政策的看法，或參與政治討論）有過幾次？（續）

		一次	兩次	三次以上	個數
		橫%	橫%	橫%	
全體		54.4	23.3	22.3	23
居住縣市	台北縣	78.7	21.3	0.0	3
	宜蘭縣	0.0	0.0	100.0	1
	桃園縣	40.0	0.0	60.0	2
	台中縣	0.0	0.0	100.0	1
	彰化縣	0.0	100.0	0.0	2
	嘉義縣	100.0	0.0	0.0	0
	台南縣	100.0	0.0	0.0	0
	屏東縣	55.6	44.4	0.0	2
	新竹市	100.0	0.0	0.0	1
	台中市	0.0	0.0	100.0	1
	台南市	100.0	0.0	0.0	1
	金門縣	62.8	37.2	0.0	3
	台北市	63.9	0.0	36.1	2
	高雄市	100.0	0.0	0.0	1
地區七分類	北北基	71.7	11.3	17.0	5
	桃竹苗	61.3	0.0	38.7	4
	中彰投	0.0	45.8	54.2	3
	雲嘉南	100.0	0.0	0.0	2
	高高屏	74.2	25.8	0.0	3
	宜花東	0.0	0.0	100.0	1
	金馬澎	62.8	37.2	0.0	3

表 47 過去半年內（透過任何管道，向政府表達您對公共政策的看法，或參與政治討論）有過幾次？（續完）

		一次	兩次	三次以上	個數
		橫%	橫%	橫%	
全體		54.4	23.3	22.3	23
受訪者分類	使用傳統管道網路族群	75.2	0.0	24.8	5
	使用傳統管道非網路族群	48.7	29.7	21.6	18
網路買賣經驗	曾在網路上買賣東西	100.0	0.0	0.0	2
	不曾在網路上買賣東西	58.2	0.0	41.8	3
網路論壇經驗	曾在網路發表對公共事務看法	0.0	0.0	100.0	1
	不曾在網路發表對公共事務看法	100.0	0.0	0.0	4

表48 對於政府機關提供管道給民眾討論公共政策與表達意見的作法，請問您滿不滿意？

		不滿 意	普通	滿意	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		65.5	5.5	16.6	12.4	23
性別	男性	64.1	7.2	12.5	16.2	18
	女性	70.1	0.0	29.9	0.0	5
年齡	20 至 29 歲	100.0	0.0	0.0	0.0	1
	30 至 39 歲	54.0	0.0	46.0	0.0	2
	40 至 49 歲	100.0	0.0	0.0	0.0	2
	50 至 59 歲	54.0	0.0	0.0	46.0	6
	60 歲以上	64.9	11.0	24.1	0.0	11
教育程度	小學及以下	41.7	0.0	58.3	0.0	4
	國、初中	78.2	0.0	0.0	21.8	6
	高中、職	58.4	22.7	18.8	0.0	6
	專科	55.8	0.0	19.1	25.1	3
	大學及以上	83.3	0.0	0.0	16.7	5
網路使用經驗	有用過網路	63.0	0.0	21.2	15.8	5
	沒有用過網路	66.2	7.0	15.4	11.4	18
網路使用時間	一年以上，未滿四年	0.0	0.0	100.0	0.0	1
	四年以上，未滿七年	100.0	0.0	0.0	0.0	1
	七年以上，未滿十年	0.0	0.0	0.0	100.0	1
	十年以上	100.0	0.0	0.0	0.0	2
每日上網時間	不到一小時	0.0	0.0	57.3	42.7	2
	一小時以上，未滿四小時	100.0	0.0	0.0	0.0	3

表 48 對於政府機關提供管道給民眾討論公共政策與表達意見的作法，請問您滿不滿意？（續）

		不滿 意	普通	滿意	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		65.5	5.5	16.6	12.4	23
職業	行政和企業主管、經理人員及自營商	61.3	0.0	0.0	38.7	4
	事務工作人員	0.0	0.0	100.0	0.0	1
	服務工作人員及售貨員	48.5	0.0	0.0	51.5	3
	農林漁牧工作人員	59.1	0.0	40.9	0.0	5
	技術工	100.0	0.0	0.0	0.0	2
	體力工	100.0	0.0	0.0	0.0	1
	公務員、教師	100.0	0.0	0.0	0.0	1
	家庭主婦	100.0	0.0	0.0	0.0	2
	無業或待業中	52.1	32.7	15.1	0.0	4

表 48 對於政府機關提供管道給民眾討論公共政策與表達意見的作法，請問您滿不滿意？（續）

		不滿 意	普通	滿意	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		65.5	5.5	16.6	12.4	23
居住縣市	台北縣	40.5	0.0	59.5	0.0	3
	宜蘭縣	100.0	0.0	0.0	0.0	1
	桃園縣	100.0	0.0	0.0	0.0	2
	台中縣	100.0	0.0	0.0	0.0	1
	彰化縣	100.0	0.0	0.0	0.0	2
	嘉義縣	100.0	0.0	0.0	0.0	0
	台南縣	100.0	0.0	0.0	0.0	0
	屏東縣	100.0	0.0	0.0	0.0	2
	新竹市	0.0	100.0	0.0	0.0	1
	台中市	100.0	0.0	0.0	0.0	1
	台南市	46.1	0.0	0.0	53.9	1
	金門縣	0.0	0.0	62.8	37.2	3
	台北市	67.8	0.0	0.0	32.2	2
	高雄市	100.0	0.0	0.0	0.0	1
地區七分類	北北基	53.3	0.0	31.6	15.1	5
	桃竹苗	64.6	35.4	0.0	0.0	4
	中彰投	100.0	0.0	0.0	0.0	3
	雲嘉南	66.3	0.0	0.0	33.7	2
	高高屏	100.0	0.0	0.0	0.0	3
	宜花東	100.0	0.0	0.0	0.0	1
	金馬澎	0.0	0.0	62.8	37.2	3

表 48 對於政府機關提供管道給民眾討論公共政策與表達意見的作法，請問您滿不滿意？（續完）

		不滿 意	普通	滿意	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		65.5	5.5	16.6	12.4	23
受訪者分類	使用傳統管道網路族群	63.0	0.0	21.2	15.8	5
	使用傳統管道非網路族群	66.2	7.0	15.4	11.4	18
網路買賣經驗	曾在網路上買賣東西	61.2	0.0	0.0	38.8	2
	不曾在網路上買賣東西	64.2	0.0	35.8	0.0	3
網路論壇經驗	曾在網路發表對公共事務看法	100.0	0.0	0.0	0.0	1
	不曾在網路發表對公共事務看法	50.8	0.0	28.2	21.0	4

表49 有人說：「透過政府機關所提供的管道，發表對公共政策的看法、或是參與政治討論，是一種快速表達意見的方法」，請問您同不同意這種說法？

		不同意	同意	無反應	個數
		橫%	橫%	橫%	
全體		49.1	44.8	6.2	23
性別	男性	40.9	55.3	3.7	18
	女性	75.3	10.7	14.0	5
年齡	20 至 29 歲	0.0	100.0	0.0	1
	30 至 39 歲	100.0	0.0	0.0	2
	40 至 49 歲	48.1	51.9	0.0	2
	50 至 59 歲	48.7	51.3	0.0	6
	60 歲以上	44.6	43.1	12.3	11
教育程度	小學及以下	41.7	58.3	0.0	4
	國、初中	59.7	40.3	0.0	6
	高中、職	43.8	56.2	0.0	6
	專科	55.8	44.2	0.0	3
	大學及以上	43.4	26.2	30.4	5
網路使用經驗	有用過網路	61.9	24.8	13.3	5
	沒有用過網路	45.6	50.2	4.2	18
網路使用時間	一年以上，未滿四年	100.0	0.0	0.0	1
	四年以上，未滿七年	0.0	0.0	100.0	1
	七年以上，未滿十年	100.0	0.0	0.0	1
	十年以上	50.1	49.9	0.0	2
每日上網時間	不到一小時	100.0	0.0	0.0	2
	一小時以上，未滿四小時	39.5	39.4	21.1	3

表 49 有人說：「透過政府機關所提供的管道，發表對公共政策的看法、或是參與政治討論，是一種快速表達意見的方法」，請問您同不同意這種說法？（續）

		不同意	同意	無反應	個數
		橫%	橫%	橫%	
全體		49.1	44.8	6.2	23
職業	行政和企業主管、經理人員及自營商	41.4	42.2	16.4	4
	事務工作人員	100.0	0.0	0.0	1
	服務工作人員及售貨員	0.0	100.0	0.0	3
	農林漁牧工作人員	59.1	40.9	0.0	5
	技術工	56.5	43.5	0.0	2
	體力工	0.0	100.0	0.0	1
	公務員、教師	0.0	0.0	100.0	1
	家庭主婦	100.0	0.0	0.0	2
	無業或待業中	52.1	47.9	0.0	4

表 49 有人說：「透過政府機關所提供的管道，發表對公共政策的看法、或是參與政治討論，是一種快速表達意見的方法」，請問您同不同意這種說法？（續）

		不同意	同意	無反應	個數
		橫%	橫%	橫%	
全體		49.1	44.8	6.2	23
居住縣市	台北縣	38.2	61.8	0.0	3
	宜蘭縣	100.0	0.0	0.0	1
	桃園縣	60.0	40.0	0.0	2
	台中縣	100.0	0.0	0.0	1
	彰化縣	100.0	0.0	0.0	2
	嘉義縣	100.0	0.0	0.0	0
	台南縣	100.0	0.0	0.0	0
	屏東縣	44.4	55.6	0.0	2
	新竹市	0.0	100.0	0.0	1
	台中市	0.0	100.0	0.0	1
	台南市	0.0	53.9	46.1	1
	金門縣	0.0	100.0	0.0	3
	台北市	68.3	0.0	31.7	2
	高雄市	100.0	0.0	0.0	1
地區七分類	北北基	52.3	32.8	14.9	5
	桃竹苗	38.7	61.3	0.0	4
	中彰投	64.3	35.7	0.0	3
	雲嘉南	37.5	33.7	28.8	2
	高高屏	67.7	32.3	0.0	3
	宜花東	100.0	0.0	0.0	1
	金馬澎	0.0	100.0	0.0	3

表 49 有人說：「透過政府機關所提供的管道，發表對公共政策的看法、或是參與政治討論，是一種快速表達意見的方法」，請問您同不同意這種說法？（續完）

		不同意	同意	無反應	個數
		橫%	橫%	橫%	
全體		49.1	44.8	6.2	23
受訪者分類	使用傳統管道網路族群	61.9	24.8	13.3	5
	使用傳統管道非網路族群	45.6	50.2	4.2	18
網路買賣經驗	曾在網路上買賣東西	100.0	0.0	0.0	2
	不曾在網路上買賣東西	35.8	41.8	22.4	3
網路論壇經驗	曾在網路發表對公共事務看法	0.0	100.0	0.0	1
	不曾在網路發表對公共事務看法	82.3	0.0	17.7	4

表50 您覺得利用政府機關所提供的管道發表對公共政策的看法、或是參與政治討論，將意見傳達給政府知道，是直接還是不直接？

		不直接 橫%	直接 橫%	無反應 橫%	個數
全體		41.8	56.1	2.1	23
性別	男性	33.9	63.4	2.7	18
	女性	67.2	32.8	0.0	5
年齡	20 至 29 歲	0.0	100.0	0.0	1
	30 至 39 歲	46.0	54.0	0.0	2
	40 至 49 歲	100.0	0.0	0.0	2
	50 至 59 歲	40.8	51.5	7.7	6
	60 歲以上	36.8	63.2	0.0	11
教育程度	小學及以下	41.7	58.3	0.0	4
	國、初中	19.4	80.6	0.0	6
	高中、職	77.3	22.7	0.0	6
	專科	44.2	40.2	15.6	3
	大學及以上	26.7	73.3	0.0	5
網路使用經驗	有用過網路	21.2	78.8	0.0	5
	沒有用過網路	47.4	50.0	2.6	18
網路使用時間	一年以上，未滿四年	100.0	0.0	0.0	1
	四年以上，未滿七年	0.0	100.0	0.0	1
	七年以上，未滿十年	0.0	100.0	0.0	1
	十年以上	0.0	100.0	0.0	2
每日上網時間	不到一小時	57.3	42.7	0.0	2
	一小時以上，未滿四小時	0.0	100.0	0.0	3

表 50 您覺得利用政府機關所提供的管道發表對公共政策的看法、或是參與政治討論，將意見傳達給政府知道，是直接還是不直接？（續）

		不直接	直接	無反應	個數
		橫%	橫%	橫%	
全體		41.8	56.1	2.1	23
職業	行政和企業主管、經理人員及自營商	64.1	35.9	0.0	4
	事務工作人員	100.0	0.0	0.0	1
	服務工作人員及售貨員	0.0	100.0	0.0	3
	農林漁牧工作人員	50.2	40.9	8.9	5
	技術工	43.5	56.5	0.0	2
	體力工	0.0	100.0	0.0	1
	公務員、教師	0.0	100.0	0.0	1
	家庭主婦	53.1	46.9	0.0	2
	無業或待業中	31.5	68.5	0.0	4

表 50 您覺得利用政府機關所提供的管道發表對公共政策的看法、或是參與政治討論，將意見傳達給政府知道，是直接還是不直接？（續）

		不直接	直接	無反應	個數
		橫%	橫%	橫%	
全體		41.8	56.1	2.1	23
居住縣市	台北縣	59.5	40.5	0.0	3
	宜蘭縣	0.0	100.0	0.0	1
	桃園縣	40.0	60.0	0.0	2
	台中縣	100.0	0.0	0.0	1
	彰化縣	100.0	0.0	0.0	2
	嘉義縣	0.0	0.0	100.0	0
	台南縣	100.0	0.0	0.0	0
	屏東縣	100.0	0.0	0.0	2
	新竹市	0.0	100.0	0.0	1
	台中市	0.0	100.0	0.0	1
	台南市	53.9	46.1	0.0	1
	金門縣	0.0	100.0	0.0	3
	台北市	36.1	63.9	0.0	2
	高雄市	0.0	100.0	0.0	1
地區七分類	北北基	48.6	51.4	0.0	5
	桃竹苗	25.8	74.2	0.0	4
	中彰投	64.3	35.7	0.0	3
	雲嘉南	50.2	28.8	21.0	2
	高高屏	58.0	42.0	0.0	3
	宜花東	0.0	100.0	0.0	1
	金馬澎	0.0	100.0	0.0	3

表 50 您覺得利用政府機關所提供的管道發表對公共政策的看法、或是參與政治討論，將意見傳達給政府知道，是直接還是不直接？（續完）

		不直接	直接	無反應	個數
		橫%	橫%	橫%	
全體		41.8	56.1	2.1	23
受訪者分類	使用傳統管道網路族群	21.2	78.8	0.0	5
	使用傳統管道非網路族群	47.4	50.0	2.6	18
網路買賣經驗	曾在網路上買賣東西	0.0	100.0	0.0	2
	不曾在網路上買賣東西	35.8	64.2	0.0	3
網路論壇經驗	曾在網路發表對公共事務看法	0.0	100.0	0.0	1
	不曾在網路發表對公共事務看法	28.2	71.8	0.0	4

表51 有人說：「政府機關中有關民眾的個人資料，常會有被盜用的風險」，請問您同不同意這種說法？

		不同 意	普通	同意	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		19.3	0.7	71.7	8.3	423
性別	男性	18.9	0.8	73.2	7.1	238
	女性	19.8	0.5	69.8	9.9	185
年齡	12 至 14 歲	77.3	0.0	22.7	0.0	4
	15 至 19 歲	33.8	0.0	56.1	10.1	9
	20 至 29 歲	17.0	0.0	79.4	3.6	62
	30 至 39 歲	19.4	3.0	74.4	3.3	66
	40 至 49 歲	17.1	0.0	76.4	6.5	94
	50 至 59 歲	15.9	0.9	72.7	10.6	98
	60 歲以上	23.4	0.0	61.0	15.5	82
教育程度	小學及以下	25.8	0.0	54.1	20.1	67
	國、初中	26.0	0.0	64.6	9.4	82
	高中、職	15.7	1.7	76.8	5.8	164
	專科	23.9	0.0	74.0	2.1	50
	大學及以上	9.3	0.0	84.5	6.2	58
網路使用經驗	有用過網路	15.7	1.1	79.4	3.9	185
	沒有用過網路	22.1	0.4	65.8	11.8	238
網路使用時間	未滿一年	31.4	0.0	68.6	0.0	9
	一年以上，未滿四年	11.3	5.7	75.9	7.1	34
	四年以上，未滿七年	8.0	0.0	88.4	3.6	27
	七年以上，未滿十年	22.8	0.0	72.9	4.4	30
	十年以上	16.8	0.0	80.0	3.1	80
每日上網時間	不到一小時	7.5	3.4	84.0	5.0	57
	一小時以上，未滿四小時	17.9	0.0	78.2	3.8	94
	四小時以上，未滿七小時	16.4	0.0	79.6	3.9	19
	七小時以上，未滿十小時	14.0	0.0	86.0	0.0	5
	十小時以上	51.3	0.0	48.7	0.0	6

表 51 有人說：「政府機關中有關民眾的個人資料，常會有被盜用的風險」，請問您同不同意這種說法？（續）

		不同 意	普通	同意	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		19.3	0.7	71.7	8.3	423
職業	行政和企業主管、經理人員及自營商	21.6	0.0	75.1	3.2	41
	專業人士	0.0	0.0	100.0	0.0	5
	技術員	14.4	0.0	85.6	0.0	11
	事務工作人員	6.2	0.0	88.6	5.2	14
	服務工作人員及售貨員	4.7	5.7	81.3	8.3	49
	農林漁牧工作人員	30.8	0.0	63.0	6.2	26
	技術工	19.4	0.0	71.5	9.1	52
	體力工	13.7	0.0	57.2	29.1	24
	軍警	0.0	0.0	100.0	0.0	4
	公務員、教師	16.7	0.0	72.8	10.5	15
	家庭主婦	26.8	0.0	65.4	7.8	90
	學生	51.3	0.0	44.6	4.2	23
	無業或待業中	12.4	0.0	78.1	9.5	67

表 51 有人說：「政府機關中有關民眾的個人資料，常會有被盜用的風險」，請問您同不同意這種說法？（續）

		不同 意	普通	同意	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		19.3	0.7	71.7	8.3	423
居住縣市	台北縣	13.6	0.0	70.6	15.8	63
	宜蘭縣	10.5	0.0	89.5	0.0	9
	桃園縣	21.1	0.0	78.9	0.0	44
	新竹縣	18.1	0.0	81.9	0.0	15
	苗栗縣	32.7	0.0	67.3	0.0	10
	台中縣	17.0	0.0	79.1	3.9	27
	彰化縣	19.7	0.0	63.5	16.9	25
	南投縣	37.4	0.0	49.5	13.2	12
	雲林縣	10.8	0.0	89.2	0.0	12
	嘉義縣	25.1	0.0	51.8	23.1	10
	台南縣	25.8	0.0	48.9	25.3	19
	高雄縣	19.9	0.0	69.7	10.4	21
	屏東縣	23.8	0.0	70.1	6.0	18
	台東縣	0.0	0.0	100.0	0.0	6
	花蓮縣	0.0	0.0	100.0	0.0	4
	澎湖縣	0.0	0.0	0.0	100.0	1
	基隆市	0.0	0.0	82.6	17.4	7
	新竹市	36.2	0.0	55.3	8.5	11
	台中市	7.4	0.0	85.1	7.5	11
	嘉義市	25.4	0.0	74.6	0.0	4
	台南市	27.5	4.5	64.1	3.9	19
	金門縣	80.4	0.0	19.6	0.0	4
	台北市	22.3	4.0	70.5	3.2	48
	高雄市	0.0	0.0	89.5	10.5	19

表 51 有人說：「政府機關中有關民眾的個人資料，常會有被盜用的風險」，請問您同不同意這種說法？（續完）

		不同 意	普通	同意	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		19.3	0.7	71.7	8.3	423
地區七分類	北北基	16.4	1.7	71.3	10.7	118
	桃竹苗	24.1	0.0	74.7	1.2	80
	中彰投	19.8	0.0	70.0	10.3	74
	雲嘉南	23.4	1.3	63.1	12.2	64
	高高屏	14.7	0.0	76.2	9.1	59
	宜花東	5.0	0.0	95.0	0.0	19
	金馬澎	68.0	0.0	16.6	15.4	5
受訪者分類	使用傳統管道網路族群	15.7	1.1	79.4	3.9	185
	使用傳統管道非網路族群	22.1	0.4	65.8	11.8	238
網路買賣經驗	曾在網路上買賣東西	15.4	0.0	79.9	4.6	85
	不曾在網路上買賣東西	15.9	2.0	78.9	3.3	100
網路論壇經驗	曾在網路發表對公共事務看法	43.0	0.0	57.0	0.0	11
	不曾在網路發表對公共事務看法	13.9	1.1	80.8	4.2	174

表52 用電話或親自到政府機關辦事情，讓您運用時間，是有彈性還是沒彈性？

		沒彈 性	普通	有彈 性	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		31.4	2.2	61.1	5.3	423
性別	男性	36.2	2.1	58.3	3.4	238
	女性	25.2	2.3	64.8	7.7	185
年齡	12 至 14 歲	0.0	0.0	100.0	0.0	4
	15 至 19 歲	22.9	0.0	67.0	10.1	9
	20 至 29 歲	38.7	2.1	55.5	3.7	62
	30 至 39 歲	41.3	2.2	56.5	0.0	66
	40 至 49 歲	25.9	4.0	66.1	4.0	94
	50 至 59 歲	30.6	0.9	56.0	12.6	98
	60 歲以上	26.6	2.0	68.6	2.8	82
教育程度	小學及以下	18.2	2.5	71.9	7.4	67
	國、初中	35.9	3.4	53.8	6.9	82
	高中、職	30.8	1.9	62.5	4.8	164
	專科	31.9	1.4	64.2	2.4	50
	大學及以上	40.9	1.3	53.2	4.7	58
網路使用經驗	有用過網路	32.9	1.5	62.2	3.3	185
	沒有用過網路	30.3	2.7	60.2	6.8	238
網路使用時間	未滿一年	8.1	0.0	91.9	0.0	9
	一年以上，未滿四年	29.5	0.0	64.5	6.0	34
	四年以上，未滿七年	26.6	0.0	66.6	6.8	27
	七年以上，未滿十年	36.7	6.7	56.6	0.0	30
	十年以上	40.0	0.9	56.2	2.9	80
每日上網時間	不到一小時	29.9	0.0	67.4	2.7	57
	一小時以上，未滿四小時	32.5	0.8	61.8	4.9	94
	四小時以上，未滿七小時	36.6	10.8	52.6	0.0	19
	七小時以上，未滿十小時	79.5	0.0	20.5	0.0	5
	十小時以上	15.6	0.0	84.4	0.0	6

表 52 用電話或親自到政府機關辦事情，讓您運用時間，是有彈性還是沒彈性？（續）

		沒彈性	普通	有彈性	無反應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		31.4	2.2	61.1	5.3	423
職業	行政和企業主管、經理人員及自營商	32.5	3.9	61.7	1.9	41
	專業人士	41.9	0.0	58.1	0.0	5
	技術員	28.8	0.0	71.2	0.0	11
	事務工作人員	37.9	5.0	50.9	6.2	14
	服務工作人員及售貨員	29.5	2.8	63.3	4.4	49
	農林漁牧工作人員	34.0	5.1	60.9	0.0	26
	技術工	52.6	2.7	44.8	0.0	52
	體力工	34.3	0.0	53.2	12.5	24
	軍警	15.6	0.0	84.4	0.0	4
	公務員、教師	39.6	0.0	57.5	2.8	15
	家庭主婦	22.9	3.0	63.8	10.4	90
	學生	14.3	0.0	76.5	9.2	23
	無業或待業中	28.0	0.0	66.4	5.6	67

表 52 用電話或親自到政府機關辦事情，讓您運用時間，是有彈性還是沒彈性？（續）

		沒彈性	普通	有彈性	無反應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		31.4	2.2	61.1	5.3	423
居住縣市	台北縣	31.1	7.1	57.4	4.4	63
	宜蘭縣	18.8	0.0	81.2	0.0	9
	桃園縣	28.4	3.6	60.8	7.2	44
	新竹縣	54.8	0.0	39.3	5.9	15
	苗栗縣	21.2	0.0	78.8	0.0	10
	台中縣	39.2	2.7	48.5	9.6	27
	彰化縣	26.5	0.0	65.6	7.9	25
	南投縣	20.4	0.0	79.6	0.0	12
	雲林縣	63.0	0.0	32.7	4.3	12
	嘉義縣	35.3	0.0	51.8	12.8	10
	台南縣	24.9	6.7	68.4	0.0	19
	高雄縣	19.2	4.9	70.5	5.4	21
	屏東縣	51.6	0.0	48.4	0.0	18
	台東縣	18.3	0.0	81.7	0.0	6
	花蓮縣	32.2	0.0	67.8	0.0	4
	澎湖縣	0.0	0.0	100.0	0.0	1
	基隆市	41.4	0.0	58.6	0.0	7
	新竹市	0.0	0.0	80.3	19.7	11
	台中市	32.4	0.0	67.6	0.0	11
	嘉義市	37.6	0.0	62.4	0.0	4
	台南市	46.5	0.0	49.0	4.5	19
	金門縣	80.4	0.0	19.6	0.0	4
	台北市	18.0	0.0	75.7	6.3	48
	高雄市	32.0	0.0	57.5	10.5	19

表 52 用電話或親自到政府機關辦事情，讓您運用時間，是有彈性還是沒彈性？（續完）

		沒彈性	普通	有彈性	無反應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		31.4	2.2	61.1	5.3	423
地區七分類	北北基	26.4	3.7	64.9	4.9	118
	桃竹苗	28.5	2.0	61.7	7.8	80
	中彰投	30.9	1.0	62.0	6.1	74
	雲嘉南	40.8	2.0	53.1	4.0	64
	高高屏	33.5	1.8	59.4	5.3	59
	宜花東	21.2	0.0	78.8	0.0	19
	金馬澎	68.0	0.0	32.0	0.0	5
受訪者分類	使用傳統管道網路族群	32.9	1.5	62.2	3.3	185
	使用傳統管道非網路族群	30.3	2.7	60.2	6.8	238
網路買賣經驗	曾在網路上買賣東西	42.1	3.3	49.1	5.5	85
	不曾在網路上買賣東西	25.1	0.0	73.4	1.5	100
網路論壇經驗	曾在網路發表對公共事務看法	40.4	0.0	49.2	10.4	11
	不曾在網路發表對公共事務看法	32.4	1.6	63.1	2.9	174

表53 用電話或親自到政府機關辦事情，您覺得獲得服務的速度，是快還是慢？

		覺得 慢	普通	覺得 快	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		39.8	11.3	43.3	5.5	423
性別	男性	40.6	11.5	42.6	5.3	238
	女性	38.8	11.1	44.2	5.8	185
年齡	12 至 14 歲	0.0	0.0	100.0	0.0	4
	15 至 19 歲	23.9	9.8	66.3	0.0	9
	20 至 29 歲	62.6	7.1	28.5	1.8	62
	30 至 39 歲	56.0	9.1	34.8	0.0	66
	40 至 49 歲	29.8	15.8	47.2	7.1	94
	50 至 59 歲	37.3	9.7	44.5	8.4	98
	60 歲以上	28.5	11.4	51.3	8.8	82
教育程度	小學及以下	36.3	6.9	52.0	4.8	67
	國、初中	29.2	11.5	52.6	6.7	82
	高中、職	44.5	11.2	38.4	5.9	164
	專科	41.8	9.4	43.0	5.8	50
	大學及以上	43.3	18.4	34.9	3.5	58
網路使用經驗	有用過網路	44.5	13.4	39.1	3.0	185
	沒有用過網路	36.2	9.7	46.6	7.5	238
網路使用時間	未滿一年	27.4	18.4	54.2	0.0	9
	一年以上，未滿四年	21.3	16.8	54.2	7.7	34
	四年以上，未滿七年	52.5	14.5	29.8	3.2	27
	七年以上，未滿十年	57.6	8.9	33.5	0.0	30
	十年以上	49.7	12.1	36.8	1.4	80
每日上網時間	不到一小時	41.9	18.8	31.7	7.6	57
	一小時以上，未滿四小時	46.8	9.8	42.2	1.2	94
	四小時以上，未滿七小時	45.5	22.8	31.7	0.0	19
	七小時以上，未滿十小時	68.0	11.5	20.5	0.0	5
	十小時以上	16.8	0.0	83.2	0.0	6

表 53 用電話或親自到政府機關辦事情，您覺得獲得服務的速度，是快還是慢？（續）

		覺得 慢	普通	覺得 快	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		39.8	11.3	43.3	5.5	423
職業	行政和企業主管、經理人員及自營商	32.3	17.5	42.5	7.7	41
	專業人士	68.2	0.0	31.8	0.0	5
	技術員	36.6	0.0	63.4	0.0	11
	事務工作人員	44.8	5.2	43.8	6.2	14
	服務工作人員及售貨員	42.1	12.5	42.0	3.5	49
	農林漁牧工作人員	41.7	4.3	54.0	0.0	26
	技術工	55.7	7.6	28.7	8.0	52
	體力工	26.3	17.3	42.0	14.4	24
	軍警	50.4	22.8	26.8	0.0	4
	公務員、教師	21.4	30.9	39.6	8.1	15
	家庭主婦	33.8	12.3	47.9	5.9	90
	學生	27.2	7.3	65.5	0.0	23
	無業或待業中	46.5	8.6	39.7	5.2	67

表 53 用電話或親自到政府機關辦事情，您覺得獲得服務的速度，是快還是慢？（續）

		覺得 慢	普通	覺得 快	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		39.8	11.3	43.3	5.5	423
居住縣市	台北縣	31.7	11.7	52.3	4.3	63
	宜蘭縣	25.8	27.3	46.9	0.0	9
	桃園縣	46.4	12.3	33.5	7.8	44
	新竹縣	66.9	0.0	27.2	5.9	15
	苗栗縣	34.2	7.8	58.0	0.0	10
	台中縣	57.3	6.5	19.9	16.2	27
	彰化縣	33.9	15.3	36.4	14.3	25
	南投縣	54.8	11.2	34.0	0.0	12
	雲林縣	73.3	0.0	21.9	4.8	12
	嘉義縣	34.2	8.8	42.3	14.7	10
	台南縣	33.9	17.3	48.8	0.0	19
	高雄縣	43.6	13.9	38.2	4.3	21
	屏東縣	28.9	14.6	51.8	4.6	18
	台東縣	49.8	29.8	20.3	0.0	6
	花蓮縣	32.2	0.0	67.8	0.0	4
	澎湖縣	0.0	0.0	100.0	0.0	1
	基隆市	11.5	22.8	65.7	0.0	7
	新竹市	57.2	0.0	42.8	0.0	11
	台中市	43.4	7.5	49.1	0.0	11
	嘉義市	65.6	0.0	34.4	0.0	4
	台南市	29.3	11.9	48.9	9.9	19
	金門縣	0.0	0.0	100.0	0.0	4
	台北市	24.6	14.7	57.3	3.4	48
	高雄市	51.8	7.1	35.5	5.7	19

表 53 用電話或親自到政府機關辦事情，您覺得獲得服務的速度，是快還是慢？（續完）

		覺得 慢	普通	覺得 快	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		39.8	11.3	43.3	5.5	423
地區七分類	北北基	27.6	13.6	55.1	3.7	118
	桃竹苗	50.3	7.7	36.7	5.4	80
	中彰投	47.1	10.3	31.9	10.7	74
	雲嘉南	42.0	10.1	41.9	6.0	64
	高高屏	41.7	11.9	41.6	4.8	59
	宜花東	35.0	22.8	42.2	0.0	19
	金馬澎	0.0	0.0	100.0	0.0	5
受訪者分類	使用傳統管道網路族群	44.5	13.4	39.1	3.0	185
	使用傳統管道非網路族群	36.2	9.7	46.6	7.5	238
網路買賣經驗	曾在網路上買賣東西	48.6	12.8	38.5	0.0	85
	不曾在網路上買賣東西	41.0	13.9	39.6	5.5	100
網路論壇經驗	曾在網路發表對公共事務看法	38.0	0.0	62.0	0.0	11
	不曾在網路發表對公共事務看法	44.9	14.3	37.7	3.1	174

表54 用電話或親自到政府機關辦事情，您覺得服務品質，是好還是不好？

		不好	普通	好	無反應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		29.1	9.9	56.4	4.7	423
性別	男性	31.0	8.9	54.7	5.4	238
	女性	26.6	11.1	58.6	3.8	185
年齡	12 至 14 歲	0.0	0.0	100.0	0.0	4
	15 至 19 歲	23.5	0.0	76.5	0.0	9
	20 至 29 歲	41.4	15.8	42.9	0.0	62
	30 至 39 歲	30.8	18.3	48.4	2.4	66
	40 至 49 歲	30.7	9.5	54.3	5.4	94
	50 至 59 歲	21.5	4.0	68.1	6.5	98
	60 歲以上	25.9	6.5	59.3	8.3	82
教育程度	小學及以下	27.9	4.5	60.6	7.0	67
	國、初中	25.2	8.8	61.1	5.0	82
	高中、職	31.0	10.8	52.9	5.3	164
	專科	27.6	5.9	64.1	2.5	50
	大學及以上	30.7	18.8	48.5	1.9	58
網路使用經驗	有用過網路	26.7	14.9	55.7	2.8	185
	沒有用過網路	30.9	6.0	56.9	6.2	238
網路使用時間	未滿一年	8.1	8.4	83.5	0.0	9
	一年以上，未滿四年	9.3	29.1	57.6	4.1	34
	四年以上，未滿七年	34.9	1.6	63.6	0.0	27
	七年以上，未滿十年	38.8	6.0	50.7	4.5	30
	十年以上	30.7	16.3	50.1	3.0	80
每日上網時間	不到一小時	26.5	22.1	49.0	2.4	57
	一小時以上，未滿四小時	27.3	12.7	56.0	4.0	94
	四小時以上，未滿七小時	20.7	8.4	70.9	0.0	19
	七小時以上，未滿十小時	54.0	11.5	34.5	0.0	5
	十小時以上	0.0	0.0	100.0	0.0	6

表 54 用電話或親自到政府機關辦事情，您覺得服務品質，是好還是不好？
(續)

		不好	普通	好	無反應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		29.1	9.9	56.4	4.7	423
職業	行政和企業主管、經理人員及自營商	23.2	5.2	66.0	5.6	41
	專業人士	15.1	0.0	84.9	0.0	5
	技術員	37.4	6.1	56.5	0.0	11
	事務工作人員	19.5	12.5	68.0	0.0	14
	服務工作人員及售貨員	19.9	22.9	55.1	2.1	49
	農林漁牧工作人員	18.1	3.8	78.1	0.0	26
	技術工	44.3	14.8	35.7	5.3	52
	體力工	22.7	4.0	54.0	19.3	24
	軍警	15.6	0.0	84.4	0.0	4
	公務員、教師	33.1	2.8	64.1	0.0	15
	家庭主婦	22.2	12.7	60.9	4.1	90
	學生	19.7	3.7	76.7	0.0	23
	無業或待業中	45.7	5.3	40.7	8.2	67

表 54 用電話或親自到政府機關辦事情，您覺得服務品質，是好還是不好？
(續)

		不好	普通	好	無反應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		29.1	9.9	56.4	4.7	423
居住縣市	台北縣	24.4	7.1	64.8	3.7	63
	宜蘭縣	21.4	25.9	52.7	0.0	9
	桃園縣	27.2	7.5	62.4	2.9	44
	新竹縣	37.9	0.0	44.9	17.2	15
	苗栗縣	18.5	0.0	81.5	0.0	10
	台中縣	38.3	16.5	35.6	9.6	27
	彰化縣	18.8	6.4	71.4	3.4	25
	南投縣	16.7	7.2	76.1	0.0	12
	雲林縣	51.2	0.0	30.8	17.9	12
	嘉義縣	15.9	0.0	76.4	7.7	10
	台南縣	19.1	15.2	56.2	9.5	19
	高雄縣	44.3	6.9	44.0	4.9	21
	屏東縣	22.6	15.2	62.2	0.0	18
	台東縣	11.8	38.6	49.7	0.0	6
	花蓮縣	100.0	0.0	0.0	0.0	4
	澎湖縣	100.0	0.0	0.0	0.0	1
	基隆市	11.5	0.0	88.5	0.0	7
	新竹市	57.2	0.0	42.8	0.0	11
	台中市	18.8	32.1	49.2	0.0	11
	嘉義市	47.7	0.0	52.3	0.0	4
	台南市	19.1	6.2	64.8	9.9	19
	金門縣	0.0	0.0	100.0	0.0	4
	台北市	30.8	16.5	49.9	2.8	48
	高雄市	35.2	13.6	44.9	6.3	19

表 54 用電話或親自到政府機關辦事情，您覺得服務品質，是好還是不好？
(續完)

		不好	普通	好	無反應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		29.1	9.9	56.4	4.7	423
地區七分類	北北基	26.2	10.5	60.2	3.1	118
	桃竹苗	32.3	4.1	58.8	4.8	80
	中彰投	25.5	13.8	56.1	4.6	74
	雲嘉南	26.5	6.5	56.8	10.3	64
	高高屏	34.6	11.7	50.0	3.8	59
	宜花東	33.6	25.0	41.4	0.0	19
	金馬澎	15.4	0.0	84.6	0.0	5
受訪者分類	使用傳統管道網路族群	26.7	14.9	55.7	2.8	185
	使用傳統管道非網路族群	30.9	6.0	56.9	6.2	238
網路買賣經驗	曾在網路上買賣東西	31.1	18.0	48.0	2.8	85
	不曾在網路上買賣東西	23.0	12.2	62.1	2.7	100
網路論壇經驗	曾在網路發表對公共事務看法	37.0	11.0	52.0	0.0	11
	不曾在網路發表對公共事務看法	26.0	15.1	55.9	3.0	174

表55 有人說：「使用政府機關的網站服務，是一種社會趨勢」，請問您同不同意這種說法？

		不同 意	普通	同意	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		13.5	0.9	65.7	20.0	2154
性別	男性	15.0	0.5	64.9	19.6	1081
	女性	11.9	1.2	66.5	20.4	1073
年齡	12 至 14 歲	22.7	1.0	55.0	21.3	102
	15 至 19 歲	18.8	2.2	69.3	9.7	167
	20 至 29 歲	15.0	1.5	79.9	3.7	375
	30 至 39 歲	11.5	1.1	79.0	8.3	389
	40 至 49 歲	13.1	0.0	72.6	14.3	393
	50 至 59 歲	10.9	0.5	58.9	29.7	334
	60 歲以上	11.0	0.3	38.2	50.5	349
教育程度	小學及以下	12.7	0.0	29.2	58.2	382
	國、初中	13.9	1.2	55.4	29.6	377
	高中、職	14.7	0.9	73.0	11.3	661
	專科	16.1	0.8	79.6	3.6	264
	大學及以上	10.6	1.0	86.4	2.0	457
網路使用經驗	有用過網路	13.6	1.1	79.3	5.9	1320
	沒有用過網路	13.2	0.4	44.1	42.3	834
網路使用時間	未滿一年	25.3	5.9	50.4	18.5	38
	一年以上，未滿四年	13.1	0.6	75.6	10.7	162
	四年以上，未滿七年	16.0	0.2	74.3	9.5	274
	七年以上，未滿十年	15.3	2.3	79.8	2.6	216
	十年以上	10.9	0.9	85.4	2.8	589
每日上網時間	不到一小時	12.1	1.6	78.2	8.1	316
	一小時以上，未滿四小時	13.7	1.0	79.8	5.5	666
	四小時以上，未滿七小時	15.4	0.6	80.3	3.7	193
	七小時以上，未滿十小時	5.5	0.0	91.9	2.5	61
	十小時以上	20.2	0.0	76.5	3.3	58

表 55 有人說：「使用政府機關的網站服務，是一種社會趨勢」，請問您同不同意這種說法？（續）

		不同 意	普通	同意	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		13.5	0.9	65.7	20.0	2154
職業	行政和企業主管、經理人員及自營商	12.4	0.5	74.0	13.2	200
	專業人士	4.1	0.0	95.2	0.7	61
	技術員	17.2	1.1	76.8	5.0	73
	事務工作人員	15.7	0.0	78.9	5.4	128
	服務工作人員及售貨員	10.7	1.2	78.2	9.9	204
	農林漁牧工作人員	13.8	0.0	32.8	53.4	91
	技術工	13.8	0.8	67.0	18.4	179
	體力工	13.9	0.0	47.9	38.2	86
	軍警	11.8	0.0	81.9	6.3	16
	公務員、教師	4.9	2.4	83.0	9.7	101
	家庭主婦	10.6	1.0	57.3	31.1	377
	學生	18.6	1.6	69.0	10.9	355
	無業或待業中	16.5	0.0	49.6	33.9	262

表 55 有人說：「使用政府機關的網站服務，是一種社會趨勢」，請問您同不同意這種說法？（續）

		不同 意 橫%	普通 橫%	同意 橫%	無反 應 橫%	個數
全體		13.5	0.9	65.7	20.0	2154
居住縣市	台北縣	12.4	0.8	70.2	16.6	358
	宜蘭縣	11.6	0.0	65.1	23.3	43
	桃園縣	14.3	1.7	68.8	15.3	178
	新竹縣	10.4	0.0	56.6	32.9	45
	苗栗縣	11.0	2.0	67.1	19.9	52
	台中縣	13.8	1.0	62.9	22.3	143
	彰化縣	18.3	0.6	63.9	17.2	122
	南投縣	8.7	0.0	66.5	24.8	49
	雲林縣	12.1	0.0	48.5	39.4	68
	嘉義縣	13.1	0.0	65.1	21.8	52
	台南縣	15.6	0.0	59.5	24.9	104
	高雄縣	15.0	0.0	50.4	34.6	117
	屏東縣	15.0	0.0	60.7	24.3	83
	台東縣	16.7	0.0	65.0	18.3	22
	花蓮縣	9.9	0.0	69.1	21.0	32
	澎湖縣	0.0	0.0	80.8	19.2	9
	基隆市	14.5	0.0	63.3	22.2	37
	新竹市	17.5	0.0	82.5	0.0	36
	台中市	10.2	2.4	75.7	11.7	97
	嘉義市	15.1	6.4	56.5	22.0	25
	台南市	13.9	2.8	64.3	19.0	71
	金門縣	0.0	0.0	43.1	56.9	7
	連江縣	0.0	0.0	100.0	0.0	1
	台北市	10.9	0.8	74.1	14.3	247
	高雄市	15.5	1.1	66.5	16.9	143

表 55 有人說：「使用政府機關的網站服務，是一種社會趨勢」，請問您同不同意這種說法？（續完）

		不同 意	普通	同意	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		13.5	0.9	65.7	20.0	2154
地區七分類	北北基	11.9	0.7	71.3	16.0	642
	桃竹苗	13.5	1.3	68.3	16.8	311
	中彰投	13.6	1.1	66.7	18.6	411
	雲嘉南	14.1	1.1	58.9	25.9	321
	高高屏	15.2	0.4	59.6	24.7	344
	宜花東	12.2	0.0	66.4	21.4	98
	金馬澎	0.0	0.0	64.4	35.6	17
受訪者分類	電子化政府使用者	8.8	0.7	89.6	0.8	693
	使用傳統管道網路族群	18.0	0.4	78.3	3.3	185
	無公共接觸經驗網路族群	19.3	2.1	63.6	15.0	443
	使用傳統管道非網路族群	17.4	0.0	60.8	21.8	238
	無公共接觸經驗非網路族群	11.6	0.6	37.4	50.5	596
網路買賣經驗	曾在網路上買賣東西	12.9	0.8	83.0	3.3	669
	不曾在網路上買賣東西	14.4	1.5	75.7	8.4	649
網路論壇經驗	曾在網路發表對公共事務看法	7.3	0.0	92.7	0.0	100
	不曾在網路發表對公共事務看法	14.1	1.2	78.2	6.4	1220

表56 有人說：「使用政府機關的網站服務，是一種社會趨勢」，請問您同不同意這種說法？（電子化政府使用者）

		不同意 橫%	普通 橫%	同意 橫%	無反應 橫%	個數
全體		8.8	0.7	89.6	0.9	693
性別	男性	9.0	0.0	90.1	0.9	324
	女性	8.7	1.4	89.2	0.8	368
年齡	12 至 14 歲	17.4	0.0	82.6	0.0	23
	15 至 19 歲	14.0	3.5	82.5	0.0	57
	20 至 29 歲	10.5	1.0	88.0	0.5	201
	30 至 39 歲	5.4	0.5	92.6	1.5	202
	40 至 49 歲	9.2	0.0	90.1	0.7	142
	50 至 59 歲	6.4	0.0	93.6	0.0	47
	60 歲以上	0.0	0.0	100.0	0.0	10
教育程度	小學及以下	50.0	0.0	0.0	50.0	5
	國、初中	4.3	2.2	93.5	0.0	46
	高中、職專科	13.3	0.5	85.7	0.5	196
	專科	9.9	1.4	88.7	0.0	141
	大學及以上	5.3	0.3	93.7	0.7	301
地區七分類	北北基	10.0	0.4	89.2	0.4	250
	桃竹苗	4.0	2.0	93.0	1.0	100
	中彰投	9.5	1.5	89.1	0.0	137
	雲嘉南	8.2	0.0	91.8	0.0	74
	高高屏	10.4	0.0	86.5	3.1	96
	宜花東	10.0	0.0	90.0	0.0	29
	金馬澎	0.0	0.0	100.0	0.0	7

表57 有人說：「推動政府網站服務，只對那些會使用電腦的人有好處而已」，請問您同不同意這種說法？

		不同 意	普通	同意	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		33.2	0.6	55.0	11.2	2154
性別	男性	35.8	0.4	53.0	10.8	1081
	女性	30.6	0.8	56.9	11.7	1073
年齡	12 至 14 歲	59.4	0.0	30.6	10.0	102
	15 至 19 歲	53.9	1.3	40.7	4.1	167
	20 至 29 歲	35.5	1.3	62.1	1.1	375
	30 至 39 歲	35.2	0.4	61.6	2.8	389
	40 至 49 歲	34.8	1.0	59.2	5.0	393
	50 至 59 歲	25.0	0.0	64.1	10.8	334
	60 歲以上	16.6	0.0	41.7	41.6	349
教育程度	小學及以下	17.1	0.0	41.8	41.2	382
	國、初中	39.8	0.4	47.5	12.3	377
	高中、職	36.5	0.5	58.9	4.1	661
	專科	36.2	1.1	61.9	0.9	264
	大學及以上	33.7	1.1	63.4	1.7	457
網路使用經驗	有用過網路	39.4	0.7	57.2	2.6	1320
	沒有用過網路	23.3	0.4	51.4	24.9	834
網路使用時間	未滿一年	43.0	0.0	51.3	5.7	38
	一年以上，未滿四年	44.7	0.0	50.1	5.2	162
	四年以上，未滿七年	44.5	0.8	50.8	3.9	274
	七年以上，未滿十年	36.7	1.0	60.5	1.7	216
	十年以上	36.7	0.7	61.7	0.9	589
每日上網時間	不到一小時	37.6	0.8	57.2	4.4	316
	一小時以上，未滿四小時	41.6	0.7	55.5	2.2	666
	四小時以上，未滿七小時	38.9	0.8	57.6	2.7	193
	七小時以上，未滿十小時	34.5	0.0	64.3	1.2	61
	十小時以上	31.0	2.1	67.0	0.0	58

表 57 有人說：「推動政府網站服務，只對那些會使用電腦的人有好處而已」，請問您同不同意這種說法？（續）

		不同 意	普通	同意	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		33.2	0.6	55.0	11.2	2154
職業	行政和企業主管、經理人員及自營商	38.4	0.0	55.1	6.4	200
	專業人士	23.5	0.0	75.4	1.2	61
	技術員	37.5	3.1	56.6	2.8	73
	事務工作人員	31.4	0.0	67.5	1.1	128
	服務工作人員及售貨員	25.9	0.0	68.9	5.2	204
	農林漁牧工作人員	17.9	0.0	47.4	34.8	91
	技術工	40.9	0.0	49.0	10.1	179
	體力工	20.9	0.0	56.6	22.5	86
	軍警	33.6	7.7	58.7	0.0	16
	公務員、教師	32.1	1.8	59.7	6.4	101
	家庭主婦	23.8	0.8	56.4	19.0	377
	學生	53.3	1.2	40.5	5.0	355
	無業或待業中	26.3	0.0	54.8	19.0	262

表 57 有人說：「推動政府網站服務，只對那些會使用電腦的人有好處而已」，請問您同不同意這種說法？（續）

		不同 意	普通	同意	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		33.2	0.6	55.0	11.2	2154
居住縣市	台北縣	33.0	0.5	56.7	9.8	358
	宜蘭縣	43.7	0.0	44.8	11.5	43
	桃園縣	35.2	2.0	53.4	9.5	178
	新竹縣	30.3	0.0	60.9	8.8	45
	苗栗縣	38.3	0.0	47.1	14.5	52
	台中縣	32.5	0.4	55.8	11.3	143
	彰化縣	32.6	0.0	52.3	15.0	122
	南投縣	38.8	0.0	44.5	16.6	49
	雲林縣	17.5	0.0	52.2	30.3	68
	嘉義縣	35.6	0.0	45.3	19.2	52
	台南縣	32.7	1.1	54.3	11.9	104
	高雄縣	37.3	0.0	49.4	13.2	117
	屏東縣	33.5	0.0	55.1	11.4	83
	台東縣	44.5	0.0	40.6	14.9	22
	花蓮縣	21.0	0.0	74.5	4.5	32
	澎湖縣	56.7	0.0	24.2	19.2	9
	基隆市	36.6	0.0	51.7	11.6	37
	新竹市	37.2	2.6	58.2	2.0	36
	台中市	29.0	3.4	59.4	8.2	97
	嘉義市	23.0	0.0	69.7	7.3	25
	台南市	34.6	0.0	54.9	10.5	71
	金門縣	11.4	0.0	72.7	16.0	7
	連江縣	0.0	0.0	100.0	0.0	1
	台北市	35.6	0.0	57.6	6.8	247
	高雄市	29.2	0.8	59.1	10.9	143

表 57 有人說：「推動政府網站服務，只對那些會使用電腦的人有好處而已」，請問您同不同意這種說法？（續完）

		不同意	普通	同意	無反應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		33.2	0.6	55.0	11.2	2154
地區七分類	北北基	34.2	0.3	56.8	8.7	642
	桃竹苗	35.2	1.4	54.0	9.3	311
	中彰投	32.5	0.9	54.3	12.3	411
	雲嘉南	29.6	0.4	53.8	16.3	321
	高高屏	33.0	0.3	54.8	11.8	344
	宜花東	36.4	0.0	53.6	10.0	98
	金馬澎	34.4	0.0	48.4	17.1	17
受訪者分類	電子化政府使用者	38.1	0.9	60.2	0.7	693
	使用傳統管道網路族群	27.7	0.5	70.4	1.5	185
	無公共接觸經驗網路族群	46.4	0.5	47.0	6.2	443
	使用傳統管道非網路族群	30.3	0.0	62.5	7.2	238
	無公共接觸經驗非網路族群	20.6	0.5	47.0	31.9	596
網路買賣經驗	曾在網路上買賣東西	37.6	0.8	60.6	1.1	669
	不曾在網路上買賣東西	41.5	0.7	53.9	3.9	649
網路論壇經驗	曾在網路發表對公共事務看法	32.9	0.0	66.4	0.7	100
	不曾在網路發表對公共事務看法	40.0	0.8	56.5	2.8	1220

表58 有人說：「推動政府網站服務，只對那些會使用電腦的人有好處而已」，請問您同不同意這種說法？（電子化政府使用者）

		不同意 橫%	普通 橫%	同意 橫%	無反應 橫%	個數
全體		38.1	1.0	60.2	0.7	693
性別	男性	44.4	0.9	54.0	0.6	324
	女性	32.5	1.1	65.6	0.8	368
年齡	12 至 14 歲	56.5	0.0	43.5	0.0	23
	15 至 19 歲	48.3	1.7	48.3	1.7	57
	20 至 29 歲	34.3	2.0	63.2	0.5	201
	30 至 39 歲	39.1	0.0	60.9	0.0	202
	40 至 49 歲	32.4	1.4	65.5	0.7	142
	50 至 59 歲	44.7	0.0	53.2	2.1	47
	60 歲以上	40.0	0.0	50.0	10.0	10
教育程度	小學及以下	50.0	0.0	50.0	0.0	5
	國、初中	45.7	0.0	54.3	0.0	46
	高中、職專科	39.1	0.5	59.9	0.5	196
	大學及以上	37.6	1.4	60.3	0.7	141
		36.4	1.3	61.3	1.0	301
地區七分類	北北基	39.6	0.0	59.6	0.8	250
	桃竹苗	36.6	4.0	57.4	2.0	100
	中彰投	35.0	1.5	63.5	0.0	137
	雲嘉南	40.5	0.0	59.5	0.0	74
	高高屏	36.8	1.1	61.1	1.1	96
	宜花東	37.9	0.0	62.1	0.0	29
	金馬澎	57.1	0.0	42.9	0.0	7

表59 有人說：「政府機關的網站服務可以使民眾更方便的獲得服務」，請問您同不同意這種說法？

		不同 意	普通	同意	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		16.7	0.8	72.3	10.2	2154
職業	行政和企業主管、經理人員及自營商	18.3	0.0	73.6	8.1	200
	專業人士	13.1	1.4	85.5	0.0	61
	技術員	17.2	3.3	75.6	3.8	73
	事務工作人員	23.2	1.2	73.3	2.4	128
	服務工作人員及售貨員	14.5	1.2	78.2	6.0	204
	農林漁牧工作人員	12.3	0.0	52.6	35.1	91
	技術工	18.3	0.0	67.4	14.3	179
	體力工	23.5	0.0	57.8	18.7	86
	軍警	24.0	0.0	76.0	0.0	16
	公務員、教師	13.0	0.0	80.1	6.9	101
	家庭主婦	17.3	1.6	65.7	15.4	377
	學生	11.7	0.8	84.1	3.4	355
	無業或待業中	20.7	0.0	66.7	12.5	262

表 59 有人說：「政府機關的網站服務可以使民眾更方便的獲得服務」，請問
您同不同意這種說法？（續）

		不同 意 橫%	普通 橫%	同意 橫%	無反 應 橫%	個數
全體		16.7	0.8	72.3	10.2	2154
居住縣市	台北縣	16.6	1.5	74.0	7.9	358
	宜蘭縣	19.4	0.0	70.1	10.5	43
	桃園縣	15.5	1.2	76.6	6.7	178
	新竹縣	17.8	0.0	64.7	17.4	45
	苗栗縣	32.2	0.0	58.6	9.3	52
	台中縣	17.2	0.0	74.9	7.9	143
	彰化縣	15.7	0.0	62.5	21.8	122
	南投縣	7.8	0.0	78.1	14.0	49
	雲林縣	19.4	0.0	53.1	27.5	68
	嘉義縣	12.9	0.0	77.7	9.5	52
	台南縣	20.0	2.5	67.2	10.3	104
	高雄縣	14.4	3.1	66.9	15.7	117
	屏東縣	15.4	0.0	73.3	11.4	83
	台東縣	13.6	0.0	84.6	1.8	22
	花蓮縣	18.6	0.0	78.6	2.7	32
	澎湖縣	18.5	0.0	53.2	28.4	9
	基隆市	11.2	0.0	77.1	11.6	37
	新竹市	13.7	0.0	79.1	7.3	36
	台中市	13.4	0.0	83.6	3.0	97
	嘉義市	23.5	0.0	63.8	12.8	25
	台南市	16.2	0.0	75.7	8.1	71
	金門縣	0.0	0.0	58.0	42.0	7
	連江縣	0.0	42.5	57.5	0.0	1
	台北市	14.4	0.4	77.4	7.9	247
	高雄市	21.5	1.1	70.5	7.0	143

表 59 有人說：「政府機關的網站服務可以使民眾更方便的獲得服務」，請問您同不同意這種說法？（續完）

		不同 意	普通	同意	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		16.7	0.8	72.3	10.2	2154
地區七分類	北北基	15.4	1.0	75.5	8.1	642
	桃竹苗	18.4	0.7	72.2	8.7	311
	中彰投	14.7	0.0	73.7	11.6	411
	雲嘉南	18.2	0.8	67.5	13.5	321
	高高屏	17.6	1.5	69.9	11.0	344
	宜花東	17.8	0.0	76.2	6.0	98
	金馬澎	9.6	1.3	55.5	33.6	17
受訪者分類	電子化政府使用者	15.0	0.9	83.2	0.9	693
	使用傳統管道網路族群	24.8	0.0	72.9	2.3	185
	無公共接觸經驗網路族群	14.3	0.9	78.4	6.4	443
	使用傳統管道非網路族群	22.3	0.0	67.3	10.4	238
	無公共接觸經驗非網路族群	15.9	1.0	56.7	26.4	596
網路買賣經驗	曾在網路上買賣東西	16.2	1.2	80.6	2.0	669
	不曾在網路上買賣東西	16.1	0.4	80.0	3.6	649
網路論壇經驗	曾在網路發表對公共事務看法	23.2	0.0	75.8	1.0	100
	不曾在網路發表對公共事務看法	15.5	0.8	80.5	3.1	1220

表60 有人說：「政府機關的網站服務可以使民眾更方便的獲得服務」，請問您同不同意這種說法？（電子化政府使用者）

		不同意 橫%	普通 橫%	同意 橫%	無反應 橫%	個數
全體		15.0	0.9	83.3	0.9	693
性別	男性	12.9	0.6	85.8	0.6	324
	女性	16.8	1.1	81.0	1.1	368
年齡	12 至 14 歲	4.3	0.0	95.7	0.0	23
	15 至 19 歲	15.8	0.0	84.2	0.0	57
	20 至 29 歲	14.0	2.0	83.5	0.5	201
	30 至 39 歲	14.9	0.5	84.2	0.5	202
	40 至 49 歲	17.7	0.7	79.4	2.1	142
	50 至 59 歲	19.1	0.0	80.9	0.0	47
	60 歲以上	10.0	0.0	90.0	0.0	10
教育程度	小學及以下	20.0	0.0	80.0	0.0	5
	國、初中	4.3	0.0	95.7	0.0	46
	高中、職專科	23.5	0.0	76.0	0.5	196
	大學及以上	13.4	2.8	83.1	0.7	141
		12.0	1.0	85.7	1.3	301
地區七分類	北北基	19.2	1.2	79.2	0.4	250
	桃竹苗	12.0	2.0	84.0	2.0	100
	中彰投	8.0	0.0	92.0	0.0	137
	雲嘉南	15.1	0.0	84.9	0.0	74
	高高屏	16.8	1.1	82.1	0.0	96
	宜花東	13.3	0.0	80.0	6.7	29
	金馬澎	28.6	0.0	57.1	14.3	7

**表61 有人說：「政府機關的網站服務可以減少政府機關出差錯的機會」，請問
您同不同意這種說法？**

		不同 意	普通	同意	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		49.5	0.8	33.6	16.2	2154
性別	男性	46.8	0.4	37.2	15.6	1081
	女性	52.1	1.2	29.9	16.8	1073
年齡	12 至 14 歲	49.8	0.0	40.9	9.3	102
	15 至 19 歲	56.1	1.0	34.8	8.1	167
	20 至 29 歲	61.8	1.8	33.6	2.8	375
	30 至 39 歲	60.6	1.6	32.0	5.8	389
	40 至 49 歲	58.5	0.0	31.9	9.7	393
	50 至 59 歲	38.4	0.5	38.7	22.4	334
	60 歲以上	20.4	0.1	31.3	48.2	349
教育程度	小學及以下	21.1	0.4	32.4	46.1	382
	國、初中	49.0	0.0	31.6	19.4	377
	高中、職	53.8	1.0	36.1	9.2	661
	專科	62.1	1.1	31.9	4.9	264
	大學及以上	59.9	1.3	34.0	4.8	457
網路使用經驗	有用過網路	58.5	1.0	35.1	5.4	1320
	沒有用過網路	35.2	0.4	31.1	33.2	834
網路使用時間	未滿一年	61.2	0.0	29.8	9.0	38
	一年以上，未滿四年	51.0	0.6	41.3	7.1	162
	四年以上，未滿七年	54.6	0.2	37.9	7.3	274
	七年以上，未滿十年	60.1	1.4	34.7	3.9	216
	十年以上	61.6	1.4	32.7	4.3	589
每日上網時間	不到一小時	56.9	0.6	37.1	5.5	316
	一小時以上，未滿四小時	57.3	1.2	35.8	5.6	666
	四小時以上，未滿七小時	59.8	2.1	34.5	3.7	193
	七小時以上，未滿十小時	63.5	0.0	32.6	3.9	61
	十小時以上	73.5	0.0	23.7	2.9	58

表 61 有人說：「政府機關的網站服務可以減少政府機關出差錯的機會」，請問您同不同意這種說法？（續）

		不同 意	普通	同意	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		49.5	0.8	33.6	16.2	2154
職業	行政和企業主管、經理人員及自營商	53.2	0.0	35.9	10.9	200
	專業人士	54.4	1.1	40.2	4.3	61
	技術員	41.2	0.0	53.6	5.2	73
	事務工作人員	59.8	1.2	33.8	5.3	128
	服務工作人員及售貨員	50.3	2.6	38.5	8.5	204
	農林漁牧工作人員	23.9	0.0	21.7	54.4	91
	技術工	54.5	0.0	29.5	15.9	179
	體力工	40.0	0.0	29.2	30.9	86
	軍警	57.5	0.0	42.5	0.0	16
	公務員、教師	51.3	1.2	36.2	11.4	101
	家庭主婦	43.9	1.3	29.5	25.3	377
	學生	59.3	0.9	33.4	6.4	355
	無業或待業中	42.9	0.0	34.9	22.2	262

表 61 有人說：「政府機關的網站服務可以減少政府機關出差錯的機會」，請問您同不同意這種說法？（續）

		不同意	普通	同意	無反應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		49.5	0.8	33.6	16.2	2154
居住縣市	台北縣	50.3	1.9	33.5	14.3	358
	宜蘭縣	49.3	0.0	30.9	19.8	43
	桃園縣	46.9	1.0	35.8	16.3	178
	新竹縣	39.1	0.0	42.5	18.4	45
	苗栗縣	41.5	0.0	39.1	19.3	52
	台中縣	55.0	1.0	31.8	12.2	143
	彰化縣	39.9	1.3	35.3	23.5	122
	南投縣	26.5	0.0	47.2	26.3	49
	雲林縣	43.9	0.0	23.2	32.9	68
	嘉義縣	45.8	3.0	33.2	17.9	52
	台南縣	56.0	0.5	25.6	17.9	104
	高雄縣	50.9	0.0	27.6	21.5	117
	屏東縣	50.7	0.8	32.9	15.6	83
	台東縣	59.1	2.4	36.7	1.8	22
	花蓮縣	55.9	0.0	35.4	8.8	32
	澎湖縣	69.3	0.0	11.6	19.2	9
	基隆市	24.1	4.5	42.9	28.4	37
	新竹市	26.8	0.0	64.0	9.3	36
	台中市	48.3	0.0	43.9	7.7	97
	嘉義市	44.8	0.0	39.6	15.6	25
	台南市	62.9	0.0	29.5	7.6	71
	金門縣	44.9	0.0	40.6	14.4	7
	連江縣	0.0	0.0	100.0	0.0	1
	台北市	56.6	0.0	28.8	14.6	247
	高雄市	54.7	0.0	31.9	13.5	143

表 61 有人說：「政府機關的網站服務可以減少政府機關出差錯的機會」，請問您同不同意這種說法？（續完）

		不同意	普通	同意	無反應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		49.5	0.8	33.6	16.2	2154
地區七分類	北北基	51.2	1.3	32.2	15.2	642
	桃竹苗	42.5	0.6	40.6	16.3	311
	中彰投	45.5	0.7	37.5	16.2	411
	雲嘉南	52.5	0.7	28.3	18.6	321
	高高屏	52.4	0.2	30.7	16.7	344
	宜花東	53.7	0.5	33.7	12.1	98
	金馬澎	56.1	0.0	27.5	16.4	17
受訪者分類	電子化政府使用者	60.1	1.0	35.4	3.4	693
	使用傳統管道網路族群	62.1	1.5	30.7	5.7	185
	無公共接觸經驗網路族群	54.3	0.8	36.5	8.3	443
	使用傳統管道非網路族群	46.2	0.4	34.6	18.9	238
	無公共接觸經驗非網路族群	30.8	0.4	29.8	39.0	596
網路買賣經驗	曾在網路上買賣東西	63.3	1.6	30.7	4.5	669
	不曾在網路上買賣東西	53.7	0.4	39.5	6.4	649
網路論壇經驗	曾在網路發表對公共事務看法	65.0	0.9	30.8	3.3	100
	不曾在網路發表對公共事務看法	57.9	1.0	35.5	5.6	1220

表62 有人說：「政府機關的網站服務可以減少政府機關出差錯的機會」，請問
您同不同意這種說法？（電子化政府使用者）

		不同 意 橫%	普通 橫%	同意 橫%	無反 應 橫%	個數
全體		60.1	1.0	35.4	3.5	693
性別	男性	55.6	0.3	39.5	4.6	324
	女性	64.1	1.6	31.8	2.4	368
年齡	12 至 14 歲	50.0	0.0	50.0	0.0	23
	15 至 19 歲	63.2	1.8	31.6	3.5	57
	20 至 29 歲	63.5	1.5	34.0	1.0	201
	30 至 39 歲	62.1	1.5	32.5	3.9	202
	40 至 49 歲	55.6	0.0	41.5	2.8	142
	50 至 59 歲	52.2	0.0	41.3	6.5	47
	60 歲以上	40.0	10.0	20.0	30.0	10
教育程度	小學及以下	33.3	0.0	16.7	50.0	5
	國、初中	56.5	0.0	43.5	0.0	46
	高中、職 專科	59.9	1.0	36.0	3.0	196
	大學及以上	60.6	0.7	35.9	2.8	141
		50.0	1.3	33.9	3.7	301
地區七分類	北北基	68.4	1.2	27.2	3.2	250
	桃竹苗	49.5	1.0	46.5	3.0	100
	中彰投	50.0	1.4	46.4	2.2	137
	雲嘉南	62.2	1.4	32.4	4.1	74
	高高屏	53.5	3.3	36.7	6.7	96
	宜花東	57.1	0.0	28.6	14.3	29
	金馬澎	59.9	1.3	35.3	3.4	7

表63 請問您認為政府決定重大政策時，會不會把「民眾福利」放在第一優先考慮的地位？

		不會考慮	會考慮	無反應	個數
		橫%	橫%	橫%	
全體		50.4	35.1	14.5	2154
性別	男性	51.3	34.8	13.9	1081
	女性	49.5	35.3	15.2	1073
年齡	12 至 14 歲	25.9	61.8	12.4	102
	15 至 19 歲	37.6	53.7	8.7	167
	20 至 29 歲	61.6	33.9	4.5	375
	30 至 39 歲	60.6	31.9	7.5	389
	40 至 49 歲	57.1	34.7	8.2	393
	50 至 59 歲	46.5	33.6	19.9	334
	60 歲以上	38.2	26.5	35.3	349
教育程度	小學及以下	36.7	24.8	38.5	382
	國、初中	48.2	36.7	15.1	377
	高中、職	52.9	39.8	7.3	661
	專科	58.2	32.7	9.1	264
	大學及以上	55.8	37.6	6.6	457
網路使用經驗	有用過網路	51.8	40.3	7.9	1320
	沒有用過網路	48.3	26.8	24.9	834
網路使用時間	未滿一年	31.4	48.7	19.8	38
	一年以上，未滿四年	45.1	45.8	9.0	162
	四年以上，未滿七年	44.3	49.4	6.3	274
	七年以上，未滿十年	51.2	43.6	5.2	216
	十年以上	59.1	33.8	7.1	589
每日上網時間	不到一小時	49.0	42.4	8.6	316
	一小時以上，未滿四小時	50.8	42.4	6.8	666
	四小時以上，未滿七小時	56.2	34.2	9.6	193
	七小時以上，未滿十小時	57.1	34.7	8.2	61
	十小時以上	64.2	34.4	1.4	58

表 63 請問您認為政府決定重大政策時，會不會把「民眾福利」放在第一優先考慮的地位？（續）

		不會考慮	會考慮	無反應	個數
		橫%	橫%	橫%	
全體		50.4	35.1	14.5	2154
職業	行政和企業主管、經理人員及自營商	58.5	32.8	8.7	200
	專業人士	60.3	28.4	11.2	61
	技術員	65.1	28.7	6.2	73
	事務工作人員	60.3	33.6	6.1	128
	服務工作人員及售貨員	58.1	30.8	11.1	204
	農林漁牧工作人員	47.0	29.3	23.7	91
	技術工	66.2	25.8	8.0	179
	體力工	48.8	24.0	27.2	86
	軍警	64.1	29.6	6.3	16
	公務員、教師	44.9	43.7	11.4	101
	家庭主婦	42.6	32.6	24.8	377
	學生	38.3	53.0	8.7	355
	無業或待業中	47.8	32.0	20.2	262

表 63 請問您認為政府決定重大政策時，會不會把「民眾福利」放在第一優先考慮的地位？（續）

		不會考慮	會考慮	無反應	個數
		橫%	橫%	橫%	
全體		50.4	35.1	14.5	2154
居住縣市	台北縣	48.2	35.0	16.8	358
	宜蘭縣	43.2	41.8	15.0	43
	桃園縣	53.0	32.6	14.4	178
	新竹縣	46.4	40.6	13.0	45
	苗栗縣	42.1	38.0	19.9	52
	台中縣	50.6	37.1	12.3	143
	彰化縣	51.4	33.3	15.3	122
	南投縣	32.1	48.0	19.9	49
	雲林縣	40.4	35.2	24.4	68
	嘉義縣	53.0	31.9	15.1	52
	台南縣	56.6	31.0	12.4	104
	高雄縣	53.4	30.4	16.2	117
	屏東縣	61.2	24.8	14.0	83
	台東縣	41.5	43.2	15.3	22
	花蓮縣	50.9	41.3	7.8	32
	澎湖縣	47.1	29.0	23.9	9
	基隆市	44.1	37.3	18.6	37
	新竹市	55.9	38.7	5.5	36
	台中市	51.2	35.0	13.8	97
	嘉義市	41.2	46.2	12.7	25
	台南市	48.8	37.6	13.6	71
	金門縣	28.9	40.6	30.4	7
	連江縣	42.5	57.5	0.0	1
	台北市	53.5	36.6	9.8	247
	高雄市	53.9	34.4	11.7	143

表 63 請問您認為政府決定重大政策時，會不會把「民眾福利」放在第一優先考慮的地位？（續完）

		不會考慮	會考慮	無反應	個數
		橫%	橫%	橫%	
全體		50.4	35.1	14.5	2154
地區七分類	北北基	50.0	35.8	14.2	642
	桃竹苗	50.5	35.3	14.1	311
	中彰投	48.8	36.8	14.4	411
	雲嘉南	49.7	34.7	15.7	321
	高高屏	55.5	30.7	13.8	344
	宜花東	45.4	42.0	12.7	98
	金馬澎	38.8	35.1	26.1	17
受訪者分類	電子化政府使用者	53.1	40.5	6.3	693
	使用傳統管道網路族群	65.1	31.3	3.6	185
	無公共接觸經驗網路族群	44.1	43.7	12.2	443
	使用傳統管道非網路族群	59.1	26.6	14.3	238
	無公共接觸經驗非網路族群	43.9	26.8	29.2	596
網路買賣經驗	曾在網路上買賣東西	58.2	35.2	6.6	669
	不曾在網路上買賣東西	45.0	45.7	9.3	649
網路論壇經驗	曾在網路發表對公共事務看法	57.4	34.1	8.6	100
	不曾在網路發表對公共事務看法	51.3	40.8	7.9	1220

表64 請問您認為政府決定重大政策時，會不會把「民眾福利」放在第一優先考慮的地位？（電子化政府使用者）

		不同意 橫%	普通 橫%	同意 橫%	無反應 橫%	個數
全體		53.2	29.6	10.7	6.5	693
性別	男性	50.8	31.1	11.1	6.5	324
	女性	55.2	28.5	10.1	6.3	368
年齡	12 至 14 歲	26.1	56.5	13.0	4.3	23
	15 至 19 歲	49.1	36.8	12.3	1.8	57
	20 至 29 歲	60.2	29.9	6.0	4.0	201
	30 至 39 歲	56.4	27.7	8.9	6.9	202
	40 至 49 歲	55.6	23.9	12.0	8.5	142
	50 至 59 歲	34.0	29.8	27.7	8.5	47
	60 歲以上	22.2	11.1	44.4	22.2	10
教育程度	小學及以下	16.7	16.7	16.7	50.0	5
	國、初中	35.6	44.4	15.6	4.4	46
	高中、職專科	51.8	33.3	10.8	4.1	196
	大學及以上	56.7	24.8	9.9	8.5	141
		55.8	27.9	10.3	6.0	301
地區七分類	北北基	56.6	27.9	9.6	6.0	250
	桃竹苗	51.0	35.0	9.0	5.0	100
	中彰投	52.6	32.8	9.5	5.1	137
	雲嘉南	44.6	28.4	16.2	10.8	74
	高高屏	57.3	26.0	10.4	6.3	96
	宜花東	43.3	30.0	20.0	6.7	29
	金馬澎	33.3	33.3	16.7	16.7	7

表65 有人說：「政府官員時常浪費老百姓所繳納的稅金」，請問您同不同意這種說法？

		不同意	普通	同意	無反應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		14.0	1.0	76.7	8.3	2154
性別	男性	13.6	1.0	78.5	6.9	1081
	女性	14.5	1.0	74.9	9.6	1073
年齡	12 至 14 歲	29.5	0.0	54.9	15.5	102
	15 至 19 歲	19.6	1.8	70.5	8.1	167
	20 至 29 歲	9.2	1.2	88.4	1.2	375
	30 至 39 歲	10.6	1.1	84.3	4.0	389
	40 至 49 歲	11.7	0.6	83.2	4.5	393
	50 至 59 歲	11.7	1.6	78.0	8.7	334
	60 歲以上	19.7	0.0	59.0	21.3	349
教育程度	小學及以下	16.2	0.5	58.5	24.8	382
	國、初中	18.3	0.6	73.0	8.1	377
	高中、職	14.2	1.2	79.6	5.0	661
	專科	9.6	1.4	86.4	2.6	264
	大學及以上	10.9	1.0	85.4	2.7	457
網路使用經驗	有用過網路	13.3	1.0	81.3	4.5	1320
	沒有用過網路	15.2	0.9	69.6	14.3	834
網路使用時間	未滿一年	17.1	2.2	72.0	8.7	38
	一年以上，未滿四年	23.1	1.2	70.7	5.0	162
	四年以上，未滿七年	16.9	1.0	75.8	6.3	274
	七年以上，未滿十年	11.1	1.0	83.5	4.3	216
	十年以上	9.3	0.9	87.6	2.2	589
每日上網時間	不到一小時	13.7	1.4	78.1	6.8	316
	一小時以上，未滿四小時	14.9	0.9	80.8	3.4	666
	四小時以上，未滿七小時	8.9	0.4	87.0	3.7	193
	七小時以上，未滿十小時	11.7	0.0	85.7	2.6	61
	十小時以上	9.5	3.0	86.2	1.3	58

表 65 有人說：「政府官員時常浪費老百姓所繳納的稅金」，請問您同不同意這種說法？（續）

		不同 意	普通	同意	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		14.0	1.0	76.7	8.3	2154
職業	行政和企業主管、經理人員及自營商	9.5	1.2	83.3	6.0	200
	專業人士	5.6	0.0	93.2	1.2	61
	技術員	9.7	2.6	85.6	2.1	73
	事務工作人員	8.9	0.0	88.2	2.9	128
	服務工作人員及售貨員	8.9	2.1	86.7	2.3	204
	農林漁牧工作人員	14.2	0.0	63.9	21.9	91
	技術工	10.0	0.5	85.7	3.8	179
	體力工	6.4	0.0	80.0	13.6	86
	軍警	9.1	0.0	86.8	4.1	16
	公務員、教師	15.4	0.0	77.0	7.6	101
	家庭主婦	18.2	1.1	66.5	14.2	377
	學生	21.5	2.0	68.1	8.5	355
	無業或待業中	16.1	0.0	74.8	9.0	262

表 65 有人說：「政府官員時常浪費老百姓所繳納的稅金」，請問您同不同意這種說法？（續）

		不同 意 橫%	普通 橫%	同意 橫%	無反 應 橫%	個數
全體		14.0	1.0	76.7	8.3	2154
居住縣市	台北縣	14.6	0.4	76.4	8.6	358
	宜蘭縣	13.8	0.0	79.2	7.0	43
	桃園縣	15.7	0.9	75.9	7.5	178
	新竹縣	14.5	2.2	79.2	4.1	45
	苗栗縣	17.7	0.0	75.9	6.5	52
	台中縣	13.0	0.0	79.4	7.6	143
	彰化縣	14.1	0.7	72.0	13.2	122
	南投縣	16.6	1.7	66.6	15.2	49
	雲林縣	12.7	0.0	67.4	19.8	68
	嘉義縣	9.3	1.3	79.4	10.1	52
	台南縣	11.5	0.0	80.8	7.7	104
	高雄縣	13.0	0.0	78.2	8.9	117
	屏東縣	19.7	0.0	66.8	13.5	83
	台東縣	7.2	0.0	87.2	5.6	22
	花蓮縣	16.0	0.0	72.5	11.5	32
	澎湖縣	33.7	0.0	47.1	19.2	9
	基隆市	10.7	2.3	77.7	9.4	37
	新竹市	16.7	0.0	76.4	6.9	36
	台中市	11.6	1.5	84.0	2.9	97
	嘉義市	8.4	3.7	84.4	3.5	25
	台南市	13.7	2.4	78.9	5.0	71
	金門縣	29.3	0.0	54.7	16.0	7
	連江縣	0.0	0.0	100.0	0.0	1
	台北市	14.6	2.6	78.6	4.2	247
	高雄市	10.4	2.0	81.3	6.3	143

表 65 有人說：「政府官員時常浪費老百姓所繳納的稅金」，請問您同不同意這種說法？（續完）

		不同 意	普通	同意	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		14.0	1.0	76.7	8.3	2154
地區七分類	北北基	14.4	1.4	77.3	7.0	642
	桃竹苗	16.0	0.8	76.4	6.8	311
	中彰投	13.4	0.8	76.7	9.1	411
	雲嘉南	11.6	1.0	77.6	9.7	321
	高高屏	13.5	0.8	76.7	8.9	344
	宜花東	13.0	0.0	78.8	8.1	98
	金馬澎	30.7	0.0	52.2	17.1	17
受訪者分類	電子化政府使用者	12.4	1.4	84.5	1.7	693
	使用傳統管道網路族群	7.0	0.8	89.6	2.6	185
	無公共接觸經驗網路族群	17.4	0.4	72.7	9.6	443
	使用傳統管道非網路族群	13.6	1.1	81.7	3.7	238
	無公共接觸經驗非網路族群	15.8	0.9	64.8	18.6	596
網路買賣經驗	曾在網路上買賣東西	9.8	1.3	85.9	3.0	669
	不曾在網路上買賣東西	16.9	0.6	76.5	6.0	649
網路論壇經驗	曾在網路發表對公共事務看法	9.4	0.0	89.4	1.1	100
	不曾在網路發表對公共事務看法	13.6	1.1	80.6	4.7	1220

表66 有人說：「政府官員時常浪費老百姓所繳納的稅金」，請問您同不同意這種說法？（電子化政府使用者）

		不同意 橫%	普通 橫%	同意 橫%	無反應 橫%	個數
全體		12.4	1.4	84.4	1.7	693
性別	男性	12.3	2.2	83.6	1.9	324
	女性	12.5	0.8	85.1	1.6	368
年齡	12 至 14 歲	39.1	0.0	60.9	0.0	23
	15 至 19 歲	16.1	3.6	78.6	1.8	57
	20 至 29 歲	8.5	1.5	89.6	0.5	201
	30 至 39 歲	10.9	2.0	85.1	2.0	202
	40 至 49 歲	12.0	0.0	85.9	2.1	142
	50 至 59 歲	17.0	0.0	78.7	4.3	47
	60 歲以上	11.1	0.0	88.9	0.0	10
教育程度	小學及以下	0.0	0.0	50.0	50.0	5
	國、初中	34.8	0.0	65.2	0.0	46
	高中、職專科	13.7	2.0	82.2	2.0	196
	大學及以上	7.7	2.8	88.0	1.4	141
		10.6	0.7	87.7	1.0	301
地區七分類	北北基	14.0	2.4	82.8	0.8	250
	桃竹苗	12.9	1.0	83.2	3.0	100
	中彰投	10.9	0.7	86.9	1.5	137
	雲嘉南	9.5	2.7	87.8	0.0	74
	高高屏	10.4	1.0	84.4	4.2	96
	宜花東	10.3	0.0	86.2	3.4	29
	金馬澎	42.9	0.0	57.1	0.0	7

表67 請問您相不相信政府首長（例如像總統、院長、部長）在電視或報紙上所講的話？

		不相信	相信	無反應	個數
		橫%	橫%	橫%	
全體		57.9	31.2	10.9	2154
性別	男性	60.0	30.1	9.9	1081
	女性	55.8	32.2	11.9	1073
年齡	12 至 14 歲	44.0	46.9	9.2	102
	15 至 19 歲	50.9	39.0	10.1	167
	20 至 29 歲	66.2	29.9	3.9	375
	30 至 39 歲	60.6	32.6	6.8	389
	40 至 49 歲	60.4	31.6	8.0	393
	50 至 59 歲	57.7	30.5	11.8	334
	60 歲以上	51.5	24.5	24.0	349
教育程度	小學及以下	49.7	22.5	27.8	382
	國、初中	57.3	32.8	9.9	377
	高中、職	58.5	34.1	7.5	661
	專科	64.3	30.1	5.7	264
	大學及以上	60.4	33.9	5.8	457
網路使用經驗	有用過網路	57.6	35.3	7.1	1320
	沒有用過網路	58.4	24.6	17.0	834
網路使用時間	未滿一年	49.7	40.8	9.5	38
	一年以上，未滿四年	59.8	34.4	5.9	162
	四年以上，未滿七年	50.5	40.0	9.5	274
	七年以上，未滿十年	60.9	31.8	7.3	216
	十年以上	60.3	34.7	5.0	589
每日上網時間	不到一小時	52.0	38.4	9.7	316
	一小時以上，未滿四小時	57.2	37.8	5.0	666
	四小時以上，未滿七小時	63.2	29.9	6.9	193
	七小時以上，未滿十小時	61.9	32.4	5.7	61
	十小時以上	71.5	21.9	6.5	58

表 67 請問您相不相信政府首長（例如像總統、院長、部長）在電視或報紙上所講的話？（續）

		不相信	相信	無反應	個數
		橫%	橫%	橫%	
全體		57.9	31.2	10.9	2154
職業	行政和企業主管、經理人員及自營商	62.6	31.0	6.4	200
	專業人士	67.5	27.4	5.1	61
	技術員	61.4	32.1	6.5	73
	事務工作人員	62.3	32.3	5.4	128
	服務工作人員及售貨員	57.6	32.7	9.7	204
	農林漁牧工作人員	62.1	18.1	19.8	91
	技術工	69.8	25.0	5.2	179
	體力工	60.1	24.5	15.5	86
	軍警	73.7	22.2	4.1	16
	公務員、教師	50.6	41.7	7.7	101
	家庭主婦	54.2	30.6	15.2	377
	學生	48.7	41.8	9.6	355
	無業或待業中	58.0	24.9	17.1	262

表 67 請問您相不相信政府首長（例如像總統、院長、部長）在電視或報紙上所講的話？（續）

		不相信	相信	無反應	個數
		橫%	橫%	橫%	
全體		57.9	31.2	10.9	2154
居住縣市	台北縣	57.2	29.9	12.9	358
	宜蘭縣	66.9	29.0	4.1	43
	桃園縣	57.3	34.2	8.5	178
	新竹縣	49.0	38.6	12.4	45
	苗栗縣	46.4	39.6	14.1	52
	台中縣	64.2	26.3	9.5	143
	彰化縣	55.3	33.0	11.7	122
	南投縣	54.1	31.8	14.1	49
	雲林縣	51.3	26.6	22.2	68
	嘉義縣	49.8	36.3	13.9	52
	台南縣	69.1	20.4	10.4	104
	高雄縣	60.7	31.8	7.5	117
	屏東縣	60.4	22.9	16.6	83
	台東縣	47.1	39.9	13.0	22
	花蓮縣	43.3	52.5	4.3	32
	澎湖縣	18.5	53.2	28.4	9
	基隆市	49.7	38.7	11.6	37
	新竹市	63.1	32.3	4.6	36
	台中市	58.6	35.0	6.4	97
	嘉義市	54.8	23.4	21.7	25
	台南市	55.6	34.8	9.6	71
	金門縣	52.3	47.7	0.0	7
	連江縣	100.0	0.0	0.0	1
	台北市	63.4	28.8	7.8	247
	高雄市	57.5	31.3	11.2	143

表 67 請問您相不相信政府首長（例如像總統、院長、部長）在電視或報紙上所講的話？（續完）

		不相信	相信	無反應	個數
		橫%	橫%	橫%	
全體		57.9	31.2	10.9	2154
地區七分類	北北基	59.1	30.0	10.9	642
	桃竹苗	54.9	35.5	9.5	311
	中彰投	59.0	31.0	10.0	411
	雲嘉南	58.1	27.7	14.2	321
	高高屏	59.3	29.5	11.3	344
	宜花東	54.6	39.2	6.2	98
	金馬澎	36.3	49.0	14.7	17
受訪者分類	電子化政府使用者	57.0	38.2	4.8	693
	使用傳統管道網路族群	67.4	29.3	3.4	185
	無公共接觸經驗網路族群	54.6	33.3	12.1	443
	使用傳統管道非網路族群	67.7	24.9	7.4	238
	無公共接觸經驗非網路族群	54.6	24.5	20.9	596
網路買賣經驗	曾在網路上買賣東西	62.8	31.8	5.4	669
	不曾在網路上買賣東西	52.5	39.0	8.5	649
網路論壇經驗	曾在網路發表對公共事務看法	66.5	29.2	4.3	100
	不曾在網路發表對公共事務看法	56.9	35.8	7.3	1220

表68 請問您相不相信政府首長（例如像總統、院長、部長）在電視或報紙上所講的話？（電子化政府使用者）

		不同意 橫%	普通 橫%	同意 橫%	無反應 橫%	個數
全體		57.0	34.9	3.3	4.8	693
性別	男性	57.5	34.2	2.8	5.5	324
	女性	56.5	35.6	3.8	4.1	368
年齡	12 至 14 歲	40.9	59.1	0.0	0.0	23
	15 至 19 歲	47.4	36.8	5.3	10.5	57
	20 至 29 歲	62.5	35.0	1.0	1.5	201
	30 至 39 歲	60.4	31.2	3.0	5.4	202
	40 至 49 歲	53.5	35.9	4.9	5.6	142
	50 至 59 歲	47.9	37.5	8.3	6.3	47
	60 歲以上	33.3	33.3	11.1	22.2	10
教育程度	小學及以下	33.3	16.7	0.0	50.0	5
	國、初中	47.8	39.1	2.2	10.9	46
	高中、職專科	52.3	39.5	4.6	3.6	196
	大學及以上	61.7	29.8	3.5	5.0	141
		59.3	34.1	2.6	4.0	301
地區七分類	北北基	61.0	29.3	5.2	4.4	250
	桃竹苗	50.0	39.0	4.0	7.0	100
	中彰投	59.1	36.5	1.5	2.9	137
	雲嘉南	52.7	39.2	2.7	5.4	74
	高高屏	60.4	31.3	1.0	7.3	96
	宜花東	41.4	51.7	6.9	0.0	29
	金馬澎	28.6	71.4	0.0	0.0	7

表69 有人說：「政府所做的事大多數是正確的」，請問您同不同意這種說法？

		不同 意	普通	同意	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		64.0	1.8	27.4	6.8	2154
性別	男性	63.6	1.8	29.9	4.7	1081
	女性	64.4	1.8	25.0	8.8	1073
年齡	12 至 14 歲	49.0	0.0	45.5	5.5	102
	15 至 19 歲	57.4	2.1	34.5	6.1	167
	20 至 29 歲	70.6	2.5	25.1	1.8	375
	30 至 39 歲	69.0	1.7	26.5	2.8	389
	40 至 49 歲	67.2	2.2	27.0	3.6	393
	50 至 59 歲	65.9	1.6	23.8	8.8	334
	60 歲以上	53.6	1.5	26.9	18.0	349
教育程度	小學及以下	54.5	2.3	23.0	20.2	382
	國、初中	62.5	0.5	30.6	6.5	377
	高中、職	67.1	2.0	27.0	3.9	661
	專科	64.8	3.0	30.5	1.8	264
	大學及以上	67.7	1.5	27.9	2.9	457
網路使用經驗	有用過網路	65.4	1.8	30.1	2.7	1320
	沒有用過網路	61.8	1.7	23.3	13.2	834
網路使用時間	未滿一年	71.2	2.2	26.6	0.0	38
	一年以上，未滿四年	65.1	1.6	30.7	2.7	162
	四年以上，未滿七年	66.0	1.6	29.2	3.2	274
	七年以上，未滿十年	65.7	2.5	30.0	1.8	216
	十年以上	64.7	1.9	31.1	2.3	589
每日上網時間	不到一小時	63.9	1.5	30.6	4.0	316
	一小時以上，未滿四小時	64.7	2.3	31.2	1.9	666
	四小時以上，未滿七小時	62.1	2.1	33.1	2.8	193
	七小時以上，未滿十小時	76.0	0.0	19.2	4.9	61
	十小時以上	76.9	0.0	23.1	0.0	58

表 69 有人說：「政府所做的事大多數是正確的」，請問您同不同意這種說法？（續）

		不同 意	普通	同意	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		64.0	1.8	27.4	6.8	2154
職業	行政和企業主管、經理人員及自營商	68.4	2.6	25.4	3.7	200
	專業人士	65.0	0.0	33.9	1.2	61
	技術員	69.0	2.0	26.8	2.2	73
	事務工作人員	72.5	1.0	25.6	0.9	128
	服務工作人員及售貨員	68.3	2.7	23.7	5.3	204
	農林漁牧工作人員	57.4	2.3	29.6	10.8	91
	技術工	79.8	1.0	18.1	1.2	179
	體力工	52.7	2.2	31.7	13.3	86
	軍警	53.6	8.3	38.1	0.0	16
	公務員、教師	59.5	1.3	33.2	6.0	101
	家庭主婦	59.8	1.6	24.8	13.7	377
	學生	57.1	0.7	36.8	5.3	355
	無業或待業中	63.6	2.9	24.9	8.6	262

表 69 有人說：「政府所做的事大多數是正確的」，請問您同不同意這種說法？（續）

		不同 意 橫%	普通 橫%	同意 橫%	無反 應 橫%	個數
全體		64.0	1.8	27.4	6.8	2154
居住縣市	台北縣	68.3	0.9	25.8	5.0	358
	宜蘭縣	71.8	0.0	26.0	2.2	43
	桃園縣	52.4	5.5	38.6	3.6	178
	新竹縣	61.0	0.0	32.7	6.3	45
	苗栗縣	53.9	0.0	34.1	12.0	52
	台中縣	70.1	0.4	23.5	6.0	143
	彰化縣	58.1	1.6	30.6	9.7	122
	南投縣	54.6	0.0	33.0	12.3	49
	雲林縣	67.3	0.0	16.4	16.3	68
	嘉義縣	62.5	1.3	27.0	9.2	52
	台南縣	68.6	2.9	16.3	12.2	104
	高雄縣	63.0	0.0	26.6	10.4	117
	屏東縣	69.4	2.4	22.1	6.1	83
	台東縣	54.8	0.0	34.1	11.1	22
	花蓮縣	45.5	14.1	36.2	4.2	32
	澎湖縣	27.7	0.0	53.2	19.2	9
	基隆市	43.4	2.4	39.2	15.1	37
	新竹市	68.2	4.4	22.8	4.6	36
	台中市	64.1	2.0	29.0	4.9	97
	嘉義市	72.1	0.0	25.0	2.9	25
	台南市	68.5	2.9	25.7	2.9	71
	金門縣	88.6	0.0	11.4	0.0	7
	連江縣	42.5	0.0	0.0	57.5	1
	台北市	65.5	1.9	28.3	4.3	247
	高雄市	68.1	1.4	25.9	4.6	143

表 69 有人說：「政府所做的事大多數是正確的」，請問您同不同意這種說法？（續完）

		不同 意	普通	同意	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		64.0	1.8	27.4	6.8	2154
地區七分類	北北基	65.8	1.4	27.6	5.3	642
	桃竹苗	55.7	3.6	35.1	5.5	311
	中彰投	63.3	1.1	28.1	7.6	411
	雲嘉南	67.6	1.8	20.8	9.8	321
	高高屏	66.7	1.2	25.2	6.9	344
	宜花東	59.3	4.6	31.2	4.9	98
	金馬澎	55.7	0.0	32.6	11.7	17
受訪者分類	電子化政府使用者	64.6	1.9	32.1	1.4	693
	使用傳統管道網路族群	70.5	2.7	23.8	3.0	185
	無公共接觸經驗網路族群	64.4	1.4	29.5	4.7	443
	使用傳統管道非網路族群	68.3	2.5	25.6	3.5	238
	無公共接觸經驗非網路族群	59.2	1.4	22.3	17.1	596
網路買賣經驗	曾在網路上買賣東西	67.7	2.5	26.2	3.6	669
	不曾在網路上買賣東西	62.8	1.2	34.1	1.8	649
網路論壇經驗	曾在網路發表對公共事務看法	63.5	3.3	31.3	1.9	100
	不曾在網路發表對公共事務看法	65.5	1.7	30.0	2.8	1220

表70 有人說：「政府所做的事大多數是正確的」，請問您同不同意這種說法？
（電子化政府使用者）

		不同 意 橫%	普通 橫%	同意 橫%	無反 應 橫%	個數
全體		64.7	1.9	32.1	1.3	693
性別	男性	59.0	2.5	37.3	1.2	324
	女性	69.8	1.4	27.4	1.4	368
年齡	12 至 14 歲	59.1	0.0	40.9	0.0	23
	15 至 19 歲	57.9	1.8	36.8	3.5	57
	20 至 29 歲	66.0	3.0	29.5	1.5	201
	30 至 39 歲	67.3	1.5	30.7	0.5	202
	40 至 49 歲	66.2	1.4	31.0	1.4	142
	50 至 59 歲	55.3	2.1	40.4	2.1	47
	60 歲以上	50.0	0.0	40	10.0	10
教育程度	小學及以下	50.0	0.0	50.0	0.0	5
	國、初中	52.2	0.0	45.7	2.2	46
	高中、職 專科	65.8	2.0	31.6	0.5	196
	大學及以上	61.3	4.2	33.1	1.4	141
		67.1	1.3	29.9	1.7	301
地區七分類	北北基	63.6	1.2	34.8	0.4	250
	桃竹苗	56.0	4.0	38.0	2.0	100
	中彰投	71.5	0.7	26.3	1.5	137
	雲嘉南	67.1	2.7	28.8	1.4	74
	高高屏	67.7	1.0	29.2	2.1	96
	宜花東	58.6	6.9	31.0	3.4	29
	金馬澎	42.9	0.0	57.1	0.0	7

表71 有人說：「我們一般民眾對政府沒有任何影響力」，請問您同不同意這種說法？

		不同 意	普通	同意	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		60.2	0.7	31.7	7.4	2154
性別	男性	56.5	0.6	36.6	6.2	1081
	女性	63.8	0.8	26.7	8.7	1073
年齡	12 至 14 歲	62.7	0.0	32.9	4.4	102
	15 至 19 歲	72.4	1.2	23.6	2.8	167
	20 至 29 歲	63.1	2.0	34.2	0.7	375
	30 至 39 歲	66.4	0.5	31.1	2.0	389
	40 至 49 歲	66.5	0.4	29.5	3.6	393
	50 至 59 歲	54.3	0.7	36.6	8.4	334
	60 歲以上	43.1	0.0	30.6	26.3	349
教育程度	小學及以下	39.8	0.0	31.4	28.9	382
	國、初中	59.2	1.6	33.5	5.7	377
	高中、職	64.4	0.4	32.5	2.8	661
	專科	65.7	1.1	32.6	0.6	264
	大學及以上	68.8	0.9	28.9	1.4	457
網路使用經驗	有用過網路	66.8	1.0	30.5	1.7	1320
	沒有用過網路	49.7	0.3	33.5	16.5	834
網路使用時間	未滿一年	73.4	4.1	16.2	6.2	38
	一年以上，未滿四年	65.8	0.0	31.5	2.7	162
	四年以上，未滿七年	66.6	1.2	30.7	1.5	274
	七年以上，未滿十年	69.1	0.7	28.0	2.2	216
	十年以上	65.5	1.1	32.5	0.9	589
每日上網時間	不到一小時	67.5	0.7	28.7	3.0	316
	一小時以上，未滿四小時	68.6	0.9	29.4	1.1	666
	四小時以上，未滿七小時	64.2	2.0	31.6	2.2	193
	七小時以上，未滿十小時	60.7	0.0	39.3	0.0	61
	十小時以上	60.8	0.0	39.2	0.0	58

表 71 有人說：「我們一般民眾對政府沒有任何影響力」，請問您同不同意這種說法？（續）

		不同 意	普通	同意	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		60.2	0.7	31.7	7.4	2154
職業	行政和企業主管、經理人員及自營商	65.3	0.0	27.9	6.8	200
	專業人士	61.4	0.0	38.6	0.0	61
	技術員	49.1	2.0	48.9	0.0	73
	事務工作人員	64.3	2.8	32.8	0.0	128
	服務工作人員及售貨員	58.7	1.8	36.5	3.0	204
	農林漁牧工作人員	35.9	0.0	35.4	28.8	91
	技術工	54.8	0.0	41.1	4.1	179
	體力工	42.8	1.8	43.3	12.1	86
	軍警	66.4	0.0	33.6	0.0	16
	公務員、教師	69.2	0.7	25.9	4.1	101
	家庭主婦	60.3	0.7	25.4	13.7	377
	學生	69.8	0.6	26.4	3.2	355
	無業或待業中	59.1	0.0	29.8	11.0	262

表 71 有人說：「我們一般民眾對政府沒有任何影響力」，請問您同不同意這種說法？（續）

		不同 意 橫%	普通 橫%	同意 橫%	無反 應 橫%	個數
全體		60.2	0.7	31.7	7.4	2154
居住縣市	台北縣	58.3	1.4	32.4	8.0	358
	宜蘭縣	59.5	1.4	35.7	3.3	43
	桃園縣	67.7	2.1	28.0	2.2	178
	新竹縣	69.3	0.0	29.1	1.6	45
	苗栗縣	58.5	0.0	30.0	11.5	52
	台中縣	60.1	0.4	31.5	8.0	143
	彰化縣	58.4	0.0	25.8	15.8	122
	南投縣	61.4	0.0	23.2	15.4	49
	雲林縣	53.5	0.0	22.2	24.3	68
	嘉義縣	52.2	0.0	39.5	8.3	52
	台南縣	57.6	0.0	34.6	7.8	104
	高雄縣	59.0	2.0	36.4	2.7	117
	屏東縣	51.9	0.0	42.5	5.5	83
	台東縣	61.8	0.0	29.3	8.9	22
	花蓮縣	68.5	0.0	31.5	0.0	32
	澎湖縣	62.4	0.0	18.5	19.2	9
	基隆市	57.6	0.0	27.1	15.2	37
	新竹市	58.9	2.6	34.5	3.9	36
	台中市	62.3	2.4	31.4	3.8	97
	嘉義市	33.7	0.0	53.5	12.8	25
	台南市	62.3	0.0	29.5	8.2	71
	金門縣	43.1	0.0	40.9	16.0	7
	連江縣	100.0	0.0	0.0	0.0	1
	台北市	67.4	0.0	28.5	4.1	247
	高雄市	59.2	0.0	35.4	5.4	143

表 71 有人說：「我們一般民眾對政府沒有任何影響力」，請問您同不同意這種說法？（續完）

		不同意	普通	同意	無反應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		60.2	0.7	31.7	7.4	2154
地區七分類	北北基	61.8	0.8	30.6	6.9	642
	桃竹苗	65.4	1.5	29.2	3.9	311
	中彰投	60.3	0.7	28.8	10.2	411
	雲嘉南	55.0	0.0	33.1	11.8	321
	高高屏	57.4	0.7	37.5	4.5	344
	宜花東	63.0	0.6	32.9	3.5	98
	金馬澎	54.9	0.0	28.0	17.1	17
受訪者分類	電子化政府使用者	70.1	0.9	27.5	1.4	693
	使用傳統管道網路族群	59.9	2.0	37.3	0.8	185
	無公共接觸經驗網路族群	64.4	0.7	32.4	2.5	443
	使用傳統管道非網路族群	53.8	0.0	38.6	7.6	238
	無公共接觸經驗非網路族群	48.1	0.4	31.5	20.0	596
網路買賣經驗	曾在網路上買賣東西	67.6	1.1	30.5	0.9	669
	不曾在網路上買賣東西	66.2	0.9	30.3	2.6	649
網路論壇經驗	曾在網路發表對公共事務看法	64.0	2.1	33.2	0.6	100
	不曾在網路發表對公共事務看法	67.0	0.9	30.3	1.8	1220

表72 有人說：「我們一般民眾對政府沒有任何影響力」，請問您同不同意這種說法？（電子化政府使用者）

		不同意 橫%	普通 橫%	同意 橫%	無反應 橫%	個數
全體		70.4	0.9	27.5	1.3	693
性別	男性	66.1	0.3	32.1	1.5	324
	女性	69.4	1.4	23.8	1.4	368
年齡	12 至 14 歲	60.8	0.0	39.1	0.0	23
	15 至 19 歲	75.0	1.8	23.3	0.0	57
	20 至 29 歲	64.5	2.0	32.5	1.0	201
	30 至 39 歲	73.3	0.5	24.2	2.0	202
	40 至 49 歲	73.2	0.0	25.4	1.4	142
	50 至 59 歲	63.9	0.0	34.1	2.1	47
	60 歲以上	90.0	0.0	10.0	0.0	10
教育程度	小學及以下	50.0	0.0	0.0	50.0	5
	國、初中	69.6	2.2	28.2	0.0	46
	高中、職專科	67.7	0.0	30.8	1.5	196
	大學及以上	73.8	2.1	24.1	0.0	141
		70.8	0.7	27.6	1.0	301
地區七分類	北北基	70.4	0.8	28.4	0.4	250
	桃竹苗	77.3	2.0	18.9	2.0	100
	中彰投	74.4	0.7	24.8	0.0	137
	雲嘉南	72.6	0.0	26.0	1.4	74
	高高屏	53.7	1.1	40.0	5.3	96
	宜花東	74.2	0.0	25.8	0.0	29
	金馬澎	71.4	0.0	28.6	0.0	7

表73 有人說：「政府官員不會在乎我們一般民眾的想法」，請問您同不同意這種說法？

		不同 意	普通	同意	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		45.2	0.8	47.5	6.5	2154
性別	男性	42.5	1.1	50.6	5.8	1081
	女性	48.0	0.5	44.4	7.2	1073
年齡	12 至 14 歲	63.7	1.2	30.7	4.4	102
	15 至 19 歲	60.4	2.0	33.7	3.9	167
	20 至 29 歲	40.1	2.1	54.9	3.0	375
	30 至 39 歲	41.0	0.0	55.9	3.1	389
	40 至 49 歲	47.1	0.8	48.1	4.0	393
	50 至 59 歲	46.1	0.0	48.9	5.0	334
	60 歲以上	40.4	0.5	39.6	19.5	349
教育程度	小學及以下	38.8	0.3	41.5	19.4	382
	國、初中	45.8	1.9	47.1	5.1	377
	高中、職	48.2	0.3	48.1	3.4	661
	專科	42.0	0.6	55.0	2.4	264
	大學及以上	47.6	1.2	48.3	2.9	457
網路使用經驗	有用過網路	48.7	1.2	46.9	3.2	1320
	沒有用過網路	39.6	0.2	48.5	11.7	834
網路使用時間	未滿一年	56.8	7.2	33.6	2.4	38
	一年以上，未滿四年	55.3	0.0	41.6	3.1	162
	四年以上，未滿七年	52.5	2.0	41.5	4.0	274
	七年以上，未滿十年	47.5	2.0	45.9	4.6	216
	十年以上	45.5	0.3	52.6	1.7	589
每日上網時間	不到一小時	49.0	1.1	47.1	2.7	316
	一小時以上，未滿四小時	53.0	1.4	42.8	2.8	666
	四小時以上，未滿七小時	38.2	1.2	56.0	4.6	193
	七小時以上，未滿十小時	50.9	0.0	46.0	3.1	61
	十小時以上	35.0	0.0	65.0	0.0	58

表 73 有人說：「政府官員不會在乎我們一般民眾的想法」，請問您同不同意這種說法？（續）

		不同 意	普通	同意	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		45.2	0.8	47.5	6.5	2154
職業	行政和企業主管、經理人員及自營商	46.9	0.0	48.7	4.4	200
	專業人士	41.6	0.0	56.8	1.6	61
	技術員	31.7	2.0	64.5	1.8	73
	事務工作人員	46.8	0.7	51.5	1.0	128
	服務工作人員及售貨員	39.4	1.2	56.5	3.0	204
	農林漁牧工作人員	27.7	1.1	49.3	21.9	91
	技術工	33.2	0.0	65.0	1.8	179
	體力工	31.9	1.8	56.3	10.0	86
	軍警	43.7	0.0	56.3	0.0	16
	公務員、教師	52.2	1.5	42.8	3.5	101
	家庭主婦	49.6	0.3	38.6	11.5	377
	學生	57.8	1.3	35.2	5.7	355
	無業或待業中	44.9	1.1	46.0	7.9	262

表 73 有人說：「政府官員不會在乎我們一般民眾的想法」，請問您同不同意這種說法？（續）

		不同 意 橫%	普通 橫%	同意 橫%	無反 應 橫%	個數
全體		45.2	0.8	47.5	6.5	2154
居住縣市	台北縣	44.3	0.9	47.7	7.1	358
	宜蘭縣	52.6	0.0	40.1	7.3	43
	桃園縣	50.7	1.7	43.2	4.4	178
	新竹縣	48.7	0.0	49.7	1.6	45
	苗栗縣	50.6	0.0	42.5	6.9	52
	台中縣	44.9	0.7	49.7	4.6	143
	彰化縣	47.1	0.0	43.0	9.9	122
	南投縣	51.0	0.0	33.9	15.1	49
	雲林縣	39.1	0.0	44.4	16.5	68
	嘉義縣	38.5	0.0	55.8	5.7	52
	台南縣	33.9	1.5	59.4	5.3	104
	高雄縣	40.9	0.0	53.7	5.4	117
	屏東縣	41.6	0.0	51.6	6.8	83
	台東縣	43.2	0.0	42.3	14.5	22
	花蓮縣	44.8	0.0	42.9	12.2	32
	澎湖縣	50.7	0.0	30.1	19.2	9
	基隆市	50.5	0.0	43.7	5.8	37
	新竹市	40.7	7.0	49.4	2.8	36
	台中市	52.3	1.3	43.3	3.2	97
	嘉義市	24.2	2.4	67.0	6.4	25
	台南市	39.5	1.7	56.7	2.2	71
	金門縣	71.1	0.0	28.9	0.0	7
	連江縣	100.0	0.0	0.0	0.0	1
	台北市	51.8	0.3	40.8	7.0	247
	高雄市	39.9	1.4	54.8	4.0	143

表 73 有人說：「政府官員不會在乎我們一般民眾的想法」，請問您同不同意這種說法？（續完）

		不同 意	普通	同意	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		45.2	0.8	47.5	6.5	2154
地區七分	北北基	47.5	0.7	44.8	7.0	642
	桃竹苗	49.2	1.8	44.8	4.2	311
	中彰投	48.0	0.6	44.3	7.1	411
	雲嘉南	36.2	1.0	55.6	7.1	321
	高高屏	40.6	0.6	53.7	5.1	344
	宜花東	47.9	0.0	41.5	10.6	98
	金馬澎	61.5	0.0	28.6	9.9	17
受訪者分類	電子化政府使用者	50.8	0.9	45.9	2.5	693
	使用傳統管道網路族群	41.1	1.4	55.8	1.7	185
	無公共接觸經驗網路族群	48.7	1.5	44.8	5.0	443
	使用傳統管道非網路族群	40.1	0.4	55.0	4.5	238
	無公共接觸經驗非網路族群	39.4	0.2	45.9	14.5	596
網路買賣經驗	曾在網路上買賣東西	45.9	1.0	50.9	2.2	669
	不曾在網路上買賣東西	51.8	1.3	42.6	4.3	649
網路論壇經驗	曾在網路發表對公共事務看法	42.5	0.9	56.2	0.4	100
	不曾在網路發表對公共事務看法	49.2	1.2	46.1	3.4	1220

表74 有人說：「政府官員不會在乎我們一般民眾的想法」，請問您同不同意這種說法？（電子化政府使用者）

		不同意 橫%	普通 橫%	同意 橫%	無反應 橫%	個數
全體		50.8	0.9	45.9	2.4	693
性別	男性	48.3	1.2	46.8	3.7	324
	女性	52.8	0.5	45.2	1.4	368
年齡	12 至 14 歲	65.2	0.0	34.8	0.0	23
	15 至 19 歲	67.8	0.0	32.1	0.0	57
	20 至 29 歲	42.6	2.5	52.0	3.0	201
	30 至 39 歲	48.0	0.0	49.0	3.0	202
	40 至 49 歲	53.2	0.7	43.4	2.8	142
	50 至 59 歲	59.6	0.0	40.4	0.0	47
	60 歲以上	60.0	0.0	30.0	10.0	10
教育程度	小學及以下	16.7	0.0	33.3	50.0	5
	國、初中	65.8	0.0	34.1	0.0	46
	高中、職	53.0	0.0	44.4	2.6	196
	專科	47.5	0.7	50.4	1.4	141
	大學及以上	49.0	1.7	46.3	3.0	301
地區七分類	北北基	50.6	0.4	46.2	2.8	250
	桃竹苗	55.4	3.0	39.6	2.0	100
	中彰投	51.4	0.0	47.0	1.4	137
	雲嘉南	49.3	0.0	49.4	1.4	74
	高高屏	41.0	2.1	52.6	4.2	96
	宜花東	62.1	0.0	34.4	3.4	29
	金馬澎	75.0	0.0	25.0	0.0	7

表75 有人說：「政治有時候太複雜了，所以我們一般民眾實在搞不懂」，請問
您同不同意這種說法？

		不同 意	普通	同意	無反 應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		19.4	0.5	74.2	5.8	2154
性別	男性	22.3	0.4	72.3	5.1	1081
	女性	16.6	0.7	76.2	6.5	1073
年齡	12 至 14 歲	21.2	0.0	74.6	4.2	102
	15 至 19 歲	24.1	1.1	71.7	3.1	167
	20 至 29 歲	23.4	0.8	75.3	0.5	375
	30 至 39 歲	16.9	0.2	80.4	2.5	389
	40 至 49 歲	18.9	0.9	77.4	2.8	393
	50 至 59 歲	16.5	0.5	78.5	4.4	334
	60 歲以上	18.6	0.0	61.3	20.1	349
教育程度	小學及以下	17.5	0.3	59.8	22.4	382
	國、初中	15.4	0.7	80.0	4.0	377
	高中、職	16.6	0.6	80.5	2.4	661
	專科	23.7	0.8	74.3	1.2	264
	大學及以上	26.5	0.5	71.7	1.3	457
網路使用經驗	有用過網路	21.5	0.6	76.1	1.8	1320
	沒有用過網路	16.2	0.4	71.2	12.2	834
網路使用時間	未滿一年	20.3	2.2	72.5	5.0	38
	一年以上，未滿四年	18.2	0.0	79.9	1.9	162
	四年以上，未滿七年	22.0	0.0	75.0	3.1	274
	七年以上，未滿十年	19.3	1.5	78.5	0.6	216
	十年以上	23.2	0.7	74.9	1.2	589
每日上網時間	不到一小時	20.5	0.3	76.3	2.9	316
	一小時以上，未滿四小時	21.9	0.7	76.1	1.3	666
	四小時以上，未滿七小時	20.2	1.5	77.0	1.3	193
	七小時以上，未滿十小時	27.1	0.0	71.5	1.4	61
	十小時以上	21.3	0.0	78.7	0.0	58

表 75 有人說：「政治有時候太複雜了，所以我們一般民眾實在搞不懂」，請問您同不同意這種說法？（續）

		不同意	普通	同意	無反應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		19.4	0.5	74.2	5.8	2154
職業	行政和企業主管、經理人員及自營商	23.5	0.8	72.5	3.1	200
	專業人士	23.1	1.4	75.5	0.0	61
	技術員	16.5	0.0	80.1	3.4	73
	事務工作人員	22.5	1.2	76.3	0.0	128
	服務工作人員及售貨員	18.3	0.0	79.1	2.6	204
	農林漁牧工作人員	13.5	0.0	65.4	21.1	91
	技術工	15.5	0.0	82.4	2.1	179
	體力工	7.9	0.0	83.2	8.8	86
	軍警	29.5	0.0	70.5	0.0	16
	公務員、教師	24.6	0.6	70.6	4.3	101
	家庭主婦	14.4	0.6	74.3	10.8	377
	學生	25.0	0.9	70.7	3.3	355
	無業或待業中	21.6	0.4	68.7	9.2	262

表 75 有人說：「政治有時候太複雜了，所以我們一般民眾實在搞不懂」，請問您同不同意這種說法？（續）

		不同 意 橫%	普通 橫%	同意 橫%	無反 應 橫%	個數
全體		19.4	0.5	74.2	5.8	2154
居住縣市	台北縣	21.8	0.6	71.2	6.4	358
	宜蘭縣	20.9	0.0	79.1	0.0	43
	桃園縣	19.1	0.9	74.5	5.4	178
	新竹縣	19.2	0.0	74.5	6.4	45
	苗栗縣	27.4	0.0	69.6	3.1	52
	台中縣	17.9	0.4	73.4	8.3	143
	彰化縣	19.7	0.0	70.1	10.3	122
	南投縣	17.7	0.0	74.4	7.9	49
	雲林縣	14.2	0.0	73.4	12.4	68
	嘉義縣	12.0	0.0	78.3	9.8	52
	台南縣	15.6	0.0	77.0	7.4	104
	高雄縣	17.4	1.9	74.2	6.5	117
	屏東縣	16.9	1.5	76.2	5.3	83
	台東縣	17.7	0.0	76.7	5.6	22
	花蓮縣	22.7	0.0	77.3	0.0	32
	澎湖縣	4.7	0.0	76.1	19.2	9
	基隆市	8.4	0.0	77.5	14.1	37
	新竹市	10.1	0.0	89.9	0.0	36
	台中市	19.6	1.3	79.2	0.0	97
	嘉義市	11.4	0.0	86.7	1.9	25
	台南市	9.4	1.2	87.5	1.9	71
	金門縣	40.9	0.0	43.1	16.0	7
	連江縣	100.0	0.0	0.0	0.0	1
	台北市	28.7	0.4	67.1	3.8	247
	高雄市	18.6	0.0	77.7	3.7	143

表 75 有人說：「政治有時候太複雜了，所以我們一般民眾實在搞不懂」，請問您同不同意這種說法？（續完）

		不同意	普通	同意	無反應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
全體		19.4	0.5	74.2	5.8	2154
地區七分類	北北基	23.7	0.5	70.0	5.9	642
	桃竹苗	19.5	0.5	75.5	4.5	311
	中彰投	18.8	0.4	73.9	6.9	411
	雲嘉南	13.0	0.3	79.5	7.2	321
	高高屏	17.8	1.0	76.1	5.0	344
	宜花東	20.8	0.0	78.0	1.3	98
	金馬澎	24.1	0.0	58.8	17.1	17
受訪者分類	電子化政府使用者	25.1	0.4	73.6	0.9	693
	使用傳統管道網路族群	15.9	0.4	83.0	0.7	185
	無公共接觸經驗網路族群	18.2	1.0	77.1	3.6	443
	使用傳統管道非網路族群	17.1	0.4	77.9	4.6	238
	無公共接觸經驗非網路族群	15.8	0.4	68.5	15.2	596
網路買賣經驗	曾在網路上買賣東西	23.2	0.7	75.6	0.5	669
	不曾在網路上買賣東西	19.8	0.6	76.8	2.8	649
網路論壇經驗	曾在網路發表對公共事務看法	32.6	0.0	65.9	1.6	100
	不曾在網路發表對公共事務看法	20.6	0.7	76.9	1.8	1220

表76 有人說：「政治有時候太複雜了，所以我們一般民眾實在搞不懂」，請問
您同不同意這種說法？（電子化政府使用者）

		不同 意 橫%	普通 橫%	同意 橫%	無反 應 橫%	個數
全體		25.1	0.3	73.9	0.7	693
性別	男性	30.0	0.0	68.4	1.5	324
	女性	20.7	0.8	78.2	0.3	368
年齡	12 至 14 歲	17.3	0.0	82.6	0.0	23
	15 至 19 歲	29.8	1.8	66.7	1.8	57
	20 至 29 歲	27.9	0.5	71.2	0.5	201
	30 至 39 歲	21.8	0.0	76.8	1.5	202
	40 至 49 歲	25.2	0.7	73.5	0.7	142
	50 至 59 歲	30.5	0.0	69.6	0.0	47
	60 歲以上	27.3	0.0	91.1	0.0	10
教育程度	小學及以下	33.4	0.0	16.7	50.0	5
	國、初中	15.2	0.0	84.8	0.0	46
	高中、職	19.9	0.5	79.0	0.5	196
	專科	26.9	0.7	71.6	7.0	141
	大學及以上	29.1	0.3	69.9	0.7	301
地區七分類	北北基	30.1	0.4	69.1	0.4	250
	桃竹苗	25.0	0.0	74.0	1.0	100
	中彰投	21.1	0.0	78.9	0.0	137
	雲嘉南	17.8	0.0	82.2	0.0	74
	高高屏	23.1	1.1	72.7	3.2	96
	宜花東	28.6	0.0	71.5	0.0	29
	金馬澎	14.3	0.0	85.7	0.0	7

電子治理成效指標與評估：G2C 與 G2B

附錄七 期末報告審查意見與回覆

外部審查意見	回應說明
1.在第一冊 G2C 的部分，篇幅很長，總共將近 500 頁。主文扣除目錄有 179 頁。許多進行的工作、所蒐集的資料以及初步的分析結果皆有所著墨。 2.但是，在「指標的建構」方面，過於單薄。 3.基本上，研究成果的「指標」，缺乏一個明確的概念說明。	在「指標的建構」方面，本研究乃是透過第二章的文獻回顧，綜覽各國過去的相關研究與調查成果，歸納出本研究的模型，並於各節中說明模型內三個構面裡的各項「指標」，指標本身皆有其理論之依據。 關於研究成果的「指標」，請參考期末報告附錄一「研究架構概念化與操作化」。本研究將指標的概念化與針對本研究個案所進行的操作化統整為三個表格（研究架構概念化、全國性一般電子化政府影響評估之操作化、網路報稅系統影響評估之操作化），但因篇幅過長，故未將這些表格置於本文之中。惟為便於讀者閱讀，本研究已於文獻回顧之末，獨立成節(第二章第五節)，統整本研究所建構之模型與指標。

4. 所涵蓋的只是一個簡單的「使用滿意度」，侷限在和民眾直接接觸的「網頁」方面。電子化政府中，其他的作為（例如：民眾尋求政府的服務，公務人員透過使用政府內部電子化系統的運作，服務老百姓）算不算是「電子治理」，在文中並未討論。為何不包含；為何需要包含，似乎應該加以討論。
5. 「電子治理」的指標，是否應該在各方面政府服務的層級，有和沒有（例如：感受有些服務該有）等，而不只是對現有網頁的使用滿意。

本研究在建立架構之初，即設想是在未考量研究方法之前，建立一個通盤的成效模型，故同時包含了主觀評估與客觀測量的指標，並不只侷限於「使用滿意度」的概念。但在研究經費與期程的限制之下，所採取的資料蒐集方法為電話訪談與網路問卷，影響了本研究蒐集的資料內容，因此本研究在系統品質構面所呈現出的研究成果即集中於使用滿意度的部分。

然而，本研究承認此模型乃奠基於「政府透過電子化所提供之服務」，故將焦點集中在政府機關網頁或特定系統上的評估（選取此兩研究範圍的原因請見下一點審查意見回應）。但對於所謂「電子治理」應包含哪些項目，實應更深入的予以探討，本研究亦會將此面向納入未來研究建議，期望未來若有研究欲針對「電子治理成效評估」持續努力，能夠對於此部分有所突破。

6.為何只侷限在政府網站和電子化報稅兩方面？	關於本研究個案選擇的詳細說明，請參考期末報告第三章第二節「研究標的與資料蒐集方法」。本研究調查分為兩個層次，第一層次是涵蓋所有電子化政府所提供的服務，對於全國民眾所造成的影響。然而前述之全面性評量，目標較廣泛，較難以深入測量，故以第二層次選定特定之電子化政府服務系統，進行深量，以補其不足。 第二層次的特定系統選定電子報稅系統的原因為，電子報稅為我國早期推動電子化服務的核心業務，且該系統發展被普遍認為是使用者最多，也是最為成功的政府業務電子化個案。再者，該系統有使用者資料庫，可以直接主動接觸到使用者族群，資料蒐集較為便利且有效，因此，本研究選擇電子報稅系統作為分析個案。
-------------------------------	---

7.「指標」的建構過程，嚴謹度不足。首先，第一場「專家座談」看不出受邀的「專家」專長的領域，為何受邀？第二場「專家座談」，參與者同質性太高。	有關專家座談會議舉辦目的與受邀對象受邀之原因請參考第三章第四節「專家座談會議」。 第一場專家座談會議之目的在於透過民眾的經驗與見解，瞭解目前我國電子化政府運作之現況，並實際操作財政部電子報稅服務系統，作為建構指標之參考。故此次座談會所邀請的「專家」，即為電子報稅系統不同使用經驗之「一般民眾」，專家們皆以其自身使用網路報稅之經驗提供本研究許多寶貴的建議。 第二場專家座談會議的目的則是希望電子治理與研究方法領域的學者對本研究所提出之研究架構與指標提出建言，並針對本研究所發展出的兩份問卷提出問卷排序、題目增刪、編排等與電話訪談問卷、網路問卷等相關之建言。專家會議的組成，包含三個與此計畫主題有所關聯的專家，首先是方法論或調查研究上的專家，其次是電子治理領域學者，最後是實務界，也是財政部財稅資料中心的代表，以其對電子報稅系統現況的了解，對問卷提出精闢的建議。因此，就領域多元性來說，這是一個具有相當
---	--

	異質性的專家組成，而後來會議的結果，也確實提供了研究團隊許多有用的建議。
8.所擬定的問卷，在定稿前，缺少對其特性（信度、各種建構效度等）進行必要的前測和分析。	本研究已於第三章第二節補充問卷正式執行前進行前測的說明，基本上，本研究的兩份問卷都有進行預試工作(相關說明請見本文)。這些預試工作提供給正式訪問前，進行最後問卷修正的重要參考。 信度分析部分，本研究將重點放置在實際的問卷結果上，主要原因在於，本研究的定位是一種電子治理影響架構建立與架構測試的先探性研究，因此概念化與操作化過程先以文獻分析作為架構建立過程的主要依據，待正式問卷蒐集完成之後，第二個步驟就是透過具有代表性的樣本進行指標測試的工作，而這部分本研究團隊已於「附錄一」問卷操作化表格補充各構面的信度分析，也於本文第四章與第五章進行問卷信度分析結果的說明。 本研究未來也將依照著問卷分析結果、信度分析結果，進行架構的修正與再測，逐步建構出一份穩定且有信效度的成效測量。

9.以這麼大規模的調查，其結果的呈現，在第六章的結論方面，過於薄弱。	本研究已於第六章第三節補充相關政策建議，而新增的政策建議內容主要依照受訪者在開放式問題當中，對政府機關電子化業務(尤其是網路報稅)的建議來做修正。
內部審查意見	回應說明
1.第六章第三節「政策建議」中建議補充對研究主題「網路報稅」之相關政策方向調整建議。 2.第六章第四節「未來研究建議」中建議建構不同專案之操作化指標，建議具體提出操作化指標的方向，俾利後續依此研究架構及範圍深入探討。	本研究已於第六章第三節「政策建議」中補充網路報稅的相關政策建議。 本研究已於第六章第四節「未來研究建議」中，以中央氣象局為例，建構不同專案的操作化指標，可供後續研究依此方向進一步深入探討。