

國民生活狀況調查報告結果摘要

調查時間:96 年 11 月 1 日至 11 月 20 日

內政部(以下稱本部)為蒐集國民對目前生活各層面(包括健康、家庭生活、經濟生活、工作生活、社會參與、公共安全、環境、文化休閒及學習生活等)之滿意程度、一年來生活的較大改變、對未來生活預期與憂心問題,作為建立主觀性國民生活指標之依據;同時蒐集國民為提高生活品質認為本部應加強辦理的工作、認為政府政令宣導最有效方法及對本部相關業務推動的看法等資料,俾供為本部及政府相關機關施政之參考,於 96 年 11 月間辦理「國民生活狀況調查」。

本調查針對國內住戶內年滿 20 歲以上國民,以分層隨機抽樣方法抽取 4,042 人進行訪問調查,並採用電腦輔助電話訪問調查(CATI)法,調查信賴度為 95%以上,最大抽樣誤差約為正負 1.54%。由於本調查內容較多,本文謹就重要調查結果部分,摘要如下:

一、國民對目前健康層面之滿意情形

國民對「身心健康狀況」與「居住地就醫便利性及醫療服務品質」之滿意度比例均達 79%,對「全民健康保險制度」之滿意度為 48.3%。(詳見表 4)

二、國民對目前家庭生活層面之滿意情形

國民對家庭生活各項層面之滿意度比例,除「家庭生活」外,「夫妻生活」、「父母關係」及「子女關係」之滿意度均達 94%以上,顯示家庭生活之滿意度除夫妻、父母與親子關係外仍存在其他影響因素。(詳見表 4)

三、國民對目前經濟生活層面之滿意情形

國民對目前財務狀況、消費品質與消費安全及權益之滿意度比例，分別為 54.4%、55.3%與 56.2%，三者的滿意度皆差不多。（詳見表 4）

四、國民對目前工作生活層面之滿意情形

國民對目前工作生活各項層面之滿意度比例，以「工作成就感」之滿意度 65.1%最高，而以對「現有工作未來穩定性、發展性」之滿意度 54.4%最低。（詳見表 4）

五、國民對目前社會參與層面之滿意情形

國民對目前社會參與各項層面之滿意度，最高的前兩項分別為「參與志願服務活動」94.9%與「參與社會團體活動」92.2%，而對「社會的人際關係與互相信任」之滿意度 49.2%最低。（詳見表 4）

六、國民對目前公共安全層面之滿意情形

國民對目前公共安全各項層面之滿意度，以「居住地週遭消防安全」之滿意度 69.6%最高，而「交通安全」之滿意度 37.6%最低。（詳見表 4）

七、國民對目前環境層面之滿意情形

國民對目前環境各項層面之滿意度，以「居住地交通便利性」之滿意度最高，占 76.1%，而對「社會風氣、倫理道德」之滿意度最低，僅占 18.4%。（詳見表 4）

八、國民對目前文化休閒層面之滿意情形

國民對目前休閒及文化生活各項層面之滿意度，以「文化生活」之滿意度 90.5%最高，對「媒體資訊品質」滿意度 38.4%最低。（詳見表 4）

九、國民對目前學習生活層面之滿意情形

國民對目前學習生活層面之滿意度，以「終身學習活動」及「使用電腦、網路資訊情形」之滿意度最高，分別占 87.9%及 88.3%，而對「教育程度」之滿意度最低，僅占 64.1%。（詳見表 4）

十、最近一年來國民生活上的改變及滿意情形

(一)國民於最近一年來在生活上有較大改變者占 27.5%，較 95 年減少 2.7 個百分點。（詳見表 3）

(二)國民對目前整體生活之滿意度為 78.1%，與 95 年的 76.4%沒有顯著差異。（詳見表 4）

十一、國民對未來生活之預期及憂心的問題

(一)國民預期一年後生活狀況會變好者占 31.0%，會變壞者占 28.3%，與 95 年比較，預期變好者的比例下降 6.1 個百分點。（詳見表 5）

(二)89.2%國民對未來生活上有憂心的問題，而憂心問題以「財務問題」重要度最高，較 95 年提高 4 個百分點，憂心「政局問題」者較 95 年降低 4.8 個百分點。（詳見表 6）

十二、國民認為政府應加強辦理項目

(一)國民認為政府在提升國民生活品質方面，目前最應迅速加強辦理項目，以「振興經濟，降低失業率」重要度最高，其次為「社會治安」；「振興經濟，降低失業率」、「社會福利服務」則較 95 年各提高 7.0、3.1 個百分點。（詳見表 7）

(二)國民認為政府政令宣導的有效方法，以「購買電視台重要廣告時段播放宣導短片」重要度最高，其次為「刊登平面媒體頭版廣告」。（詳見表 8）

十三、國民對政府推動家庭暴力、性侵害及性騷擾防治業務的看法

(一)知道政府有提供免費「113 專線」電話之國民占 62.4%，與 95 年的 61.7%無顯著差異。（詳見表 9）

- (二)國民對本人或其家人遭受到家庭暴力、性侵害或性騷擾，有 44.4%不論嚴不嚴重均會立即求助或報案，其次是如果嚴重才會主動求助社工人員或警察，有 25.5%。(詳見表 10)
- (三)國民對本人或其家人以外任何人遭受到家庭暴力或性侵害，有 34.9%會立即主動報案，34.0%會求證後再報案。(詳見表 11)

十四、國民對實施自然人憑證的看法

- (一)知道政府已開辦「自然人憑證」之申請核發的比例為 31.1%，不知道的有 68.9%。(詳見表 12)
- (二)已知政府開辦「自然人憑證」之國民知道「自然人憑證」主要功能的比例為 74.2%，不知道的有 25.8%。(詳見表 13)
- (三)國民已申辦「自然人憑證」者，對於申辦服務整體性之滿意度為 74.8%，不滿意度為 16.3%，另有 8.9%為無意見或很難說。(詳見表 14)
- (四)已申辦「自然人憑證」者，有 37.1%為平均一年使用一次，平均一年以下使用一次者 23.2%，有 26.7%尚未使用。(詳見表 15)

十五、結論與建議

- (一)國民對整體生活感到滿意者占 78.1%，較 95 年之 76.4%略微上升 1.7 個百分點；預期一年後生活狀況「會變好」者占 31.0%，與 95 年相較，預期變好者比例下降 6.1 個百分點。
- (二)國民對財務狀況感到滿意者之比例為 54.4%，較 95 年下降 5.4 個百分點，89.2%之國民對未來生活有憂心問題，其中以「財務問題」最高，「子女教養及求學問題」居次，而表示憂心「財務問題」、「經濟景氣問題」者，預期一年後生活會變壞比例較高，顯示政府應在財經議題方面多著力，以提振經濟景氣。
- (三)國民最近一年參與或從事生活各層面之活動比例並不高，除了有從事「觀光旅遊活動」、有使用「電腦與網路資訊」之比例達 60%以上外，其餘各項活動參與比例均未達 35%。除「志願服務活動」、「終身學習活動」、使用「電腦與網路資訊」外，有參與或從事比例均較 95

年下降；參與率下降原因有可能是因景氣不好、失業增加、收入減少等因素而降低民眾對各項活動的參與意願，顯示政府應結合民間業者，鼓勵民眾在工作之餘積極參與或從事各項社會、休閒文化或終身學習等活動，除可提升國民生活品質外亦可提振景氣。

- (四)國民對各項生活層面中，「全民健康保險制度」、「財務狀況」、「消費品質」、「消費安全及權益」、「工作收入」、「工作未來的穩定性及發展性」、「工作的保障」、「工作整體狀況」、「社會的人際關係與互相信任」、「交通安全」、「公共場所安全」、「無障礙設施」、「社會風氣、倫理道德」、「臺灣的自然生態環境」、「居住地附近居民公德心」、「社區或村里的公共休閒及體育運動設施」、「媒體資訊品質」滿意度皆未達 60%，低滿意度項目以經濟生活層面、工作生活層面、公共安全層面者占多數，而各項目中以「社會風氣、倫理道德」之滿意度僅 18.4%最低，顯示政府在提振景氣之餘，另應加強公共安全查核與督導，並宣揚良善之社會風氣與倫理道德觀。
- (五)國民對於「居住地交通便利性」滿意度下降 5 個百分點，可能原因為公車班次及火車班次減少，造成交通不便，此外公路狹窄，道路有坑洞，交通壅塞情形未改善，而造成民眾滿意度下降，宜採取相關政策來改善交通問題。
- (六)國民對「媒體資訊品質」滿意度雖然僅有 38.4%，但較 95 年顯著上升 10.6 個百分點，其中以女性、小學以下學歷者滿意度增加較多，顯示國民對於媒體品質雖然仍以不滿意者居多，但對於政府與媒體業者的努力民眾仍給予高度肯定；對「臺灣自然生態環境」之滿意度雖亦僅有 35.9%，但較 95 年增加近 3.6 個百分點，顯示政府在致力提升國家競爭力同時，已愈重視自然生態的保護並獲得民眾肯定。
- (七)國民認為政府在提升國民生活品質方面，最應迅速加強辦理項目為「振興經濟，降低失業率」，其次為「社會治安」，再其次為「教育改革」及「社會福利政策」，顯示國民亟需政府改善經濟景氣、失業及治安問題，而與 95 年不同的是教育改革及社會福利政策排名為第三，顯示國民對於教育及社會福利相關政策愈趨重視。國民認為政府宣導政令

有效的方法為「購買電視台重要廣告時段播放宣導短片」，其次為「刊登平面媒體頭版廣告」，政府在提出相關政令宣導時，應多利用上述管道以期達到最佳的效果。

- (八)對於政府推動家暴、性侵害犯罪防治及免費 113 專線等施政，民眾知道者比例占 62.4%，較 95 年之 61.7%無明顯差異，顯示政府在宣導方面似有瓶頸。國民不論是對本人或其家人遭受到家庭暴力、性侵害、性騷擾或是對本人或其家人以外任何人遭受到家庭暴力或性侵害會採取立即求助或報案方式者比例皆較其他方式高，但比例仍未達 45%，政府應加強宣導遭受到家庭暴力、性侵害、性騷擾並非丟臉的事亦非他人家之事，應積極主動求助或報案以即時幫助受暴人以免錯失拯救良機。
- (九)本部自然人憑證發證業務開辦至今累計至 96 年 12 月底止發卡量達 122 萬餘張，惟調查顯示 70%民眾表示不知道政府已開辦「自然人憑證」核發業務，顯示自然人憑證業務之宣導、發卡數量之提升仍有空間；民眾對自然人憑證主要功能不知道者比例達 25.8%，且已申辦憑證者中目前尚未使用者（呆卡）比例達 26.7%，這些未使用者主要以女性、未婚者、年紀輕者、沒有工作者等之比例較高，這類族群人口為未來政府加強宣導主要對象；已申辦之民眾對於申辦「自然人憑證」整體性服務之滿意度達 74.8%，顯示民眾對於縣市政府各戶政事務所承辦自然人憑證業務人員之服務工作表現給與肯定。

表1 國民對目前生活各層面滿意度—按性別比較

單位：%

項目別	總計	男	女
整體生活	78.1	77.0	79.2
健康層面			
(身心)健康狀況	80.1	82.3	78.0
居住地就醫便利性及醫療服務品質	78.6	80.4	76.8
全民健保制度	48.3	51.7	44.8
家庭生活層面			
家庭生活	82.2	83.5	80.9
夫妻生活	94.2	95.3	93.2
與父母(公婆)關係	94.1	95.5	92.7
與子女關係	95.2	95.0	95.4
經濟生活層面			
財務狀況	54.4	56.4	52.3
消費品質	55.3	54.9	55.6
消費安全及權益	56.2	57.0	55.1
工作生活層面			
工作收入	58.3	59.0	57.4
現有工作未來穩定性、發展性	54.4	54.8	53.8
工作成就感	65.1	65.4	64.7
工作保障	56.8	56.8	56.8
工作整體狀況	57.8	57.8	58.0
社會參與層面			
與鄰居相處情況	87.0	87.5	86.6
社會交際活動情形	81.2	82.2	80.2
社會的人際關係與互相信任情形	49.2	52.9	45.6
參與社區或村里活動情形	87.1	86.6	87.7
參與社會團體活動情形	92.2	92.3	92.0
志願服務活動情形	94.9	95.0	94.9

註：「社區或村里活動」、「社會團體」、「志願服務」係扣除未參與者之滿意度。

表 1 國民對目前生活各層面滿意度—按性別比較(續)

單位：%

項目別	總計	男	女
整體生活	78.1	77.0	79.2
公共安全層面			
交通安全	37.6	38.7	36.5
居住地週遭治安狀況	65.7	66.0	65.6
居住地週遭消防安全	69.6	72.0	67.1
公共場所安全	52.9	56.0	49.9
無障礙設施	41.8	43.3	40.3
環境層面			
社會風氣、倫理道德	18.4	20.4	16.4
臺灣自然生態環境	35.9	38.3	33.4
居住地交通便利性	76.1	78.3	73.8
居住地四周環境	62.5	65.2	59.8
居住地附近居民公德心	58.9	61.2	56.6
文化休閒層面			
休閒生活	77.1	77.7	76.4
居住社區或村里公共休閒及體育運動設施	47.4	49.2	45.7
觀光旅遊	81.6	81.5	81.6
文化生活	90.5	89.6	91.4
媒體資訊品質	38.4	38.7	38.2
學習生活層面			
終身學習活動	87.9	88.5	87.5
使用電腦與運用網路資訊情形	88.3	88.2	88.4
教育程度	64.1	65.2	62.9

註：「觀光旅遊」、「文化生活」、「終身學習活動」係扣除未參與者之滿意度。

表 2 國民對目前生活各層面滿意度—按年齡比較

單位：%

項目別	總計	20~29 歲	30~39 歲	40~49 歲	50~64 歲	65歲 以上
整體生活	78.1	79.5	76.6	77.2	81.6	74.0
健康層面						
（身心）健康狀況	80.1	88.8	83.0	79.5	77.1	67.9
居住地就醫便利性及醫療 服務品質	78.6	78.4	77.1	79.2	78.9	80.1
全民健保制度	48.3	57.1	43.4	39.9	48.1	55.9
家庭生活層面						
家庭生活	82.2	90.2	86.3	80.1	80.1	69.6
夫妻生活	94.2	96.0	96.2	95.1	94.0	89.5
與父母(公婆)關係	94.1	95.6	93.6	94.7	93.2	86.6
與子女關係	95.2	95.0	98.4	97.2	94.1	90.7
經濟生活層面						
財務狀況	54.4	55.0	53.1	52.1	55.4	57.5
消費品質	55.3	66.3	55.5	50.1	51.9	50.9
消費安全及權益	56.2	63.7	54.5	51.8	54.5	56.8
工作生活層面						
工作收入	58.3	56.8	61.3	58.0	58.7	44.3
現有工作未來穩定性、發 展性	54.4	59.6	55.8	51.1	52.7	39.0
工作成就感	65.1	65.1	66.8	61.6	69.0	58.0
工作保障	56.8	65.9	56.5	52.3	55.0	37.9
工作整體狀況	57.8	61.3	60.4	54.6	58.2	34.1
社會參與層面						
與鄰居相處情況	87.0	81.2	84.3	88.3	91.1	92.0
社會交際活動情形	81.2	85.5	82.6	79.9	80.7	75.0
社會的人際關係與互相信 任情形	49.2	54.9	45.2	45.7	49.3	52.5
參與社區或村里活動情形	87.1	83.9	85.5	84.6	88.6	94.0
參與社會團體活動情形	92.2	93.2	90.1	90.4	92.8	95.3
志願服務活動情形	94.9	92.3	97.0	93.4	95.8	95.8

註：「社區或村里活動」、「社會團體」、「志願服務」係扣除未參與者之滿意度。

表 2 國民對目前生活各層面滿意度—按年齡比較(續)

單位：%

項目別	總計	20~29 歲	30~39 歲	40~49 歲	50~64 歲	65歲 以上
整體生活	78.1	79.5	76.6	77.2	81.6	74.0
公共安全層面						
交通安全	37.6	36.2	36.4	32.9	38.2	48.4
居住地週遭治安狀況	65.7	70.8	65.6	59.0	66.0	68.4
居住地週遭消防安全	69.6	69.0	65.8	67.2	73.2	74.5
公共場所安全	52.9	61.9	51.2	48.9	51.3	50.8
無障礙設施	41.8	40.4	33.8	35.6	51.3	51.5
環境層面						
社會風氣、倫理道德	18.4	23.3	17.4	10.7	17.0	27.0
臺灣自然生態環境	35.9	34.9	32.9	31.9	38.9	43.5
居住地交通便利性	76.1	75.9	71.8	74.9	80.2	78.4
居住地四周環境	62.5	60.6	60.0	57.6	64.5	74.4
居住地附近居民公德心	58.9	60.1	57.1	50.8	59.2	72.3
文化休閒層面						
休閒生活	77.1	81.3	72.3	73.4	80.6	78.4
居住社區或村里公共休閒 及體育運動設施	47.4	50.0	39.4	41.5	52.0	58.4
觀光旅遊	81.6	84.9	77.1	78.7	85.0	83.7
文化生活	90.5	92.1	91.6	87.5	90.3	91.8
媒體資訊品質	38.4	56.0	41.7	29.6	27.9	36.2
學習生活層面						
終身學習活動	87.9	86.7	83.2	87.2	91.7	95.4
使用電腦與運用網路資訊 情形	88.3	91.9	89.6	86.0	83.1	85.5
教育程度	64.1	70.3	61.8	61.6	64.5	61.2

註：「觀光旅遊」、「文化生活」、「終身學習活動」係扣除未參與者之滿意度。

表 3 國民認為最近一年來在生活上之重大的改變

單位：%

	96 年	95 年	比較增減 (百分點)
總 計	100.0	100.0	
最近一年在生活上未曾發生重大改變	72.5	69.8	2.7
最近一年在生活上曾發生重大改變	27.5	30.2	-2.7
最近一年在生活上發生之重大改變原因			
訂婚、結婚或同居	1.8	2.2	-0.4
生小孩或收養小孩	2.5	3.1	-0.6
離婚、分居	0.4	0.5	-0.1
買房子	2.1	2.8	-0.7
居住處所搬遷	2.7	2.9	-0.2
工作有升遷	1.6	2.4	0.8
創業、找到工作或換工作	6.1	6.6	-0.5
失業或事業失敗	3.4	4.5	-1.1
重大財物損失	2.3	3.0	-0.7
自己有重大傷病	2.6	2.5	0.1
親人死亡或重大傷病	6.3	7.4	-1.1
受到犯罪侵害	0.3	0.6	-0.3
染上賭博、吸毒等惡習	0.1	0.0	0.1
其他	0.8	0.7	0.1

註：本題問項可複選，故百分比合計大於27.5%。

表 4 國民對目前生活狀況各層面滿意度比較

單位：%

項目別	96 年	95 年	比較增減 (百分點)
整體生活	78.1	76.4	1.7
健康層面			
(身心) 健康狀況	80.1	80.3	-0.2
居住地就醫便利性及醫療服務 品質	78.6	79.1	-0.5
全民健保制度	48.3	-	-
家庭生活層面			
家庭生活	82.2	-	-
夫妻生活	94.2	91.6	2.6
與父母(公婆)關係	94.1	93.3	0.8
與子女關係	95.2	93.3	1.9
經濟生活層面			
財務狀況	54.4	59.8	-5.4
消費品質	55.3	47.4	7.9
消費安全及權益	56.2	-	-
工作生活層面			
工作收入	58.3	59.2	-0.9
現有工作未來穩定性、發展性	54.4	55.7	-1.3
工作成就感	65.1	-	-
工作保障	56.8	-	-
工作整體狀況	57.8	59.4	-1.6
社會參與層面			
與鄰居相處情況	87.0	85.7	1.3
社會交際活動情形	81.2	80.5	0.7
社會的人際關係與互相信任情 形	49.2	46.3	2.9
參與社區或村里活動情形	87.1	72.9	14.2
參與社會團體活動情形	92.2	81.6	10.6
志願服務活動情形	94.9	95.4	-0.5

註：「社區或村里活動」、「社會團體」、「志願服務」係扣除未參與者之滿意度。

表 4 國民對目前生活狀況各層面滿意度比較(續)

單位：%

項目別	96 年	95 年	比較增減 (百分點)
整體生活	78.1	76.4	1.7
公共安全層面			
交通安全	37.6	38.5	-0.9
居住地週遭治安狀況	65.7	67.0	-1.3
居住地週遭消防安全	69.6	66.1	3.5
公共場所安全	52.9	-	-
無障礙設施	41.8	-	-
環境層面			
社會風氣、倫理道德	18.4	18.5	-0.1
臺灣自然生態環境	35.9	32.3	3.6
居住地交通便利性	76.1	81.1	-5.0
居住地四周環境	62.5	65.0	-2.5
居住地附近居民公德心	58.9	59.7	-0.8
文化休閒層面			
休閒生活	77.1	78.4	-1.3
居住社區或村里公共休閒 及體育運動設施	47.4	50.7	-3.3
觀光旅遊	81.6	82.6	-1.0
文化生活	90.5	85.7	4.8
媒體資訊品質	38.4	37.8	0.6
學習生活層面			
終身學習活動	87.9	87.8	0.1
使用電腦與運用網路資訊情形	88.3	89.0	-0.7
教育程度	64.1	-	-

註：「觀光旅遊」、「文化生活」、「終身學習活動」係扣除未參與者之滿意度。

表 5 國民預期一年後生活狀況之變化

單位：%

項目別	總計	變好	差不多	變壞	無意見 很難說 不知道
95年	100.0	37.1	25.4	28.9	8.6
96年	100.0	31.0	30.9	28.3	9.8
性別					
男	100.0	28.9	30.6	31.0	9.5
女	100.0	33.1	31.2	25.6	10.1
年齡					
20~29歲	100.0	54.3	20.7	20.2	4.8
30~39歲	100.0	35.8	31.5	27.7	5.0
40~49歲	100.0	25.7	34.4	31.1	8.9
50~64歲	100.0	20.5	32.9	31.0	15.6
65歲以上	100.0	11.7	37.3	33.2	17.8

表 6 國民未來生活主要憂心的問題

單位：%

項目別	96年	95年	比較增減 (百分點)
事業問題	10.6	10.9	-0.3
財務問題	27.8	23.8	4.0
健康問題	10.7	8.7	2.0
婚姻問題	0.7	0.8	-0.1
求學問題	0.9	1.2	0.3
子女教養及求學問題	13.4	12.1	1.3
交友問題	0.1	0.1	0.0
人身安全問題	2.4	4.0	-1.6
居住問題	0.6	0.8	-0.1
父母健康或奉養問題	2.2	1.9	0.3
自己養老問題	2.2	1.6	0.6
政局問題	7.1	11.9	-4.8
社會風氣問題	4.0	3.6	0.4
子女交友、工作及婚姻問題	3.3	0.9	2.4
經濟景氣問題	1.5	-	-
其他	0.7	3.9	-3.2

註：1.本問項為複選題。

2.主要百分比計算方式：該選項樣本數÷有效樣本數。

表 7 國民認為政府在提升生活品質方面應迅速加強辦理工作

單位：%

項目別	社會福利服務	社會治安	環境保護	振興經濟，降低失業率	教育改革	醫療衛生建設
95年	8.4	14.5	2.7	26.9	9.1	2.2
96年	11.5	11.3	3.4	33.9	10.6	1.5
性別						
男	16.0	21.9	7.1	44.5	16.5	4.2
女	19.3	22.9	6.8	47.2	22.6	5.0
年齡						
20~29歲	17.5	21.7	10.9	48.9	18.8	4.3
30~39歲	19.3	19.6	8.2	49.0	25.1	5.0
40~49歲	17.0	22.9	6.2	51.7	25.0	4.6
50~64歲	16.9	24.3	5.6	41.9	15.4	4.8
65歲以上	17.4	24.0	2.1	32.6	9.7	3.9

項目別	政治安定	社區建設	改善社會風氣及倫理道德	建立老人年金制度	交通(觀光)建設	加強兩性平等
95年	10.5	1.4	5.6	2.2	1.7	0.0
96年	6.2	0.8	4.5	2.6	2.0	0.1
性別						
男	14.4	2.1	10.0	5.2	5.4	0.3
女	10.6	1.6	9.5	6.1	3.5	0.3
年齡						
20~29歲	11.2	2.1	7.4	2.5	7.0	0.6
30~39歲	13.5	1.8	8.8	3.6	4.4	0.4
40~49歲	11.9	2.0	11.2	3.8	4.3	0.1
50~64歲	14.5	1.7	12.0	8.1	3.2	0.3
65歲以上	10.7	1.5	8.9	13.0	3.1	0.1

註：1.本問項為複選題。

2.主要百分比計算方式：該選項樣本數÷有效樣本數。

3."0.0"表示百分比小於0.05。

表 7 國民認為政府在提升生活品質方面應迅速加強辦理工作 (續)

單位：%

項目別	加強 防災措施	建立 廉能政府	司法 改革	加速 兩岸直航	其他
95年	0.2	2.1	0.7	0.6	1.1
96年	0.2	1.6	0.6	0.8	1.1
性別					
男	0.4	3.5	1.8	2.3	1.9
女	0.4	2.9	0.9	1.5	1.4
年齡					
20~29歲	0.4	2.5	1.2	1.3	2.4
30~39歲	0.5	3.7	1.0	2.8	1.9
40~49歲	0.3	3.2	1.2	1.5	1.1
50~64歲	0.2	4.3	1.7	2.1	1.1
65歲以上	0.5	2.0	1.6	1.9	1.9

註：1.本問項為複選題。

2.主要百分比計算方式：該選項樣本數÷有效樣本數。

表 8 國民認為政府政令宣導較有效方法

單位：重要度

項目別	購買電視 重要廣告 時段播放 宣導短片	購買廣播 電台重要 時段宣導 短片	利用電視台 公益廣告時 段播放宣導 短片	由首長 召開記 者會	刊登平面 媒體頭版 廣告
總計	58.1	8.0	15.1	4.2	20.9
性別					
男	57.2	7.6	14.2	4.9	22.1
女	59.0	8.5	16.0	3.5	19.6
年齡					
20~29歲	59.3	7.5	15.7	4.1	21.3
30~39歲	60.4	8.8	15.8	5.5	23.7
40~49歲	62.3	9.0	16.3	3.7	23.3
50~64歲	56.3	8.2	15.1	4.3	18.0
65歲以上	48.5	6.0	11.1	3.0	16.2

註：1.本問項為複選題。

2.重要度=1×主要問題+(2/3)×次要問題+(1/3)×再次要問題。

表 8 國民認為政府政令宣導較有效方法（續）

單位：重要度

項目別	於公共場所播放宣導短片	利用大眾運輸工具張貼廣告	利用大眾運輸工具播放宣導短片	刊登網路置頂廣告	舉辦大型宣活動
總計	3.0	6.2	2.9	12.2	4.0
性別					
男	2.7	4.9	2.2	11.7	4.0
女	3.3	7.5	3.5	12.7	4.0
年齡					
20~29 歲	3.4	8.6	6.2	21.3	5.5
30~39 歲	4.5	6.5	2.9	15.3	4.2
40~49 歲	2.4	6.9	2.0	11.8	3.7
50~64 歲	3.1	5.0	1.7	6.9	3.5
65 歲以上	0.7	2.6	0.6	2.1	2.9

項目別	租宣傳車巡迴廣告	懸掛看板(含海報、電子看板、宣導布條)	分送宣導品(含摺頁、手冊、紀念品、DM)	透過基層單位或學校宣導	其他
總計	2.0	3.3	3.6	1.4	1.8
性別					
男	1.9	2.9	3.6	1.0	2.1
女	2.0	3.8	3.6	1.7	1.4
年齡					
20~29 歲	1.0	3.3	3.0	0.8	1.7
30~39 歲	1.2	3.8	4.3	1.6	1.4
40~49 歲	1.9	3.7	4.8	1.7	1.4
50~64 歲	2.5	3.1	2.8	1.7	2.2
65 歲以上	4.2	2.5	3.1	0.7	2.3

表 9 國民對政府提供 24 小時免費「113 專線」電話的了解程度

單位：%

項目別	總計	知道			不知道
		計	完全知道	有些知道	
95 年	100.0	61.7	31.4	30.3	38.3
96 年	100.0	62.4	33.3	29.1	37.7
性別					
男	100.0	57.1	28.7	28.4	42.9
女	100.0	67.6	37.8	29.7	32.4
年齡					
20~29 歲	100.0	69.8	37.6	32.1	30.2
30~39 歲	100.0	75.6	44.0	31.6	24.4
40~49 歲	100.0	71.2	38.2	32.9	28.8
50~64 歲	100.0	53.8	25.7	28.1	46.2
65 歲以上	100.0	28.6	13.3	15.3	71.4

表 10 國民對本人或其家人受家暴、性侵或性騷擾時會採取方式

單位：%

項目別	總計	不論嚴重均會立即求助或報案	如果嚴重才會主動求助社工人員或警察	如果嚴重會先向親友求助，如未改善才會主動求助或報案	會忍耐一段時間如未改善才會主動求助或報案	不敢主動求助或報案	不想求助或報案	不知道	其他
總計	100.0	44.4	25.5	13.3	6.0	1.3	4.5	4.7	0.5
性別									
男	100.0	46.6	25.6	11.5	5.1	0.8	5.0	4.9	0.5
女	100.0	42.2	25.3	15.0	6.9	1.7	3.9	4.6	0.5
年齡									
20~29 歲	100.0	43.5	25.3	18.0	5.9	1.6	3.5	2.0	0.2
30~39 歲	100.0	42.4	26.8	17.7	5.0	1.3	4.4	2.3	0.2
40~49 歲	100.0	43.0	27.3	13.8	7.8	0.7	3.7	3.2	0.4
50~64 歲	100.0	46.5	25.3	8.1	5.6	1.2	5.4	7.3	0.6
65 歲以上	100.0	47.9	20.7	6.1	5.1	1.8	5.7	11.5	1.2

表 11 國民對本人看到或聽到家人以外任何人遭受家暴或性侵時採取方式

單位：%

項目別	總計	會立即主動報案	會求證後再報案	看到多次後才會主動報案	受害者有請求才會幫忙報案	找他人幫忙報案	怕自找麻煩所以不會報案	不管他家事，不會報案	不知道	其他
總計	100.0	34.9	34.0	7.5	6.0	1.9	5.5	6.6	2.4	1.1
性別										
男	100.0	36.7	33.4	7.5	5.5	1.4	5.2	7.1	2.1	1.1
女	100.0	33.1	34.7	7.5	6.5	2.5	5.8	6.1	2.7	1.1
年齡										
20~29 歲	100.0	30.1	35.3	9.6	7.7	2.0	6.4	6.9	1.1	0.8
30~39 歲	100.0	29.8	38.3	9.3	7.0	2.4	5.6	6.0	1.2	0.4
40~49 歲	100.0	31.9	40.9	7.9	5.4	0.9	4.6	4.8	1.7	1.8
50~64 歲	100.0	40.8	31.2	5.6	5.3	1.2	5.2	6.2	2.8	1.8
65 歲以上	100.0	46.1	18.4	3.5	3.9	3.8	5.9	10.7	7.0	0.8

表 12 國民對政府已開辦「自然人憑證」申請核發業務之認知情形

單位：%

項 目 別	總計	知道			不知道
		計	完全知道	有些知道	
總計	100.0	31.1	17.1	14.0	68.9
性別					
男	100.0	28.3	15.8	12.5	71.7
女	100.0	33.9	18.4	15.6	66.1
年齡					
20~29 歲	100.0	36.4	20.0	16.4	63.6
30~39 歲	100.0	46.4	26.6	19.8	53.6
40~49 歲	100.0	33.0	17.9	15.1	67.0
50~64 歲	100.0	23.7	12.4	11.3	76.3
65 歲以上	100.0	7.3	3.3	4.0	92.7

表 13 已知政府開辦「自然人憑證」之國民對「自然人憑證」之主要功能認知情形

單位：%

項 目 別	總計	知道			不知道
		計	完全知道	有些知道	
總計	100.0	74.2	26.2	47.9	25.8
性別					
男	100.0	73.2	26.7	46.5	26.8
女	100.0	75.0	25.8	49.2	25.0
年齡					
20~29 歲	100.0	69.0	19.6	49.4	31.0
30~39 歲	100.0	76.9	26.3	50.5	23.1
40~49 歲	100.0	77.0	30.9	46.1	23.0
50~64 歲	100.0	74.3	29.9	44.4	25.7
65 歲以上	100.0	65.8	24.3	41.6	34.2

表 14 國民已申辦「自然人憑證」者對申辦服務滿意程度

單位：%

項 目 別	總計	滿意			不滿意			無意見 很難說
		計	很滿意	還算滿意	計	不太滿意	很不滿意	
總計	100.0	74.8	18.1	56.7	16.3	12.4	3.9	8.9
性別								
男	100.0	75.5	15.4	60.1	16.3	11.1	5.2	8.2
女	100.0	74.2	20.5	53.8	16.3	13.5	2.8	9.5
年齡								
20~29 歲	100.0	72.2	11.5	60.7	21.3	15.3	6.0	6.5
30~39 歲	100.0	72.5	15.0	57.5	16.9	13.1	3.8	10.6
40~49 歲	100.0	79.0	19.7	59.4	16.9	11.1	5.8	4.0
50~64 歲	100.0	78.9	27.0	51.8	8.9	8.9	-	12.3
65 歲以上	100.0	65.2	40.9	24.3	12.6	12.6	-	22.2

表 15 已申辦「自然人憑證」國民之憑證使用頻率

單位：%

項 目 別	總計	一年以下	一年	一年以上	不定時	尚未使用	不知道
總計	100.0	23.2	37.1	3.7	8.8	26.7	0.5
性別							
男	100.0	27.3	34.0	5.0	11.3	22.0	0.5
女	100.0	19.7	39.8	2.6	6.6	30.9	0.5
年齡							
20~29 歲	100.0	20.7	28.7	4.9	8.6	37.0	-
30~39 歲	100.0	26.0	41.5	2.4	8.2	21.3	0.7
40~49 歲	100.0	24.8	35.0	4.8	10.2	25.2	-
50 歲以上	100.0	19.3	40.4	3.6	8.6	26.7	1.3

註：一年以下：含每天使用、一週或一個月或一季或半年才使用一次者。