嘉義市政府行政處性別分析
115 年度
多元支付繳納規費之性別影響評估報告

壹、前言

多元支付已是全球發展趨勢，為與時俱進推動公部門數位服務的升級，從繳納規費起培養市民使用多元支付的習慣並提高民眾對嘉義市數位應用普及化的認同與支持，市府提供多元支付繳納規費之服務。

以往本府臨櫃服務係使用現金繳納規費，有著接觸的感染風險，結合疫情時代防疫需求及上開數位應用普及化，希望透過無現金接觸方式支付，降低民眾染疫風險。爰此本市臨櫃導入多元支付設備，提供民眾更加安全及更多元方式繳納規費，以提升民眾眾繳納規費之便利性，該服務自 111 年起提供迄今，為瞭解不同性別與年齡層對多元支付之使用情形，爰辦理本次性別統計分析。

參考《性別平等政策綱領》內容，政府應重視不同性別於資訊取得、科技使用及公共服務近用上的差異，並積極消除因性別、年齡、城鄉或社會角色所形成之數位落差；《消除對婦女一切形式歧視公約》（CEDAW）第 13 條經濟權利之核心理念，國家除應保障法律上形式平等外，更應積極消除女性在社會、經濟、資訊及公共服務使用過程中所面臨之實際障礙，確保不同性別均能平等享有政府提供之服務與資源，以消除在經濟和社會生活中對婦女的歧視，並保障男女平等權利，在支付方式上亦需保留無須信用審查之電子票證支付方式提供服務，以確保不同經濟條件者享有同等權利；另參酌智慧政府政策理念，重視「數位包容（digital inclusion）」宗旨，強調在推動數位化過程中，應確保不同性別、年齡及社會族群均能公平使用數位服務。

因此本府推動以多元支付納規費之政策，除提升行政效率與便民服務外，亦與《性別平等政策綱領》所強調之「經濟權利」、「數位平權」與「公平近用公

共服務」及《消除對婦女一切形式歧視公約》所強調之「實質平等」精神具有密切關聯；希望透過本次評估報告，瞭解不同性別、年齡使用多元支付繳納規費之情形與差異，以利後續研擬相對應之政策以提升民眾使用多元支付繳納規費之比例，作為未來政策規劃與服務改善之參考依據。

貳、性別統計分析

本次對象為繳規費之民眾，透過填寫問卷之方式進行，問卷共計 70 份其中包含男性 24 人(34%)、女性共 46 人(66%)，其中使用多元方式繳納規費件數為 23 筆(33%)，使用現金繳納規費件數為 47 筆(67%)。

圖 1. 參與多元支付繳納規費問卷分析之男女比例

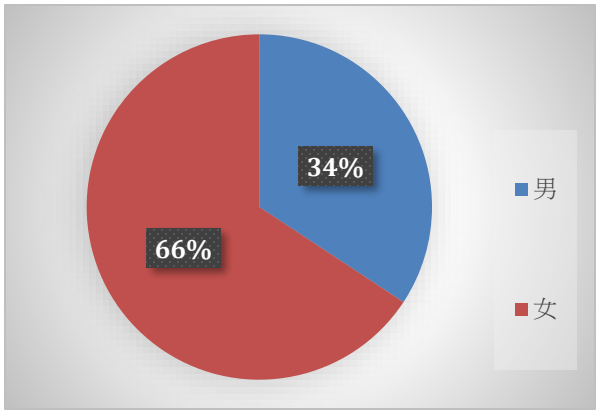


圖 2. 參與多元支付繳納規費問卷分析之年齡分布

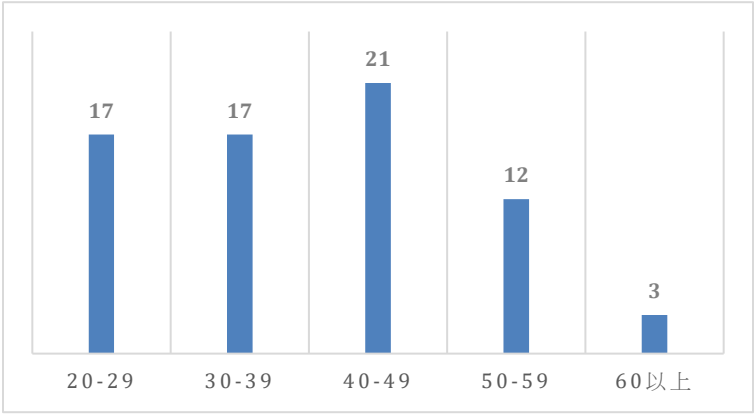
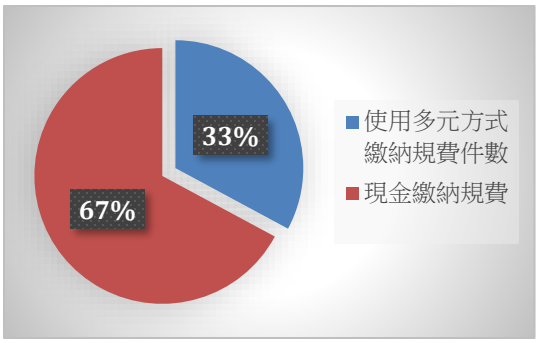


圖 3. 繳納規費方式比例



一、 男性納規費人數計 24 人(年齡 20-29 歲 5 人、30-39 歲 7 人、40-49 歲 7 人、50-59 歲 4 人、60 歲以上 1 人)，以 30-49 歲族群為主，占 58.4%，顯示男性洽公族群較集中於中壯年階段，調查人數 24 人中有 10 人使用多元支付、14 人使用現金繳納；另調查以經驗上何種方式支付規費最為快速(得複選)，結果以行動支付 13 人次最多，其次為信用卡 10 人次，現金 4 人次再次之，悠遊卡 1 人次最少。

圖 4. 男性參與多元支付繳納規費問卷分析之年齡分布

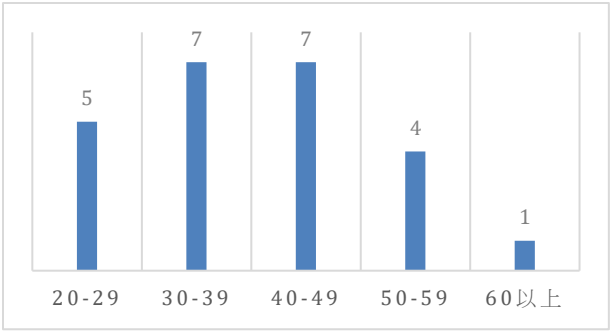


圖 5. 男性使用多元支付繳納規費之比例

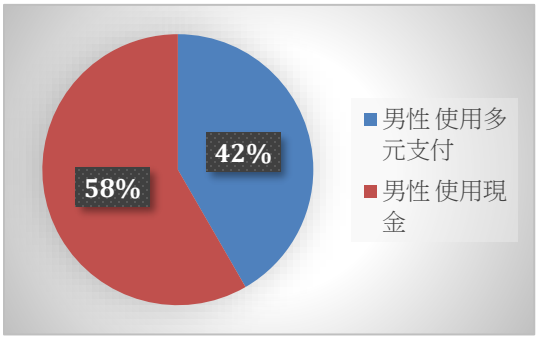
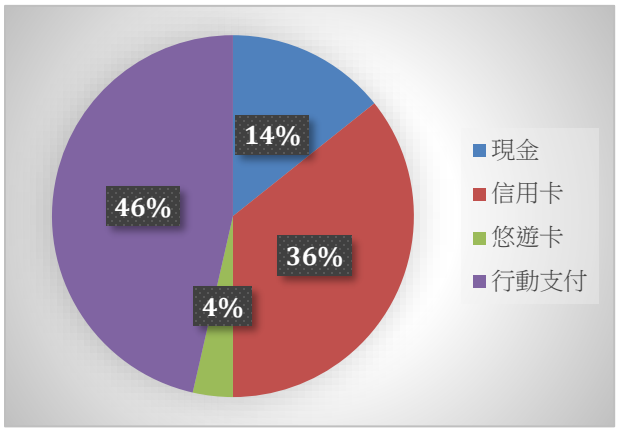


圖 6. 經驗上何種支付方式最為快速(男性)



二、 其中女性繳納規費人數 46 人(年齡 20-29 歲 12 人、30-39 歲 10 人、40-49 歲 14 人、50-59 歲 8 人、60 歲以上 2 人)，女性以 40-49 歲最多，占 30.4%，其次為 20-29 歲，顯示中壯年與年輕女性為主要洽公族群。其中計 13 人使用多元支付方式繳納，33 人使用現金繳納；另調查以經驗上何種方式支付規費最為快速(得複選)，結果以信用卡 31 人次最多，其次為行動支付 22 人次，現金 8 人次再次之，悠遊卡 5 人次最少。

圖 7. 女性參與多元支付繳納規費問卷分析之年齡分布

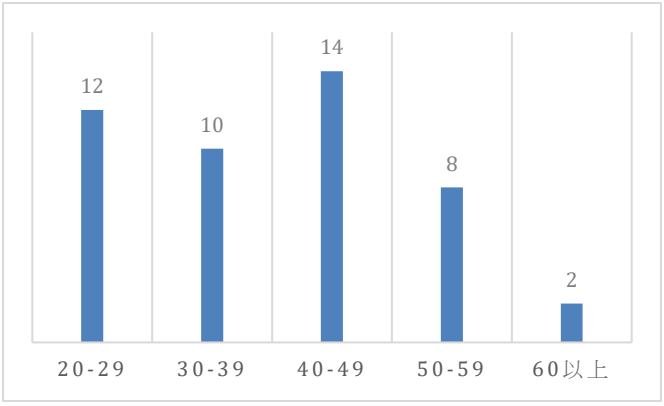


圖 8. 女性使用多元支付繳納規費之比例

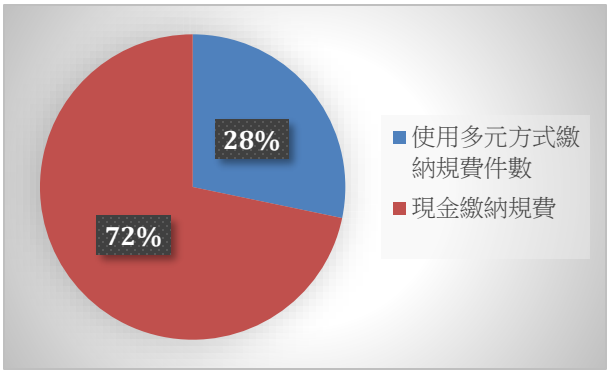
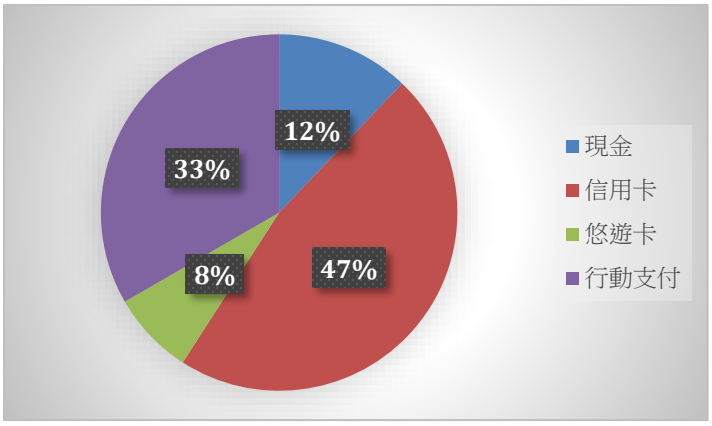


圖 9. 經驗上何種支付方式最為快速(女性)



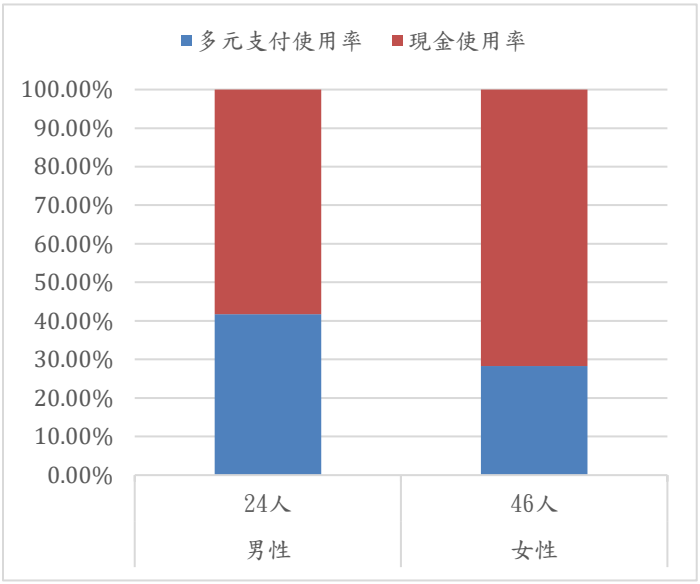
嘉義市政府行政處性別分析
115 年度
多元支付繳納規費之性別影響評估報告

三、 進一步分析不同性別之支付方式之比例差異及現象如下：

表 1. 男性及女性使用多元支付方式情形

性別	總人數	多元支付	多元支付使用率	現金繳納	現金使用率
男性	24 人	10 人	41.7%	14 人	58.3%
女性	46 人	13 人	28.3%	33 人	71.7%

圖 10. 男性及女性使用多元支付及現金之比例



(一)男性使用多元支付比例較高：男性多元支付使用率為 41.7%，高於女性 28.3%，顯示男性對數位支付實際使用程度較高。

(二)女性仍以現金支付為主：女性使用現金比例達 71.7%，高於男性 58.3%，顯示女性在規費繳納情境中仍較傾向傳統支付方式；推測此

現象多與傳統「管家記帳習慣」有關，現金的實體觸感與收據，常帶給家庭主婦型民眾更高的消費掌控感與安全感。

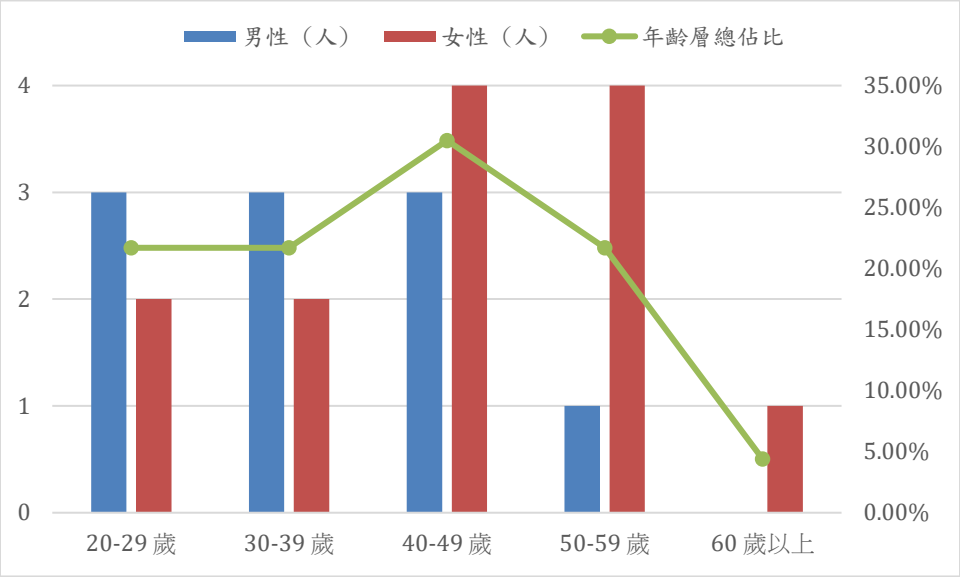
(三)在「男性有 86%、女性有 88%皆認同多元支付較為快速」的高認知前提下，對比實際使用率（男性 41.7%、女性 28.3%），相當明顯的顯示出「使用數位科技的認知深度與能力」上存在差距，亦即數位使用落差（Digital Divide）現象。

四、 使用「多元支付」方式年齡與性別的交叉分析

表 2.使用多元支付之年齡與性別情形

年齡層 \ 性別	男性（人）	女性（人）	小計（人）	年齡層總佔比
20-29 歲	3	2	5	21.7%
30-39 歲	3	2	5	21.7%
40-49 歲	3	4	7	30.5%
50-59 歲	1	4	5	21.7%
60 歲以上	0	1	1	4.4%
總計	10	13	23	100%

圖 11. 使用「多元支付」方式年齡與性別的交叉分析



(一)在使用多元支付人數中，中青年（20-49 歲）為核心使用主力，該區間總人數達 17 人，佔整體使用者 73.91%。性別分佈平均（男 9 人、女 8 人）。

(二)熟齡層（50-59 歲）呈現性別差異，50 歲以上使用者中，女性（5 人）高於男性（1 人）。顯示熟齡女性對智慧支付的接受度與行動力高於同齡男性。

(三)高齡層（60 歲以上）數位斷層僅有 1 位女性使用者，其餘為零，顯示傳統現金或實體臨櫃仍為該族群之首選。

整體而言，本次調查顯示不同性別在規費繳納方式上存在一定差異，在問卷調查中男性群體較傾向使用多元支付，女性群體則仍以現金交易為主，顯示

推動數位支付普及時，仍需納入性別觀點，建立更友善且具包容性的支付環境。

參、規劃與目標

一、建構信任機制，提升女性多元支付轉換率

針對現行女性民眾高達 71.7%仰賴金繳納之現況，於臨櫃臨櫃櫃檯另編印政策宣導圖文，轉化過往以「速度快」為核心之訴求，改強調多元支付具備「自動留存歷年繳費明細、推動無紙化電子對帳」之便利性，貼近家庭或公司財務管帳需求，以提升女性民眾之實質轉換率。

二、降低熟齡科技學習門檻，消弭中高齡男性數位落差

針對 50 歲以上熟齡男性高度仰賴現金之現象，採行「與現有支付方式結合」之推廣策略；強調「悠遊卡」、「一卡通」等實體電子票證亦可使用。並於文宣強調「搭車、繳規費同一卡」，免除下載任何智慧型手機應用程式（App）之操作門檻，將既有生活習慣無縫轉化為多元支付行為。

三、落實數位包容政策，打造友善且具性別觀點之繳費環境

為引導整體 67.1%之現金族群願意使用多元支付，由收費人員進行現場輔導，協助高齡長者或對數位操作較不熟悉之女性民眾跨越數位鴻溝。透過第一線人員主動、溫馨之口頭關懷與引導，營造具備性別與年齡包容性之便民公務環境，進而降低機關臨櫃現金庫存與盤點之行政成本。

四、健全常態性動態調查，強化數位治理之決策基礎

鑑於本次問卷調查總樣本數僅 70 份，恐存在統計顯著性不足之限制。尤以性別分佈而言，男性填答人數（24 人）顯著低於女性（46 人），此種樣本結構之不對稱，極可能導致對男性整體多元支付與現金繳納行為之推論產生偏誤，無法完全真實反映母體之實際現況。為此，未來得規劃「常態性調查機制」，延長現行臨櫃實體問卷之發放期程，透過建立長期性之行為數據庫，積極校正性別樣本比例，擴大不同性別、年齡層甚至於業務類別之樣本覆蓋率，以取得更具統計代表性與信度之行為軌跡。

肆、結語

隨著數位科技發展與智慧政府政策推動，多元支付已逐漸成為公共服務的重要發展方向。本府推動多元支付繳納規費服務，除可提升行政效率、縮短民眾臨櫃等候時間及降低現金接觸風險外，更代表公共服務逐步朝向數位化、智慧化及無現金化發展。然而，數位政策之推動不僅涉及科技應用與設備建置，更涉及不同性別、年齡於數位服務近用能力與使用機會上的差異，因此，如何在推動數位治理過程中兼顧性別平等與數位包容，已成為政府必須重視的重要課題。

因此，本次評估結果顯示，在推動多元支付政策時，不應僅以提升行政效率與數位化比例為目標，更應納入性別平等與數位包容觀點，重視不同性別在數位參與能力、支付習慣、風險感知及公共服務使用需求上的差異。未來本府除將持續優化多元支付環境外，亦將透過強化操作引導、提供臨櫃協助、加強支付安全

與防詐宣導、製作友善教學資源及增加實際體驗機會等方式，逐步提升其數位參與能力與使用信心。

整體而言，本次性別影響評估顯示，多元支付政策除具有提升行政效率與便民服務之功能外，更涉及「經濟權利」、「數位平權」、「公共服務公平近用」及「性別實質平等」等重要議題；另參照《消除對婦女一切形式歧視公約》（CEDAW）第 13 條精神，政府機關應積極消除在經濟與社會生活等其他方面對婦女的歧視，以保障男女在平等基礎上享有相同權利，代表多元支付不僅是技術升級，更是實踐性別正義的制度工具，透過消除婦女在使用各項支付方式之隱性門檻，提升其經濟自主權與社會參與度。

未來本府將持續以性別平等與數位包容為核心理念，建立更安全、便利、友善且具包容性之智慧公共服務環境，使不同性別、不同年齡及不同數位能力之民眾，皆能公平享有數位化服務所帶來之便利與效益，落實智慧治理與性別平等並行之政策目標。