

107 年 7 月網路問卷調查分析報告

壹、前言

本次網路問卷調查題目，以本局網站提供之資訊、服務及使用便利性等為調查主題，配合政府服務創新精進方案、政府服務獎評獎實施計畫及作業手冊所設計。期藉由問卷調查與趨勢分析瞭解民眾實際需求，作為本局強化服務措施與網站功能等之參考方向。

本次 7 月份網路問卷調查計 2,005 人參加，有效問卷數計 1,899 人，106 年度 4 月有效問卷數計 3,302 人參加，今（107）年有效問卷較去年減少 1,403 人，約減少 42.48%，分析主要原因為以前年度皆於 4 月份辦理，適逢使用牌照稅開徵，接著 5 月份房屋稅、綜合所得稅申報期，民眾使用網路查詢稅務資訊頻率較高，因此 4 月份網路問卷參與人數較 7 月多。

貳、調查方法

一、調查對象：

本次問卷調查對象為網路使用族群，民眾進入本局網站活動頁面均可填答參加。

二、調查方法：

凡年滿 20 歲以上參加民眾所填問卷均視為有效問卷。本期參加總人數為 2,005 人，有效問卷數計 1,899 份。

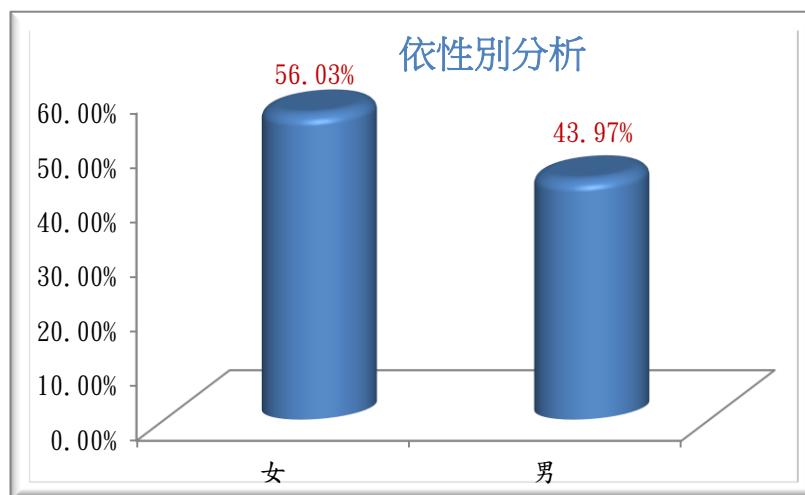
分析方法採次數百分比分析及交叉分析。次數百分比分析可看出整體之調查結果，而交叉分析之變項為性別、年齡、學歷與職業，藉由交叉分析找出重點族群，強化地方稅法宣導，落實民眾法律觀念。

參、調查結果分析

一、基本資料分析

(一)性別

選項	人數	百分比
女	1,064	56.03%
男	835	43.97%
小計	1,899	100.00%

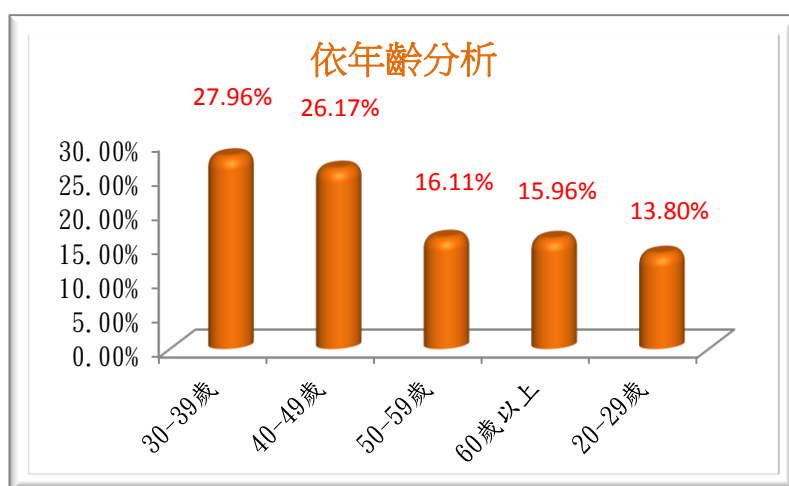


說明：

參加本次調查之民眾中，性別比率女性比例(56.03%)略高於男性比例(43.97%)，與106年(女性50.21%，男性49.79%)相較，今年女性參與比例約增加5.82%。

(二)年齡

選項	人數	百分比
30-39 歲	531	27.96%
40-49 歲	497	26.17%
50-59 歲	306	16.11%
60 歲以上	303	15.96%
20-29 歲	262	13.80%
小計	1,899	100.00%



說明：

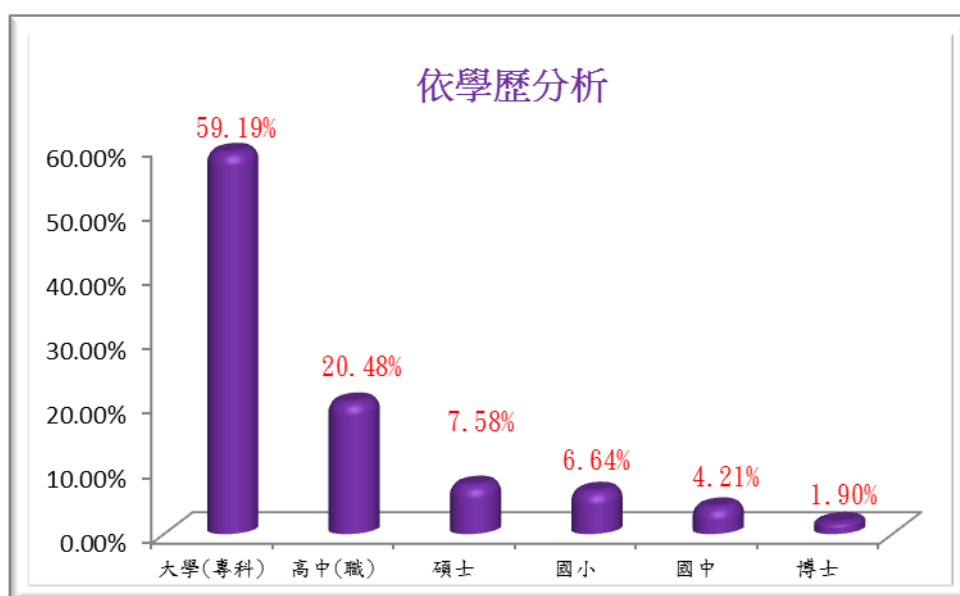
本次參加調查者年齡層 30-39 歲者人數 531 人，占 27.96%，與 106 年(980 人，總人數 3,302，29.68%)比較，參與比例微幅下降 1.72%。

其餘年齡層分佈(不含 60 歲以上族群)人數與 106 年比較，人數差異不大，然因 60 歲以上人數大減，所以比率相對增加 5-6%。

60 歲以上族群參加調查者，不論在人數或比率均較 106 年(1,020 人，30.89%)縮減(縮減 717 人、14.93%)，如何簡化版面設計，加大字體方便年長者瀏覽，捉住高齡族群，頗具挑戰性。

(三)學歷

選項	人數	百分比
大學(專科)	1,124	59.19%
高中(職)	389	20.48%
碩士	144	7.58%
國小	126	6.64%
國中	80	4.21%
博士	36	1.90%
小計	1,899	100.00%

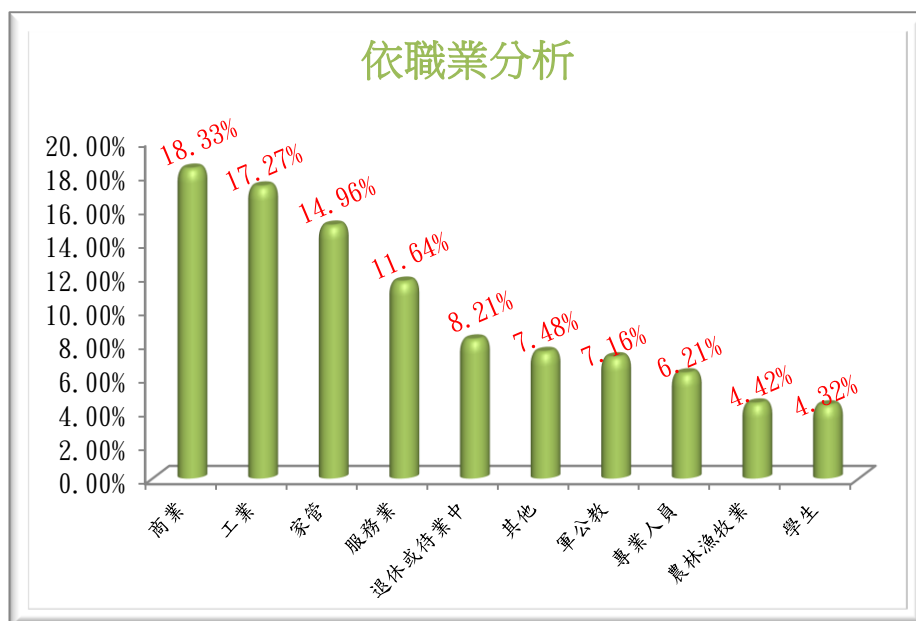


說明：

參加問卷調查者學歷分佈與 106 年分佈相同。以大學(專科)學歷為首(占 59.19%)、高中(職)居第二(20.48%)，研判此一族群係社會經濟主力，由於工作上或自身經濟因素，對於相關稅務類網站需求性較高，但亦可看出台灣大學教育普及化現象。

(四)職業

選項	人數	百分比
商業	348	18.33%
工業	328	17.27%
家管	284	14.96%
服務業	221	11.64%
退休或待業中	156	8.21%
其他	142	7.48%
軍公教	136	7.16%
專業人員	118	6.21%
農林漁牧業	84	4.42%
學生	82	4.32%
小計	1,899	100.00%

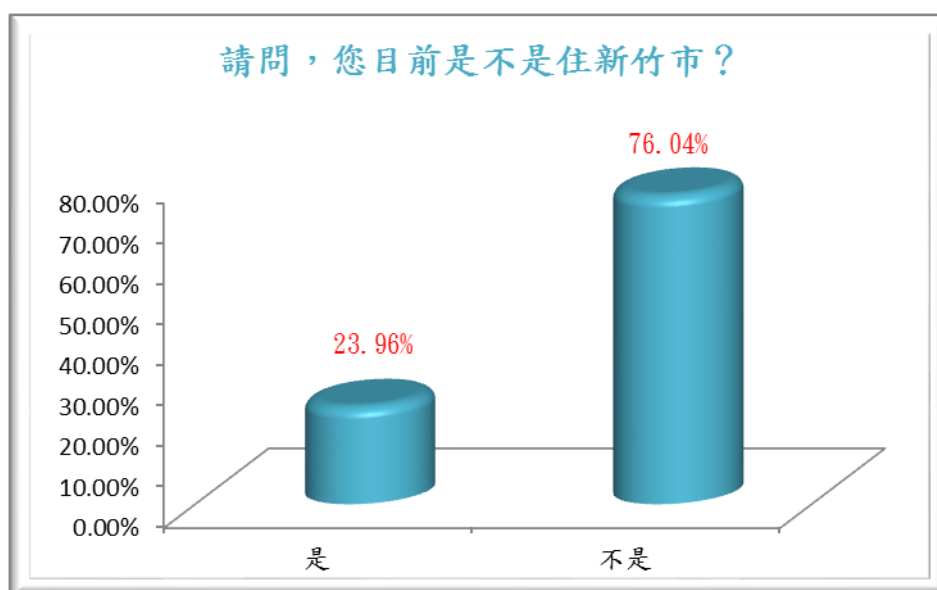


說明：

本次參加調查之民眾職業分布與 106 年最大不同處，商業、服務業由 106 年四、七名(375 人, 11.36%; 202, 6.12%)分別進昇至第一、四名，而退休或待業中(156, 8.21%) 職業分佈由 106 年(627 人, 18.99%)的第二名降至五名，研判近期就業情勢維持穩定，全球經濟與貿易仍呈穩定擴張，及退休制度改變，以致退休或待業中幅度減少，持續觀察。

(五)請問，您目前是不是住在新竹市？

選項	人數	百分比
是	455	23.96%
不是	1,444	76.04%
合計	1,899	100.00%

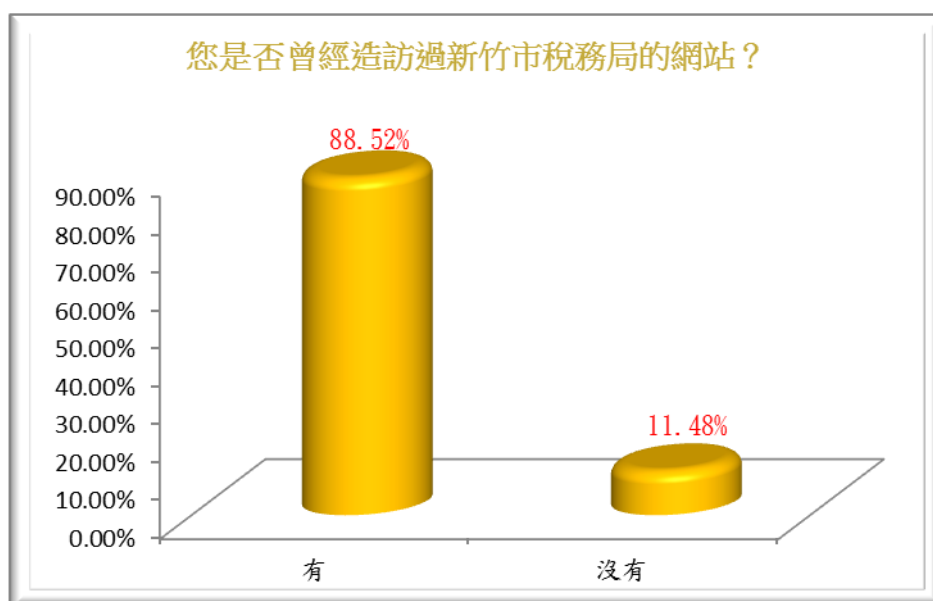


說明：

本次參加調查之民眾目前住在新竹市者僅占 23.96%(106 年 27.56%)，是否因工作、就學、理財、鄰近城市發展等因素，造成外移比率增加，尚待觀察。外縣市民眾占 76.04%，研判係鄰近縣市(例如新竹縣、苗栗縣等)民眾，因理財上的需要，對於本局網站各項稅務資訊及活動訊息等，亦有相關程度的關切。

(六)請問，您是否曾經造訪過新竹市稅務局的網站？

選項	人數	百分比
有	1,681	88.52%
沒有	218	11.48%
小計	1,899	100.00%



說明：

本次參加調查之民眾曾經瀏覽本局網站者 88.52%較 106 年 95.12%減少 6.6%，研判參加本次問卷調查者多為外縣市居民，比例由 106 年 72.44%增加至 76.04%，未來應向本市市民加強宣導，並適時掌握社會動脈、及時更新網站資料訊息，符合民眾的需求，為本局網站努力的目標。

(七)綜結：

在【基本資料分析】中，因性別、年齡、學歷、職業四項類別與綜合分析 13 題問卷之【結構分析】有差異上比較，為便爾後分析，茲將四項類別排列順序，摘要如下：

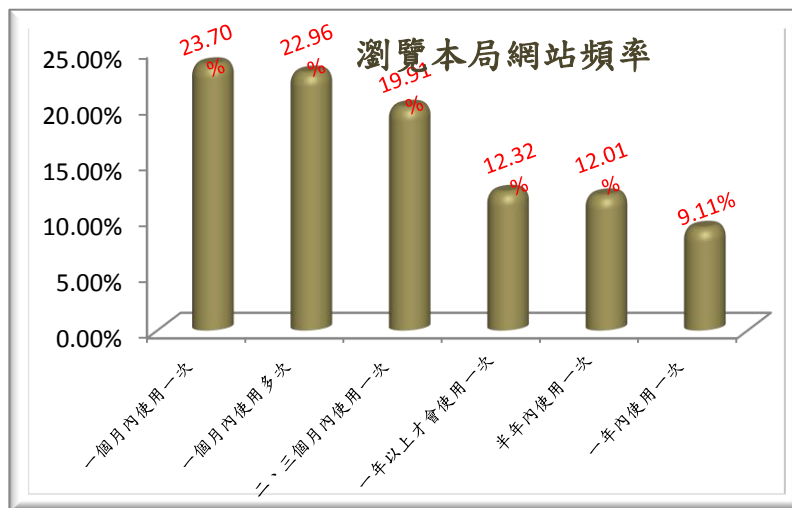
- (1)性別：女性、男性。
- (2)年齡：30-39 歲、40-49 歲、50-59 歲、60 歲以上、20-29 歲。
- (3)學歷：大學(專科)、高中(職)、碩士、國小、國中、博士。
- (4)職業：商業、工業、家管、服務業、退休或待業中、其他、軍公教、專業人員、農林漁牧業、學生。

二、綜合分析

(一)請問，您瀏覽新竹市稅務局網站的頻率大約為？

1. 次數百分比分析

選項	人數	百分比
一個月內使用一次	450	23.70%
一個月內使用多次	436	22.96%
二、三個月內使用一次	378	19.91%
一年以上才會使用一次	234	12.32%
半年內使用一次	228	12.01%
一年內使用一次	173	9.11%
小計(人)	1,899	100.00%



2. 結構分析

(1) 性別

選項	男	女
一個月內使用多次	10.69%	12.27%
一個月內使用一次	11.37%	12.32%
二、三個月內使用一次	7.53%	12.37%
半年內使用一次	5.27%	6.74%
一年內使用一次	3.84%	5.27%
一年以上才會使用一次	5.27%	7.06%
小計(人)	835	1,064

(2) 年齡

選項	20-29歲	30-39歲	40-49歲	50-59歲	60歲以上
一個月內使用多次	2.69%	3.90%	5.63%	6.21%	4.53%
一個月內使用一次	2.00%	9.69%	3.74%	3.74%	4.53%
二、三個月內使用一次	1.84%	4.37%	7.69%	3.16%	2.84%
半年內使用一次	2.16%	3.05%	4.16%	1.32%	1.32%
一年內使用一次	1.74%	3.05%	2.32%	0.68%	1.32%
一年以上才會使用一次	3.37%	3.90%	2.63%	1.00%	1.42%
小計(人)	262	531	497	306	303

(3) 學歷

選項	國小	國中	高中 (職)	大學 (專科)	碩士	博士
一個月內使用多次	1.21%	0.95%	6.69%	11.43%	1.32%	1.37%
一個月內使用一次	1.32%	0.90%	3.63%	16.43%	1.32%	0.11%
二、三個月內使用一次	2.37%	0.95%	4.05%	11.06%	1.26%	0.21%
半年內使用一次	0.58%	0.53%	2.16%	7.48%	1.16%	0.11%
一年內使用一次	0.74%	0.21%	1.32%	5.63%	1.16%	0.05%
一年以上才會使用一次	0.42%	0.68%	2.63%	7.16%	1.37%	0.05%
小計(人)	126	80	389	1124	144	36

(4)職業

選項	軍公教	商業	工業	服務業	專業人員	農林漁牧業	學生	家管	退休或待業中	其他
一個月內使用多次	1.69 %	3.53 %	5.00 %	2.21 %	1.42 %	0.37 %	0.79 %	3.90 %	2.26 %	1.79 %
一個月內使用一次	1.47 %	6.58 %	3.00 %	3.90 %	1.05 %	2.42 %	0.53 %	2.63 %	1.26 %	0.84 %
二、三個月內使用一次	1.21 %	3.05 %	3.11 %	2.05 %	1.21 %	0.90 %	0.74 %	3.79 %	2.00 %	1.84 %
半年內使用一次	1.21 %	1.90 %	1.90 %	1.74 %	0.84 %	0.47 %	0.42 %	1.69 %	0.90 %	0.95 %
一年內使用一次	0.63 %	1.74 %	1.95 %	0.53 %	0.68 %	0.11 %	0.37 %	1.11 %	0.95 %	1.05 %
一年以上才會使用一次	0.95 %	1.53 %	2.32 %	1.21 %	1.00 %	0.16 %	1.47 %	1.84 %	0.84 %	1.00 %
小計(人)	136	348	328	221	118	84	82	284	156	142

3. 說明與建議：

(1) 瀏覽本局網站頻率 依【次數百分比分析】：

「二、三個月至少使用一次以上」(即一個月內使用多次、一個月內使用一次、二、三個月內使用一次合計)66.57%(105年63.22%、106年72.86%)較前年減少6.29%，如何提昇版面的活潑及增加互動性活動，提升網站瀏覽頻率為未來努力方向。

(2) 【結構分析】與【基本資料分析】就「二、三個月至少使用一次以上」差異比較：

在性別、年齡、學歷、職業類別，【結構分析】與【基本資料分析】無大差異(集中女性36.97%、30-39歲17.96%、大學(專科)38.92%及高中(職)14.38%、商業13.16%)。

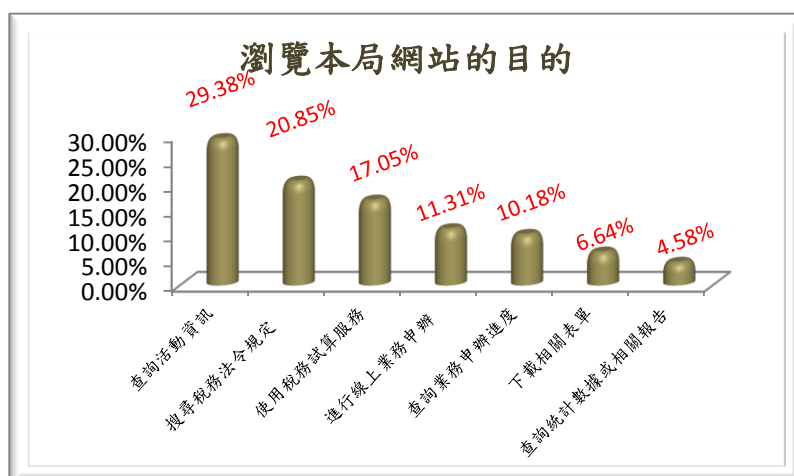
(3)建議：

觀察【次數百分比分析】二、三個月至少使用一次以上66.57%(106年72.86%，比例減少)，但二、三個月內使用一次、一個月使用一次由106年14.96%、11.14%上升至19.91%、23.7%，本局網站設計應增加活潑度、內容豐富清楚，並定期辦理活動(如：有獎徵答等)吸引更多民眾瀏覽本局網站。

(二) 請問，您瀏覽新竹市稅務局網站的目的為何？【可複選，不限項目】

1. 次數百分比分析

選項	人數	百分比
查詢活動資訊	1,013	29.38%
搜尋稅務法令規定	719	20.85%
使用稅務試算服務	588	17.05%
進行線上業務申辦	390	11.31%
查詢業務申辦進度	351	10.18%
下載相關表單	229	6.64%
查詢統計數據或相關報告	158	4.58%
小計	3,448	100.00%



2. 結構分析

(1) 性別

選項	男	女
搜尋稅務法令規定	9.40%	11.46%
使用稅務試算服務	7.28%	9.77%
進行線上業務申辦	5.45%	5.86%
查詢業務申辦進度	3.74%	6.44%
下載相關表單	2.38%	4.26%
查詢活動資訊	12.70%	16.68%
查詢統計數據或相關報告	1.97%	2.61%
小計(人)	1,480	1,968

(2) 年齡

選項	20-29歲	30-39歲	40-49歲	50-59歲	60歲以上
搜尋稅務法令規定	2.81%	5.22%	5.89%	3.31%	3.63%
使用稅務試算服務	1.89%	5.08%	4.44%	2.52%	3.13%
進行線上業務申辦	1.25%	3.13%	2.38%	2.61%	1.94%
查詢業務申辦進度	0.55%	4.29%	2.32%	2.09%	0.93%
下載相關表單	1.33%	1.39%	1.65%	1.42%	0.84%
查詢活動資訊	4.44%	7.40%	8.06%	5.16%	4.32%
查詢統計數據或相關報告	0.84%	1.31%	0.99%	0.64%	0.81%
小計(人)	452	959	887	612	538

(3) 學歷

選項	國小	國中	高中 (職)	大學 (專科)	碩士	博士
搜尋稅務法令規定	1.31%	0.93%	4.29%	11.86%	1.62%	0.84%
使用稅務試算服務	1.48%	0.64%	3.13%	10.21%	1.39%	0.20%
進行線上業務申辦	0.29%	0.46%	2.03%	7.71%	0.75%	0.06%
查詢業務申辦進度	1.02%	0.58%	1.80%	6.35%	0.38%	0.06%
下載相關表單	0.29%	0.49%	1.45%	3.86%	0.55%	0.00%
查詢活動資訊	1.45%	1.16%	7.16%	17.02%	2.32%	0.26%
查詢統計數據或相關報告	0.20%	0.26%	1.13%	2.49%	0.44%	0.06%
小計(人)	208	156	724	2,052	257	51

(4) 職業

選項	軍公教	商業	工業	服務業	專業人員	農林漁牧業	學生	家管	退休或待業中	其他
搜尋稅務法令規定	1.80%	3.97%	3.97%	1.89%	1.10%	0.44%	0.96%	2.87%	2.15%	1.71%
使用稅務試算服務	1.45%	4.41%	2.73%	1.60%	1.04%	0.52%	0.38%	2.49%	1.33%	1.10%
進行線上業務申辦	0.75%	2.44%	1.80%	2.00%	0.75%	1.33%	0.29%	0.78%	0.55%	0.61%
查詢業務申辦進度	0.35%	2.09%	1.48%	2.00%	0.67%	1.65%	0.15%	1.22%	0.35%	0.23%
下載相關表單	0.41%	1.25%	1.22%	0.96%	0.41%	0.29%	0.44%	0.81%	0.44%	0.44%
查詢活動資訊	2.03%	4.06%	5.63%	3.22%	2.03%	0.46%	1.60%	4.96%	2.64%	2.76%
查詢統計數據或相關報告	0.35%	0.67%	1.07%	0.46%	0.35%	0.12%	0.29%	0.49%	0.41%	0.38%
小計(人)	246	651	617	418	219	166	141	470	271	249

3. 說明與建議：

(1) 瀏覽本局網站的目的 依【次數百分比分析】：

前兩名順序為「查詢活動資訊」(29.38%)、「搜尋稅務法令規定」(20.85%)(排序與105年同、106年1、2名順位互換)。

(2) 【結構分析】與【基本資料分析】就「查詢活動資訊」、「搜尋稅務法令規定」差異比較：

依性別、年齡、學歷、職業類別比較，【結構分析】與【基本資料分析】無較大變化[較集中於女性28.13%、30-39歲12.62%及40-49歲13.95%、大學(專科)28.89%及高中(職)11.46%、商業8.03%及工業9.6%]。

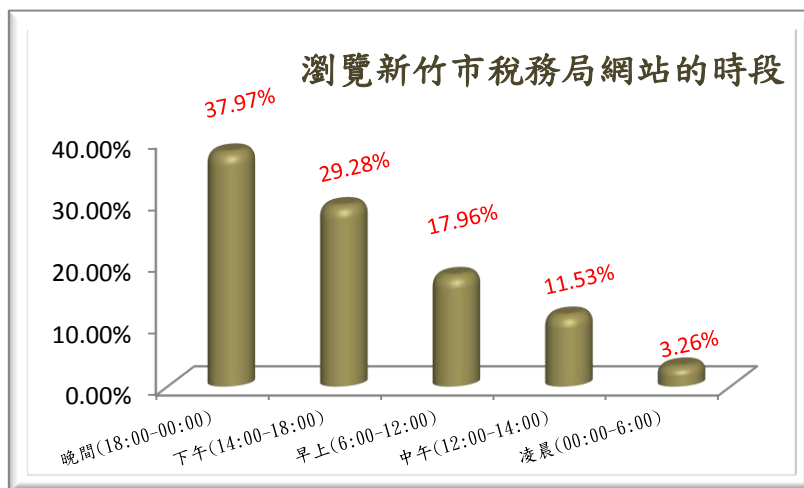
(3) 建議：

本局應即時更新稅務法令、提早發布相關活動訊息，便利民眾於本局網站擷取所需資訊。

(三) 請問，您瀏覽新竹市稅務局網站的時段主要為何？

1. 次數百分比分析

選項	人數	百分比
晚間(18:00-00:00)	721	37.97%
下午(14:00-18:00)	556	29.28%
早上(6:00-12:00)	341	17.96%
中午(12:00-14:00)	219	11.53%
凌晨(00:00-6:00)	62	3.26%
小計	1,899	100.00%



2. 結構分析

(1) 性別

選項	男	女
早上(6:00-12:00)	6.16%	11.80%
中午(12:00-14:00)	5.58%	5.95%
下午(14:00-18:00)	11.32%	17.96%
晚間(18:00-00:00)	19.75%	18.22%
凌晨(00:00-6:00)	1.16%	2.11%
小計(人)	835	1,064

(2) 年齡

選項	20-29 歲	30-39 歲	40-49 歲	50-59 歲	60 歲以上
早上(6:00-12:00)	1.53%	5.85%	4.48%	3.11%	3.00%
中午(12:00-14:00)	1.63%	2.74%	3.48%	1.74%	1.95%
下午(14:00-18:00)	3.95%	8.11%	8.00%	5.63%	3.58%
晚間(18:00-00:00)	6.32%	10.43%	9.11%	5.11%	7.00%
凌晨(00:00-6:00)	0.37%	0.84%	1.11%	0.53%	0.42%
小計(人)	262	531	497	306	303

(3) 學歷

選項	國小	國中	高中(職)	大學(專科)	碩士	博士
早上(6:00-12:00)	1.16%	0.84%	3.63%	9.69%	1.47%	1.16%
中午(12:00-14:00)	1.00%	0.37%	2.42%	6.48%	1.11%	0.16%
下午(14:00-18:00)	2.58%	0.95%	5.95%	17.80%	1.74%	0.26%
晚間(18:00-00:00)	1.84%	1.90%	7.85%	23.28%	2.84%	0.26%
凌晨(00:00-6:00)	0.05%	0.16%	0.63%	1.95%	0.42%	0.05%
小計(人)	126	80	389	1,124	144	36

(4) 職業

選項	軍公教	商業	工業	服務業	專業人員	農林漁牧業	學生	家管	退休或待業中	其他
早上(6:00-12:00)	1.16%	5.53%	2.37%	1.21%	0.90%	0.32%	0.37%	3.21%	1.58%	1.32%
中午(12:00-14:00)	0.84%	1.69%	2.37%	1.00%	1.16%	0.58%	0.47%	1.42%	1.05%	0.95%
下午(14:00-18:00)	1.95%	3.90%	3.58%	5.00%	1.69%	2.58%	1.37%	5.79%	1.63%	1.79%
晚間(18:00-00:00)	3.00%	6.95%	8.64%	4.11%	2.32%	0.47%	1.95%	4.00%	3.53%	3.00%
凌晨(00:00-6:00)	0.21%	0.26%	0.32%	0.32%	0.16%	0.47%	0.16%	0.53%	0.42%	0.42%
小計(人)	136	348	328	221	118	84	82	284	156	142

3. 說明與建議：

(1) 瀏覽本局網站主要時段 依【次數百分比分析】：

37.97%民眾慣於「晚上時段」瀏覽本局網站(主要時段與105年39.05%、106年39.58%調查結果相同)。

(2) 【結構分析】與【基本資料分析】就「晚上時段」差異比較：

依年齡、學歷、職業類別比較，【結構分析】與【基本資料分析】無較大變化[30-39歲10.43%、大學(專科)23.28%及高中(職)7.85%、職業以商6.95%及工業8.64%為主]。但在性別類別上，【基本資料分析】係以女性參與人數居首，但「晚上時段」瀏覽在【結構分析】中，以男性19.75%為主，研判係因社會經濟主體較關心稅務議題、上班時間等因素須於晚上時段上網。

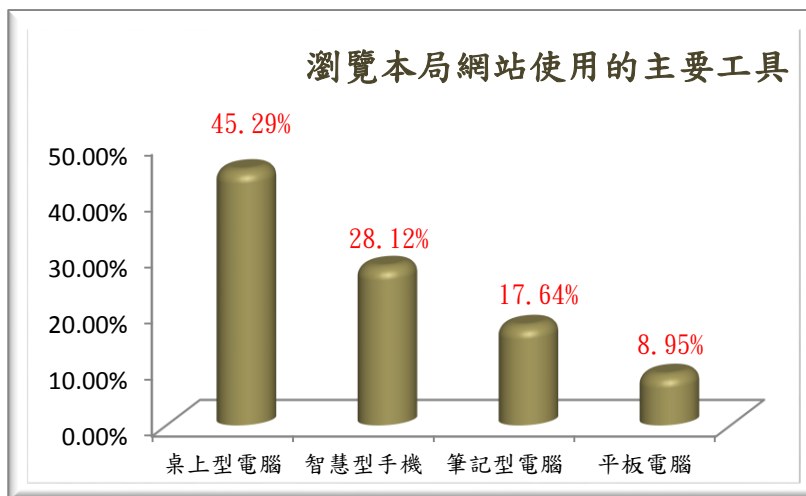
(3) 建議：

如有即時性、民意論壇等互動項目，應力求於每日下班前完成資料上傳、更新，使網路使用者於慣用時段上網時獲得即時的資訊。

(四) 請問，您瀏覽新竹市稅務局網站使用的工具主要為何？

1. 次數百分比分析

選項	人數	百分比
桌上型電腦	860	45.29%
智慧型手機	534	28.12%
筆記型電腦	335	17.64%
平板電腦	170	8.95%
小計	1,899	100.00%



2. 結構分析

(1) 性別

選項	男	女
桌上型電腦	20.54%	24.75%
筆記型電腦	7.53%	10.11%
平板電腦	4.05%	4.90%
智慧型手機	11.85%	16.27%
小計(人)	835	1,064

(2) 年齡

選項	20-29歲	30-39歲	40-49歲	50-59歲	60歲以上
桌上型電腦	5.32%	11.85%	12.74%	6.74%	8.64%
筆記型電腦	3.42%	6.27%	3.95%	1.90%	2.11%
平板電腦	0.42%	3.26%	1.32%	3.16%	0.79%
智慧型手機	4.63%	6.58%	8.16%	4.32%	4.42%
小計(人)	262	531	497	306	303

(3) 學歷

選項	國小	國中	高中 (職)	大學 (專科)	碩士	博士
桌上型電腦	3.42%	2.32%	9.22%	24.38%	4.37%	1.58%
筆記型電腦	1.05%	0.47%	2.05%	12.11%	1.69%	0.26%
平板電腦	0.32%	0.42%	1.84%	6.21%	0.11%	0.05%
智慧型手機	1.84%	1.00%	7.37%	16.48%	1.42%	0.00%
小計(人)	126	80	389	1,124	144	36

(4) 職業

選項	軍公教	商業	工業	服務業	專業人員	農林漁牧業	學生	家管	退休或待業中	其他
桌上型電腦	4.16%	8.27%	8.90%	4.11%	2.63%	0.63%	1.26%	6.11%	4.79%	4.42%
筆記型電腦	1.16%	4.00%	3.05%	1.79%	1.47%	0.84%	1.05%	2.11%	1.26%	0.90%
平板電腦	0.21%	0.47%	1.00%	2.74%	0.32%	2.42%	0.21%	0.53%	0.32%	0.74%
智慧型手機	1.63%	5.58%	4.32%	3.00%	1.79%	0.53%	1.79%	6.21%	1.84%	1.42%
小計(人)	136	348	328	221	118	84	82	284	156	142

3. 說明與建議：

(1) 瀏覽本局網站的主要工具 依【次數百分比分析】：

主要工具仍為「桌上型電腦」45.29%(105年57.34%、106年51.12%，逐年下降)。

(2) 【結構分析】與【基本資料分析】就「桌上型電腦」差異比較：

桌上型電腦的使用率，依性別、年齡、學歷、職業類別比較，【結構分析】與【基本資料分析】皆無較大變化〔女性24.75%多於男性20.54%、較集中於年齡30-39歲11.85%及40-49歲12.74%、大學(專科)24.38%及高中(職)9.22%學歷、職業商業8.27%、工業8.9%〕。

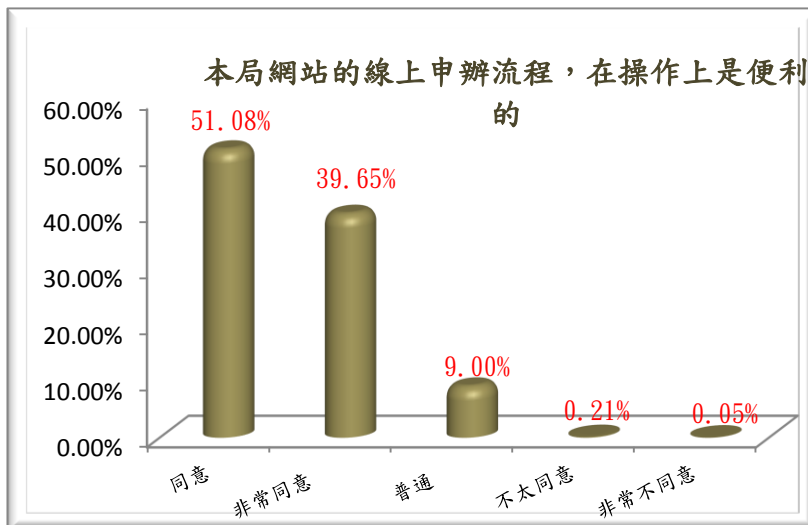
(3) 建議：

桌上型電腦比例逐年下降，而攜帶型工具有上升趨勢(智慧型手機、筆記型電腦及平板電腦分別為28.12%、17.64%、8.95%(105年12.62%、22.04%、7.72%，106年10.39%、27.35%、11.14%)，智慧型手機使用率逐年增加，因行動網路越來越便宜、WIFI越來越普及，幾乎人手一機，使用比率攀升至第二名；本局網站採響應式網頁設計(RWD)，可自動符合各種載具大小調整排版，民眾瀏覽本局網站使用的工具不再侷限於桌上型電腦，可使用各式攜帶型載具瀏覽觀看本局網站資訊；隨著3C產品不斷精進，本局當注意瀏覽工具的更新，隨時調整網頁設計，以符合各種載具的需求。

(五) 新竹市稅務局網站的線上申辦流程，在操作上是便利的。

1. 次數百分比分析

選項	人數	百分比
同意	970	51.08%
非常同意	753	39.65%
普通	171	9.00%
不太同意	4	0.21%
非常不同意	1	0.05%
小計	1,899	100.00%



2. 結構分析

(1) 性別

選項	男	女
非常同意	18.48%	21.17%
同意	21.70%	29.38%
普通	3.58%	5.42%
不太同意	0.21%	0.00%
非常不同意	0.00%	0.05%
小計(人)	835	1,064

(2) 年齡

選項	20-29 歲	30-39 歲	40-49 歲	50-59 歲	60 歲以上
非常同意	5.69%	9.53%	9.90%	6.95%	7.58%
同意	6.37%	16.32%	13.48%	7.32%	7.58%
普通	1.63%	2.11%	2.63%	1.84%	0.79%
不太同意	0.11%	0.00%	0.11%	0.00%	0.00%
非常不同意	0.00%	0.00%	0.05%	0.00%	0.00%
小計(人)	262	531	497	306	303

(3) 學歷

選項	國小	國中	高中(職)	大學(專科)	碩士	博士
非常同意	2.37%	2.63%	10.11%	20.27%	2.84%	1.42%
同意	3.84%	1.37%	8.32%	33.18%	3.95%	0.42%
普通	0.42%	0.21%	2.00%	5.63%	0.68%	0.05%
不太同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.11%	0.11%	0.00%
非常不同意	0.00%	0.00%	0.05%	0.00%	0.00%	0.00%
小計(人)	126	80	389	1,124	144	36

(4) 職業

選項	軍公教	商業	工業	服務業	專業人員	農林漁牧業	學生	家管	退休或待業中	其他
非常同意	2.95%	6.58%	8.16%	4.69%	2.53%	0.74%	1.90%	6.00%	3.48%	2.63%
同意	3.58%	10.48%	7.85%	5.63%	2.74%	3.16%	1.84%	7.90%	3.84%	4.05%
普通	0.63%	1.11%	1.26%	1.32%	0.95%	0.47%	0.58%	1.05%	0.90%	0.74%
不太同意	0.00%	0.11%	0.00%	0.00%	0.00%	0.05%	0.00%	0.00%	0.00%	0.05%
非常不同意	0.00%	0.05%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
小計(人)	136	348	328	221	118	84	82	284	156	142

3. 說明與建議：

(1) 本局線上申辦流程，在操作上是便利依【次數百分比分析】認同比例(即非常同意、同意的合計)90.73%(105年91.79%、106年92.04%，較去年減少1.31%)，對於大多數民眾而言本局網站申辦流程是便利的。

(2) 本局線上申辦流程，在操作上是便利的依【次數百分比分析】不認同比例(即普通、不太同意、非常不同意的合計)9.27%(105年8.173%，106年7.96%，較去年增加1.31%)。

(3) 【結構分析】與【基本資料分析】就「不認同」比例差異比較：在性別、年齡、學歷類別上，【結構分析】與【基本資料分析】無大差異[女性5.48%多於男性3.79%、較集中於年齡30-39歲2.11%及40-49歲2.79%、以大學(專科)5.74%及高中(職)2.05%學歷為主]；但在職業類別上，【基本資料分析】係以商業、工業職業類居首，但在【結構分析】中，服務業1.32%職業不認同比率高於商業1.26%、工業1.26%，研判係由於對網路使用的熟稔度，對於線上申辦流程操作要求較高。

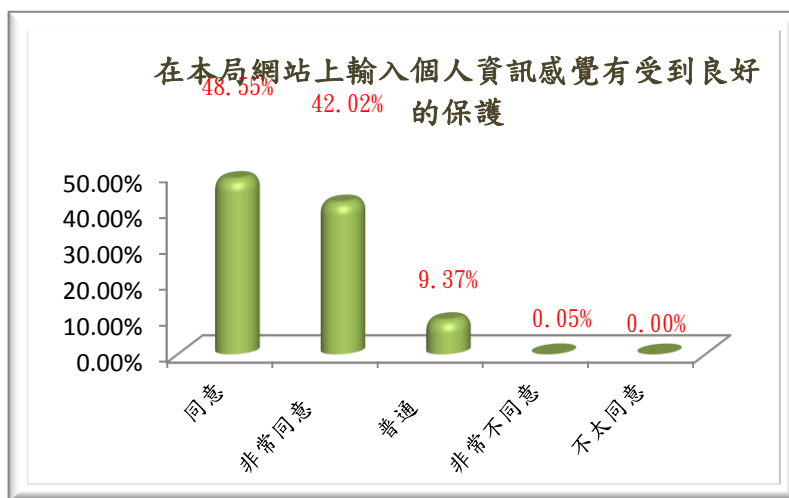
(3)建議：

綜上，本局線上申辦流程，在操作上對於大多數民眾是便利的，對於部分不認同的民眾，除了要求各業務單位，對於現行的申辦流程，針對民眾的需求，在法令的核可下，做簡化申辦流程的研討；並針對社會關心的稅務議題，例如：在民眾發生重大災損時(例如颱風、火災等)期間，在法令許可下，簡化申辦流程，讓受災民眾可立即申辦災害減免等，符合社會期待，並善用本局網站、粉絲專業、LED跑馬燈等，加強宣導申辦流程的簡化，加深民眾對於本局線上申辦流程，在操作上是便利的印象。

(六) 在新竹市稅務局網站上輸入個人資訊讓我感覺有受到良好的保護。

1. 次數百分比分析

選項	人數	百分比
同意	922	48.55%
非常同意	798	42.02%
普通	178	9.37%
非常不同意	1	0.05%
不太同意	0	0.00%
小計	1,899	100.00%



2. 結構分析

(1) 性別

選項	男	女
非常同意	19.43%	22.59%
同意	20.85%	27.70%
普通	3.69%	5.69%
不太同意	0.00%	0.00%
非常不同意	0.00%	0.05%
小計(人)	835	1,064

(2) 年齡

選項	20-29 歲	30-39 歲	40-49 歲	50-59 歲	60 歲以上
非常同意	5.79%	10.01%	10.06%	8.16%	8.00%
同意	6.21%	15.17%	13.74%	6.58%	6.85%
普通	1.79%	2.79%	2.32%	1.37%	1.11%
不太同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
非常不同意	0.00%	0.00%	0.05%	0.00%	0.00%
小計(人)	262	531	497	306	303

(3) 學歷

選項	國小	國中	高中(職)	大學(專科)	碩士	博士
非常同意	2.47%	2.63%	11.53%	21.01%	2.84%	1.53%
同意	3.58%	1.42%	7.00%	32.54%	3.69%	0.32%
普通	0.58%	0.16%	1.90%	5.63%	1.05%	0.05%
不太同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
非常不同意	0.00%	0.00%	0.05%	0.00%	0.00%	0.00%
小計(人)	126	80	389	1,124	144	36

(4) 職業

選項	軍公教	商業	工業	服務業	專業人員	農林漁牧業	學生	家管	退休或待業中	其他
非常同意	2.84%	6.74%	8.79%	4.84%	2.69%	1.00%	1.74%	6.85%	3.53%	3.00%
同意	3.48%	10.22%	7.06%	5.48%	2.74%	3.11%	2.16%	6.85%	3.58%	3.90%
普通	0.84%	1.32%	1.42%	1.32%	0.79%	0.32%	0.42%	1.26%	1.11%	0.58%
不太同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
非常不同意	0.00%	0.05%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
小計(人)	136	348	328	221	118	84	82	284	156	142

3. 說明與建議：

(1) 本局網站輸入個人資訊是受到良好保護者依【次數百分比分析】認同比率(即非常同意、同意的合計)90.57%(105年89.26%、106年89.73%，逐年進步中)，對於大多數民眾而言輸入個人資訊在本局是受到良好保護者的。

(2) 本局網站輸入個人資訊是受到良好保護者依【次數百分比分析】不認同比例(即普通、不太同意、非常不同意的合計)9.43%(105年10.75%，106年10.27%，逐年下降)，顯示本局在資訊安全的努力受肯定。

(3) 【結構分析】與【基本資料分析】就「不認同」比率差異比較：

在性別、年齡、學歷、職業類別上，【結構分析】與【基本資料分析】無大差異[女性5.74%多於男性3.69%、集中年齡於30-39歲2.79%及40-49歲2.37%、大學(專科)5.63%及高中(職)1.95%學歷、職業商業1.37%及工業1.42%]。

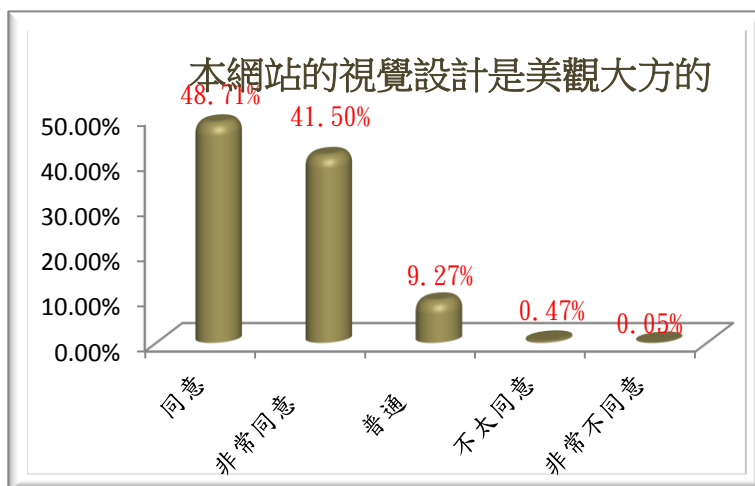
(4)建議：

綜上，民眾對於資安的不安全感，研判並非對於本局網站的不信任，係肇因於國際、國內社會重大個資外洩案例影響，導致民眾對於個資是否安全產生疑慮，本局除於網頁揭示個人資料保護相關規定、加強宣導本局資安政策外，亦應加強本局內部資安控管，以消除民眾對於本局資安的疑慮。

(七) 新竹市稅務局網站的視覺設計是美觀大方的。

1. 次數百分比分析

選項	人數	百分比
同意	925	48.71%
非常同意	788	41.50%
普通	176	9.27%
不太同意	9	0.47%
非常不同意	1	0.05%
小計	1,899	100.00%



2. 結構分析

(1) 性別

選項	男	女
非常同意	19.54%	21.96%
同意	20.48%	28.23%
普通	3.79%	5.48%
不太同意	0.16%	0.32%
非常不同意	0.00%	0.05%
小計(人)	835	1,064

(2) 年齡

選項	20-29 歲	30-39 歲	40-49 歲	50-59 歲	60 歲以上
非常同意	5.42%	10.64%	10.27%	7.53%	7.64%
同意	6.37%	15.22%	13.06%	6.42%	7.64%
普通	1.84%	2.00%	2.58%	2.16%	0.68%
不太同意	0.16%	0.11%	0.21%	0.00%	0.00%
非常不同意	0.00%	0.00%	0.05%	0.00%	0.00%
小計(人)	262	531	497	306	303

(3) 學歷

選項	國小	國中	高中(職)	大學(專科)	碩士	博士
非常同意	2.53%	2.79%	10.85%	21.17%	2.58%	1.58%
同意	3.63%	1.32%	7.53%	32.28%	3.69%	0.26%
普通	0.47%	0.11%	2.05%	5.37%	1.21%	0.05%
不太同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.37%	0.11%	0.00%
非常不同意	0.00%	0.00%	0.05%	0.00%	0.00%	0.00%
小計(人)	126	80	389	1124	144	36

(4) 職業

選項	軍公教	商業	工業	服務業	專業人員	農林漁牧業	學生	家管	退休或待業中	其他
非常同意	3.11%	6.16%	9.32%	4.90%	2.53%	1.05%	1.47%	6.58%	3.63%	2.74%
同意	3.32%	10.27%	6.95%	5.53%	2.95%	2.69%	1.95%	7.21%	3.84%	4.00%
普通	0.74%	1.63%	0.95%	1.21%	0.74%	0.68%	0.74%	1.11%	0.74%	0.74%
不太同意	0.00%	0.21%	0.05%	0.00%	0.00%	0.00%	0.16%	0.05%	0.00%	0.00%
非常不同意	0.00%	0.05%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
小計(人)	136	348	328	221	118	84	82	284	156	142

3. 說明與建議：

(1) 本局網站視覺設計是美觀大方依【次數百分比分析】認同比率(即非常同意、同意的合計)90.21%(105年90.99%、106年92.61%，較前年下降2.4%)，對於大多數民眾而言，本局網站視覺設計是美觀大方的。

(2) 本局網站視覺設計是美觀大方者依【次數百分比分析】不認同比率(即普通、不太同意、非常不同意的合計)9.79%(105年9.01%、106年7.39%，較前年上升2.4%)。

(3) 【結構分析】與【基本資料分析】就「不認同」比率差異比較：

在性別、學歷、商業類別上，【結構分析】與【基本資料分析】無大差異[女性5.85%多於男性3.95%、以大學(專科)5.74%及高中(職)2.11%學歷為主、職業以商業1.9%]；但在年齡類別上，【基本資料分析】係以30-39歲年齡層居首，但在【結構分析】中，40至59歲各年齡層(40-49歲2.84%、50-59歲2.16%)不認同程度高於30-39歲者2.11%，研判係處於中年階層的部分民眾，因「美觀大方」認知不同，對於視覺設計的看法亦有所差異。

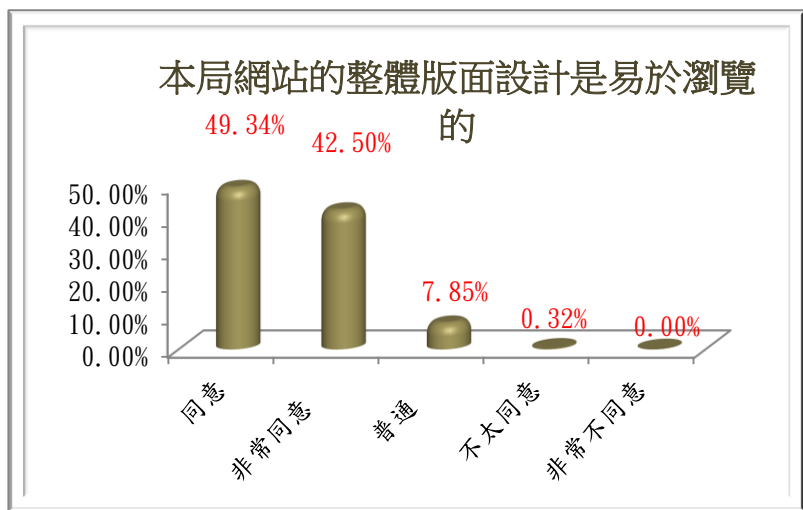
(4) 建議：

自104年響應式網頁(RWD)改版後，雖然大多數民眾認同本局網站視覺設計是美觀大方的，但由於「美觀大方」為相當主觀的認知，且網站主流美觀的定義亦是與時更新的，本局應時時參考各稅務局(處)網站的優、缺點，掌握網路世界的脈動，積極主動的更新網站架構，以獲得更多數民眾的認同，是往後要加強努力的方向。

(八) 新竹市稅務局網站的整體版面設計是易於瀏覽的。

1. 次數百分比分析

選項	人數	百分比
同意	937	49.34%
非常同意	807	42.50%
普通	149	7.85%
不太同意	6	0.32%
非常不同意	0	0.00%
小計	1,899	100.00%



2. 結構分析

(1) 性別

選項	男	女
非常同意	19.85%	22.64%
同意	20.70%	28.65%
普通	3.26%	4.58%
不太同意	0.16%	0.16%
非常不同意	0.00%	0.00%
小計(人)	835	1,064

(2) 年齡

選項	20-29 歲	30-39 歲	40-49 歲	50-59 歲	60 歲以上
非常同意	5.90%	10.53%	10.11%	7.48%	8.48%
同意	5.85%	15.75%	14.11%	7.00%	6.64%
普通	1.90%	1.63%	1.84%	1.63%	0.84%
不太同意	0.16%	0.05%	0.11%	0.00%	0.00%
非常不同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
小計(人)	262	531	497	306	303

(3) 學歷

選項	國小	國中	高中(職)	大學(專科)	碩士	博士
非常同意	2.74%	2.63%	11.32%	21.59%	2.69%	1.53%
同意	3.48%	1.37%	7.69%	32.86%	3.69%	0.26%
普通	0.42%	0.21%	1.47%	4.58%	1.05%	0.11%
不太同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.16%	0.16%	0.00%
非常不同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
小計(人)	126	80	389	1,124	144	36

(4) 職業

選項	軍公教	商業	工業	服務業	專業人員	農林漁牧業	學生	家管	退休或待業中	其他
非常同意	2.90%	6.21%	9.06%	5.27%	2.53%	1.11%	1.95%	6.64%	3.69%	3.16%
同意	3.53%	10.69%	7.06%	5.48%	2.90%	3.00%	1.74%	7.42%	3.79%	3.74%
普通	0.74%	1.21%	1.16%	0.90%	0.74%	0.32%	0.58%	0.90%	0.74%	0.58%
不太同意	0.00%	0.21%	0.00%	0.00%	0.05%	0.00%	0.05%	0.00%	0.00%	0.00%
非常不同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
小計(人)	136	348	328	221	118	84	82	284	156	142

3. 說明與建議：

(1) 本局網站整體版面設計是易於瀏覽依【次數百分比分析】認同比率(即非常同意、同意的合計)91.84%(105年90.06%、106年92.16%，較前年減少0.32%)，對於大多數民眾而言，本局網站整體版面設計是易於瀏覽。

(2) 本局網站整體版面設計是易於瀏覽依【次數百分比分析】不認同比率(即普通、不太同意、非常不同意的合計)8.16% (105年9.94%、106年7.84%，較前年上升0.32%)。

(3) 【結構分析】與【基本資料分析】就「不認同」比率差異比較：

在性別、學歷、職業類別上，【結構分析】與【基本資料分析】無大差異[女性4.74%多於男性3.42%、以大學(專科)4.74%及高中(職)1.47%學歷為主、職業商業1.42%、工業1.16%]；但在年齡類別上，【基本資料分析】係以30-39歲年齡層居首，但在【結構分析】中，20-29歲2.05%不認同程度高於30-39歲1.69%，研判係處於年輕階層的部分民眾，因瀏覽本局網站，發生延滯現象，所以並不認同本局網站整體版面設計是易於瀏覽。

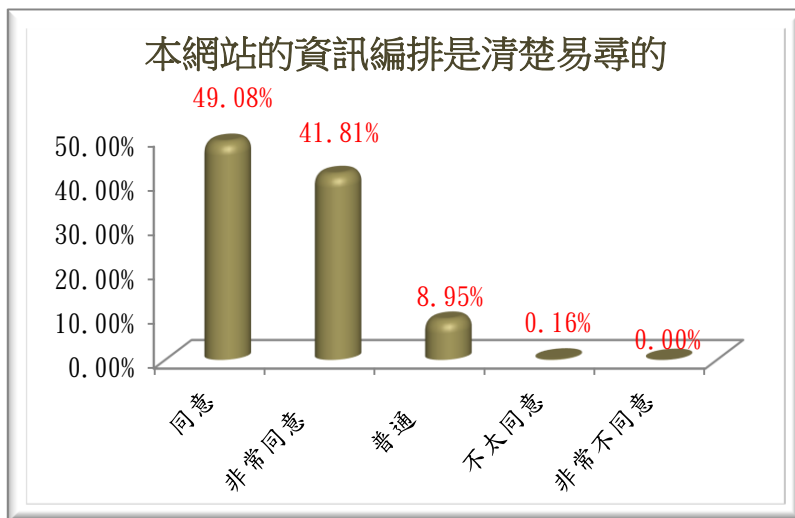
(4) 建議：

本局網站是中華電信網頻(瀏覽器建議使用IE10.0、Firefox或Google Chrome以上版本)，影響網站速度的原因有很多，除了本局網站主機正在進行安全性更新或重新啟動服務外，亦可能是民眾端使用的設備老舊或瀏覽器未更新(例如用IE9.0以下版本)或掛載太多套件等影響，抑或是當時中華電信網路擁塞所致。原因的發生，雖大多非本局能掌控，但如何在事件發生後，迅速排除或找出延遲的原因，皆能減少民眾對於本局網站整體版面設計是易於瀏覽不認同感。

(九) 新竹市稅務局網站的資訊編排是清楚易尋的。

1. 次數百分比分析

選項	人數	百分比
同意	932	49.08%
非常同意	794	41.81%
普通	170	8.95%
不太同意	3	0.16%
非常不同意	0	0.00%
小計	1,899	100.00%



2. 結構分析

(1) 性別

選項	男	女
非常同意	19.75%	22.06%
同意	20.54%	28.54%
普通	3.58%	5.37%
不太同意	0.11%	0.05%
非常不同意	0.00%	0.00%
小計(人)	835	1,064

(2) 年齡

選項	20-29 歲	30-39 歲	40-49 歲	50-59 歲	60 歲以上
非常同意	5.48%	10.48%	10.32%	7.48%	8.06%
同意	6.37%	15.27%	13.53%	7.00%	6.90%
普通	1.90%	2.16%	2.26%	1.63%	1.00%
不太同意	0.05%	0.05%	0.05%	0.00%	0.00%
非常不同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
小計(人)	262	531	497	306	303

(3) 學歷

選項	國小	國中	高中(職)	大學(專科)	碩士	博士
非常同意	2.74%	2.74%	11.32%	20.91%	2.58%	1.53%
同意	3.37%	1.32%	7.37%	32.91%	3.79%	0.32%
普通	0.53%	0.16%	1.79%	5.37%	1.05%	0.05%
不太同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.16%	0.00%
非常不同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
小計(人)	126	80	389	1,124	144	36

(4) 職業

選項	軍公教	商業	工業	服務業	專業人員	農林漁牧業	學生	家管	退休或待業中	其他
非常同意	2.53%	6.53%	9.06%	5.06%	2.74%	0.84%	1.90%	6.74%	3.53%	2.90%
同意	3.84%	10.27%	7.06%	5.63%	2.58%	3.11%	1.84%	7.06%	3.84%	3.84%
普通	0.74%	1.47%	1.16%	0.95%	0.90%	0.47%	0.53%	1.16%	0.84%	0.74%
不太同意	0.05%	0.05%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.05%	0.00%	0.00%	0.00%
非常不同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
小計(人)	136	348	328	221	118	84	82	284	156	142

3. 說明與建議：

(1) 本局網站的資訊編排是清楚易尋的依【次數百分比分析】認同比率(即非常同意、同意的合計)90.89% (105年91.62%、106年90.64%，今年微幅上升0.25%)，對於大多數民眾而言，本局網站的資訊編排是清楚易尋的。

(2) 本局網站的資訊編排是清楚易尋的依【次數百分比分析】不認同比率(即普通、不太同意、非常不同意的合計)9.11%(105年8.37%、106年9.36%，今年比率下降)。

(3) 【結構分析】與【基本資料分析】就「不認同」比率差異比較：
在性別、年齡、學歷、職業類別上，【結構分析】與【基本資料分析】無大差異[女性5.42%多於男性3.69%、集中年齡於30-39歲2.21%及40-49歲2.32%、以大學(專科)5.37%及高中(職)1.79%學歷為主、職業商業1.53%及工業1.16%]。

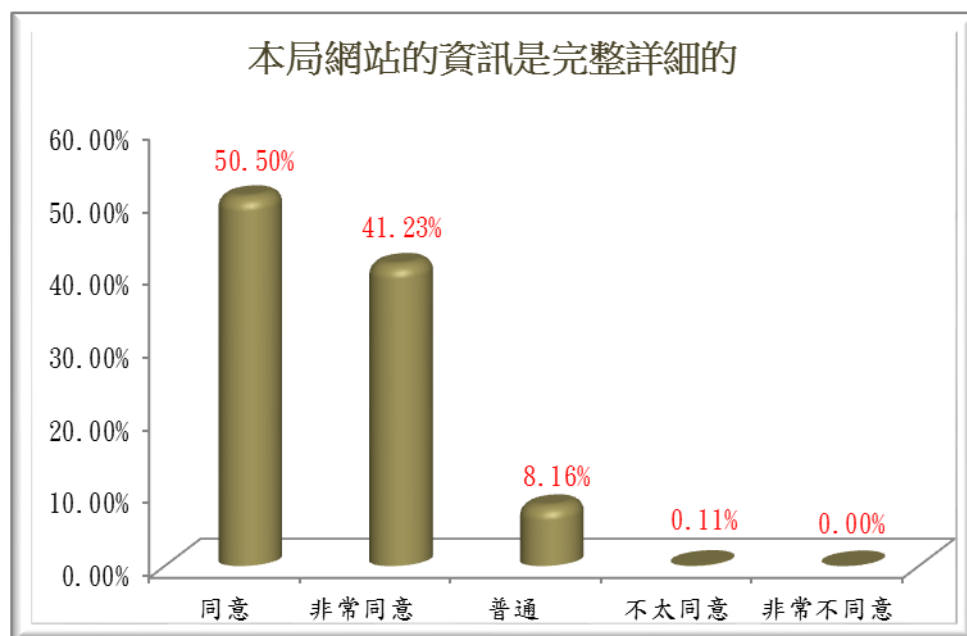
(4) 建議：

雖然大多數民眾認同本局網站的資訊編排是清楚易尋的，但網站的資訊除了稅務網基本架構編排，隨時保持與網站架構主流脈動同軌外，尚應隨時將民眾關注的稅務議題，相關消息、活動、宣導短片或懶人包等，置於本局網站顯眼處(例如：橫幅廣告、跑馬燈、影音專區、互動廣場、懶人包專區等)，供民眾迅速獲得相關資訊(例如本局網站“開徵倒數計時公佈欄”等擴充功能，對於各稅定期開徵有顯眼提示)，期能減少民眾對於本局網站的資訊編排是清楚易尋的不認同感。

(十) 新竹市稅務局網站的資訊是完整詳細的。

1. 次數百分比分析

選項	人數	百分比
同意	959	50.50%
非常同意	783	41.23%
普通	155	8.16%
不太同意	2	0.11%
非常不同意	0	0.00%
小計	1,899	100.00%



2. 結構分析

(1) 性別

選項	男	女
非常同意	19.27%	21.96%
同意	21.27%	29.23%
普通	3.42%	4.74%
不太同意	0.00%	0.11%
非常不同意	0.00%	0.00%
小計(人)	835	1,064

(2) 年齡

選項	20-29 歲	30-39 歲	40-49 歲	50-59 歲	60 歲以上
非常同意	5.79%	9.79%	10.48%	7.27%	7.90%
同意	6.27%	16.06%	13.69%	7.11%	7.37%
普通	1.69%	2.05%	2.00%	1.74%	0.68%
不太同意	0.05%	0.05%	0.00%	0.00%	0.00%
非常不同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
小計(人)	262	531	497	306	303

(3) 學歷

選項	國小	國中	高中(職)	大學(專科)	碩士	博士
非常同意	2.58%	2.63%	10.48%	21.17%	2.74%	1.63%
同意	3.63%	1.32%	8.06%	33.44%	3.79%	0.26%
普通	0.42%	0.26%	1.95%	4.48%	1.05%	0.00%
不太同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.11%	0.00%	0.00%
非常不同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
小計(人)	126	80	389	1124	144	36

(4) 職業

選項	軍公教	商業	工業	服務業	專業人員	農林漁牧業	學生	家管	退休或待業中	其他
非常同意	2.84%	6.58%	8.53%	4.84%	2.58%	0.90%	1.79%	6.69%	3.48%	3.00%
同意	3.69%	10.11%	7.37%	5.69%	2.84%	3.21%	2.16%	7.37%	4.11%	3.95%
普通	0.63%	1.53%	1.37%	1.11%	0.79%	0.32%	0.37%	0.90%	0.63%	0.53%
不太同意	0.00%	0.11%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
非常不同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
小計(人)	136	348	328	221	118	84	82	284	156	142

3. 說明與建議：

(1) 本局網站的資訊是完整詳細的依【次數百分比分析】認同比率(即非常同意、同意的合計)91.73% (105年89.89%、106年93.28%，今年微幅下降1.55%)，對於大多數民眾而言，本局網站的資訊是完整詳細的。

(2) 本局網站的資訊是完整詳細的依【次數百分比分析】不認同比率(即普通、不太同意、非常不同意的合計)8.27% (105年10.11%、106年6.72%，今年微幅上升1.55%)。

(3) 【結構分析】與【基本資料分析】就「不認同」比率差異比較：
在性別、年齡、學歷、職業類別上，【結構分析】與【基本資料分析】無大差異[女性4.84%多於男性3.42%、集中年齡於30-39歲2.11%及40-49歲2%、以大學(專科)4.58%及高中(職)1.95%學歷為主、職業商業1.63%及工業1.37%]。

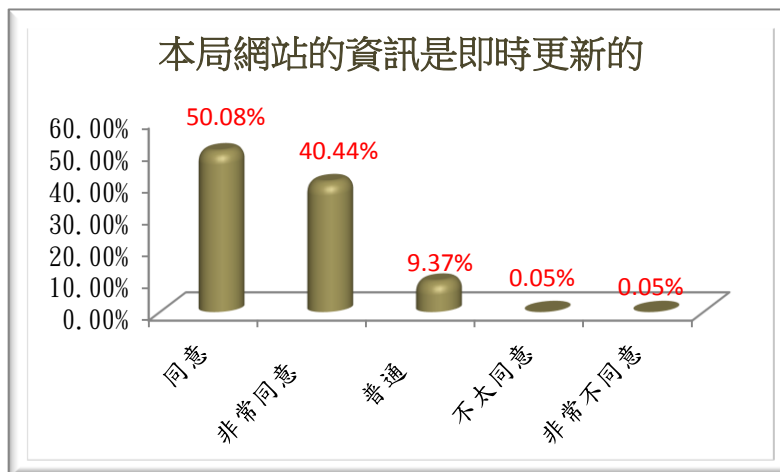
(4) 建議：

大多數民眾認同本局網站的資訊是完整詳細的，對於部分不認同的民眾，研判係一些重大稅務議題，部分民眾常不分國、地稅差別，都希望在本局網站，獲得相關資訊，由於本局網站版面有限，無法納入，建議將一些有關國稅重大議題(例如：房地合一稅制、每年5月的綜所稅申報等)，以LED跑馬燈、雙螢幕、大廳電視等方式加強宣導，並將國稅局連絡方式轉知民眾，有相關宣導短片，亦可放入本局影音區，供民眾取閱，以減低民眾對於本局網站的資訊是完整詳細的不認同感。

(十一) 新竹市稅務局網站的資訊是即時更新的。

1. 次數百分比分析

選項	人數	百分比
同意	951	50.08%
非常同意	768	40.44%
普通	178	9.37%
不太同意	1	0.05%
非常不同意	1	0.05%
小計	1899	100.00%



2. 結構分析

(1) 性別

選項	男	女
非常同意	19.38%	21.06%
同意	20.64%	29.44%
普通	3.90%	5.48%
不太同意	0.00%	0.05%
非常不同意	0.05%	0.00%
小計(人)	835	1,064

(2) 年齡

選項	20-29 歲	30-39 歲	40-49 歲	50-59 歲	60 歲以上
非常同意	5.74%	9.79%	9.90%	7.11%	7.90%
同意	6.11%	15.59%	13.95%	7.21%	7.21%
普通	1.95%	2.53%	2.26%	1.79%	0.84%
不太同意	0.00%	0.05%	0.00%	0.00%	0.00%
非常不同意	0.00%	0.00%	0.05%	0.00%	0.00%
小計(人)	262	531	497	306	303

(3) 學歷

選項	國小	國中	高中(職)	大學(專科)	碩士	博士
非常同意	2.53%	2.69%	10.43%	20.70%	2.58%	1.53%
同意	3.69%	1.32%	8.21%	32.75%	3.74%	0.37%
普通	0.42%	0.21%	1.84%	5.69%	1.21%	0.00%
不太同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.05%	0.00%	0.00%
非常不同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.05%	0.00%
小計(人)	126	80	389	1,124	144	36

(4) 職業

選項	軍公教	商業	工業	服務業	專業人員	農林漁牧	學生	家管	退休或待業中	其他
非常同意	2.74%	6.42%	8.43%	4.63%	2.26%	1.11%	1.84%	6.53%	3.42%	3.05%
同意	3.95%	10.06%	7.58%	5.48%	3.05%	2.74%	1.90%	7.42%	3.95%	3.95%
普通	0.47%	1.74%	1.26%	1.53%	0.90%	0.58%	0.58%	1.00%	0.84%	0.47%
不太同意	0.00%	0.05%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
非常不同意	0.00%	0.05%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
小計(人)	136	348	328	221	118	84	82	284	156	142

3. 說明與建議：

(3) 本局網站的資訊是即時更新的依【次數百分比分析】認同比率(即非常同意、同意的合計)90.52%(105年90.33%、106年91.61%，今年微幅下降1.09%)，對於大多數民眾而言，本局網站的資訊是即時更新的。

(1) 本局網站的資訊是即時更新的依【次數百分比分析】不認同比率(即普通、不太同意、非常不同意的合計)9.48%(105年9.66%、106年8.39%，今年微幅上升1.09%)。

(2) 【結構分析】與【基本資料分析】就「不認同」比率差異比較：
在性別、年齡、學歷、職業類別上，【結構分析】與【基本資料分析】無大差異[女性5.53%多於男性3.95%、年齡集中於30-39歲2.58%及40-49歲2.32%、以大學(專科)5.74%及高中(職)1.84%學歷為主、職業商業1.84%]。

(4) 建議：

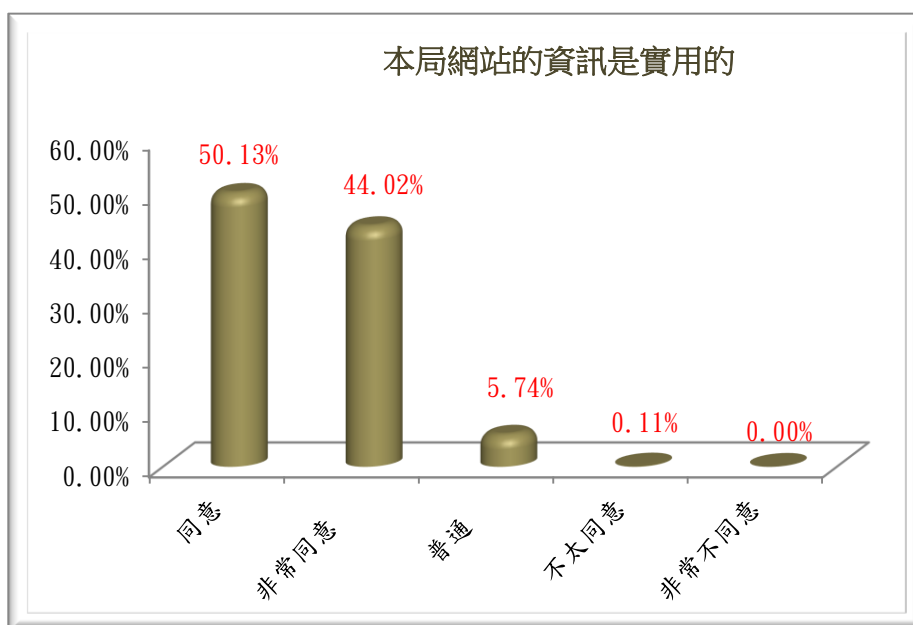
整體而言，大部分民眾認同本局網站資訊是即時更新的，本局資訊維護小組人員每月均會檢視網站內容，並依據新頒修正法規內容及時更新本局網站資訊，提供即時完善的地方稅務資訊。

對於部分不認同本局網站資訊是即時更新的的民眾，研判係本局發佈訊息，到民眾個人上網察看時，已有時間落差，建議對於重大或活動訊息，除了於本局網站即時更新外，應輔以LED跑馬燈、文宣海報平面媒體、地方有線電視、電台等，加強宣導，以降低本局網站資訊是即時更新的的不認同感。

(十二) 新竹市稅務局網站的資訊是實用的。

1. 次數百分比分析

選項	人數	百分比
同意	952	50.13%
非常同意	836	44.02%
普通	109	5.74%
不太同意	2	0.11%
非常不同意	0	0.00%
小計	1,899	100.00%



2. 結構分析

(1) 性別

選項	男	女
非常同意	20.22%	23.80%
同意	21.22%	28.91%
普通	2.47%	3.26%
不太同意	0.05%	0.05%
非常不同意	0.00%	0.00%
小計(人)	835	1,064

(2) 年齡

選項	20-29 歲	30-39 歲	40-49 歲	50-59 歲	60 歲以上
非常同意	6.21%	11.43%	10.85%	7.42%	8.11%
同意	6.37%	15.59%	13.69%	7.27%	7.21%
普通	1.16%	0.95%	1.63%	1.42%	0.58%
不太同意	0.05%	0.00%	0.00%	0.00%	0.05%
非常不同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
小計(人)	262	531	497	306	303

(3) 學歷

選項	國小	國中	高中 (職)	大學 (專科)	碩士	博士
非常同意	2.53%	2.84%	11.69%	22.54%	2.90%	1.53%
同意	3.84%	1.26%	7.32%	33.54%	3.79%	0.37%
普通	0.21%	0.11%	1.47%	3.05%	0.90%	0.00%
不太同意	0.05%	0.00%	0.00%	0.05%	0.00%	0.00%
非常不同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
小計(人)	126	80	389	1124	144	36

(4) 職業

選項	軍公 教	商業	工業	服務 業	專業 人員	農林 漁牧	學生	家管	退休或 待業中	其他
非常同意	2.90%	6.58%	9.48%	5.53%	2.79%	0.84%	2.00%	7.06%	3.84%	3.00%
同意	3.95%	10.90%	7.06%	5.27%	2.90%	3.05%	2.00%	7.06%	3.84%	4.11%
普通	0.32%	0.84%	0.74%	0.84%	0.53%	0.53%	0.32%	0.79%	0.47%	0.37%
不太同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.05%	0.05%	0.00%
非常不同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
小計(人)	136	348	328	221	118	84	82	284	156	142

3. 說明與建議：

(1) 本局網站的資訊是實用的 依【次數百分比分析】認同比率(即非常同意、同意的合計)94.15%(105年90.89%、106年93.25%，逐年上升)，對於大多數民眾而言，本局網站的資訊在日常生活中是實用的。

(2) 本局網站的資訊是實用的 依【次數百分比分析】不認同比率(即普通、不太同意、非常不同意的合計)5.85% (105年9.11%、106年6.75%，逐年下降)。

(3) 【結構分析】與【基本資料分析】就「不認同」比率差異比較：

在性別、學歷、職業類別上，【結構分析】與【基本資料分析】無大差異[女性3.32%多於男性2.53%、以大學(專科)3.11%及高中(職)1.47%學歷為主、職業商業0.84%]；但在年齡類別上，在【基本資料分析】係以30-39歲年齡層居首，但在【結構分析】中，20-29歲1.21%及50-59歲1.42%高於30-39歲0.95%，研判係處於青壯、中年齡的部分民眾，對於非屬本職以外的稅務法規條文，解讀不易，故不認同本局網站的資訊是實用的。

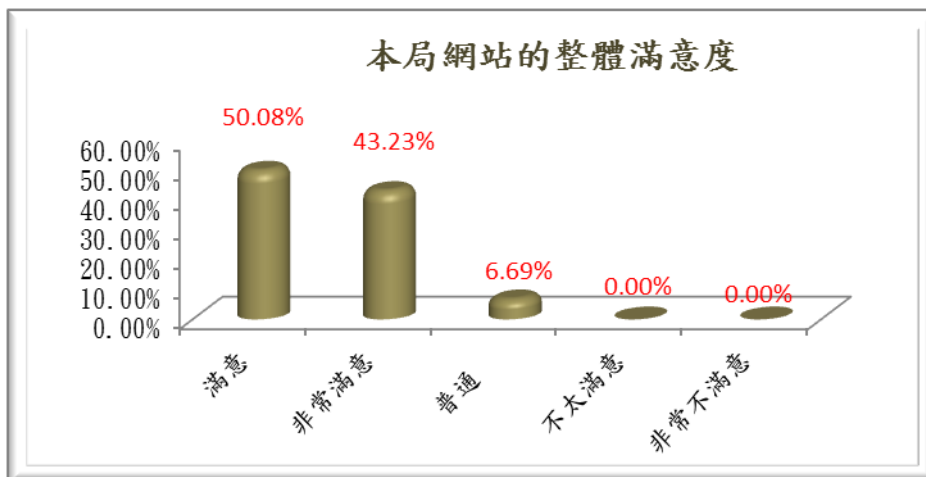
(4) 建議：

大多數的民眾認同本局網站的資訊是實用的，然而稅務的法規命令等文字解釋，對於部分民眾而言，過於艱澀難懂，亦造成部分民對於本局網站的資訊是實用的議題不認同，各業務相關單位，應對於相關的法規命令，除了原條文公佈外，建議以圖解、案例輔以淺顯易懂的文字敘述，製作懶人包，以減少民眾對於本局網站的資訊是實用的的不認同感。

(十三) 請問您對於新竹市稅務局網站的整體滿意度為？

1. 次數百分比分析

選項	人數	百分比
滿意	951	50.08%
非常滿意	821	43.23%
普通	127	6.69%
不太滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%
小計	1,899	100.00%



2. 結構分析

(1) 性別

選項	男	女
非常滿意	20.06%	23.17%
滿意	21.06%	29.02%
普通	2.84%	3.84%
不太滿意	0.00%	0.00%
非常不滿意	0.00%	0.00%
小計(人)	835	1,064

(2) 年齡

選項	20-29 歲	30-39 歲	40-49 歲	50-59 歲	60 歲以上
非常滿意	5.79%	11.27%	10.64%	7.21%	8.32%
滿意	6.74%	15.43%	13.74%	7.37%	6.79%
普通	1.26%	1.26%	1.79%	1.53%	0.84%
不太滿意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
非常不滿意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
小計(人)	262	531	497	306	303

(3) 學歷

選項	國小	國中	高中(職)	大學(專科)	碩士	博士
非常滿意	2.63%	2.69%	11.53%	21.91%	3.05%	1.42%
滿意	3.63%	1.32%	7.58%	33.33%	3.74%	0.47%
普通	0.37%	0.21%	1.37%	3.95%	0.79%	0.00%
不太滿意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
非常不滿意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
小計(人)	126	80	389	1124	144	36

(4) 職業

選項	軍公教	商業	工業	服務業	專業人員	農林漁牧	學生	家管	退休或待業中	其他
非常滿意	3.05%	6.53%	9.11%	5.16%	2.90%	1.00%	1.74%	7.00%	3.63%	3.11%
滿意	3.79%	10.69%	7.11%	5.42%	2.84%	3.11%	2.16%	7.21%	4.05%	3.69%
普通	0.32%	1.11%	1.05%	1.05%	0.47%	0.32%	0.42%	0.74%	0.53%	0.68%
不太滿意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
非常不滿意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
小計(人)	136	348	328	221	118	84	82	284	156	142

3. 說明與建議：

(1) 對於本局網站的整體滿意度依【次數百分比分析】認同比率(即非常滿意、滿意的合計)93.31%(105年90.68%、106年94.31%，今年微幅下降)，對於大多數民眾而言，本局網路的整體服務是滿意的。

(2) 對於本局網站的整體滿意度依【次數百分比分析】不認同比率(即普通、不太滿意、非常不滿意的合計)6.69% (105年9.32%、106年5.69%)，雖今年不認同比率微幅上升，但無民眾表示不太同意及非常不同意。

(3) 【結構分析】與【基本資料分析】就「不認同」比率差異比較：
在性別、學歷、職業類別上，【結構分析】與【基本資料分析】無大差異[女性3.84%多於男性2.84%、大學(專科)3.95%及高中(職)1.37%學歷為首、職業商業1.11%及工業1.05%]；但在年齡類別上，【基本資料分析】係以30-39歲年齡層居首，但在【結構分析】中，50-59歲1.53%不認同程度高於30-39歲1.26%，研判係處於中年階層的部分民眾因接觸層面較廣、網站涉獵亦較多，對於網站諸多元素要求亦較多面向，稍有一面向，不合其意，整體的滿意度的認同感即打折扣。

(4) 建議：

雖然大多數民眾對於本局網站的整體滿意度是滿意的，但網路世界的進化是大步向前，掌握網路世界的脈動、多多參閱各稅務局(處)網站的架構，採取他人的優點、改進自身的缺點，並提供豐富又即時的稅務資訊，才是提昇整體滿意度的不二法門。

附件 2、民眾反映意見研擬辦理情形(如附表一、附表二)

民眾反映意見彙整

編號	民眾反映意見	研擬辦理情形	相關科室
1	網站版面設計上的建議	<p>本局網站依循國家發展委員會「政府網站版型與內容管理規範」及「無障礙網頁開發規範」建置。網站開發以使用者為導向，提供具親和性、易用性、互動性、通用性及一致性的畫面及便捷的線上服務。</p> <p>1. 有關「字型大小」問題： 答：本局網站預設字型為一般網站使用之字型大小，並提供有小、中、大及特大四種字型大小選項供民眾自行選擇，另本局網站也提供較大字體的長青版網頁供運用。</p> <p>2. 有關「網站設計、顏色活潑性、背景主題多樣化」的建議： 答：官網形象設計須與機關形象相呼應，首頁設計以鮮明色塊區分單元，方便使用。學生版提供有活潑之插圖及動畫與遊戲等。</p> <p>3. 有關「增加音效服務」建議： 答：本局網站非電玩類網站，無場景與音效之服務功能。另評估針對稅務新聞及活動訊息單元開發語音播報服務可行性，廠商初估建置費用逾 20 萬。考量預算、開發之成本效益及網路頻寬，目前暫不提供。</p> <p>4. 有關「網站與其他縣市的官網設計都差不多，應該做些差異化」的建議： 答：政府網站的建置應遵循「政府網站服務管理規範」及「無障礙網頁開發規範」，較難有顯著差異的設計。</p> <p>5. 有關「線上申辦有列出的項目不要出現"目前暫無資料提供!"，否則不要列出」的建議： 答：服務科已提電作需求惠請稅務管理科修改線上申辦稅目分類版面，不列出無線上申辦之稅目。</p> <p>6. 有關「網路統一窗口」的建議： 答：現行不論是本局開發的線上申辦系統，或是財政資訊中心開發的稅務入口網或網路申報系統，所有案件均會介接回本局公文系統。</p> <p>7. 有關「網頁應該與時俱進」的建議： 答：本局網站設計已率先各稅務機關採用 Mobile-Friendly 的概念，運用響應式設計 (Responsive Web Design, RWD) 技術設計建置，其概念就是只做一個版本的設計就能通吃所有大小的螢幕，讓網頁適應不同大</p>	稅管科

編號	民眾反映意見	研擬辦理情形	相關科室
		<p>小的解析度自動調整排版。</p> <p>8. 有關「網頁速度開啟較慢、提升網站瀏覽速度及定期檢驗網站的瀏覽速度」的建議：</p> <p>答：</p> <p>(1) 因首頁要呈現的資訊過多，尤其橫幅廣告為圖檔，每次要將 10 多張圖載入，及動態載入最新的 FB 粉絲專業及影音專區、相關連結跑馬輪播等等過多的負載，建議可減少廣告圖檔之輪播，粉絲專業及影音專區等改以靜態連結降低開啟首頁的負載，以提升首頁開啟之速度，惟此會減少網站豐富性、趣味性，較為單調，考量網站之經營仍維持原案。</p> <p>(2) 經實測其他稅務機關網站首頁之開啟速度，在符合政府網站服務管理規範條件下，本局網站首頁開啟速度屬中上等。另於政府網站即時檢核系統 107 年 8 月 24 日檢測報告中之檢核項目-網站應確保網頁載入所需的時間維持適當水準，以免影響使用者體驗，本項配分 5 分，本局網站得分 5 分，故本局網站開啟速度應在合理範圍內。</p> <p>(3) 另按月產製之 Google analytics 報告及流量儀表板分析報告，皆有網站瀏覽速度之分析，相關資料並送服務科參考。</p> <p>9. 有關「網頁文宣及動畫人物可仿效日本，應各局處都要有共同代表新竹市的人物，例如新竹市環保局風收站的奇怪生物(小綠人)就營造得很成功。網站首頁配色請左右一致(目前是左紫右藍，不蘇服)」的建議：</p> <p>答：</p> <p>(1) 本局亦有代表人物稅務風兒，在 fb 粉絲專頁、網站 banner 及各類文宣皆有帶入，以提升稅務風兒知名度，塑造機關形象。</p> <p>(2) 有關網站首頁配色請左右一致部分，本局網站因採 RWD 設計，將單元以區塊呈現，各個區塊以不同顏色區隔，呈現出繽紛明亮的感覺，不致引起視覺上的不舒服，且目前顏色的設計符合無障礙規範。</p> <p>10. 有關「電子報可以直接 hyperlink 到稅務局網頁」的建議：</p> <p>答：本局電子報右上角有提供回稅務局首頁、民意信箱、取消訂閱等相關連結。且點選每則稅務新聞或活動訊</p>	

編號	民眾反映意見	研擬辦理情形	相關科室
		<p>息，皆會連回網站的該則新聞或活動訊息之詳細內容。</p> <p>11. 有關「過期活動訊息可移至別處」的建議： 答： (1)於發布活動訊息時，依活動日期設定截止(下架)日期，避免過期活動顯示在首頁活動訊息上。 (2)如欲查詢歷史活動可透過輸入發布日期起訖查詢。</p> <p>12. 有關「跟稅務不相干的連結網站太多了，讓其他連結版面看起來有點擠」的建議： 答：已通報各科室就權責業務檢視連結網站之必要性，如無連結需要請辦理下架，避免過多連結影響整體網站版面。</p> <p>13. 有關「稅務局的 logo 和照片可以大一點，不要海岸風情」的建議： 答：本局網站形象區圖片已於 107 年 6 月 22 日已改為稅務大樓及親子沙灘與綠園道景象。另本局的 logo 已經很大了。</p> <p>14. 有關「將稅務和活動資訊明顯的分開」的建議： 答：本局網站系統已將稅務新聞、活動訊息、稅務公告及最新釋令做了分類。</p> <p>15. 有關「能有動畫人物互動方式」的建議： 答：本局網站學生版有提供互動的稅務遊戲及稅務動畫宣傳影片。</p> <p>16. 有關「首頁顯示的活動公告圖片跑馬燈的文字用色可以簡約一些，有時色彩太豐富反而看不清楚文字內容」的建議： 答：於製作 banner 時，注意相關問題。</p> <p>17. 有關「查詢資訊很方便, 若可以增加網路 APP 稅務互動遊戲, 覺得應該還不錯」的建議： 答：本局 102 年自行開發之 APP 服務(i HsinChu Fun 心稅)，因使用率不佳，業已於 105 年 1 月下架。</p> <p>18. 有關「重要標題可以加重標示」的建議： 答：本局網頁標題處，皆有做標題區隔設定。</p> <p>19. 有關「可否將新消息寄至電子郵箱」的建議： 答：請民眾可直接訂閱電子報，本局目前的電子報發送機制為每周四晚上。</p> <p>20. 有關「希望首頁能有動態即時活動消息，讓活動不漏接」的建議：</p>	

編號	民眾反映意見	研擬辦理情形	相關科室
		<p>答：本局網站首頁訊息區塊，有稅務新聞、活動訊息、稅務公告、最新釋令、徵才資訊頁籤，分別顯示最新的 9 則資訊連結，民眾可針對自己感興趣的訊息點選進入，查閱相關的詳細內容。另於大稅開徵期間，首頁形象區有提供開徵倒數服務，每日提醒民眾開徵剩餘天數，及提供線上查繳稅等相關連結。</p> <p>21. 有關「可以考慮弄個簡單的導覽頁面方便確認問題」的建議： 答：本局網站的網站導覽單元，提供本局網站完整的單元架構及簡易單元架構，方便民眾依需求查閱並可直接點選連結至所需的頁面。</p> <p>22. 有關「上傳相關附件時 檔案容量有被限制 希望可以再加大」的建議： 答：本局網站目前並未提供上傳附件功能。</p> <p>23. 有關「firefox 不能開啟, 要用 chrome 才可以」的建議： 答：經測試，本局網站以 IE、Edge、chrome、firefox 皆可正常瀏覽。</p> <p>24. 有關「設立兒童版」的建議： 答：本局網站建置有學生版網站，即為兒童版網站，可從本局網站上方點選進入。</p> <p>25. 有關「網站蒐尋資料，用關鍵字查詢，未必有效問題」的建議： 答：本局網站提供 openfind 與 Google 等 2 種全文檢索搜尋功能，搜尋引擎皆有提供關鍵字及進階搜尋功能，另在首頁也有提供熱門關鍵字，可讓民眾直接點選搜尋。經測試，皆可正常運作</p>	
2	資安疑慮	<p>有關「加強個資保護」的建議： 答： (1) 本局導入資訊安全管理系統(ISMS)及個人資料保護管理系統(PIMS)，訂有「新竹市稅務局資訊安全與個人資料保護政策」，並持續通過資訊安全管理系統(ISO 27001)認證。 (2) 針對對外服務網站的安全防禦方面，網路安全建置有網頁式防火牆(WAF)、入侵偵測防禦系統(IPS)及防火牆等資安設備監控網站流量、防止網路攻擊與非法存取等情形。 (3) 在程式軟體面也針對個人資料等敏感欄資料，使用高</p>	

編號	民眾反映意見	研擬辦理情形	相關科室
		<p>級加密標準(AES)加密儲存在資料庫，並針對資料設定保留期限，期限屆滿即自動去除個人資料。</p> <p>(4) 每年辦理網站弱點檢測(滲透測試)作業，針對最新之攻擊及弱點做好有效之防範，以確保民眾個人資料之安全。</p>	
3	跨機關合作建議	<p>有關「駐點地政事務所」的建議：</p> <p>答：為提升網路申報便民服務作業，自 100 年起即與新竹市地政事務所訂定「新竹市推動稅捐、地政跨機關查欠便民服務作業計畫」，委請本市地政機關跨機關稅務查欠服務，本局提供地政事務所網際網路查欠平台，該所於受理土地及建物所有權移轉登記案件時，審核查對移轉房屋、土地稅費繳納情形，機關一體跨機關便民服務。</p>	機會稅科
4	辦理租稅宣導活動建議	<p>1. 有關「多辦活動、抽獎及分眾宣導」的建議：</p> <p>答：</p> <p>(5) 本局每年均結合學校辦理租稅教育，每年編印及講授合宜教材，推陳出新廣為宣導，提高學校和學生接受度和參與度，有校園巡迴演講、校園童樂會等，透過講授租稅常識、表演租稅宣導短劇、現場有獎徵答、租稅遊戲等方式，培養學生正確的租稅觀念</p> <p>(6) 本局每年均會分眾辦理各類講習活動，包括社區講習、道安講習、專業人士講習等，並結合各項運動、節慶等辦理租稅宣導活動，培養民眾依法納稅、購物消費索取發票或以載具儲存雲端發票等觀念。</p> <p>2. 有關「多宣傳」的建議：</p> <p>答：</p> <p>(1) 運用平面媒體、地方有線電視、電台、跑馬燈以及各項文宣海報，推播稅務事項以加強宣導效果。</p> <p>(2) 每次舉辦各項活動，均運用網站或 FB 宣傳活動。</p> <p>(3) 為推動以載具儲存雲端發票，本局特設置專櫃(2 號櫃臺)輔導民眾申請手機條碼，解說載具歸戶，提高民眾儲存雲端發票使用率。</p> <p>3. 有關「粉絲互動、可設計互動區」的建議：</p> <p>答：每月舉辦 FB 留言按讚分享抽獎活動，另結合開徵期間舉辦數位教室抽獎活動，增進租稅宣導效益。</p>	服務科

編號	民眾反映意見	研擬辦理情形	相關科室
5	網站即時更新資訊	<p>有關「資訊即時更新」：</p> <p>答：本局已成立資訊維護小組，為確認資訊正確性，提供即時稅務資訊，各科室指派之資訊維護人員每月應至少檢視1次權責業務網頁並填具「網站檢視紀錄表」送主管陳核後送服務科備查。</p>	
6	線上客服建議	<p>有關「線上客服」的建議：</p> <p>答：</p> <p>(1) 民眾可至本局稅務風兒臉書塗鴉牆留言板上反映稅務相關意見，本局臉書小編會盡速處理。</p> <p>(2) 民眾有稅務相關問題，可至本局網站-民意交流-民意信箱反映，本局收到後會盡速處理。</p> <p>(3) 為提供民眾電話洽公單一窗口服務，本局自102年3月6日起設置話務中心，派任稅務經驗豐富及服務態度親切同仁擔任客服人員，減少電話層層轉接，提供即時、貼心及全面的電話服務。民眾只要撥通免付費電話0800-356969或本局服務電話代表號5225161，透由預設語音引導按0或由總機人員轉166或167至「話務中心」，即由專人電話服務。</p>	
7	臨櫃服務的建議	<p>有關「加強業務處理速度、志工講解不清」的建議：</p> <p>答：</p> <p>(1) 每年定期於牌照稅、房屋稅及地價稅開徵前舉辦志工講習，增進志工專業稅務智能，加強志工引導服務正確性。</p> <p>(2) 每年舉辦全功能櫃臺服務人員實機訓練及為民服務講習，以期增進服務人員的專業知能及服務態度。</p> <p>(3) 為紓解等待人潮加速業務處理速度，於107年增設7、8號簡易櫃臺受理查調財產、核發繳納證明等簡易案件，以提升全功能櫃臺服務效率。</p>	
8	稅法、法令及節稅說明的建議	<p>1. 有關「文字說明可以簡單易懂、圖解及案例可以多些」的建議：</p> <p>答：目前本局網站已設有懶人包專區，為配合民眾需求，有相關稅法、法令及節稅說明，除於「公開資訊_各類法規命令」宣導外，另於懶人包專區製作簡顯易懂的文字及圖解、案例讓民眾更容易了解。</p> <p>2. 有關「現有納稅人保護官制度和法令及相關預約時間，應該加強在網頁上宣導」的建議：</p>	法務科、欠管科及各業務單位

編號	民眾反映意見	研擬辦理情形	相關科室
		答：目前本局網站已設有「納稅者權利保護專區」提供簡介、相關法規及函釋、保護官姓名及聯絡方式(可來電預約)、常見問題 Q&A 及討論區等資訊。	
9	辦公環境建議	<p>有關「冷氣不涼」的建議：</p> <p>答：</p> <p>(1) 本局廳舍中央空調冷氣溫度設定，係依照行政院核定之「政府機關及學校全面節能減碳措施」及內政部營建署訂頒之「辦公處所管理手冊」使用規範，設定在室溫 26 度~28 度。</p> <p>(2) 對於民眾較多空間所增加的空調需求，已在一樓民眾臨櫃洽公區域增設 4 台變頻冷氣因應，視溫度狀況由業務單位適時開啟變頻冷氣，調整現場溫度，提供民眾良好的洽公環境。</p>	行政科

附表一：

民眾反映意見彙整分類如下：

1. 網站版面設計上的建議	2. 資安疑慮	3. 跨機關合作建議	4. 辦理租稅宣導活動建議	5. 網站即時更新資訊	6. 線上客服建議	7. 臨櫃服務的建議	8. 稅法、法令及節稅說明的建議	9. 辦公環境建議
關於版面設計可以再美一點	個資保護請加強就好喔	如果各地政機關可以有稅務單位的人員駐點是最好不過的了。	舉辦學生活動	隨時更新新動向	增加便民的服務項目，如線上即時提問回覆。	志工對雲端發票兌換不清楚	應該再多增加更多稅務資訊，讓民眾更清楚	冷氣不涼
顏色更鮮豔			舉辦與民眾互動的活動	資訊須即時更新	跟民眾有問題做互動	加強業務處理速度	儘量簡單化讓民眾瞭解	
顏色可以亮麗一點、圖片可以活潑一些			辦理有獎徵答	資訊時時更新。	提供專人線上即時解答	加強服務	增加知識	
簡單化			辦抽獎活動	資訊更新速度可以更快	提供討論專區		網站文章希望多多以圖文方式呈現	
簡化作業流程			請多多舉辦租稅的宣導活動	資訊多元更新及時	提供民眾線上問答		盡量以圖的方式傳達相關資訊	
應可增加音效服務			請多多舉辦和民眾互動活動	資料更新的速度更快些	有線上客服可做基本的問題詢問嗎?		節稅宣導	
編排風格可定期更新，色調可更鮮明活潑			獎項多一點，很難中	相關稅務法令即時更新和宣導	有提供提問的平台，可互相交流。		提供稅務小故事	
編排再美觀些			廣告增加	活動可於FB同步快速，儘早公告。	有即時的線上客服人員，協助民眾查資料和辦理簡單事物		現有納稅人保護官制度和法令及相關預約時間，應該加強在網頁上宣導	
線上申辦有列出的項目不要出現"目前暫無資料提供!"，否則不要列出			增加與市民互動之活動	持續更新資訊	可以有即時通客服		能夠提供多稅務相關問題，讓民眾更清楚了解	
增加曝光			增加能與民眾互動增進國人稅務觀念	持續不斷更新資訊			Q&A再詳盡一些，謝謝	
網路統一窗口			增加活動訊息	很好只要快速資訊更新			更多圖片說明	

附表一：

民眾反映意見彙整分類如下：

1. 網站版面設計上的建議	2. 資安疑慮	3. 跨機關合作建議	4. 辦理租稅宣導活動建議	5. 網站即時更新資訊	6. 線上客服建議	7. 臨櫃服務的建議	8. 稅法、法令及節稅說明的建議	9. 辦公環境建議
網站與其他縣市的官網設計都差不多，應該做些差異化			增加有獎徵答活動	定期網頁更新			希望網站資訊更為清楚明白。	
網站的內容可以再更豐富一些			FB 辦活動	每天更新			希望新竹市稅務局能夠再多增加稅務方面的資訊，一定會更棒的	
網站版面設計更活潑			提供更多便民活動	希望可以更及時地更新資訊			希望能簡單易懂	
網站使用色調顏色可以再溫暖一些			透過任何方式宣傳網站之即時性及可使用性	希望可以一直看到最新資訊			希望有更多關於市民的權益內容	
網站色彩較單調			常舉辦宣導活動	即時資訊更新			希望多些節稅說明，讓民眾更省稅，謝謝。	
網站字體加大			基本不錯，可辦些活動跟民眾互動，讓民眾更了解稅務內容	即時的資訊			有關於此科系的學生，多者做專題或是課業需要都會到你們的網站查詢，建議可以多增加相關的基本資訊以及觀念。	
網頁應該與時俱進好親近			除了網路上發布 也可以在假日舉辦活動讓民眾更了解資訊	即使資訊應更即時			多些便民小常識	
網頁速度開啟較慢			能舉辦更多活動，讓大家更加了解稅務相關事宜。	有最新消息或繳稅訊息提醒能依時更新，保持時效性			可多加些圖片	
網頁背景主題可以多樣化一些			能主動通知活動訊息	公開訊息更即時			可以提供更多稅務知識	

附表一：

民眾反映意見彙整分類如下：

1. 網站版面設計上的建議	2. 資安疑慮	3. 跨機關合作建議	4. 辦理租稅宣導活動建議	5. 網站即時更新資訊	6. 線上客服建議	7. 臨櫃服務的建議	8. 稅法、法令及節稅說明的建議	9. 辦公環境建議
網頁可以再活潑化			要多辦活動				可以多利用一些卡通圖加簡單的文字敘述，讓民眾更了解相關資訊!	
網頁文宣及動畫人物可仿效日本，應各局處都要有共同代表新竹市的人物，例如新竹市環保局風收站的奇怪生物(小綠人)就營造得很成功。網站首頁配色請左右一致(目前是左紫右藍，不蘇服)			活動想要多點!哈				比較重要的議題可以重點提醒 (懶人包)	
網頁內容可再清楚一些			活動不限於有 fb, 因開放多元參加					
圖形化, 使用者導向			持續辦活動					
電子報可以直接 hyperlink 到稅務局網頁			建議結盟地方商業或其他國營單位, 每年能贊助舉辦一到二次的路跑活動, 如好幾年前和兆豐商銀舉辦的路跑活動, 記憶猶新.					
過期活動訊息可移至別處.			宣傳					
跟稅務不相干的連結網站太多了, 讓其他連結版面看起來有點擠			抽電影票					
資訊編排更清楚明			兒童宣導活動					

附表一：

民眾反映意見彙整分類如下：

1. 網站版面設計上的建議	2. 資安疑慮	3. 跨機關合作建議	4. 辦理租稅宣導活動建議	5. 網站即時更新資訊	6. 線上客服建議	7. 臨櫃服務的建議	8. 稅法、法令及節稅說明的建議	9. 辦公環境建議
瞭且容易查詢								
照片美一些			更多元！粉絲互動					
稅務局的 logo 和照片可以大一點，不要海岸風情			希望能多舉辦活動與民眾互動					
減化查詢流程			多舉辦稅務宣導活動					
最新消息應無分類			多舉辦問卷調查活動					
提升網站瀏覽速度			多舉辦活動與民眾交流溝通					
速度很慢			多舉辦活動推廣					
速度有點慢			多舉辦活動，可增加民眾知識，也更讓民眾使用互動到。					
設計可以更活潑一點			多舉辦活動 收集好意見~ 加油 不要太灰心~					
常更新網頁版面設計，可潮可傳統，只要有穩定之特色即可			多舉辦活動					
將稅務和活動資訊明顯的分開			多舉辦宣導活動					
能有動畫人物互動方式。			多舉辦抽獎活動					

附表一：

民眾反映意見彙整分類如下：

1. 網站版面設計上的建議	2. 資安疑慮	3. 跨機關合作建議	4. 辦理租稅宣導活動建議	5. 網站即時更新資訊	6. 線上客服建議	7. 臨櫃服務的建議	8. 稅法、法令及節稅說明的建議	9. 辦公環境建議
首頁顯示的活動公告圖片跑馬燈的文字用色可以簡約一些，有時色彩太豐富反而看不清楚文字內容，感謝您。			多舉辦抽獎					
首頁顏色色塊不用如此強烈，因為會給人幼稚感			多舉辦有獎徵答活動					
頁面活潑一點			多舉辦戶外宣導活動					
頁面可再活潑些			多舉辦一些網路活動					
重要標題可以加重標示，謝謝			多辦活動					
要更簡單明瞭			多辦抽獎活動。					
美化網頁			多辦些活動					
美化			多增加點活動					
查詢資訊很方便，若可以增加網路APP稅務互動遊戲，覺得應該還不錯			多增加與民眾互動					
政府網頁似乎都長一樣，可以看一下國外網站，比較生動			多增加抽獎實用活動					
建議將網站瀏覽頻寬加大，有時候登入會延遲無法點網頁			多做調查，了解人民需要的					
版面設計簡介呈現			多宣導無實體發票的好處與方便性					

附表一：

民眾反映意見彙整分類如下：

1. 網站版面設計上的建議	2. 資安疑慮	3. 跨機關合作建議	4. 辦理租稅宣導活動建議	5. 網站即時更新資訊	6. 線上客服建議	7. 臨櫃服務的建議	8. 稅法、法令及節稅說明的建議	9. 辦公環境建議
版面再美化一點會更好			多宣傳					
版面可以使用更鮮明活潑顏色			多放一點抽獎或兌換活動					
版型流暢度都不錯，只有配色單調一點，稍微改良就OK			多多舉辦贈獎活動，以吸引民眾點閱及增加稅務常識					
版色可以鮮豔一點太古板了			多多舉辦稅務活動					
版面有點生硬，全是文字堆積，應重點資訊以彩色區塊或圖片相襯			多多舉辦活動					
定期檢驗網站的瀏覽速度			多多辦類似的活動推廣					
更人性化一點			多多辦臉書抽獎活動					
改善版面編排			多多辦活動					
希望瀏覽速度更快			多多宣傳此網站					
希望網路資訊編排，更為簡化清楚。			多多在 fb 宣傳					
希望網路視覺設計，色彩更為簡單。			多在網路上宣導					
希望網站整體版面設計，更為簡單方便瀏覽。			多元化革新					
希望網站線上流程，操作更加便利。			外縣市民眾可以參加的活動					
希望首頁能有動態即時活動消息，讓活動不漏接			可否辦理捐發票的活動時，將可換之宣導品數量及圖片放					

附表一：

民眾反映意見彙整分類如下：

1. 網站版面設計上的建議	2. 資安疑慮	3. 跨機關合作建議	4. 辦理租稅宣導活動建議	5. 網站即時更新資訊	6. 線上客服建議	7. 臨櫃服務的建議	8. 稅法、法令及節稅說明的建議	9. 辦公環境建議
			到網站上					
行動版排版不明顯易懂			可以舉辦網路競賽					
色彩可以繽紛一點、活潑一點！			可以使用互動遊戲方式增加粉絲					
字體顏色可以再更清楚點			可以多點直播互動進行資訊宣導					
字體可以再大一些			可以多舉辦網路活動					
字體加大			可以多舉辦一些戶外的租稅活動。					
字體太小 顏色感覺不太搭			可以多廣告					
多些戶動，不要死版			可以多設點跟民眾互動的區域					
在頁面上的排列可以更清楚一點			可以多多開放抽獎					
再精簡			可以不定時來個小遊戲和民眾互動，增加民眾對稅務的認識					
再活潑一點			可以利用 辦理活動或網路抽獎或小遊戲 抽獎的方式，讓民眾互動並且提升民眾的參與感。					
外觀可以在好看些			加強多宣導網站平台					

附表一：

民眾反映意見彙整分類如下：

1. 網站版面設計上的建議	2. 資安疑慮	3. 跨機關合作建議	4. 辦理租稅宣導活動建議	5. 網站即時更新資訊	6. 線上客服建議	7. 臨櫃服務的建議	8. 稅法、法令及節稅說明的建議	9. 辦公環境建議
可活潑點			加油~希望能夠有抽獎活動機會多一些					
可否將新消息寄至電子郵箱			加油,多辦贈獎活動					
可以更鮮明設計			加油!推出更多租稅宣導活動					
可以考慮弄個簡單的導覽頁面方便確認問題			互動性的有獎徵答小活動,可促進民眾多了解					
可以多加點插圖			不定期辦理宣導活動以加深民眾的印象					
公告查詢可以在清楚			不定時抽樣問卷					
內容可再生動及豐富			FB 增加互動文章					
介面簡化								
介面美化 區塊可更細化								
介面可以多一些顏色								
介面不友善								
上傳相關附件時 檔案容量有被限制 希望可以再加大								
firefox 不能開啟, 要用 chrome 才可以								
設立兒童版								
網站蒐尋資料,用關鍵字查詢,未必有效。								

附表二： 民眾回饋之肯定意見，摘錄如下：

讚	非常好
蠻好的 無須改進	長青版,長者非常貼心設計,很好
繼續維持~很棒	抽獎活動的確會增加民眾對稅務進一步的了解,多多舉辦是對的!
繼續保持即可	辛苦惹
繼續保持下去是人民之福	辛苦了謝謝
繼續保持下去	辛苦了!!感恩有你(妳)們的努力
繼續加油👏	辛苦了
繼續加油、改進、好還要更好	沒有需要改進的
懶人包很貼心,請持續更新	沒有要改進的地方
還可以	求新求變,服務態度好親切專業,效率佳 多辦一些稅務活動,讓民眾更聊解。新竹市稅務局不但便民更走時代尖端,實在太棒。
還不錯	每個稅務資訊,都很清楚明白。
謝謝提供資訊	我覺得資訊已經很完整
謝謝辛苦	我覺得版面排版淺顯易懂 使用起來簡易又方便
謝謝	利用網路傳達訊息很棒
整體感覺不錯	有幫助
整體都非常滿意無需改進	好還要更好
整體版面顏色區分很棒	好用的網站
整體來說都很好,沒有特別要改進的。	好上加好,時應改變
整體來說非常不錯,可以得到很多的資訊。	好
整體已不錯,無需改進地方	各項服務都很滿意。
說明完整清楚,使民眾容易了解。	目前還滿意
精益求精	目前還不錯
滿意	目前就很好了
資訊相當清楚	目前都很棒
資訊很實用	目前都很好
節稅保健室,方便納稅義務人,很好	目前做的很棒
新竹市稅務局網站規劃非常好,使用起來很方便易懂。我很喜歡。	目前是覺得 很不錯
給予支持肯定	目前很滿意
稅務宣導資訊充足	目前很好呀
稅務局的各個項目,都很清楚了解。	目前很好了
棒	目前很好

附表二： 民眾回饋之肯定意見，摘錄如下：

都很滿意	目前沒有認為需要改進的地方喔!
都很棒，繼續維持！	目前我對貴站評價是很不錯的，加油!!
都很好	目前已很滿意
符合需求	目前一切良好
現在這樣已經很活潑易懂融入生活時事了，有時候進入流覽一番-淺顯易懂，長知識，	市民福利及回饋增加
問卷調查抽獎不錯	加油~
做的很好不需要改進。	加油
租稅幫手 內容非常清楚,長者易懂	分類詳細，資源豐富.一目了然 .
格式簡單，繼續保持	內容實用,多加宣導
相當好的問卷推廣活動	內容實用 唯須多加宣導 更多人受益
活動資訊即時更新	內容清楚
持續保持下去就很好了	不錯了
很親民，繼續保持	不錯!繼續保持
很滿意	已經很棒了，加油! ^^
很貼心，有考慮到不同年齡層使用者，是一個很友善的網站.	已經很棒了，不需要改進
很棒囉	已經很棒了
很棒喔~繼續加油!!	已經很完美，希望繼續努力
很棒喔！	已經很好了，繼續保持
很棒的網站!	已經很好了!
很棒的網站	已經很好了
很棒加油~	已經很好!!
很棒了	已經很好
很棒,繼續加油	已很好
很棒,加油~~	已經很好了
很棒,加油	大致上都很好不錯，繼續保持
很棒,加~油~	Ok
很棒!請加油!	OK
很棒	good
很好，繼續保持	GOGOGO
很好,跑馬燈資訊都是很新資訊	100分
很好，沒有	我覺很好
很好	:))
很用心在經營	: -)
保持就好~已經很好囉	版面設計讚

附表二： 民眾回饋之肯定意見，摘錄如下：

非常讚	網站內容很實用
非常滿意	非常滿意