

109 年 4 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，配合政府服務躍升方案、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 4 月份網路問卷調查計 3,098 人參加，有效問卷數計 2,669 人，108 年度 4 月有效問卷數計 2,482 人參加，今（109）年有效問卷較去年增加 187 人，約增加 7.5%。

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 3,098 人，有效問卷數計 2,669 份。

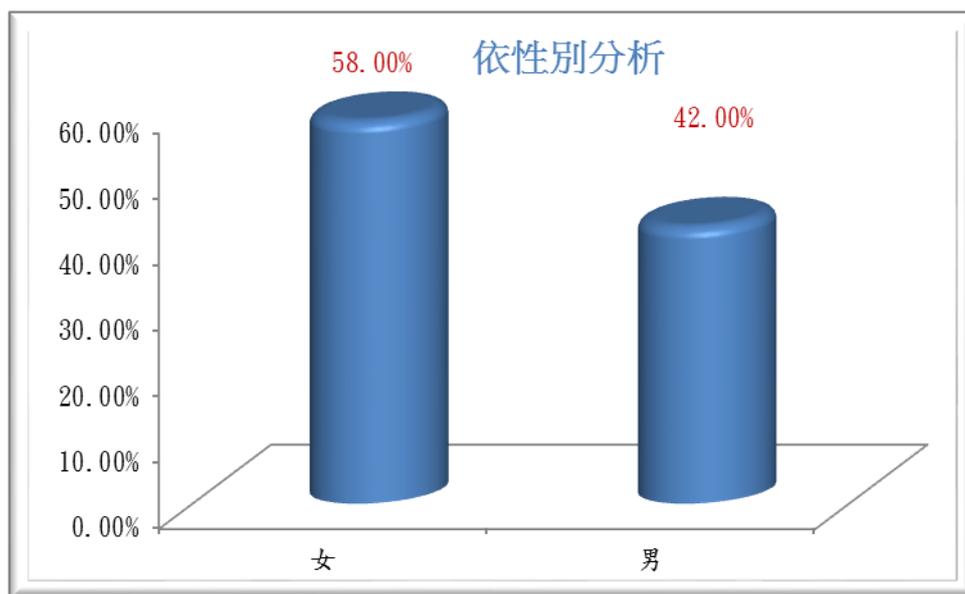
分析方法採次數百分比分析及交叉分析。次數百分比分析可看出整體之調查結果，而交叉分析之變項為性別、年齡、學歷與職業，藉由交叉分析找出重點族群，強化地方稅法宣導，落實民眾法律觀念。

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	1,548	58.00%
男	1,121	42.00%
小計	2,669	100.00%

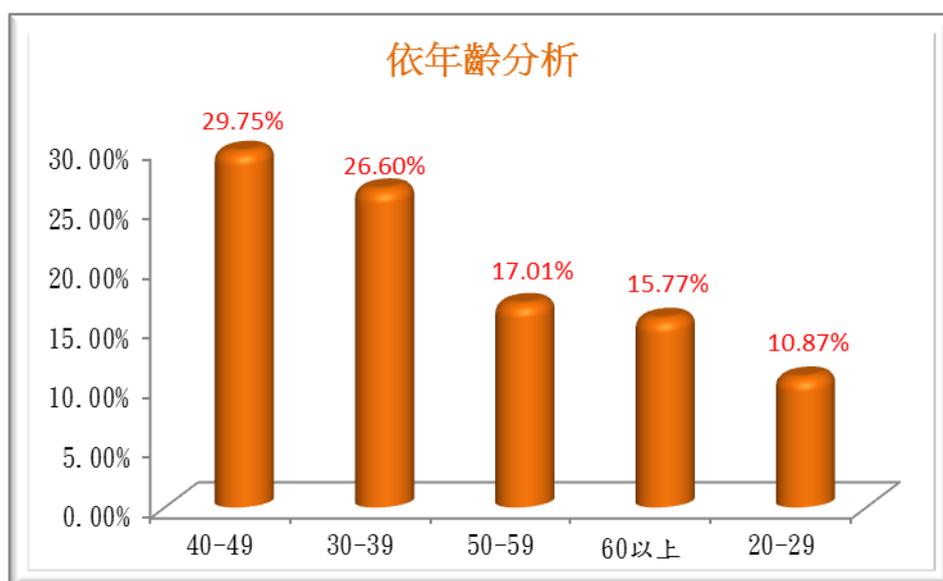


說明：

參加本次調查之民眾中，性別比率女性比例(58%)略高於男性比例(42%)，與 108 年(女性 59.79%，男性 40.21%)相較，今年男性參與比例約增加 1.79%。

(二)年齡

選項	人數	百分比
40-49 歲	794	29.75%
30-39 歲	710	26.60%
50-59 歲	454	17.01%
60 歲以上	421	15.77%
20-29 歲	290	10.87%
小計	2,669	100.00%



說明：

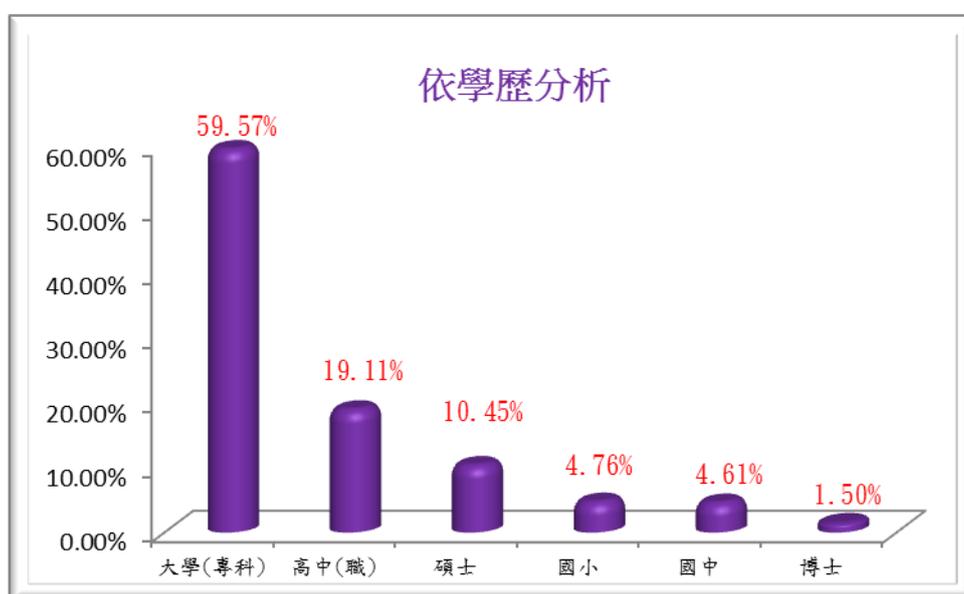
本次參加調查者年齡層 40-49 歲者人數 794 人，30-39 歲者人數 710 人，合計 1,504 人，占 56.35%，與 108 年(1,398 人，總人數 2,482，56.33%)比較，人數與比例均有增加，顯見參與者仍以 30-49 歲大宗。

年齡 20-29 歲者人數 290 人較 108 年 307 人比較，人數與比率皆下降，其餘年齡層分佈人數與 108 年比較，人數皆有上升，比率相差不大。

青壯年族群重視理財及家庭，如何節稅對他們而言是比較實際的，建議可多提供實用節稅懶人包、稅務實例，吸引該族群瀏覽本局網站。

(三)學歷

選項	人數	百分比
大學(專科)	1,590	59.57%
高中(職)	510	19.11%
碩士	279	10.45%
國小	127	4.76%
國中	123	4.61%
博士	40	1.50%
小計	2,669	100.00%

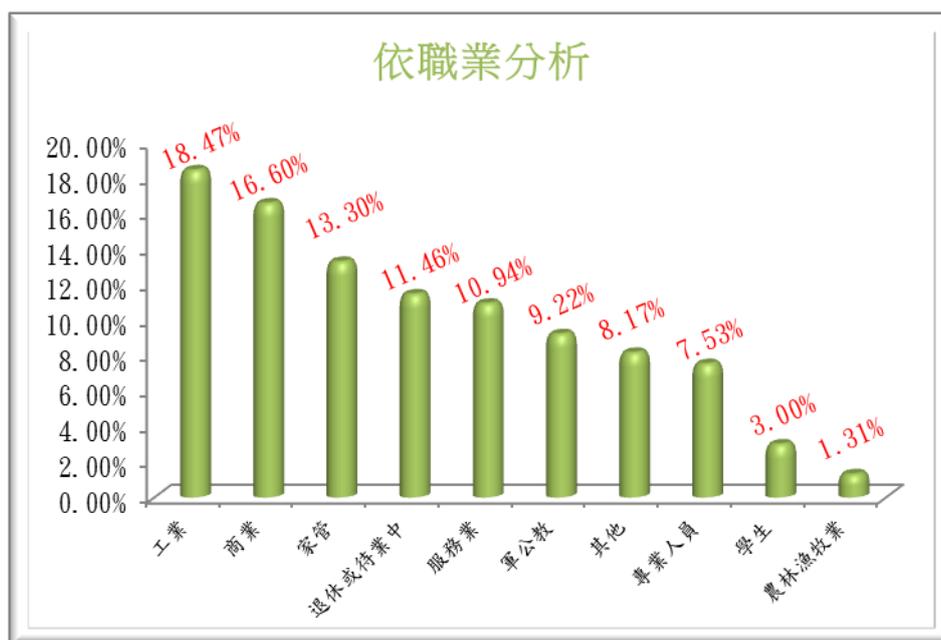


說明：

參加問卷調查者學歷分佈與 108 年分佈相同。以大學(專科)學歷為首(占 59.57%)、高中(職)居第二(19.11%)，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。

(四)職業

選項	人數	百分比
工業	493	18.47%
商業	443	16.60%
家管	355	13.30%
退休或待業中	306	11.46%
服務業	292	10.94%
軍公教	246	9.22%
其他	218	8.17%
專業人員	201	7.53%
學生	80	3.00%
農林漁牧業	35	1.31%
小計	2,669	100.00%

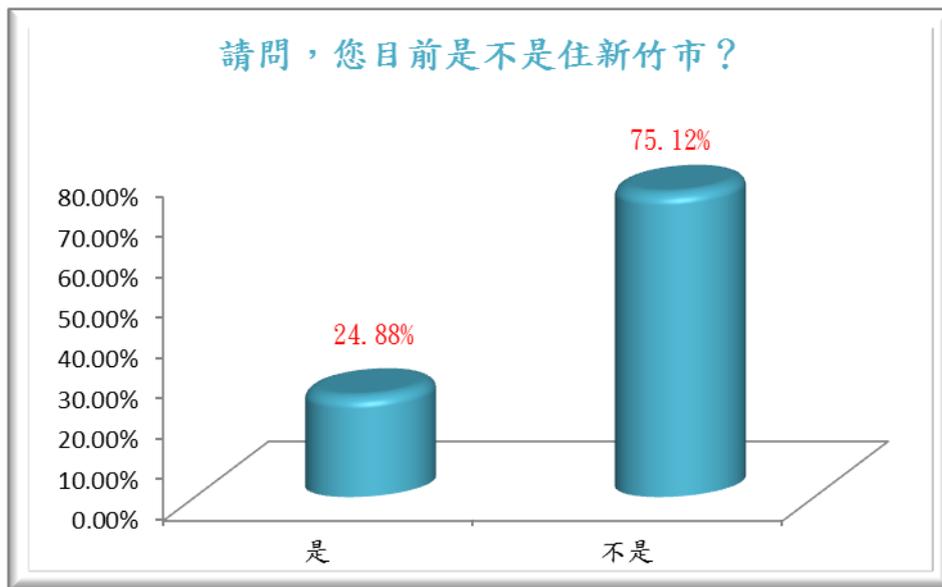


說明：

本次參加調查之民眾職業分布與 108 年最大不同處，商業、退休或待業中由 108 年三、七名(369 人, 14.87%; 229, 9.23%)分別進昇至第二、四名，研判今年度受疫情影響，造成整體經濟下滑，失業人口增加，建議針對疫情所提供的稅務紓困措施加強宣導。

(五)請問，您目前是不是住在新竹市？

選項	人數	百分比
是	664	24.88%
不是	2,005	75.12%
合計	2,669	100.00%

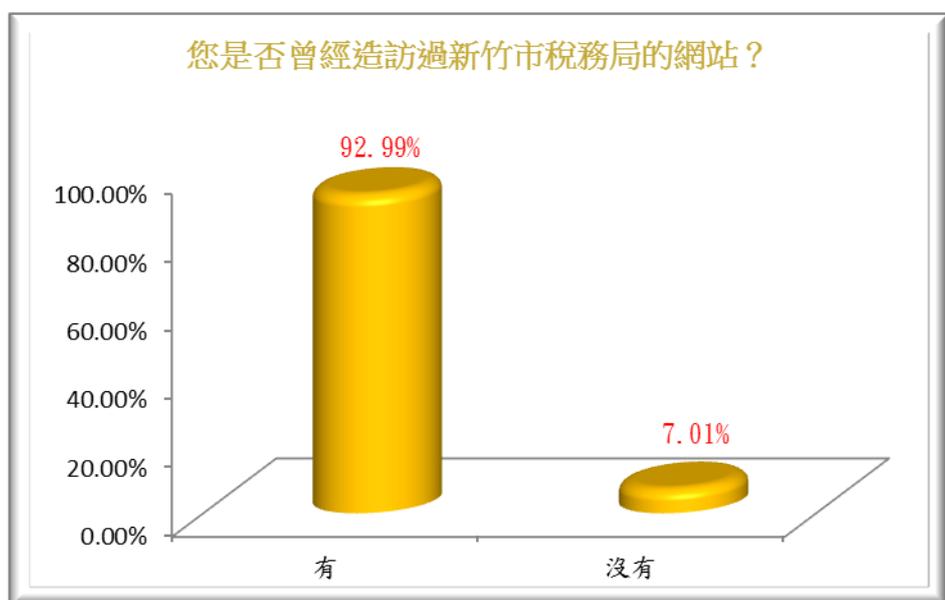


說明：

本次參加調查之民眾目前住在新竹市者僅占 24.88%(108 年 25.14%)，外縣市民眾占 75.12% (107 年 76.04%、108 年 74.86%)，連續 3 年外縣市民眾比率都很高，研判本局網站內容豐富實用及活動資訊較容易吸引各地民眾瀏覽，且本局 Facebook 活潑有趣，除了提供日常稅務知識外，定期舉辦留言按讚分享活動，吸引各縣市民眾成為粉絲，粉絲人數年年增長。

(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	2,482	92.99%
沒有	187	7.01%
小計	2,669	100.00%



說明：

本次參加調查之民眾曾經瀏覽本局網站者 92.99% 較 108 年 92.55% 增加 0.44%，表示民眾較有意願上網了解稅務事，未來應適時掌握社會脈動、及時更新網站資料訊息，並舉辦活動吸引民眾樂學稅務事。

(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 11 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：

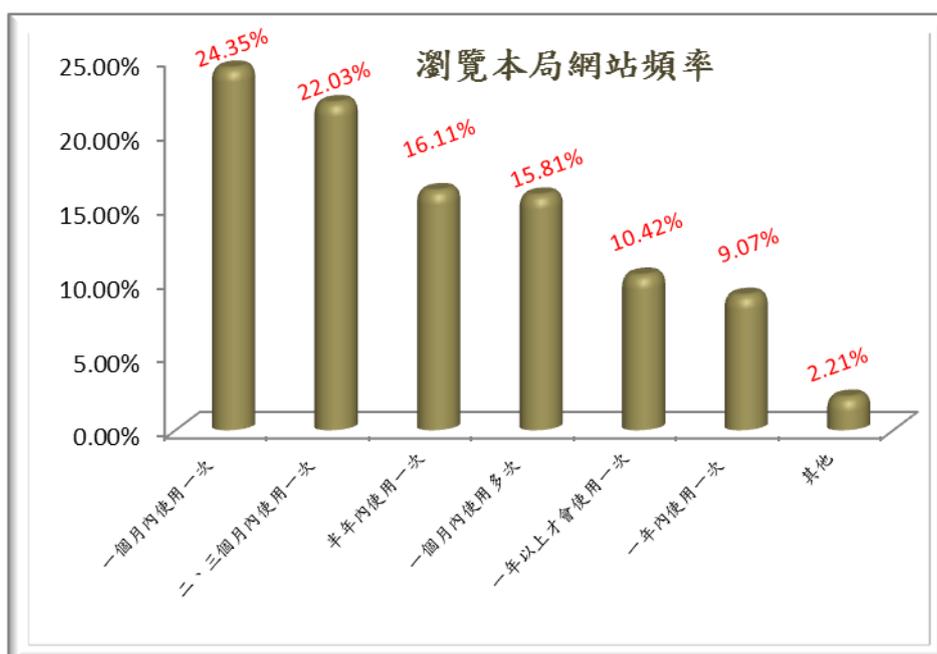
- (1)性別：女性、男性。
- (2)年齡：40-49 歲、30-39 歲、50-59 歲、60 歲以上、20-29 歲。
- (3)學歷：大學(專科)、高中(職)、碩士、國小、國中、博士。
- (4)職業：工業、商業、家管、退休或待業中、服務業、軍公教、其他、專業人員、學生、農林漁牧業。

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	650	24.35%
二、三個月內使用一次	588	22.03%
半年內使用一次	430	16.11%
一個月內使用多次	422	15.81%
一年以上才會使用一次	278	10.42%
一年內使用一次	242	9.07%
其他	59	2.21%
小計(人)	2,669	100.00%



2. 結構分析

(1) 性別

選項	男	女
一個月內使用多次	6.33%	9.48%
一個月內使用一次	10.83%	13.53%
二、三個月內使用一次	9.33%	12.70%
半年內使用一次	6.89%	9.22%
一年內使用一次	4.53%	5.88%
一年以上才會使用一次	3.48%	5.58%
其他	0.60%	1.61%
小計(人)	1,121	1,548

(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	1.84%	3.67%	4.27%	3.60%	2.44%
一個月內使用一次	2.40%	7.64%	7.01%	3.37%	3.93%
二、三個月內使用一次	2.14%	4.95%	7.23%	4.31%	3.41%
半年內使用一次	1.84%	4.38%	5.02%	2.74%	2.14%
一年內使用一次	1.12%	2.51%	3.07%	1.42%	2.29%
一年以上才會使用一次	1.46%	2.96%	2.55%	0.82%	1.27%
其他	0.07%	0.49%	0.60%	0.75%	0.30%
小計(人)	290	710	794	454	421

(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	0.49%	0.56%	3.37%	9.10%	1.42%	0.86%
一個月內使用一次	1.54%	1.46%	3.90%	15.44%	1.91%	0.11%
二、三個月內使用一次	0.97%	0.86%	4.38%	13.04%	2.55%	0.22%
半年內使用一次	0.34%	0.67%	3.26%	9.70%	1.99%	0.15%
一年內使用一次	0.64%	0.56%	2.10%	5.92%	1.16%	0.04%
一年以上才會使用一次	0.60%	0.37%	1.57%	5.13%	1.27%	0.11%
其他	0.19%	0.11%	0.52%	1.24%	0.15%	0.00%
小計(人)	127	123	510	1590	279	40

(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	1.95 %	2.47 %	2.40 %	1.46 %	1.76 %	0.15 %	0.45 %	1.84 %	1.99 %	1.35 %
一個月內使用 一次	1.61 %	5.25 %	4.95 %	3.75 %	1.54 %	0.11 %	0.52 %	3.15 %	2.10 %	1.39 %
二、三個月 內使用一次	2.29 %	3.37 %	4.87 %	1.84 %	1.12 %	0.30 %	0.86 %	2.62 %	2.70 %	2.06 %
半年內使用 一次	1.50 %	2.40 %	2.81 %	1.65 %	1.27 %	0.52 %	0.49 %	2.21 %	1.84 %	1.42 %
一年內使用 一次	0.94 %	1.39 %	1.84 %	1.20 %	1.05 %	0.19 %	0.30 %	1.57 %	1.42 %	0.52 %
一年以上才 會使用一次	0.90 %	1.24 %	1.31 %	0.86 %	0.71 %	0.04 %	0.37 %	1.39 %	1.16 %	1.09 %
其他	0.04 %	0.49 %	0.30 %	0.19 %	0.07 %	0.00 %	0.00 %	0.52 %	0.26 %	0.34 %
小計(人)	246	443	493	292	201	35	80	355	306	218

3. 說明：

(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)62.2%(107年66.57%、108年61.85%)較前年增加0.35%，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35.71%、40-49歲18.51%、大學(專科)37.58%及高中(職)11.65%、工業12.21%)。

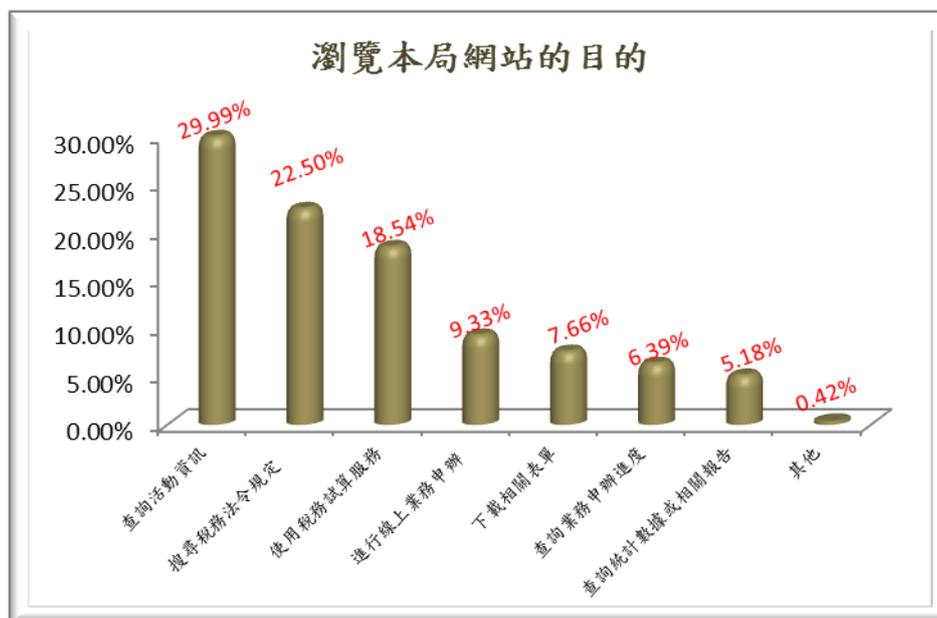
(3) 瀏覽新竹市稅務局網站的頻率為其他的原因：

其他的原因	頻次
Facebook	1
了解稅務	1
不一定	5
不太有機會上網	1
不住在這裡	1
不定時	3
今天是第一次	1
介面方便	1
有人通知我	1

(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	1,582	29.99%
搜尋稅務法令規定	1,187	22.50%
使用稅務試算服務	978	18.54%
進行線上業務申辦	492	9.33%
下載相關表單	404	7.66%
查詢業務申辦進度	337	6.39%
查詢統計數據或相關報告	273	5.18%
其他	22	0.42%
小計	5,275	100.00%



2. 結構分析

(1) 性別

選項	男	女
搜尋稅務法令規定	10.01%	12.49%
使用稅務試算服務	7.92%	10.62%
進行線上業務申辦	4.30%	5.02%
查詢業務申辦進度	2.81%	3.58%
下載相關表單	2.81%	4.85%
查詢活動資訊	12.17%	17.82%
查詢統計數據或相關報告	2.31%	2.86%
其他	0.11%	0.30%
小計(人)	2,239	3,036

(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	2.69%	5.55%	6.98%	4.25%	3.03%
使用稅務試算服務	1.82%	5.86%	4.95%	3.15%	2.77%
進行線上業務申辦	0.85%	3.28%	2.35%	1.50%	1.35%
查詢業務申辦進度	0.72%	2.01%	1.46%	1.33%	0.87%
下載相關表單	0.91%	1.76%	2.16%	1.61%	1.21%
查詢活動資訊	3.43%	6.29%	9.50%	5.42%	5.35%
查詢統計數據或相關報告	0.44%	1.25%	1.55%	1.00%	0.93%
其他	0.04%	0.17%	0.08%	0.09%	0.04%
小計(人)	575	1,381	1,531	968	820

(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	0.83%	0.70%	3.81%	13.82%	2.75%	0.59%
使用稅務試算服務	0.97%	0.99%	3.09%	11.81%	1.61%	0.08%
進行線上業務申辦	0.61%	0.59%	1.65%	5.52%	0.91%	0.06%
查詢業務申辦進度	0.21%	0.25%	1.42%	4.00%	0.49%	0.02%
下載相關表單	0.19%	0.28%	1.93%	4.28%	0.89%	0.08%
查詢活動資訊	1.40%	1.23%	5.86%	17.95%	3.24%	0.30%
查詢統計數據或相關報告	0.17%	0.19%	0.89%	3.17%	0.64%	0.11%
其他	0.02%	0.02%	0.13%	0.21%	0.04%	0.00%
小計(人)	232	224	991	3,205	558	65

(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	2.39 %	3.72 %	4.49 %	2.10 %	1.97 %	0.25 %	0.78 %	2.50 %	2.45 %	1.86 %
使用稅務試算 服務	1.42 %	3.85 %	4.04 %	1.84 %	1.21 %	0.34 %	0.57 %	2.26 %	1.91 %	1.10 %
進行線上業務 申辦	0.68 %	1.82 %	2.46 %	1.06 %	0.44 %	0.30 %	0.19 %	1.12 %	0.97 %	0.28 %
查詢業務申辦 進度	0.25 %	1.12 %	1.86 %	1.12 %	0.38 %	0.19 %	0.08 %	0.55 %	0.61 %	0.25 %
下載相關表單	0.64 %	1.31 %	1.52 %	1.00 %	0.61 %	0.28 %	0.27 %	0.78 %	0.78 %	0.47 %
查詢活動資訊	2.82 %	4.61 %	5.18 %	2.73 %	2.41 %	0.36 %	1.14 %	4.11 %	3.98 %	2.65 %
查詢統計數據 或相關報告	0.36 %	0.87 %	1.21 %	0.64 %	0.30 %	0.04 %	0.21 %	0.57 %	0.70 %	0.27 %
其他	0.06 %	0.09 %	0.02 %	0.02 %	0.00 %	0.00 %	0.00 %	0.11 %	0.06 %	0.06 %
小計(人)	455	917	1096	555	386	93	170	633	604	366

3. 說明：

(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」(29.99%)、「搜尋稅務法令規定」(22.50%)(排序與108年同)。

(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30.31%、40-49歲16.47%、大學(專科)31.77%及高中(職)9.67%、工業9.67%及商業8.32%]。

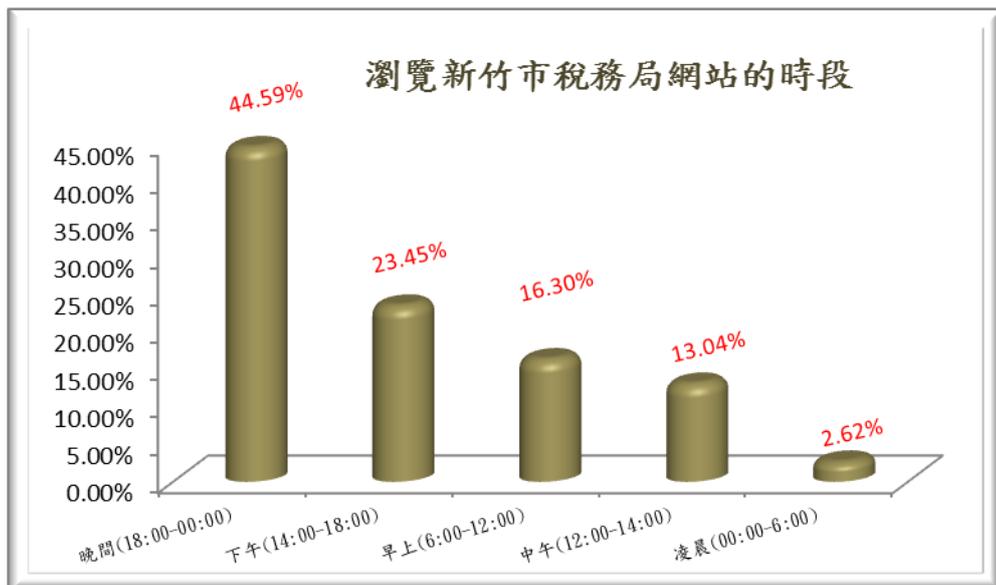
(3) 瀏覽新竹市稅務局網站的目的為其他的原因：

其他的原因	頻次
未用	4
參加活動	9
教小孩	1
報綜所稅	1
填問卷	2
線上繳稅查詢及繳稅	1
學校作業需要	1
關鍵字跑進來的	1

(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)	1,190	44.59%
下午(14:00-18:00)	626	23.45%
早上(6:00-12:00)	435	16.30%
中午(12:00-14:00)	348	13.04%
凌晨(00:00-6:00)	70	2.62%
小計	2,669	100.00%



2. 結構分析

(1) 性別

選項	男	女
早上(6:00-12:00)	6.07%	10.23%
中午(12:00-14:00)	5.17%	7.87%
下午(14:00-18:00)	8.95%	14.50%
晚間(18:00-00:00)	20.49%	24.09%
凌晨(00:00-6:00)	1.31%	1.31%
小計(人)	1,121	1,548

(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)	1.05%	4.16%	5.25%	3.07%	2.77%
中午(12:00-14:00)	1.20%	3.60%	3.56%	2.21%	2.47%
下午(14:00-18:00)	2.81%	6.78%	6.78%	3.75%	3.33%
晚間(18:00-00:00)	5.58%	11.46%	13.45%	7.08%	7.01%
凌晨(00:00-6:00)	0.22%	0.60%	0.71%	0.90%	0.19%
小計(人)	290	710	794	454	421

(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)	1.01%	0.45%	2.81%	9.48%	1.91%	0.64%
中午(12:00-14:00)	0.71%	0.71%	2.85%	7.27%	1.31%	0.19%
下午(14:00-18:00)	0.97%	1.01%	5.21%	13.79%	2.21%	0.26%
晚間(18:00-00:00)	2.06%	2.40%	7.83%	27.50%	4.46%	0.34%
凌晨(00:00-6:00)	0.00%	0.04%	0.41%	1.54%	0.56%	0.07%
小計(人)	127	123	510	1,590	279	40

(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)	1.87%	2.88%	1.69%	1.31%	1.24%	0.07%	0.11%	3.18%	2.32%	1.61%
中午(12:00-14:00)	1.20%	2.21%	2.06%	1.05%	0.67%	0.41%	0.37%	2.44%	1.54%	1.09%
下午(14:00-18:00)	2.55%	4.20%	3.93%	2.59%	1.95%	0.34%	0.67%	2.92%	2.32%	1.99%
晚間(18:00-00:00)	3.60%	6.97%	10.00%	5.62%	3.41%	0.41%	1.76%	4.57%	4.87%	3.37%
凌晨(00:00-6:00)	0.00%	0.34%	0.79%	0.37%	0.26%	0.07%	0.07%	0.19%	0.41%	0.11%
小計(人)	246	443	493	292	201	35	80	355	306	218

3. 說明：

(1) 瀏覽本局網站主要時段 依【次數百分比分析】：

44.59%民眾慣於「晚上時段」瀏覽本局網站(主要時段與107年37.97%、108年42.95%調查結果相同)。

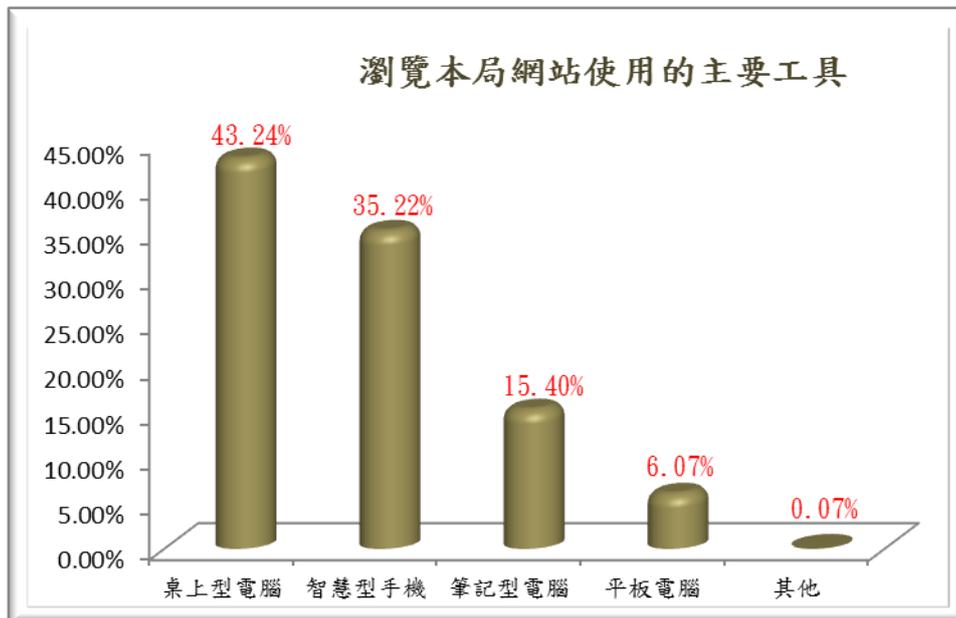
(2) 【結構分析】與【基本資料分析】就「晚上時段」差異比較：

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24.09%、40-49歲13.45%、大學(專科)27.50%及高中(職)7.83%、職業以工業10.00%及商業6.97%為主]。

(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	1,154	43.24%
智慧型手機	940	35.22%
筆記型電腦	411	15.40%
平板電腦	162	6.07%
其他	2	0.07%
小計	2,669	100.00%



2. 結構分析

(1) 性別

選項	男	女
桌上型電腦	19.18%	24.05%
筆記型電腦	7.72%	7.68%
平板電腦	2.36%	3.71%
智慧型手機	12.74%	22.48%
其他	0.00%	0.07%
小計(人)	1,121	1,548

(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	3.90%	9.82%	13.45%	7.72%	8.36%
筆記型電腦	2.32%	3.11%	4.76%	3.00%	2.21%
平板電腦	0.30%	1.54%	1.50%	1.20%	1.54%
智慧型手機	4.35%	12.14%	10.04%	5.10%	3.60%
其他	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.07%
小計(人)	290	710	794	454	421

(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	2.59%	2.10%	7.61%	25.55%	4.50%	0.90%
筆記型電腦	0.45%	0.71%	2.02%	9.52%	2.40%	0.30%
平板電腦	0.30%	0.30%	1.50%	3.48%	0.45%	0.04%
智慧型手機	1.39%	1.50%	7.94%	21.02%	3.11%	0.26%
其他	0.04%	0.00%	0.04%	0.00%	0.00%	0.00%
小計(人)	127	123	510	1,590	279	40

(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	4.91%	7.27%	6.74%	4.35%	3.03%	0.34%	1.35%	5.32%	5.36%	4.57%
筆記型電腦	1.57%	2.32%	3.15%	1.76%	1.24%	0.34%	0.60%	1.69%	1.91%	0.82%
平板電腦	0.75%	0.71%	1.69%	0.56%	0.22%	0.37%	0.15%	0.60%	0.45%	0.56%
智慧型手機	1.99%	6.29%	6.89%	4.27%	3.03%	0.26%	0.90%	5.62%	3.75%	2.21%
其他	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.07%	0.00%	0.00%
小計(人)	246	443	493	292	201	35	80	355	306	218

3. 說明：

(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」43.24%(108年49.11%，較108年下降5.87%)、「智慧型手機」35.22%(108年31.63%，較108年上升3.59%)。

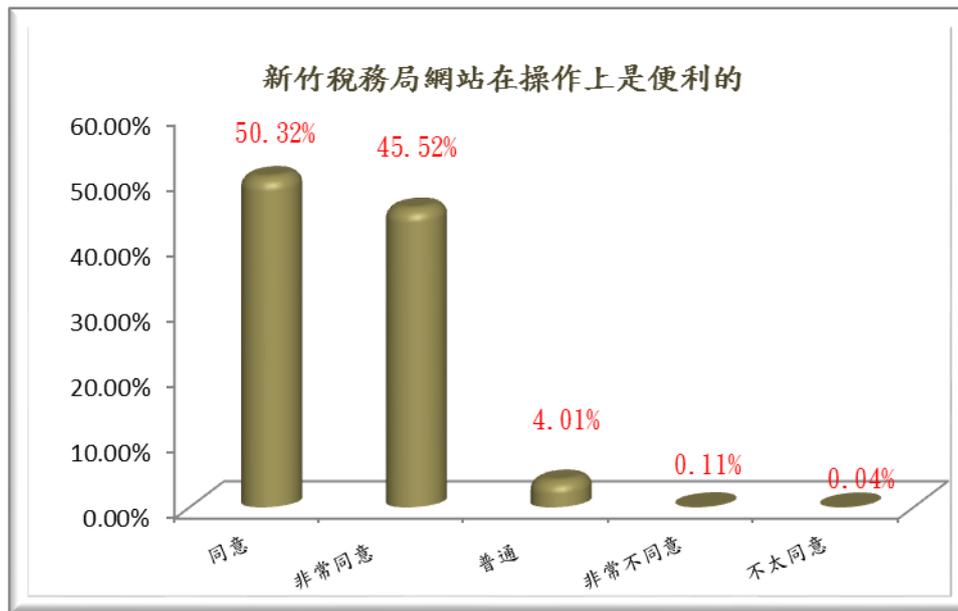
(2) 【結構分析】與【基本資料分析】就「桌上型電腦」差異比較：

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24.05%多於男性19.18%、較集中於年齡40-49歲13.45%、大學(專科)25.55%及高中(職)7.61%學歷、職業工業6.74%、商業7.27%〕。

(五) 新竹稅務局網站在操作上是便利的。

1. 次數百分比分析

選項	人數	百分比
同意	1,343	50.32%
非常同意	1,215	45.52%
普通	107	4.01%
非常不同意	3	0.11%
不太同意	1	0.04%
小計	2,669	100.00%



2. 結構分析

(1) 性別

選項	男	女
非常同意	18.66%	26.86%
同意	21.47%	28.85%
普通	1.80%	2.21%
不太同意	0.00%	0.04%
非常不同意	0.07%	0.04%
小計(人)	1,121	1,548

(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	5.32%	11.02%	13.30%	8.24%	7.64%
同意	5.02%	14.42%	15.44%	8.02%	7.42%
普通	0.52%	1.12%	0.90%	0.75%	0.71%
不太同意	0.00%	0.00%	0.04%	0.00%	0.00%
非常不同意	0.00%	0.04%	0.07%	0.00%	0.00%
小計(人)	290	710	794	454	421

(3) 學歷

選項	國小	國中	高中(職)	大學(專科)	碩士	博士
非常同意	2.06%	2.02%	9.10%	26.68%	4.46%	1.20%
同意	2.40%	2.21%	9.40%	30.57%	5.43%	0.30%
普通	0.26%	0.37%	0.60%	2.29%	0.49%	0.00%
不太同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.04%	0.00%
非常不同意	0.04%	0.00%	0.00%	0.04%	0.04%	0.00%
小計(人)	127	123	510	1,590	279	40

(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	4.57%	7.01%	8.28%	4.31%	4.01%	0.30%	1.39%	6.33%	5.40%	3.93%
同意	4.35%	9.22%	9.10%	6.14%	3.30%	0.90%	1.54%	6.41%	5.51%	3.86%
普通	0.30%	0.37%	1.09%	0.49%	0.19%	0.11%	0.07%	0.52%	0.52%	0.34%
不太同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.04%
非常不同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.04%	0.00%	0.00%	0.04%	0.04%	0.00%
小計(人)	246	443	493	292	201	35	80	355	306	218

3. 說明：

(1) **本局網站在操作上是便利的**依【次數百分比分析】認同比例(即非常同意、同意的合計)95.84%(107年90.73%、108年89.48%，較去年上升6.36%)，對於大多數民眾而言，本局網站在操作上是便利的。

(2) **本局網站在操作上是便利的**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)4.16%(107年9.27%、108年10.52%，較去年下降6.36%)。

(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、職業類別上，【結構分析】與【基本資料分析】無大差異[女性2.29%多於男性1.87%、較集中於年齡30-39歲1.16%及40-49歲1.01%、以大學(專科)2.32%及高中(職)0.60%學歷、職業工業1.09%為主]。

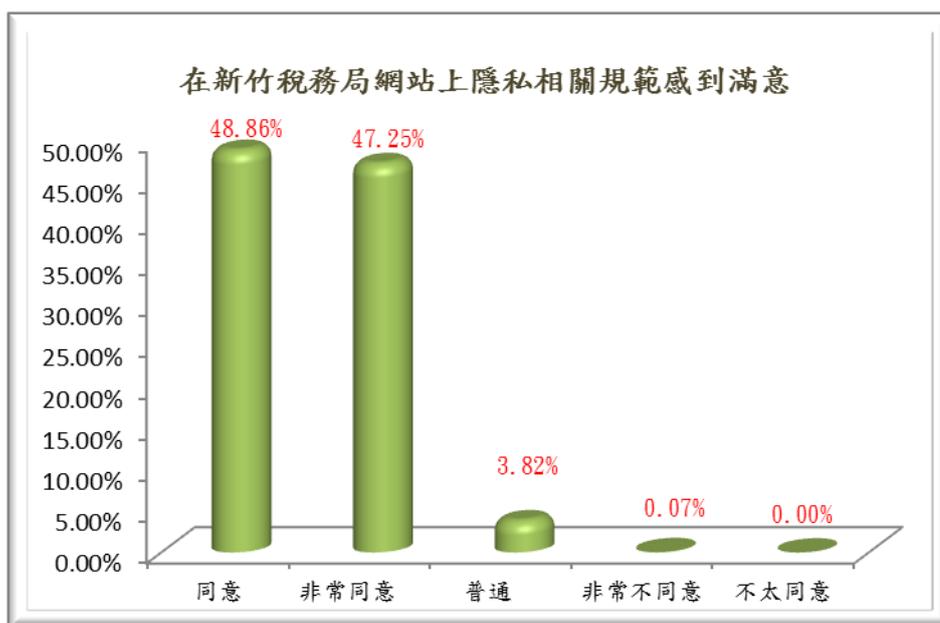
(4) 新竹稅務局網站在操作上是便利的，表示不認同的原因：

其他的原因	頻次
不常使用	1
介面有點複雜	1
說明清楚	1

(六) 在新竹稅務局網站上隱私相關規範感到滿意。

1. 次數百分比分析

選項	人數	百分比
同意	1,304	48.86%
非常同意	1,261	47.25%
普通	102	3.82%
非常不同意	2	0.07%
不太同意	0	0.00%
小計	2,669	100.00%



2. 結構分析

(1) 性別

選項	男	女
非常同意	19.86%	27.39%
同意	20.38%	28.48%
普通	1.72%	2.10%
不太同意	0.00%	0.00%
非常不同意	0.04%	0.04%
小計(人)	1,121	1,548

(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	5.36%	12.25%	13.60%	7.83%	8.21%
同意	5.06%	13.15%	15.17%	8.65%	6.82%
普通	0.45%	1.20%	0.94%	0.49%	0.75%
不太同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
非常不同意	0.00%	0.00%	0.04%	0.04%	0.00%
小計(人)	290	710	794	454	421

(3) 學歷

選項	國小	國中	高中(職)	大學(專科)	碩士	博士
非常同意	2.55%	2.02%	9.40%	27.88%	4.23%	1.16%
同意	1.91%	2.44%	8.95%	29.60%	5.62%	0.34%
普通	0.26%	0.15%	0.71%	2.10%	0.60%	0.00%
不太同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
非常不同意	0.04%	0.00%	0.04%	0.00%	0.00%	0.00%
小計(人)	127	123	510	1,590	279	40

(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	4.61%	7.16%	8.69%	4.50%	4.23%	0.49%	1.54%	6.11%	5.77%	4.16%
同意	4.16%	9.10%	8.95%	5.92%	3.07%	0.71%	1.39%	6.63%	5.28%	3.63%
普通	0.41%	0.34%	0.82%	0.52%	0.22%	0.11%	0.07%	0.56%	0.37%	0.37%
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	0.04%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.04%	0.00%
小計(人)	246	443	493	292	201	35	80	355	306	218

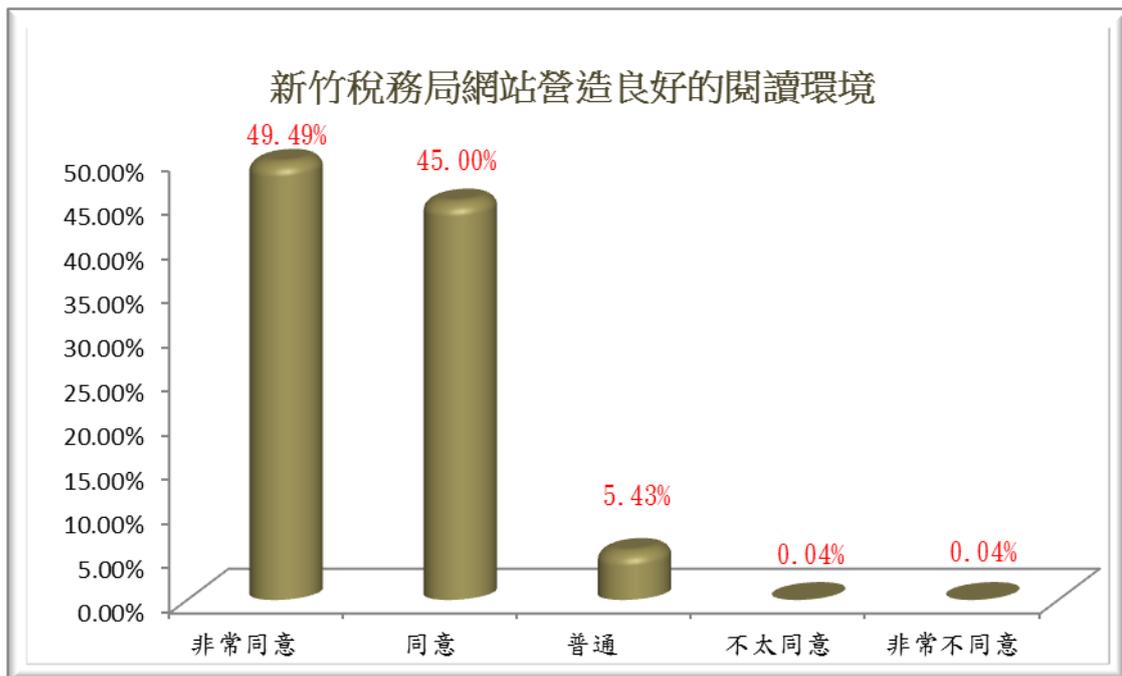
3. 說明：

- (1) 在本局網站上隱私相關規範感到滿意依【次數百分比分析】認同比率(即非常同意、同意的合計)96.10%(107年90.57%、108年89.77%，較去年上升6.33%)，對於大多數民眾而言，本局網站的隱私相關規範是感到滿意的。
- (2) 在本局網站上隱私相關規範感到滿意依【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)3.90%(107年9.43%、108年10.23%，較去年下降6.33%)。
- (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2.14%多於男性1.76%、集中年齡於30-39歲1.20%及40-49歲0.97%、大學(專科)2.10及高中(職)0.75%學歷、職業工業0.82%]。

(七) 新竹稅務局網站營造良好的閱讀環境。

1. 次數百分比分析

選項	人數	百分比
非常同意	1,321	49.49%
同意	1,201	45.00%
普通	145	5.43%
不太同意	1	0.04%
非常不同意	1	0.04%
小計	2,669	100.00%



2. 結構分析

(1) 性別

選項	男	女
非常同意	21.39%	28.10%
同意	17.95%	27.05%
普通	2.59%	2.85%
不太同意	0.04%	0.00%
非常不同意	0.04%	0.00%
小計(人)	1,121	1,548

(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	5.84%	12.81%	13.60%	9.48%	7.76%
同意	4.57%	11.99%	14.72%	6.63%	7.08%
普通	0.45%	1.76%	1.39%	0.90%	0.94%
不太同意	0.00%	0.04%	0.00%	0.00%	0.00%
非常不同意	0.00%	0.00%	0.04%	0.00%	0.00%
小計(人)	290	710	794	454	421

(3) 學歷

選項	國小	國中	高中(職)	大學(專科)	碩士	博士
非常同意	1.99%	2.59%	10.19%	29.30%	4.27%	1.16%
同意	2.44%	1.72%	8.02%	27.46%	5.13%	0.22%
普通	0.34%	0.30%	0.90%	2.77%	1.01%	0.11%
不太同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.04%	0.00%	0.00%
非常不同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.04%	0.00%
小計(人)	127	123	510	1590	279	40

(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	4.68%	7.19%	9.63%	5.99%	4.38%	0.41%	1.46%	6.86%	5.13%	3.75%
同意	3.78%	8.77%	7.79%	4.27%	2.77%	0.71%	1.54%	5.77%	5.62%	3.97%
普通	0.71%	0.64%	1.05%	0.67%	0.37%	0.19%	0.00%	0.67%	0.67%	0.45%
不太同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.04%	0.00%
非常不同意	0.04%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
小計(人)	246	443	493	292	201	35	80	355	306	218

3. 說明：

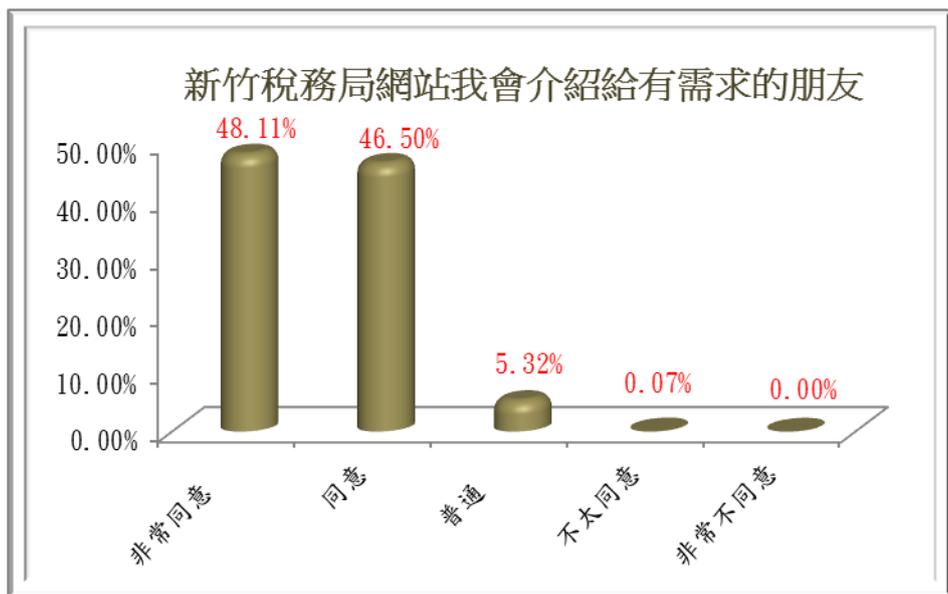
- (1) **本局網站營造良好的閱讀環境**依【次數百分比分析】認同比率(即非常同意、同意的合計)94.49%，對於大多數民眾而言，本局網站營造良好的閱讀環境是感到滿意的。
- (2) **本局網站營造良好的閱讀環境**依【次數百分比分析】不認同比率(即普通、不太同意、非常不同意的合計)5.51%。
- (3) 【結構分析】與【基本資料分析】就「不認同」比率差異比較：
在性別、年齡、學歷、職業類別上，【結構分析】與【基本資料分析】無大差異[女性 2.85%多於男性 2.66%、集中年齡於 30-39 歲 1.80%及 40-49 歲 1.42%、以大學(專科)2.81%學歷為主、職業以工業 1.05%]。
- (4) 新竹稅務局網站營造良好的閱讀環境，表示不認同的原因：

其他的原因	頻次
字體顏色有點灰暗	1
網站語言選則應獨立，並置於進入跳出語言選單。	1

(八) 新竹稅務局網站我會介紹給有需求的朋友。

1. 次數百分比分析

選項	人數	百分比
非常同意	1,284	48.11%
同意	1,241	46.50%
普通	142	5.32%
不太同意	2	0.07%
非常不同意	0	0.00%
小計	2,669	100.00%



2. 結構分析

(1) 性別

選項	男	女
非常同意	20.53%	27.58%
同意	18.92%	27.58%
普通	2.55%	2.77%
不太同意	0.00%	0.07%
非常不同意	0.00%	0.00%
小計(人)	1,121	1,548

(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	5.28%	12.18%	14.13%	8.32%	8.21%
同意	4.95%	12.81%	14.28%	7.72%	6.74%
普通	0.60%	1.61%	1.35%	0.97%	0.79%
不太同意	0.04%	0.00%	0.00%	0.00%	0.04%
非常不同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
小計(人)	290	710	794	454	421

(3) 學歷

選項	國小	國中	高中(職)	大學(專科)	碩士	博士
非常同意	2.51%	1.99%	9.22%	28.59%	4.61%	1.20%
同意	1.91%	2.36%	9.14%	27.76%	5.13%	0.19%
普通	0.34%	0.26%	0.71%	3.18%	0.71%	0.11%
不太同意	0.00%	0.00%	0.04%	0.04%	0.00%	0.00%
非常不同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
小計(人)	127	123	510	1,590	279	40

(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	4.72%	8.28%	8.24%	4.46%	4.46%	0.60%	1.42%	6.41%	5.81%	3.71%
同意	3.82%	7.64%	8.80%	5.84%	2.81%	0.64%	1.39%	6.44%	5.02%	4.08%
普通	0.67%	0.67%	1.42%	0.64%	0.26%	0.07%	0.19%	0.41%	0.64%	0.34%
不太同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.04%	0.00%	0.04%
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)	246	443	493	292	201	35	80	355	306	218

3. 說明：

(1) 本局網站會介紹給有需求的朋友依【次數百分比分析】認同比率(即非常同意、同意的合計)94.60%，對於大多數民眾而言，會介紹本局網站給有需求的朋友。

(2) 本局網站會介紹給有需求的朋友依【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)5.40%。

(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 2.85%多於男性 2.55%、集中年齡於 30-39 歲 1.61%及 40-49 歲 1.35%、以大學(專科)3.22%及高中(職)0.75%學歷為主、職業工業 1.42%]。

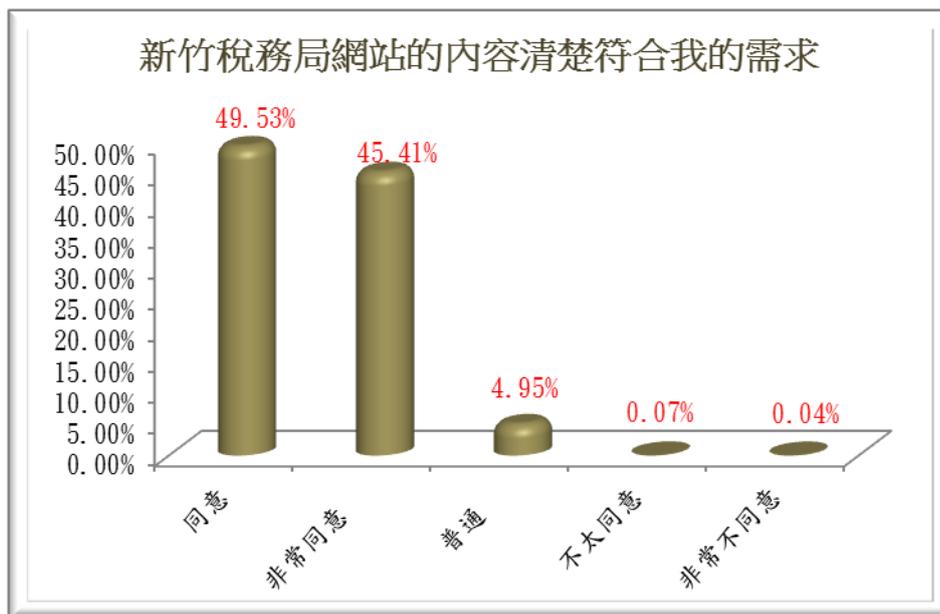
(4) 新竹稅務局網站我會介紹給有需求的朋友，表示不認同的原因：

其他的原因	頻次
大家都會查，根本不用建議	1
朋友已經知道了，可以不用介紹。	1

(九) 新竹稅務局網站的內容清楚符合我的需求。

1. 次數百分比分析

選項	人數	百分比
同意	1,322	49.53%
非常同意	1,212	45.41%
普通	132	4.95%
不太同意	2	0.07%
非常不同意	1	0.04%
小計	2,669	100.00%



2. 結構分析

(1) 性別

選項	男	女
非常同意	19.11%	26.30%
同意	20.72%	28.81%
普通	2.10%	2.85%
不太同意	0.07%	0.00%
非常不同意	0.00%	0.04%
小計(人)	1,121	1,548

(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	5.40%	11.09%	12.89%	8.06%	7.98%
同意	5.13%	14.09%	15.29%	8.09%	6.93%
普通	0.34%	1.35%	1.57%	0.82%	0.86%
不太同意	0.00%	0.07%	0.00%	0.00%	0.00%
非常不同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.04%	0.00%
小計(人)	290	710	794	454	421

(3) 學歷

選項	國小	國中	高中(職)	大學(專科)	碩士	博士
非常同意	1.99%	2.02%	8.54%	27.24%	4.46%	1.16%
同意	2.36%	2.25%	9.67%	29.64%	5.32%	0.30%
普通	0.41%	0.34%	0.86%	2.66%	0.64%	0.04%
不太同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.04%	0.04%	0.00%
非常不同意	0.00%	0.00%	0.04%	0.00%	0.00%	0.00%
小計(人)	127	123	510	1,590	279	40

(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	4.57%	7.16%	8.24%	4.23%	4.20%	0.49%	1.54%	6.03%	5.40%	3.56%
同意	4.27%	8.80%	9.14%	6.03%	2.96%	0.75%	1.39%	6.59%	5.32%	4.27%
普通	0.34%	0.64%	1.09%	0.67%	0.34%	0.07%	0.07%	0.67%	0.71%	0.34%
不太同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.04%	0.00%	0.00%	0.00%	0.04%	0.00%
非常不同意	0.04%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
小計(人)	246	443	493	292	201	35	80	355	306	218

3. 說明：

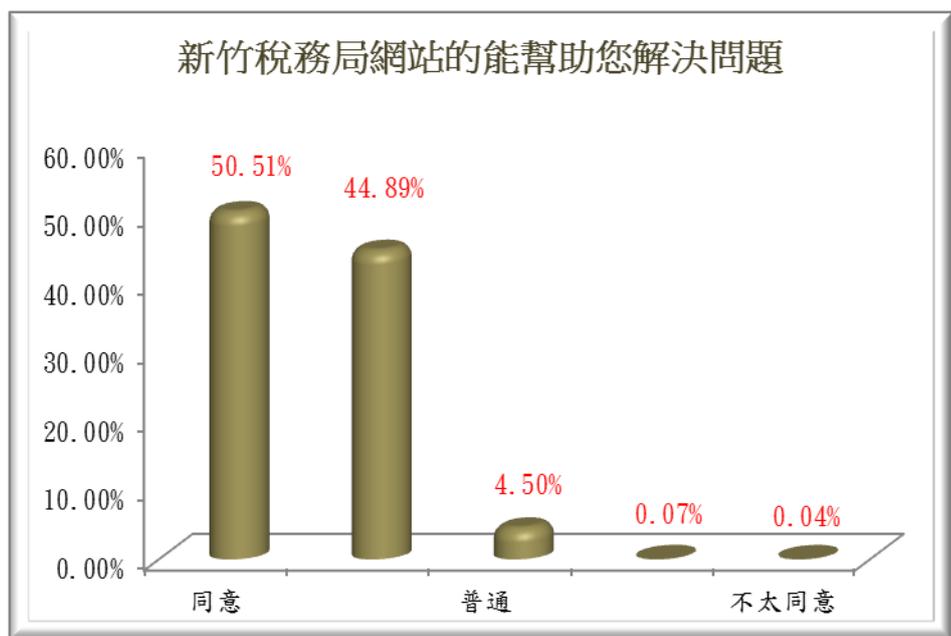
- (1) 本局網站的內容清楚符合需求依【次數百分比分析】認同比率(即非常同意、同意的合計)94.94%，對於大多數民眾而言，本局網站的內容清楚符合需求。
- (2) 本局網站的內容清楚符合需求依【次數百分比分析】不認同比率(即普通、不太同意、非常不同意的合計)5.06%。
- (3) 【結構分析】與【基本資料分析】就「不認同」比率差異比較：
在性別、年齡、學歷、職業類別上，【結構分析】與【基本資料分析】無大差異[女性 2.88%多於男性 2.17%、集中年齡於 30-39 歲 1.42%及 40-49 歲 1.57%、以大學(專科)2.70%及高中(職)0.90% 學歷為主、職業工業 1.09%]。
- (4) 新竹稅務局網站的內容清楚符合我的需求，表示不認同的原因：

其他的原因	頻次
個別選單內選項過多，且選項下方全無說明。	1
網站不易使用	1

(十) 新竹稅務局網站能幫助您解決問題。

1. 次數百分比分析

選項	人數	百分比
同意	1,348	50.51%
非常同意	1,198	44.89%
普通	120	4.50%
非常不同意	2	0.07%
不太同意	1	0.04%
小計	2,669	100.00%



2. 結構分析

(1) 性別

選項	男	女
非常同意	18.51%	26.38%
同意	21.58%	28.92%
普通	1.84%	2.66%
不太同意	0.04%	0.00%
非常不同意	0.04%	0.04%
小計	1,121	1,548

(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	5.17%	11.24%	12.74%	8.02%	7.72%
同意	5.25%	13.98%	15.85%	8.21%	7.23%
普通	0.45%	1.39%	1.09%	0.79%	0.79%
不太同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.04%
非常不同意	0.00%	0.00%	0.07%	0.00%	0.00%
小計	290	710	794	454	421

(3) 學歷

選項	國小	國中	高中(職)	大學(專科)	碩士	博士
非常同意	2.02%	2.55%	9.18%	25.52%	4.42%	1.20%
同意	2.44%	1.80%	8.95%	31.43%	5.58%	0.30%
普通	0.30%	0.26%	0.97%	2.55%	0.41%	0.00%
不太同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.04%	0.00%	0.00%
非常不同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.04%	0.04%	0.00%
小計	127	123	510	1590	279	40

(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	4.46%	6.59%	8.36%	4.31%	4.01%	0.41%	1.50%	6.56%	5.10%	3.60%
同意	4.42%	9.18%	9.03%	6.03%	3.33%	0.75%	1.46%	6.18%	5.84%	4.27%
普通	0.26%	0.82%	1.09%	0.60%	0.19%	0.15%	0.04%	0.56%	0.52%	0.26%
不太同意	0.04%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
非常不同意	0.04%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.04%
小計	246	443	493	292	201	35	80	355	306	218

3. 說明：

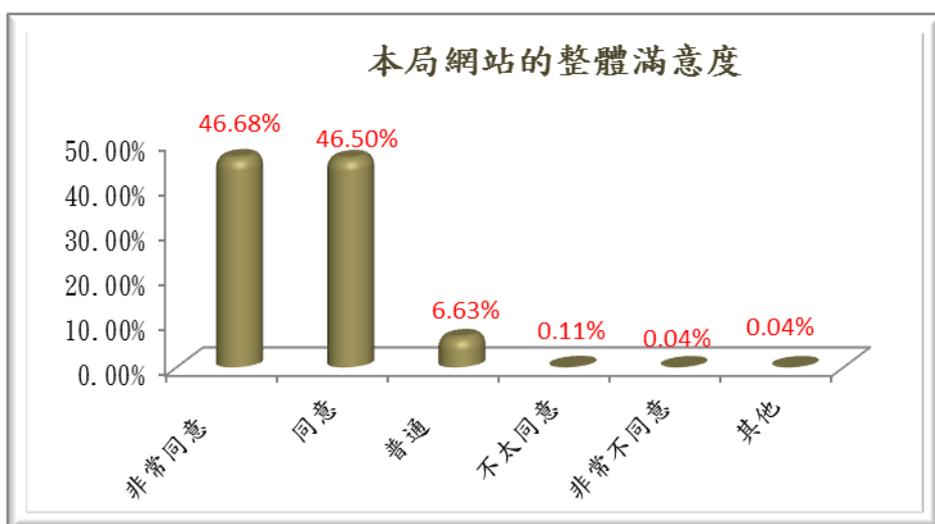
- (1) 本局網站能幫助解決問題依【次數百分比分析】認同比率(即非常同意、同意的合計)95.39%，對於大多數民眾而言，本局網站是能幫助解決問題的。
- (2) 本局網站能幫助解決問題依【次數百分比分析】不認同比率(即普通、不太同意、非常不同意的合計)4.61%。
- (3) 【結構分析】與【基本資料分析】就「不認同」比率差異比較：
在性別、年齡、學歷、職業類別上，【結構分析】與【基本資料分析】無大差異[女性 2.70%多於男性 1.91%、集中年齡於 30-39 歲 1.39%及 40-49 歲 1.16%、以大學(專科)2.62%及高中(職)0.97%學歷為主、職業工業 1.09%]。
- (4) 新竹稅務局網站能幫助您解決問題，表示不認同的原因：

其他的原因	頻次
沒使用過	1

(十一) 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
非常同意	1246	46.68%
同意	1241	46.50%
普通	177	6.63%
不太同意	3	0.11%
非常不同意	1	0.04%
其他	1	0.04%
小計	2,669	100.00%



2. 結構分析

(1) 性別

選項	男	女
非常同意	19.90%	26.79%
同意	19.07%	27.43%
普通	2.88%	3.75%
不太同意	0.11%	0.00%
非常不同意	0.04%	0.00%
其他	0.00%	0.04%
小計(人)	1,121	1,548

(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	5.66%	11.91%	12.89%	8.43%	7.79%
同意	4.53%	13.04%	14.84%	7.31%	6.78%
普通	0.67%	1.50%	2.02%	1.27%	1.16%
不太同意	0.00%	0.11%	0.00%	0.00%	0.00%
非常不同意	0.00%	0.04%	0.00%	0.00%	0.00%
其他	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.04%
小計(人)	290	710	794	454	421

(3) 學歷

選項	國小	國中	高中(職)	大學(專科)	碩士	博士
非常同意	2.06%	2.02%	8.77%	28.06%	4.65%	1.12%
同意	2.40%	2.21%	8.99%	27.54%	5.02%	0.34%
普通	0.26%	0.37%	1.35%	3.90%	0.75%	0.00%
不太同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.07%	0.00%	0.04%
非常不同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.04%	0.00%
其他	0.04%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
小計(人)	127	123	510	1590	279	40

(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	4.50%	7.72%	8.84%	4.31%	3.97%	0.45%	1.50%	6.18%	5.43%	3.78%
同意	4.08%	7.87%	8.02%	5.77%	3.18%	0.60%	1.35%	6.48%	5.36%	3.78%
普通	0.64%	1.01%	1.57%	0.86%	0.30%	0.26%	0.15%	0.60%	0.64%	0.60%
不太同意	0.00%	0.00%	0.04%	0.00%	0.04%	0.00%	0.00%	0.00%	0.04%	0.00%
非常不同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.04%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
其他	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.04%	0.00%	0.00%
小計(人)	246	443	493	292	201	35	80	355	306	218

3. 說明：

(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、滿意及其他的合計)93.22%(107年93.31%、108年92.22%，較前年上升1%)，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)6.78% (107年6.69%、108年7.78%，較去年下降1%)。

(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3.75%多於男性3.03%、年齡集中於30-39歲1.65%及40-49歲2.02%、大學(專科)3.97%及高中(職)1.35%學歷為首、職業工業1.61%]。

(4) 對於新竹市稅務局網站的整體滿意度為其他的原因：

其他的原因	頻次
很方便的網站	1