

110 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參考方向。

本次網路問卷調查計 3,184 人參加，有效問卷數計 2,884 人，109 年度 4 月有效問卷數計 2,669 人參加，今（110）年有效問卷較去年增加 215 人，約增加 8.06%。

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 3,184 人，有效問卷數計 2,884 份。

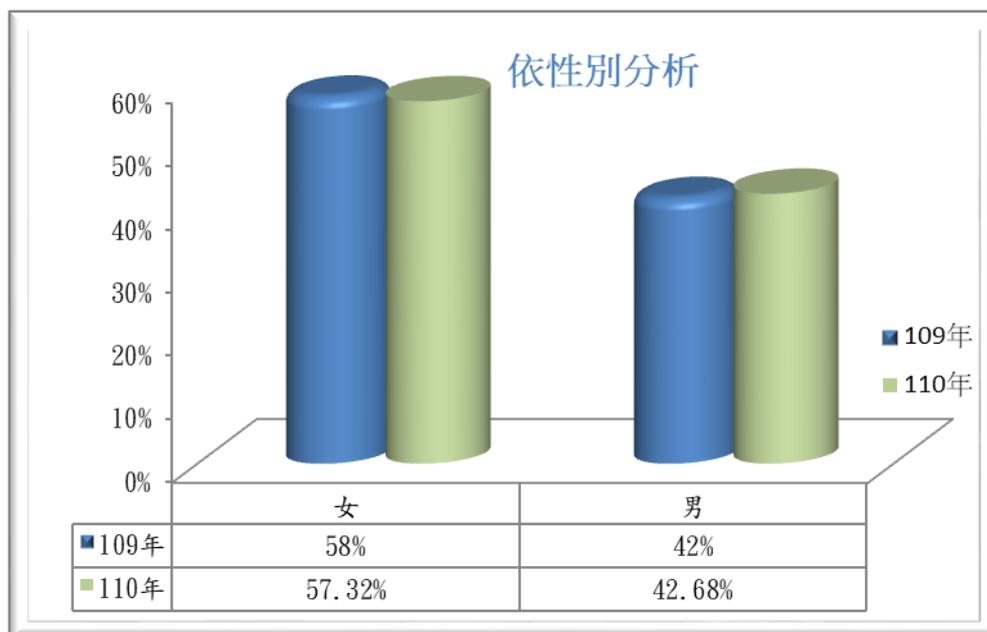
分析方法採次數百分比分析及交叉分析。次數百分比分析可看出整體之調查結果，而交叉分析之變項為性別、年齡、學歷與職業，藉由交叉分析找出重點族群，強化地方稅法令宣導，落實民眾租稅觀念。

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	1,653	57.32%
男	1,231	42.68%
小計	2,884	100.00%

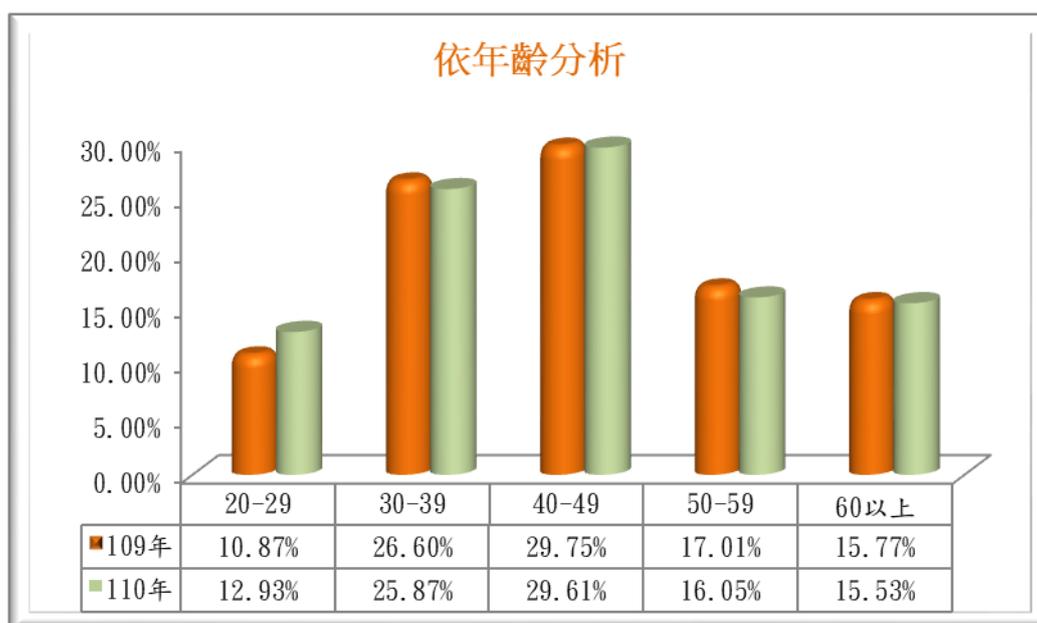


說明：

性別比率女性比例(57.32%)略高於男性比例(42.68%)，與109年(女性58%，男性42%)相較，今年男性參與比例約增加0.68%。

(二)年齡

選項	人數	百分比
20-29 歲	373	12.93%
30-39 歲	746	25.87%
40-49 歲	854	29.61%
50-59 歲	463	16.05%
60 歲以上	448	15.53%
小計	2,884	100.00%



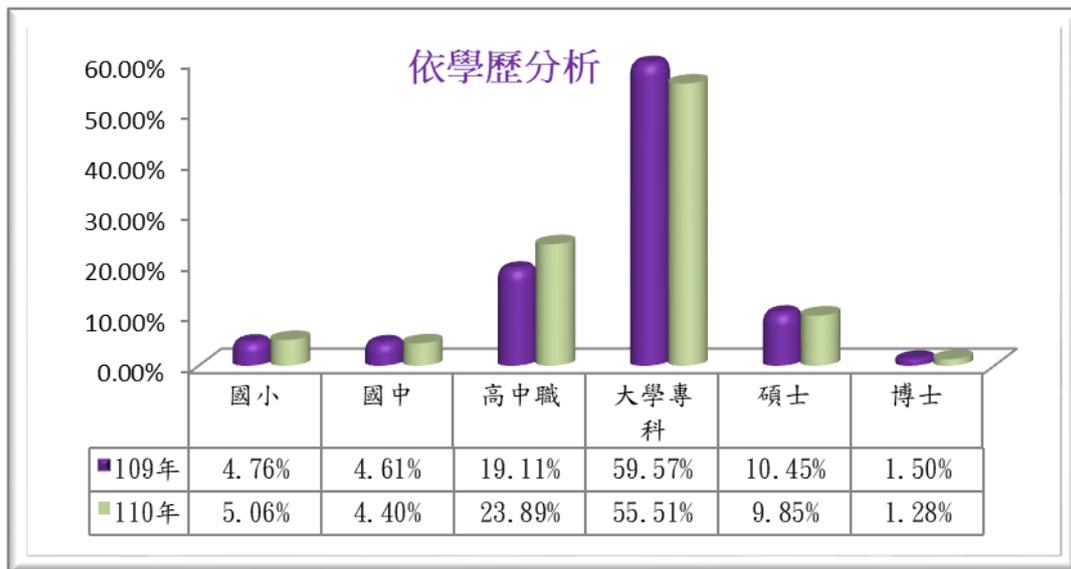
說明：

年齡層 20-29 歲 373 人，比率 12.93%，與 109 年(290 人，10.87%) 比較，人數與比率皆增加，其餘年齡層分佈人數及比率與 109 年比較，人數皆有上升，比率微幅下降。

為吸引中高年齡層瀏覽本局網站，除了簡化版面設計，可多提供實用節稅懶人包、宣導短片及利用圖解或案例分享，讓民眾可以輕鬆了解稅務事。

(三)學歷

選項	人數	百分比
國小	146	5.06%
國中	127	4.40%
高中職	689	23.89%
大學專科	1,601	55.51%
碩士	284	9.85%
博士	37	1.28%
小計	2,884	100.00%

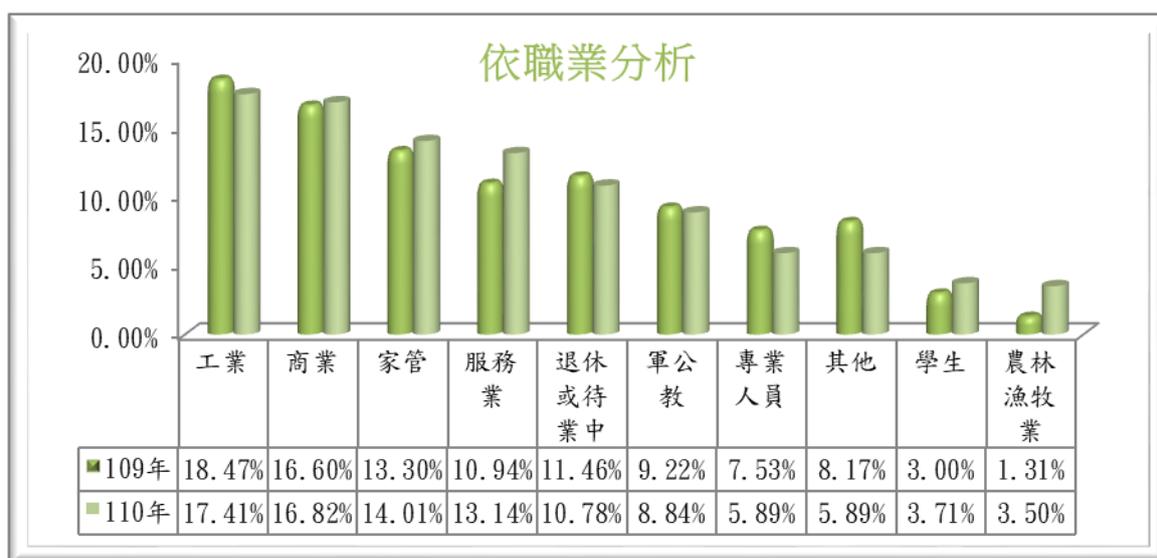


說明：

學歷分佈與 109 年分佈相同。以大學(專科)學歷為首(占 55.51%)、高中(職)居第二(23.89%)，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	502	17.41%
商業	485	16.82%
家管	404	14.01%
服務業	379	13.14%
退休或待業中	311	10.78%
軍公教	255	8.84%
專業人員	170	5.89%
其他	170	5.89%
學生	107	3.71%
農林漁牧業	101	3.50%
小計	2,884	100.00%

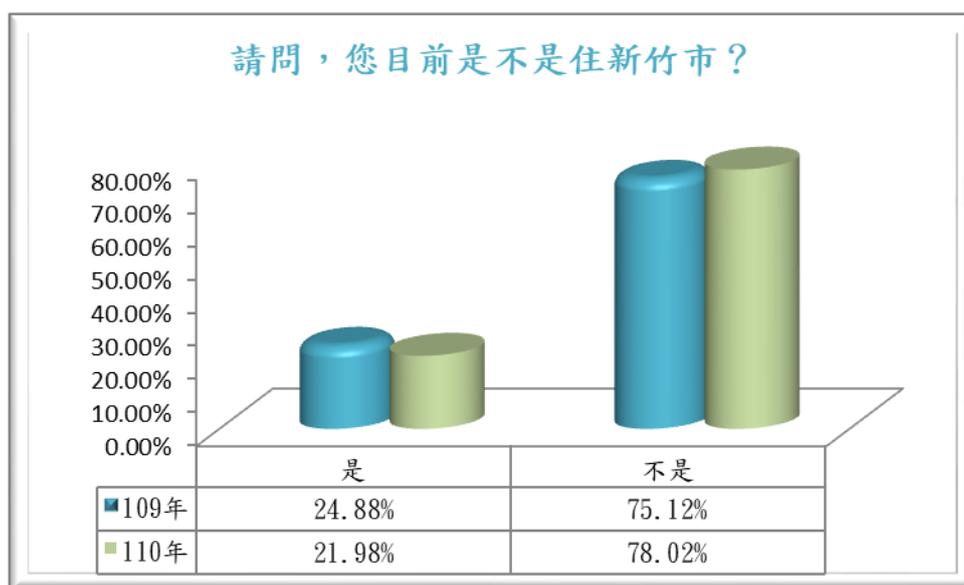


說明：

民眾職業分布與 109 年最大不同處，服務業、專業人員中由 109 年五、八名(292 人, 10.94%；201, 7.53%)分別進昇至第四、七名，研判今年度受國際疫情影響，造成國內旅遊及餐飲服務業等需求增加，相關從業人員相對提高，專業人員(會計師、地政士等)因服務顧客需要，對於稅務類網站的需求也就相對顯得密切。

(五)請問，您目前是不是住在新竹市？

選項	人數	百分比
是	634	21.98%
不是	2,250	78.02%
合計	2,884	100.00%

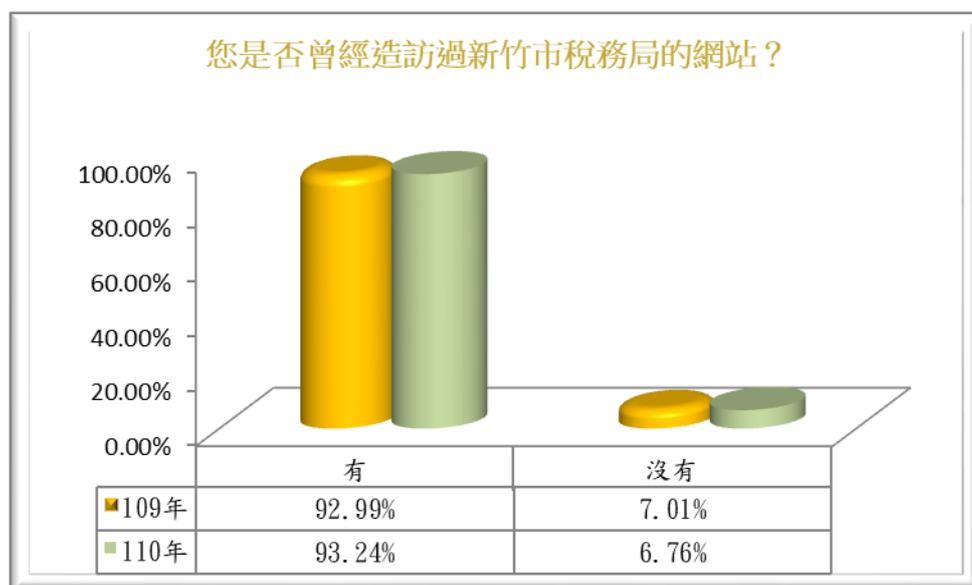


說明：

居住地選項，民眾目前住在新竹市者僅占 21.98%(109 年 24.88%)，外縣市民眾占 78.02% (108 年 74.86%、109 年 75.12%)，連續 3 年外縣市民眾比率都偏高，研判本局網站內容豐富實用及活動資訊受各縣市民眾喜愛，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。

(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	2,689	93.24%
沒有	195	6.76%
小計	2,884	100.00%



說明：

本次參加調查之民眾曾經瀏覽本局網站者 93.24%較 109 年 92.99%增加 0.25%，要如何增加瀏覽本局網站的人數，是本局網站未來要努力的方向。

(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：

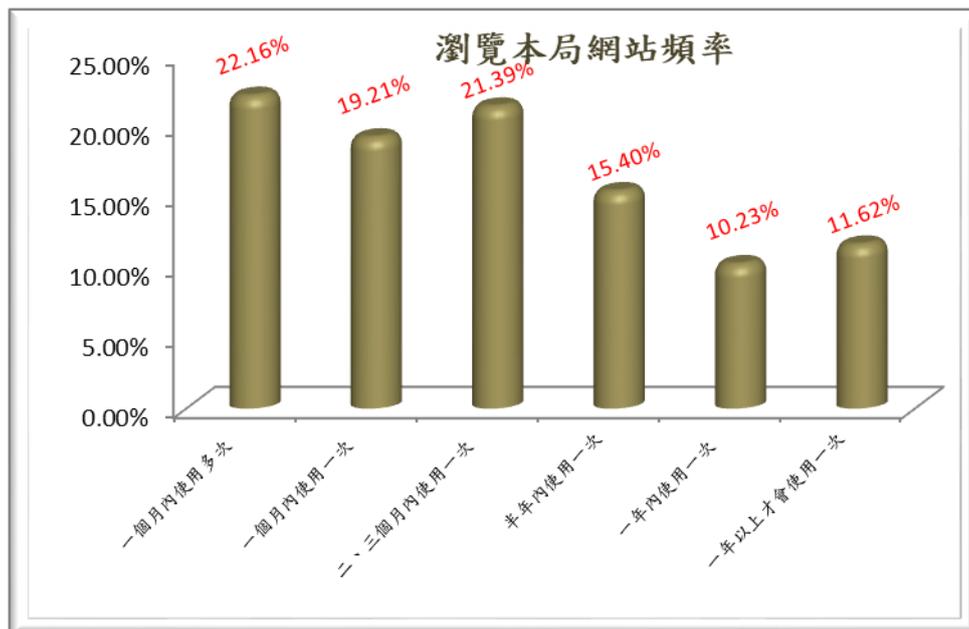
- (1)性別：女性、男性。
- (2)年齡：40-49 歲、30-39 歲、50-59 歲、60 歲以上、20-29 歲。
- (3)學歷：大學(專科)、高中(職)、碩士、國小、國中、博士。
- (4)職業：工業、商業、家管、服務業、退休或待業中、軍公教、專業人員、其他、學生、農林漁牧業。

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
一個月內使用多次	639	22.16%
一個月內使用一次	554	19.21%
二、三個月內使用一次	617	21.39%
半年內使用一次	444	15.40%
一年內使用一次	295	10.23%
一年以上才會使用一次	335	11.62%
小計(人)	2,884	100.00%



2. 結構分析

(1) 性別

選項	男	女
一個月內使用多次	10.23%	11.93%
一個月內使用一次	7.98%	11.23%
二、三個月內使用一次	9.36%	12.03%
半年內使用一次	6.59%	8.81%
一年內使用一次	4.23%	6.00%
一年以上才會使用一次	4.30%	7.32%
小計(人)	1,231	1,653

(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	2.84%	6.14%	5.86%	3.88%	3.43%
一個月內使用一次	2.60%	4.96%	5.27%	3.05%	3.33%
二、三個月內使用一次	2.67%	4.51%	6.87%	3.71%	3.64%
半年內使用一次	1.70%	4.13%	4.16%	2.57%	2.84%
一年內使用一次	1.07%	2.77%	3.40%	1.73%	1.25%
一年以上才會使用一次	2.05%	3.36%	4.06%	1.11%	1.04%
小計(人)	373	746	854	463	448

(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%	0.83%	5.79%	11.72%	1.63%	0.97%
一個月內使用一次	1.07%	1.60%	5.34%	9.47%	1.70%	0.03%
二、三個月內使用一次	1.14%	0.76%	4.54%	13.07%	1.77%	0.10%
半年內使用一次	0.69%	0.59%	3.92%	8.22%	1.87%	0.10%
一年內使用一次	0.55%	0.31%	2.39%	5.44%	1.49%	0.03%
一年以上才會使用一次	0.38%	0.31%	1.91%	7.59%	1.39%	0.03%
小計(人)	146	127	689	1601	284	37

(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	1.63%	4.89%	4.33%	2.91%	0.97%	0.35%	1.28%	2.91%	1.94%	0.94%
一個月內 使用一次	1.49%	4.06%	3.05%	2.25%	0.87%	1.07%	0.42%	2.60%	2.32%	1.07%
二、三個月 內使用一 次	1.94%	3.16%	3.57%	2.98%	1.46%	1.11%	0.42%	3.12%	2.32%	1.32%
半年內使 用一次	1.46%	2.05%	3.09%	1.77%	1.01%	0.42%	0.31%	1.98%	2.25%	1.07%
一年內使 用一次	0.94%	1.28%	2.15%	1.01%	0.69%	0.35%	0.49%	1.87%	0.66%	0.80%
一年以上 才會使用 一次	1.39%	1.39%	1.21%	2.22%	0.90%	0.21%	0.80%	1.53%	1.28%	0.69%
小計(人)	255	485	502	379	170	101	107	404	311	170

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」(含一個月內使用多次、一個月內使用一次、二、三個月內使用一次)62.76%(108年61.85%、109年62.2%)，較去年增加0.56%，增加幅度不大，除了維持網站活潑度及內容豐富性外，應定期舉辦活動，以提升網站瀏覽頻率。

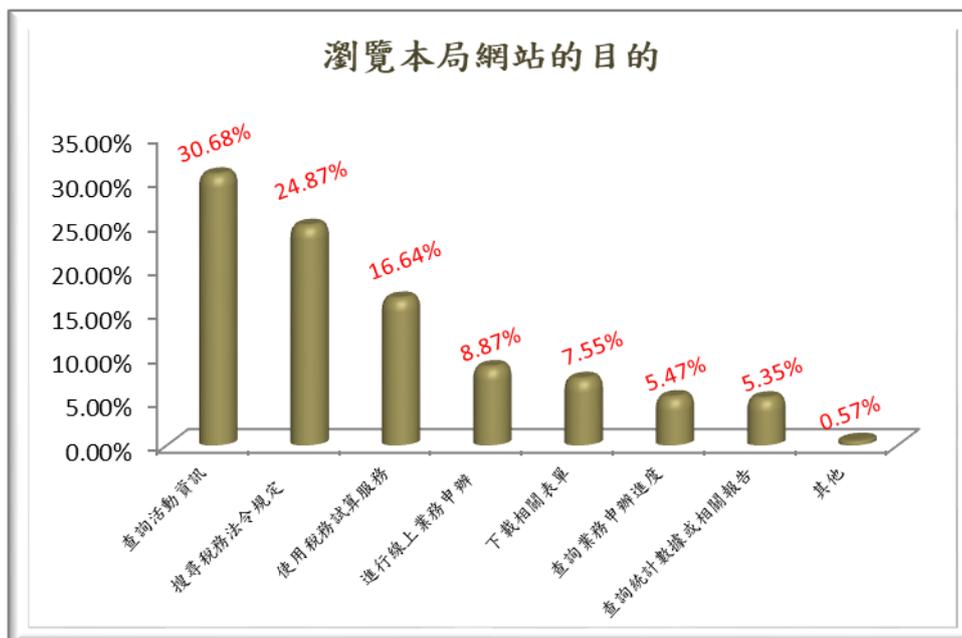
(2) 【結構分析】與【基本資料分析】就「二、三個月至少使用一次以上」差異比較：

在性別、年齡、學歷類別，【結構分析】與【基本資料分析】無大差異[集中女性35.19%、40-49歲18%、大學(專科)34.26%]；在職業類別，【基本資料分析】係以工業居首，但在【結構分析】中，商業12.1%高於工業10.96%，研判商業人士因工作或自身經濟需求，瀏覽稅務類網站頻率較高。

(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	1,715	30.68%
搜尋稅務法令規定	1,390	24.87%
使用稅務試算服務	930	16.64%
進行線上業務申辦	496	8.87%
下載相關表單	422	7.55%
查詢業務申辦進度	306	5.47%
查詢統計數據或相關報告	299	5.35%
其他	32	0.57%
小計	5,590	100.00%



2. 結構分析

(1) 性別

選項	男	女
搜尋稅務法令規定	10.47%	14.40%
使用稅務試算服務	7.67%	8.96%
進行線上業務申辦	3.54%	5.33%
查詢業務申辦進度	2.29%	3.18%
下載相關表單	3.09%	4.45%
查詢活動資訊	13.33%	17.35%
查詢統計數據或相關報告	2.27%	3.08%
其他	0.21%	0.36%
小計(人)	2,397	3,193

(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	3.38%	6.83%	7.35%	4.03%	3.27%
使用稅務試算服務	2.27%	4.87%	4.72%	2.22%	2.56%
進行線上業務申辦	1.13%	2.63%	2.45%	1.13%	1.54%
查詢業務申辦進度	0.70%	1.61%	1.56%	0.68%	0.93%
下載相關表單	1.07%	2.24%	2.16%	1.13%	0.95%
查詢活動資訊	3.69%	6.73%	9.25%	5.85%	5.17%
查詢統計數據或相關報告	0.52%	1.13%	1.65%	1.14%	0.91%
其他	0.07%	0.20%	0.18%	0.09%	0.04%
小計(人)	717	1,466	1,639	909	859

(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	0.84%	1.04%	5.26%	14.81%	2.40%	0.52%
使用稅務試算服務	1.18%	0.81%	4.22%	8.71%	1.65%	0.07%
進行線上業務申辦	0.66%	0.47%	1.99%	4.87%	0.88%	0.02%
查詢業務申辦進度	0.45%	0.21%	1.18%	3.18%	0.45%	0.00%
下載相關表單	0.30%	0.36%	1.47%	4.47%	0.89%	0.05%
查詢活動資訊	1.45%	1.31%	7.41%	17.14%	3.20%	0.18%
查詢統計數據或相關報告	0.18%	0.11%	1.11%	3.38%	0.52%	0.05%
其他	0.02%	0.02%	0.13%	0.36%	0.05%	0.00%
小計(人)	284	241	1,272	3,182	561	50

(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	2.42%	4.63%	3.94%	3.35%	1.56%	0.61%	1.00%	3.47%	2.38%	1.52%
使用稅務試算 服務	1.34%	2.95%	3.09%	2.16%	1.09%	0.97%	0.64%	1.91%	1.57%	0.89%
進行線上業務 申辦	0.81%	1.29%	1.63%	1.04%	0.81%	0.75%	0.29%	1.16%	0.79%	0.32%
查詢業務申辦 進度	0.50%	0.93%	1.04%	0.79%	0.39%	0.16%	0.21%	0.75%	0.47%	0.23%
下載相關表單	0.61%	1.81%	1.02%	0.73%	0.48%	0.43%	0.50%	0.98%	0.52%	0.47%
查詢活動資訊	2.59%	4.88%	5.69%	3.81%	1.56%	0.52%	1.20%	4.45%	3.76%	2.22%
查詢統計數據 或相關報告	0.48%	0.82%	1.14%	0.75%	0.23%	0.16%	0.11%	0.84%	0.50%	0.30%
其他	0.09%	0.07%	0.05%	0.07%	0.04%	0.00%	0.02%	0.09%	0.07%	0.07%
小計(人)	494	972	984	710	344	201	222	764	562	337

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」(30.68%)、「搜尋稅務法令規定」(24.87%)(排序與109年同)。

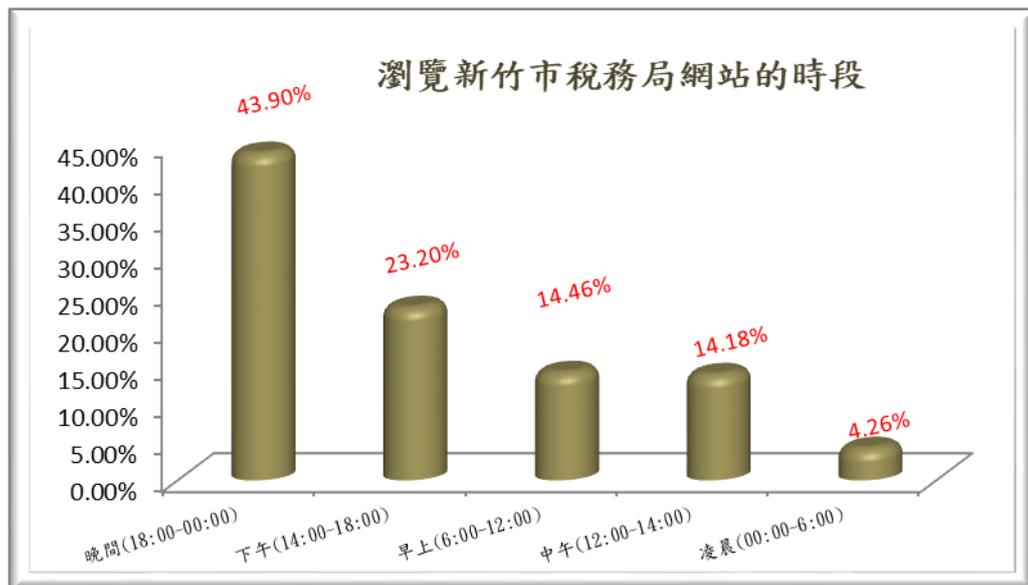
(2) 【結構分析】與【基本資料分析】就「查詢活動資訊」、「搜尋稅務法令規定」差異比較：

依性別、年齡、學歷、職業類別比較，【結構分析】與【基本資料分析】無大變化[集中於女性31.75%、40-49歲16.6%、大學(專科)31.95%、工業9.62%]。

(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)	1,266	43.90%
下午(14:00-18:00)	669	23.20%
早上(6:00-12:00)	417	14.46%
中午(12:00-14:00)	409	14.18%
凌晨(00:00-6:00)	123	4.26%
小計	2,884	100.00%



2. 結構分析

(1) 性別

選項	男	女
早上(6:00-12:00)	6.07%	8.39%
中午(12:00-14:00)	5.72%	8.46%
下午(14:00-18:00)	8.63%	14.56%
晚間(18:00-00:00)	20.32%	23.58%
凌晨(00:00-6:00)	1.94%	2.32%
小計(人)	1,231	1,653

(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)	1.32%	3.78%	4.09%	2.88%	2.39%
中午(12:00-14:00)	2.08%	3.92%	3.74%	1.98%	2.46%
下午(14:00-18:00)	3.05%	6.24%	6.24%	3.61%	4.06%
晚間(18:00-00:00)	5.83%	11.10%	13.97%	7.04%	5.96%
凌晨(00:00-6:00)	0.66%	0.83%	1.56%	0.55%	0.66%
小計(人)	373	746	854	463	448

(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)	0.66%	0.76%	2.91%	7.80%	1.60%	0.73%
中午(12:00-14:00)	0.97%	0.97%	4.20%	6.90%	0.90%	0.24%
下午(14:00-18:00)	1.70%	0.76%	5.24%	13.49%	1.98%	0.03%
晚間(18:00-00:00)	1.70%	1.60%	10.40%	24.79%	5.13%	0.28%
凌晨(00:00-6:00)	0.03%	0.31%	1.14%	2.53%	0.24%	0.00%
小計(人)	146	127	689	1,601	284	37

(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)	1.35%	3.19%	2.29%	1.25%	0.76%	0.52%	0.24%	2.36%	1.53%	0.97%
中午(12:00-14:00)	1.21%	2.22%	2.15%	1.80%	1.14%	1.18%	0.31%	1.84%	1.80%	0.52%
下午(14:00-18:00)	2.05%	3.78%	3.57%	2.67%	1.04%	1.04%	0.83%	4.23%	2.77%	1.21%
晚間(18:00-00:00)	4.16%	7.11%	8.74%	6.28%	2.77%	0.62%	1.60%	5.24%	4.30%	3.09%
凌晨(00:00-6:00)	0.07%	0.52%	0.66%	1.14%	0.17%	0.14%	0.73%	0.35%	0.38%	0.10%
小計(人)	255	485	502	379	170	101	107	404	311	170

3. 說明：

(1) 瀏覽本局網站主要時段 依【次數百分比分析】：

43.9%民眾慣於「晚上時段」瀏覽本局網站(主要時段與108年42.95%、109年44.59%調查結果相同)。

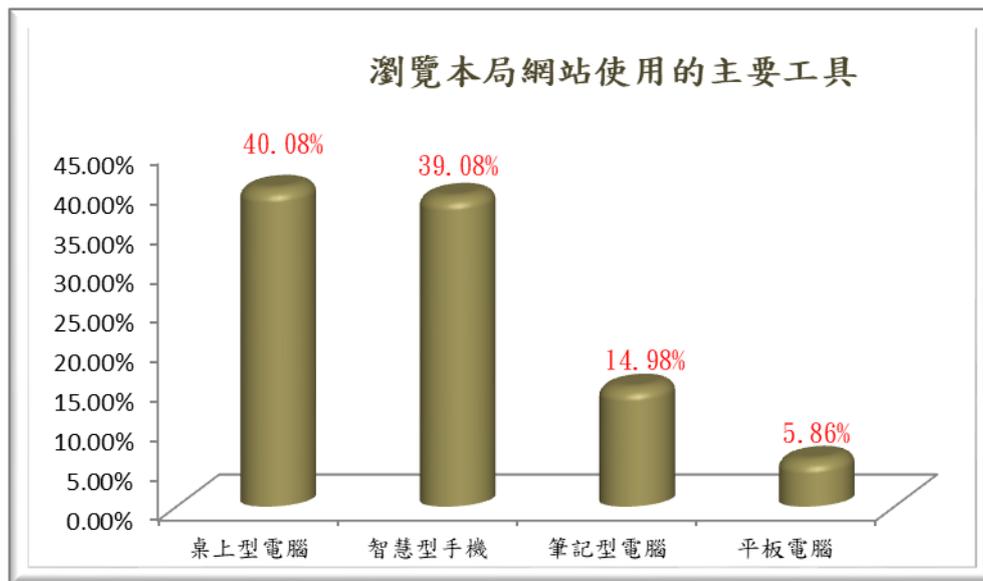
(2) 【結構分析】與【基本資料分析】就「晚上時段」差異比較：

依性別、年齡、學歷、職業類別比較，【結構分析】與【基本資料分析】無大變化[集中於女性23.58%、40-49歲13.97%、大學(專科)24.79%、職業以工業8.74%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	1,156	40.08%
智慧型手機	1,127	39.08%
筆記型電腦	432	14.98%
平板電腦	169	5.86%
小計	2,884	100.00%



2. 結構分析

(1) 性別

選項	男	女
桌上型電腦	17.89%	22.19%
筆記型電腦	7.00%	7.98%
平板電腦	2.32%	3.54%
智慧型手機	15.46%	23.61%
小計(人)	1,231	1,653

(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	4.02%	9.43%	12.31%	7.28%	7.04%
筆記型電腦	2.88%	3.71%	3.78%	2.01%	2.60%
平板電腦	0.66%	1.80%	1.42%	1.07%	0.90%
智慧型手機	5.37%	10.92%	12.10%	5.69%	4.99%
小計(人)	373	746	854	463	448

(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	2.01%	1.39%	8.43%	23.13%	4.09%	1.04%
筆記型電腦	1.28%	1.18%	2.77%	7.98%	1.66%	0.10%
平板電腦	0.35%	0.28%	1.39%	2.98%	0.87%	0.00%
智慧型手機	1.42%	1.56%	11.30%	21.43%	3.22%	0.14%
小計(人)	146	127	689	1,601	284	37

(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%	8.01%	6.93%	5.24%	2.18%	0.83%	0.55%	5.17%	4.68%	2.32%
筆記型電腦	1.21%	2.60%	2.25%	2.01%	1.39%	0.52%	1.56%	1.53%	1.60%	0.31%
平板電腦	0.59%	1.14%	1.01%	0.49%	0.28%	0.73%	0.21%	0.87%	0.45%	0.10%
智慧型手機	2.88%	5.06%	7.21%	5.41%	2.05%	1.42%	1.39%	6.45%	4.06%	3.16%
小計(人)	255	485	502	379	170	101	107	404	311	170

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」40.08%(109年43.24%，較109年下降3.16%)、「智慧型手機」39.08%(109年35.22%，較109年上升3.86%)。

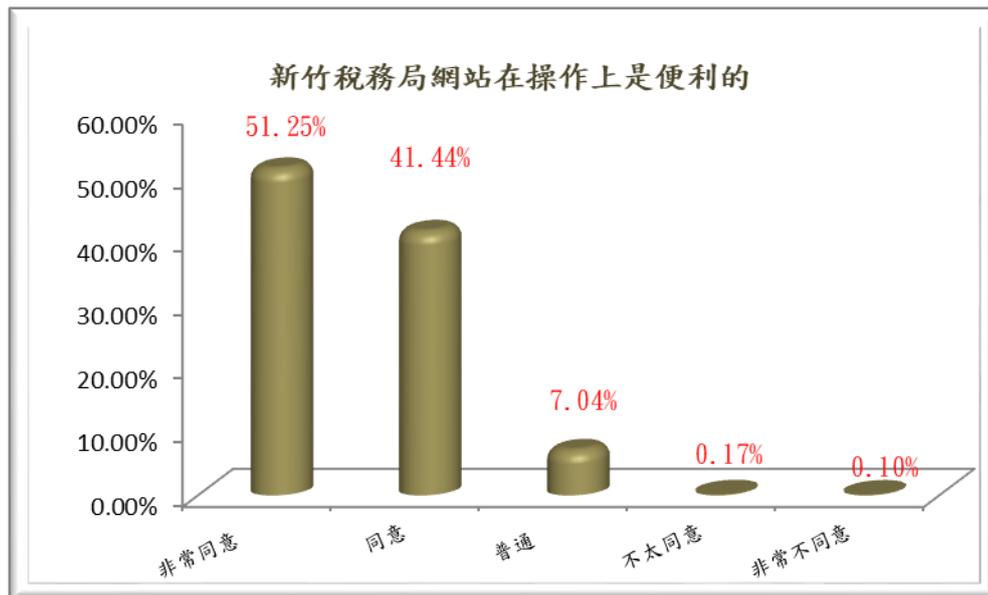
(2) 【結構分析】與【基本資料分析】就「桌上型電腦」差異比較：

桌上型電腦的使用率，依性別、年齡、學歷類別比較，【結構分析】與【基本資料分析】皆無大變化〔女性22.19%多於男性17.89%、集中於年齡40-49歲12.31%、學歷大學(專科)23.13%〕；在職業類別，【基本資料分析】係以工業居首，但在【結構分析】中，商業8.01%高於工業6.93%，研判商業人士因工作上使用桌上型電腦居多。

(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
非常同意	1,478	51.25%
同意	1,195	41.44%
普通	203	7.04%
不太同意	5	0.17%
非常不同意	3	0.10%
小計	2,884	100.00%



2. 結構分析

(1) 性別

選項	男	女
非常同意	23.47%	27.77%
同意	16.19%	25.24%
普通	2.95%	4.09%
不太同意	0.03%	0.14%
非常不同意	0.03%	0.07%
小計(人)	1,231	1,653

(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	6.31%	12.59%	14.63%	8.25%	9.47%
同意	4.75%	10.85%	13.63%	6.97%	5.24%
普通	1.84%	2.39%	1.21%	0.80%	0.80%
不太同意	0.00%	0.03%	0.10%	0.00%	0.03%
非常不同意	0.03%	0.00%	0.03%	0.03%	0.00%
小計(人)	373	746	854	463	448

(3) 學歷

選項	國小	國中	高中(職)	大學(專科)	碩士	博士
非常同意	2.64%	2.32%	13.90%	26.98%	4.40%	1.01%
同意	2.29%	1.39%	8.39%	24.97%	4.16%	0.24%
普通	0.14%	0.69%	1.53%	3.50%	1.14%	0.03%
不太同意	0.00%	0.00%	0.03%	0.03%	0.10%	0.00%
非常不同意	0.00%	0.00%	0.03%	0.03%	0.03%	0.00%
小計(人)	146	127	689	1,601	284	37

(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	3.99%	9.81%	9.22%	6.24%	2.70%	1.35%	1.42%	7.59%	5.93%	2.98%
同意	4.26%	5.93%	7.56%	6.24%	2.32%	1.35%	1.39%	5.72%	3.95%	2.70%
普通	0.52%	1.01%	0.59%	0.66%	0.87%	0.80%	0.87%	0.66%	0.87%	0.21%
不太同意	0.07%	0.03%	0.03%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.03%	0.00%
非常不同意	0.00%	0.03%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.03%	0.03%	0.00%	0.00%
小計(人)	255	485	502	379	170	101	107	404	311	170

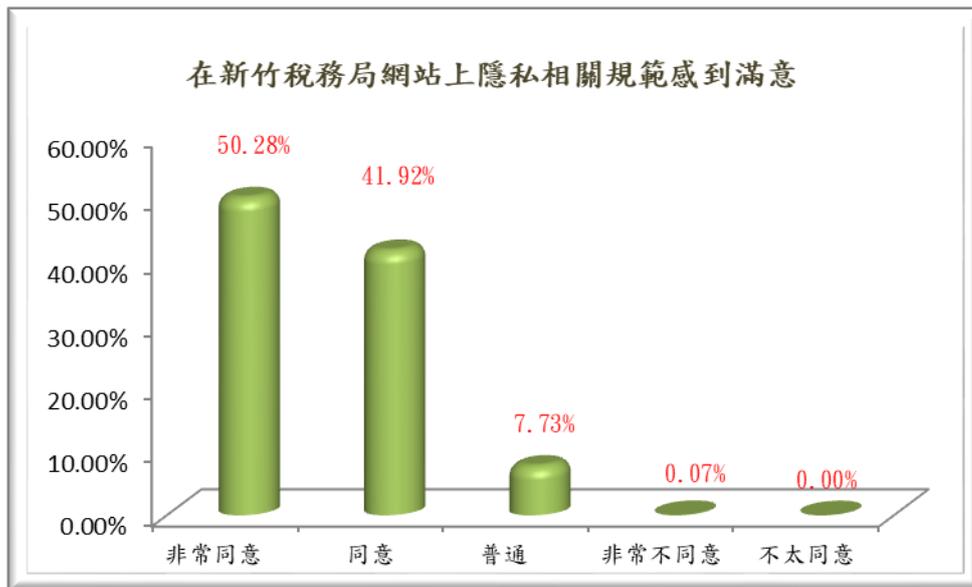
3. 說明：

- (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(含非常同意、同意)92.68%(108年89.48%、109年95.84%)，較去年下降3.16%，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(含普通、不太同意、非常不同意)7.32%(108年10.52%、109年4.16%)，較去年上升3.16%。
- (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、學歷類別上，【結構分析】與【基本資料分析】無大差異[女性4.30%多於男性3.02%、學歷以大學(專科)3.57%為主]；在年齡、職業類別，【基本資料分析】係以40-49歲、工業居首，但在【結構分析】中，20-29歲1.87%及30-39歲2.43%高於40-49歲1.35%；而商業等職業不認同比率亦高於工業0.62%，研判年輕族群及部分行業對網站的要求越來越高，講求上網速度，未來應以民眾快速便捷取得稅務資訊為導向。

(六) 在新竹市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
非常同意	1,450	50.28%
同意	1,209	41.92%
普通	223	7.73%
非常不同意	2	0.07%
不太同意	0	0.00%
小計	2,884	100.00%



2. 結構分析

(1) 性別

選項	男	女
非常同意	22.57%	27.70%
同意	16.19%	25.73%
普通	3.88%	3.85%
不太同意	0.00%	0.00%
非常不同意	0.03%	0.03%
小計(人)	1,231	1,653

(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	6.14%	12.76%	14.11%	8.46%	8.81%
同意	5.62%	10.12%	13.80%	7.07%	5.31%
普通	1.18%	2.98%	1.70%	0.49%	1.39%
不太同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
非常不同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.03%	0.03%
小計(人)	373	746	854	463	448

(3) 學歷

選項	國小	國中	高中(職)	大學(專科)	碩士	博士
非常同意	2.64%	2.12%	13.87%	26.70%	3.99%	0.97%
同意	1.46%	1.87%	7.73%	25.97%	4.61%	0.28%
普通	0.97%	0.42%	2.25%	2.81%	1.25%	0.03%
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%	0.03%	0.03%	0.00%	0.00%
小計(人)	146	127	689	1,601	284	37

(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	3.81%	10.02%	8.98%	6.48%	2.50%	1.25%	1.35%	7.70%	5.48%	2.70%
同意	4.33%	5.69%	7.91%	5.69%	3.02%	0.66%	1.53%	5.34%	4.79%	2.98%
普通	0.69%	1.07%	0.52%	0.97%	0.38%	1.60%	0.83%	0.97%	0.49%	0.21%
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%	0.03%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.03%	0.00%
小計(人)	255	485	502	379	170	101	107	404	311	170

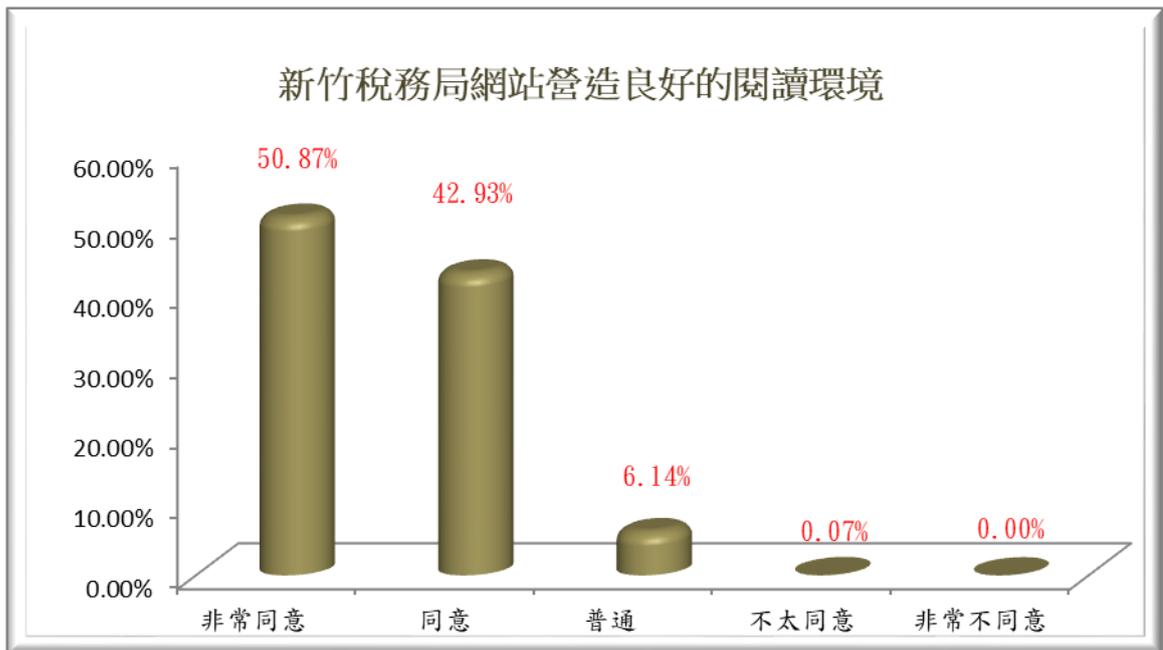
3. 說明：

- (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(含非常同意、同意)92.20%(108年89.77%、109年96.10%)，較去年下降3.9%，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(含普通、不太同意、非常不同意)7.80%(108年10.23%、109年3.90%)，較去年上升3.9%。
- (3) 【結構分析】與【基本資料分析】就「不認同」比率差異比較：
在學歷類別上，【結構分析】與【基本資料分析】無大差異，大學(專科)佔2.84%；在性別、年齡、職業類別，【基本資料分析】係以女性、40-49歲、工業居首，但在【結構分析】中，男性3.92%多於女性3.88%，30-39歲2.98%高於40-49歲1.70%；軍公教等職業不認同比率亦高於工業0.52%，研判在資通訊越來越發達的時代，詐騙案件層出不窮，間接對於本局網站輸入個人資訊亦產生不信任感。

(七) 新竹市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	1,467	50.87%
同意	1,238	42.93%
普通	177	6.14%
不太同意	2	0.07%
非常不同意	0	0.00%
小計	2,884	100.00%



2. 結構分析

(1) 性別

選項	男	女
非常同意	23.40%	27.46%
同意	16.71%	26.21%
普通	2.53%	3.61%
不太同意	0.03%	0.03%
非常不同意	0.00%	0.00%
小計(人)	1,231	1,653

(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	6.41%	12.69%	14.39%	8.56%	8.81%
同意	5.27%	10.92%	13.97%	6.48%	6.28%
普通	1.25%	2.22%	1.25%	1.01%	0.42%
不太同意	0.00%	0.03%	0.00%	0.00%	0.03%
非常不同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
小計(人)	373	746	854	463	448

(3) 學歷

選項	國小	國中	高中(職)	大學(專科)	碩士	博士
非常同意	2.67%	2.36%	13.94%	26.77%	4.16%	0.97%
同意	2.25%	1.73%	8.32%	25.69%	4.61%	0.31%
普通	0.14%	0.28%	1.63%	3.02%	1.07%	0.00%
不太同意	0.00%	0.03%	0.00%	0.03%	0.00%	0.00%
非常不同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
小計(人)	146	127	689	1601	284	37

(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	4.16%	9.74%	9.40%	6.10%	2.74%	1.46%	1.56%	7.39%	5.41%	2.91%
同意	4.16%	6.14%	7.42%	6.35%	2.81%	1.14%	1.28%	6.00%	4.92%	2.70%
普通	0.52%	0.94%	0.59%	0.69%	0.35%	0.90%	0.87%	0.62%	0.42%	0.24%
不太同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.03%	0.03%
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)	255	485	502	379	170	101	107	404	311	170

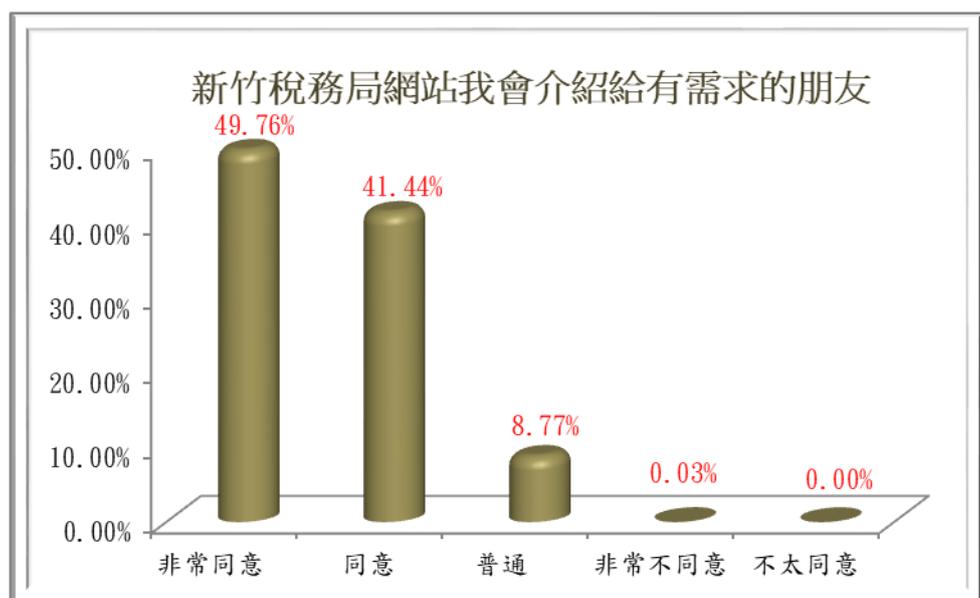
3. 說明：

- (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(含非常同意、同意)93.79%(108年無此題、109年94.49%)，較去年下降0.7%，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(含普通、不太同意、非常不同意)6.21%(108年無此題、109年5.51%)，較去年上升0.7%。
- (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、學歷類別上，【結構分析】與【基本資料分析】無大差異[女性3.64%多於男性2.57%、以大學(專科)3.05%學歷為主]；在年齡、職業類別，【基本資料分析】係以40-49歲、工業居首，但在【結構分析】中，30-39歲2.25%高於40-49歲1.25%；而商業等職業不認同比率亦高於工業0.59%，研判係處於青壯年齡、社會主流行業的部分民眾，對於稅務的分類不甚清楚，法規又艱澀難懂，文字閱讀不易。

(八) 新竹市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	1,435	49.76%
同意	1,195	41.44%
普通	253	8.77%
非常不同意	1	0.03%
不太同意	0	0.00%
小計	2,884	100.00%



2. 結構分析

(1) 性別

選項	男	女
非常同意	22.23%	27.53%
同意	16.47%	24.97%
普通	3.99%	4.79%
不太同意	0.00%	0.00%
非常不同意	0.00%	0.03%
小計(人)	1,231	1,653

(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	5.76%	12.59%	14.04%	8.67%	8.70%
同意	5.83%	10.47%	13.45%	6.48%	5.20%
普通	1.35%	2.81%	2.12%	0.90%	1.60%
不太同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
非常不同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.03%
小計(人)	373	746	854	463	448

(3) 學歷

選項	國小	國中	高中(職)	大學(專科)	碩士	博士
非常同意	2.57%	2.18%	13.77%	25.90%	4.33%	1.01%
同意	1.73%	1.42%	7.87%	25.42%	4.75%	0.24%
普通	0.73%	0.80%	2.25%	4.20%	0.76%	0.03%
不太同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
非常不同意	0.03%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
小計(人)	146	127	689	1,601	284	37

(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	4.02%	9.50%	8.98%	5.89%	2.70%	1.32%	1.42%	7.70%	5.37%	2.84%
同意	3.88%	6.17%	7.70%	6.31%	2.70%	0.90%	1.56%	5.06%	4.30%	2.84%
普通	0.94%	1.14%	0.73%	0.94%	0.49%	1.28%	0.73%	1.21%	1.11%	0.21%
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%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.03%	0.00%	0.00%
小計(人)	255	485	502	379	170	101	107	404	311	170

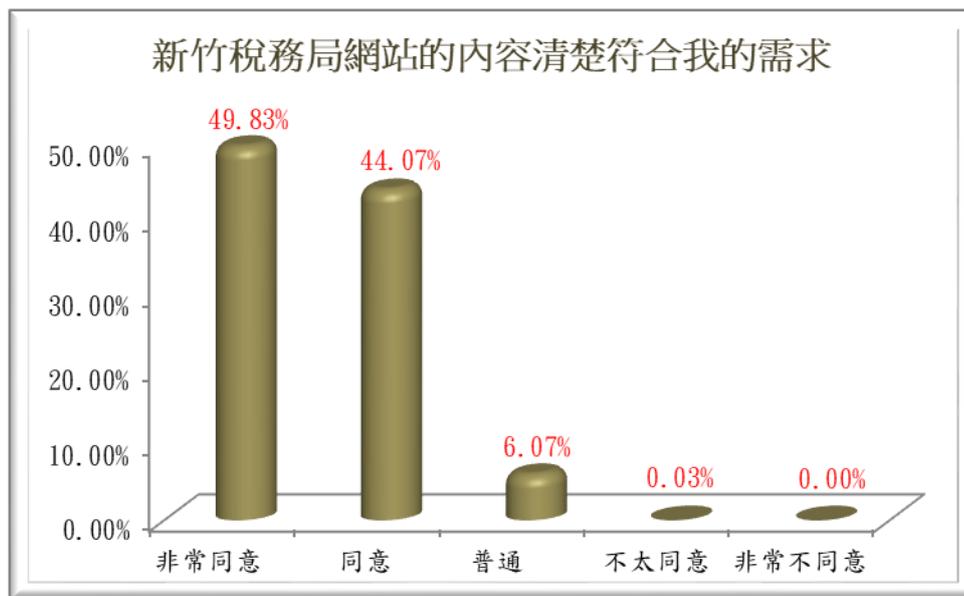
3. 說明：

- (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(含非常同意、同意)91.19%(108年無此題、109年94.60%)，較去年下降3.41%，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(含普通、不太同意、非常不同意)8.81%(108年無此題、109年5.40%)，較去年上升3.41%。
- (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、學歷類別上，【結構分析】與【基本資料分析】無大差異[女性4.82%多於男性3.99%、以大學(專科)4.20%學歷為主]；在年齡、職業類別，【基本資料分析】係以40-49歲、工業居首，但在【結構分析】中，30-39歲2.81%高於40-49歲2.12%；而軍公教等職業不認同比率亦高於工業0.73%，研判係處於青壯年齡、社會主流行業的部分民眾，認為很多人都會自行上網查詢所需資訊，無須特別介紹。

(九) 新竹市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
非常同意	1,437	49.83%
同意	1,271	44.07%
普通	175	6.07%
不太同意	1	0.03%
非常不同意	0	0.00%
小計	2,884	100.00%



2. 結構分析

(1) 性別

選項	男	女
非常同意	22.19%	27.64%
同意	17.16%	26.91%
普通	3.33%	2.74%
不太同意	0.00%	0.03%
非常不同意	0.00%	0.00%
小計(人)	1,231	1,653

(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	6.10%	12.52%	14.18%	8.32%	8.70%
同意	5.86%	11.62%	13.77%	6.87%	5.96%
普通	0.97%	1.73%	1.63%	0.87%	0.87%
不太同意	0.00%	0.00%	0.03%	0.00%	0.00%
非常不同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
小計(人)	373	746	854	463	448

(3) 學歷

選項	國小	國中	高中(職)	大學(專科)	碩士	博士
非常同意	2.50%	2.32%	13.59%	26.28%	4.16%	0.97%
同意	1.94%	1.73%	9.15%	26.18%	4.79%	0.28%
普通	0.62%	0.35%	1.14%	3.02%	0.90%	0.03%
不太同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.03%	0.00%	0.00%
非常不同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
小計(人)	146	127	689	1,601	284	37

(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	4.33%	10.06%	8.63%	6.35%	2.67%	1.28%	1.21%	7.59%	5.17%	2.53%
同意	3.74%	5.96%	7.98%	5.79%	2.84%	1.80%	1.94%	5.83%	5.06%	3.12%
普通	0.76%	0.80%	0.80%	1.01%	0.38%	0.42%	0.55%	0.55%	0.55%	0.24%
不太同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.03%	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)	255	485	502	379	170	101	107	404	311	170

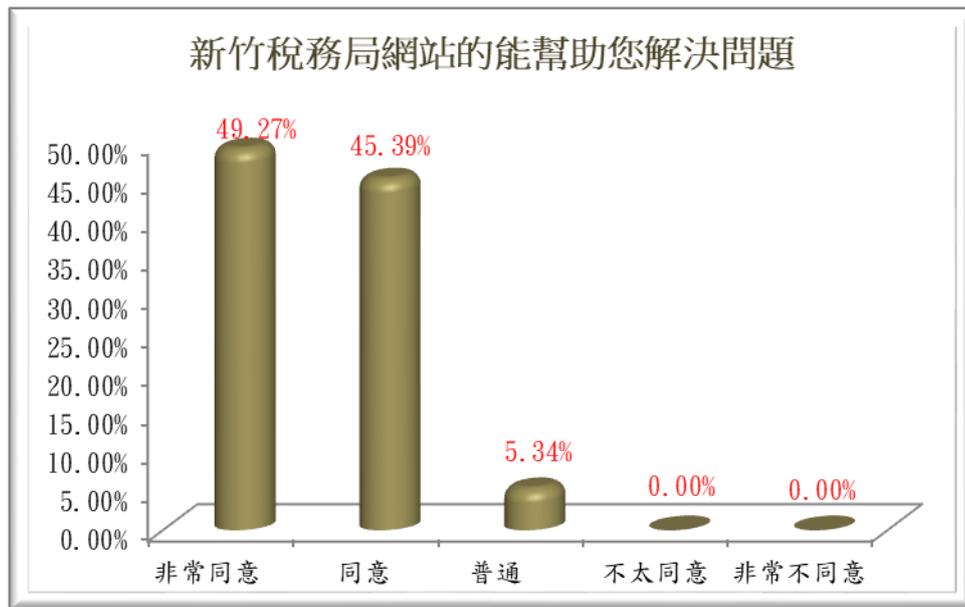
3. 說明：

- (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(含非常同意、同意)93.90%(108年無此題、109年94.94%)，較去年下降1.04%，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(含普通、不太同意、非常不同意)6.10%(108年無此題、109年5.06%)，較去年上升1.04%。
- (3) 【結構分析】與【基本資料分析】就「不認同」比率差異比較：
在學歷類別上，【結構分析】與【基本資料分析】無大差異，大學(專科)3.05%；在性別、年齡、職業類別，【基本資料分析】係以女性、40-49歲、工業居首，但在【結構分析】中，男性3.33%多於女性2.77%，30-39歲1.73%高於40-49歲1.66%，而服務業1.01%不認同比率亦高於工業0.80%，研判對於男性、青壯年齡及社會主流行業的部分民眾而言，稅務法規難以理解。

(十) 新竹市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
非常同意	1,421	49.27%
同意	1,309	45.39%
普通	154	5.34%
不太同意	0	0.00%
非常不同意	0	0.00%
小計	2,884	100.00%



2. 結構分析

(1) 性別

選項	男	女
非常同意	21.98%	27.29%
同意	18.10%	27.29%
普通	2.60%	2.74%
不太同意	0.00%	0.00%
非常不同意	0.00%	0.00%
小計	1,231	1,653

(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	6.14%	12.45%	13.73%	8.43%	8.53%
同意	5.62%	11.96%	14.60%	6.83%	6.38%
普通	1.18%	1.46%	1.28%	0.80%	0.62%
不太同意	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%
小計	373	746	854	463	448

(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%	2.43%	13.66%	25.69%	4.06%	0.90%
同意	2.29%	1.91%	8.88%	26.94%	5.03%	0.35%
普通	0.24%	0.07%	1.35%	2.88%	0.76%	0.03%
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%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
小計	146	127	689	1601	284	37

(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	4.06%	9.74%	9.02%	6.10%	2.43%	1.21%	1.25%	7.80%	5.17%	2.50%
同意	4.23%	6.45%	7.87%	6.41%	2.70%	1.91%	2.12%	5.48%	5.10%	3.12%
普通	0.55%	0.62%	0.52%	0.62%	0.76%	0.38%	0.35%	0.73%	0.52%	0.28%
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%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
小計	255	485	502	379	170	101	107	404	311	170

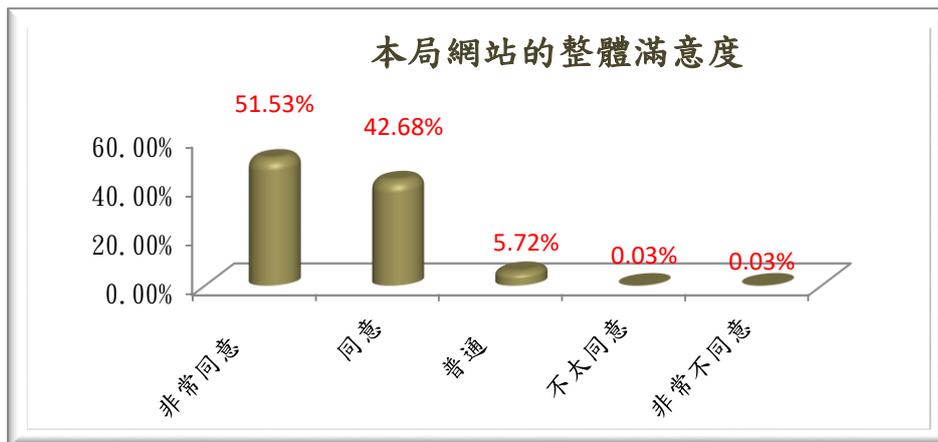
3. 說明：

- (1) 本局網站能幫助解決問題依【次數百分比分析】認同比率(含非常同意、同意)94.66%(108年無此題、109年95.39%)，較去年下降0.73%，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(含普通、不太同意、非常不同意)5.34%(108年無此題、109年4.61%)，較去年上升0.73%。
- (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、學歷類別上，【結構分析】與【基本資料分析】無大差異[女性2.74%多於男性2.60%、以大學(專科)2.88%學歷為主]；在年齡、職業類別，【基本資料分析】係以40-49歲、工業居首，但在【結構分析】中，30-39歲1.46%高於40-49歲1.28%；而軍公教等職業不認同比率亦高於工業0.52%，研判係處於青壯年齡，社會主流行業的部分民眾，因限於本身對於稅務知識的認知(例：國稅、地方稅不甚清楚)等關係，對於稅務資訊的需求是否全整詳細要求較高。

(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	1486	51.53%
同意	1231	42.68%
普通	165	5.72%
不太同意	1	0.03%
非常不同意	1	0.03%
小計	2,884	100.00%



2. 結構分析

(1) 性別

選項	男	女
非常同意	23.72%	27.81%
同意	16.23%	26.46%
普通	2.74%	2.98%
不太同意	0.00%	0.03%
非常不同意	0.00%	0.03%
小計(人)	1,231	1,653

(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	6.28%	12.90%	14.15%	8.98%	9.22%
同意	5.76%	11.44%	13.80%	6.31%	5.37%
普通	0.90%	1.53%	1.60%	0.76%	0.94%
不太同意	0.00%	0.00%	0.03%	0.00%	0.00%
非常不同意	0.00%	0.00%	0.03%	0.00%	0.00%
小計(人)	373	746	854	463	448

(3) 學歷

選項	國小	國中	高中(職)	大學(專科)	碩士	博士
非常同意	2.60%	2.32%	13.56%	27.84%	4.16%	1.04%
同意	1.87%	1.80%	8.84%	25.14%	4.82%	0.21%
普通	0.59%	0.28%	1.49%	2.50%	0.83%	0.03%
不太同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.03%	0.00%
非常不同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.03%	0.00%	0.00%
小計(人)	146	127	689	1601	284	37

(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	4.06%	10.19%	10.02%	6.31%	2.67%	1.18%	1.32%	7.45%	5.62%	2.70%
同意	4.20%	6.10%	6.80%	6.31%	2.70%	1.63%	1.94%	5.44%	4.65%	2.91%
普通	0.55%	0.49%	0.59%	0.52%	0.52%	0.69%	0.45%	1.11%	0.52%	0.28%
不太同意	0.03%	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%	0.03%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
小計(人)	255	485	502	379	170	101	107	404	311	170

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(含非常滿意、滿意及其他)94.21%(108年92.22%、109年93.22%)，較前年上升0.99%，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(含普通、不太滿意、非常不滿意)5.79%(108年7.78%、109年6.78%)，較去年下降0.99%。
- (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、學歷類別上，【結構分析】與【基本資料分析】無大差異[女性3.05%多於男性2.74%、年齡集中於40-49歲1.66%、大學(專科)2.53%學歷為首]；在職業類別，【基本資料分析】係以工業居首，但在【結構分析】中，農林漁牧業0.69%及家管1.11%高於工業0.59%，研判家管比較有興趣瀏覽的是節稅及活動資訊，即時提供生活有關的稅務資訊，並提早發布各種活動訊息，以期提升其滿意度。