

# 111 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。

## 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 2,509 人，有效問卷數計 2,354 份。

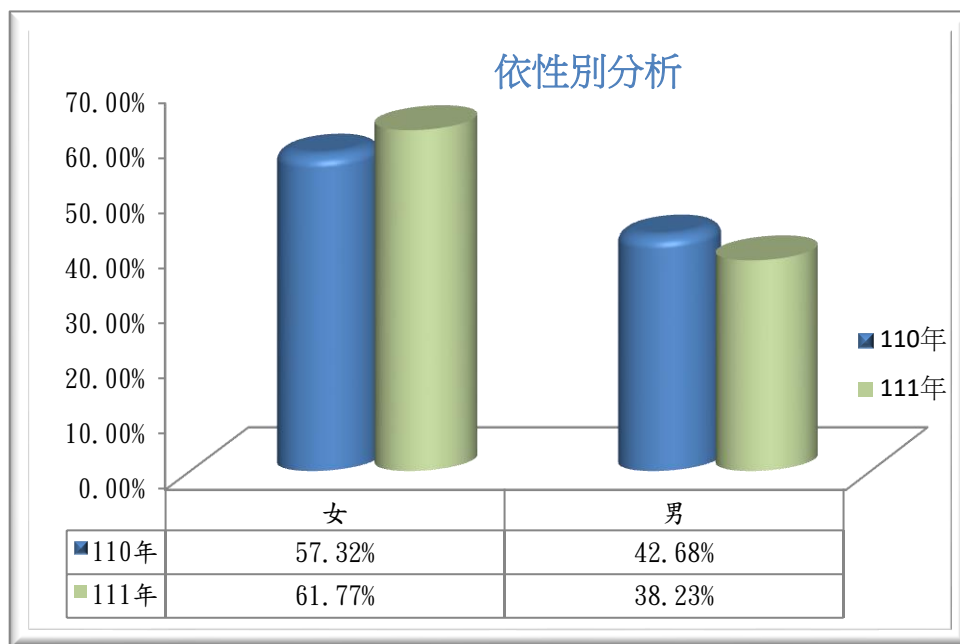
分析方法採次數百分比分析及交叉分析。次數百分比分析可看出整體之調查結果，而交叉分析之變項為性別、年齡、學歷與職業，藉由交叉分析找出重點族群，強化地方稅法令宣導，落實民眾租稅觀念。

## 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	1,454	61.77%
男	900	38.23%
小計	2,354	100.00%

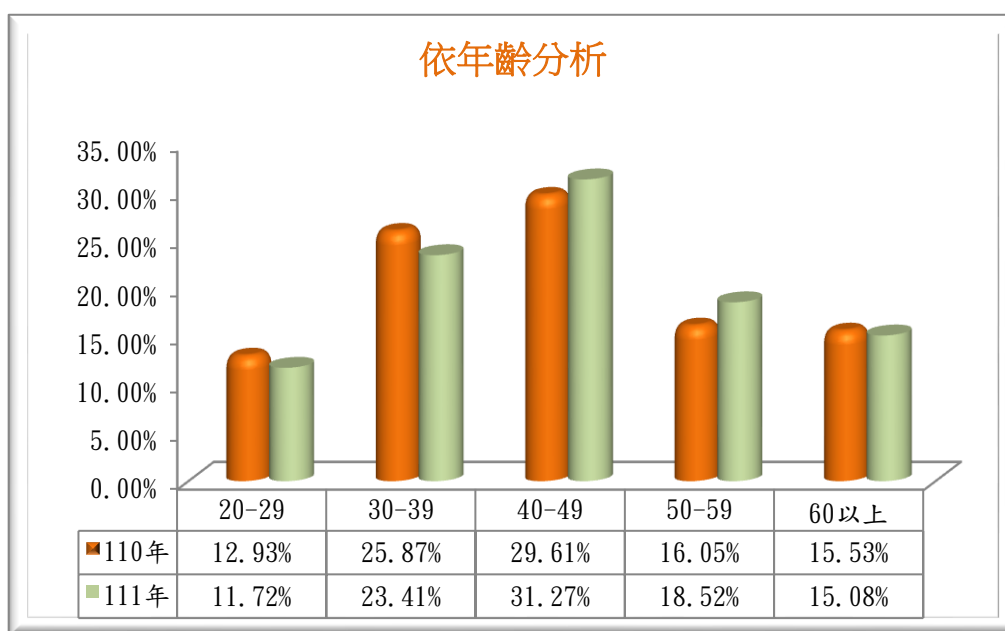


#### 說明：

性別比率女性比例(61.77%)略高於男性比例(38.23%)，與110年(女性57.32%，男性42.68%)相較，今年女性參與比例約增加4.45%。

## (二)年齡

選項	人數	百分比
20-29 歲	276	11.72%
30-39 歲	551	23.41%
40-49 歲	736	31.27%
50-59 歲	436	18.52%
60 歲以上	355	15.08%
小計	2,354	100.00%



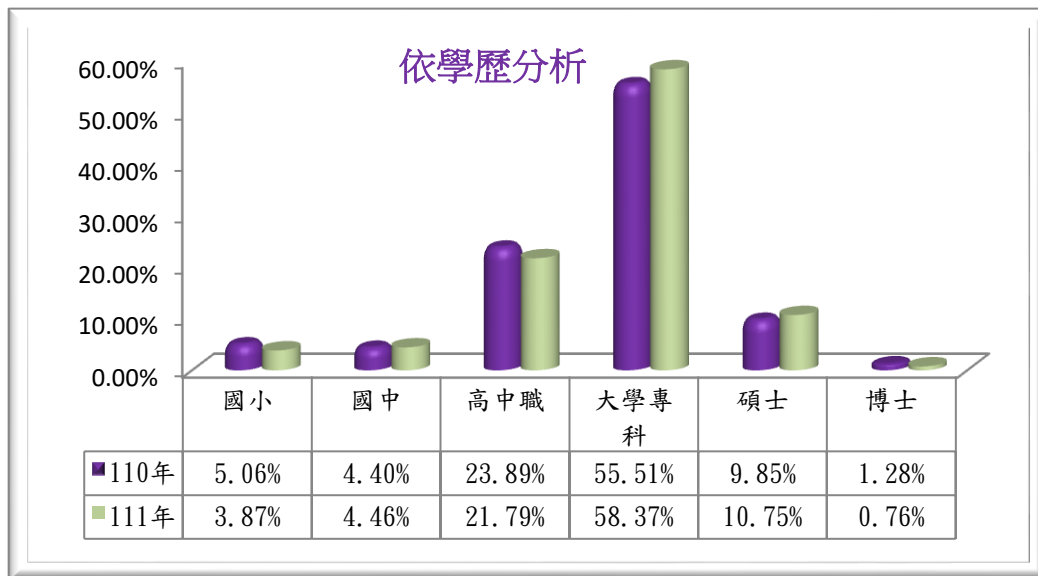
### 說明：

年齡層 40-49 歲比率 31.27%及 50-59 歲比率 18.52%，與 110 年 (29.61%，16.05%)比較，比率增加約 2%，其餘年齡層分佈比率與 110 年比較，皆微幅下降；參與者仍以 30-49 歲為大宗。

青壯年族群重視家庭理財，大部分為房屋首購族，對於相關稅賦不甚了解，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
國小	91	3.87%
國中	105	4.46%
高中職	513	21.79%
大學專科	1,374	58.37%
碩士	253	10.75%
博士	18	0.76%
小計	2,354	100%

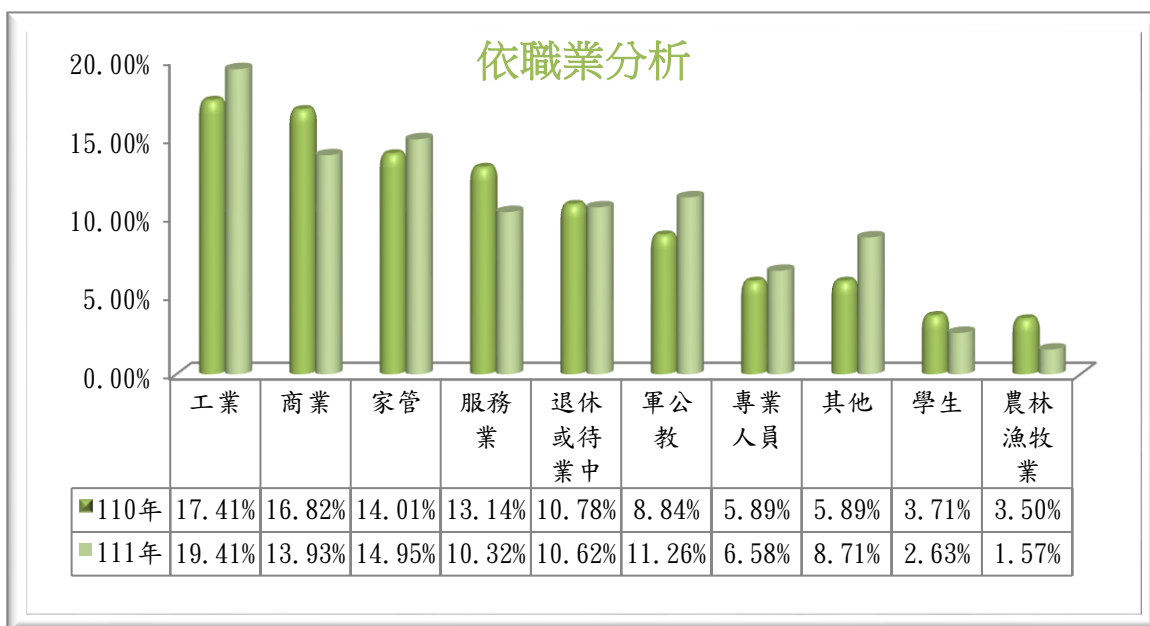


#### 說明：

學歷分佈與110年分佈相同。以大學(專科)學歷為首(占58.37%)、高中(職)居第二(21.79%)，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	457	19.41%
家管	352	14.95%
商業	328	13.93%
軍公教	265	11.26%
退休或待業中	250	10.62%
服務業	243	10.32%
其他	205	8.71%
專業人員	155	6.58%
學生	62	2.63%
農林漁牧業	37	1.57%
小計	2,354	100.00%

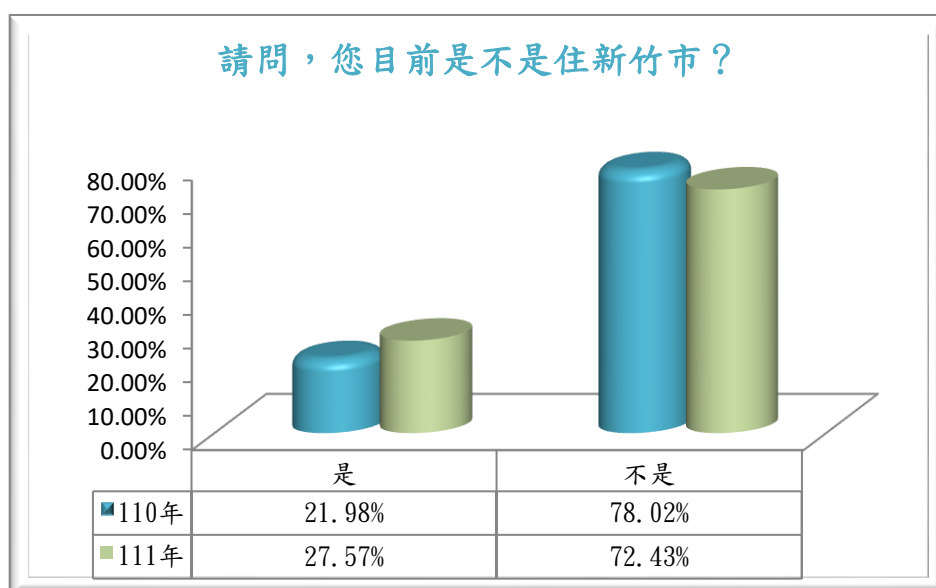


#### 說明：

民眾職業分布與110年最大不同處，家管、軍公教由110年三、六名(14.01%；8.84%)分別進昇至第二、四名，而商業、服務業由110年二、四名(16.82%；13.14%)分別降至第三、六名，研判今年度受疫情影響，造成商業及服務業等需求緊縮，相關從業人員比例相對降低，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	649	27.57%
不是	1,705	72.43%
合計	2,354	100.00%

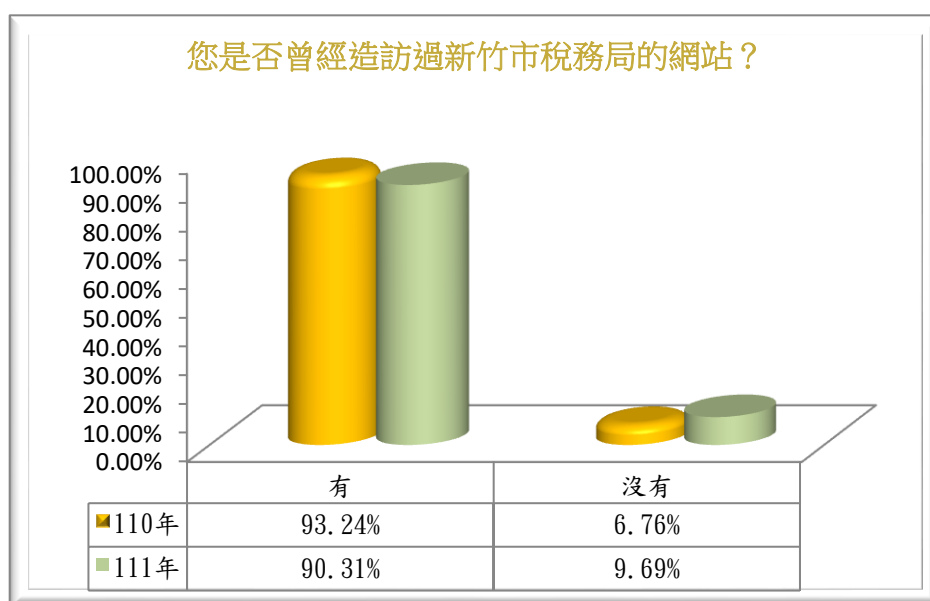


說明：

居住地選項，民眾目前住在新竹市者僅占 27.57%(110 年 21.98%)，外縣市民眾占 72.43% (109 年 75.12%、110 年 78.02%)，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	2,126	90.31%
沒有	228	9.69%
小計	2,354	100.00%



說明：

本次參加調查之民眾曾經瀏覽本局網站者 90.31%較 110 年 93.24 %減少 2.93%，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：

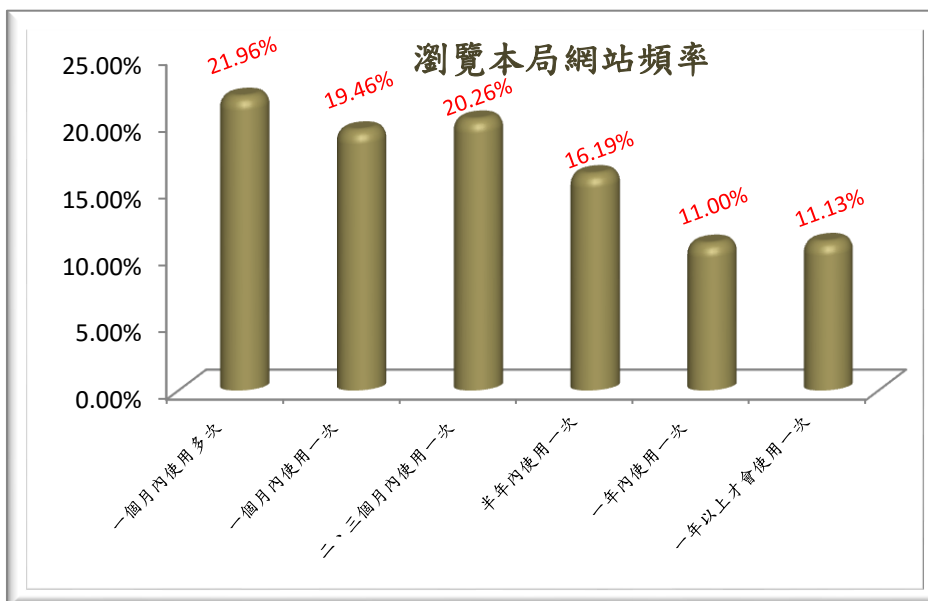
- (1)性別：女性、男性。
- (2)年齡：40-49 歲、30-39 歲、50-59 歲、60 歲以上、20-29 歲。
- (3)學歷：大學(專科)、高中(職)、碩士、國中、國小、博士。
- (4)職業：工業、家管、商業、軍公教、退休或待業中、服務業、其他、專業人員、學生、農林漁牧業。

## 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
一個月內使用多次	517	21.96%
一個月內使用一次	458	19.46%
二、三個月內使用一次	477	20.26%
半年內使用一次	381	16.19%
一年內使用一次	259	11.00%
一年以上才會使用一次	262	11.13%
小計(人)	2,354	100.00%





## 2. 結構分析

### (1) 性別

選項	男	女
一個月內使用多次	9.01%	12.96%
一個月內使用一次	8.33%	11.13%
二、三個月內使用一次	7.52%	12.74%
半年內使用一次	6.03%	10.15%
一年內使用一次	3.74%	7.26%
一年以上才會使用一次	3.61%	7.52%
小計(人)	900	1,454

### (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	2.51%	4.63%	6.16%	4.67%	3.99%
一個月內使用一次	1.78%	4.46%	6.03%	4.16%	3.02%
二、三個月內使用一次	2.34%	4.67%	6.37%	3.91%	2.97%
半年內使用一次	1.95%	3.48%	6.33%	2.51%	1.91%
一年內使用一次	1.40%	3.02%	3.02%	1.91%	1.66%
一年以上才會使用一次	1.74%	3.14%	3.36%	1.36%	1.53%
小計(人)	276	551	736	436	355

### (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	0.81%	0.81%	5.48%	12.66%	2.04%	0.17%
一個月內使用一次	0.55%	0.72%	4.76%	11.43%	1.83%	0.17%
二、三個月內使用一次	0.64%	0.98%	4.46%	11.64%	2.29%	0.25%
半年內使用一次	0.64%	0.68%	3.27%	9.56%	2.00%	0.04%
一年內使用一次	0.81%	0.68%	1.32%	6.50%	1.66%	0.04%
一年以上才會使用一次	0.42%	0.59%	2.51%	6.58%	0.93%	0.08%
小計(人)	91	105	513	1374	253	18

### (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	2.25%	3.10%	4.63%	2.25%	1.15%	0.76%	0.72%	3.48%	2.55%	1.06%
一個月內 使用一次	2.08%	3.06%	3.70%	2.42%	0.89%	0.34%	0.59%	2.72%	2.21%	1.44%
二、三個月 內使用一 次	2.17%	2.72%	4.46%	1.87%	1.23%	0.25%	0.59%	2.68%	2.12%	2.17%
半年內使 用一次	2.04%	2.25%	2.89%	1.40%	1.36%	0.08%	0.30%	2.51%	1.06%	2.29%
一年內使 用一次	1.32%	1.40%	1.95%	0.98%	1.19%	0.00%	0.17%	1.74%	1.23%	1.02%
一年以上 才會使用 一次	1.40%	1.40%	1.78%	1.40%	0.76%	0.13%	0.25%	1.83%	1.44%	0.72%
小計(人)	265	328	457	243	155	37	62	352	250	205

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)61.68%(109年62.2%、110年62.76%)，較前年減少1.08%，如何提昇網站活潑度、豐富性及定期舉辦活動，提升網站瀏覽頻率為未來努力方向。

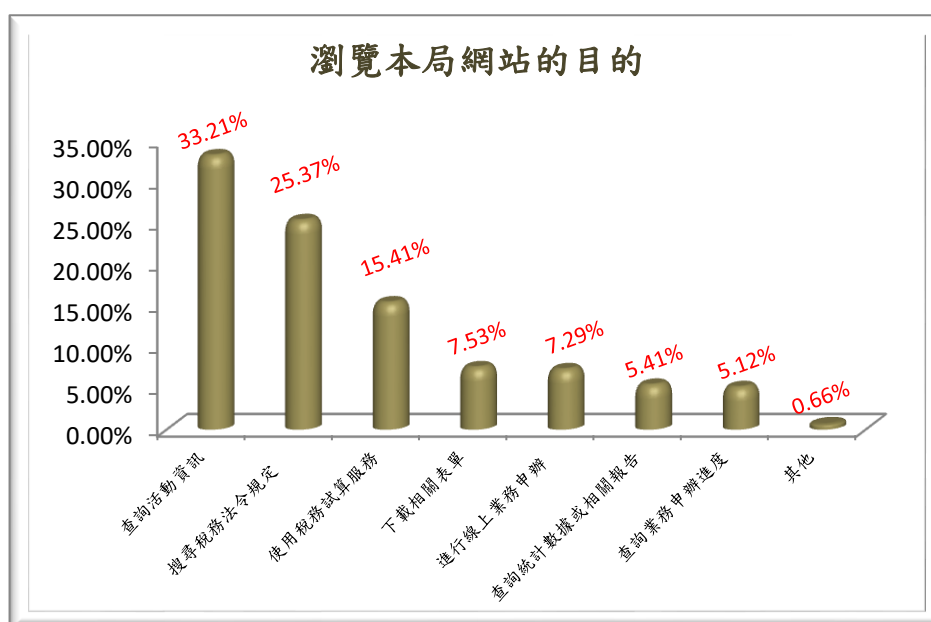
(2) 【結構分析】與【基本資料分析】就「二、三個月至少使用一次以上」差異比較：

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36.83%、40-49歲18.56%、大學(專科)35.73%及工業12.79%]。

(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	1,517	33.21%
搜尋稅務法令規定	1,159	25.37%
使用稅務試算服務	704	15.41%
下載相關表單	344	7.53%
進行線上業務申辦	333	7.29%
查詢統計數據或相關報告	247	5.41%
查詢業務申辦進度	234	5.12%
其他	30	0.66%
小計	4,568	100.00%



## 2. 結構分析

### (1) 性別

選項	男	女
搜尋稅務法令規定	9.98%	15.39%
使用稅務試算服務	5.76%	9.65%
進行線上業務申辦	2.54%	4.75%
查詢業務申辦進度	1.93%	3.20%
下載相關表單	2.87%	4.66%
查詢活動資訊	12.76%	20.45%
查詢統計數據或相關報告	2.45%	2.96%
其他	0.26%	0.39%
小計(人)	1,761	2,807

### (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	2.91%	5.01%	8.30%	5.17%	3.98%
使用稅務試算服務	2.04%	4.01%	4.38%	3.06%	1.93%
進行線上業務申辦	0.81%	2.01%	2.12%	1.58%	0.77%
查詢業務申辦進度	0.57%	1.44%	1.36%	0.94%	0.81%
下載相關表單	0.72%	1.64%	2.19%	1.77%	1.20%
查詢活動資訊	3.59%	7.46%	10.44%	6.55%	5.17%
查詢統計數據或相關報告	0.57%	1.23%	1.69%	0.94%	0.99%
其他	0.04%	0.24%	0.20%	0.07%	0.11%
小計(人)	514	1,053	1,401	917	683

### (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	0.94%	1.14%	5.60%	14.86%	2.61%	0.22%
使用稅務試算服務	0.33%	0.68%	3.61%	8.82%	1.84%	0.13%
進行線上業務申辦	0.20%	0.22%	1.31%	4.73%	0.77%	0.07%
查詢業務申辦進度	0.15%	0.13%	1.03%	3.26%	0.48%	0.07%
下載相關表單	0.26%	0.24%	1.31%	4.71%	0.92%	0.09%
查詢活動資訊	1.27%	1.51%	7.33%	19.22%	3.66%	0.22%
查詢統計數據或相關報告	0.20%	0.13%	1.05%	3.37%	0.63%	0.02%
其他	0.07%	0.04%	0.11%	0.37%	0.07%	0.00%
小計(人)	156	187	976	2,711	501	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
搜尋稅務法令 規定	2.80%	3.28%	4.93%	2.56%	1.53%	0.50%	0.77%	3.98%	2.89%	2.12%
使用稅務試算 服務	1.75%	2.36%	3.35%	1.60%	1.36%	0.26%	0.33%	1.77%	1.47%	1.16%
進行線上業務 申辦	1.20%	1.34%	1.49%	0.48%	0.57%	0.09%	0.09%	1.01%	0.61%	0.42%
查詢業務申辦 進度	0.68%	0.63%	1.20%	0.55%	0.33%	0.09%	0.13%	0.74%	0.39%	0.37%
下載相關表單	1.16%	1.38%	1.20%	0.74%	0.48%	0.20%	0.24%	0.99%	0.53%	0.61%
查詢活動資訊	3.52%	4.23%	6.63%	3.92%	1.97%	0.42%	0.85%	5.19%	3.81%	2.67%
查詢統計數據 或相關報告	0.61%	0.57%	1.18%	0.88%	0.18%	0.20%	0.24%	0.61%	0.70%	0.24%
其他	0.11%	0.07%	0.15%	0.02%	0.07%	0.00%	0.00%	0.07%	0.07%	0.11%
小計(人)	541	633	920	491	296	80	121	656	478	352

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」(33.21%)、「搜尋稅務法令規定」(25.37%)(排序與110年同)。

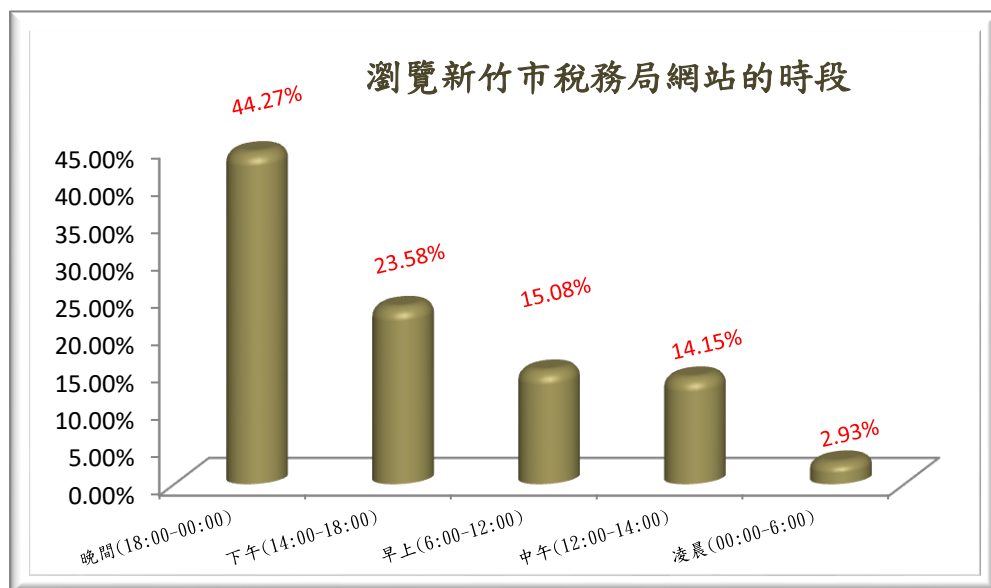
(2) 【結構分析】與【基本資料分析】就「查詢活動資訊」、「搜尋稅務法令規定」差異比較：

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35.84%、40-49歲18.74%、大學(專科)34.08%、工業11.56%]。

(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)	1,042	44.27%
下午(14:00-18:00)	555	23.58%
早上(6:00-12:00)	355	15.08%
中午(12:00-14:00)	333	14.15%
凌晨(00:00-6:00)	69	2.93%
小計	2,354	100.00%





## 2. 結構分析

### (1) 性別

選項	男	女
早上(6:00-12:00)	5.65%	9.43%
中午(12:00-14:00)	5.06%	9.09%
下午(14:00-18:00)	8.62%	14.95%
晚間(18:00-00:00)	17.76%	26.51%
凌晨(00:00-6:00)	1.15%	1.78%
小計(人)	900	1,454

### (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)	0.89%	2.89%	4.72%	3.53%	3.06%
中午(12:00-14:00)	1.66%	3.61%	4.16%	2.59%	2.12%
下午(14:00-18:00)	2.46%	5.31%	7.86%	4.33%	3.61%
晚間(18:00-00:00)	6.46%	11.09%	13.55%	7.43%	5.73%
凌晨(00:00-6:00)	0.25%	0.51%	0.98%	0.64%	0.55%
小計(人)	276	551	736	436	355

### (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)	0.81%	0.64%	2.59%	8.96%	1.83%	0.25%
中午(12:00-14:00)	0.47%	0.68%	3.40%	8.16%	1.36%	0.08%
下午(14:00-18:00)	1.02%	1.23%	5.73%	13.08%	2.38%	0.13%
晚間(18:00-00:00)	1.49%	1.87%	9.22%	26.85%	4.59%	0.25%
凌晨(00:00-6:00)	0.08%	0.04%	0.85%	1.32%	0.59%	0.04%
小計(人)	91	105	513	1,374	253	18

#### (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)	2.08%	2.38%	1.78%	0.98%	1.10%	0.21%	0.04%	2.76%	2.00%	1.74%
中午(12:00-14:00)	1.91%	2.08%	2.08%	1.49%	0.89%	0.34%	0.34%	2.46%	1.44%	1.10%
下午(14:00-18:00)	2.42%	2.85%	4.25%	2.76%	1.49%	0.13%	0.59%	4.29%	2.93%	1.87%
晚間(18:00-00:00)	4.63%	5.95%	10.66%	4.80%	2.93%	0.81%	1.57%	5.23%	3.82%	3.87%
凌晨(00:00-6:00)	0.21%	0.68%	0.64%	0.30%	0.17%	0.08%	0.08%	0.21%	0.42%	0.13%
小計(人)	265	328	457	243	155	37	62	352	250	205

#### 3. 說明：

##### (1) 瀏覽本局網站主要時段 依【次數百分比分析】：

44.27%民眾慣於「晚上時段」瀏覽本局網站(主要時段與109年44.59%、110年43.9%調查結果相同)。

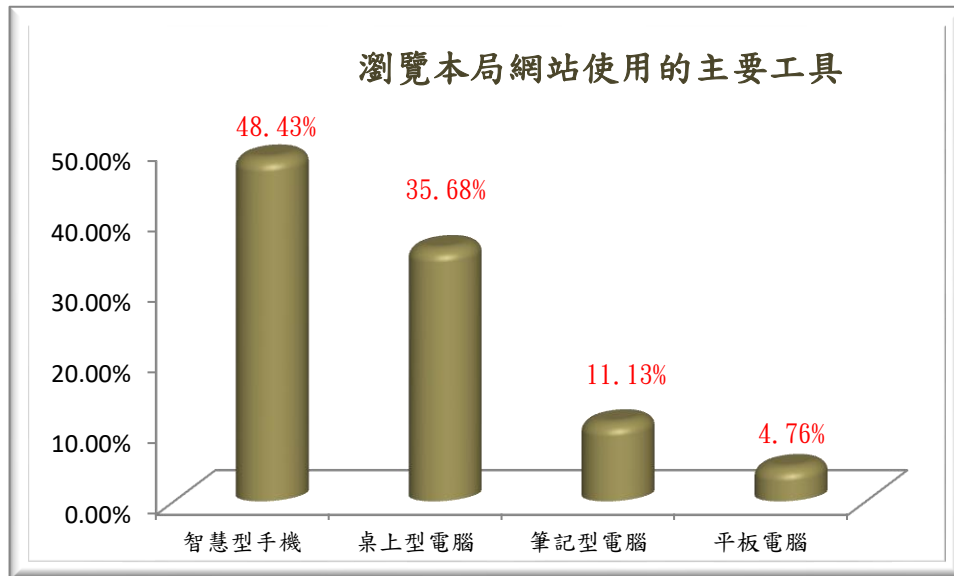
##### (2) 【結構分析】與【基本資料分析】就「晚上時段」差異比較：

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26.51%、40-49歲13.55%、大學(專科)26.85%、職業以工業10.66%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
智慧型手機	1,140	48.43%
桌上型電腦	840	35.68%
筆記型電腦	262	11.13%
平板電腦	112	4.76%
小計	2,354	100.00%



## 2. 結構分析

### (1) 性別

選項	男	女
桌上型電腦	15.21%	20.48%
筆記型電腦	4.80%	6.33%
平板電腦	1.74%	3.02%
智慧型手機	16.48%	31.95%
小計(人)	900	1,454

### (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	3.44%	6.97%	10.75%	7.99%	6.54%
筆記型電腦	1.66%	2.55%	3.44%	1.95%	1.53%
平板電腦	0.42%	0.68%	1.06%	1.27%	1.32%
智慧型手機	6.20%	13.21%	16.02%	7.31%	5.69%
小計(人)	276	551	736	436	355

### (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	1.57%	1.27%	7.82%	20.60%	4.04%	0.38%
筆記型電腦	0.42%	0.47%	1.27%	6.84%	1.87%	0.25%
平板電腦	0.17%	0.30%	1.53%	2.42%	0.34%	0.00%
智慧型手機	1.70%	2.42%	11.17%	28.50%	4.50%	0.13%
小計(人)	91	105	513	1,374	253	18

#### (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	4.63%	5.14%	6.63%	3.48%	1.95%	0.68%	0.85%	4.04%	4.42%	3.87%
筆記型電腦	1.27%	1.87%	2.29%	0.81%	1.23%	0.04%	0.38%	1.44%	1.19%	0.59%
平板電腦	0.34%	0.72%	0.93%	0.42%	0.13%	0.08%	0.13%	0.85%	0.85%	0.30%
智慧型手機	5.01%	6.20%	9.56%	5.61%	3.27%	0.76%	1.27%	8.62%	4.16%	3.95%
小計(人)	265	328	457	243	155	37	62	352	250	205

#### 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「智慧型手機」48.43%(110年39.08%，較110年上升9.35%)、「桌上型電腦」35.68%(110年40.08%，較110年下降4.4%)。

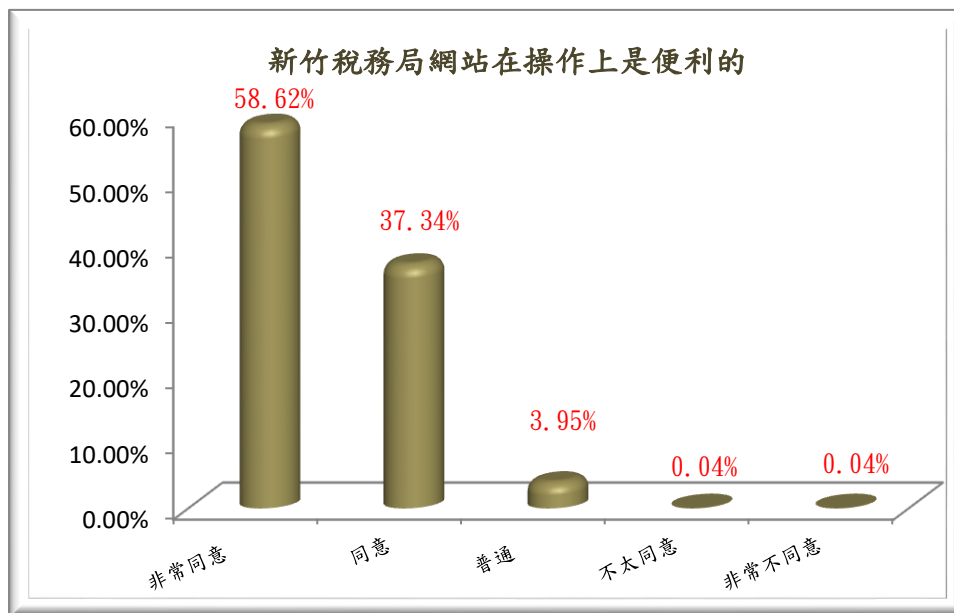
##### (2) 【結構分析】與【基本資料分析】就「智慧型手機」差異比較：

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】皆無大變化〔女性31.95%多於男性16.48%、集中於年齡40-49歲16.02%、學歷大學(專科)28.5%及工業9.56%〕。

(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	1,380	58.62%
同意	879	37.34%
普通	93	3.95%
不太同意	1	0.04%
非常不同意	1	0.04%
小計	2,354	100.00%



## 2. 結構分析

### (1) 性別

選項	男	女
非常同意	24.21%	34.41%
同意	12.53%	24.81%
普通	1.40%	2.55%
不太同意	0.04%	0.00%
非常不同意	0.04%	0.00%
小計(人)	900	1,454

### (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	6.71%	13.08%	16.99%	11.72%	10.11%
同意	4.38%	9.05%	13.00%	6.37%	4.55%
普通	0.59%	1.27%	1.23%	0.42%	0.42%
不太同意	0.04%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
非常不同意	0.00%	0.00%	0.04%	0.00%	0.00%
小計(人)	276	551	736	436	355

### (3) 學歷

選項	國小	國中	高中(職)	大學(專科)	碩士	博士
非常同意	2.38%	2.59%	15.21%	31.82%	6.12%	0.51%
同意	1.27%	1.70%	6.12%	24.04%	3.99%	0.21%
普通	0.21%	0.17%	0.47%	2.46%	0.59%	0.04%
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)	91	105	513	1,374	253	18

### (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	6.24%	8.24%	12.15%	6.03%	3.23%	1.06%	1.49%	8.79%	6.63%	4.76%
同意	4.42%	5.31%	6.58%	3.95%	2.97%	0.47%	0.93%	5.56%	3.57%	3.57%
普通	0.55%	0.38%	0.68%	0.34%	0.38%	0.04%	0.21%	0.59%	0.42%	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	0.04%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
小計(人)	265	328	457	243	155	37	62	352	250	205

3. 說明：

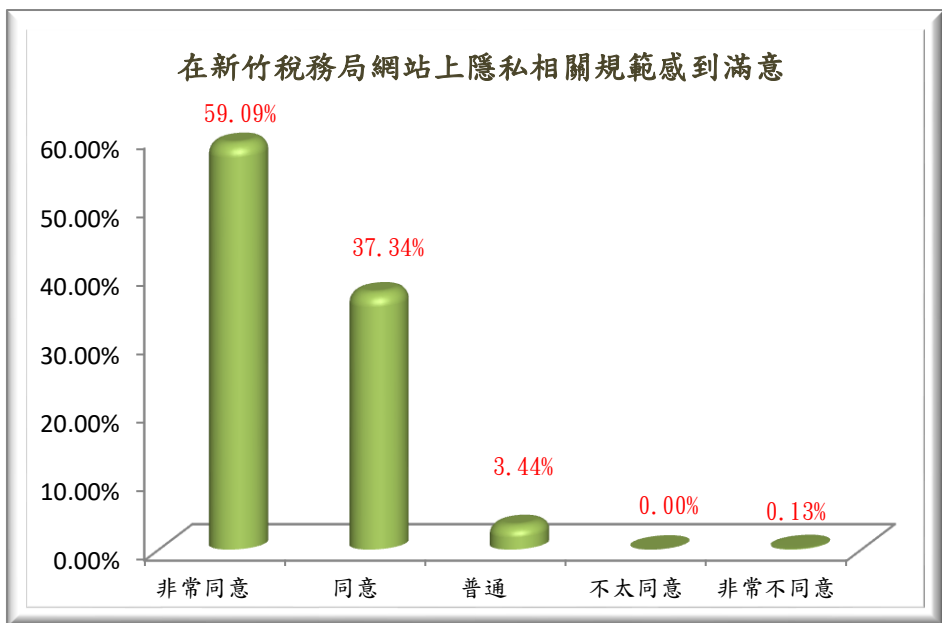
- (1) 本局網站在操作上是便利的依【次數百分比分析】認同比例(含非常同意、同意)95.96%(109年95.84%、110年92.68%)，較去年上升3.28%，對於大多數民眾而言，本局網站在操作上是便利的。
- (2) 本局網站在操作上是便利的依【次數百分比分析】不認同比例(含普通、不太同意、非常不同意)4.04%(109年4.16%、110年7.32%)，較去年下降3.28%。
- (3) 【結構分析】與【基本資料分析】就「不認同」比例差異比較：  
在性別、年齡、學歷、職業類別上，【結構分析】與【基本資料分析】無大差異[女性2.55%多於男性1.49%、集中於年齡40-49歲1.27%、學歷以大學(專科)2.51%及工業0.68%]。



(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	1,391	59.09%
同意	879	37.34%
普通	81	3.44%
不太同意	0	0.00%
非常不同意	3	0.13%
小計	2,354	100.00%



## 2. 結構分析

### (1) 性別

選項	男	女
非常同意	24.13%	34.96%
同意	12.87%	24.47%
普通	1.19%	2.25%
不太同意	0.00%	0.00%
非常不同意	0.04%	0.08%
小計(人)	900	1,454

### (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	6.75%	13.34%	17.03%	11.81%	10.15%
同意	4.29%	8.88%	13.17%	6.41%	4.59%
普通	0.68%	1.15%	0.98%	0.30%	0.34%
不太同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
非常不同意	0.00%	0.04%	0.08%	0.00%	0.00%
小計(人)	276	551	736	436	355

### (3) 學歷

選項	國小	國中	高中(職)	大學(專科)	碩士	博士
非常同意	2.38%	2.55%	15.17%	32.24%	6.33%	0.42%
同意	1.40%	1.74%	6.29%	23.79%	3.78%	0.34%
普通	0.08%	0.17%	0.30%	2.34%	0.55%	0.00%
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%	0.04%	0.00%	0.08%	0.00%
小計(人)	91	105	513	1,374	253	18

### (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	6.29%	8.58%	12.57%	6.16%	3.10%	0.98%	1.44%	8.96%	6.54%	4.46%
同意	4.42%	5.06%	6.03%	3.87%	3.27%	0.59%	1.06%	5.65%	3.65%	3.74%
普通	0.51%	0.25%	0.81%	0.25%	0.21%	0.00%	0.13%	0.34%	0.42%	0.51%
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%	0.04%	0.00%	0.04%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
小計(人)	265	328	457	243	155	37	62	352	250	205

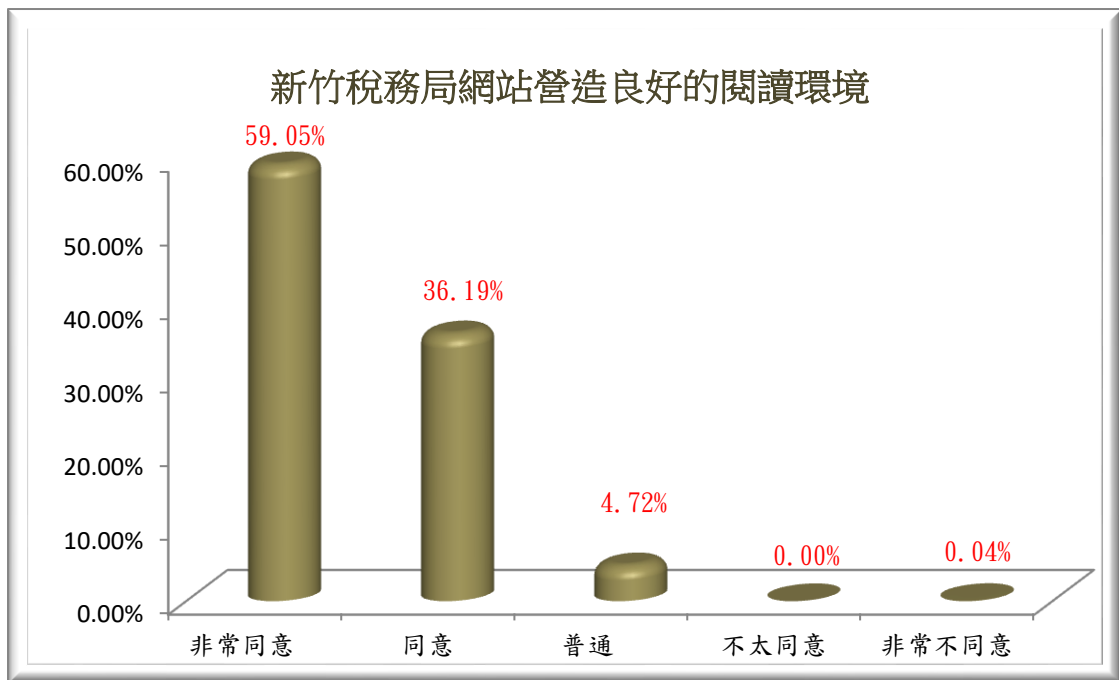
3. 說明：

- (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)96.43%(109年96.10%、110年92.20%)，較去年上升4.23%，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)3.57%(109年3.90%、110年7.80%)，較去年下降4.23%。
- (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2.34%多於男性1.23%、學歷以大學(專科)2.34%及工業0.81%]；在年齡類別，【基本資料分析】係以40-49歲居首，但在【結構分析】中，30-39歲1.19%高於40-49歲1.06%，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	1,390	59.05%
同意	852	36.19%
普通	111	4.72%
不太同意	0	0.00%
非常不同意	1	0.04%
小計	2,354	100.00%



## 2. 結構分析

### (1) 性別

選項	男	女
非常同意	24.04%	35.00%
同意	12.28%	23.92%
普通	1.91%	2.80%
不太同意	0.00%	0.00%
非常不同意	0.00%	0.04%
小計(人)	900	1,454

### (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	6.75%	13.55%	17.03%	11.47%	10.24%
同意	4.08%	8.45%	13.00%	6.20%	4.46%
普通	0.89%	1.40%	1.23%	0.81%	0.38%
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%	0.04%	0.00%
小計(人)	276	551	736	436	355

### (3) 學歷

選項	國小	國中	高中(職)	大學(專科)	碩士	博士
非常同意	2.42%	2.68%	15.21%	32.33%	6.03%	0.38%
同意	1.27%	1.53%	6.07%	22.77%	4.21%	0.34%
普通	0.17%	0.25%	0.51%	3.23%	0.51%	0.04%
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%	0.04%	0.00%	0.00%
小計(人)	91	105	513	1,374	253	18

### (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	6.29%	8.58%	12.62%	6.46%	3.02%	1.02%	1.61%	8.92%	6.33%	4.21%
同意	4.46%	4.89%	6.07%	3.44%	2.93%	0.55%	0.81%	5.61%	3.57%	3.87%
普通	0.51%	0.47%	0.72%	0.42%	0.64%	0.00%	0.21%	0.42%	0.68%	0.64%
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%	0.04%	0.00%
小計(人)	265	328	457	243	155	37	62	352	250	205

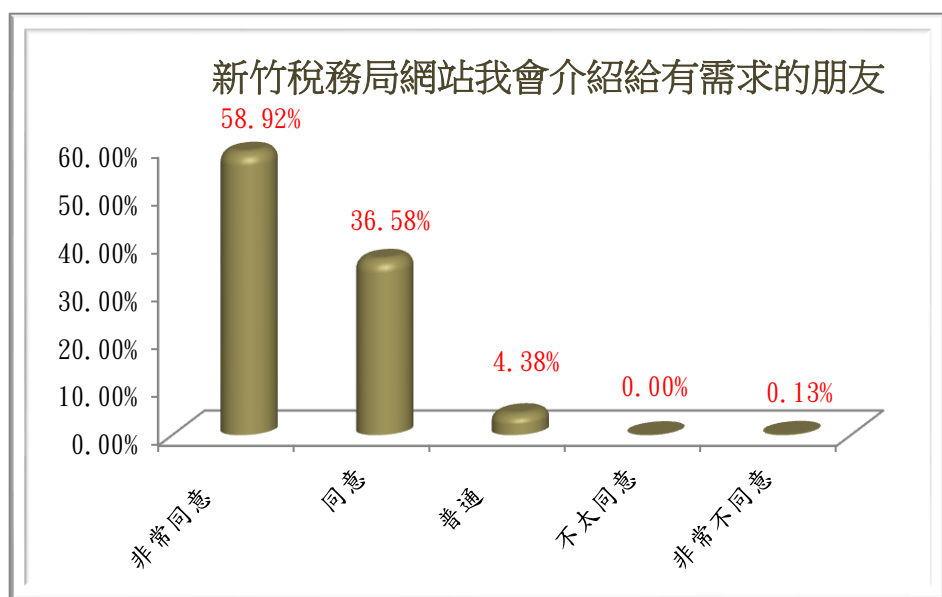
3. 說明：

- (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)95.24% (109年94.49%、110年93.79%)，較去年上升1.45%，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)4.76%(109年5.51%、110年6.21%)，較去年下降1.45%。
- (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2.85%多於男性1.91%、學歷以大學(專科)3.27%及工業0.72%]；在年齡類別，【基本資料分析】係以40-49歲居首，但在【結構分析】中，30-39歲1.40%高於40-49歲1.23%，研判係處於該年齡層的部分民眾，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	1,387	58.92%
同意	861	36.58%
普通	103	4.38%
不太同意	0	0.00%
非常不同意	3	0.13%
小計	2,354	100.00%



## 2. 結構分析

### (1) 性別

選項	男	女
非常同意	24.43%	34.49%
同意	12.15%	24.43%
普通	1.61%	2.76%
不太同意	0.00%	0.00%
非常不同意	0.04%	0.08%
小計(人)	900	1,454

### (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	6.80%	13.64%	16.91%	11.72%	9.86%
同意	3.87%	8.54%	13.00%	6.41%	4.76%
普通	1.06%	1.23%	1.32%	0.34%	0.42%
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%	0.04%
小計(人)	276	551	736	436	355

### (3) 學歷

選項	國小	國中	高中(職)	大學(專科)	碩士	博士
非常同意	2.29%	2.63%	15.17%	31.90%	6.37%	0.55%
同意	1.49%	1.49%	6.24%	23.19%	3.99%	0.17%
普通	0.08%	0.30%	0.38%	3.23%	0.34%	0.04%
不太同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
非常不同意	0.00%	0.04%	0.00%	0.04%	0.04%	0.00%
小計(人)	91	105	513	1,374	253	18

### (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	6.37%	8.45%	11.81%	6.41%	3.61%	1.06%	1.57%	8.96%	6.24%	4.42%
同意	4.38%	4.76%	6.63%	3.65%	2.68%	0.47%	0.85%	5.65%	3.74%	3.78%
普通	0.47%	0.72%	0.98%	0.25%	0.30%	0.04%	0.21%	0.34%	0.55%	0.51%
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%	0.08%	0.00%
小計(人)	265	328	457	243	155	37	62	352	250	205



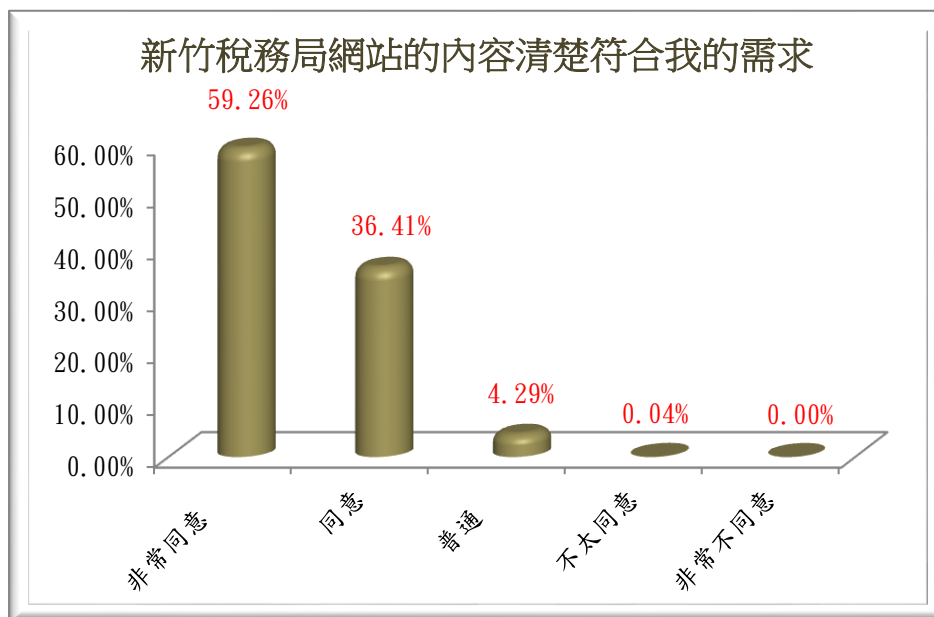
3. 說明：

- (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)95.50%(109年94.60%、110年91.19%)，較去年上升4.31%，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)4.50%(109年5.40%、110年8.81%)，較去年下降4.31%。
- (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1.66%、集中年齡於40-49歲1.36%、以大學(專科)3.27%學歷為主、職業以工業0.98%]。

(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	1,395	59.26%
同意	857	36.41%
普通	101	4.29%
不太同意	1	0.04%
非常不同意	0	0.00%
小計	2,354	100.00%



## 2. 結構分析

### (1) 性別

選項	男	女
非常同意	24.64%	34.62%
同意	12.06%	24.34%
普通	1.53%	2.76%
不太同意	0.00%	0.04%
非常不同意	0.00%	0.00%
小計(人)	900	1,454

### (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	6.92%	13.04%	17.12%	11.64%	10.54%
同意	3.95%	9.01%	13.08%	6.33%	4.04%
普通	0.85%	1.36%	1.02%	0.55%	0.51%
不太同意	0.00%	0.00%	0.04%	0.00%	0.00%
非常不同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
小計(人)	276	551	736	436	355

### (3) 學歷

選項	國小	國中	高中(職)	大學(專科)	碩士	博士
非常同意	2.42%	2.59%	15.21%	32.37%	6.20%	0.47%
同意	1.15%	1.66%	6.03%	23.15%	4.12%	0.30%
普通	0.30%	0.21%	0.55%	2.80%	0.42%	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%	0.00%	0.00%	0.00%
小計(人)	91	105	513	1,374	253	18

### (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	6.54%	8.28%	11.94%	6.33%	3.23%	1.23%	1.70%	8.96%	6.63%	4.42%
同意	4.16%	5.10%	6.63%	3.65%	3.14%	0.34%	0.76%	5.56%	3.44%	3.61%
普通	0.55%	0.55%	0.85%	0.34%	0.21%	0.00%	0.17%	0.38%	0.55%	0.68%
不太同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	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%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
小計(人)	265	328	457	243	155	37	62	352	250	205

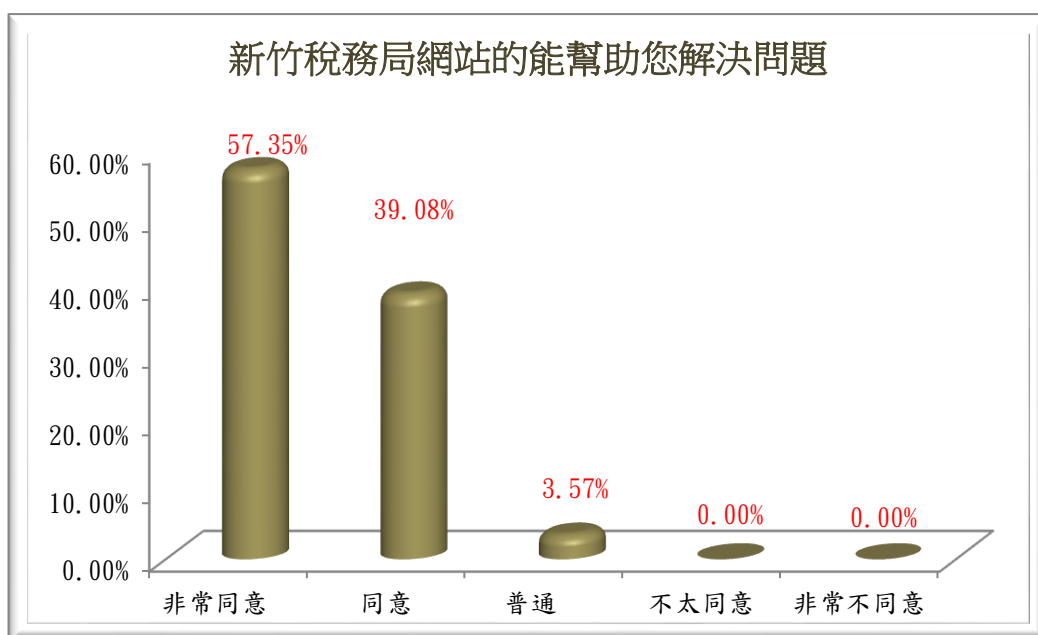
3. 說明：

- (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)95.67%(109年94.94%、110年93.90%)，較去年升1.77%，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)4.33%(109年5.06%、110年6.10%)，較去年下降1.77%。
- (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2.80%多於男性1.53%、學歷以大學(專科)2.85%及工業0.85%]；在年齡類別，【基本資料分析】係以40-49歲居首，但在【結構分析】中，30-39歲1.36%高於40-49歲1.06%，研判對於該年齡層的部分民眾而言，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	1,350	57.35%
同意	920	39.08%
普通	84	3.57%
不太同意	0	0.00%
非常不同意	0	0.00%
小計	2,354	100.00%



## 2. 結構分析

### (1) 性別

選項	男	女
非常同意	24.00%	33.35%
同意	12.70%	26.38%
普通	1.53%	2.04%
不太同意	0.00%	0.00%
非常不同意	0.00%	0.00%
小計	900	1,454

### (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	7.05%	13.30%	15.80%	11.47%	9.73%
同意	4.04%	9.05%	14.49%	6.58%	4.93%
普通	0.64%	1.06%	0.98%	0.47%	0.42%
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	276	551	736	436	355

### (3) 學歷

選項	國小	國中	高中(職)	大學(專科)	碩士	博士
非常同意	2.21%	2.42%	14.57%	31.44%	6.24%	0.47%
同意	1.57%	1.83%	6.58%	24.77%	4.08%	0.25%
普通	0.08%	0.21%	0.64%	2.17%	0.42%	0.04%
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	91	105	513	1374	253	18

### (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	6.33%	8.33%	11.89%	5.95%	3.14%	0.93%	1.57%	8.41%	6.46%	4.33%
同意	4.55%	5.35%	6.80%	3.95%	3.27%	0.64%	1.02%	6.16%	3.57%	3.78%
普通	0.38%	0.25%	0.72%	0.42%	0.17%	0.00%	0.04%	0.38%	0.59%	0.59%
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	265	328	457	243	155	37	62	352	250	205

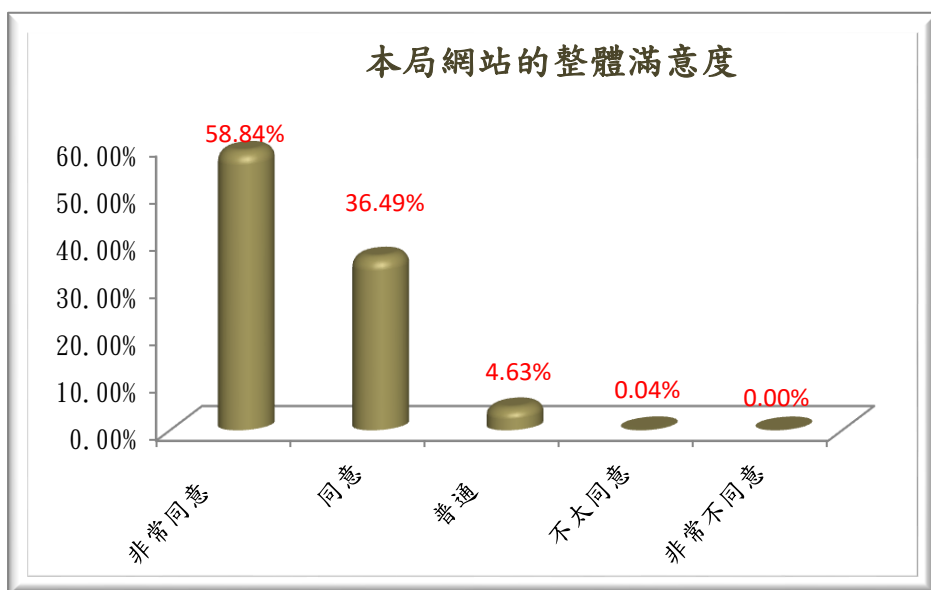
3. 說明：

- (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)96.43%(109年95.39%、110年94.66%)，較去年上升1.77%，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)3.57%(109年4.61%、110年5.34%)，較去年下降1.77%。
- (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2.04%多於男性1.53%、以大學(專科)2.17%學歷為主、職業以工業0.72%]；在年齡類別，【基本資料分析】係以40-49歲居首，但在【結構分析】中，30-39歲1.06%高於40-49歲0.98%，研判係處於該年齡層的部分民眾，因限於本身對於稅務的認知(例：國稅、地方稅不甚清楚)等關係，對於稅務資訊的完整性要求較高。

(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
非常滿意	1385	58.84%
滿意	859	36.49%
普通	109	4.63%
不太滿意	1	0.04%
非常不滿意	0	0.00%
小計	2,354	100.00%





## 2. 結構分析

### (1) 性別

選項	男	女
非常滿意	24.04%	34.79%
滿意	12.53%	23.96%
普通	1.61%	3.02%
不太滿意	0.04%	0.00%
非常不滿意	0.00%	0.00%
小計(人)	900	1,454

### (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	6.88%	12.96%	16.99%	11.47%	10.54%
滿意	4.12%	8.96%	12.83%	6.41%	4.16%
普通	0.72%	1.49%	1.44%	0.64%	0.34%
不太滿意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.04%
非常不滿意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
小計(人)	276	551	736	436	355

### (3) 學歷

選項	國小	國中	高中(職)	大學(專科)	碩士	博士
非常滿意	2.38%	2.72%	15.04%	32.16%	6.12%	0.42%
滿意	1.36%	1.44%	6.20%	23.19%	3.95%	0.34%
普通	0.08%	0.30%	0.55%	3.02%	0.68%	0.00%
不太滿意	0.04%	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)	91	105	513	1,374	253	18

#### (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	6.54%	8.37%	12.19%	6.24%	3.19%	1.02%	1.66%	8.84%	6.54%	4.25%
同意	4.08%	4.97%	6.29%	3.65%	3.10%	0.55%	0.89%	5.56%	3.44%	3.95%
普通	0.64%	0.59%	0.93%	0.42%	0.30%	0.00%	0.08%	0.55%	0.59%	0.51%
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	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
小計(人)	265	328	457	243	155	37	62	352	250	205

#### 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)95.33%(109年93.22%、110年94.21%)，較前年上升1.12%，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)4.67%(109年6.78%、110年5.79%)，較去年下降1.12%。
- (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3.02%多於男性1.66%、大學(專科)3.02%學歷為首、職業以工業0.93%]；在年齡類別，【基本資料分析】係以40-49歲居首，但在【結構分析】中，30-39歲1.49%高於40-49歲1.44%，研判青壯年族群比較有興趣的是節稅資訊，即時提供生活有關的稅務資訊，並以懶人包或圖解等方式呈現，以期提升其滿意度。