

102 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，係配合政府服務創新精進方案、政府服務品質獎評獎實施計畫及作業手冊所設計，以本局管轄業務範圍、新開辦服務措施、租稅知識推廣與網站提供之資訊、服務及使用便利性等為調查主題。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 845 人參加，有效問卷數計 718 份，101 年度 4 月網路問卷調查計 1,746 人參加，有效問卷數計 1,356 份，今(101)年有效問卷較去年減少 638 人，約減少 47.05%。本次網路問卷調查活動適逢連續假期，預估參加人數較去年同期減少，且因智慧型手機風行改變民眾上網型態，明年起將利用社群網站臉書 (facebook) 及愛新竹放心稅 APP 等方式加強宣導問卷調查活動。

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：

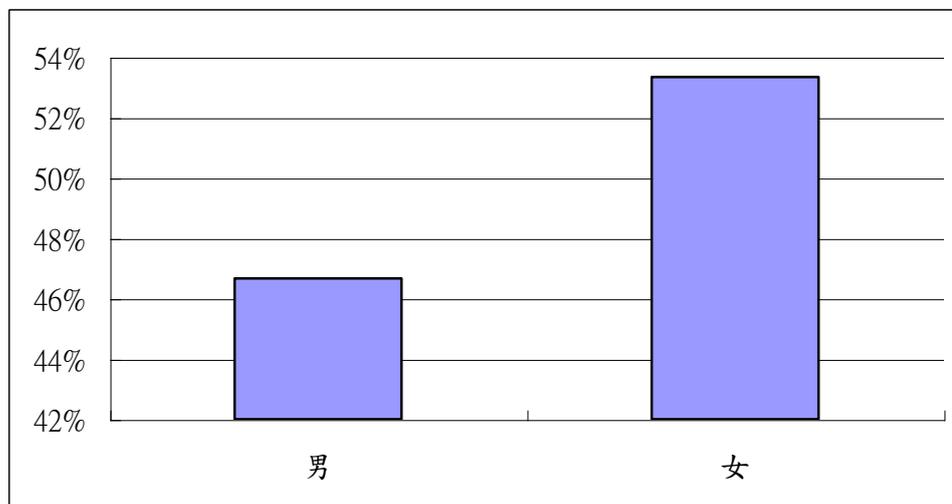
凡年滿 20 歲以上參加民眾所填問卷均視為有效問卷。本期參加總人數為 845 人，有效問卷數計 718 份。

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

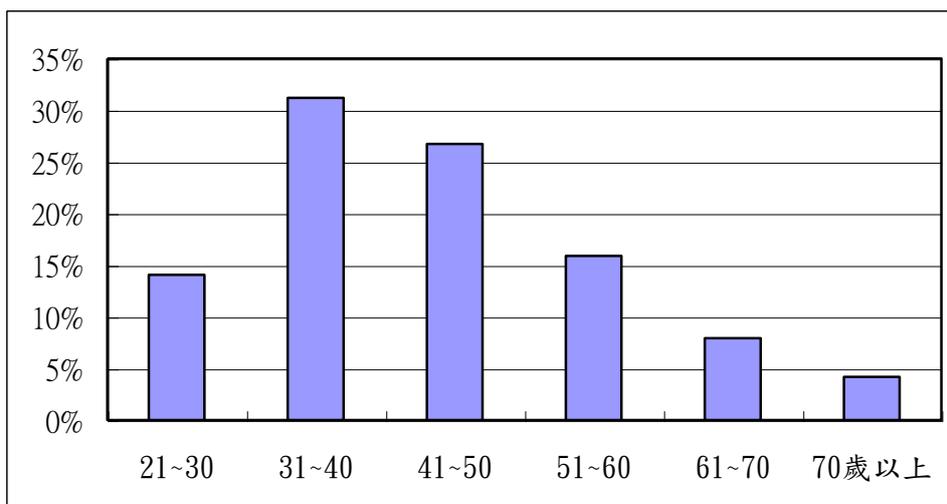


選項	102年4月	
	人數	百分比
男	335	46.66%
女	383	53.34%
合計 (人)	718	100%

說明：

參加本次調查之民眾中，女性比例略高於男性，占 53.34%，男性則占 46.66%。

(二) 年齡

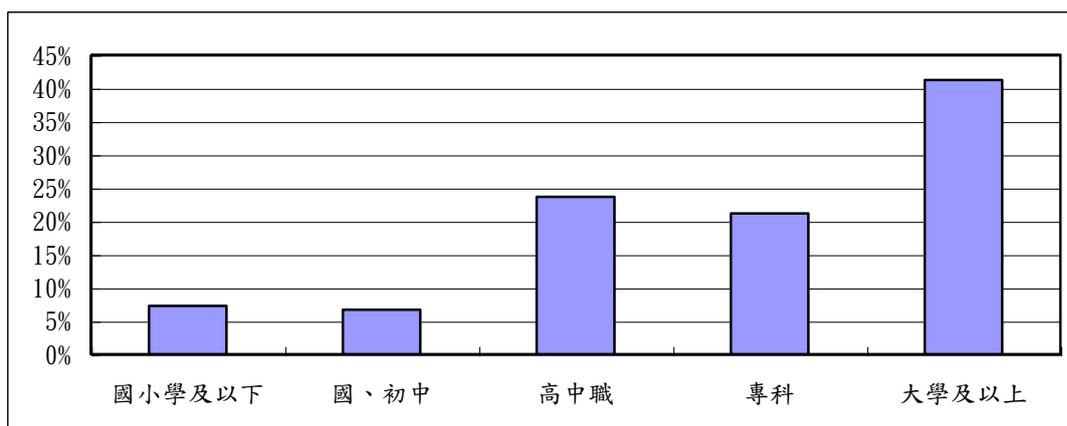


選項	102 年 4 月	
	人數	百分比
21~30 歲	101	14.07%
31~40 歲	224	31.20%
41~50 歲	192	26.74%
51~60 歲	114	15.88%
61~70 歲	57	7.94%
70 歲以上	30	4.18%
合計 (人)	718	100%

說明：

本次參加調查者年齡層 31-40 及 41-50 歲者共占 57.94%，顯示此年齡層族群較願意參加本局網站活動，可針對此年齡層族群積極宣導網路櫃台相關服務措施，推動線上服務項目和鼓勵使用，擴大網路服務效益。

(三) 學歷

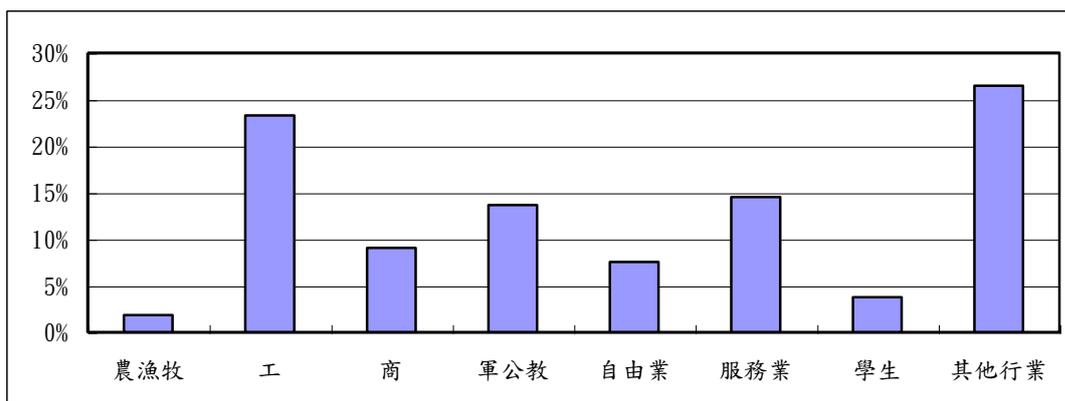


選項	102 年 4 月	
	人數	百分比
國小學及以下	52	7.24%
國、初中	48	6.69%
高中職	170	23.68%
專科	152	21.17%
大學及以上	296	41.23%
合計(人)	718	100%

說明：

參加問卷調查者學歷分佈以大學及以上學歷為主，占 41.23%。

(四) 職業



選項	102 年 4 月	
	人數	百分比
農漁牧	13	1.81%
工	167	23.26%
商	65	9.05%
軍公教	98	13.65%
自由業	54	7.52%
服務業	104	14.48%
學生	27	3.76%
其他	190	26.46%
合計(人)	718	100%

說明：

本次參加調查之民眾職業分布於各職業別，職業別以「其他」「工」為主，各占 26.46%、23.26%，其次是服務業，占 14.48%。

二、綜合分析

(一) 國稅局新竹市分局與新竹市稅務局係不同機關，新竹市稅務局管轄稅目包括房屋稅、地價稅、土地增值稅、使用牌照稅、印花稅、娛樂稅、契稅、工程受益費、田賦(目前停徵)，您知道嗎？

1. 結構分析

(1) 性別

選項	男	女
知道	96.72%	93.47%
不知道	3.28%	6.53%
合計(人)	335	383

(2) 年齡

選項	21-30歲	31-40歲	41-50歲	51-60歲	61-70歲	70歲以上
知道	96.04%	92.86%	97.92%	93.86%	96.49%	90.00%
不知道	3.96%	7.14%	2.08%	6.14%	3.51%	10.00%
合計(人)	101	224	192	114	57	30

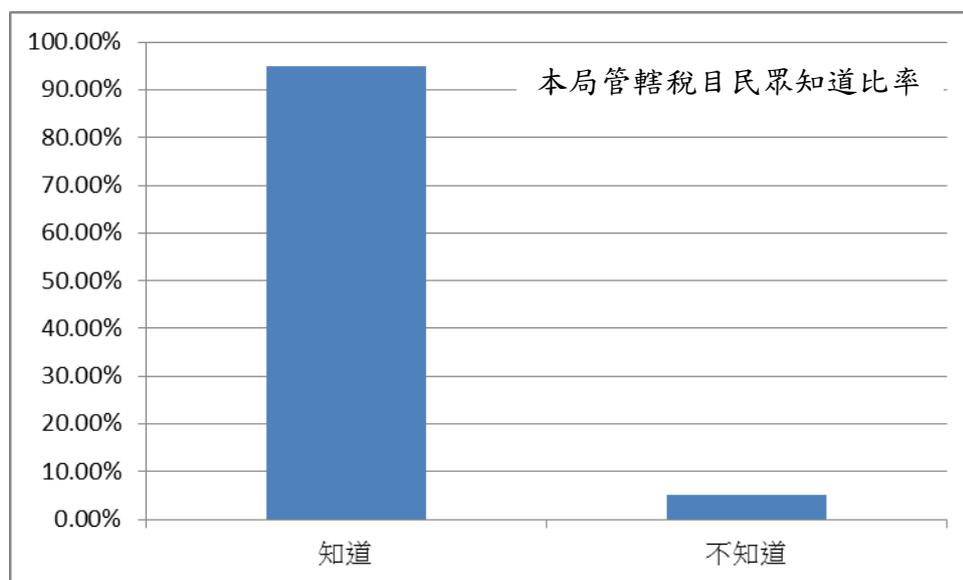
(3) 學歷

選項	國小學及以下	國、初中	高中職	專科	大學及以上
知道	96.15%	97.92%	95.88%	96.71%	92.91%
不知道	3.85%	2.08%	4.12%	3.29%	7.09%
合計(人)	52	48	170	152	296

(4) 職業

選項	農漁牧	工	商	軍公教	自由業	服務業	學生	其他
知道	100.00%	97.60%	98.46%	91.84%	87.04%	97.12%	92.59%	94.21%
不知道	0.00%	2.40%	1.54%	8.16%	12.96%	2.88%	7.41%	5.79%
合計(人)	13	167	65	98	54	104	27	190

2. 次數百分比分析



選項	102 年 4 月		101 年 4 月	100 年 4 月	較 101 年增減
	人數	百分比	百分比	百分比	
知道	682	94.99%	91.52%	89.03%	3.47%
不知道	36	5.01%	8.48%	10.97%	(3.47%)
合計(人)	718	100%	100%	100%	

3. 說明與建議：

交叉分析發現，知道地方稅管轄稅目民眾中，性別、年齡層及學歷知道比率均大於90%，僅職業別中自由業知道比率偏低為87.04%。

整體而言，本年度調查結果94.99%知道地方稅管轄稅目，顯示民眾對地方稅已有基礎概念，應持續透過各種宣傳管道，持續對學生租稅法令宣導，使租稅常識從小扎根及早建立良好租稅觀念。

(二) 房屋稅的繳納期間是每年的5月1至5月31日，您知道嗎？

1. 結構分析

(1) 性別

選項	男	女
知道	97.01%	97.39%
不知道	2.99%	2.61%
合計(人)	335	383

(2) 年齡

選項	21-30歲	31-40歲	41-50歲	51-60歲	61-70歲	70歲以上
知道	98.02%	94.64%	98.96%	98.25%	100.00%	93.33%
不知道	1.98%	5.36%	1.04%	1.75%	0.00%	6.67%
合計(人)	101	224	192	114	57	30

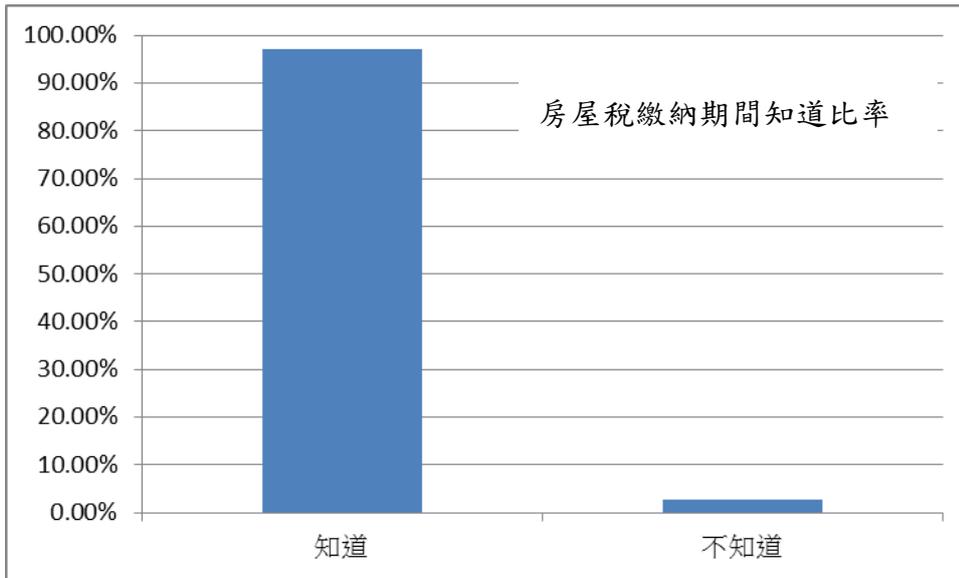
(3) 學歷

選項	國小學及以下	國、初中	高中職	專科	大學及以上
知道	94.23%	100.00%	98.82%	98.03%	95.95%
不知道	5.77%	0.00%	1.18%	1.97%	4.05%
合計(人)	52	48	170	152	296

(4) 職業

選項	農漁牧	工	商	軍公教	自由業	服務業	學生	其他
知道	100.00%	98.20%	98.46%	96.94%	92.59%	96.15%	96.30%	97.89%
不知道	0.00%	1.80%	1.54%	3.06%	7.41%	3.85%	3.70%	2.11%
合計(人)	13	167	65	98	54	104	27	190

2. 次數百分比分析



選項	102 年 4 月		101 年 4 月	100 年 4 月	較 101 年增減
	人數	百分比	百分比	百分比	
知道	698	97.21%	94.17%	91.77%	3.04%
不知道	20	2.79%	5.83%	8.23%	(3.04%)
合計(人)	718	100%	100%	100%	

3. 說明與建議：

交叉分析發現，性別、年齡、學歷、職業別知道房屋稅繳納期間比率均高達9成以上，顯示租稅宣導已達相當成效。

整體而言，本年度調查結果97.21%知道房屋稅繳納期間，較101年調查增加3.04%，應持續對學生租稅法令宣導，使租稅常識從小扎根，及早建立良好租稅觀念。

(三) 逾期未繳納使用牌照稅或逾期未驗車被監理機關註銷牌照之車輛，
如繼續使用公共水路道路經查獲，除補稅外，另處以應納稅額 1 至 2
倍之罰鍰，您知道嗎？

1. 結構分析

(1) 性別

選項	男	女
知道	96.12%	93.99%
不知道	3.88%	6.01%
合計(人)	335	383

(2) 年齡

選項	21-30 歲	31-40 歲	41-50 歲	51-60 歲	61-70 歲	70 歲以上
知道	94.06%	93.30%	96.35%	96.49%	98.25%	90.00%
不知道	5.94%	6.70%	3.65%	3.51%	1.75%	10.00%
合計(人)	101	224	192	114	57	30

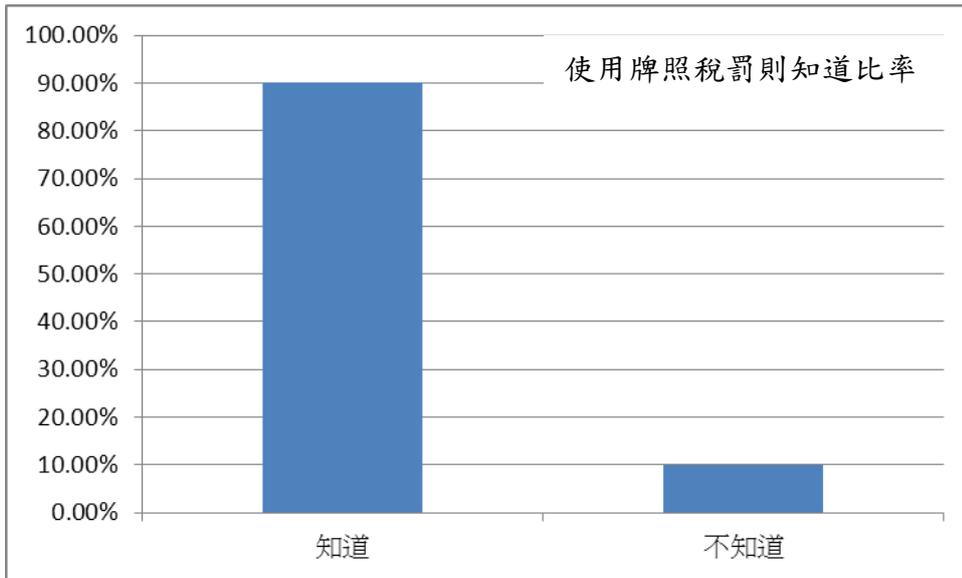
(3) 學歷

選項	國小學及以下	國、初中	高中職	專科	大學及以上
知道	94.23%	97.92%	96.47%	96.05%	93.24%
不知道	5.77%	2.08%	3.53%	3.95%	6.76%
合計(人)	52	48	170	152	296

(4) 職業

選項	農漁牧	工	商	軍公教	自由業	服務業	學生	其他
知道	100.00%	96.41%	92.31%	93.88%	92.59%	95.19%	92.59%	95.79%
不知道	0.00%	3.59%	7.69%	6.12%	7.41%	4.81%	7.41%	4.21%
合計(人)	13	167	65	98	54	104	27	190

2. 次數百分比分析



選項	102 年 4 月		101 年 4 月	100 年 4 月	較 101 年增減
	人數	百分比	百分比	百分比	
知道	682	94.99%	90.04%	85.67%	4.95%
不知道	36	5.01%	9.96%	14.33%	(4.95%)
合計(人)	718	100%	100%	100%	

3. 說明與建議：

交叉分析可以發現，性別、年齡、學歷、職業別知道房屋稅繳納期間比率均高達 9 成以上，顯示租稅宣導已達相當成效。

本年度調查結果 94.99% 知道使用牌照稅罰則，將持續透過駕駛訓練班宣導年輕、學生族群使用牌照稅規定，提醒用車民眾使用牌照稅相關稅務常識。

(四)當您想知道稅務方面的事情時，您會透過哪些方式來瞭解？(複選題)

1. 結構分析

(1) 性別

選項	男	女
電視電台	9.14%	8.24%
報章雜誌	7.72%	7.86%
諮詢專業人士	10.81%	10.42%
上網	32.07%	29.36%
租稅宣導資料	15.56%	16.10%
打電話詢問稅務局	16.51%	17.14%
親自到稅務局詢問	7.84%	10.70%
其他	0.36%	0.19%
合計(人次)	842	1056

(2) 年齡

選項	21-30 歲	31~40 歲	41~50 歲	51~60 歲	61~70 歲	70 歲以上
電視電台	10.50%	8.40%	8.06%	8.74%	7.03%	12.00%
報章雜誌	5.94%	7.27%	8.06%	8.39%	9.38%	10.67%
諮詢專業人士	12.33%	9.85%	9.81%	11.54%	10.16%	14.67%
上網	38.36%	30.21%	29.25%	29.37%	28.13%	29.33%
租稅宣導資料	12.79%	14.70%	18.04%	16.43%	17.19%	13.33%
打電話詢問稅務局	14.16%	18.90%	17.51%	15.73%	14.84%	10.67%
親自到稅局詢問	4.57%	10.50%	9.28%	9.44%	13.28%	9.33%
其他	1.37%	0.16%	0.00%	0.35%	0.00%	0.00%
合計(人次)	219	619	571	286	128	75

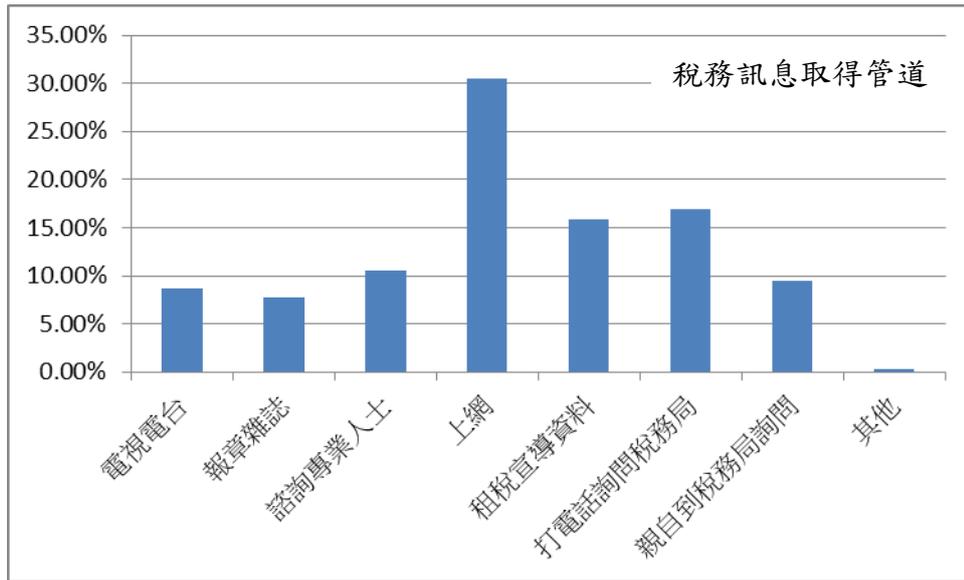
(3) 學歷

選項	國小學及以下	國、初中	高中職	專科	大學及以上
電視電台	11.89%	8.25%	10.25%	8.48%	7.41%
報章雜誌	8.39%	10.31%	7.50%	8.71%	7.04%
諮詢專業人士	11.89%	8.25%	11.25%	12.28%	9.38%
上網	24.48%	35.05%	31.00%	27.46%	32.59%
租稅宣導資料	18.88%	13.40%	17.50%	15.85%	14.81%
打電話詢問稅務局	11.19%	14.43%	14.00%	17.86%	19.01%
親自到稅局詢問	13.29%	10.31%	8.50%	9.15%	9.26%
其他	0.00%	0.00%	0.00%	0.22%	0.49%
合計(人次)	143	97	400	448	810

(4) 職業

選項	農漁牧	工	商	軍公教	自由業	服務業	學生	其他
電視電台	8.57%	9.55%	12.27%	7.89%	8.44%	7.33%	11.27%	7.46%
報章雜誌	2.86%	6.82%	11.66%	9.40%	8.44%	7.69%	8.45%	6.65%
諮詢專業人士	25.71%	8.41%	12.88%	11.65%	11.69%	9.52%	12.68%	10.08%
上網	25.71%	31.14%	30.67%	30.45%	27.27%	31.50%	32.39%	30.65%
租稅宣導資料	14.29%	16.59%	12.27%	15.41%	15.58%	16.85%	11.27%	16.94%
打電話詢問稅務局	17.14%	16.82%	15.34%	17.29%	13.64%	17.22%	15.49%	18.15%
親自到稅局詢問	5.71%	10.45%	4.91%	7.52%	14.29%	9.89%	5.63%	10.08%
其他	0.00%	0.23%	0.00%	0.38%	0.65%	0.00%	2.82%	0.00%
合計(人次)	35	440	163	266	154	273	71	496

2. 次數百分比分析



選項	102 年 4 月		101 年 4 月	100 年 4 月	較 101 年 增減
	人數	百分比	百分比	百分比	
電視電台	164	8.64%	10.43%	11.98%	(1.79%)
報章雜誌	148	7.80%	9.69%	9.99%	(1.89%)
諮詢專業人士	201	10.59%	10.48%	10.58%	0.11%
上網	580	30.56%	26.41%	27.34%	4.15%
租稅宣導資料	301	15.86%	15.96%	14.46%	(0.10%)
打電話詢問稅務局	320	16.86%	17.59%	17.11%	(0.73%)
親自到稅局詢問	179	9.43%	9.28%	8.14%	0.15%
其他	5	0.26%	0.17%	0.40%	0.09%
合計(人次)	1,898	100%	100%	100%	

3. 說明與建議：

在性別、各年齡層、學歷或職業別上，民眾了解稅務知識的首選管道為網路，其次為打電話詢問稅務局或索取租稅宣導資料。其中，「打電話詢問稅務局」方式取得稅務訊息者，佔 16.86%，本局自 102 年 3 月起設置話務中心，電話單一窗口符合民眾需求，免去電話層層轉接，充分滿足民眾需求。

(五) 您使用本局網站的動機是什麼？(複選題)

1. 結構分析

(1) 性別

選項	男	女
搜尋租稅資訊	36.59%	36.98%
使用線上申辦(請)系統辦理查詢、申報、表單下載等功能	26.13%	26.65%
搜尋活動資訊	36.93%	35.93%
其他	0.35%	0.45%
合計(人次)	574	668

(2) 年齡

選項	21-30歲	31-40歲	41-50歲	51-60歲	61-70歲	70歲以上
搜尋租稅資訊	36.54%	37.08%	37.50%	34.38%	37.63%	37.93%
使用線上申辦(請)系統辦理查詢、申報、表單下載等功能	22.44%	28.46%	23.89%	27.08%	33.33%	25.86%
搜尋活動資訊	39.74%	34.20%	38.33%	38.02%	29.03%	36.21%
其他	1.28%	0.26%	0.28%	0.52%	0.00%	0.00%
合計(人次)	156	383	360	192	93	58

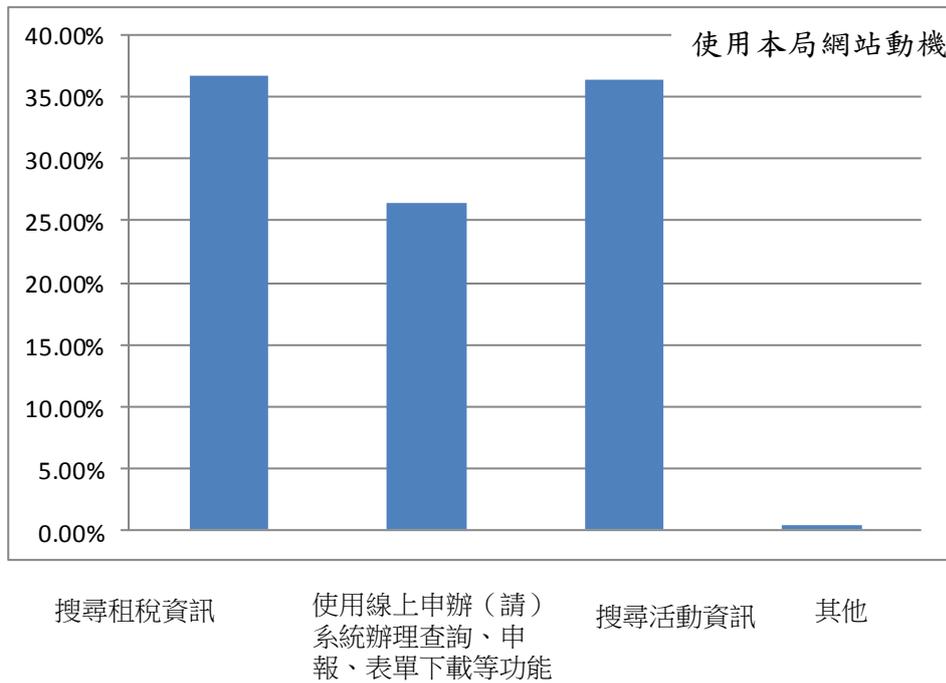
(3) 學歷

選項	國小學及以下	國、初中	高中職	專科	大學及以上
搜尋租稅資訊	38.78%	35.14%	37.77%	35.89%	36.63%
使用線上申辦(請)系統辦理查詢、申報、表單下載等功能	27.55%	27.03%	25.18%	27.87%	25.94%
搜尋活動資訊	33.67%	37.84%	36.69%	36.24%	36.63%
其他	0.00%	0.00%	0.36%	0.00%	0.79%
合計(人次)	98	74	278	287	505

(4) 職業

選項	農漁牧	工	商	軍公教	自由業	服務業	學生	其他
搜尋租稅資訊	31.82%	35.23%	40.38%	39.53%	39.62%	36.78%	37.78%	34.91%
使用線上申辦(請)系統辦理查詢、申報、表單下載等功能	36.36%	23.84%	30.77%	25.58%	29.25%	26.44%	17.78%	27.22%
搜尋活動資訊	31.82%	40.21%	28.85%	34.88%	30.19%	36.78%	42.22%	37.57%
其他	0.00%	0.71%	0.00%	0.00%	0.94%	0.00%	2.22%	0.30%
合計(人次)	22	281	104	172	106	174	45	338

2. 次數百分比分析



選項	102 年 4 月		101 年 4 月	100 年 4 月	較 101 年增減
	人數	百分比	百分比	百分比	
搜尋租稅資訊	457	36.80%	38.14%	38.50%	(1.34%)
使用線上申辦(請)系統辦理查詢、申報、表單下載等功能	328	26.41%	27.01%	24.60%	(0.6%)
搜尋活動資訊	452	36.39%	33.95%	35.93%	2.44%
其他	5	0.40%	0.90%	0.97%	(0.5%)
合計(人次)	1,242	100%	100%	100%	

3. 說明與建議：

使用本局網站動機順序為搜尋租稅、搜尋活動資訊與使用線上申辦(請)系統辦理查詢、申報、表單下載功能。

整體而言，本年度調查結果搜尋租稅資訊、搜尋活動資訊約各佔 3 成以上，搜尋活動資訊而使用本局網站比例較 101 年增加 2.44%，本局除積極維護網站內容之正確性與即時性外，亦加強辦理「訂閱電報活動」隨時派送租稅常識及活動訊息與民眾，使民眾更樂於使用網路服務並支持稅政。

(六) 您認為本局網站所提供的服務內容是否清楚？(服務內容如開徵訊息、各稅簡介、網路線上服務等)

1. 結構分析

(1) 性別

選項	男	女
非常清楚	37.31%	36.81%
清楚	47.76%	49.09%
尚可	14.93%	13.58%
不清楚	0.00%	0.52%
非常不清楚	0.00%	0.00%
合計(人)	335	383

(2) 年齡

選項	21-30 歲	31~40 歲	41~50 歲	51~60 歲	61~70 歲	70 歲以上
非常清楚	29.70%	30.80%	47.92%	42.11%	36.84%	20.00%
清楚	47.52%	52.23%	45.31%	39.47%	56.14%	63.33%
尚可	22.77%	16.96%	6.77%	17.54%	7.02%	13.33%
不清楚	0.00%	0.00%	0.00%	0.88%	0.00%	3.33%
非常不清楚	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
合計(人)	101	224	192	114	57	30

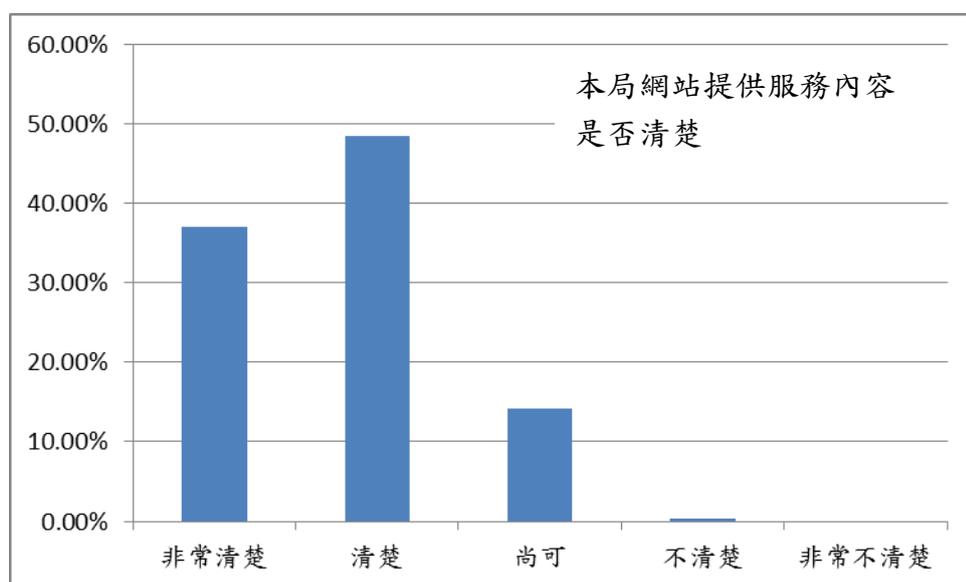
(3) 學歷

選項	國小學及以下	國、初中	高中職	專科	大學及以上
非常清楚	26.92%	41.67%	56.47%	33.55%	28.72%
清楚	63.46%	25.00%	34.71%	58.55%	52.36%
尚可	7.69%	33.33%	8.82%	7.24%	18.92%
不清楚	1.92%	0.00%	0.00%	0.66%	0.00%
非常不清楚	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
合計(人)	52	48	170	152	296

(4) 職業

選項	農漁牧	工	商	軍公教	自由業	服務業	學生	其他
非常清楚	76.92%	35.33%	50.77%	37.76%	35.19%	36.54%	29.63%	32.63%
清楚	23.08%	46.71%	44.62%	46.94%	51.85%	53.85%	44.44%	50.53%
尚可	0.00%	17.96%	4.62%	15.31%	11.11%	9.62%	25.93%	16.32%
不清楚	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	1.85%	0.00%	0.00%	0.53%
非常不清楚	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
合計(人)	13	167	65	98	54	104	27	190

2. 次數百分比分析



選項	102年4月		101年4月	100年4月	較101年增減
	人數	百分比	百分比	百分比	
非常清楚	266	37.05%	25.22%	28.26%	11.83%
清楚	348	48.47%	56.19%	53.22%	(7.72%)
尚可	102	14.21%	17.63%	17.52%	(3.42%)
不清楚	2	0.28%	0.74%	0.90%	(0.46%)
非常不清楚	0	0.00%	0.22%	0.11%	0.22%
合計(人)	718	100%	100%	100%	

3. 說明與建議：

認為本局網站所提供服務內容清楚者，占 85.52%較 101 年 81.41%上升 4.11%，交叉分析可以發現，對本局網站所提供服務內容滿意度較低（低於 80%）民眾之人口特徵為：職業為學生 74.07%，學歷為國、初中 66.67%，年齡為 21-30 歲 77.22%；可推知年輕及學生族群較不熟悉本局網站提供服務內容，建議可多舉辦租稅活動或講習介紹本局網站並提升稅務常識，進而輕鬆使用網路完成稅務事。

(七) 您是否認同本局網站設計簡單明瞭、操作便利？

1. 結構分析

(1) 性別

選項	男	女
非常同意	35.82%	34.73%
同意	49.55%	53.26%
尚可	14.03%	11.23%
不同意	0.60%	0.78%
非常不同意	0.00%	0.00%
合計(人次)	335	383

(2) 年齡

選項	21-30歲	31-40歲	41-50歲	51-60歲	61-70歲	70歲以上
非常同意	29.70%	29.02%	45.83%	38.60%	36.84%	16.67%
同意	46.53%	58.04%	47.92%	42.98%	56.14%	66.67%
尚可	23.76%	12.05%	5.73%	16.67%	7.02%	16.67%
不同意	0.00%	0.89%	0.52%	1.75%	0.00%	0.00%
非常不同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
合計(人次)	101	224	192	114	57	30

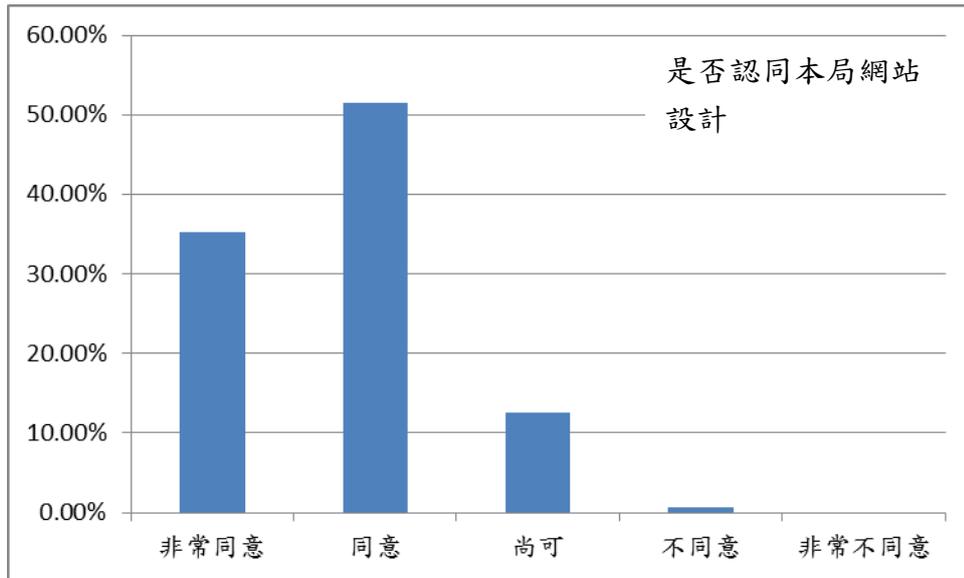
(3) 學歷

選項	國小學及以下	國、初中	高中職	專科	大學及以上
非常同意	28.85%	35.42%	54.12%	34.87%	25.68%
同意	61.54%	29.17%	34.71%	59.87%	58.78%
尚可	9.62%	33.33%	10.59%	4.61%	14.86%
不同意	0.00%	2.08%	0.59%	0.66%	0.68%
非常不同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
合計(人次)	52	48	170	152	296

(4) 職業

選項	農漁牧	工	商	軍公教	自由業	服務業	學生	其他
非常同意	69.23%	34.13%	47.69%	32.65%	31.48%	37.50%	25.93%	32.11%
同意	23.08%	52.10%	41.54%	51.02%	53.70%	54.81%	55.56%	53.68%
尚可	7.69%	13.77%	6.15%	16.33%	11.11%	7.69%	18.52%	14.21%
不同意	0.00%	0.00%	4.62%	0.00%	3.70%	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%
合計(人次)	13	167	65	98	54	104	27	190

2. 次數百分比分析



選項	102年4月		101年4月	100年4月	較101年 增減
	人數	百分比	百分比	百分比	
非常同意	253	35.24%	25.22%	29.10%	10.02%
同意	370	51.53%	57.67%	56.07%	(6.14%)
尚可	90	12.53%	16.52%	14.10%	(3.99%)
不同意	5	0.70%	0.44%	0.62%	0.26%
非常不同意	0	0.00%	0.15%	0.11%	(0.15%)
合計(人次)	718	100%	100%	100%	

3. 說明與建議：

本局網站設計整體滿意度為86.77%，較去年上升3.88%，交叉分析得知男性、21-30歲年齡層、初高中學歷及學生，認為尚可比率高於同變項其他族群，可能因較不熟悉租稅，致對本局網站提供服務內容不易瞭解，建議可多舉辦租稅活動或講習，提升稅務常識。

(八) 您是否認同本局網站提供之「線上申辦」及「線上取件」服務具便利性？（102 年新增選項-未使用本項服務）

1. 結構分析

(1) 性別

選項	男	女
非常同意	37.31%	35.25%
同意	47.16%	52.48%
尚可	13.13%	9.92%
不同意	0.60%	0.00%
非常不同意	0.00%	0.00%
未使用本項服務	1.79%	2.35%
合計	335	383

(2) 年齡

選項	21-30 歲	31~40 歲	41~50 歲	51~60 歲	61~70 歲	70 歲以上
非常同意	25.74%	32.14%	46.35%	40.35%	40.35%	13.33%
同意	48.51%	54.46%	46.35%	42.11%	54.39%	66.67%
尚可	21.78%	9.82%	5.73%	15.79%	5.26%	20.00%
不同意	0.99%	0.00%	0.52%	0.00%	0.00%	0.00%
非常不同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
未使用本項服務	2.97%	3.57%	1.04%	1.75%	0.00%	0.00%
合計	101	224	192	114	57	30

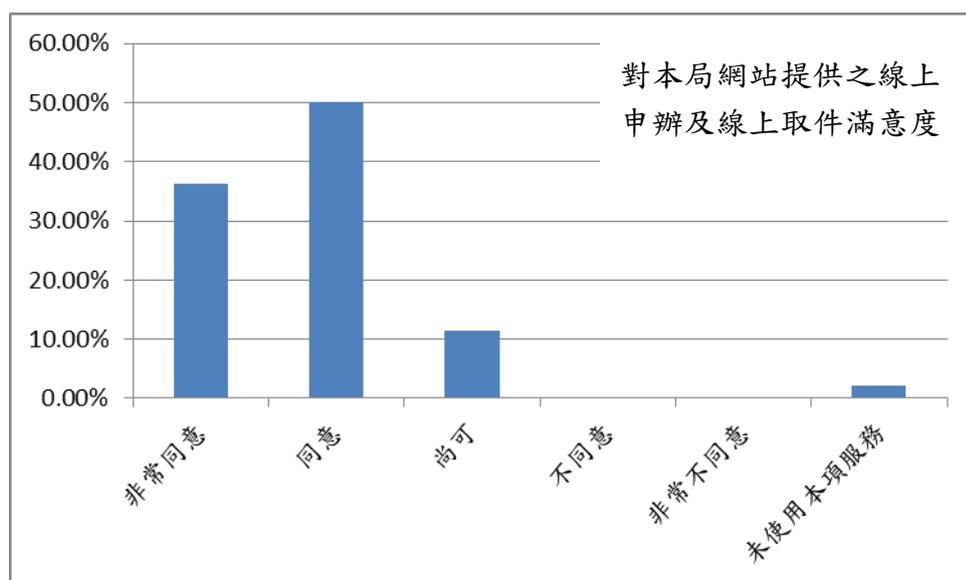
(3) 學歷

選項	國小學及以下	國、初中	高中職	專科	大學及以上
非常同意	28.85%	37.50%	52.94%	38.16%	26.69%
同意	61.54%	29.17%	34.71%	55.92%	57.09%
尚可	9.62%	33.33%	10.59%	5.26%	11.82%
不同意	0.00%	0.00%	1.18%	0.00%	0.00%
非常不同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
未使用本項服務	0.00%	0.00%	0.59%	0.66%	4.39%
合計	52	48	170	152	296

(4) 職業

選項	農漁牧	工	商	軍公教	自由業	服務業	學生	其他
非常同意	69.23%	34.13%	52.31%	33.67%	27.78%	41.35%	22.22%	33.16%
同意	23.08%	47.90%	38.46%	51.02%	55.56%	50.00%	51.85%	55.26%
尚可	7.69%	14.97%	6.15%	12.24%	12.96%	7.69%	18.52%	10.53%
不同意	0.00%	0.60%	1.54%	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%
未使用本項服務	0.00%	2.40%	1.54%	3.06%	3.70%	0.96%	7.41%	1.05%
合計	13	167	65	98	54	104	27	190

2. 次數百分比分析



選項	102年4月		101年4月	100年4月	較101年增減
	人數	百分比	百分比	百分比	
非常同意	260	36.21%	29.87%	31.73%	6.34%
同意	359	50.00%	55.90%	54.22%	(5.90%)
尚可	82	11.42%	13.64%	13.49%	(2.22%)
不同意	2	0.28%	0.37%	0.45%	(0.09%)
非常不同意	0	0.00%	0.22%	0.11%	0.22%
未使用本項服務	15	2.09%	-	-	
合計	718	100%	100%	100%	

3. 說明與建議：

整體而言，認同本局網站提供之「線上申辦」及「線上取件」服務具便利性者，占 86.21%，較 101 年上升 0.44%。線上申辦及線上取件延伸本局服務，提供 24 小時不打烊、不受空間限制的服務窗口，其中線上取件以自然人憑證登入後，提供線上列印繳款書及線上查詢地價稅課稅明細表等 7 種查詢服務，對於現代忙碌且無暇洽公的上班族而言，更是便利的申辦管道。

(九) 您對本局網站整體服務滿不滿意？

1. 結構分析

(1) 性別

選項	男	女
非常滿意	35.22%	29.50%
滿意	50.75%	59.27%
尚可	13.73%	10.18%
不滿意	0.30%	1.04%
非常不滿意	0.00%	0.00%
合計	335	383

(2) 年齡

選項	21-30 歲	31-40 歲	41-50 歲	51-60 歲	61-70 歲	70 歲以上
非常滿意	21.78%	28.13%	41.67%	38.60%	33.33%	10.00%
滿意	58.42%	59.82%	51.04%	42.98%	61.40%	73.33%
尚可	18.81%	10.71%	6.77%	18.42%	5.26%	16.67%
不滿意	0.99%	1.34%	0.52%	0.00%	0.00%	0.00%
非常不滿意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
合計	101	224	192	114	57	30

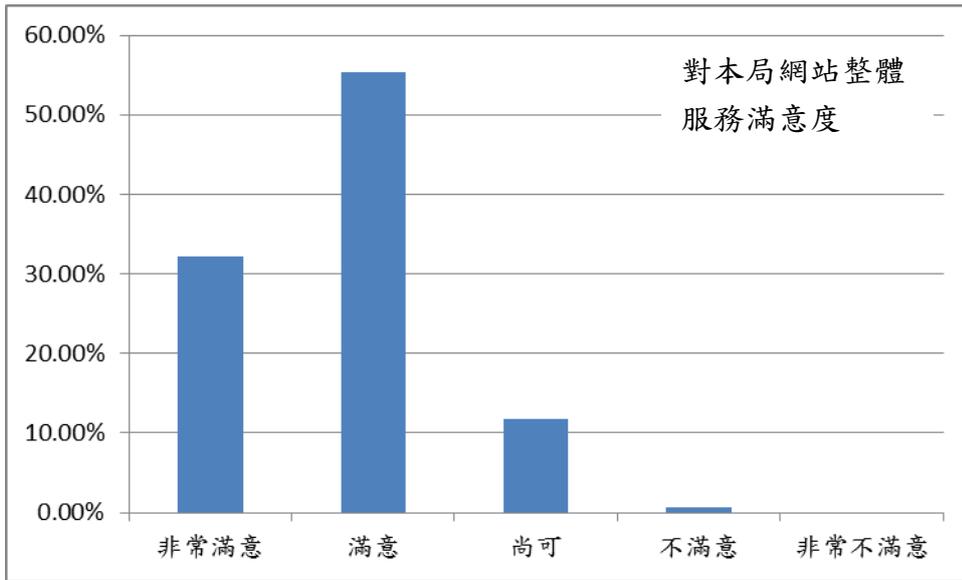
(3) 學歷

選項	國小學及以下	國、初中	高中職	專科	大學及以上
非常滿意	19.23%	37.50%	51.18%	27.63%	25.00%
滿意	71.15%	31.25%	40.00%	66.45%	59.46%
尚可	9.62%	31.25%	8.24%	5.92%	14.19%
不滿意	0.00%	0.00%	0.59%	0.00%	1.35%
非常不滿意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
合計	52	48	170	152	296

(4) 職業

選項	農漁牧	工	商	軍公教	自由業	服務業	學生	其他
非常滿意	30.77%	33.53%	47.69%	29.59%	24.07%	34.62%	14.81%	30.53%
滿意	69.23%	53.29%	43.08%	53.06%	61.11%	56.73%	66.67%	57.37%
尚可	0.00%	13.17%	3.08%	16.33%	14.81%	8.65%	18.52%	12.11%
不滿意	0.00%	0.00%	6.15%	1.02%	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%
合計	13	167	65	98	54	104	27	190

2. 次數百分比分析



選項	102 年 4 月		101 年 4 月	100 年 4 月	較 101 年 增減
	人數	百分比	百分比	百分比	
非常滿意	231	32.17%	25.22%	28.60%	6.95%
滿意	397	55.29%	58.70%	54.22%	(3.41%)
尚可	85	11.84%	15.71%	16.56%	(3.87%)
不滿意	5	0.70%	0.22%	0.45%	0.48%
非常不滿意	0	0.00%	0.15%	0.17%	(0.15%)
合計	718	100%	100%	100%	

3. 說明與建議：

綜觀整體，本年度調查結果 87.46% 滿意本局網路整體服務，較 101 年度 4 月提升 3.54%，顯示本局網站整體服務符合多數民眾使用需求。

交叉分析發現，年齡層 21—30 歲及職業別為學生者，回答「尚可」比率分別為 18.81% 及 18.52%，可能因年輕族群較不熟悉地方稅業務且對地方稅網站服務需求較低。

(十) 您認為本局網站最需要加強的地方為何？(可複選)

1. 結構分析 (單位：百分比%)

(1) 性別

選項	男	女
視覺設計	16.90%	12.70%
版面設置	23.94%	30.16%
操作便利性	35.21%	34.92%
網頁內容	18.31%	12.70%
無意見	5.63%	7.94%
其他(請將您的意見填入第12項)	0.00%	1.59%
合計	71	63

(2) 年齡

選項	21-30歲	31-40歲	41-50歲	51-60歲	61-70歲	70歲以上
視覺設計	7.69%	15.38%	4.76%	21.21%	28.57%	25.00%
版面設置	23.08%	25.64%	38.10%	24.24%	28.57%	25.00%
操作便利性	42.31%	33.33%	28.57%	36.36%	28.57%	37.50%
網頁內容	15.38%	17.95%	19.05%	12.12%	14.29%	12.50%
無意見	11.54%	7.69%	9.52%	3.03%	0.00%	0.00%
其他(請將您的意見填入第12項)	0.00%	0.00%	0.00%	3.03%	0.00%	0.00%
合計	26	39	21	33	7	8

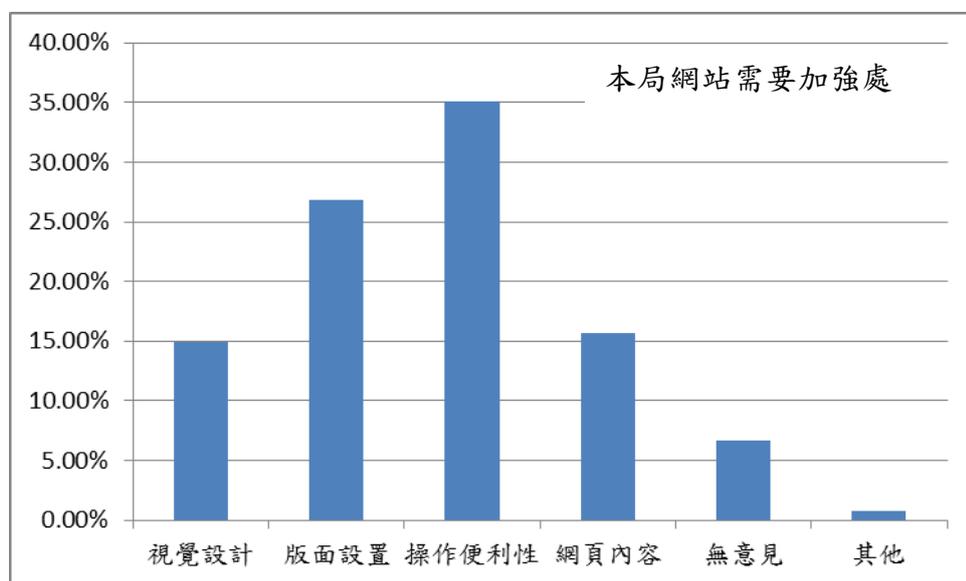
(3) 學歷

選項	國小學及以下	國、初中	高中職	專科	大學及以上
視覺設計	20.00%	10.00%	14.81%	33.33%	11.94%
版面設置	20.00%	20.00%	33.33%	33.33%	25.37%
操作便利性	60.00%	55.00%	22.22%	13.33%	37.31%
網頁內容	0.00%	10.00%	25.93%	6.67%	16.42%
無意見	0.00%	5.00%	0.00%	13.33%	8.96%
其他(請將您的意見填入第12項)	0.00%	0.00%	3.70%	0.00%	0.00%
合計	5	20	27	15	67

(4) 職業

選項	農漁牧	工	商	軍公教	自由業	服務業	學生	其他
視覺設計	0.00%	7.69%	18.18%	16.67%	28.57%	23.08%	22.22%	6.45%
版面設置	0.00%	19.23%	36.36%	33.33%	42.86%	30.77%	22.22%	16.13%
操作便利性	0.00%	53.85%	27.27%	26.67%	14.29%	15.38%	44.44%	45.16%
網頁內容	0.00%	15.38%	9.09%	16.67%	7.14%	15.38%	11.11%	22.58%
無意見	0.00%	3.85%	9.09%	6.67%	7.14%	15.38%	0.00%	6.45%
其他（請將您的意見填入第 12 項）	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	3.23%
合計	0	26	11	30	14	13	9	31

2. 次數百分比分析



選項	102 年 4 月		101 年 4 月	100 年 4 月	較 101 年 增減
	人數	百分比	百分比	百分比	
視覺設計	20	14.93%	16.01%	17.53%	(1.08%)
版面設置	36	26.87%	19.58%	18.81%	7.29%
操作便利性	47	35.07%	19.69%	22.21%	15.38%
網頁內容	21	15.67%	12.55%	12.31%	3.12%
無意見	9	6.72%	31.34%	28.93%	(24.62%)
其他（請將您的意見填入第 12 項）	1	0.75%	0.84%	0.21%	(0.09%)
合計	134	100%	100%	100%	

3. 說明與建議：

針對本局網站最需要改善的地方，調查結果 35.07 %認為網站操作便利性最需要改善、26.87%認為網站版面設置需要改善。

為建置友善的網路溝通環境，101 年 7 月份辦理票選網站版型活動，票選結果及民眾反映意見均納入網版改版作業設計，以提升操作介面的便利性及版面配置符合民眾需求。

本局新版的網站預計 7 月上線，頁首以簡潔機關名稱及 log 取代繁複圖片，各項服務除提供分稅服務外，更用心分類提供「本局簡介」、「最新消息」、「公開資訊」、「租稅好幫手」、「租稅宣導」、「專區服務」、「繳稅管道」及「申辦與查詢」專區置於頁首，讓使用者輕鬆、快速以字意找到所需稅務資訊。

(十一) 您對本局人員執行業務整體的稅務風紀滿意度如何？

1. 結構分析

(1) 性別

選項	男	女
非常滿意	34.93%	26.37%
滿意	50.45%	58.75%
尚可	14.63%	14.62%
不滿意	0.00%	0.26%
非常不滿意	0.00%	0.00%
合計	335	383

(2) 年齡

選項	21-30 歲	31-40 歲	41-50 歲	51-60 歲	61-70 歲	70 歲以上
非常滿意	12.87%	27.23%	40.10%	36.84%	31.58%	23.33%
滿意	59.41%	58.93%	52.08%	44.74%	59.65%	56.67%
尚可	26.73%	13.84%	7.81%	18.42%	8.77%	20.00%
不滿意	0.99%	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%
合計	101	224	192	114	57	30

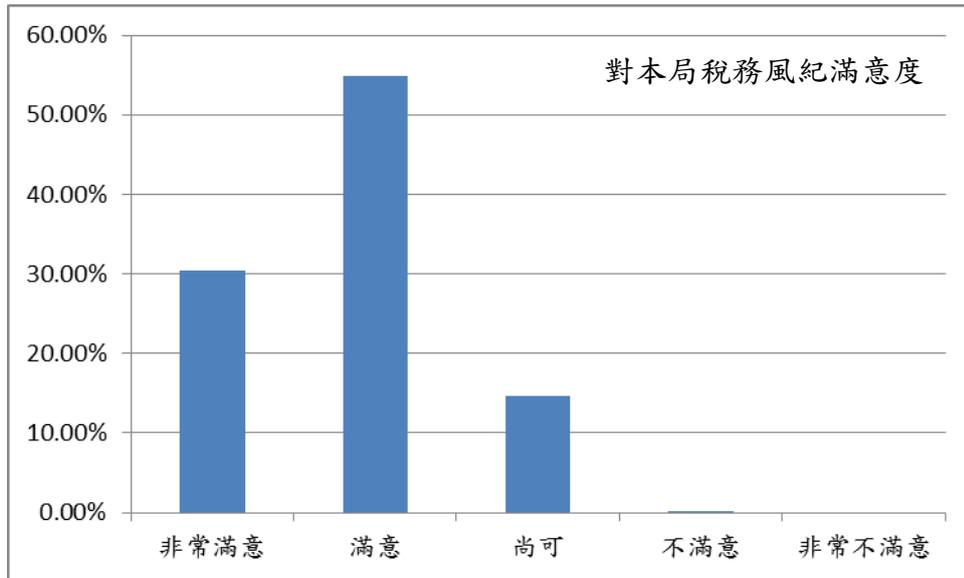
(3) 學歷

選項	國小及以下	國、初中	高中職	專科	大學及以上
非常滿意	19.23%	29.17%	47.06%	27.63%	24.32%
滿意	67.31%	35.42%	44.71%	64.47%	56.76%
尚可	13.46%	35.42%	8.24%	7.89%	18.58%
不滿意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.34%
非常不滿意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
合計	48	170	152	296	48

(4) 職業

選項	農漁牧	工	商	軍公教	自由業	服務業	學生	其他
非常滿意	46.15%	29.94%	41.54%	26.53%	25.93%	32.69%	18.52%	29.47%
滿意	46.15%	54.49%	43.08%	60.20%	51.85%	57.69%	51.85%	56.84%
尚可	7.69%	15.57%	15.38%	13.27%	22.22%	9.62%	25.93%	13.68%
不滿意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	3.70%	0.00%
非常不滿意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
合計	13	167	65	98	54	104	27	190

2. 次數百分比分析



選項	102 年 4 月		101 年 4 月	100 年 4 月	較 101 年 增減
	人數	百分比	百分比	百分比	
非常滿意	218	30.36%	22.49%	24.90%	7.87%
滿意	394	54.87%	56.86%	57.53%	(1.99%)
尚可	105	14.62%	20.28%	17.18%	(5.66%)
不滿意	1	0.14%	0.29%	0.28%	(0.15%)
非常不滿意	0	0.00%	0.07%	0.11%	(0.07%)
合計	718	100%	100%	100%	

3. 說明與建議：

對於本局人員執行業務整體的稅務風紀滿意度調查受訪民眾中，認為非常滿意及滿意者合計 85.23%，較 101 年度同期上升 5.88%。

本年度本局執行業務整體的稅務風紀滿意度達八成，顯示民眾多能瞭解政府廉政體系及防貪作為，應持續宣導同仁重視服務品質、廉能風紀並透過政風訪查時機、辦理廉政講座、防貪宣導及廉政座談會等活動，積極宣導廉政反映管道及政府廉政措施。

民眾反映意見

一、民眾意見及研擬辦理情形

編號	民眾反映意見	研擬辦理情形	相關科室
1	建議增加中獎獎項及中獎名額，小小建言，望獲重視是幸！謝謝	有關活動增加中獎獎項及中獎名額，將視經費資源納入規劃考量，以激發民眾參與意願，擴大宣傳效果。	服務科
2	貴局可以增加參與或舉辦社區活動，宣導各項稅務。	為擴大租稅宣傳效益，本局主動結合各機關、學校及社區活動辦理租稅宣傳活動，截至5月底計辦理14場租稅宣導活動約有178,756人次參加。	服務科
3	有些活動的網址僅寫 http://www2.hcct.gov.tw/ 無直接連結至活動網頁，很難找!!	有關反映本局活動網址無法連結至活動網路參加或報名，改善情形如下： 1. 6月13日三對三籃球賽活動網路新聞稿的「報名」文字，增加超連結功能，便利網路族群點選參加活動。 2. 平面媒體新聞稿將加註「活動詳本局網站首頁橫幅廣告」，以利引導民眾上網參加，免除網址過長且含符號，不易登入網站的缺點。	服務科

二、民眾回饋之肯定意見，摘錄如下：

1. 感謝辦理活動讓我更了解相關資訊!
2. 服務人員態度很好
3. 便民