

# 103 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 2,904 人參加，有效問卷數計 2,213 份，102 年度 4 月網路問卷調查計 845 人參加，有效問卷數計 718 份，今（103）年有效問卷較去年增加 1,495 人，約增加 208.22%。

## 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：

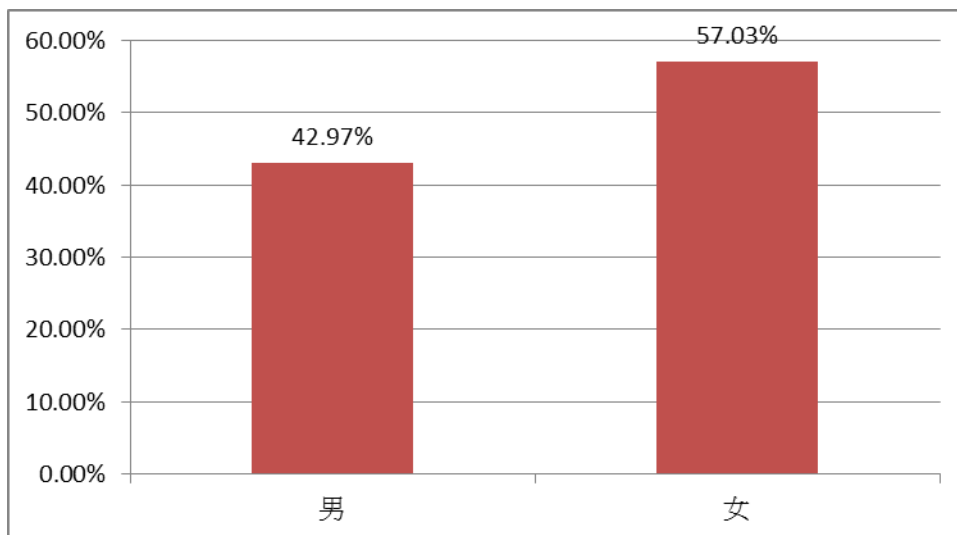
凡年滿 20 歲以上參加民眾所填問卷均視為有效問卷。本期參加總人數為 2,904 人，有效問卷數計 2,213 份。

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

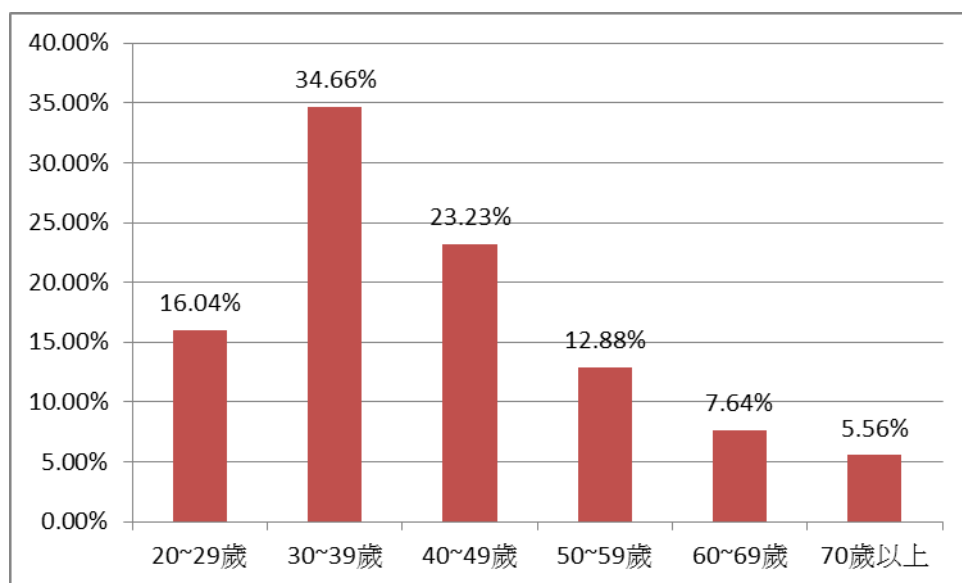


選項	103年4月	
	人數	百分比
男	951	42.97%
女	1,262	57.03%
合計 (人)	2213	100%

#### 說明：

參加本次調查之民眾中，女性比例略高於男性，占 57.03%，男性則占 42.97%。

## (二) 年齡

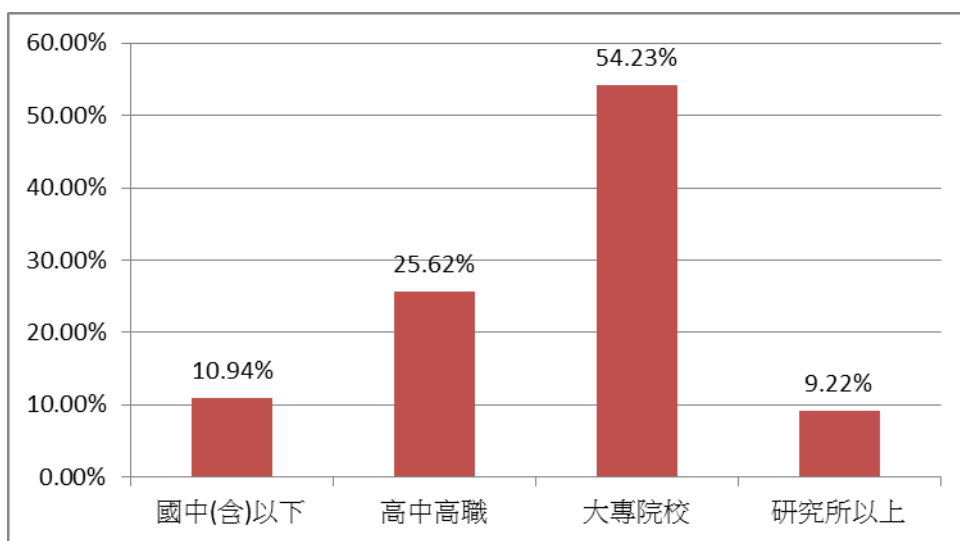


選項	103年4月	
	人數	百分比
20~29歲	355	16.04%
30~39歲	767	34.66%
40~49歲	514	23.23%
50~59歲	285	12.88%
60~69歲	169	7.64%
70歲以上	123	5.56%
合計(人)	2213	100%

### 說明：

本次參加調查者年齡層 30-39 及 40-49 歲者共占 57.89%，顯示此年齡層族群較願意參加本局網站活動，除推動線上服務項目和鼓勵使用外，版面設計可再活潑化，吸引年輕族群，擴大網路服務效益。

### (三) 學歷

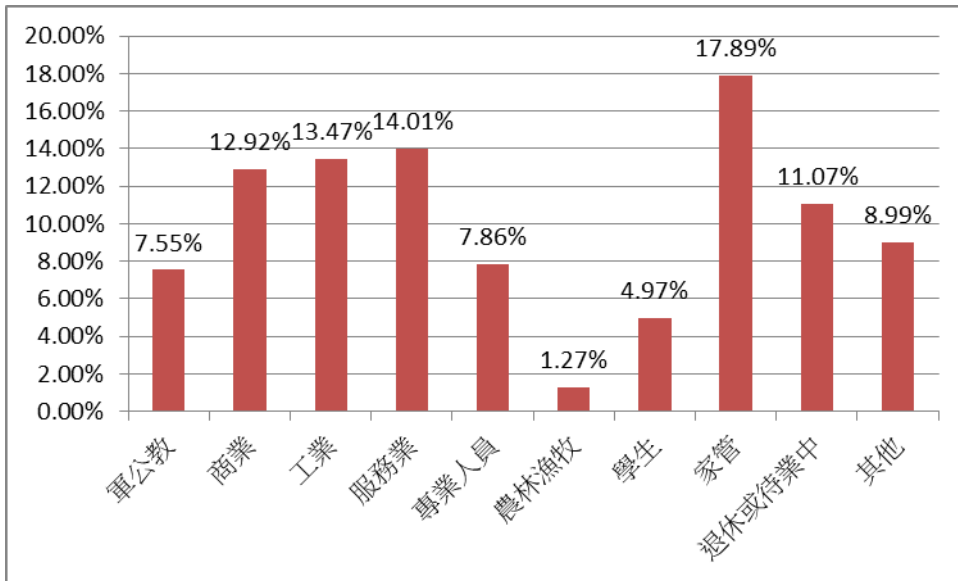


選項	103 年 4 月	
	人數	百分比
國中(含)以下	242	10.94%
高中、高職	567	25.62%
大專院校	1200	54.23%
研究所以上	204	9.22%
合計(人)	2213	100%

#### 說明：

參加問卷調查者學歷分佈以大專院校學歷為主，占 54.23%。

#### (四) 職業

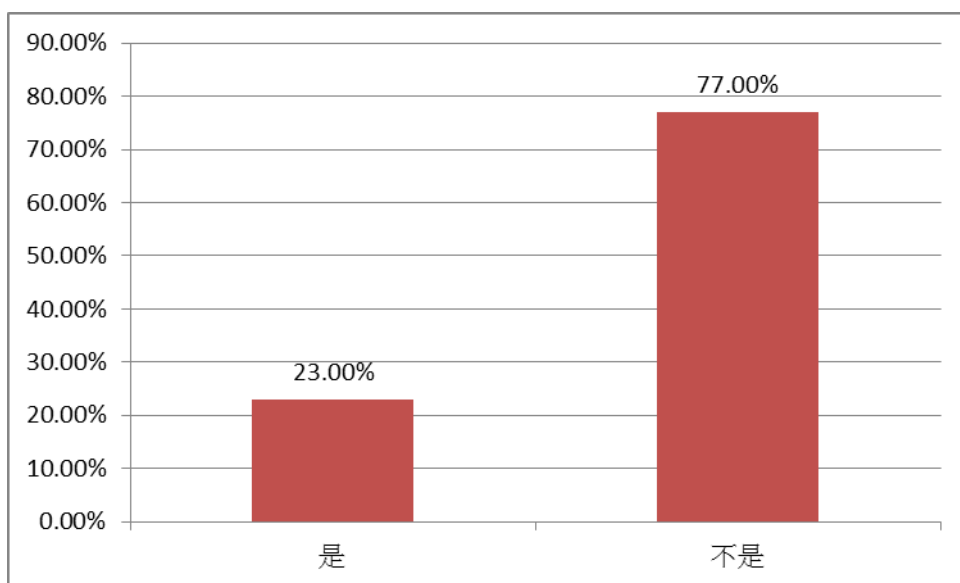


選項	103 年 4 月	
	人數	百分比
軍公教	167	7.55%
商業	286	12.92%
工業	298	13.47%
服務業	310	14.01%
專業人員	174	7.86%
農林漁牧業	28	1.27%
學生	110	4.97%
家管	396	17.89%
退休或待業中	245	11.07%
其他	199	8.99%
合計(人)	2213	100%

#### 說明：

本次參加調查之民眾職業分布於各職業別，職業別以「家管」、「服務業」為主，各占 17.89%、14.01%，其次是工業，占 13.47%。

(五) 請問，您目前是不是住在新竹市？

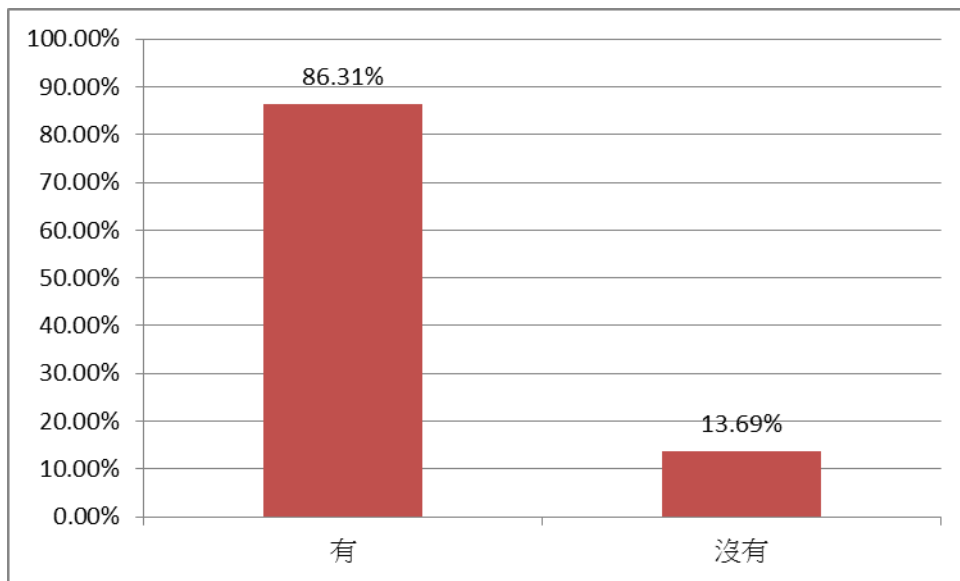


選項	103 年 4 月	
	人數	百分比
是	509	23.00%
不是	1704	77.00%
合計 (人)	2213	100%

**說明：**

本次參加調查之民眾目前住在新竹市者僅占 23.00%，外縣市民眾占 77.00%，顯示運用網路提供稅務服務無遠弗屆，可便利民眾即時知悉本局各項稅務資訊及活動訊息等。

(六) 請問，您是否曾經造訪過新竹市稅務局的網站？



選項	103 年 4 月	
	人數	百分比
有	1910	86.31%
沒有	303	13.69%
合計 (人)	2213	100%

說明：

本次參加調查之民眾曾經瀏覽本局網站者占 86.31%，顯示參加調查之民眾不定期關注本局網站活動。

## 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. 結構分析

#### (1) 性別

選項	男	女
一個月內使用多次	18.30%	15.77%
一個月內使用一次	12.30%	15.85%
二、三個月內使用一次	16.72%	15.13%
半年內使用一次	16.09%	14.03%
一年內使用一次	13.88%	14.34%
一年以上才會使用一次	15.88%	15.13%
其他	6.83%	9.75%
合計(人)	951	1262

#### (2) 年齡

選項	20-29 歲	30~39 歲	40~49 歲	50~59 歲	60~69 歲	70 歲以上
一個月內使用多次	13.80%	13.30%	21.40%	22.81%	14.20%	18.70%
一個月內使用一次	13.52%	11.08%	13.04%	24.91%	13.61%	18.70%
二、三個月內使用一次	14.93%	14.73%	15.18%	18.25%	18.93%	17.89%
半年內使用一次	13.80%	16.69%	15.56%	10.88%	18.34%	8.94%
一年內使用一次	12.11%	17.47%	13.42%	9.12%	11.83%	17.07%
一年以上才會使用一次	19.44%	17.60%	14.79%	5.61%	17.75%	13.01%
其他	12.39%	9.13%	6.61%	8.42%	5.33%	5.69%
合計(人)	355	767	514	285	169	123

#### (3) 學歷

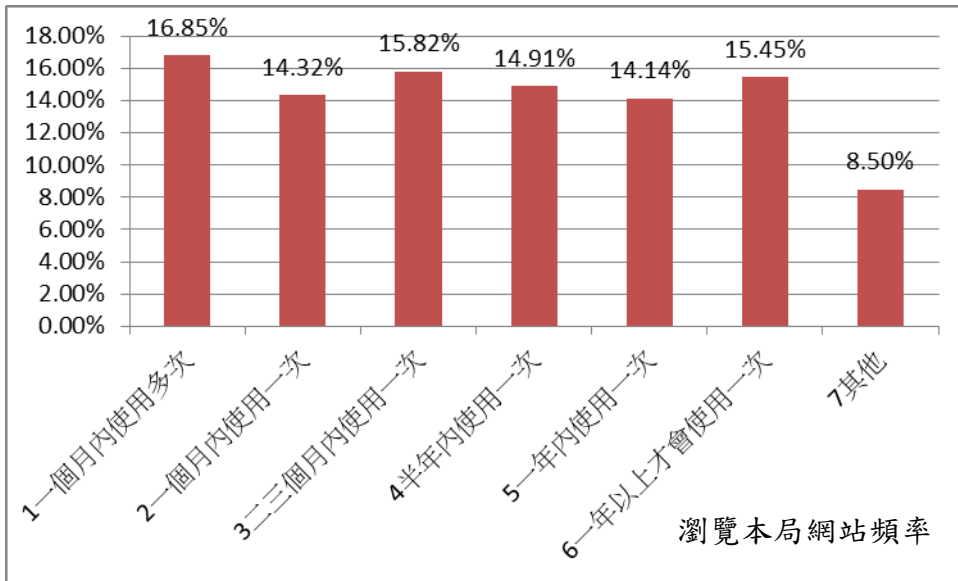
選項	國中(含)以下	高中高職	大專院校	研究所以上
一個月內使用多次	11.98%	21.69%	15.75%	15.69%
一個月內使用一次	14.05%	11.99%	15.67%	13.24%
二、三個月內使用一次	16.53%	14.99%	15.83%	17.16%
半年內使用一次	13.64%	17.99%	13.67%	15.20%
一年內使用一次	14.46%	13.05%	14.08%	17.16%
一年以上才會使用一次	19.42%	12.17%	16.50%	13.73%
其他	9.92%	8.11%	8.50%	7.84%
合計(人)	242	567	1200	204



## (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
一個月內使用多次	18.56%	17.48%	21.14%	15.16%	17.82%	10.71%	10.91%	15.15%	14.69%	20.10%
一個月內使用一次	16.77%	14.34%	11.41%	8.71%	16.67%	10.71%	12.73%	22.22%	13.06%	10.55%
二、三個月內使用一次	16.77%	17.48%	9.73%	24.84%	16.67%	10.71%	9.09%	14.39%	17.96%	11.56%
半年內使用一次	11.98%	16.08%	22.15%	14.19%	12.07%	39.29%	10.91%	12.37%	12.65%	15.08%
一年內使用一次	15.57%	11.89%	14.43%	14.84%	17.24%	10.71%	16.36%	12.12%	16.33%	12.56%
一年以上才會使用一次	15.57%	15.03%	13.76%	16.77%	12.64%	10.71%	26.36%	15.91%	15.92%	12.06%
其他	4.79%	7.69%	7.38%	5.48%	6.90%	7.14%	13.64%	7.83%	9.39%	18.09%
合計(人)	167	286	298	310	174	28	110	396	245	199

## 2. 次數百分比分析



選項	103年4月	
	人數	百分比
一個月內使用多次	373	16.85%
一個月內使用一次	317	14.32%
二、三個月內使用一次	350	15.82%
半年內使用一次	330	14.91%
一年內使用一次	313	14.14%
一年以上才會使用一次	342	15.45%
其他	188	8.50%
合計(人)	2213	100%

## 3. 說明與建議：

整體而言，本次參加調查之民眾瀏覽本局網站頻率一個月內使用多次及一次者共占31.17%，應注意至少每月更新網站內容，增加網站可看性。

(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. 結構分析

(1) 性別

選項	男	女
搜尋稅務法令規定	25.03%	22.91%
使用稅務試算服務	14.50%	14.99%
進行線上業務申辦	2.90%	5.04%
查詢業務申辦進度	5.86%	5.04%
下載相關表單	6.62%	6.51%
查詢活動資訊	36.07%	35.50%
查詢統計數據或相關報告	4.10%	3.54%
其他	4.92%	6.46%
合計(人)	1586	2121

(2) 年齡

選項	20-29 歲	30-39 歲	40~49 歲	50~59 歲	60~69 歲	70 歲以上
搜尋稅務法令規定	22.58%	24.56%	24.53%	21.37%	23.47%	26.11%
使用稅務試算服務	16.22%	15.36%	13.82%	12.24%	15.52%	16.26%
進行線上業務申辦	4.52%	3.84%	4.57%	3.53%	3.61%	4.93%
查詢業務申辦進度	5.69%	5.52%	4.79%	5.81%	5.05%	5.91%
下載相關表單	7.19%	5.68%	7.47%	7.47%	5.05%	5.91%
查詢活動資訊	30.77%	37.20%	35.34%	38.80%	38.99%	31.53%
查詢統計數據或相關報告	5.35%	2.64%	3.79%	4.56%	3.61%	4.43%
其他	7.69%	5.20%	5.69%	6.22%	4.69%	4.93%
合計(人)	598	1250	897	482	277	203

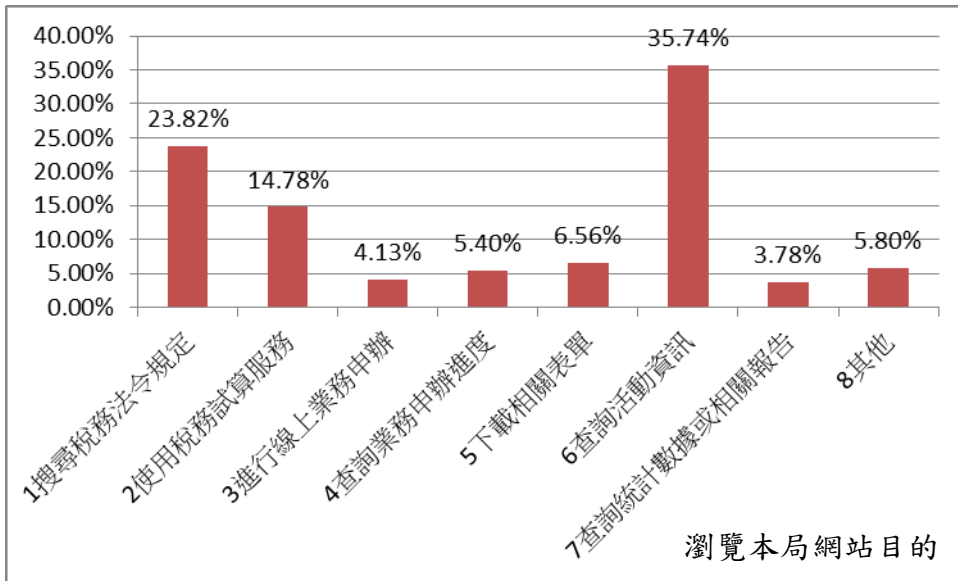
### (3) 學歷

選項	國中(含) 以下	高中高職	大專院校	研究所 以上
搜尋稅務法令規定	21.07%	22.30%	24.23%	28.49%
使用稅務試算服務	13.08%	14.43%	14.95%	16.71%
進行線上業務申辦	5.08%	3.61%	4.22%	3.84%
查詢業務申辦進度	6.05%	5.36%	5.31%	5.21%
下載相關表單	7.26%	6.99%	6.31%	6.03%
查詢活動資訊	36.56%	36.94%	35.75%	31.78%
查詢統計數據或相 關報告	3.63%	3.83%	3.67%	4.38%
其他	7.26%	6.56%	5.56%	3.56%
合計(人)	413	915	2014	365

### (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
搜尋稅務法令規定	25.64%	25.44%	24.12%	22.59%	22.70%	34.04%	24.02%	20.72%	25.81%	23.96%
使用稅務試算服務	15.71%	15.98%	16.70%	12.34%	17.11%	14.89%	16.76%	14.13%	14.54%	11.42%
進行線上業務申辦	5.77%	5.92%	3.09%	2.93%	3.62%	2.13%	5.59%	4.08%	2.01%	5.57%
查詢業務申辦進度	7.69%	8.28%	4.33%	4.18%	5.59%	4.26%	3.35%	5.81%	4.01%	4.18%
下載相關表單	7.05%	9.66%	7.42%	6.69%	6.91%	4.26%	4.47%	5.97%	4.51%	4.74%
查詢活動資訊	30.77%	26.82%	34.64%	41.84%	37.50%	31.91%	29.05%	40.50%	37.84%	37.60%
查詢統計數據或相 關報告	3.85%	4.14%	3.09%	4.18%	4.28%	6.38%	6.70%	2.51%	4.76%	2.51%
其他	3.53%	3.75%	6.60%	5.23%	2.30%	2.13%	10.06%	6.28%	6.52%	10.03%
合計(人)	312	507	485	478	304	47	179	637	399	359

## 2. 次數百分比分析



選項	103 年 4 月	
	人數	百分比
搜尋稅務法令規定	883	23.82%
使用稅務試算服務	548	14.78%
進行線上業務申辦	153	4.13%
查詢業務申辦進度	200	5.40%
下載相關表單	243	6.56%
查詢活動資訊	1325	35.74%
查詢統計數據或相關報告	140	3.78%
其他	215	5.80%
合計(人)	3707	

## 3. 說明與建議：

交叉分析發現，不論性別、年齡、學歷、職業別瀏覽本局網站目的均以「查詢活動資訊」35.74%、「搜尋稅務法令規定」23.82%為主。

依民眾瀏覽網站目的，本局應提早發布相關活動訊息並即時更新稅務法令，便利民眾於本局網站擷取所需資訊。

(三) 請問，您瀏覽新竹市稅務局網站的時段主要為何？

1. 結構分析

(1) 性別

選項	男	女
早上 (6:00~12:00)	14.30%	18.86%
中午 (12:00~14:00)	14.62%	16.09%
下午 (14:00~18:00)	16.19%	19.57%
晚上 (18:00~00:00)	47.84%	38.59%
其他	7.05%	6.89%
合計(人)	951	1262

(2) 年齡

選項	20~29 歲	30~39 歲	40~49 歲	50~59 歲	60~69 歲	70 歲以上
早上 (6:00~12:00)	10.99%	16.56%	17.12%	27.02%	15.38%	13.82%
中午 (12:00~14:00)	18.31%	14.73%	14.20%	11.93%	16.57%	23.58%
下午 (14:00~18:00)	14.37%	19.43%	18.87%	17.19%	23.08%	13.01%
晚上 (18:00~00:00)	46.76%	44.20%	41.05%	36.49%	40.83%	43.09%
其他	9.58%	5.08%	8.75%	7.37%	4.14%	6.50%
合計(人)	355	767	514	285	169	123

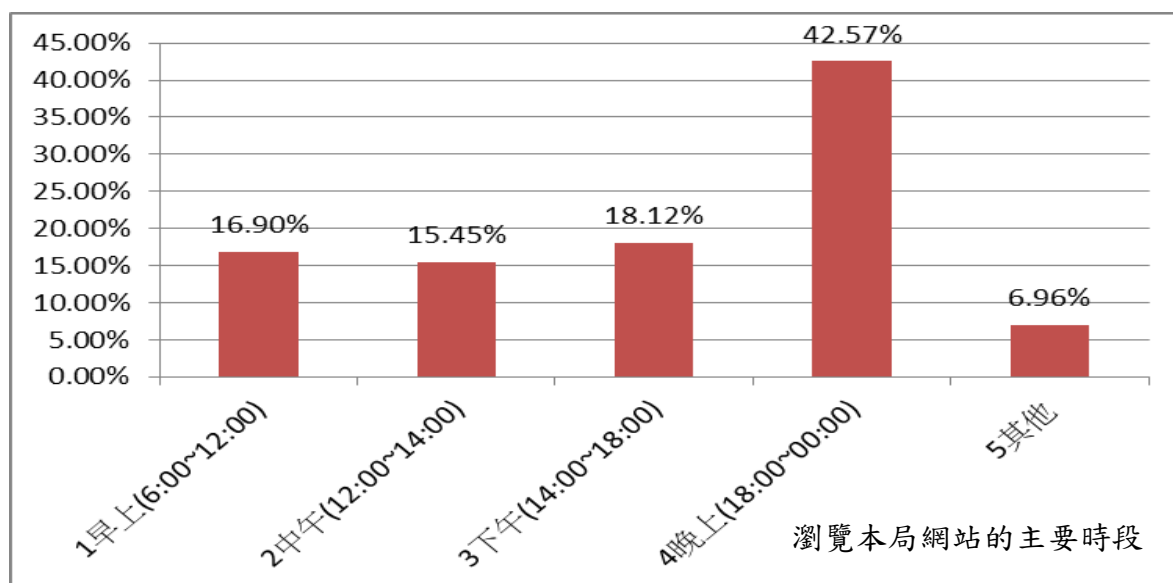
### (3) 學歷

選項	國中(含)以下	高中高職	大專院校	研究所以上
早上 (6:00~12:00)	14.05%	15.34%	18.33%	16.18%
中午 (12:00~14:00)	17.77%	15.70%	14.33%	18.63%
下午 (14:00~18:00)	21.07%	16.93%	18.33%	16.67%
晚上 (18:00~00:00)	39.67%	44.62%	42.42%	41.18%
其他	7.44%	7.41%	6.58%	7.35%
合計(人)	242	567	1200	204

### (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
早上 (6:00~12:00)	16.17%	19.23%	18.12%	11.94%	12.64%	0.00%	7.27%	25.51%	16.33%	15.08%
中午 (12:00~14:00)	20.96%	15.03%	15.10%	14.19%	17.24%	32.14%	20.00%	13.13%	15.10%	12.56%
下午 (14:00~18:00)	20.36%	20.28%	12.08%	18.06%	17.24%	21.43%	16.36%	20.20%	17.55%	20.10%
晚上 (18:00~00:00)	40.12%	41.26%	46.64%	51.29%	45.40%	46.43%	46.36%	33.33%	43.27%	39.20%
其他	2.40%	4.20%	8.05%	4.52%	7.47%	0.00%	10.00%	7.83%	7.76%	13.07%
合計(人)	167	286	298	310	174	28	110	396	245	199

## 2. 次數百分比分析



選項	103 年 4 月	
	人數	百分比
早上(6:00~12:00)	374	16.90%
中午(12:00~14:00)	342	15.45%
下午(14:00~18:00)	401	18.12%
晚上(18:00~00:00)	942	42.57%
其他	154	6.96%
合計(人)	2213	

## 3. 說明與建議：

本年度調查結果 42.57% 民眾於晚上時段瀏覽本局網站，如有 FAQ、民意論壇等互動項目，應於該時段前完成資料上傳，使網路使用者能於慣用網路時段上網時獲得答覆。



(四) 請問，您瀏覽新竹市稅務局網站使用的工具主要為何？

1. 結構分析

(1) 性別

選項	男	女
桌上型電腦	66.67%	69.26%
筆記型電腦	22.61%	20.29%
平板電腦	4.42%	4.52%
智慧型手機	5.26%	5.07%
其他	1.05%	0.87%
合計(人次)	951	1262

(2) 年齡

選項	20-29 歲	30~39 歲	40~49 歲	50~59 歲	60~69 歲	70 歲以上
桌上型電腦	59.72%	66.88%	70.82%	70.18%	76.92%	72.36%
筆記型電腦	26.48%	22.16%	20.82%	20.00%	14.79%	14.63%
平板電腦	2.82%	4.17%	5.25%	5.26%	3.55%	7.32%
智慧型手機	9.58%	6.13%	2.33%	3.51%	4.14%	3.25%
其他	1.41%	0.65%	0.78%	1.05%	0.59%	2.44%
合計(人次)	355	767	514	285	169	123

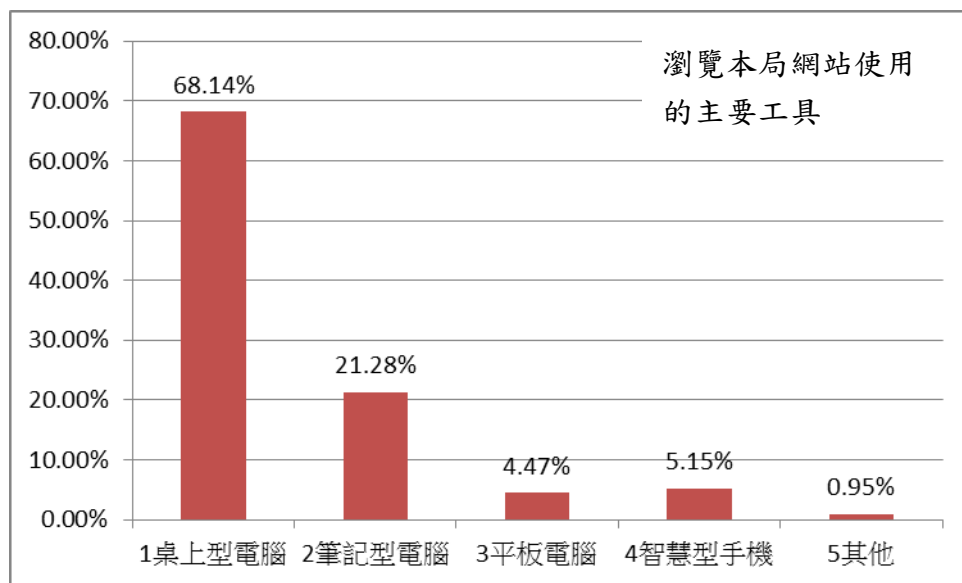
(3) 學歷

選項	國中(含)以下	高中高職	大專院校	研究所以上
桌上型電腦	72.31%	68.78%	68.17%	61.27%
筆記型電腦	15.70%	19.75%	21.83%	28.92%
平板電腦	5.37%	5.82%	3.58%	4.90%
智慧型手機	4.55%	4.94%	5.50%	4.41%
其他	2.07%	0.71%	0.92%	0.49%
合計(人次)	242	567	1200	204

(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
桌上型電腦	76.65%	62.59%	66.11%	66.13%	64.94%	82.14%	60.00%	71.97%	67.76%	73.37%
筆記型電腦	14.37%	26.57%	22.15%	23.55%	25.29%	10.71%	30.00%	16.92%	19.59%	18.59%
平板電腦	5.99%	3.50%	3.36%	3.87%	4.02%	3.57%	3.64%	4.80%	8.16%	3.02%
智慧型手機	2.99%	6.29%	6.38%	6.13%	5.17%	3.57%	5.45%	5.05%	3.67%	4.02%
其他	0.00%	1.05%	2.01%	0.32%	0.57%	0.00%	0.91%	1.26%	0.82%	1.01%
合計(人次)	167	286	298	310	174	28	110	396	245	199

## 2. 次數百分比分析



選項	103年4月	
	人數	百分比
桌上型電腦	1508	68.14%
筆記型電腦	471	21.28%
平板電腦	99	4.47%
智慧型手機	114	5.15%
其他	21	0.95%
合計(人次)	2213	100%

## 3. 說明與建議：

在性別、各年齡層、學歷或職業別上，民眾瀏覽本局網站的主要工具仍為桌上型電腦，其次為筆記型電腦。建議仍應定期檢視本局網站是否相容於各種瀏覽工具。

(五) 新竹市稅務局網站的線上申辦流程，在操作上是便利的。

## 1. 結構分析

### (1) 性別

選項	男	女
非常同意	34.17%	29.79%
同意	55.94%	58.48%
普通	9.78%	11.33%
不太同意	0.11%	0.40%
非常不同意	0.00%	0.00%
合計(人次)	951	1262

### (2) 年齡

選項	20-29歲	30-39歲	40-49歲	50-59歲	60-69歲	70歲以上
非常同意	29.58%	29.99%	31.91%	31.23%	42.01%	34.15%
同意	50.99%	58.28%	60.31%	61.75%	49.11%	59.35%
普通	19.15%	11.47%	7.59%	6.32%	8.88%	6.50%
不太同意	0.28%	0.26%	0.19%	0.70%	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)	355	767	514	285	169	123

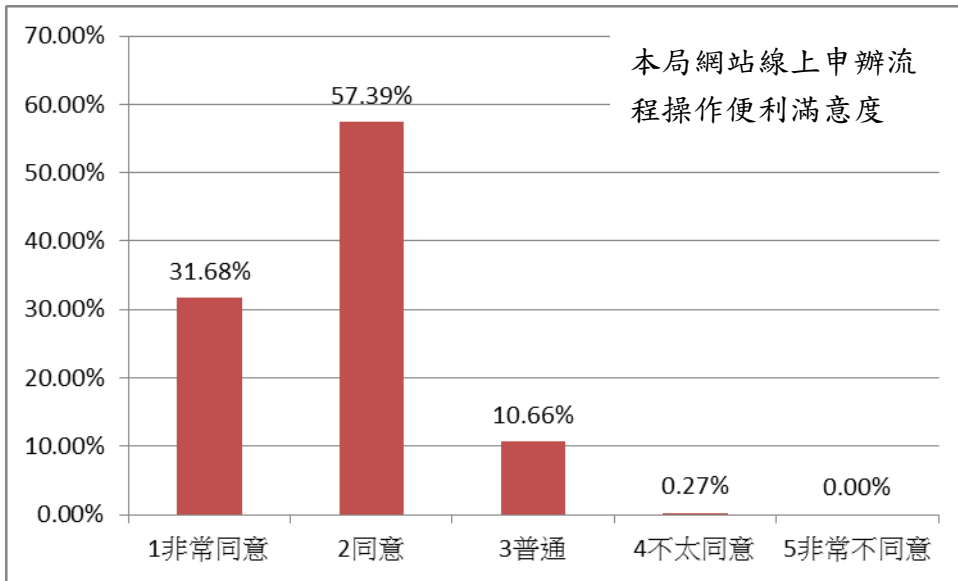
### (3) 學歷

選項	國中(含)以下	高中高職	大專院校	研究所以上
非常同意	35.54%	41.62%	27.25%	25.49%
同意	54.55%	48.50%	61.92%	58.82%
普通	9.09%	9.88%	10.58%	15.20%
不太同意	0.83%	0.00%	0.25%	0.49%
非常不同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
合計(人次)	242	567	1200	204

### (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	29.34%	28.67%	35.91%	38.39%	23.56%	46.43%	21.82%	33.59%	31.43%	28.14%
同意	61.08%	59.09%	53.69%	53.87%	64.37%	50.00%	56.36%	57.07%	56.33%	60.30%
普通	9.58%	11.89%	10.40%	7.74%	12.07%	3.57%	20.91%	8.33%	12.24%	11.56%
不太同意	0.00%	0.35%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.91%	1.01%	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%
合計(人次)	167	286	298	310	174	28	110	396	245	199

## 2. 次數百分比分析



選項	102年4月	
	人數	百分比
非常同意	701	31.68%
同意	1270	57.39%
普通	236	10.66%
不太同意	6	0.27%
非常不同意	0	0.00%
合計(人次)	2213	100%

## 3. 說明與建議：

在性別、各年齡層、學歷或職業別上，認為本局線上申辦操作流程便利性僅為普通者為年齡層 20~29 歲、19.15%及職業別學生、20.91%，可能因該族群較少持有財產，較不清楚線上申辦表單填寫資料或較少使用該項服務，故認為便利性為普通。

整體而言，認為本局線上申辦流程操作上是便利的民眾占 89.07%，顯示多數民眾肯定本局線上申辦操作設計。

(六) 在新竹市稅務局網站上輸入個人資訊讓我感覺有受到良好的保護。

## 1. 結構分析

### (1) 性別

選項	男	女
非常同意	33.44%	28.45%
同意	54.47%	55.23%
普通	11.36%	15.69%
不太同意	0.53%	0.63%
非常不同意	0.21%	0.00%
合計(人次)	951	1262

### (2) 年齡

選項	20-29 歲	30~39 歲	40~49 歲	50~59 歲	60~69 歲	70 歲以上
非常同意	28.17%	29.47%	31.32%	28.77%	40.24%	32.52%
同意	50.70%	53.85%	57.00%	60.35%	48.52%	60.98%
普通	20.00%	15.91%	10.89%	10.53%	11.24%	6.50%
不太同意	0.85%	0.78%	0.58%	0.35%	0.00%	0.00%
非常不同意	0.28%	0.00%	0.19%	0.00%	0.00%	0.00%
合計(人次)	355	767	514	285	169	123

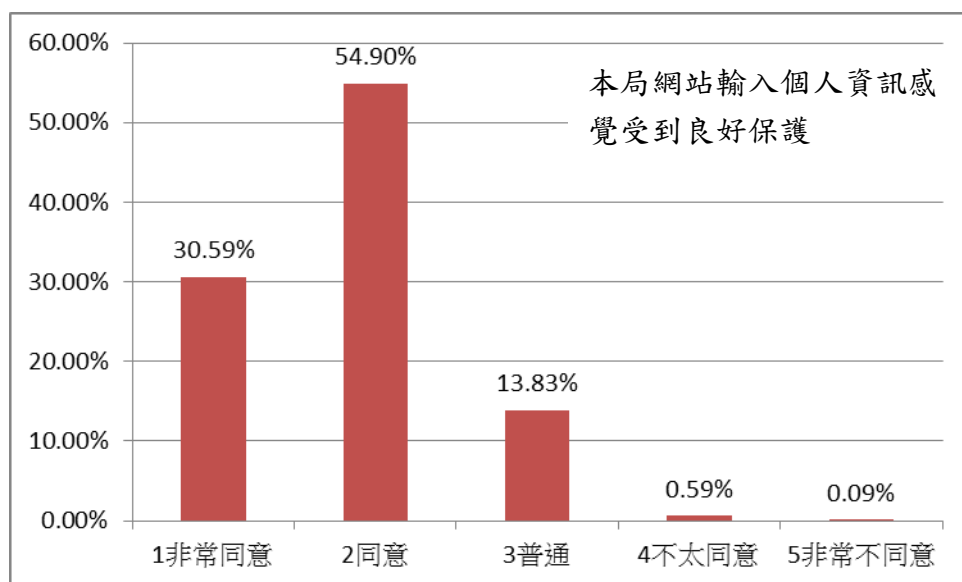
### (3) 學歷

選項	國中(含)以下	高中高職	大專院校	研究所以上
非常同意	33.88%	41.27%	25.75%	25.49%
同意	54.13%	46.21%	59.08%	55.39%
普通	11.57%	11.99%	14.42%	18.14%
不太同意	0.00%	0.53%	0.67%	0.98%
非常不同意	0.41%	0.00%	0.08%	0.00%
合計(人次)	242	567	1200	204

#### (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	25.75%	28.32%	32.89%	38.06%	24.71%	42.86%	20.91%	33.08%	29.80%	27.64%
同意	60.48%	54.90%	53.02%	50.65%	58.05%	53.57%	57.27%	55.05%	55.92%	54.27%
普通	13.17%	16.08%	13.76%	11.29%	15.52%	3.57%	19.09%	11.11%	14.29%	17.09%
不太同意	0.00%	0.70%	0.34%	0.00%	1.72%	0.00%	2.73%	0.76%	0.00%	0.50%
非常不同意	0.60%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.50%
合計(人次)	167	286	298	310	174	28	110	396	245	199

#### 2. 次數百分比分析



選項	103年4月	
	人數	百分比
非常同意	677	30.59%
同意	1215	54.90%
普通	306	13.83%
不太同意	13	0.59%
非常不同意	2	0.09%
合計(人次)	2213	100%

### 3. 說明與建議：

認為在本局網站輸入個人資訊是受到良好保護者，占 85.49%，交叉分析可以發現，覺得普通民眾之人口特徵為：職業為學生 19.09%，學歷為研究所以上 18.14%，年齡為 20-29 歲 20.00%；可推知年輕、學生及高學歷族群因對個人資訊保護意識較高，本局除於網頁揭示個人資料保護相關規定外，亦應加強宣導本局資安政策。

(七) 新竹市稅務局網站的視覺設計是美觀大方的。

### 1. 結構分析

#### (1) 性別

選項	男	女
非常同意	35.23%	30.19%
同意	54.57%	57.69%
普通	9.78%	12.04%
不太同意	0.42%	0.08%
非常不同意	0.00%	0.00%
合計(人次)	951	1262

#### (2) 年齡

選項	20-29歲	30-39歲	40-49歲	50-59歲	60-69歲	70歲以上
非常同意	28.17%	32.72%	32.10%	28.77%	43.20%	36.59%
同意	54.65%	55.15%	58.95%	62.46%	47.93%	55.28%
普通	16.62%	11.73%	8.95%	8.77%	8.88%	8.13%
不太同意	0.56%	0.39%	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%
合計(人次)	355	767	514	285	169	123

#### (3) 學歷

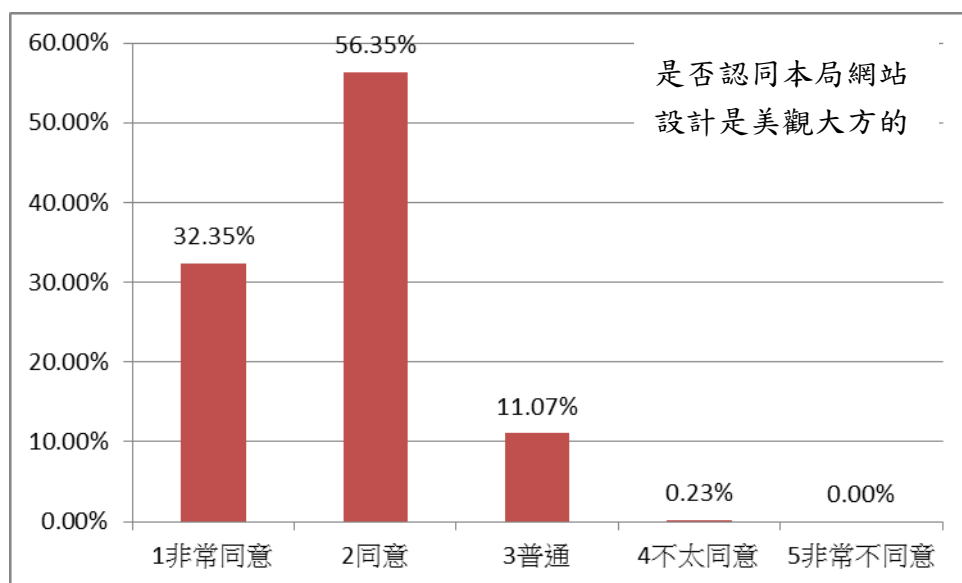
選項	國中(含)以下	高中高職	大專院校	研究所以上
非常同意	38.84%	41.09%	28.00%	25.98%
同意	50.41%	49.56%	60.33%	58.82%
普通	10.74%	9.17%	11.33%	15.20%
不太同意	0.00%	0.18%	0.33%	0.00%
非常不同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
合計(人次)	242	567	1200	204

#### (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	32.93%	28.67%	33.89%	40.00%	25.86%	60.71%	20.91%	34.34%	31.84%	27.64%
同意	60.48%	57.69%	55.03%	52.90%	56.90%	35.71%	60.00%	56.82%	56.33%	57.79%
普通	6.59%	13.64%	11.07%	7.10%	16.09%	3.57%	18.18%	8.84%	11.43%	14.07%
不太同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	1.15%	0.00%	0.91%	0.00%	0.41%	0.50%
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%
合計(人次)	167	286	298	310	174	28	110	396	245	199



## 2. 次數百分比分析



選項	103年4月	
	人數	百分比
非常同意	716	32.35%
同意	1247	56.35%
普通	245	11.07%
不太同意	5	0.23%
非常不同意	0	0.00%
合計(人次)	2213	100%

## 3. 說明與建議：

認同本局網站視覺設計是美觀大方者占 88.70%，交叉分析得知女性、20-29 歲年齡層、研究所以上學歷及學生，認為尚可比率高於同變項其他族群，可能因視覺設計屬個人主觀看法，較難有一致性。

(八) 新竹市稅務局網站的整體版面設計是易於瀏覽的。

### 1. 結構分析

#### (1) 性別

選項	男	女
非常同意	36.17%	31.46%
同意	53.84%	57.45%
普通	9.88%	10.62%
不太同意	0.11%	0.48%
非常不同意	0.00%	0.00%
合計(人次)	951	1262

#### (2) 年齡

選項	20-29 歲	30-39 歲	40-49 歲	50-59 歲	60-69 歲	70 歲以上
非常同意	31.27%	33.90%	32.68%	28.42%	44.38%	37.40%
同意	52.11%	56.19%	57.78%	61.75%	47.93%	54.47%
普通	16.34%	9.52%	9.34%	9.12%	7.69%	8.13%
不太同意	0.28%	0.39%	0.19%	0.70%	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)	355	767	514	285	169	123

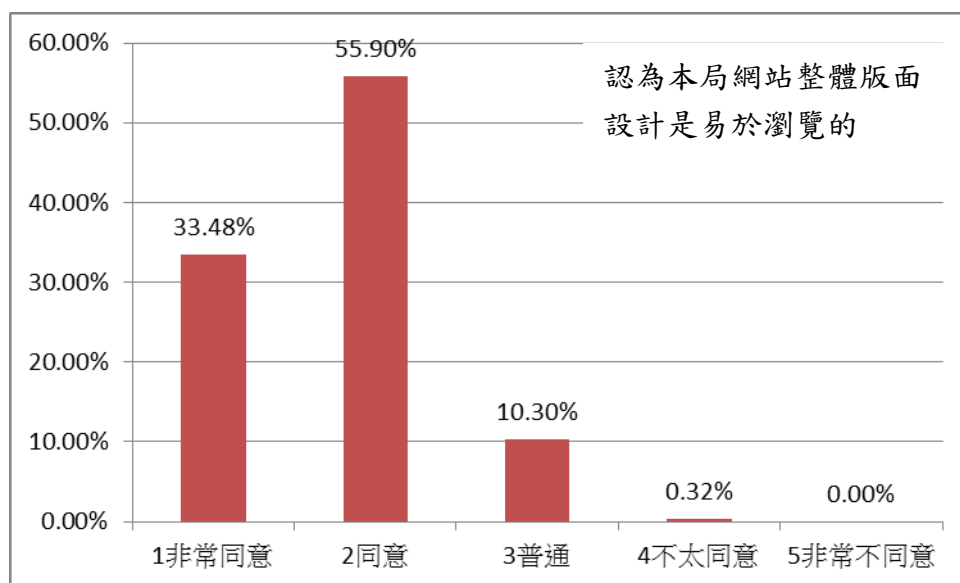
#### (3) 學歷

選項	國中(含)以下	高中高職	大專院校	研究所以上
非常同意	39.67%	40.21%	29.50%	30.88%
同意	50.41%	50.09%	60.00%	54.41%
普通	9.09%	9.70%	10.25%	13.73%
不太同意	0.83%	0.00%	0.25%	0.98%
非常不同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
合計(人次)	242	567	1200	204

#### (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	31.14%	31.47%	34.90%	37.42%	25.86%	57.14%	25.45%	36.36%	31.84%	34.17%
同意	58.68%	57.69%	54.36%	53.87%	59.77%	32.14%	59.09%	54.55%	57.14%	55.78%
普通	9.58%	9.79%	10.74%	8.71%	14.37%	10.71%	15.45%	8.59%	11.02%	9.55%
不太同意	0.60%	1.05%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.51%	0.00%	0.50%
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%
合計(人次)	167	286	298	310	174	28	110	396	245	199

## 2. 次數百分比分析



選項	103 年 4 月	
	人數	百分比
非常同意	741	33.48%
同意	1237	55.90%
普通	228	10.30%
不太同意	7	0.32%
非常不同意	0	0.00%
合計 (人次)	2213	100%

## 3. 說明與建議：

交叉分析得知 20-29 歲年齡層、研究所以上學歷及學生，認為尚可比率高於同變項其他族群，因版面設計亦屬個人主觀看法，但整體而言，同意版面設計是易於瀏覽者高達 89.38%，符合多數人需求。

(九) 新竹市稅務局網站的資訊編排是清楚易尋的。

1. 結構分析

(4) 性別

選項	男	女
非常同意	33.65%	29.48%
同意	55.94%	59.03%
普通	10.30%	10.94%
不太同意	0.11%	0.55%
非常不同意	0.00%	0.00%
合計(人次)	951	1262

(5) 年齡

選項	20-29歲	30-39歲	40-49歲	50-59歲	60-69歲	70歲以上
非常同意	28.17%	31.16%	31.13%	26.67%	44.97%	33.33%
同意	54.37%	56.98%	60.31%	64.91%	46.75%	59.35%
普通	17.18%	11.60%	7.98%	7.72%	8.28%	7.32%
不太同意	0.28%	0.26%	0.58%	0.70%	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)	355	767	514	285	169	123

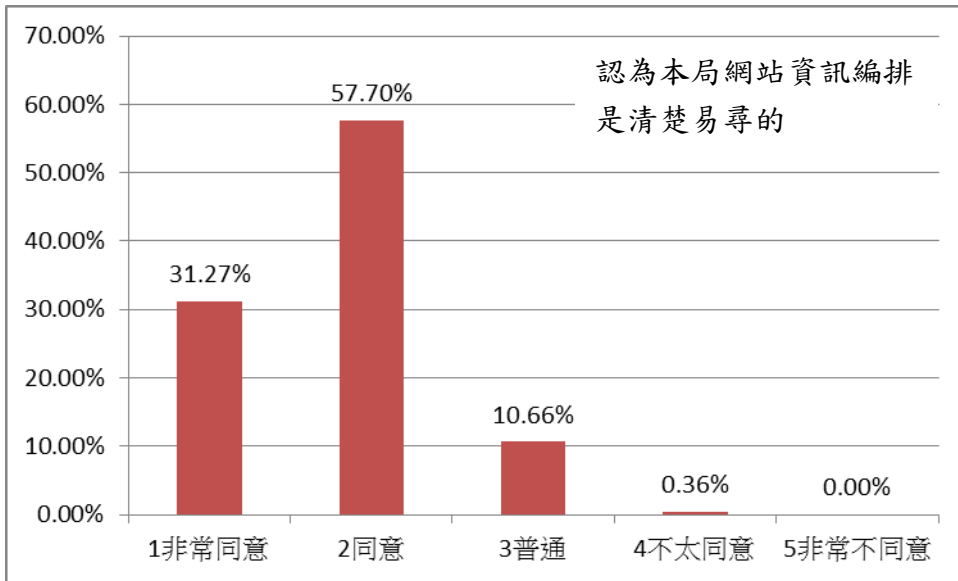
(6) 學歷

選項	國中(含)以下	高中高職	大專院校	研究所以上
非常同意	36.36%	39.15%	27.25%	26.96%
同意	51.65%	51.85%	61.42%	59.31%
普通	11.57%	8.47%	11.08%	13.24%
不太同意	0.41%	0.53%	0.25%	0.49%
非常不同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
合計(人次)	242	567	1200	204

(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	32.93%	27.27%	34.56%	34.52%	24.71%	60.71%	18.18%	34.34%	30.61%	29.15%
同意	58.08%	58.04%	54.36%	58.06%	64.37%	32.14%	60.91%	57.32%	57.14%	58.79%
普通	8.38%	13.99%	10.74%	6.77%	10.92%	7.14%	20.91%	7.83%	12.24%	12.06%
不太同意	0.60%	0.70%	0.34%	0.65%	0.00%	0.00%	0.00%	0.51%	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%
合計(人次)	167	286	298	310	174	28	110	396	245	199

## 2. 次數百分比分析



選項	103 年 4 月	
	人數	百分比
非常同意	692	31.27%
同意	1277	57.70%
普通	236	10.66%
不太同意	8	0.36%
非常不同意	0	0.00%
合計 (人次)	2213	100%

## 3. 說明與建議：

整體而言，認同本局網站資訊編排是清楚易尋者，占 88.97%，交叉分析得知 20-29 歲年齡層、研究所以上學歷及學生，認為尚可比率高於同變項其他族群，因此一族群屬性偏向年輕族群，較少持有財產，搜尋資訊內容與財產持有者不同，因而產生差異。

(十) 新竹市稅務局網站的資訊是完整詳細的。

1. 結構分析

(7) 性別

選項	男	女
非常同意	35.02%	29.24%
同意	55.21%	59.43%
普通	9.67%	11.09%
不太同意	0.11%	0.24%
非常不同意	0.00%	0.00%
合計(人次)	951	1262

(8) 年齡

選項	20-29歲	30-39歲	40-49歲	50-59歲	60-69歲	70歲以上
非常同意	27.61%	31.81%	31.71%	29.12%	42.60%	34.15%
同意	56.06%	56.98%	60.12%	61.40%	49.11%	58.54%
普通	15.77%	11.08%	8.17%	9.47%	8.28%	6.50%
不太同意	0.56%	0.13%	0.00%	0.00%	0.00%	0.81%
非常不同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
合計(人次)	355	767	514	285	169	123

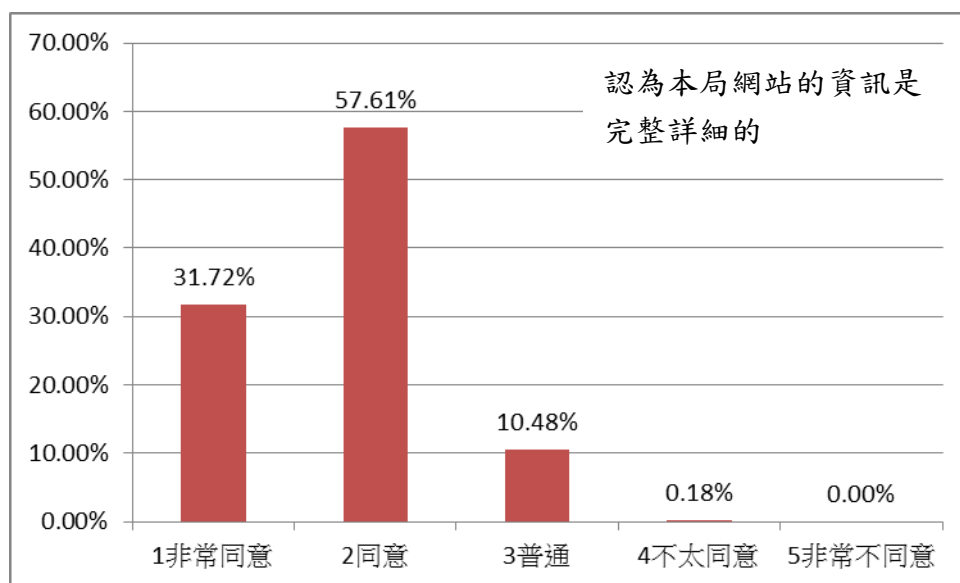
(9) 學歷

選項	國中(含)以下	高中高職	大專院校	研究所以上
非常同意	37.19%	39.51%	27.67%	27.45%
同意	51.65%	49.91%	62.33%	58.33%
普通	10.74%	10.41%	9.83%	14.22%
不太同意	0.41%	0.18%	0.17%	0.00%
非常不同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
合計(人次)	242	567	1200	204

(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	29.94%	28.67%	33.56%	37.42%	27.01%	46.43%	17.27%	33.33%	33.06%	31.16%
同意	61.08%	58.39%	56.71%	55.16%	59.20%	46.43%	60.00%	57.32%	57.14%	58.79%
普通	8.98%	12.59%	9.73%	7.10%	13.79%	7.14%	21.82%	9.34%	9.39%	10.05%
不太同意	0.00%	0.35%	0.00%	0.32%	0.00%	0.00%	0.91%	0.00%	0.41%	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%
合計(人次)	167	286	298	310	174	28	110	396	245	199

## 2. 次數百分比分析



選項	103 年 4 月	
	人數	百分比
非常同意	702	31.72%
同意	1275	57.61%
普通	232	10.48%
不太同意	4	0.18%
非常不同意	0	0.00%
合計 (人次)	2213	100%

## 3. 說明與建議：

整體而言，認同本局網站資訊是完整詳細者，占 89.33%，顯示多數民眾認同本局網站資訊內容。

(十一) 新竹市稅務局網站的資訊是即時更新的。

## 1. 結構分析

### (1) 性別

選項	男	女
非常同意	34.38%	28.84%
同意	54.15%	57.53%
普通	11.36%	13.31%
不太同意	0.11%	0.32%
非常不同意	0.00%	0.00%
合計(人次)	951	1262

### (2) 年齡

選項	20-29歲	30-39歲	40-49歲	50-59歲	60-69歲	70歲以上
非常同意	27.61%	31.42%	31.13%	28.42%	42.01%	32.52%
同意	51.55%	55.80%	59.14%	61.05%	47.34%	58.54%
普通	20.28%	12.65%	9.34%	10.53%	10.65%	8.94%
不太同意	0.56%	0.13%	0.39%	0.00%	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)	355	767	514	285	169	123

### (3) 學歷

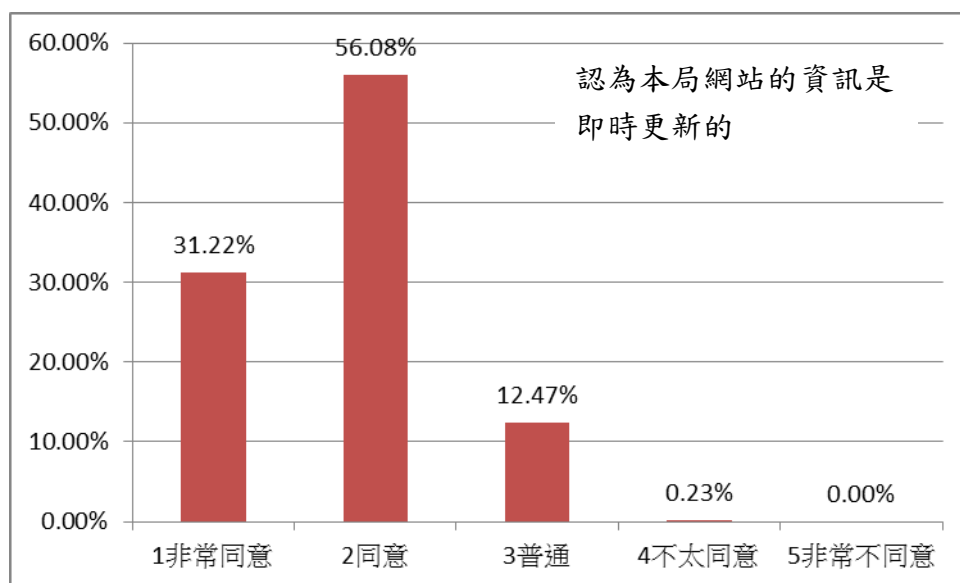
選項	國中(含)以下	高中高職	大專院校	研究所以上
非常同意	33.88%	40.04%	26.92%	28.92%
同意	53.31%	48.85%	60.17%	55.39%
普通	12.81%	11.11%	12.67%	14.71%
不太同意	0.00%	0.00%	0.25%	0.98%
非常不同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
合計(人次)	242	567	1200	204

### (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	29.34%	28.67%	35.23%	37.74%	25.86%	46.43%	17.27%	34.09%	29.39%	27.14%
同意	59.88%	55.94%	53.36%	52.58%	60.92%	46.43%	57.27%	55.81%	57.14%	58.29%
普通	10.78%	15.03%	11.41%	9.68%	12.07%	7.14%	24.55%	10.10%	13.06%	14.57%
不太同意	0.00%	0.35%	0.00%	0.00%	1.15%	0.00%	0.91%	0.00%	0.41%	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%
合計(人次)	167	286	298	310	174	28	110	396	245	199



## 2. 次數百分比分析



選項	103 年 4 月	
	人數	百分比
非常同意	691	31.22%
同意	1241	56.08%
普通	276	12.47%
不太同意	5	0.23%
非常不同意	0	0.00%
合計 (人次)	2213	100%

## 3. 說明與建議：

整體而言，認同本局網站資訊是即時更新者，占 87.30%，本局資訊維護小組人員每月均會檢視網站內容，並依據新頒修正法規內容及時更新本局網站資訊，期能提供即時完善的地方稅務資訊。

(十二) 新竹市稅務局網站的資訊是實用的。

### 1. 結構分析

#### (1) 性別

選項	男	女
非常同意	35.54%	30.35%
同意	54.78%	60.06%
普通	9.57%	9.51%
不太同意	0.11%	0.08%
非常不同意	0.00%	0.00%
合計(人次)	951	1262

#### (2) 年齡

選項	20-29歲	30-39歲	40-49歲	50-59歲	60-69歲	70歲以上
非常同意	29.01%	31.94%	34.05%	28.77%	43.79%	34.15%
同意	52.11%	59.58%	59.53%	63.16%	47.34%	57.72%
普通	18.31%	8.47%	6.42%	8.07%	8.88%	8.13%
不太同意	0.56%	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%
合計(人次)	355	767	514	285	169	123

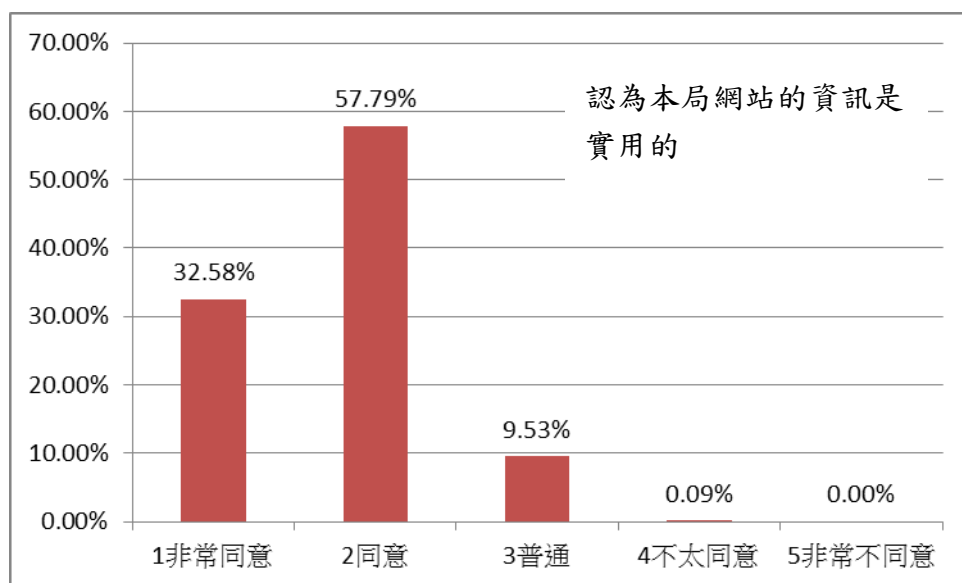
#### (3) 學歷

選項	國中(含)以下	高中高職	大專院校	研究所以上
非常同意	36.78%	42.15%	27.58%	30.39%
同意	52.07%	49.38%	62.92%	57.84%
普通	11.16%	8.47%	9.33%	11.76%
不太同意	0.00%	0.00%	0.17%	0.00%
非常不同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
合計(人次)	242	567	1200	204

#### (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	29.94%	29.02%	35.91%	38.39%	28.74%	64.29%	20.91%	35.61%	30.20%	28.14%
同意	61.68%	59.79%	54.03%	55.81%	62.64%	32.14%	57.27%	56.57%	60.00%	59.80%
普通	8.38%	11.19%	10.07%	5.81%	8.62%	3.57%	20.91%	7.83%	9.39%	12.06%
不太同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.91%	0.00%	0.41%	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%
合計(人次)	167	286	298	310	174	28	110	396	245	199

## 2. 次數百分比分析



選項	103年4月	
	人數	百分比
非常同意	721	32.58%
同意	1279	57.79%
普通	211	9.53%
不太同意	2	0.09%
非常不同意	0	0.00%
合計(人次)	2213	100%

## 3. 說明與建議：

整體而言，本次參與調查民眾高達90.37%肯定本局網站資訊是實用的，顯示本局維護更新網站內容方向係符合大多數民眾需求。

(十三) 請問您對於新竹市稅務局網站的整體滿意度為？

1. 結構分析

(1) 性別

選項	男	女
非常同意	36.17%	29.32%
同意	55.73%	60.70%
普通	7.99%	9.98%
不太同意	0.11%	0.00%
非常不同意	0.00%	0.00%
合計(人次)	951	1262

(2) 年齡

選項	20-29歲	30-39歲	40-49歲	50-59歲	60-69歲	70歲以上
非常同意	27.61%	31.29%	32.68%	30.53%	46.15%	34.96%
同意	56.34%	59.97%	60.31%	61.75%	45.56%	59.35%
普通	16.06%	8.60%	7.00%	7.72%	8.28%	5.69%
不太同意	0.00%	0.13%	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%
合計(人次)	355	767	514	285	169	123

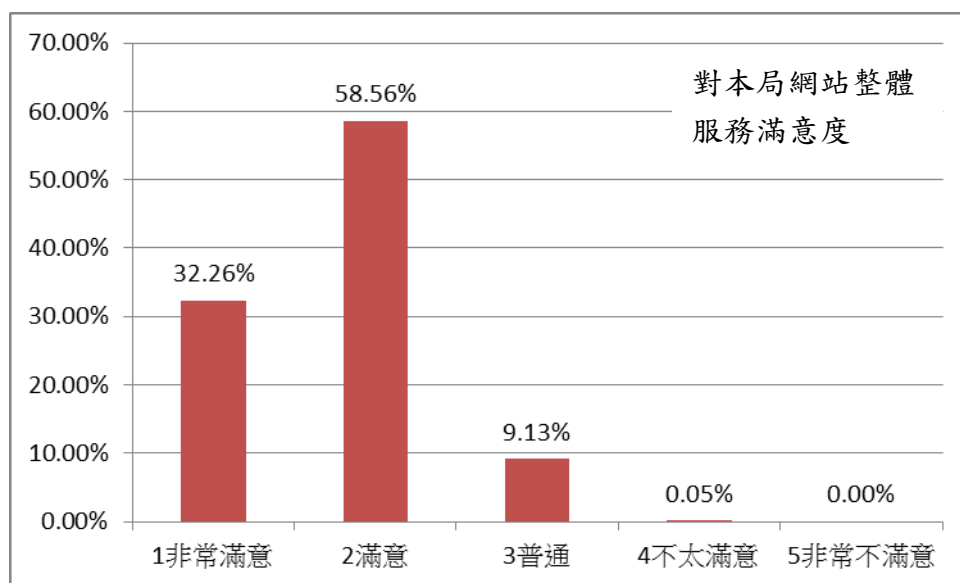
(3) 學歷

選項	國中(含)以下	高中高職	大專院校	研究所以上
非常同意	36.78%	41.27%	27.58%	29.41%
同意	54.55%	49.91%	63.17%	60.29%
普通	8.68%	8.82%	9.17%	10.29%
不太同意	0.00%	0.00%	0.08%	0.00%
非常不同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
合計(人次)	242	567	1200	204

(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	31.14%	28.67%	34.90%	38.06%	27.01%	57.14%	21.82%	33.84%	33.88%	27.14%
同意	61.08%	61.54%	56.04%	56.45%	60.34%	35.71%	60.00%	58.08%	56.33%	63.82%
普通	7.78%	9.79%	9.06%	5.48%	12.64%	7.14%	18.18%	8.08%	9.80%	8.54%
不太同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.50%
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%
合計(人次)	167	286	298	310	174	28	110	396	245	199

## 2. 次數百分比分析



選項	103年4月		102年4月	101年4月	較102年 增減
	人數	百分比	百分比	百分比	
非常同意	714	32.26%	32.17%	25.22%	0.09%
同意	1296	58.56%	55.29%	58.70%	3.27%
普通	202	9.13%	11.84%	15.71%	(2.71%)
不太同意	1	0.05%	0.70%	0.22%	(0.65%)
非常不同意	0	0.00%	0.00%	0.15%	-
合計	2213	100%	100%	100%	

## 3. 說明與建議：

綜觀整體，本年度調查結果 90.82% 滿意本局網路整體服務，較 102 年度 4 月提升 3.36%，顯示本局網站整體服務符合多數民眾使用需求。

## 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	速度有點慢，需要花時間等待頁面。	速度問題涉及使用者端設備是否老舊及其連線頻寬問題。經以本局 PC 連線測試，網頁很快即可出現，網頁速度應屬正常範圍值。	稅務管理科
2	有簡易的搜尋字眼方便搜尋網頁	1. 本局網站建置有全站、Google 兩種搜尋，均可以檢索本局網站資訊，為提供便捷服務，更貼心設有紅字標示之熱門關鍵字，民眾直接點選熱門關鍵字，即可取得關鍵字之相關資訊。 2. 另建置有「熱門服務專區」，提供目前民眾最常使用之線上申辦及書表之連結。	
3	字體能夠增大以便老年人使用。	1. 本局網站設有大中小三種字體，方便長者使用。 2. 為強化高齡友善服務使用介面，於 103 年 6 月 3 日起建置有長青網提供長者專屬資訊平台，網頁字體友善放大，方便長者瀏覽。	
4	專區服務上多提供新竹市相關活動訊息。	本局網網相連專區提供相關活動連結，歡迎多加使用。	服務科
5	可以設立 FB 粉絲專頁，即時發佈網站更新內容及連結，會讓市民更容易使用網站。	1. 為加強與民眾互動，於 101 年 5 月成立稅務風兒 FB 粉絲專頁，隨時提供最新稅務知識、活動好康及在地生活點滴，以利民眾利用社群網站掌握稅務新知。 2. 為與粉絲互動，本局稅務風兒粉絲專頁指派有專人管理，每日 2 次檢視粉絲留言，回應粉絲們的提問。 3. 為擴大社群網站宣傳效益，稅務風兒會不定期舉辦好康活動，截至 103 年 6 月辦理 2 場次臉書留言分享抽獎活動，累計粉絲人數達 1 萬餘人次。	
	希望粉絲團的小編能與粉絲互動多一些 多舉辦一些網友互動活動！		
6	有線上人員客服。	本局稅務風兒粉絲專頁及 Line，均有專人回應民眾線上提問，歡迎粉絲們線上提問多加利用唷～	
	線上客服，有問題時可以提供即時且正確的服務及資訊！		

7	多多舉辦一些活動，使人民對稅務的認知。	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17場租稅宣導活動約有188,897人次參加。	
8	在公告此次活動時：新竹市稅務局「網路問卷調查活動」目前刊登如下網址： <a href="http://www.hcct.gov.tw">http://www.hcct.gov.tw</a> 希望能夠直接刊登此網頁 <a href="http://www1.hcct.gov.tw/Hcct/web/Questionnaire/Answer.jsp?p0=80&amp;c0=306">http://www1.hcct.gov.tw/Hcct/web/Questionnaire/Answer.jsp?p0=80&amp;c0=306</a>	有關反映本局活動網址僅連結至本局網站首頁，改善情形如下： 1. 活動網路新聞稿增加超連結功能，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。	
9	活動資訊有時都是前一天才PO上去，是否再提前幾天。	本局活動訊息新聞稿均提前發布於本局網站，將再提醒訊息發布人員注意時效問題。	
10	能增加更便利性舉發逃漏稅的方式。	1. 目前民眾得以書面(含傳真、電子郵件)、臨櫃及電話等方式向本局檢舉逃漏稅。 2. 將加強宣導使民眾瞭解。	稽核科

## 二、民眾回饋之肯定意見，摘錄如下：

1. 個人認為資料時常確認是否正確及更新速度是重點，目前整體上則是不錯的。
2. 讚!
3. 給予我最由衷的支持和肯定。
4. 很感謝妳們，妳們是政府機關楷模。各縣市機關應該要跟妳們多學習。因為妳們是最棒的。
5. 很好!新竹稅務局網站稅務資訊很容易取得，很有幫助。
6. 我對新竹市稅務局網評價~滿分