

104 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 2,669 人參加，有效問卷數計 2,181 份，103 年度 4 月網路問卷調查計 2,904 人參加，有效問卷數計 2,213 份，今(104)年有效問卷較去年減少 32 人，約減少 1.45%。

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：

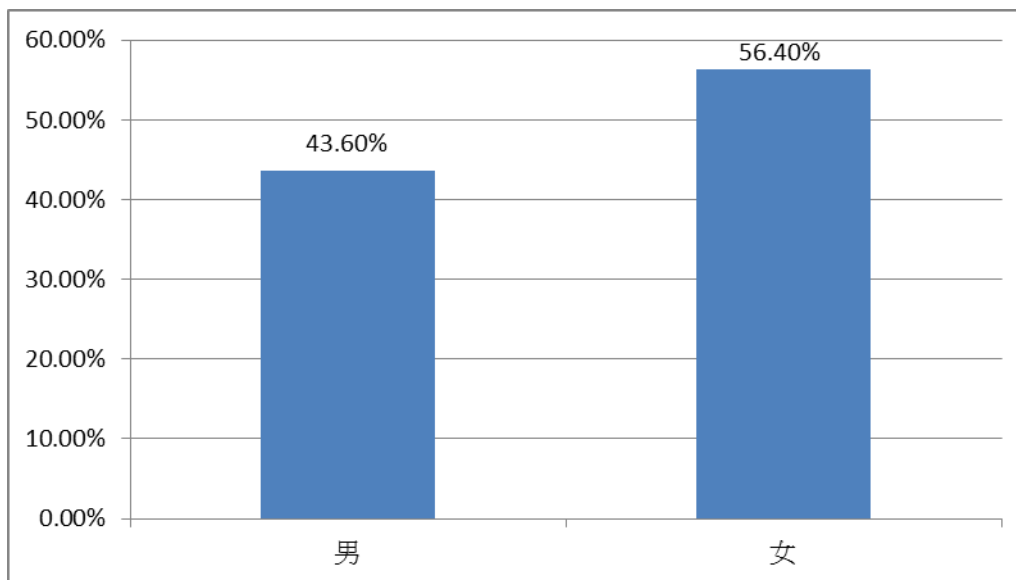
凡年滿 20 歲以上參加民眾所填問卷均視為有效問卷。本期參加總人數為 2,669 人，有效問卷數計 2,181 份。

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

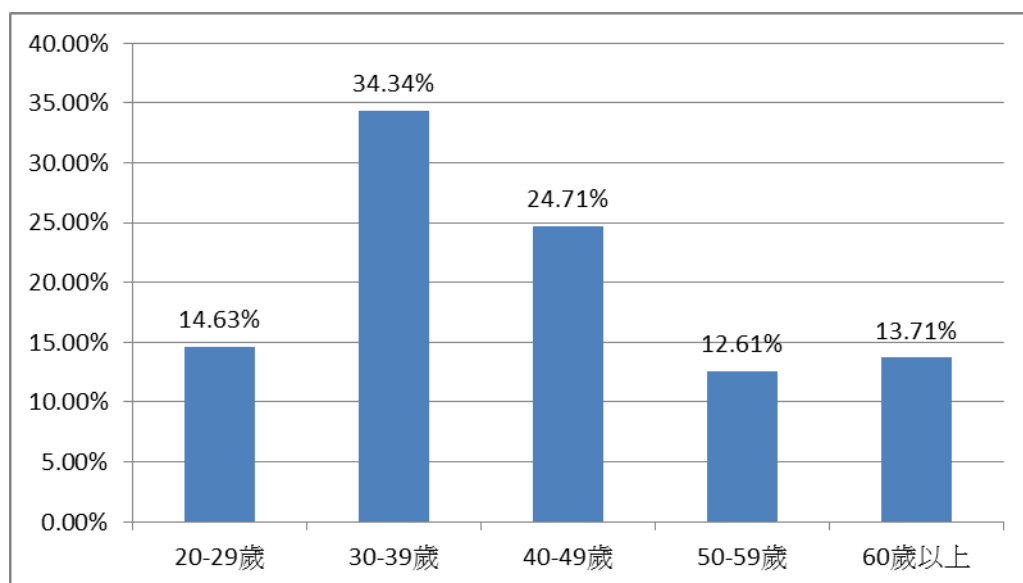


選項	104年4月	
	人數	百分比
男	951	43.60%
女	1230	56.40%
合計 (人)	2181	100.00%

說明：

參加本次調查之民眾中，女性比例略高於男性，占 56.40%，男性則占 43.60%。

(二) 年齡

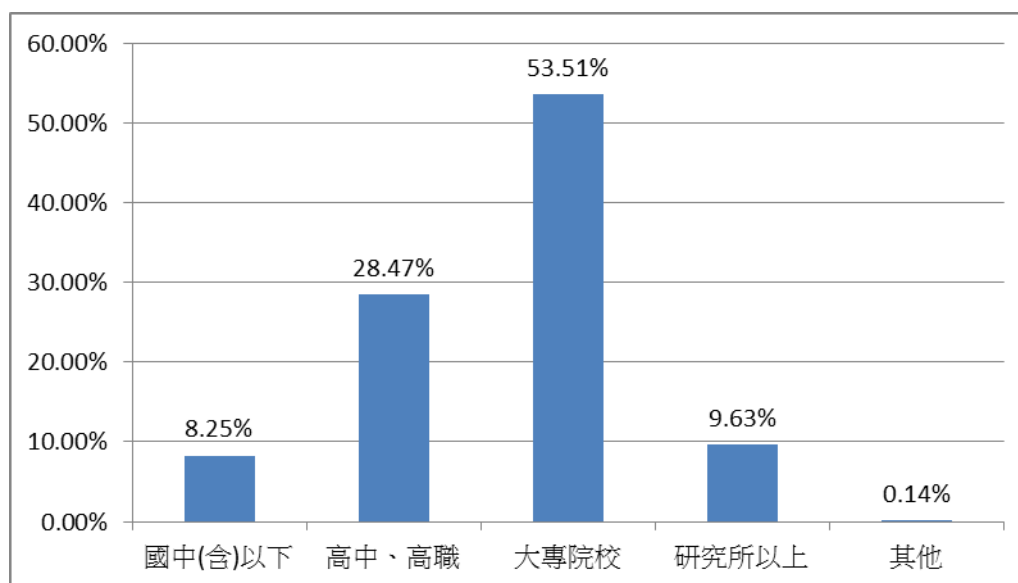


選項	104 年 4 月	
	人數	百分比
20-29 歲	319	14.63%
30-39 歲	749	34.34%
40-49 歲	539	24.71%
50-59 歲	275	12.61%
60 歲以上	299	13.71%
合計(人)	2181	100.00%

說明：

本次參加調查者年齡層 30-39 及 40-49 歲者共占 59.05%，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

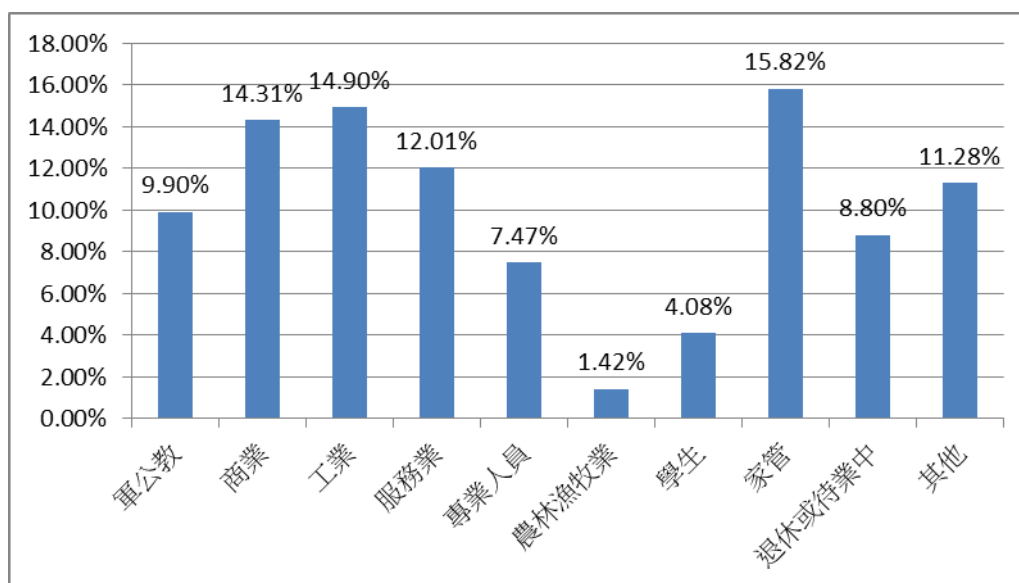


選項	104 年 4 月	
	人數	百分比
國中(含)以下	180	8.25%
高中、高職	621	28.47%
大專院校	1167	53.51%
研究所以上	210	9.63%
其他	3	0.14%
合計(人)	2181	100.00%

說明：

參加問卷調查者學歷分佈以大專院校學歷為主，占 53.51%。

(四) 職業

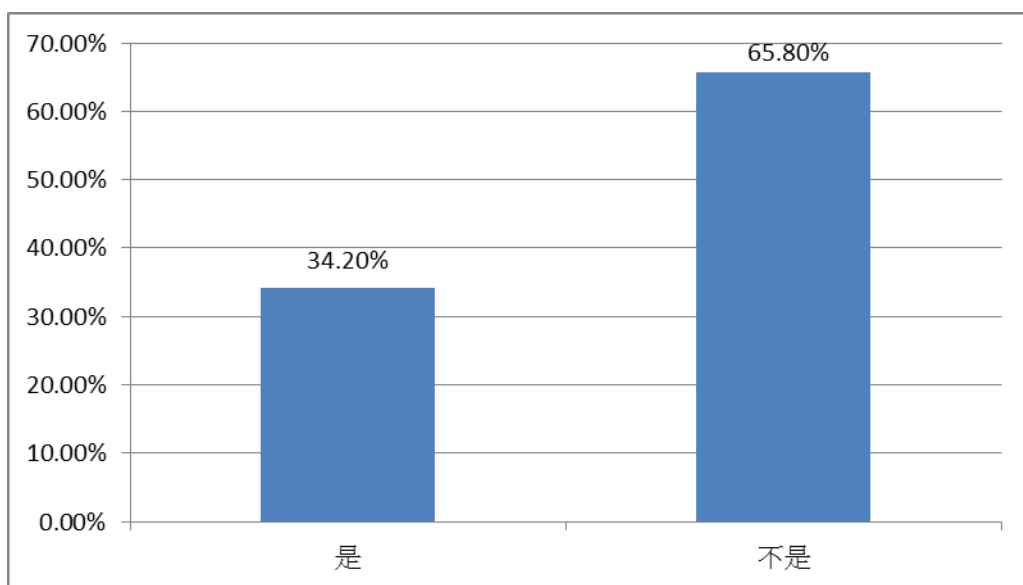


選項	104 年 4 月	
	人數	百分比
軍公教	216	9.90%
商業	312	14.31%
工業	325	14.90%
服務業	262	12.01%
專業人員	163	7.47%
農林漁牧業	31	1.42%
學生	89	4.08%
家管	345	15.82%
退休或待業中	192	8.80%
其他	246	11.28%
合計(人)	2181	100.00%

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」、「工業」為主，各占 15.82%、14.90%，其次是商業、服務業，各占 14.31%、12.01%。

(五) 請問，您目前是不是住在新竹市？

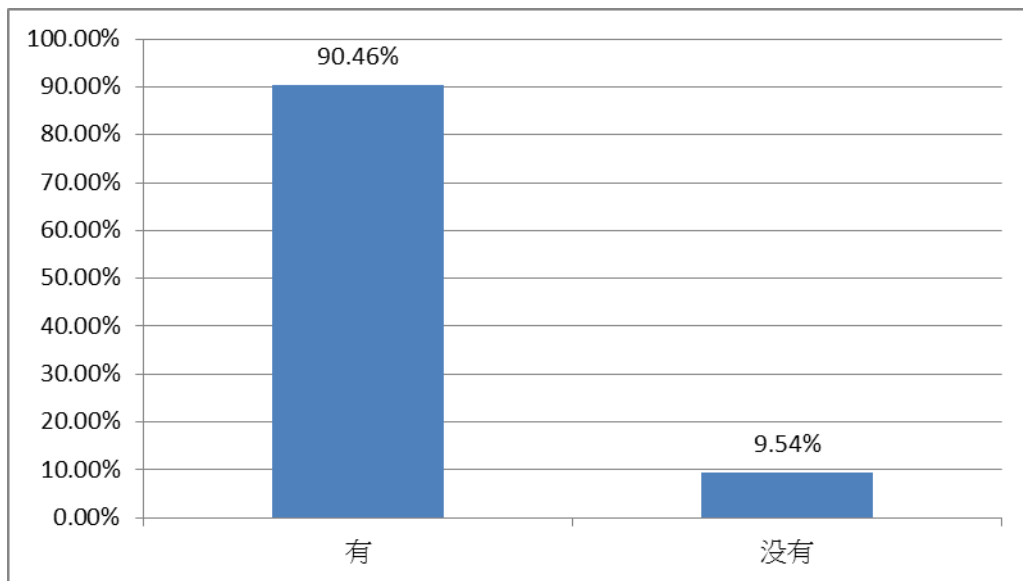


選項	104 年 4 月	
	人數	百分比
是	746	34.20%
不是	1435	65.80%
合計(人)	2181	100.00%

說明：

本次參加調查之民眾目前住在新竹市者僅占 34.20%，外縣市民眾占 65.80%，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	104 年 4 月	
	人數	百分比
有	1973	90.46%
沒有	208	9.54%
合計(人)	2181	100.00%

說明：

本次參加調查之民眾曾經瀏覽本局網站者占 90.46%，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	20.82%	15.85%
一個月內使用一次	16.30%	16.26%
二、三個月內使用一次	14.93%	16.42%
半年內使用一次	17.77%	15.61%
一年內使用一次	12.51%	15.37%
一年以上才會使用一次	9.15%	11.63%
其他	8.52%	8.86%
合計(人)	951	1230

(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	19.12%	11.88%	19.29%	31.27%	17.73%
一個月內使用一次	16.61%	12.82%	18.00%	20.73%	17.39%
二、三個月內使用一次	10.97%	16.42%	19.11%	16.73%	12.37%
半年內使用一次	13.48%	18.83%	15.21%	11.27%	21.40%
一年內使用一次	12.23%	16.96%	13.36%	9.82%	14.38%
一年以上才會使用一次	14.73%	14.42%	5.19%	5.82%	10.37%
其他	12.85%	8.68%	9.83%	4.36%	6.35%
合計(人)	319	749	539	275	299

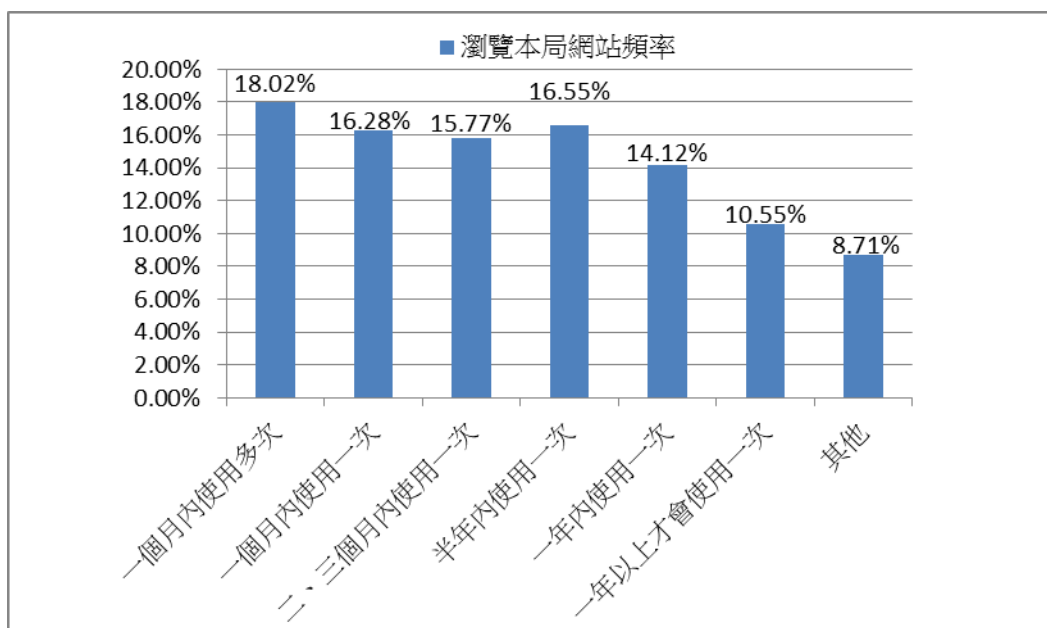
(3) 學歷

選項	國中學歷(含)以下	高中高職	大專院校	研究所以上	其他
一個月內使用多次	20.56%	22.54%	16.71%	10.00%	0.00%
一個月內使用一次	10.56%	16.59%	16.97%	16.19%	33.33%
二、三個月內使用一次	13.33%	15.30%	16.97%	12.38%	33.33%
半年內使用一次	16.11%	13.04%	16.45%	28.10%	0.00%
一年內使用一次	16.67%	12.24%	14.74%	14.29%	0.00%
一年以上才會使用一次	13.89%	8.05%	10.97%	12.86%	0.00%
其他	8.89%	12.24%	7.20%	6.19%	33.33%
合計(人)	180	621	1167	210	3

(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	18.52%	18.27%	9.85%	20.23%	18.40%	12.90%	14.61%	15.07%	14.06%	34.55%
一個月內使用一次	18.52%	16.35%	13.54%	14.89%	14.72%	29.03%	14.61%	20.29%	18.75%	11.79%
二、三個月內使用一次	18.52%	15.71%	17.23%	20.23%	14.72%	6.45%	13.48%	17.97%	11.98%	9.35%
半年內使用一次	15.28%	18.91%	17.23%	10.31%	22.70%	19.35%	17.98%	12.46%	25.52%	14.23%
一年內使用一次	15.74%	14.74%	14.15%	15.27%	16.56%	19.35%	11.24%	16.23%	10.94%	8.94%
一年以上才會使用一次	6.94%	8.65%	12.00%	12.60%	7.36%	12.90%	15.73%	9.57%	11.98%	12.20%
其他	6.48%	7.37%	16.00%	6.49%	5.52%	0.00%	12.36%	8.41%	6.77%	8.94%
合計(人)	216	312	325	262	163	31	89	345	192	246

2. 次數百分比分析



選項	104 年 4 月	
	人數	百分比
一個月內使用多次	393	18.02%
一個月內使用一次	355	16.28%
二、三個月內使用一次	344	15.77%
半年內使用一次	361	16.55%
一年內使用一次	308	14.12%
一年以上才會使用一次	230	10.55%
其他	190	8.71%
合計(人)	2181	100.00%

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34.30%，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	24.29%	22.26%
使用稅務試算服務	13.85%	16.85%
進行線上業務申辦	4.73%	5.07%
查詢業務申辦進度	6.39%	5.79%
下載相關表單	7.01%	8.23%
查詢活動資訊	31.81%	31.12%
查詢統計數據或相關報告	6.21%	5.79%
其他	5.70%	4.90%
合計(人)	1754	2368

(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	22.08%	23.85%	22.68%	23.25%	23.13%
使用稅務試算服務	14.50%	17.10%	15.98%	14.76%	12.87%
進行線上業務申辦	6.10%	5.24%	4.69%	4.80%	3.36%
查詢業務申辦進度	6.92%	5.17%	6.60%	4.80%	7.46%
下載相關表單	7.74%	7.33%	8.61%	7.20%	7.46%
查詢活動資訊	29.32%	30.53%	31.00%	35.42%	32.84%
查詢統計數據或相關報告	6.26%	4.74%	5.65%	6.27%	9.14%
其他	7.08%	6.03%	4.78%	3.51%	3.73%
合計(人次)	607	1392	1045	542	536

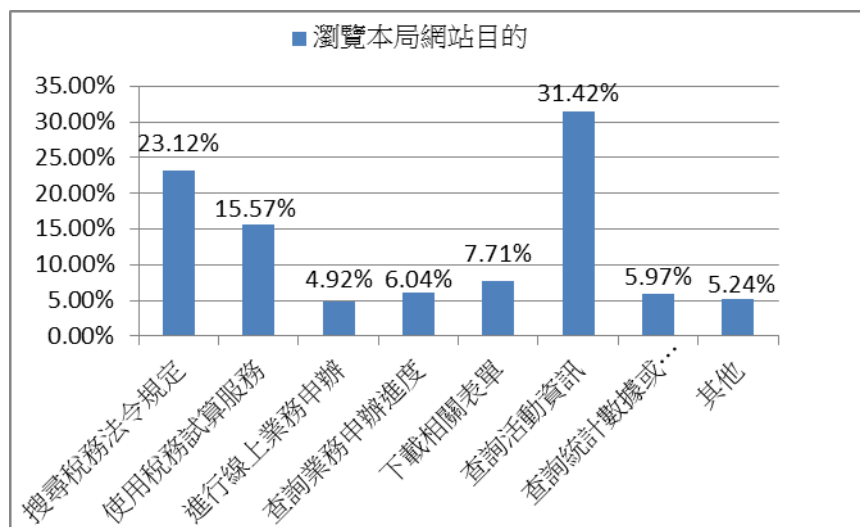
(3) 學歷

選項	國中學歷(含)以下	高中高職	大專院校	研究所以上	其他
搜尋稅務法令規定	22.14%	23.37%	23.29%	22.28%	16.67%
使用稅務試算服務	10.71%	13.41%	17.21%	15.25%	33.33%
進行線上業務申辦	2.86%	3.89%	5.26%	7.02%	16.67%
查詢業務申辦進度	3.93%	6.07%	6.08%	7.26%	0.00%
下載相關表單	7.14%	6.16%	7.98%	10.90%	0.00%
查詢活動資訊	41.43%	34.60%	29.02%	29.54%	33.33%
查詢統計數據或相關報告	5.71%	5.89%	6.17%	5.33%	0.00%
其他	6.07%	6.61%	5.00%	2.42%	0.00%
合計(人次)	280	1104	2319	413	6

(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	22.07%	22.28%	20.59%	23.80%	22.25%	25.42%	24.71%	19.63%	23.68%	31.96%
使用稅務試算服務	16.89%	16.67%	15.40%	18.37%	18.87%	16.95%	11.49%	13.37%	15.53%	11.64%
進行線上業務申辦	6.31%	6.09%	5.02%	3.13%	6.20%	6.78%	6.90%	4.91%	2.63%	3.65%
查詢業務申辦進度	8.33%	8.49%	5.36%	7.52%	5.92%	10.17%	4.60%	5.08%	3.95%	2.74%
下載相關表單	8.78%	9.13%	7.44%	7.93%	9.58%	11.86%	8.62%	6.43%	6.58%	5.02%
查詢活動資訊	29.05%	26.28%	30.28%	28.81%	29.01%	20.34%	32.76%	38.58%	32.63%	37.67%
查詢統計數據或相關報告	5.86%	6.89%	5.54%	6.89%	3.94%	5.08%	4.60%	6.60%	10.26%	2.05%
其他	2.70%	4.17%	10.38%	3.55%	4.23%	3.39%	6.32%	5.41%	4.74%	5.25%
合計(人次)	444	624	578	479	355	59	174	591	380	438

2. 次數百分比分析



選項	104年4月	
	人數	百分比
搜尋稅務法令規定	953	23.12%
使用稅務試算服務	642	15.57%
進行線上業務申辦	203	4.92%
查詢業務申辦進度	249	6.04%
下載相關表單	318	7.71%
查詢活動資訊	1295	31.42%
查詢統計數據或相關報告	246	5.97%
其他	216	5.24%
合計(人次)	4122	100.00%

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」31.42%、「搜尋稅務法令規定」23.12%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)	16.30%	16.18%
中午(12:00~14:00)	13.56%	17.40%
下午(14:00~18:00)	16.72%	20.89%
晚上(18:00~00:00)	43.22%	36.10%
其他	10.20%	9.43%
合計(人)	951	1230

(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)	10.97%	16.56%	18.37%	15.64%	17.73%
中午(12:00~14:00)	16.30%	16.02%	15.03%	16.36%	15.05%
下午(14:00~18:00)	15.99%	19.63%	19.85%	19.64%	19.06%
晚上(18:00~00:00)	43.89%	38.32%	36.73%	40.73%	39.46%
其他	12.85%	9.48%	10.02%	7.64%	8.70%
合計(人)	319	749	539	275	299

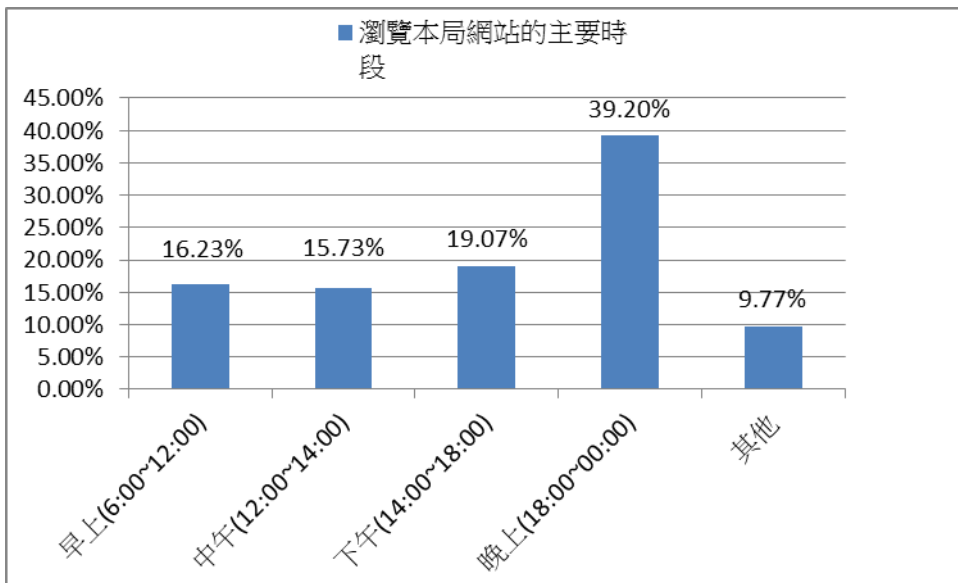
(3) 學歷

選項	國中(含)以下	高中高職	大專院校	研究所以上	其他
早上(6:00~12:00)	11.67%	13.69%	18.34%	15.71%	33.33%
中午(12:00~14:00)	17.22%	14.01%	17.05%	12.38%	0.00%
下午(14:00~18:00)	17.22%	18.36%	18.34%	26.67%	33.33%
晚上(18:00~00:00)	42.22%	40.58%	37.79%	40.48%	33.33%
其他	11.67%	13.37%	8.48%	4.76%	0.00%
合計(人)	180	621	1167	210	3

(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)	22.22%	18.27%	15.38%	12.98%	16.56%	25.81%	11.24%	15.65%	19.79%	11.38%
中午 (12:00~14:00)	16.20%	22.76%	13.85%	13.74%	12.27%	16.13%	15.73%	18.55%	13.54%	10.98%
下午 (14:00~18:00)	22.69%	21.47%	8.62%	22.14%	14.11%	9.68%	13.48%	27.83%	18.23%	18.29%
晚上 (18:00~00:00)	31.94%	31.09%	44.00%	45.04%	49.69%	38.71%	49.44%	28.12%	40.10%	47.56%
其他	6.94%	6.41%	18.15%	6.11%	7.36%	9.68%	10.11%	9.86%	8.33%	11.79%
合計(人)	216	312	325	262	163	31	89	345	192	246

2. 次數百分比分析



選項	104年4月	
	人數	百分比
早上(6:00~12:00)	354	16.23%
中午(12:00~14:00)	343	15.73%
下午(14:00~18:00)	416	19.07%
晚上(18:00~00:00)	855	39.20%
其他	213	9.77%
合計(人)	2181	100.00%

3. 說明與建議：

本年度調查結果 39.20% 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	68.35%	62.52%
筆記型電腦	18.51%	18.86%
平板電腦	4.31%	5.61%
智慧型手機	8.41%	12.60%
其他	0.42%	0.41%
合計(人)	951	1230

(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	54.86%	63.82%	66.42%	69.45%	72.58%
筆記型電腦	24.76%	17.09%	20.59%	16.73%	14.72%
平板電腦	5.33%	5.21%	3.53%	4.36%	7.69%
智慧型手機	14.42%	13.48%	8.91%	9.45%	4.68%
其他	0.63%	0.40%	0.56%	0.00%	0.33%
合計(人)	319	749	539	275	299

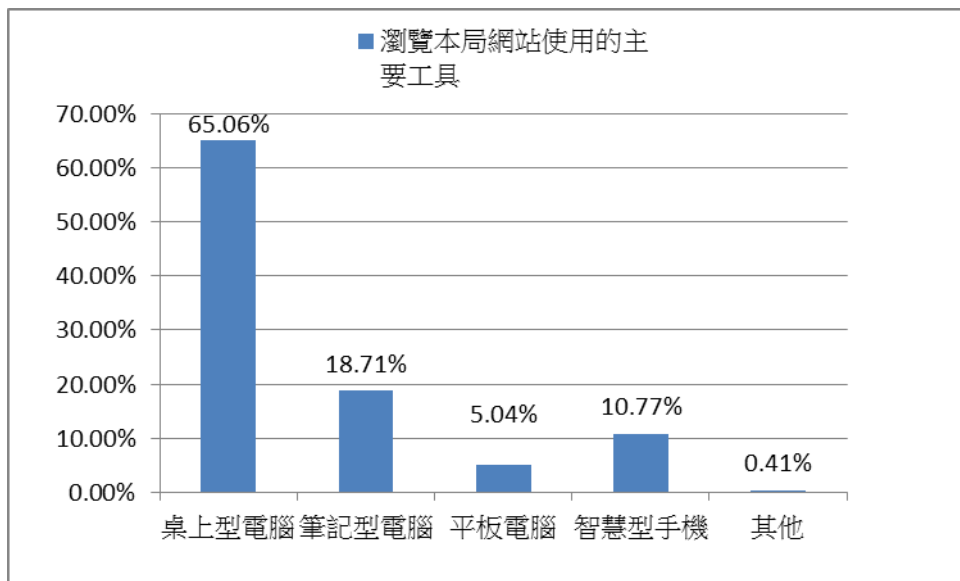
(3) 學歷

選項	國中(含)以下	高中高職	大專院校	研究所以上	其他
桌上型電腦	69.44%	70.05%	62.98%	58.10%	66.67%
筆記型電腦	15.00%	13.04%	20.48%	29.52%	0.00%
平板電腦	6.11%	3.86%	5.40%	5.24%	33.33%
智慧型手機	9.44%	12.56%	10.71%	7.14%	0.00%
其他	0.00%	0.48%	0.43%	0.00%	0.00%
合計(人)	180	621	1167	210	3

(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	74.54%	64.42%	68.31%	57.63%	51.53%	45.16%	49.44%	62.03%	72.92%	76.42%
筆記型電腦	17.59%	20.19%	17.23%	18.32%	26.38%	19.35%	34.83%	16.81%	16.15%	13.82%
平板電腦	2.78%	3.85%	3.38%	6.49%	5.52%	25.81%	5.62%	6.96%	5.21%	3.25%
智慧型手機	5.09%	11.22%	10.77%	17.18%	15.34%	9.68%	8.99%	13.91%	5.73%	5.69%
其他	0.00%	0.32%	0.31%	0.38%	1.23%	0.00%	1.12%	0.29%	0.00%	0.81%
合計(人)	216	312	325	262	163	31	89	345	192	246

2. 次數百分比分析



選項	104 年 4 月	
	人數	百分比
桌上型電腦	1419	65.06%
筆記型電腦	408	18.71%
平板電腦	110	5.04%
智慧型手機	235	10.77%
其他	9	0.41%
合計(人)	2181	100.00%

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	39.54%	29.84%
同意	50.79%	60.33%
普通	9.67%	9.84%
不太同意	0.00%	0.00%
非常不同意	0.00%	0.00%
合計(人)	951	1230

(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	36.99%	30.17%	33.95%	37.45%	37.79%
同意	49.53%	57.81%	58.44%	54.55%	56.19%
普通	13.48%	11.88%	7.61%	8.00%	6.02%
不太同意	0.00%	0.13%	0.00%	0.00%	0.00%
非常不同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
合計(人)	319	749	539	275	299

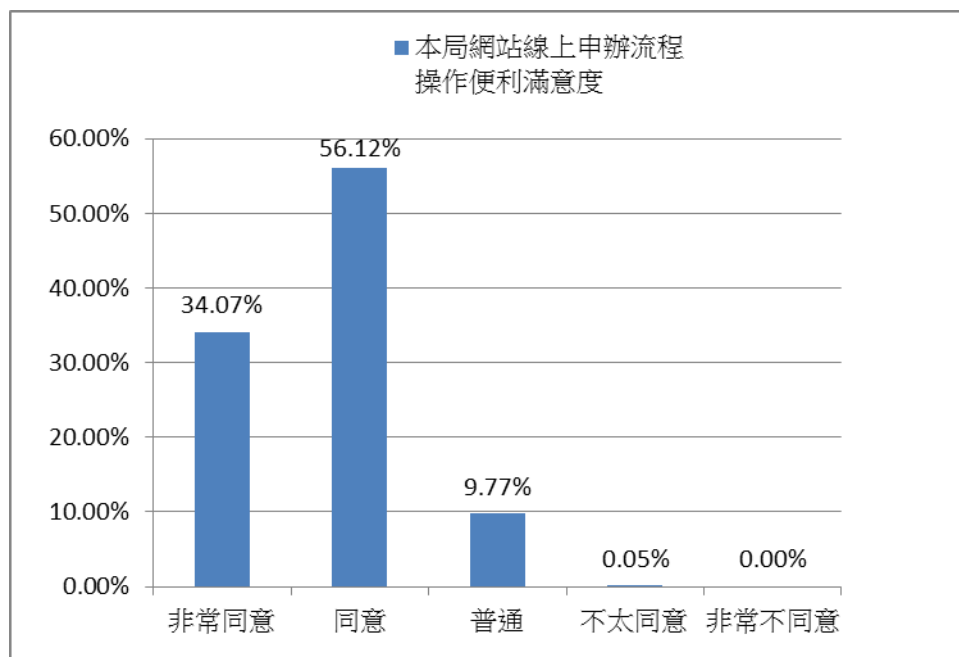
(3) 學歷

選項	國中(含)以下	高中高職	大專院校	研究所以上	其他
非常同意	41.67%	42.19%	29.99%	25.24%	100.00%
同意	51.11%	49.76%	59.04%	63.81%	0.00%
普通	6.67%	8.05%	10.97%	10.95%	0.00%
不太同意	0.56%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
非常不同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
合計(人)	180	621	1167	210	3

(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	36.11%	38.14%	36.92%	29.39%	26.38%	25.81%	30.34%	27.25%	37.50%	42.68%
同意	57.41%	54.81%	51.08%	60.69%	57.67%	61.29%	58.43%	62.90%	53.65%	48.37%
普通	6.48%	7.05%	12.00%	9.92%	15.95%	12.90%	11.24%	9.86%	8.85%	8.54%
不太同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.41%
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)	216	312	325	262	163	31	89	345	192	246

2. 次數百分比分析



選項	104 年 4 月	
	人數	百分比
非常同意	743	34.07%
同意	1224	56.12%
普通	213	9.77%
不太同意	1	0.05%
非常不同意	0	0.00%
合計(人)	2181	100.00%

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、13.48%及職業別專業人員、15.95%，可能因年齡層 20~29 歲民眾較少持有財產，較不清楚線上申辦表單填寫資料或較少使用該項服務；職業別為專業人員可能因房屋課稅現值無法線上查詢，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 90.19%，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	38.59%	28.78%
同意	47.42%	54.63%
普通	13.67%	16.02%
不太同意	0.32%	0.57%
非常不同意	0.00%	0.00%
合計(人)	951	1230

(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	36.68%	29.91%	30.61%	35.27%	39.46%
同意	44.20%	53.67%	52.50%	51.27%	52.17%
普通	18.50%	15.89%	16.70%	13.09%	7.69%
不太同意	0.63%	0.53%	0.19%	0.36%	0.67%
非常不同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
合計(人)	319	749	539	275	299

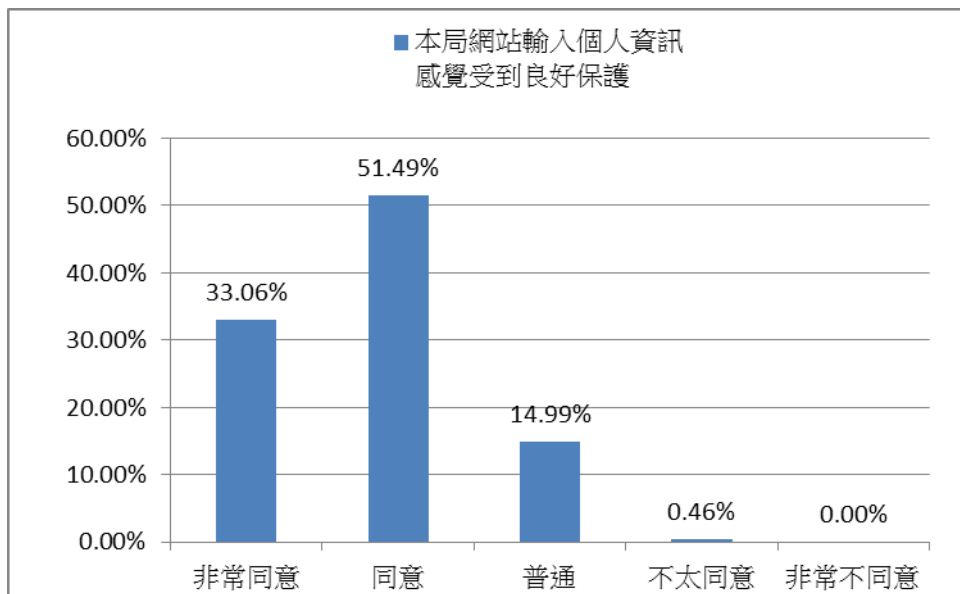
(3) 學歷

選項	國中(含)以下	高中高職	大專院校	研究所以上	其他
非常同意	45.00%	42.03%	27.85%	24.76%	66.67%
同意	47.22%	44.12%	55.96%	52.38%	33.33%
普通	7.22%	13.37%	15.77%	22.38%	0.00%
不太同意	0.56%	0.48%	0.43%	0.48%	0.00%
非常不同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
合計(人)	180	621	1167	210	3

(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	32.41%	35.58%	34.77%	30.53%	25.77%	32.26%	31.46%	27.54%	35.42%	42.28%
同意	52.78%	54.81%	46.77%	55.34%	53.37%	58.06%	44.94%	53.04%	53.13%	45.12%
普通	14.35%	9.62%	18.15%	13.74%	19.63%	9.68%	22.47%	18.84%	10.94%	12.20%
不太同意	0.46%	0.00%	0.31%	0.38%	1.23%	0.00%	1.12%	0.58%	0.52%	0.41%
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)	216	312	325	262	163	31	89	345	192	246

2. 次數百分比分析



選項	104 年 4 月	
	人數	百分比
非常同意	721	33.06%
同意	1123	51.49%
普通	327	14.99%
不太同意	10	0.46%
非常不同意	0	0.00%
合計(人)	2181	100.00%

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 84.55%，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 22.47%，學歷為研究所以上 22.38%，年齡為 20-29 歲 18.50%；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	39.12%	30.24%
同意	50.16%	59.51%
普通	10.73%	9.92%
不太同意	0.00%	0.16%
非常不同意	0.00%	0.16%
合計(人)	951	1230

(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	41.07%	30.17%	32.28%	36.36%	37.79%
同意	47.34%	57.28%	57.14%	56.36%	55.52%
普通	10.97%	12.55%	10.20%	7.27%	6.69%
不太同意	0.31%	0.00%	0.19%	0.00%	0.00%
非常不同意	0.31%	0.00%	0.19%	0.00%	0.00%
合計(人)	319	749	539	275	299

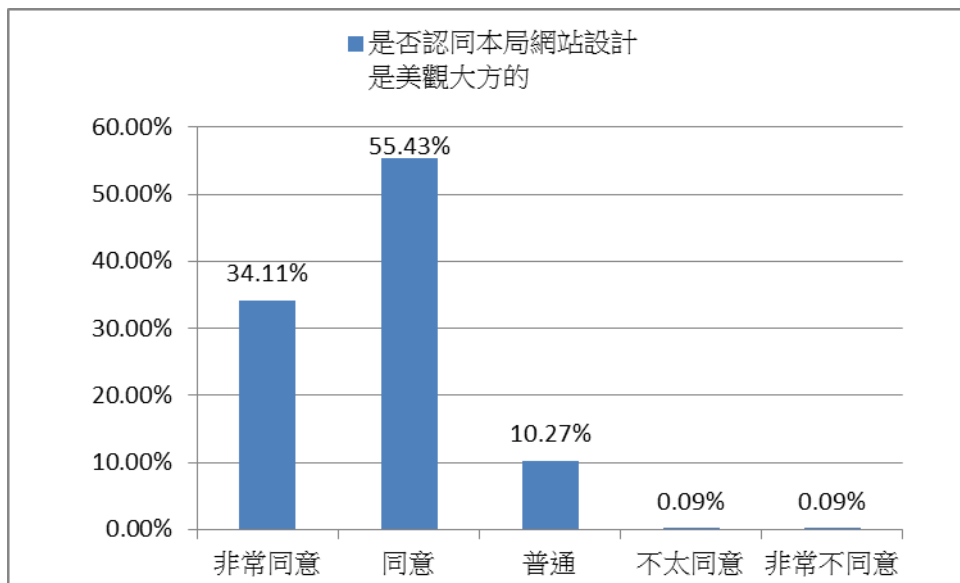
(3) 學歷

選項	國中(含)以下	高中高職	大專院校	研究所以上	其他
非常同意	42.78%	42.35%	29.22%	28.57%	100.00%
同意	48.89%	48.31%	59.98%	57.62%	0.00%
普通	8.33%	9.34%	10.54%	13.33%	0.00%
不太同意	0.00%	0.00%	0.09%	0.48%	0.00%
非常不同意	0.00%	0.00%	0.17%	0.00%	0.00%
合計(人)	180	621	1167	210	3

(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	34.72%	36.54%	32.92%	32.44%	31.29%	22.58%	33.71%	29.28%	35.94%	42.68%
同意	59.26%	55.77%	51.08%	57.63%	50.31%	70.97%	58.43%	60.29%	55.21%	48.78%
普通	6.02%	7.05%	16.00%	9.92%	18.40%	6.45%	7.87%	9.86%	8.85%	8.54%
不太同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.58%	0.00%	0.00%
非常不同意	0.00%	0.64%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
合計(人)	216	312	325	262	163	31	89	345	192	246

2. 次數百分比分析



選項	104 年 4 月	
	人數	百分比
非常同意	744	34.11%
同意	1209	55.43%
普通	224	10.27%
不太同意	2	0.09%
非常不同意	2	0.09%
合計(人)	2181	100.00%

3. 說明與建議：

認同本局網站視覺設計是美觀大方者占 89.54%，交叉分析得知女性、30-39 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	38.80%	30.41%
同意	51.63%	60.33%
普通	9.57%	9.11%
不太同意	0.00%	0.16%
非常不同意	0.00%	0.00%
合計(人)	951	1230

(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	38.24%	30.57%	32.65%	34.55%	40.47%
同意	49.84%	58.34%	58.63%	57.45%	54.52%
普通	11.91%	10.95%	8.53%	8.00%	5.02%
不太同意	0.00%	0.13%	0.19%	0.00%	0.00%
非常不同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
合計(人)	319	749	539	275	299

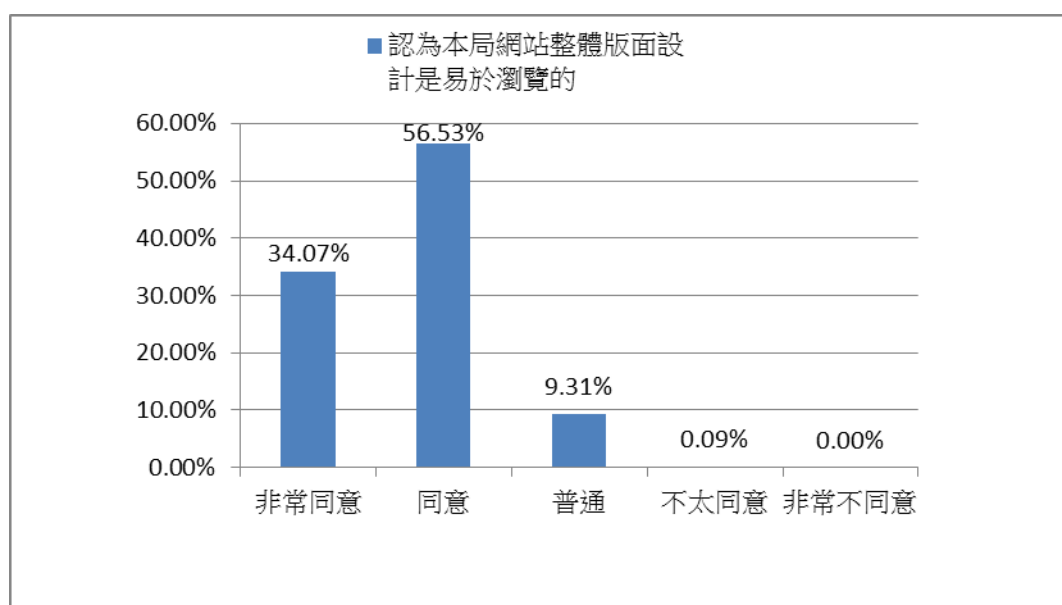
(3) 學歷

選項	國中(含)以下	高中高職	大專院校	研究所以上	其他
非常同意	42.22%	42.67%	29.82%	24.29%	100.00%
同意	50.56%	49.60%	60.15%	62.86%	0.00%
普通	6.67%	7.73%	9.94%	12.86%	0.00%
不太同意	0.56%	0.00%	0.09%	0.00%	0.00%
非常不同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
合計(人)	180	621	1167	210	3

(4) 職業

選項	國中(含)以下	高中高職	大專院校	研究所以上	其他
非常同意	42.22%	42.67%	29.82%	24.29%	100.00%
同意	50.56%	49.60%	60.15%	62.86%	0.00%
普通	6.67%	7.73%	9.94%	12.86%	0.00%
不太同意	0.56%	0.00%	0.09%	0.00%	0.00%
非常不同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
合計(人)	180	621	1167	210	3

2. 次數百分比分析



選項	104 年 4 月	
	人數	百分比
非常同意	743	34.07%
同意	1233	56.53%
普通	203	9.31%
不太同意	2	0.09%
非常不同意	0	0.00%
合計(人)	2181	100.00%

3. 說明與建議：

交叉分析得知 20-29 歲年齡層、研究所以以上學歷及學生，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 90.60%，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

(1) 性別

選項	男	女
非常同意	37.85%	29.67%
同意	51.95%	59.43%
普通	10.20%	10.73%
不太同意	0.00%	0.16%
非常不同意	0.00%	0.00%
合計(人)	951	1230

(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	36.05%	29.51%	32.28%	33.82%	40.80%
同意	48.59%	58.34%	58.07%	58.91%	52.84%
普通	15.36%	11.88%	9.65%	7.27%	6.35%
不太同意	0.00%	0.27%	0.00%	0.00%	0.00%
非常不同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
合計(人)	319	749	539	275	299

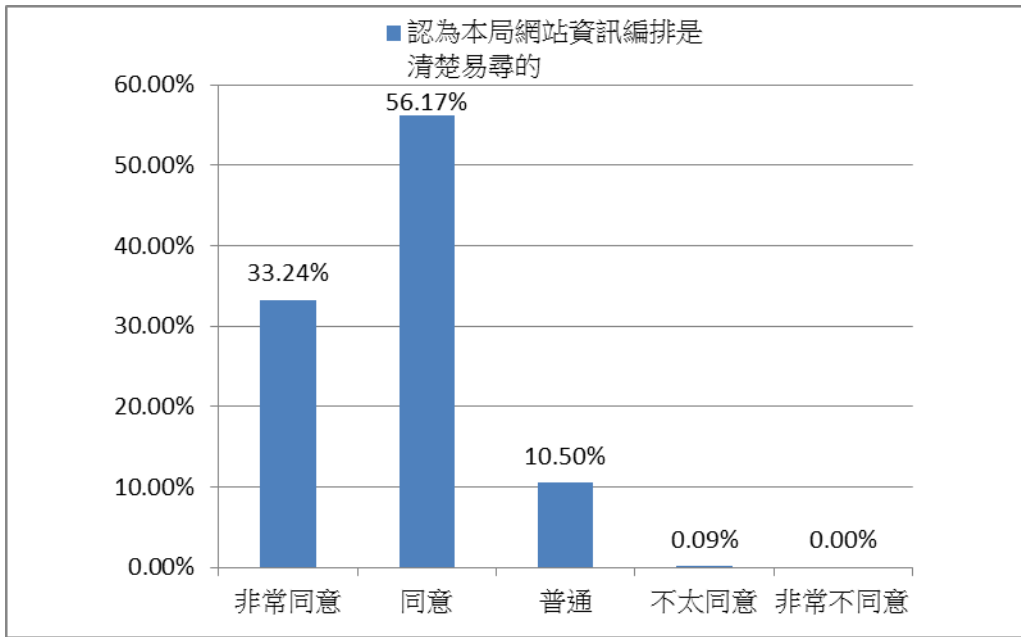
(3) 學歷

選項	國中(含)以下	高中高職	大專院校	研究所以上	其他
非常同意	40.00%	44.12%	28.28%	21.90%	100.00%
同意	52.22%	47.18%	60.41%	63.33%	0.00%
普通	7.22%	8.70%	11.23%	14.76%	0.00%
不太同意	0.56%	0.00%	0.09%	0.00%	0.00%
非常不同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
合計(人)	180	621	1167	210	3

(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	30.56%	35.90%	34.77%	34.73%	25.15%	25.81%	26.97%	28.70%	38.54%	39.43%
同意	59.72%	57.69%	51.08%	55.73%	59.51%	67.74%	56.18%	60.87%	53.65%	50.00%
普通	9.26%	6.41%	14.15%	9.54%	15.34%	6.45%	16.85%	10.43%	7.81%	10.16%
不太同意	0.46%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.41%
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)	216	312	325	262	163	31	89	345	192	246

2. 次數百分比分析



選項	104 年 4 月	
	人數	百分比
非常同意	725	33.24%
同意	1225	56.17%
普通	229	10.50%
不太同意	2	0.09%
非常不同意	0	0.00%
合計(人)	2181	100.00%

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 89.41%，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

(1) 性別

選項	男	女
非常同意	39.12%	29.84%
同意	51.21%	61.06%
普通	9.67%	9.02%
不太同意	0.00%	0.08%
非常不同意	0.00%	0.00%
合計(人)	951	1230

(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	37.93%	30.31%	33.21%	33.45%	40.13%
同意	49.84%	58.08%	58.63%	60.73%	53.85%
普通	12.23%	11.62%	7.98%	5.82%	6.02%
不太同意	0.00%	0.00%	0.19%	0.00%	0.00%
非常不同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
合計(人)	319	749	539	275	299

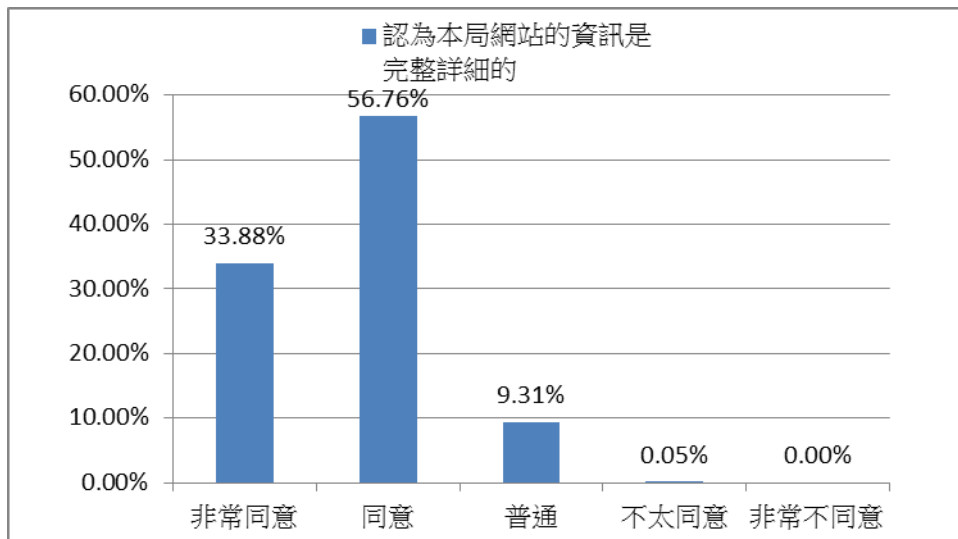
(3) 學歷

選項	國中(含)以下	高中高職	大專院校	研究所以上	其他
非常同意	41.11%	43.32%	29.13%	25.24%	100.00%
同意	50.56%	49.60%	60.50%	63.33%	0.00%
普通	8.33%	7.09%	10.28%	11.43%	0.00%
不太同意	0.00%	0.00%	0.09%	0.00%	0.00%
非常不同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
合計(人)	180	621	1167	210	3

(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	31.94%	37.18%	36.00%	34.73%	24.54%	29.03%	30.34%	26.96%	37.50%	42.68%
同意	61.11%	55.45%	49.85%	56.49%	63.19%	58.06%	57.30%	65.22%	55.21%	48.78%
普通	6.94%	7.37%	14.15%	8.78%	12.27%	12.90%	12.36%	7.54%	7.29%	8.54%
不太同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.29%	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)	216	312	325	262	163	31	89	345	192	246

2. 次數百分比分析



選項	104年4月	
	人數	百分比
非常同意	739	33.88%
同意	1238	56.76%
普通	203	9.31%
不太同意	1	0.05%
非常不同意	0	0.00%
合計(人)	2181	100.00%

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 90.64%，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	38.17%	29.84%
同意	51.63%	59.02%
普通	10.09%	11.06%
不太同意	0.00%	0.08%
非常不同意	0.11%	0.00%
合計(人)	951	1230

(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	36.68%	29.11%	33.58%	33.82%	40.47%
同意	51.72%	58.21%	56.22%	58.18%	51.17%
普通	11.60%	12.55%	10.02%	8.00%	8.36%
不太同意	0.00%	0.00%	0.19%	0.00%	0.00%
非常不同意	0.00%	0.13%	0.00%	0.00%	0.00%
合計(人)	319	749	539	275	299

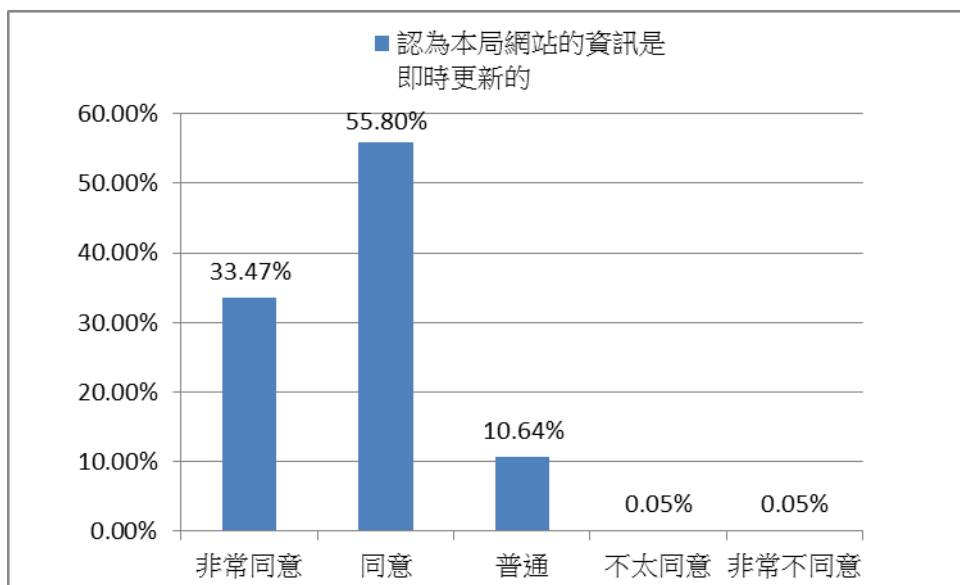
(3) 學歷

選項	國中(含)以下	高中高職	大專院校	研究所以上	其他
非常同意	41.11%	43.48%	28.53%	24.29%	66.67%
同意	47.78%	48.31%	59.81%	62.86%	33.33%
普通	11.11%	8.21%	11.48%	12.86%	0.00%
不太同意	0.00%	0.00%	0.09%	0.00%	0.00%
非常不同意	0.00%	0.00%	0.09%	0.00%	0.00%
合計(人)	180	621	1167	210	3

(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	31.94%	36.86%	35.08%	33.97%	24.54%	19.35%	33.71%	28.41%	35.94%	40.65%
同意	59.72%	55.45%	50.77%	54.96%	59.51%	58.06%	58.43%	61.45%	55.21%	49.19%
普通	8.33%	7.69%	13.85%	11.07%	15.95%	22.58%	7.87%	9.86%	8.85%	10.16%
不太同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.29%	0.00%	0.00%
非常不同意	0.00%	0.00%	0.31%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
合計(人)	216	312	325	262	163	31	89	345	192	246

2. 次數百分比分析



選項	104 年 4 月	
	人數	百分比
非常同意	730	33.47%
同意	1217	55.80%
普通	232	10.64%
不太同意	1	0.05%
非常不同意	1	0.05%
合計(人)	2181	100.00%

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 89.27%，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	40.17%	31.06%
同意	51.10%	61.38%
普通	8.62%	7.48%
不太同意	0.00%	0.00%
非常不同意	0.11%	0.08%
合計(人)	951	1230

(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	38.24%	31.91%	33.21%	36.36%	41.47%
同意	52.35%	58.74%	59.00%	56.73%	53.51%
普通	9.09%	9.35%	7.61%	6.91%	5.02%
不太同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
非常不同意	0.31%	0.00%	0.19%	0.00%	0.00%
合計(人)	319	749	539	275	299

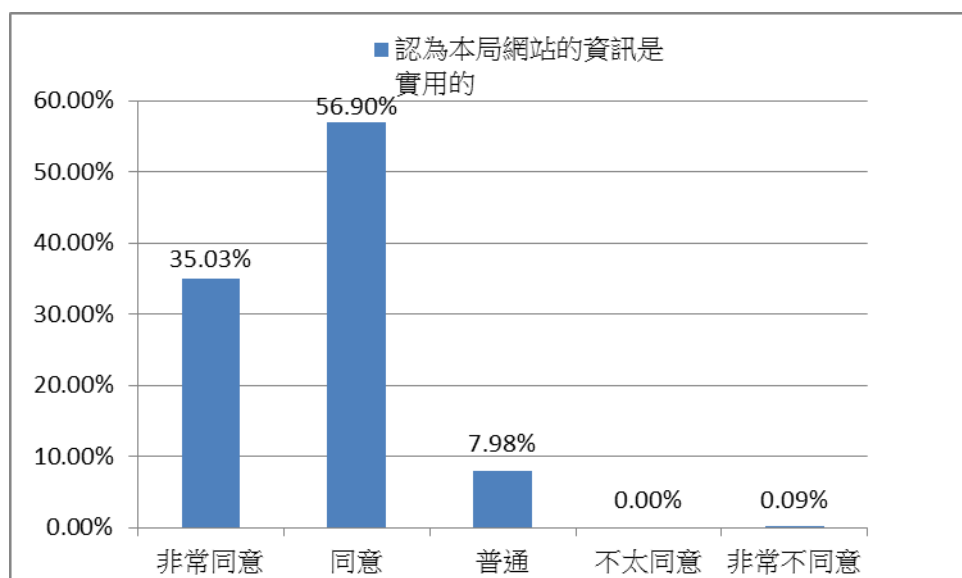
(3) 學歷

選項	國中(含)以下	高中高職	大專院校	研究所以上	其他
非常同意	41.67%	43.48%	30.93%	26.19%	100.00%
同意	51.67%	49.60%	60.24%	65.24%	0.00%
普通	6.67%	6.76%	8.74%	8.57%	0.00%
不太同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
非常不同意	0.00%	0.16%	0.09%	0.00%	0.00%
合計(人)	180	621	1167	210	3

(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	35.19%	36.86%	36.00%	34.35%	28.22%	35.48%	30.34%	28.41%	41.15%	42.68%
同意	57.41%	57.37%	52.31%	58.40%	61.96%	54.84%	59.55%	63.77%	52.08%	50.41%
普通	7.41%	5.13%	11.69%	7.25%	9.82%	9.68%	10.11%	7.83%	6.77%	6.91%
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%	0.64%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
合計(人)	216	312	325	262	163	31	89	345	192	246

2. 次數百分比分析



選項	104年4月	
	人數	百分比
非常同意	764	35.03%
同意	1241	56.90%
普通	174	7.98%
不太同意	0	0.00%
非常不同意	2	0.09%
合計(人)	2181	100.00%

3. 說明與建議：

整體而言，本次參與調查民眾高達 91.93% 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
非常滿意	38.38%	30.00%
滿意	52.47%	59.67%
普通	9.15%	10.16%
不太滿意	0.00%	0.16%
非常不滿意	0.00%	0.00%
合計(人)	951	1230

(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	35.11%	29.51%	33.02%	35.64%	41.81%
滿意	52.98%	57.81%	58.81%	57.09%	52.51%
普通	11.91%	12.42%	8.16%	7.27%	5.69%
不太滿意	0.00%	0.27%	0.00%	0.00%	0.00%
非常不滿意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
合計(人)	319	749	539	275	299

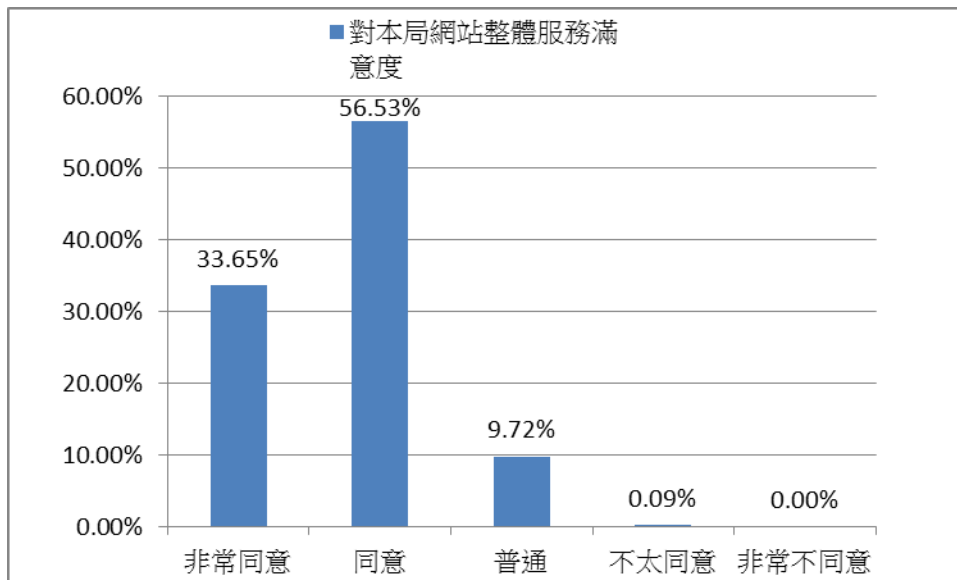
(3) 學歷

選項	國中(含)以下	高中高職	大專院校	研究所以上	其他
非常滿意	40.56%	43.32%	28.62%	26.19%	100.00%
滿意	51.11%	48.15%	60.75%	63.33%	0.00%
普通	7.78%	8.53%	10.54%	10.48%	0.00%
不太滿意	0.56%	0.00%	0.09%	0.00%	0.00%
非常不滿意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
合計(人)	180	621	1167	210	3

(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
非常滿意	33.80%	36.22%	35.08%	31.68%	26.38%	16.13%	25.84%	28.12%	42.71%	41.06%
滿意	60.19%	58.33%	51.69%	57.63%	59.51%	77.42%	67.42%	61.45%	47.92%	47.56%
普通	6.02%	5.45%	13.23%	10.69%	14.11%	3.23%	6.74%	10.43%	9.38%	10.98%
不太滿意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	3.23%	0.00%	0.00%	0.00%	0.41%
非常不滿意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
合計(人)	216	312	325	262	163	31	89	345	192	246

2. 次數百分比分析



選項	104年4月		103年4月	102年4月	較103年增減
	人數	百分比	百分比	百分比	
非常同意	734	33.65%	32.26%	25.22%	1.39%
同意	1233	56.53%	58.56%	58.70%	(2.03%)
普通	212	9.72%	9.13%	15.71%	0.59%
不太同意	2	0.09%	0.05%	0.22%	0.04%
非常不同意	0	0.00%	0.00%	0.15%	-
合計	2181	100.00%	100%	100%	

3. 說明與建議：

綜觀整體，本年度調查結果 90.18% 滿意本局網路整體服務，較 103 年度 4 月減少 0.64%，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	使用者介面可以再豐富一點，可多運用圖像使其簡單明瞭易於掌握。	本局網站刻進行改版升級作業，規劃以民眾服務為導向，遵循行政院研考會各項網站開發規範為建置標準，整合資訊增值應用，提供多元服務。改版升級後會以嶄新的風貌呈現，強調「活潑、互動、服務」，讓民眾有全新的體驗，感受到本局的用心與貼心，提供即時正確性之各類資訊系統整合、優化調整、擴大行動載具等服務，以提升對民眾服務品質。	稅管科
2	個資與網路攻擊的保護與防範。	1. 本局建置防火牆及透過網路安全監控機制及多層次防毒架構有效阻絕網路攻擊。 2. 每年均定期委外進行弱點偵測掃描，針對資料庫隱碼及跨網站指令漏洞進行偵測，以降低駭客攻擊。 3. 預計104年底導入個人資料保護管理系統及建置個人資料保護管理制度，提升本局對個資保護相關法令規範之認知程度，強化個資保護之危機意識。	
3	網站要即時更新	已成立資訊維護小組，小組成員每月應至少檢視1次權責業務資料之正確性、合宜性，如需異動資料者，應提出「電作需求表」，送資訊管理科更新網頁。	服務科
4	新資訊同步公布在新竹市政府網站的最新消息或活動	部分活動訊息已同步公布在新竹市政府網站	
5	mail 稅務小知識	已有電子報	
6	推出可愛吉祥物 更貼近民眾 為機關形象加分 可否設計稅務局專用的代言娃娃, 而不是只用風兒	已推出風兒寶寶代言人	

二、民眾回饋之肯定意見，摘錄如下：

1. 已經做的很棒了, 繼續加油!
2. 很滿意。
3. 有長青版設計, 是很貼心的服務。
4. fb 風兒趴趴 GO 超好的。
5. 很用心的團隊。