



新北市政府稅捐稽徵處

102年度 網路問卷調查報告



目 錄

貳、調查動機與目的	1
參、調查方法	2
一、調查時間：	2
二、調查對象：	2
三、抽樣方法：	2
四、活動辦法：	2
五、分析工具：	2
肆、調查內容（問卷）	3
伍、調查結果分析	7
一、調查結果摘要	7
二、基本資料分析	8
（一）性別	8
（二）年齡	9
（三）職業	10
（四）教育程度	11
三、調查項目整體分析	12
（一）請問您最常使用本處網站的功能是？（複選題）.....	12
（二）請問您對本處網站網頁點選時的反應速度是否滿意？..	13
（三）請問您對本處網站提供的各類搜尋功能是否滿意？	14
（四）請問您對本處網站資訊分類是否滿意？	15
（五）請問您對本處網站美編設計是否滿意？	16
（六）請問您對本處網站資訊內容正確性是否滿意？	17
（七）請問您對本處網站資訊內容即時性是否滿意？	18
（八）請問您對本處網站資訊內容實用性是否滿意？	19
（九）請問您知道本處「地方稅網路申報入口、網路 E 櫃檯、財政 部稅務入口網」都可以進行線上申辦嗎？	20
（十）請問您對本處提供之線上申辦稅務案件服務是否滿意？	21
（十一）您對本處網站建議事項	22
陸、結論	23
附表 1：新北市政府稅捐稽徵處 102 年網路服務滿意度調查表	24
附表 2：線上問卷調查建議內容	34

壹、前言

隨著科技時代的進步及網路使用的普及，民眾對於使用網路查詢公開資訊及利用線上申辦稅務的需求與日俱增。本問卷旨在研究使用「新北市政府稅捐服務網」之民眾，統計上網民眾是否能充分使用本處網站提供之資訊及服務暨使用後滿意度，並鼓勵民眾提供建言，是以本處為瞭解民眾之所需，確實掌握民意脈動並考量現今民眾取得資訊之習慣與便利性，乃辦理網路問卷調查，以作為本處日後提供服務與改進之參考，提升為民服務品質，謹將本次網路服務問卷調查結果統計分析陳述如后。

貳、調查動機與目的

本處除了賡續以「用心、熱心、貼心、耐心、愛心、關心」為市民提供服務外，秉持「專業、效能、同理心」的核心價值，以「3好1公道—好品質、好效率、好貼心、最公道」的關鍵策略，運用「P-D-C-A」管理循環的手法，妥善規劃、落實執行、內外評核、檢討改善，驅動組織精進，追求「好」還要「更好」，以成為「最優質稅務機關」為願景。

有鑑於此，本處以「使用者為導向」的觀念，提供專業、便民的網路服務，藉由網路問卷調查方式，瞭解民眾對本處為民服務網站之需求及對稅捐稽徵之期望與建議，以此作為改善與進步的依據，提升網路服務品質與滿意度。

參、調查方法

一、調查時間：

本次問卷調查為 102 年網路服務滿意度報告，共分上、下 2 期。

◎上期：自 102 年 6 月 1 日至 102 年 7 月 31 日止

◎下期：自 102 年 10 月 1 日至 102 年 11 月 30 日止

二、調查對象：

新北市政府稅捐服務網之全國使用民眾

三、抽樣方法：

簡單隨機抽樣

四、活動辦法：

舉辦「填網路問卷抽禮券」活動，將問卷放置於本處網站，並發布新聞稿及刊登我的新北市 facebook 宣導，提供瀏覽之民眾以線上方式填寫問卷，分為兩階段開放問卷，每人每階段限填一次問卷。為鼓勵民眾踴躍參與網路問卷調查活動，102 年 12 月舉辦公開抽獎活動，抽出第一階段及第二階段金獎 5,000 元提貨券各 1 位，銀獎 2,000 元提貨券各 5 位、銅獎 800 元提貨券各 5 位、普獎 200 元提貨券各 30 位。共抽出 82 位得獎者，合計 5 萬元提貨券。

五、分析工具：

本次問卷調查以問卷系統程式自動產生數據，合計上下期數據後與前 2 年度相同題目的數據比較繪製圖表。

肆、調查內容（問卷）

主題：新北市政府稅捐稽徵處 102 年網路服務滿意度調查表(下期)

親愛的市民您好：

為深入瞭解您對本處網站及服務措施之滿意度，祈盼您撥冗填寫本問卷，請不吝於最後意見欄內提供寶貴意見，以作為本處提升網站及服務措施的重要參考，敬請選答惠賜卓見，謝謝！

問卷調查所提供的個人資料，除供內部研究外，我們會視需要公佈該數據及說明文字，不涉及特定個人之資料。除非取得您的同意或其他法令之特別規定，本網站絕不會將您的個人資料揭露於第三人或使用於蒐集目的以外之其他用途。

※ 每人限填一次，若重複填寫，將僅保留第一次填寫之資格，中獎者將以 E-mail 通知並主動寄發獎品，請填寫正確的個人資料，以免喪失中獎權益。

第 1 題	1.請問您最常使用本處網站的功能是？(複選題)
☐	線上申辦
☐	消息公告
☐	稅務問題查詢
☐	聯絡資訊
☐	其他
第 2 題	請問您對本處網站網頁點選時的反應速度是否滿意？(單選題)
☐	很滿意
☐	滿意
☐	普通
☐	不滿意
☐	很不滿意
第 3 題	請問您對本處網站提供的各類搜尋功能是否滿意？(單選題)
☐	很滿意
☐	滿意
☐	普通
☐	不滿意
☐	很不滿意
第 4 題	請問您對本處網站資訊分類是否滿意？(單選題)

☐	很滿意
☐	滿意
☐	普通
☐	不滿意
☐	很不滿意
第 5 題	請問您對本處網站美編設計是否滿意？(單選題)
☐	很滿意
☐	滿意
☐	普通
☐	不滿意
☐	很不滿意
第 6 題	請問您對本處網站網頁資訊內容正確性是否滿意？(單選題)
☐	很滿意
☐	滿意
☐	普通
☐	不滿意
☐	很不滿意
第 7 題	請問您對本處網站網頁資訊內容即時性是否滿意？(單選題)
☐	很滿意
☐	滿意
☐	普通
☐	不滿意
☐	很不滿意
第 8 題	請問您對本處網站網頁資訊內容實用性是否滿意？(單選題)
☐	很滿意
☐	滿意
☐	普通
☐	不滿意
☐	很不滿意

第 9 題	請問您使用過本處「地方稅網路申報入口、網路 E 櫃檯、財政部稅務入口網」的線上申辦功能嗎？(單選題)
☐	有
☐	沒有
第 10 題	請問您知道「地方稅網路申報入口、網路 E 櫃檯、財政部稅務入口網」都可以進行稅務線上申辦嗎？(單選題)
☐	知道
☐	不知道
第 11 題	請問您對本處網站提供的線上申辦稅務案件服務是否滿意？(單選題)
☐	很滿意
☐	滿意
☐	普通
☐	不滿意
☐	很不滿意
第 12 題	請問您認為本處網站需要新增哪些服務？(問答題) (非必填)
	
第 13 題	請問您認為本處網站尚有不足、最需加強的地方為何？(問答題) (非必填)
	
第 14 題	關於您的個人資料：年齡層(單選題)
☐	20 歲以下
☐	21-30 歲
☐	31-40 歲
☐	41-50 歲
☐	51 歲以上
第 15 題	請問您的個人資料：關於教育程度(單選題)
☐	國小以下
☐	國中
☐	高中職

☐	大專
☐	研究所以上
第 16 題	關於您的個人資料：是否為稅務專業人士（會計師、代客記帳業或地政士等）(單選題)
☐	是
☐	否
第 17 題	您是否同意加入新北市政府稅捐服務網網路會員？(單選題)
☐	同意
☐	不同意
☐	已為本處會員

* 安全驗證碼： (請填入驗證碼，內容為四碼之半形阿拉伯數字)

送出

重填

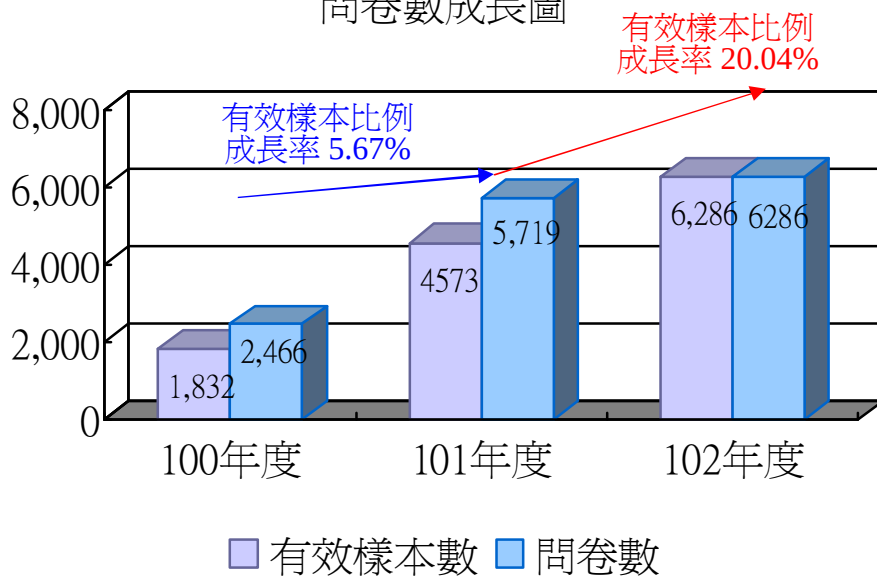
伍、調查結果分析

一、調查結果摘要

本年度參與填寫問卷數為 6,286 份，今年問卷調查程式設計為依身分證字號篩選填答，故有效樣本數比例達 100%，問卷數成長率為 99.14%；據本次調查結果顯示，民眾來訪本處網站主要使用消息公告及查詢相關稅務問題等服務，網站為本處 24 小時不打烊的重要服務窗口，本處網站滿意度平均為 **85.86%**，另將「不知道」選項改為「普通」後，選擇中立人數上升幅度較大，顯示兩端選民有向中間移動的趨勢，本處將持續致力於網路服務，期能使滿意度更加提升。

項目 期別	問卷數	有效樣本數	有效樣本比例
100 年度	2,466	1,832	74.29%
101 年度	5,719	4,573	79.96%
102 年度	6,286	6,286	100%
101 年成長率	131.91%	149.62%	5.67%
102 年成長率	9.91%	37.46%	20.04%

問卷數成長圖



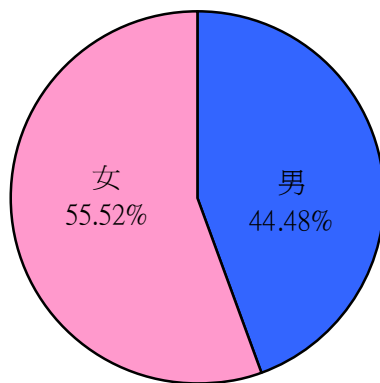
二、基本資料分析

(一)性別

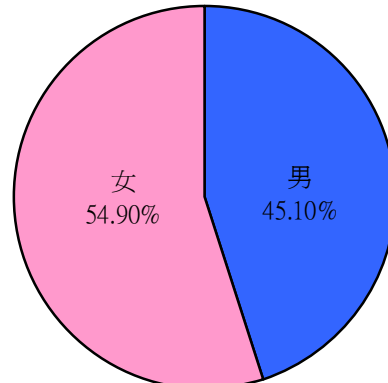
依性別分析，本年度填寫問卷之民眾女性人數為 3,451 人，占 54.90%，男性為 2,835 人占 45.10%，相差 9.8%，本年度與去年度比例相較，男性比例微幅上升，但仍皆以女性參與填寫問卷的比例較高。

項目 期別	男	女	合計
100 年度	806	1,026	1,832
101 年度	2,034	2,539	4,573
102 年度	2,835	3,451	6,286

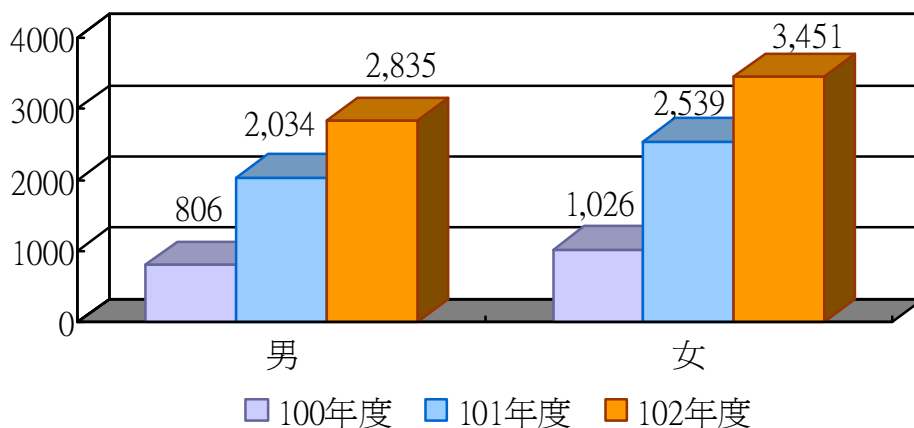
101年度性別比例



102年度性別比例



性別參與度成長圖

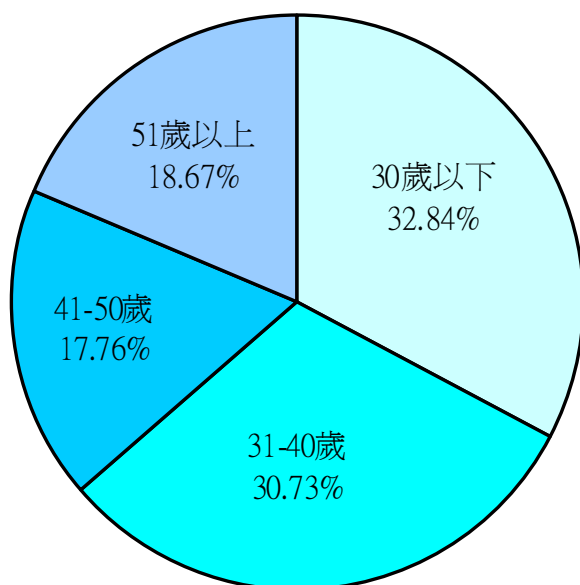


(二)年齡

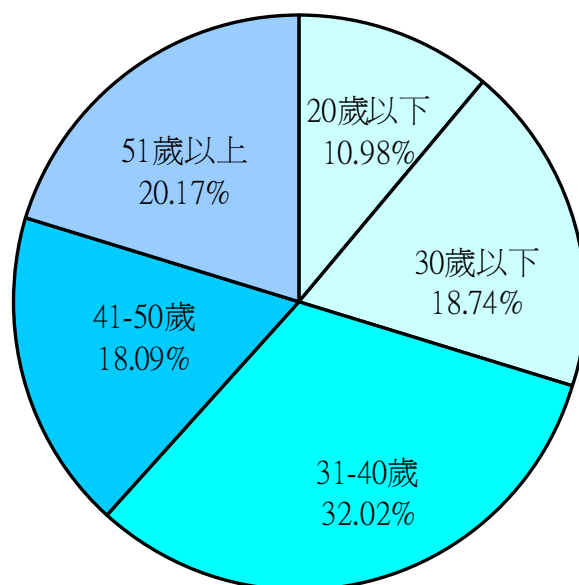
依調查資料顯示，本年度 31-41 歲填答族群(32.02%)首度超越 30 歲以下族群(29.72%)，可見網路使用者的年齡層有漸漸提高趨勢，且使用本處網站者以 31-40 歲輕熟齡人口為主，本年度新增 20 歲以下年齡層，統計佔 10.98%。

項目 期別	20 歲以下	30 歲以下	31-40 歲	41-50 歲	51 歲以上	合計
100 年度	—	34.00%	30.00%	19.50%	16.50%	100%
101 年度	—	32.84%	30.73%	17.76%	18.67%	100%
102 年度	10.98%	18.74%	32.02%	18.09%	20.17%	100%

101年度年齡層比例



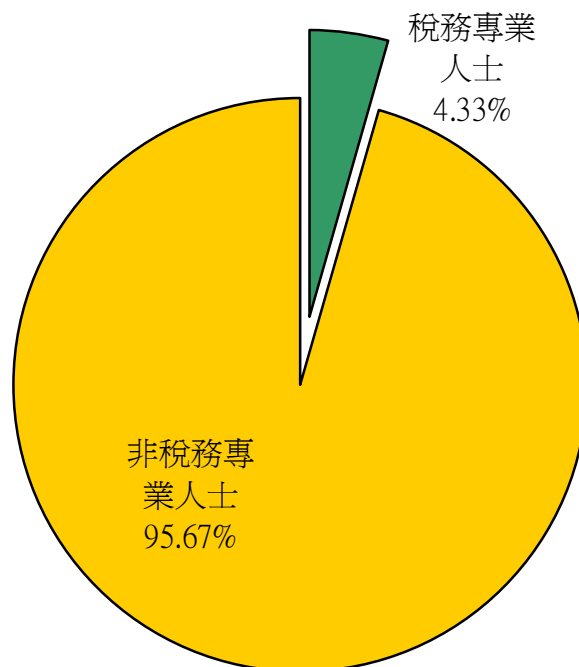
102年度年齡層比例



(三)職業

往年職業別區分為工商業、軍公教、自由業、學生、其他等5類，為了解稅務專業人使用本處網站所佔比例，本年度職業別改調查是否為稅務專業人士，如會計師、代客記帳業或地政士等。依調查資料顯示，稅務專業人士使用本處網站約佔 4.33%，非稅務專業人士佔 95.67%所佔比例較高，因此網站內容表達應淺顯易懂、較口語化，以符合一般民眾使用的需求。

項目 期別	稅務專業人士	非稅務專業人士	合計
人數	272	6,014	6,286
比例	4.33%	95.67%	100%



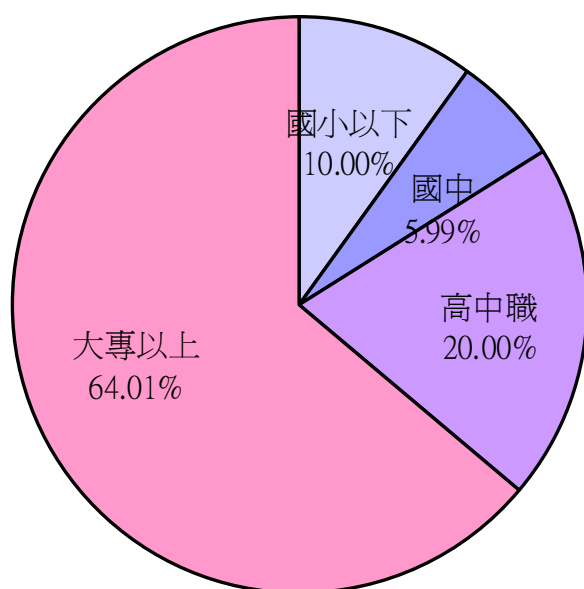
102年度稅務專業人士比例

(四)教育程度

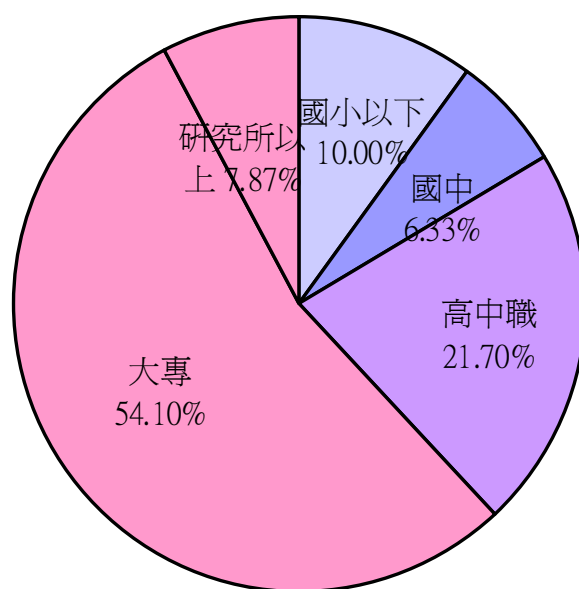
填答者教育程度以大專程度占 54.10%為最多，本年新增研究所以上學歷統計，顯示使用本處網站者學歷偏高。

項目 期別	國小 以下	國中	高中職	大專	研究所 以上	合計
100 年度	10.00%	5.50%	26.00%	58.5%	未調查	100%
101 年度	10.00%	5.99%	20.00%	64.01%	未調查	100%
102 年度	10.00%	6.33%	21.70%	54.10%	7.87%	100%

101年度教育程度比例



102年度教育程度比例



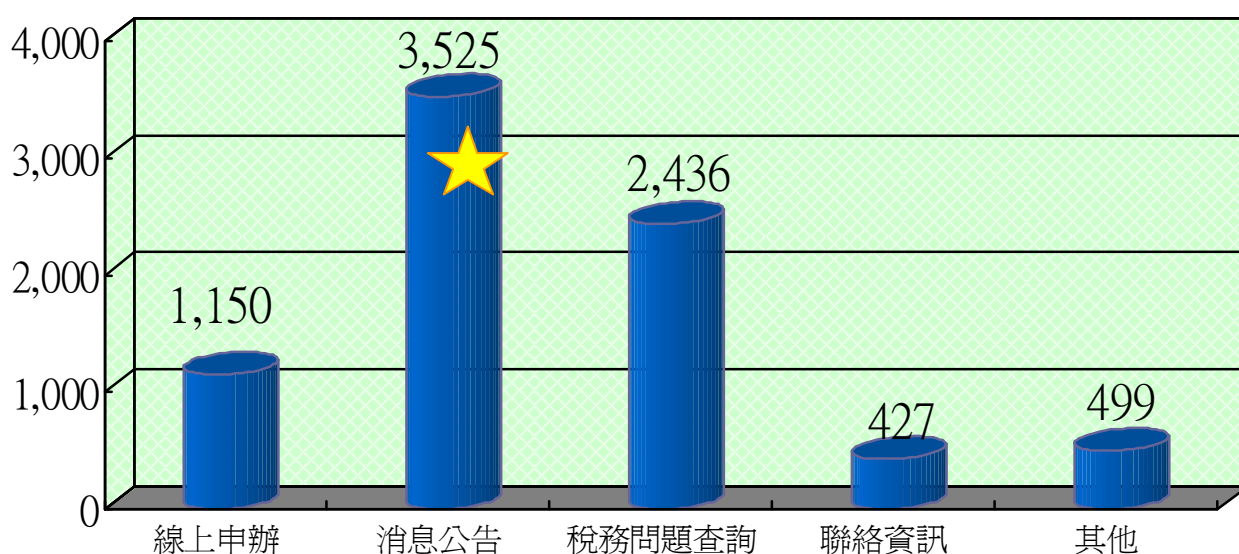
三、調查項目整體分析

(一) 請問您最常使用本處網站的功能是？(複選題)

據統計，本處網站訪客最常使用的功能為消息及公告類，佔43.86%，該類別目前置於網站首頁，包含新聞稿、活動訊息、稅務公告及圖片訊息輪播。另稅務問題查詢為次高的常用比率，顯示稅務問題查詢也是民眾到訪本處網站的主要目的之一。本題為新增問題，故無歷年比較表。

項目 期別	線上 申辦	消息 公告	稅務問題 查詢	聯絡 資訊	其他
人數	1,150	3,525	2,436	427	499
比例	14.31%	43.86%	30.31%	5.31%	6.21%

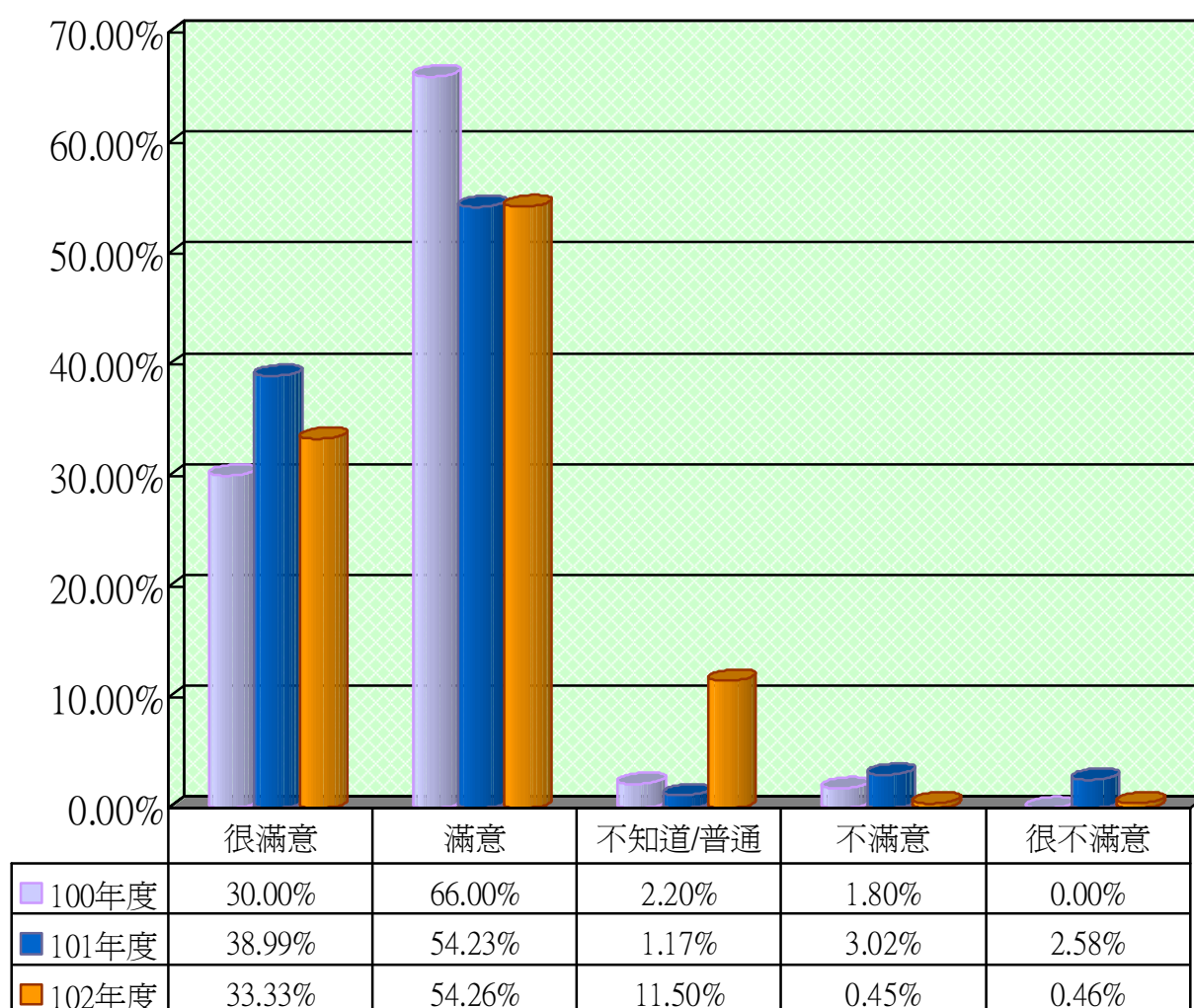
102年度最常使用本處網站的功能比較



(二)請問您對本處網站網頁點選時的反應速度是否滿意？

有 87.59%填答者滿意本處網站網頁點選時的反應速度，與去年相比下降 5.63%，但不滿意的民眾也下降 4.69%，另將「不知道」選項改為「普通」後，選擇中立人數上升幅度較大，顯示兩端選民有向中間移動的趨勢。本年度將首頁圖片盡量壓縮後，應對於連線速度略有改進。

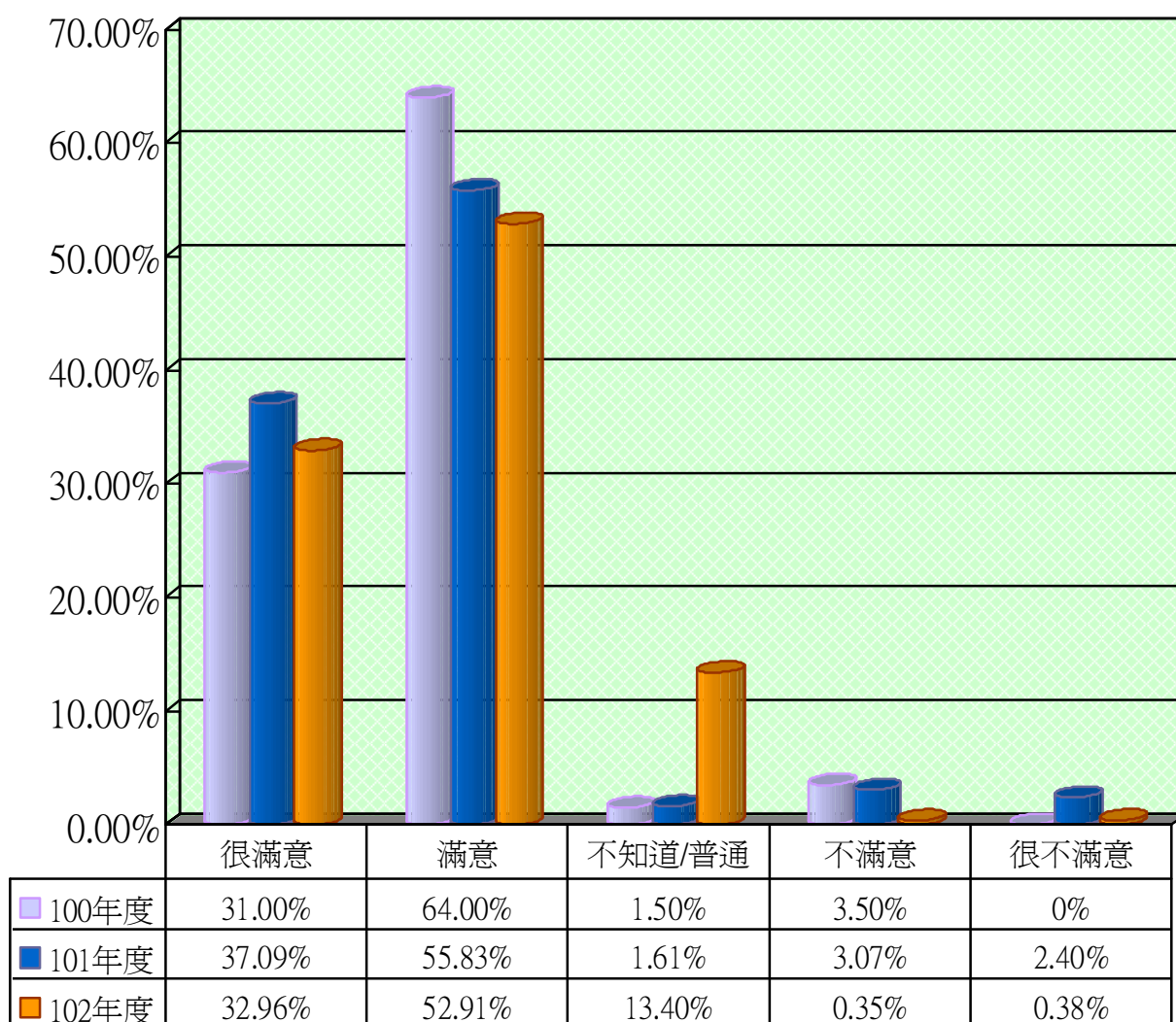
點選網頁反應速度滿意度



(三)請問您對本處網站提供的各類搜尋功能是否滿意？

有 85.87%填答者滿意本處網站提供各類搜尋功能，與去年相比下降 7.05%，另將「不知道」選項改為「普通」後，兩端選民向中間移動，選擇中立人數增加，使「滿意」及「不滿意」人數皆下降。本處利用 google 站內搜尋引擎，並提供熱門關鍵字查詢，另外每月製作搜尋字詞統計，供相關業務單位精進業務參考。

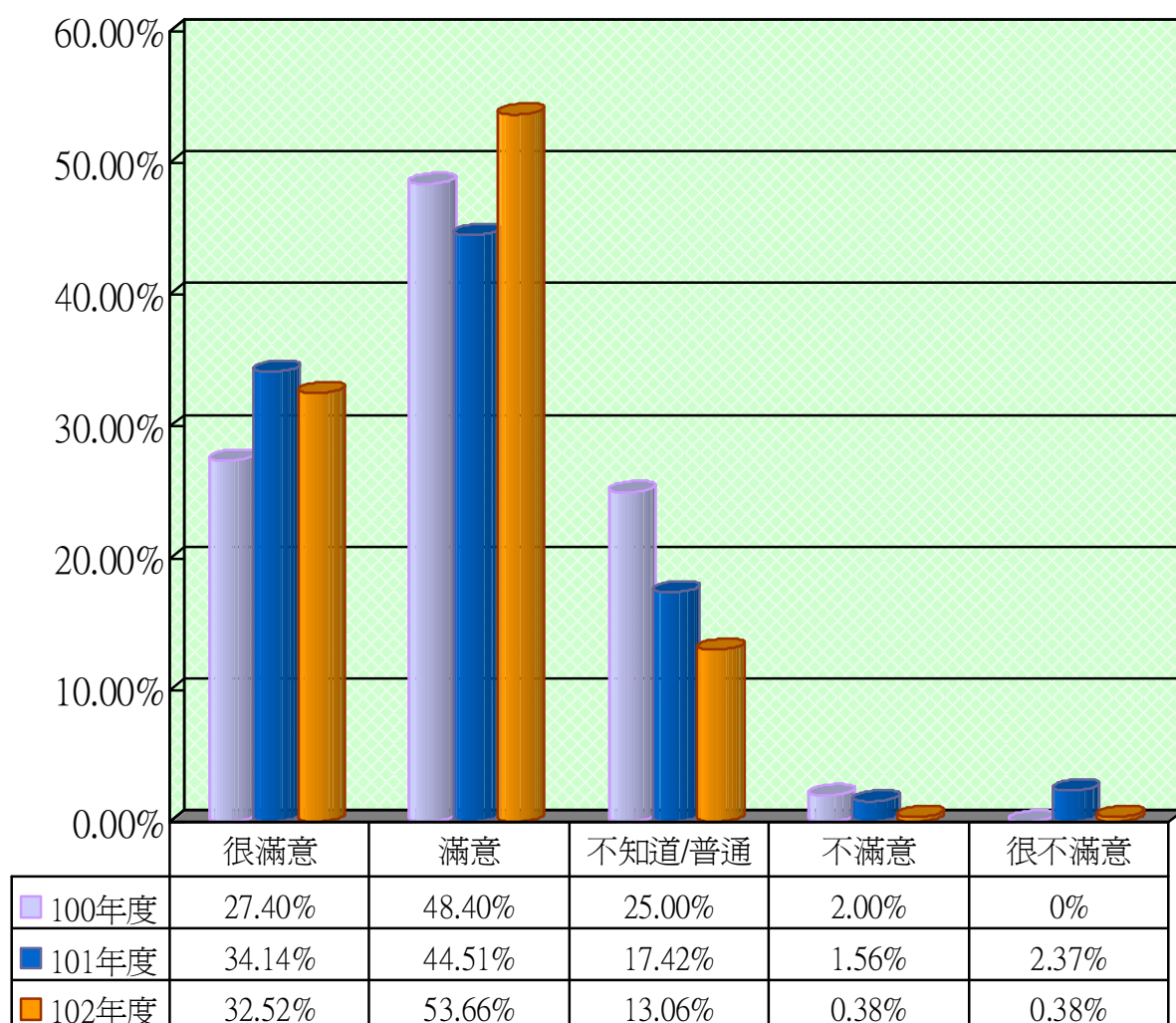
網站提供的各類搜尋功能滿意度



(四)請問您對本處網站資訊分類是否滿意？

有 86.18%的填答者滿意本處網站資訊分類，滿意人數較去年增加 7.53%。本處網站分類於首頁以大區塊方式區分宣導公告、焦點話題及主題服務；並於上方選單作為各稅導覽；左方選單作為主選單；右方選單為會員及快捷服務區。今年度主選單經多次調整，合併研究報告並簡化資訊公開等，使資訊分類更清楚。

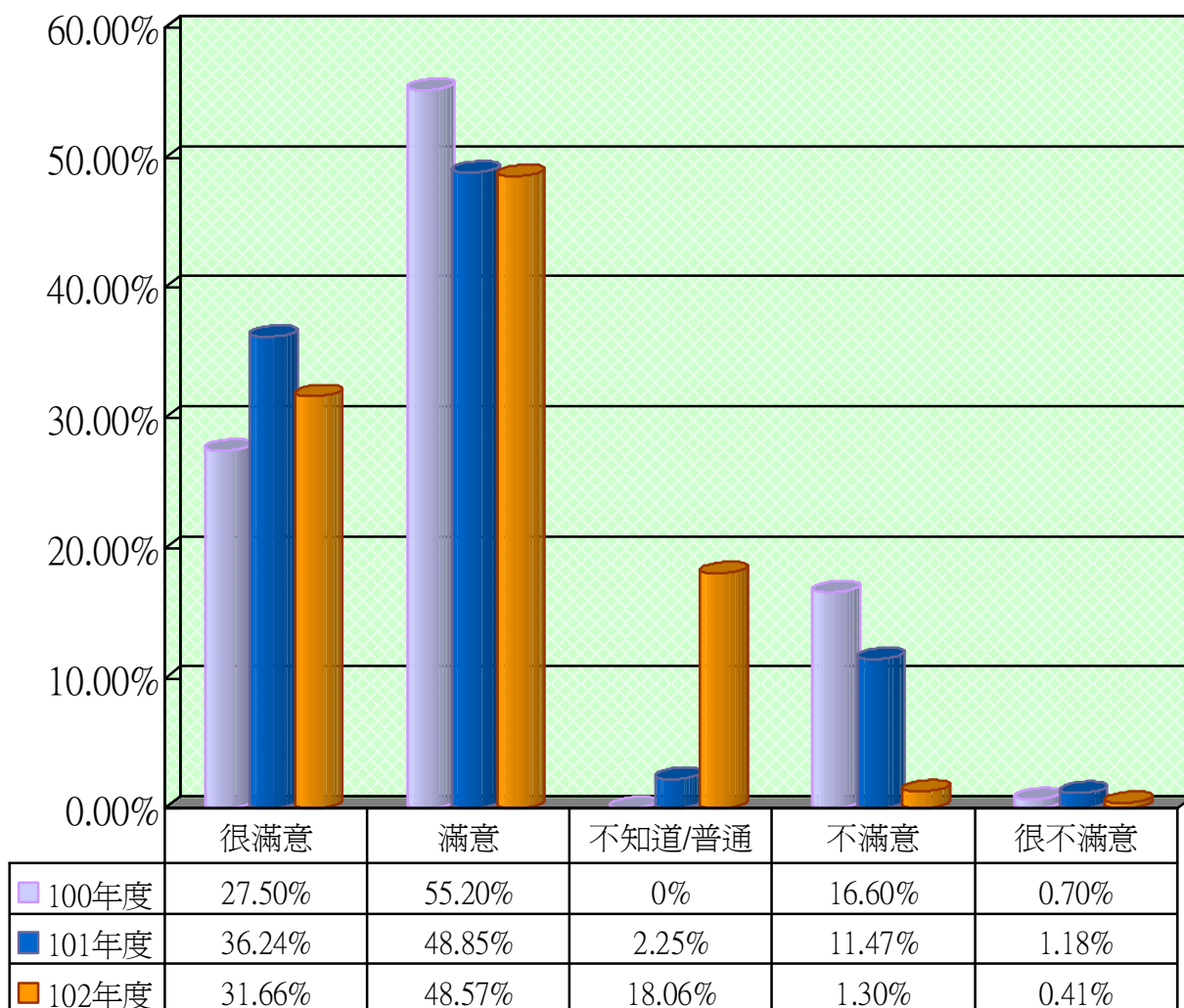
網站的資訊分類滿意度



(五)請問您對本處網站美編設計是否滿意？

有 80.23%填答者滿意本處網站美編設計，認為普通的人數上升 15.81%，增加幅度最大，不滿意的民眾也下降 10.94%，對本處網站美編設計表示意見者，主要對文字字體大小及橘色系版型建議修正，本處依據民眾建議於首頁更改圖片時盡量增加色彩豐富性，並於新增文章時加大字體。

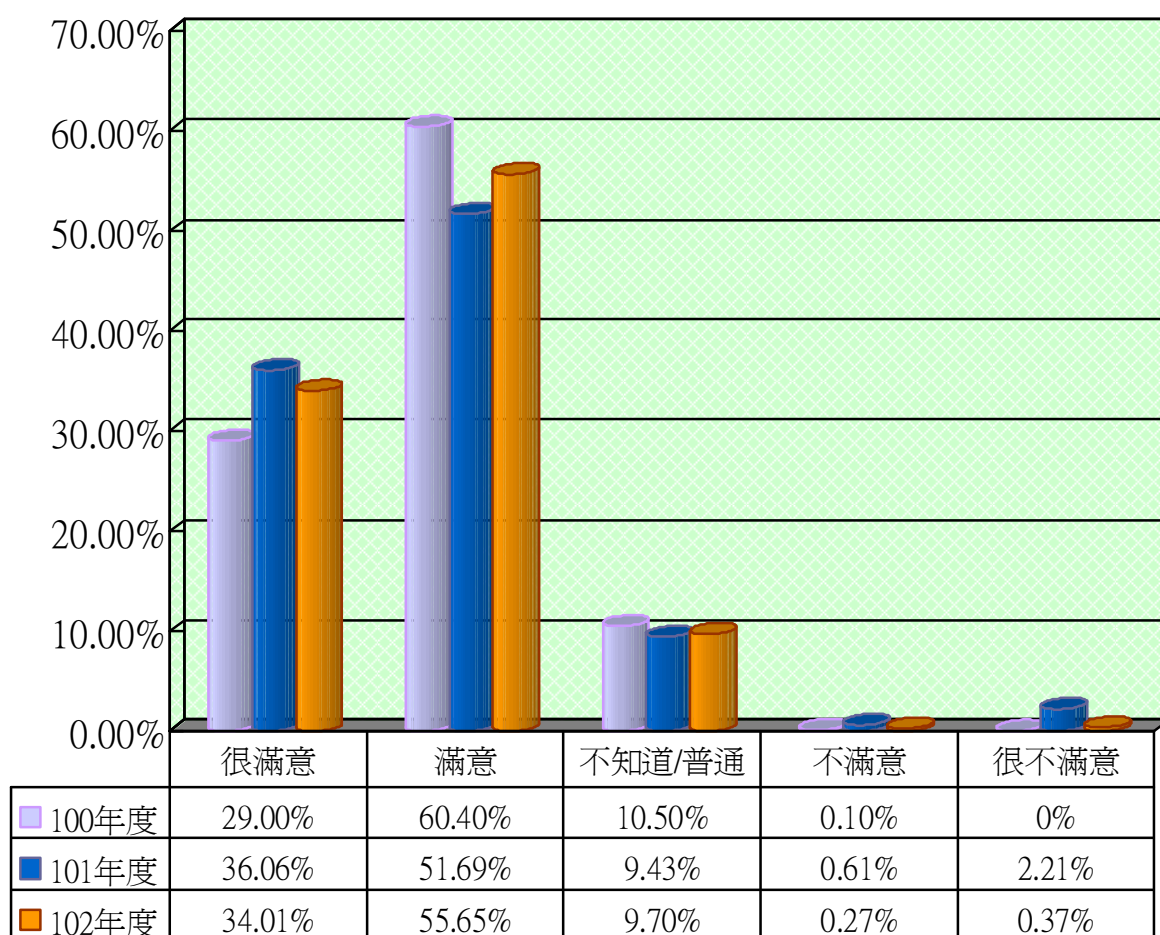
網站的美編設計滿意度



(六)請問您對本處網站資訊內容正確性是否滿意？

有 89.66%填答者滿意本處網站內容正確性，較去年增加 1.91%，不滿意及很不滿意比例皆呈現下降。本年度重新訂網站維護查核執行計畫，由各權責人員定時以電子郵件回報網站正確性，達到錯誤即時更正；另主動依據各機關來文更正機關名稱、通訊等。

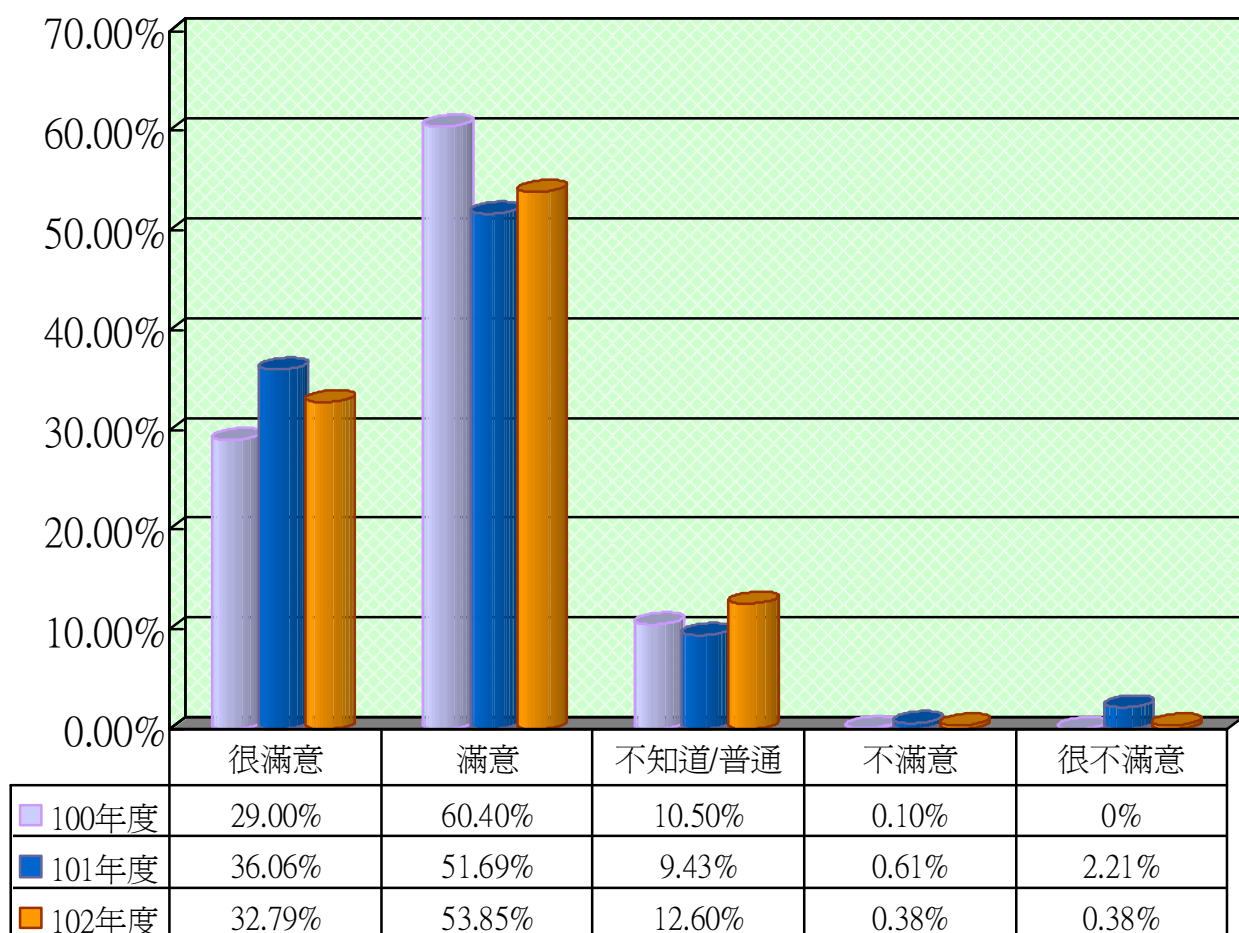
網站的資訊內容正確性滿意度



(七) 請問您對本處網站資訊內容即時性是否滿意？

有 86.64%填答者滿意本處網站內容即時性，較去年下降 1.11%，對於更新頻率需再加強。因此除本處網站新聞稿、活動訊息更新皆設有專人上稿外，本年度電子公告流程進行減章措施，上傳公告時間由 4 天縮減為 2 天，使資訊立即更新。另本年度亦新設立電子郵件回報機制，各單位新增網頁、上傳報表更即時快速。(因資訊內容正確性與即時性前二年度為同一題目，因此前二年度與前題數據相同。)

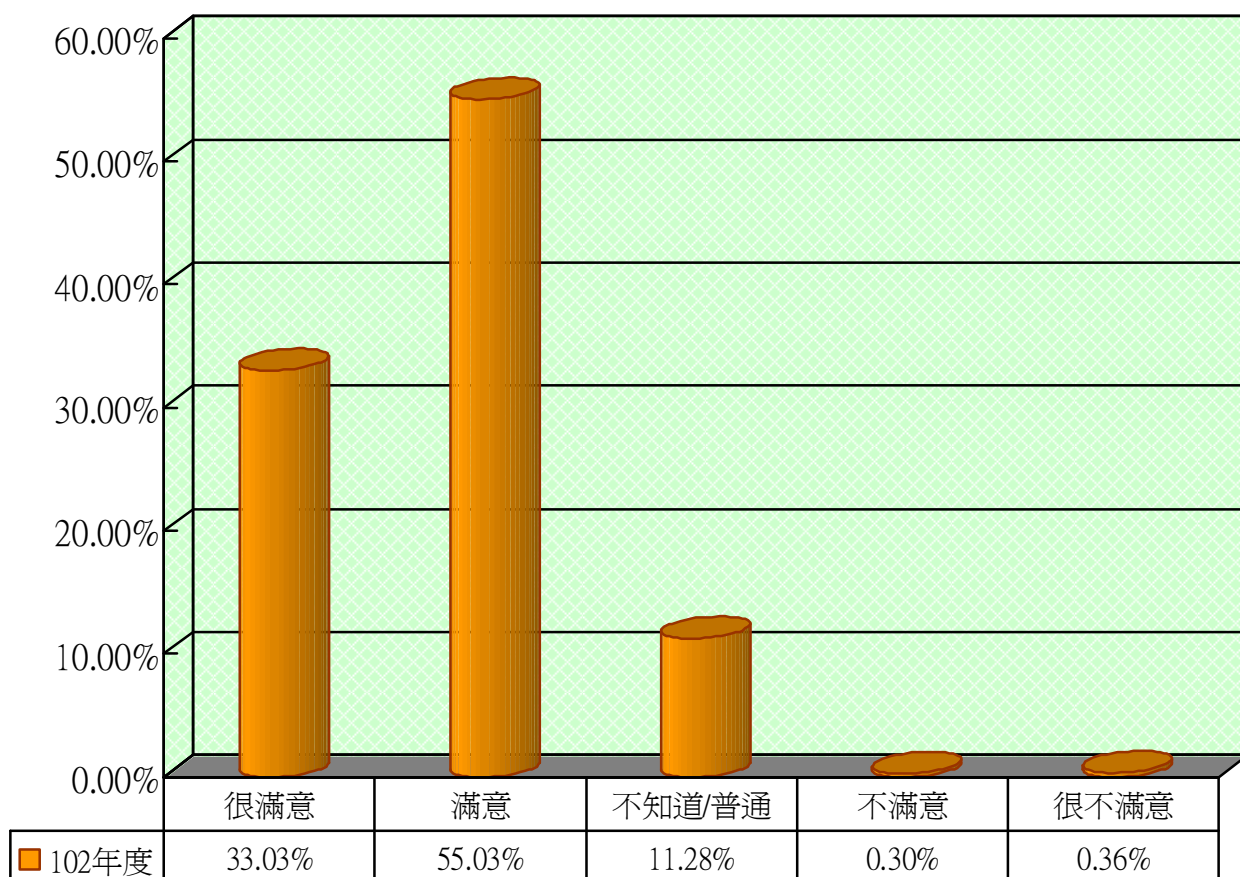
網站的資訊內容即時性滿意度



(八) 請問您對本處網站資訊內容實用性是否滿意？

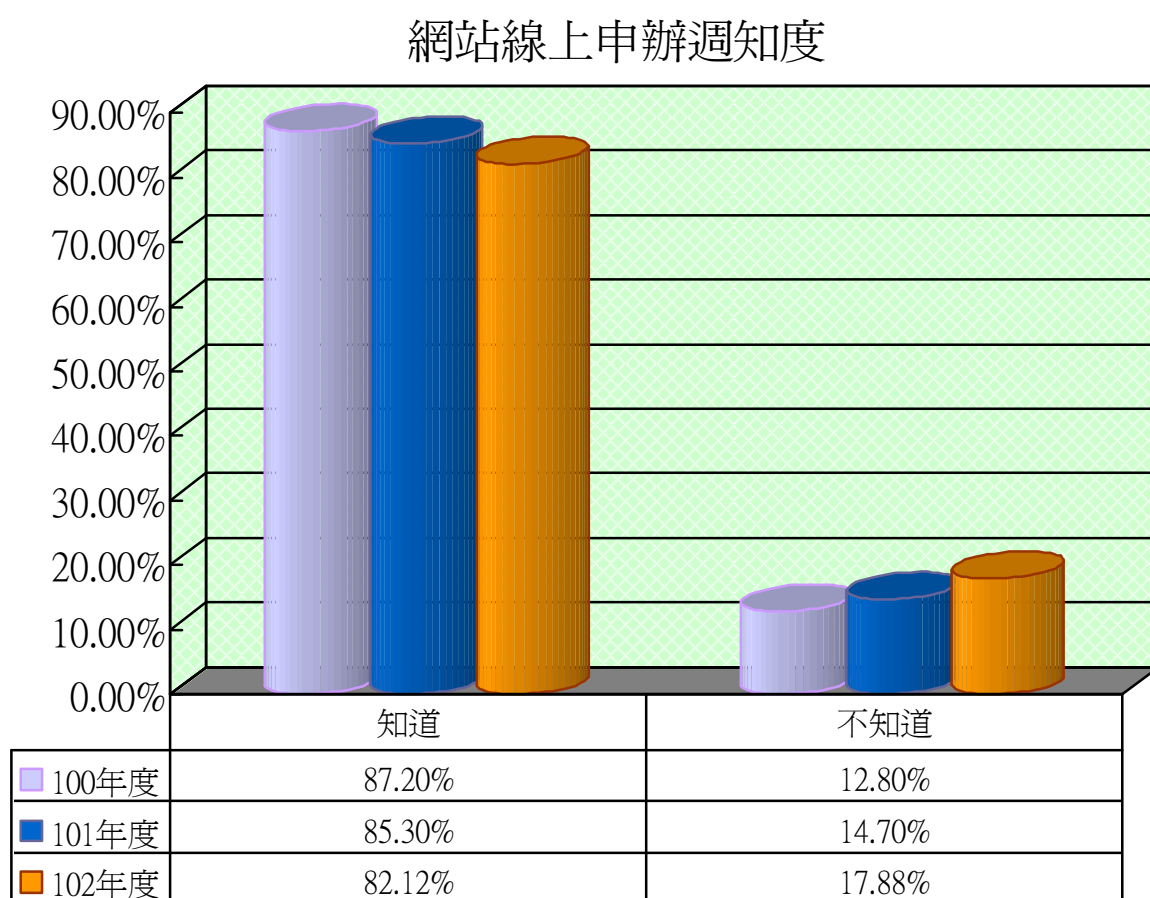
有 88.06%填答者滿意本處網站內容實用性，本題為今年度新增問題，無比歷年比較圖表，主要針對本處網站所提供的內容對於民眾所需的資訊是否足夠，並藉以依據民眾表示的建議增加網站內容的豐富性。

網站的資訊內容實用性滿意度



(九)請問您知道本處「地方稅網路申報入口、網路 E 櫃檯、財政部稅務入口網」都可以進行線上申辦嗎？

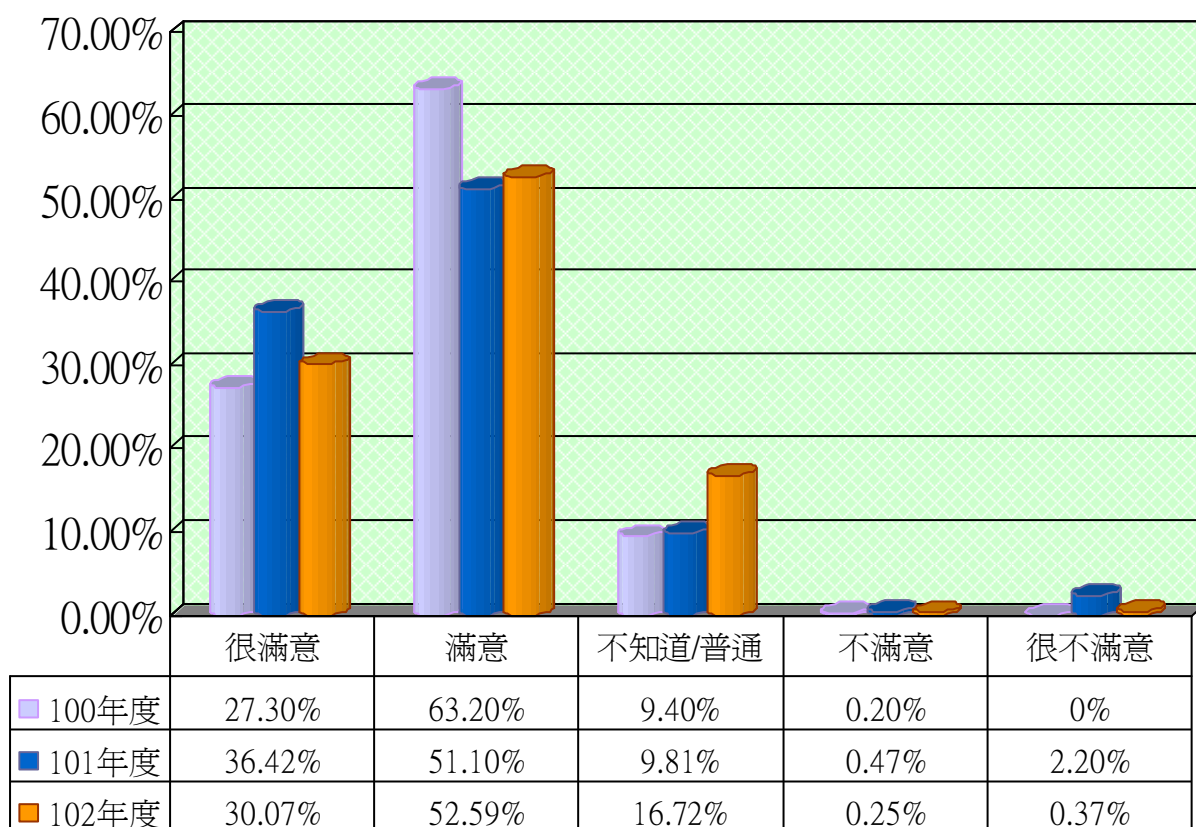
有 82.12% 填答者知道本處網站首頁機關宣導專區中「地方稅網路申報入口、網路 e 櫃檯、財政部稅務入口網」也可以進行線上申辦，較去年減少 3.18%，雖然知道的比例較高，但有下降的趨勢，除有效問卷填答者增加造成知道人數比例下降外，本處仍應需持續加強宣導網站線上申辦入口功能，以網路代替馬路，節省民眾舟車往返時間。



(十)請問您對本處提供之線上申辦稅務案件服務是否滿意？

有 82.66%填答者對本處提供之線上申辦稅務案件感到滿意，較去年減少 4.86%，有民眾建議減少使用憑證項目，可增加線上申辦使用率，本處將彙整各項線上申辦項目，並規劃免憑證項目，預計網路 e 櫃檯更新為服務雲之後可增加多項免憑證服務，提供更多元化的線上服務項目。

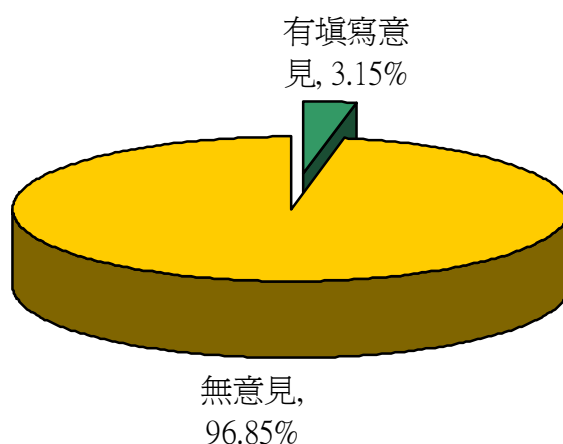
網站線上申辦服務的滿意度



(十一)您對本處網站建議事項

96.85%填答者無表示意見，另有 3.15%填答者對於本處網站或服務措施提供建議；表示意見人數有 198 人，其中表示良好及鼓勵者有 21 人，餘 177 人分別為本處網站需要新增哪些服務及認為本處網站尚有不足、最需加強的地方作建議，本處廣納民眾建議，可立即處理者馬上辦理，如民眾反應連結錯誤部份，本處立即檢查更正，並回覆民眾；無法立即處理者，會知相關單位辦理，並將民眾多項建議，包含版型、字體、影音、互動及線上諮詢類等，納入 103 年網站重建計劃討論，以提供民眾更便利的線上服務。詳細建議內容及意見處理請參考附件 2。

102 年度	有填寫意見	無意見	合計
問卷數	198	6,088	6,286
比例	3.15%	96.85%	100%



陸、結論

- 一、網站服務不受時間、空間的限制，是政府服務的最新趨勢。在高效能電子化、網路化趨勢下，為了讓社會大眾在任何時間及地點，皆能透過多元管道申辦本處各項服務，本處將持續本著「提升服務品質」之精神，更精益求精地運用網路提供民眾精巧靈活、申辦便捷、時間無限、據點普及、選擇多樣的服務。另為落實 e 化政府政策，本處還針對社會大眾的多元需求，提供中文版、英文版、青少年版、青少年租稅宣導網、節稅 e 學院等版面。本處建置稅捐線上服務 e 速得提供 14 項服務項目，使新北市納稅義務人只需透過自然人憑證或工商憑證，即可線上查調資料及列印多項繳款書，3 小時便可下載文件，102 年度賦稅再造亦維持服務不中斷。
- 二、另外，本處網站首頁結合財政部稅務入口網、本府資訊中心規劃的網路 e 櫃檯、地方稅網路申報入口及本處擴增稅捐線上服務 e 速得，提供多項稅務線上申辦，利用各種管道積極宣導民眾多加運用該入口網進行申辦，以發揮網路服務之最大功效。
- 三、往後將持續增加服務功能，使民眾能充份運用本處網站之服務項目，實現「24 小時不打烊」、「免出門服務就來」的 e 化政府，以達到民眾對本處便民服務百分百滿意為宗旨。

附表 1：新北市政府稅捐稽徵處 102 年網路服務滿意度調查表(上期)

投票期間: 2013-06-01 至 2013-07-31		總共投票人數 3406 人	男 1527 人 女 1879 人
1 1.請問您最常使用本處網站的功能是？ (合計:5157)			
線上申辦	823 (15.96 %)		
消息公告	2026 (39.29 %)		
稅務問題查詢	1619 (31.39 %)		
聯絡資訊	371 (7.19 %)		
其他	318 (6.17 %)		
2 請問您對本處網站網頁點選時的反應速度是否滿意？ (合計:3406)			
很滿意	1081 (31.74 %)		
滿意	1880 (55.20 %)		
普通	405 (11.89 %)		
不滿意	16 (0.47 %)		
很不滿意	24 (0.70 %)		
3 請問您對本處網站提供的各類搜尋功能是否滿意？ (合計:3406)			
很滿意	1079 (31.68 %)		
滿意	1813 (53.23 %)		
普通	480 (14.09 %)		
不滿意	13 (0.38 %)		

很不滿意
21 (0.62 %)
4 請問您對本處網站資訊分類是否滿意？ (合計:3406)
很滿意
1067 (31.33 %)
滿意
1817 (53.35 %)
普通
484 (14.21 %)
不滿意
17 (0.50 %)
很不滿意
21 (0.62 %)
5 請問您對本處網站美編設計是否滿意？ (合計:3406)
很滿意
1029 (30.21 %)
滿意
1659 (48.71 %)
普通
644 (18.91 %)
不滿意
53 (1.56 %)
很不滿意
21 (0.62 %)
6 請問您對本處網站網頁資訊內容正確性是否滿意？ (合計:3406)
很滿意
1100 (32.30 %)
滿意
1931 (56.69 %)
普通
344 (10.10 %)
不滿意
10 (0.29 %)
很不滿意

21 (0.62 %)
7 請問您對本處網站網頁資訊內容即時性是否滿意？ (合計:3406)
很滿意 1078 (31.65 %)
滿意 1845 (54.17 %)
普通 446 (13.09 %)
不滿意 15 (0.44 %)
很不滿意 22 (0.65 %)
8 請問您對本處網站網頁資訊內容實用性是否滿意？ (合計:3406)
很滿意 1077 (31.62 %)
滿意 1877 (55.11 %)
普通 422 (12.39 %)
不滿意 9 (0.26 %)
很不滿意 21 (0.62 %)
9 請問您知道本處「地方稅網路申報入口、網路 E 櫃檯、財政部稅務入口網」都可以進行線上申辦嗎？ (合計:3406)
知道 2833 (83.18 %)
不知道 573 (16.82 %)
10 請問您使用過本處「地方稅網路申報入口、網路 E 櫃檯、財政部稅務入口網」的線上申辦功能嗎？ (合計:3406)
有 1298 (38.11 %)
沒有

	2108 (61.89 %)
11 請問您對本處網站提供的線上申辦稅務案件服務是否滿意？ (合計:3406)	
很滿意	1005 (29.51 %)
滿意	1801 (52.88 %)
普通	571 (16.76 %)
不滿意	17 (0.21 %)
很不滿意	22 (0.65 %)
12 關於您的個人資料：年齡層 (合計:3406)	
20 歲以下	367 (10.78 %)
21-30 歲	696 (20.43 %)
31-40 歲	1106 (32.47 %)
41-50 歲	607 (17.82 %)
51 歲以上	630 (18.50 %)
13 請問您的個人資料：關於教育程度 (合計:3406)	
國小以下	292 (8.57 %)
國中	203 (5.96 %)
高中職	727 (21.34 %)
大專	1913 (56.17 %)
研究所以上	271 (7.96 %)

14 關於您的個人資料：是否為稅務專業人士（會計師、代客記帳業或地政士等）（合計:3406）	
是	 138 (4.05 %)
否	 3268 (95.95 %)
15 您是否同意加入新北市政府稅捐服務網網路會員？（合計:3406）	
同意	 1793 (52.64 %)
不同意	 1277 (37.49 %)
已為本處會員	 336 (9.86 %)

新北市政府稅捐稽徵處 102 年網路服務滿意度調查表(下期)

投票期間: 2013-10-01 至 2013-11-30 總共投票人數 2880 人 男 1308 人 女 1572 人

1 請問您最常使用本處網站的功能是？ (合計:2880)

線上申辦

 327 (11.35 %)

消息公告

 1499 (52.05 %)

稅務問題查詢

 817 (28.37 %)

聯絡資訊

 56 (1.94 %)

其他

 181 (6.28 %)

2 請問您對本處網站網頁點選時的反應速度是否滿意？ (合計:2880)

很滿意

 1014 (35.21 %)

滿意

 1531 (53.16 %)

普通

 318 (11.04 %)

不滿意

 12 (0.42 %)

很不滿意

 5 (0.17 %)

3 請問您對本處網站提供的各類搜尋功能是否滿意？ (合計:2880)

很滿意

 993 (34.48 %)

滿意

 1513 (52.53 %)

普通

 362 (12.57 %)

不滿意

 9 (0.31 %)

很不滿意

 3 (0.10 %)

4 請問您對本處網站資訊分類是否滿意？ (合計:2880)	
很滿意	 977 (33.92 %)
滿意	 1556 (54.03 %)
普通	 337 (11.70 %)
不滿意	 17 (0.24 %)
很不滿意	 3 (0.10 %)
5 請問您對本處網站美編設計是否滿意？ (合計:2880)	
很滿意	 961 (33.37 %)
滿意	 1394 (48.40 %)
普通	 491 (17.05 %)
不滿意	 29 (1.01 %)
很不滿意	 5 (0.17 %)
6 請問您對本處網站網頁資訊內容正確性是否滿意？ (合計:2880)	
很滿意	 1038 (36.04 %)
滿意	 1567 (54.41 %)
普通	 266 (9.24 %)
不滿意	 17 (0.24 %)
很不滿意	 2 (0.07 %)
7 請問您對本處網站網頁資訊內容即時性是否滿意？ (合計:2880)	

很滿意	
滿意	
普通	
不滿意	
很不滿意	
8 請問您對本處網站網頁資訊內容實用性是否滿意？ (合計:2880)	
很滿意	
滿意	
普通	
不滿意	
很不滿意	
9 請問您使用過本處「地方稅網路申報入口、網路 E 櫃檯、財政部稅務入口網」的線上申辦功能嗎？ (合計:2880)	
有	
沒有	
10 請問您知道「地方稅網路申報入口、網路 E 櫃檯、財政部稅務入口網」都可以進行稅務線上申辦嗎？ (合計:2880)	
知道	
不知道	
11 請問您對本處網站提供的線上申辦稅務案件服務是否滿意？ (合計:2880)	

很滿意	885 (30.73 %)
滿意	1505 (52.26 %)
普通	480 (16.67 %)
不滿意	19 (0.31 %)
很不滿意	1 (0.03 %)
12 關於您的個人資料：年齡層 (合計:2880)	
20 歲以下	323 (11.22 %)
21-30 歲	482 (16.74 %)
31-40 歲	907 (31.49 %)
41-50 歲	530 (18.40 %)
51 歲以上	638 (22.15 %)
13 請問您的個人資料：關於教育程度 (合計:2880)	
國小以下	336 (11.67 %)
國中	195 (6.77 %)
高中職	637 (22.12 %)
大專	1488 (51.67 %)
研究所以上	224 (7.78 %)
14 關於您的個人資料：是否為稅務專業人士 (會計師、代客記帳業或地政士等) (合計:2880)	
是	


否

15 您是否同意加入新北市政府稅捐服務網網路會員？ (合計:2880)
同意

不同意

已爲本處會員


附表 2：線上問卷調查建議內容(上期)

編號	請問您認為本處網站需要新增哪些服務？	請問您認為本處網站尚有不足、最需加強的地方為何？	民眾意見處理方式
1	無意見	QA 回答範例太文言，希望再口語一點	已建議各稅科於 QA 範例以較口語化方式呈現。
2		問題回覆是否白話一點，不是以條文來說明，或者舉例說明	已建議各稅科於 QA 範例以較口語化方式呈現。
3	線上即時服務	可以將網站用語再更為生活化一些...太多專有詞句會讓人思緒混亂	本處提供 skype 線上諮詢服務
4	線上即時聊天程式提供疑問解答		本處提供 skype 線上諮詢服務
5	多辦問卷抽獎	多辦問卷抽獎	依活動目的及經費辦理
6	一切均尚可~	網路申辦是個很棒的服務喔~	感謝支持
7		更容易查詢	列入重建計劃討論
8	多宣導	多宣導	感謝民眾建議，應加強宣導
9		界面可以在簡化...	列入重建計劃討論
10	請多辦抽獎活動	美編	依活動目的及經費辦理
11		多舉辦有獎徵答	依活動目的及經費辦理
12		增加便民性，例如：不一定要使用憑證就能線上申辦 工程師可設計不用憑證也能兼顧保護個資及網路安全性功能強大的網路線上申辦程式 可提高民眾使用率	列入重建計劃討論
13	客訴處理		本處提供稅務信箱
14	線上諮詢		本處提供 skype 線上諮詢服務
15	APP		依本府政策暫不製作
16	希望增加討論區，謝謝	線上申辦加強安全功能	本處已有民意見論壇區
17		網站美化	列入重建計劃討論
18	節稅加薪的方式	叫馬英九滾下來 m 發布馬英九的負面消息	情緒性建議，不予回應。
19	希望送現金 10 萬 1 名		依活動目的及經費辦理
20		部分服務可增加外縣市人便民	列入重建計劃討論
21		免費服務專區，線上即時諮詢最需加強	本處提供 skype 線上諮詢服務
22	可以利用更多出口網站讓更多民眾使用得到這個網頁與得到完整的資訊!		列入重建計劃討論
23	加強宣導	暫時沒有~	感謝民眾建議，應加強宣導
24	目前沒想到.....	版面有點呆版制式.....	列入重建計劃討論

25	多一些休閒方面資訊	畫面可活潑生動些	列入重建計劃討論
26		轉帳納稅申請單需更明確	已於首頁增加轉帳納稅申請連結
27	都很好了		感謝支持
28	申請之簡易程序	連線速度加強	列入重建計劃需求
29	抽獎活動		依活動目的及經費辦理
30	希望有人能到府教學		民眾:逾 20 人可線上申請到府教學
31	在上詢問		本處提供 skype 線上諮詢服務
32		不知是否因為本人用的是平板電腦，在點左手邊的項目時其開展下拉的項目與中間的內容重疊，變得兩邊都不容易看。	列入重建計劃討論
33	不用	財政部稅務入口網網頁點選時的反應速度有點慢	財政部稅務入口網正值網站更新階段，更新期間連線速度尚不穩定，尚請見諒。
34	對於『執行業務所得』這部分，也能主動寄出『10x 年度綜合所得稅結算申報稅額試算通知書』。		國稅局業務
35	上班時間，可否增加「線上客服」，和民眾直接對話，解決民眾疑問，因為我們都不是學稅務的專長，有一些稅務的專有名詞，我們根本看不懂，例如：「地價稅自用住宅用地申請書」裡面要填寫「權利範圍」、「持分面積」，這要在那裡查得到？表格當中也沒告訴我們，若有「線上客服」就可以解決我們的問題		本處提供 skype 線上諮詢服務並製作填寫範例
36		網路報稅沒報過還是不夠清楚，宣導還是不太夠	國稅局業務
37		政府各單位的入口網站太多 每個網站操作方式都不同 每一次我操作時都很難使用 應該要有個分類首頁 使用下拉式選單挑選 再以分層方式去分類。	感謝民眾建議，未來規劃將朝分類式改進。
38	畫面太單板 是否可增加一點顏色豐富性 或是多點動畫 讓人更明確了解如何使用	多點宣傳 或是多點活動 讓大家知道此網站	列入重建計劃討論
39	個人化服務	與智慧型手機 app 做連結	依本府政策暫不製作

40	單據簡易化	入口網輕民化需要簡單一些.	列入重建計劃討論
41	目前還沒有	網頁可以在活潑一點總覺得頁面太柔和	列入重建計劃討論
42		資安維護	每半年進行弱點掃描及滲透測試。
43	線上客服系統 即留言稅務問題 客服人員主動回覆或回電洽詢申辦事件 例如更動稅單地址 或查詢是否欠稅等各類疑難雜症.	欠缺各稅服務區的服務電話及人員方便納稅人可迅速及簡便詢問所遇問題 不需轉接或無主辦困惑的疑慮.	本處提供 skype 線上諮詢服務及分處各稅科服務分機可供查詢。
44		收詢功能方面可以再加強點 rn 大標體的顏色覺得用白色不是很妥 rn 建議可以改其他顏色會好看點 rn 謝謝 rn	列入重建計劃討論
45	房屋稅、地價稅及牌照稅之申請項目大部分都要有自然人憑證才能申辦，可否比照財政部稅務入口網，讓申請人可以線上免用自然人憑證來申辦，相關證件後補的方式，較為便民！	不容易找到申請表單！	列入重建計劃討論
46		回覆問題的速度應該再更即時一些	為提供正確的解答，本處設有權責單位回覆，因此速度會稍慢一些。
47		稅務相關新聞能多增加一些趣味性以利不懂稅務的社會大眾了解	列入重建計劃討論
48	可以增加一些常用問答以方便搜尋	資訊的更新時效性	列入重建計劃討論
49	影音教學 rn	影音教學 rn 互動網頁	本處已有節稅 e 學院
50		應加強宣導讓社會大眾多加利用網路服務以減少人力成本才不會辜負政府當初設立這個網站的美意.	感謝民眾建議，應加強宣導
51	抽獎及問卷活動		依活動目的及經費辦理
52	即時回應	簡訊通知	申辦案件已有簡訊通知服務
53	多一些相關新聞剪貼		列入重建計劃討論
54	互動區	回覆太樣板	列入重建計劃討論
55	生活化的訊息	民眾互動	列入重建計劃討論
56	線上諮詢	各類相關生活範例	列入重建計劃討論
57		左側服務項目的分類太多 標題跟想找的內容 常常不相符 導致找不到對的分類	列入重建計劃討論
58		希望多增加趣味小遊戲增加學	列入重建計劃討論

		習的興趣	
59		問題中第 15 題請問您的個人資料：關於教育程度(單選題) rn 國小以下 rn 國中 rn 高中職 rn 大專 rn 研究所以以上 rn 其中大專可否改成大學、專科	下年度問卷再依研究需求進行討論是否更正。
60		網站導引	本處已有設置
61		這問卷調查應該是新北市民民眾參加	本問卷係供網站使用者，非依轄區，因此不設限。
62	行動通知	沒	線上申辦已有簡訊通知
63	多增加贈獎活動	好還要更好	依活動目的及經費辦理
64	多辦些抽獎		依活動目的及經費辦理
65		網頁暖色系較多字又很淺眼睛看了很累人	列入重建計劃討論
66	線上客服信箱		本處設有稅務信箱
67		網頁速度過慢	列入重建計劃討論
68	新增線上客服問答~不然有時候時間很趕又要查資訊比較浪費時間	還可以	本處提供 skype 線上諮詢服務
69	契稅非線上申辦查詢	印花稅資料錯誤修改，希望稅捐處可以修改後直接上傳下載。	地方稅申報入口網問題，轉消費稅科討論是否可行。
70	應該長期使用後才知道需要增加哪些服務~rn	字體不好看~網站風格.顏色可以再活潑一點~專業一點~	列入重建計劃討論
71		美編	列入重建計劃討論
72		宣導	感謝民眾建議，應加強宣導
73	可以查詢歷史的訊息	分類再明確一點	列入重建計劃討論
74	希望能增加一些商店開發票有逃漏稅的反應和回覆等的窗口.	我有做一些商店逃漏稅未開發票的檢舉但沒有回應.	國稅局業務
75	讓民眾有提問處.謝謝!		本處已有民意論壇區
76	如果能夠在報稅期間網上也有真人回覆那就更好了	沒有不足	本處提供 skype 線上諮詢服務，民眾應指國稅局業務
77	稅務常識 rn 檢舉逃漏稅	資料呈現多加強會更好 rn 現在有點零碎	列入重建計劃討論
78		選項背景色是橘色而字型用黑或白，色差讓人易看不清楚字及久視後眼睛會不適	列入重建計劃討論
79	財政部租稅相關函令查詢		本處已有提供
80		畫面需要再美化一點	列入重建計劃討論
81	把民眾常用的查詢及申請項目更加凸顯可以線上查詢的功能再增加	再美化~字形有點反光不清楚可再增加明顯度把重要訊息再 highlight	列入重建計劃討論
82		版面設計[包括字體選擇]可再加強	列入重建計劃討論

83	提供電子報	提供電子報	本處已有提供
84	試算服務	都還不錯	列入重建計劃討論
85	不要再用自然人憑證憑證 IC 卡.也不知道怎ㄟ用.要上網查資料根本無法使用	不要再用自然人憑證憑證 IC 卡.也不知道怎ㄟ用.要上網查資料根本無法使用	為保障個資，部分申辦案件仍應使用自然人憑證申辦。
86		內容即時性	列入重建計劃討論
87	嗯，政府的試算稅額很好。但是，可以試算稅額的單子可以網路印嗎？我常搬家～也不常會老家去。更不想家人知道我賺多少薪資	設計不錯，但是感覺沒有特色，平常也只會來查詢資料。並不會感覺有很多網站上的資訊自己會有需要使用	列入重建計劃討論
88	現在沒想到	能架設網站 rn 網站上提供民眾提供意見	本處已有民意論壇區
89		開啓網站速度	列入重建計劃討論
90		目前對本網站還滿意 rn17 題：我填「否」rn 因為我對本網站還不熟悉，所以想先觀察看看在決定是否要加入會員 rn	尊重民眾意願
91		網頁再多些美編	列入重建計劃討論
92		問卷設計似乎有些問題：rn 若第 9 題已答不知道，就代表並不曉得線上申辦的功能，接著第 10 題就會是未使用過該功能，這樣來說第 11 題即不必填答。rn 所以應於第 9 題後加註(如填答"不知道"，免回答第 10、11 題)較妥。rn 以上為初次填答的感覺，希望能對你們有幫助，謝謝！	下期已更改問卷設計方式
93	增加分享 fb	畫面可以更美觀	列入重建計劃討論
94		定期針對最新公告消息做信件發送，提供民眾所需資源	請訂閱本處電子報
95	有抽獎活動!	有抽獎活動!	依活動目的及經費辦理
96	可以加上氣象^^		列入重建計劃討論
97	目前無	沒有，做的不錯應該給予鼓勵。加油喔。	感謝支持
98	法律諮詢	廣告宣傳	列入重建計劃討論
99		Q&A 不是很足夠	列入重建計劃討論
100		表單列印是否能集中在一起方便查詢 rn	列入重建計劃討論
101	問卷調查	問卷調查	依活動目的及經費辦理
102	希望獎品多	希望多辦活動	依活動目的及經費辦理
103	希望送 3C	抽獎活動要多	依活動目的及經費辦理

線上問卷調查建議內容

[新北市政府稅捐稽徵處 102 年網路服務滿意度調查表(下期)]

編號	請問您認為本處網站需要新增哪些服務？	請問您認為本處網站尚有不足、最需加強的地方為何？	民眾意見處理方式
104	希望多增加稅務的教育		列入重建計劃討論
105	贈獎	贈獎	依活動目的及經費辦理
106	常態抽獎		依活動目的及經費辦理
107	還沒想到	已經不錯了	感謝支持
108	感覺還不錯	多多做宣傳動作讓民眾更加了解稅務方面訊息	感謝民眾建議，應加強宣導
109	即時稅務簡易線上諮詢服務，非常謝謝您!!	畫面可以再簡明，非常感謝!	本處提供 skype 線上諮詢服務
110		目前這樣可以了	感謝支持
111		字體能更大些讓老人家能更方便使用	列入重建計劃討論
112	目前無	字體可再大些	列入重建計劃討論
113		美術設計	列入重建計劃討論
114	很滿意	很滿意	感謝支持
115		1.加快網站的反應速度 2.背景太花了，網頁下方宣告頁的底圖能否換成淺色 3.左邊選單橘底白字對眼睛來說很吃力	列入重建計劃討論
116	我有時會想要找一些比較特別的稅，可是卻有點難找，希望可以放在顯眼一點的地方。	為什麼我點開英文版的網站會是一片空白?	已確認英文網站連結，更新完畢。
117	線上客服		本處提供 skype 線上諮詢
118		剛才點選創新服務之預約到府服務便民措施(點我) 竟無法連線	更新完畢，已回覆民眾
119		網站可以再更精緻美化些	列入重建計劃討論
120	最新消息	資訊更新速度	列入重建計劃討論
121	填表範例	尚無	已建置於各項表單下載
122	足夠	滿意	感謝支持
123	活動很不錯 加油	活動很不錯 加油	感謝支持
124		活動宣導	感謝民眾建議，應加強宣導
125	活動很不錯 加油	活動很不錯 加油	感謝支持
126	稅務課講講習的影片、講義或 QA		列入重建計劃討論
127	線上稅務即時諮詢服務、app		本處提供 skype 線上諮詢服務
128	活動很不錯 加油	活動很不錯 加油	感謝支持
129		可多辦一些有獎徵答活動	依活動目的及經費辦理

130		貴處地方稅入口網站，根據指示下載必要元件，實際操作不太容易正常進入。之前有連線成功過，但是電腦當機重新進入就無法連線。	為個案問題，建議重啓或移除元件再重新操作。
131	非常好		感謝支持
132	活動很不錯 加油	活動很不錯 加油	感謝支持
133		網站美編很糟糕	列入重建計劃討論
134		連線速度稍慢	列入重建計劃討論
135	活動很不錯 加油	活動很不錯 加油	感謝支持
136	沒想到	電子報所列活動，有時候都過期了	已知會電子報發送者改進
137	可在我的新北市 fb 上提醒新北市民眾本月需繳的稅務有哪些快到期及哪裡可以便利繳費達到提醒民眾能盡快繳納	首頁的 flsh 動畫有點無聊可以參照英文版的首頁放些新北市景點的照片兌換	本處依開徵日期於我的新北勢刊登訊息。首頁除有新北市景點、開徵倒數及節慶等多款樣式。
138	都很好		感謝支持
139	客服人員		本處提供 skype 線上諮詢服務
140	民眾給你們說:有人逃漏稅的供能的回覆. 系統.	就是你們接下來有到哪裡去做宣導活動詳細一點的. 謝謝!	逃漏稅系統由承辦人直接回覆；宣導活動已會知電子報發送者。
141	活動很不錯 加油	活動很不錯 加油	感謝支持
142	夠用	感謝妳們	感謝支持
143	節稅小偏方		請參照節稅園地
144	便民服務	美術編輯	列入重建計劃討論
145	數位電子學習平台		本處有節稅 e 學院
146	目前無	好像可以再活潑一點~	感謝支持
147	在線諮詢		本處提供 skype 線上諮詢服務
148	對於服務窗口是否滿意或調查表		另有服務窗口滿意調查研究
149	可以多點戶動	更新太慢	列入重建計劃討論
150		網站常常跑得很慢。希望提供契稅線上查詢進度。	列入重建計劃討論
151		報稅改版很難使用，隨課稅單一直無法下載，顯示沒有檔案。	轉知消費稅科討論改進
152	線上預約取件		本處設有零等待預約服務
153		美化編排	列入重建計劃討論
154	可以有線上諮詢服務... ex: skype		本處提供 skype 線上諮詢服務
155	優~	優~	感謝支持
156		是否可增加字體中小切換	已列入重建計劃
157		很棒了	感謝支持

158		資料加密程度不甚了解，是否安全？	本處資安皆有列管，請放心使用。
159	簡體版		列入重建計劃討論
160	繳稅期間可以 E-Mail 通知!	多舉辦稅務常識相關說明會!	請訂閱電子報；本處於新北市各區皆經常舉辦稅務講習歡迎參加。
161		網站錯字:如本版說明最後一行(以免尙失)應為(以免喪失)	感謝建議，已更正。
162		無 受益良多！超讚！	感謝支持
163	法律諮詢	動線不好，例如訂閱電子報。	列入重建計劃討論
164		多宣導可線上申辦的案件	感謝民眾建議，應加強宣導
165	提供線上繳稅		本處以提供線上繳稅連結
166	暫時不用	網頁編排沒有優美化，有時找尋想要查詢的功能很難找	列入重建計劃討論
167		有問題回覆很慢	為提供正確的解答，本處設有權責單位回覆，因此速度會稍慢一些。
168		多多推廣	感謝民眾建議，應加強宣導
169	這樣很好	設計應該可以更時尚點	列入重建計劃討論
170	第 9 題回答沒用過的民眾沒辦法回答第 11 題		下次應修正問卷題目
171	美編在美一點		列入重建計劃討論
172	認為帳單電子化可節省紙張費用，但是會覺得有對帳的問題。	目前沒有。	本處尚無電子帳單，若有電子帳單對帳問題，建議申請紙本帳單。
173	線上問答	搜尋的分類	本處提供 skype 線上諮詢服務
174		申報流程可以寫的再詳細一點，最好是圖文比對的方式說明，會比較可以看的懂。另外需要可以留言提出相關問題的地方。	列入重建計劃討論，本處設有民意論壇區
175	增加影音	增加影音教育知識	列入重建計劃討論
176	已經非常好，繼續保持		感謝支持
177		網站可以設計再好看一點	列入重建計劃討論
178		有時訊息更新速度不夠快	列入重建計劃討論
179	沒意見~可以多舉辦一些送贈品的活動		依活動目的及經費辦理
180	線上客服		本處提供 skype 線上諮詢服務
181	即時回復功能	資訊分類多有時不知從何找取連結	列入重建計劃討論
182		網路資訊要多宣導，或增加其功能性	感謝民眾建議，應加強宣導
183		表格下載分類清楚點	列入重建計劃討論

184	語音服務，因阿公阿媽看不懂字	有時大家一窩蜂進入此網頁時，會當機！如報稅時	列入重建計劃討論
185	專人線上回答		本處提供 skype 線上諮詢服務
186	申請房屋自用自宅	目前沒有	可利用線上申辦辦理
187		多辦抽獎活動	依活動目的及經費辦理
188	更多新知識	增加更多有趣活動和互動	列入重建計劃討論
189	網頁希望可以看的清楚不複雜	網頁設計	列入重建計劃討論
190		感覺不錯，加強的還沒想到	感謝支持
191	明確簡單的資訊	有些資訊可以提前告知	列入重建計劃討論
192	贈獎活動以吸引民眾方便洽公	好還要更好	依活動目的及經費辦理
193		美編	列入重建計劃討論
194		希望可以多辦些活動，讓更多人可以知道新北市政府稅捐服務網	感謝民眾建議，應加強宣導
195	缺乏遊戲!		本處遊戲置於青少年宣導網
196	網頁常常更換，以致每次留在「我的最愛」內的連結頁常常沒用而要經常尋找新的連結很麻煩。	個人資料留在網路感覺很不安全。經常活動都要求留下個資或以完整的部分個資為必須項目，感覺不是很妥當，是否另擇其他方式。	本處連結他機關網站網址更新，將於首頁公告周知。因應抽獎需要，民眾仍需提供基本資料，本處會定時清空個資資料庫，並遵循個資法規定辦理。
197		宣傳	感謝民眾建議，應加強宣導
198	App	App	依本府政策暫不製作

結束

專業、效能、同理心

