



新北市政府稅捐稽徵處

104年度

網路問卷調查報告



目 錄

壹、前言	1
貳、調查動機與目的	1
參、調查方法	1
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、調查結果分析	3
一、調查結果摘要	3
二、基本資料分析	3
(一)性別	3
(二)年齡	4
(三)職業	5
(四)教育程度	6
三、調查項目整體分析	7
(一)請問您最常使用本處網站的功能是？(複選題)	7
(二)請問您對本處網站網頁點選時的反應速度是否滿意？	8
(三)請問您對本處網站提供的各類搜尋功能是否滿意？	9
(四)請問您對本處網站資訊分類是否滿意？	10
(五)請問您對本處網站美編設計是否滿意？	11
(六)請問您對本處網站網頁資訊內容正確性是否滿意？	12
(七)請問您對本處網站提供熱門檢索，方便您快速搜尋這項服務是否滿意？	12
(八)請問您曾使用手機瀏覽本處網站嗎？請問您對手機瀏覽本處網站自動 導入行動版是否滿意？	14
(九)請問您對本處網站網頁資訊內容即時性是否滿意？	15
(十)請問您對本處網站資訊內容實用性是否滿意？	16
(十一)請問您對本處網站提供線上全功能服務櫃臺等待人數，及時掌握現場 等候情況這項服務是否滿意？	17
(十二)請問您使用過本處申辦及下載進行線上申辦嗎？請問您對本處網站	

提供的申辦及下載服務是否滿意?	1 8
(十三)請問您知道本處網站為地方稅網站，非國稅局網站嗎?	1 9
(十四)請問您最滿意本處網站哪個部分？請問您認為本處網站需要新增哪 些服務？或尚有不足的地方為何?	2 0
伍、結論	2 3
附表 1：調查內容（問卷題目上下期一致）	2 4
附表 2：104 年網路服務滿意度調查表(上期)	2 8
附表 3：104 年網路服務滿意度調查表(下期)	3 1

壹、前言

隨著科技時代的進步及網路使用的普及，民眾利用網路查詢公開資訊及線上申辦稅務的需求與日俱增。本問卷旨在研究民眾是否能充分使用本處官網所提供之資訊、服務及使用後的滿意度，為瞭解民眾需求亦鼓勵提供建言，確實掌握民意脈動並考量民眾資訊取得之便利性，以作為本處精進之參考，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後。

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，瞭解民眾對本處官網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：

本次問卷調查共分上、下 2 期，每期 3 個月。

◎上期：自 104 年 4 月 1 日至 104 年 6 月 30 日止

◎下期：自 104 年 9 月 1 日至 104 年 11 月 30 日止

二、調查對象：

本處官網之全國使用民眾

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於本處 FaceBook 粉絲團和我的新北市 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，104 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 年度數據比較繪製圖表。

肆、調查結果分析

一、調查結果摘要

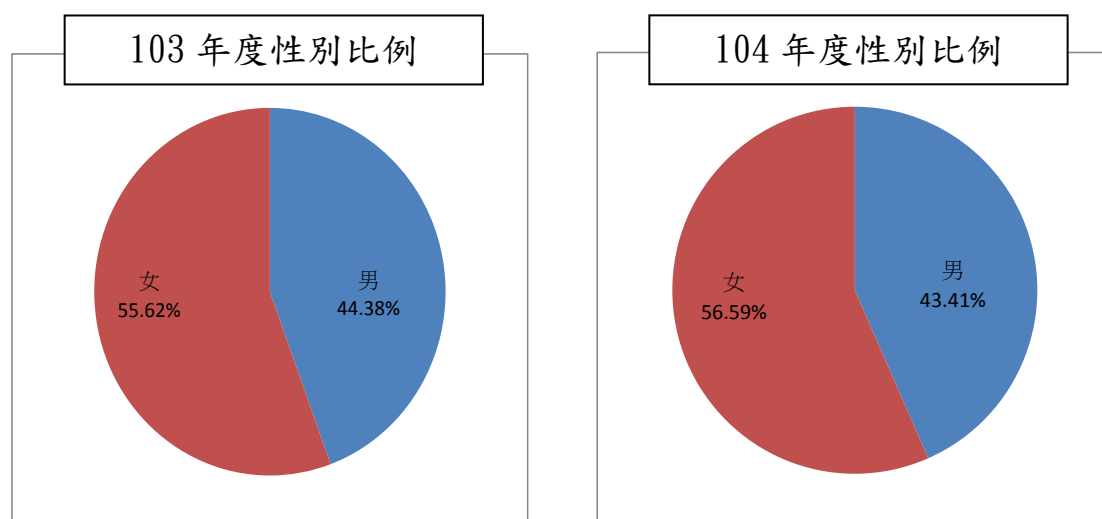
本次參與填寫網路問卷數為 5,968 份，較 103 年度減少 2,783 份，本問卷每期開放時間為 3 個月，含括各稅開徵期間。據調查結果顯示，民眾對本處網站整體滿意度為 87.56%，較 103 年度 84.53%略顯上升，因本處官網於 103 年 12 月正式上線，使得在提供各類搜尋功能、資訊分類、美編、網頁資訊正確性、即時性和實用性、線上提供申辦及下載方面滿意度皆有所提升。

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 3,377 人，占 56.59%，男性為 2,591 人占 43.41%，相差 13.18%，本年度與去年度比例相較，男性比例微幅下降，但仍以女性參與填寫問卷的比例較高。

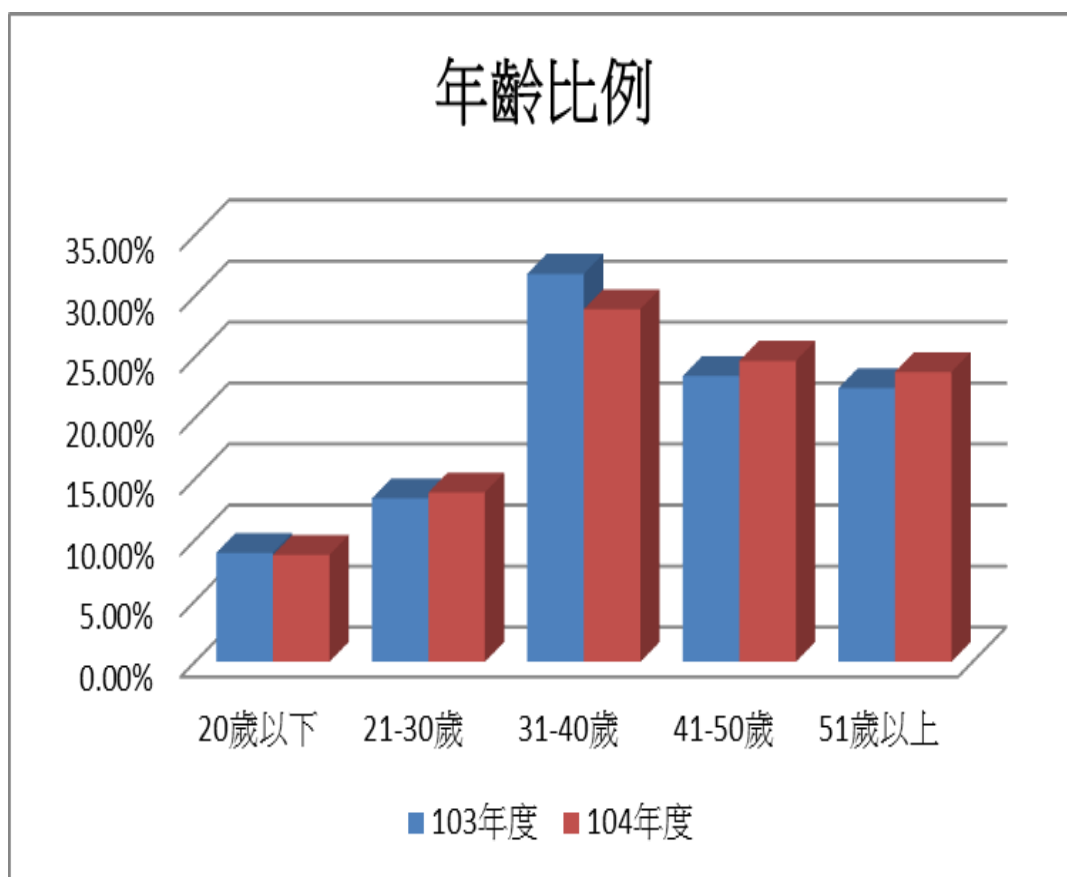
項目 期別	男	女	合計
103 年度	3,884	4,867	8,751
104 年度	2,591	3,377	5,968



(二)年齡

依調查資料顯示，本處網站使用者以 31 歲以上族群為主，與地方稅課徵目標對象相符合，104 年度 41 歲以上使用者及 51 歲以上使用者較 103 年度略顯上升，顯示網路使用者的年齡層有漸漸提高趨勢。

項目 期別	20 歲 以下	21-30 歲	31-40 歲	41-50 歲	51 歲 以上	合計
103 年度	8.94%	13.39%	31.81%	23.43%	22.43%	100%
104 年度	8.76%	13.89%	28.91%	24.68%	23.76%	100%

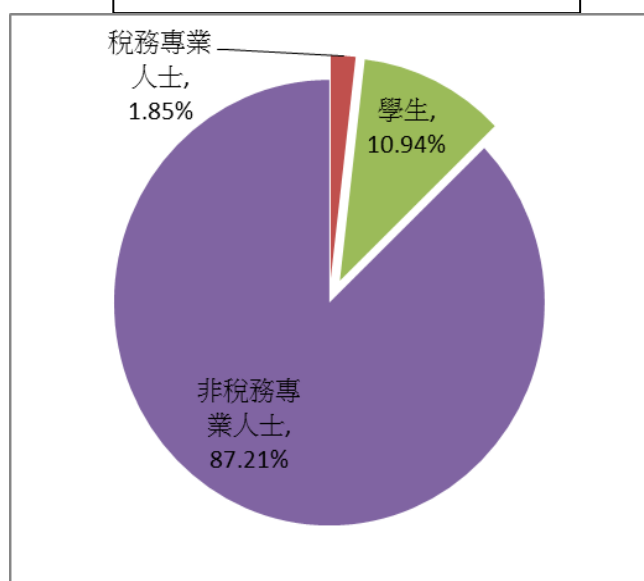


(三)職業

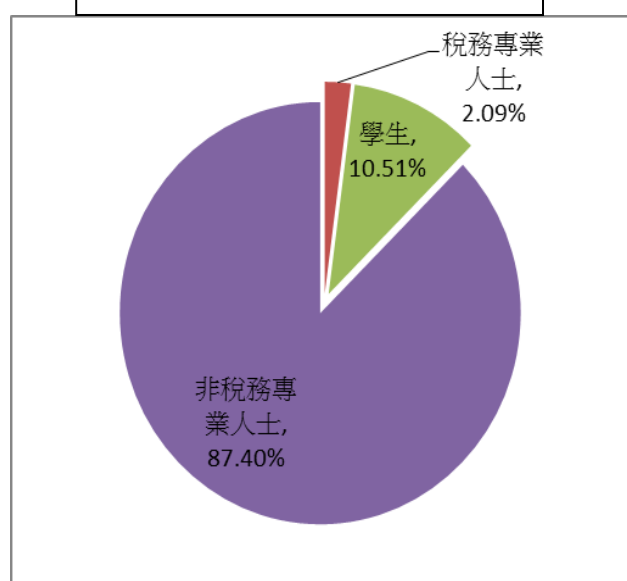
為了解稅務專業人使用本處網站所佔比例，將職業別區分為「稅務專業人士」（如會計師、代客記帳業或地政士）、「非稅務專業人士」及「學生」（用來分析可能會使用兒童青少年網之比例）三大類別。依調查資料顯示，稅務專業人士使用本處網站約佔 2.09%，與 103 年度相比增加 0.24%，非稅務專業人士及學生合計比例高達 97.91%，因此網站內容表達淺顯易懂，較符合一般民眾使用的需求。

項目 期別		稅務 專業人士	非稅務 專業人士	學生	合計
103 年	人數	162	7,632	957	8,751
	比例	1.85%	87.21%	10.94%	100%
104 年	人數	125	5,216	627	5,968
	比例	2.09%	87.4%	10.51%	100%

103 年度職業別比例



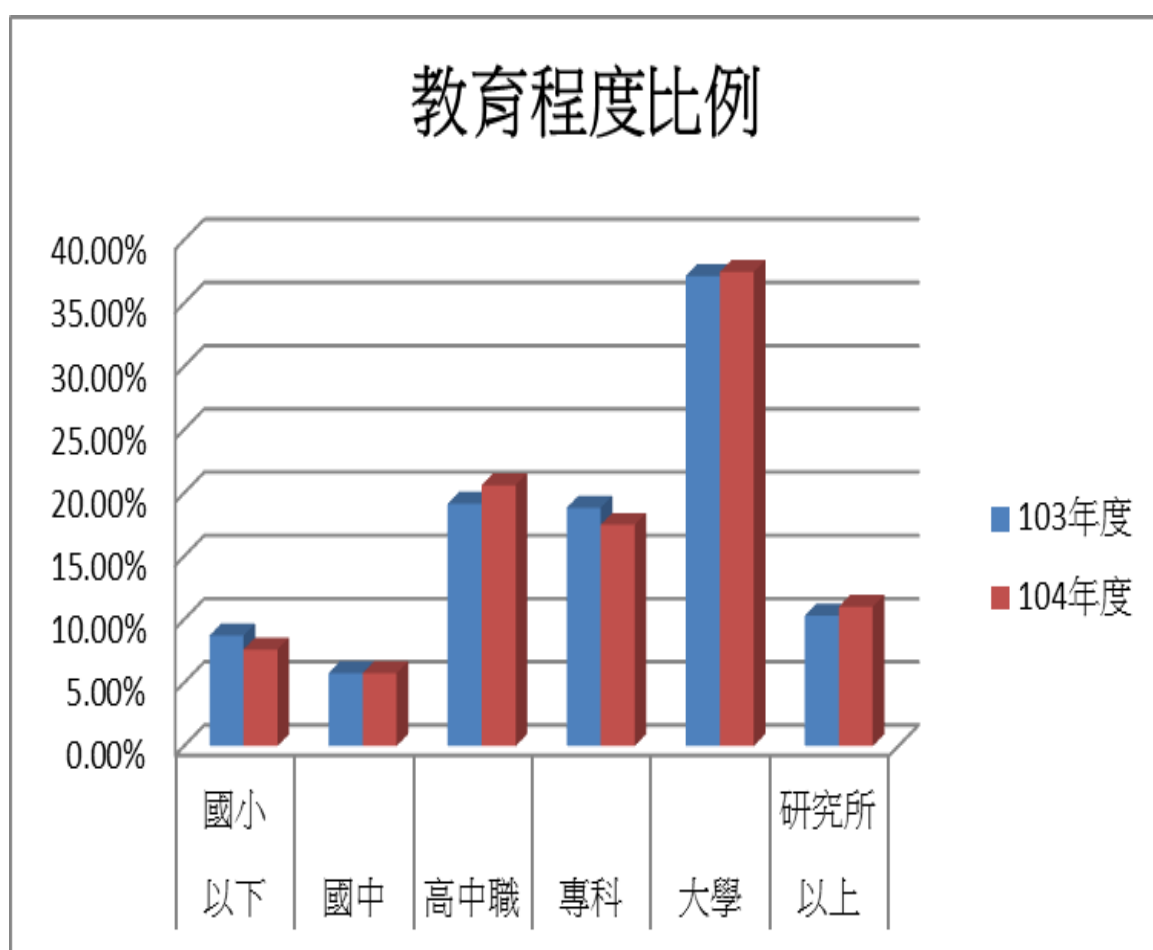
104 年度職業別比例



(四)教育程度

為方便民眾填答將教育程度分 6 個層級，104 年度填答者教育程度以大學程度占 37.47% 為最多，本處網站使用者專科以上程度合計 65.98%，連續 2 年皆超過半數以上。

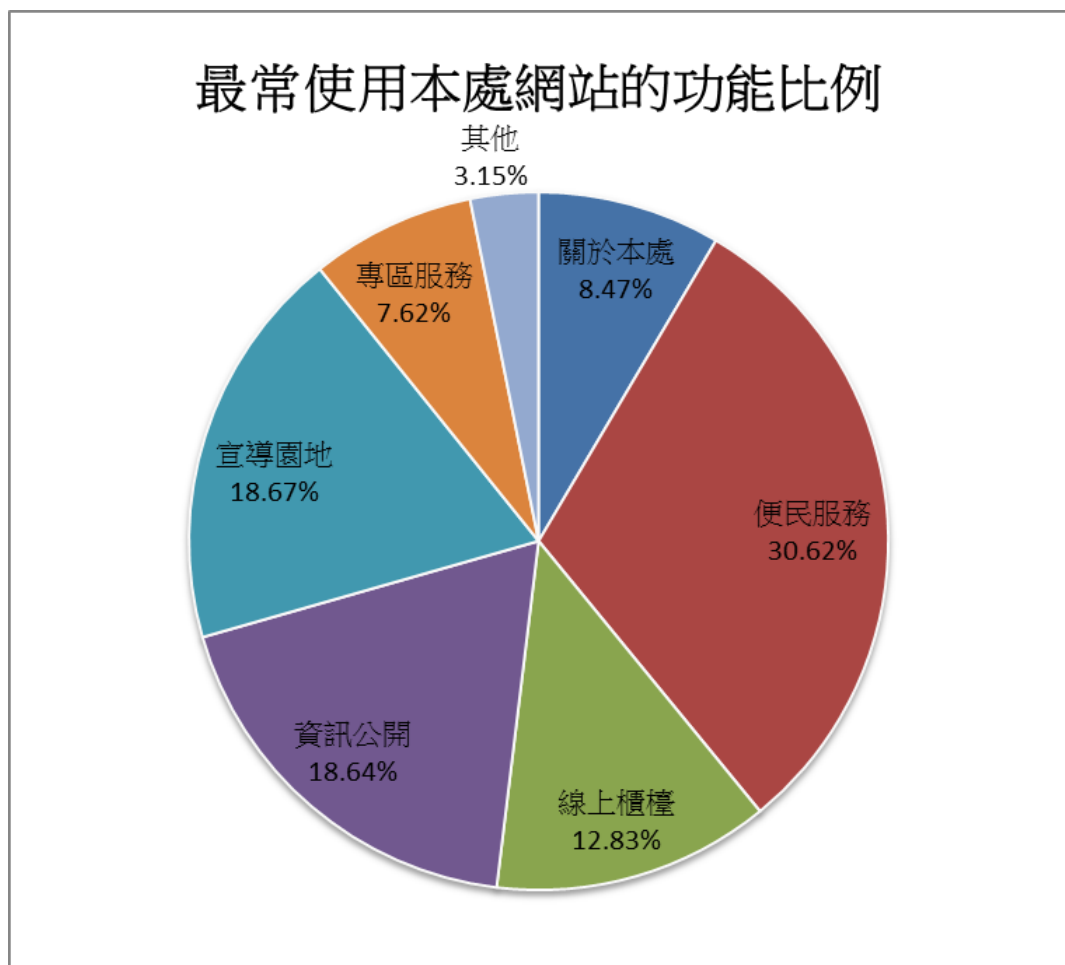
項目 期別	國小 以下	國中	高中職	專科	大學	研究所 以上	合計
103 年度	8.74%	5.77%	19.16%	18.84%	37.17%	10.32%	100%
104 年度	7.64%	5.75%	20.63%	17.49%	37.47%	11.02%	100%



三、調查項目整體分析

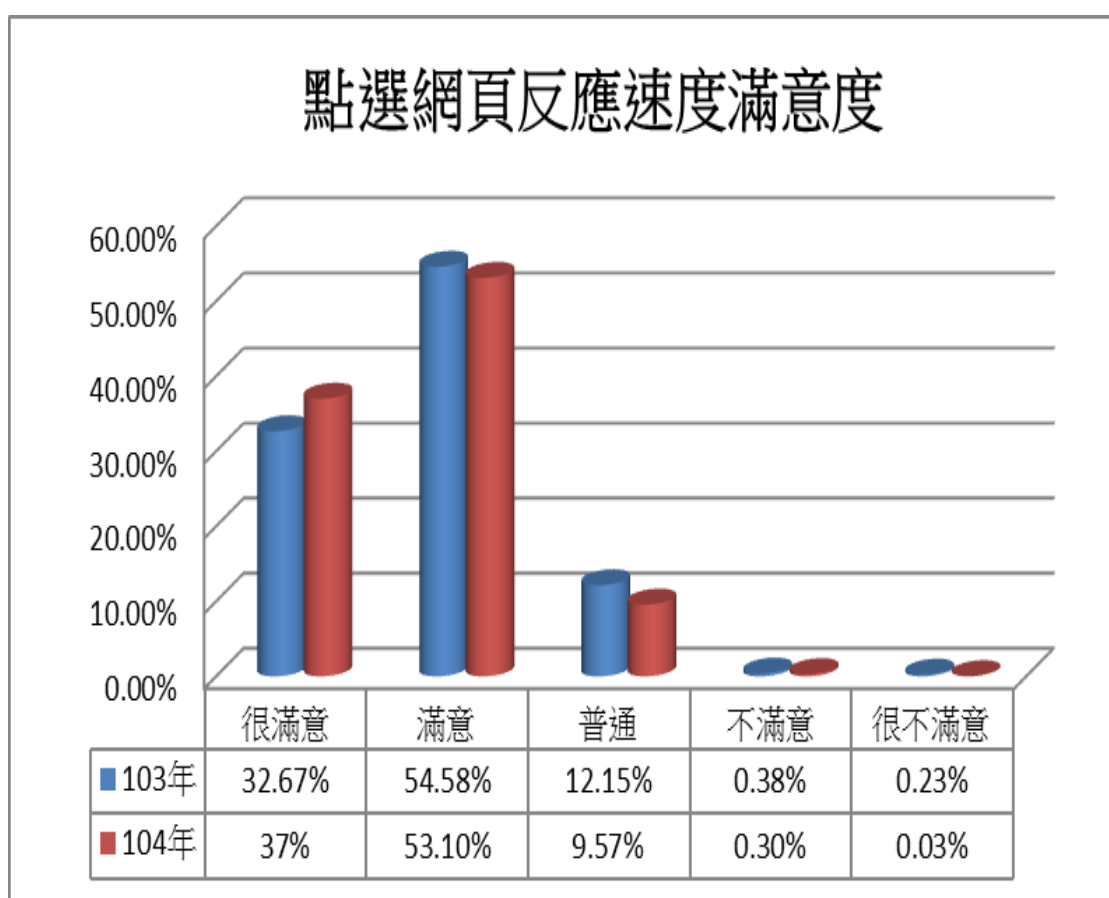
(一)請問您最常使用本處網站的功能是？(複選題)

本題因本處官網重新建置，調查內容變更為關於本處、便民服務、線上櫃檯、資訊公開、宣導園地、專區服務及其他等 7 項，其中最常使用功能以便民服務為最多(佔 30.62%)，該類別目前置於網站首頁，包含服務櫃檯、話務中心、貼心設施、節稅健檢及多元化繳稅等 8 項功能，顯示民眾對於瞭解便民服務的需求較高，其次是宣導園地及資訊公開各佔約 18%。



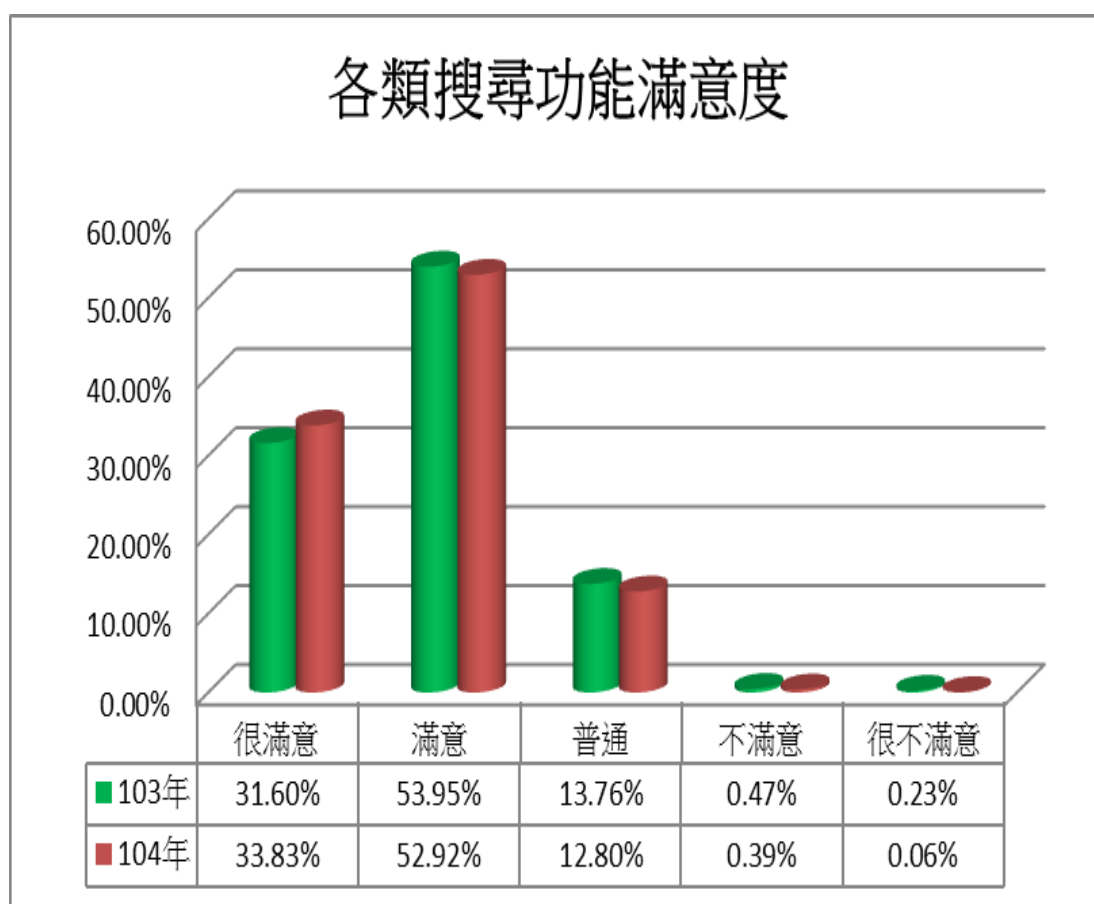
(二)請問您對本處網站網頁點選時的反應速度是否滿意？

104 年度有 90.1%填答者滿意本處網站網頁點選時的反應速度，相較 103 年度滿意度略顯上升，不滿意的比例(包含不滿意及很不滿意)下降比率達 45.9%，普通也從 12.15%降至 9.57%，顯示使用者對全新官網的反應速度表示認同。



(三)請問您對本處網站提供的各類搜尋功能是否滿意？

104 年度有 86.75%填答者滿意本處網站提供各類搜尋功能，與 103 年度相比略顯上升，不滿意的比例下降比率更達 35.71%。因全新官網首頁新增雙語詞彙查詢功能，並於內頁提供關鍵字查詢，更以類別、區域別等分類搜尋，改善舊版搜尋功能不足之處。



(四)請問您對本處網站資訊分類是否滿意？

104 年度有 87.65%的填答者滿意本處網站資訊分類，滿意人數較 103 年度略顯上升，不滿意的比例下降比率達 37.31%。

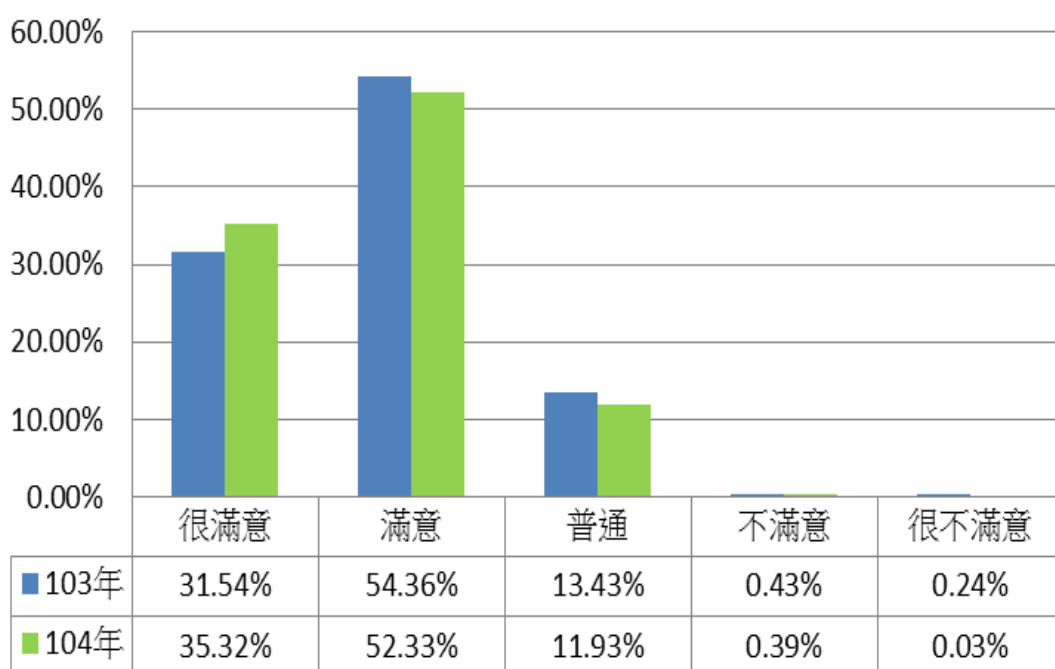
因本處新版網站特別針對分類進行簡化，並提供大頁底選單讓民眾對於本處網站分類一目瞭然，改善舊版網站分類過於繁瑣且不易查找內容等情況。

本處官網大頁底

關於本處	便民服務	線上櫃台	資訊公開	宣導圖地	專區服務
簡介及沿革 處長簡介 稽徵區域 組織及職掌 服務通訊 交通指引 得獎集錦	服務櫃台 話務中心 貼心設施 服務措施 節稅健檢 多元化繳稅 稅務行事曆 友站連結	線上客服 申辦及下載 列印繳款書e速得 線上繳稅 試算及查詢 網路申報 線上預約 線上代書 常見問題及提問	法規釋令 行政指導有關文書 施政計畫 業務統計 研究報告 預算及決算書 採購決標公告 支付或接受之補助 本處徵才 會議紀錄	活動列車 活動剪影 稅務大學堂 線上報名 預約到府講習 有獎徵答 新北市e稅報 影音特區 租稅魔法學院 手機條碼便利屋 FB呼叫隨光鳥 其他下載	廉政天地 得獎名單 地方稅開徵專區 檔案應用 行政救濟 災害減免 遺失物專區 金融機構代收稅款

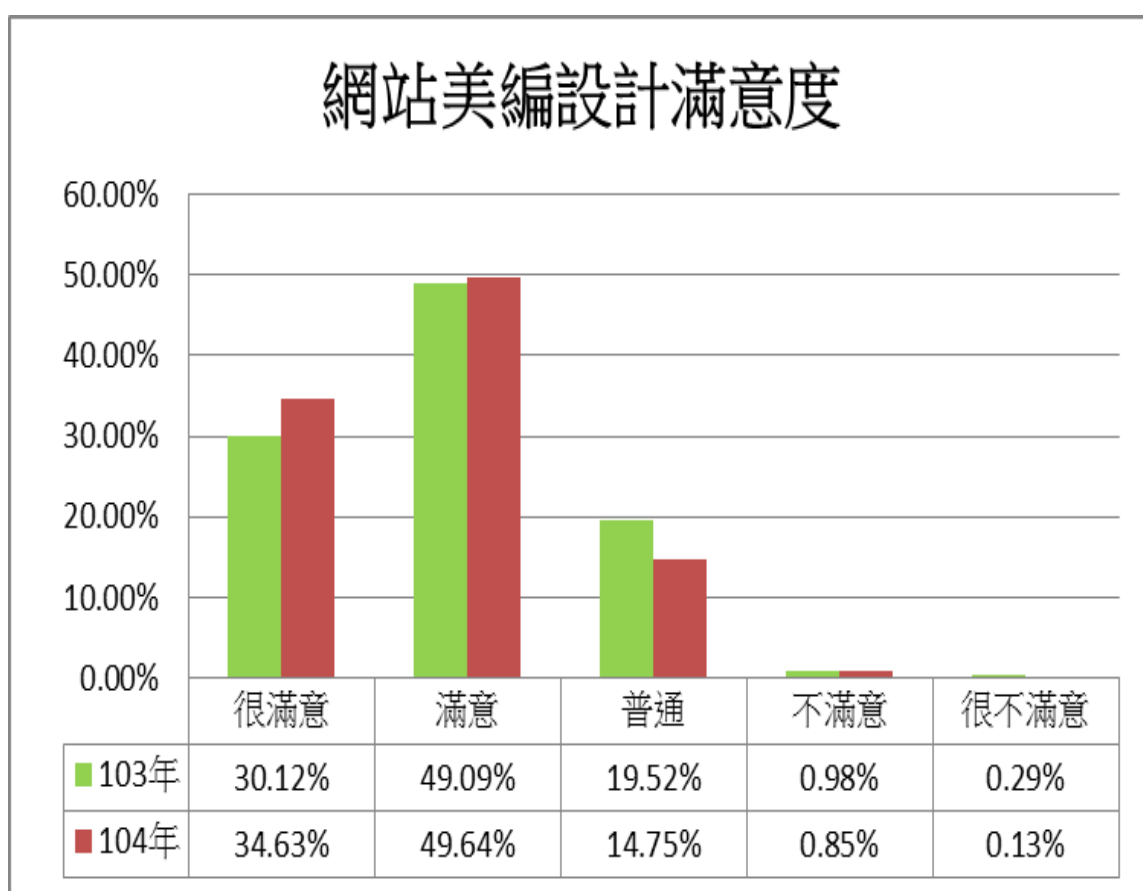
資訊安全政策 | 隱私權保護政策 | 政府網站資料開放宣告 ▲ TOP

網站資訊分類滿意度



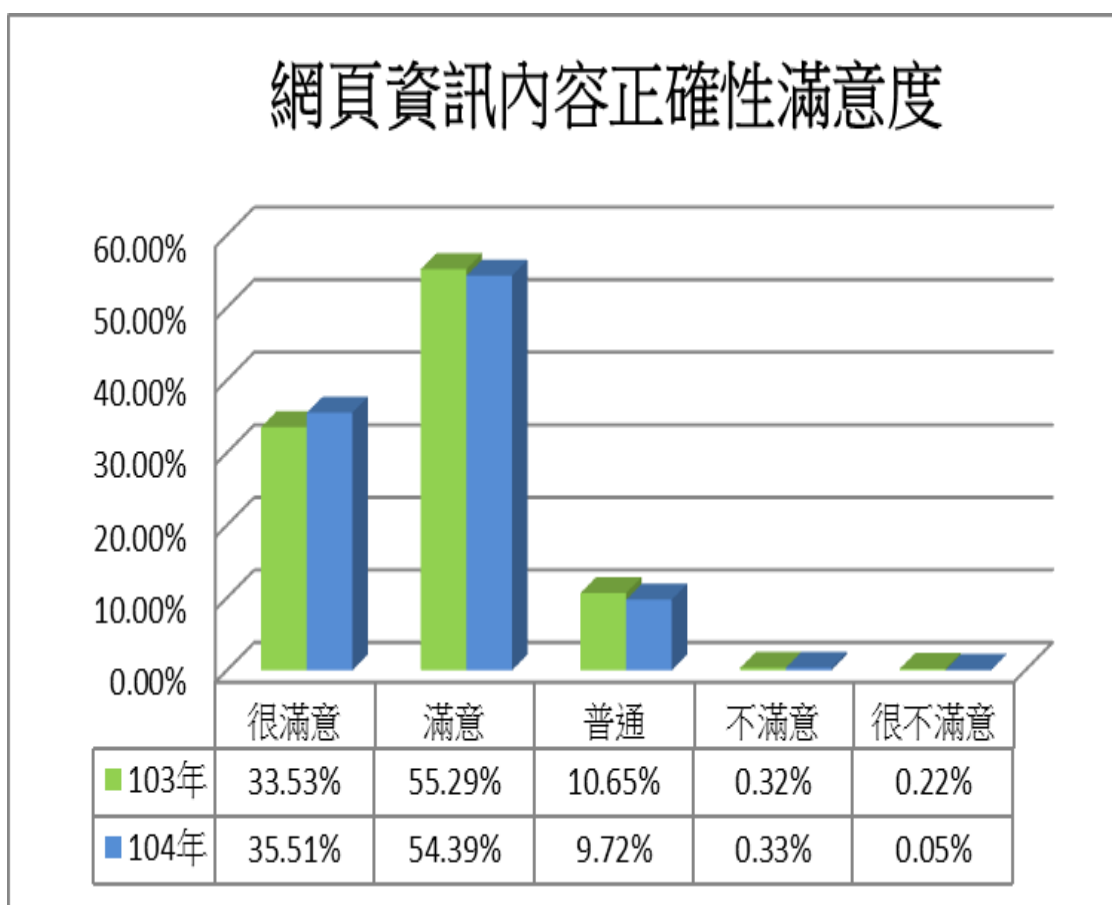
(五)請問您對本處網站美編設計是否滿意？

104 年度有 84.27%填答者滿意本處網站美編設計，與 103 年度相比略顯上升，不滿意的比例下降比率達 22.83%。由於本處新版網站針對舊版文字字體大小及橘色系版型進行修正，除增加字體大小選擇，並依四季進行全版色系調整及結合新北市旅遊景點，更依節慶、開徵進行形象區圖片更換，讓網頁美編活潑也更符合使用者需求。



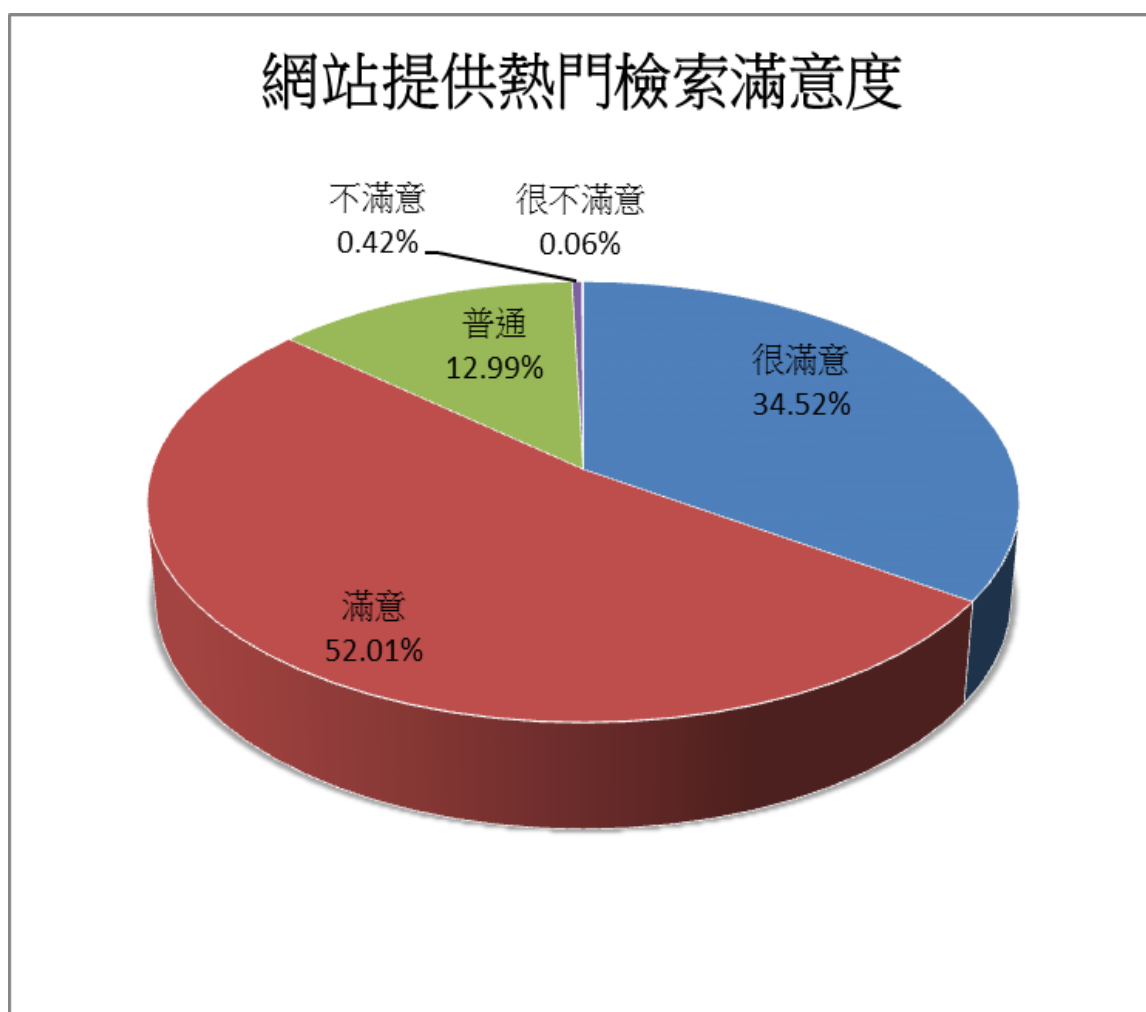
(六)請問您對本處網站網頁資訊內容正確性是否滿意？

104 年度有 89.9%填答者滿意本處網站內容正確性，與 103 年度相比略顯上升，不滿意的比例下降比率達 29.63%。本處舊版官網已於 104 年 3 月全部下線後，改善因新舊並行造成之資訊內容有差異，且民眾意見亦無改進需求，顯示民眾對於資訊正確性表示認同。



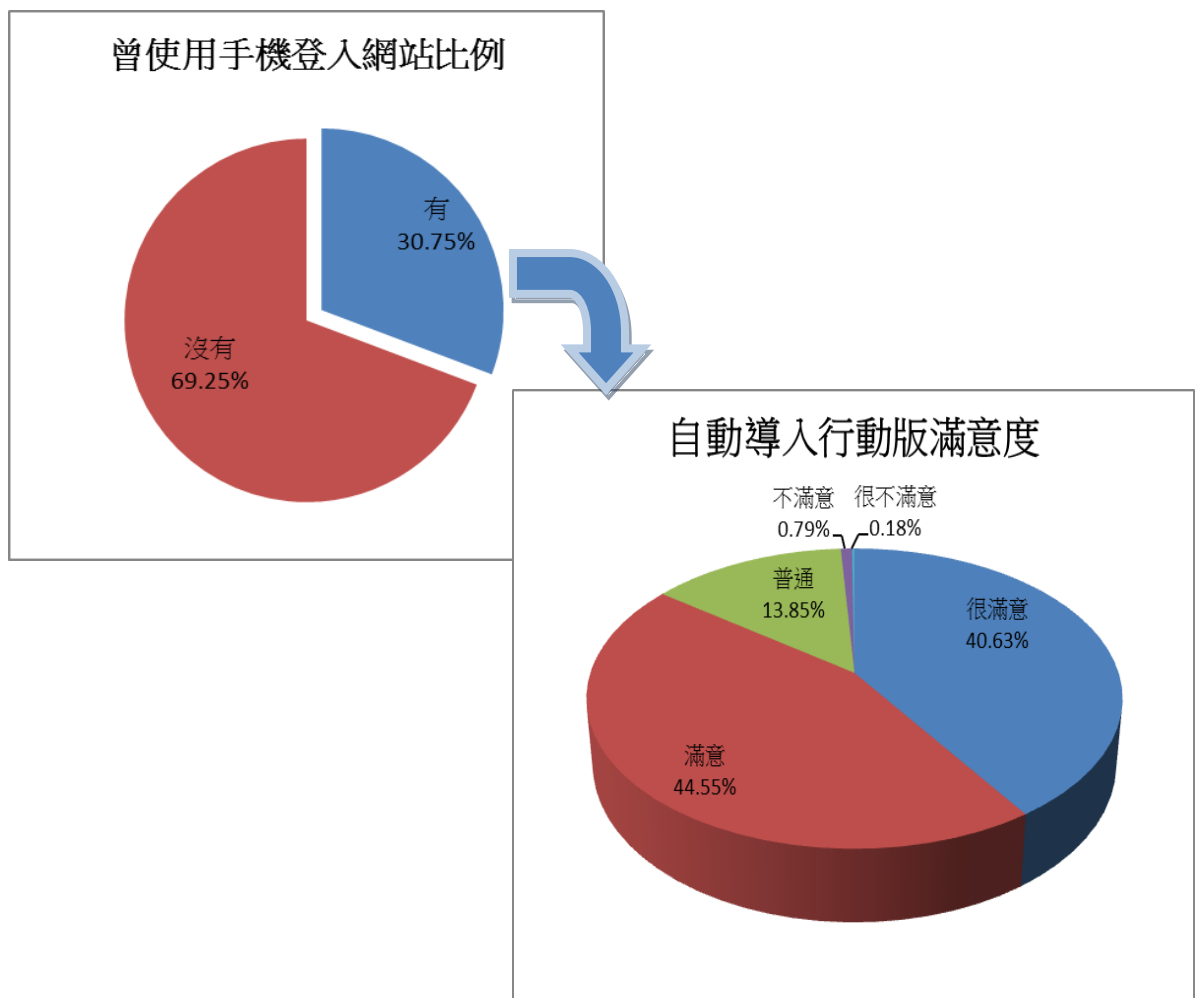
(七)請問您對本處網站提供熱門檢索，方便您快速搜尋這項服務是否滿意？

本處全新官網於首頁提供「點擊搜尋」服務之熱門檢索功能，方便民眾快速找尋熱門資訊，並統計民眾於全站搜尋下較常搜尋之內容，定期更新熱門檢索內容。因此於 104 年度問卷新增此題目，以瞭解此服務是否符合民眾需求，104 年度有 86.53% 填答者滿意本處網站提供熱門檢索服務，不滿意的比例為 0.48%，覺得普通的比例為 12.99%。調查結果顯示，民眾對於提供此項服務表示認同。



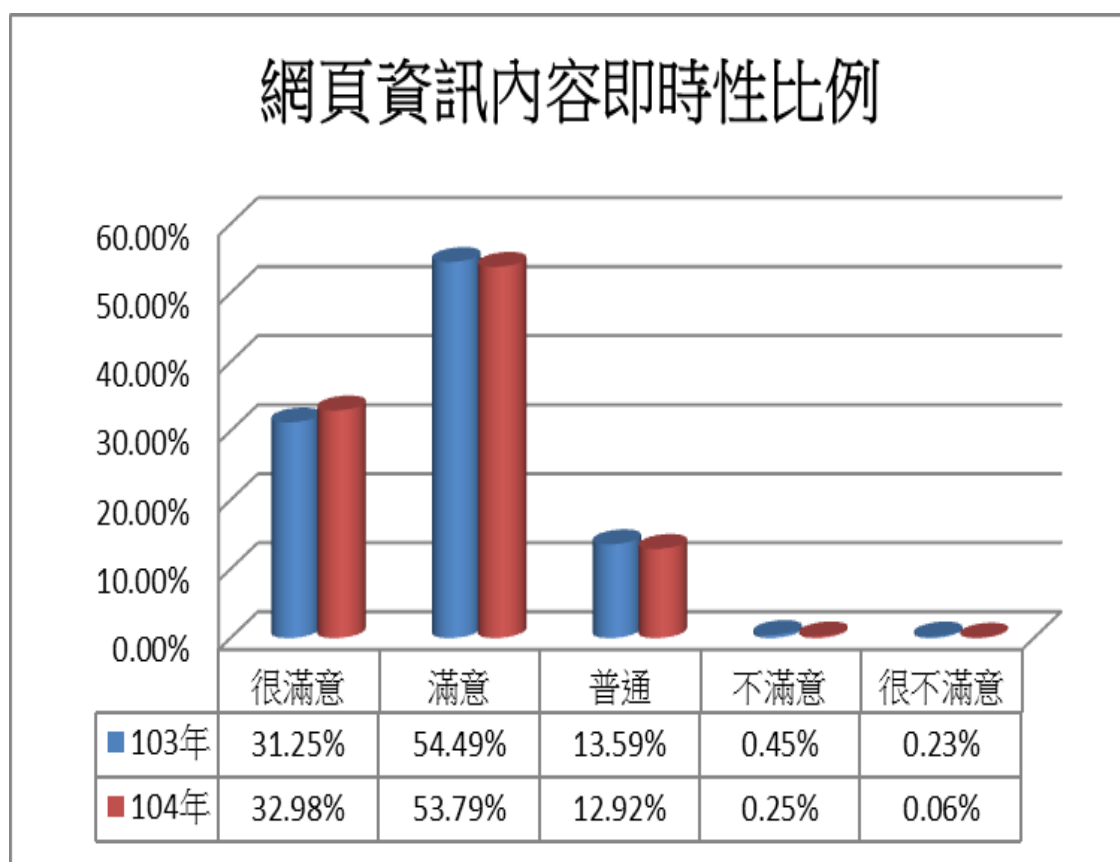
(八)請問您曾使用手機瀏覽本處網站嗎？請問您對手機瀏覽本處網站自動導入行動版是否滿意？

本處官網設置手機行動版，以類 APP 形式呈現，民眾以手機登入本處官網即自動導入行動版，無須額外下載安裝 APP 軟體，為瞭解此服務是否符合民眾需求，故於 104 年度新增此題目。調查結果，填答者使用手機登入比例為 30.75%，顯示民眾瀏覽本處網站以電腦為主。而曾使用行動版官網有 85.18% 填答者滿意自動導入行動版服務，不滿意的比例為 0.97%，覺得普通的比例為 13.85%，顯示民眾對於使用手機瀏覽本處網站自動導入行動版服務表示認同。



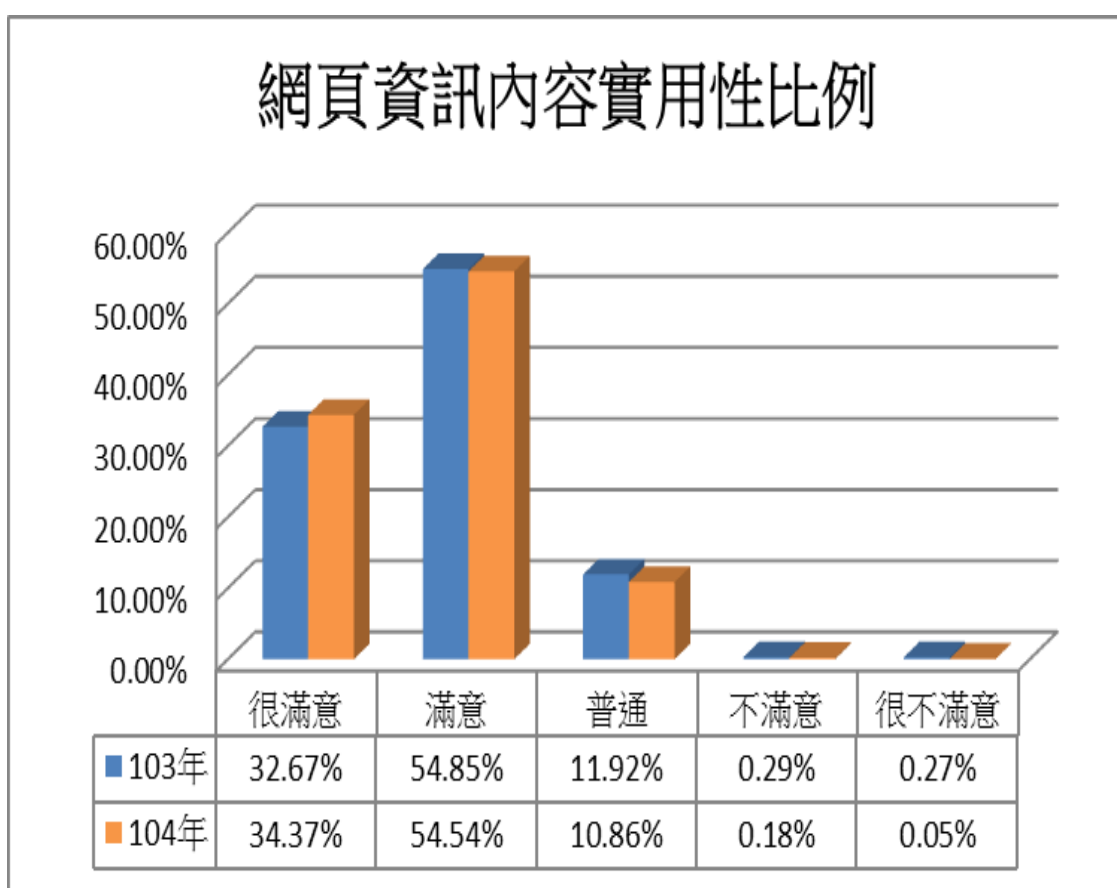
(九)請問您對本處網站網頁資訊內容即時性是否滿意？

104 年度有 86.77%填答者滿意本處網站內容即時性，較 103 年度略顯上升，不滿意的比例下降比率達 54.41%。因本處新版網站為加強及時更新服務，採用系統介接方式，如稅務新聞介接市府網站 opendata，可同步立即更新、統一發票中獎號碼介接財政部稅務入口網，單月擷取中獎資訊及等待人數擷取叫號機資訊，每分鐘自動更新，並於網頁上顯示全處之全功能櫃檯等待人數。



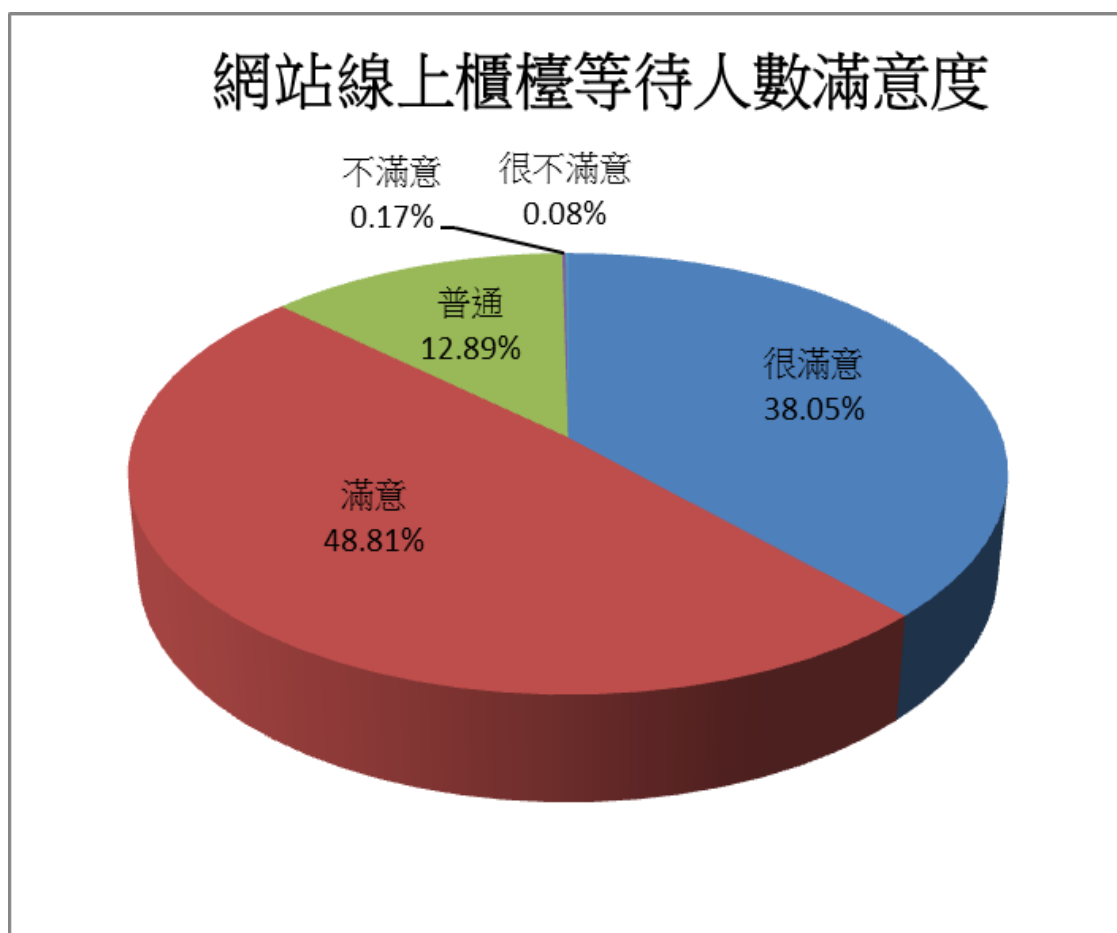
(十)請問您對本處網站資訊內容實用性是否滿意？

本題為針對網站內容對於民眾需要的資訊是否足夠，並參酌民眾建議增加網站內容的豐富性，104 年度有 88.91%填答者滿意本處網站內容實用性，較 103 年度略顯上升，不滿意的比例下降比率達 58.93%。調查結果顯示，本處於新官網增加快訊跑馬燈、稅務大學堂、影音專區、常見問答及提問功能等功能符合民眾需求。



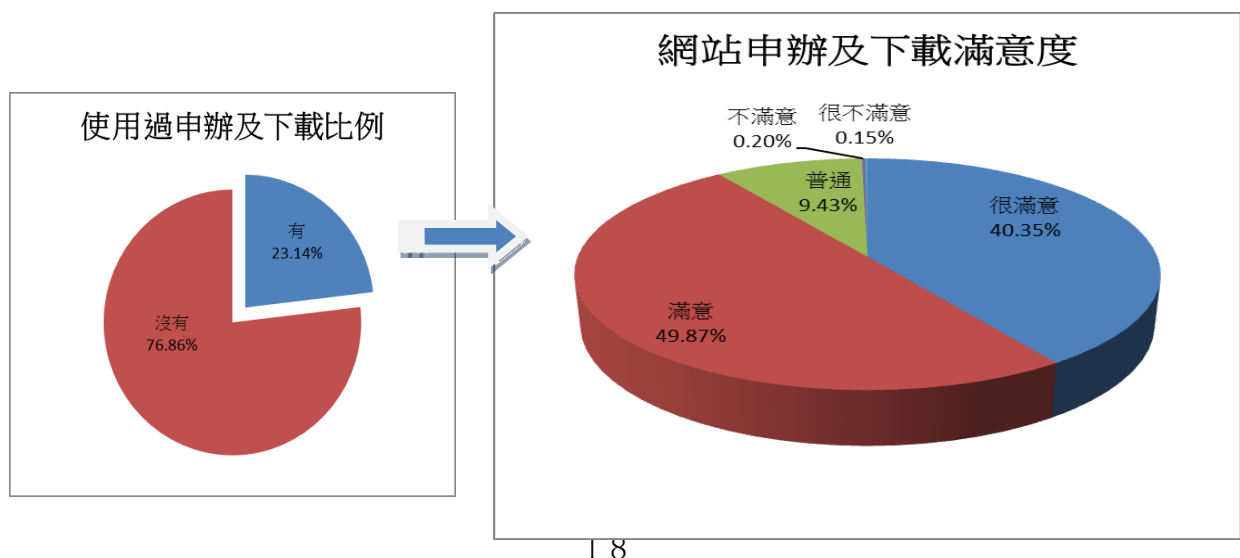
(十一)請問您對本處網站提供線上全功能服務櫃臺等待人數，及時掌握現場等候情況這項服務是否滿意？

本處全新官網設置線上全功能服務櫃臺等待人數，民眾於線上即可查詢現場櫃檯等待人數，為瞭解此服務是否符合民眾需求，於 104 年度問卷新增此題目。有 86.86%填答者滿意此服務，不滿意的比例為 0.25%，覺得普通的比例為 12.89%。結果顯示民眾對於提供此項服務表示認同，更有民眾認為此服務為本處網站最滿意部分。



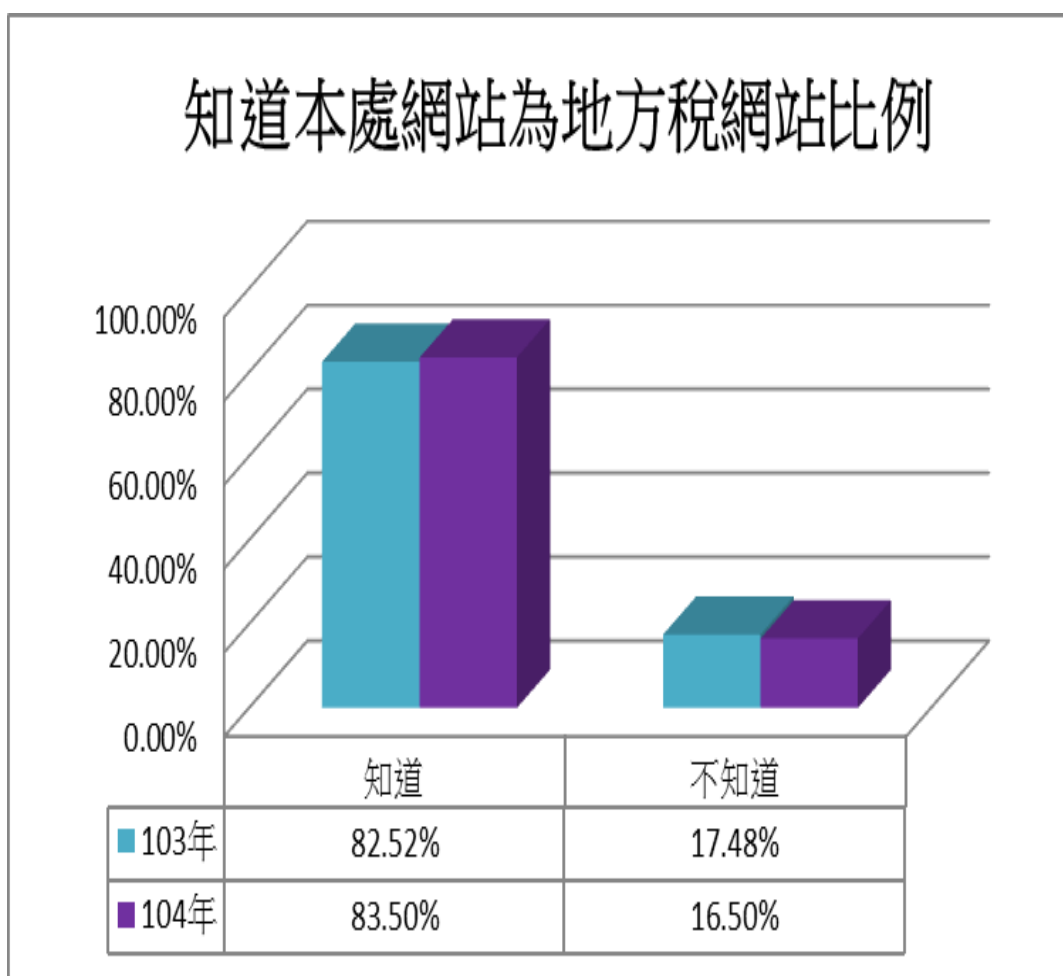
(十二)請問您使用過本處申辦及下載進行線上申辦嗎？請問您對本處網站提供的申辦及下載服務是否滿意？

本處新官網設置申辦及下載，提供各稅線上申辦管道及表單下載整合服務，為瞭解此服務是否符合民眾需求，因此於 104 年度新增此題目。填答者使用過申辦及下載比例為 23.14%，沒有使用過比例為 76.86%，資料顯示大部分民眾沒有使用過此服務，對於「申辦及下載」服務推廣，本處已於開徵期之稅單信封上宣導此服務，並於 105 年度官網擴充案，增加彈跳視窗之功能，此彈跳視窗的上方放置當期主打或熱門的活動及宣導項目，彈跳視窗下方放置 4 大項民眾常用之服務項目，預計「申辦及下載」此項服務將會是 4 大項目其中 1 項，以提高「申辦及下載」的使用率。填答者有使用過「申辦及下載」而滿意此服務的比例有 90.22%，不滿意的比例為 0.35%，覺得普通的比例為 9.43%，顯示民眾滿意本處線上申辦服務，亦有民眾認為此服務為本處網站最滿意部分。



(十三)請問您知道本處網站為地方稅網站，非國稅局網站嗎？

為了解填答者是否知道地方稅及國稅之不同，並藉此提醒本處網站為地方稅網站，故設計此題目。本處於全新官網設置焦點話題，以專區形式標示國稅或地方稅，以達到宣導國稅及地方稅熱門稅務資訊。調查結果顯示，104 年度有 83.50%填答者知道本處為地方稅網站，較 103 年度略顯上升。



(十四)請問您最滿意本處網站哪個部分？請問您認為本處網站需要新增哪些服務？或尚有不足的地方為何？

104 年度有 12.05%填寫者願意留下寶貴意見，較 103 年度上升 196.8%。本年度為全新官網建置第 1 年，因此將建議事項改為提問最滿意本處網站哪個部分及需新增服務與不足之處，以瞭解民眾對全新官網的認同及需改進之服務項目。調查結果顯示，民眾最滿意項目以便民服務比例有 12.52%為最多，其次是宣導園地比例有 7.09%，與本問卷第 2 題最常使用網站功能比例相符合。

104 年度填答者有 12.05%有填寫意見，其中僅 2.35%認為本處網站有需改進之處，以下就民眾建議內容分類並分析：

1. 宣導活動類：

宣導活動類佔建議內容比例為 25.71%，例如反映本處活動太少、宣傳不足及活動不易尋找等，本處 104 年舉辦多項宣導、活動及抽獎項目，如「委託轉帳愛地球」、「為民服務問卷調查」、「網路滿意度問卷調查」、「稅捐線上服務 E 速得體驗活動」等抽獎活動，及多項租稅教育、電子發票換好禮、房地合一等講座及宣導活動，預計 105 年中本處網站擴充案更會在官網首頁增列「主打彈跳頁面」，屆時本處之宣導或抽獎活動在官網上更為顯眼。

2. 美編設計類：

美編設計類佔建議內容比例為 17.14%，例如圖片太少字太多、畫面太花及希望採卡通風格等，本處官網目前圖文比例適當，不宜再增加圖片比例以免網頁因讀取圖片影響連線速度，降低服務品質。

3. 線上櫃檯類：

線上櫃檯類佔建議內容比例為 10.71%，例如建議新增電子稅單及建議稅款自動扣繳功能等，本處將於 105 年度提供電子稅單服務，利用自然人憑證及健保卡即可線上繳稅。

4. 搜尋功能類：

搜尋功能類佔建議內容比例為 7.14%，例如搜尋功能不完善等，本處已於官網設置全站檢索、雙語詞彙查詢及進階搜尋等多元查詢搜索之功能。

5. 即時類：

即時性不足佔建議內容比例為 5.71%，網站稅務新聞已介接市府網站 opendata、統一發票中獎號碼介接財政部稅務入口網、介接等待人數擷取叫號機資訊等。預計 105 年中將再介接市府電子公佈欄，並加強提升本處官網點檢系統與制度，以提升網站即時性。

6. 行動裝置類：

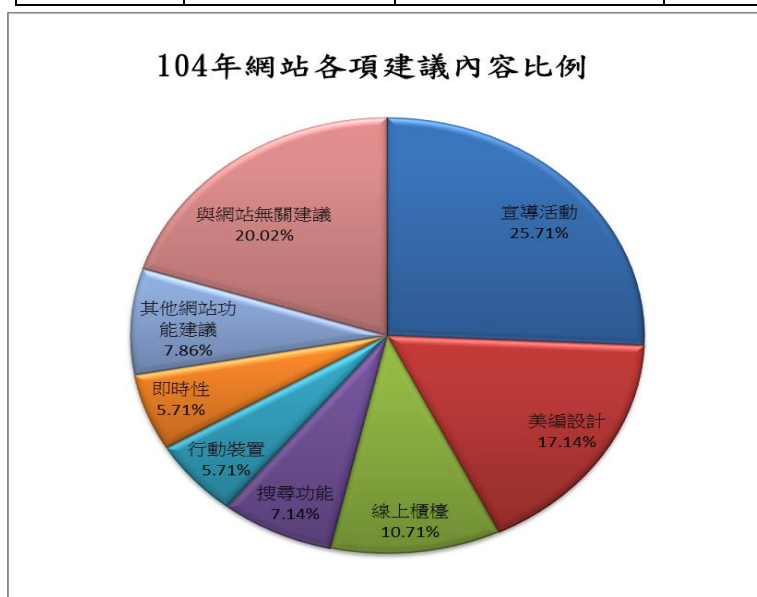
行動裝置類佔建議內容比例為 5.71%，例如建議新增 APP 功能，本處雖無建置 APP，惟本處已有行動版，並且只要以手機登

入本處官網即自動導入行動版，無須額外下載安裝 APP 軟體，可能大部分民眾不知本處有行動版之官網，未來將會持續加強推廣周知。

7. 其他類：

其他類佔建議內容比例為 7.86%，例如相關連結 LOGO 不清楚及分類不夠細等，在以便民為基礎上，本處可立即修改之地方，本處皆會立即修正及補強。而其他與網站內容無關或無法了解民眾文字意思之部分佔 20.02%。民眾的建議都是本處進步的原動力，我們將持續舉辦網路問卷之活動，透過此問卷與民眾溝通，以民眾之角度了解本處官網是否有不便民之處，而民眾提供之良好意見也會納入未來官網之擴充之重要參考，以充分提供便捷多元的資訊網路服務。

有無意見		有填寫意見	無意見	合計
年度	問卷數	355	8,396	8,751
103 年度	比例	4.06%	95.94%	100%
104 年度	問卷數	719	5,249	5,968
	比例	12.05%	87.95%	100%



伍、結論

在電子化、網路化及網路行動化的趨勢下，為了讓社會大眾在任何時間及地點，皆能透過本處網站獲得稅務資訊及進行線上申辦，本處持續秉持著「提升服務品質」之精神，將民眾需求轉化為實際的服務且精益求精地運用網路提供更便民 e 化政府。

本處 103 年 12 月網站全新改版，新版網站針對社會大眾的多元需求，提供中文版、英文版、兒童青少年網、行動版等版面，新增稅務新聞介接市府網站 opendata、統一發票中獎號碼介接財政部稅務入口網、交通指引嵌入 Google Map 及街景功能、提供多元政府互動管道，包含利用 Youtube 影片、line、Facebook 本處粉絲團等，使網站更具可信度、及時性及活潑性。新設置之全功能櫃臺即時等待人數查詢功能及以創新思維整合線上申辦服務，皆於 104 年度獲得民眾肯定。本處更於 104 年 12 月將兒童青少年網以魔幻風格結合本處吉祥物，重新打造成租稅魔法學院，吸引年輕朋友上網瀏覽，並新增手機條碼便利屋，以手機條碼宅配到府服務，推廣民眾使用手機條碼，增加網站服務面向。

未來將持續擴充網路服務功能，致力使資訊公開化、及時性、正確性，讓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」的友善網路環境。

※註：成長率=(本年度件數-上年度件數)/上年度件數 x100%

附表 1：調查內容（問卷題目上下期一致）

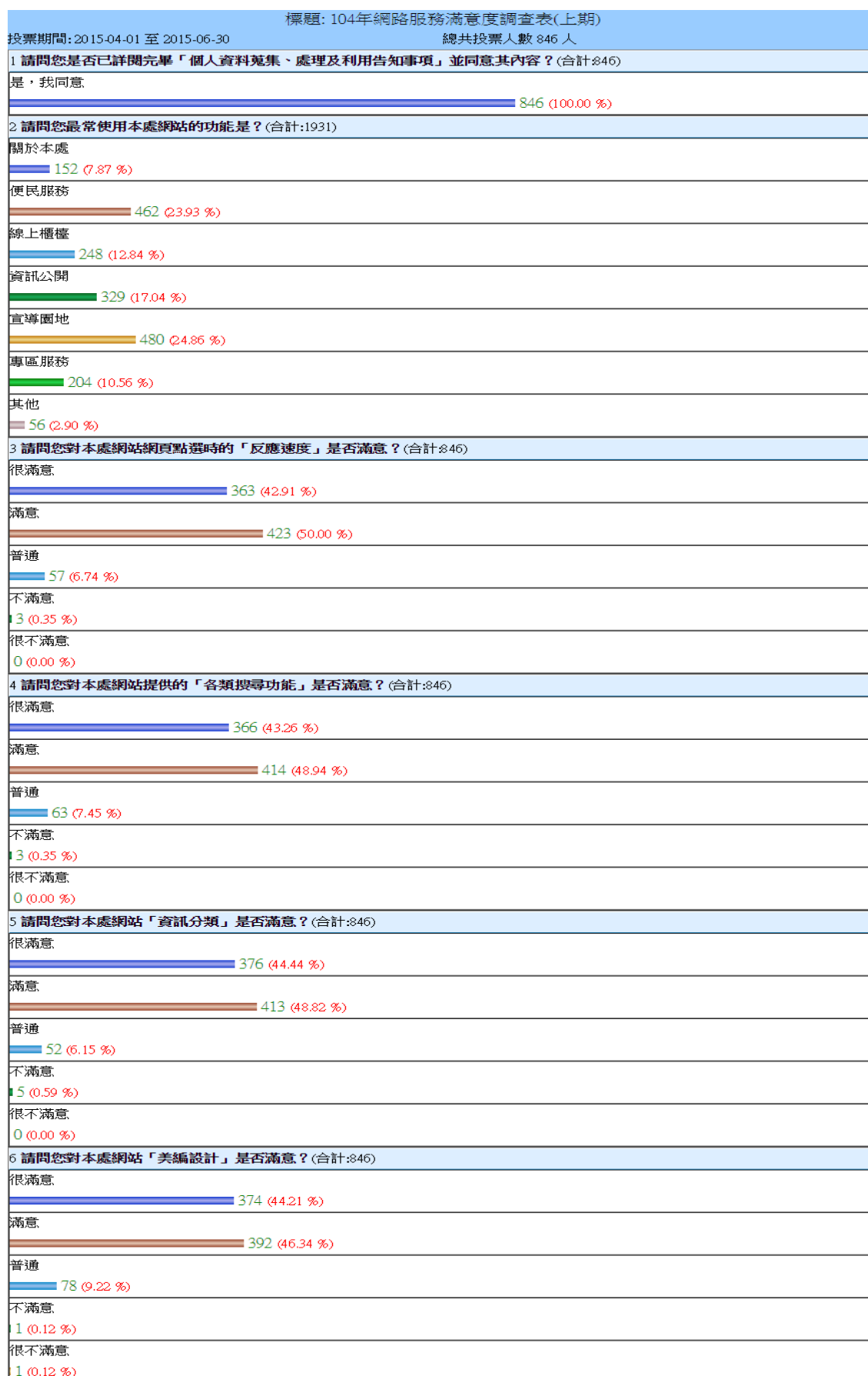
主題：104年網路服務滿意度調查表(上期)	
親愛的市民您好： 為深入瞭解您對本處網站及服務措施之滿意度，祈盼您撥冗填寫本問卷，請不吝於最後意見欄內提供寶貴意見，以作為本處提升網站及服務措施的重要參考，敬請選答惠賜卓見，謝謝！ 問卷調查所提供的個人資料，除供內部研究外，我們會視需要公佈該數據及說明文字，不涉及特定個人之資料揭露。除非取得您的同意或其他法令之特別規定，本網站絕不會將您的個人資料揭露於第三人或使用於蒐集目的以外之其他用途。請詳閱「個人資料蒐集、處理及利用告知事項」後進行下列問卷。	
第1題	請問您是否已詳閱完畢「個人資料蒐集、處理及利用告知事項」並同意其內容？(單選題)
☐	是，我同意
第2題	請問您最常使用本處網站的功能是？(複選題)
☐	關於本處
☐	便民服務
☐	線上櫃檯
☐	資訊公開
☐	宣導圖地
☐	專區服務
☐	其他
第3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4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5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6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7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8題	請問您對本處網站提供「熱門檢索」，方便您快速搜尋這項服務是否滿意？(單選題)
☐	很滿意
☐	滿意
☐	普通
☐	不滿意
☐	很不滿意
第9題	請問您曾使用手機瀏覽本處網站嗎？(單選題)
☐	有
☐	沒有(請跳第11題)
第10題	請問您對手機瀏覽本處網站自動導入行動版是否滿意？(單選題) (非必填)
☐	很滿意
☐	滿意
☐	普通
☐	不滿意
☐	很不滿意
第11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12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13題	請問您對本處網站提供「線上全功能服務櫃檯等待人數」，及時掌握現場等候情況這項服務是否滿意？(單選題)
☐	很滿意
☐	滿意
☐	普通
☐	不滿意
☐	很不滿意
第14題	請問您使用過本處「申辦及下載」進行線上申辦服務嗎？(單選題)
☐	有
☐	沒有(請跳第16題)
第15題	請問您對本處網站提供的「申辦及下載」服務是否滿意？(單選題) (非必填)
☐	很滿意
☐	滿意
☐	普通
☐	不滿意
☐	很不滿意
第16題	請問您知道本處網站為地方稅網站，非國稅局網站嗎？(單選題)
☐	知道
☐	不知道
第17題	請問您最滿意本處網站哪個部分？(問答題) (非必填)
第18題	請問您認為本處網站需要新增哪些服務？或尚有不足的地方為何？(問答題) (非必填)

第19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20題	關於您的個人資料：教育程度(單選題)
☐	國小以下
☐	國中
☐	高中職
☐	專科
☐	大學
☐	研究所以上
第21題	關於您的個人資料：性別(單選題)
☐	男
☐	女
第22題	關於您的個人資料：職業(單選題)
☐	稅務專業人士 (會計師、代客記帳業或地政士等)
☐	學生
☐	其他

附表 2：104 年網路服務滿意度調查表(上期)



7 請問您對本處網站「網頁資訊內容正確性」是否滿意？(合計:846)	
很滿意	387 (45.74 %)
滿意	409 (48.35 %)
普通	45 (5.32 %)
不滿意	4 (0.47 %)
很不滿意	1 (0.12 %)
8 請問您對本處網站提供「熱門檢索」，方便您快速搜尋這項服務是否滿意？(合計:846)	
很滿意	371 (43.85 %)
滿意	407 (48.11 %)
普通	65 (7.68 %)
不滿意	2 (0.24 %)
很不滿意	1 (0.12 %)
9 請問您曾使用手機瀏覽本處網站嗎？(合計:846)	
有	323 (38.18 %)
沒有(請跳第11題)	523 (61.82 %)
10 請問您對手機瀏覽本處網站自動導入行動版是否滿意？(合計:392)	
很滿意	171 (43.62 %)
滿意	190 (48.47 %)
普通	28 (7.14 %)
不滿意	3 (0.77 %)
很不滿意	0 (0.00 %)
11 請問您對本處網站「網頁資訊內容即時性」是否滿意？(合計:846)	
很滿意	363 (42.91 %)
滿意	394 (46.57 %)
普通	86 (10.17 %)
不滿意	2 (0.24 %)
很不滿意	1 (0.12 %)
12 請問您對本處網站「網頁資訊內容實用性」是否滿意？(合計:846)	
很滿意	390 (46.10 %)
滿意	399 (47.16 %)
普通	55 (6.50 %)
不滿意	2 (0.24 %)
很不滿意	0 (0.00 %)

13 請問您對本處網站提供「線上全功能服務櫃檯等待人數」，及時掌握現場等候情況這項服務是否滿意？(合計:846)	
很滿意:	417 (49.29 %)
滿意:	369 (43.62 %)
普通:	58 (6.86 %)
不滿意:	0 (0.00 %)
很不滿意:	2 (0.24 %)
14 請問您使用過本處「申辦及下載」進行線上申辦服務嗎？(合計:846)	
有:	226 (26.71 %)
沒有(請跳第16題)	620 (73.29 %)
15 請問您對本處網站提供的「申辦及下載」服務是否滿意？(合計:314)	
很滿意:	145 (46.18 %)
滿意:	150 (47.77 %)
普通:	17 (5.41 %)
不滿意:	1 (0.32 %)
很不滿意:	1 (0.32 %)
16 請問您知道本處網站為地方稅網站，非國稅局網站嗎？(合計:846)	
知道:	780 (92.20 %)
不知道:	66 (7.80 %)
17 關於您的個人資料：年齡層(合計:846)	
20歲以下:	110 (13.00 %)
21-30歲:	101 (11.94 %)
31-40歲:	185 (21.87 %)
41-50歲:	215 (25.41 %)
51歲以上:	235 (27.78 %)
18 關於您的個人資料：教育程度(合計:846)	
國小以下:	84 (9.93 %)
國中:	60 (7.09 %)
高中職:	206 (24.35 %)
專科:	125 (14.78 %)
大學:	297 (35.11 %)
研究所以上:	74 (8.75 %)
19 關於您的個人資料：性別(合計:846)	
男:	373 (44.09 %)
女:	473 (55.91 %)
20 關於您的個人資料：職業(合計:846)	
稅務專業人士 (會計師、代客記帳業或地政士等):	38 (4.49 %)
學生:	111 (13.12 %)
其他:	697 (82.39 %)

附表 3：104 年網路服務滿意度調查表(下期)

標題: 104年網路服務滿意度調查表(下期)	
投票期間: 2015-09-01 至 2015-11-30	總共投票人數 5122 人
1 請問您是否已詳閱完畢「個人資料蒐集、處理及利用告知事項」並同意其內容？(合計:5122)	
是，我同意	5122 (100.00 %)
2 請問您最常使用本處網站的功能是？(合計:9798)	
關於本處	842 (8.59 %)
便民服務	3130 (31.95 %)
線上櫃檯	1257 (12.83 %)
資訊公開	1857 (18.95 %)
宣導園地	1710 (17.45 %)
專區服務	689 (7.03 %)
其他	313 (3.19 %)
3 請問您對本處網站網頁點選時的「反應速度」是否滿意？(合計:5122)	
很滿意	1845 (36.02 %)
滿意	2746 (53.61 %)
普通	514 (10.04 %)
不滿意	15 (0.29 %)
很不滿意	2 (0.04 %)
4 請問您對本處網站提供的「各類搜尋功能」是否滿意？(合計:5122)	
很滿意	1653 (32.27 %)
滿意	2744 (53.57 %)
普通	701 (13.69 %)
不滿意	20 (0.39 %)
很不滿意	4 (0.08 %)
5 請問您對本處網站「資訊分類」是否滿意？(合計:5122)	
很滿意	1732 (33.81 %)
滿意	2710 (52.91 %)
普通	660 (12.89 %)
不滿意	18 (0.35 %)
很不滿意	2 (0.04 %)
6 請問您對本處網站「美編設計」是否滿意？(合計:5122)	
很滿意	1693 (33.05 %)
滿意	2570 (50.18 %)
普通	802 (15.66 %)
不滿意	50 (0.98 %)
很不滿意	7 (0.14 %)

7 請問您對本處網站「網頁資訊內容正確性」是否滿意？(合計:5122)	
很滿意	1732 (33.81 %)
滿意	2837 (55.39 %)
普通	535 (10.45 %)
不滿意	16 (0.31 %)
很不滿意	2 (0.04 %)
8 請問您對本處網站提供「熱門檢索」，方便您快速搜尋這項服務是否滿意？(合計:5122)	
很滿意	1689 (32.98 %)
滿意	2697 (52.66 %)
普通	710 (13.86 %)
不滿意	23 (0.45 %)
很不滿意	3 (0.06 %)
9 請問您曾使用手機瀏覽本處網站嗎？(合計:5122)	
有	1512 (29.52 %)
沒有(請跳第11題)	3610 (70.48 %)
10 請問您對手機瀏覽本處網站自動導入行動版是否滿意？(合計:1875)	
很滿意	750 (40.00 %)
滿意	820 (43.73 %)
普通	286 (15.25 %)
不滿意	15 (0.80 %)
很不滿意	4 (0.21 %)
11 請問您對本處網站「網頁資訊內容即時性」是否滿意？(合計:5122)	
很滿意	1605 (31.34 %)
滿意	2816 (54.98 %)
普通	685 (13.37 %)
不滿意	13 (0.25 %)
很不滿意	3 (0.06 %)
12 請問您對本處網站「網頁資訊內容實用性」是否滿意？(合計:5122)	
很滿意	1661 (32.43 %)
滿意	2856 (55.76 %)
普通	593 (11.58 %)
不滿意	9 (0.18 %)
很不滿意	3 (0.06 %)

13 請問您對本處網站提供「線上全功能服務櫃檯等待人數」，及時掌握現場等候情況這項服務是否滿意？(合計:5122)	
很滿意	1854 (36.20 %)
滿意	2544 (49.67 %)
普通	711 (13.88 %)
不滿意	10 (0.20 %)
很不滿意	3 (0.06 %)
14 請問您使用過本處「申辦及下載」進行線上申辦服務嗎？(合計:5122)	
有	1155 (22.55 %)
沒有(請跳第16題)	3967 (77.45 %)
15 請問您對本處網站提供的「申辦及下載」服務是否滿意？(合計:1627)	
很滿意	638 (39.21 %)
滿意	818 (50.28 %)
普通	166 (10.20 %)
不滿意	3 (0.18 %)
很不滿意	2 (0.12 %)
16 請問您知道本處網站為地方稅網站，非國稅局網站嗎？(合計:5122)	
知道	4203 (82.06 %)
不知道	919 (17.94 %)
17 關於您的個人資料：年齡層(合計:5122)	
20歲以下	413 (8.06 %)
21-30歲	728 (14.21 %)
31-40歲	1540 (30.07 %)
41-50歲	1258 (24.56 %)
51歲以上	1183 (23.10 %)
18 關於您的個人資料：教育程度(合計:5122)	
國小以下	372 (7.26 %)
國中	283 (5.53 %)
高中職	1025 (20.01 %)
專科	919 (17.94 %)
大學	1939 (37.86 %)
研究所以上	584 (11.40 %)
19 關於您的個人資料：性別(合計:5122)	
男	2218 (43.30 %)
女	2904 (56.70 %)
20 關於您的個人資料：職業(合計:5122)	
稅務專業人士(會計師、代客記帳業或地政士等)	87 (1.70 %)
學生	516 (10.07 %)
其他	4519 (88.23 %)



專業、效能、同理心