

# 新北市政府税捐稽徵處

105年度 網路問卷調查報告



## 目 錄

壹	前言	1
煮	調查動機與目的	1
參	調查方法	1
	<ul><li>一、調查時間:</li><li>二、調查對象:</li><li>三、抽樣方法:</li><li>四、活動辦法:</li><li>五、分析工具:</li></ul>	2 2
肆	調查結果分析	
	<ul><li>一、調查結果摘要</li><li>二、基本資料分析</li><li>(一)性別</li><li>(二)年齢</li></ul>	3 3
	(三)職業	5
	(四)教育程度	7
	<ul><li>(一)請問您最常使用本處網站的功能是?(複選題)</li><li>(二)請問您對本處網站網頁點選時的反應速度是否滿意?</li></ul>	
	(三)請問您對本處網站提供的各類搜尋功能是否滿意?(四)請問您對本處網站資訊分類是否滿意?	
	(五)請問您對本處網站美編設計是否滿意?(六)請問您對本處網站網頁資訊內容正確性是否滿意?	
	(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	?
	(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	ו
	<ul><li>等入行動版是否滿意?</li><li>(九)請問您對本處網站網頁資訊內容即時性是否滿意?</li></ul>	1 5
	<ul><li>(十)請問您對本處網站資訊內容實用性是否滿意?</li><li>(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</li></ul>	場
	等候情況這項服務是否滿意?(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	3
		(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 (	)
伍、	結論	ू स	2	1
附表	1:	調查內容(問卷題目上下期一致)	2 2	2
附表	2:	105 年網路服務滿意度調查表(上期)	2 (	3
附表	3:	105 年網路服務滿意度調查表(下期)	3 (	C
附表	4:	線上問卷調查建議內容(上期)	3 ∠	4
附表	5:	線上問卷調查建議內容(下期)	5 (	C

#### 壹、前言

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,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,本處力求提供專業、精緻、便民的網路服務。

#### 貳、調查動機與目的

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。

#### 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105年4月1日至105年6月30日止

◎下期:自105年9月1日至105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,將問卷置於本處網站,並發布新聞稿及刊登於本處 FaceBook 粉絲團宣導,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。

#### 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 7,806 份,較 104 年度增加 1,838 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 87.45%,較 104 年度 87.56%略顯下降 0.11%,本次調查主要重點項目如資訊分類、內容正確性、導入行動版及內容即時性皆呈現逐年穩定成長的趨勢,顯示民眾對於本處網站正確性及即時性給予正面的評價,且本處網站導入行動裝置也獲得民眾肯定;其他網頁反應速度、搜尋功能、美編等項目,105 年度較104 年度滿意度平均僅微幅下滑 0.66%。

#### 二、基本資料分析

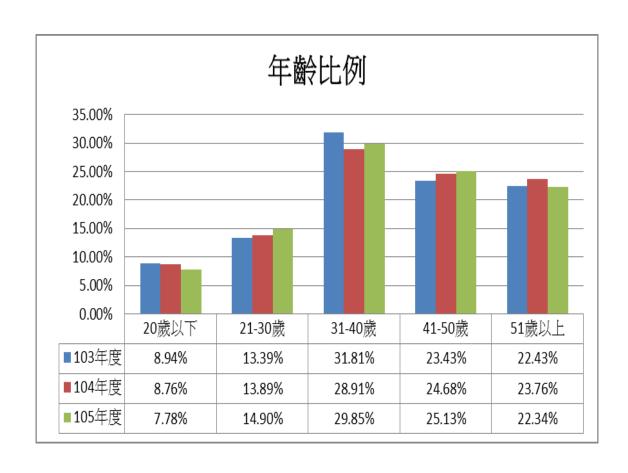
#### (一)性別

依性別分析,105年度填寫問卷之民眾,女性人數為4,642人,占59.47%,男性為3,164人占40.53%,相差18.94%,105年度與104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且逐年上升,顯示女性較男性常瀏覽本處網站。

項目	男		女		合計	
期別	人數	比例	人數	比例	人數	比例
103 年度	3, 884	44. 38%	4, 867	55. 62%	8, 751	100%
104 年度	2, 591	43. 41%	3, 377	56. 59%	5, 968	100%
105 年度	3, 164	40.53%	4, 642	59. 47%	7, 806	100%

#### (二)年龄

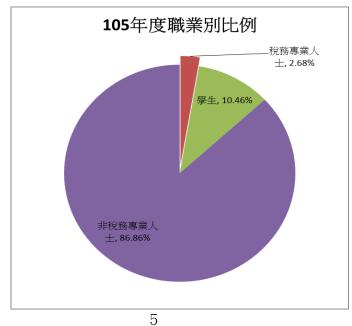
依調查資料顯示,105年度21至50歲使用者較104年度略顯上升,本處網站使用者仍以31歲以上族群為主,103年度佔77.67%,104年度佔77.35%,105年度佔77.32%,每年逐漸下滑,顯示網站使用者雖與地方稅課徵目標對象相符合,且有漸漸年輕化趨勢。



#### (三)職業

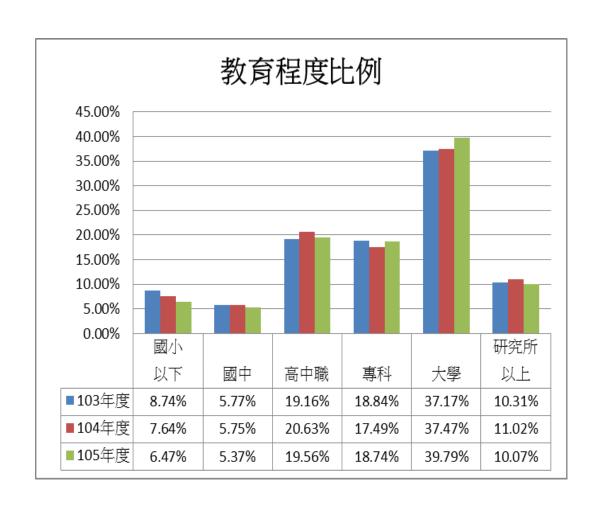
為瞭解稅務專業人使用本處網站所佔比例,將職業別區分為「 稅務專業人士」(如會計師、代客記帳業或地政士)、「非稅務 專業人士」及「學生」(用來分析可能會使用租稅魔法學院( 兒童青少年網)之比例)三大類別。依調查資料顯示,稅務專業 人士使用本處網站約佔2.68%,與104年度相比略顯上升,但 非稅務專業人士及學生合計比例高達 97.32%,因此網站內容 表達應更力求淺顯易懂,符合一般民眾使用的需求。

期別	項目	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
100 4	比例	1.85%	87. 21%	10. 94%	100%
104 年	人數	125	5, 216	627	5, 968
101	比例	2. 09%	87. 4%	10.51%	100%
105 年	人數	209	6780	817	7, 806
103 4	比例	2.68%	86.86%	10.46%	100%



#### (四)教育程度

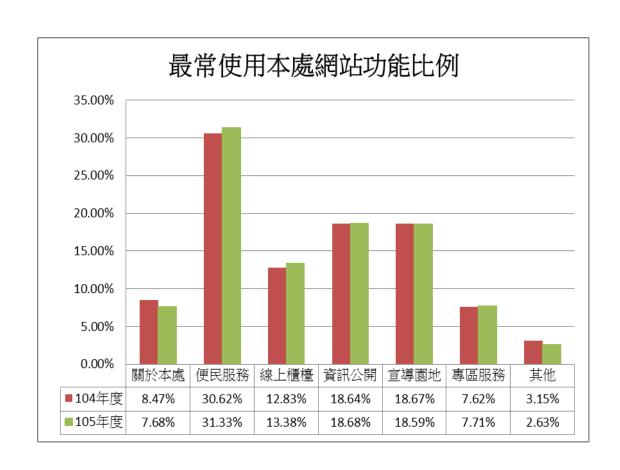
本處網站使用者教育程度 105 年度填答者以大學程度占 39.79%為最多,專科以上程度合計 68.60%,連續 3 年皆 超過半數以上。



#### 三、調查項目整體分析

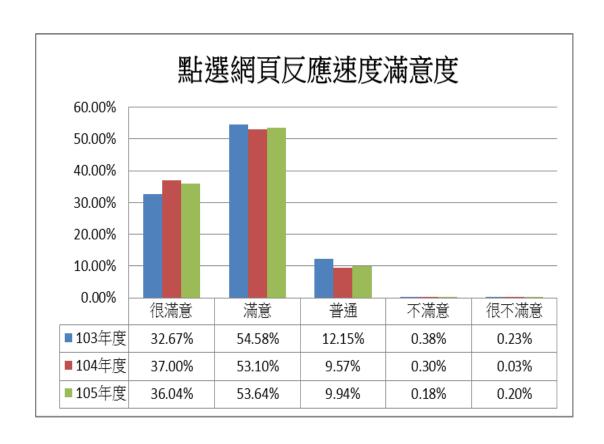
#### (一)請問您最常使用本處網站的功能是?(複選題)

105 年度較 104 年度無顯著幅度變動,最常使用功能仍以便民服務為最多(佔 31. 33%),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依舊較高,其次是資訊公開及宣導園地各佔約 18%。



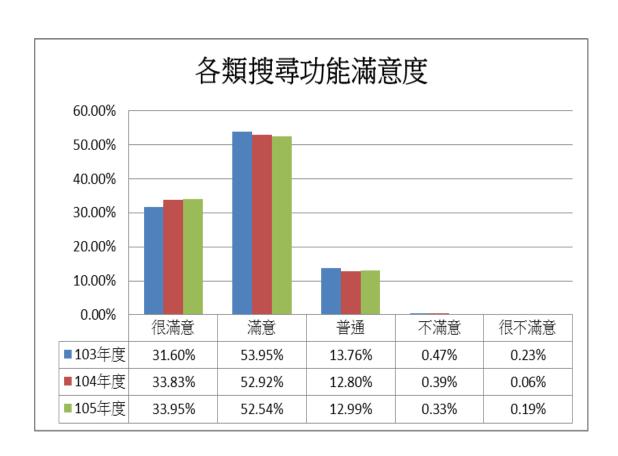
#### (二)請問您對本處網站網頁點選時的反應速度是否滿意?

105 年度相較 104 年度滿意度(包含很滿意及滿意)雖略微下降 0.42%,但相較 103 年度仍為成長且有近九成(89.68%)填答者滿意本處網站網頁點選時的反應速度,顯示使用者對本處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?

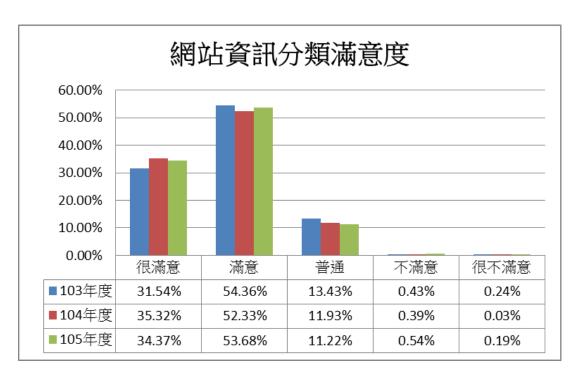
因首頁提供全站檢索功能,並於內頁提供關鍵字查詢,更以類別、區域別等分類搜尋等服務,105 年度有 86.49%填答者滿意本處網站提供各類搜尋功能,雖與 104 年度相比略微下降 0.26%,但相較 103 年度仍為成長,顯示本處網站提供的各類搜尋功能符合使用者需求。



#### (四)請問您對本處網站資訊分類是否滿意?

因本處官網特別針對分類進行簡化,首頁選單分為 3 部分, 第 1 部分為七種稅專區、第 2 部分為六大類功能下拉選單、 第 3 部分為分眾導覽,皆置於網站上方,105 年度有 88.05% 的填答者滿意本處網站資訊分類,滿意人數較 104 年度略顯 上升 0.4%且連續 2 年成長。

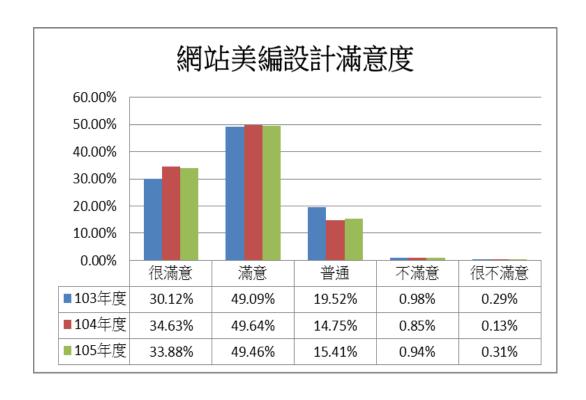




#### (五)請問您對本處網站美編設計是否滿意?

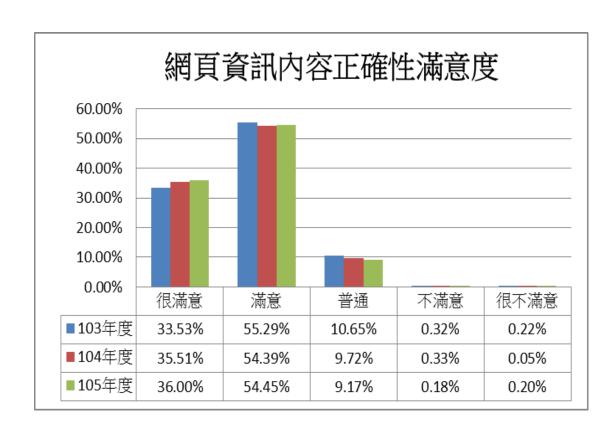
為讓網頁美編設計活潑化,本處官網首頁依四季進行全版色 系調整及刊頭結合新北市旅遊景點,更依節慶、開徵進行形 象區圖片更換,105 年度有 83.35%填答者滿意本處網站美編 設計,雖與104年度相比略顯下降 0.93%,但相較103年度仍 為成長且有超過八成使用者肯定本處官網美編設計。





#### (六)請問您對本處網站網頁資訊內容正確性是否滿意?

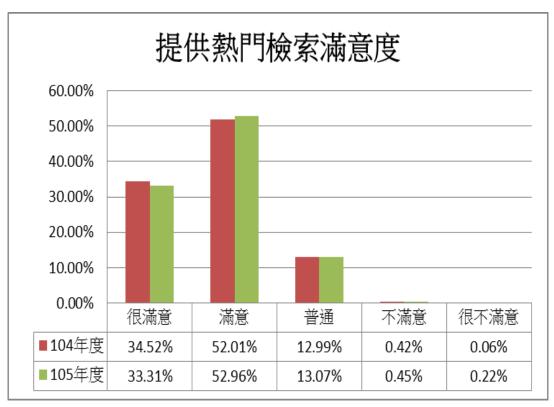
105 年度有 90.45%填答者滿意本處網站內容正確性,與 104 年度相比略顯上升 0.55%,連續 2 年皆為成長,105 年度更超 過九成民眾對於資訊正確性表示認同。



## (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?

本處官網於首頁提供熱門檢索功能,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,105年度滿意度雖與104年度相比略顯下降0.26%。但調查結果顯示,仍有超過86.27%民眾認同提供此項服務。



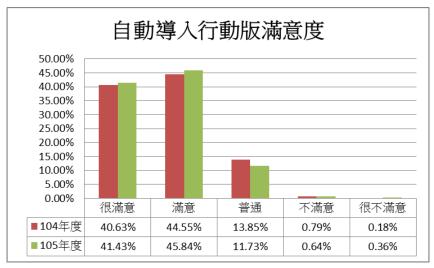


## (八)請問您曾使用手機瀏覽本處網站嗎?請問您對手機瀏覽本處網站自動導入行動版是否滿意?

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網站即自動導入行動版,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,105 年度填答者使用手機登入比例為 36.47% 高於 104 年度 5.72%,顯示越來越多民眾有使用手機瀏覽網站的習慣。而曾使用行動版官網有 87.26%填答者滿意自動導入行動版服務亦高於 104 年度 2.08%,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。

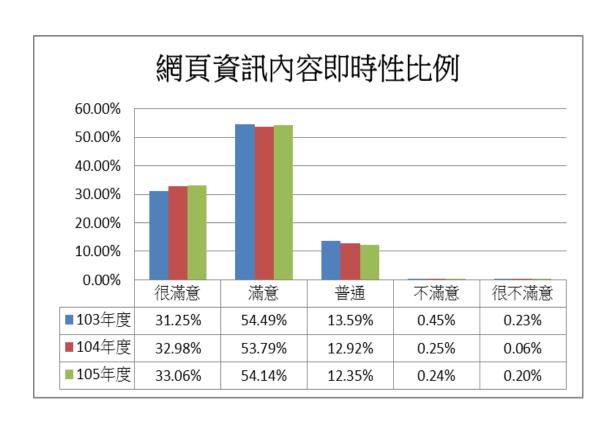






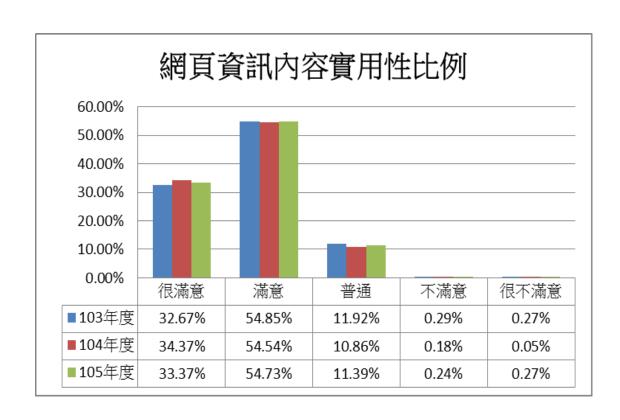
#### (九)請問您對本處網站網頁資訊內容即時性是否滿意?

本處網站為加強及時更新服務,採用系統介接方式,如稅務 新聞、稅務公告、公同共有及公示送達等介接市府資料開放 平台,可同步更新;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;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臺等待人數。調 查結果顯示,105 年度有 87.20%填答者滿意本處網站內容即 時性,較104年度略顯上升 0.43%且連續 2 年皆為成長。



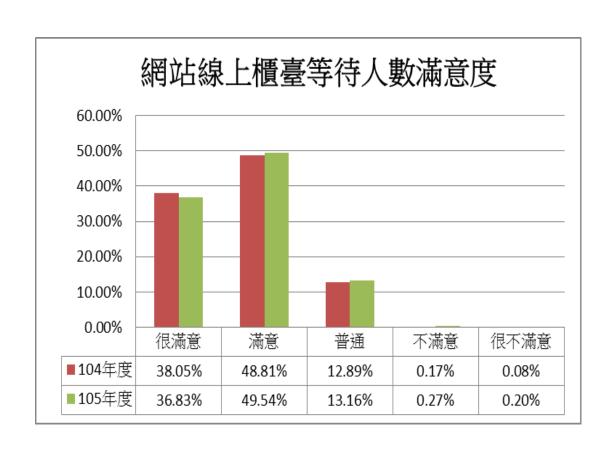
#### (十)請問您對本處網站資訊內容實用性是否滿意?

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。調查結果顯示,105年度有 88.10%填答者滿意本處網站內容實用性,雖較 104 年度略顯 下降 0.81%,但仍有近九成的民眾肯定資訊內容實用性。



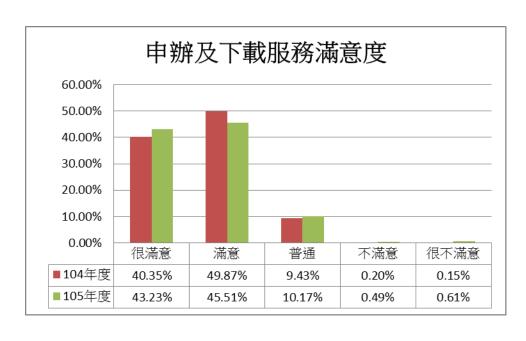
## (十一)請問您對本處網站提供線上全功能服務櫃臺等待人數,及時 掌握現場等候情況這項服務是否滿意?

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。105 年度有 86.37%填答者滿意此服務,雖較 104 年度略顯下降 0.49%,但有部分填答者民眾認為此服務為本處網站最滿意部分,顯示民眾仍認同提供此項服務。



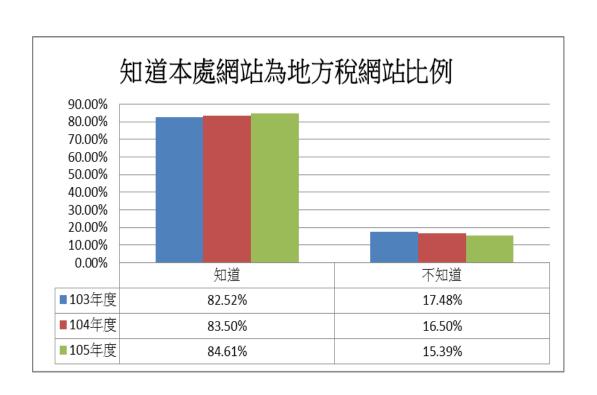
## (十二)請問您使用過本處申辦及下載進行線上申辦嗎?請問您對本 處網站提供的申辦及下載服務是否滿意?

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。105年度填答者使用過申辦及下載比例為22.80%,相較104年度23.14%略顯下降0.34%。105年度填答者有使用過「申辦及下載」而滿意此服務的比例有88.74%,較104年度下降1.48%,本項為滿意度降低較多之項目,因「申辦及下載」涉及五項申辦管道(財政部稅務入口網、地方稅網路申報,本府 e 櫃檯、本處 e 速得、本處信箱),無法究其原因,預計於106度辦理此項調查時新增「不滿意原因」欄位,深入了解民眾不滿意原因並依其原因改善,期能帶給民眾更優質的網站服務,使民眾能充份運用並肯定本處網站之服務項目。



#### (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,105年度有84.61%填答者知道本處為地方稅網站,較104年度略顯上升且1.11%連續2年皆為成長。



## (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?

本題設計為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,105年度有9.38%填寫者願意留下寶貴 意見,多數對本處網路服務表示肯定及鼓勵,最滿意部分以 便民服務為最多,其次為宣導園地。意見填寫者其中僅2.53% 認為本處網站有需改進之處,以希望多辦抽獎活動為最多, 本處每年均視需要依活動目的及預算辦理相關活動,以吸引 民眾參與;其次為建議 e 速得開放其他瀏覽器使用,因稅務 資料具機敏性,e速得需透過憑證辨識申請人之網路身份,以 保護民眾個資,為使用方便性,若非以 IE 瀏覽器開啟,民眾 需自行進行複雜的電腦環境設定,因此仍僅限 IE 瀏覽器使用 ,詳細建議內容及意見處理請參考附表 4、5。民眾的建議是 本處進步的原動力,我們將持續舉辦網路問卷調查,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擴充之重要 參考,以提供更便捷多元的資訊網路服務。

	有無意見	有填寫	無意	合計
年度		意見	見	<b>1</b> 1 1
103 年度	問卷數	355	8, 396	8, 751
100 平及	比例	4.06%	95. 94%	100%
10.4 左 庇	問卷數	719	5, 249	5, 968
104 年度	比例	12.05%	87. 95%	100%
105 左 卒	問卷數	732	7, 074	7, 806
105 年度	比例	9. 38%	90.62%	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。

本處官網為提供更正確即時的網頁資訊,105 年度將稅務公告、公同共有及公示送達等介接市府開放資料平台,新增首頁多用途彈跳視窗服務,更訂定「本處官網資料維護檢核執行計畫」由網站管理人每日檢視整體網站,再由各單位指派專人擔任資料檢核人員每月至少再檢核一次,落實雙重檢核、專業分工及分層負責,執行結果符合期待,網頁內容正確性及即時性滿意度皆呈現成長,惟整體滿意度仍略顯下降 0.11%,其中以「申辦及下載」幅度較高,預計於 106 度辦理此項調查時新增「不滿意原因」欄位,深入了解民眾不滿意原因並依其原因改善,期能帶給民眾更優質的網站服務。

未來將持續擴充網路服務功能,致力使資訊公開化、即時性、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:105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「<mark>個人資料蒐集、處理及利用告知事項</mark>」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?(單選盟)
0	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
	宣導園地
	<b>專區服務</b>
	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)
0	很滿意
0	滿意
0	普通
0	不滿意
0	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)
0	很滿意
0	滿意
0	普通
0	不滿意
0	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)
0	很滿意
0	滿意
0	普通
0	不滿意
0	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
0	不滿意
0	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)
0	很滿意
0	滿意
0	普通
0	不滿意
0	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
0	普通
0	不滿意
0	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
0	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)
0	20歳以下
0	21-30歳
0	31-40歳
	41-50歳
	51歳以上
第20題	關於您的個人資料:教育程度(單選題)
0	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
0	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: 105 年網路服務滿意度調查表(上期)

標題: 105年網路服務滿意度調查表(上期)
投票期間: 2016-04-01 至 2016-06-30 總共投票人數 3985 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:3985)
是,我同意 
2 請問您最常使用本處網站的功能是? (合計:7511)         關於本處
<b>199</b>
便民服務
2325 (30.95 %)
1043 (13.89 %)
1370 (18.24 %)
直導園地
1442 (19.20 %)
專區服務
594 (7.91 %)
其他
= 193 <del>Q.57 %)</del>
3 <b>請問您對本處網站網頁點選時的「反應速度」是否滿意?</b> (合計:3985)
很滿意 
1342 (33.68 %)
滿意
2220 (55.71 %)
普通 404 (10.14 %)
不滿意
19 (0.23 %)
【
10 (0.25 %)
1292 (32.42.%)
滿意
2172 (54.50 %)
普通
499 (12.52 %)
不滿意 I
14 (0.35 %)
根不滿意
18 (0.20 %)
5 <b>請問您對本處網站「資訊分類」是否滿意?</b> (合計:3985)
很滿意.
1299 ( <b>32.60 %</b> ) 滿意
2226 (55.86 %)
普通
434 (10.89 %)
不滿意
■17 (0.43 %)
很不滿意
9 (0.23 %)

6 <b>請問您對本處網站「美編設計」是否滿意?</b> (合計:3985)
很滿意
1282 (32.17 %)
滿意
2035 (51.07 %)
普通
614 (15.41 %)
不 <mark>滿意</mark>
■38 (0.95 <b>%</b> )
根不 <b>滿意</b>
16 (0.40 %)
7 <b>請問您對本處網站「網頁資訊內容正確性」是否滿意?</b> (合計 <i>3</i> 985)
根滿意 The control of the control of t
1356 (34.03 %)
2244 (56.31 %)
普通
368 (9.23 %)
不滿意 -
7 (0.18 %)
很不 <b>满意</b>
10 (0.25 %)
<ul><li>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:3985)</li></ul>
很滿意
1282 (32.17 %)
滿意.
2169 (54.43 %)
普通 504 (1965 (2)
504 (12.65 %)
不滿意
「20 (0.50 %) 伊工学会
很不 <b>滿意</b> ■10 (0.25 %)
9 <b>請問您曾使用手機瀏覽本處網站嗎?</b> (合計:3985)
有 1422 公長 65 65 67
1433 (35.96 %)
沒有(請跳第11題)
2552 (64.04 %)
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:1672)
根滿意
643 (38.46 %)
滿意.
801 (47.91 %)
普通 205 (1226 (4)
205 (12.26 %) 不详音
不滿意
■ 12 <mark>(0.72 %)</mark> 很不滿意
11c小 App. ■ 11 (0.66 %)
F 11 (0.00 /0)

11 請問您對本處網站「網頁資訊內容即時性」是否滿意?	(合計3985)
<b>很滿意</b>	
1230 (30.87 %)	
滿意	
2240 (56.21 %)	
普通	
491 (12.32 %)	
不滿意	
15 (0.38 %)	
很不滿意	
19 (0.23 %)	
12 請問您對本處網站「網頁資訊內容實用性」是否滿意?	(合計:3985)
表示	
1254 (31.47 %)	
滿意	
2283 (57.29 %)	
普通	
420 (10.54 %)	
不滿意	
T MME. ■ 17 (0.43 %)	
1 / ( <del>)                                  </del>	
l .	
11 (0.28 %)	
13 請問您對本處網站提供「線上全功能服務櫃檯等待人數」	<b>,及時掌握現場等候情況這項服務是否滿意?</b> (合計:398
根滿意.	
1404 (35.23 %)	
滿意	
2027 (50.87 %)	
普通	
527 (13.22 %)	
不滿意	
18 (0.45 %)	
很不滿意	
19 (0.23 %)	
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:3985)
有	
940 (23.59 %)	
沒有(請跳第16題)	
3	045 (76.41 %)
	(合計:1303)
表示	, , , , , , , , , , , , , , , ,
513 (39.37 %)	
滿意	
643 (49.35 %)	
普通	
l .	
130 (9.98 %)	
不滿意	
8 (0.61 %)	
很不 <b>滿意</b> .	
9 (0.69 %)	



### 附表 3: 105 年網路服務滿意度調查表(下期)

標題: 105年網路服務滿意度調查表(下期) 投票期間: 2016-09-01 至 2016-11-30
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:3821)
是,我同意
3821 (100.00 %)
2 <b>請問您最常使用本處網站的功能是?</b> (合計:7176)
關於本處
584 (8.14 %)
便民服務 I
2277 (31.73 %)
線上櫃檯
922 (12.85 %)
資訊公開 
1374 (19.15 %)
1289 (17.96 %)
專區服務 ==== 537 <b>(</b> 7.48 <b>%</b> )
其他
■ 193 (2.69 %)
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:3821)
根滿意
1471 (38.50 %)
滿意
1967 (51.48 %)
普通
372 (9.74 %)
5 (0.13 %)
很不滿意
6 (0.16 %)
4 <b>請問您對本處網站提供的「各類搜尋功能」是否滿意?</b> (合計:3821)
很滿意
1358 (35.54 %)
滿意
1929 (50.48 %)
普通 
515 (13.48 %)
不滿意
12 (0.31 %)
很不滿意
7 (0.18 %)
5 <b>請問您對本處網站「資訊分類」是否滿意?</b> (合計:9821)
很滿意. 1384 (26.22 %)
満意、 
普通
442 (11.57 %)
不滿意
<b>1</b> 25 (0.65 %)
(R不滿意)
6 (0.16 %)

6 <b>請問您對本處網站「美編設計」是否滿意?</b> (合計:3821)
很滿意
1363 (35.67 %)
L
1826 (47.79 %)
589 (15.41 %)
35 (0.92 %)
根不 <b>滿意</b>
18 (0.21 %)
7 請問您對本處網站「網頁資訊內容正確性」是否滿意? (合計:3821)
表表表。 表表表
1454 (38.05 %)
滿意
2006 (52.50 %)
348 (9.11 %)
不滿意
7 (0.18 %)
很不滿意
6 (0.16 %)
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:3821)
根滿意
1318 (34.49 %)
1965 (51.43 %)
普通 Language Company of the Company
516 (13.50 %)
不滿意。 
15 (0.39 %)
很不滿意  -
17 (0.18 %)
9 <b>請問您曾使用手機瀏覽本處網站嗎?</b> (合計:3821)
<b>有</b>
1414 (37.01 %)
沒有(請跳第11題)
2407 (62.99 %)
2407 (62.99 %) 10 <b>請問您對手機瀏覽本處網站自動導入行動版是否滿意?</b> (合計:1618)
2407 (62.99 %)  10 <b>請問您對手機瀏覽本處網站自動導入行動版是否滿意?</b> (合計:1618)  很滿意
2407 (62.99 %)  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:1618)  很滿意
2407 (62.99 %)  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:1618)  很滿意.  720 (44.50 %)  滿意.
2407 (62.99 %)  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:1618)  很滿意.  720 (44.50 %)  滿意.  707 (43.70 %)
2407 (62.99 %)  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:1618)  很滿意.  720 (44.50 %)  滿意.  707 (43.70 %)
2407 62.99 %)  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:1618)  很滿意.  ———————————————————————————————————
2407 (62.99 %)  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:1618)  很滿意.  720 (44.50 %)  滿意.  707 (43.70 %)  普通  181 (11.19 %)  不滿意.
2407 62.99 %)  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:1618)  很滿意.  ———————————————————————————————————

11 請問您對本處網站「網頁資訊內容即時性」是否滿意? (合計:3821)	
1351 (35.36 %)	
1986 (51.98 %)	
普通	
473 (12.38 %)	
不滿意	
4 (0.10 %)	
根不滿意 Tensor to the control of the c	
7 (0.18 %)	
12 <b>請問您對本處網站「網頁資訊內容實用性」是否滿意?</b> (合計:3821)	
<b>根滿意</b>	
1351 (35.36 %)	
1989 (52.05 %)	
普通 Language 160 cm = 160	
469 (12.27 %)	
不满意	
2 (0.05 %) 相力支充	
根不滿意 ■ 10 <u>0.26 %</u> )	
	2001
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: 很滿意	5821)
1471 (38.50 %)	
1840 (48.15 %)	
<u> </u>	
500 (13.09 %)	
<u> </u>	
13 (0.08 %)	
L	
7 (0.18 %)	
14 <b>請問您使用過本處「申辦及下載」進行線上申辦服務嗎?</b> (合計:3821)	
有	
840 (21.98 %)	
沒有(請跳第16題)	
2981 (78.02 %)	
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:1156)	
根滿意	
550 (47.58 %)	
滿意	
476 (41.18 %)	
普通	
120 (10.38 %)	
不滿意	
4 (0.35 %)	
根不滿意 16.0.52 %)	

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:3821)
知道	
	3219 (84.24 %)
不知道	
602 (15.76 %)	
17 <b>關於您的個人資料:年齡層</b> (合計:3821)	
20歲以下	
309 (8.09 %)	
21-30歲	
559 (14.63 %)	
31-40歲	
1085 (28.40 %)	
41-50歲	
931 (24.37 %)	
51歲以上	
937 (24.52 %)	
18 關於您的個人資料:教育程度 (合計:3821)	
國小以下	
265 (6.94 %)	
國中	
219 (5.73 %)	
高中職	
739 (19.34 %)	
專科	
682 (17.85 %)	
大學	
1515 (39.65 %)	
研究所以上	
401 (10.49 %)	
19 <b>關於您的個人資料:性別</b> (合計:3821)	
男	
1661 (43.47 %)	
<b>女</b>	
2160 (56.53 %)	
20 <b>關於您的個人資料:職業</b> (合計:3821)	
稅務專業人士 (會計師、代客記帳業或地政士等)	
104 (2.72 %)	
學生	
408 (10.68 %)	
其他	2200 %5 50 %
	3309 (86.60 %)

## 附表 4: 線上問卷調查建議內容(上期)

## [105 年網路服務滿意度調查表(上期)]線上問卷建議內容

	T	T	
編號	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	意見處理方式
1	提供很多實用資訊!很棒!謝謝你們!		感謝支持
2	便民服務	NA	感謝支持
3	抽獎活動		感謝支持
4	便民服務		感謝支持
5	不會很密集 很容易找到自己 所需的資訊	如有不定時活動會更棒	每年皆依活動目的及經費辦 理
6	用電腦就看得清楚了	如果再生動些會更好喔!	感謝支持
7	線上櫃台,省去我親臨一趟的 麻煩		感謝支持
8	資訊公開	畫面可以用的再簡單一點	未具體描述改進事項
9	清晰明瞭,官網非常簡易入手 ,非常喜歡	簡單有素質,但少了點溫馨感	未具體描述改進事項
10	線上申辦服務		感謝支持
11	線上櫃台! 服務快速便捷~	更加加強電子發票使用之宣導~	感謝支持
12		抽獎活動宣導	每年皆依活動目的及經費辦 理
13	宣導園地		感謝支持
14	便民服務		感謝支持
15	便民服務		感謝支持
16	便民服務		感謝支持
17	抽獎活動 XD		感謝支持
18	操作方便		感謝支持
19	宣導園地	NA	感謝支持
20	專區服務	不需新增	感謝支持
21	版面操作容易		感謝支持
22	資訊更新快速		感謝支持

23	資訊更新快速		感謝支持
24	資新更新快速		感謝支持
25	資訊更新快速		感謝支持
26	便民服務	暫時沒有	感謝支持
27	資訊分類		感謝支持
28	整體設計	目前都還不錯,繼續保持^ ^	感謝支持
29	資訊公開	無意見	感謝支持
30	宣導園地	無意見	感謝支持
31	便民服務	無意見	感謝支持
32	便民服務	無意見	感謝支持
33	下載辦裡稅務表單電子檔	還沒想到	感謝支持
34	介面簡單易懂		感謝支持
35	網頁介面清楚易懂		感謝支持
36	介面簡單易懂		感謝支持
37	簡單好懂的介面與方便的搜尋 功能		感謝支持
38	我最滿意線上櫃檯		感謝支持
39	宣導園地	多使用案例宣導	本處官網設有常見問答及違章案例
40	有很多資訊		感謝支持
41	便民服務中的節稅健檢。	增加有獎徵答的互動,讓民眾能 藉由問答過程更能進一步了解稅 務資訊。	會請宣導股辦理。
42	版面簡單明瞭.方便使用		感謝支持
43	線上全功能服務櫃檯等待人數	即時更新資料	本處官網多項功能已介接系統,如新聞及公告等,將會 持續研擬可行功能
44	「熱門檢索」	反應速度要快	目前連線平均需時 0.03 秒
45	申辦及下載	多辦活動	每年皆依活動目的及經費辦 理
46	申辦及下載	多舉辦活動	每年皆依活動目的及經費辦 理

47	線上全功能服務櫃檯等待人數	多半宣導活動	每年皆依活動目的及經費辦 理
48	申辦及下載	反應速度要快	目前連線平均需時 0.03 秒
49	申辦及下載	多辦活動宣導	每年皆依活動目的及經費辦 理
50	網頁資訊內容實用性	多辨活動	每年皆依活動目的及經費辦 理
51	申辦及下載	多辨活動	每年皆依活動目的及經費辦 理
52	資料豐富	新消息更新	本處官網已設有稅務新聞及活動訊息
53	稅務分類清楚又顯眼????		感謝支持
54	「線上全功能服務櫃檯等待人 數」很貼心		感謝支持
55	資訊即時,查詢多元		感謝支持
56		網站功能單調無聊	本處官網首頁有四季變化, 更再特定節慶及開徵期會有 所不同。
57	便民服務	租稅教育可開闢專區	本處官網已設有稅務大學堂
58	可增加影音教學專區多辦租稅 教育活動		本處官網已設有稅務大學堂
59	專區服務。	已很完善。	感謝支持
60	稅務資訊豐富.	新法規應多做宣導讓民眾知悉.	會請宣導股辦理。
61	豐富性	多辨活動	每年皆依活動目的及經費辦 理
62	很實用		感謝支持
63	很方便		感謝支持
64	內容豐富		感謝支持
65	很容易操作		感謝支持
66	内容多元		感謝支持
67	希望多些宣導實務案例節省地 價稅方式。	多些動畫說明,讓讀者更快瞭解 。	因網站動畫過多會使連線品 質降低。

68	會提供仔細的兌換項目,可以 提早準備發票兌換。		感謝支持
69	便民服務		感謝支持
70	線上繳納牌照稅	很滿意	感謝支持
71	都非常讚喔		感謝支持
72	線上全功能服務櫃檯等待人數	目前沒有,很好。	感謝支持
73	便民服務區		感謝支持
74	資訊分類佳		感謝支持
75	提供總處等待人數	可以提供更多元化的稅務通知, 像是南區垃圾車運作時,會一併 廣播最新消息給倒垃圾的市民, 這樣針對一些不常使用電子器材 的市民能更貼切收到通知	將提供於宣導股參考
76	宣導園地	民眾稅務規劃諮詢	本處官網提供服務通訊方便 找尋各稅聯絡資訊並於各稅 皆有節稅園地
77	資訊公開		感謝支持
78		建議對於房屋稅,地價稅等之計 算方式能有明確說明。	本處官網已設有各稅的稅率 及計算公式
79	資訊分類		
80	資訊分類		感謝支持
81	便民服務	多增加抽獎活動	每年皆依活動目的及經費辦 理
82	資訊充足		
83	線上全功能服務櫃檯等待人數 和線上服務和預約服務		感謝支持
84	等候人數顯示	多辦活動囉	每年皆依活動目的及經 <b>費</b> 辦 理
85	資訊公開		感謝支持
86	專區服務	個人覺得足夠	感謝支持
87	便民服務		感謝支持
88	資訊公開		感謝支持
89	便民服務		感謝支持

90	線上櫃檯	X	感謝支持
91	便民服務		感謝支持
92	即時資訊讓人清楚明白	大致都很 OK	感謝支持
93	網頁資訊內容實用性	無任何意見	感謝支持
94	排版色彩豐富		感謝支持
95	資訊詳盡能找到所需之消息與 宣導事項及賦稅知識	暫無	感謝支持
96	便民服務		感謝支持
97		找取消代扣繳費用找不到,打電 話尋問才找到。	本處官網設有全站檢索功能
98	資訊公開	無意見	感謝支持
99	線上櫃台		感謝支持
100	資料明確方便查閱	尚未想到	感謝支持
101	對民眾的反應可很快的回覆		感謝支持
102	便民服務.	無.	感謝支持
103	宣導園地	無意見	感謝支持
104	便民服務	無意見	感謝支持
105	資訊公開	非常滿意	感謝支持
106	宣導園地可以知道很多知識		感謝支持
107	簡單明瞭		感謝支持
108	視覺風格不錯		感謝支持
109	畫面精美、字體清楚。	新北市各機關服務電話應在最醒 目處,方便連結、查詢,如交通 隊、派出所、消防隊、公益單位 。	
110	便民服務	現在還未發現.目前很滿意現況	感謝支持
111	線上全功能服務櫃檯等待人數	目前沒有	感謝支持
112		便民服務	感謝支持
113	資料查詢		感謝支持
114	各網頁都很棒繼續加油	希望可以多舉辦抽獎活動	每年皆依活動目的及經費辦 理
115	便民服務項目		感謝支持
116	宣導園地		感謝支持

117	有稅務即時通,很便利	線上計算,立刻知道稅額	各稅皆設有試算查詢功能, 地價稅更於今年在 e 速得新 增當期地價稅即時查詢功能
118	速度!		感謝支持
119	活動訊息		感謝支持
120	線上查詢下載線上申辦!	目前尚無!	感謝支持
121		希望增加所得稅申報等服務	國稅業務
122	宣導園地 裡面的租稅魔法學院好有趣!	無。	感謝支持
123	查詢方便		感謝支持
124		首頁項目連結完全無反應	本處官網功能目前皆正常
125	都很滿意,很便民		感謝支持
126	資訊公開	網頁做好看點吧	未具體描述改進事項
127	網頁設計簡明		感謝支持
128	宣導園地		感謝支持
129	網頁整理設計很棒,很方便又 很有系統!	還沒有想到	感謝支持
130	線上報號及櫃台	搜尋部分可以更精細會更好	未具體描述改進事項
131	很不錯,繼續加油	暫時沒想到	感謝支持
132	便民服務裡的功能皆很方便 也很實用	尚無	感謝支持
133	線上申辦服務		感謝支持
134	直接顯示最近要開徵的稅收資訊,不用花時間去網站翻找.	雖然是地方稅網站,還是想建議 ,國稅局網站怎不提供證券憑證 進行線上繳稅呢?	國稅業務
135	網頁資訊內容實用性		感謝支持
136	資訊分類		感謝支持
137	線上櫃檯	足夠	感謝支持
138	使用牌照稅說明		感謝支持
139	資訊公開	沒	感謝支持
140	申辦及下載		感謝支持
141	美編		感謝支持
142	便民服務		感謝支持
143	網頁資訊內容即時性		感謝支持
144	便民服務	健康雜誌	感謝支持
145	申辦及下載		感謝支持
146	抽獎		感謝支持
147	LINE 的功能		感謝支持

148	線上全功能服務櫃檯等待人數		感謝支持
149	網頁資訊內容即時性		感謝支持
150	便民服務	有問必答	感謝支持
151	線上櫃台		感謝支持
152	版型配置。	無。	感謝支持
153	本處網站提供「熱門檢索」,		感謝支持
154	線上櫃台		感謝支持
155	便民服務		感謝支持
156	跑馬燈訊息	對於網頁搜尋功能	感謝支持
157	有獎徵答		感謝支持
158	試算		感謝支持
159	便民服務	服務很多項 我身為新北市民感 到很棒	感謝支持
160	易懂清楚		感謝支持
161		要查詢個人如房屋稅籍編號及應納稅損只要輸入所有權人身份證字號即可查詢,像要繳納營利事業所得稅或各類所得扣繳繳款書只要輸入統一編號即可查詢並列印。	因稅務資料具機敏性,需以 憑證線上申請確保資料安全 無虞
162	資訊公開	無意見	感謝支持
163	線上櫃台	網頁設計不錯	感謝支持
164	便民服務		感謝支持
165	宣導園地	尚可	感謝支持
166	戶籍謄本線上申請 下載申請 各類表格		感謝支持
167	線上繳稅	繳款證明書電子檔	本處設有 e 速得提供繳納電子證明申請
168	資料下載		感謝支持
169	資訊公開		感謝支持
170	介面好簡單,容易懂		感謝支持
171	都還滿清楚		感謝支持
172	線上申辦		感謝支持
173	網頁設計很舒服,幾個主要的 稅務主題置頂容易找到		感謝支持
174	網頁簡單不複雜尤其邊邊沒有 一堆晃動的 icon.		感謝支持

175	新法宣導		感謝支持
176	網路報稅		感謝支持
177	本處網站提供「熱門檢索」		感謝支持
178	網站提供的「各類搜尋功能」		感謝支持
179	字體大小適中,排版乾淨簡潔。		感謝支持
180	便利性		感謝支持
181	操作容易	目前尚無	感謝支持
182	速度	目前沒有	感謝支持
183	方便查詢房屋稅率方式		<b>感謝支持</b>
184	宣導園區	有獎徵答之贈獎活動	會請宣導股辦理。
185	提醒繳稅時間		感謝支持
186	便民服務	可以主動發 mail 通知 1.各類稅款 開徵起始 2. 繳稅日期即將到期 前通知 3.各項權利義務通知及 提醒	目前因納稅人主動留下 email 極為少數,系統開發成 本與使用效率不相符,地方 稅開徵相關資訊本處已透過 Line@及 FB 即時推播,並利 用報章模體持續宣導
187	分類		感謝支持
188	瀏覽速度快	多辦點抽獎	每年皆依活動目的及經費辦 理
189	首頁的各項公告訊息	以地方稅務網站來說 個人已經 夠用 謝謝	感謝支持
190	便民服務	目前都很好	感謝支持
191	線上櫃台	稅務新聞	目前已有稅務新聞
192	一目了然		感謝支持
193	檢索方便		感謝支持
194	線上辦理作業非常方便	暫無	感謝支持
195	可以獲得許多稅務相關訊息		感謝支持
196	提供許多稅務訊息		感謝支持
197	提供稅務知識		感謝支持

198	 線上申辦作業相當方便		感謝支持
199	提供相關稅務的訊息		感謝支持
200	網頁介面設計的好		感謝支持
201	申辦及下載	多增加贈獎活動	每年皆依活動目的及經費辦 理
202	申辦及下載	多增加贈獎活動	每年皆依活動目的及經費辦 理
203	申辦及下載	多增加贈獎活動	每年皆依活動目的及經費辦 理
204	便民服務		感謝支持
205	手機版一目瞭然	網頁編班不要太花俏,看的眼花	感謝民眾建議
206	稅務新聞	希望能迅速的知道各銀行轉帳扣 繳的手續費金額	目前轉帳扣繳稅款未收手續 費
207	線上櫃檯	身為新北市民感謝各位的服務	感謝支持
208	畫面漂亮.清楚表達概念		感謝支持
209	便民服務		感謝支持
210	關於本處	個人是新北市民認為服務足夠	感謝支持
211	專區服務及網頁字級大中小	網頁可以在人性化一點像蘋果電腦或頁面不要多面~謝謝	未具體描述改進事項
212	便有服務		感謝支持
213	本處網站提供「線上全功能服 務櫃檯等待人數」,		感謝支持
214	排版很精簡美觀		感謝支持
215	版面設計	未介紹國稅與地方稅差異	本處已提供租稅結構表解釋國稅與地方稅差異
216	提供當前稅務的相關功能視窗 明顯易操作	資訊可再充足例:銀行需手續費 或免手續費有相關聯結;要輸入 的資訊能有範本顯示以便民眾知 道從紙本上如何比對並輸入.	目前銀行待收稅款未收手續費
217	話務中心		感謝支持

218	線上櫃臺、便民服務		感謝支持
219	資訊公開		感謝支持
220		不要和 ie 合作。 不要只能用 ie 。 非常不方便。	本處官網能用各瀏覽器開起 使用,e 速得因使用便利性考 量需透過 IE 瀏覽器
221		建議:問卷如有遺漏填寫題項,需『全部題項』重新填寫,較耗時,惠請修正程式,以提升民眾問卷資料送出效率及問卷回填率,謝謝,	經測試及詢問官網維護廠商 並無此問題發生
222		因帳單未到現住通訊地址,原本 想線上繳房屋稅,但似乎不方便. 又自行搜尋電話補寄帳單再繳款 。	未具體描述改進事項
223	版面視覺		感謝支持
224	申辦方便		感謝支持
225	便民服務方便		感謝支持
226	便民服務	法規內容請簡單方式表達	未具體描述改進事項
227	便民服務	法規太官腔 請生活化簡單化	未具體描述改進事項
228	線上櫃檯等待人數		感謝支持
229	宣導園地		感謝支持
230	網頁畫面簡潔		感謝支持
231	查詢想知的資訊尚且可以得知		感謝支持
232	便民服務		感謝支持
233	稅務大學堂	希望遇到問題時能很快的找到資料.沒人問又找不到時最麻煩	本處官網已設有全站檢索功能
234		訊息公佈	本處官網已設有稅務新聞、 活動訊息及稅務公告等功能
235	功能介面簡單明暸~		感謝支持
236	大致上都滿意	大致上都滿意	感謝支持
237		線上申辦服務的認證太繁瑣	未具體描述改進事項
238	宣導園地		感謝支持
239		我找不到我要的資訊 可以的話白話一點	未具體描述改進事項

240	便民服務	應該鼓勵民眾檢舉漏報稅舉例三 重市正義北路 7-11 巷口花枝羹一 套 90 員常常排隊又沒開發票竟 免開發票太離譜	國稅業務
241	美編的部分	還未想到	感謝支持
242	便民服務		感謝支持
243	線上櫃檯	很好	感謝支持
244	宣導園地	很好	感謝支持
245	線上繳稅	可再新增熱門網站	本處已設有焦點話題
246	活動訊息週知		感謝支持
247	檢索分類清楚		感謝支持
248	資訊更新快速,方便查找		感謝支持
249	熱門檢索		感謝支持
250	「線上全功能服務櫃檯等待人 數」可及時掌握現場等候情況 ,抽號後可先處理別的工作, 等到接近時才快回來,避免浪 費時間現場一直等待。	很好~~~請繼續保持~~~	感謝支持
251	某些可以用網路申辦的事項, 網路申辦很方便。	可比照銀行的方式,用 APP 直接抽號,進行等待。	本處將研議其可能性
252	線上櫃台	都很好	感謝支持
253	資料齊全		感謝支持
	稅目分類很清楚、易找,還有 節稅小護士做健檢,土地增值 稅一生一屋,一項符合再看下 一項,很清楚	很實用的網站,尚無不足之處	感謝支持
255	快速搜尋		感謝支持
256	便民服務		感謝支持
257	資訊即時性與正確性	線上支付功能	本處官網已設有線上繳稅連 結點
258	網頁內容即時更新	已很好	感謝支持
259	首頁很漂亮	就學貸款需要申辦的文件,例如 :前一年度各類所得收入證明清 單	本處官網已設有財稅入口網 相關連結點
260	網站資料豐富		感謝支持

261	網頁設計		感謝支持
262		建議增加我有意見或線上信箱, 提供專人的回信服務。	本處官網已設有其他問題及 建議
263	線上櫃台線上繳稅		感謝支持
264	便民服務		感謝支持
265	宣導園地		感謝支持
266	線上櫃台	NA	感謝支持
267	便民服務		感謝支持
268	服務便利	目前沒有	感謝支持
269	即時找到我要的資料		感謝支持
270	滿意即時呈現		感謝支持
271	操作直覺性		感謝支持
272	提供「線上全功能服務櫃檯等 待人數」,這樣就不用去等很 久,節省時間	不需要	感謝支持
273	抽獎活動.	希望中獎@@	感謝支持
274	便民服務		感謝支持
275	便民服務	暫時沒有	感謝支持
276	方便查詢 便利人民 有獎問答回饋鄉民 良好示範 幫助政府統計數據		感謝支持
277	速度很快 清楚明瞭	目前沒有	感謝支持
278	便民服務,線上櫃檯		感謝支持
279	網路活動	要新增的是影片區	本處官網已設有影音特區
280	排版及網頁色調		感謝支持
281	沒有大致上都滿意	我希望解說石頭是多一點讓一些 年紀大點的人好理解	未具體描述改進事項
282	資訊量多	缺乏整理分類	未具體描述改進事項
283	便民服務,線上櫃臺		感謝支持
284	申辦及下載		感謝支持
285	線上櫃檯		感謝支持
286	資訊公開		感謝支持
287	便民服務		感謝支持
288	非常現代化	目前沒有想到	感謝支持

289	便民服務以及與民眾有實質互動 撇掉能不能拿到禮卷來說用活動或是贈送等值商品吸引民眾多了解本站 我覺得很不錯	很棒了 美工可以改進	感謝支持
290		「申辦及下載」完全點不進去	本處官網功能目前皆正常
291	便民服務		感謝支持
292	線上全功能服務櫃檯等待人數	只限 IE,且憑證不好安裝,反而 變得有點虛設	本處官網並未限於 IE,本處 e 速得則是因資安考量及為 使操作簡便之故
293	各個選項都拫便利	目前沒有	
294	線上客服,回答迅速也很有禮 貌		感謝支持
295	美編設計		感謝支持
296	都很滿意、又便民。		感謝支持
297	便民服務?資訊公開		感謝支持
298	線上櫃檯		感謝支持
299	宣導園地		感謝支持
300	便民服務		感謝支持
301	最新消息		感謝支持
302	資訊公開	最新稅務資訊	本處官網已設有稅務新聞、活動訊息及稅務公告等功能
303	便民服務		感謝支持
304	宣導園地有很多活動訊息		感謝支持
305	分類清楚,要找的資訊很方便 就能查到	多辦一些有獎問券調查~哈哈	每年皆依活動目的及經費辦 理
306	美編版面	重大公告	本處官網已設有稅務公告
307	資訊確實		感謝支持
308	瀏覽方便		感謝支持
309	線上申辦	資訊更新更加快速	未具體描述改進事項
310	資訊內容豐富		感謝支持
311		各區承辦人員聯繫電話或分機	本處官網已設有服務通訊

312		例如房屋稅及地價稅能新增只需根據身份證列印繳納證明書	因稅務資料具機敏性,需以 憑證上線申請確保資料安全 無虞
313	查詢資訊透明且方便查找。	目前都查的到我需要的。	感謝支持
314	線上櫃檯		
315	填問卷送獎品活動		感謝支持
316	等待人數		感謝支持
317	便民服務		感謝支持
318	宣導園地		感謝支持
319	資訊		感謝支持
320	簡單快速		感謝支持
321	地價稅線上申請自用住宅		感謝支持
322	宣導園地		感謝支持
323	宣導園地		感謝支持
324	線上問卷		感謝支持
325		資訊更加多元化、詳細些	未具體描述改進事項
326	便民服務		感謝支持
327	便名服務	加油	感謝支持
328	宣導園地		感謝支持
329	便民服務		感謝支持
330	每個業務項目都不錯		感謝民眾建議,本處目前已 有 13 合一戶籍資料跨機關 通報,未來也將持續研擬各 項可能跨機服務
331		進入網站即跳出滿意度調查,流程與使用情形不合,因尚未使用,即詢問目前網頁相關滿意度,故僅能以之前使用經驗回復。	感謝支持
332	等待人數 O 跟銀行醫院一樣很好		感謝支持
333	等待人數		感謝支持
334	宣導園地		感謝支持
335	活動資訊多~~~ 跟民眾有互動 ~~~	目前還在使用中 所以還沒覺得要新增服務 或有不足的	感謝支持

336		標示不清,例如:指定帳戶轉帳繳 稅	本處官網於申辦及下載\行 政服務設置委託轉帳代繳稅 款,並可透過全站搜尋快速 找尋
337	網頁資訊內容實用性	租稅活動多辦	每年皆依活動目的及經費辦 理
338	便民服務~	目前還尚未全部使用到~應該夠了	感謝支持
339	資訊分類清楚?一目瞭然		感謝支持
340	便民服務		感謝支持
341	表單下載	搜尋引擎需強化	本處官網搜尋功能是透過 Google 進行
342	網頁資訊內容即時性		感謝支持
343	分類清楚		感謝支持
344	頁面簡潔	解釋函令適用案例說明	未具體描述改進事項
345	及時回覆系統	介面陽春	未具體描述改進事項
346	可線上申辦地價稅自用住宅申 請。		感謝支持
347	即時更新	想不到太完美了	感謝支持
348	資訊快速公開		感謝支持
349	網站資訊透明,資料易尋找		感謝支持
350	線上櫃檯		感謝支持
351	便民服務		感謝支持
352	資訊公開		感謝支持
353	可以抽獎。		感謝支持
354	線上全功能服務櫃檯等待人數		感謝支持
355	開啟速度快	你們在使用手機瀏覽時,是否應該加1個讓我們選擇要用電腦或手機版,而非自己決定	
356	網站編排條列清楚,設計活潑。	FB 粉絲專頁,應該更能貼近民眾 需求便利與交流。	本處已設有 FB 粉絲專頁
357	設計感	多宣導	未具體描述改進事項

358	網頁美編很棒,頁面美觀整齊 ,看起來很舒服,尤其是總處 等待人數這功能,幫助我們掌 握等待的時間。	沒有,很滿意。	感謝支持
359	宣導園地	線上櫃臺	感謝支持
360	便民服務		感謝支持
361	線上全功能服務櫃檯等待人數 方便節省等待時間.		感謝支持
362	便民服務	繼續加油	感謝支持
363	最新消息	即時動態更新較慢	未具體描述改進事項
364	便民服務		感謝支持
365	便民服務		感謝支持
366	專區服務		感謝支持
367	和市民的互動活動	對於往年的個別資料能透過網路 取得	未具體描述改進事項
368	能多多運用網路頁面行銷單位和舉辦活動回饋囉~	設專去服務老人家	未具體描述改進事項
369	宣導園地 可以讓我迅速掌握 時勢。	增加 小遊戲的抽獎活動。	每年皆依活動目的及經費辦 理
370	宣導園地	N/A	感謝支持
371	宣導園地	N/A	感謝支持
372	說明清楚		感謝支持
373	頁面設計		感謝支持

## 附表 5: 線上問卷調查建議內容(下期)

## [105 年網路服務滿意度調查表(下期)]線上問卷建議內容

	1	Т	
編號	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	意見處理方式
1	便民服務	沒有很滿意	感謝支持
2	美工編排	線上客服	本處已設有線上客服
3	宣導園地		感謝支持
4	便民服務	尚可可暫不需要新增	感謝支持
5	線上全功能服務櫃檯等待 人數		感謝支持
6	線上櫃台		感謝支持
7	便民服務		感謝支持
8	網頁引道清楚方便	逃漏稅知識講解	本處官網設有常見問答及違 章案例
9	線上全功能服務櫃檯等待 人數	網頁線上客服	本處已設有線上客服
10	手機瀏覽本處網站自動導入行動版		感謝支持
11	有例題解說		感謝支持
12	熱門檢索	宣導活動,請提早公告,利 俾參加。	感謝民眾建議
13	線上網站等候時間		感謝支持
14	線上申辦服務		感謝支持
15	搜尋功能		感謝支持
16	本處網站提供的「各類搜尋功能」		感謝支持
17	網頁美編		感謝支持
18	網站內容一目瞭然		感謝支持
19	網站排版很清晰		感謝支持
20	網頁都有在更新訊息		感謝支持
21	資料都有在更新,內容也 很實用		感謝支持
22	網站很實用,內容很即時		感謝支持
23	本處網站提供「熱門檢索」		感謝支持

24	本處網站提供「熱門檢索」		感謝支持
25	本處網站提供的「各類搜尋功能」		感謝支持
26	線上櫃台		感謝支持
27	跑馬資訊		感謝支持
28	本處網站提供的「各類搜尋功能」		感謝支持
29	新北勞工大學上課時知道	   不常使用所以等常用在回答 	感謝支持
30	資訊公開	無任何意見	感謝支持
31	「申辦及下載」進行線上 申辦服務	無任何意見	感謝支持
32	稅務大學堂	如能以短篇漫畫讓民眾了解錯誤的稅務觀念更清楚明了~	本處官網設有電子書,裡面 已有神探小洛克等短篇漫畫 解釋稅務資訊
33	線上櫃台、宣導園地、線 上申辦及下載	假日預約服務	本處已有線上預約
34	線上櫃台		感謝支持
35	宣導園地		感謝支持
36	宣導園地		感謝支持
37	宣導園地		感謝支持
38	豐富性		感謝支持
39	宣導園地		感謝支持
40	即時性		感謝支持
41	宣導園地		感謝支持
42	提供豐富稅務知識		感謝支持
43	宣導園地		感謝支持
44	宣導園地		感謝支持
45	抽獎	抽獎	感謝支持
46	便民服務		感謝支持
47	資料庫搜尋找資料時		感謝支持
48	線上申辦服務讓我省去很 多等待時間	多舉辦活動與民眾交流	每年皆依活動目的及經費辦 理
49	專區服務		感謝支持
50	查詢資料很訊速確實	暫時沒有	感謝支持

51	美編設計	兒童對於繳稅的認知	本處設有租稅魔法學園(兒 童青少年網)
52	熱門檢索	網頁資訊內容簡易性	未具體描述改進事項
53	申請案件進度查詢	處理速度可以再努力	未具體描述改進事項
54	便民服務,寫的詳盡	除了 SKYPE 線上回文, 能再新增其他線上方式嗎?謝謝	本處另提供 Line@、電話語音及 1999webcall 等線上客服
55	宣導園地	優惠專案	感謝支持
56	申辦及下載		感謝支持
57	稅務的介紹很好		感謝支持
58	線上櫃檯 便民服務	便民服務	本處官網已有便民服務
59	線上櫃檯 專區服務		感謝支持
60	線上辦理		感謝支持
61	線上辦理		感謝支持
62	資訊公開,宣導園地		感謝支持
63	便民服務	希望能多舉辦愛心捐款活動	會請宣導股辦理
64		希望能辦講座活動。	會請宣導股辦理
65	最喜歡熱門檢索	目前很充足	感謝支持
66	簡明清楚		感謝支持
67	便民服務		感謝支持
68	宣導園地		感謝支持
69	便民服務		感謝支持
70	便民服務		感謝支持
71	宣導園地		感謝支持
72	線上全功能服務櫃檯等待 人數這項服務		感謝支持
73	資訊公開		感謝支持
74	資訊的即時性		感謝支持
75	手機瀏覽本處網站自動導 入行動版		感謝支持
76	便民服務、線上櫃檯	便民服務、線上櫃檯	本處官網已有便民服務及線 上櫃檯
77	便民容易查詢到民眾想查 到的資訊		感謝支持
78	線上櫃檯		感謝支持
79	專區服務		感謝支持
80	線上櫃檯		感謝支持
81	線上櫃檯		感謝支持

82	線上申辦服務清楚顯示		感謝支持
83	有提供網路查詢服務,可 查詢案件目前辦理進度, 很方便'^^		感謝支持
84	網頁內容即時性	目前沒有	感謝支持
85	線上櫃台	功能上對於一般民眾應該足 夠了. 謝謝	感謝支持
86	網頁資訊?容實用性		感謝支持
87	申請及下載	NA	感謝支持
88	便民服務		感謝支持
89	分類清楚、查詢方便		感謝支持
90	申辦及下載	沒有 很棒!	感謝支持
91	網頁設計,分類清晰		感謝支持
92	資訊很齊全	也許可以考慮抽獎的禮卷多 送一點	每年皆依活動目的及經費辦 理
93	便民服務活動訊息		感謝支持
94	線上全功能服務櫃檯等待 人數很特別!		感謝支持
95	簡單明瞭		感謝支持
96	線上問卷		感謝支持
97	申辦及下載		感謝支持
98	便民服務		感謝支持
99	便民服務	美編設計	感謝支持
100	本處網站提供的「各類搜尋功能」		感謝支持
101	網站顏色柔和年齡層大小都適合瀏覽.		感謝支持
102	就是在版面編排很清晰明瞭不會眼花撩亂很多網頁功能多到無法一目了然貴網站不會.	沒有.	感謝支持
103	線上代書.	網站介面複雜常會找不到要的資訊 需要改善.	未具體描述改進事項
104	宣導園地		感謝支持
105	宣導園地		感謝支持
106	宣導園地		感謝支持

107	宣導園地		感謝支持
108	宣導園地		感謝支持
109	宣導園地		感謝支持
110	宣導園地		感謝支持
111	宣導園地		感謝支持
112	宣導園地		感謝支持
113	宣導園地		感謝支持
114	介面簡單易懂	目前無	感謝支持
115	流暢度	暫時想不到	感謝支持
116	分類清楚尋找所須查詢問 題較容易找到.		感謝支持
117	分項清楚,容易搜尋		感謝支持
118	各項業務申請功能		感謝支持
119	線上申請功能		感謝支持
120	相關連結		感謝支持
121	美觀大方,簡單便民操作		感謝支持
122	便民服務		感謝支持
123		宣導課程以親民易懂方式影 片	本處官網已設有影音特區
124	網頁瀏覽		感謝支持
125	宣導園地		感謝支持
126	最滿意網站反應速度		感謝支持
127	各項稅務的分類說明很清 楚 表單填寫說明很清楚		感謝支持
128	便民服務		感謝支持
129	便民服務		感謝支持
130	便民服務		感謝支持
131	資訊找很快	網頁可以更容易找到需要的	未具體描述改進事項
132	方便查詢		
133	字體很大 對老人家來說 很好 謝謝		感謝支持
134	線上申辦服務		
135	辦抽獎活動	都很普通	感謝支持
136	辦抽獎活動	普通	感謝支持
137	統一發票中獎號碼		感謝支持
138	介面簡潔	目前很滿意	感謝支持

139	活動訊息	有新的活動訊息,能主動發 MAIL 通知,訊息才夠及時	感謝民眾建議
140	抽獎活動	抽獎活動	感謝支持
141	資訊公開		感謝支持
142	宣導園地		感謝支持
143	便民服務		感謝支持
144	專區服務		感謝支持
145	線上櫃檯		感謝支持
146	宣導園地		感謝支持
147	資訊公開		感謝支持
148	關於本處		感謝支持
149	有即時的稅務資訊		感謝支持
150	便民服務		感謝支持
151	查詢處很清楚		感謝支持
152	資訊內容實用性	新增文字搜尋相關資料	本處官網設有全站檢索功能 可以文字進行搜尋
153	房屋稅調整說明		感謝支持
154	統一發票兌獎號碼	目前很滿意	感謝支持
155	網站資訊	宣傳	未具體描述改進事項
156	申辦及下載	目前沒有	感謝支持
157	宣導園地		感謝支持
158	熱門檢索		感謝支持
159	宣導園地		感謝支持
160	資訊公開		感謝支持
161	便民服務	尚無	感謝支持
162	資料公開		感謝支持
163	分類清晰,資料查找很方 便		感謝支持
164	資訊即時	美編可再更好	未具體描述改進事項
165	資訊分類		感謝支持
166	整體風格		感謝支持
167	稅務即時通	稅務即時通可提供語音服務 就更好了	本處已有話務中心可專人語 音服務
168	資訊公開		感謝支持
169	豐富度		感謝支持
170	資訊公開		感謝支持
171	專區服務	首頁可以更簡潔	未具體描述改進事項
172	操作方便		感謝支持
173	線上櫃檯	宣導稅務實際影片播放	本處官網已設有影音特區

174	總處等待人數	已經很 ok 了	感謝支持
	整體看起來淺線易懂很快		
175	就可以找到我要的部份很	目前沒有現況就很棒了!	感謝支持
	棒		
176	次知 之 庙 , 木		武治十十七
176	資訊方便,查詢快東		<b>感謝支持</b>
177	查詢方便		感謝支持
178	便民服務		感謝支持
179	宣導園地	資訊公開	本處官網已有資訊公開
180	宣導園地	資訊公開	本處官網已有資訊公開
181	資訊公開	宣導園地	本處官網已有宣導園地
182	宣導園地	<u> </u>	本處官網已有資訊公開
183	便民服務		<b>感謝支持</b>
184	申辦		感謝支持
104			区区内 人工工
185	資訊公開,便利簡捷	本站服務很不錯!	感謝支持
186	即時資訊		感謝支持
187	頁面簡單方便搜尋		感謝支持
188	便民服務,線上櫃檯		感謝支持
189	便於查詢		感謝支持
190	抽獎		感謝支持
191	稅務即時通		感謝支持
192	政府互動管道		感謝支持
193	申請案件進度查詢		感謝支持
194	線上問卷活動		感謝支持
195	清楚明瞭		感謝支持
196		連絡人及承辦流程、進度尚 有不足	並非網路服務項目
197	線上申辦	尚無	感謝支持
198	線上櫃台		感謝支持
199	顔色柔和	太多選項 東西要找很久	未具體描述改進事項
200	統一發票		感謝支持
201	網頁面清楚簡潔讓人一目了然.		感謝支持
202	熱門檢索	線上解答服務	本處已有線上客服可線上解 答稅務問題
203	宣導園地	還沒想到	感謝支持

204	法令宣導功能,還有搭配 實例講解		感謝支持
205	分類清楚 要查的資料也 快		感謝支持
206	線上櫃台		感謝支持
207	便民服務		感謝支持
208	便民服務		感謝支持
209	即時資訊 可讓我掌握最新資訊	如果有找到不足之處一定會 第一時間通知你們	感謝支持
210	申辦及下載	與其他網路連結	本處官網設有友站連結
211		網站太花 大多顏色有點眼花撩亂.	感謝民眾建議
212	抽獎。		感謝支持
213	速度很快		感謝支持
214	滿意調查抽禮卷	手機無法使用自然人憑證, 就無法線上查調財產所得資 料	因稅務資料具機敏性,需以 憑證上線申請確保資料安全 無虞,目前手機並無憑證認 證機制
215	宣導園地	目前沒想到	感謝支持
216	便民服務		感謝支持
217	全部都很滿意很人性化的設計讚!	目前想不到!	感謝支持
218	資訊公開	尚沒想到	感謝支持
219	活動宣導		感謝支持
220		宣導活動	未具體描述改進事項
221	美觀	尚無想法	感謝支持
222	資訊豐富		感謝支持
223	便民服務		感謝支持
224	線上櫃台	美編	感謝支持
225	有活動 增加互動	多一些曝光和宣導	未具體描述改進事項
226	訊息公布	關鍵字多一點方便搜尋	未具體描述改進事項
227	能將相關活動即時公告		感謝支持
228	版面配置		感謝支持
229	便民服務	買賣查因繳?? 增值稅及契?	未具體描述改進事項
230	分類清楚	字太小	本處官網字體已有大、中、 小可供選擇
231	資訊清楚	目前沒有	感謝支持

232	  各類選單文字清晰易讀 		<b>感謝支持</b>
233	宣導園地	我個人認為:您們做得非常 好,比以前方便許多,服務 也讓人滿意	感謝支持
234	申辦及下載	都好	感謝支持
235	資續豐富透明一看就懂	多半些活動相對會吸引更多 人來參訪	會辦宣導股辦理
236	資訊公開 便民服務		感謝支持
237	相關稅務的說明與查詢		感謝支持
238	便民服務		感謝支持
239	資訊充足便於查詢		感謝支持
240	線上即時查詢		感謝支持
241	便民服務		感謝支持
242	便民服務		感謝支持
243	便民服務		感謝支持
244	線上櫃台		感謝支持
245	各項宣導均清楚標示	尚無	感謝支持
246	線上服務佳。	可多宣傳賦稅知識	會辦宣導股辦理
247	處理效率高	還沒有發現有不足的地方	感謝支持
248	資訊分類	暫時沒有	感謝支持
249	畫面色彩鮮明字體清楚明 瞭		感謝支持
250	各項稅金納稅義務人的課 徵範圍及說明		感謝支持
251	各項稅金納稅義務人的課 徵範圍及說明		感謝支持
252	我覺得網站的頁面設計的 很清楚可以讓人很方便的 瀏覽~~~	我覺得新北市政府稅捐稽徵 處的網站已經設計的很棒了 應該是沒有缺點可以挑剔囉 ~~~	感謝支持
253	各類搜尋功能		感謝支持
254	各類搜尋功能		感謝支持
255	資訊分類		感謝支持
256	便民服務		感謝支持

257	線上申請	該網已提供線上申請了,為 何作業流程還需要 4-5 個工 作天,另只能用 IE 開啟,建 議 GOOGLE CHROM 也可以 開啟使用,謝謝	本處 e 速得處理時間只需 30 分鐘,因資安考量及為使操 作簡便,目前僅能以 IE 瀏覽 器開啟
258	適時 以電子信箱 EMAIL 地價稅轉帳繳納通知代繳 款書使納稅義務人得 以迅速得知…		感謝支持
259	分類清楚明確		感謝支持
260	提供資訊清晰,分類明確	已算政府機關單位網站做的 不錯的單位了!	感謝支持
261	線上繳稅		感謝支持
262	越來越容易操作		感謝支持
263	線上櫃台很方便,導引路 徑及說明都清楚		感謝支持
264	還沒發現	看到稅單上有此活動,上網找,找了約十分鐘才看到這個「小小的連結」,如果是即時的活動,為何於如此「不顯眼的地方」,真的…	感謝民眾建議
265	下載專區	尚未想到	感謝支持
266	變更自用住宅		感謝支持
267	資訊公開		感謝支持
268	線上繳稅		感謝支持
269	便民服務		感謝支持
270	便民及線上櫃檯		感謝支持
271	資訊公開及便民服務	目前尚無	感謝支持
272	稅務解說	目前沒有	感謝支持
273	提供線上申辦服務		感謝支持
274	網站介面美編不錯	目前無任何其它想法,還不 錯。	感謝支持
275	問券抽獎。		感謝支持
276	線上櫃檯		感謝支持
277	線上申請	網站編排可更人性直覺使用 點	未具體描述改進事項
278	資訊分類		感謝支持
279	申辦及下載	目前沒有	感謝支持

280	背景很優美		感謝支持
281	試算及查詢	目前無	感謝支持
282	便民服務		感謝支持
283		加強宣導	未具體描述改進事項
284	清楚明瞭	尚無	感謝支持
285	線上櫃臺	暫無	感謝支持
286	便民服務		感謝支持
287	線上櫃台		感謝支持
288	便民服務		感謝支持
289	多,但是有時候覺得太亂 了,已經很方便了	沒有特別意見,每個人一定 希望最好在這什麼問題都能 解決,方便會帶來懶惰	
290	便利性		感謝支持
291	介面簡潔,搜尋方便	分類部分要再更細一點	未具體描述改進事項
292	線上服務申辦		感謝支持
293	操作介面有小圖示又有文 字		感謝支持
294	^^簡單明瞭	۸۸	感謝支持
295	簡單好操作		感謝支持
296	配色明亮,簡單扼要。		感謝支持
297	便民服務		感謝支持
298	容易找到想找得資料		感謝支持
299	便於尋找資料		感謝支持
300	畫面舒服	用搜尋 icon 常找不到	未具體描述改進事項
301	便民服務		感謝支持
302	申請案件進度查詢	線上客服	本處已有線上客服
303	調查問卷抽大獎		感謝支持
304	便民服務		感謝支持
305	有統一發中獎號碼		感謝支持
306	線上申辦		感謝支持
307	便民服務		感謝支持
308		線上查詢	本處已有線上查詢
309	便民服務		感謝支持
310	線上全功能服務櫃檯等待 人數		感謝支持
311		最新活動問卷找不到	感謝民眾建議
312	專區服務		感謝支持
313	美觀設計		感謝支持

314	資訊齊全	休閒娛樂	感謝民眾建議
315	分類清楚	目前使用上還不錯	感謝支持
316	線上櫃檯	·	感謝支持
317	便民服務		感謝支持
318	問卷抽獎		感謝支持
319	線上繳稅		感謝支持
320	線上刷卡繳稅很方便		感謝支持
321	線上櫃檯		感謝支持
322	抽獎		感謝支持
323	等待人數		感謝支持
324	資訊公開		感謝支持
325	線上申辦		感謝支持
326	有獎徵答		感謝支持
327	簡潔		感謝支持
328	分類清楚		感謝支持
329	資訊公開		感謝支持
330	分類清楚		感謝支持
331	分類清楚		感謝支持
332	申辦及下載	增加多的功能	未具體描述改進事項
333	方便性		感謝支持
334	線上櫃台		感謝支持
335	宣導園地		感謝支持
336	編排		感謝支持
337	線上櫃檯		感謝支持
338	網頁瀏覽迅速	可以有宣導圖片或影片出現 提醒或吸引民眾可以點擊觀 看 如果有的話會更好	
339	「線上全功能服務櫃檯等 待人數」的功能		感謝支持
340	便民服務		感謝支持
341	好查詢		感謝支持
342	好查詢		感謝支持
343	好查詢		感謝支持
344	好查詢		感謝支持
345	申辦及下載		感謝支持
346	便民服務		感謝支持
347	網站顏色很漂亮		感謝支持
348	方便性		感謝支持
349	各類搜尋功能		感謝支持
350	專區服務		感謝支持

351	活動訊息	目前都還很好無意見	感謝支持
352	宣導園地	目前都還很好無意見	感謝支持
353	線上代書		感謝支持
354	宣導園地	目前都還很好無意見	感謝支持
355	專區服務很不錯唷^^	目前很棒的唷~加油^^	感謝支持
356	美編設計,讓人看了很舒服,右邊的功能面板也做的很好,讓人可以很清楚的搜尋自己所需資訊		感謝支持
357	可以抽獎:)	很不錯了	感謝支持
358	服務內容完整		感謝支持
359	線上全功能服務櫃檯等待 人數	目前沒有	感謝支持

專業、效能、同理心