

您好：

我們是國立政治大學電子治理研究中心的研究團隊，負責執行由行政院研究發展考核委員會所委託，財政部財稅資料中心所協辦的網路報稅影響評估研究。本份問卷的主要目的是想了解您對網路報稅系統的看法，以及網路報稅系統的成效，您的寶貴意見對於未來政府相關服務的改進，將有相當大的貢獻。

我們保證，您的寶貴意見將只供本次研究分析使用，研究分析結果只會做整體資料的呈現，不會有單一個人意見及資料的引用或洩漏，請您放心填答！未來的研究成果，將協助政府為您提供更好的服務。謝謝！

爲了感謝您的撥空填答，本問卷另有規劃抽獎活動，在填答完所有題目後，若您願意留下身分證後四碼（亦可選擇不參加抽獎），本問卷系統會自動將您的資料納入抽獎名單中，待問卷填答時間（8月8日至8月31日）結束後，執行團隊將隨機抽出34位幸運民眾（獎項包括Eee PC小筆電、iPod nano、全家便利商店200元禮卷），中獎名單將在9月10日公布於電子治理研究中心網頁（<http://www.teg.org.tw>），同時以電子郵件通知您。

最後，敬祝身體健康、工作愉快、步步高升！！

電子治理研究中心研究員/政治大學公共行政學系

黃東益 副教授 （計畫主持人）

朱斌好 教授 （協同主持人）

蕭乃沂 助理教授 （協同主持人）

敬上

中華民國九十八年八月

主辦機關：行政院研究發展考核委員會

協辦機關：財政部財稅資料中心

問卷設計與計畫執行單位：電子治理研究中心 (<http://www.teg.org.tw>)

專案電話：(02)2746-1204、(02)2746-1206

(服務時間：週一至週五 9:30 至 16:30)

專案信箱：g2c@nccu.edu.tw

網路報稅影響評估指標問卷

【填答說明】

這份問卷包含「平常使用電腦經驗」、「網路報稅經驗」、「對政府觀感」...等部分，請您從每個題目中，填答符合您的看法和意見。

首先，我們想請教您一些平常使用電腦經驗。

1. 請問，從您第一次使用電腦到現在已有多久了？
 未滿 1 年 1~3 年 4~6 年 7~9 年 10 年以上
 不知道/忘記了/拒答
2. 請問您目前平均一天花多少時間上網？(請填小時)
_____小時
3. 請問您曾在網路上販售或購買商品嗎？
 常常 偶爾 從來沒有 不知道/忘記了/拒答
4. 請問您過去一年曾經透過中央與地方政府行政機關的網站查詢政策或政府公告事項嗎？
 有 沒有 不知道/忘記了/拒答
5. 請問您過去一年曾經透過中央與地方政府行政機關的網站從事網路報稅之外的線上服務(例如線上申請謄本、繳費或繳罰款等)嗎？
 有 沒有 不知道/忘記了/拒答
6. 請問您曾經在網路上發表您對於當前政治、社會事件或公共政策的看法嗎？
 有 沒有 不知道/忘記了/拒答

接下來，想要請教您（網路）報稅的經驗。

7. 請問，今年您是透過網路上哪一種方式報稅？
 自然人憑證 金融憑證 二維條碼 身份證+戶號
 不知道/忘記了/拒答
8. 請問，今年您是在什麼場所進行網路報稅？
 家中 工作場所 國稅局 其他_____
9. 請問，今年是您第幾次用網路報稅？(請填次數)
第_____次

10. 請問您「去年」是用哪一種方式報稅？
- 人工填表(續答第 11 題) 二維條碼(跳答第 12 題)
- 自然人憑證(跳答第 12 題)
- 身份證+戶號(跳答第 12 題) 金融憑證(跳答第 12 題)
- 今年第一次報稅(跳答第 12 題) 不知道/忘記了/拒答(跳答第 12 題)
11. 請問，您去年沒有用網路報稅的主要原因是什麼？
- _____。
12. 請問您是否曾透過網路報稅系統所提供的服務窗口（例如 E-mail 或電話）詢問報稅問題？
- 有 沒有（跳答第 16 題）
- 不知道/忘記了/拒答（跳答第 16 題）
13. 承上題，請問您詢問過幾次有關報稅系統的問題?(請填次數)
- 第_____次
14. 政府提供電子郵件或其他線上管道，讓民眾可以與網路報稅客服人員聯絡，您是否滿意？
- 非常不滿意 不滿意 普通 滿意 非常滿意
- 不知道/拒答
15. 請問您是否曾透過網路投訴或申訴網路報稅系統的缺失？
- 是(續問第 16 題) 否(跳答第 17 題)
- 不知道/忘記了/拒答(跳答第 17 題)
16. 承上題，當時您認為報稅系統需要改進之處為何？
- _____。
17. 請問您是否曾在報稅系統的網站找過資料（例如查詢個人所得、所得稅計算公式、自然人憑證密碼、報稅新聞、客服電話、網路報稅使用方式、主管機關、相關法規.....等）？
- 有，(續答 18 題) 沒有（跳答 20 題）
- 不知道/忘記了（跳答 20 題）
18. 承上題，您在報稅系統網站上找過哪些資料？（可複選）
- 所得資料 所得稅計算方式 網路報稅使用方法

- 網路報稅最新消息 查詢自然人憑證密碼
客服電話 其他_____

19. 您滿不滿意網路報稅系統提供給民眾的資料查詢服務？
非常不滿意 不滿意 普通 滿意 非常滿意
不知道/忘記了/拒答
20. 請問從進入網路報稅系統至完成網路報稅，大約花費您多少時間？
30 分鐘以內 超過 30 分鐘不到 1 小時
1 小時不到 1 小時 30 分鐘 1 小時 30 分鐘不到 2 小時
2 小時以上 不知道/忘記了/拒答
21. 您身邊的親朋好友中，大概有多少是透過網路來報稅？
完全沒有 少部分 一半一半
大部分 都是 不知道/忘記了/拒答
22. 請問，影響您決定使用網路報稅的最大因素（來源）是什麼？
配偶 親戚 朋友 同事 政府 社會趨勢
其他_____ 不知道/忘記了/拒答

接下來，想要請教您一些有關網路報稅系統以及財政部報稅網站的問題。

23. 您認為「財政部電子申報繳稅服務網站 (<http://tax.nat.gov.tw/>)」的頁面看起來清不清楚？
非常不清楚 不清楚 普通 清楚 非常清楚
不知道/忘記了/拒答
24. 您認為「報稅程式（從財政部網站所下載的報稅軟體）」，它的版面設計看起來清不清楚？
非常不清楚 不清楚 普通 清楚 非常清楚
不知道/忘記了/拒答
25. 您認為「報稅程式（從財政部網站所下載的報稅軟體）」容不容易使用？
非常不容易 不容易 普通 容易 非常容易
不知道/忘記了/拒答
26. 就您的判斷，要完成網路報稅，需不需要有較好的電腦設備（例如軟硬

體) ?

需要

不需要

不知道/忘記了/拒答

27. 您認為網路報稅系統所提供的個人所得資料正不正確？
非常不正確 不正確 普通 正確 非常正確
不知道/忘記了/拒答
28. 您認為網路報稅系統所提供的資訊（如使用說明、相關法規...等），容不容易理解？
非常不容易 不容易 普通 容易 非常容易
不知道/忘記了/拒答
29. 您認為網路報稅系統提供的資訊(如使用說明、相關法規...等)完不完整？
非常不完整 不完整 普通 完整 非常完整
30. 您認為透過網路報稅這個方法，來申報個人綜合所得稅可不可靠？
非常不可靠 不可靠 普通 可靠 非常可靠
不知道/忘記了/拒答
31. 您向政府提出網路報稅系統使用上的問題，是不是都能很快地獲得解答？
非常慢 慢 普通 快 非常快
不知道/忘記了/拒答
32. 您認為網路報稅系統對於民眾個人隱私資料的安全保護完不完善？
非常不完善 不完善 普通 完善 非常完善
不知道/忘記了/拒答

接下來，想請教您對網路報稅的看法

33. 有人說，透過網路報稅可以讓民眾報稅更方便，對於這種說法，您同意嗎？
非常不同意 不同意 普通 同意 非常同意
不知道/忘記了/拒答
34. 有人說，網路報稅可以減少報稅過程的錯誤，對於這種說法，您同意嗎？
非常不同意 不同意 普通 同意 非常同意
不知道/忘記了/拒答
35. 有人說，網路報稅會增加民眾資料被盜用的風險，請問您同不同意？
非常不同意 不同意 普通 同意 非常同意
不知道/忘記了/拒答

36. 有人說，推動網路報稅，只對那些會使用電腦的人有好處而已，這種說法您同意嗎？
非常不同意 不同意 普通 同意 非常同意
不知道/忘記了/拒答
37. 第一次要使用網路報稅時，您是不是還必須要去學電腦或學上網？
是 否
不知道/忘記了/拒答
38. 請問，就您的判斷，傳統的紙本報稅方式與網路報稅相較之下，哪一個能夠較快速完成報稅程序？
傳統的紙本報稅方式(續問第 39 題)
網路報稅(續問第 39 題)
都很快
都很慢
只用過一種方式報過稅，不知怎麼比 (跳答第 46 題)
不一定/不知道/忘記了/拒答 (跳問第 40 題)
39. 承上題，您認為比較快速完成報稅程序的這種方式，在每一年報稅時，可以節省多少時間？(請填分鐘)
____分鐘
40. 請問，就您的判斷，傳統的紙本報稅方式與網路報稅相較之下，哪一個方式能夠比較快查詢到跟報稅有關的資料？
傳統的紙本報稅方式 (續問第 41 題)
網路報稅 (續問第 41 題)
都很快 (跳問第 42 題) 都很慢 (跳問第 42 題)
不一定/不知道/忘記了/拒答 (跳問第 42 題)
41. 承上題，您認為比較快的這種方式，可以節省您多少查詢資料的時間？(請填分鐘)
____分鐘
42. 請問，就您的判斷，傳統的紙本報稅方式與網路報稅相較之下，哪一個用在報稅上的花費(例如紙本與印刷費、交通費等)比較高？
傳統的紙本報稅方式 (續問第 43 題)
網路報稅 (續問第 43 題)

- 都很高（跳問第 44 題） 都很低（跳問第 44 題）
不一定/不知道/忘記了/拒答（跳問第 43 題）

43. 承上題，請問您認為這種方式的花費高出多少程度？
非常多 多 普通 少 非常少
44. 請問，就您的判斷，傳統的紙本報稅方式與網路報稅相較之下，哪一個方法的服務品質比較好？
傳統的紙本報稅方式（續問第 45 題）
網路報稅（續問第 45 題）
都好（跳問第 46 題） 都不好（跳問第 46 題）
不一定/不知道/忘記了/拒答（跳問第 46 題）
45. 請問您認為這種方式的服务品質高出多少程度？
非常多 多 普通 少 非常少
46. 整體而言，您滿不滿意政府所提供的網路報稅服務？
非常不滿意 不滿意 普通 滿意 非常滿意
不知道/忘記了/拒答
47. 往後(包含明年)您本身願不願意繼續使用網路申報綜合所得稅？
願意 不願意 看情形、不一定 不知道/拒答
48. 請問您願不願意推薦網路報稅系統給親朋好友使用？
願意 不願意 看情形、不一定 不知道/拒答
49. 整體而言，目前您對網路報稅系統有沒有任何改善之建議？

最後，想要請教您一些對政府的觀感。

50. 有人說，因為網路的使用，一般民眾在政治上可以有更大的權力，您是否同意這種說法？
非常不同意 不同意 普通 同意 非常同意
拒答 很難說 不知道/忘記了
51. 有人說，因為網路的使用，一般民眾對政府的行為有更多的發言權，您是否同意這種說法？

非常不同意 不同意 普通 同意 非常同意
拒答 很難說 不知道/忘記了

52. 有人說，因為網路的使用，一般民眾可以更容易瞭解政治，您是否同意這種說法？

非常不同意 不同意 普通 同意 非常同意
拒答 很難說 不知道/忘記了

53. 有人說，因為網路的使用，政府官員可以更關心一般民眾的想法，您是否同意這種說法？

非常不同意 不同意 普通 同意 非常同意
拒答 很難說 不知道/忘記了

54. 有人說：政府官員時常浪費老百姓所繳納的稅金，您是不是同意這種說法？

非常不同意 不同意 普通 同意 非常同意
拒答 很難說 不知道/忘記了

55. 有人說，政府所做的事大多數是正確的，您是不是同意這種說法？

非常不同意 不同意 普通 同意 非常同意
拒答 很難說 不知道/忘記了

56. 有人說，我們一般民眾對政府的作為，沒有任何影響力，您同意這種說法嗎？

非常不同意 不同意 普通 同意 非常同意
拒答 很難說 不知道/忘記了

57. 有人說，政府官員不會在乎我們一般民眾的想法，您同意這種說法嗎？

非常不同意 不同意 普通 同意 非常同意
拒答 很難說 不知道/忘記了

58. 有人說，政治有時候太複雜了，所以我們一般民眾實在搞不懂，您同意這種說法嗎？

非常不同意 不同意 普通 同意 非常同意
拒答 很難說 不知道/忘記了

59. 請問您相不相信政府首長（例如像總統、院長、部長）在電視或報紙上所

講的話？

- 很不相信 不太相信 還可相信 很相信
拒答 很難說 不知道/忘記了

60. 請問您認為政府決定重大政策時，會不會把「民眾福利」放在第一優先考慮的地位？

- 絕對不會考慮 不太會考慮 有時會考慮 經常會考慮
拒答 很難說 不知道/忘記了

個人基本資料

D1. 您的性別是？

- 男 女

D2. 您的年齡是 _____

D3. 請問您現在的主要職業是什麼？

- 軍公教人員
 民營公司員工
 公司、商店或執業場所負責人
 領有專業證照的自由業(如醫師、會計師、建築師、律師等)
 參加職業工會的工人
 農漁民
 學生
 家管
 無業
 退休人員
 其他_____

D4. 最高學歷：

- 小學(肄業)畢業或以下
 國中或初中(肄業)畢業
 高中職(肄業)畢業
 專科
 大學(肄業)畢業
 研究所(肄業)以上

其他_____

D5. 請問，您的戶籍設在哪一個縣市？

台北縣 宜蘭縣 桃園縣 新竹縣 苗栗縣

台中縣 彰化縣 南投縣 雲林縣 嘉義縣

台南縣 高雄縣 屏東縣 台東縣 花蓮縣

澎湖縣 基隆市 新竹市 台中市 嘉義市

台南市 金門縣 連江縣 台北市 高雄市

拒答

D6. 如果您欲參與抽獎，請留下您身分證最後四碼。(提醒您!! 進入下一頁後，問卷將結束填答，若您確定要參加抽獎，請務必確認您所填入的號碼無誤)

感謝您撥空完成這份問卷！若您有留下身分證後四碼參加抽獎活動，系統會自動將您的資料納入抽獎系統中。本研究規劃的抽獎活動將於9月10日抽出34位幸運的填答者，中獎名單會公布在電子治理研究中心網頁

(<http://www.teg.org.tw>)，同時會以電子郵件通知您。若您有任何疑問，歡迎致電詢問，再次感謝您的協助！敬祝

身體健康、工作愉快、步步高升

◎ 本問卷到此結束，感謝您撥空填寫，謝謝。

