

## 附錄五：稅務機關問卷

這份研究主要是希望透過線上對網站的調查，了解目前直接面對民眾的稅務機關，其網站是否在功能、內容的建置上符合顧客關係管理的經營理念，下表一為研究評估的面向與指標與研究方法。

表一

網站介面 可用性(總 分 4)	是否具備網站導覽功能？	網站功能互 動性(總分 7)	是否提供首長信箱或類似功能的民眾服務信箱？	
	是否具有普遍化的設計？		是否設置留言版或民意論壇？	
	資料是否每日更新以確保資料的正確性？		是否設置電子郵件自動回覆機制？	
	是否能讓使用者迅速查詢到資料？		對於民眾的電子郵件需要由服務人員個別處理者，三個工作天內是否有所回應？	
網站內容 自助性(總 分 11)	是否提供常見問答集？	網站使用客 製化(總分 5)	是否設有電子報訂閱服務？	
	是否具有搜尋引擎以查詢資料庫？		組織成員是否能在線上協助民眾？	
	首頁是否提供機關服務電話與地址？		是否提供線上申辦的行政服務？	
	是否提供內部單位組織介紹？		是否具備身心障礙者網站連結管道？	
	是否提供主管業務介紹？		是否能記錄使用者瀏覽網站的偏好？	
	是否提供此行政機關首長相關介紹？		是否提供由使用者自行調整或設計網站內容編排的功能？	
	是否提供此行政機關的工作訊息？		是否有採用分眾導覽設計，按使用者身份進行網站導覽？	
	是否提供機關最新消息、公告事項或活動？		是否具備非本國語言的網站版本？	
	是否提供兩個以上的相關網站連結？		網站交易性 (總分 2)	是否提供線上付款機制(不含納稅機制)？
	是否提供文字開放性檔案格式供使用者下載資料？		是否提供兩種以上付款管道？	
本研究中，「是」計分為「1」，「否」計分為「0」。最高得分為33(4+11+7+5+2+2+2)分，最低分為0分。研究於2005年1月24日至200年2月4日兩週內進行，研究者本身連同其他兩位政大公共行政系碩士班研究生分別於此時段內，依據本文設計的評估指標，各自針對機關網站進行評估計算總分。	是否提供與機關本身有關的法令條文、作業辦法？	網站功能支 援性(總分 2)	是否具有會員登入機制？	
		網站安全與 隱私性(總分 2)	網站目前是否有舉辦線上調查？	
			網站是否有隱私權政策或資訊安全政策說明？	
			網站進行線上交易(不包含繳稅)時是否有加密機制？	

下表二為各稅務機關網站經評估後，各網站的得分情況，網站等級乃依據所有稅務機關最高得分網站與最低得分網站之差計算四分位數，前 25% 為 A+，後 25% 為 A-，所有網站的整體平均分數為 20.14，，各面向的全體平均分數可參考括號內之數值。

表二

稅務機關	網站介面可用性 (3.34)	網站內容自 助性 (10.07)	網站功能互 動性 (3.76)	網站使用客 製化 (1.76)	網站交易性 (0)	網站功能支 援性 (0.55)	網站安全與 隱私性 (0.66)	網站 等級
臺北市國稅局	3	11	4	3	0	0	1	A
高雄市國稅局	4	11	4	3	0	1	1	A+
臺灣省北區國稅局	3	11	5	1	0	1	1	A
臺灣省中區國稅局	3	10	4	2	0	0	1	A
臺灣省南區國稅局	4	11	6	2	0	1	1	A+
臺北市稅捐稽徵處	4	11	3	2	0	0	1	A
高雄市稅捐稽徵處	3	10	4	2	0	1	0	A
臺北縣稅捐稽徵處	4	11	3	3	0	0	1	A
基隆市稅捐稽徵處	3	11	3	3	0	0	0	A
桃園縣稅捐稽徵處	3	11	4	3	0	1	1	A+
新竹市稅捐稽徵處	3	9	5	2	0	0	1	A
新竹縣稅捐稽徵處	2	10	4	1	0	1	1	A
苗栗縣稅捐稽徵處	4	10	3	0	0	0	0	A
臺中縣稅捐稽徵處	4	10	5	2	0	1	1	A+
臺中市稅捐稽徵處	4	11	5	2	0	1	0	A+
彰化縣稅捐稽徵處	4	10	3	2	0	0	0	A
南投縣稅捐稽徵處	3	10	3	1	0	0	1	A
雲林縣稅捐稽徵處	3	11	5	3	0	1	1	A+

嘉義市稅捐稽徵處	4	11	3	3	0	1	1	A+
嘉義縣稅捐稽徵處	2	9	3	0	0	0	0	A-
臺南市稅捐稽徵處	4	11	5	2	0	1	1	A+
臺南縣稅捐稽徵處	4	10	4	3	0	2	1	A+
高雄縣稅捐稽徵處	3	11	4	2	0	1	1	A
屏東縣稅捐稽徵處	4	9	3	2	0	1	1	A
宜蘭縣稅捐稽徵處	3	9	3	1	0	0	0	A-
花蓮縣稅捐稽徵處	2	8	3	1	0	1	0	A-
臺東縣稅捐稽徵處	3	7	2	0	0	0	1	A-
澎湖縣稅捐稽徵處	4	10	3	0	0	0	0	A
金門縣稅捐稽徵處	3	8	3	0	0	0	0	A-

註：括號內為稅務機關各面向平均數

## 附件二

您好，在您瀏覽過本研究的初步研究結果後，感謝您願意抽空填答本問卷，這份問卷的目的，是希望從各機關的角度，了解促成此機關網站評估結果的原因。以下有兩大題組，為半開放式問卷，所有選項皆可複選，並希望能在選項後填上詳細說明，以利更進一步了解與分析原因，填完後直接將附件二的問卷放入回郵信封寄回即可，再次感謝您的協助!!!

### 問題一：關於各評估面向的原因探究

#### A.就網站功能的互動性上，您認為貴機關網站在實踐上有困難的原因為何？

- 人力不足，原因是\_\_\_\_\_
- 經費不足，原因是\_\_\_\_\_
- 法規限制，原因是\_\_\_\_\_
- 不具備這方面的網站經營技術，原因是\_\_\_\_\_
- 此類功能與當初委外建置網站的規劃不符，原因是\_\_\_\_\_
- 不認為業務上有這方面的需要，原因是\_\_\_\_\_
- 對於機關網站此類的功能與內容了解有限，原因是\_\_\_\_\_
- 欠缺上級機關支持，原因是\_\_\_\_\_
- 其他\_\_\_\_\_

#### B.就網站使用的客製化上，您認為貴機關網站在實踐上有困難的原因為何？

- 人力不足，原因是\_\_\_\_\_
- 經費不足，原因是\_\_\_\_\_
- 法規限制，原因是\_\_\_\_\_
- 不具備這方面的網站經營技術，原因是\_\_\_\_\_
- 此類功能與當初委外建置網站的規劃不符，原因是\_\_\_\_\_
- 不認為業務上有這方面的需要，原因是\_\_\_\_\_
- 對於機關網站此類的功能與內容了解有限，原因是\_\_\_\_\_
- 欠缺上級機關支持，原因是\_\_\_\_\_

其他\_\_\_\_\_

**C.就網站交易性上，您認為貴機關網站在實踐上有困難的原因為何？**

人力不足，原因是\_\_\_\_\_

經費不足，原因是\_\_\_\_\_

法規限制，原因是\_\_\_\_\_

不具備這方面的網站經營技術，原因是\_\_\_\_\_

此類功能與當初委外建置網站的規劃不符，原因是\_\_\_\_\_

不認為業務上有這方面的需要，原因是\_\_\_\_\_

對於機關網站此類的功能與內容了解有限，原因是\_\_\_\_\_

欠缺上級機關支持，原因是\_\_\_\_\_

其他\_\_\_\_\_

**D.就網站功能的支援性上，您認為貴機關網站在實踐上有困難的原因為何？**

人力不足，原因是\_\_\_\_\_

經費不足，原因是\_\_\_\_\_

法規限制，原因是\_\_\_\_\_

不具備這方面的網站經營技術，原因是\_\_\_\_\_

此類功能與當初委外建置網站的規劃不符，原因是\_\_\_\_\_

不認為業務上有這方面的需要，原因是\_\_\_\_\_

對於機關網站此類的功能與內容了解有限，原因是\_\_\_\_\_

欠缺上級機關支持，原因是\_\_\_\_\_

其他\_\_\_\_\_

**E.就網站安全與隱私性上，您認為貴機關網站在實踐上有困難的原因為何？**

人力不足，原因是\_\_\_\_\_

- 經費不足，原因是\_\_\_\_\_
- 法規限制，原因是\_\_\_\_\_
- 不具備這方面的網站經營技術，原因是\_\_\_\_\_
- 此類功能與當初委外建置網站的規劃不符，原因是\_\_\_\_\_
- 不認為業務上有這方面的需要，原因是\_\_\_\_\_
- 對於機關網站此類的功能與內容了解有限，原因是\_\_\_\_\_
- 欠缺上級機關支持，原因是\_\_\_\_\_
- 其他\_\_\_\_\_

**問題二：**如果貴機關排行等級為 A+，請回答下列問題 A，若為 A-，請回答問題 B，本題為開放式填答，如果填答的篇幅不夠，可自行以其他紙張填答，若貴機關排行等級為 A，若您願意也可填答下列問題，非常感謝您的協助讓本研究能更深入了解現況。

**A. 請問您覺得貴機關網站整體表現可以達到 A+，背後的支持原因為何？**

**B. 請問您覺得貴機關網站整體表現為 A-，背後的不利因素為何？**

感謝您撥冗填答本問卷，如果有任何疑問，請與我聯絡。  
政大公共行政系碩士班研究生 張鎧如 敬上